

의안번호	제80호
의결연월일	2026. 10. .

의결사항

**전남광주통합특별시 복구 생활민원 접수 및 처리에
관한 조례안**

발 의 자	이 재 봉 의원
발의연월일	2026. 10. 2.

전남광주통합특별시 복구 생활민원 접수 및 처리에 관한 조례안 개요

의 안 번 호	80
------------	----

발의연월일 : 2026년 10월 2일

발 의 자 : 이재봉 의원

찬 성 자 : 김영순 의원, 김혜은 의원, 박은정 의원,
박정하 의원, 배미선 의원, 서은하 의원,
신원근 의원, 신정훈 의원, 유영근 의원,
윤은경 의원, 이정운 의원, 정의현 의원,
최기영 의원, 황예원 의원 등 14명

1. 제안이유

- 다양한 경로를 통해 접수되는 주민생활 밀접 민원을 접수창구의 종류와 관계없이 내용에 따라 체계적으로 분류·처리하고, 부서 간 협업을 통해 신속하게 대응할 수 있는 공통된 처리체계를 마련하고자 함.
- 장기간 또는 예산이 필요한 생활민원은 지속적으로 관리하고, 처리실적과 발생 원인을 분석하여 반복 민원의 예방과 행정 서비스 개선에 활용함으로써 주민의 편의와 복리를 증진하고 민원행정에 대한 신뢰를 높이려는 것임.

2. 주요내용

- 생활민원 및 생활민원 접수창구의 용어 정의와 구청장의 책무에 관한 사항을 규정함(안 제2조 및 제3조)
- 생활민원의 체계적인 접수 및 처리를 위하여 매년 생활민원 처리계획을 수립·시행하고, 처리계획에 접수창구의 운영·연계,

접수·분류 및 처리체계, 부서 간 협업, 지속관리 및 제도 개선 등에 관한 사항을 포함하도록 규정함(안 제4조)

- 문자메시지, 전화, 인터넷, 방문 등 다양한 생활민원 접수창구를 설치·운영하고, 접수창구의 종류와 관계없이 민원의 내용에 따라 분류·처리하도록 규정함(안 제5조)
- 생활민원의 종합적인 관리·조정을 위한 총괄부서 지정과 소관 부서 간 협업체계 구축에 관한 사항을 규정함(안 제6조)
- 접수일부터 30일이 지나도록 처리가 완료되지 않거나 예산 확보가 필요한 생활민원에 대한 조치계획 수립·지속관리 및 민원인 안내에 관한 사항을 규정함(안 제7조)
- 생활민원 처리실적의 기록·분석 및 제도 개선, 개인정보 보호, 주민참여·홍보, 담당공무원 교육 및 포상에 관한 사항을 규정함(안 제8조부터 제12조까지)

3. 참고사항

- 관계법령
 - 「지방자치법」
 - 「민원 처리에 관한 법률」 및 같은 법 시행령
 - 「개인정보 보호법」
 - 「전남광주통합특별시 복구 포상 조례」
- 예산조치 : 필요시 부서 협의
- 합 의 : 해당 없음
- 기 타 : 비용추계서 미첨부 사유서 첨부

전남광주통합특별시 복구 생활민원 접수 및 처리에 관한 조례안

제1조(목적) 이 조례는 주민생활과 밀접한 불편사항을 편리하게 접수하고 신속하게 처리하는 데 필요한 사항을 규정함으로써 주민의 편의와 복리를 증진하고 민원행정에 대한 신뢰를 높이는 것을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “생활민원”이란 전남광주통합특별시 복구의 사무와 관련하여 주민이 일상생활에서 겪는 불편사항의 해소, 안전상 위험의 제거, 공공시설의 정비 등을 요구하거나 건의하는 사항을 말한다.
2. “생활민원 접수창구”란 생활민원을 접수하기 위하여 문자메시지, 전화, 인터넷, 방문 등의 방법으로 운영하는 창구를 말한다.

제3조(구청장의 책무) ① 전남광주통합특별시 복구청장(이하 “구청장”이라 한다)은 주민이 생활민원을 편리하게 신청하고 신속하게 처리받을 수 있도록 필요한 행정체계를 구축하여야 한다.

- ② 구청장은 생활민원을 공정하고 책임 있게 처리하고, 민원인의 권익이 침해되지 않도록 노력하여야 한다.

제4조(생활민원 처리계획) ① 구청장은 생활민원의 체계적인 접수 및 처리를 위하여 매년 생활민원 처리계획(이하 “처리계획”이라 한다)을 수립·시행하여야 한다.

- ② 처리계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 생활민원 처리의 기본방향
2. 생활민원 접수창구의 운영 및 연계
3. 생활민원의 접수·분류 및 처리체계
4. 부서 간 협업 및 관계 기관과의 협력
5. 생활민원의 지속관리, 처리실적 분석 및 제도 개선
6. 그 밖에 생활민원의 효율적인 처리를 위하여 필요한 사항

제5조(생활민원 접수창구의 설치·운영) ① 구청장은 주민이 생활민원을 편리하게 신청할 수 있도록 문자메시지 등 정보통신수단을 활용한 전용 접수창구를 포함하여 다양한 생활민원 접수창구를 설치·운영하여야 한다.

② 구청장은 정보통신기기 이용이 어려운 주민이 생활민원 신청에서 소외되지 않도록 전화·방문 등 보완적인 접수방법을 함께 마련하여야 한다.

③ 구청장은 생활민원을 접수창구의 종류와 관계없이 그 내용에 따라 분류·처리하여야 한다.

제6조(협업체계의 구축) ① 구청장은 생활민원을 종합적으로 관리하고 조정하기 위하여 총괄부서를 지정할 수 있으며, 소관 부서가 불분명하거나 둘 이상의 부서와 관련된 생활민원은 총괄부서가 처리부서를 지정하고 부서 간 업무를 조정할 수 있다.

② 생활민원과 관련된 부서는 민원의 신속한 처리를 위하여 상호 협력하여야 한다.

제7조(지속관리 및 안내) ① 구청장은 생활민원이 접수된 날부터 30일이 지났으나 처리가 완료되지 아니한 경우 또는 예산 확보가 필요한 경우에는 해당 생활민원에 대한 조치계획을 수립하여 지속적으로 관리하여야 한다.

② 구청장은 제1항에 따라 조치계획을 수립한 경우 그 사유와 향후 조치내용을 민원인에게 안내하여야 한다.

제8조(처리실적 관리 및 제도 개선) 구청장은 생활민원의 접수 및 처리 현황을 기록·관리하고, 그 유형·발생 원인 및 처리 결과 등을 분석하여 반복 민원의 예방, 행정서비스 개선, 정책 수립 및 예산 편성 등에 활용하도록 노력하여야 한다.

제9조(개인정보 보호) 구청장은 생활민원의 접수 및 처리 과정에서 취득한 개인정보를 「개인정보 보호법」에 따라 관리하여야 한다.

제10조(주민참여 및 홍보) 구청장은 생활민원의 처리 및 행정서비스 개선을 위하여 주민의 의견을 수렴·반영하도록 노력하고, 생활민원 접수창구 및 이용방법을 주민에게 홍보하여야 한다.

제11조(교육) 구청장은 생활민원 담당공무원의 업무능력과 주민 응대 역량을 높이기 위하여 필요한 교육을 실시할 수 있다.

제12조(포상) 구청장은 생활민원의 신속한 처리, 반복 민원의 예방 또는 주민생활 개선에 현저한 공적이 있는 공무원, 기관·단체 또는 개인에 대하여 「전남광주통합특별시 북구 포상 조례」에 따라 포상할 수 있다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

비용추계서 미첨부 사유서

○ 미첨부 근거규정

- 「전남광주통합특별시 복구 의안의 비용추계에 관한 조례」 제3조제1항제1호

○ 미첨부 사유

- 제정으로 인해 예상되는 비용 금액이 연평균 5천만원 미만임.

○ 작성자 : 주민주권국 행정지원과장 최 응 철

관계법령

□ 「지방자치법」

[시행 2026. 7. 1.] [법률 제21447호, 2026. 3. 5., 일부개정]

제11조(사무배분의 기본원칙) ① 국가는 지방자치단체가 사무를 종합적· 자율적으로 수행할 수 있도록 국가와 지방자치단체 간 또는 지방자치단체 상호 간의 사무를 주민의 편익증진, 집행의 효과 등을 고려하여 서로 중복되지 아니하도록 배분하여야 한다.

② 국가는 제1항에 따라 사무를 배분하는 경우 지역주민생활과 밀접한 관련이 있는 사무는 원칙적으로 시·군 및 자치구의 사무로, 시·군 및 자치구가 처리하기 어려운 사무는 시·도의 사무로, 시·도가 처리하기 어려운 사무는 국가의 사무로 각각 배분하여야 한다.

(중략)

제12조(사무처리의 기본원칙) ① 지방자치단체는 사무를 처리할 때 주민의 편익과 복리증진을 위하여 노력하여야 한다.

(중략)

제13조(지방자치단체의 사무 범위) ① 지방자치단체는 관할 구역의 자치사무와 법령에 따라 지방자치단체에 속하는 사무를 처리한다.

(중략)

제28조(조례) ① 지방자치단체는 법령의 범위에서 그 사무에 관하여 조례를 제정할 수 있다. 다만, 주민의 권리 제한 또는 의무 부과에 관한 사항이나 벌칙을 정할 때에는 법률의 위임이 있어야 한다.

(후략)

□ 「민원 처리에 관한 법률」

[시행 2022. 7. 12.] [법률 제18748호, 2022. 1. 11., 타법개정]

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 “관계법령 등”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 형식요건 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

2. “민원인”이란 행정기관에 민원을 제기하는 개인·법인 또는 단체를 말한다. 다만, 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 자는 제외한다.

(중략)

제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호) ① 민원을 처리하는 담당자는 담당 민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리하여야 한다.<개정 2022. 1. 11.>

② 행정기관의 장은 민원인 등의 폭언·폭행, 목적이 정당하지 아니한 반

복 민원 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.<신설 2022. 1. 11.>

③ 민원 처리 담당자는 행정기관의 장에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있다.<신설 2022. 1. 11.>

④ 행정기관의 장은 제3항에 따른 민원 처리 담당자의 요구를 이유로 해당 민원 처리 담당자에게 불이익을 주어서는 아니 된다.<신설 2022. 1. 11.>

[제목개정 2022. 1. 11.]

제6조(민원 처리의 원칙) ① 행정기관의 장은 관계법령등에서 정한 처리기간이 남아 있다거나 그 민원과 관련 없는 공과금 등을 미납하였다는 이유로 민원 처리를 지연시켜서는 아니 된다. 다만, 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우에는 그에 따른다.

② 행정기관의 장은 법령의 규정 또는 위임이 있는 경우를 제외하고는 민원 처리의 절차 등을 강화하여서는 아니 된다.

제7조(정보 보호) 행정기관의 장은 민원 처리와 관련하여 알게 된 민원의 내용과 민원인 및 민원의 내용에 포함되어 있는 특정인의 개인정보 등이 누설되지 아니하도록 필요한 조치를 강구하여야 하며, 수집된 정보가 민원 처리의 목적 외의 용도로 사용되지 아니하도록 하여야 한다.

제8조(민원의 신청) 민원의 신청은 문서(「전자정부법」 제2조제7호에 따른 전자문서를 포함한다. 이하 같다)로 하여야 한다. 다만, 기타민원은 구술(口述) 또는 전화로 할 수 있다.

제9조(민원의 접수) ① 행정기관의 장은 민원의 신청을 받았을 때에는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 민원문서를 부당하게 되돌려 보내서는 아니 된다.

② 행정기관의 장은 민원을 접수하였을 때에는 해당 민원인에게 접수증을 내주어야 한다. 다만, 기타민원과 민원인이 직접 방문하지 아니하고 신청한 민원 및 처리기간이 ‘즉시’ 인 민원 등 대통령령으로 정하는 경우에는 접수증 교부를 생략할 수 있다.

③ 제1항 및 제2항에 따른 민원의 접수 등에 필요한 사항은 대통령령으

로 정한다.

제20조(관계 기관·부서 간의 협조) ① 민원을 처리하는 주무부서는 민원을 처리할 때 관계 기관·부서의 협조가 필요한 경우에는 민원을 접수한 후 지체 없이 그 민원의 처리기간 내에서 회신기간을 정하여 협조를 요청하여야 하며, 요청받은 기관·부서는 그 회신기간 내에 이를 처리하여야 한다.

② 협조를 요청받은 기관·부서는 제1항에 따른 회신기간 내에 그 민원을 처리할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 그 회신기간의 범위에서 한 차례만 기간을 연장할 수 있다.

③ 협조를 요청받은 기관·부서가 제2항에 따라 기간을 연장하려는 경우에는 제1항에 따른 회신기간이 끝나기 전에 그 연장사유·처리진행상황 및 회신예정일 등을 협조를 요청한 민원 처리 주무부서에 통보하여야 한다.

제26조(처리민원의 사후관리) 행정기관의 장은 처리한 민원에 대하여 민원인의 만족 여부 및 개선사항 등을 조사하여 업무에 반영할 수 있다.

제27조(처리결과와 통지) ① 행정기관의 장은 접수된 민원에 대한 처리를 완료한 때에는 그 결과를 민원인에게 문서로 통지하여야 한다. 다만, 기타민원의 경우와 통지에 신속을 요하거나 민원인이 요청하는 등 대통령령으로 정하는 경우에는 구술, 전화, 문자메시지, 팩시밀리 또는 전자우편 등으로 통지할 수 있다.<개정 2022. 1. 11.>

(중략)

제38조(민원행정 및 제도개선 계획 등) ① 행정안전부장관은 매년 민원행정 및 제도개선에 관한 기본지침을 작성하여 행정기관의 장에게 통보하여야 한다.<개정 2017. 7. 26.>

② 행정기관의 장은 제1항에 따른 기본지침에 따라 그 기관의 특성에 맞는 민원행정 및 제도개선 계획을 수립·시행하여야 한다.

제39조(민원제도의 개선) ① 행정기관의 장은 민원제도에 대한 개선안을 발굴·개선하도록 노력하여야 한다.

(후략)

□ 「민원 처리에 관한 법률 시행령」

[시행 2026. 5. 6.] [대통령령 제36296호, 2026. 5. 6., 일부개정]

제16조(기타민원의 처리기간 등) ① 행정기관의 장은 기타민원을 접수한 경우에는 특별한 사유가 없으면 즉시 처리하여야 한다.

② 행정기관의 장은 법 제8조 단서에 따라 구술 또는 전화로 신청한 기타민원을 처리하는 경우에는 민원 처리부에 기록하는 절차를 생략할 수 있다.

③ 제1항 및 제2항에도 불구하고 행정기관의 장은 해당 기관의 특성을 고려하여 기타민원의 처리기간 및 처리절차 등을 달리 정하여 운영할 수 있다.

제22조(처리상황의 확인·점검) ① 행정기관의 장은 민원의 처리상황과 운영실태를 매월 1회 이상 확인·점검하여야 한다.

② 행정기관의 장은 제1항에 따른 확인·점검 결과 법령 위반 사실을 발견하거나 민원 처리가 미흡하다고 판단되는 경우에는 지체 없이 이를 시정하고, 그 민원 처리와 관련 있는 직원 등에 대하여 징계 또는 그 밖에 필요한 조치를 하여야 한다.

③ 행정기관의 장은 제1항에 따른 확인·점검 결과 민원 처리가 우수하다고 판단되는 직원이나 부서에 대하여 포상할 수 있다.<신설 2019. 6. 4.>

제23조(처리진행상황 등의 통지) ① 행정기관의 장은 민원이 접수된 날부터 30일이 지났으나 처리가 완료되지 아니한 경우 또는 민원인의 명시적인 요청이 있는 경우에는 그 처리진행상황과 처리완료 예정일 등을 적은 문서를 민원인에게 교부하거나 정보통신망 또는 우편 등의 방법으로 통지하여야 한다.

② 제1항에 따른 통지는 민원이 접수된 날부터 30일이 지날 때마다 통지하는 것을 원칙으로 한다.

③ 제1항에도 불구하고 민원인에게 인터넷 홈페이지 등에 민원의 처리진행상황 등이 공개될 것임을 사전에 안내한 경우에는 통지를 생략할 수 있다.

□ 「개인정보 보호법」

[시행 2026. 9. 11.] [법률 제21445호, 2026. 3. 10., 타법개정]

제15조(개인정보의 수집·이용) ① 개인정보처리자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 개인정보를 수집할 수 있으며 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다.<개정 2023. 3. 14.>

1. 정보주체의 동의를 받은 경우
2. 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우
3. 공공기관이 법령 등에서 정하는 소관 업무의 수행을 위하여 불가피한 경우
4. 정보주체와 체결한 계약을 이행하거나 계약을 체결하는 과정에서 정보주체의 요청에 따른 조치를 이행하기 위하여 필요한 경우
5. 명백히 정보주체 또는 제3자의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 필요하다고 인정되는 경우
6. 개인정보처리자의 정당한 이익을 달성하기 위하여 필요한 경우로서 명백하게 정보주체의 권리보다 우선하는 경우. 이 경우 개인정보처리자의 정당한 이익과 상당한 관련이 있고 합리적인 범위를 초과하지 아니하는 경우에 한한다.
7. 공중위생 등 공공의 안전과 안녕을 위하여 긴급히 필요한 경우

② 개인정보처리자는 제1항제1호에 따른 동의를 받을 때에는 다음 각 호의 사항을 정보주체에게 알려야 한다. 다음 각 호의 어느 하나의 사항을 변경하는 경우에도 이를 알리고 동의를 받아야 한다.

1. 개인정보의 수집·이용 목적
2. 수집하려는 개인정보의 항목
3. 개인정보의 보유 및 이용 기간
4. 동의를 거부할 권리가 있다는 사실 및 동의 거부에 따른 불이익이 있는 경우에는 그 불이익의 내용

③ 개인정보처리자는 당초 수집 목적과 합리적으로 관련된 범위에서 정보주체에게 불이익이 발생하는지 여부, 암호화 등 안전성 확보에 필요한 조치를 하였는지 여부 등을 고려하여 대통령령으로 정하는 바에 따라 정

보주체의 동의 없이 개인정보를 이용할 수 있다.<신설 2020. 2. 4.>

제16조(개인정보의 수집 제한) ① 개인정보처리자는 제15조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하여 개인정보를 수집하는 경우에는 그 목적에 필요한 최소한의 개인정보를 수집하여야 한다. 이 경우 최소한의 개인정보 수집이라는 입증책임은 개인정보처리자가 부담한다.

(중략)

제29조(안전조치의무) 개인정보처리자는 개인정보가 유출등이 되지 아니하도록 내부 관리계획 수립, 접속기록 보관 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 안전성 확보에 필요한 기술적·관리적 및 물리적 조치를 하여야 한다.<개정 2015. 7. 24., 2026. 3. 10.>

☐ 「전남광주통합특별시 복구 포상 조례」

[시행 2026. 07. 01.] [조례 제2133호, 2026. 6. 30., 일부개정]

제2조(포상대상) 포상은 전남광주통합특별시 복구(이하 “구”라 한다) 구정 발전과 구민의 복지증진에 기여한 공적이 현저하거나 각종 행사에서 우수한 성적을 얻은 공무원, 기관·단체 및 개인에게 행한다. (개정 2019.6.7, 2024. 11. 5., 2026. 6. 30.)

제3조(포상권자) 포상은 구청장이 행한다.

(중략)

제10조(포상절차) ① 부서장 또는 동장은 제5조와 제6조에 따른 포상대상자를 추천할 수 있으며, 이 경우 별지 제4호 서식의 공적조서를 첨부하여 포상권자에게 포상예정일 15일 전까지 추천하여야 한다. 다만, 구민 20인 이상의 연서로도 할 수 있다.(개정 2019.6.7, 2024. 11. 5.)

② 제5조와 제6조에 따른 포상자 결정에 있어 제11조의 공적심사위원회 심의를 거쳐야 한다.(개정 2019.6.7, 2024. 11. 5.))

③ (삭제 2019.6.7)

④ (삭제 2019.6.7)

⑤ 포상을 받을 사람이 사망하였거나 부득이한 사유로 직접 수령할 수 없을 경우에는 그 유족 또는 대리자가 이를 받을 수 있다.(개정 2012.11.05, 2019.6.7)