

의안번호	제 호	의결사항
의결 연월일	20 . . (제 회)	

민원처리에 관한 법률 시행령
일부개정령안

제출자	국무위원 ○○○ (행정안전부장관)
제출연월일	20 . .

법제처 심사 전

1. 의결주문

민원 처리에 관한 법률 시행령 일부개정령안을 별지와 같이 의결한다.

2. 제안이유 및 주요내용

국민 중심의 민원 행정을 구현하기 위해 그간 구체적이지 않았던 민원 처리기간 연장 사유를 명확히 하고 정보시스템 장애 발생 시 민원 접수·처리가 원활하게 이루어질 수 있도록 민원처리 원칙을 마련하여 민원처리 기관의 혼선을 방지하고 국민들에게 예측 가능한 행정서비스를 안내하도록 하고, 민원 접수 시 경미한 흠결에 대하여는 민원인의 동의 하에 직권으로 보정할 수 있도록 하여 민원 행정 투명성 및 효율성을 강화하는 한편, 현재의 민원조정위원회의에 분과위원회를 신설할 수 있도록 하여 전문성을 강화하고, 행정기관 내 국장급 위원장으로만 지명하던 민원조정위원회 위원장을 민간위원도 역임할 수 있도록 하여 행정기관의 중립성을 확보하고 전문성을 가진 국민의 행정 참여를 확대하고자 함

3. 주요토의과제

없 음

4. 참고사항

가. 관계법령 : 생 략

나. 예산조치 : 별도조치 필요 없음

다. 합 의 : OOOO부 등과 합의되었음

라. 기 타 : 1) 신·구조문대비표, 별첨

2) 입법예고(9999. 12. 31. ~ 12. 31.) 결과, 특기할 사항
없음

3) 행정규제 : 규제개혁위원회와 협의 결과, 이견 없음

- 규제 신설·폐지 등, 없음

민원 처리에 관한 법률 시행령 일부개정령안

민원 처리에 관한 법률 시행령 일부를 다음과 같이 개정한다.

제6조에 제8항부터 제11항까지를 각각 다음과 같이 신설한다.

⑧ 행정기관의 장은 정보시스템 장애가 발생하여 정보시스템으로 민원을 접수할 수 없을 때에는 수기 방식으로 민원을 접수할 수 있으며, 이 경우 민원처리부에 내용을 기록하고 접수증을 발급하여야 한다.

⑨ 행정기관의 장은 제8항에 따라 민원을 수기 방식으로 접수하고 사후에 정보시스템에 등록하는 경우 민원의 수기 접수일을 정보시스템상 민원 접수일로 한다.

⑩ 행정기관의 장은 정보시스템의 장애로 인하여 원활한 민원접수가 불가능한 경우에는 장애 발생 현황과 같은 조 제8항 및 제9항에 따른 민원 접수 방법 및 처리기간 등을 민원실과 다른 정보시스템의 홈페이지에 게시하는 방법 등으로 민원인에게 신속히 알려야 한다.

⑪ 행정기관의 장은 제1항에 따라 민원을 접수하였을 때 민원 신청서에 단순 표기 오류 또는 하자가 있는 경우에는 경미한 사항에 대하여 민원 신청인의 동의를 받아 직권으로 보정할 수 있다.

제20조 제목 외의 부분을 제1항으로 하고, 같은 조에 제2항을 다음과 같이 신설한다.

② 정보시스템 장애로 인해 전자민원창구로 이미 접수된 민원을 처리할 수 없는 경우 복구시점까지 처리기간에 산입하지 아니한다.

제21조제1항 본문 중 “부득이한”을 “다음 각 호의”로 하고, 같은 항에 각 호를 다음과 같이 신설하며, 같은 조에 제4항을 다음과 같이 신설한다.

1. 관계 기관·단체 등에 의견 제시나 자료 제출을 요구하여 추가 검토가 필요한 경우
2. 사실 관계 확인 및 현장 조사를 위한 기간이 소요되는 경우
3. 천재지변 등 예측 불가능한 사유로 처리가 어려운 경우
4. 제1호부터 제3호까지에 준하는 사유로 인해 민원 처리 기간 내에 민원을 처리하기 현저히 곤란한 경우

④ 제1항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 민원 처리 기간의 연장 사유로 보지 아니한다.

1. 행정기관 내부의 단순 업무 과중
2. 담당자 부재 또는 행정기관 내부 행정 절차의 지연

제38조제3항 본문 중 “지명하고”를 “지명하거나 외부위원 중 위원회에서 호선하는 사람을 위촉할 수 있으며”로 하고, 같은 조에 제6항을 다음과 같이 신설한다.

⑥ 제3항에 따라 위촉된 공무원이 아닌 위원장 또는 위원은 「부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률」 제11조에 따른 공무수행사인으로서 직무를 공정하고 청렴하게 수행하여야 한다.

제38조의3을 다음과 같이 신설한다.

제38조의3(민원조정위원회 분과위원회) ① 민원조정위원회는 심의·조정 사항의 효율적인 처리와 민원 유형별 전문성 강화를 위하여 분과위원회를 둘 수 있다.

② 분과위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항을 심의·조정할 수 있다.

1. 특정 분야에 대한 전문적인 검토가 필요한 사안
2. 장기 미해결 민원, 반복·중복민원에 관한 사항 및 소관이 명확하지 않은 민원의 처리부서 지정
3. 그 밖에 민원조정위원회가 분과위원회에서 심의·조정하는 것이 적절하다고 인정하여 회의에 올린 사안

③ 제2항에 따른 분과위원회의 조정 사항은 민원조정위원회에 보고하여 추인을 받아야 하며, 추인을 받은 사항은 민원조정위원회의 의결과 동일한 효력을 가진다. 다만, 민원인의 권익과 직결되는 거부처분 이의신청, 다수인관련민원 등 중요 사안에 대해서는 민원조정위원회의 심의를 통해 확정하여야 한다.

④ 제1항부터 제3항까지에서 규정하는 사항 외에 분과위원회의 운영에 필요한 사항은 행정안전부장관이 정하는 기준에 따라 각 행정기관의 장이 정한다.

부 칙

이 영은 공포한 날부터 시행한다.

신 · 구조문대비표

현 행	개 정 안
제6조(민원의 접수) ① ~ ⑦ (생략) <u><신 설></u>	제6조(민원의 접수) ① ~ ⑦ (현행과 같음) <u>⑧ 행정기관의 장은 정보시스템 장애가 발생하여 정보시스템으로 민원을 접수할 수 없을 때에는 수기 방식으로 민원을 접수할 수 있으며, 이 경우 민원처리부에 내용을 기록하고 접수증을 발급하여야 한다.</u>
<u><신 설></u>	<u>⑨ 행정기관의 장은 제8항에 따라 민원을 수기 방식으로 접수하고 사후에 정보시스템에 등록하는 경우 민원의 수기 접수일을 정보시스템 상 민원 접수일로 한다.</u>
<u><신 설></u>	<u>⑩ 행정기관의 장은 정보시스템의 장애로 인하여 원활한 민원 접수가 불가능한 경우에는 장애 발생 현황과 같은 조 제8항 및 제9항에 따른 민원 접수 방법 및 처리기간 등을 민원실과 다른 정보시스템의 홈페이지에 게시하는 방법 등으로 민원인에게 신속히 알려야 한다.</u>

<신 설>

제20조(처리기간에 산입하지 아니하는 기간) (생략)

<신 설>

제21조(처리기간의 연장 등) ① 행정기관의 장은 부득이한 사유로 처리기간 내에 민원을 처리하기 어렵다고 인정되는 경우에는 그 민원의 처리기간의 범위에서 그 처리기간을 한 차례 연장할 수 있다. 다만, 연장된 처리기간 내에 처리하기 어려운 경우에는 민원인의 동의를 받아 그 민원의 처리기간의 범위에서 처리기간을 한 차례만 다시 연

① 행정기관의 장은 제1항에 따라 민원을 접수하였을 때 민원 신청서에 단순 표기 오류 또는 하자가 있는 경우에는 경미한 사항에 대하여 민원 신청인의 동의를 받아 직권으로 보정할 수 있다.

제20조(처리기간에 산입하지 아니하는 기간) ① (현행 제목 외의 부분과 같음)

② 정보시스템 장애로 인해 전자민원창구로 이미 접수된 민원을 처리할 수 없는 경우 복구시점까지 처리기간에 산입하지 아니한다.

제21조(처리기간의 연장 등) ① ----- 다음 각 호의 -----

장할 수 있다.

<신 설>

<신 설>

<신 설>

<신 설>

② · ③ (생 략)

<신 설>

제38조(민원조정위원회의 설치 ·
운영) ① · ② (생 략)
③ 민원조정위원회의 위원장(이
하 이 조에서 “위원장”이라 한

-----.

1. 관계 기관 · 단체 등에 의견
제시나 자료 제출을 요구하여
추가 검토가 필요한 경우
2. 사실 관계 확인 및 현장 조사
를 위한 기간이 소요되는 경
우
3. 천재지변 등 예측 불가능한
사유로 처리가 어려운 경우
4. 제1호부터 제3호까지에 준하
는 사유로 인해 민원 처리 기
간 내에 민원을 처리하기 현
저히 곤란한 경우

② · ③ (현행과 같음)

④ 제1항에도 불구하고 다음 각
호의 어느 하나에 해당하는 경
우에는 민원 처리 기간의 연장
사유로 보지 아니한다.

1. 행정기관 내부의 단순 업무
과중
2. 담당자 부재 또는 행정기관
내부 행정 절차의 지연

제38조(민원조정위원회의 설치 ·
운영) ① · ② (현행과 같음)

③ -----

다)은 그 행정기관의 장이 소속 국장급 공무원 또는 그에 상당하는 직원 중에서 지명하고, 위원은 처리주무부서의 장, 관계부서의 장, 감사부서의 장, 외부법률전문가 및 민원과 관련된 외부전문가로 구성하는 것을 원칙으로 한다. 다만, 민원실무심의회의에서 관계 기관과의 협의를 거쳐 거부하는 것으로 결정된 복합민원을 심의·조정하는 경우에는 그 관계 기관의 처리주무부서의 장을 위원으로 할 수 있다.

④ · ⑤ (생략)

<신 설>

<신 설>

----- 지명하거나 외
부위원 중 위원회에서 호선하는
사람을 위촉할 수 있으며-----

④ · ⑤ (현행과 같음)

⑥ 제3항에 따라 위촉된 공무원이 아닌 위원장 또는 위원은 「부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률」 제11조에 따른 공무수행사인으로서 직무를 공정하고 청렴하게 수행하여야 한다.

제38조의3(민원조정위원회 분과위원회) ① 민원조정위원회는 심의·조정 사항의 효율적인 처리와 민원 유형별 전문성 강화

를 위하여 분과위원회를 둘 수 있다.

② 분과위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항을 심의·조정할 수 있다.

1. 특정 분야에 대한 전문적인 검토가 필요한 사안

2. 장기 미해결 민원, 반복·중복민원에 관한 사항 및 소관이 명확하지 않은 민원의 처리부서 지정

3. 그 밖에 민원조정위원회가 분과위원회에서 심의·조정하는 것이 적절하다고 인정하여 회의에 올린 사안

③ 제2항에 따른 분과위원회의 조정 사항은 민원조정위원회에 보고하여 추인을 받아야 하며, 추인을 받은 사항은 민원조정위원회의 의결과 동일한 효력을 가진다. 다만, 민원인의 권익과 직결되는 거부처분 이의신청, 다수인관련민원 등 중요 사안에 대해서는 민원조정위원회의 심의를 통해 확정하여야 한다.

④ 제1항부터 제3항까지에서 규

	<u>정하는 사항 외에 분과위원회의</u> <u>운영에 필요한 사항은 행정안전</u> <u>부장관이 정하는 기준에 따라</u> <u>각 행정기관의 장이 정한다.</u>
--	--

< 의안 소관 부서명 >

행정안전부 민원제도과	
연 락 처	(044) 205 - 2455