

## 기안용지

분류기호 문서번호	법무02124-2002 (전화번호 307)	연결규정	조항 전경사항
처리기간	시 장		
시행일자	19 87 11 .		
보존년한	준 영 구		
보조기관	부시장	김민현	
	기획관리실장	김민현	
	법무담당관	김민현	
기안책임자	이재효	19 87 . 11 .	법제제장
경유	각 안 참 조		발 신
수신	각 안 참 조		통 제
제목	서울특별시 민원사무처리요령중개정요령 발령 87.12.29		
(제1안) 내부결재 64P			
1. 행정 01200-337(87.6.16)호와 관련입니다.			
2. 서울특별시민원사무처리요령을 별첨(안)과 같이 개정하고자 서울특별시법제사무처리규칙 제39조 제3항의 규정에 의하여 별안과 같이 시보에 게재 발령 하고자 합니다.			
			정서
첨부 발령안 1부. 끝.			
			관인
(제2안)			
수신: 공보관			
제목: 시보 게재 2593			

정직 질서 창조

별첨	서울특별시 민원사무처리요령증개정요령	한
시보에 게재 발령할것.		
첨 부 : 서울특별시 훈령 제 호 1부. 끝.		
(제 3 안)		
수 신 : 행정과장		
제 목 : 훈령 발령		
	서울특별시 민원사무처리요령증개정요령	을
별첨과 같이 시보에 게재 발령하였으니 시행에 착오 없도록 할것.		
첨 부 : 서울특별시 훈령 제 호 1부. 끝.		

서울특별시민원사무처리요령중개정(안)

1. 개 정 사 유

- 현실에 맞지 않는 민원처리절차, 방법등을 개선하고 민원안내제의 확대 실시 및 처리담당자의 개량권의 통제등 시민편의 증진 제고

2. 주 요 골 자

- 전화민원의 종류 (제6조 제1항)
  - 열거주의 → 개괄주의
- 전화민원서류의 보관기간 단축 (제6조 3항)
  - 30일 → 20일 경과시 폐기처분
- 민원신청서 이면에 인.허가 조건 및 처리기준 명시 (제17조)

서울특별시 민권사무처리요령중개정요령

을 다음과 같이 발령한다

19 87년 12 월 29 일

서울특별시장 영 보

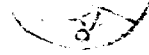


서울특별시훈령 제            호

서울특별시민원사무처리요령개정안

서울특별시민원사무처리요령을 다음과 같이 개정한다.

서울특별시민원사무처리요령



제1장 총 칙

제1조(목적) 이 훈령은 서울특별시의 민원사무를 민원사무처리규정(이하 "영"이라 한다) 및 동규정 시행규칙에 따라 효율적으로 처리하기 위하여 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 훈령에서 사용되는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. "기관"이라 함은 본청, 구청, 경찰국, 소방본부, 경찰서 및 소방서와 구출장소, 보건소등 시 조례에 의하여 설치된 기관등을 말한다.
2. "민원서류"라 함은 영 제2조 제2항의 규정에 의한 민원사항에 관한 서류와 이의 처리과정에서 파생된 문서를 말한다.

3. "문서과"라 함은 문서의 수발을 주관하는 과를 말한다. 다만, 과가 선택되어 있지 아니한 기관은 문서의 수발을 주관하는 게 또는 문서 수발 담당자를 말한다.
4. "주무과"라 함은 민원서류의 처리를 주관하는 과를 말한다. 다만, 과가 설치되어 있지 아니한 기관은 문서의 처리를 주관하는 게 또는 처리담당자를 말한다.



제3조(민원접수소의 설치) 민원실(구청의 경우는 시민봉사실을 말한다. 이하 같다)이 설치되어 있지 아니한 기관으로서 다수의 민원사무를 취급하는 기관은 민원접수소를 설치하고 전담직원을 창구에 배치하여 민원서류를 접수하도록 하여야 한다

## 제2장 민원서류의 접수

- 제4조(민원서류의 접수) ① 민원서류를 접수한 때에는 별지 제1호서식에 의한 민원사무처리부에 이를 기록, 처리 하여야 한다. 다만, 주민등록, 호적, 병사, 인감, 세무관계등 취급건수가 많은 민원서류의 접수는 영 제10조의 규정에 의하여 서울특별시장 (이하 "시장"이라한다)이 작성하는 민원사무편람(이하 "편람"이라 한다)에 정한 서식에 의하여 기록, 처리하며, 구술 또는 전화에 의한 민원사항은 별지 제2호 서식에 의한 민원사무처리부에 의하여 기록, 처리하여야 한다.
- ② 민원서류의 접수시 민원인의 요청이 있을 때에는 별지 제3호 서식에 의한 접수증을 교부하여야 한다.

제5조(죽결민원에 대한 예외) 접수 즉시 처리되는 호적, 주민등록, 병사 또는 인감에 관한 신고, 증명 및 등.초본 신청과 세무,입찰등에 관한 신청 및 신고 사항으로서 취급 건수가 많은 민원서류는 주무과에서 직접 접수,처리 할수있다

㉠ 제6조(구술 또는 전화에 의한 접수처리) ① 시장은 필요하다고 인정할 때에는 영 제7조 제1항의 규정에 의하여 구술 또는 전화로 접수,처리할수 있는 민원 사항의 종류를 지정할 수 있다.

② 구술 또는 전화신청민원의 수수료는 교부시 징수할 수 있다.

③ 제1항의 민원 사항은 주무과에서 직접 처리할수 있으며, 처리된 민원서류는 발행일로부터 20일 이내에 교부를 청구하지 아니할 때에는 폐기할수 있다

제7조(민원서류의 이송) ① 민원실 또는 문서과에서 접수한 민원서류는 매근무 시간마다 주무과에 이송하되 민원사무처리부에 수령인을 받고 인계 하여야 한다. 다만, 과가 설치되어 있는 기관에서는 주무과가 직접 민원실 또는 문서과에서 민원서류를 인수하여야 한다.

② 주무과는 민원서류의 접수, 처리상황을 민원사무처리부에 등재, 정리하여야 한다.

③ 주무과가 아닌 부서에서 민원서류를 인수한 때에는 별지 제4호 서식에 의한 부전지에 그 뜻을 기재하여 1근무시간이내에 민원실 또는 문서과를 거쳐 주무과에 이송하여야 한다.

제8조(민원 서류의 이첩) ① 주무관은 민원서류를 소속 하급기관에서 처리하는 것이 적당하다고 판단될 경우에는 이를 이첩하여 처리하게 할수 있다.

② 제1항의 규정에 의한 민원서류의 이첩은 배부받은 때로부터 16근무시간 이내에 하여야 하며, 그 뜻을 민원인에게 통지하여야 한다.

③ 제1항의 규정에 의하여 이첩받은 기관은 민원서류를 처리하고 민원인 및 이첩한 기관에 처리결과를 통지하여야 한다.



제9조(민원서식) ① 민원서식은 법령 또는 편람에 정한 바에 의한다.

② 편람에 의한 민원서식은 별지 제5호 서식에 의한 민원서식공통규격서에 의한다.

③ 민원서식을 제정하거나 개정하고자 할 때에는 사전에 시장의 승인을 얻어야 한다.

제10조(편람) ① 편람은 본청, 구청, 동 및 사업소별로 구분하여 편제한다.

② 관계법령등의 제정, 개정 또는 폐지 기타의 사유로 편람에 민원사항을 추가, 삭제하거나 편람의 내용을 변경하고자 할 때에는 시장(참조 : 내무국 행정과장)에게 신청하여야 한다.

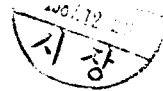
### 제3장 민원사항의 처리

제11조(처리기관의 지정 및 서류보완등) ① 민원실 또는 문서과는 접수한 민원서류마다 편람에 정하여진 처리기간을 지정하여야 한다.



② 구비서류등 민원서류의 보완 또는 보정을 요할 때에는 민원서류를 접수한 때로부터 8근무시간이내에 처리기간의 범위안에서 보완, 보정의 기간을 정하여 별지 제6호 서식에 의하여 보완, 보정을 요구하여야 한다.

③ 2회이상 보완 또는 보정을 요구하였음에도 불구하고 보완 또는 보정을 하지 아니한 때에는 그 이유를 명시하여 민원서류를 반려할 수 있다.



제12조(기관간의 협조) ① 영계 13조 제1항의 규정에 의하여 다른 행정기관의 협조를 필요로 하는 민원사항을 처리함에 있어 협조 요청을 받은 기관의 처리 기간은 다음과 같다.

1. 위원회등의 심의를 거쳐야 하는 경우에는 15일 이내
2. 상급기관의 결정등을 거쳐야 하는 경우에는 10일 이내
3. 관계기관의 협조를 거쳐야 하는 경우에는 7일 이내
4. 기타 경미한 사안에 대한 협조의 경우에는 3일 이내

② 민원사항을 처리함에 있어서 기관내의 다른 보조기관의 협조를 필요로 하는 경우 협조요청을 받은 보조기관의 처리기간은 다음과 같다.

1. 위원회등의 심의를 거쳐야 하는 경우에는 7일 이내
2. 기타 경미한 사안에 대한 협조의 경우에는 2일 이내

제13조(복수민원사항의 처리기간) 진정, 건의, 법령질의 및 이와 유사한 민원사무 처리기간은 7일로 한다. 다만, 그 처리에 장시일을 요할 경우 민원실 또는 문서과는 처리기간을 연장하여 지정할 수 있다.

제14조(처리기간의 연장) ① 부득이한 사유로 민원사무처리기간을 연장하고자 할 때에는 처리기간의 범위 안에서 하되, 당해 민원사무처리의 최종 결재권자의 직근상급자의 승인을 얻어야 한다. 다만, 최종결재권자가 기관의 장인 경우에는 그러하지 아니하다.

② 민원사무처리가 지연되는 경우에는 그 사유와 처리예정일을 민원인에게 통지하여야 한다.

제15조(장기민원사항의 중간통지) 처리기간이 15일이상인 장기 민원사항에 대하여는 처리기간의 중간시점을 전후하여 처리진행상황 및 처리예정일을 민원인에게 통지하여야 한다.

제16조(관련민원등 안내) ① 민원사항의 신청서등 각종 민원서식에는 민원사무 처리에 필요한 구비서류 및 처리절차등의 안내문을 기재하여 민원인이 그 처리 과정을 알수 있도록 하여야 한다.

② 민원인이 신청한 민원사항을 처리하고 그 민원사항과 관련되는 별개의 신청이나 신고등 후속적으로 조치할 필요가 있는 경우에는 그 사항에 대하여도 제1항의 규정에 의한 안내를 하여야 한다.

- 제17조(인.허가조건 및 처리기준 명시) 사업승인 및 각종 인.허가 민원사항에 관한 신청서의 이면에는 인.허가 조건 및 처리기준을 상세히 기재하여 이를 민원인이 알수 있도록 하여야 한다. 이 경우 신청서의 이면에 명시하는 것이 곤란한 경우에는 별도의 안내문을 작성하여 교부할 수 있다.

#### 제4장 민원사무의 통제등

제18조(민원사무통제관) ① 영 제20조의 규정에 의한 민원사무통제관은 문서 통제관이 이를 겸한다.

② 경찰국 및 소방본부에는 분임민원사무 통제관을 둘 수 있으며 분임민원사무 통제관은 분임문서통제관이 이를 겸한다.

③ 민원사무통제관은 다음의 사항을 검토하여야 한다.

1. 결재권자의 결재여부
2. 처리기간의 경과여부
3. 보완통지기간의 경과 여부
4. 착오로 이송된 민원서류의 이송기간의 경과여부
5. 이첩기간의 경과여부
6. 민원서류 표시인의 날인여부
7. 협조기간의 준수여부

④ 민원사무통제관은 제3항의 규정에 의한 검토결과 위반사항이 적발되었을 때에는 관계규정에 의하여 시정 조치하고, 그 조치결과를 별지 제7호 서식에 의한 민원사무통제부에 기재하며, 매일 이를 집계하여 각과(과가 설치되어 있지 아니한 기관은 계 또는 처리담당자를 말한다)에 통보하여야 한다.



제19조 (독촉 및 위반자 조치) ① 민원사무통제관은 처리기한의 경과와 동시에 별지 제8호 서식에 의한 독촉장을 발부하여야 하고, 독촉을 받은 주무관은 그 처리결과를 별지 제9호 서식에 의하여 민원사무통제관에게 통보 하여야 한다.

② 독촉장은 3회에 한하여 발부하되 1차는 황색, 2차는 녹색, 3차는 붉은색으로 하여야 하며, 독촉한 사항을 별지 제10호 서식에 의한 민원서류 처리 독촉대장에 기재하여야 한다.

③ 민원사무통제관은 상당한 이유가 없는 한 처리기간이 7일이하인 민원사항을 3일이상 지연한 경우와 처리기간이 8일이상인 민원사항을 7일이상 지연한 경우에는 민원사무의 처리담당자에게 경고를 하여야 한다.

④ 민원사무통제관은 민원서류 처리기한이 경과한 민원서류의 기안문에 지연처리인을 찍고 지연일수를 기입 하여야 하며, 제3항의 규정에 의한 조치사항 또는 징계처분 요구 사항을 인사담당부서에 통보하여야 한다.

⑤ 3회이상의 독촉을 받은 민원사항은 월1회이상 과장(과가 설치되어 있지 아니한 기관은 기관장을 말한다)이 직접 확인하여야 하며 그 결과를 제11호 서식에 의한 민원사항 검열부에 기재하여야 한다.

⑥ 민원사무통제관은 민원사무처리의 지연방지를 위하여 월별 독촉사항을 집계하여 주무과에 통보하여야 한다.

제20조(처리상황 검열) ① 시장은 산하 전기관에 대하여 연2회이상 민원사무 처리 상황을 검열 하여야 한다.

② 제1항의 규정에 의한 검열결과 중대한 법령위반사실을 발견한 때에는 지체 없이 이를 시정하고 당해 사무를 담당한 공무원, 그 직근상급자 및 민원사무 통제관에 대하여 징계 기타 필요한 조치를 하여야 한다.

③ 영 제21조 제1항의 규정에 의하여 기관의 장이 검열을 실시한 결과는 별지 제11호 서식에 의한 민원사항 검열부에 기재하여야 한다.

#### 부 칙

① (시행일) 이 훈령은 발령한 날로부터 시행한다.

② (민원사무처리에 관한 경과조치) 이 훈령 시행전에 접수한 민원서류의 처리에 관하여는 종전의 규정에 의한다.



[ 별지 제2호 서식 ]

구두 또는 전화에 의한 민원사무처리부

결재			접수			종류	건명	민원요지	민원인				처리기한	처리연월일	처리비용	처리담당자	비고
과장	계장	담당자	원일	번호	접수자				주소	성명	전화	확인					

[ 별지 제3호 시식 ]

접 수 증		
접수번호		
접수일자		
신청자	주소	
	성명	
계 목		
주 무 과		
위와 같이 접수 합니다.		
(기관장 표시)      (인)		



[ 별지 제4호 시식 ]

부 전 지

00 01254-

수신 00과장

제목 민원서류 재분류 요청

1. 본건 내용을 검토한 바 당과 소관이 아니므로 이송하니 재분류  
바랍니다.

\* 의견 :

( 0 0 과 장 (담당관))

[ 별지 제5호 서식 ]

민원서식 공통규격서

1. 민원서식 : 민원사무편람의 민원사무별 서식 참조
2. 용지의 크기 : 190mm x 268mm을 원칙으로 하여 비순으로 줄이거나 확대하여 사용함
3. 지질 및 평량 : 신문용지 54g/㎡을 원칙으로 하되 사무내용에 따라 백상지(60g/㎡) 또는 박업지(19g/㎡)를 사용할 수 있음
4. 용지의 색채 : 백
5. 활자의 색채 : 흑
6. 서식의 외곽선

용지 상단부터 상부기본선까지	30mm
좌단부터 좌측기본선까지	20mm
우단부터 우측한계선까지	15mm
하단부터 하단한계선까지	15mm
7. 서식의 실재 규격 : 155mm x 213mm
8. 서식의 하단한계선 우측에 용지, 크기 및 지질과 평량을 인쇄하고, 좌측에는 서식의 승인번호 및 승인일자를 인쇄하여야 함
9. 민원서식 이면에 처리과정도표를 인쇄하여야함  
다만, 복사를 하거나 또는 이면에 신청내용을 인쇄하여야 할 경우에는 예외로 한다.

[ 별지 제6호 서식 ]

( 기 관 표 시 )

번호 . . . . .

수신

제목 민원서류 보완 요청 요구

1. 귀하께서 년 월 일 제출하신 민원서류중 다음사항이 미비 되었으니 월 일 까지 보완 요청하여 제출하여 주시기 바랍니다.

미비사항

- 
- 
- 

2. 지정기일까지 미비사항을 보완,보정하여 제출하지 아니할 때에는 신청의사가 없는 것으로 간주하여 반려 하겠습니다.

(담당자 : )

( 기 관 장 표 시 ) (인)

[ 별지 제7호 서식 ]

민원사무 통계부

월 일	처리주관과	민원서류			처리(완결, 보완, 이첩) 기한	처리 일자	지연 (초과) 일 수	처리 담당자		조치 사항
		접수번호	건 명	신청자				직	성명	
										2612

( 별지 제8호 서식 )

0 0 0 0 0

계 호

수신

제목 제 차 민원사무처리 독촉

1. 아래 민원서류에 대하여 민원사무처리요령 제19조제11항의 규정에 의하여 독촉하오니조속히 처리하여 주시기 바랍니다.

가. 접수

○ 연월일 :

○ 번 호 :

나. 민원서류

○ 계 목 :

○ 민원안 :

다. 최초처리기한 :

끝.

( 기관표시 ) 민 원 사 무 통 제 관

( 별지 제9호 서식 )

0 0 0 0 0

계 호

수신 서울특별시 민원사무통계관

제목 제 차 민원사무처리 독촉 응신

1. 아래 민원서류에 대하여 민원사무처리요령 제19조제1항의 규정에  
의한 독촉건에 대하여 아래와 같이 처리결과를 통보합니다.

가. 접수

○ 연월일 :

○ 번 호 :

나. 민원서류

○ 제 목 :

○ 민원인 :

다. 최초처리기한 :

라. 처리일자 :

끝.

0 0 과 장 ( 담 당 관 )



[ 별지 제11호 사식 ]

민원사항 검열부

검열월일		검열 총건수			
검열기간		지적건수			
지적사항 및 조치내용					
접 수		민원서류명	구 분	지적사항	조치내용
연월일	번호				