

문서번호	민원여권과-16081
결재일자	2016.4.28.
공개여부	대시민공개

주무관	민원처리담당	민원여권과장	행정국장		
이금순	이명식	김송열	04/28 손정수		
협 조					

2016년도 민원행정서비스 추진계획

2016. 4.

행 정 국
민원여권과

목 차

I . 추진근거 및 추진필요성	1
II . 추진방향	1
III . 민원행정 현황	2
IV . 분야별 세부추진계획	3
1. 주민편의를 위한 민원제도 개선	3
2. 수요자 중심의 민원서비스 제공	5
3. 법과 원칙에 충실한 공정한 민원처리	7
V . 행정사항	16
붙임 1. 복합민원 사무별 민원 후견인 지정현황 1부	
2. 사전심사청구 대상민원 목록 1부	
3. 구술접수가능 대상민원 목록 1부	
4. 행정정보공동이용 대상목록 1부(따로붙임)	

구민이 행복한 민원행정 구현을 위한 2016년도 민원행정서비스 추진계획

구민이 행복한 민원행정 및 제도개선을 통해 합리적이고 실질적인 구민의 편익을 증진시키고, 법과 원칙에 충실한 공정한 민원처리와 함께 중장기적으로 지속 발전 가능한 민원행정서비스를 추진하여 구민 체감 만족도 향상에 기여하고자 함

I 추진 근거 및 추진 필요성

■ 추진 근거

- 민원처리에 관한 법률(이하 '민원처리법') 제38조(민원행정 및 제도개선계획 등)
- 2016년도 민원행정 및 제도개선 추진차침(행정자치부)

■ 추진 필요성

- 법령 전부 개정에 따라 민원처리에 관한 법률상 민원제도의 충실한 구현
- 우리 구 실정에 맞는 총괄계획을 수립 행정서비스 효율적 추진

II 추진 방향

■ 2016년도 민원행정서비스 추진방향

성숙구민이 행복한 민원행정구현

- [1] 주민 편익을 위한 민원제도 개선 : 민원제도 개선 및 민원사무 간소화 등
- [2] 수요자 중심의 민원서비스 제공 : 취약계층 민원서비스 제공 등
- [3] 법과 원칙에 충실한 공정한 민원처리 : 민원인 권익 보호 강화 등

민원행정 현황

민원의 정의 및 종류

- 민원이란 민원인이 행정기관에 처분 등 특정한 행위를 요구하는 사항으로 민원의 내용에 따라 일반민원(법정, 질의, 건의, 기타)과 고충민원으로 분류

<민원의 종류>

종류		정의
일반민원	법정민원	▶ 법령·훈령·예규·고시·자치법규 등에서 정한 일정 요건에 따라 인가·허가·승인·특허·면허 등을 신청하거나 장부·대장 등에 등록·등재를 신청 또는 신고하거나 특정한 사실 또는 법률관계에 관한 확인 또는 증명을 신청하는 민원
	질의민원	▶ 법령·제도·절차 등 행정업무에 관하여 행정기관의 설명이나 해석을 요구하는 민원
	건의민원	▶ 행정제도 및 운영의 개선을 요구하는 민원
	기타민원	▶ 법정민원, 질의민원, 건의민원 및 고충민원 외에 행정기관에 단순한 행정절차 또는 형식요건 등에 대한 상담·설명을 요구하거나 일상생활에서 발생하는 불편사항에 대하여 알리는 등 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 민원
고충민원		▶ 행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원(현역장병 및 군 관련 의무복무자의 고충민원을 포함한다)

민원처리 흐름



■ 민원 접수처리 현황

● 민원유형별 접수처리 현황

유형 년도	계	증명교부	신고등록	청구	건의	인허가	승인지정	진정	기타
2015년	509,273	457,278	23,350	10,361	8,815	2,805	3,287	1,144	2,233
2014년	440,596	387,505	22,004	14,907	9,302	2,665	1,379	804	2,030
2013년	400,142	347,827	19,588	22,953	3,575	2,709	1,140	859	1,491

- 2015년도 민원 접수가 많았던 민원 유형 상위 7개로는 주민등록등·초본, 건축물대장발급, 인감증명발급 등의 ①증명(교부), 그 다음 순위로는 ②신고·등록 ③청구 ④건의 ⑤인·허가 ⑥승인·지정 ⑦진정 순서임
- 2015년 민원접수 509,273건으로 2014년 440,596건 대비 15.6% 증가

IV

분야별 세부추진계획

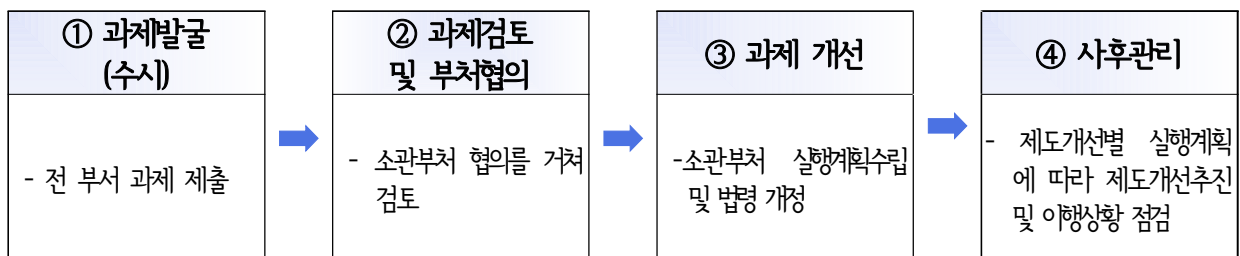
1. 주민편의를 위한 민원제도 개선

■ 주민생활밀접 개선과제 적극 발굴

● 주민생활과 밀접한 분야를 중심으로 민원제도 개선과제 집중 발굴

- 분야 : 주민생활·고용·복지분야 등 일상생활에서 자주 접하고, 신청건수가 많은 민원분야 우선
- 개선내용 : 실효성 저하·현황파악용 민원의 폐지, 유사민원의 통·폐합, 구비서류 감축 및 처리기간 현실화, 민원인 정보보호 강화, 처리절차 및 서식 간소화 등

● 개선과제 추진절차



■ 원스톱서비스 확대 실시

● 인·허가 폐업신고와 사업자등록 폐업신고 원스톱 민원서비스

- 세무서(사업자 등록청), 구청(인·허가청) 중 한 곳만 방문하여 사업자등록 폐업신고와 인·허가 영업 폐업신고를 동시에 신청
- 민원처리법 제14조 및 같은 법 시행령(이하 '시행령') 제12조에 따라 「어디서나 민원 처리제 운영지침」 별표 3에 통합 폐업신고 가능 업종 고시(49종, '16.3.31.기준)

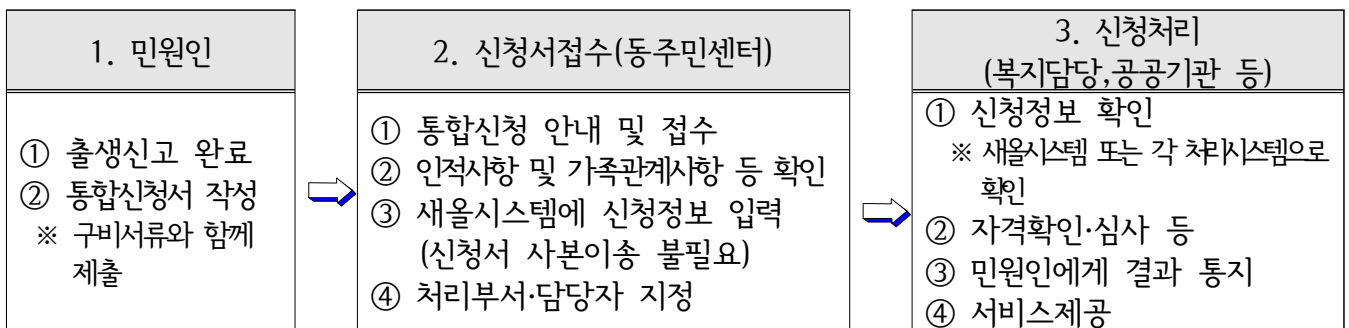
* 폐업신고 간소화 업무처리절차 매뉴얼 : 행정자치부 홈페이지에 게시

[업무안내→ 창조정부조직실→ 민원제도와 서비스→ 민원제도 운영·개선]

● 행복출산 원스톱 서비스

- 출산자(산모) 또는 출생아 등에게 제공하는 서비스를 출생시키고시 「출산서비스통합처리 신청서」를 받아서 처리('16.3.31. 시행)

- 처리절차

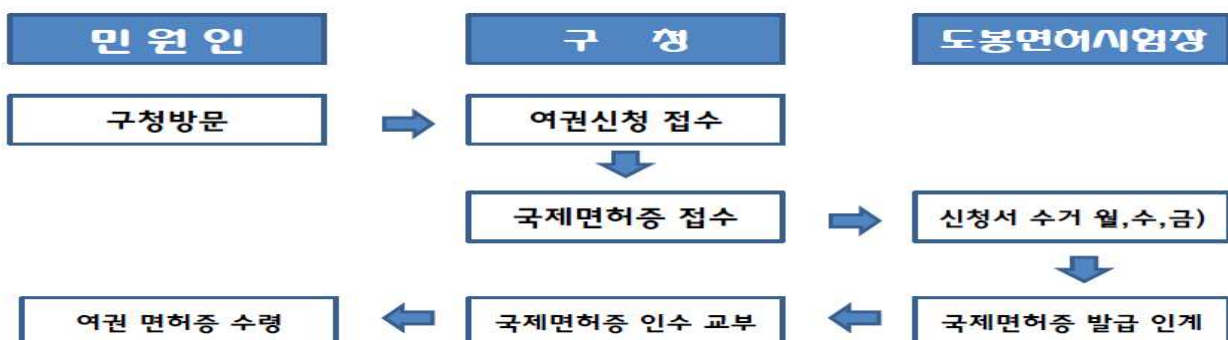


* 행복출산 원스톱서비스 운영계획(여성가족과-5258(2016.3.31.)) 참고

● 여권·국제운전면허증의 원스톱서비스

- 구청(여권)와 운전면허시험장·경찰서(국제운전면허증)를 각각 방문하여야 하던 것을 한곳에서 동시 신청·발급('16.5.2. 시행)

- 처리절차



■ 민원사무 간소화 추진

- 행정정보 공동이용을 통한 민원서류 감축(148종)
 - 행정정보공동이용이 가능한 정보는 민원접수 시 구비서류를 받지 않고 담당공무원이 행정정보공동이용시스템에서 확인하여 처리
 - 불필요한 서류 징구 금지 및 민원인의 제출서류 감축으로 부담해소
 - 행정정보 공동이용 적극적 이용 및 홍보를 위한 홈페이지 안내

2. 수요자 중심의 민원서비스 제공

■ 사회적 배려 대상자를 위한 맞춤형 민원서비스 제공

- 통합민원실 내 전용창구 운영
 - 임산부를 위한 '임산부 우선 민원창구' 운영
 - 어르신을 위한 '어르신 배려석' 운영
- 장애인을 위한 민원서비스 제공
 - 무료휠체어 대여(구청 1층 종합상황실, 동주민센터)
 - 화상수화상담 운영(민원실내 컴퓨터로 110정부민원안내 콜센터 연결)
- 외국인을 위한 외국어 민원서류 해석본 및 신청서 구비
 - 대상민원 : 출생신고 3외 4종(10개국 언어)
 - 구청 민원실(⑦번창구) 및 홈페이지에 외국어 민원서식 게시
- 민원안내 도우미를 배치하여 민원편의 제공
 - 통합민원실 내 민원안내도우미를 배치
 - 내방민원인 창구안내, 민원서식 작성방법 안내 등 서비스 제공

■ 주민 편의를 위한 다양한 민원서비스 제공

- 종이 없이 신청하는 구술민원 제도 확대
 - 구두로 신청하는 민원을 확대하여 노약자 등 정보 소외계층의 민원신청서 작성 시 불편 해소
 - 「어디서나 민원처리제 운영지침」 상 전화로 신청 가능한 민원 및 주민 생활과 밀접한 민원을 대상으로 우선 시행

● **민원서식 작성예시 비치**

- 민원실 필기대에 민원작성 예시를 비치하여 민원인이 작성방법 등을 쉽게 확인할 수 있도록 편의 제공

● **직장인·맞벌이 부부 등을 위한 야간민원실 운영 내실화**

- 운영요일 : 매주 월 ~ 금
- 운영시간 : 18:00 ~ 20:00 (2시간 연장근무)
- 대상민원 : 주민등록등초본, 가족관계증명, 인감증명, 여권접수 등 총 12종
- 처리직원 : 매일 2명씩 순환근무(여권 1명, 통합민원 1명)

● **민원24 전용창구 운영**

- 구청 2층 통합민원실내 민원24 전용컴퓨터 및 프린터 설치운영
- 안내도우미 1명을 상시 배치하여 이용방법 등 안내 및 홍보

● **무인민원발급창구 운영**

- 구청 1층 로비 등 총 19대 운영
- 발급종수 : 주민등록 등초본, 수급자증명서 등 총 66종
- 운영시간
 - 구청 운영 기기(4대) 05:00 ~ 다음날 02:00
 - 동주민센터 운영 기기(15대) 09:00~18:00
- ※ 일부 증명민원은 발급시간이 다를 수 있음

● **실시간 민원처리완료 알림 문자서비스 제공**

- 대상업무 : 법정처리기간 1일이상 유기한민원 (즉결, 고충민원 제외)
- 발송시점 : 민원처리 완료 후 즉시, 1회
- 발송시간 : 10:00 ~ 18:00(19:00에 처리한 경우 다음날 10:00에 문자 발송)

● **민원처리 만족도 실시간 「해피콜」 설문조사**

- 대상업무 : 해결처리된 즉결 및 1일이상 유기한민원 (고충민원 제외)
- 설문방법 : 유·무선 전화로 ARS 설문조사
- 설문내용 : 공무원 친절도, 전반적 만족도, 개선 필요사항 등
- 조치사항 : 분기별 설문조사 분석결과 전부서 통보, 부진부서 교육 실시

■ 민원사무편람(민원서식) 비치 및 정비

● e-민원사무편람(민원서식) 비치

- 구 홈페이지 게시하여 민원실내 민원전용 컴퓨터 이용 검색

● e-민원사무편람(민원서식) 정비

- 행정기구 개편 및 관련 법령 등의 개정에 따른 사항 정비
- 부서별 민원사무에 대한 처리절차, 구비서류, 민원서식을 홈페이지에 게시
- 민원인들이 이해하기 쉽도록 작성하여 민원신청서류를 정확히 구비 후 제출하도록 함으로써 보완에 따르는 처리기간 연장 사례 방지
- 현행화 주기 : 년 2회 (2015년 6월, 12월)
- 정비방법

새올시스템 ▷ 홍보미디어 ▷ 홈페이지관리자 ▷ 콘텐츠 ▷ 성북구청
▷ e-편리한민원 ▷ 종합민원안내 ▷ e-민원사무편람 ▷ 글쓰기, 수정, 삭제

3. 법과 원칙에 충실한 공정한 민원처리

■ 법령에 따른 민원처리로 만족도 제고

민원의 신청 및 방법

● 민원의 신청 및 접수 등

- 민원의 신청은 문서(전자정부법 상 전자문서 포함)가 원칙(민원처리법 제8조)
* 기타민원에 한해 구술·전화 신청 가능
- 직접 방문 할 필요가 없는 민원은 팩스·인터넷·우편 등으로 신청가능하고, 신청 가능한 민원*을 정하여 편람 또는 홈페이지에 게시(시행령 제10조)

민원의 접수

● 민원서류는 민원실에서 민원으로 접수 후 민원문서로 즉시 등록·처리

- 접수 후 처리부에 기록 및 접수증 발급, 처리 절차 및 소요기간 안내

- 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고 **부당한 접수 보류·거부반려 금지 및 불필요한 서류 요구* 금지**(민원처리법 제9조, 제10조)
- 민원실이 설치되어 있지 않은 **독립관청**(직속·소속기관, 사업소)은 **문서담당부서·처리주무부서에서 직접 접수**(시행령 제6조)

독립관청임에도 민원을 직접 접수하지 않고, 본청 민원실에 접수하기 위해 왕래하거나 민원정보를 메일로 송부하고 민원접수번호를 회신 받아 민원이 지연 접수 되거나 민원인 정보를 부적정 취급하는 사례 지양

민원문서의 이송 등

- **민원문서의 신속한 이송**(민원처리법 제16조)
 - 당직근무자가 민원서류를 받는 경우 **익일 근무시작 후 지체 없이 민원실로 인계**, 민원접수가 누락되지 않도록 조치
 - * 민원인이 다른 행정기관 소관의 민원 신청 시, 반려하는 대신 해당 기관으로 8 근무시간 내 이송
 - 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
 - 타 기관에서 이송 받은 민원에 대해 처리결과를 통지할 경우 이송 받은 사실도 함께 기재하여 통보
 - * 예시) ‘본 민원은 대통령비서실로부터 이송받은 민원입니다.’
 - 구비서류·기재사항 등의 **흡결사항은 접수단계부터 즉시 보완 요구**, 처리부서에 민원서류 이송 시 민원인 보완요구 사실도 함께 통보
- **소관이 모호하거나 불분명한 민원의 주관부서 지정**
 - 민원심사관이 1차로 유관부서 의견을 수렴하여 조정하고, 조정이 어려운 경우 **민원조정위원회**를 개최하여 심의·지정

민원처리기간 준수

- **신속한 민원처리 및 부당지연 금지**(민원처리법 제6조)
 - 법정처리기간이 남아있거나 민원과 관련 없는 공과금 미납 등을 이유로 민원처리를 지연해서는 안 되며, 신속하게 처리
- **민원 처리기간의 연장은 2회에 한하여 가능**(시행령 제21조)
 - 부득이한 사유가 있는 경우 처리기간의 범위에서 1회 연장가능, 민원인의 동의를 얻어 1회 재연장 가능
 - * 국민신문고를 통한 민원처리의 경우에도 처리기간 연장은 2회까지만 가능
 - 처리기간 연장 시, 사유 및 처리완료예정일을 민원인에게 지체 없이 통지

<민원 처리기간의 계산>

5일 이하 민원	■ 시간 단위로 계산(접수시간 부터), 토요일·공휴일 제외
6일 이상 민원	■ 일(日) 단위로 계산(초일 산입), 토요일·공휴일 제외

* 주5일제 정착에 따라 6일 이상 민원도 토요일을 제외하도록 법률개정('16.2.12.시행)

<민원종류별 처리기간>

질의민원	■ 법령관련 : 14일 이내	기타민원	■ 즉시(3근무시간 이내)
	■ 단순질의 : 7일 이내		
건의민원	■ 14일 이내	고충민원	■ 7일 이내

민원처리상황 확인·점검 및 관리

- **민원처리상황과 운영실태를 매월 1회 이상 확인·점검**하고 법령 위반 또는 민원 처리 미흡 시 시정조치 등(시행령 제22조)
- **민원심사관은 민원처리상황을 수시로 점검**하여 처리기간이 경과한 민원을 발견하였을 때에는 지체 없이 예고장 또는 독촉장 발부(민원처리법 제25조, 시행령 제28조)
- **민원처리부에 등재·입력된 자료는 부득이한 경우에 한해서만 결재를 득하여 수정**하고 관련 증빙자료는 비치

민원문서 보완요구 이행절차 준수

- 민원문서에 흠이 있는 경우 **상당한 기간을 정하여** 민원인에게 보완 요구(민원처리법 제22조)

* 보완에 필요한 기간을 종합적으로 고려하여 처리부서에서 판단

- 민원인이 보완 시 보완완료 일자를 즉시 등록하고, 요구기간 내 미이행 시 이유를 구체적으로 명시하여 반려 가능(시행령 제25조)

보완기간이 15일인 상태에서 민원인이 5일 만에 보완을 완료하였음에도 즉시 보완 완료 일자를 등록하지 않고 15일이 모두 지나서 완료일자를 지연 등록하여 민원 처리기간이 늘어나는 잘못된 사례 발생

- 보완요구가 빈번한 민원서류는 별도 목록을 작성하여 **민원편람 및 전자민원창구 등에 게시하여 접수 시 확인 철저**

관계기관(부서) 협의 시 신속한 협의통보

- 처리주무기관(부서)은 처리기간의 범위 내에서 **회신기간을 정하여** 협조기관(부서)에 **협의 요청**(민원처리법 제20조)

- 협의 요청을 받은 기관에서는 **협의기간을 준수**하고 협의가 지연될 경우 그 사유, 처리진행상황, 회신예정일 등을 사전 통보

* 회신기간 연장은 회신기간 범위 내에서 1회 연장 가능

처리 진행상황 등의 통지

- 민원접수 후 **30일 경과** 또는 민원인 요청 시, **처리진행상황 및 처리예정일** 등을 문서로 통지(시행령 제23조)

* 인터넷 등으로 민원처리 진행상황을 민원인에게 미리 공개하는 경우 생략 가능, 우편통지 시, 발송기관 및 발송일자를 정확히 표시

민원 처리결과의 통지 등

- 처리결과 통지는 원칙적으로 문서로 하며, 기타민원이나 통지에 신속을 요하는 경우, 민원인이 요청 또는 동의 시 구술 또는 전화로 통지(민원처리법 제27조, 시행령 제29조)

- 단순·반복적 업무질의 등 경미한 사항 외에는 1인 결재 지양
 - 서신통지 민원이나 다수인관련 민원 등은 반드시 부서장이상의 결재를 통해 처리
- 거부처분 통지 시 이의신청 등 민원인의 구제절차 고지(민원처리법 제27조, 제35조)
 - 이의신청 절차, 신청기간 등을 고지하고 이의신청과 별개로 행정심판 또는 행정소송을 제기할 수 있음을 안내
 - * 고충민원·질의·건의 등은 처분이 아니므로 이의신청 대상이 아님
 - 개별법에 이의신청 조항이 있는 경우, 민원법이 아닌 개별법에 따른 구제 절차를 고지

<구제절차 고지문 예시>

거부처분에 대하여 불복이 있는 민원인은 다른 법률에 특별한 규정이 없는 한 「민원 처리에 관한 법률」 제35조에 따라 거부처분을 받은 날로부터 60일 이내에 거부처분을 한 행정기관의 장에게 이의신청을 할 수 있습니다.

또한, 이의신청과는 별도로 거부처분이 있음을 안 날부터 90일 이내에, 처분이 있는 날부터 180일 이내에 「행정심판법」에 의한 행정심판을 제기 할 수 있으며, 거부처분이 있음을 안 날부터 90일 이내에, 처분이 있는 날부터 1년 이내에 「행정소송법」에 의한 행정소송을 제기할 수 있습니다.

■ 사전심사청구제 운영 내실화(법 제30조)

- 사전심사청구제의 의미
 - 대규모의 경제적 비용이 수반되는 민원사항에 대하여 정식으로 서류를 제출하기 전에 약식서류만으로 사전심사를 받은 후에 정식민원을 신청하도록 하는 제도
 - 청구된 민원서류를 사전에 관계기관 협의 등을 거쳐 심사한 후 민원의 가부, 적부 등을 통보함으로써 민원인의 사업수행 안전성을 보장하고 시간적 경제적 부담을 완화
- 사전심사청구제 상담창구 운영
 - 설치장소 : 민원여권과 통합민원실 ③번 유기한민원 창구
- 사전심사청구제 운영 활성화
 - 대상민원 : 공장등록 신청 외 7종 (총8종)

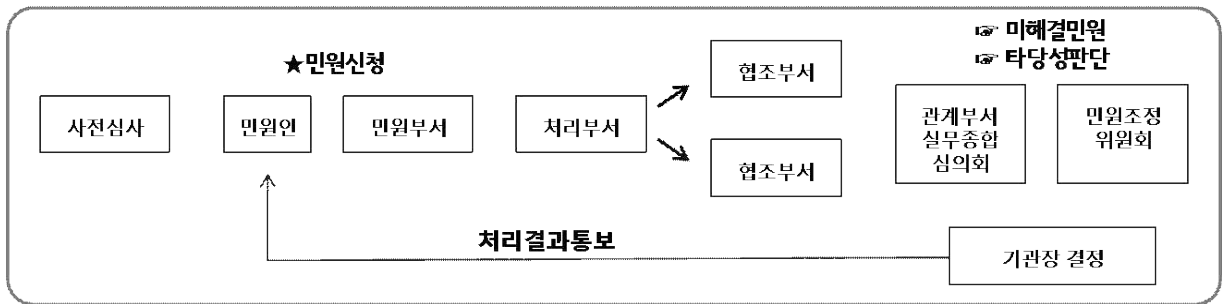
- 사전심사대상 사무 지속적 확대
 - 복합민원 뿐 아니라 대규모 경제적 손실이 수반되는 단순민원에 대해서도 대상사무로 적극 지정
- 구홈페이지 사진심사청구제도 안내
 - 성북구홈페이지▷ e-편리한민원▷ 종합민원안내▷ 사전심사청구제

■ 「민원 1회 방문 처리제」 운영 내실화

- 민원 1회방문 상담창구 설치(법 제32조 제2항)
 - 기관 내부에서 가능한 자료의 확인, 관계부서와의 협조 등의 절차를 공무원이 직접 확인하여 불필요한 사유로 인한 민원인의 재방문 방지
 - 민원후견인제 운영(법 제33조, 영 제37조)
 - 2개 이상의 관계기관·부서와 관련한 27종의 복합민원사무에 대하여 처리주관부서 소관업무 담당팀장이 민원인에 대한 책임 있는 안내와 상담 제공
 - * 민원인이 원하지 않거나 전문대행사를 통해 민원신청 시 생략 가능
 - 설치장소 : 민원여권과 통합민원실 ③번 유기한민원 창구
 - 민원1회 방문처리제 홍보강화 : 홈페이지를 통한 안내 및 홍보
 - 민원실무심의회 운영(법 제32조, 영 제36조)
 - 집합회의가 원칙이나 실정에 맞게 서면·온라인 심의 병행
 - 신속한 민원처리를 위해 회의 참석자(실무자)에게 전결권 적극 부여
- | | | | | | | |
|---|---|--|---|---------------------------------------|---|------------------------------------|
| ① 처리부서
민원여권과로 심의회 개최 의뢰
(주관,운영은처리부서) | → | ② 민원여권과
관련부서로 개최일시, 장소,안건등을 통보 | → | ③ 관계부서,처리부서
의견조정, 현장확인 등 협의 | → | ④ 관계부서,처리부서
민원처리 후 결과 회신 |
|---|---|--|---|---------------------------------------|---|------------------------------------|
- 민원조정위원회운영(법 제34조, 영 제38조, 성북구민원조정위원회 조례)
 - 장기 미해결민원, 갈등 있는 복합민원, 반복·다수인 관련민원의 원활한 해결을 위해 심의·조정 기구로 설치

- 민원조정위원회 구성(감사담당관)
 - 위원장, 부위원장 각 1인을 포함한 비상임위원 7명 이내로 구성
 - 위원장은 부구청장, 부위원장은 민원소관 실·국·소장
 - 위원은 위원회 개최시마다 위원장이 위촉하고, 위촉위원은 당해회의 종료와 함께 자동으로 해촉

※ 복합민원처리절차



■ 고충민원의 책임 있는 처리(시행령 제17조)

- 동일한 내용의 고충민원(2차 고충민원)의 원 처리부서 이송금지
 - 고충민원은 민원인이 최초 신청한 부서에서 책임 있게 처리하고, 2차 고충민원 제기 시 감사부서에서 조사하여 처리
- 원 처리기관의 감사부서를 거친 고충민원은 원 처리기관 이송금지
- 고충민원의 실지조사기간 준수
 - 실지조사 기간제한(14일 이내, 필요시 7일 연장) 규정 신설에 따라 실지조사로 인한 고충민원 처리지연 금지

■ 반복·다수인 관련 민원에 대한 관리 강화

- 반복민원 판단 및 종결처리
 - 반복민원은 해당민원의 성격, 종전 민원과의 내용적 유사성·관련성 등을 종합적으로 고려하여 행정기관에서 판단
 - 민원인이 정당한 사유 없이 동일 내용의 민원을 3회 이상 제출한 경우, 2회 이상 결과 통지 후에 접수된 민원은 내부결재를 받아 종결 가능(민원처리법 제23조)

- 종결처리는 반드시 1·2차 답변의 결재자보다 차 상급자 이상의 내부결재를 받아 종결

● 다수인 관련 민원 처리

- 민원인의 진의(眞意) 여부 파악 및 민원내용 변조 방지를 위해 다수인 관련 민원의 연명부는 반드시 원본 제출(민원처리법 제24조)
- * 사본제출 시, 접수를 거부하여서는 안 되고 접수하여 민원인에게 보완요구
- 반복 또는 중복되는 다수인 관련 민원 종결 시 민원조정위원회의 심의를 거쳐 종결(시행령 제26조)
- 다수인관련 민원의 처리상황 분석과 확인을 통한 자체 예방·관리 추진(시행령 제27조)
- * 사전 행정예고·청문회·공청회 등을 통해 사전예방 등 민원해소 적극 추진

● 민원조정위원회 심의·조정 활용

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

■ 민원처리 상황 점검 및 사후관리

● 민원심사관 지정 운영

- 민원심사관 : 민원여권과장
- 민원심사관 역할
 - 민원 처리상황 수시 확인 및 점검
 - 민원처리 단축을 위해 처리부서에 민원처리 예고서 발부
 - 처리기간 경과한 민원사무 발견 시 처리부서에 독촉장 발부
 - 다수인관련민원의 처리상황을 확인·점검하고 그 결과를 기관장에게 보고
 - 매월1회 감사담당관에 민원지연 공무원에 대해 조치요구

● 민원처리 공무원 대상 교육 강화

- 민원처리담당자 교육으로 공무원 역량강화 : 년 1회 이상
- 창구직원 특별교육 : 매일 업무 시작 전 10분(민원응대요령 등)

■ 악성·특이민원에 대한 엄정한 대응

- 허위·반복 등 악성·특이 민원에 대한 법적 보완
 - 민원처리법 개정으로 민원인의 의무조항 신설(민원처리법 제5조)
 - * 행정기관에 부당한 요구를 하거나 다른 민원인의 민원 처리 지연 금지 등
- 적극적인 민원처리로 악성민원 사전 예방
 - 민원담당 공무원은 공감·경청하는 태도로 친절하게 응대하고, 처리 진행상황의 통지 등 민원을 적극적으로 처리
 - 부서장 책임 하에 신속 대응, 상습적인 폭언·폭행 등 발생 시 상황에 따라 녹음 또는 녹화, 전화내역 등으로 증거자료 수집
 - * 민원공무원 안심근무지원계획(민원여권과-16517(2014.5.19.)) 및 행자부에서 배포한 「특이민원 대응방안」(‘14.7.) 활용
- 민원담당 공무원의 안정적 근무환경 조성
 - 악성민원 관리반을 조직하여 악성민원 발생시 부서·동별로 대응
 - 구청 : 주무팀장, 악성민원실무담당자
 - 동 주민센터 : 민원행정팀장, 악성민원실무담당자
 - 보건소 : 부서별주무팀장, 악성민원실무담당자
- 법률전문가로 구성된 법률고문 운영
 - 근거 : 서울특별시 성북구 법률고문 운영규칙 제2조
 - 지원내용 : 법률사안의 자문, 수임을 받은 쟁송사건의 수행

■ 민원처리서비스 평가로 고객감동 행정서비스 제공

- 민원처리 우수공무원 및 우수부서 표창 및 포상
 - 추진내용 : 민원 단축처리, 고객 만족도 등 우수공무원 표창 및 포상
 - 추진방법 : 년 2회 고득점자 직원 및 부서에 포상 및 표창
(소요예산 4,000천원)

■ 민원인 개인정보 보호 철저

- 진정·고충민원 내용 및 민원인 신상정보 등이 누설되지 않도록 주의
- 민원인 개인정보 보호 철저(법 제26조)
- 민원실 내 CCTV 설치·운영을 안내판 설치하여 공시
- 보유기간이 경과한 개인정보 문서 파기 철저
 - 년 1회 이상 기록물평가심의회 심의 후 파기

V

행 정 사 항

- 유기한 민원사무 신속한 처리 철저..... 전부서
- 거부처분에 대한 이의신청 고지 철저..... 전부서
- e-민원사무편람 정비 전부서
- 민원제도개선 발굴 제출(수시) 전부서

- 붙임 1. 복합민원 사무별 민원 후견인 지정현황 1부
2. 사전심사청구 대상민원 목록 1부
3. 구술민원 목록 1부
4. 행정정보공동이용 대상목록 1부(따로붙임)

【붙임1】

복합민원 사무별 민원후견인 지정 현황

- 민원사무처리기준표의 시,군,구 처리 복합민원

연번	민원사무명	주관부서	후견인
1	가족묘지등의설치(변경)허가	어르신복지과	어르신지원팀장
2	봉안시설(봉안묘·봉안탑·봉안담)설치(변경)신고	어르신복지과	어르신지원팀장
3	화장시설(봉안당) 설치(변경) 신고	어르신복지과	어르신지원팀장
4	관광사업등록(외국투자자)	문화체육과	문화관광팀장
5	자연공원구역내 행위허가 (전통사찰경내지)	문화체육과	시설관리팀장
6	폐기물처리시설설치(변경)신고	청소행정과	위생설비팀장
7	건축물사용승인	주거정비과, 건축과, 도시재생디자인 과	재정비사업1,2팀장 재개발 1,2팀장 재건축팀장 건축관리팀장 건축허가팀장 도시관리팀장
8	건축물사용승인(외국투자자)		
9	건축신고		
10	건축허가		
11	건축허가사전결정신청		
12	주택건설(대지조성)사업계획(변경)승인		
13	옥외광고물 등의 표시허가(신고)	건설관리과	광고물팀장
14	골재채취허가	건설관리과	건설행정팀장
15	고압가스 제조·판매·저장소설치 변경허가	환경과	에너지관리팀장
16	고압가스 제조·판매·저장소설치 허가	환경과	에너지관리팀장
17	석유판매업(주유소)등록	환경과	에너지관리팀장
18	액화석유가스의충전사업(집단공급사업·판매사업·저장소설치)변경허가	환경과	에너지관리팀장
19	액화석유가스의충전사업(집단공급사업·판매사업·저장소설치)허가	환경과	에너지관리팀장
20	대규모점포 개설 (변경)등록	일자리경제과	시장관리팀장
21	중소기업 창업사업계획 (변경)승인	일자리경제과	지역경제팀장
22	중소기업 창업사업계획 사전협의	일자리경제과	지역경제팀장
23	공장 신설(증설·업종변경) (변경)승인(외국투자자)	일자리경제과	시장관리팀장
24	공장등록(변경)·부분등록·건축물등록(외국투자자)	일자리경제과	시장관리팀장
25	공장설립 (변경)승인	일자리경제과	시장관리팀장
26	의료기관 개설허가 또는 변경허가	의약과	의무팀장
27	식품관련영업허가	보건위생과	식품위생팀장

【붙임2】

사전심사청구 대상민원 목록

민원사무명	사 전 심 사 청 구 시		처리 부서	참고사항
	처리기한	구비서류		
공장등록(변경등록) 신청	20일	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 사전심사청구서1부 ◆ 사업계획서 1부 ◆ 등록된 공장을 양수 또는 임차한 경우에는 관련 사실을 증명하는 서류 	일 자 리 경 제 과	의제처리(복합민 원) 신청20일
공장신설신청	30일	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 사전심사청구서1부 ◆ 공장신설사업계획서 1부 ◆ 토지매매계약서 또는 토지(건물)사용승낙서의제 처리 신청서류 ◆ 토지 토목측량 설계도면지적도 또는 현황실측도 (임야 실측도), 건물배치도, 피해방지계획도 등 	일 자 리 경 제 과	
대규모점포 개설등록 신 청	20일	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 사전심사청구서1부 ◆ 사업계획서 1부 ◆ 대지 또는 건축물의 소유권 또는 그 사용에 관한 서류 	일 자 리 경 제 과	
석유판매업(주유소) 등록	7일	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 사전심사청구서1부 ◆ 지하 석유저장시설의 현황 자료 또는 건설 및 보유계획 ◆ 주유기 명세서 ◆ 공중화장실 명세서 또는 건설계획서 ◆ 등록 요건을 추가로 정한 경우에는 그 요건에 적 합함을 증명하는 서류 	일 자 리 경 제 과	
액화석유가스의 (충전사업, 집단공급사업, 판매사업, 저장소설치) 허가, 변경허가신청	허가 : 5일	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 사전심사청구서 1부 ◆ 사업계획서 1부 ◆ 한국가스안전공사의 기술검토서 1부 ◆ 집단공급사업자의 경우에는 공급시설에 관한 소유권 또는 사용관리에 관한 권리를 증명하는 서류 	일 자 리 경 제 과	변경허가로 상호, 성명(대표자) 변경 은 제외
중소기업 창업사업계획 (변경)승인	20일	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 사전심사청구서1부 ◆ 사업계획서(승인신청의 경우) ◆ 변경계획서 및 변경사유서(변경승인신청의 경우) ◆ 부동산권리자의 사용동의서 	일 자 리 경 제 과	중소기업창업지원 법
폐수배출시설 신고 및 허가	10일	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 사전심사청구서1부 ◆ 폐수배출시설의 위치도 및 폐수배출공정흐름도 ◆ 원료(용수를 포함)의 사용명세 및 제품의 생산량 과 발생할 것으로 예측되는 수질오염물질의 명세서 	환 경 과	폐수무방류배출시 설의 경우 처리기간 60일
건축허가	7일~20일	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 사전결정신청서1부 ◆ 배치도,평면도 등 첨부도서 각 1부 ◆ 협의부서 사업계획서 1부 	건 축 과	건축계획심의 대상 제외

【붙임3】

구술 접수가능 대상민원 목록

연 번	세부내용	구술	유선	비고
1	주민등록등·초본 교부신청	○	×	
2	주민등록증 발급 확인	○	×	
3	주민등록증 재발급 신청	○	×	
4	주민등록증 분실 신고(철회 신청)	○	×	
5	주민등록등·초본발급통보서비스, (변경,해지)신청	○	×	
6	주민등록전입세대 열람 신청	○	×	
7	정정(말소,거주불명등록) 신고	○	×	본인만 가능
8	주민등록신고(신청) 지연사유 신고	○	×	
9	전입(국외이주재등록)신고	○	×	세대주 본인만 가능
10	토지(임야)대장 열람·등본발급 신청	○	○	
11	지적도(임야도) 등본 발급 및 열람	○	○	
12	경계점좌표등록부 열람·등본발급	○	○	
13	부동산등기용 등록증명서 발급신청	○	○	
14	개별공시지가 확인	○	○	
15	토지이용계획확인신청	○	○	
16	건축물대장 등·초본 발급(열람) 신청	○	○	
17	항공기등록원부 등본(초본)발급(열람)	○	○	
18	개별주택가격 확인	○	○	
19	공동주택가격 확인	○	○	
20	선박원부 등·초본발급(열람)	○	○	
21	어선원부 열람 및 등본발급	○	○	
22	어업권원부 열람 및 등·초본교부	○	○	

