

고충민원 처리제도 요약

- 고충민원(부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 제2조 제5호)
 - 행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원(현역장병 및 군 관련 의무복무자의 고충민원을 포함한다)

- 행정기관 등(법 제2조 제2호)
 - 중앙행정기관, 지방자치단체, 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제4조에 따른 기관 및 법령에 따라 행정기관의 권한을 가지고 있거나 그 권한을 위임·위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인(공무수탁사인)
 - 공공기관은 제2조 제1호의 '공공기관'과 다름

- 신청인(법 제2조 제6호)
 - 누구든지(개인, 법인, 단체, 국내에 거주하는 외국인 포함)

- 고충민원 신청(법 제39조)
 - 고충민원은 다음 각 호의 사항을 기재하여 문서로 신청(제2항)
 1. 신청인의 이름과 주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭 및 주된 사무소의 소재지와 대표자의 이름)
 2. 신청의 취지·이유와 고충민원신청의 원인이 된 사실내용
 3. 관계 행정기관등의 명칭
 4. 소송 및 다른 법령에 의한 불복구제절차의 신청 유무
 5. 대리인이 신청하는 경우 그 대리인의 인적 사항 및 본인과의 관계
 6. 대표자의 인적 사항(대표자가 선정된 경우로 한정한다)

- 신청인은 법정대리인 외에 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자를 대리인으로 선임할 수 있다. 이 경우 대리인의 자격은 서면으로 소명하여야 한다.(제3항)
 1. 신청인의 배우자, 직계 존·비속 또는 형제자매
 2. 신청인인 법인의 임원 또는 직원
 3. 변호사
 4. 다른 법률의 규정에 따라 고충민원신청의 대리할 수 있는 자
 5. 제1호부터 제4호까지의 규정 외의 자로서 권익위원회의 허가를 받은 자

□ 고충민원 조사 및 처리(법 제42조, 시행령 제42조)

- 처리기간 : 60일(일·공휴일 제외, 60일 범위에서 연장 가능)

□ 고충민원의 결정내용(국민권익위원회 고충민원 처리지침 제26조)

- 이첩 : 법 제40조 제1항에 해당하는 경우
- 각하, 이송 : 법 제43조 제1항에 해당하는 경우
- 시정권고 : 법 제46조 제1항에 해당하는 경우(처분 등이 위법·부당한 경우)
- 의견표명 : 법 제46조 제2항에 해당하는 경우(처분 등이 위법·부당하지는 않으나 신청인의 주장이 이유가 있는 경우)
- 제도개선권고, 제도개선 의견표명 : 법 제47조에 해당하는 경우
- 심의안내 : 신청인의 민원사항과 관련한 행정절차나 제도를 설명하거나 필요한 조치 등에 관하여 안내를 하는 경우(사실상 기각에 해당)
- 기각 : 신청인의 주장이 이유가 없다고 인정되는 경우

□ 기타 처리방법

- 합의 권고(법 제44조)
 - 당사자 일방 또는 쌍방이 서로 양보하여 당사자 간의 분쟁을 종국적으로 해결하는 것
 - 따라서, 조사 중 당사자간 합의서가 작성되어 제출되거나 피신청인이 신청인의 민원을 사실상 수용한 경우에도 합의가 성립한 것으로 볼 수 있음.

○ 조정(법 제45조)

- 다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 고충민원의 신속하고 공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정하는 경우 당사자의 신청 또는 직권으로 조정
- 「민법」상 화해와 동일한 효력

< 「민법」상 화해의 효력 >

- 창설적 효력 : 화해계약의 내용에 따라 변경, 확정
- 화해의 목적인 '분쟁사항'이 사실과 다르더라도 착오를 이유로 취소하지 못한다. 다만, 분쟁 이외의 사항(당사자의 자격, 소멸시효로 소멸한 경우 등)에 착오가 있는 경우는 예외

○ 감사 의뢰(제51조)

- 관계 행정기관 등의 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우 감사원에 감사를 의뢰
- 단순한 사안의 경우 상급 행정청에 통보하여 자체 시정 기회 부여

□ 시정권고·의견표명 등에 대한 이행의 담보

- 권고 등 이행실태의 확인점검(법 제52조)
- 권고 등에 대한 처리결과, 권고내용의 불이행사유 공표(법 제53조)