

관리번호	6
------	---

감사담당관				담당
감 사 담 당 관	281-2207	소 미 혜		
청렴회계감사팀장	281-2129	김 종 욱		
담 당 자	281-2186	탁 윤 호		

시민 고충 처리위원회 신설

□ 정책목표 및 추진방향

- 독립적·전문적인 고충처리위원회 신설로 고충민원 처리체계를 일원화·신속화하고, 위법·부당한 행정제도 개선으로 대시민 신뢰도 제고
- 시민 누구나 행정으로 인한 어려움을 편리하게 호소하고, 신속하게 해결받을 수 있는 환경 조성으로 진정한 시민주권 실현

□ 사업개요

- 사업규모 : 시민고충처리위원회 신설 (3~5인 합의제)
- 사업기간 : 2027. ~ 계속
- 총사업비 : 0.5억원 (연 0.1억원)
- 사업내용 : 전주시 및 소속기관 관련 고충민원 접수창구 운영

주요기능	주 요 내 용
행정통제	위법·부당한 행정처분에 대해 시정권고·의견표명을 통한 행정 견제 및 감시
갈등조정	민원인과 행정기관 사이에서 중립적 입장으로 조정·중재하여 분쟁 해소
제도개선	조사·처리 과정에서 발견된 불합리한 행정제도·법령·시책 등의 개선 권고
권익대변	행정소송·행정심판과 달리 무료로 접근 가능 ⇒ 소외·취약계층 권익 보호

□ 연도별 · 재원별 투자계획

(단위 : 억원)

구분	총투자 규 모	기투자	임기 내						'31~
			소계	'26	'27	'28	'29	'30	
합 계	0.5	0	0.5	0	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1
시 비	0.5	0	0.5	0	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1

□ 추진절차

- 1단계('26. 7.~'26. 12.)
 - 우리시 고충민원 실태조사 및 분석
 - 타 지자체 시민고충처리위원회 설치·운영 비교 분석
- 2단계('27. 1.~'28. 12.)
 - 전주시 시민고충처리위원회 설치·운영 조례 제정*
 - * 입법예고, 자치법규 법제심사, 조례·규칙심의회 심의·의결, 의회의결 등
 - 시민고충처리위원회 위원 공개모집
 - 위원 임명 동의안 시의회 제출 및 승인
 - 시민고충처리위원회 출범 및 대시민 홍보
 - 시민고충처리위원회 운영 (정기회의)
 - 시민 만족도 조사 실시 및 정책 환류
- 3단계('29. 1.~'30. 6.)
 - 시민고충처리위원회 지속 운영 (정기회의 및 수시)
 - 시민고충처리위원회 운영 성과 발표 (민선9기)

□ 기대효과

- (권익구제) 시민 생활불편 해소, 불합리한 행정제도 개선, 장기 지역 갈등 조정 등 시민 삶 속 문제 해결
- (행정 만족도 및 신뢰도 제고) 지방 정부의 자기시정 기능 강화 및 공정하고 투명한 민원 처리를 통한 주민 신뢰와 만족도 향상

□ 연도별 목표 및 추진계획

구 분		목 표	추진계획
2026	3분기	• 우리시 현황분석	• 우리시 고충민원 실태조사 및 분석 • 권익위 부패방지법 개정법률안 의안발의
	4분기	• 타 지자체 운영분석	• 타 지자체 시민고충처리위원회 설치운영 비교분석
2027	1분기	• 사전절차 이행	• 조례안 입법예고 및 조례심의회 심의·의결 • 조례안 시의회 상정 및 심의·의결 • 전주시 시민고충처리위원회 설치운영 조례 제정
	2분기	• 위원 공개모집 및 의회 임명동의	• 전주시 시민고충처리위원회 위원 공개모집 • 위원 임명동의안 시의회 제출 및 승인
	3분기	• 위원회 운영	• 시민고충처리위원회 출범 • 시민고충처리위원회 대시민 홍보 • 시민고충처리위원회 운영
	4분기	• 위원회 운영 및 정산	• 시민고충처리위원회 운영 • 시민고충처리위원회 연 운영성과 발표 • 시민 만족도 조사 결과분석 및 정책 환류
2028	1분기	• 위원회 운영	• 시민고충처리위원회 운영 • 시민 만족도 조사 실시
	2분기	• 위원회 운영	• 시민고충처리위원회 운영 • 시민 만족도 조사 실시
	3분기	• 위원회 운영	• 시민고충처리위원회 운영 • 시민 만족도 조사 실시
	4분기	• 위원회 운영 및 정산	• 시민고충처리위원회 운영 • 시민고충처리위원회 연 운영성과 발표 • 시민 만족도 조사 결과분석 및 정책 환류
2029	1분기	• 위원회 운영	• 시민고충처리위원회 운영 • 시민 만족도 조사 실시
	2분기	• 위원회 운영	• 시민고충처리위원회 운영 • 시민 만족도 조사 실시
	3분기	• 위원회 운영	• 시민고충처리위원회 운영 • 시민 만족도 조사 실시
	4분기	• 위원회 운영 및 정산	• 시민고충처리위원회 운영 • 시민고충처리위원회 연 운영성과 발표 • 시민 만족도 조사 결과분석 및 정책 환류
2030	상반기	• 위원회 운영 • 운영성과 발표	• 시민고충처리위원회 지속 운영 • 민선9기 운영성과 발표 • 위원 임기만료 도래 따른 위원회 재구성 준비