

# 민원사무처리규정

## 민원사무처리규정 [규정 제13호]

개정 2002. 12. 30 규정 제73호

개정 2004. 4. 29 규정 제92호

개정 2006. 3. 27 규정 제179호

개정 2009. 11. 19 규정 제259호

개정 2012. 6. 27 규정 제336호

개정 2018. 1. 4 규정 제505호

### 제 1 장 총 칙

**제1조 (목적)** 이 규정은 창원시설공단(이하 “공단”이라 한다)의 민원사무처리에 관한 공통적 사항을 규정하여 신속·친절·공정한 업무운영을 도모함으로써 시민의 권익을 보호하고 생활편익을 증진하며, 아울러 업무의 신뢰성과 투명성 확보에 기여함을 목적으로 한다.<개정 2018. 1. 4>

**제2조 (정의)** ① 이 규정에서 “민원인”이라 함은 공단에 대하여 어떠한 특정 행위를 요구하는 자연인·법인 또는 단체를 말한다. 다만, 다음 각호의 1에 해당하는 경우에는 그 요구자를 민원인으로 보지 아니한다.

1. 행정기관 또는 공공단체가 공단에 특정한 행위를 요구하는 경우(행정기관 또는 공공단체가 사경제의 주체로서 요구하는 경우를 제외한다)

2. 공단에 사법상의 계약관계에 있는 자가 사법적 효과를 얻기 위하여 공단에 특정한 행위를 요구하는 경우

3. 성명 또는 주소등이 분명하지 아니한 자가 공단에 특정한 행위를 요구하는 경우

② 이 규정에서 “민원사무”라 함은 민원인이 공단에 제출하는 다음 각호의 사항(이하 “민원사항”이라 한다)에 관한 사무를 말한다.

1. 특정한 사실 또는 법률관계에 관한 확인 또는 증명의 신청

2. 허가·승인·추천·시험·검사등의 신청

3. 장부·대장등에의 등록·등재 또는 신고 수리의 신청

4. 법령·제도·절차등 업무에 관한 질의 또는 상담형식을 통한 설명이나 해석의 요구

5. 공단 방침이나 제도 및 운영의 개선에 관한 건의

6. 기타 공단에 대하여 특정한 행위를 요구하는 사항

③ 이 규정에서 “처리부서”라 함은 민원인이 요구하는 주된 행위나 내용을 직제상 업무분장으로 정하고 있는 부서를 말하며, “문서부서”라 함은 처리부서의 업무를 지도·감독하거나 또는 처리부서의 업무를 관장하는 부서를 말한다.

**제3조 (적용범위)** 민원사무 처리에 관하여는 다른 규정에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 규정이 정하는 바에 따른다.

**제4조 (기간의 계산)** ① 민원사무의 처리기간의 계산에 있어서는 첫날은 산입하되, 휴무일은 산입하지 아니한다.  
〈개정 2004. 4. 29〉

② 처리기간이 4일이상인 경우에는 “일”단위로 계산하고, 4일미만인 경우에는 1일을 복무규정에 의한 평일의 근무시간으로 계산한다.

③ 민원사무의 처리기간의 계산에 있어서 “즉시”라 함은 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 3근무시간 이내를 말한다.

## 제 2 장 민원사무의 처리

### 제 1 절 민원의 신청·접수 및 교부

**제5조 (신청서 및 첨부서류)** ① 문서부서의 장은 신청서의 기재사항을 당해 민원 사무에 대한 심사 및 처리에 필요한 최소한의 것으로 한정하여야 하며, 신청자가 용이하게 작성할 수 있도록 신청 서식을 명확하게 정하여야 한다.

② 민원사항의 신청과 관련한 첨부는 신청서상의 기재사항의 사실여부를 뒷받침하기 위하거나 당해 민원사무의 처리에 필요한 최소한의 범위안에서 구체적으로 정하여야 한다.

③ 신청서 및 첨부서류의 제출 부수는 최소한으로 한정하여야 한다.

**제6조 (민원서류의 접수이송)** ① 민원서류는 문서부서에 비치된 민원사무 처리부에 의거 접수하여야 한다.

② 민원서류를 접수한 때에는 그 왼쪽 윗부분에 **별표 1**의 민원서류 표시인을 찍고 처리기한을 명시하여야 한다.

③ 문서부서는 접수한 민원서류를 1근무시간 이내에 처리부서로 이송하여야 하며, 민원서류를 이송받은 처리부서는 일반문서와 구별, 부서별 민원사무처리부에 접수하여야 한다.

④ 문서부서는 다른 법령·내규 등의 특별한 규정이 있는 문서를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 민원서류를 부당하게 되돌려 보내서는 아니된다.

⑤ 문서부서로부터 소관이 아닌 민원서류를 받은 때에는 3근무시간 이내에 소관처리부서로 이를 직접 이송하고 그 결과를 문서부서에 통지하여야 한다.

⑥ 민원서류를 접수한 때에는 그 순서에 따라 민원사무처리부 또는 소정의 대장에 기록하고 신청인에게 접수증을 교부하여야 한다. 단, 구술, 전화, 우편, 모사전송 또는 컴퓨터에 의하여 접수하는 민원, 처리기간이 “즉시”로 되어있는 민원, 접수중에 갈음하는 서류를 교부하는 민원 및 민원사무의 성질상 접수증을 교부할 필요가 없다고 인정하는 민원(이 경우에는 미리 그 종류를 정하여 제시하여야 한다)의 경우에는 접수증을 교부하지 아니할 수 있다.

**제7조 (민원사항의 접수방법)** ① 민원인의 의사표시를 서류로 증명할 필요가 없는 민원사항은 구술 또는 전화로 이를 접수·처리할 수 있다.

② 민원인 또는 그 위임을 받은 자가 직접 출석하여 의사표시 등을 할 필요가 없는 민원사항에 대하여는 우편, 전신, 모사전송 또는 컴퓨터로 이를 접수, 처리할 수 있다.

③ 문서부서의 장은 제1항 및 제2항의 규정에 의하여 소관사무와 관련하여 구술, 전화, 우편, 전신, 모사전송 또는 컴퓨터로 접수 처리할 수 있는 민원사무의 종류를 정하여야 한다.

④ 민원사항을 처리하여 허가서, 신고필증, 증명서 등의 문서를 교부할 때에는 그 민원인 또는 그 위임을 받은 자 임을 확인한 후 접수·처리하여야 한다.

**제8조 (신청 편의의 제공)** ① 민원인의 편의를 도모하기 위하여 문서부서 및 처리부서에서는 민원사항의 신청에 필요한 용지, 필기구 등을 비치하여야 하며, 신청인이 필요한 상담 또는 정보를 요구하는 경우에는 특별한 사유가 없는 한 이에 용하여야 한다.

② 문서부서 및 처리부서는 신청에 필요한 구비서류, 제출처, 처리기간 등 안내사항을 게시하여 민원인이 열람할 수 있도록 하여야 한다.

**제9조 (불필요한 서류 요구의 금지)** ① 민원사항을 접수 또는 처리함에 있어서는 민원인에게 소정의 구비서류의 서류를 추가로 요구하여서는 아니된다.

② 동일한 민원서류를 복수로 받는 경우에는 특별한 사유가 없는 한 원본외의 신청서와 그에 첨부하는 증빙서류 등에 관하여는 그 사본의 제출을 허용 하여야 한다.

③ 당초의 허가 등 민원사항의 내용변경 또는 갱신을 신청받은 경우에는 특별한 사유가 없는 한 이미 제출되어 있는 서류 또는 자료를 다시 요구하여서는 아니된다.

**제10조 (민원인중 대표자의 선정)** ① 5인이상의 민원인이 대표자를 정하지 아니하고 동일한 민원서류를 연명으로 제출한 경우에는 처리부서는 일정한 기간을 정하여 민원인중에서 3인이내의 대표자를 선정하여 통보할 것을 요청할 수 있다. 민원인 대표자를 5인이상의 연명으로 제출한 경우에도 또한 같다.

② 제1항의 경우에 민원인 또는 민원인 대표자가 소정의 기간내에 대표자를 선정하여 통보하지 아니한 때에는 민원인 또는 민원인 대표자중 3인이내를 대표자로 선정할 수 있다.

③ 제1항 및 제2항의 규정에 의하여 대표자가 선정된 경우에는 그 대표자를 민원인으로 본다.

## 제 2 절 민원사무의 처리방법

**제11조 (민원사무의 우선처리)** 민원사무는 다른 업무에 우선하여 이를 처리하여야 하며, 처리기간이 남아 있음을 이유로 그 처리를 지연하거나 그 민원사무와 관련되지 아니하는 공과금 등의 미납을 이유로 처리를 지연시켜서는 아니된다.

**제12조 (민원인의 정보보호)** 민원사무처리와 관련된 정보에 대하여 민원인의 이익이 침해되지 아니하도록 민원인이 제출한 민원서류 및 이와 관련하여 알게된 기술상, 경영상의 정보에 대하여 그 비밀을 보호하여야 한다.

**제13조 (부서간의 협조)** ① 처리부서는 서류를 처리함에 있어서 다른 부서의 협조를 필요로 하는 경우에는 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 민원 서류를 접수한 후 지체없이 민원서류의 오른쪽 윗부분에 **별표 2**의 민원서류 협조인을 찍고 당해 민원 서류의 처리기간의 범위안에서 회신기간을 명시하여 협조를 요청하여야 하며, 요청받은 부서는 협조를 요청한 부서가 정한 회신기간내에 이를 처리하여야 한다.

② 협조를 요청받은 부서가 제1항의 규정에 의한 회신기간내에 민원사무를 처리할 수 없을 때에는 그 회신기간의 범위안에서 1회에 한하여 처리기간을 연장할 수 있다.

③ 협조를 요청받은 부서가 제2항의 규정에 의하여 처리기간을 연장하고자 할 경우에는 제1항의 규정에 의한 회신기간이 만료되기 전에 그 연장사유·진행사항 및 회신 예정일 등을 협조를 요청한 부서에 통보하여야 한다.

**제14조 (처리기간에 산입하지 아니하는 기간)** 다음 각호의 1에 해당하는 기간은 이를 민원사무의 처리기간에 산입하지 아니한다.

1. 국가안보 또는 외교상 필요한 조치에 소요되는 기간

2. 민원서류의 보완 또는 보정에 소요기간(보완 또는 보정을 위하여 민원서류를 민원인에게 발송한 날과 보완 또는 보정되어 도달된 날을 포함한다)

3. 실험, 검사, 감정 또는 전문적인 기술검토 등 특별한 추가절차를 거치기 위하여 부득이하게 소요되는 기간

4. 접수·경유 및 처리하는 부서가 각각 상당히 떨어져 있는 경우 민원서류의 이송에 소요되는 기간

5. 5인이상의 민원인이 관련되어 있는 경우 그 대표자 선정에 소요되는 기간

6. 선행사무(상부기관의 승인, 공단의 예산사정, 외국기관 및 재외공관에의 조회, 탈세조사·가격조사·수요조사·원가계산·경영분석·감정실시 및 기업진단, 시험, 신원조회 또는 신체검사, 민원사무에 직접 관련된 공과금의 미납·민원인의 불출석 등 처리단계에 있어 민원인의 귀책사유 등)의 완결을 조건으로 하는 경우 그에 소요되는 기간

**제15조 (서류의 보완등)** ① 처리부서는 접수된 민원서류에 흠결이 있다고 인정할 때에는 보완 또는 보정에 필요한 상당한 기간을 정하여 지체없이 민원인에게 보완 또는 보정을 요구하여야 한다. 이 경우 보완 또는 보정의 요구는 문서, 구술, 전화 또는 모사전송으로 하되, 민원인이 특별히 요청한 때에는 문서로 하여야 한다.

② 제1항의 규정에 의한 보완 또는 보정의 요구는 민원서류를 접수한 때로부터 8근무시간 이내에 하여야 한다. 다만, 현지조사 등 정당한 사유로 8근무시간이 경과한 후 보완 또는 보정을 하여야 할 사항이 발견되었을 경우에는 즉시 보완 또는 보정을 요구하여야 한다.

③ 민원인이 제1항의 기간내에 민원서류의 보완 또는 보정을 아니한 때에는 다시 보완 또는 보정의 요구를 하여야 한다. 이 경우 보완 또는 보정의 기간은 7일로 하되, 민원인이 보완 또는 보정에 필요한 기간을 명시하여 기간연장을 요청하거나, 민원인이 외국에 거주하여 보완 또는 보정에 상당한 기간이 소요되는 경우에는 이를 고려하여 그 기간을 정하여야 한다.

④ 민원인은 당해 민원사무의 처리가 종결되기 전에는 그 신청의 내용을 변경할 수 있다. 다만, 다른법령, 내규 등에 특별한 규정이 있거나 민원사무의 성질상 변경할 수 없는 경우에는 그러하지 아니한다.

⑤ 민원인은 당해 민원사무의 처리가 종결되기 전에는 그 민원사무의 신청을 철회할 수 있다.

**제16조 (민원서류의 반려 등)** ① 민원인이 제15조제3항의 규정에 의한 기간내에 민원서류의 보완 또는 보정을 하지 아니한 때에는 그 이유를 명시하여 접수된 민원서류를 반려할 수 있다.

② 민원인의 소재지가 분명하지 아니하여 보완 또는 보정의 요구가 2회에 걸쳐 반송된 때에는 민원을 철회한 것으로 보아 이를 내부적으로 종결처리 할 수 있다.

③ 민원인이 민원을 철회하여 민원서류의 반환을 요청한 경우에는 다른 법령, 내규등에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이를 민원인에게 돌려 주어야 한다.

④ 민원인 또는 그 위임을 받은 자가 제7조의 규정에 의하여 접수, 처리된 증명서등의 문서를 정당한 사유없이 15일이 경과할 때까지 수령하지 아니한 경우에는 이를 내부적으로 종결 처리할 수 있다.

**제17조 (불문처리 사항)** ① 민원사항중 다음 각호에 해당하는 사항은 이를 처리하지 아니할 수 있다. 다만, 민원인에게 그 사유를 통지하여야 한다.

1. 민원인의 주소, 성명 등이 분명하지 아니한 경우

2. 타인을 모해 또는 허위사실로 판명된 경우

3. 민원서류의 내용이 막연하여 도저히 이해할 수 없거나 특정지를 수 없는 사항

4. 정치문제에 관련된 사항

5. 민사, 형사재판에 관련된 사항

6. 동일한 민원인으로부터 동일내용의 민원서류가 3회이상에 걸쳐 계속하여 접수된 경우. 다만, 이 경우에는 2차에 한하여 민원인에게 사유를 통보하여야 한다.

② 제1항의 규정에 의하여 불문처리를 한 때에는 처리부서의 장은 지체없이 그 결과를 문서부서의 장에게 통보하여야 한다.

**제18조 (처리기간의 연장등)** ① 부득이한 사유로 인하여 처리기간내에 민원사무를 처리하기 곤란하다고 인정하는 경우에는 당해 민원사무의 처리기간의 범위 안에서 1회에 한하여 그 처리기간을 연장할 수 있다.

② 제1항의 규정에 의하여 처리기간을 연장한 때에는 처리기간의 연장사유와 처리 예정기한을 지체없이 민원인에게 통지하여야 한다.

③ 제14조제1호 및 제5호 내지 제6호의 사유로 인하여 처리가 지연되는 경우에는 그 뜻을 지체없이 민원인에게 통지하여야 한다.

**제19조 (질의 및 업무개선 건의의 처리)** ① 제2조제2항제4호에 해당하는 질의, 상담사항에 대하여는 특별한 사유가 없는한 다음 각호의 기간내에 처리하여야 한다.

1. 민원인이 공단을 방문하여 단순한 업무절차 또는 형식요건에 관하여 질의, 성명이나 조언을 요구한 경우에는 즉시

2. 제1호외의 질의는 7일이내(법령에 대한 질의는 14일이내)

② 제2조제2항제5호에 해당하는 민원사항을 접수한 때에는 관계법령, 내규등에 다른 규정이 있는 경우를 제외하고는 14일 이내에 그 처리결과를 민원인에게 통지하여야 한다.

**제20조 (반복 및 중복민원의 처리)** ① 동일한 민원인이 동일한 내용의 민원서류(복사한 경우를 포함한다)를 정당한 사유없이 3회이상 반복하여 제출한 경우에 2회이상 그 처리결과를 통지한 후에 접수되는 민원서류에 대하여는 이사장의 결재를 받아 이를 내부적으로 종결 처리할 수 있다.

② 동일한 민원인이 동일한 내용의 민원서류를 작성하여 2개이상의 상급행정기관 또는 다른 기관에 제출한 것을 이첩받아 접수하는 경우에도 제1항의 규정을 준용하여 처리할 수 있다. 이 경우에 그 사실을 민원인에게 통지하여야 하며, 이첩기관의 요청이 있을 때에는 그 기관에 대하여도 그 처리결과를 통보하여야 한다.

**제21조 (다수인 관련민원의 처리)** ① 이사장은 5세대 이상의 공동이해와 관련되어 5인 이상이 연명으로 제출하는 다수인 관련 민원의 발생 방지를 위하여 사전 예방대책을 강구하여야 하며, 다수인 관련민원이 발생한 경우에는 신속·공정하게 해결될 수 있도록 조치하여야 한다.

② 제1항의 규정에 의한 다수인 관련민원의 효율적인 처리를 위하여 감사는 다수인 관련 민원의 처리상황을 분석·확인하여야 한다.

### 제 3 절 처리결과의 통지 및 확인·점검등

**제22조 (처리진행상황 등의 통지)** ① 민원사항을 접수한 후 30일이 경과하거나 민원인의 요청이 있는 때에는 민원인에게 그 처리진행상황과 처리예정일등을 서면으로 통지하여야 한다.

② 제1항의 규정에 의한 처리진행상황 등의 통지는 민원사항을 접수한 후 30일이 경과한 때마다 통지함을 원칙으로 한다.

**제23조 (처리결과의 통지)** ① 처리결과의 통지를 필요로 하는 민원사무는 그 처리를 완결한 때에는 결과를 지체없이 민원인에게 통지하여야 한다.

② 민원인이 신청한 민원사항을 거부하거나 민원사항의 실현이 불가능하다고 인정한 때에는 그 법령상, 사실상의 이유를 구체적으로 명시하여야 한다. 이 경우 대안이 있을 때에는 그 대안을 제시하여 함께 통지하여야 하며 불복신청에 관한 사항을 함께 알려야 한다.

③ 민원서류를 기안 또는 시행한 때에는 그 기안 또는 시행문의 왼쪽 윗부분에 **별표 1**의 민원서류 표시인을 찍어야 한다.

**제24조 (처리담당자의 명시)** 민원인에게 민원서류의 보완요구, 처리기간의 연장 또는 처리지연 사유의 통지, 처리진행상황 및 처리결과의 통지등을 할 때에는 문서의 시행문에 당해 민원사무의 처리를 담당하는 직원의 소속·성명·전화번호를 기재하여야 한다.

**제25조 (접수거부·처리지연등의 시정요구)** ① 민원인은 처리기간의 경과, 부당한 접수거부나 반려, 소정의 구비서류외의 추가제출요구 등이 있는 경우에는 이사장에게 이를 시정할 것을요구할수 있다.

② 제1항의 규정에 의한 요구를 받은 이사장은 지체없이 이를 조사하여 요구사항에 대한 처리결과를 민원인에게 통지하여야 한다.

**제26조 (민원사무심사관)** ① 민원사무심사관은 경영본부장으로 한다. <개정 2002 12 30, 2004 4 29, 2006. 3. 27, 2009. 11. 19, 2012. 6. 27>

② 민원사무심사관은 다음 각호의 임무를 수행한다.

1. 민원사무 처리상황을 수시 점검
2. 처리기간이 경과한 경우 독촉장 발부

**제27조 (처리상황의 확인·점검)** ① 민원사무심사관은 매월 1회이상 지난달의 민원사무처리상황과 운영실태를 확인·점검하고 부서별 민원사무처리에 **별표 3**의 검열인을 찍어야 한다.

② 제1항의 규정에 의한 확인·점검결과 규정위반 사실을 발견하거나 이행상태가 불량하다고 판단되는 경우에는 지체없이 처리부서의 장에게 시정을 요구하여야 한다.

**제28조 (민원 회신문의 발송 및 심사)** 민원서류의 시행문은 문서부서에서 일반문서와 동일하게 발송처리하되, 민원사무심사관은 발송전에 처리상황을 점검하고 **별표 4**의 심사인을 기안문의 여백에 찍어야 한다.

## 제 4 절 기 타

**제29조 (민원사무 관련 서식)** 민원사무의 처리와 관련하여 사용하는 문서의 서식은 다음과 같이 정한다. 다만, 민원인의 편의와 업무상의 효율을 도모하기 위하여 필요하다고 판단하는 경우에는 이규정에서 정한 서식이외의 서식에 대하여는 따로 정하여 사용할 수 있다.

1. 제6조제1항의 규정에 의한 민원사무처리부 : **별지 제1호 서식**
2. 제6조제6항의 규정에 의한 민원서류 접수증 : **별지 제2호 서식**
3. 제7조제1항의 규정에 의한 구술 및 전화에 의한 민원사무처리부 : **별지 제3호 서식**
4. 제7조제2항의 규정에 의한 우편(우편법시행령 제10조제1항제6호의 규정에 의한 민원우편에 한한다) 및 전신에 의한 민원사무처리부 : **별지 제4호 서식**
5. 제7조제2항의 규정에 의한 모사전송 및 컴퓨터에 의한 민원사무처리부 : **별지 제5호 서식**
6. 제18조제2항의 규정에 의한 민원사무처리기간 연장 통지 : **별지 제6호 서식**

7. 제22조규정에 의한 민원사무처리 진행상황 통지 : [별지 제7호 서식](#)

8. 제26조제2항의 규정에 의한 민원사무처리 독촉장 : [별지 제8호 서식](#)

**제30조 (준용규정)** 이 규정에서 정하여져 있지 않는 사항은 정부 민원사무처리규정에 관한 제규정을 준용한다.

#### 부 칙

① (시행일) 이 규정은 공단설립일 부터 시행한다.

② (경과조치) 이 규정이 시행전에 접수 처리된 민원서류는 이 규정에 의하여 처리된 것으로 본다.

부 칙 <개정 2002. 12. 30>

이 규정은 2003년 1월 1일부터 시행한다.

부 칙 <개정 2004. 4. 29>

이 규정은 2004년 5월 1일부터 시행한다.

부 칙 <개정 2006. 3. 27>

이 규정은 2006년 4월 1일부터 시행한다.

부 칙 <개정 2009. 11. 19>

이 규정은 승인일로부터 시행한다.

부 칙 <개정 2012. 6. 27>

이 규정은 승인일로부터 시행한다.

부 칙 <개정 2018. 1. 4>

이 규정은 승인일로부터 시행한다.