

문서번호	민원여권과-68 1
결재일자	2016.1.7.
공개여부	대시민공개
보도여부	

주무관	민원처리팀장	민원여권과장	행정관리국장	부구청장
박종복	여월현	김귀철	고한석	01/07 하철승
협 조				
	감사담당관	김영춘		

2016년도 민원사무심사관 운영계획

2016.1.6.

강 북 구

「2016년도 민원사무 처리상황 확인 및 점검을 위한」
민원사무심사관 운영계획

민원사무 처리상황의 확인 및 점검을 통해 민원처리과정의 관리역량을 높이고 민원사무 처리과정 전반에 걸쳐 법령상 의무사항 준수, 처리기간 단축 등을 실현하여 구민만족을 넘어 구민감동의 민원행정을 구현하고자 함.

1 운영 근거

- 민원사무 처리에 관한 법률 제23조(민원사무심사관)
- 민원사무 처리에 관한 법률 시행령 제33조, 제34조
- 민원사무 처리에 관한 법률 시행규칙 제11조, 제12조

2 민원사무심사관

- 민원사무심사관 지정 - 민원여권과장
 - ※ 분임민원사무심사관 - 민원처리팀장
- 민원사무심사관 역할 (분임민원사무심사관 포함)
 - ▶ 민원사무 처리상황 확인 및 점검

3 관리 계획

- 민원사무 처리상황 수시 점검
 - 처리기간 만료전 예고서 발급(1일1회)

- ▶ 처리기간 4일 이상인 민원사항 중 처리기한 2일 이하 남은 경우
- 처리기간 경과와 동시에 독촉장 발부(1일1회)
 - ▶ 독촉장을 받은 처리부서는 그 처리결과를 민원심사사무관에게 통지
- 처리기간 지연 민원사항 감사담당관 통지의무 이행
 - ▶ 처리건수별, 월 5건 이상 지연한 경우
 - ▶ 지연처리 일자별, 5일 이상 지연한 사항이 3건 이상인 경우
- ※ 서울특별시 강북구 지방공무원 징계 등에 관한 규칙
(민원서류 및 유기한문서 지연처리 건수에 따라 : 견책 이상)

민원사무 처리상황 매월 1회 확인·점검

- 확인·점검시기 - 매월 5일 전후
- 월별 지연사항 집계하여 처리부서에 통보
- 확인·점검결과 중대한 법령위반사실을 발견하거나 이행상태가 불량하다고 판단되는 경우 이를 시정, 관련자 감사담당관에게 문책요구 의무이행

법령에 따른 민원처리 강화를 위한 처리부서 주기적 교육실시

- 민원의 접수
 - ▶ 민원서류는 민원실에서 민원사무로 접수 후 처리
 - 민원서류를 민원실에서 민원사무로 접수하지 않고 처리부서에서 일반문서로 접수·처리하는 행위 금지 <즉결민원에 대한 예외 인정>
 - 민원서류 접수 없이(신청서 미 징구) 민원처리 금지
 - ▶ 부당한 접수보류, 거부 및 반려금지
 - ▶ 민원인에게 불필요한 서류요구 금지
 - 법정구비서류 외 추가서류 요구 금지
 - 법령상 구비서류라 하더라도 행정정보공동이용이나 내부자료로 확인이 가능한 경우 민원인에게 요구 금지
- 민원의 처리

- ▶ 신속한 민원처리 및 부당지연 금지
 - 민원사무는 다른 업무에 우선하여 신속하게 접수·처리
 - 법정처리기간이 남아있다거나 그 민원사무와 관련이 없는 이유로 지연시켜서는 안되며 신속하게 처리
 - ▶ 민원처리 절차 준수
 - 연장처리 대상이 보완·보정처리, 보완처리 대상이 연장처리, 보완 처리 없이 불가통보, 불가처분 대상이 반려처리 되지 않도록 주의
 - 처리결과 통지
 - ▶ 거부처분(불가, 반려) 통지시에는 그 이유와 이의신청 등 민원인의 구제절차를 함께 고지
- ※ 이의신청 안내 의무

거부 처분에 이의가 있을 경우에는 이 처분을 받은 날로부터 90일 이내에 민원사무 처리에 관한 법률 제18조의 규정에 따라 거부처분한 기관장에게 이의신청을 할 수 있음

4

협 조 사 항

전부서

- 민원사무 처리 법령상 의무사항 위반사례가 발생하지 않도록 부서장의 지휘 하에 민원사무 처리담당자에 대하여 자체적으로 주기적 교육실시

감사담당관

- 민원사무 지연처리자 통지시 검토. 끝.