
2025년 민원사무 처리실태 감사결과(공개용)



울산광역시 동구
(기 획 예 산 실)

2025년 민원사무 처리실태 감사결과

1. 공공기록물 업무 소홀

- 「공공기록물 관리에 관한 법률 시행령」 제20조 및 같은 법 시행규칙 제4조에 따라, 공공기관은 기록물을 생산·접수하거나 결재·보고가 완료된 후 전자기록생산시스템을 통해 생산등록번호를 부여하고 이를 기록물에 표기하여야 하며,
- 「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정」 제18조에 따라 접수된 문서는 처리과에서 담당자에게 인계되어 적정한 공람·처리 절차를 거치며, 결재권자는 처리기한 및 처리방법을 지시할 수 있다.
- 또한 「공공기록물 관리에 관한 법률」 및 「공공기관 기록물 관리지침」에 따라, 기록물은 등록·분류·편철 등 적절한 관리가 이루어져야 하며, 기록물철 편철량은 원칙적으로 100매 이내로 하고, 초과 시 동일 분류번호 및 제목으로 분권하여 권호수를 표기하여야 한다
- △△△△과 등 5개 부서에서는 전자기록생산시스템(온-나라)으로 접수하여 등록번호를 부여하여야 함에도 감사일 현재까지 시스템 내에 접수 등록하지 않거나, 민원서류를 접수하면서 전결권자(결재권자)에게 공람하지 않은 사실이 있음.
- ★★에서는 ○○○○○ 신청서를 편철함에 있어 권호수 부여 및 분권 처리 없이 동일 제목으로 일괄 편철하여, 기록물의 생산 연월 및 권호별 구분을 명확히 식별할 수 없게 관리한 사실이 확인된다.

< 처 분 요 구 : 주 의 >

「공공기록물 관리에 관한 법률」 등 관련 규정을 준수하여 민원 및 각종 문서를 전자 기록생산시스템(온-나라)으로 접수·등록·기재한 후 전결권자에게 공람을 실시하고, 권호수 부여 및 분권 처리를 철저히 하여 기록물의 생산연월 및 권호별 구분이 명확히 이루어질 수 있도록 기록물 관리 업무를 개선하시기 바랍니다.

2. 민원서류 보완 요청 미이행

- 「민원 처리에 관한 법률」 제22조에 따라 행정기관의 장은 접수한 민원문서에 보완이 필요한 경우에는 상당한 기간을 정하여 민원인에게 지체없이 보완을 요구하여야 한다.
- △△△과에서는 ○○○ 감면 신청을 함에 있어 대리인이 ○○○ 기한 내 신고서 작성 시 대리인 서명이 누락 되었음에서 이를 보완 요청하지 않은 사실이 있다.
- ○○○○○에서는 ●●●● ●●●● 민원 처리 과정에서 민원인 성명이 증빙서류와 신청서 간에 상이하게 기재되었음에도 이를 보완 요청하지 않은 사실이 있다.

< 처 분 요 구 : 주 의 >

「민원 처리에 관한 법률」 등 관련 규정을 준수하여, 민원 처리 시 신청서 및 증빙서류의 기재사항을 철저히 확인하고 보완이 필요한 경우 적절하게 조치하도록 관련자에게 주의를 촉구하시기 바랍니다.

3. 사무전결 규정 미준수

- 「울산광역시 동구 사무 전결처리 규칙」에 의하면 전문건설업의 등록에 관한 사무는 실과장 전결로 정하고 있다.
- ◇◇◇에서는 차세대 인사근무내역통계상 부서장의 부재 사실이 확인되지 않았음에도 불구하고, ▲▲▲▲▲ 등록 검토 결재를 전결권자가 아닌 팀장 대결로 상신하는 등 전결 규정을 준수하지 않은 사실이 있다.

< 처 분 요 구 : 주 의 >

부서장의 부재 여부를 명확히 확인한 후 전결권자에 의한 결재가 이루어지도록 하고, 전결 규정이 준수되지 않는 사례가 발생하지 않도록 관련자에게 주의를 촉구하시기 바랍니다.

4. 민원서류 원본 미제출

- 「민원처리법」 제10조제2항에 따라 행정기관의 장은 동일한 민원서류 또는 구비서류를 복수로 받는 경우 특별한 사유가 없으면 원본과 함께 그 사본의 제출을 허용하여야 한다고 규정하고 있다.
- 따라서, 개별 민원의 근거법령에서 명시적으로 사본 제출을 허용하고 있지 않는 이상 구비 서류는 원칙적으로 원본을 의미한다.

※ 참고: 법령해석례 [법제처 19-0384]

- ◆◆◆◆◆에서는 ●●●●● ●●●●● 지급 청구 업무 처리 시 청구인 1건에 대해서 사본(사진) 청구서를 제출하였으나, 이를 보완하지 않고 수리한 사실이 있다.
- □□□에서는 ▲▲▲▲▲ 등 ▲▲ 연장 신청 업무 처리 시 000 등 2건에 대해서 사본 신청서를 제출하였으나, 이를 보완하지 않고 수리한 사실이 있다.

< 처 분 요 구 : 주 의 >

민원 및 각종 신청서 접수 시 원본 제출 여부를 철저히 확인하도록 관련자에게 주의를 촉구하시기 바랍니다.

5. 민원신청 구비서류 미비

- 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제7조에 따르면, 민원의 신청과 관련된 구비서류를 정하는 경우에는 신청서의 기재사항이 사실인지 확인 하거나 그 민원의 처리에 필요한 최소한의 범위에서 구체적으로 정하여야 한다.
- ☆☆☆☆☆ 등 3개 부서에서는 관계법령 등에서 정한 구비서류를 제출 받지 않은 사실이 있음.

< 처 분 요 구 : 주 의 >

「민원 처리에 관한 법률」 등 관련규정을 준수하여 관계법령에서 정한 구비서류를 제출받아 보관할 수 있도록 관련자에게 주의를 촉구하시기 바랍니다.

6. 민원처리 절차 미준수

- 「민원처리에 관한 법률 시행령」 제12조에 따르면 행정기관의 장은 민원 신청이 접수된 때부터 그 민원사무의 처리가 완료될 때까지에 소요되는 처리 기간을 민원사무의 종류별로 미리 정하여야 하고, 접수기관·경유기관·협의기관 (다른 기관과 사전협의가 필요한 경우만 해당한다) 및 처분기관 등 처리단계별로 처리기간을 구분하여야 하며, 처리기간을 관계법령등에 분명히 밝히고, 민원 사무편람에 수록하여야 한다 라고 규정하고 있다.
- ▲▲▲▲▲▲▲▲▲▲ 신청 민원처리는 처리기간은 5일이며, 처리절차는 민원신청, 접수, 검토, 기안·결재, 허가증작성 및 발급순이다.
- △△△△△△△△△△△△△△△△ △△△△ 민원 처리기간은 14일이며, 처리절차는 신청서 작성, 접수, 심의, 등록, 등록증 발급순이다.
- ◇◇◇◇◇ ◇◇◇◇ ◆◆◆◆된 경우에는 ◆◆◆◆일부터 30일 이내에 그 사실을 구청장에게 신고하여야 하며, 이를 위반하여 신고하지 아니하거나 거짓 으로 신고한 경우에는 ◇◇◇◇◇ ◇◇◇◇◇◇◇ 따른 과태료 부과 대상이 된다.
- ○○○○○○에서는 ○○○○○○ ○○○○ ○○○○○○ 신청을 처리함에 있어 검토 및 기안·결재 없이 허가증을 발급하는 등 업무를 소홀히 하였다.
- ☆☆☆에서는●●●●●●●●●●●●●●●●을 처리함에 있어 심의 절차없이 등록증을 발급하는 등 업무를 소홀히 하였다.
- ▲▲▲에서는 법정기한을 초과하여 신고가 이루어 졌으나 과태료 부과 절차를 누락한 사실이 있다.

< 처 분 요 구 : 주 의 >

「민원 처리에 관한 법률」 등 관련규정을 준수하여, 허가등록·신고 등 민원 처리업무 전반에 있어 검토, 기안 결재, 심의, 법정 절차 이행 등을 철저히 하고, 관련 절차를 누락하는 사례가 발생하지 않도록 관련자에게 주의를 촉구하시기 바랍니다.

7. 민원결과 통지 미이행

- 「민원처리에 관한 법률 시행령」에 따르면, 행정기관의 장은 접수한 민원의 처리를 완료한 경우 그 결과를 지체 없이 민원인에게 교부하거나 정보통신망·우편 등의 방법으로 통지하여야 한다.
- 또한 민원 접수일부터 30일이 경과하였음에도 처리되지 아니한 경우 또는 민원인이 진행 상황 통지를 요청한 경우, 그 처리진행상황 및 처리완료 예정일 등을 명시한 문서를 민원인에게 통지하여야 하며, 이후에도 30일 경과 시마다 통지하는 것을 원칙으로 함.
- ○○○○○○에서는 □□□□□□ □□□□ □□ 신청 업무를 처리하면서 민원처리 결과를 해당 민원인에게 통지하지 않은 사실이 있다.

< 처 분 요 구 : 주 의 >

「민원 처리에 관한 법률」 등 관련 규정을 준수하여 민원 처리 완료 시 그 결과를 지체없이 민원인에게 통지할 수 있도록 관련자에게 주의를 촉구하시기 바랍니다.

8. 민원문서 반려 미이행

- 「민원처리에 관한 법률 시행령」 제25조에 따라 민원인이 정해진 기간 내에 보완을 이행하지 않은 경우, 행정기관의 장은 그 사유를 명시하여 민원문서를 반려할 수 있으며,
- 「민원처리에 관한 법령 해설집」에서는 보완 미이행, 민원인의 취하, 법적 선행절차 미이행, 현실적으로 실현 불가능한 경우를 민원 반려 사유로 규정하고 있다.
- 아울러 ☆☆☆☆☆ ☆☆ 제2024-000호 및 「●●●●●●●● 시행규칙」 [별표 0]에 따르면, ▲▲▲▲▲▲의 내구연한은 ?년으로, ●● ●● ●● ●●●● 대해서는 내구연한 경과 후에만 □□□□가 가능하다.
- ◆◆◆◆◆에서는 ☆☆☆☆ 급여비 지급 청구 업무 처리 과정에서, 신청인이 ○○○○○의 내구연한이 경과하지 않은 상태에서 ○○○○○ 급여 신청서를 제출하였음에도 이를 반려하지 않고 접수한 사실이 있음.

< 처 분 요 구 : 주 의 >

「민원 처리에 관한 법률」 등 관련규정을 준수하여 필요한 법적 선행적 절차를 미이행한 경우에는 민원을 반려할 수 있도록 관련자에게 주의를 촉구하시기 바랍니다.

9. 민원처리 기한 미준수

- 「민원 처리에 관한 법률」 제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호)에 따르면 민원을 처리하는 담당자는 담당민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리하여야 하고, 같은 법 제6조(민원 처리의 원칙)제1항에 행정기관의 장은 관계법령 등에서 정한 처리기간이 남아 있다거나 그 민원과 관련 없는 공과금 등을 미납하였다는 이유로 민원처리를 지연시켜서는 아니 된다고 규정하고 있다.
- ○○○○○○ 등 9개 부서에서는 국민신문고, 서울민원에 대하여 신속처리 의무를 준수하지 않고, 민원처리기한을 초과하여 처리한 사실이 있다.

< 처 분 요 구 : 주 의 >

「민원 처리에 관한 법률」에 따라 민원처리기한을 철저히 준수하도록 하고, 동일한 사례가 재발하지 않도록 관련자에게 주의를 촉구하시기 바랍니다.

10. 불필요한 서류 징구

- 「민원 처리에 관한 법률」 제10조(불필요한 서류 요구의 금지)에 따르면 행정기관의 장은 민원을 접수·처리할 때에는 민원인에게 관계법령 등에서 정한 구비서류 외의 서류를 추가로 요구하여서는 아니 된다.
- 또한 해당 행정기관의 공부 또는 행정정보로 그 민원의 처리에 관한 필요한 내용을 확인할 수 있는 경우, 행정정보의 공동이용을 통하여 그 민원의 처리에 필요한 내용을 확인할 수 있는 경우 등은 민원인에게 관련 증빙서류 또는 구비서류의 제출을 요구하여서는 아니 됨을 규정하고 있으나,
- ●●●●●● 등 4개 부서에서는 관계법령 등에서 정한 구비서류가 아닌 신분증, 인감증명서, 재직증명서 등을 제출받아 보관한 사실이 있다.

< 처 분 요 구 : 주 의 >

「민원 처리에 관한 법률」 등 관련규정을 준수하여 불필요한 서류는 징구하지 않도록 관련자에게는 주의를 촉구하시기 바랍니다.

11. 수수료 업무 부적정

- 「☆☆☆☆☆ 시행규칙」에 따르면, 법 제??조에 따른 국내 ●●●●●●●●
●● 수수료는 3만 원이나, 일정기간동안 수수료를 면제하도록 규정하고 있다.
- 「▲▲▲▲▲법」에 따라 □□□□ 설치 신고시에는, 같은 법 시행규칙에
따라 민원처리 수수료 1만원을 징수하여 한다.
- ◆◆◆◆◆에서는 수수료 면제 기간임에도 수수료 30,000원을 과징수
하였으며, ◇◇◇◇◇에서는 신고서를 접수하면서 수수료 면제 사유가
없음에도, 수수료 20,000원을 징수하지 않은 사실이 있다.

< 처 분 요 구 : 시 정 >

수수료를 관련 규정에 따라 적정하게 처리하도록 하고, 과·미징수의 재발
방지를 위해 관련자에게 주의를 촉구하며, 발생한 부적정 사항에 대해서는
시정(환수,환급) 조치를 요구한다.

12. 행정정보공동이용 업무 소홀

- 「☆☆☆☆☆」 등 관련 규정에 따라 ○○○○○○ ○○○○○사 유효
기간 연장(유예) 신청 시 담당공무원은 행정정보 공동이용을 통해 ●●
●●●●●●●●●●을 확인하여야 하며, 신청인이 이에 동의하지 않은 경
우에는 해당 서류를 제출받아야 한다.
- 아울러 「행정정보 공동이용 지침」에 따라 행정정보 공동이용은 이용목
적 범위 내에서 안전하게 이루어져야 하며, 출력·저장한 행정정보는
목적 달성 또는 보존기간 만료 시 즉시 파기하여야 한다.
- ▲▲▲▲▲에서는 ☆☆☆☆☆ ☆☆☆☆☆ 유효기간 연장(유예) 신청
7건 처리 과정에서 행정정보 공동이용에 대한 신청인의 동의를 누락하고도 관
련 서류를 제출받지 않은 사실이 있다.
- △△△△에서는 ○○○○○ 설치 처리 과정에서 행정정보 공동이용 시스템
으로 열람한 토지정보를 이용목적 달성 후에도 출력하여 보관하였다.

< 처 분 요 구 : 주 의 >

행정정보 공동이용을 통해 열람한 정보는 이용목적 달성 후 보관하지 않도록
하고, 민원인의 사전 동의를 철저히 이행하여 동일한 사례가 재발하지 않도록
관련자에게 주의를 촉구하시기 바랍니다.

13. 현행법령 민원신청서 서식 미사용

- 「민원 처리에 관한 법률」 제8조에 따르면 민원의 신청은 문서로 할 수 있으며,
- 민원사무와 관련된 법령 등이 개정되어 편람의 내용과 상이한 경우, 현행 법령에 따라 처리된다.
- 따라서 각 민원사무와 관련된 시행규칙 일부 개정령안이 공포, 시행되어 개정될 경우 현행법령 별표 서식에 따라 처리되어야 한다.
- △△△△△에서는 ○○○○ 등록 신청서를 수리하면서 현행법령 상 서식을 사용하지 않고 개정 전 서식을 사용한 사실이 있음.

< 처 분 요 구 : 주 의 >

관련 법령에 따른 현행 서식을 사용하여 민원을 처리하도록 하고, 동일 사례가 재발하지 않도록 관련자에게 주의를 촉구하시기 바랍니다.

14. 홈페이지 미정비

- 「민원처리에 관한 법률」 제13조에 따라 행정기관의 장은 민원실에 민원 관련 법령·편람과 민원의 처리 기준과 절차 등 민원의 신청에 필요한 사항을 게시하고 이를 인터넷 홈페이지를 통하여 제공하는 등 민원인에게 민원 신청의 편의를 제공하여야 한다.
- 「전자정부 웹사이트 품질관리 지침」 제4조에 따라 행정기관등의 장은 웹사이트 품질관리를 수행하면서 웹사이트에 공개된 정보의 오류, 개인 정보 노출 여부, 게시판 등에 대한 점검 및 개선을 통해 신뢰성을 확보 하여야 한다.
- ●●●●에서는 ▲▲▲▲▲ 업무가 2024. 7. 1.자로 이관되었음에도 불구하고, 홈페이지 내 해당 업무 담당 부서 및 안내 내용을 변경하지 아니한 사실이 있다.

< 처 분 요 구 : 주 의 >

홈페이지 내 업무 담당 부서 및 안내 내용을 현행 업무 분장에 맞게 즉시 정비하고, 유사 사례가 발생하지 않도록 관련자에게 주의를 촉구하시기 바랍니다.