



제418회국회(정기회)
제7차 정무위원회

부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 일부개정법률안 검 토 보 고

〈인구 50만 이상 지방자치단체에 시민고충처리위원회 설치 의무화〉

■ 민형배의원 대표발의(의안번호 제2202901호)

2024. 11.

정 무 위 원 회
전 문 위 원 최 기 도

목 차

I . 제안경위	1
II . 제안이유 및 주요내용	1
III . 검토의견	3
※ 참고자료	8

I. 제안경위

1. 제출자 : 민형배의원 등 11인
2. 제출일 : 2024. 8. 16.
3. 회부일 : 2024. 8. 19.

II. 제안이유 및 주요내용

지방자치단체의 고충민원 증가 추세에 맞춰 인구 50만 이상의 지방자치단체는 시민고충처리위원회를 의무적으로 설치하도록 규정하고자 합니다.

2005년 「부패방지 및 국민권익위원회 설치와 운영에 관한 법률」 개정으로 각급 지방자치단체에 고충민원 처리를 위한 시민고충처리위원회를 설치하도록 했습니다. 도입 15년이 지났지만 2020년 8월 현재, 전국 지방자치단체 중 17.6%인 43곳만 운영합니다.

전국적으로 고충민원은 매년 급증하고 있습니다. 지방분권 강화 추세에 맞춰 지방자치단체의 적극적이고 체계적인 고충민원처리도 필요합니다.

이에, 고충민원 신속 처리를 위한 일정 규모 이상 지방자치단체의 시민고충처리위원회 설치를 의무화하고자 합니다. 행정제도 개선 및

지방분권 강화와 시민 서비스 향상에도 보탬이 될 것입니다(안 제32조 제1항 단서 신설).

Ⅲ. 검토의견

- 개정안은 인구 50만 명 이상인 지방자치단체에 시민고충처리위원회의 설치를 의무화하려는 것임(안 제32조제1항 단서 신설).

현행	개정안
제32조(시민고충처리위원회의 설치) ① 지방자치단체 및 그 소속 기관에 관한 고충민원의 처리와 행정제도의 개선 등을 위하여 각 지방자치단체에 시민고충처리위원회를 둘 수 있다. <u><단서 신설></u>	제32조(시민고충처리위원회의 설치) ① ----- ----- ----- ----- ----- <u>. 다만, 인구 50만 이상의 지방자치단체에는 시민고충처리위원회를 두어야 한다.</u>
② (생략)	② (현행과 같음)

- 1996년 안전행정부는 “10대 민원행정 세부지침”으로 시민고충처리위원회 설치를 권장하였고, 2008년 동 법에 시민고충처리위원회 설치 관련 조항이 입법되었으며, 2019년 국민권익위원회는 지방자치단체에 국민권익위원회와 동일한 기능과 역할을 수행하는 시민고충처리위원회를 설치하여 고충민원에 대한 지역주민들의 권리를 적극적으로 구제할 것을 권고함.¹⁾

- 현행법은 제3장에서 ‘시민고충처리위원회’를 규정하고 있고, 제32조에서 지방자치단체에 관한 고충민원의 처리와 행정제도의 개선 등을 위하여 각 지방자치단체에 시민고충처리위원회를 둘 수 있도록 하고 있는바,²⁾ 2024년 10월 기준 전국 지방자치단체 243개 중 38.7%인 94곳이 시민고충처리위원회를 설치하여 운영 중임.³⁾
- 인구 50만 이상 지방자치단체로 한정하면, 전체 38곳 중 68.4%인 26곳이 시민고충처리위원회를 두고 있음.

1) 민원처리의 기본법령인 「민원처리법 시행령」에 고충민원 처리기관으로 시민고충처리위원회가 포함(시행 '19. 6. 4.)

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

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.

「부패방지권익위법 시행령」 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

3) ※ '24. 10월 현재 전국 243개 지자체 중 38.7%인 94곳이 운영 중
('20년) 49개 → ('21년) 62개 → ('22년) 70개 → ('23년) 80개 → ('24.10월) 94개

< 50만 이상 기관 시민고충처리위원회 설치 현황 >

('24. 10월 기준, 단위: 개)

구 분		자치단체
현재 설치·운영 (26)	광역시 (10)	서울특별시, 대구광역시, 광주광역시, 울산광역시, 경기도 강원도, 충청남도, 전라북도, 전라남도, 제주특별자치도
	기초 (16)	(서울) 강서구, (인천) 서구, (경기) 수원시·성남시·안양시·부 천시·평택시·시흥시·용인시·화성시·안산시·남양주시·파주시 (충남) 천안시, (충북) 청주시, (대구) 달서구
의무화 시 추가 설치 (12)	광역시 (6)	부산광역시, 인천광역시, 대전광역시 충청북도, 경상북도, 경상남도
	광역시 (6)	(서울) 강남구·송파구, (경기) 고양시 (경남) 창원시·김해시, (전북) 전주시

□ 현행법은 시민고충처리위원회의 업무(제32조), 위원의 자격요건(제33조 및 제35조), 활동비 지원(제34조), 사무기구(제36조), 운영상황의 보고 및 공표(제37조) 등만을 규정하고, 이외의 사항은 해당 지방자치단체의 자율에 맡기고 있음.

○ 시민고충처리위원회는 고충민원, 행정제도 개선, 민원사항 등의 업무를 수행하고, 시민고충처리위원회 위원은 고충민원 처리업무를 공정하고 독립적으로 수행할 수 있다고 인정되는 자로서 지방자치단체의 장이 지방의회의 동의를 거쳐 위촉함.

□ 시민고충처리위원회는 지방자치단체에서 발생하는 고충민원을 신속하게 자체 해결하는 권익구제 시스템으로 현재 그 설치를 지방자치단체의 자율로 규정하고 있음.

○ 이에 따라 전국 지방자치단체 중 38.7%만이 시민고충처리위원회를 설치·운영하고 있어 활성화 정도가 부진하고, 고충민원 접수건수가 최근 급격하게 증가⁴⁾하고 있다는 측면을 고려할 때, 인구 50만 명 이상의 지방자치단체에 한하여 시민고충처리위원회의 설치를 의무화하는 개정안의 취지는 긍정적인 것으로 보임.

○ 시민고충처리위원회의 설치를 통한 각 지방자치단체의 실정에 맞는 신속한 대응으로 행정제도 개선 및 지방분권 강화와 대국민 서비스 향상 차원에서 긍정적인 효과를 기대할 수 있음.

○ 인구 50만 이상 지방자치단체 38곳 중 26곳이 시민고충처리위원회를 두고 있으므로, 개정안과 같이 인구 50만 명 이상인 지방자치단체에 시민고충처리위원회 설치를 의무화하게 되는 경우 추가적으로 시민고충처리위원회를 설치하게 되는 지방자치단체는 12곳으로 파악됨.

□ 다만, 지방자치단체의 행정기구 설치 등과 관련된 사항은 「지방자치법」에 따라 지방자치단체의 조례를 통해 지방자치단체가 개별적·자율적으로 결정하도록 되어있는 것으로 볼 수 있으므로,⁵⁾

4) 연도별 권익위 고충민원 접수 현황

구분	'19년	'20년	'21년	'22년	'23년	'24년6월
건수	56,189	49,390	56,423	37,569	44,390	20,758

5) 「지방자치법」 제112조(행정기구와 공무원) ① 지방자치단체는 그 사무를 분장하기 위하여 필요한 행정기구와 지방공무원을 둔다.

② 제1항에 따른 행정기구의 설치와 지방공무원의 정원은 인건비 등 대통령령으로 정하는 기준에 따라 그 지방자치단체의 조례로 정한다.

시민고충처리위원회 설치를 의무화하는 것은 지방자치단체의 자치조직권을 제한할 수 있다는 점을 고려하여 입법정책적으로 결정할 필요가 있는 것으로 보임.

□ 참고로, 국회예산정책처의 비용추계에 따르면, 개정안에 따른 추가 재정소요는 2025년 5억 6,000만원, 2029년 6억 600만원 등 2025년부터 2029년까지 5년간 총 29억 1,500만원(연평균 5억 8,300만원)으로 추계됨.

□ 국민권익위원회는 지역주민의 고충민원을 신속하고 적극적으로 해결하기 위해서는 시민고충처리위원회의 설치·운영을 보다 활성화할 필요가 있다는 점에서 개정안에 동의하는 입장임.

문 의 처
02)6788-5110

참고1

시민고충처리위원회 설치 현황 ('24.10.기준, 총 94개)

□ 광역자치단체(11개)

지자체	명칭	지자체	명칭
서울특별시	시민감사옴부즈만위원회	충청남도	도민고충처리위원회
대구광역시	복지·인권옴부즈만	전북특별자치도	도민고충처리위원회
광주광역시	행정옴부즈만위원회	전라남도	도민고충처리위원회
울산광역시	시민고충처리위원회	제주특별자치도	시민고충처리위원회
경기도	도민권익위원회	세종특별자치시	시민고충처리위원회
강원특별자치도	도민권익위원회		

□ 기초자치단체(83개)

지자체		명칭	지자체		명칭
서울 (22)	강동구	구민옴부즈만	경기 (23)	과천시	시민옴부즈만
	강북구	구민참여옴부즈만		광명시	시민옴부즈만
	강서구	옴부즈만		광주시	시민옴부즈만
	관악구	시민고충처리위원회		남양주시	옴부즈만
	광진구	옴부즈만		동두천시	시민고충처리위원회
	구로구	옴부즈만		부천시	시민옴부즈만
	금천구	시민고충처리위원회		성남시	시민옴부즈만
	노원구	구민고충처리위원회		수원시	시민가디언
	도봉구	옴부즈만		시흥시	시민호민관
	동대문구	시민고충처리위원회		안산시	시민고충처리위원회
	동작구	옴부즈만		안성시	시민옴부즈만
	마포구	옴부즈만		안양시	민원옴부즈만위원회
	서대문구	옴부즈만		양주시	시민옴부즈만
	서초구	옴부즈만		여주시	옴부즈만
	성동구	시민고충처리위원회		연천군	고충처리위원회
	성북구	옴부즈만		용인시	옴부즈만

지자체		명칭		지자체		명칭	
	양 천 구	옴 부 즈 만		의 왕 시	시 민 고충처리위원회		
	용 산 구	옴 부 즈 만		이 천 시	시 민 옴 부 즈 만		
	은 평 구	옴 부 즈 만		파 주 시	시 민 고충처리위원회		
	종 로 구	시 민 고충처리위원회		평 택 시	시 민 고충처리위원회		
	중 구	구 민 고충처리위원회		포 천 시	시 민 고충처리위원회		
	중 랑 구	구 민 고충처리위원회		하 남 시	시 민 고충처리위원회		
인천 (5)	계 양 구	구 민 고충처리위원회	광주 (4)	화 성 시	시 민 옴 부 즈 만		
	미추홀구	구 민 고충처리위원회		광 산 구	시 민 권 익 위 원 회		
	서 구	구 민 고충처리위원회		남 구	옴 부 즈 만		
	연 수 구	옴 부 즈 만		북 구	구 민 고충처리위원회		
	중 구	구 민 고충처리위원회		서 구	시 민 고충처리위원회		
부산	사 하 구	옴 부 즈 만	전남 (5)	순 천 시	시 민 고충처리위원회		
경북	상 주 시	옴 부 즈 맨		여 수 시	시 민 옴 부 즈 만		
경남	양 산 시	옴 부 즈 만		고 흥 군	군 민 고충처리위원회		
울산 (4)	남 구	옴 부 즈 만		담 양 군	고 충 처 리 위 원 회		
	북 구	옴 부 즈 만		화 순 군	군 민 고충처리위원회		
	중 구	구 민 권 익 보 호 관	전북	익 산 시	시 민 고충처리위원회		
대구 (3)	달 서 구	구 민 고충처리위원회	충남 (6)	공 주 시	시 민 옴 부 즈 만		
	동 구	옴 부 즈 만		당 진 시	고 충 민 원 조 정 관		
	북 구	구 민 고충처리위원회		보 령 시	시 민 고충처리위원회		
대전 (3)	대 덕 구	옴 부 즈 만		아 산 시	시 민 옴 부 즈 만		
	서 구	시 민 고충처리위원회	천 안 시	시 민 고충처리위원회			
	중 구	시 민 고충처리위원회	부 여 군	군 민 고충처리위원회			
강원	원 주 시	시 민 고충처리위원회	충북 (3)	제 천 시	시 민 고충처리위원회		
				청 주 시	시 민 고충처리위원회		
				영 동 군	군 민 고충처리위원회		

참고2

시민고충처리위원회 관련 통계 자료

□ 연도별 권익위 고충민원 접수 현황

구분	'19년	'20년	'21년	'22년	'23년	'24년6월
건수	56,189	49,390	56,423	37,569	44,390	20,758

□ 시민고충처리위원회 고충민원 접수·처리 실적

- 대상: 인구 50만 이상 지자체 중 시민고충처리위원회 설치 기관*
- 내용: 최근 2년간 각 시민고충처리위원회 고충민원 접수 및 처리 건수

연도	접수(건수)		처리(건수)		비고
	총 합계	평균	총 합계	평균	
2022년	2,026	92.1	2,026	92.1	
2023년	2,658	110.8	2,647	110.3	

* 시민고충처리위원회 설치·운영 지자체 수: '22년 22곳, '23년 24곳

□ 고충민원처리 만족도

- '23년 민원서비스 종합평가 시 고충민원 만족도 조사 결과, 시민고충처리위원회를 운영하고 있는 지자체의 만족도가 다소 높게 나타남
- 인구 50만 이상 지자체(38곳) 중 시민고충처리위원회를 2년 이상 운영한 지자체(23곳)의 고충민원처리 만족도는 63.07점이고, 그 외 지자체(15곳)는 61.81점으로, 시민고충처리위원회를 일정기간 운영한 지자체의 고충민원처리 만족도가 **1.26점** 높음

□ 자치단체명 : 경기도

1. 시민고충처리위원회에서 처리완료한 고충민원의 처리유형

년도	처리(건)												
	계	시정 권고	의견 표명	제도개 선권고	조정 해결	합의 해결	기각	심의 안내	이송	각하	상담해결 (상담안내 포함)	취하	기타
2022년도	110	10	14	2	0	1	6	0	40	24	6	7	0
2023년도	173	4	19	10	0	1	3	14	54	25	33	10	0

2. 시민고충처리위원회의 기능과 위원의 역할(해당 사항에 ‘○’ 로 표시)

시민고충처리위원회의 기능	고충민원 처리	시민감사 (행정감사)	청렴계약 감사	불합리한 제도개선	기타
	○	○	○	○	
시민고충처리위원회 위원의 역할	고충민원의 조사	조사결과보고서의 작성	의결서 작성	심의·의결	
	○			○	

※ 2024.9.2. 경기도 도민권익위원회로 조직개편으로 기능 추가

(' 24.9.2. 이전) 고충민원 처리, 불합리한 제도개선

(' 24.9.2. 부터) 고충민원 처리. 시민감사, 청렴계약감사, 불합리한 제도개선

□ 자치단체명 : 서울특별시

1. 시민고충처리위원회에서 처리완료한 고충민원의 처리유형

년도	처리(건)												
	계	시정 권고	의견 표명	제도개 선권고	조정 해결	합의 해결	기각	심의 안내	이송	각하	상담해결 (상담안내 포함)	취하	기타
2022년도	494	86	24										384
2023년도	504	96	94										314

2. 시민고충처리위원회의 기능과 위원의 역할(해당 사항에 ‘○’ 로 표시)

시민고충처리위원회의 기능	고충민원 처리	시민감사(행정감사)	청렴계약 감사	불합리한 제도개선	기타
	○	○	○	○	
시민고충처리위원회 위원의 역할	고충민원의 조사	조사결과보고서의 작성	의결서 작성	심의·의결	
	○	○	○	○	

참고3

시민고충처리위원회 관련 규정 (부패방지권익위법 · 시행령)

- ☐ 시민고충처리위원회 설치

조 문	세부 내용
법 제32조 (시민고충처리위원회 설치)	1항 : 지자체에 시민고충처리위원회를 둘 수 있음 (임의규정) 2항 : 시민고충처리위원회의 업무 (고충민원의 조사·처리, 이와 관련한 시정권고·의견표명, 고충민원 처리 관련 제도개선 등)
법 제33조 (위원 자격요건)	1항 : 단체장이 지방의회의 동의를 거쳐 위촉 (부교수 이상, 판사·검사·변호사, 4급 이상 공무원, 5년 이상 경력의 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사, 시민단체 추천) 2항 : 임기 4년, 연임불가
법 제34조 (활동비 지원)	단체장은 시민고충처리위원회의 경비를 지원 하여야 함
법 제35조 (준용규정)	위원 관련 규정 등 준용 * 결격사유, 의사에 반한 면직·해촉 금지, 겸직금지, 제척·기피·회피, 공무원 등 파견, 별칙적용에 있어 공무원 의제
법 제36조 (사무기구 설치)	시민고충처리위원회의 사무를 지원하기 위한 사무기구를 두고 , 사무기구에는 사무기구의 장과 직원을 둠
법 제37조 (운영상황 보고·공표)	1항 : 시민고충처리위원회는 매년 운영상황을 단체장과 지방의회에 보고하고 공표해야 함 2항 : 필요 시 단체장과 지방의회에 특별보고 가능
법 제38조 (조직 및 운영)	조직 및 운영에 관한 필요한 사항은 지자체의 조례로 정함
법 제54조 (권익위원회 상호간의 관계) 시행령 제53조 (~~시민고충처리위원회~~ 활동 지원)	1항 : 위원회와 시민고충처리위원회는 상호 독립 하여 업무를 수행하고, 상호 협의 또는 지원을 요청받은 경우 협조 하여야 함 2항 : 위원회는 시고위의 활동을 적극 지원 하여야 함 * (시행령) 1. 시민고충처리위원회 설립 촉진 활동 2. 전국협의회 등 연계·교류를 위한 활동 3. 고충민원 처리 능력 향상을 위한 지원

□ 시민고충처리위원회 기능(권한)

조 문	세부 내용
법 제39조 (고충민원 신청·접수)	1항 : 누구든지 시민고충처리위원회에 고충민원을 신청할 수 있음 4항 : 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고 접수를 보류하거나 거부할 수 없음
법 제40조 (고충민원 상호 통보)	신청인이 권익위와 시민고충처리위원회에 동일한 고충민원을 신청한 경우 각 위원회는 상호 통보 및 상호 협력하여 처리
법 제41조 (고충민원 조사)	1항 : 고충민원을 접수한 경우에는 지체 없이 조사를 하여야 함. 다만, 행정심판·소송 등 다른 법률에 따른 불복구제절차가 진행 중인 사항 등에 해당하는 경우에는 조사하지 아니할 수 있음 2항 : 조사를 개시한 후에도 1항에 해당하는 사유 등 조사를 계속할 필요가 없다고 인정하는 경우에는 중지, 중단할 수 있음 3항 : 접수된 민원에 관해 조사를 하지 않거나 중지, 중단한 경우에는 지체 없이 그 사유를 신청인에게 통보하여야 함
법 제42조 (조사 방법)	1항 : 조사 과정에서 관계 행정기관등에 설명·자료 제출 요구, 출석·의견진술 요구 및 실지조사를 할 수 있음 3항 : 관계 행정기관등은 시민고충처리위원회의 요구나 조사에 성실하게 응하고 협조하여야 함
법 제43조 (고충민원 각하 등)	접수된 고충민원이 행정심판·소송, 감사원 심사청구 등 다른 법률에 따른 불복구제절차가 진행 중인 사항 등에 해당하는 경우 각하하거나 관계기관에 이송할 수 있음
법 제44조 (합의의 권고)	고충민원의 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고할 수 있음
법 제45조 (조정)	1항 : 다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 큰 고충민원에 대해 필요시 당사자의 신청 또는 직권에 의하여 조정할 수 있음 3항 : 조정은 「민법」 상의 화해와 같은 효력이 있음

조 문	세부 내용
법 제46조 (시정권고 및 의견표명)	1항 : 고충민원 조사결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정되는 경우 관계 행정기관등의 장에게 적절한 시정을 권고할 수 있음 2항 : 고충민원 조사결과 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우 관계 행정기관의 장에게 의견을 표명할 수 있음
법 제47조 (제도개선의 권고 및 의견표명)	고충민원 조사·처리과정에서 법령·제도·정책 등의 개선이 필요한 경우 관계 행정기관등의 장에게 개선을 권고하거나 의견을 표명할 수 있음
법 제48조 (의견제출 기회의 부여)	시민고충처리위원회는 권고 또는 의견표명을 하기 전에 행정기관등, 신청인, 이해관계인에게 미리 의견을 제출할 기회를 주어야 함
법 제49조 (결정의 통지)	고충민원의 결정내용을 지체 없이 신청인 및 관계 행정기관등의 장에게 통지하여야 함
법 제50조 (처리결과의 통보 등)	1항 : 시정권고, 의견표명을 받은 관계 행정기관등의 장은 이를 존중하여야 하며, 권고 또는 의견을 받은 날부터 30일 이내에 처리결과를 시민고충처리위원회로 통보하여야 함 2항 : 권고를 받은 관계 행정기관등의 장이 그 권고내용을 이행하지 아니하는 경우에는 그 이유를 시민고충처리위원회에 문서로 통보하여야 함
법 제51조 (감사의 의뢰)	1항 : 고충민원 조사·처리과정에서 관계 행정기관등의 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우, 시민고충처리위원회는 당해 지방자치단체에 감사를 의뢰할 수 있음 2항 : 지방자치단체는 제1항에 따라 감사를 의뢰받은 경우 그 처리결과를 감사를 의뢰한 시민고충처리위원회에 통보하여야 함
법 제52조 (권고 등 이행실태의 확인·점검)	시민고충처리위원회는 시정권고, 의견표명의 이행실태를 확인·점검할 수 있음
법 제53조 (공표)	시민고충처리위원회는 시정권고·의견표명의 내용, 관계 행정기관등의 처리결과·불이행사유를 공표할 수 있음