총 무 처

국무총리지시제 4 호 (720-4962) 1989. 3 .11.

수 신 수신처 참조

제 목 **다수인관련민원 해소추진 관리계획 시달**

1. 정민 125-184 ('83.12.14)호의 관련임.

2. 정부는 실질적인 대민봉사행정을 구현하기 위하여 주민의 불편과 고충사항 해결에 적극 노력하고 있읍니다.

3. 특히 다수인의 이해와 관련되는 민원사항을 우선적으로 해결하므로서 주민의 행정에 대한 신뢰를 증진시키고 민원의 집단화경향을 사전에 방지할 수 있도록 별첨 "다수인관련민원 관리계획"을 시달하니 다수인관련민원의 원천적인 예방대책과 아울러 발생된 민원에 대하여는 조기에 효율적으로 해소토록 만전을 기하여 주시기 바랍니다.

첨 부 : 다수인관련민원 해소추진 관리계획 1부. 끝.

국 무 총 리

수신처 : 가 - (01-08, 42,55-61)
나. (01-18)

대 외 주 의

다수인관련민원해소추진관리계획

총 무 처
정부합동민원실

다수인관련민원해소추진관리계획

1. 목 적

매년 증가추세에 있는 다수인관련민원의 관리체계를 강화하여 그 발생을 원천적으로 예방하고 발생된 사항에 대하여는 타업무에 우선하여 적극적이고 효율적으로 해소하므로써 다수국민의 편익을 도모하고, 다수인관련 민원이 집단행동화 하는 사례를 미연에 방지하여 사회안정을 기하므로써 정부에 대한 국민의 신뢰도를 제고하고자 함.

2. 기본방침

○ 관리대상 : 5인이상이 제출한 5세대이상의 공동이해관련 민원을 다수인관련민원으로 분류하여 각 기관장이 집중관리하고 그중 30인이상이 제출한 30세대이상의 공동이해관련 민원은 정부합동민원실로 보고하여 분석평가

○ 관리계획 : 각 기관은 동계획에 의하여 당해 기관의 자체실정에 맞는 다수인관련민원 해소추진 관리세부계획을 수립시행

○ 관리책임 : 다수인관련민원은 기관장 책임하에 타업무에 우선하여 처리하며 특히 서면제출된 다수인관련민원이 집단행동화됨을 방지할 수 있도록 당해 기관장은 관련기관과 긴밀한 협조체제를 확립

3. 기관별 관리사항

가. 각기관 공통

- o 각기관장은 소관 다수인관련민원의 예방 및 해소책 강구
- o 각기관의 당해민원 주무처리부서에서는 다수인관련 민원발생 즉시 "조사분석카드"를 작성관리하여 적극 해소추진
- o 각기관 감사(조사)업무 담당부서에서는 당해기관 및 소속기관의 다수인관련 민원처리사항을 총괄 관리감독
  - 다수인관련민원 처리부를 별도 비치하여 처리내용을 등재하고, 과장은 매건에 대하여 확인날인(이처리부는 민원사무 처리규정에 의한 민원사무처리부에 준해서 작성하되 처분내용을 구체적으로 기재)
  - 주무처리부서에서 작성된 조사분석카드 사본을 별도 비치관리하여 그 추진상황을 확인점검
  - 각부서 및 소속기관의 다수인관련민원 해소추진 독려 및 확인 점검
  - 매월별, 분기별 추진상황 분석평가 및 보고관리

나. 정부합동민원실

- o 다수인관련민원 해소추진 관리계획등 관련지침 시달
- o 분기별 추진상황 분석평가 및 국무회의 보고
- o 기관간 업무협조 및 제도개선 지원
- o 지도점검 실시

다. 중앙행정기관 및 특별(직할)시·도

o 소관 및 지역민원 예방 및 해소대책 수립과 추진

o 당해기관 소속기관 유관단체의 다수인관련민원 사안을 집중총괄관리

o 소속기관 유관단체의 다수인관련 민원해소를 위한 지도지원

o 제도개선 및 예산지원

o 관계기관과의 협조체제 유지

o 매월별, 매분기별 추진상황 분석평가 및 보고관리

라. 각급기관 및 단체

o 소관 및 지역민원 해소대책 수립 및 추진

o 매월, 매분기별 추진상황 자체분석 평가 및 보고관리

4. 다수인관련민원 예방

가. 다수국민의 이해와 관련된 시책 또는 사업계획 입안시 민원예방대책

o "다수인관련민원 예방을 위한 사업영향평가제"실시에 관한 국무총리지시 제1호('86. 2.19)의 확행으로 사업 및 시책추진시 관련 주민에게 미치는 영향을 사전분석하여 권익을 보호

- 영향평가요소 : 경제적측면(재산권 행사제약, 교통불편, 환경공해등 생활편이 문제등)
  정신적측면(실향의 상처 전통인습의 파괴등)
- 평가방안 : 시책심의 평가기능강화, 공개행정확대 영향평가보고회 개최등

o 다수인의 이해와 관련된 시책 또는 사업계획 수립시 반드시 민원예방대책강구(기관장 방침)

o 행정기관간 상호관련있는 시책 또는 사업의 경우는 유관기관 협조로 문제요소 사전발굴하여 해결방안 강구

o 다수주민의 이해관련이 예견되는 사업은 각종 심의위원회에 사전부의 지역여론반영

(예 : 도시계획위원회, 보상심의위원회, 건축위원회, 지방환경분쟁조정위원회, 지역노동대책회의등)

o 지역대책협의회를 활용, 기관간 단체간의 분쟁 또는 의견상충 등을 조정

o 행정예고제의 적극 활용

— 국민의 일상생활과 관련있는 사업계획이나, 새로운 정책제도의 수립 또는 변경시는 반드시 행정예고제 이행 단, 긴급을 요하는사항 예고함이 공익에 중대영향을 미치는 경우는 제외되나 특별한 경우에 한정

— 공고, 고시, 열람, 반상회등을 통하여 문제점을 사전에 도출 보완책 강구

o 공청회, 청문회등 공개행정 확대

— 이해관계 당사자 및 관계전문가들을 참석시켜 시책에 대한 의견을 공개토론 문제점 도출

— 시책입안 담당공무원이 이해관계 주민에게 사업계획을 설명하여 주민의 이해를 구하고 주민의사를 수렴 반영토록 조치

o 다수인의 이해와 관련된 사업 또는 시책은 수립 단계에서부터 신중을 기하고 전시·졸속행정을 지양

o 관계공무원의 전문성 강화(담당공무원의 전문지식결여로 인한 행정착오 방지)

o 다수인관련민원의 근원적 예방을 위하여 법령의 제정·개정 및 제도개선 추진

o 도시재개발사업, 구획정리사업, 경지정리사업등에 있어서 당해지역 주민들의 이해가 상반되는 경우에는 이해당사자간 합의가 이루어질 때까지 사업계획을 보류조치

나. 다수주민의 이해와 관련된 시책 또는 사업시행중 민원예방

o 시책 및 사업의 인식결여에 따른 주민불만 여론의 순화

- 관련공무원과 불만 주민계층간의 대화확대
- 문제현장에 관계공무원을 수시 출장시켜 불만요인을 파악하여 설득 이해조치

o 시책 또는 사업계획의 보완

- 주민의사를 적극 수렴하고 불만요인을 분석하여 시책 또는 사업계획의 보완
- 보완내용을 주민에게 적극 설득

o 사업단위별 민원예방 대책회의 개최

- 현장감독관 주재하에 관련업체 및 주민참여하여 매월1회 실시
- 추진중인 사업에 대한 다수인관련민원 유발 소지분석 및 민원예방 대책강구

o 언론기관 반상회등을 통한 대주민홍보

- 시책 또는 사업시행의 필요성과 공익성
- 보상 및 이주대책등 직접 이해관련사항

5. 다수인관련민원 처리

o 직접처리민원과 이첩처리 민원을 기관별 실정에 맞게 명문화하여 민원의 과도한 이첩을 지양

- 상·하급기관이 동시에 관련되는 민원은 상급기관 주도하에 처리
- 하급기관의 당초처분에 대해 이의를 제기하거나 재조사를 요구하는 민원은 차상급기관이 직접 처리하거나, 차상급기관의 감독하에 처리
- 당초 처분의 단순한 재고 요망 또는 행정시혜를 요구하는 청원은 해당하급기관에 이첩처리하고 그 결과를 확인

o 기관장 책임하에 타업무에 우선하여 매건별 처리함을 원칙으로 하고 민원의 중요도를 고려하여 전결권자를 지정하되 위임전결 규정에 명시

- 집단행동화할 소지가 있는 다수인관련민원은 기관장 결재
- 다수인의 민생과 관련되는 주요민원은 기관장 결재
- 민원내용이 경미하거나 단순 반복적인 것에 한하여 위임전결
- 위임전결로 처리하는 다수인관련민원 처리결과는 매월 감사(조사) 담당관이 종합하여 기관장에게 서면보고

o 다수인관련민원의 요지, 발생동기, 민원요구사항등의 타당성 및 그 해결책등을 "다수인관련민원 조사분석카드"에 따라 작성하여 자체간부회의 심사를 거쳐 해결책을 적극 강구

o 여러기관에 관련되는 다수인관련민원은 주무기관의 책임하에 관계기관과 합동간부회의를 소집하여 해결책을 강구

o 민원내용이 현행법령이나 제도하에서 조치 가능한 경우에는 즉시 해결

o 현행법령이나 제도하에서는 해결할 수 없으나 법령, 제도의 개선으로 조치가능한 개선과제는 그 개선방안을 연구하여 자체 개선조치 또는 관계기관과의 협의등을 거쳐 개선건의

o 현재의 행정여건으로 보아 조치불가능한 민원사안은 책임있는 지위에 있는 관계관이 반상회, 지역주민회의등에 직접 참여하여 민원인들에게 해결 불가능한 사유를 성실히 설명하여 이해 설득

6. 다수인관련민원의 집단행동화 방지조치

o 각기관장은 집단행동화할 우려가 있는 민원사항을 사전에 발굴하여 집단민원 소요예상 목록을 작성하여 특별관리

- 기관별로 집단민원 소요예상 업무에 대한 특별 대책수립
- 집단민원 소요예상 주민의 동향파악을 수시이행
- 불만주민에 대하여 기관장등 책임있는 간부급과의 대화 확대

o 집단민원 소요예방을 위한 관계공무원의 관심도 제고

- 예방대책 소홀로 집단민원 소요가 발생될 경우 관계공무원 문책
- 집단민원 소요예방 수범공무원 포상

7. 다수인관련민원 자체지도·점검

o 점검주관 : 각중앙행정기관 및 시·도의 다수인관련민원 담당부서(감사담당부서 또는 조사담당부서)

o 점검대상기관 : 자체, 소속기관 및 산하단체

o 실시시기 : 연 1회이상 기관장이 정함.

o 지도점검 결과조치

- 지도·점검결과(수범사례 및 적출사항)산하 각기관 통보 및 시정지시
- 4/4분기 추진상황 분석, 평가보고시 연간 지도·점검결과보고(별첨보고서식 8참조)

8. 추진상황보고

o 각기관은 다음사항이 포함된 보고서를 작성하여 소속 상급기관에 제출

o 각중앙행정기관 및 특별(직할)시·도는 매분기 추진상황을 분기 종료 익월 20일까지 정부합동민원실에 제출

〈다수인관련민원 추진상황 보고〉

(서식 1) 다수인관련민원 해소추진상황 총괄표(규격 16 절지)

(서식 2) 다수인관련민원 분야별 해소추진상황(규격 16 절지)

(서식 3) 업무분야별 전년동기대비 민원발생 증감사항 및 감축대책 (규격 8 절지)

(서식 4) 당분기중 해결(요구 및 조정대안)및 설득이해종결 사안별 내역(규격 8 절지)

(서식 5) 계류중인 다수인관련민원 해소대책(규격 8 절지)

(서식 6) 발생예상 다수인관련민원 예방조치(규격 8 절지)

(서식 7) 다수인관련민원 해소를 위한 제도개선 추진상황(규격 8 절지)

(서식 8) 다수인관련민원 자체 지도·점검사항(규격 16 절지)

* 추진중인 다수인관련민원에 대한 사안별 조사분석카드(사본)첨부

* 발생예상사안에 대한 다수인관련민원 예상 사항카드(사본)첨부

다수인관련민원해소추진상황보고

(1989년 / 4분기말 현재)

1. 다수인관련민원 해소추진상황 총괄표

2. 다수인관련민원 분야별 해소추진상황

3. 업무분야별 전년동기대비 민원발생증감사항 및 감축대책

4. 당분기중 해결(요구 및 조정대안) 및 설득이해 종결사안별 내역

5. 추진중인 다수인관련민원 해소대책

6. 발생예상 다수인관련민원 예방조치

7. 다수인관련민원 해소를 위한 제도개선 추진상황

8. 다수인관련민원 자체 지도·점검상황

기 관 명

(서식 1)

다수인관련민원해소추진상황총괄표

구분 / 발생시기			총건수	해결			설득이해종결	추진중
				계	요구사항	조정대안		
총계 (전년이월+당해분기까지누계)								
전년도이월								
당해년도	1/4	1/4분기 (1월~3월)						
	2/4	당분기 (4월~6월)						
		당분기까지누계 (1월~6월)						
	3/4	당분기 (7월~9월)						
		(1월~9월)						
	4/4	당분기 (10월~12월)						
		당분기까지누계 (1월~12월)						

* 추진중인 사안에 대한 조사분석카드(사본)첨부

(서식 2)

다수인관련민원분야별해소추진상황

구분 / 분야	총건수	해결			설득이해종결	추진중
		계	요구사항	조정대안		
총계	( )	( )	( )	( )	( )	( )
1. 노동분야	( )	( )	( )	( )	( )	( )
2. 복지·보건·공해분야	( )	( )	( )	( )	( )	( )
3. 건축·도시계획등 건설분야	( )	( )	( )	( )	( )	( )
4. 농림수산분야	( )	( )	( )	( )	( )	( )
5. 재정·세무분야	( )	( )	( )	( )	( )	( )
6. 상공·전기·수도분야	( )	( )	( )	( )	( )	( )
7. 교통·체신분야	( )	( )	( )	( )	( )	( )
8. 민·형사분야	( )	( )	( )	( )	( )	( )
9. 호·병적·보훈분야	( )	( )	( )	( )	( )	( )
10. 교육·문화·인사분야	( )	( )	( )	( )	( )	( )
11. 내무·행정분야	( )	( )	( )	( )	( )	( )
특기사항(비고)						

* 당해분기발생분을 기록하고 전분기까지 이월분은 ( )에 별도표기

(서식 3)

업무분야별 전년동기대비 민원발생 증감사항

구분 / 분야	전년도 / 4분기발생	금년도 / 4분기발생	증감	증감율(%)	주요증감사유	감축대책
총계						
1. 노동분야						
2. 복지·보건·공해분야						
3. 건축·도시계획등 건설분야						
4. 농림수산분야						
5. 재정·세무분야						
6. 상공·전기·수도분야						
7. 교통·체신분야						
8. 민·형사분야						
9. 호·병적·보훈분야						
10. 교육·문화·인사분야						
11. 내무·행정분야						

(서식 4)

당분기중 해결(요구 및 조정대안) 및 설득이해 종결사안별 내역

일련번호	분야별	구분	민원인주소·성명(총인원)(접수년월일)	민원제목 및 민원요지	처리상황(해결내용 또는 설득 이해상황)	처리부서 (국·과 또는 기관명)	관계기관 및 협조내용	사업규모 및 소요예산 (단위 : 천원)	비고 (설득종결구분)

* 구분란은 해결(요구사항), 해결(조정대안), 설득이해종결 등으로 기재할 것.
* 비고란에는 설득이해종결 구분의 경우 요구사안의 해결불가사유를 서식 5의 별표 1 원인란에 해당되는 번호(예 : 법령제도의 경우①)
* 분야별란에는 서식 5의 별표 1 분야별 구분에 해당되는 번호(예 : 노동분야의 경우 1번으로)를 표시할 것.

(서식 5)

추진중인다수인관련민원해소대책

일련번호	민 원 내 역	구 분			구체적 계류사유 또는 추진상문제점	처리사항 및 추진계획	비 고
		분 야	유 형	원 인			
	민원인 주소·성명 : 민원제목 : 민원요지 :						

* 기재요령

- 구분(분야, 유형, 원인)은 별첨에 예시된 고유번호를 기재
- 구체적 계류사유 또는 추진상 문제점은 : 관계법령 내용 관련시책 내용, 협조관련기관명, 예산규모등을 구체적으로 명기하여 6하원칙에 의해 기재
- 처리사항 및 추진계획은 일정을 명기하여 구체적으로 명기할 것.
- 비고 : 기타 필요사항 기재

(별표 1)

분 야	유 형	원 인
1. 노 동	(1.1) 적정임금 수당지급 (1.2) 근로조건개선 및 근로후생복지개선 (1.3) 노조부조리 시정 (1.4) 기 타	①법령제도 (법령제도 정비불비 및 집행불공정) ②정부시책 (시책미비 일관성결여, 시책지연등) ③행정행위 (위법부당 행정행위, 과도 단속 및 단속 소홀) ④기관간 협조부진 ⑤예산·재정 ⑥공공사업계획 미비 및 추진상 착오·지연 ⑦공공사업시 주민의견 수렴 미흡
2. 복지·보건·공해	(2.1) 산재부상 (2.2) 생활보호대상책정 및 생계대책요구 (2.3) 주택가 인근의 환경공해단속 (2.4) 기 타	
3. 건축·도시계획등 건설	(3.1) 공공사업용 편입토지등의 적정보상 (3.2) 공공사업 시행으로 인한 이주대책 (3.3) 공공사업시 토지등의 편입 혹은 제척요구 (3.4) 도시계획관련 용도지역의 변경요구 (3.5) 건축관련 하자보수 소유권 해결등 (3.6) 공공사업의 조속시행 및 보수 (3.7) 기 타	
4. 농 림 수 산	(4.1) 농업기반 조성사업 및 경지정리사업실시 (4.2) 농어민 생활향상 대책 (4.3) 농수산물 유통질서 시정 및 농수산물 수입정책 시정 (4.4) 농어민 피해보상	

분 야	유 형	원 인
	(4.5) 토석채취에 따른 민원 (4.6) 기 타	⑧사인간의 분쟁(경제적이해다툼 환경공해등) ⑨민원인의 과도요구(수혜, 권리구제요구 및 단순한 피해의식) ⑩기타(불합리한 관습, 사실불명등)
5. 재정·세무	(5.1) 국·공유재산의 사용 및 불하 (5.2) 금리인하등 재정 정책시정 (5.3) 경매물건의 전세보증금 구제 (5.4) 기 타	
6. 상공·수도·전기	(6.1) 연탄공급구역 조정 (6.2) 석탄광구 개발 (6.3) 지하전력구 공사로 인한 피해방지 (6.4) 지장철탑이설요망 (6.5) 노점상규제 및 상거래 문란행위 단속 (6.6) 기 타	
7. 교통·체신	(7.1) 벽지·도서민 교통편의제공 (7.2) 우체국 증설 (7.3) 전화가설 및 전화가입구역 변경 (7.4) 기 타	
8. 민·형사	(8.1) 조합운영 부조리시정 (8.2) 부실경영주 조치요망 (8.3) 임대주택 전세금 반환조치 (8.4) 기 타	
9. 호·병적·보훈	(9.1) 상이등급 조정 (9.2) 기 타	

분 야	유 형	원 인
10 . 교육 · 문화 · 인사	(10.1) 학교설립 및 학구조정 (10.2) 학교법인 운영시정 (10.3) 사적유적지 복원 및 개발 (10.4) 특수지학교 지정건의 (10.5) 기 타	
11 . 내무 · 행정	(11.1) 행정구역조정 (11.2) 공무원 비리시정 (11.3) 관공서 이설에 따른 민원 (11.4) 기 타	

(서식 7)

다수인관련민원해소를 위한 제도개선추진상황

민원인 및 내용	제 도 상 문 제 점	제도개선과제 및 개선방향	개 선 추 진 상 황	주 관 부 서 (국 • 과)

(서식 6)

발 생 예 상 다 수 인 관 련 민 원 예 방 조 치

일 련 번 호	예 상 민 원 명	발 생 예 상 지 역 (또는 건물시설)	발 생 예 상 사 항 (내용 · 요인 · 동향등)	예 방 조 치 사 항	비 고

* 예상민원이 중요사안인 경우에는 " 다수인관련민원 예상사항 카드 "를 첨부토록 함.

(서식 8)

1 . 다수인관련민원 자체지도·점검사항(4/4 분기 보고시 첨부)

○ 실시현황

— 점검기간 :

— 점검인원 :

— 점검기관 :

점검기관수/총대상기관수

구 분	총 계	자체부서 (국단위)	1 차 소속기관	2 차 소속기관	3 차 소속기관	정부투자기관등 단 체	비 고
점검기관수							
점검기관명							

○ 점검결과 및 조치

— 적출사항

구 분	총 계	적출유형			조치			
		예방소홀	처리소홀	관리소홀	현지시정	주 의	경 고	징 계 (요구)
적출건수								
관련자수								

— 수범사항

구 분	총 계	수범유형			조 치		비 고
		예 방	처 리	관 리	포 상	기 타	
수범건수							
관련자수							