

민원사무 처리 지침

제정 2013. 2. 1.

제1조(목적) 이 지침은 선문대학교 산학협력단(이하 “산단”이라 한다)에서 민원사무를 신속, 친절, 공정, 정확히 처리하기 위하여 준수해야 할 기준을 규정함을 목적으로 한다.

제2조 (정의) ①이 지침에서 “민원인”이라 함은 산단에 대하여 어떠한 특정행위를 요구하는 자연인 또는 단체를 말한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 요구자를 민원인으로 보지 않는다.

1. 산단에 어떠한 특정행위를 요구하는 행정기관 또는 공공단체(행정기관 또는 공공단체가 사경제의 주체로서 요구하는 경우는 제외)
2. 산단과 사법상의 계약관계에 있는 사람으로서 계약관계와 직접 관련하여 재단에 특정한 행위를 요구하는 사람
3. 산단에 특정한 행위를 요구하는 사람으로서 성명·주소 등이 분명하지 않은 사람

② 이 지침에서 “민원사무”라 함은 민원인이 산단에 제출하는 다음 각 호의 어느 하나의 사항에 관한 사무를 말한다.

1. 증명 또는 확인의 청구
2. 장부·대장 등에의 등록·등재의 신청 또는 신고
3. 이의신청, 진정, 건의, 질의 또는 상담형식을 통한 설명이나 해석의 요구
4. 그 밖에 산단에 대하여 특정행위를 요구하는 사항

제3조(다른 규정과의 관계) 민원사무의 처리에 관하여서는 다른 내규에 특별한 규정이 없는 한 이 지침이 정하는 바에 의한다. 다만, 이 지침에 정하지 않은 사항은 당해사항에 대한 관계법령과 규정에 의한다.

제4조(민원서류의 접수) ①민원서류는 사무국에서 접수한 후 빠른 시간 내에 민원사항을 처리하는 주무담당자에게 이송하여야 한다.

②민원사무처리부는 [서식]에 의한다.

③부득이한 경우를 제외하고는 서류의 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 고의로 접수시간을 지연시키거나 부당하게 반력을 하여서는 안 된다.

제5조(민원서류의 처리) ①민원서류를 접수하였을 때에는 다른 문서에 우선하여 신속하게 처리하여야 하며, 지침에 정한 처리기간이 남아있음을 이유로 그 처리를 지연시켜서는 안 된다.

②민원서류를 접수할 때에는 접수된 민원서류 왼쪽 윗부분에 민원서류임을 표시하는 다음의 주인을 찍어야 한다.

민 원 서 류
처리기간 . . .

③제2항의 경우에도 불구하고 전자문서로 접수한 경우에는 전자적 시스템으로 관리할 수 있다.

제6조(처리기간) ①민원사무를 신속히 처리하게 하고 그에 대한 행정상의 책임을 분명히 하기 위하여 민원사무의 종류별 처리기간을 [별표]와 같이 정한다. 다만 소관업무에 대해 다른 내규에 따로 처리기간을 정한 경우에는 해당 내규를 따르고, [별표]에 처리기간이 명시되지 않은 민원사무에 대하여는 민원사무통제 책임자가 민원서류를 접수할 때마다 처리기간을 정하여 준다.

②다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 기간은 이를 전 항의 처리기간에 산입하지 않는다.

1. 서류의 보완에 소요되는 기간
2. 기관간의 협조로 인하여 소요되는 기간
3. 고충민원 처리를 위하여 실지조사 등을 행하는데 소요되는 기간
4. 당해 처분과 관련하여 의견청취가 실시되는 경우 그에 소요되는 기간

③제2항 제2호에서 제4호까지의 사유로 인하여 처리가 지연되는 경우에는 이를 민원인에게 통보하여야 한다.

제7조(기관간의 협조) ①민원서류를 처리함에 있어 행정기관이나 그 밖의 타기관의 협조를 필요로 할 경우에는 협조기관을 명시하여 협조를 구할 수 있다.

②민원서류의 내용이 산단과 관련이 없는 것일 때에는 관계기관에 이첩하고 민원인에게 이첩사실을 통보하여야 한다.

제8조(기간의 계산) ①민원사무의 처리기간을 “즉시”로 정한 경우에는 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 근무시간(8시간) 이내에 처리하여야 한다.

②민원사무의 처리기간을 주·월·년으로 정한 경우에는 초일을 산입하되, 「민법」 제159조 내지 제161조의 규정을 준용한다.

제9조(처리기간의 연장) ①민원사무의 처리에 있어서 부득이한 사유로 인하여 처리기간 내에서 서류를 처리하기 곤란한 경우에 사무국장은 그 처리기간 내에 1회에 한하여 처리기간을 연장할 수 있으며, 민원인의 동의를 얻어 경우 처리기간의 범위 내에서 처리기간을 다시 연장할 수 있다.

②제1항에 의하여 처리기간을 연장하였을 때에는 민원인에게 처리기간의 연장 사유와 처리 예정기한을 지체 없이 민원인에게 통보하여야 한다.

제10조(민원사무 통제) ①민원사무통제 책임자는 사무국장이 되며 주무담당자가 민원서류의 처리결과를 민원인에게 통지할 때에는 사전에 민원사무통제 책임자가 다음 각 호의 사항을 검토하여야 한다.

1. 결재권자의 결재여부
2. 처리기간의 경과여부
3. 민원서류 표시인의 날인여부
4. 기타 통제 시 필요한 사항

②민원사무통제 책임자는 처리기간이 지연된 민원사무에 대하여는 신속히 처리토록 지시한다.

제11조(결과의 통보) ①결과의 통보를 필요로 하는 민원사무의 처리를 완결하였을 때에는 그 결과를 빠른 시간 내에 민원인에게 통보하여야 한다.

②민원인의 소재가 불명확하거나 산단 운영에 참고함에 그치는 건의 등에 대하여는 결과를 통보하지 않을 수 있다.

제12조(처리상황의 확인·점검) ①민원사무통제 책임자는 민원서류의 처리상황과 운영실태를 매월 1회 이상 확인·점검하여 처리기간이 경과하지 않도록 하여야 한다.

②제1항에 의거한 확인·점검은 매월 5일까지 지난달의 민원사무처리상황을 대상으로 실시한다.

제13조(처리상황의 확인·점검) 단장은 제12조에 따른 확인·점검결과 위반 사실을 발견하거나 이행상태가 불량하다고 판단되는 경우에는 지체 없이 이를 시정하도록 한다.

[별표] 민원업무 처리기간

민원업무 처리기간

민원업무명	처리기간	비고
<p>〈 공통 사항 〉</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 산단운영에 대한 진정 또는 건의 2. 산단운영에 관한 질의 3. 사실 증명 4. 확인 	<p>14일</p> <p>7일</p> <p>즉시</p> <p>즉시</p>	
<p>〈 감사 소관 〉</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 직원의 신상 비위에 관한 사항 2. 연구부정행위에 관한 신고, 진정 	<p>10일</p> <p>180일</p>	
<p>〈 운영관리 소관 〉</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 법령 및 규정 제·개정에 관한 질의 2. 운영위원회에 관한 질의 3. 실적증명(납품, 용역거래, 공사) 4. 물품 구입대금 지연에 관한 진정 	<p>24시간</p> <p>24시간</p> <p>8시간</p> <p>24시간</p>	
<p>〈 사업 관련 사항 〉</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 학술 및 연구개발사업 등 사업에 관한 질의, 진정, 건의 2. 연구기획 및 정책연구사업에 관한 질의 및 건의 3. 기술이전 및 사업화에 관한 질의, 진정, 건의 4. 학교기업 및 벤처기업에 관한 질의, 진정, 건의 	<p>14일</p> <p>7일</p> <p>14일</p> <p>14일</p>	

[서식] 민원사무처리부

민원사무처리부

① 접수 번호	② 접수 일자	③ 처리 부서	④ 처리 기한	⑤ 신청 방법	⑥ 민원 유형	⑦민원인			⑧ 민원 내용	⑨ 처분		⑩ 비고
						성명	전화	주소		내용	처분일	

364mm×257mm(보존용지(2종) 70g/m²)