

민원처리규정

목 차

제1장 총칙	1
제1조 목적	-1
제2조 정의	-1
제3조 다른 법령 또는 규정과의 관계	-2
제4조 담당자의 의무와 보호	-2
제5조 민원 처리의 원칙	-4
제6조 정보 보호	-4
제2장 민원의 처리	4
제1절 민원의 신청 및 접수 등	4
제7조 민원의 신청	-4
제8조 신청서 및 구비서류	-4
제9조 증명서류 또는 구비서류의 전자적 제출	-5
제10조 민원의 접수	-5
제11조 불필요한 서류요구의 금지	-6
제12조 민원취약계층에 대한 편의 제공	-6
제13조 전자민원창구의 운영 등	-6
제14조 민원 신청의 편의 제공	-7
제15조 정보통신망을 이용한 민원의 접수·교부	-7
제16조 민원의 이송	-7
제2절 민원의 처리기간 및 방법	7
제17조 질의·건의·기타민원의 처리기간	-8
제18조 고충민원의 처리기간	-8
제19조 처리기간의 계산	-8

제20조 처리기간의 연장	-8
제21조 처리상황의 확인 · 점검	-9
제22조 처리진행상황 등의 통지	-9
제23조 관계기관 · 부서간의 협조	-9
제24조 민원처리의 예외	-10
제25조 민원의 보완 · 취하 등	-10
제26조 민원서류의 반려 등	-11
제27조 반복 및 중복민원의 처리	-11
제28조 다수인민원의 처리	-11
제29조 다수 민원인 중 대표자의 선정	-11
제30조 민원심사관의 지정	-12
제3절 민원 처리 결과의 통지 등	12
제31조 처리결과의 통지	-12
제32조 담당자의 명시	-12
제33조 민원 1회방문 처리제의 시행	-12
제34조 민원조정위원회의 설치 · 운영	-13
제35조 제척 · 기피 · 회피 등	-13
제36조 거부처분에 대한 이의신청	-14
제3장 민원제도의 개선 등	14
제37조 민원행정 및 제도개선 계획	-14
제38조 민원제도의 개선	-14
부 칙	15

민원처리규정

1992.4.13. 제정(규정 제24호)
1994.8.4. 개정(규정 제365호)
2000.2.8. 전면개정(규정 제534호)
2002.9.11. 제규정관리규정 개정(규정 제613호)
2006.5.26. 개정(규정 제753호)
2008.4.18. 개정(규정 제825호)
2008.11.10 개정, 직제시행세칙 개정(규정 제841호)
2014.8.21개정(규정 제1030호)
2016.9.30개정(규정 제1111호)
2017.12.4 제규정관리규정 개정(규정 제1160호)
2019.3.13. 개정(규정 제1216호)
2022.10.27. 전부개정(규정 제1389호)
2024.2.21. 일부개정(규정 제1461호)
2024.12.30. 일부개정(규정 제1493호)

제1장 총칙

제1조(목적) 이 규정은 한국교통안전공단의 민원 처리에 관한 기본적인 사항을 규정하여 업무를 신속·공정·친절·적법하게 처리하고, 민원 처리에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 규정에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “민원”이라 함은 민원인이 한국교통안전공단(이하 “공단”이라 한다)에 대하여 특정한 행위를 요구하는 사항으로 다음 각 목과 같다.

가. 일반민원

1) 법정민원: 법령·훈령·예규·고시·자치법규 등(이하 “관계법령 등”이라 한다)에서 정한 일정 요건에 따른 시험·검사·승인 등을 신청하거나 특정한 사실 또는 법률관계에 관한 확인 또는 증명을 신청하는 민원

2) 질의민원: 제도, 절차 등 행정업무에 관하여 공단의 설명이나 해석을 요구하는 민원

3) 건의민원: 행정제도 및 운영의 개선을 요구하는 민원

4) 기타민원: 법정민원, 질의민원, 건의민원 및 고충민원 외에 공단에 단순한 행정절차 또는 형식요건 등에 대한 상담·설명을 요구하거나 일상생활에서 발생하는 불편사항에 대하여 알리는 등 공단에 특정한 행위를 요구하는 민원

나. 고충민원: 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제5호에 따른 고충민원

2. “민원인”이란 공단에 민원을 제기하는 개인·법인 또는 단체를 말한다. 다만, 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우에는 “민원인”으로 보지 아니한다.

가. 행정기관 또는 공공단체가 공단에 특정한 행위를 제기하는 경우(행정기관 또는 공공단체가 사경제의 주체로서 요구하는 경우를 제외한다)

나. 공단과 사법상의 계약관계에 있는 자로서 계약관계와 직접 관련하여 공단에 특정한 행위를 요구하는 경우

다. 공단에 처분(「행정절차법」 제2조제2호의 처분을 말한다. 이하 같다) 등 특정한 행위를 요구하는 자로서 성명·주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭, 사무소 또는 사업소의 소재지와 대표자의 성명) 등이 불명확한 경우

3. "행정기관"이란 다음 각 목의 자를 말한다.

가. 국회·법원·헌법재판소·중앙선거관리위원회의 행정사무를 처리하는 기관, 중앙행정기관(대통령 소속 기관과 국무총리 소속 기관을 포함한다. 이하 같다)과 그 소속 기관, 지방자치단체와 그 소속 기관

나. 공공기관

1) 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제4조에 따른 법인·단체 또는 기관

2) 「지방공기업법」에 따른 지방공사 및 지방공단

3) 특별법에 따라 설립된 특수법인

4) 「초·중등교육법」·「고등교육법」 및 그 밖의 다른 법률에 따라 설치된 각급 학교

5) 그 밖에 대통령령으로 정하는 법인·단체 또는 기관

다. 법령 또는 자치법규에 따라 행정권한이 있거나 행정권한을 위임 또는 위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인

4. "다수인관련민원"이란 5세대(世帶) 이상의 공동이해와 관련되어 5명 이상이 연명으로 제출하는 민원을 말한다.

5. "민원 총괄부서"(이하 "총괄부서"라 한다)란 「직제시행세칙」에 의하여 공단의 민원행정 및 제도운영과 전체 민원처리상황의 확인·점검 등 관리업무를 총괄하는 본사의 부서를 말한다.

6. "민원 처리부서"(이하 "처리부서"라 한다)란 접수된 개별 민원에 대해 처분 및 사실행위를 시행하는 부서를 말한다.

7. "처리 담당자"(이하 "담당자"라 한다)란 「위임전결규정」에 따라 개별 민원에 대해 검토를 포함하여 처분 및 사실행위를 행하는 임직원 등을 말한다.

제3조(다른 법령 또는 규정과의 관계) 민원에 관하여 법령 또는 다른 규정에서 특별히 정한 것을 제외하고는 이 규정이 정하는 바에 따른다.

제4조(담당자의 의무와 보호) ① 담당자는 담당 민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리해야 한다.

② **공단** 이사장(이하 "이사장"이라 한다)은 민원인 등의 폭언·폭행, 목적이 정당하지 아니한 반복 민원 등으로부터 담당자를 보호하기 위하여 담당자의 신체적·정신적 피해의

예방 및 치료 등 필요한 조치를 아래의 각 호와 같이 하여야 한다. <개정 2024.12.30>

1. 담당자의 안전을 보장하기 위한 안전장비의 설치 등
 2. 민원인의 폭언·폭행 등을 방지하고 증거를 수집하기 위한 장비 운영 <개정 2024.12.30>
 3. 다음의 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위로 민원 처리를 지연시키거나 방해하는 민원인에 대한 퇴거 또는 일시적인 출입 제한 <개정 2024.12.30>
 - 가. 폭언·폭행
 - 나. 무기·흉기 등 위험한 물건의 소지
 - 다. 목적이 정당하지 않은 반복·중복 민원 제기를 통한 업무 방해 행위
 - 라. 그 밖에 다른 민원인이나 담당자에게 신체적·정신적 피해를 입히는 행위
 4. 민원인의 폭언·폭행 등이 발생한 경우 민원인으로부터 담당자를 보호하기 위한 조치로서 담당자의 분리 또는 업무의 일시적 중단 및 휴게시간의 연장 <개정 2024.12.30>
 5. 민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 신체적·정신적 피해의 치료 및 상담 지원
 - 5의2. 폭언·폭행 등 형사처벌 규정을 위반한 행위를 한 민원인에 대한 수사기관에의 고발. 이 경우 특이민원 발생 사전협의체에서 결정된 건에 한한다. <신설 2024.12.30>
 - 5의3. 담당자가 제5호의2에 해당하는 민원인에 대한 고소를 희망하는 경우 해당 고소를 위한 행정적·절차적 지원 <신설 2024.12.30>
 6. 민원인의 폭언·폭행 등으로 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 담당자를 지원하기 위한 조치로서 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류 제출 등 필요한 지원
 7. 민원인과의 전화 또는 면담에 대한 1회당 권장 시간 설정. 이 경우 민원별 특성을 고려하여 권장 시간을 달리 설정할 수 있다. <신설 2024.12.30>
 8. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우 전화나 면담의 종료 조치. 이 경우 그 조치 전에 해당 사유를 민원인에게 고지해야 한다. <신설 2024.12.30>
 - 가. 전화 또는 면담 중 민원인이 반복적·지속적으로 욕설, 협박 등 폭언을 하거나 모욕, 성희롱(성적인 언동 등을 통하여 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 행위를 말한다)을 한 경우
 - 나. 제7호에 따른 권장 시간을 상당히 초과하여 업무를 방해한 경우
- ③ 이사장은 민원인과 담당자 간에 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 이에 대응하는 업무를 총괄하는 전담부서를 지정해야 하고, 변호사 선임비용, 소송비용 등 소송 수행이나 수사 단계에서의 대응에 필요한 비용의 전부 또는 일부를 「임직원소송지원규정」에 따라 지원할 수 있다. <신설 2024.12.30>
- ④ 이사장은 주로 민원인을 직접 대면하거나 정보통신망을 통하여 민원을 처리하는 담당자에 대한 민원인의 폭언, 폭행 및 그 밖에 규정에 반하여 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 “폭언 등”이라 한다)로 인한 담당자의 건강장해 (「산

업재해보상보험법」에 따른 장애를 말한다)를 예방하기 위해 다음 각 호의 조치를 하여야 한다. <개정 2024.12.30>

1. 폭언 등을 하지 아니하도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내
2. 민원인과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 민원응대 매뉴얼 마련
3. 제2호에 따른 민원응대 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시
4. 그 밖에 담당자의 건강장해 예방을 위하여 필요한 조치

⑤ 담당자는 처리부서의 장에게 제2항제3호부터 제8호까지의 조치를 요구할 수 있고 처리부서의 장은 담당자의 요구를 이유로 불리한 처우를 하여서는 아니 된다. 다만, 담당자는 제2항제4호에 따른 휴게시간 연장 및 제2항제5호에 따른 상담 지원을 받을 경우 업무와 무관한 사적인 일에 시간을 할애하는 등 업무수행에 지장을 주거나 품위를 손상하는 행위를 하여서는 아니 된다. <개정 2024.12.30>

제5조(민원 처리의 원칙) 이사장은 민원의 처리기간이 남아 있거나 그 민원사항과 관련되지 아니한 것을 이유로 처리를 지연시켜서는 아니 된다.

제6조(정보 보호) 이사장은 민원처리와 관련하여 알게 된 민원의 내용과 민원인 및 민원의 내용에 포함되어 있는 특정인의 개인정보 등을 피신고인 및 제3자에게 누설 또는 정보주체의 동의 없이 제공하거나 민원처리 목적 외 용도로 사용해서는 아니 된다.

제2장 민원의 처리

제1절 민원의 신청 및 접수 등

제7조(민원의 신청) ① 민원의 신청은 문서(「전자정부법」 제2조제7호에 따른 전자문서를 포함한다. 이하 같다)로 하여야 한다. 다만, 기타민원은 구술(口述) 또는 전화로 할 수 있다.

② 민원인 또는 그 위임을 받은 사람이 직접 방문할 필요가 없는 민원은 팩스·인터넷 등 정보통신망(「전자정부법」 제2조제10호에 따른 정보통신망을 말한다. 이하 같다) 또는 우편 등으로 신청할 수 있다.

제8조(신청서 및 구비서류) ① 이사장은 신청서의 기재사항을 그 민원의 처리에 필요한 최소한의 범위로 한정하여야 하며, 민원인이 신청서를 쉽게 작성할 수 있도록 신청서식을 명확하게 정하여야 한다.

② 민원의 신청과 관련된 구비서류를 정하는 경우에는 신청서의 기재사항이 사실인지 확

인하거나 그 민원의 처리에 필요한 최소한의 범위에서 구체적으로 정하여야 한다.

③ 신청서 및 구비서류의 제출부수는 최소한의 범위에서 구체적으로 정하여야 한다.

제9조(증명서류 또는 구비서류의 전자적 제출) ① 민원인은 민원의 처리에 필요한 증명서류나 구비서류를 「전자정부법」 제2조제7호에 따른 전자문서(이하 “전자문서”라 한다)나 같은 조 제8호에 따른 전자화문서(이하 “전자화문서”라 한다)로 제출할 수 있다.

② 제1항에 따라 전자문서 또는 전자화문서로 제출된 증명서류나 구비서류의 진본성(眞本性) 확인 등을 위하여 다른 행정기관에 그 확인을 요청할 수 있다.

제10조(민원의 접수) ① 이사장은 민원의 신청을 받았을 때에는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 민원문서를 부당하게 되돌려 보내서는 아니 된다.

② 민원은 총괄부서에서 접수하여 민원사항을 처리부서로 배부하여 처리한다. 다만, 전자민원의 경우에는 제13조제2항의 시스템에서 접수·처리 및 관리할 수 있다.

③ 총괄부서의 장은 민원문서를 접수할 때에는 그 민원문서의 왼쪽 윗부분에 별표 1의 민원서류 표시인을 찍어야 한다. 다만, 전자적 형태로 접수되는 민원의 경우 민원서류 표시인을 전자적 형태로 나타낼 수 있다.

④ 총괄부서의 장은 제2항에 따라 민원을 접수하였을 때에는 그 순서에 따라 별지 제1호서식의 민원처리부에 기록하고, 신청인에게 별지 제2호서식의 접수증을 발급하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 접수증을 발급하지 아니할 수 있다.

1. 기타민원
2. 제9조제1항에 따라 민원인이 직접 방문하지 아니하고 신청한 민원
3. 처리기간이 “즉시”로 되어 있는 민원
4. 접수증을 갈음하는 문서를 주는 민원

⑤ 민원서류 및 민원 내용을 제13조제2항의 시스템에 정확히 입력하여야 하며 이 경우, 별지 제1호서식의 민원처리부를 기록하였다고 본다.

⑥ 민원을 접수하였을 때에는 구비서류의 완비여부, 심사 또는 처리의 기준 절차, 예상처리소요기간, 필요한 현장확인 또는 조사 예정시기 등을 해당 민원인에게 안내하여야 한다.

⑦ 민원을 접수할 때 필요하다고 인정되는 경우에는 해당 민원인 본인 또는 그 위임을 받은 사람이 맞는지 별지 제3호서식의 위임장으로 확인할 수 있다.

⑧ 민원인이 처리부서에 민원을 전달하였을 때에는 해당 처리부서가 총괄부서에 전달하고 총괄부서가 처리부서를 지정하여 처리하여야 한다. 다만, 처리부서가 제13조제2항에 따른 시스템에 입력할 경우, 총괄부서를 거쳐 처리부서를 지정한 후 해당 부서에서 처리하여야 한다.

⑨ 제13조제2항의 시스템을 통하여 민원이 신청된 경우, 시스템에 도달한 때부터 8근무시

간 이내에 접수해야 한다.

제11조(불필요한 서류요구의 금지) ① 이사장은 민원을 접수 또는 처리할 때에 민원인에게 관계법령 등에서 정한 구비서류 외의 서류를 추가로 요구하여서는 아니 된다.

② 동일한 민원서류를 복수로 받는 경우에는 특별한 사유가 없는 한 원본 외의 신청서와 그에 첨부하는 증명서류 등에 관하여는 그 사본의 제출을 허용하여야 한다.

③ 이사장은 민원을 접수·처리할 때에 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 민원인에게 관련 증명서류 또는 구비서류의 제출을 요구할 수 없으며, 담당자가 이를 확인·처리하여야 한다.

1. 민원인이 소지한 주민등록증, 여권, 자동차운전면허증 등 타 행정기관이 발급한 증명서로 민원의 처리에 필요한 내용을 확인할 수 있는 경우
2. 공단에서 보유 중인 대장, 행정정보 등 각종 자료를 통해 그 민원의 처리에 필요한 내용을 확인할 수 있는 경우
3. 「전자정부법」 제36조제1항에 따른 행정정보의 공동이용을 통하여 그 민원의 처리에 필요한 내용을 확인할 수 있는 경우
4. 공단이 증명서류나 구비서류를 다른 행정기관으로부터 전자문서로 직접 발급받아 그 민원의 처리에 필요한 내용을 확인할 수 있는 경우로서 민원인의 행정기관에 미리 해당 증명서류 또는 구비서류에 대하여 관계법령 등에서 정한 수수료 등을 납부한 경우

④ 이사장이 제3항에 따라 증명서류나 구비서류를 확인·처리한 경우에는 관계법령 등에서 정한 절차에 따라 증명서류나 구비서류를 확인·처리한 것으로 본다.

⑤ 이사장은 제3항제3호에 따라 행정정보의 공동이용을 통하여 민원인의 증명서류 또는 구비서류 제출을 갈음하는 경우에는 증명서류나 구비서류의 발급기관의 장과 협의하여 해당 증명서류나 구비서류에 대한 수수료를 감면할 수 있다.

⑥ 이사장은 원래의 민원의 내용 변경 또는 갱신 신청을 받았을 때에는 특별한 사유가 없으면 이미 제출되어 있는 관련 증명서류 또는 구비서류를 다시 요구하여서는 아니 된다.

제12조(민원취약계층에 대한 편의 제공) ① 이사장은 민원의 신청 및 접수·처리 과정에서 민원취약계층(장애인, 임산부, 노약자 및 「지능정보화 기본법」 제2조제13호에 따른 정보격차로 인하여 민원의 신청 등에 제약을 받는 사람을 말한다. 이하 같다)에 대한 편의를 제공하기 위하여 노력하여야 한다.

② 이사장은 민원취약계층에 대하여 민원 처리에 따른 수수료를 감면할 수 있다.

제13조(전자민원창구의 운영 등) ① 이사장은 민원인이 해당 기관을 직접 방문하지 아니하고도 민원을 처리할 수 있도록 민원의 전자적 처리를 위한 정보 시스템 구축 등 필요한 조치를 하여야 한다.

- ② 이사장은 제1항에 따른 조치로서 인터넷을 통하여 민원을 신청·접수받아 처리할 수 있는 정보 시스템(이하 “전자민원창구”라 한다)을 구축·운영할 수 있다.
- ③ 민원인이 전자민원창구를 통하여 민원을 신청한 경우에는 관계법령 등에 따라 해당 민원을 공단에 신청한 것으로 본다.
- ④ 이사장은 민원인 또는 그 위임을 받은 자가 전자민원창구로 정당하지 않은 목적으로 비정상적인 전자적 수단 등을 이용한 동일한 민원을 반복 신청함으로써 다른 민원인에 대한 민원 처리를 지연시키는 등 심각하게 **업무**를 방해하는 경우에는 해당 민원인 또는 그 위임을 받은 자의 전자민원창구의 이용을 제한할 수 있다. <개정 2024.12.30>

제14조(민원 신청의 편의 제공) ① 이사장은 총괄부서에 민원 관련 법령·편람과 민원의 처리기준과 절차 등 민원의 신청에 필요한 사항을 게시하고 이를 홈페이지를 통하여 제공하는 등 민원인에게 민원 신청의 편의를 제공하여야 한다.

- ② 처리부서의 장은 민원인에게 편의를 제공하기 위하여 민원창구에 민원사항 신청에 필요한 용지·필기구 등을 비치하여야 하며, 민원 창구 및 대기실 시설·환경 등의 개선에 노력하여야 한다.

제15조(정보통신망을 이용한 민원의 접수·발급) ① 이사장은 민원인의 편의를 위하여 그 행정기관이 접수하고 처리결과를 발급하여야 할 민원을 정보통신망을 이용하여 다른 행정기관을 통해 접수·발급할 수 있다.

- ② 이사장은 정보통신망을 이용하여 다른 행정기관 소관의 민원을 접수·발급할 수 있는 경우에는 이를 직접 접수·발급할 수 있다.

제16조(민원의 이송) ① 총괄부서에 접수된 민원문서 중 그 처리가 해당 처리부서의 업무에 속하지 아니하는 것은 1근무시간 이내에 다른 처리부서에 이송하여야 한다. 다만, 처리부서가 상당히 떨어져 있는 등 특별한 사유가 있어 1근무시간 이내에 이송하기 어려운 경우에는 3근무시간 이내에 이송할 수 있다.

- ② 처리부서는 총괄부서로부터 소관이 아닌 민원문서를 배부 받은 경우에는 3근무시간 이내에 다른 처리부서를 지정하여 이송하여야 한다.
- ③ 총괄부서는 공단 소관이 아닌 민원문서를 접수한 때에는 8근무시간 이내에 다른 행정기관에 이를 이송하고, 그 사실을 민원인에게 통지하여야 한다. 다만, 민원인에게 인터넷 홈페이지 등에 민원문서의 이송 상황이 공개될 것임을 사전에 안내한 경우에는 통지를 생략할 수 있다.
- ④ 제1항부터 제3항까지의 규정에도 불구하고 접수된 민원문서가 전자문서인 경우에는 지체 없이 해당 기관에 전자적 방법으로 이송하여야 한다.

제2절 민원의 처리기간 및 방법

제17조(질의·건의·기타민원의 처리기간) ① 질의민원을 접수한 경우에는 특별한 사유가 없으면 제도·절차 등 법령 외의 사항에 관하여 설명이나 해석을 요구하는 질의민원을 7일 이내에 처리하여야 한다.

② 건의민원을 접수한 경우에는 특별한 사유가 없으면 14일 이내에 처리하여야 한다.

③ 기타민원을 접수한 경우 특별한 사유가 없으면 즉시 처리하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하면 7일 이내에 처리할 수 있다.

1. 일상생활에서 발생하는 불편사항에 대해 알리는 민원
2. 민원인이 문서로 통지를 요청하는 민원

④ 제7조제1항에 따라 구술 또는 전화로 신청한 기타민원을 처리하는 경우에는 별지 제1호서식의 민원처리부에 기록하는 절차를 생략할 수 있다.

제18조(고충민원의 처리기간) ① 이사장은 고충민원을 접수하였을 때에는 7일 이내에 처리하여야 한다.

② 민원인이 특별한 사유가 없이 동일한 내용의 고충민원을 다시 제출한 경우에는 감사부서로 하여금 이를 조사하도록 하여야 한다. 다만, 감사부서에서 조사가 완료된 사항에 대해 고충민원에 관한 서류(복사한 경우를 포함한다)를 정당한 사유 없이 반복하여 제출한 경우에는 제27조제1항을 준용하여 처리할 수 있다.

③ 제1항에 따라 처리하는 고충민원의 내용이 정당한 사유가 있다고 인정되었을 때에는 지체 없이 원처분의 취소·변경 등 적절한 조치를 하고, 이를 민원인에게 통지하여야 한다.

④ 고충민원의 처리를 위하여 필요한 경우 14일의 범위에서 현장조사를 실시할 수 있다. 다만, 부득이한 사유로 14일 내에 현장조사를 완료하기 어렵다고 인정되는 경우에는 7일의 범위에서 그 기간을 한 차례만 연장할 수 있고, 현장조사가 완료되면 제1항에 따라 7일 이내 처리하여야 한다.

제19조(처리기간의 계산) ① 민원의 처리기간을 5일 이하로 정한 경우에는 민원의 접수시각부터 “시간” 단위로 계산하되, 공휴일과 토요일은 산입(算入)하지 아니한다. 이 경우 1일은 8시간의 근무시간을 기준으로 한다.

② 민원의 처리기간을 6일 이상으로 정한 경우에는 “일” 단위로 계산하고 첫날을 산입하되, 공휴일과 토요일은 산입하지 아니한다.

③ 민원의 처리기간을 주·월·연으로 정한 경우에는 첫날을 산입하되, 「민법」 제159조부터 제161조까지의 규정을 준용한다.

제20조(처리기간의 연장) ① 처리부서의 장은 부득이한 사유로 처리기간 내에 민원을 처리하기 어렵다고 인정되는 경우에는 그 민원의 처리기간의 범위에서 그 처리기간을 한 차례 연장할 수 있다. 다만, 연장된 처리기간 내에 처리하기 어려운 경우에는 민원인의

동의를 받아 그 민원의 처리기간의 범위에서 처리기간을 한 차례만 다시 연장할 수 있다.

② 제1항에 따라 처리기간을 연장하였을 때에는 그 사유와 연장된 처리완료 예정일을 지체 없이 민원인에게 별지 제6호서식의 민원 처리기간(이의신청 결정기간) 연장 통지서에 따라 통지하여야 한다.

③ 제2항에 따른 처리기간 연장의 통지에 관하여는 제22조를 준용한다.

제21조(처리상황의 확인·점검) ① 이사장은 민원의 처리상황과 운영실태를 매월 1회 이상 확인·점검하여야 한다.

② 제1항에 따른 확인·점검 결과 법령 위반 사실을 발견하거나 민원 처리가 미흡하다고 판단되는 경우에는 지체 없이 이를 시정하고, 그 민원 처리와 관련 있는 직원 등에 대하여 징계 또는 그 밖에 필요한 조치를 하여야 한다. 다만, 민원 처리가 우수하다고 판단되는 직원이나 부서에 대하여 포상할 수 있다.

제22조(처리진행상황 등의 통지) ① 민원이 접수된 날부터 30일이 지났으나 처리가 완료되지 아니한 경우 또는 민원인의 명시적인 요청이 있는 경우에는 그 처리진행상황과 처리완료 예정일 등을 적은 문서를 민원인에게 발급하거나 정보통신망 또는 우편 등의 방법으로 통지하여야 한다.

② 제1항에 따른 통지는 민원이 접수된 날부터 30일이 지날 때마다 통지하는 것을 원칙으로 하되 민원인에게 인터넷 홈페이지 등에 민원의 처리진행상황 등이 공개될 것임을 사전에 안내한 경우에는 통지를 생략할 수 있다.

③ 제1항에 따른 처리진행상황 등의 통지는 별지 제4호서식의 민원처리 진행상황 통지서를 따른다.

제23조(관계기관·부서간의 협조) ① 처리부서의 장은 민원을 처리할 때 관계기관(민원사항과 관련된 단체·협회 등을 포함한다. 이하 같다)·부서의 협조가 필요한 경우에는 민원을 접수한 후 지체 없이 그 민원의 처리기간 내에서 회신기간을 정하여 협조를 요청하여야 하며, 요청받은 처리부서는 그 회신기간 내에 이를 처리하여야 한다.

② 제1항에 따라 관계기관·부서에 협조를 요청할 때에는 민원문서의 오른쪽 윗부분에 별표 2의 민원문서 표시인을 찍어야 한다.

③ 협조를 요청받은 부서는 제1항에 따른 회신기간 내에 그 민원을 처리할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 그 회신기간의 범위에서 한 차례만 기간을 연장할 수 있다.

④ 협조를 요청받은 부서는 제3항에 따라 기간을 연장하려는 경우에는 제1항에 따른 회신기간이 끝나기 전에 그 연장사유·처리진행상황 및 회신예정일 등을 협조를 요청한 처리부서에 통보하여야 한다.

⑤ 제1항에 따른 관계부서에 대한 협조요청은 팩스나 컴퓨터통신으로도 할 수 있다. 이 경우 제2항에 따른 민원문서 표시인을 전자적 형태로 나타낼 수 있다.

제24조(민원처리의 예외) 이사장은 접수된 민원(법정민원을 제외한다. 이하 이 조에서 같다)이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 민원을 처리하지 아니할 수 있다. 이 경우 그 사유를 해당 민원인에게 통지하여야 한다.

1. 업무상 비밀에 관한 사항 <개정 2024.12.30>
2. 수사, 재판 및 형집행에 관한 사항 또는 감사원의 감사가 착수된 사항
3. 행정심판, 행정소송, 헌법재판소의 심판, 감사원의 심사청구, 그 밖에 다른 법률에 따라 불복구제절차가 진행 중인 사항
4. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
5. 판결·결정·재결·화해·조정·중재 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항
6. 감사원이 감사위원회회의의 결정을 거쳐 행하는 사항
7. 사인 간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
8. 공단의 소속 직원에 대한 인사행정상의 행위에 관한 사항

제25조(민원의 보완·취하 등) ① 처리부서의 장은 접수한 민원문서에 보완이 필요한 경우에는 상당한 기간을 정하여 지체 없이 민원인에게 보완을 요구하여야 한다. 이 경우 보완 요구는 문서 또는 구술 등으로 하되, 민원인이 특별히 요청하였을 때에는 문서로 하여야 한다.

② 처리부서의 장은 제1항에 따라 보완 요구를 받은 민원인이 보완 요구를 받은 기간 내에 보완을 할 수 없음을 이유로 보완에 필요한 기간을 분명하게 밝혀 기간 연장을 요청하는 경우에는 이를 고려하여 다시 보완기간을 정하여야 한다. 이 경우 민원인의 기간 연장 요청은 2회로 한정한다.

③ 처리부서의 장은 민원인이 제1항 또는 제2항에 따른 보완기간 내에 민원문서를 보완하지 아니한 경우에는 10일 이내의 기간을 정하여 다시 보완을 요구할 수 있다.

④ 민원인은 해당 민원의 처리가 종결되기 전에는 그 신청 내용을 보완하거나 변경 또는 취하할 수 있다. 다만, 다른 법률에 특별한 규정이 있거나 그 민원의 성질상 보완·변경 또는 취하할 수 없는 경우에는 그러하지 아니하다.

[제5항에서 이동, 종전 제4항은 제6항으로 이동 <2024.02.21.>]

⑤ 민원서류 보완의 요구는 민원서류를 접수한 때부터 8근무시간이내에 하여야 한다. 다만, 현지조사 등 정당한 사유로 8근무시간이 경과한 후 보완하여야 할 사항이 발견된 경우에는 즉시 보완을 요구하여야 한다.

[제6항에서 이동, 종전 제5항은 제4항으로 이동 <2024.02.21.>]

⑥ 경유기관을 거쳐 접수된 민원서류의 보완이 필요한 경우에는 그 경유기관을 거치지 아니하고 민원인에게 직접 보완을 요구할 수 있다.

[제4항에서 이동, 종전 제6항은 제5항으로 이동 <2024.02.21.>]

⑦ 민원인이 민원을 취하할 경우, 전자민원창구를 이용하거나, 별지 제5호서식의 민원취하서를 이사장에게 제출하여 취하신청을 하여야 한다. 다만, 민원인이 구두 또는 전화로 취하하려는 경우에는 통화일시, 수화자, 취하사유 등 통화기록을 작성하여 공단 「기록물관리지침」 제10조에 따른 기록관리기준표에 따라 유지·관리하여야 한다. <신설 2024.02.21.>

제26조(민원서류의 반려 등) ① 이사장은 민원인이 제25조에 따른 기간 내에 민원서류를 보완하지 아니한 경우에는 그 이유를 명시하여 접수된 민원서류를 되돌려 보낼 수 있다.
 ② 이사장은 민원인의 소재지가 분명하지 아니하여 보완 요구가 2회에 걸쳐 반송되었을 때에는 민원을 취하한 것으로 보아 이를 종결 처리할 수 있다.
 ③ 민원인이 민원을 취하하여 민원서류의 반환을 요청한 경우에는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이를 민원인에게 돌려주어야 한다.
 ④ 제31조제4항에 따라 접수·처리된 허가서·신고필증·증명서 등의 문서를 정당한 사유 없이 처리완료 예정일부터 15일이 지날 때까지 수령하지 아니한 경우에는 이를 종결 처리할 수 있다.

제27조(반복 및 중복민원의 처리) ① 이사장은 민원인이 동일한 내용의 민원(법정민원을 제외한다. 이하 이 조에서 같다)을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우에는 2회 이상 그 처리결과를 통지하고, 그 후에 접수되는 민원은 종결 처리할 수 있다.
 ② 이사장은 민원인이 2개 이상의 행정기관에 제출한 동일한 내용의 민원이 다른 행정기관으로부터 이송된 경우에도 제1항을 준용하여 처리할 수 있다.<개정 2024.02.21.>
 ③ 제1항 및 제2항에 따른 동일한 내용의 민원인지 여부에 대하여는 해당 민원의 성격, 종전 민원과의 내용적 유사성·관련성 및 종전 민원과 동일한 답변을 할 수 밖에 없는 사정 등을 종합적으로 고려하여 결정하여야 한다.

제28조(다수인민원의 처리) ① 다수인관련민원을 신청하는 민원인은 연명부(連名簿)를 원본으로 제출하여야 한다.
 ② 이사장은 다수인관련민원이 발생하지 아니하도록 사전예방대책을 강구하여야 하며, 다수인관련민원이 발생한 경우에는 신속·공정하게 해결될 수 있도록 조치하여야 한다.
 ③ 이사장은 반복 접수된 다수인관련민원을 제27조제1항에 따라 종결처리하려는 경우에는 제34조에 따른 민원조정위원회의 심의를 거쳐야 한다.

제29조(다수 민원인 중 대표자의 선정) ① 총괄부서의 장은 3명 이상의 민원인이 대표자를 정하지 아니하고 동일한 민원서류를 연명으로 제출한 경우에는 일정한 기간을 정하여 민원인 중에서 3인 이내의 대표자를 선정하여 통보할 것을 요청할 수 있다.
 ② 총괄부서는 제1항의 경우에 민원인 또는 민원인대표자가 소정의 기간 내에 대표자를 선정하여 통보하지 아니한 때에는 3명 이상의 민원인 중 3명 이내를 대표자로 선정할 수

있다.

③ 제1항 및 제2항에 따라 선정된 대표자는 해당 민원의 민원인으로 본다.

제30조(민원심사관의 지정) ① 이사장은 소속 직원 중에서 민원심사관을 지정하고, 별표 3의 민원 처리상황 점검표 양식에 따라 매월 지난달의 민원처리상황에 대하여 확인·점검을 실시하여야 한다.

② 민원심사관은 민원의 처리상황을 수시로 확인·점검하여 처리기간이 지난 민원을 발견한 경우에는 지체 없이 처리부서의 장(민원심사관이 처리부서의 장인 경우에는 관계 직원을 말한다)에게 별지 제5호서식의 독촉장을 발급하여야 한다.

③ 민원심사관은 다수인관련민원의 처리상황을 확인·점검하고 그 결과를 이사장에게 수시로 보고하여야 한다.

제3절 민원 처리결과의 통지 등

제31조(처리결과의 통지) ① 이사장은 접수된 민원에 대한 처리를 완료하였을 때에는 그 결과를 민원인에게 문서로 통지하여야 한다. 다만, 기타민원의 경우와 통지에 신속을 요하거나 민원인이 요청하는 경우에는 구술, 전화, 문자메시지 또는 전자우편 등으로 통지할 수 있다.

② 이사장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 제1항 본문의 규정에 따른 통지를 전자문서로 통지하는 것으로 갈음할 수 있다. 다만, 제2호에 해당하는 경우에는 민원인이 요청하면 지체 없이 민원 처리 결과에 관한 문서를 발급하여야 한다.

1. 민원인의 동의가 있는 경우
2. 민원인이 전자민원창구를 통하여 전자문서로 민원을 신청하는 경우

③ 이사장은 제1항 또는 제2항에 따라 민원의 처리결과를 통지할 때에 민원의 내용을 거부하는 경우에는 거부 이유와 구제절차를 함께 통지하여야 한다.

④ 처리부서의 장은 제1항에 따른 민원의 처리결과를 허가서·신고필증·증명서 등의 문서(전자문서 및 전자화문서는 제외한다)로 민원인에게 직접 발급할 필요가 있을 때에는 그 민원인 또는 그 위임을 받은 자임을 별지 제3호서식의 위임장으로 확인한 후에 이를 발급하여야 한다.

제32조(담당자의 명시) 민원인에게 처리기간 연장의 통지, 처리결과의 통지 등을 할 때에는 그 담당자의 소속·성명 및 연락처를 안내하여야 한다.

제33조(민원 1회방문 처리제의 시행) 이사장은 민원을 처리할 때에 내부에서 할 수 있는 자료의 확인, 관계 부서와의 협조 등에 따른 모든 절차는 담당자가 직접 행하도록 하여 민원 1회방문 처리제를 확립함으로써 불필요한 사유로 민원인이 공단을 다시 방문하지

아니하도록 하여야 한다.

제34조(민원조정위원회의 설치·운영) ① 이사장은 다음 각 호의 사항을 심의하기 위하여 민원조정위원회를 설치·운영하여야 한다.

1. 장기 미해결 민원, 반복 민원 및 다수인관련민원에 대한 해소·방지 대책
 2. 거부처분에 대한 이의신청
 3. 소관이 명확하지 아니한 민원사항의 처리부서 지정
 4. 민원 관련 규정 또는 제도 개선 사항
 5. 반복 접수된 다수인관련민원의 종결 처리
 6. 그 밖에 민원의 종합적인 검토·조정 또는 종결처리 등을 위하여 이사장 또는 민원조정위원회의 위원장(이하 “위원장”이라 한다)이 필요하다고 인정되는 경우
- ② 이사장은 총괄부서의 본부장 또는 그에 상응하는 임직원 중에서 위원장을 지명한다.
- ③ 민원조정위원회는 위원장과 **처리부서의 장, 관계부서의 장, 감사부서의 장**을 포함한 5명 이상의 내·외부위원으로 구성한다. 다만, 외부위원은 외부 법률전문가 및 민원과 관련된 외부전문가로 구성할 수 있다..<개정 2024.02.21.,2024.12.30>.
- ④ 민원조정위원회의 회무를 처리하기 위하여 간사를 두며, 간사는 총괄부서의 장으로 한다. 다만, 총괄부서의 장이 부재 시 소속직원으로 한다.
- ⑤ 위원장은 민원조정위원회의 효율적인 운영을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 이해관계인·참고인 또는 감정인 등의 의견을 들을 수 있으며 이 경우 예산 범위 내에서 「강사료등제수당지급세칙」을 따른다.
- ⑥ 위원장은 민원조정위원회를 개최할 때에는 민원인 및 이해관계인 등이 참석할 수 있도록 회의일정 등을 미리 통지하여야 한다. 이 경우 민원인 및 이해관계인 등이 회망하거나 출석할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 서면으로 의견을 진술하게 할 수 있다. 다만, 제1항제1호, 제3호 및 제4호에 따라 민원 조정위원회를 개최할 때에는 민원인에게 회의 일정 등의 통지를 생략할 수 있다.

제35조(제척·기피·회피 등) ① 민원조정위원회의 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해당 안건의 심의에서 제척된다.

1. 위원 또는 그 배우자나 배우자였던 자가 해당 안건의 당사자인 경우
 2. 위원이 해당 안건의 당사자와 친족관계에 있거나 있었던 경우
 3. 그 밖의 위원이 해당 안건과 직접적인 이해관계가 있다고 인정되는 경우
- ② 심의·의결 대상자는 제1항에 따른 제척사유가 있거나 위원에게 공정한 심의·의결을 기대하기 어려운 사정이 있는 경우에는 별지 제7호서식의 기피 신청에 대한 의견서로 민원조정위원회에 기피신청을 할 수 있고, 민원조정위원회는 기피 여부를 결정한다. 이 경우 기피신청의 대상이 되는 위원은 그 의결에 참여하지 못한다.
- ③ 민원조정위원회의 위원은 제1항 또는 제2항에 따른 제척사유 또는 기피사유에 해당하

는 것을 알게 되었을 때에는 당해 심의·의결에서 회피할 수 있다.

④ 회의에 참가한 자는 토의된 내용을 일체 누설하여서는 아니 되며 별지 제9호서식의 서약서를 작성한다. <개정 2024.12.30>

⑤ 안건의 심의에 관한 사무에 관여하는 위원 아닌 간사 또는 직원에게도 제1항부터 제4항까지의 규정을 준용한다.

제36조(거부처분에 대한 이의신청) ① 법정민원에 대한 처리부서의 거부처분에 불복하는 민원인은 그 거부처분을 받은 날부터 60일 이내에 공단에 별지 제9호서식의 거부처분 이의신청서로 이의신청을 할 수 있다.

② 이사장은 이의신청을 받은 날부터 10일 이내에 그 이의신청에 대하여 인용 여부를 결정하고 그 결과를 민원인에게 지체 없이 문서로 통지하여야 하며, 이의신청에 대한 결과를 통지할 때에는 결정 이유, 원래의 거부처분에 대한 불복방법 및 불복절차를 구체적으로 분명하게 밝혀야 한다.

③ 처리부서의 장은 부득이한 사유로 정하여진 기간 이내에 인용 여부를 결정할 수 없을 때에는 그 기간의 만료일 다음 날부터 10일 이내의 범위에서 연장할 수 있으며, 별지 제6호서식의 민원처리기간(이의신청 결정기간) 연장 통지서에 따라 연장 사유 및 기간 등을 구체적으로 적어 민원인에게 통지하여야 한다.

④ 총괄부서의 장은 이의신청에 대한 처리상황을 별지 제10호서식의 이의신청처리대장에 기록·유지하여야 한다.

제3장 민원제도의 개선 등

제37조(민원행정 및 제도개선 계획) 이사장은 정부의 민원행정 및 제도개선에 관한 기본 지침에 따라 공단 특성에 맞는 민원행정 및 제도개선 계획을 수립·시행하여야 한다.

제38조(민원제도의 개선) ① 이사장은 민원제도에 대한 개선안을 발굴·개선하도록 노력하여야 한다.

② 민원제도에 대한 개선안에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 민원제도 개선 추진 계획 및 경과
2. 개선 내용 및 실적
3. 개선에 대한 완료시점

부 칙 <규정 제1389호, 2022.10.27>

제1조(시행일) 이 규정은 2022년 10월 27일부터 시행한다. 다만, 제10조제9항 및 제13조제4항은 2023년 1월 1일부터, 제4조제2항제1호 및 제2호는 2023년 4월 1일부터 시행한다.

제2조(준비행위에 관한 사항) 이 규정 시행 전 제4조제2항제1호 및 제2호에 따른 필요한 담당자 보호를 위한 사무처리를 할 수 있다.

부 칙 <규정 제1461호, 2024.02.21>

이 규정은 2024년 2월 21일 부터 시행한다.

부 칙 <규정 제1493호, 2024.12.30>

이 규정은 2024년 12월 30일 부터 시행한다.

■ 민원처리규정 [별표 1](제10조제3항 관련)

5센티미터	5센티미터	
	민원서류	
	접수번호 :	
	접수일시 :	
	처리기한 :	
	처리부서 기록물 등록번호	

■ 민원처리규정 [별표 2](제23조제2항 관련)

		5센티미터
2.5센티미터	민원서류	
	협조부서명 :	
	협조 기 한 :	

■ 민원처리규정 [별표 3](제30조제1항 관련)

()년 ()월 민원 처리상황 점검표

민원사무명			점검부서		
법정처리기한	() 일		처리기한 근거		
구비서류			서류제출근거		
처리건수	전체 () 건		처리중 ()건	처리완료 () 건	
접수 적정여부	접수방식	서면 () 건	전화 () 건	기타 () 건	
		방문 () 건	전자시스템 () 건		
	접수기한준수	즉시 접수 () 건		접수 지연 () 건	
	접수이력관리	서면 대장 ()	전자시스템 ()	기타 ()	
	접수증 발급	서면 접수증 ()	전자시스템 ()	기타 ()	
	구비서류청구	적정처리 () 건		불필요서류 청구 () 건	
	기타 특이사항				
처리 적정여부	처리기한준수	기한 내 처리 () 건		기한 초과 () 건	
	처리기한연장	기한 연장 () 건		기한 연장 통보 () 건	
	중간통보여부 (30일 이상 소요시)	처리일수 30일 이상 () 건		진행상황 중간통보 () 건	
	거부처분여부	거부처분 () 건	이의신청 () 건	인용결정 () 건	
	기타 특이사항				

■ 민원처리규정 [별지 제1호서식](제10조제4항 및 제5항 관련)

민원처리부

《 문서.구술.전화.우편.모사전송.컴퓨터통신 》

[illegible]

364mm × 257mm

(보존용지(특급) 70g/m²)

접수일시 : . . . :

① 민 원 명	
② 민원인(대표자 또는 대리인)	
③ 처리완료예정일	
④ 처 리 부 서	(전화 :)
⑤ 안 내 사 항	

(전화 :)

직인

148mm × 210mm
(일반용지 60g/m²(재활용품))

■ 민원처리규정 [별지 제3호서식](제10조제7항, 제31조제4항 관련)

위 임 장

위임하는 사람	이름	생년월일
	주소	전화번호
위임받는 사람	이름 (서명 또는 인)	생년월일
	위임하는 사람과의 관계	전화번호
	주소	
민원내용		

위 위임하는 사람은 위 위임받는 사람에게 위 민원내용의 신청 및 발급에 관한 모든 권리와 의무를 위임합니다.

년 월 일

위임하는 사람

(서명 또는 인)

유의사항

1. 위임받는 사람의 신분증(주민등록증, 여권, 운전면허증 등)을 제시해야 합니다.
2. 민원사항(출입국사실증명, 외국인등록사실증명, 국내거소신고 사실증명, 납세증명, 지방세 납세증명 등)에 따라서는 위임하는 사람과 위임받는 사람의 신분증 사본을 구비서류로 제출해야 합니다.
3. 다른 사람의 인장 도용 등 허위로 위임장을 작성하여 신청할 경우에는 「형법」 제231조와 제232조에 따라 사문서 위조·변조죄로 5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처하게 됩니다.

210mm×297mm[백상지 80g/㎡]

■ 민원처리규정 [별지 제4호서식](제22조제3항 관련)

한국교통안전공단

수신자

(경유)

제 목 민원처리 진행상황 통지서

한국교통안전공단 「민원처리규정」 제22조제1항에 따라 귀하께서 신청하신 민원의 처리진행상황을 아래와 같이 알려드리며, 궁금하신 사항은 담당자에게 문의하시면 자세히 설명하여 드리겠습니다.

민원명				
접수일		처리완료 예정일		
민원처리 진행상황				
처리담당자	소속			
	성명		전화번호	
그 밖의 안내사항				

끝.

한국교통안전공단이사장

직인

기안자 직위(직급) 서명

검토자 직위(직급) 서명

결재권자 직위(직급) 서명

협조자

시행 처리과-일련번호(시행)

접수

처리과명-일련번호(접수)

우 주소

/ 홈페이지 주소

전화번호()

팩스번호()

/ 기안자의 전자우편주소

/ 공개구분

(일반용지 60g/m²(재활용품))

■ 민원처리규정 [별지 제5호서식](제25조제7항 관련)<신설 2024.02.21.>

민원취하서

민원접수번호		민원신청일	
신청인	이름		생년월일
	주소		전화번호
취하대상	[] 전부 [] 일부		
	일부 취하 시 취하하는 부분		

위 신청인은 위와 같이 한국교통안전공단에 신청한 민원([]전부 []일부)을 취하합니다.

년 월 일

신청인

(서명 또는 인)

한국교통안전공단 이사장 귀하

210mm×297mm[백상지 80g/㎡]

■ 민원처리규정 [별지 제6호서식](제30조제2항 관련)

민원처리독촉장	민원처리독촉장(발신용)	민원처리독촉회신
제 호 년 월 일	제 호 년 월 일	제 호 년 월 일
받 는 곳 :	받 는 곳 :	받 는 곳 :
민 원 인 :	민 원 인 :	민 원 인 :
①민 원 인	①민 원 인	①민 원 인
②접수일자	②접수일자	②접 수 일 자
③접수번호	③접수번호	③ 접 수 번 호
④처리기한	④처리기한	④처리완료예정일
「민원처리규정」 제30조제2항의 규정에 의하여 독촉장을 발부하오니 즉시 완결 처리하여 주시기 바랍니다.	「민원처리규정」 제30조제2항의 규정에 의하여 독촉장을 발부하오니 즉시 완결 처리하여 주시기 바랍니다.	민원독촉에 대하여 위와 같이 회신합니다.
()민원심사관 (서명)	()민원심사관 (서명)	()장 (서명)

297mm × 210mm
(일반용지 60g/m²(재활용품))

■ 민원처리규정 [별지 제7호서식](제20조제2항, 제36조제3항 관련)

한국교통안전공단

수신자

(경유)

제 목 민원처리기간(이의신청 결정기간) 연장 통지서

한국교통안전공단 「민원처리규정」에 따라 귀하께서 신청하신
[]민원의 처리기간 이 아래와 같이 연장되었음을 통지합니다.
[]이의신청의 결정기간

접수번호		접수일	
민원명			
당초 처리기간		처리 예정기한	
처리기간 연장사유			
처리담당자	소속		
	성명	전화번호	
그 밖의 안내사항			

끝.

한국교통안전공단이사장

직인

기안자 직위(직급) 서명

검토자 직위(직급) 서명

결재권자 직위(직급) 서명

협조자

시행 처리과-일련번호(시행)

접수 처리과명-일련번호(접수)

우 주소

/ 홈페이지 주소

전화번호()

팩스번호()

/ 기안자의 전자우편주소

/ 공개구분

■ 민원처리규정 [별지 제8호서식](제35조제2항 관련)

기피 신청에 대한 의견서

성명	
소속	
직위(직급)	
기피신청위원	
의견	

본인은 민원조정위원회의 위원과 관련하여 「민원처리규정」 제35조제2항에 따라 기피 신청을 하고자 위와 같이 의견을 제출합니다.

년 월 일

민원조정위원회 귀중

제출인

(서명 또는 인)

210mm×297mm[일반용지 60g/㎡(재활용품)]

■ 민원처리규정 [별지 제9호서식](제35조제4항 관련)

서 약 서

소 속 :

직 위 :

성 명 :

위 본인은 민원조정위원회에 임하여 투철한 사명감과 책임의식을 가지고 다음 사항을 성실히 준수할 것을 엄숙히 서약합니다.

1. 본인이 민원조정회의 위원임을 타인에게 공개하지 않는다.
2. 토의 내용을 복사 또는 기타의 방법으로 외부에 누설하지 않는다.
3. 의결한 내용 등에 의거하여 민원관련 서적의 발간.편집 및 기타 이와 관련되는 일에 참여하지 않는다.
4. 본인과 응시자가 이해관계에 있거나 기타 사유로 인해 공정한 의결을 기대하기 어려운 경우 반드시 간사에게 고지하여야 하며, 이를 위반하여 발생한 모든 책임을 진다.
5. 기타 민원의 비밀유지를 위하여 지시된 사항을 철저히 이행한다.

년 월 일

위 서약자 (인)

한국교통안전공단 이 사 장 귀하

210mm×297mm 백상지(80g/㎡)

■ 민원처리규정 [별지 제10호서식](제36조제1항 관련)

거부처분 이의신청서

제출서류:

접수번호: 접수일: 처리기간: 10일

1. 신청인 정보

신청인	이름(법인명):	연락처:
	주소(소재지):	

2. 신청 내용

이의신청 대상 민원사항	
거부처분을 받은 날	
거부처분의 내용	
이의신청의 취지 및 이유	

3. 서명 및 날인

「민원처리규정」 제36조제1항에 따라 귀 공단의 거부처분에 대하여 위와 같이 이의를 신청합니다.	
신청인	년 월 일 (서명 또는 인)

한국교통안전공단 귀하

처리절차



210mm×297mm[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

이의신청처리대장

접수 번호	접수일	처리 부서	민원사항	처리기한	신청인			처분		비고
					이름	전화번호	주소	내용	처분일	

297mm×210mm[백상지 80g/ m²]