

의안번호	제 호	의결사항
의결 연월일	20 . . (제 회)	

민원처리에 관한 법률 시행령
일부개정령안

제 출 자	국무위원 이상민 (행정안전부장관)
제출 연월일	20 . .

법제처 심사 전

1. 의결주문

민원 처리에 관한 법률 시행령 일부개정령안을 별지와 같이 의결한다.

2. 제안이유 및 주요내용

민원 처리 담당자 보호를 위하여 민원인의 폭언·폭행 등을 방지하기 위한 휴대용 영상 음성기록장비·녹음전화 등을 운영하고, 민원인이 폭언·폭행을 하거나, 무기·흉기 등 위험한 물건을 소지하는 경우, 정당한 사유없이 반복 또는 지속적으로 민원을 제기하여 공무수행에 지장을 초래하거나 다른 민원인이나 민원 처리 담당자에게 신체적·정신적 고통을 일으키는 행위를 행한 경우 행정기관의 장은 민원인에 대한 퇴거 또는 일시적 출입 제한 조치를 할 수 있고, 폭언·폭행 등 위법행위에 대해 수사기관에 직접 고발하며, 민원인과 민원 처리 담당자 간 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 소송 비용의 전부 또는 일부를 예산의 범위에서 지원할 수 있도록 하는 한편,

행정기관의 장은 민원 전화·면담의 효율적인 응대를 위하여 1회당 권장 시간을 설정할 수 있도록 하며, 민원 처리 담당자는 민원인이 욕설·협박·성희롱 등 폭언 또는 정당한 사유 없이 권장 시간을 초과하는 경우 전화·면담을 종료할 수 있도록 하고, 영유아보육법에 따른 영유아를 동반한 보호자를 민원취약계층으로 확대하여 민원 관련 편의를 제공하도록 하는 등 현행 제도 운영 상 나타난 미비점을 개선·보완하려는 것임.

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.

제4조제1항제2호 중 “등이 발생하였거나 발생하려는 때에”를 “등을 방지하고”로, “위하여 불가피한”을 “위한”으로 하고, 같은 항 제3호 중 “폭언·폭행 등으”를 “다음 각 목의 행위”로, “퇴거 조치”를 “퇴거 또는 일시적인 출입 제한 조치”로 하며, 같은 호에 가목부터 라목까지를 각각 다음과 같이 신설하고, 같은 조 제2항부터 제4항까지를 각각 제3항부터 제5항까지로 하며, 같은 조에 제2항을 다음과 같이 신설하고, 같은 조 제3항(중전의 제2항) 중 “한다”를 “하고, 변호사 선임비용, 소송비용 등 소송수행에 필요한 비용의 전부 또는 일부를 예산의 범위에서 지원할 수 있다”로 하며, 같은 조에 제6항을 다음과 같이 신설한다.

가. 폭언·폭행

나. 무기·흉기 등 위험한 물건의 소지

다. 정당한 사유 없이 반복적 또는 지속적으로 민원을 제기하여 공무원 수행에 심각한 지장을 초래하는 행위

라. 다른 민원인이나 민원 처리 담당자에게 신체적·정신적 고통을 일으키는 행위

② 행정기관의 장은 민원인의 폭언·폭행 등에 대한 효과적인 대응,

재발 방지 또는 피해 최소화 등을 위해 필요한 경우에는 폭언·폭행 등을 행한 민원인을 수사기관에 직접 고발해야 한다. 이 경우 피해를 입은 민원 처리 담당자가 고소를 희망하는 경우에는 이를 적극 지원해야 한다.

⑥ 제1항 각 호의 조치에 대한 기준, 방법 등 세부적인 사항과 제1항부터 제5항까지 규정한 사항 외에 민원 처리 담당자 보호 및 공무 방해 행위 대응 등에 필요한 사항은 행정안전부장관이 정한다.

제1장에 제4조의2를 다음과 같이 신설한다.

제4조의2(전화·면담의 종료) ① 행정기관의 장은 효율적인 응대 및 다른 민원의 처리 지연 방지 등을 위해 민원별 특성을 고려하여 민원인과의 전화·면담 1회당 권장 시간을 설정할 수 있다.

② 민원 처리 담당자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 그 전화를 종료할 수 있다.

1. 전화 중 민원인이 욕설, 협박, 성희롱 등 폭언을 한 경우
2. 정당한 사유 없이 제1항에 따른 권장 시간을 초과하여 전화가 계속되는 경우

제8조의2제1항제7호를 제8호로 하고, 같은 항에 제7호를 다음과 같이 신설한다.

7. 「영유아보육법」에 따른 영유아를 동반한 보호자

부 칙

이 영은 공포한 날부터 시행한다.

신 · 구조문대비표

현 행	개 정 안
제4조(민원 처리 담당자의 보호)	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 ----- ----- ----- ----- -----.
1. (생 략)	1. (현행과 같음)
2. <u>민원인의 폭언·폭행 등이 발생하였거나 발생하려는 때에 증거 수집 등을 위하여 불가피한 조치로서 휴대용 영상 음성기록장비, 녹음전화 등의 운영</u>	2. ----- <u>등을 방지하고</u> ----- ----- <u>위한</u> ----- ----- ----- --
3. <u>폭언·폭행 등으로 민원 처리를 지연시키거나 방해하는 민원인에 대한 퇴거 조치</u>	3. <u>다음 각 목의 행위</u> ----- ----- ----- <u>퇴거 또는 일시적인 출입 제한 조치</u> <u>가. 폭언·폭행</u> <u>나. 무기·흉기 등 위험한 물건</u> 의 소지 <u>다. 정당한 사유 없이 반복적 또는 지속적으로 민원을 제기하여 공무 수행에 심각한 지장을 초래하는 행</u>
<신 설>	
<신 설>	
<신 설>	

<신 설>

4. ~ 6. (생 략)

<신 설>

② 행정기관의 장은 민원인과 민원 처리 담당자 간에 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 이에 대응하는 업무를 총괄하는 전담부서를 지정해야 한다.

③·④ (생 략)

위

라. 다른 민원인이나 민원 처리 담당자에게 신체적·정신적 고통을 일으키는 행위

4. ~ 6. (현행과 같음)

② 행정기관의 장은 민원인의 폭언·폭행 등에 대한 효과적인 대응, 재발 방지 또는 피해 최소화 등을 위해 필요한 경우에는 폭언·폭행 등을 행한 민원인을 수사기관에 직접 고발해야 한다. 이 경우 피해를 입은 민원 처리 담당자가 고소를 희망하는 경우에는 이를 적극 지원해야 한다.

③ -----

---- 하고, 변호사 선임비용, 소송비용 등 소송수행에 필요한 비용의 전부 또는 일부를 예산의 범위에서 지원할 수 있다.

④·⑤ (현행 제3항 및 제4항과

<신 설>

<신 설>

제8조의2(민원취약계층의 범위 및 편의제공 등) ① 법 제11조제1항에 따라 행정기관(지방자치단

같음)

⑥ 제1항 각 호의 조치에 대한 기준, 방법 등 세부적인 사항과 제1항부터 제5항까지 규정한 사항 외에 민원 처리 담당자 보호 및 공무 방해 행위 대응 등에 필요한 사항은 행정안전부장관이 정한다.

제4조의2(전화·면담의 종료) ① 행정기관의 장은 효율적인 응대 및 다른 민원의 처리 지연 방지 등을 위해 민원별 특성을 고려하여 민원인과의 전화·면담 1회당 권장 시간을 설정할 수 있다.

② 민원 처리 담당자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 그 전화를 종료할 수 있다.

1. 전화 중 민원인이 욕설, 협박, 성희롱 등 폭언을 한 경우
2. 정당한 사유 없이 제1항에 따른 권장 시간을 초과하여 전화가 계속되는 경우

제8조의2(민원취약계층의 범위 및 편의제공 등) ① -----

체와 그 소속기관은 제외한다. 이하 이 조에서 같다)의 장이 편의를 제공하기 위해 노력해야 하는 민원취약계층은 다음 각 호의 사람으로 한다. 1. ~ 6. (생 략) <u><신 설></u> 7. (생 략) ② ~ ④ (생 략)	----- ----- ----- ----- -----. 1. ~ 6. (현행과 같음) 7. 「영유아보육법」에 따른 영 유아를 동반한 보호자 8. (현행 제7호와 같음) ② ~ ④ (현행과 같음)
---	---

< 의안 소관 부서명 >

행정안전부 민원제도과	
연 락 처	(044) 205 - 2455