

민원 처리에 관한 법률 일부개정법률안

(김상욱의원 대표발의)

의안 번호	16802
----------	-------

발의연월일 : 2026. 2. 12.

발 의 자 : 김상욱 · 정준호 · 이학영
진선미 · 박정현 · 이주희
백혜련 · 최혁진 · 박홍배
허성무 의원(10인)

제안이유 및 주요내용

행정기관의 민원 현장에서 폭언·폭행, 흥기 소지, 반복적·지속적 문제 민원 제기 등으로 인해 민원 처리 담당자가 신체적·정신적 피해를 입는 사례가 지속적으로 발생하고 있으나, 현행 「민원 처리에 관한 법률」은 담당자를 보호하기 위한 구체적이고 실효성 있는 조치를 명확히 규정하고 있지 않아 안전 확보에 한계가 있다는 지적이 제기되고 있음. 또한 이러한 폭언·폭행 등으로 인한 고소·고발 또는 손해배상 청구가 발생하였을 때 담당자를 지원하기 위한 법적 근거 역시 미비한 실정임.

이에 따라 영상정보처리기기·호출장치·보호조치 음성안내 등 안전장비의 설치와 안전요원 배치, 폭언·폭행 방지 및 증거 확보를 위한 휴대용 영상·음성 기록장비와 녹음전화 운영 근거를 마련하고, 폭언·폭행·흥기 소지·반복적 민원 제기로 업무 수행을 방해하는 민

원인에 대해 퇴거 또는 출입·전화 제한 조치를 할 수 있도록 규정하는 등 민원 처리 담당자를 보호하기 위한 예방 및 치료조치를 구체화 하였음.

아울러 민원인이 민원 처리 담당자를 존중해야 한다는 기본 의무를 명문화함으로써 민원 행정 과정의 기본적인 질서를 확립하도록 하였으며, 민원 처리 담당자 보호조치를 이행하지 않은 행정기관의 장에게 500만원 이하의 과태료를 부과하는 벌칙 규정을 신설하여 제도의 실효성을 높이하고자 하였음(안 제4조제2항제1호부터 제6호까지 신설, 제5조제3항 신설, 제47조 신설).

민원 처리에 관한 법률 일부개정법률안

민원 처리에 관한 법률 일부를 다음과 같이 개정한다.

제4조제2항 중 “민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치”를 “다음 각 호에 따른 예방 및 치료조치”로 하고, 같은 항에 각 호를 다음과 같이 신설한다.

1. 민원 처리 담당자의 안전을 보장하기 위한 영상정보처리기기·호출장치·보호조치음성안내 등 안전장비의 설치 및 안전요원 등의 배치
2. 민원인의 폭언·폭행 등의 방지 및 증거 수집 등을 위한 휴대용 영상음성기록장비, 녹음전화 등의 운영
3. 다음 각 목의 행위로 민원 처리를 지연시키거나 방해하는 민원인에 대한 퇴거, 일시적인 출입·전화 제한 조치
 - 가. 폭언·폭행
 - 나. 무기·흉기 등 위험한 물건의 소지
 - 다. 정당한 사유 없이 반복적 또는 지속적으로 민원을 제기하여 공무 수행에 심각한 지장을 초래하는 행위
 - 라. 다른 민원인이나 민원 처리 담당자에게 신체적·정신적 고통을 일으키는 행위

4. 민원인의 폭언·폭행 등이 발생한 경우 민원인으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위한 조치로서 민원 처리 담당자의 분리 또는 업무의 일시적 중단
5. 민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 신체적·정신적 피해의 치료 및 상담 지원
6. 민원인의 폭언·폭행 등으로 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 민원 처리 담당자를 지원하기 위한 조치로서 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류 제출 등 필요한 지원

제5조에 제3항을 다음과 같이 신설한다.

- ③ 민원인은 민원을 처리하는 담당자를 존중하여야 한다.

제5장(제47조)을 다음과 같이 신설한다.

제5장 별칙

제47조(과태료) ① 제4조제2항을 위반하여 민원 처리 담당자를 보호하기 위한 조치를 하지 아니한 행정기관의 장에게는 500만원 이하의 과태료를 부과한다.

- ② 제1항에 따른 과태료는 대통령령으로 정하는 바에 따라 행정안전부장관이 부과·징수한다.

부 칙

이 법은 공포 후 6개월이 경과한 날부터 시행한다.

신 · 구조문대비표

현 행	개 정 안
제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호) ① (생 략)	제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호) ① (현행과 같음)
② 행정기관의 장은 민원인 등의 폭언·폭행, 목적이 정당하지 아니한 반복 민원 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 <u>민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치</u> 를 하여야 한다.	② ----- ----- ----- ----- -----다음 각 호에 따른 예방 및 치료조치----- ----- -----.
<u><신 설></u>	1. <u>민원 처리 담당자의 안전을 보장하기 위한 영상정보처리 기기·호출장치·보호조치음 성안내 등 안전장비의 설치 및 안전요원 등의 배치</u>
<u><신 설></u>	2. <u>민원인의 폭언·폭행 등의 방지 및 증거 수집 등을 위한 휴대용 영상음성기록장비, 녹음전화 등의 운영</u>
<u><신 설></u>	3. <u>다음 각 목의 행위로 민원 처리를 지연시키거나 방해하는 민원인에 대한 퇴거, 일시적인 출입·전화 제한 조치</u>

<신 설>

<신 설>

<신 설>

가. 폭언·폭행

나. 무기·흉기 등 위험한 물
건의 소지

다. 정당한 사유 없이 반복적
또는 지속적으로 민원을
제기하여 공무 수행에 심
각한 지장을 초래하는 행
위

라. 다른 민원인이나 민원 처
리 담당자에게 신체적·정
신적 고통을 일으키는 행
위

4. 민원인의 폭언·폭행 등이
발생한 경우 민원인으로부터
민원 처리 담당자를 보호하기
위한 조치로서 민원 처리 담
당자의 분리 또는 업무의 일
시적 중단

5. 민원인의 폭언·폭행 등으로
인한 신체적·정신적 피해의
치료 및 상담 지원

6. 민원인의 폭언·폭행 등으로
고소·고발 또는 손해배상 청
구 등이 발생한 경우 민원 처
리 담당자를 지원하기 위한
조치로서 관할 수사기관 또는

③ · ④ (생략) 제5조(민원인의 권리와 의무) ① · ② (생략) <u><신설></u> <u><신설></u> <u><신설></u>	<u>법원에 증거물·증거서류 제출 등 필요한 지원</u> ③ · ④ (현행과 같음) 제5조(민원인의 권리와 의무) ① · ② (현행과 같음) <u>③ 민원인은 민원을 처리하는 담당자를 존중하여야 한다.</u> <u>제5장 벌칙</u> <u>제47조(과태료) ① 제4조제2항을 위반하여 민원 처리 담당자를 보호하기 위한 조치를 하지 아니한 행정기관의 장에게는 500만원 이하의 과태료를 부과한다.</u> <u>② 제1항에 따른 과태료는 대통령령으로 정하는 바에 따라 행정안전부장관이 부과·징수한다.</u>
--	---