



제438회 국회(임시회)
제1차 행정안전위원회

민원 처리에 관한 법률 일부개정법률안

검 토 보 고

<민원에 대한 주무부서의 전담 처리 원칙 명시 등>

■ 위성곤의원 대표발의(의안번호 제2216432호)

2026. 8.

행 정 안 전 위 원 회

수석전문위원 장 지 원

목 차

I. 제안경위	1
II. 제안이유 및 주요내용	1
III. 검토의견	3
1. 민원에 대한 주무부서의 전담 처리 원칙 명시	3
2. 민원제도 개선 노력에 반복·중복, 고충 민원 예방 등 문구 포함	7
3. 민원 인식 개선을 위한 소속 공무원 등의 교육 의무화	10

I. 제안경위

1. 발 의 자 : 위성곤의원 등 10인
2. 발의연월일 : 2026. 1. 30.
3. 회부연월일 : 2026. 2. 2.

II. 제안이유 및 주요내용

현행법은 국민의 다양한 요구와 복잡한 사회에 충분히 대응하지 못하는 한계가 있음. 특히 민원인이 복합적인 민원 접수를 위하여는 여러 부서에 방문해야 하는 불편함이 있었음. 이에 행정기관에서 하나의 창구 또는 주무부서에서 전담하여 민원을 처리하도록 원칙을 정하는 것임.

또한 국민 중심의 민원 행정을 실현하고 신뢰도를 높이하고자 행정기관의 장이 반복 또는 중복되는 민원과 고충민원을 예방하고 국민 불편을 해소하는 방안을 마련하도록 하는 한편, 공무원 등을 대상으로 민원 인식 개선 등의 교육을 연 1회 이상 실시하도록 하는 것임.

주요내용

가. 행정기관의 장은 민원인이 민원 접수를 위하여 여러 부서를 방문하거나 여러 부서에 중복하여 민원을 제출하지 아니하도록 접수된 민원을 하나의 창구 또는 주무부서에서 전담하여 처리하도록 하고, 다른 행정기관의 장은 민원의 전담처리에 적극 협조하도록 함(안 제6조제1항 신설).

나. 행정기관의 장은 반복 또는 중복되는 민원과 고충민원을 예방하고 국민 불편 사항을 해소하기 위한 방안을 마련하도록 함(안 제39조제1항).

다. 행정기관의 장은 소속 공무원 등을 대상으로 민원에 대한 인식개선 및 처리 방법 등에 관한 교육을 연 1회 이상 실시하도록 함(안 제40조의2 신설).

라. 행정안전부장관은 소속 공무원에 대한 교육 실적을 확인·점검·평가하고 그 결과를 해당 행정기관의 장에게 통보할 수 있도록 함(안 제42조제1항).

개정안은 민원 접수 및 처리를 하나의 창구 또는 주무부서에서 전담하고, 관련된 다른 행정기관 역시 전담 처리에 적극 협조하도록 민원처리 원칙을 확립하려는 것으로, 최근 사회 구조의 복잡·다양화로 인해 다수 부서와 기관의 협력이 필요한 민원의 비중이 확대되는 상황에서 민원 처리(신청·접수 등 포함)의 편의성 및 효율성을 높이려는 취지로 이해됨.

현행법상 관계 기관 또는 관계 부서의 인허가 등을 거쳐 처리되는 법정민원인 복합민원¹⁾의 경우 주무부서 지정을 통한 등 원스톱 민원처리제를 실시하고 있고²⁾, 이에 따라 전국 230개 기초지방자치단체는 크게 세 가지 유형으로 관련 제도를 운영하고 있는데, '26. 7. 기준 인·허가 전담부서 지정·설치 74개(32%), 민원실 내 전담팀 운영 50개(22%) 및 개별 인력의 전진 배치 106개(46%) 형태로 나뉘어 시행 중임³⁾.

위와 같이 복합민원에 대해 주무부서 지정 등을 통한 전담처리 전국 도입률은 32%에 머물러 있는 상황에서, 민원실 내 인력배치 등과

1) 「민원 처리에 관한 법률」 제2조(정의) 5. “복합민원”이란 하나의 민원 목적을 실현하기 위하여 관계법령등에 따라 여러 관계 기관(민원과 관련된 단체·협회 등을 포함한다. 이하 같다) 또는 관계 부서의 인가·허가·승인·추천·협의 또는 확인 등을 거쳐 처리되는 ‘법정민원’을 말한다.

2) 「민원 처리에 관한 법률」 제31조(복합민원의 처리) ① 행정기관의 장은 복합민원을 처리할 주무부서를 지정하고 그 부서로 하여금 관계 기관·부서 간의 협조를 통하여 민원을 한꺼번에 처리하게 할 수 있다.
② 제1항에 따른 복합민원의 처리 방법 및 절차 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제32조(민원 1회방문 처리제의 시행) ① 행정기관의 장은 복합민원을 처리할 때에 그 행정기관의 내부에서 할 수 있는 자료의 확인, 관계 기관·부서와의 협조 등에 따른 모든 절차를 담당 직원이 직접 진행하도록 하는 민원 1회방문 처리제를 확립함으로써 불필요한 사유로 민원인이 행정기관을 다시 방문하지 아니하도록 하여야 한다.

② 행정기관의 장은 제1항에 따른 민원 1회방문 처리에 관한 안내와 상담의 편의를 제공하기 위하여 민원 1회방문 상담창구를 설치하여야 한다.

3) 1유형) 민원실과 별도로 복합민원 인·허가 전담부서 설치(74개, 32%)

※복합민원 종류: 지적, 부동산, 위생, 축산, 자동차, 건설·기계, 건축, 문화체육, 지역경제 등

2유형) 민원실 내 복합민원 또는 단순·즉결민원 허가 전담팀 설치(50개, 22%)

3유형) 민원실 내 개별 인허가 부서, 팀 또는 인력의 전진 배치(106개, 46%) / 행정안전부 자료

같은 운영 방식으로는 복잡적이고 다양한 민원을 효율적으로 처리하는 데 제한이 따른다는 지적이 있음.

최근 복합민원인 법정민원 외에도 질의, 건의, 고충 등 다양한 유형⁴⁾의 민원이 증가하고 있는데, 현행법상 원스톱 서비스 규정(법 제31조 및 제32조)은 법정민원만을 대상으로 하고 있어, 여러 기관이나 부서가 얹힌 정책적 질의 및 고충민원의 경우 이른바 ‘부서 간 떠넘기기’로 인해 처리가 지연되는 문제가 발생하고 있다는 것이 행정안전부의 의견임.

【 기존 조직운영체계의 문제점 】

- ▶ (공급자 중심) 부서·업무단위의 행정으로 서비스 처리가 복잡하고, 민원 목적 달성을 위해 여러 부서·기관에 신청하는 번거로움 지속
- ▶ (정보 비대칭) 사전 정보 부족으로 담당부서, 처리방법 확인에 시간 낭비 및 요건 불충족으로 반려와 보완요청 등 재방문 필요
- ▶ (서류제출 부담) 민원 신청 단계별로 별도의 신청서 작성 필요
- ▶ (처리기간 지연) 법정민원 뿐만 아니라 타 부서·기관 협조가 필요한 건의, 질의 민원의 경우도 부서간 핑퐁, 칸막이 등 민원처리 인식 부족 등으로 처리 지연

※자료: 행정안전부

4) 법 제2조(정의) 1. “민원”이란 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 것을 말하며, 그 종류는 다음 각 목과 같다.

가. 일반민원

- 1) **법정민원**: 법령·훈령·예규·고시·자치법규 등(이하 “관계법령등”이라 한다)에서 정한 일정 요건에 따라 인가·허가·승인·특허·면허 등을 신청하거나 장부·대장 등에 등록·등재를 신청 또는 신고하거나 특정한 사실 또는 법률관계에 관한 확인 또는 증명을 신청하는 민원
- 2) **질의민원**: 법령·제도·절차 등 행정업무에 관하여 행정기관의 설명이나 해석을 요구하는 민원
- 3) **건의민원**: 행정제도 및 운영의 개선을 요구하는 민원

나. 고충민원: 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제5호에 따른 고충민원

※ 「부패방지권익위법」 제2조제5호: “**고충민원**”이란 행정기관등의 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)을 말한다.

또한, 국민 입장에서는 본인이 신청한 민원이 복합민원에 해당하는지 판단하기 어렵고 기관마다 접수하고 처리하는 방식도 달라 혼선과 불편이 초래되는 측면도 있음.

따라서, 안 제6조와 같이 단일 창구나 주무부서 전담 처리 제도에 관한 원칙 규정을 마련하면, 법정민원은 물론 질의·건의민원 등에 대해서도 실질적인 전담 처리 운영의 법적 토대가 보다 강화될 것으로 보임.

다만, 현행법⁵⁾에 근거하여 개정안과 유사한 취지로 ‘원스톱 민원처리제’가 운영되고 있는 측면이 있고, 나아가 현행 복합민원 제도의 내실 있는 운영에 주된 목적이 있는 것이라면 복합민원 처리의 효율성과 국민 편의를 제고하기 위한 실질적 방안을 강구할 필요가 있다고 보임.

개정안의 후단에서는 주무부서 전담 처리의 협조 대상을 ‘다른 행정기관의 장’으로 정하고 있는데, 같은 행정기관 내 ‘관계 부서’를 협조 대상에 포함할 필요가 있음.

5) **법 제31조(복합민원의 처리)** ① 행정기관의 장은 복합민원을 처리할 주무부서를 지정하고 그 부서로 하여금 관계 기관·부서 간의 협조를 통하여 민원을 한꺼번에 처리하게 할 수 있다.

제32조(민원 1회방문 처리제의 시행) ① 행정기관의 장은 복합민원을 처리할 때에 그 행정기관의 내부에서 할 수 있는 자료의 확인, 관계 기관·부서와의 협조 등에 따른 모든 절차를 담당 직원이 직접 진행하도록 하는 민원 1회방문 처리제를 확립함으로써 불필요한 사유로 민원인이 행정기관을 다시 방문하지 아니하도록 하여야 한다.

2. 민원제도 개선 노력에 반복·중복, 고충 민원 예방 등 문구 포함

개정안은 행정기관의 장에게 반복·중복되는 민원과 고충민원을 예방하고 국민 불편 사항을 해소하는 방안을 마련하는 등 민원제도 개선안을 발굴·개선 노력하도록 규정하려는 것임(안 제39조제1항).

현행	개정안
제39조(민원제도의 개선) ① 행정기관의 장은 민원제도에 대한 개선안을 발굴·개선하도록 노력하여야 한다.	제39조(민원제도의 개선) ① 행정기관의 장은 반복 또는 중복되는 민원과 고충민원을 예방하고 국민 불편 사항을 해소하기 위한 방안을 마련하는 등 민원제도에 대한 개선안을 발굴·개선하도록 노력하여야 한다.
② ~ ⑥ (생략)	② ~ ⑥ (현행과 같음)

현행법 제23조6)에 따른 반복·중복 민원 처리, 제18조7) 및 시행령에 따른 고충민원 처리 규정들은 해당 민원이 제기된 이후의 사후적인 처리 절차에 관한 것인데, 개정안은 불필요한 반복·중복민원 및 고충민원을 최소화하여 국민 불편을 해소할 수 있도록 선제적인 측면의 개선 노력을 규정하려는 취지로 보임.

- 6) 법 제23조(반복 및 중복 민원의 처리) ① 행정기관의 장은 민원인이 동일한 내용의 민원(법정민원을 제외한다. 이하 이 조에서 같다)을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우에는 2회 이상 그 처리결과를 통지하고, 그 후에 접수되는 민원에 대하여는 종결처리할 수 있다.
 ② 행정기관의 장은 민원인이 2개 이상의 행정기관에 제출한 동일한 내용의 민원을 다른 행정기관으로부터 이송받은 경우에도 제1항을 준용하여 처리할 수 있다.
 ③ 행정기관의 장은 제1항 및 제2항에 따른 동일한 내용의 민원인지 여부에 대하여는 해당 민원의 성격, 종전 민원과의 내용적 유사성·관련성 및 종전 민원과 동일한 답변을 할 수 밖에 없는 사정 등을 종합적으로 고려하여 결정하여야 한다.
- 7) 법 제18조(질의민원 등의 처리기간 등) 질의민원·건의민원·기타민원 및 고충민원의 처리기간 및 처리절차 등에 관하여는 대통령령으로 정한다.

행정기관에 반복·중복 민원 등의 제기는 민원인의 개인적 성향에 기인한 측면과 민원 처리 시 규정 중심의 형식적 답변 또는 소통 부족으로 인해 불만이 누적되거나 미해결된 민원이 반복 또는 고충 민원으로 발전된 경우 등이 있는바, 행정안전부에 따르면 '25년 기준 관성적 반복민원 등 특이민원은 국민신문고 민원(약 1,100만건) 중 140만 건에 이르는 것으로 추정되고 있음.

이런 상황에서 기존의 사후적 대응 방식만으로는 반복민원 등을 최소화하는 데 한계가 있으므로, 갈등의 원인을 조기 포착하는 등 보다 선제적으로 제도개선 사항을 도출하는 대응 체계로 전환할 필요성이 커지고 있음.

【 민원에 대한 대응 방식의 비교】

과거 대응 방식	선제적 대응 방식
사무실내에서 법리, 선례 검토 중심 처리	민원으로 공식화되기 전에도 문제 해결 노력
문제의 폭발, 집단행동 등으로 번진 이후 수습하는 경우 발생	갈등의 '씨앗 단계'에서 원인을 조기 포착, 사회적 갈등으로의 전환 차단
법적 해석과 행정 절차에 근거한 일방적인 설명, 통지	민관의 상호 경청과 이해를 통한 신뢰 회복을 위해 노력
개별 부처/부서 단위 대응으로 처리 지연, 책임회피 발생 가능	관계부처, 지방정부 등 이해관계자가 함께 협업

※자료: 행정안전부

개정안과 같이 민원 제도의 개선 노력에 대한 규정을 보완하게 되면, 불필요한 반복민원 등 제기에 따른 국민의 불편과 행정력 낭비를 줄이는 등 국민의 편의와 민원처리의 효율성을 제고하는 데 이바지할

것으로 보임.

다만, 개정안 중에 ‘고충민원⁸⁾ 예방’이라고 표현하고 있는데, 위법·부당한 행정으로부터 국민의 권리 침해를 방지하려는 취지에도 불구하고, 자칫 정당한 권리 구제를 위한 국민의 민원 제기 자체를 위축시킬 우려는 없겠는지에 대하여 논의가 필요해 보임.

8) **법 제2조(정의)** 1. “민원”이란 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 것을 말하며, 그 종류는 다음 각 목과 같다.

가. (생략)

나. **고충민원**: 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제5호에 따른 고충민원

※ 「부패방지권익위법」 제2조제5호: “**고충민원**”이란 행정기관등의 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)을 말한다.

3. 민원 인식 개선을 위한 소속 공무원 등의 교육 의무화

개정안은 행정기관의 장에게 소속 공무원 등을 대상으로 민원의 인식 개선 및 처리 방법 등에 관한 교육을 연 1회 이상 실시하고(안 제40조의2 신설), 민원 개선 및 운영 실태의 확인·점검·평가 및 통보 대상에 ‘소속 공무원 등의 교육 실적’을 추가하도록(안 제42조제1항) 하려는 것임.

현행	개정안
<신설> 제42조(확인·점검·평가 등) ① 행정안전부장관은 효과적인 민원행정 및 제도의 개선을 위하여 필요하다고 인정할 때에는 행정기관에 대하여 민원의 <u>개선 상황과 운영 실태</u>를 확인·점검·평가하고 그 결과를 해당 행정기관의 장에게 통보할 수 있다. ② ~ ④ (생략)	제40조의2(공무원 등에 대한 교육) <u>행정기관의 장은 소속 공무원 등을 대상으로 민원에 대한 인식 개선 및 처리 방법 등에 관한 교육을 연 1회 이상 실시하여야 한다.</u> 제42조(확인·점검·평가 등) ① ----- ----- ----- -----<u>개선 상황, 운영 실태 및 소속 공무원 등에 대한 교육 실적</u>----- -----. ② ~ ④ (현행과 같음)

최근 민원 응대 및 처리의 책임성과 중요도가 커지고 있는 만큼 공무원 대상 민원 교육의 필요성도 높아지는 추세에 있으나, 현행법에는

행정기관 내 민원 공무원에 대한 교육 의무 규정이 없고, 법 시행령 제3조9)에서 민원처리담당자를 대상으로 민원인 등의 ‘정보 보호’에 필요한 교육만을 규정하고 있음.

개정안과 같이 공무원에 대한 민원 인식 개선 교육을 매년 실시하도록 규정하게 되면, 공무원의 민원 대응 감수성을 높여 민원서비스 품질을 높이는 데 기여할 것으로 기대된다는 점에서 타당한 측면이 있다고 보임.

다만, 개정안은 해당 행정기관의 ‘소속 공무원’ 전체를 대상으로 교육 의무를 부여하는 것으로 해석되는데, 이 경우 공무원에 대한 기존 법정의무교육¹⁰⁾으로 인한 피로도가 가중되는 측면 및 민원공무원 대상 교육이 기관 자율로 운영¹¹⁾ 중인 점을 함께 고려하여, ‘민원처리담당자’¹²⁾를 대상으로 실시하도록 하는 방안을 검토해 볼 수 있겠음¹³⁾.

안 제42조제1항은 행정기관에 대한 행정안전부장관의 민원 운영 실

9) **법 시행령 제3조(민원인 등의 정보 보호)** ① 행정기관의 장은 법 제7조에 따른 정보 보호의 실태를 확인·점검하고, 민원을 처리하는 담당자(이하 “담당자”라 한다)에게 연 1회 이상 정보 보호에 필요한 교육을 실시하여야 한다.

10) i) 폭력예방교육(성희롱, 성폭력, 성매매, 가정폭력), ii) 장애인식 개선교육, iii) 아동학대 예방교육, iv) 성인지 교육, v) 긴급복지지원 신고의무교육, vi) 청렴교육, vii) 이해충돌방지법교육, viii) 정보공개교육

11) ‘행정안전부 기본지침’에 따라 민원 공무원 대상으로 시·도 교육기관이나 지방자치인재개발원의 과정을 통해 교육 운영 중임.

<교육현황>

- 민원 공무원은 개인당 연간 10시간 이상의 민원 및 친절 교육 과정(전문, 기본, 사이버교육 등)을 이수
- 교육 과정은 지방자치인재개발원 및 시·도 교육기관에서 민원제도 및 법령 이해, 민원 유형별 대응 요령, 개인정보보호 등으로 구성

12) 행정안전부에 따르면, **민원처리담당자**는 행정기관에 민원을 제기한 민원인의 요구사항을 접수하고, 이를 실제로 처리하거나 관련 상담을 수행하는 공무원 등 직원을 포괄함.

- (수행업무상 예시) 행정기관에서는 민원인과의 접점지점 업무영역인 ① 기관 민원실 직원(민원 접수, 상담, 제증명 발급 등) ② 처리부서에서 인허가민원을 접수, 처리하는 직원(전담부서 및 개별부서 포함) ③ 민원상담을 주로 수행하는 상담직원(기관 콜센터 근무)을 의미함.

13) 이 경우, 민원처리담당자에 대해 연 1회 이상 정보보호 교육과정을 실시하도록 의무화하고 있는 현행 제도(법 시행령 제3조제1항)와도 정합성을 도모할 수 있음.

태의 확인·점검·평가 및 결과 통보에 대한 범위에 ‘소속 공무원 등의 교육 실적’을 명시하려는 것으로, 이는 민원 인식 개선 교육의 실효성을 높이기 위한 조치로 보임. 다만, 교육 대상을 민원처리담당자로 수정하는 경우, ‘소속 공무원’ 문구를 삭제하는 방안이 필요해 보임.

문 의 처
02)6788-5339