

이천시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙

소관부서 : 감사법무담당관

제정 2020. 3. 10 규칙 제670호
전부개정 2026. 7. 1 규칙 제820호
(제명개정)

제1장 총칙

제1조(목적) 이 규칙은 「이천시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」에서 위임한 사항과 그 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2장 시민고충처리위원회 운영 등

제2조(시민고충처리위원회 회의소집) 「이천시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」(이하 “조례”라 한다) 제11조에 따른 이천시 시민고충처리위원회(이하 “위원회”라 한다)의 회의를 개최하는 때에는 회의 개최일 5일 전까지 그 소집을 알리되, 일시·장소 및 의안의 제목을 표기한 서면으로 알려야 한다. 다만, 시민고충처리위원회 위원장(이하 “위원장”이라 한다)이 긴급하다고 인정하는 경우에는 전화·구두 및 그 밖의 방법으로 알릴 수 있다.

제3조(위원회의 제척·기피·회피) ① 조례 제9조제2항에 따라 기피를 신청하려는 이해 당사자는 위원장에게 그 사유를 명시하여 서면으로 의결 전일까지 신청할 수 있으며, 위원회는 의결로 기피 여부를 결정한다. 이 경우 기피신청의 대상인 위원은 그 의결에 참여하지 못한다.

② 제1항에 따라 기피신청 대상이 되는 시민고충처리위원(이하 “위원”이라 한다)은 지체없이 기피신청에 대한 의견서를 위원장에게 제출하여야 한다.

③ 위원이 조례 제9조제3항에 따라 회피하려는 경우에는 회의 개최 전까지 회피사유

서를 위원장에게 제출하여야 한다.

④ 기피 또는 회피로 회의의 심의·의결에서 제외되는 위원은 재적위원 수의 계산에서 제외한다.

제4조(시민고충처리위원회 보고사항) 시민고충처리위원회 사무국장은 다음 각 호의 사항을 위원회에 보고안건으로 상정하여야 한다.

1. 위원회의 연간 운영계획
2. 위원의 위촉 또는 해촉에 관한 사항
3. 위원회 관련 조례·규칙의 제정, 개정과 폐지에 관한 사항
4. 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제37조에 따른 위원회 운영상황의 보고 및 공표
5. 고충민원의 접수·처리 과정에서 각하 또는 이첩한 사항
6. 고충민원의 조사·처리 과정에서 성립한 화해, 조정 등 중요사항
7. 위원회에서 의결한 고충민원의 사후 처리결과
8. 고충민원 처리의 실태조사와 자체평가 계획 및 결과
9. 그 밖에 위원회의 회의에 보고할 필요가 인정되는 사항

제5조(의안 작성·배부 등) ① 사무국장은 위원회 회의에 상정할 의안을 작성하여 위원장에게 보고하고, 회의 개최일 3일 전까지 모든 위원에게 배부하여야 한다. 다만, 긴급한 의안의 경우에는 예외로 한다.

② 사무국장은 제1항에 따라 작성한 의안을 별지 제1호서식의 의안대장에 기록·관리하여야 한다.

제6조(회의의 진행) ① 위원회의 회의는 제안 설명, 질문과 토론, 의결의 순으로 진행한다.

② 의안의 제안 설명은 사무국장이 하고, 필요한 경우에는 조사에 참여한 위원 또는 사무국 직원이 보충하여 설명할 수 있다.

③ 위원장이 필요하다고 인정하는 때에는 관련부서의 공무원·신청인·이해관계인·참고인의 의견을 들을 수 있으며, 서면자료를 제출하게 할 수 있다.

④ 제3항의 경우에는 관련부서·신청인·이해관계인·참고인에게 그 사실을 미리 알려야

한다.

제7조(의결서 작성) ① 위원회는 의결내용에 따라 다음 각 호와 같이 의결서를 작성한다.

1. 시정권고, 의견표명, 기각, 각하에 해당하는 경우: 별지 제2호서식
2. 제도개선권고에 해당하는 경우: 별지 제3호서식

② 의결에 참여한 위원은 의결서에 서명 또는 날인 하여야 한다.

제8조(회의록의 작성) 사무국장은 다음 각 호의 사항을 기록·관리하여야 한다.

1. 회의의 일시·장소 및 공개 여부
2. 참석 위원 및 배석자
3. 상정된 의안 및 심의 결과
4. 그 밖의 주요 논의사항

제9조(결정의 통지) 위원회는 법 제49조에 따라 위원회의 결정 내용을 알릴 때에는 서면으로 신청인과 관계부서의 장 등 관계인에게 알려야 한다. 다만, 신청인의 요청이 있는 경우에는 인터넷 등 다른 방법으로 알릴 수 있다.

제10조(감사의 의뢰) 법 제51조제1항에 따라 감사를 의뢰할 경우에는 별지 제4호서식의 감사의뢰 등 검토보고서를 첨부하여야 한다.

제11조(권고 등 이행실태의 확인·점검) 위원회는 법 제52조에 따른 권고 등의 이행실태를 다음 각 호의 방법으로 확인·점검할 수 있다. 이 경우, 관련부서의 장은 정당한 사유가 없는 한 이에 따라야 한다.

1. 관계 서류의 제출
2. 경위서 또는 확인서 등의 제출
3. 관계 공무원 또는 관련 직원의 출석·진술
4. 그 밖에 위원이 확인·점검에 필요하다고 인정하는 방법

제3장 고충민원의 접수·조사

제12조(신청 및 접수) ① 위원회에 고충민원을 신청하려는 개인이나 법인 또는 단체

(이하 “신청인”이라 한다)는 별지 제5호서식의 고충민원 신청서를 제출하여야 한다.

② 제1항에도 불구하고 구술로 고충민원을 신청하는 때에는 접수 공무원이 신청서를 작성하고, 신청인에게 그 내용을 확인하게 한 후 서명 또는 날인하게 하여야 한다.

③ 위원회는 신청서의 보완이 필요하면 상당한 기간을 정하여 신청인에게 보완할 것을 요청할 수 있다.

④ 위원회는 고충민원을 접수한 때에는 별지 제6호서식의 고충민원 접수 처리부에 그 내용을 기재하여야 하고, 신청인이 원하면 별지 제7호 서식의 고충민원 접수증을 교부하여야 한다. 다만, 제출된 고충민원이 다른 행정기관의 소관인 경우에는 지체없이 소관기관에 이첩하고 그 사실을 신청인에게 알려야 한다.

제13조(신청의 대리 등) ① 고충민원의 신청은 법정대리인 외에 법 제39조제3항 각 호에 따른 사람을 대리인으로 선임하여 신청할 수 있다. 이 경우, 대리인은 별지 제8호서식의 대리인 선임 허가 신청서와 대리인의 자격을 증명하는 서류를 함께 제출하여야 한다.

② 다수의 신청인이 공동으로 신청하는 경우에는 별지 제9호서식의 대표자 선정 통지서를 제출하여야 한다.

제14조(고충민원의 조사통보) 위원회가 접수한 고충민원에 대한 조사를 실시할 때에는 신청인과 관할기관의 관련부서에 고충민원 조사통보를 하여야 한다.

제15조(조사의 방법) ① 위원 및 사무국 직원(이하 “위원 등”이라 한다)이 법 제42조에 따라 조사를 하는 때에는 별지 제10호서식의 신분증명서를 관계인에게 보여주어야 한다.

② 위원 등은 조사받는 사람에게 관계법령 및 조례의 규정과 불리한 내용의 진술을 거부할 수 있음을 알리고, 방문·서면(공문 포함)·구술·녹취의 방법으로 조사하여야 한다.

③ 위원 등은 피조사자가 여성인 경우에는 피조사자 외 성년 여성 1명을 입회시켜야 하며, 미성년자인 경우에는 법 제39조제3항 각 호에 따른 대리인을 입회시킨 후 조사를 해야 한다.

제16조(합의) ① 위원회는 법 제44조에 따라 합의를 권고한 사항에 대해서 신청인과

피신청인(이하 “당사자”라 한다)간의 합의가 성립된 경우(자발적으로 합의가 성립된 경우를 포함한다)에는 당사자는 별지 제11호서식의 합의를 작성하여 서명 또는 날인 하여야 하며 위원회는 이를 확인하여야 한다.

② 위원회는 제1항에 따른 당사자 간의 합의가 성립된 경우에 대해서는 민원이 종결된 것으로 본다.

제17조(조사결과와 보고 등) ① 위원은 고충민원의 조사를 종료하거나 중지한 때에는 별지 제12호서식의 고충민원 조사 결과보고서를 작성하여 위원장에게 보고하여야 한다.

② 위원장은 고충민원 조사 결과보고서 내용을 검토하여 회의에 부쳐야 한다. 다만, 위원회의 회의에 부치기에 부적당하다고 인정되는 경우에는 이첩 등의 방법으로 종결 처리한 후 보고할 수 있다.

③ 제2항에도 불구하고 고충민원 조사 결과에 대하여 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우에는 그 규정에 따른다.

제18조(신분증명서) ① 이천시장(이하 “시장”이라 한다)은 위원 등에게 별지 제10호서식의 신분증명서를 발급하고, 별지 제13호서식의 신분증명서 발급대장에 그 사실을 기록하여야 한다.

② 시장은 위원이 신분증명서를 분실·훼손한 때에는 사유서를 제출받고 재발급할 수 있으며, 위원이 신분을 상실한 경우에는 즉시 신분증명서를 회수하여야 한다.

제19조(수당과 여비) 시장은 「이천시 위원회 실비변상 조례」에 따라 공무원이 아닌 위원에게는 예산의 범위에서 회의 참석, 안건 심사, 민원현장 확인·조사 등에 따른 수당 및 여비를 지급하여야 한다.

제4장 사무국 운영

제20조(사무국의 업무) 사무국은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 고충민원의 안내·상담·접수 및 민원 조사·처리 지원
2. 위원회 결정사항의 시행 및 사후관리

3. 위원회 회의의 회의록 작성 및 기록 보존
4. 고충민원 편람·서식 등의 보관
5. 그 밖에 위원회 운영에 필요한 업무

제21조(운영상황 보고) 법 제37조에 따른 시민고충처리위원회의 운영상황의 보고는 다음 각 호의 사항을 포함하여 작성하여야 한다.

1. 고충민원의 접수 및 처리 현황
2. 위원회가 권고하거나 의견을 표명한 내용
3. 관련부서의 처리결과(미처리 사유 포함)
4. 그 밖에 위원회가 필요하다고 인정하는 사항

제22조(사무국장) 조례 제14조제2항에 따른 사무국장은 이천시 감사담당 부서의 장으로 한다.

제5장 보칙

제23조(위원회 사무의 전결) 위원회의 능률적인 업무처리를 위하여 위원회의 권한에 속하는 사무 중 일부는 별표에 따라 위원장 또는 사무국장이 전결처리 한다.

제24조(기록의 관리) ① 위원회의 모든 기록물은 「공공기록물 관리에 관한 법률」에 따라 관리하고, 고충민원기록은 건별로 관리하여야 한다.

② 고충민원의 보존기간은 다음 각 호와 같다.

1. 의결서, 조정서, 합의서 : 준영구
2. 심의·의결 관련문서 : 5년
3. 일반문서 : 3년

제25조(문서 및 공인) ① 공문서의 작성 및 그 밖의 행정업무처리는 「행정업무의 운영 및 혁신에 관한 규정」에 따른다.

② 위원회 운영과 관련하여 발송 또는 교부하는 문서에는 별도의 공인을 조각하여 사용할 수 있다.

③ 제2항에 따른 공인에 관한 사항은 「이천시 공인 조례」를 준용한다.

제26조(정보의 보호) 위원회 등은 고충민원 처리과정에서 알게 된 비밀을 다른 사람에게 누설하거나 직무 외의 목적에 사용하여서는 아니 된다.

제27조(보안서약) 위원은 조례 제13조에 따라 비밀유지 의무를 준수할 것을 약속하는 보안서약서를 작성한다.

제28조(운영세칙) 이 규칙에서 규정한 사항 외에 위원회의 운영에 필요한 사항은 회의의 의결을 거쳐 위원장이 정할 수 있다.

부칙 <2026. 7. 1 규칙 제820호 전부개정>

제1조(시행일) 이 규칙은 2026년 7월 1일부터 시행한다.

제2조(고충민원 처리에 관한 경과조치) 이 규칙 시행 전에 접수된 고충민원으로서 이 규칙 시행 당시 처리 중인 것에 대하여는 이 규칙의 개정규정을 적용한다.

[별표]

이천시 시민고충처리위원회 사무의 전결처리에 관한 사항

(제23조 관련)

사무명	사무전결	
	사무국장	위원장
1. 민원의 접수 가. 일반적인 사항(단순 대리인 선임 포함) 나. 집단 민원 등의 대리인, 대표자 선정 다. 신청의 보완·취하 라. 관계 부서 이첩	○ ○ ○ ○	
2. 민원의 조사 가. 조사 위원 결정 나. 조사의 중지·중단 다. 반복민원의 처리·종결 라. 고충민원의 각하(의결대상 제외) 마. 조사결과 보고 바. 신분증명서 발급	○ ○ ○ ○	○ ○
3. 위원회 운영 등 가. 회의소집 나. 의안 작성·배부 다. 의결서 작성 라. 회의록 작성 마. 결정의 통지 바. 재심 여부의 결정 사. 그 밖에 위원회 운영에 관한 경미한 사항	○ ○ ○ ○ ○	○ ○
4. 권고 및 이행실태 확인 점검 가. 확인점검 계획수립 시행 나. 실태조사 및 평가 시행 다. 감사의 의뢰		○ ○ ○
5. 사무국 운영 가. 운영상황 보고서 작성 나. 관인 및 기록물 관리 다. 정보공개 등 그 밖에 사무국 운영에 관한 사항	○ ○	○

[별지 제2호서식]

이천시 시민고충처리위원회 의결서

(제7조제1항제1호 관련)

민원표시 민원번호, 민원제목

신청인 (신청인 주소)

피신청인

주문

신청취지

이유 별지와 같다.

20 . . .

위원장 (서명)

위 원 (서명)

위 원 (서명)

(별지)

이유

1. 신청원인
2. 피신청인 등 주장
3. 사실 관계
4. 판단
5. 결론

[별지 제3호서식]

이천시 시민고충처리위원회 의결서
(제7조제1항제2호 관련)

제목

소관기관

결정사항

이유 별지와 같다.

20 . . .

위원장 (서명)

위 원 (서명)

위 원 (서명)

)

(별지)

이유

1. 현황

2. 관계법령

3. 문제점

4. 개선방안

○

[별지 제4호서식]

담당직원	팀장	사무국장	위원	위원장

감사의뢰 등 검토보고서 (제10조 관련)			
민원표시	민원번호, 민원제목		
신청인	○○○	피신청인	
감사대상 기관			
감사의뢰 사항 (위법·부당한 사실)			
참고사항			
검토결과	위 감사의뢰 등에 대한 검토결과를 위와 같이 보고합니다. 20 조사위원 ○○○ (인)		
조치의견	☐ 감사의뢰 ☐ 감독기관 통보		

[별지 제5호서식]

고충민원 신청서
(제12조제1항 관련)

1. 신청인	성명(또는 법인·단체명칭)	
	주소	
	전화번호	(휴대전화)
2. 대표자 또는 대리인	성명	
	주소	
	전화번호	(휴대전화)
	신청인과의 관계	
3. 피신청인	기관명	
	주소	
4. 민원 제목		
5. 민원 내용		
6. 그 밖의 참고 사항	가. 소송 또는 다른 불복구제절차의 신청유무 :	
	나. 증거·참고자료, 그 밖의 조사방법에 관한 의견 :	

20 . . .

신청인 (서명 또는 인)

이 신청서는 신청인(대리인)이 구술하는 내용을 듣고 작성한 것입니다.

작성자 직급 성명 (서명 또는 인)

※ 유의하실 사항

- ① 민원내용 작성란이 부족한 경우에는 별지에 계속 작성하여 주십시오.
- ② 지면이 여러 장일 때에는 신청인과 작성자가 간인을 하여 주십시오.
- ③ 신청인이 단체·기관이거나 다수인일 경우 대표자란을 작성하여 주십시오.
- ④ ‘피신청인’란은 신청인이 요구하는 처분 등과 관련된 기관을 작성하여 주십시오.
- ⑤ 신청인이 5명 이상인 경우 연명부 원본을 제출하여 주십시오.
- ⑥ 신청민원과 관련한 증명서류를 첨부하여 주십시오.

[illegible]

[별지 제7호서식]

고충민원 접수증
(제12조제4항 관련)

접수번호			민원제목		
신청인	성명(또는 법인·단체 명칭)		주소		
대표자 (대리인)	성명		주소		
접수자	직급		성명	(서명 또는 인)	

위와 같이 고충민원 신청서를 접수하였습니다.

20 . . .

이천시 시민고충처리위원회

※ 민원접수와 관련된 문의사항은 031-645-XXXX에 문의하여 주십시오.

[별지 제8호서식]

대리인 선임허가 신청서
(제13조제1항 관련)

1. 민원번호		
2. 신청인	성명(명칭)	
	주소	
	전화번호	(휴대전화)
3. 대리인의 인적사항	성명	
	주소	
	전화번호	(휴대전화)
4. 대리인을 선임 하는 이유		
5. 신청인과 대리인 과의 관계		
6. 대리인의 자격		

「이천시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」 제13조제1항에 따라
위와 같이 대리인을 선임하오니 허가하여 주시기 바랍니다.

20

신청인 : (서명 또는 인)

이천시 시민고충처리위원회 위원장 귀하

비고	1. 작성란이 부족한 경우에는 별지를 사용하실 수 있습니다. 2. “1. 민원번호”에는 고충민원과 관련하여 문서를 받으신 경우 그 문서번호와 일자를 작성하셔도 됩니다. 3. 자격 증명서류를 첨부하셔야 합니다.
----	--

[별지 제9호서식]

대표자 선정 통지서 (제13조제2항 관련)		
1. 민원번호		
2. 신청인	성명(명칭)	
	주소	
	전화번호	(휴대전화)
3. 선정된 대표자의 인적사항	성명	
	주소	
	전화번호	(휴대전화)

「이천시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」 제13조제2항에 따라 위와 같이 대표자를 선정하였기에 통지합니다.

20

신청인 : (서명 또는 인)

이천시 시민고충처리위원회 위원장 귀하

비고	1. 작성란이 부족한 경우에는 별지를 사용하실 수 있습니다. 2. “1. 민원번호”에는 고충민원과 관련하여 문서를 받으신 경우 그 문서번호와 일자를 작성 하셔도 됩니다.
----	---

[별지 제10호서식]

신분증명서 (시민고충처리위원)
(제15조제1항 관련)

(앞면)

60mm × 90mm

제 호	신분증명서	3cm × 4cm 사 진
성명 :		
생년월일 :		
위 사람은 「이천시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」 제6조에 따라 위촉된 이천시 시민고충처리위원임을 증명합니다.		
년 월 일	이천시장	직인

(뒷면)

◎ 우리시에서는 「이천시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」에 따라 이천시 시민고충처리위원회를 운영하고 있습니다. ◎ 시민고충처리위원회란 행정기관이 책임을 다하고 있는가를 조사하여 시정을 권고하고 제도개선을 위한 의견을 표명함으로써 시민의 권리와 이익을 보호하는 제도입니다. ◎ 이 증을 제시하면 이천시 소속 공무원은 물론 시민께서도 조사활동에 적극적으로 협조하여 주시기 바랍니다.
--

※ 인쇄용지 : 특급 190g/m

신분증명서 (조사관)

(앞면)

60mm × 90mm

제 호	신분증명서	3cm × 4cm 사 진
성명 :		
생년월일 :		
위 사람은 이천시 시민고충처리위원회 사무국에 근무하는 조사관임을 증명합니다.		
년	월	일
이천시 장 직인		

(뒷면)

◎ 우리시에서는 「이천시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」에 따라 이천시 시민고충처리위원회를 운영하고 있습니다. ◎ 시민고충처리위원회란 행정기관이 책임을 다하고 있는가를 조사하여 시정을 권고하고 제도개선을 위한 의견을 표명함으로써 시민의 권리와 이익을 보호하는 제도입니다. ◎ 이 증을 제시하면 이천시 소속 공무원은 물론 시민께서도 조사활동에 적극적으로 협조하여 주시기 바랍니다.
--

※ 인쇄용지 : 특급 190g/m

[별지 제11호서식]

합의서 (제16조제1항 관련)	
민원 표시	(민원번호, 민원제목)
합의일시	20 :
합의장소	

합의내용

위와 같이 합의가 성립되었음을 확인함

20

신청인	성명	(서명 또는 인)
피신청인(대상기관)	성명	(서명 또는 인)
이천시 시민고충처리위원	직위(직급)	성명 (서명 또는 인)

[별지 제12호서식]

담당직원	팀장	사무국장	위원

위원장

고충민원 조사 결과보고서 (제17조제1항 관련)			
민원표시	민원번호 민원제목		
신청인	○○○	주소	
피신청인	○○○	접수일	20 . . .

1. 신청취지
2. 피신청인의 주장
3. 사실 관계
4. 조사위원의 의견
5. 제도개선 필요여부

☐ 제도개선 필요 ☐ 의견 없음

6. 법률구조 필요여부

☐ 법률구조 필요 ☐ 의견 없음

위 고충민원에 대한 조사결과를 위와 같이 보고합니다.

20 . . .

조사위원 ○○○ (인)

※ 관계법령, 출장 결과보고서, 출석조사서 등 붙임

※ 다수인 관련 민원인 경우 도지사에게 별도 보고

