

이천시 민원 처리에 관한 규칙

소관부서 : 민원여권과

제정 2007· 9· 18 규칙 제361호
일부개정 2014· 9· 12 규칙 제520호
(이천시 규칙 중 주민등록번호 처리에 관한 일괄정비 규칙)
전부개정 2016· 6· 1 규칙 제585호
(제명개정)
일부개정 2020· 12· 29 규칙 제694호

제1조(목적) 이 규칙은 「민원처리에 관한 법률」 및 같은 법 시행령에서 위임된 사항과 이천시 민원의 효율적인 처리를 위하여 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 규칙에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “민원”이란 개인·법인 또는 단체가 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 문서로서 이천시 및 읍·면·동에 직접 접수하거나, 중앙행정기관 및 그 밖의 유관기관 등에서 이첩 또는 이송된 민원과 산하기관에서 전달된 민원을 말한다.
2. “민원업무주관부서”란 민원실을 설치하고, 민원사항을 접수·발송하는 주관부서를 말한다.
3. “민원처리주무부서”란 민원사항을 처리하는 부서를 말한다.

제3조(민원의 접수) ① 민원을 접수한 때에는 「민원처리에 관한 법률 시행령」(이하 “영”이라 한다) 제6조 및 같은 법 규칙 제3조에 따라 민원문서의 왼쪽 윗부분에 민원문서 표시인을 찍고, 접수 순서에 따라 민원처리부(전자적시스템 포함)에 기록한 후 접수증을 발급하여야 한다. 다만, 그 밖의 민원과 민원인이 직접 방문하지 아니하고 신청한 민원 및 처리 기간이 ‘즉시’인 민원 등은 접수증 교부를 생략할 수 있다.

② 민원을 접수할 때 필요하다고 인정되는 경우에는 해당 민원인 본인 또는 그 위임을 받은 사람이 맞는지 확인할 수 있다.

③ 2명 이상의 민원인이 대표자를 정하여 신청한 민원을 접수하였을 때에는 그 대표자에게 하나의 접수증을 발급 한다.

제4조(민원의 이송·처리) ① 접수된 민원은 「이천시 행정기구 설치 조례 시행규칙」에 따라 민원처리주무부서에 1근무시간 이내에 이송하여야 한다. 다만, 민원처리주무부서가 상당히 떨어져 있는 경우에는 3근무시간 이내에 이송할 수 있다.

② 민원을 이송 받은 민원처리주무부서에서는 민원사무처리부에 접수·관리하여야 하며, 「이천시 사무전결처리 규칙」에 따른 최종 결재권자의 공람을 받아 처리하여야 한다.

제5조(민원문서의 재분류) ① 민원처리주무부서에서는 이송 받은 민원문서가 소관업무가 아닌 경우에는 3근무시간 이내에 재분류사유를 명시하여 민원심사관 또는 제6조제2항의 분임민원심사관(이하 “민원심사관 등”이라 한다)에게 재분류를 요청하여야 한다. <개정 2020·12·29>

② 민원심사관 등은 재분류 사유를 검토한 후 즉시 민원처리주무부서로 민원문서를 이송하여야 한다. <개정 2020·12·29>

③ 민원심사관 등은 재분류된 민원문서에 대해 다시 재분류 요청을 하는 경우 다음 각 호에 따른 결재권자가 지정하는 대로 민원처리주무부서를 정한다. <개정 2020·12·29>

1. 동일 국·직속기관·사업소 간 : 해당 국·소장
2. 타 국·직속기관·사업소 간 : 부서장

④ 제3항에도 불구하고 민원처리주무부서를 결정하지 못한 때에는 이천시 민원조정위원회의 결정에 따른다.

제6조(민원심사관 등의 지정) ① 「민원처리에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제25조에 따라 민원심사관은 민원실의 민원업무주관부서장으로 하며 당연직으로 한다.

② 영 제28조제1항에 따른 분임민원심사관은 다음 각 호와 같다.

1. 직속기관 및 사업소 : 직속기관 및 사업소 주무부서장
2. 읍·면·동 : 읍·면·동장

[제목개정 2020·12·29]

제7조(처리상황의 확인·점검) ① 민원심사관 등은 영 제28조에 따라 민원의 처리상황을 수시로 확인·점검하여 처리기간이 경과한 민원은 지체 없이 해당 민원처리부서

장과 담당팀장에게 독촉장을 발부하여야 한다. <개정 2020·12·29>

② 영 제28조에 따라 민원심사관 등은 민원사무의 처리상황과 운영 실태에 대하여 월 1회 이상 확인·점검을 실시하여야 한다. <개정 2020·12·29>

③ 민원심사관이 제1항 및 제2항의 업무를 처리하는 경우, 분임 민원심사관은 이를 생략할 수 있다. 다만, 영 제28조제3항은 제외한다. <신설 2020·12·29>

제8조(처리상황의 통보) 민원처리주무부서에서는 민원을 처리한 즉시 민원처리상황을 전자적 시스템을 이용하여 민원심사관에게 통보하여야 한다.

제9조(정보보호) ① 법 제7조에 따라 민원문서는 무단열람이나 무단복사 등을 하지 못하도록 대외비에 준하여 보관·관리한다.

② 법 제7조에 따라 이천시장(이하 “시장”이라 한다)은 개인정보 보호에 필요한 교육을 연 1회 이상 실시하여야 한다.

제10조(민원1회 방문 상담창구의 설치) ① 법 제32조에 따라 민원1회 방문처리제 운영을 위해 전문지식과 상담능력을 갖춘 전담직원을 배치하여 민원실에 “민원1회 방문 상담창구”를 설치한다.

② “민원1회 방문 상담창구”는 불필요한 사유로 민원인이 행정기관을 다시 방문하지 않도록 하기 위해 내부에서 할 수 있는 자료의 확인, 관계부서와의 협조 등에 따른 절차를 상담담당 직원이 구두로 상담하거나 민원인의 요청이 있을 경우 실무종합심의회 절차를 거쳐 서면으로 답변할 수 있다.

③ “민원1회 방문 상담창구”는 주요민원에 대하여 안내서·편람을 책자로 비치하거나, 전자적 시스템을 이용하여 민원인이 이용 할 수 있도록 한다.

제11조(민원후견인의 지정·운영) ① 법 제33조에 따라 민원인이 요청할 경우 복합민원에 대한 민원후견인을 소속 공무원 중 행정경험이 풍부한 6급 이상 공무원 중에서 지정하여 민원처리전반에 대한 지원을 수행하게 할 수 있다.

② 민원후견인을 지정한 때에는 별지 제1호서식에 따라 민원후견인 지정대장에 등재하고, 민원인, 민원후견인 및 해당 주무부서에 지정 사실을 통보하여야 한다.

③ 제1항에 따라 민원후견인이 지정된 경우라도 민원인의 요구가 있는 때에는 민원후견인을 교체하거나 그 지정을 취소할 수 있다.

④ 민원후견인으로 지정된 공무원은 영 제37조에 따라 민원후견인의 직무를 성실히 수행하여야 하며 민원 종결 시에는 별지 제2호서식에 따른 민원후견인 활동일지를 민원심사관에게 송부하여야 한다. <개정 2020·12·29>

제12조(민원실무심의회 설치·운영) ① 복합민원을 심의하기 위하여 영 제36조에 따른 민원실무심의회(이하 “심의회”라 한다)를 민원실에 설치하며, 심의회는 민원을 접수한 때로부터 48시간 이내에 개최하여야 한다. 다만, 특별한 사안의 민원은 5일 이내에 개최할 수 있다.

② 심의회는 위원장은 민원처리주무부서장으로 하며, 위원은 관련부서의 담당팀장 및 관계기관의 실무책임자로 구성하고, 간사는 민원업무주관부서 민원업무 담당팀장으로 한다.

③ 위원장은 영 제36조에 따라 심의회를 개최하고자 할 때에는 심의회개최 24시간 이내에 전화, 내부통신망 또는 문서로 위원을 소집하여야 한다. 다만, 위원이 심의회에 참석할 수 없는 때에는 소속 직원 중에서 참석토록 할 수 있다.

④ 위원은 심의의견을 가·부 등으로 구분하여 의사가 명확히 나타나도록 제시하여야 하며, 심의회에서 명확한 의견을 제시할 수 없는 때에는 심의회가 종료된 후 24시간 이내에 위원장에게 서면으로 의견을 제출하여야 한다.

⑤ 위원장은 심의를 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 이해관계인, 참고인 등의 의견을 들을 수 있다.

⑥ 위원장은 심의결과를 별지 제3호서식에 따라 실무종합심의회 회의록에 기록하고, 이를 관련 민원서류철에 한데 묶어 보관한다.

제13조(민원조정위원회의 설치·운영) ① 법 제34조 및 영 제38조에 따라 이천시 민원조정위원회(이하 “위원회”라 한다)를 설치 운영한다.

② 위원회는 위원장과 부위원장 각 1명을 포함한 15명 이내의 위원으로 구성한다.

③ 위원회 위원장은 민원업무주관부서의 국장이 되고 부위원장은 민원주관국의 주무과장이 되며, 민원처리주무부서장, 민원업무주관부서장, 감사담당부서장, 각 국의 주무과장을 당연직 위원으로 한다.

④ 당연직 위원을 제외한 나머지 위원은 외부 법률전문가와 해당 민원과 관련 있는

유관기관 및 단체의 담당부서장으로서 민원관련법의 규정에 따라 시장이 지정 통보 함으로써 위원으로 위촉된 것으로 본다. 다만, 당연직을 제외한 위촉위원은 해당 민원사안의 심의를 마친 후에는 자동적으로 위촉 해제된 것으로 본다.

⑤ 위원장은 위원회의 회무를 총괄하고 위원회를 대표하며, 위원장이 부득이한 사정 으로 인하여 직무를 수행할 수 없는 경우에는 부위원장이 그 직무를 대행한다. 위원 장과 부위원장이 모두 직무를 수행할 수 없는 경우에는 위원장이 미리 지정하는 위 원이 그 직무를 대행한다.

⑥ 위원회의 사무를 처리하기 위하여 간사와 서기를 두되, 간사는 민원 업무주관부 서의 담당팀장이 서기는 민원조정위원회 담당자로 한다.

⑦ 위원회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성 으로 의결한다.

⑧ 민원처리주무부서장은 영 제38조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 사유를 분명하게 적어서 별지 제4호서식에 따른 민원조정위원회 개최요구서를 민 원심사관에게 제출하여야 하며, 민원심사관은 위원장에게 즉시 보고하고 지체 없이 위원회를 소집하여야 한다.

⑨ 민원심사관은 제8항에 따른 민원조정위원회 개최요구서 중에서 영 제38조제2항에 해당하는 경우에는 위원회의 상정여부를 판단하여 각 위원에게 통보하여야 한다.

⑩ 간사는 의안을 상정하고 서기는 심의회 개최결과를 별지 제5호서식에 따라 회의 록을 작성하고, 지체 없이 민원심사관에게 그 처리결과를 통보하여야 한다.

⑪ 민원처리주무부서장은 위원회가 반려 또는 처리 불가로 의결한 민원은 반드시 시 장의 결재를 받은 후에 민원인에게 회신하여야 한다.

⑫ 위원장은 민원처리주무부서장 또는 민원심사관의 요청에 의해 수시로 회의를 소 집하여야 하며, 민원의 신속한 처리를 위하여 필요한 때에는 각 위원의 의견을 서면 으로 받을 수 있다. 이 경우 민원심사관과 협의하여야 한다. <개정 2020·12·29>

제14조(수당 등) 위원회에 참석하는 이천시 공무원이 아닌 위촉 위원에 대하여는 예 산의 범위에서 「이천시 위원회 실비변상 조례」에 따라 수당과 여비를 지급할 수 있다.

제15조(이의신청) 법 제35조에 따른 민원사항 거부처분에 대한 이의신청 접수는 처분을 한 행정기관의 민원실에 문서로 이의신청 한다.

제16조(사전심사의 운영) ① 영 제34조에 따라 민원인이 정식으로 신청할 경우 경제적으로 많은 비용이 수반되거나, 행정기관에서 거부처분을 할 경우 경제적으로 많은 손실이 예상되는 민원에 대하여 사전심사를 청구한 때, 처리기간이 30일 미만인 경우에는 그 처리기간 이내에, 처리기간이 30일 이상인 경우에는 30일 이내에 심사결과를 통보하여야 한다. 다만, 불가피한 사유로 처리기간 내에 처리가 곤란한 경우에는 영 제21조에 따라 처리기간을 연장할 수 있다.

② 시장은 사전심사제도의 효율적인 운영을 위하여 사전심사대상 청구 민원과 처리절차, 구비서류 등을 민원인이 열람 할 수 있도록 게시하여야 한다.

부칙 <2016·6·1 규칙 제585호 전부개정>

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <2020·12·29 규칙 제694호>

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

[별지 제1호서식]

민원후견인 지정대장(제11조제2항 관련)

지정 번호	지정 일자	종료 일자	직	성명	후견대상 민원사무			민원인		후견활동				
					접수 일자	접수 번호	민 원 사무명	주소	성명	민원 안내	처리진행 상황통보	민원심의 참여	보완 협의 대행	기타

이천시 민원 처리에 관한 규칙

[별지 제2호서식]

민원후견인 활동일지(제11조제4항 관련)

민원내용	접수번호		접수일자	. . .	처리기한	
	민원명					
	민원인성명		연락처			
	민원인주소					
처리부서		담당자				
후견내용						
활동일시	활동상황				특이사항	
처리완결	완결일시		처리결과	가, 부		
후견인 : 소속 직위 성명 (서명)						

[별지 제3호서식]

민원실무심의회의록(제12조제5항 관련)

안건번호		개최일시		개최장소			
민원인	주 소				국적		
	성 명		생년월일		전화번호		
건 명							
신청내용	토지소재지						
	지 적						
	신청면적		건축부지				
	건축면적		연 면 적				
	지 목						
	용도지역						
	신청목적						
	사업기간						
주관부서							
관련부서							
심 의 결 과							
관련실과	관 련 법 규	심 의 내 용	가	부	의 견 자		
					직 급	성 명	서명
주관부서 처리방향							
기타추진 상 황							
위와 같이 심의함				간 사		위 원 장	
20				(인)		(인)	

[별지 제4호서식] <개정 2020. 12. 29>

민원조정위원회 개최 요구서(제13조제8항 관련)

심 의 안 건		실무종합심의일			
민원인	주 소	전 화 번 호			
	성 명	대 지 위 치			
관련 부서	주관부서				
	협의부서				
신청민원 요지					
개최사안및사유					
심의결과 종합의견					
관련(저촉)법규					
<p>위와 같이 실무종합심의결과 민원조정위원회 재심대상 민원으로 판단되었기 민원조정위원회 개최를 요구하오니 재심 여· 부를 판단하여 주시기 바랍니다.</p> <p style="text-align: center;">민원처리담당부서장 (인)</p> <p>이천시 민원심사관 귀하</p>					
통제일시	20 . . .	통제번호	번	재심예정일	200 . . .
재심여부 검 토	재 심		관련법규		
	심의생략		생략사유		

[별지 제5호서식] <개정 2014·9·12>

민원조정위원회 심의서(제13조제12항 관련)

안건번호		개최일시			개최장소	
민원인	주소				국적(외국인)	
	성명		생년월일		전화번호	
민원명						
신청내용						
주관부서				관련기관부서		
실무종합 심의회 심의내용						
민원조정 위원회 심의요지					경유	민원사무 담당부서
심 의 내 용						
구분	직위	성명	서명	의견		
위원장						
위원						
위원						
위원						
위원						
위원						
위원						
위원						
심의결과						
위와 같이 심의함. · · ·						