



KR 한국철도시설공단
KOREA RAIL NETWORK AUTHORITY

300-731 대전광역시 동구 중앙로 242 한국철도시설공단
고객만족센터 ☎ 042) 607-4412, 4416

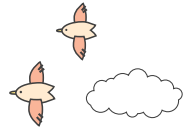


KR 한국철도시설공단
KOREA RAIL NETWORK AUTHORITY



국민신문고 민원업무 절차 요약

The Development for summary procedure



민원분류
민원담당부서

1



민원접수 (국민신문고)

민원담당부서

- 민원 이송 처리 : 사이버 및 서신 민원 접수 시 민원내용 검토 후 타기관 처리 민원일 경우 또는 다부처 민원일 경우 민원 재지정 요청 (처리자 → 부서민원담당에 요청)
- 다부처 민원 회신 문안
 - X) 문의하신 내용 중 ○○○은 ○○공사 or ○○자치단체 소관업무로 ○○○로 문의하시기 바랍니다.
 - O) 문의하신 내용 중 ○○○의 답변사항에 대해서는 ○○공사 or ○○자치단체 이송 (년.월.일)하였음을 알려드립니다.

2



3

민원배부
민원담당부서



4

민원처리(7일) 처리부서

국민신문고 민원

- 주요 이첩민원 처리 ⇒ 가 참고
- 반복 및 중복민원 처리 ⇒ 나 참고
- 다수인관련 민원 처리 ⇒ 다 참고

국민권익위원회 고충민원 ⇒ 라 참고

- 민원 회신 시 기안문 답변형식
 - ① 도입 : 첫인사 (공손하게), 민원요지
 - ② 본문 : 민원답변 (전문성, 해소노력)
 - ③ 종결 : 친절한A/S안내, 담당자, 성명, 연락처, 끝 인사
- 민원에 대한 처리결과 명시 (민원사무처리에관한법률시행령 제23조)
 - 처리기한연장 (라니스 ⇒ 처리기한연장통보서 작성)
 - * 동법 제17조 연장사유 및 처리예정기한 명시 (2회까지만 가능)
 - (1회 연장 : 당초처리기한 이내, 2회 : 민원인 동의)
 - 추후 결과를 통보 하겠다는 등의 회피성 민원처리 자제
- 권리구제절차 고지 및 안내 (행정절차법 제23조, 제26조)
 - 국유재산 사용허가 신청, 잔여지매수 청구, 소음, 진동 등 민원에 대한 불허처분 시 회신문 또는 붙임으로 안내

처리결과통보

민원담당부서

5



- 신청 경로별 회신방법 : ① 서신 및 기타 - 국민신문고 답변 후 e그린우편, 직접발송, ② 전자우편 - 국민신문고답변
- 신청경로가 (기관홈페이지, 국민신문고, 모바일웹민원) 민원인 요청방식에 따라 처리
- * 민원 만족도 평가 민원 happy call 시행
- 신청경로가 사이버 (각 자치단체, 공공기관, 기타 등), 서신 (팩스, 전화, 방문, 우편, 대통령실 이첩)민원 일 경우에는 처리결과 회신 전 민원인과의 유선통화 후 e그린우편 or 직접우편발송으로 처리
- 서신 통보 시 국민신문고 처리 (답변)에 민원회신내용 반드시 등록

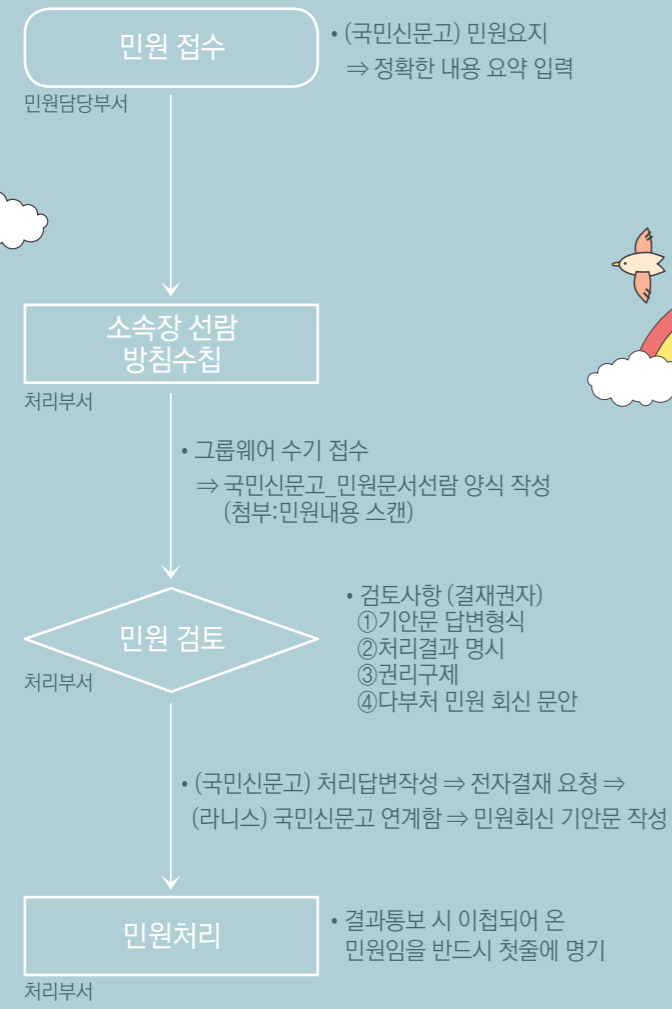


민원사무처리 기준

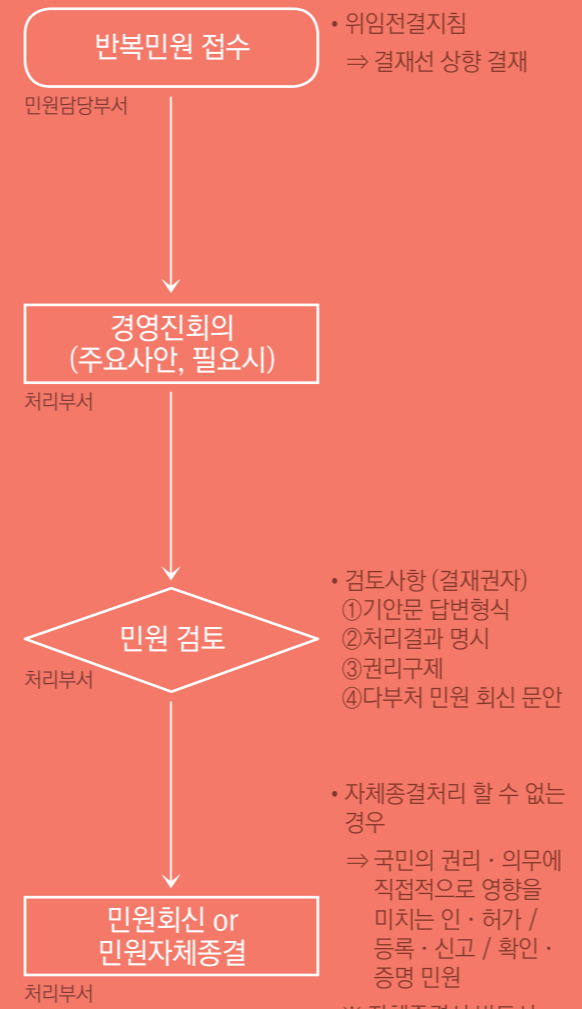


- 법적 처리기한 : 일반민원 (7일이내), 단순민원 (3일이내), 민원지정 및 재지정 (1시간이내), 민원 이송 (3시간이내)
- 사후관리 ⇒ 추가답변 (7일이내)시 최초 처리결과 답변 복사행위 금지

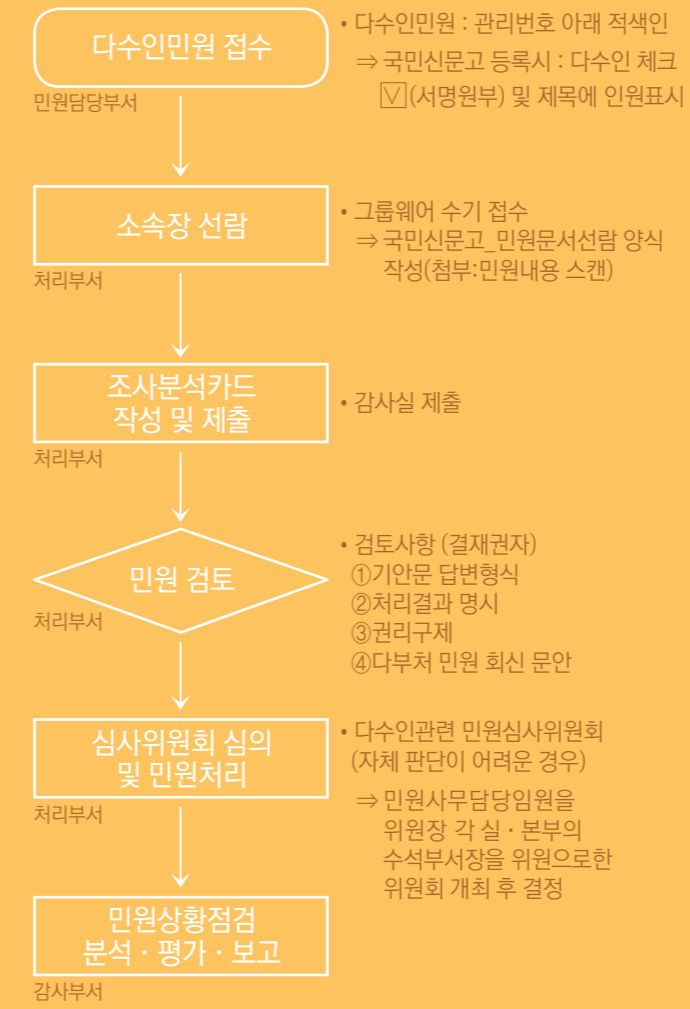




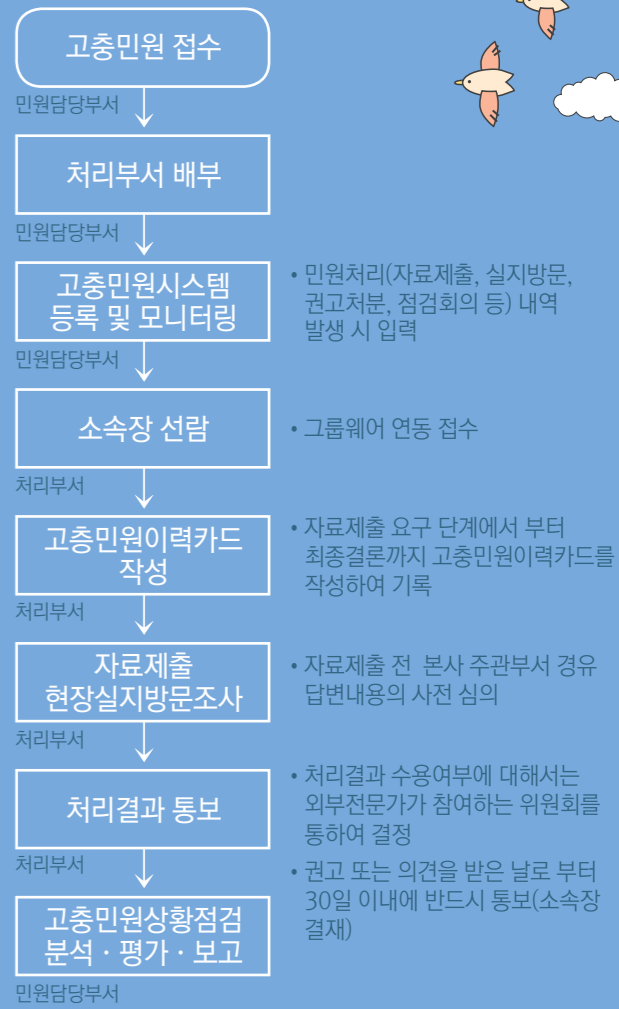
대통령 이첩 및 규제개혁신문고 민원 처리



반복 및 중복민원 처리



다수관련 민원 처리



국민권익위원회 고충민원처리

※ 반복민원: 동일인이 동일한 내용의 민원을 3회 이상 행정 기관에 제출
 ※ 중복민원: 동일인이 동일한 내용의 민원을 2개 이상 행정 기관에 제출

MANUAL



국민신문고 민원업무 절차 요약

The Development for summary procedure



민원분류
민원담당부서

1

민원접수 (국민신문고) 민원담당부서

- 민원 이송 처리 : 사이버 및 서신 민원 접수 시 민원내용 검토 후 타기관 처리 민원일 경우 또는 다부처 민원일 경우 민원 재지정 요청 (처리자 → 부서민원담당에 요청)
- 다부처 민원 회신 문안
 - X) 문의하신 내용 중 ○○○은 ○○공사 or ○○자치단체 소관업무로 ○○으로 문의하시기 바랍니다.
 - O) 문의하신 내용 중 ○○○의 답변사항에 대해서는 ○○공사 or ○○자치단체 이송 (년.월.일)하였음을 알려드립니다.

2



4 민원처리(7일) 처리부서

- 국민신문고 민원
- 주요 이첩민원 처리 ⇒ ㉓ 참고
 - 반복 및 중복민원 처리 ⇒ ㉔ 참고
 - 다수인관련 민원 처리 ⇒ ㉕ 참고
- 국민권익위원회 고충민원 ⇒ ㉖ 참고

- 민원 회신 시 기안문 답변형식
 - ① 도입 : 첫인사 (공손하게), 민원요지
 - ② 본문 : 민원답변 (전문성, 해소노력)
 - ③ 종결 : 친절한A/S안내, 담당자, 성명, 연락처, 끝 인사
- 민원에 대한 처리결과 명시 (민원사무처리에관한법률시행령 제23조)
 - 처리기한연장 (라니스 ⇒ 처리기한연장통보서 작성)
 - * 동법 제17조 연장사유 및 처리예정기한 명시 (2회까지만 가능)
 - (1회 연장 : 당초처리기한 이내, 2회 : 민원인 동의)
 - 추후 결과를 통보 하겠다는 등의 회피성 민원처리 자제
- 권리구제절차 고지 및 안내 (행정절차법 제23조, 제26조)
 - 국유재산 사용허가 신청, 잔여지매수 청구, 소음, 진동 등 민원에 대한 불허처분 시 회신문 또는 불임으로 안내

3

3 민원배부 민원담당부서



처리결과통보 민원담당부서

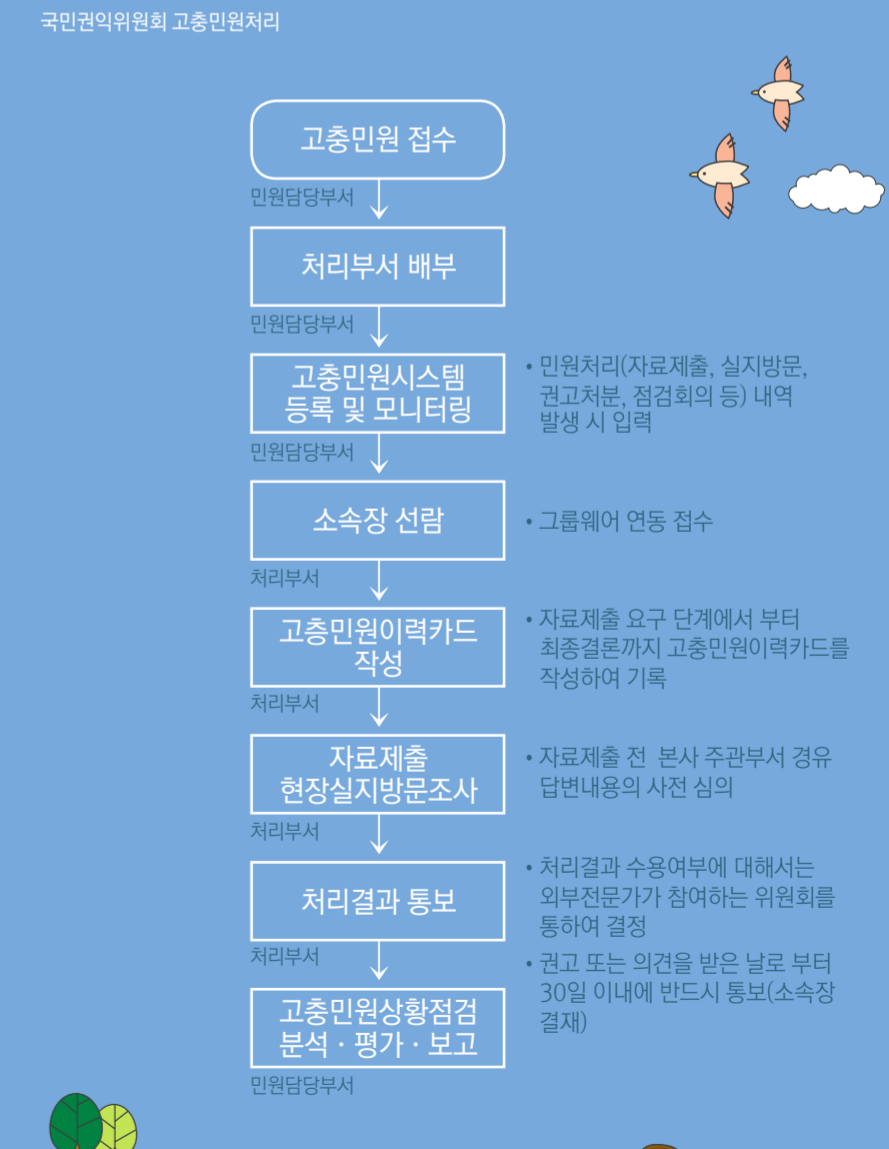
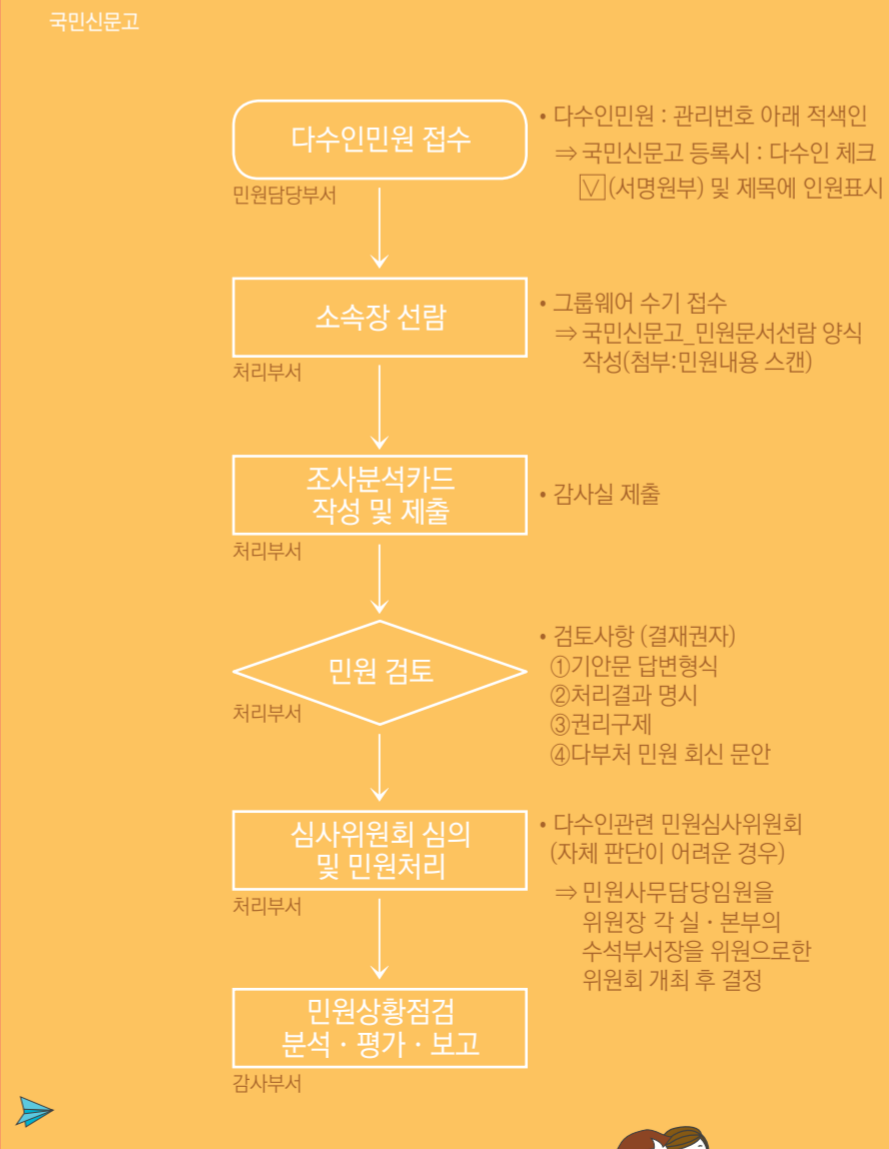
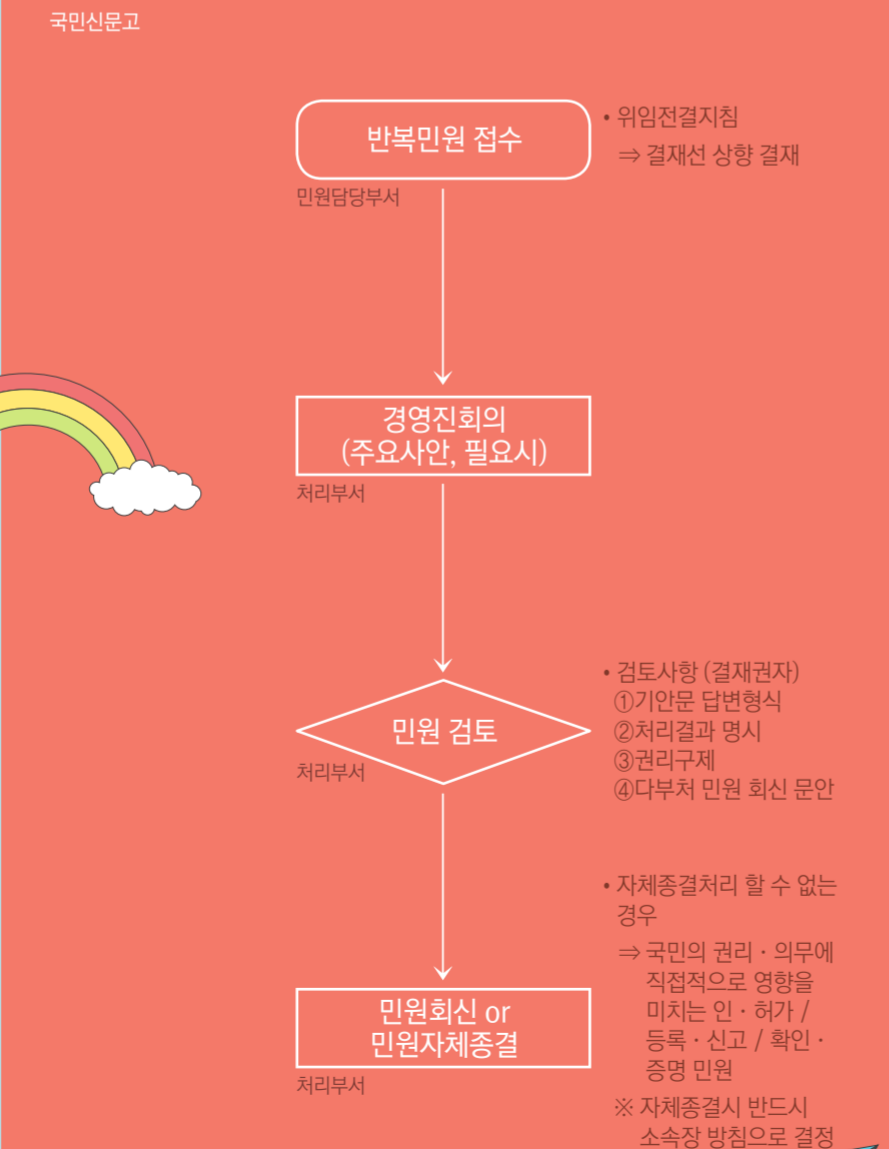
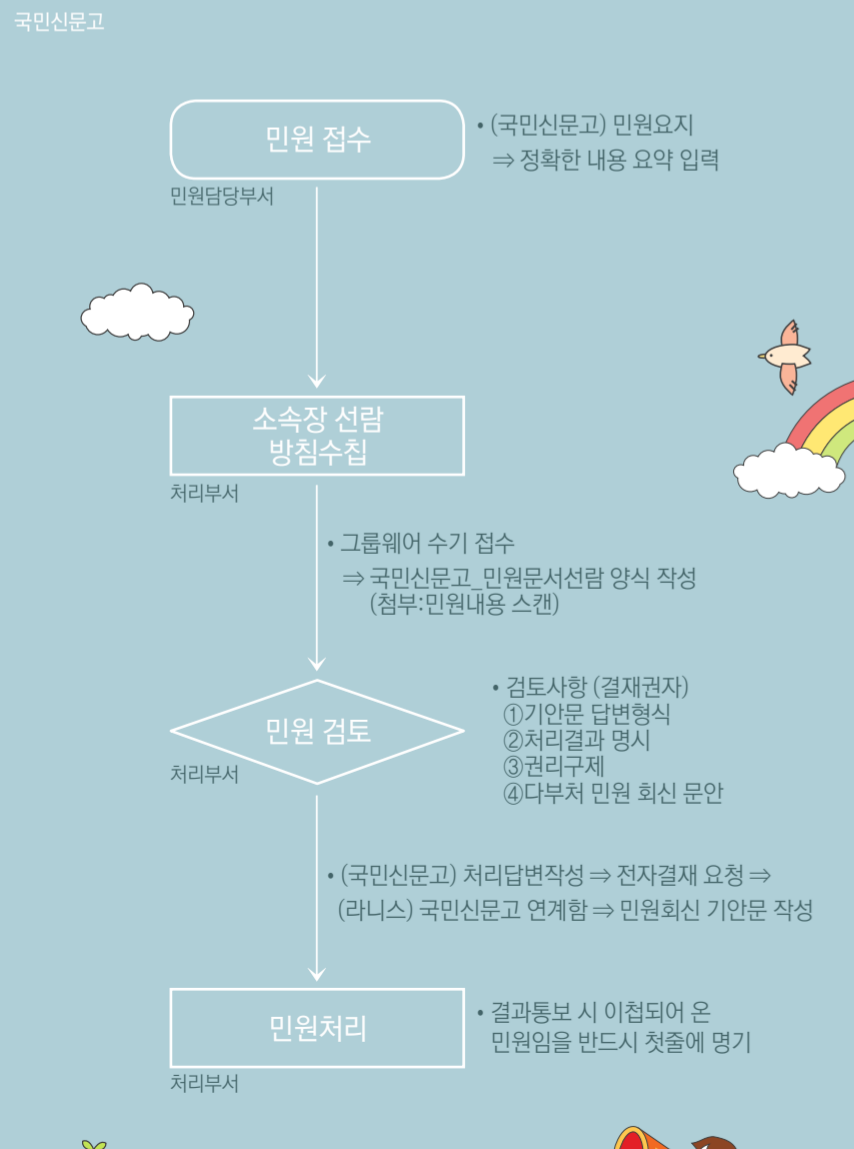
5



- 신청 경로별 회신방법 : ① 서신 및 기타 - 국민신문고 답변 후 e그린우편, 직접발송, ② 전자우편 - 국민신문고답변
- 신청경로가 (기관홈페이지, 국민신문고, 모바일웹)민원) 민원인 요청방식에 따라 처리
- * 민원 만족도 평가 민원 happy call 시행
- 신청경로가 사이버 (각 자치단체, 공공기관, 기타 등), 서신 (팩스, 전화, 방문, 우편, 대동경실 이첩) 민원 일 경우에는 처리결과 회신 전 민원인과의 유선통화 후 e그린우편 or 직접우편발송으로 처리
- 서신 통보 시 국민신문고 처리 (답변)에 민원회신내용 반드시 등록

민원사무처리 기준

- 법적 처리기한 : 일반민원 (7일 이내), 단순민원 (3일 이내), 민원지정 및 재지정 (1시간 이내), 민원 이송 (3시간 이내)
- 사후관리 ⇒ 추가답변 (7일 이내)시 최초 처리결과 답변 복사행위 금지



※ 반복민원: 동일인이 동일한 내용의 민원을 3회 이상 행정 기관에 제출
 ※ 중복민원: 동일인이 동일한 내용의 민원을 2개 이상 행정 기관에 제출

대통령 이첩 및
규제개혁신문고 민원 처리

반복 및
중복민원 처리

다수관련 민원 처리

국민권익위원회 고충민원처리