

## 오산시 민원실의 설치 및 운영에 관한 조례

제정 2023년 5월 10일 조례 제2060호

**제1조(목적)** 이 조례는 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 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 신속히 처리하고 민원인에 대한 안내와 상담의 편의를 제공하기 위해 설치한 부서를 말하며, 동 행정복지센터 등을 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 행정안전부 장관이 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 오산시장(이하 “시장”이라 한다)은 법 제12조에 따라 본청, 직속 기관 및 사업소, 동 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 규정」 제2조 및 제

## 오산시 민원실의 설치 및 운영에 관한 조례

3조에 따른 공휴일과 대체공휴일을 민원실의 휴무일로 한다.

② 민원실의 운영 시간은 「지방공무원 복무규정」 제2조에 따른 근무 시간을 준용한다.

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

④ 제2항에 따른 민원실 운영시간은 민원실 주변에 누구나 볼 수 있도록 게시해야 한다.

**제6조(민원인을 위한 편의 제공)** ① 시장은 점심시간 중 민원실을 운영하지 않아 발생할 수 있는 주민의 불편을 최소화하기 위해, 다음 각 호의 방안을 적극 추진해야 한다.

1. 현수막·배너·전광판·전화 연결음 등을 활용한 민원실 점심시간 휴무에 대한 안내
2. 전자민원창구 및 통합전자민원창구의 이용 안내 및 활용 권장
3. 민원인 편의시설을 갖춘 대기 공간의 마련 및 제공
4. 대기 순번표 발급기의 운영
5. 법 제28조제1항에 따른 무인민원발급창구의 확대(주민이 상시 이용할 수 있도록 실외로 이전·설치하는 방안 및 무인민원발급기 사용 방법 안내 인력 배치를 포함한다)
6. 비상 상황 발생 대비 민원실 근무자 비상 연락망 상시 정비
7. 민원인 여론 수렴을 통한 불편 사항의 파악 및 개선
8. 그 밖에 민원인 편의 제고를 위해 시장이 필요하다고 인정하는 방안

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

**제7조(민원실의 연장 운영)** ① 시장은 제5조제1항에도 불구하고 주민의 편의를 위해 특정 요일에 민원실을 연장하여 운영할 수 있다.

② 제1항에 따른 연장 운영시간은 1일당 2시간을 넘을 수 없다.

③ 제1항 및 제2항에 따라 민원실을 연장 운영하는 경우에도 시장은 「지방공무원

복무규정」 제2조에 따른 근무 시간을 준수해야 하고, 이를 초과하는 경우에는 보상 등의 조치를 취해야 한다.

**제8조(현장민원실 등의 설치·운영)** ① 시장은 현장민원실을 설치·운영할 수 있다.

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

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

**제9조(시행규칙)** 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

### 부칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.