

민원 처리에 관한 법률 일부개정법률안

(권칠승의원 대표발의)

의안 번호	4293
----------	------

발의연월일 : 2024. 9. 25.

발 의 자 : 권칠승 · 송옥주 · 김태선
김태년 · 박 정 · 윤종균
강득구 · 이성윤 · 허 영
윤호중 의원(10인)

제안이유

현행법은 행정기관의 장이 민원 처리를 하지 아니할 수 있는 사항 및 동일한 내용의 반복 민원 등에 관한 처리 등에 관한 사항을 규정하여 행정력의 낭비를 방지하고 민원 처리 담당자를 보호할 수 있도록 하고 있음.

그런데 위법한 행위를 요구하는 민원이나 기존 처리된 민원과 유사한 내용의 반복 민원 등에 관하여는 별도로 규정하고 있지 아니하여 비효율적인 행정처리가 이루어질 수밖에 없는 상황임.

이에, 합리적이고 효율적인 민원처리가 이루어지고 민원 처리 담당자가 한층 더 보호될 수 있도록 관련 조항을 보완하려는 것임.

주요내용

가. 행정안전부장관은 민원 처리 담당자의 보호를 위하여 이루어진 행

정기관의 조치에 대하여 실태조사를 매년 실시하도록 하고, 관계 행정기관의 장과 협의를 거쳐 실태조사 결과를 반영한 대책을 마련 하는 등 민원 처리 담당자를 보호하기 위한 조치를 하도록 함(안 제4조의2 신설).

나. 행정기관의 장은 전화로 민원 신청이 이루어지는 경우 민원인과의 전화내용을 녹음할 수 있도록 하되, 녹음되는 사실을 민원인에게 알리도록 함(안 제8조제2항 신설).

다. 위법한 행위를 요구하거나 위법한 행위를 필요로 하는 내용에 관한 사항인 민원에 대하여는 행정기관의 장은 민원 처리를 하지 아니할 수 있도록 함(안 제21조제10호 신설).

라. 행정기관의 장은 처리된 민원에 대하여 동일한 민원인이 유사한 내용의 민원을 정당한 사유 없이 2회 이상 반복하여 제출한 경우에는 1회 이상 그 처리결과를 통지하고, 그 후에 접수되는 유사 민원에 대하여는 민원조정위원회의 심의를 거쳐 종결처리할 수 있도록 함(안 제23조의2 신설).

마. 민원조정위원회의 심의 사항에 ‘유사 민원 여부’를 포함시킴(안 제34조제1항제3호의2 신설).

민원 처리에 관한 법률 일부개정법률안

민원 처리에 관한 법률 일부를 다음과 같이 개정한다.

제4조제2항 중 “반복 민원”을 “반복 민원, 위법한 행위를 요구하는 민원”으로 한다.

제4조의2를 다음과 같이 신설한다.

제4조의2(실태조사) ① 행정안전부장관은 제4조제2항에 따라 이루어진 행정기관의 조치에 대하여 실태조사를 매년 실시하여야 한다.

② 행정안전부장관은 관계 행정기관의 장과 협의를 거쳐 실태조사 결과를 반영한 대책을 마련하는 등 민원 처리 담당자를 보호하기 위한 조치를 하여야 한다.

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

② 행정기관의 장은 전화로 민원 신청이 이루어지는 경우 민원인과의 전화내용을 녹음할 수 있다. 이 경우 녹음되는 사실을 민원인에게 알려야 한다.

제21조에 제10호를 다음과 같이 신설한다.

10. 위법한 행위를 요구하거나 위법한 행위를 필요로 하는 내용에 관한 사항

제23조의2를 다음과 같이 신설한다.

제23조의2(유사 민원의 처리) ① 행정기관의 장은 처리된 민원에 대하여 동일한 민원인이 유사한 내용의 민원(이하 “유사 민원”이라 한다)을 정당한 사유 없이 2회 이상 반복하여 제출한 경우에는 1회 이상 그 처리결과를 통지하고, 그 후에 접수되는 유사 민원에 대하여는 제34조에 따른 민원조정위원회의 심의를 거쳐 종결처리할 수 있다.

② 제1항에 따라 민원조정위원회의 심의를 거쳐 종결처리한 이후에도 유사 민원이 제출된 경우에는 그 민원을 처리하지 아니할 수 있다. 이 경우 그 사유를 해당 민원인에게 통지하여야 한다.

제34조제1항에 제3호의2를 다음과 같이 신설하고, 같은 조 제2항을 제3항으로 하며, 같은 조에 제2항을 다음과 같이 신설한다.

3의2. 유사 민원 여부

② 민원조정위원회의 유사 민원 여부 심의에 대하여는 제23조제3항을 준용한다. 이 경우 “동일한 내용의 민원”은 “유사 민원”으로 본다.

부 칙

이 법은 공포 후 3개월이 경과한 날부터 시행한다.

신 · 구조문대비표

현 행	개 정 안
제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호) ① (생 략)	제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호) ① (현행과 같음)
② 행정기관의 장은 민원인 등의 폭언·폭행, 목적이 정당하지 아니한 <u>반복 민원</u> 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.	② ----- ----- -----반복 민원, 위법한 행위를 요구하는 민원----- ----- ----- ----- ----- -----.
③ · ④ (생 략) <u><신 설></u>	③ · ④ (현행과 같음) 제4조의2(실태조사) ① 행정안전부장관은 제4조제2항에 따라 이루어진 행정기관의 조치에 대하여 실태조사를 매년 실시하여야 한다. ② 행정안전부장관은 관계 행정기관의 장과 협의를 거쳐 실태조사 결과를 반영한 대책을 마련하는 등 민원 처리 담당자를 보호하기 위한 조치를 하여야 한다.

제8조(민원의 신청) (생략)

<신설>

제21조(민원 처리의 예외) 행정기관의 장은 접수된 민원(법정민원을 제외한다. 이하 이 조에서 같다)이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 민원을 처리하지 아니할 수 있다. 이 경우 그 사유를 해당 민원인에게 통지하여야 한다.

1. ~ 9. (생략)

<신설>

<신설>

제8조(민원의 신청) ① (현행 제 목 외의 부분과 같음)

② 행정기관의 장은 전화로 민원 신청이 이루어지는 경우 민원인과의 전화내용을 녹음할 수 있다. 이 경우 녹음되는 사실을 민원인에게 알려야 한다.

제21조(민원 처리의 예외) -----

1. ~ 9. (현행과 같음)

10. 위법한 행위를 요구하거나 위법한 행위를 필요로 하는 내용에 관한 사항

제23조의2(유사 민원의 처리) ① 행정기관의 장은 처리된 민원에 대하여 동일한 민원인이 유사한 내용의 민원(이하 “유사 민원”이라 한다)을 정당한 사유 없이 2회 이상 반복하여 제출한 경우에는 1회 이상 그 처

<p>제34조(민원조정위원회의 설치·운영) ① 행정기관의 장은 다음 각 호의 사항을 심의하기 위하여 민원조정위원회를 설치·운영하여야 한다.</p> <p>1. ~ 3. (생략)</p> <p><u><신설></u></p> <p>4. (생략)</p> <p><u><신설></u></p> <p><u>②</u> (생략)</p>	<p><u>리결과를 통지하고, 그 후에 접수되는 유사 민원에 대하여는 제34조에 따른 민원조정위원회의 심의를 거쳐 종결처리할 수 있다.</u></p> <p><u>② 제1항에 따라 민원조정위원회의 심의를 거쳐 종결처리한 이후에도 유사 민원이 제출된 경우에는 그 민원을 처리하지 아니할 수 있다. 이 경우 그 사유를 해당 민원인에게 통지하여야 한다.</u></p> <p>제34조(민원조정위원회의 설치·운영) ① ----- ----- -----.</p> <p>1. ~ 3. (현행과 같음)</p> <p><u>3의2. 유사 민원 여부</u></p> <p>4. (현행과 같음)</p> <p><u>② 민원조정위원회의 유사 민원 여부 심의에 대하여는 제23조제3항을 준용한다. 이 경우 “동일한 내용의 민원”은 “유사 민원”으로 본다.</u></p> <p><u>③</u> (현행 제2항과 같음)</p>
---	---