

11. 민원 처리

(1). 관련 규정

- 민원사무처리에 관한 법률 및 동법 시행령·시행규칙, 민원사무 처리지침

(2). 민원 형태

□ 일반 민원

- 제 증명 또는 확인
- 진정, 건의 또는 질의
- 기타 과학기술원에 특정행위를 요구하는 의사표시

□ 다수인 관련 민원

- 5세대 이상의 공동이해와 관련되어 5인 이상이 연명으로 제출한 민원
 - ‘다수인관련민원’임을 표시하여 타 업무에 우선하여 신속하게 조사·처리
 - 연도별 20세대 이상 관련민원은 국민고충처리위원회에 보고

□ 민원 제외사항

- 다음의 경우 민원으로 보지 아니하고 민원사무에서 제외함
 - 행정기관 또는 공법인이 어떠한 특정행위를 요구하는 경우
 - 과학기술원과 사법상의 계약 관계자가 사법적 효과를 발생시키기 위하여 어떠한 특정행위를 요구하는 행위
 - 성명, 주소 등이 분명하지 아니한 자가 특정한 행위를 요구하는 경우

(3). 민원사무 처리

□ 민원 접수 : 총무팀

- 민원사무처리부 기록 유지·관리 : [\[소정양식\]](#)

□ 민원 처리 : 처리 주무부서

- 처리 주무부서 : 해당 업무 담당부서
 - 감사실을 경유(확인·점검)하여 처리

□ 민원 처리기한

- 제 증명 확인(발급) : 즉시
- 진정 또는 건의·질의 : 7일 이내
- 기타 특정 행위요구 : 실소요 기간

(4). 민원 업무처리 흐름도

