

서울특별시 금천구 민원실의 설치 및 운영에 관한 조례안

의안번호	2305
------	------

제출일자 : 2023. 3. 10.

제 출 자 : 금 천 구 청 장

1. 제안이유

「민원 처리에 관한 법률 시행령」이 2022. 7. 11. 개정, 2023. 4. 1. 시행됨에 따라 우리 구 민원실의 설치와 운영에 관한 조례를 제정함으로써 민원 불편을 최소화하고 민원실을 효율적으로 운영하고자 함

2. 주요내용

- 가. 조례의 목적(안 제1조)
- 나. 용어의 정의(안 제2조)
- 다. 다른 조례와의 관계(안 제3조)
- 라. 민원실의 설치 등(안 제4조)
- 마. 민원실의 휴무 및 연장 운영(안 제5조부터 제6조)
- 바. 민원상담관의 위촉 등(안 제7조)
- 사. 현장민원실 등의 설치·운영(안 제8조)

3. 참고사항

가. 관계법령: 「민원 처리에 관한 법률」 제12조 및 같은 법 시행령
제8조의3, 제9조

나. 예산조치: 2023년도 예산 반영

다. 합의기관: 해당기관 없음

라. 기 타

- 1) 신·구조문 대비표: 해당 없음
- 2) 입법예고(2022. 12. 21. ~ 2023. 1. 10.) 결과 : 의견반영
- 3) 비용추계서 미첨부 사유서: 별도첨부
- 4) 규제사전심사: 원안동의
- 5) 부패영향평가: 원안동의
- 6) 성별영향분석평가: 원안동의

서울특별시 금천구 민원실의 설치 및 운영에 관한 조례안

제1조(목적) 이 조례는 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제8조의3 및 제9조에서 위임된 사항과 그 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “민원실”이란 「민원 처리에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제2조제1호에 따른 민원 처리와 민원인에 대한 안내 및 상담 편의 제공을 담당하는 곳을 말한다.
2. “민원상담관”이란 「민원 처리에 관한 법률 시행령」(이하 “영”이라 한다) 제9조제4항에 따라 민원인에 대한 안내와 상담을 실시하는 민원상담인을 말한다.
3. “현장민원실”이란 주민이 이용하기 편리하도록 행정기관 이외의 장소에 설치·운영하는 민원실을 말한다.

제3조(다른 조례와의 관계) 민원실의 설치 및 운영에 관하여 다른 조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 조례에서 정하는 바에 따른다.

제4조(민원실의 설치 등) ① 서울특별시 금천구청장(이하 “구청장”이라 한다)은 법 제12조에 따라 본청, 직속기관, 하부행정기관 등에 민원실을 설치·운영할 수 있다.

② 민원실에는 민원 관련 부서를 통합 배치·운영할 수 있다.

제5조(휴무 및 운영시간) ① 민원실의 휴무일은 「관공서의 공휴일에 관한 규정」 제2조에 따른 공휴일과 제3조에 따른 대체공휴일로 한다.

② 민원실은 오전 9시부터 오후 6시까지 운영한다.

제6조(민원실의 연장 운영) ① 구청장은 제5조제2항에도 불구하고 주민의 편의를 위해 특정 요일에 민원실을 연장하여 운영할 수 있다.

② 제1항에 따른 연장 운영 시간은 1일당 2시간을 넘을 수 없다.

③ 제1항 및 제2항에 따라 민원실을 연장 운영하는 경우에도 구청장은 「지방공무원 복무규정」 제2조에 따른 근무시간을 준수해야 하고, 이를 초과하는 경우에는 보상 등의 조치를 취해야 한다.

제7조(민원상담관의 위촉 등) ① 구청장은 민원실을 방문한 민원인에 대한 안내와 상담을 실시하기 위하여 민원상담관을 둘 수 있다.

② 구청장은 행정에 관한 지식과 경험이 풍부한 사람을 민원상담관

으로 위촉한다.

③ 민원상담관은 명예직으로 하되, 예산의 범위에서 수당 및 그 밖에 필요한 경비를 지원할 수 있다.

제8조(현장민원실 등의 설치·운영) ① 구청장은 현장민원실을 설치·운영할 수 있다.

② 구청장은 현장민원실을 설치장소 및 목적 등에 따라 특정한 민원만을 접수·처리하는 방식으로 운영할 수 있다.

③ 구청장은 민원실의 운영시간, 처리하는 민원 내용 등을 현장민원실의 외부에 누구나 볼 수 있도록 게시하여야 한다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

서울특별시 금천구 민원실의 설치 및 운영에 관한 조례안 비용추계서 미첨부 사유서

1. 비용발생 요인

- 민원실의 연장 운영에 따른 근무자 특근매식비 등
 - 2023년도 예산(사무관리비) 2,448천원(8,000원 × 6명 × 51일) 편성

2. 미첨부 근거 규정

- 「서울특별시 금천구 자치법규의 입법에 관한 조례」 제13조 제2항제1호

제13조(비용추계서 작성)

- ② 비용추계서는 의안의 주관부서에서 별지 제1호서식에 따라 작성하되, 사전에 예산담당부서와 협의를 거쳐야 하며 필요할 경우 전문기관의 도움을 받을 수 있다. 다만 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 비용추계서의 작성을 생략할 수 있다.
 - 1. 예상되는 비용이 연평균 1억원 미만이거나, 한시적인 경비로써 총 3억원 미만인 경우
 - 2. 의안의 내용이 선언적·권고적인 형식으로 규정되는 등 기술적으로 추계가 어려운 경우

3. 미첨부 사유

- 예상되는 비용이 연평균 1억원 미만임

4. 작성자

작성자 이름	민원여권과 민원행정팀 박지혜
연 락 처	2627 - 1132

관계 법령

□ 민원 처리에 관한 법률 [시행 2022. 7. 12.]

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

□ 민원 처리에 관한 법률 시행령 [시행 2023. 4. 1.]

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 근무 환경 조성을 위하여 민원실 시설·환경 등의 개선에 노력하여야 한다.