*'22년 2 ~ 3분기 접수 ·처리분*

# 민원처리실태 점검결과 보고

2022년 2 ~ 3분기 접수·처리한 민원사항(유기한 및 고충민원)의 처리실태 적정여부를 확인하여 불합리한 민원제도는 개선하고 수범사례는 전 부서에 전파하는 등 민원처리의 적정성 및 신뢰성을 제고하고자 함.

## Ⅰ 점 검 개 요

○ **점검근거**

- 「민원처리에 관한 법률 시행령」 제22조(처리상황의 확인 · 점검)

○ **점검대상: 총 77,603건**

- '22. 4. 1. ~ 9.30. 기간 중 접수·처리한 민원

| 계 | 고충민원<br>(진정/구청장,응답소일반,생활불편,새올상담) | 유기한민원<br>(인·허가 등) |
|---|---|---|
| 77,603건 | 30,835건 | 46,768건 |

○ **점검기간**: 2022.11.7.(월) ~ 11.18.(금) (10일간)

○ **점검방법**: 서류 점검 및 전산시스템 활용

※ '22.10. 1. 조직개편 前 부서(당시 민원처리 부서) 기준으로 점검하여 조직개편(업무이관, 부서명칭변경) 후 現 부서로 결과 송부

○ **점검인원**: 청렴민원팀장 외 5명

○ **중점 점검사항**

- 유기한 및 고충민원 처리과정 및 관리 실태
- 다수인 관련 민원처리 및 관리실태
- 법령 · 제도상 수용불가 민원에 대한 이해 · 설득 등 해결 노력 여부
- 민원처리 우수사례 및 제도 개선사항 발굴 등

# Ⅱ 점 검 결 과

## 【 총 평 】

- 2022년 4월 1일부터 9월 30일까지 우리 구 부서별 접수 처리한 유기한민원과 고충민원 등을 대상으로 처리 실태점검을 실시한 결과

  - 민원접수 건수는 **총 77,603건**으로 '22년 상반기에 실시한 점검 건수 대비 **13,529건(14.85%) 감소**하였음. 이는 연말연시 집중됐던 유기한 민원(세금 증빙서류 발급, 보육료 신청)의 감소가 주된 원인이었으며, 작년 같은 시기 총 민원건수(총 78,505건)와 비슷한 수준을 보임.

  - 반면, 고충민원 건수는 상반기 대비 **1,747건 증가**하였음. 집단민원과 특이민원 형태의 민원이 지속되고 있음.

    *집단민원: 동일내용의 민원을 여러 사람들이 조직적으로 접수

    *특이민원: 행정청의 적법한 민원처리에 대해 불만을 가지고 지속·반복적으로 동일·유사한 민원을 고의적으로 제기하여 담당자의 업무를 방해하는 민원 등

    ※주요 집단민원 내역

| 연번 | 민원요지 | 접수건수 | 민원인수 |
|---|---|---|---|
| 1 | □□□□□□□□□□□□□□□□□□□□ | 1,194건 | 30명 |
| 2 | □□□□□□□□□□□□□□□□□□□□ | 649건 | 72명 |
| 3 | □□□□□□□□□□□□□□□□□□□□ | 420건 | 168명 |
| 4 | □□□□□□□□□□□□□□□□□□□□ | 164건 | 132명 |
| 5 | □□□□□□□□□□□□□□□□□□□□ | 153건 | 110명 |
| 6 | □□□□□□□□□□□□□□□□□□□□ | 146건 | 70명 |

  - 전체 민원 중 부적정 처리 건수는 **총 □,□□□건**이고 **'처리기간 지연' 건수가 □□□건(□□%)**으로 대부분을 차지하고 있으며, 이는 주로 단기간에 집중된 유기한 민원과 집단민원의 처리과정에서 지연이 발생한 사항으로 담당자 개인보다는 부서 차원의 주의 및 관리가 필요할 것으로 사료됨.

  - 기타 지적사항으로는 서면으로 접수된 진정민원의 전자문서 미등록, 반복민원 처리절차 미준수, 수수료 과다·과소 징수 등이 있음.

- 5인 이상의 **다수인 관련 민원**은 **총16건**으로 다수인민원 관리카드를 작성하여 관리하는 등 적정하게 처리하였으나, 처리결과를 우편으로 통지하지 않는 등의 지적사항이 일부 있었음.

- 대부분의 민원에 대하여 소관 부서별로 적극적으로 대처하고 있었으며, 민원 지연처리 등 미흡한 부분은 「민원 처리에 관한 법률」 및 「고충민원 관리 계획」 등의 관련 규정과 지침을 준수하여 공정하고 엄중하게 민원을 처리토록 직원 교육 및 감독을 강화하여 주민 불편민원 해소를 위해 적극 노력해 나가겠음.

## 민원유형별 점검결과 - 부적정 처리

(단위: 건)

| 구 분 | 계 | 지연처리 | 감사담당관 협조 미실시 | 전결기준 미준수 | 반복민원 처리절차 미준수 | 민원서류 전자문서 미등록 | 처리결과/기한연장 미통지 | 민원서류 보완미흡 | 기타 (수수료 착오 등) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 계 | □□□ | □□ | □□□ | □□□ | □□□ | □□□ | □□□ | □□□ | □□□ |
| 고 충 | □□□ | □□ | □□□ | □□□ | □□□ | □□□ | □□□ | - | □□□ |
| 유기한 | □□□ | □□ | - | - | - | - | - | □□□ | □□□ |

## 부서별 점검결과 - 부적정 처리

※'22.10. 1.자 조직개편 전 부서 기준

(단위: 건)

| 연번 | 구 분 | 계 | 지연처리 | 감사담당관 협조 미실시 | 반복민원 처리절차 미준수 | 민원서류 전자문서 미등록 | 전결기준 미준수 | 처리결과/기한연장 미통지 | 법정 구비서류 확인미흡 | 기타 (수수료 착오 등) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 계 | □□ | □ | □□ | □□ | □□ | □□ | □□ | □□ | □□ |
| 1 | □□□□□ | □□ | - | □□ | - | - | - | - | - | □□ |
| 2 | □□□□□ | □□ | □[1] | □□ | - | □ | | - | □ | □□ |
| 3 | □□□□□ | □□ | □ | □□ | - | | □ | - | | □□ |
| 4 | □□□□□ | □□ | - | - | - | □ | | - | | |
| 5 | □□□□□ | □□ | - | □ | - | - | | - | | |
| 6 | □□□□□ | □□ | □ | | - | - | | - | | |
| 7 | □□□□□ | □□ | - | □ | - | - | □ | - | | |
| 8 | □□□□□ | □□ | - | | - | - | □ | - | □ | □ |
| 9 | □□□□□ | □□ | □ | □ | □ | - | | - | □ | - |
| 10 | □□□□□ | □□ | □ | □ | - | □□ | | - | - | - |
| 11 | □□□□□ | □□ | - | □ | □ | □□ | | □ | - | □ |
| 12 | □□□□□ | □□ | - | | - | □□ | | | - | |
| 13 | □□□□□ | □□ | - | □ | - | □□ | | | - | □ |
| 14 | □□□□□ | □□ | - | | - | □□ | | | - | - |
| 15 | □□□□□ | □□ | □ | □ | □ | □□ | | □ | - | - |
| 16 | □□□□□ | □□ | □ | □ | - | □□ | | □ | - | - |
| 17 | □□□□□ | □□ | - | - | - | □□ | | □ | - | - |
| 18 | □□□□□ | □□ | □□ | - | - | □□ | | □ | - | □ |
| 19 | □□□□□ | □□ | □□ | - | □ | □□ | | | - | □ |
| 20 | □□□□□ | □□ | □□ | □□ | - | □□ | □[2] | | - | |
| 21 | □□□□□ | □□ | □□ | □□ | - | | | | - | |
| 22 | □□□□□ | □□ | □□ | □□ | - | | | | - | |
| 23 | □□□□□ | □□ | □□ | □□ | - | □□ | | | - | □ |
| 24 | □□□□□ | □□ | □□ | □□ | - | □□ | | | - | |
| 25 | □□□□□ | □□ | □□ | □□ | - | □□ | □ | □ | - | □ |
| 26 | □□□□□ | □□ | □□ | □□ | □ | □□ | □ | □ | - | □ |
| 27 | □□□□□ | □□ | - | □□ | □ | - | □ | □ | - | □ |
| 28 | □□□□□ | □□ | - | - | - | □ | - | - | □ | □ |
| 29 | □□□□□ | □□ | - | □ | - | - | □ | - | - | □ |
| 30 | □□□□□ | □□ | - | □ | □ | - | - | - | - | - |

1) 단일주제 민원(□□□□□□□□□□□□□□ 민원) 폭증으로 인한 지연 건

2) 단일주제 민원(□□□□□□□□□□□□□□ 민원) 폭증으로 인한 전결기준 미준수 건

# 1 민원유형별 주요 점검결과

※'22.10. 1.자 조직개편 전 부서 기준

## 1 고충민원

### 민원처리 지연

「민원 처리에 관한 법률」 제6조 및 「고충민원 관리계획」(2022. 2.24.)에 따라 민원처리를 지연시켜서는 아니 되며, 같은 법 시행령 제21조에 따라 처리기간을 연장한 때에는 처리기간의 연장사유와 처리완료 예정일을 지체 없이 민원인에게 통보하여야 함

▶ 고충(진정서, 홈페이지, 새올상담민원, 응답소 일반) 민원을 처리하면서 **총 □□건**에 대하여 **최장 □□일**까지 지연함.

**- □□□□□ 외 □개 부서 -**

### 감사담당관 협조 미실시

「고충민원 관리계획」(2022. 2.24.)에 따라 홈페이지 민원(구청장에게바란다, 생활불편민원)의 최종 결재 전 감사담당관 협조 결재를 추가 지정하여야 함

▶ 고충(홈페이지) 민원을 처리하면서 **총 □□건**에 대하여 감사담당관 협조를 실시하지 아니함.

**- □□□□□ 외 □개 부서 -**

### 전결기준 미준수

「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정」 제10조 및 「서울특별시 송파구 사무전결처리 규칙」 제4조제1항에 따라 민원처리(접수 및 답변) 시 전결권자의 결재를 받아야 함

▶ 고충(홈페이지) 민원을 처리하면서 **총 □□건**에 대하여 부서장의 결재를 받지 않고 담당자 임의로 답변하여 처리한 사실이 있음.

**- □□□□□ -**

## 반복민원 처리절차 미준수

「민원 처리에 관한 법률」 제23조 및 「고충민원 관리계획」(2022. 2.24.)에 따라 동일 내용의 민원을 3회 이상 제출한 경우 2회 이상 그 처리결과를 통지하고, 그 후에 접수된 민원은 1·2차 답변의 결재자 보다 차상급자 이상의 내부결재를 받아 종결처리해야 함

▶ 고충(진정서, 홈페이지, 새올상담민원, 응답소 일반) 민원을 처리하면서 **총 □□건**에 대하여 차상급자 이상의 결재를 받지 아니함.

**- □□□□□ 외 □개 부서 -**

## 민원서류 전자문서 미등록

「민원 처리에 관한 법률」 제2조 및 「공공기록물 관리에 관한 법률 시행령」 제20조에 따르면 민원문서를 접수할 때에는 그 민원문서의 왼쪽 윗부분에 표시인을 찍어야 하고 전자기록생산시스템으로 접수 등록번호를 부여하여 이를 그 민원문서에 표기해야 함

▶ 서면으로 접수된 고충민원(진정서)을 처리하면서 **총 □□건**에 대하여 접수 등록번호를 부여(표기)하지 아니함.

**- □□□□□ 외 □개 부서 -**

## 민원서류 관리 미흡

「공공기록물 관리에 관한 법률」 제4조 및 제5조에 따라 기록물(민원문서)을 보호·관리할 의무가 있으며, 기록물의 생산부터 활용까지의 모든 과정에서 진본성, 무결성, 신뢰성 및 이용가능성이 보장될 수 있도록 관리하여야 함

▶ 서면으로 접수된 고충민원(진정서)을 처리하면서 **총 □건**의 민원서류를 보관하지 아니함.

**- □□□□□ 외 □개 부서 -**

## 민원 처리결과/기한연장 미통지

「민원 처리에 관한 법률」 제27조 및 같은 법 시행령 제29조에 따라 접수된 민원의 처리 완료 시 그 결과를 지체없이 민원인에게 문서로 교부하거나 정보통신망 또는 우편 등의 방법으로 통지하여야 하고, 부득이한 사유로 처리기간을 연장하였을 때에는 처리기간의 연장 사유와 처리완료 예정일을 지체없이 민원인에게 문서로 통지하여야 함

▶ 서면으로 접수된 고충민원(진정서)을 처리한 후, **총 □건**에 대한 처리결과 또는 처리기간 연장내용을 민원인에게 등기우편으로 발송하지 아니함.

**- □□□□□ 외 □개 부서 -**

## 2 다수인민원

● 접수현황

(단위: 건)

| 민원구분 | 계 | 교육/문화 | 행정/안전 | 재정/세무 | 복 지 | 주택/도시 | 교통/환경 | 보건/위생 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 고충민원 (전체) | 30,835 (100%) | 466 (1.5%) | 1,232 (3.9%) | 240 (1.0%) | 3,536 (11.5%) | 5,581 (18.0%) | 17,897 (58.0%) | 1,883 (6.1%) |
| 다수인 민원 | 16 (100%) | - | 2 (12.5%) | - | - | 11 (68.75%) | 3 (18.75%) | - |

- 전체 고충민원 건 중 다수인 민원은 **총 16건**이었으며,
- 전체 다수인 민원 중 **주택·도시 및 교통·환경** 분야가 **약 □□%(□□건)**로 가장 비중이 컸고, 그 중에서도 건물 건축공사로 인한 불편 민원(□건), 재건축·재개발사업과 관련된 민원(□건)이 대부분을 차지함.

● 점검결과

(단위: 건)

| 구분 | 처리현황 | | | 부적정 내역 | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 점검건수 | 적정 | 부적정 | 지연 | 전결기준 미준수 | 처리결과 미통지 | 전자문서 미등록 |
| '21.10. ~'22.3. | □□ (100%) | □□ (□□%) | □ (□□%) | □ | □ | □ | □ |
| '22. 4. ~'22. 9. | □□ (100%) | □ (□□%) | □ (□□%) | □ | - | □ | □ |

- 지적사항으로 처리결과 미통지 □건, 전자문서 미등록 □건, 민원처리 지연 □건에 대한 사항을 확인함.
- 전자문서 미등록 건은 「공공기록물법 시행령」 제20조(기록물의 등록)에 따라 민원 원본서류를 접수하는 때에 전자문서 시스템에 등록하여 전자적으로 생산·관리해야 함에도 민원처리가 응답소를 통해 이루어지다보니 누락하는 경우가 많아 이에 대해 주의 조치함.
- 등기우편 미발송건은 다수인민원의 경우 민원제기 후 대표자가 내방하는 경우가 많아 대표자에게 직접 전달하여 등기우편 발송을 하지 않은 경우로 확인하였으며, 민원회신이 되지 않음을 주장하는 2차 민원 발생 사례를 전파하고 직접 전달 시에는 수취확인증을 자필 서명받아 보관하거나 별도로 등기우편으로 발송을 하도록 주의 조치함.

## 3 유기한민원

### 민원처리 지연

「민원 처리에 관한 법률」 제6조 및 「고충민원 관리계획」(2022. 2.24.)에 따라 민원처리를 지연시켜서는 아니 되며, 같은 법 시행령 제21조에 따라 처리기간을 연장한 때에는 처리기간의 연장사유와 처리완료 예정일을 지체 없이 민원인에게 통보하여야 함

▶ 유기한민원의 지연 처리는 **총** □□**건**이며 **최장** □**일**까지 **지연**함.

▶ 유기한민원의 경우 세움터 등 부서별 별도의 프로그램과 연계하여 업무를 처리하는 경우가 많아 민원 처리 및 회신을 하고도 민원종결 처리를 누락하여 지연하는 경우가 발생함.

**- □□□□□ 외 □개 부서 -**

### 수수료 징수 부적정

각종 인·허가 서류를 접수·처리할 경우 담당자는 관련 법령 및 「송파구 수수료 징수 조례」에 따라 정해진 수수료를 징수하여야 함

▶ 「게임산업진흥에 관한 법률」 제26조제4항 및 같은 법 시행규칙 제19조에 따라 게임제작업 허가·등록 또는 신고사항 변경신청 □건을 처리함에 있어서 「송파구 수수료 징수 조례」에서 정한 수수료보다 각각 □□□원, 총 □□□원을 과다 징수함.

**- □□□□□ -**

▶ 「직업안정법」 제19조제1항에 따라 국내 유료직업소개사업 등록신청 □건을 처리함에 있어서 같은 법 시행규칙 제45조에서 정한 수수료보다 총 □□□□(각각 □□□원, □□□원)을 과소 징수함.

**- □□□□□ -**

▶ 「대중문화예술산업발전법」 제26조제3항제1호에 따라 대중문화예술기획업의 변경등록신청 □건을 수리하면서 같은 법 시행규칙 제6조 및 〔별표〕에서 정한 수수료보다 □□□원 과소 징수함.

- □□□□□ -

▶ 「식품위생법」 제37조 및 같은 법 시행규칙 제43조에 따라 식품관련 영업신고사항 변경신청 □건을 처리하면서 「식품위생법 시행규칙」〔별표26〕에서 정한 수수료보다 각각 □□□원을 과다 징수, □□□원을 과소 징수함.

- □□□□□ -

**법정 구비서류 확인 미흡**

**각종 인·허가 서류를 접수 처리할 경우 담당자는 관련 법령에 따라 제출하여야 하는 구비서류를 확인한 후 인·허가 처리를 하여야 하며, 「민원 처리에 관한 법률」 제10조에 따르면 민원을 접수·처리할 때에 민원인에게 관계 법령 등에서 정한 구비서류 외의 서류를 추가로 요구하여서는 아니 됨**

▶ 신청서에 관련자 서명을 받지 않거나, 법정 구비서류를 징구하지 않는 등 유기한민원을 처리하면서 규정된 서식에 흠결 및 필요서류의 누락이 있음에도 보완 조치 없이 신고를 수리함.

**- □□□□□ 외 □개 부서 -**

▶ 「음악산업진흥에 관한 법률」 제18조제1항 및 같은 법 시행규칙 제9조에 따라 노래연습장업 등록 민원을 처리하면서 규정되지 않은 불필요한 서류(위임장)를 제출받음.

- □□□□□ -

## 2 처리국별 점검결과

### □ 국별 세부 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | '21.10.~ '22. 3. | | | '22. 4.~ '22. 9. | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 점검건수 | 적정처리건수 | 적정처리율 | 점검건수 | 적정처리건수 | 적정처리율 |
| 총 계 | 91,132 (100%) | 87,221 | 99.7 | 77,603 (100%) | 76,573 | 98.7 |
| 담당관 | 1,096 (1.2%) | 1,087 | 99.2 | 1,265 (1.7%) | 863 | 66.2 |
| 미래전략국 | 4,842 (5.3%) | 4,781 | 98.7 | 2,562 (3.3%) | 2,541 | 99.2 |
| 행정안전국 | 10,863 (11.9%) | 10,846 | 99.8 | 1,043 (1.3%) | 1,032 | 98.9 |
| 기획재정국 | 3,672 (4.0%) | 3,672 | 100.0 | 1,122 (1.4%) | 1,063 | 94.7 |
| 주민복지국 | 22,012 (24.2%) | 22,008 | 100.0 | 17,443 (22.5%) | 17,426 | 99.9 |
| 도시관리국 | 21,393 (23.5%) | 21,334 | 99.7 | 24,366 (31.4%) | 24,167 | 99.2 |
| 교통환경국 | 18,743 (20.6%) | 18,688 | 99.7 | 22,367 (28.8%) | 22,213 | 99.3 |
| 보건소 | 8,511 (9.3%) | 8,477 | 99.6 | 7,435 (9.6%) | 7,268 | 97.8 |

- 전체 민원의 적정처리율은 98.7%로 올해 상반기 점검 대비 1%p 하락
- 연말연시 증명서류 발급, 입학전 보육료 신청 등의 유기한민원 감소로 행정안전국(□□□□□), 주민복지국(□□□□□)의 처리건수가 감소하고, 아파트조합 관련 집단민원 증가로 인하여 도시관리국(□□□□□)의 처리건수가 증가함.

### □ 처리기한 지연 처리율

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 담당관 | 미래 전략 | 행정 안전 | 기획 재정 | 주민 복지 | 도시 관리 | 교통 환경 | 보건소 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| '21.10. ~'22. 3. | 121 (100%) | - | 23 (19.0%) | 13 (10.7%) | - | 2 (1.7%) | 34 (28.1%) | 35 (28.9%) | 14 (11.6%) |
| '22. 4. ~'22. 9. | 646 (100%) | 390 (60.4%) | 6 (1%) | - | 25 (3.9%) | 1 (0.1%) | 142 (22%) | 74 (11.4%) | 8 (1.2%) |

- □□□□□에 □□□□□를 요청하는 집단민원이 단기간에 폭증(민원건수 □□건 이상 접수)하면서 업무량이 과중되어 민원처리가 늦어진 사항으로 고의성이 없는 지연으로 사료됨.

## 3 주요 지적 사항

### ○ 담당자 지정 및 지연 민원을 수시 확인하여 장기 **처리지연 예방** 필요

➡ 민원처리 담당자가 새올행정시스템 메인화면에 새올민원, 응답소 등의 미처리 민원건수 표시를 수시로 확인하여 기한 내에 처리해야 함에도, 이러한 확인을 누락하여 장기간 지연하는 경우가 발생하고 있고,

➡ 유기한민원의 경우 세움터, 사회보장정보시스템 등 부서별 별도의 업무처리 프로그램과 연계하여 민원을 처리하는 경우 민원 처리를 완료하고도 민원처리시스템 상에 민원종결 처리를 누락하여 지연되는 경우가 발생하고 있으므로

➡ 서무나 민원처리 담당자들이 **수시로 민원지정 내역 및 처리내역을 확인하는** 등 **처리기한 준수를 위하여 각별한 주의**를 기울여야 할 것이며 이에 대한 교육을 주기적으로 실시하여 적정한 민원처리를 독려하는 것이 필요함.

- □□□□□ 외 □개 부서 -

### ○ **고충민원(진정서) 처리방법 숙지 요구**

➡ 서면으로 접수된 고충민원(진정서) 처리 시 선람 후 전자문서로 등록하여 관리하여야 함에도 등록하지 않거나, 처리결과 통지 시 회신 방법이 **'서신'**일 경우 답변 사항을 **'등기'**우편으로 송부하여야 함에도 민원인 방문 시 직접 전달하거나 일반우편으로 송부하여 수신 여부를 명확히 확인할 수 없는 사례가 빈번함.

➡ 도달주의 원칙에 의하여 민원인에게 답변이 도달되어야 효력이 발생한다는 점에 대한 인지가 필요할 것임.

- □□□□□ 외 □개 부서 -

### ○ **반복민원 처리절차** 준수 요구

➡ 「민원처리법」 제23조제1항에 따라 '반복민원'은 동일한 민원인이 동일한 내용의 민원을 정당한 사유없이 3회 이상 제출한 경우를 의미하며 이는 2회 이상 그 처리결과를 민원인에게 통지하고 그 후에는 종결처리할 수 있으나, 1·2차 답변의 결재자보다 차상급자 이상의 내부결재를 받아야함.

➡ 감사담당관은 연초에 전부서에 「고충민원 관리계획」을 공람하여 반복민원 처리에 대한 안내를 하고 있으나 아직 담당자들이 반복민원의 정의와 처리절차에 대한 이해가 부족한 실정임.

- □□□□□ 외 □개 부서 -

# Ⅲ 제 도 개 선 - 1건

## 제목: 「민간임대주택법」 민원 관련 행정정보공동이용 항목 추가 건의

### □ 현황 및 문제점

#### ○ 현 황

「민간임대주택법」에서 민원 처리 시 행정정보공동이용을 통한 정보의 확인을 규정하고 있으나, 행정정보공동 이용시스템에 일부 사무가 누락되어 민원인으로부터 해당 구비서류를 제출받고 있음.

※세부 내용

| 연번 | 사무명 | 구비서류명 | 개선필요사항 |
|---|---|---|---|
| 1 | 임대사업자 등록말소 신청 | 건물등기사항증명서, 건축물대장 | e하나로민원에서 확인불가<br>- 사무는 있으나 사무 내 열람가능한 행정정보 목록에 건물등기사항증명서 및 건축물대장이 없음<br>- 실제 민원처리 시 건물등기사항증명서 및 건축물대장 확인 필요<br>(「민간임대주택법 시행규칙」 제4조의5 제2항) |
| 2 | 민간임대주택 공급 신고 | 건물등기사항증명서 | e하나로민원에서 확인불가<br>- 사무는 있으나 사무 내 열람가능한 행정정보 목록에 건물등기사항증명서가 없음<br>- 실제 민원처리 시 건물등기사항증명서 확인 필요<br>(「민간임대주택법 시행규칙」 제14조의12 제3항) |
| | ⋮ | ⋮ | ⋮ |

#### ○ 문제점

법령에 근거규정이 있으며 법정서식에도 '행정정보 공동이용 동의서' 란이 마련되어 있으나 실제로는 조회가 불가하여 민원인 불편 발생 및 이에 따른 2차 민원 유발

### □ 개선방안

○ 소관 부처인 국토교통부에 해당 사무 등록 요청을 건의

### □ 기대효과

○ 서류발급을 위한 소요시간 및 비용 절감으로 민원인 편의 증진

# Ⅳ 수 범 사 례 - 3건

| 수 범 자 인적사항 | 현재 소속 | □□□□□ | 직 급 | □□□□ | 성 명 | □□□ |
|---|---|---|---|---|---|---|

## 제 목: 전국 최초 전문건설업 과징금 분할납부 제도 시행

### □ 개 요

○ 전문건설업 과징금 분할납부 제도에 대한 법령미비로 과징금 일시납부에 따른 경영상 고충을 호소하는 민원이 야기됨에 따라 관련 근거를 종합적으로 적극 검토하여 과징금 분납제도를 전국 최초로 시행함.

### □ 추진내용

○ (배경) 국토교통부에서 건설산업기본법 재검토 과정에서 과징금 분할납부 금지 규정을 삭제하여 과징금의 분할납부에 대한 근거 조항이 사라진 가운데, 고액 과징금에 대한 분할납부 요청 민원이 제기됨.

○ (과정) 국가교통부 문의 및 관련 법규 검토 결과, 행정기본법에 근거하여 자체 방침 수립 후 분할납부 조치 가능함을 확인하여 이를 즉시 실천하고 민원사항을 해결함. (1년 이내 3회 분할 납부 조치)

### □ 추진성과

○ 법령미비 사안에 대해 적극적으로 정부 부처와 협의하고 관련 법령을 검토하여 민원을 해소함으로써 민원 만족도를 높이고 창의와 혁신의 구정을 구현함.

○ 적극행정 구현의 공로가 인정되어 '서울시 적극행정 자치구 우수사례' '장려' 수상함.

### □ 향후계획 및 기대효과

○ 행정안전부 적극행정 우수사례 경진대회 사례발표(PT) 예정('22.12.)

○ 적극행정을 통한 고액 체납 방지 및 구민의 어려움을 귀담아 듣는 공직문화 조성

| 수 범 자<br>인적사항 | 현재<br>소속 | □□□□□ | 직 급 | □□□□ | 성 명 | □□□ |
|---|---|---|---|---|---|---|

## 제 목: 사업장 실외기 소음 불편사항 적극 해소

### □ 개 요

○ 관내 사업장에서 실외기 12대를 24시간 가동하여 소음으로 인한 불편사항이 2022. 7. 15. 최초 접수됨.

**※사업장 개요**

| 사업장 | 주소 | 기타 소음원 | 비고 |
|---|---|---|---|
| ㈜시** | 방이동 | 옥상에 실외기 12대 설치 | |

### □ 추진경과

○ 사업장 관계자에게 권고하여 가동률을 40% 이하로 운영하였으나 심야시간 소음 발생

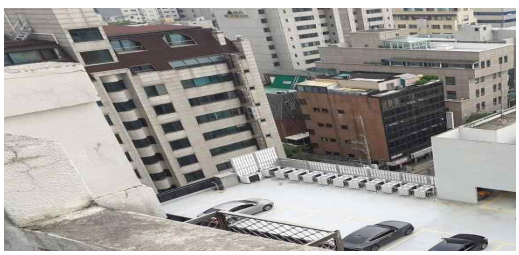
○ 2022. 10. 4.(화) 22시 민원인댁을 방문하여 소음측정을 실시하여 생활소음규제기준(주거지역, 사업장, 야간)을 초과하여 1차 과태료(20만원) 부과

○ 사업장관계자에게 방음(진)벽 설치 명령

### □ 추진결과

○ 민원인 댁 방향 소음저감 방음벽 설치로 소음 저감 및 주민 건강 피해 예방으로 민원불편사항 적극 해소

○ 방음벽 설치비용 약 □□□□만원 발생

|  |  |
|---|---|
| 방음벽 설치 전 | 방음벽 설치 후 |

### □ 향후계획 및 기대효과

○ 소음 피해를 호소하는 민원인과 소음발생자 간에 갈등 및 협의를 적극 중재하여 양측이 만족할 수 있는 상황을 조성, 민원해소 및 행정 만족도 제고

| 수범자 인적사항 | 소 속 | □□□□□ | 직 급 | □□□□ | 성 명 | □□□ |
|---|---|---|---|---|---|---|

## 제 목: 주거안심매니저를 통한 민원 상담

### □ 개 요

○ 구민행복 실현을 위하여 우리구 거주 예정 1인가구에 대하여 주택 임대차 계약 시 유의사항 등을 확인하여 안심하고 전월세 계약을 할 수 있도록 부동산정책 추진

### □ 추진내용

○ 기 간: 2022. 7. 1. ~ 계속 운영

○ 운영인력: 주거안심매니저(공인중개사) 2명(남1, 여1)

○ 운영방법: 주2회(월, 목) 13:30 ~ 17:30 상담실 운영

○ 상담내용

▪ 전월세 계약상담: 주택임대차 계약 유의사항, 등기부등본 건축물대장 등 확인

▪ 주거지 탐색지원: 전월세 형성가, 주변 환경 안내

▪ 주거 안심동행: 현장 동행 지원, 주거환경 점검 및 조언

▪ 주거 정책안내: 개인 맞춤형 정보 제공(주거복지, 금융 등)

○ 신청방법: 전화(부동산정보과) 및 온라인(서울시1인가구포털)

### □ 추진성과

○ 전화상담 및 주거안심동행: 110건 (2022. 10. 31. 기준)

### □ 향후계획 및 기대효과

○ 맞춤형 부동산 전문 상담 및 동행 서비스 제공을 통해 안정적인 정착과 주거복지 향상에 기여

# Ⅴ 조 치 사 항

## ❑ 신분상 조치 - 총 □명

○ 훈　　계: □명

○ 주　　의: □명

## ❑ 재정상 조치 - 총 □건 (총 □□□원)

○ 수수료 과다 징수: □건 □□□원 (환급)

- 게임제작업 허가·등록 또는 신고 수수료 과다 징수: □건 □□□원
- 식품 관련 영업신고사항 변경 수수료 과다 징수: □건 □□□원

○ 수수료 과소 징수: □건 □□□원 (추징)

- 국내 유료직업소개사업 등록신청 수수료 과소 징수: □건 □□□원
- 국내 유료직업소개사업 등록신청 수수료 미징수: □건 □□□원
- 대중문화예술기획업의 변경등록 수수료 과소 징수: □건 □□□원
- 식품 관련 영업신고사항 변경 수수료 과소 징수: □건 □□□원

## ❑ 행정상 조치 - 총 □□개 부서(주의요구: □□건, 시정요구　건)

**※10.1.자 조직개편으로 업무가 이관된 경우 현 업무담당 부서로 조치**

○ 점검결과 지적된 사항에 대하여 시정 가능한 건은 즉시 시정조치하고, 앞으로 유사사례가 재발생되지 않도록 소속직원 교육 등 실시

⇒ **주의사항에 대한 조치결과는 점검결과 통보일로부터 2주 이내 제출**

# Ⅵ 통 보 사 항

## ❑ 신분상 조치 - □명 (훈계:□, 주의: □)

| 연번 | 소속 | | 직급 | 성명 | 비위내용 | 조치 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 행위시 | 현재 | | | | |
| 1 | □□□□□ | □□□□□ | □□□□ | □□□ | ■ 민원처리 지연(□건)<br>- 새올상담민원□건<br>(□일, □일 각□건, □일, □일 각□건, □일 □건<br>- 건축물사용승인신고 □건(□일)<br>- 가설건축물축조신고 □건(□일)<br>- 응답소(고충) 민원 □건(□일)<br>- 응답소(일반) 민원 □건<br>(□일 □건, □일 □건)<br>- 구청장에게바란다 □건<br>(□일 □건, □일 □건)<br>- 생활불편신고 □건<br>(□일 □건,□일 □건,□일 □건)<br>■ 민원서류 전자문서 미등록(□건)<br>- 진정서(전익정) 전자문서 미등록<br><br>※ '22년 상반기 민원처리실태 점검 및 '22년 상반기 현장민원 처리실태 점검 결과 각각 '주의' 조치를 함에 따라 상위단계 조치 | □□ |
| 2 | □□□□□ | □□□□□ | □□□□ | □□□ | ■ 민원처리 지연(□□건)<br>- 새올상담민원 □건<br>- 통신판매업 및 방문판매업 관련 □건<br>(□일 □건,□일 □건,□일 □건)<br>■ 반복민원 처리절차 미준수(□건)<br>- 새올상담민원 □건<br>- 응답소(일반) 민원 □건 | □□ |
| 3 | □□□□□ | □□□□□ | □□□□ | □□□ | ■ 민원처리 지연(□건)<br>- 새올상담민원 □건(□일)<br>- 응답소(고충) 민원 □건(□일)<br>- 응답소(일반) 민원 □건(□일)<br>- 구청장에게 바란다 □건(□일)<br>■ 민원처리결과 미통지(□건)<br>- 응답소(고충) 민원 등기우편 미발송<br>■ 민원서류 전자문서 미등록(□건)<br>- 진정서(김용철) 전자문서 미등록 | □□ |

| 연번 | 소속 | | 직급 | 성명 | 비위내용 | 조치 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 행위시 | 현재 | | | | |
| 4 | □□□□□ | □□□□□ | □□□□ | □□□ | ■ 민원처리 지연(□건)<br>- 새올 유기한민원 □건<br>(□일 □건, □일 □건)<br>- 새올 상담민원 □건(□일)<br>- 응답소(일반) 민원 □건(□일)<br>- 생활불편민원신고 □건(□일)<br>■ 민원종결 부적정 처리(□건)<br>- 새올 상담민원(취하처리) □건 | □□ |
| 5 | □□□□□ | □□□□□ | □□□□ | □□□ | ■ 민원처리 지연(□건)<br>- 새올 상담민원 □건<br>(□일, □일 □건 각□건, □일 □건,<br>□일 □건 )<br>- 응답소(일반) 민원 □건<br>(□일 □건, □일 □건)<br>- 생활불편민원신고 □건<br>(□일 □건, □일 □건, □일 □건) | □□ |
| 6 | □□□□□ | □□□□□ | □□□□ | □□□ | ■ 민원처리 지연(□건)<br>- 새올 상담민원 □건<br>(□일 □건, □일 □건)<br>- 새올 유기한민원 □건<br>(□일 □건, □일 □건)<br>- 응답소(일반) 민원 □건<br>(□일 □건, □일 □건, □일 □건)<br>- 생활불편민원신고 □건<br>(□일 □건, □일 □건) | □□ |
| 7 | □□□□□ | □□□□□ | □□□□ | □□□ | ■ 민원 처리결과 통지 소홀(□건)<br>- 응답소(고충) 민원 등기우편 미발송<br>■ 민원서류 전자문서 미등록(□건)<br>- 진정서(익명) 전자문서 미등록 □건<br>■ 민원처리 담당자 미명시(□건)<br>- 응답소(고충) 민원 □건<br>■ 전결기준 미준수(□건)<br>- 응답소(고충) 민원 □건<br>■ 민원서류 관리 미흡(□건)<br>- 응답소(고충) 민원 □건 | □□ |

| 연번 | 소속 | | 직급 | 성명 | 비위내용 | 조치 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 행위시 | 현재 | | | | |
| 8 | □□□□□ | □□□□□ | □□□□ | □□□ | ■ 민원처리 지연(□건)<br>- 구청장에게바란다 □건<br>(□일 □건, □일 □건, □일 □건,)<br>- 생활불편민원신고 □□□건<br>(□일 □건, □일 □건,□일 □건, )<br>■ 불필요한 구비서류 징구(□건)<br>- 유기한 민원 □건(위임장 징구)<br>■ 수수료 징수 부적정(□건)<br>- 게임제작업 허가·등록 수수료 과다 징수<br>(총 □□□원) | □□ |
| 9 | □□□□□ | □□□□□ | □□□□ | □□□ | ■ 전결기준 미준수(□□건) | □□ |

## ❑ 행정상 조치 - □개 부서(주의요구: □□건) ※조치부서 기준

| 관리번호 | 당시 부서 | 조치 부서 | 적출사항 | 조치 |
|---|---|---|---|---|
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 감사담당관 협조 미실시(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원처리 담당자 미명시(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 감사담당관 협조 미실시(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원서류 전자문서 미등록(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원 처리 지연(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 법정 구비서류 확인 미흡(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 감사담당관 협조 미실시(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원 처리 지연(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 전결기준 미준수(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원서류 전자문서 미등록(□건) | □□□□ |

| 관리번호 | 당시 부서 | 조치 부서 | 적 출 사 항 | 조 치 |
|---|---|---|---|---|
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 감사담당관 협조 미실시(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원 처리 지연(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 감사담당관 협조 미실시(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 전결기준 미준수(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원 처리 담당자 미명시(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 법정 구비서류 확인 미흡(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 전결기준 미준수(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 감사담당관 협조 미실시(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원 처리 지연(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 반복민원 처리절차 미준수(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 법정 구비서류 확인 미흡(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 감사담당관 협조 미실시(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원 처리 지연(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원서류 전자문서 미등록(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 감사담당관 협조 미실시(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원서류 관리 미흡(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원서류 전자문서 미등록(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 반복민원 처리절차 미준수(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원 처리결과/기한연장 미통지(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원서류 전자문서 미등록(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 감사담당관 협조 미실시(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원서류 관리 미흡(□건) | □□□□ |

| 관리번호 | 당시 부서 | 조치 부서 | 적 출 사 항 | 조 치 |
|---|---|---|---|---|
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원서류 전자문서 미등록(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원서류 전자문서 미등록(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 감사담당관 협조 미실시(□건)) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원 처리 지연(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원서류 전자문서 미등록(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 반복민원 처리절차 미준수(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원 처리결과/기한연장 미통지(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 감사담당관 협조 미실시(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원 처리 지연(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원서류 전자문서 미등록(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원 처리결과/기한연장 미통지(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원 처리결과/기한연장 미통지(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원 종결 부적정 처리(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원 처리 지연(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원서류 전자문서 미등록(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원 처리결과/기한연장 미통지(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원 처리 지연(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원서류 관리 미흡(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원서류 전자문서 미등록(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원처리 담당자 미명시(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 반복민원 처리절차 미준수(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 감사담당관 협조 미실시(□건) | □□□□ |

| 관리번호 | 당시 부서 | 조치 부서 | 적 출 사 항 | 조 치 |
|---|---|---|---|---|
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원 처리 지연(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원서류 전자문서 미등록(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 전결기준 미준수(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 감사담당관 협조 미실시(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원 처리 지연(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 감사담당관 협조 미실시(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원 처리 지연(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 감사담당관 협조 미실시(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원 처리 지연(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원서류 관리 미흡(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원서류 전자문서 미등록(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 감사담당관 협조 미실시(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원 처리 지연(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원서류 전자문서 미등록(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 감사담당관 협조 미실시(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원 처리 지연(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원서류 관리 미흡(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원서류 전자문서 미등록(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원처리 담당자 미명시(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 전결기준 미준수(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원 처리결과/기한연장 미통지(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 감사담당관 협조 미실시(□건) | □□□□ |

| 관리번호 | 당시 부서 | 조치 부서 | 적 출 사 항 | 조 치 |
|---|---|---|---|---|
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원 처리 지연(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원서류 전자문서 미등록(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원처리 담당자 미명시(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 반복민원 처리절차 미준수(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 전결기준 미준수(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원 처리결과/기한연장 미통지(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 감사담당관 협조 미실시(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원처리 담당자 미명시(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 반복민원 처리절차 미준수(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 전결기준 미준수(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원 처리결과/기한연장 미통지(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원서류 전자문서 미등록(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원처리 담당자 미명시(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 법정 구비서류 확인 미흡(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 감사담당관 협조 미실시(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원처리 담당자 미명시(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 전결기준 미준수(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 감사담당관 협조 미실시(□건) | □□□□ |
| □□-□-□□ | □□□□□ | □□□□□ | ■ 반복민원 처리절차 미준수(□건) | □□□□ |

### ❑ 재정상 조치 - □개 부서 (시정요구: □건)

| 관리번호 | 당시 부서 | 조치 부서 | 적 출 사 항 | 조 치 |
|---|---|---|---|---|
| 22-2-903 | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원 수수료 과소 징수(□건)<br>- 국내 유료직업소개사업 등록신청 수수료 □건(□□□원)<br>■ 민원 수수료 미징수(□건)<br>- 국내 유료직업소개사업 등록신청 수수료 □건(□□□원) | □□ |
| 22-2-908 | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원 수수료 과다 징수(□건)<br>- 게임제작업 허가·등록 또는 신고 수수료 □건(□□□원) | □□ |
| 22-2-911 | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원 수수료 과소 징수(□건)<br>- 대중문화예술기획업의 변경등록 수수료 □건(□□□원) | □□ |
| 22-2-984 | □□□□□ | □□□□□ | ■ 민원 수수료 과소 징수(□건)<br>- 식품 관련 영업신고사항 변경 수수료 수수료 □건(□□□원) | □□ |
| | | | ■ 민원 수수료 과다 징수(□건)<br>- 식품 관련 영업신고사항 변경 수수료 수수료 □건(□□□원) | □□ |

## Ⅶ 행 정 사 항

### ❑ 주의장 송부 - 총 □명 (훈계 □, 주의 □)

○ 개인별 훈계·주의장 송부

○ 총무과에 신분상 조치사항 통보

### ❑ 처분요구서 송부 - □개 부서 (시정요구: □건, 주의요구: □건)

○ 점검결과 지적된 사항에 대하여 시정 가능한 건은 즉시 시정조치하고, 앞으로 유사 사례가 재발되지 않도록 부서장 주관하에 소속직원 교육 등 실시

○ 처분요구에 대한 조치결과는 점검결과 통보일로부터 2주 이내 제출

붙임 1. 처분요구서 □부.

2. 훈계장(안) □부 및 주의장(안) □부. 끝.