

민원처리규정

[제목개정 2018.03.01.]

제정 2007.12.24
개정 2011.08.16
개정 2014.01.21
개정 2017.04.11
개정 2018.03.01
개정 2020.03.18
개정 2024.03.13

제1조(목적) 이 규정은 재단법인 성남시청소년재단(이하 “재단”이라 한다)의 민원을 신속, 친절, 공정, 정확히 처리하기 위한 그 방법과 절차를 정함으로써 민원인에게 최대한 봉사하게 함을 목적으로 한다. <개정 2014.1.21., 2018.3.1.>

제2조(정의) ① 이 규정에서 “민원인”이라 함은 재단에 대하여 어떠한 특정행위를 요구하는 자연인 또는 단체를 말한다.

② 이 규정에서 “민원”이라 함은 민원인이 재단에 제출하는 다음 각 호의 사항(이하 “민원사항”이라 한다)에 관한 사무를 말한다. <개정 2018.3.1.>

1. 삭제 <2018.3.1.>

2. 삭제 <2018.3.1.>

3. 삭제 <2018.3.1.>

4. 일반민원

가. 진정, 건의 및 질의 또는 이의신청

나. 제증명 또는 확인의 청구

다. 기타 재단의 특정행위를 요구하는 의사표시

5. 고충민원

가. “부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률” 제2조 제5호에 따른 고충민원

제3조(적용범위) 민원처리에 관하여는 다른 규정에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 규정의 정하는 바에 따른다. <개정 2020.3.18.>

제3조의1 (민원 처리 담당자의 권리와 의무)

① 재단은 민원인 등의 폭언이나 폭행 등으로 인한 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방·치유 및 안전시설 확충 등의 방안을 마련하여야 한다.

② 민원인을 처리하는 담당자는 담당 민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리하여야 한다.

[본조신설 2020.3.18.]

제3조의2 (민원인의 권리와 의무)

- ① 민원인은 재단에 민원을 신청하고 신속·공정·친절·적법한 응답을 받을 권리가 있다.
- ② 민원인은 민원을 처리하는 담당자의 적법한 민원처리를 위한 요청에 협조하여야 하고, 재단에 부당한 요구를 하거나 다른 민원인에 대한 민원 처리를 지연시키는 등 공무를 방해하는 행위를 하여서는 아니 된다.

[본조신설 2020.3.18.]

제3조의3 (민원인 등의 정보보호)

- ① 대표이사는 민원처리와 관련하여 알게 된 민원의 내용과 민원인 및 민원의 내용에 포함되어 있는 특정인의 개인정보 등이 누설되지 아니하도록 조치하며 수집된 정보가 민원 처리 목적 외의 용도로 사용되지 아니하도록 정보 보호의 실태를 확인·점검하고, 민원처리담당자에게 연 1회 이상 정보보호 교육을 실시하여야 한다.
- ② 대표이사는 제1항에 따른 확인·점검 결과 규정위반 사실을 발견하거나 정보보호 조치가 미흡하다고 판단되는 경우에는 지체없이 이를 시정하고, 민원처리담당자에 대하여 징계 또는 그 밖에 필요한 조치를 하여야 한다.

[본조신설 2020.3.18.]

제4조(민원서류의 접수) ① 민원사항에 관한 서류(이하 “민원서류”라 한다)의 접수는 문서수발을 주관하는 부서(이하 “문서부서”라 한다)에서 하여야 한다.

- ② 문서부서는 민원서류의 접수를 보류하거나 고의로 접수시간을 지연 시키거나 접수된 민원서류를 부당하게 반려하여서는 아니 된다.
- ③ 민원서류는 다른 문서에 우선하여 주무부서(“당해문서의 처리를 주관하는 부서”를 말한다. 이하 같다)에 이송하여야 하며, 이송 시간이 24시간을 초과하여서는 아니된다. 단, 공휴일 및 토요일은 산입하지 아니한다. <개정 2011.8.16.>
- ④ 민원서류를 이송 받은 주무부서는 시설별 전자문서를 이용하여 접수관리 하여야 한다. <개정 2011.8.16., 2018.3.1., 2020.3.18.>

- ⑤ 문서부서 이외의 부서에서 민원서류를 직접 받았을 때에는 1근무시간 이내에 문서부서에 이송하여 접수하도록 하여야 하며, 문서부서로부터 이송된 민원서류가 소관사항이 아닌 경우에는 그 사유를 명시하여 1근무시간 이내에 문서부서에 반송하고, 문서부서는 이를 재분류하여 해당 부서를 지정하여 이송하여야 한다.
- ⑥ 민원의 신청은 팩스·인터넷 등 정보통신망 (「전자정부법」 제2조 제10호에 따른 정보통신망을 말한다. 이하 같다) 또는 우편 등으로 신청할 수 있다. <신설 2020.3.18.>

제5조(민원서류의 분류) ① 문서부서는 접수된 민원서류 중 문서부서에서 처리되지 아니하는 민원서류는 다른 문서에 우선하여 주무부서로 분류, 이송하여야 한다.

- ② 삭 제 <2011.8.16>
- ③ 직원이 비위와 관련이 있는 민원은 감사부서로 분류 이송하여야 한다.
- ④ 민원의 내용이 2개 이상의 처리부서에 관련되는 것은 그 내용상 비중이 많은 부서로 이송한다.

제6조(타기관 민원서류의 이송) ① 문서부서에서는 민원의 내용이 재단 소관사항이 아닌 것에 대하여는 즉시 이를 당해 민원인이나 해당기관에 이송하여야 한다. 이 경우에는 그 서류의 접수시부터 8근무시간을 초과할 수 없다.

- ② 소관이 아닌 민원서류를 접수한 부서에서는 1근무시간 이내에 문서부서로 이송하여야 하며, 문서부서에

서는 제1항의 규정에 의하여 처리한다.

- 제7조(구술 또는 전화 민원접수)** ① 민원인의 의사표시가 사후에 서류로 증명 할 필요가 없는 민원사항은 구술 또는 전화로 접수, 처리할 수 있다. 이 경우 재단이 그 민원사항에 대한 처리로써 증명서 등 문서를 교부하는 경우에는 그 민원인 또는 그 위임을 받은 자임을 확인하여야 한다.
- ② 문서부서 또는 주무부서는 제1항의 규정에 의한 구술, 전화에 의한 민원처리대장 “별지 제3호 서식”을 비치하고 그 처리사항을 기록하여야 한다. <개정 2018.3.1.>
- ③ 민원인 또는 그 위임을 받은 자가 제1항의 규정에 의하여 접수, 처리된 증명서 등의 문서를 정당한 사유 없이 15일이 경과할 때까지 수령하지 아니할 경우에는 수령 의사가 없는 것으로 보아 대표이사의 결재를 얻어 이를 내부적으로 종결 처리할 수 있다. <개정 2017.4.11.>

- 제8조(민원인 중 대표자의 선정)** ① 3인 이상인 다수의 민원인이 대표자를 정하지 아니하고 동일한 민원서류를 연명으로 제출한 경우에는 처리 주무부서장은 일정한 기간을 정하여 민원인 중에서 적격하다고 인정되는 3인 이내의 대표자를 선정하도록 요청할 수 있고, 민원인이 대표자를 3인 이상의 연명으로 제출한 경우에도 또한 같으며, 이 경우에는 “민원 대표자 중 적격하다고 인정되는 3인 이내의 자”로 한다. <개정 2020.3.18.>
- ② 제1항의 규정에 의한 민원인 또는 민원인 대표자가 소정의 기간 내에 대표자를 선정하여 통보하지 아니한 때에는 민원인 또는 민원인 대표자 중 3인 이내를 대표자로 선정할 수 있다.
- ③ 제1항 및 제2항의 규정에 의하여 대표자가 선정된 경우에는 그 대표자를 민원인으로 본다. 다만, 대표자 선정에 소요되는 기간은 민원 처리 기간에 산입하지 아니한다. <개정 2018.3.1.>

제9조(접수증) 문서부서는 서류 접수시에 민원인의 요청이 있을 때에는 “별지 제4호 서식”에 의거 접수증을 교부하여야 한다. 다만, 전화에 의한 민원, 인터넷에 의한 민원과 처리기간이 “즉시”로 되어 있는 민원서류에 대하여는 접수증의 교부를 생략 할 수 있다. <개정 2011.8.16>

제10조(신청서 등의 비치) 민원인의 편의를 도모하기 위하여 문서부서 및 주무부서는 민원신청 등에 필요한 용지를 비치하여야 한다. <개정 2011.8.16., 2018.3.1.>
[제목개정 2011.8.16]

- 제11조(서류의 보완 등)** ① 문서부서 또는 주무부서에서 민원서류를 접수한 경우에 흠결이 있다고 인정할 때에는 상당한 기간을 정하여 민원서류를 접수한 때부터 8근무시간 이내에 보완 또는 보정을 요구하여야 한다. 보완이나 보정의 요구는 구술, 전화 또는 문서로 하되 그 이유 및 필요한 보완 또는 보정사항과 그 기간 등을 명시하여야 한다.
- ② 민원인이나 제1항의 규정에 의한 기간내에 민원서류의 보완 또는 보정을 하지 아니한 때에는 다시 보완 또는 보정의 요구를 하여야 한다. 이 경우 보완 또는 보정의 기간은 7일로 하되, 민원인이 국외에 거주하는 경우에는 그 거주지에 송달되고 보완 또는 보정되어 국내에 도달될 상당한 기간을 고려하여 그 기간을 정하여야 한다.
- ③ 경유기관을 거쳐 접수된 서류가 보완 등을 요할 경우에는 그 경유기관을 거치지 아니하고 민원인에게 직접 보완 등을 요구할 수 있다.
- ④ 민원인이 제2항의 규정에 의한 기간 내에 서류의 보완이나 보정을 하지 아니한 때에는 그 이유를 명시하여 반려할 수 있다. 또한 소재가 분명하지 아니하여 보완 또는 보정의 요구가 2회에 걸쳐 반송되었을 경우에는 이를 취하한 것으로 볼 수 있다.

제11조의1 (불필요한 서류 요구의 금지)

- ① 각 시설의 장은 민원을 접수·처리할 때에 민원인에게 관계 법령 등에서 정한 구비서류 외의 서류를 추가로 요구하여서는 아니 된다.
- ② 각 시설의 장은 동일한 민원서류 또는 구비서류를 복수로 받는 경우에는 원본과 함께 그 사본의 제출을 허용하여야 한다.
- ③ 각 시설의 장은 민원을 접수·처리할 때에 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 민원인에게 관련 증빙서류 요구할 수 없으며, 민원처리담당자가 직접 확인·처리하여야 한다.
 - 1. 민원인이 소지한 주민등록증·여권·자동차운전면허증 등 행정기관이 발급한 증명서로 민원처리에 필요한 내용을 확인할 수 있는 경우
 - 2. 재단의 행정정보로 민원 처리에 필요한 내용을 확인할 수 있는 경우
- ④ 각 시설의 장은 원래의 민원의 내용 변경 또는 갱신 신청을 받았을 때에는 관련 증빙서류를 다시 요구하여서는 아니 된다.

[본조신설 2020.3.18.]

제12조(서류의 처리) ① 문서부서 또는 주무부서에서 민원서류를 접수하였을 때에는 다른 문서에 우선하여 소정의 처리기간 내에 처리하여야 하며 처리기간이 남아 있음을 이유로 그 처리를 지연시킬 수 없다.

- ② 다수인 관련 민원서류는 처리시행 전에 감사부서에 사전 경유하여야 한다.
- ③ 삭제 <2011.8.16>
- ④ 공휴일의 민원서류는 상황근무자가 민원서류를 접수하여 다음날 문서부서에 인계하며, 문서부서는 처리 주무부서로 이송하여 처리하도록 한다. <개정 2011.8.16>

제13조(관계부서의 협조) ① 민원서류를 처리함에 있어서 부서 상호간에 협조를 필요로 하는 경우에는 문서상에 협조를 사용한다. <개정 2011.8.16>

- ② 협조부서는 다른 서류에 우선하여 회신하여야 하며, 협조 요청부서가 정한 기간내에 처리할 수 없을 때에는 처리지연사유, 진행상황 및 회신 예정일 등을 협조 요청부서에 통보하여야 한다.

제14조(처리기간에 산입하지 아니하는 기간) ① 각 주무부서의 담당직원은 소관 민원을 신속 정확하게 처리하여야 하며, 민원 처리기간은 행정규제 및 민원기본법령의 정한 기준을 준용한다. <개정 2018.3.1.>

- ② 다음 각 호에 해당하는 기간은 이를 제1항의 규정에 의한 처리기간에 산입하지 아니한다. 개정 2020.3.18.>
 - 1. 국가안보 또는 외교상 특별한 선행조치가 필요한 사항으로서 이에 소요되는 기간
 - 2. 신청서의 보완에 소요되는 기간
 - 3. 국회 또는 지방의회의 동의를 필요한 사항으로서 국회 또는 지방의회의 심의에 소요되는 기간
 - 4. 재단의 예산사정으로 인하여 처리가 지연되는 기간
 - 5. 실험·검사·감정, 전문적인 기술검토 등 특별한 추가절차를 거치기 위하여 부득이하게 소요되는 기간
 - 6. 신청인의 불출석등 처리단계에 있어 신청인의 귀책사유로 인하여 지연되는 기간
 - 7. 접수·경유·협의 및 처리하는 기관이 각각 상당히 떨어져 있는 경우 문서의 이송에 소요되는 기간
 - 8. 가격조사·수요조사·원가계산·경영분석·감정실시 및 기업진단에 소요되는 기간
 - 9. 당해처분과 관련하여 의견청취가 실시되는 경우 그에 소요되는 기간
 - 10. 민원인 중 대표자를 선정하는 데 소요되는기간

제15조(처리기간의 연장 등) ① 민원의 처리에 있어서 부득이한 사유로 인하여 정하여진 처리기간내에 서류를 처리하기가 곤란한 때에는 대표이사의 결재를 얻어 소정의 처리기간 범위내에서 1회에 한하여 그 처리기간을 연장할 수 있다. <개정 2017.4.11., 2018.3.1.>

② 제1항의 규정에 의하여 처리기간을 연장하였거나 제14조 제2항의 규정에 의한 사유로 인하여 처리가 지연되는 때에는 그 지연사유와 처리기한 및 진행상황을 지체없이 민원인에게 통보하여야 한다.

제16조(처리지연의 보고) ① 민원인은 민원서류의 접수거부, 부당한 반려, 처리 기간의 초과, 소정구비서류 이외의 서류 첨부요구가 있을 경우에는 재단에 그 사실을 신고할 수 있다.

② 제1항의 규정에 의한 신고를 받은 문서부서의 장은 지체없이 이를 조사하여 신고유예에 대한 처리상황 및 당해사무를 담당할 직원에 대한 조치상황을 민원인에게 통보하여야 한다.

제17조(민원처리의 예외) ① 민원사항 중 다음 각 호에 해당하는 사항은 이를 처리하지 아니할 수 있다. 다만, 이 경우 민원인에게 그 사유를 통지하여야 한다. <개정 2020.3.18.>

1. 고도의 정치적 판단을 요하거나 국가기밀 또는 공무상 비밀에 관한 사항
2. 수사, 재판 및 형집행에 관한 사항 또는 감사원 감사가 착수된 사항
3. 행정심판, 행정소송, 헌법재판소의 심판, 감사원의 심사청구, 그 밖에 다른 법률에 따라 불복구제절차가 진행 중인 사항
4. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
5. 판결·결정·재결·화해·조정·중재 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항
6. 감사원이 감사위원회회의의 결정을 거쳐 행하는 사항
7. 각급 선거관리위원회의 의결을 거쳐 행하는 사항
8. 사인 간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
9. 행정기관의 소속 직원에 대한 인사행정상의 행위에 관한 사항

② 제1항의 규정에 의하여 민원처리 예외의 사항에 해당될 때 주무부서의 장은 지체없이 그 결과를 문서부서의 장에게 통보하여야 한다. <개정 2011.8.16., 2020.3.18.>

제17조의1 (반복 및 중복 민원의 처리)

① 민원담당자는 민원인이 동일한 내용의 민원을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우에는 2회 이상 그 처리결과를 통지하고, 그 후에 접수되는 민원에 대하여는 종결처리할 수 있다.

② 민원인이 2개 이상의 기관에 제출한 동일한 내용의 민원을 다른 기관으로부터 이송받은 경우에도 제1항을 준용하여 처리할 수 있다.

③ 제1항 및 제2항에 따른 동일한 내용의 민원인지 여부에 대하여는 해당 민원의 성격, 종전 민원과의 내용적 유사성·관련성 및 종전 민원과 동일한 답변을 할 수 밖에 없는 사정 등을 종합적으로 고려하여 결정하여야 한다.

[본조신설 2020.3.18.]

제18조(민원의 통제) ① 민원처리의 적정을 기하기 위하여 민원 통제자를 둔다. <개정 2018.3.1.>

② 민원 통제자는 문서 담당자가 겸임한다. <개정 2018.3.1.>

③ 민원 통제자는 민원서류의 처리상황을 매일 점검하여 처리기간이 경과 하였을 경우에는 지체없이 그 명의로 주무부서에 독촉장 “별지 제5호 서식”을 발부한다. <개정 2018.3.1.>

④ 삭제 <2018.3.1.>

[제목개정 2018.3.1.]

제19조(결과의 통보) ① 결과의 통보를 필요로 하는 민원의 처리를 완결하였을 때에는 그 결과를 즉시 민원인에게 통보하여야 한다. <개정 2018.3.1.>

② 민원사항의 실현이 불가능하거나 민원인의 인가, 허가 등의 요구에 대하여 이를 거부한 때에는 민원인에게 결과를 통보할 때에 거부 이유와 구제절차를 밝혀야 한다. <개정 2020.3.18.>

③ 주무부서에서 민원의 처리를 완결하였을 때에는 지체 없이 그 결과를 문서부서의 장에게 통보하고 제1항 및 제2항의 규정에 따라 필요한 조치를 취한다. <개정 2018.3.1.>

제20조(민원서류의 통제 및 발송) 민원서류의 발송은 문서부서에서 일반문서 발송처리와 동일하게 처리한다. <개정 2011.8.16>

제21조(처리기간의 계산)

① 민원의 처리기간을 5일 이하로 정한 경우에는 민원의 접수시각부터“시간”단위로 계산하되, 공휴일과 토요일은 산입하지 아니한다. 이 경우 1일은 8시간의 근무시간을 기준으로 한다.

② 민원의 처리기간을 6일 이상으로 정한 경우에는“일”단위로 계산하고 첫날을 산입하되, 공휴일과 토요일은 산입하지 아니한다.

③ 민원의 처리기간을 주·월·연으로 정한 경우에는 첫날을 산입하되, 「민법」 제159조부터 제161조까지의 규정을 준용한다.

<개정 2018.3.1., 2020.3.18.>

제22조(위반사항에 대한 조치) 민원 통제자는 제18조의 규정에 의하여 3차례에 걸쳐 독촉장을 발부하였음에도 타당한 사유 없이 민원의 처리가 계속 지연될 경우에는 관계직원에게 대한 징계를 요청할 수 있다. <개정 2018.3.1.>

제23조(준용규정) 이 규정에서 정하여져 있지 않는 사항은 민원처리에 관한 법률 및 성남시청소년재단 클린신고센터 운영지침을 준용한다. <개정 2011.8.16., 2018.3.1.>

부칙(2007.12.24)

제1조(시행일) 이 규정은 재단설립 일부터 시행한다.

제2조(경과조치) 이 규정은 시행일 이전에 발생한 사항에 대하여는 이 규정에 의하여 적용된 것으로 본다.

부칙(2011. 8.16)

이 규정은 발령한 날부터 시행한다.

부칙(2014.1.21)

이 규정은 발령한 날부터 시행한다.

부칙(2017.4.11)

이 규정은 발령한 날부터 시행한다.

부칙(2018.3.1.)

이 규정은 발령한 날부터 시행한다.

부칙(2020.3.18.)

이 규정은 발령한 날부터 시행한다.

부칙(2024.3.13.)

이 규정은 발령한 날부터 시행한다.

[별표 1] 삭제 <2011.8.16>

[별표 2] 삭제 <2011.8.16>

[별표 3] 삭제 <2011.8.16>

[별표 4] 삭제 <2011.8.16>

[별지 제1호 서식] 삭제 <2011.8.16>

[별지 제4호 서식] <개정 2014.1.21., 2018.3.1.>

접 수 증

1. 접수번호 :
2. 건 명 :
3. 부 수 :
4. 첨부물 :
5. 민원인 :
주소 :
성명 :

귀하의 민원서류를 위와 같이 접수함.

. . .

재단법인 성남시청소년재단

민원담당 인

귀 하

[별지 제5호 서식] <개정 2018.3.1.>

<u>민원 처리 독촉장</u>	<u>민원 처리 독촉장(발신용)</u>	<u>민원 처리 독촉 회신</u>																								
<p>제 호 년 월 일</p> <p>받는 곳:</p> <p>민원명:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <tr> <td style="width: 20%;">① 민원인</td> <td style="width: 80%;"></td> </tr> <tr> <td>② 접수일</td> <td></td> </tr> <tr> <td>③ 접수번호</td> <td></td> </tr> <tr> <td>④ 처리기한</td> <td style="text-align: center;">. . .</td> </tr> </table> <p style="margin-top: 20px;">「민원 처리 규정」 제18조에 따라 독촉장을 발급하오니 즉시 처리를 완료해 주시기 바랍니다.</p> <p style="text-align: center; margin-top: 20px;">()민원통제자 (서명)</p>	① 민원인		② 접수일		③ 접수번호		④ 처리기한	. . .	<p>제 호 년 월 일</p> <p>받는 곳:</p> <p>민원명:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <tr> <td style="width: 20%;">① 민원인</td> <td style="width: 80%;"></td> </tr> <tr> <td>② 접수일</td> <td></td> </tr> <tr> <td>③ 접수번호</td> <td></td> </tr> <tr> <td>④ 처리기한</td> <td style="text-align: center;">. . .</td> </tr> </table> <p style="margin-top: 20px;">「민원 처리 규정」 제18조에 따라 독촉장을 발급하오니 즉시 처리를 완료해 주시기 바랍니다.</p> <p style="text-align: center; margin-top: 20px;">()민원통제자 (서명)</p>	① 민원인		② 접수일		③ 접수번호		④ 처리기한	. . .	<p>제 호 년 월 일</p> <p>받는 곳:</p> <p>민원명:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <tr> <td style="width: 20%;">① 민원인</td> <td style="width: 80%;"></td> </tr> <tr> <td>② 접수일</td> <td></td> </tr> <tr> <td>③ 접수번호</td> <td></td> </tr> <tr> <td>④ 처리완료 예정일</td> <td style="text-align: center;">. . .</td> </tr> </table> <p style="margin-top: 20px; text-align: center;">민원 처리 독촉에 대하여 위와 같이 회신합니다.</p> <p style="text-align: center; margin-top: 20px;">()시설장 (서명)</p>	① 민원인		② 접수일		③ 접수번호		④ 처리완료 예정일	. . .
① 민원인																										
② 접수일																										
③ 접수번호																										
④ 처리기한	. . .																									
① 민원인																										
② 접수일																										
③ 접수번호																										
④ 처리기한	. . .																									
① 민원인																										
② 접수일																										
③ 접수번호																										
④ 처리완료 예정일	. . .																									

[별지 제6호 서식] 삭제 <2018.3.1.>