



제418회 국회(정기회)
제12차 행정안전위원회

민원 처리에 관한 법률 일부개정법률안

검 토 보 고

〈보호조치 실태조사, 유사 민원 종결처리 등
민원처리담당자 보호 강화〉

■ 권칠승의원 대표발의(의안번호 제2204293호)

2024. 11.

행 정 안 전 위 원 회

수석전문위원 유상조

목 차

I. 제안경위	1
II. 제안이유 및 주요내용	1
III. 검토의견	3
1. 위법행위를 요구하는 민원으로부터 민원처리담당자 보호 (안 제4조제2항, 안 제21조제10호 신설)	12
2. 민원처리담당자 보호조치에 대한 실태조사 및 조사결과를 반영한 대책 마련 및 조치(안 제4조의2 신설)	15
3. 전화 민원 녹음 근거 마련(안 제8조)	18
4. 유사 민원의 종결처리(안 제23조의2 및 제34조제2항 신설)	21
5. 입법예고 제시 의견	24

I. 제안경위

1. 발 의 자 : 권칠승의원 등 10인
2. 발의연월일 : 2024. 9. 25.
3. 회부연월일 : 2024. 9. 26.

II. 제안이유 및 주요내용

제안이유

현행법은 행정기관의 장이 민원 처리를 하지 아니할 수 있는 사항 및 동일한 내용의 반복 민원 등에 관한 처리 등에 관한 사항을 규정하여 행정력의 낭비를 방지하고 민원 처리 담당자를 보호할 수 있도록 하고 있음.

그런데 위법한 행위를 요구하는 민원이나 기존 처리된 민원과 유사한 내용의 반복 민원 등에 관하여는 별도로 규정하고 있지 아니하여 비효율적인 행정처리가 이루어질 수밖에 없는 상황임.

이에, 합리적이고 효율적인 민원처리가 이루어지고 민원 처리 담당자가 한층 더 보호될 수 있도록 관련 조항을 보완하려는 것임.

주요내용

- 가. 행정안전부장관은 민원 처리 담당자의 보호를 위하여 이루어진 행정기관의 조치에 대하여 실태조사를 매년 실시하도록 하고, 관계 행정기관의 장과 협의를 거쳐 실태조사 결과를 반영한 대책을 마련하는 등 민원 처리 담당자를 보호하기 위한 조치를 하도록 함(안 제4조의2 신설).
- 나. 행정기관의 장은 전화로 민원 신청이 이루어지는 경우 민원인과의 전화내용을 녹음할 수 있도록 하되, 녹음되는 사실을 민원인에게 알리도록 함(안 제8조제2항 신설).
- 다. 위법한 행위를 요구하거나 위법한 행위를 필요로 하는 내용에 관한 사항인 민원에 대하여는 행정기관의 장은 민원 처리를 하지 아니할 수 있도록 함(안 제21조제10호 신설).
- 라. 행정기관의 장은 처리된 민원에 대하여 동일한 민원인이 유사한 내용의 민원을 정당한 사유 없이 2회 이상 반복하여 제출한 경우에는 1회 이상 그 처리결과를 통지하고, 그 후에 접수되는 유사 민원에 대하여는 민원조정위원회의 심의를 거쳐 종결처리할 수 있도록 함(안 제23조의2 신설).
- 마. 민원조정위원회의 심의 사항에 '유사 민원 여부'를 포함시킴(안 제34조제1항제3호의2 신설).

Ⅲ. 검토의견

개정안은 행정기관의 민원처리담당자에 대한 보호조치의 실태를 조사하고, 반복적으로 제출되는 유사 민원의 처리 절차를 개선하는 등 민원처리담당자에 대한 보호를 강화하려는 것임(안 제4조제2항, 제4조의2·제8조제2항·제21조제10호·제23조의2·제34조제1항제3호의2·제34조제2항 신설).

현행	개정안
제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호) ① 민원을 처리하는 담당자는 담당 민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리하여야 한다.	제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호) ① (현행과 같음)
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.	② ----- ----- ----- <u>반복 민원, 위법한 행위를 요구하는 민원</u> ----- ----- ----- -----.
③ 민원 처리 담당자는 행정기관의 장에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있다.	③ · ④ (현행과 같음)
④ 행정기관의 장은 제3항에 따른 민원 처리 담당자의 요구를 이유로 해당 민원 처리 담당자에	

게 불이익을 주어서는 아니 된다.

<신 설>

제8조(민원의 신청) 민원의 신청은 문서(「전자정부법」 제2조제7호에 따른 전자문서를 포함한다. 이하 같다)로 하여야 한다. 다만, 기타민원은 구술(口述) 또는 전화로 할 수 있다.

<신 설>

제21조(민원 처리의 예외) 행정기관의 장은 접수된 민원(법정민원을 제외한다. 이하 이 조에서 같다)이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 민원을 처리하지 아니할 수 있다. 이 경우 그

제4조의2(실태조사) ① 행정안전부장관은 제4조제2항에 따라 이루어진 행정기관의 조치에 대하여 실태조사를 매년 실시하여야 한다.

② 행정안전부장관은 관계 행정기관의 장과 협의를 거쳐 실태조사 결과를 반영한 대책을 마련하는 등 민원 처리 담당자를 보호하기 위한 조치를 하여야 한다.

제8조(민원의 신청) ① (현행 제목 외의 부분과 같음)

② 행정기관의 장은 전화로 민원 신청이 이루어지는 경우 민원인과의 전화내용을 녹음할 수 있다. 이 경우 녹음되는 사실을 민원인에게 알려야 한다.

제21조(민원 처리의 예외) -----

-----.

사유를 해당 민원인에게 통지하여야 한다.

1. 고도의 정치적 판단을 요하거나 국가기밀 또는 공무상 비밀에 관한 사항
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 조정을 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 선거관리위원회의의 의결을 거쳐 행하는 사항
8. 사인 간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
9. 행정기관의 소속 직원에 대한 인사행정상의 행위에 관한 사항

<신 설>

-----.

1. ~ 9. (현행과 같음)

10. 위법한 행위를 요구하거나 위

<신 설>

제34조(민원조정위원회의 설치·운영) ① 행정기관의 장은 다음 각 호의 사항을 심의하기 위하여 민원조정위원회를 설치·운영하여야 한다.

1. 장기 미해결 민원, 반복 민원 및 다수인관련민원에 대한 해소·방지 대책
2. 거부처분에 대한 이의신청

법한 행위를 필요로 하는 내용에 관한 사항

제23조의2(유사 민원의 처리) ① 행정기관의 장은 처리된 민원에 대하여 동일한 민원인이 유사한 내용의 민원(이하 “유사 민원”이라 한다)을 정당한 사유 없이 2회 이상 반복하여 제출한 경우에는 1회 이상 그 처리결과를 통지하고, 그 후에 접수되는 유사 민원에 대하여는 제34조에 따른 민원조정위원회의 심의를 거쳐 종결처리할 수 있다.

② 제1항에 따라 민원조정위원회의 심의를 거쳐 종결처리한 이후에도 유사 민원이 제출된 경우에는 그 민원을 처리하지 아니할 수 있다. 이 경우 그 사유를 해당 민원인에게 통지하여야 한다.

제34조(민원조정위원회의 설치·운영) ① -----

-----.

1. ~ 3. (현행과 같음)

3. 민원처리 주무부서의 법규적용
의 타당성 여부와 제32조제3항
제4호에 따른 재심의

<신 설>

4. 그 밖에 대통령령으로 정하는
사항

<신 설>

***관련 조문**

「민원 처리에 관한 법률」 제23조(반복 및
중복 민원의 처리) ①·② (생 략)

③ 행정기관의 장은 제1항 및 제2항에 따
른 동일한 내용의 민원인지 여부에 대하
여는 해당 민원의 성격, 종전 민원과의 내
용적 유사성·관련성 및 종전 민원과 동
일한 답변을 할 수 밖에 없는 사정 등을
종합적으로 고려하여 결정하여야 한다.

3의2. 유사 민원 여부

4. (현행과 같음)

② 민원조정위원회의 유사 민원
여부 심의에 대하여는 제23조제3
항*을 준용한다. 이 경우 “동일한
내용의 민원”은 “유사 민원”으로
본다.

부 칙

이 법은 공포 후 3개월이 경과한
날부터 시행한다.

「민원 처리에 관한 법률」(이하 “「민원처리법」”이라 함)은 민원의
공정하고 적법한 처리와 민원행정제도의 합리적 개선을 통한 국민의
권익보호를 목적으로 하는 법률임.¹⁾

1) 「민원 처리에 관한 법률」 제1조(목적) 이 법은 민원 처리에 관한 기본적인 사항을 규정하여 민원의
공정하고 적법한 처리와 민원행정제도의 합리적 개선을 도모함으로써 국민의 권익을 보호함을 목적으
로 한다.

국민의 권익보호라는 목적에 따라 동법은 제4조 및 제5조에서 민원인에게 행정기관에 민원을 신청하고 신속·공정·친절·적법한 응답을 받을 권리가 있고, 민원처리담당자자는 담당 민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리하여야 할 의무가 있음을 규정하고 있음.²⁾³⁾

동법 제4조는 당초 민원처리담당자의 의무만을 규정⁴⁾하고 있었으나,

2) 「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)

3) 「민원 처리에 관한 법률」 제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

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
- 4) 기타민원: 법정민원, 질의민원, 건의민원 및 고충민원 외에 행정기관에 단순한 행정절차 또는 형식 요건 등에 대한 상담·설명을 요구하거나 일상생활에서 발생하는 불편사항에 대하여 알리는 등 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 민원

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

2. “**민원인**”이란 행정기관에 민원을 제기하는 개인·법인 또는 단체를 말한다. 다만, 행정기관(사경제의 주체로서 제기하는 경우는 제외한다), 행정기관과 사법(私法)상 계약관계(민원과 직접 관련된 계약관계만 해당한다)에 있는 자, 성명·주소 등이 불명확한 자 등 대통령령으로 정하는 자는 제외한다.

3. “**행정기관**”이란 다음 각 목의 자를 말한다.

가. 국회·법원·헌법재판소·중앙선거관리위원회의 행정사무를 처리하는 기관, 중앙행정기관(대통령 소속 기관과 국무총리 소속 기관을 포함한다. 이하 같다)과 그 소속 기관, 지방자치단체와 그 소속 기관

나. 공공기관

- 1) 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제4조에 따른 법인·단체 또는 기관
- 2) 「지방공기업법」에 따른 지방공사 및 지방공단
- 3) 특별법에 따라 설립된 특수법인
- 4) 「초·중등교육법」·「고등교육법」 및 그 밖의 다른 법률에 따라 설치된 각급 학교
- 5) 그 밖에 대통령령으로 정하는 법인·단체 또는 기관

다. 법령 또는 자치법규에 따라 행정권한이 있거나 행정권한을 위임 또는 위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인

4.~6. (생략)

7. 삭제 <2022. 1. 11.>

8. (생략)

4) 「민원 처리에 관한 법률」(법률 제13459호, 2015.08.11. 전부개정) 제4조(민원 처리 담당자의 의무) 민원을 처리하는 담당자는 담당 민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리하여야 한다.

「민원사무 처리에 관한 법률」(법률 제11492호, 2012.10.22. 일부개정, 「민원 처리에 관한 법률」로 전부개정하기 전) 제4조(민원사무 처리 공무원의 의무) 민원사무를 처리하는 공무원은 담당 민원사무를 신속·공정·친절하게 처리하여야 한다.

민원인의 폭언·폭행 등 행위 증가⁵⁾로 민원담당 공무원에 대한 보호 대책이 필요하다는 지적이 국정감사⁶⁾와 언론보도⁷⁾ 등을 통해 제기됨에 따라 2022년 1월 법 개정(2022년 7월 시행)을 통해 민원처리담당자의 보호를 위한 조치 등을 규정하게 되었음. 구체적인 개정 사항은 행정기관의 장으로 하여금 민원인 등의 폭언·폭행 등으로부터 민원처리 담당자를 보호하기 위하여 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등의 조치를 하도록 하고(제2항), 민원처리담당자가 행정기관의 장에게 해당 조치를 요구할 수 있도록 하며(제3항), 또한 행정기관의 장이 민원처리 담당자의 보호조치 요구를 이유로 불이익을 줄 수 없도록 하는 것(제4항)임.⁸⁾

「민원처리법」 개정을 통해 민원처리담당자의 보호를 위한 사항들이 규정되었으나, 최근 관련 통계자료를 살펴보면 여전히 폭언·욕설, 협박, 폭행 등 민원처리담당자에 대한 위법행위가 근절되지 않고 있는 것으로

5) 행정안전부 조사에 따르면, 2018년~2021년 민원처리담당자에 대한 폭언·폭행 등 행위는 34,484(2018년)→38,054(2019년)→46,079(2020년)→51,883(2021년)으로 증가하는 추세였고, 동 행위의 유형으로는 폭언, 욕설, 협박, 폭행, 성희롱, 기물파손, 위험물 소지, 주취소란 등이 있었음.

6) 2021년 행정안전위원회 국정감사에서는 악성 민원인에 시달리는 공무원들의 처우를 개선하기 위해 제도 개선이 필요하다는 지적이 있었음(2021년 행정안전위원회 국정감사결과보고서).

7) 민원 공무원 폭언·폭행 피해 막는다...관련법 개정 추진(2021.04.29. 연합뉴스)

독극물 테러에 손도끼 위협도... 공무원들 '수난'(2021.11.02. 경북매일)

고성군 공무원 폭행 피해 속출..소극 대응에 2차 피해(2021.11.18. KBS)

[코로나시대 '감정노동' 공무원들]폭언·폭행 피해 공무원 4만명...인력충원·법개정 급선무(2021.11.29. 아시아경제)

8) 「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.

보임.

[민원처리담당자에 대한 위법행위 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

※자료: 행정안전부

*주: 기타 - 위험물 소지, 주취소란, 업무방해

2023년 인사혁신처는 공무원의 직무수행과 관련된 감정노동이 정상적인 범위를 벗어난 위험 수준으로, 그 원인이 장시간 응대 및 무리한 요구 등 업무방해, 폭언·협박, 보복성 행정 제보·신고 등이며, 감정노동으로 인해 직무스트레스 증가, 자존감 하락, 업무 몰입·효율성 저해 등의 영향이 있다는 조사결과를 발표하기도 하였음.⁹⁾¹⁰⁾

9) 인사혁신처 보도자료, “국가공무원 감정노동실태 첫 조사 - 업무방해 및 폭언·협박 많아, 보호·지원 방안 마련키로”, 2023.12.13.

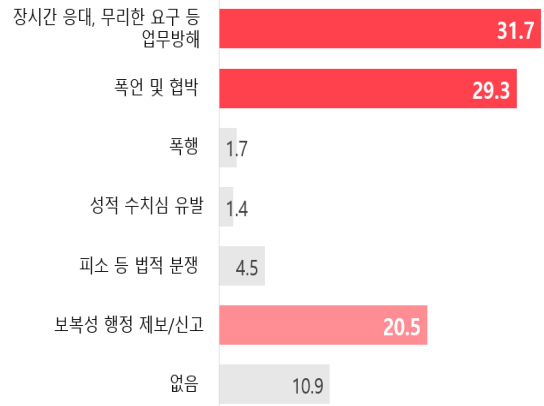
10) 인사혁신처는 조사결과에 대한 대책으로 관계 기관과 협업하여 심리적 고위험군에 대한 치료지원, 기관 차원의 법적보호 강화, 건강검진비 지원 확대 등 보다 실효성 있는 방안을 마련할 계획임을 함께 발표하였음.

(인사혁신처 보도자료, “국가공무원 감정노동실태 첫 조사 - 업무방해 및 폭언·협박 많아, 보호·지원 방안 마련키로”, 2023.12.13.)

[감정노동의 원인 및 영향]

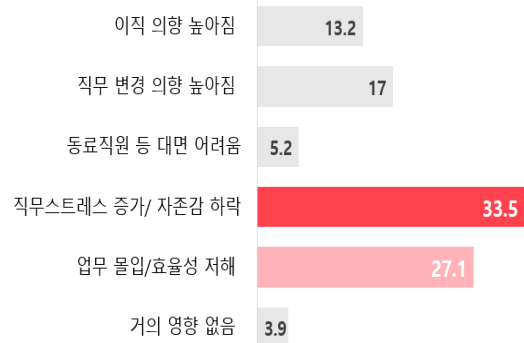
○감정노동의 원인

구 분	비율
장시간 응대, 무리한 요구 등 업무방해	31.7%
폭언 및 협박	29.3%
폭행	1.7%
성희롱 등 성적수치심 유발	1.4%
피소 등 법적 분쟁	4.5%
보복성 행정 제보/신고	20.5%
특별히 없음	10.9%
합 계	100.0%



○감정노동의 영향

구 분	비율
이직 의향 높아짐	13.2%
직무변경 의향 높아짐	17.0%
동료직원 등 대면 어려움	5.2%
직무스트레스 증가, 자존감 하락	33.5%
업무 몰입/효율성 저해	27.1%
거의 영향 없음	3.9%
합 계	100.0%



개정안은 행정기관의 장으로 하여금 위법한 행위를 요구하는 민원으로부터 민원처리담당자를 보호하도록 하고, 각 행정기관의 민원처리담당자에 대한 보호조치 실태를 조사하며, 이미 처리된 민원과 유사한 민원을 반복하여 제기하는 경우에 민원조정위원회의 심의를 거쳐 종결 처리 할 수 있도록 하는 등의 방안을 규정하려는 것으로, 민원제도 개선을 통해 민원처리담당자 보호를 강화하고 민원제도를 보다 합리적이고 효율적으로 운영하도록 하려는 타당한 입법취지로 보이며, 개정안에서 제시하고 있는 구체적인 방안들은 다음과 같음.

1. 위법 행위를 요구하는 민원으로부터 민원처리담당자 보호 (안 제4조제2항, 안 제21조제10호 신설)

개정안은 안 제4조제2항에서 행정기관의 장이 민원처리담당자를 보호해야 하는 민원의 범위에 ‘위법한 행위를 요구하는 민원’을 추가하고, 또한 안 제21조에서 ‘위법한 행위를 요구하거나 위법한 행위를 필요로 하는 내용에 관한 사항’을 민원처리의 예외 사항으로 신설하여 민원처리담당자가 이를 처리하지 않을 수 있도록 하고 있음.

현행	개정안
-제4조제2항- ○행정기관의 장: 민원인 등의 <u>폭언·폭행, 목적이 정당하지 아니한 반복 민원</u> 등으로부터 <u>민원 처리 담당자를 보호</u> → 민원 처리 담당자의 <u>신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치</u>를 하여야 함.	-안 제4조제2항- ○행정기관의 장: 민원인등의 <u>폭언·폭행, 목적이 정당하지 아니한 반복 민원, 위법한 행위를 요구하는 민원</u> 등으로부터 <u>민원 처리 담당자를 보호</u> → 민원 처리 담당자의 <u>신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치</u>를 하여야 함.
-제21조- ○행정기관의 장: 접수된 민원(법정민원 제외)이 다음에 해당하는 경우 <u>미처리 가능</u> → 사유를 민원인에게 통지 - 고도의 정치적 판단을 요하거나 국가 기밀 또는 공무상 비밀에 관한 사항 - 수사, 재판 및 형집행에 관한 사항 또는 감사원의 감사가 착수된 사항 - 행정심판, 행정소송, 헌법재판소의 심판, 감사원의 심사청구, 그 밖에 다른 법률에 따라 불복구제절차가 진행 중인 사항 - 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로	-안 제21조- ○행정기관의 장: 접수된 민원(법정민원 제외)이 다음에 해당하는 경우 <u>미처리 가능</u> → 사유를 민원인에게 통지 - 고도의 정치적 판단을 요하거나 국가 기밀 또는 공무상 비밀에 관한 사항 - 수사, 재판 및 형집행에 관한 사항 또는 감사원의 감사가 착수된 사항 - 행정심판, 행정소송, 헌법재판소의 심판, 감사원의 심사청구, 그 밖에 다른 법률에 따라 불복구제절차가 진행 중인 사항 - 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로

로 행하는 절차가 진행 중인 사항 - 판결·결정·재결·화해·조정·중재 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항 - 감사원이 감사위원회의의 결정을 거쳐 행하는 사항 - 각급 선거관리위원회의 의결을 거쳐 행하는 사항 - 사인 간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항 - 행정기관의 소속 직원에 대한 인사행정의 행위에 관한 사항 <u><신 설></u>	로 행하는 절차가 진행 중인 사항 - 판결·결정·재결·화해·조정·중재 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항 - 감사원이 감사위원회의의 결정을 거쳐 행하는 사항 - 각급 선거관리위원회의 의결을 거쳐 행하는 사항 - 사인 간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항 - 행정기관의 소속 직원에 대한 인사행정의 행위에 관한 사항 - 위법한 행위를 요구하거나 위법한 행위를 필요로 하는 내용에 관한 사항
---	--

‘위법행위’란 법률 질서에 위배되는 것으로 평가되는 행위¹¹⁾를 말함.

민원이라 하더라도 위법한 행위를 요구하는 것이라면 민원처리담당자가 해당 민원을 민원인의 요구대로 처리할 수는 없는 것이며, 또한 이같은 민원으로 인해 민원처리담당자에게 신체적·정신적 피해가 발생한다면 이에 대한 예방 및 치료 등 조치가 필요할 것으로 보이는데, 위법한 행위를 요구하는 민원과 관련하여 그 처리 방법과 민원처리담당자의 보호 기준을 명확하게 하려는 개정안의 입법취지는 타당한 것으로 보임.

다만, 동 개정안의 심사에 있어서는 다음 사항들을 고려할 필요가 있어 보임.

11) 위법행위: 『법률』 법률 질서에 위배되는 것으로 평가되는 행위. 형법에서의 범죄 행위, 민법에서의 불법 행위나 채무 불이행 따위(국립국어원 표준국어대사전)

첫째, 현행법 제21조 각 호에 따른 민원 처리 예외 사유를 살펴보면, 고도의 정치적 판단, 국가기밀·공무상비밀, 수사·재판·형집행·감사원감사 착수, 개인사생활, 인사행정 상의 행위 등 민원으로 처리하는 것이 적절하지 않은 분야의 사항들을 규정하고 있는 것으로 보이며, 동 사유들을 근거로 민원을 처리하지 않는 경우에는 민원인에게 「민원처리법」 제21조의 몇 호에 해당하는지를 민원 미처리의 법적 근거로 밝히면 될 것으로 보임.

이에 비하여 ‘위법한 행위를 요구하거나 위법한 행위를 필요로 하는 내용에 관한 사항’은 법에 위반되는 행위라는 개념상 민원처리담당자가 당연히 해서는 안 되는 행위로 볼 수 있으며, 또한 미처리 사유를 통지하는 경우에도 「민원처리법」의 규정 외에 구체적으로 어떤 법률의 어떠한 규정을 위반하는 것인지를 추가적으로 제시해야 한다는 점에서, 현행 민원 처리 예외 사유와 차이가 있는 것으로 보임.

둘째, 또한 행정기관의 장의 민원처리담당자 보호조치와 관련하여 현행법은 보호조치가 필요한 민원인의 행위 또는 민원의 범위를 ‘민원인 등의 폭언·폭행, 목적이 정당하지 아니한 반복 민원 등’으로 예시적으로 규정하고 있는바, 현행 규정상으로도 ‘위법한 행위를 요청하는 민원’으로 인한 피해에 대하여 보호조치가 가능하고 필요한 것으로 적극적으로 해석·적용해야 하는 측면도 있는 것으로 보임.

2. 민원처리담당자 보호조치에 대한 실태조사 및 조사결과를 반영한 대책 마련 및 조치(안 제4조의2 신설)

앞에서 살펴본 바와 같이 「민원처리법」 제4조제2항은 행정기관의 장으로 하여금 민원인 등의 폭언·폭행, 목적이 정당하지 아니한 반복 민원 등으로부터 민원처리담당자를 보호하도록 하고 있음.

개정안은 행정기관의 장으로 하여금 제4조제2항에 따라 행정기관의 장이 행하는 보호조치에 대하여 매년 실태조사를 하도록 하고, 실태조사 결과를 반영한 대책을 마련하여 필요한 조치를 하도록 하려는 것으로, 실태조사를 통해 민원처리담당자에 대한 가해행위와 보호조치의 현황을 파악하고 그 결과에 따라 적절할 대책이 마련될 수 있도록 하여, 민원처리담당자 보호조치를 규정하고 있는 제4조제2항의 실효성을 확보하려는 타당한 입법취지로 보임.

현 행	개 정 안
<신 설>	-안 제4조의2- ○행정안전부장관: 제4조제2항에 따라 이루어진 <u>행정기관의 조치</u>에 대하여 매년 실태조사 실시 → 관계 행정기관의 장과 협의를 거쳐 실태조사 결과를 반영한 대책을 마련하는 등 민원 처리 담당자를 보호하기 위한 조치를 해야 함.

다만, 동 개정안의 심사에 있어서는 다음 사항들을 고려할 필요가 있어 보임.

첫째, 현행법 제42조¹²⁾는 효과적인 민원행정 및 제도의 개선을 위하여 행정안전부장관이 민원의 개선 상황과 운영 실태를 확인·점검·평가할 수 있도록 하고 있으며, 행정안전부는 동 규정에 근거하여 민원인의 위법행위 현황¹³⁾과 민원실의 안전한 근무환경 조성 추진 상황¹⁴⁾을 조사하고 있음. 민원처리담당자에 대한 가해행위와 보호조치 실태조사에 대한 명시적인 근거는 아니지만 현행법에 따라서도 해당 실태조사가 가능할 것으로 보이는데, 개정안과 같이 별도의 명시적인 법적 근거를 규정하는 방안과 현행 조문을 활용하는 방안을 함께 논의해 볼 필요가 있을 것으로 보임.¹⁵⁾

둘째, 「민원처리법」의 정의 규정에 따르면, 행정안전부장관이 실태 조사를 하게 되는 행정기관에는 국회·법원·헌법재판소·중앙선거관리

12) 「민원 처리에 관한 법률」 제42조(확인·점검·평가 등) ① 행정안전부장관은 **효과적인 민원행정 및 제도의 개선을 위하여** 필요하다고 인정할 때에는 행정기관에 대하여 **민원의 개선 상황과 운영 실태를 확인·점검·평가**하고 그 결과를 해당 행정기관의 장에게 통보할 수 있다.

② 행정기관의 장은 제1항에 따른 확인·점검·평가 결과를 통보받은 경우에는 이를 해당 행정기관의 인터넷 홈페이지에 공개하여야 한다.

③ 행정안전부장관은 제1항에 따른 확인·점검·평가 결과 민원의 개선에 소극적이거나 이행 상태가 불량하다고 판단되는 경우 국무총리에게 이를 시정하기 위하여 필요한 조치를 건의할 수 있다.

④ 제1항부터 제3항까지에서 규정한 사항 외에 확인·점검·평가 결과의 공개 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

13) 23년 민원실(대민부서 포함) 민원인 위법행위 현황 제출 요청(2024.1., 행정안전부)

14) 민원실 안전한 근무환경 조성 추진상황 점검계획 통보(2026.6., 행정안전부)

15) 행정안전부는 민원에 관한 실태 확인·점검 등은 현행 조문을 통해 민원 전반에 관하여 공통적으로 적용하는 것이 효율적이라는 입장임.

※참고: 「민원 처리에 관한 법률」 제42조를 근거로 한 행정안전부의 확인·점검·평가 업무 현황

업무명	시행주기	최근 시행 시기
안전한 민원실 근무환경 조성현황 점검	반년	2024년 6월
민원인 위법행위 현황 조사	1년	2024년 1월
민원서비스 종합평가	1년	2024년 5월
국민행복민원실 공모제(신규인증, 재인증)	1년	2024년 5월

*자료: 행정안전부

위원회의 행정사무를 처리하는 기관이 포함¹⁶⁾되는데, 헌법에 따른 입법·행정·사법권의 분립 및 헌법기관의 독립성 등을 고려할 때 동 기관들은 행정안전부장관의 실태조사 대상에서 제외할 필요가 있어 보임.¹⁷⁾

16) 「민원 처리에 관한 법률」 제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. 2. (생략)

3. “행정기관”이란 다음 각 목의 자를 말한다.

가. 국회·법원·헌법재판소·중앙선거관리위원회의 행정사무를 처리하는 기관, 중앙행정기관(대통령 소속 기관과 국무총리 소속 기관을 포함한다. 이하 같다)과 그 소속 기관, 지방자치단체와 그 소속 기관

나. 공공기관

1) 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제4조에 따른 법인·단체 또는 기관

2) 「지방공기업법」에 따른 지방공사 및 지방공단

3) 특별법에 따라 설립된 특수법인

4) 「초·중등교육법」·「고등교육법」 및 그 밖의 다른 법률에 따라 설치된 각급 학교

5) 그 밖에 대통령령으로 정하는 법인·단체 또는 기관

다. 법령 또는 자치법규에 따라 행정권한이 있거나 행정권한을 위임 또는 위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인

4.~8. (생략)

17) 현행법도 민원처리기준표의 고시 등(제36조), 민원처리기준표의 조정 등(제37조), 민원행정 및 제도개선 계획 등(제38조), 민원제도의 개선(제39조제2항부터 제6항까지), 민원의 개선 상황과 운영 실태를 확인·점검·평가(제42조)에 따른 행정안전부장관의 권한과 관련된 규정은 국회, 법원, 헌법재판소, 중앙선거관리위원회의 행정사무를 처리하는 기관에 대하여 적용하지 않도록 하고 있음.

「민원 처리에 관한 법률」 제3조(적용 범위) ① (생략)

② 제2조제3호가목의 국회·법원·헌법재판소·중앙선거관리위원회의 행정사무를 처리하는 기관에 대해서는 제36조제3항, 제37조, 제38조, 제39조제2항부터 제6항까지 및 제42조를 적용하지 아니한다.

3. 전화 민원 녹음 근거 마련(안 제8조)

현행법 제8조¹⁸⁾는 민원의 신청 방식에 대한 규정으로, 원칙적으로 민원의 신청은 문서(전자문서 포함)로 하되, 기타민원¹⁹⁾의 경우에는 구술 또는 전화로 신청할 수 있도록 하고 있는데, 개정안은 민원인이 전화로 민원신청을 하는 경우에 민원처리담당자가 전화내용을 녹음할 수 있는 법적 근거를 규정하려는 것임.

현 행	개 정 안
-제8조- ○민원의 신청: <u>문서(전자문서 포함)로</u> 해야 함. 다만, 기타민원*은 <u>구술 또는 전화</u>로 가능	-안 제8조1항- ○민원의 신청: <u>문서(전자문서 포함)로</u> 해야 함. 다만, 기타민원*은 <u>구술 또는 전화</u>로 가능
<신 설>	-안 제8조2항- ○ <u>전화로 민원 신청이 이루어지는 경우:</u> 민원인에게 알리고 <u>전화내용 녹음 가능</u>

현행 법령상 전화녹음과 관련된 규정으로는, 동법 시행령 제4조에서

18) 「민원 처리에 관한 법률」 제8조(민원의 신청) 민원의 신청은 문서(「전자정부법」 제2조제7호에 따른 전자문서를 포함한다. 이하 같다)로 하여야 한다. 다만, 기타민원은 구술(口述) 또는 전화로 할 수 있다.

19) 「민원 처리에 관한 법률」 제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “민원”이란 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 것을 말하며, 그 종류는 다음과 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

4) 기타민원: 법정민원, 질의민원, 건의민원 및 고충민원 외에 행정기관에 단순한 행정절차 또는 형식 요건 등에 대한 상담·설명을 요구하거나 일상생활에서 발생하는 불편사항에 대하여 알리는 등 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 민원

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

2.~6. (생략)

7. 삭제 <2022. 1. 11.>

8. (생략)

민원처리담당자 보호조치의 구체적인 내용으로, 민원인의 폭언·폭행 등을 방지하고 증거를 수집하기 위하여 휴대용 영상음성기록장비, 녹음전화 등의 운영을 규정하고 있음.²⁰⁾ 개정안은 현행 시행령에서 규정하고 있는 민원의 전화녹음 근거를 법률로 상향하여 법적 근거를 강화하려는 타당한 입법취지로 보임.

20) 「민원 처리에 관한 법률」 제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호) ① (생략)

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.

③·④ (생략)

「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 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
 - 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 고소를 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 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.
- ③ 행정기관의 장은 담당자의 민원 처리 과정에서의 행위와 관련하여 인사상 불이익 조치 등을 하려는 경우에는 그 발생 경위 등을 충분히 고려해야 한다.
- ④ 국가, 지방자치단체 및 법 제2조제3호나목·다목에 따른 행정기관의 장은 제1항 및 제2항의 조치를 위하여 필요한 사항을 관계 법령이나 자치법규 등으로 정할 수 있다.

다만, 동 개정안의 심사에 있어서는 다음 사항들을 고려할 필요가 있어 보임.

첫째, 현행 제8조제1항은 기타민원의 경우에 문서가 아닌 전화로 신청이 가능하도록 하고 있어, 안 제8조제2항에서 전화민원의 녹음 근거를 규정하는 경우 기타민원에 한정하여 전화녹음이 가능한 것으로 해석될 수 있음. 개정안의 취지가 시행령 제4조의 녹음전화 운영과 같이 민원인의 폭언·폭행 등에 대한 증거 수집 등 불가피한 경우에 대비하기 위한 것이라면, 민원의 종류와 관계 없이 전화녹음이 가능하도록 조문의 위치를 변경하는 방안을 고려할 필요가 있어 보임.

둘째, 「민원처리법」 제27조²¹⁾는 민원의 처리결과를 통지하는 경우에도 문서 통지가 원칙이나, 기타민원 또는 통지에 신속을 요하거나 민원인이 요청하는 등의 경우에는 전화 등(구술, 전화, 문자메시지, 팩시밀리 또는 전자우편 등)을 사용한 통지가 가능하도록 하고 있음. 민원처리담당자에 대한 폭언·욕설 등 행위는 민원 처리결과 통지 시에도 발생할 수 있으므로, 이 경우에도 전화녹음의 필요 여부를 고려할 필요가 있어 보임.

21) 「민원 처리에 관한 법률」 제27조(처리결과와 통지) ① 행정기관의 장은 접수된 민원에 대한 처리를 완료한 때에는 그 결과를 민원인에게 문서로 통지하여야 한다. 다만, 기타민원의 경우와 통지에 신속을 요하거나 민원인이 요청하는 등 대통령령으로 정하는 경우에는 구술, 전화, 문자메시지, 팩시밀리 또는 전자우편 등으로 통지할 수 있다.

②~④ (생략)

「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제29조(처리결과와 통지방법 등) ① (생략)

② 법 제27조제1항 단서에서 “기타민원의 경우와 통지에 신속을 요하거나 민원인이 요청하는 등 대통령령으로 정하는 경우”란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.

1. 기타민원의 경우
2. 민원인에게 처리결과를 신속하게 통지하여야 하는 경우
3. 민원인이 구술 또는 전화로 통지하도록 요청하거나 구술 또는 전화로 통지하는 것에 동의하는 경우

③·④ (생략)

4. 유사 민원의 종결처리(안 제23조의2 및 제34조제2항 신설)

「민원처리법」 제23조제1항은 민원인이 동일한 내용의 민원(법정민원 제외)을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우에는 2회 이상 그 처리결과를 통지하고, 그 후에 접수되는 민원에 대하여는 종결처리할 수 있도록 하고 있음.²²⁾

개정안은 이미 처리된 민원에 대하여 동일한 민원인이 유사한 내용으로 제기하는 ‘유사 민원’에 대해서도, 이를 반복적으로 제기하는 경우에는 동법 제23조제1항과 같이 종결처리할 수 있도록 하려는 것으로,

구체적으로는 정당한 사유 없이 유사 민원을 2회 이상 제출한 경우 1회 이상 처리결과를 통지하고, 그 후에 접수된 민원은 민원조정위원회²³⁾의 심의를 거쳐 종결처리할 수 있으며, 이후에도 유사 민원이 제출되는 경우에는 이를 처리하지 않을 수 있도록 함으로써 민원처리담당자의 보호를 강화하려는 타당한 입법취지로 보임.

22) 「민원 처리에 관한 법률」 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.

②·③ (생략)

23) 「민원 처리에 관한 법률」 제34조(민원조정위원회의 설치·운영) ① 행정기관의 장은 다음 각 호의 사항을 심의하기 위하여 민원조정위원회를 설치·운영하여야 한다.

1. 장기 미해결 민원, 반복 민원 및 다수인관련민원에 대한 해소·방지 대책
2. 거부처분에 대한 이의신청
3. 민원처리 주무부서의 법규적용의 타당성 여부와 제32조제3항제4호에 따른 재심의
4. 그 밖에 대통령령으로 정하는 사항

② 제1항의 민원조정위원회의 구성 및 운영 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

현 행	개 정 안
<신 설>	-안 제23조의2- ○행정안전부장관: 유사 민원을 정당한 사유 없이 <u>2회 이상 반복하여 제출</u> *유사민원: 처리된 민원에 대하여 <u>동일한 민원인</u>이 <u>유사한 내용</u>으로 제기하는 민원 (개정안에서 정의) → <u>1회 이상 처리결과 통지</u> → <u>그 후 접수된 유사 민원은 민원조정위원회 심의를 거쳐 종결처리</u> 가능 → <u>종결처리 후 제출된 유사민원은 미처리</u> 가능(민원인에게 사유 통지)
-제34조- ○행정기관의 장: 다음 사항을 심의하기 위하여 <u>민원조정위원회 설치·운영</u> - 장기 미해결 민원, 반복 민원 및 다수 인관련민원에 대한 해소·방지 대책 - 거부처분에 대한 이의신청 - 민원처리 주무부서의 법규적용의 타당성 여부와 제32조제3항제4호에 따른 재심의 <신 설> - 그 밖에 대통령령으로 정하는 사항	-안 제34조- ○행정기관의 장: 다음 사항을 심의하기 위하여 <u>민원조정위원회 설치·운영</u> - 장기 미해결 민원, 반복 민원 및 다수 인관련민원에 대한 해소·방지 대책 - 거부처분에 대한 이의신청 - 민원처리 주무부서의 법규적용의 타당성 여부와 제32조제3항제4호에 따른 재심의 - <u>유사 민원 여부</u> - 그 밖에 대통령령으로 정하는 사항 ○민원조정위원회의 <u>유사 민원 여부 심의</u>: <u>제23조제3항²⁴⁾ 준용</u>이 경우 *“동일한 내용의 민원”은 “유사 민원”으로 봄.

24) 「민원 처리에 관한 법률」 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.

다만, 동 개정안의 심사에 있어서는 다음 사항들을 고려할 필요가 있어 보임.

「민원처리법」 제23조는 동일한 내용의 민원(이한, “반복 민원”이라 함)에 대한 종결처리를 규정하고 있고, 개정안은 유사한 내용의 민원을 ‘유사 민원’이라는 용어로 신설하고 있는데, 반복 민원 및 유사 민원 해당 여부를 판단하기 위하여 둘 다 해당 민원의 성격, **종전 민원과의 내용적 유사성·관련성** 및 종전 민원과 동일한 답변을 할 수 밖에 없는 사정 등을 **종합적으로** 고려하여 결정하도록 하고 있는 점²⁵⁾을 고려하면, 반복 민원과 유사 민원을 명확히 구분하기 어려운 측면이 있어 보임.

유사 민원을 반복 민원에 포함되는 개념으로 본다면 현행 제23조의 규정에 따라서도 종결 처리가 가능할 것으로 보이며, 개정안의 민원조정 위원회 심의와 관련해서는 동일성 또는 유사성 여부 판단에 외부 전문가 등을 포함한 다수의 논의²⁶⁾가 필요한 경우에 위원회의 심의를 거쳐 결정하도록 하는 방안도 고려할 수 있을 것으로 보임.²⁷⁾

25) 제23조제3항의 반복 민원 해당 여부 판단 시 고려사항을 개정안에서 유사 민원 여부 판단 시 고려사항으로 준용하고 있음.

26) 「민원 처리에 관한 법률」 제34조(민원조정위원회의 설치·운영) ① (생략)

② 제1항의 민원조정위원회의 구성 및 운영 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제38조(민원조정위원회의 설치·운영) ①·② (생략)

③ 민원조정위원회의 **위원장**(이하 이 조에서 “위원장”이라 한다)은 그 **행정기관의 장이 소속 국장급 공무원 또는 그에 상당하는 직원 중에서 지명하고, 위원은 처리주무부서의 장, 관계부서의 장, 감사부서의 장, 외부 법률전문가 및 민원과 관련된 외부전문가로 구성**하는 것을 원칙으로 한다. 다만, 민원실무 심의회에서 관계 기관과의 협의를 거쳐 거부하는 것으로 결정된 복합민원을 심의·조정하는 경우에는 그 관계 기관의 처리주무부서의 장을 위원으로 할 수 있다.

④ 위원장은 민원조정위원회의 효율적인 운영을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 이해관계인·참고인 또는 감정인 등의 의견을 들을 수 있다.

⑤ 위원장은 민원조정위원회를 개최할 때에는 민원인 및 이해관계인 등이 참석할 수 있도록 민원인 및 이해관계인 등에게 회의일정 등을 미리 통지하여야 한다. 이 경우 민원인 및 이해관계인 등이 희망하거나 출석할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 서면으로 의견을 진술하게 할 수 있다.

27) 개정안에 대하여 행정안전부 및 7개 지방자치단체 및 교육청에서는 반복 민원과 유사 민원 구분이 어렵

5. 입법예고 제시 의견

개정안에 대한 입법예고에서는 악성 민원인으로부터 받는 피해를 최소화하고 민원담당자를 보호하기 위해 법적 제재를 강화할 필요가 있다는 의견과 민원담당자의 민원 내용 이해 부족, 무성의한 답변 등으로 민원이 해결되지 않는 경우 반복적으로 민원을 제기할 수도 있으므로 반복민원이 발생하는 원인을 파악할 필요가 있다는 의견이 있었음.

문 의 처
02)6788-5339

고, 종결 처리를 위해 민원조정위원회 심의를 필수 절차로 하는 경우 업무가 가중될 수 있다는 의견 등을 제출하였음.