청원 · 민원 및 국민제안



법제처
찾기 쉬운 생활법령

이 정보는 2026년 10월 15일 기준으로 작성된 것입니다.

찾기 쉬운 생활법령은 국민이 실생활에 필요한 법령을 쉽게 찾아보고 이해할 수 있도록 관련 법령정보를 국민의 생활중심으로 재분류하여 제공하고 있습니다. 따라서 제공된 법령정보는 법적 효력을 갖는 유권해석(결정, 판단)의 근거가 되지 않고, 각종 신고, 불복 청구 등의 증거자료로서의 효력은 없습니다. 구체적인 법령에 대한 질의는 담당기관이나 국민 신문고에 문의하시기 바랍니다.

공공데이터 정책에 따라 '찾기 쉬운 생활법령'에서 제공하는 생활법령은 누구에게나 개방되어 있으며, 영리 목적의 이용을 포함하여 자유로운 활용이 보장됩니다. 이 경우 출처가 법제처 찾기 쉬운 생활법령(http://www.easylaw.go.kr)임을 명시해 주시고, 단순 인용이 아닌 영리목적의 이용이거나 자료의 상당 부분을 이용하는 경우에는 해당 사항을 법제처 법제정보담당관(044-200-6900)으로 통지하여 주시기 바랍니다.

※ 다만, '찾기 쉬운 생활법령'에서 제공하는 생활법령 중 제3자가 저작권을 갖는 저작물의 경우에는 원 저작자의 저작권 정책 및 「저작권법」에 따릅니다.

찾기 쉬운 생활법령에서 제공하는 자료를 위조 · 변조하거나 생활법령에 포함된 제3자의 저작권을 침해하는 경우에는 관련 법령(「저작권법」 제136조부터 제138조까지)에 따라 처벌을 받을 수 있으니 유의하시기 바랍니다.

[청원 · 민원 및 국민제안]

청원이란 국민이 국가기관의 권한에 속하는 사항에 대하여 불만사항을 시정하거나 피해의 구제·법령의 개정 등을 요청하기 위해 국가기관 등에 서면으로 희망을 진술하는 것이고, 민원이란 국민이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 것으로, 문서, 구술(口述) 또는 전화로 제기할 수 있습니다. 국민제안은 국민이 정부시책이나 행정제도 또는 행정운영의 개선을 목적으로 중앙행정기관의 장, 지방자치단체의 장 또는 교육감에게 제출하는 창의적인 의견이나 고안을 말합니다.

청원 · 민원 및 국민제안 1
1. 청원·민원 및 국민제안 4
1.1. 청원 · 민원 및 국민제안의 개관 4
1.1.1. 청원 · 민원 및 국민제안의 개념 4
1.1.2. 청원 · 민원 및 국민제안 관련법령 4
2. 청원 6
2.1. 청원의 개관 6
2.1.1. 청원의 개념 등 6
2.1.2. 청원의 대상 등 6
2.2. 청원의 절차 8
2.2.1. 청원의 제출 및 이송 8
2.2.2. 청원의 심사 및 결과통지 10
3. 민원 13
3.1. 민원의 개관 13
3.1.1. 민원의 개념 13
3.1.2. 민원의 종류 14
3.2. 민원의 처리 절차 14
3.2.1. 민원의 신청 14
3.2.2. 민원의 처리 20
3.2.3. 민원처리의 통지 22
3.2.4. 이의신청 24
3.3. 편리한 민원제도 24
3.3.1. 민원 1회방문 처리제도 24
3.3.2. 어디서나 민원처리제도 27
3.3.3. 민원서비스의 전자화 29
3.4. 국민권익위원회와 고충민원 32
3.4.1. 고충민원과 국민권익위원회 32
3.4.2. 고충민원의 신청 35
3.4.3. 고충민원의 조사 및 처리 38
4. 국민제안 42
4.1. 국민제안의 개념 42
4.1.1. 국민제안이란 42
4.2. 국민제안의 제출 및 심사절차 42
4.2.1. 국민제안의 제출과 결정 42
4.2.2. 국민제안의 보상과 사후관리 47

1. 청원·민원 및 국민제안

1.1. 청원 · 민원 및 국민제안의 개관

1.1.1. 청원 · 민원 및 국민제안의 개념

청원·민원 및 국민제안의 개념

청원·민원 및 국민제안의 정의

▪ “청원”이란 국민이 국가기관의 권한에 속하는 사항에 대하여 불만사항을 시정하거나 피해의 구제, 법령의 개정 등을 요청하기 위해 국가기관 등에 서면으로 희망을 진술하는 것입니다(「청원법」 제5조 및 제9조).

▪ “민원”이란 국민이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 것으로, 문서, 구술(口述) 또는 전화로 제기할 수 있습니다(「민원 처리에 관한 법률」 제2조제1호 및 제8조).

▪ “국민제안”이란 국민(국내에 거주하는 외국인 포함. 이하 같음)이 정부시책이나 행정제도 또는 행정운영의 개선을 목적으로 「행정절차법」 제52조의2에 따른 행정청에 제출하는 창의적인 의견이나 고안으로서 다음의 어느 하나에 해당하지 않는 것을 말합니다(「국민 제안 규정」 제2조제1호).

- 다른 사람이 취득한 특허권·실용신안권·디자인권 또는 저작권에 속하는 것 또는 「국가공무원 등 직무발명의 처분·관리 및 보상 등에 관한 규정」에 따라 보상이 확정된 것
- 접수하려는 기관이 이미 채택했던 제안과 내용이 동일한 것
- 접수하려는 기관이 이미 시행 중인 사항이거나 기본 구상이 이와 유사한 것
- 일반 통념상 적용하기 어렵다고 판단되는 것
- 단순한 주의환기·진정(陳情)·비판 또는 건의이거나 불만의 표시에 불과한 것
- 특정 개인·단체·기업 등의 수익사업과 그 홍보에 관한 것
- 국가나 지방자치단체의 사무에 관한 사항이 아닌 것

※ "행정청"이란 중앙행정기관의 장, 지방자치단체의 장, 교육감 및 법령·자치법규에 따라 행정권한을 가지고 있거나 위임·위탁받은 공공단체·기관·사인까지 포함합니다. 다만, 국회사무총장·법원행정처장·헌법재판소사무처장 및 중앙선거관리위원회사무총장은 제외합니다[「국민 제안 규정」(대통령령 제32787호, 2022. 7. 11. 일부개정, 2022. 7. 12. 시행) 개정 이유 및 「행정절차법」 제52조의2 참조]

청원·민원 및 국민제안의 비교

▪ 청원·민원 및 국민제안은 그 주체가 모두 국민이라는 점에서 같고, 그 내용도 행정기관의 업무나 정부시책에 대하여 특정행위를 요구하거나 의견을 제출하는 점에서 같습니다.

▪ 그러나 “청원”은 국가기관에 대하여 불만사항시정이나 법령의 개정 등을 요구하고, 특히 국회나 지방의회에 청원하는 경우에는 국회의원이나 지방의회의원의 소개를 받아야 합니다.

▪ “민원”은 행정기관에 대하여 행정업무와 관련된 모든 사항을 요구하는 것으로, 일반적으로 행정기관의 민원실을 방문하여 민원을 신청하거나 인터넷 등을 통하여 신청할 수 있습니다.

▪ “국민제안”은 정부시책 또는 행정제도의 개선을 목적으로 창의적인 의견을 제시하는 것으로서, 채택된 제안에 대해서는 일정한 시상을 하고, 실제 도입하여 활용합니다.

1.1.2. 청원 · 민원 및 국민제안 관련법령

청원·민원 및 국민제안 관련 법령

청원 관련 법령

▪ 「대한민국헌법」은 모든 국민이 법률이 정하는 바에 의하여 국가기관에 문서로 청원할 권리를 가진다고 규정하고 있습니다(「대한민국헌법」 제26조제1항). 이를 구체적으로 실현하기 위하여 「청원법」과 「국회법」, 「지방자치법」 등이 있습니다.

▪ 「청원법」은 청원에 관하여 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 「청원법」에 따르도록 규정하고 있습니다(「청원법」 제2조). 따라서 국회나 지방의회에 청원할 경우에는 「국회법」 또는 「지방자치법」에 따르고, 이에 규정이 없는 사항에 대하여는 「청원법」을 따릅니다.

▪ 「국회법」은 국회에 청원하는 경우 청원의 제출·심사 및 처리에 관하여 규정하고 있으며, 자세한 사항은 「국회청원심사규칙」에서 규정하고 있습니다.

▪ 「지방자치법」은 지방의회에 청원하는 경우 청원의 제출·심사 및 처리에 관하여 규정하고 있으며, 자세한 사항은 각 지방의회마다 청원심사규칙에서 정하고 있습니다.

민원 관련 법령

▪ 민원 처리에 관한 기본적인 사항을 규정하여 민원의 공정한 처리와 민원행정제도의 합리적 개선을 도모하여 국민의 권익을 보호하기 위하여 「민원 처리에 관한 법률」을 두고 있습니다(「민원 처리에 관한 법률」 제1조).

▪ 「민원 처리에 관한 법률」은 민원인의 정의, 민원의 신청절차·접수·이송·통지 등에 관하여 규정하고 있습니다.

▪ 또한, 민원서비스의 전자화를 위하여 「전자정부법」은 행정업무의 전자적 처리를 위한 기본원칙·절차 및 추진방법 등을 규정하고 있습니다.

▪ 고충민원의 처리와 이에 관련된 불합리한 행정제도를 개선하기 위하여 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」은 국민권익위원회의 설치 등에 관한 사항을 규정합니다.

국민제안 관련 법령

▪ 「행정절차법」 제52조의2는 국민제안의 처리에 관하여 규정하고 있습니다. 이에 따라 「국민 제안 규정」에서는 국민의 창의적인 의견이나 고안을 정부시책이나 행정제도 및 그 운영에 반영함으로써 국민 참여를 활성화하고 행정업무의 혁신을 촉진하기 위한 국민제안제도의 운영에 필요한 사항을 규정하고 있습니다(「국민 제안 규정」 제1조).

2. 청원

2.1. 청원의 개관

2.1.1. 청원의 개념 등

"청원"이란

"청원"이란

▪ “청원”이란 국민이 국가기관의 권한에 속하는 사항에 대하여 불만사항을 시정하거나 피해의 구제, 법령의 개정 등을 요청하기 위해 국가기관 등에 서면으로 희망을 진술하는 것입니다.

▪ 「대한민국헌법」은 모든 국민이 법률이 정하는 바에 의하여 국가기관에 문서로 청원할 권리를 가지고(「대한민국헌법」 제26조제1항), 국가는 청원에 대하여 심사할 의무를 진다고 규정하고 있습니다(「대한민국헌법」 제26조제2항).

청원인의 보호

차별대우의 금지

▪ 누구든지 청원을 하였다는 이유로 차별대우를 받거나 불이익을 강요당하지 않습니다(「청원법」 제26조).

청원할 때 주의사항

모해의 금지

▪ 누구든지 타인을 모해할 목적으로 허위의 사실을 적시한 청원을 해서는 안됩니다(「청원법」 제25조).

▪ 이를 위반한 자는 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처합니다(「청원법」 제27조).

반복청원 및 이중청원

▪ 청원기관의 장은 동일인이 같은 내용의 청원서를 같은 청원기관에 2건 이상 제출한 반복청원의 경우에는 나중에 제출된 청원서를 반려하거나 종결처리할 수 있고, 종결처리하는 경우 이를 청원인에게 알려야 합니다(「청원법」 제16조제1항).

▪ 동일인이 같은 내용의 청원서를 2개 이상의 청원기관에 제출한 경우 소관이 아닌 청원기관의 장은 청원서를 소관 청원기관의 장에게 이송해야 하며, 반복청원의 경우에는 나중에 제출된 청원서를 반려하거나 종결처리할 수 있고, 종결처리하는 경우 이를 청원인에게 알려야 합니다(「청원법」 제16조제2항 및 제1항).

2.1.2. 청원의 대상 등

청원의 대상

청원사항

▪ 청원은 다음의 어느 하나에 해당하는 경우에 한하여 할 수 있습니다(「청원법」 제5조).

> · 피해의 구제
> · 공무원의 위법·부당한 행위에 대한 시정이나 징계의 요구
> · 법률·명령·조례·규칙 등의 제정·개정 또는 폐지

- 공공의 제도 또는 시설의 운영
- 그 밖에 청원기관의 권한에 속하는 사항

청원기관

▪ 국민이 청원을 제출할 수 있는 기관은 다음과 같습니다(「청원법」 제4조).

- 국회·법원·헌법재판소·중앙선거관리위원회, 중앙행정기관(대통령 소속 기관과 국무총리 소속 기관 포함)과 그 소속 기관
- 지방자치단체와 그 소속기관
- 법령에 따라 행정권한을 가지고 있거나 행정권한을 위임 또는 위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인

청원의 금지

청원의 금지

▪ 누구든지 타인을 모해할 목적으로 허위의 사실을 적시한 청원을 해서는 안됩니다(「청원법」 제25조).

▪ 이를 위반한 자는 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처합니다(「청원법」 제27조).

청원 처리의 예외

청원이 처리되지 않는 경우

▪ 청원기관의 장은 청원이 다음의 어느 하나에 해당하는 경우에는 이를 처리하지 않을 수 있고, 이 경우 사유를 청원인(공동청원의 경우에는 대표자를 말함)에게 알려야 합니다(「청원법」 제6조).

- 국가기밀 또는 공무상 비밀에 관한 사항
- 감사·수사·재판·행정심판·조정·중재 등 다른 법령에 따른 조사·불복 또는 구제절차가 진행 중인 사항
- 허위의 사실로 타인으로 하여금 형사처분 또는 징계처분을 받게 하는 사항
- 허위의 사실로 국가기관 등의 명예를 실추시키는 사항
- 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
- 청원인의 성명·주소 등이 불분명하거나 청원내용이 불명확한 사항

▪ 국회에 청원한 사항이 다음에 해당되어 불수리된 때에는 국회의장은 그 사유를 명시하여 의원소개청원의 경우 청원자와 소개국회의원에게, 국민동의청원의 경우 청원자에게 각각 통지해야 합니다. 다만, 의원소개청원의 청원자가 다수인 경우에는 대표청원자에게, 소개의원이 다수인 경우에는 대표소개의원에게 각각 통지할 수 있습니다(「국회청원심사규칙」 제3조).

· 청원 처리의 예외(「청원법」 제6조)

· 반복청원 및 이중청원(「청원법」 제16조)

· 청원이 재판에 간섭하거나 국가기관을 모독하거나 국가기밀에 관한 내용에 해당되어 접수되지 않은 경우(「국회법」 제123조제4항)

▪ 지방의회에 청원한 사항이 재판에 간섭하거나 법령에 위배되는 내용일 경우 수리하지 않습니다(「지방자치법」 제86조).

2.2. 청원의 절차

2.2.1. 청원의 제출 및 이송

청원서의 제출

청원방법

▪ 청원은 청원서에 청원인의 성명(법인인 경우에는 명칭 및 대표자의 성명)과 주소 또는 거소를 적고 서명한 문서(「전자정부법」에 따른 전자문서 포함)로 해야 합니다(「청원법」 제9조제1항).

청원서 제출

▪ 청원인은 청원서를 해당 청원사항을 담당하는 청원기관에 제출해야 합니다(「청원법」 제11조제1항).

▪ 청원인은 청원사항이 다음의 사항에 해당하는 경우 청원의 내용, 접수 및 처리 상황과 결과를 온라인청원시스템에 공개하도록 청원(이하 “공개청원”이라 함)할 수 있고, 이 경우 청원서에 공개청원으로 표시해야 합니다(「청원법」 제11조제2항).

▹ 법률·명령·조례·규칙 등의 제정·개정 또는 폐지(「청원법」 제5조제3호)

▹ 공공의 제도 또는 시설의 운영(「청원법」 제5조제4호)

▪ 다수 청원인이 공동으로 청원(이하 "공동청원"이라 함)을 하는 경우에는 그 처리결과를 통지받을 3명 이하의 대표자를 선정하여 이를 청원서에 표시해야 합니다(「청원법」 제11조제3항).

▪ 청원서에는 이유와 취지를 밝히고, 필요한 때에는 참고자료를 붙일 수 있습니다(「청원법」 제11조제4항).

반복청원 및 이중청원의 처리

▪ 청원기관의 장은 동일인이 같은 내용의 청원서를 같은 청원기관에 2건 이상 제출한 반복청원의 경우에는 나중에 제출된 청원서를 반려하거나 종결처리할 수 있고, 종결처리하는 경우 이를 청원인에게 알려야 합니다(「청원법」 제16조제1항).

▪ 동일인이 같은 내용의 청원서를 2개 이상의 청원기관에 제출한 경우 소관이 아닌 청원기관의 장은 청원서를 소관 청원기관의 장에게 이송해야 하며, 반복청원의 경우에는 나중에 제출된 청원서를 반려하거나 종결처리할 수 있고, 종결처리하는 경우 이를 청원인에게 알려야 합니다(「청원법」 제16조제2항 및 제1항).

국회에 청원하는 경우

▪ 국회에 청원을 하려는 자는 의원의 소개를 받거나 국회규칙으로 정하는 기간 동안 국회규칙으로 정하는 일정한 수 이상의 국민의 동의를 받아 청원서를 제출해야 합니다(「국회법」 제123조제1항, 「국회청원심사규칙」 제1조의2, 제2조 및 제2조의2).

- 청원은 청원자의 주소·성명(법인인 경우에는 그 명칭과 대표자의 성명)을 적고 서명한 문서(「전자정부법」 제2조제7호에 따른 전자문서를 포함)로 하여야 합니다(「국회법」 제123조제2항).·

- 의원소개청원의 경우, 청원서에는 청원의 취지와 이유를 구체적으로 명시해야 하며 소개하는 국회의원이 서명날인한 소개의견서를 첨부해야 합니다. 또한 필요한 참고자료를 첨부할 수 있습니다(「국회청원심사규칙」 제2조제1항 및 제2항).

- 국민동의청원의 경우, 전자청원시스템에 정해진 서식에 따라 청원의 취지와 이유, 내용을 기재한 청원서를 등록해야 합니다. 이 경우 청원서와 관련한 참고자료를 첨부할 수 있습니다(「국회청원심사규칙」 제2조의2제1항). 청원서는 등록일부터 30일 이내에 100명 이상의 찬성을 받고 불수리사항이 아닌 것으로 결정된 경우 국회의장은 청원서를 지체 없이 일반인에게 공개합니다. 이 경우 국회의장은 100명 이상의 찬성을 받은 날부터 7일 이내에 불수리사항 해당 여부를 판단해야 합니다. 또한 공개된 청원서는 공개된 날부터 30일 이내에 10만 명 이상의 동의를 받은 경우 국민동의청원으로 접수된 것으로 봅니다(「국회청원심사규칙」 제2조의2제2항 및 제3항).

- 국회의장은 청원서가 청원의 취지와 이유를 구체적으로 명시하지 않거나 소개의견서 첨부의 요건을 갖추지 못하였을 경우 기간을 정하여 청원서를 보완하도록 요구할 수 있습니다(「국회청원심사규칙」 제2조제4항).

- 국회에 청원한 사항이 반복청원 및 이중청원에 해당하여 접수되지 않은 때에는 청원자는 이의신청을 할 수 있습니다. 다만, 의원소개청원의 경우 소개 국회의원을 거쳐야 합니다(「국회청원심사규칙」 제4조제1항).

- 국회의장은 의원소개청원의 경우, 이의신청이 이유 있다고 인정할 때에는 먼저 그 청원을 회부할 소관위원회의 위원장과 협의하여 그 청원을 접수해야 합니다(「국회청원심사규칙」 제4조제2항).·

- 국회의장은 국민동의청원의 경우, 이의신청이 이유가 있다고 인정한 때에는 공개된 청원서가 공개된 날부터 30일 이내에 5만 명 이상의 동의를 받는 절차를 진행해야 합니다(「국회청원심사규칙」 제4조제3항 및 제2조의2제3항).

지방의회에 청원하는 경우

- 지방의회에 청원을 하려는 자는 지방의회의원의 소개를 얻어 청원서를 제출해야 합니다(「지방자치법」 제85조제1항).

- 청원서에는 청원자의 성명(법인의 경우에는 그 명칭과 대표자의 성명) 및 주소를 적고 서명·날인해야 합니다(「지방자치법」 제85조제2항).

- 청원서에는 소개하는 지방의회 의원의 의견서를 첨부해야 합니다(「지방자치법 시행령」 제57조).

- 지방의회의장은 지방의회에 제출된 청원서가 그 요건을 갖추지 못한 경우에는 기간을 정하여 보완하도록 요구할 수 있습니다(「지방자치법 시행령」 제58조).

- 「지방자치법」 및 「지방자치법 시행령」에 규정된 것 외에 청원에 필요한 사항은 의회규칙으로 정합니다(「지방자치법 시행령」 제59조).

청원의 이송

청원서의 이송

- 청원기관의 장은 청원사항이 다른 기관 소관인 경우에는 지체 없이 소관 기관에 청원서를 이송하고 이를 청원인(공동청원의 경우 대표자를 말함)에게 알려야 합니다(「청원법」 제15조제2항).

국회에 청원한 경우

- 국회가 채택한 청원으로서 정부에서 처리하는 것이 타당하다고 인정되는 경우에는 의견서를 첨부하여 정부에

이송합니다(「국회법」 제126조제1항).

▪ 정부는 이송받은 청원을 처리하고 그 처리 결과를 지체 없이 국회에 보고해야 합니다(「국회법」 제126조제2항).

지방의회에 청원한 경우

▪ 지방의회가 채택한 청원으로서 그 지방자치단체의 장이 처리하는 것이 타당하다고 인정되는 경우에는 의견서를 첨부하여 지방자치단체의 장에게 이송합니다(「지방자치법」 제88조제1항).

▪ 지방자치단체의 장은 이송받은 청원을 처리하고 지체없이 지방의회에 보고해야 합니다(「지방자치법」 제88조제2항).

청원의 철회

국회에 청원한 경우

▪ 의원소개청원의 청원자가 청원을 철회하려는 경우에는 철회이유를 명기하고 청원자와 소개 국회의원이 서명날인한 철회서를 서면 또는 전자청원시스템을 이용해 제출해야 힙니다. 다만, 청원자가 다수인 경우에는 대표청원자가, 소개의원이 다수인 경우에는 대표소개의원이 각각 서명날인합니다 (「국회청원심사규칙」 제5조제1항).

▪ 국회의장은 의원소개청원의 철회이유가 타당하면 철회서를 수리하고 청원자와 소개의원에게 각각 통지해야 하며, 청원자가 다수인 경우에는 대표청원자에게, 소개의원이 다수인 경우에는 대표소개의원에게 각각 통지할 수 있습니다(「국회청원심사규칙」 제5조제2항).

▪ 국민동의청원의 청원자가 청원이 공개되기 전에 해당 청원을 철회하려는 경우에는 전자청원시스템에서 본인의 청원을 철회할 수 있습니다(「국회청원심사규칙」 제5조제3항).

▪ 국민동의청원의 청원자가 청원이 공개된 이후 해당 청원을 철회하려는 경우에는 철회이유를 명기한 철회서를 제출해야 합니다. 이 경우 국회의장은 그 이유가 타당하면 철회서를 수리하고 전자청원시스템에 해당 청원의 철회사실을 그 이유와 함께 게시합니다(「국회청원심사규칙」 제5조제4항).

▪ 의원소개청원이 접수된 때에는 그 청원을 소개한 국회의원이 소개를 철회하거나 그 직을 상실하더라도 해당 청원의 효력에는 영향을 미치지 않습니다(「국회청원심사규칙」 제5조제5항).

지방의회에 청원한 경우

▪ 「지방자치법」 및 「지방자치법 시행령」에 규정된 것 외에 청원에 필요한 사항은 의회 규칙으로 정합니다(「지방자치법 시행령」 제59조).

2.2.2. 청원의 심사 및 결과통지

청원의 조사 및 처리

청원의 조사

▪ 청원기관의 장은 청원을 접수한 경우에는 지체 없이 청원사항을 성실하고 공정하게 조사해야 합니다(「청원법」 제18조 본문).

▹ 다만, 청원사항이 별도의 조사를 필요로 하지 않는 경우에는 조사 없이 신속하게 처리할 수 있습니다(「청원법」 제18조 단서).

▪ 청원기관의 장은 위의 조사를 할 때 다음 각 호의 조치를 할 수 있고, 이 경우 출석하거나 의견진술 등을 한 사람(청원인 제외)에게는 예산의 범위에서 여비와 수당을 지급할 수 있습니다(「청원법」 제19조제1항).

▹ 관계 기관 등에 대한 설명 요구 또는 관련 자료 등의 제출 요구

- 관계 기관 등의 직원, 청원인, 이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
- 조사사항과 관계있다고 인정되는 장소·시설 등에 대한 실지조사
- 조사사항과 관계있다고 인정되는 문서·자료 등에 대한 감정의 의뢰

청원의 처리

- 청원기관의 장은 청원심의회의 심의를 거쳐 청원을 처리해야 합니다(「청원법」 제21조제1항 본문).
  - 다만, 청원심의회의 심의를 거칠 필요가 없는 사항에 대해서는 심의를 생략할 수 있습니다(「청원법」 제21조제1항 단서).
- 청원기관의 장은 청원을 접수한 때에는 특별한 사유가 없으면 90일 이내(공개청원의 공개 여부 결정기간 및 국민의 의견을 듣는 기간 제외)에 처리결과를 청원인(공동청원의 경우 대표자)에게 알려야 하고, 이 경우 공개청원의 처리결과는 온라인청원시스템에 공개해야 합니다(「청원법」 제21조제2항).
- 청원기관의 장은 부득이한 사유로 90일 이내에 처리할 수 없는 경우에는 60일의 범위에서 1회만 그 처리기간을 연장할 수 있고, 이 경우 그 사유와 처리예정기한을 지체 없이 청원인에게 통지해야 합니다(「청원법」 제21조제3항).

국회에 청원한 경우

청원서의 회부

- 국회의장은 청원을 접수하면 청원요지서를 작성하여 인쇄하거나 전산망에 입력하는 방법으로 각 의원에게 배부하고, 그 청원서를 소관위원회에 회부하여 심사를 하게 합니다(「국회법」 제124조제1항 및 「국회청원심사규칙」 제6조제1항).
- 청원요지서에는 청원자의 주소·성명, 청원의 요지, 소개 의원의 성명 또는 동의 국민의 수와 접수 연월일을 적습니다.(「국회법」 제124조제2항).

청원심사소위원회 구성

- 위원회는 청원심사를 전담할 청원심사소위원회를 두는데, 청원심사소위원회는 회기에 관계없이 활동하며, 필요한 경우 직원을 현지에 파견하여 사실확인 및 자료의 수집을 하고 결과를 보고토록 합니다(「국회법」 제125조제1항, 「국회청원심사규칙」 제8조제1항·제2항 및 제4항).
- 위원장은 청원과 관련이 있는 법안심사소위원회가 이미 구성되어 있을 때에는 해당법안심사소위원회에서 그 청원을 심사하게 할 수 있습니다(「국회청원심사규칙」 제8조제3항).

심사기간

- 위원회는 청원의 회부일부터 특별한 사유가 없는 한 90일 이내에 심사결과를 국회의장에게 보고해야 하며, 특별한 사유로 그 기간 내에 심사를 마치지 못한 경우에는 국회의장에게 중간보고를 하고 60일의 범위에서 한 차례만 심사기간의 연장을 요구할 수 있습니다(「국회법」 제125조제5항).
- 장기간 심사를 필요로 하는 청원의 경우 90일 내에 심사를 마치지 못하는 특별한 사유가 있는 경우에는 위원회의 의결로 심사기간의 추가연장을 요구할 수 있습니다(「국회법」 제125조제6항).

국회의장보고 및 청원결과의 통지

- 위원회에서 본회의에 부의하기로 결정한 청원은 의견서를 첨부하여 국회의장에게 보고합니다(「국회법」 제125조제7항).
- 위원회는 청원이 다음에 해당할 때에는 본회의에 부의하지 않기로 의결합니다(「국회청원심사규칙」 제12조).

- 청원취지의 달성 : 국가기관의 조치 또는 이해관계자의 타협이 이미 완료되어 청원목적이 달성된 경우
- 청원취지의 실현불능 : 청원의 취지에는 이유가 있으나 예산사정 등 현실적으로 그 실현이 불가능한 경우
- 타당성의 결여 : 청원의 취지가 국가시책에 어긋나는 등 타당성이 없는 경우

▪ 위원회에서 본회의에 부의할 필요가 없다고 결정한 청원은 그 처리결과를 국회의장에게 보고하고, 국회의장은 청원인에게 알려야 합니다(「국회법」 제125조제8항 본문).

※ 다만, 폐회 또는 휴회기간을 제외한 7일 이내에 의원 30명 이상의 요구가 있을 때에는 그 청원을 본회의에 부의합니다(「국회법」 제125조제8항 단서).

▪ 국회의장은 다음의 사실을 청원인에게 통지해야 합니다(「국회청원심사규칙」 제13조).

- 청원을 위원회에 회부 또는 재회부한 경우
- 청원의 심사기간을 연장한 경우
- 위원회가 청원을 본회의에 부의하지 않기로 의결하여 의장에게 심사보고한 경우
- 청원이 본회의에서 의결된 경우
- 정부에 이송한 청원에 대하여 정부로부터 처리결과 보고가 있는 경우
- 국회에서 처리함이 타당하다고 인정하는 청원이 국회에서 처리되었을 경우

> ※ 국회에 청원한 사항에 대한 심사단계, 자세한 청원내용 등은 의안정보시스템에서 확인할 수 있습니다.

지방의회에 청원한 경우

청원서의 회부 및 청원결과의 통지

▪ 지방의회의 의장은 청원서를 접수하면 소관위원회나 본회의에 회부하여 심사를 하게 합니다(「지방자치법」 제87조제1항).

▪ 위원회가 청원을 심사하여 본회의에 부칠 필요가 없다고 결정할 경우 처리결과를 의장에게 보고하고, 의장은 청원한 자에게 알려야 합니다(「지방자치법」 제87조제3항).

※ 그 밖에 청원에 필요한 사항은 각 지방의회마다 의회 규칙으로 정하고 있습니다.

3. 민원

3.1. 민원의 개관

3.1.1. 민원의 개념

민원 관련 개념 등

"민원"이란

▪ “민원”이란 국민이 행정기관에 대하여 허가·인가 등의 신청, 행정업무에 대한 상담, 운영개선 및 고충사항에 대한 처리 등을 요구하는 것으로, 국민은 행정기관에 대하여 문서 또는 구술, 전화, 우편, 인터넷 등으로 민원을 제기할 수 있습니다(「민원 처리에 관한 법률」 제2조제1호 및 제8조).

"민원인"이란

▪ “민원인”이란 행정기관에 민원을 제기하는 개인·법인 또는 단체를 말합니다(「민원 처리에 관한 법률」 제2조제2호).

▪ [민원인이 아닌 경우] 행정기관(사경제의 주체로서 제기하는 경우는 제외), 행정기관과 사법(私法)상 계약관계(민원과 직접 관련된 계약관계만 해당)에 있는 자, 성명·주소 등이 불명확한 자 등 다음의 어느 하나에 해당하는 경우에는 「민원 처리에 관한 법률」에 따른 “민원인”으로 보지 않습니다(「민원 처리에 관한 법률」 제2조제2호 및 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제2조제1항).

- 행정기관에 처분 등 특정한 행위를 요구하는 행정기관[행정기관 또는 공공단체가 사경제(私經濟)의 주체로서 요구하는 경우는 제외]
- 행정기관과 사법(私法)상의 계약관계에 있는 자로서 계약관계와 직접 관련하여 행정기관에 처분 등 특정한 행위를 요구하는 자
- 행정기관에 처분 등 특정한 행위를 요구하는 자로서 성명·주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭, 사무소 또는 사업소의 소재지와 대표자의 성명) 등이 불명확한 자

민원처리 관련 법제

기본법으로서의 「민원 처리에 관한 법률」

▪ 「민원 처리에 관한 법률」은 민원의 공정하고 적법한 처리와 민원행정제도의 합리적 개선을 도모함으로써 국민의 권익을 보호하기 위하여 민원 처리에 관한 기본적인 사항을 규정하고 있습니다(「민원 처리에 관한 법률」 제1조).

▪ 그러나 민원에 관하여 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우에는 해당 법률이 적용됩니다(「민원 처리에 관한 법률」 제3조제1항).

분야별 민원 처리에 관한 법제

▪ 「전자정부법」은 민원서비스의 전자화를 위하여 행정업무의 전자적 처리를 위한 기본원칙·절차 및 추진방법 등을 정하고 있습니다.

▪ 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」은 고충민원의 처리와 이에 관련된 불합리한 행정제도를 개선하기 위하여 국민권익위원회의 설치 등에 관한 사항을 정하고 있습니다.

※ 그 밖에 건축에 관하여는 「건축법」에서 건축신고·건축허가 등의 대상, 처리기준 및 처리절차 등을 정하고 있듯이 각종 인가·허가 등의 민원 처리에 관하여는 개별법에서 인가·허가 등의 처리기준, 처리절차 및 기간 등을 따로 정하고 있습니다.

민원 관련 정보의 보호

민원 처리시 정보보호 의무

▪ 행정기관의 장은 민원 처리와 관련하여 알게 된 민원의 내용과 민원인 및 민원의 내용에 포함되어 있는 특정인의 개인정보 등이 누설되지 않도록 필요한 조치를 강구해야 하며, 수집된 정보가 민원 처리의 목적 외의 용도로 사용되지 않도록 노력해야합니다(「민원 처리에 관한 법률」 제7조).

▪ 행정기관의 장은 정보 보호의 실태를 확인·점검하고, 민원을 처리하는 담당자에게 연 1회 이상 정보 보호에 필요한 교육을 실시해야 합니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제3조제1항).

▪ 행정기관의 장은 위에 따른 확인·점검 결과 법령위반 사실을 발견하거나 정보 보호 조치가 미흡하다고 판단되는 경우에는 지체 없이 이를 시정하고, 담당자에 대해 징계 또는 그 밖에 필요한 조치를 해야 합니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제3조제2항).

3.1.2. 민원의 종류

민원의 종류

민원

▪ "민원"이란 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 것을 말하며, 그 종류는 다음과 같습니다(「민원 처리에 관한 법률」 제2조제1호).

> · 일반민원
>
> √ 법정민원: 법령·훈령·예규·고시·자치법규 등(이하 "관계법령등"이라 한다)에서 정한 일정 요건에 따라 인가·허가·승인·특허·면허 등을 신청하거나 장부·대장 등에 등록·등재를 신청 또는 신고하거나 특정한 사실 또는 법률관계에 관한 확인 또는 증명을 신청하는 민원
>
> √ 질의민원: 법령·제도·절차 등 행정업무에 관하여 행정기관의 설명이나 해석을 요구하는 민원
>
> √ 건의민원: 행정제도 및 운영의 개선을 요구하는 민원
>
> √ 그 밖의 민원: 법정민원, 질의민원, 건의민원 및 고충민원 외에 행정기관에 단순한 행정절차 또는 형식요건 등에 대한 상담·설명을 요구하거나 일상생활에서 발생하는 불편사항에 대하여 알리는 등 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 민원
>
> · 고충민원: 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제5호에 따른 고충민원

3.2. 민원의 처리 절차

3.2.1. 민원의 신청

민원의 신청 등

민원의 신청방법

▪ 법정민원, 질의민원, 건의민원 및 고충민원의 신청은 문서(전자문서 포함)로 해야 합니다(「민원 처리에 관한 법률」 제8조 본문).

※ 다만, 일반민원 중 기타민원은 구술(口述) 또는 전화로 할 수 있습니다(「민원 처리에 관한 법률」 제8조 단서).

민원 편람의 비치 및 민원사무 처리기준표의 고시

▪ 행정기관의 장은 민원실(민원실이 설치되지 않은 기관의 경우에는 문서의 접수·발송을 주관하는 부서를 말함)에 민원 관련 법령·편람과 민원의 처리 기준과 절차 등 민원의 신청에 필요한 사항을 게시하고 이를 인터넷 홈페이지를 통하여 제공하는 등 민원인에게 민원 신청의 편의를 제공해야 합니다(「민원 처리에 관한 법률」 제13조).

▪ 행정안전부장관은 민원인의 편의를 위하여 법령·훈령·예규·고시·자치법규 등에 규정되어 있는 민원의 처리기관, 처리기간, 구비서류, 처리절차, 신청방법 등에 관한 사항을 종합한 민원처리기준표를 작성하여 관보에 고시하고 통합전자민원창구에 게시하여야 합니다(「민원 처리에 관한 법률」 제36조제1항).

> ※ 민원사항의 처리기관, 처리기간, 구비서류, 처리절차, 신청방법 등에 관한 자세한 내용은 「민원처리기준표 일부개정고시」에서 확인할 수 있습니다.

신청서 및 구비서류

▪ 행정기관의 장은 신청서의 기재사항을 그 민원의 처리에 필요한 최소한의 범위로 한정해야 하며, 민원인이 신청서를 쉽게 작성할 수 있도록 신청 서식을 명확하게 정해야 합니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제7조제1항).

▪ 민원의 신청과 관련된 구비서류를 정하는 경우에는 신청서의 기재사항이 사실인지 확인하거나 그 민원의 처리에 필요한 최소한의 범위에서 구체적으로 정해야 합니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제7조제2항).

▪ 신청서 및 구비서류의 제출부수는 민원의 처리에 필요한 최소한으로 한정해야 합니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제7조제3항).

증명서류 또는 구비서류의 전자적 제출

▪ 민원인은 민원의 처리에 필요한 증명서류나 구비서류를 「전자정부법」 제2조제7호에 따른 전자문서(이하 “전자문서”라 함)나 「전자정부법」 제2조제8호에 따른 전자화문서(이하 “전자화문서”라 함)로 제출할 수 있습니다. 다만, 행정기관이 전자문서나 전자화문서로 증명서류나 구비서류를 받을 수 있는 정보시스템을 구축하지 않은 경우 등 법령에서 정하는 사유가 있는 경우에는 그렇지 않습니다(「민원 처리에 관한 법률」 제8조의2).

사전심사의 청구

사전심사의 대상

▪ 민원인은 법정민원 중 신청에 경제적으로 많은 비용이 수반되는 민원 등 다음의 민원에 대하여는 행정기관의 장에게 정식으로 민원을 신청하기 전에 미리 약식의 사전심사를 청구할 수 있습니다(「민원 처리에 관한 법률」 제30조제1항 및 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제33조제1항).

- 법정민원 중 정식으로 신청할 경우 토지매입 등이 필요하여 민원인에게 경제적으로 많은 비용이 수반되는 민원
- 행정기관의 장이 거부처분을 할 경우 민원인에게 상당한 경제적 손실이 발생하는 민원

▪ 행정기관의 장은 사전심사청구 대상 민원의 종류 및 민원별 처리기간·구비서류 등을 미리 정하여 민원인이 이를 열람할 수 있도록 게시하고 민원편람에 수록해야 합니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제33조제2항).

※ 각 행정기관마다 사전심사청구 대상 민원의 종류는 다르며, 대규모점포 개설등록신청, 공유수면 매립면허, 폐기물처리시설 설치승인신청, 골재채취허가, 가족·종중(문종)묘지설치허가신청, 전기사업(태양광발전)허가신청 및 건축신고 등이 있습니다.

사전심사의 청구 및 처리기간

▪ 사전심사청구 대상 민원의 접수 및 처리절차에 관하여는 「민원 처리에 관한 법률」 제20조, 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제6조, 제24조 및 제25조를 준용합니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제34조제1항).

▪ 민원인은 사전심사의 청구 시 「민원 처리에 관한 법률 시행규칙」 별지 제8호 서식에 따른 사전심사청구서를 제출합니다(「민원 처리에 관한 법률 시행규칙」 제11조제1항).

▪ 사전심사청구 대상 민원의 처리기간은 다음의 범위에서행정기관의 장이 정합니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제34조제2항 본문).

- 처리기간이 30일 미만인 민원: 처리기간
- 처리기간이 30일 이상인 민원: 30일 이내

※ 다만, 불가피한 사유로 처리기간 내에 처리가 곤란한 경우에는 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제21조에 따라 처리기간을 연장할 수 있습니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제34조제2항 단서).

▪ 행정기관의 장은 사전심사청구 대상 민원의 구비서류를 최소화해야하고, 사전심사 청구 후 정식으로 민원이 접수되었을 때에는 이미 제출한 구비서류를 추가로 요구할 수 없습니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제34조제3항).

사전심사를 거친 민원의 처리

▪ 행정기관의 장은 사전심사를 거친 민원은 특별한 사유가 없으면 기간을 단축하여 신속히 처리해야 합니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제34조제4항).

사전심사의 결과통지

▪ 행정기관의 장은 사전심사 결과를 「민원 처리에 관한 법률 시행규칙」 별지 제6호서식에 따라 민원인에게 문서로 통지해야 하며, 가능한 것으로 통지한 민원의 내용에 대하여는 민원인이 나중에 정식으로 민원을 신청한 경우에도 동일하게 결정을 내릴 수 있도록 노력해야 합니다(「민원 처리에 관한 법률」 제30조제3항 본문 및 「민원 처리에 관한 법률 시행규칙」 제6조제2항).

※ 다만, 민원인의 귀책사유 또는 불가항력이나 그 밖의 정당한 사유로 이를 이행할 수 없는 경우는 제외합니다(「민원 처리에 관한 법률」 제30조제3항 단서).

민원의 접수

민원의 접수

▪ 행정기관의 장은 민원의 신청을 받았을 때에는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 민원문서를 부당하게 되돌려 보내서는 안됩니다(「민원 처리에 관한 법률」 제9조제1항).

▪ 민원은 민원실(전자민원창구 포함, 이하 동일)에서 접수합니다. 다만, 민원실이 설치되어 있지 않은 경우에는 문서의 접수·발송을 주관하는 부서(이하 ´문서담당부서´라 함) 또는 민원을 처리하는 주무부서(이하 ´처리주무부서´라 함)에서 민원을 접수합니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제6조제1항).

▪ 행정기관의 장은 위에 따라 민원을 접수하였을 때에는 그 순서에 따라 민원 처리부에 기록하고 해당 민원인에게 접수증을 발급해야 합니다(「민원 처리에 관한 법률」 제9조제1항 및 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제6조제2항).

※ 다만, 기타민원과 민원인이 직접 방문하지 아니하고 신청한 민원, 처리기간이 '즉시'인 민원, 접수증을 갈음하는 문서를 주는 민원의 경우에는 접수증을 발급하지 않을 수 있습니다(「민원 처리에 관한 법률」 제9조제2항 단서 및 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제3조제2항).

▪ 행정기관의 장은 민원을 접수하였을 때에는 구비서류의 완비 여부, 처리 기준과 절차, 예상 처리소요기간, 필요한 현장확인 또는 조사 예정시기 등을 해당 민원인에게 안내해야 합니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제6조제4항).

불필요한 서류의 요구 금지

▪ 행정기관의 장은 민원을 접수·처리할 때에 민원인에게 관계법령등에서 정하여진 구비서류 외의 서류를 추가로 요구하여서는 안됩니다(「민원 처리에 관한 법률」 제10조제1항).

▪ 행정기관의 장은 동일한 민원서류 또는 구비서류를 복수로 받는 경우에는 특별한 사유가 없으면 원본과 함께 그 사본의 제출을 허용해야 합니다(「민원 처리에 관한 법률」 제10조제2항).

▪ 민원을 접수·처리할 때에 행정기관의 장은 다음의 어느 하나에 해당하는 경우에는 민원인에게 관련 증명서류 또는 구비서류의 제출을 요구할 수 없으며, 그 민원을 처리하는 담당자가 직접 이를 확인·처리해야 합니다(「민원 처리에 관한 법률」 제10조제3항).

- 민원인이 소지한 주민등록증·여권·자동차운전면허증 등 행정기관이 발급한 증명서로 그 민원의 처리에 필요한 내용을 확인할 수 있는 경우
- 해당 행정기관의 공부(公簿) 또는 행정정보로 그 민원의 처리에 필요한 내용을 확인할 수 있는 경우
- 행정정보의 공동이용을 통하여 그 민원의 처리에 필요한 내용을 확인할 수 있는 경우
- 행정기관이 증명서류나 구비서류를 다른 행정기관으로부터 전자문서로 직접 발급받아 그 민원의 처리에 필요한 내용을 확인할 수 있는 경우로서 민원인이 행정기관에 미리 해당 증명서류 또는 구비서류에 대하여 관계법령등에서 정한 수수료 등을 납부한 경우

※ 행정정보의 공동이용을 통하여 민원인은 필요한 구비서류 중 제출하지 않아도 되는 서류를 확인하고 편리하게 민원을 처리할 수 있습니다.

※ 행정정보의 공동이용에 관한 자세한 내용은 이 콘텐츠의 <민원-편리한 민원제도-민원서비스의 전자화>를 참고하시기 바랍니다.

▪ 행정기관의 장은 원래 민원의 내용 변경 또는 갱신 신청을 받았을 때에는 특별한 사유가 없으면 이미 제출되어 있는 관련 증명서류 또는 구비서류를 다시 요구해서는 안됩니다(「민원 처리에 관한 법률」 제10조제4항).

다른 행정기관 등을 이용한 민원의 접수

▪ 행정기관의 장은 민원인의 편의를 위하여 그 행정기관이 접수하고 처리결과를 교부해야 할 민원을 다른 행정기관이나 특별법에 따라 설립되고 전국적 조직을 가진 법인 중 다음의 법인으로 하여금 접수·교부하게 할 수 있습니다(「민원 처리에 관한 법률」 제14조제1항 및 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제12조제1항).

- 「농업협동조합법」에 따라 설립된 조합과 농업협동조합중앙회(이하 ´농협´이라 함)
- 「새마을금고법」에 따라 설립된 새마을금고 및 새마을금고중앙회(이하 ´새마을금고´라 함)

▪ 민원을 접수한 다른 행정기관이나 농협 또는 새마을금고(이하 "접수기관"이라 함)는 그 민원을 지체 없이 소관 행정기관에 보내야 합니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제12조제2항).

▪ 민원을 받은 소관 행정기관은 그 민원을 신속히 처리하고 그 처리 결과를 민원인이 교부받으려는 다른 행정기관이나 농협 또는 새마을금고(이하 "교부기관"이라 함)에 보내야 합니다. 이 경우 접수기관이 소관 행정기관으로부터 해당 민원과 관련한 신청서·구비서류 등의 송부를 요청받은 경우에는 지체 없이 이를 송부해야 합니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제12조제3항).

▪ 민원인이 민원을 신청하는 경우에는 법령·훈령·예규·고시·자치법규 등에서 정한 수수료 외에 업무처리비 등 추가비용을 교부기관에 내야 합니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제12조제6항).

▪ 행정안전부장관은 다른 행정기관이나 농협 또는 새마을금고를 통하여 접수·처리할 수 있는 민원의 종류, 접수·교부기관 및 추가비용 등을 관계 행정기관의 장과 협의하여 정한 후 고시해야 합니다. 이 경우 농협이 접수·교부할 수 있는 민원은 농업협동조합중앙회장과 협의하고, 새마을금고가 접수·교부할 수 있는 민원은 새마을금고중앙회장과 협의해야 합니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제12조제7항).

> ※ 다른 행정기관 등을 이용하여 접수·처리할 수 있는 민원사항에 대하여는 이 콘텐츠의 <민원-편리한 민원제도-어디서나 민원처리제도>를 참고하시기 바랍니다.

정보통신망을 이용한 다른 행정기관 소관 민원의 접수

▪ 행정기관의 장은 정보통신망을 이용하여 다른 행정기관 소관의 민원을 접수·교부할 수 있는 경우에는 이를 직접 접수·교부할 수 있습니다(「민원 처리에 관한 법률」 제15조제1항).

※ 접수·교부할 수 있는 민원의 종류는 행정안전부장관이 관계 중앙행정기관의 장과의 협의를 거쳐 결정·고시합니다(「민원 처리에 관한 법률」 제15조제2항).

민원문서의 이송

▪ 행정기관의 장은 접수한 민원이 다른 행정기관의 소관인 경우에는 지체 없이 소관 기관에 이송해야 합니다(「민원 처리에 관한 법률」 제16조제1항).

▹ 민원실에 접수된 민원문서 중 그 처리가 민원실의 주관에 속하지 않는 것에 대해서는 1근무시간 이내에 이를 처리주무부서에 이송해야 합니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제13조제1항 본문).

※ 다만, 처리주무부서가 상당히 떨어져 있는 등 특별한 사유가 있어 1근무시간 이내에 이송하기 어려운 경우에는 3근무시간 이내에 이송할 수 있습니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제13조제1항 단서).

▹ 같은 행정기관 내에서 소관이 아닌 민원문서를 접수한 경우에는 3근무시간 이내에 민원실을 거쳐 처리주무부서에 이송해야 합니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제13조제2항).

▹ 다른 행정기관 소관의 민원문서를 접수한 경우에는 8근무시간 이내에 소관 행정기관에 이송하고, 그 사실을 민원인에게 통지해야 합니다. 이 경우 민원문서를 이송받은 행정기관은 민원문서를 이송한 행정기관의 요청이 있을 때에는 그 행정기관에 처리 결과를 통보해야 합니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제13조제3항).

▹ 위의 규정에도 불구하고 접수된 민원문서가 전자문서인 경우에는 지체 없이 소관기관에 전자적 방법으로 이송해야 합니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제13조제4항).

서류의 보완 등

▪ 행정기관의 장은 접수한 민원문서에보완이 필요한 경우에는 상당한 기간을 정하여 지체 없이 민원인에게 보완을 요구해야 합니다(「민원 처리에 관한 법률」 제22조제1항).

▹ 민원인에게 민원문서의 보완을 요구하는 경우에는 문서 또는 구술 등으로 하되, 민원인이 특별히 요청한 경우에는 문서로 해야 합니다(민원 처리에 관한 법률 시행령」 제24조제1항).

▹ 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 정해야 합니다. 이 경우 민원인의 기간 연장 요청은 2회로 한정합니다(민원 처리에 관한 법률 시행령」 제24조제2항).

▹ 민원인이 기간연장신청에 따라 정해진 보완기간 또는 위에 따라 다시 정한 보완기간 내에 민원문서를 보완하지 않은 경우에는 10일 이내의 기간을 정해 다시 보완을 요구할 수 있습니다(민원 처리에 관한 법률 시행령」 제24조제3항).

▹ 민원문서의 보완에 필요한 기간의 계산방법에 관해서는 「민법」 제156조, 제157조 및 제159조부터 제161조까지의 규정을 준용합니다(민원 처리에 관한 법률 시행령」 제24조제4항).

▪ 민원문서에 대한 보완요구는 민원문서를 접수한 때부터 8근무시간 이내에 해야 합니다. 다만, 현지조사 등 정당한 사유로 8근무시간이 지난 후 보완을 해야 할 사항이 발견된 경우에는 즉시 보완을 요구해야 합니다(「민원 처리에 관한 법률 시행규칙」 제9조제1항).

▪ 다른 기관을 거쳐 접수된 민원문서 중 보완이 필요한 경우에는 해당 기관을 거치지 않고 민원인에게 직접 보완을 요구할 수 있습니다(「민원 처리에 관한 법률 시행규칙」 제9조제2항).

민원의 취하

▪ 민원인은 해당 민원의 처리가 종결되기 전에는 그 신청의 내용을 보완하거나 변경 또는 취하할 수 있습니다(「민원 처리에 관한 법률」 제22조제2항 본문).

※ 다만, 다른 법률에 특별한 규정이 있거나 그 민원의 성질상 보완·변경 또는 취하할 수 없는 경우에는 보완·변경 또는 취하할 수 없습니다(「민원 처리에 관한 법률」 제22조제2항 단서).

▪ 민원인이 민원을 취하하여 민원문서의 반환을 요청한 경우에는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 민원문서를 민원인에게 돌려줘야 합니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제25조제3항).

민원문서의 반려 및 종결처리

▪ 민원인이 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제24조에 따른 기간 내에 민원문서를 보완하지 않은 경우에는 그 이유를 분명히 밝혀 접수된 민원문서를 되돌려 보낼 수 있습니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제25조제1항).

▪ 민원인의 소재지가 분명하지 않아 보완요구가 2회에 걸쳐 반송된 경우에는 민원인이 민원을 취하(取下)한 것으로 보아 종결처리할 수 있습니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제25조제2항).

▪ 행정기관의 장은 「민원 처리에 관한 법률」 제27조제4항에 따라 민원인에게 직접 교부할 필요가 있는 허가서·신고필증·증명서 등의 문서(「전자정부법」 제2조제7호에 따른 전자문서 및 같은 조 제8호에 따른 전자화문서는 제외)를 정당한 사유 없이 처리완료 예정일부터 15일이 지날 때까지 민원인 또는 그 위임을 받은 자가 수령하지 않은 경우에는 이를 폐기하고 해당 민원을 종결처리할 수 있습니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제25조제4항).

접수거부 등의 시정요구

위법·부당한 민원처리에 대한 시정 요구

▪ 행정안전부장관은 「민원 처리에 관한 법률」 제42조제2항에 따라 시정조치가 필요하다고 판단되는 사항 중 처리기간의

경과, 구비서류의 추가 요구 및 부당한 접수 거부 등 경미한 사항은 「민원 처리에 관한 법률」 제42조제2항에도 불구하고 직접 관계 행정기관의 장에게 그 시정에 필요한 조치를 요구할 수 있습니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제49조제2항).

▪ 시정 요구를 받은 행정기관의 장 또는 감독기관의 장은 지체 없이 이를 조사하여 필요한 조치를 하고 그 처리 결과를 민원인에게 통지해야 합니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제18조제2항).

3.2.2. 민원의 처리

민원의 처리원칙

민원 처리 공무원의 의무

▪ 민원을 처리하는 담당자는 담당 민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리해야 합니다(「민원 처리에 관한 법률」 제4조).

민원 처리의 원칙

▪ 행정기관의 장은 관계법령 등에서 정한 처리기간이 남아 있다거나 그 민원과 관련 없는 공과금 등을 미납하였다는 것을 이유로 민원 처리를 지연시켜서는 안됩니다(「민원 처리에 관한 법률」 제6조제1항 본문).

▪ 다만, 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우에는 그에 따릅니다(「민원 처리에 관한 법률」 제6조제1항 단서).

▪ 행정기관은 법령의 규정 또는 위임이 있는 경우를 제외하고는 민원 처리의 절차 등을 강화해서는 안됩니다(「민원 처리에 관한 법률」 제6조제2항).

민원의 처리기간

질의민원의 처리기간

▪ 행정기관의 장은 질의민원을 접수한 경우에는 특별한 사유가 없으면 다음의 기간 이내에 처리해야 합니다(「민원 처리에 관한 법률」 제18조 및 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제14조).

- 법령에 관하여 설명이나 해석을 요구하는 질의민원: 14일 이내
- 제도·절차 등 법령 외의 사항에 관하여 설명이나 해석을 요구하는 질의민원: 7일 이내

건의민원의 처리기간

▪ 행정기관의 장은 건의민원을 접수한 경우에는 특별한 사유가 없으면 14일 이내에 처리해야 합니다(「민원 처리에 관한 법률」 제18조 및 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제15조).

기타민원의 처리기간

▪ 행정기관의 장은 기타민원을 접수한 경우에는 특별한 사유가 없으면 즉시 처리해야 합니다(「민원 처리에 관한 법률」 제18조 및 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제16조제1항).

▪ 위에도 불구하고 행정기관의 장은 해당 기관의 특성을 고려하여 기타민원의 처리기간 및 처리절차 등을 달리 정하여 운영할 수 있습니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제16조제3항).

고충민원의 처리기간

▪ 행정기관의 장은 고충민원을 접수한 때에는 특별한 사유가 없으면 7일 이내에 처리해야 합니다(「민원 처리에 관한 법률」 제18조 및 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제17조제1항).

▪ 행정기관의 장은 고충민원의 처리를 위하여 필요한 경우 14일의 범위에서 실지조사 등을 할 수 있습니다.(「민원

처리에 관한 법률 시행령」 제17조제4항 본문).

※ 다만, 부득이한 사유로 14일 내에 실지조사 등을 완료하기 어렵다고 인정되는 경우에는 7일의 범위에서 그 기간을 한 차례만 연장할 수 있습니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제17조제4항 단서).

▪ 실지조사 등에 걸린 기간은 처리기간에 산입하지 않습니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제17조제5항).

※ 고충민원에 관하여는 국민권익위원회에서도 처리하고 있습니다. 이에 관한 자세한 사항은 이 콘텐츠의 <민원-국민권익위원회와 고충민원>를 참고하시기 바랍니다.

처리기간에 산입하지 않는 기간

▪ 「행정절차법 시행령」 제11조를 준용한 기간 또는 정보시스템의 장애로 기존에 정보시스템을 통해 접수된 민원의 처리가 불가능한 기간은 민원의 처리기간에 산입하지 않습니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제20조).

※ 행정기관의 민원사무에 따른 처리기간은 「민원처리기준표 일부개정고시」에서 확인할 수 있습니다.

처리기간의 연장

▪ 행정기관의 장은 부득이한 사유로 처리기간 내에 민원을 처리하기 어렵다고 인정되는 경우에는 그 민원의 처리기간의 범위에서 그 처리기간을 한 차례 연장할 수 있습니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제21조제1항 본문).

※ 다만, 연장된 처리기간 내에 처리하기 어려운 경우에는 민원인의 동의를 받아 그 민원의 처리기간의 범위에서 처리기간을 한 차례만 다시 연장할 수 있습니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제21조제1항 단서).

▪ 행정기관의 장은 단순 업무과중, 민원 처리 담당자의 지정 지연 또는 부재를 사유로 처리기간을 연장할 수 없습니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제21조제2항).

▪ 처리기간을 연장하였을 때에는 처리기간의 연장 사유와 처리완료 예정일을 지체 없이 민원인에게 문서로 통지해야 합니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제21조제3항).

처리기간의 계산

▪ 민원의 처리기간을 5일 이하로 정한 경우 : 민원의 접수 시각부터 “시간”단위로 계산하되, 공휴일과 토요일은 산입(算入)하지 않습니다. 이 경우 1일은 8시간의 근무시간을 기준으로 합니다(「민원 처리에 관한 법률」 제6조제1항).

▪ 민원의 처리기간을 6일 이상으로 정한 경우 : “일”단위로 계산하고 첫날을 산입하되, 공휴일과 토요일은 산입하지 않습니다(「민원 처리에 관한 법률」 제19조제2항).

▪ 민원의 처리기간을 주·월 또는 연으로 정한 경우 : 첫날을 산입하되, 「민법」 제159조, 「민법」 제160조 및 「민법」 제161조를 준용합니다(「민원 처리에 관한 법률」 제19조제3항).

· 주·월 또는 연의 처음부터 기산하는 때에는 기간말일의 종료로 기간이 만료합니다.

· 주·월 또는 연의 처음부터 기산하지 않는 때에는 최후의 주·월 또는 연에서 그 기산일에 해당한 날의 전일로 기간이

만료합니다.

· 월 또는 연으로 정한 경우 최종 월에 해당일이 없을 때에는 그 월의 말일로 기간이 만료합니다.

· 기간의 말일이 토요일 또는 공휴일일 때에는 그 다음날로 기간이 만료합니다.

복합민원의 처리

주무부서에 의한 일괄처리

▪ 행정기관의 장은 복합민원과 관련된 모든 민원문서를 「민원 처리에 관한 법률」 제31조에 따라 지정된 주무부서에 한꺼번에 제출하게 할 수 있습니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제35조제1항).

"복합민원"이란?

▪ "복합민원"이란 하나의 민원 목적을 실현하기 위하여관계법령등에 따라 여러 관계 기관(민원과 관련된 단체·협회 등을 포함) 또는 관계 부서의 인가·허가·승인·추천·협의 또는 확인 등을 거쳐 처리되는 법정민원을 말합니다(「민원 처리에 관한 법률」 제2조제5호).

▪ 행정기관의 장은 관계 기관의 장과 협의하여 「민원 처리에 관한 법률」 제31조제1항에 따른 복합민원의 종류와 접수방법·구비서류·처리기간 및 처리절차 등을 미리 정하여 민원인이 이를 열람할 수 있도록 게시하고, 민원편람에 수록해야 합니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제35조제2항).

반복 또는 중복되는 다수인관련민원의 처리

반복 또는 중복되는 다수인관련민원의 처리

▪ 행정기관의 장은 다수인관련민원을 종결처리하려는 경우에는 「민원 처리에 관한 법률」 제34조에 따른 민원조정위원회의 심의를 거쳐야 합니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제26조).

3.2.3. 민원처리의 통지

민원의 처리통지

처리결과의 통지

▪ 행정기관의 장은 접수된 민원인에 대한 처리를 완료한 때에는 그 결과를 민원인에게 문서로 통지해야 합니다(「민원 처리에 관한 법률」 제27조제1항 본문).

※ 다만, 그 밖의 민원의 경우와 통지에 신속을 요하거나 민원인이 요청하는 등 다음으로 정하는 경우에는 구술, 전화, 문자메시지, 팩시밀리 또는 전자우편 등으로 통지할 수 있습니다(「민원 처리에 관한 법률」 제27조제1항 단서 및 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제29조제2항).

▹ 그 밖의 민원의 경우

▹ 민원인에게 처리결과를 신속하게 통지하여야 하는 경우

▹ 민원인이 구술 또는 전화로 통지하도록 요청하거나 구술 또는 전화로 통지하는 것에 동의하는 경우

▪ 행정기관의 장이 다음의 조치를 하여 「민원 처리에 관한 법률」 제27조제1항에 따라 민원인에게 통지한 전자문서로 통지하고 민원인이 그 전자문서를 출력한 경우에는 이를 「행정업무의 운영 및 혁신에 관한 규정」 제3조제1호에 따른 공문서로 봅니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제30조제1항).

▹ 위조·변조 방지조치

- 출력한 문서의 진위확인조치
- 그 밖에 출력한 문서의 위조·변조방지를 위하여 행정안전부장관이 고시한 조치

※ 행정기관의 장은 출력한 문서를 공문서로 보는 전자문서의 종류를 정하여 미리 관보에 고시하고, 인터넷에 게시해야 합니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제30조제2항).

▪ 행정기관의 장은 접수한 민원의 처리를 완료하였을 때에는 그 결과를 지체 없이 민원인에게 교부하거나 정보통신망 또는 우편 등의 방법으로 통지해야 합니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제29조제1항).

▪ 민원의 처리결과를 허가서·신고필증·증명서 등의 문서(전자문서 및 전자화문서는 제외함)로 민원인에게 직접 교부할 필요가 있는 때에는 그 민원인 또는 그 위임을 받은 자임을 확인한 후에 이를 교부해야 합니다(「민원 처리에 관한 법률」 제27조제4항).

▪ 행정기관의 장은 민원의 처리결과를 통지할 때에 민원의 내용을 거부하는 경우에는 거부 이유와 구제절차를 함께 통지해야 합니다(「민원 처리에 관한 법률」 제27조제3항).

▪ 행정기관의 장은 다음의 어느 하나에 해당하는 경우에는 민원의 처리결과 통지를 전자문서로 통지하는 것으로 갈음할 수 있습니다. 다만, 민원인이 전자민원창구나 통합전자민원창구를 통하여 전자문서로 민원을 신청하는 경우에는 민원인이 요청하면 지체 없이 민원 처리 결과에 관한 문서를 교부해야 합니다(「민원 처리에 관한 법률」 제27조제2항 참조).

- 민원인의 동의가 있는 경우
- 민원인이 전자민원창구나 통합전자민원창구를 통하여 전자문서로 민원을 신청하는 경우

처리진행상황 등의 통지

▪ 행정기관의 장은 민원이 접수된 날부터 30일이 지났으나 처리가 완료되지 않은 경우 또는 민원인의 명시적인 요청이 있는 경우에는 그 처리진행상황과 처리완료 예정일 등을 적은 문서를 민원인에게 교부하거나 정보통신망 또는 우편 등의 방법으로 통지해야 합니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제23조제1항).

▪ 처리 진행상황 등의 통지는 민원이 접수된 날부터 30일이 지날 때마다 통지하는 것을 원칙으로 하며, 민원인에게 인터넷 홈페이지 등에 민원의 처리진행상황 등이 공개될 것임을 사전에 안내한 경우에는 통지를 생략할 수 있습니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제23조제2항 및 제3항).

무인민원발급창구를 이용한 민원의 교부

▪ "무인민원발급창구"란 행정기관의 장이 행정기관 또는 공공장소 등에 설치하여 민원인이 직접 민원문서를 발급받을 수 있도록 하는 전자장비를 말합니다(「민원 처리에 관한 법률」 제2조제8호).

▪ 행정기관의 장은 무인민원발급창구를 통하여 민원문서(다른 행정기관 소관의 민원문서를 포함)를 발급할 수 있습니다(「민원 처리에 관한 법률」 제28조제1항).

▪ 교부할 수 있는 민원문서의 종류는 행정안전부장관이 관계 중앙행정기관의 장과의 협의를 거쳐 결정·고시합니다(「민원 처리에 관한 법률」 제28조제3항).

> ※ 무인민원발급창구를 이용하여 접수·처리할 수 있는 민원사항의 종류와 본인확인방법에 관하여는 「무인민원발급창구를 이용하여 접수·처리할 수 있는 민원사항의 종류」 에서 정하고 있습니다.

▪ 민원문서를 발급할 때 법령에 따라 본인임을 확인해야 하는 경우에 법령에서 특별히 본인 확인 방법을 정하고 있지 않은 경우에는 행정안전부장관이 정한 전자적 매체를 이용하여 확인할 수 있습니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제32조제2항).

3.2.4. 이의신청

민원처분에 대한 이의신청

거부처분에 대한 이의신청

▪ 법정민원에 대한 행정기관의 장의 거부처분에 불복하는 민원인은 그 거부처분을 받은 날부터 60일 이내에 그 행정기관의 장에게 다음의 사항을 적은 거부처분 이의신청서(「민원 처리에 관한 법률 시행규칙」 별지 제11호서식)로 이의신청을 할 수 있습니다(「민원 처리에 관한 법률」 제35조제1항 및 제4항, 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제40조제1항 및 「민원 처리에 관한 법률 시행규칙」 제12조제2항).

- 신청인의 성명 및 주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭, 사무소 또는 사업소의 소재지와 대표자의 성명)와 연락처
- 이의신청의 대상이 되는 민원
- 이의신청의 취지 및 이유
- 거부처분을 받은 날 및 거부처분의 내용

이의신청결과의 통지

▪ 행정기관의 장은 이의신청을 받은 날부터 10일 이내에 그 이의신청에 대하여 인용여부를 결정하고 그 결과를 결정 이유, 원래의 거부처분에 대한 불복방법 및 불복절차를 구체적으로 분명하게 밝혀 민원인에게 지체 없이 문서로 통지해야 합니다(「민원 처리에 관한 법률」 제35조제2항 본문 및 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제40조제2항).

※ 다만, 부득이한 사유로 정하여진 기간 이내에 인용여부를 결정할 수 없을 때에는 그 기간의 만료일 다음 날부터 기산(起算)하여 10일 이내의 범위에서 연장할 수 있으며, 처리기간연장통지서에 연장사유 및 기간 등을 구체적으로 적어서 민원인에게 통지해야 합니다(「민원 처리에 관한 법률」 제35조제2항 단서, 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제40조제3항 및 「민원 처리에 관한 법률 시행규칙」 제6조제1항).

행정쟁송의 제기

▪ 민원인은 이의신청 여부와 관계없이 행정심판 또는 행정소송을 제기할 수 있습니다(「민원 처리에 관한 법률」 제35조제3항).

> ※ 행정심판 및 행정소송의 절차, 방법 등 자세한 내용은 이 사이트의 『행정심판』 및 『행정소송』을 참고하시기 바랍니다.

3.3. 편리한 민원제도

3.3.1. 민원 1회방문 처리제도

민원 1회방문 처리제도

민원 1회방문 처리제도의 운영

▪ 행정기관의 장은 복합민원을 처리할 때에 행정기관의 내부에서 할 수 있는 자료의 확인, 관계 기관·부서와의 협조

등에 따른 모든 절차를 담당 직원이 직접 진행하도록 하는 민원 1회방문 처리제를 확립함으로써 불필요한 사유로 민원인이 행정기관을 다시 방문하지 않도록 해야 합니다(「민원 처리에 관한 법률」 제32조제1항).

▪ 민원 1회방문 처리제는 다음의 절차에 따라 시행됩니다(「민원 처리에 관한 법률」 제32조제3항).

- 민원 1회방문 상담창구의 설치·운영
- 민원후견인의 지정·운영
- 복합민원을 심의하기 위한 위원회의 실무기구의 운영
- 실무기구의 심의결과에 대한 민원조정위원회의 재심의(再審議)
- 행정기관의 장의 최종 결정

구 분		주요절차
민원 1회방문 상담창구 운영	—	안내와 상담편의 제공
민원후견인 지정·운영	—	복합민원에 한함
▼		▼
실무종합심의회 설치·운영	—	복합민원의 심의
민원조정위원회 설치·운영	—	장기·반복·다수민원 등
▼		▼
행정기관장의 최종결정	—	실무종합심의회 심의 및 민원조정위원회의 재심의에서도 거부결정된 민원

민원 1회방문 상담창구의 설치

▪ 행정기관의 장은 민원 1회방문 처리에 관한 안내와 상담의 편의를 제공하기 위하여 민원 1회방문 상담창구를 설치해야 합니다(「민원 처리에 관한 법률」 제32조제2항).

민원후견인의 지정

▪ 행정기관의 장은 민원 1회방문 처리제의 원활한 운영을 위하여 민원 처리에 경험이 많은 소속 직원을 민원후견인으로 지정하여 민원인을 안내하거나 민원인과 상담하게 할 수 있습니다(「민원 처리에 관한 법률」 제33조).

▪ 행정기관의 장은 소속 직원을 복합민원에 대한 민원후견인으로 지정하여 다음의 직무를 수행하게 할 수있습니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제37조).

- 민원처리방법에 관한 민원인과의 상담
- 민원실무심의회 및 민원조정위원회에서의 민원인의 진술 등 지원
- 민원문서 보완 등의 지원
- 민원처리 과정 및 결과의 안내

실무종합심의회의 설치·운영

▪ 행정기관의 장은 복합민원을 심의하기 위하여 그 소속으로 민원실무심의회를 설치·운영해야 합니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제36조제1항 전단).

▪ 민원실무심의회의 위원장은 민원실무심의회에 민원인을 참석하게 하는 경우에는 민원인에게 회의일정 등을 미리 통지해야 합니다. 이 경우 민원인이 희망하거나 출석할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 서면(전자적 방법에 의한 서면 포함)으로 의견을 진술하게 할 수 있습니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제36조제7항).

▪ 행정기관의 장은 창업·공장설립 등 경제적으로 많은 비용이 수반되는 복합민원의 경우에는 신속한 처리를 위하여 민원실무심의회의 심의를 생략하고 민원조정위원회에 직접 상정하여 심의할 있습니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제36조제8항).

민원조정위원회의 설치·운영

▪ 행정기관의 장은 다음의 사항을 심의하기 위해 민원조정위원회를 설치·운영해야 합니다(「민원 처리에 관한 법률」 제34조제1항 및 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제38조제1항).

- 장기 미해결 민원, 반복 민원 및 다수인관련민원에 대한 해소·방지 대책
- 거부처분에 대한 이의신청
- 민원처리 주무부서의 법규적용의 타당성 여부와 재심의

> ※ 다만, 다음에 해당하는 경우에는 민원조정위원회의 심의를 생략할 수 있습니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제38조제2항).
>
> √ 해당 민원을 처리할 때 행정기관의 판단 여지가 없는 경우
>
> √ 법령에 따라 민원 처리요건이 구체적으로 규정되어 있어 해석의 여지가 없는 경우
>
> √ 이미 민원조정위원회의 심의를 거쳐 거부된 민원이 같은 사유로 다시 접수된 경우

- 소관이 명확하지 아니한 민원의 처리주무부서의 지정
- 민원 관련 법령 또는 제도 개선 사항
- 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제36조제8항에 따라 상정된 복합민원
- 그 밖에 민원의 종합적인 검토·조정 또는 종결처리 등을 위하여 그 기관의 장이 민원조정위원회의 회의에 부치는 사항

행정기관의 장의 최종결정

▪ 행정기관의 장은 민원실무심의회 및 민원조정위원회의 심의 결과를 존중하여 해당 민원의 적정 여부를 최종결정해야 합니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제39조).

3.3.2. 어디서나 민원처리제도

어디서나 민원처리제도

다른 행정기관 등을 이용한 민원의 접수·교부

▪ 행정기관의 장은 민원인의 편의를 위해 그 행정기관이 접수하고 처리결과를 교부해야 할 민원을 다른 행정기관이나 특별법에 따라 설립되고 전국적 조직을 가진 법인 중 다음의 법인으로 하여금 접수·교부하게 할 수 있다(「민원 처리에 관한 법률」 제14조제1항 및 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제12조제1항).

- 「농업협동조합법」에 따라 설립된 조합과 농업협동조합중앙회(이하 ´농협´이라 함)
- 「새마을금고법」에 따라 설립된 새마을금고 및 새마을금고중앙회(이하 ´새마을금고´라 함)

▪ 행정안전부장관은 다른 행정기관이나 농협 또는 새마을금고를 통하여 접수·처리할 수 있는 민원의 종류, 접수·교부기관 및 추가비용 등을 관계 행정기관의 장과 협의하여 정한 후 고시해야 합니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제12조제7항 전단).

어디서나 민원처리제란

▪ “어디서나 민원처리제”란 「민원 처리에 관한 법률」 제14조 및 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제12조의 규정에 따라 민원인의 편의를 도모하기 위하여 정보통신망을 이용하여 접수·처리·교부받을 수 있는 민원(다른 행정기관 등을 이용하여 접수·처리·교부받을 수 있는 민원) 처리제도를 말합니다(「어디서나 민원처리제 운영지침」 제2조제1호).

▪ “어디서나 민원처리제”에 의하여 민원을 효율적으로 처리하고자 전자정부포털(정부24, www.gov.kr)에 행정안전부장관이 별도로 구축한 업무처리 시스템으로 ‘어디서나 민원처리시스템’이 있습니다(「어디서나 민원처리제 운영지침」 제2조제2호).

> ※ 대부분의 민원의 경우 전자정부포털(정부24, www.gov.kr)에 접속하여 누구나 편리하게 민원을 접수하고, 진행상황 확인 및 결과통지를 받을 수 있습니다.

취급민원의 종류 및 신청방법

종류 및 신청방법

▪ 다른 행정기관 등을 통해 접수·처리·교부할 수 있는 취급민원의 종류는 진정, 건의, 질의, 확인 등 및 성적·졸업·병적증명서 등 각 소관부처에서 정하는 민원으로 「어디서나 민원처리제 운영지침」 별표 1과 같습니다.

▪ 각 취급민원의 신청방법은 전화·인터넷 또는 방문접수가 있는데, 전화·인터넷 접수의 경우는 민원의 종류에 따라 가능하지 않을 수 있으며, 자세한 내용은 「어디서나 민원처리제 운영지침」 별표 1에서 정하고 있습니다.

접수·처리·교부 기관

접수기관

▪ 민원인은 「어디서나 민원처리제 운영지침」 별표 1부터 별표 4까지 지정되어 있는 신청방법과 신청서식으로

민원을 신청할 수 있습니다(「어디서나 민원처리제 운영지침」 제8조제1항).

▪ 민원서류의 발급을 신청 받거나 인가 또는 허가 민원 등의 처리를 요청받은 기관을 “접수기관”이라 하는데(「어디서나 민원처리제 운영지침」 제2조제3호), 「어디서나 민원처리제 운영지침」 별표 1의 민원사무를 전부 또는 일부 접수할 수 있는 접수기관은 다음과 같습니다(「어디서나 민원처리제 운영지침」 제4조).

- 모든 민원을 접수하는 기관

  :각 지방자치단체 및 행정안전부 장관이 정한 지방자치단체의 출장소, 현장민원실 및 정부합동민원센터 등

- 소관민원만을 접수할 수 있는 기관

  : 부·처·청 등 중앙행정기관과 그 소속기관

  ※ 다만, 고용노동부 소속 고용지원센터는 대학민원 관련 사무를 접수할 수 있습니다.

- 「어디서나 민원처리제 운영지침」 별표 1의 민원 중 「어디서나 민원처리제 운영지침」 별표 2와 같이 일부민원만 접수할 수 있는 기관

  : 행정안전부장관이 「농업협동조합법」에 의하여 설립된 조합 중 농협중앙회장과 협의하여 정한 기관 및 「새마을금고법」에 의하여 설립된 새마을금고 중 새마을금고중앙회장과 협의하여 정한 기관

▪ 법령 등에서 본인이나 가족 또는 본인의 위임장 소지자에게 민원서류를 교부하도록 규정하고 있는 경우에는 접수기관은 민원신청인으로부터 위임장 등을 제출받아 이를 확인해야 하고(「어디서나 민원처리제 운영지침」 제9조제1항), 처리기관으로부터 위임장 등의 송부를 요청받았을 경우에는 팩스 등의 방법으로 즉시 이를 송부해야 합니다(「어디서나 민원처리제 운영지침」 제9조제3항).

처리기관

▪ 접수기관으로부터 이송된 민원신청 사항을 처리하는 기관을 “처리기관”이라 합니다(「어디서나 민원처리제 운영지침」 제2조제4호).

▪ 「어디서나 민원처리제 운영지침」 별표 1의 소관 민원을 처리할 수 있는 기관은 다음과 같습니다(「어디서나 민원처리제 운영지침」 제5조).

- 모든 민원을 접수하는 기관 및 소관민원만을 접수할 수 있는 기관(지방자치단체, 중앙행정기관)
- 교육부장관과 행정안전부장관이 협의하여 정한 대학 등
- 국방부장관과 행정안전부장관이 협의하여 정한 사관학교 등
- 경찰청장의 요청으로 행정안전부장관이 정한 경찰대학

▪ 처리기관은 민원인이 신청한 민원이 즉시민원일 경우에는 민원문서를 발급하여 「어디서나 민원처리제 운영지침」 별표 5의 처리인과 직인을 날인하여 민원인이 지정한 교부기관에 전송해야 하고, 유기한 민원(인가·허가민원 등)인 경우에는 그 처리결과를 민원인에게 직접 통보해야 합니다(「어디서나 민원처리제 운영지침」 제8조제8항)

교부기관

▪ 민원을 신청한 민원인이 민원처리 결과를 교부받기 위해 지정한 기관을 “교부기관”이라 합니다(「어디서나 민원처리제 운영지침」 제2조제5호).

▪ 교부기관은 처리기관이 민원문서를 전송하였을 때에는 그 민원문서에 「어디서나 민원처리제 운영지침」 별표 6의 처리인과 직인을 날인하여 민원인에게 교부해야 합니다(「어디서나 민원처리제 운영지침」 제8조제9항).

▪ 「어디서나 민원처리제 운영지침」 별표 1의 민원사무를 교부할 수 있는 기관은 다음과 같습니다(「어디서나 민원처리제 운영지침」 제6조제1항).

▹ 모든 민원을 교부하는 기관: 모든 민원을 접수하는 기관(지방자치단체, 정부합동민원센터)

▹ 소관 민원을 교부하는 기관: 소관민원만을 접수할 수 있는 기관(행정안전부장관과 협의)

▹ 「어디서나 민원처리제 운영지침」 별표 1의 민원 중 별표 2의 민원만을 교부하는 기관: 농협 및 새마을금고

민원처리기한의 특례

민원의 처리기한

▪ 민원의 처리기한은 원칙적으로 「민원 처리에 관한 법률」 제36조에서 규정한 민원처리기준표에서 정한 바에 따릅니다(「어디서나 민원처리제 운영지침」 제10조제1항).

▪ 민원인이 동시(같은 근무일에 여러 번 신청하는 경우 포함)에 많은 양의 동일한 증명서 등 문서의 교부를 신청하여 처리기한 내에 처리하기 어려운 경우에는 민원처리기준표에서 정한 기한에도 불구하고 20통마다 처리기간을 1일씩 연장하여 교부할 수 있습니다(「어디서나 민원처리제 운영지침」 제10조제2항).

처리민원의 종결

▪ 민원인 또는 그 위임을 받은 자가 처리된 민원서류(전자문서 제외)를 정당한 사유 없이 15일이 경과할 때까지 수령하지 않은 경우에는 이를 종결 처리할 수 있습니다(「어디서나 민원처리제 운영지침」 제13조).

3.3.3. 민원서비스의 전자화

민원서비스의 전자화 관련 법령

관련 법령

▪ 행정기관의 장은 민원의 신청·접수, 민원문서의 이송 및 처리결과의 통지, 처리기간 연장의 통지, 처리진행상황과 처리완료예정일 등 민원의 처리상황 안내, 법령, 민원편람 및 「민원 처리에 관한 법률」 제36조제1항에 따른 민원처리기준표 등 민원 처리와 관련된 정보 제공의 민원을 전자민원창구를 통하여 처리할 수 있습니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제11조제1항).

「전자정부법」의 적용범위

▪ 「전자정부법」에서 “행정기관”이란 국회·법원·헌법재판소·중앙선거관리위원회의 행정사무를 처리하는 기관, 중앙행정기관(대통령 소속기관 및 국무총리 소속기관 포함) 및 그 소속기관, 지방자치단체를 말합니다(「전자정부법」 제2조제2호).

▪ 「전자정부법 시행령」에서 “행정기관”이란 중앙행정기관(대통령 소속기관 및 국무총리 소속기관 포함) 및 그 소속기관, 지방자치단체와 공공기관을 말합니다(「전자정부법 시행령」 제2조)

▹ 따라서 국회·법원·헌법재판소·중앙선거관리위원회의 행정사무를 처리하는 기관에 대해서는 「전자정부법」이 위임한 사항을 국회규칙·대법원규칙·헌법재판소규칙·중앙선거관리위원회규칙에서 규정합니다.

전자민원창구 및 통합전자민원창구의 운영 등

전자민원창구의 설치 및 운영

▪ 행정기관의 장은 전자민원창구를 설치하려는 경우에는 특별한 사유가 없으면 하나의 창구로 설치해야 하며, 통합전자민원창구와 효율적으로 연계될 수 있도록 해야 합니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제10조의2제1항).

▪ 행정기관의 장은 전자민원창구를 통하여 다음 각 호의 사항을 처리할 수 있습니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제11조제1항).

- 민원의 신청·접수, 민원문서의 이송 및 처리결과의 통지
- 처리기간 연장의 통지, 처리진행상황과 처리완료예정일 등 민원의 처리상황 안내
- 법령, 민원편람 및 법 제36조제1항에 따른 민원처리기준표 등 민원 처리와 관련된 정보의 제공

▪ 전자민원창구의 구축·운영에 관하여 필요한 사항은 국회규칙·대법원규칙·헌법재판소규칙·중앙선거관리위원회규칙 및 「민원 처리에 관한 법률 시행령」으로 정합니다(「민원 처리에 관한 법률」 제12조의2제7항).

행정업무의 전자적 처리

전자적 민원처리

▪ 행정기관등의 장은 해당 기관에서 제공하는 전자정부서비스에 대하여 관계 법령(지방자치단체의 조례 및 규칙 포함, 이하 같음)에서 문서·서면·서류 등의 종이문서로 신청·신고 또는 제출 등(이하 "신청등"이라 함)을 하도록 규정하고 있는 경우에도 전자문서로 신청등을 하게 할 수 있습니다(「전자정부법」 제7조제1항).

▪ 행정기관등의 장은 제공하는 전자정부서비스에 관하여 그 제공결과를 관계 법령에서 문서·서면·서류 등의 종이문서로 통지·통보 또는 고지 등(이하 "통지등"라 함)을 하도록 규정하고 있는 경우에도 전자정부서비스 이용자가 원하거나 전자정부서비스를 전자문서로 신청등을 한 때에는 전자문서로 통지등을 할 수 있습니다(「전자정부법」 제7조제2항).

▪ 전자문서로 신청등 또는 통지등을 한 경우에는 해당 법령에서 정한 절차에 따라 신청등 또는 통지등을 한 것으로 봅니다(「전자정부법」 제7조제4항).

▪ 행정기관등의 장은 제공하는 전자정부서비스에 관하여 전자문서로 신청등을 하게 하거나 통지등을 하는 경우에는 인터넷을 통해 미리 그 신청등 또는 통지등의 종류와 업무 처리절차를 국민에게 공표해야 합니다(「전자정부법」 제7조제5항).

민원인의 요구에 의한 본인정보 공동이용

▪ 민원인은 행정기관이 컴퓨터 등 정보처리능력을 지닌 장치에 의하여 처리가 가능한 형태로 본인에 관한 행정정보를 보유하고 있는 경우 민원을 접수·처리하는 기관을 통하여 행정정보 보유기관의 장에게 본인에 관한 증명서류 또는 구비서류 등의 행정정보(법원의 재판사무·조정사무 및 그 밖에 이와 관련된 사무에 관한 정보는 제외함)를 본인의 민원 처리에 이용되도록 제공할 것을 요구할 수 있습니다. 이 경우 민원을 접수·처리하는 기관의 장은 민원인에게 관련 증명서류 또는 구비서류의 제출을 요구할 수 없으며, 행정정보 보유기관의 장으로부터 해당 정보를 제공받아 민원을 처리해야 합니다(「민원 처리에 관한 법률」 제10조의2제1항).

전자정부서비스를 제공받는 자에 대한 본인 확인

▪ 중앙행정기관등의 장은 신원 확인의 정확성 및 안정성 확보와 개인정보의 변조·유출 또는 도용 방지를 위하여 필요한 조치를 마련해야 합니다(「전자정부법 시행령」 제12조제5항).

▪ 중앙행정기관등의 장은 전자정부서비스 이용자(공동으로 신청한 전자정부서비스 이용자를 포함) 및 이해관계자의 신원을 확인하는 경우에는 특별한 사유가 없으면 신분증명서, 주민등록표 등본·초본 또는 사업자등록증 등을 요구해서는 안됩니다(「전자정부법 시행령」 제12조제1항).

전자적 고지·통지

▪ 행정기관등의 장은 관계 법령에서 고지서·통지서 등의 종이문서로 통지등을 하도록 규정하고 있는

경우에도 본인이 원하면 이를 전자문서로 통지등을 할 수 있습니다(「전자정부법」 제11조제1항).

▪ 전자문서로 통지등을 한 경우에는 해당 법령에서 정한 절차에 의하여 통지등을 한 것으로 봅니다(「전자정부법」 제11조제2항).

▪ 행정기관등의 장은 통지등을 전자문서로 할 때에는 인터넷을 통하여 미리 그 통지등의 종류와 절차를 국민에게 공표해야 합니다(「전자정부법」 제11조제3항).

▪ 전자문서에 의한 통지등을 하는데 필요한 사항은 국회규칙, 대법원규칙, 헌법재판소규칙, 중앙선거관리위원회규칙 및 「전자정부법 시행령」으로 정합니다(「전자정부법」 제11조제4항).

▸ 중앙행정기관등의 장은 「전자정부법」 제11조에 따라 고지서·통지서 등을 전자문서로 하려는 경우에는 미리 다음의 사항을 기재한 문서 또는 전자문서를 작성하여 고지서·통지서 등을 받을 사람(이하 '수신자'라 함)의 확인을 받아야 하며, 그 확인사항을 관리해야 합니다(「전자정부법 시행령」 제13조제1항).

√ 수신자의 인적사항

√ 전자문서로 받고자 하는 고지서·통지서 등의 종류

√ 전자우편주소 등 전자문서를 수신하기 위한 정보

√ 수신자의 행정전자서명 또는 「전자서명법」 제2조제2호에 따른 전자서명(서명자의 실지명의를 확인할 수 있는 것으로 한정함)의 보유 여부

√ 그 밖에 고지서·통지서 등을 전자문서로 통지등을 하는 데에 필요한 사항

▸ 중앙행정기관등의 장은 안전하고 신뢰할 수 있는 방법으로 전자적 고지·통지등을 하기 위하여 필요한 경우에는 이에 적합한 정보시스템 등을 선정하여 수신자로 하여금 수신을 위한 컴퓨터 등으로 지정하도록 권장할 수 있습니다(「전자정부법 시행령」 제13조제2항).

행정정보의 전자적 제공

▪ 행정기관등의 장은 국민생활의 편의나 보건·위생 또는 생업과 관련된 행정정보 등으로서 국회규칙, 대법원규칙, 헌법재판소규칙, 중앙선거관리위원회규칙 및 「전자정부법 시행령」이 정하는 행정정보 등을 인터넷을 통하여 국민에게 제공해야 합니다(「전자정부법」 제12조제1항).

▸ 행정기관의 장은 다음의 행정정보 등을 인터넷에 게시하는 방법으로 국민에게 제공해야 합니다(「전자정부법 시행령」 제14조제1항).

√ 보도·차도의 통행제한, 단전·단수·가스공급 중단 등 국민생활의 불편과 관련되는 정보

√ 도로의 개통 시기, 상하수도 통수 시기, 기상정보 등 국민생활의 예측가능성을 높이기 위한 정보

√ 먹는 물 등의 수질, 대기·해양·토양 등의 오염 등 국민의 보건과 관련되는 정보

√ 민원처리·입찰 등의 진행절차, 불법행위의 단속기준 및 행정처분의 기준과 절차 등 국민의 생업과 관련되는 정보

√ 해당 중앙행정기관등의 주요 사업추진 계획 및 실적 등에 관한 정보

수수료 등

▪ 중앙행정기관등의 장은 다른 법령에서 세금, 수수료, 과태료, 과징금, 범칙금, 벌금, 과료 등을 현금, 수입인지, 수입증지 그 밖의 형태로 납부하도록 규정하고 있는 경우에도 정보통신망을 이용하여 전자화폐, 전자결제 등의 방법으로 이를 납부하게 할 수 있습니다(「전자정부법」 제14조제1항).

▪ 행정기관등의 장은 인터넷을 통하여 제공하는 행정정보로 인하여 특별한 이익을 얻는 자가 있는 경우에는 해당 행정정보를 이용하는 자에게 수수료를 징수할 수 있습니다(「전자정부법」 제13조제2항).

▪ 행정기관등의 장은 업무처리에 있어서 행정정보의 공동이용을 통하여 구비서류에 대한 정보를 확인할 수 있을 때에는 발급기관의 장과 협의하여 해당 구비서류에 대한 수수료를 감면할 수 있습니다(「민원 처리에 관한 법률」 제10조제5항).

▪ 수수료를 감면할 수 있는 민원의 범위, 감면비율 등에 관하여 필요한 사항은 국회규칙, 대법원규칙, 헌법재판소규칙, 중앙선거관리위원회규칙 또는 「민원 처리에 관한 법률 시행령」으로 정합니다(「민원 처리에 관한 법률」 제10조제8항).

▹ 통합전자민원창구를 통하여 처리하는 민원 중 수수료를 감면하는 민원의 범위와 감면비율은 「전자정부법 시행령」 별표 1과 같습니다(「전자정부법 시행령」 제11조제2항).

행정정보의 공동이용

"행정정보의 공동이용"이란

▪ “행정정보”란 행정기관등이 직무상 작성하거나 취득하여 관리하고 있는 자료로서 전자적 방식으로 처리되어 부호, 문자, 음성, 음향, 영상 등으로 표현된 것을 말합니다(「전자정부법」 제2조제6호).

▪ 행정정보의 공동이용을 통하여, 공동이용대상이 되는 행정정보는 민원신청시 구비해야 할 서류가 필요 없이 행정기관에서 확인할 수 있으므로, 민원인은 보다 편리하게 민원을 처리할 수 있습니다.

행정정보공동이용의 대상

▪ 행정기관등은 다음의 행정정보를 공동이용해야 합니다(「전자정부법」 제38조제1항).

▹ 민원사항 등의 처리를 위하여 필요한 행정정보

▹ 통계정보, 문헌정보, 정책정보 등 행정업무의 수행에 참고가 되는 행정정보

▹ 행정기관등이 법령 등에서 정하는 소관 업무의 수행을 위하여 불가피하게 인정하는 행정정보

▪ 국가의 안전보장과 관련된 행정정보, 법령에 따라 비밀로 지정된 행정정보 또는 이에 준하는 행정정보는 공동이용 정보에서 제외할 수 있습니다(「전자정부법」 제38조제2항).

> ※ 행정정보의 공동이용을 통하여 공공기관, 은행 이용시 민원인은 필요한 구비서류 중 제출하지 않아도 되는 서류를 확인하고 편리하게 민원을 처리할 수 있습니다. 제출하지 않아도 되는 구비서류는 「공동이용 대상 행정정보 현황」에서 확인할 수 있습니다.

3.4. 국민권익위원회와 고충민원

3.4.1. 고충민원과 국민권익위원회

고충민원

「민원 처리에 관한 법률」에 따른 고충민원의 처리

▪ 행정기관의 장은 고충민원을 접수하였을 때에는 특별한 사유가 없으면 7일 이내에 처리해야 합니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제17조제1항).

※ 행정기관이 고충민원의 처리를 위하여 실지조사 등을 한 경우 이에 소요된 기간은 처리기간에 산입하지

않습니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제17조제5항).

▪ 행정기관의 장은 처리하는 고충민원의 내용이 정당한 사유가 있다고 인정될 때에는 지체 없이 원처분(原處分)의 취소·변경 등 적절한 조치를 하고, 그 내용을 민원인에게 통지해야 합니다(「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제17조제3항).

「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」에 따른 고충민원의 처리

"고충민원"이란 행정기관등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위 포함) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원(현역장병 및 군 관련 의무복무자의 고충민원 포함)을 말합니다(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제5호, 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령」 제2조).

> ※ "행정기관등"이란 중앙행정기관, 지방자치단체, 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제4조에 따른 기관 및 법령에 따라 행정기관의 권한을 가지고 있거나 그 권한을 위임·위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인을 말합니다(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제3호).

▪ 특별히 현역장병 및 군 관련 의무복무자의 고충민원을 포함하여, 「민원 처리에 관한 법률」보다 더 넓게 고충민원을 정의하고 있습니다(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제5호).

▪ 국무총리 소속 국민권익위원회와 지방자치단체 등에 설치된 시민고충처리위원회는 이러한 고충민원을 조사하여 처리하고 있습니다.

▪ 국민권익위원회는 고충민원의 조사와 관련된 시정권고 또는 의견표명, 행정제도의 개선에 대한 권고 또는 의견표명, 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사와 평가 등의 업무를 처리합니다.

▪ 시민고충처리위원회는 지방자치단체 및 그 소속기관에 관한 고충민원을 조사하여 시정권고 또는 의견표명을 하는 등의 업무를 처리하고 있으며, 국민권익위원회 또는 각 시민고충처리위원회는 상호 독립하여 업무를 수행합니다.

국민권익위원회

국민권익위원회의 설치 및 기능

▪ 고충민원의 처리와 이에 관련된 불합리한 행정제도를 개선하고, 부패의 발생을 예방하며 부패행위를 효율적으로 규제하도록 하기 위하여 국무총리 소속으로 국민권익위원회를 두고 있습니다(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제11조).

▪ 국민권익위원회는 다음의 업무를 수행합니다(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제12조).

> √ 국민의 권리보호·권익구제 및 부패방지를 위한 정책의 수립 및 시행
>
> √ 고충민원의 조사와 처리 및 이와 관련된 시정권고 또는 의견표명
>
> √ 고충민원을 유발하는 관련 행정제도 및 그 제도의 운영에 개선이 필요하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견표명
>
> √ 위원회가 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사와 평가
>
> √ 공공기관의 부패방지를 위한 시책 및 제도개선 사항의 수립·권고와 이를 위한 공공기관에 대한 실태조사
>
> √ 공공기관의 부패방지시책 추진상황에 대한 실태조사·평가

√ 부패방지 및 권익구제 교육·홍보 계획의 수립·시행

√ 비영리 민간단체의 부패방지활동 지원 등 위원회의 활동과 관련된 개인·법인 또는 단체와의 협력 및 지원

√ 위원회의 활동과 관련된 국제협력

√ 부패행위 신고 안내·상담 및 접수 등

√ 신고자의 보호 및 보상

√ 법령 등에 대한 부패유발요인 검토

√ 부패방지 및 권익구제와 관련된 자료의 수집·관리 및 분석

√ 공직자 행동강령의 시행·운영 및 그 위반행위에 대한 신고의 접수·처리 및 신고자의 보호

√ 민원사항에 관한 안내·상담 및 민원사항 처리실태 확인·지도

√ 온라인 국민참여포털의 통합 운영과 정부민원안내콜센터의 설치·운영

√ 시민고충처리위원회의 활동과 관련한 협력·지원 및 교육

√ 다수인 관련 갈등 사항에 대한 중재·조정 및 기업애로 해소를 위한 기업고충민원의 조사·처리

√ 「행정심판법」에 따른 중앙행정심판위원회의 운영에 관한 사항

√ 다른 법령에 따라 위원회의 소관으로 규정된 사항

√ 그 밖에 국민권익 향상을 위하여 국무총리가 위원회에 부의하는 사항

시민고충처리위원회

시민고충처리위원회의 설치

▪ “시민고충처리위원회”란 지방자치단체 및 그 소속 기관(법령에 따라 지방자치단체나 그 소속 기관의 권한을 위임 또는 위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인 포함)에 대한 고충민원의 처리와 이에 관련된 제도개선을 위하여 설치되는 기관을 말합니다(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제9호).

▪ 지방자치단체 및 그 소속기관에 관한 고충민원의 처리와 행정제도의 개선 등을 위하여 각 지방자치단체에 시민고충처리위원회를 둘 수 있습니다(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조제1항).

시민고충처리위원회의 업무

▪ 시민고충처리위원회는 다음의 업무를 수행합니다(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조제2항).

√ 지방자치단체 및 그 소속 기관에 관한 고충민원의 조사와 처리

√ 고충민원과 관련된 시정권고 또는 의견표명

√ 고충민원의 처리과정에서 관련 행정제도 및 그 제도의 운영에 개선이 필요하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견표명

√ 시민고충처리위원회가 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사와 평가

√ 민원사항에 관한 안내, 상담 및 민원처리 지원

√ 시민고충처리위원회의 활동과 관련한 교육 및 홍보

√ 시민고충처리위원회의 활동과 관련된 국제기구 또는 외국의 권익구제기관 등과의 교류 및 협력

√ 시민고충처리위원회의 활동과 관련된 개인·법인 또는 단체와의 협력 및 지원

√ 그 밖에 다른 법령에 따라 시민고충처리위원회에 위탁된 사항

위원회 상호간의 관계

위원회 상호간의 관계

▪ 국민권익위원회 또는 각 시민고충처리위원회는 상호 독립하여 업무를 수행하고, 상호 협의 또는 지원을 요청받은 경우 정당한 사유가 없는 한 이에 협조해야 합니다(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제54조제1항).

▪ 국민권익위원회는 시민고충처리위원회의 활동을 적극 지원해야 합니다(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제54조제2항).

3.4.2. 고충민원의 신청

고충민원의 대상

고충민원의 대상

▪ 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제5호에 따른 "고충민원"이란 다음의 어느 하나에 해당하는 사항에 관한 민원을 말합니다(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령」 제2조).

· 행정기관등의 위법·부당한 처분(사실행위 포함)이나 부작위 등으로 인하여 권리·이익이 침해되거나 불편 또는 부담이 되는 사항의 해결요구

※ "행정기관등"이란 중앙행정기관, 지방자치단체, 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제4조에 따른 기관 및 법령에 따라 행정기관의 권한을 가지고 있거나 그 권한을 위임·위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인을 말합니다(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제3호).

· 민원사무의 처리기준 및 절차가 불투명하거나 담당 공무원의 처리지연 등 행정기관등의 소극적인 행정행위나 부작위로 인하여 불편 또는 부담이 되는 사항의 해소요청

· 불합리한 행정제도·법령·시책 등으로 인하여 권리·이익이 침해되거나 불편 또는 부담이 되는 사항의 시정요구

· 그 밖에 행정과 관련한 권리·이익의 침해나 부당한 대우에 관한 시정요구

고충민원의 이송 또는 각하

▪ 권익위원회는 접수된 고충민원이 다음의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 고충민원을 관계 행정기관등에 이송할 수 있습니다. 다만, 관계 행정기관등에 이송하는 것이 적절하지 않다고 인정하는 경우에는 그 고충민원을 각하할 수 있습니다(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제43조제1항).

· 고도의 정치적 판단을 요하거나 국가기밀 또는 공무상 비밀에 관한 사항

- 국회·법원·헌법재판소·선거관리위원회·감사원·지방의회에 관한 사항
- 수사 및 형집행에 관한 사항으로서 그 관장기관에서 처리하는 것이 적당하다고 판단되는 사항 또는 감사원의 감사가 착수된 사항
- 행정심판, 행정소송, 헌법재판소의 심판이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 불복구제절차가 진행 중인 사항
- 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자간의 이해조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
- 판결·결정·재결·화해·조정·중재 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항 또는 감사원이 처분을 요구한 사항
- 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
- 행정기관등의 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항
- 그 밖에 관계 행정기관등에서 직접 처리하는 것이 타당하다고 판단되는 사항

▪ 권익위원회는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제43조제1항에 따라 고충민원을 이송 또는 각하한 경우에는 지체 없이 그 사유를 명시하여 신청인에게 통보해야 합니다. 이 경우 필요하다고 인정하는 때에는 신청인에게 권리의 구제에 필요한 절차와 조치에 관하여 안내할 수 있습니다(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제43조제2항).

고충민원의 신청 및 접수

고충민원의 신청

▪ 누구든지(국내에 거주하는 외국인 포함) 권익위원회 또는 시민고충처리위원회에 고충민원을 신청할 수 있고, 이 경우 하나의, 권익위원회에 대해 고충민원을 제기한 신청인은 다른 권익위원회에 대하여도 고충민원을 신청할 수 있습니다(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제39조제1항).

▪ 권익위원회에 고충민원을 신청하려는 사람은 다음의 사항을 기재하여 문서(전자문서 포함)로 신청해야 합니다(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제39조제2항 본문, 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령」 제35조제2항).

- 신청인의 이름과 주소(법인 또는 단체의 경우 그 명칭 및 주된 사무소의 소재지와 대표자의 이름)
- 신청의 취지·이유와 고충민원신청의 원인이 된 사실내용
- 관계 행정기관의 명칭
- 소송 및 다른 법령에 의한 불복구제절차의 신청 유무
- 다른 권익위원회에 고충민원을 신청한 경우 그 권익위원회의 명칭 및 신청 내용
- 대리인이 신청하는 경우 그 대리인의 인적 사항 및 본인과의 관계
- 대표자의 인적사항(대표자가 선정된 경우 한정)
- 군복무 중(의무경찰 또는 의무소방원으로 전환복무 중인 경우를 포함이거나 「대체역의 편입 및 복무 등에 관한 법률」에 따라 대체복무요원으로 복무 중인 사람이 신청하는 경우 그 신청인의 소속·계급 및 군번

※ 다만, 특별한 사정이 있는 경우에는 구술로 신청할 수 있는데(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제39조제2항 단서), 이 경우에는 접수 공무원이 신청서를 작성하여 신청인으로 하여금 그 내용을 확인한 후 서명 또는 기명날인하게 해야 합니다(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한

법률 시행령」 제35조제1항).

고충민원 대표자의 선정

▪ 다수의 신청인이 공동으로 고충민원을 신청하는 경우에는 신청인 중 3명 이하의 대표자를 선정할 수 있습니다(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령」 제36조제1항).

▪ 다수의 신청인이 대표자를 선정하지 않은 경우 국민권익위원회가 필요하다고 인정할 때에는 신청인에게 대표자를 선정할 것을 권고할 수 있습니다(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령」 제36조제2항).

▪ 선정대표자는 각기 다른 신청인들을 위하여 그 사안에 관한 모든 행위를 할 수 있습니다. 다만, 고충민원의 취하는 다른 신청인의 동의를 얻어야 하며, 이 경우 동의를 얻은 사실은 서면으로 소명하여야 합니다(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령」 제36조제3항).

- 선정대표자가 선정된 때에는 다른 신청인들은 그 선정대표자를 통하여서만 그 사안에 관한 행위를 할 수 있습니다(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령」 제36조제4항).
- 대표자를 선정한 신청인들은 필요하다고 인정할 때에는 선정대표자를 해임하거나 변경할 수 있습니다. 이 경우 신청인들은 그 사실을 지체 없이 권익위원회에 통지하여야 합니다(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령」 제36조제5항).

고충민원 대리인의 선임

▪ 고충민원의 신청인은 법정대리인 외에 다음의 어느 하나에 해당하는 자를 대리인으로 선임할 수 있습니다. 이 경우 대리인의 자격은 서면으로 소명해야 합니다(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제39조제3항).

- 신청인의 배우자, 직계 존·비속 또는 형제자매
- 신청인인 법인의 임원 또는 직원
- 변호사
- 다른 법률의 규정에 따라 고충민원신청의 대리를 할 수 있는 자
- 위 각 규정 외의 자로서 권익위원회의 허가를 받은 자

> ※ 국민권익위원회 또는 시민고충처리위원회의 허가를 받아 대리인을 신청하려는 경우에는 다음의 사항을 기재한 서면으로 권익위원회에 허가신청을 하여야 합니다(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령」 제37조제1항).
>
> √ 대리인이 될 자의 인적사항
>
> √ 대리인을 선임하려는 이유
>
> √ 신청인과 대리인과의 관계

신청서의 보완

▪ 권익위원회는 신청서에 보완할 사항이 있는 경우에는 상당한 기간을 정하여 신청인에게 보완할 것을 요청할 수

있습니다(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령」 제39조제1항).

▪ 권익위원회는 보완요청에도 불구하고 신청인이 보완을 하지 않은 경우에는 일정한 기간을 정하여 다시 보완을 요청할 수 있습니다(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령」 제39조제2항).

▪ 권익위원회는 다시 보완요청을 받은 신청인이 보완요청 기간 내에 보완을 하지 않고 그 보완 없이는 고충민원을 처리할 수 없는 경우에는 결정으로 이를 종결처리 할 수 있습니다(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령」 제39조제3항).

고충민원의 취하

▪ 신청인은 권익위원회의 결정이 있기 전까지 서면으로 자신의 신청을 취하할 수 있습니다(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령」 제40조).

동일 고충민원의 복수신청

▪ 신청인이 동일한 고충민원을 둘 이상의 권익위원회에 각각 신청한 경우 각 권익위원회는 지체 없이 그 사실을 상호 통보하여야 합니다. 이 경우 각 권익위원는 상호 협력하여 고충민원을 처리하거나 이송하여야 합니다(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제40조).

> - ※ 국민권익위원회(www.acrc.go.kr) _ '고충민원상담'에서는 고충민원과 관련하여 신청방법, 처리절차 등을 자세히 소개하고 있으며, 인터넷으로 고충민원을 신청할 경우에는 국민신문고(www.epeople.go.kr) _ '민원신청'을 통하여 편리하게 이용할 수 있습니다.

3.4.3. 고충민원의 조사 및 처리

고충민원의 조사

고충민원에 대한 조사

▪ 권익위원회는 고충민원을 접수한 경우에는 지체 없이 그 내용에 관하여 필요한 조사를 해야 합니다. 다만, 다음의 어느 하나에 해당하는 경우에는 조사를 하지 않을 수 있습니다(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제41조제1항).

- 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제43조제1항의 어느 하나에 해당하는 사항
- 고충민원의 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 사항
- 그 밖에 고충민원에 해당하지 않는 경우 등 권익위원회가 조사하는 것이 적절하지 않다고 인정하는 사항

▪ - 권익위원회는 조사를 개시한 후에도 위와 같은 사유 등 조사를 계속할 필요가 없다고 인정하는 경우에는 조사를 중지 또는 중단할 수 있습니다(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제41조제2항).

▪ - 권익위원회는 접수된 민원에 관하여 조사를 하지 않거나 조사를 중지 또는 중단한 경우에는 지체 없이 그 사유를 신청인에게 통보해야 합니다(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제41조제3항).

고충민원의 처리

합의의 권고

▪ - 권익위원회는 조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게

제시하고 합의를 권고할 수 있습니다(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제44조).

▪ 합의의 권고로 당사자간 합의가 성립된 경우나 당사자간 자발적인 합의가 성립된 경우에는 합의서를 작성하여 당사자로 하여금 서명 또는 기명날인하게 한 후 권익위원회가 이를 확인합니다(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령」 제47조제1항).

조정

▪ - 권익위원회는 다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 고충민원의 신속하고 공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 당사자의 신청 또는 직권에 의하여 조정을 할 수 있습니다(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제45조제1항).

▪ 조정은 당사자가 합의한 사항을 조정서에 기재한 후 당사자가 기명날인하거나 서명하고 권익위원회가 이를 확인함으로써 성립합니다(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제45조제2항).

▪ 조정이 성립한 경우에는 「민법」상의 화해와 같은 효력이 있습니다(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제45조제3항).

시정·제도개선의 권고 및 의견의 표명

▪ - 권익위원회는 고충민원에 대한 조사결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우에는 관계 행정기관등의 장에게 적절한 시정을 권고할 수 있습니다(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제46조제1항).

> ※ "행정기관등"이란 중앙행정기관, 지방자치단체, 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제4조에 따른 기관 및 법령에 따라 행정기관의 권한을 가지고 있거나 그 권한을 위임·위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인을 말합니다(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제3호).

▪ - 권익위원회는 고충민원에 대한 조사결과 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 사안에 대하여는 관계 행정기관등의 장에게 의견을 표명할 수 있습니다(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제46조제2항).

▪ - 권익위원회는 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 법령 그 밖의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 관계 행정기관등의 장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명할 수 있습니다(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제47조).

▪ - 권익위원회는 행정기관등의 장에게 권고 또는 의견표명을 하기 전에 그 행정기관등과 신청인 또는 이해관계인에게 미리 의견을 제출할 기회를 주어야 합니다(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제48조제1항).

※ 관계 행정기관등의 직원·신청인 또는 이해관계인은 권익위원회가 개최하는 회의에 출석하여 의견을 진술하거나 필요한 자료를 제출할 수 있습니다(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제48조제2항).

고충민원의 처리기간

▪ - 권익위원회는 접수된 고충민원을 접수일부터 60일 이내에 처리해야 합니다. 다만, 조정이 필요한 경우 등 부득이한 사유로 기간 내에 처리가 불가능한 경우에는 60일의 범위에서 그 처리기간을 연장할 수 있습니다(

「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령」 제42조제1항).

▪ 다음의 기간은 고충민원의 처리기간에 산입하지 않습니다(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령」 제42조제3항, 「행정절차법 시행령」 제11조, 「행정절차법 시행규칙」 제6조).

- 신청서의 보완에 소요되는 기간(보완을 위하여 신청서를 신청인에게 발송한 날과 보완되어 행정청에 도달한 날을 포함)
- 접수·경유·협의 및 처리하는 기관이 각각 상당히 떨어져 있는 경우 문서의 이송에 소요되는 기간
- 「행정절차법」 제11조제2항의 규정에 의하여 대표자를 선정하는 데 소요되는 기간
- 해당처분과 관련하여 의견청취가 실시되는 경우 그에 소요되는 기간
- 실험·검사·감정, 전문적인 기술검토 등 특별한 추가절차를 거치기 위하여 부득이하게 소요되는 기간
- 국회 또는 지방의회의 동의가 필요한 사항으로서 국회 또는 지방의회의 심의에 소요되는 기간
- 국가안보 또는 외교상 특별한 선행조치가 필요한 사항으로서 이에 소요되는 기간
- 정부의 예산사정으로 인하여 처리가 지연되는 기간
- 외국기관 및 재외공관에의 조회에 소요되는 기간
- 탈세조사·가격조사·수요조사·원가계산·경영분석·감정실시 및 기업진단에 소요되는 기간
- 시험·신원조회 또는 신체검사에 소요되는 기간
- 신청인의 불출석 등 처리단계에 있어 신청인의 귀책사유로 인하여 지연되는 기간

▪ - 권익위원회는 처리기간을 연장한 경우에는 신청인에게 지체 없이 처리기간의 연장사유와 처리예정기한을 통지해야 합니다(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령」 제42조제2항).

결정의 통지

▪ - 권익위원회는 고충민원의 결정내용을 지체 없이 신청인 및 관계 행정기관등의 장에게 통지해야 합니다(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제49조).

처리결과의 통보 등

권고 또는 의견에 대한 처리결과 통보

▪ 시정·제도개선의 권고 또는 의견을 받은 관계 행정기관등의 장은 이를 존중해야 하고, 그 권고 또는 의견을 받은 날부터 30일 이내에 그 처리결과를 권익위원회에 통보해야 합니다(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제50조제1항).

▪ 권고를 받은 관계 행정기관등의 장이 그 권고내용을 이행하지 않는 경우에는 그 이유를 권익위원회에 문서로 통보해야 합니다(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제50조제2항).

▪ - 권익위원회는 권고에 따른 처리결과를 통보받은 경우에는 신청인에게 그 내용을 지체 없이 통보해야 합니다(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제50조제3항).

권고 또는 의견과 다른 방법으로의 처리

▪ 관계 행정기관등의 장은 권익위원회의 권고 또는 의견대로 조치하기가 곤란하다고 판단되는 특별한 사정이 있는 경우에는 그 이유를 권익위원회에 통보해야 하며, 이 경우 권익위원회는 해당 사안을 재심의 할 수 있습니다(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령」 제51조제1항).

▪ 관계 행정기관등의 장은 권익위원회의 권고 또는 의견과 다른 방법으로 고충민원을 해소한 경우 또는 해소할 수 있는 경우에는 이를 권익위원회에 통보해야 합니다(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령」 제51조제2항).

4. 국민제안

4.1. 국민제안의 개념

4.1.1. 국민제안이란

국민제안의 개념

국민제안의 관련 법령

▪「국민 제안 규정」은 국민제안의 운영 및 절차 등에 관하여 필요한 사항을,「국민 제안 규정 시행규칙」은「국민 제안 규정」에서 위임된 사항과 그 시행에 관하여 필요한 사항을 규정하고 있습니다(「행정절차법」 제52조의2제2항,「국민 제안 규정」 제1조 및「국민 제안 규정 시행규칙」 제1조).

"국민제안"이란

▪- “국민제안”이란 국민(국내에 거주하는 외국인 포함. 이하 같음)이 정부시책이나 행정제도 또는 행정운영의 개선을 목적으로「행정절차법」 제52조의2에 따른 행정청에 제출하는 창의적인 의견이나 고안으로서 다음의 어느 하나에 해당하지 않는 것을 말합니다(「국민 제안 규정」 제2조제1호).

- 다른 사람이 취득한 특허권·실용신안권·디자인권 또는 저작권에 속하는 것이거나「국가공무원 등 직무발명의 처분·관리 및 보상 등에 관한 규정」에 따라 보상이 확정된 것
- 접수하려는 기관이 이미 채택했던 제안과 내용이 동일한 것
- 접수하려는 기관이 이미 시행 중인 사항이거나 기본 구상이 이와 유사한 것
- 일반 통념상 적용하기 어렵다고 판단되는 것
- 단순한 주의환기·진정·비판 또는 건의이거나 불만의 표시에 불과한 것
- 특정 개인·단체·기업 등의 수익사업과 그 홍보에 관한 것
- 국가나 지방자치단체의 사무에 관한 사항이 아닌 것

국민제안제도 관장기관

▪행정안전부장관은 국민제안제도의 운영 지도·확인·점검, 국민제안제도의 개선 및 중앙우수제안에 관한 업무를 맡아 처리합니다(「국민 제안 규정」 제3조).

> ※ 국민제안의 신청과 처리절차는 국민신문고 ‘국민제안’을 통하여 편리하게 이용할 수 있습니다.

4.2. 국민제안의 제출 및 심사절차

4.2.1. 국민제안의 제출과 결정

국민제안의 제출 등

국민제안의 제출

▪모든 국민은 제안 내용의 소관 행정청에 국민제안을 제출할 수 있습니다(「국민 제안 규정」 제5조제1항).

※ "행정청"이란 중앙행정기관의 장, 지방자치단체의 장, 교육감 및 법령·자치법규에 따라 행정권한을 가지고 있거나

위임·위탁받은 공공단체·기관·사인까지 포함합니다. 다만, 국회사무총장·법원행정처장·헌법재판소사무처장 및 중앙선거관리위원회사무총장은 제외합니다[「국민 제안 규정」(대통령령 제32787호, 2022. 7. 11. 일부개정, 2022. 7. 12. 시행) 개정 이유 및 제2조제1호 참조]

▪ 국민제안을 제출하려는 국민은 정부시책이나 행정제도 및 그 운영의 현황과 문제점, 개선방안 및 기대 효과 등에 관한 사항을 작성하여 방문·우편·팩스 또는 온라인 국민참여포털 등 인터넷을 통하여 행정청에 제출해야 합니다. 이 경우 행정청은 장애인이 국민제안을 쉽게 제출할 수 있도록 적절한 편의를 제공해야 합니다(「국민 제안 규정」 제5조제2항).

▪ 2명 이상이 공동으로 국민제안을 제출하는 경우에는 제안에 참여한 사람 개개인의 기여도에 관한 사항을 백분율로 표시해야 합니다. 기여도가 가장 큰 사람을 "주제안자"로, 그 밖의 참여자를 "부제안자"로 표시하고, 공동제안자가 2명 이상인 경우로 기여도가 동등한 경우에는 제안자간 합의로 주제안자를 정해야 합니다(「국민 제안 규정」 제5조제3항).

▪ 행정청은 접수한 국민제안이 다음의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 사유를 구체적으로 밝혀 국민제안을 접수한 날부터 7일 이내에 적절한 기간을 정하여 제안자에게 그 보완을 요청할 수 있습니다. 이 경우 보완하는 데에 걸리는 기간은 심사기간 1개월에 산입하지 않습니다(「국민 제안 규정」 제6조제2항).

- 제안에 보완할 수 있는 흠이 있는 경우
- 제안이 국민제안에서 제외된 사항(「국민 제안 규정」 제2조제1호 각 목의 어느 하나)에 해당하는 경우
- 제안이 「민원 처리에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 민원에 해당하는 경우

▪ 행정기관의 장이 접수한 제안 중 그 내용이 같은 제안이 있는 경우에는 먼저 접수한 제안이 우선합니다(「국민 제안 규정」 제6조제3항).

▪ 행정청은 국민제안을 접수했을 때에는 국민제안 접수증(「국민 제안 규정 시행규칙」 별지 제2호서식)을 발급해야 합니다. 다만, 우편·팩스 또는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제12조제16호에 따른 온라인 국민참여포털 등 인터넷을 통하여 국민제안을 접수했을 때에는 국민제안 접수증을 교부하지 않을 수 있습니다(「국민 제안 규정 시행규칙」 제3조).

▪ 행정안전부장관 및 행정청은 국민이 국민제안제도 운영에 적극 참여할 수 있도록 국민제안의 접수, 심사 방법 및 보상 등에 관한 사항을 안내하고, 제안자가 국민제안과 관련하여 상담이나 정보를 요구하는 경우에는 적극적으로 협조해야합니다(「국민 제안 규정」 제25조제1항).

유용한 법령정보 1
< 국민제안을 공개로 신청했는데요, 비공개로 전환할 수 없나요? > A. 제안인이 직접 비공개로 전환은 불가능합니다. 하지만 처리기관에서는 비공개 전환이 가능하므로, 제안 처리 담당자에게 비공개 전환 요청을 할 수 있습니다[출처: 국민신문고(www.epeople.go.kr)-고객센터].

유용한 법령정보 2

< 제안을 신청한 후 내용 등을 수정하려고 하는데 수정이 되지 않습니다.>
A. 제안내용, 연락처 등의 개인정보, 통지방식 수정은 신청단계(접수 이전)에서만 가능합니다.
접수 이후의 심사 중인 제안은 일체의 정보 수정이 되지 않으니 참조해 주시기 바랍니다.[출처: 국민신문고(www.epeople.go.kr) -고객센터].

유용한 법령정보 3

<신청제안의 진행상황과 처리결과는 어떻게 확인하나요?>
A. 국민신문고(www.epeople.go.kr) 홈페이지의 '나의 이용내역>국민행복제안'에서 회원 로그인이나 비회원 실명인증을 거치신 후 조회가 가능합니다.
비공개 제안은 정보 보호를 강화하기 위해 회원의 경우 비밀번호, 비회원의 경우 제안신청번호 또는 실명인증을 한번 더 거치도록 되어 있습니다.[출처: 국민신문고(www.epeople.go.kr) -고객센터].

국민제안의 이첩

▪ 행정청은 제출된 제안이 국민제안에서 제외된 사항(「국민 제안 규정」 제2조제1호 각 목의 어느 하나)에 해당하는 경우에는 다음의 구분에 따라 그 사유를 구체적으로 밝혀 접수된 제안을 종결처리하거나 민원으로 접수하여 민원처리 절차에 따라 처리할 수 있다(「국민 제안 규정」 제6조제4항).

- 제안에 보완할 수 있는 흠이 있는 경우 또는 제안이 「국민 제안 규정」 제2조제1호 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우: 종결처리
- 제안이 「민원 처리에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 민원에 해당하는 경우: 종결처리 또는 민원처리

▪ 행정청은 제출된 제안이 다른 행정청의 소관인 경우에는 이송 사유를 구체적으로 밝혀 지체 없이 소관 행정청에 이송하고, 그 사실을 제안자에게 알려야 합니다(「국민 제안 규정」 제6조제6항).

접수 및 처리상황의 공개

▪ 행정청은 국민제안을 접수했을 때에는 온라인 국민참여포털 등 인터넷을 통하여 국민제안의 접수 및 처리 상황을 실시간으로 공개해야 합니다(「국민 제안 규정」 제7조 본문).

※ 다만, 제안자가 요구하는 경우에는 제안 제목과 채택 여부를 제외하고는 공개하지 않을 수 있습니다(「국민 제안 규정」 제7조 단서).

※ 국민제안의 제출과 접수 및 처리상황은 『국민신문고 사이트-국민제안』을 통하여 편리하게 이용할 수 있습니다.

국민제안의 심사

채택제안의 결정 및 실시

▪ "채택제안"이란 행정청이 접수한 국민제안 중 그 내용을 심사한 후 채택한 제안을 말합니다(「국민 제안 규정」 제2조제3호).

▪ 행정청은 국민제안을 접수한 날(공모제안의 경우에는 공모기간이 끝나는 날을 말함)부터 1개월 이내에 그 내용을 심사한 후 채택제안으로 채택할지를 결정하고 그 사실을 제안자에게 알려야 합니다. 이 경우 온라인 국민참여포털 등 인터넷을 통하여 접수된 국민제안에 대해서는 온라인 국민참여포털 등 인터넷을 통하여 채택 여부의 결정 사실을 알릴 수 있습니다(「국민 제안 규정」 제10조제1항).

▪ 또한, 채택제안으로 채택되었음을 제안자에게 알릴 때에는 관리기간의 범위에서 채택제안의 실시 예정 시기를 함께 통지해야 합니다(「국민 제안 규정」 제10조제2항).

▹ 채택제안의 심사 기준(「국민 제안 규정」 제8조제1항)

> √ 실시가능성
>
> √ 창의성
>
> √ 효율성 및 효과성
>
> √ 적용 범위
>
> √ 계속성

▹ 행정청은 채택제안을 결정할 때 실시 가능성 등을 판단하기 위하여 필요한 경우에는 관계 기관 또는 전문가에게 실험·조사 등을 의뢰하거나 의견 또는 자료의 제출을 요청할 수 있고, 「국민 제안 규정」 제2조제1호가목에 해당하는지에 대하여 문화체육관광부장관 또는 지식재산처장에게 확인을 요청할 수 있습니다. 이 경우 회신에 걸리는 기간은 채택제안의 결정기간에 산입하지 않습니다(「국민 제안 규정」 제9조제1항, 제2항 및 제4항).

※ 의견의 제출 또는 자료 제출 등의 요청을 받은 자는 특별한 사유가 없으면 요청받은 날부터 3주 이내에 회신하여야 합니다(「국민 제안 규정」 제9조제4항 전단).

▹ 행정청은 의뢰한 실험·조사 등에 드는 비용을 예산의 범위에서 지급할 수 있습니다(「국민 제안 규정」 제9조제3항).

▪ 채택제안으로 결정되지 않았음을 통지받은 제안자는 통지받은 날부터 15일 이내에 재심사 요청 사유를 구체적으로 밝혀 해당 행정청에 재심사를 요청할 수 있습니다(「국민 제안 규정」 제12조제1항).

▪ 행정기관의 장은 국민제안을 공정하게 심사하기 위하여 필요한 경우 기관별 국민제안심사위원회를 구성·운영할 수 있습니다(「국민 제안 규정」 제8조제2항).

▪ 행정청은 국민제안이 다음의 어느 하나에 해당하는 경우에는 국민과 전문가 등의 의견을 듣거나 국민제안에 대하여 토론, 투표, 평가할 수 있는 온라인 국민참여 플랫폼 등을 통하여 해당 국민제안을 보완·개선할 수 있습니다(「국민 제안 규정」 제13조).

▹ 채택되지 아니한 국민제안인 경우

▹ 채택제안 중 보완·개선이 필요하다고 인정하는 경우

▪ 행정청은 「국민 제안 규정」 제10조제1항에 따라 채택제안으로 결정했을 때에는 제안자에게 통지된 실시 예정 시기까지 채택제안을 실시해야 합니다(「국민 제안 규정」 제11조제1항).

▪ 행정청은 「국민 제안 규정」 제10조에 따라 채택되지 않은 국민제안(「국민 제안 규정」 제22조에 따른 관리기간이 경과하지 않은 것으로 한정함)이 다음의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 사실을 제안자에게 알리고 그

제안을 재심사하여 채택 여부를 결정해야 합니다(「국민 제안 규정」 제14조제1항).

- 행정안전부장관이 국민제안의 재심사를 요청하는 경우
- 채택되지 않은 국민제안을 보완·개선하여 실시하려는 경우
- 행정청이 행정환경의 변화 등에 따라 채택되지 않은 국민제안을 실시할 필요가 있다고 인정하는 경우

자체우수제안의 결정

- "자체우수제안"이란 행정기관의 장이 채택제안 중 그 내용이 우수하다고 인정하여 행정안전부장관(국방·군사에 관한 제안의 경우에는 국방부장관을 말함)에게 추천한 제안을 말합니다(「국민 제안 규정」 제2조제4호).
- 행정청은 자체우수제안(국방·군사에 관한 제안을 제외함)을 결정하여 행정안전부장관에게 추천할 수 있습니다(「국민 제안 규정」 제15조).
  - 행정청은 자체우수제안을 추천할 때에는 자체우수제안 추천서(「국민 제안 규정 시행규칙」 별지 제4호서식)에 국민제안 심사 관계 서류 사본과 그 밖의 참고자료를 첨부해야 합니다(「국민 제안 규정 시행규칙」 제6조).

재심사의 요청

- 행정안전부장관은 다음의 어느 하나에 해당하는 국민제안이 행정 업무의 개선, 예산 절감 또는 국고·조세 수입 증대 등의 성과가 예상되는 경우 해당 행정청에 재심사를 요청할 수 있습니다(「국민 제안 규정」 제12조제2항).
  - 「국민 제안 규정」 제10조에 따라 채택제안으로 결정되지 않은 국민제안
  - 「국민 제안 규정」 제15조에 따라 자체우수제안으로 결정되지 않은 국민제안
- 제안자는 「국민 제안 규정」 제10조제1항에 따라 국민제안이 채택제안으로 결정되지 않았음을 통지받은 후 해당 국민제안의 내용과 동일한 내용의 정부시책 또는 행정제도가 실시된 사실을 알게 된 경우에는 그 통지를 받은 날부터 2년 이내에 해당 행정청에 재심사를 요청할 수 있습니다(「국민 제안 규정」 제14조제3항).

중앙우수제안의 결정

- "중앙우수제안"이란 행정안전부장관이 자체우수제안 중 그 내용을 심사한 후 채택한 제안을 말합니다(「국민 제안 규정」 제2조제5호).
- 행정안전부장관은 행정기관의 장으로부터 자체우수제안을 추천받았을 때에는 중앙우수제안 심사위원회의 심의를 거쳐 그 내용을 심사하여 중앙우수제안으로 채택할지 여부 및 창안 등급을 결정하고, 자체우수제안을 추천한 행정청에 그 사실을 통보해야 합니다(「국민 제안 규정」 제16조제1항).
  - 행정안전부장관은 중앙우수제안을 결정 과정에서 실시 가능성 등을 판단하기 위하여 필요한 경우에는 관계 기관 또는 전문가에게 필요한 실험·조사 등을 의뢰하거나 의견 또는 자료의 제출을 요청할 수 있습니다(「국민 제안 규정」 제16조제2항).
    ※ 의견의 제출 또는 자료 제출 등의 요청을 받은 자는 특별한 사유가 없으면 요청받은 날부터 3주 이내에 회신하여야 합니다(「국민 제안 규정」 제9조제4항 전단, 제16조제2항).
  - 행정안전부장관은 의뢰한 실험·조사 등에 드는 비용을 예산의 범위에서 지급할 수 있습니다(「국민 제안 규정」 제9조제3항 및 제16조제2항).
- 행정안전부장관은 자체우수제안을 공정하게 심사하기 위하여 필요한 경우에는 중앙우수제안 심사위원회를 구성·운영할 수 있습니다(「국민 제안 규정」 제17조제1항).
  - 중앙우수제안 심사위원회는 다음의 사항을 심의합니다(「국민 제안 규정」 제17조제2항).

√ 자체우수제안의 평가 및 심사

√ 중앙우수제안으로의 채택여부 및 창안등급의 구분

√ 부상 지급 금액

√ 다른 법령에 따라 위원회의 심의 사항으로 규정된 사항

√ 그 밖에 행정안전부장관이 필요하다고 인정하는 사항

- 중앙우수제안 심사위원회는 위원장 1명을 포함한 17명 이내의 위원으로 구성합니다(「국민 제안 규정」 제17조제3항).
- 중앙우수제안 심사위원회의 위원은 관계 공무원과 국민제안에 관하여 학식과 경험이 풍부한 사람 중에서 행정안전부장관이 임명하거나 위촉하며, 위원장은 위촉위원 중에서 행정안전부장관이 위촉합니다(「국민 제안 규정」 제17조제4항).
- 위원장은 중앙우수제안 심사위원회를 대표하고, 중앙우수제안심사위원회의 업무를 총괄합니다(「국민 제안 규정」 제17조제6항 전단).
- 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 위원장이 미리 지명한 위원이 그 직무를 대행합니다(「국민 제안 규정」 제17조제6항 후단).
- 중앙우수제안 심사위원회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결합니다(「국민 제안 규정」 제17조제7항).
- 중앙우수제안 심사위원회에 간사 1명을 두며, 간사는 행정안전부장관이 소속 공무원 중에서 지명합니다(「국민 제안 규정」 제17조제8항).

4.2.2. 국민제안의 보상과 사후관리

제안자에 대한 보상

시제품의 실비 보상

▪ 행정청은 전시 등을 위해 제안자로 하여금 시제품을 제작하게 하는 경우에는 예산의 범위에서 제작에 든 실비를 보상할 수 있습니다(「국민 제안 규정」 제21조).

※ "행정청"이란 중앙행정기관의 장, 지방자치단체의 장, 교육감 및 법령·자치법규에 따라 행정권한을 가지고 있거나 위임·위탁받은 공공단체·기관·사인까지 포함합니다. 다만, 국회사무총장·법원행정처장·헌법재판소사무처장 및 중앙선거관리위원회사무총장은 제외합니다[「국민 제안 규정」(대통령령 제32787호, 2022. 7. 11. 일부개정, 2022. 7. 12. 시행) 개정 이유 및 제2조제1호 참조]

채택제안의 시상

채택제안의 시상

▪ 행정청은 채택제안의 제안자에게 포상을 하거나 예산의 범위에서 부상을 지급할 수 있습니다(「국민 제안 규정」 제18조제1항).

※ 다만, 공동으로 국민제안을 제출한 경우에는 각자의 기여도에 따라 부상을 지급합니다(「국민 제안 규정」

제18조제1항 단서).

▪ 행정청은 다음 어느 하나의 경우에는 채택제안에 대한 시상을 하지 않을 수 있습니다(「국민 제안 규정」 제18조제2항).

▹ 채택제안의 제안자가 동일하거나 유사한 국민제안 또는 공무원제안으로 이미 다른 행정청으로부터 포상이나 부상을 받은 경우

▹ 다른 사람이 채택제안과 동일하거나 유사한 국민제안 또는 공무원제안으로 이미 다른 행정청으로부터 포상이나 부상을 받은 경우

중앙우수제안의 시상

중앙우수제안의 창안등급

▪ 중앙우수제안의 창안등급은 금상·은상·동상 및 장려상으로 구분합니다(「국민 제안 규정」 제19조제1항).

▪ 중앙우수제안의 제안자에게는 「상훈법」 및 「정부 표창 규정」에서 정하는 바에 따라 서훈을 하거나 표창을 할 수 있습니다(「국민 제안 규정」 제19조제2항).

▪ 중앙우수제안의 창안등급에 해당하는 제안이 없는 경우에는 해당 등급의 시상을 하지 않습니다(「국민 제안 규정」 제19조제1항 단서).

부상금의 지급

▪ 행정안전부장관은 채택한 중앙우수제안의 제안자에게 다음의 기준에 따라 부상을 지급합니다(「국민 제안 규정」 제19조제3항).

▹ 금상: 하나의 제안당 500만원 이상 800만원 이하

▹ 은상: 하나의 제안당 300만원 이상 500만원 이하

▹ 동상: 하나의 제안당 100만원 이상 300만원 이하

▹ 장려상: 하나의 제안당 50만원 이상 100만원 이하

※ 다만, 공동으로 국민제안을 제출한 경우에는 각자의 기여도에 다라 부상을 지급합니다(「국민 제안 규정」 제19조제3항 단서).

▪ 3명 이상이 공동으로 국민제안을 제출한 경우에는 제안자의 수를 고려하여 부상의 금액 상한을 2분의 1까지 높여 지급할 수 있습니다(「국민 제안 규정」 제19조제4항).

▪ 중앙우수제안의 제안자가 사망한 경우 그 부상은 사망한 제안자가 지정한 자, 상속인의 순으로 지급합니다(「국민 제안 규정」 제19조제5항).

국민제안의 사후관리

제안정보의 공동활용

▪ 행정청은 국민제안의 심사 등을 효율적으로 하기 위해 다른 행정청이 접수한 국민제안의 제목, 내용, 제안자, 접수 일시, 채택 및 시상 여부 등 국민제안 관련 정보를 공동으로 활용할 수 있습니다(「국민 제안 규정」 제26조).

채택제안 실시성과의 측정

▪ 행정청은 채택제안의 실시에 따라 행정 업무의 개선, 예산 절감 또는 국고·조세수입 증대 등의 성과가 있는 경우 그 성과를 측정해야 합니다(「국민 제안 규정」 제23조제1항).

- 행정 업무의 개선 성과는 다음 사항을 고려하여 수·우·미·양·가로 측정합니다(「국민 제안 규정」 제23조제2항).
  - 행정서비스의 질적 수준 향상
  - 행정제도 및 행정운영의 효율성 제고
  - 사고의 예방 및 재해의 제거
  - 근무환경 및 근무조건의 개선
  - 그 밖에 행정안전부장관이 정하는 사항
- 예산 절감 금액 또는 국고·조세수입의 늘어난 금액을 측정할 때에는 회계의 방법으로 하는 것을 원칙으로 합니다. 이 경우 금액을 산출할 때에는 해당 국민제안을 실시하는 데에 든 경비를 빼야 합니다(「국민 제안 규정」 제23조제3항).
- 채택제안의 실시에 따른 실시 성과의 측정기간은 채택제안이 실시된 후 최초로 성과가 나타날 부터 1년간으로 합니다(「국민 제안 규정」 제23조제4항).
- 행정청은 국민제안 관리기록부(「국민 제안 규정 시행규칙」 별지 제5호서식)를 갖춰 놓고, 평가기간 동안 채택제안 및 채택되지 않은 제안의 보완·개선 여부, 실시 여부 등을 기록·관리해야 합니다(「국민 제안 규정 시행규칙」 제7조).
- 행정청은 장은 국민제안의 처리 상황과 운영 실태를 매분기 1회 이상 확인·점검하고, 그 확인·점검 결과 국민제안의 처리가 미흡하다고 판단되는 경우에는 지체 없이 이를 시정하고, 필요한 조치를 해야 합니다(「국민 제안 규정」 제24조제1항).
- 행정청은 매년도의 국민 제안 제도의 운영 실적과 국민제안의 실시 결과 등을 다음 해 1월 31일까지 행정안전부장관에게 제출해야 합니다(「국민 제안 규정」 제24조제2항).
- 온라인 국민참여포털의 운영을 총괄하는 행정청은 매분기 온라인 국민참여포털에서 처리된 국민제안의 처리 실태를 분석하고, 그 결과를 소관 행정기관의 장 및 행정안전부장관에게 통보해야 합니다(「국민 제안 규정」 제24조제3항).
- 행정안전부장관은 각 행정청의 국민제안 채택 실정, 채택제안의 실시 실적, 제안자에 대한 시상 및 보상 내용 등 국민제안제도 운영 전반에 관한 사항을 확인·점검하고, 그 결과를 공개할 수 있습니다(「국민 제안 규정」 제24조제4항).

실시의 권고

- 행정청은 채택한 국민제안이 다른 행정청도 적용할 수 있다고 판단될 경우에는 다른 행정청에 그 국민제안의 실시를 권고할 수 있습니다(「국민 제안 규정」 제27조제1항).
- 행정청은 언론매체, 행정청의 인터넷 홈페이지, 온라인 국민참여포털 등 다양한 매체를 활용하여 자체우수제안이나 중앙우수제안의 내용을 공개하거나 홍보할 수 있습니다(「국민 제안 규정」 제27조제2항).