

행 정 자 치 부

우110-760 서울시 종로구 세종로 77-6 /전화(02)3703-4665/전송(02)3703-5531
 행정제도과 과장 한 봉 기 사무관 김 형 중 담 당 조 대 성

문서번호 제도07010- 61

시행일자 2000. 2. 29 .

(제 1 안)

수 신 내부결재

참 조

취 급		장 관	국무총리
보 존			
차 관	김재영		
국 장	한인수	차관보	김기
◎과장	한봉기	기획관리실장	정영진
☆기안	김형중		협조

제 목 「2000년도 민원행정제도개선 기본지침」 수립 · 시행 (국무총리지시 제 2000-8호)

민원사무처리에 관한 법률시행령 제64조에 의하여 2000년도 각급 행정기관별 민원행정제도개선계획 수립을 위한 기본지침을 붙임과 같이 수립 · 시행하고자 합니다.

붙 임 : 『2000년도 민원행정제도개선기본지침』 1부. 끝.

(제 2 안)

수 신 받는곳 참조

제 목 「2000년도 민원행정제도개선 기본지침」 통보 (국무총리지시 제2000-8호)

민원사무처리에 관한 법률시행령 제64조에 의하여 2000년도 민원행정제도개선 기본지침을 붙임과 같이 통보하오니 각 행정기관은 동 지침에 따라 기관별 민원행정제도개선계획을 수립 · 추진하여 주시기 바랍니다.

붙 임 : 『2000년도 민원행정제도개선기본지침』 1부. 끝.

국 무 총 리

받는곳 : 가(15~66), 나(01~18)

2000年度 民願行政制度改善 基本指針

(국무총리지시 제 2000 - 8호)

2000. 2.

行 政 自 治 部

차 례

I. 目 的

II. 推進方向

III. 細部 推進施策

<共通 推進施策>

1. 민원행정 『국민만족도』 조사
2. 인터넷을 통한 전자민원행정체제 구축
3. 민원공무원 친절자세 확립 및 민원실 환경개선
4. 민원행정에 대한 사후관리 강화

<中央行政機關 推進施策>

1. 증명민원서류의 대폭 감축추진
2. 민원행정절차 간소화 추진
3. 2000년도 『민원사무처리기준표』 정비

<地方自治團體 推進施策>

1. 행정편의적 민원처리행태 완전척결
2. 복합민원 관리철저
3. 종합민원실 운영 및 기능강화
4. 민원후견인제 활성화
5. 특수민원시책 적극 개발·추진
6. 무인민원자동발급기 도입, Non-Stop서비스 체제구축
7. 관계법령 내용과 상이한 조례·규칙 개정
8. 규제개혁관련 민원사무편람 개정·게시
9. ARS제도 운영 개선
10. 민원행정 추진상황 종합평가실시

IV. 行 政 事 項

2000년도 民願行政制度改善基本指針

I. 目 的

21세기 새천년을 맞이하여 신속·편리·친절한 민원행정 체제를 구축, 국민에게 보다 최상의 민원서비스를 제공함으로써 신뢰받는 정부상을 구현하기 위함

II. 推進方向

- 국민편의·고객중심의 민원서비스 정착
- 행정편의적 관행 및 책임회피적 행태의 완전 일소로 민원행정 책임성 강화
- 국민의 불편과 부담을 최소화하기 위한 민원행정 간소화 지속 추진
- 21세기 정보화 시대에 대비한 전자민원행정 체제 구축
- 민원서비스 개선효과를 피부로 느낄 수 있도록 민원행정 제도의 종합적 재정비

III. 細部 推進施策

中 央 · 自 治 團 體 共 通 事 項

① 民願行政 國民滿足度 調査

- 국민이 민원행정 서비스에 대해 어떻게 평가하고 있는지를 조사
 - 중앙행정기관에 대해서는 국무조정실과 행정자치부가 공동으로 조사 추진

- 지방자치단체는 지역 실정에 맞는 조사방법을 강구, 자체 실시하되 전문성과 객관성 확보를 위해 가급적 외부전문기관에 조사 의뢰
- **평가결과 기관별 만족도·불만족 요인 및 민원서비스의 문제점을 파악하여 개선사항 도출**
 - 중앙행정기관은 「'99년 민원행정서비스에 대한 고객만족도 조사결과」를 토대로 당해 기관의 문제점에 대하여 「2000년도 민원행정서비스 쇄신대책」(국무총리 특별지시)을 마련 시행

[2] 인터넷 등을 통한 電子民願行政體制 構築

- 각급기관 「홈페이지 사이버 민원실」 개설·운영
 - 주요민원 및 문의사항, 담당자의 연락처 등을 홈페이지에 게재
 - 홈페이지 전문요원 전담배치 및 국민에 대한 지속적인 인터넷 사용 교육·홍보실시
- 인터넷을 통한 민원처리절차, 심사기준, 접수·처리·상담, 민원처리과정 공개(개인신상정보 등은 비공개)
 - ※ 행정자치부에서 인터넷 민원처리 공개 S/W 개발·보급계획
- 「행정기관 정보소재 안내서비스」 전기관 확대 운영
 - 관장기관·담당자·연락방법·정책자료 등 제공 등

[3] 民願公務員 親切姿勢 確立 및 民願室 環境改善

- 민원업무 담당공무원 친절자세 확립
 - 외부 전문기관 및 자체 친절교육 정기적 실시
 - 전화응대 태도에 대하여 외부전문기관에서 정기적 점검, 불친절 공무원 제재 조치
 - 불친절 공무원 명단공개, 기관장 경고, 친절교육 집중 실시 등

○ 민원실 환경개선

- 민원실이 설치된 행정기관은 안락하고 편안한 민원실로 환경개선
- 민원인이 빈번하게 방문하는 기관(부서)은 행정장비·의자·민원서식대 등 민원인이 편리하게 이용할 수 있는 각종 시설 및 장비 완비

④ 民願行政에 대한 事後管理 強化

○ 민원제도개선 내용의 적극적 전파

- 중앙행정기관은 민원관련 법령·제도의 개선시 일선기관 및 담당공무원에 대한 직무교육 강화
- 소관부처별 민원제도개선 내용에 대한 업무편람 및 법령질의 회신집 제작·배포

○ 행정자치부는 민원사무 및 제도 운영실태에 대하여 정기적으로 현장점검 실시(국무총리 특별 지시사항)

- 중앙행정기관 및 지방자치단체에 대한 민원행정 개선대책에 대한 분석·평가 이행실태 및 민원처리 상황을 분기별로 점검
- 민원행정 개선 대책의 분석·평가 및 이행실태 현장 점검 결과를 국무조정실에 보고

中 央 行 政 機 關

① 證明民願書類의 대 폭 減縮推進

- 국민의 불편과 부담을 최소화하고 고객중심의 민원행정 구현을 위해 불필요한 증명서류를 일괄 조사하여 폐지
 - 행정기관에서 발급하는 모든 증명서류는 원칙적으로 감축 대상에 포함하여 국민편익을 최대한 증진토록 노력
- 중앙행정기관은 소속기관, 산하단체, 위탁업무 관련기관 민원에 대해서도 증명서류를 전수 조사하여 감축 추진
 - 특히, 관련 민간단체·기업·금융기관 등에 대해서도 주민등록등(초)본, 인감증명 등의 증명민원서류 감축에 협조토록 권장
- 행정자치부는 증명서류 감축을 위한 행정정보공동이용 시스템을 구축
 - 부처별로 DB화된 증명민원서류 6종에 대하여는 2000년 하반기까지 시스템 완료
 - 주민등록등(초)본, 토지대장, 임야대장, 자동차등록원부, 사업자등록증, 납세완납증명서
- 지방자치단체는 업무추진시 불필요하다고 판단되는 증명서류를 자체 조사 발굴

※ 행정자치부는 증명서류감축 세부계획서를 별도 통보

< 증명서류 감축대상 예시 >

- 규제완화에 따라 첨부가 불필요하게 된 서류
- 신분증·자격증 등으로 확인가능한 서류
- 행정기관 자체공부 등으로 확인가능한 서류
- 업무전산화 등으로 확인가능한 서류
- 기타 행정기관 현지조사 등으로 확인가능한 서류 등

[2] 民願行政節次 簡素化 推進

- 민원처리 기간의 적정성을 재검토하여 처리기간 단축 추진
 - 지방자치단체에서 운영중인 처리기간의 필요 최소 기간 설정 운영방안 도입
- 법령에 근거없는 형식적 민원처리절차의 폐지
 - 각종 위원회, 관계기관 협의 등의 형식적 절차 폐지
- 법령상 일괄 의제처리토록 규정된 민원에 대한 불필요한 서류 요구 지양
- 불명확하거나 비현실적인 규정 또는 기준 정비
 - 법령상 “○○를 증명하는 서류”등 포괄적으로 규정한 것은 예시 규정으로 정비

[3] 2000년도 「民願事務處理基準表」 整備

- 중앙행정기관별 규제 완화로 폐지·통합된 민원사무를 전수 조사하여 민원사무처리기준표 개정시 반영
- 중앙행정기관별로 추진한 민원행정간소화 내용 반영
 - '99민원사무처리기준표에 누락 또는 미반영된 민원사무 기재

- 규제완화에 따른 민원유형 변경사항 반영
 - 처리기간 단축, 증명서류 감축, 민원사무명 변경 등을 반영하여 기재
 - 소관변경, 위임·위탁사항등 변동내역을 빠짐없이 기재
- 소관법령 등에 규정되어 있는 민원사무의 처리내용 등이 처리기간의 단축, 증명서류의 감축 등으로 불일치 할 경우 조속한 시일내에 관계법령을 정비
- 법령개정 등의 지연으로 간소화 추진이 어려운 경우 민원 사무처리기준표에 우선 등재·고시후 법령개정
- ※ 「2000년도 민원사무처리기준표정비지침」은 별도 통보

地方自治團體

① 行政便宜的 民願處理行態 完全 剔抉

- 민원서류는 법령에 근거하여 처리하여야 함에도 행정편의적 행태 잔존
- 불필요한 서류징구/ 인허가시 부당한 조건 부여/ 법령에 없는 내부 기준에 의한 부당한 처리/ 정당한 사유없이 민원의 지연처리/ 관계기관(부서)간 협의 지연/ 민원서류를 처리과에서의 접수 등
- ※ 국민고충처리위원회 '99민원사무평가 종합 결과
- 민원사무 처리는 타 업무에 우선하여 처리(민원사무처리에 관한법률 제6조)하도록 되어 있으므로 민원업무를 시책의 최우선에 두고 주민을 위한 주민편의적 행정으로 완전 전환토록 하며, 정당한 사유없이 민원서류를 지연 처리하는 등의 사례 지적시 관계 공무원에 대한 엄중문책

[2] 複合民願 管理 徹底

○ 실무종합심의회 내실 운영

- 관련기관 및 부서의 실무책임자가 반드시 참석
- 실무종합심의회에 참석하는 실무책임자에게 특별한 검토가 필요없는 일상적인 사항에 대하여는 가부(可否) 전결권 부여
- 심의결과 불가·반려 민원은 즉시 결정하여 민원인에게 통보 다만, 가부 판단이 어려운 민원은 명확한 통보시기를 사전 예고
- 심의회 개최시 관련 민원인 및 참고인을 가급적 참석토록 하고 의견청취
- 심의회에 불참하는 관계기관·부서는 사전에 불참사유와 함께 검토의견 등을 FAX로 통보

○ 민원1회방문처리제 철저히 이행

- 민원서류 제출시 자세하고 충분한 상담을 통해 민원내용 및 처리과정 사전 안내
- 민원 후견인을 적극 지정토록 하고 후견인이 민원처리 과정을 관리
- 불필요한 사유로 민원인이 행정기관을 방문하지 않도록 조치

○ 사후관리 강화

- 정기적인 확인점검 실시, 위법사례 발견시 관련 공무원 엄중문책
- 다만, 민원과 관련한 외부의 부당한 압력·청탁 등에 대해 민원 공무원 적극 보호

③ 綜合民願室 運營 및 機能強化

- 종합민원실을 실질적인 권한과 책임을 가진 부서로 기능 강화
 - 민원실이 시책의 최우선 부서로 운영될 수 있도록 권한과 책임 부여
 - 창구 민원담당 공무원 종합민원상담능력 제고
 - 경험과 능력있는 일반직 우수 공무원 배치
 - 소관 민원업무외 타 민원업무 내용도 숙지
 - 민원실 근무직원 인사상 인센티브 부여

④ 民願後見人制度 活性化

- 안내전단, 지방신문, 생활정보지, 인터넷 등을 통해 민원후견인 제도의 적극적 홍보 강화
- 민원의 접수부터 종결까지 책임처리제 구축
- 민원후견인의 탄력적 운영
 - 민원접수 창구에서 민원후견인 선정 여부 의견 파악
 - 장애인·노약자, 생활보호대상자 등을 자매결연 등으로 후견인 지정·운영
 - 기능별로 전문 후견인 지정
 - 도시, 건축, 중소기업, 환경위생, 지역교통, 사회복지 등
- 각종 민원의 복잡성·전문성의 증가로 후견인의 전문지식 향상을 위해 간담회·업무연찬, 시·도간 비교 견학 등 실시

〔5〕 特殊民願施策 積極開發・運營

- 지역실정에 맞는 다양한 민원편의 특수시책 개발・추진
 - 주민의 불편 및 애로사항을 찾아서 해결 하는 감동 민원행정 실천・생활기동처리반 운영 등
 - 장애인・노약자 등 소외계층을 위한 복지민원시책 지속적 추진・장애인 민원대행제 운영 등
- 기업에 실질적으로 도움을 줄 수 있는 지원대책 수립 시행
 - 기업체 순회민원처리제, 취업박람회, 공장설립 무료대행 서비스 등

〔6〕 無人民願自動發給機 導入, Non-Stop 서비스 體制 構築

- 민원수요에 따라 시군구 자체적으로 도입・확대
- 창구민원 중심에서 무인민원 발급 서비스 체제로 전환
- 백화점 등 다중집합 장소에 설치, 언제 어디서나 발급 가능한 24시간 Non-Stop 서비스체제 구축
- 기 전산화된 7개분야 11종의 증명서류를 우선 단계적 발급

- | | |
|-----------------------|--------------------|
| ○ 주민등록분야 : 주민등록등・초본 | ○ 복지분야 : 생활보호대상자증명 |
| ○ 토지지적분야 : 토지(임야)대장등본 | ○ 의료분야 : 의료보호대상자증명 |
| ○ 건설분야 : 건설기계등록원부(갑을) | ○ 농촌분야 : 농지원부 |
| ○ 차량분야 : 자동차등록원부(갑을) | |

※ 무인민원자동발급기 운영계획은 별도 통보

[7] 關係法令 內容과 相異한 條例・規則 改正

- 상위 법령에 근거없는 의무부과 조례/ 상위 법령내용과 맞지 않는 조례·규칙/ 아무런 근거없이 수수료 징수 등 불합리한 조례·규칙 일제 개정

예) 면세용도물품증명 민원은 특별소비세법시행규칙 제12조에 수수료를 징수할 수 없도록 규정

⇒ 「제증명 등 수수료 징수조례」에 건당 300원의 수수료를 징수

[8] 規制改革關聯 民願事務便覽 改正・揭示

- 민원사무편람 개정시 규제개혁 관련사항 반영, 정비
- 민원인들이 규제개혁 내용을 확인하고 민원서류를 제출할 수 있도록 민원사무편람을 자치단체별 홈페이지에 게시

[9] ARS制度 運營 改善

- 민원인의 편의를 제공하기 위해 도입·시행되고 있는 행정기관의 ARS(전화자동응답)시스템이 오히려 민원인에게 불편을 주고 있는 것으로 지적

예) 대기시간 및 안내멘트 장시간 소요, 해당부서 연결중 통화 단절 등

- ARS응답방식 개선

- 교환원이나 민원실에서 안내전화 응답하는 등의 방식으로 전환, 이용자 불편 해소

10 民願行政 推進狀況 綜合評價 實施

○ 시·도별 시·군·구에 대하여 민원행정 종합평가 실시

- 주민편익 증진을 위한 민원 정보화 등 새로운 시책 중심으로 평가
- 평가의 객관성·전문성 확보를 위한 다양한 평가방안 강구
 - 필요시 직접 민원현장을 방문하여 각종 평가자료 확인
- 제도개선 파급효과 확대를 위한 평가결과의 적극 활용
 - 우수기관 및 유공공무원에 대한 적절한 인센티브 부여
 - 우수시책 및 사례를 공유토록 전파·보급

※ 2000년도 민원행정 추진상황 종합평가계획 별도 통보

V. 行政事項

1 中央行政機關

- 중앙행정기관은 이 지침에 의거하여 2000.3.10까지 자체 「2000년도 민원행정개선계획」을 수립하여 추진하고, 동 계획을 행정자치부에 3. 15까지 제출
 - 민원행정서비스 쇄신에 관한 특별지시(국무총리 특별지시)에 의한 각 부처 「민원행정서비스 쇄신대책」을 포함
- 중앙행정기관은 자체계획에 의하여 추진한 제도개선 추진 실적을 [붙임1]에 의하여 2000. 12. 30까지 행정자치부(행정제도과)로 제출하고, 제도개선 추진과정에서 타부처 또는 범정부적인 제도개선이 필요하다고 판단되는 사항에 대해서는 [붙임2]를 작성하여 함께 제출
- 중앙행정기관은 [붙임3]에 의하여 '99년도 민원처리 실적을 2000. 3월 말까지 행정자치부(행정제도과)로 제출

② 地 方 自 治 團 體

- 각 시·도는 이 지침에 의하여 「2000년도 민원행정개선계획」을 수립하여 2000. 3. 10까지 관내 시·군·구에 통보
- 시·도는 시·군·구의 주요 민원시책 추진상황에 대한 사후관리를 강화하고 2000. 11월 실시되는 민원행정 종합평가에 대비
- 지방자치단체는 [붙임4]에 의하여 '99년도 민원처리 실적을 2000. 3월 말까지 행정자치부(행정제도과)로 제출
- 정기적 자체점검 실시, 실시결과 상급기관 통보
(시·도 및 중앙행정기관은 분기별로 결과를 행자부에 제출)

[붙임 1]

'2000년도 민원행정제도개선 추진실적

개선과제명	개 선 내 용	관련법령 정비현황	사후관리계획

[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	
조 치 및 건의 사항	

[붙임 3]

민원처리실적(중앙)

'99. 1 ~ 12

구 분	계	인가 허가	특허 면허	승인 지정	신고 등록	시험 검사	확인증 명/교부	기타
계								
부처명								

※ 기타 : 제도개선 건의 · 질의 · 진정 등

※ 본부, 소속기관 실적 포함

[붙임 4]

민원처리 실적 (자치단체)

1. 민원처리 현황

'99. 1 ~ 12

구 분	계	인가 허가	특허 면허	승인 지정	신고 등록	시험 검사	확인증 명/교부	기타
계								
시 도								
시군구 · · ·								

※ 기타 : 제도개선 건의 · 질의 · 진정 등

2. 주요 제증명 발급현황

'99. 1 ~ 12

구 분	총계	주민등 록등·초 본	호적 등·초 본	제적부 등·초 본	건축물 관리대 장	토지이 용계획 확인원	토지 (임야) 등본	지적도 임야도	인감 증명서	기 타
계										
시 도										
시군구 · · ·										

3. 민원후견인제 운영 현황

구 분	후견인수 (명부기준)	실제활동한 후견인	처 리 실 적			
			소 계	수 용	거 부	처리중
계						
시 도						
시군구 · · ·						

4. 민원모니터 운영 현황

구 분	위촉위원수	처리(신고)건수	비 고
계			
시 도			
시군구 · · ·			