

총 무 처

국무총리지시 5 호

(720-4356)

1990. 6.29.

수신 수신처참조

제 목 대민봉사행정을 위한 민원창구채신 등에 관한 지시

1. 정부는 5.7대통령시국담화와 관련, 국민과 직접 접하는 민원창구를 대대적으로 채신하여 정부의 실천의지와 성과를 조속히 가시화하고

2. 특히 국민불만민원을 중점적으로 처리 해결하여 국민편익 위주의 봉사행정을 구현토록 별첨내용의 “대민봉사행정을 위한 민원창구채신 등에 관한 지시”를 시달하니 이의 이행에 만전을 기하여 주시기 바랍니다.

첨부 대민봉사행정을 위한 민원창구채신 등에 관한 지시 1부. 끝.

국 무 총 리

수신처 : 가- (01~08, 52, 55~57), 나, 다.

대민봉사행정을 위한 민원창구채신 등에 관한 지시

정부는 제 6 공화국 출범이후 국민의 자율화·민주화요구에 부응하여 각종 행정규제를 완화하고 민원실운영, 민원관계제도를 개선하는 등 국민의 만족을 창출할 수 있는 봉사체제 구축에 많은 노력을 기울여 오고 있습니다.

그러나 최근 실시한 여론조사 결과를 보면 사회의 다양화와 국민욕구수준의 증대로 인하여 대민봉사자세가 국민기대에 미흡한 것도 사실입니다.

따라서 이러한 국민여망에 부응하는 활력있는 민원창구운영을 위하여 대통령시국담화('90.5.7)와 관련, 국민과 직접 접하는 민원창구를 우선 집중적으로 채신, 국민편익 위주의 봉사행정을 구현하고 달라진 정부의 모습을 조속히 가시화하여 국민으로부터 신뢰를 받을 수 있도록 대민봉사자세를 개선하여야 하겠습니다.

이에 다음 사항을 특별히 강조하여 지시하니 각급기관의 장은 그 이행에 만전을 기하여 주시기 바랍니다.

1. 각급 민원창구운영 채신

☐ 각급기관에서 운영하고 있는 민원실(일선 민원창구 포함)의 환경을 쾌적하고 명랑하게 개선 유지하고, 우수공무원의 민원실 배치 및 배치공무원에 대한 우대제도 등을 철저히 이행하는 등 민원창구 운영을 채신 할 것.

○ 민원창구 근무자의 선발·배치등 보직기준을 강화하여 다음과 같은 공무원들을 배치할 것.

- 소관업무에 상당한 경력과 전문성을 갖춘자
- 업무처리에 책임감과 능력이 있는자
- 친절·성실하며 용모가 단정한자
- 친절봉사교육 등 민원교육 이수자
- 신규채용자·업무미숙자 또는 퇴직예정자 배치금지

☐ 민원담당공무원의 친절봉사태도 체질화

- 각급기관장은 민원담당공무원의 친절만으로도 민원처리의 절반효과가 기대된다는 것을 명심하고 친절봉사태도가 체질화 되도록 교육을 실시하는 등 지속적인 노력을 경주할 것.

☐ 쾌적하고 명랑한 민원실 환경개선

- 각급 민원실은 당해기관실정에 맞게 쾌적하고 깨끗한 환경을 유지할 것

☐ 과학적인 행정장비개선으로 민원행정 능률화 도모

- 민원처리의 신속성과 능률성을 기하기 위하여 민원사무량을 정확히 판단, 사무자동화 기기를 우선 보강하여 사무의 기계화 및 전산화등 과학적인 업무처리가 이루어지도록 부단히 노력할 것

2. 대민봉사자세 쇄신으로 신뢰받는 공직자상 확립

☐ 국민여망에 부응하는 실질적이며 근원적인 국민고충해결

- 긍정적이고 능동적인 자세로 국민이 바라는 바 실질적인 내용을 처리하여 줌으로써 근원적인 고충이 해결될 수 있도록 할 것.

☐ 무사안일한 민원처리자세의 과감한 개선

- 민원담당공무원은 국민들과 직접, 간접으로 접촉하게 되어 있어 정부의 얼굴이므로 민원을 항상 민원인 입장에서 해결하는 방향으로 처리하고 민원인의 요구사항이 실현 불가능한 사항일 경우에는 제반규정 등 그 사유를 민원인에게 충분히 설명하여 이해·납득시킴으로써 민원이 재발되는 일이 없도록 할 것.

☐ 민원사안의 적극적 검토처리

- 민원담당공무원은 제도상 처리 곤란한 민원을 적극적으로 검토·분석하여 효율적 처리방안을 강구하는 등 항상 적극적 자세로 업무에 임함으로써 국민의 신뢰를 증진토록하고 진정·탄원등 중요민원은 접수기관에서 직접처리함을 원칙으로 하되 이첩처리가 불가피한 경우에는 당초 처분기관의 차상급기관까지 한정할 것.

3. 민원행정의 지속적 개선으로 국민편익 도모

☐ 국민편익 위주의 지속적 민원제도개선

- 인·허가등 행정규제의 완화, 처리권한의 위임·위탁, 구비서류와 민원처리기간의 합리적 조정등 불합리한 제도의 지속적 개선으로 국민편익 위주의 민원행정체제를 확립할 것.

☐ 민원발생원인 분석을 통한 민원예방대책 강구

- 민원사안을 각 분야별로 면밀히 분석, 그 민원이 발생하게 된 근본원인을 간파하여 반복민원, 집단민원 등 고질민원에 대한 사전예방대책을 강구할 것.

☐ 민원처리시 관계기관간·내부부서간 협조강화

- 관계기관간·내부부서간 협조를 강화하여 복합민원제도의 창구단일화와 합동심의를 실시하고 증명민원을 감축개선 추진하여 상호 협조결여로 민원인이 피해를 보거나 제2의 민원을 야기시키는 일이없도록 할 것.

4. 민원창구 진단반 운영

- ☐ 정부에서는 이상과 같이 민원실 운영 쇄신을 기하기 위하여 민원창구 진단반을 운영, 지역별 기관유형별로 과학적인 진단평가를 실시하고 진단결과 우수기관과 미비기관을 선정하여 신상필벌을 강화할 것임.