

의안 번호	1776	울산광역시 중구의회 민원 처리에 관한 조례안 검 토 보 고 서
----------	------	---

1. 검토경과

- 가. 발의일자 : 2021. 6. 16.(수)
- 나. 발 의 자 : 박경흠 의원 외 10명
- 다. 위원회 회부일자 : 2021. 6. 25.(금)
- 라. 위원회 심사일자 : 2021. 7. 8.(목)

2. 제안이유

- 울산광역시 중구의회에 제출되는 민원을 신속·정확히 처리함으로써 구민의 권익보호·증진에 이바지할 수 있도록 필요한 사항을 규정하여 의회의 민원처리 활동을 보다 체계적이고 효율적으로 수행할 수 있도록 하려는 것임.

3. 주요내용

- 가. 민원에 관한 목적과 정의 (안 제1조, 안 제2조)
- 나. 민원 접수 및 관리, 민원 처리의 예외 (안 제3조, 안 제4조)
- 다. 민원처리, 처리기간, 처리결과 통지, 민원문서 반환 (안 제5조~안 제8조)
- 라. 민원내용 활용 (안 제9조)

4. 관련법령

- 가. 「민원 처리에 관한 법률」 제2조, 제9조, 제17조, 제21조, 제27조
- 나. 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제6조, 제11조, 제14조
- 다. 「지방자치법」 제73조부터 제76조까지

5. 검토의견

- 본 조례안은 울산광역시 중구의회에 제출되는 민원을 신속 정확히 처리함으로써 구민의 권익 보호 및 증진에 이바지하고자 기존 「울산광역시 중구의회 진정민원 처리에 관한 규정」을 상향하여 제정 하고자 하는 것임.

○ 주요 내용은

- ▶ 민원에 관한 정의
 - 민원인이 제출한 진정서, 건의서, 탄원서, 문의서 및 호소문 등
- ▶ 효율적 업무처리를 위한 민원 접수·관리 및 불처리 사항을 규정 하였으며,
 - 의장이 접수하여 민원처리부에 기록·관리, 온라인 구민소통방 개설·운영
 - 민원 처리에 관한 법률 제21조 민원처리의 예외사항 등
- ▶ 처리기간, 결과 통지, 민원문서의 반환 등을 구체화하여 체계적인 민원 처리를 규정하였음.
 - 처리기간은 의장이 직접 처리 하는 경우 7일, 소관 위원회 회부하는 경우 14일 이내
 - 처리결과는 민원인 통지하고 민원취하 및 문서반환 요청 시 문서 반환

○ 검토결과 본 제정안은 그동안 의회 훈령으로 운영돼 오던 민원 처리에 관한 규정을 조례로 입법화함으로써 자치법규상의 효력을 발생시키는 동시에 신속하고 체계적으로 민원을 처리하고자 제안된 것으로 향후 구민 권익 보호와 증진에 기여할 것으로 예상되며 입법 취지와 목적은 타당한 것으로 판단되며, 온라인 구민소통방 개설을 위한 누리집 개편 등의 후속 조치가 필요해 보임.

관계 법령

■ 민원 처리에 관한 법률

[시행 2021.10.21.] [법률 제17515호, 2020.10.20., 일부개정]

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “민원“이란 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 것을 말하며, 그 종류는 다음 각 목과 같다.

가. 일반민원

1) 법정민원: 법령·훈령·예규·고시·자치법규 등(이하 “관계법령등“이라 한다)에서 정한 일정 요건에 따라 인가·허가·승인·특허·면허 등을 신청하거나 장부·대장 등에 등록·등재를 신청 또는 신고하거나 특정한 사실 또는 법률관계에 관한 확인 또는 증명을 신청하는 민원

2) 질의민원: 법령·제도·절차 등 행정업무에 관하여 행정기관의 설명이나 해석을 요구하는 민원

3) 건의민원: 행정제도 및 운영의 개선을 요구하는 민원

4) 기타민원: 법정민원, 질의민원, 건의민원 및 고충민원 외에 행정기관에 단순한 행정절차 또는 형식요건 등에 대한 상담·설명을 요구하거나 일상생활에서 발생하는 불편사항에 대하여 알리는 등 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 민원

나. 고충민원: 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제5호에 따른 고충민원

2. “민원인“이란 행정기관에 민원을 제기하는 개인·법인 또는 단체를 말한다. 다만, 행정기관(사경제의 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 자는 제외한다.

3. “행정기관“이란 다음 각 목의 자를 말한다.

가. 국회·법원·헌법재판소·중앙선거관리위원회의 행정사무를 처리하는 기관, 중앙행정기관(대통령 소속 기관과 국무총리 소속 기관을 포함한다. 이하 같다)과 그 소속 기관, 지방자치단체와 그 소속 기관

나. 공공기관

- 1) 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제4조에 따른 법인·단체 또는 기관
- 2) 「지방공기업법」에 따른 지방공사 및 지방공단
- 3) 특별법에 따라 설립된 특수법인
- 4) 「초·중등교육법」·「고등교육법」 및 그 밖의 다른 법률에 따라 설치된 각급 학교
- 5) 그 밖에 대통령령으로 정하는 법인·단체 또는 기관

다. 법령 또는 자치법규에 따라 행정권한이 있거나 행정권한을 위임 또는 위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인

4. “처분“이란 「행정절차법」 제2조제2호의 처분을 말한다.
5. “복합민원“이란 하나의 민원 목적을 실현하기 위하여 관계법령등에 따라 여러 관계 기관(민원과 관련된 단체·협회 등을 포함한다. 이하 같다) 또는 관계 부서의 인가·허가·승인·추천·협의 또는 확인 등을 거쳐 처리되는 법정민원을 말한다.
6. “다수인관련민원“이란 5세대(世帶) 이상의 공동이해와 관련되어 5명 이상이 연명으로 제출하는 민원을 말한다.
7. “전자민원창구“란 「전자정부법」 제9조에 따라 설치된 전자민원창구를 말한다.
8. “무인민원발급창구“란 행정기관의 장이 행정기관 또는 공공장소 등에 설치하여 민원인이 직접 민원문서를 발급받을 수 있도록 하는 전자장비를 말한다.

제9조(민원의 접수) ① 행정기관의 장은 민원의 신청을 받았을 때에는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 민원문서를 부당하게 되돌려 보내서는 아니 된다.

② 행정기관의 장은 민원을 접수하였을 때에는 해당 민원인에게 접수증을 내주어야 한다. 다만, 기타민원과 민원인이 직접 방문하지 아니하고 신청한 민원 및 처리기간이 ‘즉시’인 민원 등 대통령령으로 정하는 경우에는 접수증 교부를 생략할 수 있다.

③ 제1항 및 제2항에 따른 민원의 접수 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제17조(법정민원의 처리기간 설정·공표) ① 행정기관의 장은 법정민원을 신속히 처리하기 위하여 행정기관에 법정민원의 신청이 접수된 때부터 처리가 완료될 때까지 소요되는 처리기간을 법정민원의 종류별로 미리 정하여 공표하여야 한다.

② 행정기관의 장은 제1항에 따른 처리기간을 정할 때에는 접수기관·경유기관·협의기관(다른 기관과 사전협의를 필요한 경우만 해당한다) 및 처분기관 등 각 기관별로 처리기간을 구분하여 정하여야 한다.

③ 행정기관의 장은 제1항 및 제2항에 따른 처리기간을 민원편람에 수록하여야 한다.

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. 고도의 정치적 판단을 요하거나 국가기밀 또는 공무상 비밀에 관한 사항
2. 수사, 재판 및 형집행에 관한 사항 또는 감사원의 감사가 착수된 사항
3. 행정심판, 행정소송, 헌법재판소의 심판, 감사원의 심사청구, 그 밖에 다른 법률에 따라 불복구제절차가 진행 중인 사항
4. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
5. 판결·결정·재결·화해·조정·중재 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항
6. 감사원이 감사위원회회의의 결정을 거쳐 행하는 사항
7. 각급 선거관리위원회회의 의결을 거쳐 행하는 사항
8. 사인 간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
9. 행정기관의 소속 직원에 대한 인사행정상의 행위에 관한 사항

제27조(처리결과와 통지) ① 행정기관의 장은 접수된 민원에 대한 처리를 완료한 때에는 그 결과를 민원인에게 문서로 통지하여야 한다. 다만, 기타민원의 경우와 통지에 신속을 요하거나 민원인이 요청하는 등 대통령령으로 정하는 경우에는 구술 또는 전화로 통지할 수 있다.

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

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

■ 민원 처리에 관한 법률 시행령

[시행 2019.12.31.] [대통령령 제30313호, 2019.12.31., 타법개정]

제6조(민원의 접수) ① 민원은 민원실(전자민원창구를 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.

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.

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.

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

■ 「지방자치법」

제73조(청원서의 제출) ① 지방의회에 청원을 하려는 자는 지방의회의원의 소개를 받아 청원서를 제출하여야 한다.

② 청원서에는 청원자의 성명(법인인 경우에는 그 명칭과 대표자의 성명) 및 주소를 적고 서명·날인하여야 한다.

제74조(청원의 불수리) 재판에 간섭하거나 법령에 위배되는 내용의 청원은 수리하지 아니한다.

제75조(청원의 심사·처리) ① 지방의회의 의장은 청원서를 접수하면 소관 위원회나 본회의에 회부하여 심사를 하게 한다.

② 청원을 소개한 의원은 소관 위원회나 본회의가 요구하면 청원의 취지를 설명하여야 한다.

③ 위원회가 청원을 심사하여 본회의에 부칠 필요가 없다고 결정하면 그 처리결과를 의장에게 보고하고, 의장은 청원한 자에게 알려야 한다.

제76조(청원의 이송과 처리보고) ① 지방의회가 채택한 청원으로서 그 지방자치단체의 장이 처리하는 것이 타당하다고 인정되는 청원은 의견서를 첨부하여 지방자치단체의 장에게 이송한다.

② 지방자치단체의 장은 제1항의 청원을 처리하고 그 처리결과를 지체 없이 지방의회에 보고하여야 한다.