

민원처리규정 제·개정 사전예고

1. 제·개정 이유

민원처리실태 특정감사 개선 요구사항을 반영하고자 함

2. 주요 제·개정 내용

가. 민원처리상황 및 운영실태 확인 · 점검하여야 하는 사항을 명확히 함(안 제16조 제1항).

나. 접수된 민원 중 내용이 중대하다고 판단되는 경우를 명확히 함(안 제16조 제2항).

다. 민원 처리상황과 운영실태 확인 · 점검결과의 활용을 위해 점검결과를 보고하도록 함(안 제16조 제3항).

3. 의견제출

이 제 · 개정안에 대하여 의견이 있는 기관, 개인은 2022년 4월 13일까지(도 착기준) 다음 사항을 기재한 의견서를 주택도시보증공사 경영지원처로 제출하여 주시기 바랍니다.

가. 예고 사항에 대한 의견

나. 제출자의 성명(기관의 경우에는 기관명과 그 대표자의 성명), 주소 및 전화번호, 이메일 주소

<보내실 곳>

- 주소 : 부산광역시 남구 문현금융로40 18층 주택도시보증공사 경영지원처
- 담당자(이메일) : 정창현 대리(jeongch@khug.or.kr)
- 전화번호 : 051-955-5395
- 팩스번호 : 051-955-5405

4. 예고기간 단축사유

- 관련 내용의 신속한 규정 반영

첨 부 신·구조문대비표 1부.

신·구조문 대비표

현행	개정안	개정사유
제5조(처리상황의 확인·점검) ① 민원담당부서는 민원의 처리상황과 <u>운영실태</u>를 매월 1회 이상 확인·점검하여 부서장에게 보고해야 한다. <신 설> <신 설> <신 설> <신 설> ② 접수된 민원 내용이 <u>중대하다고 판단되는 경우에는</u> 민원관련 해당 부서장은 이를 지체없이 전 결권자에게 보고하여야 한다. 다만, 영업부서에서는 그 민원내용과 가장 관련이 있는 해당 부서장을 경유하여야 한다. ③ 제1항에 따른 확인·점검 결과 법령 위반 사실을 발견하거나 민원처리가 미흡하다고 판단되는 경우에는 지체 없이 <u>이를 시정요구 하는 등 필요한 조치를 하여야 한다.</u>	제5조(처리상황의 확인·점검) ① ----- ----- <u>운영실태 등 다음 각 호의 사항을</u> ----- ----- 1. 민원접수 채널별 처리상황 2. 업무분야별 민원발생량 및 주요 민원내용 3. 불만족 민원 추가답변 현황 4. 신문고 민원접수 및 이송시간 준수 상황 ② -----다수인 관련 민원, 집단민원행위 및 유관 부서에서 민원 내용이 <u>중대하다고 판단하는 경우,</u> ----- ----- ----- ③ ----- ----- ----- -----이를 시정요구하고, 경영진이 포함된 주요 회의체 보고, 유관부서 통지 등의 방법을 통해 확인·점검 결과를 민원처리에 활용토록 하여야 한다. 부 칙 이 지침은 0000년 0월 0일부터 시행한다.	보고서 작성 시 월별 주요 민원내용 및 통계, 처리상황 등 포함 중대하다고 판단되는 경우 명시 민원처리상황 및 운영실태 점검결과의 보고 등을 통한 활용가치 증대