

청렴한 관악, 구민의 권리이익 보호

2020 관악구 옴부즈맨

운 영 보 고 서

2020 Gwanak-gu Ombudsman



관악구 옴부즈맨

|| 목 차 ||

I . 옴부즈맨 소개

1. 도입배경과 추진경과	-----	3
2. 옴부즈맨 구성	-----	4
3. 옴부즈맨 자격 · 직무 및 권한	-----	5

II . 옴부즈맨 운영성과

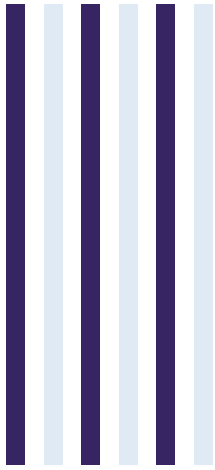
1. 2020년 추진실적	-----	9
2. 주요 감사과정 참관	-----	12
3. 고충민원 조사 · 처리	-----	16
4. 청렴계약 감시 · 평가	-----	37

III . 참고자료

1. 주요 언론 보도사항	-----	47
2. 고충민원 신청방법	-----	49
3. 관련 조례	-----	50

IV . 부록 : 유용한 민원처리 정보

1. 고충민원 응대 매뉴얼	-----	57
2. 공직자 민원응대 매뉴얼	-----	60
3. 민원처리 관련 법령	-----	82



I. 옴부즈맨 소개

-
1. 도입배경과 추진경과
 2. 옴부즈맨 구성
 3. 옴부즈맨 자격 · 직무 및 권한

1. 도입배경과 추진경과

도입배경

관악구민의 입장에서 구정의 감시기능을 강화하고 위법·부당한 행정처분 등으로부터 구민의 권리와 이익을 보호함으로써 구정전반의 투명성과 청렴도를 제고하기 위해 「관악구 옴부즈맨」 제도를 도입

운영근거

- 서울특별시 관악구 옴부즈맨 구성 및 운영에 관한 조례

추진경과

- 2011. 11. 03. 관악구 옴부즈맨 구성 및 운영에 관한 조례 제정
- 2012. 10. 10. 관악구 옴부즈맨 위촉(3명)
- 2014. 10. 10. 관악구 옴부즈맨 재위촉(3명)
- 2016. 11. 03. 관악구 옴부즈맨 구성 및 운영에 관한 조례 일부개정
- 2016. 11. 04. 관악구 옴부즈맨 신규 위촉(3명)
- 2017. 12. 12. 관악구 옴부즈맨 해촉(1명)
- 2018. 01. 11. 관악구 옴부즈맨 위촉(1명)
- 2018. 11. 04. 관악구 옴부즈맨 재위촉(3명)
- 2020. 07. 06. 관악구 옴부즈맨 구성 및 운영에 관한 조례 일부개정
- 2020. 11. 03. 관악구 옴부즈맨 해촉(3명)
- 2020. 11. 04. 관악구 옴부즈맨 위촉(3명)

2. 옴부즈맨 구성

개 요

신 분	지 위	임 기	인원	주요직무	운영형태
비상임 민간위촉 (명예직)	독립업무수행	2 년 (연임가능)	3명	고충민원 조사 및 청렴계약 감시평가	행정부형 합의제

위촉방법

- 공개모집에 의해 구청장이 위촉

옴부즈맨 현황

성 명		주요경력
	정 인 준 (대 표)	- 서울시립대학교 대학원 졸업(행정학) - 前 한국정책개발학회 회장 - 前 경북대학교 복지행정과 교수
	권 혁 두	- 서울시립대학교 대학원 졸업(토목공학) - 現 홍용종합건설(주) 부회장 - 前 서울시 지방부이사관(토목)
	오 화 섭	- 성균관대학교 법과대학원 졸업 - 現 법무법인 대산 변호사

3. 옴부즈맨 자격 · 직무 및 권한

옴부즈맨의 자격

- 지방자치단체 또는 국가기관에서 5급 이상 공무원의 직에 3년 이상 있었던 사람
- 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람
- 건축사·세무사·감정평가사·공인회계사·기술사의 자격증을 소지하고 해당 직종에서 3년 이상 있거나 있었던 사람
- 그 밖에 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 풍부한 사람으로서 시민 단체로부터 추천을 받은 사람

옴부즈맨의 직무

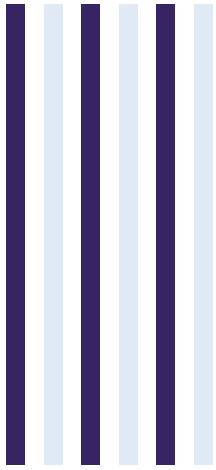
- 고충민원의 조사와 처리 및 이와 관련된 시정권고 또는 의견표명
- 서울특별시 관악구청장이 의뢰하는 사안에 대한 조사 및 감사
- 장기 미해결·반복 민원에 대한 조정 및 중재
- 감사부서의 장이 요청한 주요 감사과정 참관 및 지원
- 공공사업 계약이행 과정에 대한 청렴계약 감시·평가

옴부즈맨의 권한

- 구 및 소속기관에 대하여 자료제출 요구
- 조사처리 결과에 대한 시정권고 및 의견표명 가능
- 시정권고한 사항에 대하여 해당부서에 조치결과 요청

옴부즈맨 직무 및 권한이 아닌 사항

- 행정심판, 재판 등 다른 법률에 의한 절차가 진행 중이거나 확정된 사항
- 수사기관에서 수사 또는 조사가 진행 중인 사항
- 서울특별시 관악구의회에 관한 사항
- 서울특별시 및 중앙부처에 진정 또는 고충민원을 접수하여 절차가 진행 중이거나 완료된 사항
- 사적인 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항



II. 옴부즈맨 운영성과

-
1. 2020년 추진실적
 2. 주요 감사과정 참관
 3. 고충민원 조사·처리
 4. 청렴계약 감시·평가

1. 2020년 추진실적

총괄

(단위 : 건)

구분	건수	세부내역
계	11	
감사 참관	2	공사 관리 · 감독 분야 특정감사 참관
		동 행정 종합감사 참관
고충민원 조사 · 처리	7	주택가 내리막길 급경사로 인한 사고위험 방지 요청
		난곡동 굴참마을 쉼터 조성에 따른 소음 및 우범지역화 우려 민원
		신림역 출구 자전거 보관장소 부족 및 무단방치로 인한 통행 불편
		배달전문업체 오토바이 상시 불법 주·정차로 인한 불편 민원
		민방위교육장 입구 쓰레기 무단투기 불편 민원
		도림천 내 마스크 미착용 이용객, 음주 및 흡연 등에 대한 불편 민원
		도림천 동방1교 진입 경사로 설치 요청
청렴계약 감시 · 평가	2	남현소공원 지하주차장 건설공사
		샤로수길 조형물 제작 구매

감사 참관

- 공사 관리·감독 분야 감사 관련 자문회의
 - 일 자 : 2020. 02. 17.(월)
 - 방 법 : 수감기관 현지방문 및 관계 공무원 질의응답
 - 주요내용 : 감사 결과에 대한 의견제시 및 법률 등 전문영역 자문 검토
- 동 행정 종합감사 참관
 - 일 자 : 2020. 09. 22.(화)
 - 방 법 : 수감기관 현지방문 및 관계 공무원 질의응답
 - 내 용 : 주요 지적사항 논의 및 업무처리 개선사항 권고

고충민원 조사·처리

- 주택가 내리막길 급경사로 인한 사고위험 방지 요청
 - 일 자 : 2020. 02. 17.(월)
 - 주요내용 : 민원 해소 및 안전사고 발생 예방을 위한 방안 검토 권고
- 난곡동 굴참마을 쉼터 조성에 따른 소음 및 우범지역화 우려
 - 일 자 : 2020. 05. 18.(월)
 - 주요내용 : 민원 해소를 위한 개선방향 의견표명
- 신림역 출구 자전거 보관장소 부족 및 무단방치로 인한 통행 불편 민원
 - 일 자 : 2020. 06. 08.(월)
 - 주요내용 : 주민 불편사항 확인 및 민원 해소를 위한 개선안 권고

- 배달전문업체 오토바이 상시 불법 주·정차로 인한 불편 민원
 - 일 자 : 2020. 07. 27.(월)
 - 주요내용 : 민원 현장 확인 및 개선방향 의견표명
- 민방위교육장 입구 쓰레기 무단투기 불편 민원
 - 일 자 : 2020. 09. 22.(화)
 - 주요내용 : 주민 불편사항 확인 및 민원 해소를 위한 개선안 권고
- 도림천 내 마스크 미착용 이용객, 음주 및 흡연 등에 대한 불편 민원
 - 일 자 : 2020. 10. 12.(월)
 - 주요내용 : 도림천 내 코로나19 예방 및 민원 해소를 위한 개선방향 권고
- 도림천 동방1교 진입 경사로 설치 요청
 - 일 자 : 2020. 11. 18.(수)
 - 주요내용 : 교통약자 불편사항 확인 민원 해소를 위한 개선안 권고

청렴계약 감시·평가

- 일 자 : 2020. 10. 26.(월)
- 대 상 : 공사 및 물품구매 2건
 - 공 사 : 남현소공원 지하주차장 건설공사
 - 물품구매 : 샤토수길 조형물 제작 구매
- 주요내용 : 사업추진 관련 서류 검토 및 현장점검 등

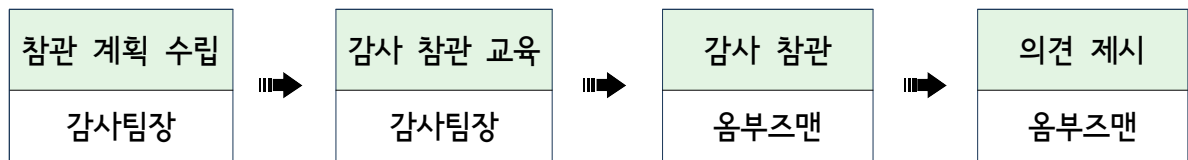
2. 주요 감사과정 참관

참관개요

● 의 의

- 특정 감사에 대한 참관 활동을 통하여 구민의 입장에서 구정의 감시기능을 강화하여 위법·부당한 행정처분 등으로부터 구민의 권익을 보호하고자 함

● 절 차



● 방 법

- 감사현장 방문 및 감사현황 검토
- 감사 전반에 대한 참관 후 의견 제시
- 법률검토 사항 자문 및 제도 개선사항 발굴

참관실적

● 공사 관리·감독 분야 감사 관련 자문회의

- 일 시 : 2020. 02. 17.(월) 14:30
- 내 용 : 감사 결과에 대한 의견제시 및 법률 등 전문영역 자문 검토

● 동 행정 종합감사 참관

- 일 시 : 2020. 09. 22.(화) 14:00
- 내 용 : 동 행정 종합감사 관련 주요 지적사항 논의 및 업무처리 개선사항 권고

주요 감사과정 참관 사례

공사 관리·감독 분야 감사 관련 자문 회의

회의개요

- 일 시 : 2020. 02. 17.(월) 14:30
- 장 소 : 영상회의실
- 대 상 : 공사 관리·감독 분야 감사
- 참 석 자 : ombudsman 3인, 감사담당관 감사반 및 관계직원 등
- 방 법 : 감사결과 지적사항 청취 및 관계공무원과의 질의응답

ombudsman 의견

- ☞ (관계공무원) 공사 관리·감독 분야 감사결과 주요 지적사항 안내
 - 공사원가 산출 부적정 및 일상감사 미실시
 - 보험료 사후정산 소홀 및 산재보험료율 산정 부적정
 - 예정가격 작성 관련 가격조사 소홀
- ☞ (ombudsman) 제도개선 등 제안
 - 공사 관리감독 시 업체 관계자와의 불필요한 사적인 만남(식사 등)은 청탁금지법 위반, 부패인식 등의 소지가 있어 자제하고, 반드시 공적인 장소(사무실, 회의실 등)에서 업무를 진행 하는 것이 중요할 것으로 보임
 - 업무처리 실태에 대한 사후감사도 중요하지만 조직 특성상 순환보직으로 인한 담당직원의 배정업무 초기에 해당업무에 대한 교육을 실시하여 전문성 확보 필요
- ☞ (ombudsman) 감사 제안사항
 - 감사결과 주요 지적사항 및 모범사례 등을 전파하여 향후에는 동일한 지적 사항이 발생하지 않도록 사전 예방 철저

동 행정 종합감사 참관

참관 개요

- 일 시 : 2020. 09. 22.(화) 14:00
- 장 소 : 난곡동 주민센터
- 대 상 : 동 행정 종합감사 참관
 - 2017. 02. ~ 2020. 07.까지 처리한 동 주민센터 회계분야 전반
- 참 석 자 : ombudsman 3인, 감사담당관 감사반 및 관계직원 등
- 방 법 : 수감기관 현지방문 및 관계 공무원과의 질의응답
- 주요내용
 - 감사전반에 대한 참여 및 업무처리 개선사항 권고
 - 법률 등 전문 영역 자문 검토

ombudsman 의견

(관계공무원) 동 행정 감사 주요 지적사항 보고

- 주민등록번호 부여대장 작성 소홀
- 민방위교육 훈련 유예·면제처리 부적정
- 자치회관 기금 집행 부적정 등

(ombudsman) 청렴도 향상을 위한 동행정 종합감사 관련 권고사항

- 자치회관 운영계획을 조례에는 회계연도 개시 3월 전까지 수립·보고하도록 규정되어 있으나, 실제 업무 시에는 2월말까지 자치회관 운영계획을 수립·보고하는 실정이므로 「서울특별시 관악구 자치회관 설치 및 운영 조례」 개정을 통해 조례와 현행 업무처리 방법을 일치시켜 업무처리 투명성 제고 필요



▲ 공사 관리·감독 분야 감사 관련 자문회의



▲ 동 행정 종합감사 참관

3. 고충민원 조사·처리

운영개요

- 의 의 : 구청장 권한에 속하는 사무의 처리가 위법·부당하여 주민 50인 이상의 연서로 신청한 고충민원이나 관악구청장이 의뢰하는 사안에 대하여 조사·처리
- 신청방법 : 우리 구에서 처리한 위법·부당한 사무 처리와 이해관계가 있는 18세 이상의 주민 50인 이상의 연서로 신청(방문·우편 접수)
- 처리기한 : 30일(부득이한 사유가 있는 경우 1회 연장 가능)
- 조사불가 민원
 - 민원 신청의 원인이 된 사실이 발생한 날로부터 1년이 경과하였을 때
 - 옴부즈맨의 조사·처리를 거친 민원이 같은 사유로 다시 접수된 때
 - 허위 또는 그 밖에 조사하는 것이 적절하지 않다고 인정될 때

처리절차



고충민원 조사 · 처리 주요사례

주택가 내리막길 급경사로 인한 사고위험 방지 요청

■ 민원개요

● 민원접수

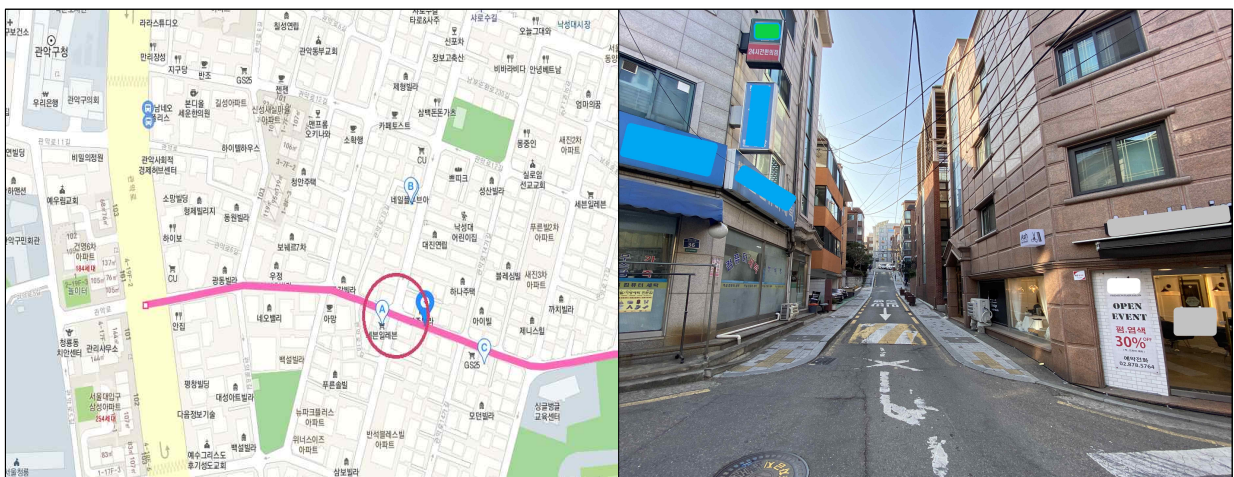
- 관악로10길 37 앞 방지턱 설치 요청

[2018.12. ~ 2019.01. 고충민원 (구 홈페이지 4건)]

● 민원요지

- ‘관악로10길 37 앞 사거리’는 청룡초등학교와 인현초등학교 등교를 위해 아이들이 자주 지나다니는 통행로임
- 사거리 쪽으로 내려가는 내리막길이 급경사여서 현재 설치된 방지턱 하나로 속도를 조절하기에는 턱없이 부족하여 아이들 등하교길 안전이 걱정됨

■ 위치도 및 현장사진



▲ 관악로10길 37 앞

조사개요

- 조 사 반 : 대표옴부즈맨 외 2인
- 조사일시 : 2020. 02. 17.(월) 14:00
- 조사방법 : 민원 현장 확인 및 관계부서 의견 청취



▲ 민원 사항 심의



▲ 민원 현장 조사

■ 옴부즈맨 의견

- ☞ 관악로 10길 37 앞 사거리(낙성대동)는 관악로 교통정체를 피해 차량 통행이 많은 편이며, 인현초등학교 등하굣길로도 많이 이용하는 위치임
- ☞ 현장방문 결과, 사거리로 내려오는 경사가 급하고 경사가 끝나는 곳은 사거리로 시장 쪽에서 나오는 차량과 만나 속도 조절을 못할 경우 사고로 이어질 가능성이 높아 보였음. 또한 현장에서 인근 주민을 만나 확인한 결과, 실제 해당 위치에서 사고 사례가 다수 있었음을 알 수 있어 위험을 해소하기 위한 조치가 필요해보였음
- ☞ 부서 의견에 따르면 현재 급경사 구간 위쪽에 위치한 방지턱은 가상 방지턱이므로 아래쪽 과속방지턱과의 거리 등을 고려할 때 가상 방지턱을 과속방지턱으로 변경하는 방안이 있으며, 아래쪽 과속방지턱이 기준보다 1~2cm 낮게 설치되어있어 이를 기준만큼 높이는 방안이 적용 가능하다는 입장이었음. 다만, 해당 위치가 주택가인 만큼 방지턱 신설로 인해 주민의 민원(방지턱 통과차량 소음)이 발생할 우려가 있다는 입장이었음
- ☞ 부서의견 및 민원사항을 종합 검토한 결과, 소관부서(도로관리과)에서는 교통사고 예방을 위해 기존의 과속방지턱을 기준에 맞게 높이는 방안을 권고하며, 현재 가상방지턱의 도색이 많이 지워진 상태이므로 식별이 용이하도록 도색을 다시 하여 주민불편 최소화해 힘써주기 바람

■ 조치사항(도로관리과)

- 과속방지턱 높이 기준(10cm)을 준수하여 재설치

난곡동 굴참마을 쉼터 조성에 따른 소음 및 우범지역화 우려

■ 민원개요

● 민원접수

- 난곡동 굴참마을 쉼터 조성 반대 [진정민원(2020.05.01.)]

● 민원 요지

- 난곡동 굴참마을 주거환경개선사업의 일환으로 쉼터 조성을 추진 중에 있는데, 쉼터 바로 옆에 위치한 주택 입장에서 해당 쉼터가 소음 및 우범지역이 될 우려가 있어 조성을 반대하고 있음

■ 시공계획 및 현장사진



▲ 난곡동 굴참마을 쉼터

조사개요

- 조 사 반 : 대표옴부즈맨 외 2인
- 조사일시 : 2020. 05. 18.(월) 14:00
- 조사방법 : 민원현황 검토 및 현장 확인, 관계부서 의견 청취



▲ 민원사항 심의



▲ 민원 현장 조사

옴부즈맨 의견

- ☞ 난곡동 쉼터 조성 건은 난곡동 굴참마을 주거환경개선사업의 일환으로 주민공동체운영회에서 정한 사업내용을 토대로 현재 주민공동이용시설을 신축하여 운영 중이며, 쉼터 조성을 추진 중에 있으나 조성될 쉼터 바로 옆에 주거하는 주민들이 반대하는 사항이었음
- ☞ 민원해소를 위해 소관부서(도시재생과)에서는 해당 사업이 주민공동체운영회의 결정사항임에 따라 주민 간 의견 조율될 수 있도록 노력 중이며, 소음 및 우범지역화 우려에 대한 대안으로는 CCTV 설치를 검토 중인 것으로 확인되었음
- ☞ 현장방문 결과, 쉼터 조성 예정부지는 주택가 안쪽에 위치한 작은 공간으로 현재 관리되지 않은 풀, 나무 등이 무성하게 자라있었고 펜스를 둘러 출입을 막아둔 상태로 환경 개선의 필요성이 있어 보이나 바로 인접한 주택이 있으므로 사업추진을 위해서는 심도 있는 논의와 민원 해소를 위한 방안이 필요해보임
- ☞ 민원사항을 종합적으로 검토한 결과 소관부서(도시재생과)에서는 주민 간 의견 조율이 잘 될 수 있도록 지속적으로 노력하고, 주민 불편을 최소화할 수 있는 방안 마련에 힘써주기 바람

신림역 출구 자전거 보관장소 부족 및 무단방치로 인한 통행 불편

■ 민원개요

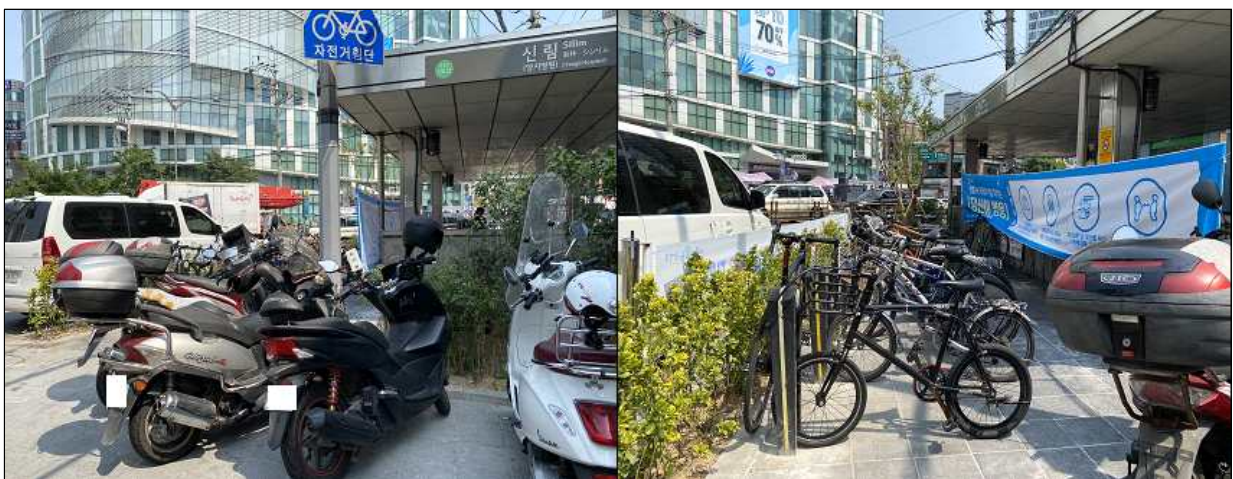
● 민원접수

- 신림역 출구 통행불편 및 자전거 보관소 설치 요청
[2020.05.13. 홈페이지 민원(구청장에게 바란다) 등 2건]

● 민원요지

- 최근에 신림역 3, 4번 출구 쪽 기존 자전거 보관소가 있던 자리에 공원을 조성을 하면서 기존에 자전거 놓던 사람들이 조경 앞에 설치된 가드에 자전거를 묶고, 오토바이를 놓다보니 통행할 수 있는 인도 폭이 좁아지고 미관도 좋지 않음
- 또한 공원 조성으로 기존에 있던 보관소가 없어져 자전거를 주차할 공간이 부족해져 이에 따른 대안 마련을 요청함

■ 현장사진



▲ 신림역 3, 4번 출구 주변

조사개요

- 조 사 반 : 대표옴부즈맨 외 2인
- 조사일시 : 2020. 06. 08.(월) 14:00
- 조사방법 : 민원사항 현장확인, 관련부서 의견 청취 및 민원해소 방안 논의 등



▲ 부서이견 청취



▲ 민원사항 현장 확인

옴부즈맨 의견

- ☞ 신림역 출구 주변은 유동인구가 많아 자전거 보관 및 무단방치, 오토바이 불법 주차가 성행하는 공간임. 이에 보행로 확보를 위해 보행환경개선 사업으로 3, 4번 출구 쪽 자전거 보관소가 있던 자리에 공원 조성 및 보도 정비를 추진하였는데 해당 위치에 자전거 보관소를 이용하던 이용객들이 보관소가 없으니 조경 뒤쪽에 자전거를 무단 주차함에 따라 기존 보다 보행통로가 좁아지게 된 것으로 보임
- ☞ 민원 현장방문 결과, 신림역 3, 4번 출구 사이 보관소가 있던 자리에 공원이 조성되고 보도 방면으로 걸터앉을 수 있는 벤치가 조성되어 있었는데, 자전거 이용자들이 해당 벤치를 기존의 자전거 보관소처럼 이용하고 있는 사항이었음. 또한 3번 출구 뒤편 조경 뒤에 자전거, 오토바이가 주차됨에 따라 통행에 큰 지장을 주고 있었음
- ☞ 자전거 관리부서인 교통행정과에서는 향후 예산 확보를 통해 4번 출구 뒤편으로 자전거 보관소 재설치를 검토하고 있으며, 건설관리과 및 도로관리과에서는 해당 공사 결과에 따른 문제점을 개선할 필요는 있으나 민원 제기로 조경 등을 없애는 것은 예산 수반 등 당장은 어려움이 있다는 입장이었음
- ☞ 이에 부서의견 등을 종합 검토한 결과, 현 시점에서 실현가능한 민원해소 방안으로 자전거 이용자들이 새로 설치한 벤치를 보관소처럼 이용하고 있으니 이를 안쪽으로 옮겨 통행 공간을 확보하고, 3번 출구 뒤편에 작은 규모의 수목을 옮겨 통행 공간을 확보할 것을 권고함(건설관리과, 도로관리과) 또한 신림역 인근에 자전거 수요 및 유동인구를 고려하여 자전거 보관소 추가 설치 검토가 필요할 것으로 판단됨(교통행정과)

조치사항(교통행정과)

- 방치자전거 처리
 - 계고장 부착 및 수거
 - 자전거보관소 부족으로 인한 불편을 해소하기 위해 방치자전거 일제점검
- 자전거보관소 확충 및 정비
 - 신림역 2번 출구 : 기존 노후 자전거보관소 교체 10대
 - 신림역 3번 출구 : 의자 철거 후 자전거보관소 15대 신설
 - 신림역 4번 출구 : 자전거보관소 재설치 6대
 - 신림역 인근 봉림교 : 자전거보관소 10대 신설

배달 전문 업체 오토바이 상시 불법주정차로 인한 불편 민원

■ 민원개요

● 민원접수

- 아파트 상가 내 오토바이 불법 주·정차로 인한 불편 신고
[2020.06.25. 홈페이지 민원(주민불편신고) 등 10건]

● 민원요지

- 벽산블루밍 아파트 상가 내 배달 전문 업체 입점 이후 아파트 진입로 및 상가 앞 도로에 배달 전문 업체 오토바이 불법주차가 지속됨에 따라 차량 통행 및 아파트 진입 우회전 시 사고 위험 등이 있어 오토바이 주·정차 단속 등을 통하여 민원해소를 요청함

■ 현장사진



▲ 벽산블루밍 아파트 진입로

조사개요

- 조 사 반 : 대표옴부즈맨 외 2인
- 조사일시 : 2020. 07. 27.(월) 14:00
- 조사방법 : 민원사항 현장 확인 및 해소방안 논의 등



▲ 민원사항 심의



▲ 민원 현장 조사

옴부즈맨 의견

- ☞ 도로교통법상 불법 주정차 단속 및 과태료 부과 징수권한은 자치구청장에게 위임되어 있으나 이륜차에 대한 과태료 부과기준이 없고, 이륜차에 불법 주정차에 대한 범칙금 부과규정만 있어, 사실상 이륜차 불법 주정차 단속요청 민원은 경찰서에서 처리하고 있는 상황이었음.
- ☞ 다만, 벽산블루밍 아파트 상가 내 배달 전문 업체 입점 이후 아파트 진입로 및 상가 앞 도로에 배달 전문 업체 오토바이 대단위 불법 주·정차가 지속됨에 따라 차량 통행 및 사고 위험 등 주민 불편사항이 많아 민원해소를 위한 우리 구 역할도 필요해 보였음.
- ☞ 현장방문 결과, 아파트 상가 앞 곳곳에 주차 금지 표지판 및 오토바이 주·정차 금지 현수막이 게시되어 있었고, 배달전문업체가 사무실을 이전함으로써 민원이 해소된 상태였음.
- ☞ 요즘 배달 전문 업체 등이 늘어나는 추세로 언제든지 이와 유사한 민원이 발생할 수 있어 우리 구에서도 민원 해소 방안 모색이 필요함.
- ☞ 향후 유사한 형태의 민원 발생 시, 소관부서(교통지도과)에서는 관계기관인 경찰과 협조 및 업체 행정지도 등을 통해 민원이 해소될 수 있도록 노력하여 주기를 바라며, 이륜차 불법 주·정차에 대한 과태료 부과 조항 신설 등 관련 법령의 보완이 필요하다 사료됨.

민방위교육장 입구 쓰레기 무단투기 불편 민원

■ 민원개요

● 민원접수

- 민방위교육장 입구 쓰레기 무단투기 불편신고
[2020-06-24 홈페이지 민원(주민불편신고) 등 3건]

● 민원요지

- 관악산생태공원(선우공원)을 이용하는 공원 이용객들이 공원 이용 후 쓰레기를 공원과 인접해 있는 민방위교육장 입구에 상습적으로 쓰레기 무단투기를 하고 있어 민방위교육장 입구 미관 저해 및 악취로 인해 청소 및 무단투기 단속 등의 조치를 요청함

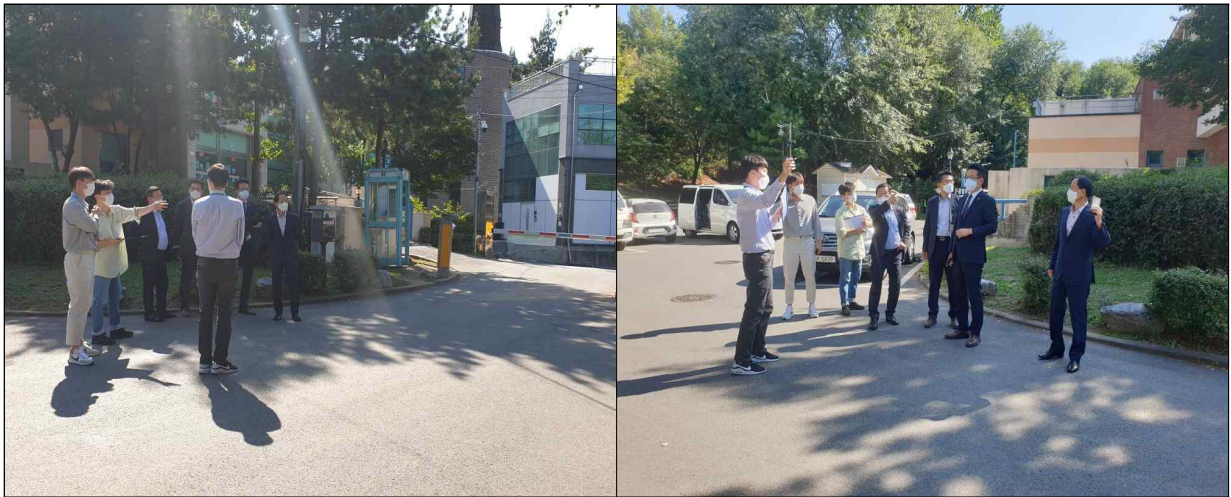
■ 현장사진



▲ 민방위교육장 입구

■ 조사개요

- 조 사 반 : 대표옴부즈맨 외 2인
- 조사일자 : 2020. 09. 22.(화) 14:30
- 조사방법 : 민원사항 현장 확인 및 담당부서 의견 청취 등



▲ 현장 조사 및 부서 의견 청취

옴부즈맨 의견

- ☞ 관악산생태공원은 공원이용객들과 공원 내 테니스장, 배드민턴, 족구장을 이용하는 관련 동호회 회원들이 방문을 많이 하고 있는 실정이며, 쓰레기통이 미설치되어 공원 및 민방위교육장 입구에 쓰레기 무단투기가 상습적으로 발생하고 있어 공원 미관 저해 및 악취 발생 등으로 인하여 공원 이용객들이 불편을 겪고 있음.
- ☞ 현장방문 결과, 평일이라 무단투기된 쓰레기가 많지는 않았으나 여전히 공원 입구에 쓰레기 무단투기가 발생하고 있어 민원해소 방안 모색이 필요해 보였음.
- ☞ 공원 내 쓰레기통 설치는 가정용 생활쓰레기를 공원 쓰레기통에 버리는 문제 등이 발생할 수 있어 어려울 것으로 판단되며, 해당 장소에 공원 청결유지를 위한 전담인력 투입, 이동식 CCTV 설치, 쓰레기 무단투기 금지 현수막 설치, 테니스장 등 공원 내 시설을 이용하는 동호회 회원들에게 쓰레기 무단투기 금지 협조 안내, 화단에 울타리 설치 및 나무 식재 등 개선방안을 적극적으로 검토하여 민원해소에 노력을 기울이기 바람.

조치사항(공원녹지과, 미성동)

- 이동형 CCTV 설치 및 청결유지 전담인력 투입
- 쓰레기 무단투기가 빈번하게 일어나는 장소인 화단에 화초 식재
- 공원 내 시설을 이용하는 동호회에 쓰레기 무단투기 금지 안내
- 쓰레기 무단투기 금지 현수막 설치

도림천 내 마스크 미착용 이용객, 음주 및 흡연 등에 대한 불편 민원

■ 민원개요

● 민원접수

- 도림천 내 마스크 미착용 이용객, 음주 및 흡연 등에 대한 불편신고
[2020-09-24 홈페이지 민원(주민불편신고) 등 12건]

● 민원요지

- 도림천 내 마스크 미착용 이용객들과 음주 및 흡연을 하는 이용객들로 인해
코로나19 확산이 우려되므로 순찰 및 단속 등 조치 요청

■ 조사개요

- 조 사 반 : 대표옴부즈맨 외 2인
- 조사일시 : 2020. 10. 12.(월) 13:30
- 조사방법 : 현장방문 및 민원 해소방안 논의



▲ 민원심의 및 현장조사

옴부즈맨 의견

- ☞ 도림천 내 마스크 미착용 및 음주 등 음식물섭취는 금지사항은 아니나 여러 인원이 마스크를 착용하지 않은 채 모여 있는 것은 코로나19 확산우려가 있어 민원이 많이 접수되었던 사항임.
- ☞ 도림천 내 등 음주 등 음식물 섭취 행위는 밤 9시 이후 음식점(주점) 등의 포장·배달만 허용이 되는 수도권 사회적거리두기 2.5단계 조치의 영향을 받아 그 시기에 주로 많이 발생하였으며, 수도권 사회적거리두기 2.5단계가 해제된 현재는 도림천 내 음식물섭취 등 음주행위는 많이 줄어든 상태임
- ☞ 도림천 현장방문 결과, 코로나19 예방수칙 현수막·포스터 부착 및 일부시설에 대한 폐쇄조치 등 코로나19 대응 조치가 잘 되어있었음.
- ☞ 다만, 현재 관악구 시설관리공단에서 도림천 상시 순찰을 하고 있고, 야간순찰 미시행 중으로 도림천 내 마스크 미착용 이용객, 음주소란 및 흡연행위 등의 계도를 위해 경찰 및 자율방범대 등의 협조를 통한 야간순찰이 필요할 것으로 보임
- ☞ 해당부서에서는 도림천 내 마스크 미착용, 음주 및 흡연행위 등의 순찰 시행 등의 조치를 통해 코로나19 확산 예방에 노력을 기울이기 바람

도림천 동방1교 진입 경사로 설치 요청

■ 민원개요

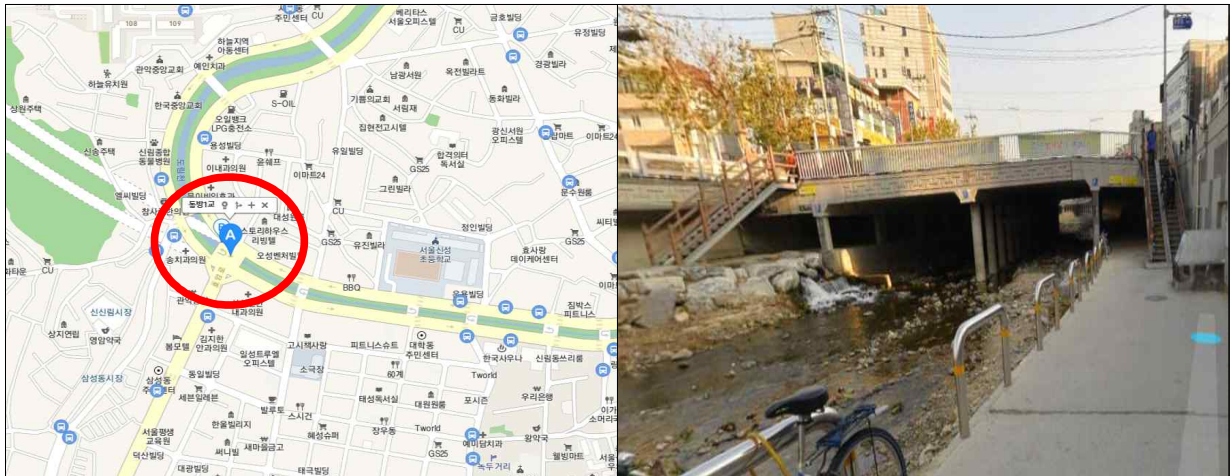
- 민원접수 : 도림천 동방1교 진입 경사로 설치 요청

[2020-10-23 주민불편신고 등 3건]

- 민원요지

- 동방1교에서 도림천으로 진입 시 교통약자들이 유모차나 휠체어로 계단을 이용하기 불편하므로 경사로 설치를 요청함.

■ 위치도 및 현장사진



조사개요

- 조사 반 : 대표옴부즈맨 외 2인
- 조사일시 : 2020. 11. 18.(수) 14:30
- 조사내용 : 주민 불편사항 현장 확인 및 개선방안 논의



▲ 민원사항 심의



▲ 민원 현장 조사

옴부즈맨 의견

- ☞ 도림천은 체육시설 등이 잘 구비되어 있어 많은 주민들이 이용하고 있으나, 장애인, 고령자 및 영유아를 동반한 자 등 교통약자들을 위한 도림천 진입로가 많이 부족한 실정임.
- ☞ 고충민원 발생지역인 도림천 동방1교 현장방문 결과, 동방1교에서 가장 가까운 거리에 설치되어 있는 경사로는 신림2교로 약 800m 거리에 있었으며, 교통약자들이 도림천 이용 시 불편함이 예상되었음.
- ☞ 교통약자들이 도림천을 좀 더 편리하게 이용할 수 있도록 관계부서에서는 동방1교 등 경사로가 미설치 되어있는 곳의 계단을 경사로로 변경 설치했을 때의 우수장애 등 안전문제를 정확하게 진단하여 경사로 설치를 재검토해주기를 권고함

4. 청렴계약 감시·평가

추진개요

● 의 의

- 구에서 시행하는 일정금액 이상의 공사·용역·물품구매에 대하여 발주부터 계약체결 및 이행, 준공까지 옴부즈맨이 직접 참여하여 공공사업 추진의 투명성과 효율성을 감시·평가하는 제도

● 대 상

- 공 사 : 총 공사비 3억원 이상의 공사
- 용 역 : 7천만원 이상의 용역
- 물 품 : 2천만원 이상의 물품구매

※ 위 항목에 해당하는 공공사업 중 옴부즈맨이 선정한 사업

● 절 차



● 점검사항

- 발주단계(1단계) : 계약방법, 공사기간, 계약일반 및 특수조건, 설계도, 시방서 주요 공법 적용의 적정성 등
- 계약단계(2단계) : 입찰공고내용, 청렴계약이행각서 교부, 예비가격작성 및 입찰진행의 공정성, 적격심사의 적정성 여부 등
- 이행단계(3단계) : 공사추진내용, 설계변경, 기성대가지급, 기타 계약조건 이행내용, 업체와 공무원 간의 부조리 개연성 등

추진내용

- 일 자 : 2020. 10. 26.(월)
- 대 상 : 공사, 물품구매 2건

구 분	사 업 명	해당부서
공 사	남현소공원 지하주차장 건설 공사	교통행정과
물품구매	샤로수길 조형물 제작 구매	도로관리과

- 내 용 : 대상사업 추진현황 점검(관련자료 검토) 및 현장 확인

추진일정

- 2020. 1월 ~ 9월 : 청렴계약 감시·평가 대상사업 조사
- 2020.10.12.(월) : 대상사업 선정 심의
- 2020.10.26.(월) : 대상사업 추진현황 검토 및 현장 확인
- 2020.11.05.(목) : 감시·평가 검토의견 부서 통보

사업별 검토결과

남현소공원 지하주차장 건설공사

■ 사업개요

- 공사기간 : 2020. 07. ~ 2021. 12.
- 위 치 : 남현동 1063-1
- 내 용
 - 지상 : 소공원 조성
 - 지하1층 ~ 지하3층 : 주차장 97면 건설
- 기대효과 : 복합공영주차장 건설로 남현동 일대 주차난 해소 및 주민 휴식공간 제공
- 추진일정
 - 2020. 07. ~ 10. : 공사 계약 및 준비
 - 2020. 10. ~ 2021. 09. : 본공사(토공, 구조물공, 기타 설비공) 완료
 - 2021. 10. ~ 12. : 조경공 완료
 - 2022. 01. ~ : 관악구 시설관리공단 위탁운영
- 위치도 및 조감도



현장조사

- 일 시 : 2020. 10. 26.(월) 13:30
- 조사내용 : 현장 방문을 통한 공사관계자 의견 청취 및 추진현황 검토
- 현장사진



옴부즈맨 의견

- ☞ 해당사업은 남현소공원 인근 주차문제 해결을 위하여 지하에 주차장을 건설하고, 지상부는 지역 주민 및 주변 공공시설 이용자의 생활환경 개선을 위한 휴식 및 만남의 장소 제공을 목적으로 시행되는 사업임
- ☞ 현장에서 공사관계자, 담당 주무관을 통해 확인한 결과, 해당 공사는 남현소공원의 기존의 주차면수 64면에서 33면을 추가 확보하여 지하1층 ~ 지하3층에 주차면 97면 확보를 계획으로 현재 토공사가 진행되고 있었음.
- ☞ 조감도 및 설계도면을 확인한 결과, 해당위치는 차량 통행이 많은 곳으로 보행자의 안전을 위해 인도의 조경박스를 인도쪽으로 1m 후퇴하여 보행공간을 확보하여 주기를 바라며, 남현소공원 지하주차장 밖 도로의 도로폭 6.7m로 도로 모퉁이 부분에서의 차량 교행의 어려움 및 사고의 위험 등이 예상되므로 차량의 교행이 용이하도록 재설계하는 등의 사업계획 재검토가 필요할 것으로 보임
- ☞ 또한, 해당사업은 기존의 남현소공원 주차면수 64면에서 33면을 추가확보하여 남현동 일대 주차난 해소에 효과가 있겠으나 해당사업의 투입비용 대비 산출효과에는 아쉬운 부분이 있음
- ☞ 추후 사업 진행 시 앞에서 말씀드린 내용을 보완하여 해당 사업이 더욱 더 효과적으로 추진되기를 바램

샤로수길 조형물 제작 구매

■ 사업개요

- 공사기간 : 2020. 06. ~ 2020. 07.
- 위 치 : 샤로수길(관악구 봉천동)
- 내 용 : 샤로수길 입구 간판 조형물 4개 구매
 - 2020. 06. : 물품 구매 발주
 - 2020. 07. : 물품 검수
- 기대효과 : 강감찬장군 캐릭터 및 관악구 로고를 특색있는 3D 이미지로 재해석하여 관악구 홍보 및 샤로수길 상권 활성화 도모
- 위치도



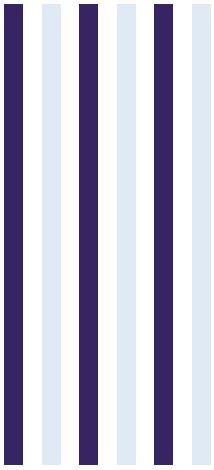
■ 현장조사

- 일 자 : 2020. 10 .26.(월) 13:00
- 조사내용 : 설치 현황 및 효과성 확인
- 현장사진



옴부즈맨 의견

- ☞ 해당사업은 강감찬 장군 캐릭터 및 관악구 로고를 특색있는 3D 이미지로 재해석하여 으뜸 관악구 홍보에 앞장서고, 낙성대동 샤로수길 상권지역에 특색있는 입구 간판 조형물을 설치하여 지역 상권 활성화를 도모하고자 추진되었음
- ☞ 샤로수길 조형물은 샤로수길 입구에 4개가 설치되어 있으며, 각 조형물에는 GATE A ~ GATE D까지 표시하여 샤로수길 입구 위치 파악이 용이하도록 설치가 잘되어 있었음
- ☞ 다만, 샤로수길 조형물 지지대가 눈에 잘 띄지 않아 가시성을 확보할 수 있는 방안을 검토하여 주기를 바라며,
- ☞ 또한 샤로수길 조형물 GATE A 주변 ‘관악로 14길’ 도로표지판과 겹쳐 눈에 잘 띄지 않으므로 도로표지판의 규정 높이 기준을 검토하여 규정상 가능한 범위 내 도로표지판 높이 재조정을 검토 바람
- ☞ 조형물을 설치함으로써 관악구 홍보와 소상공인 상권 밀집지역에 지역 상권 활성화 효과가 극대화될 수 있도록 노력해주기를 바람



Ⅲ. 참고자료

-
1. 주요 언론보도 사항
 2. 고충민원 신청방법
 3. 관련 조례

1. 주요 언론보도 사항

■ 주요 일간지

국민의 권익 보호를 위한 관악구 음부즈맨 신규 위촉

진 변진주 기자 | ● 음인 2020.12.03 12:04 | ● 댓글 0

“고충민원은 음부즈맨과 상담하세요”



[업코리아 변진주 기자] 관악구가 지난 11월, 구민의 대리인인 음부즈맨 3명을 신규 위촉했다고 밝혔다.

관악구 음부즈맨은 구민의 입장에서 구정 업무를 감시하고, 위법·부당한 행정처분 및 불합리한 행정제도 개선, 구민에게 불편을 주는 고충 민원 처리 등 구민의 권익을 보호하는 기구다.

지난 2012년부터 도입·시행중인 음부즈맨은 주민과 행정기관 사이에 발생하는 문제를 중립적인 입장에서 신속하게 처리하는 해결사 역할을 훌륭히 해내고 있다.

새롭게 위촉된 이번 음부즈맨은 공무원이 아닌 법률, 기술, 행정 등 분야별 외부 전문가 3명으로 구성되며 ▲고충민원의 조사와 처리 ▲구형장이 의의하는 사안에 대한 조사 및 감사 ▲장기 미해결 반복 민원에 대한 조정 및 중재 ▲감사부서 장이 요청한 주요 감사과정 참관 및 자원의 직무활동 등의 활동을 펼칠 예정이다.

한편, 구는 2011년도에 ‘서울특별시 관악구 음부즈맨 구성 및 운영에 관한 조례’를 제정, 2012년부터 2020년 11월까지 ▲고충민원 현장조사 63건 ▲감사 참관 22회 청렴계약 감시팀가 48건 등 다양한 활동을 전개하고 있다.

관악구 음부즈맨을 통한 고충민원 해결을 원하는 구민은 직접적인 이해관계가 있는 18세 이상 구민 50인 이상의 연서를 첨부, 감사담당관으로 방문·신청하면 되며, 더 자세한 사항은 관악구청 홈페이지(참여/제약>정책참여>관악구 음부즈맨)에서 확인할 수 있다.

박준희 구형장은 “새롭게 위촉된 관악구 음부즈맨을 통해 구민의 목소리에 귀 기울이고, 요구사항을 적극 반영해 구민의 고충을 해소할 것”이라며 “앞으로도 음부즈맨 활동을 더욱 활성화하여 공정하고 투명한 행정을 펼쳐나가겠다”고 말했다.

변진주 기자 upkorea.jinju@naver.com

업코리아, UPKOREA



2. 고충민원 신청방법

관악구청 홈페이지 접속(www.gwanak.go.kr)

▶ 참여 / 예약 ⇒ 관악구옴부즈맨 ⇒ 옴부즈맨 활동 ⇒ 신청서 다운로드

The screenshot shows the Gwanak District Home Page. The navigation bar at the top includes links for '관악구청' (Gwanak District Office), '보건소' (Health Center), '교육' (Education), '도서관' (Library), '부서·동' (Departments/Dong), and '구의회' (District Council). The main menu highlights '참여/예약' (Participation/Reservation). A dropdown menu for '참여/예약' shows various options, with '관악구옴부즈맨' (Gwanak District Ombudsman) highlighted. Below the menu, there are sections for weather, local news, and a banner for the Ombudsman's activities.

The screenshot shows the '관악구옴부즈맨 활동' (Gwanak District Ombudsman Activity) page. The left sidebar contains a menu with '참여/예약' (Participation/Reservation) and '관악구옴부즈맨' (Gwanak District Ombudsman). The main content area is titled '옴부즈맨 활동' (Ombudsman Activity) and includes a section for '고충민원 신청' (Complaint Application). This section lists the application period, conditions, and procedures. A table below details the 5-step process: 1. 현장조사 및 자료검토 (Field Investigation and Document Review), 2. 옴부즈맨 심의 (Ombudsman Review), 3. 현장조사 및 자료검토 (Field Investigation and Document Review), 4. 운영위원회 심의 (Operating Committee Review), and 5. 검토결과 통보 (Notification of Review Results). The bottom of the page features a '접수방법' (Application Method) section and a '신청서 다운로드' (Download Application Form) link, which is highlighted with a red box and a circled number 4.

3. 서울특별시 관악구 ombudsman 구성 및 운영에 관한 조례

제정(2011. 11. 03 조례 제907호)

일부개정(2020. 07. 09 조례 제1282호)

제1조(목적) 이 조례는 서울특별시 관악구 주민자치기본 조례에 따라 고충민원의 처리와 불합리한 제도의 개선 건의 등으로 주민의 권익을 보호하기 위한 서울특별시 관악구 ombudsman의 설치와 운영에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “민원인”이란 서울특별시 관악구(이하“구”라 한다)에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 개인·법인 또는 단체를 말한다.
2. “민원”이란 민원인이 구에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 사항을 말한다.
3. “고충민원”이란 구의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다)으로 주민의 권리를 침해하거나 주민에게 불편 또는 부담을 주는 사항으로 제10조의 규정에 따라 신청된 민원을 말한다.
4. “시민단체”란 「비영리민간단체지원법」 제4조에 따라 행정기관에 등록된 단체를 말한다.

제3조(ombudsman의 직무 및 권한) ① 서울특별시 관악구 ombudsman(이하 “ombudsman”이라 한다)의 직무 및 권한은 다음 각 호와 같다.

1. 고충민원의 조사와 처리 및 이와 관련된 시정권고 또는 의견표명
2. 서울특별시 관악구청장(이하 “구청장”이라 한다)이 의뢰하는 사안에 대한 조사 및 감사
3. 장기 미해결·반복 민원에 대한 조정 및 중재
4. 감사부서의 장이 요청한 주요 감사과정 참관 및 지원

② 제1항에도 불구하고 다음 각 호의 사무는 ombudsman의 직무 및 권한으로 하지 아니한다.

1. 행정심판, 재판 등 다른 법률에 의한 절차가 진행 중이거나 확정된 사항
2. 수사기관에서 수사 또는 조사가 진행 중인 사항
3. 서울특별시 관악구의회에 관한 사항
4. 서울특별시 및 중앙부처에 진정 또는 고충민원을 접수하여 절차가 진행 중이거나 완료된 사항

제4조(옴부즈맨의 구성 등) ① 옴부즈맨은 3명 이내로 하고 그 중 1명을 대표 옴부즈맨으로 한다.

② 옴부즈맨은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 공개모집에 의해 구청장이 위촉한다. <개정 2016.11.3.>

1. 지방자치단체 또는 국가기관에서 5급 이상 공무원의 직에 3년 이상 있었던 사람
2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람
3. 건축사·세무사·감정평가사·공인회계사·기술사의 자격증을 소지하고 해당 직종에서 3년 이상 있거나 있었던 사람
4. 그 밖에 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 풍부한 사람으로서 시민단체로부터 추천을 받은 사람

③ 옴부즈맨의 임기는 2년으로 하며, 1회에 한하여 연임할 수 있다.

제5조(대표 옴부즈맨의 역할) ① 대표 옴부즈맨은 옴부즈맨의 조직을 대표하고 기구 운영에 관한 사항을 총괄한다.

② 대표 옴부즈맨은 구청장이 지명한다.

③ 대표 옴부즈맨은 회의록을 작성·비치하여야 하며 회의록에는 회의의 일시 및 장소, 출석옴부즈맨의 성명, 회의안건 등을 기록하여야 한다.

제6조(옴부즈맨의 해촉) 구청장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유가 발생한 경우에는 임기 만료 전이라도 옴부즈맨을 해촉할 수 있다.

1. 질병, 장기출타 등으로 직무를 성실히 수행할 수 없는 경우
2. 옴부즈맨의 운영취지, 목적, 직무 등에 반하는 행위를 하였을 경우

제7조(제척·기피·회피) ① 옴부즈맨은 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항은 직무에서 제척된다.

1. 옴부즈맨과 직접적인 이해관계가 있는 사항
2. 옴부즈맨의 배우자 또는 직계존비속과 관련되는 사항
3. 옴부즈맨이 자문·감정 등을 한 사항

② 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 공정한 직무활동을 기대하기 어려운 사항이 있는 경우에는 대표 옴부즈맨에게 기피신청을 할 수 있다.

③ 옴부즈맨이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당되는 때에는 그 직무활동에서 스스로 회피할 수 있다

제8조(비밀누설 금지 등) ① 옴부즈맨은 직무상 알게된 비밀을 누설해서는 아니 된다.

② 옴부즈맨은 그 직위를 정치적 목적에 이용해서는 아니 된다.

제9조(회의 등) ① ombudsman의 원활한 직무활동을 위하여 대표 ombudsman은 회의를 소집 하며 그 의장이 된다.

② 의장이 부득이한 사정으로 직무를 수행할 수 없는 때에는 의장이 미리 지명한 ombudsman이 그 직무를 대행한다.

③ 회의에서는 다음 사항을 심의·의결한다.

1. 회의의 운영에 관한 사항
2. 제3조제1항의 ombudsman 직무의 실시 및 방법에 관한 사항
3. 그 밖에 의장이 필요하다고 회의에 부치는 사항

제10조(고충민원의 신청) ① ombudsman에게 신청하는 고충민원은 직접적인 이해관계가 있는 18세 이상의 주민 50명 이상의 연서를 받은 대표자가 신청한다.

② ombudsman에게 고충민원을 신청하고자 하는 대표자는 별지 제1호서식에 해당 사항을 작성하여 서면으로 신청하여야 한다.

③ 대표자는 연서자를 대리하여 ombudsman의 조사에 협조하고 고충민원을 취하할 수 있다.

제11조(신청서의 보완) ① ombudsman은 신청서에 보완할 사항이 있는 경우에는 접수일로부터 5일 이내에 신청인에게 보완을 요청할 수 있다.

② ombudsman은 제1항에 따른 요청에도 불구하고 신청인이 보완요청 기간 내에 보완을 하지 아니할 때에는 이를 종결처리 할 수 있다.

제12조(고충민원의 조사·처리) ① ombudsman은 고충민원을 접수한 경우 특별한 사정이 없을 때에는 30일 이내에 처리하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 기간 내 처리가 불가능한 경우에는 30일의 범위에서 그 처리기간을 연장할 수 있다.

② 제1항에 따른 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 조사를 하지 아니할 수 있다.

1. 고충민원 신청의 원인이 된 사실이 발생한 날로부터 1년이 경과하였을 때. 다만, 정당한 사유가 있는 경우에는 조사할 수 있다.
2. ombudsman의 조사·처리를 거친 민원이 같은 사유로 다시 접수된 때
3. 허위 또는 그 밖에 조사하는 것이 적절하지 않다고 인정될 때

③ ombudsman은 접수된 고충민원을 ombudsman이 직접 조사·처리하기에 부적절하다고 판단 하는 경우 이를 관계기관 또는 관계부서에 이첩하여 처리하게 할 수 있다. 이 경우 신청인에게 지체 없이 이를 통보하여야 한다.

④ 옴부즈맨은 고충민원의 조사가 완료되면 그 결과를 완료일로부터 7일 이내에 신청인, 관계기관, 관계부서의 장 및 감사부서의 장에게 문서로 통지하여야 한다.

제13조(조사의 방법 등) ① 옴부즈맨은 제12조에 따라 조사를 함에 있어서 필요하다고 인정하는 경우에는 다음 각 호의 조치를 할 수 있다.

1. 구 및 그 소속기관 등에 대하여 설명 또는 관련자료 등의 제출을 요구
2. 구 및 소속기관 등의 직원·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
3. 조사내용과 관계있다고 인정되는 장소·시설 등에 대한 실지조사
4. 감정의 의뢰

② 구 및 소속기관 등의 직원은 제1항에 따른 옴부즈맨의 요구나 조사에 성실히 응하고 이에 협조하여야 한다.

제14조(조치결과 요구 등) ① 옴부즈맨은 제3조제1항제1호에 따라 시정권고 또는 의견 표명을 한 때에는 구에 대하여 조치결과를 요구할 수 있다.

② 제1항에 따라 요구를 받은 구는 30일 이내에 조치결과를 통보하여야 한다.

제15조(인력 및 예산지원 등) ① 구청장은 옴부즈맨의 효율적 업무수행을 위하여 필요한 인력 및 예산을 지원할 수 있다.

② 옴부즈맨 운영과 관련한 문서 등에는 「서울특별시 관악구 공인 조례」를 준용하여 별도의 공인을 새겨서 사용한다.

제16조(운영실적 보고) 옴부즈맨은 매년 운영실적을 다음 연도 1월 말까지 구청장에게 보고하여야 한다.

제17조(시행규칙) 이 조례에 규정한 것 외에 옴부즈맨 운영에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부칙<제정 2011.11.03. 조례 제907호>

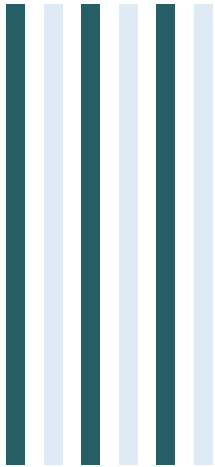
이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙<개정 2016.11.03. 조례 제1097호>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙<개정 2020.07.09. 조례 제1282호>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.



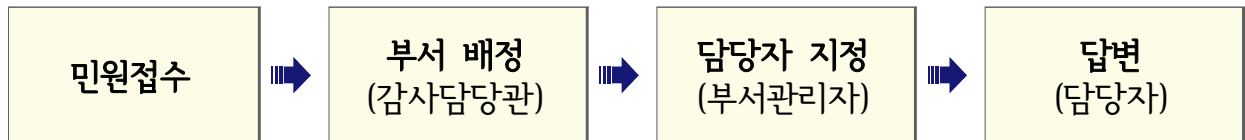
IV. 부록 : 유용한 민원처리 정보

1. 고충민원 응대 매뉴얼
2. 공직자 민원응대 매뉴얼(행정안전부, 2018년 5월)
3. 민원처리에 관한 법령

1. 고충민원 응대 매뉴얼

■ 민원답변 시 유의사항

● 민원절차



● 민원유형별 유의사항

- 전자민원(구청장에게 바란다/주민불편신고)

- ▶ 새올 홈페이지에서 답변서 작성 → 결재상신 → 전자문서 행정정보연계로 자동 연계 → 결재 완료 후 답변처리 버튼 실행(민원인 최종확인 가능)
- ▶ 구청장에게 바란다 결재권자는 국장/동장이며, 최종 결재 전 반드시 “감사담당관 민원관리팀장” 협조 경유

- 고충(진정) 민원

- ▶ 응답소에서 답변서 작성 → 기안문생성(행정정보연계) → 전자문서 시스템 기안 → 결재 완료(답변 자동 입력됨) → 결재문서 출력 후 우편 회신(서신민원일 경우)
- ※ 연계가 원활하지 못할 경우 전자문서시스템에서 별도 결재 후 응답소에 답변을 입력하고 “최종답변”을 선택하여 민원종결
- ▶ 결재완료문서는 감사담당관 고충민원 담당에게 공람
- ▶ 민원인 수에 따라 “서울특별시 관악구 사무전결처리 규칙” 상 전결권자 준수
- ▶ 부득이한 사유로 처리기한 내에 답변이 어려운 경우 1회에 한하여 처리기간을 연장할 수 있으며, 처리기간을 연장한 때에는 연장사유와 처리예정기한을 지체 없이 통지(회신방법이 서신일 경우 중간답변도 서신으로 송부)
- ▶ 답변 시 권익위원회, 서울시 등 타기관 등에서 이송된 민원의 처리결과임을 표시

고충민원의 개요

● 고충민원 관련 용어

- **민원인** : 행정기관에 대하여 특정한 행위를 요구하는 개인, 법인 또는 단체
- **민원사무** : 민원인이 행정기관에 요구한 민원을 처리하는 사무
- **고충민원**
 - ▶ 각종 민원 가운데 행정기관이 법을 어기거나 부당한 처분을 해서 발생한 민원
 - ▶ 행정기관이 실제로 행한 일뿐만 아니라 아무 일도 하지 않아서 피해가 발생하는 ‘부작위’ 등의 소극적 처분
 - ▶ 불합리한 행정제도로 인해 국민의 권리를 침해하거나 불편 또는 부담을 주는 민원

● 고충민원! 이럴 때 나타난다.

- 민원 담당자의 불성실한 답변 또는 책임 회피

- ▶ 민원 발생 초기, 담당 주무관의 불성실한 답변과 무성의한 태도, 형식적인 민원 처리에 대한 불만 때문에 단순민원이 고충민원으로 발전하는 경우가 많습니다.
- ▶ 각 자치구 및 서울시 각 부서 직원들이 민원인 응대에 소홀하거나 불친절한 경우, 또는 민원인의 질문에 담당자들이 서로 다른 대답을 할 경우
- ▶ 민원 처리 결과에 대해 정확한 사실 설명을 하지 않고 “규정상 그렇기 때문에 우리도 어쩔 수 없습니다.” 또는 “불만이 있으시면 소송하세요.” 등의 책임 회피성 답변을 할 경우 발생할 수 있습니다.

- 민원인과 담당 주무관 사이의 잘못된 의사소통

- ▶ 민원인은 자신이 제기한 민원에 대하여 민원업무 담당자가 정확히 내용을 파악하고 민원인의 입장에서 해결해 주기를 바랍니다. 그런데 민원인이 이해할 수 없는 전문적인 법률·행정용어로 사유를 설명하면 민원 처리 결과 등을 잘 이해할 수 없게 됩니다. 이럴 경우 자칫하면 민원인과 담당 주무관 사이에 사소한 오해가 발생하고, 불만이 가중되면서 고충민원으로 발전할 수 있습니다.

- 민원 이첩에 대한 불신

- ▶ 관련 기관(부서)에 제기한 민원이 해결되지 않을 경우 민원인은 동일한 민원을 상급기관에 제기하게 됩니다. 그런데 상급기관에서는 이 민원을 다시 민원인이 애초에 민원을 제기했던 관련기관(부서)에 이첩하는 경우가 많습니다. 이럴 경우 관련 기관(부서)에서는 처음과 같은 답변을 할 수 밖에 없습니다. 이 때문에 민원인은 커다란 불만을 가지게 되고, 똑같은 민원을 또 다시 제기하면서 고충 민원이 되는 것입니다.

- 경제적 이득을 위한 지속적 민원 제기

- ▶ 이웃집에서 신축공사를 할 경우 자치구나 서울시의 힘을 빌려 신축 공사 현장에 압력을 가함으로써 경제적 이득을 얻고자 하는 민원인도 있습니다. 이런 민원인들은 관련법상 아무런 하자가 없는 신축이라도 지속적으로 민원을 제기합니다. 뿐만 아니라 해당 기관(부서) 담당 주무관까지 처벌해 달라고 민원을 제기하는 경우가 많습니다.

- 옆집 주민과의 감정 악화

- ▶ 옆집 주민과 감정이 좋지 못할 경우, 이웃을 괴롭히는 가장 좋은 방법은 주택과 관련된 민원을 자치구에 제기하여 이행강제금을 납부하도록 만드는 것입니다. 그러면 민원을 제기당한 건물주는 민원을 제기한 사람의 건물에 대하여 역민원을 제기하게 됩니다. 그리고 양쪽에서 제기한 민원이 건축법상 하자가 없을 경우에는 자치구가 아닌 서울시에 고충민원 직접 조사 및 건축 관련 담당 주무관 처벌을 요청하는 민원을 지속적으로 제기합니다.

2. 공직자 민원 응대 매뉴얼(행정안전부, 2018년 5월)

목적 및 기본 응대 요령

● 목적

- 민원인이 필요로 하는 “국민중심 맞춤형 민원서비스” 제공 지원
- 민원공무원이 민원인 응대과정에서 발생할 수 있는 다양한 갈등상황에 본 매뉴얼을 적용하여 정신적·육체적 손실 최소화

공동 사항

- ① 민원인의 말을 경청한다.
- ② 민원인의 입장에서 생각하고 상황을 이해한다.
- ③ 감정적인 표현이나 논쟁은 삼간다.
- ④ 민원인이 제기한 불만 원인을 파악하고 잘못된 부분은 사과한다.

방문 민원

- ① 민원인이 민원실에 들어오면 가볍게 눈을 맞춘 후 인사한다.
- ② 민원인의 방문목적을 확인하고 민원상담을 진행한다.
※ [유의사항] 민원인의 말을 중간에 끊지 말고 민원인 입장에서 알아듣기 쉽게 설명
- ③ 자신의 업무범위만 내세워 소극적으로 대처하지 않고, 민원인의 질문과 요구에 적극적으로 해결하려는 노력을 보인다.
※ 상담 중, 민원인과의 마찰 또는 갈등이 발생할 우려가 있는 경우에는 부서장 또는 상급자가 적극 개입하여 민원인을 진정시키고 갈등을 해소할 수 있도록 노력한다.
- ④ 처리에 시간이 걸리는 민원은 소요시간과 절차를 알려준다.
- ⑤ 민원인이 돌아갈 때, 공손하게 인사한다.

전화 민원

- ① 민원인에게 인사한 후, 소속과 성명을 말한다.
※ 전화벨이 울리면 가급적 벨이 3회 이상 울리기 전에 수화기를 들고, 부득이 하게 전화를 늦게 받았으면 양해를 구한다.
- ② 민원인에게 전화한 용건을 물어보고 상담을 진행한다.
- ③ 민원상담이 끝나면 공손한 인사 후에 전화를 끊는다.
※ 전화로 접수·처리가 불가능한 민원을 제기한 경우에는 서면으로 제출하거나 방문하도록 유도한다.
[민원처리에 관한 법률 시행령 제10조 제3항 제2호 참고]

특이 상황별 민원 응대 요령

● 전화응대 : 단순폭언*

* 단순폭언 : 민원내용은 있으나, 민원인이 불만을 가지고 폭언을 하여 직원의 불안감을 조성하는 경우[모욕이나 협박에는 이르지 않는 폭언]

· 민원공무원의 자제요청에도 불구하고 지속적 전화폭언 시 → **전화종료**



● 전화응대 : 욕설*

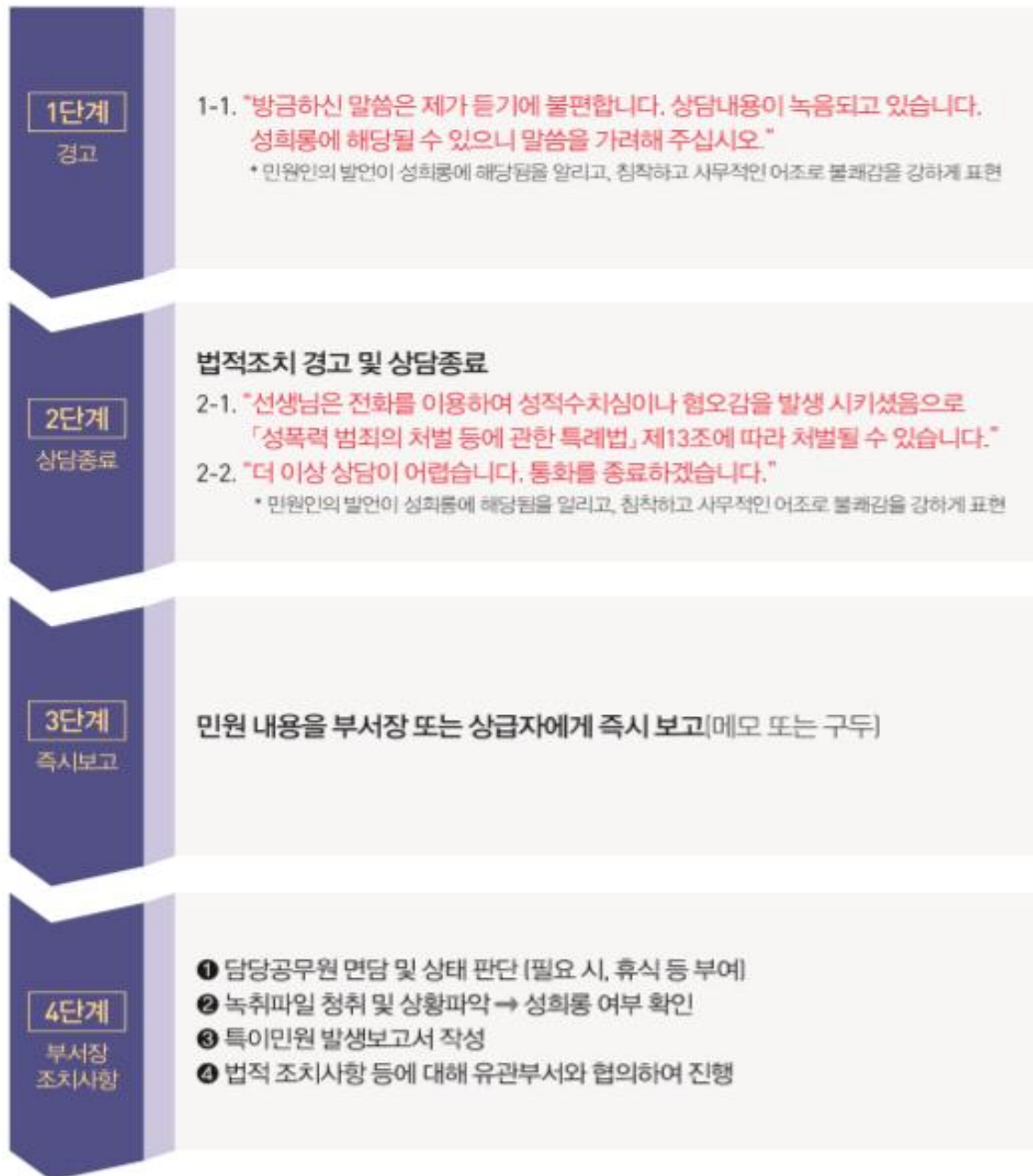
* 욕설 : 직원의 인격을 무시하는 모욕적인 말로서 폭언의 정도가 심한 경우

· 전화욕설의 경우, 진정 요청에도 지속 시 → **전화종료[민원공무원 보호]**



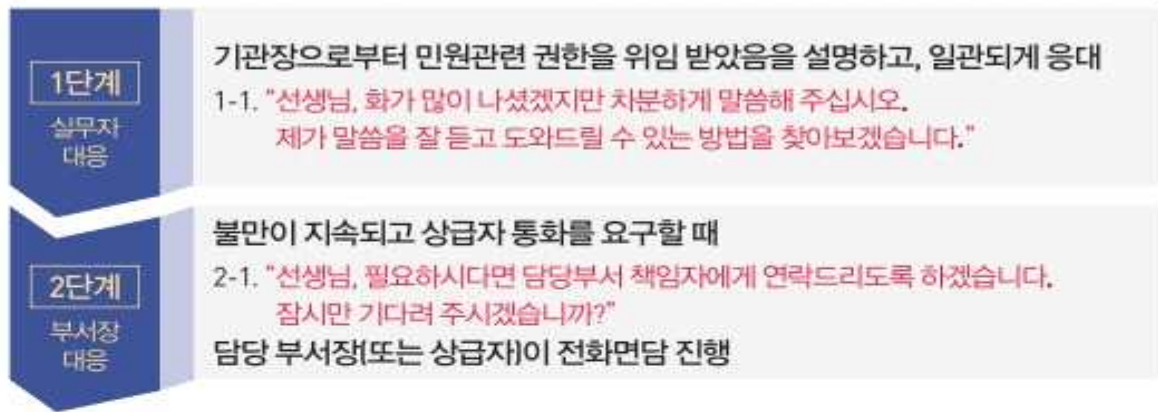
● 전화응대 : 성희롱

· 전화성희롱의 경우, 성폭력처벌법에 근거 → 통화 즉시종료[민원공무원 보호]



● 전화응대 : 상급자(기관장 등) 통화요구

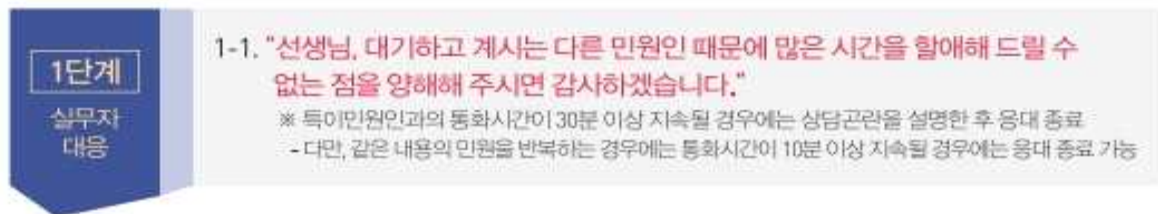
- 민원인 요구에 끌려가지 말고 → 기관입장 설명



● 전화응대 : 반복전화* 및 장시간 통화

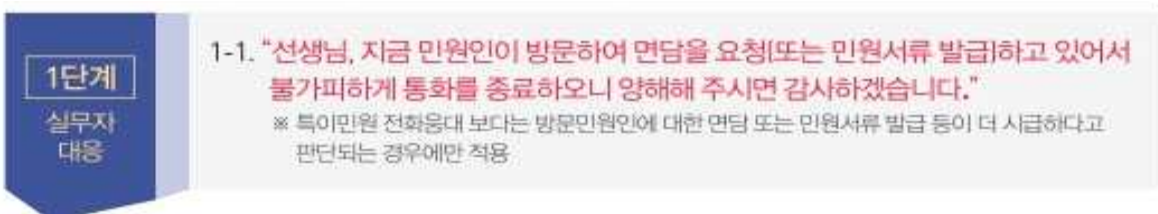
* 민원인이 정당한 행정처분에 불복하며 동일내용의 민원을 3회 이상 제기하는 전화민원

- 특이민원 전화응대 중 민원인이 방문하여 민원서류 방문 또는 면담을 요청하는 경우
→ 전화 민원인에게 양해를 구하고 방문민원인 응대



● 전화응대 : 전화응대 중 민원인이 방문하는 경우

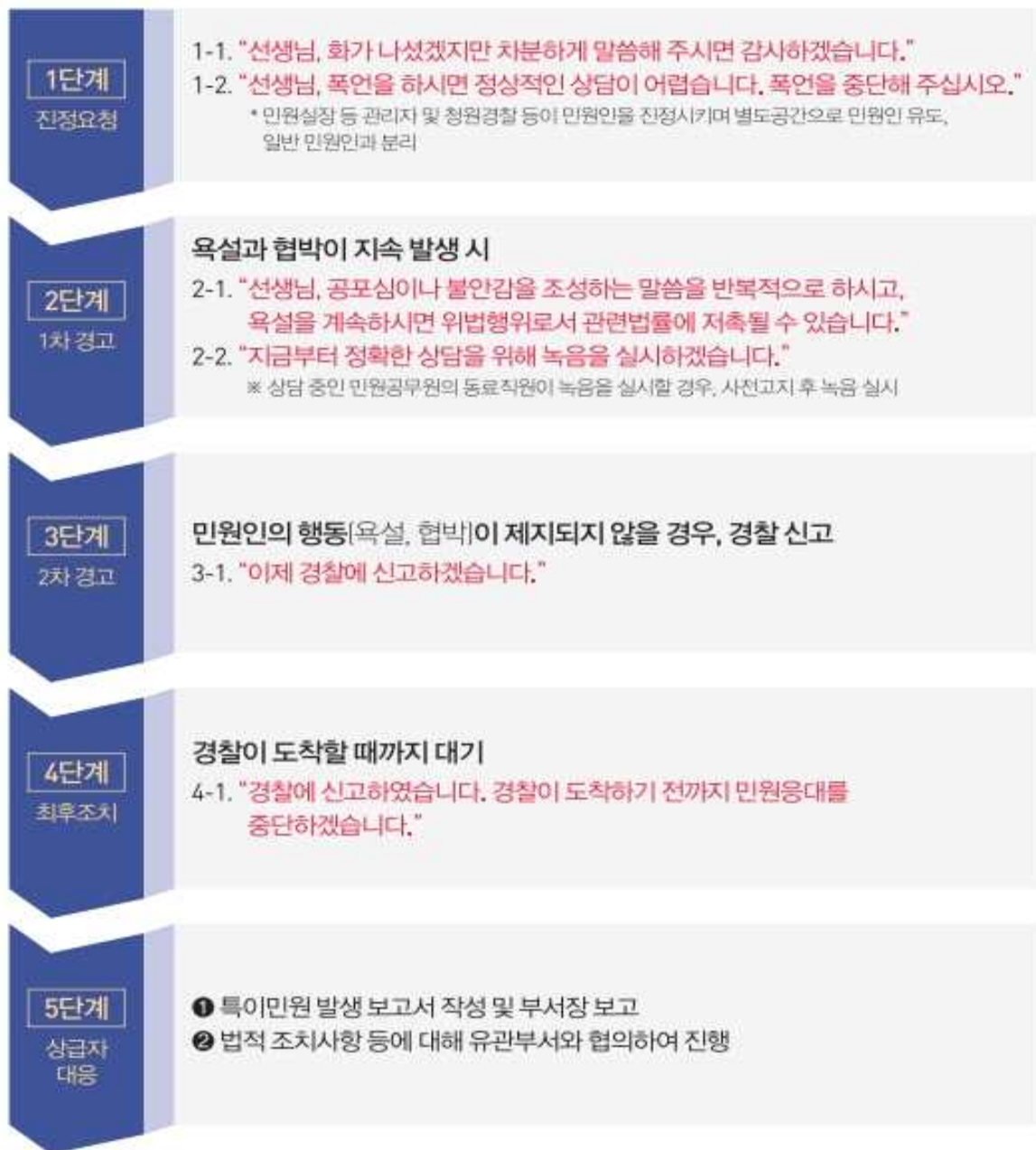
- 반복전화·장시간통화 → 전화상담의 시간제한성 고지 및 용건위주 질문 유도



특이민원 대면응대

● 대면응대 : 폭언·폭설[고성, 협박 포함]

· 민원인 폭언 시 → 부서차원에서 2차 돌발 폭력 방지 및 증거확보[녹음]



● 대면응대 : 폭력발생

· 민원인이 공무원을 폭행한 경우 → 다른 민원인 대피 및 경찰 신고



● 대면응대 : 집기 또는 물품 등을 파손하는 경우

· 민원인이 민원실내 물품파손 시 → 다른 민원인 대피 및 상급자 적극 개입



● 대면응대 : 위험물 소지 및 신변을 위협하는 경우

· 민원인이 위험물을 소지하여 위협하는 경우 → 민원인 제지 및 다른 민원인 대피



● 온라인 민원 및 문서상 폭언·성희롱 등

· 온라인 민원, 문서상 폭언·성희롱 등 → 전화·대면 폭언 등에 준하여 대응

1단계

폭언 등
확인

온라인, 민원 상의 폭언 등 확인 → 민원분류

- ▶ 민원 내용이 있고 폭언 등을 사용한 경우와 민원내용이 없고 폭언 등만 사용한 경우로 구분하여 분류

2단계

경고문
발송

(민원내용이 있고, 폭언 포함된 경우) 민원인에게 경고공문 통지

- ▶ 민원 내용이 있으나, 일부 폭언(욕설 등)이 사용된 경우에는 민원인에게 민원 회신과 함께 일부 내용이 관련법에 저촉될 소지가 있고 폭언 등이 반복될 경우 법적조치 등을 취할 수 있다는 경고문구*가 포함된 경고공문 통지

* 귀하께서 2018.1.00자 민원제목.00 내용 중에 표현한 "×××"는 「00법」 제0조 제0항에 의한 00죄에 해당될 수 있습니다. 귀하께서 앞으로도 동일 표현을 사용하시면 00부에서는 법적 조치 등을 취할 수 있다는 점을 알려드리니 양지하여 주시기 바랍니다.

(민원내용이 없고, 폭언만 있는 경우) 법적조치 경고공문* 통지

- ▶ 문서 등에 표현된 폭언만으로도 법적 조치 등을 취할 수 있다는 점 통지

* 귀하께서 2018.1.00자 민원제목.00 내용 중에 표현한 "×××"는 「00법」 제0조 제0항에 의한 00죄에 해당될 수 있습니다. 귀하의 표현에 대해 00부에서는 법적 조치 등을 취할 수 있다는 점을 알려드리니 양지하여 주시기 바랍니다.

3단계

법적 조치
추진

(민원인 폭언 지속 사용 시) 법적 조치 추진

- ① 특이민원 발생 보고서 작성 및 부서장 보고
- ② 법적 조치사항 등에 대해 유관부서와 협의하여 진행

특이민원 법적 대응 요령

● 목적

- 민원공무원 보호를 위해 사안별 경중을 검토하여 법적 대응
- 녹음, 녹화 근거자료를 바탕으로 특이민원에 합리적 대응

● 법적대응 절차

STEP 1	STEP 2	STEP 3	STEP 4	STEP 5	STEP 6
사전 고지	법적조치 구두경고	법적대응 여부조사	법정대응 결정	민원인인 통보	법적조치 추진
녹음·녹화 등 고지	법적조치 1~3회 고지	감사부서에 통보, 조사 요청	법무부서에서 감사부서 조사 결과를 토대로 최종결정	민원인에게 의견제출 공문 발송	법무부서를 중심으로 기관 차원에서 대응

● 행위유형 및 적용법률

구분	행위유형 및 적용법률
단순폭언	● [행위] 정당한 이유 없이 시비를 걸거나 거칠게 겁을 주는 말이나 행위 ● [법률] 「경범죄 처벌법」 제3조 제1항 제19호: 불안감 조성 ● [형량] 10만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료의 형으로 처벌
모욕에 해당하는 폭언	● [행위] 공연히 사람을 모욕하는 행위 ● * 폭언의 내용이 '사람에 대한 경멸의 의사를 표시하는 것'이라면 형법상의 모욕죄에 해당 ● [법률] 「형법」 제311조: 모욕 ● [형량] 1년 이하의 징역이나 금고 또는 200만원 이하 벌금 ● * 모욕죄는 고발(제3재)로는 불가능하며 고소가 있어야 공소 제기 가능
협박에 해당하는 폭언	● [행위] 폭언의 내용에 '해악의 고지'로써 상대방에게 공포심을 일으킬 정도의 것이 포함되어 있다면 협박죄에 해당 ● [법률] 「형법」 제136조: 공무집행방해/ 「형법」 제283조: 협박, 존속협박 ● [형량] 5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금 ● * 직무를 수행하는 공무원에 대한 협박은 공무집행방해죄로 처벌될 뿐이고, 별도의 협박죄가 성립되는 것은 아님.

구분	행위유형 및 적용법률
폭행	● (행위) 사람의 신체에 유형력을 행사 ● (법률) 「형법」 제260조: 폭행, 존속폭행/「형법」 제136조: 공무집행방해 ● (형량) 2년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료 * 직무를 수행하는 공무원에 대한 협박은 공무집행방해죄로 처벌될 뿐이고, 별도의 폭행죄는 미 성립
상해	● (행위) 사람의 생리적 기능을 훼손하는 행위 ● (법률) 「형법」 제260조: 상해, 존속폭행/「형법」 제136조: 공무집행방해 ● (형량) 7년 이하의 징역, 10년 이하의 자격정지 또는 1천만원 이하의 벌금 * 직무를 집행하는 공무원에 대한 상해는 공무집행방해죄에 추가로 상해죄가 성립
기물 파손	● (행위) 공무소에서 사용하는 서류 기타 물건 등을 손상시키는 행위 등 ● (법률) 「형법」 제141조: 공용서류 등의 무효, 공용물의 파괴/ ● 「형법」 제144조: 특수공무방해 ● (형량) 7년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금 * 위험한 물건을 휴대하여 공용물을 손괴하거나, 위험한 물건을 휴대한 공용물 손괴 행위로 공무원이 상해를 입은 경우에는 가중처벌
[전화응대] 성희롱	● (행위) 전화를 이용하여 성적 수치심이나 혐오감을 일으키는 행위 ● (법률) 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제13조: 통신매체를 이용한 음란행위 ● (형량) 2년 이하의 징역 또는 500만원 이하의 벌금
[대면응대] [전화응대] 업무방해	● (행위) 허위의 사실을 유포하거나 위계 또는 위력으로써 사람의 업무를 방해하는 행위 ● (법률) 「형법」 제126조: 공무집행방해/「형법」 제314조: 업무방해죄 ● (형량) 5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금
[전화응대] 반복전화	● (행위) 정당한 이유 없이 전화, 문자, 편지, 전자우편, 전자문서 등을 여러 차례 되풀이 하여 괴롭히는 행위 ● (법률) 「경범죄처벌법」 제3조 제1항 제40호: 장난전화 등 ● (형량) 10만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료

■ 녹화·녹음 요령

● 녹화 요령

CCTV 설치·운영 (개인정보보호법(이하 法) 제25조제1항, 제2항)

- ▶ 범죄 예방, 시설 안전 및 화재 예방 등을 위해 민원실, 복지상담부서 등 공개된 장소에 CCTV(영상정보처리기기) 설치 가능
- 다만, 화장실, 탈의실 등 개인의 사생활을 현저히 침해할 우려가 있는 장소에는 CCTV 설치 금지



사무실은 공개된 장소에 해당되어 CCTV 설치가 가능한지?

- ▶ 출입이 통제되지 않아 민원인이나 불특정 다수인이 아무런 제약 없이 출입이 가능한 사무실은 '공개된 장소'에 해당되므로 CCTV 설치 가능
- ▶ 출입이 통제된 사무실은 비공개 장소로서, 이곳에 CCTV를 설치하고자 할 경우, 촬영 범위 내 모든 정보주체의 동의를 받는 것이 바람직하며, 안내판 설치나 보호조치 등 法25조의 규정을 준용하는 것을 권장

녹음·임의조작 금지 (法제25조제5항)

- ▶ 설치 목적과 다른 목적으로 CCTV를 임의로 조작하거나 다른 곳을 비춰서는 안 되며, 녹음기능 사용 금지

CCTV 설치·운영 전 의견수렴 (法제25조제3항)

- ▶ CCTV 설치·운영을 위해 공청회·설명회의 개최 등을 통해 관계 전문가 및 이해관계인의 의견을 수렴해야 함
- ※ 다만, 동일목적 내 단순한 추가 설치의 경우 의견수렴을 하지 않을 수 있음

**의견수렴 방법 (개인정보보호법시행령(이하 令) 제23조,
표준개인정보보호지침(이하 지침) 제38조)**

- ◇ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 절차를 거쳐 관계 전문가 및 이해관계인의 의견을 수렴하여야 한다.
 1. 「행정절차법」에 따른 행정예고의 실시 또는 의견청취
 2. 해당 영상정보처리기기의 설치로 직접 영향을 받는 지역 주민 등을 대상으로 하는 설명회·설문조사 또는 여론조사
- ◇ 영상정보처리기기의 설치 목적 변경에 따른 추가 설치 등의 경우에도 令 제23조제1항에 따라 관계 전문가 및 이해관계인의 의견을 수렴하여야 한다. ※ 단, 동일 목적 내 단순 추가 설치는 의견수렴 생략 가능

안내판 설치 (法제25조제4항)

▶ 촬영범위 내에서 민원인(정보주체)이 쉽게 인식할 수 있도록 안내판을 설치

※ [기자사항] 설치목적·장소, 촬영범위·시간, 관리책임자의 성명(직책)·연락처(令제24조)

CCTV 설치 안내
◆ 범죄예방 및 시설안전을 위하여 동 건물의 로비 및 엘리베이터가 24시간 동안 촬영됩니다. ◆ 관리책임자 : 000과 홍길동 (02-000-0000)

CCTV 운영·관리 방침 마련 (法제25조제7항)

CCTV 운영·관리 방침 관련 규정 (令제25조, 지침 제36조)

◇ 다음 각 호의 사항이 포함된 방침을 마련하여야 한다.

1. 영상정보처리기의 설치 근거 및 설치 목적
2. 영상정보처리기의 설치 대수, 설치 위치 및 촬영 범위
3. 관리책임자, 담당 부서 및 영상정보에 대한 접근 권한이 있는 사람
4. 영상정보의 촬영시간, 보관기간, 보관장소 및 처리방법
5. 영상정보처리기 운영자의 영상정보 확인 방법 및 장소
6. 정보주체의 영상정보 열람 등 요구에 대한 조치
7. 영상정보 보호를 위한 기술적·관리적 및 물리적 조치
8. 그 밖에 영상정보처리기의 설치·운영 및 관리에 필요한 사항

◇ 영상정보처리기 운영·관리 방침을 수립하거나 변경하는 경우에는 정보주체가 쉽게 확인할 수 있도록 공개하여야 한다.

보관 및 파기 (法제21조, 지침 제41조)

▶ 영상정보처리기 운영·관리 방침에 명시한 보관 기간이 만료한 때에는 지체 없이 파기

- 보유목적 달성을 위한 최소한의 기간 산정이 곤란할 경우, 보관기간을 개인영상정보의 수집 후 30일 이내로 함

CCTV 설치·운영에 관한 사무 위탁 (法제25조제8항)

▶ 대통령령으로 정하는 절차·요건에 따라 설치·운영 사무 위탁 가능

CCTV 설치·운영 위탁 관련 규정 (令제26조)

◇ 공공기관이 영상정보처리기기의 설치·운영에 관한 사무를 위탁하는 경우에는 다음 각 호의 내용이 포함된 문서로 하여야 한다.

1. 위탁하는 사무의 목적 및 범위
2. 재위탁 제한에 관한 사항
3. 영상정보에 대한 접근 제한 등 안전성 확보 조치에 관한 사항
4. 영상정보의 관리 현황 점검에 관한 사항
5. 위탁받는 자가 준수하여야 할 의무를 위반한 경우의 손해배상 등 책임에 관한 사항

◇ 위탁 시, CCTV 설치·운영 안내판 등에 위탁받는 자의 명칭 및 연락처를 포함시켜야 한다.

안전성 확보 조치 (法제25조제6항)

▶ 녹화된 영상정보가 분실·도난·유출·변조 또는 훼손되지 않도록 내부 관리계획 수립, 접근 통제 및 접근 권한의 제한 조치 등 안전성 확보에 필요한 기술적·관리적 및 물리적 조치

안전성 확보 조치 (지침 제47조)

◇ 다음 각 호의 안전성 확보 조치를 하여야 한다.

1. 개인영상정보의 안전한 처리를 위한 내부 관리계획의 수립·시행
2. 개인영상정보에 대한 접근 통제 및 접근 권한의 제한 조치
3. 개인영상정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 기술의 적용 (네트워크 카메라의 경우 안전한 전송을 위한 암호화 조치, 개인영상정보파일 저장시 비밀번호 설정 등)
4. 처리기록의 보관 및 위조·변조 방지를 위한 조치 (개인영상정보의 생성 일시 및 열람할 경우에 열람 목적·열람자·열람 일시 등 기록·관리 조치 등)
5. 개인영상정보의 안전한 물리적 보관을 위한 보관시설 마련 또는 잠금장치 설치

◇ 위탁 시, CCTV 설치·운영 안내판 등에 위탁받는 자의 명칭 및 연락처를 포함시켜야 한다.

CCTV 설치운영에 대한 점검 (지침 제48조)

- ▶ 표준개인정보보호지침의 준수 여부에 대한 자체점검을 실시하고 그 결과를 개인정보보호종합지원시스템(<http://intra.privacy.go.kr>)에 다음 해 3월 31일까지 등록 [행정안전부에서 집계]

자체점검 시 고려사항 (지침 제48조)

1. 영상정보처리기의 운영·관리 방침에 열거된 사항
2. 관리책임자의 업무 수행 현황
3. 영상정보처리기의 설치 및 운영 현황
4. 개인영상정보 수집 및 이용·제공·파기 현황
5. 위탁 및 수탁자에 대한 관리·감독 현황
6. 정보주체의 권리행사에 대한 조치 현황
7. 기술적·관리적·물리적 조치 현황
8. 영상정보처리기 설치·운영의 필요성 지속 여부 등

● 녹음 요령

녹음 범위

- ▶ 민원실 및 각 부서 민원공무원이 민원전화를 녹음할 수 있도록 전화녹음 시스템을 설치하고, 민원인이 욕설, 협박, 성희롱발언 등을 할 경우에 녹음 실시

녹음 절차

- ① 민원상담을 하는 도중 민원인이 폭언을 사용하는 경우
- ② 민원인에게 상담내용 녹음사실을 사전고지하여, 폭언 사용을 억제하도록 노력

사전고지 예시문

“선생님, 상담내용이 녹음됩니다. 말씀을 가려서 해주십시오.”

※ 민원실 등에 상담내용이 녹음될 수 있음을 안내하는 고지문(안내판 게시 가능)

- ③ 전화녹음 시스템(전화민원), 스마트폰(방문민원) 등을 이용하여 녹음 실시

녹음파일 관리

- ▶ 표준개인정보보호지침 별표1(보유기간 책정 기준표)에 따라 소관기관이 보유기간을 설정한 후 안전하게 관리하여야 함

개인정보파일 보유기간 책정 기준표

보유기간	대상 개인정보파일
영구	1. 국민의 지위, 신분, 재산을 증명하기 위해 운용하는 개인정보파일 중 영구보존이 필요한 개인정보파일 2. 국민의 건강증진과 관련된 업무를 수행하기 위해 운용하는 개인정보파일 중 영구보존이 필요한 개인정보파일
준영구	1. 국민의 신분, 재산을 증명하기 위해 운용하는 개인정보파일 중 개인이 사망, 폐지 그 밖의 사유로 소멸되기 때문에 영구 보존할 필요가 없는 개인정보파일 2. 국민의 신분증명 및 의무부과, 특정대상 관리 등을 위하여 행정기관이 구축하여 운영하는 행정정보시스템의 데이터 셋으로 구성된 개인정보파일
30년	1. 관계 법령에 따라 10년 이상 30년 미만의 기간 동안 민, 형사상 또는 행정상의 책임 또는 시효가 지속되거나, 증명자료로서의 가치가 지속되는 개인정보파일
10년	1. 관계 법령에 따라 5년 이상 10년 미만의 기간 동안 민, 형사상 또는 행정상의 책임 또는 시효가 지속되거나, 증명자료로서의 가치가 지속되는 개인정보파일
5년	1. 관계 법령에 따라 3년 이상 5년 미만의 기간 동안 민, 형사상 또는 행정상의 책임 또는 시효가 지속되거나, 증명자료로서의 가치가 지속되는 개인정보파일
3년	1. 행정업무의 참고 또는 사실 증명을 위하여 1년 이상 3년 미만의 기간 동안 보존할 필요가 있는 개인정보파일 2. 관계 법령에 따라 1년 이상 3년 미만의 기간 동안 민, 형사상 또는 행정상의 책임 또는 시효가 지속되거나, 증명자료로서의 가치가 지속되는 개인정보파일 3. 각종 증명서 발급과 관련된 개인정보파일(단 다른 법령에서 증명서 발급 관련 보유기간이 별도로 규정된 경우 해당 법령에 따름)
1년	1. 상급기관부서의 요구에 따라 단순 보고를 위해 생성한 개인정보파일

녹음 관련 규정

- ▶ [개인정보보호법 제15조제1항제6호] 개인정보처리자의 정당한 이익을 위해 필요한 경우로서 명백하게 정보주체의 권리보다 우선하는 경우 개인정보수집(녹음) 가능
 - 민원인의 폭언 등으로 정상적 민원업무 수행이 힘든 경우 민원내용 녹음 가능
- ▶ [통신비밀보호법 제3조] 공개되지 아니한 타인간의 대화 녹음·청취 불가하지만, 공무원 자신이 포함된 민원인과의 대화·전화 녹음 가능

기타 개인정보 보호 조치

- ▶ 음성파일 관리방침 및 책임자 지정, 목적외 이용제거 제한, 안전성 확보 조치 등에 대해서는 영상정보처리기기(CCTV) 설치·운영 방법에 준하여 개인정보 보호법에 맞도록 관리

민원공무원 보호

목적

- 민원공무원에게 적정 휴게시간, 휴식공간 및 힐링프로그램 지원
- 폭력·폭언 등의 피해 공무원에 대한 신체적 안전 및 심리적 안정 도모

휴게시간 제공

- ▶ 부서장은 민원공무원이 폭언, 반복 등 특이민원으로 인하여 심적 고충이 클 경우에는 60분 이내의 범위에서 휴게시간을 부여*할 수 있다.
 - * [예] 직원이 2시간 이상의 장시간 민원상담 등으로 신체적·심리적 안정이 필요하다고 부서장이 판단하는 경우 등
- ▶ 민원공무원은 특이민원인과의 통화가 30분 이상 지속되거나 면담시간이 1시간 이상 지속되는 경우에는 응대를 정중하게 종료할 수 있으며, 부서장은 15분 내외의 짧은 휴게시간을 부여할 수 있다.

※ 호주 뉴사우스웨일즈 주 정부의 특이민원인에 대한 전화통화·면담시간 제한 사례
 [전화통화] 1회 10분으로 제한하여 이 시간이 경과되면 정중하게 종료
 [대면면담] 최대 45분으로 제한

휴게공간 및 심리상담센터 마련

- ▶ 각 행정기관에서는 민원공무원이 간단한 음료수 등을 마시거나 휴식을 취할 수 있는 독립적인 휴식공간을 마련한다.
 - * 휴식공간은 민원실 부근 또는 민원공무원이 이용하기 편리한 장소에 마련
- ▶ 각 행정기관에서는 민원공무원을 위한 개인 맞춤형 심리상담 및 치유프로그램 지원을 위한 심리상담센터 운영을 강구한다.
 - * 행정기관 내에 심리상담센터 설치가 어려운 경우에는 외부 전문기관에서 민원공무원이 상담·치료를 받을 수 있도록 이용 쿠폰 제공 등 지원

민원실 안전환경 조성

- ▶ 민원실 및 상담부서 내에는 민원응대 장면을 촬영할 수 있는 CCTV를 설치하고 전화녹음이 가능한 시스템을 구축한다.
- ▶ 민원실 및 상담부서 내에 비상벨, 광폭 상담테이블 등을 설치하고 청원경찰을 배치하여 민원공무원이 안전한 환경에서 근무할 수 있도록 지원한다.

- ▶ 민원실에서 폭행 발생 시에 신속하게 대응하기 위하여 민원실 근무자 간 역할분담을 사전에 업무분장*으로 명확하게 한다.

* [예] 경찰신고 → 서무담당 000주무관 / 방법봉 사용 → 방문민원인담당 000주무관 / 가스분사기 사용 → 전화민원담당 000주무관 / 타 민원인 대피 → 여권발급담당 000주무관

피해공무원 보호

- ▶ 피해공무원을 민원인과 분리, 안전한 곳에서 진정시키는 등 보호조치를 강구한다.
 - * 업무를 중단시키고 피해공무원에게 휴식시간 제공 및 근무위치 변경
(피해가 큰 직원의 경우에는 근무부서 변경 등 인사 조치)
- ▶ 민원실 등에서 면담 중에 자해를 하거나 민원공무원을 위협한 민원인이 다시 면담을 요청하는 경우에는 청원경찰 등의 입회하에 다른 민원공무원이 면담을 진행한다.
- ▶ 민원공무원의 피해 정도에 따라 심리상담, 병원치료 등을 적극 지원한다.
- ▶ 민원인이 담당공무원의 정당한 응대에 불만을 가지고 “불친절 공무원 신고” 등으로 불이익 처분을 요구할 때에는 기관 차원(감사부서 등)에서 사실확인 후, 정당한 민원처리에 대해서는 민원공무원이 불이익을 받지 않도록 면책한다.

민원인 폭언·폭행·성희롱 관련 법적 대응

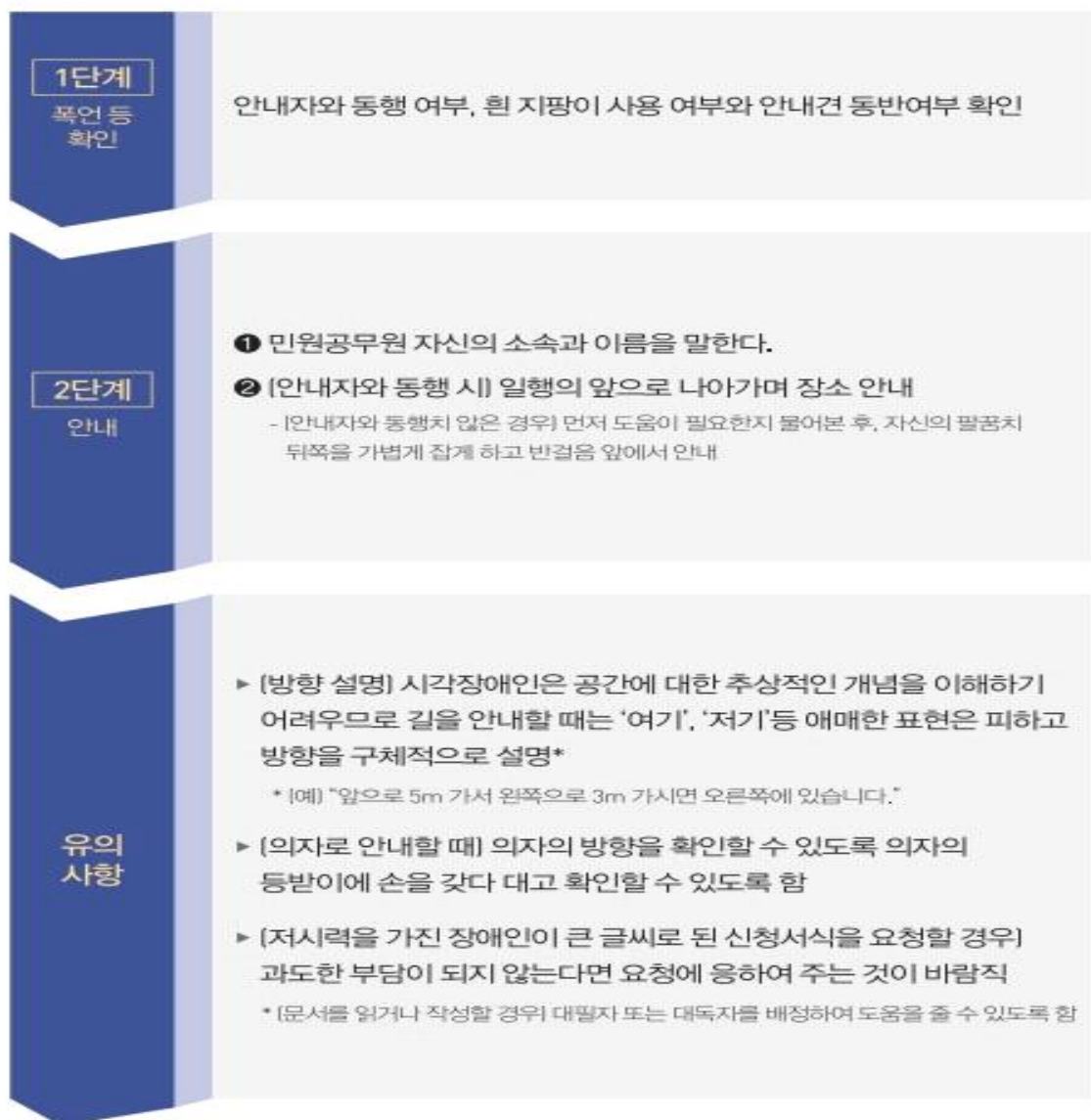
- ▶ 민원인 폭언·폭행·성희롱 등과 관련 고소·고발에 따른 참고인 조사 및 민·형사 소송 시 등에는 기관(특히, 법무부서) 차원에서 법적 대응한다.

장애를 가진 민원인 응대

● 목적

- 장애인 당사자의 눈을 마주보고 대화하려고 노력하여야 함
- 장애 특성에 따라 여러 민원을 동시에 보는 것이 곤란할 경우, 타부서로 민원을 이관하는 것을 지양해야 함

● 시각장애인 응대



● 청각장애인 응대

소통 방법	❶ 청각장애인은 주로 수어를 사용하여 대화하거나, 간단한 메모 또는 문자를 통해 소통 ❷ [보청기 또는 인공와우를 착용한 청각장애인] 입모양을 보고 대화하거나, 메모 또는 문자를 통해 소통 청각장애인 소통 방법 ① 간단한 수어를 배워 소통하는 방법 ② 대화를 나눌 때 입모양(발음)을 정확하게 하여 조금 천천히 말하는 방법 ③ 간단한 단어위주의 문자 또는 메모를 통해 소통하는 방법 ④ 손짓과 몸짓으로 최대한 단어를 표현하여 소통하는 방법
유의 사항	▶ 보청기 또는 인공와우를 착용한 청각장애인에게 주의해야 할 점 ① 보청기, 인공와우 등 기기에 대해 지니친 관심을 가져서는 안 됨 ② 적당한 목소리로 천천히 입모양을 볼 수 있도록 말하는 것이 좋음 ③ 수어를 사용하는 것에 대해 잘못된 편견을 갖지 않도록 할 것

● 지체장애인 응대

1단계 도움 필요 여부 확인	▶ 일반적으로 지체장애인은 다른 사람의 도움을 받지 않고 스스로 하려는 경우가 많으므로 도움을 주기 전에 반드시 먼저 도움이 필요한지 물어보아야 함
2단계 소통 방법	▶ 휠체어를 탄 사람과 소통하는 방법 ① 눈높이에서 대화하기 위해 자세를 조금 낮추는 방법이 좋음 ② 외부에서 많은 시간 이야기를 할 때에는 해를 등지고 앉도록 하거나 더 그늘진 곳으로 이동하여 대화 ③ 지체장애인이 복도나 길에서 이동할 때에는 충분히 지나갈 수 있도록 옆으로 비켜주어야 함 ④ 클러치를 사용하거나, 서 있기 어려운 사람에게는 자리에 앉아서 이야기 할 수 있도록 배려해 주는 것이 좋음

● 지적장애인 응대

소통 방법	① (경청) 쉬운 말로 된 짧은 문장으로 천천히 말하고, 말을 끝까지 들어주는 것이 좋음 ② (존칭어 사용) 무조건 반말을 하지 않도록 주의하고, 본인의 나이에 맞게 존칭어를 사용하여야 함 ※ 지적장애인이 길을 잃어버린 경우, 신상을 물어보거나 보호자의 연락처를 물어 안전하게 돌아갈 수 있도록 도와야 함
유의 사항	▶ 지적장애인의 말이나 행동에 대해 이상한 눈빛으로 보거나, 놀리는 것은 매우 위험한 행동임

● 자폐성장장애인 응대

1단계 도움 필요 여부 확인	① 최대한 시선을 마주친 상태에서 대화 시도 ② 쉽고 간단한 단어 사용 ③ 분명한 목소리로 천천히 말하고, 말을 끝까지 잘 들어주는 태도 필요 ※ 자폐성장장애인이 같은 말을 되풀이 하거나 이상한 몸짓을 반복적으로 할 때 그 말과 행동을 따라하지 말 것. ※ 본인의 몸을 다치게 하는 행동을 할 경우 보호자에게 바로 알려서 도움을 받도록 함 ▶ 자폐성장장애인에게 올바른 행동이나 태도에 대해 "아주 훌륭합니다"와 같은 칭찬과 "최고입니다"를 표현하는 몸짓으로 긍정적 반응을 주는 것이 좋음
---------------------------------------	---

3. 민원처리 관련 법령

민원 처리에 관한 법률

제1장 총칙

제1조(목적) 이 법은 민원 처리에 관한 기본적인 사항을 규정하여 민원의 공정하고 적법한 처리와 민원행정제도의 합리적 개선을 도모함으로써 국민의 권익을 보호함을 목적으로 한다.

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.

제3조(적용 범위) ① 민원에 관하여 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 법에서 정하는 바에 따른다.

② 제2조제3호가목의 국회·법원·헌법재판소·중앙선거관리위원회의 행정사무를 처리하는 기관에 대해서는 제36조제3항, 제37조, 제38조, 제39조제2항부터 제6항까지 및 제42조를 적용하지 아니한다.

제4조(민원 처리 담당자의 의무) 민원을 처리하는 담당자는 담당 민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리하여야 한다.

제5조(민원인의 권리와 의무) ① 민원인은 행정기관에 민원을 신청하고 신속·공정·친절·적법한 응답을 받을 권리가 있다.

② 민원인은 민원을 처리하는 담당자의 적법한 민원처리를 위한 요청에 협조하여야 하고, 행정기관에 부당한 요구를 하거나 다른 민원인에 대한 민원 처리를 지연시키는 등 공무를 방해하는 행위를 하여서는 아니 된다.

제6조(민원 처리의 원칙) ① 행정기관의 장은 관계법령등에서 정한 처리기간이 남아 있다가 그 민원과 관련 없는 공과금 등을 미납하였다는 이유로 민원 처리를 지연시켜서는 아니 된다. 다만, 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우에는 그에 따른다.

② 행정기관의 장은 법령의 규정 또는 위임이 있는 경우를 제외하고는 민원 처리의 절차 등을 강화하여서는 아니 된다.

제7조(정보 보호) 행정기관의 장은 민원 처리와 관련하여 알게 된 민원의 내용과 민원인 및 민원의 내용에 포함되어 있는 특정인의 개인정보 등이 누설되지 아니하도록 필요한 조치를 강구하여야 하며, 수집된 정보가 민원 처리의 목적 외의 용도로 사용되지 아니하도록 하여야 한다.

제2장 민원의 처리

제1절 민원의 신청 및 접수 등

제8조(민원의 신청) 민원의 신청은 문서(「전자정부법」 제2조제7호에 따른 전자문서를 포함한다. 이하 같다)로 하여야 한다. 다만, 기타민원은 구술(口述) 또는 전화로 할 수 있다.

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.

제10조(불필요한 서류 요구의 금지) ① 행정기관의 장은 민원을 접수·처리할 때에 민원인에게 관계법령등에서 정한 구비서류 외의 서류를 추가로 요구하여서는 아니 된다.

② 행정기관의 장은 동일한 민원서류 또는 구비서류를 복수로 받는 경우에는 특별한 사유가 없으면 원본과 함께 그 사본의 제출을 허용하여야 한다.

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. 민원인이 소지한 주민등록증·여권·자동차운전면허증 등 행정기관이 발급한 증명서로 그 민원의 처리에 필요한 내용을 확인할 수 있는 경우
2. 해당 행정기관의 공부(公簿) 또는 행정정보로 그 민원의 처리에 필요한 내용을 확인할 수 있는 경우
3. 「전자정부법」 제36조제1항에 따른 행정정보의 공동이용을 통하여 그 민원의 처리에 필요한 내용을 확인할 수 있는 경우
- ④ 행정기관의 장은 원래의 민원의 내용 변경 또는 갱신 신청을 받았을 때에는 특별한 사유가 없으면 이미 제출되어 있는 관련 증명서류 또는 구비서류를 다시 요구하여서는 아니 된다.

제11조(장애인 등에 대한 편의제공) 행정기관의 장은 민원의 신청 및 접수·처리 과정에서 장애인, 임산부, 노약자 등에 대한 편의를 제공하기 위하여 노력하여야 한다.

제12조(민원실의 설치) 행정기관의 장은 민원을 신속히 처리하고 민원인에 대한 안내와 상담의 편의를 제공하기 위하여 민원실을 설치할 수 있다.

제13조(민원편람의 비치 등 신청편의의 제공) 행정기관의 장은 민원실(민원실이 설치되지 아니한 기관의 경우에는 문서의 접수·발송을 주관하는 부서를 말한다)에 민원의 신청에 필요한 사항을 게시(인터넷 등을 통한 게시를 포함한다)하거나 편람을 비치하는 등 민원인에게 민원 신청의 편의를 제공하여야 한다.

제14조(다른 행정기관 등을 이용한 민원의 접수·교부) ① 행정기관의 장은 민원인의 편의를 위하여 그 행정기관이 접수하고 처리결과를 교부하여야 할 민원을 다른 행정기관이나 특별법에 따라 설립되고 전국적 조직을 가진 법인 중 대통령령으로 정하는 법인으로 하여금 접수·교부하게 할 수 있다.

② 제1항에 따른 접수·교부의 절차 및 접수·처리·교부 기관 간 송부방법 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

③ 제1항에 따라 민원을 접수·교부하는 법인의 임직원은 「형법」이나 그 밖의 법률에 따른 벌칙을 적용할 때에는 공무원으로 본다.

제15조(정보통신망을 이용한 다른 행정기관 소관 민원의 접수·교부) ① 행정기관의 장은 정보통신망을 이용하여 다른 행정기관 소관의 민원을 접수·교부할 수 있는 경우에는 이를 직접 접수·교부할 수 있다.

② 제1항에 따라 접수·교부할 수 있는 민원의 종류는 행정안전부장관이 관계 중앙행정기관의 장과 협의를 거쳐 결정·고시한다. <개정 2017.7.26.>

제16조(민원문서의 이송) ① 행정기관의 장은 접수한 민원이 다른 행정기관의 소관인 경우에는 접수된 민원문서를 지체 없이 소관 기관에 이송하여야 한다.

② 제1항에 따른 민원문서의 이송 절차 및 방법 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제2절 민원의 처리기간·처리방법 등

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·협기관(다른 기관과 사전협의가 필요한 경우만 해당한다) 및 처분기관 등 각 기관별로 처리기간을 구분하여 정하여야 한다.

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

제18조(질의민원 등의 처리기간 등) 질의민원·건의민원·기타민원 및 고충민원의 처리기간 및 처리절차 등에 관하여는 대통령령으로 정한다.

제19조(처리기간의 계산) ① 민원의 처리기간을 5일 이하로 정한 경우에는 민원의 접수시각부터 "시간" 단위로 계산하되, 공휴일과 토요일은 산입(算入)하지 아니한다. 이 경우 1일은 8시간의 근무시간을 기준으로 한다.

② 민원의 처리기간을 6일 이상으로 정한 경우에는 "일" 단위로 계산하고 첫날을 산입하되, 공휴일과 토요일은 산입하지 아니한다.

③ 민원의 처리기간을 주·월·연으로 정한 경우에는 첫날을 산입하되, 「민법」 제159조부터 제161조까지의 규정을 준용한다.

제20조(관계 기관·부서 간의 협조) ① 민원을 처리하는 주무부서는 민원을 처리할 때 관계 기관·부서의 협조가 필요한 경우에는 민원을 접수한 후 지체 없이 그 민원의 처리기간 내에서 회신기간을 정하여 협조를 요청하여야 하며, 요청받은 기관·부서는 그 회신기간 내에 이를 처리하여야 한다.

② 협조를 요청받은 기관·부서는 제1항에 따른 회신기간 내에 그 민원을 처리할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 그 회신기간의 범위에서 한 차례만 기간을 연장할 수 있다.

③ 협조를 요청받은 기관·부서가 제2항에 따라 기간을 연장하려는 경우에는 제1항에 따른 회신기간이 끝나기 전에 그 연장사유·처리진행상황 및 회신예정일 등을 협조를 요청한 민원 처리 주무부서에 통보하여야 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

제22조(민원문서의 보완·취하 등) ① 행정기관의 장은 접수한 민원문서에 보완이 필요한 경우에는 상당한 기간을 정하여 지체 없이 민원인에게 보완을 요구하여야 한다.

② 민원인은 해당 민원의 처리가 종결되기 전에는 그 신청의 내용을 보완하거나 변경 또는 취하할 수 있다. 다만, 다른 법률에 특별한 규정이 있거나 그 민원의 성질상 보완·변경 또는 취하할 수 없는 경우에는 그러하지 아니하다.

③ 제1항에 따른 민원문서의 보완 절차 및 방법 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제23조(반복 및 중복 민원의 처리) ① 행정기관의 장은 민원인이 동일한 내용의 민원(법정민원을 제외한다. 이하 이 조에서 같다)을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우에는 2회 이상 그 처리결과를 통지하고, 그 후에 접수되는 민원에 대하여는 종결 처리할 수 있다.
 ② 행정기관의 장은 민원인이 2개 이상의 행정기관에 제출한 동일한 내용의 민원을 다른 행정기관으로부터 이송 받은 경우에도 제1항을 준용하여 처리할 수 있다.
 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.

제24조(다수인관련민원의 처리) ① 다수인관련민원을 신청하는 민원인은 연명부(連名簿)를 원본으로 제출하여야 한다.
 ② 행정기관의 장은 다수인관련민원이 발생한 경우에는 신속·공정·적법하게 해결될 수 있도록 조치하여야 한다.
 ③ 다수인관련민원의 효율적인 처리와 관리에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제25조(민원심사관의 지정) ① 행정기관의 장은 민원 처리상황의 확인·점검 등을 위하여 소속 직원 중에서 민원심사관을 지정하여야 한다.
 ② 제1항에 따른 민원심사관의 업무 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제26조(처리민원의 사후관리) 행정기관의 장은 처리한 민원에 대하여 민원인의 만족 여부 및 개선사항 등을 조사하여 업무에 반영할 수 있다.

제3절 민원 처리결과의 통지 등

제27조(처리결과의 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.

- 제28조(무인민원발급창구를 이용한 민원문서의 발급)** ① 행정기관의 장은 무인민원발급창구를 통하여 민원문서(다른 행정기관 소관의 민원문서를 포함한다)를 발급할 수 있다.
- ② 제1항에 따라 민원문서를 발급하는 경우에는 다른 법률에도 불구하고 수수료를 감면할 수 있다.
- ③ 제1항에 따라 발급할 수 있는 민원문서의 종류는 행정안전부장관이 관계 행정기관의 장과의 협의를 거쳐 결정·고시한다. <개정 2017.7.26.>

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.

제4절 법정민원

- 제30조(사전심사의 청구 등)** ① 민원인은 법정민원 중 신청에 경제적으로 많은 비용이 수반되는 민원 등 대통령령으로 정하는 민원에 대하여는 행정기관의 장에게 정식으로 민원을 신청하기 전에 미리 약식의 사전심사를 청구할 수 있다.
- ② 행정기관의 장은 제1항에 따라 사전심사가 청구된 법정민원이 다른 행정기관의 장과의 협의를 거쳐야 하는 사항인 경우에는 미리 그 행정기관의 장과 협의하여야 한다.
- ③ 행정기관의 장은 사전심사 결과를 민원인에게 문서로 통지하여야 하며, 가능한 것으로 통지한 민원의 내용에 대하여는 민원인이 나중에 정식으로 민원을 신청한 경우에도 동일하게 결정을 내릴 수 있도록 노력하여야 한다. 다만, 민원인의 귀책사유 또는 불가항력이나 그 밖의 정당한 사유로 이를 이행할 수 없는 경우에는 그러하지 아니하다.
- ④ 행정기관의 장은 제1항에 따른 사전심사 제도를 효율적으로 운영하기 위하여 필요한 법적·제도적 장치를 마련하여 시행하여야 한다.

- 제31조(복합민원의 처리)** ① 행정기관의 장은 복합민원을 처리할 주무부서를 지정하고 그 부서로 하여금 관계 기관·부서 간의 협조를 통하여 민원을 한꺼번에 처리하게 할 수 있다.
- ② 제1항에 따른 복합민원의 처리 방법 및 절차 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제32조(민원 1회방문 처리제의 시행) ① 행정기관의 장은 복합민원을 처리할 때에 그 행정기관의 내부에서 할 수 있는 자료의 확인, 관계 기관·부서와의 협조 등에 따른 모든 절차를 담당 직원이 직접 진행하도록 하는 민원 1회방문 처리제를 확립함으로써 불필요한 사유로 민원인이 행정기관을 다시 방문하지 아니하도록 하여야 한다.

② 행정기관의 장은 제1항에 따른 민원 1회방문 처리에 관한 안내와 상담의 편의를 제공하기 위하여 민원 1회방문 상담창구를 설치하여야 한다.

③ 제1항에 따른 민원 1회방문 처리제는 다음 각 호의 절차에 따라 시행한다.

1. 제2항에 따른 민원 1회방문 상담창구의 설치·운영
2. 제33조에 따른 민원후견인의 지정·운영
3. 복합민원을 심의하기 위한 실무기구의 운영
4. 제3호의 실무기구의 심의결과에 대한 제34조에 따른 민원조정위원회의 재심의(再審議)
5. 행정기관의 장의 최종 결정

제33조(민원후견인의 지정·운영) 행정기관의 장은 민원 1회방문 처리제의 원활한 운영을 위하여 민원 처리에 경험이 많은 소속 직원을 민원후견인으로 지정하여 민원인을 안내하거나 민원인과 상담하게 할 수 있다.

제34조(민원조정위원회의 설치·운영) ① 행정기관의 장은 다음 각 호의 사항을 심의하기 위하여 민원조정위원회를 설치·운영하여야 한다.

1. 장기 미해결 민원, 반복 민원 및 다수인관련민원에 대한 해소·방지 대책
2. 거부처분에 대한 이의신청
3. 민원처리 주무부서의 법규적용의 타당성 여부와 제32조제3항제4호에 따른 재심의
4. 그 밖에 대통령령으로 정하는 사항

② 제1항의 민원조정위원회의 구성 및 운영 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제35조(거부처분에 대한 이의신청) ① 법정민원에 대한 행정기관의 장의 거부처분에 불복하는 민원인은 그 거부처분을 받은 날부터 60일 이내에 그 행정기관의 장에게 문서로 이의신청을 할 수 있다.

② 행정기관의 장은 이의신청을 받은 날부터 10일 이내에 그 이의신청에 대하여 인용 여부를 결정하고 그 결과를 민원인에게 지체 없이 문서로 통지하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 정하여진 기간 이내에 인용 여부를 결정할 수 없을 때에는 그 기간의 만료일 다음 날부터 기산(起算)하여 10일 이내의 범위에서 연장할 수 있으며, 연장 사유를 민원인에게 통지하여야 한다.

③ 민원인은 제1항에 따른 이의신청 여부와 관계없이 「행정심판법」에 따른 행정심판 또는 「행정소송법」에 따른 행정소송을 제기할 수 있다.

④ 제1항에 따른 이의신청의 절차 및 방법 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제3장 민원제도의 개선 등

제36조(민원처리기준표의 고시 등) ① 행정안전부장관은 민원인의 편의를 위하여 관계법령 등에 규정되어 있는 민원의 처리기관, 처리기간, 구비서류, 처리절차, 신청방법 등에 관한 사항을 종합한 민원처리기준표를 작성하여 관보에 고시하고 「전자정부법」 제9조제3항에 따른 통합전자민원창구(이하 "통합전자민원창구"라 한다)에 게시하여야 한다. <개정 2017.7.26.>

② 행정기관의 장은 관계법령등의 제정·개정 또는 폐지 등으로 제1항에 따라 고시된 민원처리기준표를 변경할 필요가 있으면 즉시 그 내용을 행정안전부장관에게 통보하여야 하며, 행정안전부장관은 그 내용을 관보에 고시하고 통합전자민원창구에 게시한 후 제1항에 따른 민원처리기준표에 반영하여야 한다. <개정 2017.7.26.>

③ 행정안전부장관은 민원의 간소화를 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 관계 행정기관의 장에게 관계법령등에 규정되어 있는 처리기간, 구비서류, 처리절차, 신청방법 등의 개정을 요청할 수 있다. <개정 2017.7.26.>

제37조(민원처리기준표의 조정 등) ① 행정안전부장관은 제36조에 따라 민원처리기준표를 작성·고시할 때에 민원의 간소화를 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 관계 행정기관의 장과 협의를 거쳐 관계법령등이 개정될 때까지 잠정적으로 관계법령등에 규정되어 있는 처리기간과 구비서류를 줄이거나 처리절차·신청방법을 변경할 수 있다. <개정 2017.7.26.>

② 행정기관의 장은 제1항에 따라 민원처리기준표가 조정·고시된 경우에는 이에 따라 민원을 처리하여야 하며, 중앙행정기관의 장은 민원처리기준표의 조정 또는 변경된 내용에 따라 관계법령등을 지체 없이 개정·정비하여야 한다.

제38조(민원행정 및 제도개선 계획 등) ① 행정안전부장관은 매년 민원행정 및 제도개선에 관한 기본지침을 작성하여 행정기관의 장에게 통보하여야 한다. <개정 2017.7.26.>

② 행정기관의 장은 제1항에 따른 기본지침에 따라 그 기관의 특성에 맞는 민원행정 및 제도개선 계획을 수립·시행하여야 한다.

제39조(민원제도의 개선) ① 행정기관의 장은 민원제도에 대한 개선안을 발굴·개선하도록 노력하여야 한다.

- ② 행정기관의 장은 제1항에 따라 개선한 내용을 대통령령으로 정하는 바에 따라 행정안전부장관에게 통보하여야 한다. <개정 2017.7.26.>
- ③ 행정기관의 장과 민원을 처리하는 담당자는 민원제도에 대한 개선안을 행정안전부장관 또는 그 민원의 소관 행정기관의 장에게 제출할 수 있다. <개정 2017.7.26.>
- ④ 행정안전부장관은 제3항에 따라 제출받은 개선안을 검토하여 필요한 경우에는 그 소관 행정기관의 장에게 통보하여 검토하도록 하여야 한다. <개정 2017.7.26.>
- ⑤ 제3항 및 제4항에 따라 개선안을 제출·통보받은 소관 행정기관의 장은 그 수용 여부를 결정하여야 하며, 행정안전부장관은 행정기관의 장이 수용하지 아니하기로 한 사항 중 개선할 필요성이 있다고 인정되는 사항에 대하여는 소관 행정기관의 장에게 개선을 권고할 수 있다. <개정 2017.7.26.>
- ⑥ 행정기관의 장이 제5항에 따라 행정안전부장관으로부터 권고 받은 사항을 수용하지 아니하는 경우 행정안전부장관은 제40조에 따른 민원제도개선조정회의에 심의를 요청할 수 있다. <개정 2017.7.26.>

제40조(민원제도개선조정회의) ① 여러 부처와 관련된 민원제도 개선사항을 심의·조정하기 위하여 국무총리 소속으로 민원제도개선조정회의(이하 "조정회의"라 한다)를 둔다.

② 조정회의는 여러 부처와 관련된 민원제도 개선사항, 제39조제6항에 따른 심의요청 사항 등 대통령령으로 정하는 사항을 심의·조정한다.

③ 조정회의의 구성·운영과 그 밖에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제41조(민원의 실태조사 및 간소화) ① 중앙행정기관의 장은 매년 그 기관이 관장하는 민원의 처리 및 운영 실태를 조사하여야 한다.

② 중앙행정기관의 장은 제1항에 따른 조사 결과에 따라 소관 민원의 구비서류, 처리절차 등의 간소화 방안을 마련하여야 한다.

제42조(확인·점검·평가 등) ① 행정안전부장관은 효과적인 민원행정 및 제도의 개선을 위하여 필요하다고 인정할 때에는 행정기관에 대하여 민원의 개선 상황과 운영 실태를 확인·점검·평가할 수 있다. <개정 2017.7.26.>

② 행정안전부장관은 제1항에 따른 확인·점검·평가 결과 민원의 개선에 소극적이거나 이행 상태가 불량하다고 판단되는 경우 국무총리에게 이를 시정하기 위하여 필요한 조치를 건의할 수 있다. <개정 2017.7.26.>

제43조(행정기관의 협조) 행정기관의 장은 이 법에 따라 행정안전부장관이 실시하는 민원 관련 자료수집과 민원제도 개선사업에 적극 협조하여야 한다. <개정 2017.7.26.>

제44조(민원행정에 관한 여론 수집) ① 행정안전부장관은 행정기관의 민원 처리에 관하여 필요한 경우 국민들의 여론을 수집하여 민원행정제도 및 그 운영의 개선에 반영할 수 있다. <개정 2017.7.26.>

② 제1항에 따른 여론 수집에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제45조(국민제안의 처리) ① 중앙행정기관의 장, 지방자치단체의 장 등 대통령령으로 정하는 행정기관의 장은 정부시책이나 행정제도 및 그 운영의 개선에 관한 국민제안을 접수·처리하여야 한다.

② 제1항에 따른 국민제안의 운영 및 절차 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

민원 처리에 관한 법률 시행령

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) 제2조 제2호 단서에서 "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 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 지체 없이 이를 시정하고, 담당자에 대하여 징계 또는 그 밖에 필요한 조치를 하여야 한다.

제4조(담당자의 보호) 행정기관의 장은 민원인 등의 폭언이나 폭행 등으로 인한 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방·치유 및 안전시설 확충 등의 방안을 마련하여야 한다.

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.

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, 처리기준과 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.

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.

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.

제9조(민원실) ① 민원실의 장은 민원이 신속히 처리될 수 있도록 그 처리에 관한 모든 진행 과정을 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 한다.

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, 경유 기관·협의기관, 처리절차, 처리기간, 심사기준, 수수료, 그 밖에 민원에 관한 안내에 필요한 사항(법 제10조제3항제2호 및 제3호에 따라 행정기관에서 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.

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.

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 지체 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 지체 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 "관계법령등"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 농업협동조합 중앙회장과 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.>

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 이송 받은 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 처리기간 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 실지조사 등을 할 수 있다. 다만, 부득이한 사유로 14일 내에 실지조사 등을 완료하기 어렵다고 인정되는 경우에는 7일의 범위에서 그 기간을 한 차례만 연장할 수 있다.

⑤ 제4항에 따른 실지조사 등에 걸린 기간은 제1항에 따른 처리기간에 산입하지 아니한다.

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 통보 받은 경우에도 국민권익위원회 또는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제9호에 따른 시민고충처리위원회에 고충민원을 신청할 수 있다. <신설 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 조치를 하고 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 행정기관의 장은 제1항에 따른 확인·점검 결과 민원 처리가 우수하다고 판단되는 직원이나 부서에 대하여 포상할 수 있다. <신설 2019.6.4>

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.

제23조(처리진행상황 등의 통지) ① 행정기관의 장은 민원이 접수된 날부터 30일이 지났으나 처리가 완료되지 아니한 경우 또는 민원인의 명시적인 요청이 있는 경우에는 그 처리진행 상황과 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 공개 될 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 보완기간또는 이 조 제2항 전단에 따라 다시 정한 보완기간 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 민원 문서를 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 제27조제3항에 따라 민원인에게 직접 교부할 필요가 있는 허가서 · 신고필증 · 증명서 등의 문서(「전자정부법」 제2조제7호에 따른 전자문서 및 같은 조 제8 호에 따른 전자화문서는 제외한다)를 정당한 사유 없이 처리완료 예정일(제21조제1항에 따라 처리기간을 연장한 경우에는 같은 조 제2항에 따라 민원인에게 문서로 통지된 처리 완료 예정일을 말한다)부터 15일이 지날 때까지 민원인 또는 그 위임을 받은 자가 수령하지 아니한 경우에는 이를 폐기하고 해당 민원을 종결처리할 수 있다.

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

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

② 행정기관의 장은 다수인관련민원을 효율적으로 처리하고 관리하기 위하여 다수인관련 민원의 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 처리결과와 통지 등

제29조(처리결과와 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

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 「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정」 제3조제1호에 따른 공문서로 본다. <개정 2016.4.26., 2017.7.26.>

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(전자 이미지 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 추가 비용과 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 민원 문서를 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 이해 관계인·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 처리주무부서의 장을 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.

제39조(행정기관의 장의 최종결정) 행정기관의 장은 접수된 민원을 처리하려는 경우에는 민원 실무심의회 및 민원조정위원회의 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, 제 39조제6항에 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.>

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 조정회의의 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.

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

② 행정안전부장관은 법 제42조제2항에 따라 시정조치가 필요하다고 판단되는 사항 중 처리기간의 경과, 구비서류의 추가 요구 및 부당한 접수 거부 등 경미한 사항은 법 제42조제2항에도 불구하고 직접 관계 행정기관의 장에게 그 시정에 필요한 조치를 요구할 수 있다. <개정 2017.7.26.>

③ 법 제42조제2항에 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.>

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 행정안전부장관은 제1항에 따른 평가 결과에 따라 우수 기관 및 직원에 대하여 포상할 수 있다. <개정 2017.7.26.>

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) 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」 제19조제1항제1호부터 제4호까지의 규정에 따른 주민등록번호, 여권번호, 운전면허의 면허번호 또는 외국인등록번호가 포함된 자료를 처리할 수 있다.

제53조(국회 등의 특례) 국회·법원·헌법재판소·중앙선거관리위원회는 해당 기관의 효율적인 민원 처리를 위하여 필요한 경우에는 제3조부터 제5조까지, 제7조, 제9조부터 제11조까지, 제22조, 제29조제1항, 제30조부터 제32조까지, 제33조제2항, 제34조, 제36조, 제37조 또는 제39조에서 정한 사항에 관하여 국회규칙·대법원규칙·헌법재판소규칙 또는 중앙선거관리위원회규칙으로 달리 정할 수 있다.

민원 처리에 관한 법률 시행규칙

제1조(목적) 이 규칙은 「민원 처리에 관한 법률」 및 같은 법 시행령에서 위임된 사항과 그 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(민원문서의 표시) 행정기관의 장은 「민원 처리에 관한 법률 시행령」(이하 "영"이라 한다) 제6조제1항에 따라 민원문서를 접수할 때에는 그 민원문서의 왼쪽 윗부분에 별표 1의 민원문서 표시인을 찍어야 한다. 다만, 전자문서로 접수하는 경우에는 민원문서 표시인을 전자적 형태로 나타낼 수 있다.

제3조(민원의 접수) ① 영 제6조제2항에 따른 민원 처리부는 별지 제1호서식과 같다. 다만, 가족관계등록·주민등록·병무(兵務)·인감·세무관계 등 취급건수가 많은 민원의 접수는 해당 행정기관의 장이 정하는 서식에 따를 수 있다.

② 영 제6조제2항에 따른 접수증은 별지 제2호서식과 같다.

③ 민원실, 문서의 접수·발송을 주관하는 부서 및 민원을 처리하는 주무부서는 2명 이상의 민원인이 대표자를 정하여 신청한 민원을 접수하였을 때에는 그 대표자에게 하나의 접수증을 발급한다.

④ 행정기관의 장은 제1항에도 불구하고 민원의 접수 편의와 효율적인 자료관리 등을 위하여 필요하다고 인정할 때에는 제1항의 서식을 전자적 시스템으로 작성·관리할 수 있다.

제4조(위임장) 행정기관의 장은 영 제6조제5항에 따라 민원인의 위임을 받은 사람이 맞는지 확인할 때에는 그 신원을 확인할 수 있는 신분증명서와 위임장 등으로 확인하여야 한다. 이 경우 위임장은 별지 제3호서식과 같다.

제5조(다른 행정기관 등을 이용한 민원의 접수·교부) ① 「민원 처리에 관한 법률」(이하 "법"이라 한다) 제14조제1항에 따라 다른 행정기관 등을 이용하여 접수·교부하는 민원 중 영 제12조제7항 전단에 따라 고시하여야 하는 민원의 신청은 별지 제4호서식에 따른다.

② 영 제12조제2항에 따라 민원을 받은 소관 행정기관은 그 민원을 처리하면 별표 2의 처리인과 직인을 찍은 후 그 처리 결과를 팩스·인터넷 또는 전자적 시스템을 이용하여

민원인이 교부받으려는 다른 행정기관이나 농협 또는 새마을금고(이하 이 조에서 "교부기관"이라 한다)에 보내야 한다. 다만, 인터넷 또는 전자적 시스템을 이용하는 경우에는 별표 2의 처리인과 직인을 갈음하여 「행정업무의 효율적 운영에 관한 규정」 제3조제9호에 따른 전자이미지관인을 찍은 후 처리주무부서의 전화번호, 담당자의 이름 등을 표시하여 교부기관에 보낼 수 있다.

③ 제2항에 따라 처리 결과를 받은 교부기관은 별표 3의 처리인과 직인을 찍어 민원인에게 교부하여야 한다.

제6조(처리기간 관련 서식) ① 영 제21조제2항에 따른 처리기간의 연장 통지 및 영 제40조 제3항에 따른 거부처분에 대한 이의신청 결정기간의 연장 통지는 별지 제5호서식에 따른다.

② 영 제23조제1항에 따른 처리진행상황 등의 통지는 별지 제6호서식에 따른다.

제7조(처리상황의 확인·점검) 영 제22조에 따른 확인·점검은 매달 5일까지 지난 달의 민원 처리상황에 대하여 실시한다.

제8조(관계 기관·부서 간의 협조) ① 법 제20조제1항에 따라 관계 기관(민원사항과 관련된 단체·협회 등을 포함한다)·부서에 협조를 요청할 때에는 민원문서의 오른쪽 윗부분에 별표 4의 민원문서 표시인을 찍어야 한다.

② 제1항에 따른 관계 기관·부서에 대한 협조 요청은 팩스·인터넷 또는 전자적 시스템으로도 할 수 있다. 이 경우 제1항에 따른 민원문서 표시인을 전자적 형태로 나타낼 수 있다.

제9조(민원문서의 보완요구) ① 영 제24조에 따른 보완요구는 민원문서를 접수한 때부터 8 근무시간 이내에 하여야 한다. 다만, 현지조사 등 정당한 사유로 8근무시간이 지난 후 보완하여야 할 사항이 발견된 경우에는 즉시 보완을 요구하여야 한다.

② 행정기관의 장은 다른 기관을 거쳐 접수된 민원문서 중 보완이 필요한 경우에는 해당 기관을 거치지 아니하고 민원인에게 직접 보완을 요구할 수 있다.

제10조(독촉장) 영 제28조제2항에 따른 독촉장은 별지 제7호서식과 같다.

제11조(사전심사청구 관련 서식) ① 법 제30조제1항에 따른 사전심사의 청구는 별지 제8호 서식에 따른다.

② 법 제30조제3항 본문에 따른 사전심사 결과 통지는 별지 제9호서식에 따른다.

③ 영 제34조제1항에 따른 사전심사청구 접수 처리부는 별지 제10호서식과 같다.

제12조(이의신청 관련 서식) ① 법 제35조제1항 및 영 제40조제1항에 따른 이의신청은 별지 제11호서식에 따른다.

② 영 제40조제4항에 따른 이의신청처리대장은 별지 제12호서식과 같다.

관악구 옴부즈맨 운영보고서

2020년 12월 인쇄

2020년 12월 발행

발행인	관악구 옴부즈맨
주 소	서울시 관악구 관악로 145
전화번호	02)879-5122
팩 스	02)879-7803
홈페이지	www.gwanak.go.kr
