

행정안전부령

민원 처리에 관한 법률 시행규칙 일부개정령안

기 관 명 (부 서 명)	행정안전부 (민원제도혁신과)
연 월 일	2022. . .

법제처 심사 전

1. 개정이유

민원인의 폭언·폭행이나 반복 민원 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위한 안전요원 등의 배치 기준을 구체화하고, 중앙행정기관 등이 민원실 운영시간과 방법을 변경하는 경우 준수해야 하는 사항을 규정하며, ‘다른 행정기관 등을 이용한 민원의 접수·교부’를 대리인이 신청하는 경우의 절차 및 위임장 서식에 대해 안내하는 한편, 다수인관련민원등에 대한 민원조정위원회의 심의, 법정민원 신설 사전진단 및 협의 등의 절차와 방법을 마련하는 등 현행 제도의 운영상 나타난 일부 미비점을 개선·보완하려는 것임.

2. 주요내용

가. 민원 처리 담당자 보호를 위한 안전요원 등의 배치(안 제1조의2 신설)

- 1) 행정기관의 장은 민원실의 규모, 방문 민원인 수, 위법 행위 발생 빈도 등을 고려하여, 민원실 안전요원 배치 또는 행정안전부장관이 정하는 별도의 안전조치를 취할 수 있도록 함.

나. 중앙행정기관 등의 민원실 운영(안 제4조의2 신설)

- 1) 중앙행정기관, 공공기관 등이 민원실의 운영 시간을 변경하고자 하는 경우, 그 변경 사항을 기관 홈페이지 및 민원실 주변, 공공장소 등에 누구나 볼 수 있도록 게시하도록 하고, 그 외 민원인 불편을 최소화하기 위한 편의를 제공하도록 함.

2) 중앙행정기관, 공공기관 등이 민원인 편의를 위해 공공장소 등 행정기관 이외의 장소에 현장 민원실을 설치·운영할 수 있도록 하고, 현장 민원실의 운영 방식을 정함.

3) 민원실 운영시간 변경 및 편의제공에 관한 사항, 현장 민원실 등의 운영에 관한 사항은 중앙행정기관의 경우 훈령·예규·고시 등 행정규칙으로 정하도록 하고, 공공기관 등은 자체 규정으로 정할 수 있도록 함.

다. ‘다른 행정기관 등을 이용한 민원의 접수·교부’ 대리 신청 시 위임장 관련 사항(안 제5조)

1) ‘다른 행정기관 등을 이용한 민원의 접수·교부’를 대리인이 위임을 받아 신청하려는 경우 별지 제3호서식의 위임장 대신 행정안전부장관이 별도로 정하는 위임장을 사용하지 않고 있어 혼란이 있음. 이에, 별지 제3호서식을 일부 변경하고 ‘다른 행정기관 등을 이용한 민원의 접수·교부’의 경우에도 별지 제3호서식의 위임장을 사용하도록 명시하여 민원인의 혼란을 방지하고자 함.

라. 다수인관련민원 등에 대한 민원조정위원회의 심의 방법 구체화 (안 제11조의2 신설)

1) 다수인 관련 민원, 반복적으로 제기되는 민원 등을 효과적으로 해결하고자 민원조정위원회가 매년 1회 이상 심의해야 하는 “다수인관련민원등에 관한 사항”을 ‘다수인관련민원’과 ‘종결처리된 후 다시 접수된 민원’ 중 행정기관의 장이 민원인의 권리보호 및 권익구제를

위해 민원조정위원회에서 심의할 필요가 있다고 인정하는 사안으로 구체화하고, 당해연도 행정기관에 접수된 다수인관련민원등의 추이, 유형 및 처리현황 등을 분석한 결과를 참고하도록 함.

2) 민원조정위원회가 심의할 “다수인관련민원등에 관한 사항”이 없는 경우에는 ‘장기 미해결 민원, 반복 민원 및 다수인관련민원에 대한 해소·방지 대책’을 심의하도록 함.

3) 행정기관의 장이 신속한 민원 처리를 위해 필요하다고 인정하는 경우, 민원조정위원회는 당해연도 행정기관에 접수된 다수인관련민원등에 관한 사항을 분기 또는 반기로 나누어 심의할 수 있도록 함.

마. 법정민원 신설 사전진단 및 협의의 절차와 방법 (안 제13조 신설)

1) 유사·중복되는 법정민원의 신설을 억제하고, 불필요한 구비서류등을 정비하기 위한 법정민원 신설 사전진단 및 협의의 절차와 방법을 구체화함.

3. 참고사항

가. 관계법령 : 생략

나. 예산조치 : 별도조치 필요 없음

다. 합 의 : 해당없음

라. 기 타 : 1) 신·구조문대비표, 별첨

2) 입법예고(2022. 11. 23. ~ 2023. 1.2.) 결과, 특기할 사항 없음

- 3) 행정규제 : 규제개혁위원회와 협의 결과, 이견 없음
- 규제 신설·폐지 등, 없음

민원 처리에 관한 법률 시행규칙 일부개정령안

민원 처리에 관한 법률 시행규칙 일부를 다음과 같이 개정한다.

제1조의2를 다음과 같이 신설한다.

제1조의2(민원 처리 담당자 보호를 위한 안전요원의 배치) 행정기관의 장은 민원실의 규모, 방문 민원인 수, 위법 행위 발생 빈도 등을 고려하여, 「민원 처리에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제4조제2항 및 「민원 처리에 관한 법률 시행령」(이하 “령”이라 한다) 제4조제1항제1호에 따른 민원실 안전요원의 배치 또는 행정안전부장관이 정하는 별도의 안전조치를 취할 수 있다.

제2조 본문 중 “「민원 처리에 관한 법률 시행령」(이하 “령”이라 한다) 제6조제1항”을 “영 제6조제1항”으로 한다.

제4조의2를 다음과 같이 신설한다.

제4조의2(민원실의 운영) ① 영 제8조의3제3항에 따라, 법 제2조제3호가 목의 중앙행정기관과 그 소속기관, 나목과 다목에 해당하는 행정기관(이하 이 조에서 “중앙행정기관등”이라 한다)의 장이 민원실 운영시간을 영 제8조의3제1항에서 정한 것과 달리 정하려는 경우, 그 변경사항을 기관 홈페이지 및 민원실 주변에 누구나 볼 수 있도록 게시해야 하고, 그 외 민원인 불편을 최소화하기 위한 편의를 제공해야 한다.

② 중앙행정기관등의 장은 영 제8조의3제3항에 따라 공공장소 등 행정기관 이외의 장소에 민원인 편의를 위한 현장민원실을 설치·운영할 수 있다. 이 경우, 현장민원실은 설치 장소·목적 등에 따라 특정한 민원만을 접수·처리하는 방식으로 운영할 수 있다.

③ 제1항에 따른 민원실 운영시간 변경 및 편의제공과 관련된 사항, 제2항에 따른 현장민원실의 설치·운영과 관련된 사항은 훈령·예규·고시 등 행정규칙으로 정한다. 다만, 법 제2조제3호 나목과 다목에 해당하는 행정기관의 장은 자체 규정으로 정할 수 있다.

제5조제1항 중 “「민원 처리에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제14조제1항”을 “법 제14조제1항”으로 하고, 같은 조 제2항 및 제3항을 각각 제3항 및 제4항으로 하며, 같은 조에 제2항을 다음과 같이 신설하고, 같은 조 제4항(중전의 제3항) 중 “제2항”을 “제3항”으로 한다.

② 법 제14조제1항에 따라 민원을 접수하는 다른 행정기관이나 농협 또는 새마을금고는 민원을 접수할 때 필요하다고 인정되는 경우, 주민등록증·운전면허증 등의 신분증명서(소관 행정기관의 장이 효력을 인정한 것에 한한다)와 위임장 등을 제출받아 민원인 본인 여부 또는 대리인 위임 사실을 확인할 수 있다. 이 경우 위임장은 별지 제3호서식과 같다.

제11조의2 및 제13조를 각각 다음과 같이 신설한다.

제11조의2(다수인관련민원 등에 관한 민원조정위원회의 심의) ① 영 제38조의2제1항의 “다수인관련민원등에 관한 사항”이란 당해연도 행정기

관에 접수된 다수인관련민원과 법 제23조제1항에 따라 종결처리된 후 다시 접수된 민원(이하 이 조에서 “다수인관련민원등”이라 한다) 중 행정기관의 장이 민원인의 권리보호 및 권익구제를 위해 민원조정위원회의 심의가 필요하다고 인정하는 사안을 말한다.

② 민원조정위원회가 제1항에 따른 다수인관련민원등에 관한 사항을 심의하고자 할 때, 행정기관의 장은 당해연도 행정기관에 접수된 다수인관련민원등의 추이(推移), 유형 및 처리현황 등을 분석하여 그 결과를 민원조정위원회에 제출해야 한다.

③ 제1항 및 제2항에도 불구하고, 민원조정위원회는 제1항에 따른 심의사항이 없는 경우에는 법 제34조제1항제1호의 사항을 심의해야 한다.

④ 행정기관의 장이 신속한 민원 처리를 위해 필요하다고 인정하는 경우, 민원조정위원회는 당해연도 행정기관에 접수된 다수인관련민원등에 관한 사항을 분기 또는 반기로 나누어 여러 번 심의할 수 있다.

제13조(법정민원 신설 사전진단 및 협의) ① 중앙행정기관의 장이 영 제48조의3제1항의 사전진단을 실시한 경우에는 해당 법정민원의 근거가 되는 법령 등의 제정안 또는 개정안을 입법예고 할 때 그 사전진단의 결과를 행정안전부장관에게 통보해야 한다.

② 행정안전부장관은 특별한 사정이 없는 한 제1항의 통보를 받은 날로부터 15일 이내에 중앙행정기관의 장이 실시한 사전진단의 결과를 확인하고 그 개선에 필요한 사항을 협의해야 한다.

③ 제1항에 따른 사전진단 및 제2항에 따른 협의에 관한 세부적인 사항은 행정안전부장관이 정한다.

별지 제3호서식을 별지와 같이 한다.

부 칙

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

위임장

위임하는 사람	이름	생년월일	
	주소	전화번호	
위임받는 사람	이름 (서명 또는 인)	생년월일	
	위임하는 사람과의 관계	전화번호	
	주소		
민원사항	민원명	발급통수	용도

위 위임하는 사람은 위 위임받는 사람에게 위 민원사항에 대한 신청 및 교부에 관한 모든 권리와 의무를 위임합니다.

년 월 일

위임하는 사람 (서명 또는 인)

유의사항

1. 위임받는 사람의 신분증(주민등록증, 여권, 운전면허증 등)을 제시해야 합니다.
2. 민원사항(출입국사실증명, 외국인등록사실증명, 국내거소신고 사실증명, 납세증명, 지방세 납세증명 등)에 따라서는 위임하는 사람과 위임받는 사람의 신분증 사본을 구비서류로 제출해야 합니다.
3. 다른 사람의 인장 도용 등 허위로 위임장을 작성하여 신청할 경우에는 「형법」 제231조와 제232조에 따라 사문서 위조·변조죄로 5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처하게 됩니다..

신·구조문대비표

현행	개정안
<u><신 설></u>	<u>제1조의2(민원 처리 담당자 보호를 위한 안전요원의 배치)</u> 행정기관의 장은 민원실의 규모, 방문 민원인 수, 위법 행위 발생빈도 등을 고려하여, 「민원 처리에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제4조제2항 및 「민원 처리에 관한 법률 시행령」(이하 “영”이라 한다) 제4조제1항제1호에 따른 민원실 안전요원의 배치 또는 행정안전부장관이 정하는 별도의 안전조치를 취할 수 있다.
제2조(민원문서의 표시) 행정기관의 장은 「민원 처리에 관한 법률 시행령」(이하 “영”이라 한다) 제6조제1항에 따라 민원문서를 접수할 때에는 그 민원문서의 왼쪽 윗부분에 별표 1의 민원문서 표시인을 찍어야 한다. 다만, 전자문서로 접수하는 경우에는 민원문서 표시인을 전자적 형태로 나타낼 수 있다. <u><신 설></u>	제2조(민원문서의 표시) ----- ----- 영 제6조제1항----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- -----. <u>제4조의2(민원실의 운영)</u> ① 영

제8조의3제3항에 따라, 법 제2조제3호가목의 중앙행정기관과 그 소속기관, 나목과 다목에 해당하는 행정기관(이하 이 조에서 “중앙행정기관등”이라 한다)의 장이 민원실 운영시간을 영 제8조의3제1항에서 정한 것과 달리 정하려는 경우, 그 변경사항을 기관 홈페이지 및 민원실 주변에 누구나 볼 수 있도록 게시해야 하고, 그 외 민원인 불편을 최소화하기 위한 편의를 제공해야 한다.

② 중앙행정기관등의 장은 영 제8조의3제3항에 따라 공공장소 등 행정기관 이외의 장소에 민원인 편의를 위한 현장민원실을 설치·운영할 수 있다. 이 경우, 현장민원실은 설치 장소·목적 등에 따라 특정한 민원만을 접수·처리하는 방식으로 운영할 수 있다.

③ 제1항에 따른 민원실 운영시간 변경 및 편의제공과 관련된 사항, 제2항에 따른 현장민원실의 설치·운영과 관련된 사항은

제5조(다른 행정기관 등을 이용한 민원의 접수·교부) ① 「민원 처리에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제14조제1항에 따라 다른 행정기관 등을 이용하여 접수·교부하는 민원 중 영 제12조제7항 전단에 따라 고시하여야 하는 민원의 신청은 별지 제4호서식에 따른다.

<신 설>

훈령·예규·고시 등 행정규칙으로 정한다. 다만, 법 제2조제3호 나목과 다목에 해당하는 행정기관의 장은 자체 규정으로 정할 수 있다.

제5조(다른 행정기관 등을 이용한 민원의 접수·교부) ① 법 제14조제1항-----

-----.

② 법 제14조제1항에 따라 민원을 접수하는 다른 행정기관이나 농협 또는 새마을금고는 민원을 접수할 때 필요하다고 인정되는 경우, 주민등록증·운전면허증 등의 신분증명서(소관 행정기관의 장이 효력을 인정한 것에 한한다)와 위임장 등을 제출받아 민원인 본인 여부 또는 대리인 위임 사실을 확인할 수 있다. 이 경우 위임장은 별지 제3호서식과 같다.

② (생략)

③ 제2항에 따라 처리 결과를 받은 교부기관은 별표 3의 처리인과 직인을 찍어 민원인에게 교부하여야 한다.

<신설>

③ (현행 제2항과 같음)

④ 제3항-----

-----.

제11조의2(다수인관련민원 등에 관한 민원조정위원회의 심의)

① 영 제38조의2제1항의 “다수인관련민원등에 관한 사항”이란 당해연도 행정기관에 접수된 다수인관련민원과 법 제23조제1항에 따라 종결처리된 후 다시 접수된 민원(이하 이 조에서 “다수인관련민원등”이라 한다) 중 행정기관의 장이 민원인의 권리보호 및 권익구제를 위해 민원조정위원회의 심의가 필요하다고 인정하는 사안을 말한다.

② 민원조정위원회가 제1항에 따른 다수인관련민원등에 관한 사항을 심의하고자 할 때, 행정기관의 장은 당해연도 행정기관에 접수된 다수인관련민원등의 추이(推移), 유형 및 처리현황등을 분석하여 그 결과를 민원

<신 설>

조정위원회에 제출해야 한다.

③ 제1항 및 제2항에도 불구하고, 민원조정위원회는 제1항에 따른 심의사항이 없는 경우에는 법 제34조제1항제1호의 사항을 심의해야 한다.

④ 행정기관의 장이 신속한 민원 처리를 위해 필요하다고 인정하는 경우, 민원조정위원회는 당해연도 행정기관에 접수된 다수인관련민원등에 관한 사항을 분기 또는 반기로 나누어 여러 번 심의할 수 있다.

제13조(법정민원 신설 사전진단 및 협의) ① 중앙행정기관의 장이 영 제48조의3제1항의 사전진단을 실시한 경우에는 해당 법정민원의 근거가 되는 법령 등의 제정안 또는 개정안을 입법 예고 할 때 그 사전진단의 결과를 행정안전부장관에게 통보해야 한다.

② 행정안전부장관은 특별한 사정이 없는 한 제1항의 통보를 받은 날로부터 15일 이내에 중앙행정기관의 장이 실시한 사전

진단의 결과를 확인하고 그 개선에 필요한 사항을 협의해야 한다.

③ 제1항에 따른 사전진단 및 제2항에 따른 협의에 관한 세부적인 사항은 행정안전부장관이 정한다.