

안양시 민원 처리 규정

| | | | | |
|------|--------------|----|-------|----------------------------------|
| 제정 | 1978. 11. 25 | 훈령 | 제 86호 | |
| 개정 | 1979. 7. 16 | 훈령 | 제 88호 | |
| 개정 | 1980. 2. 20 | 훈령 | 제 95호 | |
| 개정 | 1981. 5. 7 | 훈령 | 제110호 | |
| 개정 | 1989. 9. 12 | 훈령 | 제178호 | |
| 개정 | 2008. 8. 27 | 훈령 | 제508호 | |
| 개정 | 2009. 10. 13 | 훈령 | 제540호 | |
| 일부개정 | 2015. 12. 18 | 훈령 | 제643호 | (안양시 훈령 중 주민등록번호 처리에 관한 일괄정비 규정) |
| 전부개정 | 2016. 11. 30 | 훈령 | 제644호 | (제명개정) |
| 일부개정 | 2017. 6. 15 | 훈령 | 제670호 | (안양시 지방공무원 정원 규정) |

제1장 총칙

제1조(목적) 이 규정은 「민원 처리에 관한 법률」, 같은 법 시행령 및 같은 법 시행규칙에서 위임한 사항과 민원을 효율적으로 처리하는데 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 규정에서 사용하는 “민원문서”란 개인·법인 또는 단체가 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 문서로서 「안양시 행정기구 및 공무원 정원 조례」에 따른 안양시(이하 “시”라 한다) 본청, 직속기관, 사업소 및 하부행정기관에 접수되거나, 중앙행정기관 및 유관기관 등에서 이첩 또는 이송된 문서를 말한다.

제2장 민원의 처리

제3조(민원문서의 접수) 민원접수 업무담당과장이 민원문서를 접수한 때에는 「민원 처리에 관한 법률 시행규칙」 제2조에 따라 그 민원문서의 왼쪽 윗부분에 별표의 민원문서 표시인을 찍어야 하며, 접수 순서에 따라 민원처리부에 기록하여야 한다. 다만, 전자문서로 접수하는 경우에는 민원문서 표시인을 전자적 형태로 나타낼 수 있다.

제4조(민원문서의 이송·처리) 민원접수 업무담당과장은 접수된 민원문서를

「안양시 행정기구 및 공무원 정원 조례 시행규칙」에 따라 민원사항을 처리하는 주무부서(이하 “처리주무부서”라 한다)에 1근무시간 이내에 이송하여야 한다. 다만, 처리주무부서가 상당히 떨어져 있을 경우에는 3근무시간 이내에 이송하여야 한다.

제5조(민원문서의 재분류) ① 처리주무부서는 이송 받은 민원문서가 소관업무가 아닌 경우에는 3근무시간 이내에 별지 제1호서식의 민원문서 재분류 요구서를 작성하여 제6조에 따른 민원심사관에게 재분류를 요구할 수 있다.

② 민원심사관은 재분류요구서에 기재된 내용을 검토한 후 즉시 처리주무부서를 결정하여 민원문서를 이송하여야 한다.

③ 재분류된 민원문서에 대하여 재재분류를 요구하는 때에는 다음 각 호에 따라 처리 주무부서를 정한다. <개정 2017. 6. 15>

1. 시

가. 동일한 실·국·소·원 내의 과 간: 해당 실·국장

나. 다른 실·국·소·원 내의 과 간: 부시장

2. 구: 구청장

제6조(민원심사관) 「민원 처리에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제25조 및 「민원 처리에 관한 법률 시행령」(이하 “령”이라 한다) 제28조에 따른 민원심사관은 다음 각 호와 같다.

1. 시와 구: 민원접수 업무담당과장

2. 동: 동장

제7조(처리상황 등의 확인·점검) 민원의 처리상황과 운영실태의 확인·점검은 시 본청·직속기관·사업소는 시 감사 업무담당과장이, 구·동은 구 감사 업무담당과장이 실시한다.

제8조(처리결과의 통보) ① 처리주무부서는 민원문서를 처리한 즉시 처리결과를 전자적 시스템에 등록하여야 한다.

② 민원문서의 처리결과를 민원인에게 통보할 때에는 누구나 이해하기 쉬운 용어를 사용하여야 하며, 처분의 근거가 되는 법규의 조항 및 조문의 내용을 기술하여야 한다.

제9조(반복 및 중복 민원의 처리) ① 처리주무부서의 장은 민원인이 동일한 내용의 민원(법정민원을 제외한다. 이하 이 조에서 같다)을 정당한 사유 없이 3

회 이상 반복하여 제출한 경우에는 2회 이상 그 처리결과를 통지하고, 그 후에 접수되는 민원에 대하여는 종결처리를 할 수 있다.

② 처리주무부서의 장은 민원인이 2개 이상의 행정기관에 제출한 동일한 내용의 민원을 다른 행정기관으로부터 이송 받은 경우에도 제1항을 준용하여 처리할 수 있다.

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

④ 처리주무부서의 장은 다수인 관련 민원에 대하여 제1항 및 제2항에 따라 종결처리를 하려는 경우에는 제17조에 따른 민원조정위원회의 심의를 거쳐야 한다.

제10조(민원인의 정보보호) ① 모든 민원의 내용, 민원인 및 민원의 내용에 포함되어 있는 특정인의 개인정보 등이 누설되지 아니하도록 주의하여야 한다.

② 처리주무부서의 장은 소관업무의 담당팀장과 담당자를 각각 정보보호 정·부 관리책임자로 지정하여 해당 민원문서가 무단 열람·복사되지 아니하도록 보관·관리하여야 한다.

③ 민원 관련 시스템은 반드시 사용권한이 있는 사람만 사용하고 보안유지 등 관리를 철저히 하여야 한다.

제3장 민원 1회방문 처리제의 운영

제11조(민원 1회방문 상담창구 운영) ① 민원 1회방문 상담창구는 시·구의 민원실에 설치한다.

② 민원 1회방문 상담창구에는 주요 민원에 대한 안내서, 민원편람 등을 비치하여 민원인이 열람할 수 있도록 하여야 한다.

제12조(민원후견인) ① 민원심사관은 법 제33조 및 영 제37조에 따라 민원처리의 경험이 풍부한 6급 이상 공무원을 복합민원에 대한 민원후견인으로 지정할 수 있다.

② 민원후견인을 지정할 때 건축사 등 대행업체에서 대행하는 민원이나, 민원인이 원하지 아니할 때에는 후견인을 지정하지 아니하며, 후견 활동 진행 중에 민원인의 요구가 있을 경우에는 후견활동을 중단한다.

③ 민원심사관이 민원후견인을 지정한 때에는 별지 제2호서식의 민원후견인 지정대장에 등재하고, 별지 제3호서식의 민원후견인 지정안내 및 별지 제4호서식의 민원후견인 지정통보서를 작성하여 통보하여야 한다.

④ 민원후견인은 별지 제5호서식의 민원후견 수행일지를 작성·관리하고 민원의 종결 시에는 즉시 민원심사관에게 제출한다.

제13조(민원후견인의 직무) 민원후견인의 직무는 다음 각 호와 같다.

1. 민원처리 방법에 관한 민원인과의 상담
2. 민원문서 보완 등의 지원
3. 민원처리과정 및 결과 안내
4. 민원실무심의회 및 민원조정위원회에서 민원인의 진술 등을 지원

제4장 민원실무심의회의 운영

제14조(설치·운영) ① 법 제32조제3항제3호 및 영 제36조에 따라 복합민원을 공동심사·처리하기 위하여 민원실무심의회(이하 “심의회”라 한다)를 설치·운영한다.

제15조(구성) 심의회의 위원장은 처리주무부서의 장이 되고, 위원은 민원 관련 업무담당팀장 및 관계 기관의 실무책임자가 된다.

제16조(회의 등) ① 심의회의 위원장은 복합민원을 접수한 때부터 48시간 이내(다만, 처리기일이 30일 이상인 민원은 5일 이내)에 심의회를 소집하여야 한다.

② 심의회 개최 24시간 전에 별지 제6호서식의 민원실무심의회 소집통보서를 참석대상자에게 송부하여야 한다.

③ 간사는 처리주무부서의 해당 민원 업무담당팀장이 되고, 회의 개최 시 별지 제7호서식의 민원실무심의회 회의록을 작성·관리하여야 한다.

제5장 민원조정위원회의 운영

제17조(설치·운영) 법 제34조 및 영 제38조에 따라 시와 구에 민원조정위원회(이하 “위원회”라 한다)를 설치·운영한다.

제18조(기능) 위원회는 다음 각 호의 사항에 대하여 심의한다.

1. 장기 미해결 민원 및 다수인 관련 민원에 대한 해소·방지 대책
2. 거부처분에 대한 이의신청
3. 처리주무부서의 법규적용 타당성 여부
4. 심의회의 심의결과에 따른 재심의
5. 소관이 명확하지 아니한 민원의 처리주무부서 지정
6. 민원 관련 법령 또는 제도개선 사항
7. 영 제36조제8항에 따라 상정된 복합민원
8. 불허가·반려 사유의 적합성
9. 재량권 일탈여부
10. 공익과 사익의 비교형량
11. 유사한 사안의 유권해석
12. 행정심판 재결례 및 판례 등과의 비교
13. 반복 또는 중복되는 다수인 관련 민원의 종결처리

제19조(구성 등) ① 위원회는 위원장 1명과 부위원장 1명을 포함하여 15명 이내의 위원으로 구성하고, 시와 구의 위원장과 부위원장은 다음 각 호와 같다.

1. 시 위원회
가. 위원장: 민원접수 업무담당국장
나. 부위원장: 민원접수 업무담당과장
2. 구 위원회
가. 위원장: 구청장
나. 부위원장: 민원접수 업무담당과장

② 위원회의 위원은 당연직 위원과 위촉직 위원으로 구분하고, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람으로 시에는 시장이, 구에는 구청장이 임명 또는 위촉한다. <개정 2017. 6. 15>

1. 당연직 위원

가. 시: 감사관, 처리주무부서의 과장, 관계부서의 과장, 각 실·국·소·원의 주무과장

나. 구: 각 과장

2. 위촉직 위원

가. 외부 법률 전문가

나. 민원과 관련된 외부 전문가

③ 위원의 임기는 2년으로 하고, 연임할 수 있다. 다만, 당연직 위원의 임기는 민원의 조정심의를 마친 후에 위촉 해제된 것으로 본다.

④ 시장과 구청장은 위촉직 위원이 사임하거나 사망, 질병, 그 밖의 사유로 업무수행이 어렵다고 판단될 때에는 위촉 해제할 수 있다.

⑤ 위원회의 사무를 처리하기 위하여 간사 1명과 서기 1명을 둔다. 이 경우 간사는 민원접수 업무담당팀장이 되고, 서기는 민원접수 업무담당자가 된다.

제20조(위원장의 직무) ① 위원장은 위원회를 대표하고 위원회의 사무를 총괄한다.

② 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 부위원장이 그 직무를 대행한다.

제21조(회의) ① 제18조 각 호에 해당하는 사항이 있는 부서에서는 위원회의 위원장에게 회의 개최를 요구하여야 한다. 이 경우 별지 제8호서식의 민원조정위원회 심의의결 요구서 와 별지 제9호서식의 심의안건을 작성·첨부하여야 한다.

② 위원장은 제1항에 따라 위원회의 심의의결 요구를 받은 때에는 별지 제10호서식의 민원조정위원회 참석 요구서를 작성하여 해당 위원에게 회의개최 24시간 전에 회의개최 통보를 하여야 한다.

③ 위원회의 회의를 개최하는 때에는 민원인이 참석할 수 있도록 회의일정 등을 사전에 통지하여야 한다. 다만, 통지를 받은 민원인이 출석을 원하지 아니하거나 출석할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 서면으로 의견을 진술하게 할 수 있다.

④ 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 시작하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

⑤ 간사는 별지 제11호서식에 따라 회의록을 작성하여야 하고, 회의 결과를 해당 처리주무부서에 통보하여야 한다.

⑥ 처리주무부서는 제5항에 따라 통보 받은 회의결과 중 위원회가 반려 또는 처리 불가로 의결한 민원은 시장 또는 구청장의 결재를 받은 후에 민원인에게 회신하여야 한다.

제22조(수당 등) 공무원이 아닌 위원이 위원회의 회의에 참석한 경우에는 예산의 범위에서 「안양시 위원회 실비 변상 조례」에 따라 수당과 여비를 지급할 수 있다.

부칙 <2016. 11. 30 훈령 제644호 전부개정>

제1조(시행일) 이 규정은 발령한 날부터 시행한다.

제2조(경과조치) 이 규정 시행 당시 종전의 「안양시민원사무처리규정」에 따라 임명 또는 위촉된 심의회와 위원회 위원의 임기는 종전의 위촉 결정에 따른 임기 만료일까지로 한다.

부칙 <2017. 6. 15 훈령 제670호, 안양시 지방공무원 정원 규정>

제1조(시행일) 이 규정은 2017년 7월 1일부터 시행한다.

제2조(다른 규정의 개정) ① 부터 ⑤ 까지 생략

⑥ 「안양시 민원 처리 규정」 일부를 다음과 같이 개정한다.

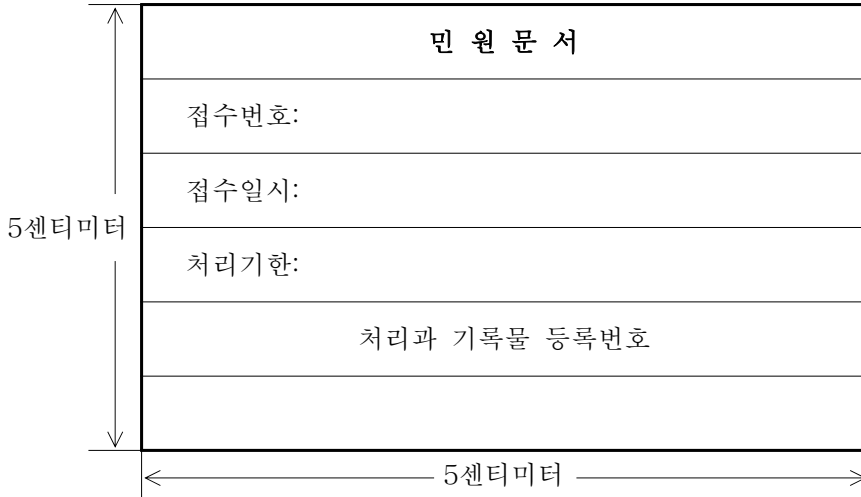
제5조제3항제1호 가목 중 “국·소·원”을 “실·국·소·원”으로 하고, “국장”을 “실·국장”으로 하며, 같은 호 나목 중 “국·소·원”을 “실·국·소·원”으로 한다.

제19조제2항제1호 가목 중 “감사실장”을 “감사관”으로 하고, “국·소·원”을 “실·국·소·원”으로 한다.

⑦ 부터 ⑬ 까지 생략

[별표]

민원문서 표시인(제3조 관련)



[별지 제1호서식]

민원문서 재분류 요구서

1. 민원접수내용

| | | | |
|------------------|------|------|--|
| 접수실과 (최초접수실과) | 접수번호 | 접수일자 | |
| 건명 | 처리기간 | | |
| 민원인주소 | 성명 | | |

2. 재분류 요구일자: 년 월 일 (시 분)

3. 민원사안관련 과명: 과

4. 재분류사유(민원사안 주요내용)

※ 근거규정:

민원문서 재분류(이송)요구 과장 인

안양시 민원심사관 귀하

[별지 제2호서식]

민원후견인 지정대장

| 지정 번호 | 지정 일자 | 종료 일자 | 직 | 성명 | 후견대상민원 | | | 민원인 | | 후견활동 | | | | |
|----------|----------|----------|---|----|----------|----------|-----|-----|----|----------|--------------|----------------|----------------|----|
| | | | | | 접수 일자 | 접수 번호 | 민원명 | 주소 | 성명 | 민원 안내 | 처리진행 상황통보 | 민원 심의 참여 | 보완 협의 대행 | 기타 |
| | | | | | | | | | | | | | | |

[별지 제3호서식]

민원후견인 지정안내

귀하

| | | | | | | | |
|--------|----------|--------------|------|--|------|------|-------------|
| 민원명 | | | 접수번호 | | | 접수일자 | |
| | | | | | | 처리기한 | |
| 민원후견인 | 소속 | 안양시 국(소) 과 팀 | | | | | |
| | 직위 | | | | | 성명 | |
| | 연락처 | 전화: | | | FAX: | | |
| 처리주무부서 | 국(소) 과 팀 | | | | | | |
| | 담당자 | | | | | 연락전화 | 031- FAX |

※ 민원후견인이 하는 일

- 민원처리 방법에 관한 민원인과의 상담
- 간단한 보완사항 등 지원
- 민원인과의 긴밀한 연락을 통하여 민원에 관한 여러 가지 궁금증 해소

년 월 일

○○시(구청)장 (직인)

[별지 제4호서식]

『민원후견인』 지정통보서

_____ 팀장 _____ 귀하

- 「안양시 민원 처리 규정」 제12조에 따라 아래와 같이 『민원 후견인』으로 지정되었음을 알려 드리오니, 해당 민원이 공정하고 신속하게 처리될 수 있도록 적극 협조하여 주시고
- 해당 민원 종결 후 『민원후견 수행일지』를 시민봉사과로 제출하여 주시기 바랍니다.

| | | | | | |
|------------|--------|------|----|------|---------|
| 민원명 | | 접수번호 | | 접수일자 | |
| | | | | 처리기한 | |
| 민원인 | 주소(상호) | | | 성명 | |
| | 연락처 | 전화 | | FAX: | |
| 민원요지 | | | | | |
| 처리 주무부서 | 담당자 | 직명 | 성명 | 연락전화 | 행정: 일반: |

※ 민원 후견인이 하는 일

- 민원처리 방법에 관한 민원인과의 상담
- 간단한 보완사항 등 지원
- 민원인과의 긴밀한 연락을 통하여 민원에 관한 여러 가지 궁금증 해소

붙임 민원후견인 수행일지 1부

년 월 일

민원심사관 (인)

[별지 제5호서식]

| 민원후견 수행일지 | | 민원후견인 | | | |
|------------|------------------|-------|------|---------|----|
| | | 직 | | 성명 | |
| 민원내용 | 민원명 | | | 접수번호 | |
| | 민원인 | 주소: | | 성명: | |
| | | 전화번호: | | (FAX:) | |
| | 접수일 | | 처리기한 | (일간) | |
| 민원요지 | | | | | |
| 처리주무부서 | 과 팀(담당자: 전화번호:) | | | | |
| 후견수행상황 | 처리일자 | 내용 | | | 비고 |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| 민원인과의 연락상황 | 월일 | 내용 | | | 비고 |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| 특기사항 | | | | | |
| 처리결과 | | | 완결일자 | 년 월 일 | |

210mm×297mm
일반용지 60g/m²(재활용품)

[별지 제6호서식]

민원실무심의회 소집통보서

수신:

발신:

민원명: (접수번호:)

1. 관련근거: 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제36조

「안양시 민원 처리 규정」 제14조

2. 위 복합민원에 관한 민원실무심의회를 아래와 같이 개최하오니 참석하여 주시기 바라며, 만일 참석이 불가능한 경우에는 불참사유서를 회의 개최 전까지 ○○과로 송부하시고, 심의회 개최일시로부터 48시간 이내에 해당민원처리 처리주무부서에 검토의견을 서면으로 제출하셔야 합니다.

가. 개최일시:

나. 장 소:

다. 주 관:

라. 검토사항:

○○과장

[별지 제7호서식]

민원실무심의회 회의록

| | | | | | |
|---------------------|------|---------------|--|---------|----|
| 접수번호 | 제 호 | 개최일시 | | 개최장소 | |
| 민원인 | 주소 | | | 국적(외국인) | |
| | 성명 | 생년월일 | | (TEL) | |
| 민원명 | | | | | |
| 신청내용 | | | | 처리주무부서 | |
| 관련부서 | | | | | |
| 심의결과 | | | | | |
| 관련과 | 주요의견 | | | 의견자 | |
| | | | | 직위(급) | 성명 |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| 의견별도 제출부서 | | | | | |
| 처리주무부서 처리방향 | | 처리주무부서장 서명 | | | |
| 그 밖의 추진상황 | | | | | |
| 위와 같이 심의함. · · · | | | | | |

[별지 제8호서식]

민원조정위원회 심의의결 요구서

| | | | |
|---|--|------|--|
| 민원접수번호 | | 접수일자 | |
| 민원명 | | 처리기한 | |
| 처리주관부서 | | 협의부서 | |
| 심의요구사항 | | | |
| 관련법규 | | | |
| 민원요지 | | | |
| <p>위와 같이 심의안건을 제출하오니 심의 의결하여 주시기 바랍니다.</p> <p>붙임 심의안건 및 주관과장 처리의견</p> <p style="text-align: center;">.</p> <p style="text-align: center;">요구자: 과장 (인)</p> <p>민원조정위원회 위원장 귀하</p> | | | |

[별지 제9호서식]

심 의 안 건

| | |
|--|--|
| 제 목 | |
| 관련법규 | |
| 심의요지 | |
| <p>【주관과장 처리의견】</p> <p>의견자: 과장 (인)</p> | |

[별지 제10호서식]

민원조정위원회 참석 요구서

| | | | |
|--|-----|------------------|-------|
| 접수번호 | 제 호 | 접수일자 | . . . |
| 민원명 | | 처리주무부서 | |
| 신청자 | 주소 | 생년월일 (법인등록번호) | |
| | 성명 | 전화번호 | |
| 주요안건 | | | |
| 신청내용 | | | |
| 근거법규 | | | |
| 관련부서 | | | |
| 개최일시 | | | |
| 통보방법 | | | |
| 심의장소 | | | |
| <p>「안양시 민원 처리규정」 제17조에 따라 위와 같이 민원조정위원회를 개최하고자 하오니 민원조정위원회 위원께서는 참석하여 주시기 바랍니다.</p> <p style="text-align: center;">. . .</p> <p style="text-align: right;">안양시 민원조정위원회 위원장 (인)</p> | | | |

[별지 제11호서식]

민원조정위원회 회의록

| | | | | | |
|---|----|------|---------|---------|--|
| 안건번호 | | 개최일시 | | 개최장소 | |
| 민원인 | 주소 | | | 국적(외국인) | |
| | 성명 | | 생년월일 | 전화번호 | |
| 민원명 | | | | | |
| 신청내용 | | | | | |
| 처리 주무부서 | | | 관련기관·부서 | | |
| 민원실무 심의회 심의내용 | | | | | |
| 민원조정 위원회 심의요지 | | | | | |
| 심 의 내 용 | | | | | |
| 구분 | 직위 | 성명 | 서명 | 의견 | |
| 위원장 부위원장 위원 위원 위원 | | | | | |
| 심의결과 | | | | | |
| <p>위와 같이 심의함.</p> <p style="text-align: center;">.</p> <p>안양시 민원조정위원회 위원장 (인)</p> | | | | | |

