

민원사무처리규정

부천도시공사 민원사무처리규정

제정 2017.12.29. 규정 제29호

제1조(목적) 이 규정은 부천도시공사의 민원사무를 신속, 친절, 공정, 정확히 처리하기 위하여 그 방법과 절차를 정함으로써 민원인에게 최대한 봉사하게 함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 규정에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “민원인”이란 부천도시공사(이하 “공사”라 한다)에 대하여 특정 행위를 요구하며 민원을 제기하는 개인, 법인 또는 단체를 말한다.
2. “민원”이란 민원인이 공사에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 것을 말하며, 그 종류는 다음 각 목과 같다.

가. 일반민원

- 1) 법정민원 : 법령·훈령·예규·고시·자치법규 등에서 정한 일정 요건에 따라 인가·허가·승인·특허·면허 등을 신청하거나 장부·대장 등에 등록·등재를 신청 또는 신고하거나 특정한 사실 또는 법률관계에 관한 확인 또는 증명을 신청하는 민원
 - 2) 질의민원 : 법령·제도·절차 등 행정업무에 관하여 행정기관의 설명이나 해석을 요구하는 민원
 - 3) 건의민원 : 행정제도 및 운영의 개선을 요구하는 민원
 - 4) 기타민원 : 법정민원, 질의민원, 건의민원 및 고충민원 외에 행정기관에 단순한 행정절차 또는 형식요건 등에 대한 상담·설명을 요구하거나 일상생활에서 발생하는 불편사항에 대하여 알리는 등 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 민원
- 나. 고충민원 : 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에

관한 법률」 제2조제5호에 따른 고충민원

3. 전자민원창구 : 「전자정부법」 제9조에 따라 설치된 전자민원 창구

제3조(적용범위) 민원사무의 처리에 관하여는 다른 규정에 특별한 사항이 없는 한 이 규정이 정하는 바에 따른다.

제4조(민원서류의 접수) ① 민원사항에 관한 서류(이하 “민원서류”라 한다)는 제2조제2호에 따른 민원내용에 대한 업무를 담당하며 그 민원업무를 처리하는 부서에서 접수함을 원칙으로 한다. 다만, 인터넷 민원, 고객의 소리 등 전자민원창구로 등록되는 민원의 경우 직제규정에서 정한 민원업무를 담당하는 부서에서 접수할 수 있다.

② 민원을 접수하는 부서는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 민원서류를 부당하게 지연시키거나 반려하여서는 아니 된다.

③ 민원서류를 접수받은 때에는 해당부서에서 정한 양식에 따라 민원사무처리부에 두어야 한다. 다만, 내부 전산망을 통하여 민원서류를 접수하는 경우에는 그러하지 아니 하다.

④ 제3항에 따라 민원을 접수받고 민원인의 요청이 있을 때에는 접수증을 교부하여야 한다. 다만, 구술, 우편 또는 정보통신망에 의한 민원과 민원 처리에 관한 법률 시행령(이하 “영”이라 한다) 제6조제3항에 해당하는 경우에는 접수증 교부를 생략할 수 있다.

제5조(민원서류의 분류) ① 접수된 민원서류 중 당해 처리주무부서의 소관사항이 아닌 민원서류는 다른 문서에 우선하여 소관 처리주무부서로 분류 이송하여야 한다.

② 제1항에 따라 민원서류를 이송받은 소관 처리주무부서는 제4조에 따라 민원을 접수하여야 한다.

③ 직원의 비위와 관련이 있는 민원은 감사를 담당하는 부서로 분류 이송하여야 한다.

④ 민원의 내용이 2개 이상의 처리부서와 관련되는 것은 그 내용상 비중이 많은 부서로 이송한다. 다만, 서로 협의하여 소관 처리주무 부서를 따로 정할 수 있다.

제6조(민원서류의 이송 등) ① 제5조제1항에 따라 소관사항에 속하지 아니하는 것에 대해서는 1근무시간 이내에 이를 처리주무부서로 이송하여야 한다. 다만, 소관 처리주무부서가 상당히 떨어져 있는 등 특별한 사유가 있어 1근무시간 이내에 이송하기 어려운 경우에는 3근무시간 이내에 이송할 수 있다.

② 접수된 민원서류 중 공사 소관 사항이 아닌 다른 기관 소관의 민원서류를 접수한 경우에는 8근무시간 이내에 소관 기관에 이송하고, 그 사실을 민원인에게 유선 또는 다른 방법으로 통지하여야 한다.

제7조(구술 또는 전화민원접수) 민원인의 의사표시가 사후에 서류로 증명할 필요가 없는 민원사항은 구술 또는 전화로 접수, 처리할 수 있다. 이 경우에 공사가 그 민원사항에 대한 처리결과로서 증명서 등의 문서를 교부하는 경우에는 그 민원인 또는 그 위임을 받은 자임을 확인하여야 한다.

제8조(다수 민원인 중 대표자의 선정) ① 민원서류의 소관 처리주무부서의 장은 3명 이상의 민원인이 대표자를 정하지 아니하고 같은 민원문서를 연명(連名)으로 제출한 경우에는 일정한 기간을 정하여 민원인 중에서 3명 이내의 대표자를 선정하여 통보할 것을 요청할 수 있다. 이 경우 해당 민원의 성격, 처리절차 및 방법 등을 고려하여 3명 이내의 범위에서 적절한 대표자 수를 민원인에게 제시할 수 있다.

② 제1항에 따라 대표자로 선정하여 통보할 것을 요청 받은 3명 이상의 민원인이 정해진 기간 내에 대표자를 선정하여 통보하지 아니한 경우에는 3명 이상의 민원인 중 3명 이내를 대표자로 직접

선정할 수 있다.

③ 제1항의 요청에 따라 선정된 대표자와 제2항에 따라 선정된 대표자는 해당 민원의 민원인으로 본다.

제9조(신청서 등의 비치) 민원인의 편의를 도모하기 위하여 민원서류의 소관 주무처리부서는 민원사무 신청 등에 필요한 서식을 비치하여야 한다.

제10조(서류의 보완 등) ① 접수된 민원서류에 흠결이 있다고 인정할 때에는 지체 없이 민원인에게 보완 또는 보정을 요구하여야 한다.

② 제1항에 따른 보완이나 보정의 요구는 문서 또는 구술 등으로 하되 그 이유 및 필요한 보완 또는 보정사항과 그 기간 등을 명시하여야 하며, 민원인이 특별히 요구하는 경우에는 문서로 하여야 한다.

③ 제2항에 따른 보완 또는 보정에 필요한 소요기간은 10일 이내로 하되 이 소요기간에 민원서류를 보완하지 아니한 경우에는 10일 이내의 기간을 정하여 다시 보완을 요구할 수 있다.

④ 민원인이 제3항에 따른 기간 내에 민원서류를 보완하거나 보정하지 아니한 경우에는 그 이유를 분명히 밝혀 접수된 민원서를 반려할 수 있으며, 민원인의 소재지가 분명하지 아니하여 보완 또는 보정요구가 2회에 걸쳐 반송된 경우에는 민원인이 민원을 취하한 것으로 보아 이를 종결 처리할 수 있다.

제11조(민원서류의 처리) ① 해당 주무처리부서에서 민원서류를 접수하였을 때에는 다른 문서에 우선하여 소정의 처리기간 내에 처리하여야 하며 처리기간이 남아 있음을 이유로 그 처리를 지연시킬 수 없다.

② 다수인 관련 민원서류는 처리시행 전 감사를 담당하는 부서에 사전 경유하여야 한다.

③ 공휴일에 접수된 민원서류는 다음날 소관 처리주무부서로 이송

하여 처리하여야 한다.

제12조(관계부서의 협조) ① 민원서류를 처리함에 있어서 부서 상호간에 협조가 필요한 경우에는 민원을 접수한 후 지체 없이 그 민원의 처리기간 내에서 회신기간을 정하여 협조를 요청하여야 하며, 요청받은 협조부서는 그 회신기간 내에 이를 처리하여야 한다.

② 협조부서는 다른 서류에 우선하여 회신하여야 하며, 회신기간 내에 그 민원을 처리할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 그 회신기간의 범위에서 한 차례만 기간을 연장할 수 있다.

③ 협조부서가 제2항에 따라 기간을 연장하려는 경우에는 제1항에 따른 회신기간이 끝나기 전에 그 연장사유·처리진행상황 및 회신예정일 등을 협조를 요청한 민원 처리 주무부서에 통보하여야 한다.

제13조(처리기간) ① 민원서류의 처리주무부서 민원업무 담당직원은 소관 민원사무를 신속 정확하게 처리하여야 하며, 민원사무의 처리기간은 영 제14조부터 제18조에 정한 기준을 준용한다. 다만, 사장은 민원사무의 신속한 처리를 위하여 처리기간을 달리 정하여 운영할 수 있다.

② 제2항에 따른 처리기간을 계산함에 있어 행정절차법 시행령 제11조의 처리기간에 산입하지 아니하는 기간에 해당하는 경우에는 그 기간을 산입하지 아니한다.

제14조(처리기간의 연장 등) ① 민원사무의 처리에 있어서 부득이한 사유로 인하여 처리기간 내에 민원서류를 처리하기 곤란한 경우에는 사장의 결재를 얻어 그 민원의 처리기간의 범위에서 1회 연장할 수 있다. 다만, 연장된 처리기간 내에 처리하기 어려운 경우에는 민원인의 동의를 받아 그 민원의 처리기간의 범위에서 처리기간을 한 차례만 다시 연장할 수 있다.

② 제1항에 따라 처리기간을 연장하였을 때에는 처리기간의 연장사유와 처리완료 예정일을 지체 없이 민원인에게 통보하여야 한다.

③ 제13조제2항에 따라 처리기간에 산입되지 않아 처리기간이 지연되는 경우에는 그 지연사유와 처리예정기한을 민원인에게 통보하여야 한다.

제15조(불문, 반복민원의 처리 등) ① 민원사항 중 다음 각 호에 해당하는 사항은 이를 처리하지 아니하거나 종결 처리할 수 있다.

1. 민원인의 주소, 성명 등이 분명하지 아니한 경우
2. 타인의 모해 또는 허위사실로 판명된 경우
3. 민원서류의 내용이 막연하여 이행할 수 없는 사항
4. 제10조제4항의 보완 또는 보정에 응하지 않는 경우
5. 민원 처리에 관한 법률 제21조에 해당하는 경우

② 동일 민원인이 동일한 내용의 민원을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 접수된 경우에는 2회 이상 그 처리결과를 통보하고, 그 후에 접수되는 민원에 대하여는 종결 처리할 수 있다.

③ 제1항 및 제2항에 따라 민원서류를 처리하지 않거나 종결 처리하는 경우 민원인에게 그 사유를 통지하여야 한다.

제16조(민원사무의 통제) ① 민원사무처리의 적정을 기하기 위하여 민원사무 통제자를 두되, 해당 민원서류의 소관 주무처리부서의 장으로 한다.

② 인터넷 민원, 고객의 소리 등 전자민원창구로 등록되는 민원의 경우에는 직제규정에서 정한 민원업무를 담당하는 부서의 장으로 한다.

③ 민원사무 통제자는 민원서류의 처리상황을 매일 점검하여야 하며, 처리기간이 경과하였을 경우에는 지체 없이 소관 주무처리부서에 통보하여 민원서류가 신속히 처리될 수 있도록 노력하여야 한다.

제17조(처리상황의 확인·점검) 사장은 민원사무의 처리상황과 운영실태를 매월 1회 이상 확인·점검하여야 한다.

제18조(처리결과의 통지) ① 접수된 민원서류에 대한 처리가 완료한

때에는 그 결과를 민원인에게 문서로 통지하여야 한다. 다만, 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 구술 또는 전화로 통지할 수 있다.

1. 기타민원의 경우
2. 민원인에게 처리결과를 신속하게 통지하여야 하는 경우
3. 민원인이 구술 또는 전화로 통지를 요청하거나 구술 또는 전화로 통지하는 것에 동의하는 경우
 - ② 제1항에도 불구하고 인터넷 민원, 고객의 소리 등 전자민원창구로 등록되는 민원서류에 대한 결과는 전자민원창구를 통한 통지로 갈음할 수 있다.
 - ③ 민원의 처리결과를 통지할 때에 민원의 내용이 실현 불가능하거나 민원인의 요구를 거부하는 경우에는 그 사유를 함께 통지하여야 한다.

제19조(위반사항에 대한 조치) 사장은 제17조에 따라 민원사무의 처리상황과 운영실태를 확인·점검결과 법령 위반 사실을 발견하거나 민원 처리가 미흡하다고 판단되는 경우에는 지체 없이 이를 시정하고, 그 민원 처리와 관련 있는 직원 등에 대하여 징계 또는 그 밖에 필요한 조치를 하여야 한다.

제20조(준용규정) 이 규정에 정하지 아니한 사항은 「민원 처리에 관한 법률」을 준용한다.

부 칙

(2017.12.29. 규정 제29호)

제1조(시행일) 이 규정은 공사가 설립되는 날부터 시행한다.

제2조(경과조치) 이 규정 시행 당시 이미 처리된 사무는 이 규정에 따라 처리된 것으로 본다.

