

# 민원실무

시·도 공무원교육원

## 공무원 윤리헌장

우리는 영광스러운 대한민국의 공무원이다.

오늘도 민족중흥의 최일선에 서서 겨레와 함께 일하며 산다.

이 생명은 오직 나라를 위하여 있고, 이 몸은 영원히 겨레위해 봉사한다.

충성과 성실은 삶의 보람이요. 공명과 정대는 우리의 길이다.

이에 우리는 국민 앞에 다하여야 할 숭고한 사명을 민족의 양심으로 다지며,  
우리가 나가야 할 바 지표를 밝힌다.

우리는 민족사적 정통성 앞에 온 신명을 바침으로써 통일 새시대를 창조하는  
역사의 주체가 된다.

우리는 겨레의 엄숙한 소명앞에 솔선 헌신함으로써 조국의 번영을 이룩하는  
민족의 선봉이 된다.

우리는 창의적 노력으로 최대의 능력을 발휘함으로써 민주한국을 건설하는  
국가의 역군이 된다.

우리는 불의를 물리치고 언제나 바른 길만을 걸음으로써 정의사회를 구현하는  
국민의 귀감이 된다.

우리는 공익 우선의 정신으로 국리민복을 추구함으로써 복지국가를 실현하는  
겨레의 기수가 된다.

## 공무원의 신조

- 1. 국가에는 헌신과 충성을
- 1. 국민에게 정직과 봉사를
- 1. 직무에는 창의와 책임을
- 1. 직장에선 경애와 신의를
- 1. 생활에는 청렴과 질서를

# 목 차

|                                     |     |
|-------------------------------------|-----|
| ①. 민원행정제도 .....                     | 1   |
| I. 민원행정의 개념과 특성 .....               | 1   |
| 1. 민원행정의 의의 .....                   | 1   |
| 2. 민원행정의 특징 및 기능 .....              | 6   |
| 3. 민원행정의 중요성 .....                  | 8   |
| 4. 민원사무에 관한 근거법령 .....              | 8   |
| II. 민원행정제도 .....                    | 11  |
| 1. 민원의 신청·접수 .....                  | 11  |
| 2. 민원의 처리 .....                     | 17  |
| 3. 민원사무 처리기간 및 민원사무처리 기준표 .....     | 26  |
| 4. 이의신청 및 사전심사청구 제도 .....           | 30  |
| 5. 민원 1회 방문처리제의 시행 .....            | 34  |
| 6. 민원 처리결과 통지 및 확인·점검·평가 .....      | 43  |
| 7. 민원우편 제도 .....                    | 49  |
| 8. 어디서나 민원처리제도 (구 FAX 민원제도) .....   | 56  |
| 9. 통합전자 민원창구 (전자민원 G4C) 운영 .....    | 63  |
| 10. 행정정보 공동이용 .....                 | 73  |
| 11. 신원조회 .....                      | 78  |
| ※ 주요 질의 답변 사례 .....                 | 86  |
| ※ 민원 사무처리에 관한 법령(법률·시행령·시행규칙) ..... | 102 |
| <br>                                |     |
| ② 주민등록 제도 .....                     | 138 |
| I. 주민등록제도 연혁 .....                  | 138 |
| 1. 주민등록제도 변천 .....                  | 138 |
| 2. 기류제도와 주민등록제도의 비교 .....           | 139 |

|                                      |     |
|--------------------------------------|-----|
| II. 주민등록 일반 .....                    | 140 |
| 1. 의의 및 목적 .....                     | 140 |
| 2. 용어 정의 .....                       | 141 |
| 3. 주민등록 대상자와 등록장소 .....              | 143 |
| 4. 주민등록사무의 관장 .....                  | 144 |
| 5. 주민등록의 신고 .....                    | 145 |
| 6. 주민등록번호 .....                      | 147 |
| 7. 주민등록 관계서류 작성·기재 방법 .....          | 149 |
| 8. 정 정 .....                         | 150 |
| 9. 말 소 .....                         | 151 |
| 10. 재등록 .....                        | 156 |
| 11. 사실조사 및 직권조치 .....                | 157 |
| 12. 이의신청(법 제21조) .....               | 159 |
| <br>                                 |     |
| III. 거주지 이동 .....                    | 160 |
| 1. 거주지이동 신고 및 주소정리 기준 .....          | 160 |
| 2. 전입신고서 접수 .....                    | 161 |
| 3. 관련공부 이송요구 .....                   | 161 |
| 4. 전입신고사항 사후확인 .....                 | 162 |
| 5. 주민등록표 및 관련공부정리 .....              | 162 |
| <br>                                 |     |
| IV. 국외이주자 관리 .....                   | 163 |
| 1. 이민출국자 .....                       | 163 |
| 2. 현지이주자 .....                       | 165 |
| 3. 현지이주예외자 .....                     | 166 |
| 4. 재외동포(재외국민+외국국적동포 등)의 국내거소신고 ..... | 166 |
| 5. 국적취득에 따른 주민등록 정리 .....            | 168 |

|   |     |
|---|-----|
| V. 주민등록증 발급 및 관리 .....                      | 169 |
| 1. 개요 .....                                 | 169 |
| 2. 발급절차 .....                               | 171 |
| 3. 주민등록증 관리 .....                           | 175 |
| 4. 주민등록증 뒷면 기재 .....                        | 177 |
| 5. 주민등록증 진위확인 .....                         | 179 |
| <br>  |     |
| VI. 열람 및 등·초본 교부 .....                      | 180 |
| 1. 열람 및 등·초본 발급대상 .....                     | 180 |
| 2. 열람 및 등·초본 교부 절차 .....                    | 180 |
| 3. 열람 및 등·초본 교부 신청인과 제출서류 등 .....           | 182 |
| 4. 주민등록말소자 등·초본 발급 .....                    | 185 |
| 5. 등·초본 발급시 유의사항 .....                      | 185 |
| <br>  |     |
| VII. 수수료 및 사용료 .....                        | 187 |
| 1. 수수료 .....                                | 187 |
| 2. 사용료(규칙 제19조) .....                       | 188 |
| <br>  |     |
| VIII. 과태료·벌칙 .....                          | 190 |
| 1. 과태료(법 제40조, 영 제59조, 규칙 제20조, 제21조) ..... | 190 |
| 2. 벌    칙(법 제37조, 제38조, 제39조) .....         | 193 |
| <br>  |     |
| IX. 기    타 .....                            | 195 |
| 1. 주민등록의 기간계산 .....                         | 195 |
| 2. 주민등록사무 필요경비(법 제4조, 제5조) .....            | 195 |
| 3. 주민등록관계서류의 보존(영 제60조) .....               | 196 |
| 4. 주택임대차계약서 확정일자 부여 .....                   | 197 |
| 5. 주민등록법 연혁 .....                           | 199 |

|                |     |
|----------------|-----|
| ③ 인감증명제도 ..... | 204 |
|----------------|-----|

|                |     |
|----------------|-----|
| ④ 정보공개제도 ..... | 323 |
|----------------|-----|

|                     |     |
|---------------------|-----|
| I. 정보공개제도의 의의 ..... | 323 |
|---------------------|-----|

|                      |     |
|----------------------|-----|
| 1. 정보공개제도의 개념 .....  | 323 |
| 2. 정보공개제도의 필요성 ..... | 323 |
| 3. 정보공개제도의 연혁 .....  | 324 |
| 4. 용어정의 및 적용범위 ..... | 324 |

|                            |     |
|----------------------------|-----|
| II. 사전적·적극적 정보공개 활성화 ..... | 327 |
|----------------------------|-----|

|                              |     |
|------------------------------|-----|
| 1. 사전정보공표 .....              | 327 |
| 2. 이용자 편의에 기반한 홈페이지 구성 ..... | 328 |
| 3. 정보목록의 작성·공개 .....         | 329 |
| 4. 비공개대상정보의 세부기준 수립·공개 ..... | 330 |

|                      |     |
|----------------------|-----|
| III. 정보공개업무 일반 ..... | 332 |
|----------------------|-----|

|                                 |     |
|---------------------------------|-----|
| 1. 정보공개청구 .....                 | 333 |
| 2. 정보공개청구서 접수 및 이송 .....        | 333 |
| 3. 제3자(이해관계인/정보생산기관) 의견청취 ..... | 334 |
| 4. 정보공개여부 결정 .....              | 335 |
| 5. 정보공개여부 결정의 통지 .....          | 336 |
| 6. 공개실시 .....                   | 336 |
| 7. 즉시공개 .....                   | 337 |
| 8. 정보공개심의회 구성 및 운영 .....        | 337 |
| 9. 비용부담 .....                   | 338 |
| 10. 청구인 확인 .....                | 340 |
| 11. 불복구제절차 .....                | 340 |

|   |     |
|---|-----|
| IV. 비공개대상정보 범위에 대한 세부기준 .....           | 342 |
| 1. 법령상의 비밀·비공개 정보(제1호) .....            | 342 |
| 2. 안보·국방·통일·외교 관련 정보(제2호) .....         | 348 |
| 3. 국민의 생명·신체·재산 및 공공안전 관련 정보(제3호) ..... | 352 |
| 4. 재판·수사 등 관련 정보(제4호) .....             | 355 |
| 5. 감사·감독·계약·의사결정 관련 정보 등(제5호) .....     | 361 |
| 6. 이름·주민등록번호 등 개인정보(제6호) .....          | 368 |
| 7. 법인의 경영·영업비밀 정보(제7호) .....            | 375 |
| 8. 부동산투기·매점매석 등 관련 정보(제8호) .....        | 380 |
| 9. 기타 비공개 사항 .....                      | 382 |



# ① 민원 행정 제도

## I. 민원행정의 개념과 특징

### 1. 민원행정의 의의

#### 가. 민원의 개념

- 1) 민원이란 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 의사표시로서 국민이 국가기관에 요구하는 행정수요의 가장 직접적인 형태라고 할 수 있다.
- 2) 실제적으로는 민원인이 개별법령과 민원사무처리에 관한 법률 등에 의하여 규정되어 있는 민원사무의 해결을 위하여 행정기관에 인가·허가·특허·면허·승인·등록·증명·확인 등의 신청과 행정기관에 대한 이의신청·진정·건의 또는 질의 등의 형태로 나타나고 있다.

#### 나. 민원인의 정의(법률 제2조 제1호, 영 제2조 제1항)

- 1) “민원인”이라 함은 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 개인·법인 또는 단체를 말한다.
- 2) 그러나 다음에 해당하는 경우에는 민원인으로 보지 아니한다.

가) 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 행정기관 또는 공공단체(행정기관 또는 공공단체가 사경제의 주체로서 요구하는 경우를 제외한다)

※ 행정기관이 사경제의 주체로서 요구하는 경우 <예> 청사건물의 신축을 위한 신축허가, 건축물의 사용승인, 대기배출시설의 설치허가 등

나) 행정기관과 사법상의 계약관계에 있는 자로서 계약관계와 직접 관련하여 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 경우

다) 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 자로서 성명·주소 등이 분명하지 아니한 자

※ 접수 시 연락가능, 민원인이 주소이전 등 과실로 성명·주소 등을 잘못 기재한 경우 확인하여 보완 할 수 있을 때는 민원인으로 보아야 함

민원인으로 보지 않는 경우

《 공공단체 》

- 개별법 또는 특별법(조례 포함)에 의하여 직접 설립 되었거나 별도의 육성법 또는 정부투자기관관리기본법의 적용을 받으며
- 국가 또는 지방자치단체의 직접적·간접적인 지도·감독을 받는 법인 또는 단체  
<예> 공사·공단, 연구·교육·시험·검사기관 등 정부투자기관 및 공공사업수행기관

《 사법상 계약관계 》

- 채권 또는 물권의 발생을 목적으로 하여 행정기관과 계약을 체결한 경우  
<예> 물품구매계약, 건설공사도급계약 등

다. 민원사무

1) 민원사무의 정의(법률 제2조 제2호, 영 제2조 제2항)

민원사무라 함은 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 사항에 관한 사무로서 다음에 해당하는 경우를 말한다.

- 허가·인가·특허·면허·승인·지정·인정·추천·시험·검사·검정 등의 신청
- 장부·대장 등에의 등록·등재의 신청 또는 신고
- 특정한 사실 또는 법률관계에 관한 확인 또는 증명의 신청
- 법령·제도·절차 등 행정업무에 관한 질의 또는 상담 형식을 통한 설명이나 해석의 요구
- 정부시책이나 행정제도 및 운영의 개선에 관한 건의
- 행정기관의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항의 해결 요구(이하 “고충민원”이라 한다)
- 그 밖에 행정기관에 대하여 특정한 행위를 요구하는 사항

## 2) 민원사무의 구분

민원의 구분은 관계법령에 명시된 것도 있으나 명시되어 있지 않더라도 민원사무를 이해하는데 도움이 될 수 있도록 민원의 유형을 구분해 보았다.

### 가) 민원내용에 의한 분류

- 단순 신고·교부민원 : 창구즉결민원이라고도 하며 주로 각 행정기관 민원실 창구를 통하여 접수·처리되는 민원사무로 각종 확인·증명·신고·교부 등이 있다. 주민등록·인감·가족관계등록민원 등이 주로 이에 해당된다.
- 인·허가민원(규제민원) : 일정한 요건을 갖춘 자에 한하여 신청을 받아 처리하여 주는 형식의 민원사무로서 현행 민원사무처리기준표에 수록된 대다수의 민원사무(허가·인가·특허·면허·승인·지정·인정·추천·시험·검사·검정 등)가 이에 해당된다.
  - ※ 대다수가 처분에 해당되는 민원사무로 행정심판·행정소송의 대상이 됨
- 고충민원 : 고충민원이라 함은 행정기관의 위법·부당하거나 소극적

인 처분(사실행위·부작위를 포함) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항의 해결요구에 관한 민원으로 다음에 해당하는 경우를 말한다.(영 제2조 제2항 제6호)

- 행정기관의 위법·부당한 처분(사실행위를 포함)이나 부작위 등으로 인하여 권리·이익이 침해되거나 불편 또는 부담이 되는 사항의 해결 요구
  - 민원사무의 처리기준 및 절차가 불투명하거나 담당 공무원의 처리 지연 등 행정기관 등의 소극적인 행정행위나 부작위로 인하여 불편 또는 부담이 되는 사항의 해소 요청
  - 불합리한 행정제도·법령·시책 등으로 인하여 권리·이익이 침해되거나 불편 또는 부담이 되는 사항의 시정요구
  - 그 밖에 행정과 관련한 권리·이익의 침해나 부당한 대우에 관한 시정요구(부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령 제2조)
- 나) 기타 질의·건의민원 : 일정한 서식에 의한 민원이 아니라 민원인이 행정기관에 궁금한 사항을 질의하거나 제도개선 등을 건의하는 민원
- 나) 처리기간에 의한 분류
- 즉시처리민원 : 민원창구에서 민원담당공무원이 접수하여 즉시(3근무시간 이내) 처리되는 민원(주민등록초본·인감증명·가족관계기본증명서 등)
  - 유기한민원 : 창구즉결민원을 제외한 1일 이상의 처리기한이 소요되는 민원(허가·승인·면허·인가·등록·확인 등)
- 다) 처리기관(부서)의 수에 의한 분류
- 단순민원 : 민원인이 한 행정기관으로부터 한가지의 처분만 받으면 목적이 달성되는 민원(증명·확인·신고 등)
  - 복합민원 : 하나의 민원목적을 실현하기 위하여 법령·훈령·예규·고시 등에 의하여 다수의 관계기관(민원사항과 관련된 단

체·협회 등을 포함) 또는 관계부서의 허가·인가·승인·추천·협의를 또는 확인 등을 거쳐 처리되는 민원사무

라) 민원신청·기관의 수에 의한 분류

- 반복민원 : 민원인이 동일한 내용의 질의·건의·고충민원·진정 등에 관한 서류를 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출하는 민원
- 중복민원 : 민원인이 동일한 내용의 질의·건의·고충민원·진정 등에 관한 서류를 2개 이상의 행정기관에 제기한 민원

마) 민원인의 수에 의한 분류

- 개별민원 : 민원을 신청하는 민원인이 1인인 경우의 민원
- 집단민원 : 공통의 이해관계를 가지고 있는 사항에 대하여 이해당사자들이 집단을 이루어 일괄적으로 제출하는 형식의 민원  
(※ 다수인 관련 민원 : 5세대, 5인 이상)

바) 의사표시의 수단 또는 매체에 의한 분류

- 문서민원 : 문서로 신청하는 민원
- 전화·우편민원 : 민원인이 행정기관을 직접 방문하지 않고도 전화나 우편으로 신청하는 민원
- 전자민원 : 가정이나 사무실에서 인터넷 등 정보통신망을 이용하여 행정기관에 질의·건의 등을 직접 신청하는 민원
- 방문민원 : 민원인이 행정기관을 직접 방문하여 제출하는 민원
- 비방문민원 : 민원인이 행정기관을 직접 방문하지 않고 우편·전신·팩스·전자민원창구 등을 이용하여 제출하는 민원

사) 정형성 유무에 의한 분류

- 정형민원 : 제출되는 민원들의 내용이 유사하고 반복적인 민원(허가·인가·면허·추천·등록·증명·신고 등)
- 비정형민원 : 반복적으로 발생되지 않으며 제출되는 사항들이 각기 다른 민원(이의신청·진정·건의·질의 등)

## 2. 민원행정의 특징 및 기능

### 가. 민원행정의 특징

민원행정은 국민이 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 의사표시에 대응하는 활동을 의미하는 것이기 때문에 여러가지 측면에서 다양한 특징을 가지고 있다.

- 1) 민원행정은 그 내용이 다양하고 유동적이며 항상 새로운 조건하에서 결정되므로 다양성과 변동성을 가지며, 기관의 성격과 기능, 주민의 소득수준, 지역의 발전 정도, 지역문화적 특성 등에 따라 그 내용을 달리 하는 경우가 많다.
- 2) 민원행정은 그것의 처리나 해결을 위해서 거의 대부분이 재정지출을 수반해야 하며, 대부분이 고가의 비용을 요구하지는 않지만 그 종류 여하에 따라서는 많은 비용을 투입하여 해결될 수 있는 것들도 있다.
- 3) 민원행정은 양적인 팽창뿐만 아니라 질적으로 복잡한 양상을 보이고 있으며 하나의 민원 해결은 기대수준의 상승으로 새로운 민원의 충족을 요구하게 되고, 중앙이나 지방을 막론하고 하나의 민원은 또 다른 새로운 민원을 야기시키는 경우도 많이 있다.
- 4) 제기된 민원의 처리에 있어서는 고도의 기술성과 전문적 지식을 필요로 하며, 중앙과 지방, 지방 상호간 그리고 여러 행정기관이 서로 협력하여 공동의 노력을 기울여야 하는 경우 역시 증대되고 있다.

### 나. 민원행정의 기능

민원행정은 행정체제의 내부관리적 기능이 아니라 국민의 특정한 요구투입(要求投入, demand input)에 대하여 산출을 생산하는 기능을 수행하고 있기 때문에 행정수요와 국민의 욕구증대에 따라 업무량이 증대하게 된다. 따라서 민

원행정은 다음과 같은 행정통제수단으로서의 기능, 행정구제수단으로서의 기능, 행정의 주민 참여적 기능, 행정의 신뢰성 제고수단으로서의 기능 등을 갖고 있다.

- 1) 민원행정제도를 통하여 공무원이 국민에게 봉사하고 행정의 민주화를 실현할 수 있도록 지속적인 계기와 자극을 가함으로써 행정 발전을 촉진시킬 뿐만 아니라 행정관료제에 대한 국민의 통제를 공식화하는 기능을 수행한다.
- 2) 민원행정은 주로 행정기관에 대하여 일정한 어떤 행위를 요구하는 의사표시가 전제되고 이러한 의사표시의 내용 중에는 부당한 행정으로 인한 불이익을 시정 하고자 하는 의사표시가 포함될 수 있기 때문에 매우 간편한 행정구제 수단으로서의 기능을 수행한다.
- 3) 주민참여는 일반적으로 특정 지역의 주민들이 그들에게 영향을 미치는 정책결정과 집행과정에 참여하는 것을 의미하는 바, 민주주의식이 보편화되고 지방화·분권화·도시화·전문화가 확대됨에 따라 주민참여가 매우 활발해지고 이에 대한 요구도 강화되기 때문에 민원행정은 이와 같은 행정과정에 국민이 참여하여 자신의 의견과 의사를 표출하는 행정행위에 동참하는 기능을 수행한다.
- 4) 민원행정은 국민과 정부간의 대화를 위한 중요한 창구역할을 담당하기 때문에 행정의 투명성 확보와 국민간의 신뢰성을 제고시키기 위한 수단으로 이용될 수 있다.

### 3. 민원행정의 중요성

민원사무를 통하여 국민은 행정기관과 직접 접촉하여 그 처리과정을 눈으로 보고 피부로 느끼게 되므로 국민으로부터 신뢰와 지지를 얻고, 국민에 대한 편의와 봉사를 도모하려는 민주행정에 있어서는 다른 어떤 사무 보다는도 중요

한 사무로 평가받고 있다.

또한 국가의 기능이 19세기의 자유방임형 경찰국가에서 21세기의 복지국가·행정서비스 국가로 변모됨에 따라 국가는 국민생활 전반에 대하여 관여하게 되고 이에 따라 국민의 일상생활과 밀접한 관계를 가지고 있는 민원행정은 “양질의 행정서비스 제공”이라는 점에서 그 중요성은 날로 더해 간다.

민원에 대한 행정소송제도는 현실적으로 그 기능을 제대로 발휘하는 한도내에서는 커다란 효과가 있지만 거기에는 여러가지 한계가 있다. 즉 소송제기에 대상행위, 기간, 적격성 등의 제한이 있고 시간이나 비용의 과다한 부담으로 개인의 권리구제에 어려움이 있는 것이 사실이다.

따라서 최소의 비용으로 간편한 절차나 수단 등을 통해 국민의 권익을 보호할 수 있는 제도가 필요하게 된 것이다.

## 4. 민원사무에 관한 근거법령

### 가. 관련법령

- 1) 민원사항의 처리방법·처리절차·처리기간 등 민원사무(인·허가 등) 설정근거는 각 개별법령에 의하고 있다.
- 2) 민원의 정의, 민원의 신청방법·접수·처리, 민원처리기간계산, 민원처리결과통보 등 민원사무처리에 대한 기본적 처리기준은 「민원사무처리에 관한 법률」에서 정하고 있다.
- 3) 정부에 대한 고충민원을 접수·상담·조사·처리에 관한 사항을 규정한 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」이 있다.
- 4) 기타 행정기관에서 민원인에 대한 불이익한 처분을 하기 전에 사전예고, 청문, 공청회, 의견제출 등에 관한 사항을 규정하고 있는 「행정절차법」과 전자적 민원처리, 비방문민원처리제 시행을 위한 전자민원창구운영 등에

관한 사항을 규정하고 있는 「전자정부법」 등이 있다.

※ 민원사무처리에 관한 법률과 다른 법률과의 관계 : 민원사무에 관하여 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 법에 정하는 바에 따른다.

“다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우 예시”

- ① 특허심판에 관한 사항 (특허법)
- ② 행정심판에 관한 사항 (행정심판법)
- ③ 국세심판에 관한 사항 (국세기본법)
- ④ 토지수용에 관한 사항 (공익사업을 위한 토지 등의 취득 및 보상에 관한 법률)
- ⑤ 노동관계에 있어서 판정 및 조정업무에 관한 사항 (노동위원회법)
- ⑥ 환경분쟁의 알선·조정 등에 관한 사항(환경분쟁조정법) 등

## 나. 적용대상 기관

민원사무처리에 관한 법률이 적용되는 대상기관의 범위에는 중앙행정기관 또는 지방자치단체뿐만 아니라 법령에 의하여 행정권한이 있거나, 행정권한을 위임 또는 위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인이 포함된다(법률 제3조 제2항).

- 1) 정부조직법에 의한 중앙행정기관과 그에 속한 부속기관·특별지방행정기관 및 합의제행정기관
- 2) 지방자치단체와 그 소속기관 또는 하부행정기관(시·도 교육청 및 하급 교육행정기관 포함)
- 3) 정부투자기관관리기본법의 적용을 받는 법인과 기타 개별법률에 의하여 직접 설립된 법인으로 행정권한을 위임·위탁받은 법인(한국철도공사, 대한주택공사, 한국토지공사 등)
- 4) 국가 또는 지방자치단체의 행정권한을 위임 또는 위탁받아 행사하는

- 협회·조합 등 법인·단체 또는 그 기관이나 개인
- 5) 기타 법령에 의하여 민원사무에 관한 업무를 수행하는 기관 또는 개인

## 참 고 판 례

### 【사건번호】

- 대법원 1992.11.27. 선고 92누3618 판결

### 【판결요지】

- 행정권한을 위임·위탁받은 법인(공사)을 행정기관으로 인정한 사례

항고소송은 행정청의 처분 등이나 부작위에 대하여 처분 등을 행한 행정청을 상대로 이를 제기할 수 있고 행정청에는 처분 등을 할 수 있는 권한이 있는 국가 또는 지방자치단체와 같은 행정기관뿐만 아니라 법령에 의하여 행정권한의 위임 또는 위탁을 받은 행정기관, 공공단체 및 그 기관 또는 사인이 포함되는 바 특별한 법률에 근거를 두고 행정주체로서의 국가 또는 지방자치단체로부터 독립하여 특수한 존립목적에 부여받은 특수한 행정주체로서 국가의 특별한 감독 하에 그 존립목적인 특정한 공공사무를 행하는 공법인인 특수행정조직 등이 이에 해당한다.

대한주택공사의 설립목적, 취급업무의 성질, 권한과 의무 및 택지개발사업의 성질과 내용 등에 비추어 같은 공사가 관계법령에 따른 사업을 시행하는 경우 법률상 부여받은 행정작용권한을 행사하는 것으로 보아야 할 것이므로 같은 공사가 시행한 택지개발사업 및 이에 따른 이주대책에 관한 처분은 항고소송의 대상이 된다.

## Ⅱ. 민원행정제도

－ 민원사무처리에 관한 법률을 중심으로 －

### 1. 민원의 신청·접수

#### 가. 민원의 신청

##### 1) 민원신청의 방법(영 제5조)

민원의 신청은 문서(전자문서 포함)로 하여야 한다. 다만, 민원인의 의사표시를 문서로 증명할 필요가 없는 민원사항은 구술 또는 전화로 신청할 수 있으며, 민원인 또는 그 위임을 받은 자가 직접 출석하여 의사표시를 할 필요가 없는 민원사항은 우편·전신·모사전송 또는 인터넷 등으로 신청할 수 있다.

※ 민원의 신청방법은 행정안전부에서 고시하고 있는 민원사무처리기준표에 기재되어 있음

##### 2) 민원신청서 및 구비서류(영 제6조)

###### 가) 민원신청서

행정기관의 장은 신청서의 기재사항을 당해 민원사무에 대한 심사 및 처리에 필요한 최소한의 것으로 한정하여야 하며, 신청자가 쉽게 작성할 수 있도록 신청서식을 명확히 정하여야 한다. 대부분의 민원신청서식은 개별 법령에서 정하고 있다.

###### 나) 구비서류

민원사항의 신청과 관련된 구비서류는 신청서상의 기재사항의 사실여부를 뒷받침하거나 당해 민원사무의 처리에 필요한 최소한의 범위 안에서 구체적으로 정하여야 한다. 구비서류는 개별법령에 명시되어 있으며, 민원사무처리기준표를 통하여 관보에 고시하고 인터넷(<http://www.egov.go.kr>)에 게시하고 있다. 또한 신청서 및 구비서류의 제출 부수도 최소한으로 한정하여야 한다.

### 3) 민원신청의 편의 제공(영 제7조)

행정기관의 장은 민원인의 편의를 위하여 민원실 또는 문서담당부서에 민원사항의 신청에 필요한 용지·필기구 등을 비치하여야 하며, 신청인이 필요한 상담 또는 정보를 요구하는 경우에는 특별한 사유가 없는 한 이에 응하여야 한다. 또한 다음 각호의 1에 해당하는 민원사무의 종류를 정하여 민원실 등에 게시하거나, 민원사무편람에 게시하여 민원인이 이를 볼 수 있도록 비치하여야 한다.

- 구술 또는 전화로 접수·처리할 수 있는 민원사항
- 우편·전신·모사전송 또는 인터넷 등으로 접수·처리할 수 있는 민원사항
- 무인민원발급창구로 교부할 수 있는 민원사항

## 나. 민원의 접수

### 1) 접수부서

민원서류는 민원실(전자민원창구 포함)에서 접수하며 민원실이 설치되어 있지 않은 경우에는 문서담당부서 또는 처리주무부서에서 접수한다. 민원실에서는 접수된 민원이 신속히 처리될 수 있도록 민원처리에 관한 모든 진행과정을 확인·관리하여야 한다.

### 2) 민원사무처리부 기록·관리(영 제8조 제2항, 규칙 제3조)

민원실에서는 민원서류를 접수한 경우 그 접수 순서에 따라 민원사무처리부에 기록하여 관리하여야 한다. 다만, 가족관계등록·주민등록·인감·세무관계 등 취급건수가 많은 민원의 접수는 당해 기관의 장이 정하는 서식에 의할 수 있다. 또한 행정기관의 장은 민원사항의 접수·처리의 편의를 도모하고 자료관리의 효율화 등을 위하여 필요하다고 인정하는 때에는 전자적 시스템으로 작성·관리할 수 있다.

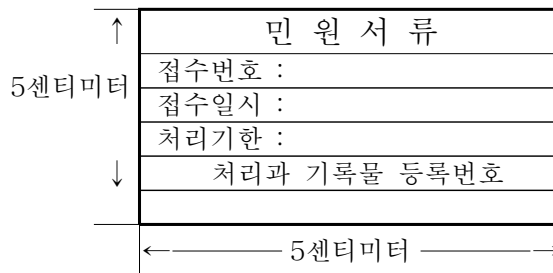
## 《민원 사무 처리부》

| ①<br>접수<br>번호 | ②<br>접수<br>일자 | ③<br>처리<br>부서 | ④<br>처리<br>기한 | ⑤<br>신청<br>방법 | ⑥<br>민원<br>유형 | ⑦민원인 |    |    | ⑧<br>민원내용 | ⑨ 처 분 |     | ⑩<br>비고 |
|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|------|----|----|-----------|-------|-----|---------|
|               |               |               |               |               |               | 성명   | 전화 | 주소 |           | 내용    | 처분일 |         |
|               |               |               |               |               |               |      |    |    |           |       |     |         |

※ '06. 6. 4 전부개정 된 민원사무처리에 관한 법령에 따라 기존의 구술 및 전화에 의한 민원사무처리부, 우편 및 전신에 의한 민원사무처리부, 모사 전송에 의한 민원사무처리부를 폐지하고 민원사무처리부 서식을 단일화함

### 3) 민원서류의 표시(규칙 제6조)

민원서류를 접수할 때에는 그 민원서류의 왼쪽 윗부분에 민원서류 표시인을 찍어야 한다. 다만, 전자문서로 접수하는 경우에는 민원서류 표시인을 전자적 형태로 나타낼 수 있다.



### 4) 접수증의 교부(영 제8조 제2항 및 제3항, 규칙 제3조 제2항)

민원실 등에서 민원사항을 접수한 경우에는 민원인에게 접수증을 교부하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 경우에는 접수증을 교부하지 아니할 수 있다.(행정절차법 시행령 제9조)

- ① 구술·우편 또는 정보통신망에 의한 신청
- ② 처리기간이 '즉시'로 되어 있는 신청

### ③ 접수중에 갈음하는 문서를 주는 신청

(예) 검사수수료 영수증 등

그러나 전자민원을 접수한 경우에는 접수증을 교부하지 아니할 수 있으나, 그 접수사실을 인터넷 등에 게시하여 민원인이 이를 확인할 수 있도록 하여야 한다. 접수사실을 게시한 때에는 접수번호, 수신일자, 제목, 수신기관 및 담당 공무원의 연락처 등을 명시하되 민원인의 개인정보가 침해되지 아니하도록 하여야 한다.

또한 2인 이상의 민원인이 대표자 또는 대리인을 정하여 민원서류를 일괄 제출한 경우에는 그 대표자나 대리인에게 접수증을 교부하여야 한다.

아울러, 민원사항을 접수한 때에는 구비서류의 완비여부, 심사 또는 처리의 기준과 절차, 예상처리 소요기간 및 필요한 현장확인이나 조사 예정시기 등을 안내하여야 한다.

## 참 고 판 례

### 【사건번호】

- 대법원1991.10.11.선고90누10353판결

### 【판결요지】

- 민원실에서 접수되지 않은 민원문서의 효력

민원서류를 접수한 때에는 민원사무처리부에 기록하여야 한다고 규정하고 있는 민원사무처리규정 제6조 제1항, 제3항은 행정기관 내부의 사무처리지침을 정하여 놓은 데 불과한 것이므로 민원사무처리부의 등재 여부를 불문하고 민원서류가 민원실 등에 접수된 이상 접수의 효력이 있다. 동일 행정기관 내에서 소관이 아닌 민원서류를 접수한 때에는 3근무시간 내에 민원실 또는 문서과를 거쳐 처리 주무과에 이송하여야 한다고 규정하고 있는 민원사무처리규정 제8조 제2항의 취지에 비추어 보면, 민원서류가 민원실이 아닌 처리 주무과에 접수되었다고 하여도 그 때 접수의 효력이 발생한다고 보아야 하고, 처리 주무과에서 다시 민원실로 이송하여 민원실에 접수된 때를 접수의 효력발생시기로 볼 것은 아니다.

#### 5) 민원서류의 이송(법률 제12조, 영 제11조)

접수된 민원서류 중 그 처리가 민원실의 소관에 속하지 아니하는 것에 대하여는 다른 문서에 우선하여 1근무시간 이내에 처리주무부서에 이송하여야 한다. 다만, 처리주무부서가 상당히 떨어져 있는 등 특별한 사유가 있는 경우에는 3근무시간 이내에 이송할 수 있다.

또한 동일행정기관 내에서 소관이 아닌 민원서류를 받은 때에는 3근무시간 이내에 민원실을 거쳐 처리주무부서에 이를 이송하여야 하고, 소관기관이 아닌 행정기관이 민원서류를 접수한 때에는 접수한 때부터 8근무시간 이내에 소관기관에 이를 이송하고 그 사실을 민원인에게 통지하여야 한다.

다만, 접수된 민원서류가 전자문서인 경우에는 지체없이 소관기관에 전자적 방법으로 이송하여야 한다.

### 다. 민원서류 취급시 유의사항

#### 1) 민원서류의 부당한 접수보류·거부 등의 금지(법률 제9조)

민원사항의 신청이 있을 때에는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 민원서류를 부당하게 되돌려 보내서는 아니된다. 따라서 민원서류를 고의로 접수지연시키거나 경미한 요건흡결 등을 이유로 반려하는 행위, 처리기간 부족을 이유로 취하를 종용하는 사례는 금지된다.

#### 2) 불필요한 서류요구의 금지(법률 제10조)

민원사항을 접수·처리함에 있어서 민원인에게 소정의 구비서류 외의 서류를 요구하여 민원인의 불편과 부담을 초래하여서는 아니되며, 동일한 민원서류 또는 구비서류를 복수로 받는 경우에는 특별한 사유가 없는 한 원본과 함께 그 사본의 제출을 허용하여야 한다.

또한 민원인이 소지한 주민등록증·여권·자동차운전면허증 등 행정기관이 발급한 증명서나 당해 행정기관의 공부 또는 행정정보와 행정기관간 행정정보의 공동이용으로 그 민원사무의 처리에 필요한 내용의 확인이 가능한 경우에는 관련 제증명 서류의 제출을 요구할 수 없다. 이 경우 담당공무원은 관계 민원서류 여백에 아래의 ‘증명민원대조확인’을 날인하고 확인내용을 기록하여야 한다.

### 증명민원대조확인

|           |  |      |      |      |
|-----------|--|------|------|------|
| 확 인 사 항   | ※ 민원인이 소지한 증명서, 당해 행정기관의 공부, 행정정보 공동활용 등의 대조 확인내용 기재 |      |      |      |
| 민 원 확 인 자 | (소속)   | (직급) | (성명) | (서명) |

그리고 행정기관의 장은 당초 인·허가 등 민원사항의 내용변경 또는 갱신을 신청 받은 경우에는 특별한 사유가 없는 한 이미 제출되어 있는 관련 증명서류 또는 구비서류를 다시 요구하여서는 아니된다.

#### (3) 민원인 중 대표자의 선정(영 제9조)

민원인이 대표자를 정하지 아니하고 동일한 민원서류를 연명으로 제출한 경우에는 민원실 등 민원 접수부서에서 일정한 기간을 정하여 민원인 중에서 3인 이내의 대표자를 선정하여 통보할 것을 요청할 수 있다.

대표자 선정을 요청 받은 민원인이 소정의 기간 내에 대표자를 선정하여 통보하지 아니한 때에는 민원인 중 3인 이내를 대표자로 선정할 수 있다.

따라서 민원서류의 보완, 반려, 처리기간의 연장 통보 및 처리결과 통지 등을 할 때에는 민원인 대표자에게 하여야 한다.

#### (4) 각종 증명서 교부시 본인확인(영 제24조 제3항)

행정기관의 장은 민원사항에 관한 허가서·신고필증·증명서 등의 문서(전

자문서는 제외)를 민원인에게 직접 교부할 때에는 신청민원인 또는 그 위임을 받은 자임을 확인한 후 이를 교부하여야 한다.

(5) 민원사무의 정보보호(법 제26조, 영 제40조)

행정기관의 장은 민원사무의 처리와 관련하여 알게 된 민원사항의 내용과 민원인의 신상정보 등이 누설되어 민원인의 권익이 침해되지 아니하도록 노력하여야 한다.

따라서 각 행정기관의 장은 인·허가 등과 관련한 민원인의 신청내용이 제3자에게 알려져서 민원인이 정당한 이익을 침해받을 우려가 있다고 판단되는 경우에는 동 민원사항에 대하여 심사·처리과정에 있어서의 정보보호를 위한 구체적인 방법과 절차를 확립하여야 하며, 민원사무의 정보보호 등에 관하여 연1회 이상 교육이나 확인·점검 등을 실시하여야 한다.

※ 개인정보보호(공공기관의 개인정보보호에 관한 법률 제23조 제2항)

개인정보 누설 또는 권한 없이 처리하거나 타인의 이용에 제공하는 등 부당한 목적으로 사용한 자는 3년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

## 2. 민원의 처리

### 가. 민원사무처리의 일반원칙

#### 1) 민원사무의 처리원칙

민원은 다른 업무에 우선하여 신속·친절·공정·정확하게 처리하여야 한다.

#### 가) 신속히 처리하여야 한다

민원사항은 국민의 이해관계와 직결되기 때문에 다른 업무에 우선하여 신속히 처리하여야 하며, 법령이 정한 처리기한이 남아 있다거나 당해 민원사무와 관련되지 아니하는 공과금 등의 미납을 이유로 처리를 지연시켜서는 아니 된다.

나) 친절하게 처리하여야 한다

민원담당직원은 언어·태도 등에 있어서 민원인에게 친절하고 공손히 대하여야 하며 민원인에게 베풀 수 있는 최대의 편의를 제공하여 안내하여야 한다.

다) 공정하게 처리하여야 한다

모든 민원인에게 차별을 두지 않고 법규의 요건에 따라 공평하게 처리하여야 하며 사사로운 조건이나 인정 등으로 처리과정에 있어서 편견에 사로잡히거나 형평을 잃지 않도록 하여야 한다.

라) 정확하게 처리하여야 한다

민원사무를 처리하는데 있어서 법규를 그릇되게 적용하거나 불분명한 상태로 처리함으로써 오류를 범하거나 이로 인한 민원이 야기되지 않도록 하여야 한다.

## 2) 민원서류의 검토

민원서류가 접수되면 다음사항 등을 검토하여야 한다.

- 소정서식에 의하여 서류를 작성하였는지 여부
- 법령상에서 정한 구비서류를 모두 갖추었는지 여부
- 민원인의 자격요건은 갖추어져 있는지 여부
- 서류상의 기재내용이 인·허가 등 행정처분을 할 수 있는 구비요건을 충족시키고 있는지 여부
- 법령에 정한 수수료는 납부되었는지 여부

상기 사항 등을 검토하여 필요한 경우 보완 요청 등을 하여 민원을 처리한다.

## 3) 민원서류의 보완 및 반려(법률 제13조, 영 제14조, 제15조)

가) 미비서류의 보완 요구

민원실 등에서는 접수한 민원서류에 흠결이 있다고 인정될 때에는 보완에 필요한 상당한 기간을 정하여 지체 없이 민원인에게 보완을 요구하여야 하며, 이는 민원서류를 접수한 때부터 8근무시간 이내에 하여야 하고 현지조사 등 정당한 사유로 8근무시간이 경과한 후 보완요구사항이 발견되었을 경우에는 즉시 보완요구를 하여야 한다.

※ 민원서류의 흠결 범위 : 기재내용의 오기 또는 누락, 구비서류의 미제출, 법령에서 정한 기준(시설 및 장비)이나 요건의 미달 등

민원실 등의 장은 보완요구를 받은 민원인이 보완요구를 받은 기간내에 보완을 할 수 없음을 이유로 보완에 필요한 기간을 명시하여 기간 연장을 요청하는 경우에는 이를 고려하여 보완기간을 정하여야 한다. 이 경우 민원인의 기간연장 요청은 2회에 한한다.

민원실 등의 장은 민원인이 보완기간 연장요청을 하여 정한 보완기간 내에 민원서류를 보완하지 아니한 때에는 다시 10일의 보완기간을 주어 2차 보완요구를 할 수 있다.

#### 나) 보완의 요구방법

보완의 요구는 문서·구술·전화·모사전송 또는 인터넷 등으로 하되, 민원인이 특별히 요청한 때에는 문서로 하여야 한다.  
또 경유기관을 거쳐 접수된 민원서류의 경우에는 경유기관을 거치지 아니하고 민원인에게 직접 보완을 요구할 수 있다.

#### 보완요구의 개선사례

- 각 부서의 민원사무별로 빈번하게 보완이 요구되는 사례를 조사하여 통합목록을 작성, 민원실에 비치
- 「민원1회방문상담창구」에서 민원 상담시 빈번한 보완서류에 대한 안내 실시

#### 다) 보완의 불이행

민원인이 보완요구를 받고도 그 기간 내에 보완을 하지 아니한 때에는 그 이유를 명시하여 접수된 민원서류를 반려할 수 있다.

민원인의 소재지가 분명하지 아니하여 보완의 요구가 2회에 걸쳐 반송된 때에는 민원을 취하한 것으로 보아 내부적으로 종결 처리할 수 있다.

라) 반려

민원서류를 접수한 후에라도 민원인이 ①보완요구를 이행하지 않거나 ②민원인이 민원을 취하하여 민원서류의 반환을 요청한 경우 다른 법령에 특별한 규정이 없는 때에는 민원인에게 민원서류를 되돌려 보낼 수 있다.

4) 민원사항의 변경 또는 취하(법률 제13조, 영 제15조)

가) 민원사항의 변경

민원인은 당해 민원사무의 처리가 종결되기 전에는 그 신청의 내용을 변경할 수 있다. 다만, 다른 법령에 특별한 규정이 있거나 민원사항의 성질상 변경할 수 없는 경우에는 그러하지 아니한다.

민원내용을 변경한 경우에 처리기간 계산에 있어서는 종전의 민원처리기간을 변경일로부터 다시 적용하여 처리하도록 한다.

(나) 민원사항의 취하

민원인은 신청한 민원이 행정기관에서 그 처리가 끝나기 전에는 민원을 취하할 수 있다. 민원인이 민원을 취하하여 민원서류의 반환을 요청할 경우에는 특별한 사유가 있는 경우를 제외하고는 이를 민원인에게 돌려주어야 한다.(취하원은 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 민원인의 의사표시로서 다른 법률에 특별한 규정이 없는 경우에 내부결재여부와 상관없이 행정기관에 도달(접수)한 즉시 효력이 발생하는 것으로 볼 수 있음)

취하·반려·불가처분

- 취하 : 민원인이 해당 민원사무의 처리가 종결되기 전까지 민원신청을 포기하겠다는 의사표시
- 반려 : 민원인이 신청한 민원서류에 흠(구비서류를 갖추지 않았음)이 있음을 이유로 행정기관이 민원인에게 민원서류를 되돌려 주는 행위
- 불가(처분) : 민원인의 신청서류에는 흠이 없지만 민원사항의 내용을 검토한 결과 법적으로 불가하여 민원신청사항을 거부하는 행정기관의 의사표시

## 참 고 판 례

### 【사건번호】

- 대법원 90누8862 판결

### 【판결요지】

- 민원서류의 보완·보정 요구의 대상

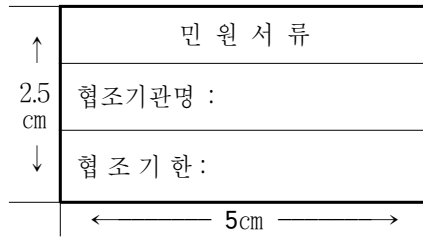
현행 민원사무처리에관한법률 제9조제1항에 의하면 허가신청서류 등 민원서류는 정당한 사유 없이 접수를 거절하거나 부당하게 반려하여서는 아니 되고, 그 서류에 흠결이 있다고 인정할 때에는 보완 또는 보정을 요구하여야 한다고 규정되어 있으나, 위 규정 소정의 보완 또는 보정의 대상이 되는 흠결은 보완 또는 보정할 수 있는 경우이어야 함은 물론이고, 그 내용 또한 형식적·절차적인 요건에 한하고 실질적인 요건에 대하여까지 보완 또는 보정요구를 하여야 한다고 볼 수 없다 할 것이며, 또한 흠결된 서류의 보완 또는 보정을 하면 이미 접수된 주요 서류의 대부분을 새로 작성함이 불가피하게 되어 사실상 새로운 신청으로 보아야 할 경우에는 그 흠결서류의 접수를 거부하거나 그것을 반려할 정당한 사유가 있는 경우에 해당하여 이의 접수를 거부하거나 반려하여도 위법이 되지 않는다 할 것이다.

### 5) 관계기관 및 부서간의 협조(영 제16조)

#### 가) 협조요청

처리주무부서는 민원사무를 처리함에 있어서 관계기관 또는 동일행정기관 내의 다른 부서의 협조를 필요로 하는 경우에는 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 민원서류를 접수한 후 지체 없이 당해 민원서류의 처리기간의 범위 내에서 회신기간을 명시하여 협조를 요청하여야 한다.

협조요청시에는 민원서류의 오른쪽 윗부분에 다음과 같은 민원서류 표시인을 찍어야 한다. 다만, 인터넷 또는 전자적시스템을 통하여 전자문서로 협조를 요청하는 경우에는 민원서류 표시인을 전자적 형태로 나타낼 수 있다.



#### 나) 협조기관의 조치

협조를 요청받은 기관 또는 부서는 협조를 요청한 기관 또는 부서에서 정한 회신기간 내에 이를 처리하여야 하며, 회신기간 내에 민원사무를 처리할 수 없을 때에는 그 회신기간의 범위 안에서 1회에 한하여 처리기간을 연장할 수 있다. 처리기간을 연장하고자 할 경우에는 당초에 정한 회신기간이 만료되기 전에 그 연장사유·진행상황 및 회신예정일 등을 협조요청기관 또는 부서에 통보하여야 한다.

#### 6) 처리기간의 연장(영 제17조)

행정기관의 장은 부득이한 사유로 인하여 처리기간 내에 민원사무를 처리하기 곤란하다고 인정되는 경우에는 당해 민원사무의 처리기간의 범위 안에서 1회에 한하여 그 처리기간을 연장할 수 있다. 다만, 연장된 처리기간 내에 처리가 곤란한 경우에는 민원인의 동의를 얻어 처리기간의 범위 내에서 처리기간을 다시 연장할 수 있다.

처리기간을 연장한 때에는 지체없이 민원인에게 처리기간의 연장사유와 처리예정기한 등을 서면으로 통지하여야 한다.

### 나. 민원종류별 처리방법

#### 1) 질의 및 행정개선 건의의 처리(영 제19조)

가) 민원인이 행정기관을 방문하여 단순한 행정절차 또는 형식요건에 관하여 질의·설명이나 조언을 요구한 경우에는 즉시 처리하여야 하

며, 그외의 단순한 질의는 7일 이내에, 법령에 대한 질의는 14일 이내에 처리하여야 한다.

나) 행정기관의 장은 정부시책이나 행정제도 및 운영의 개선에 관하여 건의하는 민원사항을 접수한 때에는 관계법령 등에 다른 규정이 있는 경우를 제외하고는 14일 이내에 그 처리결과를 민원인에게 통지하여야 한다.

## 2) 고충민원의 처리(영 제20조)

고충민원이라 함은 민원사항 중 행정기관의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위 포함) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편·부담을 주는 사항의 해결을 요구하는 민원을 말한다.

이런 고충민원을 접수한 때에는 특별한 사유가 없는 한 7일 이내에 그 결과를 민원인에게 회신하여야 한다. 다만, 고충민원의 처리를 위하여 실지조사 등을 행한 경우 이에 소요된 기간은 처리기간에 산입하지 아니한다.

행정기관의 장은 고충민원의 내용이 정당한 사유가 있다고 인정되는 때에는 지체없이 원처분의 취소·변경 등 적절한 조치를 취하고 그 내용을 민원인에게 통지하여야 한다.

## 3) 복합민원의 처리(영 제18조)

### 가) 복합민원의 의의

복합민원이라 함은 하나의 민원목적을 실현하기 위하여 다수의 관계기관 또는 다수 부서의 허가·인가·승인·추천·협의·확인 등을 거쳐 처리되는 민원사무를 의미한다.

### 나) 처리 주무부서의 지정

행정기관의 장은 복합민원을 처리하기 위하여 처리주무부서를 지정하고 그 부서로 하여금 관계기관 또는 부서 간 협조를 통하여 민원사항을 일괄처리하게 할 수 있다.

### 다) 민원서류의 일괄제출

행정기관의 장은 복합민원과 관련된 모든 민원서류를 처리 주무부서에 일괄하여 제출하게 할 수 있다. 이 경우 다른 기관과 관련된 복합민원은 관계기관과 미리 협의하여야 한다.

라) 복합민원의 지정

행정기관의 장은 관계기관과 협의하여 일괄접수·처리할 복합민원의 종류와 접수방법·구비서류·처리기간·처리절차 등을 미리 정하여 민원인이 열람할 수 있도록 게시하고 민원사무편람 등에 수록·비치하여야 한다.

《복합민원의 처리유형》

- 의제처리 : 근거 법령에 의해서 주된 인·허가를 받으면 관련 인·허가도 받은 것으로 간주하는 것
- 창구일원화 : 주된 인·허가와 관련되어 있는 인·허가도 접수를 모두 받도록 한 다음 주된 인·허가부서에서 관련 인·허가처리부서와 협의를 거쳐 민원인의 모든 인·허가사항을 처리해 주는 제도이나 주된 인·허가증뿐만 아니라 관련되는 민원의 인·허가증을 모두 교부하는 것으로 의제처리와 구별
- 개별처리 : 주된 인·허가와 관련되어 있는 인·허가 등을 각각 민원인이 신청·접수하여 처리

## 참 고 판 례

### 【사건번호】

○ 대법원2000. 3. 24. 선고98두8766판결

### 【판결요지】

#### ○ 개별적으로 신청한 복합민원의 처리

하나의 민원 목적을 실현하기 위하여 관계 법령 등에 의하여 다수 관계 기관의 허가·인가·승인·추천·협의·확인 등의 인·허가를 받아야 하는 복합 민원에 있어서 필요한 인·허가를 일괄하여 신청하지 아니하고 그 중 어느 하나의 인·허가만을 신청한 경우에도 그 근거 법령에서 다른 법령상의 인·허가에 관한 규정을 원용하고 있거나 그 대상 행위가 다른 법령에 의하여 절대적으로 금지되고 있어 그 실현이 객관적으로 불가능한 것이 명백한 경우에는 이를 고려하여 그 인·허가 여부를 결정할 수 있다

#### 4) 반복 및 중복민원의 처리(영 21조)

##### 가) 반복민원의 처리

민원실·문서담당부서 또는 처리주무부서는 민원인이 동일한 내용의 질의·건의·고충민원·진정 등에 관한 서류를 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 동일 기관에 제출한 경우에는 2회 이상 그 처리결과를 통지한 후에 접수되는 민원서류에 대하여는 당해 행정기관의 장의 결재를 받아 내부적으로 종결처리 할 수 있다.

##### 나) 중복민원의 처리

민원인이 동일한 내용의 질의·건의·고충민원·진정 등에 관한 서류를 작성하여 2개 이상의 행정기관에 제출한 민원사항을 이첩받은 경우에도 2회 이상 그 처리결과를 통지한 후에 접수되는 민원서류에 대하여는 당해 행정기관의 장의 결재를 받아 내부적으로 종결처리 할 수 있다.

이 경우 이첩한 기관의 요청이 있을 때에는 그 기관에 대하여 처리결과를 통보하여야 한다.

#### 5) 다수인 관련 민원의 관리(영 제22조)

다수인관련 민원이라 함은 5세대 이상의 공동이해와 관련하여 5인 이상이 연명으로 제출하는 민원을 말하나 연명부는 원본으로 제출한 것에 한한다. 연명부가 사본인 경우에는 원본유무를 확인하여 보완을 요구거나 일반민원으로 보아 처리한다.

행정기관의 장은 다수인 관련 민원의 발생방지를 위하여 사전예방대책을 강구하여야 하고 다수인 관련 민원이 발생한 경우에는 신속·공정하게 해결될 수 있도록 조치하여야 하며, 다수인 관련 민원의 효율적 처리를 위하여 당해 기관의 감사 또는 조사업무 담당부서 등으로 하여금 다수인 관련 민원의 처리 상황을 분석·확인하게 하여야 한다.

※ 그동안 다수인 관련 민원의 연명부에 대한 별도의 규정이 없어 민원인이 원본을 보관하고 사본을 제출하는 사례가 다수 발생하였으나 사본의 경우 연명부에 서명한 민원인들의 진의(眞意)를 파악하기 힘들고, 민원내용을 임의로 변경하여 제출하는 등 문제점이 발생함에 따라 연명부 제출은 원본만 가능 하도록 민원사무처리에 관한 법령을 개정하였음.

### 3. 민원사무 처리기간 및 민원사무처리기준표

#### 가. 민원사무의 처리기간

##### 1) 처리기간의 설정·공표(영 제12조)

가) 행정기관의 장은 민원사무를 신속히 처리하기 위하여 행정기관에 신청이 접수된 때부터 당해 민원사무의 처리가 완료될 때까지에 소요되는 처리기간을 민원사무의 종류별로 미리 정하여야 한다.

나) 처리기간을 정함에 있어서는 접수기관·경유기관·협의기관(다른 기관과 사전협의를 필요한 경우에 한한다)·처분기관 등 각 처리단계별로 구분하여야 한다.

다) 처리기간을 설정·변경한 경우에는 관계법령 등에 명시하고, 민원사무편람과 민원사무처리기준표에 이를 수록·비치하여야 한다.

2) 처리기간의 계산방법(법률 제6조, 영 제3조)

가) 민원사무의 처리기간을 5일 이하로 정한 경우에는 민원사항의 접수 시각부터 “시간” 단위로 계산하되, 공휴일 및 토요일을 산입하지 아니한다. 이 경우 1일은 8근무시간으로 한다.

※ 민원사무의 처리기간을 “즉시”로 정한 경우에는 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 3근무시간 이내에 처리하여야 한다.

나) 민원사무의 처리기간을 6일 이상으로 정한 경우에는 “일” 단위로 계산하고 초일을 산입하되, 공휴일을 산입하지 아니한다.

다) 민원사무의 처리기간을 주·월·년으로 정한 경우에는 초일은 산입하되, 민법 제159조 내지 제161조의 규정을 준용한다.

※ 관련법령 【민법】

제159조(기간의 만료점) 기간을 일, 주, 월 또는 년으로 정할 때에는 기간 말일의 종료로 기간이 만료한다.

제160조(역에 의한 계산) ①기간을 주, 월 또는 년으로 정한 때에는 역에 의하여 계산한다.

②주, 월 또는 년의 처음으로부터 기간을 기산하지 아니하는 때에는 최후의 주, 월 또는 년에서 그 기산일에 해당하는 날의 전일로 기간이 만료한다.

③월 또는 년으로 정한 경우에는 최종의 월에 해당일이 없을 때에는 그 월의 말일로 기간이 만료한다.

제161조(공휴일 등과 기간의 만료점) 기간의 말일이 토요일 또는 공휴일에 해당할 때에는 기간은 그 익일로 만료한다.

2006. 5. 1(월) 10:00 접수한 민원사무의 처리기간 산정 예시

- ① 처리기간이 “즉시”인 경우 : 5. 1(월) 14:00까지임(중식시간 제외)  
- 10:00~12:00(2근무시간) + 13:00~14:00(1근무시간) = 3근무시간(중식시간 제외)
- ② 처리기간이 “5일”인 경우 : 5. 9(화) 10:00까지임(토요일 제외)  
- 5.1(월) 10:00~18:00(7시간) + 5.2(화) 09:00~18:00(8근무시간) + 5.3(수) 09:00~18:00(8근무시간) + 5.4(목) 09:00~18:00(8근무시간) + 5.5(금) 공휴일(0근무시간) + 5.6(토) 토요일(0근무시간) + 5.7(일) 일요일(0근무시간) + 5.8(월) 09:00~18:00(8근무시간) + 5.9(화) 09:00~10:00(1근무시간) = 40근무시간
- ③ 처리기간이 “7일”인 경우 : 5. 9(화)까지임(토요일 산입)  
- 5.1(월) 1일 + 5.2(화) 1일 + 5.3(수) 1일 + 5.4(목) 1일 + 5.5(금) 0일 + 5.6(토) 1일 + 5.7(일) 0일 + 5.8(월) 1일 + 5.9(화) 1일 = 7일
- ④ 처리기간이 “1주”인 경우 : 5. 8(월)까지임  
- 역에 의한 계산결과 5.7(일)까지이나, 말일이 공휴일이므로 그 익일인 5.8(월)까지임
- ⑤ 처리기간이 “1월”인 경우 : 5. 31(수)까지임  
- 역에 의한 계산결과 5. 31(수)까지임

3) 처리기간에 산입하지 아니하는 기간(영 제13조)

다음에 해당하는 기간은 처리기간에 산입하지 아니한다.

- 가) 민원서류의 보완에 소요되는 기간(보완을 위하여 민원서류를 민원인에게 발송한 날과 보완되어 행정기관에 도달한 날을 포함한다)
- 나) 접수·경유·협의 및 처리하는 기관이 각각 상당히 떨어져 있는 경우 문서의 이송에 소요되는 기간

- 다) 민원인이 대표자를 선정하지 아니하거나 대표자가 많아 행정절차가 지연될 우려가 있는 경우 그 대표자 선정에 소요되는 기간
- 라) 당해 민원사무의 처리와 관련하여 의견청취가 실시되는 경우 그에 소요되는 기간
- 마) 실험·검사·감정 또는 전문적인 기술검토 등 특별한 추가 절차를 거치기 위하여 부득이하게 소요되는 기간
- 바) 다음의 경우에 해당하는 선행사무의 완결을 조건으로 하는 경우 그에 소요되는 기간
  - 국회 또는 지방의회의 동의를 필요한 민원사무로서 국회 또는 지방의회의 심의에 소요되는 기간
  - 국가안보 또는 외교상 특별한 선행조치가 필요한 사항으로서 이에 소요되는 기간
  - 정부의 예산사정으로 인하여 처리가 지연되는 기간
  - 외국기관 및 재외공관의 조회에 소요되는 기간
  - 탈세조사·가격조사·수요조사·원가계산·경영분석·감정실시 및 기업진단에 소요되는 기간
  - 시험·신원조회 또는 신체검사에 소요되는 기간
  - 민원인의 불출석 등 처리단계에 있어 민원인의 귀책사유로 인하여 지연되는 기간

## 나. 민원사무처리기준표

### 1) 민원사무처리기준표의 통합고시(법률 제20조)

- 가) 행정안전부장관은 민원인의 편의를 위하여 관계법령 등에 규정되어 있는 민원사항의 처리기관·처리기간·구비서류·처리절차·신청방법 등에 관한 사항을 종합한 민원사무처리기준표를 작성하여 관보에 고시하고 인터넷에 게시하여야 한다.

나) 행정기관의 장은 관계법령 등의 제정·개정 또는 폐지 등으로 민원 사무처리기준표를 변경할 필요가 있는 경우에는 즉시 그 내용을 행정안전부장관에게 통보하여야 하며, 행정안전부장관은 그 내용을 관보에 고시하고 인터넷에 게시하여야 한다.

2) 민원사무처리기준표의 조정 등(법률 제21조)

가) 행정안전부장관은 민원사무처리기준표를 작성·고시함에 있어서 국민편익을 위한 민원사무 간소화를 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 관계행정기관의 장과의 협의를 거쳐 관계법령 등이 개정될 때까지 잠정적으로 관계법령 등에 규정되어 있는 처리기간·구비서류를 단축·감축 조정하거나 처리절차·신청방법을 변경할 수 있다.

나) 행정기관의 장은 민원간소화를 위하여 민원사무처리기준표의 내용이 조정·고시된 경우에는 이에 따라 민원사무를 처리하여야 하고, 중앙행정기관의 장은 민원사무처리기준표의 조정 또는 변경된 내용에 따라 관계법령 등을 지체없이 개정·정비하여야 한다.

## 4. 이의신청 및 사전심사청구 제도

### 가. 거부처분에 대한 이의신청(법률 제18조, 영 제29조)

1) 도입배경 : 행정기관의 거부처분에 대해 민원인이 해당 행정기관에 이의신청을 제기할 수 있도록 하여 행정기관 스스로 잘못된 처분에 대하여 시정할 수 있도록 하여 불필요한 행정심판, 소송 등을 사전에 방지함으로써 민원인의 권익을 신속히 구제할 수 있도록 제도화 함.

## 2) 거부처분에 대한 이의신청

- 가) 민원사항에 대한 행정기관 거부처분에 대하여 불복이 있는 민원인은 그 거부처분을 받은 날부터 90일 이내에 그 행정기관의 장에게 문서로 이의신청을 할 수 있음.
- 나) 행정기관의 장은 이의신청을 받은 날부터 10일 이내에 그 이의신청에 대하여 결정하고 그 결과를 민원인에게 지체 없이 문서로 통지하여야 함.
- 다) 부득이한 사유로 정해진 기간 이내에 결정할 수 없는 때에는 그 기간의 만료일 다음 날부터 기산하여 10일 이내의 범위 내에서 연장할 수 있으며, 연장사유를 민원인에게 통지하여야 함.
- 라) 민원인은 이의신청 여부와 관계없이 「행정심판법」에 의한 행정심판 또는 「행정소송법」에 의한 행정소송을 제기할 수 있음.

## 3) 이의신청 방법 및 처리절차

- 가) 행정기관의 장은 이의신청 결정기간의 연장을 통지하는 때에는 통지서에 연장사유·연장기간 등을 구체적으로 기재하여야 함.
  - 나) 행정기관의 장은 이의신청에 대한 결과를 통지하는 때에는 결정이유·불복방법 및 불복절차를 구체적으로 명시하여야 함.
  - 다) 행정기관의 장은 이의신청에 대한 처리상황을 이의신청처리대장에 기록·유지하여야 함.
- ※ 고충민원, 질의, 건의 등은 처분을 요구하는 민원사무가 아니므로 이의신청 대상이 되지 않음.

**【사건번호】**

- 대법원 1999. 8. 24. 선고 97누7004 판결

**【판결요지】**

○ 거부처분의 요건

- 행정청이 국민의 신청을 거부하는 행위를 한 경우에 그 거부행위가 행정처분이 되기 위하여 우선 국민에게 법규상 또는 조리상의 신청권이 인정되어야 하는데, 주택개량재개발사업계획의 변경에 관하여는 사업지구 내 토지 등의 소유자라 하더라도 그 변경신청을 할 수 있는 법규상의 근거가 없을 뿐만 아니라, 재개발사업의 성격에 비추어 보더라도 그와 같은 신청권을 인정할 수 없으므로, 결국 재개발사업지구 내 토지 등의 소유자의 재개발사업에 관한 사업계획 변경신청에 대한 불허통지는 항고소송의 대상이 되는 행정처분에 해당하지 아니한다.
- 구 행정규제및민원사무기본법 제2조 제3호와 제9조 제3항 및 같은법 시행령 제2조 제3호 (바)목의 규정은, 행정기관에 대하여 특정한 행위를 요구하는 행위도 민원사항의 하나로 규정하면서 그에 관한 신청이 있을 경우 행정기관은 그 접수를 보류 또는 거부하거나 혹은 접수된 서류를 부당하게 되돌려 보낼 수 없도록 규정하고 있으나, 위법이 민원사무의 처리에 관한 기본적인 사항을 정하는 것을 그 입법 목적으로 하여 주로 절차적인 사항을 정하고 있는 점에 비추어 볼 때, 위 각 규정에서 위와 같이 민원사항의 신청에 대한 행정기관의 절차적인 접수 의무를 규정하고 있다고 하더라도 그로써 바로 민원인에게 그 민원에서 요구하는 행정기관의 행위에 대한 실체적인 신청권까지 인정되는 것이라고 볼 수는 없다

나. 사전심사청구(법률 제19조, 영 제30조, 제31조)

- 1) 의 의 : 인·허가 등의 정식민원을 제출하기 전에 약식의 신청서류와 최소한의 구비서류만 제출하고 행정기관에서 민원의 가부, 적부 등을 사전에 심사하여 민원인의 사업수행상 안전성을 보장하고 시간적, 경제적 부담을 절감하여 행정서비스의 질적 향상을 도모하기 위한 제도임.
- 2) 대상민원 : 복합민원 중 정식민원 신청시 토지매입, 설계, 측량 등이 필요하여 사전에 경제적 투자가 수반되는 민원과 복합민원이 아니라도 불가처리되었을 경우 민원인에게 경제적 손실이 불가피한 민원 등으로 당해 행정기관의 장이 결정함.
  - ※ 행정기관의 장은 사전심사 청구대상 민원, 민원별 처리기간, 구비서류 등을 정하여 민원실 등에 게시·안내하여야 함.
- 3) 처리절차 : 사전심사 청구에 대한 처리절차는 정식민원 처리절차(처리주무부서 지정, 실무종합심의회, 처리기간 연장통지 등)를 준용
  - ※ 사전심사 청구관련 각종 서식을 비치하고 별도의 처리대장에 접수기록
- 4) 유의사항 : 사전심사 결과 가능하다고 통보한 민원사항에 대하여는 민원인의 귀책사유 또는 불가항력 그 밖에 특별한 사유로 이를 이행할 수 없는 경우를 제외하고는 사전심사 결과 통보 시 적시하지 아니한 다른 이유를 들어 거부하는 등의 방법으로 민원사항을 처리하여서는 아니됨. (신중한 검토 요망)

## 5. 민원1회방문처리제의 시행

### 가. 민원1회방문처리제의 의의와 실시배경

#### 1) 민원1회방문처리제의 의미

'93. 10월 전국에 일제히 시행된 민원1회방문처리제는 행정기관 내부에서 처리할 수 있는 자료확인이나 관계부서 또는 기관 간의 협조 등의 일을 가지고 민원인이 두 번 다시 행정기관을 방문하지 않도록 하는 민원처리제도이다.

따라서 어떤 민원이든 일단 행정기관에 접수되면 행정기관 내부 간에 처리할 수 있는 자료확인이나 업무협조에 따른 모든 절차는 담당공무원이 직접 처리함으로써 민원인이 관련 국·과를 찾아가거나 담당자를 만날 필요가 전혀 없도록 한 것이다.

그러나 행정기관 내부에서 처리할 수 없는 민원인 스스로의 사유나 필요(민원내용의 변경, 신청서류의 보완 등)에 의해서든지 또는 민원처리 과정에서 민원인이 반드시 직접 설명해야 할 필요가 있는 경우 행정기관을 다시 방문하는 것은 1회 방문과는 무관한 것이다.

#### 2) 실시배경

민원1회방문처리제는 민원사무처리를 위한 단순한 제도의 개선에 그치는 것이 아니라 국민과 공무원의 일상적 만남의 현장인 민원사무 처리제도의 일대개혁을 통하여 행정전반에 걸쳐 다목적·종합적 효과를 거두기 위한 혁신적인 제도이다.

#### 가) 공무원과 국민의 의식과 행태 전환

과거 공무원은 민원업무 자체를 하나의 특권으로 생각하는 등 오랫동안 공직사회의 관행으로 고질화되어 온 잘못된 행태를 근원적으로 제거시키는 한편, 민원인은 민원을 접수시키고 나면 의례적으로 수차 민원처리 부서를 찾아다니며 직접 해결하는 것을 당연한 것으로 받아들여온 생각과 관행을 바꾸게 된다.

### 나) 행정문화의 선진화 촉진

제도의 시행으로 모든 민원을 1회 방문으로 처리해야 함으로써 과중된 부담을 민원 구비서류 감축·행정규제 완화·행정전산망 조기구축 등으로 해결함으로써 행정의 생산력을 제고하게 된다.

또한 민원처리 과정에서 민원인과 개별접촉이 없어짐으로써 부조리 요인이 없어지는 등 민원사무 처리에 임하는 공무원의 의식과 자세를 근본적으로 혁신시켜 맑고 깨끗한 공직 풍토를 조성하는 등 행정문화의 선진화에 기여하게 된다.

### 다) 경제활성화 유도

각급 행정기관에 접수되는 각종 민원 중 70~80%가 공장설립 등 기업경제활동과 관련된 민원이거나 개인의 경제활동과 관련된 민원임을 감안할 때, 민원인의 잦은 행정기관 방문에 따른 불편과 부담의 최소화를 통하여 민원업무에 소요되는 시간과 경비를 크게 절감시킴으로써 경제활동의 활성화에 직접적으로 기여하게 된다.

### 3) 대상민원

민원 1회 방문처리제는 민원인이 행정기관을 한 번 방문함으로써 모든 민원을 처리하는 제도로써 과거부터 창구즉결민원은 1회 방문으로 처리되는 것이 제도화되어 왔었다.

이와 함께 민원 1회 방문처리제의 시행으로 처리기간이 2일 이상 소요되는 각종 복합 및 유기한 민원과 행정기관이 취급하는 진정·고소 등을 이 제도에 따라 처리하게 된 것이며, 따라서 행정기관에 접수되는 모든 민원은 민원1회 방문처리제의 정신과 처리절차에 따라 처리된다고 하겠다.

## 나. 민원1회방문처리제의 주요내용

**절차 1** 민원 1회 방문 상담창구의 설치·운영(법률 제24조)

행정기관은 민원 1회 방문처리제에 관한 안내와 상담의 편의를 제공하기 위

하여 민원실에 민원1회방문 상담창구를 설치·운영하여야 한다.

이 창구에는 전문지식과 상담능력을 갖춘 전문직원을 배치하고 민원안내와 상담을 실시하고 있으며, 주요 민원별로 안내서와 편람을 비치하여 민원인이 언제나 이용할 수 있도록 하고 있다. 특히 복합민원 중 정식민원 신청시 토지매입, 설계, 측량 등이 필요하여 사전에 경제적 투자가 수반되거나, 단순민원이라 하더라도 불가처리되었을 경우 민원인에게 경제적인 손실이 불가피한 민원 등에 대하여는 「사전심사청구」를 신청하여 정식민원을 제기하기 전에 당해 민원에 대한 가부의 판단을 행정기관이 해주도록 하는 사전심사청구제도를 법제화 하였다.

## **절차 2** 민원 후견인의 지정 운영(법률 제25조)

### 가) 적용대상 민원

복합민원 등에 대하여 민원인이 원할 경우 운영

### 나) 후견인의 자격기준

행정경험이 풍부하고 지역실정에 밝은 주로 담당급 공무원으로 한다. 특히 세무·건축·환경위생·경제 등 기능별로 전문후견인단을 구성하여 후견인의 전문성을 제고하도록 한다.

### 다) 후견인의 직무

민원처리방법에 관한 민원인과의 상담 및 실무종합심의회 및 민원조정위원회에서 민원인 보좌와 민원서류의 보완 등 지원, 민원처리과정 및 결과의 안내자 역할을 한다.

### 라) 민원인의 의사반영

민원접수 시 민원후견인 지정에 관한 민원인의 의견을 수렴하고 민원후견인 제 적용 대상 민원이라도 민원인이 원치 않거나 또는 민원대행자가 있는 경우에는 후견인 지정을 제외한다. 또한 후견활동 진행 중이라도 민원인의 요구가 있을 시에는 후견활동을 중단한다.

#### 마) 운영방법

민원접수시 민원창구에서 민원인이 후견인 명단을 보고 직접 지정하거나 민원처리 주무부서에서 민원후견인 지정 안내서를 통보하고, 후견인으로 지정된 공무원에게 민원후견인 지정 통보서를 통지하여 민원인을 보좌토록 하고 민원처리 주무부서에서는 민원후견인의 요구가 있을 시 민원처리의 과정 등에 대한 자료를 제공한다.

### **절차 3** 처리주무부서의 실무종합심의회 운영(영 제36조)

#### 가) 설 치

행정기관의 장은 다수의 기관 또는 부서와 관련된 복합민원을 심의하기 위하여 그 소속하에 실무종합심의회를 설치·운영하여야 한다. 다만, 실무종합심의회 명칭은 기관의 실정에 따라 달리 정할 수 있다.

#### 나) 구성 및 기능

실무종합심의회는 처리주무부서의 장을 위원장으로 하고 관계기관 또는 부서의 실무책임자를 위원으로 구성하며, 실무종합심의회 효율적 운영을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 이해관계인·참고인 또는 감정인 등의 의견을 청취할 수 있도록 하고 있다

실무종합심의회는 민원관련 부서의 실무책임자들이 한자리에 모여 법적 타당성과 구비서류의 적합여부 및 처리방향, 처리기간 등을 함께 심의함으로써 협의 등에 따른 처리기간을 단축하고, 민원인의 여러 부서 방문에 따른 부담해소를 목적으로 한다. 필요한 경우 현장확인이나 조사를 합동으로 실시할 수도 있다.

### <실무종합심의회 구성>

- 회의주재 : 처리주무부서의 장
- 구 성 원 : 관련부서의 실무책임자
- \* 유관기관 관련민원은 실무책임자 참석
- \* 필요시 민원관련 외부전문가 위촉

#### 다) 운 영

실무종합심의회에 참석을 통보받은 관계기관 또는 부서의 실무책임자는 정당한 사유가 없는 한 실무종합심의회에 참석하여야 하며, 불가피하게 실무자가 대리참석할 경우 부서장의 특별한 검토가 필요없는 사항에 대하여는 가부 결정권을 부여하도록 한다.

이때 민원인의 설명이 필요하거나 민원인이 참석을 원할 경우에는 관련부서의 모든 사항을 종합한 후, 민원인이 단 한번 참석만으로 모든 설명과 보완이 가능한 시기를 선택·참석토록 하여 관계공무원이 공동으로 의견을 청취할 수 있다.

민원인이 전문가의 도움을 받고자 할 경우에는 건축사·세무사 등 민간인 전문가도 함께 참석할 수 있도록 하고, 민원인 등이 참석하지 않는 경우에 실무종합심의회 회의서류 작성시 불참사유를 기재하도록 한다. 다만, 복합민원처리 전담부서의 설치가 이루어진 경우에는 실무종합 심의회를 당해 부서내의 회의로 대체하도록 할 수 있다.

- ※ 창업, 공장설립 등 대규모 경제적 비용이 수반되는 민원의 경우에는 신속한 민원 처리를 위하여 실무종합심의회 심의를 생략하고 민원조정위원회에 직접 상정하여 심의할 수 있음

#### 라) 업무협조 및 합동조사

부득이한 사유로 위원회에 참석할 수 없는 관계기관은 위원장의 협조요청이

있을 때에는 당해 민원의 신속한 처리에 필요한 조사 등에 대해 최대한 협조를 하여야 한다.

또 처리주무부서의 장은 민원처리를 위하여 필요하다고 판단되는 경우 관계 기관 또는 부서에 대하여 현장 확인이나 조사 등을 합동으로 실시할 것을 요청할 수 있으며, 관계기관 또는 부서는 특별한 사유가 없는 한 이에 응하여야 한다.

<실무종합심의회 개최 생략이 가능한 경우>

- 관계기관(부서)이 2개 이하인 경우 등 부서 간 협의를 이용하는 것이 실무종합심의회 개최보다 효율적인 경우
- 단순·반복적인 법령해석 등에 지나지 않는 경우
- 실무종합심의회를 개최함이 적절치 않는 사무로 기관장이 결정한 경우

#### **절차 4** 민원조정위원회의 재심의(영 제37조)

##### 가) 설치 및 구성

행정기관의 장은 민원처리 과정에서 발생하는 모든 애로와 문제점 해소 등을 심의·조정하기 위하여 민원조정위원회를 설치·운영하여야 한다. 다만, 당해 기관에 이와 같은 기능을 수행할 수 있는 기구가 설치되어 있는 경우에는 이에 갈음할 수 있다.

동 위원회는 당해 행정기관의 부기관장이 주재하고 처리주무부서의 국장과 관계 부서의 국장, 외부 법률전문가 및 감사담당관으로 구성하는 것을 원칙으로 한다. 다만, 실무종합심의회에서 관계 기관과의 협의를 거쳐 거부하는 것으로 결정된 민원을 심의·조정하는 경우에는 그 관계 기관의 국장급 공무원을 위원으로 할 수 있다. 또한 필요하다고 인정하는 경우에는 외부법률전문가 외에 민원 관련 외부전문가를 위원으로 위촉할 수 있다.

<민원조정위원회 구성>

- 위원장 : 부기관장
- 위 원 : ① 처리주무부서의 국장, 관련 부서 국장 및 감사담당관  
\* 국편제 미실시 기관은 과장급으로 구성
- ② 외부 법률전문가
- ③ 필요시 관계기관의 국장급 공무원, 민원관련 외부전문가 위촉

나) 주요 심의사항

- 소관이 명확하지 아니한 민원의 처리 주무부서 지정
- 장기 미해결 민원, 반복 민원 및 다수인 관련 민원에 대한 해소 또는 방지대책
- 거부처분에 대한 이의신청
- 처리주무부서 또는 실무종합심의회에서 결정된 민원에 대한 법규 적용의 타당성 여부
- 처리주무부서 또는 실무종합심의회에서 결정된 민원 관련 법령 또는 제도의 적합성·타당성 검토 및 법령개정 또는 제도개선의 필요성 여부
- 창업·공장설립 등 대규모 경제적 비용이 수반되는 민원
- 기타 민원의 종합적인 검토·조정을 위하여 당해 기관의 장이 회부하는 사항

<민원조정위원회의 심의생략 사항>

- ※ 처리주무부서 또는 실무종합심의회에서 결정된 민원 관련 법령 또는 제도의 적합성·타당성 검토 및 법령개정 또는 제도개선의 필요성 여부와 관련한 사항 중
- 당해 민원사무를 처리함에 있어서 행정기관의 판단의 여지가 없는 경우

- 법령에 의하여 허가·인가 등의 요건이 구체적으로 규정되어 해석의 여지가 없는 경우
- 종전에 민원조정위원회의 심의를 거쳐 안 되는 것으로 처리된 민원이 동일한 사유로 다시 접수된 경우

#### 다) 운 영

민원조정위원회의 위원장은 민원조정위원회를 개최하는 때에는 민원인이 참석할 수 있도록 회의일정 등을 사전에 통지하여야 한다. 이 경우 민원인이 원하거나 출석할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 서면으로 의견을 진술하게 할 수 있다.

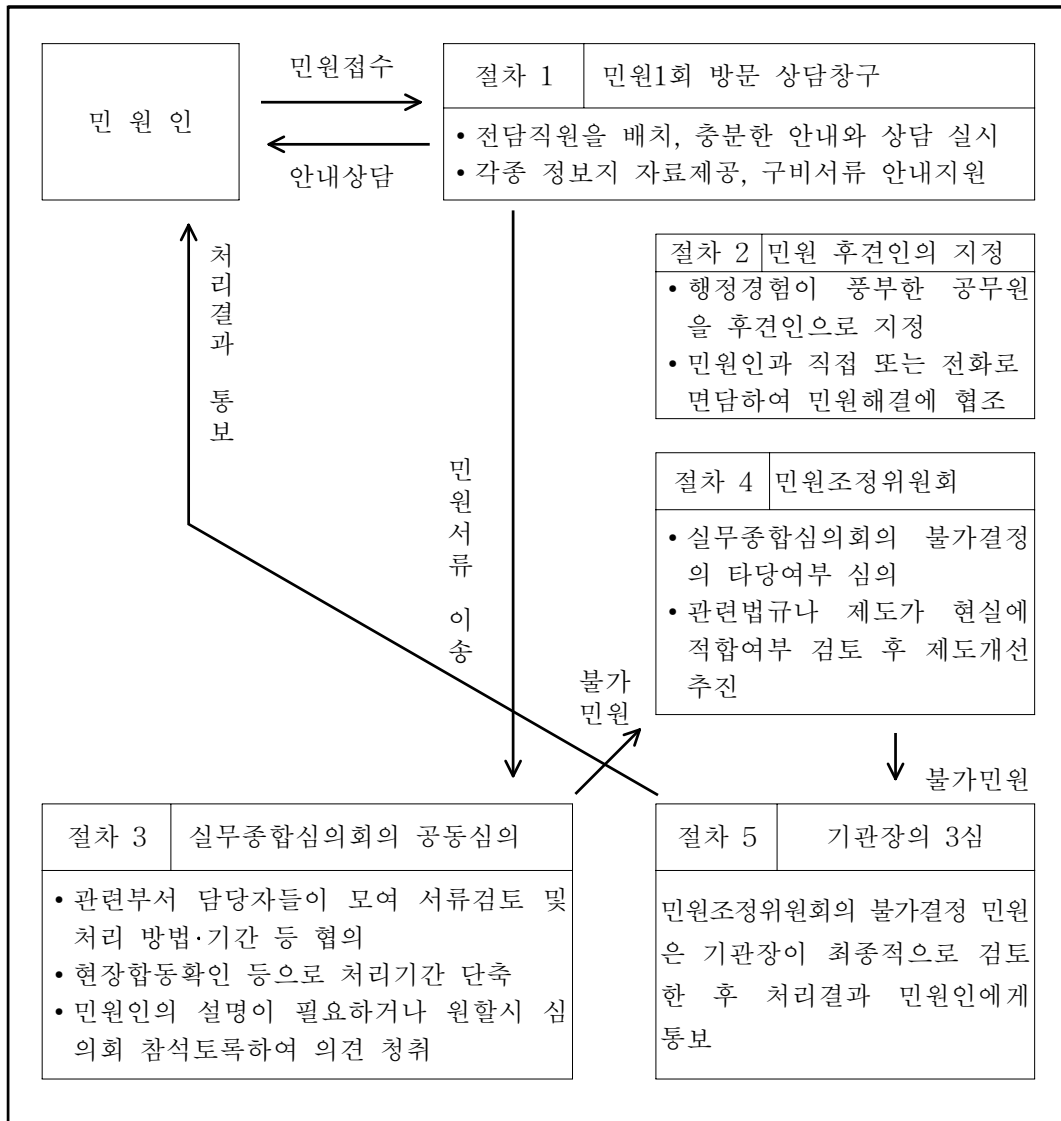
또한 민원조정위원회의 효율적인 운영을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 이해관계인·참고인 또는 감정인 등의 의견을 청취할 수도 있다.

**절차 5**

행정기관의 장의 최종결정(영 제38조)

실무종합심의회의 심의와 민원조정위원회의 재심에서도 불가한 것으로 결정된 민원에 대하여는 특별한 사유가 없는 한 당해기관의 장이 그 적정여부를 최종결정하여야 한다.

※ 민원1회방문처리제 흐름도



## 6. 민원 처리결과 통지 및 확인·점검·평가

### 가. 민원 처리결과 통지 등

#### 1) 처리진행상황의 통지(영 제23조)

가) 행정기관의 장은 민원사항을 접수한 후 30일이 경과하거나 민원인의 요청이 있을 때에는 민원인에게 그 처리진행상황과 처리예정일 등을 서면으로 통지하여야 한다.

나) 처리진행상황 등의 통지는 민원사항을 접수한 후 30일이 경과할 때마다 통지함을 원칙으로 하되, 전화·인터넷 홈페이지 등 그 밖의 방법으로 민원처리 진행상황을 민원인에게 미리 공개하고 있는 경우에는 이를 생략할 수 있다.

#### 2) 처리결과 통지(법률 제15조, 영 제24조)

행정기관의 장은 처리결과 통지를 필요로 하는 민원사항의 처리를 완결한 때에는 그 결과를 즉시 민원인에게 통보하여야 하며, 그 민원사항을 거부하거나 민원사항의 실현이 불가능하다고 인정할 때에는 그 이유와 구제절차를 함께 통지하여야 한다.

처리결과 통지는 문서로 하여야 한다. 다만, 신속을 요하거나 사안이 경미한 경우에는 구술 또는 정보통신망으로 통지할 수 있으며, 이 경우 민원인이 요청하는 때에는 지체 없이 문서를 교부하여야 한다.

또한 행정기관의 장은 민원사항을 처리하여 허가서·신고필증·증명서 등의 문서를 민원인에게 직접 교부할 필요가 있을 때에는 그 민원인 또는 그 위임을 받은 자임을 확인한 후 교부하여야 한다.

**【사건번호】**

- 대법원 1990. 9. 1. 선고 90누1736 판결

**【판결요지】**

- 취소처분에는 법적근거와 그 처분 이유의 적시를 요하며 하자가 있는 경우에는 치유될 수 없다.
  - 면허의 취소처분에는 그 근거가 되는 법령이나 취소권의 유보의 부관 등을 명시하여야 함은 물론 처분을 받은 자가 어떠한 위반사실에 대하여 당해 처분이 있었는지를 알 수 있을 정도로 사실을 적시할 것을 요하며, 이와 같은 취소처분의 근거와 위반 사실의 적시를 빠뜨린 하자는 피처분자가 처분 당시 그 취지를 알고 있었다거나 그 후 알게 되었다고 하여도 치유될 수 없다고 할 것이다.
  - 세무서장인 피고가 주류도매업상인 원고에 대하여 이 사건 일반주류도매업 면허취소 통지에 “상기 주류도매상은 무면허 주류판매업자에게 주류를 판매하여 주세법 제11조 및 국세법사무처리규정 제26에 의거 지정조건 위반으로 주류판매면허를 취소합니다.” 라고만 되어 있어서 원고의 영업기관과 거래 상대방 등에 비추어 원고가 어떠한 거래행위로 인하여 이 사건 처분을 받았는지 알 수 없게 되어 있다면 이 사건 면허취소처분은 위법이다.

### 3) 거부처분의 불복신청의 고지

가) 행정기관은 민원인이 신청한 민원사항을 거부하거나 민원사항의 실현이 불가능하다고 인정할 때에는 법령상 또는 사실상의 이유를 명시하여 민원인에게 통지하여야 한다.

나) 행정기관이 민원인에게 거부처분을 통지하는 경우 그 거부처분에 대하여는 이의신청이나 행정심판 청구, 행정소송을 제기할 수 있는지의 여부, 기타 불복을 할 수 있는 지 여부, 청구절차 및 청구기간 기타 필요한 사항을 알려야 한다.

### 4) 후속사항 등의 공지

가) 행정기관의 장은 국민이 알아두면 편리한 행정처분 관련 후속사항, 행정벌, 제증명서의 유효기간 및 불복신청방법 등을 공지하여야 한다.

나) 공지의 구체적인 내용과 방법은 행정기관의 장이 정한다.

### 5) 처리담당자의 명시(영 제26조)

행정기관이 민원인에게 민원서류의 보완요구, 처리기간의 연장 또는 처리지연 사유의 통지, 처리진행상황 및 처리결과 등을 통지할 때에는 공문서의 시행문에 당해 민원사무의 처리를 담당하는 공무원의 소속·성명 및 연락처(전화번호·모사전송번호·전자우편주소 등)를 기재하여야 한다.

### 6) 접수거부·처리지연 등의 시정요구권(영 제28조)

가) 민원인은 처리기간의 경과, 부당한 접수거부나 반려, 소정의 구비서류 외의 추가제출 요구 등이 있는 경우에는 당해 행정기관 또는 감독기관의 장에게 그 사실을 신고하여 지체 없이 이를 시정할 것을 요구할 수 있다.

나) 시정요구를 받은 행정기관 또는 감독기관의 장은 지체 없이 이를 조사하여 요구사항에 대한 처리결과를 민원인에게 통지하여야 한다.

## 7) 민원사무심사관(법률 제23조, 영 제33조)

### 가) 임명

민원사무를 처리하는 행정기관의 장은 민원사무 처리상황의 확인·점검 등을 위하여 소속공무원 중에서 민원사무심사관을 지정하되, 업무가 과다한 경우에는 그 업무의 일부를 분장하기 위하여 분임민원사무심사관을 둘 수 있다.

### 나) 임무

- 민원사무심사관은 민원사무의 처리상황을 수시로 점검하여 처리기간이 경과한 민원사무를 발견한 때에는 지체없이 처리주무부서의 장(민원사무심사관이 처리주무부서의 장인 경우에는 관계공무원)에게 독촉장을 발부하여야 한다.
- 민원사무심사관은 영 제28조 제1항에 따라 민원인이 처리지연, 접수거부나 반려, 불필요한 구비서류 제출요구 등의 사실을 신고하여 시정을 요구한 사항에 관하여는 그 조치사항을 당해기관의 장에게 수시로 보고하여야 한다.

## 8) 처리상황의 확인 점검(영 제34조)

행정기관의 장은 민원사무의 처리상황과 운영실태를 매월 1회 이상 확인 점검하고, 중대한 법령위반 사실을 발견하거나 이행상태가 불량하다고 판단되는 경우에는 지체없이 이를 시정하고 그 사무처리와 관련있는 공무원 등에 대하여 징계 그 밖의 필요한 조치를 하여야 한다.

## 9) 전자민원담당관

### 가) 임명

전자민원창구를 운영하는 행정기관의 장은 전자민원창구를 효율적으로 운영하기 위하여 소속공무원 중에서 전자민원담당관을 임명하되 업무가 과다한 경우에는 그 업무의 일부를 분장하기 위하여 분임전자민원담당관을 둘 수 있다. 이 경우 민원창구의 단일화 및 업무의 효율적 처리를 위하여 민원사무처리에 관한 법률 시행령 제33조 제1항의 규정에 의한 민원사무심사관 또는 분임민원

사무심사관으로 하여금 전자민원담당관 또는 분임전자민원담당관을 겸임하게 할 수 있다.

#### 나) 임 무

전자민원담당관은 전자민원에 대하여 민원사무처리에 관한 법률 시행령 제 33조 등에서 규정한 민원사무심사관으로서의 역할을 수행하고 기타 민원인의 신원확인, 전자민원의 접수·처리 및 구비서류의 전자적 처리 등을 원활하게 수행되도록 전자민원창구를 운영하여야 한다.

### 나. 민원행정제도의 개선 및 확인·점검·평가

#### 1) 민원사무의 정기조사 및 간소화 추진(법률 제27조)

가) 중앙행정기관의 장은 매년 당해기관이 관장하는 민원사무처리 및 운영실태를 조사하고 조사의 결과에 따라 소관 민원사무의 구비서류·처리절차 등의 간소화 방안을 강구하여야 한다.

나) 중앙행정기관의 장은 소관 민원사무에 대한 간소화 방안을 마련하는 때에는 미리 이해 관계인, 관련단체 및 전문가 등의 의견을 수렴하여야 한다.

#### 2) 민원행정제도 개선계획 등(영 제41조)

가) 행정안전부장관은 매년 민원행정 및 제도개선에 관한 기본지침을 작성하여 국무총리의 승인을 얻어 중앙행정기관 및 지방자치단체의 장에게 통보하여야 한다.

나) 중앙행정기관 및 지방자치단체의 장은 기본지침에 따라 그 기관의 특성에 맞는 민원행정 및 제도개선 계획을 수립·시행하여야 한다.

다) 민원사무를 처리하는 공무원 및 행정기관의 장은 민원사무와 관련된 행정제도에 대한 개선안을 행정안전부장관 또는 소관 행정기관의 장에게 제출할 수 있다.

라) 행정안전부장관은 제출받은 개선안을 검토하여 필요한 경우에는 소관 행정기관의 장에게 통보하여 검토하도록 하여야 한다.

마) 민원사무를 처리하는 공무원 및 행정기관의 장이나 행정안전부장관으로부터 개선안을 통보 받은 소관 행정기관의 장은 그 수용여부를 결정하여야 하며, 행정안전부장관은 행정기관의 장이 수용하지 아니하기로 한 사항 중 개선할 필요성이 있다고 인정되는 경우에는 소관 행정기관의 장에게 개선을 권고할 수 있다.

바) 행정기관의 장이 행정안전부장관으로부터 권고 받은 사항을 수용하지 아니하는 경우에는 행정안전부장관은 영 제43조에 따른 민원제도개선조정회의에 이를 부의할 수 있다

### 3) 민원제도개선조정회의(영 제43조 내지 제49조)

#### 가) 설치

다수부처와 관련된 민원제도에 대한 개선 사항을 심의·조정하기 위하여 국무총리 소속하에 “민원제도개선조정회의”(이하 “조정회의”라 한다)를 둔다.

나) 기능 : 민원제도개선조정회의는 다음 각 호의 사항을 심의·조정한다.

- 다수 부처 관련 민원에 대한 제도개선 사항의 심의 및 조정에 관한 사항
- 행정기관의 미이행 또는 미개선과제에 대한 심의 및 이행 권고 등에 관한 사항
- 제도개선 업무의 효율적 추진에 관한 사항
- 행정안전부장관이 조정회의에 부의한 사항
- 그 밖에 위원장이 필요하다고 인정하는 사항

#### 다) 구성

- 조정회의는 위원장 1인을 포함한 10인 이내의 위원으로 구성한다.
- 조정회의의 장은 국무총리실장으로 하고, 위원은 행정안전부·국무조정실·기획예산처·법제처 및 관련 과제의 소관 행정기관의 부기관장으로 한다. 다

만, 제도개선에 관하여 필요한 때에는 외부전문가를 위원으로 위촉할 수 있다.

- 조정회의에 간사 2인을 두되, 간사는 행정안전부장관 및 국무총리실장이 소속 공무원 중에서 각각 지정한다.

#### 4) 민원사무의 개선상황과 운영실태 확인·점검·평가(법률 제28조, 영 제51조, 제52조)

- 가) 행정안전부장관은 효과적인 민원사무의 개선을 위하여 필요하다고 인정되는 때에는 행정기관에 대하여 민원사무의 개선상황과 운영실태를 확인·점검·평가할 수 있으며, 확인·점검·평가의 결과 민원사무의 개선에 소극적이거나 이행상태가 불량하다고 판단되는 경우 국무총리에게 이의 시정에 필요한 조치를 건의할 수 있다.
- 나) 행정안전부장관은 시정조치가 필요하다고 판단되는 사항 중 처리기간의 경과, 구비서류의 추가요구 및 부당한 접수거부 등 경미한 사항은 직접 관계행정기관의 장에게 그 시정에 필요한 조치를 요구할 수 있다.
- 다) 국무총리나 행정안전부장관으로부터 시정요구를 받은 관계행정기관의 장은 그 처리결과를 통보하여야 한다.
- 라) 행정안전부장관은 민원행정 및 민원제도개선의 추진상황에 대한 평가결과 우수기관 및 공무원에 대하여는 포상할 수 있다.

## 7. 민원우편 제도

### 가. 민원우편제도의 정의

민원우편제도란 국민들의 일상생활에 필요한 민원 및 제증명서 등을 민원인이 민원처리기관을 직접 방문하여 신청하는 대신 우체국에서 우편을 이용하여 신속하게 발급받을 수 있는 제도로서, 그 처리대상 사무는 민원인 또는 그 위임을 받은 자가 당해 행정기관에 직접 출석하여 의사표시 등을 할 필요가 없

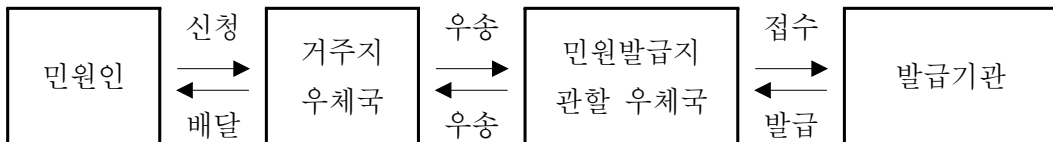
는 민원사항에 한한다.

## 나. 처리절차 및 흐름도

### 1) 처리절차

- 가) 우체국에 비치된 민원우편 신청서에 발급받고자 하는 내용을 기재
- 나) 민원우편봉투(발송용·회송용)를 구입하여 기재한 민원우편 신청서와 발급 수수료를 동봉하고 민원우편 요금을 우표로 첨부하여 창구에 제출하면 영수증 교부
- 다) 민원우편을 접수한 민원처리기관에서는 이를 “민원사무처리부”에 기록하고 신청받은 민원서류를 발급
- 라) 발급한 민원서류와 민원인으로부터 우송되어 온 수수료 중에서 발급 수수료를 뺀 잔액을 민원우편회송용 봉투에 넣어 민원인에게 회송

### 2) 처리흐름도



## 다. 민원우편의 특징과 대상민원

### 1) 특징(우편법 시행규칙 제64조)

- 가) 민원우편 취급용봉투(발송용·회송용)를 사용하여야 한다.
- 나) 민원서류발급에 필요한 서류와 발급수수료를 우정사업본부장이 발행하는 민원우편발송용 봉투에 함께 넣어 발송한다.
- 다) 전국 모든 우체국 창구에서 취급한다.

### 2) 대상민원의 범위와 종류('08. 12. 현재)

민원우편은 우정사업본부장이 정하여 고시한다.(우편법 시행규칙 제25조 제1항 제7호)

## 민원우편 취급대상 민원사무명

| 소관부처                  | 취급대상 민원사무명  |
|-----------------------|---|
| 공통<br>(5)             | 경력증명서, 재직증명서, 퇴직증명서, 입찰참가자격등록(등록사항변경), 공사기성고 증명(공사실적증명원)  |
| 경찰청<br>(11)           | 운전면허증재교부신청, 운전면허증갱신, 긴급자동차지정신청, 긴급자동차지정증재교부신청, 자동차교통사고사실확인, 안전기준초과승차(적재)차로폭초과차통행허가, 어린이통학버스신고, 어린이통학버스신고필증재교부신청, 도로공사신고, 버스전용차로 통행지정신청, 버스전용차로통행지정증재교부  |
| 관세청<br>(9)            | 관세사자격증교부신청, 직무보조자(채용,해임)신고, 통관보류물품통관허용요청, 상표권(전용사용권)침해물품 통관보류 요청, 수입신고전 물품확인 승인(신청), 운수기관등의 변동신고, 상표사용신고, 원산지 사전확인신청, 저작권 침해물품 통관보류 요청  |
| 교육과학기술부<br>술부<br>(25) | 성적증명서, 졸업증명서, 재학증명서, 휴학증명서, 교육비납입증명서, 졸업예정증명서, 수료증명서, 수료예정증명서, 재적증명서, 학적부(생활기록부)증명, 경력(시간강사)증명서, 검정고시과목합격증명서, 검정고시(병사용)학력증명서, 교직과정 이수증명서, 교직과정 이수예정증명서, 부전공이수예정증명서, 입학증명서, 합격증명서, 복학증명서, 제적증명서, 자퇴증명서, 학위수여(예정)증명서, (갑종근로소득)원천징수증명서, 확인원(연수이수, 각종수상, 벽지학교근무, 각종시범학교근무), 복수전공이수예정증명서                         |
| 국가보훈처<br>(21)         | 교육보호대상자증명, 제대군인(자녀)교육보호대상자증명, 보훈장학생신청, 취업보호대상자증명(국가유공자 등), 취업희망신청, 대부기간연장신청, 지급보증신청, 조세감면증명, 군인사망보상금 지급신청, 보훈급여금 예금계좌입금지정신청, 보훈급여금 예금계좌 변경 신청, 대학수업료등면제대상자증명, 고엽제후유증환자등 재검진 신청, 참전유공자 장제보조비 지급신청, 교육지원대상자증명, 교육지원신청, 전투경찰순경·교정시설경비교도 의무소방원, 사망·상이급여금 청구, 취업지원대상자증명, 참전명예수당 예금계좌 입금 등 신청, 참전명예수당 입금계좌 등 변경신청 |
| 기상청<br>(7)            | 기상자료제공신청, 기상조절승인, 기상현상증명(감정)신청, 기상사업 등록사항 변경신고, 기상정보지원기관지정, 기상사업(변경)등록, 기상자료증명신청  |
| 국방부                   | 연금증서재교부, 예비군 사망(상이) 증명, 징발증재교부신청, 군수련의증명  |

| 소관부처            | 취급대상 민원사무명  |
|-----------------|---|
| (4)             |   |
| 국토해양부<br>(48)   | 건축물착공신고, 건축사보신상변동신고, 주택관리사등 자격증 재교부, 국민주택채권중도상환사유사실 증명, 지하수개발.이용변경신고, 지하수개발.이용준공신고, 사후관리이행종료신고서, 도로점용허가(일반), 도로점용허가(일시), 도로점용허가(공작물설치), 도로점용허가(굴착), 도로점용허가(선전탑, 아취설치 및 육교시설 사용), 도로굴착 점용사업계획조정신청, 도로점용(원상회복)공사완료확인, 도로등의 연결허가, 유료도로관리권 등.초본 교부, 유료도로관리권 등록부 열람청구, 해외건설업신고필증재교부, 도시철도채권매입대상항목일부면제신청, 도시철도채권매입필증재발행신청, 도시철도채권매입필증미사용증명, 건설기계조종사면허증발급신청, 건설기계등록증재교부, 건설기계등록원부등초본(열람)신청, 건설기계검사증재교부, 건설기계조종사신상변동신고, 건설기계조종사면허증재교부, 건설업 폐업신고, 외항운송사업면허증.등록증.운항선박명세서재교부, 선원수첩기재사항정정, 승무경력증명, 해기사면허증교부(재교부), 해기사면허증기재사항변경(정정), 해기사국가시험합격증명교부, 해기사면허증갱신, 위험화물적재선박승무자격증교부, 의료관리자자격증교부, 당직부원자격증명, 선박원부(선적증서원부)등초본교부및열람, 검정합격증명서재교부, 선박및선박용물건의형식승인서재교부, 선박용물건의검정합격증명서재교부, 실무수습완료증명, 항로표지위탁관리업 개시.휴지(폐지) 신고, 토지(임야)대장열람,등본교부, 경계점좌표등록부열람,등본교부, 토지(임야)분할신청, 토지(임야)합병신청 |
| 농림수산식품부<br>(25) | 미곡수입허가, 가축인공수정사면허증재교부, 동물병원휴업(폐업)신고, 동물병원개설신고사항변경신고, 동물용의약품등제조업(동물용의약품도매업,동물용의료용구판매업등)폐업(휴업, 재개업)신고, 수입동물사전신고, 검역물운송차량지정, 검역물운송차량승인, 어획물운반업등록증재교부, 수산물가공업등록, 수산물가공업등록사항변경, 수산물가공업신고, 검사증서추가교부신청, 근해어업허가, 원양어업허가, 연안어업허가, 어업허가증(신고필증)재교부, 어업허가사항(신청사항)변경, 어업휴업신고, 어업폐지신고, 합작및공동수산물관세감면추천신청, 어업면허증,관리선지정(어선사용승인)증재교부, 어업권원부열람및등초본교부, 2중 이상 자망의 사용승인신청서, 왕돌초 주변해역에서의 2중 이상 자망의 사용신고서   |
| 농촌진흥청<br>(13)   | 농약제조업(원제업,수입업)등록, 농약제조업(원제업,수입업)등록증재교부신청, 농약수입품목(수입원제)신고, 시험및학술연구용농약수입증명서발급, 농약품목등록시험연구기관지정신청, 농약제조품목확인및수출농약제조능력확인, 농약제조등록증(유효기간)확인, 농업기계검사결과이의신청, 유독성원제 수입신고, 농약안전성시험연구기관 변경신청, 농약품목등록시험연구기관 변경신고, 위해우려농약및원제의수출승인신청, 우량비료 지정신청   |

| 소관부처                  | 취급대상 민원사무명   |
|-----------------------|--|
| 대법원<br>(법원행정처)<br>(6) | 소송기록(형사소송기록 제외)의 정보,등본,초 본 교부 청구, 접수(계속)증명, 집행문 부여 신청, 판결 및 재판조서 등의 등본·초본, 판결확정(송달)증명, 공탁에 관한 사실 증명서   |
| 대검찰청<br>(17)          | 고소(고발)장접수증명, 불기소이유고지청구, 사건처분결과증명(기소·불기소·참고인중지), 항고장접수증명, 재항고장접수증명, 항고기각증명, 재항고기각증명, 항고기각이유고지청구, 재항고기각이유고지청구, 벌과금납부증명, 재판서 등(초)본 교부청구, 형사재판확정증명, 압수증명, 진정(내사)사건처분결과증명, 기소(참고인)중지사건공소시효완성증명, 기소(참고인)중지사건재기사실증명, 사실증명   |
| 법무부<br>(1)            | 수리증명   |
| 병무청<br>(4)            | 병역증 및 전역증 재교부 신청, 병적증명서 발급, 전문연구/산업기능요원 복무확인, 공익근무요원 복무확인  |
| 보건복지가족부<br>(42)       | 조리사면허증(재)교부, 위생사면허증재교부, 의료기사등면허등록증명, 간호조무사의료유사업자및안마사의자격증서재교부및등록대장정정, 의료급여증명서, 장애인등록증재교부, 장애인등록증기재사항변경신청, 노인주거복지시설설치신고, 노인주거·의료·여가·재가복지시설·가정봉사원교육기관폐지·휴지신고, 양로·실비양로·노인요양·실비노인요양·노인전문요양시설·실비노인복지 주택비용수납신고, 노인여가복지시설설치신고, 노인여가·재가복지시설 비용수납신고, 노인주거·의료·여가·재가복지시설 변경신고, 재가노인복지시설설치신고, 노인의료복지시설설치신고, 노인전문병원설치허가, 가정봉사원교육기관설치신고, 가정봉사원교육기관변경신고, 미지급경로연금지급청구, 경로연금이의신청, 요양급여의 대상여부의 확인신청, 노인의료복지시설변경신고, 재가노인복지시설 변경신고, 노인여가복지시설 변경신고, 노인여가복지시설 폐지·휴지 신고, 노인주거복지시설 비용수납신고, 재가노인복지시설 폐지·휴지 신고, 노인의료복지시설 폐지·휴지 신고, 노인의료복지시설 비용수납신고, 재가노인복지시설 비용수납신고, 배아생성의료기관 지정신청, 배아연구기관 등록신청, 배아연구계획 승인신청, 배아연구계획 변경승인신청, 유전자검사기관·유전자연구기관 변경신고, 유전자검사기관·유전자연구기관 신고, 체세포복제배아연구기관 등록신청, 유전자은행 개설 허가신청, 유전자치료기관 변경신고, 유전자은행 허가 변경신고, 유전자치료기관 신고, 집단급식소 설치·운영신고증 재교부 |

| 소관부처                 | 취급대상 민원사무명  |
|----------------------|---|
| 산림청<br>(29)          | 입산허가, 불놓기허가, 사상자보상청구, 토사채취허가, 토사채취기간 연장허가, 석재·토사매입, 석재·토사반출기간연장신청, 석재·토사 무상양여, 채석단지지정, 채석신고, 토사채취신고, 산지전용신고, 복구의무면제신청, 산림기술자자격증발급(신규.재), 용도변경승인, 대체산림자원조성비 납부기간연장, 대체산림자원조성비 분할납부, 산지전용기간 연장허가, 복구준공검사 신청, 산지전용 변경신고, 국·공유임산물 무상양여 신청, 산지전용변경허가, 채석변경신고, 채석기간연장, 토사채취변경신고, 복구비분할예치신청, 복구설계서 승인신청, 복구설계서 제출기간 연장신청, 복구전문기관 지정신청  |
| 소방방재청<br>(55)        | 위험물제조소등의지위승계신고, 위험물제조소등완공(부분)완공검사, 제조소등의용도폐지신고, 방화관리자선임신고, 위험물탱크안전성능시험, 위험물탱크안전성능시험자등록사항변경신고, 소방시설관리업등록사항변경신고, 안전시설등 설치(완공)신고서, 민방위대편입지원(신고), 민방위대편성제외신청, 민방위교육훈련유예(면제)신청, 민방위대동원유예신청, 부상자가료신청, 직장민방위대(편성,이전,명의변경,해체)신고, 현지교육훈련신청, 연합민방위대조직신청, 사망(상이)자보상금지급신청, 민방위대동원유예신청, 민방위교육훈련유예(면제)신청, 민방위대편성제외신청, 민방위대편입지원(신고), 소방공사감리자지정변경신고, 소방공사감리자지정신고, 소방공사감리결과(통보)보고, 소방시설관리업등록사항변경신고, 소방시설등점검결과제출, 위험물탱크안전성능시험자등록사항변경신고, 위험물탱크안전성능시험, 소방시설완공검사신청, 소방시설공사착공(변경)신고, 소방시설업등록사항변경신고, 제조소등의용도폐지신고, 위험물제조소등전부(부분)완공검사, 위험물제조소등의지위승계신고, 민방위대편입지원(신고), 사망(상이)자보상금지급신청, 연합민방위대조직신청, 현지교육훈련신청, 직장민방위대(편성,이전,명의변경,해체)신고, 부상자가료신청, 방염처리업등록증(등록수첩)재교부신청, 방염처리업등록사항변경신고, 방염처리업지위승계신고, 방염처리업합병신고, 부상자가료신청, 민방위교육훈련유예(면제)신청, 민방위대동원유예신청, 민방위대편성제외신청, 소방공사감리원 배치통보, 소방공사감리원 배치변경통보, 소방시설 부분완공검사신청, 소방시설업등록신청, 소방시설업등록증(등록수첩)재교부신청, 소방시설업지위승계신고, 소방시설업합병신고 |
| 식품의약품<br>안전청<br>(12) | 대마운반보관소지신고, 대마재배자허가, 마약류취급자허가(학술연구자), 마약류취급자허가(도매업자), 마약류취급자변경(학술연구자), 마약류취급자변경(도매업자), 마약류취급자허가증재교부(학술연구자), 마약류취급자허가증재교부(도매업자,대마재배자), 마약류관리자지정서재교부, 마약구입서판매서교부, 사고마약류폐기신청, 자격상실자의소지대마재배신고   |
| 외교통상부<br>(1)         | 재외국민등록부등본 교부신청서,  |

| 소관부처          | 취급대상 민원사무명   |
|---------------|--|
| 지식경제부<br>(20) | 1종화학물질제조허가, 1종화학물질허가제조자지위승계신고, 1종화학물질제조폐지신고, 1종화학물질양도승인, 1종화학물질폐기신고, 1종화학물질의수입허가, 1종화학물질의인도(인수)신고, 제조량등의실적(계획)신고, 신기술인정, 신제품인증신청, 우수재활용제품인증신청, 산업용소프트웨어 국제표준적합성 인증신청, 공인교정기관인정신청, 공인교정기관(휴지·폐지)신고, 인정사항변경신고, 공인(시험,검사)기관(휴지,폐지) 신고, 공인(시험,검사)기관 인정사항변경 신고, 공인검사기관 인정신청, 국제공인시험기관 인정, 등본(열람)교부 청구   |
| 해양경찰청<br>(33) | 선박구난작업개시신고, (해수면)유선및도선사업의면허또는신고, (해수면)유선및도선사업면허·신고사항변경신청, (해수면)유선및도선사업면허·신고갱신신청, (해수면)도선휴업(폐업·운항휴지)신고, (해수면)유선및도선안전검사신청, (해수면)유선및도선사업운항약관신고(변경신고), (해수면)유선요금및도선운임신고(변경신고), 방제자재약제형식승인(수시), 방제자재약제형식승인검정인정(수시), 방제자재약제형식승인검정(수시), 기름오염비상계획검인신청, 폐기물위탁처리신고, 폐기물위탁처리변경신고, 선박해철해양오염방지작업계획신고, 형사관련 고소·고발·진정·탄원, 면허시험대행기관지정, 수상레저사업의등록(변경등록), 폐기물해양배출업등록, 안전검사대행기관지정신청, 이용요금의 신고·변경신고, 방제자재약제성능시험(수시), 성능시험및검정대행자지정(수시), 해양배출폐기물 전문검사기관 지정, (해수면)유선및도선사업 면허 양도·양수 신고, (해수면)유선및도선사업 법인합병 신고, (해수면)유선및도선사업 상속 신고, (해수면)유선및도선사업 면허증(신고필증) 재교부 신청, 교통안전 특정해역 내 공사·작업허가, 해양배출폐기물 전문검사기관 지정사항 변경신고서, 유창청소업등록신청서, 폐기물배출해역지정신청서, 폐기물배출해역지정사항 변경신청서 |
| 행정안전부<br>(7)  | 지방세기한연장(승인)신청, 지방세납세증명, 지방세징수유예등의신청, 지방세감면신청, 등록세비과세(감면)확인, 담배소비세납세담보확인서발급신청, 지방세세목별과세(납세)증명   |
| 환경부<br>(13)   | 손실보상청구, 재결신청, 특정토양오염관리대상시설 설치신고, 특정토양오염관리대상시설 설치변경(폐쇄)신고, 토양관련전문기관(토양오염도검사, 누출검사)인정신청, 토양오염검사(토양오염도검사, 누출검사) 신청, 배출부과금 조정신청서, 배출부과금징수유예 및 분납신청서, 우수처리시설 및 단독정화조 폐쇄신고, 수입폐기물 양수신고(신고수리), 오염토양 반출계획서, 토양관련전문기관(토양정화업)승계신고, 토양정화업(변경)등록 신청  |

## 8. 어디서나 민원처리제도(구 FAX민원제도)

### 가. 제도개요

#### 1) 개념

민원인이 증명·처리기관을 직접 방문하지 않고서도 가까이 있는 다른 행정기관(농협 포함)에 민원을 신청하고 원하는 행정기관에서 처리 결과(민원서류)를 교부받을 수 있는 제도

- 전자민원G4C(www.egov.go.kr)내에 별도 구축한 “어디서나 민원처리 시스템”을 이용하여 민원의 접수·처리·교부

#### 2) 운영근거

- 민원사무 처리에 관한 법률 제11조
- 민원사무 처리에 관한 법률 시행령 제10조
- 어디서나 민원처리제 운영지침(행정안전부 예규)

#### 3) 운영방법

- 전자민원G4C를 이용한 민원의 접수·처리·교부
- 발급민원서류는 모사전송(FAX)을 이용하여 송수신

#### 4) 취급기관

- 지방행정기관 : 전국 시·도, 시·군·구, 읍·면·동, 출장소 등
- 중앙행정기관과 그 소속기관
- 농업협동조합(중앙회 제외)
- 대학(대학원 포함)

#### 5) 취급민원사무종류

- 총 304종('08. 12월 현재)
- 기관별 민원사무 현황

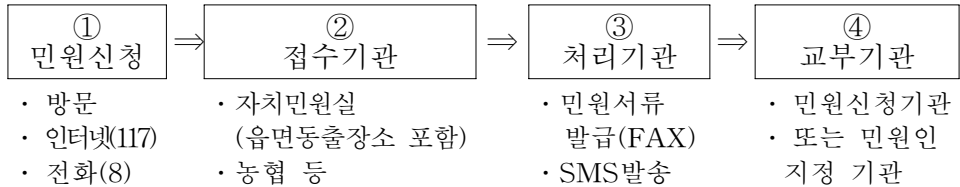
|         |     |         |         |         |       |       |
|---------|-----|---------|---------|---------|-------|-------|
| 총계      | 공통  | 행정안전부   | 국가보훈처   | 국세청     | 관세청   | 법무부   |
| 304     | 5   | 21      | 8       | 6       | 9     | 4     |
| 국방부     | 병무청 | 교육과학기술부 | 문화체육관광부 | 농림수산식품부 | 산림청   | 지식경제부 |
| 4       | 3   | 19      | 6       | 21      | 8     | 12    |
| 보건복지가족부 | 식약청 | 노동부     | 국토해양부   | 환경부     | 해양경찰청 | 소방재청  |
| 12      | 1   | 3       | 119     | 29      | 1     | 13    |

### 주요 민원

- 납세증명서
- 출입국 사실증명
- 제적부의 등·초본 교부신청
- 토지(임야)대장 열람·등본교부 신청
- 지방세 납세증명
- 성적증명
- 재학증명
- 교육비납입증명
- 개별공시지가 확인
- 건축물대장 등·초본 발급(열람) 신청
- 자동차등록증 재교부 신청
- 보육시설종사자경력(재직)증명서
- 공동주택가격 확인
- 소득금액 증명
- 국내거소신고 사실증명
- 병적증명서발급
- 지적도(임야도) 열람·등본교부 신청
- 지방세 세목별 과세(납세)증명
- 졸업증명
- 휴학증명
- 농지원부 등본교부
- 토지이용계획확인신청
- 자동차 등록원부등본(초본) 발급·열람신청
- 어선원부열람 및 등본발급
- 사업자등록증명
- 개별주택가격 확인

## 나. 업무처리절차

### 1) 업무흐름도



※ 인터넷으로 민원신청시에는 처리기관으로 민원신청서 자동 전송(접수기관 미경유)

### 2) 과정별 설명

#### 가) 민원신청

- 민원인이 가까운 자치단체 민원실, 읍·면·동주민센터 출장소 등을 방문하여 민원을 신청하거나, 인터넷(117종), 전화(8종)를 이용하여 신청

#### 나) 접수기관

- 「전자민원G4C」 공무원 창구의 어디서나 민원시스템을 이용하여 처리기관에 민원신청서 송부
  - 민원인은 민원신청시에 교부받고자 하는 기관 지정
  - 처리기관에서 보완보정을 요청하였을 경우 접수기관에서는 보완내용을 보완 후 민원신청서 재송부
  - 신청서의 원본은 기록물관리규정에 의거 보관하여야 하며 처리기관으로부터 신청서, 위임장, 위임받은 자의 신분증 사본등의 요청이 있을 경우 즉시 전송(본인확인 또는 위임장의 확인의무는 접수기관에 있음)
  - 민원인이 동시에(같은 날 여러 번 신청하는 경우를 포함) 많은 양의 민원을 신청하여 처리기한내에 처리가 곤란할 경우 주민등록법

시행규칙 제13조제6항을 준용하여 매 20통마다 교부기간을 1일씩 연장하여 교부할 수 있음

- 중앙행정기관은 소관민원사무에 대해서만 접수할 수 있음. 단, 노동부 소속 고용지원센터는 대학민원 관련 사무를 접수 가능
- 인터넷으로 민원신청시에는 처리기관으로 민원신청서 자동 전송(접수기관 미경유)되며 지정한 교부기관에 방문하여 교부

#### 다) 처리기관

- 어디서나 민원시스템을 통하여 접수 또는 민원인으로부터 전자민원 G4C를 통하여 직접 접수한 처리기관은 신청된 민원서류를 발급 하여 처리기관의 고무인을 날인한 후에 발급번호, 담당자 직·성명 등을 기재 하고 직인 날인 후 민원인이 지정한 교부기관에 모사전송으로 송부
- 신청민원이 유기한 민원(인·허가민원 등)인 경우에는 그 처리결과를 민원인에게 직접 통보
- 대학(대학원 포함)은 민원사무의 처리만 할 수 있음
- 민원인 및 접수(교부)기관의 담당자의 편의를 위해 민원의 처리상태를 어디서나 민원처리시스템에 실시간으로 입력(SMS 메시지 전송됨)
- ※ 민원처리기간 : 민원사무처리기준표에서 정하고 있는 법정처리기한  
- 즉시민원은 「3근무시간」 이내 처리

#### 라) 교부기관

- 교부기관은 송부받은 민원서류에 교부기관 고무인을 날인한 후 교부 번호와 담당자 직·성명 등을 기재하고 직인 날인 후 민원인에게 교부
- 중앙행정기관은 소관민원사무에 대해서만 교부할 수 있음. 단, 노동부 소속 고용지원센터는 대학민원 관련 민원서류를 교부 가능
- 농업협동조합(중앙회 제외)은 취급민원사무(17종)의 접수·교부만 할 수 있음

- 민원을 접수한 농협에서만 교부가 가능(다른 농협 또는 지방행정 기관을 교부기관으로 지정 불가)

※ 교부시 수입증지 등으로 수수료 영수

- 수수료는 관련법령 또는 교부기관 조례의 규정에서 정한 금액으로 하며 교부기관이 징수하여 교부기관의 조례로 정하지 않은 경우 소재지 자치단체의 조례를 적용(시·도 민원실의 경우 관할 시군구 조례)

※ 대학민원의 경우 업무처리비와 발급수수료를 징수하여 업무처리비를 해당 대학에 정산

- 민원서류를 교부한 후 어디서나 민원시스템에 처리상태를 변경하고 정당한 사유없이 15일이 경과할때까지 수령하지 않을 경우 종결처리

3) 세부민원처리절차

- 9. 통합전자민원창구다. 항목 (3) 민원처리절차 참조

## 다. 지침 주요내용

1) 지침명칭 변경

- 그동안 「모사전송을 이용한 민원발급 사무처리 지침」으로 하고 팩스 민원으로 불러 왔으나, 법적 용어인 ‘다른 행정기관 등을 이용한 민원 사무처리’는 너무 길어 사용이 불편하고,
- ‘팩스민원’은 일반국민이 팩스로 신청가능한 민원사무로 오인하는 경향 등이 있어 국민을 대상으로 명칭을 공모하여 2005.7월 「어디서나 민원처리제 운영지침」로 변경하였음

2) 접수기관과 교부기관을 구분 운영(제2조)

- 기존에는 민원접수기관에서만 민원처리결과를 교부해 왔으나, 민원을 신청한 기관뿐만 아니라 민원인이 지정하는 기관에서도 교부할 수 있도록 하였음

3) 취급민원의 종류 변경시 해당 중앙행정기관의 장은 행정안전부 장관과 사전 협의하도록 함(제3조)

- 취급민원의 종류 추가, 삭제, 변경 등이 있을 경우 중앙행정기관의 장과 행정안전부장관이 사전에 협의하여 정하고, 그 변동사항을 관보에 고시하도록 하였음

4) 처리기관별 업무범위를 구체적으로 규정(제4~6조)

- 기존에는 민원의 접수·처리·교부기관별 업무범위를 하나의 조항에서 열거했으나, 별도의 조항으로 분리하여 구체적으로 규정함

5) 신청인 자격제한이 필요한 민원의 처리방법 보완(제9조)

- 민원신청인 자격이 제한되는 민원의 경우, 민원접수기관에서 신청인 또는 위임받은 자를 확인하도록 하되 처리기관에서 접수기관에 위임장 등을 요청할 경우 접수기관에서 처리기관에 위임장 등 확인내용을 송부하도록 함으로써 민원처리시 기관간 논란소지 제거

6) 민원처리시간 단축(제10조)

- ‘즉시민원 처리시간’을 기존의 ‘4근무시간 이내’에서 ‘3근무시간 이내’에 처리하도록 처리시간 단축(법정처리기간이 ‘즉시’인 경우와 일치시킴)

7) 민원인이 많은 양의 민원을 신청할 경우 교부시기 연장이 가능하도록 하였음(제10조)

- 민원인이 한 번에 많은 양의 민원을 신청할 경우 주민등록법시행규칙 제13조 제6항을 준용하여 매 20통마다 교부시기를 1일씩 연장하여 교부할 수 있도록 하여 다른 민원인과의 형평성 유지

8) 민원처리결과의 시스템 입력·통계관리(제11조)

- 처리·교부기관은 신청민원서류 발급 및 교부 후 그 결과를 어디서나 시스템에 즉시 처리결과를 입력하고 정확한 통계관리를 하여야 함

9) 수수료 징수 및 정산(제12조)

- 수수료는 교부기관의 수수료(농협의 경우 소재지 자치단체)로 하고, 대학민원의 경우 행정안전부장관과 교육과학기술부장관 등 소관 행정기관의 장이 협의하여 정한 금액으로 함

- 대학발급수수료 통당 300원. 단, 노동부 소속 고용지원센터는 무료
- 업무처리비
  - 교육과학기술부 등 중앙부처 소속 업무처리비 : 건당 국·공립 500원, 사립 1,000원
  - 국방부 소속 대학 : 군사학교각종증명수수료규칙에 의한 금액(건당 국문 100원, 외국문 150원)

- 대학민원에 대한 정산시기를 익월 20일까지로 하며 교부기관은 접수민원 1건당 업무처리비를 증명기관인 대학에 송금함

10) 전화신청 가능 민원을 축소

- 개인정보보호가 강화되는 추세를 반영하기 위하여 신청인의 신분확인이 필요한 민원의 경우 전화신청 가능민원에서 제외

11) 각종 통계제출 폐지, 처리상태 변경 철저

- 매분기별 처리실적 제출을 폐지하고 처리상태 변경기준으로 어디서나 민원처리시스템에서 일괄 집계

12) 각종 변동자료 직접입력

- 연락처, 팩스번호 등 기관 변동자료의 경우 종전에 행정안전부에 제출하여 행정안전부에서 입력하던 방식에서 각 기관별로 자체 입력

13) 문서의 보존기한 조항 삭제

- 전자적으로 이송되고 원본이 처리과에서 보관됨을 감안 신청서 및 각종 대장 등에 대한 보존기한 조항을 삭제하여 기록물관리법에 의하도록 함

## 9. 통합전자민원창구(‘전자민원G4C’) 운영

### 가. 통합전자민원창구 구축

#### 1) 구축 목적

정보기술(IT)을 행정에 도입, 민원업무처리를 전자화하고 민원서비스의 질을 향상시키는 물론 행정업무처리의 효율성과 투명성을 높이기 위해 기관별 전자민원창구를 설치·운영토록 규정(전자정부법 제34조 제2항)하고 있으나 그렇지 못한 기관은 통합전자민원창구를 이용하여 서비스를 제공하고자 하는데 그 설치 목적이 있다.

#### 2) 법적 근거

##### 가) 전자민원창구의 설치

- 행정기관의 장은 민원인이 당해기관을 직접 방문하지 아니하고도 민원업무를 처리할 수 있도록 인터넷에 전자민원창구를 설치·운영할 수 있다.(전자정부법 제34조 제2항)
- 행정안전부장관은 행정기관의 전자민원창구의 설치·운영을 지원하고 이를 연계하여 통합된 전자민원창구의 설치·운영 방안을 마련하여야 한다.(전자정부법 제34조 제3항)
- 행정기관의 장은 소관 민원을 처리하기 위하여 인터넷에 전자민원창구를 설치하고자 할 경우에는 특별한 사유가 없는 한 하나의 창구를 설치하여야 하며, 통합된 전자민원창구와 효율적으로 연계될 수 있도록 하여야 한다.(동법시행령 제42조 제1항)

##### 나) 전자민원창구의 운영

- 민원인이 전자민원창구를 통하여 민원을 신청한 때에는 당해 민원창구를 설치·운영하는 기관에 직접 민원을 신청한 것으로 보며 통합된 전자민원창구를 통하여 민원을 신청할 때에는 당해기관에 직접 민원을 신청한 것으로 본다.(전자정부법 제34조 제4항)
- 전자민원창구를 운영하는 행정기관의 장은 전자민원창구를 효율적으로 운영하기 위하여 전자민원담당관을 둘 수 있다.(동법 시행령 제43조)

## 나. 통합전자민원창구 서비스 개요

### 1) 서비스 내용

- 5,100여종의 민원에 대한 안내 서비스 실시
  - '민원사무처리기준표'에 등재된 모든 민원에 대한 민원안내 서비스
- 720여종의 민원에 대한 전자적 민원신청(자체 460, 링크 260)서비스 제공
  - '08년 12월 현재 27종의 민원에 대해 신청 후 직접 출력가능
  - '08년 12월 현재 23종의 민원에 대해 화면상으로 열람 가능
- 7종의 민원에 대한 부가서비스 제공
  - 민원처리 결과확인, 인터넷 발급문서 확인, 인감증명 발급사실 확인, 주민등록진위확인, e-하나로 민원 안내, 주소변경 알리미, 행정정보 사전동의 신청
- 8종의 공통기반 서비스 제공
  - 민원안내, 민원발급, 전자결제, 전자서식, 통합인증(SSO), 웹서비스 등록저장소(UDDI), 사용자 통합 디렉토리, 어디서나 연계시스템

### 2) 주요서비스 세부내용

#### 가) 민원 안내

- 민원인은 통합전자민원창구에서 「민원사무처리기준표」에 수록된 민원 5,100여종 전체에 대한 설명, 소관부처, 접수·처리기관, 수수료, 구비서류, 관련 법·제도, 담당부서, 전화번호, 최근내용변경일 등을 확인할 수 있다.
- 특히 처리흐름별로 복합적으로 구성되는 일련의 민원이 있을 경우 이를 그룹화 하여 안내하고 있다.

#### 나) 민원사무 안내

- 민원이 민원사무를 검색한 후 해당 민원사무를 선택하면 해당민원에 대한 간략한 설명, 용어정의, 이용방법을 안내해 준다

#### 다) 민원처리 기관 안내

- 민원인이 민원사무를 검색한 후 해당민원사무를 선택하고 접수·처리 부분의 관할처리기관검색 돋보기를 누르고 기관명을 입력하면 자동으로 해당 처리기관을 찾아서 그 기관의 주소, 전화번호, 업무담당자, 약도, 찾아가는 방법 등을 알려준다.

#### 라) 구비서류 안내

- 민원사무안내 내용 중 구비서류의 서식을 화면으로 확인할 수 있고 이 서식을 출력하면 각종 신청서로도 사용할 수도 있다

#### 마) 관련법령 안내

- 민원안내 내용 중 관련법·제도 분야의 해당법령을 누르면 관련조항, 법, 개정문, 개정이유, 관련법령, 법령용어사전, 3단 비교, 관련해석례 등을 확인할 수도 있다. 관련법령 정보를 법제처의 “법령정보서비스”와 연계하여 항상 현행 법령자료가 실시간으로 나타나게 된다.

#### 바) 민원사무를 검색하는 방법

- 통합전자민원창구에서는 민원인이 원하는 민원사무를 알기 쉽게 찾아 볼 수 있도록 민원사무별 검색, 소관부처별 검색, 처리기관별 검색 등의 다양한 방법을 제공하고 있다.

##### (1) 분야별 검색

- 행정기관의 5,100여종의 민원사무를 「개인과 가정/부동산과 재산/세금과 재정/기업과 경제/농림축산과 천연자원/제조건설과 개발/서비스와 생활/사회보장과 복지/자연과 환경/문화와 여가/통일과 국방/교통과 물류」 등 12개 대분류와 그 하위에 125개 중분류로 구분하여 안내하고 있다. 민원인은 일반 민간포탈에서 서비스 받는 방식처럼 관심분야를 선택하면 하위분류를 볼 수 있고, 해당민원사무에 대한 안내도 받을 수 있다. 특정 분류 내에서는 생명주기별이나 산업분류 등 각종 표준화된 분류방법에 의해 정렬된 순서로 하위분류를 볼 수 있다.

##### (2) 통합검색에 의한 빠른 검색

- 민원사무의 명칭을 알고 있거나 민원사무내용을 잘 알고 있는 민원인을 위해 통합전자민원창구 초기화면 우측 상단에 통합검색 기능을 배치시켜 해당민원을 신속하게 검색할 수 있다

### (3) 민원사무조회에 의한 검색

- 민원사무명, 소관부처, 처리기관 중 하나만 알고 있어도 검색할 수 있으며, 부가적으로 온라인 신청가능민원만, 단순/복합민원 구분, 인증서 필요여부 등 조건을 추가적으로 부여하여 검색이 가능하다.

### (4) 색인별 검색

- 가나다라 순으로 일정 색인(단어)에 충족되는 민원사무를 분류하여 검색이 가능하다.

### 사) 민원발급

- 신청한 결과물을 프린터로 바로 출력할 수 있는 서비스로 5종의 암호화 장치가 포함되어 있습니다.

### 아) 민원열람

- 신청 결과를 곧바로 화면으로 열람할 수 있는 서비스로써 출력도 가능하나 출력물에 대해서는 증명서로써의 효력은 없고 단순히 참고용입니다.

### 자) 부가서비스

- 통합전자민원 창구에서 제공하는 민원신청, 발급, 열람 서비스 외에도 다음과 같은 서비스가 제공되고 있으며 계속적으로 추가될 예정입니다.

#### (1) 주소변경 알리미 서비스

- 민원인은 주소변경 알리미 서비스를 통해 자신의 주소가 변경되었을 때, 대상기관에 해당 정보를 일괄적으로 통보할 수 있습니다.

#### (2) 본인신청 타인발급

- 민원인은 본인신청·타인발급 서비스를 통해 자신이 신청한 민원을 제3자에게 전달할 수 있습니다.
- 민원인은 민원신청 시 문서를 전달하고자 하는 수신인의 G4C ID와 이름을 입력함으로써 해당 서비스를 사용할 수 있습니다.
- 수신인은 통합전자민원창구에 접속하여, 수신 받은 민원목록을 조회, 해당 민원을 발급할 수 있습니다.
- 본인신청·타인발급은 다양한 형태의 현황관리 기능 제공을 위해 문

서전달 민원목록을 조회할 수 있는 기능, 문서전달 통계 기능을 함께 제공하고 있습니다.

### (3) 발급문서 진위확인

- 전자민원G4C는 보안성 강화 측면에서 발급문서 진위확인 서비스를 제공하고 있습니다.
- 발급문서 수령자는 인터넷을 통해 발급받은 구비서류의 진위여부를 확인할 수 있습니다.
- 발급문서 진위 확인 절차는 크게 두 가지로 나뉘어 집니다.
- 첫 번째 방식은 수령 받은 문서에 기입되어 있는 문서확인번호 및 키 값을 입력하는 방식입니다. 해당 정보를 입력하게 되면, 인터넷상에서 발급 원본을 확인할 수 있으며, 이를 실제 수령 받은 문서와 비교하여 진위여부를 확인할 수 있습니다.
- 두 번째 방식은 발급 문서 우측 상단에 있는 소형 바코드를 스캔하는 방식으로, 이전 방식에 비해 간단한 절차를 통해 진위여부를 확인할 수 있습니다.

### (4) 주민등록증 진위확인

- 전자민원G4C는 주민등록증 진위확인 서비스를 제공하고 있습니다.
- 민원인 또는 이용기관 업무담당자는 각각 통합전자민원창구 및 이용기관 사이트에서 주민등록상의 성명, 주민번호, 발급일자 입력을 통해 주민등록증 진위여부를 확인할 수 있습니다.

### (5) 인감증명 발급사실 확인

- 전자민원 G4C는 인감증명발급 사실확인 서비스를 제공하고 있습니다.
- 민원인은 통합전자민원창구에서 인감증명서 상의 발급기관, 발급일자 등을 입력하여, 인감증명발급에 대한 사실 여부를 확인할 수 있습니다.

### (6) 공동이용 침해신고

- 신청인은 통합전자민원창구를 통해, 자신과 관련한 행정정보가 어떻게 이용되고 있는지 확인할 수 있습니다. 만약 자신의 개인정보가 침해되었다고 의심되면, 공동이용 침해신고 서비스를 통해 신고할 수 있습니다.

#### (7) 성명·주민번호 변경안내 서비스

- 민원인은 성명·주민번호 변경 알리미 서비스를 통해 자신의 성명이나 주민번호가 변경되었을 때, 대상기관에 해당 정보를 일괄적으로 통보할 수 있습니다.

#### 자) 공통기반서비스

##### (1) 사용자 디렉토리 시스템

- 통합전자민원창구는 사용자 정보를 LDAP 즉 사용자 디렉토리 시스템에 등록하여 관리하고 있습니다.
- 개별기관의 특성 운영방식에 따라 통합형 방식과 독립형 방식을 제공하고 있습니다.

##### (2) 통합인증시스템(SS)

- 통합인증시스템은 민원인이 한 번의 로그인으로 다른 기관의 민원창구에 대한 접근을 가능하게 합니다.
- 통합형의 경우 통합 LDAP의 사용자 정보를 이용하여 인증이 수행되며, 독립형의 경우 개별 기관의 사용자 정보로 인증을 수행하게 되어 있습니다.

##### (3) 민원안내시스템

- 개발 기관의 민원안내는 G4C에서 구축한 민원안내 서비스를 이용할 수 있으며 특히 해당기관의 필요에 따라 특정 민원을 선별하여 안내 서비스를 이용할 수 있습니다.
- 제공방식은 크게 아이프레임 방식, 링크 방식, 웹 서비스 방식으로 구분되며, 이용기관은 이 중 하나를 선정하여, 활용할 수 있습니다.

##### (4) 전자서식시스템

- 공통기반지원서비스를 이용하는 기관은 민원신청, 접수, 처리, 발급에 사용되는 전자서식을 참조 및 적용할 수 있습니다.
- 표준 전자서식 보유기관은 전자서식을 등록할 수 있으며, 전자서식 미 보유기관은 G4C에서 제공되는 서식을 활용할 수 있습니다. 비표준 전자서식을 보유하고 있는 기관은 G4C 전자 서식을 참조하여 활용할 수 있습니다.

- 이렇게 민원서식을 통합 관리함으로써 전자서식의 표준화를 유도하고, 기 구축된 서식을 재사용할 수 있게 되었습니다.

#### (5) 전자지불시스템

- 공통기반지원서비스에서는 G4C를 통해 민원 처리 수수료를 납부할 수 있도록 전자지불 시스템을 제공하고 있습니다.
- 서비스 이용기관은 수수료 지불과 관련된 업무를 직접 수행할 필요 없이 공통기반지원서비스의 전자지불 시스템을 이용하면 됩니다.
- 이를 통해 수수료 관리가 일원화되면, 일괄정산기능이 제공되는 효과를 얻을 수 있습니다.

#### (6) 기타시스템

- 공통서비스에 대한 각종 정보를 제공해 주는 안내소 기능인 웹서비스 등록저장소와 어디서나 연계시스템(두루누리) 등이 있다

### 다. 통합전자민원창구 이용

#### 1) 접속방법

- 대상 : 인터넷 이용환경을 구비한 모든 국민
- 방법 : 통합전자민원창구 사이트 접속
  - 민원신청자 : [www.egov.go.kr](http://www.egov.go.kr)(또는 [www.g4c.go.kr](http://www.g4c.go.kr), 또는 [www.minwon.go.kr](http://www.minwon.go.kr))에 접속하여 민원신청
  - ※ 네이버, 다음 등 민간포털 사이트 검색창에 “전자민원”, “민원” 등 입력시 통합전자민원창구 이동가능
  - 운영자(운영기관 공무원) : [my.g4c.go.kr](http://my.g4c.go.kr)에 접속하여 행정전자서명(GPKI)으로 로그인후 민원접수·처리

#### 2) 이용방법

##### 가) 회원등록

- 통합전자민원창구는 회원으로 가입하여 이용할 수도 있고 회원으로 등록하지 않고 이용할 수도 있다. 회원가입하면 자신의 신상에 관한 기본정보를 입력해 놓게 되기 때문에 통합전자민원창구에서 각종 민

원을 신청할 경우 신상정보를 매번 새로 입력하는 수고를 덜게 되어 이용이 편리하다.

#### 나) 기본자료 입력

- 각종 민원검색방법으로 민원사무안내를 받는 화면이나, 통합전자민원창구 첫 화면의 온라인 민원신청 메뉴를 선택하여 이름, 주민번호, 주소 등 민원인의 신상에 관한 기본정보를 입력한다. 통합전자민원창구의 회원일 경우는 자신의 정보를 확인만 하면 된다.(다) 민원서식 입력
- 민원인 신상정보입력이 끝나고 나면 민원신청서식에 필수항목 입력을 하면 된다. 이때 결과물 수령방법을 선택하게 되는데 수령방법에는 온라인 발급(프린터 출력), 본인신청 타인발급, 방문수령, 우편수령, 기관제출(열람), 열람 등의 종류가 있다.
- 온라인 발급은 개인의 컴퓨터와 프린터를 사용하여 신청 후 바로 신청 결과를 출력하는 것이며, 본인신청 타인발급은 본인이 신청한 제증명을 타인(전자민원 G4C회원에 한 함)이 프린터를 통해 발급할 수 있도록 전달하는 수령방법이고, 방문수령은 민원인이 스스로 지정하는 행정기관을 방문하여 결과물을 받아가는 방법이다.
- 우편수령은 본인확인이 필요없는 민원이나 공인전자서명을 사용하여 본인여부를 확인한 경우에 사용할 수 있는 방법으로 원하는 주소지에서 민원 결과물을 우편으로 받아볼 수 있고, 추가로 우편배송료를 부담하여야 한다.
- 기관제출(열람)의 경우는 결과물을 민원인이 원하는 행정기관으로 보내주는 것으로 해당행정기관은 민원인이 신청한 결과물(주로 제증명)을 인터넷상에서 바로 열람을 할 수 있다. 열람의 경우는 내용을 출력하여 보관할 수 있으나 출력물을 법적인 효력이나 증거력은 없다.

#### 다) 공인전자서명에 의한 본인확인

- 민원서식 입력과 수령방법 선택이 끝나면, 본인확인이 필요한 민원을 선택하였을 경우 공인전자서명을 이용하여 신청인의 본인확인을 하여야 한다.
- 공인인증서의 저장위치를 지정하면, 민원신청인의 정보와 공인인증기

관에 저장된 인증서의 사용자 정보를 확인하는 과정을 거쳐 민원신청이 이루어진다.

라) 민원수수료 결제

- 민원서식 입력과 본인확인절차가 끝나면 민원수수료를 결제하여야 한다. 선택할 수 있는 결제방법은 신용카드, 계좌이체, 전자화폐, 휴대폰, ARS결제 5가지이고, 민원인이 편리한 방법을 선택하여 신청하면 된다.

마) 민원처리결과 확인

- 나의 민원창구 메뉴를 사용하면 민원인이 온라인으로 신청한 민원의 처리결과 및 진행내역을 안내받을 수 있다.

3) 전자민원G4C에 접수된 민원처리절차

가) 민원인이 통합전자민원창구에 접속하여 민원신청

- 민원인이 인터넷으로 민원신청을 하게 되면 자동으로 해당기관의 민원처리부서 또는 담당부서에 알림이 또는 E-mail로 통보

나) 민원의 접수

- 행정기관의 민원담당공무원은 통합전자민원창구를 통해 신청된 민원이 자신의 컴퓨터에 도달하면(전자우편, 전자정부 알림이 등을 통해 확인) 전자민원G4C 시스템의 민원처리운영창구(my.g4c.go.kr)에 접속하여 신청 민원을 확인한 후, 이상이 없으면 [접수]하고, 보완·보정이 필요하면 [보완·보정]을, 소관업무가 아니면 [타 기관 이관] 조치를 취한다.
- 통합전자민원창구에 신청된 민원 중 기초자치단체에서 처리해야하는 민원은 시·군·구 행정종합정보시스템의 민원행정시스템 운영지침이 정하는 바에 따른다.

다) 민원의 처리

- 신청서 입력오류 등 민원인의 과실로 민원처리를 할 수 없을 경우에는 [취소]로 처리하고, 시스템의 장애 등 민원처리기관의 사정으로 민원처리가 불가능할 경우에는 [처리불가]로 처리상태를 변경하는 등의 조치를 취한다.

- 민원을 정상적으로 처리하였을 경우에는 민원인이 선택한 [우편수령]이나 [방문수령]의 방법에 따라 우편(일반우편, 등기우편)으로 발송하거나 지정된 시·군·구, 읍·면·동 등에 통보한 후 민원처리가 완료되었음을 알 수 있도록 반드시 [처리완료]로 처리상태를 변경하는 등의 조치를 취한다.
- [우편수령]의 경우에 민원인은 이미 수수료 등을 전자결제 시스템을 통해 지불하였으므로 민원서류에 “수수료 전자결제 민원”이라고 고무인으로 날인한 후 우송한다.
- 민원인이 [방문수령]을 선택하여 시·군·구, 읍·면·동에서 민원서류를 교부할 경우, 관계 공무원은 본인확인이 필요한 민원에 대해서는 반드시 본인이나 그 대리인의 신분을 정확히 확인하고 수수료를 받은 후 수입증지를 첨부하는 등 일반 민원서류 발급방법과 동일한 방법으로 민원서류를 교부하여야 한다.

#### 라) 민원처리 시 유의사항

- 통합전자민원창구를 통해 신청된 민원의 처리기한은 일반 민원처리 기한과 동일한 법정 처리기간이 적용된다.
- 통합전자민원창구를 통해 신청된 민원의 접수시점은 민원 담당공무원이 [접수]조치를 한 시점이 아니라 민원처리담당공무원의 컴퓨터 파일에 기록된 시점을 말한다.
- 통합전자민원창구를 통해 신청된 민원은 민원처리담당공무원의 컴퓨터로 접수되어 이를 간과하기 쉬우므로 이에 유의하고 출장 등의 사유로 민원을 처리할 수 없게 된 경우에는 다른 공무원에게 민원을 처리토록 하는 등의 조치를 하여야 한다.

#### 라. 통합전자민원창구 관리

- 1) 통합전자민원창구의 운영과 관련하여 각급 행정기관에서 처리할 아래 사항에 대해서는 전자민원창구를 운영하는 해당 행정기관의 전자민원 담당관이 처리한다.

- 사용자의 관리, 기관안내정보의 입력, 민원안내자료 관리
  - 민원사무처리기준표 관리
  - 민원사무의 할당, 관할구역의 관리, 수수료의 관리
  - 게시판 링크 관리
  - 기관/부서 변경·관리
  - 민원접수 및 처리상황의 관리
  - 기타 통합전자민원창구의 효율적인 운영을 위해 필요한 사항
- 2) 전자민원담당관은 당해 행정기관 소관 민원사무의 신설, 폐지, 변경 등이 있을 경우, 그 변동 사항을 신속하게 “통합전자민원창구”에 반영되도록 하여야 한다.

## 10. 행정정보의 공동이용

### 가. 행정정보 공동이용의 개요

행정기관이 보유한 행정정보 중 국민생활과 밀접한 관계가 있는 주민, 부동산, 자동차, 기업, 세금 등 71종('08.12월 현재)의 정보를 행정기관간 공동이용을 통하여 전자적으로 확인하도록 함으로써 국민들이 행정기관에서 발급받은 서류를 다른 행정기관에 민원 구비서류로 제출하거나, 행정기관 내부적인 업무처리를 위하여 다른 행정기관으로부터 제증명 서류를 떼어 활용하는 것을 없애고자 하는 것이다.

전자정부법 제10조나 민원사무처리에 관한 법률 제10조의 규정에 의하면 행정기관 간에 전자적 확인으로 갈음할 수 있는 경우는 국민으로부터 별도의 구비서류를 제출받을 수 없도록 되어 있다.

### 나. 공동이용 법적 근거

- 1) 전자정부법(제10조, 제11조, 제21조)

- 가) 행정기관은 특별한 사유가 있는 경우를 제외하고는 행정기관 간에 전자적으로 확인할 수 있는 사항을 민원인에게 확인하여 제출하도록 요구하여서는 안 됨
- 나) 행정기관은 수집·보유하고 있는 행정정보를 필요로 하는 다른 행정기관과 공동이용하여야 하며, 다른 행정기관으로부터 신뢰할 수 있는 행정정보를 제공받을 수 있는 경우에는 동일한 내용의 정보를 따로 수집하여서는 안 됨
- 다) 행정기관은 민원사항을 처리하기 위하여 필요한 정보 등은 행정 정보를 공동이용 하여야 함

2) 전자정부법(제33조의2)

- 가) 행정기관의 장은 행정정보의 공동이용을 통하여 구비서류에 대한 정보를 확인할 수 있는 경우에는 그 확인으로 구비서류에 갈음할 수 있음

3) 민원사무처리에 관한 법률(제10조)

- 가) 「전자정부법」 제21조제1항의 규정에 의한 행정정보공동이용을 통하여 그 민원사무의 처리에 필요한 내용의 확인이 가능한 경우 민원인에게 관련 증명서류를 또는 구비서류의 제출을 요구할 수 없으며, 그 민원사무를 처리하는 공무원이 직접 이를 확인·처리하여야 한다.

## 다. 공동이용 대상정보(71종)

### 행정정보공동이용 구비서류 목록(71종)

| 소관부처       | 행정정보공동이용 구비서류 목록(71종)   |
|------------|---|
| 행정안전부(6)   | 주민등록등(초)본, 지방세납세증명서, 자동차세납세증명서, 상훈수여증명서, 인감증명서, 세목별과세증명서(토지분/건물분/주택분)   |
| 국토해양부(23)  | 개별공시지가확인서, 건축물관리대장, 건축물사용승인서, 주택건설사업사용검사필증, 자동차등록원부, 이륜자동차사용신고필증, 건설기계등록원부(갑/을), 건축허가서, 선박원부, 토지대장, 임야대장, 지적도, 임야도, 건설업등록증, 토지이용계획확인서, 건설기계등록증, 건설기계검사증, 건설기계사업등록증, 건축사업신고필증, 자동차등록증, 부동산등기용등록번호증명서, 선박검사증서, 선박국적증서(상선) |
| 대법원(3)     | 건물등기부등본, 법인등기부등본, 토지등기부등본   |
| 국세청(6)     | (국세)납세증명서, 사업자등록증명, 소득금액증명, 납세사실증명, 휴업사실증명, 폐업사실증명  |
| 국가보훈처(2)   | 국가유공자확인원, 취업지원대상자증명   |
| 병무청(1)     | 병적증명서   |
| 법무부(4)     | 출입국사실증명, 외국인등록사실증명, 국내거소사실증명, 외국인부동산등기용증명   |
| 노동부(1)     | 국가기술자격증   |
| 경찰청(1)     | 운전면허증   |
| 보건복지가족부(2) | 국민기초생활수급자증명서, 장애인증명서  |
| 외교통상부(2)   | 여권, 해외이주신고확인서   |
| 특허청(4)     | 특허등록원부, 실용신안등록원부, 디자인등록원부, 상표등록원부   |
| 지식경제부(1)   | 공장등록증, 석유판매업등록증   |
| 해양경찰청(1)   | 폐기물위탁처리신고필증   |
| 농림수산식품부(4) | 선박국적증서(어선), 어선등록필증, 어업면허증, 선적증서   |
| 관세청(2)     | 수출신고필증, 수입신고필증  |
| 환경부(7)     | 사업장폐기물배출자신고증명서(제18조제2항제1호 및 제2호), 사업장폐기물배출자신고증명서(제18조제2항제3호), 폐수배출시설설치(허가증/신고증명서), 폐기물수집  |

|      |   |
|------|---|
| 소관부처 | <b>행정정보공동이용 구비서류 목록(71종)</b>                              |
|      | 운반업허가증, 폐기물(중간/최종/종합)처리업허가증, 폐기물처리시설설치승인서, 폐기물처리시설설치신고증명서 |

## 라. 공동이용 수요

### 1) 민원처리를 위한 공동이용

가) 행정기관이 보유한 정보를 민원인이 구비서류로 다시 제출하지 않도록 행정기관 간에 정보를 공동 이용하여 전자적으로 열람·확인함으로써 민원구비서류 감축

### 2) 일반행정업무 처리를 위한 공동이용

가) 보유재산 현황과약 등과 같이 행정기관 내부 행정업무의 경우도 관련 증빙서류를 별도로 발급받지 않고 전자적 열람·확인으로 해결

## 마. 공동이용대상 행정정보 열람

### 1) 열람창구 접속방법

가) 행정정보공유이용센터 URL : <https://www.share.go.kr>

#### 나) 접속방법

- 행정전자서명을 발급 받은 공무원은 행정정보공유이용센터에 접속하면 자동으로 나타나는 인증서 선택 화면에서 사용할 행정전자서명인증서를 선택하고 비밀번호를 입력하면 자동으로 로그인 됨

### 2) 열람방법

가) 구비서류를 실시간 또는 준실시간으로 열람 가능

- 실시간 열람 : 열람신청 즉시 화면에서 열람
- 준실시간 열람 : 열람신청 후 ‘준실시간 결과확인’ 메뉴를 클릭하

여 신청목록을 조회한 후 ‘처리완료’ 상태에서 열람가능

- 나) 소득금액증명, 납세사실증명 등은 개인정보보호를 위해 공무원이 독자적으로 열람할 수 없으며, 민원인이 통합전자민원창구에서 신청을 한 경우에 한하여 담당공무원이 열람 가능

### 3) 열람 후 처리사항

#### 가) 증명민원 대조 확인처리

- 행정정보 공동이용을 통하여 구비서류를 확인한 경우에는 당해 공무원은 관계 민원서류의 여백에 “증명민원대조확인” 고무인을 날인하고 기록·서명

#### 나) 행정정보공동이용 열람결과 전자결재

- 열람한 정보에 대하여 기간별 열람대장을 조회하여 조회된 열람내역에 대하여 전자결재를 요청한다. 전자결재를 요청한 후 전자결재시스템에 접속하여 요청내역을 확인한 후 결재자를 지정하고 결재를 상신한다.

※ 열람내역은 로그파일로 시스템에 저장되어 제공기관이 열람할 수 있으며, 보관된 대장은 이용의 적법성 여부에 대한 확인자료로 활용된다.

#### 다) 열람한 정보에 대한 관리

- 열람한 정보는 출력하여 첨부할 수 있으나 법적 효력은 없음

## 바. 공동이용시 주의사항

### 1) 타당한 목적 외 열람 금지

- 가) 모든 행정정보는 개별법에 따라 이용에 제한이 있으므로 개인정보 누설, 권한 없는 열람, 타인의 이용에 제공 등 부당한 목적으로 사용시 국가공무원법 제78조(징계사유), 지방공무원법 제69조(징계사

유) 및 공공기관의 개인정보보호에 관한 법률 제23조(벌칙) 등에 따라 처벌받을 수 있음.

※ G4C시스템에서 열람내역을 관리하고 있으며, 제공기관 요구시 기관별, 부서별 행정정보 열람내역 제출

## 2) 공동이용 제약사항

가) 공동이용 대상정보 중 일부 정보는 지역적으로 시행시기가 다름

나) 행정정보공유이용센터를 통하여 공동이용하는 구비서류 정보는 기존 발급 구비서류의 항목과 일부 다를 수 있음

- 추가 필요항목에 대해서는 제공기관에 별도 승인 요청하여야 함

다) 공동이용 대상 구비서류 중 개별법이 정하는 바에 따라 발급기관에서 교부하는 원본을 필요로 하는 민원의 경우 민원인으로 하여금 교부받은 원본을 제출하게 할 수 있음.

## 11. 신원조회

- 일반국민이 개인의 수행사실과 관련된 신원기록사항을 직접 신청하던 신원 증명제도를 폐지하고
- 각종 개별법령에 결격사유를 규정하고 있는 경우에 한하여 필요 기관에서 본적지(시·구·읍·면)에 의뢰할 수 있는 신원조회제도로 변경('94. 1.1)
- 「가족관계의 등록 등에 관한 법률」의 시행('08. 1.)에 따른 변동사항을 반영, 전화신원조회를 할 수 있는 규정 삭제, 민원1회 방문처리 등을 위하여 긴급히 조회가 필요하다고 요청해 올 경우 즉시 회보처리토록 함
- 「전자정부법」 제22조에 따라 설치된 행정정보공동이용센터를 통하여 전자적인 방법으로 송부되어 전자적 시스템에 의한 관리가 가능한 경우에는 별도의 수행인명부, 선고인명부 및 색인부를 생략 가능토록 규정 변경('08.1.3)

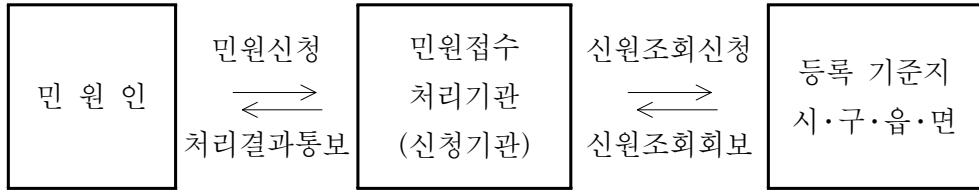
## 가. 목 적

국민의 행위능력이나 자격요건에 관련된 한정치산·금치산·파산선고와 수형 사실등의 기록을 엄정하게 관리하여 국민이 각종 인·허가 등을 받거나 공익법인 등의 임직원에 취임하고자 할 때 관련 법령에서 자격요건을 규정한 경우 이를 신속·정확하게 조회·회보함으로써 관련민원을 신속·공정하게 처리할 수 있도록 하여 국민생활의 편익을 도모하고 행정의 신뢰증진에 기여한다.

## 나. 신원조회 내용의 효과

- 1) 신원조회는 조회기관(신원조회 결과를 회보하고 가족관계등록부를 관리하는 시·구·읍·면의 장)이 관리하고 있는 신원기록의 내용을 확인하는 것에 불과하고, 조회내용자체가 법령에 정하고 있는 결격사유에 해당하는 여부를 최종 확정짓는 것은 아니다.
- 2) 신원조회 신청기관이 신원조회결과 이상이 없는 통보를 받았더라도 후에 결격사유가 있는 것이 밝혀지면 관련법의 규정에 따라 본래의 처분을 취소하는 등 필요한 조치를 취하여야 한다.
- 3) 또한 “형의실효등에관한법률및동법시행령”의 규정에 따라 수형인명표를 폐기하여야 할 사유가 발생한 경우 검찰청에서는 조회기관에 통지하여야 하나 조회기관에서 신청기관에 신원기록(결격사유)을 통보한 경우에는 민원인이 형의 실효사실을 소명하면 그 처분을 즉시 취소하여야 한다.

## 다. 신원조회 및 회보의 절차



### 1) 신청기관

- 가) 신청기관은 수형사실, 한정치산·금치산·파산선고의 사실 등 결격사유의 확인이 필요한 민원이 접수되면 즉시 조회기관인 등록기준지 시·구·읍·면에 신원조회를 의뢰한다.
- 나) 조회 및 회보기간의 단축을 위하여 FAX로 신청하거나 행정 전산망·우편 등 적절한 수단을 선택하되 하여야 한다. 이 경우 조회에 필요한 기간은 민원사무처리의 법정기간에서 제외되거나 신원기록이 없는 경우에는 적어도 8근무시간을 초과하지 않도록 하여야 한다
- 다) 신청기관에서 민원1회 방문처리 등을 위하여 긴급히 조회가 필요하다고 요청해올 경우 조회기관에서는 FAX 등을 이용하여 즉시 회보 하여야 한다.

### 2) 조회기관

- 가) 신원기록의 확인과 신원조회 회보는 가족관계등록부를 관리하는 조회기관이 관장한다.
- 나) 등록기준지변경시 구등록기준지에선 수형인명표, 한정치산·금치산·파산선고의 선고문등본을 신등록기준지로 이송하고 그 사본을 보관·관리한다.

## 라. 신원기록의 관리

### 1) 수형인 명표관리

가) 수형인명부는 지방검찰청 및 지청 또는 보통군사법원검찰부(이하 “검찰청”이라 한다)로부터 송부된 수형인명표를 그대로 편철하여 이를 『수형인명부』 원부로 한다.

나) 수형인명부 대장에 의한 수형자색인부는 별지 제5호서식에 의한다. 검찰청으로부터 수형인명표가 송부되면 즉시 수형자 색인부를 정리하여 수형인명부에 편철하여야 한다. 수형자 색인부는 수시 정리하여 수형자의 검색이 용이하도록 하여야 한다.

다) 「전자정부법」 제22조에 따라 설치된 행정정보공동이용센터를 통하여 전자적인 방법으로 송부되어 전자적 시스템에 의한 관리가 가능한 경우 별도의 『수형인명부』 및 색인부 작성을 생략할 수 있다.

라) 등록기준지를 변경한 자의 경우 구등록기준지에서는 신등록기준지에 수형인명표 원본을 송부하고 그 사본을 보관 관리한다. 사본은 신등록기준지에 원본의 도달이 확인되면 폐기한다.

### 2) 한정치산·금치산·파산선고 등본의 관리

가) 한정치산 또는 금치산선고의 등본을 통지받은 때에는 이를 그대로 편철하여 원부(한정치산자등 선고인명부)로 한다.

나) 파산선고의 경우 법원에서 별도로 통지되지 않으나 이해관계인이 파산선고문 등본을 제출하고 신원기록의 등재를 요청하면 이를 원부로 관리한다. 한정치산·금치산의 경우 법원의 통지가 오기전이라도 이해관계인이 선고문등본을 제출하고 신원기록등재를 요청하면 이를 원부로 편철하고 관리한다.

다) 한정치산·금치산·파산선고자의 색인부(한정치산등 선고자색인부)

는 [별지 제5호서식]에 준하여 작성관리한다. 이때 『수형인명부와 연결번호』를 『한정치산등 신고자명부와 연결번호』로 한다.

라) 「전자정부법」 제22조에 따라 설치된 행정정보공동이용센터를 통하여 전자적인 방법으로 송부되어 전자적 시스템에 의한 관리가 가능한 경우 별도의 『한정치산자등 신고인명부』 및 색인부 작성을 생략할 수 있다.

마) 등록기준지를 변경한 자의 경우 절차는 수형인명표의 처리절차와 동일하다.

### 3) 등록기준지변경시 절차

가) 등록기준지변경신고를 받아 새로 가족관계등록부를 작성한 시·구·읍·면의 장은 가족관계등록부 작성과 동시에 구등록기준지에 신원기록사항을 조회하여야 한다. ※ 조회서 서식은 [별지 제6호서식]에 의한다.

나) 구등록기준지의 시·구·읍·면의 장이 신등록기준지의 시·구·읍·면의 장으로부터 신원기록사항 조회서를 접수한 때에는 반드시 접수한 날의 다음날까지 신원확인 내용조회에 대한 회보서를 등기우편으로 송부한다.

※ 회보서식은 [별지 제7호서식]에 의한다

다) 신원조회 확인회보서를 받은 신등록기준지의 시·구·읍·면의 장은 신원기록관리절차에 준하여 명부와 색인부를 정리·관리하여야 한다.

### 마. 신원기록의 폐기

#### 1) 수형인 명표의 폐기

가) 다음 각호의 1에 해당하는 때에는 수형인명표를 폐기하고 수형자색인

부의 해당란을 삭제한다.(형의실효등에 관한 법률 제8조)

- (1) 수형인이 자격정지 이상의 형을 받음이 없이 형의 집행을 종료하거나 그 집행이 면제된 날부터 다음 각호의 기간이 경과한 때(형의실효등에관한법률 제7조에 해당하는 때)
    - i) 3년을 초과하는 징역·금고는 10년
    - ii) 3년이하의 징역·금고는 5년
    - iii) 하나의 판결로 수개의 형이 선고된 경우에는 각 형의 집행을 종료하거나 그 집행이 면제된 날부터 가장 중한 형에 대한 i), ii)의 기간이 경과한 때를 기준한다. 이때 징역과 금고는 같은 종류의 형으로 보고 각 형기를 합산한다.
  - (2) 징역 또는 금고의 집행을 종료하거나 집행이 면제된 자가 피해자의 손해를 보상하고 자격정지이상의 형을 받음이 없이 7년을 경과한 후 본인 또는 검사의 신청에 의하여 그 재판의 실효를 선고 받은 때(형법 제81조에 해당하는 때)
  - (3) 형의 집행유예 기간이 경과한 때(형법 제65조에 의하여 형의 선고의 효력을 잃는다)
  - (4) 자격정지기간이 경과한 때(유기징역 또는 유기금고에 자격정지를 병과한 때에는 징역 또는 금고의 집행을 종료하거나 면제된 날부터 정지기간을 기산한다)
  - (5) 일반 사면이나 형의 선고의 효력을 상실하게 하는(효력을 변동케 하는 경우는 제외) 특별사면 또는 복권이 있을 때
- 나) 수형인명표는 『신원기록관리요령』이 정하는 바에 따라 폐기하고 수형자색인부는 해당란에 가로로 두줄을 긋고 수형자색인부 관리자의 확인인을 날인한다.

## 2) 한정치산·금치산·파산선고기록의 폐기

가) 한정치산·금치산선고의 취소선고 통지가 오거나 이해관계자가 한정치산·금치산·파산선고의 취소선고문을 제출하면 「신원기록관리요령」이 정하는 바에 따라 “한정치산등 선고인명부”에서 한정치산·금치산·파산선고의 취소선고문 등본을 폐기한다.

나) 한정치산등 선고자 색인부는 해당란에 가로로 두줄을 긋고 색인부 관리자의 확인인을 날인한다.

바. 가족관계등록부가 작성되어 있지 않은 자가 가족관계등록창설을 할 때의 신원기록 관리

1) 가족관계등록부가 작성되어 있지 않은 자가 가족관계등록창설을 할 경우에는 가족관계등록창설전의 수형사실 유무를 확인한다.

2) 가족관계등록부가 작성되어 있지 않은 자가 새로이 가족관계등록창설을 하기 위하여 『가족관계등록부 부존재증명』을 제출하면, 시·구·읍·면의 장은 관할 경찰관서에 본인이 작성 제출한 신원진술서를 첨부하여 신원조사를 의뢰한다.

3) 수형사실이 있을 경우에는 그 형의 집행을 지휘한 지방검찰청, 지청 또는 군사법원검찰부에 『형의실효등에관한법률』 제4조 및 동법 시행령 제4조에 의한 수형인명표의 송부를 요청하고 송부된 수형인명표를 『신원기록관리요령』에 따라 관리한다.

사. 한정치산·금치산·파산선고기록의 열람

1) 한정치산·금치산·파산선고의 경우 선고사실을 해당법원에서 공시하고 관보에 게재하기 때문에 이러한 기록은 당사자의 사생활 보호보다 거래안전의 차원에서 관리하여야 한다.

2) 따라서 특정인에 대한 이러한 기록의 열람을 요청받은 경우 해당기관은 이를 허용하여야 한다. 이때 열람절차는 기관 실정에 맞추어 적정히 정

하도록 한다.

아. 개인에게 신원조회를 발급할 수 있는 경우

- 1) VISA발급 신청시 신원조회가 필요한 경우는 원칙적으로 당사국주한공관에서 신원조회를 요청하여야 하나 해당공관에서 자국정부의 업무처리 영역 등을 이유로 비자발급신청인 본인에게 신원조회를 직접 제출토록 요구하는 경우
- 2) 미수교국 또는 수교국으로써 그 나라에 상주외교공관(대사, 영사, 연락사무소)이 없거나 다른 이유로 사실상 영사행정이 불가능한 지역에 거주하는 재외국민(상사의 주재원을 포함)이 체류·취업·인허가 신청 등에 필요하여 신원조회를 요구하는 경우

※ 사례

- 필리핀 유학을 위하여 학생 VISA신청용 신원조회를 요구할 때
  - 스페인 정부 초청으로 취업시
  - 마다카스카르 정부에 인·허가신청시 등
- 3) 이 경우에 시·구·읍·면의 장은 당사국에서 신원조회서를 제출하라는 취지의 서류사본 1매, 여권사본 1매(본인여부 확인), VISA(인·허가)신청서 사본 1매(비자신청시) 등 구비서류를 접수, 확인하고 등록기준지 개인별 신원기록사항을 확인한 후 수신처를 상대국 정부 또는 대사관으로 하여 신원조회회보서를 발급한다.

[ 주요 질의답변 사례 ]

---

**사례 1****공무원이 제출한 질의서가 민원서류에 해당하는지 ?**

---

- 하급기관이 상급기관에 제출하는 질의는 민원사무처리에 관한 법률시행령 제2조제1항에 의거하여 민원서류로 보지 않음. 다만, 공무원이 일반인 신분으로 행정기관에 질의를 제출하거나 기타 특정한 행위를 요구하는 경우(주민등록등·초본 발급등)에는 민원서류에 해당됨

---

**사례 2****법령안 입법예고에 대한 의견 제출이 민원서류에 해당하는지 ?**

---

- ‘입법예고’란 입법을 추진하고자 하는 법령안의 내용을 사전에 국민에게 공개하고 이에 대하여 국민의 의견을 수렴하여 입법에 반영하려는 제도로써,
- 입법예고한 사항에 대한 개인 또는 민간단체의 건의 또는 의견 진술이 비록 행정기관을 상대로 하는 의사표시라 하더라도 그것은 입법과정에 참고하기 위한 국민의견 수렴의 한 가지 방법으로서 행정기관의 특정한 행위를 요구하는 ‘민원’과는 구분되어야 할 것임.

### 사례 3

교도소 및 구치소에 수용중인 수용자가 자신의 수용소에 민원서신을 발송하였을 경우 면담 등으로 답변을 받을 수 있는데도 서면답변을 요구할 경우 민원인으로 봐야하는지와 서면으로 답변을 해야 하는 지?

- 「민원사무처리에 관한 법률」 제2조(정의) 제1호에 “민원인”라 함은 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 개인·법인 또는 단체를 말한다고 규정하고 있고
- 「민원사무처리에 관한 법률」 제3조(적용범위) 제1항에 민원사무에 관하여 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 법이 정하는 바에 따른다고 규정한 것을 볼 때
- 교도소 또는 구치소에 수용중인 수용자라 하더라도 민원인으로 인정하여야 할 것이나 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우에 해당되므로 행정법 등에서 규정한 바에 따라 수형자와 관련된 민원사항을 처리하면 될 것임

### 사례 4

관세법상 이의신청이나 심사청구가 민원사무에 해당하는지 여부 ?

- 민원사무처리에 관한 법률 제3조에 ‘민원사무에 관하여는 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 법이 정하는 바에 따른다’고 규정하고 있는 바, 행정청(세관·관세청등)의 위법·부당한 처분 또는 부작위를 전제로 하는 심사청구 및 심판청구는 준사법적 판단행위로서의 성격이 강하고 또한 그 처리절차·방법·효력·기간 등에 대해서는 관세법과 국세기본법에서 별도로 규정하고 있으므로 민원사무처리에 관한 법률의 적용이 배제됨.

## 사례 5

### 성명·주소 등이 불분명한 민원 등의 경우 그 처리방법 ?

- 성명·주소가 불분명한 경우에는 정당한 민원서류로 접수·처리되지 아니하므로 가명·익명·허위주소 등으로 판명된 경우 민원서류로 접수하거나 그 내용을 심사·처리할 필요가 없음.(학업 등으로 거주지와 주민등록지가 다를 수 있으므로 주민등록상의 주소와 실제거주지가 반드시 일치해야 하는 것은 아님)

## 사례 6

### 「국유재산 대부신청」의 민원사무 해당 여부 ?

- 본건 국유재산법 제24조에 의한 「국유재산(계속) 대부신청」은 행정기관에 ‘해당국유재산에 대한 대부결정처분’을 요구하는 내용으로서 민원사무처리에 관한 법률시행령 제2조제2항의 민원사무범위에 포함되며, 당해 신청인은 아직 행정기관과 대부계약관계에 있는 자가 아니므로(계속대부의 경우에도 기존대부 계약 종료로 인하여 새로운 대부결정처분을 요구하는 것으로서 기존의 대부계약과는 관계가 없는 상태임) 민원사무로 접수·처리하는 것이 타당함
- 그러나, 대부계약 체결은 행정기관과 민원인이 상호 대등한 지위에서 쌍방의 의사합치로 이루어지는 계약행위이므로 민원사무에 해당되지 않음

**사례 7**

민원신청 후 민원내용을 변경할 경우 또는 다른 행정기관으로부터 민원서류가 이송되어 온 경우 처리기간 산정은 어떻게 하여야 하는지?

- 민원처리기간은 민원의 접수-처리-완결 때까지의 기간을 말하는 것으로 민원을 처리할 정당한 부서에서 접수한 시점부터 계산하는 것이 원칙임.
- 따라서 민원내용을 변경하였을 경우에는 ①변경된 민원서류가 접수된 시점부터 처리기간을 계산하고, 다른 행정기관으로부터 ②민원서류가 이송되어 왔을 경우에도 이송 받은 날부터 처리기간을 새롭게 계산하여야 함

**사례 8**

퇴근시간 이후(18:00 이후)에 홈페이지의 신문고나 대화방 등을 통해 제기된 민원의 처리기간을 계산할 때 등재된 날을 초일로 산입하여 계산해야 하는지? 주 5일제 실시로 금요일 18:00 이후에 등재된 민원은 금요일을 포함할 경우 금, 토 이틀이 경과한 시점에서 접수하기 때문에 곤란한 경우가 발생하고 있음

- 온/오프라인을 불문하고 민원사무처리기간을 계산할 경우에는 근무 시간으로 하고 있음. 다시 말해서 평일 18시 이후에 접수되는 민원은 접수일은 당일이지만, 처리기간을 계산할 경우에는 그 다음일 근무 시작 시간(09:00시)부터 임

**사례 9****상급기관 의견회신 지연으로 처리가 지연된 경우 기간계산 및 민원처리방법에 대한 질의?**

- 민원사무 처리기간이라 함은 행정기관에 민원신청이 도달·접수된 때로부터 당해민원사무의 처리가 완료될 때까지에 소요되는 기간을 말하며, 또한 기관간의 협의·의견조회 등에 소요되는 기간은 민원사무처리에 관한 법률 시행령 제16조, 행정절차법시행령 제11조(처리기간 에 산입하지 아니하는 기간) 각호에 해당되지 않으므로, 의견 조회기간이 민원처리기간에서 제외되는 것은 아님.
- 따라서 상급기관의 의견조회가 필요한 민원사항인 경우에 처리기한내에 의견회신이 없을 때에는 동 시행령 제17조제1항 및 제2항에 따라 처리기간을 연장하고, 그 사유와 처리예정기한을 민원인에게 통지하여야 함.

**사례 10****각종 위원회(도시계획심의위원회와 건축계획심의위원회 등)의 자문적 의견진술이 “고도의 전문적인 기술검토”에 해당되는지 ?**

- “전문적인 기술검토”라 함은 실험·검사 등과 같이 대상물에 대한 인과적·실증적 결과를 도출해 내기 위한 절차를 의미하는 바, 도시계획심의위원회와 건축계획심의위원회 등이 비록 해당분야의 전문가들로 구성되어 있다 할지라도, 그들의 심사내용이 자문적 의견진술에 관한 것이므로 이들 위원회의 심의절차를 전문적인 기술검토절차로 볼 수 없음.

## 사례 11

자치구·군의 토지형질변경허가(처리기간 30일), 농지전용허가(15일)등이 수반된 건축허가(자치구·군의 경우 보통 3~7일)신청의 경우 어느기간을 적용해야 되는지 여부 ?

- 민원사무처리에 관한 법률 제24조의 민원1회방문처리제에 의한 복합민원의 처리에 관한 것으로서 처리기관·처리기간 등이 각각 다른 관련된 민원사무가 모두 처리되어야 민원목적이 달성되는 복합민원의 처리기간은 복합민원을 구성하는 각각의 민원사무 가운데 처리기간이 가장 긴 민원을 기준으로 처리 하여야 함.

## 사례 12

건축을 목적으로 토지형질변경 만 신청시 반려사유가 되는지 여부 ?

- 민원사무처리에 관한 법률 제14조 및 동시행령 제18조에서 하나의 민원목적 실현을 위하여 다수의 인·허가를 받아야 하는 복합민원을 처리함에 있어서 관련 민원서류를 일괄 제출·처리할 수 있도록 규정하고 있는 것은 민원인이 관련부서를 일일이 방문하여야 하는 불편과 처리절차·구비서류 등의 중복을 제거함으로써 민원인의 편의를 도모하고 민원처리의 신속성·효율성을 제고하기 위한 것인 바, 민원인이 하나의 민원을 신청하면서 복합민원의 대상에 해당된다고 하여 반드시 관련되는 민원을 동시에 신청하여야 하는 것은 아님.
- 따라서 건축을 목적으로 한 토지형질변경허가 신청을 접수함에 있어서 관련 건축허가를 동시에 신청하지 않았다하여 반려할 수 없음.

**사례 13**

선하지 공중사용허가 민원이 신청되었으나 토지 소유자 동의서 서류 미비로 인하여 반려처분을 하였음. 상대측에서 반려취소 처분 행정소송을 진행 중인데 다시 동 허가 신청서를 종전 A 노선에서 B노선으로 허가를 신청하였을 경우, 소송이 종료된 후에 처리해야 하는지 아니면 별개로 처리해야 하는지?

- 「행정소송법」 제23조 (집행정지) 제1항에 따르면 취소소송의 제기는 처분 등의 효력이나 그 집행 또는 절차의 속행에 영향을 주지 아니한다고 규정하고 있는 바에 따라 비록 동 민원신청사항이 행정소송 중일지라도 당해 행정기관의 민원처리절차에는 영향을 주지 못하므로 동 사항은 별개로 처리하여야 할 것임.

**사례 14**

민원서류를 접수하여 진행과정중 민원인의 서류미비 등으로 인해 보완요구 지시없이 바로 반려할 수 있는지 여부 ?

- 행정기관에서 민원서류를 접수·처리함에 있어서 당해 민원서류에 흠결이 있다고 인정할 때에는 원칙적으로 보완·보정조치를 취하도록 하고 있으나 그 흠결이 보완·보정의 방법에 의하여 치유할 수 없는 중대한 것인 경우(예 : 다른법률에 규정된 선행적 절차의 불이행, 실현 불가능하거나 위법·부당한 사항의 신청등)에는 민원인에게 보완·보정을 요구하지 아니하고도 반려 처리 할 수 있음.

사례 15

민원서류에 흠결이 있을 때에 보완·보정 요구하는 경우가 있고 반려처분 하는 경우가 있는데 보완(보정)과 반려의 정의 및 그 구분 기준은 무엇인가 ?

- 민원사무처리에 관한 법률시행령에서 '보완'이라 함은 민원서류에 경미한 하자가 발생한 경우 민원인에게 필요한 치유책을 강구하도록 요구하는 행정기관의 의사표시를 의미하며, '반려'라 함은 행정기관이 접수한 민원서류에 중대한 흠결 등이 있어 처리하기가 어려워 당해 민원서류를 민원인에게 되돌려 보내는 행위를 의미하는 바,
- '보완 또는 보정' 사유로는 서류의 기재내용의 오기 및 누락, 첨부서류의 미제출, 법령에서 정한 기준에 미달하는 경우 등이며
- '반려'사유로는 행정기관의 보완·보정요구를 이행하지 않거나, 보완·보정의 방법에 의하여 법령 위반사실을 치유할 수 없는 경우로서 예컨대 다른 법률에 규정된 선행적 절차의 불이행, 실현불가능한 사항의 신청 등을 들 수 있음

사례 16

- 민원사무처리에 관한 법률 제13조 및 동시행령 제14조의 규정에 의한 보완기간(1차보완기간)중 민원인이 기간연장을 신청하여 이를 승인하였으나, 그 기간내에도 보완을 완료하지 못하여 민원인이 재차로 연장신청 할 경우 횡수에 관계없이 연장처리할 수 있는지 여부 ?
- 1항에서 연장처리 할 수 있다면 그 연장처리기간을 동법시행령 제14조제2항에 의거 횡수에 불구하고 민원인이 요청한 기간을 주어도 가능한지 여부 ?

- 민원사무처리에 관한 법률시행령 제14조는 행정기관에서 접수한 민원서류의 흠결을 치유하기 위해서 보완을 요구하도록 규정한 것으로서, 행정기관의 성급한 반려 처분으로 또 다른 민원이 야기되는 사례를 방지하기 위한 것임.
- 따라서 민원서류의 보완요구 횡수는 반드시 2회로 제한되는 것은 아니며, 동시행령 제14조제1항에 의거 보완요구를 이행하지 않은 민원서류를 반려할 것인가는 당해기관에서 판단·결정하여야 함.
- 또한 민원인이 보완요구기간에도 이를 이행하지 못하여 다시 당해 행정기관에 보완기간 연장을 신청하여 왔다면 제반사정(민원인의 귀책사유 유무, 당해 보완의 실현가능성, 보완요구를 이행하고자 하는 민원인의 적극적 자세여부등)을 고려하여 기간 연장 신청이 타당하다고 인정될 경우 상당한 기간을 정하여 추가로 보완을 하도록 할 수 있을 것임

**사례 17****구술에 의한 민원도 회신의무가 있는지. ?**

- 민원인의 의사표시가 대화만으로도 처리될 수 있는 것이라면 서류에 의하지 아니하고 구술에 의해서도 접수·처리될 수 있는 것임(민원사무처리에 관한 법률시행령 제5조 참조)
- 이 경우 구술에 의한 민원사항은 민원인의 특별한 요구가 없는한 민원담당공무원과의 상담 과정을 통하여 민원인에게 충분히 설명이 되었다면 당해 민원사안은 안내·상담처리된 것으로 볼 수 있으며, 이러한 경우에는 통상 문서로 회신치 아니할 수 있음

**사례 18**

민원인이 관련 민원서류를 신청하였다가 개인 사정으로 인하여 취하원을 관청에 제출할 경우, 취하원을 민원서류가 아닌 일반서류로 접수토록해서 해당 관청에서는 접수와 동시에 일건 종결처리 되는 건지, 취하원을 민원서류로 접수토록해서 해당 관청에서는 취하·수리됨을 공문으로 민원인에게 회신 해 주어야 일건 종결 처리 되는 건지. ?

- 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 의사표시, 즉 민원사무이므로 민원실에서 접수·처리하여야 하나 취하원은 행정기관에 접수한 즉시 효력이 발생하는 것이므로 행정기관에서 취하원이 수리되었다고 민원인에게 통지할 의무는 없음

## 사례 19

### 동일내용의 민원을 다른 사람이 수차례에 걸쳐 제출하는 경우 반복·중복민원에 해당하는지 여부. ?

- 민원사무처리에 관한 법률시행령 제21조(반복 및 중복민원의 처리)에서는 “동일한 내용의 고충민원서류(복사한 경우를 포함한다)를 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우에는 2회이상 그 처리결과를 통지한 후에” 내부종결 처리할 수 있도록 규정하고 있는 바, 이때 해당민원인은 이미 두 차례에 걸쳐 자신의 동일민원사항에 대하여 행정기관의 통보를 받은 것을 전제로 하는 것임.
- 서로 다른 민원인이 각자 다른 시기에 제기한 동일한 내용의 진정에 대하여 먼저 접수된 민원을 2회이상 통보한 후 나머지 민원에 대해서는 내부 종결 처리하게 되면, 결국 많은 민원인들이 자신의 진정에 대하여 통보를 받지 못하게 되므로 이것은 해당 민원인이 두차례에 걸쳐 이미 통보를 받은 것을 전제로 하는 위 시행령 제21조의 취지와 다르다고 할 수 있음.

## 사례 20

### 반복·중복민원 판정의 기준이 되는 ‘정당한 사유’란. ?

- 민원사무처리에 관한 법률시행령 제21조 규정의 취지는 동일한 민원인이 동일한 고충민원을 반복하여 제출하므로써 초래될 수 있는 행정낭비를 최소화하여 모든 국민에 대한 봉사기회를 확대하고자 하려는 것인바 동 규정의 적용이 배제되는 정당한 사유라 함은 행정기관에 행정처분의 위법·부당성을 객관적으로 증명할 수 있는 새로운 사실의 제시 등이 해당된다고 볼 수 있음.

- 또한 민원사안이 동일한 내용인지의 여부는 민원내용의 목적이나 취지가 같고 행정기관에 요구하는 사항이 같은 경우를 말하는 것으로서 그 결정은 민원을 직접 처리하는 행정기관의 장이 하여야 할 것임.

### 사례 21

민원서류를 제출함에 있어서 동일서류(인감등 제증명)가 여러 개 필요한 경우 원본외의 부수에 대해서는 사본을 제출할 수 있는지 여부. ?

- 민원사무처리에 관한 법률 제10조제2항에서는 행정기관에서 동일한 민원서류를 복수로 받는 경우에는 특별한 사유가 없는한 원본외의 신청서와 그에 첨부하는 증명서류 등에 관하여는 그 사본의 제출을 허용하고 있음.

### 사례 22

산림훼손허가, 농지일시전용허가 또는 토지형질변경허가 처리시 토량이동계획과 관련하여 기관별로 관계인의 인감증명 또는 민원인의 이행각서를 각각 제출토록 하고 있는데 법정구비서류 외의 서류 제출요구를 할 수 있는지. ?

- 산림훼손허가, 농지일시전용허가 또는 토지형질변경허가시 일부 기관에서 토량이동 계획과 관련하여 민원인 또는 관계인의 인감증명이나 이행각서를 요구하는 경우가 있다는데 대하여,
- 이는 법률에 명시된 구비서류가 아닐 뿐만 아니라 담당공무원의 책임회피 또는 행정편의를 위한 서류를 제출요구하지 못하도록 규정하고 있는 「민원사무처리에 관한 법률」 제10조에도 위배되는 것임.

- 따라서 민원인은 행정기관으로부터 이러한 요구를 받을 경우에는 동시행령 제34조의 규정에 의거하여 당해 행정기관 또는 감독기관의 장에게 그 사실을 신고하여 시정을 요구할 수 있으며, 이러한 요구를 받은 당해 행정기관 또는 감독기관의 장은 지체없이 이를 조사하여 그 처리결과를 민원인에게 통지할 의무를 가지게 됨.

### 사례 23

구청 홈페이지에 "민원상담", "구정에 바란다." 등에 게재된 질의응답사항을 게재자가 공개여부를 비공개로 설정했을 경우, 구의원에게 위의 자료들을 제공할 때 민원사무처리에 관한 법률 제 26조와 관계없이 자료를 제공할 수 있는지의 여부. ?

- 「민원사무처리에 관한 법률」제26조(정보보호)의 의미는 정당한 법적 근거 없이 민원사항의 내용과 민원인의 신상정보 등을 제3자에게 누설하여 민원인의 권익이 침해되지 않도록 하여야 한다는 의미로 판단되며
- 따라서 국가기관(구의원이 국가기관으로 지위일 경우)에게 민원사항의 내용을 제출하는 것은 관계법령(조례 포함)의 규정에 의하여 민원자료의 제출 여부를 결정하여야 할 것이지 「민원사무처리에 관한 법률」제26조(정보보호) 규정에 의하여 자료 제공여부가 결정되는 것은 아님

---

**사례 24****민원조정위원회 구성시 법률전문가를 반드시 포함하여야 하는지. ?**

---

- 개정된 영에는 민원조정위원회 구성시 외부법률전문가 1인을 포함하는 것이 원칙임. 이는 인·허가 여부를 결정할 경우 법률적인 검토가 필요한 현실을 반영한 것임. 따라서 행정기관의 고문변호사 등을 민원조정위원회 위원 구성시 포함하는 것이 바람직 함.

---

**사례 25****다수인 관련민원 신청시 연명부를 사본으로 제출할 경우 처리방법은. ?**

---

- 개정된 시행령에서는 다수인 관련 민원 연명부의 사본 제출로 인한 폐해(동일내용을 여러 기관에 제출함에 따른 행정의 비효율성, 민원내용의 임의적인 변경 등)를 방지하기 위하여 민원인이 제출하는 연명부를 원본으로 하였음. 따라서 사본을 제출할 경우 일정한 기간을 정하여 원본을 제출하도록 영에 규정된 보완의 절차를 이행하여야 함

---

**사례 26****복합민원의 의제처리 후 사후관리는 어느 부서에서 하여야 하는가. ?**

---

- 복합민원의 의제처리는 주된 민원에 대한 인·허가증만 교부하면 나머지 관련되는 민원은 모두 인·허가를 받은 것으로 보는 것을 말하나, 실제적으로 행정기관 내부에서는 개별적으로 접수되는 민원 처리의 프로세스와 동일하다고 할 수 있음.

- 따라서 주된 민원에 대한 인·허가 후에 사후관리 또한 개별적으로 처리되는 민원과 같이 관련부서에서 하는 것이 원칙임. 다만, 사후관리 과정에서 주된 민원의 변동은 가져올 만한 사유가 발생할 경우에는 주된 민원부서에 통보하여 별도의 조치를 취할 수 있도록 하여야 함

### 사례 27

**“어디서나 민원”의 경우 신청인 본인확인 또는 위임장의 경우 확인할 의무는 어느 기관에 있는지. ?**

- “어디서나 민원”은 원 행정기관을 대신하여 민원을 접수·교부하는 것임. 따라서 민원신청시 민원인의 신분확인 또는 위임장 확인의 경우 접수하는 기관에서 책임을 지고 확인할 의무를 지게 됨. 다만, 처리(증명)기관에서 위임장 또는 기타 증빙자료의 송부를 요청할 경우에는 접수기관에서 관련 자료를 처리(증명)기관으로 송부하여야 함