

# 대구광역시 달성군 민원실의 설치 및 운영에 관한 조례안

(양은숙 의원 대표발의)

의안 번호	2664
----------	------

발의연월일 : 2025. 6. 5.

발의의원 : 양은숙 의원,

김보경 의원, 이연숙 의원

## 1. 제안이유

민원인의 편의를 고려하는 범위에서 민원담당 공무원의 휴식권을 보장하기 위해 운영시간 및 연장근무 등 민원실 운영에 관한 사항을 규정함으로써 민원실은 실효성 있게 운영하고, 양질의 대민서비스 제공을 도모하고자 함.

## 2. 주요내용

가. 조례에서 사용하는 용어의 정의에 관한 사항(안 제2조)

나. 민원실의 설치에 관한 사항(안 제3조)

다. 휴무·연장운영 등 민원실 운영에 관한 사항(안 제4조~제7조)

## 3. 제정 조례안 : “붙임”

## 4. 참고사항

가. 관계법령 : 붙임

나. 비용추계서 : 비대상

## 대구광역시 달성군 민원실의 설치 및 운영에 관한 조례안

**제1조(목적)** 이 조례는 「민원 처리에 관한 법률」 제12조 및 같은 법 시행령 제8조의3에서 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 신속히 처리하고 민원인에 대한 안내와 상담의 편의를 제공하기 위해 대구광역시 달성군(이하 “군”이라 한다)에 설치한 곳을 말한다.
2. “전자민원창구”란 법 제12조의2에 따라 대구광역시 달성군수(이하 “군수”라 한다)가 인터넷을 통하여 민원을 신청·접수받아 처리할 수 있도록 구축·운영하는 정보시스템을 말한다.
3. “통합전자민원창구”란 법 제12조의2에 따라 행정안전부장관이 전자민원창구의 구축·운영을 지원하고 각 행정기관의 전자민원창구를 연계하기 위하여 구축·운영하는 정보시스템을 말한다.

**제3조(민원실의 설치)** ① 군수는 법 제12조에 따라 「대구광역시 달성군 행정기구 설치 조례」에 따른 군 본청, 직속기관 등에 민원실을 설치·운영할 수 있다.

② 민원실에는 민원 관련 부서를 통합 배치·운영할 수 있다.

**제4조(휴무 및 운영시간)** ① 민원실의 휴무일은 「관공서의 공휴일에 관한 규정」 제2조 및 제3조에 따른 공휴일과 토요일로 한다.

② 민원실은 오전 9시부터 오후 12시까지, 오후 1시부터 오후 6시까지 운영하고, 오후 12시부터 오후 1시까지는 점심시간으로 한다. 다만, 군수가

기관의 특수성 등을 고려하여 필요하다고 인정할 때에는 1시간의 범위에서 점심시간을 달리 정하여 운영할 수 있다.

③ 제2항에 따른 민원실 운영시간은 민원실 주변에 누구나 볼 수 있도록 게시해야 한다.

**제5조(민원인을 위한 편의 제공)** 군수는 제4조제2항에 따른 점심시간 중 민원실을 운영하지 않아 발생할 수 있는 주민의 불편을 최소화하기 위해, 다음 각 호의 방안을 적극 추진하도록 노력해야 한다.

1. 민원실 운영시간에 대한 안내
2. 전자민원창구 및 통합전자민원창구의 이용 안내 및 활용 권장
3. 민원인 여론 수렴을 통한 불편사항의 파악 및 개선
4. 그 밖에 민원인 편의 제고를 위해 군수가 필요하다고 인정하는 방안

**제6조(민원실의 연장 운영)** ① 군수는 제4조제2항에도 불구하고 민원인의 편의를 위해 특정 요일에 민원실을 연장하여 운영할 수 있다.

② 제1항에 따른 연장 운영 시간은 1일당 2시간을 넘을 수 없다.

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

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

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

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

**제8조(다른 조례와의 관계)** 민원실의 설치 및 운영에 관하여 다른 조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 조례에서 정하는 바에 따른다.

## 부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

## □ 「민원 처리에 관한 법률(법률)」(2022.1.11. 타법개정, 2022.7.12. 시행)

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “민원”이란 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 것을 말하며, 그 종류는 다음 각 목과 같다.

## 가. 일반민원

- 1) 법정민원: 법령·훈령·예규·고시·자치법규 등(이하 “관계법령등”이라 한다)에서 정한 일정 요건에 따라 인가·허가·승인·특허·면허 등을 신청하거나 장부·대장 등에 등록·등재를 신청 또는 신고하거나 특정한 사실 또는 법률관계에 관한 확인 또는 증명을 신청하는 민원
- 2) 질의민원: 법령·제도·절차 등 행정업무에 관하여 행정기관의 설명이나 해석을 요구하는 민원
- 3) 건의민원: 행정제도 및 운영의 개선을 요구하는 민원
- 4) 기타민원: 법정민원, 질의민원, 건의민원 및 고충민원 외에 행정기관에 단순한 행정절차 또는 형식요건 등에 대한 상담·설명을 요구하거나 일상생활에서 발생하는 불편사항에 대하여 알리는 등 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 민원

나. 고충민원: 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제5호에 따른 고충민원

2. “민원인”이란 행정기관에 민원을 제기하는 개인·법인 또는 단체를 말한다. 다만, 행정기관(사경제의 주체로서 제기하는 경우는 제외한다), 행정기관과 사법(私法)상 계약관계(민원과 직접 관련된 계약관계만 해당한다)에 있는 자, 성명·주소 등이 불명확한 자 등 대통령령으로 정하는 자는 제외한다.

3. “행정기관”이란 다음 각 목의 자를 말한다.

가. 국회·법원·헌법재판소·중앙선거관리위원회의 행정사무를 처리하는 기관, 중앙행정기관(대통령 소속 기관과 국무총리 소속 기관을 포함한다. 이하 같다)과 그 소속 기관, 지방자치단체와 그 소속 기관

8. “무인민원발급창구”란 행정기관의 장이 행정기관 또는 공공장소 등에 설

치하여 민원인이 직접 민원문서를 발급받을 수 있도록 하는 전자장비를 말한다.

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

**제12조의2(전자민원창구 및 통합전자민원창구의 운영 등)** ① 행정기관의 장은 민원인이 해당 기관을 직접 방문하지 아니하고도 민원을 처리할 수 있도록 관계법령등을 개선하고 민원의 전자적 처리를 위한 시설과 정보시스템을 구축하는 등 필요한 조치를 하여야 한다.

② 행정기관의 장은 제1항에 따른 조치로서 인터넷을 통하여 민원을 신청·접수받아 처리할 수 있는 정보시스템(이하 “전자민원창구”라 한다)을 구축·운영할 수 있다. 다만, 전자민원창구를 구축하지 아니한 경우에는 제3항에 따른 통합전자민원창구를 통하여 민원을 신청·접수받아 처리할 수 있다.

③ 행정안전부장관은 전자민원창구의 구축·운영을 지원하고 각 행정기관의 전자민원창구를 연계하기 위하여 통합전자민원창구를 구축·운영할 수 있다.

④ 민원인이 전자민원창구나 통합전자민원창구를 통하여 민원을 신청한 경우에는 관계법령등에 따라 해당 민원을 소관하는 행정기관에 민원을 신청한 것으로 본다.

⑤ 행정기관의 장은 전자민원창구나 통합전자민원창구를 통하여 민원을 처리하는 경우에는 다른 법률에도 불구하고 수수료를 감면할 수 있다.

⑥ 행정기관의 장은 전자민원창구나 통합전자민원창구를 통하여 민원을 신청한 민원인이 정보통신망을 이용한 전자화폐·전자결제 등의 방법으로 수수료를 납부하는 경우에는 해당 수수료 외에 별도의 업무처리비용을 함께 청구할 수 있다.

⑦ 전자민원창구 및 통합전자민원창구의 구축·운영, 제5항에 따라 수수료를 감면할 수 있는 민원의 범위 및 감면 비율과 제6항에 따른 업무처리비용의 청구 기준 등에 관하여 필요한 사항은 국회규칙, 대법원규칙, 헌법재판소규칙, 중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정한다.

□ 「**민원 처리에 관한 법률 시행령(대통령령)**」(2022.1.11. 타법개정, 2022.7.12. 시행)

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.

□ 「**관공서의 공휴일에 관한 규정(대통령령)**」(2023.5.4. 일부개정·시행)

제2조(공휴일) 관공서의 공휴일은 다음 각 호와 같다. 다만, 재외공관의 공휴일은 우리나라의 국경일 중 공휴일과 주재국의 공휴일로 한다.

1. 일요일
2. 국경일 중 3·1절, 광복절, 개천절 및 한글날
3. 1월 1일
4. 설날 전날, 설날, 설날 다음날 (음력 12월 말일, 1월 1일, 2일)
5. 삭제
6. 부처님오신날 (음력 4월 8일)
7. 5월 5일 (어린이날)
8. 6월 6일 (현충일)
9. 추석 전날, 추석, 추석 다음날 (음력 8월 14일, 15일, 16일)
10. 12월 25일 (기독탄신일)
- 10의2. 「공직선거법」 제34조에 따른 임기만료에 의한 선거의 선거일
11. 기타 정부에서 수시 지정하는 날

제3조(대체공휴일) ① 제2조제2호부터 제10호까지의 공휴일이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 공휴일 다음의 첫 번째 비공휴일(제2조 각 호의 공휴일이 아닌 날을 말한다. 이하 같다)을 대체공휴일로 한다.

1. 제2조제2호·제6호·제7호 또는 제10호의 공휴일이 토요일이나 일요일과 겹치는 경우
  2. 제2조제4호 또는 제9호의 공휴일이 일요일과 겹치는 경우
  3. 제2조제2호·제4호·제6호·제7호·제9호 또는 제10호의 공휴일이 토요일·일요일이 아닌 날에 같은 조 제2호부터 제10호까지의 규정에 따른 다른 공휴일과 겹치는 경우
- ② 제1항에 따른 대체공휴일이 같은 날에 겹치는 경우에는 그 대체공휴일 다음의 첫 번째 비공휴일까지 대체공휴일로 한다.
- ③ 제1항 및 제2항에 따른 대체공휴일이 토요일인 경우에는 그 다음의 첫 번째 비공휴일을 대체공휴일로 한다.

## □ 「지방공무원 복무규정(대통령령)」(2025.2.11. 일부개정·시행)

- 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.
- ③ 주 40시간 근무에 필요한 사항은 지방자치단체의 장과 지방의회의 의장이 정한다.
- ④ 「전자정부법」 제32조제3항에 따라 온라인 원격근무를 실시하는 지방자치단체의 장과 지방의회의 의장은 소속 공무원 중 원격근무자의 근무에 필요한 사항을 따로 정할 수 있다.

「대구광역시 달성군 민원실의 설치 및 운영에 관한 조례안」

비용추계 미첨부 사유서

1. 재정수반요인

- 민원실 연장 운영 시 민원부서 담당 공무원의 시간외근무수당 및 청사 유지를 위한 공공요금 등 운영상 필요한 비용이 발생할 것으로 예상됨(안 제6조제3항)

2. 미첨부 근거 규정

- 「대구광역시 달성군의회 의안의 비용추계에 관한 조례」(제3조제2항제1호)

3. 미첨부 사유

- 민원실 연장 운영 시 민원부서 담당 공무원에 지급되는 시간외근무수당은 「지방공무원 수당 등에 관한 규정」 및 「지방공무원보수업무 등 처리지침」에 따라 산출함. 기준을 달성군 민원실 운영에 맞게 발췌하면 다음과 같음.

구분	지급대상	지급단가(원)	
		계급	시간외(시간당)
일반직과 일반직에 준하는 특정직 및 별정직 공무원	5급(상당) 이하 (일반직 5급 중 관리업무수당 지급대상자 제외)	5급	15,510
		6급	13,229
		7급	11,950
		8급	10,729
		9급	10,570

- 위 기준에 따라 지급하는 시간외근무수당 및 청사 유지를 위한 공공요금 등 민원실 운영에 소요되는 비용이 연평균 1억원 미만으로 예상됨. (안 제6조제3항)

작성자

소속 및 직위

달성군의회 의원

성명(연락처)

양은숙 (☎ 2048)