

● 제330회 ●
서울특별시의회(임시회)
제2차 운영위원회

서울특별시의회 민원처리에 관한 조례 일부개정조례안 검 토 보 고 서

2025. 4. 24.

운 영 위 원 회
수 석 전 문 위 원

【서울특별시의회 민원처리에 관한 조례 일부개정조례안】

I. 조례안 개요

1. 제안자 및 제안경과

- 가. 제 안 자 : 김지향 의원(찬성의원 21명)
- 나. 제 안 일 : 2025. 3. 31.
- 다. 회 부 일 : 2025. 4. 2.
- 라. 의안번호 : 2609

2. 제안이유 및 주요내용

가. 제안이유

- 서울시 및 서울시교육청의 방대하고 복잡한 정책에 대한 시민들의 다양한 민원을 처리하고, 시민의 권익 보호와 증진을 위해서는 고도의 전문성이 요구됨.
- 이에 서울특별시의회의 민원 대응 역량을 강화하고, 서울시정 및 교육행정에 대한 정책 대안을 제시하며, 제도 개선을 도모할 수 있도록 각 민원 분야별 전문가들과의 협력적 네트워크를 설치하고 운영할 수 있는 법적 근거를 마련하고자 함.

나. 주요내용

- 시민권익위원회의 설치 및 구성을 규정함(안 제11조).
- 시민권익위원회 위원의 임기를 규정함(안 제12조).

- 시민권익위원회 위원의 임기를 규정함(안 제12조).
- 시민권익위원회 운영에 관한 사항을 규정함(안 제14조).

3. 참고사항

가. 관계법령 : 「민원 처리에 관한 법률」

나. 예산조치 : 비용추계 미첨부 사유서로 같음

다. 기타사항

1) 입법예고

가) 예고기간 : 2025. 4. 5.(토) ~ 2025. 4. 9.(수) (5일간)

나) 예고결과 : 없음

2) 소관부서 의견조회 : 수정동의

II. 검토의견 (수석전문위원 최현재)

1 개정안의 개요 및 취지

- 개정안은 서울특별시의회가 중점으로 추진하는 ‘시민 중심의 민원 서비스 제공·생활정치 구현을 위한 현장민원처리’ 사업 역량 강화를 위한 자문위원회 설치 근거를 마련하고 민원 분야별 전문가 협력체계를 구축해 민원처리 행정 제도 개선을 도모하는 등 서울특별시의회의 민원 대응 역량을 강화하고자 제안되었음.

2 서울특별시의회 민원 처리 관련 자문위원회 설치 필요성

- 서울특별시의회는 지난 '25년 1월 현장민원담당관 신설을 통해 의회로 접수되는 각종 민원을 접수·처리하고 사후 관리 및 재발 방지와 제도 개선까지 체계적으로 운영하는 시민 민원 해소 전담 조직을 운영하며 의회 차원의 전문적인 민원 서비스 제공을 중점 사업으로 추진하고 있음.
- 서울특별시의회 민원 유형은 크게 시민이 직접 제출하는 ‘일반민원’과 의원이 처리를 의뢰하는 ‘의원민원’으로 구분되며, 시민생활과 밀접한 문화체육·교육·보건복지 등 서울시행정 및 서울시교육청 행정과 관련한 다양한 민원이 제기되고 있음.¹⁾
- 서울특별시의회는 민원 처리를 위해 민원 접수 창구인 ‘의회신문고’를 운영하고, 민원해소를 위한 현장 조사를 확대 실시하는 등 민원 처리를 통한 시민 불편 해소와 이를 통한 신뢰도 향상을 도모하고 있음.

1) 의회사무처에 따르면, 최근 3년간 서울특별시의회에 접수된 일반 민원은 6,000여 건을 돌파하였고 다양한 의원 민원 역시 370여 건을 돌파하며 민원처리 역량 강화 필요성이 증가하고 있음.

- 특히, 의원 민원의 경우 다양한 분야의 민원이 유기적으로 연계되어 복합 민원으로 발전하는 경향이 강하고 민원 처리를 위한 전문성이 요구되는 경우가 많아 의회사무처는 분야별 전문가로부터 민원에 대한 의견을 수렴하고 현장조사에 활용하는 ‘민원해소자문단’을 구성·운영해왔음.²⁾
- 이러한 복합민원 증가와 신속한 민원 해소 요구에 대응하기 위해서는 현장민원담당관의 역량강화는 물론 물리적 인력보충이 필요하고, 나아가 민원 처리 관련 행정 전반에 대한 나은 방향을 제시하고 효율화를 추구할 수 있는 전문가 자문과 협력체계 구축이 필요하다고 할 수 있음.
- 이에 본 개정안은 보다 전문적이고 효율적으로 민원을 처리하고 이를 통한 시민 불편 해소를 적극적으로 이어갈 수 있도록, 민원 처리 관련 사무의 개선 방향을 제시하고 협력할 수 있는 전문가 자문위원회를 설치하려는 것으로 그 필요성이 인정됨.

3 시민권익위원회의 설치 및 구성(안 제11조 이하)

- 개정안은 의회에 제출되는 민원 처리와 민원 대응에 관한 다양한 사무를 심의·자문하는 ‘서울특별시의회 시민권익위원회’를 설치하고자 함.
- (안 제11조제1항) 시민권익위원회에서는 민원 처리의 효율 증진과 이를 통한 시민 권익 증진을 위해 민원 처리 계획 수립 및 의회신문고 운영 등 민원 처리 행정 사항을 심의·자문하도록 규정하였음.

2) 서울특별시의회 민원해소자문단은 지난 2017년부터 연구경험이 있는 전문가와 현장 실무경험이 많은 전문가를 민원 분야별로 선정하여 운영하며 40명 내외로 구성된 전문가들이 현장조사에 동행하고 전문가로서 민원해소를 위한 자문을 수행함. 다만, 외부 위원들을 위촉하여 자문하도록 하고 매년 관련 예산을 편성해 회의참석수당 등을 지급하는 등 자문위원회의 형식과 요건을 갖추고 있음에도 별도의 ‘민원해소자문단’ 구성 및 운영에 관한 조례 등 근거가 미비한 점은 지속적으로 지적되고 있음.

- 다만, 시민권익위원회의 기능 중 심의기능에 관하여는 개정안의 제안이유에서 위원회는 민원 대응 역량 강화 및 정책 대안을 제시하고 각 민원 분야별 전문가가 협력하는 협력적 네트워크를 구성하고자 함을 알 수 있고,
 - 서울특별시의회 현장민원담당관의 업무 형태가 민원 처리나 민원 현장 조사, 제도개선 추진, 민원해소자문단 운영으로 이루어져 있고 이들 행정에 필요한 위원회의 심의³⁾에 관한 상위법령의 근거가 부족한 점 등을 종합적으로 고려하면 자문기관으로 명확히 표현할 필요가 있음.
- 또한, 시민권익위원회는 의회에 제출되는 민원을 직접 처리하는 당사자이기 보다는 해당 민원 처리 행정 사무 전반에 대한 자문을 통해 의회 기능을 강화하는 것이므로 안 제11조제1항 본문 중 ‘처리하고’라는 표현 등을 수정할 필요가 있음.
 - 이와 함께, 안 제11조제1항에서 자문 범위를 상정하며 의회 민원처리 종합계획의 수립, 의정모니터 구성·운영계획에 관한 사항, 의회 현장 민원실 운영 등에 관한 사항 등을 규정하고 있으나 현장민원담당관의 업무 범위 내로 명확히 표현할 필요가 있음.
- (안 제11조제2항) 한편, 시민권익위원회는 위원장 1명과 부위원장 2명을 포함한 25명 이내의 위원으로 구성하고자 함.
 - 25명의 위원 중에는 부의장이 추천하는 의원 각 1명·양 교섭단체 대표 추천 의원 각 1명·상임위원회에서 추천하는 의원 각 1명으로 서울특별시의회 의원 14명과 그 밖의 분야별 민원에 관해 학식과 경험이 풍부한 전문가로 구성되도록 하였음.

3) ‘심의위원회’는 행정관청이 의사를 결정하기 전에 반드시 거쳐야하는 위원회로서의 의미가 크고 그 의사 결정이 행정관청을 구속하는 기능이 있는지 여부가 자문기관으로서의 위원회와 의결기관으로서의 위원회를 구분하는 기준이 되고 있음. 법제처, “2022 자치법규 입안 길라잡이”, 204-205면 참조.

- 외부 위원이 상대적으로 적은 수로 구성되어 있으나 서울특별시의회의원은 시민을 대변하고 집행기관 행정에 필요한 심의·의결, 감사를 수행하는 당사자이므로 민원 해소를 위한 전문가로서 역할을 충분히 수행할 수 있을 것으로 판단됨.
- (안 제12조 내지 제14조) 그 밖에, 안 제12조부터 제14조까지는 시민권의 위원회 설치에 따른 위원의 임기·위원장의 직무·위원회의 운영 등에 관해 규정하고 있음.
- 위원의 임기와 관련하여서는 기존에 서울특별시의회에서 구성·운영하고 있는 정책위원회·예산정책위원회 등이 외부 위원 위촉에 관해 의장 임기 만료 시의 연임 혹은 의회 대수 변경에 따른 위원 간 임기 차이 발생 문제에 직면하고 있음을 고려할 필요가 있음.

4 종합검토

- 개정조례안은 서울특별시의회 민원 처리 및 해소를 위한 정책 전반에 대한 자문과 전문가 간 협력체계 구축을 통해 민원 처리의 전문성을 강화하고자 의원 및 외부 전문가로 구성된 자문위원회를 설치·운영하려는 것임.
- 고도로 전문성을 요하는 민원이 증가하고 각 분야별 복합민원이 증가하는 현재, 서울특별시의회 의원 및 전문가로 구성된 자문위원회가 민원 처리 행정에 부족한 부분을 파악하고 대안을 제시하며 시민의 불편함을 해소하는데 앞장서려는 취지와 필요성에 공감할 수 있음.

- 다만, ‘민원해소자문단’을 운영하며 분야별 전문가 인력이 민원 현장에 동행하거나 자문하고 있으므로 민원해소자문단의 기능과 본 권익위원회의 자문 기능이 중복되지 않도록 유의할 필요가 있음.
- 권익위원회에서는 서울특별시의회 민원 처리 행정 전반에 대한 효율적 운영과 발전 방향 제시 등 개별 사안보다는 민원 해소 전문기관으로서의 의회 역할 자문 기능을 하며 민원 처리를 위한 전문가 간 협력 기능에 중점을 둘 필요가 있음.
- 마지막으로 앞서 언급한 바와 같이 위원회의 역할과 기능에 맞지 않는 심의기능과 일부 현장민원담당관 업무 범위에 해당하지 않는 사항을 조정하고, 그 밖에 기존 조례상의 약칭 중복 문제 등을 해소할 필요가 있어 다음과 같은 수정의견을 제시함.

<조례안 대한 수정의견>

현행	개정안	수정의견
<u><신설></u>	제11조(시민권익위원회 설치 및 구성) ① 의장은 의회에 제출되는 <u>민원을 처리하고, 시민의 권익 보호와 증진을 위하여 다음 각 호의 사항을 심의</u> · <u>자문하는</u> 서울특별시의회 시민권익위원회(이하 “ <u>위원회</u> ”라 한다)를 설치·운영한다.	제11조(시민권익위원회 설치 및 구성) ① 의장은 의회에 제출되는 <u>민원의 전문적인 처리로 시민의 권익 보호와 증진을 도모하기 위하여 다음 각 호의 사항을 자문하는</u> 서울특별시의회 시민권익위원회(이하 “ <u>시민권익위원회</u> ”라 한다)를 설치·운영한다.

	1. 의회 민원처리 종합계획 수립에 관한 사항	1. (조례안과 같음)
	2. 의정모니터 구성 · 운영계획에 관한 사항	<삭 제>
	3. 의회신문고 운영 및 관리에 관한 사항	2. (조례안과 같음)
	4. 서울특별시(이하 “시”라 한다) 및 서울특별시 교육청(이하 “시 교육청”이라 한다)의 민원현황에 관한 분석 사항	3. (조례안과 같음)
	5. 의회의 현장민원실 운영에 관한 사항	4. 민원 현장조사 운영 등에 관한 사항
	6. 시 및 시 교육청의 주요 시책사업에 대한 민원 대응에 관한 사항	5. (조례안과 같음)
	7. 민원 관련 법·자치법규 등의 제도 개선에 관한 사항	6. (조례안과 같음)
	8. 그 밖에 위원장이 민원 처리와 시민 권익 보호·증진을	7. (조례안과 같음)

	위해 필요하다고 인정하는 사항 ② <u>위원회</u>는 위원장 1명과 부위원장 2명을 포함하여 25명 이내의 위원으로 구성하고, 다음 각 호에 해당하는 사람 중에서 성별을 고려하여 의장이 임명 또는 위촉한다. 1. ~ 4. (생략) ③ (생략) ④ <u>위원회</u>에는 간사 1명을 두되 간사는 현장민원담당관이 된다.	② <u>시민권익위원회</u>는 ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- --. 1. ~ 4. (조례안과 같음) ③ (조례안과 같음) ④ <u>시민권익위원회</u>에는 ----- ----- ----- --.
<신설>	제12조(위원의 임기) (생략)	제12조(위원의 임기) (조례안과 같음)
<신설>	제13조(위원장 등의 직무) ① 위원장은 <u>위원회</u> 를 대표하며 위원회의 업무를 총괄한다.	제13조(위원장 등의 직무) ① ----- <u>시민권익위원회</u> 를 ----- ----- --.
	② (생략)	② (조례안과 같음)
<신설>	제14조(<u>위원회</u> 운영) ① <u>위원회</u> 의 회의는 위원장이 소집하고, 정기회와 임시회로	제14조(<u>시민권익위원회</u> 운영) ① <u>시민권익위원회</u> 의 ----- -----

구분하되 정기회는
연 2회 개최를 원칙
으로 하며, 임시회는
각 호의 어느 하나에
해당하는 경우에 개
최한다. 이 경우 회
의는 회기를 정하여
개최할 수 있다.

1. ~ 2. (생략)

② 위원회의 회의는
재적위원 과반수의
출석으로 개의하고,
출석위원 과반수의
찬성으로 의결한다.

③ 위원장은 필요할
경우 위원회의 의결
로 회의를 비공개로
진행할 수 있다.

<신설>

<신설>

-----.

1. ~ 2. (조례안과 같음)

② 시민권익위원회의

-----.

③ -----
-- 시민권익위원회의

-----.

④ 시민권익위원회는
필요한 경우 관계 공
무원, 전문가 또는 그
밖의 이해 관계인으
로부터 의견을 청취
하거나 협조를 요청
할 수 있다.

⑤ 시민권익위원회는
필요한 경우 현장을
방문하거나 전문기관
또는 단체, 전문가 등

<u>제11조</u> (생략)	④ <u>위원회의</u> 사무를 처리하기 위하여 사무처에 위원회 활동 지원부서를 둔다. ⑤ 이 조례에서 규정한 사항 외에 <u>위원회</u> 운영 등에 필요한 사항은 「서울특별시 각종 위원회의 설치·운영에 관한 조례」에 따른다. <u>제15조</u> (현행 제11조와 같음)	<u>에게 조사 또는 연구 등을 의뢰 할 수 있다.</u> ⑥ <u>시민권익위원회의</u> 사무를 처리하기 위하여 사무처에 위원회 활동 지원부서를 둔다. ⑦ 이 조례에서 규정한 사항 외에 <u>시민권익위원회</u> 운영 등에 필요한 사항은 「서울특별시 각종 위원회의 설치·운영에 관한 조례」에 따른다. <u>제15조</u> (조례안과 같음)
-------------------------	--	--

담당 연락처	02-2180-7688
--------	--------------