2018년도

민원행정 및 제도개선 기본지침

www.mois.go.kr

Ministry of the Interior
and Safety



행정안전부

○ 본 지침은 민원행정 및 제도개선을 효과적으로 추진하기 위하여 「민원 처리에 관한 법률」 제38조에 따라 매년 각 기관에 통보하는 것임

○ 각 기관*은 자체적으로 민원행정 및 제도개선 계획을 수립하여, 소속 및 산하기관 통보·시행(3월 말까지)

* 국회·법원·헌법재판소·중앙선거관리위원회의 행정사무를 처리하는 기관은 제외

※ 적용범위

이 지침을 따라야 할 행정기관에는 법령에 따라 행정권한이 있거나 행정권한을 위임 또는 위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인이 포함된다 (「민원 처리에 관한 법률」 제2조 제3호).

차 례 CONTENTS

Ⅰ. 총괄 ····· 3

Ⅱ. 2018년 민원행정 추진방향 ····· 5

Ⅲ. 분야별 추진내용 ····· 6

Ⅳ. 행정 협조사항 ····· 33

부 록 ····· 35

1. 어디서나 민원처리제 운영지침 ····· 37
2. 민원 사전영향평가 매뉴얼 ····· 73
3. 행정서비스헌장규정 ····· 81
4. 특이민원 유형별 응대 가이드라인 ····· 87
5. 결격사유조회 업무처리요령 ····· 93
6. 행정정보 공동이용 안내 ····· 119
7. 민원공무원의 발달장애인 의사소통 지침 ····· 143

참고자료 ····· 157

민원 처리에 관한 법령 ····· 169

2018년도 민원행정 및 제도개선 기본지침

Ⅰ 총 괄

1. 지침의 목적 및 근거

○ (**목적**) 본 지침은 민원행정 및 제도개선을 효과적으로 추진하기 위하여 마련·시행함

○ (**근거**) 「민원 처리에 관한 법률」(이하 '민원처리법') 제38조

<민원처리법>

제38조(민원행정 및 제도개선 계획 등) ① 행정안전부장관은 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.

2. 민원의 정의 및 종류

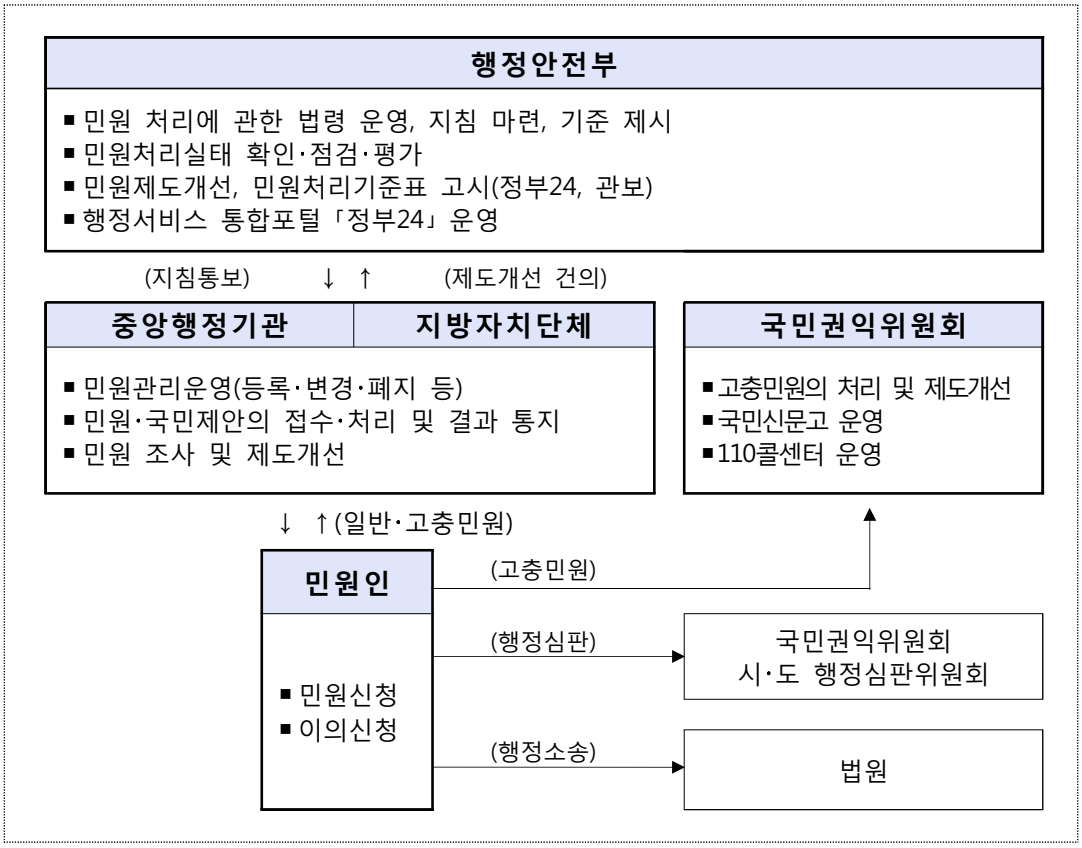
○ 민원이란 민원인이 행정기관에 처분 등 특정한 행위를 요구하는 사항으로 민원의 내용에 따라 일반민원(법정, 질의, 건의, 기타)과 고충민원으로 분류

<민원의 종류>

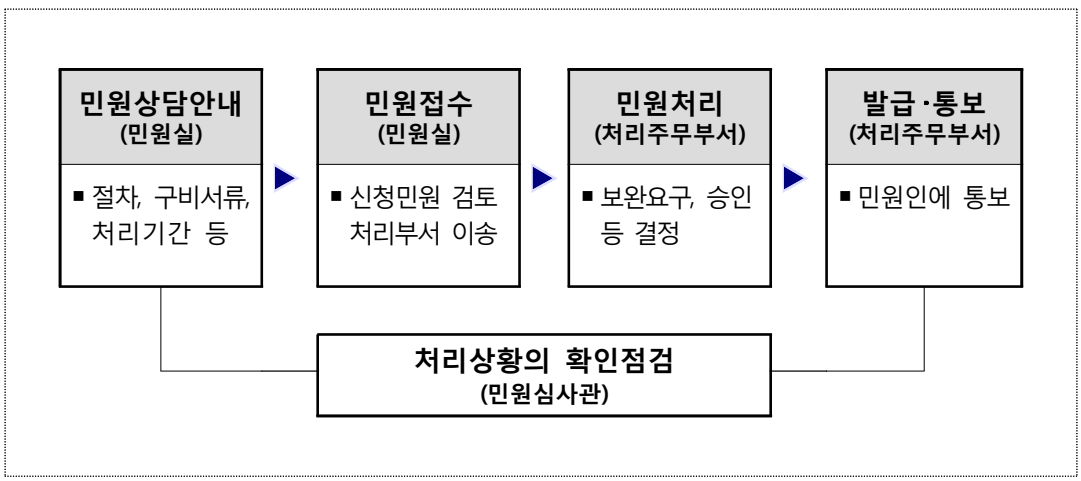
종류		정의
일반민원	법정민원	▸법령·훈령·예규·고시·자치법규 등에서 정한 일정 요건에 따라 인가·허가·승인·특허·면허 등을 신청하거나 장부·대장 등에 등록·등재를 신청 또는 신고하거나 특정한 사실 또는 법률관계에 관한 확인 또는 증명을 신청하는 민원
	질의민원	▸법령·제도·절차 등 행정업무에 관하여 행정기관의 설명이나 해석을 요구하는 민원
	건의민원	▸행정제도 및 운영의 개선을 요구하는 민원
	기타민원	▸법정민원, 질의민원, 건의민원 및 고충민원 외에 행정기관에 단순한 행정절차 또는 형식요건 등에 대한 상담·설명을 요구하거나 일상생활에서 발생하는 불편사항에 대하여 알리는 등 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 민원
고충민원		▸행정기관 등의 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)

3. 민원행정 관리체계 및 민원처리 흐름

○ (민원행정 관리체계)



○ (민원처리의 흐름)



Ⅱ 2018년 민원행정 추진방향

목 표

국민이 공감하는 공공서비스 혁신

추진 과제

1 민원서비스 이용 편의성 향상
1. 원스톱 맞춤형 서비스 확대
2. 행정정보 공동이용 활성화
3. 정확한 민원정보 제공 확대
4. 민원제도 및 행정제도 개선

2 수요자 중심의 민원환경 조성
1. 민원실 환경 제고
2. 국민이 편안한 민원환경 조성
3. 사회배려대상자를 위한 민원서비스 제공 확대

3 공정하고 신속한 민원처리
1. 민원처리 절차의 준수
2. 복합민원의 신속 처리
3. 민원인 권익보호
4. 반복·다수인 관련 민원 처리

4 민원서비스 역량강화 및 근무여건 개선
1. 민원서비스 종합평가 실시
2. 민원공무원 교육 및 사기강화

Ⅲ 분야별 추진내용

1 민원서비스 이용 편의성 향상

1. 원스톱 맞춤형 서비스 확대

1 취업·창업 등 원스톱 처리

○ **생활자격·면허 발급서비스 개선**('17.11.1. 시행)

- 자격·면허증 6종을 전국 시·군·구에서 모사전송(Fax)⇒ 전자적 발급
- 행정기관 방문 없이 '정부24'를 통해 자격·면허증 8종을 온라인 발급

* O2O(Offline to Online) 서비스 구현 : 시군구 방문 신청 후 → '정부24' 온라인 출력

<대상 자격·면허증 현황>

발급기관	대상 자격·면허증	소관부처
계	8종	
주소지 또는 교육이수기관 관할 시·도 (6종)	· 요양보호사 자격증 발급(재발급)	복 지 부
	· 장례지도사 자격증 발급(재발급)	
	· 안마사 자격증 발급(재발급)	
	· 주택관리사(보) 자격증 발급(재발급)	국 토 부
	· 공인중개사 자격증 발급(재발급)	
	· 가축인공수정사 면허증 발급(재발급)	농축산부
전국 시·군·구 (2종)	· 이·미용사 면허증 발급(재발급)	복 지 부
	· 조리사 면허증 발급(재발급)	식 약 처

※ 기 배부한 업무 매뉴얼 참조

○ **폐업신고 원스톱서비스**

- (**내용**) 민원인이 세무서(사업자 등록청), 시·군·구(인·허가청) 중 한 곳만 방문하여 사업자등록 폐업신고와 인·허가영업 폐업신고를 동시에 신청
- (**대상업종**) 「어디서나 민원처리제 운영지침」 별표 3에 대상업종(49종) 고시
- (**대상기관**) 관할 시·군·구, 관할 세무서

⇒ 각 기관은 통합 폐업신고 대상업종 유관단체 등에 안내 및 홍보

2 생활민원 부문 원스톱 추진

○ (**행복출산**) 출생신고 시 읍·면·동 한 곳 방문으로 출산지원 서비스를 한 번에 통합 신청

- 주민센터 방문이 필요없는 '온라인 출생신고*' 도입(대법원·심평원·지자체 협업)

* 온라인으로 신고(19개 병원 시범적용)

- 아동수당 신청 등 출산지원서비스 지속적 확대(보건복지부 협업)

○ (**임신관련 원스톱서비스**) 기관별 다양한 임신 지원서비스를 수혜 누락 없이 이용할 수 있도록 통합 안내·제공(보건복지부, 고용노동부, 지자체, 공공기관 등 협업)

○ (**안심상속**) 사망신고 시 시·구, 읍·면·동 한 곳 방문으로 금융·토지·자동차·세금·연금 등 상속재산조회를 한 번에 통합신청

- 건축물 조회 등 상속재산조회 서비스 지속적 확대(국토교통부 협업)

⇒ 각 지자체는 원스톱서비스 안내 및 홍보 강화

2. 행정정보 공동이용 활성화

○ **행정정보 공동이용이 가능한 구비서류 요구 금지**

- 민원처리기준표상 공무원 확인사항에 해당하는 행정정보 공동이용 구비서류정보를 숙지하여 민원인에게 불필요한 구비서류 요구 금지

  * 행정정보 공동이용이 가능한 구비서류 정보는 153종('17.12월말 기준)

- 공무원 확인사항에 해당하는 구비서류정보는 민원인(정보주체)에게 행정정보 공동이용 사전동의를 받은 후 구비서류정보 확인

< 사전동의 방법 >

① 종이서식을 이용한 사전동의

- 민원신청 서식에 행정정보 공동이용 사전동의란이 있는 경우 그 서식을 사용하며, 사전동의란이 없는 경우 별도로 행정정보 공동이용 사전동의서* 사용

  * 행정정보공동이용지침 별지 제8호 서식(행정정보공동이용시스템에서 출력 가능)

② 모바일 기기를 이용한 사전동의

- 민원인이 행정기관 방문 및 민원신청 시 사전동의서를 작성하지 않고, 담당자가 민원서류 검토 후 사전동의가 필요한 경우 문자알림을 통하여 사전동의 확인
- 행정정보공동이용 사전동의 문자알림(인증번호) 및 민원인의 인증번호 전송을 통해 시간과 장소에 구애받지 않는 사전동의 처리 가능

○ **법령(서식포함) 정비 시행**

- 각 기관은 소관 민원의 구비서류 중 행정정보 공동이용이 가능한 구비서류 정보는 반드시 법령 등 정비
- 민원신청 서식에 행정정보 공동이용 사전동의란이 없는 경우는 신설

3. 정확한 민원정보 제공 확대

1 민원처리기준표 관리 강화

○ 민원처리기준표 고시제도 운영 철저

- 중앙행정기관장은 **법령 제·개정으로 민원 신설·변경·폐지 시 민원처리기준표에 반영하고 행정안전부에 고시 요청(매월 10일까지)**

* 고시내용 중 행정정보공동이용으로 구비서류를 감축할 경우 관련서류를 첨부하여 행정정보공유과로 동시 발송(행정 협조사항 p.33 참고)

- 행정안전부는 시스템에서 최종 확인 후 매월 말 관보 고시(정부24에 게시)

< 민원처리기준표 고시제도>

❖ **근 거** : 「민원 처리에 관한 법률」 제36조

❖ **개 념** : 관계법령의 제·개정으로 민원내용에 변동이 있을 경우 해당 행정기관의 요청에 의하여 행정안전부가 매월 관보에 고시하고 통합전자민원창구(정부24) 게시를 통해 국민들에게 알리는 제도

❖ **고시연혁**

- '97.8 ~ '02.3 : 종이 관보 통합고시(연1회)
- '02.4 ~ '06.5 : 종이 관보 통합고시 및 인터넷 통합게시(연1회)
- '06.6 ~ 현재 : 전자관보 수시고시 및 인터넷(정부24, 행안부 홈페이지) 수시게시

※ '05년까지는 민원처리기준표 전체를, '06년부터는 신규·변경사항에 한해 고시

❖ **고시항목** : 민원명, 처리기관·기간, 신청방법, 구비서류, 근거법령, 수수료 등

소관부처	분류번호	민원명	신청방법	근거법령	접수/처리기간	구비서류	수수료	신청서	민원유형
부처명	부처별 고유번호	민원명	방문, 우편, 인터넷, fax	관계법령	법정 처리기간	1. 2.	금 액	관계법령 시행규칙	인가/허가 등

❖ **고시절차 :** 매월 고시 및 통합전자민원창구(정부24)에 게시

중앙행정기관		행정안전부	
민원표 대조 후 수정 사항 정부24 입력 ▶	등록사항 확인 및 고시요청 ▶	등록사항 최종 확인 및 고시 ▶	고시사항 통보 및 통합전자민원창구(정부24)에 게시
(각 부처 소관부서)	(각 부처 민원총괄부서)	(민원서비스정책과)	(민원서비스정책과)

○ **신설민원 사전영향평가제 운영**

- 각 행정기관은 법령 제·개정으로 민원 신설 시 '사전영향평가 매뉴얼'(부록)에 수록된 5개 분야 18개 항목을 토대로 자체진단

  * 사전영향평가 결과를 서식승인 심사 및 민원처리기준표 등재 요청 시 첨부
  * 각 항목의 '예, 아니오' 체크, '아니오' 인 항목은 수정·보완, 전체 항목이 '예' 인 경우 신설

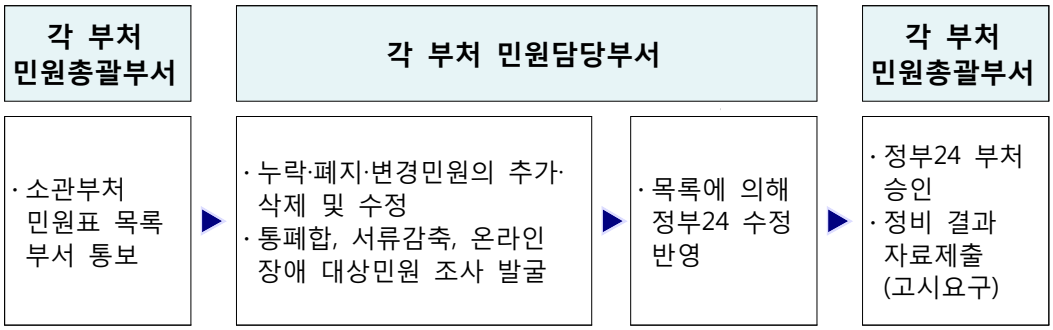
○ **국민이 편리하게 사용할 수 있는 민원서식 마련**

- 국민이 민원서식을 쉽게 작성할 수 있도록 작성항목 간소화 등 **민원서식 개선 가이드라인**('16.12.배포)을 참고하여 행정기관별 자율 개선 실시
- **신설 서식**의 **승인심사 강화** 및 **사전영향평가제 실시**로 민원서식 관리에 만전

○ **민원처리기준표 일제정비 실시**

- (목적) 일제정비를 통해 법적합성 제고 및 국민에게 정확한 민원정보 제공
- (내용) 법령 제·개정 등으로 민원이 신설·폐지되었으나 정리하지 않은 민원 및 민원내용 변경에 대하여 조사·정비
- (조치사항) 누락·폐지한 민원은 즉각 행정안전부에 추가·삭제요청하고, 처리기간·구비서류 등 내용 변경한 민원은 수정 요청하여 현행화

  * (누락민원) 법령에 근거하고 있으나 민원처리기준표에 등재하지 않은 민원
    (폐지민원) 민원을 폐지하였으나 여전히 민원처리기준표에 등재하고 있는 민원
- (정비일정) 계획통보('18.5.) → 결과제출('18.7.) → 민원처리기준표 고시('18.8.)



2 자치법규에 근거한 민원(자치민원) 관리

○ 정확한 민원정보 제공을 위한 '자치민원처리기준표' 도입·운영

✓ 근거법령 : 「민원처리에 관한 법률」 제2조(정의*), 제10조(불필요한 서류요구의 금지), 제36조(민원처리기준표의 고시 등), 제37조(민원처리기준표의 조정 등)

* '법정민원'의 정의에 자치법규에 근거한 민원 포함

- (목적) 자치민원의 처리기간이나 구비서류 등 민원정보를 적시에 제공하고, 지자체별 유사민원의 처리기준 표준안을 만들어 대국민서비스 불균형 해소
- (등재기준) 신청건수가 많은 민원, 지자체간 유사·공통민원 우선등재
  ※ 신청 빈도수 등을 고려하여 자치단체별 등재기준 수립 후 지속등재 추진
- (단계별 도입) 시·도 **자치민원**에 **우선 등재·운영** 후 시·군·구로 **확대**

도입단계	자치민원처리기준표	도입시기
1단계	시·도 자치민원 300여종	~'18. 4월
2단계	시·군·구 유사·공통민원 1,000여종	~'18. 12월
3단계	시·군·구 연간 100건 초과 신청민원 1,500여종	~'19. 6월

- (기관별 역할)

기관별	담당부서	주요내용
행정안전부	민원서비스정책과	·자치민원 관리계획 및 지침 마련 ·담당자 교육, 정기 점검 및 민원처리기준표 조정 지원
	법무담당관	·민원처리기준표 관보 고시
시·도	민원총괄부서	·민원처리기준표 작성·고시 총괄 ·민원처리기준표 고시 요청(→행안부) 및 사전영향평가 검토 ·시군구간 유사사무 비교 조정, 관리실태 점검
	소관 사업부서	·민원처리기준표 고시문 작성 ·신설 민원 사전영향평가 실시
시·군·구	민원총괄부서	·민원처리기준표 고시 요청(→시·도), 사전영향평가 검토
	소관 사업부서	·민원처리기준표 고시문 작성 ·신설 민원 사전영향평가 실시

○ **자치민원 사전영향평가제 실시**

- **신설 자치민원**의 타당성·적정성 등을 점검해 국민 생활에 미치는 영향을 자체 진단하는 **'사전영향평가제'**를 도입하여 **자율점검**

○ **지자체별 구비서류 적정성 자율진단 및 정비**

- 행정정보 공동이용을 통해 담당공무원이 확인할 수 있는 사항은 민원인 제출서류에서 제외하는 등 불필요한 구비서류 정비

○ 국민이 작성하기 쉽도록 자치민원서식 정비

- 「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정」 시행규칙 별표 4 서식의 설계기준을 적용하고, 민원업무의 처리흐름도, 처리기간 등 표시
- 민원인의 개인정보를 보호할 수 있도록 설계하고 민원인 작성항목 최소화, 국민중심의 용어 사용

3 정확한 민원정보 안내 및 온라인 민원서비스 활성화

○ **민원편람 비치 등 민원정보 검색편의 제고**

- 각 기관은 민원창구에 **민원편람*을 비치**하거나, 「정부24」 등 인터넷 등에 게시된 민원정보 검색이 가능하도록 **컴퓨터를 설치**

  * 민원의 종류별로 신청서식, 구비서류, 처리주무부서, 경유기관·협의기관, 처리절차, 처리기간, 심사기준, 수수료, 그 밖에 민원에 관한 안내에 필요한 사항을 적시

- 법령 개정 등에 따른 변동사항이 반영되도록 민원편람 등 수시 현행화

○ **「정부24」의 온라인 민원 및 각종 정부서비스 안내·홍보**

- 행정안전부는 리플릿·안내문 등 홍보물 제작·배포, SNS 서비스 및 민간 포털(네이버 등) 을 이용한 대국민 홍보 추진

▶ 각 기관은 민원인 등을 대상으로 「정부24」 적극 안내 및 홍보

* 지방축제, 지역신문, 민원실 전광판, 고지서 등 현장홍보 시행

4. 민원제도 개선

1 국민생활밀접 민원제도 개선

○ **추진방향**

- 국민이 변화를 체감할 수 있는 테마별 생활민원 중심으로 개선 추진
- 권역별 현장토론회, 각급기관·공무원 건의, 언론사 독자투고 등 국민과 공무원이 함께 참여하는 개선안 상시 발굴

○ **추진내용**

- **(개선내용)** 불합리한 민원처리기준·절차 개선, 온라인민원창구(정부24, 복지로 등) 접근성 제고, 구비서류 감축 등 민원인 불편 해소 및 권익 보호
- **(대상민원)** 일자리, 안전, 건강, 사회적가치 등 국민의 삶과 밀접한 민원
- **(개선절차)** 개선안 발굴→내·외부전문가 검토→부처협의→개선과제 확정

<민원제도 개선절차>

개선안 발굴	개선안 검토·협의	개선과제 확정·추진	사후관리
(행안부) • 권역별 현장 토론회, 언론사 독자투고 등을 통해 상시 개선안 발굴 (각 기관) • 개선안 건의 – 주민간담회, 주민제안, 언론 보도 등 활용	(행안부) • 내·외전문가 검토 등을 통해 선정한 우수 개선안을 소관 부처에 송부 (소관부처) • 개선안 검토 및 수용여부 행안부 통보	(소관부처) • 수용과제 추진계획 마련 (행안부·소관부처) • 개선내용·효과 등 홍보	(소관부처) • 관련 법령·지침 개정 등 개선과제 추진 (행안부·소관부처) • 추진상황 확인 점검

○ **추진일정**

- 2018년도 민원제도 개선 추진계획 마련·시행('18. 3월)

* 개선안 발굴 및 부처협의(3~6월 / 7~10월), 개선과제 확정·홍보(7월 / 11월)

2 민원제도개선 우수사례 선정 및 포상

○ **(목적)** 국민생활과 밀접한 민원제도개선 우수사례를 발굴·포상하여 담당공무원의 자긍심을 고취하고, 공유·확산함으로써 국민중심의 서비스 제공

○ **(대상)** 국민생활과 밀접한 민원제도개선 우수사례(최근 2년 이내)

- 국민이 일상생활에서 제도개선 효과를 체감할 수 있도록 민원운영절차 개선, 특이민원 해소, 맞춤형 민원서비스 제공 사례 등 적극 발굴

○ **(심사기준)**

- 1차 : 창의성, 난이도, 효용성, 확산가능성 등
- 2차 : 사례의 내용, 발표의 완성도, 청중호응도 등

○ **(절차 및 일정)**

우수사례 접수 (7월)	▸	1차 서면심사 (8월)	▸	2차 전문가심사 (9월)	▸	경진대회 (10월)
행정기관별 자체예선 후 제출		제출사례 전체 서면심사		1차 서면심사 통과 사례 대상		**최종 훈격 결정** (대통령상, 국무총리상, 장관상 등)

3 국민디자인과제 운영

○ (**내용**) 공공행정에 혁신전략인 **수요자 중심의 서비스디자인** 개념* 도입으로 국민과 함께 정책을 설계하는 새로운 국민참여 기반 마련

* 정책수요자가 문제를 겪으며 느낀 경험과 감성 등을 정밀하게 분석해 수요자가 실제 필요(needs)로 하는 맞춤형 서비스와 디자인 등을 개발하는 디자인 방법론

○ (**운영**) 중앙과 지자체의 특성을 고려하여 국민디자인단 과제 발굴·운영

- (중앙) 자율추진 원칙, 일부과제 디자이너 지원
- (지자체) 공모방식을 통한 과제 선정·지원·관리

⇒ 각 기관에서는 국민디자인단 운영이 활성화 될 수 있도록 적극 운영 및 홍보 추진

2 수요자 중심의 민원환경 조성

1. 민원실 환경 제고

1 2018년 국민행복민원실 선정

○ **(대상기관)** 민원실을 운영 중인 모든 지방자치단체, 시·도교육청 및 일부 특별지방행정기관(세무서, 예정)

○ **(기관추천)** 광역별 소속 지자체(시·도 포함) 수의 20% 범위 내 추천, 시·도교육청 및 특별지방행정기관은 희망기관에 한해 지원

○ **(선정방법)** 각급 행정기관 자체 심사 및 추천을 거쳐 행정안전부 심사로 최종 대상기관 선정(10개 기관 내외)

○ **(선정절차)**

추진계획 통보 (3월)	각 기관 자체 심사 및 추천(~5월)	서면심사 및 현지확인(6~8월)	선정·발표 (9월)
· 「국민행복 민원실」 운영계획 수립 및 통보	· 각급 행정기관 자체 심사 후 우수기관 추천	· 서면심사 · 심사위원 현지확인 (외부전문가 + 컨설팅위원 합동)	· 심사위원단 심사 · 선정기관 발표 · 언론 보도
행정안전부→시도, 교육청, 특행기관	시도, 교육청, 특행기관→ 행정안전부	행정안전부	행정안전부

<심사지표(안)>

▸ 민원실 공간분야(3개 지표)	▸ 민원서비스 분야(2개 지표)
- 민원실 외부환경	- 민원서비스 운영
- 민원실 내부환경	- 민원서비스 경험
- 민원실 공간 경험	

※ '18년 국민행복민원실 선정 시, '14년 국민행복민원실 선정기관 및 '12~'14년 민원서비스 우수기관 재인증 병행 추진

2 원격 영상회의를 활용한 민원상담

○ 각 기관은 원격지 거주 민원인의 편의를 제고하기 위해 민원인 소재지와 가까운 지자체 민원실의 **PC를 활용한 영상** 민원상담 서비스*로 기관 방문상담 불편 해소

* 민원사무실 등에서 원격 영상회의를 활용하여 민원 상담 가능

3 민원 수수료 납부환경 개선

○ 중앙행정기관은 온라인 민원발급으로 민원처리 소요원가가 절감되거나, 수수료 체계가 불합리한 경우 수수료 감면 등 정비

○ 민원수수료 납부편의 도모를 위해 다양한 납부방식을 적극 모색하고 카드결제시스템 미 도입 기관은 조속히 도입

2. 국민이 편안한 민원환경 조성

1 구두로 신청하는 간편민원(구술민원) 확대

○ (**내용**) 민원인이 종이 신청서를 작성하는 대신 구두로 신청하고 담당 공무원이 대신 작성하여 민원인이 자필로 서명하면 민원접수 처리

○ (**대상민원**) 「어디서나 민원처리제 운영지침」상 전화로 신청 가능한 민원 및 일부 지자체에서 시행하고 있는 구술민원 총 29종

* 각 행정기관별 구술민원 자체발굴 및 취약계층 대상 우선 실시

⇒ 민원인이 구술민원을 알기 쉽도록 민원실에 게시하거나 민원편람에 게재하고 안내도우미 등을 활용하여 적극 홍보

2 무인민원발급 창구 활성화

○ **무인민원발급기 설치·운영**

- 각 기관은 **심야 및 주말에도 무인민원발급기를 이용**할 수 있도록 민원수요와 지역 실정을 고려하여 **설치장소와 운영시간을** 조정

* 각 기관은 인·허가 영·폐업신고 원스톱서비스가 활성화될 수 있도록 무인민원발급기 신규 설치 또는 교체 시 세무서 등에 재배치 적극 검토

○ **무인민원발급기 정보 현행화**

- 무인민원발급기 이용정보 **민·관 공동생산으로 민원인이** 필요한 정보*를 쉽고 편리하게 찾도록 **정보제공 방법 개선**

  * 위치·운영시간·발급서류·수수료·장애인 이용가능 여부·담당기관 등

  * 정부24(www.gov.kr) > 고객센터 > 민원발급지원 > 무인민원발급안내 > 설치장소

  * 다음(daum)·카카오맵 검색 : 무인민원발급기, 무인민원발급창구(근거리 발급기 안내)

- 각 기관은 무인민원발급기 위치·운영정보 변동 즉시 현행화 하고, 행정안전부는 현행화 여부를 주기적으로 확인·점검

○ 무인민원발급기 **이용 개선**(하반기 예정)

- 본인확인 방법 : (현행) 주민등록증 등록된 지문 → (개선) 십지문

- 수수료 결제 : (현행) 현금 → (개선) 현금, 신용카드

○ 무인민원발급기 **홍보와 편의 제공**

- 설치장소 적극 안내·홍보 및 발급용지·CCTV 정기 점검

- 무인민원발급기 신규 설치 또는 교체 시 시각장애인 키패드 등 장애인 이용 편의성 강화

3. 사회배려대상자를 위한 민원서비스 제공 확대

1 취약계층 대상 민원서비스 접근성 확대

○ **민원상담인 운영**

- 퇴직 공무원 등을 활용한 취약계층 **전담 민원상담인**을 두어 민원서비스 안내·상담 등 지원 추진

○ **지역공동체 활용**

- 거동이 불편한 소외계층을 대상으로 **우체국 집배원, 지역봉사단체 등을 활용한 민원서비스 전달체계** 다양화 추진

2 장애인 등을 위한 민원 편의 제공

○ 편의시설 확충

- 민원서류 음성안내서비스 제공을 위한 인쇄물접근성바코드 도입 확대 및 리더기 비치 또는 음성변환 앱을 활용할 수 있는 환경조성
- 주민센터에 장애인·노인·임산부 등을 위한 편의용품*을 비치하여 편리하게 시설을 이용할 수 있도록 개선

  * 점자업무안내책자, 보청기기, 확대경, 휠체어 등(장애인등편의법 시행규칙 제6조 및 별표 3)

○ 의사소통 방법개선

- 청각·발달장애인을 위한 시각자료를 비치하고 특히 발달장애인에게 효과적으로 안내할 수 있도록 의사소통 방법 숙지

  * '발달장애인 의사소통지침'(부록) 참고

3 국내거주 외국인을 위한 외국어 민원서비스 등 확대

○ 외국어 민원서식 마련 확대

- 중앙행정기관은 외국인에게 필요한 민원인지 여부를 적극적으로 검토하여 외국어 민원서식을 마련하고 관계 법령에 반영

  * 예시) 과태료 처분에 대한 이의제기서(출입국관리법 시행규칙), 자동차양도증명서(자동차등록규칙)

○ 민원서식 해석본 비치

- 각 기관은 외국인이 한글로 된 민원신청서 작성에 불편이 없도록 외국어 해석본을 제작하여 민원실 등에 비치

○ 국내거주 외국인 등을 위한 맞춤형서비스 개발·시행

- 각 기관에서는 국내거주 외국인과 다문화가정 등을 위해 외국인 전용 민원창구 운영, 통번역서비스 등과 같은 맞춤형서비스를 개발·시행

3 공정하고 신속한 민원처리

1. 민원처리 절차의 준수

1 민원의 신청 및 방법

○ **민원**의 **신청**은 **문서**(전자정부법 상 전자문서 포함)가 **원칙**(민원처리법 제8조)

* 예외 : 기타민원, 구두로 신청하는 간편민원

○ **민원신청 방법**(시행령 제5조, 제10조)

- 직접방문할 필요가 없는 민원은 **팩스·인터넷·우편 등으로 신청 가능하며 행정기관의 장은 신청 가능한 민원을** 정하여 **편람 또는 홈페이지에 게시**

2 민원의 접수

○ **민원서류**는 **민원실**에서 **민원으로 접수** 후 민원문서로 **즉시 등록·처리**

- 접수 후 처리부에 기록 및 접수증 발급, 처리 절차 및 소요기간 안내

> 민원서류를 민원실에서 민원으로 접수하지 않고, 처리부서에서 일반문서로 접수할 경우 민원처리기간, 처리결과 통지 등 민원처리절차 미적용으로 민원인에게 불이익이 발생

○ 민원실이 설치되어 있지 않은 **독립관청**(직속·소속기관, 사업소)은 **문서담당부서·처리주무부서에서 직접 접수**(시행령 제6조)

> 독립관청임에도 민원을 직접 접수하지 않고, 본청 민원실에 접수하기 위해 왕래하거나 민원정보를 메일로 송부하고 민원접수번호를 회신 받아 민원이 지연 접수 되거나 민원인 정보를 부적정 취급하는 사례 지양

○ 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고 **부당한 접수 보류·거부·반려 금지** 및 **불필요한 서류 요구*** **금지**(민원처리법 제9조, 제10조)

* 예시) 토지형질변경 허가 심의 시 주민동의서의 관행적 첨부 요구

○ 민원 접수창구가 과도하게 많은 기관은 자체적으로 정비계획을 수립하여 정비하고 온라인민원은 처리체계 일원화 추진

* 온라인민원 접수 시 온라인 접수창구 유형에 따라 일부는 민원실에서 접수하고, 일부는 처리부서에서 일반문서로 접수하여 민원관리가 소홀해지거나 누락되는 사례 지양

3 민원문서의 이송 등

○ **민원문서의 신속한 이송**(민원처리법 제16조)

- **당직근무자**가 민원서류를 받는 경우 **익일 근무시작 후 지체 없이 민원실**로 **인계하여** 민원접수가 누락되지 않도록 조치

  * 민원인이 다른 행정기관 소관의 민원 신청 시, 반려하는 대신 해당 기관으로 8근무시간 내 이송

- 종이 민원서류를 다른 행정기관으로 이송할 경우 스캔 등 **전자적 파일형태**로 처리기관(부서)에 이송 가능

  * 전자적 파일로 이송 받은 기관은 이를 원본으로 갈음하여 신속히 처리하고 처리기관에서 원본 요청 시 접수기관은 지체 없이 원본 송부

- 타 기관에서 이송 받은 민원에 대해 처리결과를 통지할 경우 이송 받은 사실도 함께 기재하여 통보

  * 예시) '본 민원은 대통령비서실로부터 이송받은 민원입니다.'

- 구비서류·기재사항 등의 흠결사항은 **접수단계부터 즉시 보완 요구**, 처리부서에 민원서류 이송 시 보완요구 사실도 함께 통보

○ 소관이 모호하거나 불분명한 민원의 주관부서 지정

- 민원심사관이 1차로 유관부서 의견을 수렴하여 조정하고, 조정이 어려운 경우 민원조정위원회를 개최하여 심의·지정

4 민원처리기간의 준수

○ **부당지연 금지**(민원처리법 제6조)

- 법정처리기간이 남아있거나 민원과 관련 없는 공과금 미납 등을 이유로 민원처리 지연 금지

○ **민원 처리기간의 연장**(시행령 제21조)

- 부득이한 사유가 있는 경우 **처리기간의 범위**에서 1회 연장가능, **민원인의 동의를 얻어** 1회 재연장 가능

  * 국민신문고를 통한 민원처리의 경우에도 처리기간 연장은 2회까지만 가능

- 처리기간 연장 시, 사유 및 처리완료 예정일을 민원인에게 지체 없이 통지

<민원 처리기간의 계산>

5일 이하 민원	■ 시간 단위로 계산(접수시각 부터), 토요일·공휴일 제외
6일 이상 민원	■ 일(日) 단위로 계산(초일 산입), 토요일·공휴일 제외

<민원종류별 처리기간>

질의민원	■ 법령관련 : 14일 이내 ■ 단순질의 : 7일 이내	**기타민원**	■ 즉시(3근무시간 이내)
건의민원	■ 14일 이내	**고충민원**	■ 7일 이내

5 민원처리상황 확인·점검·관리

○ **민원처리상황과 운영실태를 매월 1회 이상 확인·점검**하고 법령 위반 또는 민원 처리 미흡 시 시정조치 등(시행령 제22조)

○ **민원심사관**은 **민원처리상황**을 **수시로 점검**하여 **처리기간이 경과**한 민원을 발견하였을 때에는 **지체 없이 예고장 또는 독촉장 발부**(민원처리법 제25조, 시행령 제28조)

  * 민원심사관은 과장급 이상 공무원으로 지정하고 분소·출장소 등 원격지, 특별히 전문성이 필요한 경우 분임심사관 지정

<민원심사관의 임무>

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

○ 민원처리부에 등재·입력된 자료는 **부득이한 경우에 한해서만 결재를 득하여 수정**하고 관련 증빙자료는 비치

6 민원문서 보완요구 이행절차 준수

○ 민원문서에 흠이 있는 경우 **상당한 기간*을 정하여** 민원인에게 보완 요구(민원처리법 제22조)

* 보완에 필요한 기간을 종합적으로 고려하여 행정기관에서 판단

- 민원인이 보완 시 보완완료 일자를 즉시 등록하고, 요구기간 내 미이행 시 이유를 구체적으로 명시하여 반려 가능(시행령 제25조)

보완기간이 15일인 상태에서 민원인이 5일 만에 보완을 완료하였음에도 즉시 보완 완료 일자를 등록하지 않고 15일이 모두 지나서 완료일자를 지연 등록하여 민원처리기간이 늘어나는 잘못된 사례 발생

○ **보완요구가 빈번한 민원서류**는 별도 목록을 작성하여 **민원편람** 및 **전자민원창구 등**에 **게시하고 접수 시 확인 철저**

7 관계기관(부서) 협의 시 신속한 협의 통보

○ 처리주무기관(부서)은 처리기간의 범위 내에서 **회신기간을 정하여** 협조기관(부서)에 **협의 요청**(민원처리법 제20조)

- 협의 요청을 받은 기관에서는 **협의기간**을 **준수**하고 협의가 지연될 경우 그 사유, 처리진행상황, 회신예정일 등을 사전 통보

* 회신기간 연장은 회신기간 범위 내에서 1회 연장 가능

8 처리진행상황 등의 통지

○ 민원접수 후 **30일 경과** 또는 민원인 요청 시, **처리진행상황 및 처리예정일 등**을 문서로 **통지**(시행령 제23조)

* 인터넷 등으로 민원처리 진행상황을 민원인에게 미리 공개하는 경우 생략 가능, 우편통지 시 발송기관 및 발송일자를 정확히 표시

○ 이외에도 각 기관에서는 자체 실정에 맞게 **문자 발송** 등을 통한 안내서비스 제공

* 시도·새올행정시스템의 '휴대문자메시지' 등 활용(접수→진행→완료 등 3단계 통지)

9 민원 처리결과의 통지 등

○ 처리결과 통지는 **문서가 원칙**이며, 기타민원이나 통지에 **신속**을 요하는 경우, **민원인이 요청 또는 동의 시 구술 또는 전화**로 통지 가능(민원처리법 제27조, 시행령 제29조)

○ 각 기관에서는 단순·반복 업무질의 등 **경미한 사항 외에는 1인결재 지양**

- 서신통지 민원이나 다수인관련 민원 등은 반드시 **부서장 이상의 결재**를 통해 처리

○ **거부처분 통지** 시 이의신청 등 민원인의 **구제절차 고지**(민원처리법 제27조, 제35조)

- 이의신청 절차, 신청기간 등을 고지하고 이의신청과 별개로 행정심판 또는 행정소송을 제기할 수 있음을 안내

  * 고충·질의·건의민원 등은 처분이 아니므로 이의신청 대상이 아님

- 개별법에 이의신청 조항이 있는 경우, 민원법이 아닌 개별법에 따른 구제절차를 고지

<구제절차 고지문 예시>

거부처분에 대하여 불복이 있는 민원인은 다른 법률에 특별한 규정이 없는 한 「민원 처리에 관한 법률」 제35조에 따라 거부처분을 받은 날로부터 60일 이내에 거부처분을 한 행정기관의 장에게 이의신청을 할 수 있습니다.

또한, 이의신청과는 별도로 거부처분이 있음을 안 날부터 90일 이내에, 처분이 있은 날부터 180일 이내에 「행정심판법」에 의한 행정심판을 제기 할 수 있으며, 거부처분이 있음을 안 날부터 90일 이내에, 처분이 있은 날부터 1년 이내에 「행정소송법」에 의한 행정소송을 제기할 수 있습니다.

2. 복합민원의 신속 처리

1 시군구 원스톱 민원처리제 운영

○ 기업관련 인허가 민원의 신속처리와 민원 접근성 향상을 위해 허가전담창구 설치 지속 확대

* 125개('14) → 139개('15) → 152개('16) → 157개('17)로 설치 증가율 둔화세

- 전 시군구 설치를 목표로 설치율이 미흡한 서울·부산·인천·경기 등 대도시·수도권 중심으로 집중 설치 추진

* 대도시·수도권 시군구는 신청 수요가 많은 단순 허가민원(변경·등록·신고)을 중심으로 민원실에서 처리 가능한 민원사무 발굴 및 전담창구 설치(3유형 참고)

- 행정안전부는 민원서비스 종합평가 반영 비중을 확대하고 우수기관에 대한 인센티브(정부포상·홍보기회)를 대폭 강화할 예정

○ 민원처리 시 부서간 원활한 협조 및 민원인의 불필요한 기관 재방문을 방지하기 위해 **「민원 1회 방문 처리제*」** 적극 운영(민원처리법 제32조)

* 기관 내부에서 가능한 자료의 확인, 관계 부서와의 협조 등의 절차를 담당 직원이 직접 진행하여 불필요한 사유로 인한 민원인의 재방문 방지

- 민원인 방문이 많은 시간대에 민원업무 전반을 알고 있는 공무원을 민원 1회 방문 상담창구 또는 민원안내데스크에 배치

- 민원실에서 직접 상담이 어려운 복지, 취업, 법률·세무 등 전문분야에 대해서는 전문가가 보다 자세한 상담을 제공하는 전문상담창구 정기 운영

< 「민원 1회 방문 처리제」 운영 절차 >

절차	내용	비고
상담·접수	민원 1회방문 처리에 관한 안내와 상담편의 제공	민원 1회방문 상담창구
처리부서 지정	소관이 불분명한 민원의 처리주무부서 지정	민원조정위원회
처리·결과통보	처리주무부서 주관으로 민원실무심의회 개최 후 처리결과 통보	민원실무심의회 (민원조정위원회)
이의신청·재심의	민원실무심의회 결과에 대한 재심의	민원조정위원회

2 사전심사 운영 활성화

○ 각 기관은 민원인에게 대규모 경제적 손실이 수반되는 민원* 등에 대하여 **사전심사 적극 실시 및 신규 발굴 등 심사대상의 지속적 확대**

* 법정민원 중 정식 신청 시 토지매입 등이 필요하여 민원인에게 경제적으로 많은 비용이 수반되거나, 거부처분 시 민원인에게 상당한 경제적 손실이 발생하는 민원

- 사전심사 대상민원의 약식구비서류·사전심사 처리기간 등은 자율 지정하되, **최대한 민원인 부담이 늘지 않는 방향**에서 **운영**
- **사전심사 대상민원 정보**를 기관홈페이지 또는 민원편람 등에 게재하여 민원인에게 제공할 수 있도록 **안내·홍보**

○ 각 기관은 민원 담당자 부재로 인해 민원인이 불편하지 않도록 **사전상담 예약제를 도입**하여 민원인에게 편의 제공

○ 중앙행정기관은 서로 연관된 인·허가 중 **의제처리가 가능한 민원을 적극 발굴**하여 의제처리가 가능하도록 개선

3 민원조정위원회 운영(민원처리법 제34조, 시행령 제38조)

○ 각 기관은 민원 관계부서의 원활한 협조를 촉진하고 민원 처리의 신속성과 타당성을 도모하기 위해 **민원조정위원회**를 설치

- 임의적 절차가 아닌 법 취지에 맞게 의무적 절차로 관련규정 정비

* 소관이 불분명 및 부서간 기피하는 민원의 처리주무부서 지정, 거부처분에 대한 이의신청, 장기 미해결 민원, 반복·다수인관련 민원에 대한 해소·방지 대책 등 심의

○ **외부전문가 및 민원인, 이해관계인 등의 참여**로 신뢰 및 투명성 확보

- 이의신청 심의 시 과정의 객관성 및 공정성 확보를 위해 일정비율 이상 외부의원 참여 보장

* 위원회의 안건이 소관이 불분명한 민원의 처리주무부서를 지정하는 것일 때에는 외부위원을 위촉하지 않아도 무방

- 민원인 의견진술 기회 부여, 회의일정 사전 통지 의무화
- 자체 운영규정에 구체적인 심의기준을 마련하여 합리적으로 운영

* (**심의기준 예시**) 불허·반려 사유의 적합성, 법규적용의 타당성, 재량권 일탈여부, 법적 절차의 이행여부, 공·사익의 비교형량, 유사사안의 유권해석, 행정심판 재결례 및 판례 등 비교, 관련법령의 개정 또는 제도개선 필요성 등 고려

3. 민원인 권익보호 강화

1 고충민원의 책임 있는 처리(시행령 제17조)

○ 동일한 내용의 고충민원(2차 고충민원)의 **원 처리부서 이송금지**

- 고충민원은 민원인이 최초 신청한 부서에서 책임 있게 처리하고, 2차 고충민원 제기 시 감사부서 등*에서 조사하여 처리

  * 반드시 "감사부서"만을 의미하는 것이 아니라 원 처리부서가 아닌 객관적이고 공정한 부서를 행정기관의 장이 지정

○ 원 처리기관의 감사부서 등을 거친 고충민원은 **원 처리기관 이송금지**

- 민원인이 고충민원과 관련하여 지도·감독의 권한이 있는 **감독기관에 고충민원 제기 시** 원 처리기관의 **감사부서 등 조사를 거친 경우 감독기관에서 처리**

  * 원 처리기관으로의 이송은 국민 불만 및 반복민원의 원인으로 작용

○ **고충민원의 실지조사 기간준수**

- 실지조사 기간제한(14일 이내, 필요 시 7일 연장)규정에 따라 실지조사로 인한 고충민원 처리지연 금지

2 민원처리 과정의 시정요구(시행령 제18조)

○ **1차 시정요구 제기 시**

- **민원심사관이 확인하여 부기관장에게 보고 후** 민원인에게 처리결과 통지

  * 민원처리 과정에 대한 시정요구 시 최초 담당부서가 아닌 부서에서 처리

○ **2차 시정요구 제기 시**

- 고충민원 처리절차를 준용(**감사부서 등에서 처리**)

> * (시정요구 대상) 처리기간의 경과, 부당한 접수거부 또는 반려, 정해진 구비서류 외의 서류 추가 요구

3 민원인 개인정보보호 강화

○ **개인정보 관련 규정 준수**

- **민원의 내용과 민원인** 및 민원의 내용에 포함된 **특정인의 개인정보 등이 누설**되지 않도록 **주의**(민원처리법 제7조)
- 각 기관은 정보보호 실태를 확인·점검하고 정보보호 관련 교육을 연 1회 이상 실시(시행령 제3조)

  * 개인정보보호 교육은 상반기 내 실시
- 민원실 내 CCTV 설치·운영 시 안내판 설치, 녹음기능 사용 및 임의조작 등 금지(개인정보보호법 제25조)

  * CCTV 안내판에 설치목적, 촬영범위, 촬영시간, 관리책임자 연락처 등 기재
- 개별 법령의 근거 규정이 있는 경우에 주민등록번호 수집이 가능하므로 **법령 근거 없이 주민등록번호 수집 지양**

○ **보안관리**

- **민원관련 시스템**(행정정보공동이용, 주민등록시스템 등)은 반드시 **사용권한 있는 자만 사용**, PC 보안관리 및 화면보호 등 철저
- 민원실에 민원인들이 사용할 수 있는 **문서파쇄기를 설치**하고 유출위험 안내문을 부착하여 작성중 버려진 민원서류로 인한 개인정보 유출 방지

4 행정서비스헌장 운영 및 민원보상제 이행 철저

○ (**행정서비스헌장**) 행정서비스 품질제고를 위해 '98년부터 도입·운영

- (주요내용) 행정서비스의 기준과 내용, 제공방법과 절차, 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상조치 등 규정
- (운영체계) 각급기관이 자율적으로 고객과 밀접한 서비스를 선정하여 업무와 고객의 특성에 맞는 서비스헌장 제정·운영

○ (**민원보상제**) 행정착오, 민원처리 지연 등에 대한 보상기준*을 마련한 기관은 지급사유 발생 시 지체없이 보상 이행

  * 보상기준을 마련한 시·군·구 163곳 중 54곳에서만 보상금 집행('17년 국감 지적사항)

4. 반복·다수인 관련 민원 처리

○ **반복민원 판단 및 종결처리**

- 반복민원은 **해당민원의 성격, 종전 민원과의 내용적 유사성·관련성 등을 종합적으로 고려**하여 행정기관에서 판단
- 민원인이 정당한 사유 없이 동일 내용의 민원을 3회 이상 제출한 경우, 2회 이상 결과 통지 후에 접수된 민원은 내부결재를 받아 종결 가능(민원처리법 제23조)
- 기관장의 결재를 받아 종결처리 하되, 기관 실정 및 사안 특성에 따라 기관장의 결재가 어려운 경우 반드시 1·2차 답변의 결재자보다 **차 상급자 이상**의 내부결재를 받아 종결

  * 각 기관에서는 위임전결규정을 개정하여 반복민원 종결 결재권자 정비

○ **다수인 관련 민원 처리**

- 민원인의 진의(眞意) 여부 파악 및 민원내용 변조 방지를 위해 다수인 관련 민원의 연명부는 반드시 원본 제출(민원처리법 제24조)

  * 사본제출 시, 접수를 거부하여서는 안 되고 접수하여 민원인에게 보완요구
- 반복 또는 중복되는 다수인 관련 민원 종결 시 민원조정위원회의 심의를 거쳐 종결(시행령 제26조)
- 행정기관의 장은 다수인관련 민원의 처리상황 분석과 확인을 통한 자체 예방·관리 추진(시행령 제27조)

  * 사전 행정예고·청문회·공청회 등을 통해 사전예방 등 민원해소 적극 추진

○ **민원조정위원회 심의·조정 활용**

- 다수인 관련 민원에 대한 **불가처분**이나 3회 이상 반복된 민원 중 **장기 미해결 민원**은 **민원조정위원회 심의·조정**을 통하여 **처리**

4 민원서비스 역량강화 및 근무여건 개선

1. 민원서비스 종합평가

○ 평가목적

- 대민접점의 서비스 수준을 평가하여 국민이 원하는 선제적 민원서비스 제공
- 국민에게 불편을 초래하는 위법·부당한 민원운영 실태를 평가하여 도돌이표민원 등 후진적 민원처리 관행 개선

○ 평가시기 및 대상

- 평가시기 : ’18. 10. ~ 12.
- 대상민원 : ’17. 10. 1. ~ ’18. 9. 30.까지 민원
- 대상기관 : 중앙행정기관(44), 시·도 교육청(17), 광역지자체(17), 기초지자체(226)

○ 평가방법

- **기관 유형별**(중앙·교육청·광역·기초) **상대평가 실시**

  * 기초지자체의 경우 시·군·구별로 상대평가 실시
- 평가의 전문성과 공정성을 위해 **외부 전문평가 기관 위탁평가**
- 민원처리시스템 상 추출된 자료 및 기관에서 제출한 자료를 평가(서면), 민원인 무작위 설문조사를 통해 민원만족도 조사

※「민원처리에 관한 법률」에 따라 행정안전부가 민원평가를 총괄하되, 국민신문고 민원 및 고충민원은 권익위에서 평가

2. 민원공무원 교육 및 사기강화

1 민원공무원 사기진작 및 인센티브 강화

○ **2018년 민원공무원의 날**

- (**목적**) 민원공무원의 날(11.24.) 운영을 통해 민원공무원들의 노고를 격려하고 사기를 진작시켜 민원서비스 품질 향상 도모
- (**일시**) 하반기 중(추후 통보)
- (**참석**) 중앙 및 지자체 민원담당공무원
- (**내용**) 민원행정 발전 유공 기관 및 공무원 포상, 민원행정개선 우수사례 공유 등 다양한 프로그램 마련

⇒ 각 기관에서는 민원공무원의 날 행사 시 민원담당 공무원 참석

○ **민원봉사 대상**

- (**내용**) 창의적인 민원시책 추진과 헌신적인 민원봉사를 통해 국민편익증진에 기여한 우수 공무원을 발굴·시상
- (**선발대상**) 특별지방행정기관 및 지방자치단체 6급 이하 민원공무원, 농협 소속「어디서나 민원」담당직원
- (**시상인원**) 20명 이내

*「서류심사제」도입 등을 통해 공적이 저조한 추천후보자를 탈락시켜 현지실사 대상자를 적정화함으로써 '현지실사' 내실화

⇒ 각 기관에서는 행정안전부에 소속공무원 추천(운영계획 추후통보)

○ **민원공무원 대상 인사고충 상담·해결**

- 각 기관은 정기적 인사 고충 상담, 인사이동 시 희망보직 고려, 기관장 격려 간담회 등을 적극적으로 시행하여 민원공무원 애로 해결

2 민원공무원 대상 교육훈련 강화

○ 행정안전부 주관 교육*에 민원관련 부서 과장 및 실무담당 공무원이 반드시 참여토록 안내

* '18년 상·하반기 실시 예정

○ 모든 민원공무원은 **개인당 10시간 이상의 민원·친절교육**과정(전문·기본·사이버교육 등) 이수

* 국가공무원인재개발원, 지방자치인재개발원, 시·도 교육기관의 교육과정 적극 활용

3 악성·특이민원에 대한 엄정한 대응

○ **허위·반복 등 악성·특이 민원에 대한 법적 보완**

- 민원처리법에 민원인의 의무조항 규정(민원처리법 제5조)

  * 행정기관에 부당한 요구를 하거나 다른 민원인의 민원 처리 지연 금지 등

○ **기관 차원의 대응**

- 각 기관은 부서장 책임 하에 신속 대응, 상습적인 폭언·폭행 등 발생 시 상황에 따라 녹음 또는 녹화, 전화내역 등으로 증거자료 수집
- 과격한 민원발생이 빈번한 기관은 특이민원 전담대응팀을 도입하거나 청원경찰 배치(또는 경비업체와의 계약을 통해 경비원 배치) 등을 통해 안전 확보

○ **안정적 근무환경 조성**

- 각 기관은 민원인의 사생활 보호와 담당 공무원의 안전성 확보가 병행될 수 있도록 민원실 구조 보강
- 일반민원은 사전예약을 통해 외부 접견실에서 면담을 진행하고 민원공무원을 위협한 민원인이 다시 면담을 요청하는 경우에는 청원경찰 등의 입회하에 다른 민원공무원이 면담 진행

4 휴게시간 및 휴게공간 제공 등

○ 부서장은 민원공무원이 **폭언, 반복** 등 **특이민원**으로 인하여 **심적 고충**이 클 경우에는 **60분 이내**의 범위에서 **휴게시간**을 **부여***할 수 있음

* (예) 직원이 2시간 이상의 장시간 민원상담 등으로 신체적·심리적 안정이 필요하다고 부서장이 판단하는 경우 등

○ 각 행정기관에서는 민원공무원이 간단한 음료수 등을 마시거나 휴식을 취할 수 있는 **독립적인 휴식공간 마련**

* 휴식공간은 민원실 부근 또는 민원공무원이 이용하기 편리한 장소에 마련

○ 각 행정기관에서는 민원공무원을 위한 개인 맞춤형 심리상담 및 치유프로그램 지원을 위한 **심리상담센터 운영** 강구

* 행정기관 내에 심리상담센터 설치가 어려운 경우에는 외부 전문기관에서 민원공무원이 상담·치료를 받을 수 있도록 이용 쿠폰 제공 등 지원

Ⅳ 행정 협조사항

1. 자체 「민원행정 및 제도개선 계획」 수립·시행

○ 각급 기관은 자체적으로 민원행정 및 제도개선 계획을 수립하여, 소속 및 산하기관 통보·시행(3월 말까지)

※ 행안부 지침 또는 타 기관 계획과 차별성 있게 기관의 특성을 반영하여 맞춤형 민원서비스 계획 수립

2. 중점과제 추진

< 민원서비스 이용 편의성 향상 >

○ 민원처리기준표 고시문 제출 일정 변경(기존 매월 15일까지 → 변경 매월 10일까지)

- 중앙행정기관은 법령 제·개정으로 민원 신설·변경·폐지 시 민원처리기준표에 반영하고 관련 자료를 첨부*하여 행정안전부에 고시 요청(매월 10일까지)

* 고시항목 중 행정정보공동이용으로 구비서류를 감축할 경우 ① 공동이용 근거 법조문 및 민원신청서식, ② 행정정보공동이용센터 이용 여부, ③ 공동이용 정보에 대법원 등기전산정보(법인등기사항증명서 등 3종)가 포함되는 경우 대법원 추가 서식을 첨부하여 행정정보공유과로 동시 발송

○ 중앙행정기관은 법령 제·개정으로 민원 신설·폐지·누락, 내용 변경에 대하여 민원처리기준표 현행화 등 일제정비 실시

※ 계획통보('18.5.) → 결과 제출('18.7.) → 민원처리기준표 고시('18.8.)

< 수요자 중심의 민원환경 조성 >

○ 민원수요와 지역실정을 고려하여 무인민원발급기 설치장소 및 운영시간 등 조정, 정보 현행화

○ 장애인 편의용품 확충 및 외국인 민원서식 확대 등 편의용품 확충, 취약계층 대상 민원서비스 전달체계 다양화 추진

< 공정하고 신속한 민원처리 >

○ 대도시 자치구 중심 원스톱민원창구(구 허가전담창구) 설치 확대

○ 부서 간 '민원 떠넘기기' 등 해소를 위한 민원조정위원회 적극 운영

○ 각급 기관에서는 자체 실정에 맞게 문자발송 등을 통한 민원처리 과정 등 안내서비스 제공

< 민원서비스 역량강화 및 근무여건 개선 >

○ 민원공무원 대상 심리상담기법 및 민원·친절 교육 등으로 역량 강화

○ 정기적 인사고충 상담, 인사이동 시 희망보직 고려로 민원공무원 사기진작

3. 협조사항

○ 민원서비스 종합평가 시 자료제출, 회의장 준비 등 기관 협조

○ 각급 기관은 행정안전부 주관 및 각 교육기관에서 추진 중인 민원 관련 교육과정에 민원담당자가 참석할 수 있도록 독려

부 록

1. 어디서나 민원처리제 운영지침
2. 민원 사전영향평가 매뉴얼
3. 행정서비스헌장규정
4. 특이민원 유형별 응대 가이드라인
5. 결격사유조회 업무처리요령
6. 행정정보 공동이용 안내
7. 민원공무원의 발달장애인 의사소통 지침

부 록1

어디서나 민원처리제 운영지침

어디서나 민원처리제 운영지침

[시행 2017. 11. 1.] [행정안전부 예규 제13호, 2017. 11. 1. 일부개정]

제1조(목적) 이 지침은 「민원 처리에 관한 법」(이하 "법"이라 한다) 제14조 및 같은 법 시행령 제12조의 규정에 따라 민원인의 편의를 도모하기 위하여 팩스·인터넷 등 정보통신망(「전자정부법」 제2조제10호에 따른 정보통신망을 말한다) 또는 우편 등을 이용하여 접수·처리·교부할 수 있는 민원의 종류와 그 처리절차 등을 정함을 목적으로 한다.

제2조(용어의 정의) 이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. "어디서나 민원처리제"라 함은 제1조에 의하여 처리되는 민원(다른행정기관 등을 이용하여 접수·처리·교부받을 수 있는 민원) 처리제도를 말한다.
2. "어디서나 민원처리시스템"이라 함은 제1호에 의하여 민원을 효율적으로 처리하고자 전자정부포털(정부24, gov.go.kr)의 민원24(minwon.go.kr)에 행정안전부장관이 별도로 구축한 업무처리 시스템(이하 "어디서나 시스템"이라 한다)을 말한다.
3. "접수기관"이라 함은 민원문서의 발급을 신청 받거나 인·허가민원 등의 처리를 요청받은 기관을 말한다.
4. "처리기관"이라 함은 접수기관으로부터 이송된 민원신청 사항을 처리하는 기관을 말한다.
5. "교부기관"이라 함은 민원을 신청한 민원인이 민원처리 결과를 교부 받기 위해 지정한 기관을 말한다.

제3조(취급민원의 종류 등) ① 취급민원의 종류는 각 호와 같다.

1. 별표 1 : 어디서나 시스템 등을 이용하는 민원
2. 별표 2 : 별표 1의 민원 중 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제12조제1항의 법인을 이용하는 민원
3. 별표 3 : 「부가가치세법 시행령」 제13조의 폐업신고와 통합하여 접수할 수 있는 인·허가 관련 민원(이하 "통합 폐업신고"라 한다)

4. 별표 4 : 어디서나 시스템 등을 이용하는 민원으로 처리기관이 시·도인 자격·면허증 발급(교부) 관련 민원

② 중앙행정기관의 장은 제1항의 별표 1 또는 별표 3부터 별표 4까지의 소관 민원에 대해 추가, 삭제, 변경 등의 사유가 발생할 경우에는 행정안전부장관과 협의하여야 한다.

③ 행정안전부장관은 제2항의 규정에 의한 협의결과 별표 1 또는 별표 3부터 별표 4까지의 내용이 변경될 경우에는 이를 관보에 고시하여야 하며, 이 경우 고시된 내용을 별표 1 또는 별표 3부터 별표 4까지로 본다.

제4조(접수기관) ① 별표 1의 민원를 접수할 수 있는 기관은 다음 각 호와 같다.

1. 모든 민원을 접수하는 기관
   가. 시·도, 시·군·구(일반구를 포함한다.), 읍·면·동 등 지방자치단체
   나. 지방자치단체의 장의 신청에 의하여 행정안전부장관이 정한 지방자치단체의 출장소 및 현장민원실 등
2. 소관민원만을 접수할 수 있는 기관(행정안전부장관과 협의)
   가. 부·처·청 등 중앙행정기관과 그 소속기관. 다만, 고용노동부 소속 고용지원센터는 대학민원 관련 사무를 접수할 수 있다.

② 별표 1의 민원 중 별표 2의 민원은 다음 각 호의 기관에서도 접수할 수 있다.

1. 행정안전부장관이 농업협동조합법에 의하여 설립된 조합(이하 농협)중 농협중앙회장과 협의하여 정한 기관
2. 행정안전부장관이 새마을금고법에 의하여 설립된 새마을금고(이하 새마을금고) 중 새마을금고중앙회장과 협의하여 정한 기관

③ 별표 3의 통합 폐업신고를 접수할 수 있는 기관은 다음 각 호와 같다.

1. 관할 시·군·구
2. 관할 세무서

④ 별표 4의 자격·면허증 발급(교부) 신청 관련 민원을 접수 할 수 있는 기관

1. 전국 시·군·구

제5조(처리기관) 별표 1과 별표 3에서 별표 4까지의 소관 민원을 처리할 수 있는 기관은 다음 각 호와 같다.

1. 제4조제1항제1호부터 제2호까지의 기관(지방자치단체, 중앙행정기관)
2. 교육부장관과 행정안전부장관이 협의하여 정한 대학 등

3. 국방부장관과 행정안전부장관이 협의하여 정한 사관학교 등
4. 경찰청장의 요청으로 행정안전부장관이 정한 경찰대학

제6조(교부기관) ① 별표 1의 민원을 교부할 수 있는 기관은 다음 각 호와 같다.
1. 모든 민원을 교부하는 기관 : 제4조제1항제1호 기관(지방자치단체)
2. 소관 민원을 교부하는 기관 : 제4조제1항제2호 기관(중앙행정기관)
3. 별표 1의 민원 중 별표 2의 민원만을 교부하는 기관 : 제4조제2항 기관(농협·새마을금고)

② 별표 4의 민원을 교부할 수 있는 기관은 다음 각 호와 같다.
1. 별표 4의 민원 중 즉시 민원을 교부하는 기관 : 당해 민원의 접수기관
2. 별표 4의 민원 중 유기한 민원을 교부하는 기관 : 당해 민원의 처리기관

제7조(공무원 의제) 민원을 접수, 처리, 교부하는 공무원이 아닌 농협·새마을금고 등의 임·직원은 법 제14조제3항에 의하여 형법 기타 법률에 의한 벌칙의 적용에 있어서는 이를 공무원으로 본다.

제8조(민원의 접수·처리) ① 민원인은 별표 1부터 별표 4까지 지정되어 있는 신청방법과 신청서식으로 민원을 신청할 수 있다.

② 별표 1 또는 별표 2의 접수기관은 민원인이 신청한 민원사항(초중등학교 민원은 제외한다)을 어디서나 시스템에 입력한 후 신청서를 보관하여야 하고, 처리기관이 요청하는 경우에는 신청서를 전송하여야 한다.

③ 별표 1 또는 별표 2의 접수기관은 초중등학교 민원을 접수하였을 경우에는 별지 제1호 서식의 겉표지에 신청서를 첨부하여 처리기관에 전송한 후 보관하여야 한다.

④ 별표 3의 접수기관은 통합 폐업신고와 관련된 민원의 소관 처리시스템(이하 "소관 처리시스템"이라 한다)에 민원인이 신청한 민원사항을 입력한 후 신청서를 보관하여야 하고, 처리기관이 요청하는 경우에는 신청서를 전송하여야 한다.

⑤ 별표 3의 접수기관은 민원인이 신청한 민원사항을 소관 처리 시스템에 입력할 수 없는 경우, 신청서를 처리기관에 전송한 후 보관하여야 한다.

⑥ 별표 4의 접수기관은 민원인이 신청한 민원사항을 어디서나 시스템을 통해 처리기관에 전자적으로 전송한 후 보관하여야 하며, 처리기관이 요청하는 경우에는 관련서류를 처리기관에 송부하여야 한다.

⑦ 별표 1 또는 별표 4의 민원 중 접수기관이 처리기관 시스템을 통해 전자적으로 발급하여 즉시 교부할 수 있는 민원문서는 별표 5의 처리인을 생략할 수 있다.

⑧ 처리기관은 민원인이 신청한 민원이 즉시민원일 경우에는 민원문서를 발급하여 별표 5의 처리인과 직인을 날인하여 민원인이 지정한 교부기관에 전송하여야 하고, 유기한민원(인·허가민원 등)일 경우에는 그 처리결과를 민원인에게 직접 통보하여야 한다.

⑨ 교부기관은 처리기관이 민원문서를 전송하였을 때에는 그 민원문서에 별표 6의 처리인과 직인을 날인하여 민원인에게 교부하여야 한다.

⑩ 제4조제3항제2호의 기관이 별표 3의 민원을 접수한 경우 해당법령에 따라 제4조제3항제1호의 기관에 민원이 접수된 것으로 본다.

제9조(신청인 자격제한 민원의 처리) ① 당해민원을 규정한 관계법령 등에서 본인이나 가족 또는 본인의 위임장 소지자에게 민원문서를 교부하도록 규정하고 있는 경우에는 접수기관은 신청인으로부터 위임장 등을 제출받아 이를 확인하여야 한다.

② 제1항에서 규정한 위임장은 별지 제2호 서식으로 한다.

③ 접수기관은 처리기관으로부터 위임장 또는 당해 민원사무의 구비서류에 명시된 위임받은 자의 신분증 사본 등의 송부를 요청받았을 경우에는 팩스 등의 방법으로 즉시 이를 처리기관으로 송부하여야 한다.

제10조(민원의 처리기한) ① 민원의 처리기한은 법 제36조에서 규정한 민원처리기준표에서 정한 바에 의한다.

② 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 제1항의 규정에도 불구하고 법 시행령 제12조제5항을 준용하여 20통마다 처리기간을 1일씩 연장하여 교부할 수 있다

제11조(처리결과의 입력 및 처리대장 통계의 관리) ① 처리 및 교부기관은 신청민원에 대한 처리결과를 어디서나 시스템에 즉시 입력하여야 한다. 다만, 별표 3의 민원으로서 처리기관이 소관처리 시스템에 처리결과를 입력한 경우 또는 처리기관 시스템을 통해 전자적인 방법으로 발급·전송되는 경우에는 어디서나 시스템에

입력한 것으로 본다.

② 처리·교부기관의 장은 처리결과가 반영된 일일, 주간, 월간 단위로 민원처리 대장을 확인하고 정확한 통계관리가 될 수 있도록 관리하여야 한다.

③ 어디서나 시스템에 처리결과를 입력할 수 없는 초중등학교 민원을 접수·처리·교부한 기관은 각각 접수·처리·교부대장(별지 제3~5호 서식)을 작성·관리하여야 한다.

④ 제4조제3항의 접수기관이 소관사무가 아닌 민원을 접수하여 소관처리 시스템에 처리결과를 입력할 수 없는 경우 접수대장(별지 제6호 서식)을 작성·관리해야한다.

제12조(수수료 등의 징수 및 정산) ① 이 지침에서 규정한 민원문서의 수수료는 관련법령 또는 교부기관 조례의 규정에서 정한 금액으로 하며, 교부기관에서 징수하되 건당 수수료가 1만원 이상인 경우에는 처리기관 세입으로 하여야 한다. 다만, 교부기관의 조례로 정하지 않은 경우 소재지 자치단체에서 징수하는 수수료를 적용하고, 학교민원의 경우에는 행정안전부장관과 교육부장관 등 소관 행정기관의 장이 협의하여 정한 별표 7의 금액(수수료 및 업무처리비)으로 한다.

② 교부기관이 별표 7에서 정한 업무처리비나 건당 1만원 이상의 수수료를 징수하였을 경우에는 다음 달 20일까지 정산하여 처리기관에 송금하고 통보하여야 한다.

③ 제6조제3호의 교부기관(농협과 새마을금고)이 제1항에 따라 민원문서의 수수료를 현금 등으로 징수하였을 경우에는 다음 달 20일까지 정산하여 소재지를 관할하는 시·군·구에 송금하여야 한다.

제13조(처리민원의 종결) 민원인 또는 그 위임을 받은 자가 처리된 민원문서(전자문서를 제외한다)를 정당한 사유 없이 15일이 경과할 때까지 수령하지 아니한 경우에는 이를 종결 처리할 수 있다.

제14조(재검토기한) 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 이 예규에 대하여 2018년 1월 1일 기준으로 매3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부칙 〈제13호, 2017.11.1.〉

제1조(시행일) 이 지침은 발령한 날부터 시행한다.

제2조(원용) 이 지침에서 원용한 법령의 조항은 해당법령 개정 시 관련 조항도 함께 개정한 것으로 본다.

[별표 1] 어디서나 민원처리시스템 민원의 종류(제3조제1항제1호 관련)

연번	소관부처	민원코드	민 원 명	신청방법			신청서식	비고
				전화	방문	인터넷(민원24)		
1	공통	0000000-0004	확인 (공통)		○		법정서식	
2	공통	0000000-0008	재직(퇴직·경력)증명		○		법정서식	
3	교육부	1340400-0008	대학교 성적 증명		○	○	시행규칙별지 제4호서식	
4	교육부	1340400-0009	대학교 졸업(예정) 증명		○	○	시행규칙별지 제4호서식	
5	교육부	1340400-0010	대학교 재학 증명		○	○	시행규칙별지 제4호서식	
6	교육부	1340400-0011	대학교 휴학 증명		○	○	시행규칙별지 제4호서식	
7	교육부	1340400-0012	대학교 교육비 납입 증명		○	○	시행규칙별지 제4호서식	
8	교육부	1340400-0014	대학교 수료(예정) 증명		○	○	시행규칙별지 제4호서식	
9	교육부	1340400-0016	대학교 제적 증명		○	○	시행규칙별지 제4호서식	
10	교육부	1340400-0017	대학교 학적부 증명		○	○	시행규칙별지 제4호서식	
11	교육부	1340400-0018	대학교 강사 경력 증명		○	○	시행규칙별지 제4호서식	
12	교육부	1340400-0019	검정고시 성적증명		○		시행규칙별지 제4호서식	
13	교육부	1340400-0020	검정고시 과목합격증명		○		시행규칙별지 제4호서식	
14	교육부	1340400-0021	검정고시 합격증명		○		시행규칙별지 제4호서식	
15	교육부	1340400-0023	대학교 교직과정 이수(예정) 증명		○	○	시행규칙별지 제4호서식	
16	교육부	1340400-0025	대학교 부전공 이수(예정) 증명		○	○	시행규칙별지 제4호서식	
17	교육부	1340400-0026	대학교 입학 증명		○		시행규칙별지 제4호서식	
18	교육부	1340400-0027	대학교 합격 증명		○		시행규칙별지 제4호서식	
19	교육부	1340400-0028	대학교 복학 증명		○		시행규칙별지 제4호서식	
20	교육부	1340400-0029	초중등학교 제적(정원외관리) 증명		○		시행규칙별지 제4호서식	
21	교육부	1340400-0030	대학교 자퇴 증명		○	○	시행규칙별지 제4호서식	

연번	소관부처	민원코드	민 원 명	신청방법			신청서식	비고
				전화	방문	인터넷(민원24)		
22	교육부	1340400-0031	대학교 학위수여(예정) 증명		○		시행규칙별지 제4호서식	
23	교육부	1340400-0034	대학교 복수전공 이수(예정) 증명		○	○	시행규칙별지 제4호서식	
24	교육부	1341000-0016	중등학교 성적증명		○		시행규칙별지 제4호서식	
25	교육부	1341000-0017	초중등학교 재학증명		○		시행규칙별지 제4호서식	
26	교육부	1341000-0018	초중등학교 교육비납입증명		○		시행규칙별지 제4호서식	
27	교육부	1341000-0019	초중등학교 학교생활기록부 증명		○		시행규칙별지 제4호서식	
28	교육부	1341000-0020	초중등학교 졸업(예정)증명		○		시행규칙별지 제4호서식	
29	법무부	1270000-0024	출입국 사실증명		○		시행규칙별지 제4호서식	
30	법무부	1270000-0027	외국인등록 사실증명		○		시행규칙별지 제4호서식	
31	법무부	1270000-0091	국내거소신고 사실증명		○		시행규칙별지 제4호서식	
32	국방부	1290000-0072	군인연금수급자 확인서 발급 신청		○		시행규칙별지 제4호서식	
33	국방부	1290000-0073	군인연금소득 원천징수 영수증 재발행		○		시행규칙별지 제4호서식	
34	행정안전부	1310000-0004	상훈수여증명서발급		○		법정서식	
35	행정안전부	1310000-0056	지방세 납세증명		○	○	시행규칙별지 제4호서식	
36	행정안전부	1310000-0063	취득세 과세물건의 매각 통보(신고)		○		법정서식	
37	행정안전부	1310000-0067	지방소득세(법인세분) 신고		○		법정서식	
38	행정안전부	1310000-0069	자동차 소유에 대한 자동차세 비과세 신청		○		법정서식	
39	행정안전부	1310000-0081	지방소득세(종업원분) 신고		○		법정서식	
40	행정안전부	1310000-0084	지방세 세목별 과세증명		○	○	시행규칙별지 제4호서식	
41	행정안전부	1311000-0017	지방세 납부 확인		○		시행규칙별지 제4호서식	
42	농림축산식품부	1380000-0012	자경증명 발급신청		○		법정서식	
43	농림축산식품부	1380000-0014	농지원부 등본교부		○	○	시행규칙별지 제4호서식	

연번	소관부처	민원코드	민 원 명	신청방법			신청서식	비고
				전화	방문	인터넷(민원24)		
44	농림축산식품부	1380000-0035	실경작지확인신청		○		법정서식	
45	산업통상자원부	1410000-0262	공장등록증명(자가공장·임대공장)		○	○	법정서식	
46	보건복지부	1060100-0016	보육교직원 경력(재직) 증명서		○		시행규칙별지 제4호서식	
47	보건복지부	1460000-0078	의료급여증 재발급		○	○	시행규칙별지 제4호서식	
48	보건복지부	1460000-0119	노인주거(의료·여가·재가)복지시설 폐지·휴지 신고		○	○	시행규칙별지 제4호서식	
49	보건복지부	1460000-0218	장애인보조기구 교부(대여·수리) 신청		○	○	시행규칙별지 제4호서식	
50	보건복지부	1460000-0273	장애인증명서 발급		○	○	시행규칙별지 제4호서식	
51	보건복지부	1460000-0280	국민기초생활수급자 증명서 발급		○	○	시행규칙별지 제4호서식	
52	보건복지부	1460000-0287	소독업 휴업·재개업·폐업 신고		○	○	시행규칙별지 제4호서식	
53	환경부	1480000-0084	비산먼지발생사업 등(변경) 신고		○	○	법정서식	
54	고용노동부	1490000-0003	구인·구직신청		○		법정서식	
55	고용노동부	1490000-0069	고용보험 수급자격인정내역 교부청구		○		법정서식	
56	여성가족부	1060100-0001	한부모가족 증명서 발급		○	○	시행규칙별지 제4호서식	
57	국토교통부	1310000-0026	토지(임야)대장 열람·등본발급 신청	○	○	○	시행규칙별지 제4호서식	
58	국토교통부	1310000-0027	지적도(임야도) 등본 발급 및 열람	○	○	○	시행규칙별지 제4호서식	
59	국토교통부	1310000-0028	경계점좌표등록부 열람·등본 발급	○	○	○	시행규칙별지 제4호서식	
60	국토교통부	1310000-0038	부동산등기용 등록증명서 발급 신청	○	○		시행규칙별지 제4호서식	
61	국토교통부	1310000-0041	지적측량기준점성과의 열람·등본발급		○		법정서식	
62	국토교통부	1500000-0011	개별공시지가 이의신청		○		시행규칙별지 제4호서식	
63	국토교통부	1500000-0012	개별공시지가 확인	○	○	○	시행규칙별지 제4호서식	전자적 발급
64	국토교통부	1500000-0013	토지이용계획확인신청	○	○	○	시행규칙별지 제4호서식	전자적 발급
65	국토교통부	1500000-0044	외국인 토지취득신고		○	○	시행규칙별지 제4호서식	

연번	소관부처	민원코드	민 원 명	신청방법			신청서식	비고
				전화	방문	인터넷(민원24)		
66	국토교통부	1500000-0074	건축물 대수선신고		○	○	시행규칙별지 제4호서식	
67	국토교통부	1500000-0078	가설건축물 존치기간 연장 신고		○		시행규칙별지 제4호서식	
68	국토교통부	1500000-0081	건축물 철거·멸실 신고		○	○	시행규칙별지 제4호서식	
69	국토교통부	1500000-0097	건축물대장 말소신청		○		시행규칙별지 제4호서식	
70	국토교통부	1500000-0098	건축물대장 등·초본 발급 (열람) 신청	○	○	○	시행규칙별지 제4호서식	
71	국토교통부	1500000-0235	건설업등록증(등록수첩) 재교부		○		법정서식	
72	국토교통부	1500000-0236	건설공사기성실적증명		○		법정서식	
73	국토교통부	1500000-0327	이륜자동차 사용폐지증명 신청		○	○	시행규칙별지 제4호서식	
74	국토교통부	1500000-0332	이륜자동차 사용신고필증 재교부 신청		○	○	시행규칙별지 제4호서식	
75	국토교통부	1500000-0334	자동차 등록원부등본(초본) 발급·열람신청		○	○	시행규칙별지 제4호서식	
76	국토교통부	1500000-0335	자동차 등록회복 신청		○	○	시행규칙별지 제4호서식	
77	국토교통부	1500000-0338	자동차등록증 재교부 신청		○	○	시행규칙별지 제4호서식	
78	국토교통부	1500000-0365	자동차관리사업 휴업·재개업 (폐업)신고		○	○	시행규칙별지 제4호서식	
79	국토교통부	1500000-0385	건설기계 등록(검사)증 재발급		○	○	시행규칙별지 제4호서식	
80	국토교통부	1500000-0386	건설기계등록원부 등·초본 발급(열람)신청		○		시행규칙별지 제4호서식	
81	국토교통부	1500000-0533	항공기등록원부 등본(초본) 발급(열람)	○	○		시행규칙별지 제4호서식	
82	국토교통부	1500000-0567	하천점용허가(하천예정지·홍수관리구역안에서의 행위허가) 기간연장허가		○	○	시행규칙별지 제4호서식	
83	국토교통부	1500000-0594	(도시개발사업 조성토지 등의) 준공 전 사용허가신청		○		법정서식	
84	국토교통부	1500000-0632	도시계획시설부지매수청구		○	○	시행규칙별지 제4호서식	
85	국토교통부	1500000-0681	개별주택가격 확인	○	○	○	시행규칙별지 제4호서식	전자적 발급
86	국토교통부	1500000-0682	공동주택가격 확인	○	○	○	시행규칙별지 제4호서식	전자적 발급
87	해양수산부	1520000-0070	승무경력증명		○		시행규칙별지 제4호서식	

연번	소관부처	민원코드	민 원 명	신청방법			신청서식	비고
				전화	방문	인터넷(민원24)		
88	해양수산부	1520000-0107	선박원부 등·초본발급(열람)	○	○		시행규칙별지 제4호서식	
89	해양수산부	1520000-0173	어선(건조, 건조발주, 개조, 개조발주)허가사항 변경허가 신청		○	○	시행규칙별지 제4호서식	
90	해양수산부	1520000-0186	어선원부 열람 및 등본발급	○	○	○	시행규칙별지 제4호서식	전자적 발급
91	해양수산부	1520000-0266	수산물가공업 등록증 재교부		○	○	시행규칙별지 제4호서식	
92	해양수산부	1520000-0349	어업권원부 열람 및 등·초본 교부	○	○	○	시행규칙별지 제4호서식	
93	해양수산부	1520000-0427	사설항로표지 설치(현황변경) 허가		○		법정서식	
94	해양수산부	1520000-0455	항로표지위탁관리업 개시(휴지·재개·폐지) 신고		○		법정서식	
95	국가보훈처	1180000-0013	병역대상자 국가유공자(유족) 증명		○		시행규칙별지 제4호서식	
96	국가보훈처	1180000-0014	국가유공자(유족)확인		○		시행규칙별지 제4호서식	
97	국가보훈처	1180000-0021	제대군인(자녀)교육지원대상자 증명		○		시행규칙별지 제4호서식	
98	국가보훈처	1180000-0025	취업지원 대상자증명		○		시행규칙별지 제4호서식	
99	국가보훈처	1180000-0058	대학수업료 등 면제대상자 증명		○		시행규칙별지 제4호서식	
100	국가보훈처	1180000-0068	교육지원대상자증명(국가유공자, 보훈보상대상자, 5.18민주유공자, 특수임무유공자 등)		○		시행규칙별지 제4호서식	
101	국세청	1210000-0011	납세증명서		○		시행규칙별지 제4호서식	
102	국세청	1210000-0016	사업자등록증명		○		시행규칙별지 제4호서식	
103	국세청	1210000-0017	휴업사실증명		○		시행규칙별지 제4호서식	
104	국세청	1210000-0018	납세사실증명		○		시행규칙별지 제4호서식	
105	국세청	1210000-0019	폐업사실증명		○		시행규칙별지 제4호서식	
106	국세청	1210000-0021	소득금액증명		○		시행규칙별지 제4호서식	
107	국세청	1210000-0326	표준재무제표증명		○		시행규칙별지 제4호서식	
108	국세청	1210000-0329	부가가치세면세사업자수입금액증명		○		시행규칙별지 제4호서식	
109	국세청	1210000-0331	부가가치세과세표준증명		○		시행규칙별지 제4호서식	

연번	소관부처	민원코드	민 원 명	신청방법			신청서식	비고
				전화	방문	인터넷(민원24)		
110	국세청	1210000-0333	사업자단위과세 적용 종된사업장 증명		○		시행규칙별지 제4호서식	
111	국세청	1210000-0330	연금보험료 등 소득·세액공제 확인서		○		시행규칙별지 제4호서식	
112	국세청	1210000-0347	모범납세자증명		○		시행규칙별지 제4호서식	
113	국세청	1210000-0353	소득확인증명서(서민형 개인 종합자산관리계좌 가입용)		○		시행규칙별지 제4호서식	
114	국세청	1210000-0354	근로(자녀)장려금 수급사실 증명서		○		시행규칙별지 제4호서식	
115	국세청	1210000-0352	사실증명		○		시행규칙별지 제4호서식	
116	병무청	1300000-0016	병적증명서발급		○	○	법정서식	
117	해양수산부	1530000-0043	해양레저활동허가		○		법정서식	
118	행정안전부	1660000-0011	민방위교육훈련유예(면제)신청		○	○	법정서식	
119	소방청	1660000-0055	화재증명 발급 신청		○		법정서식	전자적 발급
120	대법원	1270000-0044	제적부의 등·초본 교부신청		○	○	시행규칙별지 제4호서식	

[별표 2] 농협·새마을금고 접수·교부 가능 민원(제3조제1항제2호 관련)

연번	소관부처	민원코드	민 원 명	전화	방문	신청서식
1	공통	0000000-0008	재직(퇴직·경력)증명		○	법정서식
2	행정안전부	1310000-0056	지방세 납세증명		○	시행규칙별지 제4호서식
3	행정안전부	1310000-0084	지방세 세목별 과세증명		○	시행규칙별지 제4호서식
4	행정안전부	1311000-0017	지방세 납부 확인		○	시행규칙별지 제4호서식
5	농림축산식품부	1380000-0014	농지원부 등본교부		○	시행규칙별지 제4호서식
6	산업통상자원부	1410000-0262	공장등록증명(자가공장·임대공장)		○	시행규칙별지 제4호서식
7	보건복지부	1460000-0280	국민기초생활수급자 증명서 발급		○	시행규칙별지 제4호서식
8	국토교통부	1310000-0026	토지(임야)대장 열람·등본발급 신청	○	○	시행규칙별지 제4호서식
9	국토교통부	1310000-0027	지적도(임야도) 등본 발급 및 열람	○	○	시행규칙별지 제4호서식
10	국토교통부	1500000-0012	개별공시지가 확인	○	○	시행규칙별지 제4호서식
11	국토교통부	1500000-0013	토지이용계획확인신청	○	○	시행규칙별지 제4호서식
12	국토교통부	1500000-0098	건축물대장 등·초본 발급(열람) 신청	○	○	시행규칙별지 제4호서식
13	국토교통부	1500000-0334	자동차 등록원부등본(초본) 발급·열람신청		○	시행규칙별지 제4호서식
14	국토교통부	1500000-0386	건설기계등록원부 등·초본 발급(열람)신청		○	시행규칙별지 제4호서식
15	국토교통부	1500000-0681	개별주택가격 확인	○	○	시행규칙별지 제4호서식
16	국토교통부	1500000-0682	공동주택가격 확인	○	○	시행규칙별지 제4호서식
17	해양수산부	1520000-0186	어선원부열람 및 등본발급	○	○	시행규칙별지 제4호서식
18	대법원	1270000-0044	제적부의 등·초본 교부신청		○	시행규칙별지 제4호서식

[별표 3] 통합 폐업신고로 접수할 수 있는 민원의 종류(제3조제1항제3호 관련)

연번	소관부처	민원 코드	폐업(폐지·폐관) 신고 사무명	세부업종명	제출서류	신청 방법	신청서식
1	고용 노동부	1490000-0011	국내직업소개사업	‣ 국내무료직업소개사업 ‣ 국내유료직업소개사업	‣ 신고확인증 또는 등록증 원본	방문	별지7호 서식
2	공정거래 위원회	1130000-0008	통신판매업	‣ 통신판매업	‣ 신고증원본	방문	별지7호 서식
3	공정거래 위원회	1130000-0022	전화권유판매업	‣ 전화권유판매업	‣ 신고증원본	방문	별지7호 서식
4	공정거래 위원회	1130000-0005	방문판매신고업	‣ 방문판매신고업	‣ 신고증원본	방문	별지7호 서식
5	국토 교통부	1500000-0399	건설기계사업	‣ 건설기계대여업 ‣ 건설기계정비업 ‣ 건설기계매매업 ‣ 건설기계폐기업	‣ 건설기계사업등록증 ‣ 사업폐지 의사결정 증명서류(법인의 경우)	방문	별지7호 서식
6	국토 교통부	1500000-0365	자동차관리사업	‣ 자동차매매업 ‣ 자동차정비업 ‣ 자동차해체재활용업	‣ 자동차관리사업 등록증	방문	별지7호 서식
7	기획 재정부	1190000-0011	담배소매업	‣ 담배소매업	없음	방문	별지7호 서식
8	기획 재정부	1190000-0015	담배판매업	‣ 담배도매업	없음	방문	별지7호 서식
9	농림축산 식품부	1543000-0002	가축거래상인	‣ 가축거래상인	‣ 등록증	방문	별지7호 서식
10	농림축산 식품부	1380000-0282	가축사육업	‣ 가축사육업	없음	방문	별지7호 서식
11	농림축산 식품부	1380000-0102	가축인공수정소	‣ 가축인공수정소	‣ 신고필증	방문	별지7호 서식
12	농림축산 식품부	1543000-0007	농어촌관광휴양사업	‣ 관광농원사업 ‣ 농어촌관광휴양단지사업 ‣ 농어촌민박사업	‣ 사업자 신고필증 (분실 시 분실사유 작성)	방문	별지7호 서식
13	농림축산 식품부	1380000-0151	동물용의약품등 제조업 등	‣ 동물약국 ‣ 동물용의약품 도매업 ‣ 동물용의료기기 판매업 ‣ 동물용의료기기 임대업	없음	방문	별지7호 서식
14	농림축산 식품부	1541000-0006	동물판매업	‣ 동물판매업 ‣ 동물장묘업 ‣ 동물수입업 ‣ 동물생산업	‣ 등록증 또는 신고확인증	방문	별지7호 서식
15	농림축산 식품부	1380000-0147	동물병원	‣ 동물병원	‣ 신고필증	방문	별지7호 서식
16	농림축산 식품부	1380000-0051	비료생산업	‣ 비료생산업 ‣ 비료수입업	‣ 등록증 또는 신고증	방문	별지7호 서식
17	농림축산 식품부	1380000-0106	부화업	‣ 부화업	‣ 행정정보공동이용에 동의하지 않을 경우 허가증 사본	방문	별지7호 서식

연번	소관부처	민원 코드	폐업(폐지·폐관) 신고 사무명	세부업종명	제출서류	신청 방법	신청서식
18	농림축산 식품부	1380000-0100	정액 등 처리업	‣ 정액 등 처리업	‣ 행정정보공동이용에 동의하지 않을 경우 허가증 사본	방문	별지7호 서식
19	농림축산 식품부	1380000-0108	종축업	‣ 종축업	‣ 행정정보공동이용에 동의하지 않을 경우 허가증 사본	방문	별지7호 서식
20	보건 복지부	1460000-0389	공중위생영업	‣ 숙박업 ‣ 목욕장업 ‣ 이·미용업 ‣ 세탁업 ‣ 위생관리용역업	없음	방문	별지7호 서식
21	보건 복지부	1460000-0401	기부식품사업자	‣ 기부식품 제공사업	‣ 신고필증 (분실 시 분실사유 작성) ‣ 기부식품 사용 또는 처분계획서	방문	별지7호 서식
22	보건 복지부	1460000-0287	소독업	‣ 소독업	‣ 신고증 원본	방문	별지7호 서식
23	보건 복지부	1460000-0268	약국, 의약품판매업 등	‣ 안전상비의약품 판매업 ‣ 약국 ‣ 의약품판매업	‣ 등록증 또는 허가증	방문	별지7호 서식
24	보건 복지부	1460000-0148	장사시설업	‣ 장례식장	‣ 영업신고확인증	방문	별지7호 서식
25	문화체육 관광부	1370000-0144	관광사업	‣ 관광객이용시설업 ‣ 관광숙박업 ‣ 관광편의시설업 ‣ 국제회의업 ‣ 유원시설업 ‣ 여행업	없음	방문	별지7호 서식
26	문화체육 관광부	1371000-0013	게임제작관련업	‣ 게임제작업 ‣ 게임배급업 ‣ 청소년게임제공업 ‣ 일반게임제공업 ‣ 복합유통게임제공업 ‣ 인터넷컴퓨터게임시설 제공업	‣ 허가증(등록증, 신고증)	방문	별지7호 서식
27	문화체육 관광부	1371000-0018	도서관	‣ 사립공공도서관 ‣ 사립전문도서관	‣ 등록증 원본	방문	별지7호 서식
28	문화체육 관광부	1371000-0215	비디오물영업관련업	‣ 비디오물제작업 ‣ 비디오물배급업 ‣ 비디오물시청제공업	‣ 등록증 또는 신고증	방문	별지7호 서식
29	문화체육 관광부	1371000-0208	음반·음악영상물관련업	‣ 온라인음악서비스제공업 ‣ 노래연습장업	‣ 등록증 또는 신고증	방문	별지7호 서식
30	문화체육 관광부	1371000-0007	잡지 등 정기간행물	‣ 잡지외 간행물사업	‣ 등록증 또는 신고증	방문	별지7호 서식
31	문화체육 관광부	1370000-0199	체육시설업	‣ 골프연습장업 ‣ 당구장업 ‣ 무도장업 ‣ 무도학원업 ‣ 빙상장업 ‣ 수영장업	없음	방문	별지7호 서식

연번	소관부처	민원 코드	폐업(폐지·폐관) 신고 사무명	세부업종명	제출서류	신청 방법	신청서식
				‣ 승마장업 ‣ 썰매장업 ‣ 요트장업 ‣ 조정장업 ‣ 종합 체육시설업 ‣ 체력단련장업 ‣ 체육도장업 ‣ 카누장업			
32	산업통상 자원부	1450000-0028	계량기사업	‣ 계량기제조업 ‣ 계량기수리업 ‣ 계량증명업 ‣ 계량기수입업	‣ 등록증 또는 신고확인증	방문	별지7호 서식
33	산업통상 자원부	1410000-0149	석탄가공업	‣ 석탄가공업	없음	방문	별지7호 서식
34	식품의약 품안전처	1471000-0046	건강기능식품 판매업	‣ 건강기능식품 판매업	‣ 영업허가증 또는 영업신고증 (분실 시 분실사유 작성)	방문	별지7호 서식
35	식품의약 품안전처	1460000-0263	식품관련영업	‣ 식품제조 가공업 ‣ 즉석판매제조 가공업 ‣ 식품첨가물 제조업 ‣ 식품 운반업 ‣ 식품 소분업 ‣ 식용얼음 판매업 ‣ 식품 자동판매기 영업 ‣ 유통 전문판매업 ‣ 집단급식소 식품판매업 ‣ 기타 식품판매업 ‣ 식품냉동·냉장업 ‣ 용기·포장지 제조업 ‣ 옹기류 제조업 ‣ 휴게음식점 ‣ 일반음식점 ‣ 단란주점 영업 ‣ 유흥주점 영업 ‣ 위탁급식 영업 ‣ 제과점 영업	‣ 영업허가증, 영업신고증 또는 영업등록증 (분실 시 분실사유 작성)	방문	별지7호 서식
36	식품의약 품안전처	1470000-0522	의료기기영업	‣ 의료기기 판매업 ‣ 의료기기 임대업	‣ 신고증	방문	별지7호 서식
37	식품의약 품안전처	1380000-0126	축산물 영업	‣ 식육포장처리업 ‣ 축산물보관업 ‣ 축산물운반업 ‣ 축산물판매업 ‣ 식육즉석판매가공업	없음	방문	별지7호 서식
38	여성 가족부	1060100-0026	가정폭력 상담소 등	‣ 가정폭력관련 상담소 ‣ 가정폭력 관련 상담원 교육훈련시설 ‣ 가정폭력피해자보호시설	‣ 입소자·이용자·교육훈련자 조치계획서 ‣ 시설재산 사용·처분계획서 ‣ 신고증 또는 인가증	방문	별지7호 서식

연번	소관부처	민원 코드	폐업(폐지·폐관) 신고 사무명	세부업종명	제출서류	신청 방법	신청서식
					‣ 시설 종사자의 인사기록 카드(상담소·보호시설) ‣ 교육비 반환조치 계획서(교육훈련시설) ‣ 보조금·후원금 사용결과 보고서와 이를 재원으로 조성한 잔여재산 반환 조치계획서		
39	여성 가족부	1351000-0015	국내결혼중개업	‣ 국내결혼중개업	‣ 신고필증 또는 등록증 ‣ 이용자 조치계획서 ‣ 종사자 명부 및 회원명부	방문	별지7호 서식
40	여성 가족부	1351000-0016	국제결혼중개업	‣ 국제결혼중개업	‣ 신고필증 또는 등록증 ‣ 이용자 조치계획서 ‣ 종사자 명부 및 회원명부	방문	별지7호 서식
41	여성 가족부	1060100-0037	성매매피해자 지원시설 등	‣ 자활지원센터 ‣ 성매매피해상담소 ‣ 성매매피해자지원시설	‣ 입소자·이용자 조치계획서 ‣ 시설재산 사용 또는 처분계획서 ‣ 설치신고증명서 ‣ 시설 종사자 명단 및 자격증 사본 ‣ 보조금·후원금 사용결과 보고서와 이를 재원으로 조성한 잔여재산 반환 조치계획서	방문	별지7호 서식
42	여성 가족부	1060100-0034	성폭력상담소 등	‣ 성폭력피해상담소 ‣ 성폭력피해자보호시설 ‣ 성폭력상담원교육훈련시설	‣ 입소자·이용자·교육훈련자 조치계획서 ‣ 시설재산 사용·처분 계획서 ‣ 신고증 또는 인가증 ‣ 시설 종사자의 인사기록 카드(상담소·보호시설) ‣ 교육비 반환조치 계획서 (교육훈련시설) ‣ 보조금·후원금 사용결과 보고서와 이를 재원으로 조성한 잔여재산 반환 조치계획서	방문	별지7호 서식
43	환경부	1480000-0385	가축분뇨관련영업	‣ 가축분뇨 수집·운반업 ‣ 가축분뇨 처리업 ‣ 가축분뇨 시설관리업 ‣ 처리시설설계·시공업	‣ 등록증 또는 허가증 원본	방문	별지7호 서식
44	환경부	1480000-0139	분뇨 등 관련영업 등	‣ 분뇨수집·운반업 ‣ 개인하수처리시설 설계·시공업 ‣ 개인하수처리시설 제조업 ‣ 개인하수처리시설 관리업	‣ 등록증 원본 또는 허가증 원본(미제출 시 분실사유서 제출)	방문	별지7호 서식
45	해양 수산부	1520000-0467	낚시어선업	‣ 낚시터업 ‣ 낚시어선업	‣ 허가증(등록증) 또는 신고확인증	방문	별지7호 서식

연번	소관부처	민원 코드	폐업(폐지·폐관) 신고 사무명	세부업종명	제출서류	신청 방법	신청서식
46	해양 수산부	1520000-0471	수산질병관리원	‣ 수산질병관리원	‣ 수산질병관리원 개설 신고필증	방문	별지7호 서식
47	해양 수산부	1520000-0314	허가어업	‣ 구획어업 ‣ 육상해수 양식어업 ‣ 종묘생산어업	‣ 어업허가증 또는 어업 신고증명서	방문	별지7호 서식
48	행정 안전부	1310000-0156	옥외광고업	‣ 옥외광고업	‣ 등록증	방문	별지7호 서식
49	행정 안전부	1311000-0051	행정사 업무	‣ 행정사	‣ 행정사 자격증 사본 ‣ 행정사업무신고확인증 또는 합동사무소 (분사무소) 설치신고 확인증	방문	별지7호 서식

[별표 4] 어디서나 민원처리시스템 등을 이용하는 자격·면허증 발급(교부) 신청 관련 민원(제3조제1항제4호 관련)

연번	소관 부처	민원 코드	민 원 명	제출서류	신청 방법	신청 서식	비고
1	보건복지부	1460000-0408	요양보호사 자격증 발급	‣ 요양보호사 교육수료증명서 및 실습 학인서 ‣ 경력증명서, 자격증 또는 면허증 사본(해당자에 한함) ‣ 진단서(정신질환자, 마약대마 또는 향정신성의약품 중독자가 아님을 증명) ‣ 사진(3×4cm) 2매	방문	별지 제8호 서식	
2	보건복지부		요양보호사 자격증 재발급	‣ 자격증 원본(변경 또는 훼손의 경우) ‣ 사진(반명함판) 2매	방문	별지 제8호 서식	전자적 발급
3	보건복지부	1460000-0055	안마사자격 인정	‣ 관련학교 졸업증명서 또는 안마수료 기관 수료증명서 ‣ 진단서(정신질환자, 마약대마 또는 향정신성의약품 중독자가 아님을 증명) ‣ 사진(3×4cm) 2매	방문	별지 제8호 서식	
4	보건복지부	1460000-0054	안마사자격증서 재발급	‣ 자격증 원본(변경 또는 훼손의 경우) ‣ 사진(3×4cm) 2매	방문	별지 제8호 서식	전자적 발급
5	보건복지부	1352000-0008	장례지도사 자격증 발급	‣ 장례지도사 교육과정 수료증명서 또는 대학(전문대학)의 장례지도 관련학과 졸업증명서 ‣ 현장실습확인서 ‣ 진단서(정신질환자, 마약대마 또는 향정신성의약품 중독자가 아님을 증명) ‣ 사진(3×4cm) 2매	방문	별지 제8호 서식	
6	보건복지부		장례지도사 자격증 재발급	‣ 자격증 원본(변경 또는 훼손의 경우) ‣ 사진(3×4cm) 2매	방문	별지 제8호 서식	전자적 발급
7	농림축산식품부	1380000-0103	가축인공수정사 면허 신청	‣ 축산산업기사 이상 자격증 사본 또는 수정사시험 합격증사본 ‣ 진단서(정신질환자, 마약대마 또는 향정신성의약품 중독자가 아님을 증명)	방문	별지 제8호 서식	
8	농림축산식품부	1380000-0104	가축인공수정사 면허증 재발급	‣ 자격증 원본(변경 또는 훼손의 경우)	방문	별지 제8호 서식	전자적 발급
9	국토교통부	1500000-0037	공인중개사 자격증 재교부	‣ 사진(3×4cm) 1매	방문	별지 제8호 서식	전자적 발급

연번	소관 부처	민원 코드	민 원 명	제출서류	신청 방법	신청 서식	비고
10	국토 교통부	1613000-0026	주택관리사 자격증 발급	‣ 주택관리사보 자격시험 합격증 ‣ 실무경력 증빙서류 - 재직·경력증명서 - 근로소득증명원 - 국민연금·국민건강보험·고용보험 또는 산업재해보상보험의 가입증명서 ‣ 사진(3.5×4.5cm)	방문	별지 제8호 서식	
11	국토 교통부	1500000-0118	주택관리사 자격증 재발급 주택관리사보자격시험 합격증 재발급 신청	‣ 사진(3.5×4.5cm)	방문	별지 제8호 서식	전자적 발급

[별표 5] 처리인(제8조제8항 관련)

발급번호		담 당 자	인
처리기관	직인	전화번호	

[규격 : 가로 14cm×세로 2cm 이내]

[별표 6] 처리인(제8조제9항 관련)

교부번호		담 당 자	인
교부기관	직인	전화번호	

[규격 : 가로 14cm×세로 2cm 이내]

[별표 7] 학교민원 수수료 및 업무처리비(제12조제1항 관련)

1. 수수료 : 관련법령 또는 교부기관 조례 등에서 정한 금액으로 하되, 금액을 정하지 않은 경우에는 통당 300원(단, 고용노동부 소속 고용지원센터는 무료)
2. 업무처리비 : 사립대학 소관 민원은 건당 1,000원(그 외의 학교민원은 업무처리비 없음)
   - 업무처리비를 징수한 교부기관은 다음 달 20일까지 정산하여 해당 민원을 처리한 사립대학에 직접 송금 후 통보

(예시1) 신청인이 A사립대학의 졸업증명서를 3통 신청하였을 경우
- 수수료 : 900원(300원 × 3통)
- 업무처리비 : 1,000원(1,000원 × 1건)

(예시2) 신청인이 B사립대학의 졸업증명서와 성적증명서를 각각 2통씩 신청하였을 경우
- 수수료 : 1,200원(300원 × 4통)
- 업무처리비 : 2,000원(1,000원 × 2건)

(예시3) 신청인이 C고등학교의 졸업증명서와 D사립대학의 재학증명서를 각각 1통씩 신청하였을 경우(수수료 금액을 정하지 않은 경우)
- 수수료 : 600원(300원 × 2통)
- 업무처리비 : 1,000원(1,000원 × 1건)

[별지 제1호 서식] 겉표지(제8조제3항)

어디서나 민원처리 신청서(시행규칙 별지 제4호 서식) 겉표지

민원명			신 청 부 수	통
접수 기관	기관명			
	전화번호			
	FAX번호			
처리 기관 (증명기관)	기관명			
	전화번호			
	FAX번호			
원하는 교부기관에 ✓표시		**접수기관과 같음[ ] 다른 기관[ ]**		
교부 기관 (접수기관과 다른 경우)	기관명			
	전화번호			
	FAX번호			

[별첨] 다른 행정기관 등을 이용한 민원사항 신청서(시행규칙 별지 제4호 서식) 1부

부록

[별지 제2호 서식] 위임장(제9조제2항 관련)

■ 어디서나 민원처리제 운영지침 [별지 제2호 서식]

위 임 장

위임하는 사람	이름	생년월일
	주소	전화번호
위임받는 사람	이름 (서명 또는 인)	생년월일
	위임하는 사람과의 관계	전화번호
	주소	

	민 원 명	발급통수	용 도
민원사항			

위 위임하는 사람은 위 위임받은 사람에게 민원사항에 대한 신청 및 수령에 관한 모든 권리와 의무를 위임합니다.

년 월 일

위임하는 사람 (서명 또는 인)

접수기관의 장 귀하

※ 1. 위임받**는** 사람의 신분증(주민등록증, 여권, 운전면허증 등)을 제시하여야 합니다.
2. 민원사항(출입국사실증명, 외국인등록사실증명, 국내거소사실증명, 납세증명, 지방세납세증명 등)에 따라서는 위임하는 사람과 위임받는 사람의 신분증 사본을 구비서류로 제출하여야 합니다.
3. 서명은 작성자의 성명을 적어야 합니다.
4. 다른 사람의 인장 도용 등 허위로 위임장을 작성하여 신청할 경우에는 「형법」 제231조와 제232조에 따라 사문서 위·변조죄로 5년 이하의 징역 또는 1천만 원 이하의 벌금에 처하게 됩니다.

210mm×297mm[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

[별지 제3호 서식] 접수대장(제11조제3항 관련)

어디서나 민원 접수대장

[기관명 :]

연번	접 수		신 청 자		신 청 민 원		수수료	처리기관 (수화자성명)	처 리			비고	결재
	년월일	접수자	성 명/ 생년월일	주 소/전화번호	민원명	매수			처리 기한	처리일	담당자		
								( )					
								( )					
								( )					
								( )					

늘 占

[별지 제4호 서식] 처리대장(제11조제3항 관련)

어디서나 민원 처리대장

[기관명 :]

연번	접 수		신 청 자		신 청 민 원		수수료	교부기관 (수화자성명)	처 리			비고	결재
	년월일	접수자	성 명/ 생년월일	주 소/전화번호	민원명	매수			처리 기한	처리일	담당자		
								( )					
								( )					
								( )					
								( )					

[별지 제5호 서식] 교부대장(제11조제3항 관련)

어디서나 민원 교부대장

[기관명 :]

연번	접 수		신 청 자		신 청 민 원		수수료	처리기관 (수화자성명)	처 리			비고	결재
	년월일	접수자	성 명/ 생년월일	주 소/전화번호	민원명	매수			처리 기한	처리일	담당자		
								( )					
								( )					
								( )					
								( )					

늘 占

[별지 제6호 서식] 접수대장(제11조제4항 관련)

통합 폐업신고 민원 접수대장

[기관명 :]

연번	접 수		신 청 자		신 청 서 류		수수료	접수기관 (수화자성명)	비고	결재
	년월일	접수자	성 명/ 생년월일	주 소/전화번호	민원명	매수				
								( )		
								( )		
								( )		
								( )		

[별지 제7호 서식] (앞쪽)

사업자등록 및 인·허가 관련 통합 폐업신고서

접수번호	접수일	처리기간 개별 사무의 처리기간에 따름

신고내용	신고사무명						세부업종			
	허가(신고·등록)번호 제 호						허가(신고·등록)일자 년 월 일			
	폐 업 일 년 월 일						폐업사유(기타)			
	폐업 사유	사업부진	행정처분	계절사업	법인전환	면세포기	면세적용	해산(합병)	양도·양수	기타
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
	접수기관						전화번호			
	처리기관						전화번호			
신고인	성명						생년월일			
	주소						전화번호			
사업장	상호(법인명)						사업자(법인)등록번호			
	성명(대표자/시설장) /						전화번호			
	사업장(시설) 소재지									

신고인의 위임을 받아 대리인이 폐업 신고를 하는 경우에는 아래 사항을 적어 주시기 바랍니다.

대리인	성 명	주민등록번호
	신청인과의 관계	전화번호

폐업 신고사무별 추가 기재 사항 (※ 해당되는 업종의 기재란만 작성하여 주십시오)

기부식품제공업 건강기능식품판매업 식품관련영업 분뇨 등 관련영업 농어촌관광휴양사업	신고필증(허가증·등록증) 등 분실사유		
축산관련업	(거래/부화대상)가축의 종류	취급품목	
	가축거래지역	가축운반차량번호	
관광사업 건설기계사업	폐업범위		
행정사업	행정사종류 (외국어 :)	자격증번호	
옥외광고업	종업원수 명 (기술능력 :)	영업내용	
기타사항			

「어디서나 민원처리제 운영지침」 제4조 제3항에 따라 위와 같이 폐업 신고서를 제출합니다.

년 월 일

신고인 (서명 또는 인)

세 무 서 장
시장·군수·구청장 귀하

210mm×297mm[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

부록

(뒤 쪽)

첨부서류	신고사무별 관련 법령에 따른 첨부서류	수수료 석탄가공업 1,000원 건설기계사업 500원 이외 업종 없음
담당 공무원 확인사항	신고사무별 관련 법령에 따른 담당공무원 확인사항	

행정정보 공동이용 동의서

본인은 이 건 업무처리와 관련하여 담당 공무원이 「전자정부법」 제36조에 따른 행정정보의 공동이용을 통하여 위의 담당 공무원 확인 사항을 확인하는 것에 동의합니다.

* 동의하지 않는 경우에는 신청인이 직접 관련 서류를 제출하여야 합니다.

신청인

(서명 또는 인)

참고 및 유의사항

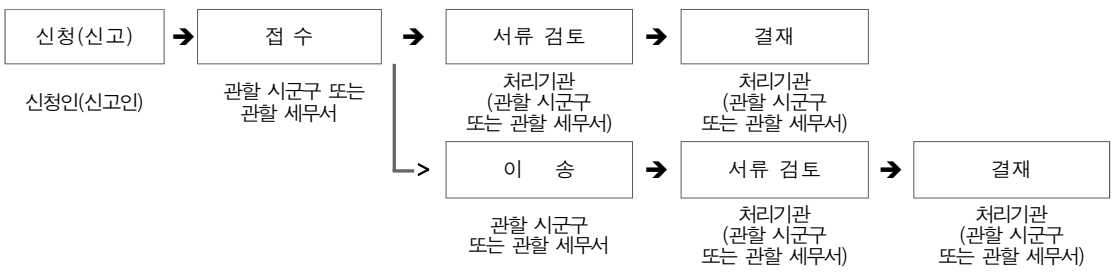
※ 유의사항

1. 세부업종명은 별표 3의 신고사무명과 세부업종명이 동일한 경우에는 기재하지 않아도 됩니다. 다만, 축산물판매업의 경우 축산물판매업 다음에 식육판매업·식육부산물전문판매업·우유류판매업·축산물수입판매업·축산물유통전문판매업·식용란수집판매업 중 해당되는 영업을 적습니다[예: 축산물판매업(식육판매업)].
2. 접수기관(시군구 또는 세무서) 및 처리기관(세무서 또는 시군구) 전화번호는 담당공무원이 기재하여야 합니다.
3. 관계 법령에 정해진 기간 내에 신고를 하지 아니하고 영업을 폐업하는 경우에는 과태료가 부과될 수도 있습니다.

※ 참고사항

1. 위 서식을 제출한 경우 부가가치세법 시행규칙 별지 제9호서식(폐업신고서)과 관계법령의 인·허가 폐업신고서를 제출한 것으로 봅니다.
2. 폐업하는 사업자는 과세기간 개시일부터 폐업일까지의 사업실적과 잔존 재화에 대하여 **폐업일이 속한 달의 말일부터 25일 이내**에 부가가치세 확정신고·납부를 하셔야 합니다.
3. 위 서식에서 폐업은 폐지·폐관 등을 포함합니다.

처리 절차



210mm×297mm[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

[별지 제8호 서식] (앞쪽)

자격·면허증 발급(교부) 신청서

접수번호	접수일	처리기간	개별 사무의 처리기간에 따름

신청인	성명(한자)	주민등록번호	사진
	주 소 (전화번호:)		
	등록기준지		

※ 민원별 추가 기재사항 (신청하는 분야만 작성하여 주십시오)

요양보호사 자격증	부터	까지	교육과정명	교육기관명
	시험시행일		시험합격일	
안 마 사 자격 인정	교육	년 월 일	학교 졸업	
	수련	년 월 일	수련과정 이수	
장례지도사 자격증	유형구분 (교육이수시간)	[ ] 표준교육과정 이수자(300시간)		
		[ ] 전공자교육과정 이수자(50시간)		
	교육기관명	교육기간	이수시간 총 ( )시간	
		. . ~ . .	이론강의	시간
	현장실습기관명	현장실습기간	실기연습	시간
		. . ~ . .	현장실습	시간
가 축 인 공 수정사 면허	자격증	종류	번호	
		발행처	발행일자	
주택관리사 자격증	주택관리사보	합격증번호 제 호(발급 시·도 :), 취득일 년 월 일		
	실무경력	1. 관리사무소장 경력	년 개월	
		2. 관리사무소 직원 등의 경력	년 개월	
		3. 1과 2를 합산한 경력	년 개월	

「어디서나 민원처리제 운영지침」 제4조제4항에 따라 위와 같이 자격·면허증의 발급(교부)를 신청합니다.

년 월 일

신청인 (서명 또는 인)

시장 • 군수 • 구청장 귀하

210mm×297mm[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

(뒤 쪽)

첨부서류	신청 민원별 관련 법령에 따른 첨부서류	수수료 : 관련 법령 등에 따른 금액
담당 공무원 확인사항	신청 민원별 관련 법령에 따른 담당공무원 확인사항	

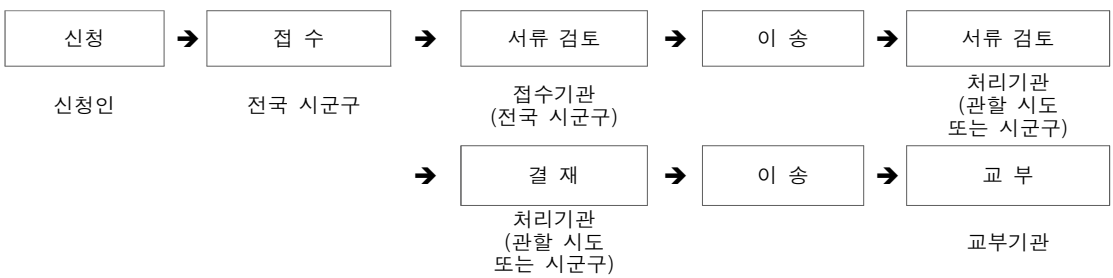
참고 및 유의사항

○ 회색 음영으로 표현된 부분(접수번호, 접수일)은 작성하지 않습니다.

○ 신청인 정보 : 발급대상자 본인에 대한 정보를 작성합니다.

○ 민원사무별 추가 기재사항 : 신청하려는 민원사항과 관련된 정보만 작성합니다

처리 절차



210mm×297mm[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

[별지 제9호 서식]

자격·면허증 재발급(재교부) 신청서

접수번호	접수일	처리기간	개별 사무의 처리기간에 따름

신청인	성명(한자)	주민등록번호	사 진
	주 소 (전화번호:)		
	근무처* *근무처는 주택관리사 자격증 재발급 신청일 경우에만 작성합니다.		

재발급 신 청	민원 사항	〔 〕 요양보호사 자격증 〔 〕 안마사 자격증 〔 〕 장례지도사 자격증 〔 〕 가축인공수정사 면허증
		〔 〕 공인중개사 자격증 〔 〕 주택관리사 자격증 〔 〕 주택관리사보자격시험 합격증
	사유	〔 〕 분실 〔 〕 훼손 〔 〕 기타 ( )

「어디서나 민원처리제 운영지침」 제4조제4항에 따라 위와 같이 자격·면허증의 재발급(재교부)을 신청합니다.

년 월 일

신청인 (서명 또는 인)

시장 • 군수 • 구청장 귀하

첨부서류	신청 민원별 관련 법령에 따른 첨부서류	수수료 : 관련 법령 등에 따른 금액
담당 공무원 확인사항	신청 민원별 자격·면허증 등록 정보(발급기관, 취득(발급)번호 등)	

행정정보 공동이용 동의서

본인은 이 건 업무처리와 관련하여 담당 공무원이 「전자정부법」 제36조에 따른 행정정보의 공동이용을 통하여 위의 담당 공무원 확인 사항을 확인하는 것에 동의합니다.

* 동의하지 않는 경우에는'어디서나 민원처리제'를 통한 발급 신청이 불가 합니다.

신청인 (서명 또는 인)

참고 및 유의사항

○ 회색 음영으로 표현된 부분(접수번호, 접수일)은 작성하지 않습니다.

○ 신청인 정보 : 발급대상자 본인에 대한 정보를 작성합니다.

210mm×297mm[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

(앞 쪽)

■ 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

1. 신청 민원사항

세정	[ ]지방세 세목별 과세(납세)증명 [ ]납세증명서 [ ]지방세납세증명 [ ]소득금액증명 [ ]기타( )
출입국	[ ]출입국 사실증명 [ ]국내거소신고 사실증명 [ ]외국인등록 사실증명
부동산	[ ]토지이용계획 확인신청 [ ]지적도(임야도) 열람·등본교부 신청 [ ]농지원부 등본교부 [ ]토지(임야)대장 열람·등본발급 신청 [ ]개별공시지가 확인 [ ]공동주택가격 확인 [ ]기타( )
	소재지:
자동차	[ ]자동차등록증 재교부 [ ]자동차 등록원부(등본) 발급·열람
	등록번호: 등록지주소:
학교	[ ]졸업(예정)증명 [ ]성적증명 [ ]재학증명 [ ]시간강사경력증명 [ ]교육비납입증명 [ ]학적부(생활기록부)증명 [ ]기타( )
	학교명: 학과: 학번:
검정고시	응시 시·도 교육청:
	[ ]합격증명 [ ]과목합격증명 [ ]성적증명
	[ ]중학교 입학 자격 [ ]고등학교 입학 자격 [ ]고등학교 졸업 학력
군·병무(병적증명서)	[ ]한글 [ ]영문 [ ]육군 [ ]해군 [ ]공군 계급:
	군번: 전역일: 용도:
제적부	등록기준지: 호주: 청구사유:
그 밖의 민원	[ ]국가유공자(유족)확인 [ ]기타( )

2. 공통 기재사항

관련 민원사항 **본인 정보**	이름: 영문이름: (영문신청서 신청 시에만 적습니다)
	생년월일: 연락처:
	주소:
원하는 교부기관	[ ]접수기관과 동일 [ ]다른 기관( )
신청 장수 및 방법	신청 장수: 신청 방법: [ ]방문 [ ]전화 [ ]인터넷
기타 및 특이사항	
신청인 정보 ※위임 신청 시에만 적습니다	이름: 생년월일:
	발급대상자와의 관계: 연락처:
	주소:

210mm×297mm[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

(뒤 쪽)

3. 서명 및 날인

「민원 처리에 관한 법률 시행규칙」 제5조에 따라 위와 같이 민원 처리를 신청합니다.

년 월 일

신고인 (서명 또는 인)

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 규정한 관계법령 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 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 적절하게 조정 가능

부 록2

민원 사전영향평가 매뉴얼

민원 사전영향평가 매뉴얼

<table>
<tr><td>진단
항목</td><td colspan="4">민원 신설의 타당성
민원을 신설할 만한 타당한 이유가 있는가?</td></tr>
<tr><td rowspan="4">진단
내용</td><td>내용</td><td>Y</td><td>N</td><td>비고</td></tr>
<tr><td>1. 민원 신설에 대한 합리적 이유가 있으며, 법령에 해당 민원의 근거를 마련하였는가?</td><td></td><td></td><td>* 해당 법령 명·신설 민원명·종수 기재</td></tr>
<tr><td>2. 해당 민원으로 인해 영향을 받는 이해관계자들의 의견을 수렴하였는가?</td><td></td><td></td><td>* 의견 수렴 방식 기재</td></tr>
<tr><td>3. 대체 가능한 유사·중복 민원은 없는지 확인 하였는가?</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="3">항목
설명</td><td colspan="4">1. 새로운 사회적 이슈 발생, 언론·국회 등의 문제 제기, 지시사항 등 해당 민원을 신설해야만 하는 합리적인 이유가 있는 경우에 한해 민원을 신설하되, 민원 신설 필요성과 그 근거를 법률·시행령·시행규칙 등에 명확히 마련해야 함
⇨ 해당 법령 명(제·개정일, 법조문 조항)·신설 민원명·민원 종수·신설 필요성·민원 개요(설명 간략히) 필수 기재</td></tr>
<tr><td colspan="4">2. 해당 민원 신설로 중대한 영향을 받는 이해관계자들이 있는 경우 의견을 수렴해 반영하여야 함
⇨ 공청회·토론회 개최 등 이해관계자의 의견을 수렴하였다는 근거를 간단히 제시할 것</td></tr>
<tr><td colspan="4">3. ‘기존 등록 민원* 중 중복 민원이 있는 경우’와 ‘해당 민원과 유사민원이 있는 경우’ 유사 민원으로 목적이 달성 가능한지 여부 확인 후 신설 여부 판단
* 민원처리기준표 확인(정부24 검색-http://www.intra.gov.kr)
* 민원 목적은 다르나 민원명만 중복되는 경우, 민원명 수정</td></tr>
<tr><td>평가
방법</td><td colspan="4">* Y(Yes): 예, N(No) : 아니오
⇨ ‘No’에 해당하는 경우, 항목 재검토 후 수정·보완</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>진단
항목</td><td colspan="4">민원 처리기간의 적정성
처리기간을 합리적으로 산정하였는가?</td></tr>
<tr><td rowspan="4">진단
내용</td><td>내용</td><td>Y</td><td>N</td><td>비고</td></tr>
<tr><td>1. 처리기간을 관계법령 등에 명시하였는가?</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>2. 처리기간을 각 처리단계별로 구분해 산정하였는가?</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>3. 타 기관(부서)과의 협의 또는 현장조사, 실험·검사 기간을 결정함에 있어 실제 업무처리 담당자와 충분한 의견을 나누었는가?</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="3">항목
설명</td><td colspan="4">1.「민원 처리에 관한 법률」제17조 제1항에 의거, 신청 접수된 때부터 당해 민원의 처리가 완료될 때까지의 소요기간이 사전 설정되어 관련 법령 등에 명시되어야 함
예) 즉시, 1일, 3일, 5일, 10일, 30일 등
<table>
<tr><th>예상 처리기간</th><th>처리기간 설계기준</th></tr>
<tr><td>즉시~10일이 소요되는 경우</td><td>즉시, 일단위로 설계</td></tr>
<tr><td>11일~30일이 소요되는 경우</td><td>5일 간격으로 설계</td></tr>
<tr><td>31일~119일이 소요되는 경우</td><td>10일 간격, 월단위로 설계</td></tr>
<tr><td>120일 이상이 소요되는 경우</td><td>월단위, 연단위로 설계</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td colspan="4">2.처리기간은 접수기관·경유기관·협의기관·처분기관 등 각 처리단계별로 설정하여야 함
예) 처리기간(10일) = 접수(1일) + 경유(2일) + 협의(3일) + 처분(4일)
* 특히, 단순 제증명 민원의 경우 처리기간을 ‘즉시’로 설정하여야 하고, 유기한 민원으로 설정하여서는 안됨</td></tr>
<tr><td colspan="4">3. 타 기관(부서)과의 협의, 현장조사, 실험·검사에 필요한 기간을 임의적으로 결정해서는 안 되며, 실제 민원을 처리하는 담당자 의견 청취 후 그 결과를 바탕으로 처리기간을 산정해야 함</td></tr>
<tr><td>평가
방법</td><td colspan="4">* Y(Yes): 예, N(No) : 아니오
⇨ ‘No’에 해당하는 경우, 항목 재검토 후 수정·보완</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>진단
항목</td><td colspan="4">구비서류의 적정성
최소한의 구비서류만 제출하도록 하는가?</td></tr>
<tr><td rowspan="5">진단
내용</td><td>내용</td><td>Y</td><td>N</td><td>비고</td></tr>
<tr><td>1. 반드시 필요한 서류인지 확인하였는가?</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>2. 민원인 구비서류에 행정정보 공동이용 대상이 포함되어 있는 것은 아닌지 확인하였는가?</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>3. 신청서식에 행정정보 공동이용 동의 란을 마련하고, 그 내용을 정확히 기술하였는가?</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>4. 내부 자료로 확인가능한 정보임에도 민원인에게 다시 제출토록 하는 것은 아닌지 확인하였는가?</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="4">항목
설명</td><td colspan="4">1. 해당 민원을 처리하기 위해 반드시 징구해야 하는 서류가 아님에도 관행적으로 징구하여서는 안됨
예) 서식에 계좌번호 기재란이 있음에도 통장 사본을 요구하는 경우 통장사본 생략 가능, 서식에 간단한 사유 기재란을 만든 후 분실사유서 생략가능</td></tr>
<tr><td colspan="4">2. 행정정보 공동이용 정보는 민원인에게 징구하지 않고 공무원이 직접 확인하는 것이 원칙, 민원인이 제출하는 구비서류명과 이중 공동이용 대상 행정정보를 기재
* ‘행정정보 공동이용’이란 민원인이 제출하지 않아도 본인의 동의가 있는 경우 공무원 확인사항으로 갈음할 수 있는 제도임
* 공동이용 대상 행정정보 153종, 이용기관 706개(’17.12월 기준)</td></tr>
<tr><td colspan="4">3. 행정정보 공동이용을 위해서는 신청인 본인 동의를 반드시 받아야 함
다만, 공시성 정보의 경우 동의를 받지 않아도 무방
* 공시성 정보(12개) : 법인등기사항증명서, 건물등기부등본, 토지등기부등본, 개별공시지가확인서, 건축물대장, 토지대장, 임야대장, 지적도, 임야도, 토지이용계획확인서, 개별주택가격확인서, 공동주택가격확인</td></tr>
<tr><td colspan="4">4. 기관 내부 자료로 확인 가능한 정보의 경우, 민원인에게 징구하지 않고 공무원이 직접 확인하는 것이 원칙임
예) 00합격자 명단을 가지고 있는 기관이 타 민원 처리 시 합격증명서를 또 다시 요구하는 경우 등</td></tr>
<tr><td>평가
방법</td><td colspan="4">* Y(Yes): 예, N(No) : 아니오
⇨ ‘No’에 해당하는 경우, 항목 재검토 후 수정·보완</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>진단
항목</td><td colspan="4">수수료의 적정성
수수료를 합리적으로 산정하였는가?</td></tr>
<tr><td rowspan="5">진단
내용</td><td>내용</td><td>Y</td><td>N</td><td>비고</td></tr>
<tr><td>1. 해당 민원 처리에 소요되는 원가를 확인하였는가?</td><td></td><td></td><td>* 원가계산식 간단히 기재</td></tr>
<tr><td>2. 위에서 계산한 원가 외에 사회취약계층 감면 등 특별히 정책적으로 고려해야할 부분이 있는지 확인하였는가?</td><td></td><td></td><td>* 정책적 요소 간단히 기재</td></tr>
<tr><td>3. 수수료를 조례에 위임하여 결정하여야 하는 사무인지 혹은 중앙행정기관이 결정해야 하는 사무인지 확인하였는가?</td><td></td><td></td><td>* 조례 위임시 그 사유를 간단히 기재</td></tr>
<tr><td>4. 관계 부처와의 협의가 필요한 경우, 협의를 거쳤는가?</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>항목
설명</td><td colspan="4">1. 기획재정부 소관 「물가안정에 관한 법률 및 시행령」에 의거, 수수료는 원가보상 원칙에 의해 결정하여야 함
* 물가안정에 관한 법률 제4조제3항의 규정에 의한 수수료 협의대상 및 절차에 관한 고시(재정경제부 고시 2007-39호) 참조
⇨ 비고란에 원가계산식을 간단히 기재하거나, 원가계산서 첨부</td></tr>
<tr><td colspan="4">2. 수수료 결정 시 원가보상 원칙 외에 특별히 고려하여야 할 정책적 요소가 있는 경우 이를 반영할 필요가 있음
예) 온라인 신청·발급 시 절감되는 비용(인쇄비·인건비 등)이 있는 경우 그만큼 감면된 수수료를 책정할 수 있고, 사회취약계층에 대한 수수료 감면 가능성을 고려하여 감면 여부를 결정하여야 함
* 주민등록등(초본) : 400원/1부, 인터넷발급 및 기초생활수급자의 경우 수수료 면제
⇨ 해당 민원에서 고려하여야 할 정책적 요소 간단히 기재</td></tr>
<tr><td colspan="4">3. 현지 조사 등이 필요하여 지역적 특수성 등을 고려해야 하는 경우, 지자체 조례에 의해 수수료를 결정해야 하므로 지자체 조례에 수수료 결정권 위임
⇨ 지자체 조례에 수수료 규정을 위임하는 경우, 그 사유를 기재하고 4번 문항 생략</td></tr>
<tr><td colspan="4">4. 해당 민원이 타 부처와 밀접한 연관이 있는 경우 협의를 거쳐 수수료를 결정하며, 또한 「물가안정에 관한 법률 및 시행령」제4조에 의해 수수료를 결정하기 위해서는 기획재정부와 협의를 거쳐야 함</td></tr>
<tr><td>평가
방법</td><td colspan="4">* Y(Yes): 예, N(No) : 아니오
⇨ ‘No’에 해당하는 경우, 항목 재검토 후 수정·보완</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>진단
항목</td><td colspan="4">민원서식의 적정성
관련 규정을 준수한 서식을 마련하였는가?</td></tr>
<tr><td rowspan="5">진단
내용</td><td>내용</td><td>Y</td><td>N</td><td>비고</td></tr>
<tr><td>1. 해당 민원 처리에 필요한 서식을 시행규칙 이상에 마련하였는가?</td><td></td><td></td><td>* 서식 관련 규정 기재</td></tr>
<tr><td>2. 해당서식에 구비서류·처리기간·수수료·처리절차도 등을 빠짐없이 기재하였는가?</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>3. 불필요한 개인정보 기재란이 없는지 확인하였는가?</td><td></td><td></td><td>*개인정보기재란 설치이유 기재</td></tr>
<tr><td>4.「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정 시행규칙」 별표4의 서식 설계기준에 부적합한 부분은 없는지 확인하였는가?</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="4">항목
설명</td><td colspan="4">1. 신청서 등 민원 처리에 필요한 서식*을 마련해 시행규칙 이상의 법령에 규정 (특별한 사유가 있는 경우 고시·훈령·예규로 가능–행정업무의 효율적 운영에 관한 규정 제27조)
* 법정 민원 신청서, 증명서, 대장 등 민원 처리에 필요한 서식 일체
⇨ 비고란에 해당 서식 근거 규정 기재</td></tr>
<tr><td colspan="4">2. 민원 신청 서식에 해당 민원 처리에 필요한 구비서류·처리기간·수수료를 기재하고, 처리 절차도를 삽입 함 * 즉시민원의 경우 처리절차도 미삽입</td></tr>
<tr><td colspan="4">3. 불필요한 개인정보 수집을 방지하기 위해 가능한 한 신청 서식의 ‘주민등록번호란’은 ‘생년월일란’으로 대체하고, 등록기준지란은 만들지 않는 것을 원칙으로 하되,
– 다만, 행정정보공동이용을 통한 정보의 확인, 결격사유 조회 등 반드시 필요한 경우에 ‘주민등록번호란’ 또는 ‘등록기준지란’을 마련해야 함
⇨ ‘주민등록번호란’, ‘등록기준지란’ 마련 시 비고란에 간단히 이유 소명</td></tr>
<tr><td colspan="4">4. 서식의 글자·선·칸·여백·기호 등의 경우「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정 시행규칙」<별표4 서식의 설계기준>에 따라 서식을 설계해야 함
* 온나라시스템 → 온나라 지식나라 → GKMC 커뮤니티 → 검색 : 법령서식 → 법령서식 승인절차 → “서식승인 요청 및 작성시 참고사항” 참고</td></tr>
<tr><td>평가
방법</td><td colspan="4">* Y(Yes): 예, N(No) : 아니오
⇨ ‘No’에 해당하는 경우, 항목 재검토 후 수정·보완</td></tr>
</table>

부 록3

행정서비스헌장규정

행정서비스헌장규정

[시행 2009. 9. 4.][대통령훈령 제257호, 2009. 9. 4. 일부개정]

제1조(목적) 이 훈령은 각급 행정기관 행정서비스헌장을 제정·운영하는 데 필요한 사항을 규정하여 행정의 고객인 국민에게 보다 높은 수준의 행정서비스를 제공함으로써 국민을 최우선으로 하는 행정을 실현함을 목적으로 한다. <개정 2009.9.4>

제2조(정의) 이 훈령에서 행정서비스헌장(이하 "헌장"이라 한다)이라 함은 행정기관이 제공하는 행정서비스(이하 "서비스"라 한다)의 기준과 내용, 이를 제공받을 수 있는 절차와 방법, 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상조치 등을 구체적으로 정하여 공표하고, 이의 실현을 행정의 고객인 국민(이하 "고객"이라 한다)에게 약속하는 것을 말한다. <개정 2009.9.4>

제3조(적용대상) ① 이 훈령은 중앙행정기관 및 그 소속기관에 적용함을 원칙으로 한다.

② 지방자치단체, 법령에 의하여 행정권한을 가지고 있거나 위임 또는 위탁받은 법인·단체 및 그 기관은 이를 준용할 수 있다.

제4조(헌장의 제정) ① 행정기관의 장은 당해 기관의 업무성격과 고객의 특성에 따라 부서별·업무분야별로 헌장을 동시 또는 단계적으로 제정하여야 한다.

② 행정기관의 장은 제3조제2항의 규정에 의한 법인·단체 및 기관의 장으로 하여금 제1항이 정하는 바에 따라 헌장을 제정하도록 권고할 수 있다.

제5조(헌장의 개선) ① 행정기관의 장은 정기적으로 고객의 요구사항을 수렴하여 이를 헌장에 반영하여야 한다.

② 행정기관의 장은 필요한 경우 서비스를 제공하는 일선 담당 부서의 공무원으로부터 서비스의 제공에 따른 애로사항과 개선의견을 듣고 이를 헌장에 반영하여야 한다.

③ 행정기관의 장은 헌장을 제정하였을 때에는 이를 성실하게 운영하여 서비스 향상에 기여하여야 한다. <신설 2009.9.4.>

제6조(헌장의 공표) 행정기관의 장은 헌장을 제정하거나 개선한 때에는 이를 고객이 충분히 알 수 있도록 관보나 해당 기관의 홈페이지 등에 게재하거나 일정한 장소에 게시하여야 한다. <개정 2009.9.4>

제7조(헌장의 제정 및 개선의 원칙) 행정기관의 장이 헌장을 제정하거나 이를 개선하고자 하는 경우에는 다음 각호에서 정한 원칙을 준수하여야 한다.

1. 서비스는 고객의 입장과 편의를 최우선으로 고려하는 고객 중심적일 것
2. 고객에게 제공되는 서비스의 내용은 고객이 쉽게 알 수 있도록 구체적이고 명확할 것
3. 행정기관이 제시할 수 있는 가장 높은 수준의 서비스를 제공할 것
4. 서비스의 제공에 소요되는 비용과 고객의 편익이 합리적으로 고려된 서비스의 기준을 설정할 것
5. 서비스와 관련된 정보와 자료를 쉽게 신속하게 얻을 수 있도록 할 것
6. 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상조치를 명확히 할 것
7. 제공된 서비스에 대한 고객의 여론을 수렴하여 이를 서비스의 개선에 반영할 것

제8조(고객의 조사 및 참여) 행정기관의 장은 헌장을 제정 또는 개선하고자 하는 때에는 헌장에서 정한 서비스를 제공받을 고객의 범위를 구체적으로 조사하고, 그 고객의 참여를 보장하여야 한다.

제9조(서비스 기준의 설정) 행정기관의 장은 고객에 제공되는 서비스의 기준을 정함에 있어 다음 각호의 사항을 준수하여야 한다.

1. 서비스의 기준은 선언적이고 추상적인 내용보다는 구체적이고 계량화된 내용을 제시할 것
2. 행정기관의 장은 유사한 서비스를 제공하는 민간기업이나 외국기관의 우수사례를 조사하여 이와 대등한 수준의 서비스가 제공될 수 있도록 노력할 것
3. 행정기관의 장은 서비스의 제공에 드는 비용과 그 서비스로부터 고객이 얻을 수 있는 편익을 비교·형량하여 합리적인 기준이 설정될 수 있도록 노력할 것

제10조(서비스 관련 정보) 현장에는 고객이 관련 서비스에 대한 정보나 자료에 쉽게 접근할 수 있도록 다음 사항을 포함하여야 한다.

1. 명패·공무원증의 부착 등 고객상담에 친절하고 신속하게 응대하는 방법
2. 서비스 제공자의 부서명 및 연락처

3. 상담결과 통지의 방법·절차와 소요기간의 명시
4. 관련 공무원으로부터 도움을 받을 수 있는 사항
5. 관련 정보나 자료를 간편하고 신속하게 얻을 수 있는 경로의 제시
6. 관련정보나 자료를 요구하는 방법과 절차의 제시

제11조(시정조치의 명시) 헌장에는 잘못되거나 지연된 서비스에 대한 시정 및 구제절차와 보상조치의 내용 등을 구체적으로 명시하여야 한다.

제12조(위원회의 구성·운영) ① 행정기관의 장은 합리적인 헌장의 마련을 위하여 행정서비스헌장심의위원회(이하 이 조에서 "위원회"라 한다)를 구성·운영할 수 있다. <개정 2009.9.4>

② 위원회는 다음 사항을 심의한다. <개정 2009.9.4>

1. 서비스의 개선에 관한 사항
2. 헌장 내용의 심사
3. 헌장의 시행결과에 대한 평가
4. 우수서비스 부서 및 공무원의 선정
5. 그 밖에 위원회의 위원장이 서비스의 개선과 관련하여 필요하다고 인정하는 사항

③ 위원회는 위원장을 포함한 5인 이상 9인 이하의 위원으로 구성한다.

④ 위원은 학식이나 실무경험이 풍부한 자 및 고객을 대표할 수 있는 자를 포함하되, 공무원이 아닌 자가 과반수가 되도록 하여야 한다.

⑤ 위원장은 당해 기관의 부기관장이 된다.

⑥ 위원회의 효율적 운영 및 지원을 위하여 위원회에 간사 1명을 두되, 간사는 헌장의 제정·운영 및 개선 업무를 담당하는 과장 또는 이에 상당하는 공무원이 된다. <개정 2009.9.4>

제13조(서비스 결과의 확인) ① 행정안전부장관은 필요한 경우 각급 행정기관의 헌장 운영실태를 확인할 수 있다. <개정 2009.9.4>

② 행정안전부장관은 제1항의 규정에 의한 확인을 객관적으로 추진하기 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 관련 연구기관에 여론조사를 의뢰할 수 있다. <개정 2009.9.4>

③ 행정안전부장관은 제1항의 규정에 의한 확인결과를 관계 기관의 장에게

통보하여야 한다. <개정 2009.9.4>

제14조(우수기관 등에 대한 우대조치) 행정안전부장관 및 행정기관의 장은 헌장 관련 업무에 현저한 공로가 있는 기관·부서 및 공무원에 대하여 인사상 우대조치 등을 강구하여야 한다. <개정 2009.9.4>

제15조(백서의 발간) ① 행정안전부장관은 각급 행정기관의 헌장 관련 업무활동에 관한 사항을 종합한 백서를 필요한 경우 발간하여 공표할 수 있다. <개정 2009.9.4>

② 제1항의 규정에 의하여 발간되는 백서에는 다음 사항이 포함되어야 한다.

1. 서비스의 개선내용
2. 헌장의 제정·개선 현황
3. 분야별 서비스 기준의 설정 현황
4. 서비스결과의 확인·점검 및 그 평가결과
5. 우수서비스 기관 및 부서

제16조(협조요청) 행정안전부장관은 이 훈령의 효율적인 운영을 위하여 필요한 경우에는 관계 행정기관의 장에게 관련자료의 제출 기타 필요한 협조를 요청할 수 있다. <개정 2009.9.4>

부칙 〈제257호, 2009.9.4.〉

이 훈령은 발령한 날부터 시행한다.

부 록4

특이민원 유형별 응대 가이드라인

특이민원 유형별 응대 가이드라인

유형별	응대 방법
▪ **민원인 폭언(욕설, 협박, 모욕, 성희롱) 시**	▪ **(1단계)** 자제요청 및 법적조치 고지(3회 이상) ▪ **(2단계)** 사전 고지에도 폭언 등 지속 시 응대중지, 감사부서 통보 및 기관 차원의 법적대응 여부 결정 ▪ **(3단계)** 법적대응 결정에 대한 민원인 의견제출 공문 발송 ▪ **(4단계)** 필요시, 행정기관이 주체가 되어 법적조치 실행
▪ **민원인 폭행 시**	▪ **(1단계)** 부서장 책임 하에 안전요원과 동료 직원들이 폭행을 제지하고 추가피해 방지를 위해 적극 협력 ▪ **(2단계)** 다른 민원인들 대피시키고, 신속히 경찰에 신고
▪ **허위로 민원신청 시**	▪ 허위 민원내용일 경우 감사부서 통보·조사 후 법적조치 ※ 법적조치에 앞서 해당 민원인에게 의견제출 기회 제공
▪ **반복적으로 민원신청 시**	**《일반적 처리절차》** ▪ **(1단계)** 행정기관으로부터 수용불가 취지의 답변을 받았음에도 그와 같은 내용의 민원을 또다시**(2차)** 제기하는 경우에는 **민원처리부서의 장**이 1차 **답변내용의 적절성** 등을 **다시 한 번 더 확인**하고, 여전히 **수용곤란으로 판단될** 경우에는 민원인에게 그 **사유**를 충분히 **설명**하는 등 **적극 대처** ※ 2회 이상 처리결과 통지 절차 반드시 이행 ▪ **(2단계)** 민원인에게 신청민원에 대해 수용불가 **사유**를 **설명**했음에도 같은 내용의 민원을 **또다시(3차) 제출**하는 경우에는 **1, 2차 답변자의 차상급자**의 **결재**를 받아 종결처리 가능(민원처리법 제23조) **《심의·조정이 필요한 경우》** ▪ 반복되는 민원 중 민원의 해소 및 방지를 위해 민원내용에 대해 **재검토**가 필요하다고 판단되는 경우에는 **민원조정위원회에 상정**, **심의·조정**
▪ **기타(행정업무와 무관한 주장 등)**	▪ **(1단계)** 공감, 경청하는 등 성실히 응대 ▪ **(2단계)** 통화·면담시간이 장시간(30분 이상) 계속될 경우 상담곤란을 설명한 후 응대 종료

□ 민원인 폭언(욕설, 협박, 모욕, 성희롱) 시

○ 민원인에게 상담내용이 녹음됨을 알리는 등 폭언 등을 억제하고 민원인을 진정시키기 위해 노력한다.

- 그럼에도 폭언 등이 반복될 경우에는 법적조치를 받을 수 있음을 충분히 고지(3회 이상)한다.

> ❖ (고지 예시) “지금 선생님과의 상담내용은 모두 녹취가 되고 있으므로 폭언 등을 하실 경우 추후 법적조치로 인한 불이익을 받으실 수도 있습니다.”

○ 사전 고지에도 불구하고 폭언 등을 지속할 경우에는 응대는 중지하고, 감사부서에 통보하여 법적대응 여부를 결정한다.

> ❖ (응대 중지 예시) “선생님, 폭언 등의 중지를 요청 드렸음에도 폭언 등을 계속 하시기 때문에 응대를 중단하도록 하겠습니다.”
> ❖ (절차) 응대중지 → 감사부서 통보 → 감사부서장 건의 → 기관장 결정

○ 법적대응을 결정한 경우에는 조치에 앞서 시정기회 제공을 위해 해당 민원인에게 의견제출 공문을 발송한다.

※ 의견제출 내용에 따라 기관에서 법적조치 면제 가능

○ 필요시, 피해공무원 또는 행정기관이 고소·고발* 등 법적조치를 한다.

> * 공무집행방해죄, 폭행죄, 손괴죄, 협박죄, 명예훼손죄는 기관이 고소·고발 가능(非친고죄)한 반면 모욕죄, 통신매체 이용 음란죄는 피해 공무원이 직접 고발(친고죄)

□ 폭행 시

○ 부서장 책임 하에 안전요원과 동료직원들이 폭행을 제지하고 추가피해를 방지하기 위해 적극 협력한다.

※ 민원실에 CCTV가 설치되어 있지 않다면 스마트폰 등 녹화기능 기기로 폭행(기물파손, 방화 등) 상황을 녹화할 수 있다.

○ 다른 민원인들을 대피(피해공무원은 안전한 곳에서 진정)시키고, 신속히 경찰(112)에 신고한다.

○ 민원인 폭행 관련 고소·고발에 따른 참고인 조사 및 민·형사소송 시 기관에서 법률적인 지원을 아끼지 않는다.

□ 반복적으로 민원신청 시

《일반적 처리절차》

○ 민원인이 행정기관으로부터 자신이 제기한 민원에 대해 수용이 불가하다는 취지의 답변을 받았음에도 같은 내용의 민원을 또다시(2회) 제출하는 경우에는 민원처리부서의 장이 1차 답변내용의 적절성 등을 다시 한 번 더 확인하고, 민원인에게는 제기민원에 대해 수용할 수 없는 사유를 설명하는 등 적극적으로 대처한다.

○ 위와 같이 충분히 설명했음에도 같은 내용의 민원을 또다시(3차) 제출할 경우에는 1, 2차 답변의 결재자보다 차상급자 이상의 내부결재를 받아 종결처리 할 수 있다.

《심의·조정이 필요한 경우》

○ 반복되는 민원 중 민원의 해소 및 방지를 위해 민원내용에 대해 재검토가 필요하다고 판단되는 경우에는 민원조정위원회에 상정하여 민원인 주장의 타당성 여부를 심의·조정한다.

□ 허위로 민원신청 시

○ 허위로 민원을 제기하는 등 민원담당공무원의 적법한 직무수행을 방해하는 경우에는 감사부서에 통보하여 법적대응 여부를 결정한다.

○ 법적대응을 결정한 경우에는 조치에 앞서 시정기회 제공을 위해 해당 민원인에게 의견제출 공문을 발송한다.

※ 의견제출 내용에 따라 기관에서 법적조치 면제 가능

○ 필요 시 피해공무원 또는 행정기관이 고소·고발 등 법적조치를 한다.

□ 기타(행정업무와 무관한 주장 등)

○ 공감, 경청 등 민원인의 입장을 성실히 수렴·응대한다.

○ 통화 또는 면담시간이 30분 이상 계속될 경우에는 응대 종료를 안내한다.

❖ (예시) “선생님께 제가 드릴 수 있는 충분한 답변을 하였음에도 같은 내용의 말씀을 ( )분이 넘게 되풀이하고 계십니다. 업무수행에 많은 지장이 초래되므로 제가 먼저 종료하도록 하겠습니다.”

부 록 5

결격사유조회 업무처리요령

결격사유조회 업무처리요령

1. 목 적

○ 국민의 행위능력이나 자격요건에 관련된 한정치산·금치산·파산선고, 후견등기사실 및 수형인명표 등의 기록을 엄정하게 관리하여

○ 국민이 각종 인·허가 등을 받거나 공익법인 등의 임직원에 취임하고자 할 때 관련법령에서 자격요건을 규정한 경우 이를 신속·정확하게 조회·회보함으로써

○ 관련민원을 신속·공정하게 처리할 수 있도록 하여 국민생활의 편익을 도모하고 행정의 신뢰증진에 기여함을 목적으로 한다.

2. 용어의 정의

가. 결격사유조회 : 결격사유의 확인을 위하여 조회요청기관이 회보기관(등록기준지)에 결격사유기록의 확인을 요청하는 것

나. 한정치산·금치산·파산선고사실 : 종전 민법* 제9조 내지 제14조에 의한 한정치산·금치산의 선고와 채무자 회생 및 파산에 관한 법률에 의한 파산의 선고

* 민법(법률 제10429호, 2011.3.7.) 개정으로 2013.7.1.부터 후견등기제도가 도입되고 한정치산·금치산 제도는 폐지

- 다만, 민법 부칙 제2조에 따라 법 시행 이전 이미 한정치산·금치산 선고를 받은 사람은 5년간 종전 규정을 적용함
- 따라서, 종전 한정치산·금치산자는 새로이 성년후견·한정후견 심판을 받은 때와 법 시행일로부터 5년이 경과한 2018.7.1.부터 한정치산·금치산 선고 효력을 상실함

다. 후견등기사실 : 민법* 제9조 내지 제14조에 의한 성년후견·한정후견의 심판을 받고 후견등기부에 등록된 사실

* 민법(법률 제10429호, 2011.3.7.) 개정으로 2013.7.1.부터 도입 시행

라. 수형사실 : 금고이상의 형의 집행유예선고를 받고 그 유예기간 중에 있는 사실, 금고이상의 형의 선고를 받고 그 집행이 종료되거나 그 집행을 받지 아니하기로 확정한 후 10년(3년 이하의 징역·금고의 경우 5년)이 경과되지 않은 사실, 법률 또는 판결에 의하여 자격정지 또는 자격상실 중에 있는 사실

마. 결격사유기록 : 한정치산·금치산·파산선고사실, 수형사실, **후견등기사실**이 기록된 사항

바. 조회요청기관 : 민원을 접수받아 처리하는 기관으로, 관련법령에 따라 결격사유의 확인이 필요한 기관

사. 회보기관(등록기준지) : 결격사유 조회결과를 회보하는 기관으로, 가족관계등록사무를 처리하는 시·구·읍·면(출장소장을 포함)을 의미

아. 결격사유조회 회보 : 결격사유조회에 따라 회보기관이 보유하고 있는 결격사유기록의 내용을 확인하여 조회요청기관에게 그 내용을 통보하는 것

자. 관련법령 : 결격사유조회가 필요한 자격요건을 규정하고 있는 법률과 대통령령을 의미

3. 결격사유 조회내용의 효과

○ 결격사유조회는 회보기관이 조회일 현재 관리하고 있는 결격사유기록의 내용을 확인하는 것에 불과하며, 조회내용 자체가 법령에 정하고 있는 결격사유에 해당하는지 여부를 최종 확정짓는 것은 아니다.

○ 즉, 회보기관은 ① 형의 실효 등에 관한 법률 제4조제1항 및 동법시행령 제4조에 따라 지방검찰청 및 지청과 군검찰부(이하 '검찰청'이라 한다)가 수형인의 등록기준지(회보기관)에 송부한 수형인명표, ② 종전 가사소송규칙 제7조에 따라 법원이 등록기준지에 통지한 한정치산·금치산 선고, ③ 개인파산 및 면책신청사건의 처리에 관한 예규 제6조에 따라 법원이 등록기준지에 통지한 파산 선고, ④ 후견등기에 관한 법률 제41조 및 후견등기에 관한 규칙 제65조에 따라 법원이 등록기준지에 통보한 후견등기(성년후견, 한정후견) 정보를 결격사유기록으로 관리하는 것이므로, 위 사실이 회보기관에 송부·통지되기 전에 결격사유조회를 하여 '결격사유에 이상이 없다'고 회보되었다고 하여 민원인의 결격사유가 말소되는 것은 아니다.

- 따라서 민원을 접수한 기관(조회요청기관)이 민원에 대한 결격사유 조회결과 이상이 없다는 통보를 받았더라도 후에 결격사유가 있음이 밝혀지면 관계법령에 따라 본래 처분의 취소 등 필요한 조치를 하여야 한다.

○ 또한, 같은 이유로 ① 형의 실효 등에 관한 법률 제4조제2항과 동법 시행령 제5조에 따라 형의 실효 등의 사유로 수형인명표를 폐기하여야 할 사항이 발생한 경우 검찰청은 위 사실을 등록기준지(회보기관)에 통지하여야 하고, ② 종전 가사소송규칙* 제7조에 따라 법원은 한정치산 또는 금치산 선고의 취소선고 사실을 등록기준지에 통지하여야 하고, ③ 개인파산 및 면책신청사건의 처리에 관한 예규 제6조에 따라 법원은 복권 결정을 등록기준지에 통지하여야 하고, ④ 후견등기에 관한 법률 제41조에 따라 법원은 후견등기 말소 및 취소 사실을 등록기준지에 통지하여야 하나,

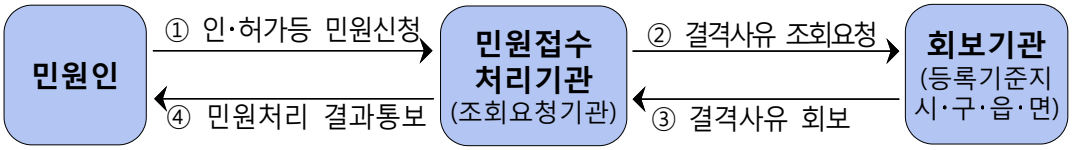
* 가사소송규칙(대법원규칙 제2371호, 2011.12.12., 일부개정) 2013.6.30. 이전 시행

- 회보기관에 통지전 결격사유를 조회하여 결격사유기록이 있음을 이유로 민원을 접수한 기관(조회요청기관)이 불허가, 반려, 신청접수의 거부

등의 처분을 하였더라도 민원인이 위 사실을 소명하면 즉시 그 처분을 취소하고 관계법령에서 정한 절차에 따라 민원을 처리하여야 한다.

○ 따라서 결격사유기록의 관리를 담당하는 공무원은 검찰청과 법원으로부터 통지받은 수형인명표, 선고문과 후견등기사실 통보서에 대한 관리를 철저히 하여 민원인에게 불의의 손해를 끼치지 않도록 하여야 한다.

4. 결격사유조회의 절차



○ 수형사실, 한정치산·금치산·파산선고사실, 후견등기사실 등 결격사유의 확인이 필요한 민원이 접수되면 즉시 회보기관인 등록기준지 시·구·읍·면으로 결격사유조회를 신청

○ 민원처리시 결격사유조회·회보기간이 추가되나 민원처리기준표에 규정된 기존 민원처리기간을 넘기지 않도록 최대한 신속히 처리 할 것

가. 결격사유조회

(1) 접수된 민원이 법령상에 결격사유가 규정되어 있어 결격사유조회가 필요하면 민원을 처리하는 기관(조회요청기관)은 민원접수 즉시 [별지 제1호 서식]으로 등록기준지(회보기관)에 결격사유조회를 하고 [별지 제2호 서식]의 결격사유 조회요청 대장에 기록하여야 한다. 이때 [별지 제2호 서식]은 기관별로 통합관리하여야 한다.

(2) 조회방법은 행정전산망, FAX, 우편 중 민원처리기간의 단축을 위하여 적절한 수단을 선택하여야 한다. 이 경우 조회에 필요한 기간은 민원사무처리의 법정기간에서 제외되나 결격사유기록이 없는 경우에는 8근무시간을 초과하지 않도록 하여야 한다.

(3) 조회요청기관에서 민원1회 방문처리 등을 위하여 긴급히 조회가 필요하다고 요청해올 경우 회보기관에서는 FAX 등을 이용하여 즉시 회보하여야 한다.

나. 결격사유조회의 회보

(1) 결격사유기록의 확인과 결격사유조회의 회보는 가족관계등록부를 관리하는 회보기관(등록기준지)이 관장한다.

(2) 결격사유기록의 확인은 [별표 1] 결격사유조회 확인 시 유의사항에 따라 확인한다.

(3) 결격사유조회의 회보는 [별지 제3호 서식]에 의한다.

(4) 결격사유조회의 회보대장은 [별지 제4호 서식]에 의한다.

다. 결격사유기록의 관리

(1) 수형인명표 관리

㈎ 수형인명부는 검찰청으로부터 송부 받은 수형인명표를 그대로 편철하여 이를 수형인명부(원부)로 관리한다.

㈏ 수형인명부에 의한 수형자 접수대장은 [별지 제5호 서식]에 의한다. 검찰청으로부터 수형인명표를 송부 받으면 즉시 수형자 접수대장을 정리한 후 수형인명부에 편철하여야 한다. 수형자 접수대장은 수시 정리하여 수형자의 검색이 용이하도록 하여야 한다.

㈐ 수형인명표가 전자정부법 제37조제1항에 따라 설치된 행정정보공동이용센터를 통하여 전자적인 방법으로 송부되어 전자적인 방법으로 관리가 가능한 경우에는 수형인명부와 수형자 접수대장의 작성을 생략할 수 있다.

(2) 한정치산·금치산·파산선고 등본의 관리

㈎ 법원으로부터 한정치산·금치산·파산선고의 등본(이하 '선고문'이라 한다)을 통지받으면 이를 그대로 편철하여 한정치산자등 선고인명부(원부)로 관리한다.

㈏ 법원으로부터 선고문을 통지받기 전에 이해관계인이 선고문을 제출하고 결격사유기록의 등재를 요청하면 이를 원부로 편철하여 관리한다.

㈐ 한정치산·금치산·파산선고자의 접수대장(한정치산 등 선고자 접수대장)은 [별지 제5호 서식]에 준하여 작성·관리한다. 이때 수형인명부와의 연결번호를 한정치산 등 선고인명부와 연결번호로 한다.

㈑ 선고문이 전자정부법 제37조제1항에 따라 설치된 행정정보공동이용센터를 통하여 전자적인 방법으로 송부되어 전자적인 방법으로 관리가 가능한 경우에는 한정치산자 등 선고인명부와 한정치산 등 선고자 접수대장의 작성을 생략할 수 있다.

(3) 후견등기 정보의 관리

㈎ 법원으로부터 엑셀형식으로 제공받은 후견등기 정보를 통지받으면 이를 그대로 편철하여 후견등기 명부로 관리한다.

㈏ 후견등기 정보가 전자적인 방법으로 송부되어 전자적인 방법으로 관리가 가능한 경우에는 편철하여 관리하는 것을 생략한다.

(4) 등록기준지 변경 시 절차

㈎ 등록기준지변경신고를 받아 새로 가족관계등록부를 작성한 시·구·읍·면의 장은 가족관계등록부 작성과 동시에 구등록기준지에 [별지 제6호 서식]으로 결격사유기록사항을 조회하여야 한다.

㈏ 구등록기준지의 시·구·읍·면의 장이 신등록기준지의 시·구·읍·면의

장으로부터 결격사유기록사항 조회서를 접수한 때에는 반드시 접수한 날의 다음날까지 [별지 제7호 서식] 결격사유조회확인 회보서에 수형인명표 원본과 선고문 원본을 첨부하여 등기우편으로 송부하여야 하고, 그 사본을 보관·관리하여야 한다. 사본은 신등록기준지에 원본의 도달이 확인되면 폐기한다. 후견등기 통보서는 사본 송부가 가능하며, 신등록기준지로의 도달이 확인되면 원본의 내용을 삭제한다.

㈐ 결격사유조회확인 회보서를 받은 신등록기준지의 시·구·읍·면의 장은 수형인명표, 선고문, 후견등기사실 통지서를 위 관리 절차에 따라 명부와 접수대장을 정리·관리하여야 한다. 전자적인 방법으로 관리되는 경우에는 통지서 송부를 생략한다.

(5) 가족관계등록 창설시 절차

㈎ 가족관계등록부가 작성되지 않은 자가 가족관계등록창설을 할 경우에는 가족관계등록창설전의 수형사실, 선고사실과 후견등기사실을 확인하여야 한다.

㈏ 친생자관계부존재 확인판결에 의한 가족관계등록창설처럼 제적부가 있는 경우에는 위 등록기준지 변경시 절차에 준하여 제적부가 있는 시·구·읍·면에 수형사실, 선고사실 및 후견등기사실을 조회하여 송부받아야 하고, 제적부가 없는 경우에는 형의 실효 등에 관한 법률 제4조, 가사소송규칙 제7조, 개인파산 및 면책신청사건의 처리에 관한 예규 제6조에 근거하여 가족관계등록창설을 이유로 검찰청과 법원에 수형인명표와 선고문의 통보, 후견등기에 관한 법률 제41조에 의한 후견등기사실의 통보를 요청하여 본 건 업무처리요령에 따라 관리하여야 한다.

라. 결격사유기록의 폐기

(1) 수형인명표의 폐기

㈎ 다음 각 호의 1에 해당하는 때에는 수형인명표를 폐기한다(형의 실효 등에 관한 법률 제8조).

1) 수형인이 자격정지 이상의 형을 받음이 없이 형의 집행을 종료하거나 그 집행이 면제된 날부터 다음 각 호의 기간이 경과한 때(형의 실효 등에 관한 법률 제7조)

가) 3년을 초과하는 징역·금고는 10년

나) 3년이하의 징역·금고는 5년

다) 하나의 판결로 수개의 형이 선고된 경우에는 각 형의 집행을 종료하거나 그 집행이 면제된 날부터 가장 중한 형에 대한 가), 나)의 기간이 경과한 때를 기준한다. 이때 징역과 금고는 같은 종류의 형으로 보고 각 형기를 합산한다.

2) 징역 또는 금고의 집행을 종료하거나 집행이 면제된 자가 피해자의 손해를 보상하고 자격정지이상의 형을 받음이 없이 7년을 경과한 후 본인 또는 검사의 신청에 의하여 그 재판의 실효를 선고 받은 때(형법 제81조)

3) 형의 집행유예 기간이 경과한 때(형법 제65조)

4) 자격정지기간이 경과한 때(유기징역 또는 유기금고에 자격정지를 병과한 때에는 징역 또는 금고의 집행을 종료하거나 면제된 날부터 정지기간을 기산한다)

5) 일반 사면이나 형의 선고의 효력을 상실하게 하는(효력을 변동케 하는 경우는 제외) 특별사면 또는 복권이 있을 때

㈏ 실효기간이 경과되었는지 여부의 판정은 수형인명표에 기재된 집행종료예정일에 의한다. 다만, 이 기간 중 재범 또는 내용의 변경통지가 있는 때에는 예외로 하며, 집행종료예정일이 기재되어 있지 않은 때에는 시·구·읍·면의 직권조사에 의하여 판정한다.

(2) 한정치산·금치산·파산선고기록의 폐기

㈎ 법원으로부터 취소·복권 통지가 오거나 이해관계인이 취소·복권 선고문을 제출하면 선고문을 폐기하여야 한다.

㈏ 한정치산·금치산의 선고는 다음 각항의 사유로 효력을 상실하며 이 경우에는 선고문을 폐기하여야 한다.

1) 금치산·한정치산자가 성년후견, 한정후견, 특정후견이 개시되거나 임의후견감독인이 선임되어 법원으로부터 가족관계등록부기록의 촉탁을 받은 때

2) 법 시행일(2013.7.1.)부터 5년이 경과한 때

(3) 후견등기사실 통지서의 폐기

㈎ 법원으로부터 후견등기말소 또는 취소 통보서가 오거나 이해관계인이 후견등기말소 또는 취소 판결문을 제출하면 후견등기사실 통지서를 폐기하여야 한다.

(4) 수형인명표, 선고문과 후견등기 통지서의 폐기방법

㈎ 수형인명표, 선고문과 후견등기 통지서를 폐기할 때에는 [별지 제8호 서식] 결격사유기록 폐기대장을 작성하여야 한다.

㈏ 명부에서 수형인명표와 선고문을 제외시키고 접수대장의 해당란에 가로로 두 줄을 긋고 관리자의 확인인을 날인한다.

㈐ 폐기대상 수형인명표, 선고문과 후견등기 통지서는 결격사유기록을 관리하는 부서의 장까지 결재를 받은 후 폐기조치(소각)하고, 결격사유기록 폐기대장의 확인자란에 관리부서의 장의 직과 성명을 기입·날인한다.

㈑ 접수대장의 '비고'란과 결격사유기록 폐기대장의 '폐기근거'란에 그 사유와 근거를 다음 예시와 같이 명기한다.

(기재 예)

□ 수형인명표의 경우

○ 형의 실효 등에 관한 법률 제7조 또는 형법 제81조에 의하여 형이 실효된 때
- 형 실효법 제8조 제1호에 의거 폐기

00년 00월 00일

○ 형의 집행유예기간이 경과한 때
- 형실효법 제8조 제2호에 의거 폐기

00년 00월 00일

○ 형의 자격정지기간이 경과한 때
- 형실효법 제8조 제3호에 의거 폐기

00년 00월 00일

○ 일반사면이나 형의 선고의 효력을 상실하게 하는 특별사면 또는 복권이 있는 때
- 형실효법 제8조 제4호에 의거 폐기

00년 00월 00일

※ 단, 검찰의 통보에 의하여 폐기할 경우에는 그 관련근거를 추가로 병기하고 근거공문은 별도로 보관한다.

□ 선고문의 경우

○ 한정치산·금치산·파산선고의 취소선고가 있는 때
- 00년 00월 00일 금치산 취소선고(00법원)에 의거 폐기

○ 금치산·한정치산 선고의 효력을 잃게 된 때
- 00년 00월 00일 가족관계등록부기록의 촉탁(00법원)에 의거 폐기
- 2018년 07월 01일 민법 개정시행일(2013.7.1.)부터 5년이 경과

□ 후견등기사실의 경우

○ 후견등기의 말소를 통보를 받게 된 때
- 00년 00월 00일 등기말소(00법원)에 의거 폐기

㈐ 전자적인 방법으로 관리가 가능한 경우에는 결격사유기록 폐기대장의 작성을 생략할 수 있다.

5. 결격사유기록의 열람

가. 한정치산·금치산·파산선고의 경우 선고사실을 해당법원에서 공시하고 관보에 게재하기 때문에 이러한 기록은 당사자의 사생활 보호보다 거래안전의 차원에서 관리하여야 한다.

나. 따라서 특정인에 대한 이러한 기록의 열람을 요청받은 경우 해당기관은 이를 허용하여야 한다. 이때 열람절차는 기관 실정에 맞추어 적정히 정하도록 한다.

다. 결격사유기록 정보주체인 본인이 열람을 요청할 경우 이에 응하여야 한다.

6. 개인에게 결격사유조회를 발급할 수 있는 경우

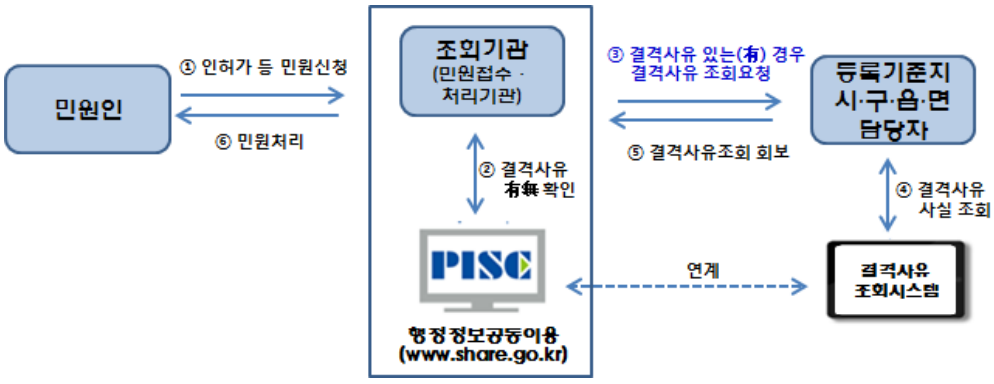
가. VISA발급 신청 시 결격사유조회가 필요한 경우는 원칙적으로 당사국 주한공관에서 결격사유조회를 요청하여야 하나 해당 공관에서 자국 정부의 업무처리영역 등을 이유로 비자발급신청인 본인에게 결격사유조회를 직접 제출토록 요구하는 경우

나. 미수교국 또는 수교국으로써 그 나라에 상주외교공관(대사, 영사, 연락사무소)이 없거나 다른 이유로 사실상 영사행정이 불가한 지역에 거주하는 재외국민(상사의 주재원을 포함)이 체류·취업·인허가 신청 등에 필요하여 결격사유조회를 요구하는 경우

※ 사례
- ○ 필리핀 유학을 위하여 학생 VISA신청용 결격사유조회를 요구할 때
- ○ 스페인 정부 초청으로 취업 시
- ○ 마다카스카르 정부에 인·허가신청 시 등

다. 이 경우에 시·구·읍·면의 장은 당사국에서 결격사유 조회서를 제출하라는 취지의 서류사본 1매, 여권사본 1매(본인여부 확인), VISA(인·허가) 신청서 사본 1매(비자신청시) 등 구비서류를 접수, 확인하고 등록기준지 개인별 결격사유기록사항을 확인한 후 수신처를 상대국 정부 또는 대사관으로 하여 결격사유조회회보서를 발급한다.

7. 행정정보공동이용시스템을 이용한 결격사유 조회 절차



가. 행정정보 공동이용으로 결격사유 유무(有無) 확인

○ 조회기관(민원접수·처리기관) 업무처리담당자는 행정정보공동이용 시스템을 이용하여 결격사유가 존재하는지를 우선 확인

나. 결격사유 유무에 따른 업무처리

○ 결격사유가 없는(無) 경우 등록기준지 시·구·읍·면에 결격사유 조회를 요청하지 않고 결격사유 유무 열람결과를 근거로 업무처리

※ 결격사유 유무 열람결과 출력 가능

○ 결격사유가 있는(有) 경우 등록기준지 시·구·읍·면에 결격사유 조회를 요청하여 회보결과를 확인하여 업무처리

※ 조회기관(민원접수·처리기관) 담당자는 결격사유가 있는 것으로 확인되어 등록기준지 시·구·읍·면에 조회 요청 시 공문에 “결격사유 유무 확인 후 조회 요청함”을 명기

다. 개선절차를 이용하는 기관의 범위

○ 행정기관(전자정부법 제2조제2항)

- 국회·법원·헌법재판소·중앙선거관리위원회의 행정사무를 처리하는 기관
- 중앙행정기관(대통령소속 기관과 국무총리 소속 기관을 포함)과 그 소속 기관
- 지방자치단체(시·도교육청 포함)와 그 소속 기관

○ 「초·중등교육법」 법률에 따라 설치된 각급 학교

※ 공공·금융기관, 민간단체·기관 등의 조회 요청 시 “결격사유조회의 절차”에 따라 결격사유 기록을 확인하여 회보

[별표1]

결격사유조회 확인 시 유의사항

(1) 한정치산 또는 금치산의 선고를 받고 취소되지 않은 사실

- 한정치산 또는 금치산의 선고를 받은 사실을 포함하고, 취소된 한정치산 또는 금치산 선고는 포함하지 않는다.

(2) 파산선고를 받고 복권되지 않은 사실

- 파산선고를 받은 사실을 포함하고, 복권된 파산선고는 포함하지 않는다.

(3) 성년후견 또는 한정후견의 심판을 받고 후견등기부에 등록된 사실

- 후견등기사실은 포함하고, 등록말소·취소된 사실은 포함하지 않는다. (전산정보 제공 전 까지는 법원으로부터 통보된 명부를 확인하여 통보한다)

(4) 금고이상의 형의 집행유예선고를 받고 그 유예기간 중에 있는 사실

- 금고이상의 형의 집행유예선고를 받고 유예기간 중에 있는 사실만 포함한다.
- 집행유예기간이 경과하였을 경우에는 형법 제65조에 의하여 형의 선고의 효력이 상실되며 이에 따라 형의 실효 등에 관한 법률 제8조제1항제2호에 따라 수형인명표를 폐기하여야 한다.
- 따라서 집행유예기간이 경과하면 아래 제5호의 집행을 받지 아니하기로 확정된 것에 해당되지 않으므로 즉시 수형인명표를 폐기하여야 한다.

(5) 금고이상의 형의 선고를 받고 그 집행이 종료되거나 그 집행을 받지 아니하기로 확정된 후 10년(3년이하 징역·금고의 경우에는 5년)이 경과되지 않은 사실

- 금고이상의 형을 선고 받고 그 집행이 종료되거나 집행을 받지 아니하기로 확정된 후 10년(3년이하 징역·금고의 경우에는 5년)이 경과되지 않은 사실을 증명하는 것으로,
- '집행을 받지 아니하기로 확정된 때'란 형기가 만료된 때, 형의 시효가 완성된 때, 형의 집행면제(특별사면)를 받은 때를 말한다.

- 형의 집행유예를 받아 유예기간이 만료된 경우도 형을 받지 아니하기로 확정된 때에 해당이 되나, 이는 제4호에서 따로 확인하는 것이므로 여기에서는 이를 포함시키지 않는다.
- 위의 형의 실효기간이 경과되지 않았더라도 형의 실효 등에 관한 법률 제8조제1항제4호의 규정에 따라 일반사면이나 형의 선고의 효력을 상실하는 특별사면이 있는 경우에는 즉시 수형인명표를 폐기하여야 하므로 결격사유기록내용은 없어지게 된다.

(6) 법률 또는 판결에 의하여 자격정지 또는 자격상실 중에 있는 사실

- 법률 또는 판결에 의하여 자격이 상실되었거나 자격이 정지되어 그 기간 중에 있는 사실만 포함하며, 그 기간이 경과하였거나 복권되었을 때에는 과거의 자격상실·자격정지의 내용은 포함하지 않는다.
- 유기징역 또는 유기금고에 자격정지를 병과한 때에는 징역 또는 금고의 집행을 종료하거나 면제된 날부터 그 기간을 기산한다.

(7) 결격사유기록 확인시 위의 해당사항이 없을 경우에는 [별지 3호 서식]의 『결격사유유무』 "확인내용"란에 "해당사항없음"이라 기재하고, 해당사항이 있을 경우에는 『확인내용』란에 선고일자, 수형죄명, 적용법조문, 선고내용, 한정치산·금치산·파산선고의 선고일자, 선고내용 선고법원, 후견등기의 구분, 등기목적, 확정일 등을 일목요연하게 기재한다.

(8) 결격사유조회대상이 되는 업무는 인·허가, 자격·면허취득, 공무원 및 이에 준하는 직위 임용, 법인·단체의 임직원 취임과 관련하여 법률 및 대통령령에서 그 결격사유를 규정하고 있는 경우를 말하며, 부령, 행정규칙, 조례, 규칙 등에서 정한 경우는 이에 해당하지 아니한다.

[별지 제1호 서식]

(기 관 명)

20 . . .

문서번호 :

수 신 :

제 목 : 결격사유조회 요청서

귀 시·구·읍·면에 등록기준지를 둔 아래자에 대하여 결격사유 기록사항을 조회요청하오니 회보하여 주시기 바랍니다.

○ 근거법령 및 조회사유

근거법령	조회사유	조회범위 선택 (해당란 체크, 중복가능)					
		한정치산	금치산	파산선고	성년후견	한정후견	수형사실

○ 인적사항

성 명 (한자)	주민등록 번 호	등록기준지	비 고
		주 소	

조회요청 기관명 (직인)

[별지 제2호 서식]

결격사유 조회요청 대장

일련번호	결재	조회연월일	조회대상자			관련근거법령	조회기관	조회목적	비고
			성 명 (한자)	주민등록번호	등 록 기준지				

[별지 제3호 서식]

(기 관 명)

문서번호 : 20 . . .
수 신 :
제 목 : 결격사유조회 회보서

귀 기관에서 <문서번호> (20 . .)호로 조회 요청한 아래자의 결격사유기록사항을 다음과 같이 회신합니다.

○ 인적사항

성 명	(한글) (한자)	주민등록번호	
등록기준지			
결격사유 기록유무			
확인내용			

※ 금치산·한정치산은 2013.6.30.이전 선고된 내용임

회 보 기 관 명 (직인)

< 기재요령 >

○ 결격사유기록을 관리하는 등록기준지 시·구·읍·면(회보기관)에서 결격사유조회에 대한 회보 시 작성한다.

○ 수형사실이나 법원선고사실에 대한 결격사유기록이 없을 때는 "결격사유기록유무" "확인내용"란에 해당 없음을 기재하고, 있을 때는 "확인내용"란에 선고일자, 수형죄명, 적용법조문, 선고내용 또는 한정치산·금치산·파산선고의 선고일자, 선고내용, 선고법원, 후견등기의 구분, 등기목적, 확정일 등을 기재한다.

○ 결격사유기록이 여러 개일 때는 날짜순으로 기재한다.

[별지 제4호 서식]

결격사유조회요청 회보대장

기관명	문서번호	조회일자	조회대상자			조회목적	처분사항이유유무	관련근거법령	조회요청기관			회보기관		회보구분
			성명	주민번호	등록기준지				직	성명	연락처	직	성명	

[별지 제5호 서식]

결격사유기록 접수대장

①일련번호	②성명(한자)	③주민등록번호	⑤등록기준지	⑥수형인명부연결번호(수형순서별)					⑦비고
				1	2	3	4	5	

< 기재요령 >

○ 수형자 접수대장의 기재순서는 수형인의 가나다순 또는 지역별, 주민등록번호순 등 지역실정에 적합한 차례로 하여 찾기에 편리하도록 한다.

○ ⑥항은 수형인 명부에서 당해 수형인명표를 찾기 위한 "쪽수" 또는 기타 연결번호를 기재하고 누범자인 경우에는 그 번호 전체를 차례로 기재한다.

○ ⑦항은 수형자, 명표폐기시 폐기근거와 폐기일자를 기재한다.

※ "선고(금치산 등)사실과 후견등기사실 접수대장"도 같은 양식을 사용관리한다. 이때 "수형자"는 "금치산 등의 선고자"와 피성년후견인·피한정후견인으로 한다.

[별지 제6호 서식]

(기 관 명)

문서번호 : 20 . . .

수 신 :

제 목 : 결격사유기록사항 조회

1. 아래의 자가 20 . . . 귀 시·구·읍·면으로부터 등록기준지 변경에 의하여 우리 시·구·읍·면에 가족관계등록 편제 및 후견등기사실 등재가 되었기에 결격사유기록사항을 조회하오니 회보하여 주시기 바랍니다.

2. 등록기준지 변경자

성명	주민등록 번 호	등록기준지		비 고
		구등록기준지	신등록기준지	

조 회 기 관 명 (직인)

[별지 제7호 서식]

(기 관 명)

문서번호 : 20 . . .
수 신 :
제 목 : 결격사유조회확인 회보서

귀 시·구·읍·면에서 <문서번호> (20 . .)호로 조회한 아래자의 결격사유기록사항을 다음과 같이 회보합니다.

성 명	주민등록번호	신등록기준지	결격사유유무	결격사항

첨부 : ○○○의 결격사유(수형인명표 원본·선고문 원본·후견등기 통보서) 1부. 끝.

회 보 기 관 명 (직인)

< 기재요령 >

○ 결격사유가 있는 자는 수형인명표(원본)·선고문(원본)·후견등기 통보서(사본 가능)를 첨부 송부하고 구등록기준지에서는 사본을 보관 관리하며 수형자 접수대장에 송부기관·일자·사유를 기재하고 두 줄로 그어 삭제한다.

○ 결격사유가 없는 자는 "결격사유유무"란에 "없음"으로 표시한다.

○ 결격사유가 있는 경우에는 "결격사유유무"란에 "있음"으로 기재하고, "결격사항"란에 별첨으로 기재한 후 "첨부란"에 보기와 같이 "○○○의 결격사유(수형인명표 원본·선고문 원본·후견등기 통보서) 1부."와 같이 기재한다.

[별지 제8호 서식]

결격사유기록 폐기대장

연번	폐기일	성명	등록 기준지	주민 등록 번호	결격사유 기록내용	폐기 근거	폐기확인	
							담당자	확인자

<기재요령>

○ 결격사유기록내용은 수형사실, 한정치산·금치산·파산선고의 사실, 후견등기사실을 간략히 기술한다.

○ 폐기근거는 '형 실효법 제8조 제1호에 의거 폐기 00년 00월 00일' 등으로 기재한다.

○ 결격사유기록을 관리하는 부서의 장은 폐기(소각)시 입회한 후 확인자란에 직과 성명을 기입·날인한다.

부 록6

행정정보 공동이용 안내

행정정보 공동이용 안내

□ 법제 개관

○ **1986. 5. 12. :「전산망 보급 확장과 이용촉진에 관한법률」제정**

- 행정전산망의 개발·보급 등 행정정보의 공동이용을 위한 인프라 구축

○ **1995. 8. 4. :「정보화 촉진 기본법」제정**

- 행정정보의 제공 및 유통을 위한 기반의 확대

○ **1998. 3. 28. :「행정정보 공동이용에 관한 규정(대통령령)」제정**

- 행정기관이 보유·관리하는 행정정보의 기관 간 공동이용에 관하여 필요한 절차와 방법을 정함

○ **2001. 6. 30. :「전자정부 구현을 위한 행정업무 등의 전자화 촉진에 관한 법률」제정**

-「행정정보 공동이용에 관한 규정(대통령령)」을 통합하여 제공

○ **2010. 5. 5. :「전자정부법」전부 개정**

- 대국민 전자정부 서비스를 보다 효율적으로 제공하며, 행정의 생산성을 향상시키기 위한 제도적 기반 마련

※ 행정기관 등이 보유하고 있는 행정정보 공동이용 의무, 공동이용 대상 및 방법과 절차 등 규정, 개인정보인 경우는 정보주체의 사전 동의, 개인정보 오·남용 방지, 정보주체의 열람청구권, 이용기관 확대(금융감독원의 검사 대상기관, 민원 처리에 관한 법률 제2조 제3호 다목에 따른 법인·단체 또는 기관 중에서 행정안전부장관이 지정하는 기관) 등

□ 행정정보 공동이용의 필요성

○ 근거 : 「전자정부법」 제36조, 제37조 및 「민원 처리에 관한 법률」 제10조

✔ **전자정부법 제36조(행정정보의 효율적 관리 및 이용)**

① 행정기관등의 장은 수집·보유하고 있는 행정정보를 필요로 하는 다른 행정기관 등과 공동으로 이용하여야 하며 ~(생략)

✔ **민원 처리에 관한 법률 제10조(불필요한 서류 요구의 금지)**

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.

3. 「전자정부법」 제36조제1항에 따른 행정정보의 공동이용을 통하여 그 민원의 처리에 필요한 내용을 확인할 수 있는 경우

○ 기대효과



□ 행정정보 공동이용 대상정보 및 대상기관

○ 행정정보 공동이용 대상정보 현황(153종, 2017.12월 기준)

정보보유기관	공동이용 대상 행정정보
교육부(2)	중학교·고등학교 졸업학력 검정고시합격증명서, 고등학교졸업증명서
과학기술정보통신부(4)	소프트웨어사업자신고확인서, 정보통신감리원자격증, 정보통신공사업등록증, 정보통신기술자경력수첩
외교부(2)	여권, 해외이주신고확인서
법무부(4)	국내거소신고사실증명, 외국인등록사실증명, 외국인부동산등기등록증명서, 출입국에관한사실증명
행정안전부(10)	국외이주신고증명서, 본인서명사실확인서, 상훈수여증명서, 인감증명서, 주민등록전입세대, 주민등록표 등·초본, 지방세납부확인서(등록면허세면허분), 지방세납세증명서, 지방세세목별과세(납세)증명서(자동차세), 지방세세목별과세(납세)증명서(재산세)
농림축산식품부(2)	농업경영체증명서, 축산업등록증
산업통상자원부(8)	공장등록증명서, 공장(신설,증설,이전,업종변경,제조시설)승인(변경승인)서, 산업단지입주계약(계약변경)신청(확인)서, 석유판매업등록증, 전기공사기술자경력수첩, 전기공사업등록관리대장, 전기공사업등록증, 전기안전점검확인서
보건복지부(13)	건강진단결과서, 국민기초생활수급자증명서, 약사면허증, 어린이집인가증, 영양사면허증, 요양보호사자격증, 의료기관개설신고증명서, 의료기관개설허가증, 의료기사면허증(안경사, 방사선사), 의료면허증(의사, 치과의사, 한의사, 간호사), 장애인연금(경증)장애수당장애아동수당수급자확인서, 장애인증명서, 전문의자격증(의사, 치과의사, 한의사)
환경부(6)	사업장폐기물배출자신고증명서, 폐기물수집운반업허가증, 폐기물(중간,최종, 종합)처리업허가증, 폐기물처리시설설치승인서, 폐기물처리시설설치신고증명서, 폐수배출시설설치허가증(신고증명서)
고용노동부(1)	국가기술자격취득사항확인서
여성가족부(1)	한부모가족증명서

정보보유기관	공동이용 대상 행정정보
국토교통부(33)	가설건축물관리대장, 개별공시지가확인서, 개별주택가격확인서, 건설기계검사증, 건설기계등록원부, 건설기계등록증, 건설기계사업등록증, 건설업등록증, 건축·대수선·용도변경신고필증, 건축·대수선·용도변경허가서, 건축물대장, 건축물사용승인서, 건축사업무신고필증, 공동주택가격확인서, 부동산등기용등록번호증명서, 부동산종합증명서(토지), 부동산종합증명서(토지, 건축물), 부동종합증명서(토지, 집합건물), 위반건축물관리대장, 이륜자동차사용신고필증, 임대사업자등록증, 임시운행허가증, 임야도, 자동차등록원부, 자동차등록증, 자동차말소등록사실증명서, 주택건설사업사용검사필증, 지적도, 착공신고필증, 토지거래계약허가증, 토지이용계획확인서, 토지(임야)대장, 주거급여수급자정보
해양수산부(8)	선박검사증서, 선박국적증서(상선), 선박국적증서(어선), 선박원부, 선적증서, 어선등록필증, 어업면허증, 해상화물운송사업등록증
국가보훈처(4)	교육지원대상자증명서, 국가유공자(유족)확인원, 대학수업료등면제대상자증명서, 취업지원대상자증명서
국세청(8)	(국세)납세증명서, 납세사실증명, 사업자등록증명, 소득금액증명, 폐업사실증명, 휴업사실증명, 부가가치세과세표준증명, 표준재무제표증명
관세청(3)	수입신고필증, 수출신고필증, 관세납세증명서
병무청(2)	병적증명서, 징병신체검사결과통보서(시력)
경찰청(2)	운전경력증명서, 자동차운전면허증
소방청(4)	소방시설업등록증, 소방시설완공검사증명서, 안전시설등완비증명서, 화재증명원
해양경찰청(4)	선박출항·입항신고사실확인서(개별), 선박출항·입항신고사실확인서(총괄), 선원승선신고사실확인서, 폐기물위탁·처리신고증명서
중소벤처기업부(3)	메인비즈확인서, 벤처기업확인서, 이노비즈확인서
특허청(4)	디자인등록원부, 상표등록원부, 실용신안등록원부, 특허등록원부
대법원(4)	가족관계등록전산정보, 건물등기사항증명서, 법인등기사항증명서, 토지등기사항증명서
국민건강보험공단(8)	건강검진결과통보서, 건강보험자격확인서, 건강보험자격득실확인서, 건강·장기요양보험료납부확인서(개인), 사업장건강·장기요양보험료납부확인서, 차상위본인부담경감대상자증명서, 4대사회보험료 완납증명서, 건강·연금보험료완납(납부)증명서
국민연금공단(3)	국민연금가입자가입증명, 사업장국민연금보험료월별납부증명, 연금산정용가입내역확인서

정보보유기관	공동이용 대상 행정정보
근로복지공단(3)	고용보험료완납증명원, 산재보험료완납증명원, 산재보험급여지급확인원
공무원연금공단(1)	공무원연금내역서
사립학교교직원연금공단(1)	연금법적용대상교직원확인서
한국가스안전공사(1)	액화석유가스사용시설완성검사증명서(발급확인서)
한국토지주택공사(1)	공공임대주택정보
국가평생교육진흥원(1)	학점은행제학위증명(전문학사,학사)
한국사회적기업진흥원(1)	사회적기업인증서
대한상공회의소(1)	국가기술자격증

○ **대상기관**

- **근거 :「전자정부법」 제36조제2항, 영 제39조**
- **행정기관** : 국회·법원·헌법재판소·중앙선거관리위원회의 행정사무를 처리하는 기관, 중앙행정기관(대통령 소속 기관과 국무총리 소속 기관을 포함) 및 그 소속 기관, 지방자치단체
- **공공기관** :「공공기관의 운영에 관한 법률」 제4조에 따른 법인·단체 또는 기관,「지방공기업법」에 따른 지방공사 및 지방공단, 특별법에 따라 설립된 특수법인,「초·중등교육법」,「고등교육법」 및 그 밖의 다른 법률에 따라 설치된 각급학교,「정부출연연구기관 등의 설립·운영 및 육성에 관한 법률」 제8조제1항에 따른 연구기관,「과학기술분야 정부출연연구기관 등의 설립·운영 및 육성에 관한 법률」 제8조제1항에 따른 연구기관
- **기타** :「은행법」 제8조제1항에 따라 은행업의 인가를 받은 은행,「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」 제38조에 따른 금융감독원의 검사대상기관,「민원 처리에 관한 법률」 제2조제3호다목에 따른 법인·단체 또는 기관. 다만, 같은 법 제36조제1항에 따른 민원처리기준표에 올라 있는 민원사무를 처리하는 경우로 한정
- **공동이용기관 지정 현황(2017.12월 기준) : 706개 기관**

□ 공동이용 사무신청(신규 · 변경) 절차

○ **근거 :「전자정부법」 제36조~제44조 및「민원 처리에 관한 법률」 제10조 제3항제3호, 행정정보공동이용지침**

○ **절차**

① 공용이용 사무를 지휘·감독할 권한이 있는 중앙행정기관의 장으로부터 해당사무를 처리하기 위하여 행정정보의 공동이용이 필요한지 의견조회

- 특히, 공동이용 방식이 출력인 경우, 출력의 근거 및 필요성을 구체적으로 의견 조회한 자료 첨부

※ 의견조회 생략하는 경우 : 법령 등의 규정에 따라 수행하는 사무로서 해당법령 등에 그 사무의 처리절차 및 확인하여야 하는 행정정보 등에 관하여 구체적으로 정하여진 사무, 민원처리기준표에 따라 수행하는 사무

② 행정정보 공동이용 신청서 작성 제출(참고1)

- 신청기관, 이용사무(법적근거, 정보주체 사전동의 여부 등), 공동이용행정정보, 이용(처리)기관, 공동이용의 필요성, 연간이용량, 법령내용 등

③ 적격 심사(행정안전부)

- 이용 사무에 대한 법적 근거, 조회유형, 정보주체 동의여부, 소관부처 의견서 첨부 여부 등

④ 행정정보보유기관 동의 요청(행정안전부 → 행정정보보유기관)

- 행정정보보유기관은 특별한 사유가 없는 한 1개월이내 동의여부 회신

⑤ 승인 및 사무등록(행정안전부)

- 보유기관 동의 시 공동이용 승인 및 사무 등록

⑥ 이용기관에서 공동이용

- 이용하고자 하는 공무원은 접근권한을 얻어 공동이용 가능

○ **유의사항**

- 대법원 등기전산자료 신청을 위한 경우에는 추가 제출사항 있음(참고2)

※ 대법원보유 자료인 법인등기사항증명서, 건물등기사항증명서, 토지등기사항증명서 이용 시 대법원에서 요구한 별도의 서식을 작성하여 제출해야 하나, 이를 첨부하지 않고 신청서만 보내는 경우가 많음

- 공동이용 대상 정보의 유형 기재

※ 각 정보별로 최소한의 정보만을 제공하기 위해 정보유형이 구분되어 있으므로, 이를 선택하여 신청해야 함(예시, 장애인증명서A형 또는 장애인증명서B형)

※ 정보별 세부 유형은 http://www.share.go.kr에서 e하나로민원 바로가기 클릭 후 로그인하여 확인(화면 하단 : 공동이용서류 정보안내 → 대상정보별 열람유형)

- 사무내용에 따라 필요한 정보항목에 대해 근거 제시 필요 및 관계법령 첨부

□ 공동이용 담당자별 역할

○ 공동이용관리자(업무보조자)

자격	임무	유의사항
○ 관련 부서의 장 ○ 이용기관의 과장급 이상 공무원 ○ 이용기관의 부장급 이상 관리자	○ 해당 기관의 소속 직원을 대상으로 행정정보 공동이용에 관한 교육 ○ 공동이용관리자의 업무보조자 승인·지정 ○ 이용기관의 공동이용사무 신규·변경·폐지 신청 ○ 이용기관의 권한부여 단위 관리 ○ 분임공동이용관리자 승인·지정 ○ 공동이용 실태 자체점검 ○ 열람청구 접수 및 통보 등	○ 공동이용관리자 변경 시 행정안전부 행정정보공유과에 공문으로 신청해야 하며, 담당자가 공문 확인 후 승인 처리 ○ 공동이용관리자 업무공백을 미연에 방지하려면 반드시 공동이용관리자의 업무보조자 지정

○ 분임공동이용관리자(업무보조자)

자격	임무	유의사항
○ 기관의 특성에 따라 해당 이용기관을 2 이상의 단위로 구분, 각 권한부여단위별 소속부서의 장	○ 업무처리담당자 개인컴퓨터 사용 권한 승인 ○ 업무처리담당자의 업무분장 사항 확인 후 이용사무 접근권한 관리 (승인·반려·회수 등) ○ 권한부여단위내의 개인정보보호를 위한 공동이용 현황 관리 ※ 권한부여 후 해당 목적 외 사용 금지 안내	○ 권한부여 단위 생성 후 분임공동이용관리자 신청 승인 및 지정 ○ 권한부여 단위 밖의 사용자를 분임공동이용관리자로 지정할 수 없음 ○ 분임공동이용관리자의 부서 변경 시 분임공동이용관리자의 권한을 반납받아야 함 ○ 분임공동이용관리자의 부서 변경 시 업무보조자의 권한도 확인 필요 ○ 분임공동이용관리자의 업무보조자를 반드시 두도록 함

○ **업무처리담당자**

자격	임무	유의사항
○ 법령, 자치법규, 관련 규정 등에 의해 허용된 업무담당자	○ 행정정보 접근권한 및 업무에 적합한 사무권한 획득 ○ 개인정보보호법 준수 ○ 이용사무에 알맞은 정보 열람 조회	○ 업무목적 외 사용금지 ※ 행정정보를 권한 없이 처리하거나 권한을 넘어서 처리하는 행위 : 3년 이하의 징역 또는 3천만 원 이하의 벌금 ○ 정보주체의 사전동의가 필요한 경우에는 반드시 사전동의 후 열람 ※ 정보주체의 사전동의를 받지 않고 열람한 행위 : 3천만 원 이하의 과태료

□ 공동이용 담당자별 권한신청 절차

○ **공동이용관리자(업무보조자)의 지정**

① (이용기관) 공동이용관리자의 신규/변경 등록 사유 발생 시 행정안전부(행정정보공유과)로 신청/변경 공문 발송

※ 행정정보공동이용 서약서(「행정정보 공동이용 지침」 별지 제7호 서식) 첨부

② (행정안전부) 공문 확인 및 공동이용관리자 등록

③ (이용기관 공동이용관리자) 업무보조자 지정

○ **분임공동이용관리자(업무보조자)의 지정**

① (이용기관) 공동이용관리자(업무보조자)에게 분임공동이용관리자 신청

※ 행정정보공동이용 서약서 첨부

② (이용기관 공동이용관리자) 분임공동이용관리자 승인·지정

③ (이용기관 분임공동이용관리자) 업무보조자 지정

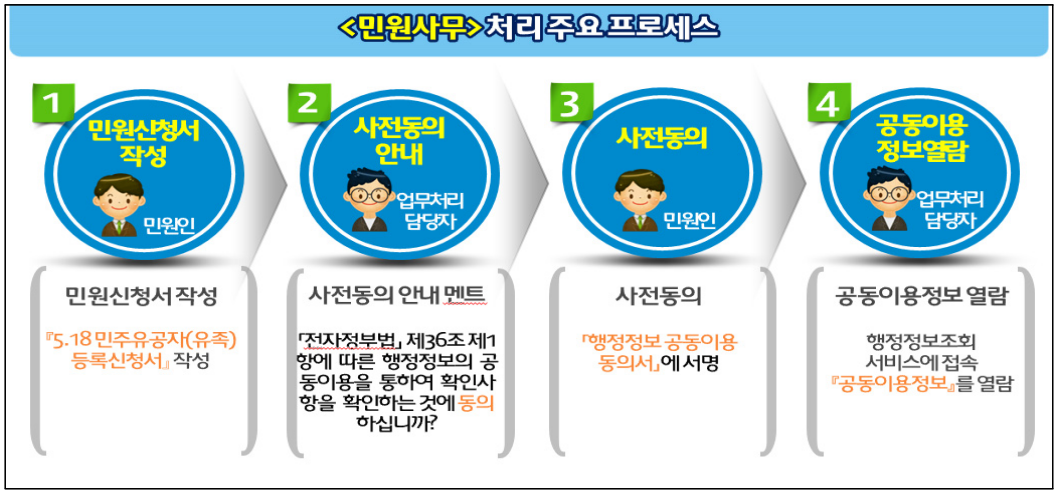
○ **업무처리담당자의 행정정보 접근권한 신청**

① (업무처리담당자) 공동이용관리자(업무보조자) 또는 해당 분임공동이용관리자(업무보조자)에게 접근권한 신청

※ 행정정보공동이용 접근권한신청서(「행정정보 공동이용 지침」 별지 제6호 서식), 행정정보공동이용 서약서 및 업무분장표 첨부

② ((분임)공동이용관리자·업무보조자) 신청을 한 사람이 업무분장 상 정당한 권한이 있는지 확인 후 접근권한 승인

□ 민원사무 공동이용 절차

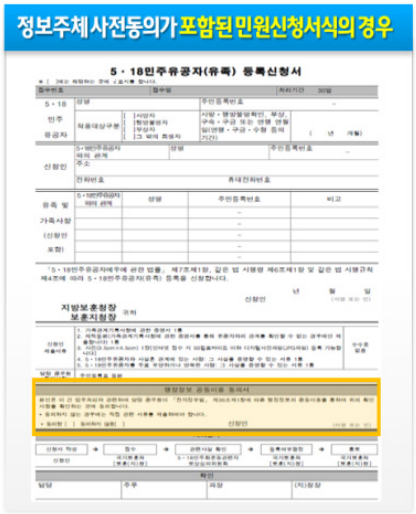


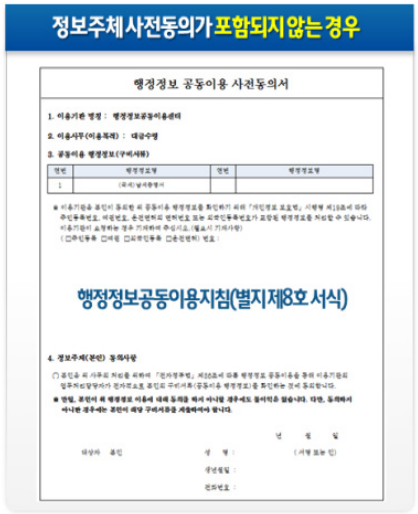
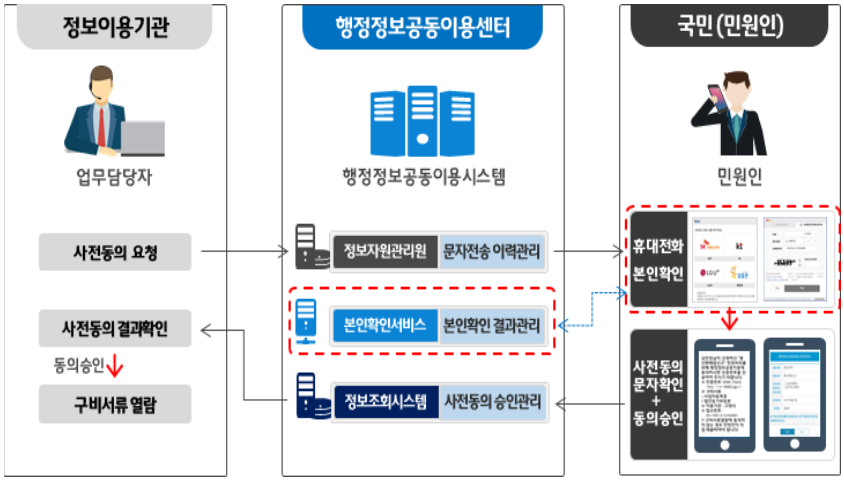
① 민원신청서 작성(민원인)

② 민원인에게 사전동의 안내(업무처리담당자)

③ 사전동의(민원인)

* 사전동의 방법

<table>
<tr><th>방법</th><th>절차</th></tr>
<tr><td>종이서식을
이용한
사전동의</td><td>○ 민원신청서식 내 행정정보 공동이용 사전동의란에 서명하도록 하거나,
○ (민원신청서식 내 행정정보 공동이용 사전동의란이 없는 경우에는) 행정정보 공동이용 사전동의서(행정정보공동이용지침 별지 제8호 서식)를 별도 제출받음
* 정보주체 사전동의서 서식



</td></tr>
<tr><td>모바일
기기를
이용한
사전동의</td><td>○ 민원인이 행정기관 방문 및 민원신청 시 사전동의서를 작성하지 않고, 담당자가 민원서류 검토 후 사전동의가 필요한 경우 문자알림
○ 행정정보공동이용 사전동의 문자알림(인증번호) 후 민원인의 인증번호 전송으로 사전동의 확인

</td></tr>
</table>

④ 공동이용 정보 열람(업무처리담당자)

- 행정정보조회서비스에 접속하여 '공동이용 정보' 열람

□ 정보주체의 열람청구권

○ **제도취지**

- 정보주체가 본인의 행정정보에 관한 공동이용 내역(목적, 행정정보의 종류 등)을 알 수 있도록 하여 정보주체의 알권리와 자기정보 통제권 강화

○ **청구의 대상**

- 공동이용센터를 통하여 공동이용한 행정정보 중 본인에 관한 행정정보로서 개정된 전자정부법 시행일(2010.5.5.) 이후의 정보

○ **열람청구 방법**

① **민원24 이용**

- 민원인이 민원24를 통한 열람 청구(이용기관 지정) → (e하나로민원)열람청구건 확인 및 열람내역 확인(공동이용관리자) → 이용기관업무처리담당자 확인(열람가능처리) → 열람청구자에게 10일 이내 통보(공동이용관리자)

② **방문 등**

- 열람신청 내용(열람신청서)을 공동이용업무포털(e하나로민원) 열람청구신청 접수 → 이용기관 열람내역확인(공동이용관리자) → 이용기관업무처리담당자 확인(열람가능처리) → 열람청구자에게 10일 이내 통보(공동이용관리자)

□ 벌칙 및 과태료(전자정부법 제76조 및 제78조)

1. 벌칙

○ **10년 이하 징역(법 제76조 ①)**

- 행정정보를 위조·변경·훼손하거나 말소하는 행위를 한 사람

○ **5년 이하의 징역 또는 5천만 원 이하의 벌금(법 제76조 ②)**

- 행정정보 공동이용을 위한 정보시스템을 정당한 이유 없이 위조·변경·훼손하거나 이용한 자
- 행정정보를 변경하거나 말소하는 방법 및 프로그램을 공개·유포하는 행위를 한 자

○ **3년 이하의 징역 또는 3천만 원 이하의 벌금(법 제76조 ③)**

- 공개하여서는 아니 되는 행정정보를 누설하는 행위를 한 자
- 행정정보를 권한 없이 처리하거나 권한 범위를 넘어서 처리하는 행위를 한 자
- 행정정보를 권한 없이 다른 사람으로 하여금 이용하게 하는 행위를 한 자
- 승인받지 아니한 방식으로 행정정보를 공동이용하거나 승인받지 아니한 정보시스템 또는 저장장치에 저장한 자
- 직무상 알게 된 비밀을 누설하거나 도용한 자

○ **2년 이하의 징역 또는 7백만 원 이하의 벌금(법 제76조 ④)**

- 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 행정기관 등으로부터 행정정보를 제공 받거나 열람하는 행위를 한 자

○ **양벌규정(법 제77조)**

- 직무상 알게 된 비밀을 누설하거나 도용한자는 행위자를 벌하는 외에 그 법인 또는 개인에게도 해당조문의 벌금형을 과함(3천만 원 이하 벌금

2. 과태료(법 제78조)

○ **3천만 원 이하 과태료**

- 정보주체의 사전동의를 받아야 하나 정보주체의 사전동의를 받지 아니한 자
- 정당한 사유 없이 정보주체에게 열람청구 통지기간 내에 통보하지 아니한 자

3. 행정정보공동이용 지침

○ 행정정보 공동이용 대상기관, 이용사무 등의 신청(변경) 절차에 관한 사항

○ 행정정보 공동이용 관리자 지정 및 운영에 관한 사항

○ 개인정보 보호 및 관리에 관한 사항

○ 개인정보 보호 교육 및 침해사고 대응에 관한 사항

○ 행정정보 공동이용 기록의 관리 및 실태조사 등에 관한 사항 등 규정

※ 행정정보 공동이용 관리자 지정, 공동이용 사무신청, 이용자 교육, 공동이용 기록 관리 등의 업무를 수행하는데 필요한 기준과 절차를 규정한 법령위임 지침(전자정부법 제36조제5항)

참고1 행정정보공동이용신청서

[별지 제3호서식]

행정정보공동이용 □ 신 규 □ 변 경 신청서

* 기재요령 뒷면을 참고하여 작성해 주시기 바랍니다 (앞면)

<table>
<tr><td>1. 신청기관</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td rowspan="7">2. 이용사무</td><td colspan="2">사무명</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">사무구분</td><td colspan="3">민원사무 □ 조례규칙사무 □ 고객사무 □
내부사무 □ (범죄수사사무 □)</td></tr>
<tr><td colspan="2">사전동의
필요여부</td><td colspan="3">필요 □
불필요□ (불필요 사유 :)</td></tr>
<tr><td colspan="2">사무 소관
중앙행정기관</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">사무처리기간</td><td></td><td>보존기간</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">이용사무</td><td>근거
법령</td><td colspan="3">※ 법령내용은 붙임</td></tr>
<tr><td>주요
내용</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td rowspan="5">3. 공동이용
행정정보
(구비서류)</td><td colspan="2">구비서류명</td><td>근거법령</td><td colspan="2">비고</td></tr>
<tr><td colspan="2">1. (유형:)
(출력□)</td><td></td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="2">2. (유형:)
(출력□)</td><td></td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="2">3. (유형:)
(출력□)</td><td></td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="2">4. (유형:)
(출력□)</td><td></td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>4. 처리기관
(이용기관)</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>5. 공동이용의
필요성
(출력권한 신청시
사유 별도기재)</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>6. 연간 이용량</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>7. 담당자</td><td>소속</td><td></td><td>직급
(직위)</td><td></td><td>성명</td><td></td><td>연락처</td><td></td></tr>
</table>

참고2 대법원 등기전산자료 신청 추가 서식

이용사무명 :

활용목적			
법적근거			
자 료 요구범위		사무구분	
자 료 이용기관		자 료 제공방식	

아래 규정에 의하여 등기전산정보자료에 대한 이용승인을 신청합니다.

- 아 래 -

□부동산등기전산정보자료: 부동산등기법 제109조 및 부동산등기규칙 제163조

□법인등기전산정보자료: 상업등기법 제21조 및 상업등기규칙 제12조

년 월 일

기관명(성명) 서명 또는 ㊞

주 소

※ 덧 붙 임 : 1. 신청사항 설명자료 1부
2. 안전관리대책 1부(동일기관인 경우 기관별 1부)
3. 등기전산정보 접근 ID개수 총괄표 1부
4. 관계중앙행정기관 장의 심사결과 1부
(부동산등기규칙 제163조 또는 상업등기규칙 제12조)

[덧붙임1.]

등기정보 공동이용 신청사항 설명자료

1. 자료이용 목적

○ 등기정보를 이용 또는 활용하려는 구체적인 목적을 기재합니다

2. 자료이용 근거

○ 등기정보를 이용하여 수행할 업무(이용사무)의 법적 근거를 기재합니다

○ 등기정보의 제공을 요구할 수 있는 법적 근거를 법,령,규칙까지 자세히 기재합니다

3. 자료의 범위 등

가. 자료의 범위(선택하여 기재함)

1. 부동산등기전산정보자료 열람유형

[각 유형별로 말소사항 포함 여부를 결정하여야 함]

(가) A형 : 표제부 + 갑구

(나) B형(전체정보) : 표제부 + 갑구 + 을구

2. 법인등기전산정보자료 열람유형

[각 유형별로 말소사항 포함 여부를 결정하여야 함]

(가) A형 : 기본정보 + 사업목적

(나) B형 : 기본정보 + 사업목적 +법인주식정보(자기자본)

(다) C형 : 기본정보 + 사업목적 +임원에 관한 사항

(라) D형 : 기본정보 + 사업목적 + 법인주식정보(자기자본) + 임원에 관한 사항

(마) E형 : 기본정보 + 사업목적 + 법인주식정보(자기자본) + 임원에 관한 사항 + 지점 및 지배인 정보

(바) F형 : 기본정보 + 사업목적 + 법인주식정보(자기자본) + 임원에 관한 사항 + 타인자본

(사) G형(전체정보) : 기본정보 + 사업목적 + 법인주식정보(자기자본) + 임원에 관한 사항 + 지점 및 지배인 정보 + 타인 자본

나. 사무구분(선택하여 기재함)

○ 행정기관 - 일반행정사무

○ 공공기관 - 민원사무

다. 이용사무명

○ 이용하고자 하는 사무를 기재해 주시기 바랍니다

라. 이용신청 건수

○ 실제로 열람할 정보의 연 평균 건수(토지,건물,법인 중 해당사항만 기재)

마. 자료 사용기간

○ 한시적인 이용사무의 경우 자료의 사용기간을 명시합니다

4. 자료의 보관기관

○ 등기전산정보자료를 열람만 하는 경우 또는 열람 후 출력하여 별도 시설 내지 기관에서 보관하는 경우 자료이용기관 또는 자료보관기관에 대해 구체적으로 기재하여야 합니다

5. 자료 제공(이용) 방식 : 행정정보공동이용센터를 통한 열람

6. 업무내용

○ 이용사무의 업무내용을 구체적으로 기재해 주시기 바랍니다

7. 접근 ID개수(세부사항은 덧붙임3.과 같음)

8. 기타

[덧붙임2.]

등기정보 안전관리대책

1.

○

※ 안전관리대책에 필히 기재할 사항

○ 등기정보를 이용목적 외의 목적으로 이용하는 행위 금지,

등기정보를 수정·가공 등 변형시키는 행위 금지,

제공받은 등기정보 또는 그 변형된 등기정보를 스스로 구축한 행정정보인 것처럼 취급하는 행위 금지,

등기정보를 다른 기관에 제공하는 행위 금지

등을 위한 예방 또는 발생시 대처방법 등 관리·감독에 관한 기관의 방안을 기술

○ 대법원이 요청하는 경우 이용기관을 직접 방문하여 이용현황 등을 파악할 수 있도록 하기 위해 이용현황 등을 점검할 근거 제시

○ 그 밖에 안전관리대책을 자세히 기술해야 함

[덧붙임3.]

등기전산정보 접근 ID개수 총괄표

번호	기 관	이 용 사 무	연간이용건수	접근 ID개수	비 고

[덧붙임4.]

등기전산정보자료 제공심사 결과표

이용사무명 :

신 청 기 관	기 관 명	
	주 소	
관 계 중 앙 행 정 기 관		
신 청 기 관 의 성 격		
가. 설립근거 나. 주요기능(수행업무)		
자료이용·활용목적 및 방법		
가. 자료이용·활용목적 나. 자료이용·활용방법		
요구자료 내용 및 범위		
가. 요구자료 내용 및 범위 나. 요구자료 건수		

신청내용의 타당성·적합성·공익성	
타당성	가. 자료의 필요성 나. 자료제공에 따른 기대효과 다. 미제공시 문제점 라. 심사결과
적합성	가. 요구항목과 활용목적의 적합여부 나. 당해업무와 신청자료와의 부합여부 다. 심사결과
공익성	가. 국가 또는 지방자치단체 고유업무 여부 나. 자료활용에 따른 수혜범위 다. 심사결과
개인의 사생활 침해 및 위험성 여부	
가. 심사결과	

자료의 목적 외 사용금지 및 안전관리대책

가. 안전대책 수립여부

나. 수립내용의 적정성
- 시설보안의 적정성 :
- 관리책임자 :
- 자료의 관리등급 :

다. 심사결과

등기전산자료 이용심사 신청에 대하여 상기와 같이 심사하였음.

200 . . .

심사자 소 속 :

직 위 : 성 명 : (서명 또는 인)

부 록7

민원공무원의 발달장애인 의사소통 지침

"발달장애의 이해와 의사소통 지원하기"

민원공무원의 발달장애인 의사소통 지침

I 발달장애의 이해

1. 우리나라 장애인의 개념

발달장애를 이해하기 위해 우선 보다 포괄적인 장애개념을 이해할 필요가 있다. 현재 우리나라에서 장애인을 정의하는 법률은 몇 가지가 있지만 가장 대표적인 법률은 「장애인복지법」이다. 장애인복지법에 따르면, '장애인'이란 신체적·정신적 장애로 오랫동안 일상생활이나 사회생활에서 상당한 제약을 받는 자이고, 신체적 장애와 정신적 장애로 구분하고 있다. '신체적 장애'란 주요 외부 신체 기능의 장애, 내부기관의 장애 등을 말하며, '정신적 장애'란 발달장애 또는 정신질환으로 발생하는 장애를 말한다.
이와 같은 구분에 따라 현재 우리나라 장애인복지법에서 정하고 있는 15개 유형의 장애 종류와 특징은 <표 1>과 같다.

<표 1> 장애의 종류와 특징

분류		유형	특징
신체적 장애	외부 신체 기능 장애	지체장애	절단장애, 관절장애, 지체기능장애, 변형 등의 장애
		뇌병변장애	중추신경의 손상으로 인한 복합적인 장애
		시각장애	시력장애, 시야결손장애
		청각장애	청력장애, 평형기능장애
		언어장애	언어장애, 음성장애, 구어장애
		안면장애	안면부의 추상, 함몰, 비후 등 변형으로 인한 장애
	내부 기관 장애	신장장애	투석치료중이거나 신장을 이식받은 경우
		심장장애	심장의 기능부전으로 인한 호흡곤란 등의 장애
		장루·요루장애	배변기능이나 배뇨기능의 장애로 인하여 장루 또는 요루를 시술한 경우
		간장애	간의 만성적 기능부전과 그에 따른 합병증 등으로 인한 간기능 장애
		호흡기장애	폐나 기관지 등 호흡기관의 만성적 기능부전으로 인한 호흡기능의 장애
		뇌전증장애	뇌전증에 의한 뇌신경세포의 장애로 인하여 일상생활이나 사회생활에 상당한 제약을 받아 다른 사람의 도움이 필요한 사람
정신적 장애		지적장애	정신 발육이 항구적으로 지체되어 지적 능력의 발달이 불충분하거나 불완전하고 자신의 일을 처리하는 것과 사회생활에 적응하는 것이 상당히 곤란한 사람 / 지능지수와 사회성숙지수가 70이하
		자폐성장애	소아기 자폐증, 비전형적 자폐증에 따른 언어·신체표현·자기조절·사회적응 기능 및 능력의 장애
		정신장애	지속적인 정신분열병, 분열형 정동장애, 양극성 정동장애 및 반복성 우울장애에 따른 감정조절·행동·사고 기능 및 능력의 장애

2. 발달장애의 개념 - 의료적 관점을 중심으로

「발달장애인 권리보장 및 지원에 관한 법률(이하 발달장애인법)」에서는 <표 2>처럼 발달장애를 지적장애와 자폐성장애로 구분하고 있다. 또한 장애인복지법에서도 정신적 장애를 발달장애와 정신장애로 구분하기 때문에, 일반적으로 15개 장애유형 중 지적장애와 자폐성장애를 합쳐 발달장애로 구분하고 있다.

<표 2> 발달장애인법 제2조에 따른 발달장애

1. "발달장애인"이란 장애인복지법 제2조제1항의 장애인으로서 다음 각 목의 장애인을 말한다. 가. 지적장애인 : 정신 발육이 항구적으로 지체되어 지적 능력의 발달이 불충분하거나 불완전하여 자신의 일을 처리하는 것과 사회생활에 적응하는 것이 상당히 곤란한 사람 나. 자폐성장애인 : 소아기 자폐증, 비전형적 자폐증에 따른 언어·신체표현·자기조절·사회적응 기능 및 능력의 장애로 인하여 일상생활이나 사회생활에 상당한 제약을 받아 다른 사람의 도움이 필요한 사람 다. 그 밖에 통상적인 발달이 나타나지 아니하거나 크게 지연되어 일상생활이나 사회생활에 상당한 제약을 받는 사람으로서 대통령령으로 정하는 사람

이에 따라 대표적인 발달장애유형이라고 할 수 있는 지적장애와 자폐성장애에 대해 좀 더 자세히 살펴볼 것이다.

1) 지적장애

(1) 지적장애의 정의

우리나라 법률에서는 지적장애인을 '정신 발육이 항구적으로 지체되어 지적 능력의 발달이 불충분하거나 불완전하고 자신의 일을 처리하는 것과 사회생활에 적응하는 것이 상당히 곤란한 사람'으로 정의하고 있다.

현재 지적장애는 주로 지능지수에 의하여 3등급으로 구분되고 있다. 지적발달이 가장 불충분하거나 불완전한 경우를 지적장애 1급으로 하고 있으며, 급수별 장애정도는 <표 3>과 같다.

<표 3> 지적장애인의 장애등급과 장애정도

장애등급	장애정도
1급	지능지수 35 미만인 사람으로서 일상생활과 사회생활에 적응하는 것이 현저하게 곤란하여 일생 동안 다른 사람의 보호가 필요한 사람
2급	지능지수가 35 이상 50 미만인 사람으로서 일상생활의 단순한 행동을 훈련시킬 수 있고, 어느 정도의 감독과 도움을 받으면 복잡하지 아니하고 특수기술이 필요하지 아니한 직업을 가질 수 있는 사람
3급	지능지수가 50 이상 70 이하인 사람으로서 교육을 통한 사회적·직업적 재활이 가능한 사람

(2) 지적장애의 특성

① **말과 언어의 지체** : 말과 언어의 발달은 지적발달과 밀접하게 연관되어 있기 때문에 지적장애인은 말과 언어의 구사에 많은 어려움을 지니고 있다. 특히, 음의 대치와 생략 같은 조음장애가 자주 발생하고, 구어발달의 지연, 제한된 어휘, 정확하지 않은 문법사용 등을 포함한 언어장애를 갖는 것이 보통이다.

② **주의집중력 및 단기기억력 부족** : 지적장애인은 주의집중의 3요소, 즉 주의집중 지속시간, 주의집중의 범위와 초점, 선택적 주의(중요한 자극특성의 변별)에 심한 곤란을 가지며, 일반적으로 장기적으로는 정보를 공유하지만, 단기 기억분야에서의 한계를 가지고 있다. 이에 따라 중문이나 복문보다는 단문을 사용하고, 짧게 이야기 하는 것이 바람직하며, 한 문장에서 두 가지 이상을 묻지 않는 것이 바람직하다.

③ **적응능력의 부족** : 지적장애인의 대인관계가 원만하지 못하고 여러 상황에 적응하지 못하는 것은 적응능력이 부족하기 때문이다. 특히 자기 지향성, 책임감, 사회적 기술 등이 부족하여 부적절한 행동을 하게 되고 이로 인해 주위사람들로부터 거부당하는 것을 볼 수 있는데, 이러한 거부는 비장애인들이 지적장애인에 대한 행동의 부적절성을 의식하는데서 비롯된다. 이에 따라 보다 경청하려는 자세, 긍정적인 자세가 필요하고, 말을 이해하기 어렵다고 하여도 얼굴을 찡그리는 등의 행동을 삼가는 것이 바람직하다.

하지만 이와 같은 지적장애인의 기능성(functioning)은 개인의 능력과 환경의 상호작용 속에서 결정된다고 할 수 있다. 따라서 지적장애인을 볼 때 한 개인의 환경에서 실제로 어떻게 기능하느냐가 특히 중요하게 고려되어야 하고, 능력의 한계가 있으나 그 장애인을 둘러싸고 있는 환경의 적절성과 환경 내에서의 지원을 통하여 장애가 아니라 기능성이 발휘될 수 있다면 그 장애는 더 이상 장애(disability)가 아닌 것이 될 것이다.

2) 자폐성장애

(1) 자폐성장애의 정의

우리나라 장애인복지법에서는 자폐성장애인을 '소아기 자폐증, 비전형적 자폐증에 따른 언어·신체표현·자기조절·사회적응 기능 및 능력의 장애로 인하여 일상생활이나 사회생활에 상당한 제약을 받아 다른 사람의 도움이 필요한 사람'으로 정의하고 있다.
현재 우리나라는 국제질병분류인 ICD-10의 진단지침에 따라 진단명이 전반적 발달장애인 경우에 자폐성장애 판정을 하고 있다. 즉 소아기 자폐증을 포함하여, 비정형

자폐증, 레트 증후군, 아스퍼거 증후군 등을 모두 포괄하고 있다.
자폐성장애의 장애등급 판정은 ①자폐성장애의 진단명에 대한 확인, ②자폐성장애의 상태 확인, ③자폐성장애로 인한 정신적 능력장애 상태의 확인, ④자폐성장애 등급의 종합적인 진단의 순서를 따라 이루어진다. 이와 같은 절차에 따라 다음 <표 4>와 같이 3등급으로 구분할 수 있다.

<표 4> 자폐성장애인의 장애등급과 장애정도

장애등급	장애정도
1급	ICD-10의 진단기준에 따른 전반성 발달장애(자폐증)로 정상발달의 단계가 나타나지 아니하고, 지능지수가 70 이하이며, 기능 및 능력 장애로 인하여 주위의 전적인 도움이 없이는 일상생활을 해나가는 것이 거의 불가능한 사람
2급	ICD-10의 진단기준에 따른 전반성 발달장애(자폐증)로 정상발달의 단계가 나타나지 아니하고, 지능지수가 70 이하이며, 기능 및 능력 장애로 인하여 주위의 많은 도움이 없으면 일상생활을 해나가기 어려운 사람
3급	2급과 같은 특징을 가지고 있으나 지능지수가 71 이상이며, 기능 및 능력 장애로 인하여 일상생활 혹은 사회생활을 해나가기 위하여 간헐적으로 도움이 필요한 사람

(2) 자폐성장애의 특성

① **상호작용의 질적 장애** : 자폐증이라는 단어 자체도 대인관계를 회피하고 스스로에 갇힌다는 의미를 내포하고 있다. 이에 따라 자폐증의 일반적인 특성은 사람에 대한 반응에서 나타나는데 눈을 맞추지 않거나 소리를 들을 수 있으면서도 쳐다보지 않는 등 사회적 상호작용이 잘 안 되는 경우가 많다. 일반적으로 자폐성장애인은 다른 사람의 기분이나 존재에 대해 개의치 않는 경향이 있다. 다른 사람이 아프거나 다쳐도 별로 상관하지 않으며, 사회적인 놀이를 하지 못하고, 또래들과 어울리지 못하기도 한다.

자폐성향이 심한 경우 다른 아동들에 대해 전혀 관심을 보이지 않고 함께 어울리지 않는다. 장애가 경한 경우 다른 사람들과의 놀이 등에 참여할 수 있으나 대개는 피상적이고 수동적이다. 또한 먼저 사회적인 접촉을 시도하거나 관심을 보이는 일 또한 거의 없다. 일부 경증 자폐성장애인의 경우 상호작용을 하고자 하나, 다른 사람의 관심과 정서를 알아차리지 못해 사회적으로 부적절한 말을 하거나 행동을 하는 경우도 있다.

이에 따라 자폐성장애인이 민원실을 찾은 경우 당황하지 말고 자폐성장애인이 편안하게 느낄 수 있게 심리적인 안정감을 주도록 노력할 필요가 있다.

② **언어와 대화의 장애** : 의사소통의 형태가 매우 독특하고 언어적 장애가 존재한다. 자폐아동이 거의 절반은 말을 사용하지 않으며, 나머지 절반도 상대방의 말을 그대로 따라서 하거나 의사를 전달할 목적으로 하지 않는 경우가 많다.

혼자서 중얼거리기도 하고 노래도 부르지만 누가 곁에서 말을 걸면 이에 대해 적절하게 답변을 하지 못하는 경우도 있다. 반향어의 형태로 표현되기도 하고 나 또는 너의 대명사를 혼동하여 사용하기도 하며, 말을 하더라도 억양이 전혀 없는 등의 특성이 있다. 표현성 언어뿐만 아니라 수용성 언어발달에 장애가 있어서 다른 사람의 말을 이해하는 능력이 부족할 수 있다.

이에 따라 경청하려는 노력이 필요하고, 보다 천천히 말하고, 쉬운 용어를 사용하고, 이중적 의미를 최소화하고, 단문으로 말하는 것이 필요하다.

③ **비정상적인 행동 패턴** : 일부는 강박적인 행동을 보인다. 예를 들어 물건을 배열할 때 같은 색깔로만 모아두거나 크기 순서대로 나열하며, 이것이 흐트러졌을 때에는 아주 불안한 행동을 보이기도 한다. 또한 똑같은 행동을 계속 반복하는 상동행동이 나타나기도 한다. 예를 들어 맨손 혹은 물건을 계속해서 돌리는 행동에 몰두하기도 한다. 또한 껑충껑충 뛰거나, 발끝으로 걷기 등과 같은 행동을 반복할 수 있다.

자해적인 행동, 충동적인 행동을 하는 경우도 있다. 자신의 머리를 벽에 부딪치거나, 머리카락을 뽑기도 하고, 손톱을 물어뜯기도 하는 등 위험한 자해행동이 나타나기도 한다. 그리고 자폐성장애인이 부모 등 사람의 목소리에 무관심한 것과는 대조적으로 청소기 혹은 라디오 소리 등에 민감한 반응을 보이고 빛, 무늬, 소리, 회전 물체나 촉각적 감각에 사로잡히기도 한다.

상동행동을 하거나 약간 어색한 행동을 하는 것은 환경이 불안정하다고 느끼기 때문에, 이와 같은 행동에 당황하지 말고, 긍정적인 관심을 갖고 응대할 필요가 있다. 겁을 먹거나 또는 제지하려고 할 경우 오히려 행동이 더욱 커지는 등의 문제가 발생할 수도 있기 때문에, 자폐성장애인이 환경에 보다 적응할 수 있도록 시간을 주고 기다려주는 것이 필요하다.

Ⅱ 발달장애인과의 의사소통

1. 발달장애인을 대하는 기본적인 마음가짐

발달장애인에게는 민원 때문에 찾아가는 주민자치센터가 낯선 곳일 수 있습니다.
그들이 편안하게 느낄 수 있도록 심리적인 안정감을 주는게 매우 중요합니다.
익숙하지만은 않은 시도에 대한 긍정적인 관심, 반갑게 맞이하는 얼굴표정과 제스처, 발달장애인이 이야기하는 것을 적극적으로 들으려는 경청의 자세가 이들에게 필요합니다.
발달장애인이 이야기하는 것을 알아듣기 힘들더라도 얼굴표정이 찡그리거나 싫은 내색을 하지 않는 것, 이야기하는 바를 들으려는 자세, 요청한 사항을 왜 지금 해주기 어려운지를 쉽게 이야기하고, 한번에 이해하지 못하는 경우 재차 반복적으로 이야기하면서 차분히 설명하는 자세 등이 중요합니다.

2. 대화시 지켜야 할 사항

1) 어려운 단어보다는 그 단어의 의미는 살리되, 쉬운 단어와 용법을 사용한다.

우리는 익히 아는 단어라 하더라도, 정황상 그 단어를 쓰지 않을 수 없다 하더라도, 한번 더 그 용어를 대체할 수 있는, 좀 더 쉽게 이해할 수 있는 단어가 있는지 생각해 보는 것이 필요하다.

일반 쓰임새	권고 대체 용어(구, 문장)
여기에 왜 왔어요?	무엇을 도와드릴까요?
작성해 주세요	적어주세요. 써 주세요.
용도가 뭔가요?	이거 어디에 쓸 거예요?
주소가 어떻게 되요?	복지카드 좀 보여 주세요.
싸인해 주세요	이름을 적어주세요

대화할 때 “민원인”, “선생님” 이라는 단어를 쓰지 않는 것이 좋다. 그 말이 본인을 두고 하는 말인지, 다른 사람을 두고 하는 말인지 모를 수 있기 때문이다. 대신 이름을 물어본 후 “○○○씨”라고 부르면서 대화하면 자신에게 이야기하는 것임을 분명하게 알 수 있다.

2) 중문이나 복문 보다는 단문으로 한다.

문장구조가 복잡하면 이해하기 어렵다. 주부와 술부가 명확한 단문이 이해하는데 도움이 된다.

일반 쓰임새	권고 대체 용어(구, 문장)
아까 같이 왔던 그 사람이 나에게 이야기하기를 '○○○씨가 원했던 것이 무엇인지를 물어보고 그에 대해서 원하는 것을 해주라'고 했어요.	아까 같이 왔던 분이 저에게 이야기했어요. ○○○씨한테 물어보래요. 뭘 원하는지. "○○○씨, 뭐가 하고 싶어요?" 할 수 있으면 해 줄게요.
이것은 본인이 직접 신청한 사람을 대상으로 조사를 해서 정부에서 정한 기준에 적합한 사람에게만 지급하는 거예요.	(그림을 보여주면서) 이거 받고 싶으세요? 그럼 이거(서류) 써 주세요. 이거 쓴다고 다 받는 건 아니에요. 저희가 여러 가지 알아 볼 거에요. (하나하나 기준을 최대한 쉽게 설명해주고) 맞으면 받게 되요. 안 맞으면 못 받아요.

3) 한 문장에서 두 가지 이상을 물어보는 것으로 이해되는 것을 피한다.

한 문장에 두 가지 이상 의미가 담긴 문장을 쓰면 무엇을 이야기하는 것인지 헷갈린다. 예를 들어 "그렇게 쓰시면 안돼요. 크게 붙여서 쓰셔야지요" 라고 하면 자신이 크게 쓰지 않았다는 것인지, 붙여서 쓰지 않았다는 것인지 헷갈린다. 그렇기 때문에 "크게 쓰세요.", "붙여서 쓰세요"라고 이야기하면 훨씬 더 알아듣기 쉽고 자신이 무엇을 잘 못하고 있는지를 분명하게 알게 된다.

4) 이중부정이나 애매한 표현을 하지 않는다.

"뛰지 마!"와 같이 이중부정은 "걸어!"와 같은 평서문보다 강한 메시지를 전달한다. 하지만 애매한 이중부정의 경우에는 발달장애인들에게 명확한 메시지를 전달하지 못한다. 즉, "그거하지 마세요"라기 보다는 "이렇게 해 주세요"라고 이야기 하는게 좋다. 또한 애매한 표현보다는 정확하게 요구하는 것이 낫다. 예를 들어, "분량은 적당히 쓰셔도 됩니다"라고 하면 어느 정도 써야 하는지 잘 모르게 된다. 그럴 때에는 "5줄 적어주세요" 또는 "(손으로 가리키며)여기까지 써 주세요."라고 명확하게 이야기 하는 것이 좋다.

5) 짧게 이야기하고 대화하자.

여러 문장을 계속 말해서 이야기가 길면 발달장애인이 무엇을 집중적으로 대답해야 하는지 어려움을 겪는다. 상대방이 이야기하는 내용을 귀담아 듣더라도 조금만 길어지면 앞부분의 이야기에 대해 답하려고 한 내용조차 잊어버리는 수가 있다. 또한 말이 길면 내가 그에 대해서 답변해야 할 내용이 많은 것처럼 보이고 말의 경중을 스스로 가리기 힘들어진다. 그래서 뭐라고 답변해야 할지 모르는 상황으로 이어질 수 있다. 따라서 짧게 이야기하고 발달장애인이 이에 대해 이야기하는 것을 듣고 나서 또 다시 이야기하는 형태의 짧은 대화구조가 바람직하다.

6) 말을 천천히 하자.

발달장애인은 익숙하지 않은 상황, 장소에 대해 힘들어 하는 경우가 많다. 그런 경우 평소보다 상대방이 이야기하는 것에 대해 이해하는데 더 힘들어 할 수도 있다. 주민자치센터는 발달장애인이 자주 가게 되는 장소가 아니기 때문에 낯설게 느껴질 수 있다. 주변 상황에 대한 낯설음 때문에 긴장하게 되고 긴장하면 상대의 말에 온전히 집중하기가 어려워질 수 있음을 배려할 필요가 있다.
또한 말을 천천히 해야 한다. 말은 단어, 어절이 모두 의미를 담고 있다. 그 속도가 빠르면 짧은 시간에 많은 정보를 전달하는 셈이 된다. 그러므로 말의 빠르기를 자신의 습관에 따르는 것이 아니라 상대방의 이해속도에 맞추는 것이 필요하다. 자신이 말하는 습관이 상대적으로 빠르면 좀 늦추도록 의도적으로 제어하고, 말하는 속도가 중간인 사람도 말하다가 자신의 말 속도가 빨라지는 것은 아닌지 스스로 점검하는 자세가 필요하다.

7) 잘 이해하지 못한다고 목소리 톤(tone)을 높여 큰 소리로 이야기하지 말자.

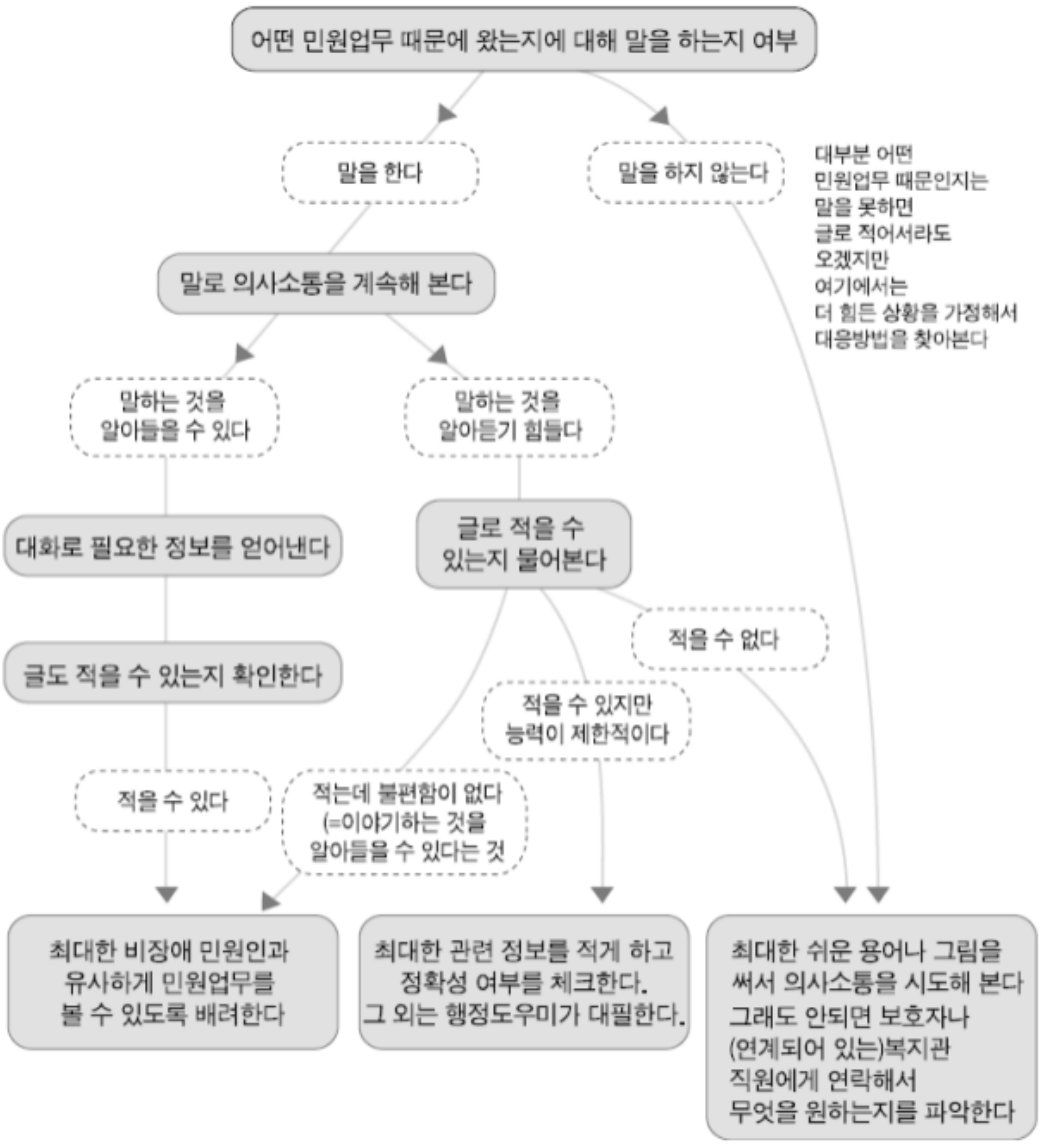
발달장애인이 잘 이해하지 못하는 것은 잘 안 들려서가 아니라, 설명하는 단어나 표현, 그 내용을 모르기 때문이다. 모르는 이유가 발달장애인의 이해능력과 관련이 있지만 다른 한편으로는 이야기하는 사람이 어렵게 이야기하면 상대는 이해하기 어렵게 되는 것이다. 발달장애와 대화시에는 장애 특성을 감안하여 자신의 표현이 적절한지 끊임없이 자기성찰을 할 필요가 있다.
또한 이야기 한 것에 대해 반응이 없을 때는 일단 먼저 기다려 주는 것이 필요하다. 발달장애인이 상대방이 이야기한 것을 이해하고 무엇으로 화답해야 하는지를 결정하는데 비장애인보다 시간이 더 많이 걸릴 수 있다. 이때 성급하게 다시 묻고 또 물으면 답하려고 생각했던 것조차 잊어버리게 된다. 그것이 몇 번 반복되면 발달장애인 당사자는 얼마나 속상하겠는가. 기껏 생각했는데 상대방의 조급함 때문에 번번이 무산되고 만다면!

3. 의사소통능력에 따른 응대

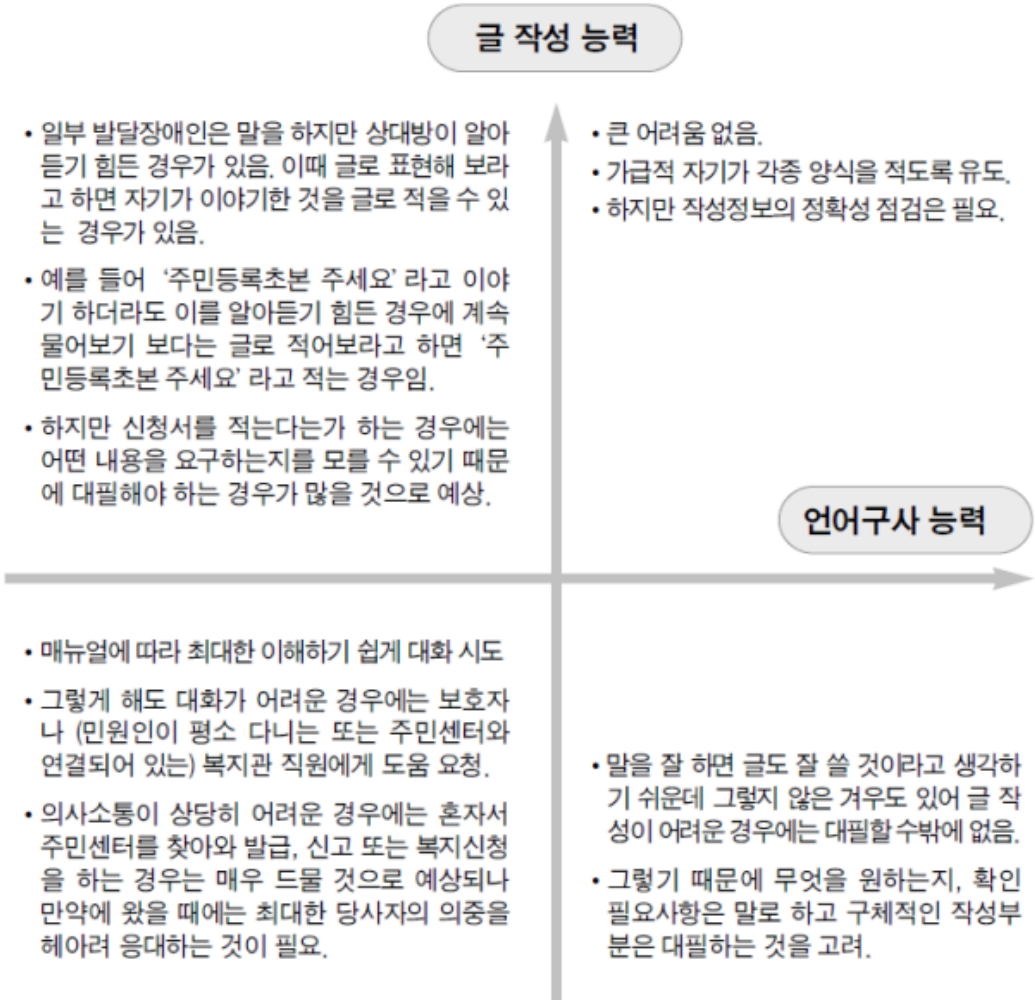
1) 의사소통 순서

아래 의사소통 순서에 따라 순차적으로 관련 내용을 시도해 보고 마지막 맨 아래 있는 내용 중의 하나로 접근하면 큰 어려움이 없을 것이다.

<그림> 발달장애인의 의사소통 특징에 따른 대응방법



2) 언어구사 및 글 표현 능력에 따른 대응방향



① **(언어 구사 및 글 표현 능력이 좋은 경우)** 발달장애인이 경증인 경우에는 언어구사나 글 표현능력이 비장애인과 유사한 경우도 많다. 처음 만났을 때에는 '왜 발달장애인일까'라는 생각이 들 정도로 크게 차이를 못 느끼는 경우도 있다. 하지만 그러한 경우에도 대화를 계속 하다보면 발달장애의 특성을 알게 될 수도 있고, 또 사회적 관계 형성에의 어려움 때문에 발달장애로 판정되는 경우도 있다. 그러한 발달장애인을 응대할 때는 가급적 장애가 없는 민원인과 동일하게 대하려는 자세가 필요하다. 아울러 그런 자세를 견지하는 가운데 뭔가 도움이 필요하다고 느끼는 부분에 대해서만 지원하는 것이 바람직하다.

② **(언어구사능력은 좋으나 글 표현능력이 떨어지는 경우)** 언어구사는 괜찮으나 글 표현능력이 떨어지는 경우에는 어떤 민원업무를 보러 왔는지, 구체적인 확인사항은 말로 대화하고 이후 작성하는 내용이 있다면 그것은 행정도우미가 각종 서류 작성을 도와주는 방법이 바람직하다.

③ **(언어구사능력이 떨어지는 경우 글 표현능력이 있는지 확인)** 말을 잘 못하거나, 말하는 것을 직원이 잘 알아듣기 힘든 경우에는 이야기하는 것을 글로 쓸 수 있는지를 물어보는 것이 좋다. 몇 번이고 계속 말하는 것을 알아듣기 위해 자꾸 물어보면 발달장애인이 더 이상 이야기를 안할 수 있다. '아... 내가 이야기하는 것을 못 알아 듣는구나... 더 힘들게 하지 말아야겠다...'라고 생각할 수 있는 것이다.

④ **(양쪽 모두 어려운 경우)** 언어구사능력도 최소한의 대화를 할 만큼의 수준도 되지 않고, 글을 작성할 수도 없을 때에는 (그런 경우에 주민자치센터에 민원 업무를 혼자 보러 오는 경우는 드물겠지만) 최대한 그 발달장애인과 의사소통을 시도해보고 안되면 보호자나 연계되어 있는 복지관 직원에게 도움을 청하도록 한다.

4. 의사소통능력에 필요한 기본적인 사진 및 그림

1) 각종 신분증

모든 민원업무에서 민원신청자가 본인임을 확인할 때 요구하는 신분증이다. 만약 발달장애인이 본인의 신분증을 가지고 오지 않았거나 가지고 왔어도 '신분증'이라는 용어를 잘 이해하지 못하여 보여주지 않고 있으면 아래 그림(또는 발달장애인이 가지고 있는 신분증)을 보여주면서 이걸 갖고 왔는지를 물어본다.





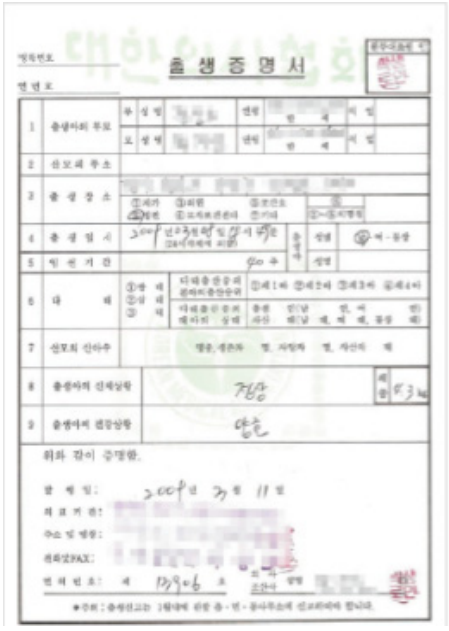
2) 지폐

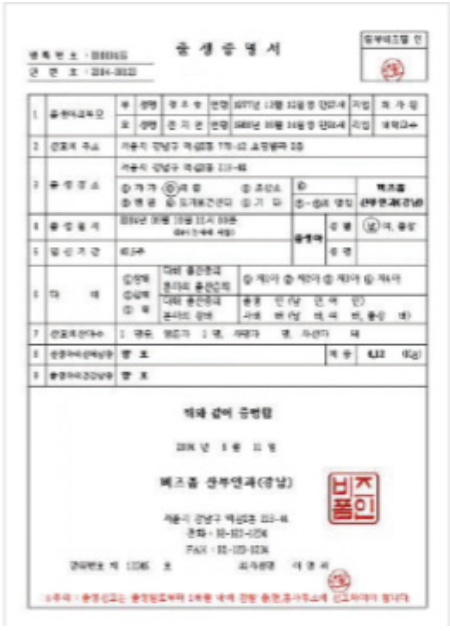
민원발급업무에는 비용이 소요된다. 그러나 발달장애인 중에는 계산을 하거나 금액 단위를 정확하게 이해하지 못하는 경우도 있다. 이때에는 지폐를 보여주면서 “돈을 가지고 왔는지”를 물어보면 이해하기가 쉬울 것이다.



3) 출생증명서 및 증명사진

출생신고를 하러 주민센터를 방문하였음에도 출생증명서를 가지고 오지 않았거나, 각종 민원 신청시 증명사진이 필요하지만 이를 가지고 오지 않았을 때 발달장애인에게 무엇이 필요한지 아래와 같은 실물을 같이 보여주면서 설명하면 분명하게 그 의사를 전달할 수 있게 된다.


출 생 증 명 서


출 생 증 명 서



참 고 자 료

1. 「정부24」 즉시발급 민원 현황[54종]
2. 온라인 민원수수료 감면 현황
3. 국민생각함 소개

「정부24」 즉시발급 민원 현황[54종]

* : 공인인증서 확인 민원

연번	민원사무명	소관부처	서비스 개시일
1	토지(임야)대장 열람등본 교부신청	국토교통부	'03. 9. (3종)
2	개별공시지가 확인	국토교통부	
3	국민기초생활수급자증명서발급*	보건복지부	
4	주민등록표등본(초본)교부*	행정자치부	'04. 4. (5종)
5	건축물대장 등·초본 발급(열람) 신청	국토교통부	
6	농지원부 등본교부*	농림축산식품부	
7	장애인증명서발급*	보건복지부	
8	한부모가족 증명서 발급*	보건복지부	
9	병적증명서발급*	병무청	'05. 7. (8종)
10	대학수업료등면제대상자증명	국가보훈처	
11	국내거소신고 사실증명*	법무부	
12	출입국 사실증명*	법무부	
13	국가유공자(유족)확인	국가보훈처	
14	교육지원대상자증명(5.18민주유공자, 특수임무수행자, 국가유공자등)	국가보훈처	
15	취업지원대상자증명*	국가보훈처	
16	외국인등록 사실증명*	법무부	
17	국적관련 사실증명(국적선택신고 사실증명)*	법무부	'06. 9. (3종)
18	자동차등록원부등(초본) 발급, 열람신청*	국토교통부	
19	화재증명 발급 신청*	행정안전부	
20	사법시험 합격증명(확인)서 발급*	법무부	'06. 10.
21	개별주택가격 확인	국토교통부	'07. 6. (3종)
22	공동주택가격 확인	국토교통부	
23	지방세세목별과세(납세)증명*	행정안전부	
24	지방세(등록세)납부 확인*	행정안전부	'09. 8.
25	상훈수여증명서 발급*	행정안전부	'09. 12. (2종)
26	훈·포장 등 재교부신청*	행정안전부	

* : 공인인증서 확인 민원

연번	민원사무명	소관부처	서비스 개시일
27	지적도(임야도) 열람·등본신청	국토교통부	'10. 7. (2종)
28	토지이용계획확인서	국토교통부	
29	경계점좌표등록부 열람, 등본 교부신청	국토교통부	'10. 9. (2종)
30	운전경력증명발급*	경찰청	
31	예방접종증명*	보건복지부	'10. 11. (3종)
32	자동차교통사고사실확인*	경찰청	
33	국가공무원 임용시험 합격증명서 교부*	인사혁신처	
34	지방세 납세 증명서*	행정안전부	'11. 12. (2종)
35	어선원부 열람 및 등본발급	농림축산식품부	
36	변호사시험 합격증명(확인)서 발급*	법무부	'12. 3.
37	검정고시 성적증명*	교육부	'13. 9. (4종)
38	검정고시합격증명*		
39	중등학교성적증명*		
40	초중등학교졸업(예정)증명*		
41	건강보험료 납부확인서*	국민건강보험공단	'13. 12.
42	소득금액증명*	국세청	'15. 6. (6종)
43	납세증명서*		
44	사업자등록증명*		
45	납부내역증명*		
46	폐업사실증명*		
47	휴업사실증명*		
48	북한이탈주민등록확인서*	통일부	'15. 12.
49	부가가치세과세표준증명*	국세청	'16. 11. (5종)
50	부가가치세면세사업자수입금액증명*		
51	소득확인서(서민형 개인종합 자산관리계좌 가입용)*		
52	보훈보상대상자(유족 또는 가족) 확인서*	국가보훈처	
53	국가유공자에 준하는 군경 등(유족 또는 가족) 확인서*		
54	국가공무원·지방공무원 경력증명*	인사혁신처 등	'17. 11.

온라인 민원수수료 감면 현황

❑ 수수료 면제(59종)

2017년 12월 31일 기준

번호	민원사무명	방문수수료	온라인수수료
1	주민등록표 등·초본 교부	발급 400원	무료
2	주민등록표 열람	300원	무료
3	토지(임야)대장 열람·등본 발급 신청	발급 500원 / 열람 300원	무료
4	자동차등록원부 등·초본 발급·열람	발급 300원 / 열람 100원	무료
5	건출물대장 등·초본 발급(열람) 신청	발급 500원 / 열람 300원	무료
6	지적도(임야도) 등본 발급 및 열람	발급 700원 / 열람 400원	무료
7	농지원부 등본교부	1,000원	무료
8	출입국 사실증명	2,000원	무료
9	지방세 세목별 과세증명	조례에 따름	무료
10	중등학교 성적증명	조례에 따름	무료
11	초중등학교 교육비납입증명	조례에 따름	무료
12	초중등학교 졸업(예정)증명	조례에 따름	무료
13	초중등학교 학교생활기록부 증명	조례에 따름	무료
14	초중등학교 제적(정원외관리)증명	조례에 따름	무료
15	교원자격증 재발급(정정)신청	500원	무료
16	외국인등록 사실증명	2,000원	무료
17	국내거소신고 사실증명	2,000원	무료
18	불기소이유 고지 청구	1부 500원	무료
19	부동산등기용 등록증명서 발급	1,000원	무료
20	국내/국외 유료직업소개사업 변경등록	신규 30,000원	무료 (국외에 한함)
21	근로자파견사업 변경허가	변경허가 20,000원 변경신고 없음	무료
22	근로자파견사업 신규(갱신)허가 신청	허가 30,000원 갱신 10,000원	무료
23	직업능력개발훈련 교사자격증 기재사항 변경(재발급)신청	2,000원	무료
24	직업능력개발훈련 교사자격증 발급신청	2,000원	무료
25	검정고시 과목합격증명	조례에 따름	무료
26	검정고시 성적증명	조례에 따름	무료
27	검정고시 합격증명	조례에 따름	무료
28	임시선박국적증서 교부	500원	무료

번호	민원사무명	방문수수료	온라인수수료
29	경계점좌표등록부 열람·등본 교부	발급 500원 / 열람 300원	무료
30	선박원부 등·초본 발급(열람)	100원	무료
31	지적측량기준점 성과의 열람·등본발급	지적삼각점 및 보조점 발급 500원 / 열람 300원 지적도근점발급 400원 / 열람 200원	무료
32	고소(고발)장 접수증명	1부 500원	무료
33	기소(참고인)중지사건 재기 증명	1부 500원	무료
34	벌과금 납부증명	1부 500원	무료
35	사건 처분결과 증명	1부 500원	무료
36	재정신청서 접수증명	1부 500원	무료
37	재항고 기각증명	1부 500원	무료
38	재항고장 접수증명	1부 500원	무료
39	진정(내사)사건 처분결과 증명	1부 500원	무료
40	항고 기각증명	1부 500원	무료
41	항고장 접수증명	500원	무료
42	형사재판 확정증명	500원	무료
43	국적 관련 사실증명	1,000원	무료
44	국적취득 사실증명서 발급	1,000원	무료
45	사법시험 합격증명(확인)서 발급	200원	무료
46	변호사시험 합격증명(확인)서 발급	200원	무료
47	산지복구 준공검사 신청	5,000원	무료
48	국가공무원 임용시험 합격증명서 교부	200원	무료
49	압수증명	1부 500원	무료
50	재판서 등(초)본 교부청구	기본5매까지 1,000원 단, 추가 1매당 50원	무료
51	항고기각이유 고지청구	1부 500원	무료
52	출원사실 증명신청	500원	무료
53	열람(복사, 교부, 재교부, 정정교부)신청	원부 500원 / 복사 매면 100원	무료
54	운전경력증명 발급	1,000원	무료
55	외국국적 포기 확인서 발급	1,000원	무료
56	외국국적불행사 서약확인서 발급	1,000원	무료
57	지방공무원 임용시험 합격증명서 교부	200원	무료
58	자경증명 발급신청	1,000원	무료
59	도로명주소대장(등본교부, 열람)신청	발급 500원 / 열람 300원	무료

❑ 수수료 감액(57종)

2017년 12월 31일 기준

번호	민원사무명	방문수수료	온라인수수료
1	자동차등록증 재교부 신청	700원	600원
2	기상자료제공신청	인쇄·복사 : 1면당 200원 수작업·응용처리 : 1면당 1,000원 영상자료 : 1매당 700~3,000원 전산처리 : 기본수수료(3,000원~803,000원)에 데이터용량당 100~1,000원씩 가산	수수료금액의 20% 감면
3	기상현상증명신청	기상증명(1통당) 500원 첨부자료의 수수료는 기상자료 제공 수수료에 규정된 금액을 가산	수수료금액의 20% 감면
4	농약 원제(수입원제)등록	30,000원	27,000원
5	농약제조업(원제업·수입업) 등록(변경등록) 신청	10,000원	9,000원
6	농약품목(농약활용기자재제품, 원제) 변경 등록신청	20,000원	18,000원
7	농약품목(원재) 수입허가 신청	10,000원	9,000원
8	시험연구기관 지정(재지정, 변경지정) 신청	10,000원	9,000원
9	데이터베이스제작자 권리 등록	등록 30,000원 (10건초과시 건당 10,000원), 등록세 1,800원	20,000원
10	데이터베이스제작자 권리 양도·처분제한·질권설정 등 등록	등록 40,000원 (10건초과시 건당 15,000원), 등록세 27,600원	30,000원
11	저작권 등록	등록 30,000원 (10건초과시 건당 10,000원) 등록세 1,800원	20,000원
12	저작권·출판권·저작인접권·데이터베이스제작자권리등록 사항 변경·경정·말소·말소회복 신청	등록 3,000원, 등록세 1,800원	2,000원
13	저작인접권 등록	등록 30,000원 (10건 초과시 건당 10,000원) 등록세 1,800원	20,000원

번호	민원사무명	방문수수료	온라인수수료
14	저작인접권 양도·처분제한·질권설정 등 등록	등록 40,000원 (10건초과시 건당 15,000원) 등록세 27,600원	30,000원
15	저작재산권 및 출판권의 설정·양도·처분제한·질권설정 등 등록	등록 40,000원 (10건 초과시 건당 15,000원) 등록세 27,600원	20,000원
16	건강기능식품 영업허가증 재교부	5,300원	2,000원
17	건강기능식품(전문제조업, 벤처제조업) 영업허가	50,000원	45,000원
18	국가기술자격증발급(신규)	3,500원	3,100원
19	국가기술자격증재발급 및 기재사항 변경	3,500원	3,100원
20	기능성화장품 변경심사의뢰	변경 57,000원 기타 28,000원	변경 51,000원 기타 25,000원
21	기능성화장품 심사의뢰	210,000원	189,000원
22	기능성화장품 심사결과통지서 재발급 신청	2,000원	1,800원
23	국가출하승인서의 외국어 번역문 신청	14,000원	12,000원
24	마약류 수입·수출·제조 및 한외마약 제조 품목허가	108,000원~3,726,000원	108,000~3,726,000원
25	마약류·원료물질 수입허가 공인증명서 발급	28,000원	25,000원
26	식품영업 허가증 재교부	5,300원	2,000원
27	의약외품제조업 (변경)신고	43,000원~280,000원	38,000원~252,000원
28	의약품 허가 또는 신고사항 등의 영문증명 발급신청	28,000원 (추가 1통당 5,000원)	25,000원 (추가 1통당 4,000원)
29	의약품·의약외품 제조판매(수입) 품목허가 (조건부허가)	120,000원~4,140,000원	120,000원~4,140,000원
30	의약품·의약외품 제조판매(수입) 품목허가사항 변경허가	170,000원~2,330,000원	153,000원~2,097,000원
31	의약품·의약외품 제조판매·수입 품목 (변경)신고	110,000원~850,000원	99,000원~765,000원
32	의약품등 제조업허가 및 신고(조건부허가)	280,000원	252,000원
33	의약품제조업 허가사항 변경허가	43,000원~210,000원	38,000원~189,000원

번호	민원사무명	방문수수료	온라인수수료
34	제조판매·수입 원료의약품 (변경)신고	신고 570,000원 변경신고 280,000원	신고 513,000원 변경신고 252,000원
35	화장품제조업 변경신고	10,000원	9,000원
36	화장품제조업 신고	30,000원	27,000원
37	의료기기 허가사항 변경허가 신청	안·유심사대상 300,000원 기술문서 심사대상 165,000원 그 밖의 경우 36,000원	안·유심사대상 270,000원 기술문서 심사대상 148,000원 그 밖의 경우 32,000원
38	의료기기 제조(수입)품목 (변경)신고 (조건부 허가 포함)	신고 39,000원 변경신고 26,000원	신고 35,000원 변경신고 23,000원
39	의료기기 제조(수입)업 허가(조건부 허가 포함)	160,000원	144,000원
40	의료기기제조(수입)허가 (조건부 허가 포함)	안·유심사필요 447,000원 기술문서심사필요 217,000원 기술문서등 심사불필요 47,000원	안·유심사필요 402,000원 기술문서심사필요 195,000원 기술문서등 심사불필요 42,000원
41	의료기기 판매(임대)업 신고	10,000원	9,000원
42	의료기기 판매(임대)업 변경신고	5,000원	4,000원
43	의료기기 허가사항 등(영문증명서 발급 등)	16,000원	14,000원
44	의료기기 허가증 등 재교부 신청	1,600원	1,400원
45	의료기기수리업 변경신고	대표자변경 36,000원 소재지변경 30,000원 기타 25,000원	대표자변경 32,000원 소재지변경 27,000원 기타 22,000원
46	의료기기영업 허가사항 변경허가	대표자 변경 90,000원, 소재지 변경 50,000원 기타 30,000원	대표자 변경 81,000원 소재지 변경 45,000원 기타 27,000원
47	마약류취급자·원료물질취급 변경허가(지정)(수출입업자·제조업자·원료사용자, 학술연구자, 도매업자, 관리자, 원료물질 수출입업자, 원료물질제조업자)	45,000원	40,000원
48	마약류취급자 허가증·지정서 재교부(수출입업자·제조업자·원료사용자, 학술연구자, 도매업자·대마재배자, 관리자)	28,000원	25,000원

번호	민원사무명	방문수수료	온라인수수료
49	마약류취급자·원료물질취급자허가(지정) (수출입업자·제조업자·원료사용자, 학술연구자, 도매업자, 관리자, 원료물질 수출입업자, 원료물질제조업자)	90,000원	81,000원
50	신약 등의 재심사신청	570,000원	513,000원
51	멸종위기에 놓인 야생동식물의 수출·수입·반입 허가	140,000원	126,000원
52	의료기기 기술문서 등의 심사 의뢰	임상자료심사 400,000원 기술문서심사 170,000원 기술문서변경심사 130,000원	임상자료심사 360,000원 기술문서심사 153,000원 기술문서변경심사 117,000원
53	의료기기 재심사신청	100,000원	90,000원
54	대마재배자허가	35,000원	31,000원
55	집단급식소 설치·운영 신고증 재발급	5,300원	2,000원
56	카지노업 변경허가 또는 변경내역신고	50,000원	45,000원
57	카지노업허가	100,000원	90,000원

국민생각함 소개

□ 추진배경

○ 모바일 인터넷, SNS 대중화 등 ICT 환경변화에 따라 정책수요자가 보다 쉽게 행정에 참여할 수 있는 **새로운 소통창구의 필요성 증대**

○ 정부를 능가하는 민간의 지식 활용, 다양한 정책수요자·이해관계자와의 토론, 투표 등의 검증·숙성과정을 통해 **행정수준 향상 모색**

□ 국민생각함이란?

○ **(정의)** **다수인**의 생각을 모아 공공의 문제에 관한 **개선방안**을 **마련**하여 **정책·행정으로 실현시키는 국민참여 소셜 플랫폼**

- 국민·시민단체·정부 모두 **'대화·투표·설문'** 기능을 복합적으로 활용하여 의견수렴 및 논의의 발전 등을 통해 문제 해결 추진

※ PC·모바일 2가지로 어떤 기기에서도 화면 크기가 최적화되는 반응형 웹

브랜드	생각의 3단계
국민생각함	생각의 3단계로 문제의 발견에서 해결까지 생각의 탄생 국민의 생각을 모읍니다 / 생각의 발전 함께 생각을 정리합니다 / 생각의 완성 정책으로 생각을 실현합니다

○ **(개통)** '16. 3. 28. 서비스 개시**(URL : idea.epeople.go.kr)**

□ 활용 가능례

○ **(지역·생활문제 해결)** 생활 속 정책 참여와 소통 도구로 활용

※ 공원이름 공모, 금연구역 확대·대중교통 개편 의견수렴, 주민참여예산제 등

○ **(정책·행정·제도 개선)** 빈발 민원 해소, 국민디자인과제 추진 등

□ 국민신문고와 국민생각함간 비교

시스템명	국민신문고	국민생각함(플랫폼)
정 의	국민 개개인의 민원·신고, 제안 등을 처리하는 범정부 포털 시스템으로, 900여개 전 행정기관·주요 공공기관과 통합·연계되어 원스톱 서비스 제공	정책수요자, 이해관계자 등 다수인이 함께 공공문제를 논의하여 합리적인 대안 마련과 수요자 맞춤형 행정을 실현하고자 하는 행정참여 소셜 플랫폼
처리주체	**모든 소관기관**	**국민권익위/안건 등록 기관**
기능구성	**5개** (①민원, ②제안, ③예산낭비, ④공익신고, ⑤정책참여(토론/전자공청회/설문조사))	**3개** (①대화(제안/토론), ②투표, ③설문)
운영근거	**법** (민원처리법, 국민제안규정, 국가재정법, 공익신고자보호법, 행정절차법)	**운영약관** (민간 웹사이트·소셜미디어 약관과 유사)
답변의무	**O**	**X**

주요채널	**데스크탑(PC)**	**모바일(스마트폰)**
주요고객	**5060세대**	**2040세대**
참여방식	**실명인증**	**소셜 로그인** * 이메일/휴대전화 정보로 가입
제출형식	**텍스트 중심**	**이미지·동영상 중심**
처리방식	**1**(제출자) : **1**(담당자) * 개인적·단편적 의견 제시	**다수**(참여자) : **다수**(기관/민간) * 다수 국민의 시각과 의견 반영
	1회성·단발성 처리 * 내용의 숙성·발전과정 부재	**다회성·반복적 처리** * 토론·투표 등을 통해 숙성, 사후관리
내용특징	▸ 딱딱한 행정용어	▸ 말랑말랑한 SNS 언어
	▸ 일반국민이 이해하기 어려운 주제	▸ 생활밀착·현장행정 위주의 주제

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
제1장 총칙	**제1장 총칙**	
제1조(목적) ····· 175	제1조(목적) ····· 175	제1조(목적) ····· 175
제2조(정의) ····· 175	제2조(민원인 및 공공기관의 범위) ····· 175	
제3조(적용 범위) ····· 178		
제4조(민원 처리 담당자의 의무) ····· 178		
제5조(민원인의 권리와 의무) ····· 178		
제6조(민원 처리의 원칙) ····· 179		
제7조(정보 보호) ····· 179	제3조(민원인 등의 정보 보호) ····· 179	
	제4조(담당자의 보호) ····· 180	
제2장 민원의 처리	**제2장 민원의 처리**	
제1절 민원의 신청 및 접수 등	제1절 민원의 신청 및 접수 등	
제8조(민원의 신청) ····· 180	제5조(민원의 신청 방법) ····· 180	
제9조(민원의 접수) ····· 180	제6조(민원의 접수) ····· 180	제2조(민원문서의 표시) ····· 180
		제3조(민원의 접수) ····· 181
		제4조(위임장) ····· 181
제10조(불필요한 서류 요구의 금지) ····· 182	제7조(신청서 및 구비서류) ····· 182	
	제8조(다수 민원인 중 대표자의 선정) ···· 183	
제11조(장애인 등에 대한 편의제공) ····· 184		
제12조(민원실의 설치) ····· 184	제9조(민원실) ····· 184	

민원 처리에 관한 법령

민원 처리에 관한 법률	민원 처리에 관한 법률 시행령	민원 처리에 관한 법률 시행규칙
제13조(민원편람의 비치 등 신청편의의 제공) ····· 185	제10조(민원편람의 비치 등 신청편의의 제공) ····· 185	
	제11조(전자민원창구의 운영 등) ····· 186	
제14조(다른 행정기관 등을 이용한 민원의 접수·교부) ····· 187	제12조(다른 행정기관 등을 이용한 민원의 접수·교부) ····· 187	제5조(다른 행정기관 등을 이용한 민원의 접수·교부) ····· 187
제15조(정보통신망을 이용한 다른 행정기관 소관 민원의 접수·교부) ····· 190		
제16조(민원문서의 이송) ····· 190	제13조(민원문서의 이송 절차 및 방법 등) ····· 190	
제2절 민원의 처리기간·처리방법 등	제2절 민원의 처리기간·처리방법 등	
제17조(법정민원의 처리기간 설정·공표) ···· 191		
제18조(질의민원 등의 처리기간 등) ····· 192	제14조(질의민원의 처리기간 등) ····· 192	
	제15조(건의민원의 처리기간 등) ····· 192	
	제16조(기타민원의 처리기간 등) ····· 192	
	제17조(고충민원의 처리기간 등) ····· 193	
	제18조(민원처리 과정에 대한 시정 요구) ···· 194	
제19조(처리기간의 계산) ····· 195	제19조(처리기간의 계산) ····· 195	
	제20조(처리기간에 산입하지 아니하는 기간) ···· 195	
	제21조(처리기간의 연장 등) ····· 195	제6조(처리기간 관련 서식) ····· 195
	제22조(처리상황의 확인·점검) ····· 196	제7조(처리상황의 확인·점검) ····· 196
	제23조(처리진행상황 등의 통지) ····· 196	
제20조(관계 기관·부서 간의 협조) ····· 197		제8조(관계 기관·부서 간의 협조) ····· 197
제21조(민원 처리의 예외) ····· 198		
제22조(민원문서의 보완·취하 등) ····· 199	제24조(민원문서의 보완 절차 및 방법 등) ··· 199	제9조(민원문서의 보완요구) ····· 199

민원 처리에 관한 법률	민원 처리에 관한 법률 시행령	민원 처리에 관한 법률 시행규칙
	제25조(민원문서의 반려 등) ····· 200	
제23조(반복 및 중복 민원의 처리) ····· 201	제26조(반복 또는 중복되는 다수인관련 민원의 처리) ····· 201	
제24조(다수인관련민원의 처리) ····· 201	제27조(다수인관련민원의 관리) ····· 201	
제25조(민원심사관의 지정) ····· 202	제28조(민원심사관의 업무 등) ····· 202	제10조(독촉장) ····· 202
제26조(처리민원의 사후관리) ····· 202		
제3절 민원 처리결과의 통지 등	제3절 민원 처리결과의 통지 등	
제27조(처리결과의 통지) ····· 203	제29조(처리결과의 통지방법 등) ····· 203	
	제30조(전자문서의 출력 사용 등) ····· 203	
	제31조(담당자의 명시) ····· 204	
제28조(무인민원발급창구를 이용한 민원문서의 발급) ····· 204	제32조(무인민원발급창구를 이용한 민원문서 발급) ····· 204	
제29조(민원수수료 등의 납부방법) ····· 205		
제4절 법정민원	제4절 법정민원	
제30조(사전심사의 청구 등) ····· 206	제33조(사전심사청구 대상 민원의 안내) ··· 206	제11조(사전심사청구 관련 서식) ····· 206
	제34조(사전심사청구 대상 민원의 처리절차) ····· 206	
제31조(복합민원의 처리) ····· 207	제35조(복합민원의 처리 방법 및 절차 등) ··· 207	
제32조(민원 1회방문 처리제의 시행) ····· 208	제36조(민원실무심의회의 설치·운영 등) ···· 208	
제33조(민원후견인의 지정·운영) ····· 209	제37조(민원후견인의 지정·운영) ····· 209	
제34조(민원조정위원회의 설치·운영) ····· 210	제38조(민원조정위원회의 설치·운영) ····· 210	
	제39조(행정기관의 장의 최종결정) ····· 212	
제35조(거부처분에 대한 이의신청) ····· 212	제40조(이의신청의 방법 및 처리절차 등) ···· 212	제12조(이의신청 관련 서식) ····· 212

민원 처리에 관한 법령

민원 처리에 관한 법률	민원 처리에 관한 법률 시행령	민원 처리에 관한 법률 시행규칙
제3장 민원제도의 개선 등	**제3장 민원제도의 개선 등**	
제36조(민원처리기준표의 고시 등) ····· 213		
제37조(민원처리기준표의 조정 등) ····· 214		
제38조(민원행정 및 제도개선 계획 등) ···· 214		
제39조(민원제도의 개선) ····· 215	제41조(민원제도의 개선) ····· 215	
제40조(민원제도개선조정회의) ····· 216	제42조(조정회의의 기능) ····· 216	
	제43조(조정회의의 구성 등) ····· 216	
	제44조(조정회의의 의견 청취 등) ····· 217	
	제45조(조정회의 위원장의 직무) ····· 217	
	제46조(조정회의 위원장의 직무대행) ····· 217	
	제47조(조정회의 운영세칙) ····· 217	
제41조(민원의 실태조사 및 간소화) ····· 217	제48조(의견 수렴) ····· 217	
제42조(확인·점검·평가 등) ····· 218	제49조(확인·점검 등) ····· 218	
	제50조(평가) ····· 218	
제43조(행정기관의 협조) ····· 219		
제44조(민원행정에 관한 여론 수집) ····· 219	제51조(민원행정에 관한 여론 수집) ····· 219	
제45조(국민제안의 처리) ····· 219		
	제52조(고유식별정보의 처리) ····· 220	
	제53조(국회 등의 특례) ····· 220	

민원 처리에 관한 법령(법률·시행령·시행규칙)

민원 처리에 관한 법률 〔법률 제14839호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행령 〔대통령령 제28211호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행규칙 〔행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정〕
제1장 총칙		
제1조(목적) 이 법은 민원 처리에 관한 기본적인 사항을 규정하여 민원의 공정하고 적법한 처리와 민원행정제도의 합리적 개선을 도모함으로써 국민의 권익을 보호함을 목적으로 한다.	**제1조(목적)** 이 영은 「민원 처리에 관한 법률」에서 위임된 사항과 그 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.	**제1조(목적)** 이 규칙은 「민원 처리에 관한 법률」 및 같은 법 시행령에서 위임된 사항과 그 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.
제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. 1. "민원"이란 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 것을 말하며, 그 종류는 다음 각 목과 같다. 가. 일반민원 1) 법정민원: 법령·훈령·예규·고시·자치법규 등(이하 "관계법령등"이라 한다)에서 정한 일정 요건에 따라 인가·허가·승인·특허·면허 등을 신청하거나 장부·대장 등에 등록·등재를 신청 또는 신고하거나 특정한 사실 또는 법률관계에 관한 확인 또는 증명을 신청하는 민원 2) 질의민원: 법령·제도·절차 등 행정업	**제2조(민원인 및 공공기관의 범위)** 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. 1. 행정기관에 처분 등 특정한 행위를 요구하는 행정기관[행정기관이 사경제(私經濟)의 주체로서 요구하는 경우는 제외한다] 2. 행정기관과 사법(私法)상의 계약관계가 있는 자로서 계약관계와 직접 관련하여 행정기관에 처분 등 특정한 행위를 요구	

민원 처리에 관한 법률 〔법률 제14839호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행령 〔대통령령 제28211호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행규칙 〔행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정〕
무에 관하여 행정기관의 설명이나 해석을 요구하는 민원 3) 건의민원: 행정제도 및 운영의 개선을 요구하는 민원 4) 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 나. 고충민원: 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제5호에 따른 고충민원 2. "민원인"이란 행정기관에 민원을 제기하는 개인·법인 또는 단체를 말한다. 다만, 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 자는 제외한다. 3. "행정기관"이란 다음 각 목의 자를 말한다. 가. 국회·법원·헌법재판소·중앙선거관리위원회의 행정사무를 처리하는 기관,	하는 자 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 ② 법 제2조제3호나목5)에서 "대통령령으로 정하는 법인·단체 또는 기관"이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 법인·단체 또는 기관을 말한다. 1. 「정부출연연구기관 등의 설립·운영 및 육성에 관한 법률」 제8조제1항에 따른 연구기관 2. 「과학기술분야 정부출연연구기관 등의 설립·운영 및 육성에 관한 법률」 제8조제1항에 따른 연구기관	

민원 처리에 관한 법률 〔법률 제14839호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행령 〔대통령령 제28211호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행규칙 〔행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정〕
중앙행정기관(대통령 소속 기관과 국무총리 소속 기관을 포함한다. 이하 같다)과 그 소속 기관, 지방자치단체와 그 소속 기관 나. 공공기관 1) 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제4조에 따른 법인·단체 또는 기관 2) 「지방공기업법」에 따른 지방공사 및 지방공단 3) 특별법에 따라 설립된 특수법인 4) 「초·중등교육법」·「고등교육법」 및 그 밖의 다른 법률에 따라 설치된 각급 학교 5) 그 밖에 대통령령으로 정하는 법인·단체 또는 기관 다. 법령 또는 자치법규에 따라 행정권한이 있거나 행정권한을 위임 또는 위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인 4. “처분”이란 「행정절차법」 제2조제2호의 처분을 말한다. 5. “복합민원”이란 하나의 민원 목적을 실현하기 위하여 관계법령등에 따라 여러 관계 기관(민원과 관련된 단체·협회 등을 포함한다. 이하 같다) 또는 관계 부서		

민원 처리에 관한 법령

민원 처리에 관한 법률 〔법률 제14839호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행령 〔대통령령 제28211호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행규칙 〔행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정〕
의 인가·허가·승인·추천·협의 또는 확인 등을 거쳐 처리되는 법정민원을 말한다. 6. "다수인관련민원"이란 5세대(世帶) 이상의 공동이해와 관련되어 5명 이상이 연명으로 제출하는 민원을 말한다. 7. "전자민원창구"란 「전자정부법」 제9조에 따라 설치된 전자민원창구를 말한다. 8. "무인민원발급창구"란 행정기관의 장이 행정기관 또는 공공장소 등에 설치하여 민원인이 직접 민원문서를 발급받을 수 있도록 하는 전자장비를 말한다.		
제3조(적용 범위) ① 민원에 관하여 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 법에서 정하는 바에 따른다. ② 제2조제3호가목의 국회·법원·헌법재판소·중앙선거관리위원회의 행정사무를 처리하는 기관에 대해서는 제36조제3항, 제37조, 제38조, 제39조제2항부터 제6항까지 및 제42조를 적용하지 아니한다.		
제4조(민원 처리 담당자의 의무) 민원을 처리하는 담당자는 담당 민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리하여야 한다.		
제5조(민원인의 권리와 의무) ① 민원인은 행정기관에 민원을 신청하고 신속·공정·친		

민원 처리에 관한 법률 〔법률 제14839호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행령 〔대통령령 제28211호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행규칙 〔행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정〕
절·적법한 응답을 받을 권리가 있다. 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.		
제6조(민원 처리의 원칙) ① 행정기관의 장은 관계법령등에서 정한 처리기간이 남아 있다거나 그 민원과 관련 없는 공과금 등을 미납하였다는 이유로 민원 처리를 지연시켜서는 아니 된다. 다만, 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우에는 그에 따른다. ② 행정기관의 장은 법령의 규정 또는 위임이 있는 경우를 제외하고는 민원 처리의 절차 등을 강화하여서는 아니 된다.		
제7조(정보 보호) 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.	**제3조(민원인 등의 정보 보호)** ① 행정기관의 장은 법 제7조에 따른 정보 보호의 실태를 확인·점검하고, 민원을 처리하는 담당자(이하 "담당자"라 한다)에게 연 1회 이상 정보 보호에 필요한 교육을 실시하여야 한다. ② 행정기관의 장은 제1항에 따른 확인·점검 결과 법령위반 사실을 발견하거나 정보	

민원 처리에 관한 법률 〔법률 제14839호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행령 〔대통령령 제28211호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행규칙 〔행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정〕
	보호 조치가 미흡하다고 판단되는 경우에는 지체 없이 이를 시정하고, 담당자에 대하여 징계 또는 그 밖에 필요한 조치를 하여야 한다.	
	제4조(담당자의 보호) 행정기관의 장은 민원인 등의 폭언이나 폭행 등으로 인한 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방·치유 및 안전시설 확충 등의 방안을 마련하여야 한다.	
제2장 민원의 처리	**제2장 민원의 처리**	
제1절 민원의 신청 및 접수 등	**제1절 민원의 신청 및 접수 등**	
제8조(민원의 신청) 민원의 신청은 문서(「전자정부법」 제2조제7호에 따른 전자문서를 포함한다. 이하 같다)로 하여야 한다. 다만, 기타민원은 구술(口述) 또는 전화로 할 수 있다.	**제5조(민원의 신청 방법)** 민원인 또는 그 위임을 받은 사람이 직접 방문할 필요가 없는 민원은 팩스·인터넷 등 정보통신망(「전자정부법」 제2조제10호에 따른 정보통신망을 말한다. 이하 같다) 또는 우편 등으로 신청할 수 있다.	
제9조(민원의 접수) ① 행정기관의 장은 민원의 신청을 받았을 때에는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수	**제6조(민원의 접수)** ① 민원은 민원실(전자민원창구를 포함한다. 이하 같다)에서 접수한다. 다만, 민원실이 설치되어 있지 아니한 경우에는 문서의 접수·발송을 주관하는	**제2조(민원문서의 표시)** 행정기관의 장은 「민원 처리에 관한 법률 시행령」(이하 "영"이라 한다) 제6조제1항에 따라 민원문서를 접수할 때에는 그 민원문서의 왼쪽

민원 처리에 관한 법률 〔법률 제14839호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행령 〔대통령령 제28211호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행규칙 〔행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정〕
된 민원문서를 부당하게 되돌려 보내서는 아니 된다. 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. ③ 제1항 및 제2항에 따른 민원의 접수 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.	부서(이하 "문서담당부서"라 한다) 또는 민원을 처리하는 주무부서(이하 "처리주무부서"라 한다)에서 민원을 접수한다. ② 행정기관의 장은 제1항에 따라 민원을 접수하였을 때에는 그 순서에 따라 민원처리부에 기록하고 해당 민원인에게 접수증을 발급하여야 한다. 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. 1. 기타민원 2. 제5조에 따라 민원인이 직접 방문하지 아니하고 신청한 민원 3. 처리기간이 '즉시'인 민원 4. 접수증을 갈음하는 문서를 주는 민원 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	윗부분에 별표 1의 민원문서 표시인을 찍어야 한다. 다만, 전자문서로 접수하는 경우에는 민원문서 표시인을 전자적 형태로 나타낼 수 있다. **제3조(민원의 접수)** ① 영 제6조제2항에 따른 민원 처리부는 별지 제1호서식과 같다. 다만, 가족관계등록·주민등록·병무(兵務)·인감·세무관계 등 취급건수가 많은 민원의 접수는 해당 행정기관의 장이 정하는 서식에 따를 수 있다. ② 영 제6조제2항에 따른 접수증은 별지 제2호서식과 같다. 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. ④ 행정기관의 장은 제1항에도 불구하고 민원의 접수 편의와 효율적인 자료관리 등을 위하여 필요하다고 인정할 때에는 제1항의 서식을 전자적 시스템으로 작성·관리할 수 있다. **제4조(위임장)** 행정기관의 장은 영 제6조제5항에 따라 민원인의 위임을 받은 사람이 맞는지 확인할 때에는 그 신원을 확인할

민원 처리에 관한 법률 〔법률 제14839호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행령 〔대통령령 제28211호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행규칙 〔행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정〕
	확인할 수 있다.	수 있는 신분증명서와 위임장 등으로 확인하여야 한다. 이 경우 위임장은 별지 제3호 서식과 같다.
제10조(불필요한 서류 요구의 금지) 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 허용하여야 한다. 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. 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」 제36조제1항에 따른 행정	**제7조(신청서 및 구비서류)** ① 행정기관의 장은 신청서의 기재사항을 그 민원의 처리에 필요한 최소한의 범위로 한정하여야 하며, 민원인이 신청서를 쉽게 작성할 수 있도록 신청 서식을 명확하게 정하여야 한다. ② 행정기관의 장은 민원의 신청과 관련된 구비서류를 정하는 경우에는 신청서의 기재사항이 사실인지 확인하거나 그 민원의 처리에 필요한 최소한의 범위에서 구체적으로 정하여야 한다. ③ 신청서 및 구비서류의 제출부수는 민원의 처리에 필요한 최소한으로 한정하여야 한다.	

민원 처리에 관한 법률 〔법률 제14839호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행령 〔대통령령 제28211호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행규칙 〔행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정〕
정보의 공동이용을 통하여 그 민원의 처리에 필요한 내용을 확인할 수 있는 경우 ④ 행정기관의 장은 원래의 민원의 내용 변경 또는 갱신 신청을 받았을 때에는 특별한 사유가 없으면 이미 제출되어 있는 관련 증명서류 또는 구비서류를 다시 요구하여서는 아니 된다.	**제8조(다수 민원인 중 대표자의 선정)** 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 민원인 중 3명 이내를 대표자로 직접 선정할 수 있다. ③ 제1항의 요청에 따라 선정된 대표자와 제2항에 따라 선정된 대표자는 해당 민원	

민원 처리에 관한 법령

민원 처리에 관한 법률 〔법률 제14839호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행령 〔대통령령 제28211호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행규칙 〔행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정〕
	의 민원인으로 본다.	
제11조(장애인 등에 대한 편의제공) 행정기관의 장은 민원의 신청 및 접수·처리 과정에서 장애인, 임산부, 노약자 등에 대한 편의를 제공하기 위하여 노력하여야 한다.		
제12조(민원실의 설치) 행정기관의 장은 민원을 신속히 처리하고 민원인에 대한 안내와 상담의 편의를 제공하기 위하여 민원실을 설치할 수 있다.	**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. 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 두어	

민원 처리에 관한 법률 〔법률 제14839호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행령 〔대통령령 제28211호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행규칙 〔행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정〕
	야 한다. ⑥ 행정기관의 장은 민원인에게 편의를 제공하고 담당자의 안정적인 근무환경 조성을 위하여 민원실 시설·환경 등의 개선에 노력하여야 한다.	
제13조(민원편람의 비치 등 신청편의의 제공) 행정기관의 장은 민원실(민원실이 설치되지 아니한 기관의 경우에는 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.	**제10조(민원편람의 비치 등 신청편의의 제공)** ① 행정기관의 장은 민원인이 법 제13조에 따른 민원편람(이하 "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. 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. ③ 행정기관의 장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 민원에 대해서는 그 종류를 정하여 민원실에 게시하거나 민원편람에 게재하여야 한다.	

민원 처리에 관한 법률 〔법률 제14839호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행령 〔대통령령 제28211호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행규칙 〔행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정〕
	1. 법 제28조에 따라 무인민원발급창구를 통하여 발급할 수 있는 민원 2. 제5조에 따라 팩스·인터넷 등 정보통신망 또는 우편 등으로 신청할 수 있는 민원 3. 제4항에 따라 민원인이 구술(口述)하고 담당자가 그 사항을 문서로 작성하여 신청할 수 있는 민원 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. **제11조(전자민원창구의 운영 등)** ① 행정기관의 장은 전자민원창구를 통하여 다음 각 호의 사항을 처리할 수 있다. 1. 민원의 신청·접수, 민원문서의 이송 및 처리결과의 통지 2. 처리기간 연장의 통지, 처리진행상황과 처리완료예정일 등 민원의 처리상황 안내 3. 법령, 민원편람 및 법 제36조제1항에 따른 민원처리기준표 등 민원 처리와 관련된 정보의 제공	

민원 처리에 관한 법률 〔법률 제14839호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행령 〔대통령령 제28211호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행규칙 〔행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정〕
	② 행정기관의 장은 제1항에 따라 민원을 처리할 때에는 개인정보 보호 등을 위하여 보안 강화 및 그 밖에 필요한 조치를 하여야 한다.	
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 전국적 조직을 가진 법인 중 대통령령으로 정하는 법인으로 하여금 접수·교부하게 할 수 있다. ② 제1항에 따른 접수·교부의 절차 및 접수·처리·교부 기관 간 송부방법 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다. ③ 제1항에 따라 민원을 접수·교부하는 법인의 임직원은 「형법」이나 그 밖의 법률에 따른 벌칙을 적용할 때에는 공무원으로 본다.	**제12조(다른 행정기관 등을 이용한 민원의 접수·교부)** ① 법 제14조제1항에서 "대통령령으로 정하는 법인"이란 다음 각 호의 법인을 말한다. 1. 「농업협동조합법」에 따라 설립된 조합과 농업협동조합중앙회(이하 "농협"이라 한다) 2. 「새마을금고법」에 따라 설립된 새마을금고 및 새마을금고중앙회(이하 "새마을금고"라 한다) ② 법 제14조제1항에 따른 민원을 접수한 다른 행정기관이나 농협 또는 새마을금고(이하 이 조에서 "접수기관"이라 한다)는 그 민원을 지체 없이 소관 행정기관에 보내야 한다. ③ 제2항에 따라 민원을 받은 소관 행정기관은 그 민원을 신속히 처리하고 그 처리 결과를 민원인이 교부받으려는 다른 행정기관이나 농협 또는 새마을금고(이하 이 조에서 "교부기관"이라 한다)에 보내야 한다. 이 경우 접수기관이 소관 행정기관으로	**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 제4호서식에 따른다. 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 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.

민원 처리에 관한 법률 〔법률 제14839호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행령 〔대통령령 제28211호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행규칙 〔행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정〕
	부터 해당 민원과 관련한 신청서·구비서류 등의 송부를 요청받은 경우에는 지체 없이 이를 송부하여야 한다. ④ 법 제14조제1항에 따라 민원문서를 교부하는 다른 행정기관의 장은 소관 행정기관의 관인(전자이미지 관인을 포함한다. 이하 같다)을 생략하고 해당 기관의 관인을 찍어 민원문서를 교부할 수 있다. 다만, 법령상 또는 그 민원의 성질상 소관 행정기관의 관인을 찍을 필요가 있는 민원문서에는 소관 행정기관의 관인을 찍어야 한다. 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. 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.	③ 제2항에 따라 처리 결과를 받은 교부기관은 별표 3의 처리인과 직인을 찍어 민원인에게 교부하여야 한다.

민원 처리에 관한 법률 〔법률 제14839호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행령 〔대통령령 제28211호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행규칙 〔행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정〕
	⑦ 행정안전부장관은 다른 행정기관이나 농협 또는 새마을금고를 통하여 접수·처리할 수 있는 민원의 종류, 접수·교부 기관 및 추가비용 등을 관계 행정기관의 장과 협의하여 정한 후 고시하여야 한다. 이 경우 농협이 접수·교부할 수 있는 민원은 농업협동조합중앙회장과 협의하고, 새마을금고가 접수·교부할 수 있는 민원은 새마을금고중앙회장과 협의하여야 한다. ⑧ 행정기관의 장은 민원인이 법 제14조제1항에 따라 다른 행정기관이 접수·교부하여야 할 민원을 통합하여 신청하였을 때에는 이를 통합하여 접수·교부할 수 있다. 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. ⑩ 제8항에 따라 행정기관의 장이 통합하여 접수·교부할 수 있는 민원의 종류, 접수·교부기관 등 필요한 사항은 행정안전부장관이 정하여 고시한다.	

민원 처리에 관한 법률 〔법률 제14839호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행령 〔대통령령 제28211호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행규칙 〔행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정〕
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 행정안전부장관이 관계 중앙행정기관의 장과 협의를 거쳐 결정·고시한다.		
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 대통령령으로 정한다.	**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 있어 1근무시간 이내에 이송하기 어려운 경우에는 3근무시간 이내에 이송할 수 있다. ② 같은 행정기관 내에서 소관이 아닌 민원문서를 접수한 경우에는 3근무시간 이내에 민원실을 거쳐 처리주무부서에 이송하여야 한다. ③ 다른 행정기관 소관의 민원문서를 접수한 경우에는 8근무시간 이내에 소관 행정기관에 이송하고, 그 사실을 민원인에게 통	

민원 처리에 관한 법률 〔법률 제14839호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행령 〔대통령령 제28211호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행규칙 〔행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정〕
	지하여야 한다. 이 경우 민원문서를 이송받은 행정기관은 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 사전에 안내한 경우에는 통지를 생략할 수 있다.	
제2절 민원의 처리기간·처리방법 등	**제2절 민원의 처리기간·처리방법 등**	
제17조(법정민원의 처리기간 설정·공표) ① 행정기관의 장은 법정민원을 신속히 처리하기 위하여 행정기관에 법정민원의 신청이 접수된 때부터 처리가 완료될 때까지 소요되는 처리기간을 법정민원의 종류별로 미리 정하여 공표하여야 한다. 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.		

민원 처리에 관한 법령

민원 처리에 관한 법률 〔법률 제14839호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행령 〔대통령령 제28211호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행규칙 〔행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정〕
③ 행정기관의 장은 제1항 및 제2항에 따른 처리기간을 민원편람에 수록하여야 한다.		
제18조(질의민원 등의 처리기간 등) 질의민원·건의민원·기타민원 및 고충민원의 처리기간 및 처리절차 등에 관하여는 대통령령으로 정한다.	**제14조(질의민원의 처리기간 등)** 행정기관의 장은 질의민원을 접수한 경우에는 특별한 사유가 없으면 다음 각 호의 기간 이내에 처리하여야 한다. 1. 법령에 관하여 설명이나 해석을 요구하는 질의민원: 14일 이내 2. 제도·절차 등 법령 외의 사항에 관하여 설명이나 해석을 요구하는 질의민원: 7일 이내 **제15조(건의민원의 처리기간 등)** 행정기관의 장은 건의민원을 접수한 경우에는 특별한 사유가 없으면 14일 이내에 처리하여야 한다. **제16조(기타민원의 처리기간 등)** ① 행정기관의 장은 기타민원을 접수한 경우에는 특별한 사유가 없으면 즉시 처리하여야 한다. ② 행정기관의 장은 법 제8조 단서에 따라 구술 또는 전화로 신청한 기타민원을 처리하는 경우에는 민원 처리부에 기록하는 절차를 생략할 수 있다. ③ 제1항 및 제2항에도 불구하고 행정기관의 장은 해당 기관의 특성을 고려하여 기타민원의 처리기간 및 처리절차 등을 달리 정하여 운영할 수 있다.	

민원 처리에 관한 법률 〔법률 제14839호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행령 〔대통령령 제28211호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행규칙 〔행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정〕
	제17조(고충민원의 처리기간 등) ① 행정기관의 장은 고충민원을 접수한 때에는 특별한 사유가 없으면 7일 이내에 처리하여야 한다. ② 행정기관의 장은 민원인이 동일한 내용의 고충민원을 다시 제출한 경우에는 감사부서 등으로 하여금 이를 조사하도록 하여야 한다. 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. 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. ⑤ 제4항에 따른 실지조사 등에 걸린 기간은 제1항에 따른 처리기간에 산입하지 아니한다. ⑥ 민원인은 제2항에 따른 감사부서 등의 조사를 거친 경우에는 그 고충민원과 관련한 사무에 대한 지도·감독 등의 권한을 가진 감독기관의 장에게 고충민원을 신청할	

민원 처리에 관한 법령

민원 처리에 관한 법률 〔법률 제14839호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행령 〔대통령령 제28211호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행규칙 〔행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정〕
	수 있다. 이 경우 감독기관의 고충민원 처리기간 및 처리방법 등에 관하여는 제1항, 제2항, 제4항 및 제5항을 준용한다. ⑦ 감독기관의 장은 제6항에 따른 고충민원의 처리결과를 소관 행정기관의 장에게 통보하여야 한다. 이 경우 소관 행정기관의 장은 특별한 사유가 없으면 그 결과를 존중하여 적절한 조치를 하고, 이를 민원인에게 통지하여야 한다. **제18조(민원처리 과정에 대한 시정 요구)** ① 민원인은 민원처리 과정에서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 행정기관의 장 또는 감독기관의 장에게 이를 시정할 것을 요구할 수 있다. 1. 행정기관의 장이 법 제9조제1항을 위반하여 민원의 접수를 보류·거부하거나 접수된 민원문서를 부당하게 되돌려보낸 경우 2. 행정기관의 장이 법 제10조제1항을 위반하여 관계법령등에서 정한 구비서류 외의 서류를 추가로 요구하는 경우 3. 법 제17조 또는 제18조에 따른 민원의 처리기간을 경과한 경우 ② 제1항에 따른 시정 요구를 받은 행정기관의 장 또는 감독기관의 장은 지체 없이	

민원 처리에 관한 법률 〔법률 제14839호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행령 〔대통령령 제28211호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행규칙 〔행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정〕
	이를 조사하여 필요한 조치를 하고 그 처리 결과를 민원인에게 통지하여야 한다.	
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. ② 민원의 처리기간을 6일 이상으로 정한 경우에는 "일" 단위로 계산하고 첫날을 산입하되, 공휴일과 토요일은 산입하지 아니한다. ③ 민원의 처리기간을 주·월·연으로 정한 경우에는 첫날을 산입하되, 「민법」 제159조부터 제161조까지의 규정을 준용한다.	**제19조(처리기간의 계산)** 민원의 처리기간을 '즉시'로 정한 경우에는 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 3근무시간 이내에 처리하여야 한다. **제20조(처리기간에 산입하지 아니하는 기간)** 민원의 처리기간에 산입하지 아니하는 기간에 관하여는 「행정절차법 시행령」 제11조를 준용한다.	
	제21조(처리기간의 연장 등) ① 행정기관의 장은 부득이한 사유로 처리기간 내에 민원을 처리하기 어렵다고 인정되는 경우에는 그 민원의 처리기간의 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.	**제6조(처리기간 관련 서식)** ① 영 제21조제2항에 따른 처리기간의 연장 통지 및 영 제40조제3항에 따른 거부처분에 대한 이의신청 결정기간의 연장 통지는 별지 제5호서식에 따른다. ② 영 제23조제1항에 따른 처리진행상황 등의 통지는 별지 제6호서식에 따른다.

민원 처리에 관한 법률 〔법률 제14839호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행령 〔대통령령 제28211호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행규칙 〔행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정〕
	② 제1항에 따라 처리기간을 연장하였을 때에는 처리기간의 연장 사유와 처리완료 예정일을 지체 없이 민원인에게 문서로 통지하여야 한다. ③ 제2항에 따른 처리기간 연장의 통지에 관하여는 제23조를 준용한다.	
	제22조(처리상황의 확인·점검) ① 행정기관의 장은 민원의 처리상황과 운영실태를 매월 1회 이상 확인·점검하여야 한다. ② 행정기관의 장은 제1항에 따른 확인·점검 결과 법령 위반 사실을 발견하거나 민원 처리가 미흡하다고 판단되는 경우에는 지체 없이 이를 시정하고, 그 민원 처리와 관련 있는 직원 등에 대하여 징계 또는 그 밖에 필요한 조치를 하여야 한다.	**제7조(처리상황의 확인·점검)** 영 제22조에 따른 확인·점검은 매달 5일까지 지난 달의 민원처리상황에 대하여 실시한다.
	제23조(처리진행상황 등의 통지) ① 행정기관의 장은 민원이 접수된 날부터 30일이 지났으나 처리가 완료되지 아니한 경우 또는 민원인의 명시적인 요청이 있는 경우에는 그 처리진행상황과 처리완료 예정일 등을 적은 문서를 민원인에게 교부하거나 정보통신망 또는 우편 등의 방법으로 통지하여야 한다. ② 제1항에 따른 통지는 민원이 접수된 날	

민원 처리에 관한 법률 〔법률 제14839호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행령 〔대통령령 제28211호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행규칙 〔행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정〕
	부터 30일이 지날 때마다 통지하는 것을 원칙으로 한다. ③ 제1항에도 불구하고 민원인에게 인터넷 홈페이지 등에 민원의 처리진행상황 등이 공개될 것임을 사전에 안내한 경우에는 통지를 생략할 수 있다.	
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 내에서 회신기간을 정하여 협조를 요청하여야 하며, 요청받은 기관·부서는 그 회신기간 내에 이를 처리하여야 한다. 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. 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.		**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. 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.

민원 처리에 관한 법률 〔법률 제14839호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행령 〔대통령령 제28211호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행규칙 〔행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정〕
제21조(민원 처리의 예외) 행정기관의 장은 접수된 민원(법정민원을 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. 1. 고도의 정치적 판단을 요하거나 국가기밀 또는 공무상 비밀에 관한 사항 2. 수사, 재판 및 형집행에 관한 사항 또는 감사원의 감사가 착수된 사항 3. 행정심판, 행정소송, 헌법재판소의 심판, 감사원의 심사청구, 그 밖에 다른 법률에 따라 불복구제절차가 진행 중인 사항 4. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항 5. 판결·결정·재결·화해·조정·중재 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항 6. 감사원이 감사위원회의의 결정을 거쳐 행하는 사항 7. 각급 선거관리위원회의 의결을 거쳐 행하는 사항 8. 사인 간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항 9. 행정기관의 소속 직원에 대한 인사행정		

민원 처리에 관한 법률 〔법률 제14839호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행령 〔대통령령 제28211호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행규칙 〔행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정〕
상의 행위에 관한 사항 **제22조(민원문서의 보완·취하 등)** ① 행정기관의 장은 접수한 민원문서에 보완이 필요한 경우에는 상당한 기간을 정하여 지체 없이 민원인에게 보완을 요구하여야 한다. 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 그러하지 아니하다. ③ 제1항에 따른 민원문서의 보완 절차 및 방법 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.	**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. ② 행정기관의 장은 제1항에 따라 보완 요구를 받은 민원인이 보완 요구를 받은 기간 내에 보완을 할 수 없음을 이유로 보완에 필요한 기간을 분명하게 밝혀 기간 연장을 요청하는 경우에는 이를 고려하여 다시 보완기간을 정하여야 한다. 이 경우 민원인의 기간 연장 요청은 2회로 한정한다. ③ 행정기관의 장은 민원인이 법 제22조제1항에 따라 정한 보완기간또는 이 조 제2항 전단에 따라 다시 정한 보완기간 내에 민원문서를 보완하지 아니한 경우에는 10일 이내의 기간을 정하여 다시 보완을 요구할 수 있다. ④ 제2항 및 제3항에 따른 민원문서의 보완에 필요한 기간의 계산방법에 관하여는 「민법」 제156조, 제157조 및 제159조부터 제161조까지의 규정을 준용한다.	**제9조(민원문서의 보완요구)** ① 영 제24조에 따른 보완요구는 민원문서를 접수한 때부터 8근무시간 이내에 하여야 한다. 다만, 현지조사 등 정당한 사유로 8근무시간이 지난 후 보완하여야 할 사항이 발견된 경우에는 즉시 보완을 요구하여야 한다. ② 행정기관의 장은 다른 기관을 거쳐 접수된 민원문서 중 보완이 필요한 경우에는 해당 기관을 거치지 아니하고 민원인에게 직접 보완을 요구할 수 있다.

민원 처리에 관한 법령

민원 처리에 관한 법률 〔법률 제14839호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행령 〔대통령령 제28211호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행규칙 〔행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정〕
	제25조(민원문서의 반려 등) ① 행정기관의 장은 민원인이 제24조에 따른 기간 내에 민원문서를 보완하지 아니한 경우에는 그 이유를 분명히 밝혀 접수된 민원문서를 되돌려 보낼 수 있다. ② 행정기관의 장은 민원인의 소재지가 분명하지 아니하여 제24조제1항에 따른 보완 요구가 2회에 걸쳐 반송된 경우에는 민원인이 민원을 취하(取下)한 것으로 보아 이를 종결처리할 수 있다. ③ 행정기관의 장은 민원인이 민원을 취하하여 민원문서의 반환을 요청한 경우에는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 민원문서를 민원인에게 돌려주어야 한다. 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 연장한 경우에는 같은 조 제2항에 따라 민원인에게 문서로 통지된 처리완료 예정일을 말한다)부터 15일이 지날 때까지 민원인 또는	

민원 처리에 관한 법률 〔법률 제14839호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행령 〔대통령령 제28211호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행규칙 〔행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정〕
	그 위임을 받은 자가 수령하지 아니한 경우에는 이를 폐기하고 해당 민원을 종결처리할 수 있다.	
제23조(반복 및 중복 민원의 처리) 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. ② 행정기관의 장은 민원인이 2개 이상의 행정기관에 제출한 동일한 내용의 민원을 다른 행정기관으로부터 이송받은 경우에도 제1항을 준용하여 처리할 수 있다. ③ 행정기관의 장은 제1항 및 제2항에 따른 동일한 내용의 민원인지 여부에 대하여는 해당 민원의 성격, 종전 민원과의 내용적 유사성·관련성 및 종전 민원과 동일한 답변을 할 수 밖에 없는 사정 등을 종합적으로 고려하여 결정하여야 한다.	**제26조(반복 또는 중복되는 다수인관련민원의 처리)** 행정기관의 장은 다수인관련민원을 법 제23조제1항 또는 제2항에 따라 종결처리하려는 경우에는 법 제34조에 따른 민원조정위원회의 심의를 거쳐야 한다.	
제24조(다수인관련민원의 처리) ① 다수인관련민원을 신청하는 민원인은 연명부(連名簿)를 원본으로 제출하여야 한다. ② 행정기관의 장은 다수인관련민원이 발	**제27조(다수인관련민원의 관리)** ① 행정기관의 장은 다수인관련민원이 발생하지 아니하도록 사전예방대책을 마련하여야 한다. ② 행정기관의 장은 다수인관련민원을 효	

민원 처리에 관한 법률 〔법률 제14839호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행령 〔대통령령 제28211호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행규칙 〔행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정〕
생한 경우에는 신속·공정·적법하게 해결될 수 있도록 조치하여야 한다. ③ 다수인관련민원의 효율적인 처리와 관리에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.	율적으로 처리하고 관리하기 위하여 다수인관련민원의 처리상황을 확인·분석하여야 한다.	
제25조(민원심사관의 지정) ① 행정기관의 장은 민원 처리상황의 확인·점검 등을 위하여 소속 직원 중에서 민원심사관을 지정하여야 한다. ② 제1항에 따른 민원심사관의 업무 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.	**제28조(민원심사관의 업무 등)** ① 행정기관의 장은 법 제25조제1항에 따른 민원심사관의 업무가 지나치게 많거나 특별히 전문성이 필요하다고 판단되는 경우에는 분임민원심사관을 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.	**제10조(독촉장)** 영 제28조제2항에 따른 독촉장은 별지 제7호서식과 같다.
제26조(처리민원의 사후관리) 행정기관의 장은 처리한 민원에 대하여 민원인의 만족 여부 및 개선사항 등을 조사하여 업무에 반영할 수 있다.		

민원 처리에 관한 법률 〔법률 제14839호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행령 〔대통령령 제28211호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행규칙 〔행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정〕
제3절 민원 처리결과의 통지 등	**제3절 민원 처리결과의 통지 등**	
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. ② 행정기관의 장은 제1항에 따라 민원의 처리결과를 통지할 때에 민원의 내용을 거부하는 경우에는 거부 이유와 구제절차를 함께 통지하여야 한다. 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 또는 그 위임을 받은 자임을 확인한 후에 이를 교부하여야 한다.	**제29조(처리결과의 통지방법 등)** ① 행정기관의 장은 접수한 민원의 처리를 완료하였을 때에는 그 결과를 지체 없이 민원인에게 교부하거나 정보통신망 또는 우편 등의 방법으로 통지하여야 한다. ② 법 제27조제1항 단서에서 "기타민원의 경우와 통지에 신속을 요하거나 민원인이 요청하는 등 대통령령으로 정하는 경우"란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다. 1. 기타민원의 경우 2. 민원인에게 처리결과를 신속하게 통지하여야 하는 경우 3. 민원인이 구술 또는 전화로 통지하도록 요청하거나 구술 또는 전화로 통지하는 것에 동의하는 경우 **제30조(전자문서의 출력 사용 등)** ① 행정기관의 장이 다음 각 호의 모든 조치를 하여 법 제27조제1항에 따라 민원인에게 전	

민원 처리에 관한 법령

민원 처리에 관한 법률 〔법률 제14839호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행령 〔대통령령 제28211호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행규칙 〔행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정〕
	자문서로 통지하고 민원인이 그 전자문서를 출력한 경우에는 이를 「행정업무의 효율적 운영에 관한 규정」 제3조제1호에 따른 공문서로 본다. 1. 출력 매수의 제한조치 2. 위조·변조 방지조치 3. 출력한 문서의 진위확인조치 4. 그 밖에 출력한 문서의 위조·변조를 방지하기 위하여 행정안전부장관이 고시한 조치 ② 행정기관의 장은 제1항에 따라 출력한 문서를 공문서로 보는 전자문서의 종류를 정하여 미리 관보에 고시하고, 해당 기관의 인터넷 홈페이지 등에 게시하여야 한다.	
	제31조(담당자의 명시) 행정기관의 장이 민원인에게 처리기간 연장의 통지, 민원문서의 보완 요구, 처리진행상황의 통지, 처리결과의 통지 등을 할 때에는 그 담당자의 소속·성명 및 연락처를 안내하여야 한다.	
제28조(무인민원발급창구를 이용한 민원문서의 발급) ① 행정기관의 장은 무인민원발급창구를 통하여 민원문서(다른 행정기관 소관의 민원문서를 포함한다)를 발급할 수 있다.	**제32조(무인민원발급창구를 이용한 민원문서 발급)** ① 행정기관의 장은 법 제28조제1항에 따라 무인민원발급창구를 이용하여 민원문서를 발급할 때에는 소관 행정기관의 관인(전자이미지 관인을 포함한다. 이하	

민원 처리에 관한 법률 〔법률 제14839호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행령 〔대통령령 제28211호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행규칙 〔행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정〕
② 제1항에 따라 민원문서를 발급하는 경우에는 다른 법률에도 불구하고 수수료를 감면할 수 있다. ③ 제1항에 따라 발급할 수 있는 민원문서의 종류는 행정안전부장관이 관계 행정기관의 장과의 협의를 거쳐 결정·고시한다.	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. ② 행정기관의 장은 민원문서를 발급할 때 법령에 따라 본인임을 확인하여야 하는 경우에 법령에서 특별히 본인 확인 방법을 정하고 있지 아니한 경우에는 행정안전부장관이 정한 전자적 매체를 이용하여 확인할 수 있다. ③ 행정안전부장관은 무인민원발급창구를 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. ④ 제1항부터 제3항까지에서 규정한 사항 외에 무인민원발급창구의 설치·운영 등에 필요한 사항은 행정안전부장관이 정한다.	
제29조(민원수수료 등의 납부방법) 행정기관의 장은 민원인의 편의를 위하여 민원인이 현금·수입인지·수입증지 외의 다양한		

민원 처리에 관한 법률 〔법률 제14839호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행령 〔대통령령 제28211호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행규칙 〔행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정〕
방법으로 민원 처리에 따른 수수료 등을 납부할 수 있도록 조치하여야 한다.		
제4절 법정민원	**제4절 법정민원**	
제30조(사전심사의 청구 등) 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. ② 행정기관의 장은 제1항에 따라 사전심사가 청구된 법정민원이 다른 행정기관의 장과의 협의를 거쳐야 하는 사항인 경우에는 미리 그 행정기관의 장과 협의하여야 한다. ③ 행정기관의 장은 사전심사 결과를 민원인에게 문서로 통지하여야 하며, 가능한 것으로 통지한 민원의 내용에 대하여는 민원인이 나중에 정식으로 민원을 신청한 경우에도 동일하게 결정을 내릴 수 있도록 노력하여야 한다. 다만, 민원인의 귀책사유 또는 불가항력이나 그 밖의 정당한 사유로 이를 이행할 수 없는 경우에는 그러하지 아니하다.	**제33조(사전심사청구 대상 민원의 안내)** 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. 1. 법정민원 중 정식으로 신청할 경우 토지매입 등이 필요하여 민원인에게 경제적으로 많은 비용이 수반되는 민원 2. 행정기관의 장이 거부처분을 할 경우 민원인에게 상당한 경제적 손실이 발생하는 민원 ② 행정기관의 장은 사전심사청구 대상 민원의 종류 및 민원별 처리기간·구비서류 등을 미리 정하여 민원인이 이를 열람할 수 있도록 게시하고 민원편람에 수록하여야 한다. **제34조(사전심사청구 대상 민원의 처리절차)** ① 사전심사청구 대상 민원의 접수 및	**제11조(사전심사청구 관련 서식)** ① 법 제30조제1항에 따른 사전심사의 청구는 별지 제8호서식에 따른다. ② 법 제30조제3항 본문에 따른 사전심사 결과 통지는 별지 제9호서식에 따른다. ③ 영 제34조제1항에 따른 사전심사청구 접수 처리부는 별지 제10호서식과 같다.

민원 처리에 관한 법률 〔법률 제14839호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행령 〔대통령령 제28211호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행규칙 〔행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정〕
④ 행정기관의 장은 제1항에 따른 사전심사 제도를 효율적으로 운영하기 위하여 필요한 법적·제도적 장치를 마련하여 시행하여야 한다.	처리절차에 관하여는 법 제20조, 이 영 제6조, 제24조 및 제25조를 준용한다. ② 사전심사청구 대상 민원의 처리기간은 다음 각 호의 범위에서 행정기관의 장이 정한다. 다만, 불가피한 사유로 처리기간 내에 처리하기 어려운 경우에는 제21조에 따라 처리기간을 연장할 수 있다. 1. 처리기간이 30일 미만인 민원: 처리기간 2. 처리기간이 30일 이상인 민원: 30일 이내 ③ 행정기관의 장은 사전심사청구 대상 민원의 구비서류를 최소화하여야 하며, 사전심사의 청구 후 정식으로 민원이 접수되었을 때에는 이미 제출된 구비서류를 추가로 요구해서는 아니 된다. ④ 행정기관의 장은 사전심사를 거친 민원의 경우 특별한 사유가 없으면 처리기간을 단축하여 신속히 처리하여야 한다.	
제31조(복합민원의 처리) ① 행정기관의 장은 복합민원을 처리할 주무부서를 지정하고 그 부서로 하여금 관계 기관·부서 간의 협조를 통하여 민원을 한꺼번에 처리하게 할 수 있다. ② 제1항에 따른 복합민원의 처리 방법 및 절차 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.	**제35조(복합민원의 처리 방법 및 절차 등)** ① 행정기관의 장은 복합민원과 관련된 모든 민원문서를 법 제31조에 따라 지정된 주무부서에 한꺼번에 제출하게 할 수 있다. ② 행정기관의 장은 관계 기관의 장과 협의하여 법 제31조제1항에 따른 복합민원의 종류와 접수방법·구비서류·처리기간 및 처리절차 등을 미리 정하여 민원인이 이를	

민원 처리에 관한 법령

민원 처리에 관한 법률 〔법률 제14839호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행령 〔대통령령 제28211호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행규칙 〔행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정〕
	열람할 수 있도록 게시하고, 민원편람에 수록하여야 한다.	
제32조(민원 1회방문 처리제의 시행) ① 행정기관의 장은 복합민원을 처리할 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. ② 행정기관의 장은 제1항에 따른 민원 1회방문 처리에 관한 안내와 상담의 편의를 제공하기 위하여 민원 1회방문 상담창구를 설치하여야 한다. ③ 제1항에 따른 민원 1회방문 처리제는 다음 각 호의 절차에 따라 시행한다. 1. 제2항에 따른 민원 1회방문 상담창구의 설치·운영 2. 제33조에 따른 민원후견인의 지정·운영 3. 복합민원을 심의하기 위한 실무기구의 운영 4. 제3호의 실무기구의 심의결과에 대한 제34조에 따른 민원조정위원회의 재심의(再審議) 5. 행정기관의 장의 최종 결정	**제36조(민원실무심의회의 설치·운영 등)** ① 행정기관의 장은 법 제32조제3항제3호에 따라 복합민원을 심의하기 위하여 그 소속으로 민원실무심의회를 설치·운영하여야 한다. 이 경우 민원실무심의회의 명칭은 해당 기관의 특성을 고려하여 달리 정할 수 있다. ② 제1항에 따른 민원실무심의회(이하 "민원실무심의회"라 한다)의 위원장(이하 이 조에서 "위원장"이라 한다)은 처리주무부서의 장이 되고, 위원은 관계 기관 또는 부서의 실무책임자가 된다. ③ 제2항에도 불구하고 행정기관의 장은 특히 필요하다고 인정하는 경우에는 민원 관련 외부전문가를 민원실무심의회의 위원으로 위촉할 수 있다. ④ 위원장은 관계 기관 또는 부서의 실무책임자에게 회의 참석을 요청할 수 있으며, 그 요청을 받은 사람은 정당한 사유가 없으면 이에 따라야 한다. ⑤ 위원장은 심의를 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 관계 기관 또는 부서에 현장확인이나 조사 등을 합동으로 실시할	

민원 처리에 관한 법률 〔법률 제14839호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행령 〔대통령령 제28211호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행규칙 〔행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정〕
	것을 요청할 수 있으며, 그 요청을 받은 관계 기관 또는 부서는 특별한 사유가 없으면 이에 따라야 한다. ⑥ 위원장은 민원실무심의회의 효율적인 운영을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 이해관계인·참고인 또는 감정인 등의 의견을 들을 수 있다. ⑦ 위원장은 민원실무심의회에 민원인을 참석하게 하는 경우에는 민원인에게 회의 일정 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. ⑧ 행정기관의 장은 창업·공장설립 등 경제적으로 많은 비용이 수반되는 복합민원의 경우에는 신속한 처리를 위하여 민원실무심의회의 심의를 생략하고 법 제34조제1항에 따른 민원조정위원회에 직접 상정하여 심의할 수 있다.	
제33조(민원후견인의 지정·운영) 행정기관의 장은 민원 1회방문 처리제의 원활한 운영을 위하여 민원 처리에 경험이 많은 소속 직원을 민원후견인으로 지정하여 민원인을 안내하거나 민원인과 상담하게 할 수	**제37조(민원후견인의 지정·운영)** 행정기관의 장은 법 제33조에 따라 소속 직원을 복합민원에 대한 민원후견인으로 지정하여 다음 각 호의 직무를 수행하게 할 수 있다. 1. 민원처리방법에 관한 민원인과의 상담	

민원 처리에 관한 법률 〔법률 제14839호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행령 〔대통령령 제28211호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행규칙 〔행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정〕
있다.	2. 민원실무심의회 및 법 제34조제1항에 따른 민원조정위원회에서의 민원인의 진술 등 지원 3. 민원문서 보완 등의 지원 4. 민원처리 과정 및 결과의 안내	
제34조(민원조정위원회의 설치·운영) ① 행정기관의 장은 다음 각 호의 사항을 심의하기 위하여 민원조정위원회를 설치·운영하여야 한다. 1. 장기 미해결 민원, 반복 민원 및 다수인 관련민원에 대한 해소·방지 대책 2. 거부처분에 대한 이의신청 3. 민원처리 주무부서의 법규적용의 타당성 여부와 제32조제3항제4호에 따른 재심의 4. 그 밖에 대통령령으로 정하는 사항 ② 제1항의 민원조정위원회의 구성 및 운영 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.	**제38조(민원조정위원회의 설치·운영)** ① 법 제34조제1항제4호에서 "대통령령으로 정하는 사항"이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항을 말한다. 1. 소관이 명확하지 아니한 민원의 처리주무부서의 지정 2. 민원 관련 법령 또는 제도 개선 사항 3. 제36조제8항에 따라 상정된 복합민원 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 ② 행정기관의 장은 법 제34조제1항제3호에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 민원조정위원회의 심의를 생략할 수 있다. 1. 해당 민원을 처리할 때 행정기관의 판단 여지가 없는 경우 2. 법령에 따라 민원 처리요건이 구체적으	

민원 처리에 관한 법률 〔법률 제14839호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행령 〔대통령령 제28211호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행규칙 〔행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정〕
	로 규정되어 있어 해석의 여지가 없는 경우 3. 이미 민원조정위원회의 심의를 거쳐 거부된 민원이 같은 사유로 다시 접수된 경우 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 외부전문가로 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. ④ 위원장은 민원조정위원회의 효율적인 운영을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 이해관계인·참고인 또는 감정인 등의 의견을 들을 수 있다. ⑤ 위원장은 민원조정위원회를 개최할 때에는 민원인 및 이해관계인 등이 참석할 수 있도록 민원인 및 이해관계인 등에게 회의일정 등을 미리 통지하여야 한다. 이	

민원 처리에 관한 법률 〔법률 제14839호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행령 〔대통령령 제28211호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행규칙 〔행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정〕
	경우 민원인 및 이해관계인 등이 희망하거나 출석할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 서면으로 의견을 진술하게 할 수 있다. **제39조(행정기관의 장의 최종결정)** 행정기관의 장은 접수된 민원을 처리하려는 경우에는 민원실무심의회 및 민원조정위원회의 심의 결과를 존중하여야 한다.	
제35조(거부처분에 대한 이의신청) ① 법정 민원에 대한 행정기관의 장의 거부처분에 불복하는 민원인은 그 거부처분을 받은 날부터 60일 이내에 그 행정기관의 장에게 문서로 이의신청을 할 수 있다. 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. ③ 민원인은 제1항에 따른 이의신청 여부와 관계없이 「행정심판법」에 따른 행정심	**제40조(이의신청의 방법 및 처리절차 등)** ① 법 제35조에 따른 이의신청은 다음 각 호의 사항을 적은 문서로 하여야 한다. 1. 신청인의 성명 및 주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭, 사무소 또는 사업소의 소재지와 대표자의 성명)와 연락처 2. 이의신청의 대상이 되는 민원 3. 이의신청의 취지 및 이유 4. 거부처분을 받은 날 및 거부처분의 내용 ② 행정기관의 장은 법 제35조제2항 본문에 따라 이의신청에 대한 결과를 통지할 때에는 결정 이유, 원래의 거부처분에 대한 불복방법 및 불복절차를 구체적으로 분명하게 밝혀야 한다. ③ 행정기관의 장은 법 제35조제2항 단서에 따라 이의신청 결정기간의 연장을 통지	**제12조(이의신청 관련 서식)** ① 법 제35조제1항 및 영 제40조제1항에 따른 이의신청은 별지 제11호서식에 따른다. ② 영 제40조제4항에 따른 이의신청처리대장은 별지 제12호서식과 같다.

민원 처리에 관한 법률 〔법률 제14839호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행령 〔대통령령 제28211호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행규칙 〔행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정〕
판 또는 「행정소송법」에 따른 행정소송을 제기할 수 있다. ④ 제1항에 따른 이의신청의 절차 및 방법 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.	할 때에는 통지서에 연장 사유 및 기간 등을 구체적으로 적어야 한다. ④ 행정기관의 장은 이의신청에 대한 처리 상황을 이의신청처리대장에 기록·유지하여야 한다.	
제3장 민원제도의 개선 등	**제3장 민원제도의 개선 등**	
제36조(민원처리기준표의 고시 등) ① 행정안전부장관은 민원인의 편의를 위하여 관계법령등에 규정되어 있는 민원의 처리기관, 처리기간, 구비서류, 처리절차, 신청방법 등에 관한 사항을 종합한 민원처리기준표를 작성하여 관보에 고시하고 「전자정부법」 제9조제3항에 따른 통합전자민원창구(이하 "통합전자민원창구"라 한다)에 게시하여야 한다. ② 행정기관의 장은 관계법령등의 제정·개정 또는 폐지 등으로 제1항에 따라 고시된 민원처리기준표를 변경할 필요가 있으면 즉시 그 내용을 행정안전부장관에게 통보하여야 하며, 행정안전부장관은 그 내용을 관보에 고시하고 통합전자민원창구에 게시한 후 제1항에 따른 민원처리기준표에 반영하여야 한다.		

민원 처리에 관한 법률 〔법률 제14839호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행령 〔대통령령 제28211호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행규칙 〔행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정〕
③ 행정안전부장관은 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 행정안전부장관은 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 행정안전부장관은 매년 민원행정 및 제도개선에 관한 기본지침을 작성하여 행정기관의 장에게 통보하여야 한다.		

민원 처리에 관한 법률 〔법률 제14839호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행령 〔대통령령 제28211호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행규칙 〔행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정〕
② 행정기관의 장은 제1항에 따른 기본지침에 따라 그 기관의 특성에 맞는 민원행정 및 제도개선 계획을 수립·시행하여야 한다.		
제39조(민원제도의 개선) ① 행정기관의 장은 민원제도에 대한 개선안을 발굴·개선하도록 노력하여야 한다. ② 행정기관의 장은 제1항에 따라 개선한 내용을 대통령령으로 정하는 바에 따라 행정안전부장관에게 통보하여야 한다. ③ 행정기관의 장과 민원을 처리하는 담당자는 민원제도에 대한 개선안을 행정안전부장관 또는 그 민원의 소관 행정기관의 장에게 제출할 수 있다. ④ 행정안전부장관은 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, 행정안전부장관은 행정기관의 장이 수용하지 아니하기로 한 사항 중 개선할 필요성이 있다고 인정되는 사항에 대하여는 소관 행정기관의 장에게 개선을 권고할 수 있다.	**제41조(민원제도의 개선)** ① 법 제39조제2항에 따라 행정기관의 장이 행정안전부장관에게 통보하여야 하는 내용에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다. 1. 민원제도 개선 추진 계획 및 경과 2. 개선 내용 및 실적 3. 개선에 대한 완료시점 ② 행정기관의 장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 수용 여부를 결정하여 행정안전부장관에게 통보하여야 한다. 1. 법 제39조제4항에 따라 행정안전부장관이 개선안을 통보한 경우 2. 법 제39조제5항에 따라 행정안전부장관이 개선을 권고한 경우 3. 법 제39조제6항에 따라 법 제40조에 따른 민원제도개선조정회의(이하 "조정회의"라 한다)에서 심의·조정한 경우	

민원 처리에 관한 법률 〔법률 제14839호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행령 〔대통령령 제28211호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행규칙 〔행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정〕
⑥ 행정기관의 장이 제5항에 따라 행정안전부장관으로부터 권고 받은 사항을 수용하지 아니하는 경우 행정안전부장관은 제40조에 따른 민원제도개선조정회의에 심의를 요청할 수 있다.		
제40조(민원제도개선조정회의) ① 여러 부처와 관련된 민원제도 개선사항을 심의·조정하기 위하여 국무총리 소속으로 민원제도개선조정회의(이하 "조정회의"라 한다)를 둔다. ② 조정회의는 여러 부처와 관련된 민원제도 개선사항, 제39조제6항에 따른 심의요청 사항 등 대통령령으로 정하는 사항을 심의·조정한다. ③ 조정회의의 구성·운영과 그 밖에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.	**제42조(조정회의의 기능)** 법 제40조제2항에서 "여러 부처와 관련된 민원제도 개선사항, 제39조제6항에 따른 심의요청 사항 등 대통령령으로 정하는 사항"이란 다음 각 호의 사항을 말한다. 1. 여러 부처와 관련된 민원제도 개선사항 2. 행정기관의 미이행 또는 미개선 과제에 대한 심의 및 이행 권고 등에 관한 사항 3. 민원제도 개선업무의 효율적 추진에 관한 사항 4. 법 제39조제6항에 따라 심의를 요청받은 사항 5. 그 밖에 조정회의의 위원장이 필요하다고 인정하는 사항 **제43조(조정회의의 구성 등)** ① 조정회의는 위원장 1명을 포함하여 10명 이내의 위원으로 구성한다. ② 조정회의의 위원장은 국무조정실장으로 하고, 위원은 기획재정부·행정안전부·국무조정실·법제처 및 관련 과제의 소관	

민원 처리에 관한 법률 〔법률 제14839호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행령 〔대통령령 제28211호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행규칙 〔행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정〕
	행정기관의 부기관장으로 한다. 다만, 민원 제도 개선을 위하여 필요한 경우에는 외부 전문가를 위원으로 위촉할 수 있다. ③ 조정회의에 간사 2명을 두며, 간사는 행정안전부장관 및 국무조정실장이 소속 공무원 중에서 각각 지명하는 사람이 된다. **제44조(조정회의의 의견 청취 등)** ① 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 **제45조(조정회의 위원장의 직무)** 조정회의의 위원장은 조정회의를 대표하며 회의를 소집하고 그 의장이 된다. **제46조(조정회의 위원장의 직무대행)** 조정회의의 위원장이 조정회의에 참석할 수 없을 때에는 위원장이 미리 지정한 위원의 순서로 그 직무를 대행한다. **제47조(조정회의 운영세칙)** 이 영에서 규정한 사항 외에 조정회의의 운영에 필요한 사항은 조정회의의 의결을 거쳐 위원장이 정한다.	
제41조(민원의 실태조사 및 간소화) ① 중	**제48조(의견 수렴)** 중앙행정기관의 장은 법	

민원 처리에 관한 법령

민원 처리에 관한 법률 〔법률 제14839호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행령 〔대통령령 제28211호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행규칙 〔행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정〕
앙행정기관의 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.	제41조제2항에 따라 소관 민원의 구비서류, 처리절차 등의 간소화 방안을 마련할 때에는 미리 이해관계인, 관련 단체 및 전문가 등의 의견을 수렴하여야 한다.	
제42조(확인·점검·평가 등) ① 행정안전부장관은 효과적인 민원행정 및 제도의 개선을 위하여 필요하다고 인정할 때에는 행정기관에 대하여 민원의 개선 상황과 운영 실태를 확인·점검·평가할 수 있다. ② 행정안전부장관은 제1항에 따른 확인·점검·평가 결과 민원의 개선에 소극적이거나 이행 상태가 불량하다고 판단되는 경우 국무총리에게 이를 시정하기 위하여 필요한 조치를 건의할 수 있다.	**제49조(확인·점검 등)** ① 법 제42조제1항에 따른 확인·점검에 관하여는 「지방자치단체에 대한 행정감사규정」 제11조 및 제12조를 준용한다. ② 행정안전부장관은 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. ③ 법 제42조제2항에 따라 국무총리로부터 시정 요구를 받거나 이 조 제2항에 따라 행정안전부장관으로부터 시정 요구를 받은 관계 행정기관의 장은 행정안전부장관에게 그 처리 결과를 통보하여야 한다. **제50조(평가)** ① 행정안전부장관은 법 제42조제1항에 따라 민원행정 개선을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 행정기관에	

민원 처리에 관한 법률 〔법률 제14839호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행령 〔대통령령 제28211호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행규칙 〔행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정〕
	대한 민원행정 및 민원제도 개선의 추진상황에 대한 평가를 할 수 있다. ② 행정안전부장관은 제1항에 따른 평가 결과에 따라 우수 기관 및 직원에 대하여 포상할 수 있다.	
제43조(행정기관의 협조) 행정기관의 장은 이 법에 따라 행정안전부장관이 실시하는 민원 관련 자료수집과 민원제도 개선사업에 적극 협조하여야 한다.		
제44조(민원행정에 관한 여론 수집) ① 행정안전부장관은 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.	**제51조(민원행정에 관한 여론 수집)** ① 행정안전부장관은 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 행정안전부장관은 국민들의 여론을 수집한 결과 민원행정제도 및 운영의 개선이 필요한 경우 국무총리의 승인을 받아 관계 행정기관의 장에게 시정에 필요한 조치를 요구할 수 있다. 이 경우 관계 행정기관의 장은 적절한 조치를 하고, 그 처리 결과를 행정안전부장관에게 통보하여야 한다.	
제45조(국민제안의 처리) ① 중앙행정기관의 장, 지방자치단체의 장 등 대통령령으로		

민원 처리에 관한 법률 〔법률 제14839호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행령 〔대통령령 제28211호, 2017.7.26., 타법개정〕	민원 처리에 관한 법률 시행규칙 〔행정자치부령 제63호, 2016.2.12., 전부개정〕
정하는 행정기관의 장은 정부시책이나 행정제도 및 그 운영의 개선에 관한 국민제안을 접수·처리하여야 한다. ② 제1항에 따른 국민제안의 운영 및 절차 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.	**제52조(고유식별정보의 처리)** 법 제14조제1항에 따라 다른 행정기관 소관의 민원을 접수·교부하는 행정기관(농협 및 새마을금고를 포함한다)의 장은 민원을 접수·교부하기 위하여 불가피한 경우 「개인정보 보호법 시행령」 제19조제1항제1호부터 제4호까지의 규정에 따른 주민등록번호, 여권번호, 운전면허의 면허번호 또는 외국인등록번호가 포함된 자료를 처리할 수 있다. **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.	

[별표 1]

민원문서 표시인(제2조 관련)

5센티미터(㎝)	
↑	민 원 서 류
	접수번호:
	접수일시:
	처리기한:
	처리과 기록물 등록번호
↓	
	←——— 5센티미터(㎝) ———→

[별표 2]

처리인(제5조제2항 관련)

2센티미터(㎝) 이내				
↑	발급번호		담 당 자	인
↓	소관기관	직인	전화번호	
	←——— 14센티미터(㎝) 이내 ———→			

[별표 3]

처리인(제5조제3항 관련)

2센티미터(㎝) 이내				
↑	교부번호		담 당 자	인
↓	교부기관	직인	전화번호	
	←——— 14센티미터(㎝) 이내 ———→			

[별표 4]

민원문서 표시인(제8조 관련)

2.5센티미터(㎝)	
↑	민 원 서 류
	협조기관명 :
↓	협 조 기 한 : . . .
	←——— 5센티미터(㎝) ———→

■ 민원 처리에 관한 법률 시행규칙 [별지 제1호서식]

민원 처리부

접수번호	접수일	처리부서	처리기한	신청방법	민원유형	민원인			민원내용	처분		비고
						이름	전화번호	주소		내용	처분일	

297mm×210mm[백상지 80g/㎡]

■ 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	

민원 접수자:

(전화번호:)

(기관명)

148㎜×210㎜[백상지 80g/㎡]

■ 민원 처리에 관한 법률 시행규칙 [별지 제3호서식]

위 임 장

위임하는 사람	이름	생년월일
	주소	전화번호
위임받는 사람	이름 (서명 또는 인)	생년월일
	위임하는 사람과의 관계	전화번호
	주소	
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×297mm[백상지 80g/㎡]

(앞쪽)

■ 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

1. 신청 민원사항

세정	[ ]지방세 세목별 과세(납세)증명 [ ]납세증명서 [ ]지방세납세증명 [ ]소득금액증명 [ ]기타( )
출입국	[ ]출입국 사실증명 [ ]국내거소신고 사실증명 [ ]외국인등록 사실증명
부동산	[ ]토지이용계획 확인신청 [ ]지적도(임야도) 열람·등본교부 신청 [ ]농지원부 등본교부 [ ]토지(임야)대장 열람·등본발급 신청 [ ]개별공시지가 확인 [ ]공동주택가격 확인 [ ]기타( )
	소재지:
자동차	[ ]자동차등록증 재교부 [ ]자동차 등록원부(등본) 발급·열람
	등록번호: 등록지주소:
학교	[ ]졸업(예정)증명 [ ]성적증명 [ ]재학증명 [ ]시간강사경력증명 [ ]교육비납입증명 [ ]학적부(생활기록부)증명 [ ]기타( )
	학교명: 학과: 학번:
검정고시	응시 시·도 교육청:
	[ ]합격증명 [ ]과목합격증명 [ ]성적증명
	[ ]중학교 입학 자격 [ ]고등학교 입학 자격 [ ]고등학교 졸업 학력
군·병무(병적증명서)	[ ]한글 [ ]영문 [ ]육군 [ ]해군 [ ]공군 계급:
	군번: 전역일: 용도:
제적부	등록기준지: 호주: 청구사유:
그 밖의 민원	[ ]국가유공자(유족)확인 [ ]기타( )

2. 공통 기재사항

관련 민원사항 본인 정보	이름: 영문이름: (영문신청서 신청 시에만 적습니다)
	생년월일: 연락처:
	주소:
원하는 교부기관	[ ]접수기관과 동일 [ ]다른 기관( )
신청 장수 및 방법	신청 장수: 신청 방법: [ ]방문 [ ]전화 [ ]인터넷
기타 및 특이사항	
신청인 정보 ※위임 신청 시에만 적습니다	이름: 생년월일:
	발급대상자와의 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

신고인 (서명 또는 인)

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 규정한 관계법령 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 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 적절하게 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
[ ]이의신청의 결정기간

이 아래와 같이 연장되었음을 통지합니다.

접수번호			접수일	
민원명				
당초 처리기간			처리완료 예정일	
처리기간 연장사유				
처리 담당자	소속			
	이름		전화번호	
그 밖의 안내사항				

끝.

발 신 명 의 직인

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

210㎜×297㎜[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 처리진행 상황을 아래와 같이 알려 드립니다. 궁금한 사항은 담당자에게 문의하시면 자세히 설명해 드리겠습니다.

민원명				
접수일			처리완료 예정일	
민원처리 진행상황				
처리 담당자	소속			
	이름		전화번호	
그 밖의 안내사항				

끝.

발 신 명 의 직인

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

210㎜×297㎜[백상지 80g/㎡]

민원 처리 독촉장

제 호 년 월 일

받는 곳:

민원명:

① 민원인	
② 접수일	
③ 접수번호	
④ 처리기한	. . .

「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제28조제2항에 따라 독촉장을 발급하오니 즉시 처리를 완료해 주시기 바랍니다.

( )민원심사관 (서명)

민원 처리 독촉장(발신용)

제 호 년 월 일

받는 곳:

민원명:

① 민원인	
② 접수일	
③ 접수번호	
④ 처리기한	. . .

「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제28조제2항에 따라 독촉장을 발급하오니 즉시 처리를 완료해 주시기 바랍니다.

( )민원심사관 (서명)

민원 처리 독촉 회신

제 호 년 월 일

받는 곳:

민원명:

① 민원인	
② 접수일	
③ 접수번호	
④ 처리완료 예정일	. . .

민원 처리 독촉에 대하여 위와 같이 회신합니다.

( ) 부서장 (서명)

297mm×210mm[백상지 80g/㎡]

민원 처리에 관한 법령

■ 민원 처리에 관한 법률 시행규칙 [별지 제8호서식]

■ 수수료: 없음

사전심사 청구서

제출서류

■ 행정기관의 장이 정한 구비서류

접수번호:	접수일:	처리기간: 행정기관의 장이 정한 기간

1. 청구인 정보

청구인	이름(법인명):	연락처:
	주소(소재지):	
주소 (법인의 경우 주된 사무소 소재지)		

2. 청구내용

민원사항	
주된 행위의 목적과 내용	
예정 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 (서명 또는 인)

접수기관 귀하

유의사항

• 이 서식은 행정기관별로 적절하게 조정 할 수 있습니다.

처리절차

사전심사청구	→	접수	→	검토 확인	→	결과통지
신청인		접수기관		접수기관		접수기관

210mm×297mm[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

■ 민원 처리에 관한 법률 시행규칙 [별지 제9호서식]

행정기관명

수신자
(경유)
제 목 **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	
종합의견 및 대안제시			

※ 본문의 내용이 많으면 별지에 작성할 수 있습니다. 끝.

발 신 명 의 직인

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

210㎜×297㎜[백상지 80g/㎡]

■ 민원 처리에 관한 법률 시행규칙 [별지 제10호서식]

사전심사청구 접수 처리부

접수 번호	접수일	처리 기한	청구인			민원사항	처리결과		비고
			이름	전화번호	주소		내용	처분일	

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	→	접수	→	검토 확인	→	결과통지
신청인		접수기관		접수기관		접수기관

210mm×297mm[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

■ 민원 처리에 관한 법률 시행규칙 [별지 제12호서식]

이의신청처리대장

접수번호	접수일	처리부서	민원사항	처리기한	신청인			처분		비고
					이름	전화번호	주소	내용	처분일	

297mm×210mm[백상지 80g/㎡]

2018년도 민원행정 및 제도개선 기본지침

▮ 발 행 일 : 2018년 3월

▮ 집필·편집 : 행정안전부 민원서비스정책과 02)2100-4079

문 의 행정정보공동이용 02)2100-4158, 4154
정부24 02)2100-4194
국민참여플랫폼 02)2100-3464

▮ 발 행 처 : 행정안전부

▮ 인 쇄 처 : 중앙기획·인쇄 Tel : (02)736-2866~7