

전국 70개 시민고충처리위원회 상담·문의전화

서울		경기도	
서울 시민감사옴부즈만위원회	02-2133-7777	경기도 옴부즈만	031-8008-4910
종로구 옴부즈만	02-2148-1222	수원시 시민가디언	031-228-2093
성동구 구민고충처리위원회	02-2286-5078	성남시 시민옴부즈만	031-729-2120
광진구 옴부즈만	02-450-7083	안양시 민원옴부즈만	031-8045-2693
동대문구 옴부즈만	02-2127-4473	부천시 시민옴부즈만	032-625-2445
성북구 옴부즈만	02-2241-4901	광명시 시민옴부즈만	02-2680-6795
강북구 구민참여옴부즈만	02-901-6033	평택시 시민옴부즈만	031-8024-2026
도봉구 옴부즈만	02-2091-2069	안산시 시민옴부즈만	031-369-1580
은평구 옴부즈만	02-351-6069	남양주시 옴부즈만	031-590-2775
서대문구 시민감사옴부즈만	02-3140-8301	시흥시 시민호민관	031-310-2046
마포구 옴부즈만	02-3153-8182	하남시 옴부즈만	031-5182-1139
양천구 옴부즈만	02-2620-3053	용인시 옴부즈만	031-324-2104
구로구 옴부즈만	02-860-2502	파주시 시민고충처리위원회	031-940-4464
금천구 구민고충처리위원회	02-2627-2265	이천시 시민옴부즈만	031-645-3081
동작구 옴부즈만	02-820-9583	안성시 시민옴부즈만	031-678-2113
관악구 옴부즈만	02-879-5121	화성시 시민옴부즈만	031-5189-3198
강남구 옴부즈만	02-3423-5136	광주시 시민옴부즈만	031-760-4406
강동구 구민옴부즈만	02-3425-5017	여주시 옴부즈만	031-887-3473
인천		대전·충청	
미추홀구 옴부즈만	032-880-4585	대전 대덕구 옴부즈만	042-608-6033
연수구 옴부즈만	032-749-7309	충청남도 도민고충처리위원회	041-635-5436
서구 구민고충처리위원회	032-560-4573	충남 공주시 시민옴부즈만	041-840-2088
강원도		충남 아산시 시민옴부즈만	041-530-6232
강원도 사회갈등조정위원회	033-240-2301	충남 당진시 고충민원조정관	041-350-3173
강원 원주시 고충처리위원회	033-737-2198	충북 제천시 시민고충처리위원회	043-641-5022
강원 강릉시 사회갈등조정위원회	033-640-5245	충북 영동군 군민고충처리위원회	043-740-3071
광주·전라		대구·경북	
광주 행정옴부즈만위원회	062-613-2042	대구 복지·인권옴부즈만	053-803-6235
광주 남구 옴부즈만	062-607-2229	대구 동구 옴부즈만	053-662-4351
광주 북구 구민고충처리위원회	062-410-8371	대구 북구 구민고충처리위원회	053-665-2061
광주 광산구 시민권익위원회	062-960-8027	대구 달서구 옴부즈만	053-667-2051
전라남도 도민고충처리위원회	061-286-2373	경북 상주시 옴부즈만	054-537-7684
전남 여수시 시민옴부즈만	061-659-3075	울산·경남	
전남 순천시 시민고충처리위원회	061-749-5575	울산 시민고충처리위원회	052-229-2908
전남 담양군 고충처리위원회	061-380-3231	울산 남구 옴부즈만	052-226-5355
전남 화순군 군민고충처리위원회	061-379-3233	울산 북구 옴부즈만	052-241-7144
전라북도 도민고충처리위원회	063-280-3443	울산 울주군 군민권익위원회	052-204-0192
전북 익산시 시민고충처리위원회	063-859-5034	경남 양산시 옴부즈만	055-392-3191

시민고충처리위원회 뉴스레터

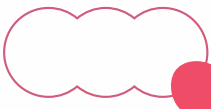
시민권익

vol.1

[창간호]

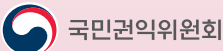
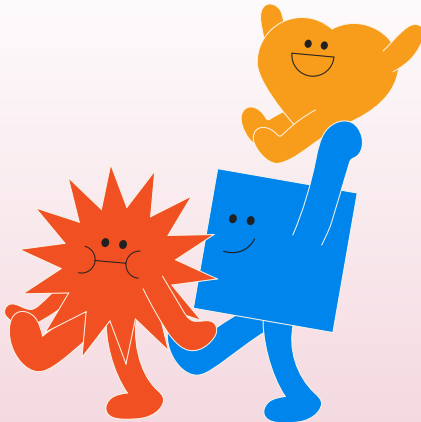


지역 사회의 취약계층을 보호하고
지방정부와 주민 간 갈등을 중재하며
주민생활 밀착형 제도개선을 통해
고충민원 유발 요인을 사전에 차단하는



우리동네 해결사
시민고충처리위원회

여러분이 사는 곳에는
시민고충처리위원회가 있나요?



CONTENTS

03

여는 글

창간사

04

시민권익 포커스

시민고충처리위원회가 뭔가요?

06

시민권익 뉴스

2022년 하반기 전국 70개 시민고충처리위원회 활동 소식

08

권익구제 사례

주요 고충민원 해결 사례

12

시민권익을 위해 달린다

아산시 시민옴부즈만 인터뷰

15

시민고충처리위원회 소개

2022년 새롭게 출범한 시민고충처리위원회

16

시민권익 플러스

법정부 시민고충처리시스템 구축 / 맞춤형 컨설팅

2023년 1월, 전국 시민고충처리위원회의 반기별 운영 현황과
권익구제 사례를 공유하는 시민고충처리위원회 뉴스레터 「시민권익」을 창간합니다.

전현희
국민권익위원회 위원장
-
권익위원회 전국협의회
당연직 공동의장



국민권익위원회는 위법 또는 부당한 행정으로 인해 침해받은 대한민국 국민의 권익을 보호하고, 불편과 부담을 유발하는 불합리한 제도를 개선하고 있습니다. 그리고 각 지역 사회에서는 “시민고충처리위원회”가 바로 이 같은 역할을 담당하고 있습니다.

다산 정약용은 목민심서(牧民心書)에서 “달려와 호소하려는 백성들로 하여금 부모의 집에 들어오는 것 같이 편하게 하는 것이 어진 목민관이다.”라고 하였습니다. 시민고충처리위원회는 다산의 말처럼 어려움을 겪는 주민 누구나 편한 친구처럼 한걸음에 찾을 수 있는 든든한 조력자입니다.

현재까지 전국 243개 지방자치단체 중 70곳에 시민고충처리위원회의 설치가 완료되었으며, 최근 지방자치의 발달과 함께 주민 권익 보호를 책임지는 시민고충처리위원회의 설치는 더욱 증가하는 추세입니다.

국민권익위는 이 같은 흐름에 발맞춰 시민고충처리위원회 뉴스레터 「시민권익」을 펴내게 되었습니다. 앞으로 「시민권익」을 통해 시민고충처리위원회가 주민들에게 보다 친숙하게 다가갈 수 있기를 기대합니다. 감사합니다.

김영협
경기 부천시 시민옴부즈만
-
권익위원회 전국협의회
선출직 공동의장

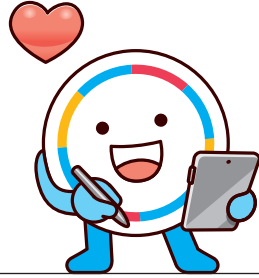


2005년 「국민고충처리위원회의 설치 및 운영에 관한 법률」 제정으로 “시민고충처리위원회” 설치·운영의 법적 근거가 마련된 이래로, 시민고충처리위원회는 지난 17년간 지역 주민들 가장 가까운 곳에서 그들의 고충과 어려움에 귀를 기울여 왔습니다.

이번에 창간하는 시민고충처리위원회 뉴스레터 「시민권익」에는 주민들이 흔히 겪는 크고 작은 고충들과 이를 해결하기 위한 전국 시민고충처리위원회의 이 같은 노력이 담겨 있습니다.

다가오는 2023년 계묘년(癸卯年)에는 지역 주민에게 든든한 힘이 되는 시민고충처리위원회의 설치·운영이 더욱 확산되기를 기대하며, 우리 시민고충처리위원회는 앞으로도 지역 주민의 권익을 구제하고 지역 사회의 갈등을 해결하는 데 보탬이 될 수 있도록 더욱 노력하겠습니다. 감사합니다.

안녕하세요? 인사드립니다. 시민고충처리위원회입니다!!



시민고충처리위원회가 뭔가요?

시민고충처리위원회는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」에 따라 각 지방자치단체가 조례로 설치·운영하는 **지방옴부즈만 기구**를 말합니다.

대한민국 전체의 고충민원을 처리하기 위해 국민권익위원회가 있다면, 지방자치단체에는 해당 지역의 고충민원 처리를 위해 시민고충처리위원회가 있는 셈이지요. 현재까지 전국 243개 지방자치단체 중 70곳에 시민고충처리위원회가 설치되어 있습니다.

시민고충처리위원회는 어떤 일을 하나요?

시민고충처리위원회는 해당 시민고충처리위원회가 설치된 지방자치단체와 그 소속 기관에 관한 **고충민원을 처리**하고, **행정제도를 개선**하는 업무를 수행합니다.

시민고충처리위원회가 처리하는 ‘고충민원’이란, 해당 지방자치단체와 그 소속 기관의 위법·부당하거나 소극적인 처분·사실행위와 불합리한 행정제도로 인하여 **권리를 침해하거나 불편·부담을 주는 사항**에 대한 민원을 말합니다.

시민고충처리위원회가 설치된 지방자치단체에서는 위법·부당한 처분 등과 불합리한 행정제도로 피해를 입은 사람 누구나 그 지역의 시민고충처리위원회에 고충민원을 신청할 수 있습니다.

다만, 법원의 판결 등을 통해 권리관계가 확정되었거나, 사인간의 권리관계에 속하는 사항 등 시민고충처리위원회가 조사하는 것이 적절하지 않다고 판단되는 경우 조사를 하지 않고 각하할 수 있습니다.

시민 옴부즈만, 시민호민관, 도민고충처리위원회 등 어떤 이름이 맞나요?

시민 옴부즈만, 시민호민관, 도민고충처리위원회 등은 모두 시민고충처리위원회를 뜻합니다. 「부패방지권익위법」에 따라 설치되는 지방옴부즈만의 법정 명칭은 ‘시민고충처리위원회’로서, 민원인들의 혼란을 유발하지 않도록 법정 명칭인 ‘시민고충처리위원회’의 사용을 권장하고 있습니다.

시민고충처리위원회 위원들은 어떤 사람들인가요?

시민고충처리위원회 위원은 대체로 공무원이 아닌 민간인 신분입니다. 「부패방지권익위법」은 시민고충처리위원회 위원의 자격요건으로 대학 부교수 이상, 판사·검사·변호사의 직에 있거나 있었던 자, 4급 이상의 공무원 등을 규정하고 있습니다.

위 자격요건을 충족한 사람 중 고충민원 처리 업무를 공정하고 독립적으로 수행할 수 있다고 인정될 경우 지방의회 동의를 거쳐 시민고충처리위원회 위원으로 위촉될 수 있습니다. 시민고충처리위원회 위원은 고충민원의 조사부터 심의·의결까지 시민고충처리위원회 업무의 전 과정을 직접 수행하며, 지역 주민의 고충민원을 상담하는 역할까지 담당하고 있습니다.

시민고충처리위원회에 신청한 고충민원은 어떤 절차를 거쳐 처리되나요?

시민고충처리위원회로 신청한 고충민원은 **[접수 → 민원조사 → 심의·의결 → 결과통지 → 지방자치단체의 수용 여부 결정]** 절차를 거치게 됩니다.



시민고충처리위원회는 독립적인 조사와 심의를 통해 다음과 같은 결정을 내립니다.

- **시정권고** 지방자치단체 및 그 소속기관의 처분 등이 위법·부당한 경우
- **의견표명** 처분 등이 위법·부당하지는 않으나 신청인의 주장에 상당한 이유가 있는 경우
- **조정해결** 다수인과 관련되거나 사회적 파급효과가 큰 고충민원의 신속한 해결이 필요한 경우(민법상 화해와 동일한 효력)
- **합의해결** 당사자간 합의가 성립되거나 지방자치단체가 사실상 신청인의 주장을 수용한 경우

위 결정은 그 자체로 지방자치단체를 구속하는 것이 아니고, 시민고충처리위원회가 시정권고나 의견표명 등을 통지하면 지방자치단체는 30일 이내에 수용 여부를 결정하게 됩니다.

그래서 시민고충처리위원회의 고충민원 조사는 주민과 지방자치단체가 함께 지역사회의 문제를 스스로 해결해 나가는 과정이며, 주민과 지방자치단체 및 시민고충처리위원회 간 신뢰와 협력이 필수적인 요건입니다.

우리 동네에도 시민고충처리위원회가 있는지 어떻게 확인하죠?

뉴스레터 마지막 페이지에 전국 시민고충처리위원회 현황이 소개되어 있으니, 내가 사는 지역에도 시민고충처리위원회가 있는지 꼭 확인해보세요!

2022년 하반기 전국 70개 시민고충처리위원회 활동 소식

7. 20.

전국협의회

국민권익위원회는 중소기업중앙회에서 전국 38개 시민고충처리위원회 ombudsman이 참석한 가운데 '제3차 권익위원회 전국협의회'를 개최했다. 이날 협의회에서는 지역 주민의 생활불편, 코로나19로 어려움을 겪는 취약계층 애로 해소, 국민권익위원회와 유기적인 협력을 통한 시민고충처리위원회 활성화 방안 등 국민 고충 해소를 위한 업무 추진상황을 공유하고, 시민고충처리위원회 활성화를 위한 정책이나 제도에 관한 의견 등을 수렴했다. 특히, 시민고충처리위원회의 민원 해결 역량 강화를 위해 총청권 시민고충처리위원회 협의회 사례를 공유하고 평택시 시민om부즈만 우수 운영 사례 등을 소개하는 한편, 공식인 협의회 공동부 의장도 선출했다.



9. 2.

경기도 권역별 협의회

국민권익위원회는 경기도 여성비전센터에서 경기권 시민고충처리위원회 ombudsman과 시민고충처리위원회가 설치되지 않은 8개 지방자치단체 관계자 등이 참석하는 '경기권 시민고충처리위원회 협의회'를 개최했다. 이날 협의회에서는 시민고충처리위원회 ombudsman이 직접 지역 주민의 고충을 해소한 우수 민원해결 사례를 발표하고, ombudsman 역량 강화를 위한 의견교환 및 애로사항을 청취했다. 국민권익위원회는 이러한 운영성과 및 민원 해결 사례 등을 공유하면서 위원회를 설치·운영하지 않는 지방자치단체 관계자들에게 시민고충처리위원회 설치에 대한 적극적인 협조를 요청했다.



10. 25.

범정부 시민고충처리시스템 구축 BPR/ISP 사업완료 보고회

국민권익위원회는 '범정부 시민고충처리시스템 구축 BPR/ISP 완료 보고회'를 개최했다. 이날 완료 보고회에서는 시민고충처리위원회 현황분석 결과 도출된 개선안 및 목표모델, 정보화 추진계획 등을 보고했다. 국민권익위원회는 '24년에 BPR/ISP 결과 제시된 정보화 추진계획 등을 기반으로 한 시스템을 구축·보급할 계획이다.



11. 3.

시민고충처리위원회 역량강화 워크숍

국민권익위원회는 포스트타워에서 시민고충처리위원회 위원 및 업무담당자 등 67명이 참석한 가운데 '시민고충처리위원회 역량강화 워크숍'을 개최했다. 이날 워크숍에서는 고충민원 처리제도 및 대응기법, 보고서 작성 방법 등을 주제로 국민권익위원회 김재윤 전문위원의 특강이 진행됐다.



11. 24.

서울·인천 권역별 협의회

국민권익위원회는 서울 중소기업DMC타워에서 서울·인천권 시민고충처리위원회 운영성과 및 우수 민원사례 등을 공유하고 ombudsman 역량 강화 방안을 논의하는 '서울·인천권 시민고충처리위원회 협의회'를 개최했다. 이날 협의회에는 서울·인천권 12개 시민고충처리위원회 위원 및 사무국 직원이 참석해 서울 양천구 ombudsman의 고충민원 해결사례에 대해 토의하고, 협의회에 초청된 경기도 안산시, 충청남도 아산시 ombudsman의 고충민원 조사 및 시민고충처리위원회 운영 방법 등에 대해 의견을 나누었다. 또한, 국민권익위원회는 서울·인천지역 시민고충처리위원회가 설치되지 않은 지방자치단체의 관계자들까지 초청해 이러한 시민고충처리위원회의 운영성과 및 민원 해결 사례를 공유하고, 시민고충처리위원회 설치를 요청했다.



지역 사회의 취약계층을 보호하고, 지방정부와 주민 간 갈등을 중재하며,
주민 생활 밀착형 제도개선을 통해 고충민원 유발 요인을
사전에 차단하는 우리 동네 해결사,
시민고충처리위원회의 권익구제 사례를 공개합니다!

사례 1 | 취약계층 보호

전남 여수시 시민옴부즈만 「귀농·귀촌지원금 회수 유예 요청」

01. 귀농·귀촌지원금 회수는 너무 가혹합니다.

[난치병 걸린 배우자 치료비 마련을 위해 6개월간 택배 업무]

난치병에 걸린 아내의 요양을 위해 귀농을 하면서 여수시의 지원을 받아 블루베리 농사를 시작하게 되었습니다. 그런데 당장의 치료비와 생활비를 감당할 소득이 없어 부득이하게 6개월 정도 택배일을 하었는데, 지침을 위반하였다며 귀농 보조금 회수 통보를 받았습니다. 아내의 치료비와 생활비 등 최소한의 생계유지를 위해 어쩔 수 없는 상황이었으니, 한 번만 선처를 부탁드립니다.

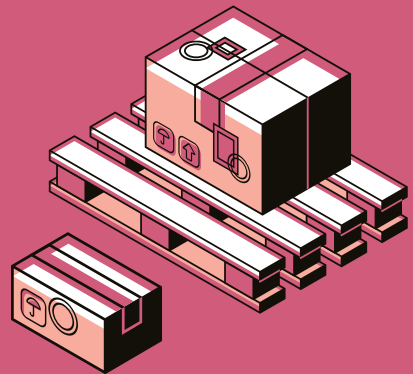
「귀농어·귀촌 활성화 및 지원에 관한 법률」

제7조(귀농어업인·귀촌인 정착 지원) ① 국가와 지방자치단체는 귀농어업인과 귀촌인이 안정적으로 농어업을 하거나 농어촌에 정착할 수 있도록 필요한 사업을 추진할 수 있다.

제21조의2(지원금의 환수) ① 국가와 지방자치단체는 지원금을 받은 자가 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 지원금을 받은 경우 등에는 지원금의 전부 또는 일부를 환수할 수 있다.

「여수시 귀농어·귀촌 활성화 및 지원 조례」

제13조(지원 취소 및 지원금의 회수 등) 시장은 각종 보조금을 지원받은 자가 보조 또는 융자를 받은 후 사업장을 이탈하거나 보조금 또는 융자금을 지원목적 외의 용도로 사용하였을 경우 등에는 지원을 취소하고, 지원받은 금액의 전부 또는 일부를 회수하여야 한다. 다만, 천재지변 등 불가피한 사유가 인정되는 경우에는 예외로 한다.



귀농 후 최소 2~3년간 농업소득이 창출되지 않는 상황에서 배우자 병원비 마련을 위한 근로행위는 생존을 위해 부득이한 경우로 이해해야

여수시 시민옴부즈만은 사실조사를 통해 귀농 농업창업 및 주택구입 지원(융자)사업 대상자로 선정된 신청인이 여천농업협동조합의 융자·지원을 받아 3년생 블루베리를 식재한 사실과 지원을 받은 이후 약 6개월간 택배업체에서 근로한 사실을 확인했다. 그리고 신청인과 같이 농업과 무관한 사업체의 상근 근로자로 근무한 경우는 「귀농어·귀촌 활성화 및 지원에 관한 법률」과 「여수시 귀농어·귀촌 활성화 및 지원 조례」를 위반한 것이라고 판단했다.

그러나 여수시 시민옴부즈만은 3년생 블루베리의 경우 최소 2~3년이 지나야 소득 창출이 가능해 실제로 신청인은 배우자의 병원비 및 생활비 등을 감당할 수 없는 상태였음을 확인했다.

이에, 여수시 시민옴부즈만은 즉각적인 지원금 회수 처분을 하는 것보다는 이를 유예하고 신청인이 스스로 위기 상황을 극복하고 정상적인 농업인으로 정착할 수 있도록 상담과 관리 등 적극적인 지원을 해 줄 것을 여수시에 의견표명하였다.

여수시도 귀농어·귀촌지원위원회 회의를 개최하여 신청인에 대한 지원금 회수를 한시적으로 유예하기로 결정하고, 여천농협에 융자금 회수 유예 협조를 요청했다.

신청인의 어려움과 부득이한 상황을 이해하고 이를 포용한 여수시와 시민옴부즈만의 바람처럼 신청인이 무사히 경제적 위기를 극복하고 건강한 농업인으로 정착할 수 있기를 기대한다.

여수시 시민옴부즈만 (김기채, 김양곤 위원)은?

2017년 출범해 올해로 5년째를 맞이하는 여수시 시민옴부즈만은 여수 시민의 목소리를 직접 듣고 그 고충에 공감하며 단 한사람의 민원인도 억울함이 없게 하겠다는 초심을 잃지 않고 최선을 다하고 있습니다.

여수시 시민옴부즈만에 고충민원을 신청하고 싶다면?

방문·우편
FAX
상담·문의

전남 여수시 시청로1 여수시청 3층 시민옴부즈만실
061-659-5863
061-659-3075 ~ 3078

사례 2 | 불필요한 규제완화

경기 평택시 시민고충처리위원 「초지 지정 해제 요청」

02. 조류독감 때문에 오리농장도 문을 닫았는데... 37년 전 초지(草地) 지정을 해제해 주세요!

우리 가족은 아버지께 물려받은 땅에서 1983년부터 농장을 경영해 왔는데, 3~4년 전 조류독감으로 인해 오리농장을 폐업하게 되었습니다. 이후 땅을 언제까지 놀릴 수는 없어 2021년 6월 농장을 철거하고 창고시설 건축 허가를 받았는데, 우리 토지가 초지로 지정되어 있어 창고를 농산물 저장 용도로만 사용해야 하고 일반 물류창고로는 사용할 수 없다는 사실을 알게 되었습니다. 조류독감으로 막대한 경제적 피해를 입었는데 또 수천만 원의 손해를 보게 생겼습니다. 제발 우리 토지의 초지 지정을 해제해 주세요.



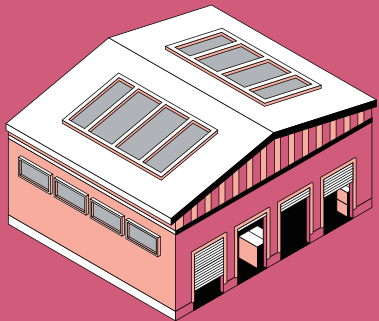
2021년(오리농장 철거 전)



2022년(고충민원 신청 당시)

이 민원 토지는 당초 지목이 임야였는데, 1983년 목장을 지으면서 「초지법」 상의 초지로 지정되었다.

*
「초지(草地)」란? 목초나
사료작물 재배에 이용되는
토지 및 목장도로나
축사 등 축산업
부대시설을 위한 토지



「초지법」

제24조의2(초지로서의 관리가 불가능한 초지에 대한 조치)

① 시장·군수·구청장은 초지가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 이를 초지에서 제외할 수 있다. 4.초지조성이 완료된 날부터 25년이 지난 초지로서 재해나 그 밖의 부득이한 사유 없이 2년 이상 계속하여 관리·이용되지 아니하는 초지 5. 그 밖에 초지의 기능이 상실된 경우로서 대통령령으로 정하는 경우

「초지법 시행령(대통령령)」

제22조(초지의 기능이 상실된 초지) 법 제24조의2 제1항 제5호에서 '초지의 기능이 상실된 경우로서 대통령령으로 정하는 경우'란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다. 3. 그 밖에 초지로 유지할 수 없어 초지조성이 이전의 상태로 환원하는 경우

6차례의 릴레이 회의를 통해 「초지법」 해석을 둘러싼 이견 좁혀 평택시는 시민 권익구제를 위해 평택시 시민고충처리위원의 결정 수용

평택시의 담당 부서는 「초지법 시행령」 제22조 제3호에 따라 이 민원 토지가 초지로서의 기능을 상실했다면 1983년 초지로 지정되기 이전의 상태인 임야로 환원해야 한다고 보았다. 즉, 신청인은 이 민원 토지에 수목을 식재하는 등을 조치를 취해야 하고, 농수산물 창고는 5년 간 사용 후 물류창고로 용도변경이 가능하다는 입장이었다.

그러나 평택시 시민고충처리위원은 평택시가 「초지법」 제24조의2와 같은 법 시행령 제22조 "초지조성이 이전의 상태로 환원해 초지의 기능이 상실된 경우 초지에서 제외할 수 있다."라는 규정을 "초지로서의 기능이 상실되었다면 초지조성이 이전으로 환원해야 한다."라는 의미로 이 사안에 적용한 것은 잘못된 법령해석이라고 판단했다.

대신, 이 민원 토지가 1983년 초지로 지정되어 초지 조성이 완료된 지 37년이 경과하였기 때문에, 「초지법」 제24조의2 제1항 제4호 "초지 조성이 완료된 날부터 25년이 지난 초지로서 재해나 그 밖의 부득이한 사유 없이 2년 이상 계속하여 관리·이용되지 아니하는 경우 초지에서 제외할 수 있다"라는 규정을 적용하는 것이 적절하다고 보았다.

이에, 평택시 시민고충처리위원은 이 민원 토지는 2021년 6월 축사를 철거하고 토지를 평탄화하여 창고시설 허가를 받은 때에 초지로서 기능을 상실한 것으로 보이고, 평택시가 실시한 초지 실태조사에서도 2017~2020년까지 초지 등급 '중'을 받던 것에 비해 2021년에는 등급 없이 '초지 제외'로 평가된 점 등을 종합적으로 고려할 때, 신청인이 창고건축 허가를 신청한 2021년 6월 15일부터 2년이 경과한 시점에 이 민원 토지를 초지에 해제하는 것이 바람직하다고 권고했다.

평택시는 6차례의 협의 끝에 시민고충처리위원의 이러한 권고에 따라 2023년 6월 15일 이 민원 토지를 초지에서 해제하고 창고의 용도를 변경하기로 함으로써, 신청인은 내년부터 이 민원 토지에 물류창고를 설치해 사용할 수 있게 됐다.

평택시 시민고충처리위원(정규영, 남성진, 박대근 위원)은?

2020년 출범한 평택시 시민옴부즈만이 2022년 11월 '시민고충처리위원'으로 이름을 변경하고 평택시장 직속 기구로 개편되어 시민소통과 고충민원 해결 기능이 더욱 강화되었습니다!

평택시 시민고충처리위원에게 고충민원을 신청하고 싶다면?

평택시 홈페이지 시민고충처리위원 → 고충민원 신청 바로가기
방문·우편 경기 평택시 경기대로 245, 평택시청 시민고충처리위원실
FAX 031-8024-2029
상담·문의 031-8024-2026 ~ 2028

전국 시민고충처리위원회 위원들과 사무국 직원의 생생한 현장 인터뷰

시민권익을 위해 달린다 아산을 새롭게 시민을 신나게!



Interview



충남 아산시 시민옴부즈만

2021년 1월 1일, 충청남도 시·군으로는 최초로 아산시 시민옴부즈만이 상근 시민고충처리위원회 활동을 시작했다. 아산시민의 고충민원 해소와 권익보호를 위해 열심히 달리고 있는 이상득, 신동택 위원과 사무국 김태연 주무관(사진 순서대로)을 소개한다.

**아산시
시민옴부즈만에서는
어떻게 근무하시게
되셨나요?**



이상득 위원 아산시 감사위원회에서 시민옴부즈만 조례 제정을 담당했던 아산시 공무원이 적성에 맞을 것 같다고 공모에 응해 보라고 권유했고, 그때 공모에 응해 아산시장의 추천과 아산시의회의 동의를 거쳐 근무하게 되었습니다.



신동택 위원 국민의 권익구제에 관심이 많았으며, 국민의 권익구제 관련 업무를 전문적으로 오랜기간 수행 해 온 경험을 작게나마 시민의 권익구제에 보탬이 되고싶어 시민고충위원회에서 근무하게 되었습니다.

**고충민원을 조사하면서
힘들거나 어려운 점은
없나요?**



이상득 위원 처음에는 시민들에게 뿐만 아니라 공무원들에게도 생소한 시민고충처리위원회 제도를 이해시키는 데에 어려움이 있었던 것 같습니다. 시민고충처리위원회가 실질적으로 시민의 권익을 구제하기 위해서는 집행부에서 시민고충처리위원회의 시정권고나 의견표명을 수용해주어야 합니다. 그래서 아산시 시민옴부즈만이 처음 출범할 때는 민원 조사과정에서 담당 공무원들에게 시민고충처리위원회 제도를 설명하기 위해 많은 노력을 기울였고, 지금은 너무나 잘 협조해 주고 있습니다.

**그럼
시민고충처리위원회에서
일하면서 가장 보람을
느낀 순간은 언제였나요?**



신동택 위원 아산시 시민옴부즈만은 관할 읍·면·동을 방문하는 '찾아가는 고충민원 상담의 날'을 월 2회 격주로 운영하고 있는데, 하지 절단 장애인 분이 찾아오신 기억이 납니다. 팔손 모친과 함께 아산시에 인접한 A시의 임대아파트에 거주하고 계셨는데, 생계를 위해 민원인만 아산시로 실거주지를 옮기게 되자, 살고 있던 임대아파트의 계약이 해지될 상황이라는 고충민원이었습니다. 안타까운 사연이었지만 A시와 연계된 민원이라 아산시 시민옴부즈만에서 단독으로 처리할 수 없었습니다. 그래도 어떻게든 도와드리고 싶다는 생각에 해결 방안을 고민하던 중 국민권익위원회에 협업을 요청하였고, 아산시 시민옴부즈만과 국민권익위원회, 그리고 A시가 함께 모여 논의한 끝에 민원인의 어머니는 A시 임대아파트에 계속 거주하시고, 민원인은 아산시의 복지 서비스도 받으실 수 있게 되었습니다.



기억에 남는 민원이나
신청인이 있다면 소개해
주세요.



김대연 주무관 직소민원을 통해 24년 전 과도한 기부채납에 대해 시에 보상을 요구하는 고충민원이 아산시 시민옴부즈만으로 접수된 적이 있었습니다. 과도하게 기부채납 된 토지 일부라도 돌려줄 방안을 찾기 위해 위원님들과 함께 20년 전 자료까지 살살이 조사하고 법률 자문도 진행하였지만 이미 오래 전 등기이전이 완료된 상황이어서 도움을 드리지 못했었습니다.

그런데 민원을 신청하신 할머니께서 “해결이 되지 않아 속상한 마음이 있지만 이렇게 내 이야기를 들어주는 사람이 아무도 없었는데, 시민의 입장에서 도움을 주려고 노력해 줘서 감사하다. 정말 수고했다.”라고 해주셨는데, 그 때 정말 큰 보람을 느꼈습니다.

민원 해결 여부를 떠나 시민의 편에서 이야기를 들어주고 공감해주는 것만으로도 민원이 원만히 마무리될 수 있다는 것을 알게 되었습니다. 그리고 앞으로 공직생활을 하면서도 옴부즈만의 자세를 잊지 않으며 공직생활을 해야겠다는 생각을 했습니다.

뉴스레터 독자들에게
전하고 싶은 말씀은?



이상득 위원 시민고충처리위원회는 일선에서 지자체 공무원들이 실질적으로 적극행정을 할 수 있도록 뒷받침해주는 좋은 제도입니다. 저도 아산시 시민옴부즈만으로 활동하기 전 공직생활을 30년 넘게 했었는데, 지자체 일선 공무원들은 민원인의 입장에서 적극적으로 고충을 해결해주고 싶어도, 모호한 관련 규정들 사이에서 고민되는 경우가 많습니다. 그런데 시민고충처리위원회의 시정권고나 의견표명이 있으면 담당 공무원들은 면책을 받을 수 있기 때문에 안심하고 적극적으로 민원인을 도와줄 수 있습니다.

현재 전국적으로 70여 개의 시민고충처리위원회가 설치되어 있는데, 앞으로 더욱 확산되어 공무원들이 안심하고 적극행정에 임할 수 있고, 국민의 권익은 더욱 두텁게 보호받을 수 있게 되었으면 합니다.

아산시 시민옴부즈만에 고충민원을 신청하고 싶다면?

- 아산시 홈페이지 : 민원 ▶ 시민옴부즈만 ▶ 고충민원 신청
- 방문·우편 : 충남 아산시 시민로 456 아산시청 본관 1.5층 감사위원회 시민옴부즈만실
- FAX : 041-540-2243
- 상담·문의 : 041-530-6232 ~ 6233

2022년 새롭게 출범한 시민고충처리위원회를 소개합니다.

지난 한 해 총 9개의 시민고충처리위원회가 새롭게 출범하면서, 전국적으로 총 70개의 시민고충처리위원회가 고충민원 조사·활동을 하게 되었습니다. 2023년에는 더욱 많은 시민고충처리위원회가 지역 주민을 찾아가기를 기대합니다.

지자체	명칭	설치일자	구성
광주 남구	광주광역시 남구 옴부즈만	'22. 1. 1.	5명(비상근)
충남 당진시	당진시 고충민원조정관	'22. 1. 3.	1명(상근)
광주광역시	광주광역시 행정옴부즈만위원회	'22. 1. 6.	7명(상근+비상근)
대구 달서구	달서구 옴부즈만	'22. 1. 10.	2명(상근)
인천 연수구	인천광역시 연수구 옴부즈만	'22. 5. 2.	3명(상근)
서울 강남구	강남구 옴부즈만	'22. 5. 2.	2명(상근)
서울 성북구	성북구 옴부즈만	'22. 5. 26.	3명(상근)
서울 광진구	서울 광진구 옴부즈만	'22. 7. 12.	5명(비상근)
인천 서구	인천 서구 구민고충처리위원회	'22. 8. 3.	5명(비상근)



광주광역시 남구 옴부즈만 현판식



충남 당진시 고충민원조정관 위촉식



대구 달서구 옴부즈만 위촉식



서울 광진구 옴부즈만 위촉식

시민권익 플러스+

국민권익위원회는 시민고충처리위원회의 설치·운영 단계에 맞추어 전국 지방자치단체를 적극적으로 지원하고 보다 나은 시민고충처리위원회를 위한 역량 강화 프로그램을 제공하고 있다.

[국민권익위원회의 주요 지원 내용]

설치 지원

- 맞춤형 컨설팅
- 미설치 기관 세미나
- 운영안내서 배포

교류·협력

- 전국 협의회(연 2회)
- 권역별 협의회(수시)
- 민원현장 참관(수시)

역량 강화

- 범정부 시민고충처리시스템
- 고충민원 조사기법 교육
- 우수기관 노하우 전수

01

「범정부 시민고충처리시스템」 구축

지역 주민은 손쉽게 시민고충처리위원회에 고충민원 신청

국민권익위원회는 연간 1,330만 건에 달하는 민원이 국민신문고로 접수되는 상황에서 시민고충처리위원회가 지역 주민의 고충을 신속하게 해결할 수 있도록 「범정부 시민고충처리시스템」을 전국적으로 보급할 계획이다.

현재 국민권익위원회나 지방자치단체에 고충민원을 신청하고자 하는 사람은 누구든지 국민신문고를 통해 손쉽게 민원을 신청할 수 있지만, 시민고충처리위원회는 온라인 통합 플랫폼이 마련되어 있지 않아 시민고충처리위원회를 이용하는 많은 주민들이 불편을 겪고 있다.

또한, 전국 시민고충처리위원회 역시 고충민원 처리 전 과정을 수기로 관리하는 상황이어서 신속하고 효율적으로 업무를 처리하는 데에 어려움이 있었다.

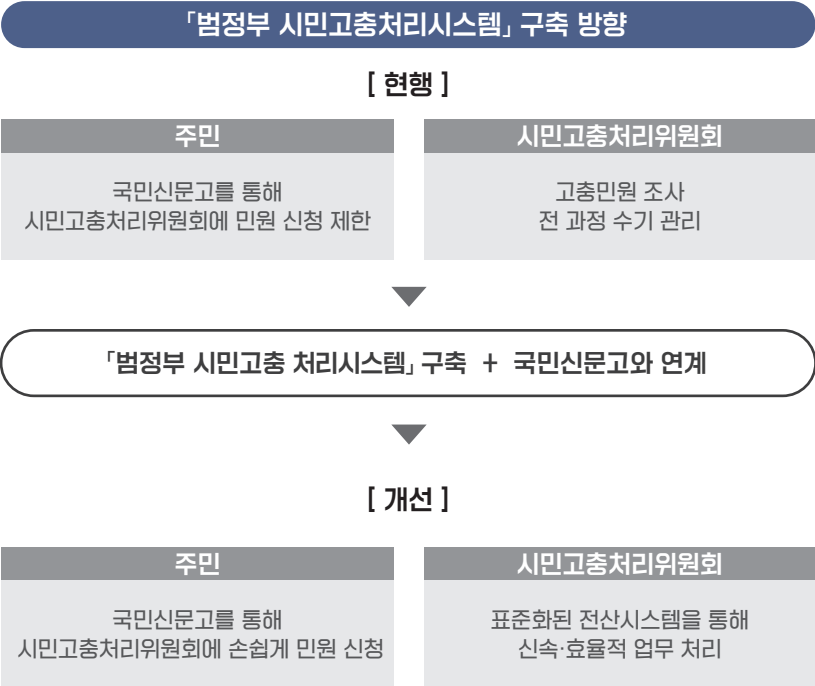
시민고충처리위원회는 효율적으로 고충민원 처리

이에 국민권익위원회는 시민고충처리위원회도 국민신문고를 이용해 고충민원을 접수·처리할 수 있는 「범정부 시민고충처리시스템」 구축을 추진한다.

그 첫 번째 단계로 올해 4월부터 지방자치단체별 업무 관계자 인터뷰 및 각 시민고충처리위원회의 조직·업무·정보시스템 분석을 통해 요구사항과 개선사항을 도출하여 시민고충처리위원회 업무 특성에 맞는 시스템을 구축하기 위한 정보화전략계획 수립 BPR/ISP 사업을 진행했다. 현재 정보화전략계획 수립을 위한 BPR/ISP 사업을 마무리한 단계이며, 이를 바탕으로 2024년까지 전국 시민고충처리위원회에 보급을 완료할 계획이다.

「범정부 시민고충처리시스템」 구축·보급이 완료되면 주민들은 국민신문고를 이용해 시민고충처리위원회에 직접 고충민원을 신청할 수 있고, 시민고충처리위원회는 고충민원의 접수, 배정, 조사, 위원회 상정, 사후관리 등 업무 전 단계를 표준화된 전산 시스템을 통해 처리할 수 있게 된다.

앞으로 「범정부 시민고충처리시스템」을 통해 시민고충처리위원회가 지역 주민에게 더욱 가까이 다가가 보다 신속하고 효율적으로 고충민원을 해결할 수 있기를 기대한다.



02

시민고충처리위원회 맞춤형 컨설팅

시민고충처리위원회에 대한
긍정적 인식과 공감대를
형성하고 설치·운영에 관한
실무적 궁금증까지 해소



국민권익위원회는 시민고충처리위원회 설치를 준비 중이거나, 신규로
설치한 지방자치단체를 대상으로 기관 특성에 맞춘 컨설팅을 지원하고
있다.

아직 시민고충처리위원회를 설치하지 않은 기관의 경우, 국민권익위원
회 부위원장·국장·과장 등이 지방자치단체를 직접 방문해 기관장을 면담
하고 시민고충처리위원회 제도에 대한 이해와 관심을 촉구한다.
또한, 실무 담당자를 대상으로 시민고충처리위원회 조례 제정 및 사무국
운영 방법 등에 대한 설명과 더불어 기관 특성에 맞춘 시민고충처리위원
회 운영 모델을 제시한다.

한편, **운영에 실무적 어려움을 겪는 신규 시민고충처리위원회**의 경우,
국민권익위원회 담당자와 컨설팅 전문가 등이 직접 방문해 운영이 미흡
한 원인을 진단하고 해결 방안을 처방하고 있다.

활발히 운영되는
시민고충처리위원회
위원들도 참석해
생생한 조사 경험담과
노하우 전수

특히 올해 컨설팅부터는 경기 평택시, 충남 아산시 등 활발하게 운영 중인
시민고충처리위원회 위원들이 함께 기관을 방문해 실제 시민고충처리위원
회를 운영하는 노하우를 전수하고 시민고충처리위원회의 권익구제 우수사
례를 공유하여 컨설팅에 대한 만족도가 더욱 높아졌다.

최근 국민권익위원회의 맞춤형 컨설팅을 받은 경기도 하남시 옴부즈만 사
무국 담당자는 “우리 하남시 옴부즈만은 작년에 출범한 신생 시민고충처리
위원회다. 그래서 시민고충처리위원회 운영과 고충민원 조사에 실무적인
어려움이 많았다. 그런데, 국민권익위원회 조사관들과 평택시 시민고충처
리위원회가 직접 옴부즈만 사무실을 방문해 민원 상담부터 고충민원 조사 기
법, 신생 시민고충처리위원회 홍보 방법까지 우리가 고민했던 문제들에 대
한 다양한 처방을 제시해주었다.

특히 실제 시민고충처리위원회에서 근무하고 계시는 평택시 박대근 위원님
의 생생한 경험담은 정말 큰 도움이 되었다.”라고 컨설팅 소감을 밝혔다.

국민권익위원회의 시민고충처리위원회 설치·운영을 위한 맞춤형 컨설팅은
연중 상시적으로 운영되며, 언제든지 전화로 컨설팅을 신청할 수 있다.

[2022년 시민고충처리위원회 컨설팅 진행현황]

연번	기관명	일자	연번	기관명	일자
1	충청북도	5. 6.	12	경기 구리시	6. 28.
2	세종특별자치시	5. 6.	13	제주특별자치도	8. 12.
3	전라북도	5. 11.	14	전남 광양시	8. 17.
4	경상북도	5. 13.	15	서울 서초구	11. 9.
5	인천광역시	6. 10.	16	경상남도	11. 9.
6	전남 목포시	6. 16.	17	인천 계양구	11. 14.
7	부산광역시 중구	6. 17.	18	경북 영천시	11. 15.
8	광주광역시	6. 20.	19	전북 정읍시	11. 16.
9	전북 장수군	6. 23.	20	경기 수원시	11. 17.
10	강원 동해시	6. 23.	21	경기 오산시	11. 17.
11	경기 여주시	6. 28.	22	경기 하남시	11. 18.

국민권익위원회에 시민고충처리위원회 컨설팅을 신청하고 싶다면?



☎ 044-200-7315, 7318로 연락하시면 일정 조율 후 컨설팅을 받을 수 있습니다.
많은 지방자치단체의 적극적인 참여 부탁드립니다.