

서울특별시 민원조정위원회 조례 일부개정조례안 검 토 보 고 서

1. 회부경위

- 의안번호 : 제2175호
- 발 의 자 : 최영주 의원(찬성자 11명)
- 발의일자 : 2021년 2월 5일
- 회부일자 : 2021년 2월 9일

2. 제안이유

- 민원업무를 공정히 수행하고 시민의 권익을 보장하기 위해 「민원처리에 관한 법률」 및 같은 법 시행령의 개정사항을 반영하고, 소관부서의 이관사항을 정비하여 민원업무를 효율적으로 수행하도록 하고자 함.

3. 주요내용

- 가. 상위법령 인용조문을 현행화 함(안 제1조)
- 나. 민원조정위원회 심의에 관한 사항을 규정함(안 제2조)
- 다. 민원조정위원회 위원장 및 위원의 자격을 정함(안 제3조)
- 라. 민원조정위원회 회의에 제3조에 따른 위원이 참석하도록 명시함(안 제6조)

4. 참고사항

- 가. 관계법령 : 「민원처리에 관한 법률」 및 같은 법 시행령
- 나. 예산조치 : 해당사항 없음(비용추계 비대상 사유서 별첨)
- 다. 기 타 : 신·구조문 대비표

5. 검토의견

- 동 개정조례안은 2015년 8월 「민원사무 처리에 관한 법률」이 개정됨에 따른 변경사항을 규정하고, 2020년 10월 기존 시민감사옴부즈만위원회에서 시민봉사담당관으로 민원조정위원회의 업무가 이관됨에 따라 소관부서의 명칭 등의 변경을 위해 우리 위원회 최영주 위원(더불어민주당, 강남3)이 발의하였음.
- 민원조정위원회는 1989년 5월 19일 동 조례가 시행되면서 구성되었으나 현재까지 단 한 차례의 개최 실적이 없었으며, 2020년 3월 26일 시민감사옴부즈만위원회 소관 「서울특별시 민원배심제 운영 조례」가 시행됨에 따라 고충민원에 대한 민원배심제가 운영되어 그 역할과 기능이 모호해짐.

2015년 8월 행정안전부는 ▲헌법기관으로 민원법 적용대상 확대 ▲민원인의 권리와 의무 명시 ▲거부처분에 대한 이의신청 제기기간을 60일 이내로 변경 등을 주요 내용으로 하여 「민원사무 처리에 관한 법률」 전부개정을 추진하였고, 2020년 7월 권고안¹⁾을 통해

1) 행정안전부 “반복민원 대응 민원처리지침”(2020.7.30., 해당사항 붙임)

지방자치단체의 반복민원 전담대응팀 및 반복민원심의회 구성, 민원조정위원회 운영 강화 등을 요청하였음.

이에 따라 2020년 10월 서울시 시민감사옴부즈만위원회는 기존 민원조정위원회의 업무를 서울시 민원행정서비스를 총괄하는 시민소통기획관으로 이관하였으며, 기존 민원배심제 운영은 시민감사옴부즈만위원회에서 실시할 계획임.

○ 동 개정조례안을 살펴보면

안 제1조는 2015년 근거법률의 명칭 및 인용조문이 변경됨에 따라 이를 현행화한 것이며,

안 제2조는 서울특별시 민원조정위원회의 심의에 관한 사항을 규정하고 있는데 「민원 처리에 관한 법률」 제34조제1항 및 같은 법 시행령 제38조제1항 및 제2항에 근거하여 위원회의 기능을 확대하고 구체화하였음.

한편 상기 법령 및 같은 법 시행령을 심의대상으로 하는 민원조정위원회와 달리 시민감사옴부즈만위원회 민원배심제는 “고충민원²⁾”을 처리할 예정인데, 향후 민원조정위원회와 민원배심제를 통해서도 불수용된 민원은 반복민원심의회³⁾를 운영하여 처리할 예정임.

2) 「부패방지 및 국민권익위원회의설치와 운영에 관한 법률」 제2조제5호에 따라 “고충민원”은 ‘행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원(현역장병 및 군 관련 의무복무자의 고충민원을 포함한다)’으로 정의함.

3) 다만 반복민원심의회위원회의 경우, 민원조정위원회와 민원배심제 등의 현 제도가 이미 반복민원에 대한 해결을 위해 운영된다는 지방자치단체의 의견에 따라 이를 삭제한 새로운 지침을 행정안전부에서 마련할 것으로 보임.

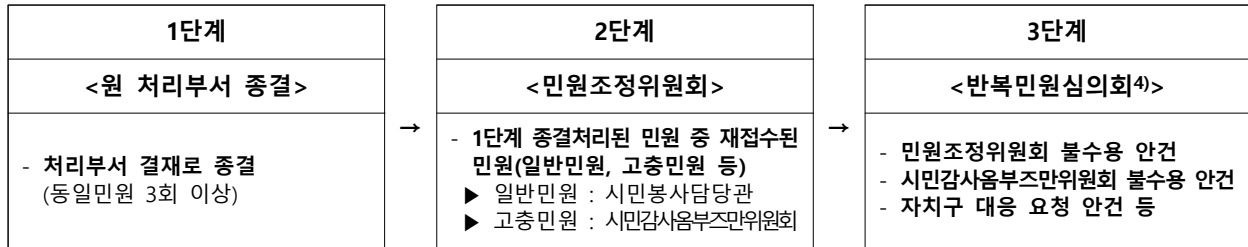
법률·시행령 및 개정조례안 비교

「민원 처리에 관한 법률」 및 같은 법 시행령	「서울특별시 민원조정위원회 조례 일부개정조례안」
<p>법 제34조(민원조정위원회의 설치·운영)</p> <p>① 행정기관의 장은 다음 각 호의 사항을 심의하기 위하여 민원조정위원회를 설치·운영하여야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>시행령 제38조(민원조정위원회의 설치·운영)</p> <p>① 법 제34조제1항제4호에서 “대통령령으로 정하는 사항”이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항을 말한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 소관이 명확하지 아니한 민원의 처리 주무부서의 지정 2. 민원관련 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 민원조정위원회의 회의에 부치는 사항 	<p>제2조(기능) ① 서울특별시 민원조정위원회(이하 “위원회”라 한다)는 다음 각 호의 사항을 심의한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 장기 미해결 민원, 반복 민원 및 다수인관련민원에 대한 해소·방지 대책 2. 거부처분에 대한 이의신청 3. 민원처리 주무부서의 법규적용의 타당성 여부와 「민원 처리에 관한 법률」 제32조제3항제4호에 따른 재심의 4. 소관이 명확하지 아니한 민원의 처리 주무부서의 지정 5. 민원 관련 법령 또는 제도 개선사항 6. 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제36조제8항에 따라 상정된 복합 민원 7. 그 밖에 민원의 종합적인 검토·조정 또는 종결처리 등을 위하여 서울특별시장이 위원회의 회의에 부치는 사항
<p>시행령 제38조(민원조정위원회의 설치·운영)</p> <p>② 행정기관의 장은 법 제34조제1항제3호에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 민원조정위원회의 심의를 생략할 수 있다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 	<p>제2조(기능) ② 제1항제3호에도 불구하고 다음 사항에 대해 위원회의 심의를 생략할 수 있다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 해당 민원을 처리할 때 행정기관의 판단 여지가 없는 경우 2. 법령에 따라 민원 처리요건이 구체적으로 규정되어 있어 해석의 여지가 없는 경우 3. 이미 위원회의 심의를 거쳐 거부된 민원이 같은 사유로 다시 접수된 경우

□ 민원조정위원회 및 민원배심제 불수용건 : 반복민원심의회 상정

※ 반복민원심의위원회 운영

- 심의대상 : 민원조정위원회 불수용건, 시민감사옴부즈만위원회 불수용 사안(민원배심제) 등
- 반복민원심의 처리절차 3단계



안 제3조의 경우 민원조정위원회의 위원장 및 위원의 자격을 규정하고 있는데, 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제38조제3항에 근거한 것으로 별다른 문제는 없는 것으로 사료됨.

법률·시행령 및 개정조례안 비교

「민원 처리에 관한 법률 시행령」	「서울특별시 민원조정위원회 조례 일부개정조례안」
<p>제38조(민원조정위원회의 설치·운영) ③ 민원조정위원회의 위원장은 그 행정기관의 장이 소속 국장급 공무원 또는 그에 상당하는 직원 중에서 지명하고, 위원은 처리주무부서의 장, 관계부서의 장, 감사부서의 장, 외부 법률전문가 및 민원과 관련된 외부전문가로 구성하는 것을 원칙으로 한다. 다만, 민원실무심의회에서 관계 기관과의 협의를 거쳐 거부하는 것으로 결정된 복합민원을 심의·조정하는 경우에는 그 관계 기관의 처리주무부서의 장을 위원으로 할 수 있다.</p>	<p>제3조(구성) ① 위원장은 서울특별시 민원업무 소관 국장으로 한다. ② 위원은 서울특별시 민원총괄부서의 장, 감사부서의 장, 관련 부서의 장, 법률전문가 및 민원과 관련된 분야에 전문지식을 갖춘 전문가로 구성한다.</p>

4) 서울시 반복민원심의회는 행정안전부의 새로운 지침에 따라 반복민원심의회가 삭제될 수 있으므로 서울시 소관은 지정되지 않았음.

안 제10조제1항의 경우 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제38조 제4항에 따라 위원회 운영 시 이해관계인, 참고인, 감정인 등의 의견을 들을 수 있도록 규정하였음.

법률·시행령 및 개정조례안 비교

「민원 처리에 관한 법률 시행령」	「서울특별시 민원조정위원회 조례 일부개정조례안」
<p>제38조(민원조정위원회의 설치·운영) ④ 위원장은 민원조정위원회의 효율적인 운영을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 이해관계인·참고인 또는 감정인 등의 의견을 들을 수 있다.</p>	<p>제10조(의견청취 및 조사) ① 위원장은 위원회의 효율적인 운영을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 이해관계인·참고인 또는 감정인 등의 의견을 들을 수 있다.</p>

기타 안 제6조 및 제9조는 민원조정위원회의 소관부서 이관에 따른 부서명 현행화 조치 등임.

□ 소 결

- 서울특별시 민원조정위원회는 1989년 동 조례가 시행되면서 운영에 대한 근거가 마련되었으나 현재까지 운영 실적이 전무하였으며, 민원업무를 담당하는 시민소통기획관 시민봉사담당관이 아닌 시민감사옴부즈만위원회가 이를 소관하면서 2015년 8월 근거법령이 개정된 사항조차 현행화되지 않고 유명무실해졌음.

이에 따라 동 개정조례안은 근거법령 개정사항을 반영하고, 2020년 10월 해당업무가 시민소통기획관 시민봉사담당관으로 이관됨에 따른 변경사항을 규정하기 위해 발의되었음.

또한 2020년 7월 행정안전부가 “반복민원 대응을 위한 민원처리 지침”을 통해 민원조정위원회의 운영 활성화를 지방자치단체에 요청한 만큼 조례 개정을 통해 서울특별시 민원조정위원회의 실질적인 운영을 뒷받침하는 등 개정조례안의 취지는 타당하다고 사료됨.

담당 조사관	연락처
임창균	02-2180-8116

Ⅲ. 반복민원 대응 절차

2 「민원조정위원회」 운영 강화

□ 관련근거 : 「민원처리에 관한 법률」 제34조 및 동법시행령 제38조·제39조

□ 운영개요

○ 설치기관 : 민원처리법 제2조제3호의 행정기관 단위 설치

※ 민원처리법 상 행정기관은 중앙행정기관과 그 소속기관, 지자체와 그 소속기관을 의미하므로 각 기관별 설치가 원칙이나, 효율적 운영을 위해 통합하여 설치 가능

○ 구성·운영 : 전체위원의 과반수 이상을 외부위원으로 하여 공정성 확보

- 위원장 : 해당기관 소속 국장급 공무원(또는 그에 상당하는 직원)

- 위 원 : 위원장 포함하여 5인 이상 11인 이하로 구성, 외부위원 임기는 2년(1회 연임 가능)

· 내부 : 처리 주무부서의 장, 관계부서의 장, 감사부서의 장 등

· 외부 : 법률전문가, 소통전문가 및 민원 관련 외부전문가(지방음부즈만이 설치된 기관은 음부즈만 위원 1인 이상 참여)

※ 심의안건 유형에 따라 위원을 달리 구성 가능

- 재적위원 과반수 이상 출석으로 개의, 출석위원 과반수 이상 찬성으로 의결

【 외부위원 자격기준(예시) 】

- 대학(교)에서 민원·갈등관리·상담·인사행정 관련 학과(부)에서 조교수 이상으로 5년 이상 근무한 사람
- 판사, 검사, 변호사 등 법조인 또는 법학전문대학원·법과대학에서 조교수 이상으로 5년 이상 근무한 사람
- 관련 기관·단체·협회 등에서 민원·갈등관리·상담·인사 분야에서 5년 이상 근무한 경력이 있는 사람
- 민원부서 및 관련분야에서 2년 이상 근무한 경력이 있는 퇴직공무원

○ 심의대상

i) 민원처리법 제23조에 따른 종결처리 이후에도 동일 내용의 민원 재접수 등 민원의 종합적 검토·조정이 필요한 경우

※ 반복민원의 성격, 발생빈도 등을 고려하여 심의여부 판단

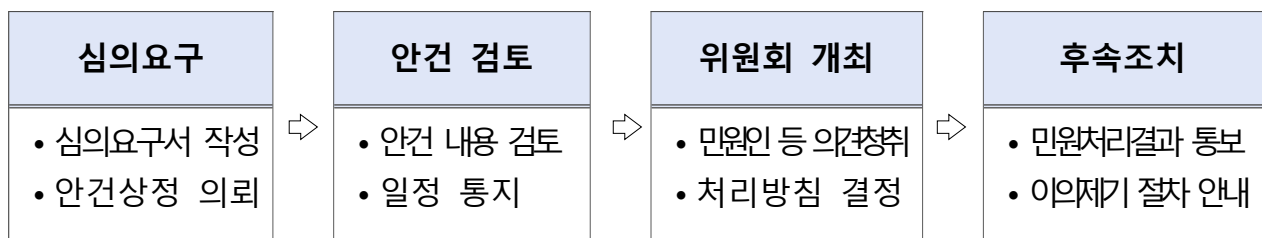
ii) 민원인 폭언·폭행 등 법질서 위반행위 근절 및 안전한 근무환경 조성 대책

iii) 상습적 폭언·협박 등이 발생하는 민원처리 결과에 대해 민원인과 관련 외부전문가의 의견청취가 필요한 경우

iv) 「민원처리에 관한 법률」 제34조제1항 및 동법시행령 제38조제1항

- 장기 미해결 민원, 반복민원 및 다수인 관련민원에 대한 해소·방지 대책
- 거부처분에 대한 이의신청
- 처리 주무부서의 법규적용 타당성 여부 및 「민원실무심의회」 심의결과에 대한 재심의
- 소관이 명확하지 아니한 민원의 처리주무부서의 지정
- 민원 관련 법령 또는 제도 개선 사항
- 창업·공장설립 등 경제적으로 많은 비용이 수반되어 신속한 처리를 위하여 「민원실무심의회」 심의를 생략하고 「민원조정위원회」에 직접 상정된 복합민원
- 그 밖에 민원의 종합적인 검토·조정 또는 종결처리 등을 위하여 그 기관의 장이 「민원조정위원회」의 회의에 부치는 사항

□ 심의절차



○ 심의 요구(처리 주무부서)

- 안건 심의요구서를 작성하여 위원회에 안건 상정 의뢰

○ **안전 검토 및 회의일정 통지**(위원회 운영부서)

- 접수된 안전을 검토*하여 위원회에 안전 상정

* 필요한 경우 법률전문가에게 법률자문 의뢰

- 위원회 위원 및 민원인 등에게 회의일정 미리 통지

○ **위원회 개최**

- 민원인으로부터 민원내용 및 처리 결과 불수용 사유 등 경청

※ 민원인이 충분히 의견을 개진할 수 있도록 변호사 등 동반 진술 기회 보장

- 처리 주무부서의 장이 그동안 추진경과 및 민원 답변내용 설명

- 안전 심의를 위해 필요한 경우 '이해관계인·참고인 또는 감정인 등'
(이하 이해관계인 등)의 **의견청취**

※ 민원인 및 이해관계인 등이 희망하거나 출석할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우 서면으로 의견진술 가능

- 민원인 및 이해관계인 등이 퇴장한 후 처리방침 결정

- 위원회 종료 후 심의결과를 처리 주무부서로 통보

【 안전심의 참고사항 】

- 안전에 대하여 민원인 및 관련 부서에게 충분한 의견진술 기회 부여
- 이해집단 간 대립되는 사안은 공정하고 신중하게 처리
- 공익을 위해 제도개선이 필요하다고 인정되는 경우 관련 기관(부서)에 개선 건의
- 법령·예산 등으로 수용이 불가능한 사안은 적극적으로 민원인 이해·설득

○ 민원처리 결과 회신

- 처리주무부서는 위원회 심의결과를 존중하여 민원처리 후 결과를 민원인에게 회신
- 수용하지 않을 경우 처리주무부서는 민원인에게 결정 근거, 이의 제기 절차 등을 안내
 - 고충민원 : 국민권익위원회·지방옴부즈만 신청절차 등 안내
 - 거부처분 이의신청 : 행정심판·행정소송 등 안내

붙임2 : 시민소통기획관 의원발의조례안 검토의견

의안번호
2175

서울특별시 민원조정위원회 조례 일부개정조례안

발 의	제 안 자		제안일자	소관 상임위
		최영주		2021.2.5
주요내용	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민원업무를 공정히 수행하고 시민의 권익을 보장하기 위해 민원 처리에 관한 법률 및 같은 법 시행령의 개정사항을 반영하고, 소관부서의 이관사항을 정비하여 민원업무를 효율적으로 수행하도록 하고자 함 ○ 주요내용 <ul style="list-style-type: none"> - 상위법령 인용조문을 현행화 - 민원조정위원회 심의에 관한 사항 규정 - 민원조정위원회 위원장 및 위원이 자격을 정함 - 민원조정위원회 회의에 제3조에 따른 위원이 참석하도록 명시 			
추진경과	○ 2021.2.5. 최영주 의원 외 11명 일부개정조례안 발의			
부 서 검토의견	원안가결(○) / 수정가결 () / 부결() / 보류()			
쟁점사항 (의회동향, 문제점 등)	○ 민원조정위원회 활성화 추진을 위해 소관부서를 이관하고, 민원 처리에 관한 법률 및 같은 법 시행령의 위원회 관련 개정사항을 정비하여 민원 업무를 효율적으로 운영하고자 하는 것으로 본 개정조례안 취지에 동의함			
대응방안	○ 의원발의 조례안의 원안에 대해 전적으로 동의하므로 추가적인 문화체육관광위원회 수정사항이 없다면 별도 대응 계획 없음			
상 임 위 처리결과	○ 상임위 안건처리 후 작성(원안가결, 수정가결, 부결, 보류, 미상정으로 구분) - 수정가결시 수정내용, 부결·보류·미상정시 사유 기재			
향후계획	○ 상임위 안건처리 후 작성			
담당부서	시민봉사담당관	팀장	김은희(☎2133-6462)	담당
				최현국(☎2133-6464)