

# 서울문화재단 임직원 민원업무처리 매뉴얼

## I 고충민원의 이해

### (1) 민원관련 기본용어

- 민원인
  - 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구(민원 신청)하는 개인·법인 또는 단체를 의미(민원사무처리에 관한 법률 제2조제1호)
- 민원인이 될 수 없는 경우
  - 행정기관 또는 공공단체: 행정권한을 가지고 있거나 위임 또는 위탁받은 법인, 단체 또는 그 기관이나 개인 포함(시행령 제2조제1항)
    - ※ 단, 일반 국민과 동일한 지위에서 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 경우에는 민원인으로 봄
  - 행정기관과 사법상 계약을 맺은 자
  - 성명, 주소 등이 불분명한 자(익명으로 인한 모함이나 투서 방지)
- 고충민원
  - 행정기관의 위법 부당하거나 소극적 행정행위 및 불합리한 행정 제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편부담을 주는 사안과 관련한 민원(시행령 제2조제2항 제6호)
    - 행정기관의 위법, 부당한 처분이나 부작위 등으로 인하여 권리, 이익이 침해되거나 불편 또는 부담이 되는 사항의 해결 요구
    - 민원사무의 처리기준 및 절차가 불투명하거나 담당공무원의 처리 지연 등 행정기관의 소극적인 행정행위나 부작위로 인하여 불편 또는 부담이 되는 사항의 해소 요청
    - 불합리한 행정제도, 법령, 시책 등으로 인하여 권리, 이익이 침해되거나 불편 또는 부담이 되는 사항의 시정요구
    - 기타 행정과 관련한 권리, 이익의 침해나 부당한 대우에 관한 시정 요구
- 반복민원
  - 동일한 내용의 진정·이의신청·시정요구 등에 관한 고충민원 서류를 정당한 사유 없이 동일기관에 3회 이상 반복하여 제출하는 민원

- 복합민원
  - 하나의 민원목적을 실현하기 위하여 다수의 관계기관 또는 부서의 허가·인가·승인·추천·협의·확인 등을 거쳐 처리되는 민원

### (2) 민원사무 처리의 원칙(법령 제5조)

- 행정기관은 민원사무를 관계법령 등에서 정하는 바에 따라 다른 업무에 우선하여 처리하여야 한다.
- 행정기관은 관계법령 등에서 정한 처리기간이 남아 있다가 그 민원사무와 관련 없는 공과금 등을 미납하였다는 이유로 민원사무의 처리를 지연시켜서는 아니 된다.
- 행정기관은 법령의 규정 또는 위임이 있는 경우를 제외하고는 민원사무 처리의 절차 등을 강화하여서는 아니 된다.

## II 민원 처리 태도 및 자세

### (1) 민원 처리 태도

- 투철한 대민봉사 정신
- 해박한 업무지식
- 친절, 공손한 태도
- 신속, 공정한 업무처리
- 처리심사기준 및 절차 공개, 안내서비스 제공

### (2) 민원 처리 자세

- 직원의 태도, 동작, 말투, 마음가짐 등 중요
- 민원인의 처지와 심리를 이해하려는 자세
- 업무에 관한 지식을 향상시키려는 자세
- 신속, 정확하게 봉사하려는 자세

## III 민원 업무처리 매뉴얼

### (1) 고충민원 업무처리

- 민원 처리 절차(7일 이내 처리)



- 가능한 즉시 처리: 대안제시 및 안내, 수용, 설득 등
- 즉시 처리가 불가능할 경우
  - 시정조치 : 부당한 내용에 대한 제도 개선 등 처리 후 내용 통보 또는 계획 통보(7일 이내)
  - 의견통보 : 민원인의 주장이 상당한 이유가 있는 경우 부서의 의견 통보(7일 이내)
  - 감사의뢰 : 고의, 중과실의 위법 등 부당성이 발견되었을 경우 감사팀에 신고 및 의뢰 요청
- 민원 내용이 정당하지 아니한 경우: 불가통보 (7일 이내)

### (2) 반복민원 업무처리

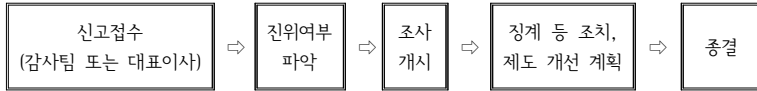
- 업무처리 개요
  - 동일한 내용의 진정·이의 신청·시정 요구 등에 관한 고충민원 서류를 정당한 사유 없이 동일 기관에 3회 이상 반복하여 제출하는 민원
- 반복민원 여부의 판단
  - 서로 다른 민원인이 각자 다른 시기에 제기한 동일한 내용의 고충민원에 대하여 먼저 접수된 민원을 2회 이상 통보한 후 나머지 민원에 대해서는 내부 종결 처리하게 되면, 결국 많은 민원인들이 자신의 진정에 대하여 통보를 받지 못하게 되므로 서로 다른 민원인 각자에게 2회 이상 통보한 후 3회 이상 반복하여 제출한 경우 내부 종결 처리하는 것이 타당함
  - 다만, 동거가족인 민원인이 반복해서 고충민원을 제기하는 경우에는 동일한 민원인으로 보아 내부 종결 처리할 수 있음(시행령 제22조)
- 반복민원의 처리
  - 2회 이상 처리결과 통지 후 다시 접수된 민원은 내부 종결처리
  - 최종 민원 답변(2회차) 예시
    - “죄송합니다. 이미 제출하신 내용과 동일한 사안이므로 지난 번 답변내용으로 대신합니다.”
    - “동일 내용을 3회 이상 반복, 중복 제기하시는 경우 민원사무처리에 관한 법률에 의거 2회까지는 행정기관이 답변, 게시 등 처리하나 그 이후에는 별도 처리 없이 자동 종결 처리됨을 알려드립니다. 이 점을 양해하여 주시기 바랍니다. 감사합니다.”

### (3) 복합민원 업무처리

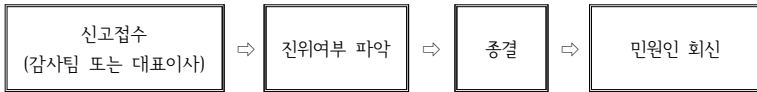
- 업무처리 개요
  - 행정기관의 장은 복합민원에 대하여 처리 주무 부서를 지정하고 그 부서로 하여금 관계기관 또는 부서 간 협조를 통하여 민원사무를 일괄하여 처리하게 할 수 있음
  - 행정기관의 장은 복합민원과 관련된 모든 민원서류를 지정된 처리 주무부서에 일괄하여 제출하게 할 수 있음
  - 행정기관의 장은 관계기관의 장과 협의하여 일괄접수·처리되는 복합 민원의 종류와 접수방법·구비서류·처리기간 및 처리절차 등을 미리 정하여 민원인이 이를 열람할 수 있도록 게시하고 민원사무 편람에 이를 수록해야 함

#### (4) 홈페이지 통한 민원(신고) 처리

- 신고내용이 사실 일 경우

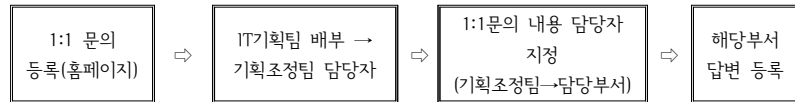


- 신고내용이 사실이 아닐 경우



#### (5) 1:1 문의 답변 처리

- 홈페이지 1:1 문의 처리 절차



- 재단 CMS 로그인 후 1:1 문의에 대한 답변 등록
- 접수확인 시점부터 7일 이내

### IV 상황별 민원인 응대요령

#### (1) 방문민원인 응대요령

- 민원인 맞이하기
  - 정중하게 눈을 맞추며 상황에 맞는 인사말을 한다.
  - 방문목적 확인하고 담당자를 안내하거나 호출한다.
  - 민원인을 기다리게 하는 경우, 양해를 구하고 좌석으로 안내한다.
  - 찾는 담당자가 없을 경우, 용건을 정리하여 담당자에게 전달 한 후 근무시간 이내 또는 민원인이 원하는 시간 내 전화한다.
- 상담하기
  - 인사를 하고 분위기를 조성한다.
  - 민원인의 말을 진심으로 경청하며, 적절히 반응한다.
  - 해결방안을 제시한다.

- 상담을 종료하고 민원인 배웅하기
  - 민원인의 만족 여부를 확인한다.
  - 재문 할 경우를 대비하여 연락처를 안내한다.
  - 민원인에게 끝인사를 한 후, 친절히 출구까지 배웅한다.

#### (2) 전화민원인 응대요령

- 맞이하기
  - 신속히 받는다.
  - 전화벨이 울리면 3번 이내에 받는다.
  - 첫인사, 소개를 한다.
  - 상대방보다 먼저 기본인사와 함께 소속과 이름을 밝힌다.
  - 다른 담당자에게 전화를 연결할 경우 요점을 메모하여 우선 전달하고 10초 이내에 연결한다.
  - 담당자가 부재중인 경우, 요점을 메모하여 우선 전달하고 근무시간 이내 전화를 한다.
- 응대하기
  - 용건을 성의 있게 경청한다.
  - 민원인의 문의사항에 집중하여 끝까지 잘 듣는다.
  - 불가피하게 상대방의 말을 자를 경우에는 정중하게 양해를 구한다.
  - 통화도중 대기상황 발생 시에는 정중하게 대기요청을 실시한다.
- 마무리하기
  - 끝인사를 하고 수화기를 내려놓는다.
  - 마무리 인사를 하고 전화를 끊는다.
  - 상대방이 먼저 끊는 것을 확인하고 수화기를 내려놓는다.

#### (3) 불만민원 응대요령

- 상담 중 민원인과의 마찰 및 갈등의 우려가 있을 경우
  - 부서장 또는 상급자가 적극적으로 개입하여 민원인을 진정시키고 마찰이 커지지 않도록 노력한다.
- 민원인의 요구사항을 들어줄 수 없는 경우
  - 관련 제도와 법령 등을 자세하게 설명하고, 요구사항을 들어줄 수 없어 안타까운 마음을 표현한다.
  - 민원인의 요구사항에 대한 대안적 해결방안을 적극적으로 찾아 지원 할 수 있도록 노력한다.

- 민원인이 지속적으로 반복 민원을 제기하는 경우
  - 그동안의 민원신청, 답변내용을 다시 설명하거나 다른 해결책을 모색하는 등 민원 해결을 위해 최선을 다하는 모습을 보인다.
- 상급자나 기관장과의 면담을 요청하는 경우
  - 면담 요청 사유를 물어본 후 특별한 사유가 없는 경우, 민원의 세부 내용을 가장 잘 아는 사람이 담당자임을 안내하여, 담당자와의 상담을 유도한다.
  - 그래도 상급자 면담을 계속 요청할 경우, 상급자에게 보고하고 상황에 맞게 면담을 실시한다.

## 민원사무 처리에 관한 법률 (약칭: 민원처리법)

### 제1장 총칙

제1조(목적) 이 법은 민원사무 처리에 관한 기본적인 사항을 규정하여 민원사무의 공정한 처리와 민원행정제도의 합리적 개선을 도모함으로써 국민의 권익을 보호함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. "민원인"이란 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 개인·법인 또는 단체를 말한다.
2. "민원사무"란 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 사항(이하 "민원사항"이라 한다)에 관한 사무를 말한다.
3. "복합민원"이란 하나의 민원 목적을 실현하기 위하여 법령·훈령·예규·고시 등(이하 "관계법령등"이라 한다)에 따라 여러 관계 기관(민원사항과 관련된 단체·협회 등을 포함한다. 이하 같다) 또는 관계 부서의 허가·인가·승인·추천·협의 또는 확인 등을 거쳐 처리되는 민원사무를 말한다.
4. "전자민원창구"란 「전자정부법」 제9조에 따라 설치된 전자민원창구를 말한다.
5. "무인민원발급창구"란 행정기관의 장이 행정기관 또는 공공장소 등에 설치하여 민원인이 직접 민원서류를 발급받을 수 있도록 하는 전자장비를 말한다.

제3조(적용 범위) ① 민원사무에 관하여 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 법에서 정하는 바에 따른다.

② 이 법을 적용할 때에 행정기관에는 법령에 따라 행정권한이 있거나 행정권한을 위임 또는 위탁 받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인이 포함된다.

### 제2장 민원사무의 처리

제4조(민원사무 처리 공무원의 의무) 민원사무를 처리하는 공무원은 담당 민원사무를 신속·공정·친절하게 처리하여야 한다.

제5조(민원사무 처리의 원칙) ① 행정기관은 민원사무를 관계법령등에서 정하는 바에 따라 다른 업무에 우선하여 처리하여야 한다.

② 행정기관은 관계법령등에서 정한 처리기간이 남아 있다가 그 민원사무와 관련 없는 공과금 등을 미납하였다는 이유로 민원사무의 처리를 지연시켜서는 아니 된다.

③ 행정기관은 법령의 규정 또는 위임이 있는 경우를 제외하고는 민원사무 처리의 절차 등을 강화 하여서는 아니 된다.

제6조(처리기간의 계산) ① 민원사무의 처리기간을 5일 이하로 정한 경우에는 민원사항의 접수 시 각부터 "시간" 단위로 계산하되, 공휴일과 토요일은 산입(算入)하지 아니한다. 이 경우 1일은 8근 무시간으로 한다.

② 민원사무의 처리기간을 6일 이상으로 정한 경우에는 "일" 단위로 계산하고 첫날을 산입하되, 공 휴일은 산입하지 아니한다.

③ 민원사무의 처리기간을 주·월·연으로 정한 경우에는 첫날을 산입하되, 「민법」 제159조부터 제 161조까지의 규정을 준용한다.

제7조(민원사무편람의 비치) 행정기관의 장은 민원사항의 신청에 필요한 사항을 게시(인터넷 등을 통한 게시를 포함한다)하거나 편람을 갖추어 두어 민원인이 볼 수 있게 하여야 한다.

제8조(민원의 신청) 민원사항의 신청은 문서(「전자정부법」 제2조제7호에 따른 전자문서를 포함 한다. 이하 같다)로 하여야 한다. 다만, 대통령령으로 정하는 경우에는 구술(口述) 또는 전화·전 신·팩스 등 정보통신망(「전자정부법」 제2조제10호에 따른 정보통신망을 말한다. 이하 같다)으 로 할 수 있다.

제9조(민원의 접수) ① 행정기관의 장은 민원사항의 신청을 받았을 때에는 다른 법령에 특별한 규 정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 민원서류를 부당 하게 되돌려 보내서는 아니 된다.

② 제1항에 따른 민원사항의 접수 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제10조(불필요한 서류 요구의 금지) ① 행정기관의 장은 민원사항을 접수·처리할 때에 민원인에게 정하여진 구비서류 외의 서류를 추가로 요구하여서는 아니 된다.

② 행정기관의 장은 동일한 민원서류 또는 구비서류를 복수로 받는 경우에는 특별한 사유가 없으면 원본과 함께 그 사본의 제출을 허용하여야 한다.

③ 행정기관의 장은 민원을 접수·처리할 때에 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 민원인 에게 관련 증명서류 또는 구비서류의 제출을 요구할 수 없으며, 그 민원사무를 처리하는 공무원 이 직접 이를 확인·처리하여야 한다.

1. 민원인이 소지한 주민등록증·여권·자동차운전면허증 등 행정기관이 발급한 증명서로 그 민원사 무의 처리에 필요한 내용을 확인할 수 있는 경우

2. 해당 행정기관의 공부(公簿) 또는 행정정보로 그 민원사무의 처리에 필요한 내용을 확인할 수 있는 경우

3. 「전자정부법」 제36조제1항에 따른 행정정보의 공동이용을 통하여 그 민원사무의 처리에 필요 한 내용을 확인할 수 있는 경우

④ 행정기관의 장은 원래의 민원사항의 내용 변경 또는 갱신 신청을 받았을 때에는 특별한 사유가

없으면 이미 제출되어 있는 관련 증명서류 또는 구비서류를 다시 요구하여서는 아니 된다.

제11조(다른 행정기관 등을 이용한 민원의 접수·교부) ① 행정기관의 장은 민원인의 편의를 위하 여 그 행정기관이 접수·교부하여야 할 민원사항을 다른 행정기관이나 특별법에 따라 설립되고 전 국적 조직을 가진 법인 중 대통령령으로 정하는 법인으로 하여금 접수·교부하게 할 수 있다.

② 제1항에 따른 접수·교부의 절차 및 기관 간 송부방법 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

③ 제1항에 따라 민원사항을 접수·교부하는 공무원이 아닌 임직원은 「형법」이나 그 밖의 법률에 따른 벌칙을 적용할 때에는 공무원으로 본다.

제12조(민원서류의 이송) ① 행정기관의 장은 접수한 민원서류가 다른 행정기관의 소관인 경우에는 지체 없이 소관 기관에 이송하여야 한다.

② 제1항에 따른 민원서류의 이송 절차 및 방법 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제13조(민원서류의 보완·취하 등) ① 행정기관의 장은 접수한 민원서류에 흠이 있는 경우에는 보 완에 필요한 상당한 기간을 정하여 지체 없이 민원인에게 보완을 요구하여야 한다.

② 민원인은 해당 민원사무의 처리가 종결되기 전에는 그 신청의 내용을 보완하거나 변경 또는 취 하할 수 있다. 다만, 다른 법률에 특별한 규정이 있거나 그 민원사무의 성질상 보완·변경 또는 취 하할 수 없는 경우에는 그러하지 아니하다.

③ 제1항에 따른 민원서류의 보완 절차 및 방법 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제14조(복합민원의 처리) ① 행정기관의 장은 복합민원을 처리할 주무부서를 지정하고 그 부서로 하여금 관계 기관 또는 부서 간 협조를 통하여 민원사무를 한꺼번에 처리하게 할 수 있다.

② 제1항에 따른 복합민원의 처리 방법 및 절차 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제15조(처리 결과의 통지) ① 행정기관의 장은 민원인이 신청한 민원사항의 처리 결과를 민원인 에게 문서로 통지하여야 한다. 다만, 대통령령으로 정하는 경우에는 구술 또는 정보통신망으로 통 지할 수 있다. 이 경우 민원인이 요청할 때에는 지체 없이 처리 결과에 관한 문서를 내주어야 한 다.

② 행정기관의 장은 제1항에 따라 처리 결과를 통지할 때에 민원인의 신청을 거부하는 경우에는 거 부 이유와 구제절차를 함께 통지하여야 한다.

제16조(무인민원발급창구를 이용한 민원서류 발급) ① 행정기관의 장은 무인민원발급창구를 이용 하여 민원사항(다른 행정기관 소관의 민원사항을 포함한다)을 처리한 결과를 발급할 수 있다.

② 제1항에 따라 민원서류를 발급하는 경우에는 다른 법률에도 불구하고 수수료를 감면할 수 있고, 수수료 외에 무인민원발급창구의 설치·관리 등에 필요한 비용을 징수할 수 있다.

③ 제1항에 따라 발급할 수 있는 민원사무의 종류는 행정자치부장관이 관계 중앙행정기관의 장과 의 협의를 거쳐 결정·고시한다.

제17조(정보통신망을 이용한 다른 행정기관 소관 민원사무의 접수·교부) ① 행정기관의 장은 정

보통신망을 이용하여 다른 행정기관 소관의 민원사무를 접수·교부할 수 있는 경우에는 이를 직접 접수·교부할 수 있다.

② 제1항에 따라 접수·교부할 수 있는 민원사무의 종류는 행정자치부장관이 관계 중앙행정기관의 장과의 협의를 거쳐 결정·고시한다.

제18조(거부처분에 대한 이의신청) ① 민원사항에 대한 행정기관의 장의 거부처분에 불복하는 민원인은 그 거부처분을 받은 날부터 90일 이내에 그 행정기관의 장에게 문서로 이의신청을 할 수 있다.

② 행정기관의 장은 이의신청을 받은 날부터 10일 이내에 그 이의신청에 대하여 결정하고 그 결과를 민원인에게 지체 없이 문서로 통지하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 정하여진 기간 이내에 결정할 수 없을 때에는 그 기간의 만료일 다음 날부터 기산(起算)하여 10일 이내의 범위에서 연장할 수 있으며, 연장 사유를 민원인에게 통지하여야 한다.

③ 민원인은 제1항에 따른 이의신청 여부와 관계없이 「행정심판법」에 따른 행정심판 또는 「행정소송법」에 따른 행정소송을 제기할 수 있다.

④ 제1항에 따른 이의신청의 절차 및 방법 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제19조(사전심사의 청구) ① 민원인은 대규모의 경제적 비용이 드는 민원사항의 경우 행정기관의 장에게 정식으로 민원서류를 제출하기 전에 약식 서류로 사전심사를 청구할 수 있다.

② 행정기관의 장은 제1항에 따라 사전심사가 청구된 민원사항이 다른 행정기관의 장과의 협의를 거쳐야 하는 사항인 경우에는 미리 그 행정기관의 장과 협의하여야 한다.

③ 행정기관의 장은 사전심사 결과를 민원인에게 통보하여야 하며, 가능하다고 통보한 민원사항에 대하여는 민원인의 귀책사유나 불가항력 또는 그 밖의 특별한 사유로 이행할 수 없는 경우를 제외하고는 사전심사 결과를 통보할 때에 구체적으로 제시하지 아니한 다른 이유를 들어 거부하는 등의 방법으로 민원사항을 처리하여서는 아니 된다.

④ 행정기관의 장은 제1항에 따른 사전심사제도를 효율적으로 운영하기 위하여 필요한 법적·제도적 장치를 마련하여 시행하여야 한다.

제20조(민원사무 처리기준표의 고시 등) ① 행정자치부장관은 민원인의 편의를 위하여 관계법령등에 규정되어 있는 민원사항의 처리기관, 처리기간, 구비서류, 처리절차, 신청방법 등에 관한 사항을 종합한 민원사무 처리기준표를 작성하여 관보에 고시하고 인터넷에 게시하여야 한다.

② 행정기관의 장은 관계법령등의 제정·개정 또는 폐지 등으로 제1항에 따라 고시된 민원사무 처리기준표를 변경할 필요가 있으면 즉시 그 내용을 행정자치부장관에게 통보하여야 하며, 행정자치부장관은 그 내용을 관보에 고시하고 인터넷에 게시한 후 제1항에 따른 민원사무 처리기준표에 반영하여야 한다.

③ 행정자치부장관은 민원사무의 간소화를 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 관계 행정기관의 장에게 관계법령등에 규정되어 있는 처리기간, 구비서류, 처리절차, 신청방법 등의 개정을 요청할

수 있다.

제21조(민원사무 처리기준표의 조정 등) ① 행정자치부장관은 제20조에 따라 민원사무 처리기준표를 작성·고시할 때에 민원사무 간소화를 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 관계 행정기관의 장과의 협의를 거쳐 관계법령등이 개정될 때까지 잠정적으로 관계법령등에 규정되어 있는 처리기간과 구비서류를 줄이거나 처리절차·신청방법을 변경할 수 있다.

② 행정기관의 장은 제1항에 따라 민원사무 처리기준표가 조정·고시된 경우에는 이에 따라 민원사무를 처리하여야 하며, 중앙행정기관의 장은 민원사무 처리기준표의 조정 또는 변경된 내용에 따라 관계법령등을 지체 없이 개정·정비하여야 한다.

제22조(민원실의 설치) 행정기관의 장은 민원사무를 신속히 처리하고 민원인에 대한 안내와 상담의 편의를 제공하기 위하여 민원실을 설치할 수 있다.

제23조(민원사무 심사관) ① 행정기관의 장은 민원사무 처리상황의 확인·점검 등을 위하여 소속 공무원 중에서 민원사무 심사관을 지정하여야 한다.

② 제1항에 따른 민원사무 심사관의 업무 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제24조(민원 1회방문 처리제의 시행) ① 행정기관의 장은 민원사무를 처리할 때에 그 행정기관의 내부에서 할 수 있는 자료의 확인, 관계 기관·부서와의 협조 등에 따른 모든 절차는 담당 공무원이 직접 진행하도록 하여 민원 1회방문 처리제를 확립함으로써 불필요한 사유로 민원인이 행정기관을 다시 방문하지 아니하도록 하여야 한다.

② 행정기관의 장은 제1항에 따른 민원 1회방문 처리에 관한 안내와 상담의 편의를 제공하기 위하여 민원 1회방문 상담창구를 설치하여야 한다.

③ 제1항에 따른 민원 1회방문 처리제는 다음 각 호의 절차에 따라 시행한다.

1. 민원 1회방문 상담창구의 운영
2. 민원후견인의 지정·운영
3. 복합민원을 심의하기 위한 위원회의 운영
4. 민원사항의 심의·조정 등을 위하여 설치된 위원회의 재심의(再審議)
5. 행정기관의 장의 최종 결정

제25조(민원후견인) 행정기관의 장은 민원 1회방문 처리제의 원활한 운영을 위하여 민원사무 처리에 경험이 많은 소속 공무원을 민원후견인으로 지정하여 민원인을 안내하거나 민원인과 상담하게 할 수 있다.

제26조(정보 보호) 행정기관의 장은 민원사무의 처리와 관련하여 알게 된 민원사항의 내용과 민원인의 신상정보 등이 누설되어 민원인의 권익이 침해되지 아니하도록 노력하여야 한다.

## 제3장 민원행정제도의 개선

제27조(민원사무의 정기 조사 및 간소화) ① 중앙행정기관의 장은 매년 그 기관이 관장하는 민원사무의 처리 및 운영 실태를 조사하여야 한다.

② 중앙행정기관의 장은 제1항에 따른 조사의 결과에 따라 소관 민원사무의 구비서류, 처리절차 등의 간소화 방안을 마련하여야 한다.

제28조(확인·점검·평가 등) ① 행정자치부장관은 효과적인 민원사무의 개선을 위하여 필요하다고 인정할 때에는 행정기관에 대하여 민원사무의 개선 상황과 운영 실태를 확인·점검·평가할 수 있다.

② 행정자치부장관은 제1항에 따른 확인·점검·평가 결과 민원사무의 개선에 소극적이거나 이행 상태 불량하다고 판단하는 경우 국무총리에게 그 시정에 필요한 조치를 건의할 수 있다.

제29조(민원행정에 관한 여론 수집) ① 행정자치부장관은 행정기관의 민원처리에 관하여 필요한 경우 국민들의 여론을 수집하여 민원행정제도 및 그 운영의 개선에 반영할 수 있다.

② 제1항에 따른 여론 수집에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제30조(처리 민원의 사후관리) 행정기관의 장은 처리한 민원에 대하여 민원인의 만족 여부 및 개선 사항 등을 조사하여 업무에 반영할 수 있다.

제31조(국민제안의 처리) ① 행정기관의 장은 정부시책이나 행정제도 및 그 운영의 개선에 관한 국민제안을 접수·처리하여야 한다.

② 제1항에 따른 국민제안의 운영 및 절차 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.