

주민중심 따뜻한 영도

## 유기한 민원 및 고충민원 처리실태 감사 결과보고

---



부산광역시 영도구  
기획감사과

# 유기한 민원 및 고충민원 처리 실태감사 결과보고

---

## I 감사목적

---

- 민원사무 처리실태 적정여부 점검을 통한 문제점 시정 및 우수 사례 발굴 전파로 민원처리에 대한 신뢰도 제고
- 법령과 원칙에 충실한 공정한 민원 처리를 통한 주민의 권익 보호

## II 감사개요

---

- 감사기간 : 2021. 7. 26. ~ 8. 6.(10일간)
- 감사대상 : 구 본청
- 감사반 : 감사팀장 외 4명
- 감사범위 : 2020. 7. 1. ~ 2021. 6. 30
- 감사중점 사항
  - 유기한 민원 처리실태 감사
    - ▷ 반려, 취하, 불허가 민원, 수수료 등 민원서류의 적정처리 여부
    - ▷ 불필요한 서류 징구 여부
    - ▷ 법령상 근거 없는 각종 심의위원회 등 부당한 인·허가 심의에 대한 전반
    - ▷ 처리기간이 남아있음을 이유로 한 민원처리 지연 행위
    - ▷ 민원처리 및 사후관리(제도개선 등 재발 방지 노력) 우수사례 발굴

○ 고충민원 처리실태 감사

▷ 처리기간 및 처리절차 준수 여부

▷ 반복, 중복민원 내부종결 처리 적정여부

▷ 민원처리 및 사후관리(제도개선 등 재발 방지 노력) 우수사례 발굴

### Ⅲ 감사결과

#### □ 총 평

○ 민원처리 담당 공무원들이 「민원처리에 관한 법률」 및 「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정」, 「공공기록물 관리에 관한 법률」 등 민원처리 관련 규정을 준수하여 전반적으로 적정하게 업무를 처리하고 있었으나,

○ 일부 부서에서 민원서류 처리 시 처리과 기록물등록대장 미등록, 민원수수료 징수 소홀, 민원서류 지연 처리, 민원서류 민원실 미접수 등의 사례들이 지적되었으며, 민원사무 처리를 위한 개별 법령에서 요구하고 있는 서류들을 미징구한 사례들이 발견되었음.

○ 고충민원 처리와 관련하여 관련 규정에 맞게 처리하고 있으나, 실제 고충민원이 아닌 요지불명의 악의적 반복민원 또는 관련 규정에 의해 처리된 민원에 대하여 재차 민원을 요구함에 따라 고충민원으로 분류되어 들어오는 사례가 다수 발생하여 직원들의 업무처리에 애로사항이 있음.

※ 고충민원 : 행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원

- 구민들의 민원처리 만족도 향상과 지적사항 재발 방지를 위하여 지적된 사항을 비롯하여 관련 법령 및 규정 등에 대한 담당 공무원 업무연찬, 직무교육을 강화하여 비슷한 사례가 발생하지 않도록 노력해야 할 것임.
- 또한 고충민원이 발생하지 않도록 민원이 발생할 소지가 있는 부분에 대하여 사전에 점검을 실시하고 관련규정을 명확하게 숙지하는 등 민원사무에 대한 선제적 대응 노력이 필요함.

## □ 처분내역

구분	행정상(건)			재정상		신분상(명)				
	계	시정	주의	건	금액(원)	계	훈계	주의	불문	처분불가
계	17	5	12	5	200,450	37	-	13	23	1
본처분	10	5	5	5	200,450	37	-	13	23	1
현지처리	7	-	7	-	-	-	-	-	-	-

### ▶ 직전 유기한 민원 처리실태 감사실적(2020년) ◀

- ❖ 감사기간 : 2020. 7. 27. ~ 8. 7.(10일간)
- ❖ 감사범위 : 2018. 4. 1. ~ 2020. 6. 30.
- ❖ 감사결과
  - 행정상 : 26건(주의 19건, 시정 7건) ▶ 본처분 12건
  - 재정상 : 6건(추징 226,400원)
  - 신분상 : 12명(주의 12건)

## IV 감사 지적사례

### 가. 주요 지적사항

#### □ 처리과 기록물등록대장 미등록

- 「공공기록물 관리에 관한 법률 시행령」 제20조 및 같은 법 시행규칙 제4조에 의하면 공공기관이 기록물을 생산 또는 접수 할 때에는 접수와 동시에 그 기관의 전자기록생산시스템으로 접수 또는 접수 등록번호를 부여하여 이를 그 기록물에 표기하여야 함.

- 민원실에서 접수되어 처리과에 배부된 민원서류에 대해 기록물을 등록하지 않은 사례 ☞ 00과, 00과, 00과

#### □ 민원 수수료 징수 소홀

- 민원사무에 따라 개별 규정에서는 일정 금액을 수수료로 징수하도록 되어 있음.
- 민원사무를 처리함에 있어 관련 규정에 따른 수수료를 징수하지 않거나 과다 또는 과소 징수한 사례  
☞ 00과, 00과, 00과, 00과

#### □ 민원서류 민원실 미접수

- 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제6조 및 시행규칙 제2조에 의하면 민원은 민원실에서 접수하며 민원문서를 접수할 때에는 그 민원문서의 왼쪽 윗부분에 민원문서 표시인을 찍어야 함.
- 민원 서류를 민원실에 접수하지 않고 자체 처리한 사례  
☞ 00과, 00과

#### □ 민원서류 처리 지연

- 「민원 처리에 관한 법률」 제4조 및 같은 법 시행령 제21조의 하면 민원 처리는 신속·공정·친절·적법하게 처리하여야 하고 부득이한 사유로 처리기간 내에 민원을 처리하기 어렵다고 인정되는 경우에는 그 민원의 처리기간의 범위에서 그 처리기간을 한 차례 연장할 수 있다고 규정함
- 연장처리 없이 민원사무 처리를 지연한 사례  
☞ 00과, 00과, 00과, 00과

□ **등록면허세 징구 소홀**

- 「지방세법」 제1조 및 제34조에 의하면 면허에 대하여 등록면허세를 징수하도록 규정함.
- 등록면허세를 부과하지 않은 사례
  - ↳ 00과

□ **민원서류 접수 시 구비서류 미징구**

- 민원사무와 관련된 규정에는 민원 접수 시 필요한 구비서류를 적시하고 있음
- 관련 규정에서 정한 구비서류 없이 민원사무를 처리한 사례
  - ↳ 00과, 00과, 00과