

# 서울특별시 마포구 민원실의 설치 및 운영에 관한 조례안 심사보고서

2023. 6. 23.  
행정건설위원회

## 1. 심사경과

가. 제안일자 및 제안자: 2023. 5. 19. 마포구청장

나. 회부일자: 2023. 5. 25.

다. 상정일자: 제262회 제1차 정례회 제4차 행정건설위원회(2023. 6. 15.)

상정, 심사, 의결

## 2. 제안설명요지 【제안설명자: 민원여권과장 임강숙】

### 가. 제안이유

「민원 처리에 관한 법률 시행령」이 개정됨에 따라 민원실 운영시간 및 방법에 관한 기준을 정하여 민원실을 효율적으로 운영하고자 조례를 제정 하고자 하는 것임.

### 나. 주요내용

- 조례의 목적, 정의, 다른 조례와의 관계 (안 제1조~제3조)
- 민원실의 설치 등 (안 제4조)
- 민원실의 휴무 및 운영시간 (안 제5조)
- 민원실의 연장 운영 (안 제6조)

- 현장민원실의 설치·운영 (안 제7조)
- 민원상담관의 위촉 (안 제8조)

#### 다. 참고사항

- 「민원처리에 관한 법률」 제12조
- 「민원처리에 관한 법률 시행령」 제8조의3
- 「관공서의 공휴일에 관한 규정」 제2조 및 제3조
- 입법예고: 2023. 3. 30. ~ 4. 19. (제출된 의견 없음)

### 3. 검토보고(전문위원 유준상)

#### 가. 조례안 제정 이유 및 배경

- 본 조례안은 구청장이 제출하여 행정건설위원회로 회부된 안건으로 2022년 7월 개정된 「민원처리에 관한 법률 시행령」 제8조의3<sup>1)</sup>의 위임사항이 개정됨에 따라 민원실 운영시간 및 방법에 관한 기준을 정하여 민원실을 효율적으로 운영하고자 조례를 제정 하고자 하는 것임.

#### 나. 타 자치구 조례제정 현황

- 현재 「민원실의 설치 및 운영에 관한 조례」를 제정한 전국 지자체는 기초 및 광역을 포함하여 52개 정도이며, 서울시 자치구는 5개 구(강남구, 구로구, 금천구, 동대문구, 은평구)임.(별표 1 참조)

---

1) 제8조의3(민원실의 운영) ① 법 제12조에 따른 민원실의 1일 운영시간은 오전 9시부터 오후 6시까지로 한다.  
 ② 행정기관의 장은 민원인 접근의 편의를 위하여 행정기관 외의 공공장소 등에 다양한 형태의 민원실을 설치하여 운영할 수 있다.  
 ③ 제1항 및 제2항에 따른 민원실의 운영시간이나 운영방법은 각 행정기관의 특성에 따라 행정안전부령 또는 해당 지방자치단체의 조례로 달리 정할 수 있다.[본조신설 2022. 7. 11.]

## 다. 주요 내용 검토

- 본 조례안은 8개 조문으로 구성된 안으로, 제1조(목적), 제2조(정의), 제3조(다른 조례와의 관계), 제4조(민원실의 설치등), 제5조(휴무 및 운영시간), 제6조(민원실의 연장 운영), 제7조(현장민원실 등의 설치·운영), 제8조(민원상담관의 위촉 등)의 내용과 부칙임.
- 안 제2조(정의)제1호의 민원실은 「민원 처리에 관한 법률」 제2조제1호2)에 따른 민원처리와 민원인에 대한 안내 및 상담 편의를 제공하는 곳으로 일반 민원과 고충민원을 포함하고 있음
- 안 제4조(민원실의 설치 등)제1항은 법 제12조3)에 따라 “본청, 직속기관 등”에 민원실을 설치·운영할 수 있음을 반영한 것으로 안 제4조제1항의 민원실은 「서울특별시 마포구 행정기구 설치 조례」에 근거한 행정기관인 마포구청의 민원실, 직속기관인 보건소, 하부행정기관인 동주민센터 민원실들을 포함하는 것으로 판단될 수 있음.
- 안 제4조제2항은 각부서의 대면 민원 관련 업무를 담당하는 인력을 통합적으로 민원실에 배치하여 대민행정서비스의 접근성과 효율성을 제고시켜 운영할 수 있는 근거를 반영한 것임.
- 안 제5조(휴무 및 운영시간)제1항 중 민원실 휴무일의 근거를 대통

2) 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

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

령령인 「관공서 공휴일에 관한 규정」 제2조4) 및 제3조5)로 제시하고 있으며, 공휴일과 대체공휴일을 포함시키고 있어 안 제5조제2항의 민원실 근무시간은 대통령령인 「지방공무원 복무규정」 제2조6)의 규정에 근거한 것임.

- 안 제6조(민원실의 연장 운영)은 주민의편의증진을 위한 것으로, 안 제6조 제1항과 제2항에서 특정요일에 1일당 2시간을 초과하여 민원실을 운영할 수 없게 하고 있는데, 이는 다수의 지자체 민원실 연장시간과 동일한 규정임.
- 특히 본 조례안과 관련하여 쟁점화될 수 있는 현안은 안 제5조와 안 제6조 관련 공무원의 휴식권과 주민의 민원 처리 편의성의 충돌이 될 것으로 판단됨.
- 본 조례안은 대통령령인 「민원 처리에 관한 법률 시행령」을 근거로

---

4) 제2조(공휴일) 관공서의 공휴일은 다음 각 호와 같다. 다만, 재외공관의 공휴일은 우리나라의 국경일 중 공휴일과 주재국의 공휴일로 한다. <개정 1998. 12. 18., 2005. 6. 30., 2006. 9. 6., 2012. 12. 28., 2017. 10. 17.>

1. 일요일
2. 국경일 중 3·1절, 광복절, 개천절 및 한글날
3. 1월 1일
4. 설날 전날, 설날, 설날 다음날 (음력 12월 말일, 1월 1일, 2일)
5. 석제 <2005. 6. 30.>
6. 부처님오신날 (음력 4월 8일)
7. 5월 5일 (어린이날)
8. 6월 6일 (현충일)
9. 추석 전날, 추석, 추석 다음날 (음력 8월 14일, 15일, 16일)
10. 12월 25일 (기독탄신일)
- 10의2. 「공직선거법」 제34조에 따른 임기만료에 의한 선거의 선거일
11. 기타 정부에서 수시 지정하는 날

5) 제3조(대체공휴일) ① 제2조제2호부터 제10호까지의 공휴일이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 공휴일 다음의 첫 번째 비공휴일(제2조 각 호의 공휴일이 아닌 날을 말한다. 이하 같다)을 대체공휴일로 한다. <개정 2023. 5. 4.>

1. 제2조제2호·제6호·제7호 또는 제10호의 공휴일이 토요일이나 일요일과 겹치는 경우
2. 제2조제4호 또는 제9호의 공휴일이 일요일과 겹치는 경우
3. 제2조제2호·제4호·제6호·제7호·제9호 또는 제10호의 공휴일이 토요일·일요일이 아닌 날에 같은 조 제2호부터 제10호까지의 규정에 따른 다른 공휴일과 겹치는 경우

② 제1항에 따른 대체공휴일이 같은 날에 겹치는 경우에는 그 대체공휴일 다음의 첫 번째 비공휴일까지 대체공휴일로 한다.

③ 제1항 및 제2항에 따른 대체공휴일이 토요일인 경우에는 그 다음의 첫 번째 비공휴일을 대체공휴일로 한다.[전문개정 2021. 8. 4.]

6) 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. <개정 2017. 4. 25., 2021. 11. 30.>
- ③ 주 40시간 근무에 필요한 사항은 지방자치단체의 장과 지방의회의 의장이 정한다. <개정 2011. 4. 28., 2021. 11. 30.>
- ④ 「전자정부법」 제32조제3항에 따라 온라인 원격근무를 실시하는 지방자치단체의 장과 지방의회의 의장은 소속 공무원 중 원격근무자의 근무에 필요한 사항을 따로 정할 수 있다. <개정 2013. 3. 23., 2014. 11. 19., 2017. 7. 26., 2018. 12. 18., 2019. 12. 31., 2021. 11. 30.>[전문개정 2010. 7. 15.]

위임 받아 제출된 것으로 같은 대통령령인 「지방공무원 복무규정」과 충돌될 우려가 있음.

따라서 부득이 토요일 민원실 운영을 실시하게 될 경우, 당일 근무자들에 대한 별도의 대체휴무일 제공을 확실히 이행하는 방안을 시행규칙에 명확히 반영하는 것이 바람직할 것임.

- 안 제7조는 현재 구청장이 현장민원실을 운영하고 있는 점을 볼 때, 특정 목적의 민원만을 제한적으로 접수·처리하는 방식의 현장 민원실 운영이 되지 않도록 주의가 필요할 것으로 판단됨.

#### 라. 종합검토 의견

- 본 조례안은 민원 처리 관련 법령의 위임사항 범위 내에서 제정한 것으로 민원실 운영 등에 기본적이고 필수적인 내용을 중심으로 작성되었으나 현재 구청장의 현장민원실 운용에 따른 문제점도 파악하여 조례에 적용이 필요할 것이며, 특정 목적의 민원만을 제한적으로 접수·처리하는 방식의 현장 민원실 운영이 되지 않도록 주의가 필요할 것으로 판단됨.
- 또한, 민원실 근무로 인하여 휴식권이 보장되지 못한 공무원들을 위한 대체휴무 보장 규정 등은 마포구 복무제도와 연계하여 시행규칙을 적용하여 보완 하는 것이 바람직할 것으로 사료됨.

4. 질의 및 답변요지: 생략
5. 토론요지: 없음
6. 심사결과: 원안가결
7. 기타 소수의견의 요지: 없음
8. 기타: 없음

[별표 1] 서울시 자치구 민원실의 설치·운영 조례 제정 현황

연번	자치단체	조례명	제정일
1	강 남 구	서울특별시 강남구 민원실의 설치 및 운영에 관한 조례	2023.5.19.
2	금 천 구	서울특별시 금천구 민원실의 설치 및 운영에 관한 조례	2023.4.19.
3	동 대 문 구	서울특별시 동대문구 민원실의 설치 및 운영에 관한 조례	2023.4.13.
4	은 평 구	서울특별시 은평구 민원실의 설치 및 운영에 관한 조례	2023.4.6.
5	구 로 구	서울특별시 구로구 민원실의 설치 및 운영에 관한 조례	2023.3.30.