

의안번호	제 호	의결사항
의결 연월일	2022. . . (제 회)	

민원처리에 관한 법률 시행령
일부개정령안

제 출 자	국무위원 전해철 (행정안전부장관)
제출 연월일	2022. . .

법제처 심사 전

1. 의결주문

민원 처리에 관한 법률 시행령 일부개정령안을 별지와 같이 의결한다.

2. 제안이유

최근 사회 전반에 디지털 전환 가속화에 대한 요구가 증대하고 있어 민원 분야에서 전자적 민원 처리에 관한 사항을 보완하고, 민원취약계층이 민원서비스에서 소외되지 않도록 민원 편의를 제공하는 한편, 민원 처리 담당자의 보호와 지원을 위한 법적 근거를 마련하는 등의 내용으로 「민원 처리에 관한 법률」이 개정(법률 제18742호, 2022. 1. 11. 공포, 7. 12. 시행)됨에 따라 법률에서 위임한 사항을 정하고, 현행 제도의 운영상 나타난 일부 미비점을 개선·보완하려는 것임.

3. 주요내용

- 가. 전자적 민원 처리와 관련한 증명서류 또는 구비서류의 제출의 예외 사유, 전자화문서의 진본성 확인 및 행정기관의 증명서류 또는 구비서류의 전자적 확인·처리, 전자민원창구의 설치·운영 및 고유식별정보의 처리 등에 관한 사항 등을 정함(안 제5조의2 신설, 제5조의3 신설, 제7조의2 신설, 제11조, 제11조의2 신설 및 제52조).
- 나. 민원취약계층의 범위를 장애인·노인·기초생활수급자·결혼이민자·북한이탈주민·임산부 등으로 구체화하고, 휠체어·점자 안내책자

등의 편의용품 비치, 전용창구 운영 등의 편의제공에 관한 사항을 정하며, 방문 민원 수수료를 감면하고자 하는 경우에는 일반 국민이 전자민원창구를 이용하는 경우에 감면받는 수수료를 이상으로 감면할 수 있도록 함(안 제10조의2 신설).

다. 행정기관의 장이 민원인의 위법행위 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 기본적인 안전 환경을 마련하고, 위법행위 등에 대한 기관차원의 법적 대응 및 지원 등의 조치를 취할 수 있도록 함(안 제4조).

라. 비정상적인 전자적 수단 등을 이용하여 반복 제기되는 동일·유사 민원에 대하여 그 접수를 거부할 수 있도록 하고, 5인 이상의 동일·유사 민원에 대하여 병합하여 접수할 수 있도록 하며, 전자민원의 접수는 소관 행정기관의 전자민원창구에 도달한 때로부터 3근무시간 이내에 하도록 함(안 제6조).

마. 민원실의 운영시간과 운영형태에 관한 사항을 정하고, 행정기관이 운영시간 또는 운영형태를 달리하려는 경우에는 행정안전부령 또는 조례로 정하여 운영할 수 있도록 함(안 제9조).

바. 행정기관의 장이 행정안전부장관으로부터 민원서비스 종합평가 결과를 받은 경우에는, 그 결과를 받은 날로부터 14일 이내에 각 행정기관의 홈페이지에 1개월 이상 해당 기관의 종합 평가 결과와 함께 주요 항목별 평가 결과를 공개하도록 함(안 제50조).

사. 장기 미해결 민원, 반복 민원, 다수인관련민원에 대한 해소 또는

방지 대책을 마련하기 위하여 각 행정기관마다 매년 1회 이상 해당 민원에 관한 안전을 민원조정위원회에서 심의하도록 하고, 민원인의 권리 보호 및 권익 구제를 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 재심의할 수 있도록 함(안 제38조의2 신설).

아. 중앙행정기관의 장이 소관 민원의 구비서류, 처리절차 등의 간소화 방안을 마련하거나, 신설 민원사무에 대한 사전영향평가 등을 실시하는 경우에는 행정안전부장관에게 그 결과를 제출하도록 하고 행정안전부장관이 이에 대한 시정·보완을 권고할 수 있도록 함(안 제48조의2 신설, 제48조의3 신설).

4. 주요토의과제

없 음

5. 참고사항

가. 관계법령 : 생 략

나. 예산조치 : 별도조치 필요 없음

다. 합 의 : 0000부 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.

제4조의 제목 “(담당자의 보호)”를 “(민원 처리 담당자의 보호)”로 하고, 같은 조 제목 외의 부분을 제1항으로 한다.

제4조제1항(종전의 제목 외의 부분)을 다음과 같이 하고, 같은 조에 제2항부터 제4항까지를 각각 다음과 같이 신설한다.

① 법 제4조제2항에서 “민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 대통령령으로 정하는 필요한 조치”란 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 안전한 민원환경 조성을 위한 영상정보처리기기·녹음전화(보호조치 음성 안내 포함)·호출장치 등 안전장비 설치 및 안전요원 등의 배치
2. 민원인의 위법행위 발생이 임박하거나 발생한 경우, 위법행위 증거수집 등을 위한 휴대용 영상음성기록장비의 운용
3. 폭언·고성 등으로 민원업무를 지연·방해하는 민원인에 대한 퇴거 조치
4. 위법행위가 발생한 경우, 해당 민원인으로부터 민원 처리 담당자 분리 및 업무의 일시적 중단
5. 폭언·폭행 등으로 인한 신체적·정신적 피해 관련 치료 및 상담

지원

6. 그 밖에 민원 처리 담당자 보호를 위하여 필요한 지원

② 행정기관의 장은 민원인의 폭언·폭행 등 위법행위 또는 정당한 직무수행 과정에서 민원인과 민원 처리 담당자 간에 고소·고발 또는 손해배상 등의 법적 분쟁이 발생한 경우에는 전담부서를 지정하여 대응하고, 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류 제출 등을 비롯한 필요한 지원을 하여야 한다.

③ 행정기관의 장은 민원 처리 담당자의 직무수행 과정에서 발생한 행위와 관련하여 징계 등의 불이익한 처분을 하는 경우에는 그 발생 경위 등을 충분히 고려하여야 한다.

④ 행정기관의 장은 제1항 및 제2항의 이행을 위하여 관계 법령 또는 자치법규로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 할 수 있다.

제5조의2 및 제5조의3을 각각 다음과 같이 신설한다.

제5조의2(증명서류 또는 구비서류의 전자적 제출의 예외) ① 법 제8조의 2제1항 단서의 “대통령령으로 정하는 사유”란 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.

1. 정보시스템을 구축하지 아니한 경우
2. 정보시스템의 장애로 인하여 전자문서 또는 전자화문서의 수취가 어려운 경우
3. 민원인이 발송한 전자문서 또는 전자화문서가 정보시스템을 통하여 관독할 수 없는 상태로 수신된 경우

4. 개별법령에서 전자문서 또는 전자화문서의 제출 또는 수취에 관하여 별도의 규정이 있는 경우

② 행정기관의 장은 제1항에 따라 민원의 처리에 필요한 증명서류나 구비서류를 전자문서나 전자화문서로 수취할 수 없는 경우에는 그 사실을 민원인에게 지체 없이 알려야 하며, 방문·우편·팩스 등 다른 방법을 활용하여 제출할 수 있도록 안내하여야 한다.

제5조의3(전자화문서의 진본성 확인) ① 행정기관의 장은 민원인이 법 제8조의2제1항에 따라 제출한 전자화문서가 다른 행정기관이 발급한 문서와 일치하는지에 대하여 확인이 필요한 경우에는 그 진본성을 확인할 수 있다.

② 행정기관의 장은 민원인 또는 이해관계자 등이 법 제27조제2항에 따라 전자문서로 통지하는 경우에 첨부되는 전자화문서가 행정기관이 보관하고 있는 전자화문서와 일치하는지에 대하여 확인을 요청한 경우에는 그 진본성을 확인하여 주어야 한다.

③ 전자화문서의 진본성 확인을 위한 기술적인 대책 마련, 시스템의 구축 등 이 법령에서 정하지 아니한 사항에 대하여는 「전자정부법 시행령」 제6조를 준용한다.

제6조제3항부터 제5항까지를 각각 제6항부터 제8항까지로 하고, 같은 조에 제3항부터 제5항까지를 각각 다음과 같이 신설한다.

③ 행정기관의 장은 민원인 또는 그 위임을 받은 사람이 법 제5조에 반하여 비정상적인 전자적 수단 등을 이용하여 동일·유사한 민원을

반복 제기함으로써 다른 민원인에 대한 민원 처리를 지연시키는 등 공무를 방해하는 경우에는 그 민원의 접수를 거부할 수 있다.

④ 행정기관의 장은 5명 이상의 민원인이 동일·유사한 내용의 민원을 각각 신청한 때에는 이를 일괄 병합하여 접수할 수 있다.

⑤ 행정기관의 장은 전자민원창구를 통하여 민원이 신청된 경우에는 해당 민원이 소관 행정기관의 전자민원창구에 도달한 때로부터 3근무시간 이내에 접수하여야 한다.

제7조의2 및 제7조의3을 각각 제7조의3 및 제7조의4로 하고, 제7조의2를 다음과 같이 신설한다.

제7조의2(증명서류 또는 구비서류의 전자적 확인 등) ① 법 제10조제3항 제3호 및 제4호에 따른 민원 처리를 원하는 민원인은 민원을 신청할 때 다음 각 호의 사항을 구체적으로 적은 문서(전자문서를 포함한다)를 제출하여야 한다.

1. 증명서류 또는 구비서류 발급기관의 명칭
2. 증명서류 또는 구비서류의 명칭
3. 증명서류 또는 구비서류의 발급을 필요로 하는 민원사무의 명칭
4. 그 밖에 증명서류 또는 구비서류의 발급에 필요한 사항

② 행정기관과 법 제10조제3항제4호에 따른 증명서류 또는 구비서류 발급기관(이하 “증명서류 발급기관”이라 한다)은 정보시스템 장애로 인하여 증명서류 또는 구비서류를 전자문서로 보내거나 받을 수 없는 경우에는 우편 등으로 증명서류 또는 구비서류를 보내거나 받을 수 있

다.

③ 행정기관의 장이 법 제10조제3항제3호 및 제4호에 따른 민원을 처리하는 경우에는 그 처리기간에 구비서류의 발급 및 확인에 걸리는 기간은 산입하지 아니한다.

④ 행정기관의 장이 법 제10조제3항제4호에 따른 구비서류의 발급을 요청하는 경우에는 증명서류 발급기관에 해당 증명서류 또는 구비서류의 발급을 위한 수수료를 송금하여야 한다. 다만, 그 행정기관과 증명서류 발급기관의 수수료가 귀속되는 회계가 같은 경우에는 수수료를 송금하지 아니하고 그 행정기관의 세입으로 한다.

제9조를 제9조의2로 하고, 제9조를 다음과 같이 신설한다.

제9조(민원실의 운영) ① 민원실의 운영시간은 근무일 기준 오전 9시부터 오후 6시까지로 한다.

② 행정기관의 장은 민원인의 접근 편의를 위하여 필요한 경우에는 주된 민원실 이외에 각 행정기관의 소속기관, 직속기관, 사업소 또는 공공장소 등에 민원실을 추가로 설치·운영할 수 있다.

③ 제1항 및 제2항에도 불구하고 민원서비스의 제고를 위하여 기관별 특성에 따라 민원실의 운영시간 또는 운영형태 등을 달리할 필요가 있는 경우에는 행정안전부령 또는 조례에서 별도로 정한다.

제9조의2(종전의 제9조)의 제목 “(민원실)”을 “(민원실의 관리 등)”으로 한다.

제10조의2를 다음과 같이 신설한다.

제10조의2(민원취약계층의 범위 및 편의제공 등) ① 법 제11조제1항에 따른 ‘민원취약계층’이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자를 말한다.

1. 「장애인복지법」 제32조에 따라 등록된 장애인
2. 65세 이상의 노인
3. 「국민기초생활보장법」 제2조제2호에 따른 수급자
4. 「재한외국인 처우 기본법」 제2조제3호에 따른 결혼이민자
5. 「북한이탈주민의 보호 및 정착지원에 관한 법률」 제2조제2호에 따른 보호대상자
6. 「모자보건법」 제8조제1항에 따른 임신 또는 분만사실을 신고한 임산부
7. 그 밖에 신체·정신·언어·활동 능력 등에서 어려움이 있어 민원 편의의 제공이 필요하다고 행정기관의 장이 인정하는 자

② 행정기관의 장은 법 제11조제1항에 따라 민원취약계층에 대하여 다음 각 호의 민원 편의 사항을 제공할 수 있다.

1. 휠체어, 점자 안내책자, 보청기기, 돋보기 등의 편의용품 비치
2. 민원취약계층 대상 전용 민원창구의 설치·운영
3. 정보시스템을 이용한 민원 처리 방법 등에 대한 안내·교육
4. 그 밖에 민원 편의를 위한 각종 시책의 추진 및 운영 등

③ 법 제11조제2항에 따른 민원취약계층에 대한 민원 처리 수수료의 감면비율 또는 감면금액(이하 이 조에서 “감면비율 등”이라 한다)은

전자민원창구 또는 통합전자민원창구를 이용하여 민원을 처리하는 경우의 감면비율 등 이상으로 한다. 다만, 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우에는 그에 따른다.

④ 행정기관의 장은 제3항에 따른 민원취약계층에 대한 민원 처리 수수료의 감면비율 등을 정하고, 정보통신망 등을 통하여 공개하여야 한다.

제11조를 제11조의2로 하고, 같은 조(중전의 제11조)에 제3항부터 제6항까지를 각각 다음과 같이 신설하며, 제11조, 제38조의2, 제48조의2 및 제48조의3을 각각 다음과 같이 신설한다.

③ 행정기관의 장은 전자민원창구를 효율적으로 운영하기 위하여 소속 공무원 중에서 전자민원담당관을 임명하되, 업무가 너무 많은 경우에는 그 업무의 일부를 분장하게 하기 위하여 분임전자민원담당관을 둘 수 있다. 이 경우 민원창구의 단일화 및 업무의 효율적 처리를 위하여 법 제25조제1항에 따른 민원심사관 또는 법 시행령 제28조제1항에 따른 분임 민원심사관으로 하여금 전자민원담당관 또는 분임전자민원담당관을 겸임하게 할 수 있다.

④ 행정안전부장관은 통합전자민원창구를 통하여 둘 이상의 민원을 일괄적으로 신청 받아 소관 행정기관에 이송하여 처리하게 할 수 있다.

⑤ 행정기관의 장은 법 제12조의2제5항에 따라 전자민원창구나 통합전자민원창구를 통하여 처리하는 민원의 수수료를 감면하려는 경우에

는 해당 민원사무의 명칭 및 감면 금액이나 비율을 행정안전부장관에게 통보하여야 하며, 행정안전부장관은 그 내용을 고시하고 법 제36조 제1항에 따른 민원처리기준표에 반영하여야 한다.

⑥ 법 제12조의2제6항에 따른 별도의 업무처리 비용은 법 제29조에 따른 전자적 납부에 드는 최소한의 비용으로 하여야 한다.

제11조(전자민원창구의 설치) ① 행정기관 장은 법 제12조의2제2항 본문에 따른 전자민원창구(이하 “전자민원창구”라 한다)를 설치하려는 경우에는 특별한 사유가 없으면 하나의 창구로 설치하여야 하며, 법 제12조의2제3항에 따른 통합전자민원창구와 효율적으로 연계될 수 있도록 하여야 한다.

② 행정안전부장관은 각 행정기관의 전자민원창구를 효율적으로 연계하기 위하여 필요한 경우에는 국제표준의 범위에서 전자민원창구의 인터넷주소에 관한 세부 기준을 정할 수 있다.

제38조의2(장기 미해결 민원 등에 관한 민원조정위원회의 심의) ① 행정기관의 장은 법 제34조제1항제1호의 장기 미해결 민원, 반복 민원 및 다수인관련민원(이하 이 조에서 “장기 미해결 민원 등”이라 한다)에 대한 해소 또는 방지 대책을 마련하기 위하여 매년 1회 이상 장기 미해결 민원 등에 관한 안건을 민원조정위원회의 회의에 부쳐야 한다.

② 행정기관의 장은 이미 민원조정위원회의 심의를 거쳐 거부된 장기 미해결 민원 등이 같은 사유로 다시 접수된 경우에는 그 민원이 접수된 날부터 30일 이내에 해당 민원조정위원회가 설치된 기관의 바로 위

상급기관에 설치된 민원조정위원회(바로 위 상급기관에 설치된 민원 조정위원회가 없는 경우에는 해당 기관의 민원조정위원회의 위원장의 직급을 상향 조정)에 재심의를 요구할 수 있다.

③ 제2항의 재심의 요구를 받은 해당 민원조정위원회는 민원인의 권리 보호 및 권익 구제를 위하여 장기 미해결 민원 등에 대한 재심이가 필요하다고 인정되는 경우에는 그 요구를 받은 날부터 90일 이내에 재심의 의결을 하고 그 결과를 지체 없이 재심의 요구를 한 행정기관의 장에게 통보하여야 한다.

④ 행정기관의 장은 제1항부터 제3항에 따라 심의 또는 재심의를 거쳐 거부된 장기 미해결 민원 등이 같은 사유로 다시 접수된 경우에는 민원조정위원회의 심의를 생략하여 해당 민원을 종결처리할 수 있다.

제48조의2(민원 간소화 방안의 제출 등) ① 중앙행정기관의 장은 법 제41조제2항에 따라 마련한 소관 민원의 구비서류, 처리절차 등의 간소화 방안을 행정안전부장관에게 제출하여야 한다.

② 행정안전부장관은 제1항에 따라 제출받은 간소화 방안이 미흡하다고 판단되는 경우에는 시정·보완을 권고할 수 있다.

③ 중앙행정기관의 장은 특별한 사정이 없는 경우에는 제2항에 따른 행정안전부장관의 권고를 이행하여 민원 간소화 방안을 추진하여야 한다.

제48조의3(신설민원 사전영향평가) ① 중앙행정기관의 장은 소관 법령의 제정 또는 개정을 통하여 민원을 신설하는 경우에는 해당 민원 신

설의 타당성, 처리기간·구비서류·수수료·민원서식 등 민원 신설이 국민 생활에 미치는 영향에 대한 사전영향평가를 실시하고, 그 결과를 행정안전부장관에게 제출하여야 한다.

② 행정안전부장관은 제1항에 따라 제출받은 사전영향평가 결과가 미흡하거나 보완이 필요하다고 판단되는 경우에는 그 법령의 소관기관의 장에게 그 개선을 위하여 필요한 사항을 권고할 수 있다.

③ 제1항에 따른 신설민원 사전영향평가의 절차와 방법에 관하여 필요한 사항은 행정안전부장관이 정한다.

제50조제2항을 제4항으로 하고, 같은 조에 제2항 및 제3항을 각각 다음과 같이 신설한다.

② 행정기관의 장은 법 제42조제2항에 따른 평가 결과를 공개하는 경우에는 해당 기관의 종합 평가 결과와 함께 주요 항목별 평가 결과를 공개하여야 한다.

③ 제1항에 따라 평가 결과를 공개하는 행정기관의 장은 법 제42조제1항에 따라 행정안전부장관이 평가 결과를 통보한 날부터 14일 이내에 그 결과를 국민이 알 수 있도록 대상 행정기관의 인터넷 홈페이지에 1개월 이상 게재하여야 한다.

제52조 제목 외의 부분을 제2항으로 하고, 같은 조에 제1항을 다음과 같이 신설하며, 같은 조 제2항(종전의 제목 외의 부분) 중 “「개인정보 보호법 시행령」 제19조제1항제1호”를 “「개인정보 보호법 시행령」 제19조제1호”로 한다.

① 행정기관의 장은 전자민원창구 또는 통합전자민원창구를 통한 민원처리에 관한 사무를 수행하기 위하여 불가피한 경우 「개인정보 보호법 시행령」 제19조제1호부터 제4호까지의 규정에 따른 주민등록번호, 여권번호, 운전면허의 면허번호 또는 외국인등록번호가 포함된 자료를 처리할 수 있다.

부 칙

이 영은 2022년 7월 12일부터 시행한다. 다만, 영 제4조제1항제1호·제2호 및 제9조의 개정규정은 2023년 2월 1일부터 시행한다.

신 · 구조문대비표

현 행	개 정 안
제4조(담당자의 보호) <u>행정기관의 장은 민원인 등의 폭언이나 폭행 등으로 인한 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방·치유 및 안전시설 확충 등의 방안을 마련하여야 한다.</u>	제4조(민원 처리 담당자의 보호) ① 법 제4조제2항에서 “민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 대통령령으로 정하는 필요한 조치”란 다음 각 호의 사항을 말한다. 1. 안전한 민원환경 조성을 위한 영상정보처리기기·녹음전화(보호조치 음성 안내 포함)·호출장치 등 안전장비 설치 및 안전요원 등의 배치 2. 민원인의 위법행위 발생이 임박하거나 발생한 경우, 위법행위 증거 수집 등을 위한 휴대용 영상음성기록장비의 운용 3. 폭언·고성 등으로 민원업무를 지연·방해하는 민원인에 대한 퇴거 조치 4. 위법행위가 발생한 경우, 해당 민원인으로부터 민원 처리 담당자 분리 및 업무의 일시적 중단 5. 폭언·폭행 등으로 인한 신체

<신 설>

<신 설>

<신 설>

<신 설>

적·정신적 피해 관련 치료 및
상담 지원

6. 그 밖에 민원 처리 담당자 보
호를 위하여 필요한 지원

② 행정기관의 장은 민원인의
폭언·폭행 등 위법행위 또는 정
당한 직무수행 과정에서 민원인
과 민원 처리 담당자 간에 고
소·고발 또는 손해배상 등의 법
적 분쟁이 발생한 경우에는 전
담부서를 지정하여 대응하고,
관할 수사기관 또는 법원에 증
거물·증거서류 제출 등을 비롯
한 필요한 지원을 하여야 한다.

③ 행정기관의 장은 민원 처리
담당자의 직무수행 과정에서 발
생한 행위와 관련하여 징계 등
의 불이익한 처분을 하는 경우
에는 그 발생 경위 등을 충분히
고려하여야 한다.

④ 행정기관의 장은 제1항 및
제2항의 이행을 위하여 관계 법
령 또는 자치법규로 정하는 바
에 따라 필요한 조치를 할 수
있다.

제5조의2(증명서류 또는 구비서류

의 전자적 제출의 예외) ① 법 제8조의2제1항 단서의 “대통령령으로 정하는 사유”란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.

1. 정보시스템을 구축하지 아니한 경우

2. 정보시스템의 장애로 인하여 전자문서 또는 전자화문서의 수취가 어려운 경우

3. 민원인이 발송한 전자문서 또는 전자화문서가 정보시스템을 통하여 판독할 수 없는 상태로 수신된 경우

4. 개별법령에서 전자문서 또는 전자화문서의 제출 또는 수취에 관하여 별도의 규정이 있는 경우

② 행정기관의 장은 제1항에 따라 민원의 처리에 필요한 증명서류나 구비서류를 전자문서나 전자화문서로 수취할 수 없는 경우에는 그 사실을 민원인에게 지체 없이 알려야 하며, 방문·우편·팩스 등 다른 방법을 활용하여 제출할 수 있도록 안내하여

<신 설>

제6조(민원의 접수) ①·② (생략)

야 한다.

제5조의3(전자화문서의 진본성 확인) ① 행정기관의 장은 민원인이 법 제8조의2제1항에 따라 제출한 전자화문서가 다른 행정기관이 발급한 문서와 일치하는지에 대하여 확인이 필요한 경우에는 그 진본성을 확인할 수 있다.

② 행정기관의 장은 민원인 또는 이해관계자 등이 법 제27조제2항에 따라 전자문서로 통지하는 경우에 첨부되는 전자화문서가 행정기관이 보관하고 있는 전자화문서와 일치하는지에 대하여 확인을 요청한 경우에는 그 진본성을 확인하여 주어야 한다.

③ 전자화문서의 진본성 확인을 위한 기술적인 대책 마련, 시스템의 구축 등 이 법령에서 정하지 아니한 사항에 대하여는 「전자정부법 시행령」 제6조를 준용한다.

제6조(민원의 접수) ①·② (현행과 같음)

<신 설>

③ 행정기관의 장은 민원인 또는 그 위임을 받은 사람이 법 제5조에 반하여 비정상적인 전자적 수단 등을 이용하여 동일·유사한 민원을 반복 제기함으로써 다른 민원인에 대한 민원 처리를 지연시키는 등 공무를 방해하는 경우에는 그 민원의 접수를 거부할 수 있다.

<신 설>

④ 행정기관의 장은 5명 이상의 민원인이 동일·유사한 내용의 민원을 각각 신청한 때에는 이를 일괄 병합하여 접수할 수 있다.

<신 설>

⑤ 행정기관의 장은 전자민원창구를 통하여 민원이 신청된 경우에는 해당 민원이 소관 행정기관의 전자민원창구에 도달한 때로부터 3근무시간 이내에 접수하여야 한다.

③ ~ ⑤ (생략)

⑥ ~ ⑧ (현행 제3항부터 제5항까지와 같음)

<신 설>

제7조의2(증명서류 또는 구비서류의 전자적 확인 등) ① 법 제10조제3항제3호 및 제4호에 따른 민원 처리를 원하는 민원인은

민원을 신청할 때 다음 각 호의 사항을 구체적으로 적은 문서(전자문서를 포함한다)를 제출하여야 한다.

1. 증명서류 또는 구비서류 발급기관의 명칭

2. 증명서류 또는 구비서류의 명칭

3. 증명서류 또는 구비서류의 발급을 필요로 하는 민원사무의 명칭

4. 그 밖에 증명서류 또는 구비서류의 발급에 필요한 사항

② 행정기관과 법 제10조제3항제4호에 따른 증명서류 또는 구비서류 발급기관(이하 “증명서류 발급기관”이라 한다)은 정보시스템 장애로 인하여 증명서류 또는 구비서류를 전자문서로 보내거나 받을 수 없는 경우에는 우편 등으로 증명서류 또는 구비서류를 보내거나 받을 수 있다.

③ 행정기관의 장이 법 제10조제3항제3호 및 제4호에 따른 민원을 처리하는 경우에는 그 처

제7조의2 · 제7조의3 (생략)

<신설>

리기간에 구비서류의 발급 및 확인에 걸리는 기간은 산입하지 아니한다.

④ 행정기관의 장이 법 제10조 제3항제4호에 따른 구비서류의 발급을 요청하는 경우에는 증명서류 발급기관에 해당 증명서류 또는 구비서류의 발급을 위한 수수료를 송금하여야 한다. 다만, 그 행정기관과 증명서류 발급기관의 수수료가 귀속되는 회계가 같은 경우에는 수수료를 송금하지 아니하고 그 행정기관의 세입으로 한다.

제7조의3 · 제7조의4 (현행 제7조의2 및 제7조의3과 같음)

제9조(민원실의 운영) ① 민원실의 운영시간은 근무일 기준 오전 9시부터 오후 6시까지로 한다.

② 행정기관의 장은 민원인의 접근 편의를 위하여 필요한 경우에는 주된 민원실 이외에 각 행정기관의 소속기관, 직속기관, 사업소 또는 공공장소 등에 민원실을 추가로 설치·운영할

제9조(민원실) ① ~ ⑥ (생략) <신설>	수 있다. ③ 제1항 및 제2항에도 불구하고 민원서비스의 제고를 위하여 기관별 특성에 따라 민원실의 운영시간 또는 운영형태 등을 달리할 필요가 있는 경우에는 행정안전부령 또는 조례에서 별도로 정한다. 제9조의2(민원실의 관리 등) ① ~ ⑥ (현행과 같음) 제10조의2(민원취약계층의 범위 및 편의제공 등) ① 법 제11조 제1항에 따른 ‘민원취약계층’이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자를 말한다. 1. 「장애인복지법」 제32조에 따라 등록된 장애인 2. 65세 이상의 노인 3. 「국민기초생활보장법」 제2조제2호에 따른 수급자 4. 「재한외국인 처우 기본법」 제2조제3호에 따른 결혼이민자 5. 「북한이탈주민의 보호 및 정착지원에 관한 법률」 제2조 제2호에 따른 보호대상자
--	---

6. 「모자보건법」 제8조제1항에 따른 임신 또는 분만사실을 신고한 임산부

7. 그 밖에 신체·정신·언어·활동능력 등에서 어려움이 있어 민원 편의의 제공이 필요하다고 행정기관의 장이 인정하는 자

② 행정기관의 장은 법 제11조제1항에 따라 민원취약계층에 대하여 다음 각 호의 민원 편의사항을 제공할 수 있다.

1. 휠체어, 점자 안내책자, 보청기기, 돋보기 등의 편의용품 비치

2. 민원취약계층 대상 전용 민원창구의 설치·운영

3. 정보시스템을 이용한 민원처리 방법 등에 대한 안내·교육

4. 그 밖에 민원 편의를 위한 각종 시책의 추진 및 운영 등

③ 법 제11조제2항에 따른 민원취약계층에 대한 민원 처리 수수료의 감면비율 또는 감면금액(이하 이 조에서 “감면비율 등”

<신 설>

이라 한다)은 전자민원창구 또는 통합전자민원창구를 이용하여 민원을 처리하는 경우의 감면비율 등 이상으로 한다. 다만, 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우에는 그에 따른다.

④ 행정기관의 장은 제3항에 따른 민원취약계층에 대한 민원 처리 수수료의 감면비율 등을 정하고, 정보통신망 등을 통하여 공개하여야 한다.

제11조(전자민원창구의 설치) ① 행정기관 장은 법 제12조의2제2항 본문에 따른 전자민원창구(이하 “전자민원창구”라 한다)를 설치하려는 경우에는 특별한 사유가 없으면 하나의 창구로 설치하여야 하며, 법 제12조의2제3항에 따른 통합전자민원창구와 효율적으로 연계될 수 있도록 하여야 한다.

② 행정안전부장관은 각 행정기관의 전자민원창구를 효율적으로 연계하기 위하여 필요한 경우에는 국제표준의 범위에서 전자민원창구의 인터넷주소에 관

제11조(전자민원창구의 운영 등)

①·② (생략)

<신설>

<신설>

<신설>

한 세부 기준을 정할 수 있다.

제11조의2(전자민원창구의 운영

등) ①·② (현행과 같음)

③ 행정기관의 장은 전자민원창구를 효율적으로 운영하기 위하여 소속 공무원 중에서 전자민원담당관을 임명하되, 업무가 너무 많은 경우에는 그 업무의 일부를 분장하게 하기 위하여 분임전자민원담당관을 둘 수 있다. 이 경우 민원창구의 단일화 및 업무의 효율적 처리를 위하여 법 제25조제1항에 따른 민원심사관 또는 법 시행령 제28조제1항에 따른 분임 민원심사관으로 하여금 전자민원담당관 또는 분임전자민원담당관을 겸임하게 할 수 있다.

④ 행정안전부장관은 통합전자민원창구를 통하여 둘 이상의 민원을 일괄적으로 신청 받아 소관 행정기관에 이송하여 처리하게 할 수 있다.

⑤ 행정기관의 장은 법 제12조의2제5항에 따라 전자민원창구나 통합전자민원창구를 통하여

<신 설>

<신 설>

처리하는 민원의 수수료를 감면 하려는 경우에는 해당 민원사무의 명칭 및 감면 금액이나 비율을 행정안전부장관에게 통보하여야 하며, 행정안전부장관은 그 내용을 고시하고 법 제36조 제1항에 따른 민원처리기준표에 반영하여야 한다.

⑥ 법 제12조의2제6항에 따른 별도의 업무처리 비용은 법 제29조에 따른 전자적 납부에 드는 최소한의 비용으로 하여야 한다.

제38조의2(장기 미해결 민원 등에 관한 민원조정위원회의 심의)

① 행정기관의 장은 법 제34조 제1항제1호의 장기 미해결 민원, 반복 민원 및 다수인관련민원(이하 이 조에서 “장기 미해결 민원 등”이라 한다)에 대한 해소 또는 방지 대책을 마련하기 위하여 매년 1회 이상 장기 미해결 민원 등에 관한 안건을 민원조정위원회의 회의에 부쳐야 한다.

② 행정기관의 장은 이미 민원

조정위원회의 심의를 거쳐 거부된 장기 미해결 민원 등이 같은 사유로 다시 접수된 경우에는 그 민원이 접수된 날부터 30일 이내에 해당 민원조정위원회가 설치된 기관의 바로 위 상급기관에 설치된 민원조정위원회(바로 위 상급기관에 설치된 민원조정위원회가 없는 경우에는 해당 기관의 민원조정위원회의 위원장의 직급을 상향 조정)에 재심을 요구할 수 있다.

③ 제2항의 재심의 요구를 받은 해당 민원조정위원회는 민원인의 권리 보호 및 권익 구제를 위하여 장기 미해결 민원 등에 대한 재심의가 필요하다고 인정되는 경우에는 그 요구를 받은 날부터 90일 이내에 재심의의 결을 하고 그 결과를 지체 없이 재심의 요구를 한 행정기관의 장에게 통보하여야 한다.

④ 행정기관의 장은 제1항부터 제3항에 따라 심의 또는 재심의 를 거쳐 거부된 장기 미해결 민원 등이 같은 사유로 다시 접수

<신 설>

된 경우에는 민원조정위원회의
심의를 생략하여 해당 민원을
종결처리할 수 있다.

제48조의2(민원 간소화 방안의 제
출 등) ① 중앙행정기관의 장은
법 제41조제2항에 따라 마련한
소관 민원의 구비서류, 처리절
차 등의 간소화 방안을 행정안전
부장관에게 제출하여야 한다.
② 행정안전부장관은 제1항에
따라 제출받은 간소화 방안이
미흡하다고 판단되는 경우에는
시정·보완을 권고할 수 있다.
③ 중앙행정기관의장은 특별한
사정이 없는 경우에는 제2항에
따른 행정안전부장관의 권고를
이행하여 민원 간소화 방안을
추진하여야 한다.

<신 설>

제48조의3(신설민원 사전영향평
가) ① 중앙행정기관의 장은 소
관 법령의 제정 또는 개정을 통
하여 민원을 신설하는 경우에는
해당 민원 신설의 타당성, 처리
기간·구비서류·수수료·민원서식
등 민원 신설이 국민 생활에 미
치는 영향에 대한 사전영향평가

제50조(평가) ① (생략)

<신설>

<신설>

를 실시하고, 그 결과를 행정안전부장관에게 제출하여야 한다.

② 행정안전부장관은 제1항에 따라 제출받은 사전영향평가 결과가 미흡하거나 보완이 필요하다고 판단되는 경우에는 그 법령의 소관기관의 장에게 그 개선을 위하여 필요한 사항을 권고할 수 있다.

③ 제1항에 따른 신설민원 사전영향평가의 절차와 방법에 관하여 필요한 사항은 행정안전부장관이 정한다.

제50조(평가) ① (현행과 같음)

② 행정기관의 장은 법 제42조 제2항에 따른 평가 결과를 공개하는 경우에는 해당 기관의 종합 평가 결과와 함께 주요 항목별 평가 결과를 공개하여야 한다.

③ 제1항에 따라 평가 결과를 공개하는 행정기관의 장은 법 제42조제1항에 따라 행정안전부장관이 평가 결과를 통보한 날부터 14일 이내에 그 결과를 국민이 알 수 있도록 대상 행정

② (생략) 제52조(고유식별정보의 처리) <u><신설></u> 법 제14조제1항에 따라 다른 행정기관 소관의 민원을 접수·교부하는 행정기관(농협 및 새마을금고를 포함한다)의 장은 민원을 접수·교부하기 위하여 불가피한 경우 「개인정보 보호법 시행령」 제19조제1항제1호부터 제4호까지의 규정에 따른 주민등록번호, 여권번호, 운전면허의 면허번호 또는 외국인등록번호가 포함된 자료를 처리할 수 있다.	<u>기관의 인터넷 홈페이지에 1개월 이상 게재하여야 한다.</u> ④ (현행 제2항과 같음) 제52조(고유식별정보의 처리) ① <u>행정기관의 장은 전자민원창구 또는 통합전자민원창구를 통한 민원처리에 관한 사무를 수행하기 위하여 불가피한 경우 「개인정보 보호법 시행령」 제19조제1호부터 제4호까지의 규정에 따른 주민등록번호, 여권번호, 운전면허의 면허번호 또는 외국인등록번호가 포함된 자료를 처리할 수 있다.</u> ② ----- ----- ----- ----- ----- 「개인정보 보호법 시행령」 제19조제1호----- ----- ----- ----- -----.
--	---

〈 의안 소관 부서명 〉

행정안전부 민원제도혁신과	
연 락 처	(044) 205 - 2455