

- 2018년도 1/4분기 -

민원사무처리실태 점검결과 보고

- ❖ 민원사무의 정기적인 자체 점검을 통하여 민원사무의 신속·공정한 처리와 민원행정제도의 합리적인 개선을 도모하고,
- ❖ 민원인을 위한 편의제공과 적극적인 민원 해결로 보다 나은 민원행정서비스를 제공하고자 함.

I . 점검개요

1. 관련근거

- 민원 처리에 관한 법률 시행령 제22조
- 인천광역시연수구 민원사무처리규정 제12조

2. 점검개요

- 점검기간 : 2018. 4. 16. ~ 5. 4.(15일간)
- 점검범위 : 2018. 1. 1. ~ 3. 31. 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

○ 총괄

계	①요구수용	②대안조정	③설득·이해 종결	④추진중
6건	-	-	5건	1건

○ 설득·이해 종결 유형별 현황

계	법령·제도상 수용 곤란	예산·재정상 애로	시책일관성지유	사인간 의쟁분	소송 등류	민원인요구	기타
5건	-	-	-	3건	-	-	2건

○ 분야별 해소 추진현황

분야	구분	총 건수 (a+b+c+d)	요구수용(a)	대안조정(b)	설득이해종결(c)	추진중(d)
계		6건			5건	1건
노사보건·사회복지		3건			3건	
환경·공해						
산림·공원						
건설						
건축		2건			2건	
교통		1건				1건
도시계획						
통상산업						
해양수산						
재정·세무						
문화·관광						
체육						
교육						
자치행정						
기타						

□ 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	98		11	84	3
복지정책과	5			3	2
사회보장과	2			2	
노인장애인과	2			1	1
가정정책과	74			74	
경제지원과	15		11	4	

※ 기타의 경우 법적불가 등의 사유

Ⅱ. 민원처리실태 점검결과

1. 총 평

- 금번 2018년 1/4분기 민원처리실태 점검결과, 전반적으로 인허가 관련 기준 및 처리절차의 공개가 잘 이루어졌고,
- 반려 및 불가의 경우 기준 및 처리절차에 대한 안내와 홍보를 강화하여 자격이나 법령기준 미달로 인한 민원인의 불편을 최소화할 필요가 있으며,
- 일부부서에서는 아직까지 기본적인 처리과 기록물 등록번호 누락 및 민원접수 처리시 구비서류 등의 완비여부 확인에 미흡한 것으로 나타나 이에 대한 교육이 필요함.

구 분	2017년 4/4분기	2018년 1/4분기
민원접수	7,896건	12,060건
지적비율	0.23%	0.09%
지적사항	18건	11건
지적내용	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 민원 처리 지연 : 1건 ▶ 수수료 오징수 : 9건 ▶ 민원처리 소홀 : 8건 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 수수료 오징수 : 8건 ▶ 민원처리 소홀 : 2건 ▶ 등록면허세 미통보 : 1건

○ 금번 민원사무실태 점검결과 지적사항은 3개 유형으로 **수수료 오(미)징수, 민원처리 소홀, 등록면허세 미통보**로 나타남.

- 점검시 지속적으로 발생하는 공통사항에 다음의 사항은 민원담당자들의 부서 자체교육을 통하여 개선 및 시정이 필요함.

· 민원서류 처리과 기록물 등록번호 누락

· 민원실에서 접수된 민원문서 처리부서는 구비서류의 완비여부(기재사항, 수수료 납부여부 등), 처리기간, 현장확인 등 처리에 만전

※ 수수료 누락 다수

- 수수료 오(미)징수는 관련 규정 및 지침 개정사항에 대한 상시업데이트, 교육을 통한 재발방지가 필요

- 민원처리 소홀은 민원신고에 대한 검토·확인 후 신고 처리 해야할 사항을 검토·확인 전에 신고 처리하거나, 검토·확인을 하지 않고 처리한 건으로 관련규정 및 처리절차에 대한 철저한 확인이 필요함.

- 등록면허세 미통보건은 저당권 관련 등기업무 처리시 지방세법에 따라 이를 세무과에 통보하여야 하나 이를 숙지하지 못한 사항으로 관련규정에 대한 세심한 확인이 필요함.

2. 점검결과

- 점검대상 총 12,060건 접수처리(지적 건수 : 11건)
- 지적사항(해당부서 “시정·주의” 조치)

연 번	지 적 내 용	조 치 사 항		
		행정상	재정상	신분상
계	총 11건		32,500원 환수 11,400원 환급	
1	민원신청서 처리 소홀 : 2건	주의 및 시정		
2	수수료 미징수 : 1건 등록면허세 미통보 : 1건	주의 및 시정	6,000원 환수	
3	수수료 오징수 : 4건 (과다징수 2건, 과소징수 1건, 미징수 1건)	주의 및 시정	7,400원 환급 24,500원 환수	
4	수수료 오징수 3건(과징수 : 2건, 과소징수 : 1건)	주의 및 시정	4,000원 환급 2,000원 환수	

Ⅲ. 주요 지적사례

민원접수 처리 소홀 : 수수료(과징수, 과소징수, 미징수)

- 『자동차 등 특정동산 저당법』 제5조, 같은 법 시행령 제2조 및 제10조에 의거 특정동산에 저당권의 설정등록을 하려는 자는 수수료(6,000원 : 채권가액의 1만분의 2)를 납부하여야 함에도 담당부서에서는 신청서를 접수하면서 이를 확인하지 않고 처리한 사실이 있음.
- 『옥외광고물 등의 관리와 옥외광고산업 진흥에 관한 법률』 제3조 및 제17조, 동법 시행령 제10조에 따라 광고물 등을 표시하거나 설치(연장)하려는 자는 해당 지방자치단체장에게 허가 또는 신고를 하여야 하며 시·군·자치구 조례로 정하는 바에 따라 수수료를 내야한다고 규정하고 있고 『인천광역시 연수구 옥외광고물 등 관리 조례』 【별표 3】에 규정된 방법에 따라 수수료를 징수하여야 하나, 옥외광고물등 표시연장신청

(신고) 및 표시 허가 신청서 접수 시 법정수수료보다 과다과소 징수 및 미징수 하는 등 민원서류 접수를 소홀히 한 사실이 있음.

- 『화물자동차 운수사업법』 제3조 및 동법 시행규칙 제6조에 따라 화물자동차 운송사업 허가를 받으려는 자는 별지 제3호서식의 화물자동차 운송사업 허가신청서를 관할관청에 제출하여야 하고, 『화물자동차 운수사업법』 제65조 및 동법 시행규칙에 따라 수수료를 납부하여야 하나, 화물자동차 운송사업 허가 관련 신청서 접수 시 법정수수료를 과징수하여 민원서류 처리를 소홀히 한 사실이 있음.
- 『여객자동차 운수사업법』 제35조 및 동법 시행규칙 제65조에 따라 자동차대여사업의 등록을 한 자는 법 제35조에 따라 준용되는 법 제10조 제2항 제4항에 따라 사업계획의 변경등록을 하려면 별지 제35호서식의 자동차대여사업 변경등록신청서를 첨부하여 관할관청에 제출하여야 하고 『여객자동차 운수사업법』 제80조 및 동법 시행규칙 제102조에 따라 수수료를 납부하여야 하나, 자동차 대여사업 변경등록 관련 신청서 접수 시 법정수수료를 과소징수하여 민원서류 처리를 소홀히 한 사실이 있음.

□ **민원신청 신고유형 및 신고사항 검토·확인 부적정**

- 『체육시설의 설치·이용에 관한 법률』 제20조에 따라 체육시설업을 하려는 자는 같은 법 제11조에 따른 시설을 갖추어 구청장에게 신고하여야 하며, 같은 법 시행규칙 제8조에 따라 해당 부서는 시설설치 등 적합여부를 검토·확인한 후 신고서를 수리 하여야 함에도 2018. 1. 15일에 내부결재를 득 하였음에도 2018. 1. 12일 체육시설업 신규 신고를 처리한 사실이 있음.
- 『음악산업진흥에 관한 법률』 제22조(노래연습장업자의 준수사항 등) 및 『다중이용업소의 안전관리에 관한 특별법』 제7조의2(허가관청의 확인사항)에 따라 다중이용업주(노래연습장업)의 변경신고 또는 다중이용업주의 지위승계 신고를 수리하기 전에 변경된 다중이용업주가 같은 법 제13조의2에 따른 화재배상책임보험에 가입하였는지를 확인하여야 하나, 해당 부서는 다중이용업인 노래연습장업 영업자의 변경등록 신고민원에

대해 변경신고 수리하기 전에 변경된 영업자가 화재배상책임보험에 가입하였는지를 확인한 내용이 없이 이를 처리한 사실이 있음.

□ **선박 저당권 관련 등기 등록면허세 통보 의무 소홀**

- 「지방세법」 제24조(납세의무자)에 따라 등록을 하는 자와 면허를 받는 자(변경면허를 받는 자를 포함한다)는 등록면허세를 납부할 의무를 지며, 같은 법 제28조(세율) 제1항 2호에 따라 선박 저당권 설정 등기 또는 등록은 채권금액의 1천분의 2(0.2%)을 부과하게 되어 있고 같은 법 제33조(등록자료의 통보)에는 등기·등록관서의 장은 등기·등록을 마친 경우에는 납세지를 관할하는 지방자치단체의 장(관계부서)에게 그 등기·등록의 신청서 부분에 접수연월일 및 접수번호를 기재하여 등기·등록일부터 7일 이내에 통보하여야 함에도, 선박 저당권 관련 등기업무를 처리하면서 등록면허세 부과대상으로 등기사항을 세무과에 통보하지 않아 등록면허세 72,000원이 누락되는 등 업무처리 소홀한 사실이 있음.