

민원 처리에 관한 법률 일부개정법률안

의안 번호	4890
----------	------

제출연월일 : 2024. 10. .

제 출 자 : 정 부

제안이유 및 주요내용

악성민원으로부터 민원 처리 담당자 보호를 강화하기 위하여 민원 내용에 폭언이나 성희롱 등의 표현이 상당 부분 포함되어 있어 정상적인 민원으로 보기 어려운 경우에는 행정기관의 장이 해당 민원을 처리하지 아니할 수 있도록 하는 근거를 마련하고, 행정기관의 장은 청원이나 국민제안 등으로 처리된 민원이 다시 접수된 경우에는 해당 민원을 종결처리할 수 있도록 하며, 대통령령으로 규정하던 사항인 민원 처리 담당자를 보호하기 위한 구체적인 조치와 민원인에 대한 전자민원창구 등 이용 제한 조치의 근거를 법률로 상향하여 규정하는 등 현행 제도의 운영상 나타난 일부 미비점을 개선·보완하려는 것임.

민원 처리에 관한 법률 일부개정법률안

민원 처리에 관한 법률 일부를 다음과 같이 개정한다.

제4조제2항을 다음과 같이 하고, 같은 조 제3항 및 제4항을 각각 제4항 및 제5항으로 하며, 같은 조에 제3항을 다음과 같이 신설하고, 같은 조 제5항(종전의 제4항) 중 “제3항에 따른 민원 처리 담당자의 요구”를 “민원 처리 담당자의 제3항에 따른 종료 조치나 제4항에 따른 요구”로 한다.

② 행정기관의 장은 민원인의 폭언·폭행, 목적이 정당하지 아니한 반복 민원 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해 예방 및 치료 등을 위한 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.

1. 민원 처리 담당자의 안전을 보장하기 위한 영상정보처리기기·호출장치·보호조치음성안내 등 안전장비의 설치 및 안전요원 등의 배치
2. 민원인의 폭언·폭행 등을 방지하고 증거를 수집하기 위한 휴대용 영상음성기록장비, 녹음전화 등의 운영
3. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위로 민원 처리를 지연시키거나 방해하는 민원인에 대한 퇴거 또는 일시적 출입 제한

가. 폭언·폭행

나. 무기·흉기 등 위험한 물건의 소지

다. 목적이 정당하지 아니한 반복·중복 민원 제기를 통한 공무
방해 행위

라. 그 밖에 다른 민원인이나 민원 처리 담당자에게 신체적·정신
적 피해를 입히는 행위

4. 민원인의 폭언·폭행 등이 발생한 경우 민원인으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위한 조치로서 민원 처리 담당자의 분리 또는 업무의 일시적 중단
5. 민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 신체적·정신적 피해의 치료 및 상담 지원
6. 폭언·폭행 등 형사처벌 규정을 위반한 행위를 한 민원인에 대한 수사기관에의 고발
7. 민원 처리 담당자가 제6호에 해당하는 민원인에 대한 고소를 희망하는 경우 해당 고소를 위한 행정적·절차적 지원
8. 민원인의 폭언·폭행 등으로 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 민원 처리 담당자를 지원하기 위한 조치로서 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류 제출 등 필요한 지원
9. 민원인과의 전화 또는 면담에 대한 1회당 권장 시간 설정. 이 경우 민원별 특성을 고려하여 권장 시간을 달리 설정할 수 있다.
10. 그 밖에 민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해 예방 및 치료

등을 위하여 필요하다고 인정되는 조치로서 대통령령으로 정하는 조치

③ 행정기관의 장 또는 민원 처리 담당자는 다음 각 호의 경우 민원인과의 전화나 면담을 종료할 수 있다. 이 경우 종료하기 전에 해당 사유를 민원인에게 고지하여야 한다.

1. 전화나 면담 중 민원인이 반복적·지속적으로 욕설, 헐박 등 폭언을 하거나 모욕, 성적인 언동 등을 통하여 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 행위(이하 “성희롱”이라 한다)를 한 경우
2. 제2항제9호에 따른 권장 시간을 상당히 초과하여 공무를 방해한 경우

제11조제1항 중 “사람”을 “사람 등 대통령령으로 정하는 사람”으로 한다.

제12조의3을 다음과 같이 신설한다.

제12조의3(전자민원창구 등의 이용 제한·정지) 전자민원창구 또는 통합전자민원창구를 운영하는 행정기관의 장은 민원인 또는 그 위임을 받은 자가 전자민원창구 또는 통합전자민원창구를 통하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 한 경우에는 대통령령으로 정하는 절차와 방법에 따라 민원인 또는 그 위임을 받은 자의 전자민원창구 또는 통합전자민원창구 이용을 제한하거나 정지할 수 있다.

1. 정당하지 아니한 목적으로 전자적 수단 등을 비정상적으로 이용

하여 동일한 내용의 민원을 반복적·중복적으로 제기하여 행정기관의 공무나 다른 민원인의 전자민원창구 또는 통합전자민원창구 이용을 방해하는 행위

2. 다른 민원인의 정보를 도용하여 행정기관의 공무나 다른 민원인의 전자민원창구 또는 통합전자민원창구 이용을 방해하는 행위

3. 고의 또는 중대한 과실로 전자민원창구 또는 통합전자민원창구에 장애를 일으키는 행위

4. 그 밖에 행정기관의 공무나 다른 민원인의 전자민원창구 또는 통합전자민원창구 이용을 방해하는 행위로서 대통령령으로 정하는 행위

제21조에 제10호를 다음과 같이 신설한다.

10. 민원 내용에 욕설, 협박 등 폭언이나 모욕, 성희롱 등의 표현이 상당 부분 포함되어 있어 정상적인 민원으로 보기 어려운 경우
제23조제2항 및 제3항을 각각 제3항 및 제4항으로 하고, 같은 조에 제2항을 다음과 같이 신설하며, 같은 조 제4항(종전의 제3항)을 다음과 같이 한다.

② 행정기관의 장은 「청원법」에 따른 청원, 「행정절차법」 제52조의2에 따른 국민제안 또는 「국가공무원법」 제53조에 따른 제안으로 처리된 동일한 내용의 민원이 다시 접수된 경우에는 해당 민원을 종결처리할 수 있다. 이 경우 그 사유를 민원인에게 통지하여야 한다.

④ 행정기관의 장은 제1항부터 제3항까지의 규정에 따른 동일한 내용의 민원 여부를 결정할 때에는 해당 민원의 성격, 종전 민원과의 내용적 유사성·관련성, 공무 방해 의도 유무 및 종전 민원과 동일한 답변을 할 수밖에 없는 사정 등을 종합적으로 고려하여야 한다.

부 칙

제1조(시행일) 이 법은 공포 후 3개월이 경과한 날부터 시행한다.

제2조(전자민원창구 등의 이용 제한·정지에 관한 적용례) 제12조의3의 개정규정은 이 법 시행 이후 민원인 또는 그 위임을 받은 자가 같은 조 각 호에 따른 행위를 하는 경우부터 적용한다.

신 · 구조문대비표

현 행	개 정 안
제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호) ① (생 략) <u>② 행정기관의 장은 민원인 등의 폭언·폭행, 목적이 정당하지 아니한 반복 민원 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.</u>	제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호) ① (현행과 같음) <u>② 행정기관의 장은 민원인의 폭언·폭행, 목적이 정당하지 아니한 반복 민원 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해 예방 및 치료 등을 위한 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.</u> <u>1. 민원 처리 담당자의 안전을 보장하기 위한 영상정보처리 기기·호출장치·보호조치음 성안내 등 안전장비의 설치 및 안전요원 등의 배치</u> <u>2. 민원인의 폭언·폭행 등을 방지하고 증거를 수집하기 위한 휴대용 영상음성기록장비, 녹음전화 등의 운영</u> <u>3. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위로 민원 처리를 지연시키거나 방해하는 민원인에 대한 퇴거 또는 일시적 출입 제한</u>

가. 폭언 · 폭행

나. 무기 · 흉기 등 위험한 물
건의 소지

다. 목적이 정당하지 아니한
반복 · 중복 민원 제기를
통한 공무 방해 행위

라. 그 밖에 다른 민원인이나
민원 처리 담당자에게 신
체적 · 정신적 피해를 입히
는 행위

4. 민원인의 폭언 · 폭행 등이
발생한 경우 민원인으로부터
민원 처리 담당자를 보호하기
위한 조치로서 민원 처리 담
당자의 분리 또는 업무의 일
시적 중단

5. 민원인의 폭언 · 폭행 등으로
인한 신체적 · 정신적 피해의
치료 및 상담 지원

6. 폭언 · 폭행 등 형사처벌 규
정을 위반한 행위를 한 민원
인에 대한 수사기관에의 고발

7. 민원 처리 담당자가 제6호에
해당하는 민원인에 대한 고소
를 희망하는 경우 해당 고소
를 위한 행정적 · 절차적 지원

<신 설>

8. 민원인의 폭언·폭행 등으로
고소·고발 또는 손해배상 청
구 등이 발생한 경우 민원 처
리 담당자를 지원하기 위한
조치로서 관할 수사기관 또는
법원에 증거물·증거서류 제
출 등 필요한 지원

9. 민원인과의 전화 또는 면담
에 대한 1회당 권장 시간 설
정. 이 경우 민원별 특성을 고
려하여 권장 시간을 달리 설
정할 수 있다.

10. 그 밖에 민원 처리 담당자의
신체적·정신적 피해 예방
및 치료 등을 위하여 필요하
다고 인정되는 조치로서 대
통령령으로 정하는 조치

③ 행정기관의 장 또는 민원 처
리 담당자는 다음 각 호의 경우
민원인과의 전화나 면담을 종료
할 수 있다. 이 경우 종료하기
전에 해당 사유를 민원인에게
고지하여야 한다.

1. 전화나 면담 중 민원인이 반
복적·지속적으로 욕설, 헐박
등 폭언을 하거나 모욕, 성적

용 제한·정지) 전자민원창구
또는 통합전자민원창구를 운영
하는 행정기관의 장은 민원인
또는 그 위임을 받은 자가 전자
민원창구 또는 통합전자민원창
구를 통하여 다음 각 호의 어느
하나에 해당하는 행위를 한 경
우에는 대통령령으로 정하는 절
차와 방법에 따라 민원인 또는
그 위임을 받은 자의 전자민원
창구 또는 통합전자민원창구 이
용을 제한하거나 정지할 수 있
다.

1. 정당하지 아니한 목적으로
전자적 수단 등을 비정상적으
로 이용하여 동일한 내용의
민원을 반복적·중복적으로
제기하여 행정기관의 공무나
다른 민원인의 전자민원창구
또는 통합전자민원창구 이용
을 방해하는 행위

2. 다른 민원인의 정보를 도용
하여 행정기관의 공무나 다른
민원인의 전자민원창구 또는
통합전자민원창구 이용을 방
해하는 행위

<p>제21조(민원 처리의 예외) 행정기 관의 장은 접수된 민원(법정민 원을 제외한다. 이하 이 조에서 같다)이 다음 각 호의 어느 하 나에 해당하는 경우에는 그 민 원을 처리하지 아니할 수 있다. 이 경우 그 사유를 해당 민원인 에게 통지하여야 한다.</p> <p>1. ~ 9. (생 략)</p> <p><u><신 설></u></p> <p>제23조(반복 및 중복 민원의 처 리) ① (생 략)</p> <p><u><신 설></u></p>	<p>3. <u>고의 또는 중대한 과실로 전 자민원창구 또는 통합전자민 원창구에 장애를 일으키는 행 위</u></p> <p>4. <u>그 밖에 행정기관의 공무나 다른 민원인의 전자민원창구 또는 통합전자민원창구 이용 을 방해하는 행위로서 대통령 령으로 정하는 행위</u></p> <p>제21조(민원 처리의 예외) ----- ----- ----- ----- -----. ----- -----.</p> <p>1. ~ 9. (현행과 같음)</p> <p>10. <u>민원 내용에 욕설, 협박 등 폭언이나 모욕, 성희롱 등의 표현이 상당 부분 포함되어 있어 정상적인 민원으로 보 기 어려운 경우</u></p> <p>제23조(반복 및 중복 민원의 처 리) ① (현행과 같음)</p> <p>② <u>행정기관의 장은 「청원법」</u></p>
--	---

<p>② (생 략)</p> <p>③ 행정기관의 장은 제1항 및 제2항에 따른 동일한 내용의 민원인지 여부에 대하여는 해당 민원의 성격, 종전 민원과의 내용적 유사성·관련성 및 종전 민원과 동일한 답변을 할 수 밖에 없는 사정 등을 종합적으로 고려하여 결정하여야 한다.</p>	<p>에 따른 청원, 「행정절차법」 제52조의2에 따른 국민제안 또는 「국가공무원법」 제53조에 따른 제안으로 처리된 동일한 내용의 민원이 다시 접수된 경우에는 해당 민원을 종결처리할 수 있다. 이 경우 그 사유를 민원인에게 통지하여야 한다.</p> <p>③ (현행 제2항과 같음)</p> <p>④ 행정기관의 장은 제1항부터 제3항까지의 규정에 따른 동일한 내용의 민원 여부를 결정할 때에는 해당 민원의 성격, 종전 민원과의 내용적 유사성·관련성, 공무 방해 의도 유무 및 종전 민원과 동일한 답변을 할 수 밖에 없는 사정 등을 종합적으로 고려하여야 한다.</p>
---	---