

2021년도 제천시 시민고충처리위원회 운영상황 보고서

(2021. 1. 1 ~ 2021. 12. 31)



국민의 권익을 소중히 여기겠습니다.
시민의 고충민원에 최선을 다하겠습니다.

제천시 시민고충처리위원회

이 보고서는 『제천시 시민고충처리위원회 설치 및 운영에 관한 조례』 제17조(운영상황 보고) 제1항의 규정에 의하여 2021. 1.1부터 2021.12.31까지 제천시 시민고충처리위원회 운영상황을 시장과 시의회에 보고하고 시민에게 공표하기 위하여 작성된 것입니다.

목 차

1장 위원회 운영

- I. 도입배경 및 주요 연혁7
 - 1. 제천시 시민고충처리위원회 도입배경 및 주요연혁
- II. 위원회 구성 및 기능8
 - 1. 위원회 구성 및 조직 현황
 - 2. 위원회 기능
 - 3. 위원회 업무
- III. 고충민원 접수 및 처리절차12
 - 1. 고충민원 신청 및 조사
 - 2. 심의·의결 및 통지
 - 3. 고충민원 접수 및 처리 흐름도

2장 고충민원 접수 및 처리현황

- I. 2011년~2022년 민원접수 및 처리 현황17
 - 1. 연도별 민원 접수 내역
 - 2. 연도별 민원 처리 내역
- II. 2021년 고충민원 처리 현황18
 - 1. 2021년 고충민원 접수 및 처리 실적
 - 2. 2021년 고충민원 처리 내역
 - 3. 2021년 일반민원 처리 내역
 - 4. 2021년 고충민원 우수 사례

3장 사무국 운영 상황

- I. 위원회 활성화49
- II. 사무국 운영기능 강화50
- III. 2021년 운영 평가 결과51

4장 2022년 사업계획

- I. 운영기본 방침55
- II. 세부 사업 추진 계획55

5장 참 고 (조례 및 시행규칙)

- I. 제천시 시민고충처리위원회 관련 법규61

제 1 장 위원회 운영

- I. 도입배경 및 주요 연혁
- II. 위원회 구성 및 기능과 권한
- III. 고충민원 접수 및 처리 절차

I . 도입배경 및 주요 연혁

정보화 사회로의 진입과 지방자치제도의 정착에 따라 시민의 의식수준이 향상되고 민원 제기의 편이성이 대두되고 시민이 기대하는 행정서비스의 욕구 증가와 함께 민원의 성격도 복잡·다양화되는 추세이며 일반민원이 고충민원으로 장기화, 집단화되고 있으며 이러한 상황 속에서 시민의 기본적인 권익을 보호하고 불합리한 행정제도를 개선하여 행정의 적정성을 확보하며 공정한 사회 풍토 확립에 이바지 하고자 “제천시 시민 고충처리위원회” 를 설치 운영하게 되었다.

주요 연혁

- ▶ 2010. 11. 19. 조례제정 (조례 제974호)
- ▶ 2010. 12. 24 이춘호 위원장 위촉 (제1기 위원 위촉)
- ▶ 2011. 01. 12 제천시 시민고충처리위원회 사무국 개소
- ▶ 2011. 01. 28 규칙제정 (규칙 제452호)
- ▶ 2012. 05. 17 이관표 위원장 위촉
- ▶ 2014. 12. 29 권영탁 위원장 위촉 (제2기 위원 위촉)
- ▶ 2015. 04. 29 충청북도북부출장소 협약체결
- ▶ 2015. 08. 05 제천시 이·통장연합회 협약체결
- ▶ 2016. 04. 29 안양시 옴부즈만 제천 방문 (우수기관 벤치마킹)
- ▶ 2017. 04. 28 박승동 위원장 위촉
- ▶ 2017. 07. 19 제1차 [시민과 함께하는 시민고충처리위원회의 발전 방향] 토론회 개최
- ▶ 2018. 07. 16 [제천시 시민고충처리위원회 운영상황] 설문 조사 실시
- ▶ 2018. 09. 13 [제천시 시민고충처리위원회 활성화 방안] 특강
 - 국민권익위원회 지영림 상임위원
- ▶ 2019. 01. 08 조동현 위원장 위촉 (제3기 위원 위촉)
- ▶ 2020. 10. 20 “지방보조금 부정수급 근절 및 예산낭비 방지 확산을 위한” 제천시와 업무 협약체결
- ▶ 2020. 6월~11월 “오지마을 찾아가는 위원회” 개최 (3회)
 - 수산면 상천리, 청풍면 단돈리, 백운면 모정리
- ▶ 2021. 03. 18 제1차 국민권익위원회 산하 전국협의회 고충처리위원회 구성 및 창립 총회 참석 (서울)
 - 전국 최초 “시민고충처리위원회” 설치 사례 설명 및 의견 표명
- ▶ 2021. 09. 03 국민권익위원회 주관 “달리는 국민신문고” 현장 참석 (괴산군청)
- ▶ 2021. 09. 07 “제천시 시민고충처리위원회” 수범사례 발표 (국민권익위원회 주최)
- ▶ 2021. 12. 01 제2차 권익위원회 전국협의회 참석 (세종시)
- ▶ 2021. 11월 “오지마을 찾아가는 위원회” 개최 (2회)
 - 송학면 오미리, 금성면 활산리

II. 위원회 구성 및 기능

1. 위원회 구성 및 조직 현황

□ 시민고충처리위원회

■ 인 원 : 위원장 포함 10인 이내

■ 자격요건

- 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 자.
- 판사 검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 자.
- 4급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 자.
- 건축사, 세무사, 공인회계사, 기술사, 변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에 5년 이상 있었던 자.
- 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 자로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 자.

■ 임 기

- 임기는 4년으로 하되 연임할 수 없다.
- 임기가 만료되거나 임기 중 결원된 경우 30일 이내 후임자를 위촉하여야 한다.

■ 인 원 : 10명(위원장1, 분과위원장3, 위원6)

■ 위원장은 위원 중에서 호선

■ 분과위원회(3개 분과위원으로 위원은 각3명씩)

- 행정·복지분과 : 행정, 사회복지, 문화관광, 보건 등
- 경제·농업분과 : 경제, 농업, 축산, 산업 등
- 건설·환경분과 : 건설, 건축, 환경, 산림, 토목, 교통 등

□ 사 무 국

- 인 원 : 3명(사무국장1, 사무차장1 간사1)
- 근무형태 : 상시 근무

□ 위원명단(가나다순)

구 분	성 명	주 요 경 력
위원장	조동현	<ul style="list-style-type: none"> •前 관광건설국 국장 •前 의회사무국 국장 •前 행정동우회 회장 •前 제천시새마을회 회장
행정복지 분과위원장	김영수	<ul style="list-style-type: none"> •前 대한미용사회 제천시지부장 •제7대 제천시의회 의원 •現 업무평가 위원, 체류형농업창업지원센터 운영 위원
경제농업 분과위원장	권종원	<ul style="list-style-type: none"> •변호사 권종원법률사무소
건설환경 분과위원장	한철웅	<ul style="list-style-type: none"> •現 범죄피해자지원센터 고문 •現 농림축산식품심의회 위원
위원	김철환	<ul style="list-style-type: none"> •前 제천교육지원청 행정과장 •前 제천교육청 인사위원회 위원 •제천시지적장애인지부 운영위원
“	오세연	<ul style="list-style-type: none"> •세명대학교 경찰행정학과 교수 •한국인성학회 자문위원
“	윤정희	<ul style="list-style-type: none"> •가온 건축사 사무소 •現 건축위원회 위원 •現 공동주택관리지원심사위원
“	이국환	<ul style="list-style-type: none"> •前 제천시 보건소장
“	최춘희	<ul style="list-style-type: none"> •現 청풍영화감상동호회 고문 •現 지식재산진흥위원회 위원 •現 지방보조금심의위원회 위원 •現 부동산가격공시위원회 위원

2. 위원회 기능

□ 위원회 기능

- 소속 기관에 관한 고충민원의 조사 처리
- 위법 부당한 행정행위 시정권고 또는 의견 표명
- 고충민원 관련 행정제도 및 그 제도의 운영에 개선이 필요 하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견 표명

- 위원회에서 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도 개선에 관한 실태조사와 평가
- 민원사항에 관한 안내, 상담 및 민원처리 지원
- 위원회 활동과 관련한 교육 및 홍보
- 위원회 활동과 관련된 개인, 법인 또는 단체와의 협력 및 지원
- 그 밖에 다른 법령에 따라 시민고충처리위원회에서 협의

□ 주요 심의대상

- 장기간 미해결상태에 있는 고질민원과 집단민원
- 지역개발과 관련하여 주민 간에 이해관계가 상충되는 민원
- 이해관계를 가진 민원 당사자끼리 대립되는 민원
- 인·허가와 관련 제2의 민원이 파생될 우려가 있는 민원
- 기타 민원해결을 위하여 시장이 필요하다고 인정되는 사항

□ 민원처리 특성

- 행정기관의 시각이 아닌 중립적, 제3자적인 시민의 입장에서 처리
- 사법적 구제제도와 달리 간편, 신속, 비용부담 없이 처리
- 처리지연 등 소극적 행정행위 또는 제도나 시책 등으로 인한 불편이나 부담이 되는 사안도 대상에 포함

□ 운영상황 보고 및 공표

- 위원회는 매년 위원회의 운영상황을 시장과 의회에 보고하고 이를 공표하여야 한다.
- 위원회는 운영상황 보고 외에 필요하다고 인정하는 경우에는 시장과 의장에게 특별 보고를 할 수 있다.

□ 운영상황 내용

- 고충민원의 접수상황 및 그 처리결과
- 위원회 개최 현황 및 권고 또는 의견 표명
- 그 밖에 위원장이 필요하다고 인정하는 사항 등

□ 위원의 제적, 기피, 회피

- 위원과 직접적인 이해관계가 있는 사항
- 위원과 친족관계가 있거나 있었던 자와 관련된 사항
- 위원과 법률상 특수 관계 등으로 직접적인 이해관계가 있는 사항
- 위원이 증언, 감정, 법률자문 또는 손해사정을 한 사항
- 위원이 되기 전에 감사, 수사 또는 조사에 관여한 사항

□ 사무국

- 고충민원의 접수
- 위원회 위원과 현장 조사 실시
- 의안의 정리, 배부 및 심의결과 정리
- 회의운영, 고충민원처리 지원에 관한 사무
- 시민고충처리위원회 운영에 관한 제반 사무
- 각종 공부, 대장 등 정리 및 보관 관리, 통제 등

3. 위원회 업무

□ 민원 조사

제천시 시민고충처리위원회에 정식으로 접수된 고충민원에 대해서는 고충처리위원회 또는 사무국 직원이 현장 조사 및 관련부서에 설명 요구 또는 자료의 제출을 요구 할 수 있으며, 신청인 및 공무원 등을 위원회 출석하여 의견진술을 요구할 수 있다.

□ 시정권고 등 의견표명

행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분 또는 불합리한 제도로 인해 시민의 권리가 침해되거나 불편·부담을 주는 경우 시정권고 및 제도개선 권고를 관련부서에 통지할 수 있다. 또한 신청인의 주장이 상당한 이유가 있는 경우 의견표명을 통해 민원을 해결할 수 있는 실마리를 제공할 수 있다.

□ 합의 권고 및 조정

위원회는 관련부서와 신청인간의 자발적인 합의를 권고할 수 있다 . 또한 위원회는 조정을 위해 신청인의 요구가 있거나 효율적인 조정을 위해 필요하다고 인정되는 경우에는 이해관계인·참고인 등의 참석을 요청할 수 있다.

□ 조사결과 보고 및 공표

위원회는 매년 운영상황을 시장과 시의회에 보고하고 그 내용을 공표한다.

Ⅲ. 고충민원 접수 및 처리절차

1. 고충민원 신청 및 조사

□ 민원의 신청

누구든지 본인 또는 대리인을 통해 고충민원을 신청할 수 있다. 고충민원을 신청하고자 하는 자는 고충민원신청서(제2호 서식)에 의하여 신청하여야 한다. 다만 특별한 사정이 있는 경우에는 구술로 신청할 수 있다.

민원의 신청은 문서, 구술, 전화, 팩스, 인터넷, 우편접수 등 모든 방법으로 가능하며 정식으로 접수된 민원에 대해서는 민원 접수 처리부에 그 내용을 기재하고, 신청인에게 민원 접수증을 교부한다.

조례 시행 규칙 제5조

- ① 누구든지 시민고충처리위원회에 고충민원을 신청할 수 있다.
- ② 시민고충처리위원회에 고충민원을 신청하고자 하는 자는 별지 제2호 서식에 의하여 신청하여야 한다. 다만 특별한 사정이 있는 경우에는 구술로 신청할 수 있다.
- ③ 그 밖의 다음 사항이 있는 경우에도 기재하여야 한다.
 1. 소송 및 다른 법령에 의한 불복 구제절차의 신청 유무
 2. 다른 위원회(기관)에 고충민원을 신청한 경우 그 위원회의 명칭과 신청내용
 3. 대리인이 신청하는 경우 그 대리인의 인적사항 및 본인과의 관계
 4. 대표자의 인적 사항(대표자가 선정된 경우에 한한다.)
- ④ 위원회는 고충민원을 접수하였을 때에는 별지 제3호 서식에 의한 고충민원 접수처리부에 내용을 등재한 후 별지 제4호 서식에 의한 접수증을 교부하여야 한다.

□ 민원의 조사

위원회에 접수된 민원은 관련부서에 의견제출, 관련자료 등을 빠른 기일 내 제출 요구, 고충민원을 통보받은 관계부서에서는 7일 이내에 부서의견 및 관련 자료를 서면으로 제출하여야 한다.

고충민원 현장조사, 이해관계인의 의견 청취 등을 실시하며, 관련부서의 직원, 신청인, 이해관계인, 참고인 등을 출석 및 의견 진술 요구할 수 있다.

조례 시행 규칙 제6조

- ① 위원회는 고충민원을 조사할 경우에는 관계부서에 별지 제5호 서식에 의한 고충민원 조사통보서에 의하여 그 사실을 통보하여야 한다.
- ② 제1항에 따라 조사나 자료제출을 요구받은 관계부서에서는 특별한 사정이 없는 한 이에 협조하여야 한다.
- ③ 제2항에 따라 협조를 요청받은 관계부서에서는 7일 이내에 그 자료를 위원회에 서면으로 제출하여야 한다.

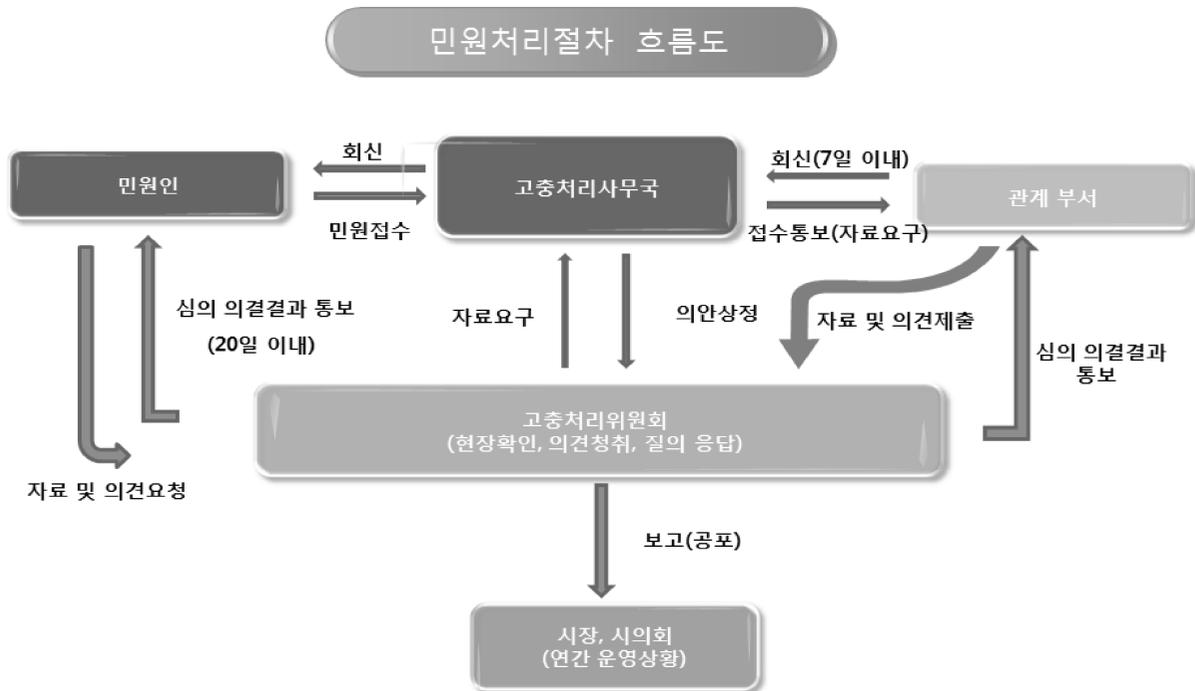
2. 심의 • 의결 및 통지

□ 심의 • 의결 및 통지

조사가 완료된 고충민원에 대하여 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우 관계 행정기관에 시정요구, 제도개선의 권고 및 의견표명을 할 수 있다. 시정, 권고 및 의견을 받은 관계 행정기관 등은 통지를 받은날로부터 20일 이내에 그 처리결과를 위원회에 통보하며, 시정, 권고 및 의견을 받은 관계 행정기관 등은 그 시정, 권고 내용을 이행하지 아니하는 경우에는 그 이유를 위원회에 통보해야 한다. 위원회는 민원인에게 20일 이내에 민원처리결과를 통보한다.

3. 고충민원 접수 및 처리 흐름도

□ 처리기간 : 단순 민원(즉시), 중대한 사안의 민원(20일 이내)



□ 이런 민원은 처리가 불가합니다.

- 시의회에 관한 사항
- 수사 또는 감사 중이거나 종결 처리된 사항
- 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
- 인사행정상의 행위에 관한 사항
- 행정심판, 행정소송 기타 다른 법률에 의해 불복구제 절차가 진행 중이거나 심판 등이 결정된 사항
- 2회 이상 처리 결과를 통지한 후 다시 반복하여 신청한 사항

제 2 장 고충민원 접수 및 처리현황

- I . 2011년~2021년 민원접수 및 처리현황
- II . 2021 고충민원 처리 현황

I. 2011년 ~2021년 민원접수 및 처리 현황

1. 연도별 민원 접수 내역

연도	총계	고 층 민 원							일반 민원
		소계	방문	전화	우편	팩스	수첩	인터넷	
합 계	1,673	1,503	518	228	46	8	381	322	170
2011년	194	194	119	57	10	2	6	0	0
2012년	133	133	70	27	5	3	24	4	0
2013년	129	129	38	20	5	0	66	0	0
2014년	88	88	21	13	3	0	22	29	0
2015년	142	142	58	22	6	0	24	32	0
2016년	144	144	40	20	4	0	42	38	0
2017년	180	180	58	20	1	2	60	39	0
2018년	123	123	23	8	7	1	48	36	0
2019년	165	110	34	16	1	0	37	22	55
2020년	194	128	27	14	3	0	33	51	66
2021년	181	132	30	11	1	0	19	71	49

2. 연도별 민원 처리 내역

구분	총계	고 층 민 원									일 반 민 원
		소계	수용	수용불가		시행 권고	합의 권고	합의 조정	종결	취하	
				각하	기각						
합 계	1,673	1,503	500	13	341	576	41	16	4	12	170
2011년	194	194	105	3	40	31	12	2	0	1	0
2012년	133	133	43	2	25	37	17	7	0	2	0
2013년	129	129	49	0	26	49	5	0	0	0	0
2014년	88	88	38	0	19	28	2	1	0	0	0
2015년	142	142	49	4	29	52	2	4	0	2	0
2106년	144	144	34	2	30	75	1	1	0	1	0
2017년	180	180	55	0	47	77	1	0	0	0	0
2018년	123	123	25	1	34	62	1	0	0	0	0
2019년	165	110	20	0	34	52	0	0	1	3	55
2020년	194	128	28	1	33	63	0	0	1	2	66
2021년	181	132	54	0	24	50	0	1	2	1	49

II. 2021년 고충민원 처리 현황

1. 2021년 고충민원 접수 및 처리실적

1) 민원 접수 현황

연도	총계	고충민원							일반민원 (인터넷)
		소계	방문	전화	우편	팩스	수첩	인터넷	
2021년	181	132	30	11	1	0	19	71	49

2) 민원 처리 현황

구분	총계	고충민원									일반민원 (이첩통지 및 안내)
		소계	수용	수용불가		시행 권고	합의 권고	합의 조정	종결	취하	
				각하	기각						
2021년	181	132	54	0	24	50	0	1	2	1	49

2. 2021년 고충민원 처리 내역

연번	주요내용	관련부서	처리결과	비고
1	000증권 제천사옥 지하주차장 입구 블라드 보수 요청 민원	건설과 도로관리팀	수용	
2	동문시장 "0보다 000"가게 앞 불법 적치물 철거 요청 민원	건설과 건설행정팀	수용	
3	봉양읍 명암리 000,000번지 앞 세월교 진입로 보수 요청	시민행복과 숙원사업팀	시행권고	
4	신안스카이벨리아파트 주변 도로 불법 주정차 과태료 감면 요청	교통과 교통지도팀	기각	
5	제천중학교 정문 앞 교통신호등, 과속단속카메라, 과속 방지턱 설치 요청	교통과 교통시설팀	수용	제1차 민원심의
6	봉양읍 원박리 000-0번지 (주)세0 불법 폐기물 수거 요청	자원순환과 폐기물관리팀	시행권고	
7	봉양읍 학산리 000(수련천)구거에 소규모 교량 설치 요청	시민행복과 숙원사업팀	시행권고	제2차 민원심의
8	비행장 부근 의림대로 42길 보안등 보수 및 설치 요청	교통 행정팀	수용	
9	장락초등학교 정문 앞 사거리 도로 보수 요청	건설과 도로관리팀	수용	
10	동현동 모담마을 도로개설 요청	도시재생과 도시계획팀	시행권고	제2차 민원심의
11	의림지 한방 치유숲길 목재테크 보수 요청	산림공원과 휴양문화팀	수용	
12	전동킥보드 주차 위치변경 및 안전운행 요청	건설과 건설행정팀	수용	
13	전동킥보드 주차 위치 변경 및 관리요청	건설과 건설행정팀	수용	

연번	주요내용	관련부서	처리결과	비고
14	중앙시장 주말 주차단속 금지 요청	교통과 교통지도팀	기각	
15	봉양읍 공전리 000,000번지 수해 복구 요청	시민행복과 숙원사업팀	시행권고	
16	장락동 000식자재마트 실외기 소음 대책 요청	자연환경과 환경지도팀	수용	
17	장락동 000식자재마트 실외기 소음 대책 요청	자연환경과 환경지도팀	수용	민원인 상이
18	강저롯데케슬프리미어 아파트 사거리 교통신호등 항시 작동 요청	교통과 교통시설팀	수용	
19	고명동 000-0번지 ,000-0번지 영농에 필요한 인 접 농로개설 요청	시민행복과 숙원사업팀	기각	
20	수산면 수곡리 0000번지 농경지에 배수로 설치 요청	시민행복과 숙원사업팀	시행권고	
21	왕암동 폐기물 매립장 입구 파손된 도로 반사경 재설치 요청	건설과 도로관리팀	수용	
22	고속버스터미널내 편의점 원목데크 불법 건축물 신고 민원	건설과 건설행정팀	기각	
23	왕암동 제2바이오밸리 산업단지내 풋살경기장 수 도 보수 요청	산림공원과 공원녹지팀	수용	
24	백운면 방학리 000번지의 동식물관련시설 건축 신고 반대 민원	신속허가과 건축신고팀	시행권고	제3차 민원심의
25	백운면 평동리 00-0번지(포레스트 00)대형관정 굴착 반대 민원	자연환경과 수질총량팀	수용	제3차 민원심의
26	봉양읍 삼거리 000-0번지 인근 수해로 훼손된 교 량 재설치 요청	시민행복과 숙원사업팀	수용	제3차 민원심의
27	장락동 000식자재마트 부정불량식품(ex:망고) 신 고와 지도점검 및 단속 요청	보건위생과 위생지도팀	수용	
28	시민주차타워 확장 건립공사 촉구 요청	교통과 교통시설팀	수용	

연번	주요내용	관련부서	처리결과	비고
29	명동000번지 게스트하우스인 엽연초하우스 1층 카페 음악소리에 대한 소음 대책 요청	자연환경과 환경지도팀	수용	
30	신동 주유소 앞 내토로 과속단속카메라 설치 요청	교통과 교통시설팀	시행권고	
31	수산면 6개마을 오페수시설 설치 기본계획 수립 요청	환경사업소 하수팀	시행권고	제4차 민원심의
32	송학면 도화리 000-0번지 배수로 설치 요청	시민행복과 숙원사업팀	기각	
33	금성면 사곡리 00번지의 필지에 대한 수해복구 공사가 미흡하여, 완벽한 수해 복구 공사 요청	시민행복과 숙원사업팀	수용	
34	수산면 하천리 00번지 자택 앞 마을안길 과속방지턱 설치 요청	건설과 도로관리팀	시행권고	
35	충북카센타 앞 용두대로에 과속단속카메라 설치 및 용두초등학교 왕암동 방향의 좌회전 신호주기가 짧아 신호체계의 변경 요청	교통과 교통시설팀	수용	
36	송학면 시곡리 0000번지 상수도 사용 수압이 낮아 수량이 부족하여 발생하는 생활 불편 해결 요청	수도사업소 급수팀	기각	
37	고암동 000-0,000번지 농로포장 요청	시민행복과 숙원사업팀	시행권고	
38	봉양읍 송수골 마을안길 도로폭이 좁아 차량간 교행이 어려워 마을안길의 확장과 통행에 따른 불편 사항 해소 요청	시민행복과 숙원사업팀	시행권고	
39	송학면 송학중학교 기존도로 앞 과속방지턱 설치 요청	건설과 도로관리팀	시행권고	
40	봉양읍 구곡리 0000-0번지 배수로 보수 요청	시민행복과 숙원사업팀	시행권고	

연번	주요내용	관련부서	처리결과	비고
41	송학면 도화리 산00번지 사유림 교환이나 매수 신청 민원	산림공원과 사유림경영팀	기각	
42	용두산 산림욕장 입구까지 시내버스 연장 운행 요청	교통과 교통행정팀	시행권고	
43	의림동 소망연립 보수 지원 요청	건축과 공동주택팀	기각	
44	봉양읍 명도리 000-0번지 진입로 포장 및 복구 요청	시민행복과 숙원사업팀	시행권고	
45	주택가 이면도로 불법 적치물 제거 및 계도 요청	건설과 건설행정팀	수용	
46	장애아 통합돌봄센터의 중증장애 아동에 대한 차별 및 입소거부에 대한 고발 및 해결 요청	여성가족과 아동친화팀	시행권고	
47	청풍면 장선리 000번지 인근 교량 밑 하천 정비 요청	건설과 하천팀	수용	
48	송학면 시곡리 "개화소하천 정비사업" 공사 소음 대책 요청(공사 시작시간 변경 포함)	건설과 하천팀	수용	
49	000 아파트 단지내 수목 가지치기 요청	산림공원과 산림보호팀	수용	
50	하소천 산책로가 폭이 좁고 악취와 해충으로 인하여 산책로를 이용하는 시민들이 불편하므로 보완 및 개선 요청	건설과 하천팀	수용	
51	화산동 000-00번지 앞 도로 보수 요청	건설과 도로관리팀	수용	
52	복개천 보령약국 앞 노상주차장 주차관리원 부당한 요금징수 및 불합리한 업무처리에 대한 시정조치 요청	교통과 교통시설팀	시행권고	
53	"옥전자연휴양림 내 사유지(진입로 및 토지)사용 금지 알림"공문에 대한 이의 제기 및 대체 진입로 확보 요청	산림공원과 휴양문화팀	기각	
54	봉양읍 옥전리 000번지 캠핑장 인허가 절대 반대 민원	신속허가과 개발허가팀	시행권고	제5차 민원심의

연번	주요내용	관련부서	처리결과	비고
55	시내버스 운전기사 불친절 행위 근절 요청	교통과 교통행정팀	수용	
56	봉양읍 옥전1리 경로당 앞 배수로 덮개 보수 요청	봉양읍 개발팀	수용	
57	봉양읍 장평리 000번지 축사 악취 해결 요청	자연환경과 환경지도팀	수용	
58	수산면 오티리 000번지의 3필지 태양광발전시설 공사 중단 및 인허가 반대 민원	일자리경제과 에너지관리팀	기각	
59	고명동 000-0번지 국유재산 무단점유부분 행정처 분에 대한 이의제기 및 반대 민원	건설과 건설행정팀	수용	
60	봉양읍 미당리 00-00 하하마을 방범용 cctv 설치 요청	정보통신과 통합관계팀	시행권고	
61	백운면 도곡리000-00, 000-00번지 도유지 및 국유 지 무단점유 원상복구 요청	건설과 하천팀	수용	
62	고암동 0000번지 "휴게스트하우스 1층" 휴카페 운 영 반대 민원	기획예산과 기획팀	기각	
63	봉양읍 미당리 000-00 하천부지 교량 설치 요청	시민행복과 숙원사업팀	시행권고	
64	남천동 수도산공원내 과실나무 관리 요청	산림공원과 공원녹지팀	시행권고	
65	모산동 000번지 일원 마을안길 아스콘 제거 후 재 포장 요청	신속허가과 건축허가팀	기각	
66	봉양읍 미당리 우량소나무 관리부실로 인한 피해 복구 요청	산림공원과 공원녹지팀	수용	
67	장락주공3.4단지 파리바게트 앞 교차로 신호등 작 동 요청	교통과 교통시설팀	수용	
68	하소동 대림숯불갈비 입구 폐기물 불법 소각 조치 요청	자원순환과 청소행정팀	수용	
69	왕암동 000 000 공장 건설로 인접(주)000 공장 건물 안전 위협 대책 요청	신속허가과 건축허가팀	수용	

연번	주요내용	관련부서	처리결과	비고
70	봉양읍 구곡리 0000번지 수해 복구 공사로 통행로 훼손 조치 요청	정보통신과 통합관계팀	기각	
71	수산면 괴곡리 상수원 보호구역내 불법წყ시 단속 요청	자원순환과 청소행정팀	기각	
72	고암동 금용아파트 ~홍인아파트 생활정보지 배부 통 교체 요청	건설과 도로관리팀	수용	
73	모산동 000-0,0,0번지 도로공사로 우천시 토사 유입으로 인한 농작물 피해 조치 요청	건설과 도로관리팀	수용	
74	신백동 경희숲 유치원 앞 스쿨존 지역 도로 재정비 요청	건설과 도로관리팀	수용	
75	대량동 00목재 기계 및 공사현장 소음 발생 해결 요청	자연환경과 환경지도팀	기각	
76	중앙로1가 000-0번지 000호 별도의 상수도 설치 요청	수도사업소 급수팀	수용	
77	화산동 000번지 주차장 입구 배수구 정비 요청	건설과 도로관리팀	수용	
78	봉양읍 명암리000-0번지 주변 펜션 계곡 불법 시설물 신고 및 원상복구 요청	건설과 하천팀	수용	
79	장락동 00마트 재활용품 수거 시간 변경 요청 (새벽시간-오후시간)	자연환경과 환경지도팀	수용	
80	중량제 봉투 "민간대행 공급제도" 폐지 요청	자원순환과 청소행정팀	시행권고	제6차 민원심의
81	왕암동 000번지 건축공사 도로점용 및 불편 사항 해결 요청	건설과 도로관리팀	수용	
82	금성면 동막리 000-00번지 수해 복구 요청	산림공원과 산림보호팀	기각	
83	0000아파트 옥상 지붕 보수(철거) 및 방수 요청	건축과 공동주택팀	수용	제6차 민원심의

연번	주요내용	관련부서	처리결과	비고
84	000컨트리클럽 제천시골프협회의 영업방해 행위에 대한 해결 요청	체육진흥과 체육지원팀	합의조정	제7차 민원심의
85	교동 독송정(독순봉) 정상부위 수목 가지치기 및 관리요청	산림공원과 공원녹지팀	시행권고	
86	장락동 00정원 연기 및 냄새 해결 민원	자연환경과 환경지도팀	시행권고	
87	의림대로 "00승리점" 앞 횡단보도 설치 요청	교통과 교통시설팀	종결	
88	왕암동 000번지 공사 소음 해결 요청	자연환경과 환경지도팀	수용	
89	강제동 센트럴코아루 아파트 앞 장평천 하천정비 공사 소음 해결 요청	건설과 하천팀	수용	
90	중양로2가 00-0번지 0비스트 가게 앞 인도 불법 주차 해결 요청	교통과 교통지도팀	수용	
91	주택가 이면도로 불법 적치물 처리 요청(청전동 000-0번지)	건설과 건설행정팀	수용	
92	왕암동 바이오밸리로 진입도로 출근길 정체 해소 요청	교통과 교통시설팀	기각	
93	봉양읍 명도리 임도를 도로로 지목 변경후 도로개설 요청	산림공원과 시유림경영팀	기각	제8차 민원심의
94	탄지산촌생태마을 모노레일 추가 설치사업 보조금 반환 취소 요청	산림공원과 산림정책팀	시행권고	제8차 민원심의
95	금성면 위림리 000번지 주변 번의골 개발행위로 산소 및 농경지 피해 우려로 안전 대책 요청	건설과 건설행정팀	시행권고	
96	백운면 도곡리 000-0번지의 0필지 배수로 설치 요청	시민행복과 숙원사업팀	시행권고	
97	청전동 주택가 이면도로 불법 적치물 처리 요청	건설과 건설행정팀	수용	
98	고명동 000-0번지 주변 배수관로 설치 후 맨홀 뚜껑 미 설치로 농기계 출입 불가로 영농에 불편하므로 해결 요청	신백동 행정팀	시행권고	
99	봉양읍 구곡리0000의 태양광발전사업 이후 농로 훼손으로 농기계 출입 불가로 발생한 영농에 애로 사항 해결 요청	일자리경제과 에너지관리팀	수용	

연번	주요내용	관련부서	처리결과	비고
100	청전동 000번지 도로점용료 면제 요청	건설과 도로관리팀	취하	
101	왕암동 00번지 시내버스 승강장 옆 아까시 나무 제거 요청	산림공원과 산림보호팀	수용	
102	천남동 000번지 주변 산림 수목 벌채 요청	산림공원과 산림정책팀	기각	
103	송학면 오미리 000-73번지 도유지 매수 요청	회계과 재산관리팀	시행권고	
104	송학면 오미리 000-74번지 도유지 매수 요청	회계과 재산관리팀	시행권고	
105	송학면 오미리 000-0번지 토지주의 통행로 막음 해결 요청	송학면 지역진흥팀	수용	
106	송학면 오미리 000-0,000-0,000-0,000-0번지 사유지 도로와 제방둑으로 사용, 보상, 및 포장 요청	건설과 하천팀	시행권고	
107	송학면 오미리 000-0번지 주택 앞 도로에 도로반사경 설치 요청	건설과 도로관리팀	기각	
108	송학면 오미리 마을회관 앞 교량 난간대 보수 및 안전조치 요청	송학면 지역진흥팀	시행권고	
109	산곡동 000-0번지 개인 노래비 설치 금지 요청	문화예술과 문화영상팀	종결	제9차 민원심의
110	송학면 오미리 000-0번지 축사 앞 현황도로 포장 요청	시민행복과 숙원사업팀	시행권고	
111	신월동 000-0번지 도로옆 도로반사경 보수 및 신월동 000-0번지 골목길 방범가로등 설치 요청	건설과 도로관리팀	수용	
112	삼한의 초록길 자전거도로 일반차량 진입금지 안내판 설치 요청	관광미식과 드림팜랜드팀	시행권고	
113	송학면 오미리 산00-01번지 시유림으로 인한 농작물 피해 발생, 민원인 농경지 주변 시유림 벌채 요청	산림공원과 산림정책팀	시행권고	

연번	주요내용	관련부서	처리결과	비고
114	백운면 도곡2리 000 마을하수처리시설 대규모 증설 반대	환경사업소 하수팀	시행권고	제9차 민원심의
115	송학면 오미리 00번지 자택 진입로 호우시 계곡물과 토사로 인한 통행이 불가하여 생활이 불편하므로 재해방지 요청	시민행복과 숙원사업팀	시행권고	
116	송학면 오미리 00번지 자택뒤 사방댐이나 배수로 설치를 통한 재해 방지 요청	산림공원과 산림보호팀	시행권고	
117	송학면 오미리 000-0번지 재해방지 요청	건설과 도로관리팀	시행권고	
118	송학면 오미리 점골 및 소바우 지역 공공하수처리 시설 설치 요청	환경사업소 하수팀	시행권고	
119	한수면장의 통로개방에 대한 부당한 외압과 직권남용에 따른 정신적 피해 호소 및 불편 해소 요청	감사법무담당 관 조사팀	시행권고	
120	장락동 000번지 "내가 진짜 떡볶이다" 상가 앞 장기주차 차량 이동 조치 요청	교통과 교통지도팀	시행권고	
121	장락동 000번지 받 입구에 생활쓰레기 투기 금지 및 cctv설치 요청	교통 시민복지팀	수용	
122	금성면 활산리 지방상수도 설치 요청 민원	수도사업소 수도시설팀	시행권고	
123	금성면 활산리 000,000번지 마을상수도 설치 요청 민원	수도사업소 마을상수도팀	기각	
124	금성면 활산리 00-0번지 앞 도로에 안전 가드레일 설치 요청	건설과 도로관리팀	시행권고	
125	천남코아루아파트 공용 오수 배관 주기적 점검 및 난방 배관 도면 수정 요청	건축과 공동주택팀	기각	
126	의림동 중앙연립 a동 앞 맨홀뚜껑 안전조치 요청	환경사업소 하수팀	기각	
127	금성면 양화리 000-0번지 마을안길 도로 옆 우수관로 복구 요청	시민행복과 숙원사업팀	시행권고	

연번	주요내용	관련부서	처리결과	비고
128	신월동 3통 소방도로 요청	도시재생과 도시계획팀	시행권고	제10차 민원심의
129	왕암동 664번지 일원 도로 2차선 양방향 통행 개선 요청	시민행복과 숙원사업팀	시행권고	
130	왕암동 000-0번지 한국농어촌공사 유지 매각 동의 요청	농촌상생과 농촌활성화	시행권고	
131	금성면 활산리 167-3번지 및 마을 입구 시내버스 정류소 앞 도로 과속방지턱 및 횡단보도 설치 요청	건설과 도로관리팀	시행권고	
132	청풍면 오산리 000-0번지 구거부지 점용허가 요청	신속허가과 농지관리팀	기각	

3. 2021년 일반 민원 처리 내역

연번	민원 내용	처리결과	관련부서
1	산곡동 지동길00-0번지 주택 계량기 누수로 인한 수도요금 감면 요청	수도사업소 수도 민원실 전화 통화 후 감면 혜택 방법에 대한 내용 및 담당부서 안내	수도사업소 수도민원실
2	제천 코로나19사태로 운영중단 해야할 곳(헬스운동센터) 건의 요청	민원인에게 상세한 운영지침을 문의할 수 있는 담당부서 안내	체육진흥과 체육지원팀
3	덕산면 도전로0안길 주거환경개선과 교통사고예방을 위한 도로공사의 소음 공해 민원 요청	민원인 자택에서 포크레인 작업 시 소음 측정(민원인 미응대), 칸막이 설치 후 괜찮다고 하여 종결 처리	자연환경과 환경지도팀
4	이발 요금에 대한 불만 민원 요청	민원인에게 강제적인 가격조정이나 행정처분이 어려운 상황 설명과 담당부서 안내	일자리경제과 지역경제팀
5	음식점 0세~8세 명확한 기준에 대한 문의 요청	민원인에게 강제적인 가격조정이나 행정처분이 어려운 상황 설명 및 담당부서 안내	일자리경제과 지역경제팀
6	목욕탕 사용금지로 인한 피해 민원 요청	민원인에게 코로나19의 차단을 위한 불가피한 조치 상황 설명 후 담당부서 안내	제천보건소 보건위생과
7	청풍호식당"약채락한정식성현 "코로나 명부작성 및 주방에서의 턱마스크에 대한 우려 민원 요청	민원인에게 방역지침 위반 단속 관련 문의 할 수 있는 담당부서 안내	제천보건소 보건위생과
8	가족전체 코로나 감염 시 애완견 보호 관련 민원 요청	민원인에게 반려견 돌봄서비스를 시행하기에는 불가하다는 내용 및 담당부서 안내	유통축산과 동물방역팀
9	유안타증권 플라드 기둥 재 설치 요청	민원인에게 훼손 처리 요청을 담당부서에 안내	건설과 도로관리팀
10	신월동 행복주택 아파트 벽면 매미나방 알집 제거 요청	매미나방 알집 제거 즉시 제거 요청 후 민원인에게 담당부서 안내	산림공원과 산림보호팀
11	애완동물(개) 목줄이나 입마개 미사용에 대한 조치 요청	대형견 위협으로 조치 요청 후 민원인에게 담당부서 안내	유통축산과 동물방역팀
12	아이돌봄 확대지원사업 변경에 의한 고충 민원 요청	아이돌봄 지원사업의 확대를 위한 다른 방법을 검토 중인 상황 설명 후 민원인에게 담당부서 안내	여성가족과 여성친화팀
13	미당리 시골마을내 2차선도로 확장 사유 요청	사유지에 대해서는 토지사용승낙과 주민의견 수렴이 필요한 사항이라는 내용 및 민원인에게 담당부서 안내	시민행복과 숙원사업팀
14	경로당 개방 요청	거리두기 준2단계 방역수칙을 준수하여 운영이 가능하다는 내용 및 민원인에게 담당부서 안내	노인장애인과 노인복지팀
15	애완견이 놀수 있는 공간 요청	단시일내 해결하기 어려운 사항이라는 설명 후 민원인에게 담당부서 안내	유통축산과 동물방역팀

연번	민원 내용	처리결과	관련부서
16	농막에 상시 거주 할 수 있도록 해달라는 요청	현행법규상 민원해결이 어려운 상황 설명 후 민원인에게 담당부서 안내	덕산면 지역진흥팀
17	제천행복실버주택 관장 자격에 대한 민원 요청	제천시에서 결정할 사항 설명 후 민원인에게 담당부서 안내	노인장애인과 복지시설팀
18	스카이산업 입구 배수관 쓰레기 제거 요청	송학면 행정팀에 민원처리 요청 후 민원인에게 담당부서 안내	송학면 행정팀
19	반려견 목줄 미착용 상습적이고 아이를 물려고 하는 것에 대한 민원 요청	유통축산과 동물방역팀에 민원내용 설명 후 민원인에게 담당부서 안내	유통축산과 동물방역팀
20	반견견 목줄 미착용 (반복민원) 민원 요청	유통축산과 동물방역팀에 민원내용 설명 후 민원인에게 담당부서 안내	유통축산과 동물방역팀
21	집누전과 전등 민원 요청	민원인에게 고충민원처리 기동대 담당부서 안내	고충민원처리 기동대
22	예초작업 예정이면 미리 공지 요청	작업 시 안전준수 사항을 지키도록 권고 후 민원인에게 담당부서 안내	산림공원과 휴양문화팀
23	수산면 수곡리 436번지 방역 처리 요청	수산면 담당부서 통보하여 방역조치 요청 후 민원인에게 담당부서 안내	수산면 행정팀
24	보안등 수리 신속처리요망 요청	송학면에 즉각적인 보안등 수리를 요청한 내용을 민원인에게 안내	송학면 지역진흥팀
25	제천 축구대회 코로나 관련 민원 요청	방역지침을 철저히 준수하고 있다는 체육진흥과 설명을 민원인에게 안내(추가 확진자 없음)	체육진흥과 스포츠마케팅팀
26	시민공원 나무수국 관련 민원 요청	산림공원과 공원녹지팀에 전염의 우려에 대한 조속한 조치를 요청한 내용을 민원인에게 안내	산림공원과 공원녹지팀
27	신월동 교차로 부분의 도로의 모래로 인한 사고 사후 대책 요청	적극 청소 관리를 실시하겠다는 건설과 도로관리팀 설명을 민원인에게 안내	건설과 도로관리팀
28	옆집 실외기 소음 문의 요청	세경아파트 관리사무실에 민원 내용 설명 후 민원인에게 안내	세경아파트 관리사무실
29	솔방죽 쉼터 방충해 방역 요청	자연환경과 자연보전팀에 조치를 요청한 내용을 민원인에게 안내	자연환경과 자연보전팀
30	신백동 뒷길소음 해결 요청	소음발생 확인 후 빠른 조치 요청한 내용을 민원인에게 안내	자연환경과 환경지도팀
31	빠른 민원 해결 요청	소음관련 민원부서에 빠른 조치 요청한 내용을 민원인에게 안내	자연환경과 환경지도팀
32	청전대로00길 00 제천 행복한 교회 출입구 배수관선공사 요청	건설과에 보수조치 요청한 내용을 민원인에게 안내	건설과 도로관리팀

연번	민원 내용	처리결과	관련부서
33	신백동 벌레 소독 요청	보건소 감염병관리팀에 빠른 조치를 요청한 내용을 민원인에게 안내	감염병관리과 감염병관리팀
34	목욕탕 금연 단속 요청	보건소 감염병 관리팀에 민원내용을 설명과 철저한 내부점검을 요청한 내용을 민원인에게 안내	감염병관리과 감염병관리팀
35	청전동 주차타워 이용관련 민원 요청	주차타워 cctv 열람은 경찰서에 접수 처리가 가능하다는 내용을 민원인에게 안내	교통과 교통시설팀
36	제천 명동에서 번호판이 없고, 헬멧 미착용 오토바이 운전단속 요청	경찰서 업무소관이라는 내용과 담당부서에 민원내용을 안내하였다는 내용을 민원인에게 안내	경찰서 교통관리계
37	일자리경제과 주무관 마스크 미착용과 문의에 대한 성실한 답변 요청	관련부서에 마스크 착용과 불친절에 대한 재발방지로 요청 후 민원인에게 안내	일자리경제과 생활밀착일자리팀
38	늦은밤 피아노 연주로 인한 소음 해결 요청	세경아파트 관리 사무실에 민원내용 설명 및 향후 해결을 요청 후 민원인에게 안내	세경아파트 관리사무실
39	새벽 소음 공해 해결 요청	신백동덕일한마을 아파트 관리사무실에 민원내용 설명 및 향후 해결을 요청 후 민원인에게 안내	신백동덕일한마을 아파트 관리사무실
40	신규차량번호판 불량 해결 요청	교통과 차량등록팀에 상황 설명 후 민원인에게 담당부서 안내	교통과 차량등록팀
41	두꺼비식당 주차장내 튜닝차량 및 오토바이 소음 민원 요청	경찰업무 소관 안내 후 민원인에게 제천경찰서 담당부서 안내	제천경찰서 경비교통과
42	육실수도수리 요청	민원인에게 고충민원처리 기동대 담당부서 안내	고충민원처리 기동대
43	고등학교 전학관련 문의 민원 요청	교육청 업무 소관 안내 후 민원인에게 제천교육청 담당부서 안내	제천교육청과
44	제천 88체육관 수영장 개방관련 문의 민원 요청	11/25일 수영장 개방 확인 후 민원인에게 안내	시설관리사업소 체육시설팀
45	명동거리에서의 청소년 흡연 단속 문의 요청	흡연단속은 경찰업무 소관 안내 후 민원인에게 제천경찰서 담당부서 안내	제천경찰서
46	신백초등학교 주말 공사 시간으로 인한 생활 불편 민원 요청	신백초등학교 행정실과 전화 통화 민원 내용 설명 후 민원인에게 안내	신백초등학교 행정실
47	000번 시내버스 안내방송 업그레이드 요청	담당부서에 안내방송 즉시 변경 설명 후 민원인에게 담당부서 안내	교통과 교통행정팀
48	DB보험사 관련 문의 요청	민원인에게 DB손해보험 및 소비자 보호센터 안내	DB손해보험
49	콘덴싱 보일러 배수배관 문제 관련 문의 요청	민원인에게 고충민원처리 기동대 담당부서 안내	고충민원처리 기동대

4. 2021년 고충민원 우수 사례

■ 사례 1

□ 민원 제목 : 제천중학교 정문 앞 교통신호등, 과속단속카메라, 과속방지턱 설치 요청

□ 민원개요

- 제천중학교 정문 앞 도로는 많은 주민과 학생들이 통행하고 있으나, 통행하는 차량들이 과속과 교통질서 위반등으로 인하여 해마다 많은 교통사고가 발생하고 있어 제천중학교 정문 앞 도로에 교통안전시설물의 설치를 요청함.

□ 민원사항

- 제천중학교 정문 앞 도로는 많은 주민과 학생들이 통행하고 있으나 통행하는 차량들이 과속과 교통질서 위반등으로 보행안전에 우려가 있어 교통신호등의 설치와, 출퇴근시 많은 차량이동으로 인하여 혼잡하여 서부사거리 교통신호등의 여유있는 신호체계 변경을 요청함.
- 통행하는 차량들이 과속과 신호위반등의 교통질서를 위반하고 있어 과속단속카메라와 과속방지턱의 설치를 요청함.
- 민원을 제천경찰서와 제천시에 수차례 요청하였으나 교통안전심의위원회에서 부결되어 아직 해결되지 않고 있으니 교통사고 예방을 위하여 조속한 시일내 교통안전시설물의 설치를 요청함.

□ 사실관계

- 현장확인 결과 제천중학교 정문 앞 횡단보도에는 점멸 신호등이 있으며, 서부사거리 교통신호등까지의 거리는 약170m, 하소동방향 서부교앞 사거리 교통신호등까지의 거리는 약190m이며, 50m 이내에 횡단보도(서부사거리 방향)가 있음.
- 제천중학교 정문 앞에서 하소동 방향으로 경사진 도로이며 짧은 구간에 교통신호등으로 인하여 출퇴근시 원활한 교통흐름에 방해가 되고 있으며 교통사고가 자주 발생하고 있음.
- 민원인의 인근 주민들께서는 해당장소에 교통안전시설물의 설치를 요청하는 민원을 수차례 제천시와 제천경찰서에 접수하였으나 2020.12월 제천경찰서 교통안전심의위원회에서 부결되었음.

□ 처리결과

- 해당장소의 도로는 제천중, 제천여고 등 학생의 등하교 주요통로이고 불법 주정차한 차량과 과속 등 교통질서를 위반하는 차량으로 인하여 보행안전에 우려가 있다고 판단되기에 민원인께서 요청한 불법 주정차 단속카메라, 과속단속 카메라 설치 등 교통사고 예방 조치가 필요하다고 사료되어, 위원회 심의 의결후 교통과 관련팀에 제천경찰서 및 관련기관과 심도 있는 협의를 통해 교통안전시설물(불법 주정차 단속카메라, 과속단속카메라 등)의 설치를 권고하였음.
- 불법 주차 차량 단속 CCTV 설치는 기존에 설치된 방범용 CCTV를 활용하며, 7월말에 과속단속카메라 설치를 완료하였음.

< 제천중학교 정문 앞 과속단속카메라 설치 >



■ 사례 2

□ 민원 제목 : 00면 00리 (주)00000리조트 대관정 시추 및 양수증지 요청

□ 민원개요

- 00면 002리 마을 주민 대부분은 농업에 종사하고 있으며, 지하수를 이용하여 농업용수와 생활용수로 사용하고 있으나 최근 (주)00000리조트에서 대관정을 시추하고 양수하고자 하고 있어 마을주민이 이용하고 있는 중.소형 관정의 지하수 고갈이 예상됨.

□ 민원사항

- 00면 00리 0반 000마을 주민 대부분은 농업에 종사하고 있으며 많은 주민은 지하수를 이용하여 농업용수와 생활용수로 사용하고 있음.
- 그러나 최근에, (주)00000리조트에서 00면 00리 00-0번지에 총4공의 대형관정을 굴착중에 있으며, 향후 많은 양의 지하수를 이용시 00리 0반 000마을 주민이 이용하고 있는 중,소형 관정의 지하수 고갈이 예상되며, 이로 인하여 농업용수 및 생활용수 부족으로 영농에 애로사항과 피해가 발생하여 00리 00-0번지의 대형관정 굴착과 지하수 이용을 절대 반대하고 있는 민원임.

□ 사실관계

- 2009년 제천시(피고보조참가인:000)와 00 0리 마을간 지하수 개발에 따른 분쟁의 해결을 위한 청주지방법원의 조정권고안에 의거 1일 200톤 이내로 지하수 개발량을 제한하도록 하였음.
- 00면 00 2리 마을은 현재 170여가구수에 320여명의 주민이 거주하고 있으며, 상수도 설치전에는 지하수를 이용하여 식수 및 농업용수로 사용하고 있었음.
※ 001리, 002리에 200여개의 중.소형관정이 있었으나 상수도 설치이후, 일부는 폐공을 하여 현재 120여개가 지하수 관정으로 신고되었음.
- 2021.04.09.(금) (주)00000리조트에서 대관정 시추 현장인 00리 00-0번지에 민원인 대표(000)와 함께 현장확인 결과, 대관정 4공을 굴착하였으며, 아직은 양수는 하지 않고 있음.
- (주)00000리조트에서 현재 사용하고 있는 관정은 새로이 시추한 대관정 인근에 있으며, 일 60톤정도 사용하고 있다고 하나 민원인 및 마을에서는 확인하지 못하였음.
- (주)00000리조트에서 최근 대관정을 시추하고 많은 양의 지하수를 사용시 지하수를 이용하는 마을주민과 인근 식당업주는 향후 지하수 고갈로 인하여 농업용수 및 생활용수 부족으로 피해가 발생하여 대관정 시추 및 양수금지를 제천시에 요청하고 있음.
- 2009년 제천시(피고보조참가인:000)와 평동2리 마을간 지하수 개발에 따른 분쟁

의 해결을 위한 청주지방법원의 조정권고안인 1일 200톤 이내로 지하수 개발을 제한하도록 한 조정안이 현 사업주인 (주)00000리조트에도 적용되는지는 법적인 문제로 확인을 하지 못하였음.

- (주)00000리조트의 지하수 개발에 대한 진행상황을 확인한 결과 4공의 대관정 굴착 작업 하였으나, 지하수개발·이용의 허가 신청은 아직 접수되지 않았음.

□ 처리결과

- (주)00000리조트는 현재도 호텔등의 시설물을 증축중에 있어 대형관정 굴착으로 양수시에는 (주)00000리조트 인근 마을의 지하수 부족이 예상됨.
- 위원회 심의 의결후, (주)00000리조트에서 00면 00리 00-0번지 일원에 지하수 개발·이용 허가신청이 있을시 제출한 지하수영향조사서는 전문기관의 심도 있는 검토와 이해당사자간의 충분한 협의와, 2009년 지하수개발 분쟁시 청주지방법원의 조정권고내용의 법적 효력 등을 종합적으로 확인하여, 향후 지하수 채취로 인하여 인근 지역 수원의 고갈 또는 지반의 침하 등으로 지역주민들께서 피해가 없도록 처리하도록 권고하여, (주)00000리조트와 마을주민간 일 200톤 양수와 마을의 지하수 고갈 등의 문제가 발생할 경우 적절한 조치를 취하겠다는 내용으로 상호 협의하였음.

< 대관정 시추 현장 >



■ 사례 3

□ 민원 제목 : 전동킥보드 공유서비스 관리 요청

□ 민원개요

- 제천시내 일원에 전동킥보드 공유 서비스가 도입되어 많은 시민이 이용하고 있으나 인도나 도로가에 무단으로 주차하여 통행에 불편하고 안전장치 없이 도로를 통행하여 안전관리 대책이 필요함.

□ 민원사항

- 근래 제천시내 일원에 전동킥보드 공유 서비스가 도입되어 많은 시민이 이용하고 있으나, 이용 후 시민이 통행하는 공공장소나 인도에 아무렇게 주차하여 통행에 불편하고 도로 통행시 교통질서 위반과 도시미관을 해치고 있어 안전한 장소로 주차위치 변경과 관리를 요청하는 민원임.

□ 사실관계

- 2021년 1월 제천시에 전동킥보드 공유서비스를 민간사업자가 도입하여 100대가 운영 중에 있음.
- 대중교통 보완차원에서 전동킥보드 공유서비스 도입을 장려하고 있는 지자체가 있는가 하면 일부 지자체는 금하고 있음.
- 도로교통법 등 현행법상 전동킥보드 운행에 관한 세부적 규정이 없어 단속이나 안전관리 대책이 미흡한 실정임.
- 인도에 방치된 전동킥보드 단속은 노상적치물로 간주하여 소극적인 방법인 이동조치 방법(강제 수거 방법 없음)외는 없으며, 안전모 착용 및 이용자 준수사항의 미비로 교통사고가 빈번히 발생하고 있음.
※ 특히 역 광장에 아무렇게 주차된 전동킥보드로 인하여 지역이미지 훼손과 도시미관을 해치고 있음.

□ 처리결과

- 전동킥보드 공유서비스를 이용하는 시민의 증가에 따라 전동킥보드 이동장치의 이용안전 조례의 조속한 제정을 권고하여, 그 결과 **“제천시 개인형 이동장치 이용안전 증진 조례”** 를 제정하였음.

■ 사례 4

□ 민원 제목 : 000아파트 옥상 지붕 보수(철거) 및 지붕 방수 요청

□ 민원개요

- 000아파트는 옥상은 현재 칼라강판으로 시공되어 있으나, 노후화로 입주민과 통행하는 시민의 안전이 우려됨.

□ 민원사항

- 000아파트는 제천시에서 10여년전에 아파트 옥상 슬라브 우레탄 방수를 칼라강판 지붕으로 시공하였으나, 시간이 경과함에 따라 노후화로 지붕이 누수되고 최상부 외벽난간의 강판이 태풍이나 강풍시에 낙하의 위험으로 입주민과 주변을 통행하는 시민의 안전이 우려되어 보수가 필요한 상황이나 입주민 대부분은 차상위계층과 노령층으로 경제적으로 어려움이 있으니, 빠른 시일내 000아파트 옥상 지붕의 보수(철거) 및 지붕 방수 등을 요청하는 민원사항임.

□ 사실관계

- 청전동 000아파트는 1991년 6월에 준공된 오래된 아파트로 아파트 옥상의 누수로 인하여 목재구조의 칼라강판(박공지붕)으로 시공하였으나, 노후화로 칼라강판 외벽이 떨어질 우려와 이음부 등의 누수와 목재가 썩어 태풍이나 강풍시 낙하물로 인하여 입주민의 안전과 부근을 통행하는 시민의 안전이 우려됨.
- 2020년 급.배수 교체공사를 위해 제천시에서는 000아파트에 7천만원을 지원하였음.
- 제천시 공동주택관리 지원조례 제2조(지원계획 수립) 및 4조(지원대상)을 보면 제천시장은 공동주택의 유지관리에 필요한 비용의 일부를 예산의 범위에서 지원하며, 박공형태의 옥상지붕의 설치는 지원대상에 명시되지 않아 불가하나, 입주민의 안전과 옥상의 유지보수를 위해서 기존 옥상지붕의 철거와 우레탄 방수작업 비용지원은 가능하다고 사료됨.

※ 관계 법령

- 000아파트 지붕(박공지붕) 노후로 불안전하여 철거 및 지붕방수 비용 지원을 요청한 사항에 대해 검토결과 「제천시 공동주택관리 지원조례」에 따라 공동주택의 지붕옥상 우레탄 등 방수공사는 지원가능한 사항이나, 옥상지붕(박공지붕)을 현재와 같이 박공지붕으로 보수 및 설치공사는 지원이 불가하며,
- 당 아파트는 2020년 급.배수관 교체공사를 추진하여 2023년도 지원사업 신청대상이나, 박공지붕의 안전상의 문제점이 노출되고 있는 상황으로 판단됨에 따라 2022년도 공동주택관리 지원사업에 박공지붕의 철거 및 우레탄방수공사의 사업계획을 신청할 경우 「제천시 공동주택관리 지원조례」에 따라 지원비율 범위내에서 우선 지원 가능함.

- 공동주택 관리주체(관리사무소)는 「공동주택관리법」 제32조, 제33조에 따라 공동주택의 시설물(옥상지붕)로 인한 안전사고를 예방하기 위하여 안전관리계획 수립 및 안전점검을 실시하고 해당 건축물의 이용제한 또는 보수 등 필요한 조치를 하여야 함.

□ 처리결과

- 「제천시 공동주택관리 지원조례」 관련조항에 의거 000아파트 옥상지붕(박공지붕)의 보수나 설치는 불가하나, 입주민과 주변을 통행하는 시민의 안전을 위해서 위원회 심의 의결하여 현재 설치되어 있는 옥상지붕(박공지붕)의 철거 및 우레탄 방수공사의 사업계획(안전관리계획 수립 및 안전점검실시 포함)을 신청할 시 조속한 시일내 사업비의 지원으로 사업집행이 될 수 있도록 권고하여, 2022년 공동주택관리 지원사업시 우선지원 할 예정임.

■ 사례 5

□ 민원 제목 : 장락동 0000자재마트 실외기 소음 대책

□ 민원개요

- 2021년 3월 장락동에 0000자재마트가 운영 준비 중이나 냉동고에서 발생하는 소음으로 생활에 고통을 받고 있음.

□ 민원사항

- 0000자재마트가 입점하여 운영 준비 중에 있으나 냉동고가 신안실크밸리 아파트 쪽으로 설치가 되어 있으며, 24시간 발생하는 소음으로 인하여 아파트 주민은 생활에 불편하고 고통을 받고 있어 냉동고에서 발생하는 소음에 대한 대책을 요청하는 진정 사항임.

□ 사실관계

- 0000자재마트 주변에 신안실크밸리스카이시티아파트와 장락주공 1,3단지(80여미터) 아파트가 밀집하여 있으며 냉동시설 부족으로 건물 뒤 공터에 냉동컨테이너 3대가 설치되어 있어 현장 방문시에도 냉동고 가동시 발생하는 소음이 발생하고 있었음.

□ 처리결과

- 0000자재마트측에서 설치한 외부 냉동고와 주변 아파트의 직선거리는 신안실크밸리스카이시티아파트 103동, 104동과는 불과 50여미터 장락주공3단지와는 80여미터로 냉동고에서 발생하는 소음으로 특히 여름철 야간에는 생활에 불편하고 애로사항이 많다고 판단되어, 0000자재마트 관계자와 현장확인파 냉동고 소음으로 인하여 인근 주민들께서 불편사항이 없도록 적극적인 조치를 권고한 결과, 야외에 설치한 냉동컨테이너 3대는 조속히 철거를 하고, 0000자재마트 본 건물 2층 회의실 옆에 신규로 냉장·냉동 설비 공사를 시행하여 민원해결을 하였음.

■ 사례 6

□ 민원 제목 : 백운면 도곡2리 000 마을하수처리시설 대규모 증설 반대

□ 민원개요

- 백운면 도곡리 000 마을하수처리시설을 현재보다 5~6배 증설할 계획으로 악취발생 등 생활에 불편하여 대규모 증설에 반대하는 민원임.

□ 민원사항

- 백운면 도곡리 000-0번지에 설치 운영되고 있는 000 마을하수처리 시설을 인근 백운면 화당1리, 화당2리, 덕동리 등의 마을에서 발생하는 오폐수 처리 시설을 5~6배 증설할 계획으로, 도곡2리 주민들은 생활에 불편이 더욱 가중되고 재산권 행사에 막대한 불이익이 예상되어, 000 마을하수처리시설의 대규모 증설을 절대 반대하는 민원사항임.

□ 사실관계

- 000 마을하수처리시설 현황

- 위치 ; 백운면 도곡리 000-0
- 처리공법 : KM-SBR공법
- 시설용량 : 50m³/일 [(처리구역면적:34.6(ha))]
- 방류하천 : 화당천

- 2021.10.25. 백운면 도곡2리 마을회관에서 도곡리 마을주민, 환경사업소 하수팀장의 담당주무관, 백운면 행정팀 담당자와 민원협의 및 본 민원관련 진행상황 청취 및 마을주민 의견 상호 교환함.

- 도곡리 000-0번지 기존처리장(Q=50m³/일) 옆 부지에 증설처리장(Q=250m³/일) 설치하여 인근 마을 처리구역 확대를 위해 기존 하수처리시설을 증설할 계획이었으나 도곡리 마을주민 다수의 반대 민원이 발생하여 제천시 환경사업소에서는 도곡리 마을주민과 협의 중임.

- ☞ 000 하수처리시설 증설은 국비지원사업으로 사업변경시 환경부 승인이 필요한 사항임.

< 대안 >

- 1안 : 백운면 도곡리 기존 마을하수처리시설에서 약 700m 이격시켜 설치(마을에서 우측 끝 산쪽) ☞ 도곡리 마을주민 적극 반대

- 2안 : 백운면 도곡리 기존 마을하수처리시설과 상류 덕동리 마을 중간지점(약 2.5km 이격)에서 설치(덕동리 000-00, 덕동리 00-0)

□ 처리결과

- 우리위원회에서는 환경사업소에서 마을주민에게 제시한 기존 마을하수처리시설과 덕동리 마을 중간지점(약 2.5km 이격)에 설치하는 안이 적정한 대안으로 제시되었으나 향후 기존하수처리시설이 노후화 될시 폐쇄하여 신설 하수처리시설로 일원화하는 방안과, 3개소 가압펌프장 운영 등 비효율적인 측면을 고려하여 마을주민 의견을 충분히 수렴하고 신중히 검토하여 하수도정비 기본계획(증설)을 수립하여 추진할 것을 권고하였음.
 - ☞ 도곡리 마을보다 덕동리 마을은 고지대로 가압펌프장 3개소의 신설이 필요하며, 지방도에 인접해 있어 접근성은 유리하나 처리시설 일부 사유지로 부지매입비 소요됨.
- 그 결과, 증설 예정이었던 000 마을하수처리장은 도곡2리 최남단인 백운면 방학리 0000-00 번지 일원으로 위치 변경하여 제천시 하수도정비기본계획 변경 검토 및 사업추진 예정이라는 내용으로 백운면에서 마을주민 의견 수렴 완료하였음.
- 백운면 방학리 0000-00 번지 일원으로 사업추진 변경 시 기존 000 마을하수처리시설 철거 요청건은, 기존 000 마을하수처리장은 2010년 12월부터 현재까지 정상 운영되어 왔으나 향후 시설의 내용연수 도래 시 기술진단 등을 통해 운영상 문제점 및 경제성 분석, 하수처리방안 등 면밀히 검토하여 도지사의 인가를 받아야 하는 사항임.

<백운면 도곡리 000-0 000 마을하수처리시설>



■ 사례 7

□ 민원 제목 : 고명동 000-0번지 국유재산 무단점유부분 행정처분에 대한 이의제기 및 반대

□ 민원개요

- 민원인은 고명동 000-0번지에 거주하고 있으며, 민원인은 21년전 주택을 건축하면서 그 경계를 잘 인지하지 못하고 고의 없이 담장을 쌓았으나, 2019년부터 민원인과 의견마찰이 있는 주민이 국유지인 고명동 000-0번지를 무단점유 하였다는 사유로 민원을 제기하였음.
- 이에 담당부서에서는 원상복구와 변상금 부과의 행정처분을 내렸으나, 민원인은 민원인 소유의 토지를 마을 주민들이 농기계와 차량이 통행할 수 있도록 하였으며, 민원인은 국유지 점유에 대한 원상복구 명령 시 민원인이 마을주민을 위해 도로로 사용하고 있는 토지에 대한 재산권 행사를 할 수 밖에 없어 통행에 따른 주민불편이 가중되니, 국유재산 무단점유부분에 대한 이의제기 및 반대를 하는 민원사항임.

□ 민원사항

- 국유재산인 고명동 000-0번지(지목:도로)는 도로의 기능을 한 적이 없으며, 민원인은 민원인 소유의 토지를 인근 마을주민들이 농기계와 차량이 통행할 수 있도록 하였음.
- 국유지 점유에 대한 원상복구 명령 시 민원인은 사유지에 대한 재산권을 행사하여 그간 도로로 배려한 부분(약210㎡)을 원상복구 할 수 있으며, 그에 따른 2차 민원 및 주민 불편사항 발생 우려.
- 민원인은 국유지를 점유한 것보다 더 많은 토지를 마을주민을 위해 배려하였으나, 민원인에게 변상금 부과와 담장철거를 요구할 것인지? 아니면 문제해결을 위해 국유재산 관리규정에 따라 철거유보 또는 교환의 노력을 통해 주변 토지주와 상생방안을 마련해 줄 것을 요청함.
- 국유재산 관리규정에 따라 교환 중재를 하여 도로로 이용된 바 없는 국유지와 도로로 사용되고 있는 민원인의 토지를 교환하여 국유재산의 도로를 확보하여 주변 민원의 해결을 요청함.

□ 사실관계

- 해당 국유재산인 고명동 000-0번지(지목:도로)는 사유지인 고명동 000-0번지(지목:대지), 000-0번지(지목:답) 선상의 현황도로로 사용되어 왔으나, 측량을 통해 민원인의 주택 및 담장 등이 국유재산을 무단 점유하였음.
- 민원인 소유의 고명동 000-0번지(답) 일부가 국유지 구거(000번지)를 따라 형성된 현황도로로 포함되어 사용되고 있으나, 사유지 토지사용에 대한 승낙여부는

행정청에서 강제할 수 있는 사항은 아니며 주민 간 원만한 합의로 사용됨이 바람직한 것으로 판단됨.

- 국유재산법 제18조에 의거 점유물(담장 등)인 영구시설물의 철거 등 원상회복에 필요한 비용의 상당액에 대해 이행보증 조치 및 현황도로 방해 금지 조건으로 사용허가를 추진하였으나 인접 사유지 재산권 행사에 대한 제한사항으로 진행을 하지 못하게 되었음.

□ 처리결과

- 우리위원회에서는 국유지와 사유지의 교환과 사유지에 대한 마을 안길 사용 등에 대한 주민간 원만한 합의로 주민동의서 제출시, 관련부서에 관련법의 심도 있는 검토로 민원이 해결될 수 있도록 권고하였음.
- 관련부서에서는 향후 주민동의 내용이 제출되면 원만하게 해결될 수 있도록 신중이 검토할 예정이며, 그럼에도 불구하고 원상복구(자진철거) 기한(2021.07.12.) 까지 교환 등의 신청이 없을시에는 국유재산법 제82조(벌칙)에 따라 행정조치 할 예정과, 국유지와 사유지의 교환은 국유재산법 제54조 및 동법 시행령 제57조에 의거 교환조건에 부합되면 신청에 의해 진행이 가능함을 민원인에게 통보하였음.
- 그 결과, 기한내 국유지와 사유지의 교환과 사유지에 대한 마을 안길 사용 등에 대한 주민간 원만한 합의와 함께 주민동의서가 관련부서에 접수되어 2021년 10월 말 사용허가 및 교환 등의 처리가 완료되었음.

< 고명동 000-0번지 국유지 >



■ 사례 8

□ 민원 제목 : 봉양읍 구곡리 1233외 태양광발전사업 이후 농로 훼손 및 농기계 출입 불가 해결 요청

□ 민원개요

- 민원인은 봉양읍 구곡리 1236-1,2번지에서 영농을 하고 있으나, 인근 지역에 태양광발전사업이후 민원인 경작지로 통하는 농로가 작년 집중호우로 유실되어, 근래 플룸관 설치후 덮개를 설치하지 않아 농기계 출입이 불가하여 해결을 요청하는 민원임.

□ 민원사항

- 민원인은 봉양읍 구곡리 1236-1,2번지에서 영농을 하고 있으나, 구곡리 1233-2, 987-5, 989-1번지에서 태양광발전사업 이후 민원인 경작지로 통하는 농로가 장마나 호우시 토사유출로 통행에 지장이 있으며, 근래 플룸관 설치 후 덮개를 설치하지 않아 농기계의 출입이 불가하여 민원인의 인근 토지주는 영농과 통행에 애로사항이 있으니, 조속한 시일내 해결을 요청하는 민원사항임.

※ 태양광발전사업 사업자 : 반월1호, 미원1호

□ 사실관계

- 2020년 8월 집중호우로 인하여 민원인 경작지 주변의 농로는 유실되고 훼손되어 태양광개발행위 공사업체에서 배수로 설치 및 복구작업을 하였으나 배수로가 농로를 통과하면서 덮개를 설치하지 않아 농기계의 출입이 불가하여 인근 경작지는 영농에 애로사항과 불편함이 있다고 판단됨.

□ 처리결과

- 우리위원회에서 현장 확인후 태양광발전소 인근 경작지의 영농에 불편함이 없도록 민원내용을 관련부서에 통보하고 즉시 해결을 요청하였음.
- 개발행위 공사업체 「금강ENG」는 민원인을 비롯한 마을주민과 보수를 협의하였으며 2021년 11월말까지 배수로 덮개 설치 등의 조치를 완료하였음.

〈 농로에 설치한 배수로 및 덮개 완료 〉



■ 사례 9

□ 민원 제목 : 수산면 6개마을 오폐수시설 설치 기본계획 수립 요청

□ 민원개요

- 수산면 6개마을은 오폐수시설이 설치가 되어 있지 않아 오폐수가 청풍호로 유입되어 환경오염과 수질오염으로 주민건강이 우려되어 오폐수시설 설치 기본계획을 요청하는 민원임.

□ 민원사항

- 수산면 도전리 등 6개마을은 오폐수시설(공공하수처리시설)이 설치가 되어 있지 않아 가정에서 배출되는 생활오폐수가 청풍호로 유입되어 한강수계 오염으로 인하여 인근에 거주하는 주민과 충주, 단양 및 수도권지역의 주민건강에 우려가 있어, 조속한 시일내 수질피해 예방과 정주여건 개선을 위해서 수산면 6개 마을에 오폐수시설 설치 기본계획의 수립을 요청하는 민원사항임.
※ 수산면 6개 마을 : 도전리, 구곡리, 서곡리, 율지리, 전곡리, 지곡리

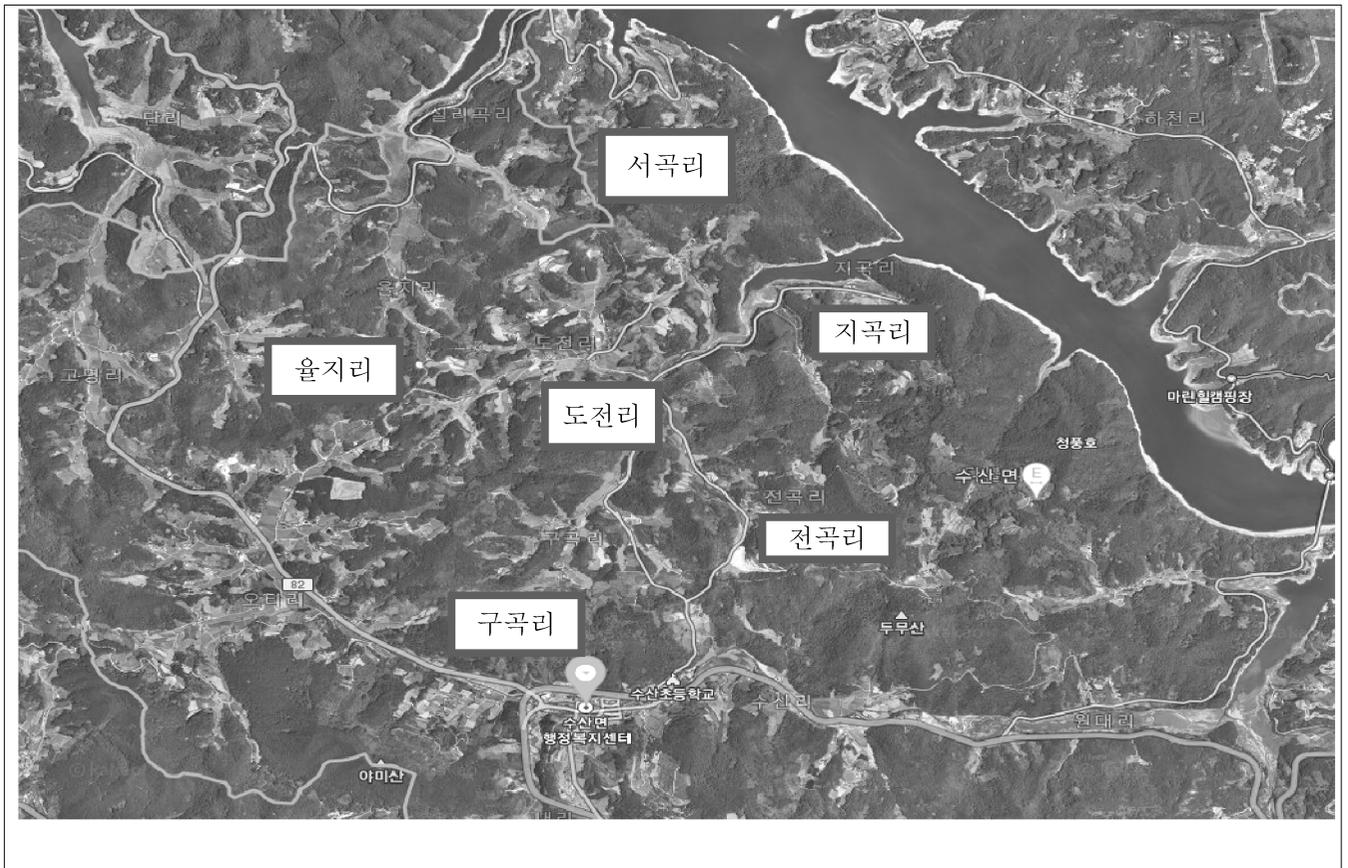
□ 사실관계

- 수산면 6개 마을 총 세대수는 185세대임.
 - 도전리 : 54세대
 - 구곡리 : 40세대
 - 서곡리 : 30세대
 - 지곡리 : 22세대
 - 전곡리 : 20세대
 - 율지리 : 19세대
- 6개 마을은 오폐수시설(공공하수처리시설)이 설치가 되어 있지 않아 각가정의 생활오폐수가 마을 앞 하천을 통해 청풍호로 유입되고 있어 마을하천 오염으로 인하여 주민건강이 우려되고, 한강수계의 수질악화가 염려됨.
※ 수산면 6개마을 생활오폐수 청풍호 유입경로
율지리 → 도전리 → 지곡천 → 청풍호
구곡리, 전곡리 → 지곡천 → 청풍호
서곡리, 지곡리 → 청풍호
- 6년전부터 제천시에 6개 마을에 공공하수처리시설의 설치를 건의했으나 아직 설치가 되지 않고 있음.

□ 처리결과

- 우리위원회에서는 수산면 도전리 등의 6개마을 주민의 공중위생 향상을 위해 심의 의결후, 관련부서에 수산면 도전리 등 6개마을 주민의 공중위생 향상과 청풍호의 수질보전을 위해 하수도정비 기본계획수립이 조속한 시일내 반영되어 사업 추진될 수 있도록 적극적인 검토와 관련기관과 심도있는 협의하기를 권고하였음.
- 제천시에서는 수산면 도전리 등 6개 마을에 대해서는 향후 추진예정인 “제천시 하수도정비 기본계획(변경)”에 반영될 수 있도록 적극 검토 및 관계기관과 협의를 진행하여, 2022년 본예산에 편성하여 사업추진을 할 예정임.

< 수산면 도전리 등 6개마을 위치 >



제 3 장 사무국 운영 상황

- I. 위원회 활성화
- II. 사무국 운영기능 강화
- III. 2021년 운영 평가 결과

I . 위원회 활성화

제천시 시민고충처리위원회는 고충민원 처리의 효율성 강화를 위하여 정기적인 위원회를 통한 “시민고충처리위원회 활성화 방안 및 개선”에 노력

1. 위원회 활성화

- 위원회 개최를 통한 “고충민원 심의” 강화 (대면회의:7회, 비대면:3회)

구 분	날 짜	안 건
제1차회의	2021.02.05	◦ 고충민원심의(1호)
제2차회의	2021.03.05	◦ 고충민원심의(2호, 3호)
제3차회의	2021.04.19	◦ 고충민원심의(4호,5호,6호)
제4차회의	2021.04.30	◦ 고충민원심의(7호)
제5차회의	2021.06.18	◦ 고충민원심의(8호)
제6차회의	2021.08.13	◦ 고충민원심의(9호,10호) : 비대면 서면 심의
제7차회의	2021.08.27	◦ 고충민원심의(11호) : 비대면 서면 심의
제8차회의	2021.09.29	◦ 고충민원심의(12호, 13호)
제9차회의	2021.10.28	◦ 고충민원심의(14호, 15호)
제10차회의	2021. 12.28	◦ 고충민원심의(16호) : 비대면 서면 심의

2. “찾아가는 위원회 ” 이동 신문고 운영

1) 읍면동(외곽지역) 위원장 및 위원들 동반 직접 방문 현장 민원접수 (총2회 실시)

- 제1차 송학면 오미리 “찾아가는 위원회 ” 운영 (2021. 10. 08): 민원 15건
- 제2차 금성면 활산리 “찾아가는 위원회 ” 운영 (2021. 11. 12): 민원 3건

2) 운영의 효과

- 위원의 참여를 통한 “제천시 시민고충처리위원회”에 대한 소속감과 자긍심 고취
- 찾아가는 민원 접수 서비스를 통한 홍보강화
- 민원인과 소통을 통한 위원회 신뢰감 상승 효과

※ 코로나19 방역관계로 상반기 2회 미실시

II. 사무국 운영 기능 강화

1. 사무국 운영 시스템 변경

- 1) 위원장 근무 형태 개선 : 준상근직 형태로 매일 출근
 - 책임감 있는 업무처리를 위한 위원장 모든 사무국 업무 및 민원 총괄

2. 위원(장) 모든 민원 현장 합동 방문 및 민원 심의

- 1) 위원장 민원현장 방문
 - 모든 민원 합동 현장 방문 (단순 경미한 사항 예외)
 - 민원인, 이해당사자, 담당 실무자 동반 참여하에 협의를 통한 해결방안 모색
- 2) 위원회 민원심의 강화
 - 민원심의 : 대면 7회, 비대면 3회 (총10회) - 민원심의 처리안건(16건)

3. 국민권익위원회와 업무 협력 강화

- 1) 제1차 국민권익위원회 산하 전국협의회 “고충처리위원회” 구성 및 창립 총회 위원장 참석 (2021. 03.18) : 서울
 - 전국 최초 “시민고충처리위원회” 설치 사례 설명 및 의견 표명
- 2) 국민권익위원회 주관 “달리는 국민신문고 현장 위원장 참석 (2021. 09. 03) : 과산군청
 - 교차 견학 차원
- 3) 국민권익위원회 주관 “시민고충처리위원회 설치 확산지원(벤치마킹)” 회의 위원장 참석 및 수범사례 발표 (2021. 09. 07) : 아산시청
- 4) 제2차 권익위원회 전국협의회 위원장 참석 (2021. 12. 01) : 세종시
 - 타지역 및 국민권익위원회 고충민원 사례 공유

4. 홍보활동 및 네트워크 강화

- 1) 홍보물 제작 읍·면 동 비치
 - 민원 현장 방문 시 홍보물 배부 설명
 - 수시 유관기관 방문 고충민원처리 홍보 및 협조 당부
 - 민원현장 방문 및 내방 민원인에게 홍보물(치약세트)전달
- 민원 접수 및 결과 고충처리위원회 위원들에게 당일 안내
 - 단체톡 이용 정보 공유
- 모든 민원 접수 및 처리결과 지역구별 해당 시의원에게 안내
 - 지역구별 단체톡을 이용 공유(위원회 중재역할 강화)
 - 민원접수: 132건, 처리결과 132건 공유

Ⅲ. 2021년 운영 평가 결과

총 평

코로나19 확산이 지속되고 방역 등으로 시민의 삶이 힘들고 어려운 한 해였으나, 시민의 불편사항과 고충을 최대한 해결하고자 하는 시정과 의정활동에 힘입어 어려운 가운데에서도 큰 어려움 없이 원만하게 시민고충처리위원회 활동을 한 한해였음.

○ 집단민원 및 다수관련 민원감소

- 적극적인 시정 및 의정을 펼쳐 주민불편사례 등의 민원사항을 사전해결에 노력함.
- 가능한 집단 민원제기보다 건의하여 합리적으로 해결하려는 경향으로 시민의식 변화.
- 읍.면 지역의 축사 건축시 쾌적한 주거환경과 환경오염 방지를 위해 마을과 축사의 거리제한 강화 조치 등의 조례제정으로 집단민원 대폭 감소.

☞ 2020년 8건에서 2021년 0건으로 감소

- 소, 젓소, 말, 사슴, 양 : 500미터 이내
- 돼지, 개, 닭, 오리, 메추리 : 2,000미터 이내

※ 쾌적한 시민 삶을 위한 관련 조례개정의 좋은 수범사례임.

○ 고충민원 적극 해결 및 사후관리로 처리결과에 대한 이의제기나 상급 기관에 민원제기가 감소하는 등 민원처리결과에 대한 만족도가 향상되고 있음.

- 모든 민원 현장 방문시 관련부서 담당자와 민원인, 이해관계인 등이 참석하여 사실관계 확인과 함께 의견청취로 무조건 반대하는 분위기 순화
- 민원의 필요성, 사업의 시급성과 우선순위, 민원해결을 위한 예산 문제 등을 주민과 함께 숙의하고 친절하게 상세히 안내.
- 민원사항에 대한 모든 민원관계자 각자의 입장을 시민고충처리위원회에서 공유하고 해결방안을 함께 모색하여 민원처리에 대한 불만을 최소화하여 행정의 불신감 해소와 신뢰감 형성.

○ 경미한 시민불편사항의 일반 고충민원 제기 증가 추세

- 인터넷, 전화, 팩스 등의 민원접수 방법의 일상화로 누구나 쉽고 간편하게 민원제기 가능.
- 내집 앞 쓰레기 투기, 통행불편, 영농사항 불편 등의 소소한 불편사항 등을 감내하지 않는 개인우선 분위기가 점증.

□ 위원회 관련사진



제8차 회의 사진 (2021. 09. 29)

□ “찾아가는 위원회” 관련사진



제 4 장 2022년 사업계획

- I. 운영기본 방침
- II. 세부 사업 추진 계획

I . 운영기본 방침

1. 2022년 운영 기본 방침

- 1) 위원회 의사결정 기능 공유 및 향상에 노력
- 2) 사무국운영 실질적이고 효율적인 방향으로 개선
- 3) 모든 민원은 민원인 입장에서 긍정적으로 검토
- 4) 친절 최우선 원칙으로 민원 불만 최소화
- 5) 모든 민원 현장 답사로 실질적인 방안 모색

II . 세부 사업 추진 계획

코로나19로 이제껏 경험하지 못한 삶, 단힌 불편한 일상생활 속에 적극적인 민원 해결과 소통으로 시민 불편 해소에 최선을 다하므로써 시정과 의정에 기여하는 제천시 시민고충처리위원회가 되도록 노력하겠습니다.

1. 사무국 운영 시스템 개선 강화

“제천시 시민고충처리위원회 조례”에 명시된 위원회 업무를 보다 적극적으로 수행 하기 위하여, 책임감 있는 사무국 운영 시스템으로 개선 강화

- 1) 위원장 근무 형태 개선
 - 상근에 준하는 준상근 근무제 도입
- 2) 위원장 모든 사무국 업무 결재 (책임 운영)
- 3) 사무국 업무 분장을 통한 책임감 있는 업무 처리
- 4) 사무국내 자체 업무협약과 토론으로 업무공유 및 역량 강화
 - 민원접수 및 사무국 운영에 관한 전반적인 사항 수시 토의로 개선방안 모색

2. 위원회 활성화

- 1) 정기적인 위원회 개최
 - 민원 심의 및 의결활동을 위해 위원회 개최
 - 정기적인 위원회를 통한 민원 심의 후 “고충 민원처리결과”에 대한 사후관리
 - 위원님들의 현장 청취 민원처리제도 운영
- 2) 민원접수 및 처리결과 고충처리위원회 위원들에게 즉시 문자 안내
 - 단체톡을 이용 정보 공유를 통한 소속감과 유대감 강화

3. “찾아가는 고충처리위원회 ” 운영

- 1) “찾아가는 위원회 운영”
 - 읍면동(외곽지역) 직접 방문 민원접수 (분기별 실시)
 - 현장민원접수를 통한 위원회 홍보 활동 강화

4. 고충민원 현장방문 강화 및 시의회와 네트워크 강화

민원접수 및 사무국 운영에 관한 전반적인 사항 및 제천시 시민고충처리위원회 민원에 대한 철저한 현장조사와 지역주민의 의견을 반영함으로 민원인과 행정기관의 조정과 중재자 역할 강화 및 위원의 소속감과 자긍심 고양

- 1) 위원장 및 위원 민원 현장 방문 조사 활동 강화
- 2) 담당 실무자 및 민원인 동반 현장 방문을 통한 “시민과 함께 하는 ” 이미지 구축
- 3) 민원 접수 및 처리결과 고충처리위원회 위원들에게 즉시 문자 안내
- 4) 코로나19로 답답해진 시민 삶 개선을 위한 의회와 소통과 협력 강화
 - 모든 민원 접수 및 처리결과 지역구별 시의원에게 안내
 - 지역구별 단체톡을 이용 정보 공유를 통한 위원회 중재역할 강화

5. 일반민원 접수 및 처리와 사후 관리 강화

담당부서이첩 및 안내로 처리되던 일반민원을 정식으로 접수 및 처리를 통한 사후 관리 강화

- 1) 모든 민원을 접수 처리하므로 시민의 불편사항과 해소 역점
- 2) 제천시 시민고충처리위원회 홍보 강화

6. 강연회 및 고충처리위원 연찬회 개최

- 1) 추진 목적 : 효율적인 고충민원 처리
 - 강연회 개최로 위원회 전문성 강화 및 시민 참여 유도
 - 참석자 의견수렴 고충처리위원회 발전계획 수립 반영
- 2) 세부추진 사항
 - 시기 : 3/4분기
 - 장소 : 영상미디어센터 강당(2층)
 - 강사 : 외부 전문강사(국민권익위원회 협조), 고충처리위원
 - 참석대상 : 읍.면.동 이.통장, 각 직능단체임원, 제천시청민원담당공무원등

7. 고충민원제도 홍보 및 해결을 위한 단체협약 체결

- 1) 추진 목적 : 시민고충처리위원회 활동 홍보 및 시민고충민원의 공유와 해결 협력으로 시정발전에 기여
- 2) 세부추진 사항
 - 시기 : 2/4분기
 - 장소 : 제천시청 소회의실
 - 대상단체 : 2~3개 시민사회단체 정도
- 3) 업무협조 : 제천시와 협약 관련사항 사전협의로 유관기관의 공감대 형성

제 5 장 참고(조례 및 시행규칙)

I. 제천시 시민고충처리위원회 관련법규

I. 참고[조례 및 시행규칙]

1. 제천시 시민고충처리위원회 관련 법규

가. 부패방지 및 국민권익위원회 설치와 운영에 관한 법률(발췌분)
시행 2010. 7.26] [법률 제9968호, 2010. 1.25, 타법개정]

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 법은 국민권익위원회를 설치하여 고충민원의 처리와 이에 관련된 불합리한 행정제도를 개선하고, 부패의 발생을 예방하며 부패행위를 효율적으로 규제함으로써 국민의 기본적 권익을 보호하고 행정의 적정성을 확보하며 청렴한 공직 및 사회풍토의 확립에 이바지함을 그 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. <개정 2009.2.3>

1. "공공기관"이란 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 기관·단체를 말한다.
 - 가. 「정부조직법」에 따른 각급 행정기관과 「지방자치법」에 따른 지방자치단체의 집행기관 및 지방의회
 - 나. 「지방교육자치에 관한 법률」에 따른 교육감, 교육청 및 교육위원회
 - 다. 「국회법」에 따른 국회, 「법원조직법」에 따른 각급 법원, 「헌법재판소법」에 따른 헌법재판소, 「선거관리위원회법」에 따른 각급 선거관리위원회, 「감사원법」에 따른 감사원
 - 라. 「공직자윤리법」 제3조제1항제12호에 따른 공직유관단체
2. "행정기관등"이란 중앙행정기관, 지방자치단체, 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제4조에 따른 기관 및 법령에 따라 행정기관의 권한을 가지고 있거나 그 권한을 위임·위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인을 말한다.
3. "공직자"란 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 자를 말한다.
 - 가. 「국가공무원법」 및 「지방공무원법」에 따른 공무원과 그 밖의 다른 법률에 따라 그 자격·임용·교육훈련·복무·보수·신분보장 등에 있어서 공무원으로 인정된 자
 - 나. 제1호 라목에 따른 공직유관단체의 장 및 그 직원
4. "부패행위"란 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위를 말한다.
 - 가. 공직자가 직무와 관련하여 그 지위 또는 권한을 남용하거나 법령을 위반하여 자기 또는 제3자의 이익을 도모하는 행위

- 나. 공공기관의 예산사용, 공공기관 재산의 취득·관리·처분 또는 공공기관을 당사자로 하는 계약의 체결 및 그 이행에 있어서 법령에 위반하여 공공기관에 대하여 재산상 손해를 가하는 행위
- 다. 가목과 나목에 따른 행위나 그 은폐를 강요, 권고, 제의, 유인하는 행위
- 5. "고충민원"이란 행정기관등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원(현역장병 및 군 관련 의무복무자의 고충민원을 포함한다)을 말한다.
- 6. "신청인"이란 이 법에 따른 국민권익위원회 또는 시민고충처리위원회에 대하여 고충민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다.
- 7. "시민사회단체"란 [비영리민간단체 지원법] 제4조에 따라 주무장관 또는 시도시장에게 등록을 한 비영리민간단체를 말한다.
- 8. "시민고충처리위원회"란 지방자치단체 및 그 소속 기관(법령에 따라 지방자치단체나 그 소속 기관의 권한을 위임 또는 위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인을 포함한다. 이하 같다)에 대한 고충민원의 처리와 이에 관련된 제도개선을 위하여 제32조에 따라 설치되는 기관을 말한다.

제3장 시민고충처리위원회

제32조(시민고충처리위원회의 설치) ① 지방자치단체 및 그 소속 기관에 관한 고충민원의 처리와 행정제도의 개선 등을 위하여 각 지방자치단체에 시민고충처리위원회를 둘 수 있다.

② 시민고충처리위원회는 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 지방자치단체 및 그 소속 기관에 관한 고충민원의 조사와 처리
2. 고충민원과 관련된 시정권고 또는 의견표명
3. 고충민원의 처리과정에서 관련 행정제도 및 그 제도의 운영에 개선이 필요하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견표명
4. 시민고충처리위원회가 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태 조사와 평가
5. 민원사항에 관한 안내, 상담 및 민원처리 지원
6. 시민고충처리위원회의 활동과 관련한 교육 및 홍보
7. 시민고충처리위원회의 활동과 관련된 국제기구 또는 외국의 권익구제기관 등과의 교류 및 협력
8. 시민고충처리위원회의 활동과 관련된 개인·법인 또는 단체와의 협력 및 지원
9. 그 밖에 다른 법령에 따라 시민고충처리위원회에 위탁된 사항

제33조(시민고충처리위원회 위원의 자격요건 등) ① 시민고충처리위원회 위원은 고충민원 처리업무를 공정하고 독립적으로 수행할 수 있다고 인정되는 자로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자 중에서 지방자치단체의 장이 지방의회의 동의를 거쳐 위촉한다.

1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 자
2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 자
3. 4급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 자
4. 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 자
5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 자로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 자

② 시민고충처리위원회 위원의 임기는 4년으로 하되, 연임할 수 없다.

③ 지방자치단체의 장은 시민고충처리위원회 위원의 임기가 만료되거나 임기 중 결원된 경우에는 임기만료 또는 결원된 날부터 30일 이내에 후임자를 위촉하여야 한다.

④ 결원된 시민고충처리위원회 위원의 후임으로 위촉된 시민고충처리위원회 위원의 임기는 새로이 개시된다.

제34조(활동비 지원) 시민고충처리위원회가 설치된 지방자치단체의 장은 시민고충처리위원회가 제32조제2항의 업무를 처리하는데 필요한 경비를 지원하여야 한다.

제35조(위원회에 관한 규정의 준용) 제15조, 제16조제3항, 제17조, 제18조, 제25조 및 제31조는 시민고충처리위원회에 관하여 이를 준용한다.

제36조(사무기구) ① 지방자치단체의 장은 시민고충처리위원회의 사무를 지원하기 위하여 사무기구를 둔다.

② 사무기구에는 사무기구의 장과 그 밖의 필요한 직원을 둔다.

제37조(운영상황의 보고 및 공표 등) ① 시민고충처리위원회는 매년 그 시민고충처리위원회의 운영상황을 지방자치단체의 장과 지방의회에 보고하고 이를 공표하여야 한다.

② 시민고충처리위원회는 제1항에 따른 보고 외에 필요하다고 인정하는 경우에는 지방자치단체의 장과 지방의회에 특별보고를 할 수 있다.

제38조(시민고충처리위원회의 조직 및 운영에 관한 사항) 이 법에 규정된 사항 외에 시민고충처리위원회의 조직 및 운영에 관하여 필요한 사항은 해당 지방자치단체의 조례로 정한다.

제54조(권익위원회 상호간의 관계) ① 위원회 또는 각 시민고충처리위원회는 상호 독립하여 업무를 수행하고, 상호 협의 또는 지원을 요청받은 경우 정당한 사유가 없는 한

이에 협조하여야 한다.

② 위원회는 시민고충처리위원회의 활동을 적극 지원하여야 한다.

제7장 보 칙

제77조(제도개선에 대한 제안 등) ① 위원회는 고충민원의 처리과정에서 불합리한 제도를 발견하거나 그 밖에 개선이 필요하다고 인정되는 사항이 있는 경우에는 대통령 또는 국회에 그에 대한 의견을 제출할 수 있다.

② 위원회 또는 시민고충처리위원회는 고충민원의 처리과정에서 관련 법률 또는 조례가 현저히 불합리하다고 인정하는 경우에는 그 법률 또는 조례의 개정 또는 폐지 등에 관한 의견을 국회 또는 지방의회에 제출할 수 있다.

제78조(고충민원사무의 정보보호) 위원회 또는 시민고충처리위원회와 관계 행정기관등은 고충민원과 관련된 정보의 유출로 인하여 신청인과 이해관계인의 이익이 침해되지 아니하도록 노력하여야 한다.

제79조(고충민원 신청사항의 게시 등) ① 위원회 또는 시민고충처리위원회와 관계 행정기관 등의 장은 고충민원의 신청에 필요한 사항을 게시하거나 편람을 비치하는 등 가능한 모든 편의를 제공하여야 한다.

② 위원회 또는 시민고충처리위원회는 고충민원업무를 처리함에 있어서 자체적으로 할 수 있는 자료의 확인 또는 관계 행정기관등과의 협조 등에 관하여 필요한 절차를 담당직원이 직접 행하도록 하는 등 신청인의 편의를 위하여 노력하여야 한다.

제80조(관계 행정기관등과의 협조) ① 위원회 또는 시민고충처리위원회는 그 업무를 수행하기 위하여 필요하다고 인정하는 경우 관계 행정기관등에 협조를 요청할 수 있다.

② 위원회 또는 시민고충처리위원회의 협조를 요청받은 관계 행정기관 등은 정당한 사유가 없는 한 이에 성실히 응하여야 한다.

제81조(교육과 홍보 등) ① 위원회 또는 시민고충처리위원회는 모든 사람이 자신의 권리를 인지하고 권리의 침해가 발생한 경우 이를 구제받을 수 있도록 하기 위하여 필요한 교육과 홍보를 할 수 있다.

② 위원회 또는 시민고충처리위원회는 학교에서 고충민원의 처리와 권리구제 및 부패방지에 관한 내용이 교육될 수 있도록 지원하기 위하여 교육과학기술부장관과 협의할 수 있다.

③ 위원회 또는 시민고충처리위원회는 공무원의 교육훈련과정에 고충민원 제도 및 부패방지에 관한 내용이 포함될 수 있도록 관계 행정기관 등의 장과 협의할 수 있다.

나. 부패방지 및 국민권익위원회 설치와 운영에 관한 법률 시행령(발췌분)
[시행 2011.10.17] [대통령령 제23231호, 2011.10.17, 일부개정]

제53조(시민고충처리위원회의 활동 지원) 위원회는 법 제54조제2항에 따라 다음 각 호의 방법에 따라 시민고충처리위원회의 활동을 지원한다.

1. 시민고충처리위원회의 설립을 촉진시키기 위한 활동
2. 권익위원회 전국협의회 구성 등 권익위원회간의 연계·교류를 위한 활동
3. 시민고충처리위원회의 고충민원 처리와 상담능력 향상을 위한 프로그램의 운영 및 교육 지원

다. 제천시 시민고충처리위원회 설치 및 운영에 관한 조례
(제정) 2010.11.19 조례 제 974호

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 조례는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제 32조 및 제38조에 따라 제천시 시민고충처리위원회의를 설치하고 조직 및 운영에 관하여 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(관할) 제천시 시민고충처리위원회(이하 “위원회”라 한다)의 관할은 제천시 및 그 소속기관(법령에 의하여 제천시나 그 소속 기관의 권한을 위임 또는 위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인을 포함한다. 이하 “관계 행정기관 등”이라 한다)에 대한 고충민원의 처리와 이와 관련된 행정제도의 개선으로 한다.

제3조(위원회의 임무) ① 위원회는 시민의 권리와 이익의 옹호자로서 공정하고 적정하게 그 직무를 수행하여야 한다.

② 위원회는 국민권익위원회 또는 타 자치단체의 시민고충처리위원회와의 업무협조와 교류활동에 적극적으로 임하여야 한다.

제4조(위원회 주요업무) 위원회는 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 제천시청 및 소속 기관에 관한 고충민원의 조사·처리
2. 고충민원과 관련된 시정권고 또는 의견 표명
3. 고충민원의 처리과정에서 관련 행정제도 및 그 제도의 운영에 개선에 필요하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견표명

4. 시민고충처리위원회가 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사와 평가
5. 민원사항에 관한 안내, 상담 및 민원처리 지원
6. 위원회 활동과 관련한 교육 및 홍보 등
7. 위원회 활동과 관련된 국제기구 또는 외국의 권익구제기관 등과의 교류 및 협력
8. 위원회 활동과 관련된 개인·법인 또는 단체와의 협력 및 지원
9. 그 밖에 다른 법령에 따라 시민고충처리위원회에 위탁한 사항

제2장 위원회의 조직·운영 등

제5조(구성) 위원회는 위원장을 포함하여 10인 이내의 위원으로 구성한다.

제6조(위원회 위원의 자격요건 등) ① 위원회의 위원은 고충민원 처리업무를 공정하고 독립적으로 수행할 수 있다고 인정되는 자로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자 중에서 시의회의 동의를 거쳐 시장이 위촉한다.

1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 자
 2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 자
 3. 4급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 자
 4. 건축사, 세무사, 공인회계사, 기술사, 변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 자
 5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 자로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 자
- ② 위원회 위원의 임기는 4년으로 하되, 연임할 수 없다.
- ③ 시장은 위원회 위원의 임기가 만료되거나 임기 중 결원된 경우에는 임기만료 또는 결원된 날부터 30일 이내에 후임자를 위촉하여야 한다.
- ④ 결원된 위원회 위원의 후임으로 위촉된 위원회 위원의 임기는 새로이 개시된다.

제7조(위원장) ① 위원장은 위원 중에서 호선한다.

- ② 위원장은 위원회를 대표하며, 위원회의 직무를 총괄한다.
- ③ 위원장이 부득이한 사유로 그 직무를 수행할 수 없는 경우에는 위원장이 미리 지명한 위원의 순으로 그 직무를 대행한다.
- ④ 위원장은 위원회의 회의를 소집하고 그 의장이 된다.

제8조(분과위원회) ① 위원회는 직무를 효율적으로 수행하기 위하여 분과별로 분과위원회를 둘 수 있다.

- ② 분과위원은 위원장이 위촉한다.

③ 분과 구성 및 운영에 관한 사항은 규칙으로 정한다.

제9조(회의) ① 위원회의 회의는 월 1회 개최함을 원칙으로 하되, 상정 안건이 없을시 개최 하지 아니 할 수 있으며, 필요한 경우에는 위원장이 임시회의를 소집할 수 있다.

② 위원회 회의는 위원장을 포함한 재적위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

제10조(시정·권고 및 의견 표명) 위원회는 고충민원에 대하여 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우에는 관계 행정기관 등의 장에게 적절한 시정 요구와 제도개선 권고 및 의견 표명을 할 수 있다.

제11조(결정의 통지) 위원회는 고충민원의 결정내용을 지체 없이 신청인 및 시장에게 통지 하여야 한다.

제12조(처리결과 의 통보) ① 제11조에 따라 시정, 권고 및 의견을 받은 관계 행정기관 등의 장은 시정, 권고 및 의견을 받은 날부터 20일 이내에 그 처리결과를 위원회에 통보하여야 한다.

② 제1항에 따른 시정, 권고 및 의견을 받은 관계 행정기관 등의 장은 그 시정, 권고 내용을 이행하지 아니하는 경우에는 그 이유를 위원회에 통보하여야 한다.

제13조(제척·기피·회피) ① 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해당 위원회의 심의·의결에서 제척된다.

1. 위원과 직접적인 이해관계가 있는 사항
2. 위원과 친족관계가 있거나 있었던 자와 관련된 사항
3. 위원과 법률상 특수관계 등으로 직접적인 이해관계가 있는 사항
4. 위원이 증언·감정·법률자문 또는 손해사정을 한 사항
5. 위원이 되기 전에 감사·수사 또는 조사에 관여한 사항

② 위원회에서 고충민원 조사·처리하는 과정에서 직접적인 이해관계가 있는 자는 제척 사유가 있거나, 위원에게 공정을 기대하기 어려운 사정이 있는 경우에는 위원장에게 기피신청을 할 수 있다.

③ 위원은 제척사유 또는 기피사유에 해당하는 경우에는 자기 스스로 그 사항의 조사·처리과정을 회피할 수 있다.

제14조(사무직원) ① 위원회에 관한 사무 등 효율적인 업무추진을 위하여 2~3명 내외의 사무직원을 둘 수 있다.

② 사무직원 중 1명을 사무국장으로 선임할 수 있다.

③ 사무직원은 위원장의 지휘를 받아 위원회의 활동 및 그에 관한 업무를 보좌한다.

④ 사무직원의 직무는 다음 각 호와 같다.

1. 고충민원의 접수
2. 의안의 정리, 배부 및 심의결과 정리
3. 회의운영, 지원에 관한 사무
4. 고충민원사무의 통제
5. 기타 위원회 운영에 관하여 필요한 제반 사무

제15조(전문가 자문) 위원회는 직무수행에 필요한 전문적·기술적 사항의 자문을 위하여 전문가를 초빙하여 의견을 청취할 수 있다.

제16조(해촉) 시장은 위원이 사회적 물의를 일으켜 위원의 업무를 더 이상 수행하기 어렵다고 판단될 때와 위원으로써의 품의를 손상 하였을 때는 해촉 할 수 있다.

제3장 보 칙

제17조(운영상황 보고) ① 위원회는 매년 운영상황을 시장과 의회에 보고하고 이를 공표하여야 한다.

② 위원회는 제1항에 따른 보고 외에 필요하다고 인정하는 경우에는 시장과 의회에 특별보고를 할 수 있다.

제18조(관련기관 협의회) 위원장은 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제43조제1항에 따른 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 필요하다고 인정하는 경우 관련기관 협의회를 개최할 수 있다.

제19조(위원회 협조사항) ① 관계 행정기관의 장은 위원회의 자료 요구가 있을 경우 자료를 성실히 제출하고 출석요구가 있을 경우 출석하여야 한다.

② 관계 행정기관에서는 위원회 권고사항이나 시정요구사항을 적극 이행하도록 노력하여야 한다.

제20조(실비보상 등) 회의에 참석한 위원회 위원에게는 「제천시 위원회 실비변상 조례」 및 예산운용지침이 정하는 바에 따라 예산의 범위 안에서 수당과 여비를 지급할 수 있다.

제21조(경비의 지원 등) ① 시장은 위원회 운영 등에 필요한 경비를 예산의 범위 안에서 지원할 수 있다.

② 위원회는 경비를 지원 받은 경우 「제천시 보조금 관리 조례」에서 정하는 제 규정을 준수하여야 한다.

제22조(규칙) 이 조례의 시행에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

라. 제천시 시민고충처리위원회 설치 및 운영에 관한 조례 시행규칙 (제정) 2011.01.28 규칙 제 452호

제1조(목적) 이 규칙은 「제천시 시민고충처리위원회 설치 및 운영에 관한 조례」에서 위임된 사항과 그 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) “고충민원”이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항에 관한 민원을 말한다.

1. 위법·부당한 처분이나 부작위 등으로 인하여 시민의 권리·이익이 침해되거나 불편 또는 부담이 되는 사항의 해결요구
2. 민원사무의 처리기준 및 절차가 불투명하거나 담당 공무원의 처리지연 등 소극적인 행정행위나 부작위로 인하여 불편 또는 부담이 되는 사항의 해소요청
3. 불합리한 행정제도·조례·규칙·시책 등으로 인하여 권리·이익이 침해되거나 불편 또는 부담이 되는 사항의 시정요구
4. 그 밖에 행정과 관련한 권리·이익의 침해나 부당한 대우에 관한 시정 요구

제3조(위촉장 수여) 조례 제6조 1항에 따른 위원에게는 별지 제1호 서식의 위촉장을 수여한다.

제4조(분과위원회 구성 및 회의 등) ① 조례 제8조제1항에 따른 분과위원회는 분과위원장을 포함한 6명이내로 구성하며 분과위원장은 위원 중에서 호선한다.

② 분과위원회는 해당업무의 성격을 고려하여 3개 분과위원회로 구성하며 분과위원장이 업무를 총괄한다.

③ 분과위원회는 다음 각 호의 고충민원을 심의한다.

1. 행정·복지 분과위원회 : 행정, 사회복지, 문화관광, 보건 등 관련 고충민원 심의
2. 경제·농업 분과위원회 : 경제, 농업, 축산, 산업 등 관련 고충민원 심의
3. 건설·환경 분과위원회 : 건설, 건축, 환경, 산림, 토목, 교통 등 고충민원 심의

④ 분과위원회는 위원회에 상정할 안건의 사전검토·조사·연구 그밖에 위원회가 위임

한 사항을 심의·의결 한다.

⑤ 분과위원회는 사안이 있을 때 수시로 개최하고, 분과위원회 구성위원 2/3이상의 출석과 출석위원 2/3이상의 찬성으로 의결한다.

제5조(고충민원의 신청·접수) ① 누구든지 시민고충처리위원회에 고충민원을 신청할 수 있다.

② 시민고충처리위원회에 고충민원을 신청하고자 하는 자는 별지 제2호 서식에 의하여 신청하여야 한다. 다만 특별한 사정이 있는 경우에는 구술로 신청할 수 있다.

1. 신청인의 이름과 주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭 및 주된 사무소의 소재지와 대표자의 이름)

2. 신청의 취지·이유와 고충민원신청의 원인이 된 사실내용

3. 제2항 규정에 의하여 구술로 위원회에 고충민원을 신청하는 경우에는 접수한 사무직원이 신청서를 작성하여 신청인으로 하여금 그 내용을 확인한 후 서명 또는 기명날인하게 하여야 한다.

③ 그 밖의 다음의 사항이 있는 경우에도 기재 하여야 한다.

1. 소송 및 다른 법령에 의한 불복 구제절차의 신청 유무

2. 다른 위원회(기관)에 고충민원을 신청한 경우 그 위원회(기관)의 명칭 및 신청 내용

3. 대리인이 신청하는 경우 그 대리인의 인적사항 및 본인과의 관계

4. 대표자의 인적 사항(대표자가 선정된 경우에 한한다)

④ 위원회는 고충민원을 접수하였을 때에는 별지 제3호 서식에 의한 고충민원접수처리부에 내용을 등재한 후 별지 제4호 서식에 의한 접수증을 교부하여야 한다.

제6조(조사 및 자료의 제출 등) ① 위원회는 고충민원을 조사할 경우에는 관계부서에 별지 제5호 서식에 의한 고충민원조사통보서에 의하여 그 사실을 통보하여야 한다.

② 제1항에 따라 조사나 자료제출을 요구받은 관계부서에서는 특별한 사정이 없는 한 이에 협조하여야 한다.

③ 제2항에 따라 협조를 요청받은 관계부서에서는 7일 이내에 그 자료를 위원회에 서면으로 제출하여야 한다.

제7조(신청서의 보완) ① 위원회는 신청서에 보완할 사항이 있는 경우에는 상당한 기간을 정하여 신청인에게 보완할 것을 요청할 수 있다.

② 위원회는 제1항에 따른 요청에도 불구하고 신청인이 보완을 하지 아니한 경우에는 일정한 기간을 정하여 다시 보완을 요청할 수 있다.

③ 위원회는 제2항에 따른 보완요청을 받은 신청인이 보완요청 기간 내에 보완을 하지 아니할 경우 이를 반려할 수 있다.

제8조(신청의 취하) 신청인은 위원회의 결정이 있기 전까지 별지 제6호 서식에 의하여 서면으로 자신의 신청을 취하할 수 있다.

제9조(반복 고충민원 등의 처리) ① 위원회는 신청인이 동일한 내용의 고충민원을 정당한 사유없이 3회이상 반복하여 신청한 경우로서 2회이상 그 처리결과를 통지한 후에 신청되는 사안에 대하여는 종결 처리할 수 있다.

② 위원회는 성명·주소 등이 분명하지 아니한 자가 신청한 고충민원에 대하여는 이를 종결처리 할 수 있다.

제10조(고충민원의 각하) ① 위원회는 접수된 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 고충민원을 각하하거나 관계 기관에 이송할 수 있다.

1. 고도의 정치적 판단을 요하거나 국가기밀 또는 공무상 비밀에 관한 사항
2. 시의회에 관한 사항
3. 수사 또는 감사 중이거나 종결 처리된 사항
4. 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
5. 인사행정상의 행위에 관한 사항
6. 행정심판, 행정소송 기타 다른 법률에 의해 불복구제 절차가 진행 중이거나 심판 등이 결정된 사항

② 위원회는 제1항의 규정에 따라 고충민원을 각하 또는 이송한 경우에는 지체 없이 그 사유를 명시하여 신청인에게 통보하여야 한다. 이 경우 필요하다고 인정하는 때에는 필요한 절차와 조치에 관하여 안내할 수 있다.

③ 시장은 위원회의 조사가 착수된 고충민원이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항임을 알게 된 경우에는 지체 없이 그 사실을 위원회에 통보하여야 한다.

제11조(의견청취 및 출석통지) 조례 제19조제1항에 따라 위원회 회의시 필요한 경우 신청인 및 공무원 등의 의견진술을 들을 수 있으며, 의견청취 및 출석통지는 별지 제 7호 서식에 의하여 3일 전에 하여야 한다.

제12조(의결서) ① 위원회가 고충민원의 심의를 의결할 때에는 별지 제8호 서식에 따른 의결서를 작성하여야 한다.

② 제1항에 따른 의결서에는 위원장과 위원이 각각 서명 날인 한다.

제13조(처리결과통보) 위원회는 조사결과를 통보할 때에는 별지 제9호 서식의 처리결과통보서에 의한다.

제14조(시정권고 등 의견표명) 위원회는 의결내용을 별지 제10호 서식의 의견표명서에 따라 관계 부서에 통지하여야 한다.

제15조(합의 권고 및 조정) ① 위원회는 관계부서와 신청인과의 합의 및 조정을 주선할 수 있다.

① 합의 권고로 당사자간 합의가 성립된 경우나 당사자간 자발적인 합의가 성립된 경우에는 합의서를 작성하여 당사자로 하여금 서명 또는 기명날인하게 한 후 위원회가 이를

확인한다.

- ② 위원회는 조정을 위하여 조정회를 개최할 수 있다.
- ③ 조정회의는 위원장 또는 위원(해당 분과위원장)이 주재한다.
- ④ 위원회는 조정회의의 원활한 진행을 위하여 고충민원의 신청인과 시장, 관계 부서 등의 직원에게 출석을 요구할 수 있으며, 신청인의 요청이 있거나 효율적인 조정을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 이해관계인·참고인 등으로 하여금 조정회의에 참석 및 의견진술을 요청 할 수 있다.
- ⑤ 합의가 성립된 경우에는 별지 제11호 서식, 조정서는 별지 제12호 서식에 따른다.

제16조(고충민원의 처리기간) ① 위원회는 접수된 고충민원을 접수일로부터 20일 이내에 처리하여야 한다. 다만, 조정이 필요한 경우 등 부득이한 사유로 기간 내에 처리가 불가능한 경우에는 그 처리 기간을 연장할 수 있다.

- ② 위원회는 제1항 단서의 규정에 의하여 처리기간을 연장한 경우에는 신청인에게 지체 없이 처리기간의 연장사유와 처리예정기한을 통지하여야 한다.
- ③ 제1항의 규정에 의한 고충민원의 처리기간에 산입하지 아니하는 기간에 대하여는 「행정절차법 시행령」 제11조의 규정을 준용한다.

제17조(실지조사) ① 위원회는 위원 또는 소속 직원으로 하여금 실지조사를 하게 하거나 신청인 등의 진술을 듣게 하고자 하는 경우에는 신청인 등에 대하여 조사 또는 방문의 취지·내용·일시·장소 등을 미리 통지하여야 한다.

② 위원회의 위원 또는 소속직원이 제1항에 따른 실지조사를 함에 있어서 필요하다고 인정하는 경우에는 다음 각 호의 방법에 의한 실지조사를 할 수 있다. 이 경우 관련 전문가를 동반할 수 있다.

- 1. 관계부서 직원 또는 신청인 등의 진술 청취
- 2. 관계부서 또는 신청인 등이 소지하는 문서·장부 그 밖의 자료의 제출 요구
- 3. 필요한 물건·사람·장소 그 밖의 상황의 확인

제18조(기록관리) ① 고충민원처리기록은 관리번호를 붙여 건별로 편철하되, 필요한 경우에는 합철하거나 첨철할 수 있다.

② 고충민원처리기록을 접수하거나 작성하는 때에는 별지 제13호 서식의 표지를 붙여 편철하고, 접수하거나 작성한 순서대로 가철한다.

제19조(회의록) ① 위원회의 회의록은 사무직원이 작성 관리한다.

② 회의록에는 회의의 일시, 장소, 출석위원과 관계인, 심의안건과 내용 등을 별지 제 14호 서식의 회의록에 기록하여야 한다.

③ 회의록 작성이 필요한 경우에는 회의내용을 녹음 또는 녹화하여 회의록에 첨부할 수 있다.

제20조(관인) ① 위원회 또는 위원장이 발송하거나 교부하는 문서에 사용하기 위하여 「사무관리규정」 제35조제2항에 따른 관인을 조각(彫刻)하여 사용한다.

② 제1호 규정에 따른 관인의 규격은 별지 제15호 서식에 따른다.

제21조(운영세칙) 이 규칙에서 규정한 사항 외에 사무직원 채용 및 임금지급관련 등 위원회 운영에 필요한 사항은 위원회에서 정한다.

부 칙

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

2021년도 운영상황보고서

2022년 01월 제작 2022년 02월 발행	
발행처	제천시 시민고충처리위원회
위원장	조동현
위원	권종원, 김영수, 한청응 이국환, 오세연, 윤정희, 김철환, 최춘희가(나다순)
사무직원	국장 조덕희, 이지철, 정은영
주소	충북 제천시 의림대로 238(청전동)
전화	043) 641 - 5021~5023
팩스	043) 641 - 5029

