

## 양주시시설관리공단 민원사무처리규정

제정 2007. 3. 7 규정 제 19호  
개정 2007. 6. 17 규정 제 51호  
개정 2010. 4. 20 규정 제 70호  
일부개정 2014. 10. 31 규정 제125호  
전부개정 2019. 4. 16 규정 제189호

### 제1장 총칙

**제1조(목적)** 이 규정은 양주시시설관리공단(이하 “공단”이라 한다)의 민원 처리에 관한 기본적인 사항을 규정하여 민원의 공정하고 적법한 처리와 민원 행정제도의 합리적 개선을 도모함으로써 민원인의 권익을 보호함을 목적으로 한다.

**제2조(정의)** ① “민원인”이라 함은 공단에 대하여 어떠한 특정행위를 요구하는 개인·법인 또는 단체를 말한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 요구자를 민원인으로 보지 아니한다.

1. 국가기관 또는 공법인이 공단에 어떠한 특정행위를 요구하는 경우 다만, 사경제의 주체로서 요구하는 경우에는 제외한다.
2. 공단과 사법상의 계약관계에 있는 자가 사법적 효과를 발생시키기 위하여 어떠한 특정행위를 요구하는 경우
3. 성명, 주소 등이 분명하지 않은 자가 공단에 어떠한 특정행위를 요구하는 경우

② “민원”이라 함은 민원인이 공단에 대하여 특정한 행위를 요구하는 것을 말하며, 그 종류는 다음 각 호와 같다.

1. 진정, 건의 및 질의 또는 이의신청

2. 제증명 또는 확인의 청구
3. 허가, 등록 또는 승인의 신청
4. 「민원 처리에 관한 법률」 제2조 제1호에 따른 기타민원
5. 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조 제5호에 따른 고충민원

③ “복합민원”이라 함은 하나의 민원 목적을 실현하기 위하여 관계 법령 등에 따라 여러 관계 기관(민원과 관련된 단체·협회 등을 포함한다. 이하 같다) 또는 관계 부서의 인가·허가·승인·추천·협의 또는 확인 등을 거쳐 처리되는 민원을 말한다.

**제3조(적용범위)** 민원처리에 관하여는 다른 규정에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 규정이 정하는 바에 따른다.

**제4조(민원 처리 직원의 의무)** 민원을 처리하는 직원은 담당 민원을 신속, 공정, 친절하게 처리하여야 한다.

**제5조(민원인의 권리와 의무)** ① 민원인은 공단에 민원을 신청하고 신속·공정·친절·적법한 응답을 받을 권리가 있다.

② 민원인은 민원을 처리하는 담당자의 적법한 민원처리를 위한 요청에 협조하여야 하고, 공단에 부당한 요구를 하거나 다른 민원인에 대한 민원 처리를 지연시키는 등 공무를 방해하는 행위를 하여서는 아니 된다.

**제6조(민원 처리의 원칙)** 민원 처리는 이 규정이 정하는 바에 따라 다른 업무에 우선하여 처리하여야 한다.

**제7조(민원인의 정보 보호)** 민원 처리 직원은 민원 처리와 관련하여 알게 된 민원의 내용과 민원인 및 민원의 내용에 포함되어 있는 특정인의 개인정보 등이 누설되지 아니하도록 필요한 조치를 강구하여야 하며, 수집된 정보가 민원 처리의 목적 외의 용도로 사용되지 아니하도록 하여야 한다.

## 제2장 민원의 처리

**제8조(민원의 신청)** ① 민원의 신청은 문서(「전자정부법」 제2조 제7호에 따른 전자문서를 포함한다. 이하 같다)로 하여야 한다. 다만, 기타민원은 구술 또는 전화로 할 수 있다.

② 민원인 또는 그 위임을 받은 사람이 직접 방문할 필요가 없는 민원은 팩스, 인터넷 등 정보통신망(「전자정부법」 제2조 제10호에 따른 정보통신망을 말한다. 이하 같다) 또는 우편 등으로 신청할 수 있다.

**제9조(민원의 접수)** ① 모든 민원에 관한 문서(이하 “민원문서”라 한다)는 문서의 접수, 발송을 주관하는 부서(이하 “문서담당부서”라 한다) 또는 민원을 처리하는 주무부서(이하 “처리주무부서”라 한다)에서 접수하여야 하며, 민원의 접수를 보류하거나 고의로 접수시간을 지연시키거나 부당하게 되돌려 보내서는 아니 된다.

② 민원문서를 접수하였을 때에는 민원처리부 [별지 제1호 서식]에 의하여 일련번호를 부여하여 접수하고, “민원문서”임을 표시하는 주인[별지 제2호 서식]을 민원문서의 왼쪽 윗부분에 날인하고 처리기한을 명시하여야 한다. 다만, 전자문서(「전자정부법」 제2조 제7호에 따른 전자문서를 말한다. 이하 같다)로 접수하는 경우에는 민원사무처리결과보고로 갈음할 수 있다.

③ 구술 또는 전화로 신청한 기타민원을 처리하는 경우에는 제2항의 절차를 생략할 수 있다.

**제10조(접수증)** 문서담당부서 및 처리주무부서는 민원접수 시에 민원인의 요청이 있을 때에는 접수증 [별지 제3호 서식]을 교부하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 접수증을 교부하지 아니할 수 있다.

1. 기타민원
2. 제8조 2항에 따라 민원인이 직접 방문하지 아니하고 신청한 민원
3. 처리기간이 “즉시”로 되어 있는 신청
4. 접수증을 갈음하는 문서를 주는 신청

**제11조(신청서 등의 비치)** 민원인의 편의를 도모하기 위하여 문서담당부서

및 처리주무부서는 민원신청 등에 필요한 용지를 비치하거나 홈페이지 등에 관련 서식을 제공하여야 한다.

**제12조(장애인 등에 대한 편의제공)** 공단은 민원의 신청 및 접수·처리 과정에서 장애인, 임산부, 노약자 등에 대한 편의를 제공하기 위하여 노력하여야 한다.

**제13조(민원문서의 보완 등)** ① 문서담당부서 또는 처리주무부서에서 민원문서를 접수한 경우에 흠결이 있다고 인정할 때에는 보완의 필요한 상당한 기간을 정하여 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 민원인이 제1항의 규정에 의한 기간 내에 민원문서의 보완 또는 보정을 하지 아니한 때에는 다시 보완 또는 보정의 요구를 하여야 한다. 이 경우 보완 또는 보정의 기간은 10일 이내로 하되, 민원인이 국외에 거주하는 경우에는 그 거주지에 송달되고 보완 또는 보정되어 국내에 도달될 상당한 기간을 고려하여 그 기간을 정하여야 한다.

③ 타 부서를 경유하여 접수된 문서가 보완 등을 요할 경우에는 그 경유부서를 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 반려했을 수 있다. 또한 소재가 분명하지 아니하여 보완 또는 보정의 요구가 2회에 걸쳐 반송되었을 때에는 민원을 취하한 것으로 보아 이를 종결처리 할 수 있다.

**제14조(민원문서의 분류)** ① 직원의 비위와 관련이 있는 민원은 감사부서로 분류 이송하여야 하며, 다수인 관련 민원 사항에 대하여는 문서담당부서의 장은 처리주무부서를 지정하고 그 부서로 하여금 부서 간 협조를 통하여 민원을 일괄 처리하게 할 수 있다.

② 문서담당부서의 장은 제1항의 규정에 의하여 지정된 처리주무부서에 그

처리결과를 일괄하여 제출하게 할 수 있다.

③ 민원의 내용이 2개 이상의 부서에서 관련되는 것은 그 내용상 비중이 많은 부서로 이송된다.

**제15조(민원문서의 이송)** ① 문서담당부서에 접수된 민원문서 중 그 처리가 문서담당부서의 주관에 속하지 아니하는 민원에 대하여는 1근무시간 이내에 이를 처리주무부서에 이송하여야 한다. 다만, 처리주무부서가 상당히 떨어져 있는 등 특별한 사유가 있어 1근무시간 이내에 이송하기 어려운 경우에는 3근무시간 이내에 이송할 수 있다.

② 공단 내에서 소관이 아닌 민원문서를 접수한 경우에는 3근무시간 이내에 문서담당부서를 거쳐 처리주무부서에 이송하여야 한다.

③ 타 기관 소관의 민원문서를 접수한 경우에는 8근무시간 이내에 해당기관에 이송하고, 그 사실을 민원인에게 통지하여야 한다.

④ 제1항부터 제3항까지의 규정에도 불구하고 접수된 민원문서가 전자문서인 경우에는 지체 없이 소관 기관에 전자적 방법으로 이송하여야 한다.

**제16조(다수 민원인 중 대표자의 선정)** ① 3인 이상 다수의 민원인이 대표자를 정하지 아니하고 연명으로 민원문서를 제출한 경우에는 처리주무부서의 장은 일정한 기간을 정하여 민원인 중에서 3명 이내의 대표자를 선정하여 통보할 것을 요청할 수 있다. 이 경우 해당 민원의 성격, 처리절차 및 방법 등을 고려하여 3명 이내의 범위에서 적절한 대표자 수를 민원인에게 제시할 수 있다.

② 제1항의 규정에 의한 민원인 또는 민원인 대표자가 소정의 기간 내에 대표자를 선정하여 통보하지 아니한 때에는 처리주무부서의 장은 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 민원사무처리기간에 산입하지 아니한다.

**제17조(민원문서의 처리)** ① 문서담당부서 또는 처리주무부서에서 민원문서를 접수하였을 때에는 다른 문서에 우선하여 소정의 처리기간 내에 처리하여야 하며 처리기간이 남아 있음을 이유로 그 처리를 지연시킬 수 없다.

② 다수인 관련 민원문서는 처리·시행 전에 감사부서에 사전 경유하여야 한다.

③ 공휴일의 민원문서는 당직근무자가 민원문서를 접수하여 다음날 처리주무부서에 인계하여 처리하도록 한다.

**제18조(민원의 처리기간)** ① 각 처리주무부서의 담당직원은 소관 민원을 신속 정확하게 처리하여야 하며, 민원처리기간은 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 [별표 1]의 기준을 따른다.

② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 기간은 이를 제1항의 규정에 의한 처리기간에 산입하지 아니 한다.

1. 보안상 필요한 조치로 인하여 지연되는 시간
2. 서류의 보완 또는 보정에 소요되는 시간
3. 관계기관의 동의를 필요한 민원사무로써 양주시의 심의에 소요되는 시간
4. 공단의 예산사정으로 인하여 처리가 지연되는 시간
5. 실험 및 검사에 소요되는 기간
6. 감정 또는 고시에 소요되는 시간
7. 민원에 직접 관련된 사용료, 임대료, 관리비 미납, 입회의 불참 등 처리 단계에 있어 민원인의 귀책사유로 인하여 지연되는 시간
8. 시가 및 가격조사, 수요조사, 원가계산, 경영분석 및 기업진단에 소요되는 기간
9. 접수, 경유 및 처리부서가 각각 격지에 위치한 경우 문서의 우송에 소요되는 기간

**제19조(민원 처리기간의 계산)** ① 민원의 처리기간을 5일 이하로 정한 경우에는 민원의 접수시각부터 “시간” 단위로 계산하되, 공휴일과 토요일은 산입

하지 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 “즉시”라 함은 “3근무시간”이내를 말한다.

**제20조(민원 처리기간의 연장 등)** ① 민원의 처리에 있어서 부득이한 사유로 인하여 정하여진 처리기간 내에 민원을 처리하기가 곤란한 때에는 이사장의 결재를 받아 처리기간 범위 내에서 1회에 한하여 그 처리기간을 연장할 수 있다. 다만, 연장된 처리기간 내에 처리가 곤란한 경우에는 민원인의 동의를 얻어 처리기간의 범위 일정기간에 해당하는 다른 기간을 정해 처리기간을 다시 연장 할 수 있다.

② 제1항의 규정에 의하여 처리기간을 연장하였거나 제18조 제2항의 규정에 의한 사유로 인하여 처리가 지연되는 때에는 그 지연사유와 처리 예정기한 및 진행상황을 지체 없이 민원인에게 통지하여야 한다.

**제21조(민원 처리 과정에 대한 시정요구)** ① 민원인은 민원의 접수거부, 접수된 민원문서의 부당한 반려, 처리기간의 초과, 구비서류 이외의 추가서류 제출요구가 있을 경우에는 문서담당부서의 장에게 이를 시정 할 것을 요구 할 수 있다.

② 제1항의 규정에 의한 요구를 받은 문서담당부서의 장은 지체 없이 이를 조사하여 요구사항에 대한 조치결과를 민원인에게 통지하여야 한다.

**제22조(불문처리 사항)** ① 민원사항 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항은 이를 처리하지 아니할 수 있다. 다만, 이 경우 민원인에게 그 사유를 통지하여야 한다.

1. 타인의 모해 또는 허위사실로 판명된 경우
2. 민원서류의 내용이 막연하여 이행할 수 없는 사항
3. 정치문제에 관련된 사항
4. 민사, 형사재판에 관련된 사항

5. 양주시 또는 공단이 시책에 참고함에 그치는 건의
6. 동일 민원인으로부터 동일내용의 민원서류가 2회 이상에 걸쳐 계속하여 접수된 경우 다만, 이 경우에는 1차에 한하여 민원인에게 사유를 통지하여야 한다.

② 제1항의 규정에 의하여 불문처리를 할 때 처리주무부서의 장은 지체 없이 그 결과를 문서담당부서의 장에게 통보하여야 하며, 민원서류 내에 [별지 제4호 서식]에 의해 불문처리 표시를 하여야 한다.

**제23조(관계 기관 및 부서 간의 협조)** ① 민원을 처리하는 처리주무부서는 민원을 처리할 때 관계 기관 및 부서의 협조가 필요한 경우에는 민원을 접수한 후 지체 없이 그 민원의 처리기간 내에서 회신기간을 정하여 협조를 요청하여야 하며, 요청받은 기관 및 부서는 그 회신기간 내에 이를 처리하여야 한다.

② 협조를 요청받은 기관 및 부서는 제1항에 따른 회신기간 내에 그 민원을 처리할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 그 회신기간의 범위에서 한 차례만 기간을 연장할 수 있다.

③ 협조를 요청받은 기관 및 부서가 제2항에 따라 기간을 연장하려는 경우에는 제1항에 따른 회신기간이 끝나기 전에 그 연장사유, 처리진행상황 및 회신예정일 등을 협조를 요청한 부서에 통보하여야 한다.

**제24조(복합민원의 처리)** ① 복합민원은 문서담당부서에서 접수하여 처리주무부서를 지정하고 그 부서로 하여금 관계 기관 및 부서 간의 협조를 통하여 민원을 한꺼번에 처리하게 할 수 있다.

② 제1항 규정에 따라 처리주무부서의 장이 복합민원을 처리하였을 때에는 지체 없이 그 처리 결과를 문서담당부서와 민원인에게 통지하여야 한다.

**제25조(민원심사관의 업무)** ① 민원 처리상황의 확인, 점검 등을 위하여 문서담당부서의 장을 민원심사관으로 지정한다.

② 민원심사관은 민원문서의 처리상황을 수시로 확인, 점검하여 처리기간이

경과하였을 경우에는 지체 없이 그 명의로 처리주무부서의 장에게 독촉장 [별지 제5호 서식]을 발급하여야 한다.

③ 민원심사관은 다수인관련민원의 처리상황을 확인·점검하고 그 결과를 이사장에게 수시로 보고하여야 한다.

**제26조(결과의 통지)** ① 처리주무부서는 결과의 통지를 필요로 하는 민원의 처리를 완결하였을 때에는 그 결과를 민원인에게 통지하여야 한다.

② 민원 요구사항이 실현 불가능하거나 민원인의 요구사항에 대하여 이를 거부한 때에는 민원인에게 그 사유를 밝혀 통지하여야 한다.

**제27조(민원문서의 심사 및 발송)** 민원문서의 발송은 문서담당부서에서 일반 문서 발송처리와 동일하게 처리한다.

**제28조(위반사항에 대한 조치)** 민원사무심사관은 제25조의 규정에 의하여 처리주무부서의 장에게 독촉장을 발급하였음에도 타당한 사유 없이 민원의 처리가 계속 지연될 경우에는 그 민원 처리와 관련 있는 직원 등에 대하여 징계 또는 그 밖에 필요한 조치를 하여야 한다.

**제29조(처리민원의 사후관리)** 처리주무부서의 장은 처리한 민원에 대하여 민원인의 만족 여부 및 개선사항 등을 조사하여 업무에 반영할 수 있다.

**제30조(관계법령의 준용)** 이 규정에서 정하여져 있지 아니한 사항은 「민원 처리에 관한 법률」을 따른다.

부칙 <규정 제189호, 2019. 4. 16> (전부개정)

**제1조(시행일)** 이 규정은 공포된 날부터 시행한다.

[별표 1]

민원 종류별 처리기간 및 신청·접수(제18조제1항관련)

연번	민원 종류	처리기간	민원 신청 및 접수
1	진정 또는 건의	14일	진정서 또는 건의서, 구두 또는 전화
2	법령질의 일반질의	14일 7일	질의서, 구두 또는 전화
3	고충민원	7일	탄원서
4	시설 이용 신청	5일	해당 신청서식
5	기타민원	즉시	구두 또는 전화
6	사실증명 1) 계약사실 증명원 2) 하자보수 보증금 납부(예치) 증명 3) 경력 증명원 4) 재직 증명원 5) 퇴직 증명원 6) 기타 증명원	즉시	증명원서 증명원서 증명원서 증명원서 증명원서 증명원서

※ 기타 처리기간이 규정되어 있지 아니한 민원사무 처리기간에 대하여는 민원인의 동의를 얻어 처리기간의 범위에 해당하는 다른 기간을 정해 처리기간을 결정한다.

[별지 제1호 서식]

민원 처리부(제9조제2항관련)

접수 번호	접수일	처리 부서	처리 기한	신청 방법	민원 유형	민원인			민원내용	처분		비고
						이름	전화번호	주소		내용	처분일	

[별지 제2호 서식]

5센티미터 (cm)	↑	민원문서 (제9조제2항관련)
		접수번호:
		접수일시:
		처리기한:
		처리과 기록물 등록번호
	↓	
		←————— 5센티미터 (cm) —————→

[별지 제3호 서식]

<p><b>접 수 증(제10조관련)</b></p>	
<p>제 호</p>	<p>접수일:</p>
① 민원명	
② 민원인(대표자 또는 대리인)	
③ 처리완료 예정일	
④ 부서	(전화번호: )
⑤ 안내사항	
<p>민원 접수자:</p> <p style="margin-top: 20px;">(전화번호: )</p> <p style="margin-top: 20px;"><b>양주시시설관리공단이사장</b></p>	

[별지 제4호 서식]

이 건은 양주시시설관리공단 민원사무처리에 관한 규정 제22조 제2항  
에 의거 불문 처리함.

년 월 일

양주시시설관리공단이사장(인)

[별지 제5호 서식]

<p style="text-align: center;">민원 처리 독촉장</p> <p>제 호                    년 월 일</p> <p>받는곳 :</p> <p>민원명 :</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <tr> <td style="width: 20%;">①민원인</td> <td style="width: 80%;"></td> </tr> <tr> <td>②접수일자</td> <td></td> </tr> <tr> <td>③접수번호</td> <td></td> </tr> <tr> <td>④처리기한</td> <td style="text-align: center;">. . .</td> </tr> </table> <p style="text-align: center; margin-top: 10px;">민원사무처리규정 제25조에 따라 독촉장을 발급하오니 즉시 완결 처리하여 주시기 바랍니다.</p> <p style="text-align: center; margin-top: 20px;">민원심사관 (서명)</p>	①민원인		②접수일자		③접수번호		④처리기한	. . .	<p style="text-align: center;">민원 처리 독촉장(발신용)</p> <p>제 호                    년 월 일</p> <p>받는곳 :</p> <p>민원명 :</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <tr> <td style="width: 20%;">①민원인</td> <td style="width: 80%;"></td> </tr> <tr> <td>②접수일자</td> <td></td> </tr> <tr> <td>③접수번호</td> <td></td> </tr> <tr> <td>④처리기한</td> <td style="text-align: center;">. . .</td> </tr> </table> <p style="text-align: center; margin-top: 10px;">민원사무처리규정 제25조에 따라 독촉장을 발급하오니 즉시 완결 처리하여 주시기 바랍니다.</p> <p style="text-align: center; margin-top: 20px;">민원심사관 (서명)</p>	①민원인		②접수일자		③접수번호		④처리기한	. . .	<p style="text-align: center;">민원 처리 독촉회신</p> <p>제 호                    년 월 일</p> <p>받는곳 :</p> <p>민원명 :</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <tr> <td style="width: 20%;">①민원인</td> <td style="width: 80%;"></td> </tr> <tr> <td>②접수일자</td> <td></td> </tr> <tr> <td>③접수번호</td> <td></td> </tr> <tr> <td>④처리완료예정일</td> <td style="text-align: center;">. . .</td> </tr> </table> <p style="text-align: center; margin-top: 10px;">민원처리 독촉에 대하여 위와 같이 회신합니다.</p> <p style="text-align: center; margin-top: 20px;">(    )팀장 (서명)</p>	①민원인		②접수일자		③접수번호		④처리완료예정일	. . .
①민원인																										
②접수일자																										
③접수번호																										
④처리기한	. . .																									
①민원인																										
②접수일자																										
③접수번호																										
④처리기한	. . .																									
①민원인																										
②접수일자																										
③접수번호																										
④처리완료예정일	. . .																									

