

민원처리요강

제 정 : 1992. 7. 7.

1차개정 : 1995. 2.18.

2차개정 : 2010. 7. 6.

3차개정 : 2019. 12. 19.

제 1 장 총 칙

제1조(목적) 이 요강은 민원 처리에 관한 사항을 규정함으로써 고객 등의 편의도모와 민원의 효율적인 처리에 기여함을 목적으로 한다.

제2조(적용범위) ① 민원 처리에 관한 업무는 다른 법령 또는 내규에 특별히 정한 것을 제외하고는 이 요강이 정하는 바에 따른다.

② 이 요강이 정하고 있지 않는 사항은 「민원 처리에 관한 법률」 및 같은 법 시행령, 같은 법 시행규칙이 정하는 바에 따른다.

제3조(정의) 이 요강에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

① "민원인"이라 함은 공사에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 개인·법인 또는 단체를 말한다. 다만, 다음 각목의 1에 해당하는 경우에는 "민원인"으로 보지 아니한다.

1. 행정기관 또는 공공단체가 공사에 특정한 행위를 요구하는 경우(사경제의 주체로서 요구하는 경우는 제외한다)
2. 공사와 계약을 체결하고자 하는 경우 또는 계약관계에 있는 자가 이에 따른 행위를 요구하는 경우
3. 성명·주소 등이 분명하지 아니한 자가 공사에 특정한 행위를 요구하는 경우

② "민원"이라 함은 민원인이 공사에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 것을 말하며, "일반민원"과 "고충민원"으로 구분한다.

③ "일반민원"은 "법정민원", "질의민원", "건의민원" 및 "기타민원"으로 구분한다.

1. 법정민원 : 무역보험법 등 공사 업무와 관련되는 법령·규정 등에서 정한 일정요건에 따라 인가·허가·승인 등을 신청하거나, 장부·대장(「전자문

서 및 전자거래 기본법 제2조 제1호에 따른 전자문서로 작성·보존되는 것을 포함한다) 등에 등록·등재를 신청 또는 신고하거나, 특정한 사실 또는 법률관계에 관한 확인 또는 증명을 신청하는 민원

2. 질의민원 : 법령·제도·절차 등 공사업무에 관하여 공사의 설명이나 해석을 요구하는 민원

3. 건의민원 : 공사의 제도 및 운영의 개선을 요구하는 민원

4. 기타민원 : 법정민원, 질의민원, 건의민원 및 고충민원 외에 공사에 단순한 업무절차 또는 형식요건 등에 대한 상담·설명을 요구하거나 일상생활에서 발생하는 불편사항에 대하여 알리는 등 공사에 특정한 행위를 요구하는 민원

④"고충민원"이라 함은 공사의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위 포함) 및 불합리한 제도로 인하여 민원인의 권리를 침해하거나 민원인에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.

⑤"민원주관부서"란 「직제규정 시행요강」에서 정하는 민원 종류별 관련 업무 담당부서를 말한다.

⑥"민원처리부서"란 해당 민원을 처리하는 부서를 말한다.

제 2 장 민원의 처리

제4조(민원 처리의 원칙) ①민원은 다른 업무에 우선하여 처리하여야 하며, 제 12조에서 정한 처리기간이 남아 있음을 이유로 또는 당해 민원과 직접 관련되지 아니한 사유를 이유로 처리를 지연시켜서는 아니된다.

②민원의 신청이 있는 때에는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 민원서류를 부당하게 되돌려 보내서는 아니된다.

제5조(기업민원 보호·서비스 헌장) 민원인 보호 및 불합리한 규제 정비·개선에 대한 공사의 실천의지를 명시한 「기업민원 보호·서비스 보호헌장」을 (별표)와 같이 제정·시행하고 홈페이지 등에 공표한다.

제6조(민원인 등의 정보 보호) ①공사 임직원은 민원 처리와 관련하여 알게 된 민원의 내용과 민원인 및 민원의 내용에 포함되어 있는 특정인의 개인정보 등이 누설되거나 수집된 정보가 민원 처리의 목적 외의 용도로 사용되지 아니하도록 하여야 한다.

②민원주관부서장은 민원 처리와 관련된 개인정보 보호의 실태를 확인·점검

하고 민원 담당자에게 연 1회 이상 정보보호에 필요한 교육을 실시하여야 한다. 다만, 개인정보 보호 관련 담당 부서에서 정보보호 교육을 실시하는 경우에는 그 교육으로 갈음할 수 있다.

제7조(민원의 신청) ①민원의 신청은 문서(전자문서, 모사전송, 이메일, 인터넷 등 포함)로 하여야 한다. 다만, 기타민원은 구술 또는 전화로 할 수 있다.

②민원인 또는 그 위임을 받은 사람이 직접 방문할 필요가 없는 민원은 팩스·인터넷 등 정보통신망(「전자정부법」 제2조 제10호에 따른 정보통신망을 말한다. 이하 같다) 또는 우편 등으로 신청할 수 있다.

제8조(민원서류의 접수) ①각 부서에서 민원서류를 접수한 때에는 그 순서에 따라 민원처리부(별지 제1호 서식)에 기재하여야 하며, 해당 민원인에게 접수증(별지 제2호 서식)을 발급하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 접수증을 교부하지 아니할 수 있다.

1. 기타민원

2. 제7조제2항에 따라 민원인이 직접 방문하지 아니하고 신청한 민원

3. 처리기간이 '즉시' 인 민원

4. 접수증을 갈음하는 문서를 주는 민원

②민원처리부의 일련번호는 접수순에 의하여 연도별로 부여하여야 하며, 처리과정이 자세히 기록유지될 수 있도록 하여야 한다.

③민원의 접수, 반려, 처리경과 및 조치사항 등은 전자로 기록하며, 이 경우 민원처리부에 기록한 것으로 본다.

④민원서류를 접수한 때에는 민원주관부서장이 민원처리부서를 지정하여 통보하여야 한다.

제9조(민원의 처리) ① 민원처리부서장은 민원의 신속한 처리를 위해 민원담당자를 즉시 지정하고 다른 업무에 우선하여 처리하게 하여야 한다.

② 민원담당자로 지정받은 사람은 관련 법령 등에 근거하여 신속하고 공정하게 민원을 처리하여야 한다.

제10조(민원 처리의 예외) 접수된 민원(법정민원을 제외한다)이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 민원을 처리하지 아니할 수 있다. 이 경우 그 사유를 해당 민원인에게 통지하여야 한다.

1. 고도의 정치적 판단을 요하거나 국가기밀 또는 공무상 비밀에 관한 사항

2. 수사, 재판 및 형집행에 관한 사항 또는 감사원의 감사가 착수된 사항
3. 행정심판, 행정소송, 헌법재판소의 심판, 감사원의 심사청구, 그 밖에 다른 법률에 따라 불복구제절차가 진행 중인 사항
4. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
5. 판결·결정·재결·화해·조정·중재 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항
6. 감사원이 감사위원회회의의 결정을 거쳐 행하는 사항
7. 각급 선거관리위원회의 의결을 거쳐 행하는 사항
8. 사인 간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
9. 공사 직원에 대한 인사행정상의 행위에 관한 사항

제11조(민원1회방문처리제) 민원을 처리함에 있어서 공사 내부에서 할 수 있는 자료의 확인, 관계부서와의 협조 등에 따른 모든 절차는 담당직원이 직접 이를 행함으로써 민원 1회방문처리제를 확립, 불필요한 사유로 민원인이 공사를 다시 방문하지 아니하도록 하여야 한다.

제12조(민원종류별 처리기간) ①민원종류별 처리기간은 다음 각호의 1과 같다.

1. 일반민원

가. 법정민원 : 다른 규정에 기간이 정해지지 않은 경우 14일 이내

나. 질의민원(법령외의 사항 설명·해석) : 7일 이내

다. 질의민원(법령에 관한 설명·해석) : 14일 이내

라. 건의민원 : 14일 이내

마. 기타민원 : 즉시를 원칙으로 하되, 즉시 처리가 곤란한 경우 7일 이내

2. 고충민원 : 7일 이내

②고충민원의 처리를 위하여 필요한 경우 14일의 범위에서 실지조사 등을 할 수 있다. 다만, 부득이한 사유로 14일 내에 실지조사 등을 완료하기 어렵다고 인정되는 경우에는 7일의 범위에서 그 기간을 한 차례만 연장할 수 있다.

③제2항에 따른 실지조사 등에 걸린 기간은 제1항의 처리기간에 산입하지 아니한다.

제13조(처리기간의 계산) ①민원 처리기간의 계산에 있어서는 초일을 산입하되, 공휴일은 산입하지 아니하며 그 처리기간이 6일 이상인 경우에는 일단

위로 계산하고, 6일 미만인 경우에는 1일을 8근무시간으로 계산한다.

②이 요강에서 "즉시"라 함은 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 3근무시간 이내를 말한다.

③ 제1항 또는 제2항의 처리기간에는 다음 각 호의 기간은 산입하지 아니한다.

1. 제15조의 보완이나 보정에 소요되는 기간
2. 실험·검사·감정, 전문적인 기술검토 등 특별한 추가절차를 거치기 위하여 부득이 하게 소요되는 기간
3. 민원인의 귀책사유로 인하여 지연되는 기간

제14조(처리기간의 연장) ①부득이한 사유로 처리기간내에 민원을 처리하기 곤란하다고 민원처리부서장이 인정하는 경우에는 당해 민원종류별 처리기간의 범위안에서 1회에 한하여 그 처리기간을 연장할 수 있다. 다만, 연장된 처리기간 내에 처리하기 어려운 경우에는 민원인의 동의를 받아 그 민원의 처리기간의 범위안에서 처리기간을 1회만 다시 연장할 수 있다.

②제1항에 의하여 그 처리기간을 연장하였을 경우에는 민원인에게 연장사유와 처리예정기한을 통지하여야 한다.

제15조(민원문서의 보완·취하·반려) ①민원처리부서장은 민원문서에 보완이 필요한 경우에는 10영업일 이내의 기간을 정하여 지체 없이 민원인에게 보완을 요구하여야 한다.

②민원인은 해당 민원의 처리가 종결되기 전에는 그 신청의 내용을 보완하거나 변경 또는 취하 할 수 있다. 다만, 다른 법률에 특별한 규정이 있거나 그 민원의 성질상 보완·변경 또는 취하 할 수 없는 경우에는 그러하지 아니하다.

③제1항에 따라 민원인에게 민원문서의 보완을 요구하는 경우에는 문서 또는 구술 등으로 하되, 민원인이 특별히 요청한 경우에는 문서로 하여야 한다.

④민원처리부서장은 제1항에 따라 보완 요구를 받은 민원인이 보완 요구를 받은 기간 내에 보완을 할 수 없음을 이유로 보완에 필요한 기간을 분명하게 밝혀 기간 연장을 요청하는 경우에는 제1항에도 불구하고 이를 고려하여 다시 보완기간을 정하여야 한다. 이 경우 민원인의 기간 연장 요청은 2회로 한정한다.

⑤민원처리부서장은 민원인이 제1항에 따라 정한 보완기간 또는 제4항에 따라 다시 정한 보완기간 내에 민원문서를 보완하지 아니한 경우에는 10영업일 이내의 기간을 정하여 다시 보완을 요구할 수 있다.

⑥민원처리부서장은 민원인이 기간 내에 민원문서를 보완하지 아니한 경우

에는 그 이유를 분명히 밝혀 접수된 민원 문서를 되돌려 보낼 수 있다.

⑦민원처리부서장은 민원인의 소재지가 분명하지 아니하여 제3항에 따른 보완요구가 2회에 걸쳐 반송된 경우에는 민원인이 민원을 취하(取下)한 것으로 보아 이를 종결처리 할 수 있다. 이 경우 민원처리부서장은 지체 없이 그 결과를 민원주관부서장에게 통보하여야 한다.

제16조(반복 및 중복민원의 처리) ①민원인이 동일한 내용의 민원(법정민원을 제외한다. 이하 이 조에서 같다)을 정당한 사유없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우에 2회 이상 그 처리결과를 통지한 후 접수되는 민원서류에 대하여는 민원처리부서 담당 본부장(감사직할부서의 경우 감사)의 결재를 받아 내부적으로 종결 처리할 수 있다. 이 경우 민원처리부서장은 지체 없이 그 결과를 민원주관부서장에게 통보하여야 한다.

②민원인이 동일한 내용의 민원서류를 작성하여 2개 이상의 행정기관에 중복하여 제출한 민원을 이첩받은 경우에도 제1항의 규정을 준용하여 처리할 수 있다.

제17조(처리결과의 통지 등) ①처리결과의 통지를 필요로 하는 민원의 처리를 완결한 때에는 그 결과를 지체없이 민원인에게 통지하여야 한다. 민원의 처리결과를 통지할 때 민원인의 요구를 거부할 경우에는 거부 이유와 구제절차를 함께 통지하여야 한다.

② 민원서류를 접수한 후 30일이 경과하거나 민원인의 요청이 있는 때에는 민원인에게 그 처리진행상황과 처리예정일을 통지하여야 한다.

제18조(민원담당자의 명시) 민원인에게 처리기간 연장의 통지, 민원문서의 보완 요구, 처리 진행상황의 통지, 처리결과의 통지 등을 할 때에는 민원담당자의 소속·성명 및 연락처를 안내하여야 한다.

제19조(민원심사관의 지정) ①민원 처리상황의 확인·점검 등을 위하여 민원심사관을 운영하며 민원주관부서의 민원업무 담당 팀장을 민원심사관으로 지정한다.

② 민원심사관은 다음 각 호의 임무를 수행한다.

1. 민원 처리상황의 확인·점검 및 처리 촉구
2. 민원 처리기간이 경과했을 경우 담당자에게 독촉장(별지 제3호 서식) 발부
3. 그 밖에 민원의 조속 처리를 위하여 필요한 사항

부 칙(제정)

이 요강은 1992년 7월 7일부터 시행한다.

부 칙(1)

이 요강은 1995년 2월 18일부터 시행한다.

부 칙(2)

이 요강은 2010년 7월 6일부터 시행한다.

부 칙(3)

제1조(시행일) 이 요강은 2019년 12월 19일부터 시행한다.

제2조(경과조치) 제3조 제5항의 “민원주관부서”는 제3조 제2항 등의 민원분류에 따른 담당부서를 지정하는 직제규정 시행요강의 개정이 완료될 때까지 다음과 같이 적용한다.

1. 일반민원 : 고객가치부
2. 고충민원 : 감사실

(별표)

한국무역보험공사 기업민원 보호·서비스헌장

우리 한국무역보험공사 전 임직원은 기업고객들에게 수준 높은 민원행정서비스를 제공하고 “공사·기업 간 소통신뢰 민원행정”을 실현하기 위하여 다음과 같이 노력할 것을 기업고객에게 약속드립니다.

1. 우리는 기업불편을 초래하는 불합리한 규제, 제도나 관행을 수시로 정비·개선하여 기업하기 좋은 환경을 구현하기 위하여 최선을 다하겠습니다.

1. 우리는 규제개선, 애로제기 등에 관하여 의견을 제출한 기업고객에 대하여, 어떤 불이익을 주거나 차별을 하지 않겠습니다.

1. 우리는 기업고객께서 불이익이나 차별을 받은 경우, 이를 조사하여 적절한 조치를 신속히 취할 것이며, 그러한 잘못이 재발되지 않도록 무관용 정책을 실시하겠습니다.

1. 우리는 규제, 제도, 정책을 수립, 이행하는 전과정에서 기업고객의 의견을 적극적으로 반영하며, 기업고객께서 신뢰할 수 있도록 최선의 행정서비스를 제공할 것입니다.

(별지 제1호 서식)

민원 처리부

[illegible]

(별지 제2호 서식)

접 수 증

제 호

접수일: _____

① 민원명

② 민원인(대표자 또는 대리인)

③ 처리완료 예정일

④ 처리주무부서

(전화번호: _____)

⑤ 안내사항

민원 접수자:

(전화번호: _____)

한국무역보험공사

(별지 제3호 서식)

<p><u>민원 처리 독촉장</u></p>	<p><u>민원 처리 독촉장(발신용)</u></p>	<p><u>민원 처리 독촉 회신</u></p>																								
<p>제 호 년 월 일</p> <p>받는 곳:</p> <p>민원명:</p>	<p>제 호 년 월 일</p> <p>받는 곳:</p> <p>민원명:</p>	<p>제 호 년 월 일</p> <p>받는 곳:</p> <p>민원명:</p>																								
<table border="1"> <tr> <td>① 민원인</td> <td></td> </tr> <tr> <td>② 접수일</td> <td></td> </tr> <tr> <td>③ 접수 번호</td> <td></td> </tr> <tr> <td>④ 처리 기한</td> <td></td> </tr> </table>	① 민원인		② 접수일		③ 접수 번호		④ 처리 기한		<table border="1"> <tr> <td>① 민원인</td> <td></td> </tr> <tr> <td>② 접수일</td> <td></td> </tr> <tr> <td>③ 접수 번호</td> <td></td> </tr> <tr> <td>④ 처리 기한</td> <td></td> </tr> </table>	① 민원인		② 접수일		③ 접수 번호		④ 처리 기한		<table border="1"> <tr> <td>① 민원인</td> <td></td> </tr> <tr> <td>② 접수일</td> <td></td> </tr> <tr> <td>③ 접수 번호</td> <td></td> </tr> <tr> <td>④ 처리완료 예정일</td> <td></td> </tr> </table>	① 민원인		② 접수일		③ 접수 번호		④ 처리완료 예정일	
① 민원인																										
② 접수일																										
③ 접수 번호																										
④ 처리 기한																										
① 민원인																										
② 접수일																										
③ 접수 번호																										
④ 처리 기한																										
① 민원인																										
② 접수일																										
③ 접수 번호																										
④ 처리완료 예정일																										
<p>「민원처리요강」에 따라 독촉장을 발급하오니 즉시 처리를 완료해 주시기 바랍니다.</p> <p>민원심사관 (서명)</p>	<p>「민원처리요강」에 따라 독촉장을 발급하오니 즉시 처리를 완료해 주시기 바랍니다.</p> <p>민원심사관 (서명)</p>	<p>민원 처리 독촉에 대하여 위와 같이 회신합니다.</p> <p>부서장(지사장) (서명)</p>																								