

구미시 민원실의 설치 및 운영에 관한 조례안



구 미 시

구미시 민원실의 설치 및 운영에 관한 조례안

의안 번호	
----------	--

제출연월일 : 2023. . .
제출자 : 구미시장

1. 제안이유

「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제8조의3(민원실의 운영) 규정 신설로
민원실의 운영방법이나 시간을 자치단체 조례로 규정하도록 함에 따라
구미시 민원실 운영에 필요한 사항을 조례로 제정하고자 함.

2. 주요내용

- 가. 조례의 목적, 용어의 정의 및 다른 조례와의 관계를 정함(안 제1조~제3조)
- 나. 민원실의 설치 등에 관한 사항(안 제4조)
- 다. 민원실의 휴무 및 운영시간에 관한 사항(안 제5조)
- 라. 민원실의 연장운영에 관한 사항(안 제6조)
- 마. 현장민원실의 설치 및 운영에 관한 사항(안 제7조)
- 바. 민원상담인의 위촉 및 배치에 관한 사항(안 제8조)

3. 조례안 : 붙임

4. 참고사항

가. 관계법령

- 1) 「민원 처리에 관한 법률」 제12조(민원실의 설치)
- 2) 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제8조의3(민원실의 운영)
- 3) 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제9조(민원실)
- 4) 「지방공무원 복무규정」 제2조(근무시간 등)

나. 예산조치 : 해당사항 없음

다. 합 의 : 감사담당관, 정책기획과, 총무과와 합의되었음

라. 기 타 : 해당사항 없음

구미시 민원실의 설치 및 운영에 관한 조례안

제1조(목적) 이 조례는 「민원 처리에 관한 법률 시행령」(이하 “령”이라 한다) 제8조의3 및 제9조에서 위임된 사항과 그 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “민원실”이란 「민원 처리에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제2조제1호에 따른 민원을 처리하기 위해 법 제12조에 따라 민원인에 대한 안내와 상담의 편의를 위해 대면 창구 형태로 설치된 업무 장소를 말하며, 시 직속기관 및 사업소, 읍·면·동 행정복지센터를 포함한다.
2. “전자민원창구”란 법 제12조의2에 따라 행정기관의 장이 인터넷을 통하여 민원을 신청·접수받아 처리할 수 있도록 구축·운영하는 정보시스템을 말한다.
3. “통합전자민원창구”란 법 제12조의2에 따라 행정안전부장관이 전자민원창구의 구축·운영을 지원하거나 각 행정기관의 전자민원창구를 연계하기 위하여 구축·운영하는 정보시스템을 말한다
4. “현장민원실”이란 민원인이 이용하기 편리하도록 행정기관 이외의 장소에 설치·운영하는 민원실을 말한다.

제3조(다른 조례와의 관계) 민원실의 설치 및 운영에 관하여 다른 조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 조례에서 정하는 바에 따른다.

제4조(민원실의 설치 등) ① 구미시장(이하 “시장”이라 한다)은 법 제12조

에 따라 민원실을 설치·운영할 수 있다.

② 시장은 민원인의 편의를 위하여 민원 관련 부서를 통합 배치·운영할 수 있다.

③ 민원실에는 행정실무 경험이 풍부하고 근무태도가 성실한 직원을 배치하여야 하며, 시장이 필요하다고 인정하는 경우에는 관계 기관의 장에게 소속 직원의 파견을 요청할 수 있다.

④ 시장은 원활한 민원 처리를 위하여 적정 인원을 민원실에 배치하여야 한다.

⑤ 시장은 민원실 근무직원에 대한 친절교육을 실시하고, 우수직원에 대한 포상 실시 등 사기진작을 통해 최상의 민원서비스가 제공 될 수 있도록 노력하여야 한다.

제5조(휴무 및 운영시간) ① 민원실의 휴무일은 「관공서의 공휴일에 관한 규정」 제2조 및 제3조에 따른 공휴일과 대체공휴일로 한다.

② 민원실의 운영시간은 「지방공무원 복무규정」 제2조에 따른 근무시간을 준용한다.

제6조(민원실의 연장 운영) ① 시장은 제5조제2항에도 불구하고 민원인의 편의를 위해 특정 업무에 대하여 특정 요일에 민원실을 연장하여 운영할 수 있다.

② 제1항에 따른 연장 운영 시간은 1일 2시간 이내로 한다.

③ 제1항 및 제2항에 따라 민원실을 연장 운영하는 경우에도 시장은 「지방공무원 복무규정」 제2조에 따른 근무시간을 준수해야 하고, 이를 초과하는 경우에는 보상 등의 조치를 취해야 한다.

제7조(현장민원실 등의 설치·운영) ① 시장은 현장민원실을 설치·운영할 수 있다.

② 시장은 설치장소 및 목적 등에 따라 특정한 민원만을 접수·처리하는 방식으로 현장민원실을 운영할 수 있다.

③ 시장은 현장민원실의 외부에 민원실의 설치목적, 운영시간, 처리하는 민원내용 등을 누구나 볼 수 있도록 표시하여야 한다.

제8조(민원상담인 위촉 및 배치) ① 시장은 영 제9조제4항의 규정에 따라 민원인에 대한 안내와 상담을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 행정실무에 관한 지식과 경험이 있는 자를 민원상담인으로 위촉하여 민원실에 배치할 수 있다.

② 민원상담인은 명예직으로 하되 예산의 범위 내에서 활동에 필요한 물품과 실비를 지급할 수 있다.

제9조(시행규칙) 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

관계법령

□ 「민원 처리에 관한 법률」

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

□ 「민원 처리에 관한 법률 시행령」

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.<신설 2022.7.11., 시행 2023.4.1.>

제9조(민원실) ④ 행정기관의 장은 민원인에 대한 안내와 상담을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 행정실무에 관한 지식과 경험이 있는 사람을 민원상담인으로 위촉할 수 있다. 이 경우 민원상담인은 명예직으로 하는 것을 원칙으로 하되, 관계 법령 또는 조례로 정하는 바에 따라 수당 또는 실비를 지급할 수 있다.

□ 「지방공무원 복무규정」

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.

소 관 부 서		민원봉사과
입 안 자	과 장	현 명 숙
	팀 장	김 수 연
	담 당 자	안 숙 진 (480-2803)