



푸른대덕 글로벌 대덕

2010. 5.

고객감동 민원행정서비스 향상을 위한

# 민원담당공무원 교육자료

- I. | 정보보호 및 민원사무처리 요령
- II. | 법령 및 지침상의 주요 민원제도
- III. | 민원인 권익보호 및 민원처리 강화
- IV. | G 4 C 이용 및 홍보 강화



대전광역시 대덕구  
Daejeon Metropolitan City Daedeok District

## 1. 민원사무처리에 관한 법률 제26조(정보보호)

행정기관의 장은 민원사무의 처리와 관련하여 알게 된 민원사항의 내용과 민원인의 신상 정보 등이 누설되어 민원인의 권익이 침해되지 아니하도록 노력하여야 한다.

## 2. 민원사무처리에 관한 법률 시행령 제40조(정보보호)

- ① 행정기관의 장은 민원처리담당공무원이 법 제26조를 준수하도록 연 1회 이상 교육이나 확인·점검 등을 실시하여야 한다.
- ② 행정기관의 장은 제1항에 의한 확인·점검 결과, 위반사실을 발견한 때에는 제34조 제2항에 따른 조치를 하여야 한다.

## 1. 국민의 생명·신체 및 재산의 보호 관련 정보

○ 공공기관의 정보공개에 관한 법률 (법제 9조) / 개인의 사생활을 보호하기 위함

공개될 경우 국민의 생명·신체 및 재산의 보호에 현저한 지장을 초래할 우려가 있다고 인정되는 정보 / 비공개 이유 : 개인의 사생활을 보호하기 위함

○ 비공개 유형

- 범죄의 피의자참고인 또는 통보자 명단, 개인의 납세실적, 교통단속, 전염병 예방, 식품 환경 등의 위생감사 등
- 인감업무주민등록 관리에 관한 사항으로서 공개될 경우 위·변조 범죄목적 사용 등으로 인한 공공의 이익을 해할 우려가 있는 정보
- 건축물 등의 경비위탁 내용, 위험물의 저장 위치, 사람의 생명·생활·지위 등이 위협 받는 정보

## 2. 일반행정 운영정보

### ○ 공공기관의 정보공개에 관한 법률 (법제9조 제1항 제5호)

감사·감독·검사·시험·규제·입찰계약·기술개발·인사관리·의사결정과정 또는 내부 검토 과정에 있는 사항 등으로서 공개될 경우, 업무의 공정한 수행이나 연구개발에 현저한 지장을 초래한다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 정보

### ○ 비공개 이유

- 공공기관이 수행하고 있는 다양한 업무의 집행 과정에서 작성 또는 취득한 정보가 공개 되면, 당해 업무에 많은 영향을 미치거나 공정하고 효율적인 업무의 운영이 현저히 곤란하게 될 우려가 있는 정보의 보호.

# I. 정보보호 및 민원사무처리 요령 / ② 비공개 유형



## ○ 비공개 유형

구 분	내 용
감 사	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 불시 감사·조사·단속·직무감찰 계획 등에 관한 사항으로서, 공개될 경우 증거인멸 등의 우려가 있는 정보</li> <li>• 문답서·확인서 등 조사활동 중 생산된 문서 개인 비위자료 등 공정한 업무수행을 저해할 수 있는 정보</li> </ul>
감 독	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직무감찰 등의 대상기관 선정, 시기 등에 관한 사항</li> <li>• 퇴폐유희음식점의 세부 단속계획, 식품접객업소 세부 단속계획</li> </ul>
입 찰	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 입찰예정가격, 용지매매계약서, 설계단가표 등</li> <li>• 생산기술 또는 영업상의 정보, 경영방침, 경리 인사 등 내부관리사항으로 특정인에게 이익 또는 불이익을 줄 우려가 있다고 인정되는 정보</li> <li>• 입찰예정가격을 예측할 수 있는 단가, 계약완료 전에 입찰자를 식별할 수 있는 정보 등 공정한 계약을 저해할 수 있는 정보</li> </ul>
인 사	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 징계의결 과정이 상세히 기록된 정보(징계위원회 회의록 등)</li> <li>• 공무원 인사에 관한 사항으로서 공무원의 임용, 인사교류, 교육훈련, 연금 등의 내부 검토·협의·결정 등 공개될 경우 내부 인사기밀이 노출되거나 외부의 부당한 개입으로 인한 인사의 공정성을 저해할 수 있는 정보</li> </ul>

## 3. 특정인을 식별할 수 있는 개인정보

### ○ 공공기관의 정보공개에 관한 법률(법제9조 제1항제6호)

당해 정보에 포함되어 있는 이름·주민등록번호 등 개인에 관한 사항으로 공개될 경우 개인 사생활의 비밀 또는 자유를 침해할 우려가 있다고 인정되는 정보. 다만, 다음에 열거한 개인에 관한 정보는 제외.

- 가. 법령이 정하는 바에 따라 열람할 수 있는 정보
- 나. 공공기관이 공표를 목적으로 작성하거나 취득한 정보로서 개인 사생활의 비밀과 자유를 부당하게 침해하지 않는 정보
- 다. 공공기관이 작성하거나 취득한 정보로서 공개하는 것이 공익 또는 개인의 권리구제를 위하여 필요하다고 인정되는 정보
- 라. 직무를 수행한 공무원의 성명·직위
- 마. 공개하는 것이 공익을 위하여 필요한 경우로 법령에 의하여 국가 또는 지방자치단체가 업무의 일부를 위탁 또는 위촉한 개인의 성명·직업

# I. 정보보호 및 민원사무처리 요령 / ② 비공개 유형



- 비공개 이유 : 개인 신상 정보는 원칙적으로 비공개(이름, 성별, 학력, 직업, 재산상황 등)
- 공개 가능한 개인정보
  - 법령 등의 규정에 따라 열람할 수 있는 정보 (부동산 등기부등본)
  - 개인의 권리구제를 위해 필요한 정보 (확정판결 후 채무자의 재산상황 등)

## 개인정보 참고사항

- 개인정보의 본인에 대한 공개는 위의 비공개 사항에도 불구하고 개인정보보호에과한 법률 내에서 공개가 가능하나, 공공기관의 정보공개에 관한 법률상의 비공개 사항과 충돌되는 경우에는 비공개 하여야 함.
- 개인정보가 기록된 정보의 일부 공개 처리
  - 특정 개인 여부를 식별하는 것은 통상 이름, 주민등록번호, 주소 등으로 하기 때문에 이름, 주민등록번호 등을 삭제함으로써 특정 개인이 식별되지 않고 청구의 취지가 손상되지 않을 정도로 정보의 일부를 공개할 수 있는 때에는 당해 이름, 주민등록번호 등을 삭제한 기타 정보에 대한 공개를 할 수 있음.
- 사망자에 관한 개인정보는 여기에서 말하는 개인에 관한 정보 그 자체에 해당되지 않으나 사망자에 관한 정보를 공개함으로써 유족들의 권리의익을 침해하거나 감정을 해할 우려가 있는 때에는 개인에 관한 정보에 준하여 비공개로 하는 것이 타당함.

# I. 정보보호 및 민원사무처리 요령 / ③ 관련법률해설



내 용	처 리 방 법												
<p>민원의 접수 (법 제9조)</p> <p>문서의 등록 (사무관리규정 제24조)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 민원실에서 민원서류를 접수한 후 처리부서에 이송</li> <li>• 처리부서에서는 이송 받은 민원서류를 기록물등록대장에 등록(전자결재시스템상 문서등록) 하여야함.</li> </ul> <p>(예시)</p> <table border="1" data-bbox="705 662 1355 949"> <thead> <tr> <th colspan="2">민 원 서 류</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>접수번호:</td> <td>△△△△△△△△</td> </tr> <tr> <td>접수일시:</td> <td>2010. 5. 10. 09:00</td> </tr> <tr> <td>처리기한:</td> <td>2010. 5. 21. 10:00</td> </tr> <tr> <td>처리과기록물 등록번호</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>368△△△△-0000000</td> </tr> </tbody> </table> <p>☞ 처리결과는 서울 민원행정상에 처리내용 입력</p> <p>민원접수담당자가 기재</p> <p>처리부서에서 기록물등록번호 기재</p>	민 원 서 류		접수번호:	△△△△△△△△	접수일시:	2010. 5. 10. 09:00	처리기한:	2010. 5. 21. 10:00	처리과기록물 등록번호			368△△△△-0000000
민 원 서 류													
접수번호:	△△△△△△△△												
접수일시:	2010. 5. 10. 09:00												
처리기한:	2010. 5. 21. 10:00												
처리과기록물 등록번호													
	368△△△△-0000000												
<p>처리기간 산정방법 (법 제6조, 영 제3조)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 민원사무 처리기간 : 초일 산입 원칙 / 1일은 8근무 시간</li> <li>- 즉 시 : 3근무시간 이내</li> <li>- 5일 이하 : 접수시각부터 시간단위 계산 (공휴일, 토요일 산입하지 않음)</li> <li>- 6일 이상 : “일” 단위 계산, 초일산입 (토요일 산입, 공휴일 산입하지 않음)</li> </ul>												

# I. 정보보호 및 민원사무처리 요령 / ③ 관련법률해설



내 용	처 리 방 법
<p>처리기간의 연장 (영 제17조)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>부득이한 사유로 처리기간 내에 처리가 곤란하다고 인정되는 경우에는 처리기간의 범위 내에서 1회에 한하여 연장할 수 있음. 다만, 연장된 처리기간 내에 처리가 곤란한 경우에는 민원인의 동의를 얻어 처리기간의 범위 내에서 다시 연장할 수 있음.</li> <li>연장 시에는 연장사유, 처리예정기한을 민원인에게 통지하여야 함.</li> </ul>
<p>다수인 관련 민원처리 (영 제22조제3항 )</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>다수인민원(5인이상) ➡ 결재 ➡ 기획감사팀(감사) 경유 ➡ 처리결과 관리</li> <li>※ 결재(대덕구사무전결규칙)</li> <li>- 50인 이상 : 구청장 / 20인 이상 : 부구청장 / 20인 미만 : 본부장</li> </ul>
<p>불필요한 서류요구의 금지 (법 제10조)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>민원을 접수 처리함에 있어 행정정보공동이용 및 당해 행정기관내의 전산 정보 등을 활용</li> <li>☞ 공부(公簿) 또는 행정정보로 그 민원사무의 처리에 필요한 내용의 확인이 가능한 경우에는 민원인에게 구비서류 제출을 요구하여서는 아니됨.</li> </ul>

# I. 정보보호 및 민원사무처리 요령 / ③ 관련법률해설



내 용	처 리 방 법
<p>민원서류의 보완 (법 제13조제1항 영 제14조, 규칙 제5조)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 접수한 민원서류에 흠이 있는 경우에는 보완에 필요한 상당한 기간을 정하여 지체 없이 민원인에게 보완요구</li> <li>• 보완 요구는 문서·구술·전화 등의 방법으로도 가능하나, 민원인 요구 시에는 문서로 하여야 함.</li> <li>☞ 접수 후 8근무시간 이내. 다만, 현지조사 등 정당한 사유가 있는 경우 보완사항 발견 시 즉시 요구</li> </ul>
<p>거부처분에 대한 이의신청 (법 제18조, 영 제29조 )</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 민원사항에 대한 행정기관 거부 처분에 대하여 불복이 있는 경우 민원인은 그 거부처분을 받은 날부터 90일 이내 그 행정기관의 장에게 문서로 이의신청을 할 수 있음</li> <li>☞ 거부처분 공문시행시 민원인에게 이의신청 절차를 관련법규를 표시하여 구체적으로 안내하여야 함.</li> <li>• 행정기관의 장은 이의신청을 받은 날부터 10일 이내에 그 이의신청에 대하여 결정하고 그 결과를 민원인에게 지체 없이 문서로 통지하여야 함</li> <li>☞ 이의신청에 대한 결과를 통지하는 때에는 결정이유·불복방법 및 불복절차를 구체적으로 명시하여야 함.</li> </ul>

# I. 정보보호 및 민원사무처리 요령 / ③ 관련법률해설



내 용	처 리 방 법
<p>거부처분에 대한 이의신청 (법 제18조, 영 제29조 )</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>부득이한 사유로 정해진 기간이내에 결정할 수 없는 때에는 그 기간의 만료일 다음날부터 기산 하여 10일이내의 범위 내에서 연장할 수 있으며, 연장사유를 민원인에게 통지하여야함</li> <li>☞이의신청 결정기간의 연장을 통지하는 때에는 통지서에 연장 사유·연장기간 등을 구체적으로 기재하여야 함.</li> <li>민원인은 이의신청 여부와 관계없이 「행정심판법」에 의한 행정심판 또는 「행정소송법」에 의한 행정소송을 제기할 수 있음</li> <li>☞고충민원, 질의, 건의 등은 처분이 아니므로 이의신청 대상이 되지 않음</li> </ul>
<p>질의·행정개선· 고충 민원의 처리기간 (영 제19조, 제20조)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>질의 및 행정개선 건의 처리기간                         <ul style="list-style-type: none"> <li>- 민원인이 행정기관을 방문하여 단순한 행정절차 또는 형식 요건에 관하여 질의·설명이나 조언을 요구한 경우에는 즉시</li> <li>- 기타 질의 · 상담사항은 7일 이내</li> <li>- 법령에 대한 질의는 14일 이내, 정부시책이나 행정제도 건의는 14일 이내</li> </ul> </li> <li>고충민원의 처리기간 / 특별한 규정이 없는 한 7일 이내</li> </ul>

# I. 정보보호 및 민원사무처리 요령 / ③ 관련법률해설



제 목	처 리 방 법
민원사무처리의 원칙 (법 제5조)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 민원사무는 관계법령 등이 정하는 바에 따라 다른 업무에 우선하여 처리</li> <li>• 관계법령 등에 정한 처리기간이 남아 있음을 이유로 하거나 그 민원사무와 관련되지 아니하는 공과금 등의 미납을 이유로 민원사무 처리를 지연 시켜서는 아니됨.</li> </ul>
민원사무 처리상황 확인·점검 (영 제34조제1항, 규칙 제12조)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 해당부서에서는 새울 민원행정예 처리결과 입력 시, 처리 기한 내 최종처리 내역(구체적으로 입력) 및 법적근거를 자세히 입력해야 함.</li> </ul> <p>☞ 민원사무 지연처리시 독촉장(공문) 발송</p>
전결권(제12조)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 민원사무는 대전광역시대덕구사무전결처리규칙에 의거 전결 처리한다. 다만 민원사무를 불허·반려처분 시에는 전결권자의 차상급자로 하고, 감사부서를 경유하여야 한다.</li> </ul>
민원서류의 분류 (제15조제2항)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 같은 본부·팀내에서 주무부서 지정에 의견이 상충될 경우에는 해당 본부·팀장이, 본부·팀 간의 경우에는 부구청장이 주무 부서를 지정한다.</li> </ul>

## 사례 1

민원인이 시청에서 관리하는 시설물로 인하여 사고를 당하자 비공개로 설정하여 전자우편으로 시장에게 민원을 제기하자 담당자가 주위 공무원들에게 민원인의 신상과 요구사항을 공개하였다면, 이 공무원은 어떤 처벌을 받게 되는지?

**(답변)** 법 제26조(정보보호)에 의거, 행정기관에서 민원인의 신분과 민원내용을 공개하였다면 위의 규정을 준수하지 않은 것으로 볼 수 있으며, 이 경우 규정을 준수하지 않은 공무원에 대해 해당기관의 장에게 시정요구를 할 수 있으며, 시정요구를 받은 행정기관의 장은 영 제34조제2항에 따른 조치를 하여야 함. 또한 시정요구 외의 방법으로 민사상 또는 형사상 책임을 물을 수도 있음.

## 사례 2

아파트 재건축 조합관련 주변상가에서 민원이 발생되어 이를 해결하기 위하여 해당 관청에 민원 제기자 명단을 열람하고자 하는데 열람이 가능한지 ?

**(답변)** 법 제26조(정보보호)에 따르면 행정기관의 장은 민원사무의 처리와 관련하여 알게 된 민원사항의 내용과 민원인의 신상정보 등이 누설되어 민원인의 권익이 침해되지 아니하도록 노력하여야 한다. 라고 규정. 따라서 **민원인의 동의 없이 민원인 명단을 행정기관에서 제3자에게 알려주는 것은 민원인의 권익을 침해하는 것으로, 이는 민원을 제기한 사람의 신분을 보장하여 자유롭게 행정기관에 특정한 처분을 요구할 수 있도록 하기 위함임.**

## 사례 3

어떤 협회에서 건의서를 행정기관에 제출하였습니다. 이와 관련하여 A가 건의서에 대한 정보 공개를 요구한 바, 건의서에 포함되어 있는 개인 신상명세(업체명, 성명, 주소 등) 까지도 공개할 수 있는 지 ?

**(답변)** 민원사무처리에 관한 법률 제26조(민원사무의 정보보호)에 “행정기관은 민원사무처리와 관련된 정보에 대하여 민원인의 이익이 침해되지 아니하도록 노력하여야 한다.” 라고 규정, 다른 법률에 특별한 규정이 없는 한 **비공개하는 것이 바람직**하다.

## 사례 4

지역교육청에서 유치원 인가 시 민원이 본인이 제출한 서류일체를 민원인으로서 본인이 복사를 요구하였을 때 정보공개 처리절차에 의하여 처리하여야 하는 지 ?

**(답변)** 우선 민원이 행정기관에 대하여 허가·인가 기타 처분 등 특정한 행위를 요구하기 위해 제출한 문서나 관련서류 등은 행정기관이 그것을 접수함으로써 그때부터 공문서가 되는 것입니다. 따라서 민원인의 입장에서 본인이 행정기관에 제출한 서류를 본인이 복사를 요구했을 때 무슨 특별한 절차나 행위가 필요한 지 의아해하고 쉽게 이해하거나 납득하지 못하는 경우도 있을 수 있겠습니다만, 이는 공문서의 처리절차대로 처리하셔야 할 것임.

## 사례 5

“건축허가신청서” 나 “농지전용허가신청서” 등 보통 쟁송관련으로 청구합니다. 청구인의 자신의 정보도 있고 제3자의 정보도 있습니다. 만약 공개를 한다면 특정인을 식별할 수 있는 개인에 관한 정보를 제외한 정보는 공개 가능한 지와 정보공개법 제9조제1항제6호다목에 의해 개인의 권리구제를 위하여 필요하다고 인정되는 경우로 보아 서류 일체를 공개하여도 되는 지 ?

**(답변)** 각종신청서(첨부서류 포함) 제출은 신청인이 행정청이 단독적 행위를 요구하기 위한 것이 일반적이고 신청서는 보통 민원서류로 분류되어 비공개함을 원칙으로 합니다. 다만, 행정처분과 관련해서 그 처분이 정.부당이나 위법을 다룰 때(증거자료 제출 포함)에는 질의 내용과 같이 부분공개가 가능하리라 판단됩니다. 또한 정보공개는 사안에 따라 필요시(비공개된 사항이 공개되지 않으면 의미가 없을 때) 부분적으로 인정되어야 합니다. 어느 경우든 관련 제3자에게는 정보공개청구 사실을 통지하여야 합니다.

## 사례 6

민원사항에 대하여 행정기관에서 이미 결재가 났거나, 처리결과를 우편으로 발송한 후에 민원인의 취하원이 접수되면 어떻게 하여야 하는지?

**(답변)** 우리나라는 특별한 경유를 제외하고는 도달주의를 택하고 있음. 따라서 민원인은 민원 처리결과를 수령하기 전에는 언제든지 취하원을 제출할 수 있음.

## 사례 7

민원사항에 대하여 이미 인허가를 하여 종결되었으나, 민원인이 인허가 받은 사항을 취소하겠다고 취소원을 행정기관에 제출하였을 경우 접수시점에 자동으로 이미 인허가한 사항이 취소되는지?

(답변) 취하와 취소는 구별하여야 함.

- 취하란 민원인이 신청한 민원사항에 대하여 민원인이 스스로 하지 않겠다는 것을 의미함. 따라서 취하원의 경우 접수와 동시에 그 효력이 발생하는 것임.
- 그러나 취소는 민원인이 할 수 있는 것이 아니라, 정당한 권한을 갖고 있는 행정관청의 직원이나, 사법기관의 판결로 행정관청이 기 처분한 사항을 소급하여 소멸케 하는 행정행위를 말하는 것임. 따라서 취소원이 접수되었을 경우 취소원은 하나의 취소사유가 될 수 있지만 행정기관의 구체적인 의사 표시(직권 취소 등)가 반드시 있어야 하는 것임.

## 사례 8

2006. 5. 1.(월) 10:00 접수한 민원사무의 처리기간 산정 예시

### (답변)

- ① 처리기간이 “즉시” 인 경우 : 5. 1(월) 14:00까지임(중식시간 제외)
  - 10:00~12:00(2근무시간) + 13:00~14:00(1근무시간) = 3근무시간(중식시간 제외)
- ② 처리기간이 “5일” 인 경우 : 5. 9(화) 10:00까지임(토요일 제외)
  - 5.1(월)10:00~18:00(7시간) + {5.2(화)09:00~18:00(8근무시간) × 3일(2일,3일,4일)} + 5.5(금)공휴일(0근무시간)+5.6(토) 토요일(0근무시간)+5.7(일)+일요일(0근무시간)+5.8(월) 09:00~18:00(8근무 시간)+5.9(화)09:00~10:00 (1근무시간) = 40근무 시간
- ③ 처리기간이 “7일” 인 경우 : 5. 9(화) 18:00까지임(토요일 산입)
  - 5.1(월) 1일 + 5.2(화) 1일 + 5.3(수) 1일 + 5.4(목) 1일 + 5.5(금) 0일 + 5.6(토) 1일 + 5.7(일) 0일 + 5.8(월) 1일 + 5.9(화) 1일 = 7일
- ④ 처리기간이 “1주” 인 경우 : 5. 8(월) 18:00까지임.
  - 역에 의한 계산결과 5.7(일)까지 이나, 말일이 공휴일이므로 그 익일인 5.8(월)까지임.

## 사례 9

개발행위허가 민원서류를 신청하였는데 현장 확인이 어려워 경계말목 설치 후 사진을 제출하라는 보완 통보를 10월 21일 받았음. (보완희망일자 : 11월 8일 / 처리기한 : 11월 10일) 민원인이 공사 일정이 다급하여 통보를 받은 즉시 현장에서 말목을 설치하고, 사진 촬영을 하여 10월 21일 보완서류를 제출하였음. 보완서류를 제출하고 현장 확인만 하면 되는데 일주일이 다 되었는데 처리가 되지 않고 있음. 보완희망일이 11월 8일이고 처리기한을 11월 10일로 명시해 두었으며 보완완료후 처리기간이 3일로 해석이 되는데 처리기간을 어떻게 산정해야 되는지 ?

### (답변) 민원서류의 보완이라 함은

행정기관에서 접수한 민원서류에 흠이 있어 행정기관에서 더 이상 절차를 진행할 수 없는 경우에 민원인에게 보완을 요구하는 것으로서 민원처리를 일시적으로 중단하고 보완이 이행되면 다시 절차를 진행하는 것을 말함. 따라서 민원처리기간의 계산에도 **민원인에게 보완을 요구한 날부터 보완이 되어 이행되어 온 날**은 처리기간에서 제외하도록 되어 있음.

### 예를 들면 처리기간이 10일인 민원을

2005년 11월 1일 접수하였다면 정상적인 처리기간은 11월 11일(공휴일 제외). 이 때 민원서류에 흠이 있어 11월 2일에 11월 5일까지 보완을 요구하여 민원인이 11월 4일에 보완을 이행 하였다면 11월 2일부터 11월 4일까지 3일을 처리기간에서 제외하여 처리기한은 11월 16일(공휴일제외)이 됨. 질의사항의 경우 당초 민원처리기간에서 보완 요구일 부터 보완하여 행정기관에 제출한 날을 제외하고 기간을 계산한 것이 처리기간이 되는 것임.

## 사례 10

민원서류를 접수하였으나 타 기관 소관업무로 판단되어 이첩시킬 때 전자문서로 결재를 득한 후 이첩하고 있으나, 원본인 민원서류는 선람을 받고 보내야 하는지? 민원서류 내용에 따라 선람을 하거나 하지 않고 있음. 영 제16조제2항 중 ‘회신기간의 범위 내에서 1회에 한하여 처리기간을 연장할 수 있다’ 에서 처리기간 연장 협조를 요청받은 부서에서 처리주무부서에 통보한 후 영 제17조에 따라 처리기간을 연장하여야 한다는 의미인지?

**(답변)** 우선 첫 번째의 경우 타 기관 소관 업무의 경우 공람의 절차 없이 이송해도 상관없음. 물론 중요하거나 애매한 사항은 결재권자의 공람이 필요할 수도 있음.

처리기간 연장과 관련하여 영 제16조의 경우는 협조를 요청받은 기관이 요청받은 기간 내에 민원을 처리할 수 없을 때 요청받은 기관은 처리기간의 범위 내에서 연장(처리주무부서에 연장요청)할 수 있다는 의미임.

이 경우 전체의 처리기간이 연장될 경우에는 영 제17조에 의하여 처리기간 연장통보를 민원인에게 처리주무부서에서 하여야 할 것임. 물론 전체의 처리기간이 연장되지 않을 경우에는 민원인에게 통보할 필요가 없음.

## II. 법령 및 지침상 주요 민원 제도 / ① 민원1회 방문 처리제



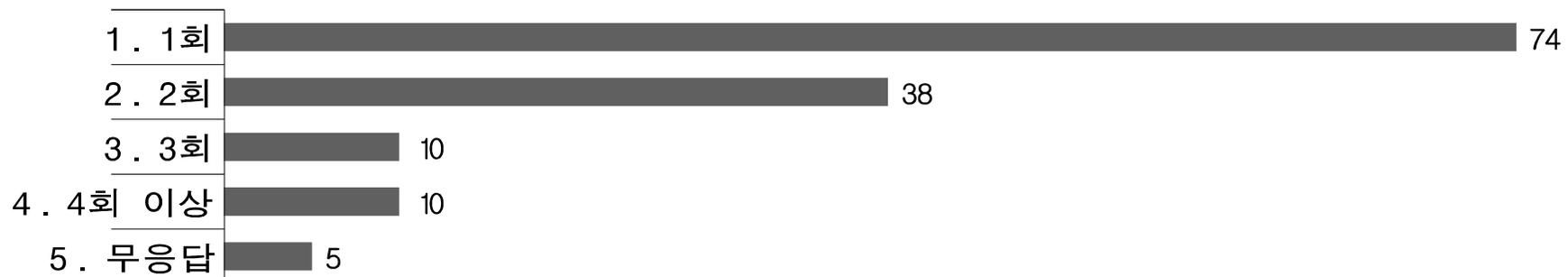
### 1. 목적 및 의의

#### ○ 민원사무처리에 관한 법률 제 24조

- 내부 자료의 확인, 관계기관·부서와의 협조 등에 따른 모든 절차는 담당 공무원이 직접 행하도록 하여 민원인이 행정기관을 다시 방문하지 아니하도록 “민원 1회 방문 처리제”를 법률로 정하고 있음

#### ○ 추진상황(2009년 민원설문 결과)

- 설문 대상 149명 중 2회 이상 방문이 58명으로 42.3%에 이르는 것으로 조사, 1회 방문 처리제에 대한 공무원의 의식 및 제도 운영의 개선이 요구됨



## Ⅱ. 법령 및 지침상 주요 민원 제도 / ① 민원1회 방문 처리제



### 1. 종 류

#### 가. 민원1회 방문 상담창구 운영 / 법24조

- 민원 1회방문 처리에 관한 안내와 상담의 편의를 제공하기 위하여 민원 1회방문 상담 창구를 설치토록 규정
  - ※ 우리구는 민원지적팀 내, 유기한 민원을 대상으로 상담 신청시 각 팀의 업무담당자가 참석하는 상담실 운영

#### 나. 민원후견인 지정 / 법25조

- 민원 1회 방문 처리제의 원활한 운영을 위하여 민원사무의 처리에 경험이 많은 소속 공무원을 민원후견인으로 지정하여 민원인 안내 및 민원인과의 상담에 응하도록 하고 있음.
  - ※ 우리구는 민원별 신속 정확한 대응과 상담을 위해 6급 직원을 대상으로 지정 운영
- 민원처리방법에 관한 민원인과의 상담, 실무종합심의회 및 민원조정위원회에서의 민원인의 보좌, 민원서류 보완 등의 지원, 민원처리과정 및 결과의 안내 등 직무 수행

## Ⅱ. 법령 및 지침상 주요 민원 제도 / ① 민원1회 방문 처리제



### 다. 실무종합심의회 운영 / 시행령 36조

- 복합민원을 심의하기 위하여 처리주무부서의 장을 위원장으로 하고 관계 기관 또는 부서의 실무책임자를 위원으로 하는 실무종합심의회를 설치·운영토록 하고 있음.

### 라. 민원조정위원회 운영 / 법24조3항, 시행령 37조

- 소관이 명확하지 아니한 민원의 처리주무부서의 지정과 장기 미해결민원, 반복 민원 및 다수인 관련 민원에 대한 해소 또는 방지대책 등을 위해 민원조정위원회의 설치 운영토록 하고 있음

※ 우리구의 경우, 시행령 37조 단서 조항에 의거 유사한 기구인 구정조정위원회에서 민원조정위원회의 기능을 수행하고 있음

## Ⅱ. 법령 및 지침상 주요 민원 제도 / ① 민원1회 방문 처리제



### 마. 민원조정위원회 관련 2009년 감사원 주요 지적사항

- 감사대상 8개 기관의 최근 2년('06.1.1 ~ '08.11.30) 동안 불가·반려된 인·허가 민원 568건 중 위원회의 심의를 거친 것은 43건에 불과
- 민원조정위원회를 개최하는 때에는 민원인이 참석할 수 있도록 회의일정 등을 사전에 통지하도록 의무사항으로 규정하고 있으나 대부분의 기관에서 자체 “민원조정위원회 운영규칙” 등에 민원인 참석 및 사전통지를 임의사항으로 규정하고 있음
- 복합민원을 불허가·반려처분 함에 있어서는 「민원사무처리에 관한 법률 시행령」 제37조제2항에 해당하지 않는 한 심의절차 이행

※ 법규에 명백하게 위배되거나 행정기관에 재량의 여지가 없는 경우 등이 아니면 원칙적으로 불허가·반려처분 시 민원조정위원회심의를 의무사항임

## Ⅱ. 법령 및 지침상 주요 민원 제도 / ② 민원사무편람 정비



### 1. 법률 근거

#### ○ 민원사무처리에 관한 법률 7조

- 민원사무편람에는 민원사무의 종류별로 신청서식, 구비서류, 주무부서, 경유·협의 기관, 처리절차, 처리기간, 심사기준, 수수료 그 밖에 민원의 안내에 필요한 사항을 명시토록 의무규정

#### ○ 민원사무편람의 비치 의무 영 4조

- 행정기관의 장은 민원사항의 신청에 필요한 사항을 게시(인터넷 등을 통한 게시를 포함한다)하거나 편람을 비치하여 민원인이 이를 볼 수 있도록 의무하고 있음.

※ 우리구는 민원사무편람을 예산절감 차원에서 인쇄본 없이 인터넷상에서만 게시, 민원인 및 공무원의 활용도 저하 원인으로 작용하고 있어 민원실 합본제작 및 각 부서별 1부를 출력 민원 열람용으로 비치

## Ⅱ. 법령 및 지침상 주요 민원 제도 / ② 민원사무편람 정비



### 2. 정비의 필요성

#### ○ 법률의 제정 및 개정

- 법률의 제정 및 개정, 법률조항의 변경, 법령의 삭제 등 민원사무편람의 재정비 요인 발생

#### ○ 조직개편 등 처리부서 및 처리절차 단축

- 조직개편에 따른 사무 재분장, 증빙자료 간소화 및 처리기간 단축 등 민원사무처리편람의 내용 변경 등

### 3. 정비의 절차

#### ○ 정비계획 수립 : 매년 1~2월

- 구 홈페이지에 게재되어 있는 민원사무편람을 기초, 변경된 내용을 수정하여 민원지적팀 통보, 민원지적팀 일괄 수정 게재

※ 2009년도 시 감사 제도개선사항, 비치용 민원사무편람 수정 편철 가능토록 책자 형태에서 법전 형태로 개선하였으며 민원인의 접근이 용이토록 홈페이지 메인창에 배너 조정

## Ⅱ. 법령 및 지침상 주요 민원 제도 / ③ 민원 사전심사 청구제



### 1. 정의 및 개념

#### ○ 민원사무처리에 관한 법률 제19조

- 민원인이 대규모의 경제적 비용이 수반되는 민원사항의 경우 행정기관의 장에게 정식으로 민원서류를 제출하기 전에 약식서류로 사전심사를 청구할 수 있도록 하고
- 민원인의 귀책사유 또는 불가항력 그 밖에 특별한 사유로 이를 이행할 수 없는 경우를 제외하고는 사전심사 결과 통보 시, 적시하지 아니한 다른 이유를 들어 거부하는 등의 방법으로 민원사항을 처리하여서는 아니된다. 라고 규정하고 있음

### 2. 대상 민원 및 처리기간, 절차

#### ○ 대상민원의 결정 및 안내(영30조)

- 사전심사청구 대상 민원과 민원별 처리기간·구비서류 등을 정하여 민원실 등에 게시·안내

※ 4개 부문 27개 민원을 사전심사청구 대상으로 “대덕구 인·허가 민원사전심사규정” 운영

## Ⅱ. 법령 및 지침상 주요 민원 제도 / ③ 민원 사전심사 청구제

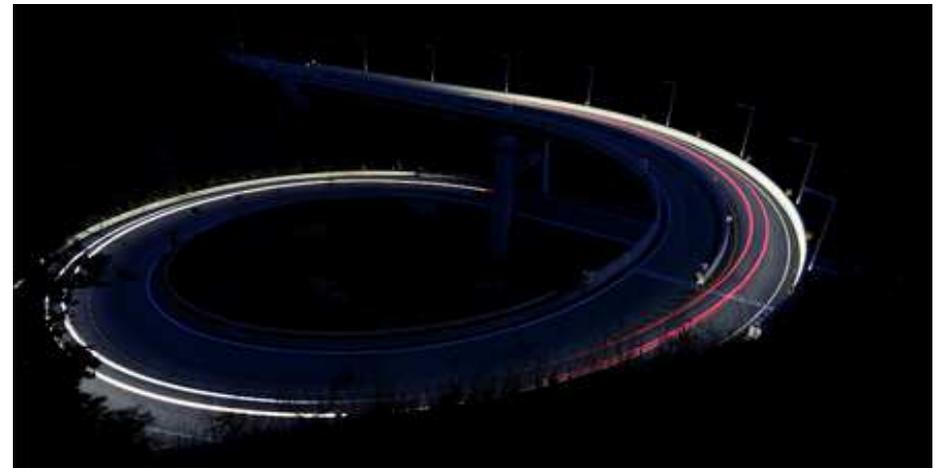


### ○ 처리절차 및 기간 : 제8조, 14조, 16조 접수 및 처리절차 준용

- 사전심사청구 대상민원의 처리기간은 (1. 처리기간이 30일 미만인 민원 : 처리기간, 2. 처리기간이 30일 이상인 민원 : 30일 이내) 범위 내에서 행정기관의 장이 정하고, 다만, 불가피한 사유로 처리기간 내에 처리가 곤란한 경우에는 제17조에 따라 처리기간을 연장 가능

※ 담당 공무원과의 사전상담 등으로 사전심사청구에 까지 이르는 사례는 저조 ('08년 5건, '09년 0건, 10년 3월 현재 1건)

## Quiz ! 어디일까요 ?



## Ⅱ. 법령 및 지침상 주요 민원 제도 / ④ 처리기간 단축 및 마일리지제



### 1. 추진방향

#### ○ 행정안전부 지침 : '10. 2월

- 행정기관의 민원처리기간을 단축하여 국민들에게 양질의 민원서비스를 제공
- 민원처리기간 단축 정도에 따라 담당 공무원에 마일리지를 부여하고, 우수공무원 포상을 통해 공무원의 행태 개선 및 민원 만족도 제고
- 신속한 민원처리 공무원에 대한 포상 실시로 공무원의 사기진작과 동시에 행정기관의 전반적인 민원처리기간 단축 유도

### 2. 추진상황 및 목표

#### ○ 2009년 행안부 발표 자료

- '09년도 331종 중 109건으로 단축민원비율이 33%로 행안부 발표 수준에 밀돌고 있음.  
2010년 상반기까지 230여종 70% 이상 확대를 목표, 현 50% 도달 / 팀별 자율적 기간 단축의지 중요

## Ⅱ. 법령 및 지침상 주요 민원 제도 / ④ 처리기간 단축 및 마일리지제



### ○ 2009년 기준 시군구별 민원처리 단축 내역

【 시군구별 민원처리 단축내역 】 2009년 2월 행안부 발표자료

- 60%이상 단축 : 서울 중랑구(65.7%), 충북 제천시(62.2%)
- 50%이상 단축 : 서울 종로구(55%), 광주 광산구(50%), 경기 광명시(53%) 경기 군포시(56%), 충북 음성군(57%), 충남 홍성군(59%), 전북 남원시(58%), 전남 여수시(51%), 경남 하동군(53%)
- 40%이상 단축 : 부산 해운대구(41%), 대구 북구(49), 인천 강화군(47%), 대전 서구(45%), 울산 남구(44%), 강원 고성군(45%), 충남 공주시(45%) 등 12개 기관

※ 복지지원팀의 경우, 연 1,492건의 민원을 처리하고 있음에도 불구하고, 처리기간 단축 대상에 미포함 시킴으로서 마일리지 제외 사례 발생 (2010년도)

복지대상자보장/급여(변경)신청	신청	법정 14일	처리 14일	1,492건
------------------	----	--------	--------	--------

### Ⅲ. 민원인 권익보호 / ① 거부처분에 대한 이의신청



#### 1. 운영취지

##### ○ 민원사무처리에 관한 법률 18조

- 행정처분기관의 거부처분(접수거부, 반려도 포함) 민원에 대하여 이의신청제도 운영으로 불필요한 행정심판 및 소송 등을 사전에 예방하여 사회적·경제적 손실을 최소화
- 민원사항에 대한 행정기관의 장의 거부처분에 대하여 불복이 있는 민원인은 그 **거부처분을 받은 날부터 90일 이내**에 그 행정기관의 장에게 문서로 이의신청 가능

#### 2. 신청대상 및 처리절차

##### ○ 신청대상

- 인·허가신청 등 접수 민원의 15조 1항에 의한 결과통보<sup>1)</sup>시 처분결과가 거부처분(접수거부, 반려도 포함)된 민원 / 결과통보시 법18조 내용 표기
- ※ 민원신청 거부처분에 대한 행정심판·행정소송은 이의신청 여부에 관계없이 가능

#### 1) 제15조 (처리결과의 통지)

- ① 행정기관의 장은 민원인이 신청한 민원사항에 대한 처리결과를 민원인에게 문서로 통지하여야 한다.
- ② 행정기관의 장은 처리결과를 통지함에 있어서 민원인의 신청을 거부하는 때에는 **그 이유와 구제절차 (18조의 이의신청 방법 등 명시)를 함께 통지**하여야 한다.

### Ⅲ. 민원인 권익보호 / ① 거부처분에 대한 이의신청



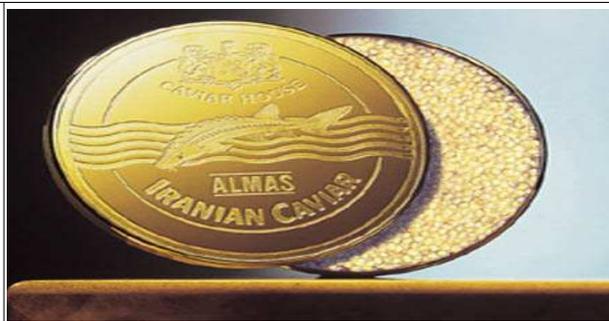
#### ○ 처리절차

- 민원접수 담당부서의 장은 거부처분시 처분기관을 상대로 이의신청 절차를 반드시 안내
- 이의신청 접수 10일 이내 그 결과를 지체 없이 문서로 통지(통지서에는 결정 이유·불복방법 및 절차를 명시)
- 이의신청에 대한 처리상황을 이의신청처리대장에 기록·유지

#### 잠시만 쉬었다 가요



이탈리아산 송이버섯  
1억 8,000만원



알마스 캐비어  
2천800만원



단케스 수박  
680만원

### Ⅲ. 민원인 권익보호 / ② 민원사무 확인, 점검, 평가



#### 1. 민원심사관 지정 및 역할

##### ○ 민원사무심사관 지정 법 23조 시행령 33조

- 행정기관의 장은 민원사무 처리상황의 확인·점검 등을 위하여 소속 공무원 중에서 민원 사무심사관을 지정
- 민원사무 처리상황을 수시로 확인하고, 처리기간이 경과한 민원 사무를 발견하면 처리부서장에게 독촉장 발부
- 민원인이 요구한 사항에 관하여는 그 조치사항을 그 기관의 장에게 수시 보고 의무

##### ○ 대덕구민원사무처리규정, 14조

- 구 본청 : 민원지적팀장 / 직속기관(보건소) 및 사업소 : 보건행정과장 및 사업소장 / 동주민센터 : 동장(대전광역시 대덕구 민원사무처리규정 제14조)
- 민원사무 처리의 확인·점검 : 기획감사팀

### Ⅲ. 민원인 권익보호 / ② 민원사무 확인, 점검, 평가



#### ○ 처리상황의 확인 점검, 시행령 34조

- 행정기관의 장은 민원사무의 처리상황과 운영실태를 매월 1회 이상 확인·점검
- 확인·점검결과 중대한 법령위반 사실을 발견하거나 이행상태가 불량하다고 판단되는 경우에는 지체 없이 이를 시정하고 그 사무처리와 관련 있는 공무원 등에 대하여 징계 등 조치

#### 2. 처리민원의 사후관리

#### ○ 민원인의 만족여부 및 개선사항, 법30조

- 행정기관의 장은 처리한 민원에 대하여 민원인의 만족여부 및 개선사항 등을 조사하여 업무에 반영

### 잠시만 쉬었다 가요



사람은 40일을 먹지 않고도 살 수 있고, 3일 동안 물을 마시지 않고도 살 수 있으며, 8분간 숨을 쉬지 않고도 살 수 있다고 한다. 그러나 단 2초도 살 수 없다. 희망 없이는…….

- 스윙팅 -

## IV. G4C 이용 및 홍보 / ① 제공서비스



### 1. 민원안내 서비스

- 법률에서 규정하고 있는 모든 민원에 대해 처리기관 처리기한 수수료 구비서류 연락처 등을 안내(전입신고 등 5,100 여종)

### 2. 인터넷 열람 민원

- 필요 민원을 신청하여 화면상으로 열람할 수 있는 서비스(개별 주택가격확인원 등 22종)

### 3. 인터넷 발급 민원

- 필요 민원을 화면으로 열람할 수 있으며, 프린터로 출력할 수 있는 서비스(주민등록등초본 등 300여종)

### 4. 생활민원 일괄 서비스

- 일상생활 중에 발생하는 다수의 생활민원을 인터넷상에서 한 번에 처리할 수 있도록 묶음으로 제공하는 서비스(이사, 사망 등 2종 서비스 우선 제공)

### 5. 어디서나 민원

- 인터넷, 방문, 전화 접수 등 다양한 민원 접수 방법을 이용하여 민원을 신청하고, 가까운 공공기관을 방문하여 편리하게 민원을 처리할 수 있는 서비스(졸업증명 등 290 여종)