

등록번호	민원여권과-10793
등록일자	2015.3.30.
결재일자	2015.3.30.
공개구분	대시민공개

주무관	민원행정팀장	민원여권과장	행정관리국장	
이정숙	엄영희	정복영	전결 03/30 이제영	
협조	감사담당관 총무과장	강원기 유현모		

## 2015년 민원행정 및 제도개선 계획



행정관리국  
민원여권과

● ● ● ● **목 차** ● ● ● ●

**I. 개 요** ..... 1

**II. 2015년 민원행정 추진방향** ..... 2

**III. 분야별 추진계획** ..... 3

1. 정부3.0 가속화로 국민중심 민원제도를 선제적으로 개선... 3

2. 국민에게 민원서류와 민원절차의 부담 완화 ..... 5

3. 국민 눈높이에 맞춰 민원행정 서비스 향상 ..... 6

4. 신속·공정·적법한 민원처리 ..... 9

5. 민원행정 역량 강화를 위한 기반 구축 ..... 15

**IV. 부서 협조사항** ..... 17

# I. 개요

## 1. 목적 및 근거

- (목적) 「민원사무처리에 관한 법률 시행령」 제41조에 따라 민원행정 및 제도 개선을 효과적으로 추진하기 위함
- (근거) 민원사무처리에 관한 법률 시행령 제41조(민원행정제도개선계획 등)

<민원사무처리에 관한 법률 시행령>

제41조(민원행정제도개선계획 등) ①행정자치부장관은 매년 민원행정 및 제도개선에 관한 기본지침을 작성하여 국무총리의 승인을 얻어 중앙행정기관 및 지방자치단체의 장에게 통보하여야 한다.

②중앙행정기관 및 지방자치단체의 장은 제1항에 따른 기본지침에 따라 그 기관의 특성에 맞는 민원행정 및 제도개선 계획을 수립·시행하여야 한다.

- (민원 정의) 민원인이 행정기관에 처분 등 특정한 행위를 요구하는 사항  
- 민원의 내용에 따라 허가·인가·등록 등의 신청, 확인·증명 신청, 질의·건의, 고충민원 등으로 분류

## 2. 최근 행정환경과 민원행정

- (정부3.0과 공공서비스 변화) 국정운영 방식이 '정부3.0' 패러다임으로 전환됨에 따라 공공서비스도 공유·협업·개방을 통해 국민 맞춤형으로 설계·제공

※ 정부3.0 기본계획 발표('13.6월), 정부3.0 발전계획 수립('14.9월)

- (정부혁신과 민원행정) 2015년은 '정부3.0'을 통한 '정부혁신'의 해  
- '국민중심의 정부3.0 서비스 정부'를 목표로 국민중심, 국민참여, 국민체감의 공공서비스 혁신을 강조  
- 특히 국민과의 최접점인 민원행정 서비스에서 국민이 피부로 느끼는 성과 창출을 위해 '국민이 원하는 대로', '국민과 현장의 관점'에서 '쉽고 편리한' 서비스 제공 필요

## II. 2015년 민원행정 추진방향

목표

신뢰받는 정부, 국민행복 국가

전략

정부3.0가치를  
반영하여

국민·현장  
중심으로

민원서비스  
혁신하기

행정  
환경

■ 공유·협업·소통      ■ 정부혁신 추진  
 ■ 국민참여 확대      ■ 온·오프라인 연계

중점  
과제

### ☐4 정부3.0을 가속화하여 국민중심 민원제도의 선제적 개선

1. 국민불편 민원제도 상시 발굴 및 개선
2. 민원서비스의 선제적 제공과 원스톱 처리방식 확대
3. 민원제도 개선에 국민 참여 활성화

### ☐2 국민에게 민원서류 및 절차의 부담 완화

1. 민원서류 발급 수요 원천적 감축
2. 민원절차 사전 안내 강화
3. 국민 편의를 위한 민원서식 개선

### ☐6 국민 눈높이에 맞춰 민원서비스 향상

1. 사회 배려대상자를 위한 민원서비스 제공 확대
2. 현장 중심 민원 해결
3. 국민이 편안한 민원환경 조성
4. 「민원24」로 선진적 온라인 서비스 제공

### ☐4 신속·공정·적법한 민원처리

1. 인·허가 등 복합민원 원스톱 처리 강화
2. 투명하고 공정한 민원처리
3. 민원인 권익보호 강화
4. 불만민원 사전예방 및 악성민원 엄정 대응
5. 법령에 따른 민원처리

### ☐5 민원행정 역량 강화를 위한 기반 구축

1. 민원행정개선 우수사례 선정 및 포상
2. 민원처리 실태 확인·점검 실시
3. 민원공무원 역량강화로 민원서비스 제고

### Ⅲ. 분야별 추진계획

#### 1 정부3.0의 가속화로 국민중심 민원제도를 선제적으로 개선

##### 1. 국민불편 민원제도 상시 발굴 및 개선

###### ○ (추진방향)

- 생활밀접 민원 중심으로 국민에게 실질적인 편익이 돌아가는 과제 집중 발굴
- 상시적인 과제 발굴과 현장 소통의 강화로 효율적인 제도 개선 추진

###### ○ (추진내용)

- (유형) 불합리하고 불편한 민원제도·절차 개선, 구비서류 감축, 서식 개선, 시스템 개선 등 민원사무 간소화
- (분야) 복지·생활 민원 / 기업·영업 민원 / 부동산·건축·세무 민원
- (방식) 상시 개선과제 발굴 방식, 국민집단지성 활용 등 개선 추진
  - ‘나라e음’의 ‘민원제도 개선방’(15.3월 개설, 행자부)에 상시 건의 요청, 온라인 상호 의견개진을 통해 실질적 과제 발굴
  - 수요자 단체 등과 간담회를 통해 현장 의견 수렴

##### 2. 민원서비스의 선제적 제공과 원스톱 방식 확대

- (추진방향) 국민이 요청하기 전에 정부가 먼저 안내·제공하고, 한 곳에서 한 번에 편리하게 제공받을 수 있는 국민맞춤형 민원서비스

###### < 생활민원 부문 원스톱 추진 >

- 국민의 생애주기(임신-출생-취업-사망 등)별 서비스 선제적 제공
  - (임신·출생) 임신확인 시 무료건강검진, 출산용품 지원 등 통합 안내
  - (취업) 집중상담, 경로설정, 취업알선, 직업훈련 등 지원

- (사망) 금융거래·토지·차량 등 재산조회 및 유족연금 등 일괄 연계
  - ※ 임신출생사망 등 이벤트별 서비스 분석 및 협의('15.상반기), 서비스 오픈('15.하반기)
  - ※ 특히 사망신고 등 원스톱 서비스 오픈 후 각 기관이 적극 시행토록 평가 및 포상 예정
- 기초생활수급자·장애인 등록 시 수혜서비스 신청 없이 지원
  - \* 전기요금·TV수신료·통신요금 감면('15.상반기), 상하수도 요금 등 추가 연계('15.12월)

### 〈 영업·폐업신고 원스톱 처리 〉

- 자영업 영업신고와 사업자등록 절차 원스톱 처리
  - 세무서(사업자등록청)를 방문하지 않고도 시군구청(인허가청)에서 영업 신고 및 사업자등록까지 일괄 처리할 수 있도록 개선
    - \* 대상 : 식품위생업 등 일부 자영업 우선 추진
    - \* 국세청·소관 부처 협업으로 영업신고 단일화 방안 마련 및 기관 협의 추진('15.3월)
- 전체 업종(80여종)의 폐업신고서 서식 단일화
  - 폐업 신고서식 단일화를 통해 전체 업종이 세무서·시군구청 중 한 곳만 방문하여 폐업신고가 가능하도록 기반 마련
    - \* 신고서식 단일화 방안 마련 및 기관 협의 추진('15.3월)
    - ※ 시군구와 세무서는 음식점 등 식품위생업, 이미용업 등 공중위생업의 폐업 신고 간소화 절차를 민원인에게 적극 안내('15.1.5.시행)

## 3. 민원제도 개선에 국민 참여 활성화

- (추진방향) 민원제도 및 서비스 개선사항 발굴 및 설계, 집행 등 각 단계에 걸쳐 국민의 시각으로, 국민주도 방식을 통해 개선
- (추진내용)
  - (과제발굴) 민원 분야별 국민의 소리를 듣는 현장 간담회 마련 및 국민제안 등 각종 데이터를 활용하여 국민요구 분석
  - (과제개선) 국민참여 서비스 디자인\* 방식을 활용, 전문가부처 관계자 토론회, 모바일 투표 및 집단 지성 등 활용

- \* (국민참여 서비스 디자인) 정책과 서비스 설계과정 전반에 수요자인 국민의 경험을 반영하여 국민 주도로 공공서비스를 디자인하는 수요자 중심의 혁신 전략

## 2 국민에게 민원서류와 민원절차의 부담 완화

### 1. 민원서류 발급 수요를 원천적으로 감축

#### □ 행정정보공동이용 활성화

- (개요) 행정정보공동이용이 가능한 정보\*는 민원 접수 시 구비서류를 받지 않고 담당공무원이 행정정보공동이용 시스템에서 직접 확인하여 민원인 부담해소

\* '15.1월 현재 행정정보공동이용이 가능한 정보는 주민등록등·초본 등 147종

- (추진내용) 각 부서는 민원사무처리기준표상 공무원 확인사항에 대해서는 구비서류 제출 요구 금지
  - 담당자는 담당사무의 공동이용 정보를 숙지하고 공동이용시스템에서 구비서류 확인
  - 공동이용관리자 및 분임공동이용관리자의 책임있는 지정 관리

### 2. 민원절차의 사전 안내 강화

#### □ 민원인에게 정확한 민원정보 제공

- 민원편람 비치 등
  - 민원창구에 민원사무편람을 비치하거나, 인터넷 등에 게시된 민원 정보 검색이 가능하도록 컴퓨터를 설치
- QR코드를 활용하여 민원정보 안내
  - 「민원24」, G4B 등에 있는 각종 민원절차와 정보에 민원인이 쉽게 접근토록 안내하기 위해 QR코드 등 활용
  - \* 예시) 전입·이사 관련 생활정보, 부동산 정보, 영업신고 절차 등

- 서식이나 민원창구 등에 QR코드 게시하여 민원인의 정보접근 강화

### 3. 국민 편의를 위한 민원서식 개선

#### □ 국민이 작성하기 쉬운 민원서식 마련

##### ○ 민원서식 작성 예시를 부서 홈페이지에 게시

- 복잡한 민원서식의 작성 예시를 각 기관 홈페이지에 게시하여 민원인이 작성방법 등을 쉽게 확인할 수 있도록 편의 제고

##### ○ 민원서식 등 통합 간소화

- 동일 분야 내 나누어져 있는 여러 종의 민원서류를 하나로 통합하는 것이 편의 제고 상 바람직한 경우, 민원서류 통합 및 표준화 등 추진  
\* 사례) 토지대장, 건축물대장, 주택가격 등 증명서를 하나로 통합한 '부동산종합증명서'

##### ○ 종이 없이 신청하는 구술민원 확대

- 노약자 등 불편 해소를 위해 주민등록 등 일부민원\*에만 시행 중인 구술민원을 각종 증명서류 발급과 신고민원으로 확대  
\* 주민등록등초본 발급, 전입신고 등 주민등록업무 9종
- 신청서가 반드시 필요한 민원은 작성서식을 간소화하여 최소 항목만 전자패드에 입력하거나 기재사항이 사전에 채워져 출력되도록 개선

## 3 국민 눈높이에 맞춰 민원행정 서비스 향상

### 1. 사회 배려 대상자를 위한 민원서비스 제공 확대

#### □ 장애인 등에 대한 민원편의 제공

##### ○ 취약계층에게 민원 편의를 제공할 수 있는 다양한 서비스 발굴·운영

##### ○ 장애인을 위한 민원실 편의 제공

- 민원서류 음성제공서비스\* 확인을 위한 음성변환바코드 리더기 비치

\* 주민등록등초본 등 민원서류에 시각장애인용 음성변환바코드 탑재('13년 증명서



37종 시행), 장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률 개정('15.1.29.)으로 관련 사항 반영, 바코드 리더기 또는 앱으로 확인 가능

- 장애인을 위한 민원서류 발급기관 확대 및 등기발송

\* 장애인 등록증·장애인등록차량표지의 전국 어디서나 발급, 장애인등록증의 등기수령 지원 등

## □ 취약계층 대상 전담 민원상담관제 운영

○ 공무원과 민간, 지역조직간 연계·협업하여 복잡한 민원행정 처리, 복지서비스를 현장에서 원스톱으로 안내·제공토록 함

- 퇴직 공무원, 지역 봉사단체 등을 활용한 취약계층 전담 민원상담관을 두어 민원서비스 안내·상담 등 지원 추진

○ 거동이 불편한 소외계층을 대상으로 우체국 집배원을 활용한 생활제보 및 불편 신고 등 활성화 추진

## □ 외국어 민원서비스 등 확대

○ 외국어로 된 민원서식을 지속적으로 확대

- 외국제출용, 외국인 민원신청서류 등 대상사무 발굴 및 법령개정 추진  
\* (외국어 법정서식 현황) 신청서 98종(출입국신고 등), 발급서 206종(병적증명서 등)

○ 각 부서는 외국인이 민원신청서(한글표기) 작성에 불편이 없도록 외국어 해석본을 제작하여 민원실에 비치

## 2. 현장 중심으로 민원 해결

### □ 민원현장에서 청취·해결의 장 마련

○ 각 부서에서는 민원 해소 및 제도개선 요구를 현장에서 직접 청취하고 해결하는 장을 마련

### □ 스마트폰, SNS를 활용한 소통창구 확대

○ 각 부서는 시·공간 제약없이 현장 민원에 대응하기 위해 현장 소통창구로 스마트폰, SNS를 활용

- 스마트폰, SNS의 현장민원 활용 사례를 전파하여 각 기관 공유

### 3. 국민이 편안한 민원 환경 조성

#### □ 민원실 시설·환경 등 개선

- 행정기관 민원실의 시설·환경 등을 개선하여 '찾고 싶은 편안한 민원실'을 조성
- 행정자치부에서 지방자치단체를 대상으로 평가를 실시하여 올해의 「국민행복 민원실」을 선정하고 포상 등 인센티브 부여 예정  
※ 행정자치부가 '14. 5월 발간한 「시군구 민원실 표준모델」 참조

#### ㉮ 시군구 민원실 표준모델

- 민원실 환경과 민원실 서비스, 민원공무원의 안정적 근무환경 조성으로 나누어 표준모델 마련
- ▶(시 설) 민원실의 위치 및 주차, Sign System, 민원창구, 민원실 편의시설, 취약계층 배려, 기타 편의시설 등
- ▶(서비스) 민원서비스 품질제고, 취약계층 배려, 민원처리 신속성, 민원접근도 향상 등
- ▶(안정적 근무환경 조성) 민원공무원의 복리후생, 블랙민원인 대응방안, 화재 등을 대비한 대비책 등

### 4. 「민원24」로 선진적인 온라인 서비스 제공

#### □ 「민원24」 기반의 생활정보 통합 제공

- '나'에 맞는 생활정보 총 40여종 통합 제공 예정  
\* (현재) 경찰청 과태료, 운전면허정보, 미환급금 정보 제공  
( '15.3월) 건강진단·연금·세금·병역 등 18종 추가  
( '16년 초) 실업급여·학자금대출·생활금융 등 20종 추가

- 부동산, 교육·취업, 자동차 관련 민원을 한 번에 보여주고 편리하게 신청할 수 있는 '생활민원패키지' 서비스 이용 활성화

□ 「민원24」에서 민원서류 발급 확대로 편의 향상

- 「민원24」는 24시간 365일 인터넷으로 필요한 민원을 안내·열람 및 발급
  - \* (현황) 민원 열람·발급 1,230여종(주민등록등·초본 등), 민원 안내 5,000여종
- 국민이 많이 신청하는 민원서류를 「민원24」에서 통합 또는 병행 발급함으로써 민원인의 온라인 서비스 편의성·접근성 확대
  - \* 국세청 소득금액증명서, 국토부 부동산 종합공부, 병무청 징병신체검사 결과통보서 등

**4 신속·공정·적법한 민원처리**

**1. 인·허가 등 복합민원 원스톱 처리 강화**

□ 복합민원 주무부서 책임처리 강화

- 복합민원 처리 시 주무부서를 지정하고 반드시 주무부서에서 한꺼번에 부서 협의 등 민원 처리

(민원처리법 제14조) 복합민원 처리 주무부서에서 관계부서 협의 및 모든 민원서류를 한꺼번에 제출받도록 규정

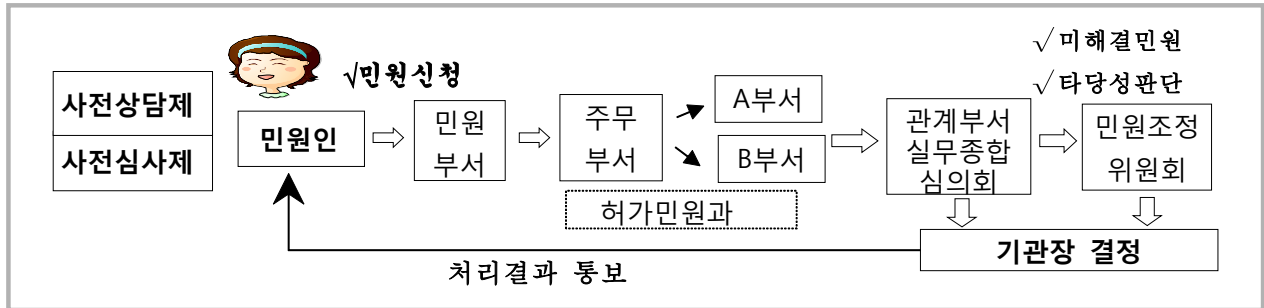
\* 예시) 가족묘지 설치, 전기사업 허가를 위해 여러 인·허가 건을 개별 부서에 신청 처리  
→ 지정된 주무부서에 한꺼번에 신청 → 주무부서에서 협조요청 등 일괄 처리

□ 복합민원의 사전 대응기능 강화

- 사전심사 운영 활성화(법 제19조)
  - 복합민원, 민원인에게 대규모 경제적 손실이 수반되는 단순 민원 등에 대하여 사전심사 적극 실시
  - 사전심사 대상사무의 약식구비서류·사전심사 처리기간 등은 자율 지정하되, 최대한 민원인 부담이 늘지 않는 방향에서 운영
- 사전상담예약제 도입

- 각급 기관은 민원 담당자 부재로 인한 민원인 불편 해소를 위해 사전상담 예약제를 도입하고, 온라인을 통한 예약 접수 등으로 민원의 실질적 편의 제고

※ 복합민원 처리절차



※ 「민원 1회 방문 처리제」 운영 내실화

- 민원 1회 방문 상담창구의 설치(법 제24조 제2항)
  - 기관 내부에서 가능한 자료의 확인, 관계부서와의 협조 등의 절차를 공무원이 직접 확인하여 불필요한 사유로 인한 민원인의 재방문 방지
- 민원후견인제 운영(법 제25조, 영 제39조)
  - 민원처리 경험이 많은 공무원을 민원후견인으로 지정·운영
  - 민원실 안내판 등에 민원후견인 명단 등을 게시하는 등 홍보강화
- 민원실무심의회 운영(법 제24조, 영 제36조)
  - 심의회 개최시기를 특정요일·시간으로 사전 지정, 운영 정례화
  - 집합회의를 원칙으로 하되, 신속하고 효율적인 민원처리를 위해 지역 실정에 맞게 서면·온라인 심의 등 운영형태 다양화
  - 신속한 민원처리를 위해 회의 참석자(실무자)에게 전결권 적극 부여
- 민원조정위원회 운영(법 제24조, 영 제37조) - 뒷면 기재 내용 참조

## 2. 투명하고 공정한 민원처리

□ 민원조정위원회 운영 활성화(법 제24조, 영 제37조)

- 장기 미해결 민원, 갈등있는 복합민원, 반복·다수인관련 민원의 원활한 해결을 위해 민원조정위원회 역할을 강화

- 의무적으로 민원조정위원회를 설치하여 적극적인 민원 해결을 위한 심의·조정 기구로 활용
  - ※ 임의적 절차가 아닌 시행령 취지에 맞게 의무적 절차로 관련규정 정비
- 부기관장 주재를 원칙으로 하되, 안전의 중요성 및 기관실정\*을 감안하여 관계부서 국장 주재 등 탄력적 운영
  - \* (시군구) 부단체장 주재 원칙
- 심의과정을 투명하게 하고 민간전문가 참여 확대로 민원인 신뢰 확보 필요
  - 민원인 의견진술 기회 부여, 회의일정 사전 통지 의무화, 정례 및 수시 운영 등으로 활용을 높임
  - 자체 운영규정에 구체적인 심의기준\*을 마련하여 합리적으로 운영

\* (심의기준 예시) 불허·반려 사유의 적합성, 법규적용의 타당성, 재량권 일탈여부, 법적 절차의 이행여부, 공·사익의 비교형량, 유사사안의 유권해석, 행정심판 재결례 및 판례 등 비교, 관련법령의 개정 또는 제도개선 필요성 등 고려

### 3. 민원인 권익보호 강화

#### □ 고충민원의 책임 있는 처리(영 제20조)

- 고충민원은 최초 접수 부서의 책임 있는 처리가 원칙
  - 민원인이 최초 신청한 기관에서 책임있게 처리하여야 하며, 민원인이 명확히 소관부서를 오인한 경우에 권한있는 부서로 지체 없이 이송
- 시정요구 내용의 고충민원은 조사·감사부서에서 처리(영 제28조)
  - 각급 기관은 시정요구 고충민원\*의 경우 반드시 최초 담당부서가 아닌 감사부서 등에서 처리
    - \* (시정요구 고충민원) 처리기간의 경과, 부당한 접수거부 또는 반려, 정해진 구비 서류 외의 서류 추가 요구, 그 밖의 위법·부당한 민원 처리
  - 민원처리 결과에 불복해 제기한 2차 민원에 대하여 최초 담당부서가 다시 처리함으로써 같은 답변을 받은 민원인의 불만 가중 및 행정신뢰 저하

- 고충민원 미해결 시 민원조정위원회 상정 심의(영 제37조)
  - 장기 미해결·반복민원을 해소하고 방지 대책을 마련하기 위해 민원조정위원회를 활용하여 조정역할 강화
  - 민원조정위원회의 정례적인 운영으로 고충민원의 원만한 해결 일조

□ **행정서비스헌장 운영 활성화**

- 민원서비스 기준·내용, 제공 방법·절차와 잘못된 행정서비스에 대한 보상조치 등을 포함하여 행정서비스헌장을 운영

□ **민원인 개인정보보호 강화**

- 민원관련 시스템(행정정보공동이용, 주민등록시스템 등)은 반드시 사용 권한있는 자만 사용, PC 보안관리 및 화면보호 등 철저
- 민원인 신상정보 및 민원내용이 누설 되지 않도록 주의
- 개인정보보호법 개정으로 개별 법령의 근거 규정이 있는 경우에만 주민등록번호 수집 가능
- 개인정보 관련 규정 준수 및 관리 강화
  - 정보보호 관련 교육이나 확인·점검 시행(연1회, 영 제40조)
  - 민원실 내 CCTV 설치·운영시 안내판 설치, 녹음기능 사용 및 임의조작 등 금지(개인정보보호법 제25조)
    - \* CCTV 안내판에 설치목적, 촬영범위, 촬영시간, 관리책임자 연락처 등 기재

**4. 불만민원 사전예방 및 악성민원 엄정 대응**

□ **반복·다수인 민원에 대한 관리 강화**

- 다수인 민원이 발생하지 않도록 사전예방대책 마련 및 사전 행정 예고·청문회·공청회 등을 통한 민원해소 적극 추진
- 다수인관련 민원 처리

- 민원인의 진의(眞意)여부 파악 및 민원내용 변조 방지를 위해 다수인관련 민원의 연명부는 반드시 원본 제출(영 제22조)
  - \* 사본제출 시, 접수를 거부하여서는 안되고 일반민원으로 접수하고 민원인에게 안내
- 다수인관련 민원 접수 시 “다수인관련민원”을 표시하여 감사(조사)부서를 경유한 후 처리부서로 통보하고 부기관장 이상에게 보고
- 감사부서의 장은 다수인관련 민원의 처리상황 분석과 확인을 통한 자체 예방·관리 추진

○ **반복민원 종결처리는 차상급자 이상 결재로 처리**

- 민원인이 정당한 사유 없이 동일 내용의 민원을 3회 이상 제출한 경우, 2회 이상 결과 통지 후에 접수된 민원은 내부결재를 받아 종결 가능(영 제21조)
- 기관장의 결재를 받아 종결처리 하되, 기관 실정 및 사안 특성에 따라 기관장의 결재가 어려운 경우 반드시 1·2차 답변의 결재자보다 차상급자 이상의 내부결재를 받아 종결

○ **민원조정위원회 심의·조정 활용**

- 다수인관련 민원에 대한 불가처분이나 3회 이상 반복된 민원 중 장기 미해결 민원은 민원조정위원회 심의·조정을 통하여 처리

□ **악성·특이민원에 대한 엄정한 대응**

- 허위·반복 등 악성·특이 민원으로 인한 행정력 낭비 및 민원담당 공무원의 육체적·정신적 피해가 심각한 수준으로 엄정한 대응 필요

○ **적극적인 민원처리로 악성민원 사전 예방**

- 민원담당 공무원은 공감·경청하는 태도로 친절하게 응대하고, 처리 진행상황의 통지 등 민원을 적극적으로 처리

\* 행정부에서 배포한 「공직자 민원응대 매뉴얼」(‘12.10월) 및 「특이민원 대응방안」(‘14.7월) 활용

○ **기관 차원의 대응 필요**

- 각 부서는 부서장 책임 하에 신속 대응, 상습적인 폭언·폭행 등 발생 시 상황에 따라 녹음 또는 녹화, 전화내역 등으로 증거자료 수집

\* (사례) 행정자치부에서는 녹취 전화기를 배포하고 관련 규정을 마련(‘15.1월)

- 과격 민원발생이 빈번한 기관의 경우에는 청원경찰 배치(또는 경비 업체와의 계약을 통해 경비원 배치) 등을 통해 안전요원 확보

○ **민원담당 공무원의 안정적 근무환경 조성**

- 민원인의 사생활 보호와 담당 공무원의 안전성 확보가 병행될 수 있도록 민원실 구조 보강
- 피해 공무원에 대한 심리치료 지원 및 인사상 불이익 금지
  - ※ 특이민원 대응 전문가 토론회 등으로 대응체계 구축 위해 지속 노력(행자부)

## 5. 법령에 따른 민원처리

- ❖ (민원담당자 의무) 담당 민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리
- ❖ (민원처리 원칙) 다른 업무에 우선하여 처리, 민원사무와 관련 없는 이유로 민원처리 지연 금지, 법령 근거 없는 처리절차 강화 금지

### □ 민원 신청 및 접수

**민원 신청 및 접수 형식 준수**

- 민원의 신청은 문서(전자정부법 상 전자문서 포함)가 원칙(법 제8조)
  - ※ 민원인의 의사표시를 문서로 증명할 필요가 없는 민원은 구술전화 신청 가능(영 제5조)
- 행정기관의 장은 사전에 구술·전화·팩스 등으로 신청이 가능한 민원사무\*를 선정하여 편람 또는 홈페이지에 게시(영 제8조)
  - \* 제증명 발급신청, 본인확인이 불필요한 민원사항 및 행정기관 답변이 법률적 효력이나 구속력이 없어 민원인의 권리·의무에 직접적인 영향이 없는 단순질의·상담 등
- 접수 후 처리부에 기록 및 접수증 발급, 처리 절차 및 소요기간 안내

**민원 접수기관 준수**

- 민원서류는 민원실에서 민원사무로 접수 후 민원문서로 즉시 등록·처리



민원서류를 민원실에서 민원사무로 접수하지 않고, 처리부서에서 일반문서로 접수할 경우 민원처리기간, 처리결과 통지 등 민원사무처리절차 미적용으로 민원인에게 불이익이 발생함

### 신속한 민원 접수 및 이송

- 당직근무자가 민원서류를 받는 경우 **익일 근무시작 후 지체 없이 민원실로 인계**, 민원접수가 누락되지 않도록 조치
- 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고 **부당한 접수 보류·거부 및 반려 금지**(법 제9조)
  - \* 민원인이 다른 행정기관 소관의 민원 신청 시, 반려하는 대신 해당 기관으로 8근무시간 내 이송
- 민원서류의 **신속한 이송 및 보완 요구**(법 제12조, 제13조)
  - 종이 민원서류를 다른 행정기관으로 이송할 경우, 스캔 등 **전자적 파일형태로** 처리기관(부서)에 이송 가능
    - \* 전자적 파일로 이송 받은 기관은 이를 원본으로 갈음하여 신속히 처리, 처리기관에서 원본 요청 시 접수기관은 지체 없이 원본 송부
  - 구비서류·기재사항 등의 **흡결사항은 접수단계부터 즉시 보완 요구**, 처리부서에 민원서류 이송 시 민원인 보완요구 사실도 함께 통보

## 5 민원행정 역량 강화를 위한 기반 구축

### 1. 민원행정개선 우수사례 선정 및 포상

- (목적) 각 부서에서 자율적으로 민원행정 선진화 시책을 개발하고 민원인의 불편을 해소한 우수사례 발굴 및 공유
- (대상) 최근 3년 이내 추진한 민원행정개선 우수사례(기 선정사례 제외)
- (절차) 계획통보, 1차심사(서면심사 등+현지 확인), 2차심사(경진대회)
  - \* 자체예선(~7월) → 1차심사(8월) → 2차심사(9월) → 포상(11월)
- (심사기준) 1차 : 창의성, 난이도, 효용성, 확산 가능성 등

2차 : 사례의 내용, 발표의 완성도, 청중 호응도 등

- (포상) 대통령상, 국무총리상, 행정자치부장관상 수여

## 2. 민원처리 실태 확인 및 점검 실시

- (목적) 민원처리법 등 관련 규정에 따라 적극적으로 민원을 처리하는지를 확인·점검하고 피드백함으로써 민원서비스 만족도 제고 및 민원행정 발전 기여
- (일정 및 대상) 상·하반기 각 2~3회
- (주요내용)
  - 민원처리법령에 따른 민원절차 등 준수 여부, 신속·공정 및 적극적 민원처리 여부 등
  - ※ 별도 시행계획 통보 예정

## 3. 민원공무원 역량 강화로 민원서비스 제공

### □ 민원담당자간 소통·정보 공유의 장 마련

- 민원담당자간 민원처리 시 발생하는 애로와 개선사항 등 정보를 공유하고 상호 소통하는 장을 마련하여 적극적이고 효율적인 민원업무 추진
- 온라인 및 오프라인을 동시 활용하여 민원담당자간 소통 활성화
  - 민원담당자 소통방 마련(나라e음 시스템 활용)
  - 정기적으로 오프라인 소통의 장 마련(상·하반기 1회)

### □ 민원봉사대상 공무원 선발 등 인센티브 강화

- 민원봉사대상 선발·시상
  - 창의적인 민원시책 발굴 및 대민봉사 실적이 탁월한 공직자를 대상으로 민원봉사대상 선발
  - 상금·상패·특별승진 기회 및 해외연수 혜택 부여

## IV. 부서 협조사항

- 국민불편 민원제도 상시 발굴 및 개선 (행자부 '나라e음'의 '민원제도 개선방)
- 행정정보공동이용 활성화로 불필요한 서류제출 요구 금지
- 인·허가 등 복합민원 원스톱 처리, 주무부서 책임처리 강화
- 민원실무심의회 구성 및 운영 - 민원여권과, 복합민원처리 주무부서
- 고충, 다수인 민원의 책임처리 및 민원조정위원회 운영 활성화 - 감사담당관
- 악성민원 대응 및 민원담당공무원 보호 - 총무과, 감사담당관
- 민원담당공무원 교육 및 인센티브 강화 - 총무과, 민원여권과