

**사천시 시설관리공단
민원사무처리규정**

사천시 시설관리공단 민원사무처리규정

【제정 2018. 1. 15.】

제1장 총칙

제1조(목적) 이 규정은 사천시 시설관리공단의 민원사무처리에 관한 기본적인 사항을 규정하여 민원사무를 신속, 친절, 공정, 정확히 처리함으로써 민원인에게 봉사함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 규정에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “민원인”이란 사천시 시설관리공단(이하 “공단”이라 한다)에 대하여 어떤 특정한 행위를 요구하는 개인·법인 또는 단체를 말한다.
2. “민원사무”란 민원인이 공단에 대하여 어떠한 특정한 행위를 요구하는 사항(이하 “민원사항”이라 한다)에 관한 사무를 말한다.
3. “복합민원”이란 하나의 민원목적을 실현하기 위하여 관계법령 등에 의하여 다수의 관계기관(민원사항과 관련된 단체·협회 등을 포함한다. 이하 같다) 또는 관계팀의 허가·인가·승인·추천·협의 또는 확인 등을 거쳐 처리되는 민원사무를 말한다.

제3조(적용범위) 민원사무처리에 관하여 다른 법령 또는 규정에 특별히 정한 것을 제외하고는 이 규정이 정하는 바에 따른다.

제4조(민원사항의 접수) ① 민원사항은 민원 관련 업무를 총괄하는 팀(이하 “총괄팀”이라 한다)에서 일괄 수령하여 민원서류접수대장에 기록하고 “민원서류”임을 표시하는 주인(별표 1)을 민원서류 왼쪽 윗부분에 날인하고, 처리기한을 명시한 후 민원사항을 처리하는 주무팀(이하 “처리주무팀”이라 한다)를 지정하여 접수토록 한다. 다만, 처리주무팀에서 민원인으로부터 직접 민원사항을 접수한 경우, 즉시 그 내용을 총괄팀으로 통보하여야 한다.

② 제1항에 따라 민원사항을 접수한 때에는 그 순서에 따라 민원사무처리부(별지 제1호 서식)에 기록하고 신청인에게 접수증(별지 제2호 서식)을 교부하여야 한다. 다만, 「행정절차법 시행령」 제9조 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 접수증을 교부하지 아니할 수 있다.

- ③ 민원사항을 접수한 때에는 구비서류의 완비여부, 심사 또는 처리의 기준과 절차, 예상처리 소요기간과 필요한 현장 확인이나 조사예정시기 등을 신청인에게 안내하여야 한다.
- ④ 민원사항에 대하여 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 민원서류를 부당하게 되돌려 보내서는 안 된다.

제5조(민원서류의 이송) ① 총괄팀에 접수된 민원서류 중 그 처리가 총괄팀의 주관에 속하지 않는 것에 대하여는 다른 문서에 우선하여 1근무시간 이내에 이를 처리주무팀에 이송하여야 한다. 다만, 처리주무팀이 상당히 떨어져 있는 등 특별한 사유가 있는 경우에는 3근무시간 이내에 이송할 수 있다.

② 공단 내에서 소관이 아닌 민원서류를 받은 때에는 3근무시간 이내에 총괄팀을 거쳐 처리주무팀에 이를 이송하여야 한다.

③ 공단 소관이 아닌 민원서류를 접수한 때에는 접수한 때부터 8근무시간 이내에 해당기관에 이를 이송하고, 그 사실을 민원인에게 통지하여야 한다.

제2장 민원사무의 처리

제6조(처리기간의 계산) ① 민원사무의 처리기간을 5일 이하로 정한 경우에는 민원사항의 접수시각부터 “시간” 단위로 계산하되, 공휴일 및 토요일을 산입하지 아니한다. 이 경우 1일은 8근무시간으로 한다.

② 민원사무의 처리기간을 6일 이상으로 정한 경우에는 “일”단위로 계산하고 초일을 산입하되, 공휴일을 산입하지 아니한다.

③ 민원사무의 처리기간을 주·월·년으로 정한 경우에는 초일을 산입하되, 「민법」 제159조부터 제161조까지의 규정을 준용한다.

④ 민원사무 처리기간의 계산에 있어서 “즉시”라 함은 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 3근무시간 이내를 말한다.

제7조(처리기간의 설정·공표) 민원사무를 신속히 처리하기 위하여 신청이 접수된 때부터 당해 민원사무의 처리가 완료될 때까지의 소요되는 처리기간은 민원사무의 종류별로 별표 2에 의한다.

제8조(불필요한 서류요구의 금지) ① 민원사항을 접수·처리함에 있어서 민원인에게 소정의 구비서류 외의 서류를 추가로 요구하여서는 아니 된다.

② 동일한 민원서류 또는 구비서류를 복수로 받는 경우에는 특별한 사유가 없는 한 원본과 함께 그 사본의 제출을 허용하여야 한다.

③ 당초의 민원사항의 내용 변경 또는 갱신을 신청 받은 경우에는 특별한 사유가 없는 한 이미 제출되어 있는 서류 또는 자료를 다시 요구하여서는 아니 된다.

제9조(서류의 보완 등) ① 접수한 민원서류에 흠이 있는 경우에는 보완에 필요한 상당한 기간을 정하여 지체 없이 민원인에게 보완을 요구하여야 한다. 이 경우 보완의 요구는 문서·구술·전화·모사전송 또는 인터넷 등으로 하되, 민원인이 특별히 요청한 때에는 문서로 하여야 한다.

② 제1항에 따라 보완요구를 받은 민원인이 보완요구를 받은 기간 내에 보완을 할 수 없음을 이유로 보완에 필요한 기간을 명시하여 기간연장을 요청하는 경우에는 이를 고려하여 보완기간을 정하여야 한다. 이 경우 민원인의 기간연장 요청은 2회에 한한다.

③ 민원인이 제2항의 기간 내에 민원서류를 보완하지 아니한 때에는 다시 보완을 요구할 수 있다. 이 경우 보완에 필요한 기간은 10일로 한다.

④ 민원인은 당해 민원사무의 처리가 종결되기 전에는 그 신청의 내용을 보완하거나 변경 또는 취하할 수 있다. 다만, 다른 법령에 특별한 규정이 있거나 그 민원사무의 성질상 보완·변경 또는 취하할 수 없는 경우에는 그러하지 아니하다.

제10조(민원서류의 반려 등) ① 민원인이 제9조에 따른 기간 내에 민원서류를 보완하지 아니한 때에는 그 이유를 명시하여 접수된 민원서류를 되돌려 보낼 수 있다.

② 민원인의 소재지가 분명하지 아니하여 보완의 요구가 2회에 걸쳐 반송된 때에는 민원을 취하한 것으로 보아 이를 종결 처리할 수 있다.

③ 민원인이 민원을 취하하여 민원서류의 반환을 요청한 경우에는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이를 민원인에게 돌려주어야 한다.

④ 민원인 또는 그 위임을 받은 자가 접수·처리된 증명서, 그 밖에 이와 유

사한 문서(전자문서를 제외한다)를 정당한 사유 없이 15일이 경과할 때까지 수령하지 아니한 경우에는 이를 종결처리 할 수 있다.

제11조(관계기관 및 팀 간의 협조) ① 처리주무팀은 민원사무를 처리함에 있어서 관계기관 또는 팀의 협조를 필요로 하는 경우에는 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 민원서류를 접수한 후 지체 없이 그 민원 서류의 처리기간의 범위 내에서 회신 기간을 명시하여 협조를 요청하여야 하며, 요청받은 기관 또는 팀은 협조를 요청한 기관 또는 팀이 정한 회신기간 내에 이를 처리하여야 한다.

② 협조를 요청받은 기관 또는 팀은 제1항에 따른 회신기간 내에 민원사무를 처리할 수 없을 때에는 그 회신기간의 범위 내에서 1회에 한하여 처리기간을 연장할 수 있다.

③ 협조를 요청받은 기관 또는 팀은 제2항에 따라 처리기간을 연장하고자 할 경우에는 제1항에 따른 회신기간이 만료되기 전에 그 연장사유·처리진행 상황 및 회신 예정일 등을 협조를 요청한 기관 또는 팀에 통보하여야 한다.

제12조(처리기간의 연장 등) ① 부득이한 사유로 처리 기간 내에 민원사무를 처리하기 곤란하다고 인정되는 경우에는 당해 민원사무의 처리기간의 범위 내 일정기간에 해당하는 다른 기간을 정해 1회에 한하여 그 처리기간을 연장할 수 있다. 다만, 연장된 처리기간 내에 처리가 곤란한 경우에는 민원인의 동의를 얻어 처리기간의 범위 내 일정기간에 해당하는 다른 기간을 정해 처리기간을 다시 연장 할 수 있다.

② 제1항에 따라 처리기간을 연장한 때에는 처리기간의 연장사유와 처리예정기한을 지체없이 민원인에게 통지하여야 한다.

제13조(복합민원의 처리) 복합민원에 대하여는 총괄팀에서 처리주무팀을 지정하고 그 팀으로 하여금 관계기관 또는 팀간 협조를 통하여 민원사무를 일괄하여 처리하게 할 수 있다.

제14조(고충민원의 처리) ① 고충민원을 접수한 때에는 특별한 사유가 없는 한 7일 이내에 그 처리 결과를 민원인에게 회신하여야 한다.

② 제1항에 따라 처리하는 고충민원의 내용에 정당한 사유가 있다고 인정되는 때에는 지체없이 원처분의 취소·변경 등 적절한 조치를 취하고, 그 내용

을 민원인에게 통지하여야 한다.

③ 고충민원의 처리를 위하여 실지조사 등을 행한 경우 이에 소요된 기간은 제1항에 따른 처리기간에 산입하지 아니한다.

제15조(반복 및 중복 민원의 처리) ① 민원인이 동일한 내용의 민원에 관한 서류(복사한 경우를 포함한다)를 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우에는 2회 이상 그 처리 결과를 통지한 후에 접수되는 서류에 대하여는 결재를 받아 민원인에게 그 처리결과를 통지하지 않고 단순종결 처리할 수 있다.

② 민원인이 동일한 내용의 민원에 관한 서류를 작성하여 2개 이상의 행정기관에 제출하여 공단이 이첩받은 민원 포함해서 두 개 이상의 동일민원을 처리하는 경우에도 두 개 이상의 제1항의 규정을 준용하여 처리할 수 있다. 이 경우 공단은 이첩기관의 요청이 있는 때에는 그 기관에 대하여 처리결과를 통보하여야 한다.

제16조(다수인 관련 민원의 관리) ① 5세대 이상의 공동이해와 관련되어 5명 이상이 연명으로 제출하는 민원(이하 “다수인관련민원”이라 한다)의 발생을 방지하기 위하여 사전예방대책을 강구하여야 하며, 다수인관련민원이 발생한 경우에는 신속·공정하게 해결될 수 있도록 조치하여야 한다.

② 제1항에 따라 다수인관련민원을 신청하는 민원인은 연명부를 원본으로 제출하여야 한다.

③ 제1항에 따른 다수인관련민원의 효율적인 처리 및 관리를 위하여 감사 또는 조사업무담당팀 등으로 하여금 다수인관련민원의 처리상황을 분석·확인하게 하여야 한다.

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

1. 타인을 모해할 목적으로 허위사실을 적시하였음이 판명된 경우
2. 정치문제와 관련한 사항
3. 민사, 형사 등 재판에 관련된 사항
4. 민원서류의 내용이 막연하여 도저히 이행할 수 없거나 특정 지을 수 없는 사항

5. 사천시 또는 공단이 시책에 참고함에 그치는 건의

② 제1항에 따라 불문처리를 한 경우에는 처리주무팀의 장은 지체 없이 그 결과를 민원서류 첫 면 중앙 윗부분에 “불문처리표시”(별표 3)의 주인을 하여야 한다.

제18조(신청서 등의 비치) ① 민원인의 편의를 도모하기 위하여 처리주무팀은 민원사무신청 등에 필요한 서식을 비치하여야 하며, 민원사무편람을 작성 비치한다.

② 제1항의 편람에는 민원사무의 종류별로 처리주무팀, 처리기간, 처리과정, 구비서류 및 서식 등 필요한 사항을 구분 명시한다.

제3장 처리결과의 통지 및 확인점검 등

제19조(처리진행상황 등의 통지) ① 민원사항을 접수한 후 30일이 경과하거나 민원인의 요청이 있는 때에는 민원인에게 그 처리진행상황과 처리예정일 등을 서면(별지 제3호 서식)으로 통지하여야 한다.

② 제1항에 따른 처리진행상황 등의 통지는 민원사항을 접수한 후 30일이 경과할 때마다 통지함을 원칙으로 하되, 전화·인터넷 홈페이지 등 그 밖의 방법으로 민원처리 진행상황을 민원인에게 미리 공개하고 있는 경우에는 이를 생략할 수 있다.

제20조(처리결과의 통지 등) ① 처리결과의 통지를 필요로 하는 민원사무의 처리를 완결한 때에는 그 결과를 지체 없이 민원인에게 통지하여야 한다.

② 제1항에 따른 처리결과의 통지는 문서로 하여야 한다. 다만, 신속을 요하거나 사안이 경미한 경우에는 구술 또는 전화·전신·모사전송 등 정보통신망으로 통지할 수 있으며, 이 경우 민원인의 요청이 있는 때에는 지체 없이 처리결과에 관한 문서를 교부하여야 한다.

③ 민원사항을 처리한 신고필증·증명서 등의 문서(전자문서를 제외한다)를 민원인에게 직접 교부할 필요가 있는 때에는 그 민원인 또는 그 위임을 받은 자임을 확인한 후 이를 교부하여야 한다.

제21조(처리담당자의 명시) 민원인에게 민원서류의 보완 요구, 처리기간의 연

장 또는 처리지연사유의 통지, 처리진행상황 및 처리결과의 통지 등을 하는 때에는 통지문서에 그 민원사무의 처리를 담당하는 직원의 소속, 성명 및 연락처(전화번호·모사전송번호·전자우편주소 등을 말한다)를 기재하여야 한다.

제22조(민원사무심사관) ① 민원사무처리의 적정을 기하기 위하여 민원사무심사관을 두어야 하며, 업무가 과다한 경우에는 그 업무의 일부를 분장하기 위하여 분임민원사무심사관을 둘 수 있다.

② 민원사무심사관은 총괄팀의 장으로 함을 원칙으로 한다.

③ 민원사무심사관은 민원사무의 처리상황을 수시로 점검하여 처리기간이 경과한 민원사무를 발견한 때에는 지체 없이 처리주무팀의 장(민원사무심사관이 처리주무팀의 장인 경우에는 관계직원)에게 독촉장(별지 제4호 서식)을 발부하여야 한다.

제23조(접수거부·처리지연 등의 시정요구) ① 민원인은 처리기간의 경과, 부당한 접수거부나 반려, 소정의 구비서류 외의 추가제출 요구 등이 있는 경우에는 이를 시정할 것을 총괄팀에 요구할 수 있다.

② 제1항에 따른 요구를 받았을 경우, 총괄팀의 장은 지체 없이 이를 조사하여 요구사항에 대한 처리결과를 민원인에게 통지하여야 한다.

제24조(민원서류의 심사 및 발송) 민원서류의 발송은 처리주무팀에서 일반문서 발송 처리와 동일하게 처리한다.

제25조(민원사무의 확인·점검) 민원사무심사관은 민원사무의 처리상황과 운영실태를 확인·점검하여야 하며, 확인·점검결과 중대한 법령위반 사실을 발견하거나, 이행상태가 불량하다고 판단되는 경우에는 지체 없이 이를 시정하고 그 사무처리와 관련 있는 직원 등에 대하여 징계 그 밖의 필요한 조치를 하여야 한다.

제26조(시행내규) 이 규정의 시행에 관하여 필요한 사항은 내규로 정한다.

제1조(시행일) 이 규정은 공단의 설립일로부터 시행한다.

제2조(경과규정) 이 규정 시행일 이전에 시행된 사항은 이 규정에 의하여 시행된 것으로 본다.

[별표 1]

(제4조관련)

민원서류	2cm
처리기한 : . . .	
5cm	

[별표 2]

민원사무 종류별 처리기간 및 구비서류 (제7조관련)

연번	민원사무명	처리기간	구비서류	중간(지연)통보일	비고
1	진정 또는 건의	7일	진정서 또는 건의서, 구두 또는 전화	7일	처리 기간 지연시 7일 이내 중간 회신 후 확정 결과 통보
2	일반질의 법령질의	7일 14일	질의서, 구두 또는 전화	7일	상 동
3	사실증명 1)계약사실 증명원 2)하자보수 보증금 납부(예치) 증명 3)경력 증명원 4)재직 증명원 5)퇴직 증명원 6)기타 증명원	즉시 즉시 즉시 즉시 즉시 즉시	증명원서 증명원서 증명원서 증명원서 증명원서 증명원서		
4	확인	즉시	확인서, 구두 또는 전화		
5	실적증명 (납품, 용역, 거래)	즉시	증명원서		
6	출입업자 등록신청 (정기 또는 수시)	15일	1. 신청서 2. 영업감찰		

[별표 3]

(제17조제2항관련)

이 건은 사천시 시설관리공단
민원사무처리규정
제17조에 따라 불문처리함

(팀장)

3cm

5cm

[별지 제2호 서식]

접 수 증

제 호

접수일자 : . . .

① 민 원 명	
② 민원인(대표자 또는 대리인)	
③ 처리예정기한	
④ 처리주무팀	(전화 :)
⑤ 안 내 사 항	

민원접수자 : (서명 또는 인)
(전화 :)

사천시 시설관리공단 이사장

[별지 제3호 서식]

사천시 시설관리공단

수신자

(경유)

제목 민원처리 진행상황 통지서

사천시 시설관리공단 민원사무처리규정 제19조에 따라 귀하께서 신청하신 민원사항의 처리진행상황을 아래와 같이 알려드립니다. 궁금한 사항은 담당자에게 문의하시면 자세히 설명하여 드리겠습니다.

①민원명			
②접수일자		③처리예정기일	
④처리상황			
⑤처리담당자	소속		
	성명	(인)	전화번호
⑥기타 안내사항			

끝.

사천시 시설관리공단 이사장 (인)

기안자(직위/직급) 서명 검토자(직위/직급) 서명 결재권자(직위/직급) 서명
협조자(직위/직급) 서명
시행 처리팀명-일련번호 (시행일자) 접수 처리팀명-일련번호 (접수일자)
우 공단주소 / 공단홈페이지 주소
전화 () / 전송 () / 직원의 공식 전자우편주소 /공개구분

[별지 제4호 서식]

<p><u>민원서류처리독촉장</u></p> <p>제 호 년 월 일</p> <p>받는곳 :</p> <p>민원명 :</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <tr><td style="width: 30%;">①민원인</td><td style="width: 70%;"></td></tr> <tr><td>②접수일자</td><td></td></tr> <tr><td>③접수번호</td><td></td></tr> <tr><td>④처리기한</td><td style="text-align: center;">. . .</td></tr> </table> <p style="margin-top: 20px;">민원사무처리규정 제22조에 따라 독촉장을 발부하오니 즉시 완결처리하여 주시기 바랍니다.</p> <p style="text-align: center; margin-top: 20px;">()민원사무심사관 (서명)</p>	①민원인		②접수일자		③접수번호		④처리기한	. . .	<p><u>민원서류처리독촉장(발신용)</u></p> <p>제 호 년 월 일</p> <p>받는곳 :</p> <p>민원명 :</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <tr><td style="width: 30%;">①민원인</td><td style="width: 70%;"></td></tr> <tr><td>②접수일자</td><td></td></tr> <tr><td>③접수번호</td><td></td></tr> <tr><td>④처리기한</td><td style="text-align: center;">. . .</td></tr> </table> <p style="margin-top: 20px;">민원사무처리규정 제22조에 따라 독촉장을 발부하오니 즉시 완결처리하여 주시기 바랍니다.</p> <p style="text-align: center; margin-top: 20px;">()민원사무심사관 (서명)</p>	①민원인		②접수일자		③접수번호		④처리기한	. . .	<p><u>민원서류처리독촉회신</u></p> <p>제 호 년 월 일</p> <p>받는곳 :</p> <p>민원명 :</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <tr><td style="width: 30%;">①민원인</td><td style="width: 70%;"></td></tr> <tr><td>②접수일자</td><td></td></tr> <tr><td>③접수번호</td><td></td></tr> <tr><td>④처리완료예정일</td><td style="text-align: center;">. . .</td></tr> </table> <p style="margin-top: 20px;">민원서류처리독촉에 대하여 위와 같이 회신합니다.</p> <p style="text-align: center; margin-top: 20px;">()팀장 (서명)</p>	①민원인		②접수일자		③접수번호		④처리완료예정일	. . .
①민원인																										
②접수일자																										
③접수번호																										
④처리기한	. . .																									
①민원인																										
②접수일자																										
③접수번호																										
④처리기한	. . .																									
①민원인																										
②접수일자																										
③접수번호																										
④처리완료예정일	. . .																									