고성군 민원실의 설치 및 운영에 관한 조례안

(의안번호 제2588호)

심 사 보 고 서

1. 심사경과

가. 제출일자 및 제출자 : 2023. 03. 10. 고 성 군 수

나. 회 부 일 자 : 2023. 03. 10.

다. 상 정 · 의 결 일 자 : 2023. 03. 20. 기획행정위원회 상정 · 원안가결

2. 제정이유

「민원 처리에 관한 법률 시행령」 개정으로 제8조의3(민원실의 운영)이 신설됨에 따라 위임된 사항과 그 시행에 필요한 사항을 규정하고자 함.

3. 주요내용

가. 조례 제정의 목적 및 정의에 관한 사항(안 제1조, 제2조)

나. 민원실의 설치 등에 관한 사항(안 제4조)

다. 휴무 및 운영시간, 민원인을 위한 편의 제공에 관한 사항(안 제5조, 제6조)

라. 민원실의 연장 운영 및 현장민원실 등의 설치·운영에 관한 사항(안 제7조, 제8조)

4. 참고사항

가. 관계법령: 「민원 처리에 관한 법률」 제12조, 같은 법 시행령 제8조의3
「관공서의 공휴일에 관한 규정」 제2조 및 제3조
「지방공무원 복무규정」 제2조

나. 예산조치: 별도조치 필요 없음

다. 합 의

- 성별영향평가: 해당사항 없음

라. 기 타

1) 입법예고: 고성군 공고 제2023-115호

가) 예고기간: 2023. 1. 20. ~ 2. 10.(21일간)

나) 예고결과: 의견 없음

2) 규제심사: 해당사항 없음

3) 부패영향평가: 해당사항 없음

4) 비용추계 미첨부 사유서: 붙임

5. 본문: 붙임과 같음

6. 전문위원 검토요지

□ 조례 제정의 취지

○ 「민원 처리에 관한 법률」 제12조에 따라 행정기관의 장은 신속한 민원 처리와 안내 및 상담 편의를 제공하기 위해 민원실을 설치할 수 있고, 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제8조의3에서 민원실 운영시간이나 운영 방법을 지방자치단체 조례로 달리 정하도록 함에 따라 민원실 설치 운영에 필요한 사항을 규정하고자 하는 것임.

□ 주요 내용에 대한 검토

○ 조례 제정의 목적 및 정의에 관한 사항(안 제1조, 제2조)

- 입법 목적 명시 및 조례에 사용하는 용어 ‘민원실’, ‘전자민원창구’, ‘통합전자민원창구’, ‘현장민원실’을 정의함.

○ 민원실의 설치 등에 관한 사항(안 제4조)

- 본청, 직속기관, 사업소 등에 민원실을 설치·운영할 수 있도록 규정함.

○ 휴무 및 운영시간, 민원인을 위한 편의 제공에 관한 사항(안 제5조, 제6조)

- 민원실의 휴무일을 「지방공무원 복무규정」 제2조, 「관공서의 공휴일에 관한 규정」 제2조 및 제3조에 근거하여 토요일 및 공휴일과 대체공휴일로 규정함.
- 민원실 1일 운영시간을 09시부터 18시까지로 하고, 점심시간 12시부터 13시까지를 휴무하여 공무원의 휴식권을 보장함.

○ 민원실의 연장 운영 및 현장민원실 등의 설치·운영에 관한 사항(안 제7조, 제8조)

- 특정요일에 민원실을 1일당 2시간 이내로 연장할 수 있도록 규정하여 특정 민원 수요에 대처할 수 있도록 함.
- 행정기관 이외의 장소에 현장민원실을 설치 운영할 수 있도록 규정하여 특정 민원 접수할 수 있도록 함.

□ 종합의견

○ 양질의 민원서비스 제공을 위해서는 민원 공무원의 점심시간 보장이 필요하고 고성군이 2018년 7월부터 민원실 점심시간 휴무제를 전면 시행하여 그동안의 민원불편 사항이 크지 않다는 판단으로 동 제도를 조례에 근거하여 시행하고자 하는 것으로 보임.

○「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제8조의3에서 민원실 운영시간이나 운영 방법을 자치단체 조례로 정하도록 함에 따라 점심시간 운영 및 현장민원실 설치 운영 등 그 시행에 필요한 사항을 정하고자 하는 것으로 상위법령 등 검토 결과 별다른 문제점은 없음.

○ 그러나, 점심시간을 이용할 수밖에 없는 직장인과 교통 불편 지역의 고령자가 이용 불편이 없도록 하고 유사시 대응체계 마련 등의 후속적 조치가 필요할 것이며, 안 제5조와 관련하여 직무의 성질 및 특수성·재난에 대비해 운영의 예외를 두어 상황에 따라 유연하게 운영할 방안에 대해서도 충분한 논의가 필요할 것으로 판단됨.

7. 질의 및 답변요지 : 생략(위원회 회의록 기재)

8. 토 론 : 없음.

9. 심사결과 : 2023. 3. 20. 원안가결 함.