총 무 처

정 민 125- (720-4962) 1984. 4. .

수 신

제 목 대민봉사 행정을 위한 민원실 운영강화등에 관한 지시

대민봉사 행정을 위한 민원실 운영강화등에 관하여 별첨사항을 지시하니 이의 시행에 만전을 기하기 바랍니다.

첨 부 국무총리 지시 제4호(대민봉사 행정을 위한 민원실 운영강화등에 관한 지시) 1부. 끝.

국 무 총 리

국무총리 지시 제 4 호

대민봉사 행정을 위한 민원실 운영 강화등에 관한 지시

그동안 민원제도와 민원실 운영의 개선, 민원담당 공무원에 대한 교육 및 우대등 일련의 민원행정개선 조치로 대민행정 분야에 많은 발전이 있었읍니다.

그러나 아직도 일부 공무원의 민원인에 대한 불친절, 공정성을 결여한 민원처리등으로 신뢰 행정 구현에 역행하는 사례가 잔존하고 있어 다음 사항을 지시하니 각급 행정기관의 장은 이의 시행에 만전을 기하기 바랍니다.

1. 공무원의 대민봉사자세 확립

민원서류를 접수처리하는 과정에서 국민과 직접 간접으로 접촉하게 되는 민원담당 공무원은 투철한 사명감을 갖고 항상 친절, 공정, 신속한 업무처리 자세를 유지할 것.

가. 친절·봉사 자세 확립

(1) 민원담당 공무원은 항상 단정한 복장을 착용하고 언어와 태도에 있어 친절하고 겸손한 자세로 민원인을 대하도록 할 것.

(2) 민원실내에 안내원을 배치하여 민원인을 성실히 안내하고 민원서류를 대신 작성해 주는등 봉사케 할 것.

나. 공정한 업무수행자세 확립

모든 민원담당공무원은 관계법규에 따라 민원서류를 공정하게 처리할 것.

(1) 민원서류를 처리함에 있어 가부를 분명히 밝혀 줌으로써 민원인의 오해를 불러 일으키는 일이 없도록 할 것.

(2) 관내 유지, 관계공무원의 친지 및 지면이 있는 민원인에 대하여 과잉 친절하거나, 그들의 민원서류를 우선처리 하는 등 공정성을 결여하는 일이 없도록 할 것.

다. 신속한 업무처리 체계 및 자세확립

민원서류의 처리체계를 재검토 정비하고 공무원의 신속한 민원처리 자세를 확립함으로써 민원서류의 지연처리로 인한 민원(民怨)의 대상이 되는 일이 없도록 할 것.

(1) 민원창구 담당공무원의 출장을 가급적 억제하고 불가피한 사유로 인한 담당자 부재시에는 업무대행 체계를 확립 이행할 것.

(2) 민원창구 업무가 폭주하여 시간내 처리를 못할때에는 타 업무종사 공무원의 집중지원체계를 확립할 것.

(3) 각 창구별 업무량에 대한 정밀조사를 정기적으로 실시하여 민원처리 인력의 효율적인 활용을 도모할 것.

라. 능등적 업무처리 자세확립

민원서류를 처리함에 있어 적극적이고 능동적인 자세로 민원서류를 처리할 것.

(1) 민원서류 처리시 민원인의 요망사항을 거절하는 방향으로 생각지 말고, 해결할 수 있는 긍정적인 방향으로 민원처리에 임할것.

(2) 민원서류 처리시 항상 민원인 입장에서 민원을 처리하고, 민원인의 요구사항이 실현 불가능한 사항일 경우에는 제반규정등을 민원인에게 충분히 설명하여 이해 납득시킴으로써 불필요한 민원의 재발을 방지할 것.

2. 민원실 운영강화

각급 기관에서 설치 운영하고 있는 민원실(일선민원창구 포함)의 환경을 계속 개선유지관리하고, 우수공무원의 민원실 배치 및 배치공무원에 대한 우대조치사항등을 철저히 이행하여 민원실 운영을 더욱 강화할 것.

가. 민원실의 명랑한 환경유지

(1) 민원인 대기시설의 설치, 각종 유의사항의 게시, 홍보 책자등 간행물의 비치 상황을 점검 보완하여 쾌적하고 명랑한 분위기가 조성되도록 민원실 환경개선에 노력할 것.

(2) 민원실에 민원인을 위하여 비치된 각종 민원서식과 편람등이 제대로 비치되어 있는가를 수시점검 확보하여 민원인의 불편이 없도록 할 것.

(3) 수입증지 판매소가 설치되어 있지 않은 민원실(읍·면·동 포함)에는 수입증지 판매소를 설치 운영토록하고 설치가 곤란한 민원실(장소등 고려)은 기관내에 항상 적정 물량의 수입증지를 확보하여 민원창구에 비치해 둘 것.

나. 우수공무원 민원실 배치 이행철저

각급 기관에서 훈령, 예규등으로 제정 운용하고 있는 우수공무원 민원실 배치기준을 철저히 이행할 것.

다. 승진기회 우선부여

각급 행정기관의 장은 승진서열 상위권자로서 민원실에 일정기간 성실한 자세로 근무한 공무원에 대하여 인사운영상 가급적 우선 승진기회를 부여할 것.

라. 순환보직제의 이행 철저

각급 기관별로 훈령 예규등을 제정하여 실시하고 있는 순환보직제를 더욱 철저히 이행하여 일정기간(1-2년) 성실한 자세로 민원실에 근무한 공무원에 대하여는 희망보직을 부여토록 할 것.

마. 민원관계 공무원에 대한 자질향상

각급 행정기관의 장은 민원실 및 민원창구 근무 공무원은 물론 인·허가등 대민업무 관련 전공무원에게 직장 교육을 강화하여 민원관계 공무원의 정신자세와 담당업무 처리능력을 향상시킬 것.