

안성시시설관리공단 민원사무처리규정

제정 2000. 6. 26

개정 2002. 11. 6

개정 2005. 8. 5

제1조(목적) 이 규정은 안성시시설관리공단(이하 “공단”이라 한다)에서 민원사무를 신속, 친절, 공정, 정확히 처리하게 함으로써 민원인에게 최대한 봉사하게 함을 목적으로 한다.

제2조(정의) ① 이 규정에서 “민원인”이라 함은 공단에 대하여 어떠한 특정행위를 요구하는 자연인 또는 단체를 말한다. 다만, 다음 각 호의 1에 해당하는 경우에는 그 요구자를 민원인으로 보지 아니한다.

1. 국가기관 또는 공법인이 공단에 어떠한 특정행위를 요구하는 경우
다만, 사경제의 주체로서 요구하는 경우에는 제외한다.
2. 공단과 사법상의 계약관계에 있는 자가 사법적 효과를 발생시키기 위하여 어떠한 특정행위를 요구하는 경우
3. 주소, 성명 등이 분명하지 않은 자가 공단에 어떠한 특정행위를 요구하는 경우

② 이 규정에서 “민원사무”라 함은 민원인이 공단에 제출하는 다음 각 호의 사항(이하 “민원사항”이라 한다)에 관한 사무를 말한다.

1. 진정, 건의 및 질의 또는 이의신청
2. 제 증명 또는 확인의 청구
3. 허가, 등록 또는 승인의 신청
4. 기타 공단의 특정행위를 요구하는 의사표시

제3조(적용범위) 민원사무의 처리에 관하여는 다른 규정에 특별한 규정이 없는 한 이 규정이 정하는 바에 의한다. 이 규정에 정하지 아니한 사항은 당해 사항에 대한 관계규정에 의한다.

제4조(민원서류의 접수) ① 민원사항에 관한 서류(이하 “민원서류”라

한다)는 문서수발을 주관하는 부서(이하 “문서부서”라 한다)에서 접수하여야 하며 부득이한 경우를 제외하고는 민원서류 접수를 보류하거나 고의로 접수시간을 지연시키거나 부당하게 반려하여서는 아니 된다.

② 민원서류는 민원사무처리대장(별지 제1호 서식)에 의하여 일련번호를 부여하여 접수하되 “민원서류”임을 표시하는 주인(별지 제2호 서식)을 민원서류의 왼쪽 윗부분에 날인 처리기한을 명시한 후 다른 문서에 우선하여 주무부서(당해문서의 처리를 주관하는 부서를 말한다. 이하 같다)에 이송하여야 하며 이송시간이 1근무시간을 초과하여서는 아니 된다.

③ 민원서류를 이송 받은 주무부서는 일반문서와 구별하여 민원사무처리부에 의하여 접수하여야 한다.

④ 주무부서 이외의 부서에서 민원서류를 직접 받았을 때에는 1근무시간 이내에 주무부서에 이송하여 접수토록 하여야 하며, 이송된 민원서류가 소관사항이 아닌 경우에는 그 사유를 명시하여 1근무시간 이내에 문서부서에 반송하고 문서관리부서는 이를 재분류하여 해당부서를 지정 이송한다.

제5조(기타 민원접수) ① 민원인의 의사표시가 사후에 서류로 검증할 필요가 없는 민원사항은 구술, 전화 또는 온라인으로 접수 처리할 수 있다.<개정2002.11.6.>

② 문서관리부서는 민원사무의 신속 처리를 위하여 “구술, 전화 또는 온라인에 의한 민원사무처리대장” (별지 제3호 서식)을 비치하여야 하며, 구술, 전화 또는 온라인으로 접수 처리할 수 있는 민원사항을 정하여 문서관리부서에 게시한다.<개정2002.11.6.>

제6조(접수증) 문서관리부서는 서류 접수 시에 민원인의 요청이 있을 때에는 접수증【별지 제4호 서식】을 교부하여야 한다. 다만, 전화 또는 온라인에 의한 민원과 처리기간이 “즉시”로 되어 있는 민원서류에 대하여는 접수증의 교부를 생략할 수 있다.<개정2002.11.6.>

제7조(신청서 등의 비치) ① 민원인의 편의를 도모하기 위하여 문서관리

부서 및 주무부서는 민원사무신청 등에 필요한 용지를 비치하여야 하며, 민원사무편람을 작성 비치한다.

② 제1항의 편람에는 민원사무의 종류별로 처리주무부서, 처리기간, 처리과정, 구비서류 및 서식 등 필요한 사항을 구분 명시하여야 한다.

제8조(서류의 보완 등) ① 문서부서 또는 주무부서에서 민원서류를 접수한 경우에 서류에 흠결이 있다고 인정할 때에는 상당한 기간을 정하여 보완 또는 보정을 요구할 수 있다. 다만, 보완 또는 보정의 요구는 접수 시로부터 8근무시간이내에 하여야 한다.

② 보완이나 보정의 요구는 구술, 전화 또는 문서로 그 이유 및 필요한 보완 또는 보정사항과 그 기간 등을 명시하여야 한다.

③ 경유기관을 거쳐 접수된 서류가 보완 등을 요할 경우에는 그 경유기관을 거치지 아니하고 민원인에게 직접 보완 등을 요구할 수 있다.

④ 민원인이 제2항의 기간 내에 서류의 보완이나 보정을 하지 못한 때에는 소관부서는 7일의 범위 내에서 2차보완 또는 보정 요구를 하여야 한다.

⑤ 민원인이 제4항의 기간 내에 서류의 보완 또는 보정을 하지 아니한 때에는 공단은 그 이유를 명시하여 반려할 수 있으며, 소재가 분명하지 아니하며 보완 요구 등이 2회에 걸쳐 반송되었을 경우에는 이를 취하한 것으로 보고 처리할 수 있다.

제9조(서류의 처리) ① 문서관리부서 또는 주무부서에서 민원서류를 접수하였을 때에는 다른 문서에 우선하여 소정의 처리기간 내에 처리하여야 하며, 처리기간이 남아 있음을 이유로 그 처리를 지연 시켜서는 아니 된다.

② 민원서류를 기안하거나 시행할 때에는 그 기안지 또는 시행문의 왼쪽 윗부분에 민원서류임을 표시하는 주인 **【별지 제2호 서식】** 을 찍어야 한다.

제10조(관계부서의 협조) ① 민원서류를 처리함에 있어서 부서 상호간에 협조를 필요로 하는 경우에는 문서규정에 의한 협조조건을 사용하되 민원서류의 우측상단에 주인 **【별지 제5호 서식】** 을 찍어 협조기한을

명시하여야 한다.

② 협조부서는 다른 서류에 우선하여 회신하여야 하며 협조 요청부서가 정한 기간 내에 처리할 수 없을 때에는 처리지연사유, 진행상황 및 회신예정일 등을 협조 요청부서에 통보하여야 한다.

제11조(처리기간 및 구비서류) ① 각 주무부서의 담당직원은 소관 민원사무를 신속 정확하게 처리하여야 하며 민원사무의 종류별 처리기간 및 구비서류는 “별표1” 과 같다.

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

1. 보안상 필요한 조치로 인하여 지연되는 기간
2. 서류의 보완 또는 보정에 소요되는 기간
3. 안성시의 동의를 필요한 민원사무로서 안성시의 심의에 소요되는 기간
4. 공단의 자금 사정으로 인하여 처리가 지연되는 기간
5. 실험 및 검사에 소요되는 기간
6. 시가 및 가격조사, 수요조사, 원가계산, 경영분석 등에 소요되는 기간
7. 고시 또는 공고에 소요되는 기간
8. 민원사무에 직접 관련된 공과금의 미납, 입회의 불참 등 처리단계에 있어 민원인의 귀책사유로 인하여 지연되는 기간
9. 접수, 경유 및 처리부서가 각각 격지에 위치한 경우의 문서의 우송에 소요되는 기간

제12조(처리기간의 연장 등) ① 민원사무의 처리에 있어서 부득이한 사유로 인하여 정하여진 처리기간 내에 서류를 처리하기 곤란한 경우에는 결재를 받아 그 소정의 처리기간의 범위 내에서 1회에 한하여 그 처리기간을 연장할 수 있다.

② 제1항에 의하여 처리기간을 연장하였거나 제11조 제2항의 사유로 인하여 처리가 지연되는 경우에는 접수일로부터 7일 이내에 그 지연사유와 처리예정 기한을 민원인에게 통보하여야 한다.

③ 처리기간이 20일 이상인 민원사항에 대하여는 접수일로부터 7일 이내에 그 처리상황을 민원인에게 통보하여야 한다.

제13조(처리지연의 신고) ① 민원인은 민원서류의 접수거부, 부당한 반려, 처리기간의 초과, 소정 구비서류 이외의 서류를 요구할 경우에는 공단에 그 사실을 신고할 수 있다.

② 제1항의 규정에 의거 신고가 있을 경우에는 지체 없이 이사장에게 보고하고 이를 조사한 후 신고 사유에 대한 처리상황 및 담당직원에 대한 조치사항을 민원인에게 통보하여야 한다.

제14조(불문처리사항) ① 민원사항 중 다음 각 호에 해당하는 사항은 이를 처리하지 아니할 수 있다. 다만, 민원인에게 그 사유를 통지하여야 한다.

1. 민원인의 주소, 성명 등이 분명하지 아니한 경우
2. 타인을 모해할 목적으로 허위사실을 적시하였음이 판명된 경우
3. 정치문제에 관련한 사항
4. 민사, 형사 등 재판에 관련된 사항
5. 동일 민원인으로부터 동일 내용의 민원서류가 2회 이상에 걸쳐 계속하여 접수된 경우. 다만, 이 경우에는 1차에 한하여 민원인에게 그 사유를 통보하여야 한다.
6. 민원서류의 내용이 막연하여 도저히 이행할 수 없거나 특정 지을 수 없는 사항
7. 안성시 또는 공단이 시책에 참고함에 그치는 건의

② 제1항의 규정에 의하여 불문처리를 한 경우에는 주무부서의 장은 지체 없이 그 결과를 문서관리부서의 장에게 통보하여야 하며 민원서류 첫 면 중앙 상단에 “불문처리 표시” 【별지 제6호 서식】의 주인을 하여야 한다.

제15조(민원사무의 통제) ① 민원사무처리의 적정을 기하기 위하여 민원사무통제관을 둔다

- ② 민원사무통제관은 문서관리부서의 장으로 한다..<개정 2005.8.5>
- ③ 민원사무통제관은 민원서류의 처리상황을 수시 점검하여 처리기간

이 경과하였을 경우에는 지체 없이 관계 직원에게 독촉장(별지 제7호 서식)을 발부하고 민원서류를 신속하게 처리토록 하여야 한다.

④ 민원사무통제관이 제3항의 규정에 의하여 독촉하였음에도 불구하고 처리를 지연한 때에는 이를 민원사무통제부(별지 제8호서식)에 기재하여야 하며, 재차 독촉장을 발부하여야 한다. 이 경우 독촉장은 3차까지 발부할 수 있다.

제16조(처리상황의 검열) 이사장은 필요시 민원사무의 처리상황을 검열한다.

제17조(결과의 통보) ① 결과의 통보를 필요로 하는 민원사무의 처리를 완결하였을 때에는 그 결과를 즉시 민원인에게 통보하여야 한다.

② 민원사항의 실현이 불가능하거나 민원인의 인가, 허가 등의 요구에 대하여 이를 거부한 때에는 결과를 통보할 때에 그 사유를 밝혀야 한다.

③ 주무부서에서 민원사무의 처리를 완결 처리하였을 때에는 지체 없이 그 결과를 문서관리부서의 장에게 통보하고 제1항 및 제2항의 규정에 따라 필요한 조치를 취하여야 한다.

제18조(민원서류의 통제 및 발송) 민원서류의 발송은 문서관리부서에서 일반문서 발송 처리방법과 동일하게 처리하되 민원사무통제관에게 통제인 【별지 제9호 서식】을 기안용지 하단 여백에 받아야 한다.

제19조(기간의 계산) ① 민원사무의 처리기간의 계산에 있어서는 초일을 산입하되 3일 이상인 경우에는 “일” 단위로 계산하며 3일 미만인 경우에는 1일을 “8근무시간”으로 계산한다. 다만, 공휴일은 제외한다.

② “즉시”라 함은 3근무시간 이내를 말한다.

제20조(위반사항에 대한 조치) 민원사무통제관은 제15조의 규정에 따라 3차의 독촉장을 발부한 후 타당한 사유 없이 민원사무의 처리가 계속 지연될 경우에는 관계 직원에 대한 징계를 요청할 수 있다.

제21조(위임규정) 이 규정의 시행에 필요한 사항은 이사장이 따로 정한다.

부 칙<2000-6-26>

①(시행일) 이 규정은 공포한 날부터 시행한다.

②(경과조치) 이 규정 시행 전에 접수 처리된 민원서류는 이 규정에 의하여 처리된 것으로 본다.

부 칙<2002·11·6>

이 규정은 발령한 날부터 시행한다.

부 칙<2005·8·5>

이 규정은 발령한 날부터 시행한다.

[별표1]

민원사무 종류별 처리기간 및 구비서류

| 연번 | 민원사무명 | 처리기간 | 구비서류 | 중간(지연)통보일 | 비고 |
|----|--|-----------------------------|--------------------------------------|-----------|--------------------------------|
| 1 | 진정, 건의, 질의, 이의 | 7일 | 진정서, 건의서, 질의서, 이의서, 구두 또는 전화 | 7일 | 처리기간 지연 시 7일 이내 중간회시 후 확정결과 통보 |
| 2 | 사실증명 1) 계약사실증명원 2) 하자보수보증금 납부(예치)증명 3) 경력 증명원 4) 재직 증명원 5) 퇴직 증명원 6) 기타증명원 | 즉시 " " " " " | 증명원서 " " " " " | | |
| 3 | 확인 | " | 확인서, 구두 또는 전화 | | |
| 4 | 실적증명 (납품, 용역거래) | " | 증명원서 | | |
| 5 | 출입업자 등록신청 (정기 또는 수시) | 15일 | 1. 신청서 2. 영업감찰 3. 법인등기부등본 및 정관 | | |

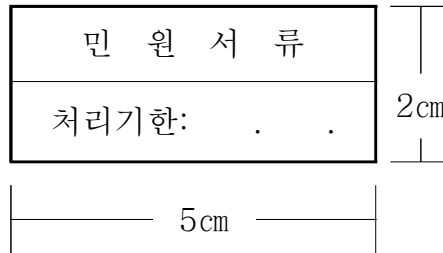
| 연번 | 민원사무명 | 처리기간 | 구비서류 | 중간 (지연) 통보일 | 비고 |
|----|----------|------|--|-------------------|----|
| | | | 4. 영업세증명 및 제조 또는 납품증명 5. 인감증명 및 사용인감계, 업소 소재지약도, 시설명 시,제조업자, 공장등록증 명,기타업자 수반자격 및 허가증사본 | | |
| 6 | 보상금 지불증명 | 2일 | 증명원서, 구두 또는 전화 | | |
| 7 | 청소불편민원 | 1일 | 구두 또는 전화, 민원서류 | | |

【별지 제1호 서식】

민원사무처리대장

| 결재 | 접수 | | 종류 | 건명 | 민원인 | | 처리 기한 | 경유 또는 이첩 | 협조 (조회) 년월일 | 처분 | | | 주무 부서 | 수량인 | 비고 |
|----|----|----|----|----|-----|----|----------|----------------|-------------------|----|----|----|----------|-----|----|
| | 월일 | 번호 | | | 주소 | 성명 | | | | 월일 | 내용 | 확인 | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |

【별지 제2호 서식】



【별지 제3호 서식】

구술 및 전화에 의한 민원사무처리대장

| 결재 | 접수 | | | 종류 | 민원 요지 | 민원인 | | | | 처리 기간 | 처분 | | | | 경유 또는 이첩 | 비고 |
|----|----|----|-----|----|----------|-----|----|----------|----|----------|----------|----------|---------|----|----------------|----|
| | 월일 | 번호 | 접수자 | | | 주소 | 성명 | 전화 번호 | 확인 | | 처리 일시 | 처리 내용 | 담당 자 | 확인 | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |

【별지 제4호 서식】

| | |
|----------------------|---|
| 접 수 증 | |
| 1. 접수번호 : | |
| 2. 건 명 : | |
| 3. 부 수 : | |
| 4. 첨부물 : | |
| 5. 민원인 : | |
| 주소 : | |
| 성명 : | |
| 귀하의 민원서류를 위와 같이 접수함. | |
| 20 | |
| 안성시시설관리공단 민원담당직원 | 인 |

【별지 제5호 서식】

| | |
|--------|-----------|
| 5cm | |
| 민원사무 | 2.5 cm |
| 협조부서명: | |
| 협조기한: | |

【별지 제6호 서식】

| | |
|--|--|
| 9cm | |
| 이 건은 안성시시설관리공단민원사무처리규정 제14조 제1항에 의거 불문처리함. | |
| 20 | |

【별지 제8호 서식】

민원사무통제부

| 접 수 | | 민 원 인 | | 처리 기간 | 위 반 사 항 | | | 관 계 자 조 치 | | | | 결 과 | 비 고 |
|-----|----|-------|----|----------|---------|----------|----|-----------|----|-----|----|--------|--------|
| 월일 | 번호 | 주소 | 성명 | | 내용 | 발견 일시 | 확인 | 부서 | 성명 | 내 용 | 일시 | | |
| | | | | | | | | | | | | | |

【별지 제9호 서식】

