

III. 민원사무의 처리방법

1. 민원사무처리의 원칙

민원사항은 다른 업무에 우선하여 신속·친절·공정·정확히 처리하여야 하며, 법령에 정한 처리기간이 남아 있음을 이유로 처리를 지연시켜서는 아니된다.

가. 신속히 처리하여야 한다.

나. 친절하게 처리하여야 한다.

친절하게 처리하기 위해서는 민원담당직원이 언어·태도 등에 있어서 민원인에게 친절하고 공손히 대하여야 하며, 모든 면에서 민원인에게 베풀 수 있는 최대의 편의를 제공하고 안내하여 주어야 한다.(영 제2조의2)

다. 공정하게 처리하여야 한다.

공정하게 처리하는 것은 모든 민원인에게 차별을 두지 않고 법규의 요건에 따라 공평하게 처리하여야 함을 의미하며, 사사로운 조건이나 인정 등으로 인하여 처리 과정에 있어서 편견에 사로잡히거나 형평을 잃지 않도록 하여야 한다는 뜻이다.

라. 정확하게 처리하여야 한다.

사무를 처리하는데 있어서 법규를 그릇되게 적용하거나 불분명한 상태로 처리함으로써 오류를 범하거나 민원이 야기되지 않도록 하여야 한다.

2. 처리기간 및 처분기준의 설정

가. 처리기간의 설정

민원처리기간이란 행정기관이 민원을 접수한 때부터 처리가 완료되어 민원인에게 통보할 때까지 소요되는 기간을 말한다(영 제12조제1항). 따라서 처리기간에는 접수·경유·협의·처분 등 각 단계별로 소요되는 기간을 모두 포함하여야 한다.

$$\text{처리기간} = \text{접수} + \text{경유} + \text{협의} + \text{처분}$$

1) 처리기간 계산원칙

- ① “즉시”로 정한 경우에는 3근무시간 이내에 처리하여야 한다.
- ② 민원을 접수한 당일(초일)을 포함한다.
- ③ 처리기간 중에 공휴일은 제외한다.
- ④ 법정처리기간이 4일미만인 민원은 “시간” 단위로 계산한다.
- ⑤ 법정처리기간이 4일이상인 민원은 “일” 단위로 계산한다.

2) 처리기간에서 제외되는 기간

- ① 민원서류의 보완에 소요되는 기간(보완을 위하여 민원서류를 민원인에게 발송한 날과 보완되어 행정기관에 도달한 날을 포함한다)
- ② 접수·경유·협의 및 처리하는 기관이 각각 상당히 떨어져 있는 경우 민원서류의 이송에 소요되는 기간
- ③ 다수의 민원인이 관련되어 있는 경우 그 대표자 선정에 소요되는 기간
- ④ 당해 민원사무의 처리와 관련하여 의견청취가 실시되는 경우 그에 소요되는 기간
- ⑤ 실험·검사·감정, 전문적인 기술검토 등 특별한 추가절차를 거치기 위하여 부득이하게 소요되는 기간
- ⑥ 선행사무의 완결을 조건으로 하여 그에 소요되는 기간

나. 처리기준의 설정

민원사무를 처리함에 있어서 적용하게 될 처분기준을 미리 정하여 민원을 접수하여 처리할 때 그 판단기준으로 삼게 되는 여러가지 요건을 의미한다.

1) 작성부서 : 부서단위

2) 대상사무

접수 즉시 처리하는 증명·신고·확인·보고·교부 등 단순 경미한 사무를 제외한 모든 민원사무를 대상으로 한다.

3) 설정원칙

- 처리기준은 처분 등의 성질을 고려하여 가능한 한 구체적이고 알기 쉽게 정한다.
- 당해 민원사무의 성질상 구체적인 처리기준을 미리 설정하기가 곤란한 때에는 최소한 처리방침과 고려사항에 대하여 명시하여야 한다.
- 그러나 법령에서 별도로 명확하게 규정한 처리기준이 없거나 자체 판단의 여지가 있는 민원사무에 대해서는 기관의 규칙이나 지금까지 당해 민원을 처리한 선례 등을 바탕으로 지역실정이 반영된 처리기준을 만든다.

4) 기준적용

민원사무를 처리하기 위한 처리기준이 명확하지 않은 경우에는 법령에서 특별히 제한 또는 금지하거나 공공의 이익을 침해하지 않는 한 민원인에게 유리한 기준을 적용하여 민원을 처리해야 한다.

3. 민원서류의 보완·반려 등

가. 보 완

1) 보완사유

민원실·문서과·처리주무부서는 접수한 민원서류에

- ① 기재내용 오기 또는 누락
- ② 첨부서류의 미제출
- ③ 법령에서 정한 기준이나 요건의 미달 등

보완이 가능한 흠결이 있다고 인정할 때에는 민원인에게 보완을 요구할 수 있다.

보완의 요구는 민원서류를 접수한 때부터 8근무시간이내에 하여야 하며, 현지조사 등 정당한 사유로 8근무시간이 경과한 후 보완을 하여야 할 사항이 발견되었을 경우에는 즉시 보완을 요구하여야 한다(규칙 제5조제1항).

2) 1차 보완기간

접수한 민원서류에 흠결이 있다고 인정할 때에는 필요한 상당한 기간을 정하여 지체 없이 민원인에게 보완을 요구하여야 한다(영 제14조제1항).

3) 2차 보완기간

민원인이 1차 보완기간내에 민원서류를 보완하지 않을 때에는 다시 보완을 요구할 수 있다. 2차 보완·보정기간은 10일로 하되, 1차 보완요구를 받은 민원인이 보완 또는 보정에 필요한 기간을 명시하여 기간연장을 요청할 수 있으며, 2회로 한정한다.(영 제14조)

4) 요구방법

보완요구는 문서 이외에 구술·전화·모사전송 또는 인터넷 등으로 하되, 민원인의 특별한 요청이 있는 때에는 문서로 하여야 한다. (영 제14조)

5) 보완의 불이행

민원총괄부서·처리주무부서는 민원인이 보완요구를 받고도 그 기간이내에 보완을 하지 아니한 때에는 그 이유를 명시하여 민원서류를 반려할 수 있다.

단, 보완요구 횟수는 제한되는 것은 아니며, 제반 사정을 고려하여 추가로 보완요구를 할 수 있다.

또한, 민원인의 소재지가 분명하지 아니하여 보완의 요구가 2회에 걸쳐 반송된 때에는 민원을 취하한 것으로 보아 내부적으로 종결처리 할 수 있다. (영 제15조제3항)

나. 반 려

민원서류를 접수한 후에라도 민원인이

- ① 보완요구를 이행하지 않거나
- ② 다른 법령에서 규정한 선행적 절차를 이행하지 않거나
- ③ 신청민원의 내용이 현실적으로 실현 불가능 하는 등의 경우에는 민원인에게 민원 서류를 되돌려 보낼 수 있다.(영 제15조제3항).

다. 변 경

민원인은 당해 민원사무의 처리가 종결되기 전에는 그 신청의 내용을 보완·변경·취하할 수 있다.

민원내용을 변경한 경우에는 종전의 민원을 취하하고 새로운 민원사무를 신청한 것이 되므로 민원처리기간은 변경일로부터 다시 계산되어야 한다.

라. 취 하

민원인은 신청한 민원이 처리가 끝나기 전에는 민원을 취하할 수 있다.

민원인이 민원을 취하하여 서류의 반환을 요청한 때에는 특별한 사유가 있는 경우를 제외하고는 이를 민원인에게 돌려주어야 한다.(영 제15조제3항).

마. 미 수 령

접수·처리된 증명서 그 밖에 이와 유사한 문서(전자문서 제외)를 정당한 사유 없이 15일이 경과할 때까지 수령하지 아니한 경우에는 종결처리 할 수 있다.(영 제15조제4항)

4. 민원처리 협조

가. 협조기간

처리주무부서는 민원사무를 처리함에 있어서 관계기관 또는 타부서의 협조를 필요로 하는 경우에는 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 민원서류를 접수한 후 지체 없이 당해 민원서류의 처리기간의 범위내에서 회신기간을 명시하여 협조를 요청하여야 한다(영 제16조제1항).

협조요청 서류의 표시는 서류의 오른쪽 윗부분에 다음과 같은 협조요청 서류임을 표시하여야 한다(규칙 제7조제1항).

단, 인터넷 또는 전자적 시스템을 통하여 전자문서로 협조를 요청하는 경우에는 민원서류 표시인을 전자적 형태로 나타낼 수 있다.

	민 원 서 류
2.5cm	협조기관명 :
	협 조 기 한 : . . .
	5cm

협조요청 서류의 통지는 인편으로 직접 전달하거나 우편으로 송달하는 방법 이외에 모사전송 및 인터넷 등으로도 가능하다.(규칙 제7조제2항).

나. 협조기간의 연장

협조를 요청받은 기관 또는 부서는 협조를 요청한 기관 또는 부서에서 정한 회신기간 이내에 이를 처리하여야 한다. 협조를 요청받은 기관·부서에서 회신기간 이내에 민원사무를 처리할 수 없을 때에는 그 회신기간의 범위 내에서 1회에 한하여 처리기간을 연장할 수 있다(영 제17조제1항).

이 경우 당초 정한 회신기간이 만료되기 전에 ①연장사유 ②처리진행상황 ③회신예정일 등을 협조요청기관에 통보하여야 한다.

5. 처리기간 연장

행정기관의 장은 부득이한 사유로 인하여 처리기간 이내에 민원사무를 처리하기 곤란하다 인정되는 경우에는 당해 민원사무의 처리기간의 범위 내에서 1회에 한하여 그 처리기간을 연장할 수 있다(영 제17조제1항).

처리기간을 연장한 때에는 지체없이 민원인에게 처리기간의 연장사유와 처리예정기한 등을 통지하여야 한다(영 제17조제2항).

6. 복합·반복·중복·고충민원의 처리

가. 복합민원의 처리

“복합민원”이란 하나의 민원목적을 달성하기 위하여 여러기관 또는 부서로부터 허가·인가·승인 등을 거쳐야 처리되는 민원을 의미하며, 기관에서는 일괄접수·처리할 복합민원의 종류와 접수방법·구비서류·처리기간·처리절차 등을 미리 정하여 게시하거나 민원사무편람에 수록·비치하여야 한다(영 제18조제2항).

행정자치부에서 고시하는 「민원사무처리기준표」에는 복합민원사무 목록이 수록되어 있다.

나. 반복민원의 처리

1) 반복민원이란

민원인이 동일한 내용의 진정·이의신청·시정요구 등에 관한 고충민원서류(복사한 경우를 포함한다)를 정당한 사유 없이 동일기관에 3회 이상 반복하여 제출하는 민원을 말한다(영 제21조제1항).

2) 처리방법

반복민원이 제기되면 2회이상 그 처리결과를 민원인에게 통지하고 그 이후부터 접수되는 동일 민원사항에 대하여는 기관의 장의 결재를 받아 내부적으로 종결처리할 수 있다(영 제21조제1항).

다. 중복민원의 처리

1) 중복민원이란

민원인이 동일한 내용의 진정·이의신청·시정요구 등에 관한 고충민원서류(복사한 경우를 포함한다)를 2개이상의 행정기관에 제기한 민원을 말한다(영 제21조제2항).

2) 처리방법

타 행정기관에 제기한 민원인의 서류를 이첩 받은 경우를 포함하여 2회이상 처리 결과를 민원인에게 통지하고 그 이후에 이첩되는 중복민원서류는 당해 행정기관의 장의 결재를 받아 내부적으로 종결처리할 수 있다. 이때 이첩기관의 요청이 있는 때에는 그 기관에 대하여 처리결과를 통보하여야 한다. 반복민원을 이첩 받은 경우에는 이미 2회이상 처리결과를 민원인에게 통지하였으면 내부 종결처리 할 수 있다.

라. 고충민원의 처리

1) 처리기간

기관의 장은 위법·부당하거나 소극적인 행정행위 및 행정제도로 국민에 불편·부담을 주는 고충민원을 접수한 때에는 특별한 사유가 없는 한 7일 이내에 그 처리결과를 민원인에게 회신하여야 한다(영 제20조제1항).

2) 처리방법

기관의 장은 고충민원의 내용이 정당한 사유가 있다고 인정되는 때에는 지체 없이 원처분의 취소·변경 등 적절한 조치를 취하고, 그 내용을 민원인에게 통지하여야 한다.(영 제20조제2항).

7. 질의·행정개선 건의의 처리

기관의 장은 법령·제도·절차 등 행정업무에 관한 질의 또는 상담형식을 통한 설명이나 해석을 요구하는 민원사항을 접수 하였을 때에는 특별한 사유가 없는 한 다음 기간 이내에 처리하여야 한다(영 제19조제1항).

① 단순한 절차 또는 형식요건에 관한 질의·설명의 요구 : 즉시

② 즉시 처리가 곤란한 질의나 설명·조언의 요구 : 7일 이내

③ 법령 등의 유권해석에 관한 질의 : 14일 이내

또한, 정부시책이나 행정제도 및 운영의 개선에 관한 의견제시·요망 또는 건의를 접수한 때에도 관계법령 등에 다른 규정이 있는 경우를 제외하고는 14일 이내에 그 처리결과를 민원인에게 통지하여야 한다(영 제19조제2항).

8. 다수인관련민원의 처리

가. 다수인관련민원이란

5세대이상의 공동이해와 관련되어 5인이상이 연명으로 제출하는 민원을 말한다(영 제22조제1항).

나. 처리방법

기관의 장은 다수인관련민원이 발생하면 기관장 책임 하에 타 업무에 우선하여 신속·공정하게 해결될 수 있도록 조치하여야 하며, 다수인관련민원의 발생 방지를 위하여 사전예방대책을 강구하여야 한다.

다. 중점관리

행정기관의 장은 다수인관련민원의 효율적 처리와 예방을 위하여 당해 기관의 감사 또는 조사업무담당부서 등으로 하여금 다수인관련민원의 처리상황을 분석·확인하게 하여야 한다(영 제22조제2항).

9. 민원사무편람 등의 비치

민원실·문서과 또는 처리주무부서에는 민원사무의 종류별로 신청서식, 구비서류, 처리주무부서 등을 명시한 민원사무편람을 비치하여 민원인이 열람할 수 있도록 하여야 한다(영 제4조).