

## 민원 및 신고 처리 규칙

제정 2010. 6. 7.  
개정 2012. 9. 14.  
개정 2013. 8. 21.  
개정 2016. 7. 21.  
개정 2017. 8. 4.  
개정 2018. 5. 24.  
개정 2022. 12. 26.  
개정 2023. 6. 5.

### 제1장 총칙

**제1조(목적)** 이 규칙은 한국인터넷진흥원(이하 "진흥원"이라 한다)에 접수된 민원 및 신고(이하 "민원 등"이라 한다)의 처리에 필요한 세부적인 사항을 정함을 목적으로 한다.<개정 2016. 7. 21>

**제2조(정의)** 이 규칙에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. "민원"이란 진흥원에 상담, 고충의 해결 행위를 요구하는 것을 말하며, 그 종류는 다음 각 목과 같다.
  - 가. "상담민원"이란 민원인이 진흥원에 절차 및 형식요건 등에 관하여 질의·설명이나 조언을 요구하는 것을 말한다.
  - 나. "고충민원"이란 민원인이 진흥원의 위법·부당하거나 소극적인 처분 및 불합리한 제도로 인하여 민원인의 권리를 침해하거나 불편 또는 부담을 주는 사항의 해결을 요구하는 것을 말한다.
2. "신고"란 법령에 따라 행정권한이 있거나 행정권한을 위탁받은 업무에 대하여 조사를 요구하는 것을 말한다.
3. "민원인"이란 민원을 제기하는 개인·법인 또는 단체를 말한다.
4. "신고인"이란 신고하는 개인·법인 또는 단체를 말한다.
5. "민원처리총괄부서"란 진흥원내 모든 민원 등의 처리에 대한 관리를 담당하는 부서를 말한다.
6. "민원처리부서"란 진흥원에 접수된 민원 등을 처리하는 각 부서를 말한다.
7. "피신청인"이란 민원 등의 대상이 되는 개인·법인 또는 단체를 말한다.
8. "민원처리시스템"이란 민원 관련 정보를 입력·조회·관리 등을 할 수 있도록 체계적으로 구성한 DB 및 서버 등의 시스템을 말한다.

[전문개정 2016. 7. 21.]

**제3조(적용범위)** 민원 등 업무에 관하여 법령, 진흥원의 정관 등 기타 따로 정한 것 외에는 이 규칙으로

정하는 바에 따른다.<개정 2016. 7. 21>

## 제2장 민원 등의 처리 공통사항 <개정 2016. 7. 21>

### 제1절 민원 등의 처리원칙 및 처리담당자의 지정 <개정 2016. 7. 21>

**제4조(처리의 원칙)** ①진홍원에 접수된 민원 등은 진홍원이 직접 처리함을 원칙으로 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 다른 기관에 이첩하거나 이송할 수 있다.

1. 접수된 민원 등의 내용이 진홍원의 업무 소관이 아니라고 판단되는 경우
2. 관계 기관 등에서 처리하는 것이 타당하다고 인정되는 경우
3. 다른 기관에 이송하는 것이 민원인 및 신고인(이하 “민원인 등”이라 한다)에게 도움이 된다고 판단되는 경우

②제1항 단서에 따라 이첩·이송하는 경우에는 미리 민원인 등에게 그 사유와 이첩·이송되는 기관에 대하여 안내하여야 한다.

③진홍원은 제1항 단서에 따라 이첩하는 경우에는 이첩받은 관계 기관 등이 그 처리 결과를 진홍원에 통보하도록 요청할 수 있다.

④접수된 민원 등이 「개인정보보호법」 제43조의 규정에 의한 개인정보분쟁조정 신청에 해당하거나 그 내용이 개인정보분쟁조정 절차에 의하여 처리함이 타당하다고 인정되는 경우에는 개인정보분쟁조정절차에 의하여 처리한다.<개정 2013.8.21>

⑤접수된 민원 등이 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제52조제3항 제18호의 규정에 의한 인터넷주소분쟁조정위원회와 관련된 내용이거나 그 내용이 인터넷주소분쟁조정 절차에 의하여 처리함이 타당하다고 인정되는 경우에는 인터넷주소분쟁조정절차에 의하여 처리한다.<개정 2013.8.21.>

⑥접수된 민원 등이 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제48조2의 규정에 의한 침해사고 신고에 해당하는 경우에는 침해사고 신고 절차에 의하여 처리한다.<개정 2023. 6. 5.>

⑦진홍원 직원의 비리·부정 등을 폭로하는 고발성 민원은 감사부서에서 처리한다.

[전문개정 2016. 7. 21.]

**제5조(민원처리담당자의 지정)** ①민원처리부서의 장은 민원처리담당자를 지정하여 민원 등의 처리 및 통계 등을 관리하여야 한다.<개정 2016. 7. 21>

②민원처리담당자가 변경될 경우에는 후임자에게 실무처리방법 등을 인계인수하여야 한다.

**제6조(민원처리담당자의 의무)** 민원처리담당자는 민원 등의 업무를 신속·공정·친절하게 처리하여야 한다.<개정 2016. 7. 21>

### 제2절 민원 등의 신청 및 취하 <개정 2016. 7. 21>

**제7조(민원 등의 신청)** ①민원인이 상담민원을 신청하려는 때에는 전화, 우편, 전자우편, 모사전송 또는 인터넷 등으로도 할 수 있다.

②민원인이 고충민원을 신청하려는 때에는 신청서를 제출하되, 우편이나 모사전송 또는 인터넷 등으로도 할 수 있다. 다만, 긴급을 요하거나 특별한 사정이 있는 경우에는 구술 또는 전화 등으로도 할 수 있다.

③제2항 단서의 “긴급을 요하거나 특별한 사정이 있는 경우”란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.

1. 민원인이 문맹이나 문서 이해능력의 부족, 인터넷 사용방법을 모르는 경우 등으로 스스로 문서를 작성하는 것이 어렵다고 인정되는 경우

2. 민원인이 고령·질병·장애 등으로 인하여 직접 문서를 작성하는 것이 어렵다고 인정되는 경우

④민원인의 성명·연락처 등이 분명하지 아니한 경우에는 고충민원을 접수하지 아니할 수 있다.<개정 2016. 7. 21.>

⑤고충민원 처리 중 입증 자료 미비 등으로 민원의 사실확인이 어렵다고 판단되는 경우에는 해당 민원을 상담으로 처리 할 수 있다.

⑥민원처리부서는 서식 등 민원의 신청에 필요한 사항을 인터넷에 게시하여야 한다.

⑦신고인의 신고 신청에 관해서는 제2항 내지 제6항을 따른다.

[전문개정 2016. 7. 21.]

**제8조(민원 등의 신청 취하 등)** 민원인 등이 민원 등을 취하하려는 경우에는 취하의사를 전화나 전자우편 또는 인터넷 등으로 신청하여야 한다. 민원처리부서는 민원인 등의 취하의사를 확인한 후 이를 기록으로 남겨야 한다.<개정 2016. 7. 21>

### 제3절 민원 등의 처리기간 <개정 2016. 7. 21>

**제9조(민원 등의 처리기간)** ①상담민원은 다음 각 호의 기간 이내에 처리한다.

1. 민원인이 직접 방문 또는 전화로 단순한 절차 또는 형식 요건에 관하여 질의·설명이나 조언을 요구한 경우에는 즉시

2. 법령에 대한 질의는 14일 이내

3. 기타 질의는 7일 이내

②고충민원은 접수일로부터 7일 이내에 처리한다.

③신고는 접수일로부터 60일 이내에 처리한다.<개정 2018. 5. 24>

④부득이한 사유로 처리기간 내에 처리가 곤란한 경우에는 담당 팀장의 승인을 얻어 그 처리기간을 연장할 수 있다. 이 경우 처리기간의 연장사유와 연장기간을 지체없이 민원인 등에게 통보하여야 한다.<개정 2013.8.21>

⑤민원 등의 처리의 연장기간을 인터넷 홈페이지에서 열람할 수 있는 경우에는 민원인 등 또는 피신

청인에게 통보하지 아니할 수 있다.

[전문개정 2016. 7. 21.]

**제10조(처리기간의 산정)** ①민원 등 처리기간의 계산에 있어서는 접수일은 처리기간에 포함한다.

②민원 등의 처리기간에 포함되지 않는 기간은 다음과 같다.

1. 신청서의 보완에 소요되는 기간(보완을 위하여 신청서를 민원인 등에게 발송한 날과 보완되어 진  
홍원에 도달한 날을 포함한다)
2. 접수·경유·협의 및 처리하는 기관이 각각 상당히 떨어져 있는 경우 서류의 이송에 소요되는 기간
3. 민원인 등이 다수인 경우 대표자를 선정하는 데 소요되는 기간
4. 의견 청취가 실시되는 경우 이에 소요되는 기간
5. 실험·검사·감정, 전문적인 기술검토 등 특별한 추가 절차를 거치기 위하여 부득이하게 소요되는 기  
간
6. 선행사무의 완결을 조건으로 하는 경우 이에 소요되는 기간
7. 관계부처와의 협의기간(민원처리부서의 내부 조사가 완료되었으나, 미래창조과학부, 행정자치부,  
방송통신위원회 등 관계부처의 처분의견이 필요한 경우 이를 통보받는 데 소요되는 기간)
8. 공휴일 및 토요일 <개정 2012.9.14.>

[전문개정 2016. 7. 21.]

### 제3장 민원의 처리

#### 제1절 상담민원의 처리

**제11조(상담민원의 처리)** ①상담민원의 경우 상담 접수 매체별로 처리하되, 처리 후 기록을 민원처리시  
스템에 남기는 것을 원칙으로 한다.

②민원처리담당자는 상담민원의 내용을 정확히 파악하여 FAQ(자주 묻는 질문)나 보도자료 등 기존의  
답변자료를 참조하여 처리한다.

③민원처리담당자는 FAQ 등에 없는 상담민원의 경우에는 유관부서 민원처리담당자로부터 답변자료  
를 제출받아 처리한다. 이때 민원의 신속한 처리를 위하여 유관부서 민원처리담당자에게 민원처리시  
스템의 아이디(ID)/패스워드(PW)를 부여하고 직접 답변하도록 할 수 있다.

④민원처리부서의 담당 팀장은 FAQ를 수시로 정비하는 등 신속하고 정확한 상담처리를 위하여 노력  
하여야 한다.

#### 제2절 고충민원의 처리

**제12조(접수의 통보)** ①민원처리담당자는 고충민원을 접수받은 때에는 신청인에게 서면 또는 전자문서  
로 그 사실을 통보하여야 한다.<개정 2022. 12. 26.>

②다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 민원인 또는 피신청인에게 통보하지 아니할 수 있다.

1. 민원의 내용이 단순히 피신청인의 법령 위반사실에 대한 제보에 그치는 경우<개정 2016. 7. 21.>
2. 민원의 접수결과를 인터넷 홈페이지에서 열람할 수 있는 경우

**제13조(사실확인)** ①민원처리담당자는 다음 각 호의 방법에 의하여 고충민원에 대한 사실확인을 실시한다.

1. 민원인 또는 피신청인의 진술청취
2. 민원인 또는 피신청인으로부터의 입증 자료 수집
3. 전문가 자문 또는 참고인 등의 진술청취
4. 사진촬영, 기타 적절한 방법
5. 관계 법령의 규정에 따른 자료제출 요청
6. 관계 법령의 규정에 따른 현장검사

②민원처리담당자는 사실확인을 위하여 필요한 경우 피신청인에게 해당 민원과 관련한 문서, 관계물품 등의 자료의 제출을 요청할 수 있다.

③민원처리부서의 장은 제1항제6호에 따른 현장검사의 적절한 운영을 위하여 검사 대상의 선정 기준, 검사 업무의 절차 및 방법 등 현장검사 업무에 필요한 구체적인 사항을 마련하여야 한다.

**제14조(사건의 분할·병합)** 민원처리담당자는 민원인 또는 피신청인이 다수인 사건의 경우에는 사건의 성질 등에 따라 사건을 분할 또는 병합할 수 있다.

**제15조(사실확인결과에 대한 조치)** ①담당 팀장은 민원에 대한 사실확인 후 민원인의 고충이 신속히 해결될 수 있도록 피신청인에게 개선을 권고할 수 있다.

②담당 팀장은 피신청인의 법령위반사실이 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 피신청인에게 재발방지 주의조치를 권고할 수 있다.

1. 피신청인의 법령위반사실이 경미하고 위반사실에 대하여 자체시정조치하는 경우
2. 피신청인의 법령위반사실이 단순 1회에 그치고 피신청인의 조치를 통하여 민원인의 요구가 해결되는 등 법령 위반사실 통보의 실익이 없는 경우
3. 고충민원 처리업무의 적절한 운영을 위하여 마련한 민원처리기준에 해당하는 경우

③담당 팀장은 제1항 및 제2항 각 호의 경우를 제외하고 피신청인의 법령위반사실이 중대한 경우에는 사실확인결과보고서 및 관련 입증 자료 등을 관계 부처에 통보한다.<신설 2016. 7. 21>

④제2항의 규정에 의하여 재발방지 주의조치를 권고받은 피신청인이 동일한 내용의 사건으로 재차 접수되어 법령 위반사실이 확인된 경우에는 제3항의 규정에 따른다.

**제16조(사실확인의 종결)** 다음 각 호의 사항 중 어느 하나에 해당하는 경우에는 사실확인을 종결할 수 있다.

1. 제15조 제1항 내지 제3항의 규정에 의한 경우

2. 민원에 대한 사실확인 결과 법률 위반사실이 없는 경우
3. 민원인이 정당한 이유없이 사실확인을 거부하거나 허위자료를 제출하거나 민원의 처리를 위해 필요한 자료를 제출하지 않는 경우
4. 민원인 또는 피신청인과의 연락불능 등으로 사실확인이 불가능한 경우
5. 동일 민원에 대하여 수사기관의 수사 또는 법원의 재판이 진행중인 경우
6. 민원인이 민원을 취하한 경우
7. 고충민원 처리업무의 적정한 운영을 위하여 마련한 민원처리기준에 해당되는 경우<개정 2016. 7. 21>
8. 공익신고자보호법 제10조 제2항에 해당하는 경우<신설 2016. 7. 21>

**제17조(처리결과와 통보 등)** ①처리 담당자는 민원처리 결과를 민원인 및 피신청인에게 통보하여야 한다.

②통보는 문서나 전화·전신·모사전송·인터넷 등의 방법으로 할 수 있다.

③민원처리 결과를 인터넷 홈페이지에서 열람할 수 있는 경우에는 민원인 또는 피신청인에게 그 사실을 사전에 안내하고 처리결과에 대한 통보는 생략할 수 있다.

**제18조(사실확인 및 처리의 기준)** 민원에 대한 사실확인 및 처리는 다음 각 호의 기준에 의한다.

1. 침해원인 및 책임규명은 사실확인 및 사건에 관련된 자료의 확인 등 객관적인 증거 자료에 의한다.
2. 민원의 처리는 관계 법령의 이행여부 및 민원인의 고충해결을 원칙으로 하고, 민원인·피신청인의 과실 유·무 정도, 기타의 사정을 참작하여야 한다.

**제19조(반복 및 중복 민원의 처리)** ①담당 팀장은 민원인이 동일한 내용의 민원에 관한 서류(복사한 경우를 포함한다)를 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우에는 2회 이상 그 처리결과를 통지한 후에 접수되는 서류에 대하여는 민원처리부서장의 결재를 받아 종결처리할 수 있다.

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

#### 제4장 신고의 처리 <신설 2016. 7. 21>

**제20조(신고의 처리)** 신고의 처리에 관한 사항은 고충민원의 처리에 관한 사항을 따른다.

[본조신설 2016. 7. 21.]

#### 제5장 민원 등의 처리결과 관리 <개정 2016. 7. 21>

**제21조(보존기간)** ①민원 등의 관련 자료(정보처리능력을 가진 장치에 의하여 전자적인 형태로 작성하

여 송신·수신 또는 저장되는 자료를 포함한다)의 보존기간은 다음 각 호와 같다.<개정 2016. 7. 21>

1. 접수대장 : 3년
2. 상담기록 : 1년
3. 사실확인 결과보고서 : 1년

②보존기간은 처리완결의 다음해 1월 1일부터 기산한다.

**제22조(자료 등의 보호 및 폐기)** ①민원처리부서는 제13조제1항제5호 및 제6호의 규정에 따라 제출 또는 수집된 서류·자료 등을 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유가 발생한 때에는 즉시 폐기하여야 한다.

1. 제출 또는 수집된 자료를 통해 사실확인을 진행한 결과 피신청인의 위법 사실 없음이 입증되는 등 자료제출 요구 및 출입검사의 목적이 달성된 때
2. 관계법령에 해당하는 사유가 발생한 때

②제1항의 규정에 따라 수집 또는 제출된 자료를 폐기하는 경우에는 재생할 수 없는 기술적 방법을 통해 폐기(전자적 파일 형태의 경우)하거나 분쇄기로 분쇄 또는 소각을 통하여 파기(종이 출력의 경우)하여야 한다.

[전문개정 2016. 7. 21.]

## 제6장 보칙

**제23조(민원인 등의 정보보호)** ①민원처리부서의 장은 민원 등의 처리와 관련하여 알게 된 내용과 신상 정보 등이 누설되어 민원인 등의 권익이 침해되지 아니하도록 노력하여야 한다.

②특별히 민원인 등을 보호해야한다고 판단되는 민원 등을 접수한 부서에서는 민원인 등의 성명 등을 가명 또는 익명으로 처리할 수 있다. 이 경우 민원인 등의 보호를 위하여 익명 또는 가명으로 처리하였음을 명시하여야 한다.

③진홍원은 민원 등과 관련한 피해방지를 도모하고 건전한 정보이용에 대한 관행을 정착시키기 위하여 당사자의 신원 및 비밀이 공개되지 않는 범위 내에서 민원 등의 처리 결과를 정리하여 공개할 수 있다.

[전문개정 2016. 7. 21.]

**제24조(비밀유지 의무 등)** ①민원처리담당자는 정당한 사유없이 처리 경과, 처리결과내용 기타 직무상 지득한 개인정보 또는 비밀을 누설하거나 이를 업무수행을 위한 목적 외에 사용하여서는 아니된다.<개정 2016. 7. 21>

②민원처리담당자는 제1항과 관련하여 서약서를 작성하여야 한다.

**제25조(잘못된 처리에 대한 시정 및 보상조치)** ①진홍원은 민원 등의 잘못된 처리에 대해 교통비 또는 원상복구에 필요한 비용 등 실비보상을 할 수 있다. 다만, 필요하다고 판단될 때에는 민원처리담당자

가 민원인 등을 방문하여 설명하는 데 소요되는 비용을 지급할 수 있다.

②제1항에 의한 보상 절차는 관련 민원 등에 대한 결과보고서 작성 후 담당 팀장의 결재를 득한 후 내부 지급신청절차에 의한다.

[전문개정 2016. 7. 21.]

**제26조(교육 등)** 민원처리부서의 장은 민원처리담당자를 대상으로 민원 등의 처리실무에 대한 기본적인 소양교육 및 보수 교육을 실시하여야 한다.<개정 2016. 7. 21>

**제26조의2(제도개선사항 등의 통보 및 회신)** ①민원처리총괄부서의 장은 민원 등의 내용 중 정책 및 업무 개선에 필요한 사항은 각 부서에 통보하여야 한다.

②제1항에 따라 통보받은 민원처리부서의 장은 통보받은 날로부터 14일 이내에 개선여부 또는 개선 계획 등 처리의견을 [별지] 처리의견서에 의하여 회신하여야 한다.

③원장은 정책 또는 업무개선 우수 처리부서에 대하여 포상할 수 있다.

[본조신설 2017. 08. 04.]

**제27조(기준의 제정)** 민원처리부서의 장은 민원 등의 처리를 위한 구체적인 절차 및 방법 등에 관한 기준을 제정하여 시행할 수 있다.<개정 2016. 7. 21>

**제28조(처리 업무 관련 협의)** 민원 등의 처리 업무와 관련한 웹사이트나 시스템 구축 등을 하고자 하는 부서는 사전에 민원처리총괄부서의 장과 협의하여야 한다.<개정 2016. 7. 21>

**제29조(권한의 위임)** 민원 등의 처리 업무와 관련한 위임전결사항은 [별표]와 같다.<개정 2016. 7. 21>

## **부 칙<2010. 6. 7.>**

**제1조(시행일)** 이 규칙은 원장의 승인을 받은 날로 부터 시행한다.

**제2조(경과조치)** 이 규칙 시행 당시 접수되거나 처리 중인 고충민원은 이 규칙에 따라 처리한 것으로 본다.

## **부 칙<2013. 8. 21>**

이 규칙은 원장의 승인을 받은 날로부터 시행한다.

## **부 칙<2016. 7. 21>**



이 규칙은 원장의 승인을 받은 날로부터 시행한다.

부 칙<2017. 8. 4>

이 규칙은 원장의 승인을 받은 날로부터 시행한다.

부 칙<2018. 5. 24>

이 규칙은 원장의 승인을 받은 날로부터 시행한다.

부 칙<2022. 12. 26.>

이 규칙은 원장의 승인을 받은 날부터 시행한다.

부 칙<2023. 6. 5.>

이 규칙은 원장의 승인을 받은 날부터 시행한다.

[별표] <개정 2016. 7. 21>

### 민원 등의 처리 업무와 관련한 위임전결사항

| 위 임 전 결 사 항                     | 전결권자 |    |           | 원장 | 비고 |
|---------------------------------|------|----|-----------|----|----|
|                                 | 팀장   | 단장 | 실·<br>본부장 |    |    |
| 1) 기준 등의 제·개정                   |      |    |           |    |    |
| ○ 현장검사 업무 기준의 제정                |      | ○  |           |    |    |
| ○ 민원 등의 처리 상세 매뉴얼 제정            |      | ○  |           |    |    |
| ○ 기타 업무 관련 세척·매뉴얼 제정            |      | ○  |           |    |    |
| 2) 민원 등의 이첩 또는 이송               | ○    |    |           |    |    |
| 3) 상담 표준 답변 정비                  | ○    |    |           |    |    |
| 4) 자료제출 요청 및 현장 검사              | ○    |    |           |    |    |
| ○ 접수사실 및 자료제출 요청                | ○    |    |           |    |    |
| ○ 현장검사 통보                       | ○    |    |           |    |    |
| ○ 검사결과 통보                       | ○    |    |           |    |    |
| 5) 처리기한의 연장                     | ○    |    |           |    |    |
| 6) 사실확인 결과 통보                   | ○    |    |           |    |    |
| 7) 청와대, 감사원 등 외부기관 이첩민원의 처리     |      | ○  |           |    |    |
| 8) 민원 등의 처리기준                   |      | ○  |           |    |    |
| 9) 수사의뢰                         | ○    |    |           |    |    |
| 10) 민원 등의 관련 사항 취급자에 대한 교육 등    | ○    |    |           |    |    |
| 11) 민원 등의 처리 이의제기에 대한 시정 및 보상조치 | ○    |    |           |    |    |

[별지] <신설 2017. 8. 4>

## 정책 및 업무개선 요청사항에 대한 처리의견서

### ☐ 요청사항

- 일련번호 :
- 소관부서 :
- 요청내용 :

위 요청에 대한 업무 개선의견을 회신주시기 바랍니다.

### ☐ 처리의견