서울특별시 민원조정위원회 조례 일부개정조례안

심 사 보 고 서

의안번호	499

2023. 3. 10.
문화체육관광위원회

Ⅰ. 심사경과

가. 발의일자 및 발의자 : 2023년 2월 6일, 김원중 의원

나. 회부일자 : 2023년 2월 9일

다. 상정결과 : 【서울특별시의회 제316회 임시회】

- 제3차 문화체육관광위원회(2023.2.28.)상정, 제안설명, 검토보고, 질의 및 답변, 의결(원안가결)

Ⅱ. 제안설명의 요지(김원중 의원)

1. 제안이유

○ 「민원처리에 관한 법률 시행령」 및 「민원인의 위법행위 및 반복민원 대응지침」(행정안전부)의 개정사항을 반영하여 민원조정위원회의 운영을 활성화하고, 민원인의 권익보호를 강화하고자 함.

2. 주요내용

가. 반복민원 및 다수인관련민원에 대하여 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제38조의2에 따라 종결처리 할 수 있도록 함(안 제1조).

나. 다수인관련민원 등의 재심의를 위한 민원조정위원회 회의를 연 1회 이상 개최하도록 함(안 제2조제1항).

다. 다수인관련민원 등의 재심의 시 민원조정위원회의 위원장은 부시장으로 함(안 제3조제1항).

라. 민원조정위원회 회의는 위원장을 포함하여 5명 이상 11명 이하의 위원으로 구성함(안 제6조제1항).

Ⅲ. 검토보고 요지(수석전문위원 주우철)

가. 개정안의 개요

○ 개정안은 「민원처리에 관한 법률 시행령」과 「민원인의 위법행위 및 반복민원 대응지침」(행정안전부)의 개정사항을 반영하여 민원조정위원회 운영을 활성화하고, 반복 민원[1]과 다수인관련민원[2] 등의 종결처리에 관한 사항을 명확히 규정하고자 발의되었음.

---

1) **「민원 처리에 관한 법률」 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 종결처리할 수 있다.

2) **「민원 처리에 관한 법률」 제2조(정의)** 6. “다수인관련민원”이란 5세대(世帶) 이상의 공동이해와 관련되어 5명 이상이 연명으로 제출하는 민원을 말한다.

나. 개정안의 주요 내용

(1) 반복 민원 및 다수인관련민원의 종결처리(안 제1조 및 제2조제1항)

○ 개정안은 반복 민원과 다수인관련민원 등(이하 다수인관련민원등)에 관한 민원조정위원회의 심의와 종결처리에 관한 사항을 규정하기 위해 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제38조의2를 추가하고, 종결처리된 후 다시 접수된 민원에 대한 사항을 매년 1회 이상 의무적으로 심의하도록 하고 있음.

「민원 처리에 관한 법률 시행령」
제38조의2(다수인관련민원 등에 관한 민원조정위원회의 심의) ① 민원조정위원회는 다수인관련민원과 법 제23조제1항에 따라 종결처리된 후 다시 접수된 민원(이하 이 조에서 "다수인관련민원등"이라 한다)에 관한 사항을 매년 1회 이상 심의해야 한다.

○ '다수인관련민원'이란 5세대(世帶) 이상의 공동이해와 관련되어 5명 이상이 연명으로 제출하는 민원으로 이해관계가 첨예할 경우 민원 해결이 용이하지 않아 장기 미해결 민원으로 남아 있거나, 행정수요의 다양화로 부서 간의 경계가 명확하지 않아 해당 민원의 처리부서 지정에 어려움이 있어 왔음.

○ 기존 조례는 단순한 자문회의체 성격을 가지는 민원조정위원회 구성과 기능(시행령 제38조)만을 규정하고 있어 다수인관련민원등에 대한 해소·방지 대책을 심의하는 것 외에 실질적인 조치를 하는 것에는 한계를 보여 왔음.

○ 「민원인의 위법행위 및 반복민원 대응지침」(행정안전부)에 따르면 2017년부터 2021년까지 5년 간 반복 민원에 대한 종결 처리 건수는 7.9배 증가하였고, 종결 처리에도 불구하고 민원인이 이를 수용하지 않고 동일한 민원을 제기하여 사실상 종결되지 않은 민원은 8.7배 증가하였음.

< 반복민원의 종결건수 및 추가민원 제기건수 >

연도	종결건수	추가제기건수	비고
2017	6,959	626	·종결건수 7.9배 증가 ·추가제기 8.7배 증가
2018	19,002	1,422	
2019	24,780	1,472	
2020	70,011	3,702	
2021	54,757	5,416	

○ 서울시의 경우 전체 민원건수는 감소 추세인 것에 반해 반복 민원과 다수인관련민원은 2020년 대비 큰 폭으로 증가한 수치를 보였으며, 동 조례가 1989년 5월에 제정되었음에도 불구하고 민원조정위원회는 2021년과 2022년에 각 1회씩 총 2회 실시하는 것에 그쳐 이를 활성화 할 수 있는 규정이 필요한 상황임.

< 서울시 반복 민원 및 다수인관련민원 접수건수 >

(단위 : 건, 명)

구분	총 민원접수	반복·다수인관련민원 접수				
		계 (A+B)	반복민원		다수인관련민원	
			반복민원수	반복민원 종결건수(A)	접수건수(B)	연명 인원수
2020년	676,710	800(0.1%)	52	677	123	128,876
2021년	456,204	12,779(2.8%)	332	12,547	232	247,206
2022년	338,281	7,445(2.2%)	244	7,309	136	94,591

< 서울시 민원조정위원회 개최 실적 >

구분	개최일	안건수	안건명
2020년도 이전	개최실적 없음		
2021년도	2021.8.30.	2건	·폭언·폭행 등 특이민원에 대한 대응방안 ·민원담당업무 칭찬공무원 선정
2022년도	2022.8.24.	4건	·2022년도 상반기 민원처리 실태보고 ·안전한 민원실 환경조성 계획 등

○ 따라서 다수인관련민원등에 대하여 민원조정위원회의 심의를 거치고, 민원조정위원회 회의의 개최 의무를 부과한 개정안은 시민의 의견을 적극 경청함과 동시에 해당 민원에 대한 조정·종결 절차의 실효성을 제고할 수 있다는 측면에서 타당성이 인정됨.

⑵ 지도·감독등 민원조정위원회 구성(안 제3조제1항)

○ 개정안은 개정된 시행령에 따라 다수인관련민원등이 같은 사유로 다시 접수되어 재심의하는 경우 위원장을 민원업무 소관 부시장으로 상향 조정함으로써 민원조정위원회의 결정사항에 대한 책임성을 강화하고, 향후 동일 사안이 반복될 경우 심의를 생략하고 종결처리할 수 있는 근거를 마련하고자 함.

○ 현행 조례에서 다수인관련민원등이 거부될 경우 반복적으로 민원을 제기하는 것 이외에 민원인의 권리를 구제할 수 있는 수단은 없으며, 민원처리부서 역시 이를 해소할 수 있는 대책이 없어 양자 모두에게 비효율적인 양상이 지속적으로 발생하고 있는 실정임.

○ 따라서 개정안에 따라 지도·감독등 민원조정위원회가 운영될 경우 민원인은 권리 구제를 위한 추가적인 수단을 확보할 수 있게 되며, 민원처리부서는 부시장이 위원장인 민원조정위원회의 의결에 따라 다수인관련민원등을 처리할 수 있으므로 그 처리결과에 대한 책임성을 높일 수 있어 개정안은 타당하다고 할 수 있음.

(3) 민원조정위원회 회의의 구성 등(안 제6조 및 제7조)

○ 개정안은 민원조정위원회 위원 구성을 기존 '7명' 에서 '5명 이상 11명 이하' 로 개정하고, 재적위원 과반수 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결하도록 규정하여 사안에 따른 신축적 운영이 가능하게 하고 있음.

○ 민원조정위원회가 다수인관련민원등을 심의할 경우 단순한 자문위원회 기능을 넘어 화해나 조정과 유사한 종결처리 기능을 가지게 됨.

○ 또한 심의 안건 유형에 따라 위원 구성을 달리 할 수 있도록 한 것은 위원회의 신축성 있는 운영에 기여하는 장점이 있으므로 구성 인원을 확대하는 동 개정안은 타당하다고 할 수 있음.

○ 이와 더불어 개정안은 종결처리된 민원이 같은 사유로 재접수되어 재심의하는 경우 '민원업무 소관 부시장' 을 위원장으로 하고, 해당 위원회에는 기존 위원회의 위원장을 위원에서 제외하도록 하고 있음.

○ 이는 상급 민원조정위원회의 결정이 기존 위원회의 결정으로부터 독립하여 공정성과 객관성 있는 심의를 보장하기 위한 조치로 보임.

시의회 의안 처리현황 관리카드

의안번호 499 서울특별시 민원조정위원회 조례 일부개정조례안

발의	제 안 자	제안일자	소관 상임위
	김원중 의원	2023.02.06	문화체육관광위원회

주요내용	○ 「민원처리에 관한 법률 시행령」 및 「민원인의 위법행위 및 반복민원 대응지침」 (행정안전부)의 개정사항을 반영하여 민원조정위원회의 운영을 활성화하고 민원인의 권익보호를 강화하고자 함 - 다수인관련민원 관련사항 등 민원조정위원회 연 1회이상 의무 개최(안 제2조제1항) - 위원회 재심의시 위원장을 민원업무소관 부시장으로 함(안 제3조제1항) ※ 재심의가 아닌 경우 위원장 : 민원업무 소관 국장 - 위원구성을 현 7명에서 5명이상 11명이하로 인원 변경(안 제6조제1항)
추진경과	2023.02.06. 의원발의
부서 검토의견	원안가결(◯) / 수정가결 ( ) / 부결( ) / 보류( )
쟁점사항 (의회동향, 문제점 등)	○ 「민원처리에 관한 법률 시행령」 개정(시행일 '23.1.1)에 따른 조례반영으로 특별 쟁점사항 없음 ※ 위원회 개정관련 조직담당관 검토의견 - 개별 위원회 운영에 관한 개정사항으로 별도의견 없음
대응방안	○ 개정조례안에 대해 쟁점사항이 없으므로 원안 가결되도록 추진
상임위 처리결과	○ 상임위 안건처리 후 작성
향후계획	○ 상임위 안건처리 후 작성

담당부서	민원담당관	팀장	장정호(☎2133-6462)	담당	박근호(☎2133-6464)

Ⅳ. 질의 및 답변요지 : 「없음」

Ⅴ. 심사결과 : 원안가결

(재적위원 9명, 참석위원 7명, 참석위원 전원찬성)

Ⅵ. 소수의견 요지 : 「없음」

Ⅶ. 기타 필요한 사항 : 「없음」

서울특별시 민원조정위원회 조례 일부개정조례안

(김원중 의원 발의)

의안 번호	499

발 의 년 월 일 : 2023년 02월 06일
발 의 자 : 김원중 의원(1명)
찬 성 자 : 강석주, 김경훈, 김규남, 김동욱, 김영철, 김용일, 김용호, 김원태, 김재진, 김지향, 김춘곤, 김태수, 김형재, 남궁역, 남창진, 문성호, 민병주, 박영한, 박칠성, 박환희, 성흠제, 아이수루, 유정인, 유정희, 윤기섭, 이봉준, 이상욱, 이성배, 이원형, 이종태, 임만균, 최민규, 한ㆍ신, 허ㆍ훈, 홍국표 의원(35명)

1. 제안이유

○ 민원처리에 관한 법률 시행령 및 민원인의 위법행위 및 반복민원 대응지침 (행정안전부)의 개정사항을 반영하여 민원조정위원회의 운영을 활성화하고, 민원인의 권익보호를 강화하고자 함.

2. 주요내용

가. 반복민원 및 다수인관련민원에 대하여 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제38조의2에 따라 종결처리 할 수 있도록 함(안 제1조).

나. 다수인관련민원 등의 재심의를 위한 민원조정위원회 회의를 연 1회 이상 개최하도록 함(안 제2조제1항).

다. 다수인관련민원 등의 재심의 시 민원조정위원회의 위원장은 부시장으로 함(안 제3조제1항).

라. 민원조정위원회 회의는 위원장을 포함하여 5명 이상 11명 이하의 위

3. 참고사항

가. 관계법령 : 민원 처리에 관한 법률
민원 처리에 관한 법률 시행령

나. 예산조치 : 비용추계 미첨부 사유서 참조

다. 기타 : 신 구조문 대비표

서울특별시조례 제　　호

서울특별시 민원조정위원회 조례 일부개정조례안

서울특별시 민원조정위원회 조례 일부를 다음과 같이 개정한다.

제1조 중 "「민원 처리에 관한 법률」 제34조 및 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제38조"를 "「민원 처리에 관한 법률」(이하 "법"이라 한다) 제34조, 「민원 처리에 관한 법률 시행령」(이하 "시행령"이라 한다) 제38조 및 제38조의2"로 한다.

제2조제1항 각 호 외의 부분 중 "심의한다"를 "심의하되, 다수인관련민원과 법 제23조제1항에 따라 종결처리된 후 다시 접수된 민원에 관한 사항은 연 1회 이상 심의하도록 한다"로 하고, 같은 항 제3호 중 "「민원 처리에 관한 법률」 제32조제3항제4호"를 "법 제32조제3항제4호"로 하며, 같은 항 제6호 중 "「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제36조제8항"을 "시행령 제36조제8항"으로 한다.

제3조제1항에 단서를 다음과 같이 신설한다.

다만, 시행령 제26조에 따라 위원회의 심의를 거쳐 종결된 다수인관련민원 및 법 제23조제1항에 따라 종결처리된 민원이 같은 사유로 다시 접수되어 재심의하는 경우에는 민원업무 소관 부시장으로 한다.

제6조제1항 중 "7명"을 "위원장을 포함하여 5명 이상 11명 이하"로 하고, 같은 조에 제3항을 다음과 같이 신설한다.

③ 제3조 단서에 의한 민원업무 소관 부시장이 위원장이 되는 위원회에는 기위원회 위원장은 위원이 되지 아니한다.

제7조제2항 중 “위원 4명 이상”을 “재적위원 과반수”로 한다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

신·구조문대비표

현 행	개 정 안
제1조(목적) 이 조례는 「민원 처리에 관한 법률」 제34조 및 「민원처리에 관한 법률 시행령」 제38조의 규정에 의하여 서울특별시의 시정에 관련된 민원사항을 심의·조정하여 처리방안을 제시하거나 대화를 통하여 원만히 해결하기 위한 서울특별시 민원조정위원회의 구성·기능 및 운영 등에 관하여 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.	제1조(목적) ------- 「민원 처리에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제34조, 「민원 처리에 관한 법률 시행령」(이하 “시행령”이라 한다) 제38조 및 제38조의2----------.
제2조(기능) ① 서울특별시 민원조정위원회(이하 “위원회”라 한다)는 다음 각 호의 사항을 심의한다.	제2조(기능) ① ---------- 심의하되, 다수인관련민원과 법 제23조제1항에 따라 종결처리된 후 다시 접수된 민원에 관한 사항은 연 1회 이상 심의하도록 한다.
1.·2. (생 략)	1.·2. (현행과 같음)
3. 민원처리 주무부서의 법규적용의 타당성 여부와 「민원 처리에 관한 법률」 제32조제3항제4호에 따른 재심의	3. ---------- 법 제32조제3항제4호----------

4.·5. (생 략)	4.·5. (현행과 같음)
6. 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제36조제8항에 따라 상정된 복합민원	6. 시행령 제36조제8항---------- ---------- --------
7. (생 략)	7. (현행과 같음)
② (생 략)	② (현행과 같음)
제3조(구성) ① 위원장은 서울특별시 민원업무 소관 국장으로 한다. <단서 신설>	제3조(구성) ① ---------- ----------. 다만, 시행령 제26조에 따라 위원회의 심의를 거쳐 종결된 다수인 관련민원 및 법 제23조제1항에 따라 종결처리된 민원이 같은 사유로 다시 접수되어 재심의하는 경우에는 민원업무 소관 부시장으로 한다.
② (생 략)	② (현행과 같음)
제6조(회의의 구성) ① 위원회의 회의는 민원사항에 따라 7명의 위원으로 구성한다.	제6조(회의의 구성) ① ---------- ---------- 위원장을 포함하여 5명 이상 11명 이하---------.
② (생 략)	② (현행과 같음)
<신 설>	③ 제3조 단서에 의한 민원업무 소관 부시장이 위원장이 되는 위원회에는 기위원회 위원장은 위원이 되지 아니한다.

제7조(회의의 소집 등) ① (생 략)	제7조(회의의 소집 등) ① (현행과 같음)
② 위원회의 회의는 위원 4명 이상의 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.	② ---------- 재적위원 과반수----------.
③·④ (생 략)	③·④ (현행과 같음)

문서번호	2023020100000014

미첨부사유서(1호)

요 청 인 : 김원중 의원	담 당 : 오희선 과장 이정수 팀장 류동균 주무관
접 수 일 : 2023.02.01.	
회 신 일 : 2023.02.02.	내용문의 : 02-2180-7952

서울특별시 민원조정위원회 조례 일부개정조례안 비용추계 미첨부 사유서

목 차

1. 비용발생 요인

2. 미첨부 근거 규정

3. 미첨부 사유

4. 작성자

서울특별시의회 사무처 재정분석담당관
Seoul Metropolitan Council

1. 비용발생 요인

○ 서울특별시 민원조정위원회 조례 일부개정조례안 제6조 제1항, 안 제7조 제1항에따라 현재 운영중인 민원조정위원를 활성화 함에따라 추가 비용 발생

2. 미첨부 근거 규정

○ 「서울특별시 의안의 비용 추계에 관한 조례」 제3조제2항

3. 미첨부 사유

가. 예상되는 비용이 연평균 5억원 미만(제3조제1항제1호)

○ 추계의 전제

- 안 제6조 제1항에따라 기존 7명에서 민원조정위원회 위원이 11명인 것으로 함(4명 추가 인원에 대하여만 추계)
- 안 제7조 제1항과 민원조정위원회의 활성화 취지에따라 현재 연 1회 개최하는 것을 분기별로 개최(3회 추가 개최)함을 전제로 비용을 추계함
- 비용은 2024년부터 발생하고 추계기간 이후에도 계속 발생
- 물가상승률 미반영

나. 상세 비용추계 결과

○ 총 비용(합계) ≒ 33,550천원(연평균 6,710천원)

(단위 : 천원)

구분 \ 연도		1차년도 (2024년)	2차년도 (2025년)	3차년도 (2026년)	4차년도 (2027년)	5차년도 (2028년)	합 계
세입	-	-	-	-	-	-	-
	소계(a)	-	-	-	-	-	-
세출	민원조정위원회 구성 (안 제6조 제1항 등)	6,710	6,710	6,710	6,710	6,710	33,550
	소계(b)	6,710	6,710	6,710	6,710	6,710	33,550
총비용(b-a)		6,710	6,710	6,710	6,710	6,710	33,550

○ 서울시 민원조정위원회 총 운영비 ≒ 33,550천원

- 산출방식 : 연간(2024~2028) 비용의 합산 : 6,710천원×5년
- 연간 위원회 운영비 ≒ 연간 위원회 참석수당 + 연간 위원회 업무추진 경비
  ≒ 5,600천원 + 1,110천원
  ≒ 6,710천원

· 연간 위원회 참석수당 =[추가 위원수 ×1인당 회의참석 수당 × 1년간 회의개최 횟수(기추진회의에 인원추가)] +[추가 위원수 ×1인당 회의참석 수당 × 1년간 회의개최 횟수(개최회의수 추가)]
= (4명 × 200천원 × 1회) +(8명 × 200천원 × 3회)
= 800천원 + 4,800천원 = 5,600천원

※ 참석수당 지급기준은 「2023년도 서울시 예산편성 잠정기준」에 따라 2시간 초과 200천원 적용

※ 수당 비지급대상을 안 제3조제 1항 등에따라 내부 공무원인 부시장, 행정국장, 시의원 등 3인으로 가정함

· 연간 업무추진 경비 = [추가 위원 수 × 1인당 업무추진비 단가 × 연간 회의 개최 횟수(기추진회의에 인원추가)] +[추가 위원 수 × 1인당 업무추진비 단가 × 연간 회의 개최 횟수(개최회의수 추가)]
= (4명 × 30천원 × 1회) +(11명 × 30천원 × 3회)
= 120천원 + 990천원
= 1,110천원

※ 1인당 업무추진경비 단가는 「부정청탁 및 금품 등 수수의 금지에 관한 법률 시행령」 제17조(사교·의례 등 목적으로 제공되는 음식물·경조사비 등의 가액 범위) [별표1] 음식물 경조사비 선물 등의 가액 범위(제17조 관련)에 따라 30천원 수준으로 적용

4. 작성자

시의회사무처 재정분석담당관
담 당 관 오희선
추계세제팀장 이정수
주 무 관 류동균
☏ 02-2180-7952
e-mail : rooster72@seoul.go.kr