



2021
관악구

옴부즈맨 운영보고서



현장의 소리에
한걸음 더 가까이



구민의 마음을
대변하겠습니다





2021
관악구



음부즈맨 운영보고서



1. 옴부즈맨 소개	01	2. 옴부즈맨 운영성과	07
1. 도입배경과 추진경과	02	1. 2021년 추진실적	08
2. 옴부즈맨 구성	03	2. 상세 추진실적	09
3. 옴부즈맨 자격·직무 및 권한	04	2-1. 주요 감사과정 참관	09
4. 옴부즈맨 업무 추진 사항	05	2-2. 고충민원 조사·처리	12
		2-3. 청렴계약 감시·평가	26
3. 참고자료	31	4. 부록 (유용한 민원처리 정보)	39
1. 주요 언론 보도사항	32	1. 민원처리 관련 법령	40
2. 고충민원 신청방법	34	2. 고충민원 응대 매뉴얼	73
3. 관련 조례	35	3. 공직자 민원 응대 매뉴얼	76



1

Chapter

옴부즈맨 소개





01. 도입배경과 추진경과

가. 옴부즈맨(Ombudsman) 제도

- 옴부즈맨(Ombudsman)은 정부의 독주를 막기 위한 일종의 행정 감찰관제도이다. 행정 기관에 의해 침해받는 각종 국민의 자유와 권리를 제3자의 입장에서 신속·공정하게 조사·처리해 주는 보충적 국민권리 구제제도라고 할 수 있다.
- 최초의 옴부즈맨 제도는 1809년 스웨덴에서 시작되어 “국민의 자유와 권리를 보호하려는 제도”로 시행되다가 제2차 세계대전 이후 행정부의 역할과 기능이 강화되자 이에 대한 통제와 국민의 권리구제 차원에서 세계 각국에 널리 보급되어, 현재 약 80여 개의 국가에서 이 제도를 운영하고 있다.[출처: 네이버 지식백과]
- 관악구는 관악구민의 입장에서 구정의 감시기능을 강화하고 위법·부당한 행정처분 등으로부터 구민의 권리와 이익을 보호함으로써 구정전반의 투명성과 청렴도를 제고하기 위해 2011년 옴부즈맨에 관한 조례를 제정하고, 2012년부터 각 분야의 전문가를 위촉하여 운영하고 있다.

나. 운영근거

- 서울특별시 관악구 주민자치기본 조례(제5장 옴부즈맨 제도의 운영)
- 서울특별시 관악구 옴부즈맨 구성 및 운영에 관한 조례

다. 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 신규 위촉(3명)
- 2021. 05. 14. 청렴시민감사관 워크숍 참석

02. 옴부즈맨 구성

가. 개요

신분	지위	임기	인원	주요직무	운영형태
비상임 민간위촉 (명예직)	독립업무수행	2년 (연임가능)	3명	고충민원 조사 및 청렴계약 감시평가	행정부형 합의제

- 지위 : 구청장 소속으로 독립적인 업무수행
- 임기 : 2년(2회에 한해 연임 가능)
- 위촉방법 : 공개모집에 의해 구청장이 위촉

나. 옴부즈맨 구성 현황

성명	주요경력
정인준 (대표)	- 서울시립대학교 대학원 졸업(행정학) - 前 한국정책개발학회 회장 - 前 경북대학교 복지행정과 교수
권혁두	- 서울시립대학교 대학원 졸업(토목공학) - 現 흥용종합건설(주) 부회장 - 前 서울시 지방부이사관(토목)
오화섭	- 성균관대학교 법과대학원 졸업 - 現 법무법인 대산 변호사

03. 옴부즈맨 자격·직무 및 권한

가. 옴부즈맨의 자격(조례 제4조)

- 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

나. 옴부즈맨의 직무(조례 제3조)

- 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

다. 옴부즈맨의 권한(조례 제3조)

- 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

☞ 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



04. 옴부즈맨 업무추진 사항

가. 감사과정 참관

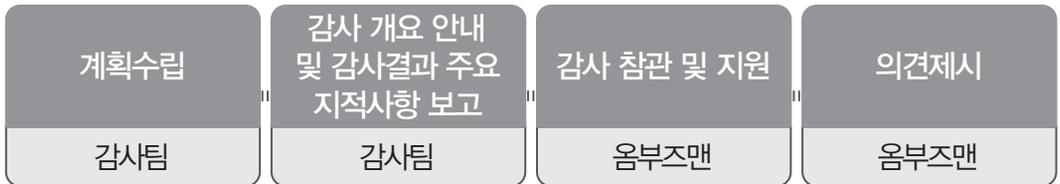
1) 개요

특정 감사에 대한 참관 활동을 통하여 구민의 입장에서 구정의 감시기능을 강화하여
위법, 부당한 행정처분 등으로부터 구민의 권익을 보호

2) 주요내용

- 감사현장 방문 및 감사현황 검토
- 감사전반에 대한 참관 후 의견 제시
- 법률검토 사항 자문 및 제도개선사항 발굴

3) 업무절차



나. 고충민원 조사처리

1) 개요

○ 구청장 권한에 속하는 사무의 처리가 위법·부당하여 주민 50인 이상의 연서로 신청한 고충민원이나 관악구청장이 의뢰하는 사안에 대하여 조사·처리

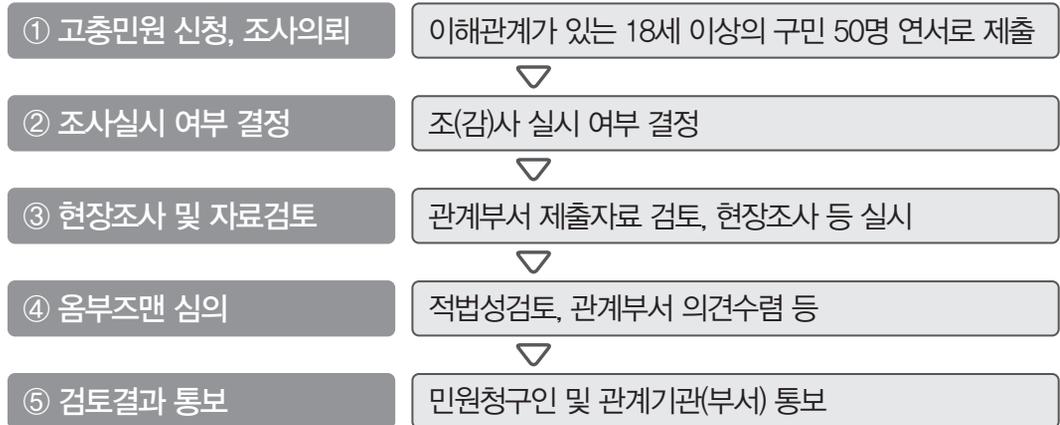
2) 신청방법

○ 우리 구에서 처리한 위법·부당한 사무 처리와 이해관계가 있는 18세 이상의 주민 50인 이상의 연서로 신청(방문·우편 접수)

3) 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

4) 고충민원 처리절차



5) 처리기한 : 30일(부득이한 사유가 있는 경우 1회 연장 가능)

다. 청렴계약 감시평가

1) 개요

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

2) 청렴계약 감시·평가 대상

- 공사 : 총 공사비 3억원 이상의 공사
- 용역 : 7천만원 이상의 용역
- 물품 : 2천만원 이상의 물품구매
- ※ 위 항목에 해당하는 공공사업 중 옴부즈맨이 선정한 사업

3) 감시·평가 내용

- 발주단계(1단계) : 계약방법, 공사기간, 계약 일반 및 특수조건, 설계도, 시방서 주요 공법적용의 적정성 등
- 계약단계(2단계) : 입찰공고내용, 청렴계약이행각서 교부, 예비가격작성 및 입찰 진행의 공정성, 적격심사의 적정성 여부 등
- 이행단계(3단계) : 공사추진내용, 설계변경, 기성대가지급, 기타 계약조건 이행내용, 업체와 공무원간의 부조리 개연성 등



2

Chapter

옴부즈맨 운영성과



01. 2021년 추진성과

가. 감사 참관

연번	세부내역	관련부서
1	부서 종합감사 참관	자치행정과, 녹색환경과, 건설관리과
2	공공기관 채용실태 점검 관련 자문	감사담당관
3	동 행정 종합감사 참관	신사동

나. 고충민원 조사처리

연번	민원내용	관련 부서	조치유형
1	난곡동성당~GS교차로 구간 보행로 조성사업 대책 요청	도로관리과	권고
2	관악구민종합체육센터 전기차 충전소 상시 이용 요청	문화관광체육과	의견표명
3	당곡중·고등학교 인근 빗물받이 신설 및 증설 요청	치수과	권고
4	신림역 출구 빗물 침수현상 해결 요청	도로관리과	의견표명
5	관천로 및 조원로 교차로 볼라드 설치 요청	도로관리과	의견표명
6	대학동 맨발공원 관리 대책 요청	공원녹지과	의견표명
7	국사봉어린이공원 치수 및 보안 시설 설치 요청	치수과	권고
8	대학동 골목길 불법주정차 근절요청	교통지도과	의견표명

다. 청렴계약 감시·평가

연번	사업명	관련 부서	검토결과
1	씨앗도서관 조성 공간 연출물품 제작 구매	공원녹지과	의견표명
2	2021년 정보화교육 용역	스마트정보과	의견표명
3	장애인활동지원 마스크 지원사업	장애인복지과	의견표명
4	관악진로직업체험지원센터 운영	교육지원과	의견표명

02. 상세 추진실적

2-1. 주요 감사과정 참관

부서 종합감사 참관

○ 감사참관 개요

- 일시 : 2021. 5. 13.(목) 14:00
- 감사대상 : 자치행정과, 녹색환경과, 건설관리과
- 감사장 : 감사소회의실
- 참석자 : 옴부즈맨 3명, 감사팀장, 민원관리팀장 등
- 내용 : 감사 참관 후 의견제시 및 법률사항 검토 등

옴부즈맨 의견

- 통장 모집 신청서 접수 시 불필요한 개인정보 최소화 필요
- 신청서 상 주민등록번호 대신 생년월일 기재, 이력서 대신 봉사활동 및 지역활동 내역으로 변경하고 통장 추천심사 및 활동에 불필요한 학력 및 사회경력, 국가관 등은 삭제하고 불필요한 서류는 제출받지 않도록 노력 요함
- 통장 추천 업무 주관부서에서 동별로 상이한 통장지원 신청서를 개인정보 최소화한 서식으로 통일성 있게 마련할 필요 있음
- 통장 신청 대상이 고령인 부분이 있어 어려움이 있겠지만, 종이서식 보다는 e.form(이폼 : 전자 개인정보동의서) 등을 활용하면 개인정보 유출의 위험을 줄일 수 있어 향후 검토 바람





공공기관 채용실태 점검 관련 자문

○ 채용실태 점검 관련 자문 개요

- 일시 : 2021. 9. 27.(월) 14:00
- 장소 : 구본청 5층 영상회의실
- 의뢰부서 : 감사담당관 감사팀
- 의뢰사항 : 공공기관 채용실태 관련 제도개선 사항 등 자문요청

옴부즈맨 의견

- 공공기관 채용을 위한 면접에서는 공정성 확보를 위해 블라인드 기법을 적용하는 것이 최근 흐름인만큼 관악구 공공기관에서도 차별적 요소가 될 수 있는 항목은 최대한 제거해야 할 것임.
- 관련 기관에서는 면접의 공정성을 위하여 응시원서 '학력' 작성사항에 대한 개선 필요성이 있음. 업무성격에 따라 응시원서를 각각 구분하여 제공하는 것도 하나의 방법이 될 수 있음. 예를 들어 전공을 기재하되, 최종학력을 삭제하는 등 편견 요소가 되는 정보를 배제토록 응시원서의 일부분을 수정·보완해야 할 것으로 판단.



동 행정 종합감사 참관

○감사참관 개요

- 일시 : 2021. 11. 22.(월) 15:00
- 감사장 : 신사동주민센터 5층 다목적실
- 참석자 : 옴부즈맨 2인, 감사담당관 감사반 및 관계 직원 등
- 감사대상 : 신사동주민센터
- 대상 : 동 행정 종합감사 참관
- 감사범위 : 2018. 2. ~ 2021. 10.까지 처리한 동 주민센터 업무 전반

옴부즈맨 의견

- 감사의 주목적은 담당공무원의 징계가 아니라 민원 발생 예방을 하여 주민에게 혜택이 돌아갈 수 있도록 하는 것으로,
- 업무처리 실태에 대한 사후 감사도 중요하겠지만 사전 예방에 무게를 실어야 하므로 반복적으로 지적되는 분야에 대해서는 해결 방안을 전파(공유)하여 전문성 및 통일성을 갖춘 행정을 펼칠 수 있도록 노력해서 행정의 전문성이 민원의 결과뿐만이 아니라 그 과정에서도 나타나도록 해야 할 것임



2-2. 고충민원 조사 · 처리



난곡동성당~GS교차로 구간 보행로 조성사업 대책 요청

○민원개요

난곡로26길 구간의 보행로 조성사업이 인근 상인 및 건물주와 협의되지 않고 시행예정으로 보행로 조성 예정 구간에 우선 주차하는 상인들의 생계가 위협받고 있어 대책 요구

- 민원발생지역 : 난곡로○○길 일대
- 민원접수현황 : 2021-01-27 「구청장에게 바란다」
- 민원인 : 인근 상인 및 건물주 등 38명

○현장조사

- 일시 : 2021. 2. 22.(월) 14:30
- 장소 : 난곡로26길(난곡동)
- 참석자 : 옴부즈맨 3인, 감사담당관 직원 및 도로관리과 직원
- 조사 및 검토사항
 - ▶민원 현장 조사를 통한 실태 확인 및 관련 자료 검토
 - ▶향후 부서 조치계획 및 해소방안 논의

옴부즈맨 권고

- 해당구간은 「관악구 난곡로26길 주변 함께 사는 골목길 환경조성 사업」과 관련하여 난곡동성당~GS교차로 구간 보행자 안전을 위해 도로포장(보행로 표현)을 추진 예정임.
- 차량 통행이 많은 도로의 특성상, 인근 주민의 안전을 위해 보행로 표현은 필요한 사업으로 판단되나, 해당구간 상인들의 생업용 차량 주 · 정차에 대한 해결책 및 이해 설득이 필요할 것으로 보임.
- 주차문제는 보 · 차도 경계석 미설치 및 보행로 색깔을 달리하여 보행로를 표현하고, 주차구역을 점선처리하여 비상시 주차가 가능하도록 하는 등 관련부서와 협의하여 방안을 마련해주기 바람.





관악구민종합체육센터 전기차 충전소에 대한 상시 이용 요청

○민원개요

관악구민종합체육센터 주차장에 세워진 전기차 충전소에 대한 상시 이용 요청

- 민원발생지역 : 관악구민종합체육센터(낙성대로3길 37)
- 민원접수현황 : 「구청장에게 바란다」 홈페이지 민원 3건(21.03.05./ 03.06./03.10.)
「주민불편신고」 민원 1건(21.03.08.)
- ※ 민원분석시스템을 통한 검색결과, 2021년 1월부터 3월 현재까지 7건 접수되었고, 관악구청 홈페이지 민원(구청장에게 바란다 및 주민불편신고)을 통해서도 다수의 민원이 접수되었음. 최근 전기차를 소유하는 주민들이 늘어남에 따라, 관심도와 민원 접수건이 늘어 안건으로 상정하였음.

○현장조사

- 일시 : 2021. 3. 22.(월) 14:30
- 장소 : 낙성대로3길 37(낙성대동)
- 참석자 : 음부즈맨 3인, 감사담당관 직원 및 문화관광체육과 직원
- 조사 및 검토사항
- 민원 현장 조사를 통한 실태 확인 및 관련 자료 검토
- 향후 부서 조치계획 및 해소방안 논의

음부즈맨 의견표명

- 관악구민종합체육센터 주차장은 해당 시설을 이용하는 회원들을 대상으로 한 부설 주차장이고 차단기 관리 인력의 어려움이 있더라도, 전기차 충전소는 국가정책인 만큼 24시간 이용이 확보되도록 하여야 함.
- 부서에서는 하반기 부설주차장 관제시스템 도입에 차질이 없도록 준비해 주고, 도입 이전에도 전기충전소 이용에 불편함이 없도록 방안을 모색해 주기 바람.
- 관제시스템 도입을 통해 관악구 주민 뿐 아니라, 일반주민 모두 공평히 이용할 수 있도록 노력해 주기 바람.





당곡중 · 고등학교 인근 빗물받이 신설 및 증설 요청

○민원개요

비가 오면 물이 고이는 등 취약한 당곡중 · 고등학교 인근 및 백우선원 앞에 빗물받이 신설 및 증설 요청

- 민원발생지역 : 당곡중 · 고등학교 인근 및 백우선원(보라매동)
- 민원접수현황 : 「주민불편신고」 홈페이지 민원 1건(21.04.04.)

○현장조사

- 일시 : 2021. 4. 27.(화) 14:30
- 장소 : 봉천로21길 / 당곡2길~봉천로13길 사이길
- 참석자 : 옴부즈맨 3인, 감사담당관 직원 및 치수과 직원
- 조사 및 검토사항
 - ▶민원 현장 조사를 통한 실태 확인 및 관련 자료 검토
 - ▶향후 부서 조치계획 및 해소방안 논의





옴부즈맨 권고

- 백우선원 앞쪽은 기존 미설치된 왼쪽 구간에 추가 빗물받이 설치가 필요해 보이며, 이 구간에는 횡단 빗물받이 설치도 검토해 볼 수 있음. 당곡중학교와 고등학교 사이 길은 기존 빗물받이 2개 설치로는 지형 등을 고려해 봤을 때 부족한 상황이므로 추가 설치가 필요해 보임. 또한, 당곡2길에서 봉천로 13길로 내려오는 언덕은 지형차가 커서 빗물에 취약한 구조이므로, 연희빌라 앞편으로 빗물받이 추가 설치가 필요할 것으로 사료됨.
- 관련부서에서는 비만 오면 고질적인 불편함을 겪는 주민들을 위해 민원 제기 장소 외에도 관악구 내 빗물받이가 필요한 장소에 추가 설치를 적극 검토해 주고, 버스가 다니는 길이라 빗물받이 추가 설치에 따른 소음 발생 우려 등이 있으므로 인근 지역 주민과의 협의과정도 필요해 보임.



신림역 출구 빗물 침수현상 해결 요청

○민원개요

비가 오면 신림역 출입구 및 보도가 물에 잠겨 신발이 젖는 등 불편을 겪고 있어 대책 마련 요청

- 민원발생지역 : 신림역(4번출구)
- 민원접수현황 : 「구청장에게 바란다」 홈페이지 민원 1건(21.05.31.)
- ※ 민원분석시스템을 통한 검색결과, 최근 1년 빗물 침수 관련 민원은 총 28건 접수되어, 구민의 관심도가 높아 안건으로 상정하였으며, 여름 장마철을 맞이하여 다수의 민원이 발생할 것으로 보임.

○현장조사

- 일시 : 2021. 6. 21.(월) 14:20
- 장소 : 신림역 4번출구 에스컬레이터로 가는 출입구 및 보도
- 참석자 : 옴부즈맨 3인, 감사담당관 직원 및 도로관리과 직원 3인
- 조사 및 검토사항
 - ▶민원 현장 조사를 통한 실태 확인 및 관련 자료 검토
 - ▶향후 부서 조치계획 및 해소방안 논의



옴부즈맨 의견표명

- 신림역 출구 경계석을 보도보다 조금 낮추어 물이 고이지 않고 도로 빗물받이로 흘러갈 수 있게 개선이 필요함.
- 관련부서에서는 장마철을 대비하여 조속히 공사를 마무리하여 비만 오면 고질적인 불편함을 겪는 주민들의 고충을 해소해 주기 바람.

- 부서 조치사항

전-1



후-1



전-2



후-2





관천로 및 조원로 교차로 블라드 설치 요청

○민원개요

관천로 초록풍경길 조성 공사 후 인도 위 주차, 즉 불법주정차 발생하므로 관악구 관천로 91과 조원로 186 주변에 블라드 설치 요구

- 민원발생지역 : 관악구 관천로 91 및 조원로 186 주변
- 민원접수현황 : 국민신문고 소극행정신고(1건) (2021.07.29.)

○현장조사

- 일시 : 2021. 9. 6.(월) 14:20
- 장소 : 관악구 관천로 91 및 조원로 186 교차로
- 참석자 : ombudsman 2인, 감사담당관 직원 및 도로관리과 직원 1인
- 조사 및 검토사항
 - ▶민원 현장 조사를 통한 실태 확인 및 관련 자료 검토
 - ▶향후 부서 조치계획 및 해소방안 논의



옴부즈맨 의견표명

- 초록풍경길은 관천로 관천로(남부순환로 봉림교~신사동 우방아파트) 구간 850m를 차도 폭을 줄여서 만든 녹색 산책길이다.
- 민원이 발생한 지역을 방문해본 바, 이곳은 횡단보도 교차로이면서 통행자가 많은 지역임을 확인했으며, 걷기 편하도록 정비된 보행로의 단차가 낮아진만큼 보행로까지 올라오는 불법주정차 민원이 늘어날 것으로 판단됨
- 교통사고 예방을 위해 불법주정차 차량 이동을 막는 볼라드(bollard, 자동차가 인도(人道)에 진입하는 것을 막기 위해 차도와 인도 경계면에 세워 둔 구조물) 설치에 동의하는 바이며, 관련 부서에서는 보행자의 안전을 위해 볼라드 설치에 속도를 내주길 바람.

- 부서 조치사항(2021.9.17.설치 완료)



대학동 맨발공원 관리 대책 요구

○민원개요

관악구 대학동 맨발공원(신림로3길 40)의 진입로, 배수로, 정자 등 관리 요청

- 민원발생지역 : 관악구 신림로3길 40
- 민원접수현황 : 구청장에게바란다(6건, 2021.8월~9월)

○현장조사

- 일시 : 2021. 9. 27.(월) 14:30
- 장소 : 대학동 맨발공원(관악구 신림로3길 40)
- 참석자 : 옴부즈맨 2인, 감사담당관 직원 2인 및 공원녹지과 직원 1인



옴부즈맨 의견

- 대학동 맨발공원은 관악산 자락과 인근 아파트 단지가 어울어진 공원으로 주민들의 요구사항 반영하기 위해 노력하는 공원녹지과에게 감사를 드림.
- 10월중 착수 예정인 정자 지붕 교체 및 방수 공사가 적기에 마무리될 수 있도록 관리 감독에 철저를 기해주길 바라며,
- 맨발공원 입구의 경사진 진입로에 미끄럼 방지를 위한 보조물(야자매트 등) 설치 및 강우시 진입로로 모이는 빗물의 빠른 유속을 줄일 수 있는 방법을 함께 강구해주길 바람.



국사봉어린이공원 치수 및 보안 시설 개선 요청

○민원개요

잘못된 우수 배수시설과 잘못된 화단조성으로 인근 주택의 누수와 토사가 쏟아져 내려와 주민불편이 발생하고 안전 관리를 위해 보안용 CCTV 설치 등 요청

- 민원발생지역 : 국사봉어린이공원(봉천동 1515-5)
- 민원접수현황 : 구청장에게바란다(2건, 2021.9월 ~ 10월)

○현장조사

- 일시 : 2021. 10. 18.(월) 14:30
- 장소 : 국사봉어린이공원(보라매동)
- 참석자 : 옴부즈맨 2인, 감사담당관 직원 1인 및 공원녹지과 직원 1인

옴부즈맨 의견

- 국사봉어린이공원 공원 입구에 공원 전체 구간을 촬영중인 CCTV가 기설치되어 있음을 확인함. 공원 내 수목 등으로 CCTV화면이 가려지지 않도록 정기적으로 관리해 주기 바람.
- 다만 어린이공원 내 경사가 있고 빗물 배수도 한쪽으로는 흘러둠에 따라 환경 개선이 필요해 보임.
- ‘공원 관리’라는 측면에서 공원녹지과에서 검토하였으나 강우량에 따른 배수체계를 확인해야 하는 사항인 ‘치수’ 분야이므로 치수과의 검토를 통해 문제해결 방안을 모색하는 것이 적절할 것으로 판단됨. 해당부서인 공원녹지과에서는 치수분야에 대한 사항은 치수과와 협의하여 종합적으로 정비해 줄 것을 의견표명함.

○「공원녹지과·치수과 합동 조사」 실시

– 일자 : 2021. 10. 19.(화) 13:30

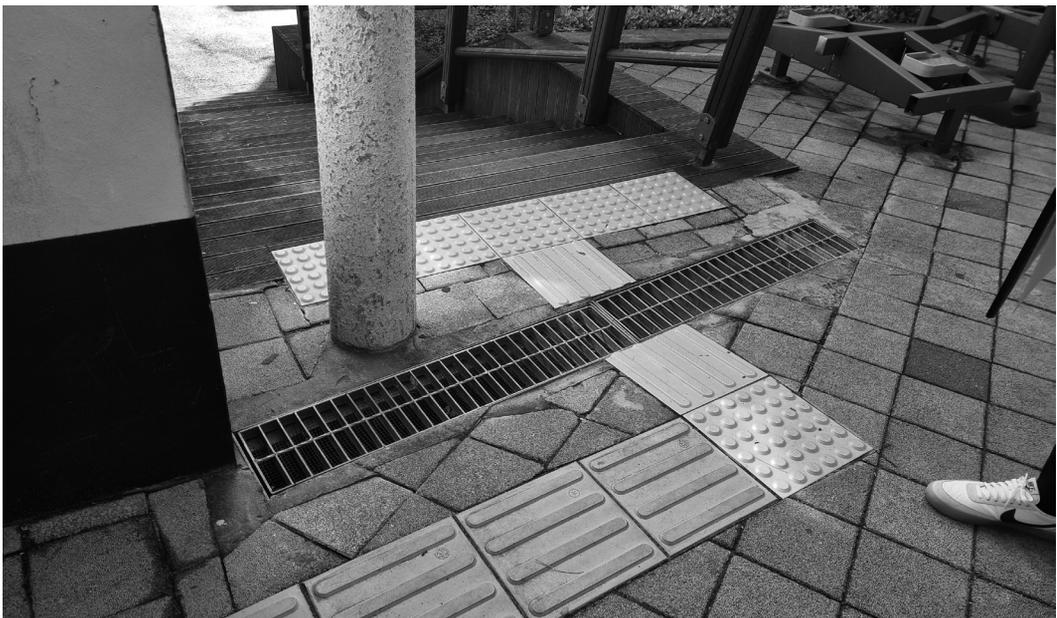
– 참석자 : 감사담당관 3명, 공원녹지과 직원1명, 치수과 직원2명

– 조사목적 : 공원 배수체계 확인, 부서별 의견 제시 등

– 부서이견

▶치수과 : 현장확인 결과, 공원내 배수관 연결에는 문제없음으로 판단

▶공원녹지과 : 양쪽 방향의 빗물을 모두 받아낼 수 있도록 빗물받이 확대 추진



대학동 골목길 불법주정차 근절 요청

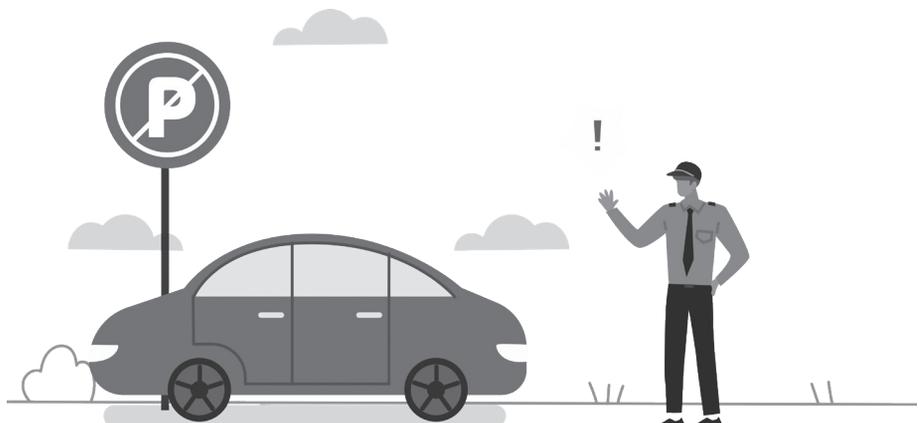
○민원개요

대학동 골목길 불법주정차 근절 요청

- 민원발생지역 : 신림로○○길 일대(대학동)
- 민원접수현황 : 120 다산콜(다수)
- 일시 : 2021. 11. 22.(월) 14:20
- 조사자 : 옴부즈맨 2인 및 감사담당관 직원, 관계부서 직원 등

옴부즈맨 의견

- 대학동은 주차공간이 부족한 지역으로 민원 현장을 방문하여 담장허물기 사업으로 주차공간을 마련한 주민과 그 앞 공용도로에 주차하는 주민간의 대립하는 민원 실태를 확인하였음.
- 다만 이 민원은 본인의 주차장 진입을 위해 불법주정차 단속 전담 요원을 지정해달라는 민원인과 과태료를 지불하겠다는 동네 주민과의 이해가 첨예하게 대립되는 민원으로 양측의 원만한 합의와 양보를 도출해서 협소한 주차공간을 효율적으로 사용해야 할 것으로 판단함.



2-3. 청렴계약 감시평가

01

씨앗도서관 조성 공간 연출물품 제작 구매

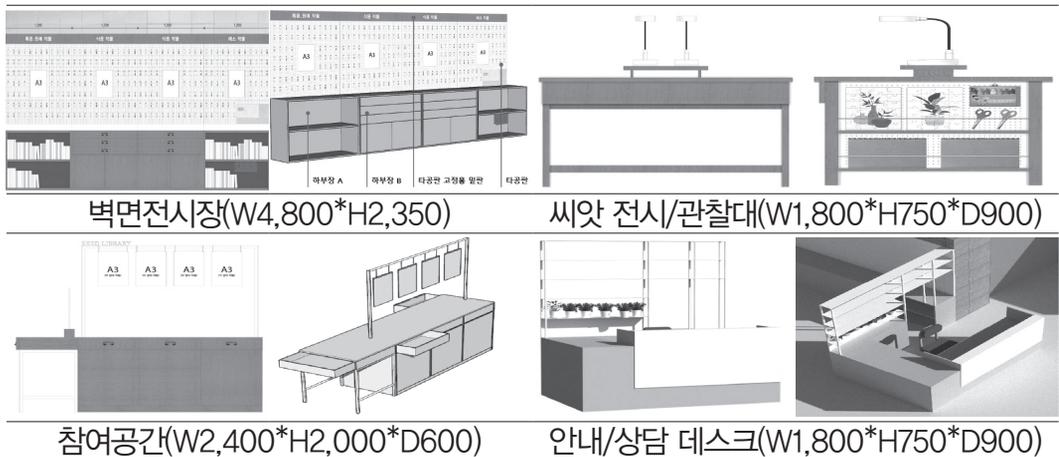
공원녹지과

○사업개요

- 사업목적 : 씨앗도서관 공간 특성을 살린 가구를 제작 · 구매 설치하여 서울 서남권 지역의 씨앗보전의 가치 공간으로 조성
- 사업기간 : 2021.04.22. ~ 2021.05.25.(사업완료)
- 사업내용 : 씨앗, 표본, 공예품 등 전시물을 고려한 맞춤형 가구 제작 설치
- 총사업비 : 금21,956,000원

○추진내용

- 사업위치: 강감찬도시농업센터 씨앗도서관(관악구 봉천동 253-8)
- 규모 : 60m²
- 구매 물품 : 벽면전시장, 씨앗전시/관찰대, 참여공간데스크 등



○기대효과

- 방문객의 흥미와 볼거리를 위하여 씨앗, 표본, 공예품을 활용한 전시물을 효과적으로 배치할 수 있는 가구를 제작 및 설치하여 이용 활성화 유도
- 씨앗 및 전시품과 어울리는 가구와 집기로 마무리해 기능성 및 사용성 확보

○ 현장점검

- 일시 : 2021. 12. 7.(화) 15:00
- 장소 : 강감찬도시농업센터(낙성대동)
- 참석자 : 옴부즈맨 3인, 감사담당관 관계 직원 등
- 조사내용 : 계약내용 이행현황, 사업 타당성, 관련 민원사항 등 검토

**옴부즈맨 의견**

- 관악산 자락에 설치된 강감찬도시농업센터는 도시농업 교육의 공간이자 활동 지원을 위한 다목적 센터로, 1층의 씨앗도서관, 전시온실, 식물재배기, 정원 그리고 2층의 전시관, 교육관 등을 한눈에 살펴볼 수 있었음
- 재배부터 수확까지의 깨달음과 즐거움을 함께할 수 있는 다양한 체험 프로그램, 종자 대출제도 등 유익한 프로그램이 구민들을 기다리고 있는바, 적극적으로 홍보하여 서울 서남권에서 제일 가는 사업으로 거듭나길 바람.

○사업개요

- 사업기간 : 2021. 1. 1. ~ 12. 31.
- 사업내용
 - ▶관내주민(취약계층) 대상 무료 정보화교육 196회 3,840시간
 - ▶직원 정보화교육 10회, 80시간
- 총사업비 : 198,000,000원

○추진계획

- 구민 정보화교육
 - ▶사업기간 : 2021. 1. ~ 12.(12개월)
 - ▶대상 : 고령자(55세 이상), 장애인, 기초생활수급권자 등 취약계층
 - ▶내용 : 스마트폰, 키오스크 사용법 등 디지털 역량 강화 교육
- 직원 정보화교육
 - ▶사업기간 : 2021. 1. ~ 12.(연중실시)
 - ▶대상 : 관악구청 직원
 - ▶내용 : 엑셀, 파워포인트, 4차산업, IT트렌드 등 정보화 역량 교육

옴부즈맨 의견

- 구민 정보화교육 참여인원이 6,500여명을 돌파할 정도로 스마트정보과에서는 구민들이 원하는 실질적인 프로그램 운영하고 있음.
- 고령자, 기초생활수급권자 등 취약계층의 디지털 역량 강화를 위해 각종 홍보채널, 특히 동주민센터를 통한 홍보에 힘써주길 바람.

03 장애인활동지원사 마스크 지원사업

장애인복지과

○사업개요

- 사업기간 : 2021. 7월중
- 사업내용
 - ▶ 지원대상 : 장애인활동지원사 1,246명
 - ※ 관내 장애인활동지원서비스 제공기관 7개소에 소속된 활동지원사
 - ▶ 지원품목 : KF94 마스크(식약처인증)
 - ▶ 지원수량 : 1인 85매
 - ▶ 지원방법 : 제공기관 별 소속 활동지원사에 배부
- 총사업비 : 33,310,000원(국비100%)

○추진계획

- 구매방법 : 수의계약
 - ▶ 구매처 : 서울특별시립 장애인생산품판매시설(중증장애인생산품)
 - ▶ 수의계약 근거 : 「지방계약법 시행령」제25조 제1항 제7-2호 나목
- 추진일정
 - ▶ '21. 7. 23.(금)限 : 부서(장애인복지과) → 제공기관 마스크배부
 - ▶ '21. 8. 27.(금)限 : 제공기관 → 활동지원사 마스크배부
 - ▶ '21. 8. 31.(화)限 : 배부 결과보고(제공기관 → 장애인복지과)

옴부즈맨 의견

- 장애인 생산 판매로 확장을 위해 다른 부서의 마스크구매 시 중증장애인생산품으로 구매할 수 있도록 독려하길 바람.

○사업개요

- 사업기간 : 2021. 1. ~ 12.
- 위치 : 싱글빙글교육센터 빙글동 3층(남부순환로234길 73)
- 사업내용 : 진로교육 자원 발굴·연계 및 진로체험 지원, 입시상담실 운영
- 사업대상 : 관내 재학·거주 중인 청소년 및 학부모
- 총사업비 : 302,800,000원(시교육청 135, 구비167) ※계약금액 : 275,273,000원

○추진일정

- 2020.11.11. : 2021 관악진로직업체험지원센터 위탁 운영 계획 수립
- 2020.11.12. : 2021 관악진로직업체험지원센터 위탁 운영 용역 발주
※ 계약방법 : 협상에의한계약
- 2020.12.07. : 제안서 평가위원회 개최
- 2021.01.01. : 용역 개시(~ 2021.12.31.)

○기대효과

- 맞춤형 진로교육 콘텐츠 제공을 통한 청소년의 진로역량 제고

옴부즈맨 의견

- ‘진로와 취업’이라는 현실성을 갖춘 개인별 상담 및 개인 맞춤형 진로 콘텐츠 제공을 위한 전문가 확보에 철저를 기하길 바람.



3

Chapter

참고자료



3 참고자료

01. 주요 언론 보도사항

일간투데이

관악구 옴부즈맨 2021년 활동 마무리 고충민원현장감사·청렴계약 감시평가 등 처리

관악구(박준희구청장)는 구민의 대리인으로 활발한 활동을 펼치고 있는 관악구 옴부즈맨이 2021년 활동을 마무리했다고 밝혔다.

관악구 옴부즈맨은 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 옴부즈맨은 주민과 행정기관 사이에 발생하는 문제를 중립적인 입장에서 신속하게 처리하는 해결사 역할을 톡톡히 해내고 있다.

행정, 건축, 법률 전문가 3인으로 구성된 관악구 옴부즈맨은 올해 월 정례회의, 고충민원현장조사, 감사 및 청렴계약 감시평가 등 총 22건의 안건을 처리했다.

특히 지난 4월 보라매동 당곡중·고등학교 일대 빗물받이 부족으로 인한 강우 시 주민

불편 해소를 위해 현장조사를 실시, 관계부서와 협업하여 빗물받이 증설 및 수로 개선을 통해 주민불편 민원을 해소했다.

이밖에도 도로와 공원, 하수 등 주민들의 생활과 밀접한 다양한 분양에서 주민들의 목소리에 귀 기울이고, 시정권고 및 의견 표명 처리를 통해 주민들의 고충민원 처리를 위해 노력해왔다.

이처럼 올 한해 다양한 활동을 담아낸 2021년 관악구 옴부즈맨 활동에 관한 운영보고서는 12월 중 제작, 관악구청 홈페이지에 게시될 예정이다.

뉴스

관악구 옴부즈맨 2021년 활동 마무리...안건 22건 처리



(서울 = 뉴스1) 허고운 기자 = 서울 관악구는 구민과 행정기관 사이의 문제를 해결하기 위해 활동하는 관악구 옴부즈맨의 2021년 일정이 마무리됐다고 16일 밝혔다.

관악구 옴부즈맨은 구민의 입장에서 구정 업무를 감시하고 위법·부당한 행정처분 및 불합리한 행정제도를 개선하기 위한 기구다.

행정, 건축, 법률 전문가 3인으로 구성된 옴부즈맨은 올해 월 정례회의, 고충민원현장조사, 감사 및 청렴계약 감시평가 등 총 22건의 안건을 처리했다.

지난 4월에는 보라매동 당곡중·고등학교 일대 빗물받이 부족으로 주민 불편이 제기되자 관계부서와 협업해 빗물받이 증설 및 수로 개선을 이끌었다.

이밖에도 도로와 공원, 하수 등 구민 생활과 밀접한 분야에서 구민들의 목소리에 귀를 기울이며 고충 처리에 노력해왔다.

구는 이달 중 옴부즈맨 활동에 관한 운영 보고서를 제작해 구청 홈페이지에 게시할 예정이다.

구 관계자는 "옴부즈맨은 코로나19 장기화로 활동에 여러 가지 어려움이 있었으나 적극적인 고충민원 해결 의지를 갖고 철저한 현장 조사와 공정한 처리를 위해 노력했다"며 "앞으로도 구민에게 신뢰받는 옴부즈맨이 되도록 최선을 다하겠다"고 말했다.

02. 고충민원 신청방법

관악구청 홈페이지 접속(www.gwanak.go.kr)

참여/예약⇒관악구옴부즈맨⇒옴부즈맨 활동⇒신청서 다운로드



03. 관련 조례

서울특별시 관악구 ombudsman 구성 및 운영에 관한 조례

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 제 10조의 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 기구운영에 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 ombuzsman의 원활한 직무활동을 위하여 대표 ombuzsman은 회의를 소집하며 그 의장이 된다.

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

③ 회의에서는 다음 사항을 심의·의결한다.

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

제10조(고충민원의 신청) ① ombuzsman에게 신청하는 고충민원은 직접적인 이해관계가 있는 18세 이상의 주민 50명 이상의 연서를 받은 대표자가 신청한다. <개정 2020.07.09.>

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

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

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

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

제12조(고충민원의 조사·처리) ① ombuzsman은 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. ombuzsman의 조사·처리를 거친 민원이 같은 사유로 다시 접수된 때
3. 허위 또는 그 밖에 조사하는 것이 적절하지 않다고 인정될 때

③ ombuzsman은 접수된 고충민원을 ombuzsman이 직접 조사·처리하기에 부적절하다고 판단하는 경우 이를 관계기관 또는 관계부서에 이첩하여 처리하게 할 수 있다. 이 경우 신청인에게 지체 없이 이를 통보하여야 한다.

④ ombuzsman은 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 의견표명을 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<조례 제1282호, 2020.07.09.> (만 18세 주민자치참여 확대를 위한 서울특별시 관악구 옴부즈맨 구성 및 운영에 관한 조례 등 일괄개정조례)

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.



4

Chapter

부록

(유용한 민원처리 정보)





01. 민원처리 관련 법령

 민원 처리에 관한 법률 (약칭 : 민원처리법)

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.

제10조의2(민원인의 요구에 의한 본인정보 공동이용) ① 민원인은 행정기관이 컴퓨터 등 정보처리능력을 지닌 장치에 의하여 처리가 가능한 형태로 본인에 관한 행정정보를 보유하고 있는 경우 민원을 접수·처리하는 기관을 통하여 행정정보 보유기관의 장에게 본인에 관한 증명서류 또는 구비서류 등의 행정정보(법원의 재판사무·조정사무 및 그 밖에 이와 관련된 사무에 관한 정보는 제외한다)를 본인의 민원 처리에 이용되도록 제공할 것을 요구할 수 있다. 이 경우 민원을 접수·처리하는 기관의 장은 민원인에게 관련 증명서류 또는 구비서류의 제출을 요구할 수 없으며, 행정정보 보유기관의 장으로부터 해당 정보를 제공받아 민원을 처리하여야 한다.

② 제1항에 따른 요구를 받은 행정정보 보유기관의 장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 법률의 규정에도 불구하고 해당 정보를 컴퓨터 등 정보처리능력을 지닌 장치에 의하여 처리가 가능한 형태로 본인 또는 본인이 지정한 민원처리기관에 지체 없이 제공하여야 한다. 다만, 「개인정보 보호법」 제35조제4항에 따른 제한 또는 거절의 사유에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 「전자정부법」 제39조
2. 「국세기본법」 제81조의13
3. 「관세법」 제116조
4. 「지방세기본법」 제86조
5. 「가족관계의 등록 등에 관한 법률」 제13조
6. 「부동산등기법」 제109조의2
7. 「주민등록법」 제30조
8. 「공간정보의 구축 및 관리 등에 관한 법률」 제76조
9. 「자동차관리법」 제69조
10. 「건축법」 제32조

11. 「상업등기법」 제21조

12. 그 밖에 제1호부터 제11호까지의 규정과 유사한 규정으로서 대통령령으로 정하는 법률의 관련 규정

③ 행정안전부장관은 제1항 및 제2항에 따라 민원인이 행정정보 보유기관의 장에게 요구할 수 있는 본인에 관한 행정정보의 종류를 보유기관의 장과 협의하여 정하고, 이를 국민에게 공표하여야 한다.

④ 행정안전부장관은 「전자정부법」 제37조에 따른 행정정보 공동이용센터를 통하여 안전하고 신뢰할 수 있는 방법으로 같은 법 제2조제13호에 따른 정보시스템을 연계하는 등 해당 행정정보의 위조·변조·훼손·유출 또는 오용·남용을 방지하여야 한다.

⑤ 행정기관의 장은 제1항부터 제3항까지의 규정에 따라 컴퓨터 등 정보처리능력을 지닌 장치에 의하여 처리가 가능한 형태로 행정정보를 제공하는 경우에는 다른 법률에도 불구하고 수수료를 감면할 수 있다.

⑥ 민원인은 제1항에 따라 본인에 관한 행정정보의 공동이용을 요구하는 경우 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 방법으로 해당 행정정보가 본인에 관한 것임을 증명하여야 한다.

1. 「전자정부법」 제10조에 따른 민원인의 본인 확인 방법

2. 행정기관이 보유하고 있는 지문 등의 생체정보를 이용하는 방법

3. 「주민등록법」 제35조제2호, 「도로교통법」 제137조제5항, 「여권법」 제23조의2제2항에 따라 신분증명서의 진위를 확인하는 방법

⑦ 제1항에 따라 다른 기관으로부터 행정정보를 제공받아 이용하는 행정기관의 장은 해당 행정정보가 위조·변조·훼손·유출 또는 오용·남용되지 아니하도록 적절한 보안대책을 마련하여야 하며, 행정안전부장관은 이에 대한 실태를 점검할 수 있다.

⑧ 제1항부터 제5항까지 및 제7항의 규정에 따른 본인에 관한 행정정보의 요구방법, 해당 행정정보의 제공방법·제공기준, 종류 및 그 세부유형, 수수료, 보안대책 및 실태점검 등에 필요한 사항은 국회규칙, 대법원규칙, 헌법재판소규칙, 중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정한다.

[본조신설 2020. 10. 20.]

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·협의를 기관(다른 기관과 사전협약이 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 접수 시각부터 “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 산입 하되, 공휴일과 토요일은 산입하지 아니한다.

③ 민원의 처리기간을 주·월·연으로 정한 경우에는 첫날을 산입하되, 「민법」 제159조 부터 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 선거관리위원회의 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 이송받은 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 관계 법령등에 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 제항에 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.

부칙 <제17515호, 2020. 10. 20.>

이 법은 공포 후 1년이 경과한 날부터 시행한다.

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) 제2조제2호 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 정보통신망〕을 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, 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.

제7조(신청서 및 구비서류) ① 행정기관의 장은 신청서의 기재사항을 그 민원의 처리에 필요한 최소한의 범위로 한정하여야 하며, 민원인이 신청서를 쉽게 작성할 수 있도록 신청서식을 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(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 민원처리기관에 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 본인정보의 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 대하여행정기관이 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 주민등록번호, 여권번호, 운전면허의 면허번호 또는 외국인등록번호가 포함된 자료를 처리할 수 있다.
 - ⑫ 제1항부터 제11항까지에서 규정한 사항 외에 민원인의 요구에 의한 본인정보 공동이용에 필요한 사항은 행정안전부장관이 정하여 고시한다.

[본조신설 2021. 10. 5.]

제7조의3(민원인의 요구에 의한 본인정보 정기적 공동이용) ① 민원인이 제7조의2제1항에 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.

- ② 제1항에 따라 정기적인 본인정보 제공을 요구한 민원인은 그 요구를 철회할 수 있다.
- ③ 제1항 및 제2항에서 규정한 사항 외에 정기적 공동이용 및 철회의 방법·절차에 필요한 사항은 행정안전부장관이 정하여 고시한다.

[본조신설 2021. 10. 5.]

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 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·협기관, 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 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 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 제2항에 따른 처리기간 연장의 통지에 관하여는 제23조를 준용한다.

제22조(처리상황의 확인·점검) ① 행정기관의 장은 민원의 처리상황과 운영실태를 매 월 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 포상할 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 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 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 제27조제3항에 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.

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

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 제항에 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(민원실무심의회)의 설치·운영 등 ① 행정기관의 장은 법 제32조제3항제3호에 따라 복합민원을 심의하기 위하여 그 소속으로 민원실무심의회를 설치·운영하여야 한다. 이 경우 민원실무심의회(이하 “민원실무심의회”라 한다)의 위원장(이하 이 조에서 “위원장”이라 한다)은 처리주무부서의 장이 되고, 위원은 관계 기관 또는 부서의 실무책임자가 된다.

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 민원실무심의회(이하 “민원실무심의회”라 한다)의 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 현장 확인이나 조사 등을 합동으로 실시할 것을 요청할 수 있으며, 그 요청을 받은 관계 기관 또는 부서는 특별한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.

⑥ 위원장은 민원실무심의회(이하 “민원실무심의회”라 한다)의 효율적인 운영을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 이해관계인·참고인 또는 감정인 등의 의견을 들을 수 있다.

⑦ 위원장은 민원실무심의회(이하 “민원실무심의회”라 한다)에 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 민원실무심의회(이하 “민원실무심의회”라 한다)의 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 상응하는 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 민원실무심의회 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, 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.>

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.

부칙 <제32022호, 2021. 10. 5.>

이 영은 2021년 10월 21일부터 시행한다.

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」 제3조제9항에 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 제40조제3항에 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 민원처리상황에 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 윗 부분에 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 8근무시간 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 제8호서식에 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.

부칙 〈제121호, 2019. 6. 3.〉

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

02. 고충민원 응대 매뉴얼

민원답변 시 유의사항

○ 민원절차



○ 민원유형별 유의사항

– 전자민원(구청장에게 바란다/주민불편신고)

- ▶ 서울 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 고충민원이 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.

03. 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

공통 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

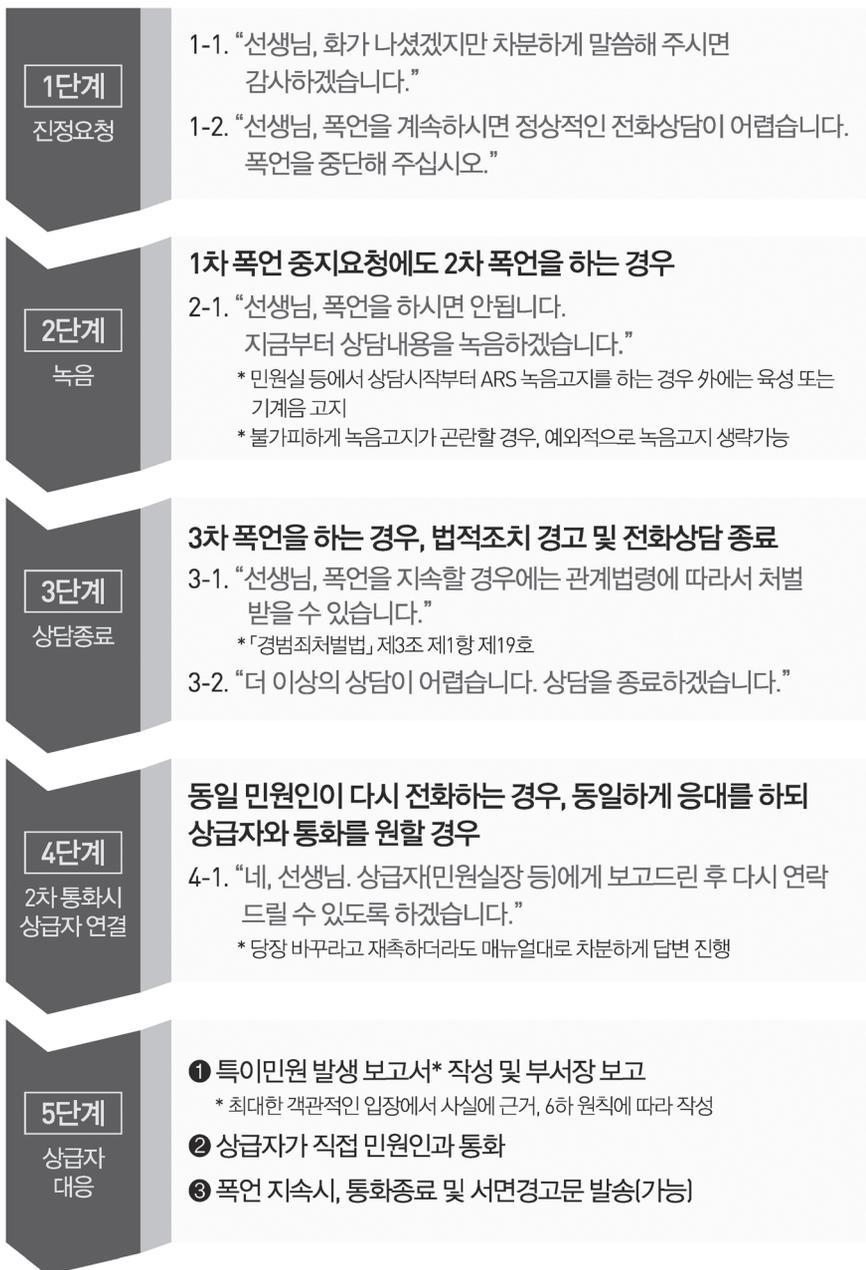
- ① 민원인에게 인사한 후, 소속과 성명을 말한다.
※ 전화벨이 울리면 가급적 벨이 3회 이상 울리기 전에 수화기를 들고, 부득이 하게 전화를 늦게 받았으면 양해를 구한다.
- ② 민원인에게 전화한 용건을 물어보고 상담을 진행한다.
- ③ 민원상담이 끝나면 공손한 인사 후에 전화를 끊는다.
※ 전화로 접수·처리가 불가능한 민원을 제기한 경우에는 서면으로 제출하거나 방문하도록 유도한다.
(민원처리에 관한 법률 시행령 제10조 제3항 제2호 참고)

특이 상황별 민원 응대 요령

○ 전화응대 : 단순폭언*

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

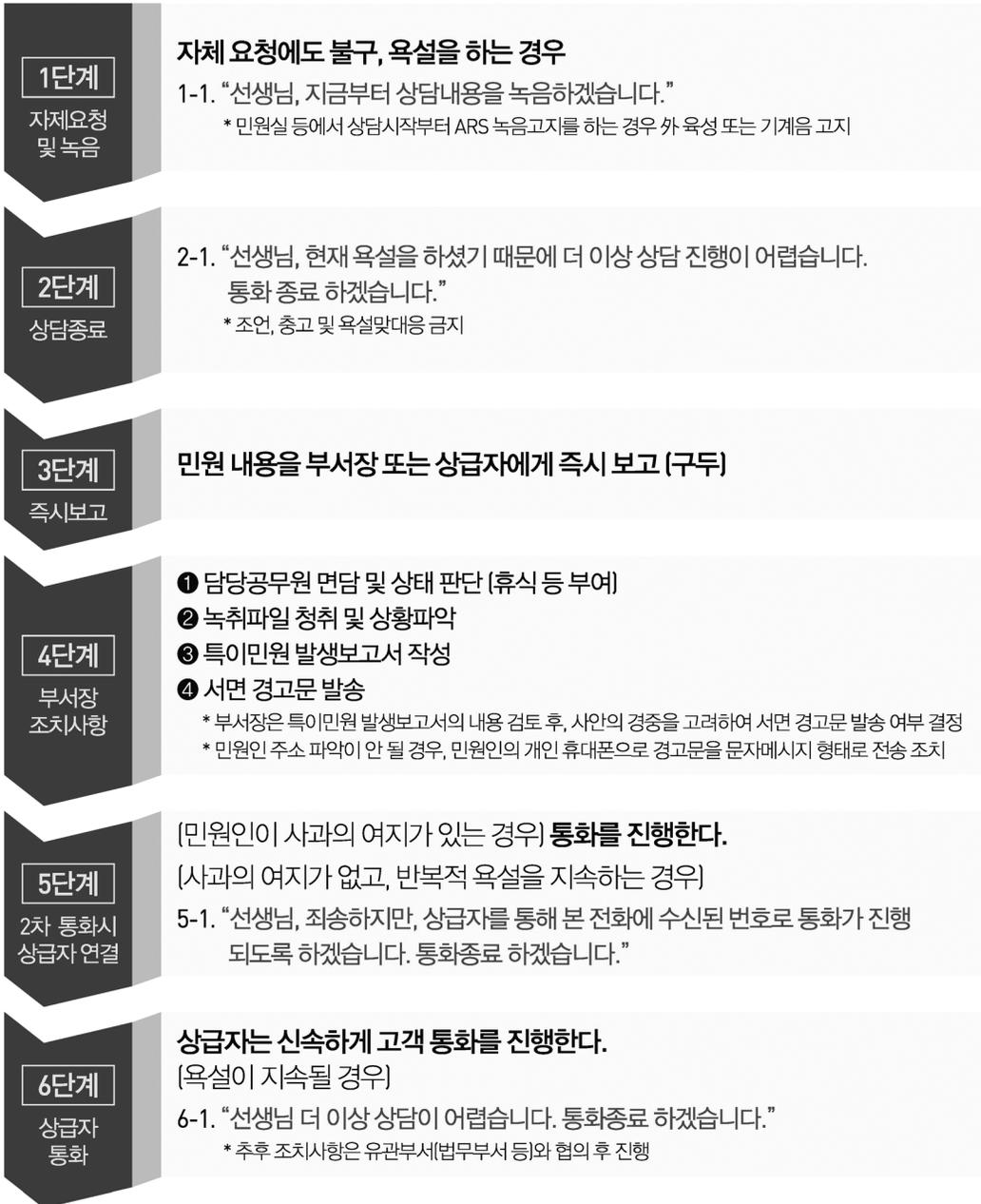
민원공무원의 자제요청에도 불구하고 지속적 전화폭언 시 → 전화종료



○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]

1단계

경고

1-1. “방금하신 말씀은 제가 듣기에 불편합니다. 상담내용이 녹음되고 있습니다. 성희롱에 해당될 수 있으니 말씀을 가려해 주십시오.”

* 민원인의 발언이 성희롱에 해당됨을 알리고, 침착하고 사무적인 어조로 불쾌감을 강하게 표현

2단계

상담종료

법적조치 경고 및 상담종료

2-1. “선생님은 전화를 이용하여 성적수치심이나 혐오감을 발생 시키셨으므로 「성폭력 범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제13조에 따라 처벌될 수 있습니다.”

2-2. “더 이상 상담이 어렵습니다. 통화를 종료하겠습니다.”

* 민원인의 발언이 성희롱에 해당됨을 알리고, 침착하고 사무적인 어조로 불쾌감을 강하게 표현

3단계

즉시보고

민원 내용을 부서장 또는 상급자에게 즉시 보고(메모 또는 구두)

4단계부서장
조치사항

- ① 담당공무원 면담 및 상태 판단 (필요 시, 휴식 등 부여)
- ② 녹취파일 청취 및 상황파악 → 성희롱 여부 확인
- ③ 특이민원 발생보고서 작성
- ④ 법적 조치사항 등에 대해 유관부서와 협의하여 진행

○전화응대 : 상급자(기관장 등) 통화요구

 **민원인 요구에 끌려가지 말고 → 기관입장 설명**

1단계
실무자
대응

기관장으로부터 민원관련 권한을 위임 받았음을 설명하고, 일관되게 응대

1-1. “선생님, 화가 많이 나셨겠지만 차분하게 말씀해 주십시오.
제가 말씀을 잘 듣고 도와드릴 수 있는 방법을 찾아보겠습니다.”

2단계
부서장
대응

불만이 지속되고 상급자통화를 요구할 때

2-1. “선생님, 필요하시다면 담당부서 책임자에게 연락드리도록 하겠습니다.
잠시만 기다려 주시겠습니까?”

담당 부서장(또는 상급자)이 전화면담 진행

○전화응대 : 반복전화* 및 장시간 통화

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

 **특이민원 전화응대 중 민원인이 방문하여 민원서류 방문 또는 면담을 요청 하는 경우 → 전화 민원인에게 양해를 구하고 방문민원인 응대**

1단계
실무자
대응

1-1. “선생님, 대기하고 계시는 다른 민원인 때문에 많은 시간을 할애해 드릴 수 없는 점을 양해해 주시면 감사하겠습니다.”

※ 특이민원인과의 통화시간이 30분 이상 지속될 경우에는 상담근란을 설명한 후 응대 종료
- 다만, 같은 내용의 민원을 반복하는 경우에는 통화시간이 10분 이상 지속될 경우에는 응대 종료 가능

○전화응대 : 전화응대 중 민원인이 방문하는 경우

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

1단계
실무자
대응

1-1. “선생님, 지금 민원인이 방문하여 면담을 요청(또는 민원서류 발급)하고 있어서 불가피하게 통화를 종료하오니 양해해 주시면 감사하겠습니다.”

※ 특이민원 전화응대 보다는 방문민원인에 대한 면담 또는 민원서류 발급 등이 더 시급하다고 판단되는 경우에만 적용

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

1단계폭언 등
확인**온라인, 민원 상의 폭언 등 확인 → 민원분류**

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

2단계경고문
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 민원(제목:00) 내용 중에 표현한 "×××"는 「00법」 제0조 제0항에 의한 00조에 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 민원(제목:00) 내용 중에 표현한 "×××"는 「00법」 제0조 제0항에 의한 00조에 해당될 수 있습니다. 귀하의 표현에 대해 00부에서는 법적 조치 등을 취할 수 있다는 점을 알려드리니 양지하여 주시기 바랍니다.

3단계법적 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	민원인 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	<ul style="list-style-type: none"> ● (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	<ul style="list-style-type: none"> ● (행위) 공연히 사람을 모욕하는 행위 * 폭언의 내용이 '사람에 대한 경멸의 의사를 표시하는 것'이라면 형법 상의 모욕죄에 해당 ● (법률) 「형법」 제311조: 모욕 ● (형량) 1년 이하의 징역이나 금고 또는 200만원 이하 벌금 * 모욕죄는 고발(제3자)로는 불가능하며 고소가 있어야 공소 제기 가능
협박에 해당하는 폭언	<ul style="list-style-type: none"> ● (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.



행위유형 및 적용법률

- (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
-
- (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
-
- (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
-
- (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
-
- (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
-
- (행위) 정당한 이유 없이 전화, 문자, 편지, 전자우편, 전자문서 등을 여러 차례 되풀이하여 괴롭히는 행위
 - (법률) 「경범죄처벌법」 제3조 제1항 제40호: 장난전화 등
 - (형량) 10만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료

녹화 · 녹음 요령

○ 녹화 요령

CCTV 설치운영 (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

※ (기재사항) 설치목적·장소, 촬영범위·시간, 관리책임자의 성명(직책)·연락처(승제24조)

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 (승제25조, 지침 제36조)

◇ 다음 각 호의 사항이 포함된 방침을 마련하여야 한다.

1. 영상정보처리기기의 설치 근거 및 설치 목적
2. 영상정보처리기기의 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. 영상정보처리기기 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 영상정보처리기기의 설치·운영 및 관리에 필요한 사항

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

보관 및 파기 (法제21조, 지침 제41조)

▶ 영상정보처리기기 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 (승제26조)

◇ 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. 영상정보처리기기의 운영·관리 방침에 열거된 사항
2. 관리책임자의 업무 수행 현황
3. 영상정보처리기기의 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. 영상정보처리기기 설치·운영의 필요성 지속 여부 등

2 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



“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. 상급기관(부서)의 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 이용제한, 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 / 방범봉 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

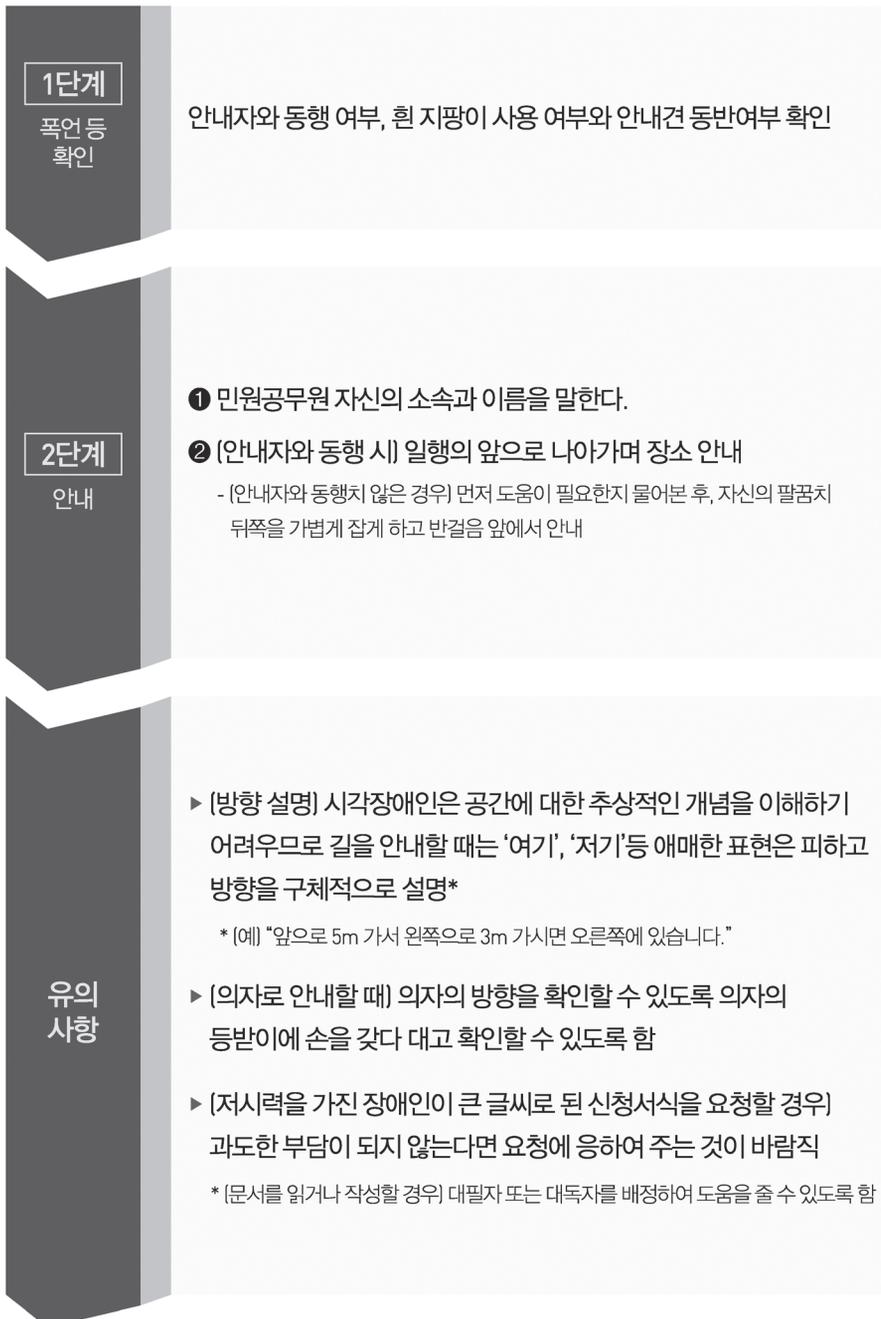
- ▶ 민원인 폭언·폭행·성희롱 등과 관련 고소·고발에 따른 참고인 조사 및 민·형사 소송 시 등에는 기관(특히, 법무부서) 차원에서 법적 대응한다.

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	<ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 보청기 또는 인공와우를 착용한 청각장애인에게 주의해야 할 점 <ul style="list-style-type: none"> ① 보청기, 인공와우 등 기기에 대해 지나친 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	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 일반적으로 지체장애인은 다른 사람의 도움을 받지 않고 스스로 하려는 경우가 많으므로 도움을 주기 전에 반드시 먼저 도움이 필요한지 물어보아야 함
2단계 소통 방법	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 휠체어를 탄 사람과 소통하는 방법 <ul style="list-style-type: none"> 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

2021
관악구

옴부즈맨 운영보고서

발행일 2021년 12월
발행인 관악구 옴부즈맨
주소 서울시 관악구 관악로 145
전화번호 02)879-5122
팩스 02)879-7803
홈페이지 www.gwanak.go.kr



관악구 옴부즈맨