세종특별자치시시설관리공단 민원사무처리규정

제정 2016. 10. 17. 규정 제18호
개정 2018. 8. 23. 규정 제50호

제1조(목적) 이 규정은 세종특별자치시시설관리공단의 민원사무를 처리하는데 있어 민원인에게 최대한 신속.친절.공정.정확하게 봉사하기 위하여 그 처리방법 및 절차에 관하여 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(적용범위) 민원사무처리에 관하여는 관련법령에서 정한 특별한 경우를 제외하고는 이 규정이 정하는 바에 따른다.

제3조(정의) 이 규정에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

① "민원인"이라 함은 세종특별자치시시설관리공단(이하 "공단"이라 한다)에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 개인.법인 또는 단체를 말한다. **다만, 다음 각 호에 해당하는 경우에는 민원인으로 보지 아니한다. <개정 2018. 8. 23.>**

1. **성명, 주소 등이 분명하지 아니한 자가 공단에 특정한 행위를 요구하는 경우 <신설 2018. 8. 23.>**
2. **공단과 사법상의 계약관계자가 사법적 효과를 발생시키기 위하여 공단에 어떠한 특정행위를 요구하는 행위<신설 2018. 8. 23.>**

② "민원사무"라 함은 민원인이 공단에 제출하는 진정.건의.질의 및 제증명, 확인서의 청구, 허가.등록 또는 승인의 신청, 이의신청 기타 공단의 특정행위를 요구하는 사항에 관한 사무를 말한다. **<개정 2018. 8. 23.>**

③ "문서부서"라 함은 공단 내에 문서의 분류.배부.수발업무지원 및 보존 등 문서에 관한 사무를 주관하는 부서를 말한다. **<개정 2018. 8. 23.>**

④ "처리부서"라 함은 문서의 수발 및 사무처리를 주관하는 부서를 말한다. **<개정 2018. 8. 23.>**

제4조(민원서류의 접수) ① 민원사항에 관한 서류(이하 "민원서류"라 한다)의 접수는 문서부서에서 접수하여야 하며, 민원서류의 접수를 보류하거나 고의로 접수시간을 지연시키거나 접수된 민원서류를 부당하게 반려하여서는 아니 된다.

② 민원서류는 민원사무처리대장(별지 제1호 서식)에 의하여 일련번호를 부여하여 **전산으로 접수한다. <개정 2018. 8. 23.>**

③ 문서부서 이외의 부서에서 민원서류를 직접 받았을 때에는 근무시간 이내에 처리부서에 이송하여 접수하도록 하여야 하며, 이송된 민원서류가 소관사항이 아닌 경우에는 그 사유를 명시하여 근무시간 이내에 문서부서에 반송하고, 문서부서는 이를 재분류하여 처리부서를 지정하여 이송하여야 한다. 다만, 처리부서가 상당히 떨어져 있는 등 특별한 사유가 있는 경우에는 근무시간 이내에 이송할 수 있다.

제5조(민원서류의 분류) ① 직원의 비위와 관련이 있는 민원은 감사관으로 분류 이송하여야 하며, 문서부서의 장은 다수민원사항에 대하여 처리주무부서를 지정하고 그 부서로 하여금 부서간 협조를 통하여 민원사무를 일괄처리하게 할 수 있다.

② 문서부서의 장은 제1항의 규정에 의하여 지정된 처리주무부서에 그 처리결과를 일괄하여 제출하게 할 수 있다.

③ 민원의 내용이 2개 이상의 처리부서와 관련되는 것은 그 내용상 비중이 많은 부서로 이송된다.

제6조(타기관 민원서류의 이송) ① 문서부서에서는 민원의 내용이 공단 소관사항이 아닌 것에 대하여는 8근무시간 이내에 해당 민원인이나 또는 해당기관에 이를 이송하여야 한다. 이 경우 해당기관에 이송할 때에는 그 사실을 민원인에게 즉시 통지하여야 한다.

② 소관이 아닌 민원서류를 접수한 부서에서는 1근무시간 이내에 문서부서로 이를 이송하여야 하며, 문서부서에서는 제1항의 규정에 의하여 처리한다.

제7조(구술 또는 전화민원의 접수) ① 민원인의 의사표시가 사후에 서류로 증명할 필요가 없는 민원사항은 구술 또는 전화로 접수처리 할 수 있다. 이 경우 공단이 그 민원사항에 대한 처리로서 증명서 등 문서를 교부하는 경우에는 민원인의 신분 또는 민원사무의 위임을 받은 자의 신분을 확인하여야 한다.

② 문서부서 또는 처리부서는 제1항의 규정에 의하여 구술 및 전화에 의한 **민원 서류는 민원사무처리대장(별지 제1호 서식)에 의하여 그 처리사항을 전산으로 기록하여야 한다. <개정 2018. 8. 23.>**

③ 민원인 또는 그 민원사무의 위임을 받은 자가 제1항의 규정에 의하여 접수.처리된 증명서 등의 문서를 정당한 사유 없이 15일이 경과할 때까지 수령하지 아니할 경우에는 수령할 의사가 없는 것으로 보아 해당 부서장의 결재를 받아 이를 내부적으로 종결처리 할 수 있다.

제8조(민원인 대표자의 선정) ① 5인 이상 다수의 민원인이 대표자를 정하지 아니하고 동일한 민원서류를 연명으로 제출한 경우 처리부서의 장은 일정기간을 정하여 민원인 중에서 3인 이내의 대표자를 선정하여 통보할 것을 요청할 수 있다. 민원인 대표자를 5인 이상의 연명으로 제출한 경우에도 또한 같다.

② 처리부서의 장은 제1항의 규정에 의한 민원인 또는 민원인 대표자가 소정의 기간내에 대표자를 선정하여 통보하지 아니한 때에는 민원인 또는 민원인 대표자 중 3인 이내의 대표자를 임의로 선정할 수 있다.

③ 제1항 및 제2항의 규정에 의하여 대표자가 선정된 경우에는 그 대표자를 민원인으로 본다. 다만, 대표자 선정에 소요되는 기간은 민원사무처리기간에 산입하지 아니한다.

제9조(접수증) 문서부서 및 처리부서는 서류접수 시에 민원인의 요청이 있을 때에는 접수증(별지 제3호 서식)을 교부하여야 한다. 다만, 전화에 의한 민원과 처리기간이 "즉시"로 되어 있는 민원서류에 대하여는 접수증의 교부를 생략할 수 있다.

제10조(신청서 등의 비치) 민원인의 편의를 도모하기 위하여 문서부서 및 처리부서는 민원사무신청 등에 필요한 용지를 비치하여야 한다.

제11조(서류의 보완 등) ① 문서부서 또는 처리부서에서 민원서류를 접수한 경우 흠결이 있다고 인정할 때에는 보완에 필요한 상당한 기간을 정하여 보완 또는 보정을 요구하여야 한다. 보완이나 보정의 요구는 구술.전화 또는 문서로 하되, 그 이유.보완 또는 보정사항 및 기간 등을 명시하여야 한다.

② 민원인이 제1항의 규정에 의한 기간 내에 민원서류의 보완 또는 보정을 하지 아니한 때에는 재차 보완 또는 보정의 요구를 하여야 한다. 이 경우 보완 또는 보정의 기간은 7일로 하되, 민원인이 국외에 거주하는 경우에는 그 거주지에 송달되고 보완 또는 보정되어 국내에 도달될 상당한 기간을 고려하여 그 기간을 정하여야 한다.

③ 타부서를 경유하여 접수된 서류가 보완 등을 요할 경우에는 그 경유부서를 거치지 아니하고 민원인에게 직접 보완 등을 요구할 수 있다.

④ 민원인이 제2항의 규정에 의한 기간 내에 서류의 보완이나 보정을 하지 아니한 때에는 그 이유를 명시하여 반려할 수 있다. 또한 소재가 분명하지 아니하여 보완 또는 보정의 요구가 2회에 걸쳐 반송되었을 때에는 민원을 취하한 것으로 보아 이를 종결처리 할 수 있다.

제12조(서류의 처리) ① 문서부서 또는 처리부서에서 민원서류를 접수하였을 때에는 다른 문서에 우선하여 정해진 처리기간 내에 처리하여야 하며, 처리기간이 남아 있음을 이유로 그 처리를 지연시킬 수 없다.

② 다수인관련 민원서류는 처리시행 전에 먼저 감사관을 경유하여야 한다.

③ 민원서류를 처리할 때에는 그 기안용지의 왼쪽상단에 민원서류임을 표시하는 주인을 찍어야 한다.

④ 공휴일에 접수되는 민원서류는 당직근무자가 민원서류를 접수하여 다음날 처리부서에 인계하여 처리하도록 한다.

제13조(관계부서의 협조) ① 민원서류를 처리함에 있어서 부서 상호간에 협조를 필요로 하는 경우에는 민원서류의 우측 상단에 주인(별표 2)을 찍어 협조기한을 명시한다.

② 협조부서는 다른 서류에 우선하여 처리하여야 하며, 협조요청한 부서가 정한 기간 내에 처리할 수 없을 때에는 회신기간이 만료되기 전에 연장사유.처리진행상황 및 회신예정일 등을 협조요청부서에 통보하여야 한다.

제14조(처리기간) ① 각 처리부서의 담당직원은 소관민원사무를 신속.정확하게 처리하여야 하며, 민원사무 처리기간은 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 “별표3”의 기준을 준용한다.

② 다음 각 호에 해당하는 기간은 이를 제1항의 규정에 의한 처리기간에 산입하지 아니한다.

1. 국가안보상 필요한 조치로 인하여 지연되는 시간
2. 서류의 보완 또는 보정에 소요되는 시간
3. 관계기관의 동의가 필요한 민원사무로서 관계기관의 심의에 소요되는 시간
4. 공단의 예산사정으로 인하여 처리가 지연되는 시간
5. 실험.검사.감정 또는 고시에 소요되는 시간
6. 민원사무에 직접 관련된 사용료.임대료.관리비의 미납 및 입회의 불참 등 처리단계에 있어 민원인의 귀책사유로 인하여 지연되는 시간
7. 접수.경유 및 처리부서가 각각 격지에 위치한 경우 문서의 우송에 소요되는 기간
8. 시가 및 가격조사.수요조사.원가계산.경영분석 및 기업진단에 소요되는 기간

제15조(처리기간의 연장 등) ① 민원사무의 처리에 있어서 부득이한 사유로 인

하여 정하여진 처리기간 내에 서류를 처리하기가 곤란한 때에는 이사장의 결재를 받아 정해진 처리기간 범위 안에서 1회에 한하여 그 처리기간을 연장할 수 있다. 다만, 연장된 처리기간 내에 처리가 곤란한 경우에는 민원인의 동의를 얻어 처리기간의 범위 내에서 처리기간을 다시 연장할 수 있다.

② 제1항의 규정에 의하여 처리기간을 연장하였거나 제14조제2항의 규정에 의한 사유로 인하여 처리가 지연되는 때에는 그 지연사유와 처리예정기한 및 진행상황을 지체 없이 민원인에게 통지하여야 한다.

제16조(접수처리 등의 시정요구) ① 민원인은 민원서류의 접수거부, 부당한 반려, 처리기간의 초과, 구비서류 이외의 추가서류 제출요구가 있을 경우에는 문서부서의 장에게 이를 시정할 것을 요구할 수 있다.

② 제1항의 규정에 의한 요구를 받은 문서부서의 장은 지체 없이 이를 조사하여 요구사항에 대한 조치결과를 민원인에게 통지하여야 한다.

제17조(불문처리사항) ① 민원사항 중 다음 각 호에 해당하는 사항은 이를 처리하지 아니할 수 있다. 다만, 이 경우 민원인에게 그 사유를 통지하여야 한다.

1. <삭제 2018. 8. 23.>

2. 타인의 모해 또는 허위사실로 판명된 경우
3. 민원서류의 내용이 막연하여 이행할 수 없는 사항
4. 정치문제에 관련된 사항
5. 민사.형사 등 재판에 관련된 사항
6. 동일 민원인으로부터 동일내용의 민원서류가 2회 이상에 걸쳐 계속하여 접수된 경우(다만, 이 경우에는 1차에 한하여 민원인에게 사유를 통지하여야 한다.)

7. 민원인 또는 민원인 대표자가 공공시설 운영목적에 위배되는 특정한 행위를 요구하는 사항<신설 2018. 8. 23.>

② 제1항의 규정에 의한 불문처리를 하고자 하는 경우 처리부서의 장은 지체 없이 그 결과를 문서부서의 장에게 통보하여야 하며, 민원서류 첫 면 중앙상단에 “불문처리표시”의 주인(별표 4)을 하여야 한다.

제18조(민원사무의 심사) ① 민원사무처리의 적정을 기하기 위하여 민원사무심사관를 둔다.

② 민원사무심사관은 문서부서의 장이 겸임한다.

③ 민원사무심사관은 민원서류의 처리상황을 매일 점검하여 처리기간이 경과

하였을 경우에는 지체 없이 그 명의로 처리부서에 독촉장(별지 제4호 서식)을 발부한다.

④ 민원사무심사관은 제3항의 규정에 의한 위반사항을 발견한 때에는 이를 민원사무통제부(별지 제5호 서식)에 기재하여야 하며, 독촉장은 3차까지 발급할 수 있다.

제19조(결과의 통지) ① 처리부서는 결과의 통지를 필요로 하는 민원사무의 처리를 완결하였을 때에는 그 결과를 민원인에게 통지하여야 한다.

② 민원요구사항이 실현불가능 하거나 민원인의 요구사항에 대하여 이를 거부한 때에는 민원인에게 그 사유를 밝혀 통지하여야 한다.

제20조(민원서류의 심사 및 발송) 민원서류의 발송은 처리부서에서 일반문서 발송처리와 동일하게 처리하되, 기안문의 심사자란에 민원사무심사관으로부터 서명 확인을 받아야 한다.

제21조(기간의 계산) ① 민원사무의 처리기간 계산에 있어서는 초일을 산입하되, 3일 이상인 경우에는 "일"단위로 계산하며, 3일 미만인 경우에는 1일을 "8근무시간"으로 계산한다. **다만, 공휴일과 토요일은 제외한다. <개정 2018. 8. 23.>**

② "즉시"라 함은 3근무시간 이내를 말한다.

제22조(위반사항에 대한 조치) 민원사무심사관은 제18조의 규정에 의하여 3차에 걸쳐 독촉장을 발부하였음에도 정당한 사유 없이 민원사무의 처리가 계속 지연될 경우에는 관계직원에 대한 징계를 요청할 수 있다.

제23조(준용규정) 이 규정에서 정하지 아니한 사항에 대하여는「행정규제 기본법」및「민원사무처리에 관한 법률」을 준용한다.

부 칙

제1조(시행일) 이 규정은 발령한 날부터 시행한다.

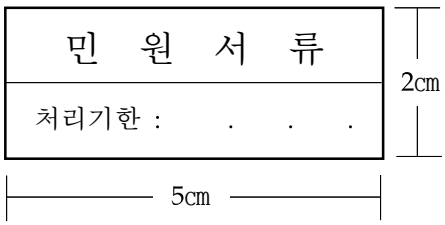
제2조(경과조치) 이 규정 시행 전에 이미 시행한 사항은 이 규정에 의하여 시행된 것으로 본다.

부 칙 <규정 제50호, 2018. 8. 23.>

제1조(시행일) 이 규정은 2018. 11. 29.부터 시행한다.

[별표 1]

민원서류 주인표시(제4조제2항 관련)



[별표 2]

민원서류 협조주인(제13조제1항 관련)



[별표 3] <개정 2018. 8. 23.>

민원사무 처리기간(제14조 관련)

민원사무명	처리기간
증명 및 확인	**3일**
진 정	7일
건의 및 질의	**14일**

[별표 4]

불문처리표시(제17조제2항 관련)

이 건은
세종특별자치시시설관리공단민원사무처리규정
제17조에 의거 불문처리함.

년 월 일

세종특별자치시시설관리공단이사장(인)

[별지 제1호 서식] <개정 2018. 8. 23.>

민 원 사 무 처 리 대 장

No	사업장	민원일자	접수방식	민원분야	민원유형	처리기한	민원인 성명	주소 (연락처)	민원 세부내용	접수자	처리 담당자	처리 완료일	처리 내용	처리 결과

[별지 제2호 서식] 삭제<2018. 8. 23.>

[별지 제3호 서식]

접 수 증

1. 접수번호 :

2. 건 명 :

3. 부 수 :

4. 첨 부 물 :

5. 민원인 인적사항
   - 성 명 :
   - 주 소 :

귀하의 민원서류를 위와 같이 접수함.

년 월 일

세종특별자치시시설관리공단 민원담당자 직위(급)
성 명 (인)

세종특별자치시시설관리공단이사장 귀하

[별지 제4호 서식]

제 호

독 촉 장

1. 건 명 :

2. 접 수 번 호 :

3. 접 수 일 자 :

4. 처 리 기 한 :

5. 기한경과일수 :

6. 특 기 사 항 :

위의 민원서류에 대하여 민원사무처리규정 제18조제3항의 규정에 의하여 (차) 독촉장을 발부하니 즉시 처리하시기 바랍니다.

년 월 일

민원사무심사관 (인)

[별지 제5호 서식]

민 원 사 무 통 제 부

접 수		민 원 인		처리 기한	처 분			처 분				결과	비고	결재	
년월일	번호	주소	성명		내용	발견 일시	확인	부서	성명	내용	일시			담당	팀장