

# 민원사무처리규칙

제정 2013. 10. 14.

개정 2015. 04. 27.

개정 2016. 02. 12.

개정 2018. 08. 06.

## 제 1 장 총칙

**제1조(목적)** 이 규칙은 한국콘텐츠진흥원의 민원사무에 대한 처리기준과 절차 등을 정하여 민원사무를 신속·친절·공정·정확하게 처리함으로써 민원인의 권익 보호를 목적으로 한다.

**제2조(정의)** 이 규칙에서 사용하는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다.

1. “민원인”이라 함은 한국콘텐츠진흥원(이하 “진흥원”이라 한다)에 대하여 특정한 행위를 요구하는 개인·법인 또는 단체를 말한다. 다만, 다음 각 호의 경우에는 민원인으로 보지 아니한다.

가. 진흥원에 특정한 행위를 요구하는 행정기관 또는 공공단체. 단, 행정기관 또는 공공단체가 사경제의 주체로서 민원을 제출하는 경우에는 민원인으로 본다.

나. 진흥원과 사법(私法)상의 계약관계에 있는 자로서 계약관계와 직접 관련하여 진흥원에 특정한 행위를 요구하는 자

다. 진흥원에 특정한 행위를 요구하는 자로서 성명·주소 등이 분명하지 아니한 자

2. “민원사무”라 함은 민원인이 진흥원에 대하여 요구하는 다음 각 호의 사항(이하 “민원사항”이라 한다)에 관한 사무를 말한다.

가. 특정한 사실 또는 법률관계에 관한 확인 또는 증명의 신청

나. 진흥원의 운영 및 사업 등에 관한 제도개선 건의

다. 법령, 제도, 절차 등 업무에 관한 질의 또는 상담형식을 통한 설명

이나 해석의 요구

라. 진흥원의 위법·부당하거나 소극적인 처분 및 불합리한 제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항의 해결 요구(이하 “고충민원” 이라 한다)

마. 기타 진흥원에 대하여 특정행위를 요구하는 의사표시

3. “인터넷민원” 이라 함은 민원인이 진흥원에서 운영하는 인터넷 홈페이지에 접속하여 진흥원에 특정한 행위를 요구하는 의사표시를 말한다.

4. “총괄부서” 라 함은 민원사무처리에 대한 관련 규정 제·개정, 민원사무처리 실태 대정부 보고 등을 담당하는 부서를 말한다.

5. “주관부서” 라 함은 민원사무처리 창구 운영 등 실질적인 민원사무처리운업을 담당하는 부서를 말한다. 단, 실적증명서, 경력증명서 등 개인정보나 영업비밀에 해당하는 제 증명 및 확인서 등은 처리 주무부서에서 직접처리

6. “처리주무부서” 란 민원사항과 소관업무가 가장 밀접하게 관련된 부서로서 접수된 민원사항을 이첩 받아 주관하여 처리하는 부서를 말한다. 다만, 민원사항과 소관업무가 명확하지 않은 때에는 원장이 처리주무부서를 결정한다.

**제3조(기능)** ① 총괄부서는 청렴감사실로 하며, 다음 각 호의 기능을 수행한다. <개정 2015.4.27.> <개정 2016.2.12.> <개정 2018.8.6.>

1. 민원사무처리 관련 규정 제·개정
2. 각 부서 민원사무처리에 대한 지도
3. 민원사무처리 운영실태 대정부 보고
4. 기타 민원사무처리 법률, 제도 개선에 관한 사항

② 주관부서는 심사평가지원팀으로 하며, 다음 각 호의 기능을 수행한다. <개정 2015.4.27.> <개정 2016.2.12.>

1. 민원사무처리 창구 운영
2. 민원사무처리 목록의 작성, 비치
3. 민원사항 접수 및 처리주무부서에 이송

4. 민원 처리결과를 민원인에게 통지
5. 기타 민원사무처리 운영에 관한 사항

③ 처리 주무부서는 제2조 6호의 부서를 말하며, 다음 각 호의 기능을 수행한다.

1. 해당 민원의 신속한 처리
2. 민원처리 결과 주관부서 통지
3. 기타 해당 민원처리에 관한 사항

**제4조(적용범위)** 민원사무처리에 관한 법률, 동법시행령 및 시행규칙 또는 다른 규칙에 특별히 정한 것을 제외하고는 이 규칙이 정하는 바에 따른다.

**제5조(민원신청 필요사항의 게시)** 주관부서의 장은 민원사항의 신청에 필요한 사항을 게시(인터넷 등을 통한 게시를 포함한다)하여 민원인이 이를 볼 수 있도록 하여야 한다.

## 제 2 장 민원의 신청·접수 및 이송

**제6조(민원의 신청)** ① 민원의 신청은 문서로 하여야 한다. 다만, 민원인의 의사표시를 문서로 증명할 필요가 없는 민원사항은 구술 또는 전화로 신청할 수 있다.

② 민원인 또는 그 위임을 받은 자가 직접 출석하여 의사표시를 할 필요가 없는 민원사항은 우편·전신·모사전송 또는 인터넷 등으로 신청할 수 있다.

**제7조(민원서류의 접수)** ① 민원서류는 주관부서에서 접수한다. 다만, 인터넷민원의 경우 그 시스템에서 접수·처리 및 관리할 수 있다.

② 주관부서는 정당한 사유 없이 민원서류의 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 고의로 접수시간을 지연시키거나 접수된 민원서류를 부당하게 반려하여서는 아니 된다.

③ 민원서류를 접수한 때에는 민원서류 왼쪽 윗부분에 별표 1의 민원서류 표시인을 찍고, 별지 제1호서식의 민원사무처리부에 민원사항을 기록하며, 신청인에게 별지 제2호서식의 접수증을 교부하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 접수증의 교부를 생략할 수 있다.

1. 구술·전화·우편·모사전송·인터넷에 의한 신청
2. 처리기간이 “즉시”로 되어 있는 신청
3. 접수증에 갈음하는 서류를 교부하는 신청
4. 기타 원장이 민원사무의 성질 상 접수증을 교부할 필요가 없다고 인정하는 민원

**제8조(불필요한 서류요구의 금지)** ① 민원사항을 접수 또는 처리함에 있어서는 민원인에게 소정의 구비서류 외의 서류를 추가로 요구하여서는 아니 된다.

② 동일한 민원서류 또는 구비서류를 복수로 받는 경우에는 특별한 사유가 없는 한 원본과 함께 그 사본의 제출을 허용하여야 한다.

③ 민원서류를 접수함에 있어서는 민원인이 소지한 주민등록증·여권·자동차운전면허증 등 정부 또는 지방자치단체가 발급한 증명서나 진흥원의 문서 또는 자료로 해당 민원사무의 처리에 필요한 내용의 확인이 가능한 경우에는 그 민원인에게 관련 증명 서류의 제출을 요구하여서는 아니 된다.

④ 당초의 민원사항의 내용변경 또는 갱신을 신청 받은 경우에는 특별한 사유가 없는 한 이미 제출되어 있는 서류 또는 자료를 다시 요구하여서는 아니 된다.

**제9조(민원인 중 대표자의 선정)** ① 처리주무부서의 장은 3인 이상의 민원인이 대표자를 정하지 아니하고 동일한 민원서류를 연명으로 제출한 경우에는 일정한 기간을 정하여 민원인 중에서 3인 이내의 대표자를 선정하여 통보할 것을 요청할 수 있다.

② 제1항에 따라 민원인이 소정의 기간 내에 대표자를 선정하여 통보하

지 아니한 때에는 민원인 중 3인 이내를 대표자로 선정할 수 있다.

③ 제1항 및 제2항에 따라 대표자가 선정된 경우에는 그 대표자를 민원인으로 본다.

**제10조(민원서류의 이송)** ① 주관부서에 접수된 민원서류 중 그 처리가 총괄부서에 속하지 아니하는 것에 대하여는 다른 문서에 우선하여 1근무시간 내에 이를 처리주무부서에 이송하여야 한다. 다만 처리주무부서가 상당히 떨어져 있는 등 특별한 사유가 있는 경우에는 3근무시간 이내에 이송할 수 있다.

② 진흥원 내에서 소관이 아닌 부서에서 민원서류를 받은 때에는 3근무시간 이내에 주관부서를 거쳐 처리주무부서에 이송할 수 있다.

③ 진흥원 소관사항이 아닌 민원서류를 접수한 때에는 접수한 때부터 8근무시간 이내에 소관기관에 이를 이송하고, 그 사실을 민원인에게 통지하여야 한다.

### 제 3 장 민원사무의 처리

**제11조(민원사무처리의 원칙)** 민원사무는 관계법령에 정하는 바에 따라 다른 업무에 우선하여 처리하여야 하며, 처리기간이 남아 있음을 이유로 하거나 그 민원사무와 관련되지 아니한 것을 이유로 민원사무의 처리를 지연시켜서는 아니 된다.

**제12조(민원사무처리자의 의무)** ① 민원사무를 처리하는 담당자(이하 “민원사무처리자”라 한다)는 담당 민원사무를 신속·공정·친절하게 처리하여야 한다.

② 민원사무처리자는 민원인이 제도개선 요구, 이의 신청 등을 하였다는 이유로 그 민원인에 대하여 부당한 차별, 그 밖에 불이익을 주는 행위를 하여서는 아니 된다.

**제13조(민원의 처리기간)** ① 민원은 민원을 접수한 날로부터 특별한 사유가 없는 한 다음 각 호의 기간 이내에 처리하여야 한다. 단, 민원사무의

처리기간을 “즉시”로 정한 경우에는 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 3근무시간 이내에 처리하여야 한다.

1. 증명 또는 확인서 신청 : 즉시

2. 이의신청, 진정, 청원, 건의 : 7일 이내

3. 질의

가. 민원인이 진흥원을 방문하여 단순한 절차 또는 형식요건에 관하여 질의하거나 설명을 요구한 경우 : 즉시

나. 가목 이외의 질의 : 7일 이내

4. 관계법령 또는 규칙에 의한 승인·지정·인정·추천·시험·검사 등 : 그 법령 또는 규칙에서 정한 기간

5. 기타 진흥원의 특정한 행위를 요구하는 의사표시 : 14일 이내

② 민원 처리기간은 민원의 접수일로부터 시작한다. 다만, 근무시간 이후에 접수된 민원은 익일에 접수된 것으로 보며 민원 처리기간에서 공휴일은 제외한다.

**제14조(처리기간에 산입하지 아니하는 기간)** 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 기간은 민원사무의 처리기간에 산입하지 아니한다.

1. 신청서의 보완에 소요되는 기간(보완을 위하여 신청서를 민원인에게 발송한 날과 보완되어 도달한 날을 포함한다)

2. 접수·경유·협의 및 처리하는 기관이 각각 상당히 떨어져 있는 경우 문서의 이송에 소요되는 기간

3. 제8조에 따른 대표자를 선정하는데 소요되는 기간

4. 해당 민원사무의 처리와 관련하여 의견청취가 실시되는 경우 그에 소요되는 기간

5. 실험·검사·감정 또는 전문적인 기술검토 등 특별한 추가 절차를 거치기 위하여 부득이하게 소요되는 기간

6. 선행사무의 완결을 조건으로 하는 경우 그에 소요되는 기간

7. 법령에 특별한 규정이 있는 경우 그에 소요되는 기간

**제15조(민원서류의 보완 및 반려 등)** ① 주관부서 또는 처리주무부서의 장

은 접수한 민원서류에 결함이 있는 경우에는 보완에 필요한 상당한 기간을 정하여 민원인에게 문서·구술·전화·모사전송 또는 인터넷 등으로 보완을 요구하여야 하며, 민원인이 특별히 요구한 때에는 문서로 하여야 한다.

② 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 한한다.

③ 민원인이 제3항의 기간 내에 민원서류를 보완하지 아니한 때에는 다시 보완을 요구할 수 있다. 이 경우 보완에 필요한 기간은 10일로 한다.

④ 민원인은 해당 민원사무의 처리가 종결되기 전에는 그 신청의 내용을 보완하거나 변경 또는 취하할 수 있다. 다만, 다른 법률에 특별한 규정이 있거나 그 민원사무의 성질상 보완, 변경 또는 취하할 수 없는 경우에는 그러하지 아니하다.

⑤ 민원인의 소재가 분명하지 아니하여 보완의 요구가 2회에 걸쳐 반송된 때에는 민원을 취하한 것으로 보아 이를 종결처리 할 수 있다.

⑥ 민원인이 민원을 취하하여 민원서류의 반환을 요청할 경우에는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이를 민원인에게 돌려주어야 한다.

⑦ 민원인 또는 그 위임을 받은 자가 제7조에 따라 접수, 처리된 증명서 그 밖에 이와 유사한 문서(전자문서를 제외한다)를 정당한 사유 없이 15일이 경과할 때까지 수령하지 아니한 경우에는 이를 종결처리할 수 있다.

**제16조(부서간의 협조)** ① 처리주무부서는 민원사무를 처리함에 있어서 부서 간에 협조를 필요로 하는 경우에는 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 민원서류를 접수한 후 지체 없이 그 민원서류의 처리기간의 범위 안에서 회신기간을 명시하여 협조를 요청하여야 하며, 요청받은 부서는 협조를 요청한 부서가 정한 회신기간 내에 이를 처리하여야 한다.

② 협조요청을 받은 부서는 제1항에 따른 회신기간 내에 민원사무를 처

리할 수 없을 때에는 그 회신기간의 범위 안에서 1회에 한하여 처리기간을 연장할 수 있다.

③ 협조요청을 받은 부서가 제2항에 따라 처리기간을 연장하고자 할 경우에는 제1항에 따른 회신기간이 만료되기 전에 그 연장사유·처리진행상황 및 회신예정일 등을 협조를 요청한 부서에 통보하여야 한다.

④ 제1항에 따라 협조를 요청하는 때에는 민원서류의 오른쪽 윗부분에 별표 2의 민원서류 표시인을 찍어야 한다.

**제17조(처리기간의 연장 등)** ① 부득이한 사유로 인하여 처리기간 내에 민원사무를 처리하기 곤란하다고 인정하는 경우에는 그 민원사무의 처리기간의 범위 내에서 1회에 한하여 그 처리기간을 연장할 수 있다.

② 제1항에 따라 처리기간을 연장한 때에는 처리기간의 연장사유와 처리예정기한을 지체 없이 민원인에게 통지하여야 한다.

**제18조(고충민원의 처리)** ① 고충민원을 접수한 때에는 특별한 사유가 없는 한 7일 이내에 그 처리결과를 민원인에게 회신하여야 한다.

② 고충민원의 내용이 정당한 사유가 있다고 인정되는 때에는 지체 없이 원처분의 취소·변경 등 적절한 조치를 취하고, 그 내용을 민원인에게 통지하여야 한다.

③ 고충민원의 처리를 위하여 실지조사 등을 행한 경우 이에 소요된 기간은 제1항에 따른 처리기간에 산입하지 아니한다.

**제19조(반복 및 중복 민원의 처리)** ① 민원인이 동일한 내용의 민원(제2조 제2호 다목부터 마목까지의 어느 하나에 해당하는 민원에 한한다)에 관한 서류를 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우에는 2회 이상 그 처리결과를 통지한 후에 접수되는 서류에 대하여는 내부결재를 받아 종결 처리할 수 있다.

② 민원인이 동일한 내용의 민원(제2조제2호 다목부터 마목까지의 어느 하나에 해당하는 민원에 한한다)에 관한 서류를 작성하여 2개 이상의 기관에 제출한 민원을 이송 받은 경우에도 제1항의 규칙을 준용하여 처리



할 수 있다. 이 경우 민원을 이송한 기관의 요청이 있는 때에는 그 기관에 대하여 처리결과를 통보하여야 한다.

**제20조(다수인 관련 민원의 관리)** ① 원장은 처리주무부서의 장으로 하여금 5세대 이상의 공동이해와 관련되어 5인 이상이 연명으로 제출하는 민원(이하 “다수인관련민원”이라 한다)의 발생방지를 위하여 사전예방대책을 강구하고, 다수인관련민원이 발생한 경우에는 신속·공정하게 해결될 수 있도록 조치하게 하여야 한다.

② 처리주무부서의 장은 다수인관련민원을 처리한 후 지체 없이 그 결과를 감사부서의 장에게 통보하여야 한다.

③ 감사부서의 장은 다수인관련민원의 처리상황을 확인하여야 한다.

**제21조(민원 1회 방문 처리제의 시행)** 민원사항을 처리함에 있어서 진흥원에서 할 수 있는 자료의 확인·관계 부서와의 협조 등에 따른 모든 절차는 담당직원이 직접 행하도록 하여 민원 1회 방문 처리제를 확립함으로써 불필요한 사유로 민원인이 진흥원을 다시 방문하지 아니하도록 하여야 한다.

**제22조(민원사무의 정보보호)** 원장은 민원사무처리와 관련된 정보에 대하여 민원인의 이익이 침해되지 아니하도록 노력한다.

#### 제 4 장 처리결과의 통지 및 확인·점검 등

**제23조(처리진행상황 등의 통지)** ① 민원사항을 접수한 후 30일이 경과하거나 민원인의 요청이 있는 때에는 민원인에게 그 처리진행상황과 처리예정일 등을 별지 제3호서식의 민원처리진행상황통지서를 서면으로 통지하여야 한다.

② 제1항에 따른 처리진행상황 등의 통지는 민원사항을 접수한 후 30일이 경과할 때마다 통지함을 원칙으로 하되, 전화, 인터넷 홈페이지 등 그 밖의 방법으로 민원처리 진행상황을 민원인에게 미리 공개하고 있는

경우에는 이를 생략할 수 있다.

**제24조(처리결과와 통지)** ① 민원인이 신청한 민원사항에 대한 처리결과를 민원인에게 문서로 통지하여야 한다. 다만, 신속을 요하거나 민원인이 요청 또는 동의하는 경우에는 구술 또는 정보통신망으로 통지할 수 있으며, 이 경우 민원인의 요청이 있는 때에는 지체 없이 처리결과에 대한 문서를 교부하여야 한다.

② 제1항에 따라 처리결과를 통지함에 있어 민원인의 신청을 거부하는 때에는 그 이유를 함께 통지하여야 한다.

**제25조(처리담당자의 명시)** 민원인에게 민원서류의 보완요구, 처리기간의 연장 또는 처리지연 사유의 통지, 처리진행상황 및 처리결과 통지 등을 하는 때에는 공문서의 시행문에 그 민원사무의 처리를 담당하는 직원의 소속·성명 및 연락처(전화번호·모사전송번호·전자우편주소 등을 말한다)를 기재하여야 한다.

**제26조(거부처분에 대한 이의신청)** ① 민원사항에 대한 진흥원의 거부처분에 대하여 불복이 있는 민원인은 「민원사무처리에 관한 법률」 제18조에 따라 이의신청을 할 수 있다.

② 주관부서의 장은 이의신청에 대한 처리상황을 별지 4호서식의 이의신청처리대장에 기록·유지하여야 한다.

**제27조(접수거부·처리지연 등의 시정요구)** ① 민원인은 처리기간의 경과, 부당한 접수거부나 반려, 소정의 구비서류 외의 추가 제출요구 등이 있는 경우에는 총괄부서의 장에게 이를 시정할 것을 요구할 수 있다.

② 제1항의 시정요구를 받은 총괄부서의 장은 지체 없이 이를 조사하여 처리결과를 민원인에게 통지하여야 한다.

**제28조(민원사무심사관)** ① 민원사무 처리상황의 확인·점검 등을 위하여 진흥원에 민원사무심사관을 둔다.

- ② 민원사무심사관은 따로 발령함이 없이 총괄부서의 장이 된다.
- ③ 민원사무심사관은 민원사무의 처리상황을 수시로 점검하여 처리기간이 경과한 민원사무를 발견한 때에는 지체 없이 처리주무부서의 장에게 완결 처리하도록 요구하여야 한다.
- ④ 민원사무심사관은 제27조제1항에 따라 민원인이 요구한 사항에 관하여 그 조치사항을 원장에게 수시로 보고하여야 한다.

**제29조(처리상황의 확인·점검)** ① 총괄부서의 장은 민원사무의 처리상황과 운영 실태를 매일 확인·점검하여야 한다.

② 원장은 제1항에 따른 확인·점검결과 중대한 법령위반 사실을 발견하거나 이행상태가 불량하다고 판단되는 경우에는 시정 등 필요한 조치를 하여야 한다.

## 부 칙

**제1조(시행일)** 이 규칙은 원장의 승인을 얻은 날부터 시행한다.

**제2조(경과조치)** 이 규칙 시행이전에 처리된 사항은 이 규칙에 의하여 처리된 것으로 본다.

## 부 칙(개정 2018.8.6.)

**제1조(시행일)** 이 규칙은 원장의 승인을 얻은 날부터 시행한다.

**제2조(경과조치)** 이 규칙 시행이전에 처리된 사항은 이 규칙에 의하여 처리된 것으로 본다.



[별지 제2호 서식]

## 접 수 증

제 호

접수일시 : 2013. . . :

민 원 명

민원접수자 : (서명 또는 인)

(전화 : )

한국콘텐츠진흥원 원장

[별지 제3호 서식]

## 민원처리 진행상황 통지서

귀하

주 소 :

제 호

① 민 원 명

한국콘텐츠진흥원 민원사무처리규칙 제22조제1항의 규칙에 의하여 귀하께서 신청하신 민원사항의 처리진행상황을 위와 같이 알려드리며, 궁금하신 사항은 담당자에게 문의하여 주시면 자세히 설명해 드리겠습니다.

2013년 월 일

한국콘텐츠진흥원 원장

