

# 민원사무처리규정

제정 1983.12.26 규정 제 22호  
전문개정 1999. 8.20 규정 제292호  
2003.11. 7 규정 제446호  
2006. 1. 9 규정 제526호  
2007.12.14 규정 제596호

## 제1장 총칙

**제1조(목적)** 이 규정은 서울특별시시설관리공단(이하 “공단” 이라 한다)에서 민원사무를 신속, 친절, 공정, 정확히 처리하게 함으로써 민원인에게 최대한 봉사하게 함을 목적으로 한다.

**제2조(정의)** ① “민원인” 이라 함은 공단에 대하여 어떠한 특정행위를 요구하는 개인·법인 또는 단체를 말한다. 다만, 다음 각호의 1에 해당하는 경우에는 그 요구자를 민원인으로 보지 아니한다.(’03.11.7 본항개정)

1. 국가기관 또는 공법인이 공단에 어떠한 특정행위를 요구하는 경우. 다만, 사경제의 주체로서 요구하는 경우에는 제외한다.
2. 공단과 사법상의 계약관계에 있는 자가 사법적 효과를 발생시키기 위하여 어떠한 특정행위를 요구하는 경우
3. 주소, 성명 등이 분명하지 않은 자가 공단에 어떠한 특정행위를 요구하는 경우

② “민원사무” 라 함은 민원인이 공단에 제출하는 다음 각호의 1에 해당 사항 (이하 “민원사항” 이라 한다)에 관한 사무를 말한다.(’06.1.9)

1. 진정, 건의 및 질의 또는 이의신청(’03.11.7 본항개정)
2. 제증명 또는 확인의 청구
3. 허가, 등록 또는 승인의 신청
4. 기타 공단의 특정행위를 요구하는 의사표시

③ “고충민원” 이라 함은 다음 각호의 1에 해당하는 사항에 관한 민원을 말한다.

1. 위법·부당한 처분(사실행위를 포함한다)이나 부작위 등으로 인하여 권리·이익이 침해되거나 불편 또는 부담이 되는 사항의 해결 요구
2. 민원사무의 처리기준 및 절차가 불투명하거나 담당직원의 처리지연 등 소극적인 업무처리나 부작위로 인하여 불편 또는 부담이 되는 사항의 해소요청
3. 불합리한 행정제도·법령·시책 등으로 인하여 권리·이익이 침해되거나 불편 또는 부담이 되는 사항의 시정요구
4. 기타 업무와 관련한 권리·이익의 침해나 부당한 대우에 관한 시정요구

④ “복합민원” 이라 함은 하나의 민원목적을 실현하기 위하여 관계법령 등에 의하여 다수의 관계기관(민원사항과 관련된 단체·협회 등을 포함하며, 이하 “관계기관” 이라 한다) 또는 부서의 허가·인가·승인·추천·협의·확인 등을 거쳐 처리되는 민원사무를 말한다.

⑤ “전자민원”이라 함은 공단 홈페이지에 구축된 ‘민원상담’을 통하여 접수된 민원을 말한다.(본항 신설 ’07.12.14)

⑥ “민원서류” 라 문서에 의해 제출된 민원 및 컴퓨터 등 정보처리능력을 가진 장치에 의하여 전자적인 형태로 작성되어 송·수신되는 전자문서의 민원을 말한다.

(‘06.1.9 신설)

**제3조(적용범위)** 민원사무처리에 관하여 다른 법령 또는 규정에 특별히 정한 것을 제외하고는 이 규정이 정하는 바에 따른다.

**제4조(민원사항의 접수)** ① 민원서류의 접수는 민원관련 업무를 총괄하는 부서(이하 “감사실”이라 한다)에서 하여야 한다. 다만, 제2조 제2항 제2호 내지 제4호에 해당하는 민원서류는 주무부서(당해 문서의 처리를 주관하는 부서를 말한다. 이하 같다)에서 직접 접수 처리할 수 있다.(‘06.1.9)

② 제1항의 규정에 따라 민원서류를 접수하는 부서는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 접수를 보류하거나 고의로 접수시간을 지연할 수 없으며, 접수된 문서를 부당하게 되돌려 보내서는 아니 된다.

③ 민원서류는 민원사무처리부(별지 제1호 서식)에 의하여 일련번호를 부여하여 접수하되, “민원서류”임을 표시하는 주인(별표 1)을 민원서류 왼쪽 부분에 날인하고(전자문서 민원 제외) 처리기한 명시 및 민원사무 통제관의 통제인(별표 4)을 받은 후 1근무시간 이내에 이를 주무부서에 이송하여야 한다. 다만, 주무부서가 상당히 떨어져 있는 등 특별한 사유가 있는 경우에는 3근무시간 이내에 이송할 수 있다.(‘06.1.9)

④ 민원인의 의사표시가 사후에 서류로 증명 할 필요가 없는 민원사항은 구술 또는 전화로 접수 처리하되, 구술 및 전화에 의한 민원사무처리부(별지 제3호 서식)를 비치하고 그 처리상황을 기록하여야 한다. 이 경우 공단이 그 민원사항에 대한 처리로써 증명서 등 문서를 교부하는 경우에는 그 민원인 또는 그 위임을 받은 자임을 확인하여야 한다.(‘03.11.7 본조개정)

⑤ 민원사무의 효율적인 자료관리를 위하여 우편, 방문, 전화 등 접수형태별로 구분된 각종 민원서류 처리대장 서식 대신에 전자적 시스템에 의한 민원사무처리대장을 구축하여 관리할 수 있다.(본항 신설 ‘07.12.14)

**제5조(민원서류의 이송)** ① 감사실 이외의 부서에서 민원서류를 받은 경우에는 1근무시간 이내에 감사실로 이송하여야 하며, 이를 접수한 감사실은 주무부서를 확인하여 3근무시간 이내에 이송하여야 한다.(본항개정 ‘07.12.14)

② 공단 소관이 아닌 민원서류를 접수한 때에는 접수한 때부터 8근무시간이내에 해당기관에 이를 이송하고, 그 사실을 민원인에게 통지하여야 한다. 다만, 전자문서 민원의 경우에는 민원인에게 소관기관의 인터넷 주소 등을 전자상으로 안내하여 처리할 수 있다.(단서조항 신설 ‘06.1.9)(단서조항 개정 ‘07.12.14)

**제5조의2(민원서류의 분류)** ① 감사실에서는 접수된 민원서류를 다른 문서에 우선하여 주무부서로 분류 이송하여야 한다.(‘06.1.9)

② 민원서류를 이송 받은 주무부서는 일반문서와 구별, 부서별 민원사무처리부(별지 제1호 서식)에 의하여 접수하고, 민원인의 접수증 교부 요청이 있을 때에는 이를 교부하여야 한다.

③ 공단 임·직원의 비위와 관련이 있는 민원서류의 주무부서는 감사실로 하며, 민원의 내용이 2개 이상의 처리부서에 관련되는 것은 그 내용상 비중이 많은 부서로 이송한다.(‘03.11.7 본조신설)(‘06.1.9)

## 제2장 민원사무의 처리

**제6조(민원사무의 처리 및 기간계산)** ① (‘06.1.9 삭제)

② 민원사무의 처리기간을 5일 이하로 정한 경우에는 민원사항의 접수일시부터 “시간”단위로 계산하되

공휴일 및 토요일은 산입하지 아니한다. 이 경우 1일은 8근무시간으로 한다.(개정 '06.1.9, '07.12.14)

③ 민원사무의 처리기간을 6일 이상으로 정한 경우에는 “일”단위로 계산하고 초일을 산입하되 공휴일을 산입하지 아니한다.(개정 '06.1.9, '07.12.14)

④ 민원사무 처리기간의 계산에 있어서 “즉시”라 함은 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 3근무시간이내를 말한다.

**제7조(처리기간)** ① 각 주무부서의 담당직원은 민원사무를 신속·정확하게 처리하여야 하며, 민원서류는 접수일로부터 7일 이내에 처리하여야 한다. 단, 전자상 답변기재로 갈음할 수 있는 전자민원의 경우에는 4일 이내에 처리하여야 한다.

② 다음 각호의 1에 해당하는 기간은 이를 제1항의 처리기간에 산입하지 아니한다.

1. 서류의 보완에 소요되는 기간(보완을 위하여 서류를 민원인에게 발송한 날과 보완되어 공단에 도달한 날을 포함한다)
2. 관계기관의 동기가 필요한 민원사무로서 관계기관의 심의에 소요되는 기간
3. 당해 민원사무의 처리와 관련하여 의견청취가 실시되는 경우 그에 소요되는 기간
4. 실험·검사·감정, 전문적인 기술검토 등 특별한 추가절차를 거치기 위하여 부득이하게 소요되는 기간  
(본조전면 개정 '07.12.14)

**제7조의2(처리기간의 연장)** ① 제7조 제1항의 처리기간 내에 민원사무를 처리하기 곤란하다고 인정되는 경우에는 처리기한 범위 내에서 1회에 한하여 처리기간을 연장할 수 있다. 다만, 연장된 처리기간 내에 처리가 곤란한 경우에는 민원인의 동의를 얻어 처리기간의 범위 내에서 다시 연장할 수 있다.

② 민원사무 주무부서는 제1항의 규정에 의하여 처리기간을 연장한 때에는 처리기간의 연장사유와 처리 예정 기간을 지체 없이 민원인 및 민원사무통제관에게 통지하여야 한다.(본조 신설 '07.12.14)

## **제8조 삭제('03.11.7)**

**제9조(서류의 보완 등)** ① 접수한 민원서류에 흠이 있는 경우에는 보완에 필요한 상당한 기간을 정하여 지체 없이 민원인에게 보완을 요구하여야 한다. 이 경우 보완의 요구는 문서·구술·전화·모사전송 또는 전자문서로 하되, 민원인이 특별히 요청한 때에는 문서로 하여야 한다.(‘06.1.9)

② 민원인이 제1항의 규정에 의한 기간 내에 민원서류를 보완하지 아니한 때에는 다시 보완을 요구할 수 있다. 이 경우 보완의 기간은 7일로 한다.

③ 제1항 및 제2항의 규정에 불구하고 보완요구를 받은 민원인이 보완에 필요한 기간을 명시하여 기간연장을 요청하거나 민원인이 국외에 거주할 경우에는 이를 고려하여 보완의 기간을 정하여야 한다.

④ 민원인은 당해 민원사무의 처리가 종결되기 전에는 그 신청의 내용을 보완하거나 변경 또는 취하할 수 있다. 다만, 다른 법령에 특별한 규정이 있거나 당해 민원사무의 성질상 보완·변경 또는 취하할 수 없는 경우에는 그러하지 아니하다.

**제10조(민원서류의 반려 등)** ① 민원인이 제9조 제1항 내지 제3항의 규정에 의한 기간 내에 민원서류를 보완하지 아니한 때에는 그 이유를 명시하여 접수된 민원서류를 되돌려 보낼 수 있다.

② 민원인의 소재지가 분명하지 아니하여 보완의 요구가 2회에 걸쳐 반송된 때에는 민원을 취하한 것으로 보아 이를 종결처리 할 수 있다.

- ③ 민원인이 민원을 취하하여 민원서류의 반환을 요청한 경우에는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이를 민원인에게 돌려주어야 한다.
- ④ 민원인 또는 그 위임을 받은 자가 제2조의 규정에 의하여 접수·처리된 증명서 기타 이와 유사한 문서를 정당한 사유 없이 15일이 경과할 때까지 수령하지 아니한 경우에는 이를 종결처리 할 수 있다.
- ⑤ 전자문서민원의 경우, 제1항 내지 제4항의 처리내용을 전자상 답변기재로 갈음할 수 있다.(‘06.1.9 신설)

**제11조(관계기관 및 부서간의 협조)** ① 처리주무부서는 민원사무를 처리함에 있어서 관계기관 또는 부서의 협조를 필요로 하는 경우에는 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 민원서류를 접수한 후 지체 없이 당해 민원서류의 처리기간의 범위 내에서 회신 기간을 명시하여 협조를 요청하여야 하며, 요청받은 기관 또는 부서는 협조를 요청한 기관 또는 부서가 정한 회신기간 내에 이를 처리하여야 한다.

② 협조를 요청받은 기관 또는 부서는 제1항의 규정에 의한 회신기간 내에 민원사무를 처리할 수 없을 때에는 그 회신기간의 범위 내에서 1회에 한하여 처리기간을 연장할 수 있다.

③ 협조를 요청받은 기관 또는 부서는 제2항의 규정에 의하여 처리기간을 연장하고자 할 경우에는 제1항의 규정에 의한 회신기간이 만료되기 전에 그 연장사유·처리진행상황 및 회신예정일 등을 협조를 요청한 기관 또는 부서에 통보하여야 한다.

**제12조** (삭제 ‘07.12.14)

**제13조(복합민원의 처리)** 복합민원에 대하여는 감사실에서 처리주무부서를 지정하고 그 부서로 하여금 관계기관 또는 부서간 협조를 통하여 민원사무를 일괄처리하여 제출하게 할 수 있다.(‘06.1.9)

**제14조(고충민원의 처리)** ① 고충민원을 접수한 때에는 특별한 사유가 없는 한 7일 이내에 그 처리 결과를 민원인에게 회신하여야 한다. 다만, 조사·확인 등의 부득이한 사유가 있어 기한 내 처리가 불가능할 경우 민원인에게 그 사유를 통보하여야 한다.

② 제1항 본문의 규정에 의하여 처리하는 고충민원의 내용이 정당한 사유가 있다고 인정되는 때에는 지체 없이 원처분의 취소·변경 등 적절한 조치를 취하고, 그 내용을 민원인에게 통지하여야 한다.

**제15조(반복 및 중복 고충민원의 처리)** ① 민원인이 동일한 내용의 고충민원에 관한 서류(복사한 경우를 포함한다)를 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우에는 2회 이상 그 처리 결과를 통지한 후에 접수되는 서류에 대하여는 부서장의 결재를 받아 종결처리 할 수 있다.

② 민원인이 동일한 내용의 고충민원에 관한 서류를 작성하여 2개 이상의 행정기관의 제출한 고충민원을 이첩 받은 경우에도 제1항의 규정을 준용하여 처리할 수 있다. 이 경우 이첩기관의 요청이 있는 때에는 그 기관에 대하여 처리결과를 통보하여야 한다.

**제16조(다수인관련민원의 관리)** ① 5세대이상의 공동이해와 관련되어 5인 이상이 연명으로 제출하는 민원(이하 “다수인관련민원”이라 한다)의 발생방지를 위하여 사전예방대책을 강구하여야 하며, 다수인관련민원이 발생한 경우에는 신속·공정하게 해결될 수 있도록 조치하여야 한다.

② 제1항의 규정에 의한 다수인관련민원의 효율적인 처리와 예방을 위하여 이사장은 감사실로 하여금 다수인관련민원의 처리상황을 분석·확인하게 할 수 있다.(‘03.11.7 본항개정)(‘06.1.9)

**제16조의2(컴퓨터 등 장애시 전자민원의 처리)** ① 컴퓨터 또는 관련 장치의 장애로 인하여 처리기간 내에 민원사무를 처리하기 곤란한 경우에는 동 기간 내에 민원인에게 전자메일, 우편, 전화, 모사전송 등의 방법으로 통지하여야 한다.

② 특정한 기한 내에 전자민원을 발송하였으나 당해 수신자의 인터넷 또는 관련 장치의 장애로 인하여 기한 내에 도달되지 아니한 경우에는 장애가 제거된 날의 다음 날에 기한이 도래한 것으로 본다.(본조 신설 '07.12.14)

**제17조(불문처리사항)** ① 민원사항 중 다음 각호에 해당하는 사항은 이를 처리하지 아니할 수 있다. 다만, 민원인에게 그 사유를 통지하여야 한다.

1. 타인을 모해할 목적으로 허위사실을 적시하였음이 판명된 경우
2. 정치문제에 관련된 사항
3. 민사, 형사 등 재판에 관련된 사항
4. 민원서류의 내용이 막연하여 도저히 이행할 수 없거나 특정 지을 수 없는 사항
5. 서울시 또는 공단이 시책에 참고함에 그치는 건의

② 제1항의 규정에 의하여 불문처리를 한 경우에는 주무부서의 장은 지체 없이 그 결과를 감사실장에게 통보하여야 하며, 민원서류 첫 면 중앙 윗부분에 “불문처리 표시” (별표 3) 의 주인을 하여야 한다.(개정 '07.12.14)

**제18조(신청서등의 비치)** 민원인의 편의를 도모하기 위하여 주무부서는 민원사무 신청 등에 필요한 서식 등을 비치하여야 한다.(‘03.11.7 본조개정)

**제18조의2(민원 1회 방문 처리제의 시행)** 민원사무 담당자는 민원사무를 처리함에 있어서 공단 내부에서 할 수 있는 자료의 확인, 부서와의 협조 등에 따른 모든 절차를 직접 행하여 민원인의 1회 방문으로 처리하여 불필요한 사유로 민원인이 공단을 다시 방문하지 아니하도록 노력하여야 한다. (본조 신설 '07.12.14)

### **제3장 처리결과의 통지 및 확인점검 등**

**제19조** 삭제(‘03.11.7)

**제20조(처리결과의 통지 등)** ① 처리결과의 통지를 필요로 하는 민원사무의 처리를 완결한 때에는 그 결과를 지체 없이 민원인에게 통지하여야 한다.

② 제1항의 규정에 의한 처리결과의 통지는 다른 법령 등에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 문서로 하여야 한다. 다만, 신속을 요하거나 사안이 경미한 경우에는 구술·전화·전신·모사전송·전자문서 기타 방법으로 할 수 있으며, 이 경우 민원인이 요청하는 때에는 지체 없이 문서를 교부하여야 한다.(‘06.1.9)

③ 민원사항을 처리한 신고증·증명서 등의 문서를 민원인에게 직접 교부할 필요가 있는 때에는 그 민원인 또는 그 위임을 받은 자임을 확인한 후 교부하여야 한다.

④ 주무부서에서 민원사무의 처리를 완결하였을 때에는 지체 없이 그 결과를 감사실장에게 통보하여야 한다. (‘03.11.7 본항신설)(‘06.1.9)

**제21조(민원사무의 통제)** ① 민원사무처리의 적정을 기하기 위하여 민원사무통제관을 둔다.

- ② 민원사무통제관은 감사실장으로 한다.(‘06.1.9)
- ③ 민원사무통제관은 민원서류의 처리상황을 수시로 점검하여 처리기간이 경과하였을 경우에는 지체 없이 그 명의로 관계직원에게 독촉장(별지 제6호 서식)을 발부하고 기간의 초과 규정위반 사항에 대하여 이를 이사장에게 보고하여야 한다.
- ④ 민원사무통제관이 제3항의 규정에 의하여 위반사항을 발견한 때에는 이를 민원사무처리부(별지 제1호 서식)에 기재하여야 하며 독촉장은 3차까지 발급할 수 있다.(‘06.1.9)

**제22조(접수거부·처리지연 등의 시정요구)** ① 민원인은 처리기간의 경과, 부당한 접수거부나 반려, 소정의 구비서류 외의 추가 제출요구 등이 있는 경우에는 민원사무통제관에게 이를 시정할 것을 요구할 수 있다.(개정 ‘07.12.14)

② 제1항의 규정에 의한 요구를 받은 민원사무통제관은 지체 없이 이를 조사하여 요구사항에 대한 처리 결과를 민원인에게 통지하여야 한다.(개정 ‘07.12.14)

**제22조의2(민원인의 정보보호)** 민원사무 담당자는 민원사무처리와 관련하여 민원인의 이익이 침해되지 아니하도록 민원인의 개인정보 보호를 위하여 노력하여야 한다.  
(본조 신설 ‘07.12.14)

**제23조** (‘06.1.9 삭제)

**제24조(민원사무의 확인·점검)** 민원사무통제관은 민원사무의 운영실태를 수시로 확인·점검하여야 하며 확인·점검결과 중대한 법령위반사실을 발견하거나 이행상태가 불량하다고 판단되는 경우에는 지체 없이 이를 시정하고 기타 필요한 조치를 하여야 한다.

**제25조(준용규정)** 이 규정에 정하여 있지 아니한 사항은 ‘민원사무처리에관한법률’의 제규정을 준용한다.

**부 칙(‘99.8.20)**

- ① (시행일) 이 규정은 공포일부터 시행한다.
- ② (경과조치) 이 규정 공포전 접수 진행중인 민원사무는 이 규정에 의하여 처리한다.

**부 칙 (‘03.11.7)**

- ①(시행일) 이 규정은 공포한 날부터 시행한다.

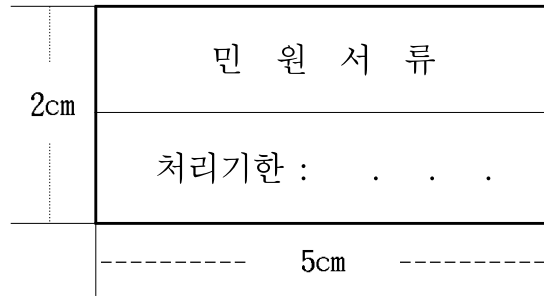
**부 칙 (‘06. 1. 9)**

- ①(시행일) 이 규정은 공포한 날부터 시행한다.

**부 칙 (‘07. 12. 14)**

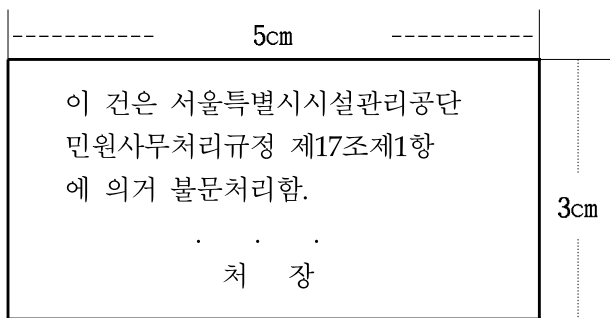
- ①(시행일) 이 규정은 공포한 날부터 시행한다.

<별표 1>

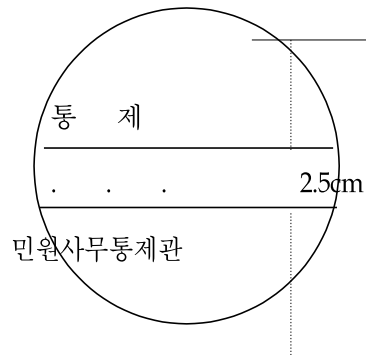


<별표 2>삭제('03.11.7)

<별표 3>



<별표 4>



[별지 제1호 서식] (제4조 관련)(‘06.1.9)

민원사무처리부

담당	① 접수		② 처리 부서	③ 종류	④ 건명	⑤ 민원인		⑥ 처리기한	⑦ 처리기간	⑧ 경유 또는 이첩	⑨ 협조 또는 조회		⑩ 조사 연월일	⑪ 처분			⑫ 비고
	번호	월일				성명	주소				월일	회신 월일		월일	내용	확인	

[별지 제2호 서식]

접 수 증	
제 호	접수일시 : . . .
① 민 원 명	
② 민원인(대표자 또는 대리인)	
③ 처리예정기한	
④ 처리주무부서	(전화 : )
⑤ 안 내 사 항	
민원접수자 : (서명 또는 인) (전화 : ) (기 관 명)	



[별지 제3호 서식]

구술 및 전화에 의한 민원사무처리부

① 결재	② 접 수			③ 종 류	④ 건 명	⑤ 민원 요지	⑥ 민 원 인			⑦ 처 리 기 한	⑧ 처 리 연월일	⑨ 처 리 비 용	⑩ 처 리 담 당 자	⑪ 비 고
	번 호	월 일 시	접수자				성명	주소	전화					

[별지 제4호 서식] 삭제('03.11.7)

[별지 제5호 서식] 삭제('03.11.7)

[별지 제6호 서식]

독 축 장	독 축 장				
제 호 . . . . 수 신 1. 건명 : 2. 접수번호 : 3. 접수일자 : 4. 처리기한 : 5. 기한경과일수 : 6. 비 고 : 위의 민원 서류에 대하여 민원 사무처리규정 제23조제3항의 규정에 따라( 회) 독축장을 발부코자 함.	제 호 . . . . 수 신 1. 건명 : 2. 접수번호 : 3. 접수일자 : 4. 처리기한 : 5. 기한경과일수 : 6. 비 고 : 위의 민원 서류에 대하여 민원 사무처리규정 제23조제3항의 규정에 따라( 회) 독축장을 발부하니 즉시 처리하시기 바람.				
<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="padding: 5px;">담 당</td> <td style="padding: 5px;">민원사무통제관</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"> </td> <td style="height: 20px;"> </td> </tr> </table>	담 당	민원사무통제관			민원사무통제관 인
담 당	민원사무통제관				

[별지 제7호 서식] ('06.1.9 삭제)