

대구광역시 서구 생활상담실 설치 및 운영 조례안

의안 번호	393
----------	-----

제출연월일 : 2022. 11. 10.

제 출 자 : 서구청장

1. 제정이유

- 무료상담실 운영에 대한 제도적 근거를 마련하여 안정적이고 효율적인 운영을 도모

2. 주요내용

가. (안 제3조, 제4조) 상담실 명칭 및 설치장소

나. (안 제5조) 상담 분야

- 1) 행정, 민사, 형사, 가사사건 등 법률상담
- 2) 세무 및 부동산 관련 상담, 근로자 권리구제 등 노무 상담
- 3) 그 밖에 상담이 필요하다고 구청장이 인정하는 분야

다. (안 제7조) 상담실 운영

- 1) 상담은 방문 상담을 원칙으로 하되, 필요에 따라 전화·서면 등 비대면 상담도 병행
- 2) 상담 운영일시 사전 협의 및 조정에 관한 사항 등

라. (안 제8조) 상담관

- 1) 변호사, 세무사 등 해당 분야에 풍부한 지식과 경험을 가

진 사람으로 지정

2) 상담관 지정을 취소하거나 철회할 수 있는 조항 마련

마. (안 제9조) 상담처리

1) 상담은 현장 답변을 원칙으로 하되, 현장 답변을 할 수 없

는 상담 내용인 경우, 서면, 이메일 또는 전화로 회신

바. (안 제10조, 제11조) 상담 기록 및 비밀 유지에 관한 사항

사. (안 제12조) 상담관 수당 지급 등에 관한 사항

3. 조례안: 붙임

4. 참고사항

가. 관계법령

1) 민원 처리에 관한 법률 제12조

2) 민원 처리에 관한 법률 시행령 제9조

나. 예산조치: 별도조치 필요 없음

다. 기타사항

1) 입법예고

가) 예고기간: '22. 9. 20. ~ 10. 11.

나) 예고결과: 의견 없음

2) 규제심사: 규제심사 대상 아님

- 3) 부패영향평가: 원안동의
- 4) 성별영향평가: 원안동의
- 5) 비용추계서: 해당사항 없음
- 6) 조례·규칙 심의 결과: 원안의결

대구광역시 서구 생활상담실 설치 및 운영 조례안

제1조(목적) 이 조례는 일상생활과 밀접한 전문분야에 대한 상담 서비스를 통해 주민의 권익을 보호하고 양질의 행정서비스를 제공하기 위해 무료상담실을 설치하고 그 운영에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “상담관”이란 상담자의 상담에 대하여 답변을 하는 분야별 전문가를 말한다.
2. “상담자”란 상담을 요청하고 상담을 받는 사람을 말한다.
3. “상담책임관”이란 상담실을 관리하는 부서의 장을 말한다.

제3조(명칭) 상담실의 명칭은 “대구광역시 서구 생활상담실”(이하 “상담실”이라 한다)로 하되, 필요한 경우 별도의 명칭을 정하여 사용할 수 있다.

제4조(장소) 상담실은 대구광역시 서구청 청사(이하 “청사”라 한다) 내에 설치한다. 다만, 여건에 따라 청사 외부에도 설치할 수 있다.

제5조(상담 분야) 상담 분야는 다음 각 호와 같다.

1. 행정, 민사, 형사, 가사사건 등 법률 상담
2. 국세, 지방세 등 세무 및 부동산 관련 상담

3. 근로자 권리구제, 노사문제 등 노무 상담

4. 그 밖에 대구광역시 서구청장(이하 “구청장”이라 한다)이 상담이 필요하다고 인정하는 분야의 상담

제6조(상담 대상) 상담 대상은 대구광역시 서구에 주소 또는 거소를 둔 주민, 관내 상공인 및 직장인 등으로 한다.

제7조(운영 방법) ① 상담은 상담실 방문 상담을 원칙으로 한다. 다만, 필요한 경우 전화나 서면 등 비대면 상담도 병행할 수 있다.

② 상담실은 공휴일을 제외한 월요일부터 금요일까지 중의 근무시간 내에 운영하고, 분야별 상담 시간은 상담책임관이 따로 정한다.

③ 상담 서비스를 제공하고자 하는 부서는 사전에 상담책임관과 협의하여야 하며, 상담책임관은 필요한 경우 상담 일시를 조정할 수 있다.

④ 상담자에 대한 상담료는 무료로 한다.

⑤ 각종 재난 상황 등으로 상담실 운영이 원활하지 않다고 판단되는 경우, 운영을 일시 중단할 수 있다.

제8조(상담관 등) ① 상담관은 변호사, 세무사, 노무사 등 해당 분야에 풍부한 지식과 경험을 가진 사람 중에서 구청장이 지정한다.

② 구청장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 경우에는 상담관의 지정을 취소하거나 철회할 수 있다.

1. 상담관이 사임 의사를 밝히는 경우
2. 상담관이 전문가 자격을 상실한 경우

3. 상담 요청 등에 불성실하거나, 비밀을 누설한 경우

4. 그 밖의 사유로 상담관으로 적합하지 아니하다고 인정되는 경우

제9조(상담 처리) ① 상담은 현장 답변을 원칙으로 한다. 다만 현장 답변을 할 수 없는 경우, 상담 내용은 서면, 이메일 또는 전화로 회신할 수 있다.

② 상담에서 발견되는 중요한 행정상 참고사항은 상담책임관이 관련 부서 및 기관 등에 전달하여 행정에 반영될 수 있도록 한다.

③ 상담책임관은 상담 과정에 관계 공무원의 답변이 필요하다고 인정될 때에는 관계 공무원의 상담 배석을 요청할 수 있으며, 요청받은 공무원은 특별한 사정이 없는 한 이에 응하여야 한다.

제10조(기록 유지) ① 상담실 운영에 대한 기록을 유지·관리하기 위하여 별지 서식의 상담 접수처리부 등을 작성·비치하여야 한다. 다만, 상담자가 상담 내용에 대한 비밀 유지를 요구하는 경우에는 예외로 한다.

② 상담책임관은 해당 부서에 상담 처리 등에 관한 자료를 요청할 수 있다.

제11조(비밀 유지) 상담관 및 관계 공무원은 상담업무 수행과정에서 알게 된 비밀을 누설하여서는 아니 된다.

제12조(수당 등) ① 공무원이 아닌 상담관에게는 예산의 범위에서 상담료 및 여비 등의 수당을 지급할 수 있다.

② 상담관은 제1항에 의해 지급된 수당 이외에 상담을 이유로 상담

료를 받거나, 그 밖의 어떠한 명목으로도 금품을 받아서는 아니 된다.

제13조(운영세칙) 이 조례에 규정한 것 외에 상담실 운영에 필요한 사항은 구청장이 따로 정한다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

【별지 서식】

○○상담 접수처리부

[illegible]

※ 상담 분야에 따라 서식 변경 가능

접수번호		○○상담 기록부				접 수 일		
No.						. . .		
상담 분야 (v 표시)	<input type="checkbox"/> 법률	· 민사 (부동산, 금전, 손해배상, 임대차, 경매, 기타) · 가사(혼인, 호적, 상속, 기타) · 행정(행정처분, 조세, 기타) · 형사(재산범죄, 인격범죄, 기타)				<input type="checkbox"/> 세무 <input type="checkbox"/> 노무 <input type="checkbox"/> 기타()		
	<input type="checkbox"/> 법무							
신청인	성 명				성 별	남 여		
	거주동				연락처			
	연 령	10대() 20대() 30대() 40대() 50대() 60대() 70대이상()						
상담할 내용								
○○상담관 의견								
◦ 상담으로 종결 () ◦ 추가회시 필요 () ◦ 기 타 ()		○○ 상담관			(서명)			

※ 상담 분야에 따라 서식 변경 가능

민원 처리에 관한 법률

제12조(민원실의 설치) 행정기관의 장은 민원을 신속히 처리하고 민원인에 대한 안내와 상담의 편의를 제공하기 위하여 민원실을 설치할 수 있다.

민원 처리에 관한 법률 시행령

제9조(민원실)

- ④ 행정기관의 장은 민원인에 대한 안내와 상담을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 행정실무에 관한 지식과 경험이 있는 사람을 민원 상담인으로 위촉할 수 있다. 이 경우 민원 상담인은 명예직으로 하는 것을 원칙으로 하되, 관계 법령 또는 조례로 정하는 바에 따라 수당 또는 실비를 지급할 수 있다. <개정 2019. 12. 31.>
- ⑥ 행정기관의 장은 민원인에게 편의를 제공하고 담당자의 안정적인 근무환경 조성을 위하여 민원실 시설·환경 등의 개선에 노력하여야 한다.