

2017. 3

# 민원 처리에 관한 법령 해설





## 일러두기

본 책자는 민원을 처리하는 일선행정기관의 공무원들이 업무에 참고토록 하기 위해 제작하였습니다.

본 책자는 민원 처리에 관한 법률, 동 시행령, 동 시행규칙을 중심으로 정리한 것으로 「민원 처리에 관한 법률」은 ‘법’ 혹은 ‘민원처리법’을, 「민원 처리에 관한 법률 시행령」은 ‘영’ 혹은 ‘민원처리법 시행령’을, 「민원 처리에 관한 법률 시행규칙」은 ‘규칙’ 혹은 ‘민원처리법 시행규칙’을 약칭으로 사용하였습니다.

본 책자의 질의·회신은 실제 행정자치부에서 접수하여 처리한 사항 중에서 발췌한 것입니다. 따라서 사례 중 다른 행정기관 소관 사항의 경우 담당 기관의 유권해석과 다소의 차이가 있을 수 있습니다. 이는 본 책자가 민원 처리에 관한 법령 중심으로 작성되었기 때문입니다.

민원은 특성상 사안에 따라 다소 다르게 해석될 수 있습니다. 따라서 본 책자에 수록한 질의·회신은 업무에 참고토록 하기 위한 것이며, 유권해석을 받기를 원할 경우에는 행정자치부로 질의하여 주시기 바랍니다.



# 차 례

## 제1장 민원행정과 민원 처리에 관한 법령 ..... 1

### 제1절 민원행정의 개념과 특징 ..... 3

#### ■ 민원행정의 특징 및 기능 ..... 3

● 민원행정의 특징 ..... 3

● 민원행정의 기능 ..... 3

#### ■ 민원행정의 중요성 ..... 4

#### ■ 민원에 관한 근거법령 ..... 5

### 제2절 민원 처리에 관한 법령 연혁 ..... 6

### 제3절 현행 법령의 주요구성 ..... 10

## 제2장 민원 처리제도의 이해 ..... 11

### 제1절 총칙 ..... 13

#### ■ 민원 ..... 13

● 민원의 정의(법 제2조제1호) ..... 13

● 민원의 종류(법 제2조제1호) ..... 13

#### | Q&A |

1. ‘기허가된 사업의 연장신청’의 민원 여부 ..... 15

2. ‘법령안 입법예고에 대한 의견제출’의 민원 여부 ..... 15

3. 민원처리와 관련된 협조공문의 민원문서 여부 ..... 16

4. 법정민원 여부 ..... 16

■ 민원인 .....	17
● 민원인의 정의(법 제2조제2호) .....	17
● 민원인의 범위(영 제2조제1항) .....	17

| Q&A |

5. 공무원의 민원 신청 .....	18
6. 국회의원과 지방의원의 민원 신청 .....	18
7. 성명과 주소 외 민원인의 주민등록번호 요구 .....	19
8. 성명·주소 등이 불명확한 경우 처리방법 .....	20
9. 불명확한 성명·주소 등의 보완이 안 될 경우 접수 여부 .....	21
10. 전화로 신청한 민원의 경우, 민원인의 주소 .....	21
11. 타인의 명의를 도용한 민원의 처리 .....	22
12. 사법상의 계약관계 성립 전 납품 요청 .....	22

| 판례·해석례 등 |

- [결정례 08진인3398] 민원인의 주민등록번호 요구 .....	23
- [해석례 07-0265] 행정기관의 신청인 여부 .....	24

■ 행정기관(법 제2조제3호) .....	26
------------------------	----

| Q&A |

13. 법원의 민원처리법 적용 여부 .....	27
14. 일선학교에 대한 민원신청 가능 여부 .....	28
15. 새마을금고 중앙회의 행정기관 여부 .....	29

| 판례·해석례 등 |

- [해석례 09-0046] 새마을금고연합회의 공공기관 여부 .....	30
---	----

■ 다른 법률과의 관계(법 제3조제1항) .....	32
------------------------------	----

| Q&A |

16. '과태료 처분에 대한 이의신청'의 민원처리법 적용 여부 .....	33
--	----

17. '행정심판청구'의 민원처리법 적용 여부 ..... 33  
 18. '감사원 심사청구'의 민원처리법 적용 여부 ..... 34  
 19. '공무원 노동조합의 요구'의 민원처리법 적용 여부 ..... 35  
 20. 정보공개청구와 민원신청 ..... 36

| 판례 · 해석례 등 |

- [해석례 16-0264] '검찰청에 접수된 진정'의 민원처리법 적용 여부 ..... 37  
 - [해석례 13-0473] '감사원 변상판정에 대한 재심의 청구의 민원처리법' 적용 여부 .. 39  
 - [해석례 11-0698] 정보공개청구와 민원신청(1) ..... 41  
 - [해석례 10-0055] 정보공개청구와 민원신청(2) ..... 43

■ 민원 처리 담당자의 의무 등 ..... 45

● 민원의 신속 · 공정 · 친절 · 적법 처리 의무(법 제4조) ..... 45  
 ● 민원 처리의 원칙(법 제6조) ..... 45

| Q&A |

21. 지방세 체납을 이유로 한 인·허가 제한 ..... 46

■ 민원인의 권리와 의무 등 ..... 47

● 민원인의 권리(법 제5조제1항) ..... 47  
 ● 민원인의 의무(법 제5조제2항) ..... 47  
 ● 담당자의 보호(영 제4조) ..... 47

■ 정보 보호 ..... 48

● 민원 정보 보호(법 제7조) ..... 48  
 ● 정보 보호를 위한 조치사항(영 제3조) ..... 48

| Q&A |

22. 피민원인이 민원인의 명단공개를 요청하는 경우 ..... 50  
 23. 관련 기관에 협조요청을 하는 경우 정보보호 ..... 50

24. 신상정보를 제외한 민원내용의 공개가능 여부 .....	51
25. 민원인의 정보를 누설한 경우 조치 .....	52

| 판례·해석례 등 |

- [해석례 11-0014] 민원처리법 제7조(정보보호)와 정보공개법 제9조(비공개 대상 정보) .....	53
---	----

**제2절 민원의 신청·접수·이송 등 ..... 55**

■ **민원의 신청(법 제8조, 영 제5조) ..... 55**

| Q&A |

26. 구술 또는 전화를 통한 민원 신청 .....	56
------------------------------	----

■ **민원의 접수 ..... 57**

● 민원의 접수(법 제9조, 영 제6조) .....	57
● 민원문서 표시인(규칙 제2조) .....	57
● 민원처리부 기록·관리(영 제6조제2항, 규칙 제3조제1항 및 제4항) .....	57
● 접수증의 교부(법 제9조제2항, 영 제6조제2항 및 제3항, 규칙 제3조제2항 및 제3항) .....	58
● 민원 접수 시 민원인 등 본인 확인(영 제6조제5항, 규칙 제4조) .....	58

| Q&A |

27. 민원문서의 접수시점 .....	59
28. 전화·우편으로 신청한 민원의 접수증 교부 .....	60
29. 민원문서 표시인 생략 가능 여부 .....	60
30. 민원접수 후 처리부서의 민원 처리부 등록 .....	61
31. 민원문서 접수 후 공공기록물 등록 .....	61
32. 행정기관의 접수증 보관 여부 .....	62
33. 민원의 위임 .....	63
34. 별지 제3호서식(위임장)에 따른 위임범위 .....	63

| 판례·해석례 등 |

- [대법원 90누10353] 민원문서의 접수시점 .....	64
-----------------------------------	----

■ 신청서와 구비서류 .....	65
● 불필요한 서류요구의 금지(법 제10조) .....	65
● 신청서 및 구비서류의 간소화(영 제7조) .....	65
Q&A	
35. 행정기관 내에서 확인이 가능한 서류 요구 .....	66
36. 행정정보공동이용이 가능한 서류를 제출한 경우 .....	66
■ 다수 민원인 중 대표자의 선정(영 제8조) .....	67
Q&A	
37. 민원의 대표자가 유사한 내용의 민원을 연명없이 재신청한 경우 .....	68
38. 다수 민원인이 신청한 민원과 다수인관련민원 .....	68
■ 신청편의 제공 .....	69
● 장애인 등에 대한 편의제공(법 제11조) .....	69
● 민원실의 설치(법 제12조, 영 제9조) .....	69
● 민원편람의 비치(법 제13조, 영 제10조) .....	69
● 민원수수료의 납부방법 다양화(법 제29조) .....	69
Q&A	
39. 구술민원의 법적 근거 .....	70
40. 민원수수료를 징수하는 이유 .....	71
41. 민원수수료 납부시 현금영수증 발급이 안되는 이유 .....	71
■ 전자민원창구 .....	72
● 전자민원창구의 개념(법 제2조제7호) .....	72
● 전자민원창구의 운영(영 제11조) .....	72
Q&A	
42. 전자민원창구를 통해 접수된 민원의 민원 처리부 등재 .....	75

43. 이메일을 통한 답변의 공문서 여부 .....	75
44. 전자민원창구를 통한 처리기간 연장 통지 .....	76
45. 전산장애 시 전자민원의 처리 .....	76

**| 판례 · 해석례 등 |**

- [해석례 16-0476] 이메일의 전자문서 여부 .....	77
------------------------------------	----

**■ 다른 행정기관 등을 이용한 민원의 접수 · 교부(어디서나 민원처리제, 舊 FAX민원제도) · 79**

● 어디서나 민원처리제의 개념(법 제14조) .....	79
● 어디서나 민원처리제의 처리절차(영 제12조) .....	79
● 민원을 접수 · 교부하는 법인 임직원의 지위(법 제14조제3항) .....	80
● 교부 제한(영 제12조제5항) .....	80
● 수수료 외에 업무처리비 등 추가비용 납부(영 제12조제6항) .....	80
● 어디서나 민원처리제 관련 행정자치부장관의 고시 (법 제15조, 영 제12조 제7항부터 제10항까지) .....	80
● 고유식별정보의 처리(영 제52조) .....	81
● 어디서나 민원처리제 연혁 .....	81

<b>참고 1</b> 폐업신고 원스톱서비스(법 제14조, 영 제12조) .....	83
---	----

<b>참고 2</b> 시·도 소관 자격·면허증 발급(교부) 신청 관련 민원(법 제14조, 영 제12조) .....	85
---	----

**| Q&A |**

46. 제증명 처리 · 교부 통수 제한 가능 여부 .....	87
47. 대학의 접수 · 교부기관 여부 .....	88
48. 어디서나 민원처리 신청서식의 변경 가능 여부 .....	88
49. 어디서나 민원처리 신청 시 민원인 등 본인 확인의 의무 .....	89
50. 세무서의 사업자등록 폐업신고의 시·군·구 처리 가능 여부 .....	89
51. 폐업신고 원스톱서비스 관련 다중 인·허가업소 처리방법 .....	90
52. 폐업신고 원스톱서비스 대상 업종 .....	90

■ 민원문서의 이송 .....	91
● 민원문서의 이송(법 제16조) .....	91
● 민원문서의 이송방법(영 제13조) .....	91
Q&A	
53. 같은 행정기관 내 민원문서의 이송 .....	92
54. 다른 행정기관에 민원문서의 이송 .....	92
55. 고의로 소관이 아닌 기관에 민원문서를 제출하는 경우 .....	93
56. 민원문서를 이송받은 경우 접수 여부 .....	93
판례·해석례 등	
- [해석례 10-0251] 고의로 소관이 아닌 기관에 정보공개청구하는 경우 .....	94
<b>제3절 민원의 처리기간·처리방법·처리결과의 통지 등 .....</b>	<b>96</b>
■ 민원 종류별 처리기간 등 .....	96
● 법정민원의 처리기간 설정·공표(법 제17조) .....	96
● 질의민원의 처리기간(영 제14조) .....	96
● 건의민원의 처리기간(영 제15조) .....	96
● 기타민원의 처리기간(영 제16조) .....	97
● 고충민원의 처리기간 등(영 제17조) .....	97
■ 민원처리 과정에 대한 시정 요구 .....	98
● 시정 요구사항(영 제18조) .....	98
● 처리절차 .....	98
Q&A	
57. 행정기관의 부적절한 민원처리에 대한 시정요구 .....	99
■ 처리기간의 계산 .....	100
● 처리기간의 계산(법률 제19조, 영 제19조) .....	100
● 처리기간에 산입하지 아니하는 기간(영 제20조) .....	101
참고 3 「민원 처리에 관한 법률」과 「민법」의 기간계산 비교 .....	102

| Q&A |

58. 민원문서가 변경·이송된 경우 처리기간 산정방법 .....	104
59. 근무시간 이후 접수된 민원의 처리기간 .....	104
60. 토요일의 처리기간 산입 여부 .....	105
61. 민원인의 신청기한 계산 .....	105
62. 우선순위를 고려하여 인·허가가 이루어지는 민원의 처리기간 .....	106
63. 처리기간에 산입하지 않는 ‘문서의 이송에 소요되는 기간’의 의미 .....	106
64. ‘법령해석 기간’의 처리기간 산입 여부 .....	107
65. ‘위원회의 자문기간’의 처리기간 산입 여부 .....	107
66. ‘복합민원의 협조에 소요되는 기간’의 처리기간 산입 여부 .....	108

| 판례·해석례 등 |

- [해석례 12-0459] 민원문서가 이송된 경우 처리기간 산정방법 .....	109
--	-----

■ 처리기간의 연장 및 처리진행상황과 처리결과의 통지 ..... 111

● 처리기간의 연장(영 제21조) .....	111
● 처리진행상황 등의 통지(영 제23조) .....	112
● 처리결과의 통지(법 제27조, 영 제29조) .....	113
● 전자문서의 출력 사용(영 제30조) .....	113
● 담당자의 명시(영 제31조) .....	113

| Q&A |

67. 처리기간의 연장 횟수 .....	114
68. 처리기간이 ‘즉시’인 경우 기간연장 가능 여부 .....	114
69. 처리진행상황의 통지 .....	115
70. 민원처리의 완료 시점 .....	115
71. 신고의 처리결과 통지 .....	116
72. 처리결과 통지 후 주소불명으로 반송된 경우 .....	116
73. 민원처리법 제27조제2항 ‘민원의 내용을 거부하는 경우’ .....	117
74. 처리 담당자의 명시 .....	117

| 판례·해석례 등 |

- [해석례 10-0017] 처리결과 통지 후 수정하여 재송부가 가능한지 여부 ..... 118
- [해석례 11-0134] 처리결과 통지 시 ‘지체 없이’의 의미 ..... 120

■ **처리상황의 확인·점검 등** ..... 121

- 처리상황의 확인·점검(영 제22조, 규칙 제7조) ..... 121
- 민원심사관의 지정 및 업무(법 제25조, 영 제28조) ..... 121
- 처리민원의 사후관리(법 제26조) ..... 122

| Q&A |

- 75. 처리상황의 확인·점검의 방법 ..... 123
- 76. 민원심사관의 지정 ..... 123
- 77. 민원 처리결과 통지 시 민원심사관 경유 여부 ..... 124
- 78. 전자시스템을 통한 처리상황의 확인·점검 ..... 124
- 79. 민원만족도 조사 실시 가능 여부 ..... 125

| 판례·해석례 등 |

- [해석례 11-0164] 기관장이 아닌 자의 처리상황의 확인·점검 ..... 126

■ **관계 기관·부서 간의 협조(법 제20조, 규칙 제8조)** ..... 127

| Q&A |

- 80. 협조 기관(부서)의 회신기간 연장 통보 방법 ..... 128
- 81. 협조부서의 회신기간 연장과 처리기간 연장 ..... 128

■ **민원 처리의 예외(법 제21조)** ..... 129

- 민원 처리의 예외 사항 ..... 129
- 민원인에게 사유 통지 ..... 129

| Q&A |

- 82. 공무원의 인사 관련 민원 신청 ..... 130
- 83. 담당 공무원의 징계 요구 ..... 130

<b>☐ 민원문서의 보완</b> .....	<b>131</b>
● 민원문서의 보완(법 제22조제1항, 영 제24조, 규칙 제9조) .....	131
● 민원인의 보완요구 기간 연장 요청(영 제24조제2항) .....	131
● 보완기간의 계산(영 제24조제4항) .....	131

**| Q&A |**

84. 행정기관의 보완요구 전 민원인의 추가 서류 제출 .....	133
85. 민원 접수 담당자의 보완 요구 .....	133
86. 민원 접수 전 보완 요구 .....	134
87. 우편으로 신청된 민원의 첨부문서 보완 요구 .....	134
88. 보완에 장기간 소요되는 경우 .....	135
89. 보완하지 않고 바로 행한 거부처분 .....	135
90. ‘보완이 필요한 경우’의 범위 .....	136
91. 보완이 완료되었는지 판단하는 시점 .....	136
92. 보완 완료 후 다른 새로운 내용의 보완이 필요한 경우 .....	137
93. 민원인의 보완기간 연장 요청(1) .....	137
94. 민원인의 보완기간 연장 요청(2) .....	138
95. 민원인의 보완기간 연장 요청에 대한 행정기관의 수용 .....	138
96. 처리기간과 보완기간 .....	139
97. 보완기간의 계산방법 .....	139
98. 보완 후 처리기간 계산방법 .....	140

**| 판례·해석례 등 |**

- [대법원 90누8862] 보완의 대상이 되는 흠결(1) .....	141
- [대법원 2003두6573] 보완의 대상이 되는 흠결(2) .....	142
- [광주지법 2004구합275] 보완의 대상이 되는 흠결(3) .....	143

<b>☐ 민원문서의 변경·취하 및 반려</b> .....	<b>144</b>
● 민원의 변경·취하(법 제22조제2항) .....	144
● 민원문서의 반려 등(영 제25조제1항 및 제3항) .....	144
● 민원의 종결(영 제25조제2항 및 제4항) .....	144

| Q&A |

99. 취하의 효력발생 시점 .....	145
100. 취하원의 처리결과 통지 .....	145
101. 민원처리가 종결된 후 민원인의 취소 .....	146
102. 취하원의 신청방법(1) .....	146
103. 취하원의 신청방법(2) .....	147
104. 대표자가 선정된 민원의 변경·취하 .....	147
105. 불법행위에 대한 신고를 취하할 경우 행정기관의 처리 .....	148
106. 반려와 불허가의 구분 .....	148
107. 민원 취하·반려 시 수수료 환불 .....	149
108. 민원을 취하한 경우 민원문서의 반환 .....	149
109. 불허가 된 민원문서의 반환을 요구하는 경우 .....	150

| 판례·해석례 등 |

- [결정례 2012-384] 필요한 법적 선행적 절차의 미이행 .....	151
- [해석례 08-0076] 위반내용의 치유가 불가능한 경우 반려 .....	152
- [대구지법 2011구합4444] 보완 미이행으로 인한 반려 .....	153

■ **반복 및 중복민원의 처리** ..... 155

● 반복민원의 처리(법 제23조제1항) .....	155
● 중복민원의 처리(법 제22조제2항) .....	155

| Q&A |

110. 허가민원을 반복하여 신청한 경우 .....	156
111. 다른 민원인이 동일한 내용의 민원을 신청한 경우 .....	156
112. '정당한 사유'의 의미 .....	157

| 판례·해석례 등 |

- [해석례 11-0134] 민원처리법 제23조의 '동일한 내용의 민원' .....	158
- [해석례 08-0271] 종결처리의 처분성 .....	159

- [해석례 09-0027] 기관장 아닌 자의 종결처리, 종결처리 후 향후 동일  
    민원 신청 시 처리방법 ..... 160
- [해석례 1998.10.8.] 반복민원 종결처리 부서 ..... 161

**■ 다수인관련민원의 처리 ..... 162**

- 다수인관련민원의 처리(법 제2조제6호 및 제24조제1항) ..... 162
- 반복 또는 중복되는 다수인관련민원의 처리(영 제26조) ..... 162
- 다수인관련민원의 관리(영 제27조) ..... 162

**| Q&A |**

- 113. 다수인관련민원 연명부의 기재사항 ..... 163
- 114. 연명부를 사본으로 제출하는 경우 처리방법 ..... 163
- 115. 다수인관련민원 ‘공동의 이해관계’ 판단 부서 ..... 164
- 116. 다수의 민원인이 각자 동일한 민원을 신청한 경우 ..... 164

**■ 무인민원발급창구를 이용한 민원문서의 발급 ..... 165**

- 무인민원발급창구의 개념(법 제2조제8호) ..... 165
- 무인민원발급창구에 의한 민원문서의 발급(법 제28조, 영 제32호) ..... 165

**| Q&A |**

- 117. 24시간 무인민원발급기 가능 여부 ..... 166

**제4절 법정민원 ..... 167**

**■ 사전심사청구 ..... 167**

- 사전심사청구의 정의 ..... 167
- 사전심사의 청구(법 제30조) ..... 167
- 사전심사청구 대상 민원(법 제30조제1항, 영 제33조제1항) ..... 167
- 사전심사청구 대상 민원의 안내(영 제33조제2항) ..... 167
- 사전심사청구의 처리절차(영 제34조) ..... 168

| Q&A |

- 118. 경제적으로 많은 비용 혹은 상당한 경제적 손실 ..... 169
- 119. 사전심사청구에 대한 처리기간 ..... 169
- 120. 정식 민원 신청 시 사전심사 결과와 다른 결정이 가능한지 여부 ..... 170

| 판례·해석례 등 |

- [대법원 2013두7834] 사전심사결과 통지의 처분성 ..... 171
- [서울고법 2009나115535] 민원처리 심의서에 적시되지 않은 사유를 들어 불허가 ..... 172

■ **복합민원의 처리** ..... 173

- 복합민원의 정의(법 제2조제5호) ..... 173
- 복합민원의 처리유형 ..... 173
- 복합민원의 처리방법 ..... 174
- 복합민원의 게시(영 제35조제2항) ..... 174

| Q&A |

- 121. 복합민원의 접수방법 ..... 175
- 122. 복합민원의 수수료 ..... 175
- 123. 복합민원의 처리기간 산정 ..... 176
- 124. 의제처리 대상민원의 보완요구 ..... 176
- 125. 의제처리 대상민원에 대해 단독 신청·처리 가능 여부 ..... 177
- 126. 의제처리 대상민원의 검토 ..... 177
- 127. 의제처리 대상민원에 조건부 허가 가능 여부 ..... 178
- 128. 복합민원 관계부서에서 불가 회신이 일부만 먼저 온 경우 ..... 178
- 129. 의제처리 민원의 사후관리 ..... 179
- 130. 주된 민원의 허가가 취소된 경우 의제처리 된 민원의 사후관리 ..... 179
- 131. 의제처리된 민원의 변경 신청 시 접수·처리부서 ..... 180
- 132. 주된민원의 유효기간 연장 시 의제처리 대상민원의 연장 여부 ..... 181

■ **민원 1회방문 처리제** ..... 182

- 민원 1회방문 처리제의 개념 ..... 182
- 실시 배경 및 의의 ..... 182
- 민원 1회방문 처리제의 주요내용 ..... 182

| Q&A |

- 133. 민원 1회방문 상담창구와 민원실무심의회 설치·운영 ..... 185
- 134. 민원후견인의 지정과 운영방법 ..... 185
- 135. 복합민원에 민원후견인 지정이 필수적 사항인지 여부 ..... 186
- 136. 민원인에게 민원실무심의회 일정 등 통지 ..... 186
- 137. 민원실무심의회를 생략하고 민원조정위원회의 심의를 거치는 경우 ..... 187

■ **민원조정위원회의 설치·운영** ..... 188

- 민원조정위원회의 심의사항(법 제34조, 영 제38조제1항) ..... 188
- 민원조정위원회의 구성(영 제38조제3항) ..... 188
- 민원조정위원회의 개최 시 민원인 참여 등(영 제38조제4항 및 제5항) ..... 189
- 심의결과에 따른 행정기관의 장의 최종결정(영 제39조) ..... 189

| Q&A |

- 138. 민원조정위원회의 설치·운영의 의무사항 여부 ..... 190
- 139. 민원조정위원회의 위원 중 법률전문가 포함 여부 ..... 190
- 140. 외부 법률전문가 및 민원과 관련된 외부전문가 ..... 191
- 141. 민원인의 민원조정위원회 심의 요구 권한 ..... 191
- 142. 민원조정위원회 심의결과의 구속력 ..... 192

| 판례·해석례 등 |

- [대법원 2013두1560] 민원인에게 민원조정위원회 회의일정 등 미통지 ..... 193

■ **거부처분에 대한 이의신청** ..... 195

- 거부처분에 대한 이의신청제도의 도입배경 ..... 195

- 민원인의 이의신청 방법(법 제35조제1항 및 제3항, 영 제40조제1항, 규칙 제12조) .. 195
- 이의신청의 처리절차(법 제35조제2항, 영 제40조제2항부터 제4항까지) ..... 196

**| Q&A |**

- 143. 이의신청제도의 실효성 여부 ..... 197
- 144. 고충민원의 불수용에 대해 이의신청 가능 여부 ..... 197
- 145. 이의신청 처리절차 ..... 198
- 146. 거부처분 이의신청 기간 ..... 198
- 147. 이의신청 결정기간 연장통지서 ..... 199
- 148. 거부처분에 대한 이의신청에 대한 기각 결정 ..... 199
- 149. 거부처분에 대한 이의신청 시 민원조정위원회 생략 가능 여부 ..... 200

**| 판례 · 해석례 등 |**

- [대법원 2010두8676] 거부처분에 대한 이의신청에 대한 기각 결정 통지 ..... 201
- [대법원 97누7004] 거부행위가 처분이 되기 위한 요건 ..... 202

**제5절 민원행정 제도의 개선 ..... 203**

**■ 민원처리기준표 ..... 203**

- 민원처리기준표의 고시(법 제36조) ..... 203
- 민원처리기준표의 조정 등(법 제37조) ..... 203

**| Q&A |**

- 150. 최근 민원처리기준표의 확인 ..... 204
- 151. 민원처리기준표에 고시되지 않은 민원의 접수 ..... 204
- 152. 개별법령과 민원처리기준표가 상이한 이유 ..... 205

**■ 민원제도 개선 추진 ..... 206**

- 민원행정 및 제도개선 계획 등(법 제38조) ..... 206
- 민원제도의 개선 추진(법 제39조, 영 제42조) ..... 206
- 민원제도개선조정회의 ..... 207

| Q&A |

153. 민원행정 및 제도개선 기본지침의 적용 대상기관 ..... 208

154. 민원행정 제도개선의 건의절차 ..... 208

■ **실태조사 및 확인·점검·평가 등** ..... 209

● 민원의 실태조사 및 간소화(법 제41조, 영 제48조) ..... 209

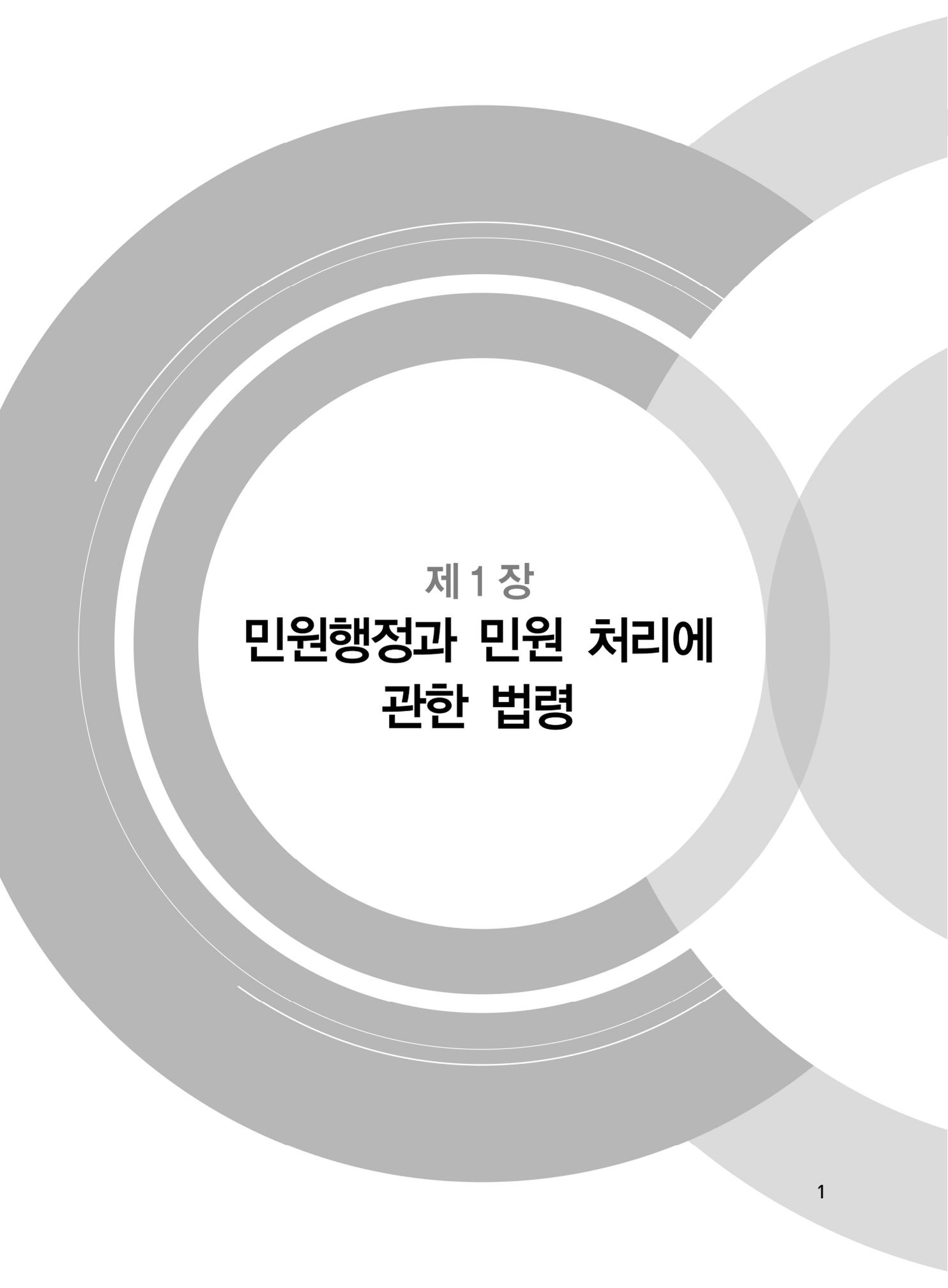
● 확인·점검·평가 등(법 제42조, 영 제49조부터 제50조까지) ..... 209

● 민원행정에 관한 여론 수집(법 제44조, 영 제51조) ..... 209

■ **국민제안의 처리(법 제45조)** ..... 210

■ **국회 등의 특례(영 제53조)** ..... 210

**부록** **민원 처리에 관한 법령 - 민원 처리에 관한 법률·시행령·시행규칙** - ... 211



제 1 장  
**민원행정과 민원 처리에  
관한 법령**



## 제1절 민원행정의 개념과 특징

### ■ 민원행정의 특징 및 기능

#### ● 민원행정의 특징

- 민원행정은 행정기관에 특정한 행위를 요구한 국민의 의사표시에 대응하는 활동을 의미하는 것으로, 여러 가지 면에서 다양한 특징을 가지고 있음
  - 1) 민원행정은 그 내용이 항상 새로운 조건 하에서 결정되어 유동적·변동적이라 할 수 있으며 처리기관의 성격과 기능, 주민의 소득수준, 지역의 발전 정도 및 지역의 문화적 특성 등에 따라 그 내용을 달리하는 경우가 많아 다양성을 지닌다 하겠음
  - 2) 민원행정은 그것의 처리나 해결을 위해서 거의 대부분이 재정지출을 수반해야 하며, 대부분이 고가의 비용을 요구하지는 않지만 그 종류 여하에 따라서는 많은 비용을 투입하여 해결될 수 있는 것들도 있음
  - 3) 민원행정은 양적인 팽창뿐만 아니라 질적으로 복잡한 양상을 보이고 있으며 하나의 민원 해결은 기대수준의 상승으로 새로운 민원의 충족을 요구하게 되고, 중앙이나 지방을 막론하고 하나의 민원은 또 다른 새로운 민원을 야기하는 경우도 많이 있음
  - 4) 제기된 민원의 처리에 있어서는 고도의 기술성과 전문적 지식을 필요로 하며, 중앙과 지방, 지방 상호 간 그리고 여러 행정기관이 서로 협력하여 공동의 노력을 기울여야 하는 경우 역시 증대되고 있음

#### ● 민원행정의 기능

- 민원행정은 행정체제의 내부 관리적 기능이 아니라 국민의 특정한 요구투입(要求投入, demand input)에 대하여 산출을 생산하는 기능을 수행하고 있기 때문에 행정수요와 국민의 욕구증대에 따라 업무량이 증대하게 된다. 따라서 민원행정은 다음과 같은 행정통제 수단으로서의 기능, 행정구제 수단으로서의 기능, 행정의 주민 참여적 기능, 행정의 신뢰성 제고수단으로서의 기능 등을 갖고 있음

- 1) 민원행정제도를 통하여 공무원이 국민에게 봉사하고 행정의 민주화를 실현할 수 있도록 지속적인 계기와 자극으로 행정 발전을 촉진시킬 뿐만 아니라 행정 관료제에 대한 국민의 통제를 공식화하는 기능을 수행함
- 2) 민원행정은 주로 행정기관에 대하여 일정한 어떤 행위를 요구하는 의사표시가 전제되고 이러한 의사표시의 내용 중에는 부당한 행정으로 인한 불이익을 시정하고자 하는 의사표시가 포함될 수 있기 때문에 매우 간편한 행정구제 수단으로서의 기능을 수행함
- 3) 주민참여는 일반적으로 특정 지역의 주민들이 그들에게 영향을 미치는 정책결정과 집행 과정에 참여하는 것을 의미하는 바, 민주주의식이 보편화되고 지방화·분권화·도시화·전문화가 됨에 따라 주민참여가 매우 활발해지고 이에 대한 요구도 강화됨. 따라서 민원행정은 행정과정에 국민이 참여하여 자신의 의견과 의사를 표출하는 기능을 수행함
- 4) 민원행정은 국민과 정부 간의 대화를 위한 중요한 창구역할을 담당하기 때문에 행정의 투명성 확보와 국민 간의 신뢰성을 제고시키기 위한 수단으로 이용될 수 있음

## ■ 민원행정의 중요성

- 국민은 민원행정을 통해 행정기관과 직접 접촉하여 그 처리과정을 눈으로 보고 피부로 느끼게 됨. 따라서 민원행정은 국민에 대한 편의와 봉사를 도모하려는 민주행정에 있어 중요하게 평가받음
- 또한 국가의 기능이 19세기의 자유방임형 경찰국가에서 21세기의 복지국가·행정서비스 국가로 변모됨에 따라 국가는 국민생활 전반에 대하여 관여하게 되고 이에 따라 국민의 일상생활과 밀접한 관계를 가지고 있는 민원행정은 “양질의 행정서비스 제공”이라는 점에서 그 중요성이 날로 더해 감
- 민원에 대한 행정소송제도는 현실적으로 그 기능을 제대로 발휘하는 한도 내에서는 커다란 효과가 있지만 쟁송제기의 대상행위, 기간, 적격성 등의 제한과 시간이나 비용의 과다한 부담으로 개인의 권리구제에 한계가 있음
- 따라서 최소의 비용으로 간편한 절차나 수단 등을 통해 국민의 권익을 보호할 수 있는 제도가 필요하게 된 것임

## ■ 민원에 관한 근거법령

- 민원사항의 처리방법·처리절차 등 민원(인·허가 등) 설정근거는 각 개별법령에 의하고 있음
  - 민원의 정의, 민원의 신청방법·접수·처리, 민원처리기간계산, 민원처리결과통보 등 민원 처리에 대한 기본적인 기준은 「민원 처리에 관한 법률」에서 정하고 있음
  - 정부에 대한 고충민원을 접수·상담·조사·처리에 관한 사항을 규정한 「부패방지 및 국민 권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」이 있음
  - 기타 행정기관에서 민원인에 대한 불이익한 처분을 하기 전에 사전예고, 청문, 공청회, 의견제출 등에 관한 사항을 규정하고 있는 「행정절차법」과 전자적 민원처리, 비방문민원 처리제 시행을 위한 전자민원창구운영 등에 관한 사항을 규정하고 있는 「전자정부법」 등이 있음
- ※ 민원 처리에 관한 법률과 다른 법률과의 관계 : 민원에 관하여 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 법에 정하는 바에 따름

## 제2절 민원 처리에 관한 법령 연혁

### ① 행정사무처리간행령 (대통령령 제197호, 1949.10.8.)

#### ● 민원사무처리에 대해 최초로 규정

- 민원사항을 접수한 후 30일(말단행정청은 10일)이내 처리
- 기일을 지키지 않는 공무원은 징계사유 등을 규정

### ② 민원서류처리규정 (각령 제1630호, 1963.11.11.)

- ‘민원서류’를 최초로 정의
  - 허가, 인가, 면허, 승인, 제증명, 신고, 등록, 청원, 소원, 진정 등
- 처리기간을 구체적으로 산정(제증명은 3근무시간이내, 협의 사항은 10일 등)
- 중간처리상황의 통지, 기각처리, ‘민원서류간소화 위원회’ 설치 등
- 구두 또는 전화에 의한 접수, 구비서류의 한정

### ③ 민원사무처리규정 (대통령령 제5398호, 1970.12.9.)

#### ● 현행 법령의 기본적인 틀 마련

- ‘민원인’에 대하여 최초로 규정
  - 행정기관에 대하여 어떠한 특정행위를 요구하는 자연인 또는 단체
- 행정기관에 ‘민원실’을 설치할 수 있도록 하고 ‘민원사무편람’ 비치, 민원사무통제관 임명, 처리기간의 연장서류의 보완 등을 규정
- 민원인이 접수거부, 처리지연 등에 대하여 신고할 수 있도록 함
- 민원처리기간 계산을 구체화
  - 3일 이상은 초일산입, 공휴일 제외, 즉시는 3시간 이내, 1일은 8시간

#### ④ 행정규제 및 민원사무기본법 (법률 제4735호, 1994.1.7.)

##### ● 최초로 법률로 규정

- 행정규제와 민원사무를 하나의 법률로 제정
- 고충민원에 대하여 최초로 정의, 국민고충처리위원회의 설치
  - 행정기관의 위법·부당하거나 소극적인 행정행위 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편·부담을 주는 사항
- 민원 1회 방문 처리제의 최초 도입, 민원사무처리기준표 통합 고시 시행
- 행정제도의 개선, 확인·점검 등

#### ⑤ 민원사무처리에 관한 법률 (법률 제5369호, 1997.8.22.)

##### ● 행정규제기본법을 별도로 정함에 따라, 민원사무 관련내용 독립하여 규정

- 민원 1회 방문 처리제 확립을 위해 행정상담위원 위촉
- 다른 행정기관 등을 이용한 민원의 접수·교부, 국민제안제도 도입

#### ⑥ 민원사무처리에 관한 법률 (법률 제6668호, 2002.3.25.) 일부 개정

- 문서의 범위에 전자문서를 포함
- 민원사무처리기준표 및 민원사무편람의 관보 고시 외 인터넷 게시 등

#### ⑦ 민원사무처리에 관한 법률 (법률 제7855호, 2006.3.3.) 전부개정

##### ● 「국민고충처리위원회의 설치 및 운영에 관한 법률」(법률 제7650호, 2005.7.29. 공포, 2005.10.30.시행)이 제정됨에 따라 관련 규정 삭제

- 「국민고충처리위원회의 설치 및 운영에 관한 법률」에 시민고충처리 위원회가 도입됨에 따라 행정상담위원제도 폐지
- 민원사무처리기간 계산방법을 법률로 격상하고, 처리기간이 6일 이상은 토요일을 처리 기간에 산입하여 처리에 신속을 기하고, 5일 이하는 토요일을 처리기간에서 제외
- 행정기관의 거부민원에 대해 처분 행정기관에 이의신청을 할 수 있는 절차 마련
- 대규모 경제적 비용이 수반되는 민원에 대해 사전에 약식으로 가능 여부를 알 수 있도록 하는 사전심사청구제도를 도입

- 행정자치부장관이 접수·처리하던 국민제안을 행정기관의 장이 접수·처리할 수 있도록 함(국민제안 규정(대통령령)을 별도로 제정)
- 민원사무처리기준표 고시방법을 통합고시는 행정자치부, 수정사항은 부처별 고시로 이원화하여 운영하던 것을 행정자치부로 일원화하고 통합고시 폐지
- 시행령에 규정된 민원 1회 방문 처리제 구성요소인 실무종합심의회, 민원조정위원회, 민원후견인제 등을 법률로 격상·강화
- 행정기관에서 처리민원에 대한 민원인의 만족여부, 개선사항 등을 조사하여 업무에 반영할 수 있도록 함
- 다수부처 관련 민원제도개선 업무의 효율적 추진을 위하여 국무총리 소속으로 '민원제도개선 조정회의'를 설치

⑧ 민원사무처리에 관한 법률 (법률 제11492호, 2012.10.22. 일부개정)

- 알기 쉬운 법령 정비(어려운 용어를 우리말로 풀어쓰고 복잡한 문장 체계 정리)

⑨ 민원사무처리에 관한 법률 시행령 (대통령령 제25018호, 2013.12.24. 일부개정)

- 민원인이 민원처리의 위법·부당함에 대한 시정요구 시 행정기관 또는 감독기관의 장은 해당민원을 원처리 부서가 아닌 감사부서 등에서 조사하게 하는 등 운영상 미비점 개선

⑩ 민원 처리에 관한 법률 (법률 제13459호, 2015.8.11. 전부개정)

● '민원사무'라는 용어는 공무원의 내부 업무를 지칭하는 의미가 있어 이를 '민원'이란 용어로 변경함에 따라 법률 제명을 '민원 처리에 관한 법률'로 변경

- 민원을 그 특성에 따라 법정민원, 질의민원, 건의민원, 기타민원 및 고충민원으로 분류
- 이 법의 적용을 받는 행정기관의 대상을 정의규정에 명확히 규정하되, 국회·법원·헌법재판소·중앙선거관리위원회의 행정사무를 처리하는 기관 및 공공기관 등으로 확대
- 민원인의 권리·의무규정을 신설하여 행정기관으로부터 신속·공정·친절·적법한 응답을 받을 권리와 행정기관에 부당한 요구나 다른 민원인의 민원 처리를 지연시키는 행위를 하지 아니할 의무가 있음을 명시

- 행정기관의 장으로 하여금 법정민원의 처리기간을 민원의 종류별로 정하여 공표하고, 민원편람에 수록하도록 함
- 민원처리기간을 산정할 때, 공무원이 근무하지 않는 토요일을 제외
- 장기 미해결 민원 및 반복 민원 등의 해소·방지대책과 거부처분에 대한 이의신청 등을 심의하기 위한 민원조정위원회의 설치근거를 법률에 규정
- 행정기관의 거부처분에 대한 이의신청 결과가 확정되기 전에 행정심판이나 행정소송을 제기하여야 하는 불합리함을 시정하기 위하여 거부처분에 대한 이의신청 기간을 현행 90일 이내에서 60일 이내로 변경
- 행정자치부장관으로 하여금 매년 민원행정 및 제도개선에 관한 기본지침을 작성하여 행정기관의 장에게 통지하도록 하고, 중앙행정기관의 장은 기본지침에 따라 그 기관의 특성에 맞는 민원행정 및 제도개선 계획을 수립·시행하도록 함
- 행정기관의 장과 민원을 처리하는 담당자는 민원과 관련한 행정제도에 대한 개선안을 행정자치부장관 또는 그 민원의 소관 행정기관의 장에게 제출할 수 있도록 하고, 행정자치부장관은 소관 행정기관의 장이 수용하지 아니한 개선안 사항 중 개선할 필요성이 있다고 인정되는 사항에 대하여는 개선을 권고할 수 있도록 함
- 여러 부처와 관련된 민원제도에 대한 개선사항 등을 심의·조정하기 위한 민원제도개선 조정회의의 설치근거를 법률에 규정

#### ⑪ 민원 처리에 관한 법률 시행령 (대통령령 제26980호, 2016.2.12. 전부개정)

- 고충민원 처리를 내실화하기 위해 동일한 내용의 고충민원을 다시 제기하는 경우 감사부서 등에서 처리하도록 함
- 고충민원의 실지조사기간은 상한이 없어 민원인이 처리기간을 예측하기 어려웠으나, 14일로 실지조사기간에 상한을 두어 민원처리의 신뢰성을 도모함
- 민원인 등의 개인정보 보호를 강화하기 위하여 민원 담당자가 연 1회 이상 의무적으로 개인정보 관련 교육을 받도록 함
- 민원인이 구술한 내용을 민원담당자가 대신 문서로 작성하여 민원신청이 가능하도록 규정함
- 신중한 처리가 필요한 다수인관련민원은 민원조정위원회 심의를 거쳐 종결처리하도록 규정하여 반복·중복민원의 종결처리 절차를 강화함
- 민원인이 다수기관 관련 민원을 통합신청한 경우 접수기관에서 이를 통합처리할 수 있는 근거를 구체화함

## 제3절 현행 법령의 주요구성

- 법 률 : 총 3장 45개조
- 시 행 령 : 총 3장 53개조
- 시행규칙 : 총 12개조

구분	조문		주요내용
	법률	시행령	
제1장 총 칙	제1~7조	제1~4조	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 목적, 용어정의, 적용범위 등</li> <li>• 민원 처리 담당자의 의무, 민원 처리의 원칙</li> <li>• 민원인의 권리와 의무</li> <li>• 정보 보호 등</li> </ul>
제2장 민원의 처리	제8~35조	제5~40조	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 민원의 신청, 접수, 불필요한 서류금지 등</li> <li>• 민원실의 설치, 민원편람의 비치 등</li> <li>• 다른 행정기관 등을 이용한 민원의 접수·교부</li> <li>• 민원문서의 이송 절차 및 방법 등</li> <li>• 민원의 처리기간, 처리기간의 계산</li> <li>• 민원 처리의 예외</li> <li>• 민원문서의 보완·취하 등, 반복민원의 처리</li> <li>• 처리결과의 통지 등</li> <li>• 사전심사청구, 민원 1회방문 처리제</li> <li>• 거부처분에 대한 이의신청</li> </ul>
제3장 민원제도의 개선 등	제36~45조	제41~53조	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 민원처리기준표의 고시</li> <li>• 민원제도의 개선, 민원제도개선조정회의</li> <li>• 확인·점검·평가 등</li> <li>• 국민제안의 처리</li> </ul>



제 2 장  
민원 처리제도의 이해



## 제1절 총칙

### ● 민원

#### ● 민원의 정의(법 제2조제1호)

- 민원이란 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 것

#### ● 민원의 종류

##### 가. 민원내용에 의한 분류(법 제2조제1호)

참고

■ 민원처리법 전부개정 시(2015.8.11.), 국민의 입장에서 이해가 쉽도록 민원 분류\* 및 처리절차 명확화 ■

\* 개정 전 「민원사무처리에 관한 법률 시행령」(’13.12.24.) : 7개(인·허가, 신고, 증명, 고충, 질의, 건의, 기타)  
→ 개정 후 「민원 처리에 관한 법률」(’15.8.11.) : 5개(일반(법정, 질의, 건의, 기타), 고충)

##### 1) 일반민원

- 법정민원 : 법령·훈령·예규·고시·자치법규 등에서 정한 일정 요건에 따라 인가·허가·승인·특허·면허 등을 신청(㉠ 건축허가 신청)하거나 장부·대장 등에 등록·등재를 신청 또는 신고(㉡) 의약품 특허목록 등재신청)하거나 특정한 사실 또는 법률관계에 관한 확인 또는 증명을 신청(㉢) 인감증명서 발급 신청)하는 민원
- 질의민원 : 법령·제도·절차 등 행정업무에 관하여 행정기관의 설명이나 해석을 요구하는 민원
- 건의민원 : 행정제도 및 운영의 개선을 요구하는 민원
- 기타민원 : 법정민원, 질의민원, 건의민원 및 고충민원 외에 행정기관에 단순한 행정절차 또는 형식요건 등에 대한 상담·설명을 요구하거나 일상생활에서 발생하는 불편사항에 대하여 알리는 등 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 민원

##### 2) 고충민원 : 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제5호에 따른 고충민원\*

참고법령

\* 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」

제2조제5호 “고충민원”이란 행정기관등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원(현역장병 및 군 관련 의무복무자의 고충민원을 포함한다)을 말한다.

#### 나. 처리기간에 의한 분류

- 1) 즉시처리민원 : 민원창구에서 민원담당공무원이 접수하여 즉시(3근무시간 이내) 처리되는 민원(주민등록등본 · 인감증명서 · 가족관계등록부 등)
- 2) 유기한민원 : 창구즉결민원을 제외한 1일 이상의 처리기한이 소요되는 민원(허가 · 승인 · 면허 · 인가 · 등록 · 확인 등)

#### 다. 처리기관(부서)의 수에 의한 분류

- 1) 단순 민원 : 민원인이 한 행정기관으로부터 한가지의 처분만 받으면 목적이 달성되는 민원(증명 · 확인 · 신고 등)
- 2) 복합민원 : 하나의 민원목적을 실현하기 위하여 관계법령 등에 따라 여러 관계 기관(민원과 관련된 단체 · 협회 등을 포함) 또는 관계부서의 인가 · 허가 · 승인 · 추천 · 협의 또는 확인 등을 거쳐 처리되는 법정민원

#### 라. 민원신청 수에 의한 분류

- 1) 반복민원 : 민원인이 동일한 내용의 질의 · 건의 · 고충민원 등에 관한 서류를 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출하는 민원
- 2) 중복민원 : 민원인이 동일한 내용의 질의 · 건의 · 고충민원 등에 관한 서류를 2개 이상의 행정기관에 제기한 민원

#### 마. 민원인의 수에 의한 분류

- 1) 개별민원 : 민원을 신청하는 민원인이 1인 인 경우의 민원
  - 2) 집단민원 : 공통의 이해관계를 가지고 있는 사항에 대하여 이해 당사자들이 집단을 이루어 일괄적으로 제출하는 형식의 민원
- ※ 다수인 관련 민원 : 5세대 이상의 공동이해와 관련되어 5명 이상이 연명으로 제출하는 민원

## 1

### ‘기허가된 사업의 연장신청’의 민원 여부



#### 질 의

- 민원인이 관련 인·허가부서에서 사업 허가를 득하고 사업을 추진하던 중 사업기간 연장 신청서를 제출함. 사업기간 연장 신청도 민원에 해당하는지?



#### 답 변

- 사업기간 연장은 민원인의 또 다른 요구사항으로서 행정기관에 특정한 처분을 요구하는 사항이므로 민원으로 접수하여 처리하여야 함

## 2

### ‘법령안 입법예고에 대한 의견제출’의 민원 여부



#### 질 의

- 법령안 입법예고에 대한 의견 제출이 민원에 해당하는지?



#### 답 변

- ‘입법예고’란 입법을 추진하고자 하는 법령안의 내용을 사전에 국민에게 공개하고 이에 대하여 국민의 의견을 수렴하여 입법에 반영하는 제도로, 이에 대한 의견이 비록 행정기관을 상대로 하는 의사표시라 하더라도 그것은 입법과정에 참고하기 위한 국민의견 수렴의 한 가지 방법으로서 행정기관에 처분 등 특정한 행위를 요구하는 ‘민원’과는 구별되어야 할 것임

3

### 민원처리와 관련된 협조공문의 민원문서 여부



#### 질 의

- 「화재예방, 소방시설 설치·유지 및 안전관리에 관한 법률」 제7조에 따르면 건축허가 등의 권한이 있는 행정기관(구청 또는 교육청 등)은 민원인이 신청한 건축허가 등(허가·협의, 사용승인 등)을 함에 있어 미리 그 건축물 등의 공사 시공지 또는 소재지를 관할하는 소방본부장 또는 소방서장의 동의를 받도록 되어 있음. 이 경우 구청 또는 교육청 등 행정기관이 관련기관(소방관서 등)에 협조를 요청하는 공문을 발송하게 되는데 이 협조 문서를 소방관서에서 접수할 경우 민원문서로 보아야 하는지?



#### 답 변

- 소방본부장(또는 소방서장)의 동의는 행정기관의 장의 요청에 의한 기관 간의 협의사항이므로 민원으로 보지 않는 것이 타당함. 다만, 동의를 요청받은 기관에서는 민원처리의 신속성을 위하여 동의를 요청한 기관이 정한 기간까지 동의를 해 주는 것이 바람직함

4

### 법정민원 여부



#### 질 의

- 불법등록전환 토지의 취소요구가 법정민원에 해당하는지?



#### 답 변

- 법정민원의 정의는 민원처리법에서 규정하고 있으나 법정민원 여부를 판단함에 있어서는 관계법령 등에서 정한 일정 요건에 따라 신청 또는 신고하는 민원인지를 검토하여야 하므로 1차적으로 해당 민원업무를 관장하는 소관기관의 의견에 따라 그 여부를 결정하게 됨. ‘불법등록전환 토지의 취소 요구’는 ‘등록전환’의 관련법인 「공간정보의 구축 및 관리 등에 관한 법률」에서 그에 관련한 사항을 규정하고 있지 않으므로 ‘법정민원’에 해당하지 않을 것임

## ● 민원인

### ● 민원인의 정의(법 제2조제2호)

- 민원인이란 행정기관에 민원을 제기하는 개인·법인 또는 단체

### ● 민원인의 범위(영 제2조제1항)

- 행정기관에 처분 등 특정한 행위를 요구하는 행정기관(행정기관이 사경제(私經濟)의 주체로서 요구하는 경우는 제외), 행정기관과 사법(私法)상의 계약관계가 있는 자로서 계약관계와 직접 관련하여 행정기관에 처분 등 특정한 행위를 요구하는 자, 성명·주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭, 사무소 또는 사업소의 소재지와 대표자의 성명) 등이 불명확한 자는 민원인에서 제외

제외 대상	비 고
행정기관	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 행정기관은 민원의 요구주체가 아니라 민원의 상대방인 민원의 처리주체이므로 민원인에서 제외됨</li> <li>※ 사경제(私經濟)의 주체 : 행정기관이 일반국민과 대등한 지위에서 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 경우를 말함. 이러한 경우에는 그 주체가 행정기관이라 하더라도 민원인으로 볼 수 있음</li> <li>㉮ 청사건물의 신축을 위한 신축허가, 건축물의 사용승인, 대기 배출시설의 설치허가 등</li> </ul>
행정기관과 사법(私法) 상의 계약관계가 있는 자로서 계약관계와 직접 관련하여 행정기관에 처분 등 특정한 행위를 요구하는 자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 행정기관과 물품공급계약·건설공사도급계약 등을 맺은 자가 그 계약내용에 대하여 변경 등을 요구하는 경우가 있으나 일반적으로 계약은 쌍방 간에 합의된 의사표시로서 그 내용에 이의가 있는 경우에는 계약서에서 정한 방법에 따르거나 민사절차에 의하여 해결해야 하기 때문에 이 경우에는 민원인으로 보지 않음</li> </ul>
성명·주소 등이 불명확한 자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주소는 민원의 처리결과를 통지받을 수 있는 곳이면 가능하고, 반드시 민법상 주소만을 의미하는 것은 아님</li> <li>• 성명·주소 등을 잘못 기재하였으나 보완이 가능할 때는 민원인으로 보아야 함</li> </ul>

- 법령에는 외국인이 민원인에 해당하는지 여부에 대하여 명확히 규정되어 있지 않으나, 민원처리법 시행령 제2조제1항에 해당되지 아니하는 한 국내에 주소 혹은 거소를 두고 있는 외국인이나, 외국 법인 또는 단체도 포함된다고 할 수 있음. 또한, 개별법령에 외국인의 민원 신청에 대해 특별히 규정하고 경우에는 그 법률에 따라 처리될 것임

## 5 공무원의 민원 신청

### 질 의

- 하급기관의 공무원이 상급기관에 제출한 질의가 민원에 해당하는지?

### 답 변

- 공무원은 민원처리법 시행령 제2조제1호의 “행정기관”에 해당하지 아니하므로 일반인의 지위로서 질의하는 경우 공무원도 민원인이 될 수 있으며 하급 기관의 공무원이 상급 기관 등에 질의서를 제출하는 것은 민원으로 볼 수 있음. 다만, 하급기관이 상급기관에 제출하는 질의는 민원이 아님

## 6 국회의원과 지방의원의 민원 신청

### 질 의

- 국회의원, 지방의원 등이 질의서를 제출한 경우 민원인에 해당하는지?

### 답 변

- 국회의원이거나 지방의원이 개인명의 또는 사인(私印)을 날인하여 질의서를 제출한 경우에는 민원처리법 시행령 제2조제1호의 “행정기관”이 아니므로 민원인으로 볼 수 있음. 다만, 의장의 직인이 날인된 건의서는 공적지위에 입각하여 제출한 것임을 감안하여 일반문서로 접수·처리하는 것이 타당함

## 7

## 성명과 주소 외 민원인의 주민등록번호 요구



### 질 의

- 민원 접수 시 본인확인을 위하여 주민등록번호를 요구하는 경우가 있는데, 이러한 요구가 잘못된 것인지?



### 답 변

- 민원처리법 시행령 제2조제1항제3호에 따라 성명·주소 등이 불명확한 자는 민원인으로 보지 않고 있음. ‘성명’과 ‘주소’는 민원 처리를 완료한 때에 그 결과를 통지하기 위한 최소한의 정보로서 요구하는 것으로 민원처리법에 규정되어 있지 않은 주민등록번호를 물어본 것은 바람직하지 않음(참고 : 사건 08진인3398, 2008.11.13.). 다만, 개별법령에 민원인의 주민등록번호 요구에 대해 특별히 규정하고 있는 경우에는 그 법률에 따라 처리될 것임

#### 참고법령

- 민원 신청시 민원인의 주민등록번호를 요구하고 있는 규정

예 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」

**제10조(정보공개의 청구방법)** ① 정보의 공개를 청구하는 자(이하 “청구인”이라 한다)는 해당 정보를 보유하거나 관리하고 있는 공공기관에 다음 각 호의 사항을 적은 정보공개 청구서를 제출하거나 말로써 정보의 공개를 청구할 수 있다.

1. 청구인의 성명·주민등록번호·주소 및 연락처

8

성명·주소 등이 불명확한 경우 처리방법



질 의

- 성명·주소 등이 불명확한 민원 등의 경우 처리방법은?



답 변

- ‘성명·주소가 불명확하다’는 의미는 성명·주소가 구체적으로 특정되지 않거나 불분명하여 민원처리결과를 통지할 수 없는 경우를 의미하며 이러한 경우에는 정당한 민원 신청이 아니므로 처리할 필요 없이 종결 처리할 수 있으나 민원인의 편의를 고려하여 1차적으로 불명확한 성명·주소에 대한 보완을 요구하는 것이 바람직할 것임. 참고로 주소는 민원을 정하고 있는 관계법령에서 주소에 관해 특별히 규정하고 있지 않다면 반드시 주민등록 상 주소지로 한정하는 것은 아니며 민원처리 담당공무원이 성명·주소 등의 허위 여부를 적극적으로 확인(주민등록 전산망 이용 등)할 의무는 없음. 다만, 주소가 외관상 형식을 제대로 갖추지 않은 경우와 허위 또는 존재하지 않는 주소라는 것을 알 수 있는 경우에는 종결처리 할 수 있음. 또한, 성명·주소 등이 불명확할 경우에는 보완 요구, 우편물 발송에 의한 반송 등 간접적인 확인방법을 활용하는 것이 개인정보 유출에 따른 불필요한 분쟁을 방지할 수 있을 것임

## 9

## 불명확한 성명·주소 등의 보완이 안 될 경우 접수 여부



## 질 의

- 건의서가 등기우편으로 배송되었는데 서류상에는 회사이름과 주소(건물명, 호수)만 있을 뿐 연락처 등은 전혀 기재가 되어 있지 않았음. 민원 내용에 대한 추가적인 확인이 필요하여 해당건물 관리사무실을 통해 민원인과 통화하고자 하였으나 관리사무실에서는 그러한 회사가 없다고 함. 회신을 할 수 있는 방법이 없는데 이러한 경우 민원문서가 아닌 해당과의 일반서류로 보아 담당부서로 이송해야 하는지, 아니면 우편봉투에 기재 되어 있는 주소로 반송을 하면 되는지?



## 답 변

- 민원처리법 시행령 제2조제1항제3호에 의하면 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 자로서 성명·주소 등이 불명확한 자는 민원인으로 보지 아니함. 따라서 민원인의 주소가 불명확하고 연락이 되지 않는다면 민원인으로 보기 어려우므로 이 경우에는 민원실에서 접수하지 않고, 필요하다면 업무에 참고할 수 있도록 담당부서로 전달하면 됨

## 10

## 전화로 신청한 민원의 경우, 민원인의 주소



## 질 의

- 전화 또는 구술로 신청이 가능한 민원의 경우, 전화로 민원신청 시 주소 대신 전화번호로 접수가 가능한지?



## 답 변

- 민원처리법 시행령 제2조제1항제3호는 성명·주소 등이 불명확한 자는 민원인에서 제외함을 규정하고 있으나, 이때 주소란 반드시 「민법」상의 주소만을 의미하는 것이 아니라 처리결과를 통지받을 수 있는 회신처이면 가능함. 따라서 전화로 접수 가능한 민원은 성명과 연락 가능한 전화번호로도 민원 신청이 가능함

11

타인의 명의를 도용한 민원의 처리



질 의

- 제3자가 타인의 개인정보(성명, 주민등록번호 등)를 도용하여 기관 홈페이지로 민원을 신청하였음. 이후 개인정보를 도용당한 사람이 자신은 민원을 신청한 적이 없다며 그 민원을 삭제해 줄 것을 요청하였는데, 삭제가 가능한지?



답 변

- 민원처리법 시행령 제2조제1항제3호에 의하면 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 자로서 성명·주소 등이 분명하지 아니한 자는 민원인으로 보지 않음. 따라서 차명에 의한 민원은 민원인으로 볼 수 없기 때문에 해당 민원은 내부 종결할 수 있는 사항이며 민원인 본인의 요청이 있다면 삭제하는 것이 타당할 것임

12

사법상의 계약관계 성립 전 납품 요청



질 의

- 자사(업체)의 생산제품을 시설공사 실시설계에 반영하여 납품할 수 있도록 건의한 사항을 민원으로 보아야 하는지?



답 변

- 민원을 제출한 회사가 행정기관과 계약관계에 있는지가 중요함. 민원처리법 시행령 제2조 제1항제2호에 따라 행정기관과 사법(私法)상의 계약관계에 있는 자로서 계약관계와 직접 관련하여 행정기관에 처분 등 특정한 행위를 요구하는 자는 민원인에서 제외함. 따라서 계약관계 성립 전 단순히 납품할 수 있도록 요청하는 것이나 그와 관련된 절차를 문의하는 것은 민원으로 행정기관에서는 이에 대하여 회신할 의무가 있음



### 민원인의 주민등록번호 요구

전화상담센터 이용 시 주민등록번호 입력 강요에 의한 인권침해  
[사건 08진인3398, 2008.11.13.]

#### 【주문】

국세청장에게 민원인이 주민등록번호를 입력하지 않고도 국세청 고객만족센터 전화상담서비스를 이용할 수 있도록 그 방안을 마련할 것을 권고한다.

#### 【이유】

##### 1. 진정요지

진정인은 2008. 9.경 국세청에서 운영하는 국세청전화상담센터(1588-0060)에 전화하였는데 국세청 전화상담센터 자동응답기(ARS)에서 ‘원활한 처리를 위해 주민등록번호 13자리를 입력해야만 상담할 수 있다’는 안내방송을 들었다. 금융거래와 같이 본인 여부를 확인해야 하는 서비스가 아님에도 개인 정보인 주민등록번호를 입력해야 상담을 할 수 있도록 한 것은 인권침해이다. ... (생략) ...

##### 5. 판단

가. 「민원사무처리에 관한 법률 시행령」 제2조 제2항에 따르면, 전화상담도 ‘민원사무’에 해당하므로, 전화상담 신청인은 「민원사무처리에 관한 법률」 제2조의 ‘민원인’에 해당한다고 볼 수 있으므로 국가기관은 위 법령에 따라 민원사무를 처리해야 한다.

나. 전화상담서비스를 제공하는 타국가기관인 대법원, 대검찰청, 경찰청 등에서는 민원인 전화상담 시 본인의 주민등록번호를 입력하지 않고도 상담원과 직접 통화가 가능하도록 하고 있으며, 개인정보의 조회 및 본인에 대한 식별 필요성이 있는 경우에 한하여 확인 절차에 따라 상담 도중에 주민등록번호를 확인하고 있다.

다. 그러나 국세청고객만족센터의 경우 상담전화를 한 민원인의 상담내용과 상관없이 상담 전 단계에서 민원인의 주민등록번호 입력을 요구하고 있는데 주민등록번호는 「민원사무처리에 관한 법률 시행령」 제2조 제1항 제3호에서 규정하는 민원인의 필수조건에 해당하는 ‘성명·주소’가 아닌 그 이상의 정보를 담고 있는 진정인 고유의 개인정보로서 반드시 제공해야 하는 정보로는 볼 수 없다.

라. 따라서 국세청고객만족센터에서 전화상담 전화를 건 민원인에게 전산 등록정보 조회가 필요한 경우가 아님에도 불구하고 전화상담내용 확인 및 이에 따른 절차 없이 상담 전부터 주민등록번호의 입력을 요구한 행위는 「헌법」 제17조에서 규정하고 있는 사생활의 비밀과 자유를 침해한 것으로 판단된다. 그러므로 피진정인에게 민원인의 주민등록번호 입력 없이도 국세청고객만족센터 전화상담 서비스를 이용할 수 있는 방안을 마련할 것을 권고하는 것이 적절할 것으로 판단된다(노동부 종합상담센터의 경우 국가인권위원회의 권고(2008. 5. 8.)에 따라 본인 확인이 필요 없는 일반 전화상담일 경우에는 주민등록번호를 입력하지 않고 상담원과 직접 연결할 수 있도록 시스템을 개선하였음).



**행정기관의 신청인 여부**

「행정절차법」 제17조제8항(처분의 신청) 관련  
 [법제처 07-0265, 2007.9.20, 행정자치부]

**【질의요지】**

「행정절차법」 제17조제8항에 따르면, 신청인은 처분이 있기 전에는 그 신청의 내용을 보완하거나 변경 또는 취하할 수 있다고 규정하고 있는바, 위 신청인에 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」 제29조제1항에 따라 시·도지사에게 도시관리계획을 신청한 시장·군수도 포함되는지?

**【회답】**

「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」에 따라 시장·군수가 시·도지사에게 도시관리계획을 입안·신청하는 경우, 여기서의 시장·군수는 「행정절차법」 제17조제8항에서 규정하고 있는 처분의 상대방으로서의 신청인에는 포함되지 않는다고 할 것입니다.

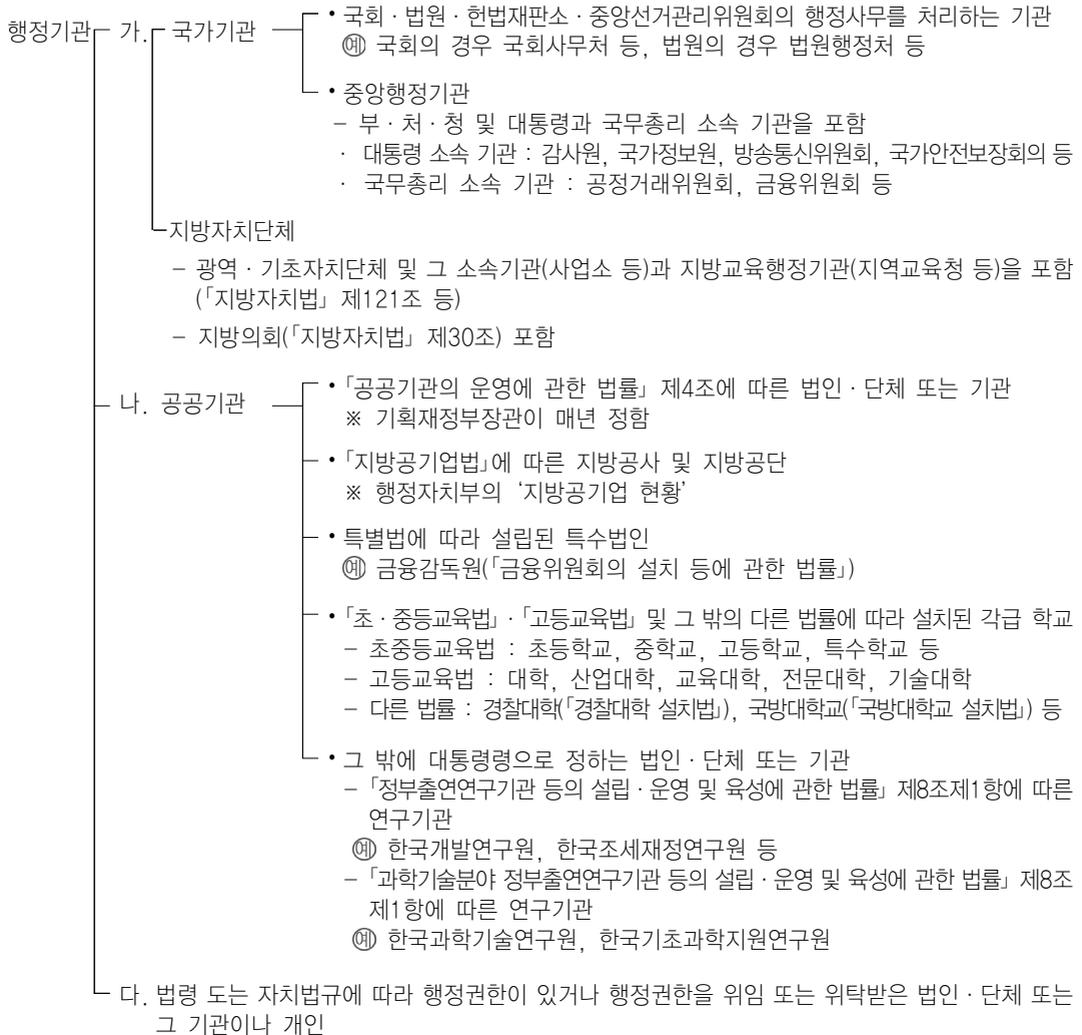
**【이유】**

- 「행정절차법」 제1조 및 제2조에 따르면, 이 법의 목적은 행정절차에 관한 공통적인 사항을 규정하여 국민의 행정참여를 도모함으로써 행정의 공정성·투명성 및 신뢰성을 확보하고 국민의 권익을 보호하기 위한 것이고, 행정청이라 함은 행정에 관한 의사를 결정하여 표시하는 국가 또는 지방자치단체의 기관 기타 법령 또는 자치법규에 의하여 행정권한을 가지고 있거나 위임 또는 위탁받은 공공단체나 그 기관 또는 사인을 말하며, 처분이라 함은 행정청이 행하는 구체적 사실에 관한 법집행으로서의 공권력의 행사 또는 그 거부와 기타 이에 준하는 행정작용이고, 행정청의 처분에 대하여 직접 그 상대가 되는 자를 당사자로 하고 있습니다.
- 한편 여기서의 처분의 개념 역시 행정쟁송법상의 처분의 개념과 같이 행정청의 공법상의 행위로서, 특정사항에 대하여 법규에 의한 권리의 설정 또는 의무의 부담을 명하거나, 기타 법률상 효과를 발생하게 하는 등 국민의 구체적인 권리의무에 직접적 변동을 초래하는 행위를 말한다고 할 것이므로(대법원 2002. 12. 27. 선고 2001두2799 판결), 「행정절차법」 상의 처분의 상대방은 원칙적으로 국민을 말한다고 할 것이며, 행정청의 경우에는 공권력의 주체로서가 아니라 사경제주체로서 행하는 행위라면 예외적으로 인정될 수 있을 것입니다.
- 그런데 「행정절차법」 제17조제8항에 따르면, 신청인은 처분이 있기 전에는 그 신청의 내용을 보완하거나 변경 또는 취하할 수 있다고 규정하고 있는바, 여기서의 신청인은 처분의 상대방으로서의 신청인을 말한다고 할 것인데, 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」 제29조제1항에 따라 시·도지사에게 도시관리계획을 신청한 시장·군수도 여기에 포함되는지가 문제됩니다.

- 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」에서 도시관리계획이라 함은 특별시·광역시·시 또는 군의 개발·정비 및 보전을 위하여 수립하는 토지이용·환경·경관·안전·산업·정보통신·보건·후생·안보·문화 등에 관한 같은 법 제2조제4호각목의 계획을 말하는 것이고, 같은 법 제24조, 제27조, 제28조, 제29조, 제30조에 따르면, 시장·군수가 관할구역에 대하여 도시관리계획을 입안하는 경우, 기초조사를 거쳐 주민 및 지방의회의 의견을 청취한 후 이를 시·도지사에게 신청하면, 시·도지사는 도시계획위원회 심의 등을 거쳐 결정하도록 되어 있는바, 여기서 **시장·군수의 도시관리계획의 입안·신청행위는 해당 시장·군수가 시·도지사의 도시관리계획결정의 직접 상대가 되는 상대방인 신청인으로서의 지위에서 행한 것이 아니라, 행정에 관한 의사를 결정하여 표시하는 행정청의 지위에서 행한 고유한 권한행사라고 보아야 할 뿐만 아니라, 시·도지사의 도시관리계획결정으로 해당 시장·군수의 법률상 이익에 구체적으로 어떤 변동을 가져오는 것도 아닌 점을 감안할 때, 해당 시장·군수의 도시관리계획신청을 「행정절차법」 상의 처분에 대한 신청으로서의 성질로 보기는 어렵다고 할 것입니다.**
- 따라서 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」에 따라 시장·군수가 시·도지사에게 도시관리계획을 입안·신청하는 경우 여기서의 시장·군수는 「행정절차법」 제17조제8항에서 규정하고 있는 처분의 상대방으로서의 신청인에는 포함되지 않는다고 할 것입니다.

## ■ 행정기관(법 제2조제3호)

- 「민원 처리에 관한 법령」이 적용되는 행정기관은 ① 국회·법원·헌법재판소·중앙선거관리위원회의 행정사무를 처리하는 기관, 중앙행정기관과 그 소속기관, 지방자치단체와 그 소속기관, ② 공공기관, ③ 법령 또는 자치법규에 따라 행정권한이 있거나 행정권한을 위임 또는 위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인을 말함





## 질 의

- 과거에 법원은 민원처리법의 적용을 받지 않는다고 했는데, 법 개정('15.8.11.)으로 법원의 행정사무를 처리하는 기관이 행정기관에 포함됨. 법원행정처도 민원처리법 적용이 가능한 것인지?



## 답 변

- 민원처리법 전부개정 시('15.8.11.), 민원인의 권리를 보호하고 민원절차를 개선하고자 국회·법원·헌법재판소·중앙선거관리위원회 등 헌법기관의 행정사무를 처리하는 기관까지 민원처리법의 적용범위를 확대하였음. 다만, 민원처리법 제2조제3호가목의 제36조 제3항, 제37조, 제38조, 제39조제2항부터 제6항까지 및 제42조의 규정은 법원(국회·헌법재판소·중앙선거관리위원회 포함)의 행정사무를 처리하는 기관에 대해서는 적용하지 아니함(민원처리법 제3조제2항)

## 참고

■ '국회·법원·헌재·중앙선관위의 행정사무를 처리하는 기관'에 대해서 적용하는 않는 규정

**제36조(민원처리기준표의 고시 등)** ③ 행정자치부장관은 민원의 간소화를 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 관계 행정기관의 장에게 관계법령등에 규정되어 있는 처리기간, 구비서류, 처리절차, 신청방법 등의 개정을 요청할 수 있다.

**제37조(민원처리기준표의 조정 등)** ① 행정자치부장관은 제36조에 따라 민원처리기준표를 작성·고시할 때에 민원의 간소화를 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 관계 행정기관의 장과 협의를 거쳐 관계법령등이 개정될 때까지 잠정적으로 관계법령등에 규정되어 있는 처리기간과 구비서류를 줄이거나 처리절차·신청방법을 변경할 수 있다.

② 행정기관의 장은 제1항에 따라 민원처리기준표가 조정·고시된 경우에는 이에 따라 민원을 처리하여야 하며, 중앙행정기관의 장은 민원처리기준표의 조정 또는 변경된 내용에 따라 관계법령등을 지체 없이 개정·정비하여야 한다.

**제38조(민원행정 및 제도개선 계획 등)** ① 행정자치부장관은 매년 민원행정 및 제도개선에 관한 기본지침을 작성하여 행정기관의 장에게 통보하여야 한다.

② 행정기관의 장은 제1항에 따른 기본지침에 따라 그 기관의 특성에 맞는 민원행정 및 제도개선 계획을 수립·시행하여야 한다.

**제39조(민원제도의 개선)** ② 행정기관의 장은 제1항에 따라 개선한 내용을 대통령령으로 정하는 바에 따라 행정자치부장관에게 통보하여야 한다.

③ 행정기관의 장과 민원을 처리하는 담당자는 민원제도에 대한 개선안을 행정자치부장관 또는 그

민원의 소관 행정기관의 장에게 제출할 수 있다.

④ 행정자치부장관은 제3항에 따라 제출받은 개선안을 검토하여 필요한 경우에는 그 소관 행정기관의 장에게 통보하여 검토하도록 하여야 한다.

⑤ 제3항 및 제4항에 따라 개선안을 제출·통보받은 소관 행정기관의 장은 그 수용 여부를 결정하여야 하며, 행정자치부장관은 행정기관의 장이 수용하지 아니하기로 한 사항 중 개선할 필요성이 있다고 인정되는 사항에 대하여는 소관 행정기관의 장에게 개선을 권고할 수 있다.

⑥ 행정기관의 장이 제5항에 따라 행정자치부장관으로부터 권고 받은 사항을 수용하지 아니하는 경우 행정자치부장관은 제40조에 따른 민원제도개선조정회의에 심의를 요청할 수 있다.

**제42조(확인·점검·평가 등)** ① 행정자치부장관은 효과적인 민원행정 및 제도의 개선을 위하여 필요하다고 인정할 때에는 행정기관에 대하여 민원의 개선 상황과 운영 실태를 확인·점검·평가할 수 있다.

② 행정자치부장관은 제1항에 따른 확인·점검·평가 결과 민원의 개선에 소극적이거나 이행 상태가 불량하다고 판단되는 경우 국무총리에게 이를 시정하기 위하여 필요한 조치를 건의할 수 있다.

## 14 일선학교에 대한 민원신청 가능 여부



### 질 의

- 자녀가 재학하고 있는 초등학교 교장실을 방문하여 학교 급식 개선을 요구하는 자료를 제출하고 면담을 요청하였음. 이러한 경우 학교에서 민원으로 접수·처리할 수 있는지?



### 답 변

- 민원처리법 제2조제3호나목에서 동법의 적용을 받는 행정기관으로 「초·중등교육법」·「고등교육법」 및 그 밖의 다른 법률에 따라 설치된 각급 학교'를 규정하고 있음. 초·중등교육법에 따라 설치된 초등학교는 동 법의 적용을 받는 행정기관에 포함되므로 이러한 경우 민원처리법에 따라 민원으로 접수하여 처리하여야 함

15

## 새마을금고 중앙회의 행정기관 여부



### 질 의

- 새마을금고 중앙회도 민원처리법 상 행정기관으로 볼 수 있는지?



### 답 변

- 새마을금고 중앙회는 특별법에 따라 설립된 특수법인으로 「민원 처리에 관한 법률」 제2조 제3호나목3괄호에 따른 공공기관이며 행정기관에 해당한다고 볼 수 있음(참고 : 해석례 09-0046, 2009.4.2.)



**새마을금고연합회의 공공기관 여부**

「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제2조제3호 및 같은 법 시행령 제2조제4호(새마을금고연합회가 공공기관에 해당하는지 여부) 관련

[09-0046, 2009.4.2., 행정안전부]

**【질의요지】**

새마을금고연합회가 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제2조제3호 및 같은 법 시행령 제2조제4호에 따른 “공공기관”에 해당되는지?

**【회답】**

새마을금고연합회는 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제2조제3호 및 같은 법 시행령 제2조제4호에 따른 “공공기관”에 해당합니다.

**【이유】**

- 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제2조제3호에서는 “공공기관”이라 함은 국가기관, 지방자치단체, 「정부투자기관관리기본법」 제2조에 의한 정부투자기관 그 밖에 대통령령이 정하는 기관을 말한다고 규정하고 있고, 같은 법 시행령 제2조제4호에서는 “특별법에 의하여 설립된 특수법인”을 “그 밖에 대통령령이 정하는 기관”의 하나로 규정하고 있습니다.
- 여기에서 「공공기관의 정보공개에 관한 법률 시행령」 제2조제4호에서 말하는 “특별법에 의하여 설립된 특수법인”은 일응 해당 법인의 설립을 위하여 특별히 제정된 개별적인 법률에 따라 설립된 법인을 말한다 할 것이나, 그 구체적인 범위는 개별법의 입법목적 또는 취지, 해당 법인이 보유·관리하는 정보가 일반국민에게 공개를 해야 할 정도의 공공성을 지녔는지 여부, 해당 법인이 정보공개 대상기관이 되지 않는 일반법인과 비교할 때 그 설립목적, 사업 및 활동에 있어서의 일반법인과는 달리 국가나 지방자치단체의 지원, 보조, 감독 등에 있어서 특별히 취급되어야 할 정도의 특수성이 인정되는지 여부 등을 종합적으로 고려하여 판단해야 할 것입니다.
- 이 사안에서는 새마을금고연합회(이하 “연합회”라 함)가 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제2조제3호 및 같은 법 시행령 제2조제4호에 따른 “공공기관”에 해당되는지 여부가 문제됩니다.
- 「새마을금고법」에 따르면, 연합회는 모든 새마을금고의 공동이익 증진과 지속적인 발전을 도모하기 위하여 이 법에 따라 설립한 비영리법인을 말하고(제2조제3항), 국가나 지방자치단체는 새마을금고나 연합회가 행하는 사업의 육성을 위하여 필요한 지원을 해야 하며, 국·공유재산을 새마을금고나 연합회가 필요로 하는 경우에는 우선적으로 대여하거나 사용·수익하게 할 수 있고, 새마을금고의 원활한 발전을 위하여 예산의 범위에서 연합회에 보조금을 내줄 수 있으며(제3조), 연합

회는 새마을금고의 사업 및 경영의 지도, 새마을금고의 감독과 검사, 새마을금고 사업에 대한 지원, 국가나 공공단체가 위탁하거나 보조하는 사업 등의 사업의 전부 또는 일부를 행하고(제67조), 매 사업연도마다 사업계획과 예산서를 작성하거나 예산을 변경하려는 경우 총회의 의결을 거쳐 주무부장관에게 보고해야 하며(다만, 정부로부터 자금이나 사업비의 전부 또는 일부를 보조받거나 용자받아 시행하는 사업은 그 사업계획서에 대하여 주무부장관의 승인을 받아야 한다), 사업연도 경과 후 2개월 이내에 그 사업연도 결산을 끝내고 결산보고서(사업보고서, 대차대조표, 손익계산서와 잉여금처분안 또는 손실금처리안을 포함한다)를 작성하여 총회의 승인을 받아야 하고, 결산보고서와 감사보고서를 주무부장관에게 제출해야 하며(제74조), 주무부장관은 이 법에 따른 권한 중 일부를 연합회 회장에게 위임할 수 있고(제78조), 새마을금고의 경영지도에 관한 업무를 회장에게 위탁할 수 있다(제80조)고 규정하고 있으며, 같은 법 시행령 제56조에서는 행정안전부장관은 같은 법 제80조제6항에 따라 경영지도의 실시방법 등에 관하여 필요한 세부사항의 제정에 관한 업무를 포함한 경영지도업무를 연합회 회장에게 위탁한다고 규정하고 있습니다.

- 「새마을금고법」에서 연합회가 이 법에 따라 설립된 법인인 점을 분명히 하고 있는 점, 국가나 지방자치단체는 연합회에 대하여 국·공유재산의 우선 대여 또는 사용·수익의 제공, 보조금의 지급 등을 할 수 있는 점, 주무부장관은 연합회 회장에 대하여 「새마을금고법」에 따른 권한 중 일부를 위임할 수 있고 새마을금고의 경영지도에 관한 업무를 위탁한 점, 연합회는 그 사업으로서 국가나 공공단체가 위탁하거나 보조하는 사업 등을 행하는 점, 연합회는 연합회의 사업 예산과 결산에 대하여 주무부장관에게 보고, 제출하는 등 주무부장관의 감독을 받는 점 등 「새마을금고법」의 규정을 종합적으로 고려하여 볼 때, 연합회는 「새마을금고법」이라는 개별법에 의하여 설립된 법인으로서, 정보공개 대상기관이 되지 않는 일반법인과 비교할 때 그 설립목적, 사업 및 활동에 있어서 일반법인과는 달리 국가나 지방자치단체의 지원, 보조, 감독 등에서 특별히 취급되어지는 등의 특수성이 인정되고, 연합회가 보유·관리하는 정보는 일반국민에게 공개를 해야 할 정도의 공공성을 지닌다고 할 것입니다.
- 따라서 연합회는 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제2조제3호 및 같은 법 시행령 제2조제4호에 따른 “공공기관”에 해당합니다.

## ▣ 다른 법률과의 관계(법 제3조제1항)

- 민원에 관하여 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 법에서 정하는 바에 따름. 즉, 다른 법률에 관련 규정이 있는 경우 개별법인 다른 법률을 우선적으로 적용하여야 함
- ④ 특허심판에 관한 사항(특허법), 행정심판에 관한 사항(행정심판법), 국세 심판에 관한 사항(국세기본법), 토지수용에 관한 사항(공익사업을 위한 토지 등의 취득 및 보상에 관한 법률), 노동관계에 있어서 판정 및 조정업무에 관한 사항(노동위원회법), 환경 분쟁의 알선·조정 등에 관한 사항(환경분쟁 조정법), 국가인권위원회의 인권침해나 차별 등에 대한 진정에 관한 사항(국가인권위원회법), 감사원의 심사청구나 재심의 청구(감사원법) 등

16

## ‘과태료 처분에 대한 이의신청’의 민원처리법 적용 여부



질 의

- 과태료 처분에 대한 이의신청이 민원에 해당되는지?



답 변

- 행정기관의 과태료 처분에 대한 이의신청도 행정기관에 특정한 행위의 요구하는 것이므로 넓은 의미에서 민원으로 볼 수 있을 것임. 그러나 민원처리법 제3조제1항에서는 민원에 관하여 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 법이 정하는 바에 따른다고 규정하고 있는바, 행정기관의 과태료 처분에 대한 이의신청은 「비송사건절차법」에 의하여 처리되어야 할 사항이므로 민원처리법의 적용을 받지 아니함

17

## ‘행정심판청구’의 민원처리법 적용 여부



질 의

- 행정심판청구서를 민원실에서 접수해야 하는지?



답 변

- 민원처리법의 경우 민원문서의 접수는 민원실에서 하여야 하지만, 개별법에 별도의 처리절차가 규정되어 있는 사항은 개별법을 우선으로 하고 있음. 행정심판청구는 「행정심판법」에 의해 별도의 처리절차가 규정되어 있으므로 행정심판청구서를 민원실에서는 접수할 의무는 없으며, 행정심판 담당부서에 제출하면 됨

18

‘감사원 심사청구’의 민원처리법 적용 여부



질 의

- 감사원심사청구서는 민원실에서 접수해야 하는지?



답 변

- 감사원심사청구서는 「감사원법」 제43조, 「감사원심사규칙」 제3조의 규정에 따라 먼저 청구의 원인이 되는 처분이나 기타 행위를 행한 기관(이하 “관계기관”이라 함)의 장을 거쳐 감사원에 그 심사를 청구할 수 있으며, 감사원심사규칙 제5조(관계기관의 접수·처리)에 의하여 관계기관의 장은 심사청구서를 접수한 때에는 청구인에게 접수일자가 명시된 접수증을 교부하여야 하고, 접수한 날로부터 1월 이내에 동조 제1항 및 제2항의 처리절차에 따라 처리 후 감사원에 처리결과 또는 의견서 등을 제출하게 되어 있음. 이와 같이 감사원법과 감사원심사규칙에 그 처리절차가 규정되어 있으며, 이에 따른 접수증도 민원처리법에서 정한 것과 별도로 규정되어 있음. 따라서 민원처리법 제3조제1항에 따라 민원에 관하여 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우에는 해당 법률에 따라 처리되고 있으므로 감사원심사청구서는 민원실에서 접수하지 않고, 해당부서에서 접수하여 감사원법에 따라 처리하는 것이 타당함



## 질 의

- 공무원노동조합에서 행정기관의 장에게 문서 사송인의 출장비 지급을 요구할 경우 이를 민원으로 보아야 하는지?



## 답 변

- 「공무원의 노동조합 설립 및 운영에 관한 법률」 제8조에 따르면 “노동조합의 대표자는 그 노동조합에 관한 사항 또는 조합원의 보수·복지, 그 밖의 근무조건에 관하여 국회사무총장·법원행정처장·헌법재판소사무처장·중앙선거관리위원회사무총장·인사혁신처장(행정부를 대표한다)·특별시장·광역시장·특별자치시장·도지사·특별자치도지사·시장·군수·구청장(자치구의 구청장을 말한다) 또는 특별시·광역시·특별자치시·도·특별자치도의 교육감 중 어느 하나에 해당하는 사람(이하 “정부교섭대표”라 한다)과 각각 교섭하고 단체협약을 체결할 권한을 가진다. 다만, 법령 등에 따라 국가나 지방자치단체가 그 권한으로 행하는 정책결정에 관한 사항, 임용권의 행사 등 그 기관의 관리·운영에 관한 사항으로서 근무조건과 직접 관련되지 아니하는 사항은 교섭의 대상이 될 수 없다”고 규정되어 있으며, 동법시행령 제4조에 따르면, “법령 등에 의하여 국가 또는 지방자치단체가 그 권한으로 행하는 정책결정에 관한 사항, 임용권의 행사 등 그 기관의 관리·운영에 관한 사항”이라 함은 “1.정책의 기획 또는 계획의 입안 등 정책결정에 관한 사항, 2.공무원의 채용·승진 및 전보 등 임용권의 행사에 관한 사항, 3.기관의 조직 및 정원에 관한 사항, 4.예산·기금의 편성 및 집행에 관한 사항, 5.행정기관이 당사자인 쟁송(불복신청을 포함한다)에 관한 사항, 6.기관의 관리·운영에 관한 그 밖의 사항”으로 규정하고 있음.

따라서 공무원 노동조합에서 요구하는 사항이 관련법령에서 교섭대상으로 정한 것이라면 개별법 우선의 원칙에 따라 「공무원의 노동조합 설립 및 운영에 관한 법률」을 적용하고, 그 외의 사항은 민원처리법에 따라 민원으로 접수하여 처리하여야 할 것임

20

정보공개청구와 민원신청



질 의

- 민원인이 전자민원창구로 정보공개를 청구하는 내용의 민원을 신청한 경우 어떻게 처리해야 하는지?



답 변

- 행정기관에 정보공개를 청구하는 것도 ‘행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 것’에 해당하므로 민원처리법이 정하는 민원에 포함됨. 다만 동법 제3조제1항에 민원에 관하여 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 민원처리법이 정하는 바에 따르도록 규정하고 있는 바, 신청 취지와 내용 등을 고려하여 민원인의 신청이 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」에 따른 정보공개를 청구한 것으로 판단된다면 정보공개법이 민원처리법보다 우선하여 적용될 것임(참고 : 해석례 11-0698, 2011.12.29.) 반대로 민원인이 법령에 관한 설명을 요구하는 질의민원을 정보공개시스템을 통해 신청한 경우 또한, 그 신청 내용과 취지 등을 살펴 정보공개법 제10조에 따른 정보공개를 청구한 것이 아니라면 민원처리법에 따라 처리할 수 있을 것임(참고 : 해석례 10-0055, 2010.4.9.)



### ‘검찰청에 접수된 진정’의 민원처리법 적용 여부

검찰청에 접수된 진정을 「민원 처리에 관한 법률」에 따라 처리해야 하는지(「민원 처리에 관한 법률」 제2조 등 관련)

[법제처 16-0264, 2016.9.20, 민원인]

#### 【질의요지】

「검찰사건사무규칙」 제141조제2항에 따라 진정사건으로 수리된 진정을 「민원 처리에 관한 법률」 상 처리기간 및 처리기간의 연장에 관한 규정에 따라 처리해야 하는지?

#### 【회답】

「검찰사건사무규칙」 제141조제2항에 따라 진정사건으로 수리된 진정은 「민원 처리에 관한 법률」 상 처리기간 및 처리기간의 연장에 관한 규정에 따라 처리해야 하는 것은 아닙니다.

#### 【이유】

「민원 처리에 관한 법률」(이하 “민원처리법”이라 함) 제2조제1호에서는 “민원”이란 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 것을 말하며, 그 종류는 법정민원, 질의민원 등의 일반민원과 고충민원으로 구분된다고 규정하고 있고, 같은 법 제3조제1항에서는 민원에 관하여 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 같은 법에서 정하는 바에 따른다고 규정하고 있으며, 같은 법 제17조제1항에서는 행정기관의 장은 법정민원을 신속히 처리하기 위하여 행정기관에 법정민원의 신청이 접수된 때부터 처리가 완료될 때까지 소요되는 처리기간을 법정민원의 종류별로 미리 정하여 공표하여야 한다고 규정하고 있고, 같은 법 제18조에서는 질의민원·건의민원·기타민원 및 고충민원의 처리기간 및 처리절차 등에 관하여는 대통령령으로 정한다고 규정하고 있으며, 같은 법 시행령 제14조부터 제17조까지에서는 질의민원 등의 처리기간을 규정하고 있고, 같은 영 제21조에서는 처리기간의 연장에 대해 규정하고 있으며, 같은 영 제23조에서는 처리진행상황의 통지에 대하여 규정하고 있습니다.

한편, 「검찰사건사무규칙」 제141조제2항에서는 검사는 진정·탄원 또는 투서 등 진정인·탄원인 등 민원인이 제출하는 수사의 단서가 기재되어 있더라도 익명, 가명, 허무인 명의의 진정서·탄원서 등 수사를 개시하기 어려운 사항(제1호), 검찰청 소속 공무원 또는 사법경찰관리에 관한 사항(제2호), 검사 또는 사법경찰관이 수사 중인 사건에 관한 사항(제3호), 편파적인 조사 등에 대한 시정을 희망하는 사항(제4호) 등 같은 항 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항에 관한 서류를 접수한 때에는 이를 진정사건으로 수리한다고 규정하고 있는바,

이 사안은 「검찰사건사무규칙」 제141조제2항에 따라 진정사건으로 수리된 진정을 민원처리법상 처리기간 및 처리기간의 연장에 관한 규정에 따라 처리해야 하는지에 관한 것이라 하겠습니다.

먼저, 「검찰사건사무규칙」 제141조제2항에 따라 수리된 진정사건의 성격을 살펴보면, 일반적으로 진정사건은 수사의 단서가 기재되어 있더라도 익명, 가명, 허무인 명의의 진정서·탄원서 등 수사를 개시하기 어려운 사항(제1호), 검사 또는 사법경찰관이 수사 중인 사건에 관한 사항(제3호) 등 수사와 관련된 사안으로서 수리된 진정사건만으로 독자적으로 수사가 개시되거나 수사의 대상이 되지 않는다고 하더라도 다른 정보와 결합하는 경우 언제라도 수사개시의 단서가 될 수 있으므로, 원칙적으로 민원인이 자신의 사실상·법률상 이익을 실현하거나 제도개선 등을 목적으로 행정기관에 대하여 요구하는 행정적 사항에 관한 사무인 민원처리법 제2조제2호에 따른 민원과는 구별되는 성격을 갖는다고 할 것입니다(법제처 2013. 9. 30. 회신 13-0165 해석례 참조).

그리고, 「검찰사건사무규칙」 제141조제2항에 따라 수리된 진정사건 중 민원처리법에 따른 민원에 해당하는 사항이 있다고 하더라도, 민원처리법 제3조제1항에서는 민원에 관하여 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 같은 법에서 정하는 바에 따른다고 규정하고 있으므로, 「검찰사건사무규칙」에서 검찰청의 사무에 관하여 필요한 사항은 법무부령으로 정한다고 규정하고 있는 「검찰청법」 제11조의 위임을 받아 진정사건의 처리에 대해 민원처리법과 다른 독립된 처리 체계를 규정하고 있다면, 진정사건의 처리에 대해서는 민원처리법의 적용이 배제되는 민원처리법 제3조제1항에 따른 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우에 해당한다고 할 것입니다.

그런데, 「검찰사건사무규칙」에서는 진정사건의 처리 과정에 대해 규정하면서, 진정사건으로 수리되는 내용을 민원인이 제출한 서류가 수사의 단서가 기재되어 있더라도 익명, 가명, 허무인 명의의 진정서·탄원서 등 수사를 개시하기 어려운 사항 등으로 구체적으로 규정하고 있고(제141조제2항), 진정사건의 수리절차에 대해 진정사건 번호를 붙여 진정사건부에 기재하도록 하고, 압수물이 있는 경우에는 압수물 수리절차를 취하게 하고 있는 등 사건의 수리에 관한 절차를 준용하도록 하고 있으며(제142조), 진정사건의 처리에 대해 공람종결, 다른 기관 이첩, 내사사건에 준하는 처리 등을 규정하고 있는데, 내사사건에 대해서는 입건, 입건유예, 협의없음, 죄가안됨 또는 공소권없음, 등록 등으로 처리하도록 규정(제143조제1항 및 제2항)하고 있는 등, 진정사건의 수리에서 기록관리, 처리 전반에 대하여 민원처리법에 따른 민원의 처리 과정과는 다른 별개의 독립된 처리 체계를 규정하고 있으므로, 민원처리법의 적용이 배제되는 민원처리법 제3조제1항에 따른 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우에 해당한다고 할 것입니다.

이상과 같은 점을 종합해 볼 때, 「검찰사건사무규칙」 제141조제2항에 따라 진정사건으로 수리된 진정을 민원처리법상 처리기간 및 처리기간의 연장에 관한 규정에 따라 처리해야 하는 것은 아니라고 할 것입니다.



### ‘감사원 변상판정에 대한 재심의 청구의 민원처리법’ 적용 여부

「민원사무처리에 관한 법률」 제28조제1항에 따른 확인·점검·평가 대상의 범위(「민원사무처리에 관한 법률」 제28조 등 관련)

[13-0473, 2013.12.27, 안전행정부]

#### 【질의요지】

「감사원법」 제36조에 따른 변상판정에 대한 재심의 청구에 대한 처리사무가 「민원사무처리에 관한 법률」 제28조제1항에 따른 확인·점검·평가 대상인지?

#### 【회답】

「감사원법」 제36조제1항에 따른 변상판정에 대한 재심의 청구에 대한 처리사무는 「민원사무처리에 관한 법률」 제28조제1항에 따른 확인·점검·평가 대상에 해당하지 않는다고 할 것입니다.

#### 【이유】

「민원사무처리에 관한 법률」(이하 “민원사무처리법”이라 함) 제2조제2호에서는 “민원사무”란 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 사항에 관한 사무를 말한다고 규정하고 있고, 같은 법 제3조제1항에서는 민원사무에 관하여 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 같은 법에서 정하는 바에 따른다고 규정하고 있으며, 같은 법 제28조제1항에서는 안전행정부장관은 효과적인 민원사무의 개선을 위하여 필요하다고 인정할 때에는 행정기관에 대하여 민원사무의 개선 상황과 운영 실태를 확인·점검·평가할 수 있도록 규정하고 있고, 「감사원법」 제36조제1항에서는 같은 법 제31조에 따른 변상판정에 대하여 위법 또는 부당하다고 인정하는 본인, 소속 장관, 감독기관의 장 또는 해당 기관의 장은 변상판정서가 도달한 날부터 3개월 이내에 감사원에 재심을 청구할 수 있도록 규정하고 있는바, 이 사안에서는 「감사원법」 제36조제1항에 따른 변상판정에 대한 재심의 청구에 대한 처리사무가 민원사무처리법 제28조제1항에 따른 확인·점검·평가 대상인지 여부가 문제될 수 있습니다.

살피건대, 민원사무처리법 제2조제2호에서는 민원사무를 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 사항에 관한 사무로 정의하고 있고, 같은 법 제3조제1항에서는 민원사무에 관하여 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 민원사무처리법이 정하는 바에 따르도록 규정하고 있는바, 「감사원법」 제36조에 따른 재심의 청구에 대해서는 「감사원법」, 「감사원재심의규칙」(감사원규칙 제203호) 및 「분과위원회 및 소위원회의 구성과 운영에 관한 규칙」(감사원규칙 제239호) 등에서 청구서식, 청구서의 접수에서부터 처리절차, 재심의의 효력, 불복방법, 처리기한 등을 비교적 구체적으로 규정하고 있는 점, 「감사원재심의규칙」 제2조에서는 “재심에 관하여는 감사원법의 규정에 의하는 외에 이 규칙이 정하는 바에 의한다”고 명백하게 규정하고 있는 점 등을 고려해 볼 때, **민원사무처리법과**

는 별도로 변상판정에 대한 재심의 청구에 대해서는 「감사원법」 및 감사원의 규칙에 자기 완결적인 체제로 규정하고 있을 뿐만 아니라, 변상판정에 대한 재심의 청구는 변상판정에 대한 불복절차로서, 「감사원법」 제40조에서는 재심의한 사건에 대해서는 또다시 재심을 청구할 수 없도록 규정하고 있고, 재심의 판결에 대하여는 감사원을 당사자로 하여 행정소송을 제기하도록 하는 사법절차까지 예정하고 있어서 일반적인 민원사항으로 보기도 어려우므로, 재심의 청구에 대한 처리사무는 민원사무처리법이 적용되는 민원사무로 볼 수는 없다고 할 것입니다.

아울러, 민원사무 개선의 실효성을 확보하기 위하여 민원사무처리법 제28조제2항에서는 안전행정부 장관은 같은 조 제1항에 따른 확인·점검·평가 결과 민원사무의 개선에 소극적이거나 이행 상태가 불량하다고 판단하는 경우 국무총리에게 그 시정에 필요한 조치를 건의할 수 있도록 규정하고 있는데, 「헌법」 제86조제2항에서는 국무총리는 대통령을 보좌하며 행정에 관하여 대통령의 명을 받아 행정각부를 통할한다고 규정하고 있고, 「헌법」 제96조에서는 행정각부의 설치·조직과 직무범위는 법률로 정하도록 하고 있으나, 감사원은 행정각부와 별도로 「헌법」 제97조에서 헌법기관으로 규정하고 있는 점, 「행정절차법」 제3조제2항제5호에서는 감사원이 감사위원회의 결정을 거쳐 행하는 사항에 대해서는 「행정절차법」을 적용하지 않고 있는데, 「감사원법」 제12조제1항제8호에서는 같은 법 제36조에 따른 재심의에 관한 사항을 감사위원회의에서 결정하도록 하고 있는 점 등을 고려해 볼 때에도, 「감사원법」 제36조제1항에 따른 변상판정에 대한 재심의 청구에 대한 처리사무가 민원사무처리법 제28조제1항에 따른 확인·점검·평가 대상에 포함되는 것으로 보기는 어렵다 할 것입니다.

따라서, 「감사원법」 제36조제1항에 따른 변상판정에 대한 재심의 청구에 대한 처리사무는 「민원사무 처리에 관한 법률」 제28조제1항에 따른 확인·점검·평가 대상에 해당하지 않는다고 할 것입니다.



### 정보공개청구와 민원신청(1)

민원인 - 민원인이 행정기관이 보유·관리하는 정보 중 인터넷 홈페이지 등에 게시된 정보를 교부의 방법으로 공개할 것을 민원사항으로 신청하는 경우 「민원사무처리에 관한 법률」이 적용되는지 여부(「민원사무처리에 관한 법률」 제2조 등 관련)

[법제처 11-0698, 2011.12.29, 민원인]

#### 【질의요지】

「민원사무처리에 관한 법률」 제2조제2호에서는 “민원사무”라 함은 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 사항에 관한 사무를 말한다라고 규정하고 있고, 같은 법 시행령 제2조제2항에서는 같은 법 제2조제2호에 따른 민원사무에 해당하는 사무를 각 호로 나열하고 있는데, 민원인이 행정기관에 대하여 그 기관이 보유·관리하는 정보 중 인터넷 홈페이지 등에 게시된 정보를 교부의 방법으로 공개할 것을 청구하는 경우에 「민원사무처리에 관한 법률」에 따른 민원의 신청으로 보아 「민원사무처리에 관한 법률」에 따라 처리할 수 있는지 아니면 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」에 따라 처리하여야 하는지?

#### 【회답】

민원인이 행정기관에 대하여 그 기관이 보유·관리하는 정보 중 인터넷 홈페이지 등에 게시된 정보를 교부의 방법으로 공개할 것을 청구하는 경우에는 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」에 따라 처리하여야 할 것입니다.

#### 【이유】

… (생략) … 우선, 민원인이 행정기관에 정보공개를 청구하는 것에 관하여 민원사무처리법이 적용되는지 아니면 정보공개법이 적용되는지 살펴보면, 민원사무처리법 제2조제2호에서는 민원사무를 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 사항에 관한 사무로 정의하고 있고, 같은 법 시행령 제2조제2항에 따르면 민원사무에 해당하는 사무를 각 호로 나열하고 있으며, 그 중 제7호는 “그 밖에 행정기관에 대하여 특정한 행위를 요구하는 사항”이라고 규정하고 있는데, 행정기관에 대하여 정보공개를 청구하는 것은 제1호부터 제6호까지에 규정된 민원사항에 해당하지는 아니하지만 행정기관에 대하여 정보공개라는 “특정한 행위”를 요구하는 것이므로 같은 항 제7호에 해당할 수 있어 일견 민원사무처리법 제8조에 따른 민원의 신청으로 볼 수도 있겠으나, 민원사무처리법 제3조제1항에 따르면 민원사무에 관하여 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 민원사무처리법이 정하는 바에 따르도록 규정하고 있고, 민원사무 중 행정기관에 정보공개를 청구하는 것에 관하여는 정보공개법에서 별도로 규정하고 있으므로, 민원인이 행정기관에 정보공개를 청구하는 것에 관하여는 정보공개법이 민원사무처리법보다 우선하여 적용된다고 할 것입니다(법제처 2010. 4. 9. 회신 10-0055 해석례 참조).

다음으로, 이 사안에서와 같이 행정기관에 대하여 공개를 청구하는 정보가 인터넷 홈페이지 등에 게시된 정보인 경우에 행정편의상 정보공개법에 따라 처리하지 아니하고 민원사무처리법에 따른 민원의 신청으로 보아 민원사무처리법에 따라 처리할 수 있는지 살펴보면, 정보공개법 제2조제1호에 따르면 정보공개법의 규율 대상이 되는 “정보”란 국가기관 등 공공기관이 직무상 작성 또는 취득하여 관리하고 있는 문서(전자문서를 포함함)·도면·사진·필름·테이프·슬라이드 및 그 밖에 이에 준하는 매체 등에 기록된 사항을 말한다고 규정하면서, 같은 법 제16조제3호에서는 공개하기로 결정된 정보로서 공개에 오랜 시간이 걸리지 아니하는 정보로서 즉시 또는 구술처리가 가능한 정보에 대하여는 같은 법 제11조에서 규정하고 있는 “공개여부의 결정”의 절차를 거치지 아니하고 공개하여야 한다고 규정하고 있는바, 그 정보가 행정기관이 직무상 작성 또는 취득하여 관리하고 있는 문서·도면·사진·필름·테이프·슬라이드 및 그 밖에 이에 준하는 매체 등에 기록된 사항에 해당한다면 정보공개법이 적용되어 정보공개법 제11조 및 제16조에 따라 공개여부의 결정절차를 거쳐 처리되거나 또는 즉시 공개처리가 된다고 할 것이므로, 민원인이 행정기관에 대하여 공개를 청구하는 정보가 인터넷 게시판 등에 게시되었다고 하여 정보공개법의 규율 대상이 되는 정보에 해당하지 않는 것은 아니라고 할 것입니다.

또한, 정보공개법 시행령 제6조제2항에서는 공공기관은 정보공개청구서를 접수한 때에는 정보공개처리대장에 기록하고 청구인에게 접수증을 교부하여야 한다고 규정하면서, 같은 조 제3항에서는 같은 조 제2항에도 불구하고 공개청구된 정보가 공공기관이 보유·관리하지 아니하는 정보이거나 진정·질의 등 공개청구의 내용이 정보공개법 및 같은 법 시행령에 따른 정보공개 청구로 볼 수 없는 경우로서 해당 공공기관이 민원사무처리법에 따른 민원사무로 처리할 수 있는 경우에는 이를 같은 법에 따른 민원사무로 보아 처리할 수 있다고 규정하고 있는바, 위 규정에 비추어 볼 때 공공기관이 보유·관리하지 아니하는 정보이거나 정보공개청구로 볼 수 없는 경우로서 민원사무처리법에 따라 처리할 수 있는 경우에만 민원사무처리법에 따른 민원사무로 보아 처리할 수 있다고 할 것이므로, 이 사안에서와 같이 정보공개법의 규율 대상이 되는 정보에 해당한다면 인터넷 게시판 등에 게시된 정보라고 하더라도 정보공개법에 따라 처리되어야 한다고 할 것입니다.

더욱이, 이 사안과 같이 정보공개를 청구하는 자가 정보를 교부에 의한 방법으로 공개해줄 것을 요구하는 경우 공개청구를 요구받은 행정기관으로서 정보공개법 시행령 제14조에 따라 원칙적으로 교부에 의한 방법으로 해당 정보를 공개하여야 할 것이므로 이와 같은 경우에도 정보공개법이 아닌 민원사무처리법의 적용을 받는다고 하는 것은 타당하다고 할 수 없을 것입니다.

따라서, 민원인이 행정기관에 대하여 그 기관이 보유·관리하는 정보 중 인터넷 홈페이지 등에 게시된 정보를 교부의 방법으로 공개할 것을 청구하는 경우에는 정보공개법에 따라 처리하여야 할 것입니다.



## 정보공개청구와 민원신청(2)

행정안전부 - 청구인이 정보공개 청구한 내용이 민원성격의 내용인 경우 공개여부를 결정하지 아니하고 민원으로 처리할 수 있는지 여부(「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제1조 및 제2조 등 관련)  
[법제처 10-0055, 2010.4.9.]

### 【질의요지】

「공공기관의 정보공개에 관한 법률」에 따라 청구인이 행정기관에 정보공개를 청구하였으나 공개를 청구한 내용이 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 정보가 아닌 경우, 해당 행정기관은 그 청구를 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」에 따른 정보공개 청구가 아닌 「민원사무처리에 관한 법률」에 따른 민원의 신청으로 보아 「민원사무처리에 관한 법률」에 따라 처리할 수 있는지?

### 【회답】

「공공기관의 정보공개에 관한 법률」에 따라 청구인이 행정기관에 정보공개를 청구하였으나 공개를 청구한 내용이 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 정보가 아닌 경우, 해당 행정기관은 그 청구를 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」에 따른 정보공개 청구가 아닌 「민원사무처리에 관한 법률」에 따른 민원의 신청으로 보아 「민원사무처리에 관한 법률」에 따라 처리할 수 있습니다.

### 【이유】

… (생략) … 우선, 정보공개법에 따라 청구인이 행정기관에 정보공개를 청구하는 것에 대하여 민원사무처리법도 적용될 수 있는지에 대하여 살펴보면, 민원사무처리법 제2조제2호는 민원사무를 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 사항(이하 “민원사항”이라 함)에 관한 사무를 말한다고 정의하고 있고, 같은 법 시행령 제2조제2항은 민원사무처리법 제2조제2호에 따른 민원사무에 해당하는 사무를 각 호로 나열하고 있으며, 같은 항 제7호는 ‘그 밖에 행정기관에 대하여 특정한 행위를 요구하는 사항’이라고 규정하고 있는데, 행정기관에 대하여 정보공개를 청구하는 것은 행정기관에 대하여 정보공개라는 ‘특정한 행위’를 요구하는 것이므로 민원사무처리법 시행령 제2조제2항제7호에 따른 ‘그 밖에 행정기관에 대하여 특정한 행위를 요구하는 사항’에 해당합니다.

따라서, 정보공개법에 따라 청구인이 행정기관에 정보공개를 청구하는 것은 민원사무처리법에 따른 민원사항에 관한 사무이므로 민원사무처리법도 적용된다고 할 것이고, 이는 구체적으로 민원사무처리법에 따른 민원사항을 신청하는 것의 일종이므로 민원사무처리법 제8조에 따라 민원을 신청한 것으로 볼 수 있습니다.

다음으로, 정보공개법에 따라 청구인이 행정기관에 정보공개를 청구하는 것에 대하여 정보공개법과 민원사무처리법 중 어느 법률이 우선하여 적용되는지에 대해 살펴보면, 민원사무처리법 제3조제1항은 민원사무에 관하여 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 민원사무처리법이 정하는 바에

따르도록 규정하고 있는바, 민원사무 중 행정기관에 정보공개를 청구하는 것에 관하여는 정보공개법에서 별도로 규정하고 있으므로 정보공개법에 따라 청구인이 행정기관에 정보공개를 청구하는 것에 관하여는 정보공개법이 민원사무처리법보다 우선하여 적용됩니다.

그런데, 정보공개법은 공공기관이 보유·관리하는 정보에 대한 국민의 공개청구 및 공공기관의 공개의무에 관하여 필요한 사항을 정하고 있고(정보공개법 제1조), 같은 법 제2조제1호에서는 정보공개법의 규율 대상이 되는 '정보'에 대하여 정의하고 있는바, 정보공개법은 같은 법 제2조제1호에 규정된 정보에 대한 공개청구 및 공개의무에 관하여 규율하는 법이므로 **공개를 청구한 내용이 정보공개법 제2조제1호에 따른 정보가 아니라면 정보공개법이 적용될 여지가 없게 됩니다.**

위의 내용을 종합하면, 정보공개법에 따라 행정기관에 정보공개를 청구하는 것에 대하여는 민원사무처리법도 적용되고, 만약 공개를 청구한 내용이 정보공개법 제2조제1호에 따른 정보에 해당한다면 정보공개법이 민원사무처리법보다 우선하여 적용될 것이지만, 공개를 청구한 내용이 정보공개법 제2조제1호에 따른 정보에 해당하지 않는다면 정보공개법이 적용될 여지가 없게 되므로 민원사무처리법만 적용됩니다.

따라서, 정보공개법에 따라 청구인이 행정기관에 정보공개를 청구하였으나 공개를 청구한 내용이 정보공개법 제2조제1호에 따른 정보가 아닌 경우, 해당 행정기관은 그 청구를 정보공개법에 따른 정보공개 청구가 아닌 민원사무처리법에 따른 민원의 신청으로 보아 민원사무처리법에 따라 처리할 수 있습니다.

## ■ 민원 처리 담당자의 의무 등

### ● 민원의 신속·공정·친절·적법 처리 의무(법 제4조)

#### 가. 신속히 처리하여야 한다.

- 민원사항은 국민의 이해관계와 직결되기 때문에 다른 업무에 우선하여 신속히 처리하여야 하며, 법령이 정한 처리기한이 남아 있다거나 당해 민원사무와 관련되지 아니하는 공과금 등의 미납을 이유로 처리를 지연시켜서는 안 됨

#### 나. 공정하게 처리하여야 한다.

- 모든 민원인에게 차별을 두지 않고 법규의 요건에 따라 공평하게 처리하여야 하며 사사로운 조건이나 인정 등으로 처리과정에 있어서 편견에 사로잡히거나 형평을 잃지 않도록 하여야 함

#### 다. 친절하게 처리하여야 한다.

- 민원담당직원은 언어, 태도 등에 있어서 민원인에게 친절하고 공손히 대하여야 하며 민원인에게 베풀 수 있는 최대의 편의를 제공하여 안내하여야 함

#### 라. 적법하게 처리하여야 한다.

- 민원을 처리하는 데 있어서 법규를 그릇되게 적용하거나 불분명한 상태로 처리함으로써 오류를 범하거나 이로 인한 민원이 야기되지 않도록 하여야 함

### ● 민원 처리의 원칙(법 제6조)

- 행정기관의 장은 관계법령등에서 정한 처리기간이 남아 있다거나 그 민원과 관련 없는 공과금 등을 미납하였다는 이유로 민원 처리를 지연시켜서는 안 됨. 다만, 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우에는 그에 따름
- 행정기관의 장은 법령의 규정 또는 위임이 있는 경우를 제외하고는 민원 처리의 절차 등을 강화하여서는 안 됨

## 21 지방세 체납을 이유로 한 인·허가 제한

### 질 의

● 건축물의 용도변경을 하고자 ○○시에 건축물표시(정정·변경)신청서를 제출하였음. 건축물 표시 정정에 관하여는 「건축법」을 비롯한 관련법령에 저촉되는 사항이 없어 당연히 수리될 것이라 생각하였으나, ○○시에서는 용도변경에 따른 하수도 분담금이 체납되었다는 사유로 민원을 반려하였음. 민원처리법 제6조제1항은 행정기관이 민원과 관련없는 공과금 등의 미납을 이유로 민원 처리를 지연시켜서는 안 되는 것으로 규정하고 있으나, ○○시에서는 「지방세기본법」 제65조의 규정에 의거 지방세를 체납할 경우 관허사업의 인·허가를 제한할 수 있다고 주장함. 두 법령이 상충되는 것 같은데 어떠한 법률의 규정을 적용하는 것이 맞는지?

### 답 변

- 지방세법에서 규정한 바와 같이 지방세를 체납한 자가 허가·인가·면허·등록 및 지방세법 시행령으로 정하는 신고와 그 갱신(이하 “허가등”이라 한다)이 필요한 사업을 신청한 경우에는 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우에 해당하여 민원처리법보다 지방세법이 우선 적용될 것임. 다만, 건축물 표시 정정이 지방세법에서 정한 관허사업의 제한요소인 “허가등”에 해당하는지 여부는 세밀한 검토가 필요함. 지방세법에서 제한할 수 있도록 정한 사항은 주로 수익적 행정처분에 대한 제한을 의미한다고 볼 수 있으며 단순 신고 사항까지 포괄하는 것은 아니라고 판단됨. 따라서 건축물 표시 정정 신청이 단순 신고사항인지, 아니면 인·허가 사항인지를 규명하는 것이 우선이라고 판단됨. 참고로 민원처리법에서 정한 공과금은 행정기관에 납부하여야 할 사항으로 과태료, 상·하수도 요금, 세금 등을 일컫는 것이며 지방세법에서 정한 사항은 지방세에 국한된다고 볼 수 있음

#### 참고법령

##### 「지방세기본법」

**제65조(관허사업의 제한)** ① 지방자치단체의 장은 납세자가 대통령령으로 정하는 사유 없이 지방세를 체납하면 허가·인가·면허·등록 및 대통령령으로 정하는 신고와 그 갱신(이하 “허가등”이라 한다)이 필요한 사업의 주무관청에 그 납세자에게 그 허가등을 하지 아니할 것을 요구할 수 있다.

## ■ 민원인의 권리와 의무 등

### ● 민원인의 권리(법 제5조제1항)

- 민원인은 행정기관에 민원을 신청하고 신속·공정·친절·적법한 응답을 받을 권리가 있음

### ● 민원인의 의무(법 제5조제2항)

- 민원인은 민원을 처리하는 담당자의 적법한 민원처리를 위한 요청에 협조하여야 하고, 행정기관에 부당한 요구를 하거나 다른 민원인에 대한 민원 처리를 지연시키는 등 공무를 방해하는 행위를 하여서는 안 됨

#### 참고법령

##### 「형법」

**제136조(공무집행방해)** ① 직무를 집행하는 공무원에 대하여 폭행 또는 협박한 자는 5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

② 공무원에 대하여 그 직무상의 행위를 강요 또는 조지하거나 그 직을 사퇴하게 할 목적으로 폭행 또는 협박한 자도 전항의 형과 같다.

**제137조(위계에 의한 공무집행방해)** 위계로써 공무원의 직무집행을 방해한 자는 5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

##### 「경범죄처벌법」

**제3조(경범죄의 종류)** ② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 20만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료의 형으로 처벌한다.

3. (업무방해) 못된 장난 등으로 다른 사람, 단체 또는 공무원수행 중인 자의 업무를 방해한 사람

### ● 담당자의 보호(영 제4조)

- 행정기관의 장은 민원인 등의 폭언이나 폭행 등으로 인한 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방·치유 및 안전시설 확충 등의 방안을 마련하여야 함

## ■ 정보 보호

본 규정은 행정기관에서 민원인 정보와 민원내용을 제3자에게 제공하여 또 다른 민원이 제기되는 등의 문제를 사전에 예방하고 국민이 자유롭게 민원을 제기할 수 있도록 하기 위함

### ● 민원 정보 보호(법 제7조)

- 행정기관의 장은 민원처리와 관련하여 알게 된 ① 민원의 내용과 ② 민원인 및 ③ 민원의 내용에 포함되어 있는 특정인의 개인정보 등이 누설되지 아니하도록 필요한 조치를 강구하여야 하며, 수집된 정보가 민원 처리의 목적 외의 용도로 사용되지 않도록 하여야 함

### ● 정보 보호를 위한 조치사항(영 제3조)

- 행정기관의 장은 인·허가 등과 관련한 민원인의 신청내용이 제3자에게 알려져서 민원인이 정당한 이익을 침해받을 우려가 있다고 판단되는 경우에는 동 민원사항에 대하여 심사·처리과정에 있어서의 정보보호를 위한 구체적인 방법과 절차를 확립하여야 하며, 민원의 정보보호 등에 관하여 연1회 이상 교육과 확인·점검 등을 실시하여야 함
- 행정기관의 장은 확인·점검 결과 법령위반사실을 발견하거나 정보보호 조치가 미흡하다고 판단되는 경우에는 지체 없이 이를 시정하고, 그 민원처리와 관련 있는 직원 등에 대하여 징계 또는 그 밖에 필요한 조치를 하여야 함

## 「개인정보보호법」

**제15조(개인정보의 수집·이용)** ① 개인정보처리자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 개인정보를 수집할 수 있으며 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다.

1. 정보주체의 동의를 받은 경우
2. 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우
3. 공공기관이 법령 등에서 정하는 소관 업무의 수행을 위하여 불가피한 경우
4. 정보주체와의 계약의 체결 및 이행을 위하여 불가피하게 필요한 경우
5. 정보주체 또는 그 법정대리인이 의사표시를 할 수 없는 상태에 있거나 주소불명 등으로 사전 동의를 받을 수 없는 경우로서 명백히 정보주체 또는 제3자의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 필요하다고 인정되는 경우
6. 개인정보처리자의 정당한 이익을 달성하기 위하여 필요한 경우로서 명백하게 정보주체의 권리보다 우선하는 경우. 이 경우 개인정보처리자의 정당한 이익과 상당한 관련이 있고 합리적인 범위를 초과하지 아니하는 경우에 한한다.

② 개인정보처리자는 제1항제1호에 따른 동의를 받을 때에는 다음 각 호의 사항을 정보주체에게 알려야 한다. 다음 각 호의 어느 하나의 사항을 변경하는 경우에도 이를 알리고 동의를 받아야 한다.

1. 개인정보의 수집·이용 목적
2. 수집하려는 개인정보의 항목
3. 개인정보의 보유 및 이용 기간
4. 동의를 거부할 권리가 있다는 사실 및 동의 거부에 따른 불이익이 있는 경우에는 그 불이익의 내용

**제17조(개인정보의 제공)** ① 개인정보처리자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 경우에는 정보주체의 개인정보를 제3자에게 제공(공유를 포함한다. 이하 같다)할 수 있다.

1. 정보주체의 동의를 받은 경우
2. 제15조제1항제2호·제3호 및 제5호에 따라 개인정보를 수집한 목적 범위에서 개인정보를 제공하는 경우

② 개인정보처리자는 제1항제1호에 따른 동의를 받을 때에는 다음 각 호의 사항을 정보주체에게 알려야 한다. 다음 각 호의 어느 하나의 사항을 변경하는 경우에도 이를 알리고 동의를 받아야 한다.

1. 개인정보를 제공받는 자
2. 개인정보를 제공받는 자의 개인정보 이용 목적
3. 제공하는 개인정보의 항목
4. 개인정보를 제공받는 자의 개인정보 보유 및 이용 기간
5. 동의를 거부할 권리가 있다는 사실 및 동의 거부에 따른 불이익이 있는 경우에는 그 불이익의 내용

③ 개인정보처리자가 개인정보를 국외의 제3자에게 제공할 때에는 제2항 각 호에 따른 사항을 정보주체에게 알리고 동의를 받아야 하며, 이 법을 위반하는 내용으로 개인정보의 국외 이전에 관한 계약을 체결하여서는 아니 된다.

22

피민원인이 민원인의 명단공개를 요청하는 경우



질 의

- 아파트 재건축 조합 관련 주변상가에서 민원을 신청함. 민원 신청 사실을 우연히 알게 된 피민원인이 이를 해결하기 위하여 해당 기관에 민원 신청인의 명단을 알고 싶다고 하는데 공개해도 되는지?



답 변

- 민원인의 동의 없이 민원인 명단을 행정기관에서 알려주는 것은 민원인의 권리와 이익을 침해할 우려가 있다고 인정될 수 있기에 제한적임. 행정기관은 민원인이 자유롭게 민원을 신청할 수 있도록 민원인의 신상정보를 보호하여야 하며, 「개인정보 보호법」에 따라 개인의 사생활의 비밀 또는 자유를 침해할 우려가 있다고 인정되는 개인정보를 보호하여야 할 것임

23

관련 기관에 협조요청을 하는 경우 정보보호



질 의

- 행정기관에서 접수된 민원을 자체적으로 해결하기 어려워 타 기관에 협조요청을 하면서 민원인이 제출한 민원문서(민원인의 이름, 주소, 전화번호 포함)를 첨부하여 보냈을 경우 민원처리법 제7조에 위배되는지?



답 변

- 민원 처리 담당자는 민원을 처리하는 전 과정에서 민원인의 개인정보가 누설되어 민원인의 권익이 침해되지 않도록 노력하여야 할 것이며 타 기관에 협조요청을 할 경우에도 예외라고 볼 수 없음. 따라서 민원인의 개인정보는 협조업무를 처리하는데 필요한 최소한의 정보만을 제공하여야 할 것임(관련규정 : 「개인정보보호법」 제15조 및 제17조)



## 질 의

- 민원인의 신상정보 없이 민원제목, 민원요지, 처리진행상황을 인터넷으로 공개하여도 되는지?



## 답 변

- 민원처리법 제7조에서는 “민원의 내용과 민원인 및 민원의 내용에 포함되어 있는 특정인의 개인정보 등이 누설되지 아니하도록 필요한 조치를 강구하여야 하며, 수집된 정보가 민원 처리의 목적 외의 용도로 사용되지 아니하도록 하여야 한다”고 규정하고 있고, 「개인정보 보호법」 제2조는 ‘개인정보’는 “개인에 관한 정보로서 성명, 주민등록번호 및 영상 등을 통하여 개인을 알아볼 수 있는 정보(해당 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없더라도 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있는 것을 포함한다)”라고 정의하고 있음. 따라서 이름을 제외하고 단순히 민원제목, 민원요지, 처리진행상황만을 공개하더라도 경우에 따라서는 특정 개인을 식별할 수 있기 때문에 매 건마다 특정인의 식별가능 여부를 판단하여 공개의 범위를 판단해야 함

25

민원인의 정보를 누설한 경우 조치



질 의

- 민원인이 시청에서 관리하는 시설물로 인하여 사고를 당한 후 관련 민원을 비공개로 설정하여 시장에게 제출하였음. 민원 처리 담당자가 다른 공무원들에게 민원인의 신상 정보와 민원내용을 공개하였다면 이 공무원은 어떠한 처벌을 받게 되는지?



답 변

- 민원처리법 제7조에는 “행정기관의 장은 민원 처리와 관련하여 알게 된 민원의 내용과 민원인 및 민원의 내용에 포함되어 있는 특정인의 개인정보 등이 누설되지 아니하도록 필요한 조치를 강구하여야 하며, 수집된 정보가 민원 처리의 목적 외의 용도로 사용되지 아니하도록 하여야 한다”고 규정되어 있음. 따라서 행정기관에서 민원인의 신상정보와 민원내용을 누설(공개)하였다면 이 규정을 준수하지 않은 것으로 볼 수 있으므로, 민원 처리법 시행령 제3조제2항에 따른 조치를 하여야 함. 또한 그 외에 「개인정보 보호법」 등에 따라 민·형사상 책임이 있을 수 있을 것임



### 민원처리법 제7조(정보보호)와 정보공개법 제9조(비공개 대상 정보)

「민원사무처리에 관한 법률」 제26조가 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제9조제1항제1호에 해당하는지 여부(「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제9조제1항제1호 등 관련)

[법제처 11-0014, 2011.3.31, 행정안전부]

#### 【질의요지】

「민원사무처리에 관한 법률」 제26조에 따른 “민원사항의 내용과 민원인의 신상정보 등”이 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제9조제1항제1호에서 규정하고 있는 “다른 법률에 의하여 비밀 또는 비공개 사항으로 규정된 정보”에 해당하는지?

#### 【회답】

「민원사무처리에 관한 법률」 제26조에 따른 “민원사항의 내용과 민원인의 신상정보 등”이 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제9조제1항제2호부터 제8호 중 어느 하나에 해당하거나 「민원사무처리에 관한 법률」 외의 다른 개별 법률 또는 법률이 위임한 명령에 의하여 비밀 또는 비공개 사항으로 규정된 정보에 해당하여 이를 비공개하는 것은 별론으로 하고, 대상이 되는 정보의 범위가 구체화되어 있지 않은 「민원사무처리에 관한 법률」 제26조에 따른 “민원사항의 내용과 민원인의 신상정보 등”이 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제9조제1항제1호에서 규정하고 있는 “다른 법률에 의하여 비밀 또는 비공개 사항으로 규정된 정보”에 해당하지는 않습니다.

#### 【이유】

정보공개청구권은 알 권리의 당연한 내용으로 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」(이하 “정보공개법”이라 함)이 제정되면서 구체화된 것(헌법재판소 1989. 9. 4. 선고 88헌마22 결정례 및 2010. 12. 28. 선고 2009헌바258 결정례 참조)으로서, 정보공개법 제5조제1항 및 제9조제1항에 따르면 모든 국민은 공공기관이 보유·관리하는 정보의 공개를 청구할 권리를 가지며, 다만 예외적으로 정보공개법 제9조제1항 각 호에서 정한 비공개대상정보에 대하여는 이를 공개하지 아니할 수 있는 것이므로, 비공개대상정보를 규정하고 있는 정보공개법 제9조제1항 각 호를 확장하여 해석하여서는 안될 것입니다.

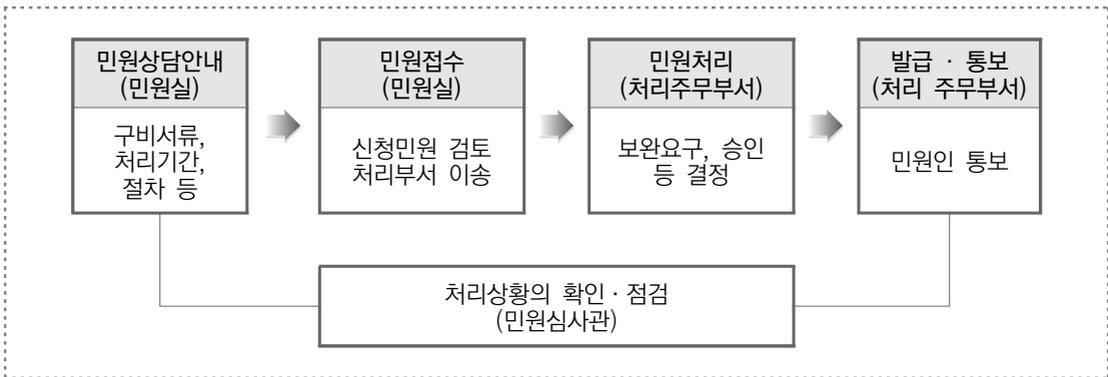
이와 같이 알 권리로서의 정보공개청구권을 제한하는 정보공개법 제9조제1항 각 호의 정보공개 예외 사유를 확장해석해서는 안된다는 원칙에서 볼 때, 「민원사무처리에 관한 법률」 제26조는 “행정기관의 장은 민원사무의 처리와 관련하여 알게 된 민원사항의 내용과 민원인의 신상정보 등이 누설되어 민원인의 권익이 침해되지 아니하도록 노력하여야 한다”고 규정하고 있을 뿐, 비밀 또는 비공개 대상이 되는 정보의 범위가 구체화되어 있지는 않으므로, 이 규정은 민원처리담당공무원의 업무상 주의사항 및 노력의무를 포괄적으로 규정한 것으로 보아야 할 것이고, 같은 규정에 따른 민원사항의 내용과 민원인의 신상정보 등을 정보공개법 제9조제1항제1호의 “법률에 의하여 비밀 또는 비공개사항으로 규정된 정보”

로 보아 이를 공개하지 아니할 수 있다고 해석하는 것은 국민의 알 권리를 보장하려는 정보공개법의 입법취지를 침해할 소지가 있다고 할 것입니다.

따라서, 「민원사무처리에 관한 법률」 제26조에 따른 “민원사항의 내용과 민원인의 신상정보 등”이 정보공개법 제9조제1항제2호부터 제8호 중 어느 하나에 해당하거나 「민원사무처리에 관한 법률」 외의 다른 개별 법률 또는 법률이 위임한 명령에 의하여 비밀 또는 비공개 사항으로 규정된 정보에 해당하여 이를 비공개하는 것은 별론으로 하고, 대상이 되는 정보의 범위가 구체화되어 있지 않은 「민원사무처리에 관한 법률」 제26조에 따른 “민원사항의 내용과 민원인의 신상정보 등”이 정보공개법 제9조제1항제1호에서 규정하고 있는 “다른 법률에 의하여 비밀 또는 비공개 사항으로 규정된 정보”에 해당하지는 않습니다.

## 제2절 민원의 신청·접수·이송 등

### ■ 민원의 신청(법 제8조, 영 제5조)



- 민원의 신청은 문서(「전자정부법」\* 제2조제7호에 따른 전자문서를 포함)로 하여야 함(다만, 기타민원은 구술(口述) 또는 전화로 할 수 있음)
- 민원인 또는 그 위임을 받은 사람이 직접 방문할 필요가 없는 민원은 팩스·인터넷 등 정보통신망(「전자정부법」\* 제2조제10호에 따른 정보통신망) 또는 우편 등으로 신청할 수 있음(영 제10조제3항제2호에 따라 팩스·인터넷 등 정보통신망 또는 우편 등으로 신청할 수 있는 민원은 그 종류를 정하여 민원실에 게시하거나 민원편람에 게재)

※ 각각의 민원의 신청방법은 행정자치부에서 고시하고 있는 민원처리기준표에 기재되어 있음

#### 참고법령

##### \* 「전자정부법」

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

7. “전자문서”란 컴퓨터 등 정보처리능력을 지닌 장치에 의하여 전자적인 형태로 작성되어 송수신되거나 저장되는 표준화된 정보를 말한다.
10. “정보통신망”이란 「전기통신기본법」 제2조제2호에 따른 전기통신설비를 활용하거나 전기통신설비와 컴퓨터 및 컴퓨터 이용기술을 활용하여 정보를 수집·가공·저장·검색·송신 또는 수신하는 정보통신체제를 말한다.

26

구술 또는 전화를 통한 민원 신청



질 의

- 민원은 원칙적으로 문서로 하여야 하는데 어떠한 경우에 구술 또는 전화로 신청이 가능한지?



답 변

- 민원처리법 제8조에 “민원의 신청은 문서(전자문서 포함)로 하여야 한다. 다만, 기타민원은 구술 또는 전화로 할 수 있다”고 규정하고 있음. ‘기타민원’이란 민원처리법 제2조 제1호가목4괄호에 따라 “법정민원, 질의민원, 건의민원 및 고충민원 외에 행정기관에 단순한 행정절차 또는 형식요건 등에 대한 상담·설명을 요구하거나 일상생활에서 발생하는 불편사항에 대하여 알리는 등 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 민원”을 의미함. 행정기관의 답변이 법률적 효력이나 구속력이 없고 민원인의 권리·의무에 직접적인 영향이 없기에 민원을 신청한 사실을 문서로 남길 필요가 없는 단순한 질의·상담 등이 구술 또는 전화로 가능하며, 이러한 성격을 지닌 기타민원은 민원처리법 제8조에 따라 예외적으로 구술 또는 전화로 신청을 할 수 있음. 또한, 질의나 상담도 그 내용에 따라 답변이 구체적인 법률적 판단과 관련되어 민원인의 권리·의무에 영향이 있는 경우(☞ 특정 토지에 건축허가가 가능한지에 대한 질의와 그에 대한 담당공무원의 답변)에는 문서로 신청하는 것이 바람직함.

한편, 기타민원 외에도 민원인이 민원 신청에 필요한 사항을 담당자에게 구술하고 담당자가 이를 문서로 작성하여 민원인이 서명한 경우에는 이를 민원문서로서 접수할 수 있으며 그 근거는 민원처리법 시행령 제10조제4항에 규정되어 있음. 다만, 모든 민원서류가 이러한 신청이 가능한 것은 아니며 행정기관에서 민원인 편의를 제고하기 위해 민원처리법시행령 제10조제4항에 따라 구술로 신청할 수 있는 민원으로 정하여 민원실에 게시하거나 민원편람에 게재한 경우 혹은 개별법령에 특별히 정하고 있는 경우라면 가능함

## ● 민원의 접수

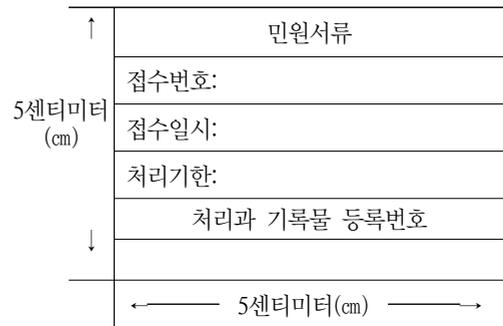
### ● 민원의 접수(법 제9조, 영 제6조)

- 행정기관의 장은 민원의 신청을 받았을 때에는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류·거부할 수 없으며, 접수된 민원문서를 부당하게 되돌려 보내서는 안 됨
- 민원문서는 민원실(전자민원창구 포함)에서 접수하며 민원실이 설치되어 있지 않은 경우에는 문서담당부서 또는 처리주무부서에서 접수함
- 민원을 접수하였을 때에는 구비서류의 완비 여부, 처리 기준과 절차, 예상 처리소요기간, 필요한 현장확인 또는 조사 예정시기 등을 해당 민원인에게 안내하여야 함

### ● 민원문서 표시인(규칙 제2조)

- 행정기관의 장은 민원문서를 접수할 때에는 그 민원문서의 왼쪽 윗부분에 민원문서 표시인을 찍어야 함. 다만, 전자문서로 접수하는 경우에는 민원문서 표시인을 전자적 형태로 나타낼 수 있음

【 민원문서 표시인 】



### ● 민원처리부 기록·관리(영 제6조제2항, 규칙 제3조제1항 및 제4항)

- 민원실 등에서 민원을 접수하였을 때에는 그 순서에 따라 민원 처리부에 기록하여 관리하여야 함. 다만, 가족관계등록·주민등록·병무(兵務)·인감·세무관계 등 취급건수가 많은 민원의 접수는 해당 행정기관의 장이 정하는 서식에 따를 수 있으며, 민원의 접수 편의와 효율적인 자료관리 등을 위하여 필요하다고 인정할 때에는 전자적 시스템으로 작성·관리할 수 있음

【 민원 처리부 】

접수 번호	접수 일	처리 부서	처리 기한	신청 방법	민원 유형	민원인			민원내용	처분		비고
						이름	전화번호	주소		내용	처분일	

● **접수증의 교부(법 제9조제2항, 영 제6조제2항 및 제3항, 규칙 제3조제2항 및 제3항)**

- 민원실 등에서 민원을 접수하였을 때에는 해당 민원인에게 접수증을 교부하여야 함. 다만, 다음의 경우에는 접수증 교부를 생략할 수 있음

- ① 기타민원
- ② 민원인이 직접 방문하지 아니하고 신청한 민원(팩스·인터넷 등 정보통신망 또는 우편 등으로 신청한 민원)
- ③ 처리기간이 ‘즉시’인 민원
- ④ 접수증을 갈음하는 문서를 주는 민원  
 예) 검사수수료 영수증 등

- 2명 이상의 민원인이 대표자를 정하여 신청한 민원을 접수하였을 때에는 그 대표자에게 하나의 접수증을 발급함

<b>접 수 증</b>	
제 호	접수일:
① 민원명	
② 민원인(대표자 또는 대리인)	
③ 처리완료 예정일	
④ 처리주무부서	(전화번호: )
⑤ 안내사항	
민원 접수자: (전화번호: ) <b>(기관명)</b>	

● **민원 접수 시 민원인 등 본인 확인(영 제6조제5항, 규칙 제4조)**

- 행정기관의 장은 민원을 접수할 때 필요하다고 인정되는 경우에는 해당 민원인 본인 또는 그 위임을 받은 사람이 맞는지 확인할 수 있으며, 이에 따라 수임자의 신원을 확인할 때에는 신분증명서와 위임장 등으로 확인하여야 함

※ 민원처리법 제27조제3항에는 민원인에게 처리결과를 직접 교부할 필요가 있는 경우에 그 민원인(또는 그 위임을 받은 자)을 확인한 후 교부하도록 규정하고 있음에도 민원 접수 시에는 민원인(또는 그 위임을 받은 자)을 확인할 수 있는 명시적 규정이 없어 명의 도용 등의 우려가 있었음. 따라서 민원처리법 시행령 전부개정 시(2016.2.12.) 민원을 접수할 때 필요하다고 인정되는 경우에는 해당 민원인 본인 또는 그 정당한 위임을 받은 사람이 맞는지 확인할 수 있도록 함으로써 불필요한 분쟁, 명의 도용 등을 예방하고자 함



## 질 의

- 2017년 1월 31일 6시 2분에 담배소매업지정신청서가 처리주무부서에 도달하였으나 민원실의 민원 접수 담당자가 퇴근하여 2017년 2월 1일 9시에 민원실에서 접수가 이루어짐. 1월 31일까지 접수를 받는다고 공고하였는데, 접수가 이루어진 일자를 1월 31일로 보아야 하는지 2월 1일로 보아야 하는지?



## 답 변

- 민원문서의 접수시점에 관하여 민원처리법 상 별도의 규정은 없고, 행정절차에 관한 공통적인 사항을 규정하고 있는 「행정절차법」 제15조제1항에 따라 해당 민원문서가 행정기관에 도달됨으로써 그 효력이 발생하는 것으로 보아야 함. 또한, ‘담배소매업지정신청 불허처분취소’와 관련하여 대법원에서는 “「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제13조제2항에서 같은 행정기관 내에서 소관이 아닌 민원문서를 접수한 경우에는 3근무시간 이내에 민원실을 거쳐 처리주무부서에 이송하여야 한다고 규정하고 있는 취지에 비추어 비록 민원문서가 민원실이 아닌 처리 주무과에 접수되었다고 하여도 그 때 접수의 효력이 발생한다고 보아야 한다”고 판결한 바 있음(참고 : 대법원 90누10353, 1991.10.11.)

## 참고법령

## 「행정절차법」

**제15조(송달의 효력 발생)** ① 송달은 다른 법령등에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 해당 문서가 송달받을 자에게 도달됨으로써 그 효력이 발생한다.

② 제14조제3항에 따라 정보통신망을 이용하여 전자문서로 송달하는 경우에는 송달받을 자가 지정한 컴퓨터 등에 입력된 때에 도달된 것으로 본다.

28

전화 · 우편으로 신청한 민원의 접수증 교부



질 의

- 전화 또는 우편으로 접수한 민원에 대하여 민원인이 접수증을 요구할 경우에는 어떻게 하여야 하는지?



답 변

- 민원처리법 시행령 제6조에 따라 기타민원, 민원인이 직접 방문하지 아니하고 신청한 민원 등에 대하여는 접수증 교부를 생략할 수 있음. 따라서 접수증 교부를 생략할 수 있는 경우라면 민원인이 요구한다고 하여 행정기관에서 접수증을 제공해야 할 의무가 발생한다고는 볼 수 없으나, 민원인에 대한 편의제공 차원에서 접수증을 교부할 수는 있을 것임

29

민원문서 표시인 생략 가능 여부



질 의

- ‘지하수개발·이용신고서’ 상 접수번호와 접수일자를 기재하는 란이 있는데, 민원문서 표시인을 반드시 찍어야 하는지?



답 변

- 민원문서 표시인에는 접수번호, 접수일시, 처리기한, 처리과기록물등록번호를 기재하도록 하고 있어 민원서식에 민원문서 표시인의 기재사항이 모두 포함된다면 별도의 민원문서 표시인은 불필요하며 이를 생략할 수 있을 것임. 그러나 ‘지하수개발·이용신고서’는 접수번호란과 접수일자란만 있어 민원문서 표시인을 생략할 수 있는 서식은 아님

30

## 민원접수 후 처리부서의 민원 처리부 등록



질 의

- 민원실에서 민원문서를 접수하고 민원 처리부에 등재한 후 처리부서에 이송하였을 경우, 처리부서에서 별도의 민원 처리부를 작성·관리하여야 하는지?



답 변

- 민원문서는 민원실의 민원 처리부에만 등재하는 것임. 따라서 처리부서에서는 별도의 민원 처리부를 작성·관리할 필요가 없으며, 이송받은 민원문서를 기록물 등록대장에 등록만 하면 됨

31

## 민원문서 접수 후 공공기록물 등록



질 의

- 민원실에서 민원을 접수하고 접수번호를 부여하였는데 처리부서에서 처리과 기록물 등록번호를 또 부여하여야 하는지?



답 변

- 「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정」 제4조제5호에 따라 민원인이 행정기관에 허가, 인가, 그 밖의 처분 등 특정한 행위를 요구하는 문서와 그에 대한 처리문서는 민원문서로서 공문서에 해당하며 「공공기록물 관리에 관한 법률」 제3조제2호에 따라 공공기관이 업무와 관련하여 생산하거나 접수한 문서는 기록물로 관리하여야 함. 따라서 민원의 효율적인 처리뿐만 아니라 공공기록물로서 보존·활용하기 위하여 민원문서는 공공기록물로서 등록·관리되어야 함.

다시 말해 민원실에서는 접수된 민원문서를 민원 처리부에 기록하고 민원문서 표시인을 날인한 후 처리부서로 이송하여야 하고, 처리부서에서는 그 기관의 기록물생산시스템으로 접수 등록번호\*를 부여하여 그 번호를 민원문서 표시인의 “처리과 기록물 등록번호”란에 기재하여야 함(다만, 전자적으로 민원을 접수할 수 있는 시스템에서 공공기록물법 및 동법 시행령 제20조에 따른 기록관리 기능을 구현하여 중앙기록물관리기관의 장이 정하는 등록 정보를 생산·관리하는 경우에는 기록물생산시스템에 별도로 등록하지 않을 수 있음)

\* 처리과기관코드 + 연도별 일련번호

32

## 행정기관의 접수증 보관 여부



### 질 의

- 민원을 접수한 행정기관에서 접수증을 보관하여야 하는지? 접수증(민원처리법 시행규칙 별지제2호서식)을 2부 작성하여 간인하고 1부는 민원인에게 교부하고 1부는 민원 접수 기관에서 보관하여야 하는지?



### 답 변

- 접수증은 행정기관의 접수 사실을 증명하는 것임. 또한, 행정기관은 민원 접수 사항에 대해 민원처리부에 기록·관리하고 있으므로 접수증을 따로 보관할 필요가 없음. 따라서 접수증은 2부를 작성하거나 간인할 필요 없이 1부만 작성하여 민원인에게 교부하면 됨

## 33

## 민원의 위임



## 질 의

- 민원처리법 시행령 제6조제5항을 근거로 하여 제3자의 위임을 받아 민원 처리를 할 수 있는지?



## 답 변

- 민원처리법 시행령 제6조제5항의 규정은 민원 신청 시 제3자의 위임을 가능하게 하는 조항이 아니며 민원인 본인 또는 수임자의 확인에 대해 규정하고 있는 조항임. 위임이 가능한 민원인지 등은 민원의 근거법령과 성격 등을 고려하여 그 여부를 판단하여야 함

## 34

## 별지 제3호서식(위임장)에 따른 위임범위



## 질 의

- 민원인이 제3자의 불법 행위에 대한 진정서를 별지 제3호서식에 따른 위임장과 함께 우편으로 제출하였음. 조사과정에서 필요한 사항이 있어 민원인에게 전화를 하거나 문자를 보내도 민원인은 일체 연락이 닿지 않고 수임자에게만 전화가 오는 상황임. 별지 제3호서식(위임장)에 기재된 ‘민원내용의 신청 및 교부에 관한 모든 권리와 의무’는 단순히 민원을 신청하고 교부받는 것을 말하는 것인지, 아니면 민원처리 진행과정 전반을 의미하는 것인지?



## 답 변

- 별지 제3호서식(위임장)에 따른 위임의 경우에는 위임장의 내용에 따라 ‘민원내용의 신청 및 교부에 관한 모든 권리와 의무를 위임’한 것으로 보아야 하며 민원내용의 신청·교부 외에 위임장에 기재되어 있지 않은 내용까지 위임한 것으로 해석하는 것은 바람직하지 않을 것임



**민원문서의 접수시점**

담배소매업지정신청불허처분취소

[대법원 1991.10.11, 선고, 90누10353, 판결]

**【판시사항】**

... (생략) ...

- 나. 민원서류가 민원사무처리부에 등재됨이 없이 민원실 등에 접수된 경우의 접수의 효력 유무(적극)
- 다. 민원서류가 민원실이 아닌 처리 주무과에 접수된 경우의 접수 효력발생시기

**【판결요지】**

... (생략) ...

나. 민원서류를 접수한 때에는 민원사무처리부에 기록하여야 한다고 규정하고 있는 민원사무처리규정 제6조 제1항, 제3항은 행정기관 내부의 사무처리지침을 정하여 놓은 데 불과한 것이므로 민원사무처리부에서의 등재 여부를 불문하고 민원서류가 민원실 등에 접수된 이상 접수의 효력이 있다.

다. 동일 행정기관 내에서 소관이 아닌 민원서류를 접수한 때에는 3근무시간 내에 민원실 또는 문서과를 거쳐 처리 주무과에 이송하여야 한다고 규정하고 있는 민원사무처리규정 제8조 제2항의 취지에 비추어 보면, 민원서류가 민원실이 아닌 처리 주무과에 접수되었다고 하여도 그 때 접수의 효력이 발생한다고 보아야 하고, 처리 주무과에서 다시 민원실로 이송하여 민원실에 접수된 때를 접수의 효력발생시기로 볼 것은 아니다.

**【이유】**

... (생략) ...

2. 민원사무처리규정 제6조 제1항, 제3항은 민원서류는 민원실에서 접수하되, 민원실이 설치되어 있지 아니한 경우에는 문서과에서 접수하고, 민원실, 문서과 또는 처리 주무과는 민원서류를 접수한 때에는 민원사무처리부에 기록하여야 한다고 규정하고 있으나 이는 행정기관내부의 사무처리지침을 정하여 놓은 데 불과하다고 보아야 할 것이므로 민원서류가 민원사무처리부에서의 등재여부를 불문하고 **민원실 등에 접수된 이상 접수의 효력이 있다**고 보아야 할 것이며, 또한 위 규정 제8조 제2항에서 동일 행정기관내에서 소관이 아닌 민원서류를 접수한 때에는 3근무시간 내에 민원실 또는 문서과를 거쳐 처리 주무과에 이송하여야 한다고 규정하고 있는 취지에 비추어 비록 **민원서류가 민원실이 아닌 처리 주무과에 접수되었다고 하여도 그 때 접수의 효력이 발생**한다고 보아야 할 것이고, 처리 주무과에서 다시 민원실로 이송하여 민원실에 접수된 때를 접수의 효력발생시기로 볼 것은 아니라고 할 것이다 (당원 1990.5.25. 선고 89누5768 판결 참조). ... (생략) ...

## ■ 신청서와 구비서류

### ● 불필요한 서류요구의 금지(법 제10조)

- 행정기관의 장은 민원을 접수·처리할 때

- **No!** 민원인에게 관계법령 등에서 정한 구비서류 외의 서류를 추가로 요구하면 안 됨
- **No!** 다음의 경우 그 민원을 처리하는 담당자가 직접 이를 확인·처리하며 민원인에게 관련 증명서류 또는 구비서류의 제출을 요구할 수 없음

1. 민원인이 소지한 주민등록증·여권·자동차운전면허증 등 행정기관이 발급한 증명서로 그 민원의 처리에 필요한 내용을 확인할 수 있는 경우
2. 해당 행정기관의 공부(公簿) 또는 행정정보로 그 민원의 처리에 필요한 내용을 확인할 수 있는 경우
3. 「전자정부법」 제36조제1항\*의 규정에 의한 행정정보의 공동이용을 통하여 그 민원의 처리에 필요한 내용을 확인할 수 있는 경우

- **No!** 원래의 민원의 내용 변경 또는 갱신 신청을 받았을 때에는 특별한 사유가 없는 한 이미 제출되어 있는 관련 증명서류 또는 구비서류를 다시 요구하여서는 안 됨
- **Yes!** 동일한 민원서류 또는 구비서류를 복수로 받는 경우에는 특별한 사유가 없는 한 원본과 함께 그 사본의 제출을 허용하여야 함

#### 참고법령

##### \* 「전자정부법」

**제36조(행정정보의 효율적 관리 및 이용)** ① 행정기관등의 장은 수집·보유하고 있는 행정정보를 필요로 하는 다른 행정기관 등과 공동으로 이용하여야 하며, 다른 행정기관 등으로부터 신뢰할 수 있는 행정정보를 제공받을 수 있는 경우에는 같은 내용의 정보를 따로 수집하여서는 아니 된다.

### ● 신청서 및 구비서류의 간소화(영 제7조)

- 행정기관의 장은 신청서 및 구비서류의 제출부수와 신청서의 기재사항을 그 민원 처리에 필요한 최소한의 범위로 한정하여야 하며, 민원인이 신청서를 쉽게 작성할 수 있도록 신청서식을 명확하게 정하여야 함. 또한, 민원의 신청과 관련된 구비서류를 정하는 경우에는 신청서의 기재사항이 사실인지 확인하거나 그 민원 처리에 필요한 최소한의 범위에서 구체적으로 정하여야 함.

※ 신청서 및 구비서류는 개별법령 등에 명시되어 있으며 행정자치부는 민원처리기준표를 통하여 관보에 고시하고 통합전자민원창구(<http://www.minwon.go.kr>)에 게시하고 있음

35

## 행정기관 내에서 확인이 가능한 서류 요구



질 의

- 민원문서를 구청 주택과에 제출하는 경우 지적과에서 관리하는 토지대장, 건축물 대장, 토지이용계획확인원을 민원인이 발급받아 제출하도록 요구할 수 있는지?



답 변

- 민원처리법 제10조제3항제2호에 따라 행정기관의 장은 민원을 접수·처리할 때에 해당 행정기관의 공부(公簿) 또는 행정정보로 그 민원 처리에 필요한 내용을 확인할 수 있는 경우에는 민원인에게 관련 증명서류 또는 구비서류의 제출을 요구할 수 없으며, 그 민원을 처리하는 담당자가 직접 이를 확인·처리하여야 함. 따라서 본 민원을 위한 구비서류일 경우 행정기관의 공부 혹은 행정정보를 이용하여 담당공무원의 확인으로 갈음하고 민원인에게 제출을 요구해서는 안 됨

36

## 행정정보공동이용이 가능한 서류를 제출한 경우



질 의

- 민원인이 행정정보공동이용을 통해 확인할 수 있는 증명서류를 첨부하여 우편으로 민원을 신청한 경우 민원 처리 담당자는 행정정보공동이용을 통해 다시 확인하여야 하는지?



답 변

- 행정정보공동이용을 통해 확인 가능한 증명서류를 민원인이 자발적으로 제출하였을 경우에는 별도의 대조·확인 절차 없이 제출된 서류에 따라 그 민원을 처리하는 것이 타당함. 다만, 민원을 접수 혹은 처리할 때 제출된 서류의 내용이 변경된 사실을 알았거나 변경될 가능성이 있다고 인정할 만한 사유가 있다면 제출여부에 관계없이 민원 처리 담당자의 책임 하에 관련 공부(혹은 행정정보공동이용)를 확인하여 해당 민원을 처리하는 것이 바람직할 것임. 아울러 행정기관에서 확인 가능한 서류를 민원인이 제출하였을 경우에는 민원문서의 여백에 그 사유를 기록해 놓는 것도 필요함

## ■ 다수 민원인 중 대표자의 선정(영 제8조)

- (행정기관의 요청에 의한 선정) 행정기관의 장은 3명 이상의 민원인이 대표자를 정하지 않고 같은 민원문서를 연명(連名)으로 제출한 경우에는 일정한 기간을 정하여 민원인 중에서 3명 이내의 대표자를 선정하여 통보할 것을 요청할 수 있고, 해당 민원의 성격, 처리절차 및 방법 등을 고려하여 3명 이내의 범위에서 적절한 대표자 수를 민원인에게 제시할 수 있음
  - (행정기관이 직접 선정) 대표자 선정을 요청 받은 3명 이상의 민원인이 정해진 기간 내에 대표자를 선정하여 통보하지 않은 경우에는 행정기관의 장이 민원인 중 3명 이내를 대표자로 직접 선정할 수 있음
- ※ 선정된 대표자는 해당 민원의 민원인으로 보며 민원문서의 보완, 반려, 처리기간의 연장 통보 및 처리결과 통지 등을 할 때에는 대표자에게 하면 됨

### 37 민원의 대표자가 유사한 내용의 민원을 연명없이 재신청한 경우

#### 질 의

- 기신청한 민원에 대해서 처리결과가 통지되었고 이후 대표자가 연명없이 유사한 내용으로 민원을 신청한 경우, 다수 민원인의 신청으로 보아야 하는지?

#### 답 변

- 기신청한 민원에 대해 처리결과가 통지되었다면 해당 민원은 종료된 것임. 이후에 새로운 민원을 대표자가 연명없이 신청하였다면 이는 개인의 신청으로 봄이 타당함. 한편, 민원인이 개인이 아닌 다수 민원인으로 접수를 원한다면 연명에 대해 보완을 요구하면 될 것임

### 38 다수 민원인이 신청한 민원과 다수인관련민원

#### 질 의

- 다수 민원인이 신청한 민원과 다수인관련민원이 동일한 의미인지?

#### 답 변

- 민원처리법 상 3명 이상의 민원인이 신청하는 경우를 다수 민원인의 신청이라고 함. 한편, 다수인관련민원은 5세대 이상의 공동이해와 관련되어 5명 이상이 연명으로 제출하는 민원을 말함. 따라서, 다수인관련민원은 다수 민원인이 신청한 민원보다 협의의 개념임

## ■ 신청편의 제공

### ● 장애인 등에 대한 편의제공(법 제11조)

- 행정기관의 장은 민원의 신청 및 접수·처리 과정에서 장애인, 임산부, 노약자 등에 대한 편의를 제공하기 위하여 노력하여야 함

### ● 민원실의 설치(법 제12조, 영 제9조)

- 행정기관의 장은 민원을 신속히 처리하고 민원인에 대한 안내와 상담의 편의를 제공하기 위해 민원실을 설치할 수 있고 민원을 신청하는 데 필요한 용지·필기구 등을 갖추어야 하며 민원실의 시설·환경 등의 개선에 노력하여야 함
- 민원실의 장은 민원이 신속히 처리될 수 있도록 그 처리에 관한 모든 진행과정을 확인·관리하여야 함
- 행정기관의 장은 행정실무경험이 풍부하고 근무태도가 성실한 사람을 민원실에 배치하여야 하며 민원 안내와 상담을 위해 필요하다고 인정하는 경우에는 행정실무에 관한 지식과 경험이 있는 사람을 민원상담인(명예직이 원칙)으로 위촉할 수 있고 민원실에 2년 이상 근무한 사람을 전보 시 우대할 수 있음

### ● 민원편람의 비치(법 제13조, 영 제10조)

- 행정기관의 장은 민원실 등에 민원의 신청에 필요한 사항을 게시(인터넷 등을 통한 게시를 포함)하거나 편람을 비치하는 등 민원인에게 민원 신청의 편의를 제공하여야 함
- 민원편람에 민원의 종류별로 신청서식, 구비서류, 처리주무부서, 경유기관·협의기관, 처리절차, 처리기간, 심사기준, 수수료, 그 밖에 민원에 관한 안내에 필요한 사항(행정기관의 공부 또는 행정정보, 행정정보의 공동이용을 통하여 그 민원의 처리에 필요한 내용을 확인할 수 있는 사항을 포함)을 작성하여야 함. 또한, ① 무인민원발급창구를 통하여 발급할 수 있는 민원, ② 팩스·인터넷 등 정보통신망 또는 우편 등으로 신청할 수 있는 민원, ③ 민원인이 구술하고 담당자가 그 사항을 문서로 작성하여(민원인의 서명 요) 신청\*할 수 있는 민원의 종류를 정하여 민원실에 게시하거나 민원편람에 게재하여야 함

\* 행정기관의 장은 문서로 접수하는 민원의 경우 민원인의 편의를 위하여 민원인이 민원 신청에 필요한 사항을 담당자에게 구술하고, 담당자가 이를 문서로 작성하여 민원인이 서명한 때에는 이를 민원문서로 접수할 수 있음

### ● 민원수수료의 납부방법 다양화(법 제29조)

- 행정기관의 장은 민원인의 편의를 위하여 민원인이 현금·수입인지·수입증지 외의 다양한 방법으로 민원 처리에 따른 수수료 등을 납부할 수 있도록 조치하여야 함

39

구술민원의 법적 근거



질 의

- 민원서류 발급 신청 시 전자서명만 하면 구술로 가능한 경우가 있는데 그 근거 규정이 무엇인지?



답 변

- 민원의 신청은 민원처리법 제8조에 따라 문서(「전자정부법」 제2조제7호에 따른 전자 문서를 포함)로 하는 것이 원칙임. 다만, 민원인의 편의를 고려하여 민원인이 민원 신청에 필요한 사항을 담당자에게 구술하고 담당자가 이를 문서로 작성하여 민원인이 서명한 경우에는 이를 민원문서로서 접수할 수 있으며 그 근거는 민원처리법 시행령 제10조제4항에 규정되어 있음. 다만, 모든 민원서류가 이러한 신청이 가능한 것은 아니며 행정기관에서 민원인 편의를 제고하기 위해 민원처리법 시행령 제10조제4항에 따라 구술로 신청할 수 있는 민원으로 정하여 민원실에 게시하거나 민원편람에 게재한 경우 혹은 구술신고에 대해 개별법령에 특별히 정하고 있는 경우(예 「주민등록법 시행령」)라면 가능함

참고법령

「주민등록법 시행령」

제25조(구술신고) ① 법 제18조에 따라 구술로 신고하려는 경우 특별한 규정이 없으면 주민등록표를 관리하는 읍·면사무소 또는 동 주민센터에 나가 신고서에 적을 사항을 관계 공무원에게 말하여야 한다.

② 제1항의 구술신고를 받은 관계 공무원은 정하여진 신고서에 그 말한 사항을 적어 이를 신고인에게 읽어 들려주고, 신고인으로 하여금 서명하거나 날인하도록 하여야 한다.

## 40

## 민원수수료를 징수하는 이유



## 질 의

- 주민등록표 등·초본을 발급하였을 때 민원인에게 수수료를 받는 이유는?



## 답 변

- 민원수수료는 기본적으로 수익자부담원칙에 기초하고 있음. 민원은 이를 요청하는 특정인에게 행정기관이 서비스를 제공하는 것이므로 이러한 서비스를 제공하기 위해 발생하는 비용은 그로 인해 이익을 얻는 민원인으로부터 징수해야 한다는 것이 수익자부담원칙의 취지임. 만일 수수료를 받지 않는다면 일반 국민이 내는 세금에 의해 관련 비용이 충당되어야 하므로 그 이익을 받는 민원인으로부터 직접 수수료를 징수해서 재원으로 활용하는 것이 보다 공평하다고 판단됨. 참고로, 온라인 민원의 경우 인건비 등 행정비용이 들지 않는 만큼 주민등록표 등·초본 발급을 비롯하여 상당수 민원에 대해 수수료 면제 또는 감액을 실시하고 있음

## 41

## 민원수수료 납부시 현금영수증 발급이 안되는 이유



## 질 의

- 민간에서 현금결제를 하는 경우 대부분 소득공제용 현금 영수증을 발급해 주는데 유독 관공서에서만 현금 영수증을 발급해주지 않는 이유는?



## 답 변

- 「조세특례제한법 시행령」 제121조의2(신용카드 등 사용금액에 대한 소득공제)에 따라 국가, 지방자치단체에 지급하는 사용료·수수료 등의 대가는 소득공제 대상(현금영수증 발행대상)에서 제외하고 있음. 국세청에 따르면 현금영수증제도는 주로 소비자를 상대로 하는 자영업자의 과세표준을 양성화하기 위해 도입한 제도로 국가 등이 지급하는 수수료는 이미 그 금액과 규모 등이 충분히 노출되어 있어 발급 대상에서 제외하고 있음

## ■ 전자민원창구

### ● 전자민원창구의 개념(법 제2조제7호)

- “전자민원창구”란 「전자정부법」 제9조에 따라 설치된 전자민원창구를 말함

### ● 전자민원창구의 운영(영 제11조)

- 행정기관의 장은 전자민원창구를 통하여 다음 각 호의 사항을 처리할 수 있음

1. 민원의 신청·접수, 민원문서의 이송 및 처리결과의 통지
2. 처리기간 연장의 통지, 처리진행상황과 처리완료예정일 등 민원의 처리상황 안내
3. 법령, 민원편람 및 민원처리기준표 등 민원 처리와 관련된 정보의 제공

- 전자민원창구를 통하여 민원을 처리할 때에는 개인정보 보호 등을 위하여 보안 강화 및 그 밖에 필요한 조치를 하여야 함

### 「전자정부법」 제2장 제1절 전자적인 민원처리

**제7조(전자적 민원처리 신청 등)** ① 행정기관등의 장(행정권한을 위탁받은 자를 포함한다. 이하 이 절에서 같다)은 해당 기관에서 처리할 민원사항 등에 대하여 관계 법령(지방자치단체의 조례 및 규칙을 포함한다. 이하 같다)에서 문서·서면·서류 등의 종이문서로 신청, 신고 또는 제출 등(이하 “신청등”이라 한다)을 하도록 규정하고 있는 경우에도 전자문서로 신청등을 하게 할 수 있다.

② 행정기관등의 장은 민원사항 등을 처리할 때 그 처리결과를 관계 법령에서 문서·서면·서류 등의 종이문서로 통지, 통보 또는 고지 등(이하 “통지등”이라 한다)을 하도록 규정하고 있는 경우에도 민원인 본인이 원하거나 민원사항 등을 전자문서로 신청등을 하였을 때에는 이를 전자문서로 통지등을 할 수 있다.

③ 제1항 및 제2항에 따라 전자문서로 신청등 또는 통지등을 하는 경우 전자문서에 첨부되는 서류는 전자화문서로도 할 수 있다.

④ 제1항부터 제3항까지의 규정에 따라 전자문서로 신청등 또는 통지등을 한 경우에는 해당 법령에서 정한 절차에 따라 신청등 또는 통지등을 한 것으로 본다.

⑤ 행정기관등의 장이 제1항부터 제3항까지의 규정에 따라 민원사항 등을 전자문서 또는 전자화문서로 신청등을 하게 하거나 통지등을 하는 경우에는 인터넷을 통하여 미리 그 민원사항 등의 신청등 또는 통지등의 종류와 처리절차를 국민에게 공표하여야 한다.

⑥ 전자화문서의 활용 및 진본성 확인 등을 위하여 필요한 사항은 국회규칙, 대법원규칙, 헌법재판소규칙, 중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정한다.

**제8조(구비서류의 전자적 확인 등)** ① 행정기관등의 장은 민원인이 첨부·제출하여야 하는 증명서류 등 구비서류가 행정기관등이 전자문서로 발급할 수 있는 문서인 경우에는 직접 그 구비서류를 발급하는 기관으로부터 발급받아 업무를 처리하여야 한다.

② 제1항에 따른 업무처리는 민원인이 행정기관등에 미리 해당 민원사항 및 구비서류에 대하여 관계 법령에서 정한 수수료(행정기관등이 발급기관에 수수료를 송금하는 데 드는 비용을 포함한다)를 냈을 때에만 할 수 있다.

③ 행정기관등의 장은 제1항에 따른 업무처리에 있어서 제36조제1항에 따른 행정정보의 공동이용을 통하여 구비서류에 대한 정보를 확인할 수 있을 때에는 그 확인으로 구비서류의 발급을 갈음하여야 한다. 이 경우 행정기관등의 장은 발급기관의 장과 협의하여 해당 구비서류에 대한 수수료를 감면할 수 있다.

④ 행정기관등의 장이 제1항부터 제3항까지의 규정에 따라 구비서류를 처리한 경우에는 관계 법령에서 정한 절차에 따라 구비서류를 처리한 것으로 본다.

⑤ 행정기관등의 장은 제1항부터 제3항까지의 규정에 따른 방법으로 구비서류를 처리하려고 하는 경우에는 그 구비서류와 관련된 민원사항 등의 종류, 범위, 그 밖에 필요한 사항을 인터넷을 통하여 미리 국민에게 공표하여야 한다.

⑥ 제1항부터 제5항까지의 규정에 따른 업무처리의 절차와 그 밖에 필요한 사항은 국회규칙, 대법원규칙, 헌법재판소규칙, 중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정한다.

**제9조(방문에 의하지 아니하는 민원처리)** ① 행정기관등의 장은 민원인이 해당 기관을 직접 방문하지 아니하고도 민원사항 등을 처리할 수 있도록 관계 법령의 개선, 필요한 시설 및 시스템의 구축 등 제반 여건을 마련하여야 한다.

② 행정기관등의 장은 제1항에 따른 민원처리제도를 시행하기 위하여 인터넷에 전자민원창구를 설치·운영할 수 있다. 다만, 전자민원창구를 설치하지 아니하였을 때에는 제3항의 통합전자민원창구에서 민원사항 등을 처리하게 할 수 있다.

- ③ 중앙사무관장기관의 장은 행정기관등의 전자민원창구의 설치·운영을 지원하고 이를 연계하여 통합전자민원창구를 설치·운영 할 수 있다.
- ④ 민원인이 제2항 및 제3항의 전자민원창구를 통하여 신청등을 하였을 때에는 관계 법령에서 정한 그 민원의 소관 기관에 직접 민원을 신청한 것으로 본다.
- ⑤ 행정기관등의 장은 제2항 및 제3항의 전자민원창구를 통하여 신청된 민원사항 등에 대하여 관계 법령에서 정한 수수료를 제14조에 따른 방법으로 납부할 필요가 있을 때에는 해당 수수료 외에 별도의 업무처리비용을 함께 청구할 수 있다.
- ⑥ 행정기관등의 장은 제2항 및 제3항에 따른 전자민원창구를 통하여 민원사항 등을 처리하는 경우에는 다른 법령에도 불구하고 수수료를 감면할 수 있다.
- ⑦ 제1항부터 제4항까지의 규정에 따른 전자민원창구의 설치·운영, 제5항에 따른 업무처리비용, 제6항에 따라 수수료를 감면할 수 있는 민원사항 등의 범위와 감면 비율 등에 관하여 필요한 사항은 국회규칙, 대법원규칙, 헌법재판소규칙, 중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정한다.

**제10조(민원인 등의 본인 확인)** 행정기관등의 장은 민원사항 등을 처리할 때 해당 민원인 등의 신원을 확인할 필요가 있는 경우에는 「전자서명법」 제2조제3호에 따른 공인전자서명(이하 “공인전자서명”이라 한다)이나 국회규칙, 대법원규칙, 헌법재판소규칙, 중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정하는 방법으로 그 신원을 확인할 수 있다.

**제11조(전자적 고지·통지)** ① 행정기관등의 장은 관계 법령에서 고지서·통지서 등의 종이문서로 통지등을 하도록 규정하고 있는 경우에도 본인이 원하면 이를 전자문서로 통지등을 할 수 있다.  
 ② 제1항에 따른 전자문서로 통지등을 한 경우에는 해당 법령에서 정한 절차에 따라 통지등을 한 것으로 본다.  
 ③ 행정기관등의 장은 제1항에 따라 통지등을 전자문서로 할 때에는 인터넷을 통하여 미리 그 통지등의 종류와 절차를 국민에게 공표하여야 한다.  
 ④ 전자문서에 의한 통지등을 하는 데 필요한 사항은 국회규칙, 대법원규칙, 헌법재판소규칙, 중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정한다.

**제12조(행정정보의 전자적 제공)** ① 행정기관등의 장은 민원 관련 법령, 민원사무 관련 편람, 민원사무의 처리기준 등 민원과 관련된 정보와 그 밖에 국민생활과 관련된 행정정보로서 국회규칙, 대법원규칙, 헌법재판소규칙, 중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정하는 행정정보 등을 별도로 인터넷을 통하여 국민에게 제공하여야 한다.  
 ② 행정기관등의 장은 관보·신문·게시판 등에 실는 사항을 별도로 인터넷을 통하여 국민에게 제공할 수 있다.

**제13조(행정정보의 전자적 제공에 따른 비용 부담)** ① 행정기관등의 장은 인터넷을 통하여 제공하는 행정정보로 인하여 특별한 이익을 얻는 자가 있는 경우에는 그 자에게 수수료를 받을 수 있다.  
 ② 제1항에 따른 수수료 징수 기준과 절차 등에 관하여 필요한 사항은 국회규칙, 대법원규칙, 헌법재판소규칙, 중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정한다.

**제14조(세금 등의 전자적 납부)** 행정기관등의 장은 다른 법령에서 세금, 수수료, 과태료, 과징금, 범칙금, 벌금, 과료 등을 현금, 수입인지, 수입증지, 그 밖의 형태로 납부하도록 규정하고 있는 경우에도 정보통신망을 이용하여 전자화폐, 전자결제 등의 방법으로 납부하게 할 수 있다.

**제15조(전자적 급부제공)** 행정기관등의 장은 법령에 따라 국민에게 일정한 급부 등을 제공하는 경우 정보통신망을 통하여 제공할 수 있다.

42

## 전자민원창구를 통해 접수된 민원의 민원 처리부 등재



질 의

- 행정기관 홈페이지의 전자민원창구에 접수되는 사항도 민원 처리부에 별도로 등재하여야 하는지?



답 변

- 민원처리법 시행규칙 제3조제4항에 따르면 행정기관의 장은 민원의 접수 편의와 효율적인 자료관리 등을 위하여 필요하다고 인정할 때에는 민원처리부를 전자적 시스템으로 작성·관리할 수 있음. 따라서 홈페이지 전자민원창구에 민원인, 접수일, 처분일, 민원 및 처분 내용 등이 기록되어 있다면 별도로 민원 처리부에 등재할 필요 없음

43

## 이메일을 통한 답변의 공문서 여부



질 의

- 행정기관이 민원인의 이메일로 회신한 답변을 공문서로 볼 수 있는지?



답 변

- 행정기관이 민원인에게 이메일로 회신한 답변은 공적 효력이 있는 공문서로 보기는 어려움. 전자정부에서 공문서로서의 전자문서는 전자정부의 전자문서시스템 또는 업무관리시스템(이하 “전자문서시스템등”이라 함)을 활용한 표준화된 양식으로 작성된 것이어야 하고, 그 공문서의 송수신은 전자정부의 정보통신망을 활용하여 이루어져야 한다고 할 것임. 다만, 기관이 전자문서시스템 등으로 작성한 전자문서를 파일화하여 민원인에게 이메일로 전송한다면 이는 공문서로 볼 수 있음(참고 : 판례 16-0476, 2016.9.29.)

44

전자민원창구를 통한 처리기간 연장 통지



질 의

- 민원처리법 시행령 제21조에 따르면 처리기간을 연장할 경우에는 민원인에게 처리기간의 연장 사유와 처리완료 예정일을 별지 제5호서식에 따라 문서로 통지하여야 함. 전자민원창구를 통해 접수된 민원은 처리기간 연장 시 시스템에서 자동적으로 통지가 이루어지는 경우가 있는데, 이러한 경우에도 별도의 문서 통지가 필요한지?



답 변

- 민원처리법 시행령 제11조에 따르면 전자민원창구를 통하여 처리기간 연장 사실을 통지할 수 있음. 따라서 전자민원창구를 통해 이미 통지가 되었다면 별도의 문서 통지는 필요하지 않을 것임. 다만, 전자민원창구를 통한 통지의 경우에도 그 내용에 별지 제5호서식에 기재된 연장 사유와 처리완료 예정일 등이 모두 포함되어야 할 것이며 간혹 시스템상의 오류로 인해 민원인에게 통지되지 않는 경우도 있으니 민원 처리 담당자가 통지 사실을 확인하는 것이 바람직할 것임

45

전산장애 시 전자민원의 처리



질 의

- 컴퓨터 등 전산장애 시 전자민원의 처리방법은?



답 변

- 행정기관의 장은 컴퓨터 또는 관련 장치의 장애로 인하여 처리기간 내에 민원을 처리하기 곤란한 경우에는 민원처리법 시행령 제21조에 따라 처리기간을 연장할 수 있으며, 이 경우 지체 없이 민원인에게 연장 사실을 통지해야 함



### 이메일의 전자문서 여부

소관업무 수행을 위하여 작성된 통계를 공표 전에 제공받으려는 자가 이메일로 통계 제공을 요청하는 경우 이메일이 「통계법 시행령」 제42조의2에 따른 “전자문서”에 해당하는지 여부 등(「통계법」 제27조의2 제2항나목 등 관련)

[16-0476, 2016.9.29, 통계청]

#### 【질의요지】

가. 「통계법」 제27조의2제2항제2호나목에서는 관계 기관이 업무수행을 위하여 필요하다고 요청하는 경우 통계작성기관은 작성된 통계를 공표 전에 제공할 수 있다고 규정하고 있고, 같은 법 시행령 제42조의2에서는 「통계법」 제27조의2제2항제2호나목에 따라 소관업무 수행을 위하여 작성된 통계를 공표 전에 제공받으려는 자는 제공받으려는 통계(제1호), 제공 필요성 및 활용계획(제2호), 제공받을 기간(제3호), 제공받을 담당자(제4호)가 포함된 문서(전자문서를 포함함)를 통계작성기관의 장에게 제출하여야 한다고 규정하고 있는바, 소관업무 수행을 위하여 작성된 통계를 공표 전에 제공받으려는 공무원이 이메일로 통계 제공을 요청하는 경우가 「통계법 시행령」 제42조의2에 따라 “전자문서”를 제출한 경우에 해당하는지?

… (생략) …

#### 【회답】

가. 질의 가에 대하여

소관업무 수행을 위하여 작성된 통계를 공표 전에 제공받으려는 공무원이 이메일로 통계 제공을 요청하는 경우는 「통계법 시행령」 제42조의2에 따라 전자문서를 제출한 경우에 해당하지 않습니다. 다만, 이미 작성된 전자문서를 이메일에 포함시켜 이메일 전송의 방법으로 전자문서를 제출한 경우는 「통계법 시행령」 제42조의2에 따라 전자문서를 제출한 경우에 해당할 수 있습니다.

… (생략) …

#### 【이유】

… (생략) …

나. 질의 가에 대하여

이 사안은 소관업무 수행을 위하여 작성된 통계를 공표 전에 제공받으려는 공무원이 이메일로 통계 제공을 요청하는 경우가 「통계법 시행령」 제42조의2에 따라 “전자문서”를 제출한 경우에 해당하는지에 관한 것이라 하겠습니다.

먼저, “문서”의 사전적 의미가 글이나 기호 따위로 일정한 의사나 관념 또는 사상을 나타내는 것(국립

국어원 표준국어대사전 참조)이라 하더라도 공무원이 그 소관 직무 수행을 위하여 작성하는 공문서와 사적인 목적으로 작성되는 사문서는 엄격히 구분된다고 할 것인데, 행정업무의 전자적 처리를 원칙으로 하는 「전자정부법」 제2조제1호에서는 정보기술을 활용하여 행정기관 및 공공기관의 업무를 전자화하여 행정업무를 효율적으로 추진하는 정부를 “전자정부”로 정의하고, 같은 조 제7호에서는 “전자문서”란 컴퓨터 등 정보처리능력을 지닌 장치에 의하여 전자적인 형태로 작성되어 송수신되거나 정보화되는 표준화된 정보를 의미한다고 규정하고 있는바, **전자정부에서 공문서로서의 전자문서는 전자정부의 전자 문서시스템 또는 업무관리시스템(이하 “전자문서시스템등”이라 함)을 활용한 표준화된 양식으로 작성된 것이어야 하고, 그 공문서의 송수신은 전자정부의 정보통신망을 활용하여 이루어져야 한다고 할 것입니다.**

그리고, 「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정」 제3조제1호에서는 “공문서”란 행정기관에서 공무상 작성하거나 시행하는 문서(도면, 사진, 디스크, 테이프, 필름, 슬라이드, 전자문서 등의 특수매체기록을 포함함)와 행정기관이 접수한 모든 문서를 말한다고 규정하고 있고, 같은 조 제2호에서는 “전자문서”란 컴퓨터 등 정보처리능력을 가진 장치에 의하여 전자적인 형태로 작성되거나 송신·수신 또는 저장된 문서를 말한다고 규정하고 있으며, 같은 법 제5조에서는 행정기관의 장은 문서의 기안·결재·시행·접수 등 모든 처리절차를 전자문서시스템등 상에서 전자적으로 처리하도록 하여야 한다고 규정하고 있고, 같은 법 제6조제1항에서는 문서는 결재권자가 해당 문서에 서명(전자이미지서명, 전자문자서명 및 행정전자서명을 포함함. 이하 같음)의 방식으로 결재함으로써 성립한다고 규정하고 있는바, 공무원이 직무를 수행하기 위하여 작성하는 문서라면 공문서의 표준화된 형식을 준수하여야 하며, 전자문서시스템등 상에서 전자적으로 기안·결재·시행 등의 처리가 이루어져야 하고, 결재권자가 서명의 방식으로 결재한 것이어야 한다고 할 것이므로, 「통계법 시행령」 제42조의2 각 호의 사항이 모두 기재되어 있다고 하더라도 단순히 이메일을 제출하는 것은 공문서로서의 전자문서를 제출한 것에는 해당하지 않는다고 할 것입니다.

다만, 공표 전 통계 제공을 요청하는 기관과 통계작성기관 간에 전자문서시스템등으로 전자문서를 시행하거나 접수할 수 없는 사정이 있는 경우에 대해서까지 반드시 전자문서시스템등을 통해서만 전자문서를 제출하게 할 수는 없으므로, 이 경우에는 예외적으로 공표 전 통계 제공을 요청하는 기관이 전자문서시스템등으로 작성한 전자문서를 파일화하여 통계작성기관에 이메일로 전송하는 것도 「통계법 시행령」 제42조의2에 따라 전자문서를 제출한 경우에 해당하는 것으로 볼 수 있다고 할 것입니다.

따라서, 소관업무 수행을 위하여 작성된 통계를 공표 전에 제공받으려는 공무원이 이메일로 통계 제공을 요청하는 경우는 「통계법 시행령」 제42조의2에 따라 전자문서를 제출한 경우에 해당하지 않습니다. 다만, 이미 작성된 전자문서를 이메일에 포함시켜 이메일 전송의 방법으로 전자문서를 제출한 경우는 「통계법 시행령」 제42조의2에 따라 전자문서를 제출한 경우에 해당할 수 있습니다.

... (생략) ...

## ■ 다른 행정기관 등을 이용한 민원의 접수·교부(어디서나 민원처리제, 舊 FAX민원제도)

### ● 어디서나 민원처리제의 개념(법 제14조)

- 민원인의 편의를 위하여 그 행정기관이 접수·교부하여야 할 민원을 다른 행정기관(농협·새마을금고 포함)으로 하여금 접수·교부하게 할 수 있음
- 전화, 방문, 민원24(minwon.go.kr)내 별도로 구축된 ‘어디서나 민원처리시스템’을 이용하여 민원을 접수하고 팩스를 이용하여 송·수신하여 처리 후 민원문서를 민원인에게 발급함

### ● 어디서나 민원처리제의 처리절차(영 제12조)

- 민원을 접수한 다른 행정기관(농협·새마을금고 포함)은 그 민원을 지체 없이 소관 행정기관에 송부하여야 함
- 소관 행정기관의 장은 그 민원을 신속히 처리하고 그 처리 결과를 민원인이 교부받으려는 다른 행정기관(농협·새마을금고 포함)에 보내야 함(접수기관이 소관 행정기관으로부터 해당 민원과 관련한 신청서·구비서류 등의 송부를 요청받은 경우에는 지체 없이 이를 송부)
- 민원문서를 교부하는 다른 행정기관(농협·새마을금고 포함)의 장은 소관 행정기관의 관인을 생략하고 해당 기관의 관인을 찍어 민원문서를 교부할 수 있음(다만, 법령상 또는 그 민원의 성질상 소관 행정기관의 관인을 찍을 필요가 있는 민원문서에는 소관 행정기관의 관인을 찍어야 함)

#### 개념 및 처리절차

- 접수기관 : 민원문서 발급을 신청 받거나 인·허가민원 등 처리를 요청받은 기관
- 처리(증명)기관 : 접수기관으로부터 이송된 민원신청 사항을 처리하는 기관
- 교부기관 : 신청 민원인이 민원처리 결과를 교부 받기 위해 지정한 기관
- \* 민원을 신청한 기관뿐만 아니라 민원인이 지정하는 기관에서도 교부 가능



● **민원을 접수·교부하는 법인 임직원의 지위(법 제14조제3항)**

- 「형법」이나 그 밖의 법률에 따른 벌칙을 적용할 때에는 공무원으로 봄

● **교부 제한(영 제12조제5항)**

- 소관 행정기관의 장은 동일한 민원인이 동시에 많은 양의 동일한 증명서 등 문서(「전자정부법」 제2조제7호에 따른 전자문서는 제외)의 교부를 신청하여 처리기간 내에 처리하기 어려운 경우에는 20통마다 처리기간을 1일씩 연장하여 교부할 수 있음

● **수수료 외에 업무처리비 등 추가비용 납부(영 제12조제6항)**

- 다른 행정기관 등을 이용하여 민원을 신청하는 경우에는 관계법령 등에서 정한 수수료 외에 업무처리비 등 추가비용을 교부기관에 납부하여야 함
- 수수료는 관련법령 또는 교부기관 조례의 규정에서 정한 금액으로 함. 다만, 교부기관의 조례로 정하지 않은 경우 소재지 자치단체에서 징수하는 수수료를 적용(시·도 민원실의 경우 관할 시·군·구 조례)

■ **대학민원의 수수료** ■

- 사립대학 소관 민원의 경우 업무처리비와 발급수수료를 징수하여 업무처리비를 해당 사립대학에 정산

※ 수수료 및 업무처리비

- 초·중·고 교육민원 지자체에서 발급 시 : 수수료 300원
- 대학민원을 교육청(교육청, 교육지원청)에서 발급 시 : 수수료 300원, 사립대의 경우 업무처리비 1,000원 추가 징수
- 대학민원을 지자체(읍·면·동)에서 발급 시 : 수수료 300원, 사립대 업무처리비 1,000원

● **어디서나 민원처리제 관련 행정자치부장관의 고시(법 제15조, 영 제12조 제7항부터 제10항까지)**

- (다른 행정기관 등을 이용하여 접수·처리할 수 있는 민원) 행정자치부장관은 다른 행정기관 등을 이용하여 접수·처리할 수 있는 민원의 종류, 접수·교부 기관 및 추가비용 등을 관계 행정기관의 장과 협의하여 정한 후 고시하여야 함. 이 경우 농협이 접수·교부할 수 있는 민원은 농업협동조합중앙회장과 협의하고, 새마을금고가 접수·교부할 수 있는 민원은 새마을금고중앙회장과 협의하여야 함

- (통합하여 접수·교부할 수 있는 민원) 행정기관의 장은 다른 행정기관이 접수·교부하여야 할 민원을 통합하여 신청하였을 때에는 이를 통합하여 접수·교부할 수 있으며, 통합하여 접수된 민원은 그 민원의 소관 법령에 따라 각 소관 행정기관에 접수된 것으로 봄. 이 경우 통합하여 접수한 민원 중 다른 민원의 처리를 위하여 선행적으로 완결되어야 하는 민원이 있는 경우에는 그 선행 민원이 완결되는 데 걸린 기간은 다른 민원의 처리기간에 산입하지 아니함. 이와 같이 행정기관의 장이 통합하여 접수·교부할 수 있는 민원의 종류, 접수·교부기관 등 필요한 사항은 행정자치부장관이 정하여 고시
- (정보통신망을 이용하여 접수·교부할 수 있는 민원) 행정기관의 장은 정보통신망을 이용하여 다른 행정기관 소관의 민원을 접수·교부할 수 있는 경우에는 이를 직접 접수·교부할 수 있고, 이러한 민원의 종류는 행정자치부장관이 관계 중앙행정기관의 장과 협의를 거쳐 결정·고시함

### ● 고유식별정보의 처리(영 제52조)

- 다른 행정기관 소관의 민원을 접수·교부하는 행정기관(농협 및 새마을금고 포함)의 장은 민원을 접수·교부하기 위하여 불가피한 경우 「개인정보 보호법 시행령」 제19조제1항제1호부터 제4호까지의 규정에 따른 주민등록번호, 여권번호, 운전면허의 면허번호 또는 외국인 등록번호가 포함된 자료를 처리할 수 있음

### ● 어디서나 민원처리제 연혁

- '96. 3. 26. 세계화추진위원회에서 『민원행정의 세계화 과제』로 선정  
⇒ 『모사전송을 이용한 민원발급 사무처리지침』 제정
- '96. 9. 2. 팩스민원발급제도를 전국적으로 첫 시행(16종 / 시·군·구, 읍·면·동)
- '97. 3~7월 대상민원 및 취급기관 확대(16종 → 20종 → 215종 / 시·도본청)
- '98. 4. 1. 취급기관 확대(농협 추가)
- '98. 7. 1. 대상민원 확대(대학졸업증명 등 대학민원 추가)  
⇒ 참여대학 : 335개교(대학 185, 전문대 150)
- '99. 1. 25. 전국단일종합통신망 구축으로 요금체계 조정  
⇒ 팩스요금 인하(1,000원 → 무료) 및 업무처리비 조정(건당 500원)
- '99. 5. 1. 대상민원 확대(중앙부처 소관민원 18종 추가)
- '01. 3. 2. 취급기관 확대(축협·인삼협 추가)

- '05. 7. 1. 대상민원 확대(초중등학교민원 추가)
- '05. 7. 22. 명칭변경(팩스민원 → 어디서나 민원)
  - ⇒ 팩스민원은 일반국민이 직접 팩스로 신청할 수 있는 민원으로 오인되는 경향이 있어 국민 공모를 통해 명칭변경
- '12. 7. 1. 대상민원 확대(초·중·고·대학 증명서 21종 추가 → 294종)
- '13. 1. 1. 취급기관 확대(새마을금고 추가)
- '13. 5. 23. 일부 민원 폐지(농업소득세 비과세 신청 등 7종 → 287종)
- '14. 1. 1. 대상민원 일괄 정비(287종 → 112종)
- '14. 7. 17. 별지 제2호 서식(위임장) 개정
  - ⇒ 주민번호 → 생년월일로 대체
- '14. 10. 31. 대상민원 확대 및 폐지(112종 → 119종)
  - ⇒ 국세청 8건 추가, 국방부(군인연금증명서 재교부) 1건 폐지
- '15. 2. 5. 대상민원 확대(119종 → 120종)
  - ⇒ 국세청 1건(사실증명) 추가
- '16. 11. 29. 대상민원 조정(120종)
  - ⇒ 국세청 2건 삭제, 2건 추가(소득확인증명서, 근로(자녀)장려금 수급사실증명서)

**폐업신고 원스톱서비스**  
(법 제14조, 영 제12조)

**가. 개념**

폐업신고 시 민원인이 인·허가영업관청(시·군·구) 및 사업자등록관청(세무서)을 각각 방문해야 하는 불편을 해소하기 위하여 민원인이 시·군·구 또는 세무서 중 한 곳 방문만으로 인·허가 영업 폐업신고와 사업자등록 폐업신고를 동시에 신청할 수 있도록 민원서비스 개선

- (당초) 민원인이 시·군·구 및 세무서에 각각 폐업신고(2회 방문) → (개선) 민원인이 시·군·구 또는 세무서 중 한 곳에만 폐업신고(1회 방문)
- 행정기관 간(시·군·구 ↔ 세무서) 시스템 또는 우편·팩스 등을 통해 폐업신고 자료를 전달하여 해당 기관에서 담당업무 처리

※ 폐업신고 원스톱서비스는 폐업신고서를 통합하여 접수한 기관에서 2가지 폐업신고를 **일괄 처리(수리)하는 것이 아님**

**나. 대상업종**

생활밀접형으로 민원 신청 건수가 많은 49개 업종을 원스톱서비스 대상업종으로 선정

- 인·허가 영업 폐업신고 처리기관이 시·군·구 소관 사무로 한정

※ 「어디서나 민원처리제 운영지침」 별표 3[통합 폐업신고로 접수할 수 있는 민원의 종류(제3조제1항제3호 관련)]

**다. 접수기관**

관할 시·군·구, 관할 세무서

**라. 신청방법**

민원인이 사업자등록 폐업신고서와 인·허가 관련 폐업신고서 또는 통합 폐업신고서를 접수기관에 신청(폐업 신고시(원스톱서비스 포함) 개별법상 민원인 본인만 폐업신고가 가능하다고 규정한 경우가 아니라면 위임장 및 위임자 진위여부를 확인하고, 폐업신고 서류 접수)

- 타 기관과 개인정보를 공유해야 하므로 반드시 민원인의 신청 필요
- 폐업신고서 접수 시 신고인의 연락처 및 대리인이 신고한 경우 대리인 주민등록번호·연락처 기입여부 반드시 확인
- 휴업, 영업 재개, 양도양수 등은 원스톱서비스 방식으로 접수를 할 수 없으며, 관계 법령 서식에 의거 관할 시·군·구, 세무서에 직접 신고

※ 다중 인·허가 업소를 폐업신고 원스톱으로 신청하는 경우 주의 요망

**마. 접수일**

민원인이 접수기관에 통합 폐업신고서 등을 접수한 시점

※ 「어디서나 민원처리제 운영지침」 제8조제7항

**바. 신고취하**

민원인이 폐업신고 취하 시 소관 기관으로 폐업신고 자료를 이송하지 않았을 경우 접수기관에서 취하 처리

- 소관 기관으로 이송하였을 경우 접수기관은 이송 기관에 신속히 취하사실을 통보하고, 이를 통보 받은 기관은 이송 받은 폐업신고서 등을 민원인 요청 시 민원인에게 반환

※ 폐업신고 취하는 민원처리가 완료되기 이전만 가능

**사. 자료이송**

민원실 등에서 통합 폐업신고서를 접수한 후 처리부서에 전달 및 소관 기관으로 폐업신고 자료 이송

- 이송된 폐업신고 자료의 소관 기관이 아닌 경우 8근무시간 이내에 해당 소관 기관으로 이송 처리하고, 민원인에게 통지

※ 민원처리법 시행령 제13조제3항(민원문서의 이송)

**아. 통합서식(어디서나 민원처리제 운영지침 별표 제7호서식)**

사업자등록 및 인·허가 관련 통합 폐업신고서 서식 비치 및 안내

※ 민원인에게 2개 서식(사업자등록 폐업신고서와 인·허가영업 폐업신고서)를 작성·요구하지 않도록 주의 필요

**자. 자료관리**

접수기관은 통합 폐업신고 내용 중 소관사무가 아닌 민원을 접수하여 소관처리시스템에 처리 결과를 입력할 수 없는 경우 별도의 민원접수대장을 작성·관리

**시·도 소관 자격·면허증 발급(교부) 신청 관련 민원**  
(법 제14조, 영 제12조)

**가. 개념**

시·도 소관 취·창업 관련 자격·면허증 발급(교부)이 주소지 관할 관청 등으로 제한되어 원거리 관청을 방문하거나 우편 등을 이용해야 하는 국민 불편 해소를 위해 가까운 시·군·구에서 신청·수령 할 수 있도록 민원서비스 개선

- (당초) 민원인이 관할 시·도 방문 신청 후 재방문 또는 우편 수령 → (개선) 가까운 전국 시·군·구에서 신청 및 수령
- 「민원24」 내에 탑재한 ‘어디서나 민원처리시스템’과 시·도, 시·군·구 행정시스템의 연계를 통해 발급에 필요한 신청서류를 처리기관으로 전송하고 처리기관에서 처리 후 처리 결과를 교부기관으로 전송하여 교부기관에서 최종 민원 결과물 교부
- ※ 교부기관은 접수기관 또는 처리기관으로 제한하며 제 3의 기관으로 지정할 수 없음

**나. 대상민원**

처리기관이 시·도 소관인 취업·창업 관련 자격·면허증 발급 또는 교부 관련 민원(일부 자치단체는 시·군·구 사무로 위임)

- ※ 「어디서나 민원처리제 운영지침」 별표 4[어디서나 민원처리시스템을 이용하는 민원으로 처리기관이 시·도인 자격·면허증 발급(교부) 관련 민원(제3조제1항제4호 관련)]

**다. 접수기관**

개별 법령에서 정한 시·도 또는 전국 시·군·구

**라. 신청방법**

민원인이 전국 시·군·구 어디서나 자격·면허증 발급(교부) 신청

**마. 접수일**

민원인이 접수기관에 자격·면허증 발급(교부) 신청서를 접수한 시점

- ※ 「어디서나 민원처리제 운영지침」 제8조제7항

**바. 처리절차**

- 접수기관은 신청서를 접수하고 민원사항을 ‘어디서나 민원처리시스템’에 입력하여 처리기관 민원부서에 이송하되, 첨부 서류가 있을 경우 스캔하여 ‘어디서나 민원처리시스템’을 통해 파일 형태로 전자적 이송
- 처리기관 민원부서는 이송된 신청서류를 처리담당부서에 즉시 전달하여 발급 조치
- 처리담당부서의 서류 검토가 완료되어 민원 결과물이 발급되면 당해 기관 민원부서에 이송

- 교부기관 민원부서는 처리기관 민원부서로부터 민원 결과물을 이송 받아 민원인에게 교부하며, 이때 교부기관은 접수기관 또는 처리기관에 한 함
- 수수료는 건당 1만원 미만은 현행과 같이 교부기관 세입으로 처리하되, 건당 1만원 이상인 경우 자치단체 세입확보의 안정성 등을 고려하여 처리기관의 세입 적용
  - ※ 「어디서나 민원처리제 운영지침」 제12조제1항

**사. 신청서식**

자격·면허증 개별 법령상의 신청서식 또는 「어디서나 민원처리제 운영지침」 별지 제8~9호의 자격·면허증 발급(교부) 신청 서식으로 신청

**아. 자료관리**

접수·처리기관 등은 ‘어디서나 민원처리시스템’을 통해 통계 및 정산관리 가능



## 질 의

- 어디서나 민원처리제(舊 Fax민원제도) 대상 민원은 1일에 처리·교부하는 민원을 20통 정도로 제한할 수 있다고 하는데, 다른 제증명도 교부통수를 제한할 수 있는지?



## 답 변

- 현행 민원처리법령에는 어디서나 민원처리제 대상민원을 제외하고는 제증명에 대한 처리·교부 통수를 제한하는 규정은 없음. 따라서 「주민등록법 시행규칙」 제13조와 같이 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우가 아니라면 제증명의 처리·교부통수는 제한할 수 없을 것임

## 참고법령

## 「민원 처리에 관한 법률」

**제12조 ⑥** 제3항에도 불구하고 민원을 받은 소관 행정기관의 장은 동일한 민원인이 동시(같은 근무일에 여러 번 신청하는 경우를 포함한다)에 많은 양의 동일한 증명서 등 문서(「전자정부법」 제2조제7호에 따른 전자문서는 제외한다)의 교부를 신청하여 처리기간 내에 처리하기 어려운 경우에는 20통마다 처리기간을 1일씩 연장하여 교부할 수 있다.

## 「주민등록법 시행규칙」

**제13조 ⑥** 열람 또는 등·초본 교부기관의 장은 동일한 자(동일 법인을 포함한다)가 동시(같은 날 여러 번 신청하는 경우를 포함한다)에 많은 양의 주민등록표 열람 또는 등·초본의 교부를 신청하여 처리기간 안에 처리하기 어려운 경우에는 20통마다 열람 또는 교부기간을 1일씩 연장하여 열람하게 하거나 교부할 수 있다.

## 47 대학의 접수 · 교부기관 여부

### 질 의

- 다른 행정기관 등을 이용한 민원처리 시 대학에서도 접수 · 교부가 가능한지?

### 답 변

- 다른 행정기관 등을 이용한 민원처리(어디서나 민원처리)의 경우 대학은 증명기관으로서 다른 행정기관에서 접수한 민원을 처리하고 그 결과를 교부기관에 송부하는 기능만을 수행하고 있음. 따라서 대학에서는 어디서나 민원처리제 대상민원을 접수 · 교부할 수 없음

## 48 어디서나 민원처리 신청서식의 변경 가능 여부

### 질 의

- 민원실에 비치하고 있는 어디서나 민원처리 신청서식을 임의로 변경하여 사용해도 가능한지?

### 답 변

- 어디서나 민원처리 신청서식은 민원인의 신청사항을 접수기관에서 처리(증명)기관으로 송부하기 위한 정형화된 서식이나, 민원실에서 별도의 서식을 작성 · 활용하더라도 시스템 상으로 이미 구현된 서식을 변경하는 것은 아니므로 자체적으로 제작 · 활용할 수 있음

49

## 어디서나 민원처리 신청 시 민원인 등 본인 확인의 의무



## 질 의

- 어디서나 민원처리 신청 시 민원인 본인 또는 위임을 받은 사람이 맞는지 등은 어느 기관에서 확인하여야 하는지?



## 답 변

- 어디서나 민원처리 신청 시 접수기관은 소관 행정기관을 대신하여 민원인의 신청을 받는 것임. 따라서 민원신청이 있을 때 민원인 본인 또는 수임자의 신원, 위임장 등은 접수하는 기관에서 확인하여야 할 의무가 있음. 다만, 처리(증명)기관에서 위임장 또는 기타 증빙자료의 송부를 요청할 경우에는 접수기관에서 관련자료를 처리(증명)기관으로 송부하여야 함(민원처리법 시행령 제12조제3항)

50

## 세무서의 사업자등록 폐업신고의 시·군·구 처리 가능 여부



## 질 의

- 폐업신고 원스톱서비스 방식(사업자등록 및 인·허가 관련 통합 폐업신고서)으로 시·군·구에 접수될 경우 세무서의 사업자등록 폐업신고도 시·군·구에서 처리가 되는 것인지?



## 답 변

- 그렇지 않음. 사업자등록 폐업은 폐업신고정보가 세무서에 전송되면 세무서에서 처리 되는 것임. 세무서에 접수되는 폐업신고 원스톱서비스 업종 폐업신고도 마찬가지로 시·군·구로 전송되어 시·군·구에서 처리하는 것임. 민원접수 편의를 위한 창구일원화 개념으로 이해하면 됨

## 51 폐업신고 원스톱서비스 관련 다중 인·허가업소 처리방법

### 질 의

● 폐업신고 원스톱서비스 관련 다중 인·허가업소(한 개의 사업자등록증에 영업허가가 여러 개인 경우) 어떻게 처리해야 하는지?

### 답 변

- 세무서 접수 시에는 1개 업종 인·허가영업 폐업신고서만 시스템을 통해 전달하고, 나머지 업종 폐업신고서는 지자체로 이송함(시스템 미연계 업종은 전체 인·허가영업 폐업신고서류를 시·군·구로 이송). 지자체에서 접수할 경우에는 전체 인·허가영업 폐업 시에만 민원실에서 세무서로 자료 이송하고, 일부업소만 폐업 시 세무서를 직접 방문해서 사업자등록증 정정신고를 하도록 안내함

※ 시·군·구에서는 민원인이 다중 인·허가 업소 폐업신고서를 작성·제출할 경우, 반드시 전체 업소를 폐업하는지 여부를 확인하여 접수하도록 주의 요망

## 52 폐업신고 원스톱서비스 대상 업종

### 질 의

● 폐업신고 원스톱서비스 업종 확대로 모든 업종에 대하여 폐업신고를 원스톱으로 할 수 있는 것인지?

### 답 변

- 그렇지 않음. 현재 폐업신고 원스톱서비스 업종은 「어디서나 민원처리제 운영지침」 별표 3에 명시된 49개 업종에 한하여 원스톱으로 폐업신고할 수 있음. 다만, 시·군·구 폐업신고 업종 이더라도 입소자 전원조치가 필요한 사회복지시설업, 사업장 내 가스시설 철거 등 안전조치가 필요한 도시가스사업 등 폐업신고 처리를 위하여 선행절차가 필요한 사업은 제외되었음

\* 13년 2종 → 15년 32종 추가 → 16년 15종 추가

## ■ 민원문서의 이송

### ● 민원문서의 이송(법 제16조)

- 행정기관의 장은 접수한 민원이 다른 행정기관의 소관인 경우에는 접수된 민원문서를 지체 없이 소관 기관에 이송하여야 함

### ● 민원문서의 이송방법(영 제13조)

- 접수된 민원문서 중 그 처리가 민원실의 주관에 속하지 아니하는 것에 대해서는 1근무시간 이내에 이를 처리주무부서에 이송하여야 함. 단, 처리주무부서가 상당히 떨어져 있는 등 특별한 사유가 있는 경우에는 3근무시간 이내에 이송할 수 있음
- 같은 행정기관 내에서 소관이 아닌 민원문서를 접수한 경우에는 3근무시간 이내에 민원실을 거쳐 처리주무부서에 이송하여야 함
- 다른 행정기관 소관의 민원문서를 접수한 경우에는 8근무시간 이내에 소관기관에 이를 이송하고, 그 사실을 민원인에 통지하여야 함\* (민원문서를 이송받은 행정기관은 민원문서를 이송한 행정기관의 요청이 있을 때에는 그 행정기관에 처리 결과를 통보하여야 함)
- \* 민원인에게 인터넷 홈페이지 등에 민원문서의 이송 상황이 공개될 것임을 사전에 안내한 경우에는 통지 생략 가능
- 접수된 민원문서가 전자문서인 경우에는 지체 없이 소관기관에 전자적 방법으로 이송

#### 참고

#### ■ 이송 · 이첩 · 진달의 차이점 ■

이송 · 이첩은 그 성격상 다른 기관에 보내는 것을 의미함. 실제 행정에서 이첩은 상급기관에서도 처리할 수 있으나 하급기관에서 처리하는 것이 더 바람직하다고 판단되어 상급기관에서 하급기관에 서류를 보내는 것을 의미하고, 진달은 하급기관에서 상급기관으로 보내는 것을 말함. 참고로 민원법령에서는 이첩, 진달 등의 용어를 사용하지 않고 있으며, 모두 이송으로 통일하였음(2011)

53

## 같은 행정기관 내 민원문서의 이송



질 의

- 공장설립승인변경신청을 접수한 후 공장설립 담당부서로 민원문서를 이송하였는데, 담당부서에서는 공장설립승인은 이미 허가가 난 사항이고 개발행위허가만 변경되는 것이라며 개발행위 담당부서로 이송하려고 함. 이 경우 공장설립 담당부서에서 개발행위 담당부서로 민원문서를 바로 이송할 수 있는지?



답 변

- 민원처리법 시행령 제13조제2항에 따르면 같은 행정기관 내에서 소관이 아닌 민원문서를 접수한 경우에는 3근무 시간 이내에 민원실을 거쳐 처리주무부서에 이를 이송하도록 되어 있음. 공장설립 담당부서에서 민원실로, 민원실에서는 개발행위 담당부서로 재분류하여 이송하는 것이 올바른 절차임

54

## 다른 행정기관에 민원문서의 이송



질 의

- 시청에 신고하여야 하는 ‘화물자동차운송사업 양도·양수 신고서’를 구청 민원실에서 잘못 접수하였음. 구청에서 시청으로 해당 민원문서를 이송하고자 하는데 문서를 접수한 민원실에서 이송하여야 하는지? 아니면 처리부서에서 하여야 하는지?



답 변

- 다른 행정기관으로 민원문서를 이송하는 것은 민원실, 처리부서 등 어디에서나 가능함. 다만, 민원실은 민원내용에 대한 세부적인 사항을 검토하는 데는 한계가 있으므로 주로 처리부서에서 이송을 하는 경우가 많음

55

## 고의로 소관이 아닌 기관에 민원문서를 제출하는 경우



질 의

- 명확하게 소관기관을 알면서도 소관이 아닌 기관으로 민원문서를 제출하여 민원처리법에 따라 이송해달라고 한다면 어떻게 처리하여야 하는지?



답 변

- 행정기관의 장은 접수한 민원이 다른 행정기관의 소관인 경우에는 민원처리법 제16조에 따라 접수된 민원문서를 지체 없이 소관 기관에 이송하여야 함. 다만, 민원문서의 이송 규정은 민원인이 소관기관을 잘못 인지하여 다른 행정기관에 신청한 경우 소관기관으로 민원을 재신청함에 따른 민원인의 불편과 시간적 손실 등을 방지하기 위하여 이를 반려하는 대신 해당 기관으로 이송하여 처리하도록 한 규정임. 따라서 민원인이 민원을 제출하는 기관이 소관기관 아님을 사전에 인지한 경우라면 민원인의 신청 절차 간소화 및 행정력 낭비 방지 등을 위해 소관이 아닌 기관에서 접수하여 이송하는 것보다 소관기관으로 바로 민원을 신청하도록 안내하는 것이 보다 바람직한 처리라 할 것임. 다만, 이러한 안내에도 민원인이 이송을 요청한다면 이는 해당 민원의 처리가 아닌 이송을 요구하는 민원으로 보아 처리할 수 있을 것임(참고 : 해석례 10-0251, 2010.9.13.)

56

## 민원문서를 이송받은 경우 접수 여부



질 의

- 타 기관으로부터 민원문서를 이송받은 경우에도 접수절차가 필요한지?



답 변

- 민원문서를 이송받은 경우에도 민원실에서 접수번호를 기재하고, 민원 처리부에 기록하여야 함. 한편, 처리기간은 이송받은 기관에서 접수한 날부터 새롭게 계산함



**고의로 소관이 아닌 기관에 정보공개청구하는 경우**

정보를 보유·관리하고 있지 않은 공공기관에 한 정보공개청구서 이송요청의 처리방법(「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제11조제4항 등 관련)

[법제처 10-0251, 2010.9.13., 행정안전부]

**【질의요지】**

민원인이 정보공개를 청구하고자 하는 정보를 보유·관리하고 있는 학교를 알고 있으면서도 해당 학교의 감독 교육청에 그 학교가 보유·관리하고 있는 각각 다른 정보에 대한 정보공개청구서를 제출하면서 이를 해당 학교로 이송하여 줄 것을 반복해서 요청하고, 이에 대하여 해당 교육청은 민원인에게 정보를 보유·관리하고 있는 학교로 정보공개청구서를 제출하여 줄 것을 여러 차례 안내하였음에도 다시 민원인이 해당 학교가 보유·관리하는 정보에 대한 공개청구서를 해당 교육청에 제출하면서 이를 해당 학교로 이송하여 줄 것을 요청하면, 해당 교육청은 이러한 민원인의 요청을 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」에 따른 정보공개청구로 보아 같은 법 제11조제4항에 따라 그 청구를 해당 학교로 이송해야 하는지?

**【회답】**

민원인이 정보공개를 청구하고자 하는 정보를 보유·관리하고 있는 학교를 알고 있으면서도 해당 학교의 감독 교육청에 그 학교가 보유·관리하고 있는 각각 다른 정보에 대한 정보공개청구서를 제출하면서 이를 해당 학교로 이송하여 줄 것을 반복해서 요청하고, 이에 대하여 해당 교육청은 민원인에게 정보를 보유·관리하고 있는 학교로 정보공개청구서를 제출하여 줄 것을 여러 차례 안내하였음에도 다시 민원인이 해당 학교가 보유·관리하는 정보에 대한 공개청구서를 해당 교육청에 제출하면서 이를 해당 학교로 이송하여 줄 것을 요청하면, 이러한 민원인의 요청은 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」에 따른 정보공개청구가 아니므로 해당 교육청은 같은 법 제11조제4항에 따라 그 청구를 해당 학교로 이송하지 않아도 됩니다.

**【이유】**

「공공기관의 정보공개에 관한 법률」(이하 “정보공개법”이라 함) 제10조제1항에서는 공공기관에 정보의 공개를 청구하는 자는 당해 정보를 보유하거나 관리하고 있는 공공기관에 대하여 정보공개청구서를 제출하거나 구술로써 정보의 공개를 청구할 수 있도록 하고, 같은 법 제11조제1항에서 공공기관은 정보공개청구가 있는 때에는 청구를 받은 날부터 10일 이내에 공개여부를 결정하도록 하되, 같은 조 제4항에서는 공공기관은 다른 공공기관이 보유·관리하는 정보의 공개청구를 받은 때에는 지체없이 이를 소관기관으로 이송하여야 하고, 이송을 한 공공기관은 지체없이 소관기관 및 이송사유 등을 명시하여 청구인에게 문서로 통지하도록 하고 있습니다.

우선, 정보공개 대상이 되는 정보를 보유·관리하는 공공기관(이하 “정보보유기관”이라 함)을 알고 있는 민원인이 정보보유기관이 아닌 공공기관에 정보공개청구서를 제출하고 그 청구의 이송을 요청하는

것을 정보공개법에 따른 정보공개청구로 볼 수 있는지 여부에 대하여 살펴보면, 정보공개법 제10조제1항 및 같은 법 제11조제4항의 규정을 종합하면, 이들 규정은 정보공개청구인은 원칙적으로 정보보유기관에 정보공개청구를 하여야 하고 만일 해당 정보를 보유·관리하고 있지 아니한 공공기관이 이러한 정보공개청구를 받은 경우, 정보공개청구인이 정보보유기관을 알지 못하여 정보보유기관이 아닌 공공기관에 '정보공개'를 청구한 때에는 해당 공공기관이 그 청구를 이송하도록 한 것이라고 보아야 할 것입니다.

그런데, 이 사안과 같이 민원인이 교육청에서 여러 차례 정보보유기관인 학교를 안내하여 해당 학교가 자신이 청구하고자 하는 정보를 보유·관리하고 있음을 알고 있으면서도 다시 교육청에 정보공개청구서를 제출하였다면 이는 우선 같은 법 제10조제1항의 정보공개청구요건을 충족하지 못하는 청구이고 한편, 민원인은 정보보유기관이 아닌 교육청에 '정보공개'를 청구하는 것이 아니라 '그 청구서의 이송'을 요청하는 것이므로 이러한 민원인의 행위를 정보공개법 소정의 '정보공개청구'로 볼 수는 없다고 할 것입니다.

특히, 정보공개법 제11조제4항에서 공공기관이 다른 공공기관이 보유·관리하는 정보의 공개청구를 받은 때에 지체없이 그 청구를 소관기관으로 이송하도록 한 취지는 청구인이 정보공개법 제10조제1항에 따라 정보공개청구를 하였으나 정보보유기관을 알지 못하거나 오인하는 등의 이유로 정보보유기관이 아닌 공공기관에 정보공개를 청구한 경우에 해당 정보공개청구를 받은 공공기관은 이를 반려하거나 정보를 보유하지 않았음을 이유로 정보비공개결정을 할 수 밖에 없으므로 정보공개청구인이 동일한 정보에 대한 정보공개를 정보보유기관에 재차 청구해야 하는 불편함을 방지하기 위하여 '정보보유기관이 아닌 공공기관'이라고 할지라도 그 청구된 서류를 정보보유기관으로 이송하도록 한 것인 바, 이 사안에서와 같이 민원인이 '정보공개는 정보보유기관을 대상으로 청구하면서 정보보유기관이 아닌 공공기관에게는 자신의 청구서를 이송하여 줄 것을 요청하는 것'은 해당 정보공개청구서를 직접 받은 정보보유기관이 아닌 공공기관의 입장에서는 정보공개법에 따라 정보공개를 청구받는 것이라 볼 수 없는 바, 그렇다면 이와 같은 경우에는 정보공개법 제11조제4항이 적용되지 아니한다고 보아야 할 것입니다.

다만, 「민원사무의 처리에 관한 법률」 제2조제2호 및 같은 법 시행령 제2조제2항제7호에서는 '민원사무'를 민원인이 '행정기관'에 대하여 '처분 등 특정한 행위를 요구하는 사항에 관한 사무'로 정하고 있는데, 정보공개청구서의 이송요청을 받은 해당 교육청은 「**민원사무의 처리에 관한 법률**」의 적용을 받는 행정기관이라 할 것이므로 이러한 민원인의 정보공개청구서의 이송요청을 민원의 신청으로 보아 「**민원사무의 처리에 관한 법률**」에 따라 처리할 수는 있을 것입니다.

따라서, 민원인이 정보공개를 청구하고자 하는 정보를 보유·관리하고 있는 학교를 알고 있으면서도 해당 학교의 감독 교육청에 그 학교가 보유·관리하고 있는 각각 다른 정보에 대한 정보공개청구서를 제출하면서 이를 해당 학교로 이송하여 줄 것을 반복해서 요청하고, 이에 대하여 해당 교육청은 민원인에게 정보를 보유·관리하고 있는 학교로 정보공개청구서를 제출하여 줄 것을 여러 차례 안내하였음에도 다시 민원인이 해당 학교가 보유·관리하는 정보에 대한 공개청구서를 해당 교육청에 제출하면서 이를 해당 학교로 이송하여 줄 것을 요청하면, 이러한 민원인의 요청은 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」에 따른 정보공개청구가 아니므로 해당 교육청은 같은 법 제11조제4항에 따라 그 청구를 해당 학교로 이송하지 않아도 됩니다.

## 제3절 민원의 처리기간·처리방법·처리결과의 통지 등

### ● 민원 종류별 처리기간 등

〈민원종류별 처리기간〉

법정민원	법령에 따름	건의민원	• 14일 이내
질의민원	• 법령관련 : 14일 이내	기타민원	• 즉시(3근무시간 이내)
	• 단순질의 : 7일 이내	고충민원	• 7일 이내

#### ● 법정민원의 처리기간 설정·공표(법 제17조)

- 행정기관의 장은 법정민원을 신속히 처리하기 위하여 행정기관에 법정민원의 신청이 접수된 때부터 처리가 완료될 때까지 소요되는 처리기간을 법정민원의 종류별로 미리 정하여 공표하여야 함
- 처리기간을 정할 때에는 접수기관·경유기관·협의기관(다른 기관과 사전협의를 필요한 경우에 한함) 및 처분기관 등 각 기관별로 처리기간을 구분하여 정하여야 함
  - ☞ 처리기간(10일) = 접수(1일) + 경유(2일) + 협의(3일) + 처분(4일)
- 처리기간을 설정·변경한 경우에는 관계법령 등에 명시하고, 민원편람에 이를 수록하여야 함

#### ● 질의민원의 처리기간(영 제14조)

- 행정기관의 장은 질의민원을 접수한 경우에는 특별한 사유가 없으면 법령에 관하여 설명이나 해석을 요구하는 민원은 14일 이내, 제도·절차 등 법령 외의 사항에 관하여 설명이나 해석을 요구하는 민원은 7일 이내에 처리하여야 함

#### ● 건의민원의 처리기간(영 제15조)

- 행정기관의 장은 건의민원을 접수한 경우에는 특별한 사유가 없으면 14일 이내에 처리하여야 함

### ● 기타민원의 처리기간(영 제16조)

- 행정기관의 장은 기타민원을 접수한 경우에는 특별한 사유가 없으면 즉시\* 처리하여야 함
  - 구술 또는 전화로 신청한 기타민원을 처리하는 경우에는 민원 처리부에 기록하는 절차를 생략할 수 있음
  - 행정기관의 장은 해당 기관의 특성을 고려하여 기타 민원의 처리기간 및 처리절차 등을 달리 정하여 운영할 수 있음

\* 처리기간이 '즉시'라면 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 3근무시간 이내에 처리하여야 함(영 제19조)

### ● 고충민원의 처리기간 등(영 제17조)

- (처리기간) 행정기관의 장은 고충민원을 접수한 때에는 특별한 사유가 없으면 7일 이내에 처리하여야 함
- (실지조사) 행정기관의 장은 고충민원의 처리를 위하여 필요한 경우 14일의 범위에서 실지조사\* 등을 할 수 있음. 다만, 부득이한 사유로 14일 내에 실지조사 등을 완료하기 어렵다고 인정되는 경우에는 7일의 범위에서 그 기간을 한 차례만 연장할 수 있음

\* 실지조사 등에 걸린 기간은 처리기간에 산입하지 아니함

- (원 처리부서 · 기관 이송 금지) 민원인이 동일한 내용의 고충민원을 다시 제출한 경우에는 감사부서 등으로 하여금 이를 다시 조사하도록 하여야 함(원 처리부서 이송금지). 또한, 민원인은 감사부서 등의 조사를 거친 경우에는 그 고충민원과 관련한 사무에 대한 지도 · 감독 등의 권한을 가진 감독기관의 장에게 고충민원을 신청할 수 있음(원 처리기관 이송금지)
- (조치사항) 행정기관의 장은 처리하는 고충민원의 내용이 정당한 사유가 있다고 인정될 때에는 지체 없이 원처분의 취소 · 변경 등 적절한 조치를 하고, 이를 민원인에게 통지함. 감독기관의 장은 고충민원을 처리하고 그 처리결과를 소관 행정기관의 장에게 통보하여야 하며, 이 경우 소관 행정기관의 장은 특별한 사유가 없으면 그 결과를 존중하여 적절한 조치를 하고 이를 민원인에게 통지하여야 함

## ■ 민원처리 과정에 대한 시정 요구

### ● 시정 요구사항(영 제18조)

- 민원인은 민원처리 과정에서 ① 민원의 접수를 보류·거부하거나 접수된 민원문서를 부당하게 되돌려보낸 경우 ② 관계법령등에서 정한 구비서류 외의 서류를 추가로 요구하는 경우 ③ 민원의 처리기간을 경과한 경우에는 그 행정기관의 장 또는 감독기관의 장에게 이를 시정할 것을 요구할 수 있음

### ● 처리절차

- 민원처리 과정에 대한 시정요구 시 최초 담당부서가 아닌 부서에서 처리함
  - 1차 시정요구 시 민원심사관이 확인하여 부기관장에게 보고 후 민원인에게 처리결과 통지
  - 2차 시정요구 시 고충민원 처리절차 준용(감사부서 등에서 처리)



## 질 의

- 행정기관이 접수된 민원에 대하여 명확한 이유없이 회신하지 않는 경우 민원 처리 담당자에 대한 행정적 조치는 무엇이며, 어떻게 민원제기를 해야 하는지?



## 답 변

- 처리기간을 경과한 경우에는 민원처리법 시행령 제18조에 따라 민원인이 그 행정기관 또는 감독기관의 장에게 이를 시정할 것을 요구할 수 있으며, 요구를 받은 행정기관 또는 감독기관의 장은 지체 없이 이를 조사하여 요구사항에 대한 처리결과를 민원인에게 통지하도록 되어 있음. 다시 말해, 해당기관의 장(혹은 감독기관의 장)에게 처리지연 및 미회신에 대한 시정요구를 할 수 있을 것임. 아울러 민원처리법에는 별도로 규정된 벌칙 규정이 없고 대신 공무원의 법령 위반에 대해서는 「국가(지방)공무원법」 등에 의해 별도의 징계 등을 받을 수 있음

## 참고법령

## 「국가공무원법」

**제78조(징계 사유)** ① 공무원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하면 징계 의결을 요구하여야 하고 그 징계 의결의 결과에 따라 징계처분을 하여야 한다.

1. 이 법 및 이 법에 따른 명령을 위반한 경우
2. 직무상의 의무(다른 법령에서 공무원의 신분으로 인하여 부과된 의무를 포함한다)를 위반하거나 직무를 태만히 한 때
3. 직무의 내외를 불문하고 그 체면 또는 위신을 손상하는 행위를 한 때

## 「지방공무원법」

**제69조(징계사유)** ① 공무원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하면 징계의결을 요구하여야 하고, 징계의결의 결과에 따라 징계처분을 하여야 한다.

1. 이 법 또는 이 법에 따른 명령이나 지방자치단체의 조례 또는 규칙을 위반하였을 때
2. 직무상의 의무(다른 법령에서 공무원의 신분으로 인하여 부과된 의무를 포함한다)를 위반하거나 직무를 태만히 하였을 때
3. 공무원의 품위를 손상하는 행위를 하였을 때

## ● 처리기간의 계산

### ● 처리기간의 계산(법률 제19조, 영 제19조)

- (5일 이하) 민원의 처리기간을 5일 이하로 정한 경우에는 민원의 접수시각부터 “시간” 단위로 계산하되, 공휴일과 토요일을 산입하지 아니함. 이 경우 1일은 8시간의 근무시간을 기준으로 함
  - ※ 민원의 처리기간을 ‘즉시’로 정한 경우에는 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 3근무시간 이내에 처리하여야 함
- (6일 이상) 민원의 처리기간을 6일 이상으로 정한 경우에는 “일” 단위로 계산하고 첫날을 산입하되, 공휴일과 토요일은 산입하지 아니함

참고

#### ■ 민원 처리기간(6일 이상 민원) 산정 시 토요일 제외(2015.8.11. 민원처리법 전부개정 시) ■

실제 근무하지 않는 토요일을 처리기간에 산입하여 민원인과 공무원 사이 분쟁 발생, 처리기간 준수를 위해 촉박하게 민원을 처리하는 불합리 시정필요

- (주·월·년) 민원의 처리기간을 주·월·년으로 정한 경우에는 첫날을 산입하되, 민법 제159조부터 제161조의 규정을 준용함

참고

#### ■ 20xx. 5. 1.(월) 10:00 접수한 민원의 처리기간 산정 예시 ■

- ① 처리기간이 “즉시”인 경우 : 5. 1.(월) 14:00까지임(중식시간 제외)
  - 10:00~12:00(2근무시간) + 13:00~14:00(1근무시간) = 3근무시간(중식시간 제외)
- ② 처리기간이 “5일”인 경우 : 5. 9.(화) 10:00까지임(토요일, 공휴일 제외)
  - 5.1.(월) 10:00~18:00(7시간) + 5.2.(화) 09:00~18:00(8근무시간) + 5.3.(수) 09:00~18:00(8근무시간) + 5.4.(목) 09:00~18:00(8근무시간) + 5.5.(금) 공휴일(0근무시간) + 5.6.(토) 토요일(0근무시간) + 5.7.(일) 일요일(0근무시간) + 5.8.(월) 09:00~18:00(8근무시간) + 5.9.(화) 09:00~10:00(1근무시간) = 40근무시간
- ③ 처리기간이 “7일”인 경우 : 5. 10.(수)까지임(토요일, 공휴일 제외)
  - 5.1.(월) 1일 + 5.2.(화) 1일 + 5.3.(수) 1일 + 5.4.(목) 1일 + 5.5.(금) 0일 + 5.6.(토) 0일 + 5.7.(일) 0일 + 5.8.(월) 1일 + 5.9.(화) 1일 + 5.10.(수) 1일 = 7일
- ④ 처리기간이 “1주”인 경우 : 5. 8.(월)까지임
  - 역에 의한 계산결과 5.7.(일)까지이나, 말일이 공휴일이므로 그 익일인 5.8.(월)까지임
- ⑤ 처리기간이 “1월”인 경우 : 5. 31.(수)까지임
  - 역에 의한 계산결과 5. 31.(수)까지임

## ● 처리기간에 산입하지 아니하는 기간(영 제20조)

민원의 처리기간 계산 시 처리기간에 산입하지 않는 기간은 행정절차법 시행령 제11조의 규정을 준용하고 있음

- 신청서의 보완에 소요되는 기간(보완을 위하여 신청서를 민원인에게 발송한 날과 보완되어 행정기관에 도달한 날을 포함한다)
- 접수·경유·협의 및 처리하는 기관이 각각 상당히 떨어져 있는 경우 문서의 이송에 소요되는 기간
- 민원인이 대표자를 선정하지 아니하거나 대표자가 지나치게 많아 행정절차가 지연될 우려가 있는 경우 대표자를 선정하는 데 소요되는 기간
- 당해 처분과 관련하여 의견청취가 실시되는 경우 그에 소요되는 기간
- 실험·검사·감정, 전문적인 기술검토 등 특별한 추가절차를 거치기 위하여 부득이하게 소요되는 기간
- 다음의 경우에 해당하는 선행사무의 완결을 조건으로 하는 경우 그에 소요되는 기간
  - 국회 또는 지방의회의 동의를 필요로 하는 사항으로서 국회 또는 지방의회의 심의에 소요되는 기간
  - 국가안보 또는 외교상 특별한 선행조치가 필요한 사항으로서 이에 소요되는 기간
  - 정부의 예산사정으로 인하여 처리가 지연되는 기간
  - 외국기관 및 재외공관에의 조회에 소요되는 기간
  - 탈세조사·가격조사·수요조사·원가계산·경영분석·감정실시 및 기업진단에 소요되는 기간
  - 시험·신원조회 또는 신체검사에 소요되는 기간
  - 민원인의 불출석 등 처리단계에 있어 민원인의 귀책사유로 인하여 지연되는 기간

「민원 처리에 관한 법률」과 「민법」의 기간계산 비교

□ 일(日) 단위의 기간

구 분	계산단위	초일 산입	토요일 산입	공휴일 산입
민원법	5일 이하	8근무시간	○	×
	6일 이상	일(日)	○	×
민법	일(日) (기간말일의 종료로 만료)	×	○ (기간만료일 경우 익일)	○ (기간만료일 경우 익일)

※ 민원의 처리기간을 “주·월·년”으로 정한 경우에 처리기간이 “6일 이상”인 경우로 계산하지 않도록 주의  
 (☞ 처리기간이 한달인 민원을 30일로 혼동하여 토요일과 공휴일을 산입하지 아니함)

(예시) 4월 1일 10:00부터 3일

• 민원법 : 4월 6일 09시 59분

월	화	수	목	금	토	일
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10

▷ 1일을 8근무시간으로 계산(8시간×3일)

• 민법 : 4월 4일 23시 59분

월	화	수	목	금	토	일
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10

▷ 4.2일부터 3일째 되는 날의 종료에 만료

(예시) 4월 1일 10:00부터 10일

• 민원법 : 4월 14일

월	화	수	목	금	토	일
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17

▷ 4.1부터 토요일과 공휴일을 제외한 10일의 기간

• 민법 : 4월 11일

월	화	수	목	금	토	일
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17

▷ 4.2부터 토요일과 공휴일을 포함한 10일의 기간

□ 주(週)·월(月)·년(年) 단위의 기간

구분	초일 산입	토요일 산입	공휴일 산입	기간계산
민원법	○	○	○	역(歷)에 의해 계산, 해당할 날의 전일로 만료
민법	×	○	○	

## 「민법」

**제156조(기간의 기산점)** 기간을 시, 분, 초로 정한 때에는 즉시로부터 기산한다.

**제157조(기간의 기산점)** 기간을 일, 주, 월 또는 년으로 정한 때에는 기간의 초일은 산입하지 아니한다.  
그러나 그 기간이 오전 영시로부터 시작하는 때에는 그러하지 아니하다.

**제159조(기간의 만료점)** 기간을 일, 주, 월 또는 년으로 정한 때에는 기간말일의 종료로 기간이 만료한다.

**제160조(역에 의한 계산)** ① 기간을 주, 월 또는 년으로 정한 때에는 역에 의하여 계산한다.

② 주, 월 또는 연의 처음으로부터 기간을 기산하지 아니하는 때에는 최후의 주, 월 또는 년에서 그 기산일에 해당한 날의 전일로 기간이 만료한다.

③ 월 또는 년으로 정한 경우에 최종의 월에 해당일이 없는 때에는 그 월의 말일로 기간이 만료한다.

**제161조(공휴일 등과 기간의 만료점)** 기간의 말일이 토요일 또는 공휴일에 해당한 때에는 기간은 그 익일로 만료한다.

58

## 민원문서가 변경·이송된 경우 처리기간 산정방법



### 질 의

- 민원 신청 후 민원내용을 변경할 경우 또는 다른 행정기관으로부터 민원문서가 이송되어 온 경우 처리기간 산정은 어떻게 하는지?



### 답 변

- 민원 처리기간은 민원의 접수-처리-완결까지의 기간을 의미함. 따라서 민원내용을 변경하는 경우에는 변경된 민원문서가 접수된 시점부터 처리기간을 계산하고, 다른 행정기관으로부터 민원문서가 이송된 경우에도 적합한 처리기관에서 이송받아 접수한 시점부터 처리기간을 새롭게 계산하면 됨(참고 : 해석례 12-0549, 2012.9.12.)

59

## 근무시간 이후 접수된 민원의 처리기간



### 질 의

- 근무시간 이후 당직자가 처리기간이 ‘즉시’인 대학교성적증명발급신청을 접수한 경우 언제까지 처리하여야 하는지?



### 답 변

- 처리기간은 근무시간을 기준으로 계산하면 됨. 따라서 근무시간 이후에 접수된 본 민원은 다음날 근무가 개시된 때부터 3시간(처리기간이 ‘즉시’인 경우) 내로 처리하면 될 것임

#### 참고법령

#### 「국가공무원 복무규정」

제9조(근무시간 등) ② 공무원의 1일 근무시간은 오전 9시부터 오후 6시까지로 하며, 점심시간은 낮 12시부터 오후 1시까지로 한다. 다만, 행정기관의 장은 직무의 성질, 지역 또는 기관의 특수성을 고려하여 필요하다고 인정할 때에는 1시간의 범위에서 점심시간을 달리 정하여 운영할 수 있다.

60

## 토요일의 처리기간 산입 여부



질 의

- 처리기간이 7일로 정해진 민원을 처리할 때 토요일도 민원 처리기간에 포함되는지?



답 변

- 처리기간이 6일 이상인 경우에는 “일” 단위로 계산하고 첫날을 산입하되, 공휴일과 토요일은 산입하지 않음. 민원을 2017. 1. 2일 신청하였다면 2017. 1. 10일까지 처리해야 함

61

## 민원인의 신청기한 계산



질 의

- 민원을 신청하고자 하는데 법률에 정해진 그 신청 만료일이 2016. 12. 31(토)일임. 만료일이 토요일인 경우 언제까지 접수가 가능한 것으로 보아야 하는지?



답 변

- 민원처리법 제19조(처리기간의 계산)는 민원이 접수된 후 행정기관의 처리기간에 대한 규정으로 민원인의 신청기간은 개별법령 혹은 기간계산의 모범이라 할 수 있는 「민법」에 따라야 할 것임. 「민법」 제161조에 따라 기간의 말일이 토요일 또는 공휴일에 해당하는 때에는 기간은 그 익일로 만료하므로 2016. 12. 31일이 토요일이라면 토요일, 일요일의 다음날인 2017. 1. 2일까지 신청이 가능함

62

## 우선순위를 고려하여 인·허가가 이루어지는 민원의 처리기간



질 의

- 개인택시운송사업 면허는 「여객자동차운수사업법 시행규칙」 제18조, 제19조에 따라 일정 접수기간을 공고하여 신청을 받고 동 규정에 정한 우선순위에 따라 60일 이내에 면허의사결정이 이루어짐. 이 경우 접수기간이 통상 10일정도로 접수시점과 처리기한이 각각 다른데 접수분 전체를 검토하여 우선순위를 일괄 정할 수밖에 없는 실정에서 처리기한 산정방법은?



답 변

- 각각의 민원이 접수된 시점이 아닌 공고에 의한 접수기간 만료일 다음날부터 민원처리기간을 기산하면 됨

63

## 처리기간에 산입하지 않는 '문서의 이송에 소요되는 기간'의 의미



질 의

- 민원문서의 이송에 소요되는 기간은 처리기간에 산입하지 않는다고 하는데 이송에 소요되는 기간이라 함은 정확히 무엇을 말하는지?



답 변

- 문서의 이송에 소요되는 기간은 기관이 각각 상당히 떨어져있는 경우에 발송일로부터 도달일까지를 말하며, 이를 처리기간에서 제외하는 것임

64

## ‘법령해석 기간’의 처리기간 산입 여부



질 의

- 상급기관에 법령해석을 요청하여 회신이 올 때까지 소요되는 기간은 민원 처리기간에서 제외되는지?



답 변

- 상급기관에 법령해석을 요청하여 회신이 올 때까지 소요되는 기간은 「행정절차법 시행령」 제11조의 “처리기간에 산입하지 아니하는 기간”에 해당되지 않으므로 민원 처리기간에 포함하여야 함

65

## ‘위원회의 자문기간’의 처리기간 산입 여부



질 의

- 각종 위원회의 자문적 의견진술이 「행정절차법 시행령」 제11조제5호의 ‘전문적인 기술 검토’에 해당되는지?



답 변

- ‘전문적인 기술검토’라 함은 실험·검사 등과 같이 대상물에 대한 인과적·실증적 결과를 도출해 내기 위한 절차를 의미하는 것임. 따라서 도시계획심의위원회와 건축계획심의위원회 등이 비록 해당 분야의 전문가들로 구성되어 있다 할지라도, 그들의 심사 내용이 자문적 의견진술에 관한 것일 경우 이러한 심의절차를 전문적인 기술검토 절차로 볼 수는 없음

66

## ‘복합민원의 협조에 소요되는 기간’의 처리기간 산입 여부



질 의

- 복합민원의 협조에 소요되는 기간은 처리기간에서 제외되는지?



답 변

- 복합민원의 처리기간에는 관계기관 또는 관계부서의 협조 등에 필요한 기간이 포함되어 있으므로 협조에 소요되는 기간은 제외되지 않음



### 민원문서가 이송된 경우 처리기간 산정방법

환경부 - 조정사건이 이송된 경우 처리기간의 기산점(「환경분쟁 조정법」 제16조 등 관련)  
[12-0459, 2012.9.12, 환경부]

#### 【질의요지】

지방환경분쟁조정위원회 관할인 조정사건이 해당 위원회에 계속되던 중 신청인이 같은 원인으로 발생한 분쟁에 대하여 국가를 피신청인으로 하는 조정을 신청한 결과 조정사건이 모두 중앙환경분쟁조정위원회로 이송된 경우, 「환경분쟁 조정법」 제16조제6항에 따른 조정사건 처리기간의 기산점인 “당사자의 분쟁 조정신청을 받았을 때”는 언제인지?

#### 【회답】

지방환경분쟁조정위원회 관할인 조정사건이 해당 위원회에 계속되던 중 신청인이 같은 원인으로 발생한 분쟁에 대하여 국가를 피신청인으로 하는 조정을 신청한 결과 조정사건이 모두 중앙환경분쟁조정위원회로 이송된 경우, 「환경분쟁 조정법」 제16조제6항에 따른 조정사건 처리기간의 기산점인 “당사자의 분쟁 조정신청을 받았을 때”는 중앙환경분쟁조정위원회에 사건이 이송된 시점이라 할 것입니다.

#### 【이유】

... (생략) ...

그런데, 국가를 당사자로 하는 분쟁의 조정사건이 지방환경분쟁조정위원회에 신청되자 해당 지방환경분쟁조정위원회가 이를 중앙환경분쟁조정위원회에 이송하고, 이와 더불어 같은 원인으로 발생한 분쟁의 조정사건으로서 이미 계속되어 있던 조정사건도 중앙환경분쟁조정위원회에 이송하는 것은 「환경분쟁 조정법 시행령」 제3조제2항 및 제4조 등 관련 규정에서 정한 절차에 따른 것이고, 이에 따라 사건을 이송받아 조정사건을 처리하게 되는 중앙환경분쟁조정위원회는 사건을 이송한 지방환경분쟁조정위원회와는 그 구성 및 관할이 상이한 별개의 위원회인바, 이러한 경우에 있어서 **중앙환경분쟁조정위원회가 당사자의 분쟁 조정신청을 받았을 때라 함은 해당 조정사건이 중앙환경분쟁조정위원회에 이송된 시점으로 보는 것이 타당하다** 할 것입니다.

또한, 「환경분쟁 조정법 시행령」 제4조에서 **관할위반에 의한 이송을 규정한 취지는, 관할을 위반한 조정이 신청된 경우 신청을 각하하기보다는 관할권이 있는 환경분쟁조정위원회에 이송함으로써 신청인이 다시 조정을 신청할 때 들이는 시간·노력·비용을 절감하도록 하는 신청인의 이익과 편의를 위한 제도**라는 점, 만약 신청인의 조정 신청이 각하되었다면 종전 위원회에 신청한 시점이 아니라 신청인이 관할 환경분쟁조정위원회에 다시 조정을 신청하는 시점이 조정사건 처리기간의 기산점이 되었을 것이라는 점 등에 비추어 보더라도, 이 건 조정사건 처리기간의 기산점은 중앙환경분쟁조정위원회에 조정사건이 이송된 시점으로 보는 것이 타당하다 할 것입니다.

따라서, 지방환경분쟁조정위원회 관할인 조정사건이 해당 위원회에 계속되던 중 신청인이 같은 원인으로 발생한 분쟁에 대하여 국가를 피신청인으로 하는 조정을 신청한 결과 조정사건이 모두 중앙환경분쟁조정위원회로 이송된 경우, 「환경분쟁 조정법」 제16조제6항에 따른 조정사건 처리기간의 기산점인 “당사자의 분쟁 조정신청을 받았을 때”는 중앙환경분쟁조정위원회에 사건이 이송된 시점이라 할 것입니다.

## ❏ 처리기간의 연장 및 처리진행상황과 처리결과의 통지

### ● 처리기간의 연장(영 제21조)

- 행정기관의 장은 부득이한 사유로 처리기간 내에 민원을 처리하기 어렵다고 인정되는 경우에는 그 민원의 처리기간의 범위에서 그 처리기간을 한 차례 연장할 수 있음. 다만, 연장된 처리기간 내에 처리하기 어려운 경우에는 민원인의 동의를 받아 그 민원의 처리기간의 범위에서 처리기간을 한 차례만 다시 연장할 수 있음
- 처리기간을 연장하였을 때에는 처리기간의 연장사유와 처리완료 예정일을 지체 없이 민원인에게 문서(처리기간 연장 통지서)로 교부하거나 정보통신망 또는 우편 등의 방법으로 통지하여야 함. 다만, 민원인에게 인터넷 홈페이지 등에 처리기간 연장 등이 공개될 것임을 사전에 안내한 경우에는 이를 생략할 수 있음\*

\* 처리기간 연장의 통지에 관하여 민원처리법 시행령 제23조 준용

### 【 민원 처리기간(이의신청 결정기간) 연장 통지서 】

수신자 (경유) 제 목 <b>민원 처리기간(이의신청 결정기간) 연장 통지서</b>		<b>행정기관명</b>	
「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제21조제2항 및 제40조제3항에 따라 귀하께서 신청하신			
[ ]민원의 처리기간		이 아래와 같이 연장되었음을 통지합니다.	
[ ]이의신청의 결정기간			
접수번호		접수일	
민원명			
당초 처리기간		처리완료 예정일	
처리기간 연장사유			
처리 담당자	소속		
	이름		전화번호
그 밖의 안내사항			
끝.			
<b>발 신 명 의 직인</b>			
기안자 (직위/직급) 서명	검토자 (직위/직급)서명	결재권자 (직위/직급)서명	
협조자			
시행	처리과명-일련번호(시행일)	접수	처리과명-일련번호(접수일)
우	도로명주소	/ 홈페이지 주소	
전화번호( )	팩스번호( )	/ 기안자의 전자우편 주소 / 공개구분	
210mm×297mm[백상지 80g/㎡]			

● 처리진행상황 등의 통지(영 제23조)

- 행정기관의 장은 민원이 접수된 날부터 30일이 지났으나 처리가 완료되지 아니한 경우 또는 민원인의 명시적인 요청이 있는 경우에는 민원인에게 그 처리진행상황과 처리완료 예정일 등을 적은 문서를 민원인에게 교부하거나 정보통신망 또는 우편 등의 방법으로 통지하여야 함
- 처리진행상황 등의 통지는 민원이 접수된 날부터 30일이 지날 때마다 통지함을 원칙으로 하되, 민원인에게 인터넷 홈페이지 등에 민원의 처리진행상황 등이 공개될 것임을 사전에 안내한 경우에는 이를 생략할 수 있음

【 민원처리진행상황 통지서 】

행정기관명			
수신자 (경유)			
제 목 <b>민원처리진행상황 통지서</b>			
「민원 처리에 관한 법률 시행령, 제23조제1항에 따라 귀하께서 신청하신 민원의 처리진행상황을 아래와 같이 알려 드립니다. 궁금한 사항은 담당자에게 문의하시면 자세히 설명해 드리겠습니다.			
민원명			
접수일			처리완료 예정일
민원처리 진행상황			
처리 담당자	소속		
	이름		전화번호
그 밖의 안내 사항			
끝.			
<div style="display: flex; justify-content: center; align-items: center;"> <span style="font-size: 24px; font-weight: bold;">발 신 명</span> <span style="border: 2px solid red; padding: 2px 5px; margin-left: 5px;">의 직인</span> </div>			
기안자 (직위/직급) 서명	검토자 (직위/직급)서명	결재권자 (직위/직급)서명	
협조자			
시행	처리과명-일련번호(시행일)	접수	처리과명-일련번호(접수일)
우	도로명주소	/ 홈페이지 주소	
전화번호( )	팩스번호( )	/ 기안자의 전자우편주소 / 공개구분	
210mm×297mm[백상지 80g/㎡]			

### ● 처리결과의 통지(법 제27조, 영 제29조)

- 행정기관의 장은 접수된 민원에 대한 처리를 완료한 때에 그 결과를 지체없이 민원인에게 문서로서 교부하거나 정보통신망 또는 우편 등의 방법으로 통지 하여야 함
  - 다만, ① 기타민원의 경우 ② 신속하게 통지하여야 하는 경우 ③ 민원인이 요청 또는 동의하는 경우에는 구술 또는 전화로 통지할 수 있음
- 처리결과를 통지함에 있어서 민원의 내용을 거부하는 경우에는 거부 이유와 구제 절차를 함께 통지해야 함
- 민원의 처리결과를 허가서·신고필증·증명서 등의 문서(「전자정부법」 제2조제7호에 따른 전자문서 및 같은 조 제8호에 따른 전자화문서는 제외)로 민원인에게 직접 교부할 필요가 있는 때에는 그 민원인 또는 그 위임을 받은 자임을 확인한 후에 이를 교부하여야 함

### ● 전자문서의 출력 사용(영 제30조)

- 행정기관의 장이 다음의 모든 조치를 하여 민원인에게 전자문서로 통지하고 민원인이 그 전자문서를 출력한 경우에는 이를 「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정」 제3조제1호에 따른 공문서로 봄
  1. 출력매수의 제한조치
  2. 위·변조 방지조치
  3. 출력한 문서의 진위확인 조치
  4. 그 밖에 출력한 문서의 위조·변조방지를 위하여 행정자치부장관이 고시한 조치
- 행정기관의 장은 출력한 문서를 공문서로 보는 전자문서의 종류를 정하여 미리 관보에 고시하고, 해당 기관의 인터넷 홈페이지 등에 게시하여야 함

### ● 담당자의 명시(영 제31조)

- 행정기관의 장이 민원인에게 처리기간 연장의 통지, 민원문서의 보완 요구, 처리진행상황의 통지, 처리결과의 통지 등을 할 때에는 그 담당자의 소속·성명 및 연락처를 안내하여야 함

## 67 처리기간의 연장 횟수

### 질 의

- 민원의 처리기간 연장은 최대 몇 번까지 가능한지?

### 답 변

- 민원처리법 시행령 제21조제1항에 따라 부득이한 사유로 처리기간 내에 민원을 처리하기 어렵다고 인정되는 경우에는 그 민원의 처리기간 범위에서 그 처리기간을 한 차례 연장할 수 있고, 연장된 처리기간 내에서 처리가 어려운 경우에는 민원인의 동의를 얻어 처리기간을 다시 연장할 수 있으므로 총 2회에 걸쳐 연장할 수 있음

## 68 처리기간이 '즉시'인 경우 기간연장 가능 여부

### 질 의

- 처리기간이 '즉시'인 경우 기간의 연장이 가능한지?

### 답 변

- 가능하지만 실익이 크게 없음

69

## 처리진행상황의 통지



질 의

- 처리기간이 60일로 정해진 민원의 경우에는 처리가 30일 이상 소요되는 것임을 민원인이 사전에 인지하고 있는데, 이러한 경우라도 30일이 지난 경우 처리진행상황을 통지하여야 하는지?



답 변

- 민원인이 30일 이상 소요된다는 사실을 사전에 인지하고 있더라도 민원처리법 시행령 제23조에 따라 처리진행상황의 통지가 이루어져야 함

70

## 민원처리의 완료 시점



질 의

- ‘민원처리를 완료한 때’라 함은 민원 처리 담당자가 처리결과에 대한 결재를 득한 시점 인지, 아니면 결재를 득하여 민원인에게 결과를 통지한 시점인지?



답 변

- 민원처리법 시행령 제29조제1항에 따르면 민원의 처리를 완료하였을 때에는 그 결과를 지체 없이 민원인에게 통지하도록 규정하고 있음. 이는 처리완료와 통지를 구분하는 것으로 민원처리의 완료 시점은 결재권자의 결재를 득한 시점이라고 할 수 있음. 참고로 그 효력은 도달주의 원칙에 의하여 민원인에게 도달되어야 발생함

## 71 신고의 처리결과 통지

### 질 의

- 「행정절차법」 제40조에 따른 ‘신고’의 경우에도 처리결과를 통지하여야 하는지?

### 답 변

- 「행정절차법」 제40조에 따른 ‘신고’는 기재사항에 흠이 없고, 필요한 구비서류가 첨부되어 있고, 법령 등에 규정한 형식상의 요건에 적합한 경우에는 신고서가 접수기관에 도달된 때에 신고의 의무가 이행된 것으로 볼 수 있음. 따라서 이러한 ‘신고’는 하자가 없을 경우 행정기관에 도달함으로써 효력이 발생하므로 별도의 처리결과 통지는 필요하지 않음. 다만, 신고필증 교부를 의무화 한 경우에는 신고필증을 교부함으로써 처리결과 통지를 갈음할 수 있음. 참고로 민원명에 ‘신고’라고 규정되어 있어도 사실상 인·허가인 경우가 있으며, ‘인·허가’라고 되어있는 민원 중에도 사실상 신고의 경우가 있는 등 학문상의 개념과 실제 사용하는 민원명이 다른 경우도 있음

## 72 처리결과 통지 후 주소불명으로 반송된 경우

### 질 의

- 우편으로 접수된 민원을 처리하고 그 결과를 등기로 통지했는데 주소불명으로 반송된 경우 어떻게 하여야 하는지?

### 답 변

- 주소불명으로 반송되었다면 이는 ‘주소가 불명확한 자’로 볼 수 있음. 민원처리법 시행령 제2조제1항3호에 따라 ‘성명·주소 등이 불명확한 자’는 민원인으로 보지 않으므로 이 경우 해당 반송물은 증빙자료로 보관하고 종결할 수 있음



## 질 의

- 민원처리법 제27조제2항에 따라 행정기관이 처리결과를 통지할 때 민원의 내용을 거부하는 경우에는 거부 이유와 구제절차를 함께 통지하여야 함. 신청한 민원에 대해 처리 권한이 없음을 이유로 불가함을 안내한 경우도 '거부'로 볼 수 있는 것인지?



## 답 변

- 민원처리법 제27조제2항의 '거부'는 '적법한 권한 없음을 이유로 행정기관에서 처리할 수 없음'을 통지하는 것이 아닌 정상적으로 처리한 결과 불허가 등 거부처분이 있는 경우를 의미함. 다만, 거부처분에 해당하지 않는다고 하더라도 민원인의 요구가 수용되지 않는 경우에는 민원인이 이해할 수 있는 구체적인 이유를 제시하는 것이 바람직할 것임



## 질 의

- 처리기간의 연장 통지 시행문 하단에 처리 담당자의 소속·성명 및 연락처가 기재되어 있다면 민원처리법 시행규칙 별지 제5호서식에서 규정한 바와 같이 본문에 담당자의 소속·성명 및 연락처를 안내하지 않아도 되는지?



## 답 변

- 행정기관의 장이 민원인에게 처리기간 연장의 통지, 민원문서의 보완 요구, 처리진행 상황의 통지, 처리결과통지의 통지 등을 할 때에는 그 담당자의 소속·성명 및 연락처를 안내하여야 함. 민원인에게 통지된 시행문 하단에 처리 담당자의 소속·성명 및 연락처가 기재되어 있더라도 일반적으로 시행문을 많이 접해보지 않은 민원인의 입장에서 하단의 기재사항까지 확인하지 않을 수 있기 때문에 민원처리법에서 정하는 담당자의 소속·성명 및 연락처에 대한 안내는 민원인이 알 수 있도록 명확하게 통지하여야 함



**처리결과 통지 후 수정하여 재송부가 가능한지 여부**

공문서의 수정시기 및 수정주체(「사무관리규정」 제11조 및 같은 규정 시행규칙 제5조 관련)  
 [10-0017, 2010.3.11., 행정안전부]

**【질의요지】**

가. 행정기관이 민원인에게 문서를 송부한 후에도 원래 송부한 문서를 수정하고, 수정하여 작성된 문서를 송부할 수 있는지? ... (생략) ...

**【회답】**

가. 질의 가에 대하여

행정기관은 민원인에게 문서를 송부한 후에도 원래 송부한 문서의 잘못된 부분을 수정하고, 수정하여 작성된 문서를 송부할 수 있습니다. ... (생략) ...

**【이유】**

가. 질의 가·나 공통사항

「사무관리규정」 제3조제1호에 따르면 ‘공문서’는 “행정기관 내부 또는 상호간이나 대외적으로 공무상 또는 시행되는 문서 및 행정기관이 접수한 모든 문서”를 의미하고, 같은 규정 제11조에서는 공문서(이하 “문서”라 함)의 일부분을 삭제하거나 수정한 때에는 행정안전부령이 정하는 바에 따라 삭제하거나 수정한 곳에 서명 또는 날인하도록 하며, 다만 전자문서의 경우에는 본문의 규정에 따라 수정할 수 없을 경우에 수정한 내용대로 재작성하여 결재를 받아 시행하도록 하고 있습니다.

그리고, 「사무관리규정 시행규칙」 제5조에서는 문서의 수정에 관하여 규정하면서 문서를 삭제·수정한 때에는 삭제 또는 수정한 자가 삭제·수정한 곳에 서명 또는 날인을 하여야 하고 문서의 중요한 내용을 삭제 또는 수정한 곳에는 문서의 여백에 삭제 또는 수정한 지수를 표시하고 서명 또는 날인하여야 하며, 다만 시행문을 정정한 때에는 문서의 여백에 정정한 지수를 표시하고 관인을 찍어야 한다고 규정하고 있습니다.

나. 질의 가에 대하여

행정기관이 민원인 등에게 문서로써 한 행위는 일정한 사안에 대하여 행정기관의 의사를 표시한 것으로 문서의 표시나 내용에 오기·착오 등이 있는 경우 수정이 불가능한 특별한 제한이 없는 한 수정이 가능하다 할 것이고, 이 경우 행정기관은 수정된 내용이 반영된 문서를 재작성하거나 기존 문서의 잘못을 바로잡는 내용의 문서를 별도로 작성할 수도 있고, 문서를 재작성하거나 정정문서를 보내지 않는 경우에는 종전의 문서를 수정하는 방법으로 종전의 의사표시를 변경할 수 있다고 할 것입니다. 그런데, 문서의 수정에 대하여 규정하고 있는 「사무관리규정」 제11조와 같은 규정 시행규칙

제5조에서는 문서의 수정방법만을 규정하고 있을 뿐, 문서의 수정이 가능한 시기를 문서의 송부 전·후로 구분하고 있지 않으며, 특히 행정기관 외부로 시행·송부된 후 그 문서의 수정을 제한하고 있지 않습니다.

이와 같이, 「사무관리규정」 제11조 본문 및 같은 규정 시행규칙 제5조에서 문서의 수정 등에 대한 규정을 두고 있는 것은 문서의 기안, 검토, 결재 및 시행 등의 문서처리절차에 있어 형식상의 오기(誤記)나 내용의 정정(訂正)을 위해 문서를 다시 작성해야 하는 불편함을 해소하여 행정사무의 능률적인 처리를 도모하는 한편, 문서의 삭제 또는 수정된 내용과 삭제 또는 수정한 자를 문서에 명시하여 향후 문서와 관련하여 문제가 발생하였을 때 이에 대한 책임소재를 분명히 하기 위한 것이라 할 것이므로, 이러한 법령의 규정과 취지에 비추어 볼 때, 행정기관은 송부한 문서를 수정해야 할 필요성이 있다면 민원인에게 문서를 송부한 뒤라도 그 수정내용의 적법성, 문서로서 정당하게 성립되었는지 여부는 별론으로 하고, 문서의 동일성이 유지되는 한 「사무관리규정」 제11조 등의 규정에 따라 수정하여 다시 수정된 문서를 민원인에게 보낼 수 있다 할 것입니다.

따라서, 행정기관은 민원인에게 문서를 송부한 후에도 원래 송부한 문서의 잘못된 부분을 수정하고 다시 수정하여 작성된 문서를 송부할 수 있습니다. … (생략) …



**처리결과의 통지 시 ‘지체 없이’의 의미**

「민원사무처리에 관한 법률 시행령」 제21조제1항에 따른 ‘동일한 내용의 민원’과 같은 법 시행령 제24조제1항에 따른 ‘지체없이’의 의미(「민원사무처리에 관한 법률 시행령」 제21조 등 관련)  
 [11-0134, 2011.6.16, 행정안전부]

**【질의요지】**

… (생략) … 나. 「민원사무처리에 관한 법률 시행령」 제24조제1항에 따르면 행정기관의 장은 민원사무의 처리를 완결한 때에는 그 결과를 지체없이 민원인에게 통지하여야 하는데, 위 규정에서의 ‘지체없이’란 몇 시간 또는 몇 일과 같이 물리적인 시간 또는 기간을 의미하는지?

**【회답】**

… (생략) … 나. 질의 나에 대하여

「민원사무처리에 관한 법률 시행령」 제24조제1항에 규정된 ‘지체없이’란 몇 시간 또는 몇 일과 같이 물리적인 시간 또는 기간을 의미하는 것은 아니라고 할 것입니다.

**【이유】**

… (생략) … 나. 질의 나에 대하여

일반적으로 법령에서 사용되고 있는 “지체없이”라는 표현은 시간적 즉시성이 강하게 요구되지만 정당하거나 합리적인 이유에 따른 지체는 허용되는 것으로 사정이 허락하는 한 가장 신속하게 해야 한다는 뜻으로 사용되는 법령용어인 점, 「민원사무처리에 관한 법률 시행령」 제3조에서 민원사무의 처리기간을 “즉시”로 정한 경우에는 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 3근무시간 이내에 처리하여야 한다고 규정하는 등 「민원사무처리에 관한 법률」 및 그 하위 법령과 그에 따른 민원사무처리기준표, 민원사무처리편람에서 민원사무의 종류별 처리기간에 관해서는 구체적인 시간 또는 기간을 정하고 있는 점 등을 고려할 때, 「민원사무처리에 관한 법률 시행령」 제24조제1항에서 민원사무의 처리결과를 지체없이 통지한다고 할 때의 “지체없이”는 몇 시간 또는 몇 일과 같이 물리적인 시간 또는 기간을 의미한다기보다는 민원사무의 처리결과를 사정이 허락하는 한 가장 신속하게 처리해야 하는 기간을 의미하는 것으로 해석하는 것이 민원사무를 공정하게 처리함으로써 국민의 권익을 보호함을 목적으로 하는 「민원사무의 처리에 관한 법률」의 입법취지에 부합하는 것이라 할 것입니다.

따라서 「민원사무처리에 관한 법률 시행령」 제24조제1항에 규정된 ‘지체없이’란 몇 시간 또는 몇 일과 같이 물리적인 시간 또는 기간을 의미하는 것은 아니라고 할 것입니다.

## ■ 처리상황의 확인·점검 등

### ● 처리상황의 확인·점검(영 제22조, 규칙 제7조)

- 행정기관의 장은 매월 1회 이상(매달 5일까지) 지난 달의 민원의 처리상황과 운영실태를 확인·점검하여야 하며, 그 결과 법령 위반 사실을 발견하거나 민원 처리가 미흡하다고 판단되는 경우에는 지체 없이 이를 시정하고 관련 직원 등에 대하여 징계 또는 그 밖에 필요한 조치를 하여야 함

### ● 민원심사관의 지정 및 업무(법 제25조, 영 제28조)

- 행정기관의 장은 민원 처리상황의 확인·점검 등을 위하여 소속 직원 중에서 민원심사관을 지정하되, 민원심사관의 업무가 지나치게 많거나 특별히 전문성이 필요하다고 판단되는 경우에는 분임 민원심사관을 지정하여 민원심사관의 업무를 나눠 맡도록 할 수 있음
- 민원심사관은 민원의 처리상황을 수시로 확인·점검하여 처리기간이 지난 민원을 발견한 경우에는 지체 없이 처리주무부서의 장(민원심사관이 처리주무부서의 장인 경우에는 관계 직원)에게 독촉장을 발급하여야 함

### 【 민원서류 독촉장 】

<u>민원 처리 독촉장</u>	<u>민원 처리 독촉장(발신용)</u>	<u>민원 처리 독촉 회신</u>																								
제 호                      년 월 일	제 호                      년 월 일	제 호                      년 월 일																								
받는 곳:	받는 곳:	받는 곳:																								
민원명:	민원명:	민원명:																								
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr><td>① 민원인</td><td></td></tr> <tr><td>② 접수일</td><td></td></tr> <tr><td>③ 접수번호</td><td></td></tr> <tr><td>④ 처리기한</td><td style="text-align: center;">. . .</td></tr> </table>	① 민원인		② 접수일		③ 접수번호		④ 처리기한	. . .	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr><td>① 민원인</td><td></td></tr> <tr><td>② 접수일</td><td></td></tr> <tr><td>③ 접수번호</td><td></td></tr> <tr><td>④ 처리기한</td><td style="text-align: center;">. . .</td></tr> </table>	① 민원인		② 접수일		③ 접수번호		④ 처리기한	. . .	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr><td>① 민원인</td><td></td></tr> <tr><td>② 접수일</td><td></td></tr> <tr><td>③ 접수번호</td><td></td></tr> <tr><td>④ 처리완료 예정일</td><td style="text-align: center;">. . .</td></tr> </table>	① 민원인		② 접수일		③ 접수번호		④ 처리완료 예정일	. . .
① 민원인																										
② 접수일																										
③ 접수번호																										
④ 처리기한	. . .																									
① 민원인																										
② 접수일																										
③ 접수번호																										
④ 처리기한	. . .																									
① 민원인																										
② 접수일																										
③ 접수번호																										
④ 처리완료 예정일	. . .																									
「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제28조제2항에 따라 독촉장을 발급 하오니 즉시 처리를 완료해 주시기 바랍니다.	「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제28조제2항에 따라 독촉장을 발급 하오니 즉시 처리를 완료해 주시기 바랍니다.	민원 처리 독촉에 대하여 위와 같이 회신합니다.																								
(    )민원심사관    (서명)	(    )민원심사관    (서명)	(    )부서장        (서명)																								

- 민원심사관은 다수인관련민원의 처리상황을 확인·점검하고 그 결과를 소속 행정기관의 장에게 수시로 보고하여야 함

■ 민원심사관의 임무 ■

- 민원 처리상황의 확인·점검 및 민원 처리지연 시 독촉장 발급
- 소관이 불분명한 민원의 처리부서 지정
- 1차 시정요구 제기 시 처리결과 통보
- 다수인관련민원의 처리상황의 확인·점검

● 처리민원의 사후관리(법 제26조)

- 행정기관의 장은 처리한 민원에 대하여 민원인의 만족 여부 및 개선사항 등을 조사하여 업무에 반영할 수 있음

75

## 처리상황의 확인 · 점검의 방법



질 의

- 처리상황을 매달 5일까지 확인 · 점검하여야 한다는 의미는?



답 변

- 지난 달의 민원 처리상황과 운영실태를 확인 · 점검하고 매달 5일까지 그 내용, 결과, 조치 계획 등에 대해 기관장(혹은 전결권자)의 내부결재를 받는 것을 의미함

76

## 민원심사관의 지정



질 의

- 민원심사관은 민원부서의 장이 하는지? 아니면 감사부서의 장이 하는지?



답 변

- 민원심사관은 소속 직원 중에서 지정하도록 되어 있으므로 기관의 특성을 고려하여 행정 기관의 장이 지정하면 되는 것임(다만, 과장급 이상 공무원으로 지정). 또한, 분소 · 출장소 등 원격지, 민원심사관의 업무가 지나치게 많거나 특별히 전문성이 필요한 경우에는 분임 민원심사관을 지정하여 업무를 나눠 맡도록 할 수 있음

77

## 민원 처리결과 통지 시 민원심사관 경유 여부



질 의

- 민원의 처리결과 통지 시 민원심사관의 협조 및 통제를 받아야 하는지?



답 변

- 처리주무부서에서 처리한 민원에 대하여 민원심사관의 협조나 통제를 받을 필요는 없음. 한편, 민원심사관은 수시로 민원처리법 시행령 제28조제2항 및 제3항에 따라 민원 처리 상황을 확인·점검하여 처리기간을 경과한 민원에 독촉장을 발급하며, 다수인관련민원의 확인·점검 결과를 기관장에게 보고하는 등의 임무를 수행하여야 함

78

## 전자시스템을 통한 처리상황의 확인·점검



질 의

- 행정기관에서 운영하는 전자시스템 내에서 수시로 민원 처리상황을 점검하고 독촉할 수 있다면 이러한 시스템으로 민원심사관의 확인·점검을 갈음할 수 있는지?



답 변

- 민원 처리상황을 확인·점검하고 민원 처리가 지연될 경우 독촉장을 발급하여야 하는 민원심사관의 역할은 반드시 문서로 하여야 한다는 규정이 없음. 따라서 전자시스템을 활용하여 민원심사관의 업무를 수행할 수 있다면 문제는 없음



## 질 의

- 민원처리법 제26조를 근거로 민원 처리 과정에서 수집한 민원인의 정보를 해당 민원 처리에 대한 만족도 조사를 위해 이용할 수 있는지?



## 답 변

- 민원처리법 제26조는 행정기관의 장은 처리한 민원에 대하여 민원인의 만족 여부 및 개선 사항 등을 조사하여 업무에 반영할 수 있다고 규정하고 있고, 「개인정보 보호법」 제15조 제1항제3호는 공공기관이 법령 등에서 정하는 소관 업무의 수행을 위하여 불가피한 경우에는 개인정보를 수집할 수 있으며 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있도록 규정하고 있음. 따라서 공공기관의 소관업무 수행을 위해 민원처리 과정에서 수집한 민원인의 개인정보를 이용한 민원처리에 대한 만족도 조사는 공공기관의 소관업무에 해당하며, 만족도 조사를 위하여 불가피하여 개인정보를 수집·이용하는 것은 가능함. 한편 이 경우에도 목적에 필요한 최소한의 개인정보를 처리하여야 하며, 목적 달성 등으로 그 개인정보가 불필요하게 되었을 때에는 지체 없이 해당 정보를 파기하여야 함



**기관장이 아닌 자의 처리상황의 확인·점검**

민원처리 상황의 확인·점검업무를 행정기관의 장이 아닌 자가 수행하는 것이 가능한지 여부 (「민원사무처리에 관한 법률 시행령」 제34조 관련)

[11-0164, 2011.4.21, 행정안전부]

**【질의요지】**

「민원사무처리에 관한 법률 시행령」 제34조에 따른 민원처리 상황의 확인·점검과 관련된 업무를 행정기관의 장이 아닌 해당 기관의 소속 공무원이 수행하는 것이 가능한지?

**【회답】**

행정기관의 소속 공무원이 「민원사무처리에 관한 법률 시행령」 제34조에 따른 민원처리 상황의 확인·점검과 관련된 업무를 수행할 수 있는 권한을 행정기관의 장으로부터 내부 위임을 받은 경우에는 행정기관의 장이 아니더라도 해당 업무를 수행할 수 있습니다.

**【이유】**

「민원사무처리에 관한 법률 시행령」 제34조제1항에서는 ‘행정기관의 장’이 민원사무의 처리상황과 운영실태를 매월 1회 이상 확인·점검하도록 규정하고 있고, 같은 조 제2항에서도 ‘행정기관의 장’은 제1항에 따른 확인·점검결과 중대한 법령위반 사실을 발견하거나 이행상태가 불량하다고 판단되는 경우에는 지체 없이 이를 시정하고 그 사무처리와 관련 있는 공무원 등에 대하여 징계 그 밖의 필요한 조치를 하여야 하도록 규정하고 있는 바, 같은 규정의 문언상 같은 영 제34조에 따른 업무는 행정기관의 장이 수행하는 것이 원칙이라 할 것입니다.

한편, 행정권한의 위임은 행정관청이 법률에 따라 특정한 권한을 다른 행정관청에 이전하여 수입관청의 권한으로 행사하도록 하는 것이어서 권한의 법적인 귀속을 변경하는 것이므로 법률이 위임을 허용하고 있는 경우에 한하여 인정된다 할 것이나, 행정권한의 내부위임은 법률이 위임을 허용하고 있지 아니한 경우에도 행정관청의 내부적인 사무처리의 편의를 도모하기 위하여 행정관청이 보조기관이나 담당자 또는 하급행정기관에게 외부에 표시함이 없이 내부적으로 일정한 사항의 결정권을 위임하여 행정기관의 보조기관이나 담당자 또는 하급행정기관이 행정관청의 이름으로 그의 권한을 사실상 대리 행사하는 것을 의미하는데, 이러한 행정권한의 내부위임은 외부적으로는 행정기관 자체의 행위로서 표시되므로 행정기관 내부의 위임전결규정에 따라 권한을 위임받은 보조기관·보좌기관 또는 해당 업무 담당공무원이 사무를 처리하여도 대외적으로는 행정기관의 장이 직접 권한을 행사한 것과 같은 효력을 갖게(대법원 1992. 4. 24. 선고 91누5792 및 1995. 11. 28. 선고 94누6475 판결례, 법제처 2010. 3. 11. 회신 10-0017 해석례 참조) 됩니다.

따라서, 행정기관의 보조기관·보좌기관 또는 해당 업무 담당공무원 등이 위임전결규정에 따라 「민원사무처리에 관한 법률 시행령」 제34조에 따른 업무를 수행할 수 있는 권한을 내부적으로 위임받은 경우에는 같은 영 제34조에 따른 민원처리 상황의 확인·점검과 관련된 업무를 수행할 수 있습니다.

## ■ 관계 기관 · 부서 간의 협조(법 제20조, 규칙 제8조)

- 처리 주무부서는 협조가 필요한 경우 지체 없이 그 민원의 처리기간 내에서 협조를 요청하고, 요청받은 기관(부서)은 정해진 기간 내에 이를 처리하여야 함
- 협조를 요청받은 기관(부서)이 정해진 기간까지 처리할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 그 회신기간의 범위 내에서 1회에 한하여 연장할 수 있으며 당초 정해진 회신기간 내에 연장사유, 처리진행상황, 회신예정일 등을 처리 주무부서에 통보하여야 함
- 협조를 요청할 경우에는 규칙 제8조에 따라 민원문서의 오른쪽 윗부분에 ‘민원문서 표시인’을 찍어야 함. 다만, 팩스 · 인터넷 또는 전자적 시스템으로 협조를 요청하는 경우에는 민원문서 표시인을 전자적 형태로 나타낼 수 있음

【 민원문서 표시인 】

↑	민원서류
2.5 센티미터 (cm)	협조기관명 :
↓	협조기한 : . . . .
	← 5센티미터(cm) →

80

## 협조 기관(부서)의 회신기간 연장 통보 방법



질 의

- 협조를 요청받은 기관(부서)이 정해진 회신기간까지 처리할 수 없을 경우 기간 연장을 통보하는데 공문으로 하여야 하는지?



답 변

- 민원처리법 제20조제3항은 협조를 요청받은 기관(부서)이 요청받은 회신기간 내에 처리할 수 없는 특별한 사정이 있어 기간을 연장하려는 경우에는 주무부서에 그 연장사유·처리진행상황 및 회신예정일 등을 통보하도록 하고 있음. 그러나 통보하는 방법에 관해서는 별도의 규정이 없으므로 이는 각 행정기관에서 탄력적으로 운영할 수 있는 사항임

81

## 협조부서의 회신기간 연장과 처리기간 연장



질 의

- 협조부서에서 회신기간을 연장하여 당초 민원인에게 통지된 처리예정일을 경과할 것으로 예상되는 경우 처리방법은?



답 변

- 협조 기관(부서)이 회신기간을 연장하여 민원인에게 통지한 처리예정일 내 처리가 불가능할 경우에는 처리 주무부서에서 민원처리법 시행령 제21조에 따라 민원인에게 처리기간 연장 통지를 해야 할 것임. 물론, 협조 기관(부서)에서 회신기간을 연장하여도 처리예정일 안에 민원이 완료될 수 있다면 처리기간 연장이나 그 통지는 필요하지 않음

## ■ 민원 처리의 예외(법 제21조)

### ● 민원 처리의 예외 사항

- 행정기관의 장은 접수된 민원(법정민원은 제외)이 아래의 어느 하나에 해당하는 경우 그 민원을 처리하지 않을 수 있음
  - 고도의 정치적 판단을 요하거나 국가기밀 또는 공무상 비밀에 관한 사항
  - 수사, 재판 및 형집행에 관한 사항 또는 감사원의 감사가 착수된 사항
  - 행정심판, 행정소송, 헌법재판소의 심판, 감사원의 심사청구, 그 밖에 다른 법률에 따라 불복구제절차가 진행 중인 사항
  - 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
  - 판결·결정·재결·화해·조정·중재 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항
  - 감사원이 감사위원회회의의 결정을 거쳐 행하는 사항
  - 각급 선거관리위원회의 의결을 거쳐 행하는 사항
  - 사인 간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
  - 행정기관의 소속 직원에 대한 인사행정상의 행위에 관한 사항

### ● 민원인에게 사유 통지

- 민원처리 예외에 해당하는 민원인의 신청이라도 행정기관의 장은 처리하지 않는 사유를 해당 민원인에게 통지하여야 함

참고

#### ■ 민원 처리의 예외 조항 신설(민원처리법 전부개정 시(2015.8.11.)) ■

고도의 정치행위, 수사·재판 등 민원으로 처리하기 부적합한 사안에 대해 처리하지 않을 수 있음을 명시적으로 규정하여 이와 관련된 민원인과 행정기관 양자 간 분쟁을 예방하기 위함. 이러한 경우에도 민원인에게 그 사유를 통지하도록 함으로써 민원인의 권익침해를 최소화하고자 함

## 82 공무원의 인사 관련 민원 신청

### 질 의

- 재직 중인 기관에 대해서 공무원이 인사와 관련된 진정서를 제출하였는데 민원으로 처리할 수 있는지?

### 답 변

- 공무원이 일반인의 지위로서 민원을 신청하는 경우 공무원도 민원인으로 볼 수 있음. 다만, 인사와 관련된 사항은 「국가공무원법」 제76조의2제1항에 “공무원은 누구나 인사·조직·처우 등 각종 직무조건과 기타 신상문제에 대하여 인사상담이나 고충의 심사를 청구할 수 있으며, 이를 이유로 불이익한 처분이나 대우를 받지 아니한다”라고 별도의 절차가 규정되어 있으므로 이에 따라 처리하는 것이 타당할 것임

## 83 담당 공무원의 징계 요구

### 질 의

- 민원인이 행정기관의 처분이 위법·부당함을 주장하며 담당 직원의 징계를 요구하는데 민원처리법 제21조제9호를 근거로 처리하지 않을 수 있는지?

### 답 변

- 접수된 민원에 ‘담당 직원의 징계’라는 내용이 포함되어 있다하여 무조건 민원으로 처리하지 않는 것은 타당하지 않을 것이며, 민원을 신청한 취지·내용을 고려하여 인사행정의 행위로 판단하여 처리를 하지 않는다 할지라도 민원 중 일부가 고충민원(행정기관의 위법·부당한 처분으로 국민의 권리를 침해하거나 불편을 주는 사항)을 제기한 것으로 볼 수 있다면 이에 대해서는 처리를 하여야 할 것임

## ■ 민원문서의 보완

### ● 민원문서의 보완(법 제22조제1항, 영 제24조, 규칙 제9조)

- 접수한 민원문서에 보완이 필요한 경우\*에는 상당한 기간을 정하여 지체 없이 민원인에게 보완을 요구

\* 민원문서의 흠결 범위 : 기재내용의 오기 또는 누락, 구비서류의 미제출, 실질적인 요건에 관한 흠이 있는 경우라도 그 것이 민원인의 단순한 착오나 일시적인 사정 등에 기한 경우 등

- 보완요구는 접수 후 8근무시간 이내에 함. 다만, 현지조사 등 정당한 사유로 8근무시간이 지난 후 보완사항이 발견된 경우에는 즉시 보완을 요구하여야 함
- 보완요구는 문서 또는 구술 등의 방법으로도 가능하나, 민원인 요구 시에는 문서로 하여야 함
- 다른 기관을 거쳐 접수된 민원문서가 보완이 필요한 경우에는 해당 기관을 거치지 않고 민원인에게 직접 보완을 요구할 수 있음
- 행정기관의 보완 요구기간(행정기관의 보완 요구기간 혹은 민원인의 기간연장 요청으로 다시 정한 보완 요구기간) 내 미이행 시 다시 보완을 요청하되, 기간은 10일 이내로 함

### ● 민원인의 보완요구 기간 연장 요청(영 제24조제2항)

- 법 제22조제1항 및 영 제24조제1항에 따른 보완요구를 받은 민원인이 보완에 필요한 기간을 명시하여 기간연장을 요청할 경우 이를 고려하여 기간을 정하되, 민원인의 기간연장 요청은 2회로 제한

※ 접수된 민원문서에 대한 행정기관의 보완요구에 대해 민원인이 계속해서 보완연장 요청을 함으로써 민원처리가 무작정 지연되는 사례가 자주 발생함에 따라, 민원인의 보완연장 요청 횟수를 2회까지로 한정

### ● 보완기간의 계산(영 제24조제4항)

- 민원문서의 보완에 필요한 기간의 계산 방법에 관해서는 「민법」 제156조, 제157조, 제159조부터 제161조까지의 규정을 준용함

참고

#### ■ 보완기간의 계산방법 근거규정 마련(민원사무처리법 일부개정 시(2011.6.21.)) ■

법령 상 서류보완의 필요기간을 규정하고 있으나, 그 산정 방법은 규정하고 있지 않아 민원 처리 담당자 간 해석에 혼란이 야기됨에 따라 「민법」에 준하여 보완기간을 산정하도록 근거규정 마련

■ 「민법」 제156조~제161조 ■

- 기간을 시, 분, 초로 정한 경우 : 즉시부터 기산
  - 기간을 일·주·월·년으로 정한 경우 : 초일을 산입하지 않고, 기간 말일의 종료로 기간 만료
    - ※ 기간을 주·월·년으로 정한 경우에는 역에 의해 계산, 주·월·년의 처음으로부터 기간을 기산하지 않은 때에는 최후의 주·월·년에서 그 기산일에 해당한 날의 전일로 기간이 만료, 월·년으로 정한 경우에 최종의 월에 해당일이 없는 때에는 그 월의 말일로 기간이 만료
  - 기간의 말일이 공휴일 또는 토요일에 해당하는 때 : 기간은 익일로 만료
- 예) 2017년 3월 2일 10:00 민원인에게 민원문서의 보관을 요청한 경우의 계산방법(보완기간이 10일인 경우)  
: 3월 3일부터 기산(초일 불산입)하여 3월 13일이 만료일(10일째 되는 날이 일요일이므로 익일인 3월 13일이 만료일)

84

## 행정기관의 보완요구 전 민원인의 추가 서류 제출



### 질 의

- 행정기관에서 보완요구를 하지 않은 상태에서 민원인이 보완하고자 서류를 추가로 제출하는 경우 이를 접수해도 무방한지?



### 답 변

- 행정기관의 보완 요구가 없어도 민원인은 해당 민원의 처리가 종결되기 전에 추가로 민원 문서를 보완할 수 있음

85

## 민원 접수 담당자의 보완 요구



### 질 의

- 민원 접수 담당자가 신청서의 내용까지 검토한 후 보완을 요구하여야 하는지?



### 답 변

- 민원 처리 담당자가 아닌 접수 담당자가 민원의 내용까지 검토하기는 어려움. 따라서 민원실에서 내용까지 검토하여 보완요구를 해야 하는 것은 아니며 접수 후 처리부서로 이송하면 처리부서에서 해당 민원을 검토한 후 미비사항이 있을 경우 보완을 요구하면 됨

86

## 민원 접수 전 보완 요구



질 의

- 민원의 신청이 있을 때 접수 담당자가 첨부문서의 불충분을 이유로 접수하지 않고 바로 보완을 요구할 수 있는지?



답 변

- 민원처리법 제22조에 따르면 행정기관의 장은 접수한 민원문서에 보완이 필요한 경우 민원인에게 보완을 요구하도록 되어 있음. 따라서 보완요구는 일단 민원문서를 접수한 후에 하여야 하며, 접수 전에 보완을 요구하는 것은 타당하지 않음. 물론 민원접수 담당자가 시간을 단축하기 위하여 부적합 사항을 보완하여 다시 제출하도록 안내는 할 수 있으나, 접수 자체를 거부해서는 안 됨

87

## 우편으로 신청된 민원의 첨부문서 보완 요구



질 의

- 민원인이 신청서를 우편으로 제출하였는데 첨부물(설계도면)은 방대하다는 이유로 발송한다고 함. 이 경우에 첨부물을 제출하지 않았음을 이유로 반려하는 것이 옳은지? 아니면 첨부물에 대한 보완요구를 하는 것이 옳은지?



답 변

- 민원 신청서는 제출하였는데 첨부물이 없는 경우에는 바로 반려할 것이 아니라 기간을 정하여 보완을 요구하는 것이 타당함



## 질 의

- 민원인이 허가를 신청하였는데 행정기관에서 “주된 허가 전에 사전 이행사항이 발생되었고 보완기간이 장기간 소요될 것으로 예상되므로 일단 서류를 반려할 계획”이라고 회신함. 보완에 장기간이 소요된다는 이유로 민원문서를 반려할 수 있는지?



## 답 변

- 행정기관에서는 보완할 사항이 있으면 우선 보완을 요구해야 하며 보완기간이 길다고 반려하는 것은 바람직하지 않음. 다만, 반드시 필요한 법적 선행절차를 이행한 후에만 민원을 신청할 자격이 주어지는 것이라면 접수한 민원에 대해서 더 이상 처리를 할 수 없으므로 행정기관이 민원인에게 민원문서를 돌려줄 수 있을 것임



## 질 의

- 소방시설과 관련된 소방서장의 건축부동의 의견을 이유로 행정기관에서 건축불허가 처분을 함. 보완이 가능한 경우로 판단되는데 보완하지 않고 바로 거부처분을 할 수 있는지?



## 답 변

- 판례는 민원문서의 흠이 보완이 가능한 경우에, 보완을 요구하지 않고 곧바로 거부처분을 하는 것은 재량권의 범위를 벗어난 것으로 보고 있음(참고 : 대판 2003두6573, 2004.10.15.). 따라서 동의서를 보완하여 흠을 치유할 수 있다면 보완을 요구하는 것이 바람직함

90

## ‘보완이 필요한 경우’의 범위



### 질 의

- 민원처리법 제22조의 ‘보완이 필요한 경우’는 무엇인지?



### 답 변

- 보완의 대상이 되는 흠결은 보완 또는 보정할 수 있는 경우이어야 하며 그 내용 또한 형식적·절차적 요건이거나, 실질적 요건에 관한 흠이 있는 경우라도 그것이 민원인의 단순 착오나 일시적인 사정 등에 기한 경우라야 함(참고 : 대판 2003두6573, 2004.10.15.). 일반적으로 보완의 대상이 되는 흠결에는 신청서 기재내용의 오기 또는 누락, 구비서류의 미제출, 법령에서 정한 기준(시설 및 장비)이나 요건의 미비 등이 있음

91

## 보완이 완료되었는지 판단하는 시점



### 질 의

- 구비서류로 토지소유자의 사용승낙서(동의서) 등이 첨부된 민원을 접수하여 행정기관이 처리를 진행하고 있었음. 그런데 토지소유자가 민원인 측의 거래약정사항 불이행 등을 사유로 거래약정 해지를 통보하였다며 민원처리 중지 내지 취소를 요청하였을 경우에는 민원 처리를 중지하고, 사용권에 대한 증빙서류를 다시 요구하여야 하는 것인지? 아니면 기 접수된 서류에 하자가 없으며, 약정사항 등의 이행에 대한 것은 당사자 간의 문제로서 행정기관에서 관여할 사항이 아니므로 당초 접수된 대로 처리를 하여야 하는지?



### 답 변

- 민원문서의 보완여부를 판단하는 시점은 처분시임. 따라서 기 동의하였다 하더라도 처분 전에 토지소유자가 본인이 동의하지 않는다는 사항을 통보하여 왔을 경우, 민원인에게 해당 사실을 통보하여 보완하도록 하여야 할 것임



## 질 의

- 접수한 민원문서에 보완이 필요하여 2회에 걸쳐 보완을 완료한 후에 새로운 내용의 보완 사항이 발견된 경우, 다시 보완요구를 할 수 있는지?



## 답 변

- 민원처리법 시행령 제25조제1항은 행정기관이 보완을 요구할 수 있는 횟수를 정하고 있는 규정이 아니라, 보완이 가능한 민원에 대해 보완할 수 있는 기회를 주고 있음에도 민원인이 보완하지 않는 경우에는 반려할 수 있도록 정하고 있는 것임. 물론 행정기관에서 최초 보완요구를 할 때 한꺼번에 보완을 요구하는 것이 바람직하지만, 현지조사 등의 정당한 사유로 보완이 필요한 사항이 추가적으로 발견된 경우라면 이를 반려하거나 불가처분 하지 말고 다시 보완을 요구하여야 하고, 민원문서에 경미한 흠이 있음에도 불구하고 반려 또는 불가처분을 한다면 다시 민원을 신청해야 하는 민원인의 불편과 이를 다시 접수하여 처리하는 행정력의 낭비를 막기 위한 보완제도의 취지에 맞지 않을 것임



## 질 의

- 행정기관에서 1차 보완요구를 하였으나, 정해진 보완기간 내에는 민원인이 보완을 할 수 없어 기간 연장을 요청할 경우 처리방법은?



## 답 변

- 민원처리법 시행령 제24제2항에 의하면 민원인은 행정기관의 1차 보완 요구에 대하여 2회까지 보완기간 연장을 요청할 수 있으므로 2회까지는 행정기관에서 민원인의 연장요청을 받아 주어야 함

## 94 민원인의 보완기간 연장 요청(2)

### 질 의

- 민원인의 보완기간 연장 요청은 민원처리법 제22조제1항 및 동법 시행령 제24조제1항에 따른 행정기관의 1차 보완 요구 시에만 가능한 것인지?

### 답 변

- 민원처리법 시행령 제24조제2항에 따라 행정기관의 1차 보완 요구 시에만 민원인의 보완기간 연장 요청이 가능함

## 95 민원인의 보완기간 연장 요청에 대한 행정기관의 수용

### 질 의

- 행정기관의 보완요구에 대하여 민원인이 터무니없이 긴 보완기간을 산정하여 연장을 요청함. 이 경우 보완기간은 어떻게 산정하여야 하나?

### 답 변

- 민원처리법 시행령 제24조제2항에 따르면 민원인이 보완기간을 명시하여 기간 연장을 요청할 경우 행정기관은 이를 고려하여 다시 보완기간을 정해야 함. 따라서 연장 요청은 수용하되, 민원인이 요구하는 그 기간을 무조건 수용해야 하는 것은 아니며, 행정기관에서 판단하여 적절한 보완기간을 다시 부여할 수 있음

96

## 처리기간과 보완기간



질 의

- 민원의 처리기간은 30일인데 보완에 소요될 것으로 예상되는 기간이 60일인 경우 처리 기간보다 보완기간을 길게 정하여 보완을 요구할 수 있는지?



답 변

- 보완기간은 처리기간과 관련이 없음. 보완에 필요한 상당한 기간을 정하여 보완을 요구하면 됨

97

## 보완기간의 계산방법



질 의

- 행정기관의 보완 요구기간(행정기관의 보완 요구기간 혹은 민원인의 기간연장 요청으로 다시 정한 보완 요구기간) 내 민원인이 보완하지 않은 경우 행정기관에서는 민원처리법 시행령 제24조에 따라 10일 이내의 기간을 정하여 다시 보완을 요구할 수 있음. 이 경우 기간 계산은 어떠한 방법으로 하여야 하는지?



답 변

- 민원처리법 시행령 제24조제4항에 따라 보완기간의 계산은 민법의 기간계산을 준용하므로, 「민법」 제156조, 제157조 및 제159조부터 제161조까지의 규정에 따라 계산하면 됨. 예를 들어 행정기관에서 민원인에게 3월 1일까지 1차적으로 보완을 요구하였으나 보완하지 않아 3월 2일에 결재를 받고 10일 내로 보완할 것을 요구한 경우(우편 발송 및 도달기간은 2일로 예상), 3월 2일의 초일은 불산입하고 우편 발송 및 도달에 걸린 기간을 고려하여 실질적으로 민원인이 보완요구를 받은 날로부터 기산하여 3월 5일부터 10일 후인 3월 14일을 보완을 완료하여야 하는 시점으로 보면 됨

## 98 보완 후 처리기간 계산방법

### 질 의

- 처리기간이 10일인 민원을 2017년 3월 2일 접수하고 민원문서에 흠이 있어 3월 3일에 3월 10일까지 보완을 요구하였음. 민원인이 서둘러 3월 6일에 보완을 완료하였다면 처리기간을 어떻게 산정하여야 하는지?

### 답 변

- 처리기간이 10일인 민원을 2017년 3월 2일 접수하였다면 정상적인 처리기한은 3월 15일 까지임(초일 산입, 토요일과 공휴일 제외). 민원인에게 보완을 요구한 날부터 보완이 완료되어 이행된 3일과 6일은 처리기간에서 제외해야 하므로 처리기한은 3월 17일이 됨

일	월	화	수	목	금	토
			1	2 접수	3 (보완 요구)	4 (토요일)
5 (공휴일)	6 (보완완료)	7	8	9	10	11 (토요일)
12 (공휴일)	13	14	15 처리기한	16 (변경)	17 ▶처리기한	18



### 보완의 대상이 되는 흠결(1)

석유판매업허가신청반려처분취소

[대법원, 90누8862, 1991.6.11]

#### 【판시사항】

민원사무처리규정 제11조 제1항 소정의 보완 또는 보정의 대상이 되는 흠결 및 흠결서류의 접수를 거부 또는 반려할 정당한 사유가 있는 경우

#### 【판결요지】

민원사무처리규정 제11조 제1항 소정의 보완 또는 보정의 대상이 되는 흠결은 보완 또는 보정할 수 있는 경우이어야 함은 물론이고, 그 내용 또한 형식적, 절차적인 요건에 한하고 실질적인 요건에 대하여까지 보완 또는 보정요구를 하여야 한다고 볼 수 없으며, 또한 흠결된 서류의 보완 또는 보정을 하면 이미 접수된 주요서류의 대부분을 새로 작성함이 불가피하게 되어 사실상 새로운 신청으로 보아야 할 경우에는 그 흠결서류의 접수를 거부하거나 그것을 반려할 정당한 사유가 있는 경우에 해당하여 이의 접수를 거부하거나 반려하여도 위법이 되지 않는다.

#### 【이유】

… (생략) … 2. 민원사무처리규정 제6조 제1항, 제2항, 제11조 제1항에 의하면 허가신청서류 등 민원서류는 정당한 사유 없이 접수를 거절하거나 부당하게 반려하여서는 아니되고, **그 서류에 흠결이 있다고 인정할 때에는 보완 또는 보정을 요구하여야 한다고 규정되어 있으나, 위 규정 소정의 보완 또는 보정의 대상이 되는 흠결은 보완 또는 보정할 수 있는 경우이어야 함은 물론이고, 그 내용 또한 형식적, 절차적인 요건에 한하고 실질적인 요건에 대하여까지 보완 또는 보정요구를 하여야 한다고 볼 수 없다** 할 것이며, 또한 흠결된 서류의 보완 또는 보정을 하면 이미 접수된 주요서류의 대부분을 새로 작성함이 불가피하게 되어 사실상 새로운 신청으로 보아야 할 경우에는 그 흠결서류의 접수를 거부하거나 그것을 반려할 정당한 사유가 있는 경우에 해당하여 이의 접수를 거부하거나 반려하여도 위법이 되지 않는다 할 것이다.

같은 취지에서 원심은, 사실관계가 위와 같다면 이 사건 신청의 주유소부지 및 그 시설일부가 개발촉진지역(농지개발지구)에 저촉되어 국토이용관리법령의 규정에 위배되어 불허가사유에 해당되며 또 위 주유소부지를 경지지역 내로 축소하는 내용의 지적평면도를 제출보완한다 하여도 기왕 접수된 사업계획서, 시설배치도 등 그 주요서류의 대부분을 새로 작성함이 불가피하게 되어 **사실상 새로운 신청에 해당한다 할 것이므로 이러한 취지에서 한 피고의 이 사건 반려처분은 정당하다 할 것이고, 또한 이와 같이 형식적, 절차적인 내용이 아닌 실질적인 사유로 허가신청의 당부를 판단함에 있어서는 그 신청내용의 미비점에 대하여 보정, 보완요구를 하지 아니하였다 하여 이를 위법한 것이라거나 재량권을 일탈한 처분이라고 할 수는 없다고** 판시하였는바, 원심의 이와 같은 판단은 수공이 되고 여기에 논지가 주장하는 바와 같은 민원사무처리규정에 위배하여 재량권의 범위에 관한 법리를 오해한 위법이 없으므로 논지는 이유 없다.



**보완의 대상이 되는 흠결(2)**

건축불허가처분취소

[대법원, 2003두6573, 2004.10.15]

**【판시사항】**

… (생략) … [2] 민원서류에 흠이 있는 경우, 그 보완의 대상이 되는 흠의 정도 및 그 내용

[3] 건축불허가처분을 하면서 그 사유의 하나로 소방시설과 관련된 소방서장의 건축부동의 의견을 들고 있으나 그 보완이 가능한 경우, 보완을 요구하지 아니한 채 곧바로 건축허가신청을 거부한 것은 재량권의 범위를 벗어난 것이라고 한 사례

**【판결요지】**

… (생략) … [2] 민원사무처리에관한법률 제4조 제2항, 같은법시행령(2002. 8. 21. 대통령령 제17719호로 개정되기 전의 것) 제15조 제1항, 제2항, 제16조 제1항에 의하면, 행정기관은 민원사항의 신청이 있는 때에는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 민원서류에 흠이 있는 경우에는 보완에 필요한 상당한 기간을 정하여 지체 없이 민원인에게 보완을 요구하고 그 기간 내에 민원서류를 보완하지 아니할 때에는 7일의 기간 내에 다시 보완을 요구할 수 있으며, 위 기간 내에 민원서류를 보완하지 아니할 때에 비로소 접수된 민원서류를 되돌려 보낼 수 있도록 규정되어 있는바, 위 규정 소정의 **보완의 대상이 되는 흠은 보완이 가능한 경우이어야 함은 물론이고, 그 내용 또한 형식적·절차적인 요건이거나, 실질적인 요건에 관한 흠이 있는 경우라도 그것이 민원인의 단순한 착오나 일시적인 사정 등에 기한 경우 등이라야 한다.**

[3] 건축불허가처분을 하면서 그 사유의 하나로 소방시설과 관련된 소방서장의 건축부동의 의견을 들고 있으나 **그 보완이 가능한 경우, 보완을 요구하지 아니한 채 곧바로 건축허가신청을 거부한 것은 재량권의 범위를 벗어난 것이라고 한 사례.**

**【이유】**

… (생략) … 민원사무처리에관한법률 제4조 제2항, 같은법시행령(2002. 8. 21. 대통령령 제17719호로 개정되기 전의 것) 제15조 제1항, 제2항, 제16조 제1항에 의하면, 행정기관은 민원사항의 신청이 있는 때에는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 민원서류에 흠이 있는 경우에는 보완에 필요한 상당한 기간을 정하여 지체 없이 민원인에게 보완을 요구하고 그 기간 내에 민원서류를 보완하지 아니할 때에는 7일의 기간 내에 다시 보완을 요구할 수 있으며, 위 기간 내에 민원서류를 보완하지 아니할 때에 비로소 접수된 민원서류를 되돌려 보낼 수 있도록 규정되어 있는바, 위 규정 소정의 **보완의 대상이 되는 흠은 보완이 가능한 경우이어야 함은 물론이고, 그 내용 또한 형식적·절차적인 요건이거나, 실질적인 요건에 관한 흠이 있는 경우라도 그것이 민원인의 단순한 착오나 일시적인 사정 등에 기한 경우 등이라야 할 것이다**(대법원 1991. 6. 11. 선고 90누8862 판결, 1996. 10. 25. 선고 95누14244 판결 등 참조). … (생략) …

이 사건에서 소방서장이 건축부동의로 삼은 위와 같은 사유들은 그 내용에 비추어 볼 때 **보완이 가능한 것으로서 피고로서는 원고에게 위와 같은 사유들에 대하여 보완요청을 한 다음 그 허가 여부를 판단함이 상당하고 그 보완을 요구하지도 않은 채 곧바로 이 사건 신청을 거부한 것은 재량권의 범위를 벗어난 것이어서 위법하다고 할 것이다.** … (생략) …



### 보완의 대상이 되는 흠결(3)

주택재건축정비사업조합설립추진위원회설립승인신청거부처분취소  
[광주지법, 2004구합275, 2004.11.18]

#### 【판시사항】

… (생략) … [2] 행정청이 도시및주거환경정비법에 의한 주택재건축정비사업조합 설립을 위한 추진위원회 승인신청을 사전 보완 요구 없이 거부하였다라도 그 거부처분이 추진위원장 및 추진위원의 선정에 아파트의 토지 등 소유자 1/2 이상의 동의를 갖추지 못하였다는 실체상의 사유에 기한 것이라면 행정절차법의 규정에 반하는 처분이라고 할 수 없다고 한 사례

#### 【판결요지】

[2] 행정청이 도시및주거환경정비법에 의한 주택재건축정비사업조합 설립을 위한 추진위원회 승인신청을 사전 보완 요구 없이 거부하였다라도 그 거부처분이 추진위원장 및 추진위원의 선정에 아파트의 토지 등 소유자 1/2 이상의 동의를 갖추지 못하였다는 실체상의 사유에 기한 것이라면 행정절차법의 규정에 반하는 처분이라고 할 수 없다고 한 사례.

#### 【이유】

… (생략) …

다. 판 단

… (생략) …

(2) 원고의 두 번째 주장에 대한 판단

(가) 행정절차법 제17조 제5항, 제6항에 의하면, 행정청은 신청에 구비서류의 미비 등 흠이 있는 경우에는 보완에 필요한 상당한 기간을 정하여 지체없이 신청인에게 보완을 요구하여야 하고, 신청인이 보완 기간 내에 보완을 하지 아니한 때에 그 이유를 명시하여 접수된 신청을 되돌려 보낼 수 있다고 규정되어 있는바( 민원사무처리에관한법률시행령 제15조, 제16조에도 같은 취지로 규정되어 있다), 행정의 공정성·투명성 및 신뢰성을 확보하고 국민의 권익을 보호하고자 하는 행정절차법의 목적에 비추어 보면, 신청 내지 민원서류의 접수 단계에서 그 흠에 대한 보완요구를 필수적인 것으로 하고 있는 행정절차법의 취지는 기본적으로 비교적 단기간에 손쉽게 보완할 수 있는 가벼운 형식 내지 절차상의 흠만으로 민원의 실제적 사항에 관한 심사를 사전 배제하는 것을 방지함으로써 행정에 대한 신뢰성과 민원행정의 합리성을 확보하여 국민의 권익을 보호하자는 데에 있다고 할 것이다.

따라서 위 규정에 의하여 보완요구의 대상이 되는 사항도 원칙적으로 신청에 필요한 기본적 사항으로서 그 서식과 기재사항 또는 관련 구비서류의 제출 등과 같이 보완 가능한 형식적·절차적 사항에 한정되고, 신청의 주요 실체적 내용에 대한 사항이나 그 변경에 대한 사항까지 대상이 되는 것은 아니라고 할 것이므로( 대법원 1996. 10. 25. 선고 95누14244 판결 참조), 그러한 실체적 내용에 대한 사항에 관하여는 사전 보완 요구 없이 신청을 거부하였다라도 이를 행정절차법의 규정에 반하는 처분이라고 할 수 없다. … (생략) …

## ■ 민원문서의 변경·취하 및 반려

### ● 민원의 변경·취하(법 제22조제2항)

- 민원인은 다른 법률에 특별한 규정이 있거나 그 민원의 성질상 보완·변경 또는 취하할 수 없는 경우가 아니면 해당 민원의 처리가 종결되기 전에는 신청의 내용을 보완하거나 변경 또는 취하할 수 있음
- 민원내용을 변경한 경우에 처리기간 계산에 있어서는 종전의 민원 처리기간을 변경일로부터 다시 적용하여 처리함
- 취하란 민원인이 신청한 민원에 대하여 민원인 스스로 신청한 것을 철회하는 것을 의미함
  - ※ 취하원은 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 민원인의 의사표시로서 다른 법률에 특별한 규정이 없는 경우에 내부결재여부와 상관없이 행정기관에 도달(접수)한 즉시 효력이 발생하는 것으로 볼 수 있음

### ● 민원문서의 반려 등(영 제25조제1항 및 제3항)

- 민원인이 행정기관의 보완요구 기간 내에 보완하지 않은 경우에는 그 이유를 명시하여 접수된 민원문서를 민원인에게 되돌려 보낼 수 있음
- 민원인이 민원을 취하하여 민원문서의 반환을 요청한 경우에는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 민원문서를 민원인에게 돌려주어야 함

참고

#### ■ 취하, 반려, 불가의 구분 ■

- 취하 : 민원인이 해당 민원의 처리가 종결되기 전 민원신청을 포기하겠다는 의사표시
- 반려 : ① 보완 미이행(영 제25조제1항) ② 민원인의 취하(영 제25조제3항) ③ 필요한 법적 선행적 절차의 미이행(참고 : 행심 제2012-384호) ④ 현실적으로 실현불가능한 사항(참고 : 해석례 08-0076) 등의 이유로 행정기관에서 접수한 민원에 대하여 더 이상 처리를 할 수 없어 행정기관이 민원인에게 민원문서를 되돌려 주는 행위
- 불가(처분) : 민원인의 신청문서에는 흠이 없지만 민원의 내용을 검토한 결과 법적으로 불가하여 민원 신청사항을 거부하는 행정기관의 의사표시

### ● 민원의 종결(영 제25조제2항 및 제4항)

- 민원인의 소재지가 분명하지 아니하여 행정기관의 보완요구가 2회에 걸쳐 반송된 경우에는 민원을 취하한 것으로 보아 종결처리할 수 있음
- 민원인에게 직접 교부할 필요가 있는 허가서·신고필증·증명서 등의 문서를 정당한 사유 없이 처리완료 예정일로부터 15일이 경과할 때까지 수령하지 않을 경우에는 이를 폐기하고 해당 민원을 종결처리할 수 있음

99

## 취하의 효력발생 시점



### 질 의

- 취하의 효력발생 시점은 언제인지?



### 답 변

- 민원의 특성상 민원인의 요구가 있을 경우에만 행정기관에서 처리할 의무가 발생하므로 민원인이 신청한 민원문서에 대하여 스스로 철회하겠다는 의사를 표시하였다면 민원 처리의 의무가 없어짐. 따라서 행정기관에서 취하원을 접수하는 경우 접수와 동시에 그 효력이 발생함

100

## 취하원의 처리결과 통지



### 질 의

- 취하원의 수리여부를 민원인에게 통보해야 하는지?



### 답 변

- 취하원은 일종의 신고 성격임. 따라서 취하원을 수리할 수 없는 여건이 있다면 수리할 수 없다고 통보를 하여야 하나, 그렇지 않은 경우에는 접수함으로써 처리가 되는 것이고 별도의 통보는 필요 없음

101

민원처리가 종결된 후 민원인의 취소



질 의

- 민원에 대하여 이미 인·허가를 하여 종결되었으나, 민원인이 인·허가 받은 사항을 취소하겠다고 취소원을 행정기관에 제출하였을 경우 접수시점에 자동으로 인·허가한 사항이 취소되는지?



답 변

- 취하와 취소는 구별되어야 함. 취하란 민원처리가 종결되기 전에 민원인이 신청한 민원을 스스로 철회하는 것을 의미함. 그러나 취소는 기처분된 민원에 대해서 그 효력을 상실시키는 것으로 정당한 권한이 있는 행정기관이나 사법기관의 판결(취소판결)로 가능함. 따라서 취소원이 접수되었을 경우 취소원은 하나의 취소사유는 될 수 있지만, 행정기관의 구체적인 의사표시가 있어야 하는 것임

102

취하원의 신청방법(1)



질 의

- 취하원의 대리신청이 가능한지?



답 변

- 취하는 민원인이 신청한 민원의 처리를 중단해줄 것을 행정기관에 요청하는 것으로 접수와 동시에 효력이 발생함. 대리인을 통한 취하가 가능한지는 해당 민원의 근거법령, 취지, 내용 등을 고려하여 결정하여야 하며 신청 시 본인 또는 정당한 위임을 받은 자가 맞는지 확인할 필요가 있었다면 취하 시에도 민원인의 의사표시의 진위에 관해 문제가 발생하지 않도록 신분증명서와 위임장 등으로 본인 또는 정당한 위임을 받은 자가 맞는지 확인하는 것이 바람직할 것임

103

## 취하원의 신청방법(2)



질 의

- 구술 또는 전화로 민원의 취하가 가능한지?



답 변

- 취하도 기신청한 민원의 취소를 요구하는 민원의 일종임. 따라서 민원인의 의사표시를 문서로 할 필요가 없는 ‘기타민원’의 경우에는 구술 또는 전화로 가능할 것임. 다만 민원인의 권리나 의무에 영향을 미치는 사안과 관련된 민원의 취하신청은 문서로 하는 것이 바람직함

104

## 대표자가 선정된 민원의 변경 · 취하



질 의

- 다수인이 연명으로 제출한 민원의 경우 민원을 변경 · 취하하려면 연명인 전부의 명의로 하여야 하는지? 아니면 선정된 대표자의 명의로 할 수 있는지?



답 변

- 민원처리법 시행령 제8조제3항에서 대표자가 선정된 경우 그 대표자를 해당 민원의 민원인으로 본다고 규정하고 있음. 따라서 기 신청한 민원의 변경 또는 취하의 경우 연명인 전부의 명의로는 필요 없고 대표자의 명의로 할 수 있음. 아울러 처리진행상황의 통지, 처리 결과의 통지 등도 대표자에게 하면 됨

105

## 불법행위에 대한 신고를 취하할 경우 행정기관의 처리



질 의

- 민원인이 제3자의 불법행위를 신고하였다가 취하한 경우 불법임을 확인한 행정기관에서는 해당 민원에 대해 처리하여야 하는지?



답 변

- 민원인이 취하하면 행정기관에서는 그 민원에 대하여 민원인에게 회신할 의무가 없어 짐. 그러나 취하 여부와 상관없이 불법행위에 대하여 행정기관에서 인지하였다면 이에 대하여는 별도의 절차를 이행하는 것이 바람직함. 다시 말해 민원인이 취하를 하였다고 하더라도 행정기관에서 이미 인지한 불법사실까지 없어지는 것은 아님

106

## 반려와 불허가의 구분



질 의

- 반려와 불허가의 차이는 무엇인지?



답 변

- 반려란 행정기관에서 접수한 민원을 정상적으로 처리할 수 없는 사유(민원문서의 흠, 법적 선행절차의 미이행, 현실적으로 실현불가능한 사항 등)로 인해 민원인에게 민원문서를 돌려주는 것으로 해당 민원의 종결을 의미하는 것인 반면, 불허가는 민원을 정상적으로 처리한 결과 허가가 불가능하다는 처분을 한 것이므로 반려와 불허가는 다른 개념이라 할 것임



## 질 의

- 민원의 취하·반려 시 수수료를 환불해야 하는지?



## 답 변

- 행정기관의 민원처리 시 수익자부담원칙의 취지에서 민원을 신청한 특정인에게 서비스를 제공하기 위해 발생하는 비용을 수수료로 징수하고 있음. 이러한 수수료에 관해 민원처리법령에서 별도로 규정하는 것은 없으며, 「지방자치법」 제137조 및 제139조, 제140조는 수수료는 각 지방자치단체의 소관사항으로서 징수와 관련된 사항은 각 지방자치단체의 조례로 정하도록 규정하고 있음. 따라서 ‘환불’ 등 수수료에 관한 사항은 지방자치단체의 수수료 징수 조례 및 해당 민원의 개별 법령에 따라 처리하여야 할 사항이며, 반환규정은 각 기관마다 다를 수 있음



## 질 의

- 민원인이 민원을 취하하여 민원문서에 대하여 반환을 요청할 경우 원본은 행정기관에서 보관하고 사본을 돌려줘야 하는지?



## 답 변

- 민원인이 신청한 민원을 취하 후 민원문서의 반환을 요청할 경우에는 민원처리법 시행령 제25조제3항에 따라 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 민원문서를 돌려줘야 하고 이 경우 민원문서는 사본이 아닌 원본을 의미함

109

## 불허가 된 민원문서의 반환을 요구하는 경우



### 질 의

- 민원인이 민원을 취하하여 민원문서의 반환을 요구하면 되돌려 주어야 하는데 불허가 처분된 경우에도 민원인이 요구하면 민원문서를 되돌려줘야 하는지?



### 답 변

- 「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정」 제4조제5호에 따라 민원문서(민원인이 행정기관에 허가, 인가, 그 밖의 처분 등 특정한 행위를 요구하는 문서와 그에 대한 처리문서)는 공문서에 포함되고 「공공 기록물 관리에 관한 법률」 제3조제2호 및 제18조에 따라 공공기관이 업무와 관련하여 생산하거나 접수한 문서는 기록물로 관리하여야 하므로 원본을 돌려줄 수는 없음

#### 참고법령

##### 「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정」

**제4조(공문서의 종류)** 공문서(이하 “문서”라 한다)의 종류는 다음 각 호의 구분에 따른다.

5. 민원문서: 민원인이 행정기관에 허가, 인가, 그 밖의 처분 등 특정한 행위를 요구하는 문서와 그에 대한 처리문서

##### 「공공기록물 관리에 관한 법률」

**제3조(정의)** 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

2. “기록물”이란 공공기관이 업무와 관련하여 생산하거나 접수한 문서·도서·대장·카드·도면·시청각물·전자문서 등 모든 형태의 기록정보 자료와 행정박물(行政博物)을 말한다.

**제18조(기록물의 등록·분류·편철 등)** 공공기관은 업무수행 과정에서 기록물을 생산하거나 접수하였을 때에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 그 기록물의 등록·분류·편철 등에 필요한 조치를 하여야 한다.

##### 「공공기록물 관리에 관한 법률 시행령」

**제20조(기록물의 등록)** ① 공공기관이 기록물을 생산 또는 접수한 때에는 그 기관의 전자기록생산시스템으로 생산 또는 접수 등록번호를 부여하고 이를 그 기록물에 표기하여야 하며, 중앙기록물관리기관의 장이 정하는 등록정보를 전자적으로 생산·관리하여야 한다. 다만, 「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정」 제3조제11호 및 제12호에 따른 업무관리시스템 또는 행정정보시스템으로 생산된 행정정보 중 기록물의 특성상 등록번호를 부여할 수 없는 경우에는 전자기록생산시스템으로 해당 기록물의 고유한 식별번호를 부여하여 등록번호로 대체할 수 있다.



## 필요한 법적 선행적 절차의 미이행

숙박업영업신고반려처분 취소청구

[사건 행심 제2012-384호, 2012.12.11]

### 【재결요지】

청구인의 주식회사 ○○리스트, 객실수 20실을 내용으로 하는 숙박업 영업신고에 대한 피청구인의 숙박업영업신고 반려처분은 「공중위생관리법」 제3조, 「관광진흥법」 제4조, 제11조, 제18조, 「관광진흥법시행령」 제9조, 제26조에 따른 것으로 적법·타당하다.

### 【이유】

… (생략) …

나. 판 단

… (생략) …

(2) 살피건대, 「공중위생관리법」 제3조 제1항에 공중위생영업을 하고자 하는 자는 보건복지부령이 정하는 시설 및 설비를 갖추고 구청장 등에게 신고하여야 한다고 규정하고, 「관광진흥법」 제4조 제1항 및 제3항에 관광숙박업을 경영하려는 자는 대통령령으로 정하는 자본금·시설 및 설비 등을 갖추고 구청장에게 등록하여야 한다고 규정하고 있으며, 같은 법 제11조 제2항에 관광사업자는 관광사업의 효율적 경영을 위하여 관광숙박업의 객실을 타인에게 위탁하여 경영하게 할 수 있다. 이 경우 해당 시설의 경영은 관광사업자의 명의로 하여야 하고, 이용자 또는 제3자와의 거래행위에 따른 대외적 책임은 관광사업자가 부담하여야 한다고 규정하고 있고, 같은 법 제18조 제1항 제1호에 구청장이 등록심의위원회의 심의를 거쳐 등록을 하면 그 관광사업자(관광숙박업)는 「공중위생관리법」 제3조에 따른 숙박업 신고를 한 것으로 본다라고 규정하고 있다.

또한 「관광진흥법 시행령」 제9조 제1항 제3호에 **휴양콘도미니엄업의 객실 수 또는 객실면적을 변경하려는 경우 관광숙박업의 사업계획 변경에 관한 승인을 받아야 한다**고 규정하고 있고, 같은 법 시행령 제26조 제2호에 분양 또는 회원모집을 한 자는 공유자 또는 회원이 이용하지 아니하는 객실만을 공유자 또는 회원이 아닌 자에게 이용하게 할 것을 규정하고 있다.

(가) 피청구인의 관광사업(휴양콘도미니엄업)등록 보고서와 사건 건물의 집합건축물대장, 숙박업 영업신고서를 보면 이 사건 건물은 관광사업자인 주식회사 ○○디엔씨가 관광사업을 목적으로 건축하여 2008. 2. 26. 이 사건 건물 전부에 대하여 관광사업계획 승인을 받고 관광숙박업(휴양 콘도미니엄업)으로 등록하였으며, 이 사건 건물 전체 객실(331수)에 대하여 2008. 2. 28. 숙박업 신고 의제 처리되었음을 알 수 있다.

(나) 청구인은 숙박업영업신고를 하였으므로 이는 공중위생관리법에 의거 신고 수리하여야 한다고 주장하나, 행정관청은 국민의 각종 인·허가 신청 시 다른 법률에 저촉여부도 검토하여 인·허가 후 다른 법률 저촉에 따른 국민의 손해를 방지하여야 의무가 있다 할 것으로, 비록 청구인이 공중위생법상의 숙박업 영업신고를 하였으나, 이 사건 건물이 2008. 2. 26. 이미 전체객실(331실)에 대하여 관광숙박업으로 등록되어 있고, **청구인이 영업 신고하고자 하는 20개 객실에 대하여 신고가 수리되기 위해서는 「관광진흥법 시행령」 제9조 제1항에 의하여 관광사업자인 (주)○○디엔씨의 20개 객실에 대한 사업계획 변경이 선행되어야 할 것이다.** … (생략) …



**위반내용의 치유가 불가능한 경우 반려**

「재래시장 및 상점가 육성을 위한 특별법」 제35조 등(사업추진계획승인추천신청서 반려 권한) 관련 [08-0076, 2008.8.8, 중소기업청]

**【질의요지】**

「재래시장 및 상점가 육성을 위한 특별법」(이하 “재래시장특별법”이라 함) 제35조제1항에서 시장·군수·구청장(자치구의 구청장을 말함. 이하 “시장등”이라 함)은 시장정비구역의 적정성 등을 검토한 후 시·도지사에게 시장정비사업추진계획(이하 “사업추진계획”이라 함)에 대한 승인을 신청하여야 한다고 규정되어 있고, 같은 조 제3항 및 같은 법 시행령 제16조제2항에서는 시장등은 사업추진계획을 검토한 결과 변경·수정 또는 보완이 필요하다고 인정되는 경우에는 그 사업추진계획의 승인추천을 신청한 자(이하 “추천신청자”라 함)에게 이를 권고할 수 있도록 규정되어 있는데,

가. 시장등은 제출된 사업추진계획을 검토한 결과 그 신청내용 등이 도시계획 또는 관계 법령에 명백히 위반되고 그 위반내용의 치유가 불가능한 경우(같은 법 시행령 제16조제2항에 따른 권고 없이) 사업추진계획승인추천신청서(이하 “추천신청서”라 함)를 반려할 수 있는지?

나. 위 가에 해당되지 않는 경우로서 시장등이 사업추진계획의 내용에 변경·수정 또는 보완이 필요하다고 판단하여 같은 법 시행령 제16조제2항에 따른 권고를 하였으나 추천신청자가 권고에 따르지 않는 경우 시장등이 시·도지사에게 사업추진계획에 대한 승인을 신청하지 않아도 되는지?

**【회답】**

가. 질의 가에 대하여

시장등은 제출된 사업추진계획을 검토한 결과 그 신청내용 등이 도시계획 및 관계 법령에 명백히 위반되고 **그 위반내용의 치유가 불가능한 경우**와 재래시장특별법의 관련 규정에 위반되는 경우에는 같은 법 시행령 제16조제2항에 따른 권고 없이 추천신청서를 반려할 수 있습니다.

나. 질의 나에 대하여

시장등은 제출된 사업추진계획의 구비서류와 그 신청내용 등을 변경·수정 또는 보완하는 것이 필요하다고 인정되는 경우에는 추천신청자에게 사업추진계획의 보완 등을 권고할 수 있고, **추천신청자가 그 권고를 받아들이지 않으면 사업추진계획의 승인신청을 하지 않고 추천신청서를 반려할 수 있습니다.** ... (생략) ...



### 보완 미이행으로 인한 반려

가설건축물허가반려처분취소

[대구지법, 2011구합4444, 2012.5.9]

#### 【판시사항】

도시관리계획에 따라 근린공원으로 결정·고시된 임야의 소유자 甲이 토지 일부에 도시공원점용허가를 얻어 수목을 식재한 후 다시 가설건축물(농업용 고정온실) 신축허가를 신청하고 그에 따른 도시공원점용변경허가를 얻었으나, 시장이 산지협의를서류를 제출하지 않았다는 이유로 보완요구를 한 다음 이를 보완하지 않자 건축허가신청을 반려한 사안에서, 처분이 적법하다고 한 사례

#### 【판결요지】

도시관리계획에 따라 근린공원으로 결정·고시된 임야의 소유자 甲이 토지 일부에 도시공원점용허가를 얻어 수목을 식재한 후 다시 가설건축물(농업용 고정온실) 신축허가를 신청하고 그에 따른 도시공원점용변경허가를 얻었으나, 시장이 산지협의를서류를 제출하지 않았다는 이유로 보완요구를 한 다음 이를 보완하지 않자 건축허가신청을 반려한 사안에서, 도시공원 및 녹지 등에 관한 법률에서 정한 도시공원에 해당하더라도 산지관리법상 산지에 해당하는 토지의 경우 산지관리법이 적용되고, 위 건축물은 농업용 고정온실로서 건축법 제20조에서 정한 가설건축물에 해당하지만 여전히 건축법 제11조, 제12조가 적용되므로, 건축법 제11조 제1항에 따른 건축허가 또는 건축법 제14조 제1항에 따른 건축신고를 신청하는 사람은 산지전용허가 등 의제되는 처분에 필요한 요건을 갖추어야 하는데, 甲이 **관할 시장으로부터 산지전용허가, 산지전용신고 또는 산지일시사용허가·신고의 실체적 요건을 검토하는 데 필요한 산지관리법에서 정한 서류를 제출할 것을 요구받았는데도, 제출을 거부함으로써 시장이 허가 또는 신고가 의제되는 산지전용허가 등의 가부를 판단할 수 없었고 그에 따라 위 신청을 허가할 수 없었으므로, 처분이 적법하다고 한 사례.**

#### 【이유】

##### 1. 처분의 경위

... (생략) ...

다. 피고는 2011. 10. 11. ‘산지관리법 제14조(산지전용허가), 제15조(산지전용신고)는 지목변경 대상이고 가설건축물허가에 따라 지목변경이 수반되지 않을 경우에는 산지관리법 제15조의2 제3항에 의거 산지일시사용신고 대상이며, 산지관리법 시행령 [별표 3의3] 제1호의 건축법에 따른 건축허가, 건축신고는 산지전용허가(협의) 대상인데 원고는 이 사건 신청지에 관한 산지협의를서류를 미제출하였다’는

이유로 보완요구를 하였고, 2011. 10. 21. 재차 보완요구를 한 다음 2011. 11. 2. 보완요구사항이 보완되지 아니하였다는 이유로 원고의 건축허가신청을 반려하였다(이하 '이 사건 처분'이라 한다). ... (생략) ...

#### 4. 판단

... (생략) ... 위 관계 법령에 의하면, 산지관리법에 의한 산지전용허가, 산지전용신고 또는 산지일시사용허가·신고를 요하는 산지에서 가설건축물의 신축허가 신청이 있을 경우, 건축허가권자는 '민원사무 처리에 관한 법률' 제14조 제1항, 제2항, 같은 법 시행령 제18조 제1항을 적용하여 신청인에 대하여 건축법 제11조 제5항 제5호에 의하여 허가 또는 신고가 의제되는 산지전용허가, 산지전용신고 또는 산지일시사용허가·신고의 실체적 요건을 검토하는 데 필요한 민원서류 즉 산지관리법 시행령 제15조 제1항, 제17조 제1항, 제18조의2 제1항, 제18조의3 제1항이 정한 서류를 제출하게 할 수 있고, 신청인이 그 서류의 제출을 거부할 경우에는 가설건축물의 신축허가를 할 수 없다고 할 것이다.

이 사건의 경우, 원고는 피고로부터 산지전용허가, 산지전용신고 또는 산지일시사용허가·신고의 실체적 요건을 검토하는 데 필요한 산지관리법 소정의 서류를 제출할 것을 2회 요구받았음에도 불구하고 그 제출을 거부하였으므로, 피고로서는 허가 또는 신고가 의제되는 산지전용허가 등의 가부에 대한 판단을 할 수 없었고, 따라서 이 사건 신청을 허가할 수도 없었다고 할 것이니, 이 사건 처분은 적법하고 원고의 주장은 이유 없다. ... (생략) ...

## ■ 반복 및 중복민원의 처리

민원처리법 제23조는 민원인이 동일한 내용의 민원을 지속적으로 제기함으로 인해 행정기관이 동일한 내용의 답변을 하는데 소요되는 행정력의 낭비를 방지하여 다른 선량한 민원인에게 보다 양질의 서비스를 제공할 수 있도록 하기 위한 규정임(1983.10.25 민원사무처리규정 신설)

### ● 반복민원의 처리(법 제23조제1항)

- 동일한 민원인이 동일한 내용의 민원(법정민원 제외)을 정당한 사유\* 없이 3회 이상 제출한 경우 2회 이상 그 처리결과를 통지하고, 그 후에 접수된 민원에 대해 종결처리할 수 있음

\* “정당한 사유”는 행정기관의 중대한 착오 또는 위법·부당성을 객관적으로 증명할 수 있는 새로운 사유가 있거나 사실 또는 법률관계에 변동이 발생하여 그 처리결과가 달라질 것으로 기대할 수 있는 경우 등 동일한 민원을 반복하는 것에 민원인의 귀책사유가 없어야 함. 정당한 사유인지 역시 당해 행정기관이 종합적인 상황을 고려해서 판단하여야 함

- 반복 및 중복민원의 종결처리 시 행정기관의 장의 결재란 기관장의 결재를 받아 종결처리 하되, 기관 실정 및 사안 특성에 따라 기관장의 결재가 어려운 경우 반드시 1·2차 답변의 결재자보다 차상급자 이상의 내부결재를 받아 종결처리 하여야 함
- 동일내용에 대하여 여러 사람이 계속하여 민원을 제기할 경우 반복 및 중복민원에 해당되지 않음
- 동일한 내용\*의 민원인지 여부에 대해 해당 민원의 성격, 종전 민원과의 내용적 유사성·관련성 및 종전 민원과 동일한 답변을 할 수 밖에 없는 사정 등을 종합적으로 고려하여 결정하여야 함

\* “동일한 내용”이라 함은 단순한 문구로서 판단할 사안이 아니고 민원인이 요구하는 취지나 목적이 같으면 동일내용으로 보아 처리할 수 있음. 이러한 동일내용인지 여부는 해당 민원을 처리하는 행정기관에서 판단하여야 함

### ● 중복민원의 처리(법 제22조제2항)

- 동일한 민원인이 동일한 내용의 민원을 2개 이상의 행정기관에 제출하여 이를 다른 행정기관으로부터 이송받은 경우에도 2회 이상 그 처리결과를 통지하고 그 후에 접수되는 민원에 대해 종결처리할 수 있음

## 110 허가민원을 반복하여 신청한 경우

### 질 의

- 동일한 민원인이 동일지선에 위치와 계획서를 조금씩 다르게하여 2015년 1월부터 2016년 12월 사이에 총 3차례에 걸쳐 공유수면 점용·사용허가 신청을 하였음. 2회까지는 불허가 처분을 하였는데 접수된 3번째 동일민원에 대해 행정기관에서 이를 반복민원으로 종결 처리할 수 있는지?

### 답 변

- 민원처리법 제23조에 규정된 반복 및 중복민원의 종결처리는 법정민원에는 해당되지 않음. 따라서 관계법령에서 정한 일정 요건에 따라 공유수면 점용·사용허가를 신청하였다면 본 민원은 법정민원으로 볼 수 있으며 이를 종결처리하는 것은 타당하지 않음. 이 경우에는 앞선 불허가 처분의 사유가 해소되지 않았다면 당시 검토 결과에 따라 처리하거나 다시 검토하여 처분을 하여야 할 것임

## 111 다른 민원인이 동일한 내용의 민원을 신청한 경우

### 질 의

- 동일한 내용의 민원이란 동일인 또는 동일사건을 의미하는지?

### 답 변

- 민원처리법 제23조의 ‘반복민원’은 동일인이 동일한 내용에 대하여 반복적으로 제기하는 민원을 의미하는 것이므로, 다른 사람이 동일한 내용을 제기하였을 경우에는 동 조항을 적용할 수 없고 개별적으로 처리 결과를 통지해 주어야 함. 그리고 동일사건이라도 민원인이 요구하는 사항의 취지나 목적이 동일한지 여부를 고려하여 반복민원인지 여부를 판단해야 함



## 질 의

- 민원인이 상급기관에서 해당기관의 처리결과와 상이한 내용의 답변을 받고 이를 근거로 다시 민원을 신청함. 이러한 경우가 민원처리법 제23조의 ‘정당한 사유’에 해당하는지?



## 답 변

- ‘정당한 사유’는 행정기관의 중대한 착오 또는 위법·부당성을 객관적으로 증명할 수 있는 새로운 사유가 있거나 사실 또는 법률관계에 변동이 발생하여 그 처리결과가 달라질 것으로 기대할 수 있는 경우 등 동일한 민원을 반복하는 것에 민원인의 귀책사유가 없어야 할 것임. 또한 ‘정당한 사유’인지 여부 역시 당해 행정기관이 종합적인 상황을 고려해서 판단해야 할 것으로, 상급기관에서 해당기관의 처리결과와 상이한 답변을 회신했다는 것만으로 일응 ‘정당한 사유’가 있다고 보기는 어려움



**민원처리법 제23조의 ‘동일한 내용의 민원’**

「민원사무처리에 관한 법률 시행령」 제21조제1항에 따른 ‘동일한 내용의 민원’과 같은 법 시행령 제24조제1항에 따른 ‘지체없이’의 의미(「민원사무처리에 관한 법률 시행령」 제21조 등 관련)  
 [11-0134, 2011.6.16, 행정안전부]

**【질의요지】**

가. 「민원사무처리에 관한 법률 시행령」 제21조제1항에 따른 ‘동일한 내용의 민원’이 종전 민원의 내용을 복사한 경우와 같이 종전 민원과 그 문구가 동일한 경우만을 의미하는 것인지? ... (생략) ...

**【회답】**

가. 질의 가에 대하여

「민원사무처리에 관한 법률 시행령」 제21조제1항에 따른 ‘동일한 내용의 민원’이 종전 민원의 내용을 복사한 경우와 같이 종전 민원과 그 문구가 동일한 경우만을 의미하는 것은 아니라고 할 것입니다. ... (생략) ...

**【이유】**

가. 질의 가에 대하여

「민원사무처리에 관한 법률」 및 같은 법 시행령에서 ‘동일한 내용의 민원’의 의미에 대하여 명시적으로 규정하고 있지는 않으나, 「민원사무처리에 관한 법률 시행령」 제21조는 민원인이 동일한 내용의 민원을 지속적으로 제기함으로써 행정기관이 동일한 내용의 답변을 함에 소요되는 행정력의 낭비를 방지하여 다른 민원인에게 보다 양질의 서비스를 제공할 수 있도록 하기 위한 규정임에 비추어 볼 때, 동일한 내용의 민원이란 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 사항에 대하여 그 취지나 목적이 같으면 동일한 내용의 민원에 해당한다고 보는 것이 합리적이라고 할 것입니다.

즉, 일정한 민원이 **동일한 내용의 민원인지는 단순한 문구로 판단할 사안이 아니고, 해당 민원의 처리기관에서 민원의 성격, 종전 민원과의 내용상 유사성, 관련성 및 종전 답변의 내용과 동일한 답변을 할 수 밖에 없는 경우인지 등을 종합적으로 고려하여 결정할 사안**이라고 할 것이며, 「민원사무처리에 관한 법률 시행령」 제21조제1항에서 동일한 내용의 민원에 관한 서류에 복사한 경우를 포함한다는 규정은 그 문언상 기존 민원에 관한 서류를 복사한 경우에는 동일한 내용의 민원에 포함된다는 의미이지, 복사한 경우만이 동일한 내용의 민원이라는 의미는 아니라고 할 것입니다.

따라서 「민원사무처리에 관한 법률 시행령」 제21조제1항에 따른 ‘동일한 내용의 민원’이 종전 민원의 내용을 복사한 경우와 같이 종전 민원과 그 문구가 동일한 경우만을 의미하는 것은 아니라고 할 것입니다. ... (생략) ...



### 종결처리의 처분성

「민원사무처리에 관한 법률 시행령」 제21조제1항(종결처리가 「행정심판법」 제2조제1항제1호의 처분에 해당하는지 여부) 관련

[08-0271, 2008.10.17, 소방방재청 기획조정관 행정관리담당관]

#### 【질의요지】

「민원사무처리에 관한 법률 시행령」 제21조제1항에서는 민원실 등의 장은 민원인이 동일한 내용의 민원에 관한 서류를 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우에는 2회 이상 그 처리결과를 통지한 후에 접수되는 서류에 대하여는 그 행정기관의 장의 결재를 받아 종결처리할 수 있다고 규정하고 있는바, 「민원사무처리에 관한 법률 시행령」 제21조제1항에 따라 민원실 등의 장이 행한 종결처리가 「행정심판법」 제2조제1항제1호의 처분에 해당하는지?

#### 【회답】

「민원사무처리에 관한 법률 시행령」 제21조제1항에 따라 민원실 등의 장이 행한 종결처리는 「행정심판법」 제2조제1항제1호의 처분에 해당되지 않습니다.

#### 【이유】

- 「민원사무처리에 관한 법률 시행령」 제21조제1항에서는 민원실 등의 장은 민원인이 동일한 내용의 민원에 관한 서류를 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우에는 2회 이상 그 처리결과를 통지한 후에 접수되는 서류에 대하여는 그 행정기관의 장의 결재를 받아 종결처리할 수 있다고 규정하고 있습니다. … (생략) …
- 「행정심판법」 제2조제1항제1호의 “처분”이라 함은 국민의 권리·의무 또는 그 법적 지위에 직접적이고 구체적인 법적 효과를 초래하는 행정청의 행정작용을 말한다고 할 것인바, 민원실 등의 장은 민원인이 동일한 내용의 민원에 관한 서류를 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우 2회 이상 그 처리결과를 통지한 후에 접수되는 서류에 대하여 「민원사무처리에 관한 법률 시행령」에 따라 행정기관의 장의 결재를 받아 종결처리하면, 그 서류는 그 자체로 처리가 종결되는 것이고, 행정기관이 민원인에게 종결처리사실을 통지한다고 할지라도 이는 민원인이 제출한 서류가 종결처리된 사실을 알리는 것에 불과하여 이로 인하여 새로이 민원인의 법률적 권리·의무관계에 어떤 변동을 가져온다고 할 수 없습니다.
- 따라서 「민원사무처리에 관한 법률 시행령」 제21조제1항에 따라 민원실 등의 장이 행한 종결처리는 「행정심판법」 제2조제1항제1호의 처분에 해당한다고 볼 수 없습니다.



**기관장 아닌 자의 종결처리, 종결처리 후 향후 동일 민원 신청 시 처리방법**

「민원사무처리에 관한 법률 시행령」 제21조제1항(민원실등의 장이 「사무관리규정」 제16조제2항 및 위임전결규정에 따라 위임받은 자의 전결로 반복 민원을 종결처리할 수 있는지 여부 등) 관련 [09-0027, 2009.3.5, 환경부 환경전략실 기후대기정책관 교통환경과]

**【질의요지】**

민원인이 동일한 내용의 민원에 관한 서류를 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출하고, 민원실등의 장이 2회 이상 그 처리결과를 통지한 후에 접수되는 서류를 처리하려는 경우에, 민원실등의 장은 「사무관리규정」 제16조제2항 및 위임전결규정에 따라 위임받은 자의 내부결재문서에 의하여 「민원사무처리에 관한 법률 시행령」 제21조제1항에 따른 종결처리를 할 수 있는지, “향후 동일 민원제기 시 민원처리규정에 의해 내부종결 처리”라고 한 그 내부결재문서가 이후 접수되는 동일 민원에 대한 종결처리문서로 볼 수 있는지?

**【회답】**

민원인이 동일한 내용의 민원에 관한 서류를 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출하고, 민원실등의 장이 2회 이상 그 처리결과를 통지한 후에 접수되는 서류를 처리하려는 경우에, **민원실등의 장은 「사무관리규정」 제16조제2항 및 위임전결규정에 따라 위임받은 자의 내부결재문서에 의하여 「민원사무처리에 관한 법률 시행령」 제21조제1항에 따른 종결처리를 할 수 있으며, “향후 동일 민원제기 시 민원처리규정에 의해 내부종결 처리”라고 한 그 내부결재문서는 이후 접수된 동일 민원에 대한 종결처리문서로 볼 수 있습니다.**

**【이유】**

… (생략) …

- 위임전결이란 행정관청이 보조기관이나 담당자 또는 하급행정기관에게 외부에 표시함이 없이 내부적으로 일정한 사항의 결정권을 위임하여 행정관청의 보조기관이나 담당자 또는 하급행정기관이 행정관청의 이름으로 그의 권한을 사실상 대행하는 것을 말하는 것으로서, 행정관청이 보조기관 등에 대하여 사무처리에 대한 결재권을 부여하였으나, 그것은 어디까지나 내부적인 사무처리 상의 편법이며, 외부적으로는 행정관청 자체의 행위로서 표시되는 것인바, 위임전결과 같은 행정권한의 내부위임은 법령상 처분권자인 행정관청이 내부적인 사무처리의 편의를 도모하기 위하여 그의 보조기관 또는 하급 행정관청으로 하여금 그의 권한을 사실상 행사하게 하는 것이므로 행정권한의 위임과 달리 법률이 위임을 허용하지 않고 있는 경우에도 인정된다 할 것입니다(대법원 1995. 11. 28. 선고 94누6475 판결). … (생략) …
- 또한, 「민원사무처리에 관한 법률 시행령」 제21조제1항에서 규정하고 있는 반복 민원의 종결처리란 동일한 내용의 민원에 관한 서류가 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출되어 민원인에게 그 처리결과를 통지하는 행위를 더 이상 하지 아니하고 내부종결하겠다는 것으로서 문서로는 내부결재문서로 처리하는 것이므로, “향후 동일 민원제기 시 민원처리규정에 의해 내부종결 처리”라고 한 그 내부결재문서에 의하여, 이후 접수되는 동일 민원은 민원인에게 그 처리결과를 통지하는 행위 없이 종결되는 것이라 할 것입니다. … (생략) …



## 반복민원 종결처리 부서

반복민원 종결처리 부서

[법령해석 1998.10.8]

### 【질의요지】

국방부 감사관실 소속 종합민원실에서 동일 민원인으로부터 같은 내용의 고충민원을 접수받아 처리기관(부대)에 2회이상 이첩처리하여 그 결과를 민원인에게 통보한 사실이 있는바, 동일한 내용의 민원이 다시 접수된 경우 종결처리할 수 있는 기관이 어느 곳인지 여부

### 【회답】

「민원사무처리에관한법률시행령(1977. 12. 31. 대통령령 제15597호) 제22조제1항」에 의하면 “민원실 등은 민원인이 동일한 내용의 고충민원에 관한 서류(복사한 경우를 포함한다)를 정당한 사유없이 3회이상 반복하여 제출한 경우에는 2회이상 그 처리결과를 통지한 후에 접수되는 서류에 대하여는 당해 행정기관의 장의 결재를 받아 종결처리할 수 있다.”라고 하고 있고, 동조 제2항은 “민원실 등은 민원인이 동일한 내용의 고충민원에 관한 서류를 작성하여 2개이상의 행정기관에 제출한 고충민원을 이첩받은 경우에도 제1항의 규정을 준용하여 처리할 수 있다. 이 경우 이첩기관의 요청이 있는 때에는 그 기관에 대하여 처리결과를 통보하여야 한다.”라고 하여 반복 및 중복민원에 대한 종결처리 절차를 규정하고 있음.

여기에서 종결처리의 주체인 “민원실 등”이 구체적으로 무엇을 의미하는지가 문제되는데 이와 관련하여 「동법시행령 제7조제2항」은 “제1항의 규정에 의한 민원실·문서과 또는 처리 주무부서(이하 “민원실 등”이라 한다)가.....”이라고 규정하고 있으므로 위 “민원실 등”은 민원실, 문서과(문서의 접수·발송을 주관하는 과) 및 처리주무부서(민원사항을 처리하는 주무부서)를 모두 포함하는 개념이라고 할 것임.

따라서, 3회이상 반복 또는 중복하여 제출되는 민원에 대하여는 직접 당해 민원을 처리한 주무부서 내지 기관뿐만 아니라 민원을 접수한 민원실이나 문서과도 위 규정에 의한 종결처리를 할 수 있다고 보여지고, 나아가 행정의 경제성 및 효율성이라는 점에서도 이러한 해석이 타당하다고 사료됨. 그렇다면, 본건에 있어서도 실제로 민원을 처리한 예하부대뿐만 아니라 민원을 접수한 종합민원실에서도 3회이상의 반복 및 중복을 이유로 종결처리를 할 수 있을 것임.

다만, 구체적인 민원내용에 관하여는 민원실보다는 실제로 민원을 처리한 부서 내지 기관에서 상세히 파악하고 있는 것이 보통이므로, 민원내용이 반복 내지 중복되었음이 명확하지 않는 경우에는 당해 처리주무부서 내지 기관으로 하여금(또는 그 의견을 들어)종결처리 하도록 함이 타당할 것으로 판단됨.

## ■ 다수인관련민원의 처리

### ● 다수인관련민원의 처리(법 제2조제6호 및 제24조제1항)

- 다수인관련민원이란 5세대 이상의 공동이해와 관련되어 5명 이상이 연명으로 제출하는 민원을 의미하며, 다수인관련민원을 신청하는 민원인은 연명부(連名簿)를 원본으로 제출하여야 함. 연명부가 사본인 경우에는 원본을 보완요구하여 처리함

※ 다수인관련민원의 연명부에 대한 별도의 규정이 없어 민원인이 원본을 보관하고 사본을 제출하는 사례가 많이 발생함. 사본의 경우 연명부에 서명한 민원인들의 진의(眞意)를 파악하기 힘들고, 민원내용을 임의로 변경하여 제출하는 등 문제점이 발생함에 따라 연명부는 원본만 가능하게 함

### ● 반복 또는 중복되는 다수인관련민원의 처리(영 제26조)

- 반복 또는 중복되는 다수인관련민원을 종결처리하려는 경우에는 민원처리법 제34조에 따른 민원조정위원회의 심의를 거쳐야 함

### ● 다수인관련민원의 관리(영 제27조)

- 행정기관의 장은 다수인관련민원이 발생하지 않도록 사전예방대책을 마련하여야 하고 다수인 관련 민원이 발생한 경우에는 신속·공정·적법하게 해결될 수 있도록 조치하여야 함
- 행정기관의 장은 다수인관련민원을 효율적으로 처리하고 관리하기 위하여 다수인관련 민원의 처리상황을 확인·분석하여야 함

#### 참고

#### ■ ‘다수인관련민원의 관리’ 개정 조문 ■

(개정 전 「민원사무처리에 관한 법률 시행령」 제22조제3항) 행정기관의 장은 다수인관련민원을 효율적으로 처리하고 관리하기 위하여 그 기관의 감사 또는 조사 업무 담당부서 등으로 하여금 다수인관련민원의 처리상황을 분석·확인하게 하여야 한다.

→ (개정(2016.2.12.) 후 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제28조제3항) 민원심사관은 다수인관련민원의 처리상황 확인·점검하고 그 결과를 소속 행정기관의 장에게 수시로 보고하여야 한다.

113

## 다수인관련민원 연명부의 기재사항



질 의

- 다수인관련민원 신청 시 연명부에 주민등록번호가 포함되어야 하는지?



답 변

- 민원처리법 시행령 제2조제1항제3호에 의하면 행정기관에 처분 등 특정한 행위를 요구하는 자로서 성명·주소 등이 불명확한 자는 민원인으로 보지 않도록 규정되어 있음. 따라서 연명부에 성명, 주소, 서명(혹은 날인) 등이 있으면 되고 연명인의 주민등록번호는 불필요함

114

## 연명부를 사본으로 제출하는 경우 처리방법



질 의

- 다수인관련민원 신청 시 연명부를 사본으로 제출할 경우 처리방법은?



답 변

- 민원처리법 제24조제1항은 다수인관련민원 신청 시 연명부의 사본 제출로 인한 피해를 방지하기 위하여 연명부를 원본으로 제출하도록 규정하고 있음. 따라서 사본을 제출할 경우 일정한 기간을 정하여 원본을 제출하도록 보완을 요구하되, 보완이 되지 않을 경우에는 1인이 신청한 민원으로 처리하는 방법도 있을 것임

115

## 다수인관련민원 ‘공동의 이해관계’ 판단 부서



### 질 의

- 5세대 이상의 공동이해와 관련되어 5인 이상이 연명으로 제출하는 민원을 다수인관련 민원으로 규정하고 있는데, 민원을 접수할 때 연명인들의 공동이해 성립 여부를 확인하여야 하는지? 혹은 연명부 원본이 첨부되어 있다면 일단은 다수인관련민원으로 접수하고 처리부서에서 이해관계가 없다고 판단될 때 일반 민원으로 분류하면 되는지?



### 답 변

- 민원실은 민원문서의 형식적인 심사만을 할 수 있고 그 내용까지 심사할 수는 없음. 따라서 연명부 원본이 첨부되어 있다면 다수인관련민원으로 보고 접수하여 처리부서에서 판단하는 것이 바람직함

116

## 다수의 민원인이 각자 동일한 민원을 신청한 경우



### 질 의

- 동일한 내용의 민원을 아파트에 거주하는 30명이 각각 서면 작성하여 우편으로 제출하였음. 이 경우에도 민원을 각각 접수해야 되는지? 아니면 대표자를 선정해서 집단 민원으로 접수해도 되는지?



### 답 변

- 다수인관련민원의 경우 동일한 민원에 대하여 연명부를 제출하고 대표자를 선임하도록 되어 있지만, 본 민원은 개인별로 제출한 민원이기 때문에 각각 접수를 하고 그 처리결과 또한 각각의 민원인에게 통보하여야 함. 처리결과 통지 시에는 하나의 건으로 결재를 받고 통지하는 것이 효율적이며, 수신자는 다른 사람이 나타나지 않도록 개별적으로 기재하여 보내주는 것이 바람직함

## ■ 무인민원발급창구를 이용한 민원문서의 발급

### ● 무인민원발급창구의 개념(법 제2조제8호)

- 무인민원발급창구란 행정기관의 장이 행정기관 또는 공공장소 등에 설치하여 민원인이 직접 민원문서를 발급받을 수 있도록 하는 전자장비를 말함

### ● 무인민원발급창구에 의한 민원문서의 발급(법 제28조, 영 제32호)

- 무인민원발급창구를 이용하여 민원문서를 발급하는 경우에는 다른 법률의 규정에 불구하고 수수료를 감면할 수 있음
- 무인민원발급창구를 통하여 발급할 수 있는 민원문서의 종류는 행정자치부장관이 관계 행정기관의 장과의 협의를 거쳐 결정·고시함
- 무인민원발급창구를 이용하여 민원문서를 발급할 경우 소관 행정기관의 관인(전자이미지 관인을 포함)을 생략하고 해당 기관의 관인을 찍어 교부할 수 있으나 법령 또는 그 민원사항의 성질상 소관 행정기관의 관인을 찍을 필요가 있는 민원문서에는 소관 행정기관의 관인을 찍어야 함
- 민원문서를 발급할 때 법령에 따라 본인임을 확인하여야 하는 경우에 법령에서 특별히 본인확인 방법을 정하고 있지 아니한 경우에는 행정자치부장관이 정한 전자적매체를 이용하여 확인할 수 있음

※ 「행정사무정보처리용 무인민원발급기의 전자적본인확인장치 표준규격」(행정자치부 고시 제2016-27호, 2016.7.27.)

- 행정자치부장관은 무인민원발급창구를 이용하여 처리할 수 있는 민원의 종류 및 추가비용과 전자적 매체를 이용하여 본인 확인을 할 수 있는 민원의 종류 등을 정하여 관보에 고시하고, 인터넷 홈페이지에 게시하여야 함. 이 경우 소관 민원을 관장하는 중앙행정기관의 장과 미리 협의하여야 함

※ 「무인민원발급창구를 이용하여 접수·처리할 수 있는 민원사항의 종류」(행정자치부 고시 제2016-25호, 2016.9.30.)

- 그 외 무인민원발급창구의 설치·운영 등에 필요한 사항은 행정자치부장관이 정함

117

## 24시간 무인민원발급기 가능 여부



### 질 의

- 늦은 시간에 무인민원발급기를 이용하지 못하는 경우가 있는데, 24시간 운영할 수는 없는지?



### 답 변

- 현재 각 자치단체별로 민원수요와 지역실정을 고려하여 무인민원발급기를 설치하여 운영 중에 있으나, 무인민원발급기의 설치 및 운영은 해당지역 자치단체 소관사항이며 설치 장소에 따라 운영시간은 달라질 수 있음

## 제4절 법정민원

### ■ 사전심사청구

#### ● 사전심사청구의 정의

- 인·허가 등의 정식민원을 제출하기 전에 소정의 사전심사청구서와 최소한의 구비서류만 제출하고 행정기관에서 민원의 가부, 적부 등을 사전에 심사하여 민원인의 사업 수행 상 안전성을 보장하고 시간적, 경제적 부담을 경감하여 행정서비스의 질적 향상을 도모하기 위한 제도(「민원사무처리에 관한 법률」 전부개정 시 도입(2006.3.3.))

#### ● 사전심사의 청구(법 제30조)

- 사전심사가 청구된 법정민원이 다른 행정기관의 장과의 협의를 거쳐야 하는 사항인 경우에는 미리 그 행정기관의 장과 협의하여야 함
- 사전심사 결과를 민원인에게 문서로 통지하여야 하며, 가능한 것으로 통지한 민원의 내용에 대하여는 민원인이 나중에 정식으로 민원을 신청한 경우에도 동일하게 결정을 내릴 수 있도록 노력하여야 함. 다만, 민원인의 귀책사유 또는 불가항력이나 그 밖의 정당한 사유로 이를 이행할 수 없는 경우에는 그러하지 아니함
- 행정기관의 장은 사전심사 제도를 효율적으로 운영하기 위하여 필요한 법적·제도적 장치를 마련하여 시행하여야 함

#### ● 사전심사청구 대상 민원(법 제30조제1항, 영 제33조제1항)

- 법정민원 중 정식으로 신청할 경우 토지매입 등이 필요하여 민원인에게 경제적으로 많은 비용이 수반되는 민원
- 행정기관의 장이 거부처분을 할 경우 민원인에게 상당한 경제적 손실이 발생하는 민원

#### ● 사전심사청구 대상 민원의 안내(영 제33조제2항)

- 행정기관의 장은 사전심사청구 대상 민원의 종류 및 민원별 처리기간·구비서류 등을 미리 정하여 민원인이 이를 열람할 수 있도록 게시하고 민원편람에 수록하여야 함

● 사전심사청구의 처리절차(영 제34조)

- 접수 및 처리절차는 정식민원 처리절차(관계 기관·부서 간의 협조, 민원의 접수, 민원문서의 보완 절차 및 방법 등, 민원문서의 반려 등)를 준용함
- 사전심사청구 대상민원의 처리기간은 아래의 범위 내에서 행정기관의 장이 정하되, 불가피한 사유로 처리기간 내에 처리하기 어려운 경우에는 연장할 수 있음
  - 처리기간이 30일 미만인 민원의 경우 : 처리기간
  - 처리기간이 30일 이상인 민원의 경우 : 30일 이내
- 행정기관의 장은 사전심사청구대상 민원의 구비서류를 최소화하여야 하며, 사전심사 청구 후 정식민원이 접수된 때에는 이미 제출한 구비서류를 추가로 요구하여서는 안 됨
- 행정기관의 장은 사전심사를 거친 민원에 대해서는 특별한 사유가 없는 한 기간을 단축하여 신속히 처리하여야 함

【 사전심사 청구서 】



민원 처리에 관한 법률 시행규칙 (별지 제9호서시)  
주요표: 없음

### 사전심사 청구서

제출서류  
본청기관의 결재 및 구비서류

접수번호:                      접수일:                      처리기간 행정기관의 장이 정한 기간

**1. 청구인 정보**

청구인:                      대표(법인명):                      연락처:                      주소(소재지):                      주소 (별면의 경우 주민 시무소 소재지)

**2. 청구내용**

원원사항  
주원 행위위 목적과 내용

예장 사업기간  
그 밖의 주요사항

**3. 서명 및 날인**

「민원 처리에 관한 법률」 제30조제1항 및 같은 법 시행령 제34조에 따라 위와 같이 사전심사를 청구합니다.

년                      월                      일  
신청인                      접수기관 귀하  
(서명 또는 인)

**유의사항**  
\* 이 서식은 행정기관별부 과별하게 조정 될 수 있습니다.

**처리절차**

사전심사청구 → 접수 → 검토·확인 → 결정통지

신청인                      접수기관                      접수기관                      접수기관

210mm×297mm(복합지 80g/㎡) 또는 종량지(80g/㎡)

【 사전심사 결과 통지서 】

### 행정기관명

수신자 (경유)  
제목 **사전심사 결과 통지서**

「민원 처리에 관한 법률」 제30조제3항에 따라 귀하께서 신청하신 사전심사청구에 대하여 아래와(붙임과) 같이 통지합니다.

접수번호		접수일	
민원명	○○○ 민원에 대한 사전심사청구		
심사내용			
관련 규정	검토내용	검토결과	주관부서
○○법(시행령)		가/부/조건부 가	
통합의견 및 대안 제시			

※ 본문의 내용이 많으면 별지에 작성할 수 있습니다. 끝.

**발신 명의기관**

기관장 (직위/직급)서명	검토자 (직위/직급)서명	결재권자 (직위/직급)서명
발신자	발주자	
사항	처리과명-일련번호(시행일)	접수
우	도로명주소	/홈페이지 주소
전화번호( )	팩스번호( )	/기관장리 전차주번호 / 공가구분

210mm×297mm(복합지 80g/㎡)

118

## 경제적으로 많은 비용 혹은 상당한 경제적 손실



질 의

- 민원처리법 시행령 제33조에 따르면 “경제적으로 많은 비용 혹은 상당한 경제적 손실 이 수반되는 민원”에 대하여 사전심사청구를 할 수 있도록 되어 있는데, 이 ‘비용 혹은 손실’이란 어느 정도를 말하는지?



답 변

- 경제적으로 많은 비용 혹은 상당한 경제적 손실이 어느 정도인지는 일률적으로 정할 수는 없음. 각 행정기관별로 지역 여건 등을 고려하여 사전심사청구 대상 민원의 종류, 처리기간, 구비서류 등을 미리 정하여 민원인이 열람할 수 있도록 게시하고 민원편람에 수록하여야 함

119

## 사전심사청구에 대한 처리기간



질 의

- 사전심사청구에 대한 처리기간 산정은 어떻게 하여야 하는지?



답 변

- 민원처리법 시행령 제34조제2항에 따르면 사전심사청구에 대한 처리기간은 행정기관의 장이 정하되, 해당 민원의 처리기간이 30일 미만인 경우 그 민원 처리기간 범위 내에서, 30일 이상인 경우에는 30일 이내의 범위에서 정하도록 되어 있음

120

## 정식 민원 신청 시 사전심사 결과와 다른 결정이 가능한지 여부



### 질 의

- 사전심사청구에서는 인·허가가 가능한 것으로 통지하였으나, 정식민원 신청 시 그 전에 발견하지 못한 불허가 사유가 나타날 경우 민원처리는 어떻게 하여야 하는지?



### 답 변

- 민원처리법 제30조제3항에 따르면 행정기관은 사전심사 결과 민원인에게 가능하다고 통지한 민원의 내용에 대하여 민원인의 귀책사유 또는 불가항력이나 그 밖에 정당한 사유로 이를 이행할 수 없는 경우를 제외하고는 나중에 정식으로 민원을 신청한 경우에도 동일하게 결정을 내릴 수 있도록 노력하여야 함. 따라서 사전심사 시 철저한 검토가 필요할 것임



## 사전심사결과 통지의 처분성

사전심사결과통보처분취소

[대법원 2013두7834]

### 【판시사항】

구 민원사무 처리에 관한 법률 제19조 제1항에서 정한 사전심사결과 통보가 항고소송의 대상이 되는 행정처분에 해당하는지 여부(소극)

### 【판결요지】

구 민원사무 처리에 관한 법률(2012. 10. 22. 법률 제11492호로 개정되기 전의 것, 이하 ‘구 민원사무처리법’이라 한다) 제19조 제1항, 제3항, 구 민원사무 처리에 관한 법률 시행령(2012. 12. 20. 대통령령 제24235호로 개정되기 전의 것) 제31조 제3항의 내용과 체계에다가 사전심사청구제도는 민원인이 대규모의 경제적 비용이 수반되는 민원사항에 대하여 간편한 절차로써 미리 행정청의 공적 견해를 받아볼 수 있도록 하여 민원행정의 예측 가능성을 확보하게 하는 데에 취지가 있다고 보이고, 민원인이 희망하는 특정한 견해의 표명까지 요구할 수 있는 권리를 부여한 것으로 보기는 어려운 점, 행정청은 사전심사결과 가능하다는 통보를 한 때에도 구 민원사무처리법 제19조 제3항에 의한 제약이 따르기는 하나 반드시 민원사항을 인용하는 처분을 해야 하는 것은 아닌 점, 행정청은 사전심사결과 불가능하다고 통보하였더라도 사전심사결과에 구애되지 않고 민원사항을 처리할 수 있으므로 불가능하다는 통보가 민원인의 권리의무에 직접적 영향을 미친다고 볼 수 없고, 통보로 인하여 민원인에게 어떠한 법적 불이익이 발생할 가능성도 없는 점 등 여러 사정을 종합해 보면, 구 민원사무처리법이 규정하는 사전심사결과 통보는 항고소송의 대상이 되는 행정처분에 해당하지 아니한다.



**민원처리 심의서에 적시되지 않은 사유를 들어 불허가**

손해배상(기)

[서울고법, 2009나115535, 2010.6.1]

**【판시사항】**

[1] 민원인이 산업용 세탁공장 영업을 하기 위하여 관할구청장에게 한 영업신고가 민원사무처리에 관한 법률 제19조 등에 정한 사전심사청구 대상에 해당된다 하더라도 그 영업신고서 등이 같은 법에 정한 사전심사청구의 형식과 절차에 따라 접수되지 않아 이를 사전심사청구로 보기 어렵고, 민원인이 교부받은 민원처리 심의서도 관할구청장 명의로 작성된 것이 아니어서 그 교부를 같은 법에 정한 사전심사 결과통보로 볼 수 없다고 한 사례

[2] 산업용 세탁공장 영업을 하기 위해 관할구청장에게 영업신고를 한 민원인에게 구청 공무원 등이 해당 부지에 산업용 세탁공장의 입지를 제한하고 있는 관련 고시의 내용을 제대로 파악하지 못한 채 잘못된 내용의 민원처리 심의서를 작성·교부하여 줌으로써, 민원인이 그 기재 내용을 신뢰하여 자금을 지출하였다가 회수하지 못하는 손해를 입었으므로, 위 공무원 등이 속한 지방자치단체는 그 손해를 배상할 의무가 있다고 한 사례

**【판결요지】**

[1] 산업용 세탁공장 영업을 하기 위하여 관할구청장에게 영업신고를 한 민원인이 구청 공무원으로부터 '시설의 설치 전 폐수배출시설 설치허가를 받아야 한다'는 내용의 '민원 1회 방문 처리 실무종합집의 서'(이하 '민원처리 심의서'라 한다)를 교부받고 토지 및 지상 건물을 임차하여 폐수배출시설에 필요한 보일러·배수관로 설치공사 등을 한 다음 폐수배출시설 설치허가신청을 하였으나 관할구청장으로부터 해당 부지에 산업용 세탁공장의 입지가 제한된다는 이유로 불허가 처분을 받게 되자, 구청 공무원이 직무를 수행하면서 고의 또는 과실로 민원사무처리에 관한 법률 제19조 제3항을 위반하여 사전심사 결과통보 당시에는 적시하지 않았던 이유를 들어 민원인의 신청을 거부하였다는 이유로 손해배상청구를 한 사안에서, 위 영업신고가 같은 법 제2조 제2호 및 제3호에 규정된 민원사무 및 복합민원으로서 같은 법 제19조 등에 정한 사전심사청구 대상에 해당된다고 하더라도, 그 영업신고서 등이 같은 법에 정한 사전심사청구의 형식과 절차에 따라 접수되지 않은 것이어서 이를 사전심사청구로 보기 어려울 뿐만 아니라, 민원처리 심의서 역시 관할구청장 명의로 작성된 것이 아닌 단지 실무담당자의 의견이 기재된 것에 불과하여 심의서의 교부를 같은 법이 규정한 사전심사 결과통보로 볼 수 없다고 한 사례.

[2] 산업용 세탁공장 영업을 하기 위해 관할구청장에게 영업신고를 한 민원인에게 구청 공무원 등이 해당 부지에 산업용 세탁공장의 입지를 제한하고 있는 관련 고시의 내용을 제대로 파악하지 못한 채 잘못된 내용의 민원처리 심의서를 작성·교부하여 줌으로써 민원인이 그 기재 내용을 신뢰하여 산업용 세탁공장 설치에 필요한 토지 및 지상 건물의 임차, 폐수배출시설용 보일러·배수관로의 설치공사, 장비 및 집기의 구입 등에 자금을 지출하였다가 관할구청장의 폐수배출시설 설치불허가 처분으로 그 투입 비용을 회수하지 못하는 손해를 입었으므로, 위 공무원 등이 속한 지방자치단체는 그 손해를 배상할 의무가 있다고 한 사례. ... (생략) ...

## ● 복합민원의 처리

### ● 복합민원의 정의(법 제2조제5호)

- 복합민원이란 하나의 민원 목적을 실현하기 위하여 관계법령등에 따라 여러 관계 기관 또는 관계 부서의 인가·허가·승인·추천·협의 또는 확인 등을 거쳐 처리되는 법정민원을 말함

※ 민원처리법령에서는 복합민원의 효율적 처리를 위해 '사전심사청구제'와 '민원 1회방문 처리제'를 규정

참고

#### ■ 복합민원의 예 ■

공장을 설립하기 위해서는 「산업집적활성화 및 공장설립에 관한 법률」 및 「산업집적활성화 및 공장설립에 관한 법률 시행령」 등에 따라 '공장설립 승인'이라는 민원을 신청하는데 이 민원을 처리하기 위해서는 「농지법」에 의한 농지전용, 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」에 의한 개발행위, 「건축법」에 의한 건축허가 등 관계부서의 허가, 인가, 승인 등을 거치도록 되어 있음. 이러한 민원을 복합민원이라고 함

### ● 복합민원의 처리유형

- 복합민원의 처리유형은 법령에 규정되어 있지 않지만, 통상적으로 행정기관에서 복합민원 처리유형은 다음과 같음

1. 의제처리 : 어떠한 인·허가를 받기 위하여 근거법령이 서로 다른 인·허가를 함께 받아야 할 경우에도 그 관련 인·허가가 주된 인·허가와 중복되거나 유사하다면 주된 인·허가만 받으면 관련 인·허가도 함께 받은 것으로 간주하여 처리하는 것
  - \* 주된 인·허가중 하나만 교부하면 나머지는 다 인·허가를 받은 것으로 간주
  - \* 의제처리 되는 복합민원의 경우 의제처리의 대상사무에 대해서는 개별법에 아래와 같이 구체적으로 명시되어 있음

참고

#### 「건축법」

**제11조(건축허가)** ⑤ 제1항에 따른 건축허가를 받으면 다음 각 호의 허가 등을 받거나 신고를 한 것으로 보며, 공장건축물의 경우에는 「산업집적활성화 및 공장설립에 관한 법률」 제13조의2와 제14조에 따라 관련 법률의 인·허가등이나 허가등을 받은 것으로 본다.

1. 제20조제3항에 따른 공사용 가설건축물의 축조신고

2. 제83조에 따른 공작물의 축조신고

... (생략) ...

21. 「토양환경보전법」 제12조에 따른 특정토양오염관리대상시설의 신고

2. 창구일원화 : 주된 인·허가와 관련되어 있는 인·허가의 접수를 모두 받도록 하되, 민원인이 일일이 담당부서별로 직접 찾아다니지 아니 하고 주된 인·허가 제출하면 주된 민원 처리부서에서 책임을 지고 관련부서와 협의를 거쳐 처리해 주는 제도

\* 주된 인·허가중 뿐만 아니라 관련되는 민원의 인·허가증을 모두 교부

3. 개별처리 : 주된 인·허가와 관련되어 있는 인·허가들을 민원인이 각각 신청·접수하여 처리하는 민원
  - \* 각각의 인·허가증을 교부(구별의 실익이 없음). 창구일원화와 차이점은 관련된 인·허가를 한꺼번에 제출하지 않는 것임

● **복합민원의 처리방법**

- 처리주무부서의 지정(법 제31조제1항)
  - 행정기관의 장은 복합민원을 처리할 주무부서를 지정하고 그 부서로 하여금 관계 기관·부서 간 협조를 통하여 민원을 한꺼번에 처리하게 할 수 있음
- 민원서류의 일괄제출(영 제35조제1항)
  - 행정기관의 장은 복합민원과 관련된 모든 민원문서를 처리주무부서에 일괄하여 한꺼번에 제출하게 할 수 있음

● **복합민원의 게시(영 제35조제2항)**

- 행정기관의 장은 관계 기관의 장과 협의하여 복합민원의 종류와 접수방법·구비서류·처리기간 및 처리절차 등을 미리 정하여 민원인이 이를 열람할 수 있도록 게시하고 민원편람에 수록하여야 함

121

## 복합민원의 접수방법



질 의

- 복합민원을 접수할 때 관련된 민원을 각각 다 접수하여야 하는지?



답 변

- 복합민원은 주된 민원과 이와 관련된 여러 민원들이 합하여 하나의 민원이 되는 것을 말함. 따라서 접수 시 주된 민원만 접수하면 되고 접수번호도 하나임

122

## 복합민원의 수수료



질 의

- 복합민원의 의제처리 대상민원의 경우 수수료는 어떻게 받아야 하는지?



답 변

- 수수료란 국가나 공공단체가 특정인을 위하여 행하는 인적역무(人的役務)에 대한 반대급부로서 징수하는 요금을 말하는 것임. 복합민원의 의제처리 대상민원의 경우 비록 주된 민원에 대한 인·허가증 하나를 교부하지만, 행정기관 내부에서는 실제 개별적으로 접수되는 민원과 똑같이 처리됨. 따라서 수수료 개념을 고려한다면 주된 민원뿐만 아니라 관련되는 민원 모두의 수수료를 징수하는 것이 바람직함. 다만, 수수료 징수에 대한 규정이 법령이 아니라 지방자치단체의 조례로 정해져 있는 점을 고려할 경우 수수료는 지방자치단체에서 정해야 할 것임

## 123 복합민원의 처리기간 산정



### 질 의

- 복합민원의 경우 처리기간 산정은 어떻게 하여야 하는지?



### 답 변

- 복합민원의 경우 모든 민원을 한 번에 처리하는 점을 감안하여 처리기간 산정은 주된 민원과 관련되는 민원 중 처리기간이 가장 긴 것을 처리기간으로 산정하여야 함

## 124 의제처리 대상민원의 보완요구



### 질 의

- 복합민원의 의제처리 대상 민원의 보완요구는 어느 부서에서 하여야 하는지?



### 답 변

- 복합민원 의제처리 대상 민원에 대한 보완사항 발생 시, 주된 민원의 변경이 없는 보완 사항은 관련 부서에서 주된 민원 처리부서의 경우 없이 신속하게 민원인에게 보완을 요구함. 이 경우 보완요구 사실을 주된 민원 처리부서에 통보하여 처리기간 등에 참고할 수 있도록 해야 함

125

## 의제처리 대상민원에 대해 단독 신청·처리 가능 여부



질 의

- 주된 민원 외 의제처리 대상 민원을 개별적으로 신청·처리할 수 있는지?



답 변

- 주된 민원의 의제처리 대상민원의 경우 개별적으로 인·허가를 받을 수 있음. 다만, 개별적으로 인·허가를 받는다 하더라도 주된 민원이 제출되면 행정기관은 다시 관련 민원을 검토해야 할 의무가 있으므로 개별적으로 인·허가를 받는 실익이 그리 크지 않음

126

## 의제처리 대상민원의 검토



질 의

- 복합민원 처리는 처리주무부서에서 의제처리 대상민원 소관부서의 협의를 거쳐 진행 하는데, 의제처리 대상민원 소관부서는 처리주무부서에 소관 법률에 의한 협의의견만 주면 되는 것인지 아니면 개별 신청이 있을 경우 처리절차와 같이 관계법령 검토 및 행정절차(도시계획위원회 자문 등) 이행 후 인·허가 등의 결과를 통보하는 것인지?



답 변

- 복합민원의 의제처리는 개별적으로 민원이 접수되었을 경우 처리하는 것과 같은 절차를 이행하는 것임. 따라서 의제된 민원의 처리에 따라 발생하는 다른 사항도 함께 검토하여 처리하여야 함

127

## 의제처리 대상민원에 조건부 허가 가능 여부



질 의

- 의제처리 사항에 대해서 민원인이 조건부 허가를 요구할 경우 가능한지?



답 변

- 복합민원의 의제처리는 민원인이 각각의 관련 사항을 이행한 후에 주된 민원을 신청하는 불편을 없애기 위한 것임. 결국 형식적으로는 주된 민원을 허가하면 나머지도 다 허가한 것으로 보지만, 행정기관 내부에서는 각각의 처리과에서 소관사항을 검토하여 처리하는 것임. 따라서 의제처리 대상민원의 소관 부서에서 소관 분야에 대한 인·허가 시 조건을 붙일 수 있다고 판단하면 주된 민원 처리부서에서는 이에 따라 허가조건을 부여할 수 있을 것임

128

## 복합민원 관계부서에서 불가 회신이 일부만 먼저 온 경우



질 의

- 의제처리되는 복합민원이 접수되어 관련 부서에 협의요청을 하였는데 일부부서에서 먼저 불가하다는 내용으로 회신이 옴. 이 경우 나머지 부서에서 의견이 오기 전에 민원인에게 일부부서에서 불가협의된 내용을 사유로 불가처분을 하여도 되는지? 아니면 다른 부서의 의견을 받아 종합하여 불가처분을 하여야 하는지?



답 변

- 의제처리되는 민원의 경우 주된 민원 외에 의제대상 민원 중 불가사항이 있을 경우 주된 민원도 불가처분을 하여야 함. 그런데 의제되는 민원 중 일부가 우선적으로 불가라고 하여 이를 이유로 불가처분을 할 경우 민원인은 다른 사항은 모두 적합하다고 판단하고 불가사유에 대한 사항만 치유하여 다시 신청할 수 있음. 따라서 좀 더 시간이 걸리더라도 관련 부서의 의견을 종합적으로 검토하여 처리하는 것이 바람직함



## 질 의

- 복합민원의 의제처리 후 사후관리는 어느 부서에서 하여야 하는지?



## 답 변

- 복합민원의 의제처리는 주된 민원에 대한 인·허가증만 교부하면 나머지 관련되는 민원도 모두 인·허가를 받은 것을 의미하며, 실제적으로 행정기관 내부에서는 개별적으로 접수되는 민원과 동일하게 처리됨. 따라서 주된 민원에 대한 인·허가의 사후관리 또한 개별적으로 처리되는 민원과 같이 관련부서에서 하는 것이 원칙임. 다만, 사후관리 과정에서 주된 민원의 변동은 가져올 만한 사유가 발생할 경우에는 주된 민원부서에 통보하여 별도의 조치를 취할 수 있도록 하여야 함



## 질 의

- 「중소기업창업 지원법」에 의한 창업사업계획승인을 하는 경우 법 제35조에 따라 산지전용, 농지전용 등을 의제처리하여 승인을 해주고 있음. 그런데 승인 건에 대하여 업체의 부도 등으로 인하여 사업계획 이행여부가 불투명하여 청문절차 등을 진행하여 승인을 취소 하였음. 이런 경우 의제처리한 산지전용허가, 농지전용허가에 의한 산림절개 및 농지 훼손에 대한 원상복구 및 사후관리는 어느 부서에서 추진하여야 하는지?



## 답 변

- 복합민원 의제처리의 경우 주된 민원의 인·허가 등이 취소되면 다른 관련 민원도 함께 취소됨. 취소에 따른 원상복구, 사후관리 등은 관련 개별법에 특별한 규정이 없는 경우에는 일반 개별민원의 허가 취소 후 절차와 같이 각각의 처리부서에서 하여야 함

131

## 의제처리된 민원의 변경 신청 시 접수·처리부서



### 질 의

- 「산업집적활성화 및 공장설립에 관한 법률」에 따라 공장신설승인 신청 시 산림법에 의한 산림형질변경허가를 의제처리로 접수하여 승인을 받았음. 이후 공사를 진행하는 과정에서 진입도로 및 건축면적을 변경하여야 할 사항이 「산지관리법」에 의한 변경 대상이 되어 변경허가를 받고자 할 경우에는 어느 부서에 접수를 하여야 하는지?



### 답 변

- 복합민원 중 의제처리 대상민원의 변경사항이 주된 민원의 내용을 변경하는 것일 경우에는 당연히 주된 처리부서에서 하는 것이 타당함. 그러나 주된 민원의 내용을 변경하지 않는 사항의 경우 의제처리 대상민원을 관리하는 부서에서 처리하고 주된 처리부서에 통보해 주는 것이 민원인을 위해 바람직한 절차라고 판단됨. 그 이유는 의제되어 처리된 민원이라고 하더라도 실제로는 개별적으로 인·허가가 난 것과 같고, 이러한 의제되는 민원에 대한 사후 감독 권한도 개별부서에 있기 때문임. 주된 민원 내용의 변경을 수반하지 않는 의제된 민원의 단순변경까지 주된 처리부서에서 접수하여 검토하는 것은 처리기간만 길어질 뿐 아무런 실익이 없음



## 질 의

- 처리주무부서인 건축부서에 다가구주택 건축 허가를 받으면서(16. 2. 5.) 동시에 복합 민원으로 배수설치, 도로점용, 개발행위, 산지전용허가를 받음. 이후 사정이 있어 공사를 착공하지 못하고 2017년 2월 1일에 건축부서에 착공연기신청서를 제출하였음(건축법상 허가를 득하고 1년 내에 미착공시 착공연기신청서를 제출하면 만 1년간 건축허가 기간이 연장됨). 그런데 산지전용허가 소관부서에서 허가기간은 1년으로 이미 지났으니 산지 전용 허가를 다시 받으라고 함. 주된 민원인 건축허가는 유효한데 산지전용허가를 다시 받아야하는지?



## 답 변

- 주된 민원인 건축허가 시 산지전용은 의제처리되는 것임. 따라서 건축허가에 대한 착공 연기 신청서를 행정기관에 제출하였을 경우 산지전용은 의제처리되는 민원이므로 민원인이 별도로 산지전용 허가를 받는 것이 아니라, 건축부서에서 산지부서와 협의하여 처리하여야 함. 다시 말해 건축허가가 자동으로 연장되면 의제처리되는 다른 민원사항도 자동으로 연장되는 것으로 보아야 함. 물론 착공연기에 따라 주된 민원 처리부서(건축부서)에서는 관련부서의 협의를 우선적으로 거쳐야 함

## ■ 민원 1회방문 처리제

### ● 민원 1회방문 처리제의 개념

- 민원 1회 방문 처리제는 행정기관에서 복합민원을 처리할 때 내부에서 처리할 수 있는 자료 확인이나 관계부서 또는 기관 간의 협조 등의 일을 가지고 민원인이 두 번 다시 행정기관을 방문하지 않도록 하는 민원처리제도임('93.10월 전국 시행)
- 따라서 행정기관에 복합민원이 접수되면 행정기관 내부 간에 처리할 수 있는 자료 확인이나 업무협조에 따른 모든 절차는 담당공무원이 직접 처리함으로써 민원인이 관련 국·과를 찾아가거나 담당자를 만날 필요가 없도록 한 것임

### ● 실시 배경 및 의의

- 공무원과 국민의 의식과 행태 전환
  - 민원업무 자체를 하나의 특권으로 생각하는 등의 잘못된 행태를 근원적으로 제거시키는 한편, 민원인이 민원을 신청한 후 의례적으로 민원처리 부서를 찾아다니며 직접 해결하는 것을 당연한 것으로 받아들여 온 생각과 관행을 바꾸게 됨
- 행정문화의 선진화 촉진
  - 민원 1회방문 처리제 시행으로 발생하는 업무부담을 민원 구비서류 감축, 행정규제 완화, 행정전산망 조기구축 등으로 해결하여 행정서비스의 생산력을 높이게 됨. 또한 민원처리 과정에서 민원인과 개별접촉 감소로 부조리 요인이 없어지는 등 민원 처리에 임하는 공무원의 의식과 자세를 근본적으로 혁신시켜 맑고 깨끗한 공직 풍토를 조성하는 등 행정문화의 선진화에 기여하게 됨
- 경제 활성화 유도
  - 민원인의 잦은 행정기관 방문에 따른 불편과 부담을 최소화하여 경제활동의 활성화에 기여하게 됨

### ● 민원 1회방문 처리제의 주요내용

#### 가. 민원 1회방문 상담창구의 설치운영(법 제32조제2항)

- 민원인에게 민원1회 방문처리에 관한 안내와 상담의 편의를 제공하기 위해 민원실에 설치

## 나. 민원후견인의 지정·운영(법 제33조)

- 민원 처리에 경험이 많은 소속 직원을 민원후견인으로 지정하여 민원인을 안내하거나 민원인과 상담하게 할 수 있음

참고

### ■ 민원후견인의 운영 ■

#### • 후견인의 자격기준

행정경험이 풍부하고 지역실정에 밝은 주로 담당급 공무원으로 함. 특히 세무·건축·환경위생·경제 등 기능별로 전문후견인단을 구성하여 후견인의 전문성을 제고하도록 함

#### • 후견인의 직무

민원처리방법에 관한 민원인과의 상담, 민원실무심의회 및 민원조정위원회에서의 민원인의 진술 등 지원, 민원문서의 보완 등의 지원, 민원처리 과정 및 결과의 안내 역할을 함

#### • 민원인의 의사반영

민원접수 시 민원후견인 지정에 관한 민원인의 의견을 수렴하고 민원후견인제 적용 대상 민원이라도 민원인이 원치 않거나 또는 민원대행자가 있는 경우에는 후견인 지정을 제외함. 또한 후견활동 진행 중이라도 민원인의 요구가 있을 시에는 후견활동을 중단함

#### • 운영방법

민원접수 시 민원창구에서 민원인이 후견인 명단을 보고 직접 지정하거나 민원처리 주무부서에서 민원 후견인 지정 안내서를 통보하고, 후견인으로 지정된 공무원에게 민원후견인 지정 통보서를 통지하여 민원인을 보좌하도록 하고 민원처리 주무부서에서는 민원후견인의 요구가 있을 시 민원처리의 과정 등에 대한 자료를 제공함

## 다. 복합민원을 심의하기 위한 실무기구의 운영(영 제36조)

- 복합민원의 심의를 위해 행정기관 소속으로 민원실무심의회를 설치·운영하여야 함

참고

### ■ 민원실무심의회 운영 ■

#### • 설치

행정기관의 장은 복합민원을 심의하기 위하여 그 소속으로 민원실무심의회를 설치·운영하여야 함. 이 경우 민원실무심의회 명칭은 해당 기관의 특성을 고려하여 달리 정할 수 있음

#### • 구성 및 기능

민원실무심의회는 처리주무부서의 장을 위원장으로 하고 관계기관 또는 부서의 실무책임자를 위원으로 구성하며, 민원실무심의회 효율적인 운영을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 이해관계인·참고인 또는 감정인 등의 의견을 들을 수 있음. 민원실무심의회는 민원관련 부서의 실무책임자들이 한자리에 모여 법적 타당성과 구비서류의 적합여부 및 처리방향, 처리기간 등을 함께 심의함으로써 협의 등에 따른 처리기간을 단축하고, 민원인의 여러 부서 방문에 따른 부담해소를 목적으로 함

■ 민원실무심의회 구성 ■

- 회의주재 : 처리주무부서의 장
- 구 성 원 : 관련부서의 실무책임자
  - \* 유관기관 관련민원은 실무책임자 참석 \* 필요시 민원관련 외부전문가 위촉

• 운영

민원실무심의회는 참석을 요청받은 관계기관 또는 부서의 실무책임자는 정당한 사유가 없는 한 민원실무심의회에 참석하여야 함

※ 창업·공장설립 등 경제적으로 많은 비용이 수반되는 복합민원의 경우에는 신속한 처리를 위하여 민원실무심의회 심의를 생략하고 민원조정위원회에 직접 상정하여 심의할 수 있음

• 업무협조 및 합동조사

위원장은 심의를 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 관계 기관 또는 부서에 대하여 현장확인이나 조사 등을 합동으로 실시할 것을 요청할 수 있으며, 그 요청을 받은 관계 기관 또는 부서는 특별한 사유가 없는 한 이에 응하여야 함

라. 민원실무심의회 심의결과에 대한 민원조정위원회의 재심의(법 제34조)

마. 행정기관의 장의 최종결정(영 제39조)

133

## 민원 1회방문 상담창구와 민원실무심의회 설치·운영



### 질 의

- 복합민원이 없는 기관에서도 민원실에 민원 1회방문 상담창구 및 민원실무심의회를 설치·운영하여야 하는지?



### 답 변

- 민원 1회방문 상담창구는 신속한 민원처리를 위해 민원인에 대한 안내와 상담을 하기 위한 창구임. 따라서 복합민원의 존재 여부와 상관없이 모든 행정기관에 설치하여야 함. 민원실무심의회는 복합민원에 대한 관계 기관 및 부서 간의 업무협조를 위해 필요한 것임. 따라서 복합민원이 없는 기관에서는 설치할 필요가 없음

134

## 민원후견인의 지정과 운영방법



### 질 의

- 민원후견인의 지정 및 운영방법은?



### 답 변

- 민원후견인은 소속 공무원 중에서 행정기관의 장이 지정하도록 되어 있으나, 원활한 후견인 제도의 운영을 위해 가능한 소속 공무원의 신청을 받아 원하는 공무원 중에서 지정하는 것이 바람직함. 아울러 민원실에 후견인 명부를 비치하여 민원인이 선택할 수 있도록 하는 것을 권장함

135

## 복합민원에 민원후견인 지정이 필수적 사항인지 여부



질 의

- 복합민원은 거의 모든 민원문서가 건축설계사무소나 법무사, 토목설계사무소 등 전문적인 민원 대행업체를 통해 접수되고 있음. 실질적으로 민원이 진행되는 과정 전반을 민원 대행업체가 처리하고 있는데, 이렇게 민원 대행업체를 통해 신청되는 복합민원에 대해서도 민원후견인의 역할이 반드시 필요한 것인지?



답 변

- 민원후견인제는 법률에 임의규정으로 되어 있으며, 후견인제의 활용여부는 민원인이 선택할 수 있음. 따라서 행정기관에서는 후견인 명부를 비치하고 민원인이 활용할 수 있도록 제도를 운영하면 되며, 모든 복합민원에 대해 일괄적으로 후견인을 지정하여야 하는 것은 아님

136

## 민원인에게 민원실무심의회 일정 등 통지



질 의

- 민원실무심의회 개최 시 민원인이 참석할 경우 별도로 일정 등을 통지해야 하는지?



답 변

- 민원처리법 시행령 제36조제7항에 따르면 민원실무심의회 의 위원장은 민원실무심의회에 민원인을 참석하게 하는 경우에는 민원인이 참석할 수 있도록 민원인에게 회의일정 등을 사전에 통지하도록 되어 있으며, 해당 규정은 복합민원의 당사자인 민원인에게 의견진술 등의 기회를 부여하기 위한 것임. 민원인이 사전에 인지할 것으로 예상되더라도 행정기관에서는 회의일정 등을 민원인에게 통지하여야 할 것임



## 질 의

- 창업, 공장설립 등 경제적으로 많은 비용이 수반되는 복합민원에 대하여 민원실무심의회를 생략하고 민원조정위원회에 직접 상정하여 심의하도록 되어 있으나, 민원조정위원회 위원들이 주로 간부공무원으로 구성되어 있어 심층적인 검토가 불가능한데 이를 이행하여야 하는지?



## 답 변

- 창업, 공장설립 등의 민원은 국가경제와 직결되는 민원임을 감안하여 민원실무심의회를 생략하고 민원조정위원회에서 직접 심의할 수 있도록 한 것임. 따라서 민원조정위원회 개최 시 실무책임자들도 함께 참여하여 위원들이 간과하는 부분을 채워 주면 될 것임

## ■ 민원조정위원회의 설치·운영

### ● 민원조정위원회의 심의사항(법 제34조, 영 제38조제1항)

- 행정기관의 장은 다음의 사항을 심의하기 위하여 민원조정위원회를 설치·운영하여야 함
  - 장기 미해결 민원, 반복 민원 및 다수인관련민원에 대한 해소·방지 대책
  - 거부처분에 대한 이의신청
  - 민원처리 주무부서의 법규적용의 타당성 여부와 민원실무심의회 심의결과에 대한 재심의
  - 소관이 명확하지 아니한 민원의 처리주무부서의 지정
  - 민원 관련 법령 또는 제도 개선 사항
  - 창업·공장설립 등 경제적으로 많은 비용이 수반되어 신속한 처리를 위하여 민원실무심의 심의를 생략하고 민원조정위원회에 직접 상정된 복합민원
  - 그 밖에 민원의 종합적인 검토·조정 또는 종결처리 등을 위하여 그 기관의 장이 민원조정위원회의 회의에 부치는 사항

#### ■ 민원조정위원회의 심의 생략사항(영 제38조제2항) ■

행정기관의 장은 민원처리법 제34조에 따라 민원처리 주무부서의 법규적용의 타당성 여부와 민원실무심의회의 심의결과에 대한 재심을 심의하기 위해 민원조정위원회를 설치·운영하여야 함에도 다음의 경우에는 생략이 가능함

- 해당 민원을 처리할 때 행정기관의 판단 여지가 없는 경우
- 법령에 따라 민원 처리요건이 구체적으로 규정되어 있어 해석의 여지가 없는 경우
- 이미 민원조정위원회의 심의를 거쳐 거부된 민원이 같은 사유로 다시 접수된 경우

### ● 민원조정위원회의 구성(영 제38조제3항)

- 민원조정위원회 위원장은 그 행정기관의 장이 소속 국장급 공무원 또는 그에 상당하는 직원 중에서 지명하고, 위원은 처리주무부서의 장, 관계부서의 장, 감사부서의 장, 외부 법률전문가 및 민원과 관련된 외부전문가로 구성하는 것을 원칙으로 함. 다만, 민원실무심의회에서 관계 기관과의 협의를 거쳐 거부하는 것으로 결정된 복합민원을 심의·조정하는 경우에는 그 관계 기관의 처리주무부서의 장을 위원으로 할 수 있음

### ■ 민원조정위원회 구성 ■

- 위원장 : 해당 행정기관 소속 국장급 공무원(또는 그에 상당하는 직원)
  - \* 해당기관에 국장급 공무원이 없는 경우 부기관장(부기관장이 없는 경우 기관장)을 위원장으로 운영
- 위 원 : ① 처리주무부서의 장, 관계부서의 장, 감사부서의 장
  - ② 외부 법률전문가 및 민원과 관련된 외부전문가

### ● 민원조정위원회의 개최 시 민원인 참여 등(영 제38조제4항 및 제5항)

- 민원조정위원회의 위원장은 민원조정위원회의 효율적인 운영을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 이해관계인·참고인 또는 감정인 등의 의견을 청취할 수 있음
- 민원조정위원회 위원장은 민원조정위원회 개최 시 민원인 및 이해관계인 등이 참석할 수 있도록 회의일정 등을 사전에 통지하여야 함. 민원인 및 이해관계인 등이 희망하거나 출석할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 서면으로 의견을 진술하게 할 수 있음

### ● 심의결과에 따른 행정기관의 장의 최종결정(영 제39조)

- 행정기관의 장은 접수된 민원을 처리하려는 경우에는 민원실무심의회 및 민원조정위원회의 심의 결과를 존중하여 처리하여야 함

138

## 민원조정위원회의 설치·운영의 의무사항 여부



질 의

- 민원조정위원회는 의무적으로 설치·운영하여야 하는지?



답 변

- 민원조정위원회 설치가 기존의 임의규정에서 강행규정으로 개정되었음(‘설치·운영 할 수 있다’(「민원사무처리에관한법률시행령」(2005.10.30.) 제29조) → ‘설치·운영 하여야 한다’(「민원사무처리에 관한 법률 시행령」(2006.6.4.) 제37조). 따라서 행정기관에는 민원조정 위원회를 의무적으로 설치·운영하여야 함

139

## 민원조정위원회의 위원 중 법률전문가 포함 여부



질 의

- 민원조정위원회 구성 시 법률전문가를 반드시 포함하여야 하는지?



답 변

- 민원조정위원회 구성 시 외부 법률전문가를 포함하는 것이 원칙임. 이는 인·허가 여부를 결정할 경우 법률적인 검토가 필요한 현실을 반영한 것임. 따라서 행정기관의 고문변호사 등을 민원조정위원회 위원 구성 시 포함하는 것이 바람직함

140

## 외부 법률전문가 및 민원과 관련된 외부전문가



### 질 의

- 민원조정위원회의 위원인 외부 법률전문가, 민원과 관련된 외부전문가는 어떤 사람을 의미하는 것인지?



### 답 변

- ‘외부 법률전문가’는 변호사 뿐 아니라 법학교수, 법무사 등이 해당될 수 있으며, ‘민원과 관련된 외부전문가’는 공무원이 아닌 자 중 심의대상 민원에 대한 전문가로서 가령 건축과 관련된 외부전문가로는 건축사 등을 들 수 있을 것임

141

## 민원인의 민원조정위원회 심의 요구 권한



### 질 의

- 민원인이 본인이 신청한 민원을 민원조정위원회에서 심의할 수 있도록 요청하는 경우 민원조정위원회에 부의·심의하여야 하는지?



### 답 변

- 민원조정위원회의 개최여부는 행정기관에서 판단할 사안이지, 민원인의 요청에 의하여 개최되는 것은 아님. 따라서 민원인이 민원조정위원회 개최를 요구하였다 하더라도 개최여부는 행정기관에서 판단하여야 함

## 142 민원조정위원회 심의결과의 구속력



### 질 의

- 민원조정위원회에서 해당 민원에 대한 허가가 타당하다는 심의결과가 도출되었을 때 행정기관의 장은 이를 이행하여야 하는지?



### 답 변

- 민원조정위원회는 심의·조정기구로서 의결권한은 없음. 다만, 민원처리법 시행령 제39조에 따라 행정기관의 장은 민원조정위원회의 심의 결과를 존중하여 최종 결정을 하여야 함



### 민원인에게 민원조정위원회 회의일정 등 미통지

건축신고반려처분취소

[대법원, 2013두1560, 2015.8.27]

#### 【판시사항】

민원사무를 처리하는 행정기관이 민원 1회방문 처리제를 시행하는 절차의 일환으로 민원사항의 심의·조정 등을 위한 민원조정위원회를 개최하면서 민원인에게 회의일정 등을 사전에 통지하지 않은 경우, 민원사항에 대한 행정기관의 장의 거부처분에 취소사유에 이를 정도의 흠이 존재하는지 여부(소극) 및 위 거부처분이 위법한 경우

#### 【판결요지】

민원사무를 처리하는 행정기관이 민원 1회방문 처리제를 시행하는 절차의 일환으로 민원사항의 심의·조정 등을 위한 민원조정위원회를 개최하면서 민원인에게 회의일정 등을 사전에 통지하지 아니하였다 하더라도, 이러한 사정만으로 곧바로 민원사항에 대한 행정기관의 장의 거부처분에 취소사유에 이를 정도의 흠이 존재한다고 보기는 어렵다. 다만 행정기관의 장의 거부처분이 재량행위인 경우에, 위와 같은 사전통지의 흠결로 민원인에게 의견진술의 기회를 주지 아니한 결과 민원조정위원회의 심의과정에서 고려대상에 마땅히 포함시켜야 할 사항을 누락하는 등 재량권의 불행사 또는 해태로 볼 수 있는 구체적 사정이 있다면, 거부처분은 재량권을 일탈·남용한 것으로서 위법하다.

#### 【이유】

… (생략) … 그리고 위 규정의 위임에 따라 구 민원사무처리에 관한 법률 시행령(2011. 6. 21. 대통령령 제22975호로 개정되기 전의 것, 이하 ‘시행령’이라 한다) 제36조 제1항은 행정기관의 장으로 하여금 복합민원을 심의하기 위하여 그 소속 아래에 실무종합심의회를 설치·운영하도록 하고 있고, 제37조 제1항 본문은, 행정기관의 장은 같은 항 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항을 심의·조정하기 위하여 민원조정위원회를 설치·운영하여야 한다고 규정하면서, 제4호에서 ‘처리주무부서 또는 제36조에 따른 실무종합심의회에서 결정된 민원에 대한 법규적용의 타당성 여부’를, 제7호에서 ‘그 밖에 민원의 종합적인 검토·조정을 위하여 그 기관의 장이 회부하는 사항’을 들고 있으며, 같은 조 제6항은 “민원조정위원회 위원장은 민원조정위원회를 개최하는 때에는 민원인이 참석할 수 있도록 회의일정 등을 사전에 통지하여야 한다. 이 경우 민원인이 원하거나 출석할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 서면으로 의견을 진술하게 할 수 있다.”고 규정하고 있다.

위와 같은 민원사무처리법령 관련 규정의 내용과 그 취지에 의하면, 민원 1회방문 처리제는 다수의 행정기관 또는 부서와 관련되는 복합민원에 대하여 관계 행정기관 및 부서에 의한 공동 심의 등을 통하여 민원인의 1회 방문으로 일괄처리함으로써 민원인의 불편과 부담을 경감시키려는 데에 주된

도입 취지가 있다. 민원조정위원회는 이러한 민원 1회방문 처리제의 시행을 위한 절차적 구성요소의 하나로 설치·운영되는 것으로서, 그 심의·조정 대상은 당사자에게 의무를 과하거나 권익을 제한하는 이른바 침해적 행정처분에 관한 사항이 아니라 민원인이 행정기관에 대하여 요구하는 특정한 행위에 관한 사항이다. 따라서 민원 1회방문 처리제의 부수적 목적으로 민원 처리과정의 투명성·책임성과 민원행정의 능률성·효율성 제고가 고려될 수 있다 하더라도, 민원인이 행정기관에 처분 등 특정한 행위를 요구함에 대하여 민원사무처리법령에서 민원조정위원회를 개최하도록 하고 민원인에게 그 회의 일정 등을 사전통지하도록 정한 주된 취지 역시 민원인의 불편과 부담 경감에 있다고 해석될 수 있고, 행정청이 침해적 행정처분을 하는 경우에 그 침해되는 권익을 보호하기 위하여 당사자에게 사전통지를 하고 의견제출의 기회를 주도록 정한 행정절차법상의 행정절차와는 그 입법 목적이나 취지가 다르다. 그리고 스스로 민원사항을 신청하는 민원인으로서, 그 신청을 하면서 행정기관에 자료를 제출하고 의견을 제출할 수 있는 기회를 가질 뿐 아니라, 민원사무 처리과정을 확인하고 민원조정위원회 개최 전에도 의견을 제출할 수 있다.

위와 같은 사정들을 종합하여 볼 때, 민원사무를 처리하는 행정기관이 민원 1회방문 처리제를 시행하는 절차의 일환으로서 민원사항의 심의·조정 등을 위한 민원조정위원회를 개최하면서 민원인에게 그 회의일정 등을 사전에 통지하지 아니하였다 하더라도, 이러한 사정만으로 곧바로 그 민원사항에 대한 행정기관의 장의 거부처분에 취소사유에 이를 정도의 흠이 존재한다고 보기는 어렵다. 다만 행정기관의 장의 거부처분이 재량행위인 경우에, 위와 같은 사전통지의 흠결로 민원인에게 의견진술의 기회를 주지 아니한 결과 민원조정위원회의 심의과정에서 그 고려대상에 마땅히 포함시켜야 할 사항을 누락하는 등 재량권의 불행사 또는 해태로 볼 수 있는 구체적 사정이 있다면, 그 거부처분은 재량권을 일탈·남용한 것으로서 위법하다고 평가할 수 있을 것이다. … (생략) …

## ❏ 거부처분에 대한 이의신청

### ● 거부처분에 대한 이의신청제도의 도입배경

- ‘이의신청제도’는 행정기관의 거부처분에 대해 행정심판 또는 행정소송과 별개로 행정기관에게 자신이 행한 처분의 적정성을 다시 검토하여 스스로 잘못을 시정할 기회를 부여함으로써, 불필요한 소송을 예방하고 민원인의 시간적·경제적 부담을 줄이기 위한 제도임

### ● 민원인의 이의신청 방법(법 제35조제1항 및 제3항, 영 제40조제1항, 규칙 제12조)

- 법정민원에 대한 행정기관의 장의 거부처분에 불복하는 민원인은 그 거부처분을 받은 날부터 60일 이내에 그 행정기관의 장에게 문서\*로 이의신청을 할 수 있음

\* 이의신청은 신청인의 성명 및 주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭, 사무소 또는 사업소의 소재지와 대표자의 성명)와 연락처, 이의신청의 대상이 되는 민원, 이의신청의 취지 및 이유, 거부처분을 받은 날 및 거부처분의 내용을 적은 문서로 할 수 있음

참고

### ❏ 민원처리법 전부개정 시(2015.8.11.), 거부처분 이의신청 기간을 90일에서 60일로 조정 ❏

이의신청과는 별개로 행정심판·소송을 제기할 수 있음에도 불구하고 민원인이 이의신청 결과통지 후 행정심판·소송을 제기하고자 하는 경우가 많아 제기기간이 도과되는 경우 다수 발생

### 【 거부처분 이의신청서 】

The form is titled '거부처분 이의신청서' (Refusal of Administrative Disposition Appeal). It includes the following sections:

- 1. 신청인 정보** (Applicant Information): Fields for name (성명), address (주소), and phone number (전화번호).
- 2. 신청 내용** (Appeal Content): Fields for the administrative disposition (행정처분 대상), date of the disposition (처분일자), date of appeal (이의신청일), and reasons for appeal (이의신청 이유).
- 3. 서명 및 날인** (Signature and Seal): A section for the applicant's signature and seal, with a note: '본인 서명에 관한 법률, 제40조제1항 및 같은 법 시행령 제41조제1항에 따라 국·기관과 거부처분의 장에게 위임 용무 이의제를 신청합니다.' (According to the Act on the Signature and Seal, Article 40, Paragraph 1 and the same Regulation Article 41, Paragraph 1, I hereby apply for a refusal of administrative disposition.)
- 접수확인** (Receipt Confirmation): A section with checkboxes for '접수' (Received) and '미접수' (Not Received).
- 처리결과** (Processing Result): A section with checkboxes for '접수' (Received) and '미접수' (Not Received).

- 민원인은 이의신청 여부와 관계없이 「행정심판법」에 의한 행정심판 또는 「행정소송법」에 의한 행정소송을 제기할 수 있음

● **이의신청의 처리절차(법 제35조제2항, 영 제40조제2항부터 제4항까지)**

- 행정기관의 장은 이의신청을 받은 날부터 10일 이내에 그 이의신청에 대하여 인용 여부를 결정하고 그 결과를 민원인에게 지체 없이 문서로 통지하여야 함. 이의신청에 대한 결과를 통지할 때에는 결정 이유, 원래의 거부처분에 대한 불복방법 및 불복절차를 구체적으로 분명하게 밝혀야 함
- 부득이한 사유로 정해진 기간 이내에 인용 여부를 결정할 수 없을 때에는 그 기간의 만료일 다음 날부터 기산하여 10일 이내의 범위에서 연장할 수 있으며, 연장 사유를 민원인에게 통지하여야 함. 이의신청 결정기간의 연장을 통지할 때에는 통지서에 연장 사유 및 기간 등을 구체적으로 적어야 함
- 행정기관의 장은 이의신청에 대한 처리상황을 이의신청처리대장에 기록·유지하여야 함

【 이의신청처리대장 】

이의신청처리대장										
접수번호	접수일	처리부서	민원사항	처리기한	신청인			처분		비고
					이름	전화번호	주소	내용	처분일	

143

## 이의신청제도의 실효성 여부



질 의

- 거부처분에 대한 이의신청의 경우 행정심판이나 행정소송 등을 이의신청과 상관없이 제기할 수 있다면 그 실효성이 없는 것은 아닌지?



답 변

- 거부처분에 대한 이의신청 제도를 도입한 취지는 거부처분에 대해 행정기관 내부의 구제 절차 없이 행정심판 등 쟁송을 통하여 해결하는 방식에서 벗어나 행정기관 스스로 거부 처분 한 사항에 대해 변경할 수 있도록 하는 근거를 마련하여 민원인을 신속히 구제하기 위한 것임. 따라서 본 제도는 거부처분한 민원에 대한 신속한 구제절차 확립은 물론 거부 처분을 최소화할 수 있는 장치로서의 역할을 하고 있음

144

## 고충민원의 불수용에 대해 이의신청 가능 여부



질 의

- 고충민원에 대하여 행정기관이 불수용할 경우 이의신청 대상이 되는지?



답 변

- 민원처리법 상의 거부처분에 대한 이의신청은 법정민원만 가능함

## 145 이의신청 처리절차



### 질 의

- 이의신청서가 접수되면 어떠한 방법으로 처리하여야 하는가?



### 답 변

- 해당 행정기관의 처리주무부서는 접수된 이의신청에 대해 10일 이내에 민원조정위원회에 상정하여 검토 후 수용여부를 결정하여야 함. 민원 이의신청을 받아들이는 경우에는 이의신청 대상인 거부처분을 취소하지 않고 바로 최초의 신청을 받아들이는 새로운 처분을 하여야 하지만, 이의신청을 받아들이지 않는 경우에는 다시 거부처분을 하지 않고 그 결과를 통지하면 됨(참고 : 대법원 2010두8676, 2012.11.15.)

## 146 거부처분 이의신청 기간



### 질 의

- 민원인은 거부처분을 받은 날로부터 60일 이내에 문서로 이의신청을 할 수 있는데, 60일의 기간을 계산할 때 토요일과 공휴일은 산입하지 않는지?



### 답 변

- 이의신청 제기기간은 다른 법과의 형평성을 고려하여 민법에 의해 기간을 계산하는 것이 바람직함. 따라서 이의신청이 가능한 60일의 기간은 토요일과 공휴일을 산입하여 계산함. 다만, 행정기관의 이의신청에 대한 결과통지는 이의신청도 민원인 점을 고려하여 민원 처리법에 따라 기간을 계산하여야 함

147

## 이의신청 결정기간 연장통지서



질 의

- 이의신청에 대한 결정기간을 연장할 경우 별도의 서식이 있는지?



답 변

- 이의신청도 하나의 민원임. 따라서 이의신청 결정기간을 연장할 경우에는 민원처리법 시행규칙 제6조에 따라 처리기간 연장 통지 시 사용하는 서식과 동일한 서식을 사용하면 됨

148

## 거부처분에 대한 이의신청에 대한 기각 결정



질 의

- 민원인이 행정기관의 거부처분에 대해 이의신청을 제기한 후, 민원조정위원회의 심의를 거쳐 다시 이를 기각하는 내용의 통지가 이루어짐. 이 경우 행정기관의 기각 결정은 행정심판·소송의 대상이 될 수 있는지?



답 변

- 이의신청을 받아들이지 않는 취지의 기각 결정은 기존의 거부처분을 유지하는 것에 불과하여 민원인의 권리·의무에 새로운 변동을 가져오는 공권력의 행사나 이에 준하는 행정 작용이라고 할 수 없음. 따라서 그 결정은 행정심판·소송의 대상이 된다고 볼 수 없음 (참고 : 대법원 2010두8676, 2012.11.15.)

149

## 거부처분에 대한 이의신청 시 민원조정위원회 생략 가능 여부



### 질 의

- 민원인이 행정기관의 거부처분에 대해 이의신청을 제기함. 이 경우 해당 민원을 처리할 때 행정기관의 판단여지가 없음을 이유로 민원조정위원회 심의를 생략할 수 있는지?



### 답 변

- 민원처리법 제34조에서는 거부처분에 대한 이의신청이 제기될 경우 이를 민원조정위원회에서 심의하도록 하고 있음. 다만, 민원처리법 시행령 제38조제2항에 따라 민원처리 주무부서의 법규적용의 타당성 여부를 심의함에 있어 해당 민원처리에 대해 행정기관의 판단의 여지가 없는 경우에는 이를 생략할 수 있음



### 거부처분에 대한 이의신청에 대한 기각 결정 통지

주택건설사업승인불허가처분취소 등  
 [대법원 2012.11.15, 선고, 2010두8676, 판결]

#### 【판시사항】

[1] 민원사항에 대한 행정기관의 장의 거부처분에 불복하여 민원사무처리에 관한 법률 제18조 제1항에 따라 이의신청을 한 경우, 이의신청에 대한 결과를 통지받은 날부터 취소소송의 제소기간이 기산되는지 여부(소극) 및 위 이의신청 절차가 헌법 제27조에서 정한 재판청구권을 침해하는지 여부(소극)

[2] 민원사무처리에 관한 법률 제18조 제1항에서 정한 ‘거부처분에 대한 이의신청’을 받아들이지 않는 취지의 기각 결정 또는 그 취지의 통지가 항고소송의 대상이 되는지 여부(소극)

#### 【판결요지】

[1] … (생략) … 민원사무처리법에서 정한 민원 이의신청의 대상인 거부처분에 대하여는 민원 이의신청과 상관없이 행정심판 또는 행정소송을 제기할 수 있으며, 또한 민원 이의신청은 민원사무처리에 관하여 인정된 기본사항의 하나로 처분청으로 하여금 다시 거부처분에 대하여 심사하도록 한 절차로서 행정심판법에서 정한 행정심판과는 성질을 달리하고 또한 사안의 전문성과 특수성을 살리기 위하여 특별한 필요에 따라 둔 행정심판에 대한 특별 또는 특례 절차라 할 수도 없어 행정소송법에서 정한 행정심판을 거친 경우의 제소기간의 특례가 적용된다고 할 수도 없으므로, 민원 **이의신청에 대한 결과를 통지받은 날부터 취소소송의 제소기간이 기산된다고 할 수 없다.** 그리고 이와 같이 민원 이의신청 절차와는 별도로 그 대상이 된 거부처분에 대하여 행정심판 또는 행정소송을 제기할 수 있도록 보장하고 있는 이상, 민원 이의신청 절차에 의하여 국민의 권익 보호가 소홀하게 된다거나 헌법 제27조에서 정한 재판청구권이 침해된다고 볼 수도 없다.

[2] 민원사무처리에 관한 법률(이하 ‘민원사무처리법’이라 한다) 제18조 제1항에서 정한 거부처분에 대한 이의신청(이하 ‘민원 이의신청’이라 한다)은 행정청의 위법 또는 부당한 처분이나 부작위로 침해된 국민의 권리 또는 이익을 구제함을 목적으로 하여 행정청과 별도의 행정심판기관에 대하여 불복할 수 있도록 한 절차인 행정심판과는 달리, **민원사무처리법에 의하여 민원사무처리를 거부한 처분청이 민원인의 신청 사항을 다시 심사하여 잘못이 있는 경우 스스로 시정하도록 한 절차이다.** 이에 따라, 민원 이의신청을 받아들이는 경우에는 이의신청 대상인 거부처분을 취소하지 않고 바로 최초의 신청을 받아들이는 새로운 처분을 하여야 하지만, 이의신청을 받아들이지 않는 경우에는 다시 거부처분을 하지 않고 그 결과를 통지함에 그칠 뿐이다. 따라서 이의신청을 받아들이지 않는 취지의 기각 결정 내지는 그 취지의 통지는, 종전의 거부처분을 유지함을 전제로 한 것에 불과하고 또한 거부처분에 대한 행정심판이나 행정소송의 제기에도 영향을 주지 못하므로, 결국 민원 이의신청인의 권리·의무에 새로운 변동을 가져오는 공권력의 행사나 이에 준하는 행정작용이라고 할 수 없어, 독자적인 항고소송의 대상이 된다고 볼 수 없다고 봄이 타당하다. … (생략) …



**거부행위가 처분이 되기 위한 요건**

재개발구역분할및사업계획변경신청반려처분취소  
[대법원, 97누7004, 1999.8.24]

**【판시사항】**

[1] 재개발 사업지구 내 토지 등의 소유자의 재개발사업계획 변경신청에 대한 불허통지가 항고소송의 대상이 되는 행정처분인지 여부(소극)

[2] 구 행정규제및민원사무기본법 제2조 제3호, 제9조 제3항 및 같은법시행령 제2조 제3호 (바)목의 규정에 의하여 민원인에게 민원에서 요구하는 행정기관의 행위에 대한 실제적 신청권이 인정되는지 여부(소극)

**【판결요지】**

[1] 행정청이 국민의 신청을 거부하는 행위를 한 경우에 그 거부행위가 행정처분이 되기 위하여는 우선 국민에게 법규상 또는 조리상의 신청권이 인정되어야 하는데, 주택개량재개발사업계획의 변경에 관하여는 사업지구 내 토지 등의 소유자라 하더라도 그 변경신청을 할 수 있는 법규상의 근거가 없을 뿐만 아니라, 재개발사업의 성격에 비추어 보더라도 그와 같은 신청권을 인정할 수 없으므로, 결국 재개발 사업지구 내 토지 등의 소유자의 재개발사업에 관한 사업계획 변경신청에 대한 불허통지는 항고소송의 대상이 되는 행정처분에 해당하지 아니한다.

[2] 구 행정규제및민원사무기본법 제2조 제3호와 제9조 제3항 및 같은법시행령 제2조 제3호 (바)목의 규정은, 행정기관에 대하여 특정한 행위를 요구하는 행위도 민원사항의 하나로 규정하면서 그에 관한 신청이 있을 경우 행정기관은 그 접수를 보류 또는 거부하거나 혹은 접수된 서류를 부당하게 되돌려 보낼 수 없도록 규정하고 있으나, 위 법이 민원사무의 처리에 관한 기본적인 사항을 정하는 것을 그 입법목적으로 하여 주로 절차적인 사항을 정하고 있는 점에 비추어 볼 때, 위 각 규정에서 위와 같이 민원사항의 신청에 대한 행정기관의 절차적인 접수 의무를 규정하고 있다고 하더라도 그로써 바로 민원인에게 그 민원에서 요구하는 행정기관의 행위에 대한 실제적인 신청권까지 인정되는 것이라고 볼 수는 없다. ... (생략) ...

## 제5절 민원행정 제도의 개선

### ● 민원처리기준표

#### ● 민원처리기준표의 고시(법 제36조)

- 행정자치부장관은 관계법령\* 등에 규정되어 있는 민원의 처리기관·처리기간·구비서류·처리절차·신청방법 등에 관한 사항을 종합한 민원처리기준표를 작성하여 관보에 고시하고 「전자정부법」 제9조제3항에 따른 통합전자민원창구(민원24)에 게시하여야 함
- \* 민원처리법 제2조(정의)에 의해 관계법령이란 법령·훈령·예규·고시·자치법규 등으로 자치법규(조례, 규칙)에 근거해 신설·운영되는 민원(‘자치민원’)도 민원처리기준표 등재
- 행정기관의 장은 관계법령 등의 제정·개정 또는 폐지 등으로 고시한 민원처리기준표를 변경할 필요가 있으면 즉시 그 내용을 행정자치부장관에게 통보하고 행정자치부장관은 그 내용을 관보에 고시하고 ‘민원24’에 게시한 후 민원처리기준표에 반영하여야 함
- 행정자치부장관은 민원의 간소화를 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 관계 행정 기관의 장에게 관계법령 등에 규정되어 있는 처리기간·구비서류·처리절차·신청방법 등의 개정을 요청할 수 있음

#### ● 민원처리기준표의 조정 등(법 제37조)

- 행정자치부장관은 민원의 간소화를 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 관계 행정 기관의 장과 협의를 거쳐 관계법령 등이 개정될 때까지 잠정적으로 관계법령등에 규정되어 있는 처리기간과 구비서류를 줄이거나 처리절차·신청방법의 변경을 할 수 있음
- 이 경우 민원처리기준표가 조정·고시된 경우에는 이에 따라 민원을 처리하고, 중앙행정 기관의 장은 조정 또는 변경된 내용에 따라 관계법령등을 지체 없이 개정·정비해야 함

## 150 최근 민원처리기준표의 확인

### 질 의

- 최근 민원처리기준표는 어디에서 쉽게 확인할 수 있는지?

### 답 변

- 행정자치부 홈페이지(정책자료-법령정보-훈령·예규·고시)에서 최근 고시한 변경 사항을 반영한 민원처리기준표 전체 자료를 확인할 수 있음. 또한, 국가법령정보센터(<http://www.law.go.kr>) ‘행정규칙’에서는 매월 변경된 사항만 반영한 민원처리기준표를 확인할 수 있음

## 151 민원처리기준표에 고시되지 않은 민원의 접수

### 질 의

- 민원처리기준표 상에 없더라도 민원인의 신청이 있으면 민원을 접수해야 하는지?

### 답 변

- 민원처리기준표는 민원의 소관 부처에서 민원이 새롭게 발생, 변경, 폐지되는 경우 수정 사항을 행정자치부에 제출(각 부처 사업담당자가 ‘민원24’ 시스템 반영 후, 각 부처 민원 총괄담당자의 승인을 거쳐 변경 고시문 공문 제출)하면 행정자치부 담당자가 최종 승인을 하고, 이러한 승인이 있는 후에 민원행정시스템에 반영되고 있음. 그러나 간혹 각 부처의 담당자가 이러한 사항을 이행하지 않은 경우에는 개별법령에 규정된 민원의 신청이 있으나 시스템에는 반영되지 않는 경우가 발생할 수 있음. 이런 경우 개별법령에 규정된 민원을 민원처리기준표에 반영되지는 않았다는 이유로 접수를 거부할 수 없음



## 질 의

- 간혹 민원처리기준표와 개별법령에 규정된 민원의 요건 등이 다른 경우가 있는데 왜 그러한지?



## 답 변

- 민원처리기준표와 개별법령은 서로가 일치되어야 하나, 이처럼 차이가 나는 이유는 법령을 관장하고 있는 중앙행정기관에서 법령의 제·개정으로 인한 신규·폐지·변경사항 발생 시 즉시 민원처리기준표에 반영을 하지 않았거나 민원처리법 제37조에 따라 민원의 간소화를 위해 민원처리기준표에 우선적으로 반영한 후에 즉시 관련 법령을 개정하지 않았기 때문임

## ■ 민원제도 개선 추진

### ● 민원행정 및 제도개선 계획 등(법 제38조)

- 행정자치부장관은 매년 민원행정 및 제도개선에 관한 기본지침을 작성하여 행정기관의 장에게 통보하여야 하고, 각 행정기관의 장은 기본지침에 따라 그 기관의 특성에 맞는 계획을 수립·시행하여야 함

### ● 민원제도의 개선 추진(법 제39조, 영 제42조)

- 행정기관의 장은 민원제도에 대한 개선안을 발굴·개선하도록 노력하여야 하고 개선한 내용을 행정자치부장관에게 통보하여야 함

**■ 제도개선 관련 행정자치부장관에게 통보하여야 하는 내용에 포함될 사항 ■**

1. 민원제도 개선 추진 계획 및 경과
2. 개선 내용 및 실적
3. 개선에 대한 완료시점

- 민원제도 개선안 제출·검토·권고 등

구분	내용	비고	조항 (법 제39조)
개선안 제출	행정기관의 장과 민원을 처리하는 담당자는 민원제도에 대한 개선안을 행정자치부장관 또는 그 민원의 소관 행정기관의 장에게 제출할 수 있음	행정기관의 장과 민원을 처리하는 담당자 → 행정자치부장관 또는 소관 행정기관의 장	제3항
개선안 검토 요청	행정자치부장관은 제출받은 개선안을 검토하여 필요한 경우에는 그 소관 행정기관의 장에게 통보하여 검토하도록 하여야 함	행정자치부장관 → 소관 행정기관의 장 ※ 소관 행정기관의 장은 수용 여부 결정하여 행정자치부장관에게 통보	제4항
개선 권고	행정자치부장관은 행정기관의 장이 수용하지 아니하기로 한 사항 중 개선할 필요성이 있다고 인정되는 사항에 대하여는 소관 행정기관의 장에게 개선을 권고할 수 있음	행정자치부장관 → 소관 행정기관의 장 ※ 소관 행정기관의 장은 수용 여부 결정하여 행정자치부장관에게 통보	제5항
심의 요청	행정기관의 장이 행정자치부장관으로부터 권고 받은 사항을 수용하지 아니하는 경우 행정자치부장관은 민원제도개선조정회의에 심의를 요청할 수 있음	행정자치부장관 ※ 소관 행정기관의 장은 수용 여부 결정하여 행정자치부장관에게 통보	제6항

## ● 민원제도개선조정회의

- 민원제도개선조정회의 설치(법 제40조)
  - 여러 부처와 관련된 민원제도 개선사항을 심의·조정하기 위하여 국무총리 소속 하에 민원제도개선조정회의를 둠
- 민원제도개선조정회의 기능(영 제42조)
  - 민원제도개선조정회의는 다음의 사항을 심의·조정함
    - 여러 부처와 관련된 민원제도 개선 사항
    - 행정기관의 미이행 또는 미개선 과제에 대한 심의 및 이행 권고 등에 관한 사항
    - 민원제도 개선업무의 효율적 추진에 관한 사항
    - 행정기관의 장이 행정자치부장관의 제도개선 권고를 수용하지 아니하여 행정자치부장관의 심의를 요청받은 사항
    - 그밖에 조정회의의 위원장이 필요하다고 인정하는 사항
- 민원제도개선조정회의의 구성 등(영 제43조부터 제47조까지)
  - 조정회의는 위원장 1명을 포함한 10명 이내의 위원으로 구성함
  - 조정회의의 위원장은 국무조정실장으로 하고, 위원은 기획재정부·행정자치부·국무조정실·법제처 및 관련 과제의 소관 행정기관의 부기관장으로 함. 다만, 민원제도 개선을 위하여 필요한 경우에는 외부전문가를 위원으로 위촉할 수 있음
  - 조정회의에 간사 2명을 두며, 간사는 행정자치부장관 및 국무조정실장이 소속 공무원 중에서 각각 지정함

### 참고

#### ■ 조정회의의 위원장 ■

- 조정회의를 대표하며 회의를 소집하고 그 의장이 됨
- 위원장이 조정회의에 참석할 수 없을 때에는 위원장이 미리 지정한 위원의 순서로 그 직무를 대행함
- 조정회의의 운영에 필요한 사항은 조정회의의 의결을 거쳐 위원장이 정함
- 위원장은 필요한 경우 관계 행정기관의 장에 대한 설명 또는 자료·서류 등의 제출 요구, 참고인 또는 관계 직원의 출석 및 진술의 요구를 할 수 있음

## 153 민원행정 및 제도개선 기본지침의 적용 대상기관

### 질 의

- 민원처리법 제38조에 따라 행정자치부장관이 통보하는 민원행정 및 제도개선에 관한 기본지침은 어느 기관까지 적용되는 것인지?

### 답 변

- 민원행정 및 제도개선을 효과적으로 추진하기 위하여 매년 각 기관에 통보하는 지침의 경우 민원처리법의 적용을 받는 모든 행정기관이 대상이 됨

## 154 민원행정 제도개선의 건의절차

### 질 의

- 지방자치단체에서 중앙행정기관 소관의 제도개선 사항을 발굴·건의하고자 하는 경우 어떻게 해야 하는지?

### 답 변

- 민원처리법 제39조에 따라 행정기관의 장 또는 민원을 처리하는 담당자는 민원제도에 대한 개선안을 행정자치부장관 또는 그 민원의 소관 행정기관의 장에게 제출할 수 있으므로, 행정자치부(또는 그 민원의 소관 행정기관)에 공문으로 건의사항을 제출하면 됨. 접수된 개선안에 대해 행정자치부에서는 이를 검토하여 개선할 필요성이 있다고 인정되는 경우에는 소관 행정기관의 장에게 검토를 요청하고 개선을 권고할 수 있음

## ■ 실태조사 및 확인·점검·평가 등

### ● 민원의 실태조사 및 간소화(법 제41조, 영 제48조)

- 중앙행정기관의 장은 매년 그 기관이 관장하는 민원의 처리 및 운영실태를 조사하여야 함
- 중앙행정기관의 장은 조사의 결과에 따라 소관 민원의 구비서류, 처리절차 등의 간소화 방안을 마련하여야 하며 이 경우 미리 이해관계인, 관련 단체 및 전문가 등의 의견을 수렴하여야 함

### ● 확인·점검·평가 등(법 제42조, 영 제49조부터 제50조까지)

- 행정자치부장관은 효과적인 민원행정 및 제도의 개선을 위하여 필요하다고 인정할 때에는 행정기관에 대하여 민원의 개선 상황과 운영 실태를 확인·점검·평가할 수 있으며, 확인·점검·평가 결과 민원의 개선에 소극적이거나 이행 상태가 불량하다고 판단되는 경우 국무총리에게 이를 시정하기 위하여 필요한 조치를 건의할 수 있음
  - ※ 확인·점검에 관하여는 「지방자치단체에 대한 행정감사규정」 제11조(자료제출의 요구) 및 제12조(확인서의 요구)를 준용함
- 행정자치부장관은 시정 조치가 필요하다고 판단되는 사항 중 처리기간의 경과, 구비서류의 추가요구 및 부당한 접수거부 등 경미한 사항은 직접 관계 행정기관의 장에게 그 시정에 필요한 조치를 요구할 수 있음
- 국무총리나 행정자치부장관으로부터 시정요구를 받은 관계 행정기관의 장은 그 처리결과를 통보하여야 함
- 행정자치부장관은 행정기관에 대한 민원행정 및 민원제도 개선의 추진상황에 대해 평가할 수 있고 평가 결과에 따라 우수기관 및 직원에 대하여 포상할 수 있음

### ● 민원행정에 관한 여론 수집(법 제44조, 영 제51조)

- 행정자치부장관은 행정기관의 민원 처리에 관하여 필요한 경우 국민들의 여론을 수집하여 민원행정제도 및 그 운영의 개선에 반영할 수 있음
- 행정자치부장관은 행정기관의 민원처리에 관한 국민들의 여론을 수집하려는 경우 효율적인 여론수집을 위하여 필요한 경우에는 관련 기관 또는 단체 등에 여론조사를 의뢰할 수 있음
- 행정자치부장관은 국민들의 여론을 수집한 결과 민원행정제도 및 운영의 개선이 필요한 경우 국무총리의 승인을 얻어 관계행정기관의 장에게 시정에 필요한 조치를 요구할 수 있으며, 이 경우 관계행정기관의 장은 적정한 조치를 취하고 그 처리 결과를 행정자치부장관에게 통보하여야 함

## ■ 국민제안의 처리(법 제45조)

- 행정기관의 장은 정부시책이나 행정제도 및 운영의 개선에 관한 국민제안을 접수·처리하여야 함
  - ※ 국민제안 운영 및 절차 등에 대한 필요한 사항은 별도로 「국민제안규정」으로 정함

## ■ 국회 등의 특례(영 제53조)

- 국회·법원·헌법재판소·중앙선거관리위원회는 해당 기관의 효율적인 민원 처리를 위하여 필요한 경우에는 다음의 사항에 대해 국회규칙·대법원규칙·헌법재판소규칙 또는 중앙선거관리위원회규칙으로 달리 정할 수 있음

### 「민원 처리에 관한 법률 시행령」

- 제3조(민원인 등의 정보 보호)
- 제4조(담당자의 보호)
- 제5조(민원의 신청 방법)
- 제7조(신청서 및 구비서류)
- 제9조(민원실)
- 제10조(민원편람의 비치 등 신청편의의 제공)
- 제11조(전자민원창구의 운영 등)
- 제22조(처리상황의 확인·점검)
- 제29조(처리결과 통지방법 등)제1항
- 제30조(전자문서의 출력 사용 등)
- 제31조(담당자의 명시)
- 제32조(무인민원발급창구를 이용한 민원문서 발급)
- 제33조(사전심사청구 대상 민원의 안내)제2항
- 제34조(사전심사청구 대상 민원의 처리절차)
- 제36조(민원실무심의회 설치·운영 등)
- 제37조(민원후견인의 지정·운영)
- 제39조(행정기관의 장의 최종결정)

부록

# 민원 처리에 관한 법령

- 민원 처리에 관한 법률·시행령·시행규칙 -



# 목 차

민원 처리에 관한 법률	민원 처리에 관한 법률 시행령	민원 처리에 관한 법률 시행규칙
<b>제1장 총칙</b> 제1조(목적) ..... 217 제2조(정의) ..... 217 제3조(적용 범위) ..... 221 제4조(민원 처리 담당자의 의무) ..... 222 제5조(민원인의 관리와 의무) ..... 222 제6조(민원 처리의 원칙) ..... 222 제7조(정보 보호) ..... 223	<b>제1장 총칙</b> 제1조(목적) ..... 217 제2조(민원인 및 공공기관의 범위) ..... 217 제3조(민원인 등의 정보 보호) ..... 223 제4조(담당자의 보호) ..... 224	<b>제1장 총칙</b> 제1조(목적) ..... 217
<b>제2장 민원의 처리</b> 제1절 민원의 신청 및 접수 등 제8조(민원의 신청) ..... 224 제9조(민원의 접수) ..... 224 제10조(불필요한 서류 요구의 금지) ..... 226 제11조(장애인 등에 대한 편의제공) ..... 229 제12조(민원실의 설치) ..... 229	<b>제2장 민원의 처리</b> 제1절 민원의 신청 및 접수 등 제5조(민원의 신청 방법) ..... 224 제6조(민원의 접수) ..... 224 제7조(신청서 및 구비서류) ..... 226 제8조(다수 민원인 중 대표자의 선정) ..... 228 제9조(민원실) ..... 229	<b>제2장 민원의 처리</b> 제2조(민원문의의 표시) ..... 224 제3조(민원의 접수) ..... 225 제4조(위임장) ..... 226

민원 처리에 관한 법률	민원 처리에 관한 법률 시행령	민원 처리에 관한 법률 시행규칙
제13조(민원판결의 비치 등 신청편의의 제공) 230  제14조(다른 행정기관 등을 이용한 민원의 접수·교부) ..... 233  제15조(정보통신망을 이용한 다른 행정기관 소관 민원의 접수·교부) ..... 237  제16조(민원문서의 이송) ..... 237	제10조(민원판결의 비치 등 신청편의의 제공) .. 230 제11조(전자민원창구의 운영 등) ..... 232 제12조(다른 행정기관 등을 이용한 민원의 접수·교부) ..... 233  제13조(민원문서의 이송 절차 및 방법 등) .. 237	제5조(다른 행정기관 등을 이용한 민원의 접수·교부) ..... 233
<b>제2절 민원의 처리기간·처리방법 등</b>  제17조(법정민원의 처리기간 설정·공표) .. 239 제18조(질의민원 등의 처리기간 등) ..... 240  제19조(처리기간의 계산) ..... 244	<b>제2절 민원의 처리기간·처리방법 등</b>  제14조(질의민원의 처리기간 등) ..... 240 제15조(건의민원의 처리기간 등) ..... 240 제16조(기타민원의 처리기간 등) ..... 240 제17조(고충민원의 처리기간 등) ..... 241 제18조(민원처리 과정에 대한 시정 요구) .. 243 제19조(처리기간의 계산) ..... 244 제20조(처리기간에 산입하지 아니하는 기간) .. 244 제21조(처리기간의 연장 등) ..... 244 제22조(처리상황의 확인·점검) ..... 245 제23조(처리진행상황 등의 통지) ..... 246	제6조(처리기간 관련 서식) ..... 244 제7조(처리상황의 확인·점검) ..... 245  제8조(관계 기관·부서 간의 협조) ..... 247
제20조(관계 기관·부서 간의 협조) ..... 247 제21조(민원 처리의 예외) ..... 248		

민원 처리에 관한 법률	민원 처리에 관한 법률 시행령	민원 처리에 관한 법률 시행규칙
제22조(민원문서의 보완·취하 등) ..... 249	제24조(민원문서의 보완 절차 및 방법 등) 249	제9조(민원문서의 보완요구) ..... 249
제23조(반복 및 중복 민원의 처리) ..... 252	제25조(민원문서의 반려 등) ..... 250	
제24조(다수인관련 민원의 처리) ..... 253	제26조(반복 또는 중복되는 다수인관련 민원의 처리) ..... 252	
제25조(민원심사관의 지정) ..... 253	제27조(다수인관련 민원의 관리) ..... 253	
제26조(처리민원의 사후관리) ..... 254	제28조(민원심사관의 업무 등) ..... 253	제10조(독촉장) ..... 253
<b>제3절 민원 처리결과의 통지 등</b>	<b>제3절 민원 처리결과의 통지 등</b>	
제27조(처리결과의 통지) ..... 255	제29조(처리결과의 통지방법 등) ..... 255	
제28조(무인민원발급창구를 이용한 민원문서의 발급) ..... 257	제30조(전자문서의 출력 사용 등) ..... 256	
제29조(민원수수료 등의 납부방법) ..... 258	제31조(담당자의 명시) ..... 257	
제30조(사전심사의 청구 등) ..... 259	제32조(무인민원발급창구를 이용한 민원문서 발급) ..... 257	
<b>제4절 법정민원</b>	<b>제4절 법정민원</b>	
제31조(복합민원의 처리) ..... 261	제33조(사전심사청구 대상 민원의 안내) .. 259	제11조(사전심사청구 관련 서식) ..... 259
제32조(민원 1회방문 처리제의 시행) ..... 261	제34조(사전심사청구 대상 민원의 처리절차) 260	
제33조(민원후견인의 지정·운영) ..... 264	제35조(복합민원의 처리 방법 및 절차 등) 261	
제34조(민원조정위원회의 설치·운영) ..... 264	제36조(민원실무심의회 설치·운영 등) · 261	
	제37조(민원후견인의 지정·운영) ..... 264	
	제38조(민원조정위원회의 설치·운영) ..... 264	

민원 처리에 관한 법률	민원 처리에 관한 법률 시행령	민원 처리에 관한 법률 시행규칙
<p>제35조(거부처분에 대한 이의신청) ..... 267</p> <p><b>제3장 민원제도의 개선 등</b></p> <p>제36조(민원처리기준표의 고시 등) ..... 269</p> <p>제37조(민원처리기준표의 조정 등) ..... 270</p> <p>제38조(민원행정 및 제도개선 계획 등) ..... 271</p> <p>제39조(민원제도의 개선) ..... 271</p> <p>제40조(민원제도개선조정회의) ..... 272</p> <p>제41조(민원의 실태조사 및 간소화) ..... 275</p> <p>제42조(확인·점검·평가 등) ..... 275</p> <p>제43조(행정기관의 협조) ..... 277</p> <p>제44조(민원행정에 관한 여론 수집) ..... 277</p> <p>제45조(국민제안의 처리) ..... 278</p>	<p>제39조(행정기관의 장의 최종결정) ..... 267</p> <p>제40조(이의신청의 방법 및 처리절차 등) 267</p> <p><b>제3장 민원제도의 개선 등</b></p> <p>제41조(민원제도의 개선) ..... 271</p> <p>제42조(조정회의의 기능) ..... 272</p> <p>제43조(조정회의의 구성 등) ..... 273</p> <p>제44조(조정회의의 의결 청구 등) ..... 274</p> <p>제45조(조정회의 위원장의 직무) ..... 274</p> <p>제46조(조정회의 위원장의 직무대행) ..... 275</p> <p>제47조(조정회의 운영세칙) ..... 275</p> <p>제48조(의견 수렴) ..... 275</p> <p>제49조(확인·점검 등) ..... 275</p> <p>제50조(평가) ..... 276</p> <p>제51조(민원행정에 관한 여론 수집) ..... 277</p> <p>제52조(고유식별정보의 처리) ..... 278</p> <p>제53조(국회 등의 특례) ..... 279</p>	<p>제2조(이의신청 관련 서식) ..... 267</p>

## 민원 처리에 관한 법령 (법률·시행령·시행규칙)

민원 처리에 관한 법률 [법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]	민원 처리에 관한 법률 시행령 [대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]	민원 처리에 관한 법률 시행규칙 [행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]
<p style="text-align: center;"><b>제1장 총칙</b></p> <p><b>제1조(목적)</b> 이 법은 민원 처리에 관한 기본적인 사항을 규정하여 민원의 공정하고 적법한 처리와 민원행정제도의 합리적 개선을 도모함으로써 국민의 권익을 보호함을 목적으로 한다.</p> <p><b>제2조(정의)</b> 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.</p> <p>1. “민원”이란 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 것을 말하며, 그 종류는 다음 각 목과 같다.</p> <p>가. 일반민원</p> <p>1) 법정민원: 법령·훈령·예규·고시·자치법규 등(이하 “관계법령등”이라 한다)에서 정한 일정 요건에 따라 인가·허가·승</p>	<p style="text-align: center;"><b>제1장 총칙</b></p> <p><b>제1조(목적)</b> 이 영은 「민원 처리에 관한 법률」에서 위임된 사항과 그 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.</p> <p><b>제2조(민원인 및 공공기관의 범위)</b> ① 「민원 처리에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제2조제2호 단서에서 “행정기관(사경제의 주체로서 제기하는 경우는 제외한다), 행정기관과 사법(私法)상 계약관계(민원과 직접 관련된 계약관계만 해당한다)에 있는 자, 성명·주소 등이 불명확한 자 등 대통령령으로 정하는 자”란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자를 말한다.</p>	<p style="text-align: center;"><b>제1장 총칙</b></p> <p><b>제1조(목적)</b> 이 규칙은 「민원 처리에 관한 법률」 및 같은 법 시행령에서 위임된 사항과 그 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.</p>

<p><b>민원 처리에 관한 법률</b> [법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p><b>민원 처리에 관한 법률 시행령</b> [대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p><b>민원 처리에 관한 법률 시행규칙</b> [행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
<p>인·특허·면허 등을 신청하거나 장부·대장 등에 등록·등재를 신청 또는 신고하거나 특정한 사실 또는 법률관계에 관한 확인 또는 증명을 신청하는 민원</p> <p>2) 질의민원: 법령·제도·절차 등 행정업무에 관하여 행정기관의 설명이나 해석을 요구하는 민원</p> <p>3) 진의민원: 행정제도 및 운영의 개선을 요구하는 민원</p> <p>4) 기타민원: 법정민원, 질의민원, 진의민원 및 고충민원 외에 행정기관에 단순한 행정절차 또는 형식요건 등에 대한 상담·설명을 요구하거나 일상생활에서 발생하는 불편사항에 대하여 알리는 등 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 민원</p> <p>나. 고충민원: 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제5호에 따른 고충민원</p>	<p>1. 행정기관에 처분 등 특정한 행위를 요구하는 행정기관[행정기관이 사경제(私經濟)의 주체로서 요구하는 경우는 제외한다]</p> <p>2. 행정기관과 사법(私法)상의 계약 관계가 있는 자로서 계약관계와 직접 관련하여 행정기관에 처분 등 특정한 행위를 요구하는 자</p> <p>3. 행정기관에 처분 등 특정한 행위를 요구하는 자로서 성명·주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭, 사무소 또는 사업소의 소재지와 대표자의 성명) 등이 불명확한 자</p> <p>② 법 제2조제3호나목5)에서 “대통령령으로 정하는 법인·단체 또는 기관”이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 법인·단체 또는 기관을 말한다.</p> <p>1. 「정부출연연구기관 등의 설립·운영 및 육성에 관한 법률」 제8조제1항에 따른 연구기관</p> <p>2. 「과학기술분야 정부출연연구기관</p>	

<b>민원 처리에 관한 법률</b> <small>[법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</small>	<b>민원 처리에 관한 법률 시행령</b> <small>[대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</small>	<b>민원 처리에 관한 법률 시행규칙</b> <small>[행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</small>
<p>2. “민원인”이란 행정기관에 민원을 제기하는 개인·법인 또는 단체를 말한다. 다만, 행정기관(사경제의 주체로서 제기하는 경우는 제외한다), 행정기관과 사법(私法)상 계약 관계(민원과 직접 관련된 계약관계만 해당한다)에 있는 자, 성명·주소 등이 불명확한 자 등 대통령령으로 정하는 자는 제외한다.</p> <p>3. “행정기관”이란 다음 각 목의 자를 말한다.</p> <p>가. 국회·법원·헌법재판소·중앙선거관리위원회의 행정사무를 처리하는 기관, 중앙행정기관(대통령 소속 기관과 국무총리 소속 기관을 포함한다. 이하 같다)과 그 소속 기관, 지방자치단체와 그 소속 기관</p> <p>나. 공공기관</p> <p>1) 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제4조에 따른 법인·단체 또는 기관</p>	<p>등의 설립·운영 및 육성에 관한 법률」 제8조제1항에 따른 연구기관</p>	

<p>민원 처리에 관한 법률 [법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행령 [대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행규칙 [행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
<p>2) 「지방공기업법」에 따른 지방공사 및 지방공단</p> <p>3) 특별법에 따라 설립된 특수법인</p> <p>4) 「초·중등교육법」·「고등교육법」 및 그 밖의 다른 법률에 따라 설치된 각급 학교</p> <p>5) 그 밖에 대통령령으로 정하는 법인·단체 또는 기관</p> <p>다. 법령 또는 자치법규에 따라 행정권한이 있거나 행정권한을 위임 또는 위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인</p> <p>4. “처분”이란 「행정절차법」 제2조 제2호의 처분을 말한다.</p> <p>5. “복합민원”이란 하나의 민원 목적을 실현하기 위하여 관계법령등에 따라 여러 관계 기관(민원과 관련된 단체·협회 등을 포함한다. 이하 같다) 또는 관계 부서의 인가·허가·승인·추천·협의 또는 확인 등을 거쳐 처리되는 범정민원을 말한다.</p>		

<b>민원 처리에 관한 법률</b> <small>[법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</small>	<b>민원 처리에 관한 법률 시행령</b> <small>[대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</small>	<b>민원 처리에 관한 법률 시행규칙</b> <small>[행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</small>
<p>민원 처리에 관한 법률</p> <p><small>[법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</small></p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행령</p> <p><small>[대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</small></p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행규칙</p> <p><small>[행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</small></p>
<p>6. “다수인관련민원”이란 5세대(世帶) 이상의 공동이해와 관련되어 5명 이상이 연명으로 제출하는 민원을 말한다.</p> <p>7. “전자민원창구”란 「전자정부법」 제9조에 따라 설치된 전자민원창구를 말한다.</p> <p>8. “무인민원발급창구”란 행정기관의 장이 행정기관 또는 공공장소 등에 설치하여 민원인이 직접 민원문서를 발급받을 수 있도록 하는 전자장비를 말한다.</p>	<p>6. “다수인관련민원”이란 5세대(世帶) 이상의 공동이해와 관련되어 5명 이상이 연명으로 제출하는 민원을 말한다.</p> <p>7. “전자민원창구”란 「전자정부법」 제9조에 따라 설치된 전자민원창구를 말한다.</p> <p>8. “무인민원발급창구”란 행정기관의 장이 행정기관 또는 공공장소 등에 설치하여 민원인이 직접 민원문서를 발급받을 수 있도록 하는 전자장비를 말한다.</p>	<p>6. “다수인관련민원”이란 5세대(世帶) 이상의 공동이해와 관련되어 5명 이상이 연명으로 제출하는 민원을 말한다.</p> <p>7. “전자민원창구”란 「전자정부법」 제9조에 따라 설치된 전자민원창구를 말한다.</p> <p>8. “무인민원발급창구”란 행정기관의 장이 행정기관 또는 공공장소 등에 설치하여 민원인이 직접 민원문서를 발급받을 수 있도록 하는 전자장비를 말한다.</p>
<p><b>제3조(적용 범위)</b> ① 민원에 관하여 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 법에서 정하는 바에 따른다.</p> <p>② 제2조제3호기목의 국회·법원·헌법재판소·중앙선거관리위원회의 행정사무를 처리하는 기관에 대해서는 제36조제3항, 제37조, 제38조, 제39조제2항부터 제6항까지 및 제42조를</p>	<p><b>제3조(적용 범위)</b> ① 민원에 관하여 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 법에서 정하는 바에 따른다.</p> <p>② 제2조제3호기목의 국회·법원·헌법재판소·중앙선거관리위원회의 행정사무를 처리하는 기관에 대해서는 제36조제3항, 제37조, 제38조, 제39조제2항부터 제6항까지 및 제42조를</p>	<p><b>제3조(적용 범위)</b> ① 민원에 관하여 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 법에서 정하는 바에 따른다.</p> <p>② 제2조제3호기목의 국회·법원·헌법재판소·중앙선거관리위원회의 행정사무를 처리하는 기관에 대해서는 제36조제3항, 제37조, 제38조, 제39조제2항부터 제6항까지 및 제42조를</p>

<p>민원 처리에 관한 법률 [법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행령 [대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행규칙 [행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
<p>적용하지 아니한다.</p> <p><b>제4조(민원 처리 담당자의 의무)</b> 민원을 처리하는 담당자는 담당 민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리하여야 한다.</p> <p><b>제5조(민원인의 권리와 의무)</b> ① 민원인은 행정기관에 민원을 신청하고 신속·공정·친절·적법한 응답을 받을 권리가 있다.</p> <p>② 민원인은 민원을 처리하는 담당자의 적법한 민원처리를 위한 요청에 협조하여야 하고, 행정기관에 부당한 요구를 하거나 다른 민원인에 대한 민원 처리를 지연시키는 등 공무를 방해하는 행위를 하여서는 아니 된다.</p> <p><b>제6조(민원 처리의 원칙)</b> ① 행정기관의 장은 관계법령등에서 정한 처리기간이 남아 있더라도 그 민원과 관련</p>		

<p>민원 처리에 관한 법률</p> <p>[법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행령</p> <p>[대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행규칙</p> <p>[행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
<p>없는 공과금 등을 미납하였다는 이유로 민원 처리를 지연시켜서는 아니 된다. 다만, 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우에는 그에 따른다.</p> <p>② 행정기관의 장은 법령의 규정 또는 위임이 있는 경우를 제외하고는 민원 처리의 절차 등을 강화하여서는 아니 된다.</p>		
<p><b>제7조(정보 보호)</b> 행정기관의 장은 민원 처리와 관련하여 알게 된 민원의 내용과 민원인 및 민원의 내용에 포함되어 있는 특정인의 개인정보 등이 누설되지 아니하도록 필요한 조치를 강구하여야 하며, 수집된 정보가 민원 처리의 목적 외의 용도로 사용되지 아니하도록 하여야 한다.</p>	<p><b>제3조(민원인 등의 정보 보호)</b> ① 행정기관의 장은 법 제7조에 따른 정보 보호의 실패를 확인·점검하고, 민원을 처리하는 담당자(이하 “담당자”라 한다)에게 연 1회 이상 정보 보호에 필요한 교육을 실시하여야 한다.</p> <p>② 행정기관의 장은 제1항에 따른 확인·점검 결과 법령위반 사실을 발견하거나 정보 보호 조치가 미흡하다고 판단되는 경우에는 지체 없이 이를 시정하고, 담당자에 대하여 징계 또는 그 밖에 필요한 조치를 하여야 한다.</p>	

<p>민원 처리에 관한 법률 [법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행령 [대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행규칙 [행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
<p><b>제2장 민원의 처리</b></p> <p><b>제1절 민원의 신청 및 접수 등</b></p> <p><b>제8조(민원의 신청)</b> 민원의 신청은 문서(전자정부법 제2조제7호에 따른 전자문서를 포함한다. 이하 같다)로 하여야 한다. 다만, 기타민원은 구술(口述) 또는 전화로 할 수 있다.</p>	<p><b>제4조(담당자의 보호)</b> 행정기관의 장은 민원인 등의 폭언이나 폭행 등으로 인한 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방·치유 및 안전시설 확충 등의 방안을 마련하여야 한다.</p> <p><b>제2장 민원의 처리</b></p> <p><b>제1절 민원의 신청 및 접수 등</b></p> <p><b>제5조(민원의 신청 방법)</b> 민원인 또는 그 위임을 받은 사람이 직접 방문할 필요가 없는 민원은 팩스·인터넷 등 정보통신망(「전자정부법」 제2조제10호에 따른 정보통신망)을 말한다. 이하 같다) 또는 우편 등으로 신청할 수 있다.</p> <p><b>제6조(민원의 접수)</b> ① 민원은 민원실(전자민원창구를 포함한다. 이하 같다)에서 접수한다. 다만, 민원실이 설치되어 있지 아니한 경우에는 문</p>	<p><b>제2조(민원문서의 표시)</b> 행정기관의 장은 「민원 처리에 관한 법률 시행령」(이하 “영”이라 한다) 제6조제1항에 따라 민원문서를 접수할 때에는 그</p>
<p><b>제9조(민원의 접수)</b> ① 행정기관의 장은 민원의 신청을 받았을 때에는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하지</p>		

<p><b>민원 처리에 관한 법률</b> [법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p><b>민원 처리에 관한 법률 시행령</b> [대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p><b>민원 처리에 관한 법률 시행규칙</b> [행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
<p>나 거부할 수 없으며, 접수된 민원문서를 부당하게 되돌려 보내서는 아니 된다.</p> <p>② 행정기관의 장은 민원을 접수하였을 때에는 해당 민원인에게 접수증을 내주어야 한다. 다만, 기타민원과 민원인이 직접 방문하지 아니하고 신청한 민원 및 처리기간이 ‘즉시’인 민원 등 대통령령으로 정하는 경우에는 접수증 교부를 생략할 수 있다.</p> <p>③ 제1항 및 제2항에 따른 민원의 접수 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.</p>	<p>서의 접수·발송을 주관하는 부서(이하 “문서담당부서”라 한다) 또는 민원을 처리하는 주무부서(이하 “처리 주무부서”라 한다)에서 민원을 접수한다.</p> <p>② 행정기관의 장은 제1항에 따라 민원을 접수하였을 때에는 그 순서에 따라 민원 처리부에 기록하고 해당 민원인에게 접수증을 발급하여야 한다.</p> <p>③ 법 제9조제2항 단서에서 “기타민원과 민원인이 직접 방문하지 아니하고 신청한 민원 및 처리기간이 ‘즉시’인 민원 등 대통령령으로 정하는 경우”란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 민원인 경우를 말한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 기타민원</li> <li>2. 제5조에 따라 민원인이 직접 방문하지 아니하고 신청한 민원</li> <li>3. 처리기간이 ‘즉시’인 민원</li> <li>4. 접수증을 갈음하는 문서를 주는 민원</li> </ol>	<p>민원문서의 왼쪽 윗부분에 별표 1의 민원문서 표시인을 찍어야 한다. 다만, 전자문서로 접수하는 경우에는 민원문서 표시인을 전자적 형태로 나타낼 수 있다.</p> <p><b>제3조(민원의 접수)</b> ① 영 제6조제2항에 따른 민원 처리부는 별지 제1호 서식과 같다. 다만, 가족관계등록·주민등록·병무(兵務)·인감·세무관계 등 취급건수가 많은 민원의 접수에는 해당 행정기관의 장이 정하는 서식에 따를 수 있다.</p> <p>② 영 제6조제2항에 따른 접수증은 별지 제2호서식과 같다.</p> <p>③ 민원실, 문서의 접수·발송을 주관하는 부서 및 민원을 처리하는 주무부서는 2명 이상의 민원인이 대표자를 정하여 신청한 민원을 접수하였을 때에는 그 대표자에게 하나의 접수증을 발급한다.</p> <p>④ 행정기관의 장은 제1항에도 불구하고</p>

<p><b>민원 처리에 관한 법률</b> [법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p><b>민원 처리에 관한 법률 시행령</b> [대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p><b>민원 처리에 관한 법률 시행규칙</b> [행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
<p><b>제10조(불필요한 서류 요구의 금지)</b> ① 행정기관의 장은 민원을 접수·처리할 때에 민원인에게 관계법령등에서 정한 구비서류 외의 서류를 추가로 요구하여서는 아니 된다. ② 행정기관의 장은 동일한 민원서류 또는 구비서류를 복수로 받는 경우에는 특별한 사유가 없으면 원본과 함께 그 사본의 제출을 허용하여</p>	<p>④ 행정기관의 장은 제1항에 따라 민원을 접수하였을 때에는 구비서류의 완비 여부, 처리 기준과 절차, 예상 처리소요기간, 필요한 현장확인 또는 조사 예정시기 등을 해당 민원인에게 안내하여야 한다. ⑤ 행정기관의 장은 민원을 접수할 때 필요하다고 인정되는 경우에는 해당 민원인 본인 또는 그 위임을 받은 사람이 맞는지 확인할 수 있다.</p>	<p>하고 민원의 접수 편의와 효율적인 자료관리 등을 위하여 필요하다고 인정할 때에는 제1항의 서식을 전자적 시스템으로 작성·관리할 수 있다.</p> <p><b>제4조(위임장)</b> 행정기관의 장은 영 제6조제5항에 따라 민원인의 위임을 받은 사람이 맞는지 확인할 때에는 그 신원을 확인할 수 있는 신분증명서와 위임장 등으로 확인하여야 한다. 이 경우 위임장은 별지 제3호서식과 같다.</p>
<p><b>제10조(불필요한 서류 요구의 금지)</b> ① 행정기관의 장은 민원을 접수·처리할 때에 민원인에게 관계법령등에서 정한 구비서류 외의 서류를 추가로 요구하여서는 아니 된다. ② 행정기관의 장은 동일한 민원서류 또는 구비서류를 복수로 받는 경우에는 특별한 사유가 없으면 원본과 함께 그 사본의 제출을 허용하여</p>	<p><b>제7조(신청서 및 구비서류)</b> ① 행정기관의 장은 신청서의 기재사항을 그 민원의 처리에 필요한 최소한의 범위로 한정하여야 하며, 민원인이 신청서를 쉽게 작성할 수 있도록 신청서식을 명확하게 정하여야 한다. ② 행정기관의 장은 민원의 신청과 관련된 구비서류를 정하는 경우에는 신청서의 기재사항이 사실인지 확인</p>	<p>하고 민원의 접수 편의와 효율적인 자료관리 등을 위하여 필요하다고 인정할 때에는 제1항의 서식을 전자적 시스템으로 작성·관리할 수 있다.</p> <p><b>제4조(위임장)</b> 행정기관의 장은 영 제6조제5항에 따라 민원인의 위임을 받은 사람이 맞는지 확인할 때에는 그 신원을 확인할 수 있는 신분증명서와 위임장 등으로 확인하여야 한다. 이 경우 위임장은 별지 제3호서식과 같다.</p>

<p>민원 처리에 관한 법률</p> <p>[법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행령</p> <p>[대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행규칙</p> <p>[행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
<p>야 한다.</p> <p>③ 행정기관의 장은 민원을 접수·처리할 때에 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 민원인에게 관련 증명서류 또는 구비서류의 제출을 요구할 수 없으며, 그 민원을 처리하는 담당자가 직접 이를 확인·처리하여야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 민원인이 소지한 주민등록증·여권·자동차운전면허증 등 행정기관이 발급한 증명서로 그 민원의 처리에 필요한 내용을 확인할 수 있는 경우</li> <li>2. 해당 행정기관의 공부(公簿) 또는 행정정보로 그 민원의 처리에 필요한 내용을 확인할 수 있는 경우</li> <li>3. 「전자정부법」 제36조제1항에 따른 행정정보의 공동이용을 통하여 그 민원의 처리에 필요한 내용을 확인할 수 있는 경우</li> <li>④ 행정기관의 장은 원래의 민원의 내용 변경 또는 갱신 신청을 받았을</li> </ol>	<p>하거나 그 민원의 처리에 필요한 최소한의 범위에서 구체적으로 정하여야 한다.</p> <p>③ 신청서 및 구비서류의 제출부수는 민원의 처리에 필요한 최소한으로 한정하여야 한다.</p>	

<p>민원 처리에 관한 법률 [법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행령 [대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행규칙 [행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
<p>때에는 특별한 사유가 없으면 이미 제출되어 있는 관련 증명서류 또는 구비서류를 다시 요구하여서는 아니 된다.</p>	<p><b>제8조(다수 민원인 중 대표자의 선정)</b>                      ① 행정기관의 장은 3명 이상의 민원인이 대표자를 정하지 아니하고 같은 민원문서를 연명(連名)으로 제출한 경우에는 일정한 기간을 정하여 민원인 중에서 3명 이내의 대표자를 선정하여 통보할 것을 요청할 수 있다. 이 경우 행정기관의 장은 해당 민원의 성격, 처리절차 및 방법 등을 고려하여 3명 이내의 범위에서 적절한 대표자 수를 민원인에게 제시할 수 있다.                      ② 행정기관의 장은 제1항에 따라 대표자로 선정하여 통보할 것을 요청 받은 3명 이상의 민원인이 정해진 기간 내에 대표자를 선정하여 통보하지 아니한 경우에는 3명 이상의</p>	

<p>민원 처리에 관한 법률 [법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행령 [대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행규칙 [행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
<p>제11조(장애인 등에 대한 편의제공) 행정기관의 장은 민원의 신청 및 접수·처리 과정에서 장애인, 임산부, 노약자 등에 대한 편의를 제공하기 위하여 노력하여야 한다.</p>	<p>민원인 중 3명 이내를 대표자로 직접 신청할 수 있다. ③ 제1항의 요청에 따라 선정된 대표자와 제2항에 따라 선정된 대표자는 해당 민원의 민원인으로 본다.</p>	
<p>제12조(민원실의 설치) 행정기관의 장은 민원을 신속히 처리하고 민원인에 대한 안내와 상담의 편의를 제공하기 위하여 민원실을 설치할 수 있다.</p>	<p>제9조(민원실) ① 민원실의 장은 민원이 신속히 처리될 수 있도록 그 처리에 관한 모든 진행과정을 확인·관리하여야 한다. ② 행정기관의 장은 소속 직원 중에서 행정실무경험이 풍부하고 근무태도가 성실한 사람을 민원실에 배치하여야 하며, 필요하다고 인정하는 경우에는 관계 기관의 장에게 소속 직원의 파견을 요청할 수 있다.</p>	

<p>민원 처리에 관한 법률 [법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행령 [대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행규칙 [행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
<p>제13조(민원편람의 비치 등 신청편의의 제공) 행정기관의 장은 민원실(민원실이 설치되지 아니한 기관의 경우</p>	<p>③ 행정기관의 장은 민원실에 2년 이상 근무한 사람을 전보 시 우대할 수 있다. ④ 행정기관의 장은 민원인에 대한 안내와 상담을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 행정실무에 관한 지식과 경험이 있는 사람을 민원상담인으로 위촉할 수 있다. 이 경우 민원상담인은 명예직으로 하는 것을 원칙으로 한다. ⑤ 행정기관의 장은 민원인에게 편의를 제공하기 위하여 민원실에 민원을 신청하는 데 필요한 용지·필기구 등을 갖추어 두어야 한다. ⑥ 행정기관의 장은 민원인에게 편의를 제공하고 담당자의 안정적인 근무환경 조성을 위하여 민원실 시설·환경 등의 개선에 노력하여야 한다.</p>	
<p>제10조(민원편람의 비치 등 신청편의의 제공) ① 행정기관의 장은 민원인이 법 제13조에 따른 민원편람(이하</p>	<p>제10조(민원편람의 비치 등 신청편의의 제공) ① 행정기관의 장은 민원인이 법 제13조에 따른 민원편람(이하</p>	

<p>민원 처리에 관한 법률</p> <p>[법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행령</p> <p>[대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행규칙</p> <p>[행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
<p>에는 문서의 접수·발송을 주관하는 부서를 말한다)에 민원의 신청에 필요한 사항을 게시(인터넷 등을 통한 게시를 포함한다)하거나 편람을 비치하는 등 민원인에게 민원 신청의 편의를 제공하여야 한다.</p>	<p>“민원편람”이라 한다)을 열람(인터넷 등을 통한 열람을 포함한다)할 수 있도록 민원실(민원실이 설치되지 아니한 기관의 경우에는 문서담당부서를 말한다. 이하 같다)에 민원편람을 비치하거나 컴퓨터를 설치하는 등 필요한 조치를 하여야 한다.</p> <p>② 행정기관의 장은 민원편람에 민원의 종류별로 신청서식, 구비서류, 처리주무부서, 경유기관·협의기관, 처리절차, 처리기간, 심사기준, 수수료, 그 밖에 민원에 관한 안내에 필요한 사항(법 제10조제3항제2호 및 제3호에 따라 행정기관에서 확인할 수 있는 사항을 포함한다)을 분명히 적어야 한다.</p> <p>③ 행정기관의 장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 민원에 대해서는 그 종류를 정하여 민원실에 게시하거나 민원편람에 게재하여야 한다.</p> <p>1. 법 제28조에 따라 무인민원발급 창구를 통하여 발급할 수 있는 민원</p>	

<p>민원 처리에 관한 법률 [법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행령 [대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행규칙 [행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
	<p>2. 제5조에 따라 팩스·인터넷 등 정보통신망 또는 우편 등으로 신청할 수 있는 민원</p> <p>3. 제4항에 따라 민원인이 구술(口述)하고 담당자가 그 사항을 문서로 작성하여 신청할 수 있는 민원</p> <p>④ 행정기관의 장은 문서로 접수하는 민원의 경우 민원인의 편의를 위하여 민원인이 민원 신청에 필요한 사항을 담당자에게 구술하고, 담당자가 이를 문서로 작성하여 민원인이 서명한 때에는 이를 민원문서로 접수할 수 있다.</p>	
	<p><b>제11조(전자민원창구의 운영 등) ①</b> 행정기관의 장은 전자민원창구를 통하여 다음 각 호의 사항을 처리할 수 있다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 민원의 신청·접수, 민원문서의 이송 및 처리결과와의 통지</li> <li>2. 처리기간 연장의 통지, 처리진행 상황과 처리완료예정일 등 민원의</li> </ol>	

<p>민원 처리에 관한 법률 [법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행령 [대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행규칙 [행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
<p>제14조(다른 행정기관 등을 이용한 민원의 접수·교부) ① 행정기관의 장은 민원인의 편의를 위하여 그 행정기관이 접수하고 처리결과를 교부하여야 할 민원을 다른 행정기관이나 특별법에 따라 설립되고 진국적 조직을 가진 법인 중 대통령령으로 정하는 법인으로 하여금 접수·교부하게 할 수 있다.</p> <p>② 제1항에 따른 접수·교부의 절차 및 접수·처리·교부 기관 간 송부방법 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.</p>	<p>처리상황 안내</p> <p>3. 법령, 민원편람 및 법 제36조제1항에 따른 민원처리기준표 등 민원 처리와 관련된 정보의 제공</p> <p>② 행정기관의 장은 제1항에 따라 민원을 처리할 때에는 개인정보 보호 등을 위하여 보안 강화 및 그 밖에 필요한 조치를 하여야 한다.</p> <p>제12조(다른 행정기관 등을 이용한 민원의 접수·교부) ① 법 제14조제1항에서 “대통령령으로 정하는 법인”이란 다음 각 호의 법인을 말한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 「농업협동조합법」에 따라 설립된 조합과 농업협동조합중앙회(이하 “농협”이라 한다)</li> <li>2. 「새마을금고법」에 따라 설립된 새마을금고 및 새마을금고중앙회(이하 “새마을금고”라 한다)</li> </ol> <p>② 법 제14조제1항에 따른 민원을 접수한 다른 행정기관이나 농협 또는 새마을금고(이하 이 조에서 “접수기</p>	<p>제5조(다른 행정기관 등을 이용한 민원의 접수·교부) ① 「민원 처리에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제14조제1항에 따라 다른 행정기관 등을 이용하여 접수·교부하는 민원 중 영 제12조제7항 전단에 따라 고시하여야 하는 민원의 신청은 별지 제4호 서식에 따른다.</p> <p>② 영 제12조제2항에 따라 민원을 받은 소관 행정기관은 그 민원을 처리하면 별표 2의 처리인과 직인을 찍은 후 그 처리 결과를 팩스·인터넷 또는 전자적 시스템을 이용하여</p>

<p><b>민원 처리에 관한 법률</b> [법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p><b>민원 처리에 관한 법률 시행령</b> [대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p><b>민원 처리에 관한 법률 시행규칙</b> [행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
<p>③ 제1항에 따라 민원을 접수·교부하는 법인의 임직원은 「형법」이나 그 밖의 법률에 따른 벌칙을 적용할 때에는 공무원으로 본다.</p>	<p>관”이라 한다)는 그 민원을 지체 없이 소관 행정기관에 보내야 한다. ③ 제2항에 따라 민원을 받은 소관 행정기관은 그 민원을 신속히 처리 하고 그 처리 결과를 민원인이 교부 받으려는 다른 행정기관이나 농협 또는 새마을금고(이하 이 조에서 “교부기관”이라 한다)에 보내야 한다. 이 경우 접수기관이 소관 행정 기관으로부터 해당 민원과 관련한 신청서·구비서류 등의 송부를 요청 받은 경우에는 지체 없이 이를 송부 하여야 한다.</p>	<p>민원인이 교부받으려는 다른 행정기관이나 농협 또는 새마을금고(이하 이 조에서 “교부기관”이라 한다)에 보내야 한다. 다만, 인터넷 또는 전자적 시스템을 이용하는 경우에는 별표 2의 처리인과 직인을 갈음하여 「행정업무의 효율적 운영에 관한 규정」 제3조제9호에 따른 전자이미지 관인을 찍은 후 처리주무부서의 전화번호, 담당자의 이름 등을 표시하여 교부기관에 보낼 수 있다.</p>
	<p>④ 법 제14조제1항에 따라 민원문서를 교부하는 다른 행정기관의 장은 소관 행정기관의 관인(전자이미지 관인을 포함한다. 이하 같다)을 생략 하고 해당 기관의 관인을 찍어 민원 문서를 교부할 수 있다. 다만, 법령 상 또는 그 민원의 성질상 소관 행정기관의 관인을 찍을 필요가 있는 민원문서에는 소관 행정기관의 관인</p>	<p>③ 제2항에 따라 처리 결과를 받은 교부기관은 별표 3의 처리인과 직인을 찍어 민원인에게 교부하여야 한다.</p>

<p>민원 처리에 관한 법률 [법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행령 [대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행규칙 [행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
	<p>을 찍어야 한다.</p> <p>⑤ 제3항에도 불구하고 민원을 받은 소관 행정기관의 장은 동일한 민원인이 동시(같은 근무일에 여러 번 신청하는 경우를 포함한다)에 많은 양의 동일한 증명서 등 문서(「전자정부법」 제2조제7호에 따른 전자문서는 제외한다)의 교부를 신청하여 처리기간 내에 처리하기 어려운 경우에는 20통마다 처리기간을 1일씩 연장하여 교부할 수 있다.</p> <p>⑥ 민원인이 법 제14조제1항에 따른 민원을 신청하는 경우에는 법령·훈령·예규·고시·자치법규 등(이하 “관계법령등”이라 한다)에서 정한 수수료 외에 업무처리비 등 추가비용을 교부기관에 내야 한다.</p> <p>⑦ 행정자치부장관은 다른 행정기관이나 농협 또는 새마을금고를 통하여 접수·처리할 수 있는 민원의 종류, 접수·교부 기관 및 추가비용 등을 관계 행정기관의 장과 협의하여</p>	

<p>민원 처리에 관한 법률 [법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행령 [대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행규칙 [행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
	<p>정한 후 고시하여야 한다. 이 경우 농협이 접수·교부할 수 있는 민원은 농업협동조합중앙회장과 협의하고, 새마을금고가 접수·교부할 수 있는 민원은 새마을금고중앙회장과 협의하여야 한다.</p> <p>⑧ 행정기관의 장은 민원인이 법 제 14조제1항에 따라 다른 행정기관이 접수·교부하여야 할 민원을 통합하여 신청하였을 때에는 이를 통합하여 접수·교부할 수 있다.</p> <p>⑨ 제8항에 따라 통합하여 접수된 민원은 그 민원의 소관 법령에 따라 각 소관 행정기관에 접수된 것으로 본다. 이 경우 통합하여 접수한 민원 중 다른 민원의 처리를 위하여 선행적으로 완결되어야 하는 민원이 있는 경우에는 그 선행 민원이 완결되는 데 걸린 기간은 다른 민원의 처리기간에 산입하지 아니한다.</p> <p>⑩ 제8항에 따라 행정기관의 장이 통합하여 접수·교부할 수 있는 민원</p>	

<p>민원 처리에 관한 법률 [법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행령 [대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행규칙 [행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
<p>제15조(정보통신망을 이용한 다른 행정기관 소관 민원의 접수·교부) ① 행정기관의 장은 정보통신망을 이용하여 다른 행정기관 소관의 민원을 접수·교부할 수 있는 경우에는 이를 직접 접수·교부할 수 있다. ② 제1항에 따라 접수·교부할 수 있는 민원의 종류는 행정자치부장관이 관계 중앙행정기관의 장과 협의를 거쳐 결정·고시한다.</p>	<p>의 종류, 접수·교부기관 등 필요한 사항은 행정자치부장관이 정하여 고시한다.</p>	
<p>제16조(민원문서의 이송) ① 행정기관의 장은 접수한 민원이 다른 행정기관의 소관인 경우에는 접수된 민원문서를 지체 없이 소관 기관에 이송하여야 한다. ② 제1항에 따른 민원문서의 이송 절차 및 방법 등에 필요한 사항은</p>	<p>제13조(민원문서의 이송 절차 및 방법 등) ① 민원실에 접수된 민원문서 중 그 처리가 민원실의 주관에 속하지 아니하는 것에 대해서는 1근무시간 이내에 이를 처리주무부서에 이송하여야 한다. 다만, 처리주무부서가 상당히 떨어져 있는 등 특별한 사유가</p>	

<p>민원 처리에 관한 법률 [법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행령 [대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행규칙 [행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
<p>대통령령으로 정한다.</p>	<p>있어 1근무시간 이내에 이송하기 어려운 경우에는 3근무시간 이내에 이송할 수 있다.                  ② 같은 행정기관 내에서 소관이 아닌 민원문서를 접수한 경우에는 3근무시간 이내에 민원실을 거쳐 처리 주무부서에 이송하여야 한다.                  ③ 다른 행정기관 소관의 민원문서를 접수한 경우에는 8근무시간 이내에 소관 행정기관에 이송하고, 그 사실을 민원인에게 통지하여야 한다. 이 경우 민원문서를 이송받은 행정기관의 민원문서를 이송한 행정기관의 요청이 있을 때에는 그 행정기관에 처리 결과를 통보하여야 한다.                  ④ 제1항부터 제3항까지의 규정에도 불구하고 접수된 민원문서가 전자문서인 경우에는 지체 없이 소관 기관에 전자적 방법으로 이송하여야 한다.                  ⑤ 제3항 전단에도 불구하고 민원인에게 인터넷 홈페이지 등에 민원문서의 이송 상황이 공개될 것임을 사</p>	

<p><b>민원 처리에 관한 법률</b> [법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p><b>민원 처리에 관한 법률 시행령</b> [대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p><b>민원 처리에 관한 법률 시행규칙</b> [행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
<p><b>제2절 민원의 처리기간·처리방법 등</b></p> <p><b>제17조(법정민원의 처리기간 설정·공표)</b></p> <p>① 행정기관의 장은 법정민원을 신속히 처리하기 위하여 행정기관에 법정민원의 신청이 접수된 때부터 처리가 완료될 때까지 소요되는 처리기간을 법정민원의 종류별로 미리 정하여 공표하여야 한다.</p> <p>② 행정기관의 장은 제1항에 따른 처리기간을 정할 때에는 접수기관·경유기관·협의기관(다른 기관과 사전협의가 필요한 경우만 해당한다) 및 처분기관 등 각 기관별로 처리기간을 구분하여 정하여야 한다.</p> <p>③ 행정기관의 장은 제1항 및 제2항에 따른 처리기간을 민원편람에 수록하여야 한다.</p>	<p>전에 안내한 경우에는 통지를 생략할 수 있다.</p> <p><b>제2절 민원의 처리기간·처리방법 등</b></p>	

<p><b>민원 처리에 관한 법률</b> [법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p><b>민원 처리에 관한 법률 시행령</b> [대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p><b>민원 처리에 관한 법률 시행규칙</b> [행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
<p><b>제18조(질의민원 등의 처리기간 등)</b> 질의민원·건의민원·기타민원 및 고충민원의 처리기간 및 처리절차 등에 관하여는 대통령령으로 정한다.</p>	<p><b>제14조(질의민원의 처리기간 등)</b> 행정기관의 장은 질의민원을 접수한 경우에는 특별한 사유가 없으면 다음 각 호의 기간 이내에 처리하여야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 법령에 관하여 설명이나 해석을 요구하는 질의민원: 14일 이내</li> <li>2. 제도·절차 등 법령 외의 사항에 관하여 설명이나 해석을 요구하는 질의민원: 7일 이내</li> </ol>	
	<p><b>제15조(건의민원의 처리기간 등)</b> 행정기관의 장은 건의민원을 접수한 경우에는 특별한 사유가 없으면 14일 이내에 처리하여야 한다.</p>	
	<p><b>제16조(기타민원의 처리기간 등)</b> ① 행정기관의 장은 기타민원을 접수한 경우에는 특별한 사유가 없으면 즉시 처리하여야 한다.</p> <p>② 행정기관의 장은 법 제8조 단서에 따라 구술 또는 전화로 신청한 기타민원을 처리하는 경우에는 민원</p>	

<p>민원 처리에 관한 법률 [법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행령 [대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행규칙 [행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
	<p>처리부에 기록하는 절차를 생략할 수 있다.</p> <p>③ 제1항 및 제2항에도 불구하고 행정기관의 장은 해당 기관의 특성을 고려하여 기타민원의 처리기간 및 처리절차 등을 달리 정하여 운영할 수 있다.</p> <p><b>제17조(고충민원의 처리기간 등) ①</b> 행정기관의 장은 고충민원을 접수한 때에는 특별한 사유가 없으면 7일 이내에 처리하여야 한다.</p> <p>② 행정기관의 장은 민원인이 동일한 내용의 고충민원을 다시 제출한 경우에는 감사부서 등으로 하여금 이를 조사하도록 하여야 한다.</p> <p>③ 행정기관의 장은 제1항에 따라 처리하는 고충민원의 내용이 정당한 사유가 있다고 인정될 때에는 지체 없이 원처분(原處分)의 취소·변경 등 적절한 조치를 하고, 이를 민원인에게 통지하여야 한다.</p>	

<p>민원 처리에 관한 법률 [법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행령 [대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행규칙 [행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
	<p>④ 행정기관의 장은 고충민원의 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.</p> <p>⑤ 제4항에 따른 실지조사 등에 걸린 기간은 제1항에 따른 처리기간에 산입하지 아니한다.</p> <p>⑥ 민원인은 제2항에 따른 감사부서 등의 조사를 거친 경우에는 그 고충 민원과 관련한 사무에 대한 지도·감독 등의 권한을 가진 감독기관의 장에게 고충민원을 신청할 수 있다. 이 경우 감독기관의 고충민원 처리 기간 및 처리방법 등에 관하여는 제1항, 제2항, 제4항 및 제5항을 준용한다.</p> <p>⑦ 감독기관의 장은 제6항에 따른 고충민원의 처리결과를 소관 행정기관의 장에게 통보하여야 한다. 이</p>	

<p>민원 처리에 관한 법률 [법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행령 [대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행규칙 [행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
	<p>경우 소관 행정기관의 장은 특별한 사유가 없으면 그 결과를 존중하여 적절한 조치를 하고, 이를 민원인에게 통지하여야 한다.</p> <p><b>제18조(민원처리 과정에 대한 시정 요구)</b></p> <p>① 민원인은 민원처리 과정에서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 행정기관의 장 또는 감독기관의 장에게 이를 시정할 것을 요구할 수 있다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 행정기관의 장이 법 제9조제1항을 위반하여 민원의 접수를 보류·거부하거나 접수된 민원문서를 부당하게 되돌려보낸 경우</li> <li>2. 행정기관의 장이 법 제10조제1항을 위반하여 관계법령등에서 정한 구비서류 외의 서류를 추가로 요구하는 경우</li> <li>3. 법 제17조 또는 제18조에 따른 민원의 처리기간을 경과한 경우</li> </ol> <p>② 제1항에 따른 시정 요구를 받은</p>	

<p>민원 처리에 관한 법률 [법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행령 [대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행규칙 [행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
<p>제19조(처리기간의 계산) ① 민원의 처리기간을 5일 이하로 정한 경우에는 민원의 접수시각부터 “시간” 단위로 계산하되, 공휴일과 토요일은 산입(算入)하지 아니한다. 이 경우 1일은 8시간의 근무시간을 기준으로 한다.</p> <p>② 민원의 처리기간을 6일 이상으로 정한 경우에는 “일” 단위로 계산하고 첫날을 산입하되, 공휴일과 토요일은 산입하지 아니한다.</p> <p>③ 민원의 처리기간을 주·월·연으로 정한 경우에는 첫날을 산입하되, 「민법」 제159조부터 제161조까지의 규정을 준용한다.</p>	<p>행정기관의 장 또는 감독기관의 장은 지체 없이 이를 조사하여 필요한 조치를 하고 그 처리 결과를 민원인에게 통지하여야 한다.</p> <p>제19조(처리기간의 계산) 민원의 처리기간을 ‘즉시’로 정한 경우에는 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 3근무시간 이내에 처리하여야 한다.</p> <p>제20조(처리기간에 산입하지 아니하는 기간) 민원의 처리기간에 산입하지 아니하는 기간에 관하여는 「행정절차법 시행령」 제11조를 준용한다.</p> <p>제21조(처리기간의 연장 등) ① 행정기관의 장은 부득이한 사유로 처리기</p>	
		<p>제6조(처리기간 관련 서식) ① 영 제21조제2항에 따른 처리기간의 연장 통</p>

<p><b>민원 처리에 관한 법률</b> [법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p><b>민원 처리에 관한 법률 시행령</b> [대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p><b>민원 처리에 관한 법률 시행규칙</b> [행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
<p>간 내에 민원을 처리하기 어렵다고 인정되는 경우에는 그 민원의 처리 기간의 범위에서 그 처리기간을 한 차례 연장할 수 있다. 다만, 연장된 처리기간 내에 처리하기 어려운 경우에는 민원인의 동의를 받아 그 민원의 처리기간의 범위에서 처리기간을 한 차례만 다시 연장할 수 있다.</p> <p>② 제1항에 따라 처리기간을 연장하였을 때에는 처리기간의 연장 사유와 처리완료 예정일을 지체 없이 민원인에게 문서로 통지하여야 한다.</p> <p>③ 제2항에 따른 처리기간 연장의 통지에 관하여는 제23조를 준용한다.</p>	<p>간 내에 민원을 처리하기 어렵다고 인정되는 경우에는 그 민원의 처리 기간의 범위에서 그 처리기간을 한 차례 연장할 수 있다. 다만, 연장된 처리기간 내에 처리하기 어려운 경우에는 민원인의 동의를 받아 그 민원의 처리기간의 범위에서 처리기간을 한 차례만 다시 연장할 수 있다.</p> <p>② 제1항에 따라 처리기간을 연장하였을 때에는 처리기간의 연장 사유와 처리완료 예정일을 지체 없이 민원인에게 문서로 통지하여야 한다.</p> <p>③ 제2항에 따른 처리기간 연장의 통지에 관하여는 제23조를 준용한다.</p>	<p>지 및 영 제40조제3항에 따른 거부 처분에 대한 이의신청 결정기간의 연장 통지는 별지 제5호서식에 따른다.</p> <p>② 영 제23조제1항에 따른 처리진행 상황 등의 통지는 별지 제6호서식에 따른다.</p>
	<p><b>제22조(처리상황의 확인·점검)</b> ① 행정기관의 장은 민원의 처리상황과 운영실태를 매월 1회 이상 확인·점검하여야 한다.</p> <p>② 행정기관의 장은 제1항에 따른 확인·점검 결과 법령 위반 사실을 발견하거나 민원 처리가 미흡하다고</p>	<p><b>제7조(처리상황의 확인·점검)</b> 영 제22조에 따른 확인·점검은 매달 5일까지 지난 달의 민원처리상황에 대하여 실시한다.</p>

<p>민원 처리에 관한 법률 [법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행령 [대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행규칙 [행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
	<p>판단되는 경우에는 지체 없이 이를 시정하고, 그 민원 처리와 관련 있는 직원 등에 대하여 징계 또는 그 밖에 필요한 조치를 하여야 한다.</p> <p><b>제23조(처리진행상황 등의 통지) ①</b> 행정기관의 장은 민원이 접수된 날부터 30일이 지났으나 처리가 완료되지 아니한 경우 또는 민원인의 명시적인 요청이 있는 경우에는 그 처리 진행상황과 처리완료 예정일 등을 적은 문서를 민원인에게 교부하거나 정보통신망 또는 우편 등의 방법으로 통지하여야 한다.</p> <p>② 제1항에 따른 통지는 민원이 접수된 날부터 30일이 지날 때마다 통지하는 것을 원칙으로 한다.</p> <p>③ 제1항에도 불구하고 민원인에게 인터넷 홈페이지 등에 민원의 처리 진행상황 등이 공개될 것임을 사전에 안내한 경우에는 통지를 생략할 수 있다.</p>	

<p>민원 처리에 관한 법률</p> <p>[법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행령</p> <p>[대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행규칙</p> <p>[행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
<p>제20조(관계 기관·부서 간의 협조) ① 민원을 처리하는 주무부서는 민원을 처리할 때 관계 기관·부서의 협조가 필요한 경우에는 민원을 접수한 후 지체 없이 그 민원의 처리기간 내에 서 회신기간을 정하여 협조를 요청하여야 하며, 요청받은 기관·부서는 그 회신기간 내에 이를 처리하여야 한다.</p> <p>② 협조를 요청받은 기관·부서는 제1항에 따른 회신기간 내에 그 민원을 처리할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 그 회신기간의 범위에서 한 차례만 기간을 연장할 수 있다.</p> <p>③ 협조를 요청받은 기관·부서가 제2항에 따라 기간을 연장하려는 경우에는 제1항에 따른 회신기간이 끝나기 전에 그 연장사유·처리진행상황 및 회신예정일 등을 협조를 요청한 민원 처리 주무부서에 통보하여야 한다.</p>		<p>제8조(관계 기관·부서 간의 협조) ① 법 제20조제1항에 따라 관계 기관(민원사항과 관련된 단체·협회 등을 포함한다)·부서에 협조를 요청할 때에는 민원문서의 오른쪽 윗부분에 별표 4의 민원문서 표시인을 찍어야 한다.</p> <p>② 제1항에 따른 관계 기관·부서에 대한 협조 요청은 팩스·인터넷 또는 전자적 시스템으로도 할 수 있다. 이 경우 제1항에 따른 민원문서 표시인을 전자적 형태로 나타낼 수 있다.</p>

<p>민원 처리에 관한 법률 [법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행령 [대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행규칙 [행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
<p><b>제21조(민원 처리의 예외)</b> 행정기관의 장은 접수된 민원(별정민원을 제외한다. 이하 이 조에서 같다)이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 민원을 처리하지 아니할 수 있다. 이 경우 그 사유를 해당 민원인에게 통지하여야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 고도의 정치적 판단을 요하거나 국가기밀 또는 공무상 비밀에 관한 사항</li> <li>2. 수사, 재판 및 형집행에 관한 사항 또는 감사원의 감사가 착수된 사항</li> <li>3. 행정심판, 행정소송, 헌법재판소의 심판, 감사원의 심사청구, 그 밖에 다른 법률에 따라 불복구제 절차가 진행 중인 사항</li> <li>4. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항</li> <li>5. 판결·결정·재결·화해·조정·중재</li> </ol>		

<p><b>민원 처리에 관한 법률</b> [법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p><b>민원 처리에 관한 법률 시행령</b> [대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p><b>민원 처리에 관한 법률 시행규칙</b> [행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
<p>등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항</p> <p>6. 감사원이 감사위원회의의 결정을 거쳐 행하는 사항</p> <p>7. 각급 선거관리위원회의 의결을 거쳐 행하는 사항</p> <p>8. 사인 간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항</p> <p>9. 행정기관의 소속 직원에 대한 인사행정상의 행위에 관한 사항</p>	<p>제24조(민원문서의 보완 절차 및 방법 등) ① 행정기관의 장은 법 제22조제1항에 따라 민원인에게 민원문서의 보완을 요구하는 경우에는 문서 또는 구술 등으로 하되, 민원인이 특별히 요청한 경우에는 문서로 하여야 한다.</p> <p>② 행정기관의 장은 제1항에 따라 보완 요구를 받은 민원인이 보완 요구를 받은 기간 내에 보완을 할 수 없음을 이유로 보완에 필요한 기간</p>	<p>제9조(민원문서의 보완요구) ① 영 제24조에 따른 보완요구는 민원문서를 접수한 때부터 8근무시간 이내에 하여야 한다. 다만, 현직조사 등 정당한 사유로 8근무시간이 지난 후 보완하여야 할 사항이 발견된 경우에는 즉시 보완을 요구하여야 한다.</p> <p>② 행정기관의 장은 다른 기관을 거쳐 접수된 민원문서 중 보완이 필요한 경우에는 해당 기관을 거치지 아니하고 민원인에게 직접 보완을 요</p>
<p>제22조(민원문서의 보완·취하 등) ① 행정기관의 장은 접수한 민원문서에 보완이 필요한 경우에는 상당한 기간을 정하여 지체 없이 민원인에게 보완을 요구하여야 한다.</p> <p>② 민원인은 해당 민원의 처리가 종결되기 전에는 그 신청의 내용을 보완하거나 변경 또는 취하할 수 있다. 다만, 다른 법률에 특별한 규정이 있거나 그 민원의 성질상 보완·변경 또는 취하할 수 없는 경우에는 그러</p>	<p>제24조(민원문서의 보완 절차 및 방법 등) ① 행정기관의 장은 법 제22조제1항에 따라 민원인에게 민원문서의 보완을 요구하는 경우에는 문서 또는 구술 등으로 하되, 민원인이 특별히 요청한 경우에는 문서로 하여야 한다.</p> <p>② 행정기관의 장은 제1항에 따라 보완 요구를 받은 민원인이 보완 요구를 받은 기간 내에 보완을 할 수 없음을 이유로 보완에 필요한 기간</p>	<p>제9조(민원문서의 보완요구) ① 영 제24조에 따른 보완요구는 민원문서를 접수한 때부터 8근무시간 이내에 하여야 한다. 다만, 현직조사 등 정당한 사유로 8근무시간이 지난 후 보완하여야 할 사항이 발견된 경우에는 즉시 보완을 요구하여야 한다.</p> <p>② 행정기관의 장은 다른 기관을 거쳐 접수된 민원문서 중 보완이 필요한 경우에는 해당 기관을 거치지 아니하고 민원인에게 직접 보완을 요</p>

<p>민원 처리에 관한 법률 [법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행령 [대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행규칙 [행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
<p>하지 아니하다. ③ 제1항에 따른 민원문서의 보완 절차 및 방법 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.</p>	<p>을 분명하게 밝혀 기간 연장을 요청 하는 경우에는 이를 고려하여 다시 보완기간을 정하여야 한다. 이 경우 민원인의 기간 연장 요청은 2회로 한정한다. ③ 행정기관의 장은 민원인이 법 제 22조제1항에 따라 정한 보완기간또 는 이 조 제2항 전단에 따라 다시 정한 보완기간 내에 민원문서를 보 완하지 아니한 경우에는 10일 이내 의 기간을 정하여 다시 보완을 요구 할 수 있다. ④ 제2항 및 제3항에 따른 민원문서 의 보완에 필요한 기간의 계산방법 에 관하여는 「민법」 제156조, 제157 조 및 제159조부터 제161조까지의 규정을 준용한다.</p>	<p>구할 수 있다.</p>
	<p>제25조(민원문서의 반려 등) ① 행정기 관의 장은 민원인이 제24조에 따른 기간 내에 민원문서를 보완하지 아 니한 경우에는 그 이유를 분명히 밝</p>	

<p>민원 처리에 관한 법률</p> <p>[법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행령</p> <p>[대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행규칙</p> <p>[행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
	<p>혀 접수된 민원문서를 되돌려 보낼 수 있다.</p> <p>② 행정기관의 장은 민원인의 소재지가 분명하지 아니하여 제24조제1항에 따른 보완요구가 2회에 걸쳐 발송된 경우에는 민원인이 민원을 취하(取下)한 것으로 보아 이를 종결 처리할 수 있다.</p> <p>③ 행정기관의 장은 민원인이 민원을 취하하여 민원문서의 반환을 요청한 경우에는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 민원문서를 민원인에게 돌려주어야 한다.</p> <p>④ 행정기관의 장은 법 제27조제3항에 따라 민원인에게 직접 교부할 필요가 있는 허가서·신고필증·증명서 등의 문서(「전자정부법」 제2조제7호에 따른 전자문서 및 같은 조 제8호에 따른 전자화문서는 제외한다)를 정당한 사유 없이 처리완료 예정일(제21조제1항에 따라 처리기간을 연</p>	

<p>민원 처리에 관한 법률 [법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행령 [대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행규칙 [행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
<p><b>제23조(반복 및 중복 민원의 처리)</b> ① 행정기관의 장은 민원인이 동일한 내용의 민원(법정민원을 제외한다. 이하 이 조에서 같다)을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우에는 2회 이상 그 처리결과를 통지하고, 그 후에 접수되는 민원에 대하여는 종결처리할 수 있다.</p> <p>② 행정기관의 장은 민원인이 2개 이상의 행정기관에 제출한 동일한 내용의 민원을 다른 행정기관으로부터 이송받은 경우에도 제1항을 준용하여 처리할 수 있다.</p> <p>③ 행정기관의 장은 제1항 및 제2항</p>	<p>장한 경우에는 같은 조 제2항에 따라 민원인에게 문서로 통지된 처리 완료 예정일을 말한다)부터 15일이 지날 때까지 민원인 또는 그 위임을 받은 자가 수령하지 아니한 경우에는 이를 폐기하고 해당 민원을 종결 처리할 수 있다.</p> <p><b>제26조(반복 또는 중복되는 다수인관련 민원의 처리)</b> 행정기관의 장은 다수인관련민원을 법 제23조제1항 또는 제2항에 따라 종결처리하려는 경우에는 법 제34조에 따른 민원조정위원회 회의 심의를 거쳐야 한다.</p>	

<p><b>민원 처리에 관한 법률</b> [법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p><b>민원 처리에 관한 법률 시행령</b> [대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p><b>민원 처리에 관한 법률 시행규칙</b> [행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
<p>에 따른 동일한 내용의 민원인지 여부 부에 대하여는 해당 민원의 성격, 종전 민원과의 내용적 유사성·관련 성 및 종전 민원과 동일한 답변을 할 수 밖에 없는 사정 등을 종합적 으로 고려하여 결정하여야 한다.</p>	<p><b>제27조(다수인관련민원의 관리)</b> ① 행정 기관의 장은 다수인관련민원이 발생 하지 아니하도록 사전예방대책을 마련 하여야 한다. ② 행정기관의 장은 다수인관련민원 을 효율적으로 처리하고 관리하기 위하여 다수인관련민원의 처리상황 을 확인·분석하여야 한다.</p>	
<p><b>제24조(다수인관련민원의 처리)</b> ① 다 수인관련민원을 신청하는 민원인은 연명부(連名簿)를 원본으로 제출하여 야 한다. ② 행정기관의 장은 다수인관련민원 이 발생한 경우에는 신속·공정·적 법하게 해결될 수 있도록 조치하여 야 한다. ③ 다수인관련민원의 효율적인 처리 와 관리에 필요한 사항은 대통령령 으로 정한다.</p>	<p><b>제28조(민원심사관의 업무 등)</b> ① 행정 기관의 장은 법 제25조제1항에 따른 민원심사관의 업무가 지나치게 많거</p>	<p><b>제10조(독촉장)</b> 영 제28조제2항에 따른 독촉장은 별지 제7호서식과 같다.</p>
<p><b>제25조(민원심사관의 지정)</b> ① 행정기 관의 장은 민원 처리상황의 확인·점검 등을 위하여 소속 직원 중에서</p>		

<p><b>민원 처리에 관한 법률</b> [법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p><b>민원 처리에 관한 법률 시행령</b> [대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p><b>민원 처리에 관한 법률 시행규칙</b> [행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
<p>민원심사관을 지정하여야 한다. ② 제1항에 따른 민원심사관의 업무 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.</p>	<p>나 특별히 전문성이 필요하다고 판단되는 경우에는 분임 민원심사관을 지정하여 민원심사관의 업무를 나눠 맡도록 할 수 있다. ② 민원심사관(분임 민원심사관을 포함한다. 이하 이 조에서 같다)은 민원의 처리상황을 수시로 확인·점검하여 처리기간이 지난 민원을 발견한 경우에는 지체 없이 처리주무부서의 장(민원심사관이 처리주무부서의 장인 경우에는 관계 직원을 말한다)에게 독촉장을 발급하여야 한다. ③ 민원심사관은 다수인관련민원의 처리상황을 확인·점검하고 그 결과를 소속 행정기관의 장에게 수시로 보고하여야 한다.</p>	
<p><b>제26조(처리민원의 사후관리)</b> 행정기관의 장은 처리한 민원에 대하여 민원인의 만족 여부 및 개선사항 등을 조사하여 업무에 반영할 수 있다.</p>		

<p>민원 처리에 관한 법률 [법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행령 [대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행규칙 [행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
<p><b>제3절 민원 처리결과의 통지 등</b></p> <p>제27조(처리결과의 통지) ① 행정기관의 장은 접수된 민원에 대한 처리를 완료한 때에는 그 결과를 민원인에게 문서로 통지하여야 한다. 다만, 기타민원의 경우와 통지에 신속을 요하거나 민원인이 요청하는 등 대통령령으로 정하는 경우에는 구술 또는 전화로 통지할 수 있다.</p> <p>② 행정기관의 장은 제1항에 따라 민원의 처리결과를 통지할 때에 민원의 내용을 거부하는 경우에는 거부 이유와 구체절차를 함께 통지하여야 한다.</p> <p>③ 행정기관의 장은 제1항에 따른 민원의 처리결과를 허가서·신고필증·증명서 등의 문서(「전자정부법」 제2조제7호에 따른 전자문서 및 같은 조 제8호에 따른 전자화문서는 제외한다)로 민원인에게 직접 교부할 필요가 있는 때에는 그 민원인</p>	<p><b>제3절 민원 처리결과의 통지 등</b></p> <p>제29조(처리결과의 통지방범 등) ① 행정기관의 장은 접수한 민원의 처리를 완료하였을 때에는 그 결과를 지체 없이 민원인에게 교부하거나 정보통신망 또는 우편 등의 방법으로 통지하여야 한다.</p> <p>② 법 제27조제1항 단서에서 “기타 민원의 경우와 통지에 신속을 요하거나 민원인이 요청하는 등 대통령령으로 정하는 경우”란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 기타민원의 경우</li> <li>2. 민원인에게 처리결과를 신속하게 통지하여야 하는 경우</li> <li>3. 민원인이 구술 또는 전화로 통지하도록 요청하거나 구술 또는 전화로 통지하는 것에 동의하는 경우</li> </ol>	

<p><b>민원 처리에 관한 법률</b> [법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p> <p>또는 그 위임을 받은 자임을 확인한 후에 이를 교부하여야 한다.</p>	<p><b>민원 처리에 관한 법률 시행령</b> [대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p><b>민원 처리에 관한 법률 시행규칙</b> [행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
<p><b>제30조(전자문서의 출력 사용 등) ①</b> 행정기관의 장이 다음 각 호의 모든 조치를 하여 법 제27조제1항에 따라 민원인에게 전자문서로 통지하고 민원인이 그 전자문서를 출력한 경우에는 이를 「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정」 제3조제1호에 따른 공문서로 본다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 출력 매수의 제한조치</li> <li>2. 위조·변조 방지조치</li> <li>3. 출력한 문서의 진위확인조치</li> <li>4. 그 밖에 출력한 문서의 위조·변조를 방지하기 위하여 행정자치부장관이 고시한 조치</li> </ol> <p>② 행정기관의 장은 제1항에 따라 출력한 문서를 공문서로 보는 전자문서의 종류를 정하여 미리 관보에 고시하고, 해당 기관의 인터넷 홈페이지 등에 게시하여야 한다.</p>		

<p>민원 처리에 관한 법률</p> <p>[법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행령</p> <p>[대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행규칙</p> <p>[행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
<p>제28조(무인민원발급창구를 이용한 민원 문서의 발급) ① 행정기관의 장은 무인민원발급창구를 통하여 민원문서(다른 행정기관 소관의 민원문서를 포함한다)를 발급할 수 있다.</p> <p>② 제1항에 따라 민원문서를 발급하는 경우에는 다른 법률에도 불구하고 수수료를 감면할 수 있다.</p> <p>③ 제1항에 따라 발급할 수 있는 민원문서의 종류는 행정자치부장관이 관계 행정기관의 장과의 협의를 거쳐 결정·고시한다.</p>	<p>제31조(담당자의 명시) 행정기관의 장이 민원인에게 처리기간 연장의 통지, 민원문서의 보완 요구, 처리진행 상황의 통지, 처리결과와 통지 등을 할 때에는 그 담당자의 소속·성명 및 연락처를 안내하여야 한다.</p>	
<p>제28조(무인민원발급창구를 이용한 민원 문서의 발급) ① 행정기관의 장은 무인민원발급창구를 이용하여 민원문서를 발급할 때에는 소관 행정기관의 관인(전자의 미지 관인을 포함한다. 이하 같다)을 생략하고 해당 기관의 관인을 찍어 발급할 수 있다. 다만, 법령상 또는 그 민원의 성질상 소관 행정기관의 관인을 찍을 필요가 있는 민원문서에는 소관 행정기관의 관인을 찍어야 한다.</p> <p>② 행정기관의 장은 민원문서를 발급할 때 법령에 따라 본인임을 확인하여야 하는 경우에 법령에서 특별</p>	<p>제32조(무인민원발급창구를 이용한 민원 문서 발급) ① 행정기관의 장은 무인민원발급창구를 이용하여 민원문서를 발급할 때에는 소관 행정기관의 관인(전자의 미지 관인을 포함한다. 이하 같다)을 생략하고 해당 기관의 관인을 찍어 발급할 수 있다. 다만, 법령상 또는 그 민원의 성질상 소관 행정기관의 관인을 찍을 필요가 있는 민원문서에는 소관 행정기관의 관인을 찍어야 한다.</p> <p>② 행정기관의 장은 민원문서를 발급할 때 법령에 따라 본인임을 확인하여야 하는 경우에 법령에서 특별</p>	

<p>민원 처리에 관한 법률 [법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행령 [대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행규칙 [행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
<p>제29조(민원수수료 등의 납부방법) 행정기관의 장은 민원인의 편의를 위하여 민원인이 현금·수입인지·수입 증지 외의 다양한 방법으로 민원 처</p>	<p>히 본인 확인 방법을 정하고 있지 아니한 경우에는 행정자치부장관이 정한 전자적 매체를 이용하여 확인 할 수 있다.</p> <p>③ 행정자치부장관은 무인민원발급 창구를 이용하여 처리할 수 있는 민원의 종류 및 추가비용과 제2항에 따른 전자적 매체를 이용하여 본인 확인을 할 수 있는 민원의 종류 등을 정하여 관보에 고시하고, 인터넷 홈페이지에 게시하여야 한다. 이 경우 소관 민원을 관장하는 중앙행정기관의 장과 미리 협의하여야 한다.</p> <p>④ 제1항부터 제3항까지에서 규정한 사항 외에 무인민원발급창구의 설치·운영 등에 필요한 사항은 행정자치부장관이 정한다.</p>	

<p>민원 처리에 관한 법률</p> <p>[법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행령</p> <p>[대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행규칙</p> <p>[행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
<p>리에 따른 수수료 등을 납부할 수 있도록 조치하여야 한다.</p>		
<p><b>제4절 법정민원</b></p> <p><b>제30조(사전심사의 청구 등)</b> ① 민원인은 법정민원 중 신청에 경제적으로 많은 비용이 수반되는 민원 등 대통령령으로 정하는 민원에 대하여는 행정기관의 장에게 정식으로 민원을 신청하기 전에 미리 약식의 사전심사를 청구할 수 있다.</p> <p>② 행정기관의 장은 제1항에 따라 사전심사가 청구된 법정민원이 다른 행정기관의 장과의 협의를 거쳐야 하는 사항인 경우에는 미리 그 행정기관의 장과 협의하여야 한다.</p> <p>③ 행정기관의 장은 사전심사 결과를 민원인에게 문서로 통지하여야 하며, 가능한 것으로 통지한 민원의 내용에 대하여는 민원인이 나중에 정식으로 민원을 신청한 경우에도</p>	<p><b>제4절 법정민원</b></p> <p><b>제33조(사전심사청구 대상 민원의 안내)</b></p> <p>① 법 제30조제1항에서 “법정민원 중 신청에 경제적으로 많은 비용이 수반되는 민원 등 대통령령으로 정하는 민원”이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 민원(이하 “사전심사청구 대상 민원”이라 한다)을 말한다.</p> <p>1. 법정민원 중 정식으로 신청할 경우 토지매입 등이 필요하여 민원인에게 경제적으로 많은 비용이 수반되는 민원</p> <p>2. 행정기관의 장이 거부처분을 할 경우 민원인에게 상당한 경제적 손실이 발생하는 민원</p> <p>② 행정기관의 장은 사전심사청구 대상 민원의 종류 및 민원별 처리기간·구비서류 등을 미리 정하여 민원</p>	<p><b>제11조(사전심사청구 관련 서식)</b> ① 법 제30조제1항에 따른 사전심사의 청구는 별지 제8호서식에 따른다.</p> <p>② 법 제30조제3항 본문에 따른 사전심사 결과 통지는 별지 제9호서식에 따른다.</p> <p>③ 영 제34조제1항에 따른 사전심사청구 접수 처리부는 별지 제10호서식과 같다.</p>

<p><b>민원 처리에 관한 법률</b> [법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p><b>민원 처리에 관한 법률 시행령</b> [대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p><b>민원 처리에 관한 법률 시행규칙</b> [행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
<p>동일하게 결정을 내릴 수 있도록 노력하여야 한다. 다만, 민원인의 귀책 사유 또는 불가항력이나 그 밖의 정당 사유로 이를 이행할 수 없는 경우에는 그러하지 아니하다.</p> <p>④ 행정기관의 장은 제1항에 따른 사전심사 제도를 효율적으로 운영하기 위하여 필요한 법적·제도적 장치를 마련하여 시행하여야 한다.</p>	<p>인이 이를 열람할 수 있도록 게시하고 민원편람에 수록하여야 한다.</p> <p><b>제34조(사전심사청구 대상 민원의 처리 절차)</b> ① 사전심사청구 대상 민원의 접수 및 처리절차에 관하여는 법 제20조, 이 영 제6조, 제24조 및 제25조를 준용한다.</p> <p>② 사전심사청구 대상 민원의 처리 기간은 다음 각 호의 범위에서 행정기관의 장이 정한다. 다만, 불가피한 사유로 처리기간 내에 처리하기 어려운 경우에는 제21조에 따라 처리 기간을 연장할 수 있다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 처리기간이 30일 미만인 민원: 처리기간</li> <li>2. 처리기간이 30일 이상인 민원: 30일 이내</li> </ol> <p>③ 행정기관의 장은 사전심사청구 대상 민원의 구비서류를 최소화하여야 하며, 사전심사의 청구 후 정식으로 민원이 접수되었을 때에는 이</p>	

<p>민원 처리에 관한 법률</p> <p>[법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행령</p> <p>[대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행규칙</p> <p>[행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
<p><b>제31조(복합민원의 처리)</b> ① 행정기관의 장은 복합민원을 처리할 주무부서를 지정하고 그 부서로 하여금 관계 기관·부서 간의 협조를 통하여 민원을 한꺼번에 처리하게 할 수 있다.</p> <p>② 제1항에 따른 복합민원의 처리 방법 및 절차 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.</p>	<p>미 제출된 구비서류를 추가로 요구해서는 아니 된다.</p> <p>④ 행정기관의 장은 사전심사를 거친 민원의 경우 특별한 사유가 없으면 처리기간을 단축하여 신속히 처리하여야 한다.</p>	
<p><b>제35조(복합민원의 처리 방법 및 절차 등)</b> ① 행정기관의 장은 복합민원과 관련된 모든 민원문서를 법 제31조에 따라 지정된 주무부서에 한꺼번에 제출하게 할 수 있다.</p> <p>② 행정기관의 장은 관계 기관의 장과 협의하여 법 제31조제1항에 따른 복합민원의 종류와 접수방법·구비서류·처리기간 및 처리절차 등을 미리 정하여 민원인이 이를 열람할 수 있도록 게시하고, 민원편람에 수록하여야 한다.</p>	<p><b>제35조(복합민원의 처리 방법 및 절차 등)</b> ① 행정기관의 장은 복합민원과 관련된 모든 민원문서를 법 제31조에 따라 지정된 주무부서에 한꺼번에 제출하게 할 수 있다.</p> <p>② 행정기관의 장은 관계 기관의 장과 협의하여 법 제31조제1항에 따른 복합민원의 종류와 접수방법·구비서류·처리기간 및 처리절차 등을 미리 정하여 민원인이 이를 열람할 수 있도록 게시하고, 민원편람에 수록하여야 한다.</p>	
<p><b>제32조(민원 1회방문 처리제의 시행)</b> ① 행정기관의 장은 복합민원을 처리할</p>	<p><b>제36조(민원실무심의회 설치·운영 등)</b></p> <p>① 행정기관의 장은 법 제32조제3항</p>	

<p><b>민원 처리에 관한 법률</b> [법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p><b>민원 처리에 관한 법률 시행령</b> [대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p><b>민원 처리에 관한 법률 시행규칙</b> [행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
<p>때에 그 행정기관의 내부에서 할 수 있는 자료의 확인, 관계 기관·부서와의 협조 등에 따른 모든 절차를 담당 직원이 직접 진행하도록 하는 민원 1회방문 처리제를 확립함으로써 불필요한 사유로 민원인이 행정기관을 다시 방문하지 아니하도록 하여야 한다.</p> <p>② 행정기관의 장은 제1항에 따른 민원 1회방문 처리에 관한 안내와 상담의 편의를 제공하기 위하여 민원 1회방문 상담창구를 설치하여야 한다.</p> <p>③ 제1항에 따른 민원 1회방문 처리제는 다음 각 호의 절차에 따라 시행한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 제2항에 따른 민원 1회방문 상담창구의 설치·운영</li> <li>2. 제33조에 따른 민원후견인의 지정·운영</li> <li>3. 복합민원을 심의하기 위한 실무기구의 운영</li> </ol>	<p>제3호에 따라 복합민원을 심의하기 위하여 그 소속으로 민원실무심의회를 설치·운영하여야 한다. 이 경우 민원실무심의회는 명칭은 해당 기관의 특성을 고려하여 달리 정할 수 있다.</p> <p>② 제1항에 따른 민원실무심의회(이하 “민원실무심의회”라 한다)의 위원장(이하 이 조에서 “위원장”이라 한다)은 처리주부서의 장이 되고, 위원은 관계 기관 또는 부서의 실무책임자가 된다.</p> <p>③ 제2항에도 불구하고 행정기관의 장은 특히 필요하다고 인정하는 경우에는 민원 관련 외부전문가를 민원실무심의회에 위원으로 위촉할 수 있다.</p> <p>④ 위원장은 관계 기관 또는 부서의 실무책임자에게 회의 참석을 요청할 수 있으며, 그 요청을 받은 사람은 정당한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.</p> <p>⑤ 위원장은 심의를 위하여 필요하</p>	

<p>민원 처리에 관한 법률</p> <p>[법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행령</p> <p>[대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행규칙</p> <p>[행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
<p>4. 제3호의 실무기구의 심의결과에 대한 제34조에 따른 민원조정위원회의 재심의(再審議)</p> <p>5. 행정기관의 장의 최종 결정</p>	<p>다고 인정되는 경우에는 관계 기관 또는 부서에 현장확인이나 조사 등을 합동으로 실시할 것을 요청할 수 있으며, 그 요청을 받은 관계 기관 또는 부서는 특별한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.</p> <p>⑥ 위원장은 민원실무심의회 의 효율적인 운영을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 이해관계인·참재인 또는 감정인 등의 의견을 들을 수 있다.</p> <p>⑦ 위원장은 민원실무심의회에 민원인을 참석하게 하는 경우에는 민원인에게 회의일정 등을 미리 통지하여야 한다. 이 경우 민원인이 희망하거나 출석할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 서면(전자적 방법에 의한 서면을 포함한다. 이하 같다)으로 의견을 진술하게 할 수 있다.</p> <p>⑧ 행정기관의 장은 창업·공장설립 등 경제적으로 많은 비용이 수반되는 복합민원의 경우에는 신속한 처</p>	

<p><b>민원 처리에 관한 법률</b> [법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p><b>민원 처리에 관한 법률 시행령</b> [대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p><b>민원 처리에 관한 법률 시행규칙</b> [행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
<p><b>제33조(민원후견인의 지정·운영) 행정</b> 기관의 장은 민원 1회방문 처리제의 원활한 운영을 위하여 민원 처리에 경험이 많은 소속 직원을 민원후견인으로 지정하여 민원인을 안내하거나 민원인과 상담하게 할 수 있다.</p>	<p>리를 위하여 민원실무심의회 의 심의를 생략하고 법 제34조제1항에 따른 민원조정위원회에 직접 상정하여 심의할 수 있다.</p> <p><b>제37조(민원후견인의 지정·운영) 행정</b> 기관의 장은 법 제33조에 따라 소속 직원을 복합민원에 대한 민원후견인으로 지정하여 다음 각 호의 직무를 수행하게 할 수 있다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 민원처리방법에 관한 민원인과의 상담</li> <li>2. 민원실무심의회 및 법 제34조제1항에 따른 민원조정위원회에서의 민원인의 진술 등 지원</li> <li>3. 민원문서 보완 등의 지원</li> <li>4. 민원처리 과정 및 결과의 안내</li> </ol>	
<p><b>제34조(민원조정위원회의 설치·운영) ①</b> 행정기관의 장은 다음 각 호의 사항을 심의하기 위하여 민원조정위원회를 설치·운영하여야 한다.</p>	<p><b>제38조(민원조정위원회의 설치·운영) ①</b> 법 제34조제1항제4호에서 “대통령령으로 정하는 사항”이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항을 말</p>	

<p>민원 처리에 관한 법률</p> <p>[법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행령</p> <p>[대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행규칙</p> <p>[행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
<p>1. 장기 미해결 민원, 반복 민원 및 다수인관련민원에 대한 해소·방지 대책</p> <p>2. 거부처분에 대한 이의신청</p> <p>3. 민원처리 주무부서의 범규적용의 타당성 여부와 제32조제3항제4호에 따른 재심의</p> <p>4. 그 밖에 대통령령으로 정하는 사항</p> <p>② 제1항의 민원조정위원회의 구성 및 운영 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.</p>	<p>한다.</p> <p>1. 소관이 명확하지 아니한 민원의 처리주무부서의 지정</p> <p>2. 민원 관련 법령 또는 제도 개선 사항</p> <p>3. 제36조제8항에 따라 상정된 복합 민원</p> <p>4. 그 밖에 민원의 종합적인 검토·조정 또는 종결처리 등을 위하여 그 기관의 장이 법 제34조제1항에 따른 민원조정위원회(이하 “민원조정위원회”라 한다)의 회의에 부치는 사항</p> <p>② 행정기관의 장은 법 제34조제1항 제3호에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 민원조정위원회의 심의를 생략할 수 있다.</p> <p>1. 해당 민원을 처리할 때 행정기관의 판단 여지가 없는 경우</p> <p>2. 법령에 따라 민원 처리요건이 구체적으로 규정되어 있어 해석의</p>	

<p>민원 처리에 관한 법률 [법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행령 [대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행규칙 [행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
	<p>여지가 없는 경우</p> <p>3. 이미 민원조정위원회의 심의를 거쳐 거부된 민원이 같은 사유로 다시 접수된 경우</p> <p>③ 민원조정위원회의 위원장(이하 이 조에서 “위원장”이라 한다)은 그 행정기관의 장이 소속 국장급 공무원 또는 그에 상당하는 직원 중에서 지명하고, 위원은 처리주무부서의 장, 관계부서의 장, 감사부서의 장, 외부 법률전문가 및 민원과 관련된 외부 전문가로 구성하는 것을 원칙으로 한다. 다만, 민원실무심의회에서 관계 기관과의 협의를 거쳐 거부하는 것으로 결정된 복합민원을 심의·조정하는 경우에는 그 관계 기관의 처리주무부서의 장을 위원으로 할 수 있다.</p> <p>④ 위원장은 민원조정위원회의 효율적인 운영을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 이해관계인·참고인 또는 감정인 등의 의견을 들을</p>	

<p><b>민원 처리에 관한 법률</b> [법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p><b>민원 처리에 관한 법률 시행령</b> [대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p><b>민원 처리에 관한 법률 시행규칙</b> [행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
<p><b>제35조(거부처분에 대한 이의신청)</b> ① 법정민원에 대한 행정기관의 장의 거부처분에 불복하는 민원인은 그 거부처분을 받은 날부터 60일 이내에 그 행정기관의 장에게 문서로 이</p>	<p>수 있다. ⑤ 위원장은 민원조정위원회를 개최할 때에는 민원인 및 이해관계인 등이 참석할 수 있도록 민원인 및 이해관계인 등에게 회의일정 등을 미리 통지하여야 한다. 이 경우 민원인 및 이해관계인 등이 희망하거나 출석할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 서면으로 의견을 진술하게 할 수 있다.</p> <p><b>제39조(행정기관의 장의 최종결정)</b> 행정기관의 장은 접수된 민원을 처리하려는 경우에는 민원실무심의회 및 민원조정위원회의 심의 결과를 존중하여야 한다.</p> <p><b>제40조(이의신청의 방법 및 처리절차 등)</b> ① 법 제35조에 따른 이의신청은 다음 각 호의 사항을 적은 문서로 하여야 한다. 1. 신청인의 성명 및 주소(법인 또는</p>	<p><b>제12조(이의신청 관련 서식)</b> ① 법 제35조제1항 및 영 제40조제1항에 따른 이의신청은 별지 제11호서식에 따른다. ② 영 제40조제4항에 따른 이의신청</p>

<p>민원 처리에 관한 법률</p> <p>[법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행령</p> <p>[대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행규칙</p> <p>[행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
<p>의신청을 할 수 있다.</p> <p>② 행정기관의 장은 이의신청을 받은 날부터 10일 이내에 그 이의신청에 대하여 인용 여부를 결정하고 그 결과를 민원인에게 지체 없이 문서로 통지하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 정하여진 기간 이내에 인용 여부를 결정할 수 없을 때에는 그 기간의 만료일 다음 날부터 기산(起算)하여 10일 이내의 범위에서 연장할 수 있으며, 연장 사유를 민원인에게 통지하여야 한다.</p> <p>③ 민원인은 제1항에 따른 이의신청 여부와 관계없이 「행정심판법」에 따른 행정심판 또는 「행정소송법」에 따른 행정소송을 제기할 수 있다.</p> <p>④ 제1항에 따른 이의신청의 절차 및 방법 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.</p>	<p>단체의 경우에는 그 명칭, 사무소 또는 사업소의 소재지와 대표자의 성명)와 연락처</p> <p>2. 이의신청의 대상이 되는 민원</p> <p>3. 이의신청의 취지 및 이유</p> <p>4. 거부처분을 받은 날 및 거부처분의 내용</p> <p>② 행정기관의 장은 법 제35조제2항 본문에 따라 이의신청에 대한 결과를 통지할 때에는 결정 이유, 원래의 거부처분에 대한 불복방법 및 불복절차를 구체적으로 분명하게 밝혀야 한다.</p> <p>③ 행정기관의 장은 법 제35조제2항 단서에 따라 이의신청 결정기간의 연장을 통지할 때에는 통지서에 연장 사유 및 기간 등을 구체적으로 적어야 한다.</p> <p>④ 행정기관의 장은 이의신청에 대한 처리상황을 이의신청처리대장에 기록·유지하여야 한다.</p>	<p>처리대장은 별지 제12호서식과 같다.</p>

<p>민원 처리에 관한 법률 [법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행령 [대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행규칙 [행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
<p><b>제3장 민원제도의 개선 등</b></p> <p>제36조(민원처리기준표의 고시 등) ① 행정자치부장관은 민원인의 편의를 위하여 관계법령등에 규정되어 있는 민원의 처리기간, 처리기간, 구비서류, 처리절차, 신청방법 등에 관한 사항을 종합한 민원처리기준표를 작성하여 관보에 고시하고 「전자정부법」 제9조제3항에 따른 통합전자민원창구(이하 “통합전자민원창구”라 한다)에 게시하여야 한다.</p> <p>② 행정기관의 장은 관계법령등의 제정·개정 또는 폐지 등으로 제1항에 따라 고시된 민원처리기준표를 변경할 필요가 있으면 즉시 그 내용을 행정자치부장관에게 통보하여야 하며, 행정자치부장관은 그 내용을 관보에 고시하고 통합전자민원창구에 게시한 후 제1항에 따른 민원처리기준표에 반영하여야 한다.</p> <p>③ 행정자치부장관은 민원의 간소화</p>	<p><b>제3장 민원제도의 개선 등</b></p>	

<p>민원 처리에 관한 법률 [법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행령 [대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행규칙 [행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
<p>를 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 관계 행정기관의 장에게 관계법령등에 규정되어 있는 처리기간, 구비서류, 처리절차, 신청방법 등의 개정을 요청할 수 있다.</p> <p><b>제37조(민원처리기준표의 조정 등) ①</b> 행정자치부장관은 제36조에 따라 민원처리기준표를 작성·고시할 때에 민원의 간소화를 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 관계 행정기관의 장과 협의의 거쳐 관계법령등이 개정될 때까지 잠정적으로 관계법령등에 규정되어 있는 처리기간과 구비서류를 줄이거나 처리절차·신청방법을 변경할 수 있다.</p> <p>② 행정기관의 장은 제1항에 따라 민원처리기준표가 조정·고시된 경우에는 이에 따라 민원을 처리하여야 하며, 중앙행정기관의 장은 민원처리기준표의 조정 또는 변경된 내용에 따라 관계법령등을 지체 없이</p>		

<p>민원 처리에 관한 법률</p> <p>[법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행령</p> <p>[대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행규칙</p> <p>[행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
<p>개정·정비하여야 한다.</p> <p><b>제38조(민원행정 및 제도개선 계획 등)</b></p> <p>① 행정자치부장관은 매년 민원행정 및 제도개선에 관한 기본지침을 작성하여 행정기관의 장에게 통보하여야 한다.</p> <p>② 행정기관의 장은 제1항에 따른 기본지침에 따라 그 기관의 특성에 맞는 민원행정 및 제도개선 계획을 수립·시행하여야 한다.</p>		
<p><b>제39조(민원제도의 개선)</b> ① 행정기관의 장은 민원제도에 대한 개선안을 발굴·개선하도록 노력하여야 한다.</p> <p>② 행정기관의 장은 제1항에 따라 개선한 내용을 대통령령으로 정하는 바에 따라 행정자치부장관에게 통보하여야 한다.</p> <p>③ 행정기관의 장과 민원을 처리하는 담당자는 민원제도에 대한 개선안을 행정자치부장관 또는 그 민원</p>	<p><b>제41조(민원제도의 개선)</b> ① 법 제39조 제2항에 따라 행정기관의 장이 행정자치부장관에게 통보하여야 하는 내용에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 민원제도 개선 추진 계획 및 경과</li> <li>2. 개선 내용 및 실적</li> <li>3. 개선에 대한 완료시점</li> </ol> <p>② 행정기관의 장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그</p>	

<p>민원 처리에 관한 법률 [법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행령 [대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행규칙 [행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
<p>의 소관 행정기관의 장에게 제출할 수 있다.</p> <p>④ 행정자치부장관은 제3항에 따라 제출받은 개선안을 검토하여 필요한 경우에는 그 소관 행정기관의 장에게 통보하여 검토하도록 하여야 한다.</p> <p>⑤ 제3항 및 제4항에 따라 개선안을 제출·통보받은 소관 행정기관의 장은 그 수용 여부를 결정하여야 하며, 행정자치부장관은 행정기관의 장이 수용하지 아니하기로 한 사항 중 개선할 필요성이 있다고 인정되는 사항에 대하여는 소관 행정기관의 장에게 개선을 권고할 수 있다.</p> <p>⑥ 행정기관의 장이 제5항에 따라 행정자치부장관으로부터 권고 받은 사항을 수용하지 아니하는 경우 행정자치부장관은 제40조에 따른 민원제도개선조정회의에 심의를 요청할 수 있다.</p> <p>제40조(민원제도개선조정회의) ① 여러</p>	<p>수용 여부를 결정하여 행정자치부장관에게 통보하여야 한다.</p> <p>1. 법 제39조제4항에 따라 행정자치부장관이 개선안을 통보한 경우</p> <p>2. 법 제39조제5항에 따라 행정자치부장관이 개선을 권고한 경우</p> <p>3. 법 제39조제6항에 따라 법 제40조에 따른 민원제도개선조정회의(이하 “조정회의”라 한다)에서 심의·조정된 경우</p> <p>제42조(조정회의의 기능) 법 제40조제2</p>	

<p>민원 처리에 관한 법률</p> <p>[법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행령</p> <p>[대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행규칙</p> <p>[행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
<p>부처와 관련된 민원제도 개선사항을 심의·조정하기 위하여 국무총리 소속으로 민원제도개선조정회의(이하 “조정회의”라 한다)를 둔다.</p> <p>② 조정회의는 여러 부처와 관련된 민원제도 개선사항, 제39조제6항에 따른 심의요청 사항 등 대통령령으로 정하는 사항을 심의·조정한다.</p> <p>③ 조정회의의 구성·운영과 그 밖에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.</p>	<p>항에서 “여러 부처와 관련된 민원제도 개선사항, 제39조제6항에 따른 심의요청 사항 등 대통령령으로 정하는 사항”이란 다음 각 호의 사항을 말한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 여러 부처와 관련된 민원제도 개선사항</li> <li>2. 행정기관의 미이행 또는 미개선 과제에 대한 심의 및 이행 권고 등에 관한 사항</li> <li>3. 민원제도 개선업무의 효율적 추진에 관한 사항</li> <li>4. 법 제39조제6항에 따라 심의를 요청받은 사항</li> <li>5. 그 밖에 조정회의의 위원장이 필요하다고 인정하는 사항</li> </ol>	<p>제43조(조정회의의 구성 등) ① 조정회의는 위원장 1명을 포함하여 10명 이내의 위원으로 구성한다.</p> <p>② 조정회의의 위원장은 국무조정실장으로 하고, 위원은 기획재정부·행</p>

<p>민원 처리에 관한 법률 [법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행령 [대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행규칙 [행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
	<p>정자치부·국무조정실·법제처 및 관련 과제의 소관 행정기관의 부기관장으로 한다. 다만, 민원제도 개선을 위하여 필요한 경우에는 외부전문가를 위원으로 위촉할 수 있다. ③ 조정회의의 간사 2명을 두며, 간사는 행정자치부장관 및 국무조정실장이 소속 공무원 중에서 각각 지명하는 사람이 된다.</p>	
	<p><b>제44조(조정회의의 의견 청취 등) ①</b> 조정회의의 위원장은 필요하다고 인정하는 경우 다음 각 호의 조치를 할 수 있다. 1. 관계 행정기관의 장에 대한 설명 또는 자료·서류 등의 제출 요구 2. 참고인 또는 관계 직원의 출석 및 의견 진술의 요구</p> <p><b>제45조(조정회의 위원장의 직무) 조정회의의 위원장은 조정회의를 대표하며 회의를 소집하고 그 의장이 된다.</b></p>	

<p>민원 처리에 관한 법률 [법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행령 [대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행규칙 [행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
<p>제41조(민원의 실태조사 및 간소화) ① 중앙행정기관의 장은 매년 그 기관이 관장하는 민원의 처리 및 운영 실태를 조사하여야 한다. ② 중앙행정기관의 장은 제1항에 따른 조사 결과에 따라 소관 민원의 구비서류, 처리절차 등의 간소화 방안을 마련하여야 한다.</p> <p>제42조(확인·점검·평가 등) ① 행정자치부장관은 효과적인 민원행정 및</p>	<p>제46조(조정회의 위원장의 직무대행) 조정회의의 위원장이 조정회의에 참석할 수 없을 때에는 위원장이 미리 지정한 위원의 순서로 그 직무를 대행한다.</p> <p>제47조(조정회의 운영세칙) 이 영에서 규정한 사항 외에 조정회의의 운영에 필요한 사항은 조정회의의 의결을 거쳐 위원장이 정한다.</p> <p>제48조(의견 수렴) 중앙행정기관의 장은 법 제41조제2항에 따라 소관 민원의 구비서류, 처리절차 등의 간소화 방안을 마련할 때에는 미리 이해관계인, 관련 단체 및 전문가 등의 의견을 수렴하여야 한다.</p> <p>제49조(확인·점검 등) ① 법 제42조제1항에 따른 확인·점검에 관하여는</p>	

<p>민원 처리에 관한 법률 [법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행령 [대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행규칙 [행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
<p>제도의 개선을 위하여 필요하다고 인정할 때에는 행정기관에 대하여 민원의 개선 상황과 운영 실태를 확인·점검·평가할 수 있다.</p> <p>② 행정자치부장관은 제1항에 따른 확인·점검·평가 결과 민원의 개선에 소극적이거나 이행 상태가 불량하다고 판단되는 경우 국무총리에게 이를 시정하기 위하여 필요한 조치를 권의할 수 있다.</p>	<p>「지방자치단체에 대한 행정감사규정」 제11조 및 제12조를 준용한다.</p> <p>② 행정자치부장관은 법 제42조제2항에 따라 시정조치가 필요하다고 판단되는 사항 중 처리기간의 경과, 구비서류의 추가 요구 및 부당한 접수 거부 등 경미한 사항은 법 제42조제2항에도 불구하고 직접 관계 행정기관의 장에게 그 시정에 필요한 조치를 요구할 수 있다.</p> <p>③ 법 제42조제2항에 따라 국무총리로부터 시정 요구를 받거나 이 조제2항에 따라 행정자치부장관으로부터 시정 요구를 받은 관계 행정기관의 장은 행정자치부장관에게 그 처리 결과를 통보하여야 한다.</p>	
	<p><b>제50조(평가)</b> ① 행정자치부장관은 법 제42조제1항에 따라 민원행정 개선을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 행정기관에 대한 민원행정 및 민원제도 개선의 추진상황에 대</p>	

<p>민원 처리에 관한 법률 [법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행령 [대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행규칙 [행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
<p>제43조(행정기관의 협조) 행정기관의 장은 이 법에 따라 행정자치부장관이 실시하는 민원 관련 자료수집과 민원제도 개선사업에 적극 협조하여야 한다.</p>	<p>한 평가를 할 수 있다. ② 행정자치부장관은 제1항에 따른 평가 결과에 따라 우수 기관 및 직원에 대하여 포상할 수 있다.</p>	
<p>제44조(민원행정에 관한 여론 수집) ① 행정자치부장관은 행정기관의 민원 처리에 관하여 필요한 경우 국민들의 여론을 수집하여 민원행정제도 및 그 운영의 개선에 반영할 수 있다. ② 제1항에 따른 여론 수집에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.</p>	<p>제51조(민원행정에 관한 여론 수집) ① 행정자치부장관은 법 제44조에 따라 행정기관의 민원 처리에 관한 국민들의 여론을 수집하려는 경우 효율적인 여론 수집을 위하여 필요한 경우에는 관련 기관 또는 단체 등에 여론조사를 의뢰할 수 있다. ② 행정자치부장관은 국민들의 여론을 수집한 결과 민원행정제도 및 운영의 개선이 필요한 경우 국무총리의 승인을 받아 관계 행정기관의 장</p>	

<p>민원 처리에 관한 법률 [법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행령 [대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행규칙 [행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
<p><b>제45조(국민제안의 처리)</b> ① 중앙행정기관의 장, 지방자치단체의 장 등 대통령령으로 정하는 행정기관의 장은 정부시책이나 행정제도 및 그 운영의 개선에 관한 국민제안을 접수·처리하여야 한다.</p> <p>② 제1항에 따른 국민제안의 운영 및 절차 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.</p>	<p>에게 시정에 필요한 조치를 요구할 수 있다. 이 경우 관계 행정기관의 장은 적절한 조치를 하고, 그 처리 결과를 행정자치부장관에게 통보하여야 한다.</p>	<p><b>제52조(고유식별정보의 처리)</b> 법 제14조제1항에 따라 다른 행정기관 소관의 민원을 접수·교부하는 행정기관(농협 및 새마을금고를 포함한다)의 장은 민원을 접수·교부하기 위하여 불가피한 경우 「개인정보 보호법 시</p>

<p>민원 처리에 관한 법률</p> <p>[법률 제13459호, 2015.8.11., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행령</p> <p>[대통령령 제26980호, 2016.2.12., 전부개정]</p>	<p>민원 처리에 관한 법률 시행규칙</p> <p>[행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정]</p>
	<p>행정」 제19조제1항제1호부터 제4호까지의 규정에 따른 주민등록번호, 여권번호, 운전면허의 면허번호 또는 외국인등록번호가 포함된 자료를 처리할 수 있다.</p> <p><b>제53조(국회 등의 특례) 국회·법원·헌법재판소·중앙선거관리위원회는 해당 기관의 효율적인 민원 처리를 위하여 필요한 경우에는 제3조부터 제5조까지, 제7조, 제9조부터 제11조까지, 제22조, 제29조제1항, 제30조부터 제32조까지, 제33조제2항, 제34조, 제36조, 제37조 또는 제39조에서 정한 사항에 관하여 국회규칙·대법원규칙·헌법재판소규칙 또는 중앙선거관리위원회규칙으로 달리 정할 수 있다.</b></p>	

[별표 1]

**민원문서 표시인(제2조 관련)**

↑	민원서류
	접수번호 :
	접수일시 :
	처리기한 :
↓	처리과 기록물 등록번호
	←———— 5센티미터(cm) —————→

[별표 2]

**처리인(제5조제2항 관련)**

↑	발급번호		담당자	인
	2센티미터 (cm) 이내		직인	
↓	소관기관		전화번호	
	←———— 14센티미터(cm) 이내 —————→			

[별표 3]

**처리인(제5조제3항 관련)**

↑ 2센티미터 (cm) 이내	교부번호		담당자	인
	교부기관	직인	전화번호	
↓	←————— 14센티미터(cm) 이내 —————→			

[별표 4]

**민원문서 표시인(제8조 관련)**

↑ 2.5센티미터 (cm)	민원서류	
	협조기관명 :	
	협조기한 :	. . . . .
↓	←————— 5센티미터(cm) —————→	



■ 민원 처리에 관한 법률 시행규칙 [별지 제2호서식]

접 수 증	
제 호	접수일 :
① 민원명	
② 민원인(대표자 또는 대리인)	
③ 처리완료 예정일	
④ 처리주무부서	(전화번호 : )
⑤ 안내사항	
<p>민원 접수자 :</p> <p>(전화번호 : )</p> <p><b>(기관명)</b></p>	

148mm X 210mm [백상지 80g/m<sup>2</sup>]

■ 민원 처리에 관한 법률 시행규칙 [별지 제3호서식]

위 임 장

위임하는 사람	이름	생년월일
	주소	전화번호
위임받는 사람	이름	생년월일
	위임하는 사람과의 관계	(서명 또는 인)
	주소	전화번호

민원내용

위 위임하는 사람은 위 위임받는 사람에게 위 민원내용의 신청 및 교부에 관한 모든 권리와 의무를 위임합니다.

년 월 일  
위임하는 사람  
(서명 또는 인)

유의사항

1. 위임받는 사람의 신분증(주민등록증, 여권, 운전면허증 등)을 제시해야 합니다.
2. 민원사항(출입국사실증명, 외국인등록사실증명, 국내거소신고 사실증명, 납세증명, 지방세 납세증명 등)에 따라서는 위임하는 사람과 위임받는 사람의 신분증 사본을 구비서류로 제출해야 합니다.
3. 다른 사람의 인장 도용 등 허위로 위임장을 작성하여 신청할 경우에는 「형법」 제231조와 제232조에 따라 사문서 위조·변조죄로 5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처하게 됩니다.

210mm X 297mm [백상지 80g/m<sup>2</sup>]

(양쪽)

- 민원 처리에 관한 법률 시행규칙 [별지 제4호서식]
- 수수료 : 관련 법령 및 조례에 따른 금액

### 다른 행정기관 등을 이용한 민원사항 신청서

제출서류 : 없음

접수번호	접수일 :	처리기간 :	개별 민원의 처리기간에 따름
<b>1. 신청 민원사항</b>			
세정	[ ] 지방세 세무별 과세(납세)증명 [ ] 납세증명서 [ ] 지방세납세증명 [ ] 소득금액증명 [ ] 기타 ( )		
출입국	[ ] 출입국 사실증명 [ ] 국내거소신고 사실증명 [ ] 외국인등록 사실증명		
부동산	[ ] 토지이용계획 확인신청 [ ] 지적도(임야도) 열람·등본교부 신청 [ ] 동지원부 등본교부 [ ] 토지(임야)대장 열람·등본발급 신청 [ ] 개별공시지가 확인 [ ] 공동주택가격 확인 [ ] 기타 ( )		
소재지 :			
자동차	[ ] 자동차등록증 재교부 [ ] 자동차 등록원부(등본) 발급·열람		
등록번호 :			
학교	[ ] 졸업(예정)증명 [ ] 성적증명 [ ] 재학증명 [ ] 성적증명 [ ] 시간강사경력증명 [ ] 교원비임증명 [ ] 학적부(생활기록부)증명 [ ] 기타 ( )		
학교명 :			
학과 :			
학번 :			
검정고시	응시 시·도 교육청 :	[ ] 자동차 등록원부(등본) 발급·열람	
등록번호 :			
군·병무(병적증명서)	[ ] 장래증명 [ ] 과묵합격증명 [ ] 성적증명 [ ] 중학교 입학 자격 [ ] 고등학교 입학 자격 [ ] 고등학교 졸업 학력 [ ] 한글 [ ] 영문 [ ] 육군 [ ] 해군 [ ] 공군 계급 :		
군번 :			
전역일 :			
영도 :			
제외부	등록기준지 :	호주 :	청구사유 :
[ ] 국가유공자(유족)확인 [ ] 기타 ( )			
<b>2. 공통 기재사항</b>			
관련 민원사항 본인 정보	영문이름 : (영문신청서 신청 시에만 적습니다)		
생년월일 :			
연락처 :			
주소 :			
원하는 교부기관	[ ] 접수기관과 동일 [ ] 다른 기관 ( )		
신청 장소 및 방법	신청 장소 :	신청 방법 :	[ ] 방문 [ ] 전화 [ ] 인터넷
기타 및 특이사항			
신청인 정보	이름 :	생년월일 :	
* 위임 신청			
발급대상자의 관계 :			
연락처 :			
주소 :			

210mm×297mm[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

(뒤쪽)

- 3. 서명 및 날인
- 「민원 처리에 관한 법률 시행규칙」 제5조에 따라 위와 같이 민원 처리를 신청합니다.

년 월 일  
(서명 또는 인)

신고인

### 접수기관의 장 귀하

#### 작성방법

- 접수번호, 접수일은 작성하지 않습니다.
- 신청 민원사항: 해당되는 민원사항의 [ ] 안에 “√” 표시를 합니다. 해당되는 민원사항이 없는 경우에는 기타에 “√” 표시를 하고 해당 민원사항을 적습니다.
- 관련 민원사항 본인정보: 발급대상자의 정보를 적습니다. 다만, 민원사항 중 해당 민원을 규정하는 관계변경 등에 따라 필요한 경우 본인 및 신청인 정보의 생년월일에 주민등록번호를 적어야 합니다.
- 민원사항(출입국사실증명, 외국인등록사실증명, 국내거소신고 사실증명, 납세증명서, 지방세 납세증명 등)에 따라서는 위임하는 사람과 위임받는 사람의 신분증 사본을 구비서류로 제출해야 합니다.
- 신청인 정보: 본인이 민원을 신청하는 경우에는 적지 않습니다. 본인의 위임을 받은 사람의 위임을 받은 사람이 민원을 신청하는 경우에는 그 위임받은 사람의 정보를 적습니다.
- 신청인 정보: 본인이 민원사항을 신청하는 경우에는 적지 않습니다. 본인의 위임을 받은 사람이 민원사항을 신청하는 경우에는 신청인의 정보를 적습니다.

\* 해당 민원사항을 규정한 관계 법령에서 본인이나 가족 또는 본인의 위임장 소지자에게 민원서류를 발급하도록 규정하고 있는 경우에는 가족관계를 증명할 수 있는 서류 또는 위임장 등을 별도로 제출해야 합니다.

#### 처리절차

신청서 작성	→	접수	→	처리	→	교부
신청인		접수기관		처리기관		교부기관

\* 행정기관별로 직접하게 조정 가능

- 민원 처리에 관한 법률 시행규칙 [별지 제5호서식]

### 행정기관명

수신자  
(경유)

제 목 **민원 처리기간(이의신청 결정기간) 연장 통지서**

「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제21조제2항 및 제40조제3항에 따라 귀하께서 신청하신

[ ] 민원의 처리기간 이 아래와 같이 연장되었음을 통지합니다.  
[ ] 이의신청의 결정기간

접수번호	접수일	
민원명		
당초 처리기간	처리완료 예정일	
처리기간 연장사유		
처리 담당자	소속	전화번호
	이름	
그 밖의 안내사항		

끝.

### 발신명의직인

기안자 (직위/직급)서명 검토자 (직위/직급)서명 결재권자 (직위/직급)서명  
 협조자  
 시행 처리과명-일련번호(시행일) 접수 처리과명-일련번호(접수일)  
 우 도로명주소 / 홈페이지 주소  
 전화번호( ) 팩스번호( ) / 기안자의 전자우편주소 / 공개구분  
 210mm×297mm[백상지 80g/㎡]

- 민원 처리에 관한 법률 시행규칙 [별지 제6호서식]

### 행정기관명

수신자  
(경유)

제 목 **민원처리진행상황 통지서**

「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제23조제1항에 따라 귀하께서 신청하신 민원의 처리진행상황을 아래와 같이 알려 드립니다. 공금한 사항은 담당자에게 문의하시면 자세히 설명해 드리겠습니다.

민원명			
접수일			처리완료 예정일
	민원처리 진행상황		
처리 담당자	소속		
	이름		전화번호
그 밖의 안내사항			

끝.

### 발신명의직인

기안자 (직위/직급)서명 검토자 (직위/직급)서명 결재권자 (직위/직급)서명  
 협조자  
 시행 처리과명-일련번호(시행일) 접수 처리과명-일련번호(접수일)  
 우 도로명주소 / 홈페이지 주소  
 전화번호( ) 팩스번호( ) / 기안자의 전자우편주소 / 공개구분  
 210mm×297mm[백상지 80g/㎡]

■ 민원 처리에 관한 법률 시행규칙 [별지 제7호서식]

<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" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 25%;">① 민원인</td><td style="width: 75%;"></td></tr> <tr><td>② 접수일</td><td></td></tr> <tr><td>③ 접수번호</td><td></td></tr> <tr><td>④ 처리기한</td><td style="text-align: center;">. . . . .</td></tr> </table>	① 민원인		② 접수일		③ 접수번호		④ 처리기한	. . . . .	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 25%;">① 민원인</td><td style="width: 75%;"></td></tr> <tr><td>② 접수일</td><td></td></tr> <tr><td>③ 접수번호</td><td></td></tr> <tr><td>④ 처리기한</td><td style="text-align: center;">. . . . .</td></tr> </table>	① 민원인		② 접수일		③ 접수번호		④ 처리기한	. . . . .	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 25%;">① 민원인</td><td style="width: 75%;"></td></tr> <tr><td>② 접수일</td><td></td></tr> <tr><td>③ 접수번호</td><td></td></tr> <tr><td>④ 처리완료 예정일</td><td style="text-align: center;">. . . . .</td></tr> </table>	① 민원인		② 접수일		③ 접수번호		④ 처리완료 예정일	. . . . .
① 민원인																										
② 접수일																										
③ 접수번호																										
④ 처리기한	. . . . .																									
① 민원인																										
② 접수일																										
③ 접수번호																										
④ 처리기한	. . . . .																									
① 민원인																										
② 접수일																										
③ 접수번호																										
④ 처리완료 예정일	. . . . .																									
<p>「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제28조 제2항에 따라 독촉장을 발급하오니 즉시 처리를 완료해 주시기 바랍니다.</p> <p style="text-align: right;">(    ) 민원심사관 (서명)</p>	<p>「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제28조 제2항에 따라 독촉장을 발급하오니 즉시 처리를 완료해 주시기 바랍니다.</p> <p style="text-align: right;">(    ) 민원심사관 (서명)</p>	<p>민원 처리 독촉에 대하여 위와 같이 회신합니다.</p> <p style="text-align: right;">(    ) 부서장 (서명)</p>																								

297mm×210mm [백상지 80g/㎡]







- 민원 처리에 관한 법률 시행규칙 [별지 제11호서식]
  - 수수료 : 없음

## 거부처분 이의신청서

제출서류 : 없음

접수번호 : 접수일 : 처리기간 : 10일

### 1. 신청인 정보

#### 신청인

이름(법인명) : 연락처 :  
주소(소재지) :

### 2. 신청 내용

이의신청 대상  
민원사항  
거부처분을  
받은 날  
거부처분의 내용  
이의신청의  
취지 및 이유

### 3. 서명 및 날인

「민원 처리에 관한 법률」 제35조제1항 및 같은 법 시행령 제40조제1항에 따라 귀 기관의 거부처분에 대하여 위와 같이 이의를 신청합니다.

년 월 일  
신청인 (서명 또는 인)

### 접수기관 귀하

#### 처리절차

이의신청 신청인 → 접수 접수기관 → 검토 확인 → 접수기관 접수기관 → 결과통지

210mm×297mm [백상지(80g/m<sup>2</sup>) 또는 중질지(80g/m<sup>2</sup>)]



## 민원 처리에 관한 법령 해설

---

인 쇄 : 2017년 3월

발 행 : 2017년 3월

발 행 처 : 행정자치부 민원서비스정책과

참 여 자 : 과 장 한 치 흠  
행정사무관 허 영 지  
양 버 들

Tel. 02) 2100-4082

Fax. 02) 2100-4305

---

인 쇄 처 : 파피루스 신정인쇄 02)2273-6384