

오산시 민원 처리 규정

제정 1995년 1월 25일 훈령 제 83호
개정 1998년 11월 18일 훈령 제129호
(오산시행정기구설치조례의개정때문에
오산시보고통제규정등의정비에관한규정)
개정 2002년 5월 23일 훈령 제163호
(오산시행정기구설치조례의개정때문에
오산시시민제한제도운영규정등의정비에관한규정)
개정 2010년 12월 1일 훈령 제219호
(오산시 행정기구 설치조례 개정때문에
오산시 조례 제정 및 개폐 청구 사무처리 규정 등의 정비에 관한 규정)
개정 2014년 9월 15일 훈령 제243호
(제명개정)
전부개정 2016년 7월 19일 훈령 제256호
(제명개정)

제1조(목적) 이 규정은 「민원 처리에 관한 법률」에 따라 각종 민원의 효율적인 처리를 위하여 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(적용 범위) 오산시 본청 및 소속 행정기관(직속기관 및 사업소), 하부 행정기관을 적용함을 원칙으로 한다.

제3조(민원의 접수) ① 민원사항은 민원실에서 접수한다. 다만, 민원실이 설치되어 있지 아니한 경우에는 주무부서 주무팀에서 접수한다.

② 민원사무를 총괄하는 부서(이하 “총괄부서”라 한다)는 「민원 처리에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제8조에 따라 구술·전화로 그 밖의 민원을 접수하거나 상담할 때에는 그 내용을 별지 제1호서식의 구술·전화민원 통보서에 기록하고 민원처리부서로 이송하여야 한다. 다만, 단순·경미한 사항에 대하여는 민원처리부에 기록하지 아니할 수 있다.

③ 민원처리부서가 제2항에 따른 구술·전화민원 통보서를 총괄부서로부터 이송 받은 때에는 이를 일반민원 문서와 동일하게 취급·처리하여야 한다.

오산시 민원 처리 규정

제4조(민원서류의 이송·처리) 접수된 민원서류는 사무분장에 따라 분류하여 민원처리부서로 이송하고, 민원서류를 이송 받은 민원처리부서에서는 「오산시 사무전결 처리 규칙」에 따른 결재권자 또는 전결권자의 선열을 받아 처리하여야 한다.

제5조(민원심사관) 법 제25조에 따라 민원심사관은 민원여권과장으로 하며, 「민원 처리에 관한 법률 시행령」(이하 “령”이라 한다) 제28조 제1항에 따른 분임민원심사관은 다음 각 호와 같이 한다.

1. 직속기관, 사업소: 주무부서장
2. 하부행정기관: 동장

제6조(처리상황의 확인·점검) 민원심사관(분임민원심사관을 포함한다)은 영 제22조에 따라 민원의 처리상황과 운영실태에 대하여 월 1회 이상 확인·점검을 실시하여야 한다.

제7조(민원 1회 방문 상담창구) ① 법 제32조에 따라 민원 1회 방문 처리제의 운영을 위하여 민원실 내에 상담창구를 설치하고 민원에 대한 전반적인 지식과 상담능력을 갖춘 전담직원을 배치하여야 한다.

② 상담창구의 전담직원은 민원상담 과정에서 전문적인 검토나 조언이 필요하다고 판단되는 때에는 민원처리부서의 담당자에게 지원을 요청할 수 있다.

③ 제2항에 따라 상담창구 전담직원의 지원을 요청받은 민원처리부서의 담당자는 특별한 사정이 없는 한 이에 응하여야 한다.

④ 민원 1회 방문 상담창구에는 영 제10조에 따라 작성한 민원편람을 비치하거나 민원편람의 내용이 입력된 컴퓨터 등을 설치하여야 한다.

⑤ 민원처리기준이 변경된 해당 민원처리부서에서는 그 내용을 즉시 민원여권과장에게 통보하여 민원편람이 정비되도록 하여야 한다.

제8조(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 제2호서식에 따라 민원후견인 및 해당 민원처리부서에 지정 사실을 통보해야 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 제3호서식에 따른 민원후견인 활동일지를 민원여권과장에게 제출하여야 한다.

제9조(민원실무심의회 설치·운영) ① 복합민원을 심의하기 위하여 영 제36조에 따라 민원실무심의회(이하 “심의회”라 한다)를 민원실에 설치하며, 심의회는 복합민원서류를 접수한 날부터 3일 이내에 개최하여야 한다. 다만, 처리기간이 30일 이상인 민원은 5일 이내로 한다.

② 심의회의 실무위원장(이하 이 조에서 “실무위원장”이라 한다)은 복합민원 처리주무부서의 장이 되고 위원은 관련부서의 팀장 또는 실무책임자로 하며 간사·서기는 처리주무부서의 담당자 또는 실무위원장이 지정한다.

③ 실무위원장은 심의회 개최 전에 개최시기 및 장소·심의사항 등을 별지 제4호서식에 따라 참석대상자에게 송부하여야 한다.

④ 실무위원장은 심의회의 효율적인 운영을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 이해관계인·참고인 또는 감정인 등의 의견을 들을 수 있다.

⑤ 실무위원장은 심의회에 민원인을 참석하게 하는 경우에는 민원인에게 회의의 일정 등을 미리 통지하여야 한다. 이 경우 민원인이 희망하거나 출석할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 서면(전자적 방법에 따른 서면을 포함한다. 이하 같다)으로 의견을 진술하게 할 수 있다.

⑥ 심의위원은 심의결과를 가·부·보완요구 등으로 구분하여 의견을 명확히 제시하여야 하며, 심의회에서 명확한 의견을 제시할 수 없을 때에는 심의회가 종료된 후 24시간 이내에 실무위원장에게 서면으로 의견을 제출하여야 한다.

⑦ 실무위원장은 심의결과를 별지 제5호서식에 기록하고 이를 관련 민원문서와 함께 보관하여야 한다.

제10조(민원조정위원회 설치·운영) ① 법 제34조에 따라 오산시 민원조정위원회(이하 “위원회”라 한다)를 설치·운영한다.

② 위원회는 위원장(이하 이 조에서 “위원장”이라 한다) 1명을 포함하여 15명 이내의 위원으로 구성한다.

③ 위원장은 자치행정국장이 되고, 당연직 위원은 기획감사관, 민원여권과장, 처리주무부서의 장, 관계부서의 장이 된다.

④ 위촉직 위원은 외부 법률전문가, 민원과 관련이 있는 외부전문가 등을 포함하여 3명 이내로 위촉하며, 위촉직 위원의 임기는 2년으로 하고 연임

오산시 민원 처리 규정

할 수 있다.

- ⑤ 위촉직 위원의 경우는 어느 한 쪽의 성(性)이 100분의 60을 넘지 않도록 한다.
- ⑥ 위원장은 위원회의 사무를 총괄하고 위원회를 대표하며 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없는 경우에는 위원장이 미리 지정하는 공무원이 그 직무를 대행한다.
- ⑦ 위원회의 회의는 위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.
- ⑧ 위원회는 사안별 처리주무부서장의 요구에 따라 위원장이 수시로 개최하며, 민원의 신속한 처리를 위하여 필요한 때에는 각 위원의 의견을 서면으로 받을 수 있다.
- ⑨ 처리주무부서의 장은 심의대상 안건이 발생한 때에 심의안건 및 심의자료를 작성하여 위원장에게 회의 소집을 요청하여야 하며, 회의 개최 전일까지 심의안건을 작성하여 위원들에게 배부하여야 한다.
- ⑩ 위원회 주관부서는 회의록을 작성·보관하며 그 결과를 처리주무부서에 통보하여야 한다.

제11조(수당 등) 위원회에 참석하는 공무원이 아닌 위촉 위원에 대하여는 예산의 범위에서 「오산시위원회실비변상조례」에 따라 수당을 지급할 수 있다.

제12조(민원 우수부서 등의 포상) 시장은 매년 민원처리 우수부서와 우수공무원을 선발·포상할 수 있다.

부칙 <2016. 7. 19 훈령 제256호 전부개정>

제1조(시행일) 이 규정은 발령한 날부터 시행한다.

제2조(다른 규정의 폐지) 오산시 민원실 운영 규정은 폐지한다.

[별지 제1호서식]

구술·전화민원 통보서

수 신 : 실·과장 : (년 월 일)

발 신 : 민원여권과장 (서명)

민 원 명			
민 원 인	주소		전화번호
	성명		
민원 또는 상담 내용			
상담자 의견			
상 담 자	소속 :	직 :	성명 (서명)

오산시 민원 처리 규정

[별지 제2호서식]

민원후견인 지정통보

소 속		직 위		성 명	
접수번호		접수일자		처리기간	
민 원 명				신 청 인	
주관부서				전 화	
신청인주소					
<p>「민원처리에 관한 법률 시행령」 제37조에 따라 민원후견인으로 지정 되었음을 통보하오니 민원후견인의 직무를 성실히 수행하시기 바랍니다.</p> <p>년 월 일</p> <p>민원여권과장</p>					

[별지 제3호서식]

민원후견인 활동일지

민원인주소				
민원인명		민원명		
접수번호		접수일자	처리기한	
담당자			처리부서	
행동일시	활동상황		특이사항	
처리완결	완결일시		처리결과	

후견인 : 0000과 직급 : 000급 성명 : (인)

오산시 민원 처리 규정

[별지 제4호서식]

민원실무심의회 요구서

접수번호	제 호	접 수 일 자	
민 원 명		주 관 부 서	
신 청 자	성명	법인등록번호 생년월일	
	주소	전 화 번 호	
신청내용			
근거법령			
관련부서			
개최일시			
통보방법			
심의장소			
<p>「민원처리에 관한 법률 시행령」 제36조에 따라 민원실무심의회를 개최하고자 하오니, 관련 부서의 위원은 다른 업무에 우선하여 참석하여 주시기 바랍니다.</p> <p style="text-align: center;">년 월 일</p> <p style="text-align: center;">OOO과장</p>			

[별지 제5호서식]

민원실무심의회 심의결과(통보)서

민원명	(접수번호 :)					
주관부서	과	팀	(담당자 :)			
접수일			처리기간			
심의일(장소)			현장확인일			
민원인						
민원내용						
민원실무심의회 심의결과						
부서명	검토사항 (관련법)	심의내용	검토의견			참석자 (직·성명)
			적합	보완	불가	
주무부서 종합의견						