

- 2017년도 2/4분기 -

민원사무처리실태 점검결과 보고

민원사무의 정기적인 자체 점검을 통하여 민원사무의 신속·공정한 처리와 민원 행정제도의 합리적인 개선을 도모하고, 적극적인 민원 해결로 보다 나은 민원행정서비스를 제공하고자 함

I . 점검개요

1. 관련근거

- 민원 처리에 관한 법률 시행령 제22조
- 인천광역시연수구 민원사무처리규정 제12조

2. 점검개요

- 점검기간 : 2017. 07. 14 ~ 07. 31(12일간)
- 점검범위 : 2017. 04. 01 ~ 06. 30 기간 중 접수·처리 민원
- 점 검 반 : 조사담당 외 2명
- 점검방법 : 서면감사(장소 : 區 상설감사장)
- 중점 점검사항
 - 구민생활과 밀접한 민원사무 처리상황 전반
 - 민원처리과정의 신속성 · 합법성 · 공정성 여부
 - 외부청렴도 업무처리 기준절차의 공개성 적정 여부
 - 불가, 반려, 취하, 지연, 보완 후 처리 민원 관련 적정 여부
 - 고충민원의 적정 및 위법부당한 처리 여부

□ 다수인 관련 민원처리 현황

○ 총 괄

계	①요구수용	②대안조정	③설득·이해 종결	④추진중
4건	2건	2건	—	—

※ 1건은 중복민원으로 취하

○ 설득·이해 종결 유형별 현황

계	법령·제도상 수용	예산·재정상 곤란	예산·재정상 유	시책일관성 지	사 인 간 의 쟁	소 송 등 류	민 원 인 의 과 도 요 구	기 타
—	—	—	—	—	—	—	—	—

○ 분야별 해소 추진현황

분야	구분	총 건수 (a+b+c+d)	요구수용(a)	대안조정(b)	설득·이해종결(c)	추진중(d)
계		4건	2건	2건		
노 사						
보 건						
·사회복지		1건	1건			
환경·공해		2건		2건		
산림·공원						
건 설		1건	1건			
건 축						
교 통						
도시계획						
통상산업						
해양수산						
재정·세무						
문화·관광						
체 육						
교 육						
자치행정						
기 타						

□ 민원 반려(불가) 현황

○ 민원 반려(불가) 사유별 현황

부서 \ 구분(사유)	총 건수 (a+b+c+d)	자격 미달(a)	법령기준 미달(b)	오신청(c)	기타(d)
계	53		6	46	1
문화체육과	1		1		
사회보장과	3			3	
가정정책과	41			41	
경제지원과	4		2	2	
건설과	2		1		1
건축과	1		1		
건강증진과	1		1		

※ 기타의 경우 법적불가 등의 사유

Ⅱ. 민원처리실태 점검결과

1. 총 평

○ 금번 2017년 2/4분기 민원처리실태 점검결과, 외부청렴도 측정항목 중 부진으로 나온 외부청렴도 투명성 부분에서 전반적으로 인허가 관련 기준 및 처리절차의 공개는 민원인에게 잘 이루어졌으며 반려 및 불가의 경우는 기준 및 처리절차에 대한 홍보를 강화하여 자격 미달이나 법령기준 미달로 인한 민원인 불편 최소화가 필요할 것이며, 고충민원 처리에 있어서 담당부서의 적극적 처리 의지 및 업무회피성 처리가 있어서는 안될 것이며 담당자 교육 등을 통하여 법적 테두리 안에서 최대한 민원인 입장을 고려하여 처리하는 것이 필요함.

구 분	2017년 1/4분기	2017년 2/4분기
민원접수	11,639건	9,431건
지적비율	1.06%	0.26%
지적사항	124건	25건
지적내용	▶ 민원처리지연 : 2건 ▶ 수수료 오징수 : 13건 ▶ 불필요한 서류 요구 : 1건 ▶ 행정정보공동이용 미활용 : 60건 ▶ 민원처리 소홀 : 48건	▶ 민원처리지연 : 2건 ▶ 수수료 오징수 : 14건 ▶ 민원처리 소홀 : 9건

○ 금번 민원사무실태 점검결과 지적사항은 4개 유형으로 **민원처리지연, 수수료 오(미)징수, 민원처리 소홀**로 나타남

- 민원처리 지연에 따른 지적은 점점 시 계속적으로 나타나고 있으며 부득이한 사유로 지연이 예상될 경우 처리기한 연장 등 담당자의 민원처리 지연 방지에 대한 노력이 필요
- 수수료 오(미)징수는 관련 규정 및 지침 개정사항에 대한 상시업데이트, 교육을 통한 재발방지가 필요
- 1/4분기에 다수 지적되었던 불필요한 서류 징구와 행정정보공동이용은 서무담당자 교육 등을 통하여 지적사항이 없고 많은 개선이 이루어졌음을 확인함
- 민원처리 소홀은 행정편의를 위해 민원접수시 결격사유를 확인후 처리하여야 함에도 추후 일괄적으로 조회하여 자칫 민원이 초래될 수 있는 사항으로서 접수즉시 처리 필요하고 결재과정중 누락사항은 향후 동일사례가 발생하지 않도록 즉시 시정노력이 필요함

○ 아울러, 보건소에서는 민원처리에 관한 법률 시행령 제6조(민원의 접수) 규정에 따라 민원실에서 민원을 접수(새올입력)하여야 함에도, 일부 민원서류는 민원실에서 접수하고 일부 서류는 담당자별로 개별 접수하고 있는 것으로 나타남에 따라 향후 민원접수는 민원실을 경유하여 접수토록 담당자 교육이 필요함

2. 점검결과

☐ 점검대상 총 9,431건 접수처리(지적 건수 : 25건)

☐ 지적사항(해당부서 “시정·주의” 조치)

연 번	지 적 내 용	조 치 사 항		
		행정상	재정상	신분상
계	총 25 건			
1	민원처리 소홀 : 6건	주의		
2	민원신청서 접수 처리 소홀 : 3건	주의		
3	수수료 미징수 : 10건	주의 및 시정	13,600원 환수	
4	민원처리 지연 : 2건	주의		
5	수수료 오징수 : 3건	주의 및 시정	5,800원 환수 15,300원 환급	
6	수수료 과다징수 : 1건	주의 및 시정	55,570원 환급	

Ⅲ. 주요 지적사례

☐ 민원신청서 접수 처리 소홀

- 「인천광역시연수구 청사시설물관리 운영 조례」 제5조 및 동법 시행규칙 제4조에 의거 시설물사용 신청 및 변경신청은 별지 제1-2호 서식에 의하여야 하며, 「인천광역시연수구 청사시설물관리 운영 조례 시행규칙」 제10조에 의거 시설물 사용료를 감면 받고자 하는 자는 해당 서류를 구청장에게 제출하여야 하고, 「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정」 제6조에 의거 결재권자가 결재함으로써 성립한다.
- 그러나 해당부서에서는 상기 현황과 같이 시설물 사용 변경신청서 미접수 및 실제 행사일 경과 후 접수 하는 등 민원신청서 접수를 소홀히 하였으며, 시설물 사용료 감면과 관련하여 결재권자의 결재 없이 허가처리함으로써 업무를 소홀히 한 사실이 있음.

☐ **민원처리 소홀(결격사유 확인 부적정)**

- 「공인중개사법」 제9조 및 같은 법 시행규칙 제4조 규정에 의거 중개사무소의 개설등록을 하려는 자는 등록관청에 신청하여야 하며, 신청 받은 등록관청은 같은 법 제10조제1항에 의거 결격사유 등 해당 여부를 확인하여야 한다.
- 그러나, 해당부서에서는 상기 현황과 같이 부동산중개사무소 개설등록을 결정함에 있어 결격사유 등을 확인하고 등록결정을 하여야 함에도 그러하지 않고 등록결정 및 민원인에게 통지 후에 결격사유를 확인하는 등 민원처리를 소홀히 한 사실이 있음.

☐ **민원신청 접수 소홀(수수료 과다징수)**

- 의료기기 판매(임대)업 변경신고의 경우 「의료기기법 시행규칙」 제65조 별표에 따라 전자민원의 경우 4,000원, 방문·우편민원의 경우 5,000원의 수수료를 징수하여야 한다.
- 그러나, 해당부서에서는 상기 현황과 같이 의료기기 판매(임대)업 신고사항 변경신고서를 방문민원으로 접수하면서 수수료를 미징수 하는 등 민원 신청 접수를 소홀히 한 사실이 있음.