

민원 처리에 관한 법률 일부개정법률안

(강득구의원 대표발의)

의안 번호	9795
----------	------

발의연월일 : 2021. 4. 29.

발 의 자 : 강득구·강민정·김승원
류호정·문정복·박성준
박영순·서영교·서영석
양정숙·오영환·이광재
이상헌·정성호·정찬민
최종윤 의원(16인)

제안이유 및 주요내용

현행법은 민원을 처리하는 담당자는 담당 민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리하여야할 의무에 대하여는 규정하고 있으나 이들의 권리에 관한 사항은 부재함.

그런데 민원인의 폭언, 폭행, 위협 등으로 인하여 민원처리 담당자의 정신적 스트레스, 우울증, 자살이 지속적으로 발생하고 있음에도 불구하고 이와 관련한 규정이 미비하여 민원처리 담당자에 대한 보호조치가 제대로 이루어지지 않고 있다는 지적이 있음.

이에 민원을 처리하는 담당자에 대한 보호조치에 관한 사항을 규정함으로써 민원처리 담당자를 민원인의 폭행·폭언 등으로부터 보호하고 이들에 대한 인권증진을 도모하려는 것임(안 제4조의2 신설 등).

민원 처리에 관한 법률 일부개정법률안

민원 처리에 관한 법률 일부를 다음과 같이 개정한다.

제4조의 제목 중 “민원 처리”를 “민원처리”로 하고, 같은 조 중 “담당자”를 “담당자(이하 “민원처리 담당자”라 한다)”로 한다.

제4조의2를 다음과 같이 신설한다.

제4조의2(민원처리 담당자에 대한 보호조치) ① 행정기관의 장은 민원처리 담당자를 민원인의 폭언이나 성희롱, 폭행 등으로부터 보호하기 위하여 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.

1. 민원처리 담당자가 요청하는 경우 해당 민원인으로부터의 분리 및 업무담당자 교체
2. 민원처리 담당자에 대한 치료 및 상담 지원
3. 그 밖에 민원처리 담당자의 보호를 위하여 필요한 법적 조치 등 대통령령으로 정하는 조치

② 민원처리담당자는 행정기관의 장에 대하여 제1항 각 호의 조치를 요구할 수 있다.

③ 행정기관의 장은 제2항에 따른 민원처리 담당자의 요구를 이유로 해당 민원처리 담당자에게 불이익을 주어서는 아니 된다.

제5조제2항 중 “민원을 처리하는”을 “민원처리”로 한다.

제39조제3항 중 “민원을 처리하는”을 “민원처리”로 한다.

부 칙

이 법은 공포 후 6개월이 경과한 날부터 시행한다.

신·구조문대비표

현 행	개 정 안
<p>제4조(<u>민원 처리</u> 담당자의 의무) <u>민원을 처리하는 담당자는</u> <u>당 민원을 신속·공정·친절·적법</u> <u>하게 처리하여야 한다.</u> <u><신 설></u></p>	<p>제4조(<u>민원처리</u> 담당자의 의무) -----<u>담당자(이</u> <u>하 “민원처리 담당자”라 한다)</u> -----.</p> <p>제4조의2(<u>민원처리 담당자에 대</u> <u>한 보호조치</u>) ① <u>행정기관의</u> <u>장은 민원처리 담당자를 민원</u> <u>인의 폭언이나 성희롱, 폭행 등</u> <u>으로부터 보호하기 위하여 다</u> <u>음 각 호의 조치를 하여야 한</u> <u>다.</u></p> <p>1. <u>민원처리 담당자가 요청하는</u> <u>경우 해당 민원인으로부터의</u> <u>분리 및 업무담당자 교체</u></p> <p>2. <u>민원처리 담당자에 대한 치</u> <u>료 및 상담 지원</u></p> <p>3. <u>그 밖에 민원처리 담당자의</u> <u>보호를 위하여 필요한 법적</u> <u>조치 등 대통령령으로 정하는</u> <u>조치</u></p> <p>② <u>민원처리담당자는 행정기관</u> <u>의 장에 대하여 제1항 각 호의</u> <u>조치를 요구할 수 있다.</u></p>

	<u>③ 행정기관의 장은 제2항에 따른 민원처리 담당자의 요구를 이유로 해당 민원처리 담당자에게 불이익을 주어서는 아니 된다.</u>
제5조(민원인의 권리와 의무) ① (생략) ② 민원인은 <u>민원을 처리하는</u> 담당자의 적법한 민원처리를 위한 요청에 협조하여야 하고, 행정기관에 부당한 요구를 하거나 다른 민원인에 대한 민원처리를 지연시키는 등 공무를 방해하는 행위를 하여서는 아니 된다.	제5조(민원인의 권리와 의무) ① (현행과 같음) ② ----- <u>민원처리</u> ----- ----- ----- ----- ----- ----- -----.
제39조(민원제도의 개선) ①・② (생략) ③ 행정기관의 장과 <u>민원을 처리하는</u> 담당자는 민원제도에 대한 개선안을 행정안전부장관 또는 그 민원의 소관 행정기관의 장에게 제출할 수 있다. ④ ~ ⑥ (생략)	제39조(민원제도의 개선) ①・② (현행과 같음) ③ ----- <u>민원처리</u> ----- ----- ----- -----. ④ ~ ⑥ (현행과 같음)