

2025 박문각 행정사 2차 이상기 사무관리론 기본서(1쇄 기준 정오표)

※ 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 일부개정(2024. 10. 29.)에 따른 정오임

페이지	틀림(誤)	바름(正)
239p	<p>(1) 민원처리 담당자의 안전을 보장하기 위한 영상정보처리기기·호출장치·보호조치음성안내 등 안전장비의 설치 및 안전요원 등의 배치</p> <p>(2) 민원인의 폭언·폭행 등이 발생하였거나 발생하려는 때에 증거 수집 등을 위하여 불가피한 조치로서 휴대용 영상음성기록장비, 녹음전화 등의 운영</p> <p>(3) 폭언·폭행 등으로 민원처리를 지연시키거나 방해하는 민원인에 대한 퇴거 조치</p> <p>(4) 민원인의 폭언·폭행 등이 발생한 경우 민원인으로부터 민원처리 담당자를 보호하기 위한 조치로서 민원처리 담당자의 분리 또는 업무의 일시적 중단</p>	<p>(1) 담당자의 안전을 보장하기 위한 영상정보처리기기·호출장치·보호조치음성안내 등 안전장비의 설치 및 안전요원 등의 배치</p> <p>(2) 민원인의 폭언·폭행 등을 방지하고 증거를 수집하기 위한 휴대용 영상음성기록장비, 녹음전화 등의 운영</p> <p>(3) 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위로 민원처리를 지연시키거나 방해하는 민원인에 대한 퇴거 또는 일시적 출입제한</p> <p>① 폭언·폭행</p> <p>② 무가·흉기 등 위험한 물건의 소지</p> <p>③ 목적이 정당하지 않은 반복·중복민원 제기를 통한 공무 방해 행위</p> <p>④ 그 밖에 다른 민원인이나 담당자에게 신체적·정신적 피해를 입히는 행위</p> <p>(4) 민원인의 폭언·폭행 등이 발생한 경우 민원인으로부터 담당자를 보호하기 위한 조치로서 담당자의 분리 또는 업무의 일시적 중단</p>
240p	<p>신설</p> <p>(6) 민원인의 폭언·폭행 등으로 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 민원처리 담당자를 지원하기 위한 조치로서 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류 제출 등 필요한 지원</p>	<p>5의2. 폭언·폭행 등 형사처벌 규정을 위반한 행위를 한 민원인에 대한 수사기관에의 고발</p> <p>5의3. 담당자가 제5호의2에 해당하는 민원인에 대한 고소를 희망하는 경우 해당 고소를 위한 행정적·절차적 지원</p> <p>(7) 민원인과의 전화 또는 면담에 대한 1회당 권장 시간 설정. 이 경우 민원별 특성을 고려하여 권장 시간을 달리 설정할 수 있다.</p> <p>(8) 다음 각 목의 경우 전화나 면담의 종료 조치. 이 경우 그 조치 전에 해당 사유를 민원인에게 고지해야 한다.</p> <p>① 전화 또는 면담 중 민원인이 반복적·지속적으로 욕설, 협박 등 폭언을 하거나 모욕, 성희롱(성적인 언동 등을 통하여 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 행위를 말한다)을 한 경우</p> <p>② 제7호에 따른 권장 시간을 상당히 초과하여 공무를 방해한 경우</p>
	신설	조함채무에 대한 조합원의 책임 범위에 대하여 약술하시오. (20점)

페이지	틀림(誤)	바름(正)
240p	<p>2. 전담부서 지정 행정기관의 장은 민원인과 민원처리 담당자 간에 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 이에 대응하는 업무를 총괄하는 전담부서를 지정해야 한다(제2항).</p> <p>3. 인사조치 행정기관의 장은 민원처리 담당자의 민원처리 과정에서의 행위와 관련하여 인사상 불이익 조치 등을 하려는 경우에는 그 발생 경위 등을 충분히 고려해야 한다(제3항).</p> <p>4. 보호조치규정 제정 국가, 지방자치단체 및 법 제2조 제3호 나목·다목에 따른 행정기관의 장은 제1항의 조치를 위하여 필요한 사항을 관계 법령이나 자치법규 등으로 정할 수 있다(제4항).</p>	<p>2. 전담부서의 지정 및 비용지원 행정기관의 장은 민원인과 담당자 간에 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 이에 대응하는 업무를 총괄하는 전담부서를 지정해야 하고, 변호사 선임비용, 소송비용 등 소송 수행이나 수사 단계에서의 대응에 필요한 비용의 전부 또는 일부를 예산의 범위에서 지원할 수 있다.</p> <p>3. 인사조치 행정기관의 장은 담당자의 민원 처리 과정에서의 행위와 관련하여 인사상 불이익 조치 등을 하려는 경우에는 그 발생 경위 등을 충분히 고려해야 한다.</p> <p>4. 보호조치규정 제정 국가, 지방자치단체 및 법 제2조 제3호 나목·다목에 따른 행정기관의 장은 제1항 및 제2항의 조치를 위하여 필요한 사항을 관계 법령이나 자치법규 등으로 정할 수 있다.</p>
259p	<p>신설</p> <p>㉠ 제1호부터 제6호까지의 사람 외에 신체적·정신적·언어적 능력 등에서 어려움이 있어 민원 편의의 제공이 필요하다고 행정기관의 장이 인정하는 사람</p>	<p>6의2. 「영유아보육법」에 따른 영유아를 동반한 보호자</p> <p>㉠ 제1호부터 제6호까지 및 제6호의2의 사람 외에 신체적·정신적·언어적 능력 등에서 어려움이 있어 민원 편의의 제공이 필요하다고 행정기관의 장이 인정하는 사람</p>

신구조문 대비표
「민원 처리에 관한 법률 시행령」

민원 처리에 관한 법률 시행령 [대통령령 제33575호, 2023. 6. 27., 타법개정]	민원 처리에 관한 법률 시행령 [대통령령 제34969호, 2024. 10. 29., 일부개정]
<p>제4조(민원 처리 담당자의 보호) ① 법 제4조 제2항에서 “민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치”란 다음 각 호의 조치를 말한다.</p> <p>1. 민원 처리 담당자의 안전을 보장하기 위한 영상정보처리기기·호출장치·보호조치음성안내 등 안전장비의 설치 및 안전요원 등의 배치</p> <p>2. 민원인의 폭언·폭행 등이 발생하였거나 발생하려는 때에 증거 수집 등을 위하여 불가피한 조치로서 휴대용 영상음성기록장비, 녹음전화 등의 운영</p> <p>3. 폭언·폭행 등으로 민원 처리를 지연시키거나 방해하는 민원인에 대한 퇴거 조치</p> <p><신 설> <신 설> <신 설> <신 설></p> <p>4. 민원인의 폭언·폭행 등이 발생한 경우 민원인으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위한 조치로서 민원 처리 담당자의 분리 또는 업무의 일시적 중단</p> <p>5. (생 략) <신 설> <신 설></p> <p>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</p> <p><신 설> <신 설></p>	<p>제4조(민원 처리 담당자의 보호) ① 법 제4조 제2항에서 “민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치”란 다음 각 호의 조치를 말한다.</p> <p>1. 담당자의 안전을 보장하기 위한 영상정보처리기기·호출장치·보호조치음성안내 등 안전장비의 설치 및 안전요원 등의 배치</p> <p>2. 민원인의 폭언·폭행 등을 방지하고 증거를 수집하기 위한 휴대용 영상음성기록장비, 녹음전화 등의 운영</p> <p>3. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위로 민원 처리를 지연시키거나 방해하는 민원인에 대한 퇴거 또는 일시적 출입 제한</p> <p>가. 폭언·폭행</p> <p>나. 무기·흉기 등 위험한 물건의 소지</p> <p>다. 목적이 정당하지 않은 반복·중복 민원 제기를 통한 공무 방해 행위</p> <p>라. 그 밖에 다른 민원인이나 담당자에게 신체적·정신적 피해를 입히는 행위</p> <p>4. 민원인의 폭언·폭행 등이 발생한 경우 민원인으로부터 담당자를 보호하기 위한 조치로서 담당자의 분리 또는 업무의 일시적 중단</p> <p>5. (현행과 같음)</p> <p>5의2. 폭언·폭행 등 형사처벌 규정을 위반한 행위를 한 민원인에 대한 수사기관에의 고발</p> <p>5의3. 담당자가 제5호의2에 해당하는 민원인에 대한 고소를 희망하는 경우 해당 고소를 위한 행정적·절차적 지원</p> <p>6. 민원인의 폭언·폭행 등으로 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 담당자를 지원하기 위한 조치로서 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류 제출 등 필요한 지원</p> <p>7. 민원인과의 전화 또는 면담에 대한 1회당 권장 시간 설정. 이 경우 민원별 특성을 고려하여 권장 시간을 달리 설정할 수 있다.</p> <p>8. 다음 각 목의 경우 전화나 면담의 종료 조치. 이 경우 그 조치 전에 해당 사유를 민원인에게 고지</p>

<p>② 행정기관의 장은 민원인과 민원 처리 담당자 간에 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 이에 대응하는 업무를 총괄하는 전담부서를 지정해야 한다.</p> <p>③ 행정기관의 장은 민원 처리 담당자의 민원 처리 과정에서의 행위와 관련하여 인사상 불이익 조치 등을 하려는 경우에는 그 발생 경위 등을 충분히 고려해야 한다.</p> <p>④ 국가, 지방자치단체 및 법 제2조 제3호 나목·다목에 따른 행정기관의 장은 제1항의 조치를 위하여 필요한 사항을 관계 법령이나 자치법규 등으로 정할 수 있다.</p>	<p>해야 한다.</p> <p>가. 전화 또는 면담 중 민원인이 반복적·지속적으로 욕설, 협박 등 폭언을 하거나 모욕, 성희롱(성적인 언동 등을 통하여 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 행위를 말한다)을 한 경우</p> <p>나. 제7호에 따른 권장 시간을 상당히 초과하여 공무를 방해한 경우</p> <p>② 행정기관의 장은 민원인과 담당자 간에 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 이에 대응하는 업무를 총괄하는 전담부서를 지정해야 하고, 변호사 선임비용, 소송비용 등 소송 수혜이나 수사 단계에서의 대응에 필요한 비용의 전부 또는 일부를 예산의 범위에서 지원할 수 있다.</p> <p>③ 행정기관의 장은 담당자의 민원 처리 과정에서의 행위와 관련하여 인사상 불이익 조치 등을 하려는 경우에는 그 발생 경위 등을 충분히 고려해야 한다.</p> <p>④ 국가, 지방자치단체 및 법 제2조 제3호 나목·다목에 따른 행정기관의 장은 제1항 및 제2항의 조치를 위하여 필요한 사항을 관계 법령이나 자치법규 등으로 정할 수 있다.</p>
<p>제8조의2(민원취약계층의 범위 및 편의제공 등) ① 법 제11조 제1항에 따라 행정기관(지방자치단체와 그 소속기관은 제외한다. 이하 이 조에서 같다)의 장이 편의를 제공하기 위해 노력해야 하는 민원취약계층은 다음 각 호의 사람으로 한다.</p> <p>1. ~ 6. (생략)</p> <p><신설></p> <p>7. 제1호부터 제6호까지의 사람 외에 신체적·정신적·언어적 능력 등에서 어려움이 있어 민원 편의의 제공이 필요하다고 행정기관의 장이 인정하는 사람</p> <p>② ~ ④ (생략)</p>	<p>제8조의2(민원취약계층의 범위 및 편의제공 등) ① 법 제11조 제1항에 따라 행정기관(지방자치단체와 그 소속기관은 제외한다. 이하 이 조에서 같다)의 장이 편의를 제공하기 위해 노력해야 하는 민원취약계층은 다음 각 호의 사람으로 한다.</p> <p>1. ~ 6. (현행과 같음)</p> <p>6의2. 「영유아보육법」에 따른 영유아를 동반한 보호자</p> <p>7. 제1호부터 제6호까지 및 제6호의2의 사람 외에 신체적·정신적·언어적 능력 등에서 어려움이 있어 민원 편의의 제공이 필요하다고 행정기관의 장이 인정하는 사람</p> <p>② ~ ④ (현행과 같음)</p>