

행 정 자 치 부

우110-760 서울시 종로구 세종로 77-6 /전화(02)3703-4665/전송(02)3703-5531
 행정제도과 과장 박 우 량 사무관 안 성 진 담 당 조 한 섭

문서번호 제도07010-69

시행일자 1999. 2. 23/

(제 1 안)

수 신 내부결재

참 조

취 급		장 관	국무총리
보 존			
차 관	김영하	차관보 김용태	
국 장	최석중	기획관리실장 김용태	
●과장	안성진		
☆기안	안성진		협조

제 목 『'99년도 민원행정제도개선 기본지침』 수립 · 시행

민원사무처리에관한법률시행령 제64조에 의하여 '99년도 각급 행정기관별 민원행정제도개선계획 수립을 위한 기본지침을 붙임과 같이 수립 · 시행하고자 하오니 결재하여 주시기 바랍니다.

붙 임 : 『'99년도 민원행정제도개선기본지침』 1부. 끝.

(제 2 안)

수 신 받는곳 참조

제 목 『'99년도 민원행정제도개선 기본지침』 통보 (국무총리지시 제1999-4호)

민원사무처리에관한법률시행령 제64조에 의하여 '99년도 민원 행정제도개선 기본지침을 붙임과 같이 통보하오니 각 행정기관은 동 지침에 따라 기관별 민원행정제도개선계획을 수립 · 추진하여 주시기 바랍니다.

붙 임 : 『'99년도 민원행정제도개선기본지침』 1부. 끝.

국 무 총 리

받는곳 : 가(15~66), 나(01~18)

행정자치부

우110-769 서울시 종로구 세종로 77-6 /전화 3703-4665 /전송 3703-5531
 행정제도과 과장 황진홍 사무관 안성진 담당자 조한섭

문서번호 제도07010-6P

시행일자 1999. 2. 23

수신 받는곳 참조

참조

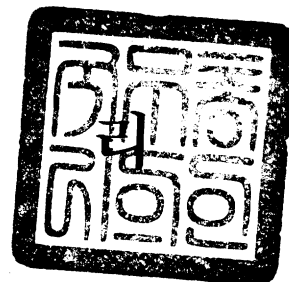
선결			지시	
접	일자		결재·공람	
수	시간			
	번호			
처리과				
담당자				

제 목 『'99년도 민원행정제도개선 기본지침』 통보 (국무총리지시 제1999-4호)

민원사무처리에관한법률시행령 제64조의 규정에 의하여 '99년도 민원행정제도개선 기본지침을 붙임과 같이 통보하오니, 각 행정기관은 동 지침에 따라 기관별 민원행정제도개선계획을 수립·추진하여 주시기 바랍니다.

붙임 : 『'99년도 민원행정제도개선기본지침』 1부. 끝.

국무총



받는곳 : 가(14~66), 나(01~18)

'99年度 民願行政制度改善基本指針

(국무총리지시 제 1999-4호)

1999. 2.

行 政 自 治 部

차 례

I. 目標 및 推進方向

II. 共通 推進施策

1. 『행정서비스헌장제』의 도입확대
2. 『고객만족도조사』의 지속 실시
3. 행정처분에 대한 심사기준의 설정·공표
4. 고충민원처리체제의 개선

III. 中央行政機關 推進施策

1. 민원처리절차의 대폭 개선
2. 『'99년도 민원사무처리기준표』의 일제정비
3. 증명서류의 감축 추진
4. 제도개선에 대한 사후관리 강화

IV. 地方自治團體 推進施策

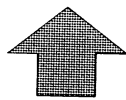
1. 『민원1회방문처리제』의 정착
2. 민원후견인제 운영 강화
3. 『120민원전용전화』 운영방법 개선
4. 민원모니터제도 운영 활성화
5. 민원행정정보화의 적극 추진
6. 주민편익 증진을 위한 특수시책 개발·추진

V. 各급 行政機關의 協助事項

I. 目標 및 推進方向

目 標

국민의 편익을 최우선으로 하는 민원행정 구현



推 進 方 向

- ☐ 국민의 입장에서 모든 민원서비스가 제공될 수 있도록
고객중심의 민원처리체제 구축
- ☐ 각종 규제개혁의 효과를 극대화하기 위한 민원관련
제도의 대대적인 정비
- ☐ 국민에게 공정한 서비스가 제공될 수 있도록 민원처리
절차의 투명성 확보
- ☐ 민원행정의 현지성을 강화하기 위한 지방자치단체별
자체실정에 맞는 민원시책 적극 발굴·추진

II. 共通 推進施策

- 『행정서비스헌장제』 도입확대 및 『고객만족도조사』의 지속적 추진을 통한 서비스의 질적 수준 제고
- 인·허가 등에 대한 심사기준을 설정하고 처리 결과를 공개하여 민원행정의 신뢰성과 투명성 확보
- 고충민원 처리체제의 개선을 통한 민원 해결율을 제고하여 민원인 권익구제의 실효성 확보

1. 『行政서비스憲章制』의 導入擴大

- 대민서비스의 비중이 높은 현업기관을 대상으로 '98년도 시범도입된 『행정서비스헌장』을 전 행정기관으로 확대 실시
 - 중앙행정기관은 1개 분야 이상, 자치단체는 청소·상수도 등 주민생활과 밀접한 1~2개 분야 선정 추진
 - 2000년이후 전 행정기관의 모든 서비스 분야로 확대
 - 해당기관에서 제공하는 서비스의 목표 및 기준, 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상방법 등을 구체적으로 제시하여 공표
 - 서비스헌장의 규정에 따른 서비스 제공여부 평가 및 공표를 통한 기관간 경쟁을 촉진하고 서비스의 질적 향상 도모
- ※ 행정서비스헌장제 도입 세부계획은 별도통보

2. 『顧客満足度 調査』의 持續 實施

- 국민위주의 민원서비스를 제공하기 위해 민원행정 전반에 대한 지속적인 고객만족도 조사 실시
 - 중앙행정기관은 국무조정실과 행정자치부 공동으로 추진
 - * 특별지방행정기관은 필요시 소관 중앙행정기관 주관으로 실시
 - 지방자치단체는 '98.9 보급된 『민원인만족도조사 표준 모형』에 의하여 년 1회이상 자체실시
 - * 만족도조사의 전문성확보를 위해 가급적 민간전문기관 의뢰 권장
- 조사의 객관성·신뢰성 확보를 위해 기관특성·민원종류·수용율 등을 종합적으로 고려하여 민원인을 선정하고 설문항목 설계
- 조사결과에 대한 연도별 비교 및 만족·불만족요인을 철저히 분석하여 고객만족전략 수립의 기초자료로 활용

3. 行政處分에 대한 審査基準의 設定・公表

- 인·허가처분에 대한 처리절차, 심사기준 등을 구체적으로 설정하여 공표함으로써 민원처리의 투명성 강화
 - 기관별 또는 부서별 책자형태로 제작하여 민원실 또는 민원인이 쉽게 접할 수 있는 장소에 비치하고 PC통신이나 인터넷 등에 게시

- 특히 법령상 처리담당자의 자의적인 해석이 가능한 표현을 객관화·구체화하여 대민업무의 공정성을 확보
 - * 법령상 “상당한”, “정당한”, “충분한”, “기타 등”의 내용을 구체적으로 적시
- 설정·공표된 처분기준이 불명확할 경우 민원인이 해당 기관에 설명·해석을 요청할 수 있도록 명시
- 민원인이 처분기준에 따라 인·허가 등이 처리되었는지의 여부에 대한 자료를 요구한 경우 특별한 사유가 없는 한 모든 관련정보를 공개
 - * 처분기준의 설정·공표 세부계획은 추후 별도 통보 예정

4. 苦衷民願處理體制의 改善

- 위법·부당한 처분에 대한 고충민원이 상급감독기관이나 중앙행정기관에 접수된 경우 원칙적으로 직접처리
 - 특히, 공무원의 비리 등을 고발하는 고충민원의 경우 접수한 상급기관에서 직접 조사·처리
- 이첩이 불가피한 경우 원 처분청의 차상급 기관까지만 이첩하고 민원인에게 이유 등을 상세하게 안내
 - 이첩시 민원사무처리에 관한 법률시행령(제10조)에 규정된 처리기간 준수
- 고발성 민원이 접수된 경우 “정보보호민원”임을 표시하여 특별관리하고 민원인에 대한 불이익조치 금지방안 강구
 - '99년 상반기중에 『민원사무처리에 관한 법률시행령』을 개정하여 고발성민원인 보호의 법적근거 마련

Ⅲ. 中央行政機關 推進施策

- 각종 규제개혁에 따른 민원처리절차를 대폭 간소화하여 최대한 신속한 민원서비스 제공체제 구축
- 각 중앙행정기관의 제도개선 추진실태에 대한 사후관리를 강화하여 제도개선의 실효성 확보

1. 民願處理節次의 大幅 改善

- 기업활동이나 국민생활과 직결된 복합민원의 경우 관련 민원은 『일괄의제처리』 되도록 관련법령 개정
 - 의제처리되는 민원에 대해서는 개별법령에서 정한 구비서류를 명세서 등으로 대체 유도
 - * 공장설립승인의 경우 의제처리민원에 대하여 구비서류 대신 명세서만 제출(공업배치및공장설립에관한법률시행규칙)

— <※ 의제처리민원 예시> —

- 건축허가의 경우 건축법 제8조의 규정에 의하여 농지전용허가 등 13개 인·허가 의제처리
- 공장설립승인의 경우 공업배치및공장설립에관한법률 제13조의 규정에 의하여 건축허가 등 16개 인·허가 의제처리
- 중소기업사업계획 승인의 경우 중소기업창업지원법 제22조의 규정에 의하여 공장설립승인 등 26개 인허가 의제처리

- 관련기관·부서의 협조미흡으로 인한 민원처리 지연사례를 방지하기 위해 『복합민원 자동승인제』 도입
 - 일정 기간내에 관련기관·부서의 협의가 없을 경우 동의한 것으로 간주하여 민원처리
 - '99년 상반기중으로 『민원사무처리에 관한법률시행령』을 개정하여 법적근거 마련 예정

2. 『'99年度 民願事務處理基準表』의 一齊整備

- 중앙행정기관별 규제철폐로 폐지·통합된 민원사무를 전수조사하여 민원사무처리기준표 개정시 삭제
 - '98년도 중앙행정기관별 추진한 민원사무 간소화 내용 반영
 - 인·허가 사항의 등록·신고로 변경 등 규제수준 완화실적
 - 처리기간 단축, 구비서류 감축, 신청방법 개선 등 간소화 실적
 - 소관변경, 위임·위탁 사항 등 변동내역을 빠짐없이 기재
 - 법령개정 등의 지연으로 민원사무의 간소화 추진이 어려운 경우 민원사무처리기준표에 우선 등재·고시후 법령개정 추진(민원사무처리에 관한법률시행령 제31조)
 - '98.11 개정·고시된 민원사무처리기준표에 따라 처리기간이 단축된 민원사무에 대하여 '99년도 상반기중으로 관련법령 개정 완료
- ※ 『'99년도 민원사무처리기준표 정비지침』은 규제개혁에 따른 법령개정 완료시기 등을 감안하여 '99년 3월중 통보예정

3. 證明書類의 減縮 推進

- 첨부서류의 과다로 인한 민원인의 불편을 해소하기 위해 법령에 근거가 없거나 행정기관간 확인가능한 증명서류 발굴·폐지
- 중앙행정기관은 소속기관, 산하단체, 위탁업무 관련기관 민원에 대해서도 증명서류를 전수조사하여 감축 추진

— < 증명서류 감축대상 예시 > —

- 유사서류 및 행정기관간 협조를 통해 확인 가능한 증명서류
- 민원인이 소지한 주민등록증 등 각종 신분증으로 확인 가능한서류
- 신분변동 및 재산권행사 등과 관련된 경우 이외에는 인감 증명을 구비서류에서 제외시키거나 자필서명으로 대체

※ 증명서류감축은 '99규제개혁중점추진과제로서 세부계획 별도 통보

4. 制度改善에 대한 事後管理 強化

- 중앙행정기관별 민원제도개선 내용을 적극적으로 전파
 - 특히 민원관련 법령·제도 개선시 일선기관 및 담당 공무원에 대한 직무교육 강화
 - 소관부처별 제도개선 내용에 대한 업무편람 및 법령질의 회신집 제작·배포
- 민원사무 및 제도개선 운영실태에 대하여 정기적으로 현장 지도 실시(주관 : 행정자치부)
 - 제도개선 효과가 당초 취지대로 나타나도록 담당공무원의 행태개선에 주력
 - 제도개선 과정의 문제점을 발굴하여 Feed back함으로서 보다 합리적인 개선방안 도출

IV. 地方自治團體 推進施策

- 민원1회방문처리제 정착 및 민원후견인제 활성화를 통한 주민들의 행정기관 방문에 따른 불편·부담 최소화
- 『120 민원전용전화』 및 민원모니터제 운영을 개선하여 주민의견 및 불편사항을 적극적으로 수렴
- 지역실정에 맞는 특수시책을 적극적으로 발굴·추진함으로써 민원행정의 현지성 강화

1. 『民願1回訪問處理制』 定着

- 민원실에서 모든 민원의 안내·상담, 접수·처리가 이루어지도록 운영체제 강화
 - 건축, 세무, 지적, 위생 등 주요 민원관련 부서를 민원실에 통합배치하여 해당민원 상담 및 처리
 - 통합배치가 곤란한 경우 주요 민원부서 담당직원 또는 변호사, 건축사 등 전문상담위원을 민원1회방문상담창구에 증원 배치하여 안내·상담기능 강화
- 서류보완 절차를 개선하여 민원인이 서류보완을 위해 여러번 행정기관을 방문하는 사례 지양
 - 처리주무부서에서 관련기관 및 부서의 보완사항을 취합하여 일괄 보완요구
 - 부득이한 경우를 제외하고는 동일한 민원에 대하여 2회 이상 보완요구 금지

- 실무종합심의회의 형식적 운영에 따른 문제점 개선
 - 관련기관·부서간 종합적인 의견조정이나 정책적인 검토가 필요한 경우에만 개최
 - * 실무종합심의회의 개최가 필요한 경우 사전에 관련기관, 부서에 협의사항 통보
 - 단순·반복적인 법령해석 및 사실확인에 지나지 않는 경우 개최 생략
 - 법령 등에 의하여 의제처리되는 복합민원에 대해서는 원칙적으로 실무종합심의회 개최 생략
- 행정기관 내부의 처리절차 단축을 통한 신속한 민원처리
 - 결재권의 하향조정을 통한 부서(국·과)단위의 권한을 강화하고 동시에 책임도 강화
 - 책임회피, 감사 등을 의식한 법령에 근거없는 각종 위원회 또는 간부회의 회부 금지

2. 民願後見人制 運營 強化

- 민원후견인 지장대상 공무원의 범위 확대 및 관리체제 강화
 - 시·군·구 6급, 시도 5급이상 공무원외에 해당공무원이 원할 경우 6급 및 5급이하 직원도 지정대상에 포함
 - 민원실 입구 또는 내부에 민원인이 보기 쉽도록 민원후견인 대상자 명부비치·게시
 - * 후견인 사진, 현직위 및 담당업무, 주요경력, 연락처 등을 명부에 기재

- 민원후견인 지정대상 민원분야의 확대 및 탄력적 운영
 - 단순민원이라도 민원인과 민원성격에 따라 후견인 지정
 - * 민원인이 노약자, 장애인, 연소자 등이거나 처리절차가 복잡한 단순민원의 경우 후견인 지정·운영
 - 복합민원에 대해서도 민원인이 원할 경우에만 지정
 - 건축허가처럼 건축사사무소 등에 의한 민원대행자가 있는 경우 지정생략
- 민원후견인 활동 활성화 및 사기진작대책 강구
 - 민원후견인 개인별 활동수첩 제작·활용 및 우수사례 수집·전국적 전파
 - * 행정자치부에서 우수사례 일괄수집하여 배포예정
 - 분기별 업무연찬회 개최 및 문제점과 개선방안, 우수사례 등 발표·토론
 - 우수 민원후견인 선정, 포상실시 및 개인평가에 반영

3. 「120 민원専用電話」運營方法 改善

- 『120 민원전용전화』를 운영하지 않는 자치단체는 '99년중 설치·운영
 - 민원수요가 많은 시·군·구 단위를 중심으로 우선 운영
 - * '98.12현재 248개 자치단체중 143개 기관 설치(57.6%)
 - 광역자치단체와 기초자치단체간 지역통화권(DDD) 중복에 따른 문제점에 대한 개선방안은 추후 통보 예정
 - * 정보통신부와 협의하여 추후 개선계획 별도 통보 예정

- 서비스 제공 및 운영방법을 개선하여 이용자 불편 해소
 - ARS응답방식을 교환원으로 전환하여 대기시간 과다 및 노약자 이용불편 등 해소
 - 120민원전용전화의 이용요령 등을 언론매체, 반사회 등을 통해 적극 홍보하여 이용을 제고

4. 民願모니터制度 運營 活性化

- 민원모니터 요원의 시·군·구정에 대한 감시기능을 강화하기 위한 위촉방법 및 의견수렴 방법 개선
 - 연령·계층·지역별 대표성을 확보할 수 있도록 모니터 요원 구성
 - * '98.12월 현재 25,525명 위촉운영('97년대비 9.4% 증가)
 - 주기적으로 모니터를 대상으로 시군구청 전반 및 개별 시책에 대한 의견조사 및 시책에 반영
 - 주민불편사항이나 행정오류사항의 신고·건의 및 공무원 부조리 행위 신고시 처리결과를 모니터에게 통보
- 민원모니터의 적극적 활동을 유도하기 위한 사기양양 방안 강구
 - 사명감 및 동기부여를 위한 기관장 간담회 수시개최 및 우수모니터 표창
 - 지역언론 및 홍보지 등에 우수활동사례 게재
 - * 행정자치부에서 자치단체별 우수활동사례 취합 및 전국적 전파('99.12)

5. 民願行政 情報化의 積極 推進

- PC통신 및 인터넷 등을 통한 민원 접수·처리 및 『무인 민원자동발급기』 도입 확대
 - * 행정자치부(주민과)에서 『재택전자민원처리시스템』 개발·보급
- 지적·건축·위생·환경 등 접수 및 처리량이 많은 주요 민원분야에 대한 전산처리시스템 구축
 - * 행정자치부의 “시군구 행정정보화사업”과 연계하여 추진
- 민원접수·처리대장의 전산화를 통한 일일 민원결산체제의 확립 및 통계관리의 효율성 제고

6. 住民便益 增進을 위한 特秀施策 開發·推進

- 주민을 직접 찾아가는 현장민원처리체제 구축
 - 오지·격리지역 주민을 위한 이동민원실 및 현장민원실 운영 활성화, 생활민원 기동처리반 운영 등
- 장애인, 노약자 등 소외계층을 위한 다양한 민원시책 개발
 - 장애인 전용 민원창구 운영, 장애인 도우미벨 설치, 장애인 민원배달제 실시 등
- 지역경제 활성화를 위한 기업민원서비스 지원 강화
 - 기업관련 민원의 처리기간 단축, 구비서류 감축 등을 통한 신속한 서비스 제공
 - 기업민원 전용창구 운영 등 기업활동 지원시책 개발 권장
 - * 관내 기업체간 EASY-FAX망 구축, 기업민원배달제, 기업체 현장 민원실 운영 등

V. 각급 行政機關의 協助事項

1. 中央行政機關

- 중앙행정기관은 이 지침에 의거하여 '99. 3. 31까지 자체 『99년도 민원행정제도개선계획』을 수립하여 추진하기 바람.
- 중앙행정기관은 자체계획에 의하여 추진한 제도개선 추진실적을 [붙임1]에 의하여 '99.12.30까지 행정자치부(행정제도과)로 제출하고, 제도개선 추진과정에서 타부처 또는 범정부적인 제도개선이 필요하다고 판단되는 사항에 대해서는 [붙임2]를 작성하여 함께 제출하기 바람.

2. 地方自治團體

- 각 시·도는 이 지침에 의하여 『99년도 민원행정제도개선 계획』을 수립하여 '99. 3. 31까지 관내 시·군·구에 통보하기 바람.
- 각 지방자치단체는 이 지침에 포함된 공통추진시책 및 지방자치단체추진시책 이외에 FAX민원발급제도, 재택전자민원처리제 등 민원시책 추진에도 만전을 기하여 주시기 바람.
- 각 시·도는 관내 시·군·구의 주요 민원시책 추진상황에 대한 사후관리를 강화하고 '99년 11월 실시되는 민원행정 추진상황 종합평가에 대비하기 바람.

[붙임 1]

'99년도 민원행정제도개선 추진실적

개선과제명	개 선 내 용	관련법령 정비현황	사후관리 계획

[붙임 2]

제 도 개 선 의 건

< 부 처 명 > :

개선과제명	
현 황	
문 제 점	
개 선 방 안	
기 대 효 과	
조치 및 건의사항	