

본부, 각 지역본부 및 지회(이하 “지회”라 한다), 사무소를 말한다.[개정 2011. 9. 1]

제2장 민원사무의 처리

제1절 민원의 신청·접수

제4조(민원사무처리의 원칙) 민원사무는 다른 업무에 우선하여 처리해야 하며, 처리 기간이 남아 있는 등의 이유로 민원사무 처리를 지연시켜서는 안된다.

제5조(민원의 신청) 민원의 신청은 민원인의 의사표시를 문서(전자문서를 포함한다. 이하 같다)로 해야 한다. 다만, 문서로 증명할 필요가 없거나 민원인 또는 위임을 받은 자가 직접 출석하여 의사표시를 할 필요가 없는 민원사항은 구술 또는 전화로 신청할 수 있다.

제6조(신청서 및 첨부서류) ① 회장은 민원사항의 신청서 기재사항을 당해 민원사항에 대해 민원사항의 심사 및 처리에 필요한 최소한의 것으로 한정 하여야 하며, 민원인이 쉽게 작성할 수 있도록 신청서식을 명확히 정하여야 한다.

② 민원사항의 신청과 관련한 첨부서류는 신청서의 기재사항에 대한 사실여부를 뒷받침하기 위하여 당해 민원사무의 처리에 필요한 최소한의 범위 내에서 구체적으로 정하여야 한다.

③ 제1항 및 제2항의 서류 제출 부수는 최소한으로 정하여야 한다.

제7조(민원사무처리기준) ① 협회의 민원사무처리는 별표1의 민원사무처리 기준표에 따라 제출부서·처리기간·구비서류·처리기준·처리절차 등을 정한다. 다만, 상위기관으로부터 그 해당 민원에 대한 처리기간과 보완기간이 따로 지정된 경우에는 그 지정된 기간을 따른다.

② 당해 민원사무처리를 담당하는 해당 부서장은 관계법령 또는 내규의 변경 등으로 별표 1의 민원사무처리 기준표를 변경할 필요가 있을 경우에는 즉시 그 내용을 내규 담당부서에 통보하여야 한다.

제8조(민원의 접수) ① 민원문서 또는 구술·전화에 의한 민원의 접수는 민원과 관련된 업무를 처리하는 부서에서 직접 접수한다.

② 제1항에 의한 민원을 접수한 때에는 그 순서에 따라 별지 제1호 서식의 민원사무처리부에 기록하여야 한다. 다만, 구술·전화에 의한 일반적인 민원은 민원사무처리부의 기록을 생략할 수 있다.

③ 문서로 접수된 민원서류에는 별지 제2호서식의 문서접수인을 날인 한 후 민원인에게 별지 제2호서식의 접수증을 교부하여야 한다. 다만 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 접수증을 교부하지 않을 수 있다.

1. 구술·전화·우편·모사전송 또는 전자문서에 의하여 접수된 민원
2. 처리기간이 “즉시”로 되어 있는 민원

3. 접수증에 갈음하는 서류(예:검사수수료 영수증 등)를 교부하는 민원
4. 기타 협회장이 민원사무의 성질상 접수증을 교부할 필요가 없다고 인정하는 민원

제9조(거부처분의 이유 명시 등) 협회는 민원인이 신청한 민원사항이 협회의 업무 소관이 아니거나 민원 사항의 실현이 불가능하다고 인정될 때에는 별지 제5호서식의 민원처리결과 통지서에 그 법령상·사실상의 이유를 명시하고, 대안이 있는 경우에는 그 대안까지 명시하여 민원인에게 통지하여야 한다.

제10조(민원서류의 보완 등) ① 민원처리부서의 장은 민원서류에 결함이 있거나 그 내용이 불분명하다고 인정되는 경우에는 보완 또는 변경을 하는데 필요한 적당한 기간(이하 "보완기간"이라 한다)을 정하여 민원인에게 보완을 요구해야 한다. 이 경우 보완의 요구는 문서·구술·전화·모사전송·전자문서 등으로 민원서류를 접수한 날의 익일 이전에 요구하되, 민원인이 특별히 요청한 때에는 문서로 요구해야 한다. 다만, 현지조사 등 정당한 사유로 익일 근무시간이 경과한 후 보완 할 사항이 발견된 경우에는 발견 즉시 보완을 요구해야 한다.

② 민원인은 해당 민원사무의 처리가 종결되기 전에는 그 신청의 내용을 보완하거나 변경 또는 취하할 수 있다. 다만, 다른 특별한 규정이 있거나 민원사무의 성질상 보완·변경 또는 취하할 수 없는 경우에는 그러하지 않는다.

③ 민원처리부서의 장은 제1항에 따른 보완요구를 받은 민원인이 기한 내에 보완을 할 수 없음을 이유로 보완에 필요한 기간을 밝혀서 기간연장을 요청하는 경우에는 이를 고려하여 보완기간을 정한다. 이 경우 민원인의 기간연장 요청은 2회에 한한다.

④ 민원처리부서의 장은 민원인이 제3항의 기간 내에 민원서류를 보완하지 않을 경우 다시 보완을 요구할 수 있다. 이 경우 보완에 필요한 기간은 10일로 한다.

제11조(민원서류의 반려 등) ① 민원처리부서의 장은 민원인이 제10조에 따른 기간 내에 민원서류를 보완하지 않은 경우 그 이유를 밝혀서 접수된 민원서류를 되돌려 보낼 수 있다.

② 민원처리부서의 장은 민원인의 소재가 분명하지 않아 보완의 요구가 2회에 걸쳐 반송된 경우 민원을 취소한 것으로 보고 종결처리 할 수 있다.

③ 민원인이 민원을 철회하여 민원서류의 반환을 요청한 경우 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이를 민원인에게 반환하여야 한다.

④ 민원인이 접수 처리된 증명서 등의 문서를 정당한 사유 없이 15일이 경과할 때까지 수령하지 아니한 경우에는 이를 내부적으로 종결 처리하고 당해 서류를 폐기할 수 있다.

⑤ 민원서류를 접수한 후에라도 민원인이 다른 법령에서 규정한 선행적 절차를 이행하지 않거나, 신청민원의 실현이 현실적으로 실현 불가능하다고 인정하는 경우에는 제9조에 따라 이유 등을 명시하여 민원인에게 민원서류를 되돌려 보낼 수 있다.

제2절 민원사무의 처리방법

제12조(처리기간의 계산) ① 민원사무의 처리기간을 “즉시”로 정한 경우에는 정당한 사유가 있는 경우는 제외하고 당일 근무시간 이내에 처리해야 한다.

② 민원사무의 처리기간을 “7일”로 정한 경우에는 민원사항의 접수시각부터 시간 단위로 계산하되, 공휴일과 토요일은 산입하지 않는다. 이 경우 1일은 8근무시간으로 한다.

③ 민원사무의 처리기간을 “15일”로 정한 경우에는 일 단위로 계산하고 첫날을 산입하되, 공휴일은 산입하지 않는다.

④ 민원사무의 처리기간을 “30일”로 정한 경우에는 첫날을 산입하되, 「민법」 제159조와 제161조를 따른다.

⑤ 그 외 민원사무의 처리기간을 “일·주·월·년”으로 정한 경우에는 첫날을 산입하되, 「민법」 제159조와 제161조를 따른다.

제13조(처리기간에 산입하지 않는 기간) 민원사무의 처리기간에 산입하지 않는 기간에 관하여는 「행정절차법 시행령」 제11조를 따른다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 선행사무의 완결을 조건으로 하는 경우 그에 소요되는 기간은 민원사무의 처리기간에 산입하지 않는다.

1. 협회의 예산 사정으로 처리가 지연되는 기간
2. 신원조회 또는 신체검사에 소요되는 기간
3. 민원사무에 직접 관련된 공과금, 수수료 등의 미납, 민원인의 불출석 등 처리 단계에 있어 민원인의 귀책사유로 인하여 지연되는 기간

제14조(처리기간의 연장 등) ① 민원처리부서의 장은 부득이한 사유로 처리기간 내에 민원사무를 처리하기 곤란하다고 인정되는 경우 그 민원사무의 처리기간 범위 내에서 1회에 한하여 처리기간을 연장할 수 있다. 다만, 연장된 처리기간 내에 처리가 곤란한 경우에는 민원인의 동의를 얻어 처리기간의 범위 내에서 처리기간을 다시 연장할 수 있다.

② 제1항에 따라 처리기간을 연장한 때에는 별지 제3호서식의 민원처리 기간 연장 통지서에 의거 처리기간의 연장사유와 처리예정기한을 지체 없이 민원인에게 알려야 한다.

제15조(부서간의 협조) ① 민원처리부서의 장은 민원서류의 내용이 다른 부서의 협조를 필요로 하는 경우 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고 지체 없이 그 민원서류의 처리기간 범위 내에서 회신기간을 밝혀서 협조를 요청해야 한다. 이 경우 요청받은 부서는 협조를 요청한 부서가 정한 회신기간 내에 이를 처리해야 한다.

② 협조를 요청받은 부서가 제1항에 따른 회신기간 내에 민원사무를 처리할 수 없을 때에는 회신기간의 범위 내에서 1회에 한하여 처리기간을 연장 요청할 수 있다. 이 경우 협조를 요청한 부서에 연장사유·처리진행상황·회신예정일 등을 통보하여야 한다.

제16조(고충민원의 처리) ① 민원처리부서의 장은 고충민원을 접수한 경우 특별한 사유가 없는 한 별표 1의 민원사무처리기준표의 처리기간 이내에 그 처리결과를 민원인에게 회신해야 한다.

② 민원처리부서의 장은 제1항에 따라 처리하는 고충민원의 내용이 정당한 사유가 있다고 인정되는 때에는 지체 없이 원처분의 취소·변경 등 적절한 조치를 취하고, 그 내용을 민원인에게 통지하여야 한다.

③ 고충민원의 처리를 위해 실지조사 등을 행한 경우 이에 소요된 기간은 제1항에 따른 처리기간에 산입하지 않는다.

제17조(질의 및 행정건의에 대한 처리) ① 제3조 제2호 라목에 해당하는 질의상담 사항에 대해서는 특별한 사유가 없는 한 다음 각 호의 기간 내에 처리하여야 한다.

1. 민원인이 협회를 방문하여 단순한 행정 절차 또는 형식요건에 관하여 질의·설명·조언을 요구하는 경우 : 즉시
2. 제1호 외의 질의 : 7일 이내

② 제3조제2호 마 목에 해당하는 민원사항을 접수한 때에는 다른 규정이 있는 경우를 제외하고는 14일 이내에 그 처리결과를 민원인에게 통지하여야 한다.

제18조(반복 및 중복 민원의 처리)

① 민원처리부서의 장은 민원인이 동일한 내용의 민원을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우 2회 이상 그 처리결과를 알린 후에 접수되는 서류에 대하여는 본부의 경우 본부장, 지회의 경우 지회장의 결재를 받아 종결 처리할 수 있다.[개정 2011. 9. 1]

② 민원처리부서의 장은 민원인이 동일한 내용의 민원에 관한 서류를 작성하여 2개 이상의 기관에 제출한 민원을 전달 받은 경우에도 제1항에 따라 처리할 수 있다. 이 경우 민원을 전달한 기관의 요청이 있는 때에는 그 기관에 처리결과를 알려 줘야 한다.

③ 제2항의 규정에 의하여 당해 민원을 처리하지 않은 기관에서는 해당 민원인에게 민원처리 기관·절차 등을 통지하여 이해를 돕도록 하여야 한다.

제3절 처리결과알림 및 확인·점검 등

제19조(처리진행상황 등의 통지) 협회장 또는 지회장은 민원사항을 접수한 후 30일이 경과하거나 민원인의 요청이 있을 때에는 별지 제4호서식의 민원처리 진행상황 통지서에 의거 민원인에게 그 처리진행상황과 처리예정일 등을 통지하여야 한다.

제20조(처리결과알림등) ① 민원처리부서의 장은 민원사무의 처리를 완결한 경우 그 결과를 별지 제5호서식의 민원처리 결과 통지서에 의거 지체 없이 민원인에게 문서로 알려줘야 한다. 다만, 신속하게 처리할 필요가 있거나 사안이 경미한 경우에는 구술이나 정보통신망을 통해 알려 줄 수 있다. 이 경우 민원인의 요청이 있는 때에는 지체 없이 처리결과에 관한 문서를 교부하여야 한다.

② 제1항에 따라 처리결과를 알려줄 때 민원인의 신청을 거부하는 경우에는 그 이유와 절차를 함께 알려줘야 한다.

③ 민원사항을 통지하여 증명서 등의 문서를 민원인이 직접 수령할 때에는 그 민원인 또는 그 위임을 받은 자 임을 반드시 확인하여야 한다.

제21조(처리담당자의 명시) ① 민원인에게 민원서류의 보완요구, 처리기간의 연장 또는 처리지연사유의 통지, 처리진행상황 및 처리결과의 통지를 할 때에는 문서의 시행문에 당해 민원사무의 처리를 담당하는 직원의 소속·성명·연락처(전화번호·모사전송번호·전자우편주소 등을 말한다)를 기재하여야 한다.

제22조(처리결과에 대한 이의신청) ① 민원사항에 대한 협회의 처리결과에 대하여 이의가 있는 민원인은 그 처리결과를 통보받은 날부터 30일 이내에 협회장 또는 지회장에게 별지 제6호서식의 민원처리결과 이의신청서로 이의신청을 할 수 있다.

② 협회장 또는 지회장은 이의신청을 받은 날부터 10일 이내에 그 이의신청에 대하여 결정하고 그 결과를 민원인에게 지체 없이 문서로 통지하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 정해진 기간 이내에 결정할 수 없는 때에는 그 기간의 만료일 다음 날부터 기산하여 10일 이내의 범위에서 연장할 수 있으며 별지 제3호서식의 민원처리 연장 통지서에 의해 연장사유를 민원인에게 통지하여야 한다.

③ 민원인은 제1항의 규정에 의한 이의신청 여부와 관계없이 「행정심판법」에 의한 행정심판 또는 「행정소송법」에 의한 행정소송을 제기할 수 있다.

④ 제1항의 규정에 의한 이의신청은 다음 각 호의 사항을 기재한 문서로 하여야 한다.

1. 신청인의 이름 및 주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭, 사무소 또는 사업소의 소재지와 대표자의 이름)와 연락처
2. 이의신청의 대상이 되는 민원사항의 결정내용
3. 이의신청의 취지 및 이유
4. 처리결과 통지를 받은 날

⑤ 협회장 또는 지회장은 민원인의 이의신청에 대한 결과를 통지하는 때에는 결정 이유, 원래의 처분에 대한 이의신청방법 및 절차를 구체적으로 명시하여야 한다.

⑥ 협회장 또는 지회장은 이의신청에 대한 처리상황을 별지 제7호서식의 이의신청처리대장에 기록·유지하여야 한다.

제23조(민원사무심사관)

① 협회는 민원사무처리 상황의 확인·점검 등을 위해 다음 각 호의 민원사무통제자와 민원사무통제보조자를 본부 및 지역본부·지회에 둔다.

1. 민원사무통제자
 - 가. 본부 : 해당 본부장[개정 2011. 9. 1]
 - 나. 지회 또는 사무소 : 지회장 또는 사무소장
2. 민원사무통제보조자
 - 가. 본부 : 본부장이 지정한 자[개정 2011. 9. 1]

나. 지회 또는 사무소 : 팀장

② 제19조 및 제20조의 규정에 의거 처리결과 등을 민원인에게 통지할 때에는 사전에 민원사무통제자의 통제를 받은 후 시행한다.

③ 제1항의 규정에 의한 민원사무통제자는 다음 각 호의 사항을 검토하여야 한다.

1. 결재권자의 결재여부
2. 처리기간의 경과여부
3. 기타 이 규칙에서 정한 사항의 준수여부

④ 제1항의 규정에 의한 민원사무통제보조자는 제3항의 민원사무통제자 업무를 보조 및 다음 각 호의 사항을 처리한다.

1. 민원서류의 접수 및 분류
2. 민원처리상황의 확인 및 독려
3. 기타 민원사무 관련 실무

제24조(처리상황의 확인·점검) ① 민원사무 통제자는 민원서류의 처리상황과 운영실태를 매월 1회 이상 확인·점검해야 한다.

② 제1항에 따른 확인·점검 결과 중대한 법령위반 사실을 발견하거나 이행상태가 불량하다고 판단되는 경우에는 지체 없이 이를 시정하는 등 필요한 조치를 하여야 한다.

제25조(준용법령) 이 규칙에서 정하여지지 않은 협회의 민원사항에 관한 처리는 민원사무처리에 관한 법률을 준용한다.

부 칙

제1조(시행일) 이 규칙은 2010. 1. 1.부터 시행한다.

제2조(경과조치) 이 규칙 시행 이전 관련 사항은 이 규칙에 따라 시행된 것으로 본다.

부 칙

제1조(시행일) 이 규정은 정관 개정(안)이 고용노동부장관의 허가를 받은 날(2011. 9. 1)부터 시행한다.