

제227회 여수시의회 임시회에서 의결된 여수시 민원실의
설치 및 운영에 관한 조례를 이에 공포한다.

2023년 4 월 / 일

여 수 시 장

정기현



여수시 조례 제1856호

붙임 여수시 민원실의 설치 및 운영에 관한 조례 1부

여수시 민원실의 설치 및 운영에 관한 조례

제1조(목적) 이 조례는 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제8조의 3 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 신속히 처리하고 민원인에 대한 안내와 상담의 편의를 제공하기 위해 설치한 부서를 말하며, 읍·면·동 주민센터(행정복지센터) 등을 포함한다.
2. “전자민원창구”란 법 제12조의2에 따라 행정기관의 장이 인터넷을 통하여 민원을 신청·접수 받아 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 주민이 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 여수시장(이하 “시장”이라 한다)은 법 제1

2조에 따라 본청, 직속기관 및 사업소, 읍·면·동 주민센터(행정복지센터) 등에 민원실을 설치·운영할 수 있다.

② 민원실에는 민원 관련 부서를 통합 배치·운영할 수 있다.

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

④ 시장은 민원실에 2년 이상 근무한 사람을 전보 시 우대할 수 있다.

제5조(휴무 및 운영시간) ① 민원실은 「관공서의 공휴일에 관한 규

정」 제2조 및 제3조에 따른 공휴일과 대체공휴일을 민원실의 휴무일로 한다.

② 민원실은 제1항의 휴무일을 제외한 정상근무일 9시부터 18시까지 운영하고, 점심시간은 12시부터 13시까지로 한다.

③ 시장은 제2항에도 불구하고 감염병의 확산 또는 태풍·폭우·폭설 등의 재난이 발생한 경우에는 점심시간에도 민원실을 운영할 수 있다.

④ 제2항에 따른 민원실 운영 시간은 민원실 주변에 누구나 볼 수 있도록 게시하여야 한다.

제6조(민원인을 위한 편의 제공) ① 시장은 점심시간 중 민원실을 운

영하지 않아 발생할 수 있는 주민의 불편을 최소화하기 위해, 다음 각 호의 방안을 적극 추진하여야 한다.

1. 현수막·배너·전광판·전화 연결음 등을 활용한 민원실 점심시간 휴무에 대한 안내
2. 전자민원창구 및 통합전자민원창구의 이용안내 및 활용 권장
3. 민원인 편의시설을 갖춘 대기공간의 마련 및 제공
4. 대기 순번표 발급기의 운영
5. 법 제28조제1항에 따른 무인민원발급창구의 확대
6. 비상상황 발생 대비 민원실 근무자 비상연락망 상시 정비
7. 민원인 여론 수렴을 통한 불편사항의 파악 및 개선
8. 그 밖에 민원인 편의 제고를 위해 시장이 필요하다고 인정하는 방안

② 시장은 점심시간 동안 주민이 이용할 수 있는 대기공간의 위치와 대기 순번표 발급 방법 등을 민원실 주변에 게시하여야 한다.

제7조(민원실의 연장 운영) ① 시장은 제5조제1항 및 제2항에도 불구하고 주민의 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 시장은 「지방공무원 복무규정」 제2조에 따른 근무시간을 준수해야 하고, 이를 초과하는 경우에는 보상 등의 조치를 취하여야 한다.

제8조(현장민원실의 설치·운영) ① 시장은 현장민원실을 설치·운영할 수 있다.

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

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

제9조(시행규칙) 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정할 수 있다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.