

민원사무처리요령

제정 2003. 10. 23

개정 2006. 3. 1

제1조 (목적) 이 요령은 중소기업기술정보진흥원(이하 “기정원”이라 한다)이 민원성격사무(이하 “민원사무”라 한다)를 신속, 친절, 공정, 정확히 처리하기 위함을 목적으로 한다.

제2조 (용어의 정의) ① ‘민원인’이라 함은 기정원에 대하여 어떠한 특정행위를 요구한 자연인 또는 단체를 말한다. 다만, 다음 각호의 1에 해당하는 경우에는 그 요구자를 민원인으로 보지 아니한다.

1. 행정기관이 기정원에 어떠한 특정행위를 요구하는 경우
2. 주소, 성명 등이 분명하지 아니한 자가 기정원에 어떠한 특정행위를 요구하는 경우

② ‘민원사무’라 함은 민원인이 기정원에 제출하는 다음 각호의 사항에 관한 사무를 말한다.

1. 증명 또는 확인의 청구
2. 이의신청, 진정, 건의 또는 질의
3. 기타 본원의 특정행위를 요구하는 의사표시

③ ‘소관부서’라 함은 업무성격상 민원인이 기정원에 요구한 특정행위를 주된 업무로 담당하는 부서를 말하며 소관부서를 특정하기 어려운 경우에는 총무과장의 결정에 따른다. (개정 2006. 3. 1)

제3조 (다른 법령과의 관계) 민원사무의 처리에 관하여는 다른 법령에 특별한 규정이 없는 한 이 요령이 정하는 바에 의한다. 다만, 이 요령에 정하지 아니한 사항은 당해사항에 대한 관계규정에 의한다.

제4조 (민원서류의 접수) ① 민원사항에 관한 서류(이하 “민원서류”라 한다)는 총무과에서 문서접수대장에 민원서류임을 명기하여 접수하여야 하며 다른 문

서에 우선하여 소관부서에 이송하되 이송시간이 1일을 초과하여서는 아니된다. (개정 2006. 3. 1)

④ 총무과으로부터 서류를 이송받은 소관부서는 민원사무처리부(별지 제1호 서식)에 의하여 접수하여야 한다.

⑤ 소관부서는 부득이한 경우를 제외하고 서류의 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 고의로 접수시간을 지연시키거나 부당하게 반려하여서는 안된다.

제5조 (서류의 보완등) ① 총무과나 소관부서에서 민원서류를 접수한 경우 그 서류에 미비점이 있다고 인정할 때에는 상당기간을 정하여 지체없이 보완 또는 보정을 요구하여야 한다. 보완이나 보정의 요구는 구술, 전화 또는 문서로 한다. (개정 2006. 3. 1)

② 민원인이 전항의 기간 내에 서류의 보완이나 보정을 하지 못한 때에는 그 보완이나 보정을 명한 부서는 해당 민원서류 처리기간의 2분의 1 범위내에서 재차 보완 또는 보정을 독촉하여야 한다.

③ 민원인이 전항의 독촉기간내에 서류의 보완 또는 보정을 하지 아니한 때에는 그 이유를 명시하여 반려할 수 있다.

④ 민원인의 소재가 분명하지 아니하여 보완 또는 보정요구 등이 반송되었을 경우에는 이를 취하한 것으로 간주하여 처리할 수 있다.

제6조 (민원서류의 처리) ① 총무과나 소관부서에서 민원서류를 접수하였을 때에는 이 요령이 정하는 바에 따라 신속하게 처리하여야 한다. (개정 2006. 3. 1)

② 민원서류를 기안하거나 시행할 때에는 그 기안지 또는 시행문의 왼쪽 윗부분에 민원서류임을 표시하는 주인(朱印)을 찍어야 한다. (별지 제2호 규격)

제7조 (부서간의 협조) 민원서류를 처리함에 있어서 부서간에 협조를 필요로 하는 경우에는 협조부서를 명시하여야 하며, 협조부서는 다른 서류에 우선하여 회신하여야 한다.

제8조 (처리기간) ① 담당직원으로 하여금 민원사무를 신속히 처리하게 하기 위하여 민원사무의 종류별 처리기간 및 구비서류를 별지 제3호와 같이 정한

다.

②다음 각호에 해당하는 기간은 이를 제1항의 처리기간에 산입하지 아니한다.

1. 보안상 필요한 조치로 인하여 지연되는 시간
2. 서류의 보완 또는 보정에 소요되는 기간
3. 외국기관 및 재외공관의 조회에 소요되는 기간
4. 가격조사, 수요조사, 원가계산, 경영분석 및 기업진단에 소요되는 기간
5. 접수, 경유 및 처리기관이 각각 격지에 위치한 경우 문서의 우송에 소요되는 기간

제9조 (처리기간의 연장) ①민원사무의 처리에 있어서 부득이한 사유로 인하여 별지 제3호에서 정한 처리기간내에 서류를 처리하기 곤란한 경우에는 그 소정의 처리기간 범위내에서 1회에 한하여 처리기간을 연장할 수 있다.

②전항에 의하여 처리기간을 연장하였을 경우에는 민원인에게 처리지연사유와 처리예정기한을 통보하여야 한다.

제10조 (처리상황의 통보) 처리기간이 30일 이상인 민원사항에 대해서는 민원인의 요청에 따라 그 처리상황을 민원인에게 통보하여야 한다.

제11조 (기간의 계산) ①이 요령에서 민원사항의 처리기간이 3일 이상인 경우에는 초과일수를 산입한다. 다만, 공휴일은 제외한다.

②이 요령에서 즉시라 함은 3시간이내, 1일 이라함은 8시간이내를 말한다.

제12조 (위임사항) ①이 요령에서 규정하지 아니한 민원사항에 대해서는 소관부서에서 정한다.

②소관부서는 이 요령에서 정한 범위내에서 민원사무를 세분하여 그 처리기간 및 구비서류를 정할 수 있다.

부 칙 (2003.10. 23)

제1조 (시행일) 이 요령은 원장의 승인을 득한 날로부터 시행한다.

부 칙 (2006. 3. 1)

제1조 (시행일) 이 요령은 원장의 승인을 득한 날로부터 시행한다.

(별지 제1호 서식)

민원사무처리부

접수		종류	건명	민원인		경유 년월일	협조 또는 조회년월일	시행년월일	비고
년월일	번호			주소(상호)	성명			시행번호	

(별지 제2호 규격)

5cm

2cm

민원서류

처리기한: . . .

(별지 제3호)

민원사무 종류별 처리기간 및 구비서류

민원사무명	민원서류의 내용			최종결재자	처리기간	비고
	내용	양식	구비서류			
경력, 퇴직 등 제증명발급 및 조회	본원 근무경력, 퇴직 등 제증명 발급 및 조회	본원 서식		팀장	즉시	
상 담	방문상담 전화상담 문서상담			1.통상적인 방문, 전 화상담 : 해당팀장 2. 문서상담 : 해당 부서장 3. 주요정책 관련사항 : 원장	1.방문 및 전화 상 담 : 즉시 2.문서상담 : 7일 이내 3.관계기관 및 부서와 협의를 요하는 경우 : 7일 이내 4.관련기관에 유권 해석을 요하는 경우 : 유권해석 결과를 접수한 날로부터 7일	

민원사무명	민원서류의 내용			최종결재자	처리기간	비고
	내용	양식	구비서류			
진정, 건의, 질의 및 이의신청	업체가 직접 본원에 진정, 건의, 질의 또는 이의신청		진정서, 건의서, 질의서 및 이의신청서 또는 기타 관련서류(1부)	1.주요정책과 관련 사항 : 원장 2.통상적인 사항 : 해당 부서장	1.7일 이내 2.관계기관과 협의 또는 유권해석을 요하는 경우 : 협의 및 유권해석을 종료한 날로부터 7일 이내	