

민원처리에 관한 내규 중 일부 개정 규정 공포

서울특별시농수산식품공사 민원처리에 관한 내규 중 일부 개정 규정을 다음과 같이 공포한다.

2016. 3. .

서울특별시 농수산식품공사

사 장 박 현 출 (인)

ㄱ 규정 제369호

ㄴ 서울특별시농수산식품공사 민원처리에 관한 내규

민원처리에관한내규 개정(안)

1. 개정 사유

- 민원 처리에 관한 법률 및 시행령·시행규칙 개정(2016.2.12)에 따른 정비

2. 주요 개정 내용

- 법률 제명(민원사무 처리에 관한 법률 → 민원 처리에 관한 법률)변경에 따라 용어 수정(제2조, 제2조 제1항~2항, 제5조 제1항~2항, 제7조 제1항~3항)
- 민원이 동일한 내용의 고충민원을 다시 제출한 경우 감사실에서 조사처리(별표1의 3호)
- 감사실에서 직접 조사·처리해야 할 민원(제3조 제3항 1~2호) 및 민원 처리기간(제5조 제1항 1~4호) 삭제하고, 민원 종류별 처리기간을 별표에 신설(별표1)
- 민원 처리기간(6일 이상)을 산정할 때 실제 근무하지 않는 '토요일' 제외(제5조 제2항 2호)
- 민원처리에 관한 내규의 법령 적용 근거를 개정된 법률 및 시행령 조항에 부합되게 변경(제7조 제1항, 제9조 제1항)

3. 참고 사항

- 제안 근거
 - 민원 처리에 관한 법률 관련 하위 법령 전부개정 및 시행 알림(서울시 시민봉사담당관-4400, 2016. 2. 17)
 - 민원 처리에 관한 법률 및 시행령·시행규칙 개정('16.2.12)
- 예산 조치 : 별도 조치 필요 없음
- 합 의 : 노동조합 합의 불필요
- 절 차 : 상위법령 등 개정에 의한 규정 정비
- 기 타 : 1. 민원처리에 관한 내규 개정(안) 1부
2. 신,구조문 대비표 1부. 끝

민원처리에 관한 내규 중 일부 개정(안)

민원사무처리에 관한 내규를 다음과 같이 개정한다.

“민원사무처리에 관한 내규” 제명을 “민원처리에 관한 내규”로 한다.

제1조의 「민원사무처리에 관한 법률」을 「민원처리에 관한 법률」로 한다.

제2조 제1항, 제2항중 “민원사무처리부”를 “민원처리부”로 한다.

제3조 제3항 및 제5조 제1항중 1호~4호를 삭제하고, 별표1을 다음과 같이 신설한다.

민원 종류	처리부서	처리기간
1. 대통령 비서실, 국무총리실, 감사원, 서울시 등에서 감사실에서 직접 처리토록 지시된 민원	감사실	9일이내
2. 민원내용이 시장 종사자의 법령 위반 사실을 지적한 내용이 있고 공사의 기회신 내용에 이의가 있다고 재진정한 민원	감사실	9일이내
3. 법 제2조 1호 및 영 제17조에 의한 민원인이 동일한 내용의 고충민원을 다시 제출한 경우	감사실	7일이내
4. 5세대 이상의 공동이해와 관련되어 5인 이상이 연명한 다수인 관련 민원	해당부서	7일이내
5. 위 각호의 1에 해당되지 않는 민원	해당부서	5일이내
6. 관리비 고지서 재발급 등 민원인이 공사를 방문하여 단순한 행정 절차 또는 형식 요건에 관하여 질의 설명이나 조언을 구하는 경우	해당부서	즉시

제5조 제1항중 “다음 각 호의 1”을 “별표1”로, 제2항 1호, 2호, 3호중 “민원사무”를 “민원”으로, 2호의 “공휴일”를 “공휴일과 토요일”로 한다.

제7조 제1항 제2항 제3항중 “민원사무심사관”을 “민원심사관”으로, 제1항의 “영 제33조 제1항의 규정”을 “법 제25조 제1항”으로 한다.

제9조 제1항중 “영 제37조의 규정”을 “법 제34조 및 영 제38조”로 한다.

신·구조문 대비표

현 행	개 정(안)
<p>제1조(목적) 이 내규는 「<u>민원사무처리</u>에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다)과 동법 시행령(이하 “영”이라 한다) 및 동법 시행규칙(이하 “규칙”이라 한다)의 시행에 관하여 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.<개정 2004.3.8, 2006.10.16></p>	<p>제1조(목적) 이 내규는 「<u>민원</u>처리에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다)과 동법 시행령(이하 “영”이라 한다) 및 동법 시행규칙(이하 “규칙”이라 한다)의 시행에 관하여 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.<개정 2004.3.8, 2006.10.16></p>
<p>제2조(민원서류의 접수) ① 민원서류를 총무팀으로부터 이송 받은 주무부서는 일반 문서와 구별, 부서별 <u>민원사무</u>처리부에 접수하여야 한다.</p> <p>② 제1항에 따라 접수한 민원 문서는 그 순서에 따라 <u>민원사무</u>처리부에 기록하고 신청인에게 별지 제3호 서식의 접수증을 발급하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 경우에는 접수증을 발급하지 아니할 수 있다.</p> <p>1~3 (생략)</p>	<p>제2조(민원서류의 접수) ① 민원서류를 총무팀으로부터 이송 받은 주무부서는 일반 문서와 구별, 부서별 <u>민원</u>처리부에 접수하여야 한다.</p> <p>② 제1항에 따라 접수한 민원 문서는 그 순서에 따라 <u>민원</u>처리부에 기록하고 신청인에게 별지 제3호 서식의 접수증을 발급하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 경우에는 접수증을 발급하지 아니할 수 있다.</p> <p>1~3 (현행과 같음)</p>
<p>제3조(민원서류의 분류)</p> <p>① ② (생략)</p> <p>③ 다음 각 호의 1에 해당하는 민원서류는 감사실에서 직접 조사·처리한다.</p> <p>1. 대통령 비서실, 국무총리실, 감사원, 서울시 등에서 감사실에서 직접 처리토록 지시된 민원</p> <p>2. 민원내용이 시장 종사자의 법령 위반 사실을 지적한 내용이 있고 공사의 기회신 내용에 이의가 있다고 재진정한 민원</p>	<p>제3조(민원서류의 분류)</p> <p>① ② (현행과 같음)</p> <p>③ (삭제)</p>
<p>제5조(민원 처리기간) ① 공사에 접수된 민원의 처리기간은 다음 각 호의 1의 기</p>	<p>제5조(민원 처리기간) ① 공사에 접수된 민원의 처리기간은 별표1의 기간을 원칙</p>

간을 원칙으로 한다.<개정 2004.3.8, 2006.7.21, 2007.5.21, 2015.7.13>

1. 영 제12조제1항에 해당되지 않고 감사실에서 직접 조사 처리하여야 할 민원:9일 이내

2. 영 제12조제1항에 해당되지 않고 5세대 이상의 공동이해와 관련되어 5인 이상이 연명한 다수인 관련 민원:7일 이내

3. 위 각 호의 1에 해당되지 않는 일반 민원:5일 이내

4. 관리비 고지서 재발급 등 민원인이 공사를 방문하여 단순한 행정절차 또는 형식 요건에 관하여 질의 설명이나 조언을 구하는 경우에는 즉시

② **민원사무** 처리기간은 다음 각 호와 같이 계산한다.<신설 2015.7.13>

1. **민원사무** 처리기간을 5일 이하로 정한 경우에는 민원을 접수한 시각부터 시간단위로 계산하되, 토요일과 공휴일은 계산에서 제외한다. 이 경우 1일은 8근무 시간으로 한다.

2. **민원사무** 처리기간을 6일 이상으로 정한 경우에는 일단위로 계산하고 첫날은 기간계산에 포함하되, **공휴일**은 포함하지 아니한다.

3. **민원사무** 처리기간을 주·월·연으로 정한 경우에는 첫날을 기간에 포함하되, 민법 제159조부터 제161조까지의 규정을 준용한다.

제7조(민원사무심사관) ① **영 제33조제1항의 규정**에 의한 **민원사무**심사관은 문서통제자로 한다.<개정 2004.3.8, 2006.7.21>

② **민원사무**심사관은 **민원사무**의 처리상

으로 한다.<개정 2004.3.8, 2006.7.21, 2007.5.21, 2015.7.13>

1~4 (삭제)

② **민원** 처리기간은 다음 각 호와 같이 계산한다.<신설 2015.7.13>

1. **민원** 처리기간을 5일 이하로 정한 경우에는 민원을 접수한 시각부터 시간단위로 계산하되, 토요일과 공휴일은 계산에서 제외한다. 이 경우 1일은 8근무 시간으로 한다.

2. **민원** 처리기간을 6일 이상으로 정한 경우에는 일단위로 계산하고 첫날은 기간계산에 포함하되, **공휴일과 토요일**은 포함하지 아니한다.

3. **민원** 처리기간을 주·월·연으로 정한 경우에는 첫날을 기간에 포함하되, 민법 제159조부터 제161조까지의 규정을 준용한다.

제7조(민원심사관) ① **법 제25조제1항**에 의한 **민원**심사관은 문서통제자로 한다.<개정 2004.3.8, 2006.7.21>

② **민원**심사관은 **민원**의 처리상황을 수시로

황을 수시로 점검하여 위반사항을 발견 시 민원처리대장에 기록하고 매월 이를 집계하여 위반한 부서에 통보하여야 한다.<개정 2004.3.8>

③ **민원사무**심사관은 **민원사무** 처리상황을 매월 1회 이상 확인 점검하고, 중대한 법령 위반사실을 발견하거나 이행상태가 극히 불량하다고 판단되는 경우에는 지체 없이 이를 시정하고 관련자를 감사부서에 통보하여야 한다.<개정 2004.3.8>

제9조(민원조정위원회 구성 및 운영)

① **영 제37조의 규정**에 의한 민원조정위원회는 경영본부장을 위원장으로 하고 기획팀장, 총무팀장, 재무팀장, 환경교통팀장을 위원으로 하며, 민원처리 주무부서 팀장을 간사로 구성한다.<개정 1999.3.30, 2004.3.8, 2005.2.4, 2006.7.21, 2007.6.8, 2007.7.4, 2008.7.28, 2009.12.28, 2012.8.13, 2013.12.10>

② ③ (생략)

[별표1] (신 설)

점검하여 위반사항을 발견 시 민원처리대장에 기록하고 매월 이를 집계하여 위반한 부서에 통보하여야 한다.<개정 2004.3.8>

③ **민원**심사관은 **민원** 처리상황을 매월 1회 이상 확인 점검하고, 중대한 법령 위반사실을 발견하거나 이행상태가 극히 불량하다고 판단되는 경우에는 지체 없이 이를 시정하고 관련자를 감사부서에 통보하여야 한다.<개정 2004.3.8>

제9조(민원조정위원회 구성 및 운영)

① **법 제34조 및 영 제38조**에 의한 민원조정위원회는 경영본부장을 위원장으로 하고 기획팀장, 총무팀장, 재무팀장, 환경교통팀장을 위원으로 하며, 민원처리 주무부서 팀장을 간사로 구성한다.<개정 1999.3.30, 2004.3.8, 2005.2.4, 2006.7.21, 2007.6.8, 2007.7.4, 2008.7.28, 2009.12.28, 2012.8.13, 2013.12.10>

② ③ (현행과 같음)

부 칙(2016. 3. .)

이 내규는 공포한 날부터 시행한다.

서식1 [사규관리규정] 별표1 민원 종류별 처리기간(제5조제1항 관련)

[별표1]

민원 종류별 처리기간 (제5조제1항 관련)

민원 종류	처리부서	처리기간
1. 대통령 비서실, 국무총리실, 감사원, 서울시 등에서 감사실에서 직접 처리토록 지시된 민원	감사실	9일이내
2. 민원내용이 시장 종사자의 법령 위반 사실을 지적한 내용이 있고 공사의 기회신 내용에 이의가 있다고 재진정한 민원	감사실	9일이내
3. 법 제2조 1호 및 영 제17조에 의한 민원인이 동일한 내용의 고충민원을 다시 제출한 경우	감사실	7일이내
4. 5세대 이상의 공동이해와 관련되어 5인 이상이 연명한 다수인 관련 민원	해당부서	7일이내
5. 위 각호의 1에 해당되지 않는 민원	해당부서	5일이내
6. 관리비 고지서 재발급 등 민원인이 공사를 방문하여 단순한 행정 절차 또는 형식 요건에 관하여 질의 설명이나 조언을 구하는 경우	해당부서	즉시