

민원 사무관리 내규

(2011. 1. 12 제정)

대한소프트테니스협회

제 1 장 총 칙

제 1 조(목적) 이 내규는 본 회의 민원사무를 친절·공정·정확히 처리토록 함으로써 국민생활의 편익을 도모코자 함을 목적으로 한다.

제 2 조(정의) ① 이 내규에서 “민원인”이라 함은 본 회의 대하여 특정한 행위를 요구하는 자연인 또는 단체를 말한다. 다만, 다음 각 호의 1에 해당하는 경우에는 그 요구자를 민원인으로 보지 아니한다.

1. 행정기관 또는 공법인이 본 회의 특정한 행위를 요구하는 경우
2. 본 회의와 사법상의 계약관계에 있는 자가 사법적 효과를 얻기 위하여 본 회의 특정한 행위를 요구하는 경우
3. 성명, 주소 등의 분명하지 아니한 자가 본 회의 특정한 행위를 요구하는 경우

② 이 내규에서 “민원사무”라 함은 민원인이 본 회의 제출하는 다음사항(이하 “민원사항”이라 한다)에 관한 사무를 말한다.

1. 이의신청 및 진정
2. 건의 및 질의
3. 기타 본 회의 특정한 행위를 요구하는 의사표시

제 3 조(적용의 범위) 본 회의 시도지부 및 본 회의 가맹한 전국규모연맹체의 민원사무는 이 내규가 정하는 바에 의하여 처리하여야 한다.

제 2 장 민원서류의 접수

제 4 조(민원서류의 접수) ① 민원사항에 관한 서류(이하 “민원서류”라 한다)는 문서의 수발을 주관하는 자(이하 “담당자”라 한다)에서 접수한다.

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

③ 담당자는 접수된 민원서류 및 컴퓨터 통신민원은 민원내용에 따라 분류 후 다른 문서에 우선하여 처리부서로 즉시 이송하여야 한다.

④ 담당자와 처리자가 민원서류를 접수하였을 때에는 이 규정에 정하는 바에 따라 신속하게 처리하여야 한다.

제 5 조(구술 또는 전화, 컴퓨터 통신에 의한 접수처리) 민원인의 의사표시가 사후에 서류로 제출할 필요가 없는 민원사항은 구술 또는 전화, 컴퓨터 통신으로 접수 처리할 수 있다.

제 6 조(민원사무처리부) ① 민원에 관한 서류의 접수는 별지 제1호의 민원사무처리부에 의한다.

② 담당자로부터 민원서류를 이송 받은 처리자는 민원사무처리부에 접수하여야 하며, 민원사무처리철을 별도로 비치하여야 한다.

제 3 장 민원서류의 보완 및 이송

제 7 조(서류의 보완 등) ① 처리부서에서 접수한 민원서류에 하자가 있다고 인정한 때에는 접수한 때로부터 보완 또는 보전에 필요한 상당한 기간을 정하여 민원인에게 구술, 또는 전화로 보정을 요구하여야 한다.

② 경유기관을 거쳐 접수된 민원서류가 보완 또는 보정을 요할 경우에는 그 경유 기관을 거치지 않고 민원인에게 직접 보완 또는 보정을 요구할 수 있다.

③ 민원인이 제1항의 기간 내에 민원서류의 보완 또는 보정을 하지 아니한 때에는 다시 보완 또는 보정을 요구하여야 한다. 이 경우 보완 또는 보정의 기간은 7일로 하되, 민원이 국외에 거주하는 경우에는 그 거주지에 송달되고 보완 또는 보정되어 국내에 도달될 상당한 기간을 고려하여 그 기간을 정하여야 한다.

④ 민원인이 제3항의 정한 기간 내에 민원서류의 보완 또는 보정을 하지 아니한 때에는 그 이유를 명시하여 반려할 수 있다.

⑤ 민원인의 주소가 분명하지 아니하여 보완 또는 보정의 요구가 2회에 걸쳐 반송된 때에는 이를 취하한 것으로 볼 수 있다.

제 8 조(다수인 관련 민원의 관리) ① 회장은 5인 이상의 연명으로 제출하는 민원(이하 “다수인 관련 민원”이라 한다)이 발생할 경우에는 신속, 공정하게 해결될 수 있도록 조치하여야 한다

제 9 조(서류의 이송) ① 체육회 소관이 아닌 민원서류를 접수한 때에는 접수한 때로부터 8 근무시간 이내에 소관기관으로 이를 이송하여야 한다.

② 체육회 소관의 민원서류 중 소관이 아닌 민원서류를 접수한 주무 실·팀은 이를 1근무시간 내에 민원사무 통제원을 거쳐 해당 주무 실·팀에 이송하여야 한다.

제 4 장 민원사항의 처리

제10조(민원서류의 표시) 민원서류를 기안하거나 시행할 때에는 그 기안지 또는 시행문 왼쪽 윗부분에 민원서류임을 표시하는 주인을 찍어야 한다.

제11조(민원사항의 처리) ① 민원사항은 업무를 우선하여 이를 처리하여야 하며, 그 처리기간이 남아있음을 이유로 그 처리를 지연시켜서는 아니 된다.

② 동일한 민원인이 동일한 내용의 민원 서류를 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우에 2회 이상 처리결과를 통지한 후에 접수되는 서류에 대하여 소정의 결재를 받아 이를 내부적으로 종결 처리할 수 있다.

제12조(처리기간 및 계산) ① 민원사무의 처리기간은 7일로 한다.

② 민원사무의 처리기간의 계산에 있어서는 초일을 산입하되, 공휴일은 산입하지 아니하며 처리기간이 3일 이상인 경우에는 “일”단위로 계산하고, 3일 미만일 경우에는 1일을 8시간으로 계산한다.

③ 민원사항의 처리기간의 계산에 있어서 “즉시”라 함은 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 3근무시간이내를 말한다.

제13조(처리기간에 산입하지 아니하는 기간) 다음 각 호의 1에 해당하는 기간은 이를 민원사무의 처리기

간에 산입하지 아니한다.

1. 보안상 필요한 조치에 소요되는 기간
2. 민원서류의 보완 또는 보정에 소요되는 기간(보완 또는 보정을 위하여 민원서류를 민원인에게 발송한 날과 보완 또는 보정되어 도달한 날을 포함한다)
3. 접수·경유 및 처리하는 기관이 각각 상당히 떨어져 있는 경우 민원서류의 이송에 소요되는 기간
4. 본 회의 총회·이사회 및 위원회의 동의를 필요한 민원사무로써 그에 따른 소집 및 심의에 소요되는 기간
5. 본 회의 예산사정으로 인하여 처리가 지연되는 기간
6. 연구실험·검사 및 고도의 전문적인 기술검토에 소요되는 기간
7. 외국기관 및 재외공간에의 조회에 소요되는 기간
8. 가격조사, 수요조사, 원가계산, 감정실시 등에 소요되는 기간
9. 시험 또는 신체검사에 소요되는 기간
10. 민원인의 불출석 등 처리단계에 있어 민원인의 귀책사유로 인하여 지연되는 기간

제14조(처리기간의 연장) ① 부득이한 사유로 인하여 처리기간 내에 민원서류를 처리하기 곤란하다고 인정하는 경우에는 소정의 처리기간의 범위 안에서 1회에 한하여 그 처리기간을 연장할 수 있다.

② 제1항의 규정에 의하여 처리기간을 연장한 때와 제13조 제4호 내지 제10호의 사유로 인하여 처리가 지연되는 경우에는 그 뜻을 지체 없이 민원인에게 통지하여야 한다.

제15조(기관간의 협조) ① 민원사항을 처리함에 있어서 다른 기관의 협조를 필요로 하는 경우에는 처리기간을 명시하여야 하며, 협조를 요청받은 기관(이하“협조기관”이라 한다)은 본 회가 정한 처리기간 내에 이를 처리하여야 한다.

② 협조기관이 제1항의 규정에 의한 처리기간 내에 민원서류를 처리할 수 없을 때에는 그 처리기간의 범위 안에서 1회에 한하여 처리기간을 연장할 수 있다.

③ 협조기관이 제2항의 규정에 의하여 처리기간을 연장하고자 할 경우에는 제1항의 규정에 의한 처리기간이 만료되기 전에 그 연장사유, 진행사항 및 응신 예정일 등을 본 회에 통보하여야 한다.

④ 다른 기관에 협조를 요청할 때에는 민원서류의 오른쪽 윗부분에 민원서류임을 표시하는 주인을 찍어야 한다.

⑤ 본 회가 다른 기관으로부터 민원서류 처리의 협조를 요청받은 때에는 그 기관이 정한 기간 내에 이를 처리하여야 하며, 그 기간 내에 처리할 수 없을 경우에는 그 처리기간의 범위 안에서 1회에 한하여 처리기간을 연장할 수 있다. 처리기간을 연장하고자 할 경우에는 당조의 처리기간이 만료되기 전에 그 연장사유, 진행상황 및 응신 예정일 등을 협조로 요청한 기관에 통보하여야 한다.

제16조(처리진행상황의 통지) 두 기관이 관련되는 민원사항으로서 이를 주된 기관이 일원화하여 처리하는 경우와 처리기간이 30일 이상 소요되는 민원사항에 대하여는 민원인의 요청이 있거나, 처리진행상황을 통지할 필요가 있다고 판단될 때에는 민원인에게 그 처리진행 상황을 통지하여야 한다.

제17조(처리결과의 통지) ① 처리결과의 통지를 필요로 하는 민원사항의 처리를 완결한 때에는 그 결과를 즉시 민원인에게 통지하여야 한다.

② 민원인의 부당한 요구에 대하여는 이를 거부하거나, 민원사항의 실현이 불가능하다고 인정한

때에는 그 사유를 구체적으로 명시하여 민원인에게 통지하여야 한다. 이 경우 대안이 있을 때에는 그 대안을 제시하여 함께 통지하여야 한다.

제18조(처리지연의 신고) ① 민원인은 민원서류의 부당한 접수거부나 반려 또는 처리 기간이 상당히 경과 되었음에도 통지가 없을 경우에 회장 또는 민원사무 통제원에게 그 사실을 신고할 수 있다.

② 제1항의 신고를 받은 회장 또는 민원사무통제원은 지체 없이 이를 조사하여 신고사유에 대한 처리상황 및 당해 사무를 담당할 직원에 대한 조치사항을 민원인에게 통지하여야 한다.

제 5 장 민원사무의 통제 등

제19조(민원사무 통제원) ①회장은 민원업무를 총괄 통제하는 민원사무 통제원을 임명할 수 있다.

② 민원사무통제원은 민원사무의 처리상황을 수시로 점검하여 처리기간이 경과한 민원사무를 발견한 때에는 지체 없이 그 주무팀장에게 처리를 독촉하여야 한다.

제20조(처리상황의 확인) 민원담당자는 민원처분 상황을 매월 1회 이상 확인하여야 한다.

제21조(위반사항에 대한 조치) 민원담당 팀장은 민원서류처분 상황을 확인한 결과 중대한 비위사실이 발견되었을 경우에는 담당 직원 및 그 감독자에게 즉시 시정 조치를 지시할 수 있다.

제 6 장 보 칙

제23조(기타사항) 이 내규에서 규정하지 아니한 민원사무의 처리에 대하여는 대한체육회의 민원사무처리 규정을 준용한다.

부 칙

1. (시행일) 이 내규는 2011년 1월 12일부터 시행한다.

