

민원처리규정

제정 1998. 11. 10

개정 2016. 2. 29(전부개정)

개정 2020. 9. 9(개폐정리)

개정 2021. 6. 17

제1장 총 칙

제1조 (목적) 이 규정은 공사의 민원처리절차 등을 규정함으로써 민원인의 편익도모와 민원의 효율적인 처리에 기여함을 목적으로 한다.

제2조 (적용범위) 민원처리에 관하여 이 규정에 정하지 아니한 사항은 관계법령에서 정하는 바에 의한다.

제3조 (용어의 정의) 이 규정에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “민원”이란 민원인이 공사에 대하여 질의·신청·요청·건의·진정·처분 등 특정한 행위를 서면(이하 “서류민원”이라 한다)으로 요구하거나 공사 홈페이지 및 국민신문고 등 전자민원창구에 게재하는 것(이하 “전자민원”이라 한다)을 말하며, 그 종류는 다음과 같다.<개정 2021.6.17>

가. 일반민원

- 1) 법정민원: 법령·훈령·예규·고시·자치법규 등(이하 “관계법령등”이라 한다)에서 정한 일정 요건에 따라 인가·허가·승인·특허·면허 등을 신청하거나 장부·대장 등에 등록·등재를 신청 또는 신고하거나 특정한 사실 또는 법률관계에 관한 확인 또는 증명을 신청하는 민원
- 2) 질의민원: 법령·제도·절차 등 행정업무에 관하여 행정기관의 설명이나 해석을 요구하는 민원
- 3) 건의민원: 행정제도 및 운영의 개선을 요구하는 민원
- 4) 기타민원: 법정민원, 질의민원, 건의민원 및 고충민원 외에 행정기관에 단순한 행정절차 또는 형식요건 등에 대한 상담·설명을 요구하거나 일상생활에서 발생하는 불편사항에 대하여 알리는 등 행정기관에

특정한 행위를 요구하는 민원

나. 고충민원: 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위 포함) 및 불합리한 제도로 인하여 민원인의 권리를 침해하거나 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원

2. “민원인”이라 함은 민원을 제기하는 개인·법인 또는 단체를 말한다. 다만, 다음 각목의 1에 해당하는 경우에는 민원인으로 보지 아니 한다.

가. 주소, 성명(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭, 사무소 또는 사업소의 소재지와 대표자의 성명) 등이 불명확한 자

나. 공사와 사업상의 계약을 체결하는 자 또는 계약관계에 있는 자가 사업적 효과를 얻기 위하여 특정한 행위를 요구하는 자

다. 공사와의 약정에 의하여 계속적·정형적으로 행하여지는 보증·용자·어음할인 등을 신청하는 거래처(피보증인)

라. 법원의 판결에 의하여 확정된 사항 또는 소송에 계류중이거나 수사기관에서 수사중인 사항에 대하여 조사 및 처리를 요청하는 자

3. “처분”이란 구체적 사실에 관한 법 집행으로서의 공권력 행사 또는 그 거부와 그 밖에 이에 준하는 행정작용을 말한다.

4. “복합민원”이란 하나의 민원 목적을 실현하기 위하여 관계법령등에 따라 여러 관계 기관(민원과 관련된 단체·협회 등을 포함한다. 이하 같다) 또는 관계 부서의 인가·허가·승인·추천·협의 또는 확인 등을 거쳐 처리되는 법정민원을 말한다.

5. “다수인 관련 민원”이란 5세대 이상의 공동이해와 관련되어 5명 이상이 연명으로 제출하는 민원을 말한다.

6. “집단민원행위”라 함은 다수의 민원인이 본사 및 각 영업부서 사옥내외에서 집회 및 시위 등 단체행동을 하는 행위를 말한다.

7. “반복 및 중복민원”이라 함은 민원인이 동일한 내용의 민원을 정당한 사유없이 3회 이상 반복하여 제출하는 경우 또는 2개이상의 부서(타기관 포함)에 유사하거나 동일한 내용의 민원을 제출하여 이첩된 경우를 말한다.

제2장 민원의 접수 및 처리

제4조 (민원의 표시) 민원문서를 접수한 때에는 그 민원문서 좌측 상단에 별표1의 민원문서 표시인을 날인하여야 한다. 다만, 전자문서로 접수하는 경우에는 민원문서 표시인을 전자적 형태로 나타낼 수 있다.<개정 2021.6.17>

제5조(민원인 등의 정보 보호)

①공사의 임직원은 민원처리와 관련하여 알게 된 민원의 내용과 민원인 및 민원의 내용에 포함되어 있는 특정인의 개인정보 등이 누설되거나 수집된 정보가 민원처리의 목적 외의 용도로 사용되지 아니하도록 하여야 한다.<신설 2021.6.17.>

②민원 처리와 관련하여 알게 된 개인정보 등이 누설되지 아니하도록 정보 보호의 실태를 확인·점검하고, 민원부서담당자에게 연 1회 이상 정보 보호에 필요한 교육을 실시하여야 한다.<기존 제1항에서 이기 2021.6.17.><기존 제2항 삭제 2021.6.17.>

제6조 (민원의 신청)

①민원의 신청은 문서(전자문서 포함)로 하여야 한다. 다만, 기타민원은 구술 또는 전화로 할 수 있다.

②민원인 또는 그 위임을 받은 사람이 직접 방문할 필요가 없는 민원은 팩스·인터넷 등 정보통신망 또는 우편 등으로 신청할 수 있다.

제7조 (민원의 접수 및 배부)

①서류민원의 접수시 본사는 문서접수 담당부서장이 접수 후 민원내용에 따라 해당부서에 접수 당일 배부하여야 하고 영업부서는 당해 영업부서장이 접수하여야 한다. 전자민원은 민원담당부서장이 접수하여 민원내용에 따라 해당부서에 접수 당일 배부하여야 한다.<개정 2021.6.17>

②민원을 접수하였을 때에는 그 순서에 따라 민원 처리부(별지서식 제1호)에 기록하고 해당 민원인에게 접수증(별지서식 제2호)을 발급하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 민원인 경우에는 접수증 교부를 생략할 수 있다.

1. 기타민원

2. 제6조 제2항에 따라 민원인이 직접 방문하지 아니하고 신청한 민원

3. 처리기간이 ‘즉시’인 민원

4. 접수증을 갈음하는 문서를 주는 민원

③제1항에 따라 민원을 접수하였을 때에는 구비서류의 완비 여부, 처리 기준과 절차, 예상 처리소요기간, 필요한 현장확인 또는 조사 예정시기 등을 해당 민원인에게 안내하여야 한다.

④민원을 접수할 때 필요한 경우 해당 민원인 본인 또는 그 정당한 위임을 받은 사람인지 확인할 수 있다.

⑤각 부서에서는 민원의 접수·보완·반송·처리경과 및 조치사항 등을 전산입력 하여야 하며, 이 경우 민원처리부에 기록한 것으로 본다. 다만, 업무에 관한 단순한 상담이나 문의사항은 전산입력을 생략할 수 있다.

<개정 2021.6.17>

⑥민원은 정당한 사유 없이 접수를 지연·보류·거부하거나 반려할 수 없다.

⑦각 부서장은 민원의 적절한 관리와 원활한 접수·배부, 기한내 처리, 전산입력 확인, 민원처리결과보고 등을 위하여 소속 직원중에 민원부서담당자를 지정·운용하여야 한다.<개정 2021.6.17>

⑧서류민원은 접수한 후 당해 영업부서장이 처리함을 원칙으로 한다. 다만, 외부민원담당기관(감사원, 국토교통부, 국민권익위원회 등)에서 접수된 서류민원은 반드시 민원담당부서를 경유하여야 하며 이를 거치지 않고 직접 접수된 경우 지체없이 민원담당부서로 이송하여 정상적인 이첩절차를 거쳐야하며, 처리결과는 민원담당부서와 감사실에 통지하여야 한다.

제8조(불필요한 서류 요구의 금지)

①민원을 접수·처리할 때에 민원인에게 관계법령등에서 정한 구비서류 외의 서류를 추가로 요구하여서는 아니 된다.

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

③민원을 접수·처리할 때에 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 민원인에게 관련 증명서류 또는 구비서류의 제출을 요구할 수 없으며, 그 민원을 처리하는 담당자가 직접 이를 확인·처리하여야 한다.

1. 민원인이 소지한 주민등록증·여권·자동차운전면허증 등 행정기관이 발급한 증명서로 그 민원의 처리에 필요한 내용을 확인할 수 있는 경우

2. 공사의 공부(公簿) 또는 공사 내 정보로 그 민원의 처리에 필요한 내용을

확인할 수 있는 경우

3. 「전자정부법」 제36조제1항에 따른 행정정보의 공동이용을 통하여 그 민원의 처리에 필요한 내용을 확인할 수 있는 경우

④원래의 민원의 내용 변경 또는 갱신 신청을 받았을 때에는 특별한 사유가 없으면 이미 제출되어 있는 관련 증명서류 또는 구비서류를 다시 요구하여서는 아니 된다.

제9조(다수 민원인 중 대표자 선정)

①3명 이상의 민원인이 대표자를 정하지 아니하고 같은 민원문서를 연명(連名)으로 제출한 경우에는 일정한 기간을 정하여 민원인 중에서 대표자 1인을 선임토록 하여 이를 개인으로 보아 처리토록 하되 이 경우 ‘대표자 외 OO인의 민원임’을 전산입력 하여야 한다.

②제1항에 따라 대표자로 선정하여 통보할 것을 요청 받은 3명 이상의 민원인이 정해진 기간 내에 대표자를 선정하여 통보하지 아니한 경우에는 3명 이상의 민원인 중 1명을 대표자로 직접 선정할 수 있다.

③제1항의 요청에 따라 선정된 대표자와 제2항에 따라 선정된 대표자는 해당 민원의 민원인으로 본다.

제10조(민원센터 등의 설치·운영)

①민원인의 편익도모와 민원의 효율적인 처리를 위하여 민원담당부서에 “민원센터”를 각 영업부서마다 “민원상담창구”를 설치하며 다음 각 호와 같이 운영한다.

1. 민원센터는 공사의 민원을 통할하며 민원이 신속히 처리될 수 있도록 민원처리에 관한 모든 진행과정을 확인·관리한다.
2. 각 실·처는 민원센터 및 민원상담창구의 민원처리를 지원한다.
3. 민원상담창구는 그 설치부서 업무 관련 민원을 담당하여 처리한다.
4. 민원센터 및 민원상담창구에 민원의 신청에 필요한 사항을 게시(인터넷 등을 통한 게시 포함)하거나 민원편람을 열람할 수 있도록 컴퓨터를 설치하는 등 필요한 조치를 하여야 한다.

②민원센터장은 민원담당부서장으로 한다.

③영업부서장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 민원이 접수된 경우에는 민원센터 협의를 거쳐 처리하여야 한다.

1. 다수 기관 또는 다수 부서의 업무와 관련된 민원

2. 집단민원행위

3. 민원처리 결과에 대하여 이의신청이 접수된 경우

4. 제도개선 등 갈등 및 민원조정협의회 협의가 필요하다고 영업부서장이 판단한 사항

5. 기타 공사에 중대한 영향을 미칠 수 있는 사항

④민원센터장은 민원을 처리함에 있어 다른 부서의 협조가 필요한 경우에는 당해 민원처리기간의 범위내에서 회신기간을 명시하여 관련 부서장에게 협조를 요청할 수 있다.

⑤제4항의 협조요청을 받은 부서장은 다른 업무에 우선하여 요청기간 내에 회신하여야 한다. 다만, 요청기간 내에 처리할 수 없는 특별한 사유가 있을 경우에는 그 사유, 처리진행상황 및 회신예정일 등을 민원센터장에게 통보하여야 한다.

⑥민원센터장은 필요한 경우 민원인, 이해관계인 또는 참고인 등으로 하여금 민원센터에 출석하여 의견을 진술하게 할 수 있다. 이 경우 민원센터장은 민원인에게 회의일정 등을 사전에 통지하여야 한다.

제11조(민원문서의 이송)

①민원문서가 소관 부서가 아닌 다른 부서에 접수되었을 때에는 민원담당 부서를 경유하여 3근무시간 이내에 소관부서로 이송하여야 한다.

②타기관 소관의 민원문서를 접수한 경우에는 8근무시간 이내에 소관기관에 이송하고, 그 사실을 민원인에게 통지하여야 한다. 다만, 접수된 민원문서가 전자문서인 경우에는 지체 없이 소관 기관에 전자적 방법으로 이송하여야 한다.

③제2항 전단에도 불구하고 민원인에게 인터넷 홈페이지 등에 민원문서의 이송 상황이 공개될 것임을 사전에 안내한 경우에는 통지를 생략할 수 있다.

④영업부서장이 접수한 민원중 자체 처리가 불가능한 민원은 구체적인 사유를 기재하여 민원담당부서를 경유 소관부서에 지체없이 이송하여야 한다.

제12조 (민원 처리기간)

①민원 종류별 처리기간은 [별표2]와 같다.

②민원 처리기간을 다른 사규에서 따로 정하고 있는 경우에는 그 정한 기간 등에 의한다.<개정 2021.6.17>

③민원 처리기간에는 다음 각 호의 기간은 포함되지 아니한다.<개정

2021.6.17>

1. 신청서의 보완에 소요되는 기간(보완을 위하여 신청서를 신청인에게 발송한 날과 보완되어 행정청에 도달한 날을 포함한다)
2. 접수·경유·협의 및 처리하는 부서(타기관 포함)이 각각 상당히 떨어져 있는 경우 문서의 이송에 소요되는 기간
3. 제9조에 의한 대표자 선정에 소요되는 기간
4. 당해처분과 관련하여 의견청취가 실시되는 경우 그에 소요되는 기간
5. 실험·검사·감정, 전문적인 기술검토등 특별한 추가절차를 거치기 위하여 부득이하게 소요되는 기간
6. 행정안전부령이 정하는 선행사무의 완결을 조건으로 하는 경우 그에 소요되는 기간
7. 민원인의 귀책사유로 인하여 지연되는 기간
8. 기타 부득이한 사유로 특별히 인정하는 기간<개폐정리 2020. 9. 9>

제13조 <삭제 2021. 6. 17.>

제14조 (처리기간의 계산)

- ①민원 처리기한은 ‘일’단위로 계산하고, 계산에는 접수 초일을 산입한다. 다만, 공휴일 및 토요일은 산입하지 아니한다.<개정 2021.6.17>
- ②처리기간에서 “즉시”라 함은 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 3근 무시간 이내를 말한다.<기존 제3항에서 이기 2021.6.17.><기존 제2항 삭제 2021.6.17.>

제15조 (처리기간의 연장 등)

- ① 부득이한 사유로 인하여 제12조에 정하여진 기간내에 민원을 처리하기가 곤란한 경우에는 그 민원의 처리기간 범위에서 그 처리기간을 1회 연장할 수 있다. 다만, 연장된 처리기간 내에 처리가 곤란한 경우에는 민원인의 동의를 받아 처리기간의 범위에서 처리기간을 1회에 한하여 다시 연장할 수 있다.
- ②제1항에 따라 처리기간을 연장하였을 때에는 처리기간의 연장 사유와 처리완료 예정일을 지체 없이 민원인에게 문서(별지서식 제3호)로 통지한 후 전산입력 하여야 한다.

③제2항에 따른 처리기간 연장의 통지에 관하여는 제16조를 준용한다.

제16조 (처리상황의 확인·점검)

①민원담당부서는 민원의 처리상황과 운영실태를 매월 1회 이상 확인·점검하여 부서장에게 보고해야 한다.

② 접수된 민원 내용이 중대하다고 판단되는 경우에는 민원관련 해당 부서장은 이를 지체없이 전결권자에게 보고하여야 한다. 다만, 영업부서에서는 그 민원내용과 가장 관련이 있는 해당 부서장을 경유하여야 한다. <개정 2020. 9. 9>

③제1항에 따른 확인·점검 결과 법령 위반 사실을 발견하거나 민원 처리가 미흡하다고 판단되는 경우에는 지체 없이 이를 시정요구 하는 등 필요한 조치를 하여야 한다.<개정 2021.6.17.>

④제1항에 따른 확인·점검 결과에 따라 우수부서 및 직원에 대하여 포상할 수 있다.<신설 2021.6.17.>

제17조(처리진행상황 등의 통지)

①민원이 접수된 날부터 30영업일이 지났으나 처리가 완료되지 아니한 경우 또는 민원인의 명시적인 요청이 있는 경우에는 그 처리진행상황과 처리완료 예정일 등을 적은 문서를 민원인에게 교부하거나 정보통신망 또는 우편 등의 방법으로 통지하여야 한다.

②제1항에 따른 통지는 민원이 접수된 날부터 30영업일이 지날 때마다 통지하는 것을 원칙으로 한다.

③제1항에도 불구하고 민원인에게 인터넷 홈페이지 등에 민원의 처리진행 상황 등이 공개될 것임을 사전에 안내한 경우에는 통지를 생략할 수 있다.

제18조 (관계 기관·부서 간의 협조)

①민원을 처리함에 있어서 관계 기관 및 다른 부서의 협조가 필요한 경우에는 민원을 접수한 후 지체 없이 그 민원의 처리기간내에서 회신기간을 정하여 협조를 요청하여야 하며, 요청받은 기관·부서는 그 회신기간 내에 이를 처리하여야 한다.

②협조를 요청받은 기관·부서는 제1항에 따른 회신기간 내에 그 민원을 처리할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 그 회신기간의 범위에서 한 차례만 기간을 연장할 수 있다.

③협조를 요청받은 기관·부서가 제2항에 따라 기간을 연장하려는 경우에는 제1항에 따른 회신기간이 끝나기 전에 그 연장사유·처리진행상황 및 회신 예정일 등을 협조를 요청한 민원 처리 주무부서에 통보하여야 한다.

제19조(민원 처리의 예외)

접수된 민원(법정민원을 제외한다. 이하 이 조에서 같다)이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 민원을 처리하지 아니할 수 있다. 이 경우 그 사유를 해당 민원인에게 통지하여야 한다.

1. 고도의 정치적 판단을 요하거나 국가기밀 또는 공무상 비밀에 관한 사항
2. 수사, 재판 및 형집행에 관한 사항 또는 감사원의 감사가 착수된 사항
3. 행정심판, 행정소송, 헌법재판소의 심판, 감사원의 심사청구, 그 밖에 다른 법률에 따라 불복구제절차가 진행 중인 사항
4. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
5. 판결·결정·재결·화해·조정·중재 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항
6. 감사원이 감사위원회회의의 결정을 거쳐 행하는 사항
7. 각급 선거관리위원회의 의결을 거쳐 행하는 사항
8. 사인 간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
9. 행정기관의 소속 직원에 대한 인사행정상의 행위에 관한 사항

제20조 (민원문서의 보완)

①접수한 민원문서에 보완이 필요한 경우에는 10영업일 이내의 기간을 정하여 지체 없이 민원인에게 보완을 요구하여야 한다. 이 경우에는 문서 또는 구술 등으로 하되, 민원인이 특별히 요청한 경우이거나 중요사항에 관하여는 반드시 문서로 하여야 하며, 진행사항을 전산입력하여야 한다.<개정 2021.6.17.>

②제1항에 따라 보완요구를 받은 민원인이 보완요구를 받은 기간 내에 보완을 할 수 없음을 이유로 보완기간 연장을 요청하는 경우에는 이를 고려하여 보완기간을 정하여야 한다. 이 경우 민원인의 보완기간 연장요청은 2회에 한하며 진행경과를 전산입력하여야 한다.

③민원인이 제1항에 따라 정한 보완기간 또는 제2항에 따라 다시 정한 보완 기간 내에 민원문서를 보완하지 아니한 경우에는 10영업일 이내의 기간을 정하여 다시 보완을 요구할 수 있으며 진행경과를 전산입력 하여야

한다.

제21조 (민원문서의 반려)

- ①민원인이 제19조에 따른 기간 내에 민원문서를 보완하지 아니하였을 때에는 그 이유를 분명히 밝혀 접수된 민원문서를 되돌려 보낼 수 있다.
- ②민원인의 소재지가 분명하지 아니하여 제20조제1항에 따른 보완요구가 2회에 걸쳐 반송된 경우에는 민원인이 민원을 취하(取下)한 것으로 보아 이를 종결처리할 수 있다.
- ③민원인이 민원을 취하하여 민원문서의 반환을 요청한 경우에는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 민원문서를 민원인에게 돌려주어야 한다.
- ④민원인이 전자민원 취하를 요청한 경우에는 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이를 홈페이지에서 삭제할 수 있다.

제22조 (고충민원의 처리)

- ①민원인이 동일한 내용의 고충민원을 다시 제출한 경우에는 감사부서 등으로 하여금 이를 조사하도록 하여야 한다.
- ②제1항에 따라 처리하는 고충민원의 내용이 정당한 사유가 있다고 인정될 때에는 지체 없이 원처분(原處分)의 취소·변경 등 적절한 조치를 하고, 이를 민원인에게 통지하여야 한다.
- ③고충민원의 처리를 위하여 필요한 경우 14영업일의 범위에서 실지조사 등을 할 수 있다. 다만, 부득이한 사유로 14영업일 내에 실지조사 등을 완료하기 어렵다고 인정되는 경우에는 7영업일의 범위에서 그 기간을 한 차례만 연장할 수 있다.
- ④제3항에 따른 실지조사 등에 걸린 기간은 고충민원 처리기간에 산입하지 아니한다.

제23조 (반복 및 중복 민원의 처리)

- ①민원인이 동일한 내용의 민원(법정민원을 제외한다. 이하 이 조에서 같다)을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우에는 2회 이상 그 처리결과를 통지하고, 그 후에 접수되는 민원에 대하여는 해당 민원을 처리하는 부서담당 본부장(상근감사위원)의 결재를 받아 내부적으로 종결처리할 수 있다.<개정 2021.6.17.>

②민원인이 동일한 내용의 민원을 2개 이상의 부서(타기관 포함)에 제출하여 이송받은 경우에도 제1항을 준용하여 처리할 수 있다. 이 경우 이송기관의 요청이 있는 때에는 그 기관에 대하여 처리결과를 통보하여야 한다.

③2회차 민원회신 시 동일 건으로 3회 이상 반복·중복성 민원을 제출할 경우 민원처리를 종결할 수 있음을 반드시 명시해야하며 진행사항을 전산입력하여야한다.

④제1항 및 제2항에 따른 동일한 내용의 민원인지 여부에 대하여는 해당 민원의 성격, 종전 민원과의 내용적 유사성·관련성 및 종전 민원과 동일한 답변을 할 수 밖에 없는 사정 등을 종합적으로 고려하여 결정하여야 한다.

제24조 (집단민원행위의 처리) 집단민원행위가 발생한 경우 민원관련 해당 부서장은 상황발생 전에는 별지서식 제4호에 의한 집단민원발생예정보고를, 상황종료 후에는 별지서식 제5호에 의한 집단민원발생결과보고를 민원담당부서장에게 하여 집단민원행위에 효율적으로 대응할 수 있도록 하여야한다.

제25조 (다수인 관련 민원의 처리)

①다수인관련민원을 신청하는 민원인은 연명부(連名簿)를 원본으로 제출하여야 한다.

②다수인관련민원을 제23조 제1항 및 제2항에 따라 종결처리 할 때에는 제31조에 따른 갈등 및 민원조정위원회의 심의를 거쳐야 한다.<기존 제3항에서 이기 2021.6.17.><기존 제2항 삭제 2021.6.17.>

제26조 (민원심사관의 운영)

①민원 처리상황의 확인·점검 등을 위하여 민원담당부서의 장을 민원심사관으로 지정한다. 다만, 민원심사관의 업무가 지나치게 많거나 특별히 전문성이 필요하다고 판단되는 경우에는 분임 민원심사관을 지정하여 민원심사관의 업무를 나눠 맡도록 할 수 있다.

②민원심사관은 민원의 처리상황을 수시로 확인·점검하여 처리기간이 지난 민원을 발견하였을 때에는 지체 없이 민원관련 해당 부서장에게 별지서식 제6호에 따라 독촉장을 발부하여야 한다.<개정 2021.6.17.>

③민원심사관은 다수인관련민원의 처리상황을 확인·점검하고 그 결과를 전결권자에게 수시로 보고하여야 한다. <개폐정리 2020. 9. 9>

제27조 (처리결과의 통지)

①서류민원에 대한 처리를 완료한 때에는 그 결과를 민원인에게 문서로 통지하고 전산입력하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 구술 또는 전화로 통지할 수 있다.

1. 기타민원의 경우
2. 민원인에게 처리결과를 신속하게 통지하여야 하는 경우
3. 민원인이 구술 또는 전화로 통지하도록 요청하거나 구술 또는 전화로 통지하는 것에 동의하는 경우

②제1항에 따라 민원의 처리결과를 통지할 때에 민원의 내용을 거부하는 경우에는 거부 이유와 구제절차를 함께 통지하여야 한다.

③전자민원은 처리기한내 홈페이지 또는 국민신문고 등을 통해 회신하여야 한다.<개정 2021.6.17.>

④각 부서장은 서류민원의 처리결과등의 회신시 회신공문 사본1부와 전산 출력물을 첨부하여 민원담당부서에 통보하여야 한다. 다만, 업무에 관한 단순한 상담이나 문의사항 등 경미한 사항에 대해서는 그러하지 아니하다.

제28조(담당자 명시) 민원인에게 처리기간 연장의 통지, 민원문서의 보완 요구, 처리진행상황의 통지, 처리결과의 통지 등을 할 때에는 그 담당자의 소속·성명 및 연락처를 안내하여야 한다.

제29조(복합민원의 처리)

①민원담당부서의 장은 복합민원 처리부서를 지정하고, 복합민원의 종류와 접수방법·구비서류·처리기간 및 처리절차는 별도로 정하여 민원편람에 수록한다. <개폐정리 2020. 9. 9><개정 2021.6.17.>

②복합민원을 처리할 때에는 공사 내부에서 할 수 있는 자료의 확인, 관계 기관·부서와의 협조 등에 따른 모든 절차를 민원후견인이 관리 및 지원하도록 하는 “민원 1회방문 처리제”를 시행한다.

③제2항의 민원 1회방문 처리제의 원활한 운영을 위하여 각 민원상담창구에 팀장 또는 조사역을 후견인으로 두며, 후견인의 임무는 다음 각 호와 같다.

1. 민원처리방법에 관한 민원인과의 상담
2. 민원실무심의회 및 갈등 및 민원조정위원회에서의 민원인의 진술 등 지원
3. 민원문서 보완 등의 지원

4. 민원처리 과정 및 결과의 안내

제30조(민원실무심의회의 설치·운영)

- ①복합민원을 심의하기 위하여 민원실무심의회를 구성하고 위원장은 민원담당부서의 장, 위원은 민원담당부서 및 민원관련부서의 담당팀장, 담당직원으로 한다.
- ②위원장은 관계 기관 또는 부서의 실무책임자에게 회의 참석을 요청할 수 있으며, 그 요청을 받은 사람은 정당한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.
- ③위원장은 심의를 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 관계 기관 또는 부서에 현장확인이나 조사 등을 합동으로 실시할 것을 요청할 수 있으며, 그 요청을 받은 관계 기관 또는 부서는 특별한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.
- ④위원장은 민원실무심의회의 효율적인 운영을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 이해관계인·참고인 또는 감정인 등의 의견을 들을 수 있다.
- ⑤위원장은 민원실무심의회에 민원인을 참석하게 하는 경우에는 민원인에게 회의일정 등을 미리 통지하여야 한다. 이 경우 민원인이 희망하거나 출석할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 서면(전자적 방법에 의한 서면을 포함한다. 이하 같다)으로 의견을 진술하게 할 수 있다.
- ⑥경제적으로 많은 비용이 수반되는 복합민원의 경우에는 신속한 처리를 위하여 민원실무심의회의 심의를 생략하고 제31조제6항에 따른 갈등 및 민원조정위원회에 직접 상정하여 심의할 수 있다.<개정 2021.6.17.>

제31조(갈등 및 민원조정위원회의 설치·운영)

- ①사업추진시 발생하는 갈등과 민원처리 과정에서 발생하는 문제점 등을 협의 및 조정하기 위하여 ‘갈등 및 민원조정위원회’(이하 “위원회”라 한다)를 둔다.
- ②위원회장은 경영전략본부장이 되며 위원은 민원담당부서의 장, 민원관련부서의 장, 감사실장, 외부 법률전문가 및 민원 관련 외부전문가로 한다
- ③위원회 간사는 민원담당부서의 팀장으로 한다.
- ④외부위원은 정보공개심의회 등 공사 내 위원회의 외부전문가 등을 활용할 수 있다.<신설 2021.6.17.>
- ⑤위원회는 위원회장이 소집하고 소집 시 외부위원 위촉에 관한 내용을 결정할 수 있으며, 민원담당부서장은 조정안건을 위원회 개최 3영업일전까

지 각 위원에게 통보하여야 한다. 다만, 긴급을 요하거나 기타 필요한 경우에는 그러하지 아니하다.<기존 제4항에서 이기·개정 2021.6.17.>

⑥위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항에 대하여 협의 및 조정할 수 있다. <기존 제5항에서 이기·개정 2021.6.17.>

1. 소관이 명확하지 아니한 민원의 처리주무부서의 지정
2. 장기 미해결 갈등 및 민원, 집단민원행위, 반복 민원 및 다수인관련민원에 대한 해소 또는 방지대책
3. 소관부서에서 수락할 수 없는 것으로 결정된 민원 관련 제도 개선
4. 거부처분에 대한 이의신청
5. 제30조제6항에 따라 상정된 복합민원
6. 기타 갈등 및 민원에 대한 종합적인 검토 및 조정이 필요하다고 판단되어 부의한 사항.

⑦다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항은 위원회의 조정을 생략할 수 있다.<기존 제6항에서 이기 2021.6.17.>

1. 법령, 규정, 약관 등에 따라 민원관련 요건이 구체적으로 규정되어 있어 해석의 여지가 없는 경우
2. 이미 위원회 조정을 거쳐 거부된 민원이 같은 사유로 다시 접수된 경우
3. 국민권익위원회에서 주관하는 민원해결을 위한 회의 등 갈등 및 민원조정 위원회와 유사한 성격의 회의를 이미 진행한 경우<신설 2021.6.17.>

⑧위원회장은 위원회의 효율적인 운영을 위하여 필요한 경우 민원인, 이해관계인 또는 참고인 등으로 하여금 위원회에 출석하여 의견을 진술하도록 하거나 서면으로 의견을 들을 수 있다.<기존 제7항에서 이기·개정 2021.6.17.>

⑨위원회는 위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다. 다만, 위원장이 필요하다고 인정하는 경우 서면으로 의결할 수 있다.<신설 2021.6.17.>

⑩위원회에 참석한 외부위원에게는 공사의 예산범위 안에서 수당을 지급할 수 있다.<신설 2021.6.17.>

⑪부득이 위원회장이 위원회를 주관할 수 없는 경우 민원담당 부서의 장이 위원회장을 대신하여 위원회를 개최하고 그 결과를 사후에 보고할 수 있다.<신설 2021.6.17.>

제32조 (외부위원의 의무 및 해촉)

①외부위원은 위원회 활동 중 취득한 내부정보나 자료를 그 목적 외의 다른

용도로 사용하거나 공개하여서는 아니되며 이를 이용하여 자신(자신이 속한 단체도 포함한다)또는 제3자의 이익을 도모하여서는 아니 된다.

②외부위원이 1항의 의무를 해태하거나 33조에 따른 기피·회피·제척 사유에 해당됨에도 불구하고 회피하지 아니한 경우 위원장은 그 사유를 통보하고 해촉할 수 있으며, 해촉한 날로부터 2년이 경과하기 전까지 재위촉 할 수 없다.

<본조 신설 2021.6.17.>

제33조 (위원의 기피·회피·제척)

①위원회에서 의결하는 사항과 직접적인 이해관계가 있어 위원에게 공정한 의결을 기대하기 어려운 경우 해당 안건의 당사자는 심의회에 기피신청을 할 수 있고, 심의회는 의결로 기피 여부를 결정하여야 한다. 이 경우 기피 신청 대상 위원은 그 의결에 참여할 수 없다.

②위원은 위원회에서 의결하는 사항과 직접적인 이해관계가 있는 경우에는 위원 스스로 그 안건의 의결에서 회피하여야 한다.

③위원회의 위원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 위원회의 의결에서 제척된다.

1. 위원 또는 그 배우자나 배우자이었던 사람이 해당 심의사항의 당사자(당사자가 법인·단체 등인 경우에는 그 임원 또는 직원을 포함한다. 이하 이 호 및 제2호에서 같다)이거나 그 의결사항의 당사자와 공동권리자 또는 공동의무자인 경우

2. 위원이 해당 의결사항의 당사자와 친족이거나 친족이었던 경우

3. 위원이 해당 의결사항에 대하여 증언, 진술, 자문, 연구, 용역 또는 감정을 한 경우

4. 위원이나 위원이 속한 법인 등이 해당 의결사항의 당사자의 대리인이거나 대리인이었던 경우

④해당 안건의 의결에서 기피·회피·제척된 위원의 의결권 수는 출석한 위원의 의결권 수에 산입하지 아니한다.

<본조 신설 2021.6.17.>

제34조(거부처분에 대한 이의신청)

①법정민원의 거부처분에 불복하는 민원인은 그 거부처분을 받은 날부터 60영업일 이내에 별지서식 제7호에 따라 이의신청을 할 수 있다.<개정 2021.6.17.>

②제1항에 따른 이의신청을 받은 경우 민원관련 해당 부서장은 이의신청을

받은 날로부터 10영업일 이내에 그 이의신청에 대하여 인용 여부를 결정하고 그 결과를 민원인에게 지체없이 문서로 통지하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 정해진 기간 이내에 인용 여부를 결정할 수 없는 때에는 그 기간의 만료일 다음 날부터 기산하여 10영업일 이내의 범위에서 연장할 수 있으며, 이 경우 연장사유 및 연장기간을 민원인에게 통지하여야 한다.

<기존 제32조에서 이기 2021.6.17.>

부 칙 <2016. 2.29>

이 규정은 2016년 2월 29일부터 시행한다.

부 칙 <2021. 6.17>

이 규정은 2021년 6월 23일부터 시행한다.

[별표 1] (제4조 관련)<개정 2021.6.17.>

민원문서 표시인

↑ 5센티미터 (cm)	민원서류
	접수번호:
	접수일시:
	처리기한:
	처리부서 기록물 등록번호
↓	
← 5센티미터 (cm) →	

[별표 2] (제12조 관련)<개정 2021.6.17.>

민원 종류별 처리기간

연번	민원	민원 내용	처리기한
1	법정민원	관련 법령에서 정한 일정 요건에 따라 인/허가·승인·면허 등을 신청하거나 장부·대장 등에 등록 또는 특정한 사실 및 법률관계에 대한 확인/증명 등을 신청하는 민원	관계법령에 기간이 정해지지 않은 경우 14일
2	질의민원	법령·제도·절차 등 공사 업무에 관한 질의 또는 설명이나 해석을 요구하는 민원	
		－ 일반질의	7일
		－ 법령질의	14일
3	건의민원	공사의 시책이나 제도 및 운영의 개선에 관한 진정 또는 건의	14일
4	고충민원	공사의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 규정·제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원	7일
6	기타민원	공사 홈페이지, 국민신문고 등 전자민원을 통해 공사에 특정한 행위를 요구하는 민원	7일
		별도 검토나 확인 없이 즉답할 수 있는 민원	즉시
7	기타	민원 처리에 관한 법률에 준함	

[별지서식 제1호] (제7조제2항 관련)

민원 처리부

[illegible]

[별지서식 제2호] (제7조제2항 관련)

접 수 증

제 호

접수일:

① 민원명	
② 민원인(대표자 또는 대리인)	
③ 처리완료 예정일	
④ 처리주무부서	(전화번호:)
⑤ 안내사항	

민원 접수자:

(전화번호:)

주택도시보증공사

[별지서식 제3호] (제15조 관련)

문서번호:

시행일자:

수 신:

제 목: 민원처리기간 연장통지

귀하께서 신청하신 민원에 대한 처리가 아래와 같은 사유로 지연되고 있음을 알려드립니다. 궁금한 사항이 있으시면 처리 담당자에게 문의하여 주시기 바랍니다.

아 래

민원명				
접수연월일		당초처리기한		
지연사유				
처리예정기한				
처리담당자	소속			
	성명		전화번호	
기타안내사항				

210mm × 297mm

년 월 일

주택도시보증공사 사장

[별지서식 제4호] (제24조 관련)

집단민원행위 발생예정보고

☐ 업체현황

☐ 사업장현황

☐ 발생일시 및 장소

○일시 :

○장소 :

○예상인원 :

☐ 집단민원행위사유 및 요구사항

○

○

○

※ 옥외집회 관할 경찰서 집회신고 여부 :

☐ 대응방안

○

☐ 기 타

○

주택도시보증공사 00지사(센터)장

[별지서식 제5호] (제24조 관련)

집단민원행위 결과보고

☐ 집단민원행위 종료일시 :

☐ 요구사항별 조치사항

○

○

○

☐ 기타

○

○

○

주택도시보증공사 00지사(센터)장

[별지서식 제6호] (제26조제2항 관련)<신 설 2021.6.17.>

민원 처리 독촉장	민원 처리 독촉장(발신용)	민원 처리 독촉 회신																								
제 호 년 월 일	제 호 년 월 일	제 호 년 월 일																								
받는 곳:	받는 곳:	받는 곳:																								
민원명:	민원명:	민원명:																								
<table><tbody><tr><td>① 민원인</td><td></td></tr><tr><td>② 접수일</td><td></td></tr><tr><td>③ 접수번호</td><td></td></tr><tr><td>④ 처리기한</td><td>. . .</td></tr></tbody></table>	① 민원인		② 접수일		③ 접수번호		④ 처리기한	. . .	<table><tbody><tr><td>① 민원인</td><td></td></tr><tr><td>② 접수일</td><td></td></tr><tr><td>③ 접수번호</td><td></td></tr><tr><td>④ 처리기한</td><td>. . .</td></tr></tbody></table>	① 민원인		② 접수일		③ 접수번호		④ 처리기한	. . .	<table><tbody><tr><td>① 민원인</td><td></td></tr><tr><td>② 접수일</td><td></td></tr><tr><td>③ 접수번호</td><td></td></tr><tr><td>④ 처리완료 예정일</td><td>. . .</td></tr></tbody></table>	① 민원인		② 접수일		③ 접수번호		④ 처리완료 예정일	. . .
① 민원인																										
② 접수일																										
③ 접수번호																										
④ 처리기한	. . .																									
① 민원인																										
② 접수일																										
③ 접수번호																										
④ 처리기한	. . .																									
① 민원인																										
② 접수일																										
③ 접수번호																										
④ 처리완료 예정일	. . .																									
「민원처리규정」 제26조제2항에 따라 독촉장을 발급하오니 즉시 처리를 완료해 주시기 바랍니다.	「민원처리규정」 제26조제2항에 따라 독촉장을 발급하오니 즉시 처리를 완료해 주시기 바랍니다.	민원 처리 독촉에 대하여 위와 같이 회신합니다.																								
()민원심사관 (서명)	()민원심사관 (서명)	()부서장(지사장, 센터장, 출장소장) (서명)																								

[별지서식 제7호] (제34조제1항 관련)

민원처리결과 이의신청서				
이의신청 대상 민원명				
이의 신청인	성명 (법인명)		연락처	
	주소 (소재지)			
민원처리결과				
민원처리결과통보일		년 월 일 ※ 위 날로부터 60영업일 이내에 이의신청서를 제출하여야 합니다		
이의신청 취지 및 사유				
귀사의 민원처리결과에 대하여 위와 같이 이의신청서를 제출합니다. 년 월 일 이의신청인 (서명 또는 날인) 주택도시보증공사 귀하				