

2024년도

노원구 구민고충처리위원회 운영 보고

2025. 3.

노원구 구민고충처리위원회

목 차

I. 구민고충처리위원회 소개

1. 운영근거	1
2. 도입배경	1
3. 추진경과	2

II. 구민고충처리위원회 설치

1. 위원회 구성	2
2. 위원의 직무	3
3. 고충민원 처리절차	4

III. 운영 성과

1. 운영현황	5
2. 주요 처리 현황	6

IV. 활동내용(사진)

1. 언론보도 및 홍보사항	17
2. 위원회 활동사항	22

2024년도

노원구 구민고충처리위원회 운영 보고

I 구민고충처리위원회 소개

1. 운영근거

- 「부패 방지 및 국민권익위원회 설치와 운영에 관한 법률」 제32조
- 「서울특별시 노원구 구민고충처리위원회 설치 및 운영에 관한 조례」

2. 도입배경

- 행정의 권한 증대 및 다양화 · 복잡화 · 전문화 경향
 - 복지국가 지향에 따른 행정권 강화 현상은 행정재량권의 확대를 초래하여 행정기관에 의한 국민의 권리침해 가능성이 증대
 - 행정재량의 영역은 복잡 · 다양하여 국회에서 다루기에는 지나치게 개별적이며, 사법제도로 다루기에는 추상성을 띠고 있어 통제 곤란
- 기존 권익침해 구제제도의 한계
 - 사법적 구제 수단의 경우 사후통제 수단으로 소송비용이 고가이고, 절차나 방법 또한 까다롭고 복잡하여 이용에 어려움
 - 이에 따라 행정의 국민권익 침해 현상이 증가하면서 이의신청, 행정심판, 행정소송 등 기존의 권리구제 기능을 보완하기 위한 제도적 장치 필요
- 행정의 자기시정을 통한 신뢰성 확보
 - 지방자치단체 관할 내의 고충민원에 대해 전문적 · 중립적 시각에서 판단하여 시민과 행정 양자 간의 갈등 완화
 - 행정의 자기시정 기회를 제공함으로써 시민과 행정 간 완충 역할 및 상호 신뢰를 제고하는데 있어서 유용한 장치로 기능

3. 추진경과

- 2023.04.28.: 노원구 구민고충처리위원회 모집 공고
- 2023.05.18.: 「노원구 구민고충처리위원회 설치 및 운영에 관한 조례」제정
- 2023.06.27.: 제279회 노원구 정례회 구민고충처리위원회 위원 위촉 동의안 처리
- 2023.07.14.: 노원구 구민고충처리위원회 위원 위촉 및 운영 개시
- 2024.06.27.: 「노원구 구민고충처리위원회 설치 및 운영에 관한 조례 시행규칙」제정
- 2024.11.21.: 찾아가는 현장고충민원실 운영

II 구민고충처리위원회 설치

1. 위원회 구성

- 위 원: 2명
- 임 기: 4년(연임불가)
- 위촉방법: 공개모집 후 구의회 동의를 받아 구청장이 위촉
- 위원현황

성 명	경 력	위촉기간
김 원 득	전)보건복지부 사회복지정책실장 전)중부대학교 보건행정학 객원교수 정책학 박사	2023.07.14. ~ 2027.07.13
이 희 성	전)국민권익위원회 과장(서기관) 전)국민권익위원회 민원조사관 전)건설교통부 도로·건설경제 담당	

- 운영장소: 노원구청 본관 6층 구민고충민원실
- 운영시간: 주5회(평일)운영 10:00~16:00[1일 1명 근무 실시]
- ※ 2025년부터 주3회 운영

※ 위원 자격요건

- 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 자
- 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 자
- 4급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 자
- 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 자
- 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견·경험이 있는 자로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 자

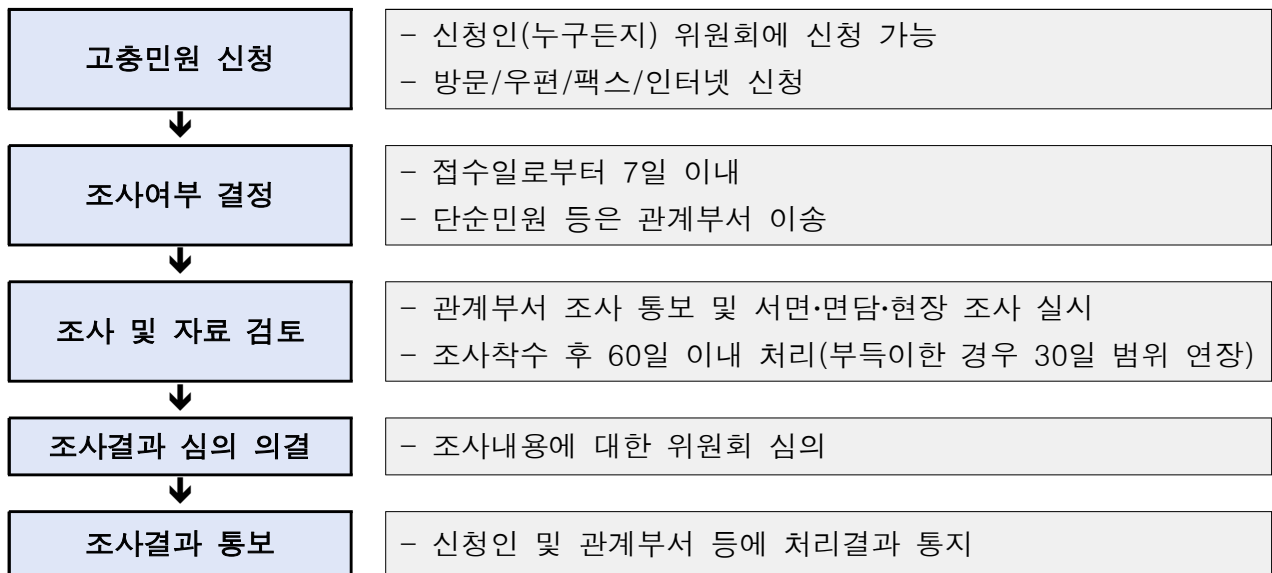
2. 위원의 직무

- 고충민원의 조사·처리
- 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조사, 협의 조정 등 처리
- 조사처리 결과에 대한 시정권고 및 의견 표명
- 고충민원의 조사과정에서 개선이 필요하거나 위법 · 부당하게 처리한 사실이 발견된 경우 제도개선 권고 및 감사 의뢰

※ 위원의 직무 및 권한이 아닌 사항

- 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 및 그 밖에 다른 법령에 따른 구제 절차가 진행 중이거나 판결로 확정된 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 수사·조사가 진행 중인 사항
- 기타 위원회에서 조사하기에 적절하지 않다고 판단되는 사항

3. 처리절차



○ 위원회 결정유형

구 분	내 용
시정권고	고충민원에 대한 조사결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우
의견표명	고충민원에 대한 조사결과 처분 등이 위법·부당하지는 않으나 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우
제도개선	법령(조례) 그 밖의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우
조정	다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 고충민원의 신속하고 공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에 당사자의 신청 또는 직권에 의하여 조정
합의	조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고 또는 당사자 간 자발적인 합의가 성립된 경우
조사 중 해결	신청인의 민원을 조사하는 중에 피신청인이 이를 받아들인 경우
기각	신청인의 주장이 이유 없다고 인정되는 경우
안내회신	신청인의 민원사항과 관련한 행정절차나 제도를 설명하거나 필요한 조치 등에 관하여 안내를 하는 경우
이송·이첩	다른 관계 기관 및 관련 부서 등이 이송·이첩하는 경우
각하	고충민원의 요건을 갖추지 못한 경우

Ⅲ 운영 성과

1. 2024년 운영현황

○ 민원 접수 및 처리결과

(처리일 기준, 단위: 건)

결정유형별 처리 완료 건수											
계	시정 권고	의견 표명	제도개선 권고	안내 회신	조정	중재	조사 중 해결	합의 해결	이송	각하	상담 종결
92	2	9	3	32	1	1	27	1	13	2	1

○ 민원 분야별 현황

(단위: 건)

계	건축 주택	공원 녹지	교육 복지	교통	도시 경관	환경	보건 위생	기타
92	11	7	15	10	2	9	6	32

※ 기타: 청소, 문화체육, 치수방재 등

○ 조치의견에 대한 수용 현황

(단위: 건)

계	시정권고			의견표명			제도개선권고		
	소계	수용	불수용	소계	수용	불수용	소계	수용	불수용
14	2	1	1	9	9	-	3	3	-

2. 주요 처리 현황

시정권고 00복지관 경로식당 운영 개선

◆ 민원개요

- 00복지관의 경로식당 운영 관련 ① 배식대 앞에 샘플을 전시하고 있음에도 실제로는 샘플보다 훨씬 적은 양의 식사를 배식하고 있으니, 정량배식을 할 것 ② 노인들에게 적절한 배식이 이루어지고 있는지 등에 대한 실태조사 및 지도·점검을 실시할 것 ③ 식당 운영시간에 맞추어 식권을 구매할 수 있게 하여 달라 요청

◆ 결론

- 피신청인은 00복지관 경로식당 운영자로 하여금 1회 식사 에너지 필요량 (700~900kcal)에 맞게 정량배식하도록 지도·점검할 것과, 위생 및 영양관리 지원을 원활하게 수행하고 있는지 등을 확인하기 위하여 매년 1회 이상 경로식당에 대한 지도·점검 및 평가(실태조사) 등을 실시할 것을 시정권고함

◆ 처리결과: 수용

시정권고 원상복구명령취소 등

◆ 민원개요

- 신청인은 19**년부터 00동 주택을 소유하여 왔는데, 피신청인(△△과장)은 2023. 3. 24. 및 같은 해 7. 19. 면적 측량 후 신청인 소유 대문 및 담장이 같은 동 토지 일부(3m²)를 침범하였다고 하여 2024. 6. 4. 신청인에게 국공유지 무단 점유 공작물에 대한 원상복구(자진철거) 명령을 행하였음. 신청인은 이 민원 담장부지에 대한 취득 시효가 완성되어 정당하게 점용하고 있으니 원상복구 명령을 취소해달라 요청

◆ 사실관계 및 판단

- 도로와 같은 인공적 공공용 재산은 법령에 의하여 지정되거나 행정처분으로써 공공용으로 사용하기로 결정한 경우, 또는 행정재산으로 실제로 사용하는 경우의 어느 하나에 해당하여야 행정재산으로 인정되는데, 토지의 지목이 도로이고 국·공유 재산 대장에 등재되어 있다는 사정만으로는 바로 그 토지가 도로로서 행정재산에 해당한다고 판단할 수는 없다는 대법원 판례가 있음. 또한 토지 일부 부분이 다른 부분과 구분되어 시효취득자의 점유에 속한다는 것을 인식하기에 족한 객관적인 징표가 계속하여 존재하는 경우, 그 일부 부분에 대한 시효취득을 인정할 수 없다는 판례가 있음
- 「공유재산 및 물품관리법」에 따르면, 행정재산은 시효취득의 대상이 아니며, 도로로 사용되는 토지가 행정재산으로 인정되려면 도로법에 따른 공식 절차가 필요함. 이 민원 토지는 도로법에 따른 노선 지정이나 고시가 없으므로 행정재산으로 인정될 수 없음
- 이 민원 토지는 일반재산에 해당함. 신청인은 25년 동안 평온하게 점유해왔고, 담장 부지에 대해서 취득시효가 완성되어 정당하게 점유하고 있으므로, 원상복구 명령은 위법하여 취소됨이 타당함

◆ 결론

- 피신청인은 2024. 6. 4. 신청인에게 행한 국·공유지 무단 점유 공작물(신청인 소유의 담장부지 3㎡)에 대한 원상복구(자진철거)명령을 취소할 것을 시정권고함

◆ 처리결과: 불수용

- 해당 도로는 노원구 행정재산에 해당하며, 행정재산의 경우 시효취득의 대상이 되지 않기 때문에 개인 소유권을 주장할 수 없음

의견표명

교통민원신고 실무위원회 위원으로 장애인 참여 요구

◆ 민원개요

- 신청인은 시내버스를 이용하려다가 승차 거부를 당한 사례가 있다고 하면서 위법 행위에 대해서는 과태료 부과 등 처분을 해야 할 뿐만 아니라, 교통불편 민원 신고사항 등을 심의 처리하는 ‘서울특별시 노원구 교통민원신고 실무위원회’에 장애인을 대표하는 사람이 위원으로 참여하여 장애인의 입장을 대변해야 한다고 주장

◆ 결론

- 2024년 상반기에 임기 만료되는 ‘서울특별시 노원구 교통민원신고 실무위원회’의 위원에 장애인 등 교통약자의 사정을 잘 이해하는 사람을 실무위원으로 참여시켜 교통약자의 교통불편사항을 개선하도록 함

◆ 처리결과: 수용

의견표명

학원 버스 주차위반행위 단속 요구

◆ 민원개요

- 신청인은 노원구 00동 버스정류장에서 시내버스를 기다리고 있던 중 인근에 위치하고 있는 □□학원의 노란색 대형버스들이 버스정류장 앞 1차선을 다 막고 있어서 시내버스를 타기 위해서는 학원버스들 틈 사이로 걸어가서 2차선에 정차하고 있는 시내버스를 타야 해서 불편하니 시정 요청

◆ 결론

- 신청인의 민원에 대해 피신청인에게 다음과 같이 의견 표명함
 - 가. 학원버스의 불법주차행위에 대한 계도 및 단속을 철저히 시행함
 - 나. 학원 운영자 및 학원 버스 운행자를 대상으로 법·질서 준수와 주차문화 정착을 위한 홍보 및 계도 활동을 실시함
 - 다. 학원 인근 지역에 설치되어 있는 공영주차장을 학원버스 주차장으로 활용될 수 있도록 안내 및 제도화함

◆ 처리결과: 수용

의견표명 차 없는 거리 축제 장소의 변경 요구

◆ 민원개요

- 신청인은 ‘차 없는 거리’ 행사 장소 바로 옆 아파트의 입주민으로서 기타 다수의 문화 행사로 인해 소음 공해를 받았으니 행사 개최장소를 다른 지역으로 옮겨서 개최하거나 2년에 한 번씩 장소를 번갈아 가며 개최하여 달라 요청

◆ 결론

- 신청인의 민원에 대해 피신청인에게 다음과 같이 의견표명함
가. 대규모 행사를 기획할 경우, 인근 주민에 대한 소음 발생이 최소화되도록 프로그램 내용, 행사의 규모·장소·시간 등을 결정함
나. 소음이 발생할 우려가 있는 대규모 행사의 장소를 선정할 경우 인근 주민의 동의 내지 협조를 구하는 의견수렴절차를 거치도록 함

◆ 처리결과: 수용

의견표명 장애인 취업 지원 요구

◆ 민원개요

- 신청인은 지적장애인으로서는 쇼팽백 포장 업무를 잘하며 장애인 생산직 일자리에 취업하기를 희망하고 있으니, 일자리를 마련해 달라 요청

◆ 결론

- 신청인을 ‘장애인 취업 연계를 위한 사례관리 대상자’ 명단에 포함하여 관리하면서 장애인종합복지관 등과 협력을 통해 직업지도, 직업적응훈련, 직업능력개발훈련, 취업알선, 취업, 취업 후 적응지도 등 필요한 서비스를 제공할 것을 의견표명함

◆ 처리결과: 수용

의견표명

공사중인 도로 주행시 발생한 차량 피해 보상 요구

◆ 민원개요

- 2023. 6. 19. 새벽 1시경 00억 인근 **아파트 신축 공사장 도로를 차량으로 이동하던 중 아스팔트 포장 준비 중인 도로 위 맨홀로 인해 차량 파손 피해를 입었으니 차량 정비 비용을 배상해 달라

◆ 결론

- 「도시 및 주거환경정비법」에 따른 주택재개발정비사업 사업시행계획인가시 주요 도로를 사업구역에 포함하여 그 용도를 폐지하는 경우 대체 도로를 확보하도록 할 것을 의견표명함

◆ 처리결과: 수용

의견표명

△△근린공원 내 지붕 쉼터의 조명등 설치 요구

◆ 민원개요

- 00동 **아파트 앞에 있는 ‘△△근린공원’의 지붕 쉼터에서 어르신들이 안전하게 바둑을 두고 대화를 나눌 수 있도록 지붕 쉼터에 조명등을 설치해 달라 요청

◆ 결론

- 이용객들이 보다 더 안전하고 편리한 환경에서 건강·휴양 및 정서생활을 할 수 있도록 ‘△△근린공원’내 그늘막에 조명등을 설치하도록 의견표명함

◆ 처리결과: 수용

의견표명

생활체육 00 교실 관련 자료 확인 및 운영개선 요청

◆ 민원개요

- 노원구 00협회와 노원구가 작성한 00 교실 운영 협약서 내용, 00 교실의 유료화 추진 소문에 관한 노원구의 의견, 00협회에 대한 피신청인의 지원내용, 강사료 지급 관련 근거 서류 등에 대해 확인해 주고, 00 교실을 00협회에 위탁 운영하는 것을 중단시키고 노원구에서 직접 관리·감독을 하며 00 코치에게 00 교실 운영의 권한을 줄 것을 요청

◆ 결론

- 생활체육 00교실 운영과 관련하여 신청인이 궁금해하는 관련 자료를 확인해 주고, 생활체육 00교실이 업무협약서의 내용대로 운영되도록 관리 및 감독을 철저히 할 것을 의견표명함

◆ 처리결과: 수용

의견표명

심리상담요원 보수의 여타 부분 간 형평 요구

◆ 민원개요

- 00동 주민센터에서 ‘심리상담요원’으로 10년 넘게 봉사활동하고 있는데, 심리상담요원 보수가 같은 유형의 일을 하고 있는 ‘똑똑똑돌봄단’보다 매월 10만 원 정도 적게 받고 있어 의욕이 저하되고 있으니 심리상담요원 보수를 똑똑똑돌봄단 보수와 균형을 맞춰 달라 요청

◆ 결론

- 피신청인에게 심리상담요원의 사기를 높이기 위해 적정 수준의 보수를 예산에 반영할 것을 의견표명함

◆ 처리결과: 수용

제도개선권고

국가유공자 유가족 평생교육프로그램 수강료 감면 요구

◆ 민원개요

- 국가유공자 유족이 노원평생교육원에서 운영하고 있는 평생교육프로그램을 수강할 경우 수강료를 감면해 달라 요청

◆ 결론

- 국가유공자 유가족에게 노원평생교육프로그램 수강료를 감면해 주고, 상위 법규인 조례와 다르게 규정된 구민체육센터의 이용약관을 개정하여 국가유공자 유가족에게 수강료(또는 사용료)를 감면하도록 제도개선 권고함

◆ 처리결과: 수용

제도개선권고

장애아동 돌봄서비스 제공 요구

◆ 민원개요

- 장애진단을 받은 만 5세 아이는 장애아동을 돌볼 수 있는 전문 인력이 없어 ‘아픈 아이병원동행서비스’를 받기 어렵다고 하는데, 5세 미만 아동이고 맞벌이 가정이 아니어도 서비스를 이용할 수 있도록 해 달라

◆ 결론

- 피신청인에게 향후 아픈아이돌봄센터의 인력 충원 시 장애아동을 돌볼 수 있는 전문 인력을 우선적으로 확보하도록 제도개선 권고함

◆ 처리결과: 수용

제도개선권고

아파트단지 경계 밖으로 나온 은행나무 가지치기 요구

◆ 민원개요

- 신청인은 노원구 OO로 **빌딩에 거주하는 주민으로, 인근 △△아파트 단지 내에 식재된 은행나무에서 떨어지는 열매 및 잎으로 어려움을 겪고 있는바, 아파트 단지 경계 밖으로 자란 은행나무의 가지치기를 하여 달라 요청

◆ 결론

- 사유지에 식재된 수목의 가지가 공용 도로를 침범하여 환경 및 안전의 위험을 초래할 경우, 수목 가지 제거 청구권을 행사할 것을 제도개선 권고함

◆ 처리결과: 수용

조사 중 해결

노인복지카드에 남아있는 교통충전금 환급 요청

◆ 민원개요

- "어르신 교통카드"를 분실했고 새로운 교통카드를 발급받아 사용 중, 기존에 분실했던 카드를 찾게 되어 그 기존 카드를 가지고 주민센터에 찾아가서 잔금 환급을 요청하였으나 그 카드는 정지된 카드라 하여 환급을 안 해주는 것은 부당하니 조속히 환급해 달라

◆ 결론: 조사 중 해결

- 분실한 기존 카드를 찾았다면 소액인 경우는 인근 편의점에서 잔액을 새로운 카드로 이체할 수 있고, 소액이 아닌 경우는 신분증, 기존 카드, 환급받을 통장 사본을 준비하여 주민센터에 제출하면 주민센터에서 확인한 후 해당 은행에 환불 신청서를 보내어 민원을 해소할 수 있음을 안내함

조사 중 해결 독거노인 비상벨 조속 설치 요구

◆ 민원개요

- 신청인은 당뇨 쇼크 위험을 가지고 있어 갑자기 쓰러져서 죽을 수도 있으니 응급시 연락을 할 수 있는 비상벨을 설치하여 달라

◆ 결론: 조사 중 해결

- “서울시 응급안전서비스(응급벨)” 사업의 경우 중증장애인에만 시행하고 있어 신청인에게 ‘AI 안부확인서비스’와 ‘스마트플러그’ 사업을 연계하여 고독사 예방 및 취약계층 안전을 위한 스마트 안부확인서비스를 제공함

조사 중 해결 임대아파트 신청 시 소득인정액 및 기초연금 산정 시정 요구

◆ 민원개요

- 국민기초생활보장제도 주거급여 및 기초연금 지원의 기초자료로 활용되는 ‘소득인정액’을 과다하게 산정하여, 주거급여의 일환으로 LH공사 및 SH공사가 운영하는 임대아파트 입주 선정에서 탈락할 우려가 있으며, 또한 과다 산정된 소득인정액으로 인해 기초연금이 과소 지급되고 있으니 이를 시정해 달라

◆ 결론: 조사 중 해결

- 보건복지부 지침에 따라 정기 시행되는 ‘확인 조사’ 기간을 활용하여 신청인의 소득 및 재산 내역에 대한 재검토와 최신 공적 자료를 적용하여 ‘소득인정액’을 산정한 결과, ‘소득인정액’이 이전보다 상당히 감액되는 것으로 나오고 있으며, 또한 ‘기초연금 급여액’도 기존보다 크게 증액될 것으로 예상된다고 함

조정

아파트 조망권 침해 광장 시설 반대

◆ 민원개요

- 신청인은 00동 □□아파트 소유자인데, 아파트 인근 하천에 광장 시설물이 설치 되면 전면 조망권이 심하게 침해되어 많은 고충이 있게 됨. 주민들의 조망권을 침해하며 시설물을 설치하는 것이 과연 주민을 위한 것인지 알 수 없으니 시설 설치를 반대하며 조망권 침해에 대한 대책을 마련해주기를 요청

◆ 결론: 조정 성립

- 하천 광장 시설물 중 2층 지붕 층은 설치하지 아니하고 루프탑 형식으로 운영함. 다만 2층 이용 주민의 그늘, 비가림 등을 위해 파라솔을 설치하되 최소한으로 설치 하여 아파트 조망 방해를 최소화함
- 하천 광장 시설물 중 2층 후면 벽면은 아파트 거주 주민의 조망 방해를 최소화 하기 위해 기존 방음판에서 투명강화유리로 자재를 변경하고 사생활 보호를 위해 광장시설에서 아파트는 잘 보이지 않도록 조치함. 이를 위해 야간에는 조명을 활용하며, 야간 수면 등에 방해가 최소화될 수 있도록 설치 관리함
- 하천 광장 시설물 중 2층 후면 벽면의 높이는 현 계획 3.6m에서 2.5m로 낮춰 조망 방해를 최소화함

고충민원 조정 서명식



조 정 서			
민원 표시: 2024-고-071, 아파트 조망권 침해 [redacted] 광장 시설물 개선			
조정 일시: 2024. 11. 29. 15:00			
조정 장소: 노원구 구민고충민원실			
<조정내용>			
○ [redacted] 광장 시설물 중 2층 지붕층은 설치하지 아니하고 루프탑 형식으로 운영한다. 다만 2층 이용 주민의 그늘, 비가림 등을 위해 파라솔을 설치하되 최소한으로 설치하여 아파트 조망 방해를 최소화한다.			
○ [redacted] 광장 시설물 중 2층 후면 벽면은 아파트 거주 주민의 조망 방해를 최소화하기 위해 기존 방음판에서 투명강화유리로 자재를 변경하고 사생활 보호를 위해 광장시설에서 아파트는 잘 보이지 않도록 조치한다. 이를 위해 야간에는 조명을 활용하며, 야간 수면 등에 방해가 최소화 될 수 있도록 설치 관리한다.			
○ [redacted] 광장 시설물 중 2층 후면 벽면의 높이는 현 계획 3.6m에서 2.5m로 낮춰 조망 방해를 최소화한다.			
위와 같이 조정이 성립되었음을 확인함.			
2024. 11. 29.			
신청인	김 [redacted]	대리인	성명 박 [redacted]
파신청인	직위(직급)	노원구 치수과장	성명 유 [redacted]
구민고충처리위원회		위원장	성명 이희성 [redacted]

합의

건축으로 옮겨진 교통반사경 원위치로 재설치 요청

◆ 민원개요

- 00동 **번지와 ##번지 토지 사이 도로변 전신주에 교통반사경과 가로등이 설치되어 있어 교통사고 예방에 아주 중요한 역할을 하고 있었는데, 이 위치에 건축물이 건설되면서 전신주가 다른 곳으로 이동하였고 교통반사경과 가로등도 임의로 인근의 다른 곳으로 옮겨짐. 새로운 곳으로 옮겨진 교통반사경은 교통사고를 방지할 수 있는 위치가 아닌 곳으로 옮겨져 있으니 주민의 편의와 교통사고 예방을 위해 교통반사경과 가로등의 원위치로의 복구가 절실히 필요하니 조치하여 달라

◆ 결론: 합의 성립

- 민원 관련 교통반사경 등에 대해 민원 건축물 사용승인 전까지 공사 관계자로 하여금 종래의 교통 목적에 적합한 위치에 재설치하도록 함. 다만, 재설치 위치 설정 시는 관련 법령에 저촉되지 않는 범위 내에서 신청인과 협의하여 정함

고충민원 실시조사 및 합의서



[별지 제12호서식]

합 의 서	
민원 표시	2024-고-079, 건축으로 옮겨진 교통반사경 등 원위치 복구 요청
합의일시	2024. 12. 9. 14:23
합의장소	민원현장 (서울 노원구 [redacted] 동 [redacted])
< 합의내용 > ○ 민원관련 교통반사경 등에 대해 민원 건축물 사용승인 전까지 공사관계자로 하여금 종래의 교통목적에 적합한 위치에 재설치 하도록 한다. 다만, 재설치 위치 설정시는 관련 법령에 저촉되지 않는 범위내에서 신청인과 협의하여 정한다.	
위와 같이 합의가 성립되었음을 확인함 2024. 12. 9	
신청인 피신청인 노원구 건축담당 피신청인 노원구 교통지도과 담당 노원구 구민고충처리위원회 위원	성명 박 [redacted] (인) 성명 배 [redacted] (인) 성명 박 [redacted] (인) 성명 이희성 (인)

IV 활동사항

1. 위원회 홍보

노원구 구민고충처리위원회 위촉식 및 간담회



언론보도

경향신문

[서울25]구민 권리이익 보호 앞장...노원구 '구민고충처리위원회' 운영

이성희 기자 mong2@kyunghyang.com
2023.10.17 10:57



서울 노원구 구민고충처리위원회가 한 주민의 고충민원을 상담하고 있다. | 노원구 제공

행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분, 불합리한 행정제도로 권리가 침해되거나 불편을 겪을 때 어디에 도움을 요청해야 할지 모를 때가 있다. 서울 노원구가 주민들의 고충민원을 듣기 위해 '구민고충처리위원회'를 운영한다.

노원구는 지난 7월부터 구민고충처리위원회를 운영해 현재까지 주택건축·공원여가·교통·복지·환경 등에 걸쳐 총 57건 민원이 접수됐고 이 중 47건은 처리가 완료됐다고 17일 밝혔다.

구민고충처리위원회는 고충민원 조사, 위법·부당한 행정처분 등에 대한 시정권고 및 의견표명, 불합리한 법령·제도·정책 등에 대한 권고 및 의견표명, 원만한 해결을 위한 조정 및 합의, 상담 및 안내 등을 맡는다. 향후에는 민원 처리뿐 아니라 조사 과정에서 발견한 부당, 불합리한 지점에 대해 적극 권고 및 의견표명하는 데 역할의 중점을 둘 방침이라고 노원구는 설명했다.

노원구 구민고충처리위원회 운영

박종일 기자

입력 2023.10.17 07:35 수정 2023.10.17 07:35

법률/행정 등 전문성 갖춘 외부위원 3인 위촉...고충민원의 조사, 위법·부당한 행정처분/불합리한 법령, 제도 등에 대한 권고 및 의견표명, 조정 및 합의, 상담 및 안내 역할 맡아... 총 민원 57건 접수, 47건 처리완료



서울 노원구(구청장 오승록)가 구민의 권리와 이익을 보호하기 위해 지난 7월부터 '노원구 구민고충처리위원회'를 운영하고 있다.

구정소식지(2024. 11월호) 구민고충처리위원회 운영 안내 게재

정보마당 15

2024. 노원 꿀잼 워터파크 분실물 보관 안내

보관기간: 8. 31(월) ~ 12. 31(화)

※가인 경과 후 이수령 물품 폐기 예정

내용: 분실물 보관 여부 전화 확인 후, 체육도시과
(구청 6층) 방문

참고: 워터파크 방문일자 확인 후 전화 문의

(체육도시과 ☎02-2716-0824)

중고물품 베풀장터 '노다지장터' 개최

일시: 11. 2(토) 13:00~18:00

장소: 화랑대철도공원 (7차카페 앞 공터)

대상: 물리마켓에 관심있는 노원구민

내용: 중고물품 개인 장터 운영, 업사이클링을 통한
생활소품 만들기 체험

(자정순화과 ☎02-2716-3810)

2024년 노원 청년평생교육 - '다담다' 프로젝트

운영기간: 8. 13(화) ~ 11. 28(목)

교육장소: 한국성서대학교

교육대상: 노원구 거주 및 활동자 19세 ~ 39세 청년

신청방법: 한국성서대학교 평생교육원 홈페이지 접수
(lie.bible.ac.kr)

내용: 4개 영역 30개 프로그램

- 나를 담다(내에 대한 이해)
- 우리를 담다(타인에 대한 이해)
- 미래를 담다(금융, 취업, 디지털)
- 아가를 담다(육아)



일하다 겪는 억울한 일, 공인노무사 무료상담 받으세요~

상담시간: 평일 13:00~17:00(온라인 상담은 24시간)

상담방법: 센터방문, 전화 ☎070-4810-3452

온라인 <http://nowonwc.org>

장소: 노원노동복지센터(마들역 지하 1층)

내용: 공인노무사 무료상담(배고, 임금체불, 신채,
직장갑질, 사업자노동법률 등)

(일자리경제과 ☎02-2716-3452)

은송의 노원살이



한강 '노벨 문학상' 수상

글: 그림: 藤松 介

노원구 구민고충처리위원회 운영

운영내용: 구민의 고충민원을 전문적·중립적 입장에서
처리하여 구민과 행정기관의 갈등을 완화
하고자 외부전문가를 위촉하여 업무를 수행

운영시간: 평일 10:00~18:00(12:00~13:00 제외)

※ 방문 시 사전 예약 요망

신청방법

- 온라인: 노원구청 홈페이지(www.nowon.kr) 내
종합민원 → 노원구 구민고충처리위원회
→ 고충민원 신청

- 방문 및 우편: 고충민원 신청서(노원구청 홈페이지)
작성 후 제출(서울시 노원구 노들로 437
노원구청 6층 구민고충인원실)
(노원구 구민고충처리위원회 ☎ 02-2716-3044)

내일의 변화는 우리의 이야기로부터 2024 가구주택기초조사

잘아는노래, 다들100년, 기로부터 시작합니다.



2024년 11월 8일~11월 27일

※조사 목적: 전국에 있는 가구의 거주현황과 주택
기초정보를 파악하여
※조사 방법: 가구의 거주현황을
일부 가구 기초조사

이달의 '착한가격업소'

〈학궁〉

착한가격업소란, 저렴한 가격, 위생·청결, 원산지
표시제 이행 등 가격과 서비스로 소비자에게 만족을
주는 업소입니다.

대표매뉴: 짜장면(4,000원/5,500원), 된장5,000원/8,000원

※출처: 식사할 경우 더 저렴

업소위치: 노원구 마들로1가길 121

영업시간: 매일 11:00 ~ 20:30

전화번호: ☎050-4457-6683

(일자리경제과 ☎02-2716-3474)



2024년 서울형 입원 생활비 지원 신청하세요!

- ▶ 지원항목: 입원(입원연계 외래진료), 국민건강보험공단 일반건강검진
- ▶ 지원일수: 연 최대 14일(입원 13일(입원연계외래진료 3일포함), 공단 일반 건강검진 1일)
- ▶ 지원금액: 1일 91,480원 (연 최대 1,280,720원) ※24년도 생활임금 기준
- ▶ 신청조건: 국민건강보험 자격가입자로 입원 검진 전월 기준 90일간 근로자는 24일 이상 근로,
사업자는 45일 이상 사업장 유지(임대업, 법인 제외)
- ▶ 소득·재산기준: 신청인과 가구원 합계 소득기준 중위소득 100% 이하, 재산 3억 5천만원 이하
- ▶ 신청기간: 퇴원일(입원 - 입원연계 외래진료) 및 공단일반건강 검진일로부터 180일 이내
- ▶ 신청방법: 거주지 관할 보건소 주민센터 방문 또는 온라인 신청(<http://sickleave.seoul.go.kr>)

※문의 서울특별시 다문화재단 ☎02-120



서울시 1인가구지원센터 운영 안내

서울시 1인가구의 안심생활!
우리동네 1인가구 지원센터가 도와 드립니다.

- ▶ 이용대상: 거주지가 서울이거나 직장 또는 학교 소재지가 서울인 1인가구
- ▶ 프로그램: 반려동물, 취미여가, 건강안전, 심리지원 등
교육, 여가 문화 / 상담 / 멘토링 등
- ▶ 이용방법
 - 자치구 1인가구 지원센터별로 이용할 수 있는 프로그램과 일정이
다르므로 가까운 자치구 1인가구지원센터 프로그램 확인 후 개별 신청
 - 센터별 프로그램 내용 및 신청방법 등은 서울 1인가구 포털
(<https://1in.seoul.go.kr>) 또는 해당 센터 전화문의

※문의 거주지 자치구 별 1인가구지원센터 확인



DID · 포스터 및 전단지 홍보



노원구청 홈페이지 노원구 구민고충처리위원회 게시판 개설



종합민원

열린행정

소통참여

분야별정보

노원소개

☰

🔍

종합민원

민원안내

+

민원상담/신고

+

부패/공익신고

+

민원신청

+

분야별민원

+

구민고충처리위원회

-

• 구민고충처리위원회 소개

• 구민고충처리위원회 이용안내

• 구민고충처리위원회 운영현황

• 고충민원 신청

• 구민고충처리위원회 자료실

구민고충처리위원회 소개



○ 구민고충처리위원회란?

- 구민고충처리위원회란 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」에 따라 지방자치단체에 설치돼 제3자의 시각에서 공정하고 객관적으로 고충민원을 조사해 위법·부당한 행정처분에 대해 시정권고하는 권익구제기관입니다.

○ 고충민원이란?

- 노원구 및 그 소속기관의 위법·부당하거나 소극적인 처분 및 불합리한 행정제도로 인하여 주민의 권리를 침해하거나 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원

■ 구민고충처리위원회의 직무 및 권한

- 고충민원의 조사와 처리 및 이와 관련된 시정권고 또는 의견표명
- 위법·부당한 처분 등에 대한 시정조치 및 권고
- 행정제도 운영개선을 위한 의견표명 및 민원 조정·중재 등

○ 노원구 구민고충처리위원회의 구성

- 인원: 3명
- 자격: 4급이상 공무원, 판사·검사·변호사, 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상으로 있었던 자
- 임기: 4년(연임불가, 비상임)

○ 법적근거

- 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」
- 「서울특별시 노원구 구민고충처리위원회 설치 및 운영에 관한 조례」

콘텐츠 관리부서

감사담당관 02-2116-3182



종합민원

열린행정

소통참여

분야별정보

노원소개

☰

🔍

종합민원

민원안내

+

민원상담/신고

+

부패/공익신고

+

민원신청

+

분야별민원

+

구민고충처리위원회

-

• 구민고충처리위원회 소개

• 구민고충처리위원회 이용안내

• 구민고충처리위원회 운영현황

• 고충민원 신청

• 구민고충처리위원회 자료실

고충민원 신청



구민고충처리위원회 운영 안내

- 개인정보보호를 위해 주민등록번호, 휴대폰 번호 등은 글 내용에 포함하지 않도록 주의하시기 바랍니다.
- 구청과 무관한 내용, 비실명, 저속한 표현, 타인의 명예훼손, 반사회적인 글 등의 게시글은 예고없이 삭제될 수 있음을 알려드립니다.

단순민원이나 즉시처리를 요하는 경우 아래 링크를 이용해 주세요.



민원 상담, 건의



생활불편민원 신고



공영주차장,
거주자 우선 주차장 이용

-- 검색선택 --

🔍

검색

초기화

총 78건 (1/8page)

✍

제목	작성자	등록일	처리상태	조회
비공개글입니다	이**	2024-03-25	담당자지정	0

2. 활동사항

고층민원 현장 확인



고충민원 현장 상담



2024년 서울권역 옴부즈만 간담회 참석



2024 찾아가는 고충민원 상담실



고충민원 조정 서명식

