

민원 처리에 관한 법률 일부개정법률안
(서영교의원 대표발의)

의안 번호	12152
----------	-------

발의연월일 : 2021. 8. 20.

발 의 자 : 서영교 · 김교홍 · 김영호
박 정 · 신정훈 · 양정숙
오영환 · 이병훈 · 임오경
한병도 의원(10인)

제안이유

코로나바이러스감염증-19의 확산에 따라 사회 전반에 비대면 문화가 새로운 흐름으로 대두되면서 민원 분야에서도 디지털 전환 가속화 요구가 증대되고 있음.

그러나 현행법은 주로 방문에 의한 민원을 전제하여 민원 처리에 관한 사항을 규율하고 있으며 전자적 방식의 민원 처리에 관하여는 「전자정부법」이 별도로 규율하고 있어, 현행법이 디지털 민원서비스로의 전환 추세에서 민원에 관한 기본법으로서의 역할을 적극적으로 수행하지 못하는 측면이 있음.

이에 「전자정부법」 내의 전자적 민원 처리와 관련된 조항을 「민원 처리에 관한 법률」에 이관하여 국민이 기관 방문 없이 민원서비스를 이용할 수 있도록 전자민원창구의 설립·운영근거를 마련하고, 전자적 민원신청 및 통지를 활성화하며, 민원인이 구비서류를 전자문

서 등으로 제출할 수 있도록 하는 등 비대면 민원서비스 제공을 위한 법적 기반을 강화하고 민원 처리에 관한 법체계를 일원화하려는 것임(안 제2조제7호 삭제, 제8조의2 신설 등).

주요내용

- 가. 개별 법령에서 증명서류 또는 구비서류의 제출 및 처리결과의 통지 등에 관하여 별도의 규정을 두고 있지 않은 경우에는 민원인이 전자적으로 증명서류 또는 구비서류를 제출하고 그 처리결과를 전자적으로 통지받을 수 있도록 함(안 제8조의2 및 제27조).
- 나. 행정기관이 민원 처리에 필요한 증명서류 또는 구비서류를 다른 행정기관으로부터 전자문서로 직접 발급받아 확인할 수 있는 등의 경우에는 행정기관이 민원인에게 별도의 증명서류 또는 구비서류 제출을 요구할 수 없도록 함(안 제10조).
- 다. 민원인이 해당 기관을 직접 방문하지 않고 민원을 처리할 수 있도록 인터넷에 전자민원창구 및 통합전자민원창구를 구축·운영할 수 있도록 함(안 제12조의2).
- 라. 민원 신청의 편의를 제고하기 위하여 민원관련 법령, 민원 편람, 민원의 처리 기준 및 절차 등 민원 신청에 필요한 정보를 인터넷을 통해 전자적으로 제공할 수 있도록 함(안 제13조).
- 마. 민원인이 민원 수수료를 납부하는 방법으로 정보통신망을 이용한 전자화폐·전자결제 등을 이용할 수 있도록 함(안 제29조).

참고사항

이 법률안은 서영교의원이 대표발의한 「전자정부법 일부개정법률안」(의안번호 제12146호)의 의결을 전제로 하는 것이므로 같은 법률안이 의결되지 아니하거나 수정의결되는 경우에는 이에 맞추어 조정되어야 할 것임.

민원 처리에 관한 법률 일부개정법률안

민원 처리에 관한 법률 일부를 다음과 같이 개정한다.

제2조제7호를 삭제한다.

제8조의2를 다음과 같이 신설한다.

제8조의2(증명서류 또는 구비서류의 전자적 제출) ① 민원인은 민원의 처리에 필요한 증명서류나 구비서류를 「전자정부법」 제2조제7호에 따른 전자문서(이하 “전자문서”라 한다)나 같은 조 제8호에 따른 전자화문서(이하 “전자화문서”라 한다)로 제출할 수 있다. 다만, 행정기관이 전자문서나 전자화문서로 증명서류나 구비서류를 받을 수 있는 정보시스템을 구축하지 아니한 경우 등 대통령령으로 정하는 사유가 있는 경우에는 그러하지 아니하다.

② 제1항에 따라 전자문서 또는 전자화문서로 제출된 증명서류나 구비서류의 진본성(眞本性) 확인 등을 위하여 필요한 사항은 국회규칙, 대법원규칙, 헌법재판소규칙, 중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정한다.

제10조제3항에 제4호를 다음과 같이 신설하고, 같은 조 제4항을 제7항으로 하며, 같은 조에 제4항부터 제6항까지 및 제8항을 각각 다음과 같이 신설한다.

4. 행정기관이 증명서류나 구비서류를 다른 행정기관으로부터 전자 문서로 직접 발급받아 그 민원의 처리에 필요한 내용을 확인할 수 있는 경우로서 민원인이 행정기관에 미리 해당 증명서류 또는 구비서류에 대하여 관계법령등에서 정한 수수료 등을 납부한 경우

④ 행정기관의 장이 제3항에 따라 증명서류나 구비서류를 확인·처리한 경우에는 관계법령등에서 정한 절차에 따라 증명서류나 구비서류를 확인·처리한 것으로 본다.

⑤ 행정기관의 장은 제3항제3호에 따라 행정정보의 공동이용을 통하여 민원인의 증명서류 또는 구비서류 제출을 갈음하는 경우에는 증명서류나 구비서류의 발급기관의 장과 협의하여 해당 증명서류나 구비서류에 대한 수수료를 감면할 수 있다.

⑥ 행정기관의 장은 제3항제3호에 따라 행정정보의 공동이용을 통하여 그 내용을 확인할 수 있는 민원의 종류·범위와 그 밖에 필요한 사항을 인터넷 홈페이지 등을 통하여 공표하여야 한다.

⑧ 제3항부터 제6항까지의 규정에 따라 민원의 처리에 필요한 내용을 확인하기 위한 절차와 그 밖에 필요한 사항에 대하여는 국회규칙, 대법원규칙, 헌법재판소규칙, 중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정한다.

제12조의2를 다음과 같이 신설한다.

제12조의2(전자민원창구 및 통합전자민원창구의 운영 등) ① 행정기관

의 장은 민원인이 해당 기관을 직접 방문하지 아니하고도 민원을 처리할 수 있도록 관계법령등을 개선하고 민원의 전자적 처리를 위한 시설과 정보시스템을 구축하는 등 필요한 조치를 하여야 한다.

② 행정기관의 장은 제1항에 따른 조치로서 인터넷을 통하여 민원을 신청·접수받아 처리할 수 있는 정보시스템(이하 “전자민원창구”라 한다)을 구축·운영할 수 있다. 다만, 전자민원창구를 구축하지 아니한 경우에는 제3항에 따른 통합전자민원창구를 통해 민원을 신청·접수받아 처리할 수 있다.

③ 행정안전부장관은 전자민원창구의 구축·운영을 지원하고 각 행정기관의 전자민원창구를 연계하기 위하여 통합전자민원창구를 구축·운영할 수 있다.

④ 민원인이 전자민원창구나 제3항에 따른 통합전자민원창구(이하 “통합전자민원창구”라 한다)를 통하여 민원을 신청한 경우에는 관계법령등에 따라 해당 민원을 소관하는 행정기관에 민원을 신청한 것으로 본다.

⑤ 행정기관의 장은 전자민원창구나 통합전자민원창구를 통하여 민원을 처리하는 경우에는 다른 법률에도 불구하고 수수료를 감면할 수 있다.

⑥ 행정기관의 장은 전자민원창구나 통합전자민원창구를 통하여 민원을 신청한 민원인이 정보통신망을 이용한 전자화폐·전자결제 등의 방법으로 수수료를 납부하는 경우에는 해당 수수료 외에 별도의

업무처리비용을 함께 청구할 수 있다.

⑦ 전자민원창구 및 통합전자민원창구의 구축·운영, 제5항에 따라 수수료를 감면할 수 있는 민원의 범위 및 감면 비율과 제6항에 따른 업무처리비용의 청구 기준 등에 관하여 필요한 사항은 국회규칙, 대법원규칙, 헌법재판소규칙, 중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정한다.

제13조의 제목 “(민원편람의 비치 등 신청편의의 제공)”을 “(민원 신청의 편의 제공)”으로 하고, 같은 조 중 “민원의 신청에 필요한 사항을 게시(인터넷 등을 통한 게시를 포함한다)하거나 편람을 비치하는 등”을 “민원 관련 법령·편람과 민원의 처리 기준과 절차 등 민원의 신청에 필요한 사항을 게시하고 이를 인터넷 홈페이지를 통하여 제공하는 등”으로 한다.

제27조제1항 단서 중 “구술 또는 전화로”를 “구술, 전화, 문자메시지, 팩시밀리 또는 전자우편 등으로”로 하고, 같은 조 제2항 및 제3항을 각각 제3항 및 제4항으로 하며, 같은 조에 제2항을 다음과 같이 신설하고, 같은 조 제3항(종전의 제2항) 중 “제1항”을 “제1항 또는 제2항”으로 하며, 같은 조 제4항(종전의 제3항) 중 “「전자정부법」 제2조제7호에 따른 전자문서 및 같은 조 제8호에 따른 전자화문서”를 “전자문서 및 전자화문서”로 한다.

② 행정기관의 장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 제1항 본문의 규정에 따른 통지를 전자문서로 통지하는 것으로 갈

음할 수 있다. 다만, 제2호에 해당하는 경우에는 민원인이 요청하면 지체 없이 민원 처리 결과에 관한 문서를 교부하여야 한다.

1. 민원인의 동의가 있는 경우

2. 민원인이 전자민원창구나 통합전자민원창구를 통하여 전자문서로 민원을 신청하는 경우

제29조 중 “현금·수입인지·수입증지 외의”를 “현금·수입인지·수입증지 외에 정보통신망을 이용한 전자화폐·전자결제 등”으로 한다.

제36조제1항 중 “「전자정부법」 제9조제3항에 따른 통합전자민원창구(이하 “통합전자민원창구”라 한다)”를 “통합전자민원창구”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. ~ 6. (생 략) 7. “전자민원창구”란 「전자정부법」 제9조에 따라 설치된 전자민원창구를 말한다. 8. (생 략) <u><신 설></u>	제2조(정의) ----- -----. 1. ~ 6. (현행과 같음) <u><삭 제></u> 8. (현행과 같음) <u>제8조의2(증명서류 또는 구비서류의 전자적 제출) ① 민원인은 민원의 처리에 필요한 증명서류나 구비서류를 「전자정부법」 제2조제7호에 따른 전자문서(이하 “전자문서”라 한다)나 같은 조 제8호에 따른 전자화문서(이하 “전자화문서”라 한다)로 제출할 수 있다. 다만, 행정기관이 전자문서나 전자화문서로 증명서류나 구비서류를 받을 수 있는 정보시스템을 구축하지 아니한 경우 등 대통령령으로 정하는 사유가 있는 경우에는 그러하지 아니하다.</u> <u>② 제1항에 따라 전자문서 또</u>

제10조(불필요한 서류 요구의 금지) ①·② (생략)

③ 행정기관의 장은 민원을 접수·처리할 때에 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 민원인에게 관련 증명서류 또는 구비서류의 제출을 요구할 수 없으며, 그 민원을 처리하는 담당자가 직접 이를 확인·처리하여야 한다.

1. ~ 3. (생략)

<신설>

는 전자화문서로 제출된 증명서류나 구비서류의 진본성(眞本性) 확인 등을 위하여 필요한 사항은 국회규칙, 대법원규칙, 헌법재판소규칙, 중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정한다.

제10조(불필요한 서류 요구의 금지) ①·② (현행과 같음)

③ -----

-----.

1. ~ 3. (현행과 같음)

4. 행정기관이 증명서류나 구비서류를 다른 행정기관으로부터 전자문서로 직접 발급받아 그 민원의 처리에 필요한 내용을 확인할 수 있는 경우로서 민원인이 행정기관에 미리 해당 증명서류 또는 구비서류에 대하여 관계법령등

<신 설>

<신 설>

<신 설>

④ (생 략)

<신 설>

에서 정한 수수료 등을 납부
한 경우

④ 행정기관의 장이 제3항에
따라 증명서류나 구비서류를
확인·처리한 경우에는 관계법
령등에서 정한 절차에 따라 증
명서류나 구비서류를 확인·처
리한 것으로 본다.

⑤ 행정기관의 장은 제3항제3
호에 따라 행정정보의 공동이
용을 통하여 민원인의 증명서
류 또는 구비서류 제출을 갈음
하는 경우에는 증명서류나 구
비서류의 발급기관의 장과 협
의하여 해당 증명서류나 구비
서류에 대한 수수료를 감면할
수 있다.

⑥ 행정기관의 장은 제3항제3
호에 따라 행정정보의 공동이
용을 통하여 그 내용을 확인할
수 있는 민원의 종류·범위와
그 밖에 필요한 사항을 인터넷
홈페이지 등을 통하여 공표하
여야 한다.

⑦ (현행 제4항과 같음)

⑧ 제3항부터 제6항까지의 규

<신 설>

정에 따라 민원의 처리에 필요한 내용을 확인하기 위한 절차와 그 밖에 필요한 사항에 대하여는 국회규칙, 대법원규칙, 헌법재판소규칙, 중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정한다.

제12조의2(전자민원창구 및 통합

전자민원창구의 운영 등) ① 행정기관의 장은 민원인이 해당 기관을 직접 방문하지 아니하고도 민원을 처리할 수 있도록 관계법령등을 개선하고 민원의 전자적 처리를 위한 시설과 정보시스템을 구축하는 등 필요한 조치를 하여야 한다.

② 행정기관의 장은 제1항에 따른 조치로서 인터넷을 통하여 민원을 신청·접수받아 처리할 수 있는 정보시스템(이하 “전자민원창구”라 한다)을 구축·운영할 수 있다. 다만, 전자민원창구를 구축하지 아니한 경우에는 제3항에 따른 통합전자민원창구를 통해 민원을 신청·접수받아 처리할 수 있다.

③ 행정안전부장관은 전자민원창구의 구축·운영을 지원하고 각 행정기관의 전자민원창구를 연계하기 위하여 통합전자민원창구를 구축·운영할 수 있다.

④ 민원인이 전자민원창구나 제3항에 따른 통합전자민원창구(이하 “통합전자민원창구”라 한다)를 통하여 민원을 신청한 경우에는 관계법령등에 따라 해당 민원을 소관하는 행정기관에 민원을 신청한 것으로 본다.

⑤ 행정기관의 장은 전자민원창구나 통합전자민원창구를 통하여 민원을 처리하는 경우에는 다른 법률에도 불구하고 수수료를 감면할 수 있다.

⑥ 행정기관의 장은 전자민원창구나 통합전자민원창구를 통하여 민원을 신청한 민원인이 정보통신망을 이용한 전자화폐·전자결제 등의 방법으로 수수료를 납부하는 경우에는 해당 수수료 외에 별도의 업무처리비용을 함께 청구할 수 있다.

	<u>⑦ 전자민원창구 및 통합전자민원창구의 구축·운영, 제5항에 따라 수수료를 감면할 수 있는 민원의 범위 및 감면 비율과 제6항에 따른 업무처리비용의 청구 기준 등에 관하여 필요한 사항은 국회규칙, 대법원규칙, 헌법재판소규칙, 중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정한다.</u>
제13조(민원편람의 비치 등 신청 편의의 제공) 행정기관의 장은 민원실(민원실이 설치되지 아니한 기관의 경우에는 문서의 접수·발송을 주관하는 부서를 말한다)에 <u>민원의 신청에 필요한 사항을 게시(인터넷 등을 통한 게시를 포함한다)하거나 편람을 비치하는 등</u> 민원인에게 민원 신청의 편의를 제공하여야 한다.	제13조(민원 신청의 편의 제공) - ----- ----- ----- ----- ----- <u>민원 관련 법령·편람과 민원의 처리 기준과 절차 등 민원의 신청에 필요한 사항을 게시하고 이를 인터넷 홈페이지를 통하여 제공하는 등</u> ----- ----- -----.
제27조(처리결과의 통지) ① 행정기관의 장은 접수된 민원에 대한 처리를 완료한 때에는 그 결과를 민원인에게 문서로 통	제27조(처리결과의 통지) ① ---- ----- ----- -----

지하여야 한다. 다만, 기타민원의 경우와 통지에 신속을 요하거나 민원인이 요청하는 등 대통령령으로 정하는 경우에는 구술 또는 전화로 통지할 수 있다.

<신 설>

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

-----.

구술, 전화, 문자메시지, 팩시밀리 또는 전자우편 등으로-----
-----.

② 행정기관의 장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 제1항 본문의 규정에 따른 통지를 전자문서로 통지하는 것으로 갈음할 수 있다.
다만, 제2호에 해당하는 경우에는 민원인이 요청하면 지체 없이 민원 처리 결과에 관한 문서를 교부하여야 한다.

1. 민원인의 동의가 있는 경우
2. 민원인이 전자민원창구나 통합전자민원창구를 통하여 전자문서로 민원을 신청하는 경우

③ -----제1항 또는 제2항-----

③ 행정기관의 장은 제1항에 따른 민원의 처리결과를 허가서·신고필증·증명서 등의 문서(「전자정부법」 제2조제7호에 따른 전자문서 및 같은 조 제8호에 따른 전자화문서)는 제외한다)로 민원인에게 직접 교부할 필요가 있는 때에는 그 민원인 또는 그 위임을 받은 자임을 확인한 후에 이를 교부하여야 한다.

제29조(민원수수료 등의 납부방법) 행정기관의 장은 민원인의 편의를 위하여 민원인이 현금·수입인지·수입증지 외의 다양한 방법으로 민원 처리에 따른 수수료 등을 납부할 수 있도록 조치하여야 한다.

제36조(민원처리기준표의 고시 등) ① 행정안전부장관은 민원인의 편의를 위하여 관계법령 등에 규정되어 있는 민원의 처리기관, 처리기간, 구비서류, 처

-----.

④ -----

전자문서 및 전자화문서-----

-----.

제29조(민원수수료 등의 납부방법) -----
-----현금
·수입인지·수입증지 외에 정보통신망을 이용한 전자화폐·전자결제 등-----

-----.

제36조(민원처리기준표의 고시 등) ① -----

<p>리절차, 신청방법 등에 관한 사항을 종합한 민원처리기준표를 작성하여 관보에 고시하고 「전자정부법」 제9조제3항에 따른 <u>통합전자민원창구</u>(이하 “<u>통합전자민원창구</u>”라 한다)에 게시하여야 한다.</p> <p>②·③ (생략)</p>	<p>----- ----- ----- <u>통합전자민원창구</u>----- -----.</p> <p>②·③ (현행과 같음)</p>
---	--