

민원처리규정

제정 2012. 6.20
개정 2013. 7.24 시행 2013. 7.26
개정 2014. 3.18 시행 2014. 3.21
개정 2015.12. 3 시행 2015.12. 7
개정 2019. 2.11 시행 2019. 2.11

제1조(목적) 이 규정은 한국방송광고진흥공사(이하 “공사”라 한다)의 업무와 관련된 민원을 신속, 친절, 공정, 정확히 처리토록 함으로써 민원인의 편익을 도모코자 하는데 있다. <개정 2019.2.11>

제2조(정의) 이 규정에서 사용하는 용어의 정의는 다음 각호와 같다. <개정 2019.2.11>

1. “민원”이라 함은 민원인이 공사에 대하여 특정한 행위를 요구하는 것을 말한다.
2. “고충민원”이라 함은 민원인이 공사 또는 공사 직원의 위법·규정 위반에 해당하는 업무처리로 인하여 자신의 권리를 침해받거나 불편 또는 부담을 받아 그 해결을 요구한 민원을 말한다.
3. “민원인”이라 함은 공사에 대하여 특정한 행위를 요구하는 의사 표시를 하는 개인 또는 법인을 말한다. 다만, 다음 각목의 경우에는 민원인으로 보지 아니한다.

가. 행정기관 또는 공법인(이하 “공공기관”이라 한다) 다만, 그 공공기관이 사경제의 주체로서 민원을 제출하는 때에는 민원인으로 본다.

나. 공사와 사법상의 계약관계에 있는 자가 사법적 효과를 얻기 위하여 공사에 특정한 행위를 요구하는 경우

다. 성명, 주소, 연락처 등이 분명하지 아니한 자

제2조의2(민원인의 권리와 의무) ①민원인은 공사에 민원을 신청하고 신속·공정·친절·적법한 응답을 받을 권리가 있다.

②민원인은 민원을 처리하는 담당자의 적법한 민원처리를 위한 요청에 협조하여야 하고, 공사에 부당한 요구를 하거나 다른 민원인에 대한 민원 처리를 지연시키는 등 공무를 방해하는 행위를 하여서는 아니 된다.

제2조의3(정보 보호) 사장은 민원 처리와 관련하여 알게 된 민원의 내용과 민원인 및 민원의 내용에 포함되어 있는 특정인의 개인정보 등이 누설되지 아니하도록 필요한 조치를 강구하여야 하며, 수집된 정보가 민원 처리의 목적 외의 용도로 사용되지 아니하도록 하여야 한다.

제3조(주무부서) ①민원사무는 직제상 업무분장 부서에서 담당하여 처리한다.

②2개이상 부서와 관련된 사항으로서 처리담당부서를 결정하기가 곤란할 때에는 사장이 지정하는 부서에서 처리한다.

③민원사무의 내용과 관련있는 해당부서가 없는 경우에는 민원 업무 담당부서에서 처리한다. <개정 2015.12.3>

제4조(민원서류의 접수) ①민원서류(공사 홈페이지 ‘사이버 신문고’를

통해 접수된 온라인 민원 포함. 이하 같다)는 민원 업무 담당부서에서 접수하며, 민원인의 실명 확인을 위해 성명, 연락처를 기재하도록 한다. <개정 2014.3.18> <개정 2015.12.3>

②제1항의 민원서류는 별지 제1호 서식(민원처리부)에 기록하여 접수하고, 다른 문서에 우선하여 ‘민원서류’라는 문구 및 해당 내용을 처리할 부서명을 명시하여 주무부서에 이송한다. 단, 제1항의 온라인 민원서류는 내용을 출력, 모사전송, 전자문서 전달 등을 통하여 주무부서에 이송한다. <개정 2014.3.18.> <개정 2019.2.11>

③민원서류를 이송받은 주무부서는 이를 접수하여야 하고 부득이한 경우를 제외하고는 서류의 접수를 보류하거나, 거부할 수 없으며, 고의로 접수시간 지연 또는 반려할 수 없다.

제5조(구두전화 등에 의한 접수) 민원인의 의사표시가 사후에 서류로 증명할 필요가 없는 민원사항은 구두 또는 전화 및 이메일, 모사 전송 등으로 접수하고 별지 제2호 서식의 민원상담부에 기록한 후 제4조의 규정에 따라 처리한다.

제6조(민원서류의 처리) ①민원서류를 접수하였을 때에는 규정이 정하는 바에 따라 신속하게 처리하여야 한다.

②민원서류를 기안하거나 시행할 때에는 그 내용에 “민원서류”라는 문구를 넣는다.

제7조(민원서류의 보완) ①민원서류를 접수한 부서에서는 그 서류에 결함이 있다고 인정할 때에는 상당기간을 정하여 보완, 보정을 요구

하여야 한다. 이 보완, 보정의 요구는 구두, 전화 등으로 할수 있다. 다만, 민원인이 특히 요청할 때에는 문서로 하여야 한다.

②민원인이 제1항의 기간내에 보완, 보정을 하지 못하였을 때에는 1회에 한하여 재요구하고, 재요구기간내에도 이행하지 아니할 때에는 그 사유를 명시하여 반려할 수 있다.

③민원인의 소재가 분명치 아니하여 보완, 요구등이 2회에 걸쳐 반송되었을 경우에는 취하한 것으로 처리할 수 있다.

제8조(관련부서간의 협조) ①민원사무를 처리함에 있어 부서 상호간 협조를 필요로 하는 경우에는 처리기한을 명시하여 협조를 요청하여야 하며, 협조를 요청받은 부서는 다른 서류에 우선하여 응신하여야 한다.

②제1항의 요청에 응신할 수 없을 때에는 그 사유, 진행상황 및 처리예정일을 명시하여 협조요청부서에 통보하여야 한다.

제9조(처리기간) ①담당자로 하여금 민원사무를 신속히 처리하고, 책임을 분명히 하기 위하여 처리기간을 정한다.

②민원은 접수한 일시로부터 다음 기간내에 처리하여야 한다.

<개정 2013.7.24.> <개정 2019.2.11>

1. 단순히 확인을 요하는 사항 : 즉시
2. 공사 업무 관련 증명, 종결, 반려사항 : 24시간
3. 진정, 질의, 서류검토 및 조사를 요하는 사항 : 7일
4. 현지 확인을 요하는 사항 : 20일

5. 기타사항 : 「민원처리에 관한 법률」 제36조의 “민원처리기준표”에 준하여 처리

③민원 처리기간 산정시 토/일요일, 국가공휴일 및 기타 사유에 의한 공사 업무중지 기간은 산입하지 아니한다.

제10조(진행상황의 통지등) 기간내 민원서류의 처리가 곤란하다고 인정될 때에는 그 사유와 처리예정일을 정하여 민원인에게 통지할 수 있다.

제11조(처리결과의 통지) ①민원 처리결과는 즉시 민원인에게 통지하여야 한다. <개정 2019.2.11>

②제1항의 규정에 의하여 처리결과를 통지함에 있어서 민원인의 신청을 거부하는 때에는 그 이유와 구제절차를 함께 통지하여야 한다.

제12조(이의신청의 방법 등) ①민원을 제기한 민원인은 공사의 거부처분을 수용하지 못할 경우 공사에 소정의 양식을 갖추어 이의 신청을 할 수 있다.

이의신청시에는 다음 각 호의 사항을 갖춘 서류를 제출하여야 한다.

1. 신청인의 이름 및 주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭, 사무소 또는 사업소의 소재지와 대표자의 이름)와 연락처
2. 이의신청의 대상이 되는 민원사항의 결정내용
3. 민원처리결과의 통지를 받은 날
4. 이의신청의 취지 및 이유

②공사는 이의신청에 대한 처리상황을 별지 제3호 서식(이의신청처

리대장)에 기록·유지하여야 한다. <개정 2014.3.18.>

제13조(민원조정위원회의 설치·운영) ①공사는 민원 관련 제반 사항에 대한 심의·조정·처분을 하기 위하여 필요한 경우, 전무이사를 위원장으로 하는 민원조정위원회를 설치·운영할 수 있다. 다만, 해당 사항에 대하여 유사한 기능을 수행하는 기구가 설치되어 있는 경우에는 그러하지 아니한다.

②민원조정위원회는 아래의 각 호에 해당하는 내용을 논의 또는 처리한다.

1. 고충민원의 심의 및 처분 결정
 2. 민원인의 이의신청 처분 결정
 3. 그 밖에 민원의 종합적인 검토·조정을 위하여 사장이 회부하는 사항
- ③제1항에 따른 민원조정위원회를 개최할 때 위원장은 해당 민원 관련 소관분야의 임직원을 소집하여 위원회를 구성하는 것을 원칙으로 한다. 다만, 필요한 경우에는 법률 전문가, 외부 전문가를 참여시킬 수 있다.

④민원조정위원회의 위원장은 위원회의 효율적인 운영을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 이해관계인·참고인 또는 감정인 등의 의견을 청취할 수 있다.

⑤민원조정위원회의 위원장은 특정 공사 직원을 고충민원 또는 민원 처분 이의신청을 제기한 민원인의 후견인으로 지정하여 다음 각 호의 직무를 수행하게 할 수 있다.

1. 민원처리방법 및 절차에 관한 안내

2. 민원인에 대한 상담 및 민원조정위원회 참석시 보좌

3. 민원서류 보완 등의 지원

4. 민원처리결과의 통보

⑥민원조정위원회 위원장은 제2항 제1호 및 제2호의 이유로 민원조정위원회를 개최하는 때에는 민원인이 참석할 수 있도록 회의일정 등을 사전에 통지하여야 한다. 이 경우 민원인이 원하거나 출석할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 서면으로 의견을 진술하게 할 수 있다.

⑦다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항은 민원조정위원회의 심의를 생략한다.

1. 공사가 그 민원사무를 처리할 방법이 명백히 없는 경우

2. 법령/규정에 의하여 해당 민원사무 처리요건이 구체적으로 규정되어 있어 해석의 여지가 없는 경우

3. 이미 민원조정위원회의 심의를 거쳐 거부된 민원이 동일한 사유로 다시 접수된 경우

⑧민원조정위원회의 사무 운영은 민원 업무 담당 부서장이 수행한다. <개정 2015.12.3>

제14조(사장의 최종확인) 민원조정위원회의 심의에서 내려진 처리결정에 대하여는 사장이 그 결과를 최종확인하여야 한다.

제15조(준용규정) 이 규정에 정하지 아니한 사항으로서 필요한 사항은

사무관리규정 및 민원처리에 관한 법률에 따른다.

부 칙

이 규정은 2012년 6월 20일부터 시행한다.

부 칙<2013.7.24.>

이 규정은 2013년 7월 26일부터 시행한다.

부 칙<2014.3.18.>

이 규정은 2014년 3월 21일부터 시행한다.

부 칙<2015.12.3.>

이 규정은 2015년 12월 7일부터 시행한다.

부 칙 <2019.2.11>

이 규정은 2019년 2월 11일부터 시행한다.

(별지 제1호 서식) <개정 2014.3.18.> <2019.2.11>

민원처리부

번호		일시			민원제목				
민원인 정보		성명							
연락처 1					연락처 2				
민원분야	방송 광고	공익 광고	교육원	연수원	도서관	박물관	연구 자료	기타	
주소(이메일)									
민원 내용									
처리 결과	처리담당부서		협조부서			처리일시			
	처리 내용								

(별지 제2호 서식)

민원상담부

번호	일시	민원인			상담내용	처리내용	응대자
		성명	연락처	주소			

(별지 제3호 서식) <개정 2014.3.18>

이 의 신 청 처 리 대 장

번호	일시	신청인		
		성명	연락처 (전화번호/주소)	
	민원처리결과 통보일		이의신청 대상	이의신청 취지 및 이유
	처분 결정	처분결정일		처분내용