

고충민원처리 시행세칙

부천도시공사 고충민원처리 시행세칙

제정 2017.12.29. 세칙 제20호

제 1 장 총 칙

제1조(목적) 이 세칙은 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」과 동법 시행령 및 국민권익위원회 고충민원처리지침에 따라 부천도시공사의 고충민원처리 및 제도개선 업무에 관하여 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(적용범위) 이 세칙은 이용고객 및 부천도시공사(이하 “공사”라 한다)의 이해관계자 모두를 대상으로 고충민원에 대한 접수·조사·처리 및 제도개선의 업무에 적용한다.

제3조(다수인 관련 민원) ① 다수인 관련 민원이란 5명 이상이 연명으로 신청한 민원을 말한다. 다만, 다수인 관련 민원의 신청인은 연명부를 원본으로 제출하여야 한다.

② 민원업무를 담당하는 최고책임자(이하 “민원담당관”이라 한다)는 제1항의 다수인 관련 민원이 접수되었을 때에는 별지 제1호서식의 다수인 관련 민원 대장에 기록하여 관리하여야 하며, 중요한 사안으로 인정하는 경우에는 접수 사실을 사장에게 보고하여야 한다.

③ 민원담당관은 다수인 관련 민원의 조사 진행상황을 수시로 점검·독려하고 합의·조정이 이루어지도록 노력하여야 한다.

④ 민원담당관은 다수인 관련 민원 중 시정을 권고하는 사항이 필요한 경우 사장의 결재를 받아 해당부서에 조치를 요구할 수 있다.

제 2 장 고충민원처리위원회

제4조(고충민원처리위원회의 구성) ① 고충민원을 처리하기 위하여 고

충민원처리위원회(이하 “위원회”라 한다)를 구성하되, 그 기능은 공사 CCM자문위원회에서 수행한다.

- ② 위원회의 구성, 임기 및 운영에 관한 사항은 공사 CCM자문위원회 운영세칙을 준용한다.

제 3 장 고충민원의 접수 및 분류

제5조(신청) ① 신청인이 고충민원을 신청하려는 때에는 별지 제2호서식의 고충민원 신청서를 제출하여야 하며, 방문 또는 우편 접수, 모사전송 또는 인터넷 등 문서로 신청할 수 있다.

- ② 신청인이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 접수자가 신청인 또는 대리인이 구술하는 내용을 들어 작성하고 서명 또는 날인하는 방법으로 신청할 수 있다.

1. 신청인이 문맹이나 문서 이해능력의 부족 등으로 스스로 문서를 작성하는 것이 어렵다고 인정되는 경우
2. 신청인이 고령·질병·장애 등으로 인하여 직접 문서를 작성하는 것이 어렵다고 인정되는 경우
3. 신청인이 현역장병 및 군 관련 의무복무자에 해당하여 문서로 민원을 신청하는 것이 어렵다고 인정되는 경우

제6조(접수) ① 민원담당관은 고충민원을 접수한 때에는 별지 제3호서식의 고충민원처리대장(이하 “대장”이라 한다)에 따라 기록하여 관리하여야 하며, 이 경우 다수인 관련 민원도 포함하여야 한다.

- ② 민원담당관은 신청인이 2개 이상의 고충민원을 동시에 신청한 때에는 이를 고충민원별로 분할하여 접수할 수 있다. 이 경우 신청인에게 분할 접수 사실을 알려주어야 한다.

제7조(배당) ① 민원담당관은 접수된 고충민원이 2개 이상의 부서에 관련된 사안인 경우, 주된 내용을 관장하는 부서로 배당하되, 구분하기 어려운 경우에는 사장에게 보고하고 그 지시에 따라 배당한다.

② 민원담당관은 접수된 고충민원이 다른 행정기관의 소관인 경우에는 지체 없이 소관기관에 이송하고 그 사실을 신청인에게 통보하여야 한다.

제8조(신청서의 보완 등) ① 민원담당관은 접수된 고충민원에 대하여 신청서의 보완을 요구하는 경우에는 공사 민원사무처리규정의 절차를 준용한다.

② 제1항에 따른 보완 요구에 신청인이 응하지 않는 경우 신청서를 반려할 수 있으며, 신청인이 2회에 걸쳐 보완을 하지 않는 경우에는 이를 취하한 것으로 보아 종결처리 할 수 있다.

③ 민원담당관은 신청인이 신청서의 보완 요구에 응하지 않을 경우에 신청서를 반려하거나 종결처리 할 수 있음을 신청인에게 사전에 알려 주어야 한다.

제9조(취하 등) ① 신청인이 고충민원을 취하하려는 경우에는 별지 제4호서식의 취하서를 제출하여야 한다. 다만, 신청인이 서면으로 취하할 수 없는 특별한 사정이 있다고 인정되는 경우에는 해당 고충민원의 소관부서의 장(이하 “해당부서장”이라 한다)이 신청인의 취하의사를 확인한 후 이를 기록으로 남겨 처리할 수 있다.

② 신청인이 고충민원을 취하하여 고충민원서류의 반환을 요청한 경우에는 이를 신청인에게 반환하여야 한다. 이 경우 그 사본을 대장에 함께 편철하여야 한다.

제 4 장 고충민원의 조사 및 처리

제10조(처리의 원칙) ① 고충민원은 해당 고충민원의 소관부서(이하 “해당부서”라 한다)에서 직접 처리함을 원칙으로 한다. 다만, 다른 기관에 이송하는 것이 민원인에게 도움이 되거나 다른 부서에서 처리하는 것이 타당하다고 인정되는 경우에는 이를 이송 또는 재지정할 수 있다.

- ② 제1항의 단서에 따라 이송이나 재지정하는 경우에는 미리 신청인에게 그 사유와 이송이나 재지정되는 기관 또는 부서에 대하여 안내를 하여 신청인이 이해·납득할 수 있도록 노력하여야 한다.
- ③ 같은 내용의 고충민원이 2개 이상 동시에 진행 중일 경우에는 이를 병합하여 처리할 수 있다.
- ④ 해당부서에서 고충민원을 처리하기에 곤란하다고 판단되는 경우 해당부서장은 위원회의 소집을 민원담당관에게 요구하여야 한다.
- ⑤ 민원담당관은 위원회를 주관하는 부서에 위원회의 개최를 요구하는 등의 필요한 조치를 하여야 한다.
- ⑥ 제4항 및 제5항에 따른 고충민원은 위원회의 의견을 반영하여 처리할 수 있으며, 처리방법에 대한 최종 결정은 사장의 결재를 받아 처리하여야 한다.

제11조(조사) ① 민원담당관은 접수된 고충민원의 내용에 대하여 조사가 필요하다고 인정하는 경우에는 다음 각 호의 조치를 할 수 있다.

- 1. 해당부서 등에 대한 설명요구 또는 관련자료·서류 등의 제출요구
- 2. 해당부서 등의 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
- 3. 조사사항과 관계있다고 인정되는 장소·시설 등에 대한 실지조사
- 4. 감정의 의뢰

② 민원담당관은 피신청인에게 고충민원 신청서의 사본을 송달하고 설명 또는 관련 자료·서류 등의 제출을 요구할 수 있다.

제12조(안내·종결) ① 민원담당관은 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 조사없이 종결하거나 그 민원사항에 대하여 안내할 수 있다.

- 1. 신청인의 성명·주소 등이 분명하지 아니한 자가 신청한 고충민원을 제기한 경우
- 2. 보완요청을 받은 신청인이 보완요청 기간 내에 보완을 하지 아니하

고 그 보완 없이는 고충민원을 처리할 수 없는 경우

3. 신청인이 동일한 내용의 고충민원을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 신청한 경우로써 2회 이상 그 처리결과를 통보한 경우
 4. 위원회에서 각하한 민원을 그 사유의 해소없이 다시 제기한 경우
 5. 위원회에서 처리한 민원에 대하여 피신청인의 이행을 촉구하는 경우
 6. 해당부서에 배정된 단순한 민원사항에 관하여 안내·상담하는 경우
- ② 제1항 이외의 조사없이 종결하거나 그 민원사항에 대하여 안내할 수 있는 사항은 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 및 같은 법 시행령을 준용한다.

제13조(처리기간 및 계산) ① 고충민원은 접수일로부터 7일 이내에 처리함을 원칙으로 한다. 다만, 해당부서에서 처리하기 곤란하여 위원회의 의견을 반영하여 처리하는 경우에는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령」(이하 “영”이라 한다)에 따른 권익위원회의 고충처리 기간을 준용한다.

② 고충민원 처리기간의 계산에 있어서는 초일은 산입하며 공휴일과 토요일은 불산입하며, 그 이외의 사항은 「민원 처리에 관한 법률」 및 같은 법 시행령을 준용한다.

제 5 장 심의의결 및 통보

제14조(의결내용 등) 고충민원에 대한 위원회의 의결은 다음 각 호에 따라 구분하며, 하나의 고충민원에 대하여 사안별로 그 의결내용을 달리할 수 있다.

1. 이첩 : 법 제40조제1항에 해당하는 경우
2. 각하 또는 이송 : 법 제43조제1항에 해당하는 경우
3. 시정권고 : 법 제46조제1항에 해당하는 경우
4. 의견표명 : 법 제46조제2항에 해당하는 경우

5. 제도개선권고 또는 제도개선의견표명 : 법 제47조에 해당하는 경우
6. 심의안내 : 신청인의 민원사항과 관련한 행정절차나 제도를 설명하거나 필요한 조치 등에 관하여 안내를 하는 경우
7. 기각 : 신청인의 주장이 이유가 없다고 인정되는 경우

제15조(의결내용의 통보 등) ① 위원회는 의결내용이 제14조제3호부터 제5호까지에 해당하는 경우 별지 제5호서식의 고충민원처리위원회 재심의결서를 작성하여 민원담당관에게 통보하여야 하며, 민원담당관은 그 결과를 지체 없이 해당부서장에게 통보하여야 한다.

② 위원회의 의결서를 통보받은 해당부서장은 의결서를 첨부하여 사장에게 보고하여야 하며, 해당 고충민원에 대한 사장의 결재를 받아 처리하여야 한다.

③ 고충민원의 처리에 관한 사장의 결재를 받은 날부터 3일 이내에 신청인 및 피신청인에게 통보하여야 한다.

제16조(의결서 등의 경정) ① 위원회는 의결이 있는 뒤 작성된 의결서 등에 잘못된 계산·표시, 그 밖에 이와 유사한 오류가 있는 것이 명백한 경우에는 직권으로 바르게 고칠 수 있다

② 제1항에 따라 의결서 등을 바르게 고친 때에는 제15조제1항부터 제3항까지의 절차에 따라 처리하여야 한다.

제17조(재심의) ① 피신청인은 고충민원에 대한 처리결과에 이의가 있는 경우 그 사유를 서면으로 명시하여 통보 받은 날부터 30일 이내에 민원담당관에게 재심의를 요구할 수 있다.

② 재심의를 요구받은 민원담당관은 해당부서장에게 별지 제6호서식의 재심의 요구에 대한 의견서를 제출받아야 한다.

③ 민원담당관은 재심의 요구에 대한 의견서를 참고한 후 재심의로 처리할 충분한 사유가 된다고 인정할 경우 위원회에 재심의를 요청할 수 있다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 재심의 대상에서 제외할 수 있다.

1. 제12조제1항제3호 및 제4호에 해당하는 경우
2. 위원회의 의결내용과 사장의 최종결정이 같은 경우
- ④ 위원회의 의결내용 중 각하를 제외한 재심의에 관하여는 위원회의 위원장이 재심의 여부를 결정하여 민원담당관에게 통보할 수 있다.
- ⑤ 민원담당관은 위원회에서 재심의할 경우 재심의 의결사항에 관하여 제15조제1항부터 제3항까지의 절차에 따라 처리하여야 하며, 재심 의는 별지 제7호서식의 고충민원처리위원회 재심의결서에 따른다.

제 6 장 합의, 조정 등

제18조(합의) ① 민원담당관은 접수된 고충민원이 신청인과 피신청인 등 당사자의 합의로 민원이 해결될 수 있도록 노력하여야 한다.

② 제1항에 따라 합의가 성립된 경우에는 별지 제8호서식의 합의서를 작성하여 신청인과 피신청인 등으로 하여금 그 내용을 확인한 후 서명 또는 기명날인하게 하고, 해당부서장과 민원담당관이 서명 또는 기명날인하도록 하여야 한다.

③ 고충민원에 대하여 신청인과 피신청인간 합의서가 작성되어 제출되거나 피신청인이 신청인의 민원을 사실상 수용한 경우에도 합의가 성립된 것으로 볼 수 있다.

제19조(조정) ① 민원담당관은 다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 고충민원은 우선적으로 조정을 통하여 해결될 수 있도록 노력하여야 한다.

② 민원담당관은 신속한 조정을 위하여 필요한 경우에는 신청인·피신청인 및 해당부서 등과 사전협의를 위한 회의를 개최하도록 할 수 있다.

③ 고충민원에 대하여 조정이 성립된 경우에는 별지 제9호서식의 따른 조정서를 작성하여 신청인과 피신청인 등으로 하여금 그 내용을 확인한 후 서명 또는 기명날인하게 하고, 해당부서장과 민원담당관이 서

명 또는 기명날인하도록 하여야 한다.

제20조(통보의 예외) 제18조 및 제19조에 따라 고충민원에 대하여 합의 또는 조정이 성립된 경우에는 신청인과 피신청인에게 그 결과를 따로 통보하지 아니할 수 있다.

제21조(감사의뢰 등) 민원담당관은 접수된 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 위법·부당한 사실을 발견한 경우 해당부서장으로부터 별지 제10호서식의 감사의뢰 등 검토보고서를 제출받아 감사의뢰 등의 조치를 요구할 수 있다.

제 7 장 제도개선 의 조사 및 처리

제22조(제도개선과제) 민원담당관은 다음 각 호의 사항에 해당하는 제도나 정책 등의 개선을 해당부서장에게 검토할 것을 요구하여야 한다.

1. 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 발견한 불합리한 법령, 제도 및 정책 등
2. 반복하여 접수되는 유사한 유형의 고충민원의 원인이 되는 법령, 제도 및 정책 등
3. 위원회에서 제도개선과제로 인정하여 검토하도록 지시한 사항
4. 그 밖에 위원장이 제도개선과제로 인정하여 검토하도록 지시한 사항

제23조(제도개선검토보고서의 작성) 해당부서장은 제22조의 제도개선과제의 검토를 마친 때에는 별지 제11호서식의 제도개선 검토보고서를 작성하여 민원담당관의 협의를 거친 후 사장에게 보고하여야 한다.

제24조(제도개선권고등 이행실태의 확인·점검) ① 민원담당관은 제도개선권고 등의 이행실태를 확인·점검하여야 한다.

② 해당부서장은 제도개선 사후관리 현황을 반기별로 민원담당관에게 제출하여야 한다.

제25조(자료의 사전 제공) 위원회는 의결 사항과 관련된 자료를 위

원회 회의 개최 전에 민원담당관에게 요구할 수 있으며, 민원담당관은 이에 성실히 따라야 한다. 다만, 그 요구 자료가 기업의 경영·영업상의 비밀이나 개인정보에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다.

제 8 장 보 칙

제26조(기록 및 보존) 이 세칙의 시행으로 발생한 모든 문서, 기록물 등은 공사의 제규정이 정하는 바에 따라 관리하여야 한다.

제27조(운영지침) 이 세칙에서 정한 것 외에 고충민원 사무에 관한 세부사항은 사장이 따로 정한다.

부 칙

(2017.12.29. 세칙 제20호)

제1조(시행일) 이 세칙은 공포한 날부터 시행한다.

제2조(경과조치) 이 세칙 시행 당시 이미 처리된 사무는 이 세칙에 따라 처리된 것으로 본다.

[별지 제1호서식]

다수인 관련 민원 대장(제3조제2항 관련)

구분	접수일	신청인	주 소	민 원 제 목	피신청인	해당부서	결과통보일 (통보내용)	비 고

[별지 제2호서식]

고충민원 신청서(제5조제1항 관련)

- ① 신청인 성명(명칭) 외 명
주 소
전 화 (이동전화)
- ② 대표자 성명
(대리인) 주 소
전 화 (이동전화)
신청인과의 관계
- ③ 피신청인 기관명
주 소

④ 민원 제목 :

⑤ 민원 내용(내용이 많을 경우 별도 첨부가능)

⑥ 기타 참고사항

가. 소송 또는 다른 불복구제절차의 신청유무 :

나. 증거·참고자료 기타 조사방법에 관한 의견 :

20 . . .

신청인 (서명 또는 인)

이 신청서는 신청인(대리인)이 구술하는 내용을 듣고 작성한 것입니다.

작성자(접수자) 직급 성명 (서명 또는 인)

※ 유의하실 사항

1. 민원내용 기재란이 부족한 경우에는 별지에 계속 기재하여 주십시오.
2. 지면이 여러장일 때에는 신청인과 작성자가 간인을 하시기 바랍니다..
3. 신청인이 단체·기관이거나 다수인일 경우 대표자란을 기재.
4. ‘피신청인’란은 신청인이 요구하는 처분 등과 관련된 기관을 기재

[별지 제3호서식]

고충민원 처리대장(제6조제1항 관련)

구분	접 수					처 리							종 결 여 부	비 고
						해당부서		위원회		사장				
	접수일	신청인	주 소	민 원 제 목	피신청인	해당 부서	통보일 (통보내 용)	요구 일자	의결일 (의결내용)	보고 일자	처리 내용	통보일 (통보내 용)		

[별지 제4호서식]

고충민원 취하서(제9조제1항 관련)

- | | | | |
|---------|----------|---|--------|
| ① 신 청 인 | 성 명(명칭) | 외 | 명 |
| | 주 소 | | |
| | 전 화 | | (이동전화) |
| ② 대 표 자 | 성 명 | | |
| (대 리 인) | 주 소 | | |
| | 전 화 | | (이동전화) |
| | 신청인과의 관계 | | |
| ③ 피신청인 | 기관명 | | |
| | 주 소 | | |

④ 민원 제목 :

⑤ 민원 내용((생략가능)

상기 사항에 대한 고충민원을 취하하오니 조치하여 주시기 바랍니다.

20 . . .

취하하는 자(위 신청인) (서명 또는 인)

[별지 제5호서식]

고충민원처리위원회 의결서(제15조제1항 관련)

(앞면)

민원표시 : 민원번호(), 민원제목()

신 청 인

피신청인

신청내용

주 문

이 유 별지와 같다.

20

위원장 ○ ○ ○ (서명 또는 인)

위 원 ○ ○ ○ (서명 또는 인)

위 원 ○ ○ ○ (서명 또는 인)

위 원 ○ ○ ○ (서명 또는 인)

위 원 ○ ○ ○ (서명 또는 인)

위 원 ○ ○ ○ (서명 또는 인)

위 원 ○ ○ ○ (서명 또는 인)

위 원 ○ ○ ○ (서명 또는 인)

위 원 ○ ○ ○ (서명 또는 인)

위 원 ○ ○ ○ (서명 또는 인)

위 원 ○ ○ ○ (서명 또는 인)

(뒷면)

(별 지)

이 유

1. 신청원인

2. 피신청인 등 의견

3. 사실 관계

4. 판 단

5. 결 론

6. 제도개선여부

☐ 제도개선필요 ☐ 의견없음

7. 감사의뢰 여부

☐ 감사의뢰 필요 ☐ 의견없음

※ 관계법령, 복명서, 출석조사서 등 별첨

[별지 제6호서식]

재심의 요구에 대한 의견서(제17조제2항 관련)

원결정 민원	민원번호		민원제목		
	신청인		피신청인		
	의결여부	☐ 의결 ☐ 미의결		처리결과 통보일	20 . . .
	<민원요지> <결정내용>				
재심의 민원	재심의 신청인		재심의 신청문서 접수일	20 . . .	
	<요구내용> <고충민원 소관부서의 장 의견>				

[별지 제7호서식]

고충민원처리위원회 재심의결서(제17조제5항 관련)

(앞면)

민원표시 : 민원번호(), 민원제목()

신 청 인
(재심의피신청인)

피 신 청 인
(재심의신청인)

재심의신청내용

주 문

이 유 별지와 같다.

20 . . .

위 원 장	○	○	○	(서명 또는 인)
위 원	○	○	○	(서명 또는 인)
위 원	○	○	○	(서명 또는 인)
위 원	○	○	○	(서명 또는 인)
위 원	○	○	○	(서명 또는 인)
위 원	○	○	○	(서명 또는 인)
위 원	○	○	○	(서명 또는 인)
위 원	○	○	○	(서명 또는 인)
위 원	○	○	○	(서명 또는 인)
위 원	○	○	○	(서명 또는 인)
위 원	○	○	○	(서명 또는 인)

(별 지)

이 유

1. 재심의신청원인

2. 피신청인 등 의견

3. 사실 관계

4. 판 단

5. 결 론

6. 제도개선여부

☐ 제도개선필요 ☐ 의견없음

7. 감사의뢰 여부

☐ 감사의뢰 필요 ☐ 의견없음

※ 관계법령, 복명서, 출석조사서 등 별첨

[별지 제10호서식]

감사의뢰 등 검토보고서(제21조 관련)

민원표시	민원제목			
신 청 인	성 명		피신청인	
감사대상 기관				
감사의뢰 사항 (위법·부당한 사실)				
참고사항				
고충민원 소관부서 검토결과	위 감사의뢰 등에 대한 검토결과를 위와 같이 보고합니다. 20 . . 작성자 : (인)			
조치의견	☐ 감사의뢰 ☐ 감독기관통보 ☐ 수사기관고발·수사의뢰			

[별지 제11호서식]

제도개선 검토보고서 (제23조 관련)

제 목			
보 고 자		보 고 일	20 . . .
1. 현 황 2. 관계법령 3. 문제점 4. 관계기관 의견 5. 제도개선 여부			