

자치민원처리기준표 도입방안 연구



연구진

한부영(한국지방행정연구원 선임연구위원)

김필두(한국지방행정연구원 연구위원)

연구 요약

1. 연구배경 및 목적

자치 민원의 효율적인 관리

- 자치법규(조례, 규칙 등)에 근거하여 시행되며, 주민생활과 밀접하게 관련되어 있는 자치 민원은 주민편의와 행정의 능률을 위하여 효율적으로 관리되어야 함
 - 자치 민원의 개념과 특성, 관리의 필요성
 - 법령에 근거를 둔 중앙부처의 민원은 표준화된 처리기준과 절차에 따라서 관리되지만, 자치 민원은 처리기준과 절차가 명시되지 않아서 현황조사도 이루어지지 않은 관리의 사각지대로 남음
- 자치법규에 근거한 자치 민원의 현황조사와 분석이 필요함
 - 자치 민원 서비스의 문제점 파악
 - 자치 민원 관련 자치법규(조례, 규칙 등)의 개정을 위한 근거 마련

주민중심의 자치민원 서비스 제공

- 주민의 민원부담 완화
 - 민원편람 비치를 통한 민원정보 제공
 - 행정정보 공동이용 활성화로 민원서류 발급 감축
- 주민편의를 위한 자치민원처리기준표의 도입
 - 유사 자치 민원의 경우, 공통된 자치 민원서식의 마련
 - 주민편의를 위한 구비서류 및 처리기간의 단축

2. 주요 연구내용 및 정책제언

□ 연구분석의 대상과 내용

- 자치법규(조례, 규칙)에 근거를 둔 자치사무 민원의 현황 조사
 - 조사대상 : 17개 시도, 30개 시군구
 - 조사대상 시도 및 시군구의 자치법규 전수조사를 통해 누락 자치사무 민원 발굴→중앙부처 소관 민원(5,100여종)과의 중복성 검사·중복 시 제외→전체 자치사무 민원 현황 추계
- 자치사무 민원의 분석·조정을 통해 자치민원처리기준표 도입방안 마련
 - 조사된 자치사무 민원 중 전 시도 또는 시군구에서 발생 예측되는 공통민원에 대하여 처리기간 및 구비서류 분석·조정안 마련
 - 민원처리기준표 우선 등재기준 마련

□ 분석결과의 시사점

- 2016년 1년간 신청건수가 한건도 없는 자치민원은 시도 전체 2,538종 중에서 1,277종으로 전체 시도 자치민원의 절반(50.3%)을 차지하고 있으며, 시군구 자치민원 전체 3,016종 중에서 1,569종으로 전체 시군구 자치민원의 절반(56%)을 차지하고 있음
- 국가민원에 비해 전반적으로 자치민원 신청건수가 전무하거나 적은 이유는
 - ① 신청대상자가 지역별로 한정되어 있고,
 - ② 법령의 위임에 따라 의무적으로 민원을 신설하였으나 실질적인 수요가 없어 민원신청건수가 적은 것으로 판단됨
- 특별시·광역시와 도를 비교해 볼 때, 도의 자치민원이 특별시와 광역시의 자치민원에 비하여 적은 것으로 나타남
 - 그 이유는 도는 시군에 많은 사무를 위임하고 있지만, 특별시와 광역시는 자치구의 사무를 오히려 직접 수행하고 있기 때문에 특별시와 광역시의 자치민원이 도의 자치민원 보다 많은 것으로 나타남

- 특별시·광역시의 자치구와 도의 시군을 비교해 볼 때, 도의 시군 자치민원이 특별시와 광역시의 자치구 자치민원에 비하여 많은 것으로 나타남
 - 그 이유는 도의 시군에 많은 사무를 위임받아서 수행 하고 있지만, 특별시와 광역시의 자치구 사무는 많은 부분 특별시와 광역시가 직접 수행하고 있기 때문에 시군의 자치민원이 자치구의 자치민원보다 많은 것으로 나타남
- 자치민원의 효율적인 관리방안
 - 지역의 특성을 고려하여 민원사무를 취사선택할 수 있는 권한을 지방에 부여하는 방안을 모색하여야 함
 - ① 지방자치의 취지에 맞게 자치민원을 지방자치단체가 선택할 수 있게 관련 법령을 개정
 - ② 최근 3년간 신청이 없는 자치민원은 해당 자치단체가 관련조례를 개정하고 자동 폐기 혹은 보완이 가능하도록 관련 법령 등 정비
 - 자치민원 첨부서류의 간소화
 - 전산화되어 자치단체에서 열람이 가능한 서류는 생략하는 것이 바람직하고, 담당 공무원의 의견을 들어서 제출서류가 적은 자치단체를 기준으로 제출서류를 간소화하는 것이 바람직함
 - 자치민원 처리기간의 간소화
 - 담당 공무원의 의견을 들어서 처리기간이 가장 짧은 자치단체를 기준으로 처리기간을 간소화하는 것이 바람직함
- 자치민원의 효율적 관리를 위한 중앙과 지방의 역할 분담방안
 - 지역과 주민의 특성을 반영한 자치민원서비스를 각 지방자치단체별로 자율적으로 제공하기 위해서는 중앙과 지방간의 역할 분담이 필요함
 - 중앙정부(행안부)의 역할
 - 자치민원의 최종적인 채택 여부를 지방에서 결정할 수 있도록 관련 법령을 개정

- 자치민원포탈 사이트를 개설하여 전국의 자치민원을 시도, 시군구 등으로 구분하여 등재하고 상호 비교 및 벤치마킹이 가능하도록 함
- 자치민원 처리기준이나 지침의 관리를 광역자치단체(시도)에 위임하여 광역자치단체 중심으로 자치민원서비스를 운영
- 자치민원 운영관리를 위한 지침의 마련과 담당 공무원의 교육 실시

○ 지방자치단체의 역할

- 자치민원서비스의 채택 여부를 법령이 아닌 조례로 결정할 수 있는 자치권의 확보하는 것이 바람직함
- 지역의 특성 등을 효율적으로 반영한 자치민원서비스의 현행화를 위하여 광역자치단체(시도)별로가 자치민원처리기준이나 지침을 행안부에서 위임 받아서 관리함
- 중앙정부의 법령이나 지침에도 불구하고 3년 이상 신청이 없는 자치민원에 대해서 관련 조례를 개정하여 관련 자치민원의 존속 여부 결정
- 시도 단위로 자치민원 담당 공무원의 연찬회를 분기별로 개최하여 자치민원처리기준이나 지침 등을 개정이나 보완 등을 협의함

차 례

제1장 서론	1
제1절 연구의 배경과 목적	3
제2절 연구의 범위와 방법	5
1. 연구 범위	5
2. 연구 방법	7
제3절 연구 분석의 기본 틀	8
제2장 자치 민원 관련 이론적 논의	9
제1절 자치 관련 민원서비스의 개념과 특성	11
1. 자치의 개념과 특성	11
2. 자치 민원서비스의 개념과 특성	17
제2절 자치 민원 관리의 필요성	30
제3장 자치 민원 현황의 조사 및 분석	31
제1절 조사 설계	33
1. 조사 목적	33
2. 조사 대상	33
3. 조사 방법	34
제2절 광역자치단체 조사 결과 분석	36
1. 시·도 자치민원 신청건수별 현황(종합)	36
2. 시·도 자치민원 유형별(1-1) 현황(종합)	38
2-2. 시·도 자치민원 유형별(1-2) 현황 (0건 제외 1건 이상)	39

3. 시·도 자치민원 유형별(2-1) 현황(종합) ..	40
3-2. 시·도 자치민원 유형별(2-2) 현황 (0건 제외 1건 이상)	41
4. 광역단위 공통민원 목록	43
제3절 기초자치단체 조사 결과 분석	46
1. 시·군·구 자치민원 신청건수별 현황(삭제대상 제외)	46
1-1. 전체 시·군·구 자치민원 신청건수별 추계	48
2. 시·군·구 자치민원 유형별(1-1) 현황 (종합)	48
2-1. 전체 시·군·구 자치민원 유형별(1-1) 추계	50
2-2. 시·군·구 자치민원 유형별(1-2) 현황 (0건 제외 1건 이상)	51
2-2-2. 전체 시·군·구 자치민원 유형별(1-2) 추계	52
3-1. 시·군·구 자치민원 유형별(2-1) 현황 (종합 2017.4 현재)	53
3-1-1. 전체 시·군·구 자치민원 유형별(2) 현황 추계	55
3-2. 시·군·구 자치민원 유형별(2-2)현황 (0건 제외 1건 이상)	55



3-2-1. 전체 시·군·구 자치민원 유형별(2)
추계 57

4. 기초자치단체 공통민원 목록 58

제4장 자치민원 처리기준표 도입방안 61

제1절 자치민원처리의 기본원칙과 기준 63

1. 자치민원처리의 기본원칙 63

2. 자치민원처리기준표의 등재기준 63

제2절 자치민원처리기준표 도입방안 65

1. 시·도 자치민원처리기준표의
우선등재(안) 66

2. 시·군·구 자치민원처리기준표의
우선등재(안) 77

제5장 요약 및 정책건의 91

제1절 요약 93

제2절 정책건의 97

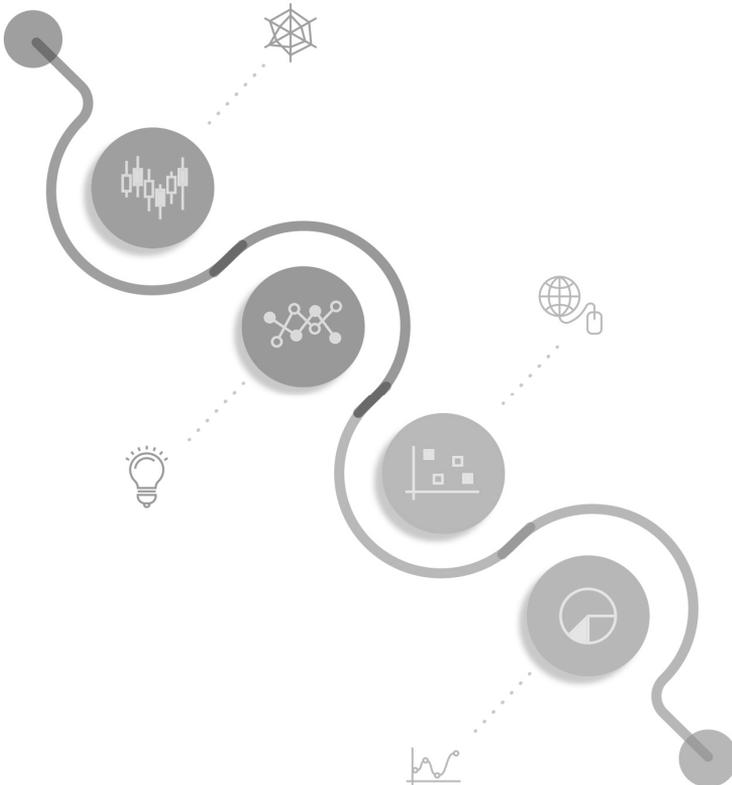
【참고문헌】 99

제1장 서론

제1절 연구의 배경과 목적

제2절 연구의 범위와 방법

제3절 연구 분석의 기본 틀



제 1 장

서론

제1절 연구의 배경과 목적

【 과업지시서 요청사항 】

- 민원인의 편의제고를 위해 자치법규에 근거를 둔 자치 민원의 효율적 관리방안 마련
- 자치 민원의 현황조사에 근거한 민원처리기준표 도입방안 마련

□ 자치 민원의 효율적인 관리

- 자치법규(조례, 규칙 등)에 근거하여 시행되며, 주민생활과 밀접하게 관련되어 있는 자치 민원은 주민편의와 행정의 능률을 위하여 효율적으로 관리되어야 함
 - 자치 민원의 개념과 특성, 관리의 필요성
 - 법령에 근거를 둔 중앙부처의 민원은 표준화된 처리기준과 절차에 따라서 관리되지만, 자치 민원은 처리기준과 절차가 명시되지 않아서 현황조사도 이루어지지 않은 관리의 사각지대로 남음
- 자치법규에 근거한 자치 민원의 현황조사와 분석이 필요함
 - 자치 민원 서비스의 문제점 파악
 - 자치 민원 관련 자치법규(조례, 규칙 등)의 개정을 위한 근거 마련

□ 주민중심의 자치민원 서비스 제공

- 주민의 민원부담 완화
 - 민원편람 비치를 통한 민원정보 제공
 - 행정정보 공동이용 활성화로 민원서류 발급 감축

- 주민편의를 위한 자치민원처리기준표의 도입
 - 유사 자치 민원의 경우, 공통된 자치 민원서식의 마련
 - 주민편의를 위한 구비서류 및 처리기간의 단축

제2절 연구의 범위와 방법

1. 연구 범위

□ 시간적 범위

- 연구의 추진 해인 2017년을 기준점으로 설정하되
- 2016년도 한 해 동안의 자치 민원 현황을 조사하겠음

□ 내용적 범위

- 자치법규(조례, 규칙)에 근거를 둔 자치 민원의 현황 조사
 - 조사대상 : 17개 시·도, 30개 시·군·구
 - 시·도(17개) : 전수조사
 - 행안부(7개) : 대구, 울산, 세종, 충북, 충남, 전북, 제주
 - 연구원(10개) : 서울, 부산, 인천, 대전, 광주, 경기, 강원, 전남, 경북, 경남
 - 시·군·구(30개) : 샘플조사(시·도별 2-3개 선정)
 - 행안부(6개)
 - 연구원(24개)
 - 조사대상 시·도 및 시·군·구의 자치법규 전수조사를 통해 누락 자치 민원 발굴 → 중앙부처 소관 민원(5,100여종)과의 중복성 검사 · 중복 시 제외 → 전체 자치 민원 현황 추계
- 자치 민원의 분석·조정을 통해 자치민원처리기준표 도입방안 마련
 - 조사된 자치 민원 중 전 시·도 또는 시·군·구에서 발생 예측되는 공통민원에 대하여 처리기간 및 구비서류 분석·조정안 마련
 - 민원처리기준표 우선 등재기준 마련

□ 대상적 범위

- 민원처리법 제2조에서 규정하고 있는 법정민원 중 자치법규(조례, 규칙)에 근거한 민원을 대상으로 함
 - 법정민원 : 법령·훈령·예규·고시·자치법규 등(이하 “관계법령등”이라 한다)에서 정한 일정 요건에 따라 인가·허가·승인·특허·면허 등을 신청하거나 장부·대장 등에 등록·등재를 신청 또는 신고하거나 특정한 사실 또는 법률 관계에 관한 확인 또는 증명을 신청하는 민원
- 조사대상은 17개 광역자치단체와 28개 기초자치단체를 샘플로 함
 - 광역자치단체(17개) : 특별시(1), 광역시(7), 도(9) 등
 - 기초자치단체(28개) : 시(11), 군(9), 구(8)
- 조사 대상 지방자치단체는 아래 표와 같이 17개 광역자치단체와 28개 기초자치단체임
- 광역자치단체 (시·도)

구분		사례 자치단체
광역자치단체	특별시	서울
	광역시	부산, 대구, 인천, 대전, 광주, 울산, 세종
	도	경기, 강원, 충북, 충남, 전북, 전남, 경북, 경남, 제주

○ 기초자치단체 (시·군·구)

구분		사례 자치단체
시 (11)	100만 이상 인구 도시	수원시
	50만 이상 인구 도시	포항시, 부천시, 안산시
	일반시	공주시, 거제시, 의정부시
	도농통합시	평택시, 원주시, 여주시, 경주시
군 (9)	3만 이상 인구 군	강화군, 철원군, 가평군, 영광군, 의성군
	3만 이하 인구 군	영양군, 청송군, 고성군, 양양군
구 (8)	특별시 구	용산구, 서초구, 마포구
	광역시 구	대전 유성구, 대구 남구, 부평구, 사하구, 금정구

※ 기초자치단체를 유형화하여, 대표성이 있는 지방자치단체를 선정함

2. 연구 방법

□ 문헌연구

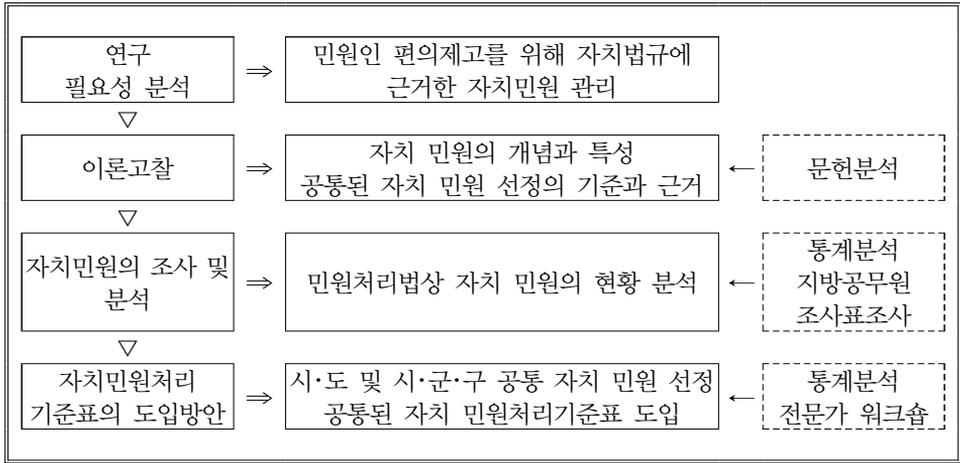
- 자치 민원 관련 이론과 실태 분석
 - 자치민원 관련 정부의 정책 자료와 관련 법제도, 보고서, 행정안전부의 정책지침 등을 분석
 - 국내외 관련 보고서, 연구논문 등 분석
- 자치 민원 관련 자치법규 분석
 - 조사대상 자치단체의 자치 민원 관련 자치법규(조례, 규칙) 분석
 - 대민서비스 사무 중 주민이 주체가 되어 자치단체에 신청하는 민원서식 중심 분석

□ 조사표 조사 및 심층면담조사

- 조사표 조사
 - 대상 : 조사대상 시·도 혹은 시·군·구 민원서비스 담당 공무원
 - 방법 : 정형화된 조사표 활용
 - 내용 : 신청방법, 접수기관(기간), 처리기관(기간), 민원인제출서류, 담당공무원 확인사항, 수수료, 발급건수 등
- 심층면담조사
 - 대상 : 교수와 학자 등 자치 민원 관련 전문가, 자치민원서비스정책을 기획하는 고위 공무원 등
 - 방법 : 자문회의, 전문가 워크숍 개최
 - 내용 : ① 자치 관련 민원의 범위와 내용
② 자치 관련 민원의 처리기준과 원칙

제3절 연구 분석의 기본 틀

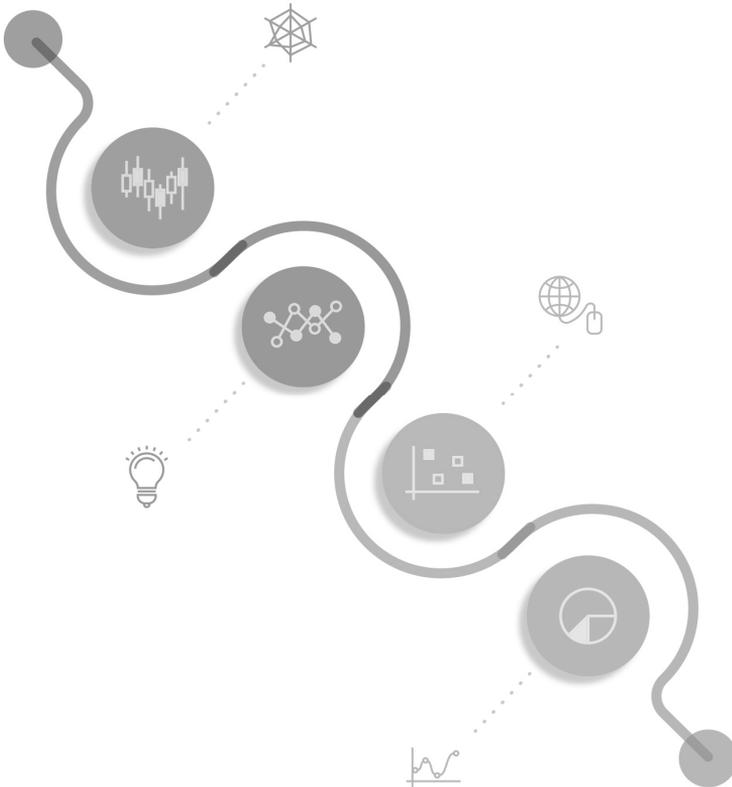
- 연구내용의 논리적 구성 및 적정 분석방법의 활용
 - 전체 연구내용의 논리적 구성과 각 연구 분야별 적정한 연구방법을 활용



제2장 자치 민원 관련 이론적 논의

제1절 자치 관련 민원서비스의 개념과 특성

제2절 자치 민원 관리의 필요성



제 2 장

자치 민원 관련 이론적 논의

제1절 자치 관련 민원서비스의 개념과 특성

1. 자치의 개념과 특성

가. 사무의 개념

- 사무란 계수(計數)를 비롯하여 조직을 관리하고 운영하는 활동에 관한 의사 결정에 필요한 여러 정보를 작성·전달·처리하는 일
- 여기서는 일반 사기업이 아닌 국가 혹은 지방자치단체의 행정사무를 말함
 - 행정사무는 행정부에 속하는 각급 행정기관이 분장·처리하는 사무를 말함
 - 행정사무는 지방자치법상으로는 일반적으로 공공사무를 뜻하나 각종 위임 사무도 이에 포함됨

나. 국가사무와 지방사무

- 행정사무는 국가사무와 지방사무로 구분됨

1) 국가사무와 지방사무의 구분기준

① 구분의 근거

- 우리 헌법 제117조는 “지방자치단체는 주민의 복리에 관한 사무를 처리하고 재산을 관리하며, 법령의 범위 안에서 자치에 관한 규정을 제정할 수 있다”(제1항)고 하고, “지방자치단체의 종류는 법률로 정한다”(제2항)고 기술되어 있음
- 제118조는 지방자치단체에 의회를 두며(제1항), 지방의회의 조직·권한·의원선거와 지방자치단체의 장의 선임방법 기타 지방자치단체의 조직과 운영에 관한 사항을 법률로 정하도록 규정하고 있음(제2항)

- 헌법규정은 지방자치제도를 헌법적인 제도로 보장하고 있는 것으로서 이를 통해 지방자치단체는 자치행정권, 자치재정권 및 자치입법권 등 자치고권 (Kommunalhoheit)을 지니며, 그 사무의 처리에 있어 전권한성(Allzuständigkeit) 과 자기책임성(Eigenverantwortlichkeit) 및 헌법상 보장된 자치권을 방어할 수 있는 주관적 지위를 지님
 - 지방자치법 제3조 제1항이 지방자치단체를 국가로부터 독립한 법인격을 지닌 단체로 존재한다고 규정하고 있는 것을 통해서도 알 수 있음
- 지방자치법 제9조 제1항은 “지방자치단체는 그 관할구역의 자치와 법령에 의하여 지방자치단체에 속하는 사무를 처리한다”고 규정하고 제2항에서는 그 사무들을 예시적으로 열거하고 있으며, 제11조에서는 원칙적으로 지방자치단체가 처리할 수 없는 국가사무에 대하여 규정하고 있음

지방자치법 제11조의 규정에 따라 국가적 사무로서 지방자치단체가 처리할 수 없는 사무를 그 목적과 종류에 따라 나누어 살펴보면 다음과 같다.

- ① 국가의 존립에 필요한 사무 - 외교, 국방, 사법, 국세 등
- ② 통일적 처리를 요하는 사무 - 물가정책, 금융정책, 수출입정책 등
- ③ 전국적 규모의 사무 - 농림, 축·수산물 및 양곡의 수급조절과 수출입 등
- ④ 전국적 규모 또는 이와 비슷한 규모의 사무 - 국가종합경제개발계획, 국가하천, 국유림, 국토종합개발계획, 지정항만, 고속국도, 일반국도, 국립공원 등
- ⑤ 전국적으로 기준의 통일 및 조정을 요하는 사무 - 근로기준, 측량단위 등
- ⑥ 전국적 규모 또는 이와 비슷한 규모의 사무 - 우편, 철도 등
- ⑦ 지방자치단체의 기술 및 재정능력으로 감당하기 어려운 사무 - 고도의 기술을 요하는 검사·시험연구, 항공관리, 기상행정, 원자력 개발 등

- 국가와 지방자치단체 상호간 관계에 있어 사무의 성질상 반드시 국가가 처리해야만 하는 국가의 존립과 관련된 사무, 또는 전국적인 통일성을 요하는 사무 등을 제외하고는 지방자치단체 구역 내의 사무는 가능한 한 지방자치단체의 사무로 해야 한다는 원칙, 즉 지방자치단체의 자치권의 확대와 보장이라는 이념을 반영한 것으로 보아야 할 것임

② 구분체계

- 국가사무와 지방사무의 구분은 다음과 같은 법적 근거에 의하지만, 경험적으로 국가사무와 지방사무를 구분하고 있음

국가사무		- 중앙부처사무 - 특별행정기관사무 - 산하기관/소속기관사무 - 민간위탁사무
지방사무	시·도 사무	- 시·도 자치 - 국가사무의 시·도위임사무 - 국가/시·도사무
	시·군·구 사무	- 시·군·구 자치 - 국가사무의 시·군·구위임사무 - 국가사무의 시·군·구 재위임사무 - 시·도자치의 시·군·구위임사무 - 국가/시·군·구사무
	시·도/ 시·군·구 사무	- 시·도/시·군·구사무 - 국가사무의 시·도/시·군·구사무 - 국가/시·도/시·군·구사무

다. 자치의 종류와 특징

1) 지방사무의 종류(처리권자의 입장)

- 지방사무는 자치(고유사무), 단체위임사무와 기관위임사무, 공동사무 등으로 구분됨

① 자치(고유사무)

- 자치는 지방자치단체의 본래의 목적인 지역적 공공사무인 주민의 복리증진에 관한 사무와 같이 지방자치단체의 고유한 업무로서 자기책임하에 처리하는 사무¹⁾를 말함(지방자치법 제9조)
- 자치는 지방자치단체의 고유한 사무이긴 하지만, 지방자치법 제171조의 규정에 따라 사후에 감사를 받을 수 있으나 위임사무와는 달리 적법성 여부만이 심사의 대상이 됨

1) 류지태, 행정법신론, 667면.

② 단체위임사무

- 단체위임사무는 국가나 다른 공공단체가 법령에 근거하여 지방자치단체에 구체적으로 위임한 사무를 말하는 것으로, 해당 사무에 대한 지방자치단체의 권한은 법령에 의해 한정된다는 측면에서 전권한성을 내용으로 하는 자치와 구별되나, 일반적인 위임의 법리에 따라 지방자치단체는 자기의 이름과 책임으로 단체위임사무를 처리하는 것이므로 이러한 점에서는 자치의 경우와 유사함.²⁾
- 단체위임사무는 어디까지나 국가 또는 다른 지방자치단체의 사무이며, 따라서 단체위임사무의 처리비용은 위임자가 부담하는 것이 원칙이며, 사무의 처리에 있어 국가 등의 지시와 감독을 받으며, 감사를 받는 경우에는 그 적법성의 여부뿐만 아니라 합목적성의 심사도 이루어지게 됨

③ 기관위임사무

- 기관위임사무라 함은 지방자치단체의 집행기관에 위임된 국가 등 다른 행정주체의 사무를 의미하는 것으로, 지방자치단체 자체에 위임된 단체위임사무와 구별되며, 단체위임사무와 자치를 포함한 의미에서의 지방자치단체의 사무와도 구분됨
- 기관위임사무를 처리하는 지방자치단체의 기관은 당해 지방자치단체의 기관이 아니라 국가의 행정기관으로서의 지위를 갖게 되며, 그 사무는 국가의 직접적인 행정에 속하게 됨³⁾

2) 지방자치법 제9조 1항이 지방자치단체의 사무를 예시하면서도 자치와 위임사무(법령에 의하여 지방자치단체에 속하는 사무)를 구별하지 않고 있다는 점과 동법 제22조가 자치와 단체위임사무에 관하여 지방자치단체가 조례를 제정할 수 있다고 규정한 점 등을 비추어 볼 때 그 구별이 상대적이며, 현실적으로 단체위임사무는 시·군의 도세(道稅)징수사무(지방세법 제53조 1항 본문) 정도에 불과하여 단체위임사무라는 개념을 인정할 실익이 없기 때문에 현재 실무에서도 자치로 취급하고 있다.

3) 이러한 측면에서 볼 때 기관위임사무는 단체위임사무와는 달리 일반적인 위임의 법리와는 동떨어진 것이며, 오히려 민법상의 사용대차의 경우처럼 국가 등이 지방자치단체의 기관을 단지 필요한 목적을 위해 ‘차용’하는 것이므로 ‘기관위임’이라 지칭하는 것보다는 ‘기관차용’이라 지칭하는 것이 그 실질을 더욱 잘 반영하는 것이라 생각된다.¹⁾ 또한 이러한 실질에 비추어 볼 때

- 기관위임사무의 법적 근거로는 지방자치법 제102조 또는 제104조의 규정을 들 수 있음

④ 공동사무

- 공동사무는 내용이 동일한 사무에 대하여 국가와 지방자치단체, 광역자치단체와 기초자치단체 등이 공동으로 수행하는 사무를 말함
- 국가의 사무 혹은 광역자치단체의 사무를 지방자치단체 혹은 기초자치단체가 대신 수행하는 위임사무나 단순한 경우 사무 등과 달리 사무의 원처리권자가 국가와 지방자치단체(혹은 광역자치단체와 기초자치단체) 등 복수인 경우를 말함

2) 자치의 특징

① 경비부담

- 자치는 지방자치단체 자신의 사무이므로 그 처리비용은 자치단체가 부담하고, 반면 위임사무의 경우에는 그 사무를 위임한 국가 또는 다른 지방자치단체가 그 비용을 부담하여야 함(지방자치법 제141조, 지방재정법 제20조 및 제21조)

② 국가 등의 감독

- 감독권의 소재와 관련하여 자치의 경우에는 행정안전부장관 또는 광역자치단체장의 감독을 받게 됨(지방자치법 제171조)
 - 단체위임사무와 기관위임사무는 위임되는 사무가 국가사무인 경우에는 위임자(주무부장관)와 광역지방자치단체장이, 다른 자치단체의 사무인 경우에는 위임자인 자치단체장이 지도·감독권을 가짐(지방자치법 제167조)
- 자치의 경우에는 해당 사무의 적법성 여부만이 감독의 대상이 되는데 반하여(지방자치법 제169조 제1항, 제171조), 단체위임사무와 기관위임사무의 경우에는 적법성 외에 합목적성심사도 가능함(지방자치법 제169조)

사무의 귀속주체인 국가 등과 그 사무의 처리를 승인하는 지방자치단체 사이에는 독립한 법인격체 상호간의 기관차용에 관한 공법상 계약의 성격을 지닌 행위가 필요하다고 할 것이다.

③ 지방의회의 관여

- 지방의회는 지방자치단체의 집행기관이 처리하는 자치에 대하여 감사하거나 조사할 수 있으며, 단체위임사무나 기관위임사무의 경우에도 일정한 경우 지방의회가 감사와 조사를 행할 수 있음(지방자치법 제41조)
- 지방의회는 자치와 단체위임사무에 속하는 사항에 대하여는 조례를 제정할 수 있으나, 기관위임사무에 관한 사항은 당해 지방자치단체와 무관하므로 조례의 대상으로 삼을 수 없음.4)

④ 배상책임의 귀속

- 자치의 경우에는 지방자치단체가 당연히 책임의 주체가 됨
- 단체위임사무의 경우에는 지방자치단체가 자신의 이름과 책임으로 수행하는 사무이므로 원칙적으로 지방자치단체가 책임을 지게 되나, 경우에 따라서는 비용을 부담하는 위임자도 배상책임을 지는 경우가 발생할 수 있음(국가배상법 제6조 제1항 참조)
- 기관위임사무의 경우에는 그 사무가 국가 또는 다른 자치단체의 사무이고 당해 지방자치단체와는 무관한 것이므로 원칙적으로는 국가 또는 다른 자치단체가 배상책임의 주체가 됨

구분	자치	단체위임사무	기관위임사무
법적근거	- 지방자치법 제9조 제1항 전단 및 제2항 - 제103조	- 지방자치법 제9조 제1항 후단 및 제2항 - 제103조	- 지방자치법 제102조, 제108조, 제104조 - 정부조직법 제6조 제1항
경비부담	- 법령에 명문의 규정이 없거나 있더라도 보조할 수 있다고 표현된 사무 (지방 자체재원 + 국가 장려적 보조금)	- 사업비의 일부를 국가가 부담하는 사무(지방 자체재원+국가 부담금)	- 전액 국비보조로서 교부금의 성격을 가진 사무(국가전액부담)

4) 대법원 2000.11.5선고 99추85판결.

구분	자치	단체위임사무	기관위임사무
국가 감독	- 기준 : 소극적 감독 (합법성 여부) - 수단 : 법률에 규정 된 감독수단에 한정 - 기관 : 행정안전부, 시· 도지사	- 기준 : 소극적 감독 및 제한된 범위의 감독 - 수단 : 법정수단+지시등 - 기관 : 주무부처	- 기준 : 소극적 감독과 적극적 감독(합법성+ 합목적성) - 수단 : 취소정지, 예방 적 감독(지시 등) - 기관 : 주무부처
지방의회 관여	- 허용	- 허용	- 사무수행에 필요한 경 비부담에 한하여 관여
조례제정	조례제정	조례제정	규칙제정
국가배상주체	지방자치단체	국가	국가
중앙정부와 소송	허용	불허용(법률로 예외)	불허용(법률로 예외)
단체장 지위	자치단체 기관적 지위	자치단체 기관+간접적 국가기관적 지위	국가기관적 지위

2. 자치 민원서비스의 개념과 특성

가. 민원서비스의 개념

- 민원(民願)은 ‘국민이 정부나 지방자치단체 등의 행정 기관에 어떤 행정 처리를 요구하는 일’
 - “민원”이란 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 것(민원처리에 관한 법률 제2조 제1호)
 - ‘어떤 구체적인 일과 관련하여 주민 개개인이나 집단이 바라는 바’라고 풀이됨(브리태니커 사전, http://news.khan.co.kr/kh_news/)
 - 국민이 행정기관에 생활편의, 복지증진 등에 필요한 것을 신청하는 것
 - 정부가 주도하고 국민이 따르는 과거의 전통적 권위주의인 정부 운영 방식에서 주권자인 국민에게 봉사하고 서비스한다는 관점에서 국민 중심으로 ‘민원’ 대신 고객의 소리, 수요자의 요구 등이 사용됨
- 민원의 신청주체를 민원인이라 함(민원처리법 제2조 제2호)
 - 민원인이란 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 개인·법인 또는 단체를 말함

- 법령에는 외국인이 민원인에 해당하는지 여부에 대하여 명확히 규정되어 있지 않으나, 법 제2조 제2호에 규정된 ‘민원인’도 영 제2조제1항에 해당되지 아니하는 한 외국인이나, 외국 법인 또는 단체를 포함한다고 할 수 있음
 - ※ 민원인이 될 수 없는 경우(민원처리법 시행령 제2조제1항)
- 행정기관에 처분 등 특정한 행위를 요구하는 경우에도 아래와 같은 경우는 민원인으로 보지 아니함

1. 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 행정기관 또는 공공단체(행정기관 또는 공공단체가 사경제의 주체로서 요구하는 경우를 제외한다)
2. 행정기관과 사법(私法)상의 계약관계에 있는 자로서 계약관계와 직접 관련하여 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 자
3. 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 자로서 성명·주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭, 사무소 또는 사업소의 소재지와 대표자의 성명) 등이 분명하지 아니한 자

- 제1호에서 말하는 공공단체란 개별 설치법 또는 특별법(조례 포함)에 의하여 설립되었거나 별도의 육성법 또는 정부투자기관관리기본법의 적용을 받으며, 국가 또는 지방자치단체의 직접·간접적인 지도·감독을 받는 법인·단체를 말함
- 제1호의 “사경제의 주체”란 행정기관 또는 공공단체라 하더라도 일반국민과 대등한 지위에서 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 경우를 말함
- 제2호의 사법상의 계약관계에 있는 자로서 계약관계와 직접 관련하여 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 자는 행정기관과 물품공급계약·건설공사도급계약 등을 맺은 자가 그 계약내용에 대하여 변경, 추가 등을 하기 위하여 민원을 제기하는 경우를 의미함
- 이는 계약은 쌍방 간에 합의된 의사표시로서 그 내용에 대하여 이의가 있는 경우에는 당해계약서에서 정한 방법에 따르거나 민사절차에 의하여 해결하여야 하기 때문임
- 다만, 학교비품 구입의사 문의 등 행정기관의 구입의사와 그에 따른 절차를 문의하는 것과 같은 내용을 제출하는 경우에는 민원인에 해당됨

- 민원인이 신청하는 내용을 민원사항이라 하며, 행정기관이 민원사항을 처리하기 위해 하는 업무를 민원사무라고 함
 - 민원사무란 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 사항에 관한 사무를 말함
 - 민원사무는 그 종류가 상당히 많으며, 이러한 민원사무를 분류하는 방법은 처리기간에 의한 분류(즉시, 유기한 등), 처리기관의 수에 의한 분류(단순민원, 복합민원 등), 민원인의 수에 의한 분류(개별민원, 다수인관련 민원), 의사표시의 수단 또는 매체에 의한 분류(문서민원, 전자민원, 비방문민원 등), 정형성 유무에 의한 분류(정형민원, 비정형민원 등) 등이 있으나 법에서는 아래와 같이 민원내용에 의하여 분류하고 있음 (법 제2조 1호 가목)

1. 허가·인가·특허·면허·승인·지정·인정·추천·시험·검사·검정 등의 신청
2. 장부·대장 등예의 등록·등재의 신청 또는 신고
3. 특정한 사실 또는 법률관계에 관한 확인 또는 증명의 신청
4. 법령·제도·절차 등 행정업무에 관한 질의 또는 상담형식을 통한 설명이나 해석의 요구
5. 정부시책이나 행정제도 및 운영의 개선에 관한 건의
6. 행정기관의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항의 해결 요구(이하 “고충민원”이라 한다)
7. 그 밖에 행정기관에 대하여 특정한 행위를 요구하는 사항

- 민원서비스는 행정기관이 민원사무를 처리하고 그 결과를 민원인에게 제공하는 것을 말함
- 민원행정은 국민이 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 것에 행정기관이 대응하는 활동이 이루어지는 일련의 과정임

나. 자치 민원서비스

- 자치 민원은 국가의 민원사무가 아니고 지방자치단체의 민원사무에 해당됨
 - 국가의 민원은 법령에 근거를 두고 있지만, 자치 민원은 지방자치단체의 조례나 규칙에 근거를 두고 있음
 - 자치는 지방자치단체의 고유사무와 국가 혹은 상급 자치단체의 위임사무가 포함됨
- 자치민원서비스는 지방자치단체의 자치와 관련된 민원서비스를 의미함
 - 자치민원서비스는 지방자치단체가 주관하는 자치에 속하는 서비스를 의미함

다. 자치 민원서비스의 처리원칙

- 지방자치단체는 자치 민원을 관계법령 등이 정하는 바에 따라 다른 업무에 우선하여 처리하여야 함
 - 지방자치단체는 관계법령 등에 정한 처리기간이 남아 있음을 이유로 하거나 그 민원사무와 관련되지 아니하는 공과금 등의 미납을 이유로 민원사무의 처리를 지연시켜서는 아니 됨

지방세법에 의하면 정당한 사유 없이 지방세를 체납한 경우에는 허가·인가·면허 및 등록과 그 갱신 등을 제한할 수 있도록 되어 있음

- 지방자치단체는 법령의 규정 또는 위임이 있는 경우를 제외하고는 자치 민원 처리의 절차 등을 강화하여서는 아니 됨

본 조항은 감사원의 민원처리실태 감사결과 중앙행정기관의 지침·훈령·예규 및 지방자치단체의 조례·규칙 등으로 법령에 정한 처리절차를 강화하는 행위가 있다는 지적에 따라 금번 개정 시 반영한 것임

라. 자치 민원서비스의 처리기간

- 자치 민원업무의 처리기간을 “즉시”로 정한 경우에는 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 근무시간 이내에 처리하여야 함
 - 자치민원의 처리기간을 5일 이하로 정한 경우에는 민원사항의 접수시각 부터 “시간” 단위로 계산하되, 공휴일 및 토요일을 산입하지 아니함. 이 경우 1일은 8근무시간으로 함
- 자치 민원의 처리기간을 6일 이상으로 정한 경우에는 “일” 단위로 계산하고 초일을 산입하되, 공휴일을 산입하지 아니함
 - 자치 민원의 처리기간을 주·월·년으로 정한 경우에는 초일을 산입하되, 「민법」 제159조 내지 제161조의 규정을 준용함

<민법>

제159조(기간의 만료점) 기간을 일, 주, 월 또는 년으로 정한 때에는 기간말일의 종료로 기간이 만료한다.

제160조(역에 의한 계산) ①기간을 주, 월 또는 년으로 정한 때에는 역에 의하여 계산한다.

② 주, 월 또는 년의 처음으로부터 기간을 기산하지 아니하는 때에는 최후의 주, 월 또는 연에서 그 기산 일에 해당하는 날의 전일로 기간이 만료한다.

③ 월 또는 년으로 정한 경우에 최종의 월에 해당일이 없는 때에는 그 월의 말일로 기간이 만료한다.

제161조(공휴일과 기간의 만료점) 기간의 말일이 공휴일에 해당한 때에는 기간은 그 익일로 만료한다.

- 처리기간의 설정 · 공표(민원처리법 제17조)
 - 지방자치단체의 장은 민원사무를 신속히 처리하기 위하여 행정기관에 신청이 접수된 때부터 당해 민원사무의 처리가 완료될 때까지에 소요되는 처리기간을 민원사무의 종류별로 미리 정하여야 함

○ 처리기간에 산입하지 아니하는 기간(민원처리법 시행령 20조)

- 민원사무의 처리기간 계산 시 처리기간에 산입하지 않는 기간은 「행정절차법시행령」 제11조의 규정을 준용하고 있음

〈행정절차법 시행령〉

제11조(처리기간에 산입하지 아니하는 기간) 법 제19조제5항의 규정에 의하여 처리기간에 산입하지 아니하는 기간은 다음 각 호의 1에 해당하는 기간을 말한다.

1. 신청서의 보완에 소요되는 기간(보완을 위하여 신청서를 신청인에게 발송한 날과 보완되어 행정청에 도달한 날을 포함한다)
2. 접수·경유·협의 및 처리하는 기관이 각각 상당히 떨어져 있는 경우 문서의 이송에 소요되는 기간
3. 법 제11조제2항의 규정에 의하여 대표자를 선정하는 데 소요되는 기간
4. 당해처분과 관련하여 의견청취가 실시되는 경우 그에 소요되는 기간
5. 실험·검사·감정, 전문적인 기술검토 등 특별한 추가절차를 거치기 위하여 부득이하게 소요되는 기간
6. 행정안전부령이 정하는 선행사무의 완결을 조건으로 하는 경우 그에 소요되는 기간

〈행정절차법시행규칙 제6조〉 : 행정안전부령이 정하는 선행사무

1. 국회 또는 지방의회의 동의를 필요로 하는 사항으로서 국회 또는 지방의회의 심의에 소요되는 기간
2. 국가안보 또는 외교상 특별한 선행조치가 필요한 사항으로서 이에 소요되는 기간
3. 정부의 예산사정으로 인하여 처리가 지연되는 기간
4. 외국기관 및 재외공관에의 조회에 소요되는 기간
5. 탈세조사·가격조사·수요조사·원가계산·경영분석·감정실시 및 기업진단에 소요되는 기간

6. 시험·신원조회 또는 신체검사에 소요되는 기간
7. 신청인의 불출석등 처리단계에 있어 신청인의 귀책사유로 인하여 지연되는 기간

마. 자치 민원 편람

- 자치 민원편람의 비치(민원처리법 제13조)
 - 지방자치단체의 장은 자치관련 민원사항의 신청에 필요한 사항을 게시(인터넷 등을 통한 게시를 포함한다)하거나 편람을 비치하여 민원인이 이를 볼 수 있도록 하여야 함
- 민원편람의 활용 및 반영할 내용 (영 제10조)
 - 지방자치단체의 장은 민원실 등에 민원편람을 비치하여 민원인이 열람할 수 있도록 하여야 함
 - 민원편람에는 민원사무의 종류별로 신청서식, 구비서류, 처리주무부서, 경유·협의기관, 처리절차, 처리기간, 심사기준, 수수료 기타 안내에 필요한 사항을 명시하여야 함

바. 자치 민원의 신청

- 민원의 신청방법(법 제8조)
 - 민원사항의 신청은 문서(「전자정부법 제2조 제7호의 규정에 의한 전자문서를 포함)로 하여야 함. 다만 기타민원은 구술(口述) 또는 전화로 할 수 있다.
- 구술 또는 전화 신청대상 민원(영 제5조)
 - 민원인 또는 그 위임을 받은 자가 직접 출석하여 의사표시를 할 필요가 없는 민원사항은 팩스·인터넷 등 정보통신망 또는 우편 등으로 신청할 수 있음
 - ※ 지방자치단체의 장은 구술 또는 전화로 신청 할 수 있는 민원사무의 종류를 정하여 민원실 등에 게시하거나 민원편람에 게재하여야 함

○ 신청서 및 구비서류(영 제7조)

- 지방자치단체의 장은 신청서의 기재사항을 그 민원사무에 대한 심사 및 처리에 필요한 최소한의 것으로 한정하여야 하며, 신청자가 쉽게 작성할 수 있도록 신청서식을 명확하게 정하여야 함
- 민원사항의 신청과 관련된 구비서류는 신청서상의 기재사항의 사실여부를 뒷받침하거나 당해 민원사무의 처리에 필요한 최소한의 범위 안에서 구체적으로 정하여야 함
- 신청서 및 구비서류의 제출부수는 최소한으로 한정하여야 함

○ 신청편의의 제공(영 제10조)

- 지방자치단체의 장은 민원인의 편의를 도모하기 위하여 민원실 또는 문서과에 민원사항의 신청에 필요한 용지·필기구 등을 비치하여야 하며, 신청인이 필요한 상담 또는 정보를 요구하는 경우에는 특별한 사유가 없는 한 이에 응하여야 함

사. 자치 민원의 접수

○ 자치 민원의 접수(법 제9조)

- 지방자치단체의 장은 민원사항의 신청이 있는 때에는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 민원서류를 부당하게 되돌려 보내서는 아니 됨

○ 자치 민원사항의 접수(영 제6조)

- 자치 민원사항은 민원실(전자민원창구를 포함)에서 접수하되, 민원실이 설치되어 있지 아니한 경우에는 문서의 접수·발송을 주관하는 부서 또는 민원사항을 처리하는 주무부서에서 접수
- 자치 민원사항을 접수한 때에는 그 순서에 따라 민원처리부에 기록하고 신청인에게 접수증을 교부하여야 함

- 자치 민원처리부의 경우 종전의 ①구술 및 전화에 의한 민원사무처리부 ②우편 및 전신에 의한 민원사무처리부 ③모사전송에 의한 민원사무처리부 ④민원사무처리부를 하나로 통합하고, 처리부 서식을 민원행정시스템에 맞도록 변경하였으며,
- 지방자치단체의 명칭이 그동안 ‘과’에서 ‘팀’ 등 다양한 명칭을 사용함에 따라 기존의 ‘과’를 ‘부서’로 변경하였음

- 행정절차법시행령 제9조에 해당하는 아래의 경우에는 접수증을 교부하지 아니할 수 있음

- ① 구술·우편 또는 정보통신망에 의한 신청
- ② 처리기간이 “즉시”로 되어 있는 사항
- ③ 신청/접수증에 갈음하는 문서를 주는 신청

- 접수 시에는 구비서류의 완비여부, 심사 또는 처리의 기준과 절차, 예상처리 소요기간과 필요한 현장 확인이나 조사예정시기 등을 안내

- 지방자치단체의 장은 다음에 해당하는 민원사무의 종류를 정하여 민원실 등에 게시하거나 민원편람에 이를 게재하여야 함

- 불필요한 서류요구의 금지(법 제10조)

「전자정부법」에 행정정보공동이용 관련사항이 법률에 규정되어 있는 점을 감안하여 민원법과의 형평성을 유지하기 위해 기존 시행령에 규정된 사항을 법률로 격상하였음

- 지방자치단체의 장은 민원사항을 접수·처리함에 있어서 민원인에게 소정의 구비서류 외의 서류를 추가로 요구하여서는 아니 됨

- 동일한 민원서류 또는 구비서류를 복수로 받는 경우에는 특별한 사유가 없는 한 원본과 함께 그 사본의 제출을 허용하여야 함

- 다음의 경우에는 처리하는 공무원이 직접 이를 확인·처리하여야 함

1. 민원인이 소지한 주민등록증·여권·자동차운전면허증 등 행정기관이 발급한 증명서로 그 민원사무의 처리에 필요한 내용의 확인이 가능한 경우
2. 해당 행정기관의 공부(公簿) 또는 행정정보로 그 민원사무의 처리에 필요한 내용의 확인이 가능한 경우
3. 「전자정부법」 제36조제1항의 규정에 의한 행정정보의 공동이용을 통하여 그 민원사무의 처리에 필요한 내용의 확인이 가능한 경우

- 지방자치단체의 장은 당초의 민원사항의 내용 변경 또는 갱신을 신청 받는 경우에는 특별한 사유가 없는 한 이미 제출되어 있는 관련 증명서류 또는 구비서류를 다시 요구하여서는 아니 됨

○ 민원인 중 대표자의 선정(영 제8조)

- 3인 이상의 민원인 등이 대표자를 정하지 아니하고 동일한 민원서류를 연명으로 제출한 경우에는 일정한 기간을 정하여 민원인 중에서 3인 이내의 대표자를 선정하여 통보할 것을 요청할 수 있음
- 소정의 기간 내에 대표자를 선정하여 통보하지 아니한 때에는 민원인 중 3인 이내를 대표자로 선정
- 대표자가 선정된 경우에는 그 대표자를 민원인으로 봄

○ 자치 민원서류의 표시(규칙 제6조)

사무관리규정 제23조제7항에 의하면 ‘민원문서의 접수 및 처리는 민원사무 처리에 관한 법률이 정하는 바에 의한다’라고 규정되어 있으나, 그동안 민원 법령에서는 이에 대한 구체적인 규정이 없어 금번 시행규칙 개정시 민원서류 표시인에 ‘처리과 기록물 등록번호’을 신설하였음. 따라서 민원실에서는 접수번호, 접수일시, 처리기한을 기입하여 처리부서에 이송하면 처리부서에는 이를 기록물 등록대장에 등록하도록 하였음

- 지방자치단체의 장은 민원서류를 접수·처리할 때에는 그 민원서류의 왼쪽 윗부분에 아래의 민원서류 표시인을 찍어야 함. 다만, 전자문서로 접수·처리하는 경우에는 민원서류 표시인을 전자적 형태로 나타낼 수 있음

아. 다른 지방자치단체 등을 이용한 민원의 접수·교부

○ 다른 지방자치단체 등을 이용한 민원의 접수·교부(법 제14조)

- 민원인의 편의를 위하여 그 행정기관이 접수·교부하여야 할 민원사항을 다른 지방자치단체 또는 특별법에 의하여 설립되고 전국적 조직을 가진 법인 중 대통령이 정하는 법인으로 하여금 접수·교부
- 민원사항을 접수·교부하는 공무원이 아닌 임·직원은 「형법」 그 밖의 법률에 의한 벌칙의 적용에 있어서는 이를 공무원으로 봄

○ 다른 지방자치단체 등을 이용한 민원의 처리절차(영 제12조)

- 다른 지방자치단체 등을 이용한 민원의 접수·교부시 기준에는 접수한 기관에서만 민원처리 결과를 수령할 수 있었으나, 민원인이 지정하는 기관에서도 수령할 수 있도록 개선하였으며,
- 수수료의 경우 그동안 관련 지침에서 교부기관이 수수료를 징수할 수 있도록 해오고 있는 사항을 시행령에 반영하여 명문화하였음

- “대통령령이 정하는 법인”은 농업협동조합법에 의하여 설립된 조합 및 그 중앙회, 새마을금고법에 따라 설립된 새마을금고 및 새마을금고 중앙회를 말한다.
- 민원사항을 접수한 다른 지방자치단체 또는 농협 또는 새마을금고는 그 민원사항을 지체 없이 소관기관에 송부하여야 하며, 송부 받은 소관기관은 그 민원사항을 신속히 처리한 다음 그 처리결과를 민원인이 교부받고자 하는 다른 지방자치단체 등에 송부
- 다른 지방자치단체 등을 이용하여 민원사항을 신청하는 경우에는 관계법령 등에서 정한 수수료 외에 업무처리비 등 추가비용을 교부기관에 납부하여야 함

- 행정안전부장관은 다른 지방자치단체 등을 이용하여 접수·처리할 수 있는 민원사항의 종류·접수 및 교부기관·추가비용 등을 관계 지방자치단체의 장과 협의하여 정한 후, 이를 관보에 고시하고 인터넷에 게시
 - 농협에서 접수·교부할 수 있는 민원사항은 농업협동조합중앙회장과 협의하며, 새마을금고에서 접수·교부할 수 있는 민원사항은 새마을금고중앙회장과 협의하여야 한다.
- ※ 다른 지방자치단체 등을 이용한 민원처리는 행정안전부 예규 제73호 인 ‘어디서나 민원처리제 운영지침’ [시행 2016. 11. 30.] [행정안전부예규 제73호, 2016. 11. 30. 일부개정]을 참조

✳ 어디서나 민원처리제도 연혁

- '96. 3. 26 세추위에서 『민원행정의 세계화 과제』로 선정
- '96. 9. 2 팩스민원발급제도를 전국적으로 첫 시행
 - 대상민원 : 16종(호적등·초본, 토지·임야대장 등)
 - 운영기관 : 시·군·구, 읍면동, 출장소 등
- '97. 3~7월 발급대상 민원/기관 확대 (16종→20종→215종/시·도본청)
- '98. 4. 1 취급기관을 일선농협으로 확대 실시
 - 대상민원 : 20종(호적등·초본, 토지·임야대장 등)
- '98. 7. 1 대학졸업·성적증명서를 대상민원으로 확대 발급
 - 참여대학 : 335개교(대학185, 전문대150) ※ 335개 대학의 94%
- '99. 1.25 전국단일종합통신망 구축으로 요금체계 조정
 - 팩스요금 인하 : 1,000원→무료, • 업무처리비 건당 500원
- '99. 5. 1 중앙부처 소관민원 18종을 대상민원에 포함
 - 대학민원 발급수수료를 500원으로 균일화
 - 대학민원 업무처리비는 국·공립은 500원, 사립은 1,000원
- '01. 3. 2 취급기관에 축협·인삼협 포함(810개 조합)
- '04. 12월 운영체제 개선 결정(DOS→웹기반)
- '05. 7.22 공모를 통한 명칭 변경(모사전송→어디서나) 및 시스템 가동

자. 자치 민원사무처리 기준표

○ 기준표의 고시(법 제36조)

행안부장관이 매년 통합 고시해 오던 민원처리기준표 고시를 변경사항이 발생할 경우 관계기관의 장과 협의하여 행안부장관이 수시로 고시하도록 하여 업무프로세스를 간소화 하였음

- 행안부장관은 관계법령 등에 규정되어 있는 민원사항의 처리기관·처리기간·구비서류·처리절차·신청방법 등에 관한 사항을 종합한 민원처리기준표를 작성하여 관보에 고시하고 인터넷에 게시하여야 함
- 지방자치단체의 장은 관계법령 등의 제정·개정 또는 폐지 등으로 고시한 민원처리기준표를 변경할 필요가 있는 경우에는 즉시 그 내용을 행안부장관에게 통보하고 행안부장관은 그 내용을 관보 고시와 함께 인터넷에 게시한 후 민원처리기준표에 반영하여야 함
- 행안부장관은 민원사무의 간소화를 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 관계 지방자치단체의 장에게 관계법령 등에 규정되어 있는 처리기간·구비서류·처리절차·신청방법 등의 개정을 요청할 수 있음

○ 민원처리기준표의 조정 등(법 제37조)

- 행안부장관은 민원사무 간소화를 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 관계 지방자치단체의 장과의 협의를 거쳐 관계법령 등이 개정될 때까지 잠정적으로 관계법령 등에 규정되어 있는 처리기간·구비서류의 단축·감축조정 및 처리절차·신청방법의 변경을 할 수 있음
- * 이 경우 변경된 사항에 따라 민원처리를 하고, 지방자치단체의 장은 조정 또는 변경된 내용에 따라 관계법령 등을 지체 없이 개정·정비하여야 함

제2절 자치 민원 관리의 필요성

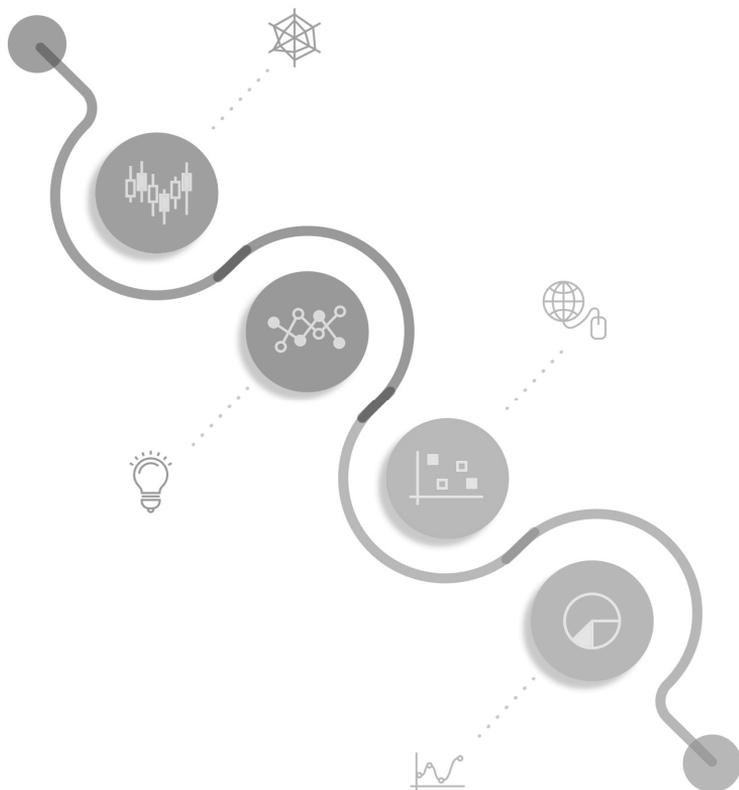
- 지방자치단체의 자치법규(조례, 규칙)에 근거해 운영되고 있는 민원을 자치 민원으로 개념을 한정하여 시·도 및 시·군·구 자치민원의 현황 조사 및 분류
- 주민생활과 밀접한 관련이 있는 자치민원을 조사·분류하여 일반화된 형태로 유형화하여 공통된 기준 마련을 위한 조사표작성
- 자치민원의 현황조사를 통한 자치민원의 유형, 구비서류, 처리기간 등을 조사
- 조사된 자치민원 중 발급건수, 신청대상자 한정여부 등을 기준으로 하여 전 시·도별, 시·군·구별로 발생 예측되는 공통민원을 선정
- 선정된 공통민원을 중심으로 시·도 및 시·군·구 자치민원의 처리기준표 우선 등재기준 마련 및 제시
- 시·도, 시·군·구별 공통민원의 처리기간 및 구비서류 분석·조정안 마련 및 제시
- 시·도 또는 시·군·구의 공통된 자치민원 관리를 위한 근거 제공
- 자치민원의 효율적 관리를 위한 조례와 규칙의 개정 근거 제공
- 자치민원처리기준표를 관보 고시 및 민원24에 게시함으로써 신속·정확한 민원정보 제공
- 민원인이 제출하여야 하는 구비서류나 처리기간의 단축

제3장 자치 민원 현황의 조사 및 분석

제1절 조사 설계

제2절 광역자치단체 조사 결과 분석

제3절 기초자치단체 조사 결과 분석



제 3 장

자치 민원 현황의 조사 및 분석

제1절 조사 설계

1. 조사 목적

- 자치법규(조례, 규칙)에 근거한 민원(자치 민원)의 현황조사
 - 광역자치단체(시·도) 또는 기초(시·군·구)자치단체가 주도하는 자치민원의 성격과 유형, 신청방법, 접수기관(기간), 처리기관(기간), 업무량(발급건수), 제출서류 등 추계
- 국가사무 민원과 자치 민원의 중복 현황조사
 - 중앙부처 소관사무 관련 민원(5,100여종, 행안부 조사)과 자치 민원을 비교하여 중복성 검사 → 중복 시 자치 민원에서 제외
- 자치 민원의 분석·조정을 통해 자치민원처리기준표 도입방안 마련
 - 조사된 자치 민원 중 전 시·도별 혹은 시·군·구별로 공통적으로 발생할 것으로 예측되는 공통민원 선정
 - 공통민원별 처리기간 및 구비서류 분석·조정안 마련
 - 자치민원처리기준표 우선 등재기준 제시 (발급건수, 공통민원, 신청대상자 한정여부 등)

2. 조사 대상

- 조사대상은 17개 광역자치단체와 28개 기초자치단체를 샘플로 함
 - 광역자치단체(17개) : 특별시(1), 광역시(7), 도(9) 등
 - 기초자치단체(28개) : 시(11), 군(9), 구(8)
- 조사 대상 지방자치단체는 아래 표와 같이 17개 광역자치단체와 28개 기초자치단체임

- 조사 대상은 조사대상 자치단체 소관 조례와 규칙에 포함된 민원임
 - 각각의 조사대상 자치단체 소관 조례와 규칙의 별표에 첨부되어 있는 민원인이 작성하여 제출하는 민원서식이 있는 경우에만 조사대상으로 함
 - 국가사무 민원과의 중복 민원은 제외함
- 광역자치단체 (시·도)-17개 전수조사

구분		사례 자치단체
광역자치단체	특별시	서울
	광역시	부산, 대구, 인천, 대전, 광주, 울산, 세종
	도	경기, 강원, 충북, 충남, 전북, 전남, 경북, 경남, 제주

- 기초자치단체 (시·군·구)-28개 샘플조사

구분		사례 자치단체
시 (11)	100만 이상 인구 도시	수원시
	50만 이상 인구 도시	포항시, 부천시, 안산시
	일반시	공주시, 거제시, 의정부시
	도농통합시	평택시, 원주시, 여주시, 경주시
군 (9)	3만 이상 인구 군	강화군, 철원군, 가평군, 영광군, 의성군
	3만 이하 인구 군	영양군, 청송군, 고성군, 양양군
구 (8)	특별시 구	용산구, 서초구, 마포구
	광역시 구	대전 유성구, 대구 남구, 부평구, 사하구, 금정구

※ 기초자치단체를 유형화하여, 대표성이 있는 지방자치단체를 선정함

3. 조사 방법

- 조사표 조사
 - 정형화된 조사표 서식에 조사대상 자치단체 민원담당 공무원이 기입
- 전문가 워크숍
 - 자치민원유형의 적정성, 공통민원 선정 기준의 타당성 등 검토
 - 자치민원처리기준표 도입방안 마련 검토 및 자문

○ 공무원 워크숍

- 17개 시·도 및 226개 시·군·구 자치민원 담당 공무원대상
- 자치민원 제외 대상, 공통민원의 선정, 제출서류, 기한 등 검토 및 자문

제2절 광역자치단체 조사 결과 분석

1. 시·도 자치민원 신청건수별 현황(종합)

(단위 : 종)

시·도	자치민원수	'16년 신청건수				
		0	1~10	11~50	51~100	101이상
계	2,538 (100%)	1,277 (50.3%)	445 (17.5%)	309 (12.2%)	97 (3.8%)	410 (16.2%)
평균	149.3	75.1	26.2	18.2	5.7	24.1
서울	190	113	19	14	5	39
부산	130	44	29	20	5	32
대구	163	73	31	24	7	28
인천	220	117	27	23	15	38
광주	192	94	29	27	5	37
대전	169	84	25	25	6	29
울산	161	65	33	24	6	33
세종	162	104	25	13	10	10
경기	106	55	14	17	3	17
강원	116	63	21	10	1	21
충북	92	52	16	10	5	9
충남	107	65	22	9	3	8
전북	117	69	22	12	0	14
전남	111	39	26	20	7	19
경북	83	45	15	9	3	11
경남	109	76	14	3	4	12
제주	310	119	77	49	12	53

- 2016년 1년간 신청건수가 한건도 없는 자치민원은 전체 2,538종 중에서 1,277종으로 전체 자치민원의 절반(50.3%)을 차지하고 있음
- 신청건수가 1건 이상인 자치민원 중 10건 이하가 가장 많은 비중(17.5%)을 차지하고 있음

- 1~100건은 851종(33.5%), 101건 이상은 410종(16.2%)이며, 신청건수가 가장 많은 민원은 서울시의 ‘하수도사용료 감면신청’임(20~30만건)

※ 국가민원중 연간 백만 건 이상 신청 민원은 8종이며, 가장 신청이 많은 민원은 주민등록표등본(초본)교부신청임(2017만 건)

- 국가민원에 비해 전반적으로 자치민원 신청건수가 전무하거나 적은 이유는
 - ① 신청대상자가 지역별로 한정되어 있고,
 - ② 법령의 위임에 따라 의무적으로 민원을 신설하였으나 실질적인 수요가 없어 민원신청건수가 적은 것으로 판단됨

* 신청건수가 없거나 적은 자치민원 사례

- 외국인투자유치관련 : 입지보조금신청, 고용보조금신청, 외국인투자환경개선신청 등
- 주민투표 : 청구인대표자증명서 교부신청, 서명요청권 위임신고, 주민투표 청구 등

- 시·도별로는 제주특별자치도가 310종으로 가장 많고 인천이 220종으로 2위이며, 경북이 83종으로 가장 적고 충북이 92종으로 두 번째로 적은 것으로 나타나고 있음
- 도는 특·광역시에 비해 시·군·구에 위임하고 있는 사무가 많아 비교적 민원 종수가 적음
 - ※ (예시) ‘장사시설사용신청’ ‘하수도사용료 감면신청’은 특·광역시에만 있고 도는 관할 시·군·구에서 처리
- 제주특별자치도는 제주특별법에 따라 타 시·도에서 국가민원으로 처리하고 있는 민원을 조례로 제정하고 있어 자치민원의 종수가 많음
- 세종특별자치시는 광역과 기초에서 처리하는 민원을 모두 규정
- 인천광역시는 인천경제자유구역, 송도국제도시 건설 등의 영향으로 관련 민원수가 증가된 것으로 판단됨

2. 시·도 자치민원 유형별(1-1) 현황(종합)

(단위 : 종)

시·도	자치민원수	문화	기업	시설사용	건축	복지	농어업	시험의뢰	기타
계	2,538	510	476	442	310	250	196	105	249
평균	149.3	30.0	28.0	26.0	18.2	14.7	11.5	6.2	14.6
서울	190	36	25	28	47	14	13	3	24
부산	130	31	21	43	14	6	7	2	6
대구	163	20	21	61	15	7	20	2	17
인천	220	39	35	46	48	16	16	2	18
광주	192	35	39	25	33	14	20	3	23
대전	169	30	41	36	21	12	11	2	16
울산	161	42	31	20	6	24	12	10	16
세종	162	37	30	19	9	29	13	6	19
경기	106	35	19	16	12	4	7	6	7
강원	116	15	26	11	10	34	2	11	7
충북	92	25	17	11	5	5	10	9	10
충남	107	44	12	7	9	4	13	10	8
전북	117	25	34	26	8	8	7	7	2
전남	111	16	18	18	9	7	22	14	7
경북	83	17	19	11	5	17	5	1	8
경남	109	17	23	22	9	17	6	4	11
제주	310	46	65	42	50	32	12	13	50

※ 민원 성격에 따른 유형 분류

- 전체 자치민원의 성격별 유형을 살펴보면 문화(17%), 건축(13%), 기업(9%), 시설사용(7%), 농어업(7%) 순 임
- 전체 자치민원의 성격별 유형을 시·도별로 살펴보면
 - 서울/인천은 건축(47건, 48건)이 가장 많고, 부산/대구는 시설사용(43건, 61건), 광주/대전은 기업(39건, 41건), 울산/세종은 문화(42건, 37건)가 각각 많은 것으로 나타남

- 경기/충북/충남은 문화(35건, 25건, 44건), 강원은 복지(34건), 전북/경북/경남/제주는 기업(34건, 19건, 23건, 65건), 전남은 농어업(22건) 등이 각각 많은 것으로 나타남

2-2. 시·도 자치민원 유형별(1-2) 현황(0건 제외 1건 이상)

시·도	1건 이상 자치민원수	시설 사용	각종 시험 의뢰	복지	기업	건축	문화	농어업	기타
계	1,261	291	78	154	198	140	214	115	71
서울	77	12	2	4	7	23	15	9	5
부산	86	37	2	4	11	9	17	5	1
대구	90	44	2	6	10	7	7	9	5
인천	103	32	1	11	10	18	15	10	6
광주	100	19	3	12	18	9	12	14	13
대전	85	28	2	8	14	5	14	9	5
울산	96	17	8	21	14	4	21	5	6
세종	58	7	3	12	14	0	9	8	5
경기	51	9	3	3	12	4	15	4	1
강원	53	6	10	20	5	2	7	1	2
충북	40	5	7	4	5	1	8	8	2
충남	42	5	4	2	3	3	19	5	1
전북	48	12	7	3	11	5	6	4	0
전남	72	16	11	5	7	6	13	14	0
경북	36	5	1	13	7	1	7	2	0
경남	33	11	2	3	6	2	4	3	2
제주	191	26	10	23	44	41	25	5	17

- 신청건수가 1건 이상인 자치민원의 성격별 유형을 살펴보면 시설사용(291건), 문화(214건), 기업(198건), 복지(154건) 등의 순으로 나타남

○ 전체 자치민원의 성격별 유형을 시·도별로 살펴보면

- 서울은 건축(23건)이 가장 많고, 부산/대구/인천/광주/대전은 시설사용(37건, 44건, 32건, 19건, 28건), 울산은 복지와 문화(21건, 21건), 세종은 기업(14건)이 각각 많은 것으로 나타남
- 경기/충북/충남은 문화(15건, 8건, 19건), 강원/경북은 복지(20건, 13건), 전북/전남/경남은 시설사용(12건, 16건, 11건), 제주는 기업(44건) 등이 각각 많은 것으로 나타남

3. 시·도 자치민원 유형별(2-1) 현황(종합)

시·도	자치민원수	의뢰	신고	신청	청구	기타
계	2,538	57	376	2043	41	21
서울	190	2	32	150	3	3
부산	130	2	18	110	0	0
대구	163	3	25	133	2	0
인천	220	1	27	187	2	3
광주	192	2	33	149	6	2
대전	169	0	22	145	2	0
울산	161	5	20	133	1	2
세종	162	0	27	128	3	4
경기	106	9	12	84	1	0
강원	116	3	9	102	2	0
충북	92	7	13	68	1	3
충남	107	10	14	83	0	0
전북	117	4	10	101	1	1
전남	111	5	2	102	2	0
경북	83	0	13	67	3	0
경남	109	1	8	97	3	0
제주	310	3	91	204	9	3

※ 중복계수: 신고(신청) 또는 신청(신고) 등 중복민원서식은 각각의 항목에 계수함
 ※ 기타의 경우, 추천서, 지원서 외, 의뢰, 신고, 신청, 청구의 표시가 불명확한 서식

- 전체 자치민원의 신청 유형을 살펴보면, 단순 신청·신고가 93%, 의뢰·청구 4%, 인·허가 1%, 기타 2% 등의 순서임
 - ※ 국가민원은 인·허가 31%, 신고·제출 30%, 등록 14%, 제·증명 13%, 시험·검사 3%, 기타 9%
- 전체 자치민원의 신청 유형을 시·도별로 살펴보면, 모든 시·도가 신청민원이 가장 많은 것으로 나타남

3-2. 시·도 자치민원 유형별(2-2) 현황 (0건 제외 1건 이상)

시·도	1건 이상 자치민원수	의뢰	신고	신청	청구	기타
계	1,261	45	156	1039	11	10
서울	77	2	13	58	1	3
부산	86	1	10	75	0	0
대구	90	3	8	78	1	0
인천	103	0	8	95	0	0
광주	100	2	9	84	3	2
대전	85	0	10	75	0	0
울산	96	5	12	77	0	2
세종	58	0	9	47	2	0
경기	51	6	0	45	0	0
강원	53	3	4	45	1	0
충북	40	6	3	31	0	0
충남	42	5	5	32	0	0
전북	48	3	0	45	0	0
전남	72	5	1	66	0	0
경북	36	0	3	32	1	0
경남	33	1	1	31	0	0
제주	191	3	60	123	2	3

- 신청건수가 1건 이상인 자치민원의 신청 유형을 살펴보면, 단순 신청 1,039건, 신고가 156건, 의뢰 45건, 청구 11건 등의 순서임
- 신청건수가 1건 이상인 자치민원의 신청 유형을 시·도별로 살펴보면, 모든 시·도가 신청민원이 가장 많은 것으로 나타남

4. 광역단위 공통민원 목록

연번	민원명	근거조례	비고
1	장사시설사용신청	장사시설에 관한 조례	*시·도별 비교표 참고
2	농수산물 도매시장법인 휴·폐업신고	농수산물도매시장조례	*시·도별 비교표 참고
3	거래특례신청	"	
4	산지유통인 등록변경신청	"	*시·도별 비교표 참고
5	가로수가치치기신청	가로수조성및관리조례	*시·도별 비교표 참고
6	건설공사품질시험검사의뢰	건설공사 품질관리등에 관한 조례	
7	적용의 완화요청	건축조례	
8	공사감리자명부 등록신청	"	한시적 모집 공고
9	공사감리자지정연기요청	"	
10	경관협정 승계신고	경관조례	
11	경관협정운영회 설립신고	"	
12	공공조형물 건립신청	공공조형물 건립 및 관리조례	
13	광역교통시설부담금공제액신청	광역교통시설부담금 부과·징수 및 광역교통시설특별회계 설치·운영 조례	
14	광역교통시설부담금납부연기신청	"	
15	광역교통시설부담금분할납부신청	"	*시·도별 비교표 참고
16	광역교통시설부담금이의신청	"	
17	교통유발부담금 경감신청	교통유발부담금 경감 등에 관한 조례	
18	도로등의연결허가기간연장신청	지방도와 다른시설의 연결에 관한 조례	
19	고용보조금신청	기업 및 투자유치 등에 관한 조례	

연번	민원명	근거조례	비고
20	교육훈련보조금신청	"	
21	시설보조금신청	"	
22	급수공사신청	상수도급수조례	*시·도별 비교표 참고
23	공공하수도 점용공작물설치준공검사신청	하수도사용조례	
24	배수설비 준공검사신청	"	*시·도별 비교표 참고
25	도시가스공급배관 설치비 지원신청	도시가스 공급배관 설치비 지원조례	
26	사회재난피해신고	사회재난 구호 및 복구 지원에 관한 조례	
27	식품진흥기금융자신청	식품진흥기금 설치 및 운용 조례	
28	여객자동차운수사업재정지원신청	여객자동차 운수사업 관리 조례	특정대상 민원
29	예비사회적기업지정신청	사회적기업 육성지원에 관한 조례	
30	위험물임시저장·취급승인	위험물안전관리 조례	
31	입양가정지원금 신청	입양가정지원조례	*시·도별 비교표 참고
32	주민투표서명요청권위임신고	주민투표조례	
33	주민투표청구	"	
34	주민투표청구인대표자증명서교부신청	"	
35	전문예술법인·단체지정신청	문화예술진흥조례	
36	건축물미술작품이전심의신청	"	
37	지정문화재공개제한지역출입허가신청	문화재보호조례	
38	지정문화재멸실등 신고	"	
39	지정문화재관리자(변경등) 신고	"	
40	지정문화재소유자등변경신고	"	
41	지정문화재현상변경등 허가신청	"	*시·도별 비교표 참고

연번	민원명	근거조례	비고
42	지정문화재현상변경등(착수·완료)신고	"	
43	지정문화재(탁본·영인·촬영)허가신청	"	
44	지정문화재허가사항변경허가신청	"	

※ 공통민원 : 17개 시·도의 1/3인 6개 이상의 시·도가 채택하고 있는 자치민원

제3절 기초자치단체 조사 결과 분석

1. 시·군·구 자치민원 신청건수별 현황(삭제대상 제외)

구분		자치민원수	'16년 신청건수				
			0	1~10	11~50	51~100	101이상
계		3,308	1,862	539	335	135	437
(비율)		(100)	(56.3)	(16.3)	(10.1)	(4.1)	(13.2)
100만 시	수원	228	132	32	20	9	35
100만 시 평균		228	132	32	20	9	35
50만 시	포항	183	108	24	15	3	33
	안산	204	82	44	30	14	34
	부천	138	70	26	14	5	23
50만 시 평균		175.0	86.7	31.3	19.7	7.3	30.0
일반시	공주	109	67	13	12	4	13
	거제	174	92	13	22	7	40
	의정부	98	61	13	11	4	9
일반시 평균		127.0	73.3	13.0	15.0	5.0	20.7
도농 복합시	평택	126	75	20	11	4	16
	원주	182	87	38	18	10	29
	여수	110	64	18	11	3	14
	경주	155	75	28	22	4	26
도농 복합시 평균		143.3	75.3	26.0	15.5	5.3	21.3
3만 이상 군	강화	96	59	20	10	2	5
	철원	126	83	20	12	2	9
	영광	122	70	27	10	2	13
	의성	102	64	16	7	4	11
	가평	114	70	15	11	3	15
3만 이상 군 평균		112	69.2	19.6	10	2.6	10.6

구분		자치민원수	'16년 신청건수				
			0	1~10	11~50	51~100	101이상
3만 이하 군	영양	109	81	13	7	2	6
	청송	126	75	22	15	6	8
	고성	102	56	20	7	4	15
	양양	154	92	25	8	12	17
3만 이하 군 평균		122.8	76.0	20.0	9.3	6.0	11.5
특별시 자치구	용산	84	58	16	5	1	4
	서초	68	35	11	9	5	8
	마포	63	26	11	12	3	11
특별시 자치구 평균		71.7	39.7	12.7	8.7	3.0	7.7
광역시 자치구	유성	91	44	18	10	7	12
	대구 남	54	25	12	7	5	5
	부평	70	42	7	7	4	10
	사하	62	33	10	4	4	11
	금정	58	36	7	8	2	5
광역시 자치구 평균		67	36	10.8	7.2	4.4	8.6

- 2016년 1년간 신청건수가 한 건도 없는 자치민원은 전체 3,308종 중에서 1,862종으로 전체 자치민원의 절반 이상(56.3%)을 차지하고 있음
 - 신청건수가 1건 이상인 자치민원 중 10건 이하가 가장 많은 539종으로 16.3%를 차지하고 있음
- 시·군·구별로는 100만 시가 평균 228종으로 가장 많고 50만 시가 평균 175종으로 2위이며, 광역시 자치구가 평균 67종으로 가장 적고 특별시자치구가 평균 71.7종으로 두 번째로 적은 것으로 나타나고 있음
 - 자치구의 경우, 특별시와 광역시에서 수행하는 사무가 많고, 시군에 비하여 위임사무가 적기 때문에 민원의 종류가 적은 것으로 판단됨

1-1. 전체 시·군·구 자치민원 신청건수별 추계

구분		자치 민원 수	'16년 신청건수				
			0	1~10	11~50	51~100	101이상
계	226	25,236 (100%)	14,276 (57%)	4,255 (17%)	2,561 (10%)	959 (4%)	3,185 (13%)
100만 시	3	684	396	96	60	27	105
50만 시	12	2,100	1,040	376	236	88	360
일반시	14	1,778	1,027	182	210	70	289
도농 복합시	46	6,590	3,462	1,196	713	242	978
3만 이상 군	67	7,504	4,636	1,313	670	174	710
3만 이하 군	15	1,841	1,140	300	139	90	173
특별시 자치구	25	1,792	992	317	217	75	192
광역시 자치구	44	2,948	1,584	475	317	194	378

2. 시·군·구 자치민원 유형별(1-1) 현황(종합)

구분		자치 민원수	시설 사용	각종 시험 의뢰	복지	기업	건축	문화	농어업	기타
계	(비율)	3,308 (100%)	384 (11.6%)	16 (0.5%)	497 (15%)	249 (7.5%)	493 (14.9%)	406 (12.3%)	178 (5.4%)	1,085 (32.8%)
100만 시	수원	228	28	1	45	7	42	39	17	49
100만 시 평균		228	28	1	45	7	42	39	17	49
50만 시	포항	183	16	1	21	17	31	25	18	54
	안산	204	31	2	38	14	26	16	10	67
	부천	138	14	0	22	4	41	15	0	42
50만 시 평균		175.0	20.3	1.0	27.0	11.7	32.7	18.7	9.3	54.3
일반시	공주	109	9	1	24	4	19	17	12	23
	거제	174	13	1	21	23	29	16	8	63
	의정부	98	8	0	18	4	33	5	0	30
일반시 평균		127.0	10.0	0.7	21.0	10.3	27.0	12.7	6.7	38.7

구분		자치 민원수	시설 사용	각종 시험 의뢰	복지	기업	건축	문화	농어업	기타
도농 복합시	평택	126	12	1	26	8	28	7	7	37
	원주	182	8	1	20	34	24	35	16	44
	여수	110	19	1	19	3	15	8	9	36
	경주	155	12	1	25	15	26	25	7	44
도농 복합시 평균		143.3	12.8	1.0	22.5	15.0	23.3	18.8	9.8	40.3
3만 이상 군	강화	96	11	0	15	6	5	9	13	37
	철원	126	21	1	13	17	11	10	9	44
	영광	122	18	0	17	22	13	8	4	40
	의성	102	14	0	16	3	18	23	6	22
	가평	114	9	0	17	7	16	14	11	40
3만 이상 군 평균		112.0	14.6	0.2	15.6	11.0	12.6	12.8	8.6	36.6
3만 이하 군	영양	109	8	1	17	12	24	11	8	28
	청송	126	9	1	10	9	23	38	5	31
	고성	102	15	0	21	12	9	5	1	39
	양양	154	21	1	19	9	22	14	11	57
3만 이하 군 평균		122.8	13.3	0.8	16.8	10.5	19.5	17.0	6.3	38.8
특별시 자치구	용산	84	13	1	14	6	2	6	0	42
	서초	68	9	0	11	3	6	7	1	31
	마포	63	16	0	6	4	1	6	0	30
특별시 자치구 평균		71.7	12.7	0.3	10.3	4.3	3.0	6.3	0.3	34.3
광역시 자치구	유성	91	12	1	14	1	18	4	3	38
	대구남	54	10	0	7	1	1	11	0	24
	부평	70	8	0	10	3	6	12	0	31
	사하	62	12	0	5	0	2	12	0	31
	금정	58	8	0	6	1	2	8	2	31
광역시 자치구 평균		67.0	10.0	0.2	8.4	1.2	5.8	9.4	1.0	31.0

※ 민원 성격에 따른 유형별 중복 있음

- 전체 자치민원의 성격별 유형을 살펴보면 복지(15%), 건축(14.9%), 문화(12.3%), 시설사용(11.6%), 기업(7.5%), 농어업(5.4%), 각종시험의뢰(0.5%) 순 임
- 전체 자치민원의 성격별 유형을 시·군·구별로 살펴보면
 - 100만 시는 복지(평균 45건)이 가장 많고, 50만 시는 건축(평균 32.7건), 일반시는 건축(평균 27건), 도농복합시는 건축(평균 23.3건), 3만 이상 군은 복지(평균 15.6건), 3만 이하 군은 건축(평균 19.5건), 특별시자치구는 시설사용(평균 12.7건), 광역시 자치구는 시설사용(평균 10건)가 각각 많은 것으로 나타남

2-1. 전체 시·군·구 자치민원 유형별(1-1) 추계

구분	자치 민원 수	시설 사용	각종 시험 의뢰	복지	기업	건축	문화	농어업	기타	
계	226	25,236 (100%)	2,988 (11.8%)	112 (0.4%)	3,712 (14.7%)	2,051 (8.1%)	3,432 (13.6%)	3,065 (12.1%)	1,427 (5.7%)	8,448 (33.5%)
100만 시	3	684	84	3	135	21	126	117	51	147
50만 시	12	2,100	244	12	324	140	392	224	112	652
일반시	14	1,778	140	9	294	145	378	177	93	541
도농 복합시	46	6,590	587	46	1,035	690	1,070	863	449	1,852
3만 이상 군	67	7,504	978	13	1,045	737	844	858	576	2,452
3만 이하 군	15	1,841	199	11	251	158	293	255	94	581
특별시 자치구	25	1,792	317	8	258	108	75	158	8	858
광역시 자치구	44	2,948	440	9	370	53	255	414	44	1,364

2-2. 시·군·구 자치민원 유형별(1-2) 현황(0건 제외 1건 이상)

구분		1건이상 자치 민원수	시설 사용	각종 시험 의뢰	복지	기업	건축	문화	농어업	기타
계 (평균)		1,446 (100%)	195 (13%)	11 (1%)	321 (22%)	67 (5%)	203 (14%)	148 (10%)	81 (6%)	420 (29%)
100만 시	수원	96	8	1	26	3	11	20	8	19
100만 시 평균		96	8	1	26	3	11	20	8	19
50만 시	포항	75	3	1	13	2	18	9	11	18
	안산	122	12	2	30	11	10	9	4	44
	부천	68	6	0	17	2	16	7	0	20
50만 시 평균		88.3	7.0	1.0	20.0	5.0	14.7	8.3	5.0	27.3
일반시	공주	42	3	0	13	3	9	3	5	6
	거제	82	13	1	10	0	15	4	3	36
	의정부	37	2	0	9	1	14	2	0	9
일반시 평균		53.7	6.0	0.3	10.7	1.3	12.7	3.0	2.7	17.0
도농 복합시	평택	51	6	1	11	0	10	5	5	13
	원주	95	8	1	13	14	14	18	10	17
	여수	46	7	1	13	2	4	1	5	13
	경주	80	7	0	21	3	14	13	3	19
도농 복합시 평균		68.0	7.0	0.8	14.5	4.8	10.5	9.3	5.8	15.5
3만 이상 군	강화	37	2	0	14	1	4	1	3	12
	철원	43	10	1	5	2	4	1	4	16
	영광	52	7	0	15	12	5	2	0	11
	의성	38	7	0	8	0	7	10	3	3
	가평	44	4	0	11	1	8	5	3	12
3만 이상 군 평균		42.8	6	0.2	10.6	3.2	5.6	3.8	2.6	10.8
3만 이하 군	영양	28	4	0	10	0	4	1	3	6
	청송	51	3	1	7	2	8	14	3	13
	고성	46	10	0	12	2	6	2	1	13
	양양	62	13	1	12	0	7	1	6	22
3만 이하 군 평균		46.8	7.5	0.5	10.3	1.0	6.3	4.5	3.3	13.5

구분		1건이상 자치 민원수	시설 사용	각종 시험 의뢰	복지	기업	건축	문화	농어업	기타
특별시 자치구	용산	26	6	0	9	2	0	1	0	8
	서초	33	7	0	8	2	3	2	1	10
	마포	37	10	0	6	1	0	3	0	17
특별시 자치구 평균		32.0	7.7	0.0	7.7	1.7	1.0	2.0	0.3	11.7
광역시 자치구	유성	47	9	0	9	0	7	0	0	22
	대구남	29	7	0	5	0	0	4	0	13
	부평	28	5	0	7	0	5	3	0	8
	사하	29	10	0	3	0	0	4	0	12
	금정	22	6	0	4	1	0	3	0	8
광역시 자치구 평균		31	7.4	0	5.6	0.2	2.4	2.8	0	12.6

※ 민원 성격에 따른 유형별 중복 있음

- 신청건수가 1건 이상인 자치민원의 성격별 유형을 살펴보면 복지(321건), 건축(203건), 시설사용(195건), 문화(148건), 농어업(81건), 기업(67건), 각종 시험의뢰(11건)의 순으로 나타남
- 전체 자치민원의 성격별 유형을 시군구별로 살펴보면
 - 100만 시는 복지(26건)가 가장 많고, 50만 시는 복지(평균 20건), 일반시는 건축(평균 12.7건), 도농 복합시는 복지(평균 14.5건), 3만 이상 군은 복지(평균 10.6건), 3만 이하 군은 복지(평균 10.3건), 특별시 자치구는 시설사용과 복지(각 평균 7.7건), 광역시 자치구는 시설사용(평균 7.4건)이 각각 많은 것으로 나타남

2-2-2. 전체 시·군·구 자치민원 유형별(1-2) 추계

구분		1건 이상 자치 민원 수	시설 사용	각종 시험 의뢰	복지	기업	건축	문화	농어 업	기타
계	226	10,960 (100%)	1,546 (14%)	75 (1%)	2,436 (22%)	586 (5%)	1,469 (13%)	1,123 (10%)	617 (6%)	3,108 (28%)

구분	1건 이상 자치 민원 수	시설 사용	각종 시험 의뢰	복지	기업	건축	문화	농어 업	기타	
100만 시	3	288	24	3	78	9	33	60	24	57
50만 시	12	1060	84	12	240	60	176	100	60	328
일반시	14	751	84	5	149	19	177	42	37	238
도농 복합시	46	3128	322	35	667	219	483	426	265	713
3만 이상 군	67	2868	402	13	710	214	375	255	174	724
3만 이하 군	15	701	113	8	154	15	94	68	49	203
특별시 자치구	25	800	192	0	192	42	25	50	8	292
광역시 자치구	44	1364	326	0	246	9	106	123	0	554

3-1. 시·군·구 자치민원 유형별(2-1) 현황(종합 2017.4 현재)

구분	자치 민원수	의뢰	신고	신청	청구	기타	
계 (평균)	3308 (100%)	9 (0.3%)	410 (12.4%)	2755 (83.3%)	132 (4%)	2 (0.1%)	
100만 시	수원	228	0	30	192	5	1
100만 시	평균	228	0	30	192	5	1
50만 시	포항	183	1	25	149	8	0
	안산	204	1	16	182	5	0
	부천	138	0	22	111	5	0
50만 시	평균	175	0.7	21.0	147.3	6.0	0.0
일반시	공주	109	1	15	90	3	0
	거제	174	0	34	136	4	0
	의정부	98	0	13	79	5	1
일반시	평균	127	0.3	20.7	101.7	4.0	0.3
도농 복합시	평택	126	0	17	102	7	0
	원주	182	1	19	155	7	0
	여수	110	2	10	94	4	0
	경주	155	0	36	112	7	0
도농 복합시	평균	143.3	0.8	20.5	115.8	6.3	0.0

구분		자치 민원수	의뢰	신고	신청	청구	기타
3만 이상 군	강화	96	0	15	75	6	0
	철원	126	1	7	113	5	0
	영광	122	0	12	105	5	0
	의성	102	0	9	89	4	0
	가평	114	0	18	89	7	0
3만 이상 군 평균		112	0.2	12.2	94.2	5.4	0
3만 이하 군	영양	109	0	11	91	7	0
	청송	126	0	9	111	6	0
	고성	102	0	10	88	4	0
	양양	154	1	19	129	5	0
3만 이하 군 평균		122.8	0.3	12.3	104.8	5.5	0
특별시 자치구	용산	84	1	6	75	2	0
	서초	68	0	7	58	3	0
	마포	63	0	7	55	1	0
특별시 자치구 평균		71.7	0.3	7	62.7	2	0
광역시 자치구	유성	91	0	13	69	9	0
	대구 남	54	0	5	48	1	0
	부평	70	0	13	55	2	0
	사하	62	0	6	54	2	0
	금정	58	0	6	49	3	0
광역시 자치구 평균		67	0	8.6	55	3.4	0

※ 민원 성격에 따른 유형별 중복 있음

○ 전체 자치민원의 신청 유형을 살펴보면, 단순 신청·신고가 약 95.7%, 의뢰·청구 약 4.3%, 기타 약 0.1%의 순서임

※ 국가민원은 인·허가 31%, 신고·제출 30%, 등록 14%, 제·증명 13%, 시험·검사 3%, 기타 9%

○ 전체 자치민원의 신청 유형을 시·군·구별로 살펴보면, 모든 시·군·구가 신청민원이 가장 많은 것으로 나타남

3-1-1. 전체 시·군·구 자치민원 유형별(2) 현황 추계

시·군·구		자치 민원수	의뢰	신고	신청	청구	기타
계	226	25,236 (100%)	73 (0.3%)	3,121 (12.4%)	20,961 (83.1%)	1,074 (4.3%)	8 (0.03%)
100만 시	3	684	0	90	576	15	3
50만 시	12	2,100	8	252	1,768	72	0
일반시	14	1,778	5	289	1,423	56	5
도농 복합시	46	6,590	35	943	5,325	288	0
3만 이상 군	67	7,504	13	817	6,311	362	0
3만 이하 군	15	1,841	4	184	1,571	83	0
특별시 자치구	25	1,792	8	167	1,567	50	0
광역시 자치구	44	2,948	0	378	2,420	150	0

3-2. 시·군·구 자치민원 유형별(2-2)현황(0건 제외 1건 이상)

시·도		1건이상 자치민원수	의뢰	신고	신청	청구	기타
계	(평균)	1446 (100%)	5 (0.3%)	135 (9.3%)	1261 (87.2%)	44 (3%)	1 (0.1%)
100만 시	수원	96	0	12	83	1	0
100만 시	평균	96	0	12	83	1	0
50만 시	포항	75	0	7	66	2	0
	안산	122	1	5	114	2	0
	부천	68	0	6	59	3	0
50만 시	평균	88.3	0.3	6.0	79.7	2.3	0.0
일반시	공주	42	0	7	35	0	0
	거제	82	0	11	69	2	0
	의정부	37	0	3	29	4	1
일반시	평균	53.7	0.0	7.0	44.3	2.0	0.3

시·도		1건이상 자치민원수	의뢰	신고	신청	청구	기타
도농 복합시	평택	51	0	6	42	3	0
	원주	95	1	8	84	2	0
	여수	46	1	3	42	0	0
	경주	80	0	22	55	3	0
도농 복합시 평균		68.0	0.5	9.8	55.8	2.0	0.0
3만 이상 군	강화	37	0	7	27	3	0
	철원	43	1	1	40	1	0
	영광	52	0	1	49	2	0
	의성	38	0	2	34	2	0
	가평	44	0	5	36	3	0
3만 이상 군 평균		42.8	0.2	3.2	37.2	2.2	0
3만 이하 군	영양	28	0	2	24	2	0
	청송	51	0	3	45	3	0
	고성	46	0	2	43	1	0
	양양	62	1	7	53	1	0
3만 이하 군 평균		46.8	0.3	3.5	41.3	1.8	0.0
특별시 자치구	용산	26	0	0	26	0	0
	서초	33	0	0	32	1	0
	마포	37	0	2	35	0	0
특별시 자치구 평균		32.0	0.0	0.7	31.0	0.3	0.0
광역시 자치구	유성	47	0	5	39	3	0
	대구 남	29	0	1	28	0	0
	부평	28	0	6	22	0	0
	사하	29	0	1	28	0	0
	금정	22	0	0	22	0	0
광역시 자치구 평균		31	0	2.6	27.8	0.6	0

※ 민원 성격에 따른 유형별 중복 있음

- 신청건수가 1건 이상인 자치민원의 신청 유형을 살펴보면, 단순 신청 1261건, 신고가 135건, 청구 44건, 의뢰 5건 등의 순서임

- 신청건수가 1건 이상인 자치민원의 신청 유형을 시군구별로 살펴보면, 모든 시·군·구가 신청민원이 가장 많은 것으로 나타남

3-2-1. 전체 시·군·구 자치민원 유형별(2) 추계

시·군·구		1건 이상 자치민원수	의뢰	신고	신청	청구	기타
계	226	10,960 (100%)	44 (0.4%)	1,052 (9.6%)	9,500 (86.7%)	359 (3.3%)	5 (0.04%)
100만 시	3	288	0	36	249	3	0
50만 시	12	1,060	4	72	956	28	0
일반시	14	751	0	98	621	28	5
도농 복합시	46	3,128	23	449	2,565	92	0
3만 이상 군	67	2,868	13	214	2,492	147	0
3만 이하 군	15	701	4	53	619	26	0
특별시 자치구	25	800	0	17	775	8	0
광역시 자치구	44	1,364	0	114	1,223	26	0

4. 기초자치단체 공통민원 목록

구분	공통민원명	근거조례	비고
1	가로수 등 훼손자 신고	가로수 조성 및 관리 조례	
2	가로수 사업 승인 신청	"	*시·군·구별 비교표 참고
3	내집 주차장 설치 보조금 신청	주차장 설치 및 관리 조례	
4	공간정보 자료제공 신청	공간정보에 관한 조례	*시·군·구별 비교표 참고
5	고용보조금 신청	기업 및 투자유치 촉진 조례	
6	공공조형물 건립 신청	공공조형물의 건립 및 관리 등에 관한 조례	
7	(공공)하수도 일시사용 신고/신청	하수도 사용 조례	
8	하수도 사용양태 변경신고	"	
9	공공하수도 점용공작물 설치 및 준공검사 신청	"	
10	하수도(사용료·점용료·부담금) 감면 신청	"	
11	하수도 사용료 과오납금 환부청구	"	
12	공동주택 관리에 관한 감사요청	공동주택 관리의 감사에 관한 조례	
13	공동주택 분쟁조정 신청	공동주택관리 분쟁조정위원회 운영 등에 관한 조례	
14	과태료 처분에 대한 이의신청		
15	교육훈련 보조금 신청	기업 및 투자 유치촉진 조례 시행규칙	
16	교통유발부담금 경감신청	교통유발부담금 경감 등에 관한 조례	
17	보훈명예수당 지급신청 (보훈영예수당 지급신청)	국가보훈대상자 등 예우 및 지원에 관한 조례	
18	보훈대상자 사망위로금 신청	"	*시·군·구별 비교표 참고

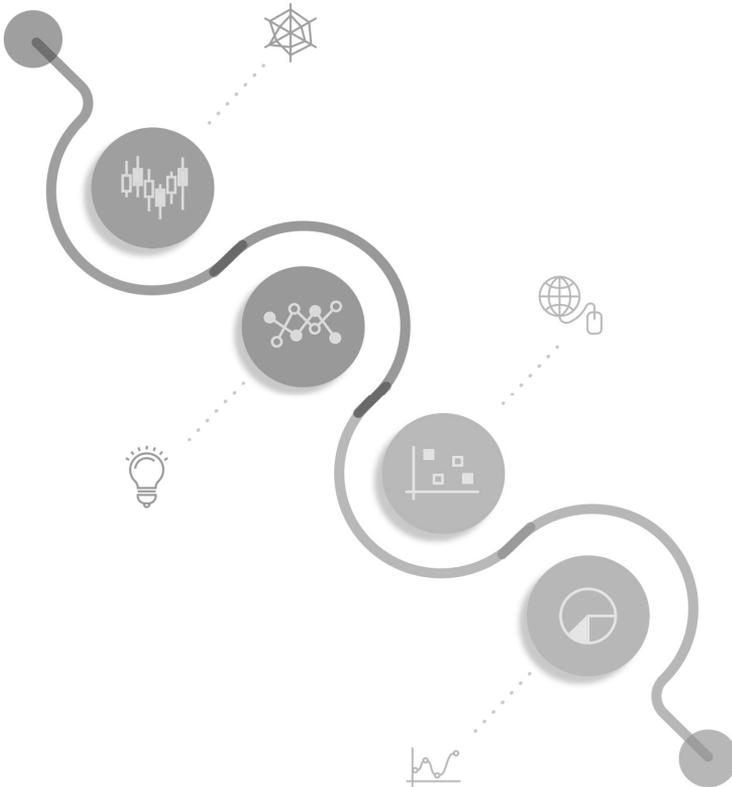
구분	공통민원명	근거조례	비고
19	금연지도원 신청	금연환경 조성 및 간접흡연 피해방지 조례	*시·군·구별 비교표 참고
20	금연지도원증 재발급 신청	"	
21	급수공사 시행(승인) 신청	수도급수 조례	*시·군·구별 비교표 참고
22	농기계 임대료(사용료) 감면 신청	농기계 임대사업 운영 조례	
23	배수설비 공사 신청	하수도조례	
24	배수설비 준공검사 신청	"	*시·군·구별 비교표 참고
25	배수설비 공사 취하 신청	"	
26	(기업, 본사, 공장) 이전 보조금 신청	기업 및 투자유치 등에 관한 조례 시행규칙	
27	사회재난 피해신고	재난안전대책본부 구성 및 운영 등에 관한 조례	
28	상징물 사용(변경) 승인 신청	상징물 관리 조례	
29	서명요청권 위입신고	주민투표 조례	
30	수리계 등록 신청	수리계 관리 조례	
31	식품진흥기금 용자신청	식품진흥기금 설치 및 운용 조례	
32	야생동물 등에 의한 농작물 피해신고	야생동물에 의한 농작물 피해보상금 지급에 관한 조례	
33	야생동물로 인한 (농작물)피해보상금 청구(신청)	"	
34	옥외광고물 등 반환 청구	옥외광고물 등의 관리와 옥외광고산업 진흥에 관한 조례	
35	옥외광고물 안전점검 업무 위탁 지정 신청	옥외광고물 등 관리 조례	
36	옥외광고업 종사자 교육 불참 신고	"	
37	옥외광고업 종사자 등 교육위탁 신청	"	

구분	공통민원명	근거조례	비고
38	위험도 평가단원 등록(말소·해제) 신청	지진피해 시설물 위험도평가단 구성 및 운영에 관한 조례	
39	유료화장실 (변경) 신고	공중화장실 설치 및 관리 조례	
40	이의신청(주민투표 조례)	주민투표 조례	
41	자동차세 연세액 및 분할납부 신고	시세 부과·징수 규칙	*시·군·구별 비교표 참고
42	적용의 완화 신청(요청) (건축조례)	건축 조례	
43	쓰레기(규격·종량제)봉투 판매소 지정 신청	폐기물관리에 관한 조례 시행규칙	
44	주민투표 청구	주민투표 조례	
45	참전유공자 명예수당 지급 신청	참전유공자 지원에 관한 조례	*시·군·구별 비교표 참고
46	참전유공자 사망위로금(장제보조비) 지급 신청	국가보훈대상자 등 예우 및 지원에 관한 조례	*시·군·구별 비교표 참고
47	주민투표 청구인 대표자 증명서 교부신청	주민투표 조례	
48	청소년보호법 위반 신고포상금 신청	청소년유해환경 신고포상금 지급 규칙	
49	체육시설 사용허가 신청	체육시설 설치·운영 조례 시행규칙	*시·군·구별 비교표 참고
50	출산장려금 신청 (출산서비스 통합신청, 출산지원금 신청 등)	출산장려 지원 조례	

제4장 자치민원 처리기준표 도입방안

제1절 자치민원처리의 기본원칙과 기준

제2절 자치민원처리기준표 도입방안



제 4 장

자치민원 처리기준표 도입방안

제1절 자치민원처리의 기본원칙과 기준

1. 자치민원처리의 기본원칙

- 대국민 편의성
 - 자치민원 처리사무편람 비치를 통한 민원정보 제공
 - 행정정보 공동이용 활성화로 민원서류 발급 감축
 - 주민편의를 위한 구비서류 및 처리기간의 단축
- 자치사무처리의 효율성
 - 자치민원의 표준화된 처리기준과 절차 마련
 - 자치사무 민원 서비스의 개선
 - 유사 자치사무 민원의 경우, 공통된 자치사무 민원서식의 마련
 - 자치사무 민원 관련 자치법규(조례, 규칙 등)의 개정을 위한 근거 마련

2. 자치민원처리기준표의 등재기준

- 일반적 기준
 - 시·도의 자치민원 2,538종과 시군구 자치민원 3,016종 중 신청수요 및 수혜 계층 등 실질적인 대국민 편의제고 측면을 고려
 - 자치민원처리기준표의 효율적 관리를 위해 우선등재대상 민원을 시범적으로 등재 운영
 - 우선등재 자치민원의 성과를 평가한 후에 단계적으로 확대 적용
- 우선 등재기준
 - 연간 신청건수가 100건을 초과하는 민원(410종, 전체자치민원의 16.2%)
 - ※ 외부 전문가 및 시·도와 시·군·구 민원담당자 의견수렴

- 전체 시도 및 시군구 1/3이상이 신설 또는 운영 중인 공통민원(시도 44종, 시군구 50종)중 연간 신청건수가 10건 이상인 민원(시도 9종, 시군구 10종)
- 향후 통합전자민원창구(‘민원24’)와 연계해 온라인화가 가능한 민원
 - ※ 국가민원 5,100여종 중 ‘민원24’에서 온라인 신청 민원은 1,468종(17.4월 현재)

○ 등재 제외기준

- 공공시설 사용 및 수강신청 민원
 - ※ 시설대여 현황 및 수강 프로그램이 수시로 변동되어 시설별로 확인 후 신청하여야 하며, 지자체의 공공시설예약 홈페이지 등에서 신청가능 (일부 공공시설예약 홈페이지는 정부24에 등재)
- 공모를 통해 추진하는 사업성격의 민원 제외
 - ※ 지자체별로 공모를 통해 처리기간과 제출서류를 정하고 심사 후 예산의 범위 안에서 지원(노인복지기금·양성평등기금·식품진흥기금 지원신청 등)
- 신청 대상자가 한정되어 있는 민원
 - ※ 안내를 통해 민원 신청대상자가 구비서류 및 처리기간을 인지하고 있으며, 통합전자민원창구에 등재 시 신청대상자가 아닌 사람이 신청하는 등 혼동 발생 우려(관광사업투자에 관한 보조금 신청 등)
- 향후 통합 또는 폐지예정인 민원
 - ※ 보건복지부의 유사중복지원방지지침에 따라 ‘주민소득지원자금 융자신청’, ‘생활안정자금 융자신청’등의 민원은 폐지 예정이며, 국토부의 ‘한옥등 건축자산에 관한 법률’제정에 따라 ‘한옥등록신청’등의 민원은 건축자산의 범위에 포함되어 통·폐합 예정

제2절 자치민원처리기준표 도입방안

민원처리기준표 등재기준(안)

- ◆ 추진근거 : 「민원 처리에 관한 법률」 제36조(민원처리기준표의 고시 등) : 민원인의 편의를 위하여 관계법령 등에 규정되어 있는 민원의 처리기관, 처리기간, 구비서류, 처리절차, 신청방법 등에 관한 사항을 종합한 민원처리기준표를 작성하여 관보에 고시하고 통합전자민원창구에 게시

자치민원처리기준표 우선 등재 선정기준(안)

- 시·도별 민원처리기준표 우선 등재 민원은 연간 처리건수 100건을 초과하는 자치민원을 중심으로 공통민원을 추가하고, 공공시설 사용·공모사업을 제외하는 등 우선 등재기준에 따라 선정

- ※ 공통민원 조정(안) : 구비서류 중 행정정보 공동이용서류는 공무원 확인사항으로 하고 기타 구비서류는 처리기관별 비교분석을 통해 대국민 편의차원에서 감축 조정, 처리기간은 행정절차를 고려해 조정안 제시
(붙임 4 시·도 공통민원 구비서류 및 처리기간 공통기준 조정안 참조)

1. 시·도 자치민원처리기준표의 우선등재(안)

○ 시도별 우선등재 대상 자치민원(종합)

(단위 : 종)

시·도	자치민원 (A)	연간 처리건수 100건 초과 민원(B)	처리건수 100건 초과 민원 중 공공시설 사용 및 수강신청 민원(C)	공모 사업 (D)	공통 민원 (E)	공통민원 중 100건 초과(F)	우선등재 민원 (G=B-C- D+E-F)
계	2,538	410	97	4	73	50	331
서울	190	36	5	1	8	5	33
부산	130	32	12		7	6	21
대구	163	27	15		7	3	16
인천	220	39	15		9	5	28
광주	192	37	6		9	3	37
대전	169	29	8		9	3	26
울산	161	33	10		7	5	25
세종	162	10	2		3	1	10
경기	106	17	2		1	2	14
강원	116	21	1		2	2	20
충북	92	10	3		1	1	7
충남	107	11	2		1	2	8
전북	117	14	2		1	1	12
전남	111	18	3	3	2	3	11
경북	83	11	2		2	3	8
경남	109	12	4		1	2	7
제주	310	53	5		3	3	48

○ 시도 자치민원 중 처리건수 상위 20위 목록

연번	시·도	조례명	민원서식명	발급건수
1	서울	서울특별시 하수도 사용조례	하수도(사용료, 점용료, 부담금) 감면신청	연간 수십 만 건
2	서울	서울특별시 수도조례 시행규칙	소유자(사용자) 명의변경신고	143,246

연번	시·도	조례명	민원서식명	발급건수
3	전남	전라남도 동물위생시험소 축산물 검사에 관한 조례	검사신청서	80,000
4	전북	전라북도 동물위생시험소 축산물 검사 신청 및 수수료 징수 조례	검사신청서(축산물)	66,000
5	부산	부산광역시 하수도 사용 조례 시행규칙(제9조제1항)	사용료 등 감면신청	63,020
6	인천	인천광역시 여성 관련 시설의 설치와 운영에 관한 조례 시행규칙	수강신청	48,653
7	울산	울산광역시 시세 감면 조례	지방세감면신청	47,492
8	인천	인천광역시 청소년시설 설치와 운영에 관한 조례 시행규칙	수강신청	41,935
9	부산	부산광역시 장사 등에 관한 조례 시행규칙(제2조제1항)	공설장사시설 사용(기간연장)허가신청	41,807
10	서울	서울특별시 수도조례 시행규칙	상하수도 누수요금 감면신청	41,176
11	서울	서울특별시 수도조례 시행규칙	급수설비 폐지신청	30,149
12	인천	인천광역시 청소년시설 설치와 운영에 관한 조례 시행규칙	수강신청	29,029
13	경북	경상북도 저출산대책 및 출산장려 지원에 관한 조례 시행규칙	출산장려금 지원신청	21,756
14	서울	서울특별시 수도조례 시행규칙	급수공사신청	18,818
15	인천	인천광역시 참전유공자 예우 및 지원에 관한 조례 시행규칙	참전명예수당 지급신청	18,800
16	부산	부산광역시 장사 등에 관한 조례 시행규칙(제3조)	유골 인도신청	18,391
17	대전	대전광역시여성가족원 운영조례 시행규칙	수 강 신 청 서	17,814
18	인천	인천광역시 수도급수 조례 시행규칙	종합민원신청 (자동이체, 정정 등)	17,216
19	인천	인천광역시 수도급수 조례 시행규칙	급수공사시행신청	16,401
20	광주	광주광역시 수도급수 조례 시행규칙	저소득세대 상수도요금 (감면 / 해지) 신청	16,106

시·도 공통민원 구비서류 및 처리기간 공통기준 조정안 (시도 자치민원담당자의 의견 반영)

농산물 도매시장법인 휴·폐업 신고

구 분		서울	부산	대구	인천	대전	광주	울산
구비 서류	휴업 신고	없음	없음	없음	없음	없음	없음	없음
	폐업 신고	1. 출하대금 정산서류 2. 거래관계자에 대한 보증금 등 채무 정산 서류 3. 회사 정리 및 청산계획서			1. 출하대금 정산서류 2. 거래관계자에 대한 보증금 등 채무정산 서류 3. 회사정리 및 청산계획서	1. 출하대금 정산서류 2. 거래관계자에 대한 거래보증금 등 채무 정산서류 3. 회사정리 및 청산 계획서	1. 출하대금 정산서류 2. 거래관계자에 대한 보증금 등 채무 정산 서류 3. 회사정리 및 청산 계획서	
처리기간		휴업 10일 폐업 30일	3일	미명 시	7일	미명시	7일	미명 시

- (조정안) ①휴업신고 구비서류는 필요하지 않으며, 처리기간은 3일로 조정, ②폐업신고 관련 구비서류와 처리기간 명시 필요
- 휴업신고는 대금정산이 완료되었는지 확인만하고 휴업을 알리는 고시 후 종결하므로 3일이 적합
 - 반면, 폐업신고는 출하대금 등 금전적인 확인이 필요한 신고, 폐업 공고 등 일정기간이 소요됨을 감안, 구비서류와 처리기간을 지역여건에 맞게 규정하여 명시 필요

※ 유의사항으로 “휴업은 휴업예정일 10일전까지, 폐업은 폐업예정일 30일전까지 신고서 제출 필요” 기재 필요

□ 산지유통인 등록변경신청

구 분	서울	부산	대구	인천	광주	대전	광주	울산
민원명	산지유통인 등록변경신청	산지유통인 변경등록신청	산지유통인 등록변경신청	산지유통인 변경등록신청	산지유통인 변경등록신청	산지유통인 등록변경신청	산지유통인 등록변경신청	산지유통인 등록변경신청
구비 서류	-		-	-		-	-	-
처리 기간	3일	3일	미명시	즉시	즉시	미명시	즉시	미명시

○ (조정안) 구비서류는 필요하지 않으며, 처리기간은 1일이하로 조정

- 동 민원은 산지유통인 등록* 이후 주소 등 변경사항을 단순 신고하면 행정기관에서는 전산시스템에 입력 후 수리하는 것으로 별도의 구비서류는 필요치 않으며,
- 처리기간도 ‘즉시’ 가능하다고 판단되나 지역 여건 등을 감안 1일이하로 조정

※ 농수산물을 수집하여 도매시장에 출하 하고자 하는 자가 부류별로 도매시장의 개설자에게 등록함

□ 가로수가지치기 신청

구 분	서울	인천	부산	광주	대구	울산	대전	세종	제주
민원명	가로수 (심고 가꾸기, 옮겨 심기, 제거, 가지 치기) 승인	가로수 가지치기 신청	가로수 옮겨심기 승인	가로수 이설등 신청	가로수 전정승인 요청	가로수(조성, 옮겨심기, 제거, 가지치기) 승인신청	가로수사업 (옮겨심기) 승인신청	가로수사업 승인신청	가로수식재 승인, 이식승인, 제거승인, 가지치기
구비서류	1.위치도 2.현황도면 3.현장사진	1.위치도 2.현황도면 3.현장사진	1.사업계획서 2.위치도 3.현황도면 4.관련인가 서류 사본	1.사업계획서 2.위치도 3.현황도 4.현장사진	1.사업계획서 2.위치도 3.현황도, 및 현장사진 4.설계도서 5.기타관련 서류	1.사업계획서 2.위치도, 3.현황도면 4.관련인가 서류사본	1.사업계획서 2.위치도, 3.현황도 4.보차도 점용 허가 또는 관련 허가 사본	1.사업계획서 2.위치도 3.현황도 4.보차도 점용허가 또는 관련 허가 사본	1.사업계획서 2.위치도 3.설계도면 (평면도, 단면도) 4.도로점용 허가 사본
행정 정보 공동이용			토지이용 계획 확인서 토지(임야) 대장						
처리기간	7일	미명시	14일	미명시	미명시	14일	14일	14일	7일

- (조정안) 구비서류의 통일성있는 명칭 사용 필요, ①민원인 제출서류는 사업계획서, 위치도, 설계도면(평면도, 단면도), 도로 점용허가 사본, ②담당공무원 확인사항으로 토지이용계획확인서, 토지(임야)대장으로 조정
- 처리기간은 민원 신청 → 담당공무원 현장 실사 → 이전 장소 적합성 등 판단 후 내부결재 → 승인 통보 등 행정절차를 감안, 10일로 조정(처리기간 유형화 지침에 따라 처리기간 1~10일까지는 1일 단위, 10일 이상은 5일 단위로 설계)

구 분	서울	인천	광주	대구	울산	대전
민원명	교통유발부담금 경감신청	교통유발부담금 경감신청	교통유발부담금 경감신청	교통유발부담금 경감신청	교통유발부담금 경감신청	교통유발금 경감신청
구비서류						
행정정보공동 이용유무						
처리기간	미명시	미명시	미명시	미명시	미명시	미명시
비고	경감심의위원회 심의회에서 경감을 결정후 7일 이내 통보		부담금경감심의위원 회 결정일로 부터7일 이내			

교통유발부담금 경감신청

- (조정안) 구비서류는 교통유발부담금 경감 신청서로 같음. 다만, 이행실적 자료는 별도 제출
 - 처리기간은 신청 → 교통량 감축활동 이행실적 확인·점검 → 교통유발부담금 경감비율 결정 및 통보 등 행정절차를 감안하여 경감비율 결정일로부터 7일로 조정

구 분	서울	인천	부산	대구	울산	대전
민원명	급수공사신청	급수공사신청	급수공사신청	급수공사신청	급수공사시행신청	급수공사신청
구비서류	신축건물(건축허가증사본)	토지사용승낙서(타인토지인 경우) 건축개요(신축건물인 경우) 건축물대장(기존건물인 경우) 가설건축물관리대장(가설건축물인 경우) 건축대수선용도변경허가서(신축건물인 경우)		타인의 토지 또는 건물안에 급수설비 설치할 때에는 해당 토지 또는 건물소유자의 승낙서 →조문에 별도 명시	-	(흡수정이하의 특수장치를 설치하는 경우) 공사계획서(공사 시방서 및 설계도서 포함)
행정정보 공동이용	(급수설비의 개조수선공사인 경우) 건축물 관리대장		건축물대장			
처리기간	4	미명시	미명시	미명시	5	미명시

□ 급수공사신청

- (조정안) 구비서류 중 건축물대장 및 건축허가증은 행정정보 공동이용을 통해 담당공무원 확인사항으로 규정하고, 민원인 제출서류는 급수공사신청 유형(단독건물, 공동주택, 토지건물 소유 여부 등)에 따라 구비서류가 상이하므로 지자체별 필요 구비서류 명시
- 처리기간은 신청 → 현장 확인 → 공사 설계 → 공사비용 산출 → 고지서 발급·통보의 행정절차를 감안, 5일 이하로 조정
- ※ 대구시의 경우는 수도 급수 조례 제4조(급수공사의 승인조건 등)에 신청서 등 구비서류가 규정되어 있으나 별지 신청서식이 없음

□ 배수설비 준공검사신청

구 분	서울	인천	부산	광주	울산	세종	제주
민원명	배수설비 준공검사신청	배수설비 준공검사신청	배수설비 준공검사신청	배수설비 준공검사신청	배수설비준공검사신청	배수설비 준공검사신청	배수설비 준공검사신청
구비서류	배수설비 및 접속부분의 설치시공 전·중·후 사진 각 1식	배수설비 및 접속부분의 설치시공 전·중·후 사진 각 1식	배수설비 전,후 사진 각 1부	배수설비 전,후 사진 각 1부 배수설비 준공도	배수설비 접속부분 공사 전중후 사진 배수설비 준공도면	-	배수설비 전,후 사진 각 1부 배수설비 준공도
행정정보 공동이용유무							
처리기간	7	미명시	미명시	미명시	미명시	미명시	미명시

- (조정안) 구비서류는 배수설비 및 설치시공 전·중·후 사진 각 1식, 배수설비 준공도로 제한하고, 기타 토지 대장, 건축물관리대장등본, 지적도, 건축허가 서류 등은 행정정보 공동이용을 통해 담당공무원 확인사항으로 명시
- 처리기간은 신청 → 하수처리장에 배수설비 설치기준 및 구조기준 등에 적합 여부 확인·점검 → 내부결재 후 배수설비 준공검사증 교부 등 행정절차를 감안, 5일이하로 조정

□ 입양가정지원금신청

구 분	부산	대전	광주	강원	전남	경남	경북	제주
민원명	입양가정 지원금 신청	입양 축하금 지원신청	입양가정 지원금신청	입양가정지원 금 지급신청	입양가정 지원금 신청	입양가정 지원금 신청	입양지원금 신청	입양아동 양육보조금 등 신청
구비서류	1.입양사실 확인서 2.가족관계 증명서 3.장애아동임을 증명하는 서류 4.통장사본	1.입양사실 확인서 2.가족관계 증명서 3.장애아동임을 증명하는 서류 1부 (장애아동을 입양하는 경우) 4. 통장사본	1.입양사실 확인서 2.통장사본					
행정정보 공동이용	-	-	-	-	-	-	-	-
처리기간	15일	미명시	15일	미명시	15일	15일	15일	15일
비고	행정정보 공동이용필요	처리기간 명시필요	처리기간 명시필요	처리기간 명시필요		행정정보 공동이용필요	행정정보 공동이용필요	행정정보 공동이용필요

- (조정안) 구비서류 중 장애인증명서(장애아의 경우)는 행정정보 공동이용을 통해 담당공무원확인사항으로 규정하고, 통장사본은 신청서에 계좌번호 기입란으로 대체하여 민원인 구비서류 감축
- 처리기간은 신청→서류검토 및 가정조사를 통한 사실 확인→지급결정 및 통보 등의 행정절차를 감안 15일로 조정

□ 지정문화재(보호물, 보호구역) 현상변경 등 허가신청

구 분	인천	부산	대구	대전	세종	경기	강원	충북	전북	전남	경북
민원명	지정 문화재 (보호물, 보호구역) 현상변경 등 허가신청	지정 문화재나 문화재 자료현상 변경등 허가신청	지정 문화재 현상변경 등 허가신청	지정 문화재 현상변경 허가신청	지정 문화재 (문화재 자료) 현상변경 등(착수·완료)신고	지정 문화재 (보호물 및 보호구역 포함)현상 변경등허가신청	지정 문화재 현상변경 등의 허가신청	지정 문화재 현상변경 등의 허가신청	지정 문화재 현상변경 등 허가신청	지정 문화재 현상변경 등 허가신청	지정 문화재 현상변경 등 허가신청
구비서류	1.설계도서, 현장사진 2. 토지 기타 물건의 소유자 동의서	1.기본설계 도서 (건축 계획서, 배치도, 평면도, 입면도, 단면도) 2.현장 사진 및 그 밖의 참고서류	1.설계도서, 현장사진 2.토지 기타 물건의 소유자 동의서 3.사업 계획서, 위치도, 기타 참고서류	1.기본설계 도서 (건축 계획서, 배치도, 평면도, 입면도, 단면도) 2.현장 사진 및 그 밖의 참고서류	1.기본설계 도서 (건축 계획서, 배치도, 평면도, 입면도, 단면도) 2.현장 사진 및 그 밖의 참고서류	1.기본설계 도서 (건축 계획서, 배치도, 평면도, 입면도, 단면도) 2.현장 사진	1.기본설계 도서 (건축 계획서, 배치도, 평면도, 입면도, 단면도) 2.현장 사진	1.기본 설계도/ 건축 계획서 2.현장 사진 3.토지 기타 물건의 소유자 동의서	1.설계도서, 현장사진 2.토지 기타 물건의 소유자 동의서 3.사업 계획서, 위치도, 기타 참고서류	설계도서 건축 계획서	현상변경 등허가 신청서 기본설계 도서 (신고대상 건축물일 경우에는 건축 계획서) 현장사진
처리기간	30	30	미명시	30	2	0	미명시	30	20일	30	30일

- (조정안) 구비서류는 문화재위원회에서 심의·의결하는 사항으로 지자체 여건에 따라 규정토록 함
 - 처리기간은 신청 → 현장 확인 및 문화재 영향성 검토(협의) → 문화재위원회 상정 → 심의·의결 → 통보 등 복합적인 행정 절차를 감안하여 30일이하로 조정

□ 장사시설 사용신청

구분	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산
자치법규 민원 서식상 구비서류	없음	감면을 증빙할수 있는 서류	1. 매장시 : 매(화)장신고필 증 및 주민등록등본또는 개장신고필증(이장시) 2. 봉안시 : 화장증명서 및 주민등록등본(개장유골 시 제외) 또는 개장신고 필증(개장납골시) 3. 화장시 : 고인 주민등록 등본, 사망진단서	매장· 화장 및 개장 신고서	없음	매(화)장 신고필증	(화장신고의 경우에만 해당) 1. 감면을 증명할 수 있는 서류 (감면대상자) 2. 「장사 등에 관한 법률 시행 규칙」 별지 제1호서식 또는 제2호서식과 「의료법 시행 규칙」 별지 제6호서식의 사 망진단서(시체검안서) 또는 읍·면·동장의 확인서
처리 기간	즉시	미명시	즉시	미명시	미명시	미명시	미명시

○ (조정안) 공설장사시설 사용신청 시 구비서류가 필요하지 않음.

- 민원인이 「장사 등에 관한 법률」 제8조 및 같은 법 시행규칙 제2조에 따른 ‘매·화장 신고’시 사망진단서 등 구비서류 제출 후 자치민원인 ‘장사시설 사용신청’을 위해서는 신청서만 작성하고 별도의 구비서류가 필요하지 않음. 다만, 시·도별로 취약계층 시설사용료 감면을 위해 구비서류(국가유공자확인, 국민기초생활수급자 증명서 등)를 규정할 수 있음

2. 시·군·구 자치민원처리기준표의 우선등재(안)

○ 시범 조사지역 시군구별 우선등재 대상 자치민원(종합)

(단위 : 종)

유형별 구분		유형별 시군구 수 (A)	자치 민원 (B)	연간 처리 건수 100건 이상 민원 (C)	처리건수 100건초과 민원 중 공공시설 사용및수강신청, 공모사업 민원 (D)	공 통 민 원 (E)	공통 민원 중 100 건 초과 (F)	등재 대상 (G=C-D +E-F)	등재대상 평균 수 (H= 시군구 등재대상 (G)의 평균	전국 추계 (I= A×H)
계		28	3,308	437	144	130	47	376		2,744
100만시	수원	3	228	35	8	5	2	30	30	90
50만시	포항	12	183	33	7	9	6	29	23	276
	안산		204	34	16	5	2	21		
	부천		138	23	5	4	3	19		
일반시	공주	14	109	13	4	6	2	13	18	252
	거제		174	40	13	6	4	29		
	의정부		98	9	1	4	1	11		
도농 복합시	평택	46	126	16	5	4	2	13	19	874
	원주		182	29	6	6	6	23		
	여수		110	14	3	5	1	15		
	경주		155	26	3	5	2	26		
3만 이상 군	강화	67	96	5	1	5	0	9	11	737
	철원		126	9	4	4	0	9		
	영광		122	13	4	7	1	15		
	의성		102	11	2	6	2	13		
	가평		114	15	6	1	1	9		
3만 이하 군	영양	15	109	6	2	8	3	9	13	195
	청송		126	8	3	8	2	11		
	고성		102	15	4	7	4	14		
	양양		154	17	4	8	2	19		

유형별 구분		유형별 시군구 수 (A)	자치민원 (B)	연간 처리건수 100건 이상 민원 (C)	처리건수 100건초과 민원 중 공공시설 사용및수강신청, 공모사업 민원 (D)	공통민원 (E)	공통민원 중 100건 초과 (F)	등재대상 (G=C-D+E-F)	등재대상 평균 수 (H= 시군구 등재대상 (G)의 평균)	전국 추계 (I=A×H)
특별시 자치구	용산	25	84	4	3	0	0	1	4	100
	서초		68	8	4	1	0	5		
	마포		63	11	7	2	0	6		
광역시 자치구	유성	44	91	12	8	3	0	7	5	220
	대구 남		54	5	4	3	0	4		
	부평		70	10	3	5	1	11		
	사하		62	11	10	2	0	3		
	금정		58	5	4	1	0	2		

○ 시군구 자치민원 중 처리건수 상위 20위 목록

연번	시·군·구	조례명	민원서식명	발급건수
1	강화	강화군 강화사랑 상품권 발행 및 운영 조례	강화군 강화사랑 상품권 대금 청구서	500,000
2	수원	수원시 교통약자의 이동편의증진에 관한 조례 시행규칙	특별교통수단 이용신청서	418,171
3	부천	부천시 폐기물관리에 관한 조례 시행규칙	폐기물배출신고서	346,152
4	마포	서울특별시 마포구립 체육시설의 설치 및 운영 조례 시행규칙	체육시설 사용(변경)허가 신청서	140,805
5	마포	서울특별시 마포구 폐기물관리 조례	대형폐기물 배출신고서	87,809
6	수원	수원시 장안구민회관 설치 및 운영 조례 시행규칙	시설사용료 감면신청서	56,647

연번	시·군·구	조례명	민원서식명	발급건수
7	사하	부산광역시 사하구 국민체육센터 설치 및 운영 조례 시행규칙	회원가입신청서	48,000
8	안산	안산시 체육시설 관리 운영 조례 시행규칙	체육시설 사용허가 신청서	32,033
9	금정	부산광역시 금정구 주민자치회 설치 및 운영 조례 시행규칙	주민자치회 프로그램 수강 신청서	32,000
10	사하	부산광역시 사하구 국민체육센터 설치 및 운영 조례 시행규칙	시설사용료감면신청서	31,200
11	포항	포항시 폐기물관리 조례	공공장 생활폐기물 배출(자가운반)신고서	28,992
12	경주	경주시 수도급수 조례 시행규칙	상수도요금감면신청서	27,468
13	원주	원주시 시세 부과·징수 규칙	자동차세(소유) 연세액 및 분할납부 신고서	25,762
14	안산	안산시 시세 조례 시행규칙	자동차세(소유) 연세액 및 분할납부 신고서	21,861
15	수원	수원시 폐기물 관리에 관한 조례 시행규칙	소량건설폐기물 (5톤미만) 수거 신청서	15,416
16	사하	부산광역시 사하구 다대주민편의시설 관리 및 운영 조례 시행규칙	다대주민편의시설 회원가입 신청서	15,283
17	경주	경주시 교통약자의 이동편의 증진에 관한 규칙	특별교통수단 이용신청서	13,567
18	거제	거제시 수도급수 조례 시행규칙	자동납부(신규·해지·변경)신청 서	11,792
19	포항	포항시 어린이 교통랜드 설치 및 운영 조례	어린이 교통랜드 사용 신청서	11,658
20	여수	여수시 노인복지관 설치 및 운영 조례 시행규칙	물리치료시설 이용신청서	11,245

□ 공간정보 자료제공 신청

구 분	수원시	안산시	공주시	거제시	의정부시	평택시	원주시	여주시	부천시
구비 서류	인수서	신청서, 서약서, 인수증	신청서	신청서	공간정보제공 신청서 1부 (비공개공개제한 자료인 경우 보안각서 1부, 비공개 공개제한공간정보 인수서 1부)		공간정보 자료제공 신청서 보안서약서 공간정보 인수서 1부 삭제확인서 1부	공간정보 신청서	공간정보제공 신청서
행정정보 공동이용 유무	유	유	유	유	유	무	유	유	유
처리 기간	5	0	7	0	7	0	7	7	0
처리 기관	시청	시청 토지정보과	시청	시청	시청	시청	시청	시청	시청
비고			처리건수 없음						

□ 국가보훈대상자 사망위로금 신청

구 분	평택시	여주시	강화군	영광군	의성군	고성군	양양군	가평군	마포구	부평구
구비 서류	통장사본 1부 사망진단서 1부	신청서 국가유공자증 사망진단서 가족관계 증명서 통장사본	국가보훈 대상자증 통장사본 가족관계 증명서 사망진단서	국가보훈 대상자증 사본	사망 진단서 유족확인 서류 통장사본	사망 위로금 지원 신청서	통장사본	사망 진단서 유족확인 서류	사망 진단서	통장사본
행정정보 공동이용 유무	유	유	무	유	유	유	유	유	유	유
처리 기간	7			7	15	10	10	7	0	14
처리 기관	시청	시청 사회복지과	군청	군청 사회 복지과	군청	군청	군청 주민생활 지원과	군청	구청 복지 행정과	구청
비고						처리건수 없음				

□ 금연 지도원 신청

구 분	수원시	포항시	공주시	거제시	부천시	영양군	청송군	고성군	유성구	대구 남구	부평구	사하구
구비 서류	금연지도원 신청서 금연지도원 추천서 개인정보 제공 동의서 경력증명서 건강진단서 (최종합격자)	금연 지도원 신청서 금연 지도원 추천서	응시 원서 이력서 자기 소개서 개인 정보 수집및 활용 동의서 주민 등록 등본 기타 증명서	학력 증명서 사진 2매	이력서 개인정보 수집이용 동의서 금연 지도원 신청서 금연 지도원 추천서	금연 지도원 신청서 1부	반 명함판 경력 증명서 추천서	금연 지도원 신청서 금연 지도원 추천서	6개월이내에 촬영한 탈모 정면 상반신 반명함 (3x4) 사진 2매 금연지도원 신청서에 기재한 학력, 전공 및 주요경력을 증명하는 서류 1부 금연지도원 추천서	반명함판 사진 학력 및 경력 증명서 금연지도원 추천서 (추천을 받은경우)	학력, 전공 및 주요 경력 증명 서류	이력서 비영리법인 또는 비영리 민간단체장의 추천서 또는 보건 정책 관련 업무를 수행한 경력이 3개월 이상인 사람 또는 이에 준하는 경력에 따른 시,도지사 또는 시장, 군수,구청장 추천서
행정정보 공동이용 유무	유	무	무	무	무	유	무	유	무	무	무	무
처리기간			0	0	7		2		3		3	0
처리기관	보건소	보건소	시청	건강 증진과	보건센터	군청	보건 의료원	군청	구청	구청	구청	구청
비고												

□ 급수공사 시행 신청

구 분	포항시	공주시	거제시	의정부시	평택시	경주시	의성군	청송군	고성군	양양군
구비 서류		건축허가서 토지사용 승낙서				신분증		신청서 토지건물 사용승락서 (타인의 토지건물 사용시)	신청서 건축허가 서류	
행정정보 공동이용 유무	무	유 토지대장	무	무	무	유 건축물대장	무	무	무	유 건축물사용 승인서
처리기간	0	7	5	3	5	5		15	365	5
처리기관	상수도과	수도과	시청	시청	시청	시청	군청	정수장	군청	상하수도 사업소
비고	수수료 없음	수수료 없음	수수료 500원	수수료 없음	수수료 없음	수수료 10,000원 ~ 20,000원	수수료 없음	수수료 없음	수수료 없음	수수료 없음

□ 배수설비 준공검사 신청

구 분	포항시	안산시	공주시	거제시	의정부시	평택시	원주시	경주시	부천시	철원군	영광군	고성군	양양군	가평군
구비 서류	배수 설비 준공 검사 신청서	신청서, 배수설비 및 접속 부분의 설치시공 전·중·후의 사진 배수설비 준공도	준공 사진 준공 도면 사업자 등록증	배수 설비 및 접속 부분의 전,중, 후의 사진	공사 전,중,후 사진	배수 설비 설치 시공 전,중, 후 사진 배수 설비 준공도 1부	준공 검사 신청서 공사 사진	사진 대장, 배수 설비 준공도 공사 업체 사업자 등록증 사본	신청서, 공사 전중후 사진 배수설비 설계도서 배수 계통도 cctv조사 보고서	준공 검사 신청서 준공 사진 (전중 후) 준공 도면		신청서, 시공 사진 배수 설비 준공도	설치 시공 전중후 사진 1식 배수 설비 준공도 면 1부	준공도
행정 정보 공동 이용 유무									유 건설업 등록증					
처리기간	3	7	7	5	7	0	5		7	5	3	5	5	1
처리기관	시청	상하수도 사업소	수도과	시청	시청	시청	시청	에코물 센터	행정복지센터	상하수도 사업소	군청	군청	환경 관리과	군청
비고	수수료 없음	수수료 없음	수수료 없음	수수료 없음	수수료 없음	수수료 5,000 원	수수료 없음	수수료 없음	수수료 없음	수수료 없음	수수료 없음	수수료 없음	수수료 없음	수수료 없음

□ 자동차세 분할납부 신고

구 분	포항시	안산시	거제시	원주시	의성군	영양군	청송군	고성군	양양군
구비 서류			분할납부 신고서	신고서		분할납부 신고서			
행정정보 공통이용 유무	무	유 자동차등록 원부	무	무	무	유 자동차등록 원부	무	무	유 자동차등록 원부 건설기계등록 원부
처리기간	0	0	즉시		즉시	0	0		0
처리기관	구청(세무과)	구청 세무1과	시청	시청		군청	군청	군청	군청
비고	신고	신고	신고	신고	신고	신고	신청	신고	신고

□ 참전명예수당 지급신청

구 분	수원시	포항시	공주시	여주시	경주시	강화군	영광군	의성군	영양군	청송군	고성군	양양군	유성구	부평구
구비 서류	국가 유공자증, 참전 유공자증 등 국가보훈 대상자를 확인할 수 있는 증명서 통장 사본 1부	통장 사본 유공자 증	유공자 증사본, 통장 사본	신청서, 국가 유공자 증 통장 사본	통장 사본	참전 유공자 증 사본 통장 사본	통장 사본	국가 유공자 증 통장 사본	참전 유공자 증 사본 수당 지급 본인 계좌 사본 1부	통장 사본	참전 명예 수당 지원 신청서	참전 유공자 증사본 통장 사본		통장 사본
행정 정보 공동 이용 유무	무	무	무	유	무	유	무	무	무	무	유	무	유	유
처리기간	30		1		0		30	30	15	30	20	30	7	
처리기관	시청	시청	시청	시청	읍면동	군청	군청	군청	군청	군청	군청	주민생활지원과	구청	구청
비고														

□ 참전유공자 사망위로금 지급 신청

구 분	포항시	안산시	공주시	거제시	여주시	경주시	강화군	영광군	의성군
구비 서류	통장사본 가족관계 확인 서류 사망진단서	참전유공자 사망위로금 지급신청서 가족관계 증명서 신청인 통장사본	사망진단서 가족관계 증명서 유공자증 사본 통장사본	통장 사본 사망확인 서류 참전유공자 증 사본	신청서 국가 유공자증 사망진단서 가족관계 증명서 통장사본	통장사본 가족관계 증명서 기본증명서	국가 유공자증 통장사본 가족관계 증명서 사망진단서	가족관계 증명서	사망진단서 유족확인 서류 사망자와 동일생계 확인서류 장제확인서 통장사본
행정정보 공동이용 유무	무	유	무	유	유	무	무	유	무
처리기간		0	10	30		0		10	30
처리기관	시청	시청	시청	시청	시청	읍면동	군청	군청	군청
비고			참전유공자 장제보조비 지급 신청						

구 분	영양군	청송군	고성군	양양군	유성구	대구남구	사하구	금정구
구비 서류	참전유공자증 사본 가족관계증명서 등 사망자의 유족임을 알 수 있는 서류 위로금지급통장 사본	사망진단서 통장사본	사망위로금 지원신청서	통장 사본		사망자의 유족임을 확인할 수 있는 서류(신분증) 사망자의 참전유공자증 사본 신청인의 통장 사본	사망확인서 예금통장	참전유공자 사망위로금 지급신고서 기본증명서 가족관계증명서 통장사본
행정정보 공동이용 유무	무	유	유	유	유	무	유	무
처리기간	15	30	10	30	7	15	10	10
처리기관	군청	군청	군청	군청	구청	구청	구청	구청
비고								

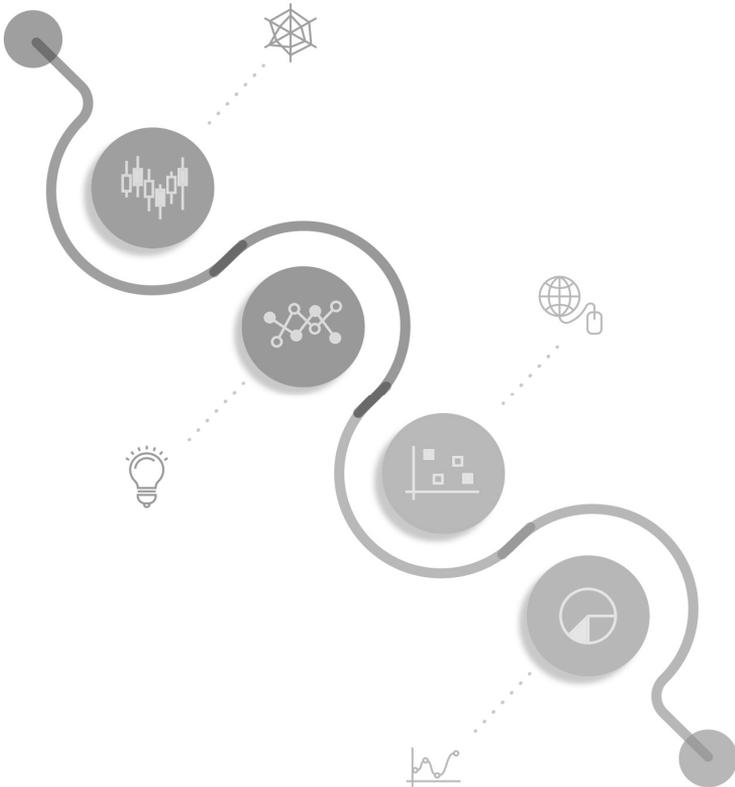
□ 체육시설 사용허가 신청

구 분	수원시	포항시	안산시	원주시	여주시	경주시	부천시	강화군	철원군	영광군	고성군	양양군	가평군	마포구
구비 서류	이용 계획서 폐기물 처리 계획서			신청서	체육시설 사용허가 신청서	화재보험증권 체육지도자증 시설 및 설비개요서 임대차계약서 손해보험증권			신분증		사용 허가 신청서		체육시설 사용허가 신청서	민원 신청서
행정 정보 공동 이용 유무	무	무	무	무	무	유	무	무	무	무	무	무	무	무
처리기간			3	2	7	3		7	0	1	7	0		
처리기관	시설 관리 공단 체육회	시설 관리 공단	도시 공사	시청	시청	시청	시설 관리 공단	시설 관리 공단	체육회	군청	군청	군청	시설 관리 공단	구민 체육 센터 체육관
비고		시설 공단 위탁 운영					인터넷 신청 only							

※ 통일된 지침을 마련하지 않고 지역의 특성을 반영하고 시도의 사례를 준용하여 각 시군구별로 시행

제5장 요약 및 정책건의

제1절 요약 ●
제2절 정책건의



제 5 장

요약 및 정책건의

제1절 요약

□ 연구의 목적

- 자치법규(조례, 규칙 등)에 근거하여 시행되며, 주민생활과 밀접하게 관련되어 있는 자치사무 민원은 주민편의와 행정의 능률을 위하여 효율적으로 관리되어야 함
 - 자치사무 민원의 개념과 특성, 관리의 필요성
 - 법령에 근거를 둔 중앙부처의 민원은 표준화된 처리기준과 절차에 따라서 관리되지만, 자치사무 민원은 처리기준과 절차가 명시되지 않아서 현황조사도 이루어지지 않은 관리의 사각지대로 남음
- 자치법규에 근거한 자치사무 민원의 현황조사와 분석이 필요함
 - 자치사무 민원 서비스의 문제점 파악
 - 자치사무 민원 관련 자치법규(조례, 규칙 등)의 개정을 위한 근거 마련
- 주민의 민원부담 완화
 - 민원사무편람 비치를 통한 민원정보 제공
 - 행정정보 공동이용 활성화로 민원서류 발급 감축
- 주민편의를 위한 자치사무 민원처리기준표의 도입
 - 유사 자치사무 민원의 경우, 공통된 자치사무 민원서식의 마련
 - 주민편의를 위한 구비서류 및 처리기간의 단축

□ 연구분석의 대상과 내용

- 자치법규(조례, 규칙)에 근거를 둔 자치사무 민원의 현황 조사
 - 조사대상 : 17개 시도, 30개 시군구

시도(17개) : 전수조사

시군구(30개) : 샘플조사(시도별 2-3개 선정)

- 조사대상 시도 및 시군구의 자치법규 전수조사를 통해 누락 자치사무 민원 발굴→중앙부처 소관 민원(5,100여종)과의 중복성 검사·중복 시 제외→전체 자치사무 민원 현황 추계

○ 자치사무 민원의 분석·조정을 통해 자치민원처리기준표 도입방안 마련

- 조사된 자치사무 민원 중 전 시도 또는 시군구에서 발생 예측되는 공통민원에 대하여 처리기간 및 구비서류 분석·조정안 마련
- 민원처리기준표 우선 등재기준 마련

□ 분석결과 종합

○ 신청건수가 1건 이상인 시도 자치민원의 성격별 유형을 살펴보면 시설사용(291건), 문화(214건), 기업(198건), 복지(154건) 등의 순으로 나타남

○ 신청건수가 1건 이상인 시도 자치민원의 성격별 유형을 시·도별로 살펴보면

- 서울은 건축(23건)이 가장 많고, 부산/대구/인천/광주/대전은 시설사용(37건, 44건, 32건, 19건, 28건), 울산은 복지와 문화(21건, 21건), 세종은 기업(14건)이 각각 많은 것으로 나타남
- 경기/충북/충남은 문화(15건, 8건, 19건), 강원/경북은 복지(20건, 13건), 전북/전남/경남은 시설사용(12건, 16건, 11건), 제주는 기업(44건) 등이 각각 많은 것으로 나타남

○ 신청건수가 1건 이상인 시도 자치민원의 신청 유형을 살펴보면, 단순 신청 1,039건, 신고가 156건, 의뢰 45건, 청구 11건 등의 순서임

○ 신청건수가 1건 이상인 시도 자치민원의 신청 유형을 시·도별로 살펴보면, 모든 시·도가 신청민원이 가장 많은 것으로 나타남

○ 2016년 1년간 신청건수가 한건도 없는 시군구 자치민원은 전체 3,016종 중에서 1,569종으로 전체 자치민원의 절반(56%)을 차지하고 있음

- 신청건수가 1건 이상인 자치민원 중 10건 이하가 가장 많은 540종으로 19.3%를 차지하고 있음
- 시·군·구별로는 100만 시가 평균 166종으로 가장 많고 50만 시가 평균 155.3종으로 2위이며, 광역시 자치구가 평균 63.4종으로 가장 적고 특별시 자치구가 평균 66종으로 두 번째로 적은 것으로 나타나고 있음
- 자치구의 경우, 특별시와 광역시에서 수행하는 사무가 많고, 시군에 비하여 위임사무가 적기 때문에 민원의 종류가 적은 것으로 판단됨
- 신청건수가 1건 이상인 시군구 자치민원의 성격별 유형을 살펴보면 복지(334건), 시설사용(283건), 건축(204건), 문화(177건) 등의 순으로 나타남
- 신청건수가 1건 이상인 시군구 자치민원의 성격별 유형을 시군구별로 살펴보면
 - 100만 시는 복지(26건)가 가장 많고, 50만 시는 복지(평균 20건), 일반시는 건축(평균 13.3건), 도농 복합시는 복지(평균 14.8건), 3만 이상 군은 복지(평균 11.4건), 3만 이하 군은 복지(평균 11.5건), 특별시 자치구는 시설사용과 복지(각 평균 7.7건), 광역시 자치구는 시설사용(평균 7.4건)이 각각 많은 것으로 나타남
- 신청건수가 1건 이상인 시군구 자치민원의 신청 유형을 살펴보면, 단순 신청 1,258건, 신고가 139건, 청구 46건, 의뢰 5건 등의 순서임
- 신청건수가 1건 이상인 시군구 자치민원의 신청 유형을 시·도별로 살펴보면, 모든 시·군·구가 신청민원이 가장 많은 것으로 나타남

□ 분석결과와 시사점

- 2016년 1년간 신청건수가 한건도 없는 자치민원은 시도 전체 2,538종 중에서 1,277종으로 전체 시도 자치민원의 절반(50.3%)을 차지하고 있으며, 시군구 자치민원 전체 3,016종 중에서 1,569종으로 전체 시군구 자치민원의 절반(56%)을 차지하고 있음

- 국가민원에 비해 전반적으로 자치민원 신청건수가 전무하거나 적은 이유는
 - ① 신청대상자가 지역별로 한정되어 있고,
 - ② 법령의 위임에 따라 의무적으로 민원을 신설하였으나 실질적인 수요가 없어 민원신청건수가 적은 것으로 판단됨

* 신청건수가 없거나 적은 자치민원 사례

- 외국인투자유치관련 : 입지보조금신청, 고용보조금신청, 외국인투자환경개선신청 등
- 주민투표 : 청구인대표자증명서 교부신청, 서명요청권 위임신고, 주민투표 청구 등

- 특별시·광역시와 도를 비교해 볼 때, 도의 자치민원이 특별시와 광역시의 자치민원에 비하여 적은 것으로 나타남
 - 그 이유는 도는 시군에 많은 사무를 위임하고 있지만, 특별시와 광역시는 자치구의 사무를 오히려 직접 수행하고 있기 때문에 특별시와 광역시의 자치민원이 도의 자치민원 보다 많은 것으로 나타남
- 특별시·광역시의 자치구와 도의 시군을 비교해 볼 때, 도의 시군 자치민원이 특별시와 광역시의 자치구 자치민원에 비하여 많은 것으로 나타남
 - 그 이유는 도의 시군에 많은 사무를 위임받아서 수행 하고 있지만, 특별시와 광역시의 자치구 사무는 많은 부분 특별시와 광역시가 직접 수행하고 있기 때문에 시군의 자치민원이 자치구의 자치민원보다 많은 것으로 나타남

제2절 정책건의

□ 자치민원의 효율적인 관리방안

○ 1년 동안 단 한건도 없는 자치민원의 처리방안 모색

- 법령에서 위임된 사무로 인하여 자치민원에 편입되었으나 지역의 특성상 수요가 없는 민원이 시도와 시군구 전체 자치민원의 절반 이상임
- 이러한 현상은 중앙정부의 관련 법령의 근거로 하여 지방자치단체의 특성을 고려하지 않고 전국에 일률적으로 민원사무를 적용하였기 때문에 발생하는 현상임

→ 따라서 지역의 특성을 고려하여 민원사무를 취사선택할 수 있는 권한을 지방에 부여하는 방안을 모색하여야 함

- ① 지방자치의 취지에 맞게 자치민원을 지방자치단체가 선택할 수 있게 관련 법령을 개정
- ② 최근 3년간 신청건수가 없는 자치민원은 해당 자치단체가 관련조례를 개정하고 자동 폐기 혹은 보완이 가능하도록 관련 법령 등 정비

○ 자치민원 첨부서류의 간소화

- 자치단체별로 첨부서류의 종류가 다양하여 주민(민원인)의 부담이 우려됨
- 전산화되어 자치단체에서 열람이 가능한 서류는 생략하는 것이 바람직하고, 담당 공무원의 의견을 들어서 제출서류가 적은 자치단체를 기준으로 제출서류를 간소화하는 것이 바람직함

○ 자치민원 처리기간의 간소화

- 동일한 자치민원이지만 자치단체별로 자치민원 처리기간 다양하여 주민(민원인)에게 혼란을 줄 우려가 있음
- 담당 공무원의 의견을 들어서 처리기간이 가장 짧은 자치단체를 기준으로 처리기간을 간소화하는 것이 바람직함

□ 자치민원의 효율적 관리를 위한 중앙과 지방의 역할 분담방안

- 지방마다 주민의 특성이 다르기 때문에 자치민원의 유형이 다르므로 중앙 정부의 법규를 근거로 하는 지방의 통일적인 민원서비스는 담당공무원의 업무부담을 가중시키고 주민의 혼란을 야기할 수 있음
 - 따라서 지역과 주민의 특성을 반영한 자치민원서비스를 각 지방자치단체별로 자율적으로 제공하기 위해서는 중앙과 지방간의 역할 분담이 필요함
- 중앙정부(행안부)의 역할
 - 자치민원의 최종적인 채택 여부를 지방에서 결정할 수 있도록 관련 법령을 개정
 - 자치민원포털 사이트를 개설하여 전국의 자치민원을 시도, 시군구 등으로 구분하여 등재하고 상호 비교 및 벤치마킹이 가능하도록 함
 - 자치민원 처리기준이나 지침의 관리를 광역자치단체(시도)에 위임하여 광역자치단체 중심으로 자치민원서비스를 운영
 - 자치민원 운영관리를 위한 지침의 마련과 담당 공무원의 교육 실시
 - 자치민원 담당 지방공무원 연찬회를 정기적으로 연 1회 개최하고 자치민원 담당 공무원의 의견을 취합하여 관련 법령이나 지침을 개정함
- 지방자치단체의 역할
 - 자치민원서비스의 채택 여부를 법령이 아닌 조례로 결정할 수 있는 자치권의 확보하는 것이 바람직함
 - 지역의 특성 등을 효율적으로 반영한 자치민원서비스의 현행화를 위하여 광역자치단체(시도)별로가 자치민원처리기준이나 지침을 행안부에서 위임받아서 관리함
 - 중앙정부의 법령이나 지침에도 불구하고 3년 이상 신청이 없는 자치민원에 대해서 관련 조례를 개정하여 관련 자치민원의 존속 여부를 결정함
 - 시도 단위로 자치민원 담당 공무원의 연찬회를 분기별로 개최하여 자치민원처리기준이나 지침 등을 개정이나 보완 등을 협의함

【참고문헌】

- 김훈(2012). 민원행정의 발달과정과 법적 근거에 관한 고찰, 한국행정사학회, <한국행정사학회지>
- 지방자치발전위원회(2015). 지방자치발전 종합계획
- 지방자치발전위원회, 한국지방행정연구원(2014). 새로운 판별기준에 따른 국가 총사무 재배분 조사표 작성
- 행정안전부(2016). 민원행정 및 제도개선 추진계획
- 행정안전부(2017). 2017년도 민원행정 및 제도개선 기본지침
- 행정안전부(2017). 민원처리에 관한 법령 해설
- 행정안전부, 한국지방행정연구원(2001). 복합민원처리제도 개선
- 행정안전부(2008). 민원행정 체계에 대한 국가간 비교연구
- 법제처 국가법령정보센터 [www://law.go.kr](http://www.law.go.kr)
- 행정안전부 자치법규정보시스템 [www://elis.go.kr](http://www.elis.go.kr)