

민원사무처리규정

제	정	2004. 10. 27
개	정	2005. 01. 21
개	정	2007. 03. 13
개	정	2008. 02. 20
개	정	2009. 01. 23
개	정	2010. 11. 08
개	정	2010. 12. 29
개	정	2011. 09. 19
개	정	2014. 03. 27
개	정	2015. 08. 25
개	정	2020. 02. 25
개	정	2022. 03. 02
개	정	2023. 09. 19

제1조(목적) 이 규정은 재단법인 성남문화재단(이하 “재단”이라 한다)의 민원사무를 신속, 친절, 공정, 정확히 처리하기 위한 그 방법과 절차를 정함으로써 민원인에게 최대한 봉사하게 함을 목적으로 한다.

제2조(정의) ① 이 규정에서 “민원인”이라 함은 재단에 대하여 어떠한 특정 행위를 요구하는 자연인 또는 단체를 말한다.

② 이 규정에서 “민원사무”라 함은 민원인이 재단에 서면, 구술, 전화, 홈페이지 내 “궁금합니다”를 통해 제출하는 다음 각 호의 사항(이하 “민원사항”이라 한다)에 관한 사무를 말한다. <개정 2007.3.13.>

1. 진정, 건의 및 질의, 질의 또는 이의신청
단, 공연 및 전시일정, 티켓예매관련, 행사관련 등의 단순문의와 각종 대관.대여.공모.채용 신청은 제외한다. <개정 2010.12.29., 2014.3.27.>
2. 제증명 또는 확인의 청구
3. 기타 재단의 특정행위를 요구하는 의사표시

제3조(적용범위) 민원사무처리에 관하여는 다른 규정에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 규정의 정하는 바에 따른다.

제4조(민원서류의 접수 및 분류) ① 민원사항에 관한 서류(이하 “민원서류”라 한다)의 접수는 문서수발을 주관하는 부서(이하 “문서부서”라 한다)에서 하여야 한다.

② 문서부서는 민원서류의 접수를 보류하거나 고의로 접수시간을 지연시키거나 접수된 민원서류를 부당하게 반려하여서는 아니 된다.

③ 민원사항은 민원처리 접수부 “별지 제1호 서식”에 의하여 일련번호를 부여하여 접수하되 “민원서류”임을 표시하는 주인 “별표 1”에 의하여 민원서류의 왼쪽 윗부분에 날인하고 처리



기한을 명시한 후 다른 문서에 우선하여 주무부서(“당해문서의 처리를 주관하는 부서”를 말한다. 이하 같다)에 이송하여야 하며, 이송 기간이 1근무시간을 초과하여서는 아니 된다. <개정 2007.3.13.>

④ 삭제<2008.2.20.>

⑤ 문서부서 이외의 부서에서 민원서류를 직접 받았을 때에는 1근무시간 이내에 문서부서에 이송하여 접수하도록 하여야 하며, 문서부서로부터 이송된 민원서류가 소관사항이 아닌 경우에는 그 사유를 명시하여 1근무시간 이내에 문서부서에 반송하고, 문서부서는 이를 재분류하여 해당부서를 지정하여 이송하여야 한다.

⑥ 직원의 비위와 관련이 있는 민원은 감사부서로 분류 이송하여야 한다. <신설 2007.3.13.> <개정 2009.1.23., 2010.11.8.>

⑦ 민원의 내용이 2개 이상의 처리부서에 관련되는 것은 그 내용상 비중이 많은 부서로 이송한다. <신설 2007.3.13.>

제5조(민원서류의 분류) 삭제 <2007.3.13.>

제6조(타 기관 민원서류의 이송) ① 문서부서에서는 민원의 내용이 재단 소관사항이 아닌 것에 대하여는 즉시 이를 당해 민원인이나 해당기관에 이송하여야 한다. 이 경우에는 그 서류의 접수 시 부터 8근무시간을 초과할 수 없다.

② 소관이 아닌 민원서류를 접수한 부서에서는 1근무시간 이내에 문서부서로 이송하여야 하며, 문서부서에서는 제1항의 규정에 의하여 처리한다.

제7조(구술 또는 전화 민원접수) ① 민원인의 의사표시가 사후에 서류로 증명할 필요가 없는 민원사항은 구술 또는 전화로 접수, 처리할 수 있다. 이 경우 재단이 그 민원사항에 대한 처리로서 증명서 등 문서를 교부하는 경우에는 그 민원인 또는 그 위임을 받은 자임을 확인하여야 한다.

② 문서부서 또는 주무부서는 제1항의 규정에 의한 구술 및 전화에 의한 민원사무처리대장 “별지 제3호 서식”을 비치하고 그 처리사항을 기록하여야 한다.

③ 민원인 또는 그 위임을 받은 자가 제1항의 규정에 의하여 접수, 처리된 증명서 등의 문서를 정당한 사유 없이 15일이 경과할 때까지 수령하지 아니할 경우에는 수령 의사가 없는 것으로 보아 이사장의 결재를 얻어 이를 내부적으로 종결 처리할 수 있다.

제8조(민원인 중 대표자의 선정) ① 5인 이상인 다수의 민원인이 대표자를 정하지 아니하고 동일한 민원서류를 연명으로 제출한 경우에는 처리주무 부서장은 일정한 기간을 정하여 민원인 중에서 적격하다고 인정되는 3인 이내의 대표자를 선정하도록 요청할 수 있고, 민원인이 대표자를 5인 이상의 연명으로 제출한 경우에도 또한 같으며, 이 경우에는 “민원대표자 중 적격하다고 인정되는 3인 이내의 자”로 한다.

② 제1항의 규정에 의한 민원인 또는 민원인 대표자가 소정의 기간 내에 대표자를 선정하여 통보하지 아니한 때에는 민원인 또는 민원인 대표자 중 3인 이내를 대표자로 선정할 수 있다.

③ 제1항 및 제2항의 규정에 의하여 대표자가 선정된 경우에는 그 대표자를 민원인으로 본다. 다만, 대표자 선정에 소요되는 기간은 민원사무처리 기간에 산입하지 아니한다.



제9조(접수증) 문서부서는 서류접수 시에 민원인의 요청이 있을 때에는 접수증을 교부하여야 한다. 다만, 전화에 의한 민원과 처리기간이 “즉시”로 되어 있는 민원서류에 대하여는 접수증의 교부를 생략할 수 있다.

제10조(신청서등의 비치) 민원인의 편의를 도모하기 위하여 문서부서 및 주무부서는 민원사무 신청 등에 필요한 용지를 비치하여야 한다.

제11조(서류의 보완 등) ① 문서부서 또는 주무부서에서 민원서류를 접수한 경우에 흠결이 있다고 인정할 때에는 상당한 기간을 정하여 민원서류를 접수한 때부터 8근무시간 이내에 보완 또는 보정을 요구하여야 한다. 보완이나 보정의 요구는 구술, 전화 또는 문서로 하되 그 이유 및 필요한 보완 또는 보정사항과 그 기간 등을 명시하여야 한다.

② 민원인이나 제1항의 규정에 의한 기간 내에 민원서류의 보완 또는 보정을 하지 아니한 때에는 다시 보완 또는 보정의 요구를 하여야 한다. 이 경우 보완 또는 보정의 기간은 7일로 하되, 민원인이 국외에 거주 하는 경우에는 그 거주지에 송달되고 보완 또는 보정되어 국내에 도달 될 상당한 기간을 고려하여 그 기간을 정하여야 한다.

③ 경유기관을 거쳐 접수된 서류가 보완 등을 요할 경우에는 그 경유기관을 거치지 아니하고 민원인에게 직접 보완 등을 요구할 수 있다.

④ 민원인이 제2항의 규정에 의한 기간 내에 서류의 보완이나 보정을 하지 아니한 때에는 그 이유를 명시하여 반려할 수 있다. 또한 소재가 분명하지 아니하여 보완 또는 보정의 요구가 2회에 걸쳐 반송되었을 경우에는 이를 취하한 것으로 볼 수 있다.

제12조(서류의 처리) ① 문서부서 또는 주무부서에서 민원서류를 접수하였을 때에는 다른 문서에 우선하여 소정의 처리기간 내에 처리하여야 하며 처리기간이 남아 있음을 이유로 그 처리를 지연시킬 수 없다.

② 다수인 관련 민원서류는 처리시행 전에 감사실에 사전 경유하여야 한다. <개정 2007.3.13., 2022.3.2., 2023.9.19.>

③ 민원서류를 처리할 때에는 그 기안자의 왼쪽 윗부분에 민원서류임을 표시하는 주인 “별표 1”을 찍어야 한다.

④ 공휴일에 접수된 민원사항은 접수자가 다음 근무일에 문서부서에 인계하며, 문서부서는 처리 주무부서로 이송하여 처리하도록 한다. <개정 2007.3.13.>

제13조(관계부서의 협조) ① 민원서류를 처리함에 있어서 부서 상호간에 협조를 필요로 하는 경우에는 문서규정에 의한 협조 전을 사용하되 민원서류의 우측상단에 주인 “별표 2”를 찍어 협조 기한을 명시한다.

② 협조부서는 다른 서류에 우선하여 회신하여야 하며, 협조 요청부서가 정한 기간 내에 처리할 수 없을 때에는 처리지연사유, 진행상황 및 회신 예정일 등을 협조요청부서에 통보하여야 한다.

제14조(처리기간) ① 각 주무부서의 담당직원은 소관 민원사무를 신속 정확하게 처리하여야 하며, 민원사무 처리기간은 다음 각 호에 따른다. 다만, 공휴일과 토요일은 산입하지 아니한



다. <개정 2015.8.25.>

1. 단순민원 : 3일 이내 <신설 2007.3.13.> <개정 2015.8.25.>
2. 복합민원 : 7일 이내 <신설 2007.3.13.>
3. 법률적 검토를 필요로 하는 민원 : 15일 이내 <신설 2007.3.13.>

② 다음 각 호에 해당하는 기간은 이를 제1항의 규정에 의한 처리기간에 산입하지 아니한다.

1. 국가안보상 필요한 조치로 인하여 지연되는 시간
2. 서류의 보완 또는 보정에 소요되는 시간
3. 관계기관의 동의가 필요한 민원사무로서 관계기관의 심의에 소요되는 시간
4. 재단의 예산사정으로 인하여 처리가 지연되는 시간
5. 실험 및 검사, 감정 또는 고시에 소요되는 시간
6. 민원사무에 직접 관련된 사용료, 임대료, 관리비 미납, 입회의 불참 등 처리단계에 있어 민원인의 귀책사유로 인하여 지연되는 시간
7. 접수, 경유 및 처리부서가 각 각 격지에 위치한 경우 문서의 우송에 소요되는 기간
8. 시가 및 가격조사, 수요조사, 원가계산, 경영분석 및 기업진단에 소요되는 기간

제15조(처리기간의 연장 등) ① 민원사무의 처리에 있어서 부득이한 사유로 인하여 정하여진 처리기간 내에 서류를 처리하기가 곤란한 때에는 대표이사의 결재를 얻어 소정의 처리기간 범위 내에서 1회에 한하여 그 처리기간을 연장할 수 있다.

<개정 2010.11.8.>

② 제1항의 규정에 의하여 처리기간을 연장하였거나 제14조 제2항의 규정에 의한 사유로 인하여 처리가 지연되는 때에는 그 지연사유와 처리정 기한 및 진행상황을 지체없이 민원인에게 통보하여야 한다.

제16조(처리지연의 보고) ① 민원인은 민원서류의 접수거부, 부당한 반려, 처리 기간의 초과, 소정구비서류 이외의 서류 첨부요구가 있을 경우에는 재단에 그 사실을 신고할 수 있다.

② 제1항의 규정에 의한 신고를 받은 문서부서의 장은 지체 없이 이를 조사하여 신고유예에 대한 처리상황 및 당해사무를 담당할 직원에 대한 조치상황을 민원인에게 통보하여야 한다.

제17조(불문처리 사항) ① 민원사항 중 다음 각 호에 해당하는 사항은 이를 처리하지 아니할 수 있다. 다만, 이 경우 민원인에게 그 사유를 통지하여야 한다.

1. 민원인의 주소, 성명 등이 분명하지 아니한 경우
2. 타인의 모해 또는 허위사실로 판명된 경우
3. 민원서류의 내용이 막연하여 이행할 수 없는 사항
4. 정치문제에 관련된 사항
5. 민사, 형사재판에 관련된 사항
6. 동일 민원인으로부터 동일내용의 민원서류가 2회 이상에 걸쳐 계속하여 접수된 경우 다만, 이 경우에는 1차에 한하여 민원인에게 사유를 통보하여야 한다.

② 제1항의 규정에 의하여 불문처리를 할 때 주무부서의 장은 지체 없이 그 결과를 문서부서의 장에게 통보하여야 하며, 민원서류 첫 면 중앙 윗부분에 불문처리표시 “별표 3”의 주



인을 하여야 한다.

제18조(민원사무의 통제) ① 민원사무처리의 적정을 기하기 위하여 민원사무 통제자를 두며 민원사무 통제자는 경영지원부로 한다. <개정 2007.3.13., 2008.2.20., 2020.02.25., 2022.3.2., 2023.9.19.>

② 삭제<2007.3.13.>

③ 민원사무 통제자는 민원서류의 처리상황을 매일 점검하여 처리기간이 경과 하였을 경우에는 지체 없이 그 명의로 주무부서에 독촉장 “별지 제5호 서식”을 발부한다.

④ 민원사무 통제담당이 제3항의 규정에 의하여 위반사항을 발견한 때에는 이를 민원사무통제부 “별지 제6호 서식”에 기재하여야 하며 독촉장은 3차까지 발급할 수 있다.

제19조(결과의 통보) ① 결과의 통보를 필요로 하는 민원사무의 처리를 완결하였을 때에는 그 결과를 즉시 민원인에게 통보하여야 한다.

② 민원사항의 실현이 불가능하거나 민원인의 인가, 허가 등의 요구에 대하여 이를 거부한 때에는 민원인에게 결과를 통보할 때에 그 사유를 밝혀야 한다.

③ 주무부서에서 민원사무의 처리를 완결하였을 때에는 지체 없이 그 결과를 문서부서의 장에게 통보하고 제1항 및 제2항의 규정에 따라 필요한 조치를 취한다.

제20조(민원서류의 통제 및 발송) 민원서류의 발송은 문서부서에서 일반문서 발송처리와 동일하게 처리하되 민원사무 통제관으로부터 검열통제인 “별표 4”을 기안용지 통제란 여백에 받아야 한다.

제21조(기간의 계산) 삭제<2007.3.13.>

제22조(위반사항에 대한 조치) 민원사무 통제자는 제18조의 규정에 의하여 3차례에 걸쳐 독촉장을 발부하였음에도 타당한 사유 없이 민원사무의 처리가 계속 지연될 경우에는 관계직원에게 대한 징계를 요청할 수 있다.

제23조(준용규정) 이 규정에서 정하여져 있지 않는 사항은 행정규제 및 민원사무기본법령을 준용한다.

부 칙

제1조(시행일) 이 규정은 재단 설립일부터 시행한다.

제2조(경과조치) 이 규정은 시행일 이전에 발생한 사항에 대하여는 이 규정에 의하여 적용된 것으로 본다.

부 칙

제1조(시행일) 이 규정은 2005년 1월 21일부터 시행한다.



부 칙

제1조(시행일) 이 규정은 2007년 3월 13일부터 시행한다.

부 칙

제1조(시행일) 이 규정은 2008년 2월 20일부터 시행한다.

부 칙

제1조(시행일) 이 규정은 2009년 1월 23일부터 시행한다.

부 칙

제1조(시행일) 이 규정은 2010년 11월 8일부터 시행한다.

부 칙

제1조(시행일) 이 규정은 2010년 12월 29일부터 시행한다.

부 칙

제1조(시행일) 이 규정은 2011년 9월 19일부터 시행한다.

부 칙

제1조(시행일) 이 규정은 2014년 3월 27일부터 시행한다.

부 칙

제1조(시행일) 이 규정은 2015년 8월 25일부터 시행한다.

부 칙

제1조(시행일) 이 규정은 2020년 2월 25일부터 시행한다.

부 칙

제1조(시행일) 이 규정은 2022년 3월 2일부터 시행한다.

부 칙

제1조(시행일) 이 규정은 2023년 9월 19일부터 시행한다.



민원사무처리규정

(별표 1)

5cm

2cm

민원서류

처리기한 : . . .

처리기간 : . . .

(별표 2)

	5cm
2.5 cm	민원사무 협조부서명 협조기한

(별표 3)

이 건은 재단법인성남문화재단 민원사무처리에 관한 규정 제17조 제2항에 의거 불문 처리함.

(인)

(별표 4)



[별지 제1호 서식]
<개정 2007.3.13., 2008.2.20., 2009.1.23., 2023.9.19.>

민원 접수 및 처리 대장

연번	접수 월일	접수방법	민원사항	신청인(경유처)		처리 기한	주무 부서	처리사항		결 재		
				성명 (기관명)	연락처			일자	내용	담당	부장	본부장



[별지 제2호 서식]
삭제<2008.2.20.>

[별지 제3호 서식]
삭제<2007.3.13.>

[별지 제4호 서식]

접 수 증

1. 접수번호 :

2. 건 명 :

3. 부 수 :

4. 첨부물 :

5. 민원인 :

주 소 :

성명 :

귀하의 민원서류를 위와 같이 접수함.

. . .

성남문화재단

민원담당

인

귀 하



〔별지 제5호 서식〕

독촉장

제 호

. . .

1. 건 명 :
2. 접수 번호 :
3. 접수 일자 :
4. 처리 기 한 :
5. 기한 경과 일수 :
6. 특 기 사 항 :

위의 민원서류에 대하여 민원 사무처리 규정 제18조제3항의 규정에 의하여(차) 독촉장을 발부하니 즉시 처리하시기 바랍니다.

민원사무통제관

인



〔별지 제6호 서식〕

<개정 2005.1.21., 2009.1.23., 2011.9.19., 2023.9.19.>

민원사무통제부

접수인		민원인		처리 기한	처분			처분				결과	비고	결재	
년월일	번호	주소	성명		내용	발견일시	확인	부서	성명	내용	일시			부장	본부장

