

민원사무처리지침

제정 2002.04.26.

개정 2014.11.19.

개정 2020.12.24.

개정 2023.11.01.

[감사실 감찰부 042-600-8326]

제 1 장 총 칙

제1조(목적) 이 지침은 한국가스기술공사(이하 “공사”라 한다)의 민원사무를 신속, 친절, 공정, 정확하게 처리하기 위함을 목적으로 한다. <개정 2023.11.01.>

제1조의 2(기업민원 보호현장) 우리 한국가스기술공사 전 임직원은 기업고객들에게 수준 높은 민원행정 서비스를 제공하고 “공사·기업 간 소통신뢰 민원행정”을 실현하기 위하여 다음의 각 호와 같이 노력할 것을 기업고객에게 약속한다.

1. 기업 불편을 초래하는 불합리한 규제, 제도나 관행을 개선하여 기업하기 좋은 환경을 구현하기 위해 노력한다. <신설 2020.12.24.>
2. 규제개선, 애로제기 등에 관하여 의견을 제시한 기업고객에 대하여, 어떠한 불이익을 주거나 차별하지 않는다. <신설 2020.12.24.>
3. 기업고객이 불합리하게 불이익이나 차별을 받은 사실이 확인될 경우 이를 조사하여 적절한 조치를 취할 것이며, 유사사례가 재발되지 않도록 노력한다. <신설 2020.12.24.>
4. 규제, 제도, 정책을 수립·이행하는 전 과정에서 기업고객의 의견을 적극적으로 검토하여 기업고객이 신뢰할 수 있는 서비스를 제공한다. <신설 2020.12.24.>
5. 기업고객으로부터 지적 받은 사항이 합리성·합법성에 위배되지 않을 경우 외부전문가 자문 등 공정한 검토과정을 거쳐 처리한다. <신설 2020.12.24.>

제2조(적용범위) 민원사무처리에 대하여는 관계법령 등 다른 규정에 특별히 정한 바가 없는 한 이 지침을 따른다.

제3조(용어의 정의) 이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

- ① “민원인”이라 함은 공사 관련 업무에 대하여 특정 행위를 요구하는 개인, 법인 또는 단체를 말한다. 다만, 다음 각 호의 1에 해당하는 경우에는 “민원인”으로 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 당사에 특정한 행위를 요구하는 경우
 3. 성명, 주소 등이 분명하지 아니한 자가 당사에 특정한 행위를 요구하는 경우
- ② “민원사무”라 함은 다음 사항에 관한 사무를 말한다.
 1. 승인, 등록 또는 증명, 확인의 신청
 2. 이의신청, 진정, 건의 또는 질의
 3. 정부 또는 모회사가 이첩하는 민원서류
 4. 기타 공사에 특정 행위를 의사로 표시한 사항

- ③ “다수인 관련 민원”이라 함은 5인 이상이 제출한 5세대 이상의 공동이해와 관련된 민원을 말한다.
- ④ “이첩민원”이라 함은 모회사 및 정부부처 등에서 공사에 이첩된 민원을 말한다.
- ⑤ “전자민원”이라 함은 국민신문고에 게재하여 공사업무와 관련한 특정 행위를 요구하는 사항을 말한다. <개정 2020.12.24., 2023.11.01.>
- ⑥ “민원총괄부서”라 함은 감사실을 말한다. <신설 2020.12.24.>
- ⑦ “민원처리부서”라 함은 민원사항을 민원총괄부서로부터 받아 처리하는 부서를 말한다. <개정 2020.12.24.>

제 2 장 민원서류의 접수, 이송

제4조(민원사무처리 원칙) ① 접수된 민원은 이 지침이 정하는 바에 따라 다른 업무에 우선하여 처리하여야 한다.

- ② 민원사항이 접수되었을 때에는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며 접수된 민원서류를 부당하게 되돌려 보내서는 아니 된다.
- ③ 민원사무와 관련된 정보에 대하여 민원인의 이익이 침해되지 아니하도록 노력하여야 한다.

제5조(민원서류의 접수) ① 민원인 또는 그 위임을 받은 자가 직접 방문할 필요가 없는 민원사항은 우편, 팩스 또는 인터넷 등으로 신청할 수 있다. <개정 2014.11.19., 2023.11.01.>

- ② 민원사항에 관한 서류(이하 “민원서류”라 한다)는 민원총괄부서에서 접수한다. <개정 2020.12.24., 2023.11.01.>
- ③ 민원서류는 민원창구에 도달한 때부터 8근무시간 이내에 접수하여야 한다. <신설 2023.11.01.>
- ④ 민원서류를 접수한 때에는 민원사무처리부(별지 제1호 서식)에 기록하여야 한다. <개정 2014.11.19., 2023.11.01.>
- ⑤ 제2항에 따른 민원서류 접수부서는 정당한 사유 없이 민원서류의 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며 고의로 접수시간을 지연시키거나 접수된 민원서류를 부당하게 반려하여서는 아니 된다. <개정 2023.11.01.>
- ⑥ 민원총괄부서는 접수된 민원 중 이첩민원, 다수인 관련 민원 중 20인 이상이 연명으로 제출한 20세대 이상의 공동이해와 관련된 민원, 직원의 비위에 관한 민원, 위법부당의 시정에 관한 사항은 직접 처리하고, 그 외 민원은 지체 없이 민원처리부서로 이송하여야 한다. 다만, 제3조 제2항 제1호의 신청서류 등의 처리는 민원처리부서에서 별도의 발급대장을 비치하고 직접 접수 처리한다. <개정 2020.12.24., 2023.11.01.>

⑦ 제6항의 민원사항과 이외 중요하고 이례적인 사안의 경우 중요 민원발생보고(별지 제9호 서식)를 작성하여 사장, 감사에게 지체 없이 보고한다. <개정 2020.12.24., 2023.11.01.>

⑧ 민원처리부서에 민원이 신청된 경우 민원발생보고(별지 제7호 서식)를 첨부하여 민원총괄부서로 즉시 통보하여야 한다. <신설 2020.12.24., 개정 2023.11.01.>

⑨ 민원인의 의사표시를 서류로 증명할 필요가 없는 민원사항은 구술 또는 전화로 이를 접수, 처리할 수 있다. 이 경우에 그 민원사항에 대한 처리결과로서 증명서 등의 문서를 교부하는 경우에는 그 민원인 또는 그 위임을 받은 자임을 확인하여야 한다. <개정 2023.11.01.>

⑩ 민원서류를 이송 받은 민원처리부서(지사를 포함한다)는 자체 민원사무처리부(별지 제1호 서식)에 등재하고 결재권자에게 지체 없이 보고하여야 한다. <개정 2014.11.19., 2020.12.24., 2023.11.01.>

⑪ 민원서류를 접수한 민원총괄부서 및 민원처리부서는 민원인의 요청이 있을 때에는 접수증(별지

제2호 서식)을 교부하여야 한다. 다만, 구술 또는 전화 및 전자민원에 의하여 접수된 민원사항은 접수증을 교부하지 아니할 수 있다. <개정 2020.12.24., 2023.11.01.>

제6조(민원인 중 대표자의 선정) ① 3인 이상의 민원인이 대표자를 정하지 아니하고 같은 민원서류를 연명(連名)으로 제출한 경우 민원처리부서는 일정한 기간을 정하여 민원인 중에서 3인 이내의 대표자를 선정하여 통보할 것을 요청할 수 있다. <개정 2014.11.19., 2020.12.24.>

② 제1항에 따라 민원인이 정해진 기간 내에 대표자를 선정하여 통보하지 아니한 경우에는 민원인 중 3인 이내를 대표자로 선정할 수 있다. <개정 2014.11.19.>

③ 제1항 및 제2항의 규정에 의하여 대표자 선정에 소요되는 기간은 민원사무 처리기간의 계산에 영향을 미치지 아니한다.

제7조(민원서류의 이송) ① 부서 소관이 아닌 민원서류를 접수한 때에는 1근무시간 이내에 제5조의 규정에 의한 민원총괄부서를 거쳐 민원처리부서에 이송하여야 한다. <개정 2014.11.19.>

② 공사의 소관업무가 아닌 민원서류를 접수한 때에는 접수한 때로부터 8근무시간 이내에 소관기관에 이를 이송하고 민원인에게는 그 사유를 명기하여 회신하여야 한다.

제 3 장 민원사항의 처리

제8조(서류의 보완 등) ① 민원처리부서는 접수한 민원서류에 보완이 필요한 경우에는 상당한 기간을 정하여 지체 없이 민원인에게 보완 또는 보정을 요구하여야 한다. 보완 또는 보정의 요구는 문서, 구술, 전화, 모사전송, 기타의 방법으로 하되 민원인이 특별히 요청한 때에는 문서로 하여야 한다. 이 경우에 보완 또는 보정의 요구는 민원서류를 접수한 때로부터 8근무시간 이내에 이를 하여야 한다. 다만, 현지조사 등 정당한 사유로 8근무시간이 경과한 후 보완 또는 보정을 하여야 할 사항이 발견되었을 경우에는 그 후 지체 없이 보완 또는 보정을 요구하여야 한다. <개정 2020.12.24.>

② 민원인이 제1항에 따른 기간 내에 민원서류의 보완 또는 보정을 하지 아니한 때에는 10일 이내의 기간을 정하여 다시 보완 또는 보정의 요구를 하여야 한다. 민원인이 국외에 거주하는 경우에는 그 거주지에 송달되고 보완 또는 보정되어 국내에 도달될 상당한 기간을 고려하여 그 기간을 정하여야 한다. <개정 2023.11.01.>

③ 민원인이 제2항에 따른 기간 내에 민원서류의 보완 또는 보정을 하지 아니한 때에는 그 이유를 명시하여 접수된 민원서류를 반려할 수 있다. <개정 2023.11.01.>

④ 민원인의 소재가 분명하지 아니하여 보완 또는 보정의 요구가 2회에 걸쳐 반송된 때에는 이를 취하한 것으로 볼 수 있다.

제9조(민원사항의 처리) ① 민원서류는 관련 업무의 담당부서에서 처리함을 원칙으로 하되 2개 이상의 부서와 관련되는 민원사항은 상호협의 하에 민원처리부서를 선정하며 협의가 이루어지지 않을 경우에는 민원총괄부서장의 결정에 따른다. <개정 2020.12.24., 2023.11.01.>

② 민원사항은 다른 업무에 우선하여 이를 처리하여야 하며, 법령에 정한 처리기간이 남아 있음을 이유로 그 처리를 지연시켜서는 아니 된다.

③ 동일한 민원인이 제3조 제2항 제2호에 해당되는 민원사항에 관하여 동일한 내용의 민원서류를 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 공사에 제출한 경우에는 2회 이상 그 처리결과를 통지한 후에 접수되는 민원 서류에 대해 민원처리부서는 전결권자의 결재를 받아 이를 내부적으로 종결 처리할 수 있다. <개정 2020.12.24.>

④ 민원서류를 제출한 민원인이 민원을 철회하여 종결처리된 민원서류의 반환을 요청할 경우에는 특별한 사유가 있는 경우를 제외하고는 이를 민원인에게 되돌려 줄 수 있다.

⑤ 민원인의 요구사항대로 처리하지 못하는 거부 민원은 전결권자의 결재를 받은 후 시행하여야 한다.

제10조(삭 제) <개정 2020.12.24.>

제11조(부서간의 협조) ① 민원처리부서는 민원사항을 처리함에 있어서 관련부서의 협조를 필요로 하는 경우에는 처리기간을 명시하여 협조를 요청하여야 하며, 요청받은 부서는 협조를 요청한 부서가 정한 처리기간 내에 이를 처리하여야 한다. 이 경우에 민원서류의 오른쪽 윗부분에 별지 제4호 서식에 의한 주인을 찍어야 한다. <개정 2020.12.24.>

② 협조를 요청받은 부서가 제1항의 규정에 의한 처리기간 내에 민원사항을 처리할 수 없을 때에는 그 처리기간의 범위 안에서 1회에 한하여 처리기간을 연장할 수 있다.

③ 협조를 요청받은 부서가 제2항의 규정에 의하여 처리기간을 연장하고자 할 경우에는 제1항의 규정에 의한 처리기간이 만료되기 전에 그 연장사유, 진행상황 및 회신예정일 등을 협조를 요청한 부서에 통보하여야 한다.

④ 원활한 민원처리를 위하여 각 부서 및 지사에 민원처리담당자를 지정하여 운영할 수 있다. <신설 2020.12.24.>

제12조(기간의 계산) ① 민원사무의 처리기간의 계산에 있어서는 초일은 산입하고, 취업규칙에서 정하는 공휴일은 산입하지 아니한다.

② 처리기간이 4일 이상인 경우에는 “일” 단위로 계산하고, 4일 미만인 경우에는 1일을 취업규칙에 의한 평일의 근무시간으로 계산한다.

③ 처리기간의 “즉시” 라 함은 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 3근무시간 이내에 처리하여야 한다. <개정 2014.11.19.>

제13조(처리기간) 민원사항의 처리기간은 별표1의 민원사무처리 기준표에 따른다.

제14조(처리기간에 산입하지 아니하는 기간) 다음 각 호의 1에 해당하는 기간은 이를 민원사무의 처리 기간에 산입하지 아니한다.

1. 공사 취업규칙에서 정하는 공·휴일
 2. 보안상 필요한 조치에 소요되는 시간
 3. 민원서류의 보완 또는 보정에 소요되는 기간(보완 또는 보정을 위하여 민원서류를 민원인에게 발송한 날과 보완 또는 보정되어 공사에 도달한 날을 포함한다)
 4. 접수, 경유 및 처리하는 부서가 각각 상당히 떨어져 있는 경우 민원서류의 이송에 소요되는 기간
 5. 다음과 같이 선행사무의 완결을 조건으로 하는 경우 그에 소요되는 기간
 - 가. 이사회 의사결정이 필요한 민원사무로서 당해 심의에 소요되는 기간
 - 나. 예산사정으로 인하여 처리가 지연되는 기간
 - 다. 실험, 검사 및 고도의 전문적인 기술검토에 소요되는 기간
 - 라. 가격조사, 수요조사, 원가계산, 경영분석, 감정실시 및 기업진단에 소요되는 기간
 - 마. 시험 또는 신체검사에 소요되는 기간
 - 바. 민원인의 불출석 등 처리단계에 있어 민원인의 귀책사유로 인하여 지연되는 시간
 - 사. 3인 이상의 민원인이 관련되어 있는 다수인 관련 민원의 경우 그 대표자 선정에 소요되는 기간
- <개정 2023.11.01.>

제15조(처리기간의 연장) ① 민원처리부서장은 부득이한 사유로 인하여 처리기간 내에 민원서류를 처리

하기 곤란하다고 인정하는 경우에는 당해 민원서류의 처리기간의 범위 안에서 1회에 한하여 그 처리기간을 연장할 수 있다. <개정 2020.12.24.>

② 제1항의 규정에 의하여 처리기간을 연장한 때에는 처리기간의 연장사유와 처리예정기한을 지체 없이 민원인에게 통지하여야 한다.

③ 제14조 제5호의 사유로 인하여 처리가 지연되는 경우에는 해당 사유를 지체 없이 민원인에게 통지하여야 한다.

제16조(처리진행상황의 통지) 2개 이상의 부서와 관련되는 민원사항으로서 이를 주관부서에서 일원화하여 처리하는 경우와 처리기간이 30일 이상 소요되는 민원사항에 대하여는 당해 부서장은 민원인의 요청이 있거나 처리진행 상황을 통지할 필요가 있다고 판단될 때에는 민원인에게 그 처리진행상황을 통지하여야 한다.

제17조(처리결과 통지) ① 처리결과 통지를 필요로 하는 민원사항의 처리를 완결한 때에는 그 결과를 즉시 민원인에게 통지하여야 한다.

② 민원인의 승인, 등록 등의 요구에 대하여 이를 거부하거나 민원사항의 실현이 불가능하다고 인정한 때에는 그 사유를 구체적으로 명시하여 통지하여야 한다. 이 경우 대안이 있을 때에는 그 대안을 제시하여 함께 통지하여야 한다.

제18조(불문처리사항) ① 민원사항 중 다음 각 호에 해당하는 사항은 이를 처리하지 아니할 수 있다. 다만, 그 사유를 민원인에게 통지하여야 한다.

1. 타인을 모해할 목적으로 허위 사실을 적시 하였음이 판명된 경우
2. 민사, 형사 등 재판에 관련된 사항
3. 민원서류의 내용이 막연하여 도저히 이행할 수 없거나 특정 지을 수 없는 사항
4. 기타 제1호 내지 제3호의 경우에 준하는 사항

② 제1항의 규정에 의하여 불문처리를 한 경우에는 주무부서장은 지체없이 그 결과를 민원서류 첫면 중앙 윗 부분에 “불문처리” 사항임을 표시하여야 한다.

제19조(불필요한 서류요구의 금지) 민원사항을 접수 또는 처리함에 있어 민원인에게 소정의 구비서류 외의 서류를 추가하여 제출하게 하여서는 아니 된다.

제20조(민원서류의 처리독촉) 민원총괄부서는 민원사무의 처리상황을 수시로 점검하여 처리기한이 경과된 민원사무를 발견한 때에는 지체 없이 민원처리부서장에게 별지 제5호 서식에 의한 독촉장을 발부하여야 한다. <개정 2020.12.24.>

제21조(처리상황의 점검) ① 민원처리부서장은 전월의 민원사무 자체 처리상황을 당월 5일까지 1회 이상 점검하여야 한다. <개정 2020.12.24.>

② 민원총괄부서는 민원의 효율적 처리를 위하여 매년 1회 또는 필요시 민원처리 상황을 분석, 확인 점검 하여야 한다. <개정 2020.12.24.>

제22조(처리상황의 보고) ① 각 제 <개정 2020.12.24., 2023.11.01.>

② 민원이 종결 처리된 때에는 별지 제8호 서식에 의하여 민원총괄부서에 즉시 통지하여야 한다. <개정 2020.12.24.>

제23조(민원사무처리지침 공개) 민원인의 편의를 위해 민원사무처리지침을 공사 홈페이지에 게시하여야 한다. <개정 2014.11.19.>

제24조(악성·고질 민원에 대한 대응) 악성·고질 민원에 대한 응대방법 등은 별도로 정하여 운영한다. <신설 2020.12.24.>

부 칙

① (시행일) 이 지침은 2002년 4 월 26 일부터 시행한다.

② (경과조치) 이 지침 시행당시 접수된 민원서류의 처리에 관하여는 이 지침에 의하여 처리된 것으로 본다.

부 칙

이 지침은 2014년 11월 19일부터 시행한다.

부 칙

이 지침은 2020년 12월 24일부터 시행한다.

부 칙

이 지침은 2023년 11월 01일부터 시행한다.

【별표1】 <개정 2014.11.19., 2023.11.01.>

민원사무 처리기준표

번호	민원 사무명	처리기간	비 고
1	진정 사항	7일	
2	건의 사항	14일	
3	질의 사항	7일	법령에 대한 질의 14일
4	확인 사항	즉시	
5	사실 확인 사항	즉시	
6	제 증명(퇴직, 경력 등)	즉시	
7	협력업체등록 확인	즉시	
8	실적증명(공사 등)	즉시	
9	전화, 구술, 전자민원	-	내용에 따라 위의 처리 기간 적용

※ 위 기준표에 없는 내용은 행정자치부 장관이 고시(관보)하는 민원사무처리기준표에 따른다.

민원사무처리부

20 년도

접수 번호	접수일	처리 부서	처리 기한	신청 방법	민원 유형	민원인			민원내용	회신		비고
						성명	전화번호	주소		월일	내용	

【별지 제2호 서식】

<p style="font-size: 1.2em; margin: 0;">접 수 증</p> <p style="margin: 10px 0 0 150px;">200</p> <p>접수번호 :</p> <p>제 목 :</p> <p>민원인 :</p> <p>민원인 주소 :</p>
--

【별지 제3호 서식】

삭 제 <개정 2020.12.24.>

【별지 제4호 서식】

	5 Cm
	민 원 사 무
	협조부서명 :
	협조기한 :

2.5Cm

【별지 제5호 서식】

<p style="font-size: 1.2em; margin: 0;">민원서류처리독촉</p>									
<p>제 호</p> <p style="margin-top: 10px;">수신 :</p> <p style="margin-top: 10px;">민원제목 :</p>	<p style="margin-top: 10px;">. . . .</p>								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">1. 민원인</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2. 접수년월일</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3. 접수번호</td> <td></td> </tr> <tr> <td>4. 처리기한</td> <td></td> </tr> </table>		1. 민원인		2. 접수년월일		3. 접수번호		4. 처리기한	
1. 민원인									
2. 접수년월일									
3. 접수번호									
4. 처리기한									

【별지 제6호 서식】

구술·전화·사이버에 의한 민원사무처리부

삭 제 <개정 2014.11.19.>

【별지 제7호 서식】 <개정 2014.11.19., 2020.12.24.>

접수 번호	
----------	--

민원 발생 보고

[illegible]

【별지 제8호 서식】 <개정 2014.11.19., 2020.12.24.>

수호 점번	
----------	--

민원발생 처리결과

접수일시				민원유형				
신청방법				접수경로 (이첩 등)				
민 원 인	성명			전화번호				
	주소	-		(e-mail :)				
민원요지								
처리내용								
기타								
이첩								
부서				담당자	직급		접수일 기준 7일 이내 조치 (0011.01.00.까지)	
이첩일					성명		(인)	

【별지 제9호 서식】

2. 현 황