

서울특별시

행정 181 - 231

72. 4. 3

수신 법무과장

제목 서울특별시 민원사무처리규정 시행세칙 제정 의뢰

1. 현행 서울특별시 민원서류 처리규정 시행 세칙은 1970년 12월 9일 대통령령 제 5398호로 제정 공포된 민원사무처리규정이 제정되기 전에 시행하던 민원서류 처리규정에 근거하여 제정되었던 문명으로 민원서류 처리규정에 폐지됨과 더불어 그 실효성이 상실된 내용입니다.

2. 현행의 민원사무처리규정은 70. 12. 9 제정공포된 이래 71. 3. 11 및 71. 10. 11자로 2차 걸쳐 개정시행되고 있음에도 불구하고 당시에서는 이에 의거 민원사무 시행세칙을 제정시행하지 못하고 있었던 실정입니다.

3. 따라서 당시의 민원사무처리규정 시행세칙을 정부의 민원사무처리규정과 부합되게 제정시행하고자 별첨(안)과 같이 서울특별시 민원사무처리규정 시행세칙의 제정을 의뢰하오니 검토후 조치하여 주시기 바랍니다.

첨부: 서울특별시 민원사무처리규정 시행세칙(안) 1부 끝.



법무과장 권익

5/2
형의조권주
김영주

0477

개 정 사 유

1. 민원사무처리구경이 대통령령 제 70. 12. 9. 자에 개정됨으로써 시행령에 있음에도 불구하고 당시에서 본령에 의한 시행세칙이 개정되어 있지 않은 실정임
2. 따라서 서울특별시 민원사무처리구경 시행세칙을 개정하여 민원사무를 처리함에 있어 보다 효율적으로 처리하고 정부의 민원사무처리구경에서 위임처미특한 구체적인 사항을 보완하여 운용의 걱정을 기하고자 함에 있음.

서울특별시 민원사무 처리규정 시행세칙개정 (안)

서울특별시 민원사무 처리규정 시행세칙을 다음과 같이 개정한다.

서기 1972년 4월 일

서울특별시장 알 태 식

서울특별시 훈령제 호

서울특별시 민원사무처리규정 시행세칙

제 1조(목적)이 세칙은 정부의 민원사무처리규정(이하 원규정이라 한다)을 토대로 하여 서울특별시의 민원사무처리에 필요한 세부사항을 규정함을 목적으로 한다.

제 2조(용어의 정의) 이세칙에서 사용되는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. 기관

본청, 경찰국, 구청, 경찰서 및 소방서, 구청장소, 동, 보건소, 수도사업소 기타 시로 예에 의하여 설치된 기관을 말한다.

2. 문서수발처

전항이제기관 기관에서 문서수발을 담당하는 직을 말한다.

다만 설치된 직이 없는 기관은 주무계 또는 처리수발 주무자를 말한다.

3. 처리주관처

망에 문서의 처리를 주관하는 직을 말한다.

다만 직의 설치가 없는 기관은 망에 문서의 처리를 주관하는 계 또는 직을 담당자를 말한다.

4. 민원사무

제 2조 제 2항에 규정된 민원사항에 관한 사무와 이외 처리과정에서 발생하는 문서를 말한다.

제 3조(민원접수소 외설치) ^{외설치} 시면물이 설치되어 있지 아니한 기관으로서 각의 민원을 취급하는 기관에서는 민원 접수소를 설치하고 전담직원들 장구게 배치하여 접수 하여야 한다. ^{민원처리와 관련된 접수 처리에서 배제된}

제 4조(민원서류의 접수) (1) 모든 민원서류(이하 민원서류라 한다)는 문서수발처에서 접수 하여야 하고 처리부 관청에서 직접 접수 하여서는 아니된다.

- (2) 민원서류의 접수는 별도로 제 1호서식의 민원사무처리절에 의하여야 한다.
- (3) 영계 5조의 규정에 의한 민원서류접수종은 별도로 제 2호서식과 같다.

제 5조(민원서류의 배부) (1) 문서수발처에서 접수한 서류는 다른 문서에 우선 하여 처리부 관청에 배부 하여야 하며 이때에 배부 시간은 1시간을 초과하여서는 아니된다. ^{배부}

- (2) 서류를 배부 할 때는 배부책임을 명확히 하기 위하여 민원사무처리부에 수령인을 받고 인계하여야 한다.
- (3) 처리부 관청에서는 배부받은 서류의 접수처리상황을 민원사무처리부에 통제 정하여야 한다.

제 6조(직접민원에 대한 예외)(1) 직결처리되는 오적 주민등록, 법사, 인감, 관제동의 재출명각 등, 초본 또는 세무입찰동의 청구 및 신고로서 서류 취급 건수가 많은 서류는 제 4조 제 1항의 규정에 불구하고 처리부 관청에서 직접 접수 처리할 수 있다.

- (2) 전항의 경우에 있어 접수대상물 처리에 관한 사항은 민원사무전망에 정한 바에 의한다.

제 7조(착오문서의 이송) 동일 기관에서 배부받은 서류의 처리부 관청가 다른 때에는 부전지에 그 뜻을 기록하여 즉시 문서수발처에 반송 하여야 하며 문서수발처에서는 이를 즉시 정당한 처리부 관청에 다시 배부 한다.

제 8조(배부서류의 회람) (1) 처리부 관청에서는 경이한 사황으로 산하기 관에 이첩 처리하도록 알이 오막 신속 공정을 기할 수 있다고 인정될 경우에는 배부된 서류를 이첩 처리하게 할 수 있다.

(2) 이접은 서류를 배부받은 때로부터 즉시 이접하여야 하며 동시에 그 뜻을 민원인에게 통지하여야 한다.

(3) 이접 받은 기관은 그 서류의 처리 결과를 민원인에게 통지하여야 한다.

제9조 (구두 또는 전화에 의한 접수) (1) 앞제 6조 제 2항의 규정에 의하여 다음 각호의 사항은 구두 또는 전화 신청에 의하여 접수처미할수 있다.

1. 시청

경역 (획적, 재적) 증명, 자동차등록원부등, 초본, 건축 허가사실 증명, 건축물 검사필증 등록사실 증명, 계량기 검정필증명, 보상금지급 증명.

2. 구청

경역 (획적, 재적) 증명, 오취등; 초본, 가옥 대장등본, 가옥 대장등재 무안 증명, 토지 대장등본, 임야 대장등본, 신원 증명, 건축 허가사실 증명, 건축물 검사필증 등록사실 증명, 주택분양금 완납 증명, 출판사 (인쇄소) 등록 증명, 우생시설 증명, 우생시설 수용자 증명.

3. 동

주민등록표등; 초본, 거주 증명, 주소 증명, 공장등록 증명, 생산실적 증명, 무가옥 증명, 재산세 과세 증명, 고아 증명, 요구로자 증명.

4. 보건소

경역 (획적, 재적) 증명, 식품영업 허가 (영업, 폐업) 사실 증명, 이. 미용 허가 (영업, 폐업) 사실 증명, 숙박업 허가 (영업, 폐업) 사실 증명, 공중목욕탕업 허가 (영업, 폐업) 사실 증명

5. 수도사업소

경역 (획적, 재적) 증명, 수선신청, 급수업종 변경신청, 급수 중지신청, 급수 중지 해제신청, 급수 전액전신청, 양수 기점검외피, 급수 사용로 이외신청, 정수처분 해제신청, 급수 사용로 납부필증명.

(2) 전항의 각호에 해당 사항중 수수로 납부를 요하는 사항은 증명교부할 때 또는 사무에 수수로 납부하여야 한다.

(3) 구두 또는 전화에 의한 민원사항 처리부활 법도 제 4호 서식에 의한다.

(4) 처리된 서류를 발행일로 부터 30일 이내에 수령하지 아니할 때에는 폐기할 수 있다.

제10조(민원서식) (1) 문서 수발처 및 처리부 관처에서는 민원용지를 비치하고 민원인의 요청이 있을 때 배부하여야 한다.

(2) 민원서식은 민원사무편람에 정한바에 의하고 이외의 다른 서식은 일체 사용할 수 없다.

(3) 민원서식을 인쇄 또는 유인할 때는 별도 제 5호 서식의 민원서식 공통구급서에 의거 제작하여야 한다.

제11조(민원사무편람) (1) 민원사무편람은 본청, 구청, 동, 사업소별로 구분하여 따로 제정한다.

(2) 편람에 수록되지 아니한 민원사무는 편람확지기 전에는 취급할 수 없으며 편람의 내용상 계정을 모르는 사항이 있을 때에는 편람수거 ~~부담확지기~~ ^{계정} ~~승인을 받아 처리~~하여야 한다.

제12조(서류의보완) (1) 민원사무편람에 없는 구비서류는 특별한 규정이 없는 한 보완을 요구할 수 없다.

(2) 구비서류 중 서류의 보완을 요구할 때에는 서류를 배부받은 즉시 영제9호에 정한 바에 따라 보완기관을 지정하여 별도 제 6호 서식에 의거 통지하여야 한다.

(3) 2회이상 보완통지를 하였음에도 불구하고 보완하지 아니할 경우에는 사무를 명시하여 반역할 수 있다.

제13조(기관간의 연로) 관제기관간에 연로를 요청할 때는 민원서류의 우측상단에 별도 제 7호 서식에 의한 주인을 찍어 연로기관을 명시하여야 한다.

1. 보조기관 상호간 : 16근부시간내

2. 관내기관 상호간 : 4일 이내

제14조(처리기간) 전경 또는 이학 유사한 민원사무처리기간은 7일 이내이다.

다만, 그 처리에 장시일을 요하는 것은 그실제 소요일수를 한다.

제15조(처리기관의 연장) 지연통지를 하고자 할 때는 당해 민원사무의 최종결재권자의 직상급자의 결재를 득하여 시행하여야 한다. 다만 최종결재권자가 단위기관의 장인 경우에는 예외로 한다.

제16조(민원사무통제) (1) 구정 제 13조의 구정에 의한 민원사무통제관은 문서통제관이 이를 겸한다.

(2) 민원사무통제관은 통제하기에 앞서 다음 각호의 사항을 검토한후 통제하여야 한다.

1. 결재권자의 결재여부
2. 처리기관의 결과여부
3. 업종기관의 준수 여부
4. 민원사무처리시의 날인 여부
5. 업종처리인의 날인 여부

(3) 위반사항이 발견되었을 때는 별표 제8호 서식의 민원사무통제부에 기재하고 매월 이를 집계하여 주국에 통보하여야 한다.

(4) 통보를 받은 주국장은 이를 전직원에게 공람하고 민원사무처리에 신중을 기하도록 촉구하여야 한다.

(5) 민원사무통제관은 처리기관을 위반하였을 때는 보고통제규정 제14조의 구정에 따른 처리 독촉을 할 수 있다.

제17조(처리상황검열)⁽¹⁾ 구청장 및 각 사업소를 주관하는 본청과 과장은 민원사무처리상황을 별표 제9호 서식의 민원상황 검열부에 외거 매월 1회 이상 검열하여야 한다.

(2) 시장은 산하 전기관에 대하여 년 2회 이상 민원사무처리상황의 검열 또는 지도 확인을 실시한다.

제18조(검열결과조치)(1) 시장 및 구청장은 검열결과 법령 위반사실이 발견되었을 경우에는 반드시 당해 사무의 책임공무원과 그 직근상급자 및 민원사무통제관을 징계조치하고 구청장이 징계조치를 하였을 때에는 시장에게 고결과를 보고 하여야 한다.

(2) 각 기관의 장은 검열결과 개선을 요하는 부조미안 사항이 발견되었을 경우에는 시장에게 개선요구하여야 한다.

부 칙

1. (시행일) 이 세칙은 ~~공포한 날~~ ^자부터 시행한다. ^{제 조}
2. (배치법령) ~~총관의 서울특별시 민원사무구경 시행세칙~~은 이를 폐지한다.
3. (결과조치) 이 세칙의 시행전에 접수된 민원사무의 처리는 총관의 예에 의한다.

(별첨 제1호서식)

민원서류처리부

과장	계장	취급자	접수		종류	건명	신청인		경유처			처리기한	협의 일	또 조 일	지연 예정일	실정 조사일	보완 시일	보완 달일	보완 전일	보완 수일	인허 일	처리구분	주무자	
			월일	번호			주소	성명	접수 일	전달 일														

003-6-1C(1)
P. 11. 30. 22

520mm x 360mm (백상지 70g/㎡)

5cm

민원서류
처리기관: 연원로서

(별첨 계고호서식)

접수증번호	출원인
계 목	
소 관 처	
접 수 증	
접수증번호	
계 목	
소 관 처	과 계
<p style="text-align: center;">위와 같이 접수합니다.</p> <p style="text-align: center; margin-top: 20px;">197 . . .</p> <p style="margin-top: 20px;">취급자소속</p> <p style="margin-left: 100px; margin-top: 10px;">성명</p> <p style="text-align: right; margin-top: 20px;">귀 하</p>	

2003-6-2C (2) -15- 1114mm 인장기

69.11.30 승인

(별첨 제 3 호 서식)

구두또는전화에 의한 민원 사항 처리부

과장	부장	담당자	접 수		계 목	민원요지	민원인			처리 기간	처리 담당자	처리 월일	처리 내용	비고
			일	번호			수 소	성 명	전화번호					

02-67-1C(2-2)
69. 11. 30. 등인

프로젝트 9602000-1144 708/22

0487

민원서식 공통 규격서

1. 민원서식 ; 민원사무처장의 관외 민원사무처장 서식 참조

2. 용지의 크기 ; 5

190mm x 268mm를 원칙으로 하여 배순으로 줄이거나 확대하여 사용함.

3. 지질 및 결장 ; 신문용지 50g/m²를 원칙으로 하되 사무비용에 따라 백상지 (60g/m²) 또는 황상지 (198g/m²)를 사용할 수 있음.

4. 용지의 색채 ; 백

5. 활자의 색채 ; 흑

6. 활자의 크기 및 종류

서식의 크기에 따라 활자의 크기를 정하되 제목은 고딕체로 함을 원칙으로 하고 기타 내용은 다음과 같다.

제목	14급 활자	고딕체
발급자	14급 활자	평체체 고딕체
내용	10.5급 또는 9급 활자	" "
기타	7급 활자	" "

7. 서식의 외곽선

용지	상단부터	상부기준선까지	30mm
	좌측부터	좌측기준선까지	20mm
	우단부터	우측기준선까지	20mm
	좌측부터	좌측기준선까지	15mm

8. 서식의 설계규격 ; 155mm x 213mm

9. 서식의 하단기준선 우측에 용지의 크기 및 지질과 병행된 위치하고 좌측에는 서식의 승인번호 및 승인일자 등을 인쇄하여야 함

10. 민원서식 이면에 리터와 링크번호를 인쇄하여야 함

참: 복사 또는 이면에 신청번호를 인쇄하여야 함 병두어는 여가로 함.

(리터가)

(별장 제 5호 서식) (보완동지서식 「황색」)

서울특별시

번호 민원서류번호

발송일 197

수신

제목 민원서류보완

미비사항

- 1.
- 2.
- 3.

제출일자

소속 과

담당자 지 명

성 명



서울특별시

번호 197

민원서류번호

수신

제목 민원서류보완

내용 1. 귀하께서 제출하신 서류중 다음 사항이 미비되었으니 보완하시어 70. 까지 제출하여 주시면 처리하여 드리코 자 합니다.

미비사항

- (1)
- (2)
- (3)

2. 지정기일까지 미비사항을 제출치 못하실 사정이 있을 때에는 사전에 연락을 바라오며, 만약 연락이 없을 때에는 신청의사가 없는 것으로 간주 반의하겠읍니다. 끝.

소속 지 명 성 명

· 주의사항 · 보완서류 제출시에는 본 봉지서와 함께 제출하여 주시기 바랍니다.

17-

7003-6-32 (남)
69. 11. 30 등본

1970-11-30 등본

(별표 제 7 호서식)
수신 과장

민원사무 통계부

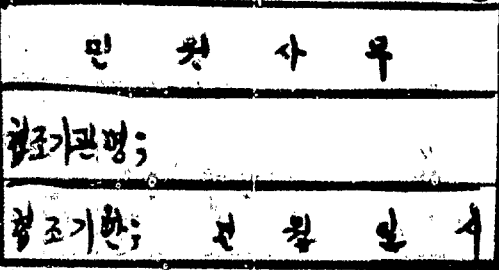
~~유기환경문제관리부~~

발신 선출구
일부통계관

일일	접수번호	전	명	신청자	처리기간	초과기간	지연지	보완지	처리일자

(별표 제 7 호서식)

..... 5cm



-18-

2003-6-42(1-4)
69.11.70 5년

제 X 10 59/2

0490

(별첨 제 8호 서식) 민원사항검열부

검열월일				검열총건수			
검열관				지적건수			
지적사항및조치내용							
검수 월일번호		민원서류명	구분	지적사항	조치내용		

2023-6-52(1-5)
6p. 11. 30 용인

2023. 6. 52 용인

서울특별시 민원서류처리 규정 시행세칙을 다음과 같이 개정한다.

서기 1970년 9월 30일

서울특별시장 양택식

서울특별시훈령제 342호

서울특별시 민원서류처리 규정 시행세칙

제1조(목적) 이 세칙은 민원서류처리 규정(이하 규정이라 한다)의 효율적인 운용을 위하여 민원서류처리에 있어 필요한 세부 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(용어의 정의) 이 세칙에서 사용되는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. 기관

본청, 경찰국, 구청, 경찰서 및 소방서, 구출장소, 동, 보전소, 수도사업소 기타 시조례에 의하여 설치된 사업소를 말한다.

2. 문서수발처

전항에 기재한 기관에서 문서수발을 담당하는 과,
다만, 과 설치가 없는 기관은 제 또는 처리수발주무자를 말한다.

3. 처리주관처

문서의 처리를 주관하는 과,
다만, 과의 설치가 없는 기관은 제 또는 주무자를 말한다.

제3조(접수와 배부) ① 모든 민원서류(이하 서류라 한다)는 문서수발처에서만 접수하여야 하고 처리주관처에서 직접 접수하여서는 아니된다.

② 문서수발처에서 접수한 서류는 다른 문서에 우선하여 처리주관

처에 이속하여야 하며 별지 제 1호서식의 민원서류처리부에 수령인
을 받고 인계하여야 한다.

④민원서류를 다른 서류와 구별하여 신속하고 신중히 처리토록 하
게 하기 위하여 별지 제 2호서식의 민원표시 주인을 민원서류과
측상단 여백에 선명하게 날인한다.

④다만 직결민원 호적, 주민등록, 병사, 인감, 세무, 입찰제증명, 기
타 청구 및 신고로서 서류위급 전수가 많은 것은 처리주관처에서
직접 접수 처리할 수 있다.

제 4 조 (처리기간지정 및 통계) ①문서수발처에서는 접수된 민원서
류 마다 세칙에 규정된 바에 의해서 처리기간을 지정하여 처리주
관처에 배부하여야 한다.

제 5 조 (접수증) 문서수발처에서 서류를 접수함에 있어 민원인의 요청
이 있을 경우에는 별지 제 3호서식의 접수증을 교부하여야 한다.

제 6 조 (착오문서이송) ①접수된 문서가 소관기관이 아닌 때에는
즉시 정당한 처리기관에 이속해야 하며 동시에 그 뜻을 민원인
에게 통지하여야 한다.

②동일 기관에서 배부받은 서류가 처리주관처가 다른 때에는 부
전지에 그 뜻을 기록하여 즉시 문서수발처에 반송하여야 하며 문
서수발처에서는 이를 즉시 정당한 처리주관처에 다시 배부하여야
한다.

제 7 조 (구두 또는 전화에 의한 접수) ①다음 각호의 사항은 구
두 또는 전화신청에 의하여 처리할 수 있다.

1. 시정 신청

제적(퇴적, 경력) 증명, 자동차등록원부등초본교부, 건축허가 사
실증명, 건축물 검사결과증교부, 사실증명, 계량기정검정증명, 보상금

지급증명.

2. 구 청

호적등초본, 가옥대장등본, 가옥대장동계무한증명, 토지대장등본
임야대장등본, 신원증명, 공장시설증명, 건축허가사실증명, 건축물검
사원증교부사실 증명, 주택분양금완납증명, 출판사(인쇄소)등록증명
교야증명, 후생시설수용자증명, 후생시설증명, 중소기업채확인원.

3. 동

주민등록표등초본, 주민등록무한증명, 재산세과세증명, 무가옥증명
공장등록증명 소재증명, 색산신고제출증명.

4. 보 건 소

식품영업허가(휴업, 폐업)사실증명, 이미용(허가사실, 폐업 휴
업)사실증명, 숙박업(허가사실, 폐업, 휴업)사실증명, 공중목욕탕
업(허가사실, 폐업, 휴업)사실증명, 약국제제의제조품목신고, 공해
발생시설, 변경신고.

5. 수도사업소

수선신청, 급수업종 변경신청, 급수중지신청, 급수중지해제신청, 급
수전폐전신청, 양수기점검의뢰, 급수사용료이의신청, 정수처분배제신
청, 급수사용료 납부필증명.

② 전항 각호 사항중 수수료 납부를 요하는 사항은 증명교부할 때
또는 사후에 수수료를 납부하여야 한다.

다만, 발행일로 부터 30일 이내에 수령하지 않을 때에는 폐기할
수 있다.

③ 구두 또는 전화에 의한 민원사항은 별지 제4호서식에 의한
대장을 비치하고 접수처리한다.

18조(신속처리의 원칙) 문서수발처로 부터 배부받은 서류는 지
체없이 처리하여야 하며 법령에 의한 처리기간이 있음을 이유로
처리를 지연하여서는 아니된다.

제 9 조 (민원처리부정리) 처리주관처에서 서류를 배부받았을 때에는 별지 제 1 호서식의 민원서류처리부에 등재정리하여야 한다.

제 10 조 (서류의 보완) ① 접수한 민원서류를 배부받은 처리주관처에서는 민원서식 편함에 없는 구비서류를 특별한 규정이 없는 한 보완을 요청할 수 없으며 부득이한 경우에 한하여서만 즉시 보완기간을 지정하여 별지 제 5 호서식에 의거 통지하여야 한다.

② 2 회 이상 보완토록 통지하였음에도 민원인이 보완치 아니할 경우에는 반려한다.

③ 경유진달된 서류로서 보완을 요청 경우에는 경유처를 거치지 아니하고 민원인에게 직접 통지할 수 있다.

제 11 조 (협의) ① 협의 요청기관에서는 다음 각호의 정하는 바에 의해 용선기일을 지정하여야 하며 협의를 요청받은 기관에서는 기일내에 용선하여야 한다.

1. 보조기관상호간 16 근무시간내

2. 관내기관상호간 4일 이내

② 협의를 요청받은 기관에서는 사실의 조사 현지 확인등, 부득이한 사유로 인하여 용선기일내에 용선할 수 없을 때에는 용선기간 만료전에 협의 요청기관에 용선지연사유와 예정기일을 통보하여야 한다.

제 12 조 (이첩) ① 처리주관처에서는 경이한 사항으로서 산하기관에 이첩처리토록함이 보다 신속공정을 기할 수 있는 사항에 대하여는 이첩 처리토록 할 수 있다.

② 이첩은 문서를 배부받은 때로부터 즉시 이첩하여야 하며 동시에 그 뜻을 민원인에게 통지하여야 한다.

③ 이첩 받은 기관은 그 서류의 처리결과를 민원인에게 통지하여

야 한다.

제 13 조 (처리기간) ① 민원별처리기간은 민원서식취함에 정한 바에 의 한다.

② 진정 또는 이와 유사한 민원서류는 7일로 한다.

다만 그처리에 장시일을 요하는 것은 그 실제요소 일수로 한다.

제 14 조 (처리기간연기) ① 처리기간의 연기는 그 연기일수가 당해 서류처리에 지정된 기간을 초과할 수 없으며 반드시 처리일자물 명시하여 통지하여야 한다.

② 3 차 이상의 연기에 대하여는 기관의 장의 결재를 득하여 연기할 수 있다.

제 15 조 (처리기간의 중단) 서류의 보완, 현조 또는 타기관과의 협의기간은 처리기간에서 제외한다.

제 16 조 (결과의 통보) ① 서류를 완결하였을 때에는 그 결과를 즉시 민원인에게 통보하여야 한다.

② 민원사항의 내용이 용인되지 않은 경우에는 특히 그 이유를 상세히 통지하여야 한다.

③ 익명 투서등으로서 민원인의 소재가 불명확하거나 견의등으로 시책에 그칠사람은 결과 통보를 생략할 수 있다.

제 17 조 (독촉장발부 및 검열) ① 문서통계관은 처리기간의 초과와 동시에 완결될 때까지 매일 독촉한다.

② 보완지정일자와 지연에 정통지일자가 경과했을 때에 문서통계관은 독촉을 하며 독촉에 누락된 사항이라도 통계시에 지연된 사실이 발견되었을 때에는 이를 규정에 의하여 처리한다.

③ 독촉장 구분은 별지 서식제 6 호에 의하여 1 차째서 2 차회서 3 차연두서 4 차륙서 5 차불은색으로 한다.

④ 독촉장을 받은 처리주관처는 과장 및 계장의 사전공람에 공하고 관제민원처리를 촉구하여야 한다.

⑤ 5회이상의 독촉을 받은 민원은 별지 제 7호서식의 검열부에 기재하여 월 1회이상 과장이 직접 검열부를 검열토록한다.

⑥ 문서통계관은 월별독촉상황을 집계하여 각과에 통보한다.

⑦ 문서통계관은 민원서류처리 위반 및 지연처리에 대한 징계사유에 해당하는 자를 발견하였을 때에는 인사과장에게 의뢰하고 경고에 대하여는 각문서통계관이 결재를 득하여 직접 조치하고 그 결과를 본청에 있어서는 인사과장 기타 기관은 총무과장에게 통고하여 고과에 반영토록한다.

다만 총무과장이 없는 기관은 인사담당부서로 한다.

제 18 조 (민원서류분류철저) 경유, 진달, 조회, 협조등에 관한 타기관왕부문서 일지라도 그 내용이 민원에 관계되는 서류일 때에는 민원서류로 취급한다.

제 19 조 (민원접수소의 설치) 시민홀이 설치해 있지 아니한 기관으로서 항상 다수한 민원을 취급하는 처리기관에서는 이를 전담하는 직원을 창구에 배치하여 접수안내에 당하도록해야 한다.

제 20 조 (민원용지의 인쇄) ① 각 기관에서 소용되는 민원서식은 민원서식편람에 정한 바에 의하고 편람이외의 다른 서식은 일체 사용할 수 없다.

② 민원서식을 인쇄 또는 유인할 때에는 그 후면에 민원서식편람에 있는 안내서를 인쇄배부하여 시민이 그 처리과정을 알 수 있도록하여야 한다.

③ 이 민원서식편람이외의 필요한 서식의 사용과 서식 개정을 할 때에는 시장의 허가를 얻어야 한다.

①이 세칙은 1970년 10월 1일부터 시행한다.

다만 민원서식용지는 부득이한 경우에 한하여 이미 준비한 구서식 용지를 사용할 수 있으며 1971년 1월 1일부터는 일체 사용하지 못한다.

②이 세칙전에 발한 훈령 예규 기타 통첩등은 이 세칙에 저촉되는 범위내에서 그 효력을 상실한다.

③이 세칙 시행일전에 접수한 서류의 처리는 구세칙에 의한다.