

# 국무총리행정조정실

우 110-760 서울 종로구 세종로 77

/ 전화(02)720-2014

/ 전송 737-0109

문서번호 국무총리지시 제<sup>1992-</sup>9호

시행일자 92. 9. 28. ( )

수신 수신처참조 경제기획원장관

참조

선결			지시	
집	일	자	결 재 공 람	
	시	간		
수	번	호		
처리과				
담당자				

제목 미해결민원 일제정리 실시 지침

제6공화국 출범이후 정부는 국민에게 봉사하는 정부상 구현을 위해 민원창구와 각종의 민원관련 행정제도를 국민편의위주로 개선하는등 대민행정의 쇄신에 꾸준히 노력해 왔습니다.

그러나 사회의 자율화, 전문화 추세에 따라 국민 상호간의 이해관계는 물론 정부에 대한 국민의 민원사항도 날로 복잡, 다기화되어 쉽게 해결하기 어려운 사례가 늘어나고 있는 실정입니다.

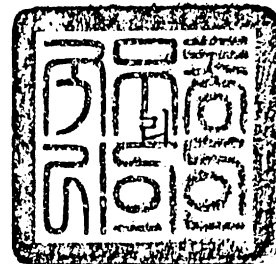
정부로서는 각급 행정기관에 계류중인 인,허가 신청등 각종 민원사항 가운데 이러한 어려움등으로 인해 처리가 지연되고 있는 사안을 일제히 조사하여 이를 일소한다는 목표하에 범정부적 차원의 특별한 노력을 경주함으로써 국민생활의 불편을 해소하고 정부에 대한 국민의 신뢰를 높여나가도록 하여야겠습니다.

이를 위하여 별첨과 같이 현재 미해결상태로 있는 민원의 일제 정리를 지시하니 각급 행정기관은 기관장의 책임하에 최선의 노력을 기울여 주기 바랍니다.

첨 부 미해결 민원 일제정리 추진지침 1부. 끝.

국 무 총

수신처 가10~54



# 미해결민원 일제 정리 추진지침

— 민원해소 50일 작전 —

## 1. 목 적

- 국민의 불만요인이 되는 각종 미해결민원의 적극 해소로 국민의 대정부 신뢰제고

## 2. 기본방침

- 미해결민원의 일소를 목표로 범정부적 특별해소노력 추진
- 기관별로 기관장 책임하에 민원해소특별대책반을 설치.운영
- 해결불가 민원에 대한 이해설득 및 재발방지책 강구
- 추진상황에 대한 수시점검.확인으로 일제정리 성과 제고

## 3. 세부추진계획

- 일제정리 추진기간 : 92.10.5. ~ 11.23(50일간)
  - 대상민원 : 9.30 현재 민원사무 처리기준법상의 처리기간보다 1개월이상 처리가 지연된 인.허가, 승인, 진정, 질의, 건의, 이의신청등 모든 민원(추진기간중 1개월이 경과된 민원도 대상에 추가)
  - 민원해소특별대책반 설치.운영
    - 설치기관 : 각급 민원처리기관 단위별로 설치
    - 기 능
      - . 기관별 민원 일제정리 추진상황점검 및 대책협의
      - . 처리곤란 민원사항에 대한 기관차원의 해소방안강구등
    - 구 성
      - . 반 장 : 기관장 또는 부기관장
      - . 반 원 : 민원업무관련 주요 부서장 및 지원부서장
      - . 운영주관(간사) : 민원업무총괄 부서장
- \* 민원행태 쇄신운동실천반이 기설치된 기관의 경우 통합운영가능

- 처리불가 민원대책
  - 현행 법령상 수용 불가능하나 타당성 있는 민원의 경우 제도개선방안 검토
  - 수용 절대불가능한 민원의 경우 불가사유 명시 및 차선의 대안제시로 설득.이해종결 및 재발방지책 강구
- 각급행정기관별 조치사항
  - 미해결민원 현황조사 및 처리계획수립 : 92.10.2한
    - . 미해결민원 처리부 별도 작성관리
  - 사안별 발생원인.추진상황을 분석, 조기 해소방안 강구
  - 민원해소특별대책반 설치.운영
    - . 운영주관부서 지정
    - . 감사업무 관장부서에서 추진상황 확인 및 지원
- 일제정리 추진상황 확인점검
  - 각중앙행정기관별로 소속기관 추진상황 지도.점검
  - 국무총리실과 정부합동민원실 합동으로 수시.불시방문 확인 실시

#### 4. 행정사항

- 각급 중앙행정기관은 본청 및 소속기관의 미해결민원 일제정리 결과를 별첨서식에 의거, 92.12.5까지 총무처 정부합동민원실에 통보
  - 기관별 미해결민원 일제정리실적 : 서식 1
  - 민원분야별.처리결과 유형별.지연기간별 통계 : 서식 2
  - 미해결민원 사안별 내역 : 서식 3
- 총무처장관은 이를 취합하고, 각기관별 일제정리 실적을 평가하여 종합보고

## 1. 민원해소 특별대책반 운영실적

- 대책회의등 운영회수 :
- 심의건수 :
  - 해결건수 (충족, 대안) :
  - 미해결건수 :

## 2. 일제정리결과 주요사례 (대표사례 1개씩 개조식으로)

- 해결(요구사항 충족) :
- 해결(조정대안 제시) :

## 3. 해결불가 민원내용 및 향후대책

- 해결불가 민원의 유형별 구체적 사례(대표사례 1개씩 개조식으로)
  - 소송 등 계류 :
  - 법령제도상 수용불가 :
    - 법령제도상 수용불가하나 법령, 제도를 개선하여 수용타당성이 있는 민원 :
  - 민원인의 무리한 요구 :
  - 예산, 재정상 애로 :
  - 조희, 협의, 질의중 :
  - 정부시책의 일관성 유지 :
  - 사인간의 분쟁사항 :
- 향후대책 :

## 4. 일제정리 실태 점검실적

- 점검회수 및 일시 :
- 조치내역 :
- 점검 특기사항 :

※ 필요시 관련자료 첨부

【서식 2】

1. 민원분야별 통계

구 분	계	건축 도시 계획	농림 · 수산	교육 문화 인사	복지 건강 환경	재정 세무	상공 전도 수도	내무 행정	호· 병· 적· 보· 훈	교통 체신	민· 형사	노동
계												
해 결												
미 해 결												

2. 민원종류별 통계

구 분	계	인가	허가	승인	등록	신고	질의	진정	건의	이의 신청	기타
계											
해 결											
미 해 결											

3. 처리결과 유형별 통계

구 분	해 결			미 해 결								
계	소계	요구 사항 충족	조정 대안 제시	소계	소송 계류	법령 제도상 수용불 가	민원인 의무리 한요구	예산 재정상 애로	조현 질	회의 의	정부 시책· 의관· 성 유지	사인간 의 분쟁
						( )						

※ ( )은 현행 법령·제도상 수용불가하나 법령·제도를 개선하여 처리할 필요성(타당성)이 있는 민원건수

4. 지연기간별 분류

구 분	1 ~ 3개월	3 ~ 6개월	6개월 ~ 1년	1년 이상
계				
해 결				
미 해 결				



\* (서식3)의 작성요령

- 1) 번호 : 기관별 작성대상민원의 일련번호 부여
- 2) 구분 : 인가. 허가. 승인. 등록. 신고. 진정. 질의. 건의. 이의신청. 기타
- 3) 접수일 : 대상민원의 최초접수일
- 4) 주소. 성명 : 민원인의 주소. 성명을 기재, 복수일 경우 대표자 주소. 성명외  
○명으로 기재
- 5) 분야 : 민원분야별 번호 기재
 

1. 노동	2. 복지. 보건. 환경	3. 건축. 도시계획
4. 농림. 수산	5. 재정. 세무	6. 상공. 전기. 수도
7. 교통. 체신	8. 민. 형사	9. 호. 병적. 보훈
10. 교육. 문화. 인사	11. 내무. 행정	
- 6) 제목 및 요지 : 민원내용을 파악할 수 있도록 개조식으로 기재
- 7) 처리경위 : 접수 후 처리지연사유 기재
- 8) 미해결사유 : 미해결사유의 유형별 해당번호 기재
 

< 보 기 >

1. 소송등 계류	2. 법령제도상 수요곤란	3. 민원인의 무리한 요구
4. 예산. 재정상 애로	5. 조회. 협의. 질의	6. 정부시책의 일관성유지 필요
7. 사인간의 분쟁		
- 9) 처리계획 : 앞으로의 처리계획 기재
- 10) 비고 : 기타 참고사항