

- 민원분야 인·허가 처리실태 -

특 정 감 사 실 시 결 과

안전행정부로부터 시민 불편 인·허가 특별감사의 자체 실시 요청 및 2014년도 감사·감찰 계획에 따라 민원발생 요인의 사전예방과 위법·부당하게 처리된 민원사항에 대한 시정조치, 불합리한 민원제도의 발굴·개선을 위하여 민원분야 특정감사 실시

I. 감사실시 개요

○ 근 거

- 시민불편 인·허가 특별감사 실시계획 통보(인천시 감사관-5793, 2014. 4.11)
- 민원분야 인·허가 처리실태 특정감사 실시계획(감사관실-2858, 2014. 4.30)
- 2014년도 감사·감찰 계획(감사관실-1252, 2014. 2.26)

○ 감사기간 : 2014. 6. 16 ~ 6. 20(5일간)

○ 대상기관 : 구 본청, 보건소, 의회사무국, 동주민센터

○ 감 사 반 : 감사담당 외 4명

○ 대상기간 : 2012년 이후 인·허가 등 민원업무 전반

※ 민원사무 점검 대상기간 : 2014. 1.1 ~ 5.31

○ 주요 감사사항

- 구민생활과 밀접한 민원사무 처리상황 전반
- 다수인민원 및 고질민원 처리상황 전반

- 민원처리과정의 신속성 · 합법성 · 공정성 여부
- 상위법령상 근거없는 규제 및 법령개정 사항 자치법규 미반영에 따른 피해 여부
- 불합리한 민원제도 발굴 및 개선노력여부 등

II. 현 황

○ 민원접수 및 처리 현황

- 점검대상 민원접수 건수는 총 23,113 건이며,
- 2014년도 상반기 민원처리 분석결과 민원접수 23,113건 중 22,948건이 처리되어 99.28%의 처리율을 보였으며, 나머지 165건(0.70%)은 현재 진행 중에 있음.
- 민원처리건수 23,113건 중 완결은 22,557건(97.59%)이며, 불가 30건(0.12%), 반려 68건(0.29%), 취하 117건(0.50%), 기타(이송 등) 1765건(0.78%) 이었음.

【대상기간 : 2014. 01.01 ~ 2014. 06.30】

(단위 : 건)

구 분	접 수	처 리 현 황						처리중
		소 계	완결	불가	반려	취하	기타	
계	23,113 (100%)	22,948 (99.28%)	22,557 (97.59%)	30 (0.12%)	68 (0.29%)	117 (0.50%)	176 (0.78%)	165 (0.70%)
일반민원 (제증명 제외)	22,915	22,750	22,377	28	68	113	164	165
고충민원	198	198	180	2	0	4	12	0

Ⅲ. 감사결과

1. 지적사항

가. 총괄

- 행정상 : 주의 8건
- 신분상 : 훈계 3명

나. 주요 지적내용

① 민원사무처리 지연

- 민원사무처리에 관한 법률 시행령 제17조 규정에 의거 행정기관의 장은 부득이한 사유로 처리기간 내에 민원사무를 처리하기 곤란하다고 인정되는 경우에는 그 민원사무의 처리기간의 범위 내에서 1회에 한하여 그 처리기간을 연장할 수 있으나,
➡ ○○과 등 10개 부서에서는 정당한 사유 없이 민원사무를 1일에서 6일 까지 지연하여 처리함. (주의, 훈계 1명)

② 민원업무 소홀(주의)

- 민원사무처리에 관한 법률 제4조 규정에 의거 민원사무를 처리하는 공무원은 담당 민원사무를 신속·공정·친절하게 처리하여야 하며, 동법 제5조 제1항 규정에 의거 행정기관은 민원사무를 관계법령 등이 정하는 바에 따라 다른 업무에 우선하여 처리하여야 함. 또한 동법 시행령 제8조에 따라 민원사항은 민원실(전자민원창구를 포함한다. 이하 같다)에서 접수하여야 하고, 동법 시행령 제24조 규정에 의거 행정기관의 장은 통지를 필요로 하는 민원사무의 처리를 완결한 때에는 그 결과를 지체없이 민원인에게 통지하여야 하나,
➡ ○○과에서는 민원 이송민원에 대하여 민원실에 민원접수를 하고

처리기한을 정한후에 기한내에 민원사안에 대한 확인 및 조치후 민원인에게 결과를 회신하고 민원처리를 완료하여야 하나, 민원에 대한 민원접수를 하지 않고, 민원인에게도 아무런 답변 없이 방치 하고 있다가, 민원인이 신청민원에 대한 조치 등 민원회신이 없는 부분에 대하여 민원처리 적정여부를 확인하여 달라는 민원이 다시 제기된 후에야 약 50여 일을 경과하여 접수 및 답변처리 함.

(주의, 훈계 1명)

③ 문서등록 미이행

- 행정업무의 효율적 운영에 관한 규정 제18조(문서의 접수·처리), 민원 사무처리에 관한 법률 시행령 제8조(민원사항의 접수) 및 동법 시행규칙 제6조(민원서류의 표시)에 의하면 민원문서는 민원실 등에서 접수하고, 그 순서에 따라 민원사무처리기록부에 기록하고, 접수번호, 접수일시, 처리기한을 기입하고 처리부서에 이송하면, 처리부서에는 접수된 문서에 행정안전부령 정하는 접수인을 찍고, 공공기록물 관리에 관한 법률 시행령 제20조의 규정에 의한 기록물등록대장에 접수등록번호와 접수일시를 기재하여야 하며, 처리담당자는 행정안전부령이 정하는 문서에 해당하는 경우에는 공람할 자의 범위를 정하여 그 문서를 공람하게 할 수 있다고 규정하고 있음에도

➡ ○○과에서는 정당한 사유 없이 문서를 등록하지 아니함. (주의)

④ 여객자동차 운수사업법 위반에 따른 조치 소홀

- ○○법 시행령 제42조 제2항 ~ 제4항 규정에 의거 처분관할관청은 적발한 △△△△△△가 처분관할에 속하지 아니한 경우 적발한 날부터 5일 이내에 국토교통부령으로 정하는 바에 따라 해당 처분관할관청에 그 적발 사실을 통보하여야 하고, 처분관할관청은 적발통보를 받은 경우 특별한 사유가 없으면 30일 이내에 처분을 하고, 그 결과를 지체 없이 적발 사실을 통보한 관할 관청에 통보하여야 함.

인천광역시 △△△ 위반행위에 대한 과징금 징수 조례 제4조에 의거 체납한 과징금을 납부하지 아니한 때에는 납부기한이 경과한 날부터 7일 이내에 10일 이내의 납부기한을 정하여 독촉장을 발부하여야 함.

➡ ○○과에서는 타 기관에서 적발되어 통보된 △△△법 위반행위 처리시 관련법령에서 정한 처리기한은 30일이나 특별한 사유 등의 근거 없이 최장 약 5개월을 지연하여 처리하고 관할관청에도 처분후 약 3개월이 지나 처분결과를 통지하였으며, 법규 위반에 따른 과징금의 처리시 납부기한이 경과 하였을 경우 정해진 기간 내에 독촉장을 발부 하여야 함에도 독촉장 발부기한인 7일을 훨씬 경과하여 약 2개월후에 독촉장을 발부함.

(주의, 훈계 1명)

⑤ 민원접수 및 처리 부적정

● 민원사무처리에 관한 법률 제9조 규정에 의거 행정기관의 장은 민원사항의 신청이 있는 때에는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 민원서류를 부당하게 되돌려 보내서는 아니 됨에도,

➡ ○○과에서는 민원인이 제출한 어린이집 변경인가 신청서를 즉시 접수하지 않고 보관하고 있으면서 민원신청에 따른 처리를 완료한 후에 일괄 접수하여 처리함. (주의)

⑥ 민원 연장 처리에 따른 통지 미이행

● 민원사무처리에 관한 법률 시행령 제17조(처리기간의 연장 등)에 의거 처리기간을 연장한 때에는 처리기간의 연장사유와 처리예정기한을 지체 없이 민원인에게 통지하여야 하나,

➡ ○○과에서는 여객자동차운송사업 계획변경 등록신고를 처리하면서 새올행정시스템상에는 3일 기간 연장했으나, 대상 민원인에게는 처리기간 연장통지를 하지 않음. (주의)

⑦ 민원서류 보완처리 부적정

- 민원사무처리에 관한 법률 시행규칙 제5조 규정에 의거 보완의 요구는 민원서류를 접수한 때부터 8근무시간 이내에 하여야 하고, 현지조사 등 정당한 사유로 8근무시간이 경과한 후 보완을 하여야 할 사항이 발견된 경우에는 즉시 보완을 요구하여야 하나,

➡ ○○과에서는 자동차관리사업등록신청서 민원 업무를 처리시 현지조사 등 특별한 사유가 아닌 구비서류 등 미비로 보완을 요청 하면서 8근무시간 내에 요구하지 않고 13일, 8일 지연하여 전화 또는 구두의 방법으로 보완통보 (주의)

⑧ 다수인 관련 민원 사무전결처리 부적정

- 남구 사무전결처리 규칙 제4조에 따른 별표 1의 전결처리 사항에 의하면 20인 이상 50인 미만 다수인 관련 민원을 처리할 때에는 부구청장 전결로 처리하여야 하나,

➡ ○○과에서는 진정 민원 1건 처리시 부구청장 전결 대상민원을 과장 전결로 처리. (주의)