

2022년 구민고충 및 민원처리실태 감사 결과 보고

고충·진정 및 민원사무의 적법한 처리와 합리적 개선을 도모하기 위한
'2022년 구민고충 및 민원처리실태 감사' 결과 보고임.

I 감사개요

- ☐ 감사기간 : 2022. 5. 9.(월) ~ 2022. 5. 18.(수) (8일간)
- ☐ 대상부서 : 구 본청 전 부서
- ☐ 감 사 반 : 청렴감사팀장 외 4명
- ☐ 감사범위 : 2021. 5. 1. ~ 2022. 4. 30. (※ 2021.市종합감사 이후 범위)
- ☐ 감사대상 : 구 본청에서 처리한 유기한 민원의 처리실태 전반
- ☐ 중점 감사사항
 - 불가·반려·취하·이송·연장 등 민원처리의 적정성
 - 장기방치 및 소극적 민원처리, 불필요한 구비서류 징구
 - 민원사무편람(홈페이지) 정비 여부
 - 민원처리 관련 개별 법령상 규정된 절차 준수 등

II 감사결과

- ☐ 지적사항 총괄

구 분	행정상(건)			재정상(징수)		신분상(명)		
	계	주의	시정	건수	금액(원)	계	훈계	주의
계	24	10	14	2	000,000	○	○	○
본 처분	3	3	-	-	-	○	○	○
현지처분	21	7	14	2	000,000	-	-	-

□ 총 평

- 2021년 5월 ~ 2022년 4월까지 접수·처리된 민원사무에 대하여 민원 처리의 절차와 내용의 적정 여부, 관련 법규 준수 여부에 중점을 두고 민원처리실태 감사를 시행하였음.
- 감사결과 대부분의 부서에서는 「민원 처리에 관한 법률」 및 「복구 민원 처리 규정」 등에 근거하여 공정하고 신속한 업무처리로 행정 신뢰도 제고 및 구민편의를 위한 민원행정 구현에 기여하고 있으나,
- 일부 부서에서는 민원서류 접수 지연 및 처리과 문서등록 소홀, 민원 수수료 징수 부적정, 사무전결 처리규칙 미준수, 민원편람 미정비, 민원처리 시 행정정보공동이용 사전 동의서 작성 소홀 등 미흡한 사례가 확인되었음.
- 이외에도, 불가·반려 민원은 직상급 전결권자에 의해 처리하여야 하나 과장전결로 부적정 하게 처리한 사례가 지적되어, 민원 처리 시 철저한 검토와 관련법령의 숙지가 필요함.
- 이번 감사를 통해 지적된 사항들에 대해서는 향후 유사사례가 발생하는 일이 없도록 부서별 자체 업무연찬과 직무교육을 실시하여 민원행정 전반에 대한 책임성을 제고하는 계기가 되어야 할 것임.

□ 지적사항 현황 (24건)

지 적 사 항	건수	지 적 부 서
사무전결 처리 부적정	1	0000과
민원서류 접수 및 처리과 문서등록 소홀	3	0000과, 0000과, 00과
민원서류 문서등록 지연·관리 소홀	1	0000과
민원서류 이송 처리 지연	2	0000과, 0000과
민원 수수료 징수 부적정	2	0000과, 0000과
민원편람 정비 소홀	12	0000과, 0000과, 000과, 00과, 0000과, 0000과, 0000과, 0000과, 0000과, 0000과, 00과, 00과
처리과 문서등록 및 공람(선결) 미실시	1	0000과
행정정보공동이용 사전 동의 소홀	1	00000과
민원 반려처리 시 전결규칙 미준수	1	0000과

주요 지적사항

▶ ○○○○과에서는 ○○○○에 관한 사항 14건에 대해 담당자 전결로 업무를 처리하여 사무전결 처리 규칙을 준수하지 않은 사실이 있음.

▶ ○○○○○과, ○○○○○과, ○○○과에서는 민원서류를 민원실에 미접수·지연접수하거나, 민원서류의 처리과 비전자기록물 등록을 누락하는 등 문서등록을 소홀히 한 사실이 있음.

▶ ○○○○과에서는 민원서류 16건에 대하여 처리과 문서등록을 지연하거나 비전자 민원서류의 보관·관리를 소홀히 한 사실이 있음.

▶ ○○○○과, ○○○○과에서는 민원인이 제출한 상담민원 등에 대하여 소관기관이 아닌 경우 8근무시간 이내에 소관기관에 이송하여야 함에도 이송 기한을 지연하여 처리한 사실이 있음.

▶ ○○○○과에서는 화물자동차 운송사업 허가, 양도·양수, 폐업 신고서 등 민원 서류를 접수하면서 해당 수수료를 누락한 사실이 있으며,

▶ ○○○○과에서는 해당 신고서를 수리하면서 화물자동차 운송사업의 허가를 받으려는 자 등에 대한 수수료 납부 여부를 확인하지 않은 사실이 있음.

→ ○○○○과, ○○○○과, ○○○과, ○○과, ○○○○과, ○○○○과, ○○○○과,
○○○○과, ○○○○과, ○○○○○과, ○○과, ○○과에서는 시행규칙 등

법령 및 규정에 따른 민원사항에 대해 감사일 현재까지 민원편람(홈페이지) 서식 정비를 소홀히 한 사실이 있음.

사례 7 처리과 문서등록 및 공람(선결) 미실시

- ▶ ○○○○과에서는 진정민원을 처리하면서 처리과 전자기록생산시스템에 접수 등록 번호를 부여하지 않거나 결재권자 공람(선결)조치를 소홀히 한 사실이 있음.

사례 8 행정정보공동이용 사전 동의 소홀

- ▶ ○○○○○에서는 ○○관련 영업 등록 업무를 처리하기 위해서 담당공무원 확인 사항 중 정보주체의 사전 동의를 받아 처리해야 함에도, 신청인의 사전 동의 절차(확인 서명)를 소홀히 한 사실이 있음.

사례 9 민원 반려처리 시 전결규칙 미준수

- ▶ ○○○○과에서는 ○○○○점용허가 및 ○○○○계획인가 신청에 대해 반려 처분을 함에 있어 결재권의 직상급 국장전결로 처리해야 하나, 과장전결로 부적정하게 처리한 사실이 있음.

IV 행정사항

- ☐ 처분요구서에 따른 조치결과 제출(해당부서) : 2022. 7. 6.(수)한
- ☐ 관련 법령에 대한 업무연찬(교육) 실시 및 부서장의 지도·감독 강화 끝.