

# 통합민원사무처리지침

삼호개발주식회사

제정일 2022.07.22.

## 제1장 총칙

### 제1조 [목적]

이 지침은 삼호개발주식회사(이하 ‘회사’)의 통합민원처리에 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

### 제2조 [적용범위]

민원사무 처리는 따로 정하는 것 이외에는 이 지침에 의한다.

### 제3조 [용어의 정의]

- ① 이 지침에서 ‘민원인’이라 함은 회사에 특정한 행위를 요구하는 이해관계자를 말한다.
- ② ‘이해관계자’라 함은 회사와 관련된 고객, 직원, 협력사, 주주, 시민 등을 총칭하며 개인, 법인, 또는 단체를 말한다.
- ③ ‘민원’이라 함은 민원인이 회사에 요구하는 다음 각 호를 말한다.
  1. 회사의 사업 또는 운영과 관련한 질의, 설명, 상담 등에 관한 민원(이하 ‘상담민원’이라 한다)
  2. 회사의 사업 또는 운영에 대한 개선사항 건의, 제안 등에 관한 민원(이하 ‘제안민원’이라 한다)
  3. 회사 임직원의 위법 또는 부당행위 등에 대한 신고(이하 ‘신고민원’이라 한다)
  4. 「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률」에 따라 회사 임직원이 제기하는 고충 등에 관한 민원(이하 ‘고충민원’이라 한다)
  5. 위 1에서 4호 이외에 민원인이 회사에 요구하는 사항(이하 ‘기타민원’이라 한다)

- ④ 다음 각 호에 해당하는 경우에는 ‘민원’으로 보지 아니한다. 다만, 민원이 되지 아니하는 취지를 회신하는 것을 원칙으로 한다.
1. 연락처, 성명, 주소 등이 분명하지 아니하거나 무기명 또는 가명으로 제출한 경우
  2. 회사와 계약 등 사업적 관계에 있는 자가 사업적 효과를 얻기 위하여 특정한 행위를 요구하는 경우
  3. 법원의 판결에 의하여 확정된 사항 또는 소송에 계류중이거나 수사기관에서 수사중인 사항에 대하여 조사 및 처리를 요청하는 경우
  4. 근거없는 비방, 욕설, 모욕, 성희롱 등 언어폭력이 포함된 요청인 경우

#### 제4조 [민원사무 주관부서의 운영]

- ① 회사는 민원을 효율적으로 배분 및 관리하기 위하여 ‘민원사무 주관부서’를 운영할 수 있다.
- ② 민원사무 주관부서는 총무부로 한다.
- ③ 민원사무의 관리체계 및 처리절차는 [별표 제1호]와 같다.

## 제2장 민원의 처리

#### 제5조 [민원의 접수]

- ① 민원은 총무부에서 접수 후 민원내용에 따라 실질적인 처리업무를 수행할 소관부서를 지정하여 민원을 이송하여 처리한다. 다만, 민원의 성격이 2개 이상의 부서와 관련될 경우 총무부장의 판단으로 소관부서를 결정한다.
- ② 민원은 회사 홈페이지를 통한 온라인 접수를 원칙으로 하되, 전화 또는 서면으로 접수할 수 있다. 다만, 단순 상담 또는 문의는 접수를 생략할 수 있다.
- ③ 총무부는 민원관리대장 [별표 제2호 서식]을 비치하여 접수순으로 기록하되 접수, 반려, 처리결과 및 조치사항 등을 기재하여야 한다.

#### 제6조 [민원의 보완 등]

- ① 접수된 민원에 흠결이 있다고 인정될 때에는 총무부 또는 소관부서는

민원인에게 민원의 보완 또는 보정을 요구할 수 있다.

- ② 민원인이 민원의 보완 또는 보정을 아니한 때에는 다시 보완 또는 보정의 요구를 하여야 한다. 이 경우 보완 또는 보정의 기간은 10일로 하되 민원인이 기간연장을 요청하는 경우에는 이를 고려하여 그 기간을 정할 수 있다.

#### 제7조 [민원의 반려 등]

- ① 민원인이 제5조 제2항의 지침에 의한 기간내에 보완 또는 보정을 하지 아니한 때에는 그 이유를 명시하여 접수된 민원을 반려할 수 있다.
- ② 민원인의 연락처가 분명하지 아니하는 등 보완 또는 보정의 요구가 3회 이상 민원인에게 전달되지 않는 경우 민원을 철회한 것으로 보아 내부적으로 종결처리할 수 있다.

#### 제8조 [민원처리의 권한]

- ① 소관부서장은 민원처리의 전결권한을 가진다. 다만 동조 제2항에 따라 민원조정위원회의 안건으로 상정된 민원의 경우 대표이사를 최종 결재권자로 한다.
- ② 접수된 민원사항의 내용이 중대하다고 판단되는 경우에는 소관부서장은 이를 지체없이 민원조정위원회 안건으로 상정하여야 한다. 다만 고충민원은 소관부서장의 판단하에 회사내 고충처리위원회에 회부할 수 있다.

#### 제9조 [민원 회신]

- ① 민원은 [별표 제1호]에 제시된 기한을 준수하여 처리함을 원칙으로 하며, 민원인에게 처리결과를 반드시 회신하여야 한다.
- ② 처리기간은 접수일로부터 처리결과 회신일까지 계산하되 공휴일은 제외하며, 다음 각 호의 기간은 산입하지 아니한다.
  - 1. 민원의 보완 또는 보정에 소요되는 기간(보완 또는 보정을 위하여 민원인에게 발송한 날과 보완 또는 보정되어 도달한 날을 포함한다.)
  - 2. 접수, 경유, 협의 및 민원 이송에 소요되는 기간
  - 3. 사실조회, 조사에 소요되는 기간
  - 4. 기타 부득이한 사유로 인하여 민원 소관부서장이 특별히 인정하는 경우

③ 소관부서에서는 처리결과를 총무부에 반드시 문서로 통보한다.

#### **제10조 [처리기간의 연장 등]**

- ① 소관부서장은 부득이한 사유로 처리기간내에 민원사무를 처리하기 곤란하다고 판단되는 경우에는 해당 민원사무처리기간의 범위내에서 1회에 한하여 처리 기간을 연장할 수 있다.
- ② 제1항의 지침에 의하여 처리기간을 연장한 때에는 처리기간의 연장사유와 처리예정기한을 지체 없이 민원인과 총무부에 통지하여야 한다.

#### **제11조 [반복 민원의 처리]**

민원인이 동일한 내용의 민원을 정당한 사유없이 3회 이상 반복하여 제기한 경우에는 2회 이상 그 처리결과를 통지한 후에 접수되는 민원에 대하여는 전결권자의 결재를 받아 민원인에게 회신없이 종결처리할 수 있다.

#### **제12조 [처리결과의 통지 및 공개 등]**

- ① 처리결과의 통지를 필요로 하는 민원사무의 처리를 완결한 때에는 그 결과를 지체 없이 민원인에게 회신하되, 민원인의 요구를 거부하는 경우에는 그 사유를 함께 통지하여야 한다.
- ② 처리결과는 전결 부서장의 판단, 민원조정위원회 또는 고충처리위원회의 결정에 따라 공개할 수 있다.
- ③ 민원별 처리기한은 [별표 제1호]와 같다.

#### **제13조 [민원인의 정보보호]**

민원인이 제출한 서류 및 이와 관련하여 알게 된 기술 및 경영상 정보, 민원인과 관계인의 개인정보 등에 대하여 그 비밀을 보호하여야 한다.

#### **제14조 [사실관계 조사]**

소관부서장은 필요한 경우 민원인 또는 관계인에게 민원 내용에 대한 사실관계 조사를 할 수 있다.

### **제3장 민원조정위원회**

### 제15조 [설치]

회사의 업무와 관련하여 발생된 민원을 심층적으로 검토·심의하기 위하여 민원조정위원회를 설치·운영할 수 있다.

### 제16조 [위원회의 구성]

- ① 민원조정위원회는 회사의 서울사무소에서 상근하는 임원으로 구성한다.  
다만, 회의의 원활한 진행을 위하여 민원사무 소관부서 직원 1인을 간사로 둘 수 있다.
- ② 위원장은 회사의 대표이사로 한다.
- ③ 위원장의 유고시에는 회사의 정관 35조의 지침에 따라 그 직무를 대행한다.

### 제17조 [위원의 제척·기피·회피]

- ① 위원장은 위원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해당 안건의 심의·의결에서 제척하여야 한다.
  1. 위원이 해당 안건의 당사자와 「민법」 제777조에 따른 친족이거나 친족이었던 경우
  2. 위원이 해당 안건의 당사자와 직접적인 이해관계가 있는 경우
- ② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 위원이 제1항 각 호 사유의 어느 하나에 해당되어, 심의·의결의 공정성을 기대하기 어려운 사정이 있는 경우에는 기피신청을 할 수 있다.
  1. 해당 안건의 당사자 및 당사자와 직접적인 이해관계가 있는 사람
  2. 해당 안건과 관련된 부서장 등 관계 직원
- ③ 위원은 제1항이나 제2항의 사유에 해당하면 스스로 해당 안건의 심의·의결을 회피하여야 한다.

### 제18조 [위원회의 소집]

위원회는 제8조 제2항에 의해 안건이 상정되거나 위원장이 필요하다고 인정하는 경우 소집할 수 있다.

### 제19조 [조사 등]

- ① 위원장은 상정된 안건에 대하여 조사가 필요한 경우 소관부서에 관련조

사를 요청할 수 있다.

- ② 위원장이 필요하다고 인정하는 경우 안건의 이해관계인 또는 관계 직원을 위원회에 출석하게 하거나 서면으로 의견을 들을 수 있다.

#### 제20조 [의결]

위원회의 의결은 위원장을 포함하여 위원 과반수 출석과 출석위원 과반수 찬성으로 결정한다.

#### 제21조 [의결내용에 대한 조치]

- ① 위원장은 의결내용을 의결일로부터 3일 이내에 소관부서에 통지한다.
- ② 소관부서장은 위원회의 의결내용을 받은 즉시 민원인에게 통지하여야 한다.
- ③ 소관부서장은 위원회의 의결내용을 적극 반영하여 민원을 처리하여야 한다.

### 제4장 보칙

#### 제22조 [준용지침]

민원사무처리에 있어 이 지침에서 정하지 아니한 사항은 관계법령 등을 준용한다.

### 부 칙

1. 이 지침은 2022년 7월 22일부터 시행한다.

[별표 제1호] 민원사무 관리체계 및 처리절차

<민원사무 관리체계>

구분	접수부서	소관부서	처리기한
①상담민원	총무부	관련부서	7일
②제안민원		관련부서	14일
③신고민원		관련부서	30일
④고충민원		관련부서(총무부)	14일
⑤기타민원		관련부서	7일

주) 처리기한은 토요일·공휴일 등을 제외한 근무일 기준이며, 1회에 한해 연장 가능 (민원인에게 사유 및 연장일자 통지)

<민원사무 처리절차>

①접수	②소관부서 지정 및 이송	③검토	④결재	⑤회신·공개
총무부	총무부	소관부서	소관부서	소관부서
⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ - 홈페이지, 전화, 방문, 문서 등	⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ 관련소관부서 지정 및 이송	⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ 내용 파악 관련법규 및 규정 검토 유사사례 검토 사실관계 확인 등	⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ 답변부서장 전결(원칙) 민원조정위원 회(예외:중대 민원) 고충처리위원 회(예외:고충 민원)	⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ - 처리기한 준수 - 민원인에 회신 결과 안내 - 총무부에 회신결과 통보 - 필요시 처리결과 공개

