

민원사무처리지침

제정 : 2022.01.14.<지침 제5호>

제1조(목적) 이 지침은 재단법인 드림파크문화재단(이하 “재단”)의 민원사무를 신속, 친절, 공정, 정확히 처리하기 위한 그 방법과 절차를 정함으로써 민원인에게 최대한 봉사하게 함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 지침에서 사용하는 용어의 범위는 다음과 같다.

① “민원인”이라 함은 재단 관련 업무에 대하여 어떠한 특정 행위를 요구하는 개인·법인 또는 단체를 말한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 요구자를 민원인으로 보지 아니한다.

1. 행정기관 또는 공법인이 재단에 특정한 행위를 요구하는 경우
2. 재단과 사법상의 계약 또는 협약 등의 특정한 관계에 있는 자가 사법적 효과를 얻기 위하여 재단에 특정한 행위를 요구하는 경우
3. 주소, 성명 등이 분명하지 않은 자가 재단에 특정한 행위를 요구하는 경우

② “민원사무”라 함은 민원인이 재단에 제출하는 다음 각 호의 사항(이하 “민원사항”)에 관한 사무를 말한다.

1. 제증명 발급요청
2. 진정, 건의 및 질의 또는 이의신청(재단 홈페이지 포함)
3. 기타 재단의 특정행위를 요구하는 의사표시

③ “민원총괄부서”란 재단 「직제규정」에 따라 민원사무를 총괄하는 부서를 말한다.

④ “처리부서”란 각 민원사항별로 당해 민원사항과 가장 밀접하게 관련된 부서로서 이를 주관하여 처리하는 부서를 말한다.

제3조(적용범위) 재단 사무국 및 위탁사업장에서 민원사무를 처리할 경우에는 다른 법령 등에 특별한 규정에 정한 바가 없는 한 이 지침에 정하는 바에 따른다.

제4조(민원서류의 접수) ① 민원서류는 민원총괄부서에서 접수한다.

- ② 민원총괄부서는 정당한 사유없이 민원서류의 접수를 보류하거나 거부 할 수 없으며, 고의로 접수시간을 지연시키거나 접수된 민원서류를 부당하게 반려하여서는 아니된다. 다만 중요 민원발생 시 이사장에게 지체 없이 보고한다.
- ③ 민원총괄부서에서 민원서류를 접수한 때에는 민원서류 접수인(별표 1)을 민원서류 왼쪽 윗부분에 날인한 후 처리기한을 명시하고 민원사무처리대장(별지 제1호 서식)에 민원사항을 기록하여야 하며 신청인의 요구에 따라 접수증(별지 제2호 서식)을 교부하여야 한다. 다만 처리기간이 즉시인 민원서류와 구술, 전화, 우편, 전신, 모사전송(FAX), 홈페이지 등 컴퓨터에 의한 민원 서류는 접수증의 교부를 생략할 수 있다.
- ④ 민원서류를 이송받는 처리부서는 일반문서와 구별, 부서별 민원사무처리대장(별지 제1호 서식)에 의하여 접수하여야 한다.
- ⑤ 총괄 이외의 부서에서 민원서류를 직접 받았을 때에는 1근무시간 이내에 총괄부서에 이송하여 접수하도록 하여야 하며, 총괄부서로부터 이송된 민원서류가 소관사항이 아닌 경우에는 그 사유를 명시하여 1근무시간 이내에 총괄부서에 반송하고, 총괄부서는 이를 재분류하여 해당 부서를 지정하여 이송하여야 한다.
- ⑥ 민원의 내용이 2개 이상의 처리부서에 관련되는 것은 그 내용상 비중이 많은 부서로 이송한다.

제5조(구술 또는 전화민원 접수) ① 민원인의 의사표시가 사후에 서류로 증명할 필요가 없는 민원사항은 구술 또는 전화로 접수 처리할 수 있다. 이 경우 재단이 그 민원사항에 대한 처리로써 증명서 등 문서를 교부하는 경우에는 그 민원인 또는 그 위임을 받은 자임을 확인하여야 한다.

- ② 총괄부서 또는 처리부서는 제1항의 지침에 의한 구술 및 전화에 의한 민원사무처리대장에 그 처리사항을 기록하여야 한다.
- ③ 민원인 또는 그 위임을 받은 자가 제1항의 지침에 의하여 접수, 처리된 증명서 등의 문서를 정당한 사유 없이 15일이 경과할 때까지 수령하지 아니할 경우에는 수령 의사가 없는 것으로 간주하고 이사장의 결재를 얻어 이를 내부적으로 종결

처리할 수 있다.

제6조(민원사무의 처리) ① 민원사무는 담당부서에서 소정의 처리기간 내에 처리·회신하여야 한다.

② 별표2 중 처리절차가 간단한 증명, 확인과 같은 경우 즉결로 업무 담당자의 권한으로 처리한다.

③ 즉결처리 사항이라도 중요하거나 특별한 사항은 담당자의 의견을 붙여 해당 업무를 주관하는 부서장의 결재를 받아야 한다.

④ 처리부서에서 처리된 민원업무는 그 결과를 총괄부서로 통보해야 한다.

제7조(처리기간) ① 처리부서에서 별표2에서 정하는 기준에 따라 다른 일반업무에 우선하여 처리하여야 하며, 처리기간이 남아 있음을 이유로 그 처리를 지연시켜서는 아니된다.

② 민원사무의 처리기간에 계산에 있어서는 초일을 산입하되, 공휴일은 산입하지 아니한다.

③ 처리기간이 4일 이상인 경우에는 “일” 단위로 계산하고 4일 미만인 경우에는 1일을 재단 규정에 의한 평일의 근무시간으로 계산한다.

④ 민원사무의 처리기간의 계산에 있어서 “즉시”라 함은 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 3근무시간 이내를 말한다.

제8조(처리기간 연장) ① 민원총괄부서장은 부득이한 사유로 인하여 처리기간 내에 민원사무를 처리하기 곤란하다고 인정하는 경우에는 당해 민원사무의 처리기간의 범위 내에서 1회에 한하여 그 처리기간을 연장할 수 있다.

② 제1항의 지침에 의하여 처리기간을 연장할 때에는 처리기간의 연장사유와 처리예정기한을 지체 없이 민원인에게 통지하여야 한다.

제9조(불문처리사항) ① 민원사항 중 다음 각호에 해당하는 사항은 이를 처리하지 않을 수 있다. 다만, 이 경우 민원인에게 그 사유를 통지해야 한다.

1. 민원인의 주소, 성명 등이 분명하지 아니한 경우
2. 타인의 모해 또는 허위사실로 판명된 경우
3. 민원서류의 내용이 막연하여 이행할 수 없는 사항
4. 정치문제에 관련된 사항

5. 민사, 형사재판에 관련된 사항
 6. 동일 민원인으로부터 동일내용의 민원서류가 2회 이상에 걸쳐 계속하여 접수된 경우 다만, 이 경우에는 1차에 한하여 민원인에게 사유를 통보하여야 한다.
- ② 제1항의 지침에 의하여 불문처리를 할 때 처리부서는 지체 없이 그 결과를 민원총괄부서의 장에게 통보하여야 한다.

제10조(민원인에 대한 결과통보) ① 결과의 통보를 필요로 하는 민원사항의 처리를 완결할 때에는 그 결과를 즉시 민원인에게 통보하여야 한다.

② 민원사항의 실현이 불가능하거나 민원인의 요구에 대하여 이를 거부한 때에는 민원인에게 결과 통보 시 그 사유를 밝혀야 한다.

제11조(악성·고질 민원에 대한 대응) 악성·고질 민원에 대한 응대 방법 등은 별도로 정하여 운영할 수 있다.

부 칙

제1조(시행일) 본 지침은 2022년 1월 14일 부터 시행한다.

[별표 1]

	5cm
2cm	민 원 서 류
	처리기한 : . . .

[별표 2]

민원사무처리기준표

민원사무명	처리 및 기간				구비 서류명	비 고
	접 수	경 유	처 리	계		
진정			7일	7일	진정서	
건의			14일	14일	건의서	
증 명			즉 시	즉 시	증명원	
확 인			즉 시	즉 시	확인서	

[별지 제1호서식]

민원사무처리대장

연 번	접수 월일	접수 방법	민원 사항	신청인 (경유처)		처리 부서	처리 기한	처리내용		결 재		
				성명 (기관명)	연락처			월일	회신내용	담당	부장	사무 국장

접 수 증

1. 민 원 인 :

주 소 :

성 명 :

2. 접수일시 및 번호 :

3. 건 명 :

4. 부 수 :

5. 첨부물 :

6. 처리예정기간 :

7. 처리부서(담당) : (TEL)

귀하의 민원 서류를 위와 같이 접수 및 처리할 예정입니다.

2000년 00월 00일

(재)드림파크문화재단 이사장

민원총괄담당

인