

국 민 고 충 처 리 위 원 회

우120-705 \ 서대문구 미군동 267 임광빌딩 12층 \ 전화360-2732 \ 전송360-2738
 조사총괄과장 박 광 호 사무관 최영균 담당자 윤병운

문서번호 총괄 07000 - 28
 시행일자 2003. 5. 14. (년)

수 신 수신처참조

선 결			지 시		
접	일자 시간		결 재		
수	번호		·		
처리과			공 람		
담당자					

제 목 국민의 권익보호를 위한 고충민원 처리에 관한 지시 (국무총리지시 2003- 6호)

1. 정부는 국민과 함께 하는 열린 행정을 구현하고 행정의 민주화·투명화를 통한 신속간편한 민원행정체제를 구축하기 위하여 전자민원처리시스템을 도입하는등 국민 권익보호를 위한 전 정부적인 노력을 하고 있습니다.

2. 따라서 행정기관의 잘못된 처분 등으로 야기된 국민의 고충민원 처리와 관련하여 다음과 같이 시달하니 각급기관의 장은 그 이행에 만전을 기하여 주시기 바랍니다.

가. 민원발생의 사전예방 노력 강화

각급기관에서는 국민의 권익과 관련되는 법령을 제·개정하거나 행정처분을 할 경우 이해관계인의 의견을 사전에 충분히 수렴하고, 동일·유사민원이 계속하여 발생하는 민원은 관련법령과 제도를 검토·개선하여 민원발생을 사전에 예방하거나 최소화하기 바람.

나. 고충민원의 신속한 처리 협조 및 해결방안 강구

국민고충처리위원회(이하 “위원회”라 함)로부터 고충민원을 이송(이첩포함)받은 기관은 당해기관의 장에게 이를 보고하고 해결방안을 적극 검토하는 한편,

위원회로부터 관련자료 또는 의견제출을 요구받은 경우에는 정해진 기일내에 제출될 수 있도록 하고, 현장조사 또는 출석조사시 담당 공무원이 참석하여 고충민원이 신속하게 처리되도록 조치하기 바라며,

위원회로부터 ‘시정조치권고’ 또는 ‘제도개선권고나 의견표명’을 통보받은 관계기관의 장은 그 처리결과를 30일내에 위원회에 통보하고, 빠른 기간내에 민원이 해소될 수 있도록 행정적·재정적인 해결방안을 마련하여 반복민원이 발생되지 않도록 노력하기 바람.

아울러, 각급기관의 장은 민원사무처리에관한법률시행령 제36조의 ‘민원사무심사관’으로 하여금 위원회로부터 요구받은 자료 및 의견제출기한이 초과되거나, 시정조치권고 또는 제도개선권고(의견표명)에 대한 처리결과 통보기한이 경과된 사항에 대하여는 그 이행여부를 수시 확인하도록 하기 바람.

다. 행정사항

위원회는 각급기관의 민원사무의 개선상황과 운영실태 확인·점검시 위 지시사항의 이행실태를 점검하고, 각급기관의 장은 소속기관 또는 산하기관과 관내 시·군·구(교육청)에 위의 내용을 전달하고 그 이행에 철저를 기하도록 하기 바람. 끝.

국무총

