

**민원 처리에 관한 법률 일부개정법률안**  
(이영의원 대표발의)

의안 번호	7466
----------	------

발의연월일 : 2021. 1. 18.

발 의 자 : 이 영 · 이종배 · 김용판  
정진석 · 서병수 · 홍문표  
유경준 · 추경호 · 김예지  
유의동 · 조명희 의원  
(11인)

**제안이유 및 주요내용**

코로나19 장기화, 정보통신기술의 발전으로 사회 전반에 비대면 문화가 일상화되면서 민원 분야에도 디지털 전환 가속화에 대한 요구가 증가되고 있음.

이에 국민이 행정기관 방문 없이 비대면 민원서비스를 이용할 수 있도록 전자적 민원처리에 관한 사항을 반영하고, 디지털 활용에 어려움을 겪고 있는 디지털 약자가 소외되지 않도록 법적 근거를 마련해 행정서비스 품질을 개선하고 국민적 편의를 증진시키고자 함(안 제2조 제9호, 제11조, 제12조의2, 제28조의2).

## 민원 처리에 관한 법률 일부개정법률안

민원 처리에 관한 법률 일부를 다음과 같이 개정한다.

제2조에 제9호를 다음과 같이 신설한다.

9. “전자증명서”란 행정기관의 장이 특정한 사실이나 관계 등을 증명하기 위하여 「전자정부법」 제2조제7호에 따른 전자문서 및 제2조제8호에 따른 전자화문서로 발급하는 민원문서를 말한다.

제11조의 제목 중 “장애인 등”을 “민원취약계층”으로 하고, 같은 조 제목 외의 부분 중 “노약자 등”을 “노약자, 「지능정보화 기본법」 제2조제13호에 따른 정보 격차로 인해 민원서비스 이용에 제약을 받는 자(이하 “민원취약계층”이라 한다)”로 한다.

제12조의2를 다음과 같이 신설한다.

제12조의2(전자민원창구의 설치·운영) ① 행정기관의 장은 민원인이 해당 기관을 직접 방문하지 않고도 민원을 처리할 수 있도록 인터넷에 전자민원창구를 설치·운영할 수 있다. 다만, 전자민원창구를 설치하지 아니하였을 때에는 통합전자민원창구(「전자정부법」 제9조제3항에 따른 전자민원창구를 말한다. 이하 같다)에서 민원을 처리하게 할 수 있다.

② 행정기관의 장이 제1항에 따라 전자민원창구를 통하여 처리할

수 있는 사항은 국회규칙, 대법원규칙, 헌법재판소규칙, 중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정한다.

③ 그 밖에 전자민원창구의 설치·운영 등에 관하여 필요한 사항은 「전자정부법」 제9조의 규정을 준용한다.

제28조의2를 다음과 같이 신설한다.

제28조의2(전자증명서의 발급) ① 행정기관의 장은 제12조의2제1항에 따른 전자민원창구 또는 통합전자민원창구를 통하여 전자증명서를 발급할 수 있다.

② 제1항에 따라 전자증명서를 발급하는 경우 관계법령등에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고 수수료를 감면할 수 있다.

③ 제1항에 따라 발급할 수 있는 전자증명서의 종류는 행정안전부장관이 관계 행정기관의 장과의 협의를 거쳐 결정·고시한다.

## 부 칙

이 법은 공포 후 6개월이 경과한 날부터 시행한다.

## 신 · 구조문대비표

현 행	개 정 안
제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. 1. ~ 8. (생략) <u>&lt;신설&gt;</u>	제2조(정의) ----- -----. 1. ~ 8. (현행과 같음) 9. “전자증명서”란 행정기관의 장이 특정한 사실이나 관계 등을 증명하기 위하여 「전자정부법」 제2조제7호에 따른 전자문서 및 제2조제8호에 따른 전자화문서로 발급하는 민원문서를 말한다.
제11조(장애인 등에 대한 편의제공) 행정기관의 장은 민원의 신청 및 접수·처리 과정에서 장애인, 임산부, <u>노약자</u> 등에 대한 편의를 제공하기 위하여 노력하여야 한다.  <u>&lt;신설&gt;</u>	제11조(민원취약계층에 대한 편의제공) ----- ----- ----- <u>노약자</u> , 「지능정보화 기본법」 제2조제13호에 따른 정보 격차로 인해 민원 서비스 이용에 제약을 받는 자(이하 “민원취약계층”이라 한다) -----. 제12조의2(전자민원창구의 설치·운영) ① 행정기관의 장은 민원인이 해당 기관을 직접 방문하지 않고도 민원을 처리할

<신 설>

수 있도록 인터넷에 전자민원 창구를 설치·운영할 수 있다. 다만, 전자민원창구를 설치하지 아니하였을 때에는 통합전자민원창구(「전자정부법」 제9조 제3항에 따른 전자민원창구를 말한다. 이하 같다)에서 민원을 처리하게 할 수 있다.

② 행정기관의 장이 제1항에 따라 전자민원창구를 통하여 처리할 수 있는 사항은 국회규칙, 대법원규칙, 헌법재판소규칙, 중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정한다.

③ 그 밖에 전자민원창구의 설치·운영 등에 관하여 필요한 사항은 「전자정부법」 제9조의 규정을 준용한다.

제28조의2(전자증명서의 발급) ① 행정기관의 장은 제12조의2제1항에 따른 전자민원창구 또는 통합전자민원창구를 통하여 전자증명서를 발급할 수 있다.

② 제1항에 따라 전자증명서를 발급하는 경우 관계법령등에 특별한 규정이 있는 경우를 제

외하고 수수료를 감면할 수 있다.

③ 제1항에 따라 발급할 수 있는 전자증명서의 종류는 행정안전부장관이 관계 행정기관의 장과의 협의를 거쳐 결정·고시한다.