

**사천시 시설관리공단
민원사무처리규정 시행내규**

사천시 시설관리공단 민원사무처리규정 시행내규

【제정 2018. 1. 15.】

제1장 총칙

제1조(목적) 이 내규는 「사천시 시설관리공단의 민원사무처리규정」의 시행과 관련하여 민원업무 총괄팀의 장과 당해 민원사항의 처리 또는 처리에 직접적으로 관여해야 하는 주무팀의 세부 업무사항을 정함으로써 신속하고 공정한 민원처리와 효율적인 업무집행에 기여함을 목적으로 한다.

제2조(정의) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 「사천시 시설관리공단 민원사무처리규정」(이하 “규정”이라 한다) 제2조제1호에 따른 “민원인”으로 보지 아니한다.

1. 사천시 시설관리공단(이하 “공단”이라 한다)에 대하여 특정한 행위를 요구하는 행정기관 또는 공공단체(행정기관 또는 공공단체가 사경제의 주체로서 요구하는 경우를 제외한다)
2. 공단과 사법상의 계약관계에 있는 자로서 계약관계와 직접 관련하여 공단에 특정한 행위를 요구하는 자
3. 공단에 특정한 행위를 요구하는 자로서 성명·주소 등이 분명하지 아니한 자

② 규정 제2조제2호에 따른 “민원사무”란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항에 관한 사무를 말한다.

1. 건의 및 질의사항
2. 제증명 또는 확인의 청구
3. 그 밖에 공단의 특정행위를 요구하는 의사표시

제3조(민원사무의 분류) ① 공단에 제기되는 민원은 일반민원, 고충민원으로 분류한다.

② 일반민원은 다음 각 호의 민원을 포함한다.

1. 질의성 민원

법령, 제도 및 업무처리절차 등 행정업무에 관한 설명을 요구하거나, 법

령의 해석, 특정 사실에 대한 법령의 적용 등에 관한 질의로서 이에 대한 답변을 요하는 민원

2. 건의성 민원

민원인과의 직접적 이해관계의 존재여부를 불문하고, 공단의 시책이나 행정제도 및 그 운영상의 불편·불만사항에 대한 개선을 요구하는 민원

3. 허가 등 민원

체육시설 사용(대관) 허가 등 민원인의 신청행위를 전제로 하거나 법령에서 공단에 일정한 응답을 하여야 할 의무를 지우고 있는 민원

③ 고충민원이라 함은 공단의 위법·부당한 처분(사실행위를 포함한다), 처리 지연·부작위 등으로 인하여 권리나 이익이 침해됨으로써 이에 대한 시정을 요구하는 민원을 말한다.

④ 일반민원의 내용이 민원인의 침해된 권리나 이익회복을 목적으로 하는 때에는 고충민원으로 분류한다.

제4조(민원처리의 원칙과 사후확인) ① 공단에 접수된 모든 민원은 민원사무 심사관의 책임 하에 처리하며, 각 팀별 민원사무처리담당자를 지정·운용한다.

② 민원사무심사관은 접수된 민원이 처리된 후, 그 처리결과에 대하여 민원인에게 전화로 민원처리결과 통지서의 수령여부, 처리내용의 이행여부, 처리결과에 대한 만족여부, 민원인의 추가적 요구사항 등을 확인한다.

③ 제2항에 따른 사후확인 결과, 민원인이 처리결과에 대하여 불만이 있는 경우에는 납득할 수 있도록 충분한 설명을 하여야 하며, 사후확인 결과 개선이 필요한 분야 또는 사안에 대하여는 공단차원에서 개선안을 마련하여 서비스의 향상에 기여하여야 한다.

제2장 일반민원의 처리

제5조(민원의 접수 등) ① 민원사항의 신청은 문서로 하여야 한다. 다만, 민원인의 의사표시를 문서(전자문서를 포함한다. 이하 같다)로 증명할 필요가 없는 민원사항은 구술 또는 전화로 신청할 수 있고, 민원인 또는 그 위임을 받은 자가 직접 출석하여 의사표시를 할 필요가 없는 민원사항은 우편·전신·모사전송 또는 인터넷 등으로 신청할 수 있다.

② 민원사항은 민원사무심사관이 접수함을 원칙으로 하되, 민원사안에 따라

처리주무팀을 지정, 이첩하여 처리토록 한다. 다만, 건의성 민원, 허가 등 민원, 인터넷 상담민원은 처리주무팀에서 이를 직접 접수하여 처리할 수 있다.

③ 민원사무심사관은 민원서류를 접수하기 전에 구비서류의 확인 등을 이유로 민원인으로 하여금 처리주무팀을 거치도록 하여서는 아니 되며, 구비서류를 갖추지 아니하였거나 기재하여야 할 사항을 누락시킨 경우에는 이를 보완하도록 한 후 접수하여야 한다.

④ 민원사무심사관 또는 민원총괄팀 직원은 다음 각 호에서 정하는 경우를 제외하고는 민원서류의 접수를 보류 또는 거부하거나, 접수된 민원서류를 반려하여서는 아니 된다.

1. 민원인이 본인(배우자 및 직계존비속을 포함)인지 여부가 확인되지 아니하거나 제3자가 민원을 신청하는 경우로서 「위임장」에 의하여 위임받은 자임이 확인되지 않은 경우

2. 신청서의 필요적 기재사항을 누락하였거나 기재내용이 부실하여 신청서 내용의 확인이 불가능한 경우. 다만, 보완이 가능한 경우는 그러하지 아니한다.

⑤ 민원서류를 처리함에 있어서 대조·확인하여야 할 관련 서류 등이 문서 보존 기간의 경과로 처리가 곤란한 때에는 그 사유를 설명하고 이를 반려할 수 있다.

⑥ 제1항에 따라 접수된 민원사항은 규정 제4조의 “민원사무처리부”에 의하여 기록하고 관리하여야 한다.

제6조(질의성 민원의 처리) ① 제3조제2항제1호의 질의성 민원은 처리주무팀에 의견을 조회한 후 민원사무심사관이 처리한다. 다만, 사실 확인을 요하는 단순 질의성 민원의 경우에는 이를 처리주무팀에 이첩하여 처리하도록 하며, 처리주무팀의 장은 그 처리결과를 민원사무심사관에게 통보해야 한다.

② 처리주무팀의 의견이 민원인의 입장에서 심히 불합리하거나, 그 내용이 불명확하여 민원인이 재질의 할 가능성이 있다고 인정되는 때에는 민원사무심사관은 다시 처리주무팀의 의견을 물을 수 있다.

③ 제2항에 따라 민원사무처리심사관이 회신할 내용이 당초 처리주무팀 의견을 수정하여 회신하는 내용인 경우에는 처리주무팀의 협조를 받아 처리하여야 한다.

제7조(건의성 민원의 처리) ① 제3조제2항제2호의 건의성 민원은 이를 민원사무심사관으로부터 이첩 또는 민원인으로부터 직접 접수한 처리주무팀이 처리하며, 처리주무팀의 장은 그 처리결과를 민원사무심사관에게 통보해야 한다.

② 제1항에 따라 처리하여야 할 민원의 내용이 법령 또는 제도의 개선이 요구되는 내용이거나, 관계팀의 의견 또는 검토가 필요한 경우에는 처리주무팀은 민원사무심사관에게 민원을 송부하여야 한다.

③ 제2항에 따라 제도개선이 요구되는 내용의 건의성 민원을 접수한 민원사무심사관은 건의된 내용에 대한 검토의견을 첨부하여 관계팀 및 처리주무팀에 의견을 조회하여야 한다.

④ 제3항에 따른 관계팀의 검토의견과 처리주무팀의 의견이 일치되지 않거나, 건의된 민원 내용이 제도개선의 측면에서 상당한 합리성을 갖는다고 판단되는 경우, 민원사무심사관은 이사회의 결정에 따라 처리할 수 있다.

제8조(허가 등 민원의 처리) ① 민원사무심사관에게 접수된 허가 등 민원은 이를 처리주무팀에 이첩하여 처리하도록 한다.

② 처리주무팀에서 허가 등 민원을 처리함에 있어 민원인의 신청 내용을 거부하는 경우에는 관련법령에서 정하는 사후불복절차에 관한 사항을 상세하게 설명하여야 한다.

③ 허가 등 민원을 처리한 처리주무팀은 그 처리결과를 민원사무심사관에게 통보하여야 한다.

④ 허가 등 민원에 대한 처리주무팀의 처리내용이 심히 부당하다고 인정되는 경우, 민원사무심사관은 그 시정조치를 요청할 수 있다.

제9조(전화상담 등에 의한 직접처리) 처리주무팀에 전화 등에 의하여 접수된 민원 중 단순한 안내 또는 설명으로 해결될 수 있는 민원은 상담자가 직접 처리한 후, 규정 제4조에 의한 “민원사무처리부”에 필요한 사항을 기재하고 처리주무팀장의 결재를 받아 종결한다.

제10조(처리주무팀 의견조회가 필요한 민원의 처리) ① 법령해석에 관한 질의, 건의성 민원 등 처리주무팀의 의견 또는 결정이 필요한 민원사무는 별지 제2호 서식에 따라 민원에 대한 의견조회서에 필요한 사항을 기재하고 조회

기간을 명시하여 처리주무팀에 의견을 조회하여 처리한다.

② 민원사무심사관은 의견조회를 거쳐 처리한 내용을 규정 제4조의 민원사무처리부에 기록·관리한다.

제11조(관련 조항과 관계) 일반민원의 처리 조항에서 특별히 규정되지 않은 사항은 제3장 고충민원 처리 조항을 준용한다.

제3장 고충민원의 처리

제12조(고충민원의 청구대상) 고충민원 청구대상은 공단의 사업 운영과정에서 발생하는 모든 고충사항을 대상으로 하며, 그 내용은 다음 각 호와 같다.

1. 객관적으로 명백하게 이루어진 위법·부당한 업무처리 및 처분 등으로서 즉시 시정할 것이 요구되는 사항
2. 다른 사례와 비교하여 현저하게 형평을 잃은 업무처리 및 처분 등으로서 재검토가 필요하다고 판단되는 사항
3. 업무처리 또는 처분 등의 기초가 되는 사실관계의 조사나 확인이 부적절하여 재조사가 필요하다고 판단되는 사항
4. 업무처리 기준이나 지침이 위법·부당하여 즉시 시정할 것이 요구되는 사항
5. 그 밖에 필요한 처분 등을 필요한 때에 받지 못함으로써 권리 또는 이익의 침해를 받은 경우

제13조(고충민원의 사전예방적 발굴) 민원사무심사관은 고충민원의 제기가 없어도 이용자(시민)의 권익을 침해하거나 침해할 우려가 있는 처분 또는 제도 등을 직권으로 발굴하여 고충민원의 제기를 사전에 예방할 수 있도록 노력하여야 한다.

제14조(고충민원의 접수) ① 고충민원은 문서로 민원사무심사관이 직접 접수함을 원칙으로 한다. 다만, 민원인이 공단을 방문하여 구두로 제기하는 경우에는 민원사무심사관이 별지 제1호 서식에 따른 민원신청(청구)서를 작성하여 민원인에게 그 내용을 확인·서명하게 한 다음 접수한다.

② 고충민원을 접수한 민원사무심사관은 규정 제4조의 민원사무처리부에 필

요한 사항을 기록하여야 한다.

③ 민원인이 처리주무팀에 고충민원을 직접 제기한 경우, 그 민원을 접수한 처리주무팀은 이를 처리의 정당한 권한을 가진 민원사무심사관에게 지체 없이 송부하고, 그 사실을 민원인에게 통지하여야 한다.

제15조(의견조회) ① 고충민원을 접수하거나 이송 받은 민원사무심사관은 이를 검토하여 처리주무팀의 의견이 필요한 경우에는 민원에 대한 별지 제2호 서식의 의견조회서에 민원서류 사본을 첨부하여 처리주무팀의 의견을 조회하여야 한다.

② 제1항에 따라 의견조회를 요청받은 처리주무팀의 장은 고충내용을 검토하여 구체적이고 명료하게 의견서를 작성한 후, 당초 처분 등에 관한 서류사본을 첨부하여 의견조회를 받은 날로부터 3일 이내에 민원사무심사관에게 회보하여야 한다. 다만, 당해 고충민원의 내용이 이유 있다고 인정되는 경우에는 처리주무팀에서 직권 시정하고, 그 결과를 즉시민원사무처리심사관에게 통보하여야 한다.

제16조(실지조사) ① 민원사무심사관은 고충민원의 청구내용과 처리주무팀의 의견 등을 검토한 결과, 추가로 사실 확인이 필요하다고 인정되는 사안에 대하여는 직접 또는 처리주무팀의 도움을 받아 실지조사를 할 수 있다.

② 민원사무심사관은 제1항의 실지조사를 함에 있어 필요하다고 인정되는 때에는 다음 각 호의 방법에 의한 조사를 할 수 있다.

1. 처리주무팀의 직원 또는 민원청구인 등의 의견 청취
2. 처리주무팀 또는 민원인 등이 소지하고 있는 문서나 장부, 그 밖의 자료의 제출 요구 및 수집
3. 자료의 열람·조회
4. 필요한 물건·사람·장소 그 밖의 상황에 대한 확인

제17조(처리절차) ① 민원사무심사관이 접수한 고충민원은 규정 제4조의 민원사무처리부에 기록한 후 이사장의 결재를 받아 다음 각 호와 같이 처리한다.

1. 상급 관서(이하 “시청”이라 한다)로 민원을 이첩하는 경우, 검토 의견과 함께 고충민원 신청(청구)서 원본 및 관련서류 일체를 시청에 이첩한다.
2. 직권시정 요구대상에 해당하는 고충민원은 직권시정요구서를 주무팀장에

게 통보하여 시정토록 한다.

3. 시정 불가 대상인 고충민원은 이사장의 결재를 받아 별지 제3호 서식에 의한 고충처리결과통지서에 의하여 그 사실을 통지한다.

② 제1항제2호에 따라 민원사무심사관으로부터 시정요구를 받은 처리주무팀의 장은 필요한 후속조치를 취한 후, 그 처리결과를 민원사무심사관에게 통보하여야 한다.

제18조(처리결과 통지) ① 민원사무심사관은 고충민원의 처리를 완료한 때에는 별지 제3호 서식의 민원처리결과통지서에 의하여 그 결과를 민원인에게 통지하여야 한다.

② 민원인에게 “시정불가”의 통지를 하는 경우에는 민원인이 납득할 수 있도록 그 사유를 구체적으로 기재하여 통지하여야 하며, 별도의 권리구제절차가 있는 경우에는 이를 상세히 안내하여야 한다.

제4장 인터넷 민원 처리

제19조(인터넷 민원의 처리 원칙) ① 인터넷 민원에 대한 접수·처리는 공단에서 운영중인 인터넷 홈페이지를 이용한다.

② 인터넷 민원은 홈페이지 민원상담 코너를 통해 접수된 민원을 말한다.

③ 인터넷 민원의 처리는 해당 팀별로 직접 처리함을 원칙으로 하며, 업무분장의 조정을 위해 종합적인 조정·통제는 민원사무심사관이 한다.

④ 민원인이 민원 제기시 음해·무고·허위·욕설·장난 등의 내용 제기 방지, 행정업무의 효율성제고 및 사실 확인 등을 위하여 민원인의 실명 사용을 원칙으로 하며, 민원인의 생년월일, 전화번호, 성명 등을 입력하여야만 등록이 될 수 있도록 한다. 다만, 익명, 허위사실, 욕설, 장난 등의 내용이 입력되었을 경우에는 민원사무심사관의 조정·통제 하에 삭제 조치할 수 있다.

⑤ 민원인이 비공개를 요구한 때에는 다른 이용자가 인지할 수 없도록 비공개 처리하여야 한다.

⑥ 부조리 신고 등 개인정보 보호를 위하여 필요한 경우에는 민원인 이외의 타인이 열람할 수 없도록 하여야 한다.

제20조(인터넷 민원의 접수) ① 인터넷 민원은 공단 인터넷 홈페이지 민원상담 코너를 통해 접수한다.

② 접수된 민원내용은 데이터베이스화 또는 출력문서 형태로 하여 관리·보존하는 것을 원칙으로 하며, 별도의 민원사무처리부는 비치하지 아니한다.

제21조(인터넷 민원의 처리) ① 인터넷 민원은 각 팀에서 직접 처리할 수 있도록 팀별로 구분 관리한다. 다만, 민원상담내용의 성격상 고충성민원에 해당하는 경우에는 민원사무심사관이 직접 처리한다.

② 각 팀에서는 인터넷 민원상담 처리담당자를 지정하여 운영하여야 하며, 민원사무심사관은 각 팀별 처리담당자와 유기적인 협조체제를 유지하여야 한다.

③ 각 팀별 처리 담당자는 접수현황을 매일 점검하여야 한다.

④ 인터넷 민원상담의 처리는 단순 질의 및 건의사항은 3일 이내, 처리주무팀의 검토가 필요한 질의 및 건의사항은 7일 이내, 법령질의는 14일 이내에 처리함을 원칙으로 한다. 다만, 처리기간이 경과할 것으로 판단되거나 처리기간을 경과하였을 경우에는 예상 처리기간을 민원인에게 안내하여야 한다.

제22조(인터넷 민원의 사후관리 접수) ① 각 팀에서는 인터넷 민원상담 처리 실태를 매월 점검하여야 한다.

② 민원사무심사관은 공단 전체의 인터넷 민원상담 처리실태를 점검하며, 수시로 각 팀별 민원상담 처리실태를 점검할 수 있다.

③ 각 팀에서는 반복적으로 제기되는 민원내용에 대하여는 수시로 홈페이지에 그 답변 내용을 게재하여 사용자가 민원을 제기하기 전에 열람할 수 있도록 함으로써 인터넷 민원의 발생을 최소화 할 수 있도록 하여야 한다.

부 칙

제1조(시행일) 이 내규는 공단의 설립일로부터 시행한다.

제2조(경과규정) 이 내규 시행일 이전에 시행된 사항은 이 내규에 의하여 시행된 것으로 본다.

[별지 제2호 서식]

| 민원에 대한 의견조회서 | | | |
|---|----------------|---------------|--|
| 문서번호: 수 신: 장 제 목: (질의·건의·고충)민원에 대한 의견조회 | 담 당 | 팀 장 | |
| 아래 청구인으로부터 고충민원이 제기되어 귀 팀의 의견을 조회하니 . . . 까지 당초 처분에 관한 서류를 첨부하여 회송하여 주시기 바랍니다. | | | |
| 청 구 인 | 주 소 (사 업 장) | | |
| | 상 호 | 사 업 자 등록번호 | |
| | 성 명 | 주민등록 번호 | |
| 청구 내용 (요지) | | | |
| 첨부: ()청구서 사본 1부 | | | |
| 년 월 일 | | | |
| 민원사무처리심사관 (인) | | | |

[별지 제3호 서식]

| 민원처리 결과 통지서 | | | | |
|---|-------------|-------|---------|-------|
| 문서 번호 | | | 발송 일자 | . . . |
| 청구인 | 주소 (사업장) | | | |
| | 상 호 | | 사업자등록번호 | |
| | 성 명 | | 주민등록번호 | |
| | 청구일자 | . . . | 처리일자 | . . . |
| 청구내용 | | | | |
| 처리내용 | | | | |
| 귀하께서 20 청구한 (질의·건의·고충)민원은 위와 같이 처리하였음을 알려드립니다. | | | | |
| 사천시 시설관리공단 이사장 (인)(※또는 팀장 (인)) | | | | |
| 이 통지내용에 대하여 궁금한 사항이 있으시면 우리 공단 팀 (전화번호:)으로 문의하여 주시기 바랍니다. | | | | |

※ 고충민원의 경우에는 이사장 명의로 통지