

# 2002년도 민원행정제도개선 기본지침

(국무총리지시 제2002 - 2 호)

2002. 2.

행 정 자 치 부

# 목 차

## I. 목 표 / 1

## II. 추진방향 / 1

## III. 세부추진사항 / 2

### ① 중앙행정기관·지방자치단체 공동 추진사항 / 2

- 가. 전자민원창구 설치·운영 / 2
- 나. 법령상 제도의 준수 / 3
- 다. 민원1회방문처리제의 철저 이행 / 6
- 라. 민원줄이기의 지속적 추진 / 9
- 마. 「민원행정 담당공무원 워크숍」 개최 / 10
- 바. 「고객만족도 조사」 실시 / 11
- 사. 민원행정 담당공무원의 사기진작 / 11
- 아. 제도개선 사항에 대한 사후관리 강화 / 13
- 자. 고충민원의 근원적 해결 / 13

### ② 중앙행정기관 추진사항 / 14

- 가. 「2002년도 민원사무처리기준표」 개정·고시 / 14
- 나. 복합민원사무의 적극 개발 / 15
- 다. 민원사무 이행실태 점검·개선 / 16
- 라. 특별지방행정기관의 민원행정역량 강화 / 16
- 마. 민원혁신사업(G4C)관련 법령정비 / 17

### ③ 지방자치단체 추진사항 / 18

- 가. 각종 민원시책의 정비 / 18
- 나. 소외계층을 위한 특수시책 개발·추진 / 20
- 다. 불합리한 관행과 행정편의적 행태 근절 / 21
- 라. 무인민원발급기(KIOSK)도입 확대 추진 / 22
- 마. 민원행정추진상황 종합평가 실시 / 23

## IV. 행정사항 / 24

### ※ 참고자료

- 2001년도 주요 민원시책 우수사례 / 37
- 민원사무처리에관한법률·시행령·시행규칙 대비표 / 48

# 2002년도 민원행정제도개선 기본지침

## I. 목 표

### ☐ 국민지향적 전자민원행정체제 구축

- 안방에서 쉽고 간편하게 민원을 해결할 수 있는 국민지향적 전자민원서비스 제공
- 공급자인 행정기관 위주에서 수요자인 국민위주의 민원서비스 제공

### ☐ 근본원칙에 충실한 민원행정의 운영

- 각종 민원처리시 관련법령에서 정한 제도의 준수
- 불합리한 관행 및 행정편의적인 행태 완전 근절

## II. 추 진 방 향

### ☐ 전자민원서비스 활성화

- 전자민원서비스 구현을 위한 전자민원창구 구축·운영
- 민원 관련법령을 전자민원처리에 맞게 일제 정비

### ☐ 법령에 충실한 민원행정제도 운영

- 법령상 제도에 따라 공정하게 민원사무를 처리
- 민원인의 입장을 먼저 고려하는 민원행정 추진

### ☐ 시행중인 각종 민원시책의 발전적 정비

- 실효성이 없거나 이용빈도가 적은 민원시책은 폐지
- 법정시책은 준수하되 기관에 맞게 탄력적으로 운영

### Ⅲ. 세 부 추진사항

#### ① 중앙행정기관 · 지방자치단체 공통 추진사항

##### 가. 전자민원창구 설치 · 운영

- 2001년 7월1일자로 「전자정부구현을위한행정업무등의전자화촉진에관한법률(이하 전자정부법)」이 발효됨에 따라 민원사무의 신청과 결과의 통지가 전자적으로 이루어지는 비방문민원처리 이른바, 전자민원행정이 본격적으로 추진되므로 각급 행정기관은 철저히 대비하여 착오가 없도록 하여야 함.
- 특히 동법 제34조는 전자민원행정이 이루어지는 사이버 공간으로서 「전자민원창구」를 인터넷에 행정기관별로 설치 · 운영하도록 하고 있음
- ※ 기존의 민원사무처리에관한법률시행령상의 사이버민원실은 전자정부법상의 전자민원창구로 개념 통합(향후 동법시행령 개정시 반영 예정)
- ※ 전자민원창구 운영지침은 별도 통보예정

##### □ 전자민원창구 설치

- 행정기관별로 인터넷에 전자민원창구를 1개씩 설치(기존의 사이버민원실 흡수)
- 행정자치부의 통합전자민원창구(이하 「전자정부민원창구」)와 연계되도록 설치
- ※ 자치단체의 경우 창구의 구성내용을 광역단체별로 가능한 한 통일성을 유지토록 하여 민원인의 접근편의성 제고

## □ 전자민원창구 운영

### ○ 전자민원담당관 임명

- 민원사무심사관과 임무 분담을 명확히 하여 업무의 중복 및 공백 방지

### ○ 행정자치부가 추진중인 국민지향적 민원서비스혁신사업(G4C사업) 시행에 대비

- 전자민원 담당자를 지정하여 G4C사업에 적극 참여

※ 주요 임무는 행정자치부의 「1단계 서비스에 따른 교육교재」 참조

### ○ 「전자정부민원창구」와 별도의 독자적 전자민원처리체계 구축

- 각 기관별 전자지불시스템 별도 구축·운영

### ○ 법정 게시사항은 물론 관련 민원행정정보를 충분히 제공하여 민원인의 욕구에 부응

- 법정 게시사항은 전자정부법 및 동법시행령 등 참조

## 나. 법령상 제도의 준수

### ※ 민원사무처리에관한법률 및 동법시행령의 준수

- 각급 행정기관은 민원행정을 수행함에 있어 특정 목적, 특정 분야를 목표로 개발·시행된 각종 특수시책의 운영을 우선시하고
- 민원행정의 근간인 민원사무처리에관한법률(이하 법) 및 동법시행령상(이하 영)의 기본적인 제도 및 방침을 소홀히 하는 폐단이 나타나고 있으며 이는 반드시 개선되어야 함

## □ 민원서류의 접수 거부·보류, 부당반려의 금지(법 제4조 제2항)

- 불합리한 사항, 실현 불가능한 사항 등 여하한 내용의 민원 서류도 접수를 거부하거나 보류·반려할 수 없음

□ 민원사무는 다른 업무에 우선하여 처리하여야 함(법 제6조제1항)

- 민원사무의 처리기간은 최소한의 기준을 정한 것이므로 잔여 처리기간의 유무와 관계없이 신속히 처리하여야 함

□ 민원사무편람의 비치(법 제7조)

- 편람 필수게재 사항

<당해 행정기관에서 처리하는 민원사무에 관한 다음 사항>

- 구술·전화·우편·전신·모사전송·인터넷(컴퓨터통신 포함)으로 접수·처리할 수 있는 민원사항, 무인민원발급기로 교부할 수 있는 민원사항(영 제7조 제4항)
- 민원사무의 종류별 처리기간(영 제13조 제3항)
- 일괄 접수·처리되는 복합민원의 종류와 접수방법·구비서류·처리기간·처리절차 등(영 제19조 제3항)
- 민원사무의 종류별 신청서식, 구비서류, 처리주무부서, 경유·협의기관, 처리절차, 처리기간, 심사기준, 수수료 기타 안내에 필요한 사항(영 제24조 제2항)
- 이외에도 민원후견인, 특수시책에 대한 안내 등 민원인의 이해에 도움이 되는 사항들도 가능한 한 충분히 게재

- 반드시 민원인이 쉽게 볼 수 있는 곳에 다수 비치

※ 민원편람을 민원담당공무원의 참고자료로만 사용하는 사례 시정

- 인터넷(전자민원창구) 게시 병행

※ 모든 행정자료는 인터넷을 통해 제공하여야 함(전자정부법 제37조 참조)

## □ 민원처리절차·구비서류 등의 안내 철저

- 민원사항을 접수한 때에는 민원인에게 구비서류의 완비여부, 처리의 기준과 절차, 예상 처리기간, 필요한 현장확인 예정시기 등 필요사항을 자세하게 안내(영 제7조제3항).

## □ 불필요한 서류요구의 금지(영 제8조)

- 민원사항을 접수·처리함에 있어 소정의 구비서류외의 구비서류를 요구하여서는 안되며, 특히 다음에 해당하는 경우에는 구비서류를 민원인에게 요구하여서는 안됨

- 민원인이 소지한 행정기관이 발급한 증명서(주민등록증·여권·자동차운전면허증 등)로 필요한 내용의 확인이 가능한 경우
- 당해 행정기관의 공부 또는 행정정보로 필요한 내용의 확인이 가능한 경우
- 행정기관간의 전산정보의 확인·조회로 필요한 내용의 확인이 가능한 경우(특히 행정자치부가 운용하는 “주민등록확인시스템”을 적극 활용하여 주민등록 관련 구비서류를 민원인에게 제출하도록 하는 사례가 없도록 함)

※ 궁극적으로는 국가가 보유하고 있는 행정정보에 대해서는 민원인의 제출의무가 없다는 취지임(전자정부법 제10조 참조)

## □ 민원처리에 따른 기관 및 부서간 협조 철저(영 17조)

- 요청기관은 민원사항을 접수한 후 지체없이 처리기간의 범위 내에서 회신기간을 명시하여 요청하여야 함

- 요청받은 기관이 회신기간내에 처리할 수 없을 경우에는 1회에 한하여 연장하되 연장사유·회신예정일 등을 요청기관에 반드시 통보하여야 함

※ 관계기관 및 부서간의 협조는 민원사항의 처리에 있어 그 중요성이 점점 증대하고 있음에도 민원행정 일선에서는 협조가 원활치 못한 경우가 종종 보고되고 있으므로 요청기관, 요청받은 기관 모두 적극적인 자세가 필요함

#### □ 민원사무심사관 제도의 철저 이행(영 제36조)

- 민원사무심사관은 당해 행정기관의 민원사무처리 상황을 수시로 점검하고 독촉장 발부 등 필요한 조치를 취함으로써 민원사무처리가 원활하게 이루어지도록 해야함
- 특히 영 35조의 규정에 의한 민원인의 시정요구사항은 철저히 조사하여 민원인이 납득할 수 있도록 명백하게 사실을 규명한 후 처리결과를 민원인에게 통지하여야 함

#### □ 운영실태 확인·점검 철저(영 제37조)

- 행정기관의 장은 매월 1회 이상 민원사무의 처리상황과 운영실태를 확인·점검하고 필요한 조치를 하여야 함

### 다. 민원1회방문처리제의 철저 이행(민원법 제8조)

- 민원사무를 처리함에 있어서 당해 행정기관의 내부·행정기관간 할 수 있는 자료의 확인, 관계기관·부서와의 협조 등에 따른 모든 절차는 담당공무원이 직접 행하도록 하고
- 불필요한 사유로 민원인이 행정기관을 다시 방문하지 아니하도록 민원1회방문처리제를 철저히 이행



※ 전자적 처리가 가능한 민원사항은 행정기관을 전혀 방문할 필요가 없는 이른바, 비방문처리가 이루어 질 것이며, 이 경우는 민원1회방문처리제의 예외가 됨

## □ 민원1회방문상담창구의 운영(영 제26조)

- 민원실에 민원인의 접근이 가장 용이한 곳에 한 개만 설치
  - 지적·세무·자동차 등 별도의 민원실이 있는 경우에도 민원1회방문상담창구는 1개만 설치하고 이곳에서 모든 민원사무의 상담이 가능하도록 운영
- 민원처리 전반에 대한 상담이 이루어지도록 함
  - 자료의 확인, 관계기관 협의는 물론 구비서류의 보완을 위한 방문도 1회를 넘기지 않도록 하고 처리결과의 수령도 민원인이 원할 경우 우편 등을 활용하여 민원처리 전과정을 통해 1회의 방문으로 종결될 수 있도록 운영
  - 안내·상담 및 접수에서 처리까지 모든 과정을 파악할 수 있도록 운영체제 구성(영 제38조 참조)

## □ 민원후견인의 지정·운영(영 제27조)

- 민원후견인 지정대상 민원분야의 확대 및 탄력적 운영
  - 단순민원이라도 민원인과 민원사항의 성격에 따라 후견인 지정
- ※ 민원인이 노약자, 장애인, 소년소녀 가장 등인 경우에는 단순민원인 경우에도 후견인 지정
- 복합민원에 대해서도 민원인이 원할 경우에만 지정
  - 건축사에 의한 건축허가처럼 전문적 지식을 가진 민원대행자가 있는 경우 지정 생략

- 인터넷 민원처리공개시스템 및 민원처리 담당자와 전화문의·상담 등으로 후견인 역할을 충분히 대신할 수 있는 경우에도 지정 생략

○ 민원후견인 명부의 정비

- 민원후견인 지정 사례의 빈도에 따라 적정인원을 운영하되 민원처리 경험이 있는 우수인력으로 구성

□ 실무종합심의회 운영(영 제28조)

○ 민간인, 전문인력의 참여를 제도화

- 실무종합심의회 구성시 건축사, 변호사, 세무사 등 외부 전문인력을 가능한 한 포함

○ 복합민원 전담부서가 설치된 자치단체는 실제로 실무종합심의회 개최가 불필요할 경우가 있을 수 있으며 이 경우 생략 가능

□ 민원조정위원회의 제심의(영 제29조)

○ 민간인, 전문인력의 참여를 제도화

- 민원조정위원회 구성시 건축사, 변호사, 세무사 등 외부 전문인력을 가능한 한 포함

○ 실무종합심의회에서 안 되는 것으로 결정된 민원 외에도 장기 미해결민원, 반복민원, 다수인 관련민원 등에 관한 사항도 위원회의 심의사항으로 하여 위원회를 활성화(시행령 제29조 제1항 참조)

□ 행정기관장의 최종결정(영 제30조)

○ 민원사항을 최종적으로 안 되는 것으로 할 경우에는 반드시 기관장이 결정