

● 민원처리규정(0302)

제정 1998. 1. 1. 규정 제 19호
 개정 2008. 5. 23. 규정 제283호
 개정 2009. 3. 27. 규정 제312호
 (전부)개정 2012. 3. 30. 규정 제389호
 개정 2016. 12. 22. 규정 제508호
 개정 2017. 3. 23. 규정 제514호
 개정 2020. 12. 30. 규정 제610호
 개정 2022. 8. 26. 규정 제664호

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 규정은 경기주택도시공사(이하 “공사”라 한다)의 민원처리에 관한 기본적인 사항을 정하여 민원을 신속, 친절, 공정, 정확히 처리하고, 민원 제도를 합리적으로 개선함으로써 고객만족을 실현함을 그 목적으로 한다. <개정 17.3.23>

제2조(정의) 이 규정에서 사용하는 용어의 뜻은 다음 각 호와 같다. <개정 20.12.30>

1. “민원인”이란 공사에 대하여 특정한 행위를 요구하는 개인·법인 또는 단체를 말한다. 다만, 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 요구자를 민원인으로 보지 아니한다.
 - 가. 행정기관 또는 공공단체가 공사에 대하여 특정한 행위를 요구하는 경우. 다만 사경제(私經濟)의 주체로서 요구하는 경우에는 제외한다.
 - 나. 공사와 사법상의 계약관계에 있는 자가 사법적 효과를 발생시키기 위하여 공사에 특정한 행위를 요구하는 경우
 - 다. 성명, 주소 등이 분명하지 아니한 자가 공사에 특정한 행위를 요구하는 경우
2. “민원”이란 민원인이 공사에 대하여 특정한 행위를 요구하는 것을 말하며, 그 종류는 다음 각 목과 같다.
 - 가. 일반민원
 - 1) 법정민원: 법률관계에 관한 확인 또는 증명을 신청하는 민원

- 2) 질의민원: 법령·제도·절차 등 행정업무에 관하여 공사의 설명이나 해석을 요구하는 민원
- 3) 건의민원: 행정제도 및 운영의 개선을 요구하는 민원
- 4) 기타민원: 법정민원, 질의민원, 건의민원 및 고충민원 외에 공사에 단순한 행정절차 또는 형식요건 등에 대한 상담·설명을 요구하거나 일상생활에서 발생하는 불편사항에 대하여 알리는 등 공사에 특정한 행위를 요구하는 민원
- 나. 고충민원: 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조 제5호에 따른 고충민원
- 다. 다수인관련민원: 5세대(世帶) 이상의 공동주택 관계로 관련되어 5명 이상이 연명으로 제출하는 민원을 말한다.
- 라. 유사 다수인 민원: 5건 이상의 동일한 내용의 민원을 서로 다른 개인이 각자 제출한 경우를 말한다.
3. “민원총괄부서”란 민원서류의 접수, 배부 등 민원을 총괄하는 부서를 말하며, “민원소관부서”라 함은 해당 민원사항을 직접 처리하는 부서를 말한다.
4. “전자민원창구”란 민원관리를 위한 공사의 전자적 시스템을 말한다.
5. “전자민원문서”란 전자민원창구를 통해 접수된 다양한 형태의 민원서류를 민원서류표시, 선람 등의 처리를 전자적으로 행할 수 있도록 고안된 문서 양식을 말한다.

제3조(적용범위) 공사의 민원처리에 관하여 이 규정에

정하지 않은 사항은 「민원처리에 관한 법률」에서 정하는 바에 따른다. <개정 17.3.23>

제3조2(민원 처리 담당자의 의무와 보호) ① 민원을 처리하는 담당자는 담당 민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리하여야 한다.

② 공사는 민원인 등의 폭언·폭행, 목적이 정당하지 아니한 반복 민원 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 아래 각호의 필요한 조치를 하여야 한다.

1. 민원 처리 담당자 안전 보장을 위한 영상정보처리 기기 등 안전장비의 설치
 2. 민원인 폭언·폭행 등의 증거 수집을 위한 녹음 전화 등 장비 운영
 3. 민원처리를 지연하거나 방해하는 민원인에 대한 퇴거 조치
 4. 민원처리 담당자의 분리 또는 업무의 일시적 중단
 5. 신체적·정신적 피해의 치료 및 상담 지원(중복 지원 불가)
 6. 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우, 증거물·증거서류 제출 등 필요한 법률적 지원(법무담당부서 대응업무 총괄)
 7. 기타 사장 방침으로 정한 필요한 조치
- ③ 민원인과 민원 처리 담당자 간의 고소·고발 또는 손해배상 청구 등의 발생한 경우 이에 대응하는 업무 총괄은 법무담당부서에서 수행한다.
- ④ 제2항의 민원처리 담당자의 보호 및 지원을 위한 세부방안은 별도 사장 방침으로 정한다.

[본조 신설 22.8.26.]

제2장 민원의 접수 및 처리

제4조(처리기간의 계산) ① 민원의 처리기간을 5일 이하로 정한 경우에는 민원사항의 접수시각부터 “시간” 단위로 계산하되, 공휴일 및 토요일을 제외한다. 이 경우 1일은 공사의 취업규칙에 따른 평일의 근무 시간으로 계산한다. <개정 17.3.23>

② 민원의 처리기간을 6일 이상으로 정한 경우에는

“일” 단위로 계산하고 첫날을 포함하되, 공휴일 및 토요일은 제외한다. <개정 17.3.23>

③ 민원의 처리기간의 계산에 있어서 “즉시” 라 함은 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 3근무시간 이내를 말한다. <개정 17.3.23>

제5조(처리기간에 포함하지 아니하는 기간) 민원의 처리기간 중 다음 각 호에 해당하는 기간은 처리기간에서 제외된다. <개정 17.3.23>

1. 민원서류의 보완에 소요된 기간(보완 요구서류를 발송한 날과 보완된 서류 등이 도달한 날을 포함한다)
2. 5명 이상의 민원인이 관련되어 있는 경우 그 대표자 선정에 소요되는 기간
3. 접수, 경유, 협의 및 소관부서가 각각 상당히 떨어져 있는 때에는 민원서류의 이송에 소요되는 기간
4. 보안상 필요한 조치로 인하여 소요되는 기간
5. 공사의 자금사정으로 인하여 처리가 지연되는 기간
6. 민원에 직접 관련된 대금의 미납, 입회의 불참 등 처리단계에 있어 민원인의 귀책사유로 인하여 지연되는 기간 <개정 17.3.23>
7. 실험, 검사, 감정평가, 전문적인 기술검토, 시가 및 가격조사, 수요조사, 원가계산, 경영분석과 기업진단 등에 소요되는 기간
8. 해당 민원의 처리와 관련하여 공청회 등이 실시되는 경우 그에 소요되는 기간 <개정 17.3.23>

제6조(처리기간의 설정·공포) ① 민원총괄부서장은 민원처리의 신속을 도모하기 위하여 소관업무와 관련한 민원의 처리가 완료될 때까지의 소요되는 기간을 미리 정하여야 한다. <개정 17.3.23>

② 제1항에 따른 민원의 종류별 처리기간은 민원처리별표1의 기준표와 같이 정한다. 다만, 같은 별표에 열거되지 아니한 민원사항은 같은 별표의 유사한 내용에 준하여 민원총괄부서장이 별도로 정할 수 있다. <개정 17.3.23>

제7조(전자민원창구의 설치·운영) 민원총괄부서장은 인

터넷 등 정보통신망을 이용하여 민원의 접수, 처리결과
의 통지 등 각종 민원을 처리하는 “전자민원창
구”를 설치·운영할 수 있다. <개정 17.3.23>

제8조(민원서류의 접수 및 이송) ① 민원서류는 민원총
괄부서(전자민원창구를 포함한다)에 비치된 별지제1
호서식의 민원처리부에 접수하여야 한다. 다만, 권리
의무 승계, 소유권이전 승인, 근저당권 말소신청, 품
질시험 의뢰 등 그 밖의 신청이나 신고로서 취급건수
가 많은 것은 별도의 관리방안을 마련하여 직접 접수
처리할 수 있다. <개정 17.3.23>

② 민원서류를 접수할 때에는 그 민원서류의 왼쪽 윗
부분에 별표2의 민원서류 표시인을 찍어야 한다. 다
만, 전자민원창구를 이용할 때에는 민원서류 표시인
을 전자적 형태로 나타낼 수 있다.

③ 민원사항을 접수한 때에는 민원처리의 기준과 절차,
예상처리 소요기간과 필요한 현장 확인이나 조사
예정시기 등을 신청인에게 안내하여야 하고, 신청인
에게 별지제2호서식의 접수증을 내줘야 한다. 다만,
다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 접수증
을 발급하지 아니할 수 있다.

1. 구술·우편 또는 정보통신망에 의한 신청
2. 처리기간이 “즉시”로 되어 있는 신청
3. 접수증에 갈음하는 문서를 주는 신청

④ 민원사항의 접수 등 민원처리 서식은 민원사항의
접수, 처리의 편리를 도모하고 자료의 효율적 관리
등을 위한 공사의 전자적 시스템인 “전자민원창구”
에서 작성·관리할 수 있다. <개정 17.3.23>

⑤ 전자민원창구를 통해 접수한 민원서류를 스캔 등
전자적 파일형태로 변환하여 별지제3호서식의 전자민
원문서로 작성한 때에는 이를 원본에 갈음하여 처리
한다.

⑥ 민원총괄부서에 접수된 민원서류는 다른 문서에
우선하여 1근무시간 이내에 이를 민원소관부서에 이
송하여야 한다. 다만, 민원소관부서가 상당히 떨어져
있는 등 특별한 사유가 있으면 3근무시간 이내에 이
송할 수 있다.

⑦ 소관이 아닌 민원서류를 받은 때에는 3근무시간
이내에 민원소관부서(민원총괄부서 경우 포함)로 이
송하여야 한다.

⑧ 다른 기관의 민원서류를 접수한 때에는 접수한 때
부터 8근무시간 이내에 소관기관에 이를 이송하고 그
사실을 민원인에게 통지하여야 한다.

⑨ 민원사항이 소관부서를 정할 수 없거나 여러 소관
부서에 속하는 때에는 민원총괄부서장이 소관부서를
지정할 수 있다.

제9조(민원인 중 대표자의 선정) ① 3명 이상의 민원인
이 대표자를 정하지 아니하고 동일한 민원서류를 연
명으로 제출한 경우 민원소관부서장은 일정한 기간을
정하여 민원인 중에서 3명 이내의 대표자를 선정하여
통보할 것을 요청할 수 있다.

② 제1항의 경우에 민원인 또는 민원인 대표자가 소
정의 기간 내에 대표자를 선정하여 통보하지 아니한
때에는 민원소관부서장은 민원인 또는 대표자중 3명
이내를 대표자로 선정할 수 있다.

③ 제1항과 제2항에 따라 대표자가 선정된 때에는
그 대표자를 민원인으로 본다.

제10조(민원처리의 원칙) ① 민원소관부서장은 민원을
관련 법령과 사규가 정하는 바에 따라 다른 업무에
우선하여 처리기간 내에 처리하여야 한다. <개정
17.3.23>

② 민원처리와 관련된 정보에 대하여 민원인의 이익
이 침해되지 아니하도록 민원인이 제출한 민원서류
및 이와 관련하여 알게 된 기술상, 경영상의 정보에
대하여 그 비밀을 보호하여야 한다. <개정 17.3.23>

제11조(부서간의 협조) ① 민원소관부서장은 민원서류
를 처리함에 있어서 관련부서의 협조가 필요하면 해
당 민원의 처리기한 내에 회신기간을 정하여 지체 없
이 문서로 협조를 요청하여야 한다. <개정 17.3.23>

② 협조요청을 받은 관련 부서는 회신기간 내 다른
업무에 우선하여 회신하여야 하며, 민원소관부서장이
정한 기간 내 처리할 수 없을 때에는 회신기간의 범
위에서 한차례에 한정하여 처리기간을 연장할 수 있
으나, 회신기간 만료 전까지 그 연장사유, 처리진행상
황 및 회신예정일 등을 민원소관부서장에게 통보하여
야 한다.

제12조(민원서류의 보완 등) ① 민원소관부서장은 접수된 민원서류에 흠이 있을 때에는 보완에 필요한 상당한 기간을 정하여 지체 없이 민원인에게 보완을 요구하여야 한다. 이 경우 보완의 요구는 문서, 구술, 전화 또는 FAX로 하되, 민원인이 요청한 때에는 문서로 하여야 한다.

② 제1항의 보완요구는 민원서류를 접수한 때로부터 8근무시간 이내에 하여야 한다. 다만, 현지조사 등 정당한 사유로 8근무시간이 경과한 후 보완할 사항이 발견된 경우에는 발견 즉시 보완을 요구하여야 한다.

③ 경유기관을 거쳐 접수된 민원서류가 보완을 요할 경우에는 그 경유기관을 거치지 아니하고 민원인에게 직접 보완을 요구할 수 있다.

④ 민원인이 제1항의 기간 내에 민원서류의 보완을 하지 아니한 때에는 다시 보완의 요구를 하여야 한다. 이 경우 보완의 기간은 10일로 한다.

⑤ 제1항에 따라 보완요구를 받은 민원인이 보완요구를 받은 기간 내에 보완을 할 수 없음을 이유로 보완에 필요한 기간을 명시하여 기간연장을 요청하는 경우에는 이를 고려하여 보완기간을 정하여야 한다. 이 경우 민원인의 기간연장 요청은 2회에 한정한다.

제13조(민원서류의 반려 등) ① 민원인이 제12조에 따른 기간 내에 민원서류의 보완을 하지 아니한 때에는 그 이유를 명시하여 접수된 민원서류를 반려할 수 있다. <개정 17.3.23>

② 민원인의 소재지가 분명하지 아니하여 보완요구등이 2회에 걸쳐 반송되거나 발급된 민원문서를 정당한 사유 없이 2회에 걸쳐 수령을 거부(반송 포함)한 때에는 민원을 철회한 것으로 보아 민원소관부서장의 결재를 받아 내부적으로 종결처리 할 수 있다.

③ 민원인은 당해 민원의 처리가 종결되기 전에는 그 민원의 신청을 철회할 수 있다. <개정 17.3.23>

④ 민원인이 민원을 철회하여 민원서류의 반환을 요청한 경우에는 다른 법령, 사규 등에 특별한 규정이 없으면 이를 민원인에게 돌려주어야 한다.

제14조(처리기간의 연장) ① 민원소관부서장은 민원을 처리함에 있어 부득이한 사유로 인하여 처리기간 내에 처리하기 곤란한 때에는 소정의 처리기간의 범위

에서 한차례에 한정하여 그 처리기간을 연장할 수 있다. 다만, 연장된 처리기간 내에 처리가 곤란한 때에는 민원인의 동의를 얻어 처리기간의 범위에서 처리기간을 다시 연장할 수 있다. <개정 17.3.23>

② 민원소관부서장은 제1항에 따라 처리기간을 연장한 때에는 별지제4호서식의 처리기간 연장통지서에 따라 처리기간의 연장사유와 처리예정기한을 지체 없이 민원인에게 통지하여야 한다.

제15조(고충민원의 처리) ① 고충민원 중 국민권익위원회(이하 “권익위원회”라 한다)의 시정권고, 의견표명사항 문서는 민원소관부서로 통보하여야 한다.

② 민원총괄부서장은 고충민원 예방, 처리를 위한 별도의 대책을 수립하고, 시정권고 등에 대하여는 반기별 1회 이상 처리현황을 분석·확인하여야 한다.

제16조(반복 및 중복민원의 처리) ① 민원처리담당은 민원인이 같은 내용의 민원서류(복사한 경우를 포함한다)를 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출하면 2회 이상 그 처리결과를 통지한 후에 접수되는 민원서류에 대하여는 내부결재를 받아 종결처리 할 수 있으며, 세부사항은 지침으로 정한다.

② 민원인이 동일한 내용의 민원서류를 작성하여 2개 이상의 행정기관 또는 민원소관부서에 제출한 민원사항을 이첩 받은 때에도 제1항을 준용하여 처리할 수 있다. 이 경우 이첩 기관의 요청이 있으면 그 기관에 대하여 처리결과를 통보하여야 한다.

제17조(다수인관련민원의 관리) ① 각 부서장은 다수인관련민원의 중요성을 감안하여 발생방지 등의 사전예방대책을 강구하여야 하며, 다수인관련민원이 발생한 때에는 신속·공정하게 해결될 수 있도록 조치하여야 한다.

② 민원총괄부서장은 다수인관련민원의 효율적 처리를 위하여 별도 방안을 마련하여야 하며, 다수인관련민원의 처리상황을 연 1회 분석·확인하여야 한다.

제18조(처리진행상황 및 결과 등의 통지) ① 민원소관부서장은 민원사항을 접수한 후 30일이 경과하거나 민원인의 요청이 있으면 그 처리진행상황과 예정일

등을 별지제5호서식의 민원처리진행상황통지서에 따라 통지하되, 전화나 인터넷 홈페이지 등의 방법으로 민원처리 진행상황을 민원인에게 미리 공개하고 있는 때에는 이를 생략할 수 있다.

② 민원소관부서장은 민원인이 신청한 민원사항에 대한 처리결과를 민원인에게 문서로 통지하여야 한다. 다만, 신속을 요하거나 민원내용이 경미한 때에는 구술 또는 정보통신망으로 통지할 수 있다. 이 경우 민원인의 요청이 있으면 처리결과를 문서로 통지하여야 한다.

③ 민원인이 신청한 민원사항을 거부하거나 실현이 불가능하다고 인정하면 그 법령상, 사실상의 이유를 구체적으로 명시하여 통지하여야 한다. 이 경우 구체 절차를 함께 통지하여야 한다.

④ 다른 기관으로부터 이첩된 민원의 처리결과 등의 통지는 해당 민원이 이첩기관의 이첩민원임을 명기하여야 한다.

제19조(처리지연 등의 신고) ① 민원인은 민원서류의 접수 거부, 부당한 반환, 처리기간의 경과, 법정구비서류 이외의 서류의 첨부 요구 등이 있을 때에는 민원총괄부서에 그 사실을 신고할 수 있다.

② 제1항의 신고를 받은 민원총괄부서는 지체 없이 이를 조사하여 신고사유에 대한 처리상황을 민원인에게 통보하여야 한다.

제20조(처리상황의 확인·점검·평가) ① 민원총괄부서장은 민원처리 개선을 위하여 필요하다고 인정하면 각 부서의 민원의 개선사항과 운영실태를 확인, 점검, 평가할 수 있다. <개정 17.3.23>

② 민원총괄부서장은 민원서류의 처리상황을 매일 점검하여 민원처리 기준표(별표1) 상의 처리기간이 경과한 민원이 발생하였을 경우 지체 없이 민원소관부서에 독촉장(별지 제6호 서식)을 발부하여야 하며, 제1항에 따른 확인, 점검, 평가결과 민원의 개선에 소극적이거나 이행실태가 불량하다고 판단되면 감사부서장에게 이의 시정에 필요한 조치를 요구할 수 있다. <개정 16.12.22, 17.3.23>

③ 민원총괄부서는 분기별 1회 민원처리 실태를 확인, 점검하며, 연 1회 각 부서의 민원처리상황 분석,

평가를 통하여 민원처리 개선노력을 하여야 한다. <개정 17.3.23>

④ 제1항의 평가결과 우수한 부서 및 민원처리담당자에 대하여 포상할 수 있다.

제21조(위반사항에 대한 조치) ① 제20조의 처리상황의 확인, 점검결과 중대한 법령위반 사실을 발견하거나 이행실태가 불량하다고 판단되면 그 사무처리와 관련 있는 직원 등에 대하여 징계 또는 그 밖의 필요한 조치를 감사실에 요구하여야 한다.

② 그 밖의 위반사항에 대하여 민원총괄부서로부터 시정조치를 요구받은 때에는 즉시 이를 시정하여야 하며, 민원총괄부서로부터 연 3회에 걸쳐 별지제6호 서식의 독촉장을 받은 관련 직원에 대하여는 징계조치를 감사부서장에게 요구할 수 있다.

제3장 고객만족위원회의 운영

제22조(고객만족위원회 설치) 민원처리 및 고객만족 활동의 자문을 위하여 고객만족위원회를 운영할 수 있다. <개정 16.12.22>

제23조(위원회 구성 및 운영) ① 위원장은 민원총괄부서장으로 한다. <개정 16.12.22>

② 위원은 다음 각 호에 해당하는 사람으로 5인 이내로 구성한다. <개정 16.12.22>

1. 외부위원 : 해당분야의 공공기관 종사자, 민원관련 전문가, 학계교수 등 <개정 16.12.22>
2. 내부위원 : 민원총괄부서장(당연직) <개정 16.12.22>

③ 위원회는 사안에 따라 서면자문과 소집자문의 방법으로 운영되며, 세부사항은 민원총괄담당부서에서 정하여 운영한다. <개정 16.12.22>

④ <삭제 16.12.22>

제24조(부의절차) <삭제 16.12.22>

제25조(의결방법) <삭제 16.12.22>

제26조(의결 및 보고사항) <삭제 16.12.22>

제27조(결과보고) <삭제 16.12.22>

제28조(결과통보) <삭제 16.12.22>

제29조(외부위원 수당) 위원회에 참석하는 공사 직원이 아닌 위원에 대하여는 예산범위에서 수당을 지급할 수 있다.

부 칙<98. 1. 1>

이 규정은 1998년 1월 1일부터 시행한다.

부 칙<08. 5. 23>

이 규정은 공포한 날부터 시행한다.

부 칙<09. 3. 27>

이 규정은 공포한 날부터 시행한다.

부 칙<12. 3. 30>

이 규정은 공포한 날부터 시행한다.

부 칙 <16. 12. 22>

이 규정은 2016년 12월 22일부터 시행한다.

부 칙 <17. 3. 23>

이 규정은 2017년 3월 23일부터 시행한다.

부 칙 <20. 12. 30>

이 규정은 2020년 12월 30일부터 시행한다.

부 칙 <22. 8. 26>

이 규정은 2022년 8월 26일부터 시행한다.

【별표 1(제6조 제2항 관련)】 <개정 17.3.23, 20.12.30>

민원처리 기준표

민원명	처리기한	구비서류명	비고
법정민원	14일	질의서	
질의민원	7일	질의서	
건의민원	7일	진정서, 의서	
기타민원(증명원)	즉시	증명원서	
기타민원(확인)	즉시	확인서	
기타민원(승인 또는 등록신청)	3일	신청서	

※ 열거되지 않은 민원은 유사한 것에 준하여 민원을 처리함.

【별표 2(제8조 제2항 관련)】

민원서류	
접수번호 :	
접수일시 :	
처리기한 :	
다수인관련민원 해당 여부	(o 또는 X)

(※가로 5cm, 세로 7cm)

【별지 제1호 서식(제8조제1항 관련)】 <개정 17.3.23>

민원처리부

① 접 수 번 호	② 접 수 일 자	③ 처 리 부 서	④ 처 리 기 한	⑤ 신 청 방 법	⑥ 민 원 유 형	⑦민원인			⑧ 민원내용	⑨처분		⑩ 비고
						성 명	전 화	주소		내용	처분일	

【별지 제2호 서식(제8조 제3항 관련)】

접수증

제 호 접수일시 : . . :

① 민원명	
② 민원인(대표자 또는 대리인)	
③ 처리예정기한	
④ 민원소관부서	(전화 :)
⑤ 안내사항	

민원접수자 : (서명 또는 날인)

(전화 :)

경 기 도 시 공 사

【별지 제3호 서식(제8조 제5항 관련)】

전자민원문서

민원인	● 민원인 상세보기		이메일	
조회수			추천접수	
민원인 IP			민원인 Agent	
생년월일			전화번호	
핸드폰			통지유형	
주소				
처리상황	접수 → 실과분배 → 담당자지정 → 처리중 → 처리완료			
제목				
접수번호			처리상태	
처리기한			분배일	
지정일			답변일	
민원유형			공개여부	
민원분류				
민원구분				
민원내용				
만족도 의견				
담당부서		담당자		
답변내용				
비고				
결과코드				
첨부파일	민원인 첨부 관리자 첨부			
등록일			최종수정일	

【별지 제4호 서식(제14조제2항 관련)】 <개정 17.3.23>

처리기한연장통지서

문서번호
시행일
수신
주소 : 귀하

1. 신청한 민원의 내용				
2. 접수일자		3. 당초 처리기간		
4. 연장사유				
5. 처리예정시한				
6. 처리담당자	소속			
	성명		전화번호	
7. 안내사항				

「민원처리규정」 제14조에 따라 귀하께서 신청하신 민원의 처리기간이 위와 같은 사유로 연장되었음을 알려드리며, 궁금하신 사항은 담당자에게 문의하여 주시면 자세히 설명드리겠습니다.

년 월 일

(기관의 장) (인)

【별지 제5호 서식(제18조 제1항 관련)】 <개정 17.3.23>

경기주택도시공사

수신자

(경유)

제목 : 민원처리진행상황통지서

「민원처리규정」 제18조에 따라 귀하께서 신청하신 민원사항의 처리진행상황을 아래와 같이 알려드립니다. 궁금한 사항은 담당자에게 문의하시면 자세히 설명하여 드리겠습니다.				
① 민원명				
② 접수일자		③ 처리예정기일		
④ 처리상황				
⑤ 처리담당자	소속			
	성명		전화번호	
⑥ 기타 안내사항				
끝.				
발신명의 (인)				

기안자(직위/직급) 서명 / 검토자(직위/직급) 서명 / 결재자(직위/직급) 서명

협조자(직위/직급) 서명

시행 처리부 - 일련번호(시행일자) 접수 처리부명 - 일련번호(접수일자)

우 주소 / 홈페이지 주소

전화() 전송() / 직원의 공식 전자우편주소/공개구분

【별지 제6호 서식(제21조 제2항 관련)】 <개정 17.3.23>

민원서류처리독촉장 제 호 년 월 일 받는곳 : 민원명 : <table><tr><td>① 민 원 인</td><td></td></tr><tr><td>② 접수일자</td><td></td></tr><tr><td>③ 접수번호</td><td></td></tr><tr><td>④ 처리기한</td><td>. . .</td></tr></table> 「민원처리규정」 제21조에 따 라 독촉장을 발부하오니 즉시 완결처리하여 주시기 바랍니다. ()민원총괄부서장 (서명)	① 민 원 인		② 접수일자		③ 접수번호		④ 처리기한	. . .	민원서류처리독촉장(발신용) 제 호 년 월 일 받는곳 : 민원명 : <table><tr><td>① 민 원 인</td><td></td></tr><tr><td>② 접수일자</td><td></td></tr><tr><td>③ 접수번호</td><td></td></tr><tr><td>④ 처리기한</td><td>. . .</td></tr></table> 「민원처리규정」 제21조에 따 라 독촉장을 발부하오니 즉시 완결처리하여 주시기 바랍니다. ()민원총괄부서장 (서명)	① 민 원 인		② 접수일자		③ 접수번호		④ 처리기한	. . .	민원서류처리독촉회신 제 호 년 월 일 받는곳 : 민원명 : <table><tr><td>① 민 원 인</td><td></td></tr><tr><td>② 접수일자</td><td></td></tr><tr><td>③ 접수번호</td><td></td></tr><tr><td>④ 처리완료 예정일</td><td>. . .</td></tr></table> 민원서류처리독촉에 대하여 위와 같이 회신합니다. ()과 장 (서명)	① 민 원 인		② 접수일자		③ 접수번호		④ 처리완료 예정일	. . .
① 민 원 인																										
② 접수일자																										
③ 접수번호																										
④ 처리기한	. . .																									
① 민 원 인																										
② 접수일자																										
③ 접수번호																										
④ 처리기한	. . .																									
① 민 원 인																										
② 접수일자																										
③ 접수번호																										
④ 처리완료 예정일	. . .																									

【별지 제7호 서식(제24조 제2항 관련)】

고 객 만 족 위 원 회 의 부 의 안

제 회 고객만족위원회의			
의결일자		의안번호	의결안(보고안)
			제 호
소관부서		제 안 자	
제 목	(안)		
1. 의 결 주 문 ○			
2. 부 의 근 거 ○			
3. 제 안 사 유 ○			
4. 주 요 골 자 ○			
5. 참 고 사 항 ○			

【별지 제8호 서식(제24조 제3항 관련)】

고 객 만 족 위 원 회 의 의 사 관 리 대 장

회의차수	일 자	의안번호	건 명	소관부서	의결내용	비 고

【별지 제9호 서식(제28조 관련)】

의안심의의결록

의안번호	제 호	제안부서	
건명 :			
의결사항 :			
의안번호	제 호	제안부서	
건명 :			
의결사항 :			

위와 같이 의결함

년 월 일

경기도시공사

(서명)

【별지 제10호 서식(제28조 관련)】

고 객 만 족 위 원 회 의 의 결 결 과 통 보 서

수 신 :

년도 제 회 고객만족위원회의(. .) 심의·의결결과를 다음과 같이 통보합니다.

의안번호	제 호	제안자		소관부서	
○ 건 명 : (안) ○ 의결내용 :					