

- 2017년도 3/4분기 -

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. 11. 15 ~ 11. 30(12일간)
- 점검범위 : 2017. 07. 01 ~ 09. 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
3건	2건	—	1건	—

※ 1건(환경보전과)은 2/4분기 결과포함

○ 설득·이해 종결 유형별 현황

계	법령·제도상 수용 곤란	예산·재정상 애로	시책일관성 유지	사 인 간 의 쟁분	소 송 등 계 류	민 원 인 의 과 도 요 구	기 타
1건	—	—	—	—	—	1건	—

○ 분야별 해소 추진현황

분야 \ 구분	총 건수 (a+b+c+d)	요구수용(a)	대안조정(b)	설득이해종결(c)	추진중(d)
계	3건	2건		1건	
노 사					
보 건 ·사회복지					
환경·공해					
산림·공원					
건 설	1건	1건			
건 축	1건			1건	
교 통	1건	1건			
도시계획					
통상산업					
해양수산					
재정·세무					
문화관광					
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	72		10	60	2
문화체육과	1				1
복지정책과	5			5	
사회보장과	5			5	
가정정책과	46			46	
경제지원과	12		10	2	
건설과	1			1	
공원녹지과	2			1	1

※ 기타의 경우 법적불가 등의 사유

Ⅱ. 민원처리실태 점검결과

1. 총 평

○ 금번 2017년 3/4분기 민원처리실태 점검결과, 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, 일부부서에서는 행정정보공동이용의 활용이 미진하여 민원인 편의성 제고에 부족하였고 고충민원 처리시 법적 테두리 안에서 최대한 민원인 입장을 고려하여 처리하는 것이 필요함.

구 분	2017년 2/4분기	2017년 3/4분기
민원접수	9,431건	9,461건
지적비율	0.26%	0.67%
지적사항	25건	64건
지적내용	▶ 민원처리지연 : 2건 ▶ 수수료 오징수 : 14건 ▶ 민원처리 소홀 : 9건	▶ 행정정보공동이용 활용 소홀 : 37건 ▶ 수수료 오징수 : 11건 ▶ 민원처리 소홀 : 16건

- 금번 민원사무실태 점검결과 지적사항은 3개 유형으로 **행정정보공동이용 활용 소홀, 수수료 오(미)징수, 민원처리 소홀**로 나타남
- 민원처리 지연은 담당자의 지연 방지에 대한 노력으로 한 건도 없었음
 - 수수료 오(미)징수는 관련 규정 및 지침 개정사항에 대한 상시업데이트, 교육을 통한 재발방지가 필요
 - 점검시 지속적으로 발생하는 공통사항에 다음의 사항은 민원담당자들의 부서 자체교육을 통하여 개선 및 시정이 필요함
 - 전자정부법에 의한 행정정보공동이용 활용 소홀
 - ※ 불필요한 서류 징구 등
 - 새울 처리결과 입력 지연
 - 예시) 공문결재 12월 10일, 입력 12월 13일
 - 민원서류 처리과 기록물 등록번호 누락 또는 기재 부적정
 - ☞ 민원서류 고무인내 기재
 - 올바른 기재방법 예시) 감사실-1004(2017.11.30.)
 - 민원처리기간 연장시 「민원처리에 관한 법률」 미준수
 - 민원처리 소홀은 관련 규정 미숙지 및 잘못 해석 등의 이유로 발생하였으며 규정 해석의 중의성이 있는 경우 주관부처에 해석 요청 등 적극적 업무추진이 필요하며 행정편의주의로 불필요한 서류를 징구하지 않도록 시정노력도 필요함.

2. 점검결과

☐ 점검대상 총 9,461건 접수처리(지적 건수 : 64건)

☐ 지적사항(해당부서 “시정·주의” 조치)

연 번	지 적 내 용	조 치 사 항		
		행정상	재정상	신분상
계	총 64 건		171,400원 환수 26,000원 환급	
1	수수료 오징수 : 3건	주의 및 시정	80,000원 환수 10,000원 환급	
	민원 신청 처리 소홀 : 3건	주의		
2	청사시설물 대관 사용료 산출 부적정 : 2건	주의 및 시정	56,000원 환수	
3	수수료 미징수 : 1건	주의 및 시정	10,000원 환수	
4	수수료 오징수 : 1건	주의 및 시정	15,000원 환급	
5	민원신청 제출서류 첨부 및 확인 부적정 : 13건	주의		
	수수료 미환급 : 1건	주의 및 시정	1,000원 환급	
6	수수료 미징수 : 2건	주의 및 시정	24,000원 환수	
7	수수료 미징수 : 1건	주의 및 시정	1,400원 환수	
8	행정정보 공동이용 활용 소홀 : 37건	주의		

Ⅲ. 주요 지적사례

□ 민원접수 처리 소홀

- 「수상레저안전법」 제33조의 규정에 의거 수상레저기구 등록 소유자는 수상레저기구의 존재 여부가 3개월간 분명하지 아니한 경우 말소등록을 신청하여야 하고, 「수상레저안전법 시행규칙」 제23조의 규정에 따라 분실·도난의 경우 해양경찰관서 또는 경찰관서에서 발급하는 분실·도난신고확인서를 첨부하여야 한다.
- 수상레저기구 말소등록 신청서는 「수상레저안전법 시행규칙」 별지 제26호 서식에 의하며 처리기간은 “즉시”이며, 해양경찰청 발급 사고사실증명원은 “사고사실 증명원 발급지침” 별지 서식에 의하며 처리기간은 “즉시”이다.
- 그러나 해당부서에서는 상기 현황과 같이 민원을 처리함에 있어, 처리기간이 “즉시” 민원임에도 불구하고 민원인이 제출한 “레저용보트 분실신고접수증(연수경찰서 발급)”이 구비서류로 적합하지 않고, 해양경찰청에서 발급하는 사건사고 사실확인원이 신고후 6개월이 소요된다는 판단하에 민원접수 후 22일이 경과 한 후 민원서류 보완 요청을 하였고, 보완기일을 1차 194일(6개월 13일) 2차 61일(2개월)을 주어 민원신청일로부터 220일(7개월 8일)이 경과한 2017. 8. 4.일자로 민원을 처리하는 등 관계법령 미숙지 및 민원업무에 대한 처리를 소홀히 한 사실이 있음.

□ 민원신청 제출서류 첨부 및 확인 부적정

- 「건설산업기본법 시행규칙」 제9조 제3항 규정에 의거 건설업등록증·건설업등록수첩의 기재사항변경 신청서를 접수받은 기관은 「전자정부법」 제36조제1항에 따른 행정정보의 공동이용을 통하여 해당 구비서류를 확인하여야 하며, 사업자등록증 또는 외국인등록증의 경우 신청인이 확인에 동의하지 않으면 해당 서류의 사본을 제출 받아야 한다.
- 또한, 「민원처리에 관한 법률」 제10조 규정에 의거 민원을 접수·처리할 때에 민원인에게 관계법령등에서 정한 구비서류 외의 서류를 추가로 요구하여서는 아니 된다.

- 그러나, 해당부서에서는 상기민원을 처리함에 있어 행정정보 공동이용센터를 통하여 관련 구비서류(법인 등기사항증명서, 건물 등기사항증명서)를 확인하여야 했으나 이를 확인하지 않고 민원인으로부터 해당 서류를 제출 받았고, 관계법령 등에서 정한 구비서류 외의 서류를 추가로 요구하여서는 아니됨에도 민원인이 제출했다는 사유로 이를 정확히 확인하여 돌려주지 않고 구비서류로 첨부한 사실이 있음.

☐ 민원신청 접수 소홀(수수료 미환급)

- 「도로법」 제61조에 따라 도로점용허가의 신청, 도로점용허가의 기간 연장 허가 또는 변경 허가를 신청하는 경우 「도로법 시행규칙」 제49조의 규정에 의거 1,000원의 수수료를 징수하여야 하며,
- 「민원 처리에 관한 법률」 제22조의 규정에 의거 해당 민원의 처리가 종결되기 전에는 그 신청의 내용을 보완하거나 변경 또는 취하 할 수 있고, 「인천광역시 연수구 제증명 등 수수료 징수 조례」 제6조의 규정에 따라 신청사항을 취소, 변경하는 경우에는 이미 징수한 수수료를 반환하여야 한다.
- 그러나, 해당부서에서는 상기 현황과 같이 도로점용허가 신청 민원이 취하되었음에도 징수한 수수료의 반환을 미요청 하는 등 민원 신청 접수를 소홀히 한 사실이 있음.