

서울특별시의회 민원처리에 관한 조례안

# 심 사 보 고 서

의안 번호	2465
----------	------

2018년 6월 22일  
운 영 위 원 회

## 1. 심사경과

가. 발의일자 및 발의자 : 2018.4.3. 김태수 의원(찬성자 우형찬 의원 외 10명)

나. 회부일자 : 2018.4.4.

다. 상정 일자 : 제281회 정례회 제2차 운영위원회

- 2018년 6월 22일 상정·의결(수정 가결)

## 2. 제안이유 및 주요내용

가. 제안이유

- 서울특별시의회에 제출되는 민원을 신속·정확히 처리함으로써 서울 특별시민의 권익 보호·증진에 이바지할 수 있도록 필요한 사항을 규정함으로써 의회의 민원처리활동을 보다 체계적이고 효율적으로 수행할 수 있도록 하려는 것임.

나. 주요내용

- 민원에 관한 정의를 규정함(안 제2조).

- 민원 접수 및 관리를 위하여 민원행정서비스지원센터를 설치·운영 근거를 규정함(안 제3조).
- 민원의 처리, 처리기간, 처리결과 등을 규정함(안 제3조 ~ 제9조).
- 민원행정상담관 운영에 관한 사항을 규정함(안 제10조).

### 3. 참고사항

- 가. 관계법규 : 해당사항 없음.
- 나. 예산조치 : 비용추계서 미첨부 사유서 첨부
- 다. 기타사항 : 해당사항 없음.

### 4. 전문위원 검토보고의 요지(수석전문위원 박노수)

#### 1 제정안의 개요 및 취지

- 본 제정안은 서울특별시의회(이하 “의회”)에 제출되는 민원을 의회가 보다 체계적이고 효율적으로 처리할 수 있도록 하고자 제안된 것으로,
- 민원 처리 전반에 관한 절차와 방법, 민원 접수·관리를 위한 민원행정 서비스지원센터 설치·운영, 민원 상담을 위한 민원행정상담관 위촉·운영 등에 관한 사항을 규정하고 있음.

#### 2 입법형식에 대한 검토

- 본 제정안은 현재 의회 예규로 운영 중인 ‘서울특별시의회 민원처리에

관한 규정'(이하 "민원처리 규정")을 조례로 상향 규정함으로써, 시민의 편의와 복리를 증진시키고 시민의 불편 사항을 신속하게 처리할 수 있도록 자치법규상의 명확한 근거를 마련하려는 취지로 제안됐음.

- 여기서 예규는 법규문서가 아닌 지시문서로서, 시민과의 관계를 규율하는 것이 아닌, 행정 조직의 반복적인 행정사무에 있어 통일을 기하기 위해 처리기준을 제시하는 기능을 해왔음.<sup>1)</sup>
- 의회의 민원 처리에 관한 사항은 단순히 민원 담당 조직의 행정 통일성과 처리 절차만을 포함한다고 하기 보다는, 시민을 대표하는 기관에 자신의 문제 해결을 요구하는 '시민의 권리 행사' 차원에서 접근할 필요가 있음.
- 법제처가 제공하는 '법령입안심사기준'에서도 국민의 권리·의무에 관한 중요한 사항에 대해서는 법률로 정하는 것을 원칙으로 하고 있는 바, 의회의 민원 처리와 같은 시민의 권리에 관한 사항을 예규가 아닌 조례에 그 근거를 둬으로써 자치법규상의 효력을 발생시키고자 한다는 점에서 의의가 있음.

### 3 민원행정서비스지원센터 설치·운영(안 제2조·안 제3조)

- 안 제3조는 의회에 제출되는 민원에 대한 접수와 관리 방법을 규정한 것으로, 서울특별시의회사무처장(이하 "사무처장")이 의회에 제출되는 민원을 접수해 민원처리부에 기록·관리하도록 규정하고 있음.
- 또한 민원 접수·관리를 위해 '민원행정서비스지원센터'(이하 "민원센터")를 설치·운영할 수 있도록 하고, 안 제2조에서 이 민원센터를 민원 처리와 민원 상담을 위한 의회의 '사무기구'로 정의하고 있음.

1) 법규문서 : 헌법, 법률, 대통령령, 총리령, 부령, 조례, 규칙 등 법령에 관한 문서

지시문서 : 훈령, 지시, 예규, 일일명령 등 행정기관이 그 하급기관이나 소속 공무원에 대하여 일정한 사항을 지시하는 문서

**제2조(정의)** 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “민원”이란 서울특별시의회(이하 “의회”라 한다)에 특정한 행위를 요구하는 진정, 건의, 질의, 탄원, 호소 등을 말한다.
2. “민원인”이란 의회에 민원을 제기하는 개인·법인 또는 단체를 말한다.
3. “민원행정상담관”이란 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제9조제4항에 따른 민원상담인을 말한다.
4. “민원행정서비스지원센터”란 민원을 처리하고 행정 및 시민생활에 관한 민원상담을 하는 의회의 사무기구를 말한다.

**제3조(민원 접수 및 관리)** ① 의회에 제출되는 민원은 서울특별시의회사무처장(이하 “사무처장”이라 한다)이 접수한다.

- ② 사무처장은 접수된 민원을 별지서식에 따른 민원처리부에 기록·관리한다.
- ③ 사무처장은 민원 접수 및 관리를 위하여 민원행정서비스지원센터(이하 “지원센터”라 한다)를 설치·운영할 수 있다.

- 현행 지방자치법령은 의회를 비롯한 지방자치단체 행정기관 전반에 대한 조직편성권(조례안 제안권 포함)을 지방자치단체장(이하 “단체장”)의 고유한 권한으로 인정하고 있으며, 단체장의 고유 권한에 속하는 사항에 대해 지방의회가 조례안을 발의하는 것을 사전적·적극적 개입으로 여겨 허용하지 않고 있음(대법원 2005.8.19.선고 2005추48 판결; 대법원 2009.9.24.선고 2009추53 판결).<sup>2)</sup>
- 따라서 안 제2조에서 민원센터를 의회의 사무기구로 규정하는 것은 의회가 단체장 고유의 조직편성권한을 침해할 소지가 있으므로, 이를 삭제하는 것이 타당하다고 판단됨.
- 이와 관련한 서울시 의견조회 결과, 지방의회가 조례로 단체장의 조직편성권에 사전적·적극적으로 개입하는 것은 과도한 측면이 있고, 특히 민원센터를 ‘의회 사무기구’로 규정하는 것은 지방의회의 사무를 처리

2) 다만, 의회는 단체장이 조례안으로 제안한 행정기구를 축소·통폐합하는 권한을 사용해 단체장의 행정기구 설치권한을 견제할 수 있음(대법원 2005.8.19.선고 2005추48 판결).

하기 위한 행정기구의 신설로 해석될 수 있다는 점에서 「지방자치단체의 행정기구와 정원기준 등에 관한 규정」에 위배될 소지가 있다는 의견을 제시함<sup>3)</sup>.

- 한편, 안 제3조제2항에서 사무처장은 접수된 민원을 별지서식에 따른 민원 처리부에 기록·관리하도록 규정하고 있으나, 별지서식이 누락되어 있으므로 이에 대한 수정 보완이 요구됨.

#### 4 민원 불수리 사항, 민원 처리·결과 통지, 민원 반환·활용 등(안 제4조 ~ 안 제9조)

- 안 제4조부터 안 제9조는 의회가 민원으로 접수하지 못하는 사항, 민원 처리 절차와 기간, 민원 처리 결과 통지, 민원 문서 반환, 민원 내용 활용 등에 대해 규정하고 있음.
- 이는 현행 민원처리 규정의 내용을 조례화한 것으로서 민원인에게 민원 처리 과정을 안내하는 동시에, 민원 처리 주체에게 업무 진행 기준을 제시하고 있다는 점에서 별다른 문제는 없어 보임.
- 다만, 안 제5조 중 ‘인정되는 경우’, ‘필요한 경우’, ‘받는 경우’, ‘범위 내에서’ 등 일부 조문의 체계자구를 「알기 쉬운 법령기준」에 맞게 수정해야 할 것으로 판단됨.

#### 5 민원행정상담관 위촉·운영(안 제10조)

- 안 제10조는 민원인에 대한 안내와 상담을 위해 행정실무 지식과 경험이 있는 사람을 ‘민원행정상담관’으로 위촉·운영할 수 있도록 하고 있음.

3) 다만, 지방자치단체장의 조직편성권을 침해하지 않는 범위 내인 민원처리지원을 위한 자문기구 설치의 조례상 규정이 가능하다는 의견을 제시함.

- 여기서 민원행정상담관은 안 제2조에서 정의한대로 「민원처리에 관한 법률 시행령」 제9조제4항의 ‘민원상담인’과 같이 명예직으로 운영하되, 민원 업무 예산의 범위에서 수당과 여비를 지급할 수 있도록 규정하고 있는 등 특별한 문제는 없다고 판단됨.

**제10조(민원행정상담관)** ① 행정 및 시민생활에 관한 상담을 위하여 해당분야에 지식과 경험이 있는 사람을 민원행정상담관으로 위촉·운영할 수 있다.  
 ② 제1항에 따른 민원행정상담관은 명예직으로 하되, 예산의 범위에서 수당과 여비를 지급할 수 있다.

- 다만, 민원행정상담관 위촉·운영의 주체가 누구인지에 대한 명확한 규정이 누락돼 있어 법령해석과 적용상 혼란이 예상되므로, 이를 조례상 명확히 규정할 필요가 있음.

## 6 종합 의견

- 본 제정안은 그동안 의회 규정(예규)으로 운영돼오던 민원 처리에 필요한 사항을 조례로 입법화함으로써 자치법규상의 효력을 발생시키는 동시에 보다 체계적이고 효율적으로 민원을 처리하고자 제안된 것으로, 향후 시민 권익 보호·증진에 이바지할 수 있을 것으로 기대되는 등 입법 취지와 목적은 타당하다고 판단됨.
- 다만, 민원센터를 의회의 사무기구로 설치하는 것은 단체장 고유의 조직편성권한을 침해할 소지가 있으므로 신중한 접근이 요구되며, 별지 서식 추가, 「알기 쉬운 법령기준」에 따른 정비, 민원행정상담관 위촉·운영 주체 명확화 등 일부 조문의 체계자구에 대한 수정 보완이 필요해 보임.

## 5. 질의 및 답변요지 : 생략.

## 6. 토 론 요 지 : 생략.

## 7. 수정안의 요지

### 가. 수정이유

- 민원행정서비스지원센터를 의회의 사무기구로 규정하는 것은 의회가 단체장 고유의 조직편성권한을 침해할 소지가 있으므로 이를 삭제하고, 「알기 쉬운 법령기준」에 따른 체계자구 정비, 민원행정상담관 위촉·운영 주체 명확화, 누락된 별지서식을 새롭게 추가하는 등 일부 미비점을 수정·보완하고자 함.

### 나. 주요내용

- 민원행정서비스지원센터에 관한 정의조항을 삭제함(안 제2조).
- 알기 쉬운 법령기준에 따라 일부 체계자구를 수정함(안 제5조).
- 민원행정상담관의 위촉·운영 주체를 의장으로 명시함(안 10조).

### 다. 참고사항

- 관계법령 : 「지방자치법」, 「민원 처리에 관한 법률」 등
- 예산조치 : 연 평균 107,500천원(비용추계서 참조)
- 기타사항 : 해당 없음.

8. 심 사 결 과 : 수정 가결

(재적위원 13명, 참석위원 7명, 전원 찬성)

9. 소수 의견의 요지 : 없 음.

10. 기타 필요한 사항 : 없 음.



# 서울특별시의회 민원처리에 관한 조례안에 대한 수정안

의안 번호	관련 2465
----------	------------

제안년월일 : 2018년 6월 22일

제안자 : 운영위원장

## 1. 수정이유

- 민원행정서비스지원센터를 의회의 사무기구로 규정하는 것은 의회가 단체장 고유의 조직편성권한을 침해할 소지가 있으므로 이를 삭제하고, 「알기 쉬운 법령기준」에 따른 체계자구 정비, 민원행정상담관 위촉·운영 주체 명확화, 누락된 별지서식을 새롭게 추가하는 등 일부 미비점을 수정·보완하고자 함.

## 2. 수정의 주요내용

- 민원행정서비스지원센터에 관한 정의조항을 삭제함(안 제2조).
- 알기 쉬운 법령기준에 따라 일부 체계자구를 수정함(안 제5조).
- 민원행정상담관의 위촉·운영 주체를 의장으로 명시함(안 10조).

## 3. 참고사항

- 관계법령 : 「지방자치법」, 「민원 처리에 관한 법률」 등
- 예산조치 : 연 평균 107,500천원(비용추계서 참조)
- 기타사항 : 해당 없음.

# 서울특별시의회 민원처리에 관한 조례안에 대한 수정안

서울특별시의회 민원처리에 관한 조례안 일부를 다음과 같이 수정한다.

안 제2조제4호를 삭제한다.

안 제5조 제1항 단서 중 “인정되는 경우”를 “인정되는 경우에는”으로 하고, 같은 조 제2항 중 “필요한 경우”를 “필요한 경우에는”으로 하며, 같은 조 제3항 중 “받는 경우”를 “받는 경우에는”으로, “범위 내에서”를 “범위에서”로 한다.

안 제10조 제1항 중 “행정”을 “의장은 행정”으로 한다.

별지서식을 별지와 같이 신설한다.

[별지서식]

### 민원 처리 부

접수번호	접수일	처리부서	처리기한	신청방법	민원유형	민원인			민원내용	처리		비고
						이름	전화번호	주소		내용	처리일	

## 수정안 조문대비표

원 안	수정안
<p><b>제2조(정의)</b> 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. “민원”이란 서울특별시의회(이하 “의회”라 한다)에 특정한 행위를 요구하는 진정, 건의, 질의, 탄원, 호소 등을 말한다.</li> <li>2. “민원인”이란 의회에 민원을 제기하는 개인·법인 또는 단체를 말한다.</li> <li>3. “민원행정상담관”이란 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제9조제4항에 따른 민원상담인을 말한다.</li> <li>4. <u>“민원행정서비스지원센터”란 민원을 처리하고 행정 및 시민생활에 관한 민원상담을 하는 의회의 사무기구를 말한다.</u></li> </ol> <p><b>제5조(민원처리)</b> ① 의장은 접수된 민원을 사무처장이 처리하도록 한다. 다만, 민원처리를 위해 필요하다고 <u>인정되는 경우</u> 소관 상임위원회(특별위원회를 포함한다. 이하 “위원회”라 한다)에 회부하거나 지원센터, 서울특별시 등 관련 기관에 이송하여 직접 처리하게 할 수 있다.</p> <p>② 의장은 민원을 처리함에 있어 <u>필요한 경우</u> 관련자료 확인, 현장조사 또는 관계기관·의원·주민 등의 의견을 청취하거나 전문가의 자문을 받을 수 있다.</p> <p>③ 제2항에 따라 전문가의 자문을 <u>받는 경우</u> 예산의 <u>범위 내에서</u> 수당, 여비 그 밖에 필요한 경비를 지급할 수 있다.</p> <p><b>제10조(민원행정상담관)</b> ① <u>행정</u> 및 시민생활에 관한 상담을 위하여 해당분야에 지식</p>	<p><b>제2조(정의)</b> 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ~ 3. (원안과 같음)</li> </ol> <p style="text-align: center;"><u>&lt;삭 제&gt;</u></p> <p><b>제5조(민원처리)</b> ① ----- ----- ----- <u>인정되는 경우에는</u> ----- ----- ----- ----- -----.</p> <p>② ----- <u>필요한 경우에는</u> ----- ----- -----.</p> <p>③ ----- <u>받는 경우에는</u> ----- <u>범위에서</u> ----- -----.</p> <p><b>제10조(민원행정상담관)</b> ① <u>의장은 행정</u> ----- -----</p>



## 서울특별시의회 민원처리에 관한 조례안

제1조(목적) 이 조례는 서울특별시의회에 제출되는 민원을 신속·정확히 처리함으로써 서울특별시민의 권익 보호·증진에 이바지함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “민원”이란 서울특별시의회(이하 “의회”라 한다)에 특정한 행위를 요구하는 진정, 건의, 질의, 탄원, 호소 등을 말한다.
2. “민원인”이란 의회에 민원을 제기하는 개인·법인 또는 단체를 말한다.
3. “민원행정상담관”이란 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제9조제4항에 따른 민원상담인을 말한다.

제3조(민원 접수 및 관리) ① 의회에 제출되는 민원은 서울특별시의회사무처장(이하 “사무처장”이라 한다)이 접수한다.

② 사무처장은 접수된 민원을 별지서식에 따른 민원처리부에 기록·관리한다.

③ 사무처장은 민원 접수 및 관리를 위하여 민원행정서비스지원센터(이하 “지원센터”라 한다)를 설치·운영할 수 있다.

제4조(불수리 사항) ① 사무처장은 민원의 내용이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 때에는 이를 수리하지 아니한다.

1. 감사·수사·행정심판·재판·조정·중재 등 다른 법령에 의한 조사·불복 또는 구제절차가 진행 중인 사항
2. 판결·결정·재결·화해·조정·중재 등에 의하여 확정된 권리관계에 관한 사항
3. 서울특별시회회의장(이하 “의장”이라 한다) 또는 서울특별시회회의원(이하 “의원”이라 한다)을 모독하는 사항

4. 허위의 사실로 타인을 해롭게 하거나 국가기관 등을 모독하는 사항
5. 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
6. 동일인이 동일한 내용의 민원을 2건 이상 제출하였을 때 나중에 제출한 사항
7. 민원인(다수인일 경우에는 그 대표자)의 주소, 성명 및 민원의 내용이 분명하지 아니한 사항

② 사무처장은 제1항제1호부터 제6호까지 해당하는 민원에 대하여는 그 취지를 민원인에게 통지하며, 제1항제7호의 경우에는 이를 폐기한다.

**제5조(민원처리)** ① 의장은 접수된 민원을 사무처장이 처리하도록 한다. 다만, 민원처리를 위해 필요하다고 인정되는 경우에는 소관 상임위원회(특별위원회를 포함한다. 이하 “위원회”라 한다)에 회부하거나 지원센터, 서울특별시 등 관련 기관에 이송하여 직접 처리하게 할 수 있다.

② 의장은 민원을 처리함에 있어 필요한 경우에는 관련자료 확인, 현장조사 또는 관계기관·의원·주민 등의 의견을 청취하거나 전문가의 자문을 받을 수 있다.

③ 제2항에 따라 전문가의 자문을 받는 경우에는 예산의 범위에서 수당, 여비 그 밖에 필요한 경비를 지급할 수 있다.

**제6조(처리기간)** ① 민원은 특별한 사유가 없으면 다음 각 호의 기간 이내에 처리하여야 한다.

1. 설명, 질의 등의 민원 : 7일
2. 진정, 건의, 탄원, 호소 등의 민원 : 14일

② 부득이한 사유로 처리기한 내에 처리가 곤란한 경우에는 그 기간을 연장할 수 있으며, 이 경우 민원인에게 처리진행 상황을 통지하여야 한다.

**제7조(처리결과 통지)** ① 의장은 민원이 처리된 경우 지체 없이 그 처리 결과를 민원인에게 통지하여야 한다.

② 제5조제1항에 따라 회부·이송된 민원에 대하여는 위원회 또는 지원센터, 서울특별시 등 민원을 이송 받은 기관이 그 처리결과를 민원인 및 의장에게 통지하여야 한다.

③ 인터넷으로 접수된 민원은 처리결과를 인터넷에 게재함으로써 민원인에게 통지한 것으로 본다.

**제8조(민원문서 반환)** 민원인이 민원을 취하하고 민원문서의 반환을 요청하는 경우에는 그 민원문서를 민원인에게 반환할 수 있다.

**제9조(민원내용 활용)** ① 의장은 접수된 민원의 내용과 처리 결과를 위원회 및 해당지역 의원에게 알려주어 의정활동에 참조·활용할 수 있도록 한다.

② 위원회 위원장은 제5조제1항에 따라 서울특별시 등 관련 기관에서 처리토록 한 민원에 대하여 정례회 또는 임시회의 기관별 업무보고 시 그 처리결과를 보고하게 할 수 있다

③ 의장은 처리한 민원에 대한 민원인의 만족 여부 및 개선사항 등을 조사하여 업무에 반영할 수 있다.

**제10조(민원행정상담관)** ① 의장은 행정 및 시민생활에 관한 상담을 위하여 해당 분야에 지식과 경험이 있는 사람을 민원행정상담관으로 위촉·운영할 수 있다.

② 제1항에 따른 민원행정상담관은 명예직으로 하되, 예산의 범위에서 수당과 여비를 지급할 수 있다.

**제11조(시행규칙)** 이 조례의 시행에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

## 부 칙

**제1조(시행일)** 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.



