

민원 처리에 관한 법률 일부개정법률안

(서영교의원 대표발의)

의안 번호	8771
----------	------

발의연월일 : 2021. 3. 12.

발 의 자 : 서영교 · 강민정 · 김영배
김영호 · 박상혁 · 박홍근
양정숙 · 오영환 · 오영훈
이해식 · 임오경 · 임호선
한병도 의원(13인)

제안이유 및 주요내용

현행법은 민원의 공정하고 적법한 처리와 민원행정제도의 합리적 개선을 도모하여 국민의 권익을 보호하는 것을 그 목적으로 하고 있음.

그러나 최근 코로나바이러스감염증-19의 장기화에 따라 사회적 거리두기가 유지되고 있어 이에 따른 비대면 문화가 활성화되고 있고, 민원 분야에서도 비대면 문화의 적용과 기존 아날로그 방식에서 디지털 방식으로의 전환의 필요성이 증대되고 있음.

이에 국민이 기관 방문 없이 민원서비스를 이용할 수 있도록 전자민원창구 및 통합전자민원창구의 설립·운영근거를 마련하고 전자적 민원신청을 활성화하며 민원인 또한 구비서류를 전자문서 등으로 제출할 수 있도록 하여 비대면 민원서비스의 환경을 조성하고, 장애인이나 노약자 등 민원신청 및 처리과정에 취약할 수 있는 민원취약계층이

변화된 민원서비스로부터 소외되지 않을 수 있도록 다각도의 법적 기반을 강화하고자 하는 것임(안 제2조제9호, 제8조, 제10조의3, 제12조의2 등).

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 전자적 형태(「전자정부법」 제2조제7호에 따른 전자문서 및 제2조제8호에 따른 전자화문서를 말한다)로 발급하는 민원문서를 말한다.

제8조 제목 외의 부분을 제1항으로 하고, 같은 조에 제2항을 다음과 같이 신설한다.

- ② 행정기관의 장은 해당 기관에서 처리할 민원에 대하여 관계법령 등에서 전자적 신청에 대한 별도의 규정을 두고 있지 않은 경우에도 제1항에 따라 전자문서로 신청을 하게 할 수 있다.

법률 제17515호 민원 처리에 관한 법률 일부개정법률에 제10조의3을 다음과 같이 신설한다.

제10조의3(구비서류의 전자적 제출) ① 민원인은 민원의 신청에 필요한 구비서류를 「전자정부법」 제2조제7호에 따른 전자문서 또는 제2조제8호에 따른 전자화문서로 제출할 수 있다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 관계법령등에서 종이문서에 대해서만 효력을 인정한 경우
2. 해당 기관이 전자적으로 구비서류를 받을 수 있는 시스템이 구축되지 아니한 경우
3. 그 밖에 부득이한 사정으로 행정기관의 장이 전자적으로 구비서류를 받을 수 없는 경우로서 대통령령으로 정하는 경우

② 제1항에 따라 전자문서 또는 전자화문서로 제출된 구비서류의 활용 및 진본성 확인 등을 위하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제11조의 제목 중 “장애인 등에”를 “민원취약계층에”로 하고, 같은 조 제목 외의 부분을 제1항으로 하며, 같은 조 제1항(중전의 제목 외의 부분) 중 “등”을 “등 대통령령으로 정하는 민원취약계층(이하 “민원취약계층”이라 한다)”으로 하고, 같은 조에 제2항 및 제3항을 각각 다음과 같이 신설한다.

② 행정기관의 장은 예산의 범위에서 민원취약계층에게 편의를 제공하거나 민원 처리에 따른 수수료를 감면할 수 있다.

③ 민원취약계층에 대한 편의 제공 및 제2항에 따른 수수료 감면에 필요한 사항은 국회규칙, 대법원규칙, 헌법재판소규칙, 중앙선거관리위원회규칙, 대통령령 및 조례로 정한다.

제12조의2를 다음과 같이 신설한다.

제12조의2(전자민원창구의 설치·운영) ① 행정기관의 장은 민원인이 해당 기관을 방문하지 않고 민원을 처리할 수 있도록 인터넷에 전

자민원창구를 설치·운영할 수 있다. 다만, 전자민원창구를 설치하지 아니하였을 때에는 「전자정부법」 제9조제3항에 따른 통합전자민원창구(이하 “통합전자민원창구”라 한다)에서 민원을 처리하게 할 수 있다.

② 행정기관의 장이 제1항에 따라 전자민원창구 또는 통합전자민원창구를 통하여 처리할 수 있는 사항의 범위, 전자민원창구의 설치·운영, 수수료의 납부와 감면 등에 관하여 필요한 사항은 국회규칙, 대법원규칙, 헌법재판소규칙, 중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정한다.

제27조제1항 단서 중 “구술 또는 전화로”를 “구술, 전화 또는 휴대전화를 이용한 문자전송의 방법으로”로 하고, 같은 조 제2항 및 제3항을 각각 제3항 및 제4항으로 하며, 같은 조에 제2항을 다음과 같이 신설하고, 같은 조 제3항(중전의 제2항) 중 “제1항에”를 “제1항 또는 제2항에”로 한다.

② 행정기관의 장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 제1항 본문의 통지를 「전자정부법」 제2조제7호에 따른 전자문서로 통지하는 것으로 갈음할 수 있다. 다만, 제2호에 해당하는 경우 민원인이 요청하면 지체없이 민원 처리 결과에 관한 문서를 교부하여야 한다.

1. 민원인의 동의가 있는 경우

2. 민원인이 제12조의2에 따른 전자민원창구 또는 통합전자민원창구

를 통하여 전자문서로 민원을 신청하는 경우
제28조의2를 다음과 같이 신설한다.

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

② 행정기관의 장은 제1항에 따라 전자증명서를 발급하는 경우 관
계법령등에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 수수료를 감면
할 수 있다.

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

제36조제1항 중 “통합전자민원창구(이하 “통합전자민원창구”라 한다)
에”를 “통합전자민원창구에”로 한다.

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><신설></u>	제2조(정의) ----- -----. 1. ~ 8. (현행과 같음) 9. “전자증명서”란 행정기관의 장이 특정한 사실이나 관계 등을 증명하기 위하여 전자적 형태(「전자정부법」 제2조제7호에 따른 전자문서 및 제2조제8호에 따른 전자화문서를 말한다)로 발급하는 민원문서를 말한다.
제8조(민원의 신청) (생략) <u><신설></u>	제8조(민원의 신청) ① (현행 제목 외의 부분과 같음) ② 행정기관의 장은 해당 기관에서 처리할 민원에 대하여 관계법령등에서 전자적 신청에 대한 별도의 규정을 두고 있지 않은 경우에도 제1항에 따라 전자문서로 신청을 하게 할 수 있다.
법률 제17515호 민원 처리에 관한 법률 일부개정법률 <u><신설></u>	법률 제17515호 민원 처리에 관한 법률 일부개정법률 제10조의3(구비서류의 전자적 제

제11조(장애인 등에 대한 편의제공) 행정기관의 장은 민원의 신청 및 접수·처리 과정에서

출) ① 민원인은 민원의 신청에 필요한 구비서류를 「전자정부법」 제2조제7호에 따른 전자문서 또는 제2조제8호에 따른 전자화문서로 제출할 수 있다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 관계법령등에서 종이문서에 대해서만 효력을 인정한 경우
2. 해당 기관이 전자적으로 구비서류를 받을 수 있는 시스템이 구축되지 아니한 경우
3. 그 밖에 부득이한 사정으로 행정기관의 장이 전자적으로 구비서류를 받을 수 없는 경우로서 대통령령으로 정하는 경우

② 제1항에 따라 전자문서 또는 전자화문서로 제출된 구비서류의 활용 및 진본성 확인 등을 위하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제11조(민원취약계층에 대한 편의제공) ① -----

장애인, 임산부, 노약자 등에
대한 편의를 제공하기 위하여
노력하여야 한다.

<신 설>

<신 설>

<신 설>

-----등
대통령령으로 정하는 민원취약
계층(이하 “민원취약계층”이라
한다)-----.

② 행정기관의 장은 예산의 범
위에서 민원취약계층에게 편의
를 제공하거나 민원 처리에 따
른 수수료를 감면할 수 있다.

③ 민원취약계층에 대한 편의
제공 및 제2항에 따른 수수료
감면에 필요한 사항은 국회규
칙, 대법원규칙, 헌법재판소규
칙, 중앙선거관리위원회규칙,
대통령령 및 조례로 정한다.

제12조의2(전자민원창구의 설치·

운영) ① 행정기관의 장은 민
원인이 해당 기관을 방문하지
않고 민원을 처리할 수 있도록
인터넷에 전자민원창구를 설
치·운영할 수 있다. 다만, 전자
민원창구를 설치하지 아니하였
을 때에는 「전자정부법」 제9
조제3항에 따른 통합전자민원
창구(이하 “통합전자민원창구”
라 한다)에서 민원을 처리하게
할 수 있다.

② 행정기관의 장이 제1항에 따라 전자민원창구 또는 통합 전자민원창구를 통하여 처리할 수 있는 사항의 범위, 전자민원창구의 설치·운영, 수수료의 납부와 감면 등에 관하여 필요한 사항은 국회규칙, 대법원규칙, 헌법재판소규칙, 중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정한다.

제27조(처리결과와 통지) ① 행정기관의 장은 접수된 민원에 대한 처리를 완료한 때에는 그 결과를 민원인에게 문서로 통지하여야 한다. 다만, 기타민원의 경우와 통지에 신속을 요하거나 민원인이 요청하는 등 대통령령으로 정하는 경우에는 구술 또는 전화로 통지할 수 있다.

<신 설>

제27조(처리결과와 통지) ① -----

----- . -----

구술, 전화 또는 휴대전화를 이
용한 문자전송의 방법으로-----.

② 행정기관의 장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 제1항 본문의 통지를 「전자정부법」 제2조제7호에 따른 전자문서로 통지하는 것으로 갈음할 수 있다. 다만, 제2호에

② 행정기관의 장은 제1항에 따라 민원의 처리결과를 통지할 때에 민원의 내용을 거부하는 경우에는 거부 이유와 구제절차를 함께 통지하여야 한다.

③ (생략)

<신설>

해당하는 경우 민원인이 요청하면 지체없이 민원 처리 결과에 관한 문서를 교부하여야 한다.

1. 민원인의 동의가 있는 경우

2. 민원인이 제12조의2에 따른 전자민원창구 또는 통합전자민원창구를 통하여 전자문서로 민원을 신청하는 경우

③ -----제1항 또는 제2항에-----

-----.

④ (현행 제3항과 같음)

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

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

③ 제1항에 따라 발급할 수 있

