

- 2016년 하반기 - 민원처리실태 점검결과 보고

I 점검 실시 개요

- 근 거
 - 2017년도 감사계획(감사실 - 8975, 2016. 12. 29.)
- 점검기간 : 2017. 1. 16. ~ 1. 20.(5일간)
- 대상기관 : 기획조정실 등 4실 1단 23개부서, 보건소
- 점 검 반 : 감사담당 외 4명
- 주요 점검 사항
 - 구민생활과 밀접한 민원사무 처리상황 전반
 - 다수인민원 및 고질민원에 처리상황 전반
 - 민원처리과정의 신속성·합법성·공정성 여부
 - 불합리한 민원제도 발굴 및 개선노력여부

II 점검결과

1 지적사항

- 총괄
 - 행정상 : 시정1건, 주의 5건
 - 재정상 : 징수1건, 94,600원

2 지적사항 세부내역

연 번	내 용	조치사항
1	다수인원수에 따른 사무전결규칙 미준수 - 민원처리에 대한 결과 통보 시 전결사항 미 이행	주의
2	불필요한 민원서류 징구 - 행정정보 활용으로 공무원이 직접 확인·처리하여야 할 서류를 민원인에게 징구	주의
3	민원처리 수수료 미징수 - 각 인·허가 및 신고에 따른 수수료 미징수	시정 (징수 94,600원)
4	○○○○○○사무소 개설등록신청서 인장등록 누락 - 인장등록 신청을 법정서식이 아닌 A4용지에 날인하여 등록	주의
5	민원 처리지연 독촉장 미발급 - 처리기간이 경과한 민원에 대하여 독촉장 미발급	주의
6	문서등록 미이행 및 공람철자 미이행 - 민원서류 미등록 및 공람 미이행	주의

3 주요 지적사항

3-1 다수인원수에 따른 사무전결규칙 미준수

- 🟡 다수인관련 민원은 5세대 이상의 공동이해와 관련하여 5명 이상의 연명으로 제출되는 민원으로 인천광역시 남구 사무전결처리 규칙 제4조(전결사항)규정에 따라 50인 이상인 경우에는 담당(팀장) 기안/ 구청장 결재로 민원회신 하여야 함에도,

- ➡ ○○○○과 등 3개과에서는 50인 이상 다수인 민원임에도 담당(팀장)
기안이 아닌 실무자 기안으로 민원처리 후 회신함(주의)

3-2 불필요한 민원서류 징구

🍌 「민원사무처리에 관한 법률」 제10조(불필요한 서류요구의 금지)에 의하면 행정기관의 장은 민원사항을 접수·처리함에 있어서 민원인에게 소정의 구비서류 외의 서류를 추가로 요구하여서는 아니된다고 규정하고 있으며, 제3항에서는 1. 민원인이 소지한 주민등록증·여권·자동차운전면허증 등 행정기관이 발급한 증명서로 그 민원사무의 처리에 필요한 내용의 확인이 가능한 경우 2. 해당 행정기관의 공부 또는 행정정보로 그 민원사무의 처리에 필요한 내용의 확인이 가능한 경우 3. 「전자정부법」 제21조제1항의 규정에 의한 행정정보의 공동이용을 통하여 그 민원사무의 처리에 필요한 내용의 확인이 가능한 경우에 민원인에게 관련 증명서류 또는 구비서류의 제출을 요구할 수 없으며, 그 민원사무를 처리하는 공무원이 직접 이를 확인·처리하여야 한다고 규정하고 있음에도,

- ➡ ○○○○과에서는 위 현황과 같이 민원사항을 접수 처리하면서 행정기관에서 확인이 가능한 서류 등을 제출받아 민원인으로부터 불필요한 서류를 징구함(주의)

3-3 민원처리 수수료 미징수

🍌 인천광역시 남구 제증명 등 수수료 징수조례 제3조 별표1 및 인천광역시 남구 ○○○○ 등 관리 조례 제24조 별표3에 의거 각 인·허가 및 신고에 따른 적정 수수료를 징수하여야 함에도,

- ➡ ○○○○과(○○○○과 등 3개과)에서는 적정한 수수료를 징수하지 않음(시정)

3-4 ○○○○○○사무소 개설등록신청서 인장등록 누락

● ○○○○○○법 시행규칙 제9조(인장등록 등)에 의하면 개업○○○○○○ 및 소속○○○○○○는 업무를 개시하기 전에 중개행위에 사용할 인장을 등록관청에 등록하여야 하고 인장의 등록은 별지 제11호의2 서식에 따르며, 제4조에 따른 ○○○○○○ 개설등록 신청시에는 인장의 등록과 같이 할 수 있으며 개설등록신청에 따른 인장의 등록은 별지 제5호 서식으로 하여야 함에도,

➡ ○○○○○과에서는 □□□ ○○○○○○ 개설등록에 따른 인장의 등록 신청을 법정서식이 아닌 A4용지에 날인하여 신고 수리함(주의)

3-5 민원 처리지연 독촉장 미발급

● 민원 처리에 관한 법률 시행령 제28조 및 동법 시행규칙 제10조에 의하면 민원심사관은 민원의 처리상황을 수시로 확인·점검하여 처리 기한이 지난 민원을 발견한 경우에는 지체 없이 처리주무부서의 장에게 독촉장을 발급하여야 함에도,

➡ ○○○○○과에서는 처리기간이 경과한 민원에 대하여 독촉장을 발급하지 않음(주의)

3-6 문서등록 미이행 및 공람절차 미이행

● 행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정 제18조, 민원 처리에 관한 법률 시행령 제6조 및 동법 시행규칙 제2조에 의하면 민원문서는 민원실에서 접수하여야 하며, 민원실에서 접수한 때에는 그 순서에 따라 민원사무처리 기록부에 기록하고, 접수번호, 접수일시, 처리기한을 기입하고 처리부서에

이송하면, 처리부서에서는 접수된 문서에 행정자치부령이 정하는 접수인을 찍고, 공공기록물 관리에 관한 법률 시행령 제20조의 규정에 의한 기록물 등록대장에 접수등록번호와 접수일시를 기재하여야 하며, 처리담당자는 행정자치부령이 정하는 문서에 해당하는 경우에는 공람할 자의 범위를 정하여 그 문서를 공람하게 할 수 있다고 규정하고 있음에도,

➡ ○○○○과 등 2개과에서는 민원서류를 처리하면서 정당한 사유 없이 문서를 등록하지 아니하였을 뿐 아니라 공람절차를 이행하지 않음(주의)