

● 제328회 ●  
서울특별시의회(임시회)  
제1차 운영위원회

서울특별시의회 민원처리에 관한 조례 일부개정조례안  
검 토 보 고 서

2025. 3. 6.

운 영 위 원 회  
수 석 전 문 위 원

# **[서울특별시의회 민원처리에 관한 조례 일부개정조례안]**

## I. 조례안 개요

### 1. 제안자 및 제안경과

- 가. 제안자 : 성흠제 의원(찬성의원 25명)
- 나. 제안일 : 2025. 2. 3.
- 다. 회부일 : 2025. 2. 6.
- 라. 의안번호 : 2396

### 2. 제안이유 및 주요내용

#### 가. 제안이유

- 서울시의회는 시민의 목소리를 현장에서 듣고 고충을 해결하기 위해 한 개의 팀 단위로 운영되었던 현장민원팀을 3팀 체제의 별도 조직인 현장민원담당관으로 승격하여 운영하고 있어 민원처리 중요성이 증대되고 있음.
- 민원은 대부분 개인정보에 관련된 내용이 포함되고 민원 처리의 목적 외의 용도로 사용되지 않는 경우가 있을 수 있어 민원인의 권리나 이익을 침해하지 않게 노력할 필요가 있기 때문에 관련 조례를 일부 개정하고자 함.
- 또한, 민원 처리 공무원을 보호하기 위해 민원 응대 과정에서 폭언·폭행 등 악성 민원의 위협으로부터 담당자를 보호하는 환경을 조성하고자 민원 처리 불수리 사항을 추가 함.

## 나. 주요내용

- 민원 접수 편의를 위해 의회신문고를 통한 접수 내용을 신설함. (안제3조의4항 신설)
- 민원인 개인정보 보호를 위한 내용을 확대함(안 제3조의5항 및 9조의1항).
- 민원 담당 공무원 보호를 위해 민원인이 정당하지 아니한 민원을 제기한 경우 불수리 처리가 가능한 내용을 신설함(안 제4조의1항제8호 신설).

## 3. 참고사항

가. 관계법령 : 「민원 처리에 관한 법률」

나. 예산조치 : 해당사항 없음(비용추계 비대상사유서 별첨)

다. 기타사항

### 1) 입법예고

가) 예고기간 : 2025. 2.11. ~ 2025. 2.15.

나) 예고결과 : 없음

### 2) 소관부서 의견조회 : 수정동의

## II. 검토의견 (수석전문위원 최현재)

### 1 개정안의 개요 및 취지

- 개정안은 민원인의 민원 신청 편의를 위해 서울특별시의회 전자민원 창구인 ‘의회신문고’ 운영 근거를 마련하고, 민원인 등의 정보보호 강화와 민원 담당 공무원 보호를 위해 폭언·폭행 등 악성 민원을 민원 불수리 사항으로 추가하고자 발의되었음.

### 2 서울특별시의회 민원 현황

- 서울특별시의회는 의회에 제출되는 민원을 신속·정확히 처리함으로써 시민의 권익 보호와 증진에 이바지할 목적으로 「서울특별시의회 민원 처리에 관한 조례」를 제정·시행 중임(2018. 7.19. 제정).
- 이어 제11대 후반기 서울특별시의회는 시민들의 목소리를 현장에서 직접 듣고 해결하기 위해 기존 정책지원담당관 산하의 1팀 단위로 운영되던 민원 조직을 1담당관 3팀 체제<sup>1)</sup>로 대폭 확대 개편함(2025.1.1.).
- 이번 개편으로 의회는 시민들의 민원창구를 일원화해 민원 접근성을 더욱 강화시키고, 민원현장 조사를 통해 시민들의 다양한 의견을 직접 청취를 도모할 계획임.
- 개편된 현장민원담당관의 주요 업무는 ▶의회 민원처리 업무계획 수립, ▶각종 민원의 접수·처리·사후관리, ▶현장 실태조사 및 모니터링, ▶민원 관련 법령 개정 등임.
- 최근 3년간 의회에 접수된 민원현황은 총 6,507건 이며, 홈페이지(6,024건),

1) 현장민원담당관(현장민원총괄팀, 행정민원팀, 기술민원팀)

우편(243건), 직접방문(122건) 등의 순으로 접수유형별 현황을 보이고 있음.

### <최근 3년간 서울특별시의회 민원 접수유형별 현황>

연도별	합 계	홈페이지	우 편	직접방문	전 화	기 타	비 고 (일반/의원)
합 계	6,507	6,024	243	122	14	104	6,137/370
'24년	1,197	1,081	26	43	-	47	1,130/67
'23년	3,923	3,788	65	53	5	12	3,722 /201
'22년	1,387	1,155	152	26	9	45	1,285/102

## 3 조문별 검토

### (1) 의회 민원 접수 및 관리(안 제3조)

- 안 제3조는 의회 사무처장에게 민원인의 민원신청 편의를 위해 의회 홈페이지 내 민원처리시스템인 ‘의회신문고’를 운영하고(제4항), 민원 관련 개인정보 등이 누설되거나 민원처리 목적 외 용도로 사용되지 않도록 규정하고 있음(제5항).

### <신구조문 대비표>

현 행	개 정 안
제3조(민원 접수 및 관리) ① ~ ③ (생략) <신 설>	제3조(민원 접수 및 관리) ① ~ ③ (현행과 같음)
<신 설>	④ 사무처장은 시민의 민원신청 편의를 위하여 서울특별시의회 홈페이지 내 의회신문고를 운영할 수 있다.
	⑤ 사무처장은 민원 처리와 관련하여

알게 된 민원의 내용과 민원인 및 민원의 내용에 포함되어 있는 특정인의 개인정보 등이 누설되지 아니하도록 필요한 조치를 강구하여야 하며, 수집된 정보가 민원 처리의 목적 외의 용도로 사용되지 아니하도록 하여야 한다.

- 이는 현재 의회가 조례상 근거 없이 전자민원창구인 ‘의회신문고’를 운영하고 있으므로, 시민들의 민원 접수 편의를 위해 자치법규에 ‘의회신문고’의 명확한 운영 근거를 마련하려 실효성과 지속성 등을 확보하려는 것으로 보임.
- 또한, 민원인의 권리나 이익이 침해되지 않도록 사무처장에게 민원을 처리하는 데 있어서 개인정보의 유출과 수집된 정보의 민원 처리 목적 외의 용도로 사용되는 것을 방지하는데 필요한 조치를 취하도록 하는 것임.
- 민원 처리에 관한 기본적인 사항을 규정하고 있는 「민원 처리에 관한 법률」(이하 “법”)은 행정기관의 장에게 민원인이 기관을 직접 방문하지 않고도 인터넷을 통하여 민원을 신청·접수할 수 있는 전자민원창구를 구축·운영할 수 있도록 하고 있음(제12조의2).
- 이에 의회는 의회 홈페이지에 전자민원창구인 온라인 U-신문고를 개설(2010.10.19.)하여 현재 ‘의회신문고’로 개편하여 관리 운영 중임에 따라 개정안과 같이 조례로 해당 사업의 근거를 명확히 함으로써 의회 민원 서비스를 체계적·효율적으로 관리할 수 있게 될 것으로 기대됨.
- 또한, 법에서 행정기관의 장에게 민원 처리와 관련하여 알게 된 민원의 내용과 개인정보 등이 누설되지 않도록 하고, 수집된 정보가 민원 처리 외의 용도로 사용되지 않도록 정보보호의 의무를 규정하고 있다는 점에서

개정안과 같이 사무처장에게 민원 관리 측면에서 정보보호 의무를 규정하는 것은 타당함.

- 다만, 개정안의 ‘의회신문고’ 용어의 경우 조례 전반에서 개념상 중요한 용어임에도 별도로 정의하고 있지 않으므로, 조례 규정 내용에 대한 이해와 인식을 더 쉽게 할 수 있도록 조문에서 괄호로 표시하여 정의하고, 약칭(제2조, 서울특별시의회→의회)과 ‘의회신문고’ 용어 사용 등에 따른 개정안의 표현 방식을 일부 수정할 필요가 있음.

<수정의견>

현행	개정안	수정의견
<p>제3조(민원 접수 및 관리)</p> <p>① ~ ③ (생략)</p> <p>&lt;신설&gt;</p> <p>&lt;신설&gt;</p>	<p>제3조(민원 접수 및 관리)</p> <p>① ~ ③ (현행과 같음)</p> <p>④ 사무처장은 시민의 민원신청 편의를 위하여 서울특별시의회 홈페이지 내 의회신문고를 운영할 수 있다.</p> <p>⑤ 사무처장은 민원 처리와 관련하여 알게 된 민원의 내용과 민원인 및 민원의 내용에 포함되어 있는 특정인의 개인정보 등이 누설되지 아니하도록 필요한 조치를 강구하여야 하며.</p>	<p>제3조(민원 접수 및 관리)</p> <p>① ~ ③ (개정안과 같음)</p> <p>④ 사무처장은 시민의 민원 신청 편의를 위하여 의회 홈페이지에 의회신문고(인터넷을 통하여 민원을 신청·접수받아 처리할 수 있는 정보시스템을 말한다)를 운영할 수 있다.</p> <p>⑤ (개정안과 같음)</p>

<p>제7조(처리결과 통지) ① · ② (생략) ③ 인터넷으로 접수된 민원은 처리결과를 인터넷에 게재함으로써 민원인에게 통지한 것으로 본다.</p>	<p><u>수집된 정보가 민원 처리의 목적 외의 용도로 사용되지 아니하도록 하여야 한다.</u></p> <p>제7조(처리결과 통지) ① · ② (현행과 같음) ③ <u>서울특별시의회 홈페이지 내 의회신문고로</u>----- 의회신문고에 ----- ----- -----.</p>	<p>제7조(처리결과 통지) ① · ② (개정안과 같음) ③ <u>의회신문고로</u>----- 의회신문고에 ----- -----.</p>
--	--	--

(2) 의회 민원 불수리 사항(안 제4조제1항제8호 신설)

- 안 제4조제1항제8호는 민원 담당 공무원의 보호를 위해 민원인이 민원 처리 담당자에게 폭언·폭행 및 목적이 정당하지 아니한 민원을 제기하여 신체적·정신적 피해를 발생시킬 우려가 있는 경우를 민원 불수리 사항으로 신설하려는 것임.

<신구조문 대비표>

현행	개정안
<p>제4조(불수리 사항) ① 사무처장은 민원의 내용이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 때에는 이를 수리하지 아니한다.</p> <p>1. ~ 7. (생략)</p> <p>&lt;신설&gt;</p>	<p>제4조(불수리 사항) ①</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----.</p> <p>1. ~ 7. (현행과 같음)</p> <p>8. <u>민원인이 민원 처리 담당자에게 폭언·폭행 및 목적이 정당하지 아</u></p>

<p>② 사무처장은 제1항제1호부터 제6호까지 해당하는 민원에 대하여는 그 취지를 민원인에게 통지하며, <u>제1항제7호</u>의 경우에는 이를 폐기한다.</p>	<p><u>니한 민원을 제기하여 신체적·정신적 피해를 발생시킬 우려가 있는 경우</u></p> <p>② 사무처장은 제1항제1호부터 제6호까지 해당하는 민원에 대하여는 그 취지를 민원인에게 통지하며, <u>제1항제7호 및 제8호</u>의 경우에는 이를 폐기한다.</p>
--	---

- 이는 그동안 민원인의 폭언, 폭행, 위협 등으로 인하여 민원처리 담당자의 정신적 스트레스, 우울증, 자살이 지속적으로 발생함에 따라 민원처리 담당자에 대한 보호조치를 마련하려는 것임.
- 법 또한 민원인의 폭언·폭행, 반복민원 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위한 조치를 하도록 개정(2022.1.11.)되었고, 정부도 범정부 TF를 구성해 ‘악성민원 방지 및 민원공무원 보호 강화 대책’을 수립<sup>2)</sup>하여 시행 중에 있는 점을 고려하면 개정안의 입법취지는 타당함.
- 다만, 법은 민원 처리의 예외로 ▶고도의 정치적 판단을 요하거나 국가기밀 또는 공무상 비밀, ▶수사, 재판 및 형집행에 관한 사항 또는 감사원의 감사가 착수, ▶행정심판, 행정소송, 헌법재판소의 심판, 감사원의 심사청구, 그 밖에 다른 법률에 따라 불복구제절차가 진행, ▶법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항 등으로 한정하여 규정하고 있음<sup>3)</sup>.

2) 악성민원 방지 및 민원공무원 보호 강화 대책(관계부처 합동, 2024.5).

3) 제21조(민원 처리의 예외) 행정기관의 장은 접수된 민원(법정민원을 제외한다. 이하 이 조에서 같다)이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 민원을 처리하지 아니할 수 있다. 이 경우 그 사유를 해당 민원인에게 통지하여야 한다.

1. 고도의 정치적 판단을 요하거나 국가기밀 또는 공무상 비밀에 관한 사항
2. 수사, 재판 및 형집행에 관한 사항 또는 감사원의 감사가 착수된 사항
3. 행정심판, 행정소송, 헌법재판소의 심판, 감사원의 심사청구, 그 밖에 다른 법률에 따라 불복구제절차가 진행 중인 사항

- 따라서 민원 불수리 사항을 법령과 달리 조례로 임의대로 규정하는 것은 법 체계상 바람직하지 않을 수 있음.
- 또한, 개정안의 취지가 악성민원으로부터 민원 처리 담당자에 대한 보호라는 점에서 민원 불수리 사항 조문(제4조)보다 별도의 조를 신설하여 민원 처리 담당자에 보호조치를 강화하는 것을 고려할 필요가 있음.
- 이와 관련한 부서 의견조회 결과에서도 민원처리 공무원 보호 등 별도 조항으로 개정하여 운영하는 것을 제안한 바 있음<sup>4)</sup>.

### (3) 민원내용 활용 규제(안 제9조제1항)

- 안 제9조제1항은 접수된 민원의 내용과 처리 결과를 민원인이 민원 공개를 동의한 경우에만 위원회와 해당지역 의원에게 알려줘 의정활동에 참조·활용될 수 있도록 하려는 것임.

<신구조문 대비표>

현 행	개 정 안
제9조(민원내용 활용) ① 의장은 접수된 민원의 내용과 처리 결과를 위원회 및 해당지역 의원에게 알려주어 의정활동에 참조·활용할 수 있도록 한다.	제9조(민원내용 활용) 의장은 접수된 민원의 내용과 처리 결과를 <u>민원인</u> 이 민원 공개를 동의한 경우에만 <u>위원회</u> 및 해당지역 의원에게 알려주어 의정활동에 참조·활용할 수 있도록 한다.
②·③ (생략)	②·③ (현행과 같음)

4. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항  
 5. 판결·결정·재결·화해·조정·중재 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항  
 6. 감사원이 감사위원회결의 결정을 거쳐 행하는 사항  
 7. 각급 선거관리위원회의 의결을 거쳐 행하는 사항  
 8. 사인 간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항  
 9. 행정기관의 소속 직원에 대한 인사행정의 행위에 관한 사항  
 4) 서울특별시의회 민원처리에 관한 조례 일부개정조례안 의회사무처 검토의견서 참조 (2025.3.6.).

- 이는 현행 조례가 민원인의 동의 없이 관련 민원을 공유할 수 있도록 규정하고 있어, 「민원 처리에 관한 법률」과 「개인정보 보호법」 등에서 정하고 있는 개인정보보호 의무를 위반할 수 있는 사항을 해소하려는 입법조치임.
- 따라서 개정안은 상위법령의 위반 사항을 개선하고, 민원인의 개인정보 보호와 권리 증진을 위해 바람직한 조치로 판단됨.

#### 4 종합의견

- 개정안은 민원인의 민원 편의를 위해 ‘의회신문고’의 운영 근거를 마련하고, 민원인 등의 정보보호 강화와 민원 담당 공무원 보호를 위해 악성 민원에 대한 대응 조치를 마련하고 있음.
- 이를 통해 민원인의 개인정보 보호는 물론 악성민원으로부터 민원처리 담당자를 보호할 수 있어 효율적인 민원 업무처리가 가능할 것으로 기대됨.
- 다만, 개정안 전반에서 사용되는 ‘의회신문고’의 용어 정의와 약칭 사용의 오류, 법령의 위임없이 추가된 민원 불수리 사항 등에 대한 일부 수정이 필요할 것으로 보임.

담당 연락처

02-2180-7688