



제422회 국회(임시회)
제1차 행정안전위원회

민원 처리에 관한 법률 일부개정법률안

검 토 보 고

〈민원처리담당자 보호조치 구체화 등〉

■ 정부 제출(의안번호 제2204890호)

2025. 2.

행 정 안 전 위 원 회

수석전문위원 유상조

목 차

I. 제안경위	1
II. 제안이유 및 주요내용	1
III. 검토의견	2
1. 민원처리담당자 보호 조치 구체화 및 민원인과의 전화나 면담 종료 근거 마련	2
2. 민원취약계층의 하위 법령 위임 근거 마련	11
3. 전자민원창구 등의 이용 제한·정지에 관한 근거 마련	15
4. 민원 처리 예외 사유에 “욕설·협박 등 폭언, 모욕, 성희롱 등”이 포함된 민원 추가	19
5. 청원·국민제안·공무원제안으로 처리된 내용과 동일한 민원의 종결처리 등	24

I. 제안경위

1. 제 출 자 : 정부
2. 제출연월일 : 2024. 10. 24.
3. 회부연월일 : 2024. 10. 25.

II. 제안이유 및 주요내용

악성민원으로부터 민원 처리 담당자 보호를 강화하기 위하여 민원 내용에 폭언이나 성희롱 등의 표현이 상당 부분 포함되어 있어 정상적인 민원으로 보기 어려운 경우에는 행정기관의 장이 해당 민원을 처리하지 아니할 수 있도록 하는 근거를 마련하고, 행정기관의 장은 청원이나 국민제안 등으로 처리된 민원이 다시 접수된 경우에는 해당 민원을 종결처리할 수 있도록 하며, 대통령령으로 규정하던 사항인 민원 처리 담당자를 보호하기 위한 구체적인 조치와 민원인에 대한 전자민원창구 등 이용 제한 조치의 근거를 법률로 상향하여 규정하는 등 현행 제도의 운영상 나타난 일부 미비점을 개선·보완하려는 것임.

Ⅲ. 검토의견

1. 민원 처리 담당자의 보호 조치 구체화 및 민원인과의 전화나 면담 종료 근거 마련

개정안은 행정기관의 장이 민원인 등의 폭언·폭행 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 취하여야 하는 조치를 구체적으로 규정하려는 것임(안 제4조제2항 각 호 및 제3항 신설 등).

현행	개정안
제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호) ① 민원을 처리하는 담당자는 담당 민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리하여야 한다. ② 행정기관의 장은 <u>민원인 등의 폭언·폭행, 목적이 정당하지 아니한 반복 민원 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치</u> 를 하여야 한다. <u><각 호 신설></u>	제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호) ① (현행과 같음) ② ----- <u>민원인의</u> ----- ----- ----- ----- <u>등을 위</u> <u>한 다음 각 호의 조치</u> ----- -----. 1. <u>민원 처리 담당자의 안전을 보장하기 위한 영상정보처리기기·호출장치·보호조치음성안내 등 안전장비의 설치 및 안전요원 등의 배치</u> 2. <u>민원인의 폭언·폭행 등을 방</u>

지하고 증거를 수집하기 위한
휴대용 영상음성기록장비, 녹음
전화 등의 운영

3. 다음 각 목의 어느 하나에 해
당하는 행위로 민원 처리를 지
연시키거나 방해하는 민원인에
대한 퇴거 또는 일시적 출입 제
한

가. 폭언·폭행

나. 무기·흉기 등 위험한 물건
의 소지

다. 목적이 정당하지 아니한 반
복·중복 민원 제기를 통한
공무 방해 행위

라. 그 밖에 다른 민원인이나
민원 처리 담당자에게 신체
적·정신적 피해를 입히는
행위

4. 민원인의 폭언·폭행 등이 발
생한 경우 민원인으로부터 민원
처리 담당자를 보호하기 위한
조치로서 민원 처리 담당자의
분리 또는 업무의 일시적 중단

5. 민원인의 폭언·폭행 등으로
인한 신체적·정신적 피해의 치
료 및 상담 지원

6. 폭언·폭행 등 형사처벌 규정
을 위반한 행위를 한 민원인에

<신 설>

대한 수사기관에의 고발

7. 민원 처리 담당자가 제6호에
해당하는 민원인에 대한 고소를
희망하는 경우 해당 고소를 위
한 행정적·절차적 지원

8. 민원인의 폭언·폭행 등으로
고소·고발 또는 손해배상 청구
등이 발생한 경우 민원 처리 담
당자를 지원하기 위한 조치로서
관할 수사기관 또는 법원에 증
거물·증거서류 제출 등 필요한
지원

9. 민원인과의 전화 또는 면담에
대한 1회당 권장 시간 설정. 이
경우 민원별 특성을 고려하여
권장 시간을 달리 설정할 수 있
다.

10. 그 밖에 민원 처리 담당자의
신체적·정신적 피해 예방 및
치료 등을 위하여 필요하다고
인정되는 조치로서 대통령령으
로 정하는 조치

③ 행정기관의 장 또는 민원 처리
담당자는 다음 각 호의 경우 민
원인과의 전화나 면담을 종료할
수 있다. 이 경우 종료하기 전에
해당 사유를 민원인에게 고지하
여야 한다.

③ 민원 처리 담당자는 행정기관의 장에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있다. ④ 행정기관의 장은 제3항에 따른 민원 처리 담당자의 요구를 이유로 해당 민원 처리 담당자에게 불이익을 주어서는 아니 된다.	1. <u>전화나 면담 중 민원인이 반복적·지속적으로 욕설, 협박 등 폭언을 하거나 모욕, 성적인 언동 등을 통하여 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 행위(이하 “성희롱”이라 한다)를 한 경우</u> 2. <u>제2항제9호에 따른 권장 시간을 상당히 초과하여 공무를 방해한 경우</u> ④ (현행 제3항과 같음) ⑤ ----- 민원 처리 담당자의 제3항에 따른 종료 조치나 제4항에 따른 요구----- -----.
--	--

현행법 제4조는 민원 처리 담당자에게 담당 민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리하여야 할 의무를 부과하면서,¹⁾ 행정기관의 장의 민원처리담당자 보호를 위한 조치 사항을 하위 법령으로 위임(제2항), 행정기관의 장에 대한 민원 처리 담당자의 보호 조치 요구(제3항), 보호조치 요구를 이유로 민원 처리 담당자에 대한 불이익 금지(제4항) 등 민원 처리 담

1) 「민원 처리에 관한 법률」 제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호) ① 민원을 처리하는 담당자는 담당 민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리하여야 한다.

②~④ (생략)

제5조(민원인의 권리와 의무) ① 민원인은 행정기관에 민원을 신청하고 신속·공정·친절·적법한 응답을 받을 권리가 있다.

② (생략)

당자의 보호를 위한 사항을 규정하고 있음.²⁾

이처럼 민원 처리 담당자에 공정하고 적법한 민원 처리 의무 부과와 아울러 민원인의 폭언·폭행 등으로부터 민원 처리 담당자의 보호 조치 사항을 하나의 조에서 함께 규정하게 된 데는 민원인의 폭언·폭행 등 증가³⁾로 민원담당 공무원에 대한 최소한의 보호 대책이 필요하다는 지적⁴⁾⁵⁾이 제기된 데 따른 것으로 이해됨.

그런데 현행법은 민원 처리 담당자의 보호 조치를 하위법령으로 위임하면서 위임될 내용을 구체화하지 아니하여 하위법령에서 규정될 내용의 예측을 어렵게 할 뿐만 아니라 민원 처리 담당자의 기본적인 권 보장과 직접적 관련되는 중요한 사항을 법률에서 규정하지 아니하고 있어 이를 보완할 필요가 있음.

이에 개정안은 이 법 시행령 제4조에서 규정하고 있는 민원 처리 담당자의 보호 조치로써 담당자의 안전보장을 위한 영상정보처리기기·호출

2) 「민원 처리에 관한 법률」 제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호) ① 민원을 처리하는 담당자는 담당 민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리하여야 한다.

② 행정기관의 장은 민원인 등의 폭언·폭행, 목적이 정당하지 아니한 반복 민원 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.

③ 민원 처리 담당자는 행정기관의 장에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있다.

④ 행정기관의 장은 제3항에 따른 민원 처리 담당자의 요구를 이유로 해당 민원 처리 담당자에게 불이익을 주어서는 아니 된다.

3) 행정안전부에 따르면, 2019년~2023년 민원처리담당자에 대한 폭언·폭행 등 위법행위는 38,054건(2019년) → 46,079건(2020년) → 51,883건(2021년)으로 증가하였다가 41,559건(2022년) → 37,655건(2023년)으로 다소 감소 추세이고, 위법행위의 유형으로는 폭언·욕설, 협박, 폭행, 성희롱, 기물파손, 위험물 소지, 주취 소란 등이 있음.

4) 2021년 행정안전위원회 국정감사 시 악성 민원인에 시달리는 공무원들의 처우를 개선하기 위해 제도 개선이 필요하다는 지적이 제기됨(2021년 행정안전위원회 국정감사결과보고서).

5) “욕설·협박·성희롱 등 ‘악성 민원’, 담당자가 종결 처리 가능”, 대한민국 정책브리핑, 2024.10.22.

“정부, ‘악성 민원’ 시달리는공무원 보호한다”, SBS 뉴스, 2024.5.2.

“‘악성 민원’에 쓰러지는 공무원들...보호할 대책 없나?”, YTN, 2024.3.11.

“‘악성민원’ 받은 뒤 공무원 숨져...보호대책은?”, KBS, 2024.3.11. 등 다수 언론 보도 참조

장치·보호조치음성안내 등 안전장비의 설치 및 안전요원 등의 배치 등 9가지 사항을 법률에서 직접 규정하고 그 외 담당자의 신체적·정신적 피해 예방 및 치료에 필요하다고 인정되는 조치로서 대통령령으로 정하는 조치 등 민원 처리 담당자 보호 조치의 법적 근거를 마련함으로써 행정기관의 장의 의무 이행을 강화하기 위한 취지로 필요한 입법조치로 보임.

【현행 및 개정안의 주요 내용 비교】

현 행	개 정 안
-제4조제2항- ○행정기관의 장: <u>민원인 등의 폭언·폭행, 목적이 정당하지 아니한 반복 민원 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치</u>를 하여야 함.	-안 제4조제2항- ○행정기관의 장: <u>민원인의 폭언·폭행, 목적이 정당하지 아니한 반복 민원 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등을 위한 다음 각 호의 조치</u>를 하여야 함.
-시행령 제4조제1항- ○ 법 제4조제2항의 <u>대통령령으로 정하는 필요한 조치</u> 1. 담당자의 안전을 보장하기 위한 영상정보처리기기·호출장치·보호조치음성안내 등 안전장비의 설치 및 안전요원 등의 배치 2. 민원인의 폭언·폭행 등을 방지하고 증거를 수집하기 위한 휴대용 영상음성기록장비, 녹음전화 등의 운영 3. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위로 민원 처리를 지연시키거나 방해하는 민원인에 대한 퇴거 또는 일시적 출입 제한 가. 폭언·폭행 나. 무기·흉기 등 위험한 물건의 소지	-안 제4조제2항 각 호(신설)- 1. <u>민원 처리 담당자의 안전을 보장하기 위한 영상정보처리기기·호출장치·보호조치음성안내 등 안전장비의 설치 및 안전요원 등의 배치</u> 2. 민원인의 폭언·폭행 등을 방지하고 증거를 수집하기 위한 휴대용 영상음성기록장비, 녹음전화 등의 운영 3. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위로 민원 처리를 지연시키거나 방해하는 민원인에 대한 퇴거 또는 일시적 출입 제한 가. 폭언·폭행 나. 무기·흉기 등 위험한 물건의 소지

현행	개정안
다. 목적이 정당하지 않은 반복·중복 민원 제기를 통한 공무 방해 행위 라. 그 밖에 다른 민원인이나 <u>담당자</u>에게 신체적·정신적 피해를 입히는 행위 4. 민원인의 폭언·폭행 등이 발생한 경우 민원인으로부터 <u>담당자</u>를 보호하기 위한 조치로서 <u>담당자</u>의 분리 또는 업무의 일시적 중단 5. 민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 신체적·정신적 피해의 치료 및 상담 지원 5의2. 폭언·폭행 등 형사처벌 규정을 위반한 행위를 한 민원인에 대한 수사기관에의 고발 5의3. <u>담당자</u>가 제5호의2에 해당하는 민원인에 대한 고소를 희망하는 경우 해당 고소를 위한 행정적·절차적 지원 6. 민원인의 폭언·폭행 등으로 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 <u>담당자</u>를 지원하기 위한 조치로서 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류 제출 등 필요한 지원 7. 민원인과의 전화 또는 면담에 대한 1회당 권장 시간 설정. 이 경우 민원별 특성을 고려하여 권장 시간을 달리 설정할 수 있음.	다. 목적이 정당하지 아니한 반복·중복 민원 제기를 통한 공무 방해 행위 라. 그 밖에 다른 민원인이나 <u>민원 처리 담당자</u>에게 신체적·정신적 피해를 입히는 행위 4. 민원인의 폭언·폭행 등이 발생한 경우 민원인으로부터 <u>민원 처리 담당자</u>를 보호하기 위한 조치로서 <u>민원 처리 담당자</u>의 분리 또는 업무의 일시적 중단 5. 민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 신체적·정신적 피해의 치료 및 상담 지원 6. 폭언·폭행 등 형사처벌 규정을 위반한 행위를 한 민원인에 대한 수사기관에의 고발 7. <u>민원 처리 담당자</u>가 제6호에 해당하는 민원인에 대한 고소를 희망하는 경우 해당 고소를 위한 행정적·절차적 지원 8. 민원인의 폭언·폭행 등으로 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 <u>민원 처리 담당자</u>를 지원하기 위한 조치로서 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류 제출 등 필요한 지원 9. 민원인과의 전화 또는 면담에 대한 1회당 권장 시간 설정. 이 경우 민원별 특성을 고려하여 권장 시간을 달리 설정할 수 있음. 10. 그 밖에 <u>민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해 예방 및 치료 등을 위하여 필요하다고 인정되는 조치로서 대통령령으로 정하는 조치</u>
8. 다음 각 목의 경우 <u>전화나 면담의 종료</u> 조치. 이 경우 그 조치 전에 해당 사유를 민원인에게 고지해야 함.	-안 제4조제3항(신설)- ○행정기관의 장 또는 <u>민원 처리 담당자</u>: 다음 각 호의 경우 <u>민원인과의 전화나 면담을 종료</u>할 수 있음. 이 경우 종료하기 전에 해당 사유를 민원인에게 고지하

현 행	개 정 안
가. 전화 또는 면담 중 민원인이 반복적 · 지속적으로 욕설, 협박 등 폭언을 하거나 모욕, 성희롱(성적인 언동 등 을 통하여 성적 굴욕감 또는 혐오감 을 느끼게 하는 행위를 말한다)을 한 경우 나. 제7호에 따른 권장 시간을 상당히 초과하여 공무를 방해한 경우	여야 함. 1. 전화나 면담 중 민원인이 반복적·지 속적으로 욕설, 협박 등 폭언을 하거나 모욕, 성적인 언동 등을 통하여 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 행 위(이하 “성희롱”⁶⁾이라 한다)를 한 경 우 2. 제2항제9호에 따른 권장 시간을 상당 히 초과하여 공무를 방해한 경우

다만, 개정안과 관련해서는 다음 사항에 대해 논의가 필요해 보임.

첫째, 악성 민원인으로 인한 업무부담 가중 해소와 민원처리 담당자의
보호 조치 등 개정안의 추상적 법문이 현장에서 실효성을 담보하기 위해
서는 현장의 어려움을 담아낼 수 있는 구체적 제도개선 노력이 동반되어
야 할 것으로 보임.

예를 들어, 안 제4조제2항제9호의 “1회당 권장시간의 설정”을 구체적으
로 어떻게 설정할지에 관한 논의가 법 시행 전에 있어야 할 것으로 보
임.

둘째, 안 제4조제2항제7호는 민원 처리 담당자가 제6호에 해당하는

6) 「양성평등기본법」 제3조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. (생 략)
2. “**성희롱**”이란 업무, 고용, 그 밖의 관계에서 국가기관·지방자치단체 또는 대통령령으로 정하는 공
공단체(이하 “국가기관등”이라 한다)의 종사자, 사용자 또는 근로자가 다음 각 목의 어느 하나에 해당
하는 행위를 하는 경우를 말한다.
가. 지위를 이용하거나 업무 등과 관련하여 성적 언동 또는 성적 요구 등으로 상대방에게 성적 굴욕감
이나 혐오감을 느끼게 하는 행위
나. 상대방이 성적 언동 또는 성적 요구에 따르지 아니한다는 이유로 불이익을 주거나 그에 따르는 것
을 조건으로 이익 공여의 의사표시를 하는 행위
3. (생 략)

민원인에 대한 고소를 희망하는 경우 해당 고소를 위한 행정적·절차적 지원만을 규정하고 있음.

그러나 현장에서는 이 법 시행령 제4조제2항⁷⁾에 따라 민원처리 담당자에 대한 소송비용 등 재정적 지원⁸⁾도 함께 이루어지고 있는 점을 반영하여 이에 관한 명확한 법적 근거를 마련할 필요가 있어 보임.

7) 「민원처리에 관한 법률 시행령」 제4조(민원 처리 담당자의 보호) ② 행정기관의 장은 민원인과 담당자 간에 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 이에 대응하는 업무를 총괄하는 전담부서를 지정해야 하고, 변호사 선임비용, 소송비용 등 소송 수행이나 수사 단계에서의 대응에 필요한 비용의 전부 또는 일부를 예산의 범위에서 지원할 수 있다

8) 행정안전부에 따르면, 중앙행정기관의 경우 ‘공무원책임보험’(1인당 민·형사 구분 없이 방어, 소송비용, 손해배상 3천만원 한도 내 지원)하며, 관련 예산은 각 부서 단위로 기본경비로 처리)을 통해 지원하고 있고, 지방자치단체의 경우 ‘행정종합배상공제(한국지방재정공제회 소관으로 사건당 청구당 3천만원~5억원 한도 내 지원)’ 또는 기관 소송비용 예산에 필요한 부분을 반영하여 소송 발생 시 지원하고 있음.

2. 민원취약계층의 하위 법령 위임 근거 마련

개정안은 행정기관의 장이 민원의 신청 및 접수·처리 과정에서 이용 편의를 제공해야 대상인 민원취약계층의 범위를 하위법령에서 규정할 수 있도록 위임 근거를 마련하려는 것임(안 제11조제1항).

현행	개정안
제11조(민원취약계층에 대한 편의제공) ① 행정기관의 장은 민원의 신청 및 접수·처리 과정에서 민원취약계층(장애인, 임산부, 노약자 및 「지능정보화 기본법」 제2조제13호에 따른 정보격차로 인하여 민원의 신청 등에 제약을 받는 사람을 말한다. 이하 같다)에 대한 편의를 제공하기 위하여 노력하여야 한다.	제11조(민원취약계층에 대한 편의제공) ① ----- ----- ----- ----- ----- --- <u>사람</u> 등 대통령령으로 정하는 <u>사람</u> ----- -----.
② 행정기관의 장은 민원취약계층에 대하여 민원 처리에 따른 수수료를 감면할 수 있다.	②·③ (현행과 같음)
③ 제1항 및 제2항에서 규정한 사항 외에 민원취약계층에 대한 편의제공 및 수수료 감면 등에 필요한 사항은 국회규칙, 대법원규칙, 헌법재판소규칙, 중앙선거관리위원회규칙, 대통령령 및 조례로 정한다.	

현행법 제11조제1항은 민원취약계층을 장애인, 임산부, 노약자 및 「지능정보화 기본법」 제2조제13호⁹⁾에 따른 정보격차로 인하여 민원의 신청 등에 제약을 받는 사람으로 정의하고 있음.

그런데 이 법 시행령 제8조의2에서는 민원취약계층을 i) 「장애인 복지법」에 따라 등록된 장애인, ii) 65세 이상인 사람, iii) 「국민기초생활 보장법」에 따른 수급자, iv) 「재한외국인 처우 기본법」에 따른 결혼이민자, v) 「북한이탈주민의 보호 및 정착지원에 관한 법률」에 따른 보호대상자, vi) 「모자보건법」에 따라 신 또는 분만 사실을 신고한 임산부, vii) 「영유아보육법」에 따른 영유아를 동반한 보호자, viii) 그 밖에 행정기관의 장이 인정하는 사람 등 구체적으로 열거하고 있으나, 이처럼 하위법령에서 규정할 수 있는 법적 근거는 없음.

【현행법 및 이 법 시행령상 민원취약계층 관련 규정 비교】

민원처리법	민원처리법 시행령
제11조제1항 ○행정기관의 장: 민원의 신청 및 접수·처리 과정에서 <u>민원취약계층</u> (장애인, 임산부, 노약자 및 「지능정보화 기본법」 제2조제13호에 따른 정보격차로 인하여 민원의 신청 등에 제약을 받는 사람을 말한다. 이하 같다)에 대한 편의를 제공하기 위하여 노력하여야 한다.	제8조의2제1항 ○법 제11조제1항에 따라 행정기관(지방자치단체와 그 소속기관은 제외한다. 이하 이 조에서 같다)의 장이 편의를 제공하기 위해 노력해야 하는 <u>민원취약계층</u> 은 다음 각 호의 사람으로 한다.

9) 「지능정보화 기본법」 제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1.~ 12. (생략)

13. “**정보격차**”란 사회적·경제적·지역적 또는 신체적 여건 등으로 인하여 지능정보서비스, 그와 관련된 기기·소프트웨어에 접근하거나 이용할 수 있는 기회에 차이가 생기는 것을 말한다.

14.~ 16. (생략)

민원처리법	민원처리법 시행령
*민원취약계층	
- 장애인	1. 「장애인복지법」 제32조에 따라 등록된 장애인 ¹⁰⁾
- 노약자	2. 65세 이상인 사람 ¹¹⁾
- 「지능정보화 기본법」 제2조제13호에 따른 정보격차로 인하여 민원의 신청 등에 제약을 받는 사람	3. 「국민기초생활 보장법」에 따른 수급자 ¹²⁾ 4. 「재한외국인 처우 기본법」에 따른 결혼이민자 ¹³⁾ 5. 「북한이탈주민의 보호 및 정착지원에 관한 법률」에 따른 보호대상자 ¹⁴⁾
- 임산부	6. 「모자보건법」 제8조제1항에 따라 임신 또는 분만 사실을 신고한 임산부 ¹⁵⁾
-	6의2. 「영유아보육법」에 따른 영유아를 동반한 보호자¹⁶⁾
- 「지능정보화 기본법」 제2조제13호에 따른 정보격차로 인하여 민원의 신청 등에 제약을 받는 사람	7. 제1호부터 제6호까지 및 제6호의2의 사람 외에 신체적·정신적·언어적 능력 등에서 어려움이 있어 민원 편의의 제공이 필요하다고 행정기관의 장이 인정하는 사람

10) 「장애인복지법」 제32조(장애인 등록) ①장애인, 그 법정대리인 또는 대통령령으로 정하는 보호자(이하 “법정대리인등”이라 한다)는 장애 상태와 그 밖에 보건복지부령이 정하는 사항을 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수 또는 구청장(자치구의 구청장을 말한다. 이하 같다)에게 등록하여야 하며, 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 등록을 신청한 장애인이 제2조에 따른 기준에 맞으면 장애인등록증(이하 “등록증”이라 한다)을 내주어야 한다.

②~⑨ (생략)

11) 「노인복지법」 제25조(생업지원) ① 국가, 지방자치단체, 그 밖의 공공단체 중 대통령령으로 정하는 기관은 소관 공공시설에 식료품·사무용품·신문 등 일상생활용품의 판매를 위한 매점이나 자동판매기의 설치를 허가 또는 위탁할 때에는 **65세 이상 노인**의 신청이 있는 경우 이를 우선적으로 반영하여야 한다.

② 국가, 지방자치단체, 그 밖의 공공단체 중 대통령령으로 정하는 기관은 소관 공공시설에 청소, 주차관리, 매표 등의 사업을 위탁하는 경우에는 **65세 이상 노인**을 100분의 20 이상 채용한 사업체를 우선적으로 고려할 수 있다

③ (생략)

제26조(경로우대) ① 국가 또는 지방자치단체는 **65세 이상의 자**에 대하여 대통령령이 정하는 바에 의하여 국가 또는 지방자치단체의 수송시설 및 고궁·능원·박물관·공원 등의 공공시설을 무료로 또는 그 이용요금을 할인하여 이용하게 할 수 있다.

② 국가 또는 지방자치단체는 노인의 일상생활에 관련된 사업을 경영하는 자에게 **65세 이상의 자**에 대하여 그 이용요금을 할인하여 주도록 권유할 수 있다.

③ (생략)

12) 「국민기초생활 보장법」 제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. (생략)

2. “수급자”란 이 법에 따른 급여를 받는 사람을 말한다.

3.~11. (생략)

13) 「재한외국인 처우 기본법」 제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “재한외국인”이란 대한민국의 국적을 가지지 아니한 자로서 대한민국에 거주할 목적을 가지고 합법적으

이에 개정안은 민원취약계층을 시행령에서 구체적으로 규정할 수 있도록 그 근거를 마련하려는 것으로 필요한 입법조치로 보임.

로 체류하고 있는 자를 말한다.

2. (생략)

3. “결혼이민자”란 대한민국 국민과 혼인한 적이 있거나 혼인관계에 있는 재한외국인을 말한다.

14) 「북한이탈주민의 보호 및 정착지원에 관한 법률」 제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “북한이탈주민”이란 군사분계선 이북지역(이하 “북한”이라 한다)에 주소, 직계가족, 배우자, 직장 등을 두고 있는 사람으로서 북한을 벗어난 후 외국 국적을 취득하지 아니한 사람을 말한다.

2. “보호대상자”란 이 법에 따라 보호 및 지원을 받는 북한이탈주민을 말한다.

3. 4. (생략)

15) 「모자보건법」 제8조(임산부의 신고 등) ① 임산부가 이 법에 따른 보호를 받으려면 본인이나 그 보호자가 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 「의료법」 제3조에 따른 의료기관(이하 “의료기관”이라 한다) 또는 보건소에 임신 또는 분만 사실을 신고하여야 한다.

② 의료기관의 장 또는 보건소장은 제1항에 따른 신고를 받으면 이를 종합하여 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 특별자치시장·특별자치도지사 또는 시장(「제주특별자치도 설치 및 국제자유도시 조성을 위한 특별법」 제10조제2항에 따른 행정시의 시장은 제외한다. 이하 같다)·군수·구청장(자치구의 구청장을 말한다. 이하 같다)에게 보고하여야 한다.

③~⑤ (생략)

16) 「영유아보육법」 제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “영유아”란 7세 이하의 취학 전 아동을 말한다.

2. 3. (생략)

4. “보호자”란 친권자·후견인, 그 밖의 자로서 영유아를 사실상 보호하고 있는 자를 말한다.

5. (생략)

3. 전자민원창구 등의 이용 제한·정지에 관한 근거 마련

개정안은 이 법 시행령에서 규정하는 전자민원창구 등의 이용 제한에 관한 사항을 법률로 규정하면서, 이용 제한 사유에 안 제12조의3제2호부터 제4호까지를 추가하려는 것임(안 제12조의3 신설).

현행	개정안
<신설> ※ 관련 조문 제12조의2(전자민원창구 및 통합전자민원창구의 운영 등) ① 행정기관의 장은 민원인이 해당 기관을 직접 방문하지 아니하고도 민원을 처리할 수 있도록 관계 법령등을 개선하고 민원의 전자적 처리를 위한 시설과 정보시스템을 구축하는 등 필요한 조치를 하여야 한다. ② 행정기관의 장은 제1항에 따른 조치로서 인터넷을 통하여 민원을 신청·접수받아 처리할 수 있는 정보시스템(이하 “전자민원창구”라 한다)을 구축·운영할 수 있다. 다만, 전자민원창구를 구축하지 아니한 경우에는 제3항에 따른 통합전자민원창구를 통하여 민원을 신청·접수받아 처리할 수 있다. ③ 행정안전부장관은 전자민원창구의 구축·운영을 지원하고 각 행정기관의 전자민원창구를 연계하기 위하여 통합전자민원창구를 구축·운영할 수 있다. ④~⑦ (생략)	제12조의3(전자민원창구 등의 이용 제한·정지) <u>전자민원창구 또는 통합전자민원창구*</u>를 운영하는 행정기관의 장은 민원인 또는 그 위임을 받은 자가 전자민원창구 또는 통합전자민원창구를 통하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 한 경우에는 대통령령으로 정하는 절차와 방법에 따라 민원인 또는 그 위임을 받은 자의 전자민원창구 또는 통합전자민원창구 이용을 제한하거나 정지할 수 있다. 1. <u>정당하지 아니한 목적으로 전자적 수단 등을 비정상적으로 이용하여 동일한 내용의 민원을 반복적·중복적으로 제기하여 행정기관의 공무나 다른 민원인의 전자민원창구 또는 통합전자민원창구 이용을 방해하는 행위</u> 2. <u>다른 민원인의 정보를 도용하</u>

	<u>여 행정기관의 공무나 다른 민 원인의 전자민원창구 또는 통합 전자민원창구 이용을 방해하는 행위</u> 3. <u>고의 또는 중대한 과실로 전자 민원창구 또는 통합전자민원창 구에 장애를 일으키는 행위</u> 4. <u>그 밖에 행정기관의 공무나 다 른 민원인의 전자민원창구 또는 통합전자민원창구 이용을 방해 하는 행위로서 대통령령으로 정 하는 행위</u>
--	---

현행법 제12조의2는 행정기관의 장으로 하여금 민원인이 해당 기관을 직접 방문하지 않고도 민원을 처리할 수 있도록 전자민원창구를 구축·운영할 수 있도록 하고, 행정안전부장관이 전자민원창구의 구축·운영을 지원하고 각 행정기관의 전자민원창구를 연계하기 위하여 통합전자민원창구를 구축·운영할 수 있도록 규정하고 전자민원창구 및 통합전자민원창구(이하 “전자민원창구등”)의 구축·운영에 필요한 사항을 하위법령으로 위임하고 있음.¹⁷⁾

17) 「민원 처리에 관한 법률」 제12조의2(전자민원창구 및 통합전자민원창구의 운영 등) ① 행정기관의 장은 민원인이 해당 기관을 직접 방문하지 아니하고도 민원을 처리할 수 있도록 관계법령등을 개선하고 민원의 전자적 처리를 위한 시설과 정보시스템을 구축하는 등 필요한 조치를 하여야 한다.
② **행정기관의 장**은 제1항에 따른 조치로서 인터넷을 통하여 민원을 신청·접수받아 처리할 수 있는 정보시스템(이하 “**전자민원창구**”라 한다)을 구축·운영할 수 있다. 다만, 전자민원창구를 구축하지 아니한 경우에는 제3항에 따른 통합전자민원창구를 통하여 민원을 신청·접수받아 처리할 수 있다.
③ **행정안전부장관**은 전자민원창구의 구축·운영을 지원하고 각 행정기관의 전자민원창구를 연계하기 위하여 **통합전자민원창구**를 구축·운영할 수 있다.
④ 민원인이 전자민원창구나 통합전자민원창구를 통하여 민원을 신청한 경우에는 관계법령등에 따라 해당 민원을 소관하는 행정기관에 민원을 신청한 것으로 본다.
⑤ 행정기관의 장은 전자민원창구나 통합전자민원창구를 통하여 민원을 처리하는 경우에는 다른 법률에도

그런데 이 법 시행령 제11조의2에서는 민원인 또는 그 위임을 받은 자가 전자민원창구등을 통하여 정당하지 않은 목적으로 비정상적인 전자적 수단 등을 이용하여 같은 민원을 반복·신청함으로써 다른 민원인에 대한 민원 처리를 지연시키는 등 심각하게 공무를 방해하는 경우 해당 민원인 또는 그 위임을 받은 자의 전자민원창구 등의 이용을 제한할 수 있도록 규정하고 있음.¹⁸⁾

이는 법률에서 규정하지 않은 사항을 규정한 것으로서 전자민원창구 등의 이용 제한은 민원인의 권리를 제한하는 중요한 사항이라는 점에서 법률에서 직접 명시하는 것이 바람직하다고 할 것임.

이에 개정안은 이 법 시행령상 위임근거 없는 전자민원창구등 이용 제한 사항을 법률에 규정하려는 것으로 타당한 취지로 보임.

이에 더하여 개정안은 전자민원창구등 이용 제한 사유에 i) 다른 민원인의 정보를 도용하는 행위, ii) 전자민원창구 등에 장애를 일으키는 행위, iii) 그 밖에 대통령령으로 정하는 행위 등을 추가함으로써 다른 민원인의 이용 편의를 확보하고 민원 처리 담당자의 업무 부담을

불구하고 수수료를 감면할 수 있다.

⑥ 행정기관의 장은 전자민원창구나 통합전자민원창구를 통하여 민원을 신청한 민원인이 정보통신망을 이용한 전자화폐·전자결제 등의 방법으로 수수료를 납부하는 경우에는 해당 수수료 외에 별도의 업무처리 비용을 함께 청구할 수 있다.

⑦ 전자민원창구 및 통합전자민원창구의 구축·운영, 제5항에 따라 수수료를 감면할 수 있는 민원의 범위 및 감면 비율과 제6항에 따른 업무처리비용의 청구 기준 등에 관하여 필요한 사항은 국회규칙, 대법원규칙, 헌법재판소규칙, 중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정한다.

18) 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제11조의2(전자민원창구 등의 이용 제한) 행정기관의 장은 민원인 또는 그 위임을 받은 자가 전자민원창구 또는 통합전자민원창구를 통하여 정당하지 않은 목적으로 비정상적인 전자적 수단 등을 이용하여 동일한 민원을 반복하여 신청함으로써 다른 민원인에 대한 민원 처리를 지연시키는 등 심각하게 공무를 방해하는 경우에는 해당 민원인 또는 그 위임을 받은 자의 전자민원창구 또는 통합전자민원창구의 이용을 제한할 수 있다.

덜어 민원 행정의 효율성을 도모하려는 취지로 그 입법 필요성은 인정됨.

【민원처리법 시행령 및 개정안 내용 비교】

민원처리법 시행령	개정안
제11조의2 ○행정기관의 장: 민원인 또는 그 위임을 받은 자가 전자민원창구 또는 통합전자민원창구를 통하여 다음 행위를 하는 경우에는 해당 민원인 또는 그 위임을 받은 자의 전자민원창구 또는 통합전자민원창구의 이용을 제한할 수 있음.	제12조의3 ○행정기관의 장: 민원인 또는 그 위임을 받은 자가 전자민원창구 또는 통합전자민원창구를 통하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 한 경우에는 <u>대통령령으로 정하는 절차와 방법에 따라</u> 민원인 또는 그 위임을 받은 자의 전자민원창구 또는 통합전자민원창구 이용을 제한하거나 <u>정지</u>할 수 있음.
- 정당하지 않은 목적으로 <u>비정상적인 전자적 수단</u> 등을 이용하여 동일한 민원을 반복하여 <u>신청함</u>으로써 다른 민원인에 대한 민원 처리를 지연시키는 등 심각하게 공무를 방해하는 경우 <신 설> <신 설> <신 설>	1. 정당하지 아니한 목적으로 <u>전자적 수단</u> 등을 <u>비정상적으로</u> 이용하여 동일한 내용의 민원을 <u>반복적·중복적으로 제기</u>하여 행정기관의 공무나 다른 민원인의 전자민원창구 또는 통합전자민원창구 이용을 방해하는 행위 2. 다른 민원인의 정보를 도용하여 <u>행정기관의 공무나 다른 민원인의 전자민원창구 또는 통합전자민원창구 이용을 방해하는 행위</u> 3. 고의 또는 중대한 과실로 전자민원창구 또는 통합전자민원창구에 장애를 일으키는 행위 4. 그 밖에 행정기관의 공무나 다른 민원인의 전자민원창구 또는 통합전자민원창구 이용을 방해하는 행위로서 대통령령으로 정하는 행위

4. 민원 처리 예외 사유에 “욕설·협박 등 폭언, 모욕, 성희롱 등” 이 포함된 민원 추가

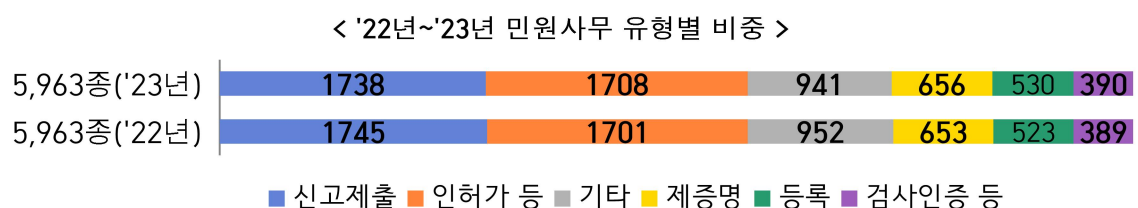
개정안은 민원 처리의 예외 사유에 욕설, 협박 등 폭언이나 모욕, 성희롱 등의 표현이 상당 부분 포함되어 정상적인 민원으로 보기 어려운 경우를 포함하려는 것임(안 제21조제10호 신설).

현행	개정안
제21조(민원 처리의 예외) 행정기관의 장은 접수된 민원(법정민원 ¹⁹)을 제외한다. 이하 이 조에서 같다)이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 민원을 처리하지 아니할 수 있다. 이 경우 그 사유를 해당 민원인에게 통지하여야 한다.	제21조(민원 처리의 예외) ----- ----- ----- ----- ----- ----- -----.
1. 고도의 정치적 판단을 요하거나 국가기밀 또는 공무상 비밀에 관한 사항	1. ~ 9. (현행과 같음)
2. 수사, 재판 및 형집행에 관한 사항 또는 감사원의 감사가 착수된 사항	
3. 행정심판, 행정소송, 헌법재판소의 심판, 감사원의 심사청구, 그 밖에 다른 법률에 따라 불복구제절차가 진행 중인 사항	
4. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조	

정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항 5. 판결·결정·재결·화해·조정·중재 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항 6. 감사원이 감사위원회의의 결정을 거쳐 행하는 사항 7. 각급 선거관리위원회의 의결을 거쳐 행하는 사항 8. 사인 간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항 9. 행정기관의 소속 직원에 대한 인사행정상의 행위에 관한 사항 <u><신 설></u>	10. 민원 내용에 욕설, 헐박 등 폭언이나 모욕, 성희롱 등의 표현이 상당 부분 포함되어 있어 정상적인 민원으로 보기 어려운 경우
--	--

최근 5년간(2019~2023년도)의 민원 처리 담당자에 대한 위법행위 현황을 살펴보면, 전체 발생 건수는 2019년 38,054건에서 2021년

19) 행정안전에 따르면, 2023년 기준 법정민원은 총 5,963종으로, 유형별로는 신고제출 1,738종, 면허·승인·지정·특허·인가·허가 등 1,708종, 건의·청구·보고·진정·이의·추천·의뢰 등 941종, 증명·확인·교부 등 656종, 등록 530종, 검사·검정·시험·인정·인증 등 390종 임.



51,883건으로 증가하였다가 2023년 37,655건으로 다소 감소한 반면,

위법행위 중 가장 많은 비율을 차지하는 폭언·욕설은 2019년 32,312건에서 2023년 33,160건으로, 협박은 2019년 2,353건에서 2023년 3,150건으로 각각 증가 추세를 보이고 있음.

【최근 5년간 민원 처리 담당자에 대한 위법행위 발생 현황】

(단위: 건)

연도	계	폭언·욕설	협박	폭행	성희롱	기물파손	기타
2019	38,054	32,312	2,353	323	216	32	2,818
2020	46,079	34,878	5,868	116	381	86	4,750
2021	51,883	39,988	6,895	146	876	92	3,886
2022	41,559	36,180	3,829	363	439	69	679
2023	37,655	33,160	3,150	297	346	56	646

주) 기타는 위험물 소지, 주취소란, 업무방해 등임.
자료 : 행정안전부

더욱이 이러한 위법행위로 인해 민원 처리 담당자의 인명사고 등도 발생하고 있어 관련 대책 마련이 필요하다는 지적²⁰⁾이 제기되는 있는 가운데 국민의 93.2%는 민원인의 폭언, 폭행 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호할 필요성에 대해 공감하고 있는 것으로 보임.²¹⁾

그런데 현행법 제4조²²⁾는 행정기관의 장에게 민원 처리 담당자 보호

20) “악성 민원 사망’ 김포시 공무원…순직 인정”, 인천일보, 2024.12.04., “죽음까지 내몬 악성민원…부산도 공무원 신상 비공개 확산”, 국제신문, 2024.4.15., “악성민원에 또 공무원 사망, 강력한 대응책 마련해야”, 경기일보, 2024.3.8. 등 다수 언론보도 참조

21) 국민 10명 중 9명 “민원공무원 폭언, 폭행 등에 보호 필요”, 대한민국 정책브리핑, 2024.4.25.

22) 「민원 처리에 관한 법률」 제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호) ① 민원을 처리하는 담당자는 담

조치 이행 의무를 부과 있고, 이 법 시행령 제4조는 보호 조치 중 하나로 민원인이 욕설, 협박 등 폭언을 하거나 모욕, 성희롱을 한 경우 민원 처리 담당자가 전화나 면담을 종료할 수 있도록 하며, 폭언·폭행 등이 발생한 경우 민원인에 대한 퇴거 또는 출입 제한과 수사기관에의 고발 등을 규정²³⁾하고 있을 뿐 해당 민원을 처리하지 아니할 수 있는 법적 근거는 없는 실정임.

이에 개정안은 민원의 내용에 욕설, 협박 등 폭언이나 모욕, 성희롱

당 민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리하여야 한다.

② 행정기관의 장은 민원인 등의 **폭언·폭행, 목적이 정당하지 아니한 반복 민원** 등으로부터 **민원 처리 담당자를 보호**하기 위하여 **민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치**를 하여야 한다.

③ 민원 처리 담당자는 행정기관의 장에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있다.

④ 행정기관의 장은 제3항에 따른 민원 처리 담당자의 요구를 이유로 해당 민원 처리 담당자에게 불이익을 주어서는 아니 된다.

23) 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제4조(민원 처리 담당자의 보호) ① 법 제4조제2항에서 “민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치”란 다음 각 호의 조치를 말한다.

1. 담당자의 안전을 보장하기 위한 영상정보처리기기·호출장치·보호조치음성안내 등 안전장비의 설치 및 안전요원 등의 배치

2. 민원인의 **폭언·폭행** 등을 방지하고 **증거를 수집**하기 위한 휴대용 영상음성기록장비, 녹음전화 등의 운영

3. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위로 민원 처리를 지연시키거나 방해하는 **민원인에 대한 퇴거 또는 일시적 출입 제한**

가. **폭언·폭행**

나. 무기·흉기 등 위험한 물건의 소지

다. 목적이 정당하지 않은 반복·중복 민원 제기를 통한 공무 방해 행위

라. 그 밖에 다른 민원인이나 담당자에게 신체적·정신적 피해를 입히는 행위

4. 민원인의 **폭언·폭행** 등이 발생한 경우 민원인으로부터 담당자를 보호하기 위한 조치로서 담당자의 분리 또는 업무의 일시적 중단

5. 민원인의 **폭언·폭행** 등으로 인한 신체적·정신적 피해의 치료 및 상담 지원

5의2. **폭언·폭행** 등 형사처벌 규정을 위반한 행위를 한 **민원인에 대한 수사기관에의 고발**

5의3. 담당자가 제5호의2에 해당하는 민원인에 대한 고소를 희망하는 경우 해당 **고소**를 위한 행정적·절차적 지원

6. 민원인의 **폭언·폭행** 등으로 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 담당자를 지원하기 위한 조치로서 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류 제출 등 필요한 지원

7. 민원인과의 전화 또는 면담에 대한 1회당 권장 시간 설정. 이 경우 민원별 특성을 고려하여 권장 시간을 달리 설정할 수 있다.

8. 다음 각 목의 경우 **전화나 면담의 종료** 조치. 이 경우 그 조치 전에 해당 사유를 민원인에게 고지해야 한다.

가. 전화 또는 면담 중 민원인이 반복적·지속적으로 **욕설, 협박 등 폭언을 하거나 모욕, 성희롱**(성적인 언동 등을 통하여 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 행위를 말한다)을 한 경우

나. 제7호에 따른 권장 시간을 상당히 초과하여 공무를 방해한 경우

②~④ (생략)

등의 표현을 상당 부분 포함되는 경우 해당 민원의 불수리 처리가 가능할 수 있도록 규정함으로써 민원인의 위법행위로 인한 민원 처리 담당자를 보호하고 업무 효율의 저하를 방지할 수 있도록 하려는 취지로 개정의 필요성은 인정될 수 있음.

5. 청원·국민제안·공무원제안으로 처리된 내용과 동일한 민원의 종결처리 등

개정안은 「청원법」에 따른 청원²⁴⁾, 「행정절차법」 제52조의2에 따른 국민제안²⁵⁾, 「국가공무원법」 제53조에 따른 제안²⁶⁾(이하 “공무원제안”이라 함)을 통해 처리된 내용과 동일한 내용의 민원이 다시 접수된 경우 해당 민원을 종결처리할 수 있도록 규정하고, 동일한 내용의 민원인지 여부를 결정할 때에 공무 방해 의도 유무를 고려하도록 규정하려는 것임(안 제23조제2항 신설 등).

24) 「청원법」 제1조(목적) 이 법은 「대한민국헌법」 제26조에 따른 청원권 행사의 절차와 청원의 처리에 관한 사항을 규정하여 국민이 편리하게 청원권을 행사하고 국민이 제출한 청원이 객관적이고 공정하게 처리되도록 함을 목적으로 한다.

제4조(청원기관) 이 법에 따라 국민이 청원을 제출할 수 있는 기관(이하 “청원기관”이라 한다)은 다음 각 호와 같다.

1. 국회·법원·헌법재판소·중앙선거관리위원회, 중앙행정기관(대통령 소속 기관과 국무총리 소속 기관을 포함한다)과 그 소속 기관
2. 지방자치단체와 그 소속 기관
3. 법령에 따라 행정권한을 가지고 있거나 행정권한을 위임 또는 위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인

제5조(청원사항) 국민은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항에 대하여 청원기관에 청원할 수 있다.

1. 피해의 구제
2. 공무원의 위법·부당한 행위에 대한 시정이나 징계의 요구
3. 법률·명령·조례·규칙 등의 제정·개정 또는 폐지
4. 공공의 제도 또는 시설의 운영
5. 그 밖에 청원기관의 권한에 속하는 사항

25) 「행정절차법」 제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “행정청”이란 다음 각 목의 자를 말한다.
 - 가. 행정에 관한 의사를 결정하여 표시하는 국가 또는 지방자치단체의 기관
 - 나. 그 밖에 법령 또는 자치법규(이하 “법령등”이라 한다)에 따라 행정권한을 가지고 있거나 위임 또는 위탁받은 공공단체 또는 그 기관이나 사인(私人)

제52조의2(국민제안의 처리) ① 행정청(국회사무총장·법원행정처장·헌법재판소사무처장 및 중앙선거관리위원회사무총장은 제외한다)은 정부시책이나 행정제도 및 그 운영의 개선에 관한 국민의 창의적인 의견이나 고안(이하 “국민제안”이라 한다)을 접수·처리하여야 한다.

② 제1항에 따른 국민제안의 운영 및 절차 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

26) 「국가공무원법」 제53조(제안 제도) ① 행정 운영의 능률화와 경제화를 위한 공무원의 창의적인 의견이나 고안(考案)을 제발하고 이를 채택하여 행정 운영의 개선에 반영하도록 하기 위하여 제안 제도를 둔다.

② 제안이 채택되고 시행되어 국가 예산을 절약하는 등 행정 운영 발전에 뚜렷한 실적이 있는 자에게는 상여금을 지급할 수 있으며 특별승진이나 특별승급을 시킬 수 있다.

③ 제2항에 따른 상여금이나 그 밖에 제안 제도의 운영에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

현행	개정안
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 종결 처리할 수 있다. <u><신 설></u> ② 행정기관의 장은 민원인이 2개 이상의 행정기관에 제출한 동일한 내용의 민원을 다른 행정기관으로부터 이송받은 경우에도 제1항을 준용하여 처리할 수 있다. ③ 행정기관의 장은 <u>제1항 및 제2항에</u> 따른 동일한 내용의 <u>민원인지</u> 여부에 대하여는 해당 민원	제23조(반복 및 중복 민원의 처리) ① (현행과 같음) ② <u>행정기관의 장은 「청원법」에 따른 청원, 「행정절차법」 제52조의2에 따른 국민제안 또는 「국가공무원법」 제53조에 따른 제안으로 처리된 동일한 내용의 민원이 다시 접수된 경우에는 해당 민원을 종결처리할 수 있다. 이 경우 그 사유를 민원인에게 통지하여야 한다.</u> ③ (현행 제2항과 같음) ④ -----<u>제1항부터 제3항까지의 규정에</u>-----<u>민원 여부를 결정할 때에는</u>-----

의 성격, 종전 민원과의 내용적 유사성·관련성 및 종전 민원과 동일한 답변을 할 수 밖에 없는 사정 등을 종합적으로 고려하여 결정하여야 한다.	----- <u>유사성·관련성, 공무 방해 의도</u> <u>유무</u>----- ----- -----.
--	---

현행법은 동일 내용의 민원을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복 제출한 경우 2회 이상 그 결과를 통지하고, 그 후 접수된 민원은 종결 처리할 수 있도록 규정하고, 반복 및 중복 민원 여부의 유무는 해당 민원의 성격, 종전 민원과의 내용적 유사성·관련성 및 종전 민원과 동일한 답변을 할 수 없는 사정 등을 종합적으로 고려하도록 규정하고 있음.

그런데 행정안전부에 따르면 일부 민원인의 경우 민원·청원·국민제안 제도 등을 통해 반복적·중복적으로 같은 내용의 민원을 제출함으로써 민원 처리 담당자의 업무 과중으로 인해 다른 국민의 민원이 법정기한 내 처리되지 못하게 되는 등 민원 업무의 효율성 저해를 초래하게 된다는 지적이 있음.

이와 관련하여 민원·청원·국민제안 제도를 살펴보면,²⁷⁾ 3가지 제도

27) 행정안전부는 민원, 청원, 국민제안을 유사한 제도로 설명하고 있음.
(「청원 업무 매뉴얼」, 행정안전부, 2022.12., pp.7~8.)

□ 민원과 청원과의 관계 ○ 청원은 「청원법」에 근거하고 있는 반면에 민원은 「민원처리법」에 근거하고 있어 각각 근거 법률을 달리하고 있으나 청원과 민원을 내용으로 구분하고자 할 경우에는 명확하게 구분하기는 어려움. ☞ 법적으로는 구별되는 개념이지만, 실제 제도 운영상 청원은 민원, 국민제안, 고충처리 등 유사제도와 밀접한 구별은 어렵다(한국행정연구원) ○ 같은 내용이라도 청원인(또는 민원인)의 의사에 따라 청원법령에 따라 청원(또는 민원법령에 따라 민원)을 제출하면 청원(또는 민원)으로 처리되어야 하므로, 청원과 민원의 구분은 요구 주체(국민)의 의사에 의해 결정됨. ☞ 같은 사안이라 해도 청원으로 신청된 경우 청원법상 처리 절차에 따라 처리해야 하며, 민원으로

들은 근거법령 및 처리기간 등에서 다소 차이가 있을 뿐, i) 이용 주체가 국민이라는 점, ii) 제출 내용은 행정기관의 업무 처리나 정부정책에 대한 의견 또는 제안이라는 점, iii) 제출방법은 방문·우편·팩스·온라인에 의한 문서라는 점, iv) 이의신청을 통한 재심사가 가능하다는 점 등을 고려할 때 유사·중복된 측면이 있는 것으로 보임.

신청된 경우는 민원처리법상 처리 절차로 처리해야 함.

(행정청이 임의로 청원으로 신청된 사항을 민원으로 처리하는 것은 곤란함.)

- 청원은 민원과 별개로 보완적·최종적으로 부여되는 시정요구 및 구제절차로서, 헌법상 국민의 기본권 보장을 위한 것으로 민원에 비해 대상* 및 적용기관** 범위가 넓고, 심의회를 거쳐 90일동안 심층 검토하여 공정하고 객관적으로 처리되는 점에서 **민원과 별개로 청원을 제출할 실익이 있음.**

* 감사, 수사, 재판, 행정심판, 조정, 중재 등 조사·불복 또는 구제절차가 확정된 사항

** 국회, 법원, 헌법재판소, 중앙선관위 포함(민원은 헌법기관의 행정사무를 처리하는 기관)

- 다만, 민원처리법에서는 민원을 "민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 것"으로 정의하고 여기서 "요구"란 민원인이 행정기관에 하는 일체의 의사를 뜻하므로, 국민이 국가기관에 대해 자신이 원하는 바를 청원법상 청원 처리절차에 따라 처리해 달라고 의사표시를 하면 이는 '청원'이라는 민원이 제기된 것으로 볼 수 있을 것이며, 이러한 측면에서는 **청원은 크게 보아 민원에 해당한다고 볼 수 있음.**

☞ 민원의 종류 중 질의민원, 건의민원, 기타민원 그리고 고충민원은 청원과 유사한 면이 존재한다 (김성배, 청원권의 기원과 청원법의 개선방향)

□ 국민제안

- 국민이 정부정책이나 행정제도 및 그 운영의 개선을 목적으로 행정청에 제출하는 창의적인 의견이나 고안(考案)으로서, 중앙행정기관과 지방자치단체 등 행정청으로 하여금 제안을 상시 접수·심사하게 함으로써 국민참여를 활성화하고 행정업무의 혁신을 촉진하는 것임.
- 국민제안은 「행정절차법」 제52조의2에 근거를 두고 「국민제안규정」에서 제도 운영을 위한 세부적인 사항을 규정하고 있음.
- 청원법에 따른 청원사항에는 법률·명령·조례·규칙 등의 제정·개정 또는 폐지, 공공의 제도 또는 시설의 운영, 그 밖에 청원기관의 권한에 속하는 사항이 모두 포함되므로 내용만으로 **청원과 국민제안을 명확하게 구분하기는 어려우나**, 국민제안은 행정제도나 운영 등에 대하여 문제점과 개선방안을 "창의성"을 바탕으로 행정청에 제출한다는 점에서 차이가 있으며, 채택된 제안은 일정한 시상을 하고 실제 도입하여 활용된다는 점이 특징임.
- 민원과 마찬가지로 같은 내용이라도 청원인(또는 제안자)의 의사에 따라 청원이나 국민제안으로 제출하면 각각 해당법령(청원법령, 국민제안규정)에 따라 처리되어야 하므로, 청원과 국민제안의 구분도 요구 주체(국민)의 의사에 의해 결정됨.

☞ 청원으로 신청된 사안을 "창의성"에 바탕한 것이라 임의로 판단하여 제안절차에 따라 처리하는 것은 곤란함

【민원 vs 청원 vs 국민제안 vs 공무원제안】

구분	민원	청원	국민제안	공무원제안
근거	민원 처리에 관한 법률	헌법(제26조) 청원법	행정절차법 국민제안규정(영)	국가공무원법 공무원제안규정(영)
정의	· <u>국민</u> 이 행정기관에 처분 등 특정행위를 요구(법§2)	· <u>국민</u> 이 국가기관에 청원사항에 대한 의견·희망을 진술하고, 심사 및 처리를 요구(법상 정의는 없음)	· <u>국민</u> 이 행정청에 정부시책이나 행정제도 및 그 운영의 개선을 목적으로 제출하는 창의적인 의견이나 고안(법§2)	·행정 운영의 능력 향상과 경제화를 위한 공무원의 창의적인 의견이나 고안(법§53)
제출 방법	·문서 - 방문, 우편, 팩스, 온라인 - 다수인 민원 가능 *기타민원은 구술·전화 가능	·문서 - 방문, 우편, 팩스, 온라인 - 공동청원 가능	·문서 - 방문, 우편, 팩스, 온라인 - 공동제안 가능	·문서 - 방문, 우편, 팩스, 온라인 - 공동제안 가능
시스템	국민신문고, 정부24등 전자민원창구	온라인청원시스템	국민신문고	국민신문고
처리 기간	·7일(일반질의, 고충민원) ·14일(법령해석질의, 건의민원) ·기타(즉시), / 법정민원(개별법) ※필요 시 처리기간 범위 내 연장	·90일 이내 (필요시 60일 연장)	·1개월 이내 (연장 규정 없음)	·30일 이내 (연장 규정 없음)
처리 절차	·신청→처리(내부검토)→통지 *일정 사항에 대해서는 민원조정위원회 심의	·제출→(조사)·심의→통지 *청원심의회 심의 필요	·제출→심사(채택여부)→통지 *필요한 경우 심사위원회 구성·운영	·제출→심사(채택여부)→통지 *필요한 경우 심사위원회 구성·운영
이의 신청	·법정민원의 거부처분만 가능 * 60일내 이의신청(→10일 내 결정)	①공개청원의 공개부적합 결정, ②기간 내 미처리만 가능 * 30일내 이의신청(→15일 내 결정)	·불채택에 대한 재심사 요청 * 15일내 요청(→1개월 내 결정)	·불채택에 대한 재심사 요청 * 15일내 요청(→30일 내 결정)

자료 : 행정안전부, 국가법령정보센터(<https://www.law.go.kr/>)

이에 개정안은 청원·국민제안 또는 공무원제안으로 처리된 동일한 내용의 민원이 다시 접수된 경우에 대해서도 해당 민원을 종결처리할 수 있도록 하고, 행정기관의 장은 동일 민원 여부의 결정 시 공무 방해 의도 유무를 고려하도록 규정함으로써 민원 업무의 효율성을 도모하기 위한 취지로 이해됨.

다만, 개정안과 관련해서는 다음 사항에 대한 논의가 필요해 보임.

첫째, ‘공무원제안’과 관련해서는 그 이용주체 및 내용 등 측면에서 청원·국민제안 제도와 성격이 다르다는 점을 고려할 필요가 있음.

‘공무원제안’은 행정 운영의 능률을 제고하기 위해 공무원이 그 소속된 기관에 제안·의견을 제출하는 것인바, 일반국민이 주체가 되는 민원·청원·국민제안과는 이용주체 및 목적 등에서 상이하여 민원과 유사·중복된다고 보기 어려운 측면이 있음.

둘째, ‘공무 방해 의도 유무’와 관련해서는 범집행시 행정기관의 자의적 기준에 따라 민원인의 권리가 제한되는 결과를 초래할 우려도 고려할 필요가 있겠음.

이 법 시행령 제4조제1항제3호다목²⁸⁾ 및 안 제4조제2항에서 공무 방해

28) 「민원처리에 관한 법률」 제5조(민원인의 권리와 의무) ① (생략)

② 민원인은 민원을 처리하는 담당자의 적법한 민원처리를 위한 요청에 협조하여야 하고, 행정기관에 부당한 요구를 하거나 다른 민원인에 대한 민원 처리를 지연시키는 등 공무를 방해하는 행위를 하여서는 아니 된다.

「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제4조(민원 처리 담당자의 보호) ① 법 제4조제2항에서 “민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치”란 다음 각 호의 조치를 말한다.

1. 2. (생략)

3. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위로 민원 처리를 지연시키거나 방해하는 민원인에 대한 퇴거

행위를 명시하고 있는바, 개정안은 민원 내용의 동일성 여부를 판단할 때 이 법 취지에 부합하도록 ‘고의적인 공무 방해 의도’를 포함하기 위한 것으로 이해되나, 이는 법집행기관의 자의적인 판단이 가능한 표현이라는 점에서 구체적인 사항을 하위법령으로 위임하도록 하되, 예측가능성 측면에서 대표적인 사항을 예시하는 것이 적절해 보임.

문 의 처
02)6788-5339

또는 일시적 출입 제한

가. 폭언·폭행

나. 무기·흉기 등 위험한 물건의 소지

다. 목적이 정당하지 않은 반복·중복 민원 제기를 통한 공무 방해 행위

라. 그 밖에 다른 민원인이나 담당자에게 신체적·정신적 피해를 입히는 행위

4.5. (생략)

5의2.5의3. (생략)

6.7. (생략)

8. 다음 각 목의 경우 전화나 면담의 종료 조치. 이 경우 그 조치 전에 해당 사유를 민원인에게 고지해야 한다.

가. 전화 또는 면담 중 민원인이 반복적·지속적으로 욕설, 협박 등 폭언을 하거나 모욕, 성희롱(성적인 언동 등을 통하여 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 행위를 말한다)을 한 경우

나. 제7호에 따른 권장 시간을 상당히 초과하여 공무를 방해한 경우

②~④ (생략)

제11조의2(전자민원창구 등의 이용 제한) 행정기관의 장은 민원인 또는 그 위임을 받은 자가 전자민원창구 또는 통합전자민원창구를 통하여 정당하지 않은 목적으로 비정상적인 전자적 수단 등을 이용하여 동일한 민원을 반복하여 신청함으로써 다른 민원인에 대한 민원 처리를 지연시키는 등 심각하게 공무를 방해하는 경우에는 해당 민원인 또는 그 위임을 받은 자의 전자민원창구 또는 통합전자민원창구의 이용을 제한할 수 있다.