

- 2023년도 하반기 - 고충민원 처리실태 점검결과

1 점검 개요

- 점검기간 : 2024. 3. 19. ~ 3. 21. (3일간)
- 점검대상 : '23년도 하반기 국민신문고, 민원창구 접수 고충민원 전반
- 점검내용 : 고충민원 처리의 적정성
- 점 검 반 : 감사팀장 외 1명

2 점검 중점사항

- 처리기한 준수 여부
- 처리과정 및 결과의 적정성

3 점검 내용

- 처리기한(7일) 준수 여부 (민원 처리에 관한 법률 시행령 제17조)

- 점검대상 고충민원 86건 중 **준수 84건**, **미준수 2건**

【바닷물 침수피해 보상 요구 : 1일 지연】

- 민원처리 담당자는 2023.10.30. 민원발생 현장에서 민원인에 바닷물 침수피해에 대한 보상의 어려움(불가)을 설명(이해·설득)하고, 2023.10.31. 최종 종결 처리하여 1일 지연함.

【도로 확장공사 완공 후 수용토지 매각요청 : 1일 지연】

- 민원처리 담당자는 2023.12.19. △△△ △△△ △△사업 잔여 부지 매각 요청에 대해 민원인에게 공사 완료 후 검토할 것을 알리는 답변을 작성하였으나, 결재 진행 중 내용이 일부 수정됨에 따라 2023.12.20. 최종 답변이 1일 지연됨.

○ 처리과정 및 결과의 적정성

- 반복 민원 및 해소되지 않은 민원에 대한 점검

【공동주택 하자보수 불이행 민원 4건 : **적정**】 (진행 중, 중복사항 1건 처리)

- 2023. 7 ~ 12월까지 32차례에 걸쳐 공동주택의 하자보수 지연에 대해 과태료 부과 등 행정 조치를 요구하여, 관련부서는 조사 후 과태료를 부과하려 했으나,
- 2024. 3. 20. 시공사와 입주자 대표 간에 2024. ○월까지 하자보수 완료를 조건으로 공증 합의되어, 2024. ○월까지 과태료 처분을 유예 예정.

【고창읍 쓰레기 불법투기 민원 5건 : **적정**】

- 고창읍 주요 쓰레기 불법투기는 ‘고창천 주변’, ‘성산3길 일원(노인회관 근처)’에서 외국인 및 노령층의 심야 불법투기가 주로 이뤄지고 있어, 단속에 어려움이 있음.

【양돈장 악취 민원 : **적정**】

- 환경위생과에서는 ○○양돈장에 대해 2023년부터 현재까지 개선명령 및 과태료 부과 등 행정처분을 하였고,
- 악취시료 자동채취장치 1대를 양돈장 부지경계에 설치하여 악취중점사업장으로 관리하고 있음.
- 민원인 전화 조사 결과 담당공무원의 적극적인 민원처리에 만족하며, 주말에 종종 악취가 발생한다고 함.

【생활권 등산로 조성사업 토지사용승낙 철회: **적정**】

- 2022년 완료된 ‘△△△ △△△ △△사업’의 ‘○○면 ○○리 ○○번지’ 및 ‘○○면 ○○리 ○○번지’의 토지사용승낙을 등산객의 잦은 출입에 따른 피해를 사유로 토지주는 2023.12.11. 철회 요청.
- 토지사용승낙 철회 시 수변산책로 이용이 불가하여 ‘△△△ △△△ △△사업’ 토지사용승낙 철회 관련 법적효력 등 법률적 검토 후 철회 여부를 결정하겠음을 2023.12.28. 민원인에 알림.
- 담당부서는 산책로를 군 계획시설로 변경 후 토지보상 또는 토지수용 계획.

4 점검 결과

- 고충민원 86건 중 종합민원실 19건, 건설도시과 16건, 환경위생과 14건, 산림공원과 9건 순으로 발생했으며,
- 고충민원 처리 중 위법 부당한 행정처분 및 직무태만은 발견하지 못하였음.
- 민원 처리과정에서 건설도시과의 ‘민원처리 1일 지연’ 이 2건 발견되었으나, 민원인과의 현장 소통 등 처리과정을 살펴 볼 때 과실이 경미하여, ○○과에 대해 행정상 ‘주의’ 처분함.

2023년도 하반기 고충민원 실태점검 결과

(단위 : 건수)

구 분	고충민원	처리기간		해소여부		주요 내용
		준수	미준수	여	부	
계	86	84	2	81	5	*중복제외 시 미해결 민원 2건
기획예산실	6	6		6		• 허가관련 감사제보 6건(무혐의 종결)
종합민원실	19	19		15	4 (중복)	• 건축허가 5건, 개발행위 5건 • 불법건축 등 5건 • 공동주택하자 4건(중복, 진행중)
신활력경제정책관	1	1		1		• 태양광설치 반대의견(공음면 건동리)
관광산업과	5	5		5		• 시설정비 2건, 축제관련 1건 • 예약시스템 오류 1건, 상담안내 1건
문화예술과	2	2		2		• 유물산존지 훼손 1건(불송치 종결) • 단순건의 1건
사회복지과	1	1		1		• 묘지이전
인재양성과	1	1		1		• 타기관 이송(채무상속 관련) - 중국어 가능직원이 안내
환경위생과	14	14		14		• 쓰레기불법투기 5건, 돈사악취 2건 • 불법소각 2건, 주민불편 5건
농업정책과	4	4		4		• 직불금 2건, 보조사업 2건
해양수산과	3	3		3		• 어업허가 관련 분쟁1건(심원 만돌) • 해변가 공유지 무단점유 2건(중복)
축산과	2	2		2		• 길고양이 중성화, 해변 가축(말)분뇨
산림공원과	9	9		8	1	• 주민불편 4건, 태풍피해 3건(중복) • 시설불편 1건, 토지보상 1건(진행중)
안전총괄과	1	1		1		• 골재채취 허가 관련
건설도시과	16	14	2	16		• 교통제보 3건, 호우피해 3건, • 공유재산 7건, 기타건의 3건
보건소	1	1		1		• 지역방역 관련
체육시설사업소	1	1		1		• 그라운드 골프장 관련