

논산을 새롭게
시민을 행복하게

의안번호

제 13호

논산시 민원실의 설치 및 운영에 관한 조례안

제 출 자	행정복지국장
제출연월일	2023. 2. 10.

예산실장 심사필

논산시 민원실의 설치 및 운영에 관한 조례안

의안 번호	제13호
----------	------

제출연월일 : 2023. 2. 10.

제 출 자 : 논 산 시 장

제안설명자 : 민 원 과 장

1. 제안이유

「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제8조의3(민원실의 운영)이 신설되어 민원실의 운영시간이나 운영방법을 달리 정하고자 하는 경우 자치단체 조례로 정하도록 함에 따라 관련 사항을 규정하고자 이 조례를 제정함

2. 주요내용

- 민원실의 설치 등(안 제4조)
- 민원실의 휴무 및 운영시간(안 제5조)
- 민원인을 위한 편의 제공 및 연장 운영(안 제6조 ~ 제7조)

3. 참고사항

가. 관계법규: 붙임 참조

나. 예산조치: 해당 없음

다. 기타사항

1) 부패영향평가: 원안동의

2) 성별영향평가: 해당없음

3) 규제심사: 규제심사 대상 아님

4) 입법예고

가) 예고기간: 2023. 1. 5. ~ 2023. 1. 25.(20일간)

나) 예고결과: 의견없음

5) 비용추계서: 해당없음

6) 충청남도 소관실과: 충청남도 자치행정과(041-635-3679)

□ 조례안

논산시 조례 제 호

논산시 민원실의 설치 및 운영에 관한 조례안

제1조(목적) 이 조례는 「민원 처리에 관한 법률 시행령」(이하 “령”이라 한다) 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 민원을 신속히 처리하고 민원인에 대한 안내와 상담의 편의를 제공하기 위해 설치한 부서를 말하며, 읍·면사무소, 동행정복지센터 등을 포함한다.
2. “민원 사전예약제”란 온라인·비대면 처리가 불가능한 인감·여권 등 업무에 대해 민원인이 전화·팩스·인터넷 등으로 사전 예약 후 민원실 운영시간 중 방문 시 우선 처리하는 방법을 말한다.
3. “전자민원창구”란 법 제12조의2에 따라 행정기관의 장이 인터넷을 통하여 민원을 신청·접수받아 처리할 수 있도록 구축·운영하는 정보시스템을 말한다.
4. “통합전자민원창구”란 법 제12조의2에 따라 행정안전부장관이 전자민원창구의 구축·운영을 지원하거나 각 행정기관의 전자민원창구를 연계하기 위하여 구축·운영하는 정보시스템을 말한다

5. “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 논산시장(이하 “시장”이라 한다)은 법 제12조에 따라 본청, 직속기관 및 사업소 등에 민원실을 설치·운영할 수 있다.

② 민원실에는 민원 관련 부서를 통합 배치·운영할 수 있다.

③ 민원실에는 행정실무 경험이 풍부하고 근무태도가 성실한 사람을 배치하여야 하며, 시장이 필요하다고 인정하는 경우에는 관계 기관의 장에게 소속 직원의 파견을 요청할 수 있다.

④ 시장은 민원실에 2년 이상 근무한 사람을 전보 시 우대할 수 있다.

제5조(휴무 및 운영시간) ① 민원실의 휴무일은 「관공서의 공휴일에 관한 규정」 제2조 및 제3조에 따른 공휴일과 대체공휴일로 한다.

② 민원실은 오전 9시부터 오후 12시까지, 오후 1시부터 오후 6시까지 운영하고, 오후 12시부터 오후 1시까지는 점심시간으로 한다.

③ 시장은 제2항에도 불구하고 감염병의 확산 또는 태풍·폭우·폭설 등의 재난이 발생한 경우에는 점심시간에도 민원실을 운영할 수 있다.

④ 제2항에 따른 민원실 운영 시간은 민원실 주변에 누구나 볼 수 있도록 게시해야 한다.

제6조(민원인을 위한 편의 제공) ① 시장은 점심시간 중 민원실을 운영하지 않아 발생할 수 있는 주민의 불편을 최소화하기 위해, 다음 각 호의 방

안을 추진할 수 있다.

1. 현수막·배너·전광판·전화 연결음 등을 활용한 민원실 점심시간 휴무에 대한 안내
 2. 전자민원창구 및 통합전자민원창구의 이용안내 및 활용 권장
 3. 민원인 편의시설을 갖춘 대기공간의 마련 및 제공
 4. 대기 순번표 발급기의 운영
 5. 법 제28조제1항에 따른 무인민원발급창구의 확대(주민이 상시 이용할 수 있도록 실외로 이전·설치하는 방안 및 무인민원발급기 사용방법 안내인력 배치를 포함한다)
 6. 민원 사전예약제의 운영
 7. 비상상황 발생 대비 민원실 근무자 비상연락망 상시 정비
 8. 민원인 여론 수렴을 통한 불편사항의 파악 및 개선
 9. 그 밖에 민원인 편의 제고를 위해 시장이 필요하다고 인정하는 방안
- ② 시장은 점심시간 동안 주민이 이용할 수 있는 대기공간의 위치와 대기 순번표 발급 방법 등을 민원실 주변에 게시할 수 있다.

제7조(민원실의 연장 운영) ① 시장은 제5조제1항에도 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 시장은 「지방공무원 복무규정」 제2조에 따른 근무시간을 준수해야 하고, 이를 초과하는 경우에는 보상 등의 조치를 취해야 한다.

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

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

③ 시장은 현장민원실의 외부에는 민원실의 설치목적, 운영시간, 처리하는 민원내용 등을 누구나 볼 수 있도록 표시하여야 한다.

부 칙

이 조례는 2023년 4월 1일부터 시행한다.

소 관 부 서		성 명
입 안 자	민 원 과 장	강 대 영
	민 원 행 정 팀 장	이 은 영
	담 당 자	박 선 희 (746-5562)

1. 비용발생 요인 및 관련 조문

○ 해당없음

2. 비용추계결과**가. 추계의 전제**

○ 해당없음

나. 추계결과

○ 해당없음

3. 작성자

민 원 과 장 강 대 영

□ 「민원 처리에 관한 법률」

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

제12조의2(전자민원창구 및 통합전자민원창구의 운영 등) ① 행정기관의 장은 민원인이 해당 기관을 직접 방문하지 아니하고도 민원을 처리할 수 있도록 관계법령등을 개선하고 민원의 전자적 처리를 위한 시설과 정보시스템을 구축하는 등 필요한 조치를 하여야 한다.

② 행정기관의 장은 제1항에 따른 조치로서 인터넷을 통하여 민원을 신청·접수받아 처리할 수 있는 정보시스템(이하 “전자민원창구”라 한다)을 구축·운영할 수 있다. 다만, 전자민원창구를 구축하지 아니한 경우에는 제3항에 따른 통합전자민원창구를 통하여 민원을 신청·접수받아 처리할 수 있다.

③ 행정안전부장관은 전자민원창구의 구축·운영을 지원하고 각 행정기관의 전자민원창구를 연계하기 위하여 통합전자민원창구를 구축·운영할 수 있다.

④ 민원인이 전자민원창구나 통합전자민원창구를 통하여 민원을 신청한 경우에는 관계법령등에 따라 해당 민원을 소관하는 행정기관에 민원을 신청한 것으로 본다.

⑤ 행정기관의 장은 전자민원창구나 통합전자민원창구를 통하여 민원을 처리하는 경우에는 다른 법률에도 불구하고 수수료를 감면할 수 있다.

⑥ 행정기관의 장은 전자민원창구나 통합전자민원창구를 통하여 민원을 신청한 민원인이 정보통신망을 이용한 전자화폐·전자결제 등의 방법으로 수수료를 납부하는 경우에는 해당 수수료 외에 별도의 업무처리비용을 함

게 청구할 수 있다.

⑦ 전자민원창구 및 통합전자민원창구의 구축·운영, 제5항에 따라 수수료를 감면할 수 있는 민원의 범위 및 감면 비율과 제6항에 따른 업무처리비용의 청구 기준 등에 관하여 필요한 사항은 국회규칙, 대법원규칙, 헌법재판소규칙, 중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정한다.

□ 「민원 처리에 관한 법률 시행령」

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.

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 지급

할 수 있다.

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.

부칙

제1조(시행일) 이 영은 2023년 7월 12일부터 시행한다. 다만, 제6조제6항·제7항, 제11조의2 및 제38조의2의 개정규정은 2023년 1월 1일부터 시행하고, 제4조제1항제1호·제2호 및 제8조의3의 개정규정은 2023년 4월 1일부터 시행한다.

□ 「지방공무원 복무규정」

제2조(근무시간 등) ① 공무원의 1주간 근무시간은 점심시간을 제외하고 40시간으로 하며, 토요일은 휴무함을 원칙으로 한다.

② 공무원의 1일 근무시간은 9시부터 18시까지로 하며, 점심시간은 12시부터 13시까지로 한다. 다만, 지방자치단체의 장과 지방의회의 의장은 직무의 성질, 지역 또는 기관의 특수성을 고려하여 필요하다고 인정할 때에는 1시간의 범위에서 점심시간을 달리 정하여 운영할 수 있다.