

산업통상부 공고 제2026-350호

「산업통상자원부 민원사무 처리지침」(산업통상자원부훈령 제93호 (2016.4.18.))를 일부 개정함에 있어 그 개정 내용과 취지를 국민께 미리 알려 의견을 듣고자 「행정절차법」 제46조에 따라 다음과 같이 공고합니다.

2026년 5월 14일

산업통상부장관

「산업통상부 민원 처리지침」 일부개정(안) 행정예고

1. 개정 이유

「민원처리에 관한 법률」 및 「같은 법 시행령」, 「같은 법 시행규칙」 개정으로 민원 담당 공무원 보호를 위한 구체적 조치와 민원실 운영시간 조정의 위임근거가 마련됨에 따라, 우리부 실정에 맞는 상담시간 설정 및 종료 절차, 점심시간 운영 방법 등 세부 기준을 마련하려는 것임. 아울러, 정부조직 및 직제 개편 사항을 반영하여 실제 조직 체계와 규정 간의 차이를 해소하고자 함.

2. 주요 내용

- 가. 상위 법령(시행규칙 제4조의2제4항)의 위임에 따라 우리부 실정에 맞는 민원실 운영시간을 설정하여 점심시간 휴무제 근거 마련(안 제2조의2)
- 나. 민원 담당 공무원 보호 강화를 위해 적정 상담시간 및 종결 절차를 마련(안 제6조의2)

다. 정부 조직 및 직제 개편 등에 따른 부처 및 부서 명칭 현행화 및
상위 법령 개정에 따른 인용 제명 및 용어 일제 정비(안 제1조, 제
2조, 제4조, 제5조, 제8조, 제9조)

3. 의견 제출

이 개정안에 의견이 있는 기관·단체 또는 개인은 다음 사항을 기재한
의견서를 2026년 6월 4일까지 산업통상부 법무담당관실로 제출하여
주시기 바랍니다.

가. 행정예고 사항에 대한 의견(찬·반 의견과 그 사유)

개정안	수정안	수정 사유

나. 성명(기관·단체인 경우에는 기관·단체명과 대표자명), 주소 및 전화번호

다. 보내실 곳: (우 30118) 세종특별자치시 한누리대로 402(어진동)

정부세종청사 산업통상부 법무담당관실

(문의처 : 044-203-5547, FAX: 044-203-4798)

[붙임1] 신 · 구조문대비표

현행	개정안
<u>산업통상자원부</u> <u>민원사무처리지침</u> 제1조(목적) 이 지침은 「<u>민원사무처리에 관한 법률</u>」(이하 “법“이라 한다) 및 같은 법 시행령(이하 “영“이라 한다), 같은 법 시행규칙(이하 “규칙“이라 한다)의 시행에 필요한 사항을 규정함으로써 민원(전자문서에 의한 민원을 포함한다. 이하 같다) <u>사무를 신속하고 정확하게 처리</u>함을 목적으로 한다. 제2조(민원실 설치·운영) <u>산업통상자원부장관</u>(이하 “<u>산업부장관</u>”이라 한다) 및 소속기관장은 당해 행정기관의 효율적인 <u>민원사무처리</u>를 위하여 민원실을 설치·운영하여야 한다. 다만 기관 특성상 민원실을 설치할 수 없거나 민원실 기능을 대행할 수 있는 시설이 있는 경우에는 예외로 한다. <신 설>	<u>산업통상부 민원처리지침</u> 제1조(목적) ----- 「<u>민원처리에 관한 법률</u>」----- ----- ----- ----- ----- ----- <u>같다</u>) 을 ----- -----. 제2조(민원실 설치·운영) <u>산업통상부장관</u>----- ----- ----- <u>민원처리</u>----- -----. ----- ----- -----. 제2조의2(민원실 운영시간 등) ① <u>민원실의 운영시간은 평일 09시</u>

제4조(민원사무심사관의 임명) 영 제28조의 규정에 의하여 다음 각 호의 1에 해당하는 자를 민원사무심사관으로 정한다.

1. 산업통상자원부 : 규제개혁법무담당관
2. ~ 6. (생략)
6. 광산보안사무소 : 사무소장
7. 전기위원회 : 사무국장
8. 무역위원회 : 무역구제정책팀장

제5조(민원조정위원회 설치·운영) ① (생략)

②위원회의 위원은 당연직 위원

부터 18시까지로 한다.

② 점심시간은 12시부터 13시까지로 하며, 이 시간 동안은 민원실 운영을 중지한다.

③ 제1항 및 제2항에도 불구하고 민원실의 효율적인 운영을 위하여 필요하다고 판단하는 경우에는 운영시간을 연장하거나 단축할 수 있다.

④ 제3항에 따라 민원실 운영시간을 변경하는 경우에는 민원인이 미리 알 수 있도록 홈페이지 등에 그 사실을 알려야 한다.

제4조(민원심사관의 임명) -----
----- 민원심사관-----.

1. 산업통상부 : 법무담당관
2. ~ 5. (현행과 같음)
6. 광산안전사무소 -----
<삭제>
7. -----무역구제정책과장

제5조(민원조정위원회 설치·운영) ① (현행과 같음)

②-----

과 위촉직 위원을 포함하여 11인 이내로 구성하고, 위원장은 정책기획관이 된다.

1. 당연직위원은 감사담당관, 무역정책과장, 기계로봇과장, 창의산업정책과장, 지역경제총괄과장, 산업기술정책과장, 에너지자원정책 과장, 석유산업과장, 표준정책과장

2. (생 략)

③ · ④ (생 략)

⑤ 민원사무처리부서가 위원회의 심의 · 조정이 필요하다고 판단되는 민원은 별지 1호 서식에 의한 심의요구서와 관련 자료를 작성하여 간사에게 안건 상정을 요구할 수 있다.

⑥ · ⑦ (생 략)

제6조(민원실무심의회 설치 · 운영) ① 소관이 불분명한 민원 또는 복합민원의 소관부서의 지정, 제도개선과제 검토와 주무부서의 지정 등을 심의하기 위해 민원사무심사관을 위원장으로 하는 민원실무심의회(이하 ‘심의회’라 한다)를 둔다.

② · ③ (생 략)

-----.

1. -----
----- 산업AI정책과장,
산업정책과장, -----
----- 자
원안보정책과장-----

2. (현행과 같음)

③ · ④ (현행과 같음)

⑤ 민원처리부서-----

-----.

⑥ · ⑦ (현행과 같음)

제6조(민원실무심의회 설치 · 운영) ①-----

----- 민원심사관-----

-----.

② · ③ (현행과 같음)

<신 설>

제8조(민원사무처리상황의 보고)

민원담당 부서 및 소속기관의 장은 별지 2호 서식에 의거 매 월 민원사무처리현황을 작성하여 다음달 5일까지 규제개혁법무담당관에게 제출하여야 한다.

제9조(준용) 민원사무의 처리와

관련하여 본 규정에 규정되지 않은 사항은 “민원사무처리에 관한 법률”을 준용한다.

제10조(재검토 기한) 「훈령·예

규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 이 훈령에 대하여 2017년 1월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점에(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마

제6조의2(민원상담 종료) ① 민원

처리 담당자를 보호하기 위하여 민원상담(전화·면담) 1회당 권장시간은 20분 이내로 한다.

② 민원인과 통화·면담 시 정당한 사유 없이 15분 경과 시 종결 안내하고 20분 경과 시 종료할 수 있다.

③ 상담 시간과 관계없이 욕설·협박·성희롱 등 폭언 시 종결을 안내하고 즉시 종료할 수 있다.

제8조(민원처리상황의 보고) ---

-- 민원처리현황-----
----- 법무담당관-----
-----.

제9조(준용) -----

-----민원처리-----
-----.

제10조(재검토 기한) -----

-- 2027년 1월 1일-----

다 그 타당성을 검토하여 개선
등의 조치를 하여야 한다.

-----.

[붙임2] 개정안 전문

산업통상부 민원 처리지침

제1조(목적) 이 지침은 「민원처리에 관한 법률」(이하 “법“이라 한다) 및 같은 법 시행령(이하 “령“이라 한다), 같은 법 시행규칙(이하 “규칙“이라 한다)의 시행에 필요한 사항을 규정함으로써 민원(전자문서에 의한 민원을 포함한다. 이하 같다)을 신속하고 정확하게 처리함을 목적으로 한다.

제2조(민원실 설치·운영) 산업통상부장관(이하 “산업부장관“이라 한다) 및 소속기관장은 당해 행정기관의 효율적인 민원처리를 위하여 민원실을 설치·운영하여야 한다. 다만 기관 특성상 민원실을 설치할 수 없거나 민원실 기능을 대행할 수 있는 시설이 있는 경우에는 예외로 한다.

제2조의2(민원실 운영시간 등) ①민원실의 운영시간은 평일 09시부터 18시까지로 한다.

② 점심시간은 12시부터 13시까지로 하며, 이 시간 동안은 민원실 운영을 중지한다.

③ 제1항 및 제2항에도 불구하고 민원실의 효율적인 운영을 위하여 필요하다고 판단하는 경우에는 운영시간을 연장하거나 단축할 수 있다.

④ 제3항에 따라 민원실 운영시간을 변경하는 경우에는 민원인이 미리 알 수 있도록 홈페이지 등에 그 사실을 알려야 한다.

제3조(민원실의 업무) 민원실은 다음 각 호의 업무를 관장한다.

1. 민원접수, 민원상담 및 안내
2. 민원서류작성 안내
3. 민원사무처리상황 확인 및 기타 민원사무와 관련된 사항

제4조(민원심사관의 임명) 영 제28조의 규정에 의하여 다음 각 호의 1에 해당하는 자를 민원심사관으로 정한다.

1. 산업통상부 : 법무담당관
2. 국가기술표준원 : 지원총괄과장
3. 경제자유구역기획단 : 정책기획팀장
4. 광업등록사무소 : 등록팀장
5. 자유무역지역관리원 : 관리과장
6. 광산안전사무소 : 사무소장
7. 무역위원회 : 무역구제정책과장

제5조(민원조정위원회 설치·운영) ① 영 제38조의 규정에 의하여 민원 조정위원회(이하 "위원회"라 한다)를 설치·운영한다.

② 위원회의 위원은 당연직 위원과 위촉직 위원을 포함하여 11인 이내로 구성하고, 위원장은 정책기획관이 된다.

1. 당연직위원은 감사담당관, 무역정책과장, 산업AI정책과장, 산업정책과장, 지역경제총괄과장, 산업기술정책과장, 자원안보정책과장, 석유산업과장, 표준정책과장

2. 필요시 위촉직 위원은 관련분야 전문가 등 외부전문가로 구성

③ 위원장은 필요시 위원회를 소집할 수 있으며, 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고 출석위원 과반수의 찬성으로 의결하며, 부득이 회의개최가 어려울시 서면으로 의결할 수 있다.

④ 위원회의 원활한 업무처리를 위해 민원 총괄부서의 장을 간사로 한다. 간사는 위원회의 심의 사유가 발생하면 심의자료를 작성하여 위원회에 제출하여야 한다.

제6조(민원실무심의회 설치·운영) ① 소관이 불분명한 민원 또는 복합 민원의 소관부서의 지정, 제도개선과제 검토와 주무부서의 지정 등을 심의하기 위해 민원심사관을 위원장으로 하는 민원실무심의회(이하

‘심의회’라 한다)를 둔다.

② 심의회 구성위원은 해당 민원 부서 서기관·사무관, 관련 실·국의 서기관·사무관, 산하 유관기관의 담당 임직원으로 하며, 위원장을 포함하여 10인 이내로 한다. 다만 복합민원만을 심의하는 경우에는 해당 민원을 주관하는 부서장이 위원장이 되어 본조 본문에 준하여 구성·운영할 수 있다.

③ 심의회는 아래 사항을 심의하며 의견조정이 불가능할 경우에는 위원회에 심의를 요청할 수 있다.

제6조의2(민원상담 종료) ① 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 민원상담 (전화·면담) 1회당 권장시간은 20분 이내로 한다.

② 민원인과 통화·면담 시 정당한 사유 없이 15분 경과 시 종결 안내하고 20분 경과 시 종료할 수 있다.

③ 상담 시간과 관계없이 욕설·협박·성희롱 등 폭언 시 종결을 안내하고 즉시 종료할 수 있다.

제7조(민원 이의신청 관리) 민원 처리결과에 대한 이의신청이 접수될 경우, 처리상황 등을 이의신청 처리대장 등에 기록·유지하여야 한다.

제8조(민원처리상황의 보고) 민원담당 부서 및 소속기관의 장은 별지 2호 서식에 의거 매월 민원처리현황을 작성하여 다음달 5일까지 법무담당관에게 제출하여야 한다.

제9조(준용) 민원사무의 처리와 관련하여 본 규정에 규정되지 않은 사항은 “민원처리에 관한 법률”을 준용한다.

제10조(재검토 기한) 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 이 훈령에 대하여 2027년 1월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점에(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부 칙 <제58호, 2014. 10. 31.>

제1조(시행일) 이 훈령은 발령한 날부터 시행한다.

부 칙 <제93호, 2016. 4. 18.>

제1조(시행일) 이 훈령은 발령한 날부터 시행한다.

부 칙 <제000호, 2026. 0. 0.>

제1조(시행일) 이 훈령은 발령한 날부터 시행한다.