

안양시 컴퓨터통신민원 사무처리 규정

제정 1998. 11. 3 훈령 제338호
일부개정 2020. 1. 31 훈령 제706호(안양시 훈령 중 제명 띄어쓰기와 약칭 일괄
정비 규정, 제명개정)

제1조(목적) 이 규정은 컴퓨터 통신으로 접수 및 처리할 수 있는 민원사무의 종류와 처리기준 등을 정하여 시민편의를 도모함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 컴퓨터통신민원 이라 함은 민원인이 컴퓨터통신망을 이용하여 청소·건축·세무·상하수도·환경·도로·경제·복지·교통·공영시설물관리 등 시정전반에 걸친 개선·질의·건의·시정요구 등을 하는 행위를 말한다(이하 “민원”이라 한다)

제3조(민원의 관리) 민원의 관리는 시민과장이 하되, 특정한 행위를 요구하는 사항은 해당부서의 장이 관리책임을 진다.

제4조(민원의 접수) 접수한 민원은 별표 1의 민원사항 접수·처리부에 등재하고 지체없이 처리부서에 통보하여야 한다.

제5조(민원의 처리) ① 민원의 처리 통보를 받은 부서에서는 별표 1의 통신민원접수·처리부에 등재하고 특별한 사유가 없는한 7일 이내에 처리하여야 한다. 다만 법령에 대한 질의는 14일 이내에 처리하여야 한다.

② 처리부서는 제1항의 규정에 의한 처리기간이 남아있음을 이유로 민원처리를 지연시켜서는 아니된다.

제6조(민원의 보완요구) 제3조의 규정에 의한 민원관리 부서의 장은 민원의 신속·정확·공정한 처리를 위하여 필요하다고 인정하는 경우 당해 민원의 보완을 요구할 수 있다. 이 경우 보완의 요구는 컴퓨터통신으로 할 수 있다.

제7조(처리결과 통지등) ① 민원처리부서의 장은 제5조의 규정에 의한 처리결과를 접수부서를 경유하여 민원인에게 통지하여야 한다.

② 제1항의 규정에 의한 처리결과 통지는 컴퓨터통신으로 할 수 있으며, 이 경우 민원인의 요청이 있는 때에는 지체없이 처리결과에 관한 문서를 교부하여야 한다.

제8조(처리기한의 연장) 민원처리부서의 장은 부득이한 사유로 처리기간내에

안양시 컴퓨터통신민원 사무처리 규정

민원사무를 처리하기가 곤란하다고 인정하는 경우에는 처리기간의 연장사유와 처리 예정기한을 지체없이 민원인에게 통지하여야 한다.

제9조(독촉 및 보완요구) 민원관리부서의 장은 민원 처리가 지연되거나 처리결과가 미흡하다고 인정되는 경우에는 독촉 및 보완을 요구할 수 있다.

제10조(상호 협조) ① 민원관리부서의 장은 부서 단독으로 처리할 수 없는 민원에 대하여는 처리주무부서를 지정하고 그 부서로 하여금 관계기관 또는 부서간 협조를 통하여 민원사무를 일괄처리하게 할 수 있다.

② 제1항의 규정에 의한 처리주무부서는 당해 민원의 처리기간의 범위안에서 회신기간을 명시하여 협조를 요청하여야 하며, 요청받은 부서는 협조를 요청한 부서가 정한 회신 기간내에 이를 처리하여야 한다.

부칙

이 규정은 발령한 날부터 시행한다.

부칙 <2020. 1. 31 훈령 제706호, 안양시 훈령 중 제명 띄어쓰기와 약칭 일괄정비 규정>

이 규정은 발령한 날부터 시행한다.

[별표 1]

컴퓨터통신 접수·처리부

접수 일자	등록 일시	등록자 (주소, 성명)	민원내용	처리 일자	처리 부서	처리결과

생활민원담당관실

