

서울특별시 민원조정위원회 조례 일부개정조례안

검 토 보 고

1. 회부경위

- 가. 의안번호 : 제499호
- 나. 발 의 자 : 김원중 의원(찬성자 35명)
- 다. 발의일자 : 2023년 2월 6일
- 라. 회부일자 : 2023년 2월 9일

2. 제안이유

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

3. 주요내용

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

4. 참고사항

- 가. 관계법령 : 「민원 처리에 관한 법률」
「민원 처리에 관한 법률 시행령」
- 나. 예산조치 : 비용추계서 미첨부사유서 참조
- 다. 기 타 : 신·구조문 대비표

5. 검토의견(수석전문위원 주우철)

가. 개정안의 개요

- 개정안은 「민원처리에 관한 법률 시행령」과 「민원인의 위법행위 및 반복민원 대응지침」(행정안전부)의 개정사항을 반영하여 민원조정위원회 운영을 활성화하고, 반복 민원¹⁾과 다수인관련민원²⁾ 등의 종결처리에 관한 사항을 명확히 규정하고자 발의되었음.

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

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(世帯) 이상의 공동이해와 관련되어 5명 이상이 연명으로 제출하는 민원을 말한다.

「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 다수인 관련민원과 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.

(2) 지도·감독등 민원조정위원회 구성(안 제3조제1항)

- 개정안은 개정된 시행령에 따라 다수인관련민원등이 같은 사유로 다시 접수되어 재심의하는 경우 위원장을 민원업무 소관 부서장으로 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 부서장이 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 신속적 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 신속성 있는 운영에 기여하는 장점이 있으므로 구성 인원을 확대하는 등 개정안은 타당하다고 할 수 있음.
- 이와 더불어 개정안은 종결처리된 민원이 같은 사유로 재접수되어 재심의하는 경우 '민원업무 소관 부서장' 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.

의안번호
499

서울특별시 민원조정위원회 조례 일부개정조례안

발 의	제 안 자	제안일자	소관 상임위		
	김원중 의원	2023.02.06	문화체육관광위원회		
주요내용	<ul style="list-style-type: none"> ○ 「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 부서장으로 함(안 제3조제1항) <ul style="list-style-type: none"> ※ 재심의가 아닌 경우 위원장 : 민원업무 소관 국장 - 위원구성을 현 7명에서 5명이상 11명이하로 인원 변경(안 제6조제1항) 				
추진경과	2023.02.06. 의원발의				
부 서 검토의견	원안가결(○) / 수정가결 () / 부결() / 보류()				
쟁점사항 (의회동향, 문제점 등)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 「민원처리에 관한 법률 시행령」 개정(시행일 '23.1.1)에 따른 조례반영으로 특별 쟁점사항 없음 ※ 위원회 개정관련 조직담당관 검토의견 <ul style="list-style-type: none"> - 개별 위원회 운영에 관한 개정사항으로 별도의견 없음 				
대응방안	○ 개정조례안에 대해 쟁점사항이 없으므로 원안 가결되도록 추진				
상 임 위 처리결과	○ 상임위 안건처리 후 작성				
향 후 계 획	○ 상임위 안건처리 후 작성				
담당부서	민원담당관	팀장	장정호(☎2133-6462)	담당	박근호(☎2133-6464)