
2025년도 인천광역시 미추홀구 구민고충처리위원회 운영상황 보고서



인천광역시 미추홀구 구민고충처리위원회

발간사

안녕하십니까?

미추홀구 구민고충처리위원회에 깊은 관심과 성원을 보내주신 미추홀구민 여러분께 진심으로 감사의 말씀을 드립니다.

우리 위원회는 2016년 8월 인천광역시 자치단체 중 최초로 출범한 이후, 올해로 10년째를 맞이하며 구민의 권익 보호와 행정의 공정성 확보를 위해 꾸준히 노력해 왔습니다. 그동안 위원회의 활동이 지속될 수 있었던 것은 구민 여러분의 공감과 참여, 그리고 행정에 대한 신뢰와 협력이 있었기에 가능한 일이었습니다.

구민고충처리위원회는 행정기관의 위법·부당한 처분이나 불합리한 행정제도로 인해 구민의 권리가 침해되거나 일상생활에 불편이 초래된 경우, 이를 공정하고 중립적인 입장에서 조사·조정하여 해결하는 비사법적 권익구제 제도입니다.

단순한 민원 처리를 넘어, 제도와 관행 속에 내재된 문제점을 발굴하고 개선을 유도함으로써 보다 합리적이고 투명한 행정이 이루어질 수 있도록 하는 데 그 의의가 있습니다.

지난 10년간 우리 위원회는 총 813건의 고충민원을 처리하며, 다양한 분야에서 제기된 구민의 목소리를 경청해 왔습니다. 복지, 도시, 환경, 생활 민원 등 여러 영역에서 발생하는 고충을 면밀히 검토하고, 현장 확인과 관계 부서 협의, 법령 및 지침 검토를 통해 실질적인 해결 방안을 도출하고자 노력하였습니다. 특히 단순한 사실 확인에 그치지 않고, 민원인의 입장에서 문제를 바라보고 공감하며 조정하는 과정에 중점을 두어 구민이 체감할 수 있는 해결을 이루고자 하였습니다.

또한 인터넷 홈페이지를 통한 민원 접수 창구를 활성화하여 접근성과 편의성을 높이는 한편, 현장 중심의 조사 활동을 강화하여 보다 정확하고 신속한 처리가 이루어질 수 있도록

하였습니다.

민원인과 직접 만나 의견을 청취하고, 관계 공무원과의 소통과 협의를 통해 갈등을 조정하는 과정은 위원회의 중요한 역할 중 하나로 자리 잡았습니다. 이러한 노력은 행정과 구민 간의 신뢰를 회복하고, 상호 이해를 증진시키는 데에도 기여하고 있습니다.

이번 상황보고서에는 2025년도에 접수된 다양한 고충민원 사례와 그 처리 결과를 체계적으로 정리하여 수록하였습니다. 이를 통해 구민고충처리위원회의 기능과 역할을 보다 널리 알리고, 제도에 대한 이해를 높이는 계기가 되기를 기대합니다. 아울러 유사 사례의 재발을 방지하고, 행정 전반에 걸쳐 개선이 필요한 사항을 공유함으로써 보다 발전적인 행정 운영에 도움이 되고자 합니다.

앞으로도 구민고충처리위원회는 구민의 작은 목소리에도 귀 기울이며, 공정하고 객관적인 시각에서 문제를 해결하는 데 최선을 다하겠습니다. 변화하는 행정 환경과 다양해지는 구민의 요구에 능동적으로 대응하고, 구민과 행정기관 간의 신뢰를 더욱 공고히 하는 가교로서의 역할을 충실히 수행해 나가겠습니다.

아울러 「인천광역시 미추홀구 구민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」 제24조에 따라 2025년도 구민고충처리위원회 운영상황을 구청장에게 보고하고, 그 내용을 구민 여러분께 공표합니다.

앞으로도 많은 관심과 성원을 부탁드립니다.

감사합니다.

인천광역시 미추홀구 구민고충처리위원회 위원 일동

2026. 3.

Contents

제1부 인천광역시 미추홀구 구민고충처리위원회 구성 및 운영개요	7
1. 도입배경과 추진 경과	9
2. 인천광역시 미추홀구 구민고충처리위원회 소개	12
3. 인천광역시 미추홀구 구민고충처리위원회 운영 일반	13
4. 고충민원 처리절차	15
 제2부 인천광역시 미추홀구 구민고충처리위원회 운영성과	 19
1. 고충민원 처리 현황	21
2. 구민고충처리위원회 직접조사 결정 민원 처리현황	22
3. 기타 민원처리 현황(이첩 · 상담안내 · 상담해소 · 각하 · 철회)	26

Contents

제3부 고충민원 주요 처리사례	33
1. 공공기관 서포터즈 선발방법 개선 요구	35
2. ▲▲시장 인근 불법 주정차 차량 단속 요청	37
3. 통장 선출 과정 불공정 개선	38
4. ▲▲동 주민자치센터 프로그램 수강료 결제 방식 개선	39
5. 신호등 미가동에 따른 교통안전 사고 우려	40
6. 생활폐기물 장기간 미수거 신고	41
7. ▲▲동 체력단련실 이용 불편	43
8. 미추홀구 물품공유센터 이용 불편	45
9. ▲▲교실 사용 관련 의견 제출	47
10. 골목 쓰레기 방치에 따른 근본적인 대책 마련	50
 제4부 부 록	 53
1. 인천광역시 미추홀구 구민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례	55
2. 인천광역시 미추홀구 구민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙	63

제 1 부

인천광역시 미추홀구 구민고충처리위원회 구성 및 운영개요

1. 도입배경과 추진경과
2. 인천광역시 미추홀구 구민고충처리위원회 소개
3. 인천광역시 미추홀구 구민고충처리위원회 운영 일반
4. 고충민원 처리절차

제1부 인천광역시 미추홀구 구민고충처리위원회 구성 및 운영개요

1 도입배경과 추진 경과

(1) 구민고충처리위원회 정의

- 지방음부즈만인 구민고충처리위원회는 지방자치단체 및 그 소속기관에 대한 고충민원의 처리와 이에 관련된 제도개선을 통해 지역 주민의 권익 구제 등을 위하여 「부패 방지 및 국민권익위원회 설치와 운영에 관한 법률」제32조에 따라 지방자치단체에 설치되는 법적 기구이다.

(2) 도입배경

- 우리 구는 인천의 구도심으로 재개발 지역이 많고 이에 따른 복잡하고 다양한 고충민원이 지속적으로 증가함에 따라 기존의 행정구제 제도만으로 구민의 욕구를 충족시키기에는 어려움이 발생하고 있는 상황으로 이에 구민과 행정기관 양자 간에 발생하는 문제를 제3자의 중립적 입장에서 해결하기 위한 방안으로, 구 직제와는 별개의 독립적 조직으로 업무를 수행할 수 있는 구민고충처리위원회 제도를 도입·추진하여 구민의 권익을 보호하고 행정의 투명성과 신뢰성을 강화하고자 한다.

(3) 설치·운영근거

- 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」
- 「인천광역시 미추홀구 구민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」
- 「인천광역시 미추홀구 구민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」

(4) 추진경과

- 2015.09.30. : 「인천광역시 남구 읍부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」제정·공포
- 2015.11.17. : 인천광역시 남구 읍부즈만 구성 및 운영계획 수립
- 2016.06.15. : 인천광역시 남구 읍부즈만 공개모집 공고
- 2016.06.23. : 인천광역시 남구 읍부즈만 구의회 동의대상자(위촉예정자) 선정
- 2016.07.18. : 인천광역시 남구 읍부즈만 3인 위촉
- 2016.08.01. : 인천광역시 남구 읍부즈만 개소
- 2016.11.29. : 인천광역시 남구 읍부즈만 1인 해촉
- 2017.03.06. : 「인천광역시 남구 읍부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」전부개정·공포
- 2017.05.15. : 인천광역시 남구 읍부즈만 1인 신규위촉
- 2017.06.29. : 인천광역시 남구 읍부즈만 1인 해촉
- 2017.09.01. : 인천광역시 남구 읍부즈만 1인 신규위촉
- 2018.07.01. : 인천광역시 미추홀구 읍부즈만으로 명칭 변경
- 2018.07.18. : 인천광역시 미추홀구 읍부즈만 1인 재위촉
- 2019.01.31. : 인천광역시 미추홀구 읍부즈만 1인 해촉
- 2019.04.26. : 인천광역시 미추홀구 읍부즈만 1인 신규위촉
- 2019.05.15. : 인천광역시 미추홀구 읍부즈만 1인 재위촉
- 2019.07.15. : 「인천광역시 미추홀구 읍부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」일부개정
- 2019.09.18. : 인천광역시 미추홀구 읍부즈만 2인 신규위촉
- 2020.04.30. : 인천광역시 미추홀구 읍부즈만 1인 해촉
- 2020.07.17. : 인천광역시 미추홀구 읍부즈만 1인 해촉
- 2020.07.21. : 인천광역시 미추홀구 읍부즈만 2인 신규위촉
- 2021.04.25. : 인천광역시 미추홀구 읍부즈만 1인 해촉
- 2021.05.10. : 인천광역시 미추홀구 읍부즈만 1인 신규위촉
- 2021.09.18. : 인천광역시 미추홀구 읍부즈만 2인 재위촉
- 2022.07.21. : 인천광역시 미추홀구 읍부즈만 1인 재위촉 및 1인 해촉
- 2022.11.01. : 인천광역시 미추홀구 읍부즈만 1인 신규위촉
- 2023.05.09. : 인천광역시 미추홀구 읍부즈만 1인 해촉

- 2023.09.17. : 인천광역시 미추홀구 ombudsman 2인 해촉
- 2023.11.01. : 인천광역시 미추홀구 ombudsman 2인 신규위촉
- 2024.07.08. : 인천광역시 미추홀구 구민고충처리위원회 구성 및 운영에
관한 조례 일부개정
- 2024.07.21. : 인천광역시 미추홀구 구민고충처리위원회 위원 1인 해촉
- 2024.11.01. : 인천광역시 미추홀구 구민고충처리위원회 위원 1인 재위촉
- 2025.11.01. : 인천광역시 미추홀구 구민고충처리위원회 위원 2인 재위촉

2 인천광역시 미추홀구 구민고충처리위원회 소개

(1) 인천광역시 미추홀구 구민고충처리위원회 구성개요

- 위 원 : 3명
- 임기·신분 : 2년(1회에 한해 연임 가능), 비상임 명예직
- 직 무 : 고충민원 상담 및 조사 처리, 불합리한 행정제도 개선 등

(2) 인천광역시 미추홀구 구민고충처리위원회 구성현황

위원		주요경력	위촉기간
박광현		▪ 前) 인천 미추홀구의회 3선의원 (4대5대6대) ▪ 前) 인천 미추홀구의회 6대 전반기 부의장	2024.11.1. ~ 2026.10.31. (재위촉)
성영현		▪ 前) 경인일보 편집위원회 회장 ▪ 前) 한국사진앨범인쇄(협)연합회 회장	2025.11.1. ~ 2027.10.31. (재위촉)
박장규		▪ 前) 경제자유구역청 영종관리과장 ▪ 前) 인천광역시 옹진군 부군수	2025.11.1. ~ 2027.10.31. (재위촉)

3 인천광역시 미추홀구 구민고충처리위원회 운영 일반

(1) 인천광역시 미추홀구 구민고충처리위원회 위원 자격

- 토목공학, 건축공학, 회계학, 법학, 행정학 등 관련분야의 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직으로 재직하거나 재직할 사람
- 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람
- 4급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 사람
- 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당직종에서 5년 이상 있거나 있었던 사람
- 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 자로서 사회단체로부터 추천을 받은 사람

(2) 인천광역시 미추홀구 구민고충처리위원회 위원의 임기 및 구성

- 2년 (1회에 한해 연임 가능)
- 구민고충처리위원회의 정수는 5명 이내로 하며, 인천광역시 미추홀구의회 동의 후 구청장이 위촉

(3) 인천광역시 미추홀구 구민고충처리위원회의 직무

- 고충민원의 조사·처리
- 구청장이 필요하다고 판단하여 구민고충처리위원회에게 의뢰한 사건의 조사·처리
- 구민들의 권익 증진 및 지역사회 발전을 위한 각종 활동 수행
- 국민권익위원회 등 국내·외 기구·기관들과의 교류·협력
- 그 밖에 구민고충처리위원회 회의의 의결을 거쳐 필요하다고 결정한 활동

(4) 인천광역시 미추홀구 구민고충처리위원회의 직무관할

- 구 및 그 소속기관 등
- 구가 출자 또는 출연하여 설립한 지방공기업, 출자기관, 출연기관
- 구로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 기관 및 단체 또는 개인

(5) 인천광역시 미추홀구 구민고충처리위원회의 권한

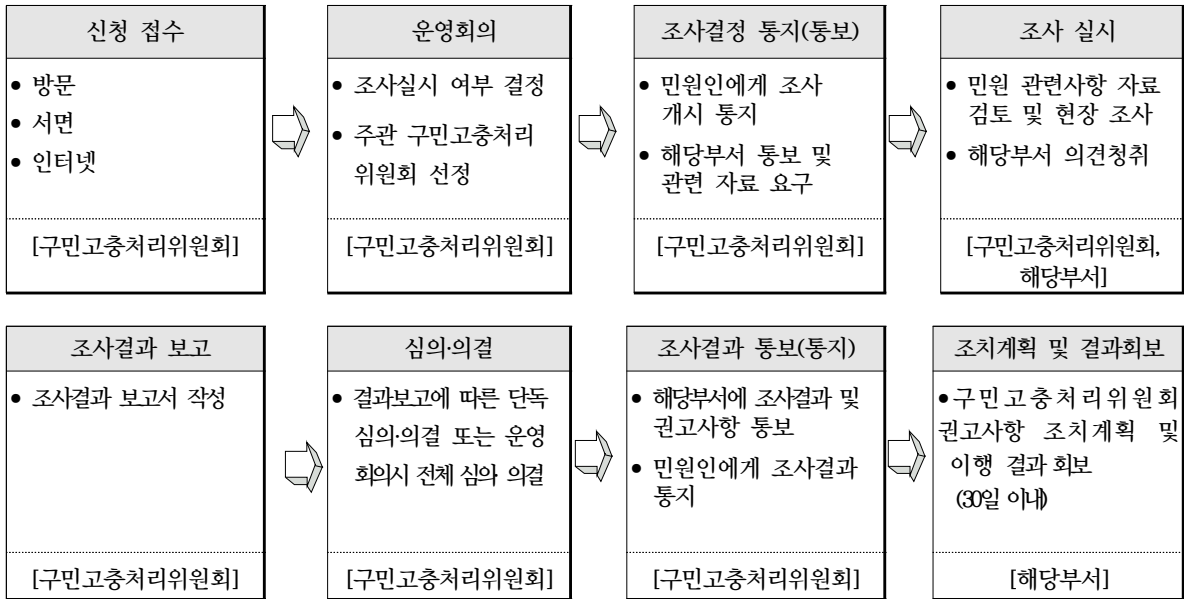
- 관계 기관 등에 대한 질문 및 현황 청취 그 밖에 필요한 협조 요청
- 조사내용에 대한 시정권고 또는 의견표명
- 관계 소속기관 등의 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실이 발견된 경우 감사의뢰

4 고충민원 처리절차

(1) 고충민원의 개념

구 분	일반적 정의	구체적 정의
내 용	○ 행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말함	○ 행정기관 등의 위법 부당한 처분(사실행위를 포함한다)이나 부작위 등으로 인하여 권라이익이 침해되거나 불편 또는 부담이 되는 사항의 해결 요구 ○ 민원사무의 처리기준 및 절차가 불투명하거나 담당공무원의 처리 지연 등 행정기관 등의 소극적인 행정행위나 부작위로 인하여 불편 또는 부담이 되는 사항의 해소 요청 ○ 불합리한 행정제도·법령·시책 등으로 인하여 권리·이익이 침해되거나 불편 또는 부담이 되는 사항의 시정 요구 ○ 그 밖에 행정과 관련한 권리·이익의 침해나 부당한 대우에 관한 시정 요구

(2) 고충민원 처리절차



(3) 고충민원 신청방법

○ 직접방문 및 우편 : 인천광역시 미추홀구 독정리로 95 구민고충처리위원회 사무실(3청사 1층)

○ 인터넷 신청 : 고충민원 게시판에서 신청 가능

(www.michuhol.go.kr : 홈 > 소통참여 > 구민고충처리위원회 > 고충민원 신고)

새로운 변화 함께 하는 미추홀구

미추홀구

민원안내

정보공개

소통참여

분야별정보

검색어를 입력하세요

소통참여

미추홀소식

소통광장

구청참여

주민참여예산

구민고충처리위원회

구정현황 및 운영개요

고충민원처리절차

고충민원신고

운영사항 공표

인권도시 미추홀

설문조사

미추홀구알리미 서비스

고충민원신고

소통참여 > 구민고충처리위원회 > 고충민원신고

미추홀구 구민고충처리위원회는 구민의 입장에서 미추홀구행정을 감시하며, 위법 부당하거나 불합리한 행정으로 인해 발생한 민원을 해결함으로써 구민의 권리와 이익을 보호하고 구정전반의 투명성과 청렴도를 제고하기 위하여 설치된 기구입니다.

누구든지(국내거주외국인 포함) 구민고충처리위원회에 고충민원을 신청할 수 있습니다. 단, 구정과 무관한 내용, 비실명, 저속한 표현, 타인의 명예훼손, 반사회적인 글, 타인의 개인정보 노출 등의 게시글은 예고없이 삭제되거나 제 3자가 볼 수 있도록 게시글과 답변사항을 비공개 처리할 수 있음을 알려드립니다.

번호	제목	공개	작성일	작성자	처리현황	담당부서
828	지역경제 활성화를 위해 정단보도 설치 요청드립니다.	×	2026-03-06	○○○	답변대기	감사실
827	열유아 보정기 지원금 지급 일정	×	2026-02-20	○○○	답변완료	감사실
826	학익 1동 불친절 응대 공무원 관련 민원	×	2026-02-20	○○○	답변완료	감사실
825	미추홀구구체육관 숙골로38번길111	×	2026-02-17	○○○	답변완료	감사실
824	도화동 데이터센터 건립 관련하여	×	2026-02-11	○○○	답변완료	감사실
823	가정용 음식물류폐기물 감량기 구입금액의 지원에 관한 문의	×	2026-02-02	○○○	답변완료	감사실

○ 문의전화 : 032-880-4582, 5978

16 ... 인천광역시 미추홀구 구민고충처리위원회

(4) 고충민원 제외(이첩·각하) 대상

- 단순 일반민원 사항
- 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 그밖에 다른 법률에 따른 구제절차가 진행 중인 사항
- 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
- 감사원이나 그 밖의 행정기관에서 감사가 진행 중인 사항
- 사인 간의 권리관계 또는 사생활에 관한 사항
- 구의회에 관한 사항
- 검찰·경찰 또는 그 밖의 수사기관에서 수사조사가 진행 중인 사항
- 구민고충처리위원회가 조사하기에 적절하지 않다고 판단되는 사항

(5) 고충민원 처리결과 유형

구 분	직접조사 여부	내 용
시정 권 고	○	피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있어 이를 취소·변경·개선하거나 이행하는 등의 적절한 시정이 필요한 경우
의견 표명	○	피신청인의 처분·사실·행위·부작위 등이 위법·부당하지는 않으나 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우
제도 개선	○	법령 그 밖의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우
조 정	○	다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 고충민원의 신속하고 공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에 당사자의 신청 또는 직원에 의하여 조정
합 의	○	조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고 또는 당사자 간의 자발적인 합의 성립된 경우
기 각	○	신청인의 주장이 이유가 없다고 인정되는 경우
심의 해소	○	신청인의 요구사항이 비교적 경미한 것으로 신속히 해결방안을 안내하여 해소되거나 피신청인이 자발적으로 시정하여 해소된 경우
심의 종결	○	신청인의 요구사항 관련 행정기관에서 수용하기가 어렵거나 뚜렷한 해결 방안 제시 또는 관계인과 조정·중재가 불가하여 조사 진행이 어려운 경우
이 첩	×	관계 행정기관 등에 이첩하는 경우
각 하	×	「인천광역시 미추홀구 구민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」제17조에 열거된 사항에 해당하여 각하하는 경우
상담 안내	×	민원상담 과정에서 단순민원 내용으로 해당부서로 안내 또는 관련 부서 담당자 연계처리 하는 경우
상담 해소	×	민원상담 과정에서 단순민원 내용으로 해당부서 담당자 의견청취 및 관계 법령 확인을 통해 민원내용을 즉시 해소하는 경우

2025년도 인천광역시 미추홀구

구민고충처리위원회

운영상황 보고서

제 2 부

인천광역시 미추홀구 구민고충처리위원회 운영성과

1. 고충민원 처리 현황
2. 구민고충처리위원회 직접조사 결정 민원 처리현황
3. 기타 민원 처리현황(이첩·상담안내·상담해소·각하·철회)

제2부 인천광역시 미추홀구 구민고충처리위원회 운영성과

1 고충민원 처리 현황

(1) 민원 접수 및 처리 현황

접수(계)	직접조사	이첩	각하	상담안내	상담해소	철회
122	21	84	4	11	1	1

(2) 접수 방식별 현황

총계	방문	인터넷	우편	팩스	기타
122	7	108	1	-	6

(3) 월별 접수현황

총계	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
122	3	11	10	6	10	22	13	5	14	7	8	13

(4) 민원 분야별 접수현황

총계	토지 정보	건설 건축	청소 환경	보건 위생	도로 교통	세무 회계	여성 복지	공원 녹지	도시 재생	일반
122	-	13	22	8	39	-	13	2	6	19

(5) 직접조사 결정 민원 처리현황

직접조사 (계)	완료	진행	조사완료 (계)	취하	심의 종결	제도 개선	심의 해소	의견 표명	시정 권고
21	21	-	21	-	5	-	12	4	-

2 구민고충처리위원회 직접조사 결정 민원 처리현황

연번	민원요지	처리결과	담당위원 (결정유형)
1	공공기관 서포터즈 선발방법 개선 요구	공공기관 서포터즈는 다른 일자리 사업과는 달리 활동역량, 사무역량 등의 소양이 필요함. 부서에서 정한 선발기준 및 실기 테스트가 부당하다고 볼 수 없음. 향후 참여자에게 실기 테스트에 대해 안내할 수 있도록 개선방안을 마련하기 바람.	박광현 (심의종결)
2	○○시장 인근 불법 주정차 차량 단속 요청	시장 상인회, 동 행정복지센터, 관련 부서가 함께 논의하는 자리를 마련하고 의견을 수렴한 후 신규 조성하는 주차장과 연계하여 종합적인 대책을 마련하기 바람.	박장규 (의견표명)
3	통장 선출 과정 불공정 개선	「인천광역시 미추홀구 통·반 설치 조례 시행규칙」에서 규정한 통장선출 절차를 모두 준수하였음. 따라서 통장 선출 절차가 위법·부당하다고 판단하기 어려움.	박광현 (심의종결)
4	대형쓰레기통 이동조치 요청	현장을 방문하여 관리소장과 쓰레기봉투 회수함, 재활용품을 건물 내부로 이동시킴. 적치물 설치 금지를 안내함.	박장규 (심의해소)
5	주민센터 프로그램 수강료 결제 방식 개선	신용카드 사용이 일반화된 시대 흐름을 반영하여 수강료 수납 방식을 현금 및 계좌이체와 더불어 신용카드를 병행하여 구민의 입장에서 편리하고 만족할 수 있도록 개선하기 바람.	성영현 (의견표명)

연번	민원요지	처리결과	담당위원 (결정유형)
6	○○조합이 조합원에게 동의서를 요구한 정황 조사 요청	○○조합 관계자는 신속한 사업 추진을 위해 타 구청 사례와 동일한 절차가 적용될 것을 예상하여 조합원에게 잘못 설명한 점을 인정함. 따라서 ○○조합과 △△△과 간 동의서 수집 관련 사전협의를 이루어졌다고 판단하기 어려움.	박장규 (심의종결)
7	용현동 ○○교회 옆 경사로 난간 보수 요청	난간의 훼손이 심각하므로 신속한 보수가 필요함. 경사로 안전을 위해 주정차 금지 구역 설정이 필요하다고 판단됨.	박장규 (의견표명)
8	방범용 CCTV 설치 요청	요청한 위치는 2025년 하반기 방범용 CCTV 설치 사업대상지로 확정되었으며, 2025. 5월~11월까지 진행 예정	박장규 (심의해소)
9	○○아파트 대각선 횡단보도 및 햇빛가림막 설치 요청	교통행정과는 용현·학익1블록 기반시설 관련 협의 시 대각선 횡단보도가 설치될 수 있도록 요청할 예정임. 그늘막 씬터 설치 사업은 올해 완료되었으며, 2026년 사업 진행 시 해당 지역을 우선 검토 예정임.	박장규 (심의해소)
10	담배인가에 대한 소극행정 신고 및 인가증 요청	담배소매인 지정 절차상 위법·부당한 사항은 없는 것으로 판단되며, 민원인의 점포에 대한 추가 담배소매인 지정은 불가한 것으로 확인됨.	박장규 (심의종결)
11	○○ 아파트 인근 차량 통행 불편 신고	삼거리 차량 시야 확보와 소화전 인근 주차금지를 위해 시선유도봉 설치가 필요하다고 판단됨.	성영현 (심의해소)

연번	민원요지	처리결과	담당위원 (결정유형)
12	아파트 앞 신호등 미가동에 따른 교통안전사고 우려	신호등 미가동의 직접적인 원인은 ○○조합의 보완사항 미이행으로 확인됨. 이에 본 민원을 교통행정과 및 도시정비과에 공유하였으며, 조합이 시정조치를 신속히 이행 하도록 공문 발송을 요청하였음.	박장규 (심의종결)
13	생활폐기물 장기간 미수거로 인한 불편 신고	대행업체 수거 담당자의 단순 누락으로 발생 한 것으로 판단됨. 담당 부서에서는 대행업체에 대한 지속적인 관리 감독이 요구된다.	박장규 (심의해소)
14	○○동 전화 응대 불편 신고	민원인은 사회복지 업무 문의를 위해 ○○동 에 전화하였으나 해당 직원의 부주의로 전화 벨소리가 낮춰져 있어 통화 연결이 안됨. 이후 담당자가 민원인에게 연락하여 관련 상담을 제공하였음.	박광현 (심의해소)
15	○○동 자치센터 프로그램 등록 불편	프로그램 접수 담당자 부재와 안내 미흡으로 발생하였음. 담당자 부재 시 접수 방법에 대한 사전 안내를 강화하고, 안내판 설치 등 홍보 체계를 보완할 것을 권고함.	성영현 (의견표명)
16	○○체육관 이용자 무단 주차로 인한 주민 불편	담당 부서는 위탁기관에 대한 공식적인 민원 알 림 및 관리 강화 요청 등 재발 방지 대책을 마련 하여 시행할 계획임. 위와 같은 방안은 체육관 이용자의 인식 개선과 관리 강화를 통해 주민 불편을 완화하는데 기여 할 것으로 판단됨.	박광현 (심의해소)

연번	민원요지	처리결과	담당위원 (결정유형)
17	무단투기 지속 발생에 대한 관리 미흡	○○동에서는 예방 중심의 대책을 마련하여 추진하고 있는 바, 이는 무단투기 근절을 위한 합리적이고 타당한 조치로 판단됨.	성영현 (심의해소)
18	물품공유센터 이용 불편	담당부서에도 개선 필요성을 인지하고 운영 방식 조정을 검토 중임. 특히 2026. 1월부터 '신청 즉시 대여'가능하 도록 운영 방식을 개선하겠다고 밝힌 점은 민원인이 제기한 불편 해소에 실질적으로 기 여할 것으로 판단됨.	박장규 (심의해소)
19	○○교실 이용 기준 안내 및 시설 개방 요청	본 민원은 현행 운영 방식 및 안전 관리상 즉각적인 수용은 곤란하나, 운영세칙 개정 및 관리 강화 조치를 통해 개선될 것으로 판단됨.	성영현 (심의해소)
20	골목길 무단투기 쓰레기 관리 소홀	○○동에서는 관할 통장을 관리인으로 지정하 여 현장 대응력을 강화하고, 주민 참여형 관리 체계를 구축하는 한편, 야간 단속 및 홍보를 병행하여 예방 중심의 대책을 마련하여 추진 예정이므로, 이는 무단투기 근절을 위한 합리 적이고 타당한 조치로 판단됨.	박장규 (심의해소)
21	인도 물고임 현상 장기간 방치	단기적으로 장마철 이전 현장 점검을 실시하여 보행자 안전 확보를 위한 조치를 우선 시행하는 것이 타당하며 장기적으로 예산 확보를 통해 해당 구간의 배수 불량 원인을 근본적인 해소 방안을 마련하기 바람.	성영현 (심의해소)

3 기타 민원 처리현황 (이첩·상담안내·상담해소·각하·철회)

연번	민원요지	처리결과
1	○○동 주변 웬스 수리	이첩 (교통행정과)
2	○○오거리 식당 앞 흡연 단속	이첩 (건강증진과)
3	학익역 앞 버스정류장 설치	이첩 (자동차관리과)
4	씨티오씨엘 3단지 버스정류장 설치	이첩 (자동차관리과)
5	학익시장 재정비 요청	이첩 (경제지원과)
6	학익4구역 재개발 근처 신호체계 변경	이첩 (도시정비과)
7	애견카페 행정조치 요구	이첩 (경제지원과)
8	○○아파트 공사로 인한 차량 피해 보상	이첩 (도시재생과)
9	야간 주차단속 시간 조정	이첩 (교통행정과)
10	주안사거리 교통체계 변경	이첩 (교통행정과)
11	아트에비뉴27 운영 방식 개선	이첩 (문화예술과)
12	담배 소매인권 불법 취득 신고	이첩 (경제지원과)
13	공영주차장 유료화 및 택시 승강장 폐쇄 요청	이첩 (교통행정과)
14	○○대로 불법 주정차 단속 고정형 CCTV 설치	이첩 (교통행정과)
15	○○조합 사업 시행 계획 접수 보류 요청	이첩 (도시정비과)

연번	민원요지	처리결과
16	불법 주정차 단속 현수막 철거	이첩 (교통행정과)
17	완속 충전기 설치	이첩 (교통행정과)
18	○○ 심터 점검·관리 강화	이첩 (공원녹지과)
19	○○대로 보도블록 정비	이첩 (건설과)
20	○○아파트 가로주택사업 조사 요청	이첩 (도시정비과)
21	○○아파트 앞 땅 갈라짐 및 도로 보수	이첩 (건설과)
22	마트 앞 불법 적치물 정비	이첩 (도시경관과)
23	건물 주차장 앞 리어카 정비	이첩 (도시경관과)
24	미추홀경찰서 앞 주차선 정비	이첩 (교통행정과)
25	소규모 공동주택 보조금 지원 사업 공사 하자	이첩 (건축과)
26	일반쓰레기 배출 장소 변경	이첩 (주안7동)
27	금연구역 표시 요청	이첩 (건강증진과)
28	○○동 인근 어린이보호구역 내 재활용품 중간 집하장소 변경	이첩 (자원순환과)
29	○○ 유수지 약취	이첩 (건설과)
30	○○아파트 인근 방역 요청	이첩 (보건행정과)

연번	민원요지	처리결과
31	송의로터리 신호등 체계 개선	이첩 (인천시 교통정보운영과)
32	○○조합사무실 간판 철거	이첩 (도시정비과)
33	○○삼거리 코너 주차금지 시설물 설치	이첩 (교통행정과)
34	불법 주정차 단속 기준 문의	이첩 (교통행정과)
35	노인호보구역 지정	이첩 (노인장애인복지과)
36	비둘기 배설물 청소	이첩 (용현2동)
37	제2경인고속도로 하부 도로 개설 요청	이첩 (도시계획과)
38	불법 주정차 단속	이첩 (교통행정과, 건설과)
39	모자보건실 불친절	이첩 (건강증진과)
40	쓰레기 무단투기 금지 현수막 설치	이첩 (자원순환과)
41	빌라 인근 쓰레기 무단투기 신고	이첩 (주안2동)
42	석바위사거리 횡단보도 경계턱 낮춤	이첩 (건설과)
43	주차장 소음 신고	이첩 (교통행정과)
44	보행로에 설치된 시설물로 인한 통행 불편	이첩 (주택관리과)
45	주정차 금지구역 지정	이첩 (교통행정과)

연번	민원요지	처리결과
46	사설 수영장 수질관리 감독 요청	이첩 (체육생활과)
47	간석역 ○번 출구 인근 하수 시설물 준설 및 악취 발생	이첩 (건설과)
48	공영주차장 조성을 위한 사유지 매입 문의	이첩 (교통행정과)
49	정류소 내 송풍기 및 온열의자 설치	이첩 (자동차관리과)
50	건축물 부설주차장 불법용도 사용에 대한 단속	이첩 (교통행정과)
51	○○공원 주정차 단속	이첩 (교통행정과)
52	버스정류소 송풍기 고장 신고	이첩 (자동차관리과)
53	○○동 앞 보도블록 정비	이첩 (건설과)
54	속도제한 노면표시 내 사고 신고	이첩 (건설과)
55	○○아파트 인근 교통 환경 개선 요구	이첩 (안전총괄과, 건설과, 교통행정과)
56	주차단속 이의신청	이첩 (교통행정과)
57	제물포시장 정비 사업 진행 문의	이첩 (경제지원과)
58	석암고가교 일대 정비 요청	이첩 (건설과)
59	담배꽂초 무단투기 신고	이첩 (승의4동)
60	도화동 일대 무단투기 쓰레기 정비	이첩 (도화1동)

연번	민원요지	처리결과
61	주인공원 공용도로 주차구역 벌초	이첩 (시설관리공단)
62	어린이집 인근 흡연구역 설치	이첩 (건강증진과)
63	어린이집 인근 흡연구역 지정 기준	이첩 (건강증진과)
64	폐건전지함 교체	이첩 (문학동)
65	○○동 인근 쥐 방역 요청	이첩 (보건행정과)
66	공터 쓰레기 악취 신고	이첩 (주안5동)
67	장애인 전용 주차구역 과태료 부과 취소	이첩 (감사실)
68	주민자치센터 프로그램 통합예약시스템 개선	이첩 (자치협력과)
69	인도 무단 점유 신고	이첩 (도시경관과)
70	심야 시간 간판 조명 피해	이첩 (환경보전과)
71	공사 현장 시설물로 인한 피해 보상	이첩 (도시정비과)
72	도로 보수 요청	이첩 (건설과)
73	출산장려금 미지급 대한 이의신청	이첩 (보육정책과)
74	○○동 체력 단련실 개선	이첩 (○○동 주민자치회)
75	물류센터 소음, 흡연, 무단투기 쓰레기 신고	이첩 (자동차관리과, 교통행정과 환경보전과)

연번	민원요지	처리결과
76	불법 주정차 신고	이첩 (교통행정과)
77	보안등 설치	이첩 (건설과)
78	하수 배관 막힘 신고	이첩 (건설과)
79	음식점에서 발생하는 쉿 타는 냄새 신고	이첩 (환경보전과)
80	공무원 민원 응대 불친절	이첩 (송의1.3동)
81	시선유도봉 보수	이첩 (교통행정과)
82	○○아파트 일대 교통안전 및 보행 환경 개선	이첩 (교통행정과)
83	석암고가교 하부공간 안전관리 및 보행환경 개선	이첩 (교통행정과, 주안6동)
84	○○버스 정류장 무정차 신고	이첩 (중구청 교통운수과)
85	홈페이지 접속 오류	상담안내 (시설관리공단 안내)
86	산후도우미 정부지원금 지원 기준 문의	이첩 (건강증진과 안내)
87	정신건강 상담	상담안내 (정신건강복지센터 안내)
88	인도 벤치 설치	상담안내 (학익1동 안내)
89	방역 문의	상담안내 (보건행정과 안내)
90	핸드폰 해킹 신고	상담안내 (인천경찰청 안내)

연번	민원요지	처리결과
91	일자리 상담	상담안내 (요양보호사 일자리 안내)
92	하수도 수리 문의	상담안내 (건설과 안내)
93	○○조합 불법 영업 신고	상담안내 (법률상담 안내)
94	일자리 상담	상담안내 (노인인력개발센터 안내)
95	동물 등록 변경 신고 문의	상담안내 (경제지원과 안내)
96	고충민원 처리결과 재요청	상담해소 (처리결과 재통지)
97	조직적인 스토킹 피해 신고	각하 (사생활에 관한 사항)
98	경비업체 사고 처리 신고	각하 (사인 간의 권리관계)
99	조직적인 스토킹 피해 신고	각하 (사생활에 관한 사항)
100	○○대리점 재수사 요청	각하 (사인 간의 권리관계)
101	○○아파트 철길 옆 불법 주차차 단속	철회

2025년도 인천광역시 미추홀구

구민고충처리위원회

운영상황 보고서

제 3 부

고충민원 주요 처리사례

고충민원 주요 처리사례

제3부 고충민원 주요 처리사례

1 공공기관 서포터즈 선발방법 개선 요구

(1) 민원 개요

- 민원인: 한OO
- 담당 위원: 박광현
- 민원요지: 공공기관 서포터즈 선발방법 불공정 개선 요구

(2) 민원 접수 및 진행

- 2025.01.22. (수) 고충민원 게시판에 민원 접수
- 2025.01.22. (수) 담당부서 방문 및 사업 현황 확인
- 2025.02.05. (수) 담당부서 조치방안 검토

(3) 민원 내용

- 공공서포터즈 선발 시 고령자에 대한 불공정한 선발 방식 개선
- 선발방법에 대한 사전 안내 혹은 교육 시행 요청

(4) 민원 조사 및 판단

- 담당부서 의견
 - 공공서포터즈 선발기준은 활동역량(의사전달, 경청, 신체활동능력), 사무역량(컴퓨터 및 정보화능력), 유관 자격증 유무, 직업적 경험 유무 등을 확인함.
 - 특히 공공기관에서의 실제 업무 수행 역량을 높게 요구되어, 참여자의 사무역량 평가를 위해 실기 테스트를 추가적으로 실시함.
 - 2025년 사업 배정 인원 총 125명 중 65세 이상 비율이 73%(91명)으로, 특정 연령층만 선발되지 않았음.
- 담당부서 조치사항
 - 민원 제안에 따라 추후 참여자들에게 실기 테스트에 대한 안내와 절차를 더욱 명확히 하여 고령자들이 당황하지 않도록 개선하겠음.

○ 처리결과(심의중결)

- 공공기관 서포터즈는 동 행정복지센터, 우체국, 도서관, 병원 등에 배치되어 민원 안내, 사무기기 작동, 전산(컴퓨터) 작업 등의 업무를 담당하므로, 다른 일자리 사업과는 달리 활동역량(의사전달, 경청, 신체활동능력), 사무역량(컴퓨터 및 정보화능력) 등의 소양이 필요함.
- 공정한 선발을 위해 실기 테스트 내용에 대한 사전 안내 및 교육은 불가함.
- 따라서 부서에서 정한 선발기준 및 실기 테스트가 부당하다고 볼 수 없음.
- 또한, 2025년 사업 배정 인원 125명 중 65세 이상이 91명(73%), 60~64세가 34명(23%) 선발되어 젊은 연령층만 선발되지 않았음.
- 다만, 향후 참여자에게 공정한 선발을 해치지 않는 범위 내에서 실기 테스트에 대해 안내할 수 있도록 개선방안을 마련하기 바람.

2

△△시장 인근 불법 주정차 차량 단속 요청

(1) 민원 개요

- 민원인: 김○○
- 담당 위원: 박장규
- 민원요지: △△시장 인근 불법 주정차 차량 단속 요청

(2) 민원 접수 및 진행

- 2025.01.23. (목) 고충민원 게시판에 민원 접수
- 2025.01.31. (금) 민원내용 및 관련 자료 파악 후 현장 방문

(3) 민원 내용

- △△시장 인근 불법 주정차 차량 단속 요청

(4) 민원 조사 및 판단

- 현장조사
 - △△시장 앞 버스정류장 주변에 차량이 주차되어 있어 버스를 이용하려는 승객들이 불편 호소
 - △△시장 입구는 주정차금지구역임에도 차량이 불법으로 주정차 되어 있고 2차선에도 정차한 차량이 길게 줄지어 있음.
 - 주차타워 입구에 노상 주차장이 5면 있으나, 주차 타워로 들어가는 차량이 2차선에 길게 대기하고 있어 교통혼잡을 가중함.
- 처리결과(의견표명)
 - △△시장 인근은 상습·고질적인 불법주차 지역으로 단시간 내 교통 문제 해결이 어려울 것으로 판단됨.
 - 담당부서에서는 △△시장 인근 교통 문제 개선을 위해 현장 단속, 고정형 CCTV 단속, 안전신문고 주민신고제 활용한 단속을 시행하고 있으나, 일시적인 방안 일 뿐 근본적인 해결책으로 부족하다고 판단됨.
 - 시장 상인회, 동 행정복지센터, 관련 부서가 함께 논의하는 자리를 마련하고 의견을 수렴한 후 신규 조성하는 주차장과 연계하여 종합적인 대책을 마련해주기 바람.

3 통장 선출 과정 불공정 개선

(1) 민원 개요

- 민원인: 황00
- 담당 위원: 박광현
- 민원요지: △△통장 선출 과정 불공정 개선 요구

(2) 민원 접수 및 진행 경과

- 2025.02.19. (수) 고충민원 현장 접수
- 2025.02.19. (수) 담당부서 방문 및 민원 내용 확인
- 2025.03.10. (월) 민원내용 조사 및 답변서 검토

(3) 민원 내용

- △△통장 선출 시 본인보다 점수가 낮은 신청자가 선정된 이유
- 심사위원이 답답하여 본인을 탈락시킨 의혹 및 선출 과정 불공정 개선

(4) 민원 조사 및 판단

- 담당부서 의견
 - 통장 선출 절차는 관련 규정에 따라 모집공고 → 신청접수 → 후보자 심사 → 위촉 대상자 선정 → 확정 공고 → 의견 수렴 및 결과 검토 → 위촉 순으로 진행됨
 - 심사 기준은 통·반장 경력, 10년간 자원봉사활동, 관할구역 거주기간, 연령, 행정기관 상훈, 검직 여부, 면접 항목을 종합적으로 심사하여 60점 이상인 사람 중에서 위촉 여부를 결정하고 후보자가 2명 이상인 경우 고득점자를 위촉 대상으로 선정함.
- 처리결과(심의종결)
 - 「인천광역시 미추홀구 통·반 설치 조례 시행규칙」에서 규정한 통장 선출 절차를 모두 준수하였음.
 - 통장 선정 자료를 확인한 결과, 최고 득점자가 선정되었음.
 - 따라서 통장선출 절차가 부적정하다고 판단하기 어려움.

4 △△동 주민자치센터 프로그램 수강료 결제 방식 개선

(1) 민원개요

- 민원인: 명OO
- 담당 위원: 박광현
- 민원요지: △△동 주민자치센터 프로그램 수강료 결제 방식 개선 요청

(2) 민원 접수 및 진행

- 2025.03.17. (월) 고충민원 접수
- 2025.03.19. (수) △△ 행정복지센터 방문 및 민원 내용 확인
- 2025.04.08. (화) △△ 주민자치회 답변서 제출
- 2025.04.08. (화) 민원내용 조사 및 답변서 검토

(3) 민원 내용

- △△동 주민자치센터 프로그램 수강료 신용카드 결제 시스템 도입 요청

(4) 민원 조사 및 판단

○ △△동 주민자치회 의견

- 「인천광역시 미추홀구 주민자치회 및 주민자치센터 설치·운영에 관한 조례」 제32조에 따라 각 동마다 주민자치센터 여건에 맞춰 수강료 결제 방식을 결정하고 있음.
- △△동 주민자치회에서는 2024년 12월 신용카드 결제 방식 도입을 검토하였으나, 수수료와 환불 처리 절차 문제로 미시행
- 2025. 4. 14.(월) 정기회의에서 주민자치회 정기회의 안건으로 심의할 예정임.
- 해당 안건이 의결되면 3분기 프로그램 접수부터 신용카드 결제 가능함.

○ 처리결과(의견표명)

- 신용카드 사용이 일반화된 시대 흐름을 반영하여 수강료 수납 방식을 현금 및 계좌이체와 더불어 신용카드를 병행하여, 구민의 입장에서 편리하고 만족할 수 있도록 제도를 개선할 것을 요청함.

5 신호등 미가동에 따른 교통안전 사고 우려

(1) 민원 개요

- 민원인: 신OO
- 담당 위원: 박장규
- 민원요지: 아파트 정문 앞 신호등 미가동으로 인한 교통사고 발생 우려

(2) 민원 접수 및 진행 경과

- 2025.11.11. (화) 고충민원 게시판에 민원 접수
- 2025.11.11. (화) 담당부서 방문 및 현장 확인
- 2025.11.26. (수) 담당부서 조치방안 검토

(3) 민원 내용

- △△주택개발정비사업 관련 기반시설 중 아파트 앞 신호등이 미가동 상태이며, 이로 인해 교통사고 발생이 우려되므로 신속한 조치를 요청함.

(4) 민원 조사 및 판단

○ 담당부서 의견

- 해당 신호등은 △△주택개발정비사업을 통해 설치된 시설물로 관계기관인 △△경찰서 및 도로교통공단 등과 협의를 거쳐 교통체계를 결정하였으며, 현재 주변 도로의 개선 사항에 대하여 교통영향평가 변경신고를 진행하고 있음.
- 사업시행자가 진행한 기반시설 공사구간 중 안전시설물 미흡 및 심의사항 미준수 등 각종 하자가 확인되어 우리 구는 현재 △△조합에 시정조치를 요청한 상태이며, 추후 보완이 완료될 경우 빠른 시일내 승인 처리할 예정임.

○ 처리결과(심의종결)

- 신호등 미가동의 직접적인 원인은 △△조합의 보완사항 미이행에 따른 것으로 확인됨.
- 이에 본 민원을 교통행정과 및 도시정비과에 공유하였으며, 조합이 시정조치를 신속히 이행하도록 관련 부서에 공문 발송을 요청하였음.

6 생활폐기물 장기간 미수거 신고

(1) 민원 개요

- 민원인: 서OO
- 담당 위원: 박장규
- 민원요지: △△동 생활폐기물 장기간 미수거로 인한 불편 신고

(2) 민원 접수 및 진행

- 2025.11.18. (화) 고충민원 게시판에 민원 접수
- 2025.11.18. (화) 담당부서 방문 및 현장 확인
- 2025.11.20. (목) 담당부서 조치방안 검토

(3) 민원 내용

- 민원인 거주지 인근에 배출된 생활폐기물이 장기간 미수거 상태였다고 주장함.

(4) 민원 조사 및 판단

○ 담당부서 의견

- 대행업체가 2025. 11. 20.(목) 현장 확인하였으나 미수거된 생활폐기물은 발견되지 않음.
- 해당 지역은 빌라, 주택 등이 밀집 되어 수거량이 많은 구간으로 수거 담당자의 단순 누락으로 발생한 것으로 판단됨.
- 대행업체 현장 직원에게 해당 구역의 수거 누락이 발생하지 않도록 교육 완료
- 향후 대행업체 관리·감독을 강화해 생활폐기물 미수거 민원이 발생하지 않도록 노력하겠음.

○ 처리결과(심의해소)

- 본 민원은 생활폐기물의 미수거로 인한 생활불편 및 환경 피해 우려를 제기한 사안으로, 현장 확인 및 담당부서 소명내용을 종합한 결과, 대행업체의 일시적·단순 누락으로 판단된다.
- 다만 생활폐기물 수거업무는 주민의 일상적 불편과 직결되는 행정서비스로 단순

누락이라 하더라도 반복될 경우 주민 신뢰 저하, 위생·환경 문제로 확산될 소지가 있다.

- 특히 대행업체 현장 직원에 대한 교육 실시만으로는 단기적 조치에 그칠 수 있으므로, 수거 현황 점검, 누락 발생 구간에 대한 집중 모니터링 등 지속적인 관리·감독 체계 강화가 요구된다.

7

▲▲동 체력단련실 이용 불편

(1) 민원 개요

- 민원인: 이00
- 담당 위원: 박장규
- 민원요지: ▲▲동 체력단련실 접수 불편 신고

(2) 민원 접수 및 진행

- 2025.12.01. (월) 고충민원 게시판에 민원 접수
- 2025.12.01. (월) 담당 부서 방문
- 2025.12.03. (수) 담당 부서 조치방안 검토

(3) 민원 내용

- 민원인은 ▲▲동 체력단련실 프로그램 신청을 위해 방문하였으나, 담당자 부재로 접수가 이루어지지 않아 불편을 겪었으며, 이에 따라 근무시간 조정 또는 추가 인력 배치 등 운영 개선을 요청함.

(4) 민원 조사 및 판단

○ 담당부서 의견

- ▲▲동 체력단련실은 월~금요일 6:30~21:00까지 운영 중임.
- 주민자치센터 프로그램 접수는 주민자치회 내부 운영 방침에 따라 월~금요일 08:30~14:00까지 가능함.
- 이후 시간대에는 주민자치센터 담당 공무원이 접수 업무를 대행하고 있으며, 해당 직원이 교육·연가 등으로 근무하지 못할 경우 대직자가 접수 업무를 추가로 수행하고 있음.
- 다만, 접수 가능 시간 및 담당자 부재 상황에 대한 현장 안내가 미흡하여 민원이 발생한 것으로 판단됨.

○ 처리결과(의견표명)

- 본 민원은 프로그램 접수 담당자 부재와 안내 미흡으로 인해 발생한 사항으로, 안내 방식의 보완이 필요한 것으로 판단됨.
- 다만, 추가 인력 배치는 예산 및 인력 운영 여건상 단기간 내 현실적으로 어려운 상황으로 보이며, 이에 따라 기존 인력 범위에서 효율성을 높일 수 있는 방안 마련이 필요함.
- 따라서 담당자 부재 시 접수 가능 시간 및 절차에 대한 사전 안내를 강화하고, 접수 가능 여부를 주민이 명확히 확인 수 있도록 안내판·홍보체계를 정비하여 유사 불편이 재발하지 않도록 조치할 필요가 있음.
- 아울러, 장기적으로 주민 불편 해소를 위해 민원인이 제기한 의견이 제도 및 운영 개선 과정에서 반영될 수 있도록 지속적인 검토와 노력을 기울일 것을 요청함.

8 미추홀구 물품공유센터 이용 불편

(1) 민원개요

- 민원인: 이00
- 담당 위원: 박장규
- 민원요지: 미추홀구 물품공유센터 이용 불편 신고

(2) 민원접수 및 진행

- 2025.12.09. (화) 고충민원 게시판에 민원 접수
- 2025.12.09. (화) 담당부서 방문
- 2025.12.10. (수) 담당부서 조치방안 검토

(3) 민원 내용

- 미추홀구 인천업사이클에코센터(물품공유센터)에서 물품 대여를 예약하려고 했으나, 신청일 기준 3일까지 예약이 가능하고, 당일 현장 대여가 불가하여 이용에 불편이 있음.
- 예약 가능 기간 확대 또는 예약 없이 현장 대여가 가능하도록 개선 요청함.

(4) 민원 조사 및 판단

○ 담당부서 의견

- 「인천광역시 미추홀구 인천업사이클에코센터 관리 및 운영 조례」및 동법 시행규칙에 따라, 인천업사이클에코센터는 민간위탁기관으로 운영함.
- 물품공유센터는 인천업사이클에코센터 운영위원회의 심의를 거쳐 운영되는 사업으로 미추홀구 물품공유센터 홈페이지 또는 현장 신청을 통해 물품 대여를 운영하고 있음.
- 현재 물품공유센터 사업은 물품의 원활한 대여를 위해 사전 물품 검수 및 정비 등이 필요하여 대여 신청 후 익일 대여를 진행하고 있음.
- 2026년도 미추홀구 인천업사이클에코센터 운영 지침을 강화하여 물품공유센터 운영 관련 사항을 보강하고자 함.

- 다만, 현재 물품공유센터의 대여물품 이용기간은 최대 4일이며, 필요시 추가 연장이 가능함으로 예약 가능 기간은 다른 주민들의 이용에 불편함이 발생하지 않도록 현행 운영을 유지하고자 함.

○ 처리결과(심의해소)

- 물품공유센터는 현재 ‘신청 후 익일 대여’를 원칙으로 운영되는 것이 물품의 안전한 관리와 검수 절차를 위한 조치로 볼 수 있으나, 주민 입장에서는 긴급한 이용 수요에 대응하지 못해 실질적인 편의성이 떨어지는 문제가 존재함.
- 물품공유센터는 주민의 순환·공유 문화 확산을 촉진하기 위해 운영되는 생활형 공공서비스로서, 이용 접근성 제고가 핵심 목적 중 하나임.
- 본 민원은 운영 편의성과 이용자 접근성 간 균형을 요구하는 합리적 문제 제기로 판단되며, 부서에도 개선 필요성을 인지하고 운영 방식 조정을 검토하고 있음.
- 특히 부서가 2026. 1월부터 ‘신청 즉시 대여’가능하도록 운영 방식을 개선하겠다고 밝힌 점은 민원인이 제기한 불편 해소에 실질적으로 기여할 것으로 판단됨.

9

▲▲교실 사용 관련 의견 제출

(1) 민원 개요

- 민원인: 이00
- 담당 위원: 성영현
- 민원요지: ▲▲교실 공간을 수강 여부와 관계없이 이용할 수 있도록 조치

(2) 민원 접수 및 진행

- 2025.12.15. (월) 고충민원 접수
- 2025.12.15. (월) 담당부서 의견 수렴
- 2026.01.08. (목) 담당부서 조치방안 검토

(3) 민원 내용

- ▲▲교실 초급반 수강생으로, 개인 사정으로 정규 수업에는 참석하지 못하였으나 수업이 없는 오후 시간대에 소음·난방·기계 사용 없이 ▲▲작업을 해 왔음. 그러나 직원으로부터 “수강을 하지 않으면 오후 시간대에는 ▲▲교실 이용이불가하다”는 안내를 받아 당황하였으며, ▲▲교실이 수강 여부와 관계없이 자유 이용이 가능한지, 이용 기준에 대한 명확한 규정을 요청함.

아울러 수업이 없는 시간대이자 이용 부담이 거의 없다는 점을 고려하여 기존과 같이 개인 작업을 허용해 줄 수 있는지 재검토를 요청함.

(4) 민원 조사 및 판단

- ▲▲ 행정복지센터 의견
 - 그동안 ▲▲교실은 수업 특성상 1시간 30분이라는 짧은 시간 안에 작업 마무리하기 어렵다는 수강생들의 의견을 반영하여, 수강생에 한해 수업 시간 전후에도 일정 시간 동안 교실을 개방하고 있었음. 그러나 수업 시간 이외에 ▲▲교실을 무료 개방하는 것은 어디까지나 수업의 연장선상에서 수강생들의 편의를 위해 이루어지는 것으로 강의 시간 이외에 누구에게나 개방을 허용하려는 취지가 아님.
 - 또한 ▲▲교실 내에는 재봉기, 가스온풍기 등의 기계가 있어 항상 화재 및 안전사

고의 위험이 있으므로 강사 또는 주민자치센터 담당자의 감독 없이 누구나 자유롭게 사용할 수 있도록 개방하기는 어려움.

- 다만, ‘주민자치회 및 주민자치센터 운영세칙’에 △△교실 공간 사용에 대한 내용이 세부적으로 규정되어 있지 않아 이용자들에게 혼동을 유발할 수 있음을 인지하였으며, 추후 주민자치회 및 프로그램 수강생 등의 의견을 수렴하여 명확한 지침을 정하고 주민자치센터 운영세칙에 반영할 예정임.
- ‘△△동 주민자치회 및 주민자치센터 운영세칙’ 개정
 - 1월 주민자치회 정기회의 시, 회의 안건 토의
 - △△교실 공간 사용에 대한 허용범위(대상자, 운영시간 등)를 명확히 규정
- △△교실 출입자 관리 철저
 - 출입자 관리 대장을 비치 · 작성하여 출입자 관리

○ 처리결과(심의해소)

- △△동 행정복지센터 △△교실 공간을 수강 여부와 관계없이 자유롭게 이용할 수 있도록 요구한 사안이다.
- 조사 결과, △△교실의 수업 외 개방은 수강생들이 제한된 수업 시간 내에 작업을 완료하기 어렵다는 점을 고려하여, 수업의 연장선에서 수강생 편의를 목적으로 한 예외적 조치로 운영되어 왔으며, 수강 여부와 무관하게 일반 주민에게 상시 개방하기 위한 제도는 아닌 것으로 확인되었다.
- 또한 △△교실 내에는 재봉기 및 가스온풍기 등 안전사고 및 화재 위험이 있는 설비가 구비되어 있어, 강사 또는 담당자의 관리·감독 없이 불특정 다수의 이용을 허용하는 것은 안전관리 측면에서 곤란하다고 판단된다.
- 이에 따라 민원인이 요청한 ‘수강 여부와 무관한 자유 이용 허용’ 요구를 즉시 수용하기에는 제도적·관리적 한계가 존재한다.
- 다만, 현재 주민자치센터 운영세칙에 △△교실 공간 사용 기준이 구체적으로 명시되어 있지 않아, 이용자 입장에서 이용 가능 범위에 대한 혼선이 발생할 소지가 있음은 인정된다. 이에 담당부서에서 제시한 바와 같이, 주민자치회 정기회의를 통해 양재교실 공간 사용 대상, 운영 시간, 관리 방식 등을 명확히 규정하고, 이를 운영세칙에 반영하려는 개선 방안은 타당한

조치로 판단된다.

- 아울러 출입자 관리대장 비치 및 출입자 관리 강화를 통해 시설 안전성과 운영의 공정성을 제고하려는 방안 역시 합리적인 개선책으로 보인다.
- 종합적으로 볼 때, 본 민원은 현행 운영 방식 및 안전 관리상 즉각적인 수용은 곤란하나, 제도 미비로 인한 혼선을 해소하기 위한 운영세칙 개정 및 관리 강화 조치를 통해 향후 유사 민원을 예방할 수 있을 것으로 판단된다.

10 골목 쓰레기 방치에 따른 근본적인 대책 마련

(1) 민원 개요

- 민원인: 신OO
- 담당 위원: 박장규
- 민원요지: 빌라 주변 쓰레기 관리와 청소가 부실하여 근본적인 대책 마련

(2) 민원 접수 및 진행 경과

- 2025.12.23. (화) 고충민원 게시판에 민원 접수
- 2025.12.23. (화) 현장 방문, 담당부서 의견 청취
- 2025.12.30. (화) 담당부서 조치방안 검토

(3) 민원 내용

- △△빌라 주변 쓰레기 관리 및 청소가 제대로 이루어지지 않아 주변 환경이 지저분하고 골목에 바람이 불 경우 쓰레기가 인근 지역으로 확산되는 등 생활환경에 불편을 초래하고 있으니 근본적인 대책 마련을 요청함.

(4) 민원 조사 및 판단

- 담당부서 의견 및 조치방안
 - 민원이 제기된 ‘주안로△△번길 △△’ 일대는 정기적으로 정비하고 있으나, 인근 거주자 및 행인들의 상습적인 무단투기로 인하여 정비 당일에도 금세 폐기물이 쌓이고 있는 지역임.
 - 해당 지역은 노선 담당 환경 공무원 1인이 처리할 수 있는 폐기물 양이 아니라 오후 공동 작업 시 정비가 가능함.
 - 따라서 12월 29일 월요일 공동 작업 일정을 잡아 해당 지역 폐기물을 처리하였음.
 - 무단투기 상습 지역을 지속적으로 정비할 경우, 인근 거주자들에게 ‘무단투기를 해도 지자체에서 계속 치워주니 괜찮다’는 도덕적 해이가 유발되며, 무단투기 지역이 고착화되고 정상적인 폐기물 배출 문화 및 폐기물 배출 방법에 대한 인식이 저하될 수 있음.

- 관할 통장을 관리인으로 지정하여 해당 지역에 대한 무단 투기 쓰레기에 대해 즉각적으로 대응하고자 함
- 인근 거주자들과 반상회를 통하여 해당 지역 폐기물 문제에 대한 관심 제고 및 자발적 환경 정비를 촉구
- 통장자율회 등 관내 자생단체와 연계하여 주기적으로 해당 지역에 대한 무단투기 야간 단속 및 순찰을 실시
- 올바른 폐기물 배출 방법에 대하여 인근 거주자들을 대상으로 지속적인 홍보

○ 처리결과(심의해소)

- 해당 지역은 정기적인 환경정비가 이루어지고 있으나 인근 거주자 및 행인에 의한 상습적인 무단투기가 지속적으로 발생하여 환경공무원의 일상적인 작업만으로는 관리에 한계가 있는 지역임이 확인되었다. 이에 따라 담당부서는 공동작업을 통해 대량 폐기물을 처리하는 등 조치를 시행하였다.
- 아울러 단순 반복 청소 중심의 대응은 무단투기에 대한 경각심을 약화시켜 도덕적 해이를 유발하고 장기적으로 무단투기 지역의 고착화 및 올바른 폐기물 배출 문화 저해로 이어질 수 있다는 점에서 담당부서의 문제 인식은 타당하고 판단된다.
- △△동은 관할 통장을 관리인으로 지정하여 현장 대응력을 강화하고, 반상회 및 자생단체와의 협력을 통해 주민 참여형 관리 체계를 구축하는 한편, 야간 단속 및 순찰, 올바른 폐기물 배출 방법에 대한 지속적인 홍보를 병행하는 등 사후 정비 중심에서 예방 관리 중심으로의 전환 방안을 마련하였다.
- 위와 같은 조치 및 향후 관리 방안은 해당 지역의 특성과 무단투기 발생 원인을 종합적으로 고려한 현실적인 대응으로 판단되며, 단기적인 환경 개선뿐만 아니라, 중·장기적으로 무단투기 감소와 주민 인식 개선에 기여할 것으로 판단된다.

제 4 부

부록

1. 인천광역시 미추홀구 구민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례
2. 인천광역시 미추홀구 구민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙

4부 부록

1 인천광역시 미추홀구 구민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례

제1장 총칙

제1조(목적) 이 조례는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」제32조에 따라 인천광역시 미추홀구 구민고충처리위원회의 구성 및 운영에 관하여 필요한 사항을 규정하여 구민의 권익 보호와 지역사회의 발전 도모를 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하고 있는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “고충민원”이란 민원사항 중 인천광역시 미추홀구(이하 “구”라 한다)의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실 행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 구민의 권리를 침해하거나 구민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.
2. “신청인”이란 이 조례에 따라 인천광역시 미추홀구 구민고충처리위원회(이하 “위원회”라 한다)에게 고충민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다.
3. “시민단체”란 「비영리민간단체지원법」제4조에 따라 행정기관에 등록된 비영리 민간단체를 말한다.
4. “소속기관 등”이란 「지방자치법」에 따른 보조기관, 소속행정기관, 하부 행정기관 및 법령 등에 따라 그 권한을 가지고 있거나 권한을 위임·위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인을 말한다.
6. “행정기관 등”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.

제2장 구민고충처리위원회의 구성·직무 등

제3조(구성) ① 위원회는 인천광역시 미추홀구청장(이하 “구청장”이라 한다) 소속하에 두되, 직무수행과 관련하여 독립성을 보장한다.

② 위원은 5명 이내로 구성하고, 그 중 1명을 대표 위원장으로 호선한다.

③ 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 공개모집 및 추천에 의해 인천광역시 미추홀구의회 (이하 “구의회”라 한다)의 동의를 받아 구청장이 임명 또는 위촉한다.

1. 토목공학, 건축공학, 회계학, 법학, 행정학 등 관련분야의 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직으로 재직하거나 재직한 사람
2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람
3. 4급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 사람
4. 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 사람
5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 사람으로서 시민단체로부터 추천을 받은 사람

제4조(임기 및 신분보장) ① 위원의 임기는 2년으로 하되, 한 차례만 연임할 수 있다.

② 위원이 궐위된 때에는 새로운 위원을 위촉할 수 있으며 이 경우 후임으로 위촉되는 위원의 임기는 새로 시작된다.

③ 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 그 의사에 반하여 해촉되지 아니한다.

1. 제5조 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
2. 제6조 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
3. 심신상의 장애, 품위손상 등으로 직무수행이 현저히 곤란하게 된 경우
4. 그 밖에 위원 직책을 계속할 수 없는 사유가 중대한 사유가 발생한 경우

④ 제3항제3호, 제4호의 경우에는 당사자를 제외한 위원 전원의 찬성에 의한 의결을 거쳐 위원장의 제청으로 구청장이 면직 또는 해촉한다.

제5조(결격사유)

- ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 위원이 될 수 없다.
1. 대한민국 국민이 아닌 사람
 2. 「지방공무원법」제31조 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람
 3. 「정당법」에 따른 정당의 당원
 4. 「공직선거법」에 따라 실시하는 선거에 후보자로 등록한 사람
- ② 위원이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하게 된 때에는 당연히 퇴직된다.

제6조(겸직금지) 위원은 재직 중 다음 각 호의 직을 겸할 수 없다.

1. 국회의원 또는 지방의회 의원
2. 행정기관 등과 특별한 이해관계가 있는 개인, 법인 또는 단체의 임직원

제7조(비밀유지 의무) 위원으로 있거나 있었던 사람은 직무수행과 관련하여 알게 된 비밀을 누설하거나 부당한 목적으로 사용해서는 아니된다.**제8조(직무)** 위원은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 제14조에 따라 신청된 고충민원의 조사·처리
2. 구청장이 필요하다고 판단하여 위원회에 의뢰한 사건의 조사·처리
3. 주민들의 권익증진 및 지역사회 발전을 위한 각종 활동 수행
4. 국민권익위원회 등 국내·외 기구·기관들의 교류·협력
5. 그 밖에 위원회 회의의 의결을 거쳐 필요하다고 결정한 활동

제9조(직무관할) 제8조의 직무를 수행할 수 있는 대상기관은 다음과 같다.

1. 구 및 그 소속기관 등
2. 구가 출자 또는 출연하여 설립한 지방공기업, 출자기관, 출연기관
3. 구로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 기관 및 단체 또는 개인

제10조(제척·기피·회피) ① 위원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해당 직무활동에서 제척된다.

1. 본인 또는 그 배우자나 배우자였던 자가 당해 사안에 관하여 당사자 이거나 공동 권리자 또는 공동의무자인 경우
 2. 본인이 당해 사안의 신청인과 친족관계에 있거나 있었던 경우
 3. 본인이 당해 사안에 관하여 증언·감정·법률자문 또는 손해사정을 한 경우
 4. 위원이 되기 전에 당해 사안에 대하여 감사, 수사 또는 조사에 관여한 경우
 5. 본인이 당해 사안에 관하여 신청인의 대리인으로 관여하거나 관여하였던 경우
- ② 이해당사자는 위원에게 공정을 기대하기 어려운 특별한 사정이 있는 경우 해당 위원에 대해 기피신청을 할 수 있다.
- ③ 위원이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 때에는 그 직무활동에서 스스로 회피할 수 있다.

제11조(회의) ① 위원은 직무범위를 각기 달리하여 독립하여 업무를 수행하되, 다음 각 호의 경우에는 재적의원 과반수의 출석으로 개의하고 출석의원 과반수의 찬성으로 의결한다.

1. 규정권고, 제도개선 권고, 감사의뢰의 결정에 관한 사항
 2. 종전 의결례를 변경할 필요가 있는 경우
 3. 그 밖에 위원장이 회의에서 처리하는 것이 필요하다고 인정하는 경우
- ② 그 밖에 회의의 운영에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

제12조(상호간의 관계) 위원회는 합의제로 운영하며 상호협의 또는 지원을 요청 받은 경우 정당한 사유가 없으면 이에 협조하여야 한다.

제13조(전문가 자문) 위원회는 직무수행과 관련하여 전문적·기술적 사항에 대하여 자문하기 위하여 전문가를 초빙하여 의견을 청취할 수 있다.

제3장 고충민원의 조사·처리 등

제14조(고충민원의 신청) ① 누구든지 (국내에 거주하는 외국인을 포함한다.) 위원회에 고충민원을 신청할 수 있다.

② 위원회에 고충민원을 신청하려는 경우에는 다음의 사항을 기재하여 서면(「전자정부법」제2조제7호에 따른 전자문서를 포함한다)으로 신청해야 한다. 다만, 서면으로 신청할 수 없는 특별한 사유가 있는 경우에는 구두로 신청할 수 있다.

1. 신청인의 이름과 주소 (법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭 및 주된 사무소의 소재지와 대표자의 이름)
2. 신청의 취지·이유와 고충민원 신청의 원인이 된 사실 내용
3. 그 밖에 규칙으로 정하는 사항

③ 위원회는 고충민원의 신청이 있는 경우 다른 법령 또는 조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 고충민원 서류를 부당하게 되돌려 보내서는 아니 된다. 다만, 위원회가 고충민원 서류를 보류·거부 또는 반려하는 경우에는 지체 없이 그 사유를 신청인에게 통보해야 한다.

④ 그 밖에 고충민원의 접수와 관련한 구체적 사항은 규칙으로 정한다.

제15조(고충민원의 조사) ① 위원회는 고충민원을 접수하고 특별한 사유가 없으면 7일 이내에 조사에 착수하여 60일 이내에 처리해야 한다. 다만, 부득이한 사유로 기간 내에 처리가 불가능한 경우에는 30일의 범위에서 그 처리기간을 연장할 수 있다.

② 제1항에도 불구하고 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 조사하지 아니할 수 있다.

1. 제17조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
2. 고충민원의 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
4. 정당한 사유 없이 3회 이상 동일 민원을 제출한 경우
5. 그 밖에 고충민원에 해당되지 아니하는 경우 등 위원회가 조사하는 것이 적절하지 않다고 결정한 경우

③ 제15조제1항에 따라 고충민원 조사를 착수한 경우에는 7일 이내에 고충민원 신청인에게 그 사실을 통지하여야 하며, 제15조제2항에 따라 고충민원을 조사하지 아니할 경우에는 그 취지와 이유를 붙여 고충민원 신청인에게 지체 없이 통지하여야 한다.

- ④ 고충민원의 조사가 완료되면 그 결과를 완료일로부터 7일 이내에 신청자 및 구청장에게 문서로 통지하여야 한다.

제16조(조사의 방법) ① 위원회는 고충민원을 조사할 경우에는 구의 관련 부서에 그 취지를 통보한다.

- ② 위원회는 제1항에 따라 조사를 함에 있어서 필요하다고 인정하는 경우에는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」제42조제1항 각 호의 조치를 할 수 있다.
- ③ 위원회는 접수된 고충민원을 직접 조사하기 부적절하다고 판단하는 경우 이를 관계부서 및 기관에 이첩하여 처리하게 할 수 있다. 이 경우 신청인에게 지체 없이 이를 통보하여야 한다.
- ④ 구청장 및 그 소속기관의 장은 제2항에 따른 요구나 조사에 성실하게 응하고 이에 협조해야 한다.

제17조(고충민원의 각하 등) ① 위원회는 접수된 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 고충민원을 각하할 수 있다.

1. 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 및 그 밖에 다른 법령에 따른 구제절차가 진행 중인 사항
 2. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
 3. 감사원이나 그 밖의 행정기관에서 감사가 진행 중인 사항
 4. 사인 간의 권리관계 또는 사생활에 관한 사항
 5. 구의회에 관한 사항
 6. 검찰·경찰 또는 그 밖의 수사기관에서 수사·조사가 진행 중인 사항
 7. 위원회가 조사하기에 적절하지 않다고 판단되는 사항
- ② 위원회가 제1항에 따라 고충민원을 각하한 경우에는 지체 없이 그 사유를 명시하여 신청인에게 통보해야 한다. 이 경우 필요하다고 인정하는 때에는 신청인에게 권리의 구제에 필요한 절차와 조치에 관하여 안내할 수 있다.

제18조(시정의 권고 및 의견의 표명) ① 위원회는 접수된 고충민원에 대한 조

사결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 타당한 이유가 있는 경우에는 구청장 또는 소속기관의 장에게 적절한 시정을 권고할 수 있다.

② 위원회는 고충민원에 대한 조사결과 신청인의 주장이 타당한 이유가 있다고 인정되는 사안에 대하여는 구청장 또는 소속기관의 장에게 의견을 표명할 수 있다.

제19조(제도개선의 권고 및 의견의 표명) 위원회는 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 자치법규 및 그 밖의 정책·제도 등의 개선이 필요하다고 인정하는 경우에는 구청장 또는 소속기관의 장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명할 수 있다.

제20조(의견제출 기회의 부여) ① 위원회는 제18조 또는 제19조에 따라 구청장 또는 그 소속기관의 장에게 시정 또는 제도개선의 권고를 하기 전에 구청장 또는 소속기관의 장과 신청인 또는 이해관계인에게 미리 의견을 제출할 기회를 주어야 한다.

② 제9조 각 호에 따른 직무관할 대상기관의 직원, 신청인 또는 이해관계인은 위원회가 개최하는 회의 등에 출석하여 의견을 진술하거나 필요한 자료를 제출할 수 있다.

제21조(처리결과의 통보) 구청장 또는 소속기관의 장은 제18조 및 제19조에 따른 위원회의 시정권고 등을 통지받은 경우에는 특별한 사유가 없으면 그 내용을 성실하게 이행하고 통지받은 날부터 1개월 이내에 조치결과를 위원회에 통보하여야 한다.

제22조(감사의 의뢰) 위원회는 고충민원의 조사·처리과정에서 고의 또는 중대한 과실로 인한 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우 구청장에게 감사를 의뢰할 수 있다.

제23조(권고 등 이행실태의 확인·점검) 위원회는 제18조 또는 제19조에 따른

권고 또는 의견의 이행실태를 확인·점검할 수 있다.)

제24조(운영상황의 보고 및 공표) 위원회는 매년 운영상황을 구청장에게 보고하고 이를 공표하여야 한다.

제4장 구민고충처리위원회의 운영지원 등

제25조(운영지원) 구청장은 위원회의 효율적인 업무 수행을 위하여 예산의 범위에서 인력 및 수당 등을 지원할 수 있다. 수당지급에 관한 사항은 규칙으로 정한다.

제26조(시행규칙) 이 조례 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부 칙[2015.9.30 조례 제1269호]

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부 칙[2017.3.6 조례 제1402호]

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부 칙[2018.5.21 조례 제1484호 인천광역시 미추홀구 조례의 명칭변경에 관한 조례]

제1조(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다. 다만, 제1조의 개정규정은 2018년 7월 1일부터 시행한다.

제2조(경과조치) 이 조례 시행 당시 “인천광역시 남구”, “인천광역시 남구청장”, “인천광역시 남구의회”, “인천광역시 남구의회의장”으로 표기되었거나, 시행된 문서 및 처분 등은 이를 각각 “인천광역시 미추홀구”, “인천광역시 미추홀구청장”, “인천광역시 미추홀구의회”, “인천광역시 미추홀구의회의장”이 한 것으로 본다.

2 인천광역시 미추홀구 구민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙

제1장 총칙

제1조(목적) 이 규칙은 「인천광역시 미추홀구 구민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」의 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2장 구민고충처리위원회의 운영

제2조(위원장) ① 위원장은 구민고충처리위원회(이하 “위원회”이라 한다)를 대표하고, 위원회를 소집하며, 그 의장이 된다.

② 위원장은 위원회의 직무 및 그 밖에 운영에 관하여 필요한 사항 등에 관하여 다른 위원과 협의하여 결정한다.

③ 위원장이 일시적으로 그 직무를 수행할 수 없을 때에는 위원장이 미리 지정한 위원이 그 직무를 대신한다.

④ 위원장은 매년 12월 말까지의 위원회 활동실적을 2개월 이내에 인천광역시 미추홀구청장(이하 “구청장”이라 한다)에게 제출하여야 한다.

제3조(직무 및 권한이 아닌 경우) 「인천광역시 미추홀구 구민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」(이하 “조례”라 한다) 제17조제1항제7호의 “위원회가 조사하기에 적절하지 않다고 판단되는 사항”이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당 하는 경우를 말한다.

1. 인천광역시 및 중앙부처에 민원을 제출하여 이미 종결된 사항. 다만, 종결된 사항일지라도 새로운 사항이 발견되거나 중요한 사항이 감사에서 누락된 경우에는 그러하지 아니하다.
2. 그 밖에 위원회가 고충민원으로 처리함이 부적절하다고 인정하는 사항

제3장 고충민원의 접수 조사

제4조(고충민원의 신청 및 접수) ① 조례 제13조제2항에 따른 고충민원 신청은 별지 제3호 서식의 고충민원 신청서에 기재하여 문서(전자문서를 포함한다.)신청하여야 한다.

② 위원회는 고충민원 신청의 접수와 처리상황을 별지 제4호 서식의 고충민원 접수 처리부에 기록·관리하여야 한다.

고충민원의 신청이 있는 경우에는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 고충민원서류를 부당하게 되돌려 보내서는 아니 된다.

조례 제14조제1항에 따라 고충민원 조사를 착수한 경우에는 유선 등을 통하여 고충민원 신청인에게 통지하여야 한다.

조례 제14조제2항에 따라 고충민원을 조사하지 아니할 경우에는 별지 제7호 서식에 따르고, 고충민원 처리기간이 2개월 이상 소요될 경우에는 신청인 등에게 지체 없이 연장사유와 처리예정기한을 별지 제8호서식의 고충민원 처리기간 연장 안내에 따라 알려주어야 한다.

조례 제14조제4항에 따라 고충민원 조사를 완료한 경우에는 그 결과를 별지 제9호 서식에 따라 고충민원 신청인에게 통지하여야 한다.

제5조(신청서의 보완) ① 위원회는 신청서에 보완할 사항이 있는 경우에는 접수일로 부터 3일 이내에 신청인에게 보완할 것을 요청할 수 있다.

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

③ 위원회는 제2항에 따른 보완요청을 받은 신청인이 보완요청 기간 내에 보완을 하지 아니하고 그 보완 없이는 고충민원을 처리할 수 없는 경우에는 위원회의 의결로 이를 종결처리 할 수 있다.

제6조(신청의 취하) 신청인은 위원회의 결정이 있기 전까지 서면으로 자신의 신청을 취하할 수 있다.

제7조(조사 실시 통보 및 자료요구) ① 조례 제15조제1항에 따라 위원회가 고충민원을 조사할 경우에는 구의 관계 부서에 별지 제6호 서식의 고충민원조사 통보서에 따라 그 사실을 통보하여야 한다.

② 조례 제15조제2항에 따라 위원회는 관계 부서에 다음 각 호의 자료를 요구하거나 협조를 요청할 수 있다.

1. 관련자료,서류 등의 제출요구
2. 관련 공무원·신청인·이해관계인(이하 “신청인 등”이라 한다)이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
3. 조사사항과 관계있다고 인정되는 장소,시설 등에 대한 실질조사
4. 그 밖에 효율적으로 조사를 실시하기 위하여 위원회가 필요하다고 인정되는 사항

③ 제2항에 따른 위원회의 요구나 조사에 성실하게 응하고 이에 협조하여야 한다.

제8조(정당한 사유) 조례 제14조제2항제3호에서 규정하는“정당한 사유가 있는 경우”란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.

1. 천재지변으로 신청기간이 지났을 경우
2. 고충민원에 관계되는 사실이 계속되고 있을 경우

제9조(신분증명서의 제시) 위원회가 조례 제14조제1항에 따라 조사를 실시할 경우 그 신분을 표시하는 별지 제5호 서식의 신분증명서를 관계인에게 제시하여야 한다.

제10조(공무원 의제 및 보안대책) ① 위원회는 직무와 관련하여 「형법」 및 그 밖의 법률에 따른 벌칙의 적용에 있어서 이를 공무원으로 본다.

② 위원회는 별지 제2호 서식의 보안서약서를 작성하여야 한다.

제4장 조사결과와 처리

제11조(시정의 권고 또는 의견표명) 조례 제17조제1항에 따른 시정의 권고 또는 의견표명에 대한 통지는 별지 제1호 서식에 따른다.

제12조(조치결과 통보) 구청장은 조례 제20조에 따른 시정의 권고 등을 통보받은 경우 통보받은 날부터 1개월 이내에 그 조치결과를 별지 제10호 서식에 따라 위원회에 제출하여야 한다.

제13조(이행실태의 확인·점검을 위한 자료제출 요청) ① 위원회는 권고 등에 대한 이행실태의 확인·점검을 위하여 필요한 경우에는 점검 대상이 되는 구 및 그 소속기관에 다음 각 호의 사항을 요청할 수 있다.

1. 관계 서류의 제출
2. 경위서 또는 확인서 등의 제출
3. 관계 공무원의 출석·진술
4. 그 밖에 확인·점검을 효율적으로 실시하기 위하여 위원회가 필요하다고 인정하는 조치

② 제1항에 따른 요청을 받은 구 및 그 소속기관은 정당한 사유가 없는 한 이에 응하여야 한다.

제14조(단순 고충민원의 처리) 위원회는 제출된 고충민원 내용이 단순한 사항인 경우에는 관계부서에 넘기어 처리하게 할 수 있다.

제5장 처리결과와 관리

제15조(운영사항의 공표) 조례 제23조에 따라 위원회는 매년 12월 말까지의 다음 각 호를 포함한 운영사항에 대하여 다음 해 3월 말까지 구보에 공표한다.

1. 고충민원의 접수 및 처리사항
2. 위원회의 시정의 권고 또는 의견표명 내용

3. 위원회의 시정의 권고 또는 의견표명에 대한 주요 불수용 현황
4. 그 밖에 위원회가 필요하다고 인정하는 사항

제16조(문서관리) ① 위원회는 관계 부서에 요구한 자료 등 문서의 보안관리를 위해 위원회 사무실에 비밀문서 보관함을 둔다.

② 위원회가 고충민원 조사를 완료한 경우 관계 부서에서 제출받은 서류는 감사실에 이관하여 관리토록 한다. 다만, 관계 부서에서 제출한 문서가 원본일 경우에는 조사완료 후 7일 이내에 반환하여야 한다.

제6장 보칙

제17조(위원회의 사무의 전결) 위원회의 능률적인 업무처리를 위하여 위원회의 권한에 속하는 사무는 위원장이 전결 처리한다.

제18조(기록의 관리) ① 위원회의 모든 기록물은 「공공기록물 관리에 관한 법률」에 따라 관리하되, 고충민원기록은 건별로 관리하여야 한다.

② 고충민원의 보존기간은 다음 각 호와 같다.

1. 의결서 : 준영구
2. 심의·의결 관련 문서 : 5년
3. 일반문서 : 3년

제19조(공인) ① 위원회 구성 및 운영과 관련하여 발송 또는 교부하는 문서에 별도의 공인을 조각하여 사용할 수 있다.

② 제1항에 따른 공인에 관한 사항은 「인천광역시 미추홀구 공인 조례」를 준용한다.

제20조(수당지급) 조례 제24조에 따라 지급하는 위원회 활동수당은 예산의 범위 내에서 지급한다.

제21조(운영세칙) 이 규칙에서 규정한 사항 외에 위원회의 운영에 필요한 사항은 회의의 의결을 거쳐 위원장이 정할 수 있다

고 충 민 원 신 청 서				처리기간 2개월
접수번호		제 호	접수연월일	
신청인	성명		생년월일	
	주소		전화번호 (이동전화)	
대표자 (대리인)	성명		생년월일	
	주소		전화번호 (이동전화)	
	신청인과의 관계			
민원제목				
민원내용		‘고충민원 신청의 취지 및 이유, 원인이 된 사실내용’		
그 밖의 참고사항		· 소송 또는 다른 불복구제절차의 신청유무 : · 다른 기관에 고충민원을 신청한 경우 기관의 명칭 및 신청내용 :		
신청인			년 월 일 (서명 또는 날인)	
※ 신청인이 구술로 신청하였을 경우 이 신청서는 신청인(대리인) 가(이) . . 인천광역시 미추홀구 구민 고충처리위원회에 ()사유로 구술하는 내용을 본인이 듣고 작성하였습니다. 작성자(직급) 성명 신청인 (서명 또는 날인) 인천광역시 미추홀구 구민고충처리위원회 귀중				
※ 유의사항 ① 기재란이 부족한 경우에는 별지에 기재하여 주십시오. ② 모든 내용은 정확하게 기재하여 주십시오.				

고충민원조사결과통지서

제 호
년 월 일

귀하

인천광역시 미추홀구
구민고충처리위원회 위원장 (인)

「인천광역시 미추홀구 구민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」제15조 제4항과 같은 조례 시행규칙 제4조제2항에 따라 년 월 일자로 귀하께서 신청하신 고충민원의 조사결과를 다음과 같이 통지합니다.

고충민원 제목	
조사결과	
조치내용	