

광명시 직소민원 처리 지침

제정 2011. 1. 28 예규 제 70호
일부개정 2012. 3. 8 예규 제 75호
일부개정 2019. 8. 2 예규 제 96호(지침 상위법 개정사항 반영 등을 위한 일괄 개정 지침)
전부개정 2023. 12. 11 예규 제107호

제1장 총칙

제1조(목적) 직소민원을 신속·친절하게 처리하고 민원처리상황을 직접 확인·조사·입회·조정하여 최고의 질로 민원을 처리하여 시민과 함께 소통하는 시민감동 민원행정을 구현함을 목적으로 한다.

제2조(정의) ① “직소민원”이란 광명시장(이하 “시장”이라 한다) 및 광명시청 시민소통관에 제기된 방문, 전화, 인터넷 민원(이하 “시장에게 바란다에 게시된 민원”이라 한다)을 말하며, 법정민원(「민원 처리에 관한 법률」 제2조제1호의 법정민원을 말한다)은 제외한다.

② “갈등민원”이란 제1항의 직소민원 중 광명시가 정책을 수립하거나 추진하는 과정에서 이해관계인 간의 충돌이 발생하는 민원을 말한다.

③ “현장민원”이란 민원사항과 관련이 있다고 인정되는 장소·시설등에 대한 조사가 필요한 민원을 말한다.

제3조(부서장의 책임) ① 각 부서장은 1일 1회 이상 광명시(이하 “시”라 한다) 홈페이지 민원처리시스템에 접속하여 민원내용 및 처리상황을 확인·조치하여야 한다.

② 직소민원이 적극적으로 해결될 수 있도록 소속 직원에 대하여 필요한 경우 수시로 교육을 실시하여야 한다.

제2장 민원 접수 및 처리 등 운영에 관한 사항

제4조(처리원칙) ① 직소민원은 다른 업무에 우선하여 처리하여야 하며 처리기

간이 남아 있음을 사유로 하여 처리를 지연시키지 않아야 한다.

② 직소민원은 현장방문 등 발로 뛰는 현장 활동을 통해 신속하고 적극적으로 해결되도록 노력한다.

③ 민원인의 입장에서 적극적인 소통을 통하여 인간적인 신뢰를 바탕으로 민원을 상담하고 해결되도록 노력한다.

제5조(접수 및 부서 지정) ① 직소민원은 시민소통관에서 접수하여 처리부서에 이송한다.

② 인터넷민원을 제외한 직소민원은 별지 제1호 서식의 민원상담 일지에 기록 접수하여 처리부서를 지정하여 이송한다.

③ 처리부서가 2개 이상인 경우 주무부서와 협조부서를 지정하여 이송한다.

④ 처리부서가 불분명할 경우에는 관련부서장과 협의를 거쳐 시민소통관에서 지정한다.

⑤ 제4항에도 불구하고 처리부서 지정에 대하여 이견이 있는 때에는 광명시 민원처리 규정 제11조에 따라 광명시 민원조정 위원회의 결정에 따른다.

제6조(민원문서의 이송 절차 및 방법 등) 다른 행정기관 소관의 민원을 접수한 경우에는 소관 행정기관에 이송하고, 그 사실을 민원인에게 통지한다. 이 경우 민원을 이송받은 행정기관은 민원을 이송한 행정기관에 처리 결과를 통보하여야 한다.

제7조(처리기간) ① 인터넷민원을 제외한 직소민원은 처리부서로 지정된 날부터 2일 이내에 민원인과 통화하여 처리절차와 진행상황을 안내하고 7일 이내에 처리하여야 한다.

② 인터넷민원은 처리부서로 지정된 날부터 2일 이내에 답변하고 7일 이내에 처리하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 2일 이내에 답변하기 곤란한 경우 시민소통관에 기간 연장을 요청할 수 있다.

③ 정책결정, 예산, 법령, 타 기관 이송, 기타 특별한 사유로 7일 이내에 처리가 불가능한 직소민원은 처리부서에서 7일 이내에 민원인에게 유선상 안내하고 시민소통관에 기간 연장을 요청한 후 처리하도록 한다.

④ 공휴일 및 토요일은 민원처리 기간에 산입하지 아니 한다.

제8조(상시보고제) 직소민원이 이해관계인 20명 이상의 집단민원 또는 광명시 공공갈등 종합관리계획의 상황판단기준 주의보 이상의 갈등민원에 해당하는 경우 별지 제3호 서식의 상시보고제 갈등사업 현황카드를 작성하여 시민소통관에 제출하여야 한다.

제9조(반복 및 중복 민원의 처리) ① 동일한 내용의 민원(법정민원을 제외한 다)을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우 2회 이상인 경우 그 처리결과를 통지하고, 그 후에 접수되는 민원에 대하여는 시장의 결재를 받아 내부 종결처리 할 수 있다.

② 제1항에도 불구하고, 민원이 경미한 사안인 경우 처리주무부서장의 결재를 받아 내부 종결처리 할 수 있다.

③ 최초 종결처리 시 민원인에게 반복민원 종결처리 되었음을 통지하고 향후 동일한 내용의 민원에 대해서는 처리결과 회신없이 종결처리 할 수 있다.

제10조(통보) ① 인터넷민원을 제외한 직소민원 처리부서는 처리 상황 및 처리결과를 민원인과 시민소통관에 통보하여야 한다.

② 통보할 때에는 누구나 이해하기 쉬운 용어를 사용하여야 하며 내용을 인지 할 수 있도록 하여야 한다.

제11조(관련 부서의 협조) ① 시민소통관에 접수된 민원을 효율적으로 처리하기 위하여 처리부서 담당공무원에게 협조 요청 및 관련 자료의 제출을 요구할 수 있다.

② 현장민원 처리시 처리부서 담당공무원에게 동행을 요구할 수 있으며, 처리부서는 이에 적극 협조하여야 한다.

제12조(결재) 직소민원은 부서장의 결재를 받아서 처리하여야 한다.

제13조(답변 방법) 다음 각 호와 같은 순서 및 내용에 따라 답변한다.

1. 시정참여 감사인사 또는 불편 민원에 대한 사과
2. 적극적으로 민원을 해결하려는 성의 있고 충실한 답변내용
3. 친근감 있는 맺음말
4. 답변자 정보인 부서장, 팀장 및 주무관의 직위, 성명 및 전화번호 표시(예 : ○○과장 홍길동 02-2680-0000)

제14조(관리) 시민소통관은 민원상담 일지 및 민원접수·처리 대장을 지속적으로 관리하고 민원처리 상황을 확인·점검 한다.

제3장 행정사항

제15조(평가) ① 시장은 필요한 경우 제14조의 확인 및 점검 결과에 따라 소관 민원 서류 및 처리절차 등의 간소화 방안을 마련할 수 있다.

② 직소민원의 평가는 처리 완료된 민원을 대상으로 민원인에게 민원처리 만족도 조사를 실시한다.

제16조(분석 보고) 시민소통관은 평가한 자료를 분석하여 분기별로 시장에게 보고한다.

제17조(준용) 이 지침에서 정한 사항 외에 직소민원 처리에 관하여 필요한 사항은 「민원 처리에 관한 법률」이 정하는 바에 따른다.

부칙 <2023. 12. 11 예규 제107호, 전부개정>

이 지침은 발령한 날부터 시행한다.

[별지 제1호 서식]

<h2 style="margin: 0;">민원상담일지</h2>

※ 개인정보가 포함되어 있으니 보안에 주의하여 주시기 바랍니다.

접수일시 (연번)	20 . . . (OOO번)	민원인	
접수유형	전화, 방문	연락처	

민원 내용	
--------------	--

검토부서		검토자	
검토 내용			

민원인 만족도 조사 (민원처리의 친절도, 성실성, 적극성 등)				
만족도	탁월	우수	보통	미흡

[별지 제3호 서식]

상시보고제 갈등사업 현황카드

(작성일 : 20 . . .)

사 업 명	최초보고일			
사업개요	- 사업목적 - 위치 및 규모 : - 사업기간 : - 사 업 비 : 백만원(국비 , 시비) - 주요내용			
쟁점사항 (이해관계인별 주요의견)	- 지역주민 - 읍 면 동 (※ 이해관계인은 상황에 맞게 변경) - 해당부서 - 시민단체			
추진경위				
추진현황	※ 사업 추진과 관련된 민원인(이해당사자) 동향 및 사업 추진 현황 기술			
향후계획 (추진전망)				
추진부서	과장	팀장	담당자	전화번호
부서명				