

# 과천도시공사 민원사무처리규정

제정 2019.12.31. 규정 제20호

**제1조(목적)** 이 규정은 과천도시공사(이하 “공사” 라 한다)의 민원사무를 신속, 친절, 공정, 정확히 처리하기 위한 그 방법과 절차를 정함으로써 민원인에게 최대한 봉사함을 목적으로 한다.

**제2조(정의)** ① 이 규정에서 “민원인” 이라 함은 공사에 대하여 어떠한 특정 행위를 요구하는 개인 또는 단체를 말한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 요구자를 민원인으로 보지 아니한다.

1. 행정기관 또는 공법인이 공사에 특정한 행위를 요구하는 경우(사경제의 주체로서 요구하는 경우는 그러하지 아니한다)
2. 공사와 사법상의 계약관계에 있는 자가 사법적 효과를 얻기 위하여 공사에 특정한 행위를 요구하는 경우
3. 성명, 주소 등이 분명하지 아니한 자가 공사에 특정한 행위를 요구한 경우

② 이 규정에서 “민원사항” 라 함은 민원인이 공사에 제출하는 다음 각 호의 사항(이하 “민원사항” 이라 한다)에 관한 사무를 말한다.

1. 진정, 건의 및 질의 또는 이의신청
2. 제증명 또는 확인의 청구
3. 기타 공사의 특정행위를 요구하는 의사표시

**제3조(적용범위)** 민원사무의 처리에 관하여는 다른 규정에 특별한 사항이 없는 한 이 규정이 정하는 바에 의한다.

**제4조(민원서류의 접수)** ① 민원사항에 관한 서류(이하 “민원서류” 라 한다)의 접수는 문서수발을 주관하는 부서(이하 “문서부서” 라 한다)에서 하여야 한다.

② 문서부서는 민원서류의 접수를 보류하거나 고의로 접수시간을 지연시켜서는 아니 된다. 또한 접수된 민원서류를 지연시키거나 부당하게 반려하여서도 아니 된다.

③ 민원서류는 민원사무처리부(별지 제1호서식)에 의하여 일련번호를 부여하여 접수하되 “민원서류” 임을 표시하는 주인 별표1에 의하여 민원서류의 왼쪽 윗부분에 날인하고 처리기한을 명시한 후 다른 문서에 우선하여 주무부서 (“당해문서의 처리를 주관하는 부서” 를 말한다. 이하 같다)에 이송하여야 하며, 이송기간이 1근무시간을 초과하여서는 아니 된다.

④ 모든 민원서류(구두 및 전화민원 포함)는 공사 홈페이지를 통해서 전산화하여 접수할 수 있으며, 접수된 민원은 즉시 담당자를 지정하여 통보하여야 한다. 이 경우 민원사무처리부를 통한 접수는 생략할 수 있다.

⑤ 문서부서 이외의 부서에서 민원서류를 직접 받았을 때에는 1근무시간 이내에 문서부서에 이송하여 접수하도록 하여야 하며, 문서부서로부터 이송된 민원서류가 소관사항이 아닌 경우에는 그 사유를 명시하여 1근무시간 이내에 문서부서에 반송하고, 문서부서는 이를 재분류하여 해당부서를 지정하여 이송하여야 한다.

**제5조(민원서류의 분류)** ① 문서부서는 접수된 민원서류 중 문서부서에서 처리하지 아니하는 민원서류에 대하여는 다른 문서에 우선하여 주무부서로 분류 이송하여야 한다.

② 문서부서로부터 민원서류를 이송 받은 주무부서는 일반문서대장의 사용을 생략하고 민원사무처리대장(별지 제2호서식)에 의하여 접수하여야 한다.

③ 직원의 비위와 관련이 있는 민원은 감사부서로 분류 이송하여야 한다.

④ 민원의 내용이 2개 이상의 처리부서에 관련되는 것은 그 내용상 비중이 많은 부서로 이송한다.

**제6조(타기관 민원서류의 이송)** ① 문서부서에서는 민원의 내용이 공사 소관사항이 아닌 경우 즉시 이를 당해 민원인이나 해당기관에 이송하여야 한다. 이 경우에는 그 서류의 접수 시부터 8근무시간을 초과할 수 없다.

② 소관사항이 아닌 민원서류를 접수한 부서에서는 1근무시간 이내에 문서부서로 이송하여야 하며, 문서부서에서는 제1항의 규정에 의하여 처리한다.

**제7조(구술 또는 전화민원접수)** ① 민원인의 의사표시가 사후에 서류로 증명할 필요가 없는 민원사항은 구술 또는 전화로 접수, 처리할 수 있다. 이 경우에 공사가 그 민원사항에 대한 처리결과로서 증명서 등의 문서를 교부하는 경우에는 그 민원인 또는 그 위임을 받은 자임을 확인하여야 한다.

② 문서부서 또는 주무부서는 제1항의 규정에 의한 구술 및 전화에 의한 민원사무처리대장(별지 제3호서식)을 비치하고 그 처리사항을 기록하여야 한다.

③ 민원인 또는 그 위임을 받은 자가 제1항의 규정에 의하여 접수, 처리된 증명서 등의 문서를 정당한 사유 없이 15일이 경과할 때까지 수령하지 아니할 경우에는 수령 의사가 없는 것으로 보아 공사 사장의 결재를 얻어 이를 내부적으로 종결 처리할 수 있다.

**제8조(민원인 중 대표자 선정)** ① 5인 이상인 다수의 민원인이 대표자를 정하지 아니하고 동일한 민원서류를 연명으로 제출한 경우에는 처리 주무부서장은 일정한 기간을 정하여 민원인 중에서 적격하다고 인정되는 3인 이내의 대표자를 선정하도록 요청할 수 있고, 민원인이 대표자를 5인 이상의 연명으로 제출한 경우에도 또한 같으며, 이 경우에는 “민원대표자 중 적격하다고 인정되는 3인 이내의 자” 로 한다.

② 제1항의 규정에 의한 민원인 또는 민원인 대표자가 소정의 기간 내에 대표자를 선정하여 통보하지 아니한 때에는 민원인 또는 “민원인 대표자” 중 3인 이내를 대표자로 선정할 수 있다.

③ 제1항 및 제2항의 규정에 의하여 대표자가 선정된 경우에는 그 대표자를 민원인으로 본다, 다만, 대표자 선정에 소요되는 기간은 민원사무처리 기간에 산입하지 아니한다.

**제9조(접수증)** 문서부서는 서류접수 시에 민원인의 요청이 있을 때에는 접수증을 교부하여야 한다. 다만, 전화에 의한 민원과 처리기간이 “즉시” 로 되어 있는 민원서류에 대하여는 접수증(별지 제4호서식)의 교부를 생략할 수 있다

**제10조(신청서 등의 비치)** 민원인의 편의를 도모하기 위하여 문서부서 및 주무부서는 민원사무신청 등에 필요한 용지를 비치하여야 한다.

**제11조(서류의 보완 등)** ① 문서부서 또는 주무부서에서 민원서류를 접수한 경우에 흠결이 있다고 인정할 때에는 보완 또는 보정을 요구하여야 한다. 보완이나 보정의 요구는 구술, 전화 또는 문서로 하되 그 이유 및 필요한 보완, 보정사항과 그 기간 등을 명시하여야 한다.

② 민원인이 제1항의 규정에 의한 기간 내에 민원서류의 보완 또는 보정을 하지 아니한 때에는 다시 보완 또는 보정의 요구를 하여야 한다. 이 경우 보완, 보정의 기간은 7일로 하되, 민원인이 국외에 거주하는 경우에는 그 거주지에 송달되고 보완 또는 보정되어 국내에 도달될 상당한 기간을 고려하여 그 기간을 정하여야 한다.

③ 경유기관을 거쳐 접수된 서류가 보완 등을 요할 경우에는 그 경유기관을 거치지 아니하고 민원인에게 직접 보완 등을 요구할 수 있다.

④ 민원인이 제2항의 규정에 의한 기간 내에 서류의 보완이나 보정을 하지 아니한 때에는 그 이유를 명시하여 반려할 수 있다. 또한 소재가 분명하지 아니하여 보완 또는 보정의 요구가 2회에 걸쳐 반송되었을 경우에는 이를 취하한 것으로 볼 수 있다.

**제12조(서류의 처리)** ① 문서부서 또는 주무부서에서 민원서류를 접수하였을 때에는 다른 문서에 우선하여 소정의 처리기간 내에 처리하여야 하며 처리기간이 남아 있음을 이유로 그 처리를 지연시킬 수 없다.

② 다수인 관련 민원서류는 처리시행 전 감사부서에 사전 경유하여야 한다

③ 민원서류를 처리할 때에는 그 기안자의 왼쪽 윗부분에 민원서류임을 표시하는 주인(별표1)을 찍어야 한다

④ 공휴일의 민원서류는 당직근무자가 민원서류를 접수하여 다음날 문서부서로 인계하며, 문서부서는 처리 주무부서로 이송하여 처리하도록 한다.

**제13조(관계부서의 협조)** ① 민원서류를 처리함에 있어서 부서 상호간에 협조를 필요로 하는 경우에는 문서규정에 의한 협조조건을 사용하되 민원서류의 우측 상단에 주인(별표2)을 찍어 협조 기한을 명시한다.

② 협조부서는 다른 서류에 우선하여 회신하여야 하며, 협조 요청부서가 정한 기간 내에 처리할 수 없을 때에는 처리지연사유, 진행상황 및 회신예정일 등을 협조 요청부서에 통보하여야 한다.

**제14조(처리기간)** ① 각 주무부서의 담당직원은 소관 민원사무를 신속, 정확하게 처리하여야 하며, 민원사무 처리기간은 다음 각 호와 같다.

1. 일반민원 : 1일

2. 예산수반사항 : 1~3일

3. 중요정책결정사항 : 별도 결정

② 다음 각 호에 해당하는 기간은 이를 제1항의 규정에 의한 처리기간에 산입하지 아니한다.

1. 국가안보상 필요한 조치로 인하여 지연되는 시간

2. 서류의 보완 또는 보정에 소요되는 시간

3. 관계기관의 동의가 필요한 민원사무로 관계기관의 심의에 소요되는 시간

4. 공사의 예산사정으로 인하여 처리가 지연되는 시간

5. 실험 및 검사, 감정 또는 고시에 소요되는 시간

6. 민원사무에 직접 관련된 사용료, 임대료, 입회의 불참 등 처리단계에 있어 민원인의 귀책사유로 인하여 지연되는 시간

7. 접수, 경유 및 처리부서가 각각 격지에 위치한 경우 문서의 우송에 소요되는 기간
8. 시가 및 가격조사, 수요조사, 원가계산, 경영분석 및 기업진단에 소요되는 기간

**제15조(처리기간의 연장 등)** ① 민원사무의 처리에 있어서 부득이한 사유로 인하여 처리기간 내에 민원서류를 처리하기 곤란한 때에는 사장의 결재를 얻어 소정의 처리기간의 범위 안에서 1회에 한하여 그 처리기간을 연장할 수 있다.  
 ② 제1항의 규정에 의하여 처리기간을 연장하였거나 제14조제2항의 규정에 의한 사유로 인하여 처리가 지연되는 때에는 그 지연사유와 처리예정기한 및 진행상황을 지체 없이 민원인에게 통보하여야 한다.

**제16조(불문처리 사항)** ① 민원사항 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항은 이를 처리하지 아니할 수 있다. 다만, 이 경우 민원인에게 그 사유를 통지하여야 한다.

1. 민원인의 주소, 성명 등이 분명하지 아니한 경우
  2. 타인의 모해 또는 허위사실로 판명된 경우
  3. 민원서류의 내용이 막연하여 이해할 수 없는 사항
  4. 정치문제에 관련된 사항
  5. 민사, 형사재판에 관련된 사항
  6. 동일 민원인으로부터 동일내용의 민원서류가 2회 이상 걸쳐 계속하여 접수된 경우. 다만, 이 경우에는 1차에 한하여 민원인에게 그 사유를 통지하여야 한다.
- ② 제1항의 규정에 의하여 불문처리를 할 때 주무부서의 장은 지체 없이 그 결과를 문서부서의 장에게 통보하여야 하며, 민원서류 첫 면 중앙 윗부분에 “불문처리표시”의 별표3의 주인을 하여야 한다.

**제17조(민원사무의 심사)** ① 민원사무처리의 적정을 기하기 위하여 민원사무심사자를 둔다.

- ② 민원사무심사자는 문서심사자가 겸임한다.
- ③ 민원사무심사자는 민원서류의 처리상황을 매일 점검하여 처리기간이 경과하였을 경우에는 지체 없이 그 명의로 주무부서에 독촉장(별지 제5호서식)을 발부한다.
- ④ 민원사무심사담당이 제3항의 규정에 의하여 위반사항을 발견한 때에는 이를 민원사무심사부(별지 제6호서식)에 기재하여야 하며 독촉장은 3차까지 발

급할 수 있다.

**제18조(결과의 통보)** ① 결과의 통보를 필요로 하는 민원사항의 처리를 완결한 때에는 그 결과를 즉시 민원인 에게 통보하여야 한다.

② 민원사항의 실현이 불가능하거나 민원인의 인가, 허가 등의 요구에 대하여 이를 거부할 경우에는 민원인에게 결과를 통보할 때에 그 사유를 밝혀야 한다.

③ 주무부서에서 민원사무의 처리를 완결하였을 때에는 지체 없이 그 결과를 문서부서의 장에게 통보하고 제1항 및 제2항의 규정에 따라 필요한 조치를 취한다.

**제19조(민원서류의 심사 및 발송)** 민원서류의 발송은 문서부서에서 일반문서 발송처리와 동일하게 처리하되 민원사무심사자로부터 검열 심사인(별표4)을 기안용지 심사란 여백에 받아야 한다.

**제20조(기간의 계산)** 민원사무의 처리기간 계산에 있어서는 초일을 산입하지 아니하며, 토·일·공휴일은 제외한다.

**제21조(위반사항에 대한 조치)** 민원사무심사자는 제17조의 규정에 의하여 3차례에 걸쳐 독촉장을 발부하였음에도 타당한 사유 없이 민원사무의 처리가 계속 지연될 경우에는 관계 직원에 대한 징계를 요청할 수 있다.

**제22조(준용규정)** 이 규정에 정하여져 있지 않은 사항은 행정규제기본법 및 민원사무처리에 관한법률을 준용한다.

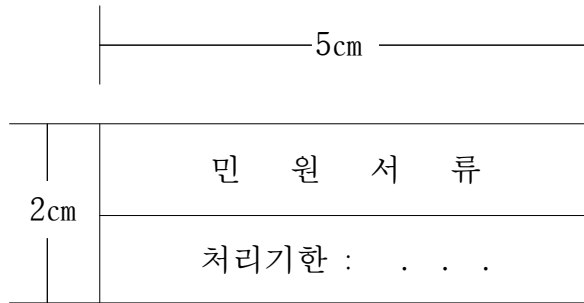
## 부 칙

**제1조(시행일)** 이 규정은 공사 설립일 부터 시행한다.

**제2조(경과조치)** 이 규정 시행 전에 이미 시행된 사항은 이 규정에 의하여 시행된 것으로 본다.

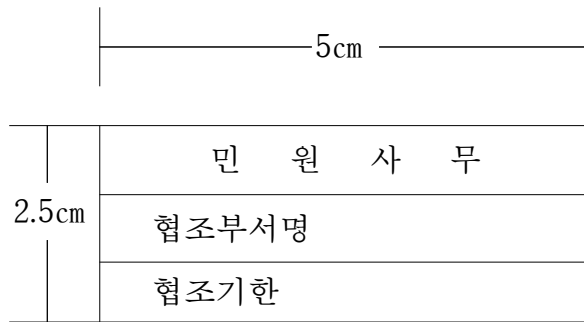
[별표 1]

(제4조제3항, 제12조제3항 관련)



[별표 2]

(제13조제1항 관련)



[별표 3]

(제16조제2항 관련)

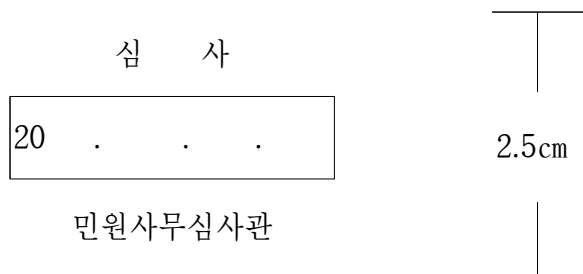
이 건은 과천도시공사 민원사무처리에 관한 규정 제16조제2항에 의거  
불문 처리함

20 . . .

인

[별표 4]

(제19조 관련)



[별지 제1호서식]

### 민원서류처리부 (제4조제3항 관련)

결재		접수		종류	건명	신청인		경유처		처리 기한	협의또는 조회월일	회신 예정일	실정조사 월 일	보완시달 월 일	보완접수 월 일	처리 구분	주무자	비고
부장	팀장	월일	번호			주소	성명	접수월일	접수월일									



[별지 제2호서식]

### 민원사무처리대장 (제5조제2항 관련)

접 수		종류	건 명	민 원 인		처리 기한	경유 또는 이첩	협 조 (조회) 년월일	협 조 (조회) 회신일	처 분			주무부서 수령자	수령인	결 재		
				주소	성명					월일	내용	확인			담 당	팀 장	부 장

[별지 제3호서식]

구술 및 전화에 의한 민원사무처리대장 (제7조제2항 관련)

접 수			종류	건 명	민원요지	민 원 인				처 리			처리내용	처 리 담 당	결 재	
번호	월일	접수자				주 소	성명	전화	확인	일자	해결	불가			팀 장	부 장

[별지 4호서식]

(제4조제3항관련)

## 접 수 증

1. 접수번호 :

2. 건 명 :

3. 부 수 :

4. 첨부물 :

5. 민원인 :

주소 :

성명 :

귀하의 민원서류를 위와 같이 접수함.

20 . . . . .

과천도시공사

민원담당 인

귀하

[별지 5호서식]

(제17조제3항 관련)

## 독 촉 장

제 호

20 . . . .

1. 건 명 :
2. 접수번호 :
3. 접수일자 :
4. 처리기한 :
5. 기한경과일수 :
6. 특기사항 :

위의 민원서류에 대하여 민원사무처리규정 제17조제3항의  
규정에 의하여 ( 차) 독촉장을 발부하니 즉시 처리하시기 바랍니다.

민원사무심사관

인

[별지 제6호서식]

민원사무심사부 (제17조제4항 관련)

접 수		민 원 인		처리 기한	처 분			처 분				결과	비고	결 재		
연월일	번호	주소	성명		내용	발견일시	확인	부 서	성명	내용	일 시			담 당	팀 장	부 장