

6. 대구광역시 행정민원보상 조례 일부개정조례안

심 사 보 고 서

1. 심사경과

- 제출일자 : 2021년 4월 2일
- 제출자 : 대구광역시장(자치행정국장)
- 회부일자 : 2021년 4월 6일
- 상정일자 : 제282회 대구광역시의회 임시회

제2차 기획행정위원회(2021년 4월 16일), 원안 가결

2. 제안설명 요지 (제안설명자 : 자치행정국장 차혁관)

□ 제안이유

- 각종 민원업무 및 행정처리 과정에서 행정착오나 처리지연으로 인하여 시간적·경제적으로 불이익을 받은 민원인에게 금전적 보상을 목적으로 2010년 9월 「대구광역시 행정민원보상 조례」를 제정하였고,
2016년 2월 상위법인 「민원처리에 관한 법률」이 전부개정·시행됨에 따라, 동법에 근거하여 2016년 7월 「대구광역시 행정민원보상 조례」를 일부개정 하였음.

- 그러나, 2016년 7월 조례를 개정하면서 상위법령을 잘못 적용한 조항이 발견되어 그 오류를 바로잡고자 다시 개정하게 되었음.

□ 주요내용

- 「대구광역시 행정민원보상 조례」 제3조제1항에서 보상대상 민원으로 「민원처리에 관한 법률 시행령」제2조제1항(민원인의 범위)을 인용한 것을 「민원처리에 관한 법률」제2조제1호(민원의 정의)로 개정하여 인용하고자 함.

3. 검토보고 요지 (보고자 : 전문위원 신록휴)

○ 이 개정조례안은

- ▶ 각종 민원업무 및 행정처리 과정에서 행정착오나 처리지연으로 인하여 시간적·경제적 불이익을 받은 민원인에게 금전적 보상을 내용으로 하는 행정민원보상의 대상 민원을 규정하는 조항에서 상위법령을 잘못 인용한 오류가 있어 이를 바로 잡고자하는 것으로,
- ▶ 안 제3조제1항에서 보상대상 민원으로 “ 「민원 처리에 관한 법률시행령」 제2조제1항¹⁶⁾(민원인의 범위)을 인용한 것을 “ 「민원

16) 민원 처리에 관한 법률 시행령 제2조(민원인 및 공공기관의 범위) ① 「민원 처리에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제2조제2호 단서에서 “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 자”란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자를 말한다.

1. 행정기관에 처분 등 특정한 행위를 요구하는 행정기관[행정기관이 사경제(私經濟)의 주체로서 요구하는 경우는 제외한다]
2. 행정기관과 사법(私法)상의 계약관계가 있는 자로서 계약관계와 직접 관련하여 행정기관에 처분 등 특정한 행위를 요구하는 자
3. 행정기관에 처분 등 특정한 행위를 요구하는 자로서 성명·주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭, 사무소 또는 사업소의 소재지와 대표자의 성명) 등이 불명확한 자

처리에 관한 법률」 제2조제1호¹⁷⁾(민원의 정의)로 개정하여 인용함.

○ 이상에서 보고 드린 바와 같이

- ▶ 이번 개정안 제출은 현행 조례에 존재하는 오류를 제거하여 전체 법체계의 통일과 조화를 도모하고 조례의 정합성 및 실효성을 제고하려는 것으로 적절한 조치로 판단됨.
- ▶ 다만, 본 조례에 따라 행정민원보상을 통한 민원인의 권익이 충분히 보호받을 수 있도록 사전안내와 홍보활동을 강화하는 등 내실있는 운영을 위한 적극적인 조치가 필요할 것으로 보임.

□ 연도별 실적

실적 \ 연도	'13년	'15년	'17년
보상 건수	1건	2건	2건
보상액	10,000원	20,000원	184,800원

※ '13년도(1건) : 시청 민원실(여권발급 관련 사진 규격 안내 미흡)

※ '15년도(2건) : 차량등록사업소(차량이전 등록 관련 행정착오, 취·등록세 수납 관련 안내 미흡)

※ '17년도(2건) : 시청 민원실(여권발급 관련 행정착오), 차량등록사업소(차량이전 등록 관련 안내 미흡)

17) **민원 처리에 관한 법률 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 형식 요건 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

4. 질의 및 답변요지

질 의	답 변
<p>○ 보상 실적을 보면 보상 건수별로 금액 차이가 있는 것으로 보이는데 그 이유는 무엇이며, 보상 및 지급 절차는 어떻게 되는지?</p> <p>○ 행정착오나 처리지연 등은 그 자체로 민원인의 불편·불만을 발생시키고 행정기관에 대한 불신을 초래하므로 각종 민원처리 과정에서 책임행정이 구현될 수 있도록 적극 노력해주시기 바랍니다.</p>	<p>○ 조례 규정에 따라 민원인의 주민등록상 주소지별로 건당 보상액을 다르게 지급하며 보상 대상 중 일부는 교통비 등을 감안한 실비변상을 하고 있어 보상금액에 차이가 있으며, 보상 절차는 민원처리 부서에서 민원인에게 행정 착오 등 발생사실 및 보상 절차를 안내하여 보상을 실시하도록 되어있음.</p> <p>○ 그렇게 하겠음.</p>

5. 토론요지

○ 없 음

6. 수정안 요지

○ 없 음

7. 심사결과

○ 원안 가결(재석의원 전원찬성)

8. 소수의견 요지

○ 없 음

9. 기타 필요한 사항

○ 없 음