

2022년 민원처리실태 특정감사 결과

I

감사개요

☐ 감사근거

- 「공공감사에 관한 법률」 제2조(정의)
- 「익산시 자체감사규칙」 제4조 (감사의 종류 등) 및 제5조(감사의 범위)
- 「민원처리에 관한 법률·시행령·시행규칙」
- 「익산시 민원 처리 규칙」

☐ 감사실시

- 감사기간 : 2022. 3. 28. ~ 4. 1. (5일간)
- 감사대상 : 본청 및 사업소 민원처리부서(52개 기관·부서)
- 감사장소 : 상설 감사장(본청 3층)
- 감사범위 : 2020. 4. 1. ~ 2022. 2. 28. 접수·처리한 민원

☐ 감사중점

- 「민원처리에 관한 법률」 및 개별법령 준수 여부
- 민원 접수 및 처리기한 준수 여부, 반려·불가·취하 처리 적정 여부
- 복합민원 처리 및 이송(이첩)·보완 처리 등 적정 여부
- 불필요한 민원서류 징구, 행정정보공동이용 활용 여부
- 민원사무처리부 전자(새울)시스템 작성·관리 실태 등

II

감사결과

일련 번호	제 목		조치사항			관련부서
			행정상	재정상 (천원)	신분상 (명)	
계	총 29건		주의29		8건 (○명)	16개 부서
1	민원처리상황 확인·점검 부적정 ▶매월 1회 점검토록 규정한 민원처리상황 점검을 분기별 실시 또는 미실시(2개월) ▶민원처리기간 경과 부서에 대한 독촉장 미발부		주의		주의○	A과
2	민원처리 지연	▶유해조수 포획허가 3일 지연 처리	주의			B과
3		▶개발행위허가 2~3일 지연 처리	주의			C과
4		▶민원 11일 지연 후 취하원 접수 처리	주의		주의○	D과
5		▶건축물 용도변경허가(신고) 2일 지연 처리	주의			E과
6		▶재활보조기구교부대여신청 민원6일 지연 처리	주의			F동
7	민원처리 기간연장 통지	▶민원처리 기간연장 문서 미통지	주의			G과
8		▶민원처리 기간연장 문서 미통지	주의			H과
9		▶민원처리기간 경과 후 기간연장 ▶민원처리 기간연장 문서 미통지	주의			I과
10		▶30일 이상 소요되는 민원처리 진행 상황 미통지 ▶민원처리 기간연장문서 미통지	주의			J과
11		▶민원처리 기간연장 문서 미통지	주의			K과
12		▶민원처리 기간연장 문서 미통지	주의			L과
13		▶민원처리 기간연장 문서 미통지	주의			M과

일련 번호	제 목		조치사항			관련부서
			행정상	재정상 (천원)	신분상 (명)	
14	민원 이송처리 부적정	▶ 타기관 소관 문서 3일 지연하여 이송 처리	주의			N과
15		▶ 기관내 타부서 소관 문서 8일 지연하여 이송처리	주의			O과
16	복합민원 협의 지연	▶ 복합민원 회신기한 8일 경과 후 회신	주의			P과
17		▶ 복합민원 회신기한 2일 경과 후 회신	주의			Q과
18	민원서류 보완요구 부적정	▶ 구비서류 미비에 따라 12일 지연하여 보완요구	주의		주의○	R과
19		▶ 기재사항 미비 등에 따라 2~5일 지연하여 보완요구	주의			S과
20		▶ 구비서류 미비 등에 따라 12~20일 지연하여 보완요구	주의		주의○	T과
21		▶ 구비서류 미비에 따라 1~4일 지연하여 보완요구	주의			U과
22		▶ 민원 보완요구 대상을 기간연장으로 처리(●건) ▶ 4~5일 지연하여 서류 보완요구	주의		주의○	V과
23	민원서류 처리과 등록관리 소홀	▶ 민원서류 문서등록대장 미등록	주의			W과
24		▶ 민원서류 문서등록대장 미등록	주의			X과
25		▶ 민원서류 문서등록대장 미등록	주의			Y과
26		▶ 민원서류 문서등록대장 미등록	주의			Z과
27	민원신청서 접수 및 처리지연 ▶ 농약판매업등록신고 1~9일 지연접수(◆건) 및 2~5일 지연 처리(◎건)		주의		주의○	ㄱ과
28	골재채취업등록신고 민원처리 부적정 ▶ 골재채취업등록 적격여부 심사 회신 전 민원수리(♣건)		주의		주의○ (병합○)	ㄴ과
29	도로점용허가(굴착 수반) 공고 소홀 ▶ 굴착 수반한 도로점용허가 ★건 공고 미이행		주의		주의○	ㄷ과