민원처리지침

목 차

제1장 총칙
제1조(목적) ····· 1
제2조(정의) ····· 1
제3조(적용범위) ····· 1
제2장 민원의 처리
제4조(민원서류의 접수) ····· 1
제5조(구술, 전화, 컴퓨터 통신의 의한 접수) ····· 1
제6조(민원처리부) ····· 2
제3장 민원서류의 보완 및 이송
제7조(서류의 보완 등) ····· 2
제8조(민원서류의 표시) ····· 2
제9조(서류의 이송) ····· 2
제4장 민원사항의 처리
제10조(민원사항의 처리) ····· 2
제11조(처리기간 및 계산) ····· 2
제12조(처리기간에 삽입하지 아니하는 기간) ····· 3
제13조(처리기간의 연장) ····· 3
제14조(타 기관과의 협조) ····· 3
제15조(처리진행상황의 통지) ····· 3
제16조(처리결과의 통지) ····· 3
제17조(처리지연의 신고) ····· 3
제5장 민원의 통제 등
제18조(민원사무 통제원) ····· 4
제19조(처리상황의 확인 및 제출) ····· 4
제20조(위반상황에 대한 조치) ····· 4
제6장 보칙
제21조(준용사항) ····· 4
부칙 ····· 4
별지
제1호서식(민원처리부) ····· 5
제2호서식(민원유형별 처리기간) ····· 6

민원처리지침

제　　정　　2016.　11.　18.
개　　정　　2020.　 8.　 3.
개　　정　　2022.　 8.　12.

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 지침은 “민원사무처리에 관한 법률 제2조 제3호 나목3”에 근거하여 한국도핑방지위원회(이하 “위원회”라 한다)의 민원처리에 관한 기본적인 사항을 규정하여 민원의 공정하고 적법한 처리와 민원처리제도의 합리적 개선을 도모함으로써 민원인의 권익을 보호함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 지침에서 “민원인”이라 함은 위원회에 민원을 제기하는 개인 또는 단체를 말한다. 다만, 다음 각 호에 해당하는 경우에는 그 요구자를 민원인으로 보지 아니한다.

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

② 이 지침에서 “민원”이라 함은 민원인이 위원회에 제출하는 다음사항(이하 “민원사항”이라 한다)에 관한 사무를 말한다.

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

제3조(적용범위) 민원에 관하여는 다른 법률에 특별한 규정이 없는 한 이 지침에 정하는 바에 따른다.

제2장 민원의 처리

제4조(민원서류의 접수) ① 민원에 관한 서류(이하 “민원서류”라 한다)는 담당부서에서 접수한다.

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

③ 담당부서에 접수된 민원서류는 민원내용에 따라 분류 후 다른 문서에 우선하여 처리부서로 즉시 이송하여야 한다.

④ 담당부서와 처리부서에서 민원서류를 접수하였을 때에는 이 지침에 정하는 바에 따라 신속하게 처리하여야 한다.

⑤ 전자민원의 경우도 동일한 방법으로 처리한다.

제5조(구술, 전화, 컴퓨터 통신에 의한 접수) 민원인의 의사표시가 사후에 서류로 제출할 필요가 없는 민원사항은 구술 또는 전화, 인터넷 등 정보통신망으로 접수처리할 수 있다. 이 경우에 위원회의 그 민

원사항에 대한 의뢰서, 증명서 등 문서를 교부하는 경우에는 그 민원인 또는 위임을 받은 자임을 확인하여야 한다.

제6조(민원처리부) ① 민원에 관한 서류의 접수는 별지 제1호의 민원처리부에 의한다.

② 담당부서로부터 민원서류를 이송 받은 처리부서는 민원사무 처리철을 작성·관리하되, 효율적인 자료관리를 위하여 전자적 형태로 운영할 수 있다. <개정 2020.8.3>

제3장 민원서류의 보완 및 이송

제7조(서류의 보완 등) ① 처리부서에서 접수한 민원서류에 하자가 있다고 인정한 때에는 접수한 때로부터 보완 또는 보전에 필요한 상당한 기간을 정하여 민원인에게 문서, 구술, 전화, 팩스, 인터넷 등 정보통신망으로 보정을 요구하여야 한다.

② 경유기관을 거쳐 접수된 민원서류가 보완 또는 보정을 요할 경우에는 그 경유기관을 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, 민원인이 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.

제8조(민원서류의 표시) 민원서류를 기안하거나 시행할 때에는 그 기안지 또는 시행문 왼쪽 윗부분에 민원서류임을 표시하는 주인을 찍어야 한다.

제9조(서류의 이송) ① 위원회 소관이 아닌 민원서류를 접수한 때에는 지체 없이 소관기관으로 이를 이송하여야 한다.

② 위원회 소관의 민원서류 중 소관이 아닌 민원서류를 접수한 담당부서는 즉시 민원사무 통제원을 거쳐 해당부서에 이송하여야 한다.

제4장 민원사항의 처리

제10조(민원사항의 처리) ① 민원사항은 업무를 우선하여 이를 처리하여야 하며, 그 처리기간이 남아있음을 이유로 그 처리를 지연시켜서는 아니 된다.

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

제11조(처리기간 및 계산) ① 민원의 처리기간은 별지 제2호의 민원유형별 처리기간에 의한다. <개정 2020.8.3>

② 민원의 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 3시

간 이내를 말한다.

제12조(처리기간에 삽입하지 아니하는 기간) 다음 각 호의 1에 해당하는 기간은 이를 민원사무의 처리기간에 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. 접수경유 및 처리하는 기관이 각각 상당히 떨어져 있는 경우 민원서류의 이송에 소요되는 기간
4. 위원회의 동의가 필요한 민원사무로써 그에 따른 소집 및 심의에 소요되는 기간
5. 위원회의 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

제13조(처리기간의 연장) ① 민원사무의 처리에 있어서 부득이한 사유로 인하여 제11조제1항의 처리기간 내에 서류를 처리하기 곤란한 경우에는 소정의 처리기간 범위 내에서 1회에 한하여 그 처리기간을 연장할 수 있다.

② 제1항에 의하여 처리기간을 연장하였을 경우에는 민원인에게 처리지연 사유와 처리예정 기간을 통보하여야 한다.

제14조(타 기관과의 협조) ① 민원사항을 처리함에 있어서 다른 기관의 협조를 필요로 하는 경우에는 처리기간을 명시하여야 하며, 협조를 요청받은 기관(이하 "협조기관"이라 한다)은 위원회가 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 연장하고자할 경우에는 제1항의 규정에 의한 처리기간이 만료되기 전에 그 연장사유, 진행사항 및 응신 예정일 등을 위원회에 통보하여야 한다.

④ 위원회가 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 당초의 처리기간이 만료되기 전에 그 연장사유, 진행상황 및 응신 예정일 등을 협조로 요청한 기관에 통보하여야 한다.

제15조(처리진행상황의 통지) 두 기관이 관련되는 민원사항으로서 이를 주된 기관이 일원화하여 처리하는 경우와 처리기간이 30일 이상 소요되는 민원사항에 대하여는 민원인의 요청이 있거나, 처리진행 상황을 통지할 필요가 있다고 판단될 때에는 민원인에게 그 처리진행 상황을 통지하여야 한다.

제16조(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.

제17조(처리지연의 신고) 민원인은 민원서류의 접수거부, 부당한 반려, 처리기간의 경과, 소정 구비서류의 첨부 요구가 있을 경우에는 민원사무 통제원에게 그 사실을 신고할 수 있다.

제5장 민원의 통제 등

제18조(민원사무 통제원) ① 위원장은 민원업무를 총괄 통제하는 담당부서장 또는 실·부장 중에서 민원사무 통제원을 임명하되 업무가 과다한 경우에는 그 업무의 일부를 분장하기 위하여 분임 민원사무 통제원을 둘 수 있다. <개정 2022.8.12.>

② 민원사무 통제원은 민원사무의 처리상황을 수시로 점검하여 처리기간이 경과했을 경우나 민원 사무의 처리에 있어서 부당하다고 민원인이 신고한 사항은 지체 없이 그 민원처리부서장에게 처리를 독촉하여야 한다.

제19조(처리상황의 확인 및 제출) 담당부서장은 민원사항의 처리상황을 매월 1회 이상 확인하여야 하며, 민원처리부서장은 민원을 기한 내 처리 후 그 결과를 즉시 담당부서장에 제출하여야 한다.

제20조(위반사항에 대한 조치) 담당부서장은 민원서류처분 상황을 확인한 결과 중대한 비위사실이 발견되었을 경우에는 담당 직원 및 그 감독자의 징계조치를 요구할 수 있다.

제6장 보 칙

제21조(준용사항) 이 지침에서 규정하지 아니한 민원사무의 처리에 대하여는 민원처리에 관한 법률을 준용한다.

부 칙 <2016.11.18.>

(시행일) 이 규정은 위원장의 승인을 받은 날부터 시행한다.

부 칙 <2020.8.3.>

(시행일) 이 규정은 위원장의 승인을 받은 날부터 시행한다.

부 칙 <2022.8.12.>

(시행일) 이 규정은 위원장의 승인을 받은 날부터 시행한다.

[별지 제1호서식] <개정 2020.8.3>

민원처리부

접수번호	접수일	처리부서	처리기한	신청방법	민원유형	민원인			민원내용	처분		비고
						이름	전화번호	주소		처분일	내용	

[별지 제2호서식] <신설 2020.8.3>

민원유형별 처리기간

민원 유형	처리기간	비고
법령 및 규정 설명 및 해석	· 14일 이내	
건의 및 질의민원(제도개선 등)	· 14일 이내	
고충민원(이의신청 및 진정 등)	· 단순민원 : 7일 · 검토 및 심사 필요민원 : 14일	
기타민원	· 제증명 발급 : 1일 · 사실확인 및 기타 민원 : 7일	