



## 민원 처리에 관한 법률 시행령 ( 약칭: 민원처리법 시행령 )

[시행 2024. 10. 29.] [대통령령 제34969호, 2024. 10. 29., 일부개정]

행정안전부 (민원제도과) 044-205-2444, 2455

행정안전부 (공공지능정책과 - 본인정보 공동이용) 044-205-2813

행정안전부 (공공지능정책과 - 전자증명서의 발급) 044-205-2816

### 제1장 총칙

**제1조(목적)** 이 영은 「민원 처리에 관한 법률」에서 위임된 사항과 그 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

**제2조(민원인 및 공공기관의 범위)** ① 「민원 처리에 관한 법률」(이하 "법"이라 한다) 제2조제2호 단서에서 "행정기관(사 경제의 주체로서 제기하는 경우는 제외한다), 행정기관과 사법(私法)상 계약관계(민원과 직접 관련된 계약관계만 해당한다)에 있는 자, 성명 · 주소 등이 불명확한 자 등 대통령령으로 정하는 자"란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자를 말한다.

1. 행정기관에 처분 등 특정한 행위를 요구하는 행정기관[행정기관이 사경제(私經濟)의 주체로서 요구하는 경우는 제외한다]

2. 행정기관과 사법(私法)상의 계약관계가 있는 자로서 계약관계와 직접 관련하여 행정기관에 처분 등 특정한 행위를 요구하는 자

3. 행정기관에 처분 등 특정한 행위를 요구하는 자로서 성명 · 주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭, 사무소 또는 사업소의 소재지와 대표자의 성명) 등이 불명확한 자

② 법 제2조제3호나목5)에서 "대통령령으로 정하는 법인 · 단체 또는 기관"이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 법인 · 단체 또는 기관을 말한다.

1. 「정부출연연구기관 등의 설립 · 운영 및 육성에 관한 법률」 제8조제1항에 따른 연구기관

2. 「과학기술분야 정부출연연구기관 등의 설립 · 운영 및 육성에 관한 법률」 제8조제1항에 따른 연구기관

**제3조(민원인 등의 정보 보호)** ① 행정기관의 장은 법 제7조에 따른 정보 보호의 실태를 확인 · 점검하고, 민원을 처리하는 담당자(이하 "담당자"라 한다)에게 연 1회 이상 정보 보호에 필요한 교육을 실시하여야 한다.

② 행정기관의 장은 제1항에 따른 확인 · 점검 결과 법령위반 사실을 발견하거나 정보 보호 조치가 미흡하다고 판단되는 경우에는 자체 없이 이를 시정하고, 담당자에 대하여 징계 또는 그 밖에 필요한 조치를 하여야 한다.

**제4조(민원 처리 담당자의 보호)** ① 법 제4조제2항에서 "민원 처리 담당자의 신체적 · 정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치"란 다음 각 호의 조치를 말한다. <개정 2022. 7. 11., 2024. 10. 29.>

1. 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 않은 반복 · 중복 민원 제기를 통한 공무 방해 행위

라. 그 밖에 다른 민원인이나 담당자에게 신체적 · 정신적 피해를 입히는 행위

4. 민원인의 폭언 · 폭행 등이 발생한 경우 민원인으로부터 담당자를 보호하기 위한 조치로서 담당자의 분리 또는 업무의 일시적 중단

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

- 5의2. 폭언 · 폭행 등 형사처벌 규정을 위반한 행위를 한 민원인에 대한 수사기관에의 고발  
 5의3. 담당자가 제5호의2에 해당하는 민원인에 대한 고소를 희망하는 경우 해당 고소를 위한 행정적 · 절차적 지원  
 6. 민원인의 폭언 · 폭행 등으로 고소 · 고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 담당자를 지원하기 위한 조치로서 관할 수사기관 또는 법원에 증거물 · 증거서류 제출 등 필요한 지원  
 7. 민원인과의 전화 또는 면담에 대한 1회당 권장 시간 설정. 이 경우 민원별 특성을 고려하여 권장 시간을 달리 설정할 수 있다.  
 8. 다음 각 목의 경우 전화나 면담의 종료 조치. 이 경우 그 조치 전에 해당 사유를 민원인에게 고지해야 한다.  
     가. 전화 또는 면담 중 민원인이 반복적 · 지속적으로 욕설, 협박 등 폭언을 하거나 모욕, 성희롱(성적인 언동 등을 통하여 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 행위를 말한다)을 한 경우  
     나. 제7호에 따른 권장 시간을 상당히 초과하여 공무를 방해한 경우  
 ② 행정기관의 장은 민원인과 담당자 간에 고소 · 고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 이에 대응하는 업무를 총괄하는 전담부서를 지정해야 하고, 변호사 선임비용, 소송비용 등 소송 수행이나 수사 단계에서의 대응에 필요한 비용의 전부 또는 일부를 예산의 범위에서 지원할 수 있다.<[신설 2022. 7. 11., 2024. 10. 29.](#)>  
 ③ 행정기관의 장은 담당자의 민원 처리 과정에서의 행위와 관련하여 인사상 불이익 조치 등을 하려는 경우에는 그 발생 경위 등을 충분히 고려해야 한다.<[신설 2022. 7. 11., 2024. 10. 29.](#)>  
 ④ 국가, 지방자치단체 및 법 제2조제3호나목 · 다목에 따른 행정기관의 장은 제1항 및 제2항의 조치를 위하여 필요한 사항을 관계 법령이나 자치법규 등으로 정할 수 있다.<[신설 2022. 7. 11., 2024. 10. 29.](#)>
- [제목개정 2022. 7. 11.]

## 제2장 민원의 처리

### 제1절 민원의 신청 및 접수 등

**제5조(민원의 신청 방법)** 민원인 또는 그 위임을 받은 사람이 직접 방문할 필요가 없는 민원은 팩스 · 인터넷 등 정보통신망(「전자정부법」 제2조제10호에 따른 정보통신망을 말한다. 이하 같다) 또는 우편 등으로 신청할 수 있다.

- 제5조의2(증명서류 또는 구비서류의 전자적 제출의 예외)** ① 법 제8조의2제1항 단서에서 "정보시스템을 구축하지 아니한 경우 등 대통령령으로 정하는 사유"란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.
1. 행정기관이 전자문서나 전자화문서로 증명서류나 구비서류를 받을 수 있는 정보시스템을 구축하지 않은 경우
  2. 정보시스템의 장애로 전자문서나 전자화문서로 증명서류나 구비서류를 받기 어려운 경우
  3. 민원인이 발송한 전자문서나 전자화문서가 정보시스템을 통해 판독할 수 없는 상태로 수신된 경우
  4. 제1호부터 제3호까지의 경우 외에 전자문서나 전자화문서의 제출이나 수신 등에 관하여 다른 법령에 별도의 규정이 있는 경우
- ② 행정기관의 장은 제1항 각 호의 사유로 민원의 처리에 필요한 증명서류나 구비서류를 전자문서나 전자화문서로 받을 수 없는 경우 그 사실을 민원인에게 자체 없이 알리고, 방문 · 우편 · 팩스 등 다른 방법을 활용하여 제출할 수 있도록 안내해야 한다.
- [[본조신설 2022. 7. 11.](#)]

**제5조의3(제출된 전자화문서의 진본성 확인)** ① 행정기관의 장은 민원인이 법 제8조의2제1항에 따라 제출한 전자화문서가 다른 행정기관이 발급한 문서와 일치하는지에 대해 다른 행정기관에 그 확인을 요청할 수 있다.

- ② 제1항에 따라 확인을 요청받은 행정기관의 장은 그 진본성(眞本性)을 확인해 주어야 한다.
  - ③ 제1항 및 제2항에 따른 전자화문서의 진본성 확인을 위한 기술적인 대책 마련, 전자화문서의 형태 및 관리시스템의 구축 등에 관하여는 「전자정부법 시행령」 제6조제2항부터 제4항까지의 규정을 준용한다.
- [[본조신설 2022. 7. 11.](#)]

**제6조(민원의 접수)** ① 민원은 민원실[법 제12조의2제2항에 따른 전자민원창구(이하 "전자민원창구"라 한다)를 포함한다. 이하 같다]에서 접수한다. 다만, 민원실이 설치되어 있지 아니한 경우에는 문서의 접수·발송을 주관하는 부서(이하 "문서담당부서"라 한다) 또는 민원을 처리하는 주무부서(이하 "처리주무부서"라 한다)에서 민원을 접수한다. <개정 2022. 7. 11.>

② 행정기관의 장은 제1항에 따라 민원을 접수하였을 때에는 그 순서에 따라 민원 처리부에 기록하고 해당 민원인에게 접수증을 발급하여야 한다.

③ 법 제9조제2항 단서에서 "기타민원과 민원인이 직접 방문하지 아니하고 신청한 민원 및 처리기간이 '즉시'인 민원 등 대통령령으로 정하는 경우"란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 민원인 경우를 말한다.

1. 기타민원

2. 제5조에 따라 민원인이 직접 방문하지 아니하고 신청한 민원

3. 처리기간이 '즉시'인 민원

4. 접수증을 갈음하는 문서를 주는 민원

④ 행정기관의 장은 제1항에 따라 민원을 접수하였을 때에는 구비서류의 완비 여부, 처리 기준과 절차, 예상 처리소요기간, 필요한 현장확인 또는 조사 예정시기 등을 해당 민원인에게 안내하여야 한다.

⑤ 행정기관의 장은 민원을 접수할 때 필요하다고 인정되는 경우에는 해당 민원인 본인 또는 그 위임을 받은 사람이 맞는지 확인할 수 있다.

⑥ 행정기관의 장은 5명 이상의 민원인으로부터 동일한 취지의 민원을 접수할 때에는 이를 병합하여 접수할 수 있다. <신설 2022. 7. 11.>

⑦ 행정기관의 장은 전자민원창구를 통하여 민원이 신청된 경우에는 그 민원이 소관 행정기관의 전자민원창구에 도달한 때부터 8근무시간 이내에 접수해야 한다. <신설 2022. 7. 11.>

**제7조(신청서 및 구비서류)** ① 행정기관의 장은 신청서의 기재사항을 그 민원의 처리에 필요한 최소한의 범위로 한정하여야 하며, 민원인이 신청서를 쉽게 작성할 수 있도록 신청 서식을 명확하게 정하여야 한다.

② 행정기관의 장은 민원의 신청과 관련된 구비서류를 정하는 경우에는 신청서의 기재사항이 사실인지 확인하거나 그 민원의 처리에 필요한 최소한의 범위에서 구체적으로 정하여야 한다.

③ 신청서 및 구비서류의 제출부수는 민원의 처리에 필요한 최소한으로 한정하여야 한다.

**제7조의2(증명서류 또는 구비서류의 전자적 확인 등)** ① 법 제10조제3항제3호 및 제4호에 따른 민원 처리를 원하는 민원인은 민원을 신청할 때 다음 각 호의 사항을 구체적으로 적은 문서(전자문서를 포함한다)를 제출해야 한다.

1. 증명서류 또는 구비서류 발급기관의 명칭

2. 증명서류 또는 구비서류의 명칭

3. 증명서류 또는 구비서류의 발급을 필요로 하는 민원사무의 명칭

4. 그 밖에 증명서류 또는 구비서류의 발급에 필요한 사항

② 행정기관과 증명서류발급기관(법 제10조제3항제4호에 따른 증명서류 또는 구비서류 발급기관을 말한다. 이하 같다)은 정보시스템 장애로 증명서류 또는 구비서류를 전자문서로 보내거나 받을 수 없는 경우에는 우편 등으로 증명서류 또는 구비서류를 보내거나 받을 수 있다.

③ 행정기관의 장이 법 제10조제3항제3호 및 제4호에 따른 민원을 처리하는 경우에는 그 처리기간에 증명서류 또는 구비서류의 발급 및 확인에 걸리는 기간은 산입하지 않는다.

④ 행정기관의 장이 법 제10조제3항제4호에 따른 증명서류 또는 구비서류의 발급을 요청하는 경우에는 증명서류발급기관에 민원인이 납부한 수수료를 송금해야 한다. 다만, 증명서류 또는 구비서류의 발급을 요청하는 행정기관과 증명서류발급기관의 수수료가 귀속되는 회계가 같은 경우에는 수수료를 송금하지 않고 그 행정기관의 세입으로 한다.

[본조신설 2022. 7. 11.]

[종전 제7조의2는 제7조의3으로 이동 <2022. 7. 11.>]

**제7조의3(민원인의 요구에 의한 본인정보 공동이용)** ① 민원인은 법 제10조의2제1항에 따라 본인에 관한 행정정보(이하 "본인정보"라 한다)의 제공을 요구하는 경우에는 본인정보의 종류, 접수하려는 민원 및 민원처리기관을 명시하여 민원접수기관의 장에게 신청해야 한다.

② 제1항에 따른 신청을 받은 민원접수기관의 장은 그 내용을 지체 없이 행정정보 보유기관의 장에게 전달해야 한다.

③ 제2항에 따라 본인정보 제공 요구를 전달받은 행정정보 보유기관의 장은 법 제10조의2제2항에 따라 해당 민원 처리기관에 본인정보를 제공해야 한다.

④ 행정정보 보유기관의 장은 「개인정보 보호법」 제35조제4항에 따른 제한 또는 거절의 사유 등으로 제3항에 따른 본인정보 제공을 거절한 경우에는 지체 없이 해당 사실 및 그 사유를 민원접수기관을 통하여 민원인에게 알려야 한다.

⑤ 행정정보 보유기관의 장은 전산시스템 장애 등으로 제3항에 따른 본인정보 제공이 지연되거나 어려운 경우에는 지체 없이 해당 사실 및 그 사유를 민원접수기관을 통하여 민원인에게 알리고, 그 사유가 해소된 즉시 본인정보를 제공해야 한다.

⑥ 법 제10조의2제2항제12호에서 "대통령령으로 정하는 법률의 관련 규정"이란 「과세자료의 제출 및 관리에 관한 법률」 제11조제1항 본문을 말한다.

⑦ 법 제10조의2제3항 및 제8항에 따라 행정안전부장관이 행정정보 보유기관의 장과 협의하여 정할 수 있는 본인 정보의 종류 및 세부유형은 다음 각 호와 같다.

#### 1. 개인의 신원에 관한 다음 각 목의 본인정보

- 가. 주민등록표 등 개인의 신원에 관한 사실을 확인하기 위하여 필요한 본인정보
- 나. 병적증명서 등 개인의 경력에 관한 사항 등을 확인하기 위하여 필요한 본인정보

#### 2. 등기사항증명서 등 법인 또는 그 밖의 단체의 지위 및 성격을 파악하기 위하여 필요한 본인정보

#### 3. 개인 또는 법인, 그 밖의 단체(이하 "개인등"이라 한다)의 자격의 증명에 관한 다음 각 목의 본인정보

- 가. 국가기술자격 증명 등 개인등의 자격을 확인하기 위하여 필요한 본인정보
- 나. 인가 · 허가 등 행정청의 처분의 존재 여부를 확인하기 위하여 필요한 본인정보

#### 4. 물건 또는 법률상의 권리에 관한 다음 각 목의 본인정보

- 가. 부동산등기부 또는 자동차등록증 등 부동산 또는 동산의 권리를 확인하기 위하여 필요한 본인정보
- 나. 특허등록원부 등 법률상 등록 또는 등기된 권리의 내용에 관한 본인정보

#### 5. 토지 등 특정한 물건이나 그 밖의 권리의 소재(所在) · 형상 및 그에 대한 평가를 확인하기 위하여 필요한 다음 각 목의 본인정보

- 가. 지적도, 임야도 등 특정한 부동산의 소재, 그 현황 등에 대하여 행정기관이 작성한 본인정보
- 나. 개별공시지가 확인서 등 특정한 물건에 대한 객관적인 평가 또는 가치 등에 대하여 행정기관이 작성한 정보로서 다른 개인등의 업무수행에 필요한 본인정보

#### 6. 개인등의 행위에 대한 사실을 증명하기 위하여 필요한 다음 각 목의 본인정보

- 가. 출입국증명, 국내거소사실증명 등 개인의 소재 및 지위 등의 확인을 위하여 필요한 본인정보
- 나. 납세증명, 각종 등록확인증 등 개인등의 법령에 따른 행위의 존재 여부 및 법령상의 의무 준수 여부를 확인하기 위하여 필요한 본인정보

#### 7. 그 밖에 행정기관이 민원처리 등 소관 업무를 수행하는 데에 반드시 필요한 본인정보

⑧ 본인정보를 제공받으려는 민원처리기관의 장은 법 제10조의2제7항에 따라 암호화, 전산시스템 접근통제 및 접속기록관리 등의 보안대책을 마련해야 한다.

⑨ 행정안전부장관은 제8항에 따른 보안대책 수립에 필요한 세부 기준을 정할 수 있다.

⑩ 행정안전부장관은 법 제10조의2제7항에 따라 실태점검을 하는 경우 민원처리기관의 장에게 점검항목 · 절차 및 시기 등을 미리 알려야 하고, 필요한 자료의 제출을 요구할 수 있다.

⑪ 민원처리기관은 법 제10조의2에 따라 본인정보의 공동이용에 관한 사무를 수행하기 위하여 불가피한 경우 「개인정보 보호법」 제23조에 따른 건강에 관한 정보나 같은 법 시행령 제19조제1호부터 제4호까지의 규정에 따른 주

민등록번호, 여권번호, 운전면허의 면허번호 또는 외국인등록번호가 포함된 자료를 처리할 수 있다.

⑯ 제1항부터 제11항까지에서 규정한 사항 외에 민원인의 요구에 의한 본인정보 공동이용에 필요한 사항은 행정안전부장관이 정하여 고시한다.

[[본조신설 2021. 10. 5.](#)]

[[제7조의2에서 이동, 종전 제7조의3은 제7조의4로 이동 <2022. 7. 11.>](#)]

**제7조의4(민원인의 요구에 의한 본인정보 정기적 공동이용)** ① 민원인이 제7조의3제1항에 따라 본인정보 제공을 요구할 때에는 행정정보 보유기관의 장에게 본인정보의 정확성 및 최신성이 유지될 수 있도록 정기적으로 같은 내역의 본인정보를 민원처리기관에 제공할 것을 요구할 수 있다. <[개정 2022. 7. 11.](#)>

② 제1항에 따라 정기적인 본인정보 제공을 요구한 민원인은 그 요구를 철회할 수 있다.

③ 제1항 및 제2항에서 규정한 사항 외에 정기적 공동이용 및 철회의의 방법·절차에 필요한 사항은 행정안전부장관이 정하여 고시한다.

[[본조신설 2021. 10. 5.](#)]

[[제7조의3에서 이동 <2022. 7. 11.>](#)]

**제8조(다수 민원인 중 대표자의 선정)** ① 행정기관의 장은 3명 이상의 민원인이 대표자를 정하지 아니하고 같은 민원문서를 연명(連名)으로 제출한 경우에는 일정한 기간을 정하여 민원인 중에서 3명 이내의 대표자를 선정하여 통보할 것을 요청할 수 있다. 이 경우 행정기관의 장은 해당 민원의 성격, 처리절차 및 방법 등을 고려하여 3명 이내의 범위에서 적절한 대표자 수를 민원인에게 제시할 수 있다.

② 행정기관의 장은 제1항에 따라 대표자로 선정하여 통보할 것을 요청 받은 3명 이상의 민원인이 정해진 기간 내에 대표자를 선정하여 통보하지 아니한 경우에는 3명 이상의 민원인 중 3명 이내를 대표자로 직접 선정할 수 있다.

③ 제1항의 요청에 따라 선정된 대표자와 제2항에 따라 선정된 대표자는 해당 민원의 민원인으로 본다.

**제8조의2(민원취약계층의 범위 및 편의제공 등)** ① 법 제11조제1항에 따라 행정기관(지방자치단체와 그 소속기관은 제외한다. 이하 이 조에서 같다)의 장이 편의를 제공하기 위해 노력해야 하는 민원취약계층은 다음 각 호의 사람으로 한다. <[개정 2024. 10. 29.](#)>

1. 「장애인복지법」 제32조에 따라 등록된 장애인

2. 65세 이상인 사람

3. 「국민기초생활 보장법」에 따른 수급자

4. 「재한외국인 처우 기본법」에 따른 결혼이민자

5. 「북한이탈주민의 보호 및 정착지원에 관한 법률」에 따른 보호대상자

6. 「모자보건법」 제8조제1항에 따라 임신 또는 분만 사실을 신고한 임산부

6의2. 「영유아보육법」에 따른 영유아를 동반한 보호자

7. 제1호부터 제6호까지 및 제6호의2의 사람 외에 신체적·정신적·언어적 능력 등에서 어려움이 있어 민원 편의의 제공이 필요하다고 행정기관의 장이 인정하는 사람

② 행정기관의 장은 법 제11조제1항에 따라 민원취약계층에 대해 다음 각 호의 편의를 제공할 수 있다.

1. 훨체어, 점자 안내책자, 보청기기, 돋보기 등 편의용품 비치

2. 민원취약계층 전용 민원창구의 설치 및 운영

3. 정보시스템을 이용한 민원 처리 방법 등에 대한 안내 및 교육

4. 제1호부터 제3호까지의 사항 외에 행정기관의 장이 민원 편의를 위하여 필요하다고 인정하는 사항

③ 법 제11조제2항에 따른 민원취약계층에 대한 행정기관의 장의 민원 처리 수수료의 감면 비율이나 감면 금액은 법 제12조의2제5항에 따른 감면 비율이나 감면 금액 이상으로 한다. 다만, 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우에는 해당 규정에서 정하는 바에 따른다.

④ 행정기관의 장은 제3항에 따라 민원취약계층에 대한 민원 처리 수수료의 감면 비율이나 감면 금액을 정한 경우 이를 행정기관의 인터넷 홈페이지 등을 통해 공개해야 한다.

[본조신설 2022. 7. 11.]

- 제8조의3(민원실의 운영)** ① 법 제12조에 따른 민원실의 1일 운영시간은 오전 9시부터 오후 6시까지로 한다.  
 ② 행정기관의 장은 민원인 접근의 편의를 위하여 행정기관 외의 공공장소 등에 다양한 형태의 민원실을 설치하여 운영할 수 있다.  
 ③ 제1항 및 제2항에 따른 민원실의 운영시간이나 운영방법은 각 행정기관의 특성에 따라 행정안전부령 또는 해당 지방자치단체의 조례로 달리 정할 수 있다.

[본조신설 2022. 7. 11.]

- 제9조(민원실)** ① 민원실의 장은 민원이 신속히 처리될 수 있도록 그 처리에 관한 모든 진행과정을 확인·관리하여야 한다.  
 ② 행정기관의 장은 소속 직원 중에서 행정실무경험이 풍부하고 근무태도가 성실한 사람을 민원실에 배치하여야 하며, 필요하다고 인정하는 경우에는 관계 기관의 장에게 소속 직원의 파견을 요청할 수 있다.  
 ③ 행정기관의 장은 민원실에 2년 이상 근무한 사람을 전보 시 우대할 수 있다.  
 ④ 행정기관의 장은 민원인에 대한 안내와 상담을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 행정실무에 관한 지식과 경험이 있는 사람을 민원상담인으로 위촉할 수 있다. 이 경우 민원상담인은 명예직으로 하는 것을 원칙으로 하되, 관계 법령 또는 조례로 정하는 바에 따라 수당 또는 실비를 지급할 수 있다.<개정 2019. 12. 31.>>  
 ⑤ 행정기관의 장은 민원인에게 편의를 제공하기 위하여 민원실에 민원을 신청하는 데 필요한 용지·필기구 등을 갖추어 두어야 한다.  
 ⑥ 행정기관의 장은 민원인에게 편의를 제공하고 담당자의 안정적인 근무환경 조성을 위하여 민원실 시설·환경 등의 개선에 노력하여야 한다.

- 제10조(민원편람의 비치 등 신청편의의 제공)** ① 행정기관의 장은 민원인이 법 제13조에 따른 민원편람(이하 "민원편람"이라 한다)을 열람(인터넷 등을 통한 열람을 포함한다)할 수 있도록 민원실(민원실이 설치되지 아니한 기관의 경우에는 문서담당부서를 말한다. 이하 같다)에 민원편람을 비치하거나 컴퓨터를 설치하는 등 필요한 조치를 하여야 한다.

- ② 행정기관의 장은 민원편람에 민원의 종류별로 신청서식, 구비서류, 처리주무부서, 경유기관·협의기관, 처리절차, 처리기간, 심사기준, 수수료, 그 밖에 민원에 관한 안내에 필요한 사항(법 제10조제3항제2호 및 제3호에 따라 행정 기관에서 확인할 수 있는 사항을 포함한다)을 분명히 적어야 한다.  
 ③ 행정기관의 장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 민원에 대해서는 그 종류를 정하여 민원실에 게시하거나 민원편람에 게재하여야 한다.

1. 법 제28조에 따라 무인민원발급창구를 통하여 발급할 수 있는 민원
  2. 제5조에 따라 팩스·인터넷 등 정보통신망 또는 우편 등으로 신청할 수 있는 민원
  3. 제4항에 따라 민원인이 구술(口述)하고 담당자가 그 사항을 문서로 작성하여 신청할 수 있는 민원
- ④ 행정기관의 장은 문서로 접수하는 민원의 경우 민원인의 편의를 위하여 민원인이 민원 신청에 필요한 사항을 담당자에게 구술하고, 담당자가 이를 문서로 작성하여 민원인이 서명한 때에는 이를 민원문서로 접수할 수 있다.

- 제10조의2(전자민원창구의 설치)** ① 행정기관의 장은 법 제12조의2제2항 본문에 따라 전자민원창구를 설치하려는 경우에는 특별한 사유가 없으면 하나의 창구로 설치해야 하며, 법 제12조의2제3항에 따른 통합전자민원창구(이하 "통합전자민원창구"라 한다)와 효율적으로 연계될 수 있도록 해야 한다.  
 ② 행정안전부장관은 각 행정기관의 전자민원창구를 효율적으로 연계하기 위하여 필요한 경우에는 국제표준의 범위에서 전자민원창구의 인터넷주소에 관한 세부 기준을 정할 수 있다.

[본조신설 2022. 7. 11.]

- 제11조(전자민원창구의 운영 등)** ① 행정기관의 장은 전자민원창구를 통하여 다음 각 호의 사항을 처리할 수 있다.

1. 민원의 신청 · 접수, 민원문서의 이송 및 처리결과의 통지
  2. 처리기간 연장의 통지, 처리진행상황과 처리완료예정일 등 민원의 처리상황 안내
  3. 법령, 민원편람 및 법 제36조제1항에 따른 민원처리기준표 등 민원 처리와 관련된 정보의 제공
- ② 행정기관의 장은 제1항에 따라 민원을 처리할 때에는 개인정보 보호 등을 위하여 보안 강화 및 그 밖에 필요한 조치를 하여야 한다.
- ③ 행정기관의 장은 전자민원창구를 효율적으로 운영하기 위하여 소속 공무원 중에서 전자민원담당관을 임명해야 한다. 이 경우 업무가 지나치게 많다고 판단되는 경우에는 그 업무의 일부를 분장하게 하기 위하여 분임전자민원담당관을 둘 수 있다.<[신설 2022. 7. 11.](#)>
- ④ 행정기관의 장은 민원창구의 단일화와 업무의 효율적 처리를 위하여 법 제25조제1항에 따른 민원심사관 또는 제28조제1항에 따른 분임 민원심사관으로 하여금 제3항에 따른 전자민원담당관 또는 분임전자민원담당관을 겸임하게 할 수 있다.<[신설 2022. 7. 11.](#)>
- ⑤ 행정안전부장관은 통합전자민원창구를 통하여 둘 이상의 민원을 일괄적으로 신청 받아 소관 행정기관에 이송하여 처리하게 할 수 있다.<[신설 2022. 7. 11.](#)>
- ⑥ 행정기관의 장은 법 제12조의2제5항에 따라 전자민원창구나 통합전자민원창구를 통하여 처리하는 민원에 대한 수수료의 감면 비율이나 감면 금액을 정한 경우에는 행정안전부장관에게 통보해야 한다.<[신설 2022. 7. 11.](#)>
- ⑦ 행정안전부장관은 제6항에 따라 통보받은 감면 비율이나 감면 금액을 법 제36조제1항에 따른 민원처리기준표에 반영해야 한다.<[신설 2022. 7. 11.](#)>
- ⑧ 법 제12조의2제6항에 따른 별도의 업무처리비용은 법 제29조에 따른 전자적 납부에 드는 최소한의 비용으로 해야 한다.<[신설 2022. 7. 11.](#)>

**제11조의2(전자민원창구 등의 이용 제한)** 행정기관의 장은 민원인 또는 그 위임을 받은 자가 전자민원창구 또는 통합 전자민원창구를 통하여 정당하지 않은 목적으로 비정상적인 전자적 수단 등을 이용하여 동일한 민원을 반복하여 신청함으로써 다른 민원인에 대한 민원 처리를 지연시키는 등 심각하게 공무를 방해하는 경우에는 해당 민원인 또는 그 위임을 받은 자의 전자민원창구 또는 통합전자민원창구의 이용을 제한할 수 있다.

[[본조신설 2022. 7. 11.](#)]

- 제12조(다른 행정기관 등을 이용한 민원의 접수 · 교부)** ① 법 제14조제1항에서 "대통령령으로 정하는 법인"이란 다음 각 호의 법인을 말한다.
1. 「농업협동조합법」에 따라 설립된 조합과 농업협동조합중앙회(이하 "농협"이라 한다)
  2. 「새마을금고법」에 따라 설립된 새마을금고 및 새마을금고중앙회(이하 "새마을금고"라 한다)
- ② 법 제14조제1항에 따른 민원을 접수한 다른 행정기관이나 농협 또는 새마을금고(이하 이 조에서 "접수기관"이라 한다)는 그 민원을 자체 없이 소관 행정기관에 보내야 한다.
- ③ 제2항에 따라 민원을 받은 소관 행정기관은 그 민원을 신속히 처리하고 그 처리 결과를 민원인이 교부받으려는 다른 행정기관이나 농협 또는 새마을금고(이하 이 조에서 "교부기관"이라 한다)에 보내야 한다. 이 경우 접수기관이 소관 행정기관으로부터 해당 민원과 관련한 신청서 · 구비서류 등의 송부를 요청받은 경우에는 자체 없이 이를 송부하여야 한다.
- ④ 법 제14조제1항에 따라 민원문서를 교부하는 다른 행정기관의 장은 소관 행정기관의 관인(전자이미지 관인을 포함한다. 이하 같다)을 생략하고 해당 기관의 관인을 찍어 민원문서를 교부할 수 있다. 다만, 법령상 또는 그 민원의 성질상 소관 행정기관의 관인을 찍을 필요가 있는 민원문서에는 소관 행정기관의 관인을 찍어야 한다.
- ⑤ 제3항에도 불구하고 민원을 받은 소관 행정기관의 장은 동일한 민원인이 동시(같은 근무일에 여러 번 신청하는 경우를 포함한다)에 많은 양의 동일한 증명서 등 문서(「전자정부법」 제2조제7호에 따른 전자문서는 제외한다)의 교부를 신청하여 처리기간 내에 처리하기 어려운 경우에는 20통마다 처리기간을 1일씩 연장하여 교부할 수 있다.
- ⑥ 민원인이 법 제14조제1항에 따른 민원을 신청하는 경우에는 법령 · 훈령 · 예규 · 고시 · 자치법규 등(이하 "관계 법령등"이라 한다)에서 정한 수수료 외에 업무처리비 등 추가비용을 교부기관에 내야 한다.

⑦ 행정안전부장관은 다른 행정기관이나 농협 또는 새마을금고를 통하여 접수·처리할 수 있는 민원의 종류, 접수·교부 기관 및 추가비용 등을 관계 행정기관의 장과 협의하여 정한 후 고시하여야 한다. 이 경우 농협이 접수·교부할 수 있는 민원은 농업협동조합중앙회장과 협의하고, 새마을금고가 접수·교부할 수 있는 민원은 새마을금고중앙회장과 협의하여야 한다.<개정 2017. 7. 26.>

⑧ 법 제14조제1항에 따른 다른 행정기관이나 농협 또는 새마을금고는 민원인이 소관 행정기관이 다른 둘 이상의 민원을 통합하여 신청했을 때에는 이를 통합하여 접수·교부할 수 있다.<개정 2019. 6. 4.>

⑨ 제8항에 따라 통합하여 접수된 민원은 그 민원의 소관 법령에 따라 각 소관 행정기관에 접수된 것으로 본다. 이 경우 통합하여 접수한 민원 중 다른 민원의 처리를 위하여 선행적으로 완결되어야 하는 민원이 있는 경우에는 그 선행 민원이 완결되는 데 걸린 기간은 다른 민원의 처리기간에 산입하지 아니한다.

⑩ 법 제14조제1항에 따른 다른 행정기관이나 농협 또는 새마을금고가 제8항에 따라 통합하여 접수·교부할 수 있는 민원의 종류, 접수·교부기관 등 필요한 사항은 행정안전부장관이 정하여 고시한다.<개정 2017. 7. 26., 2019. 6. 4.>

**제13조(민원문서의 이송 절차 및 방법 등)** ① 민원실에 접수된 민원문서 중 그 처리가 민원실의 주관에 속하지 아니하는 것에 대해서는 1근무시간 이내에 이를 처리주무부서에 이송하여야 한다. 다만, 처리주무부서가 상당히 떨어져 있는 등 특별한 사유가 있어 1근무시간 이내에 이송하기 어려운 경우에는 3근무시간 이내에 이송할 수 있다.

② 같은 행정기관 내에서 소관이 아닌 민원문서를 접수한 경우에는 3근무시간 이내에 민원실을 거쳐 처리주무부서에 이송하여야 한다.

③ 다른 행정기관 소관의 민원문서를 접수한 경우에는 8근무시간 이내에 소관 행정기관에 이송하고, 그 사실을 민원인에게 통지하여야 한다. 이 경우 민원문서를 이송받은 행정기관은 민원문서를 이송한 행정기관의 요청이 있을 때에는 그 행정기관에 처리 결과를 통보하여야 한다.

④ 제1항부터 제3항까지의 규정에도 불구하고 접수된 민원문서가 전자문서인 경우에는 지체 없이 소관 기관에 전자적 방법으로 이송하여야 한다.

⑤ 제3항 전단에도 불구하고 민원인에게 인터넷 홈페이지 등에 민원문서의 이송 상황이 공개될 것임을 사전에 안내한 경우에는 통지를 생략할 수 있다.

## 제2절 민원의 처리기간 · 처리방법 등

**제14조(질의민원의 처리기간 등)** 행정기관의 장은 질의민원을 접수한 경우에는 특별한 사유가 없으면 다음 각 호의 기간 이내에 처리하여야 한다.

1. 법령에 관하여 설명이나 해석을 요구하는 질의민원: 14일 이내
2. 제도·절차 등 법령 외의 사항에 관하여 설명이나 해석을 요구하는 질의민원: 7일 이내

**제15조(건의민원의 처리기간 등)** 행정기관의 장은 건의민원을 접수한 경우에는 특별한 사유가 없으면 14일 이내에 처리하여야 한다.

**제16조(기타민원의 처리기간 등)** ① 행정기관의 장은 기타민원을 접수한 경우에는 특별한 사유가 없으면 즉시 처리하여야 한다.

② 행정기관의 장은 법 제8조 단서에 따라 구술 또는 전화로 신청한 기타민원을 처리하는 경우에는 민원 처리부에 기록하는 절차를 생략할 수 있다.

③ 제1항 및 제2항에도 불구하고 행정기관의 장은 해당 기관의 특성을 고려하여 기타민원의 처리기간 및 처리절차 등을 달리 정하여 운영할 수 있다.

**제17조(고충민원의 처리 등)** ① 행정기관의 장은 고충민원을 접수한 때에는 특별한 사유가 없으면 7일 이내에 처리하여야 한다.

- ② 행정기관의 장은 민원인이 동일한 내용의 고충민원을 다시 제출한 경우에는 감사부서 등으로 하여금 이를 조사하도록 하여야 한다.
- ③ 행정기관의 장은 제1항에 따라 처리하는 고충민원의 내용이 정당한 사유가 있다고 인정될 때에는 지체 없이 원처분(原處分)의 취소 · 변경 등 적절한 조치를 하고, 이를 민원인에게 통지하여야 한다.
- ④ 행정기관의 장은 고충민원의 처리를 위하여 필요한 경우 14일의 범위에서 현장조사 등을 할 수 있다. 다만, 부득이한 사유로 14일 내에 현장조사 등을 완료하기 어렵다고 인정되는 경우에는 7일의 범위에서 그 기간을 한 차례만 연장할 수 있다. [<개정 2021. 1. 5.>](#)
- ⑤ 제4항에 따른 현장조사 등에 걸린 기간은 제1항에 따른 처리기간에 산입하지 않는다. [<개정 2021. 1. 5.>](#)
- ⑥ 민원인은 제2항에 따른 감사부서 등의 조사를 거친 경우에는 그 고충민원과 관련한 사무에 대한 지도 · 감독 등의 권한을 가진 감독기관의 장에게 고충민원을 신청할 수 있다. 이 경우 감독기관의 고충민원 처리기간 및 처리방법 등에 관하여는 제1항, 제2항, 제4항 및 제5항을 준용한다.
- ⑦ 감독기관의 장은 제6항에 따른 고충민원의 처리결과를 소관 행정기관의 장에게 통보하여야 한다. 이 경우 소관 행정기관의 장은 특별한 사유가 없으면 그 결과를 존중하여 적절한 조치를 하고, 이를 민원인에게 통지하여야 한다.
- ⑧ 민원인은 고충민원을 신청하거나 제1항부터 제7항까지의 규정에 따라 처리결과를 통보받은 경우에도 국민권익위원회 또는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제9호에 따른 시민고충처리위원회에 고충민원을 신청할 수 있다. [<신설 2019. 6. 4.>](#)

[제목개정 2019. 6. 4.]

**제18조(민원처리 과정에 대한 시정 요구)** ① 민원인은 민원처리 과정에서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 행정기관의 장 또는 감독기관의 장에게 이를 시정할 것을 요구할 수 있다.

1. 행정기관의 장이 법 제9조제1항을 위반하여 민원의 접수를 보류 · 거부하거나 접수된 민원문서를 부당하게 되돌려보낸 경우
  2. 행정기관의 장이 법 제10조제1항을 위반하여 관계법령등에서 정한 구비서류 외의 서류를 추가로 요구하는 경우
  3. 법 제17조 또는 제18조에 따른 민원의 처리기간을 경과한 경우
- ② 제1항에 따른 시정 요구를 받은 행정기관의 장 또는 감독기관의 장은 지체 없이 이를 조사하여 필요한 조치를하고 그 처리 결과를 민원인에게 통지하여야 한다.

**제19조(처리기간의 계산)** 민원의 처리기간을 '즉시'로 정한 경우에는 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 3근무시간 이내에 처리하여야 한다.

**제20조(처리기간에 산입하지 아니하는 기간)** 민원의 처리기간에 산입하지 아니하는 기간에 관하여는 「행정절차법 시행령」 제11조를 준용한다.

**제21조(처리기간의 연장 등)** ① 행정기관의 장은 부득이한 사유로 처리기간 내에 민원을 처리하기 어렵다고 인정되는 경우에는 그 민원의 처리기간의 범위에서 그 처리기간을 한 차례 연장할 수 있다. 다만, 연장된 처리기간 내에 처리하기 어려운 경우에는 민원인의 동의를 받아 그 민원의 처리기간의 범위에서 처리기간을 한 차례만 다시 연장할 수 있다.

- ② 제1항에 따라 처리기간을 연장하였을 때에는 처리기간의 연장 사유와 처리완료 예정일을 지체 없이 민원인에게 문서로 통지하여야 한다.

- ③ 제2항에 따른 처리기간 연장의 통지에 관하여는 제23조를 준용한다.

**제22조(처리상황의 확인 · 점검)** ① 행정기관의 장은 민원의 처리상황과 운영실태를 매월 1회 이상 확인 · 점검하여야 한다.

- ② 행정기관의 장은 제1항에 따른 확인 · 점검 결과 법령 위반 사실을 발견하거나 민원 처리가 미흡하다고 판단되는 경우에는 지체 없이 이를 시정하고, 그 민원 처리와 관련 있는 직원 등에 대하여 징계 또는 그 밖에 필요한 조치를 하여야 한다.

③ 행정기관의 장은 제1항에 따른 확인 · 점검 결과 민원 처리가 우수하다고 판단되는 직원이나 부서에 대하여 포상 할 수 있다.<[신설 2019. 6. 4.](#)>

**제23조(처리진행상황 등의 통지)** ① 행정기관의 장은 민원이 접수된 날부터 30일이 지났으나 처리가 완료되지 아니한 경우 또는 민원인의 명시적인 요청이 있는 경우에는 그 처리진행상황과 처리완료 예정일 등을 적은 문서를 민원인에게 교부하거나 정보통신망 또는 우편 등의 방법으로 통지하여야 한다.

② 제1항에 따른 통지는 민원이 접수된 날부터 30일이 지날 때마다 통지하는 것을 원칙으로 한다.

③ 제1항에도 불구하고 민원인에게 인터넷 홈페이지 등에 민원의 처리진행상황 등이 공개될 것임을 사전에 안내한 경우에는 통지를 생략할 수 있다.

**제24조(민원문서의 보완 절차 및 방법 등)** ① 행정기관의 장은 법 제22조제1항에 따라 민원인에게 민원문서의 보완을 요구하는 경우에는 문서 또는 구술 등으로 하되, 민원인이 특별히 요청한 경우에는 문서로 하여야 한다.

② 행정기관의 장은 제1항에 따라 보완 요구를 받은 민원인이 보완 요구를 받은 기간 내에 보완을 할 수 없음을 이유로 보완에 필요한 기간을 분명하게 밝혀 기간 연장을 요청하는 경우에는 이를 고려하여 다시 보완기간을 정하여야 한다. 이 경우 민원인의 기간 연장 요청은 2회로 한정한다.

③ 행정기관의 장은 민원인이 법 제22조제1항에 따라 정한 보완기간 또는 이 조 제2항 전단에 따라 다시 정한 보완 기간 내에 민원문서를 보완하지 아니한 경우에는 10일 이내의 기간을 정하여 다시 보완을 요구할 수 있다.

④ 제2항 및 제3항에 따른 민원문서의 보완에 필요한 기간의 계산방법에 관하여는 「민법」 제156조, 제157조 및 제159조부터 제161조까지의 규정을 준용한다.

**제25조(민원문서의 반려 등)** ① 행정기관의 장은 민원인이 제24조에 따른 기간 내에 민원문서를 보완하지 아니한 경우에는 그 이유를 분명히 밝혀 접수된 민원문서를 되돌려 보낼 수 있다.

② 행정기관의 장은 민원인의 소재지가 분명하지 아니하여 제24조제1항에 따른 보완요구가 2회에 걸쳐 반송된 경우에는 민원인이 민원을 취하(取下)한 것으로 보아 이를 종결처리할 수 있다.

③ 행정기관의 장은 민원인이 민원을 취하하여 민원문서의 반환을 요청한 경우에는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 민원문서를 민원인에게 돌려주어야 한다.

④ 행정기관의 장은 법 제27조제4항에 따라 민원인에게 직접 교부할 필요가 있는 허가서 · 신고필증 · 증명서 등의 문서(「전자정부법」 제2조제7호에 따른 전자문서 및 같은 조 제8호에 따른 전자화문서는 제외한다)를 정당한 사유 없이 처리완료 예정일(제21조제1항에 따라 처리기간을 연장한 경우에는 같은 조 제2항에 따라 민원인에게 문서로 통지된 처리완료 예정일을 말한다)부터 15일이 지날 때까지 민원인 또는 그 위임을 받은 자가 수령하지 아니한 경우에는 이를 폐기하고 해당 민원을 종결처리할 수 있다.<[개정 2022. 7. 11.](#)>

**제26조(반복 또는 중복되는 다수인관련민원의 처리)** 행정기관의 장은 다수인관련민원을 법 제23조제1항 또는 제2항에 따라 종결처리하려는 경우에는 법 제34조에 따른 민원조정위원회의 심의를 거쳐야 한다.

**제27조(다수인관련민원의 관리)** ① 행정기관의 장은 다수인관련민원이 발생하지 아니하도록 사전예방대책을 마련하여야 한다.

② 행정기관의 장은 다수인관련민원을 효율적으로 처리하고 관리하기 위하여 다수인관련민원의 처리상황을 확인 · 분석하여야 한다.

**제28조(민원심사관의 업무 등)** ① 행정기관의 장은 법 제25조제1항에 따른 민원심사관의 업무가 지나치게 많거나 특별히 전문성이 필요하다고 판단되는 경우에는 분임 민원심사관을 지정하여 민원심사관의 업무를 나눠 맡도록 할 수 있다.

② 민원심사관(분임 민원심사관을 포함한다. 이하 이 조에서 같다)은 민원의 처리상황을 수시로 확인 · 점검하여 처리기간이 지난 민원을 발견한 경우에는 지체 없이 처리주무부서의 장(민원심사관이 처리주무부서의 장인 경우에는 관계 직원을 말한다)에게 독촉장을 발급하여야 한다.

③ 민원심사관은 다수인관련민원의 처리상황을 확인·점검하고 그 결과를 소속 행정기관의 장에게 수시로 보고하여야 한다.

### 제3절 민원 처리결과의 통지 등

**제29조(처리결과의 통지방법 등)** ① 행정기관의 장은 접수한 민원의 처리를 완료하였을 때에는 그 결과를 지체 없이 민원인에게 교부하거나 정보통신망 또는 우편 등의 방법으로 통지하여야 한다.

② 법 제27조제1항 단서에서 “기타민원의 경우와 통지에 신속을 요하거나 민원인이 요청하는 등 대통령령으로 정하는 경우”란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.

1. 기타민원의 경우

2. 민원인에게 처리결과를 신속하게 통지하여야 하는 경우

3. 민원인이 구술 또는 전화로 통지하도록 요청하거나 구술 또는 전화로 통지하는 것에 동의하는 경우

③ 행정기관의 장은 법 제27조제2항에 따라 민원인에게 전자문서로 통지하는 경우에 첨부되는 전자화문서가 행정기관이 보관하고 있는 전자화문서와 일치하는지에 대하여 민원인 또는 이해관계자 등이 확인을 요청한 경우에는 그 진본성을 확인해 주어야 한다. [<신설 2022. 7. 11.>](#)

④ 제3항에 따른 전자화문서의 진본성 확인을 위한 기술적인 대책 마련, 전자화문서의 형태 및 관리시스템의 구축 등에 관하여는 「전자정부법 시행령」 제6조제2항부터 제4항까지의 규정을 준용한다. [<신설 2022. 7. 11.>](#)

**제30조(전자문서의 출력 사용 등)** ① 행정기관의 장이 다음 각 호의 모든 조치를 하여 법 제27조제1항에 따라 민원인에게 전자문서로 통지하고 민원인이 그 전자문서를 출력한 경우에는 이를 「행정업무의 운영 및 혁신에 관한 규정」 제3조제1호에 따른 공문서로 본다. [<개정 2016. 4. 26., 2017. 7. 26., 2023. 6. 27.>](#)

1. 삭제 [<2019. 6. 4.>](#)

2. 위조·변조 방지조치

3. 출력한 문서의 진위확인조치

4. 그 밖에 출력한 문서의 위조·변조를 방지하기 위하여 행정안전부장관이 고시한 조치

② 행정기관의 장은 제1항에 따라 출력한 문서를 공문서로 보는 전자문서의 종류를 정하여 미리 관보에 고시하고, 해당 기관의 인터넷 홈페이지 등에 게시하여야 한다.

**제31조(담당자의 명시)** 행정기관의 장이 민원인에게 처리기간 연장의 통지, 민원문서의 보완 요구, 처리진행상황의 통지, 처리결과의 통지 등을 할 때에는 그 담당자의 소속·성명 및 연락처를 안내하여야 한다.

**제32조(무인민원발급창구를 이용한 민원문서 발급)** ① 행정기관의 장은 법 제28조제1항에 따라 무인민원발급창구를 이용하여 민원문서를 발급할 때에는 소관 행정기관의 관인(전자이미지 관인을 포함한다. 이하 같다)을 생략하고 해당 기관의 관인을 찍어 발급할 수 있다. 다만, 법령상 또는 그 민원의 성질상 소관 행정기관의 관인을 찍을 필요가 있는 민원문서에는 소관 행정기관의 관인을 찍어야 한다.

② 행정기관의 장은 민원문서를 발급할 때 법령에 따라 본인임을 확인하여야 하는 경우에 법령에서 특별히 본인 확인 방법을 정하고 있지 아니한 경우에는 행정안전부장관이 정한 전자적 매체를 이용하여 확인할 수 있다. [<개정 2017. 7. 26.>](#)

③ 행정안전부장관은 무인민원발급창구를 이용하여 처리할 수 있는 민원의 종류 및 추가비용과 제2항에 따른 전자적 매체를 이용하여 본인 확인을 할 수 있는 민원의 종류 등을 정하여 관보에 고시하고, 인터넷 홈페이지에 게시하여야 한다. 이 경우 소관 민원을 관장하는 중앙행정기관의 장과 미리 협의하여야 한다. [<개정 2017. 7. 26.>](#)

④ 제1항부터 제3항까지에서 규정한 사항 외에 무인민원발급창구의 설치·운영 등에 필요한 사항은 행정안전부장관이 정한다. [<개정 2017. 7. 26.>](#)

#### 제4절 법정민원

**제33조(사전심사청구 대상 민원의 안내)** ① 법 제30조제1항에서 "법정민원 중 신청에 경제적으로 많은 비용이 수반되는 민원 등 대통령령으로 정하는 민원"이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 민원(이하 "사전심사청구 대상 민원"이라 한다)을 말한다.

1. 법정민원 중 정식으로 신청할 경우 토지매입 등이 필요하여 민원인에게 경제적으로 많은 비용이 수반되는 민원
  2. 행정기관의 장이 거부처분을 할 경우 민원인에게 상당한 경제적 손실이 발생하는 민원
- ② 행정기관의 장은 사전심사청구 대상 민원의 종류 및 민원별 처리기간 · 구비서류 등을 미리 정하여 민원인이 이를 열람할 수 있도록 게시하고 민원편람에 수록하여야 한다.

**제34조(사전심사청구 대상 민원의 처리절차)** ① 사전심사청구 대상 민원의 접수 및 처리절차에 관하여는 법 제20조, 이 영 제6조, 제24조 및 제25조를 준용한다.

② 사전심사청구 대상 민원의 처리기간은 다음 각 호의 범위에서 행정기관의 장이 정한다. 다만, 불가피한 사유로 처리기간 내에 처리하기 어려운 경우에는 제21조에 따라 처리기간을 연장할 수 있다.

1. 처리기간이 30일 미만인 민원: 처리기간
2. 처리기간이 30일 이상인 민원: 30일 이내

③ 행정기관의 장은 사전심사청구 대상 민원의 구비서류를 최소화하여야 하며, 사전심사의 청구 후 정식으로 민원이 접수되었을 때에는 이미 제출된 구비서류를 추가로 요구해서는 아니 된다.

④ 행정기관의 장은 사전심사를 거친 민원의 경우 특별한 사유가 없으면 처리기간을 단축하여 신속히 처리하여야 한다.

**제35조(복합민원의 처리 방법 및 절차 등)** ① 행정기관의 장은 복합민원과 관련된 모든 민원문서를 법 제31조에 따라 지정된 주무부서에 한꺼번에 제출하게 할 수 있다.

② 행정기관의 장은 관계 기관의 장과 협의하여 법 제31조제1항에 따른 복합민원의 종류와 접수방법 · 구비서류 · 처리기간 및 처리절차 등을 미리 정하여 민원인이 이를 열람할 수 있도록 게시하고, 민원편람에 수록하여야 한다.

**제36조(민원실무심의회의 설치 · 운영 등)** ① 행정기관의 장은 법 제32조제3항제3호에 따라 복합민원을 심의하기 위하여 그 소속으로 민원실무심의회를 설치 · 운영하여야 한다. 이 경우 민원실무심의회의 명칭은 해당 기관의 특성을 고려하여 달리 정할 수 있다.

② 제1항에 따른 민원실무심의회(이하 "민원실무심의회"라 한다)의 위원장(이하 이 조에서 "위원장"이라 한다)은 처리주무부서의 장이 되고, 위원은 관계 기관 또는 부서의 실무책임자가 된다.

③ 제2항에도 불구하고 행정기관의 장은 특히 필요하다고 인정하는 경우에는 민원 관련 외부전문가를 민원실무심의회의 위원으로 위촉할 수 있다.

④ 위원장은 관계 기관 또는 부서의 실무책임자에게 회의 참석을 요청할 수 있으며, 그 요청을 받은 사람은 정당한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.

⑤ 위원장은 심의를 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 관계 기관 또는 부서에 현장확인이나 조사 등을 합동으로 실시할 것을 요청할 수 있으며, 그 요청을 받은 관계 기관 또는 부서는 특별한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.

⑥ 위원장은 민원실무심의회의 효율적인 운영을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 이해관계인 · 참고인 또는 감정인 등의 의견을 들을 수 있다.

⑦ 위원장은 민원실무심의회에 민원인을 참석하게 하는 경우에는 민원인에게 회의일정 등을 미리 통지하여야 한다. 이 경우 민원인이 희망하거나 출석할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 서면(전자적 방법에 의한 서면을 포함한다. 이하 같다)으로 의견을 진술하게 할 수 있다.

⑧ 행정기관의 장은 창업 · 공장설립 등 경제적으로 많은 비용이 수반되는 복합민원의 경우에는 신속한 처리를 위하여 민원실무심의회의 심의를 생략하고 법 제34조제1항에 따른 민원조정위원회에 직접 상정하여 심의할 수 있다.

**제37조(민원후견인의 지정 · 운영)** 행정기관의 장은 법 제33조에 따라 소속 직원을 복합민원에 대한 민원후견인으로 지정하여 다음 각 호의 직무를 수행하게 할 수 있다.

1. 민원처리방법에 관한 민원인과의 상담
2. 민원실무심의회 및 법 제34조제1항에 따른 민원조정위원회에서의 민원인의 진술 등 지원
3. 민원문서 보완 등의 지원
4. 민원처리 과정 및 결과의 안내

**제38조(민원조정위원회의 설치 · 운영)** ① 법 제34조제1항제4호에서 "대통령령으로 정하는 사항"이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항을 말한다.

1. 소관이 명확하지 아니한 민원의 처리주무부서의 지정
2. 민원 관련 법령 또는 제도 개선 사항
3. 제36조제8항에 따라 상정된 복합민원
4. 그 밖에 민원의 종합적인 검토 · 조정 또는 종결처리 등을 위하여 그 기관의 장이 법 제34조제1항에 따른 민원조정위원회(이하 "민원조정위원회"라 한다)의 회의에 부치는 사항

② 행정기관의 장은 법 제34조제1항제3호에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 민원조정위원회의 심의를 생략할 수 있다.

1. 해당 민원을 처리할 때 행정기관의 판단 여지가 없는 경우
2. 법령에 따라 민원 처리요건이 구체적으로 규정되어 있어 해석의 여지가 없는 경우
3. 이미 민원조정위원회의 심의를 거쳐 거부된 민원이 같은 사유로 다시 접수된 경우

③ 민원조정위원회의 위원장(이하 이 조에서 "위원장"이라 한다)은 그 행정기관의 장이 소속 국장급 공무원 또는 그에 상당하는 직원 중에서 지명하고, 위원은 처리주무부서의 장, 관계부서의 장, 감사부서의 장, 외부 법률전문가 및 민원과 관련된 외부전문가로 구성하는 것을 원칙으로 한다. 다만, 민원실무심의회에서 관계 기관과의 협의를 거쳐 거부하는 것으로 결정된 복합민원을 심의 · 조정하는 경우에는 그 관계 기관의 처리주무부서의장을 위원으로 할 수 있다.

④ 위원장은 민원조정위원회의 효율적인 운영을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 이해관계인 · 참고인 또는 감정인 등의 의견을 들을 수 있다.

⑤ 위원장은 민원조정위원회를 개최할 때에는 민원인 및 이해관계인 등이 참석할 수 있도록 민원인 및 이해관계인 등에게 회의일정 등을 미리 통지하여야 한다. 이 경우 민원인 및 이해관계인 등이 희망하거나 출석할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 서면으로 의견을 진술하게 할 수 있다.

**제38조의2(다수인관련민원 등에 관한 민원조정위원회의 심의)** ① 민원조정위원회는 다수인관련민원과 법 제23조제1항에 따라 종결처리된 후 다시 접수된 민원(이하 이 조에서 "다수인관련민원등"이라 한다)에 관한 사항을 매년 1회 이상 심의해야 한다.

② 행정기관의 장은 민원조정위원회의 심의를 거쳐 거부된 다수인관련민원등이 같은 사유로 다시 접수된 경우에는 행정기관의장을 지도 · 감독하는 행정기관의 장에게 의견 제시를 요청할 수 있다. 다만, 중앙행정기관의 장, 특별시장 · 광역시장 · 특별자치시장 · 도지사 · 특별자치도지사 또는 특별시 · 광역시 · 특별자치시 · 도 · 특별자치도의 교육감은 본문에 따라 의견 제시를 요청하지 않고, 제38조제3항 본문에 따라 지명하는 민원조정위원회 위원장의 직급 보다 상위 직급의 공무원을 위원장으로 하여 심의하도록 할 수 있다.

③ 제2항 본문에 따라 의견 제시를 요청받은 행정기관의 장이 의견을 제시하려는 경우에는 민원조정위원회의 심의를 거쳐야 한다.

④ 행정기관의 장은 제2항 본문 및 제3항에 따른 의견 제시 및 심의를 거치거나 제2항 단서에 따른 심의를 거쳐 거부된 다수인관련민원등이 같은 사유로 다시 접수된 경우로서 법 제23조제1항에 해당하는 경우에는 민원조정위원회의 심의를 생략하고 종결처리할 수 있다.

[본조신설 2022. 7. 11.]

**제39조(행정기관의 장의 최종결정)** 행정기관의 장은 접수된 민원을 처리하려는 경우에는 민원실무심의회 및 민원조정 위원회의 심의 결과를 존중하여야 한다.

**제40조(이의신청의 방법 및 처리절차 등)** ① 법 제35조에 따른 이의신청은 다음 각 호의 사항을 적은 문서로 하여야 한다.

1. 신청인의 성명 및 주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭, 사무소 또는 사업소의 소재지와 대표자의 성명)와 연락처
  2. 이의신청의 대상이 되는 민원
  3. 이의신청의 취지 및 이유
  4. 거부처분을 받은 날 및 거부처분의 내용
- ② 행정기관의 장은 법 제35조제2항 본문에 따라 이의신청에 대한 결과를 통지할 때에는 결정 이유, 원래의 거부처분에 대한 불복방법 및 불복절차를 구체적으로 분명하게 밝혀야 한다.
- ③ 행정기관의 장은 법 제35조제2항 단서에 따라 이의신청 결정기간의 연장을 통지할 때에는 통지서에 연장 사유 및 기간 등을 구체적으로 적어야 한다.
- ④ 행정기관의 장은 이의신청에 대한 처리상황을 이의신청처리대장에 기록·유지하여야 한다.

### 제3장 민원제도의 개선 등

**제41조(민원제도의 개선)** ① 법 제39조제2항에 따라 행정기관의 장이 행정안전부장관에게 통보하여야 하는 내용에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다. <개정 2017. 7. 26.>

1. 민원제도 개선 추진 계획 및 경과
2. 개선 내용 및 실적
3. 개선에 대한 완료시점

② 행정기관의 장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 수용 여부를 결정하여 행정안전부장관에게 통보하여야 한다. <개정 2017. 7. 26.>

1. 법 제39조제4항에 따라 행정안전부장관이 개선안을 통보한 경우
2. 법 제39조제5항에 따라 행정안전부장관이 개선을 권고한 경우
3. 법 제39조제6항에 따라 법 제40조에 따른 민원제도개선조정회의(이하 "조정회의"라 한다)에서 심의·조정한 경우

**제42조(조정회의의 기능)** 법 제40조제2항에서 "여러 부처와 관련된 민원제도 개선사항, 제39조제6항에 따른 심의요청 사항 등 대통령령으로 정하는 사항"이란 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 여러 부처와 관련된 민원제도 개선사항
2. 행정기관의 미이행 또는 미개선 과제에 대한 심의 및 이행 권고 등에 관한 사항
3. 민원제도 개선업무의 효율적 추진에 관한 사항
4. 법 제39조제6항에 따라 심의를 요청받은 사항
5. 그 밖에 조정회의의 위원장이 필요하다고 인정하는 사항

**제43조(조정회의의 구성 등)** ① 조정회의는 위원장 1명을 포함하여 10명 이내의 위원으로 구성한다.

② 조정회의의 위원장은 국무조정실장으로 하고, 위원은 기획재정부·행정안전부·국무조정실·법제처 및 관련 과제의 소관 행정기관의 부기관장으로 한다. 다만, 민원제도 개선을 위하여 필요한 경우에는 외부전문가를 위원으로 위촉할 수 있다. <개정 2017. 7. 26.>

③ 조정회의에 간사 2명을 두며, 간사는 행정안전부장관 및 국무조정실장이 소속 공무원 중에서 각각 지명하는 사람이 된다. <개정 2017. 7. 26.>

**제43조(조정회의의 구성 등)** ① 조정회의는 위원장 1명을 포함하여 10명 이내의 위원으로 구성한다.

② 조정회의의 위원장은 국무조정실장으로 하고, 위원은 행정안전부·기획예산처·국무조정실·법제처 및 관련 과제의 소관 행정기관의 부기관장으로 한다. 다만, 민원제도 개선을 위하여 필요한 경우에는 외부전문가를 위원으로 위촉할 수 있다.<개정 2017. 7. 26., 2025. 12. 30.>>

③ 조정회의에 간사 2명을 두며, 간사는 행정안전부장관 및 국무조정실장이 소속 공무원 중에서 각각 지명하는 사람이 된다.<개정 2017. 7. 26.>>

[시행일: 2026. 1. 2.] 제43조

**제44조(조정회의의 의견 청취 등)** ① 조정회의의 위원장은 필요하다고 인정하는 경우 다음 각 호의 조치를 할 수 있다.

1. 관계 행정기관의 장에 대한 설명 또는 자료·서류 등의 제출 요구

2. 참고인 또는 관계 직원의 출석 및 의견 진술의 요구

② 행정기관의 장은 제1항 각 호의 요구를 받은 경우 특별한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.

**제45조(조정회의 위원장의 직무)** 조정회의의 위원장은 조정회의를 대표하며 회의를 소집하고 그 의장이 된다.

**제46조(조정회의 위원장의 직무대행)** 조정회의의 위원장이 조정회의에 참석할 수 없을 때에는 위원장이 미리 지정한 위원의 순서로 그 직무를 대행한다.

**제47조(조정회의 운영세칙)** 이 영에서 규정한 사항 외에 조정회의 운영에 필요한 사항은 조정회의의 의결을 거쳐 위원장이 정한다.

**제48조(의견 수렴)** 중앙행정기관의 장은 법 제41조제2항에 따라 소관 민원의 구비서류, 처리절차 등의 간소화 방안을 마련할 때에는 미리 이해관계인, 관련 단체 및 전문가 등의 의견을 수렴하여야 한다.

**제48조의2(민원 간소화 방안의 제출 등)** ① 중앙행정기관의 장은 법 제41조제2항에 따라 소관 민원의 구비서류, 처리절차 등의 간소화 방안을 마련한 경우 그 간소화 방안을 행정안전부장관에게 제출해야 한다.

② 행정안전부장관은 제1항에 따라 제출받은 간소화 방안을 점검하고 필요한 경우 개선을 권고할 수 있다.

③ 중앙행정기관의 장은 제2항에 따른 행정안전부장관의 권고에 따라 개선하도록 노력해야 한다.

[본조신설 2022. 7. 11.]

**제48조의3(법정민원 신설 사전진단)** ① 중앙행정기관의 장은 소관 법정민원을 신설하려는 경우에는 그 민원의 처리기간·구비서류·수수료 등의 적정성에 대해 사전진단을 실시해야 한다.

② 중앙행정기관의 장은 제1항에 따라 실시한 사전진단의 결과를 행정안전부장관에게 통보해야 한다.

③ 행정안전부장관은 제2항에 따라 통보받은 사전진단의 결과에 대해 소관 중앙행정기관의 장과 그 법정민원의 개선에 필요한 사항을 협의할 수 있다.

④ 제1항에 따른 사전진단 및 제3항에 따른 협의의 절차와 방법에 관하여 필요한 사항은 행정안전부령으로 정한다.

[본조신설 2022. 7. 11.]

**제49조(확인·점검 등)** ① 법 제42조제1항에 따른 확인·점검에 관하여는 「지방자치단체에 대한 행정감사규정」 제11조 및 제12조를 준용한다.

② 행정안전부장관은 법 제42조제3항에 따라 시정조치가 필요하다고 판단되는 사항 중 처리기간의 경과, 구비서류의 추가 요구 및 부당한 접수 거부 등 경미한 사항은 법 제42조제3항에도 불구하고 직접 관계 행정기관의 장에게 그 시정에 필요한 조치를 요구할 수 있다.<개정 2017. 7. 26., 2022. 7. 11.>>

③ 법 제42조제3항에 따라 국무총리로부터 시정 요구를 받거나 이 조 제2항에 따라 행정안전부장관으로부터 시정 요구를 받은 관계 행정기관의 장은 행정안전부장관에게 그 처리 결과를 통보하여야 한다.<개정 2017. 7. 26., 2022. 7. 11.>>

- 제50조(평가)** ① 행정안전부장관은 법 제42조제1항에 따라 민원행정 개선을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 행정기관에 대한 민원행정 및 민원제도 개선의 추진상황에 대한 평가를 할 수 있다. <개정 2017. 7. 26.>  
 ② 행정기관의 장은 법 제42조제2항에 따라 제1항에 따른 평가 결과를 공개하는 경우에는 행정안전부장관이 평가 결과를 통보한 날부터 14일 이내에 해당 행정기관의 인터넷 홈페이지에 1개월 이상 공개해야 한다. <신설 2022. 7. 11.>  
 ③ 행정기관의 장은 제2항에 따라 평가 결과를 공개하는 경우에는 그 행정기관의 종합 평가 결과 및 주요 항목별 평가 결과를 공개해야 한다. <신설 2022. 7. 11.>  
 ④ 행정안전부장관은 제1항에 따른 평가 결과에 따라 우수 기관 및 직원에 대하여 포상할 수 있다. <개정 2017. 7. 26., 2022. 7. 11.>

- 제51조(민원행정에 관한 여론 수집)** ① 행정안전부장관은 법 제44조에 따라 행정기관의 민원 처리에 관한 국민들의 여론을 수집하려는 경우 효율적인 여론 수집을 위하여 필요한 경우에는 관련 기관 또는 단체 등에 여론조사를 의뢰할 수 있다. <개정 2017. 7. 26.>  
 ② 행정안전부장관은 국민들의 여론을 수집한 결과 민원행정제도 및 운영의 개선이 필요한 경우 국무총리의 승인을 받아 관계 행정기관의 장에게 시정에 필요한 조치를 요구할 수 있다. 이 경우 관계 행정기관의 장은 적절한 조치를 하고, 그 처리 결과를 행정안전부장관에게 통보하여야 한다. <개정 2017. 7. 26.>

- 제52조(고유식별정보의 처리)** ① 행정기관의 장은 법 제12조의2에 따라 전자민원창구 또는 통합전자민원창구를 통한 민원처리에 관한 사무를 수행하기 위하여 불가피한 경우 「개인정보 보호법 시행령」 제19조제1호부터 제4호까지의 규정에 따른 주민등록번호, 여권번호, 운전면허의 면허번호 또는 외국인등록번호가 포함된 자료를 처리할 수 있다. <신설 2022. 7. 11.>  
 ② 법 제14조제1항에 따라 다른 행정기관 소관의 민원을 접수 · 교부하는 행정기관(농협 및 새마을금고를 포함한다)의 장은 민원을 접수 · 교부하기 위하여 불가피한 경우 「개인정보 보호법 시행령」 제19조제1호부터 제4호까지의 규정에 따른 주민등록번호, 여권번호, 운전면허의 면허번호 또는 외국인등록번호가 포함된 자료를 처리할 수 있다. <개정 2022. 7. 11.>

- 제53조(국회 등의 특례)** 국회 · 법원 · 헌법재판소 · 중앙선거관리위원회는 해당 기관의 효율적인 민원 처리를 위하여 필요한 경우에는 제3조부터 제5조까지, 제7조, 제8조의3, 제9조, 제10조, 제11조제1항 · 제2항, 제22조, 제29조제1항 · 제3항 · 제4항, 제30조부터 제32조까지, 제33조제2항, 제34조, 제36조, 제37조 또는 제39조에서 정한 사항에 관하여 국회규칙 · 대법원규칙 · 헌법재판소규칙 또는 중앙선거관리위원회규칙으로 달리 정할 수 있다. <개정 2022. 7. 11.>

**부칙** <제34969호, 2024. 10. 29.>

이 영은 공포한 날부터 시행한다.