서식민원 확인 및 처리방법 등 안내



2020. 3.



시민봉사과

서식민원 확인 및 처리방법 등 안내

2020. 03.

시민봉사과

목차
I. 접수확인: 민원처리의 시작 ······ 1
田. 민원처리 4
皿. 보완보정 ······ 6
IV. 기간연장 12
∨. 취하원 처리16
VI. 반려, 종결, 서류반환 규정 등 18
붙임 1. 시도행정프로그램별 연락처19
붙임 2. 취하원 양식 20

〈서식민원 필독사항〉

1. 접수확인

- ① 업무포탈 메인화면 좌측 "서식민원" 부분에 "접수민원" 또는 "처리할민 원"에 1이 있는지 항상 확인
- ② 모든 민원처리는 "접수확인처리"를 해야만 진행 할 수 있음
- ③ 민원서류는 종이문서가 원본(보존기간 10년)으로 온나라에 비전자문서 등록 (일반적인 경우: 1인결재, 중요문서: 민원문서에 결재선 수기결재) --> 이후 기록물 관리규정에 따라 관리

2. 민원처리

- ① 민원처리구분은 "해결", "이송" 등 실제 처리와 동일하게 입력
- ② 민원처리내용 입력 시 반드시 공문에 기재한 내용을 그대로 입력
- ③ 처리결과는 민원인에게 별도 통지해야함 (자동통지X)

3. 보완보정 등

- ① 민원서류의 보완보정이 필요한 경우 문서 또는 구술로 보완사항을 통지할 수 있으며, 해당내용을 전자민원시스템에 등록
- ② 보완보정 등을 통지 및 입력한 경우 해당 기간(통지일~보완완료일)만큼 처리기한이 자동 연장됨

4. 취하원 처리

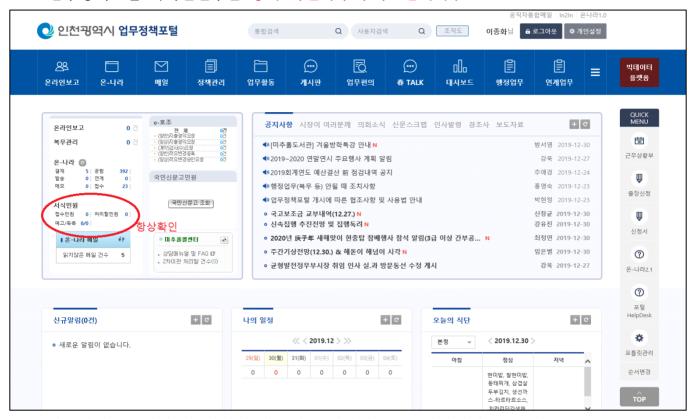
① 취하원을 처리하면 대상민원이 자동으로 "취하"처리 되므로, 대상민원에 대해 별도의 처리가 필요 없음

5. 기타 문의

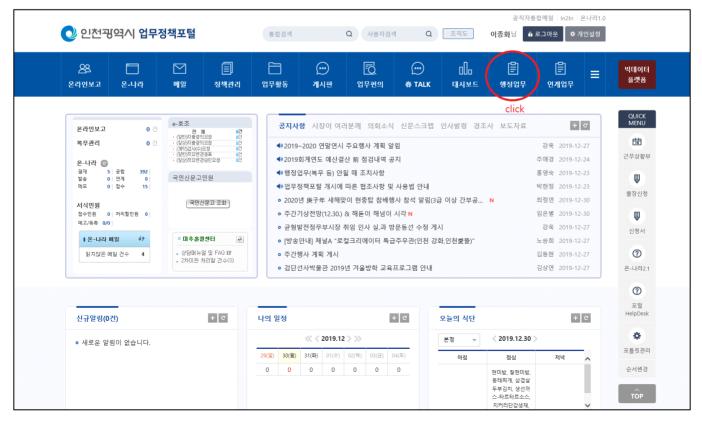
- ① 프로그램에 관한 문의 : [붙임1] 시도행정프로그램별 연락처 참고
- ② 민원접수사항에 대한 문의 : 시민봉사과(☎2468, 2469)

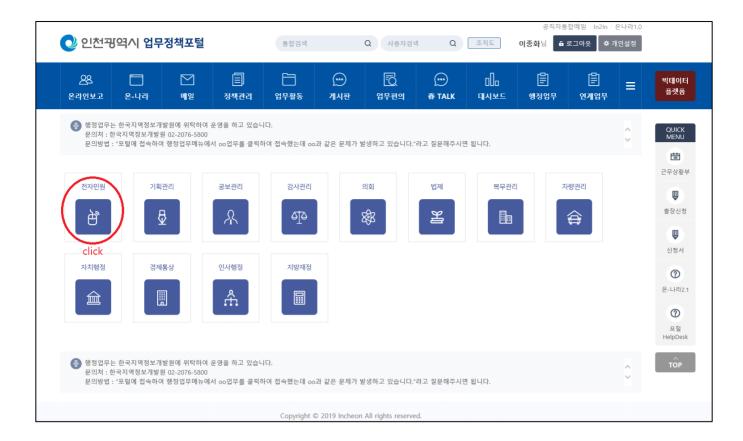
│. 접수확인: 서식민원 처리의 시작

- ※ 민원서류원본은 온나라에 비전자문서 등록(민원서류원본에 "처리과 기록물 등록번호"기재)
- 1. 업무정책포털 서식민원부분 상시 확인 (꼭 부탁드립니다.)

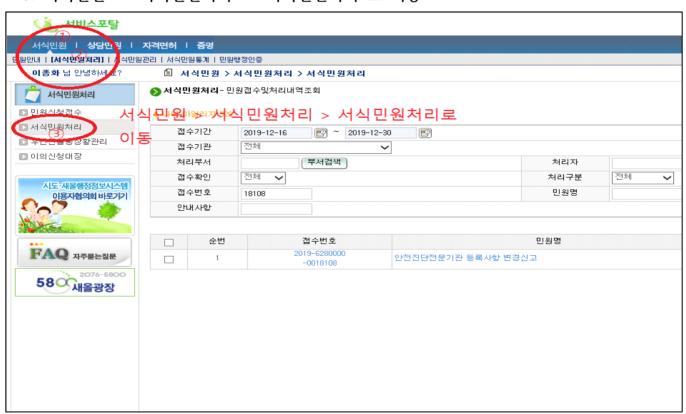


2. 접수민원 or 처리 할 민원이 있으면 : 행정업무 => 전자민원 으로 이동 (민원서류원본은 시민봉사과 "민원문서함"에서 수령)

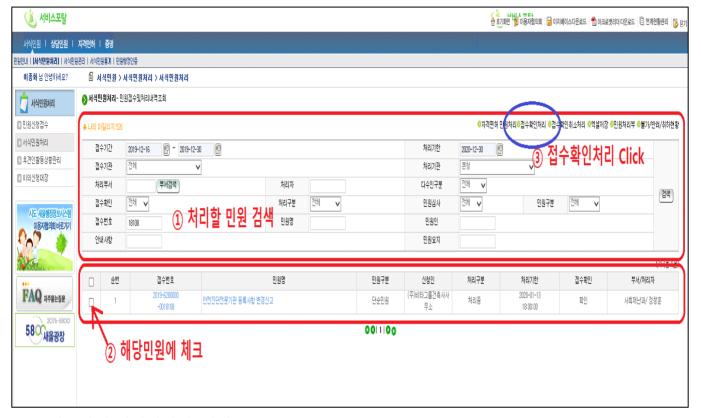




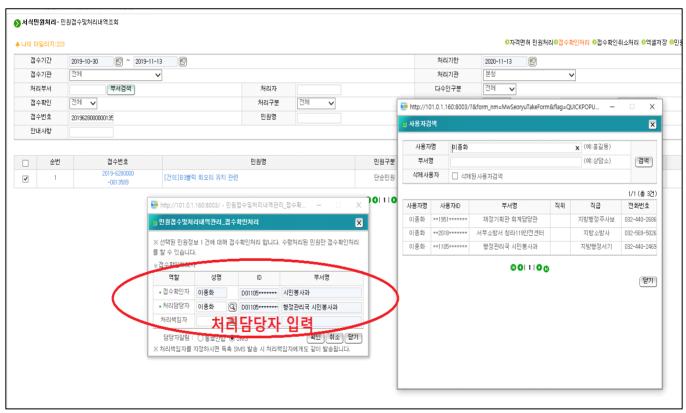
3. 서식민원 => 서식민원처리 => 서식민원처리 로 이동



4. 접수번호 등으로 처리할 민원 검색 및 접수확인 처리 클릭



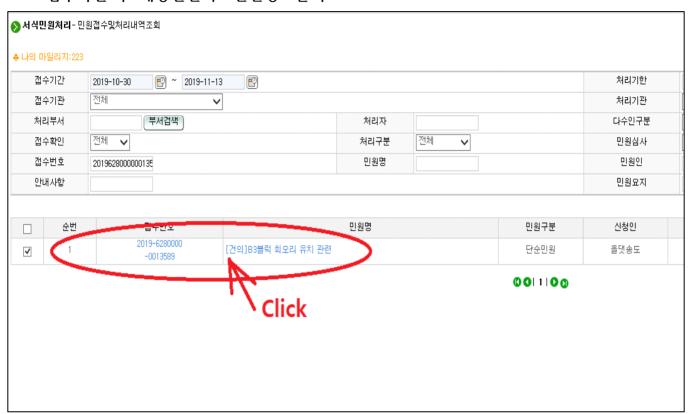
5. 접수확인(처리담당자 입력)



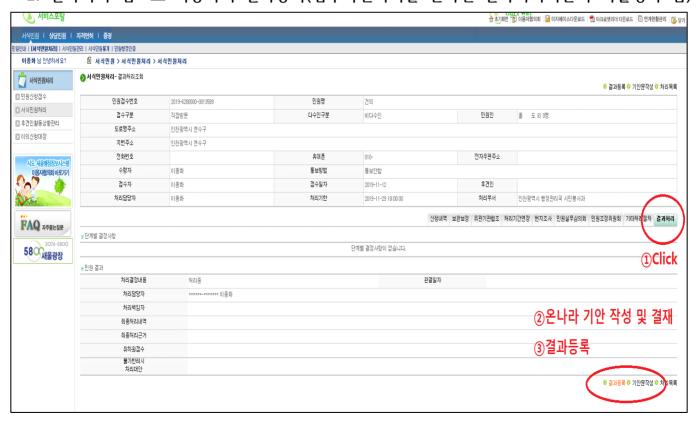
Ⅱ. 민원처리

※단, 자치행정 등 다른 시도행정프로그램과 연계되는 민원은 전자민원에서 "접수확인처리" 후 해당 프로그램에서 처리

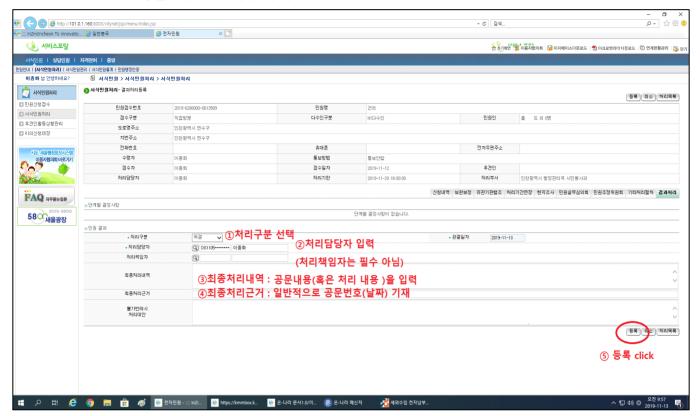
1. 접수확인 후 해당민원의 "민원명" 클릭



2. 결과처리 탭으로 이동하여 결과등록(접수확인처리를 안하면 결과처리버튼이 비활성화 됨)



3. 결과등록 : 결과등록을 하지 않으면 <mark>독촉장</mark>이 발부될 수 있으니 처리 후 반드시 결과등 록을 하시기 바랍니다.



- ※ 처리구분은 "해결", "이송" 등 사실 그대로 입력
- * 최종처리내역은 공문내용을 그대로 복사(Ctrl + c, Ctrl + v)해서 넣어주세요^^
- ※ 민원처리 후 그 결과를 민원인에게 별도 통지해야함 (자동통지 X)

Ⅲ. 보완보정

[관련 규정]

- : 민원 처리에 관한 법률 제22조(민원문서의 보완·취하 등)
 - ① 보완이 필요한 경우에는 상당한 기간을 정하여 지체 없이 민원인에게 보완을 요구
 - ② 민원인은 해당 민원의 처리가 종결되기 전에는 그 신청의 내용을 보완하거나 변경 또는 취하 가능(다만, 다른 법률에 특별한 규정이 있거나 그 <mark>민원의 성질상 보완ㆍ변경</mark> 또는 취하할 수 없는 경우에는 불가)

: 민원 처리에 관한 법률 시행령 제24조(민원문서의 보완 절차 및 방법 등)

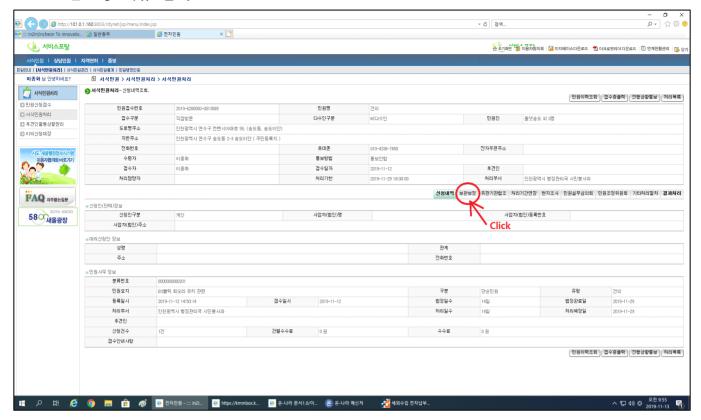
- ① 민원문서 보완 요구 방법 : 문서 또는 구술 등(단, 민원인이 특별히 요구하는 경우 문서로)
- ② 제1항에 따라 보완 요구를 받은 민원인이 보완 요구를 받은 기간 내에 보완을 할 수 없음을 이유로 보완에 필요한 기간을 분명하게 밝혀 기간 연장을 요청하는 경우 --> 이를 고려하여 다시 보완기간을 정하여야 함(연장 요청은 2회 가능)
- ③ 민원인이 보완기간 내에 민원문서를 보완하지 아니한 경우 --> 10일 이내의 기간을 정하여 다시 보완을 요구할 수 있음

[처리 방법]

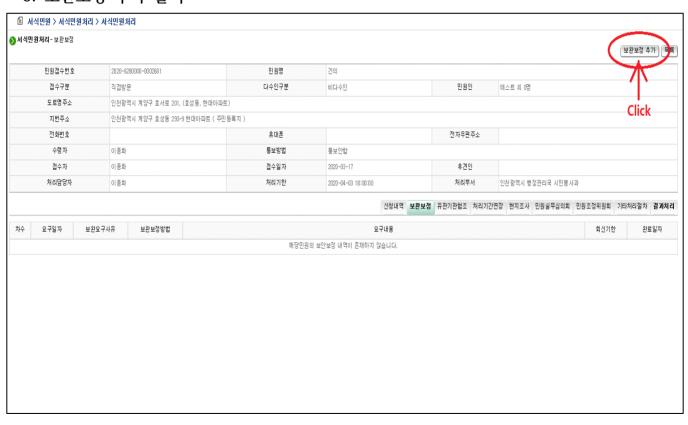
1. 접수확인 처리 후 해당민원의 "민원명" 클릭

서식민원처리-민	· - - - - - - - - - - - - - - - - - - -				
♣ 나의 마일리지:223					
접수기간	2019-10-30 🕑 ~ 2019-11-13				처리기한
접수기관	전체				처리기관
처리부서	부서검색	다수인구분			
접수확인	전체 🗸		민원심사		
접수번호	2019628000000135		민원인		
안내사항			민원요지		
□ 순번 ☑ 1	입구권포 2019-6280000 -0013589 [건의]B3블럭 회오리 유치 관	민원명		민원구분 단순민원	신청인 올댓송도
	Click			© © 1 © <u>@</u>	

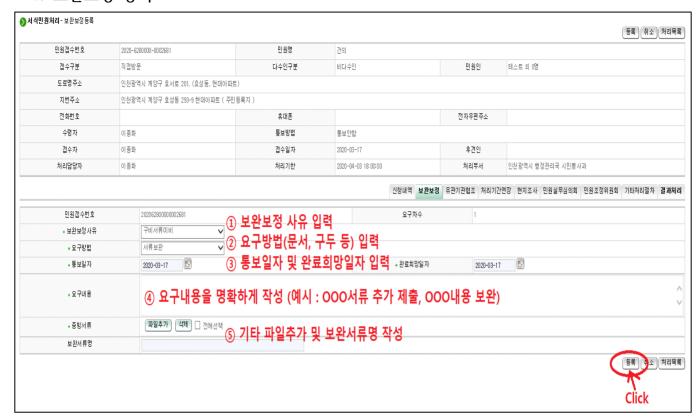
2. 보완보정 메뉴 클릭



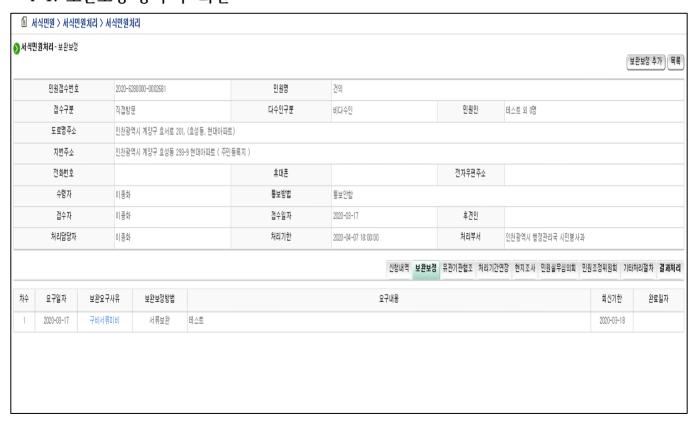
3. 보완보정 추가 클릭



4. 보완보정 등록



4-1. 보완보정 등록 후 화면



*2회 연장의 경우에도 동일하게 입력

5. 보완보정 요구서 출력 및 기안문 작성

서식민원처리 - 보완보정												
M 1 2 2 M 4 2 2 2 5											보완보정 추	가 목
민원접수번호	2020-6280000-0002681		민원명	건의								
접수구분	직접방문		다수인구분	비다수인		민원인	<u> </u>	스트 외 0명				
도로명주소	인천광역시 계양구 효서로 201, (효성동, 현대아파트)											
지번주소	인천광역시 계양구 효성동 293-9 현대아파트 (주민등록자)											
전화번호			휴대폰			전자우편	주소					
수령자	이중화 통보방법 통보안함											
접수자	이종화		접수일자	2020-03-17		후견인						
처리담당자	이종화 처리기한 2020-04-07 18:00:00 처리부서 인찬광역시 행정관리국 시민봉사과					과						
					신청내역 보완보정	으리기의해조	चे गांगांग वास	취되지내	미의사무사이쉬	미의 ㅈ저이의취	기타처리절차	겨미원:
					20414 1510	пелевт	시대시민군이	단시고시	20270-14	2810184	시디시더로시	근되시나
차수 요구일자	관묘구자규 보완보정방법			ደ	구내용					회신기한	완료	문일자
1 2020-03-17 7	비서류미비 서류보완	테스트								2020-03-1	8	
	₩											
	Click											

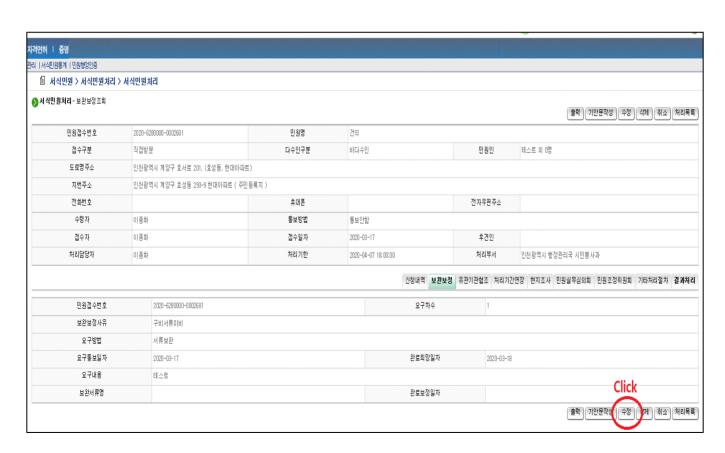


※ 예시) 보완보정을 문서로 하는 경우 : 보완보정 요구서 저장 후 온나라 문서에 첨부 및 결재 받아 민원인에게 송부

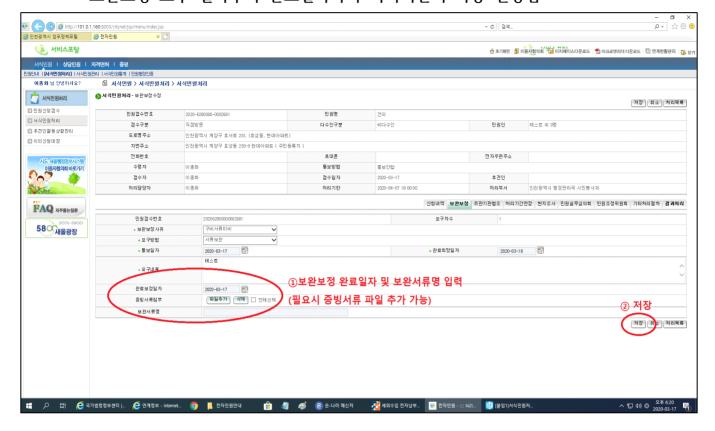
6. 민원인이 보완보정 완료시

① 보완보정 탭의 "보완요구사유"를 클릭하여 들어 간 후 "수정"버튼 클릭

2020-6280000-0002681											
2020-6280000-0002681		민원명	건의								
직접방문		다수인구분	비다수인		민원인	El	스트 외 0명				
인천광역시 계양구 효서로 201, (효성동, 현대아파트)											
인천광역시 계양구 효성동 299)									
		휴대폰			전자우편	<u>7</u> 2					
이종화 통보방법 통보안함											
이종화		접수일자	2020-03-17		후견인						
이종화		처리기한	2020-04-07 18:00:00		처리부시	<u>.</u>	천광역시 행정	관리국 시민봉사	과		
			·	신청내역 보완보정	유관기관협조	처리기간연장	현지조사	민원실무심의회	민원조정위원회	기타처리절치	하 결과처
구사규 보완보정방법			£	구내용					회신기한	<u> </u>	<u></u> 만료일자
류미비 서류보완	테스트								2020-03-	18	
	인천광역시 계양구 효서로 201 인천광역시 계양구 효성동 295 이종화 이종화 이종화	인천광역시 계양구 효서로 201, (효성동, 현대아파트) 인천광역시 계양구 효성동 233-9 현대아파트 (주민등록지 이종화 이종화 이종화 보완보정방법	인천광역시 계양구 효서로 201, (효성동, 현대아파트) 인천광역시 계양구 효성동 233-9 현대아파트 (주민등록지)	인천광역시 계양구 효서로 201, (효성동, 현대아파트) 인천광역시 계양구 효성동 233-3 현대아파트 (주민등록지)	인천광역시 계양구 효서로 201, (효성동, 현대아파트) 인천광역시 계양구 효성동 233-3 현대아파트 (주민등록지)	인천광역시 계양구 효서로 201, (효성동, 현대아파트) 인천광역시 계양구 효성동 233-9 현대아파트 (주민등록지) 휴대폰 전자우면 ² 이종화 통보방법 통보안함 이종화 접수일자 2020-03-17 후견인 이종화 처리기한 2020-04-07 18 00:00 처리부시 신청내역 보완보정 유관기관철조	인천광역시 계양구 효서로 201, (효성동, 현대아파트) 인천광역시 계양구 효성동 233-9 현대아파트 (주민등록자)	인천광역시 계양구 효서로 201, (효성동, 현대아파트) 인천광역시 계양구 효서동 293-4 현대아파트 (주민등록지) - 휴대폰 전자우편주소 이종화 통보방법 통보안함 이종화 접수일자 2020-03-17 후견인 이종화 처리기한 2020-04-07 18 00:000 처리부서 인천광역시 행정	인천광역시 계양구 효서로 201, (효성동, 현대아파트) 인천광역시 계양구 효성동 239-3 현대아파트 (주민등록지)	인천광역시 계양구 효서로 201, (효성동, 현대아파트) 인천광역시 계양구 효성동 239-3 현대아파트 (주민등록지)	인천광역시 계양구 효서로 201, (효성동, 현대아파트) 인천광역시 계양구 효성동 233-9 현대아파트 (주민등록자)



② 보완보정 완료일자 및 보완서류명 등 입력 후 저장 **보완보정 요구 일자부터 완료일자까지 처리기간이 자동 연장됨



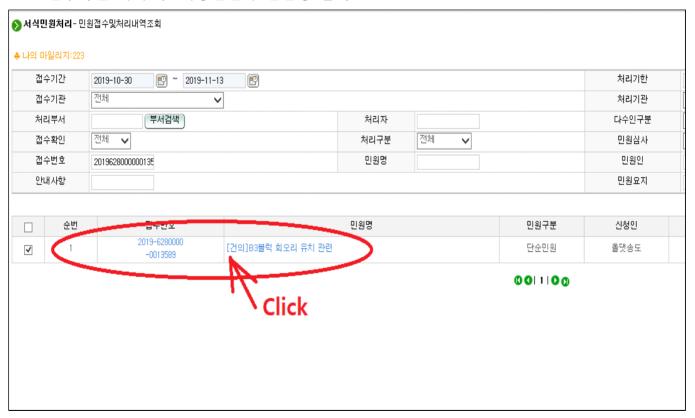
Ⅳ. 기간연장

[관련 규정]

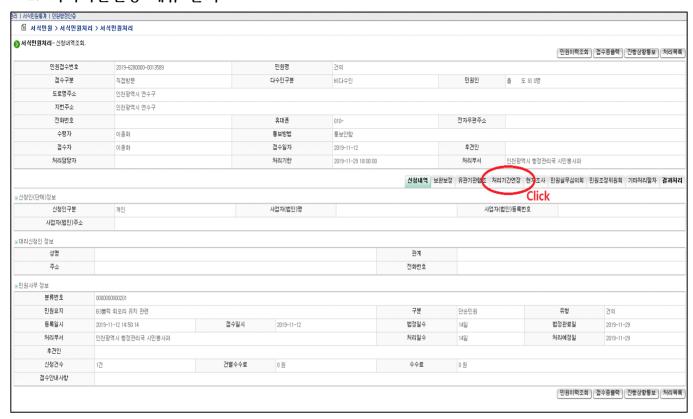
- : 민원 처리에 관한 법률 시행령 제21조(처리기간의 연장 등)
 - ① 부득이한 사유로 처리기간 내에 민원을 처리하기 어렵다고 인정되는 경우에시) 1. 기관(부서)회신지연(복합민원 경우), 2. 안보, 외교상필요조치 3. 관련청문실시 4. 선행사무완결조건, 5. 기술검토 등 추가, 6. 서류의 보완 또는 보정, 7. 5인이상 민원의 경우 대표자 선정, 8. 접수·경유·협의 및 처리기간이 길 때 등
 - --> 그 민원의 <mark>처리기간의 범위에서</mark> 처리기간 1회 연장 가능 (연장된 처리기간 내에도 처리하기 어려운 경우 : 민원인의 동의를 얻은 후 2회 연장 가능)
 - ② 처리기간의 연장 사유와 처리완료 예정일을 지체 없이 민원인에게 문서로 통지
 - ③ 다만, 인터넷 홈페이지 등에 민원의 처리진행상황 등이 공개될 것임을 사전에 안내 한경우에는 통지 생략 가능

[처리 방법]

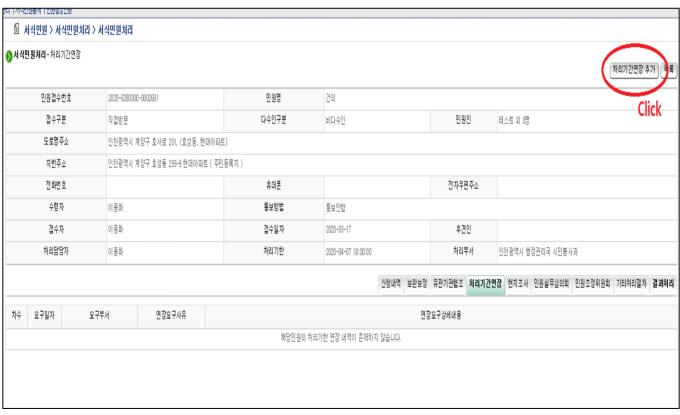
1. 접수확인 처리 후 해당민원의 민원명 클릭



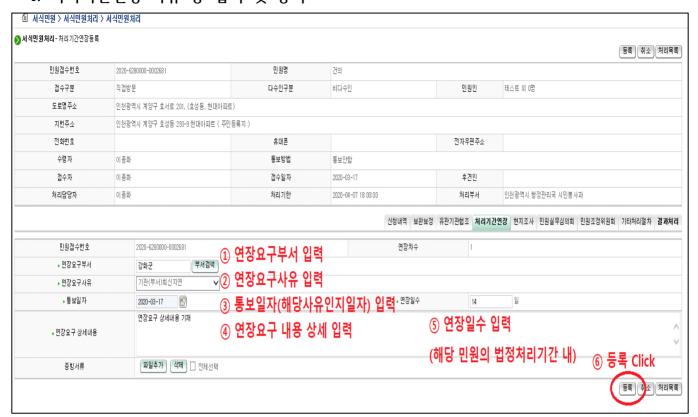
2. 처리기간연장 메뉴 클릭



3. 처리기간연장 추가 버튼 클릭



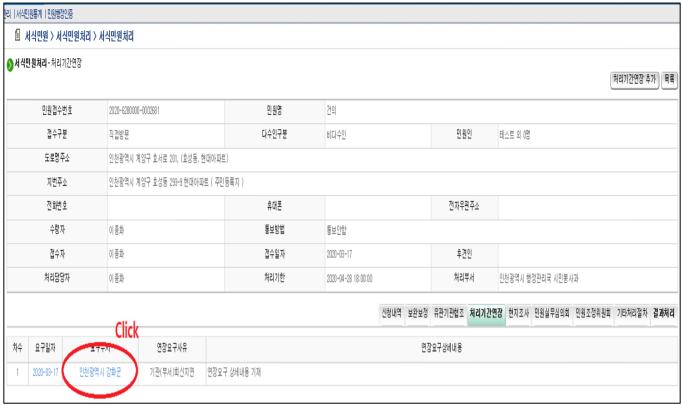
4. 처리기간연장 사유 등 입력 및 등록



4-1. 처리기간연장 등록 후 화면



5. 처리기간연장 통지서 출력 및 기안문 작성



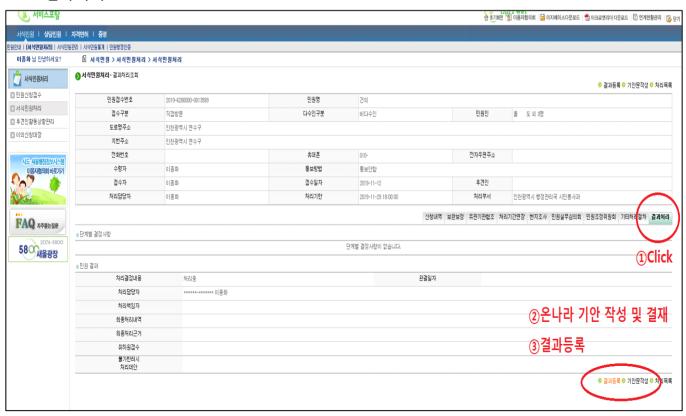


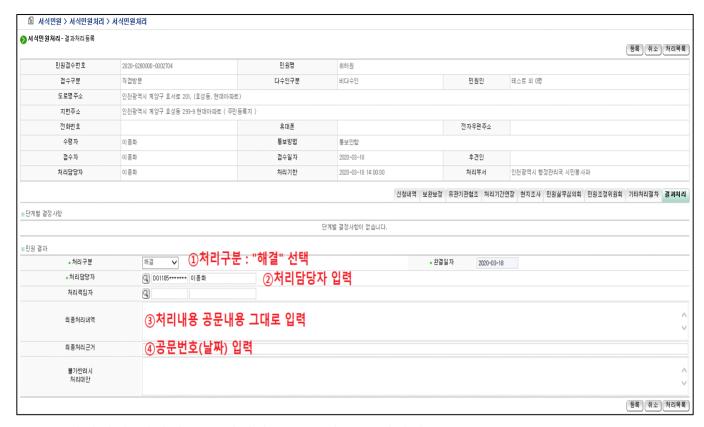
∨. 취하원 처리

- : 민원인이 본인 사정 등으로 민원을 취하하고자 하는 경우 취하원[붙임2]을 작성하여 신청 ※취하원을 "해결"로 처리하면 취하대상도 "취하"로 자동 처리됨
- 1. 취하원 접수확인 처리 후 해당 취하원 클릭



2. 결과처리





※공문 미시행시 처리내용을 입력하고 공문번호는 미입력

VI. 민원문서 반려. 종결. 민원서류 반환 등 관련 규정

: 민원처리에 관한 법률 시행령 제25조(민원문서의 반검 등)

- ① 보완요청 따른 기간 내에 민원문서를 보완하지 아니한 경우 --> 그 이유를 분명히 밝혀 반려 가능
- ② 민원인의 소재지 불명으로 인하여 보완요구가 2회에 걸쳐 반송된 경우 --> 민원인이 민원을 취하(取下)한 것으로 보아 종결처리가능
- ③ 민원인이 민원을 취하하여 민원문서의 반환을 요청한 경우 --> 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고 민원인에게 반환해야 함
- ④ 민원인에게 직접 교부할 필요가 있는 허가서 · 신고필증 · 증명서 등의 문서(「전자정부법」제2조제7호에 따른 전자문서 및 같은 조 제8호에 따른 전자화문서는 제외한다)를 정당한 사유 없이 처리완료 예정일(제21조제1항에 따라 처리기간을 연장한 경우에는 같은 조 제2항에 따라 민원인에게 문서로 통지된 처리완료 예정일)부터 15일이 지날때까지 민원인 또는 그 위임을 받은 자가 수령하지 아니한 경우 --> 폐기하고 해당 민원을 종결처리가능

: 민원처리에 관한 법률 제23조(반복 및 중복 민원의 처리)

- ① 민원인이 동일한 내용의 민원(법정민원을 제외한다. 이하 이 조에서 같다)을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우
 - --> 2회 이상 그 처리결과를 통지하고, 그 후에 접수되는 민원에 대하여는 종결처리가능
- ② 민원인이 2개 이상의 행정기관에 제출한 동일한 내용의 민원을 다른 행정기관으로부터 이송받은 경우에도 제1항을 준용하여 처리가능
- ③ 행정기관의 장은 제1항 및 제2항에 따른 동일한 내용의 민원인지 여부 판단기준
 - --> 해당 민원의 성격, 종전 민원과의 내용적 유사성·관련성 및 종전 민원과 동일한 답변을 할 수 밖에 없는 사정 등을 종합적으로 고려하여 결정

: 제26조(반복 또는 중복되는 다수인관련민원의 처리)

- <mark>다수인관련민원</mark>을 법 제23조제1항 또는 제2항에 따라 종결처리하려는 경우에는 법 제 34조에 따른 **민원조정위원회의 심의**를 거쳐야 한다.

※기타 문의사항은 시민봉사과 서식민원담당자(☎2468, 2469)로 문의 바랍니다. 감사합니다.

[붙임1] 시도행정프로그램 관련 연락처

팀명	구분	담당자명	연락처
	지방행정통합정보시스템 대표번호		02-2076-5800
	자치행정	강정택	02-2195-1025
	법제, 기획	이승용	02-2195-1022
	감사, 의회	설양훈	02-2195-1024
	공보	강정택	02-2195-1025
	보건위생, 문화체육관광, 복지여성	이은빈	02-2195-1037
	물품관리	조원강	02-2195-1039
	공유재산	어윤정	02-2195-1041
	차량관리	신동원	02-2195-1045
	건축주택, 경제통상	정재호	02-2195-1048
시도	축산	한두한	02-2195-1053
	수산	조동수	02-2195-1056
	산림	최지만	02-2195-1050
	농업	이경원	02-2195-1058
	환경, 교통, 도로/도시계획	조영훈	02-2195-1061
	상담민원	권오경	02-2195-1080
	공통지원, 성과관리	박명희	02-2195-1089
	00개만 0취단되	김지용	02-2195-1093
	복무관리(시도)	이미란	02-2195-1023
	국구단되(시소)	나현일	02-2195-1019

[붙임2] 취하원 양식

취 하 원

- 성 명:
- 생년월일 :
- 주 소:
- 연 락 처 :
- 취하대상 민원신청 분류번호 : 취하대상 접수번호 기재
- 취하사유

 \Longrightarrow

서 명:

서식민원 확인 및 처리방법 등 안내								
편 집	주무관 이종화							
발 행 처	행정관리국 시민봉사과							
발 행 일	2020년 3월 27일							
연 락 처	032-440-2469							