

민원 처리에 관한 법률 일부개정법률안
(이춘석의원 대표발의)

의안 번호	15937
----------	-------

발의연월일 : 2026. 1. 9.

발 의 자 : 이춘석 · 박민규 · 문진석
문정복 · 윤종균 · 김남희
윤준병 · 양문석 · 임미애
이정문 · 한민수 의원
(11인)

제안이유 및 주요내용

민원 처리 담당자를 악성민원으로부터 보호하기 위하여 행정기관의 장이 민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해를 예방하고 치료하는 등 필요한 조치를 하여야 함.

그러나 민원 처리 담당자를 대상으로 민원인 등의 폭언·폭행이 지속적으로 발생하고 있음에도 불구하고 민원 처리 담당자에 대한 보호 조치를 전담하는 부서가 없어 적극적인 보호 및 대응 조치가 어려우므로, 민원 처리 담당자에 대한 실질적인 지원을 강화하도록 대책을 마련할 필요가 있다는 지적이 있음.

이에 민원인이 공무를 방해하는 행위의 유형을 명시하고, 이와 관련하여 민원 처리 담당자를 교육하는 한편, 민원 처리 담당자에 대한 보호조치를 전담하는 부서를 지정하도록 함(안 제4조 및 제5조제3항

등).

민원 처리에 관한 법률 일부개정법률안

민원 처리에 관한 법률 일부를 다음과 같이 개정한다.

제4조제2항 중 “반복 민원”을 “반복 민원 또는 제5조제3항 각 호에 따른 행위”로 하고, 같은 조 제3항 및 제4항을 각각 제5항 및 제6항으로 하며, 같은 조에 제3항 및 제4항을 각각 다음과 같이 신설한다.

③ 행정기관의 장은 민원방해행위 대응 매뉴얼을 마련하고 민원 처리 담당자에게 이에 대한 교육을 실시하여야 한다.

④ 행정기관의 장은 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 제2항에 따른 보호조치를 담당하는 전담부서를 지정하여야 한다.

제5조제2항 중 “하고, 행정기관에 부당한 요구를 하거나 다른 민원인에 대한 민원 처리를 지연시키는 등 공무를 방해하는 행위를 하여서는 아니 된다”를 “한다”로 하고, 같은 조에 제3항을 다음과 같이 신설한다.

③ 민원인은 다음 각 호에 해당하는 행위로 공무를 방해하여서는 아니 된다.

1. 행정기관에 부당한 요구를 하는 행위
2. 다른 민원인에 대한 민원 처리를 지연시키는 행위
3. 폭언, 폭행, 성희롱, 협박 등을 수반하여 다른 민원이나 민원처리

담당자에게 신체적·정신적 피해를 입히는 행위

4. 동일유사내용의 민원 또는 종결된 민원을 반복하여 제출하는 행위
5. 사실과 다르게 정보를 제공하거나 사실을 부풀려 정보를 제공하는 등 허위과장된 사실을 근거로 민원을 제출하는 행위

부 칙

이 법은 공포 후 3개월이 경과한 날부터 시행한다.

신 · 구조문대비표

현행	개정안
제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호) ① (생략) ② 행정기관의 장은 민원인 등의 폭언·폭행, 목적이 정당하지 아니한 <u>반복 민원</u> 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다. <u><신 설></u> <u><신 설></u> <u>③ · ④</u> (생략)	제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호) ① (현행과 같음) ② ----- ----- -----반복 민원 또는 제5조 제3항 각 호에 따른 행위----- ----- ----- ----- ----- ----- ③ <u>행정기관의 장은 민원방해 행위 대응 매뉴얼을 마련하고 민원 처리 담당자에게 이에 대한 교육을 실시하여야 한다.</u> ④ <u>행정기관의 장은 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 제2항에 따른 보호조치를 담당하는 전담부서를 지정하여야 한다.</u> ⑤ · ⑥ (현행 제3항 및 제4항과 같음)
제5조(민원인의 권리와 의무) ① (생략)	제5조(민원인의 권리와 의무) ① (현행과 같음)

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

<신 설>

② -----

-----한다.

③ 민원인은 다음 각 호에 해당하는 행위로 공무를 방해하여서는 아니 된다.

1. 행정기관에 부당한 요구를 하는 행위
2. 다른 민원인에 대한 민원처리를 지연시키는 행위
3. 폭언, 폭행, 성희롱, 협박 등을 수반하여 다른 민원이나 민원처리담당자에게 신체적·정신적 피해를 입히는 행위
4. 동일유사내용의 민원 또는 종결된 민원을 반복하여 제출하는 행위
5. 사실과 다르게 정보를 제공하거나 사실을 부풀려 정보를 제공하는 등 허위과장된 사실을 근거로 민원을 제출하는

행위
