

## 감 사 결 과 처 분 요 구 서

No. 2020-					
소관부서	시행년도	행정상 조치	재정상 조치		신분상 조치
			조치방법	금 액(원)	
○○○○처	2020	-	-	-	주의(1명)

제 목 : 민원업무 처리 소홀 감사

### 1. 현황

- 1) ○○○○처 ○○○○부 ○○○은 2020.○○.○○일에 본인 업무와 관련된 ○○○씨의 우편 민원 서류를 오프라인으로 배부 받았다. 민원 서류를 본 뒤 내용 및 범위가 불명확하다고 느껴 상세 내용을 확인하기 위해 민원인에게 전화하였으며, 질의서를 명확하게 작성하여 재송부해 줄 것을 요청하였다. 민원인이 이를 거부하자 해당 우편민원의 문서등록 및 처리를 하지 않았다.
- 2) ○○월○○일 사무실을 찾아온 민원인(○○○)에게 요청 자료를 일부 제공하였고, 준비하는데 시일이 걸리는 자료 일부는 추가로 ○○월○일에 팩스로 민원인에게 전송하였다.

### 2. 감사 결과

#### 1) 관계규정 및 법령(판단 기준)

가. 문서의 접수는 우리 공사 『사무관리규정』 제23조(문서의 접수, 처리)에 따르면, 처리부서에서 접수하여야 한다고 되어 있으며, 문서를 접수한 때에는 『사무관리규정 시행세칙』 제29조(문서의 접수)에 따르면 기록물 등록대장에 등록하여야 한다고 되어 있다. 이러한 문서의 모든 처리 절차는 『사무관리규정』 제10조의2(문서의 전자적 처리)에 따르면, 전자시스템 상에서 전자적으로 처리하도록 되어 있다. 또한 문서의 발송은 『사무관리규정』 제22조에 따르면, 시행문은 처리부서에서 발송하되 전자문서인 경우에는 전자문서시스템 상에서 발송하여야 한다고 규정되어 있다.

나. 민원사항을 접수한 때에는 우리 공사 『민원처리규정』 제8조에 따르면 민원처리의 기준과 절차, 예상처리 소요기간과 필요한 현장 확인이나 조사 예정시기 등을 신청인에게 안내하도록 되어 있다.

다. 접수한 문서에 형식상의 흠이 있을 때에는, 우리 공사 『사무관리규정 시행세칙』 제29조(문서의 반송 및 재배부 등)에 따르면 그 문서의 생산등록번호·시행일자·제목과 반송사유를 명시하여 반송할 수 있다고 규정하고 있다.

#### 2) 위법부당 내용

○○○○처 ○○○○부 ○○○은 ○○·○○○ ○○○○ 업무를 담당하면서, 민원인 ○○○이 우편 발송한 문서를 전달받았다. 그러나 전달 받은 우편 민원 문서를 기록물 등록대장에 등록하지 않았으며 전자시스템 상에서 정식 접수를 하는 등의 전자적 처리를 하지 않았고, 민

원인에게 민원처리의 기준과 절차, 예상처리 소요기간 등을 안내하지도 않았다. 그리고 사무실에 찾아온 민원인이 요청한 자료를 몇 일 뒤 민원인에게 팩스로 보내면서 시행문을 정식으로 작성하지 않은 채 내용물만을 전송하였다.

### 3) 관계자 주장 및 판단

○○○은 민원 내용 및 범위가 불명확하여 이를 확인하기 위해 민원인에게 전화를 하였으나 민원인이 확인해주지 않았기 때문에 정식 문서로 접수하지 않았다고 진술하였다.

그러나 그럴 경우 公社 『사무관리규정 시행세칙』 제29조(문서의 반송 및 재배부 등)에 따라 민원인에게 반송하는 등의 대체 조치를 할 수 있는데도 그렇게 하지 않았다. 그 결과 민원인은 본인이 발송한 민원 문서가 정식으로 접수되지 못한 사실을 인지하지 못하고 계속 공식적인 답변을 기다리는 등의 불이익이 발생하였으므로 ○○○의 진술은 타당하다고 인정하기 어렵다.

### 3. 처분요구내용

○○○의 행위는 우리 공사 『사무관리규정』 제10조 2항, 제22조, 제23조, 『사무관리규정 시행세칙』 제29조, 『민원처리규정』 제8조 등을 명백히 위반한 것이므로, 공사 『직원 훈계 등에 관한 세칙』 제6조(처분사유) 제1항에 따라 ○○(○○○ ○급) ○○○에게 “주의” 처분을 요구합니다.(주의)

[ 관련자 ]

▶ ○○○○처 ○○○○부 ○○ ○○○ - 주의.