2021년 8월 개정판

방위사업

민 원 편 람

방위사업청

방위사업

민원편람

• Contents

제1장 민원처리 제도의 이해 ····· 1
1. 민원의 정의와 종류 ····· 3
2. 민원인 ····· 6
3. 민원처리 담당자의 의무 ····· 7
4. 민원인의 권리와 의무 ····· 8
5. 정보 보호 ····· 9
6. 민원행정의 특징 및 기능 ····· 12
7. 민원의 신청 및 접수 ····· 16
8. 신청서와 구비서류 ····· 19
9. 전자민원창구 ····· 20
10. 민원문서의 이송 ····· 23
11. 민원종류별 처리기간 ····· 24
12. 처리기간의 계산 ····· 26
13. 처리기간의 연장 및 진행사항과 결과의 통지 ····· 30
14. 처리상황의 확인·점검 등 ····· 35
15. 민원처리의 예외 ····· 37
16. 국민신문고 등 민원 처리 과정 ····· 39
17. 국민신문고 민원답변 원문 공개 시 유의사항 ····· 40
18. 민원조정위원회의 설치·운영 ····· 42
19. 기업민원 보호·서비스 헌장 ····· 43

제2장 민원별 처리 절차와 기준 ····· 45
1. 민원처리기준표 ····· 47
2. 방위사업청 민원처리기준표 ····· 53
3. 민원별 처리 절차 ····· 70
4. 민원 사전영향평가제 ····· 166

제3장 자주 묻는 질문(FAQ) ····· 173

• Contents

방위사업
민원편람

제4장 행정정보공개 ····· 187

1. 정보공개 제도의 이해 ····· 189
2. 정보공개 제도의 주요내용 ····· 191
3. 정보공개청구 및 처리절차 ····· 202

제5장 행정정보 공동이용 ····· 221

1. 행정정보 공동이용 제도의 이해 ····· 223
2. 행정정보 공동이용 제도의 주요내용 ····· 224
3. 행정정보 공동이용 열람 및 처리절차 ····· 234
4. 행정정보 공동이용시스템 이용방법 ····· 237

제6장 관련법규 ····· 249

1. 민원처리에 관한 법률·시행령·시행규칙(3단 비교) ····· 251
2. 방위사업청 민원 처리 규정 ····· 294
3. 공공기관의 정보공개에 관한 법률·시행령·시행규칙(3단 비교) · 319
4. 방위사업청 행정정보 공개 규정 ····· 339
5. 방위사업청 행정서비스 헌장 운영 규정 ····· 364
6. 방위사업청 기업민원 보호·서비스 헌장 운영 규정 ····· 370

[부 록] ····· 377

1. 유관기관 전화번호 ····· 379
2. 특이민원 응대 요령 ····· 381
3. 특이민원 법적 대응요령 ····· 390
4. 녹화·녹음 요령 ····· 392
5. 대국민 편의 제공 프로그램 안내·홍보 ····· 398
   - 1 **행정정보공동이용시스템**(www.share.go.kr) **활용 서비스** ····· 398
   - 2 **정부24**(www.gov.kr) **활용 서비스** ····· 399
   - 3 **공유누리**(www.eshare.go.kr) **활용 서비스** ····· 400
   - 4 **무인민원발급기 이용 안내** ····· 400

01

민원처리 제도의 이해

1. 민원의 정의와 종류 ····· 3
2. 민원인 ····· 6
3. 민원처리 담당자의 의무 ····· 7
4. 민원인의 권리와 의무 ····· 8
5. 정보 보호 ····· 9
6. 민원행정의 특징 및 기능 ····· 12
7. 민원의 신청 및 접수 ····· 16
8. 신청서와 구비서류 ····· 19
9. 전자민원창구 ····· 20
10. 민원문서의 이송 ····· 23
11. 민원종류별 처리기간 ····· 24
12. 처리기간의 계산 ····· 26
13. 처리기간의 연장 및 진행사항과 결과의 통지 ····· 30
14. 처리상황의 확인·점검 등 ····· 35
15. 민원처리의 예외 ····· 37
16. 국민신문고 등 민원 처리 과정 ····· 39
17. 국민신문고 민원답변 원문 공개 시 유의사항 ····· 40
18. 민원조정위원회의 설치·운영 ····· 42
19. 기업민원 보호·서비스 헌장 ····· 43

1. 민원의 정의와 종류

가. 민원의 정의(법 제2조제1호)

- 민원이란 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 것을 의미함. 즉, 사법상의 계약 관계, 사법부의 판결 등을 제외하고 국민이 행정기관에 어떤 행위나 답변을 요청하는 다양한 의사 표시를 통칭하는 개념으로, 행정의 민주화와 신뢰성을 향상시키고 국민들이 가장 간편하게 이용할 수 있는 행정구제의 수단으로 활용되고 있음.

나. 민원의 종류

1) 민원내용에 의한 분류(법 제2조제1호)

가) 일반민원

- 법정민원 : 법령·훈령·예규·고시·자치법규 등에서 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
- 질의민원 : 법령·제도·절차 등 행정업무에 관하여 행정기관의 설명이나 해석을 요구하는 민원
- 건의민원 : 행정제도 및 운영의 개선을 요구하는 민원
- 기타민원 : 법정민원, 질의민원, 건의민원 및 고충민원 외에 행정기관에 단순한 행정절차 또는 형식요건 등에 대한 상담·설명을 요구하거나 일상생활에서 발생하는 불편사항에 대하여 알리는 등 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 민원

나) 고충민원 : 행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원(현역장병 및 군 관련 의무복무자의 고충민원 포함) (부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률)

2) 처리기간에 의한 분류

가) 즉시처리민원 : 민원창구에서 민원담당공무원이 접수하여 즉시(3근무시간 이내) 처리되는 민원(주민등록등본, 가족관계등록부 등)

나) 유기한민원 : 창구즉결민원을 제외한 1일 이상의 처리기한이 소요되는 민원 (허가· 승인·면허·인가·등록·확인 등)

3) 처리기관(부서)의 수에 의한 분류

가) 단순민원 : 민원인이 한 행정기관으로부터 한가지의 처분만 받으면 목적이 달성되는 민원(증명·확인·신고 등)

나) 복합민원 : 하나의 민원목적을 실현하기 위하여 관계법령 등에 따라 여러 관계 기관(민원과 관련된 단체·협회 등을 포함) 또는 관계부서의 인가·허가·승인·추천·협의 또는 확인 등을 거쳐 처리되는 법정민원

4) 민원신청 수에 의한 분류

가) 반복민원 : 민원인이 동일한 내용의 질의·건의·고충민원 등에 관한 서류를 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출하는 민원

나) 중복민원 : 민원인이 동일한 내용의 질의·건의·고충민원 등에 관한 서류를 2개 이상의 행정기관에 제기한 민원

5) 민원인의 수에 의한 분류

가) 개별민원 : 민원을 신청하는 민원인이 1명인 경우의 민원

나) 집단민원 : 공통의 이해관계를 가지고 있는 사항에 대하여 이해 당사자들이 집단을 이루어 일괄적으로 제출하는 형식의 민원

※ 다수인 관련 민원 : 5세대 이상의 공동이해와 관련되어 5명 이상이 연명으로 제출하는 민원

질 의

- 법령안 입법예고에 대한 의견 제출이 민원에 해당하는지?

답 변

- '입법예고'란 입법을 추진하고자 하는 법령안의 내용을 사전에 국민에게 공개하고 이에 대하여 국민의 의견을 수렴하여 입법에 반영하는 제도로, 이에 대한 의견이 비록 행정기관을 상대로 하는 의사표시라 하더라도 그것은 입법과정에 참고하기 위한 국민의견 수렴의 한 가지 방법으로서 행정기관에 처분 등 특정한 행위를 요구하는 '민원'과는 구별되어야 할 것임.

2. 민원인

가. 민원인의 정의(법 제2조제2호)

– 민원인이란 행정기관에 민원을 제기하는 개인·법인 또는 단체

나. 민원인의 범위(영 제2조제1항)

– 행정기관에 처분 등 특정한 행위를 요구하는 행정기관(행정기관이 사경제<私經濟>의 주체로서 요구하는 경우는 제외), 행정기관과 사법(私法)상의 계약관계가 있는 자로서 계약관계와 직접 관련하여 행정기관에 처분 등 특정한 행위를 요구하는 자, 성명·주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭, 사무소 또는 사업소의 소재지와 대표자의 성명) 등이 불명확한 자는 민원인에서 제외

제외 대상	비 고
행정기관	• 행정기관은 민원의 요구주체가 아니라, 민원의 상대방인 민원의 처리주체이므로 민원인에서 제외됨. ※ 사경제(私經濟)의 주체 : 행정기관이 일반국민과 대등한 지위에서 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 경우를 말함. 이러한 경우에는 그 주체가 행정기관이라 하더라도 민원인으로 볼 수 있음. ㉠ 청사건물의 신축을 위한 신축허가, 건축물의 사용승인 등
행정기관과 사법(私法)상의 계약관계가 있는 자로서 계약관계와 직접 관련하여 행정기관에 처분 등 특정한 행위를 요구하는 자	• 행정기관과 물품공급계약·건설공사도급계약 등을 맺은 자가 그 계약내용에 대하여 변경 등을 요구하는 경우가 있으나, 일반적으로 계약은 쌍방 간에 합의된 의사표시로서 그 내용에 이의가 있는 경우에는 계약서에서 정한 방법에 따르거나 민사절차에 의하여 해결해야 하기 때문에 이 경우에는 민원인으로 보지 않음.
성명·주소 등이 불명확한 자	• 주소는 민원의 처리결과를 통지받을 수 있는 곳이면 가능하고, 반드시 민법상 주소만을 의미하는 것은 아님. • 성명·주소 등을 잘못 기재하였으나 보완이 가능할 때는 민원인으로 보아야 함.

– 법령에는 외국인이 민원인에 해당하는지 여부에 대하여 명확히 규정되어 있지 않으나, 민원처리법 시행령 제2조제1항에 해당되지 아니하는 한국내에 주소 혹은 거소를 두고 있는 외국인이나, 외국 법인 또는 단체도 포함된다고 할 수 있음. 또한, 개별법령에 외국인의 민원 신청에 대해 특별히 규정하고 있는 경우에는 그 법률에 따라 처리될 것임.

3. 민원처리 담당자의 의무

가. 민원의 신속·공정·친절·적법 처리 의무(법 제4조)

1) 신속히 처리하여야 한다.

- 민원사항은 국민의 이해관계와 직결되기 때문에 다른 업무에 우선하여 신속히 처리하여야 하며, 법령이 정한 처리기한이 남아있다거나 당해 민원과 관련되지 아니하는 공과금 등의 미납을 이유로 처리를 지연시켜서는 안 됨.

2) 공정하게 처리하여야 한다.

- 모든 민원인에게 차별을 두지 않고 법규의 요건에 따라 공평하게 처리하여야 하며, 사사로운 조건이나 인정 등으로 처리과정에 있어서 편견에 사로 잡히거나 형평을 잃지 않도록 하여야 함.

3) 친절하게 처리하여야 한다.

- 민원담당직원은 언어, 태도 등에 있어서 민원인에게 친절하고 공손히 대해야 하며, 민원인에게 베풀 수 있는 최대의 편의를 제공하여 안내하여야 함.

4) 적법하게 처리하여야 한다.

- 민원을 처리하는 데 있어서 법규를 그릇되게 적용하거나 불분명한 상태로 처리함으로써 오류를 범하거나 이로 인한 민원이 야기되지 않도록 하여야 함.

나. 민원 처리의 원칙(법 제6조)

- 행정기관의 장은 관계법령 등에서 정한 처리기간이 남아 있다거나 그 민원과 관련 없는 공과금 등을 미납하였다는 이유로 민원 처리를 지연시켜서는 안 됨. 다만, 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우에는 그에 따름.
- 행정기관의 장은 법령의 규정 또는 위임이 있는 경우를 제외하고는 민원 처리의 절차 등을 강화하여서는 안됨.

4. 민원인의 권리와 의무

가. 민원인의 권리(법 제5조제1항)

- 민원인은 행정기관에 민원을 신청하고 신속·공정·친절·적법한 응답을 받을 권리가 있음.

나. 민원인의 의무(법 제5조제2항)

- 민원인은 민원을 처리하는 담당자의 적법한 민원처리를 위한 요청에 협조하여야 하고, 행정기관에 부당한 요구를 하거나 다른 민원인에 대한 민원처리를 지연시키는 등 공무를 방해하는 행위를 하여서는 안됨.

참고법령

*「형법」

제136조(공무집행방해) ① 직무를 집행하는 공무원에 대하여 폭행 또는 협박한 자는 5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.
② 공무원에 대하여 그 직무상의 행위를 강요 또는 조지하거나 그 직을 사퇴하게 할 목적으로 폭행 또는 협박한 자도 전항의 형과 같다.

제137조(위계에 의한 공무집행방해) 위계로써 공무원의 직무집행을 방해한 자는 5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

*「경범죄처벌법」

제3조(경범죄의 종류) ② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 20만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료의 형으로 처벌한다.
3. (업무방해) 못된 장난 등으로 다른 사람, 단체 또는 공무수행 중인 자의 업무를 방해한 사람

다. 담당자의 보호(영 제4조)

- 행정기관의 장은 민원인 등의 폭언이나 폭행 등으로 인한 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방·치유 및 안전시설 확충 등의 방안을 마련하여야 함.

5. 정보 보호

본 규정은 행정기관에서 민원인 정보와 민원내용을 제3자에게 제공하여 또 다른 민원이 제기되는 등의 문제를 사전에 예방하고 국민이 자유롭게 민원을 제기할 수 있도록 하기 위함.

가. 민원 정보 보호(법 제7조)

- 행정기관의 장은 민원처리와 관련하여 알게 된 ① 민원의 내용과 ② 민원인 및 ③ 민원의 내용에 포함되어 있는 특정인의 개인정보 등이 누설되지 아니하도록 필요한 조치를 강구하여야 하며, 수집된 정보가 민원 처리의 목적 외의 용도로 사용되지 않도록 하여야 함.

나. 정보 보호를 위한 조치사항(영 제3조)

- 행정기관의 장은 인·허가 등과 관련한 민원인의 신청내용이 제3자에게 알려져서 민원인이 정당한 이익을 침해받을 우려가 있다고 판단되는 경우에는 동 민원사항에 대하여 심사·처리과정에 있어서의 정보보호를 위한 구체적인 방법과 절차를 확립하여야 하며, 민원의 정보보호 등에 관하여 연1회 이상 교육과 확인·점검 등을 실시하여야 함.
- 행정기관의 장은 확인·점검 결과 법령위반사실을 발견하거나 정보보호 조치가 미흡하다고 판단되는 경우에는 지체 없이 이를 시정하고, 그 민원 처리와 관련 있는 직원 등에 대하여 징계 또는 그 밖에 필요한 조치를 하여야 함.

다. 보안관리

- 민원관련 시스템(행정정보공동이용, 주민등록시스템 등)은 반드시 사용권한 있는 자만 사용하고, PC보안관리 및 화면보호 등을 철저히 하여야 함.

▌민원인 정보의 제3자 제공 시 유의사항 ▌

「개인정보 보호법」 제18조제2항제2호 '다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우'에 따라 민원인 정보를 제3자에게 제공할 경우 '법률'로 한정되어 있으므로 시행령·시행규칙에만 관련 규정이 있는 경우에는 제2호에 따른 목적 외 이용·제공이 허용되지 않으며, 목적 외 이용·제공과 관련하여 '특별한 규정이 있는 경우'에 한하므로, '법령상 의무이행'과 같은 포괄적으로 규정된 경우도 역시 허용되지 않는다. 다만, 법률에 특별한 규정이 있는 경우에도 정보주체 또는 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있을 때에는 민원인 정보를 제3자에게 제공할 수 없다.

질 의

- 행정기관에서 접수된 민원을 자체적으로 해결하기 어려워 타 기관에 협조요청을 하면서 민원인이 제출한 민원문서(민원인의 이름, 주소, 전화번호 포함)를 첨부하여 보냈을 경우 민원처리법 제7조에 위배되는지?

답 변

• 민원 처리 담당자는 민원을 처리하는 전 과정에서 민원인의 개인정보가 누설되어 민원인의 권익이 침해되지 않도록 노력하여야 할 것이며, 타 기관에 협조요청을 할 경우에도 예외라고 볼 수 없음.

따라서 민원인의 개인정보는 협조업무를 처리하는데 필요한 최소한의 정보만을 제공하여야 할 것임.(관련규정 :「개인정보보호법」 제15조 및 제17조)

참고법령

*「개인정보보호법」

제15조(개인정보의 수집·이용) ① 개인정보처리자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 개인정보를 수집할 수 있으며 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다.

1. 정보주체의 동의를 받은 경우
2. 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우
3. 공공기관이 법령 등에서 정하는 소관 업무의 수행을 위하여 불가피한 경우
4. 정보주체와의 계약의 체결 및 이행을 위하여 불가피하게 필요한 경우
5. 정보주체 또는 그 법정대리인이 의사표시를 할 수 없는 상태에 있거나 주소불명 등으로 사전 동의를 받을 수 없는 경우로서 명백히 정보주체 또는 제3자의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 필요하다고 인정되는 경우
6. 개인정보처리자의 정당한 이익을 달성하기 위하여 필요한 경우로서 명백하게 정보주체의 권리보다 우선하는 경우. 이 경우 개인정보처리자의 정당한 이익과 상당한 관련이 있고 합리적인 범위를 초과하지 아니하는 경우에 한한다.

② 개인정보처리자는 제1항제1호에 따른 동의를 받을 때에는 다음 각 호의 사항을 정보주체에게 알려야 한다. 다음 각 호의 어느 하나의 사항을 변경하는 경우에도 이를 알리고 동의를 받아야 한다.

1. 개인정보의 수집·이용 목적
2. 수집하려는 개인정보의 항목
3. 개인정보의 보유 및 이용 기간
4. 동의를 거부할 권리가 있다는 사실 및 동의 거부에 따른 불이익이 있는 경우에는 그 불이익의 내용

제17조(개인정보의 제공) ① 개인정보처리자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 경우에는 정보주체의 개인정보를 제3자에게 제공(공유를 포함한다. 이하 같다)할 수 있다.
1. 정보주체의 동의를 받은 경우
2. 제15조제1항제2호·제3호 및 제5호에 따라 개인정보를 수집한 목적 범위에서 개인정보를 제공하는 경우

② 개인정보처리자는 제1항제1호에 따른 동의를 받을 때에는 다음 각 호의 사항을 정보주체에게 알려야 한다. 다음 각 호의 어느 하나의 사항을 변경하는 경우에도 이를 알리고 동의를 받아야 한다.
1. 개인정보를 제공받는 자
2. 개인정보를 제공받는 자의 개인정보 이용 목적
3. 제공하는 개인정보의 항목
4. 개인정보를 제공받는 자의 개인정보 보유 및 이용 기간
5. 동의를 거부할 권리가 있다는 사실 및 동의 거부에 따른 불이익이 있는 경우에는 그 불이익의 내용

③ 개인정보처리자가 개인정보를 국외의 제3자에게 제공할 때에는 제2항 각 호에 따른 사항을 정보주체에게 알리고 동의를 받아야 하며, 이 법을 위반하는 내용으로 개인정보의 국외 이전에 관한 계약을 체결하여서는 아니 된다.

질 의

- 민원인의 신상정보 없이 민원제목, 민원요지, 처리진행상황을 인터넷으로 공개하여도 되는지?

답 변

• 민원처리법 제7조에서는 “민원의 내용과 민원인 및 민원의 내용에 포함되어 있는 특정인의 개인정보 등이 누설되지 아니하도록 필요한 조치를 강구하여야 하며, 수집된 정보가 민원 처리의 목적 외의 용도로 사용되지 아니하도록 하여야 한다”고 규정하고 있고, 「개인정보 보호법」 제2조는 ‘개인정보’는 “개인에 관한 정보로서 성명, 주민등록번호 및 영상 등을 통하여 개인을 알아볼 수 있는 정보(해당 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없더라도 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있는 것을 포함한다)”라고 정의하고 있음.

따라서 이름을 제외하고 단순히 민원제목, 민원요지, 처리진행상황만을 공개하더라도 경우에 따라서는 특정 개인을 식별할 수 있기 때문에 매 건마다 특정인의 식별가능여부를 판단하여 공개의 범위를 판단해야 함.

6. 민원행정의 특징 및 기능

가. 민원행정의 특징

- 민원행정은 행정기관에 특정한 행위를 요구한 국민의 의사표시에 대응하는 활동을 의미하는 것으로, 여러 가지 면에서 다양한 특징을 가지고 있음.

  1) 민원행정은 그 내용이 항상 새로운 조건 하에서 결정되어 유동적·변동적이라 할 수 있으며 처리기관의 성격과 기능, 주민의 소득수준, 지역의 발전 정도 및 지역의 문화적 특성 등에 따라 그 내용을 달리하는 경우가 많아 다양성을 지닌다 하겠음.

  2) 민원행정은 그것의 처리나 해결을 위해서 거의 대부분이 재정지출을 수반해야 하며, 대부분이 고가의 비용을 요구하지는 않지만 그 종류 여하에 따라서는 많은 비용을 투입하여 해결될 수 있는 것들도 있음.

  3) 민원행정은 양적인 팽창뿐만 아니라 질적으로 복잡한 양상을 보이고 있으며, 하나의 민원 해결은 기대수준의 상승으로 새로운 민원의 충족을 요구하게 되고, 중앙이나 지방을 막론하고 하나의 민원은 또 다른 새로운 민원을 야기하는 경우도 많이 있음.

  4) 제기된 민원의 처리에 있어서는 고도의 기술성과 전문적 지식을 필요로 하며, 중앙과 지방, 지방 상호 간 그리고 여러 행정기관이 서로 협력하여 공동의 노력을 기울여야 하는 경우 역시 증대되고 있음.

질 의

- 행정기관이 민원인의 이메일로 회신한 답변을 공문서로 볼 수 있는지?

답 변

- 행정기관이 민원인에게 이메일로 회신한 답변은 공적 효력이 있는 공문서로 보기는 어려움. 전자정부에서 공문서로서의 전자문서는 전자정부의 전자문서시스템 또는 업무관리시스템(이하 “전자문서시스템 등”이라 함)을 활용한 표준화된 양식으로 작성된 것이어야 하고, 그 공문서의 송수신은 전자정부의 정보통신망을 활용하여 이루어져야 한다고 할 것임.

다만, 기관이 전자문서시스템 등으로 작성한 전자문서를 파일화하여 민원인에게 이메일로 전송한다면 이는 공문서로 볼 수 있음.(참고: 판례 16-0476, 2016. 9. 29.)

나. 민원행정의 기능

- 민원행정은 행정체제의 내부 관리적 기능이 아니라 국민의 특정한 요구투입(要求投入, demand input)에 대하여 산출을 생산하는 기능을 수행하고 있기 때문에 행정수요와 국민의 욕구증대에 따라 업무량이 증대하게 된다.
  따라서 민원행정은 다음과 같은 행정통제 수단으로서의 기능, 행정구제 수단으로서의 기능, 행정의 주민 참여적 기능, 행정의 신뢰성 제고 수단으로서의 기능 등을 갖고 있음.
  1) 민원행정제도를 통하여 공무원이 국민에게 봉사하고 행정의 민주화를 실현할 수 있도록 지속적인 계기와 자극으로 행정 발전을 촉진시킬 뿐만 아니라 행정 관료제에 대한 국민의 통제를 공식화하는 기능을 수행함.
  2) 민원행정은 주로 행정기관에 대하여 일정한 어떤 행위를 요구하는 의사표시가 전제되고 이러한 의사표시의 내용 중에는 부당한 행정으로 인한 불이익을 시정하고자 하는 의사표시가 포함될 수 있기 때문에 매우 간편한 행정구제 수단으로서의 기능을 수행함.
  3) 주민참여는 일반적으로 특정 지역의 주민들이 그들에게 영향을 미치는 정책 결정과 집행과정에 참여하는 것을 의미하는 바, 민주의식이 보편화되고 지방화·분권화·도시화·전문화가 됨에 따라 주민참여가 매우 활발해지고 이에 대한 요구도 강화됨. 따라서 민원행정은 행정과정에 국민이 참여하여 자신의 의견과 의사를 표출하는 기능을 수행함.
  4) 민원행정은 국민과 정부 간의 대화를 위한 중요한 창구역할을 담당하기 때문에 행정의 투명성 확보와 국민 간의 신뢰성을 제고시키기 위한 수단으로 이용될 수 있음.

다. 민원행정의 중요성

- 국민은 민원행정을 통해 행정기관과 직접 접촉하여 그 처리과정을 눈으로 보고 피부로 느끼게 됨. 따라서 민원행정은 국민에 대한 편의와 봉사를 도모하려는 민주행정에 있어 중요하게 평가받음.

또한 국가의 기능이 19세기의 자유방임형 경찰국가에서 21세기의 복지 국가·행정 서비스 국가로 변모됨에 따라 국가는 국민생활 전반에 대하여 관여하게 되고 이에 따라 국민의 일상생활과 밀접한 관계를 가지고 있는 민원행정은 '양질의 행정 서비스 제공'이라는 점에서 그 중요성이 날로 더해 감.

민원에 대한 행정소송제도는 현실적으로 그 기능을 제대로 발휘하는 한도 내에서는 커다란 효과가 있지만 쟁송제기의 대상행위, 기간, 적격성 등의 제한과 시간이나 비용의 과다한 부담으로 개인의 권리구제에 한계가 있음.

따라서 최소의 비용으로 간편한 절차나 수단 등을 통해 국민의 권익을 보호할 수 있는 제도가 필요하게 된 것임.

라. 민원에 관한 근거법령

- 민원사항의 처리방법·처리절차 등 민원(인·허가 등) 설정근거는 각 개별 법령에 의하고 있음.
- 민원의 정의, 민원의 신청방법·접수·처리, 민원처리기간 계산, 민원처리결과 통보 등 민원 처리에 대한 기본적인 기준은 「민원 처리에 관한 법률」에서 정하고 있음.
- 정부에 대한 고충민원을 접수·상담·조사·처리에 관한 사항을 규정한 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」이 있음.
- 기타 행정기관에서 민원인에 대한 불이익한 처분을 하기 전에 사전예고, 청문, 공청회, 의견제출 등에 관한 사항을 규정하고 있는 「행정절차법」과 전자적 민원 처리, 비방문 민원처리제 시행을 위한 전자민원창구 운영 등에 관한 사항을 규정하고 있는 「전자정부법」 등이 있음.

  ※ 민원 처리에 관한 법률과 다른 법률과의 관계 : 민원에 관하여 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 법에 정하는 바에 따름.

마. 민원서비스 종합평가(법 제42조)

- 대민접점의 민원서비스 수준을 체계적으로 종합평가하여 국민이 원하는 국민중심의 민원서비스를 제공하고 미흡한 민원처리 관행을 개선하려는 목적으로 행정안전부와 국민권익위원회에서 합동으로 매년 실시하며, 평가방법은 전문성· 공정성을 위해 외부전문기관에 위탁하여 진행함.

질 의

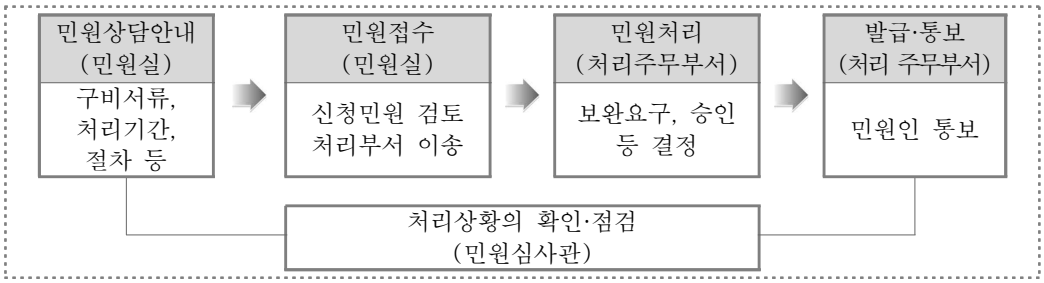
- 민원은 원칙적으로 문서로 하여야 하는데 어떠한 경우에 구술 또는 전화로 신청이 가능한지?

답 변

- 민원처리법 제8조에 “민원의 신청은 문서(전자문서 포함)로 하여야 한다. 다만, 기타민원은 구술 또는 전화로 할 수 있다”고 규정하고 있음.
  ‘기타민원’이란 민원처리법 제2조제1호가목4괄호에 따라 “법정민원, 질의민원, 건의민원 및 고충민원 외에 행정기관에 단순한 행정절차 또는 형식요건 등에 대한 상담·설명을 요구하거나 일상생활에서 발생하는 불편사항에 대하여 알리는 등 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 민원”을 의미함. 행정기관의 답변이 법률적 효력이나 구속력이 없고 민원인의 권리·의무에 직접적인 영향이 없기에 민원을 신청한 사실을 문서로 남길 필요가 없는 단순한 질의·상담 등이 구술 또는 전화로 가능하며, 이러한 성격을 지닌 기타민원은 민원처리법 제8조에 따라 예외적으로 구술 또는 전화로 신청을 할 수 있음. 또한, 질의나 상담도 그 내용에 따라 답변이 구체적인 법률적 판단과 관련되어 민원인의 권리·의무에 영향이 있는 경우(㉮ 특정 토지에 건축허가가 가능한지에 대한 질의와 그에 대한 담당 공무원의 답변)에는 문서로 신청하는 것이 바람직함.
- 한편, 기타민원 외에도 민원인이 민원 신청에 필요한 사항을 담당자에게 구술하고 담당자가 이를 문서로 작성하여 민원인이 서명한 경우에는 이를 민원문서로서 접수할 수 있으며 그 근거는 민원처리법 시행령 제10조제4항에 규정되어 있음. 다만, 모든 민원서류가 이러한 신청이 가능한 것은 아니며, 행정기관에서 민원인 편의를 제고하기 위해 민원처리법시행령 제10조제4항에 따라 구술로 신청할 수 있는 민원으로 정하여 민원실에 게시하거나 민원편람에 게재한 경우 혹은 개별법령에 특별히 정하고 있는 경우라면 가능함.

7. 민원의 신청 및 접수

가. 민원의 신청(법 제8조, 영 제5조, 제10조)



- 민원의 신청은 문서(「전자정부법」* 제2조제7호에 따른 전자문서를 포함)가 원칙
  * 예외 : 기타민원, 구두로 신청하는 간편민원(구술민원)

구술민원 대상민원(총 29종)
①「어디서나 민원」 중 전화로 신청가능한 민원(13종)
② 행정안전부 지정 민원(16종)

- 민원신청 방법 : 민원인 또는 그 위임을 받은 사람이 직접 방문할 필요가 없는 민원은 팩스·인터넷 등 정보통신망(「전자정부법」* 제2조제10호에 따른 정보통신망) 또는 우편 등으로 신청할 수 있음.(영 제10조제3항제2호에 따라 팩스·인터넷 등 정보통신망 또는 우편 등으로 신청할 수 있는 민원은 그 종류를 정하여 민원실에 게시하거나 민원편람에 게재)

※ 법정민원의 신청방법은 행정안전부에서 고시하고 있는 민원처리기준표에 기재되어 있음.

참고법령

*「전자정부법」
제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.
7. "전자문서"란 컴퓨터 등 정보처리능력을 지닌 장치에 의하여 전자적인 형태로 작성되어 송수신되거나 저장되는 표준화된 정보를 말한다.
10. "정보통신망"이란 「전기통신기본법」 제2조제2호에 따른 전기통신설비를 활용하거나 전기통신설비와 컴퓨터 및 컴퓨터 이용기술을 활용하여 정보를 수집·가공·저장· 검색 ·송신 또는 수신하는 정보통신체제를 말한다.

나. 민원의 접수

1) 민원의 접수(법 제9조, 영 제6조)

- 행정기관의 장은 민원의 신청을 받았을 때에는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류·거부할 수 없으며, 접수된 민원문서를 부당하게 되돌려 보내서는 안됨.
- 민원문서는 민원실(전자민원창구 포함)에서 접수하며, 민원실이 설치되어 있지 않은 경우에는 문서담당부서 또는 처리주무부서에서 접수함.
- 민원을 접수하였을 때에는 구비서류의 완비 여부, 처리 기준과 절차, 예상 처리 소요기간, 필요한 현장확인 또는 조사 예정시기 등을 해당 민원인에게 안내하여야 함.

2) 민원문서 표시인(규칙 제2조)

- 행정기관의 장은 민원문서를 접수할 때에는 그 민원문서의 왼쪽 윗부분에 민원문서 표시인을 찍어야 함. 다만, 전자문서로 접수하는 경우에는 민원 문서 표시인을 전자적 형태로 나타낼 수 있음.

〖민원문서 표시인〗

↑ 5센티미터(㎝) ↓	민 원 서 류
	접수번호:
	접수일시:
	처리기한:
	처리과 기록물 등록번호
	←———5센티미터(㎝)——— →

3) 민원처리부 기록·관리(영 제6조제2항, 규칙 제3조제1항 및 제4항)

- 민원실 등에서 민원을 접수하였을 때에는 그 순서에 따라 민원 처리부에 기록하여 관리하여야 함.
  다만, 가족관계등록·주민등록·병무(兵務)·인감·세무관계 등 취급건수가 많은 민원의 접수는 해당 행정기관의 장이 정하는 서식에 따를 수 있으며, 민원의 접수 편의와 효율적인 자료관리 등을 위하여 필요하다고 인정할 때에는 전자적 시스템으로 작성·관리할 수 있음.

〖민원 처리부〗

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

4) 접수증의 교부(법 제9조제2항, 영 제6조제2항 및 제3항, 규칙 제3조제2항 및 제3항)

접 수 증	
제 호	접수일 :
① 민원명	
② 민원인(대표자 또는 대리인)	
③ 처리완료 예정일	
④ 처리주무부서	(전화번호:)
⑤ 안내사항	
민원 접수자: (전화번호:) (기관명)	

- 민원실 등에서 민원을 접수하였을 때에는 해당 민원인에게 접수증을 교부하여야 함. 다만, 다음의 경우에는 접수증 교부를 생략할 수 있음.
  ① 기타민원
  ② 민원인이 직접 방문하지 아니하고 신청한 민원(팩스·인터넷 등 정보통신망 또는 우편 등으로 신청한 민원)
  ③ 처리기간이 '즉시'인 민원
  ④ 접수증을 갈음하는 문서를 주는 민원 ㈜ 검사수수료 영수증 등
- 2명 이상의 민원인이 대표자를 정하여 신청한 민원을 접수하였을 때에는 그 대표자에게 하나의 접수증을 발급함.

5) 민원 접수 시 민원인 등 본인 확인(영 제6조제5항, 규칙 제4조)

- 행정기관의 장은 민원을 접수할 때 필요하다고 인정되는 경우에는 해당 민원인 본인 또는 그 위임을 받은 사람이 맞는지 확인할 수 있으며, 이에 따라 수임자의 신원을 확인할 때에는 신분증명서와 위임장 등으로 확인하여야 함.

※ 민원처리법 시행령 전부개정 시(2016.2.12.) 민원을 접수할 때 필요하다고 인정되는 경우에는 해당 민원인 본인 또는 그 정당한 위임을 받은 사람이 맞는지 확인할 수 있도록 함으로써 불필요한 분쟁, 명의 도용 등을 예방하고자 함.

참고법령

*「행정절차법」
제15조(송달의 효력 발생) ① 송달은 다른 법령 등에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 해당 문서가 송달받을 자에게 도달됨으로써 그 효력이 발생한다.
② 제14조제3항에 따라 정보통신망을 이용하여 전자문서로 송달하는 경우에는 송달받을 자가 지정한 컴퓨터 등에 입력된 때에 도달된 것으로 본다.

8. 신청서와 구비서류

가. 불필요한 서류요구의 금지(법 제10조)

– 행정기관의 장은 민원을 접수·처리할 때

- No! 민원인에게 관계법령 등에서 정한 구비서류 외의 서류를 추가로 요구하면 안됨.
- No! 다음의 경우 그 민원을 처리하는 담당자가 직접 이를 확인·처리하며 민원인에게 관련 증명서류 또는 구비서류의 제출을 요구할 수 없음.

1. 민원인이 소지한 주민등록증·여권·자동차운전면허증 등 행정기관이 발급한 증명서로 그 민원의 처리에 필요한 내용을 확인할 수 있는 경우
2. 해당 행정기관의 공부(公簿) 또는 행정정보로 그 민원의 처리에 필요한 내용을 확인할 수 있는 경우
3. 「전자정부법」 제36조제1항*의 규정에 의한 행정정보의 공동이용을 통하여 그 민원의 처리에 필요한 내용을 확인할 수 있는 경우

- No! 민원의 내용 변경 또는 갱신 신청을 받았을 때에는 특별한 사유가 없는 한 이미 제출되어 있는 관련 증명서류 또는 구비서류를 다시 요구하여서는 안 됨.
- Yes! 동일한 민원서류 또는 구비서류를 복수로 받는 경우에는 특별한 사유가 없는 한 원본과 함께 그 사본의 제출을 허용하여야 함.

참고법령

*「전자정부법」
제36조(행정정보의 효율적 관리 및 이용) ① 행정기관 등의 장은 수집·보유하고 있는 행정정보를 필요로 하는 다른 행정기관 등과 공동으로 이용하여야 하며, 다른 행정기관 등으로부터 신뢰할 수 있는 행정정보를 제공받을 수 있는 경우에는 같은 내용의 정보를 따로 수집하여서는 아니 된다.

나. 신청서 및 구비서류의 간소화(영 제7조)

– 행정기관의 장은 신청서 및 구비서류의 제출 부수와 신청서의 기재사항을 그 민원 처리에 필요한 최소한의 범위로 한정하여야 하며, 민원인이 신청서를 쉽게 작성할 수 있도록 신청 서식을 명확하게 정하여야 함. 또한, 민원의 신청과 관련된 구비서류를 정하는 경우에는 신청서의 기재사항이 사실인지 확인하거나 그 민원 처리에 필요한 최소한의 범위에서 구체적으로 정하여야 함.

※ 신청서 및 구비서류는 개별법령 등에 명시되어 있으며 행정안전부는 민원처리 기준표를 통하여 관보에 고시하고 통합전자민원창구(정부24, https://www.gov.kr)에 게시하고 있음.

9. 전자민원창구

가. 전자민원창구의 개념(법 제2조제7호)

– “전자민원창구”란 「전자정부법」 제9조에 따라 설치된 전자민원창구를 말함.

나. 전자민원창구의 운영(영 제11조)

– 행정기관의 장은 전자민원창구를 통하여 다음 각 호의 사항을 처리할 수 있음.

1. 민원의 신청·접수, 민원문서의 이송 및 처리결과의 통지
2. 처리기간 연장의 통지, 처리진행상황과 처리완료예정일 등 민원의 처리상황 안내
3. 법령, 민원편람 및 민원처리기준표 등 민원 처리와 관련된 정보의 제공

※ 방위사업청 홈페이지(http://www.dapa.go.kr)에서 “민원·참여(전자민원신청)”를 국민신문고 시스템과 연계하여 직접 민원을 신청할 수 있도록 운영하고 있음.

※ 법정민원의 처리절차·서식 등 민원처리기준표를 확인할 수 있도록 방위사업청 홈페이지(http://www.dapa.go.kr) “민원·참여(법정민원신청안내)”를 통합전자민원창구(정부24, http://www.gov.kr)와 연계하여 운영하고 있음.

– 전자민원창구를 통하여 민원을 처리할 때에는 개인정보 보호 등을 위하여 보안 강화 및 그 밖에 필요한 조치를 하여야 함.

참고법령

*「전자정부법」 제2장 제1절 전자적인 민원처리

제7조(전자적 민원처리 신청 등) ① 행정기관 등의 장(행정권한을 위탁받은 자를 포함한다. 이하 이 절에서 같다)은 해당 기관에서 처리할 민원사항 등에 대하여 관계 법령(지방 자치단체의 조례 및 규칙을 포함한다. 이하 같다)에서 문서·서면·서류 등의 종이문서로 신청, 신고 또는 제출 등(이하 “신청 등”이라 한다)을 하도록 규정하고 있는 경우에도 전자문서로 신청 등을 하게 할 수 있다.

② 행정기관 등의 장은 민원사항 등을 처리할 때 그 처리결과를 관계 법령에서 문서·서면·서류 등의 종이문서로 통지, 통보 또는 고지 등(이하 “통지 등”이라 한다)을 하도록 규정하고 있는 경우에도 민원인 본인이 원하거나 민원사항 등을 전자문서로 신청 등을 하였을 때에는 이를 전자문서로 통지 등을 할 수 있다.

③ 제1항 및 제2항에 따라 전자문서로 신청 등 또는 통지 등을 하는 경우 전자문서에 첨부되는 서류는 전자화문서로도 할 수 있다.

④ 제1항부터 제3항까지의 규정에 따라 전자문서로 신청 등 또는 통지 등을 한 경우에는 해당 법령에서 정한 절차에 따라 신청 등 또는 통지 등을 한 것으로 본다.

⑤ 행정기관 등의 장이 제1항부터 제3항까지의 규정에 따라 민원사항 등을 전자문서 또는 전자화문서로 신청 등을 하게 하거나 통지 등을 하는 경우에는 인터넷을 통하여 미리 그 민원사항 등의 신청 등 또는 통지 등의 종류와 처리절차를 국민에게 공표하여야 한다.
⑥ 전자화문서의 활용 및 진본성 확인 등을 위하여 필요한 사항은 국회규칙, 대법원규칙, 헌법재판소규칙, 중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정한다.

제8조(구비서류의 전자적 확인 등) ① 행정기관 등의 장은 민원인이 첨부·제출하여야 하는 증명서류 등 구비서류가 행정기관 등이 전자문서로 발급할 수 있는 문서인 경우에는 직접 그 구비서류를 발급하는 기관으로부터 발급받아 업무를 처리하여야 한다.
② 제1항에 따른 업무처리는 민원인이 행정기관 등에 미리 해당 민원사항 및 구비서류에 대하여 관계 법령에서 정한 수수료(행정기관 등이 발급기관에 수수료를 송금하는 데 드는 비용을 포함한다)를 냈을 때에만 할 수 있다.
③ 행정기관 등의 장은 제1항에 따른 업무처리에 있어서 제36조제1항에 따른 행정정보의 공동이용을 통하여 구비서류에 대한 정보를 확인할 수 있을 때에는 그 확인으로 구비서류의 발급을 갈음하여야 한다. 이 경우 행정기관 등의 장은 발급기관의 장과 협의하여 해당 구비서류에 대한 수수료를 감면할 수 있다.
④ 행정기관 등의 장이 제1항부터 제3항까지의 규정에 따라 구비서류를 처리한 경우에는 관계 법령에서 정한 절차에 따라 구비서류를 처리한 것으로 본다.
⑤ 행정기관 등의 장은 제1항부터 제3항까지의 규정에 따른 방법으로 구비서류를 처리하려고 하는 경우에는 그 구비서류와 관련된 민원사항 등의 종류, 범위, 그 밖에 필요한 사항을 인터넷을 통하여 미리 국민에게 공표하여야 한다.
⑥ 제1항부터 제5항까지의 규정에 따른 업무처리의 절차와 그 밖에 필요한 사항은 국회규칙, 대법원규칙, 헌법재판소규칙, 중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정한다.

제9조(방문에 의하지 아니하는 민원처리) ① 행정기관 등의 장은 민원인이 해당 기관을 직접 방문하지 아니하고도 민원사항 등을 처리할 수 있도록 관계 법령의 개선, 필요한 시설 및 시스템의 구축 등 제반 여건을 마련하여야 한다.
② 행정기관 등의 장은 제1항에 따른 민원처리제도를 시행하기 위하여 인터넷에 전자민원 창구를 설치·운영할 수 있다. 다만, 전자민원창구를 설치하지 아니하였을 때에는 제3항의 통합전자민원창구에서 민원사항 등을 처리하게 할 수 있다.
③ 중앙사무관장기관의 장은 행정기관 등의 전자민원창구의 설치·운영을 지원하고 이를 연계하여 통합전자민원창구를 설치·운영 할 수 있다.
④ 민원인이 제2항 및 제3항의 전자민원창구를 통하여 신청 등을 하였을 때에는 관계 법령에서 정한 그 민원의 소관 기관에 직접 민원을 신청한 것으로 본다.
⑤ 행정기관 등의 장은 제2항 및 제3항의 전자민원창구를 통하여 신청된 민원사항 등에 대하여 관계 법령에서 정한 수수료를 제14조에 따른 방법으로 납부할 필요가 있을 때에는 해당 수수료 외에 별도의 업무처리비용을 함께 청구할 수 있다.
⑥ 행정기관 등의 장은 제2항 및 제3항에 따른 전자민원창구를 통하여 민원사항 등을 처리하는 경우에는 다른 법령에도 불구하고 수수료를 감면할 수 있다.
⑦ 제1항부터 제4항까지의 규정에 따른 전자민원창구의 설치·운영, 제5항에 따른 업무처리비용, 제6항에 따라 수수료를 감면할 수 있는 민원사항 등의 범위와 감면 비율 등에

관하여 필요한 사항은 국회규칙, 대법원규칙, 헌법재판소규칙, 중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정한다.

제10조(민원인 등의 본인 확인) 행정기관 등의 장은 민원사항 등을 처리할 때 해당 민원인 등의 신원을 확인할 필요가 있는 경우에는 「전자서명법」 제2조제3호에 따른 공인전자서명(이하 "공인전자서명"이라 한다)이나 국회규칙, 대법원규칙, 헌법재판소규칙, 중앙선거관리위원회 규칙 및 대통령령으로 정하는 방법으로 그 신원을 확인할 수 있다.

제11조(전자적 고지·통지) ① 행정기관 등의 장은 관계 법령에서 고지서·통지서 등의 종이 문서로 통지 등을 하도록 규정하고 있는 경우에도 본인이 원하면 이를 전자문서로 통지 등을 할 수 있다.

② 제1항에 따른 전자문서로 통지 등을 한 경우에는 해당 법령에서 정한 절차에 따라 통지 등을 한 것으로 본다.

③ 행정기관 등의 장은 제1항에 따라 통지 등을 전자문서로 할 때에는 인터넷을 통하여 미리 그 통지 등의 종류와 절차를 국민에게 공표하여야 한다.

④ 전자문서에 의한 통지등을 하는 데 필요한 사항은 국회규칙, 대법원규칙, 헌법재판소규칙, 중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정한다.

제12조(행정정보의 전자적 제공) ① 행정기관 등의 장은 민원 관련 법령, 민원사무 관련 편람, 민원사무의 처리기준 등 민원과 관련된 정보와 그 밖에 국민생활과 관련된 행정정보로서 국회규칙, 대법원규칙, 헌법재판소규칙, 중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정하는 행정정보 등을 별도로 인터넷을 통하여 국민에게 제공하여야 한다.

② 행정기관 등의 장은 관보·신문·게시판 등에 싣는 사항을 별도로 인터넷을 통하여 국민에게 제공할 수 있다.

10. 민원문서의 이송

가. 민원문서의 이송(법 제16조)

- 행정기관의 장은 접수한 민원이 다른 행정기관의 소관인 경우에는 접수된 민원 문서를 지체 없이 소관 기관에 이송하여야 함.

나. 민원문서의 이송방법(영 제13조)

- 접수된 민원문서 중 그 처리가 민원실의 주관에 속하지 아니하는 것에 대해서는 1근무시간 이내에 이를 처리주무부서에 이송하여야 함.
  단, 처리주무부서가 상당히 떨어져 있는 등 특별한 사유가 있는 경우에는 3근무시간 이내에 이송할 수 있음.
- 같은 행정기관 내에서 소관이 아닌 민원문서를 접수한 경우에는 3근무시간 이내에 민원실을 거쳐 처리주무부서에 이송하여야 함.
- 다른 행정기관 소관의 민원문서를 접수한 경우에는 8근무시간 이내에 소관 기관에 이를 이송하고, 그 사실을 민원인에 통지하여야 함.* (민원문서를 이송받은 행정 기관은 민원문서를 이송한 행정기관의 요청이 있을 때에는 그 행정기관에 처리 결과를 통보하여야 함)
  * 민원인에게 인터넷 홈페이지 등에 민원문서의 이송 상황이 공개될 것임을 사전에 안내한 경우에는 통지 생략 가능
- 접수된 민원문서가 전자문서인 경우에는 지체 없이 소관기관에 전자적 방법으로 이송
- 종이 민원서류를 다른 행정기관으로 이송할 경우 스캔 등 전자적 파일형태로 처리기관(부서)에 이송 가능
  * 전자적 파일로 이송 받은 기관은 이를 원본으로 갈음하여 신속히 처리하고 처리기관에서 원본 요청 시 접수기관은 지체 없이 원본 송부

참고

▌이송·이첩·진달의 차이점 ▐

이송·이첩은 그 성격상 다른 기관에 보내는 것을 의미함. 실제 행정에서 이첩은 상급기관에서도 처리할 수 있으나 하급기관에서 처리하는 것이 더 바람직하다고 판단되어 상급기관에서 하급기관에 서류를 보내는 것을 의미하고, 진달은 하급기관에서 상급기관으로 보내는 것을 말함. 참고로 민원법령에서는 이첩, 진달 등의 용어를 사용하지 않고 있으며, 모두 이송으로 통일 하였음.(2011)

11. 민원 종류별 처리기간

<민원종류별 처리기간>

법정민원	법령에 따름	건의민원	• 14일 이내
질의민원	• 법령관련 : 14일 이내	기타민원	• 즉시(3근무시간 이내)
	• 단순질의 : 7일 이내	고충민원	• 7일 이내

가. 법정민원의 처리기간 설정·공표(법 제17조)

- 행정기관의 장은 법정민원을 신속히 처리하기 위하여 행정기관에 법정민원의 신청이 접수된 때부터 처리가 완료될 때까지 소요되는 처리기간을 법정 민원의 종류별로 미리 정하여 공표하여야 함.
- 처리기간을 정할 때에는 접수기관·경유기관·협의기관(다른 기관과 사전협의가 필요한 경우에 한함) 및 처분기관 등 각 기관별로 처리기간을 구분하여 정하여야 함.

  ㉒ 처리기간(10일) = 접수(1일) + 경유(2일) + 협의(3일) + 처분(4일)
- 처리기간을 설정·변경한 경우에는 관계법령 등에 명시하고, 민원편람에 이를 수록하여야 함.

나. 질의민원의 처리기간(영 제14조)

- 행정기관의 장은 질의민원을 접수한 경우에는 특별한 사유가 없으면 법령에 관하여 설명이나 해석을 요구하는 민원은 14일 이내, 제도·절차 등 법령 외의 사항에 관하여 설명이나 해석을 요구하는 민원은 7일 이내에 처리하여야 함.

다. 건의민원의 처리기간(영 제15조)

- 행정기관의 장은 건의민원을 접수한 경우에는 특별한 사유가 없으면 14일 이내에 처리하여야 함.

라. 기타민원의 처리기간(영 제16조)

- 행정기관의 장은 기타민원을 접수한 경우에는 특별한 사유가 없으면 즉시* 처리하여야 함.
  - 구술 또는 전화로 신청한 기타민원을 처리하는 경우에는 민원처리부에 기록하는 절차를 생략할 수 있음.

- 행정기관의 장은 해당 기관의 특성을 고려하여 기타 민원의 처리기간 및 처리절차 등을 달리 정하여 운영할 수 있음.
  * 처리기간이 '즉시'라면 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 3근무시간 이내에 처리하여야 함.(영 제19조)
  * 우리 청은 「민원처리규정」 제12조에서 기타민원은 고충민원의 처리에 준하여 처리하는 것으로 운영함.

마. 고충민원의 처리기간 등(영 제17조)

- (처리기간) 행정기관의 장은 고충민원을 접수한 때에는 특별한 사유가 없으면 7일 이내에 처리하여야 함.
- (실지조사) 행정기관의 장은 고충민원의 처리를 위하여 필요한 경우 14일의 범위에서 실지조사* 등을 할 수 있음. 다만, 부득이한 사유로 14일 내에 실지조사 등을 완료하기 어렵다고 인정되는 경우에는 7일의 범위에서 그 기간을 한 차례만 연장할 수 있음.
  * 실지조사 등에 걸린 기간은 처리기간에 산입하지 아니함.
- (원 처리부서·기관 이송 금지) 민원인이 동일한 내용의 고충민원을 다시 제출한 경우에는 감사부서 등에서 이를 다시 조사하도록 하여야 함. 또한, 감사부서 등의 조사를 거친 경우에는 그 고충민원과 관련한 사무에 대한 지도·감독 등의 권한을 가진 감독기관의 장에게 고충민원을 신청할 수 있음.
- (조치사항) 행정기관의 장은 처리하는 고충민원의 내용이 정당한 사유가 있다고 인정될 때에는 지체 없이 원처분의 취소·변경 등 적절한 조치를 하고, 이를 민원인에게 통지함. 감독기관의 장은 고충민원을 처리하고 그 처리 결과를 소관 행정기관의 장에게 통보하여야 하며, 이 경우 소관 행정기관의 장은 특별한 사유가 없으면 그 결과를 존중하여 적절한 조치를 하고 이를 민원인에게 통지하여야 함.

참고

▌민원 분류 철저 (2020 민원행정 및 제도개선 기본지침) ▌

민원 접수 시 민원의 내용·성격 등을 종합적으로 고려하여 분류하고, 일반민원(법정·질의·건의민원)에 해당하지 않으면 고충민원(권익침해·국민불편·국민부담민원)으로 분류하고 기타민원으로 분류 최소화

* 고충민원과 기타민원에 모두 해당된다고 판단되는 경우 반드시 고충민원으로 분류

12. 처리기간의 계산

가. 처리기간의 계산(법률 제19조, 영 제19조)

- (5일 이하) 민원의 처리기간을 5일 이하로 정한 경우에는 민원의 접수 시각부터 "시간" 단위로 계산하되, 공휴일과 토요일을 산입하지 아니함.
  이 경우 1일은 8시간 의 근무시간을 기준으로 함.
  ※ 민원의 처리기간을 '즉시'로 정한 경우에는 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 3근무시간 이내에 처리하여야 함.
- (6일 이상) 민원의 처리기간을 6일 이상으로 정한 경우에는 "일" 단위로 계산하고 첫날을 산입하되, 공휴일과 토요일은 산입하지 아니함.

참고

▌민원 처리기간(6일 이상 민원) 산정 시 토요일 제외 (2015. 8. 11. 민원처리법 전부개정 시) ▐

실제 근무하지 않는 토요일을 처리기간에 산입하여 민원인과 공무원 사이 분쟁 발생, 처리기간 준수를 위해 촉박하게 민원을 처리하는 불합리 시정필요

- (주·월·연) 민원의 처리기간을 주·월·연으로 정한 경우에는 첫날을 산입하되, 민법 제159조부터 제161조의 규정을 준용함.

참고

▌20xx. 5. 1.(월) 10:00 접수한 민원의 처리기간 산정 예시 ▐

① 처리기간이 "즉시"인 경우 : 5. 1.(월) 14:00까지임(중식시간 제외)
  - 10:00~12:00(2근무시간) + 13:00~14:00(1근무시간) = 3근무시간(중식시간 제외)

② 처리기간이 "5일"인 경우 : 5. 9.(화) 10:00까지임(토요일, 공휴일 제외)
  - 5. 1.(월) 10:00~18:00(7시간) + 5. 2.(화) 09:00~18:00(8근무시간) + 5. 3.(수) 09:00~18:00(8근무시간) + 5. 4.(목) 09:00~18:00(8근무시간) + 5. 5.(금) 공휴일(0근무시간) + 5. 6.(토) 토요일(0근무시간) + 5. 7.(일) 일요일(0근무시간) + 5. 8.(월) 09:00~18:00(8근무시간) + 5. 9.(화) 09:00~10:00(1근무시간) = 40근무시간

③ 처리기간이 "7일"인 경우 : 5. 10.(수)까지임(토요일, 공휴일 제외)
  - 5. 1.(월) 1일 + 5. 2.(화) 1일 + 5. 3.(수) 1일 + 5. 4.(목) 1일 + 5. 5.(금) 0일 + 5. 6.(토) 0일 + 5. 7.(일) 0일 + 5. 8.(월) 1일 + 5. 9.(화) 1일+ 5. 10.(수) 1일 = 7일

④ 처리기간이 "1주"인 경우 : 5. 8.(월)까지임
  - 역에 의한 계산결과 5. 7.(일)까지이나, 말일이 공휴일이므로 그 익일인 5. 8.(월)까지임.

⑤ 처리기간이 "1월"인 경우 : 5. 31.(수)까지임.
  - 역에 의한 계산결과 5. 31.(수)까지임.

나. 처리기간에 산입하지 아니하는 기간(영 제20조)

민원의 처리기간 계산 시 처리기간에 산입하지 않는 기간은 행정절차법 시행령 제11조의 규정을 준용하고 있음.

- 신청서의 보완에 소요되는 기간(보완을 위하여 신청서를 민원인에게 발송한 날과 보완되어 행정기관에 도달한 날을 포함한다)
- 접수·경유·협의 및 처리하는 기관이 각각 상당히 떨어져 있는 경우 문서의 이송에 소요되는 기간
- 민원인이 대표자를 선정하지 아니하거나 대표자가 지나치게 많아 행정절차가 지연될 우려가 있는 경우 대표자를 선정하는 데 소요되는 기간
- 당해 처분과 관련하여 의견청취가 실시되는 경우 그에 소요되는 기간
- 실험·검사·감정, 전문적인 기술검토 등 특별한 추가절차를 거치기 위하여 부득이하게 소요되는 기간
- 다음의 경우에 해당하는 선행사무의 완결을 조건으로 하는 경우 그에 소요되는 기간
  - 국회 또는 지방의회의 동의가 필요한 사항으로서 국회 또는 지방의회의 심의에 소요되는 기간
  - 국가안보 또는 외교상 특별한 선행조치가 필요한 사항으로서 이에 소요되는 기간
  - 정부의 예산사정으로 인하여 처리가 지연되는 기간
  - 외국기관 및 재외공관에의 조회에 소요되는 기간
  - 탈세조사·가격조사·수요조사·원가계산·경영분석·감정실시 및 기업진단에 소요되는 기간
  - 시험·신원조회 또는 신체검사에 소요되는 기간
  - 민원인의 불출석 등 처리단계에 있어 민원인의 귀책사유로 인하여 지연되는 기간

질 의

● 처리기간이 7일로 정해진 민원을 처리할 때 토요일도 민원 처리기간에 포함되는지?

답 변

- 처리기간이 6일 이상인 경우에는 "일" 단위로 계산하고 첫날을 산입하되, 공휴일과 토요일은 산입하지 않음. 민원을 2020. 1. 2일 신청하였다면 2020. 1. 10일까지 처리해야 함.

「민원 처리에 관한 법률」과 「민법」의 기간계산 비교

❑ 일(日) 단위의 기간

구 분		계산단위	초일 산입	토요일 산입	공휴일 산입
민원법	5일 이하	8근무시간	○	×	×
	6일 이상	일(日)	○	×	×
민법		일(日) (기간말일의 종료로 만료)	×	○ (기간만료일 경우 익일)	○ (기간만료일 경우 익일)

※ 민원의 처리기간을 "주·월·연"으로 정한 경우에 처리기간이 "6일 이상"인 경우로 계산하지 않도록 주의
(㉮ 처리기간이 한달인 민원을 30일로 혼동하여 토요일과 공휴일을 산입하지 아니함)

(예시) 5월 1일 10:00부터 3일

• 민원법 : 5월 6일 09시 59분

월	화	수	목	금	토	일
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10

▷1일을 8근무시간으로 계산(8시간×3일)

• 민법 : 5월 4일 23시 59분

월	화	수	목	금	토	일
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10

▷ 4.2일부터 3일째 되는 날의 종료에 만료

(예시) 5월 1일 10:00부터 10일

• 민원법 : 5월 14일

월	화	수	목	금	토	일
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17

▷ 5.1부터 토요일과 공휴일을 제외한 10일의 기간

• 민법 : 5월 11일

월	화	수	목	금	토	일
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17

▷ 5.2부터 토요일과 공휴일을 포함한 10일의 기간

❑ 주(週)·월(月)·연(年) 단위의 기간

구 분	초일 산입	토요일 산입	공휴일 산입	기간계산
민원법	○	○	○	역(歷)에 의해 계산, 해당한 날의 전일로 만료
민 법	×	○	○	

참고법령

*「민법」

제156조(기간의 기산점) 기간을 시, 분, 초로 정한 때에는 즉시로부터 기산한다.

제157조(기간의 기산점) 기간을 일, 주, 월 또는 연으로 정한 때에는 기간의 초일은 산입하지 아니한다. 그러나 그 기간이 오전 영시로부터 시작하는 때에는 그러하지 아니하다.

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

제160조(역에 의한 계산) ① 기간을 주, 월 또는 연으로 정한 때에는 역에 의하여 계산한다.
② 주, 월 또는 연의 처음으로부터 기간을 기산하지 아니하는 때에는 최후의 주, 월 또는 연에서 그 기산일에 해당한 날의 전일로 기간이 만료한다.
③ 월 또는 연으로 정한 경우에 최종의 월에 해당일이 없는 때에는 그 월의 말일로 기간이 만료한다.

제161조(공휴일 등과 기간의 만료점) 기간의 말일이 토요일 또는 공휴일에 해당한 때에는 기간은 그 익일로 만료한다.

질 의

- 상급기관에 법령해석을 요청하여 회신이 올 때까지 소요되는 기간은 민원처리기간에서 제외되는지?

답 변

- 상급기관에 법령해석을 요청하여 회신이 올 때까지 소요되는 기간은「행정절차법 시행령」제11조의 “처리기간에 산입하지 아니하는 기간”에 해당되지 않으므로 민원 처리기간에 포함하여야 함.

13. 처리기간의 연장 및 진행상황과 결과의 통지

가. 처리기간의 연장(영 제21조)

- 행정기관의 장은 부득이한 사유로 처리기간 내에 민원을 처리하기 어렵다고 인정 되는 경우에는 그 민원의 처리기간의 범위에서 그 처리기간을 한 차례 연장할 수 있음. 다만, 연장된 처리기간 내에 처리하기 어려운 경우에는 민원인의 동의를 받아 그 민원의 처리기간의 범위에서 처리기간을 한 차례만 다시 연장할 수 있음.
- 처리기간을 연장하였을 때에는 처리기간의 연장사유와 처리완료 예정일을 지체 없이 민원인에게 문서(처리기간 연장 통지서)로 교부하거나 정보통신망 또는 우편 등의 방법으로 통지하여야 함. 다만, 민원인에게 인터넷 홈페이지 등에 처리기간 연장 등이 공개될 것임을 사전에 안내한 경우에는 이를 생략할 수 있음.*

  * 처리기간 연장의 통지에 관하여 민원처리법 시행령 제23조 준용

〖민원 처리기간(이의신청 결정기간) 연장 통지서〗

행정기관명

수신자
(경유)
제 목 **민원 처리기간(이의신청 결정기간) 연장 통지서**

「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제21조제2항 및 제40조제3항에 따라 귀하께서 신청하신

[ ]민원의 처리기간
[ ]이의신청의 결정기간

이 아래와 같이 연장되었음을 통지합니다.

접수번호		접수일	
민원명			
당초 처리기간		처리완료 예정일	
처리기간 연장사유			
처리 담당자	소속		
	이름	전화번호	
그 밖의 안내사항			

끝.

발 신 명 의 직인

기안자 (직위/직급) 서명 검토자 (직위/직급)서명 결재권자 (직위/직급)서명
협조자
시행 처리과명-일련번호(시행일) 접수 처리과명-일련번호(접수일)
우 도로명주소 / 홈페이지 주소
전화번호( ) 팩스번호( ) / 기안자의 전자우편 주소 / 공개구분

210㎜×297㎜[백상지 80g/㎡]

질 의

● 민원의 처리기간 연장은 최대 몇 번까지 가능한지?

답 변

• 민원처리법 시행령 제21조제1항에 따라 부득이한 사유로 처리기간 내에 민원을 처리하기 어렵다고 인정되는 경우에는 그 민원의 처리기간 범위에서 그 처리기간을 한 차례 연장할 수 있고, 연장된 처리기간 내에서 처리가 어려운 경우에는 민원인의 동의를 얻어 처리기간을 다시 연장할 수 있으므로 총 2회에 걸쳐 연장할 수 있음.

나. 처리진행상황 등의 통지(영 제23조)

– 행정기관의 장은 민원이 접수된 날부터 30일이 지났으나 처리가 완료되지 아니한 경우 또는 민원인의 명시적인 요청이 있는 경우에는 민원인에게 그 처리진행상황과 처리완료 예정일 등을 적은 문서를 민원인에게 교부하거나 정보통신망 또는 우편 등의 방법으로 통지하여야 함

– 처리진행상황 등의 통지는 민원이 접수된 날부터 30일이 지날 때마다 통지함을 원칙으로 하되, 민원인에게 인터넷 홈페이지 등에 민원의 처리 진행상황 등이 공개될 것임을 사전에 안내한 경우에는 이를 생략할 수 있음.

〖민원처리진행상황 통지서〗

행정기관명

수신자
(경유)
제 목 **민원처리진행상황 통지서**

「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제23조제1항에 따라 귀하께서 신청하신 민원의 처리진행상황을 아래와 같이 알려 드립니다. 궁금한 사항은 담당자에게 문의하시면 자세히 설명해 드리겠습니다.

민원명			
접수일		처리완료 예정일	
민원처리 진행상황			
처리 담당자	소속		
	이름	전화번호	
그 밖의 안내 사항			

끝.

발 신 명의 직인

기안자 (직위/직급) 서명 검토자 (직위/직급)서명 결재권자 (직위/직급)서명
협조자
시행 처리과명-일련번호(시행일) 접수 처리과명-일련번호(접수일)
우 도로명주소 / 홈페이지 주소
전화번호( ) 팩스번호( ) / 기안자의 전자우편주소 / 공개구분

210㎜×297㎜[백상지 80g/㎡]

다. 처리결과의 통지(법 제27조, 영 제29조)

- 행정기관의 장은 접수된 민원에 대한 처리를 완료한 때에 그 결과를 지체없이 민원인에게 문서로서 교부하거나 정보통신망 또는 우편 등의 방법으로 통지하여야 함.
  - 다만, ① 기타민원의 경우 ② 신속하게 통지하여야 하는 경우 ③ 민원인이 요청 또는 동의하는 경우에는 구술 또는 전화로 통지할 수 있음.
- 처리결과를 통지함에 있어서 민원의 내용을 거부하는 경우에는 거부 이유와 구제 절차를 함께 통지해야 함.
- 민원의 처리결과를 허가서·신고필증·증명서 등의 문서(「전자정부법」 제2조 제7호에 따른 전자문서 및 같은 조 제8호에 따른 전자화문서는 제외)로 민원인에게 직접 교부할 필요가 있는 때에는 그 민원인 또는 그 위임을 받은 자임을 확인한 후에 이를 교부하여야 함.

라. 전자문서의 출력 사용(영 제30조)

- 행정기관의 장이 다음의 모든 조치를 하여 민원인에게 전자문서로 통지하고 민원인이 그 전자문서를 출력한 경우에는 이를 「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정」 제3조제1호에 따른 공문서로 봄.
  1. 위·변조 방지조치
  2. 출력한 문서의 진위확인 조치
  3. 그 밖에 출력한 문서의 위조·변조방지를 위하여 행정안전부장관이 고시한 조치
- 행정기관의 장은 출력한 문서를 공문서로 보는 전자문서의 종류를 정하여 미리 관보에 고시하고, 해당 기관의 인터넷 홈페이지 등에 게시하여야 함

마. 담당자의 명시(영 제31조)

- 행정기관의 장이 민원인에게 처리기간 연장의 통지, 민원문서의 보완 요구, 처리진행상황의 통지, 처리결과의 통지 등을 할 때에는 그 담당자의 소속·성명 및 연락처를 안내하여야 함.

질 의

- 행정기관이 민원인에게 문서를 송부한 후에도 원래 송부한 문서를 수정하고, 수정하여 작성된 문서를 송부할 수 있는지?

답 변

• 행정기관은 민원인에게 문서를 송부한 후에도 원래 송부한 문서의 잘못된 부분을 수정하고, 수정하여 작성된 문서를 송부할 수 있음.

「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정」 제17조에 따라 결재를 받은 문서의 일부분을 삭제하거나 수정할 때에는 재작성하여 결재를 받아야 함.

다만, 종이문서의 경우로서 삭제하거나 수정하려는 사항이 명백한 오류의 정정 등 경미한 사항인 경우에는 「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정 시행규칙」 제14조에 따라 원안의 글자를 알 수 있도록 해당 글자의 중앙에 가로로 두 선을 그어 삭제하거나 수정하고, 삭제하거나 수정한 사람이 그 곳에 서명이나 날인을 하여야 한다.

질 의

- 처리기간이 60일로 정해진 민원의 경우에는 처리가 30일 이상 소요되는 것임을 민원인이 사전에 인지하고 있는데, 이러한 경우라도 30일이 지난 경우 처리진행상황을 통지하여야 하는지?

답 변

• 민원인이 30일 이상 소요된다는 사실을 사전에 인지하고 있더라도 민원처리법 시행령 제23조에 따라 처리진행상황의 통지가 이루어져야 함.

참고법령

*「국가공무원법」

제78조(징계 사유) ① 공무원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하면 징계 의결을 요구하여야 하고 그 징계 의결의 결과에 따라 징계처분을 하여야 한다.

1. 이 법 및 이 법에 따른 명령을 위반한 경우
2. 직무상의 의무(다른 법령에서 공무원의 신분으로 인하여 부과된 의무를 포함한다)를 위반 하거나 직무를 태만히 한 때
3. 직무의 내외를 불문하고 그 체면 또는 위신을 손상하는 행위를 한 때

*「지방공무원법」

제69조(징계사유) ① 공무원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하면 징계의결을 요구하여야 하고, 징계의결의 결과에 따라 징계처분을 하여야 한다.

1. 이 법 또는 이 법에 따른 명령이나 지방자치단체의 조례 또는 규칙을 위반하였을 때
2. 직무상의 의무(다른 법령에서 공무원의 신분으로 인하여 부과된 의무를 포함한다)를 위반 하거나 직무를 태만히 하였을 때
3. 공무원의 품위를 손상하는 행위를 하였을 때

질 의

- 행정기관이 접수된 민원에 대하여 명확한 이유없이 회신하지 않는 경우 민원 처리 담당자에 대한 행정적 조치는 무엇이며, 어떻게 민원제기를 해야 하는지?

답 변

• 처리기간을 경과한 경우에는 민원처리법 시행령 제18조에 따라 민원인이 그 행정기관 또는 감독기관의 장에게 이를 시정할 것을 요구할 수 있으며, 요구를 받은 행정기관 또는 감독기관의 장은 지체 없이 이를 조사하여 요구사항에 대한 처리결과를 민원인에게 통지하도록 되어 있음. 다시 말해, 해당기관의 장(혹은 감독기관의 장)에게 처리지연 및 미회신에 대한 시정요구를 할 수 있을 것임. 아울러 민원처리법에는 별도로 규정된 벌칙규정이 없고 대신 공무원의 법령 위반에 대해서는「국가(지방)공무원법」등에 의해 별도의 징계 등을 받을 수 있음.

14. 처리상황의 확인·점검 등

가. 처리상황의 확인·점검(영 제22조, 규칙 제7조)

- 행정기관의 장은 매월 1회 이상(매달 5일까지) 지난 달의 민원의 처리상황과 운영실태를 확인·점검하여야 하며, 그 결과 법령 위반 사실을 발견하거나 민원 처리가 미흡하다고 판단되는 경우에는 지체 없이 이를 시정하고 관련 직원 등에 대하여 징계 또는 그 밖에 필요한 조치를 하여야 함.

나. 민원심사관의 지정 및 업무(법 제25조, 영 제28조)

- 행정기관의 장은 민원 처리상황의 확인·점검 등을 위하여 소속 직원 중에서 민원심사관을 지정하되, 민원심사관의 업무가 지나치게 많거나 특별히 전문성이 필요하다고 판단되는 경우에는 분임 민원심사관을 지정하여 민원 심사관의 업무를 나눠 맡도록 할 수 있음.
- 민원심사관은 민원의 처리상황을 수시로 확인·점검하여 처리기간이 지난 민원을 발견한 경우에는 지체 없이 처리주무부서의 장(민원심사관이 처리주무부서의 장인 경우에는 관계 직원)에게 독촉장을 발급하여야 함.

〖민원서류 독촉장〗

민원 처리 독촉장

제 호 년 월 일

받는 곳:

민원명:

① 민원인	
② 접수일	
③ 접수번호	
④ 처리기한	. . .

「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제28조제2항에 따라 독촉장을 발급하오니 즉시 처리를 완료해 주시기 바랍니다.

( ) **민원심사관** (서명)

민원 처리 독촉장(발신용)

제 호 년 월 일

받는 곳:

민원명:

① 민원인	
② 접수일	
③ 접수번호	
④ 처리기한	. . .

「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제28조제2항에 따라 독촉장을 발급하오니 즉시 처리를 완료해 주시기 바랍니다.

( ) **민원심사관** (서명)

민원 처리 독촉 회신

제 호 년 월 일

받는 곳:

민원명:

① 민원인	
② 접수일	
③ 접수번호	
④ 처리완료 예정일	. . .

민원 처리 독촉에 대하여 위와 같이 회신합니다.

( ) **부서장** (서명)

- 민원심사관은 다수인관련민원의 처리상황을 확인·점검하고 그 결과를 소속 행정기관의 장에게 수시로 보고하여야 함.

▌민원심사관의 임무▐

- 민원 처리상황의 확인·점검 및 민원 처리지연 시 독촉장 발급
- 소관이 모호하거나 불분명한 민원의 주관부서 지정
- 1차 시정요구 제기 시 처리결과 통보
  * (시정요구 대상) ① 처리기간의 경과, ② 부당한 접수거부 또는 반려, ③ 정해진 구비서류 외의 서류 추가 요구
- 다수인관련민원의 처리상황의 확인·점검

다. 처리민원의 사후관리(법 제26조)

- 행정기관의 장은 처리한 민원에 대하여 민원인의 만족 여부 및 개선사항 등을 조사하여 업무에 반영할 수 있음.

15. 민원 처리의 예외(법 제21조)

가. 민원 처리의 예외 사항

– 행정기관의 장은 접수된 민원(법정민원은 제외)이 아래의 어느 하나에 해당하는 경우 그 민원을 처리하지 않을 수 있음.

- 고도의 정치적 판단을 요하거나 국가기밀 또는 공무상 비밀에 관한 사항
- 수사, 재판 및 형집행에 관한 사항 또는 감사원의 감사가 착수된 사항
- 행정심판, 행정소송, 헌법재판소의 심판, 감사원의 심사청구, 그 밖에 다른 법률에 따라 불복구제절차가 진행 중인 사항
- 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
- 판결·결정·재결·화해·조정·중재 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항
- 감사원이 감사위원회의의 결정을 거쳐 행하는 사항
- 각급 선거관리위원회의 의결을 거쳐 행하는 사항
- 사인 간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
- 행정기관의 소속 직원에 대한 인사행정상의 행위에 관한 사항

나. 민원인에게 사유 통지

– 민원처리 예외에 해당하는 민원인의 신청이라도 행정기관의 장은 처리하지 않는 사유를 해당 민원인에게 통지하여야 함.

참고

▌민원 처리의 예외 조항 신설(민원처리법 전부개정 시(2015. 8. 11.))▐

고도의 정치행위, 수사·재판 등 민원으로 처리하기 부적합한 사안에 대해 처리하지 않을 수 있음을 명시적으로 규정하여 이와 관련된 민원인과 행정기관 양자 간 분쟁을 예방하기 위함. 이러한 경우에도 민원인에게 그 사유를 통지하도록 함으로써 민원인의 권익침해를 최소화하고자 함.

질 의

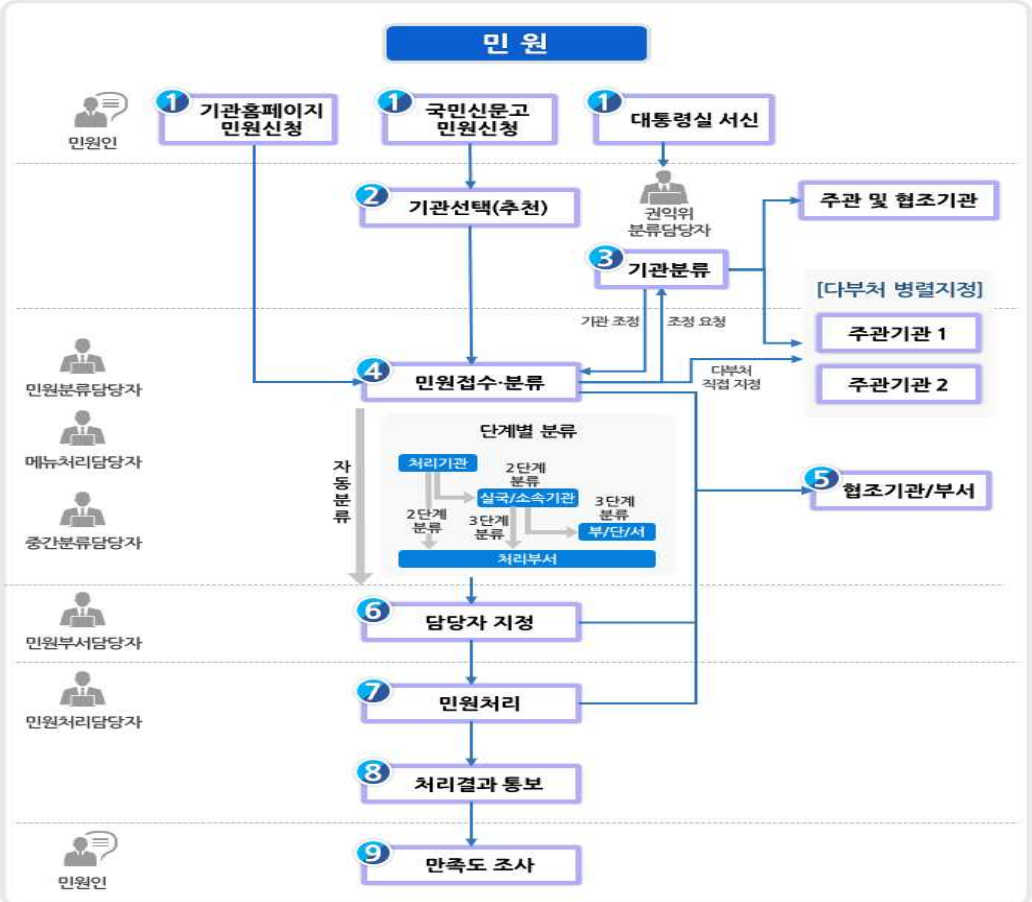
- ‘민원처리를 완료한 때’라 함은 민원 처리 담당자가 처리결과에 대한 결재를 득한 시점인지, 아니면 결재를 득하여 민원인에게 결과를 통지한 시점인지?

답 변

- 민원처리법 시행령 제29조제1항에 따르면 민원의 처리를 완료하였을 때에는 그 결과를 지체 없이 민원인에게 통지하도록 규정하고 있음.
  이는 처리완료와 통지를 구분하는 것으로 민원처리의 완료 시점은 결재권자의 결재를 득한 시점이라고 할 수 있음.
  참고로 그 효력은 도달주의 원칙에 의하여 민원인에게 도달되어야 발생함.

16. 국민신문고 등 민원 처리 과정

국민신문고 등 민원 처리 과정



① 국민신문고 또는 기관홈페이지 등을 통해 민원인이 민원을 신청한다.

② 민원인은 처리를 원하는 기관을 지정하여 민원을 신청해야 한다. 기관 선택 방법은 시스템에서 추천하는 기관을 선택하거나, 민원인이 직접 기관을 입력, 검색하여 선택한다.

③ 신청민원이 우리 기관 소관사항이면 접수·처리하고, 소관사항이 아니거나 다수기관에서 처리해야 될 민원이면 이송, 다부처지정 또는 총괄기관(권익위)로 조정요청 한다.

④ 처리기관 분류담당자는 처리부서를 단계적으로 지정한다. 부서 자동분류기능을 활용하면 신청단계에서 자동 배정, 접수단계에서는 처리부서 추천정보를 제공한다.

⑤ 해당민원이 협조처리민원 대상민원이라고 판단될 경우 협조기관 또는 협조부서를 지정하여 협조처리민원으로 지정한다.

⑥ 접수된 민원이 해당부서에서 처리할 민원이면 처리할 담당자를 지정하고, 소관사항이 아니면 부서재지정을 요청한다.

⑦ 해당민원이 처리담당자가 처리할 민원이면 해당민원을 처리하고, 소관사항이 아니면 담당자 재지정을 요청한다.

⑧ 민원인에게 처리결과를 통보한다.

⑨ 민원인이 신청한 민원에 대해 처리결과를 확인하고 만족도조사를 한다.

17. 국민신문고 민원답변 원문공개 시 유의사항

가. 근거

– 국민권익위원회는 국민의 눈높이에 못 미치는 부실한 민원처리 사례의 발생 방지를 위해 '국민신문고 민원 처리시 준수사항'을 마련하여 각급 행정기관 및 공공기관에 배포('14.10월)이후 3차에 걸쳐 개정

나. 민원답변 원문공개 유의사항

– '신고, 제보·고발성 민원'에 대한 답변 또는 민원답변에 '개인정보'가 포함되는 경우에는 반드시 비공개 지정

<개인정보의 의미>

○ **「개인정보 보호법」상 '개인정보'**

– 살아 있는 개인에 관한 정보로서 성명, 주민등록번호 및 영상 등을 통하여 개인을 알아 볼 수 있는 정보(해당 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없더라도 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있는 것을 포함)

유형별 개인정보

- 일반정보 : 성명, 주소, 연락처, 의료보험증 번호, 신용카드번호, 각종 단체가입 번호, 아이디, 패스워드, 생년월일, 계좌번호, 자격번호, 군번, 사번 등
- 경제정보 : 소득, 재산상황, 신용정보, 부채 등
- 사회정보 : 학업, 성적, 병역, 직업, 자격, 교육, 근로 등
- 통신정보 : 전자우편, 통화내용, 인터넷 접속IP, 로그, 문자내역, 화상정보
- 민감정보 : 사상, 신념, 조합·정당의 가입탈퇴, 정치적 견해, 건강, 신체의료정보 등
- 고유식별정보 : 주민등록번호, 여권번호, 운전면허번호, 외국인등록번호

< 주요사례별 공개 기준 >

가. 공개 가능한 정보

민원답변에 포함된 개인정보	비 고
직무 수행 공무원의 개인정보	업무를 수행하는 공무원의 개인정보의 경우 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제9조에 따른 공개 대상 정보에 해당
법인 주소, 상호 명	개인정보는 '살아있는 자연인'에 관한 것으로 법인 주소 및 상호는 개인정보가 아님

나. 공개 시 「개인정보 보호법」에 위배되는 정보

민원답변에 포함된 개인정보	비 고
민원답변 공개에 동의한 민원인의 성명, 주소	민원신청 시 받은 민원내용 공개에 대한 동의에 민원인의 개인정보인 성명과 주소를 공개하는 데 대한 동의까지 포함된다고 볼 수 없음
민원답변 공개에 동의하지 않은 제3자의 성명, 주소	공개에 동의한 적 없는 제3자의 개인정보가 민원답변 내용에 포함되어 공개될 경우 개인정보보호법에 위반될 가능성이 높음
공개에 동의하지 않은 제3의 공무원(칭찬공무원)	본인을 칭찬하는 경우에도 공무원의 성명을 동의 없이 공개하는 것은 개인정보보호법 위반 여지가 큼
개인 거주지·토지 주소지, 차량번호	개인 주소지와 자동차 등록번호는 다른 정보와 쉽게 결합하여 개인을 알아볼 수 있는 개인식별정보에 해당

※ 매스컴에 실명이 기재되는 방송인, 체육인, 국회의원, 작가 등 유명인의 성명 및 제3자 개인정보(공직자 포함)도 개인정보에 해당하므로 공개시 「개인정보 보호법」에 위반됨

– 민원답변은 '원문 공개, 비공개 대상 구분기준'에 유의하여 공개 여부 지정 후 작성

<국민신문고 민원답변 원문 공개, 비공개 대상 구분기준>

구분	민원답변 원문 공개	민원답변 원문 비공개
·답변내용 ·답변 첨부파일	– 개인정보 미포함되는 경우 ※ 원칙적으로 답변내용은 개인정보 포함되지 않도록 작성	– **답변내용에 개인정보가 불가피하게 포함**되는 경우 – **고소, 고발, 신고, 제보성 민원, 기피신청민원에 대한 답변**
·통지방식	– 서신통지가 아닌 경우	– 서신통지되는 답변은 비공개
·민원신청 경로	– 국민신문고를 통해 신청된 민원	– 국민신문고를 통해 신청된 민원이 아닌 경우
	⇩	⇩
·공개여부 구분 처리	– 대국민 공개 지정 처리	– **비공개 지정 처리**

◇ **(공개민원 사후 관리)** 기관의 민원총괄담당자는 원문공개민원관리(기관전체) 메뉴를 통하여 공개민원에 대하여 실시간 모니터링, 개인정보 포함 시 비공개로 전환

18. 민원조정위원회의 설치·운영(법 제34조, 영 제38조)

가. 방위사업청 민원조정위원회의 심의 사항

- 장기 미해결 민원, 반복민원 및 다수인관련민원에 대한 해소·방지 대책
- 거부처분에 대한 이의신청
- 민원처리 주무부서의 법규적용의 타당성 여부
- 소관이 명확하지 아니한 민원의 처리주무부서의 지정
- 민원 관련 법령 또는 제도 개선 사항
- 고객의 소리함 신고 내용
- 방위사업고객지원대상 수상자 또는 수상부서 추천
- 그 밖의 민원의 종합적인 검토·조정을 위해 운영지원과장이 회부하는 사항

나. 방위사업청 민원조정위원회의 구성

- 위원장 : 운영지원과장
- 위　원 : 안건 상정 팀·과장, 관련 부서팀·과장, 공직감사담당관, 외부 법률 전문가 및 민원과 관련된 외부전문가, 기타 운영지원과에서 위촉한 위원
- 간　사 : 고객지원센터 파트리더

다. 민원조정위원회의 운영 사항

- 민원조정위원회는 국민권익위원회 등 외부기관에서 민원관련 제도의 개선을 권고한 사항과 민원처리부서에서 개선불필요로 처리한 사항 또는 중장기 검토 과제로 분류한 사항을 심의하는 '민원제도개선협의회'를 겸함
- 민원처리부서가 민원조정위원회의 심의·조정이 필요하다고 판단하는 민원은 고객지원센터에 안건 상정을 의뢰
  * 안건은 민원처리부서에서 작성하여 개회일 4일 전까지 간사에게 제출
  * 간사는 위원회 개회일 2일 전까지 심의자료를 위원들에게 제공
- 외부전문가 및 민원인, 이해관계인 등의 참여로 신뢰 및 투명성 확보
  * 민원인 의견진술 기회 부여, 회의일정 사전 통지 의무화

19. 기업민원 보호·서비스헌장(청 훈령)

본 규정은 기업민원에 대한 불이익 금지, 서비스 향상 등을 주요 내용으로 하며 기업민원 보호 정책 활성화 및 소극행정 예방을 유도하여 적극행정 문화를 확산하기 위해 제정·운영함.

가. 목적

- 방위사업청 기업고객에게 수준 높은 민원행정서비스를 제공하여 기업이 활동하기 좋은 환경 조성 및 정부·기업 간 소통하고 신뢰하는 민원행정을 실현하기 위함.

나. 헌장 내용

- 기업 및 국민의 불편을 초래하는 불합리한 규제, 제도나 관행을 수시로 정비·개선하여 기업하기 좋은 환경을 구현하기 위해 최선을 다함.
- 규제개선, 애로제기 등에 관하여 의견을 제출한 고객에 대해 어떠한 불이익을 주거나 차별을 하는 행위를 금지
- 기업고객의 의견을 적극적으로 반영하며, 최선의 행정서비스를 제공함.

다. 헌장 실천

- 헌장을 실천하기 위해 연 1회 이상 전 직원에게 교육 실시
- 헌장의 이행을 위해 만족도 조사, 중소기업 옴부즈만에게 이행실적 통보

02

민원별 처리 절차와 기준

1. 민원처리기준표 ····· 47
2. 방위사업청 민원처리기준표 ····· 53
3. 민원별 처리 절차 ····· 70
4. 민원 사전영향평가제 ····· 166

1. 민원처리기준표

가. 민원처리기준표 관계 법령

1) 민원처리기준표의 고시(법 제36조)

- 행정안전부장관은 관계법령* 등에 규정되어 있는 민원의 처리기관·처리기간·구비서류·처리절차·신청방법 등에 관한 사항을 종합한 민원처리기준표를 작성하여 관보에 고시하고「전자정부법」제9조제3항에 따른 통합전자민원창구(정부24)에 게시하여야 함.

  * 민원처리법 제2조(정의)에 의해 관계법령이란 법령·훈령·예규·고시·자치법규 등으로 자치법규(조례, 규칙)에 근거해 신설·운영되는 민원('자치민원')도 민원처리기준표 등재

- 행정기관의 장은 관계법령 등의 제정·개정 또는 폐지 등으로 고시한 민원처리 기준표를 변경할 필요가 있으면 즉시 그 내용을 행정안전부장관에게 통보 하고 행정안전부장관은 그 내용을 관보에 고시하고 '정부24'에 게시한 후 민원처리 기준표에 반영하여야 함.

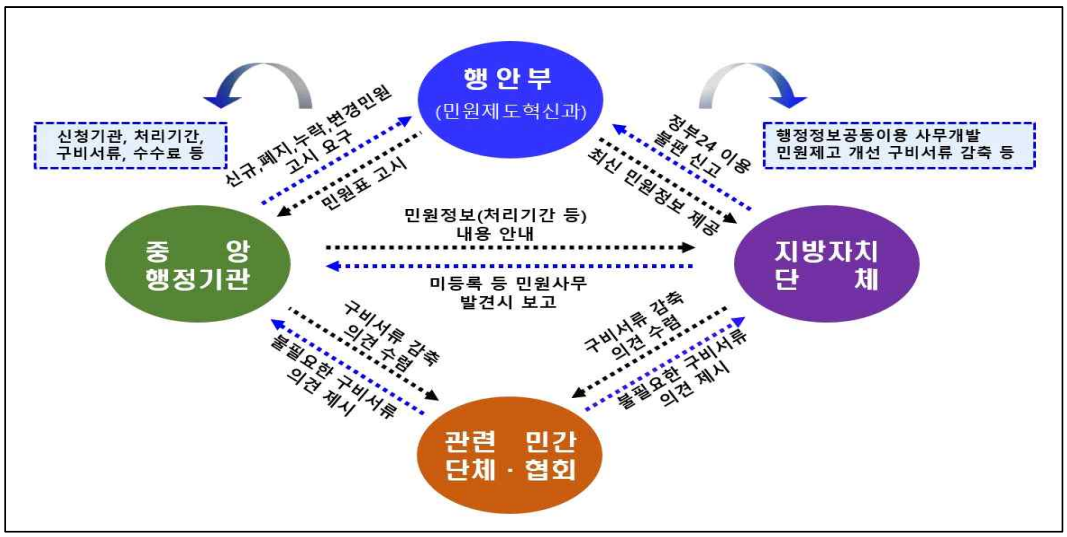
- 행정안전부장관은 민원의 간소화를 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 관계 행정 기관의 장에게 관계법령 등에 규정되어 있는 처리기간·구비서류·처리절차·신청방법 등의 개정을 요청할 수 있음.

2) 민원처리기준표의 조정 등(법 제37조)

- 행정안전부장관은 민원의 간소화를 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 관계 행정기관의 장과 협의를 거쳐 관계법령 등이 개정될 때까지 잠정적으로 관계 법령 등에 규정되어 있는 처리기간과 구비서류를 줄이거나 처리절차·신청 방법의 변경을 할 수 있음.

- 이 경우 민원처리기준표가 조정·고시된 경우에는 이에 따라 민원을 처리하고, 중앙행정기관의 장은 조정 또는 변경된 내용에 따라 관계법령 등을 지체 없이 개정·정비해야 함.

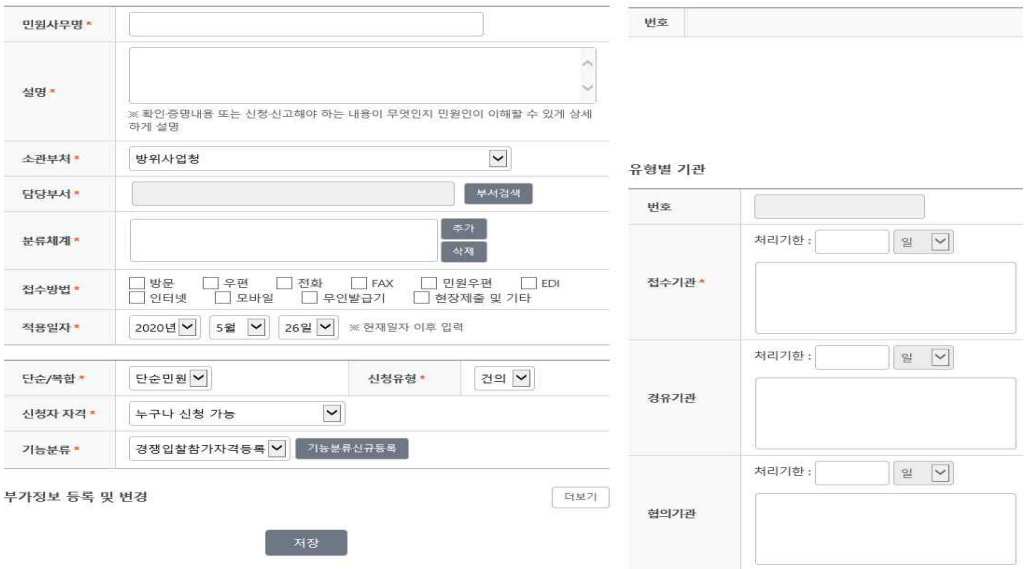
3) 추진체계



나. 민원처리기준표 시스템 등록 및 고시요청 절차

1) 시스템 등록

- 사이트 주소 : https://intra.gov.kr* 공인인증
- 들어가기 : ① 민원처리기준표 → ② 민원처리기준표(민원관리) →
  ③ 조회(수정·삭제의 경우) 또는 신규(아래 내용 입력)



2) 민원 확인 및 고시요청 절차

관계법령 등 제·개정사항 확인을 통해 민원 신설, 내용변경, 폐지사무 등 발췌	각 부처 제도담당부서
⇩	
등록·내용변경·폐지 민원의 민원표를 시스템(intra.gov.kr)상에서 수정 등 반영하고 소속 부처 민원총괄부서에 통보	각 부처 제도담당부서
⇩ ※ 시스템 등록문의 : 소관부처 민원총괄부서	
제도담당자의 민원표 등록·수정 및 삭제사항을 시스템(intra.gov.kr)상에서 부처 확인	각 부처 민원총괄부서
⇩	
민원표 등록·수정 및 삭제사항을 고시요청 서식으로 작성하여 행정안전부(민원제도혁신과)에 고시 요청	각 부처 민원총괄부서
⇩	
민원표 등록·수정·삭제사항에 대해 관보고시 및 시스템(intra.gov.kr)상에서 최종 확인	행정안전부 (민원제도혁신과)
⇩ 「정부24」 반영되어 국민에게 안내	
관보고시 사항 소관부처 통보	행정안전부 (민원제도혁신과)

다. 민원처리기준표 고시요청 서식

민원처리기준표 관보 고시 요청 서식

□ 기 관 명 :

○ 신규등록

분류번호 (소관부처)	민원명	신청방법
0000000-0000 (방위사업청)	○○○ ○○○ 신청	방문, 우편, 인터넷
	근거법령	-「○○○법」 제12조제2항 -「○○○법 시행령」 제15조제2항 -「○○○법 시행규칙」 제6조제3항
	접수처리 (기관 및 기간)	- 접수 : ○○○○○기관(　　일) - 처리 : ○○○○○기관(　　일)
	구비서류	<신청서> - <민원인 제출서류> - <공무원 확인사항> -
	수수료	
	발급물내용	

✴ 신규 등록 사유(○○법 ○○조○항·제개정 등) 별도 기재

○ 변경등록

분류번호 (소관부처)	민원명	구분	당 초	변 경

✴ 작성방법

- 구분란에 민원명, 접수처리(기관/기간), 신청방법, 구비서류, 근거법령, 수수료, 발급물내용 항목으로 구분하여 변경되는 항목에 해당하는 내용 전부를 작성함이 원칙

○ 폐 지

분류번호 (소관부처)	민원명	폐 지 사 유

✴ 폐지사유를 구체적으로 기재하고 근거법령 및 시행일자 등 표기

라. 민원처리기준표 정비 대상 및 절차

1) 정비 대상

《 민원처리기준표와 법령상 내용이 불일치한 민원 》

가) (신설) 관계법령 제·개정으로 신설된 민원

나) (누락) 관계법령에 근거하고 있으나 민원표에 등재되어 있지 않은 민원

* 훈령·예규 등 비법령에 근거하는 사무는 상위법령에 위임근거가 있는 경우 등재 가능, 향후 시행규칙 등 법령에 반영(입법계획 제출 요망)

※ 신설·누락 민원은 사전영향평가 진단 실시

다) (폐지) 관계법령 제·개정으로 인해 민원이 폐지되었음에도 정리되지 않은 민원

라) (내용 변경 민원)

① (처리기관) 조직개편으로 부처명칭 또는 소관부서(전화번호 포함)가 변경된 민원, 관계법령 제·개정으로 위임·위탁기관이 변경된 민원 등

② (처리기간) 관계법령 제·개정으로 민원처리기간이 증감된 민원

③ (구비서류) 관계법령 제·개정으로 구비서류가 감축 또는 증가되거나 행정정보 공동이용을 통해 구비서류를 제출하지 않아도 되는 민원

- 구비서류가 행정정보공동이용정보에 해당하는 경우 민원신청서에 행정 정보공동이용 동의서식을 마련하고,
- 「정부24」에서 민원인 제출서류를 담당공무원 확인사항으로 변경

④ (수수료) 관계법령 제·개정으로 수수료가 신설·폐지·변경된 민원

⑤ (기타) 신청방법, 근거법령, 서식 변경 등으로 신청서 등이 변경된 민원

《 실효성 재검토가 필요한 민원 》

가) (폐지) 최근 3년간 신청건수가 전혀 없는 민원은 폐지 및 관계법령 정비 (향후 입법계획 함께 제출)

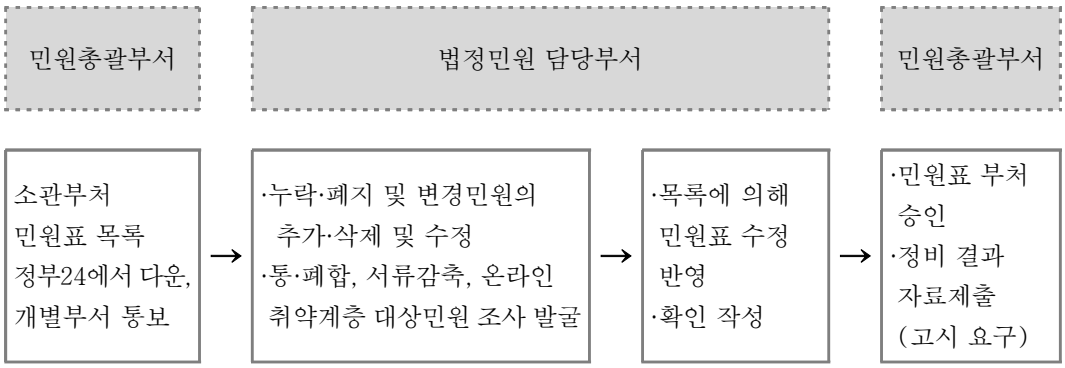
- 다만, 원인분석 후 존치할 필요가 있는 경우 타당성 검토 후 존치

나) (통합) 1년 이상 신청건수가 없는 민원은 기존 민원에 통합하거나 폐지 추진

《 정부24 시스템상 미 정리 사무 등 》

가) 관보고시 요청을 하지 않고 시스템에만 등록한 사례
나) 관보고시 요청을 한 후 시스템에 등록하지 않은 사례
다) 소관부서에서 등록한 후 부처 총괄담당이 승인하지 않은 사례
라) 민원신청서를 시스템 「신청서」 탭이 아닌 「구비서류(민원인 제출서류)」 탭에 잘못 등재한 사례 등

2) 정비절차



가) 민원처리기준표 출력 및 내용 확인(민원총괄부서)
- 「정부24」(https://intra.gov.kr)에서 엑셀 파일을 다운받아 소관 부처 해당사항을 필터링하여 출력
  * 「정부24」 로그인 -공지사항 - 민원처리기준표 사무목록 현황 다운
- 법정민원 담당자에게 배부 및 정리 요구

나) 소관 부서별 민원처리기준표를 관련 법령과 대조(법정민원 담당부서)
- 대조 후 신규·폐지·누락·내용변경 사무 발견시 「정부24」를 통한 즉시 정비 → 부처 민원총괄부서 승인 → 행정안전부에 고시요청 → 대조결과 수정자료 제출

다) 민원처리기준표 내용에 반영(행정안전부 민원제도혁신과)
- 소관 부처에서 「정부24」를 통한 고시요구 내용과 고시요청 공문 통해 비교 확인 후 민원표 관보 고시 및 민원 안내

2. 방위사업청 민원처리기준표

연번	민 원 명	신청 유형	처리부서	전화번호
1	국내업체 품목등록	등록	조달기획과	02-2079-6153~4
2	국내소재상사 등록	등록	조달기획과	02-2079-6918
3	국외조달원 등록증 발급	발급	조달기획과	02-2079-6915
4	국외소재상사 등록	등록	조달기획과	02-2079-6918
5	군수품 무역대리업 등록	등록	조달기획과	02-2079-6918
6	군수품 무역대리업 중개수수료 신고	등록	조달기획과	02-2079-6918
7	국내조달 납품실적증명서 발급	증명	기반전력사업총괄팀 미래전력사업총괄팀	02-2079-4774 02-2079-4025
8	전문연구기관 위촉	지정	정책조정담당관	02-2079-6212
9	방산물자(국방과학기술) 수출허가	허가	기술심사과	02-2079-6836
10	방산물자(국방과학기술) 수출 예비승인	승인	기술심사과	02-2079-6836
11	군용총포·도검·화약류 수입허가	허가	기술심사과	02-2079-6836
12	방산물자(국방과학기술) 수출업·중개업 신고	지정	기술심사과	02-2079-6836
13	방산물자 견본 수출허가	허가	기술심사과	02-2079-6836
14	방산물자(국방과학기술) 국제입찰 참가승인	승인	기술심사과	02-2079-6836
15	방산물자 지정	지정	방산정책과	02-2079-6464
16	국유재산 사용허가 추천(방산업체, 전문연구기관)	추천	방산정책과	02-2079-6415
17	군용총포·도검·화약류 제조시설 등의 사용허가	허가	방산정책과	02-2079-6453
18	보증기관 지정신청	지정	방산정책과	02-2079-6417
19	군용총포·도검·화약류 소지 허가	허가	방산정책과	02-2079-6453
20	군용총포·도검·화약류 제조업(제조품목추가) 허가	허가	방산정책과	02-2079-6453
21	방산물자의 생산·매매계약 체결 승인	승인	방산정책과	02-2079-6464
22	군용화약류 제조·관리 보안책임자 선임(해임) 신고	등록	방산정책과	02-2079-6453
23	군용총포·도검·화약류 제조시설 등의 신축(변경) 허가	허가	방산정책과	02-2079-6453
24	군용총포·도검·화약류 운반허가	허가	방산정책과	02-2079-6453
25	방산물자 계약 전 품질보증 활동 승인	승인	인증기획과	02-2079-6844
26	방위산업기술 판정	확인	기술보호과	02-2079-6973
27	군용총포·도검·화약류 양도·양수 허가	허가	방산정책과	02-2079-6453
28	군용총포·도검·화약류 저장 허가	허가	방산정책과	02-2079-6453
29	군용총포·도검·화약류 폐기 허가	허가	방산정책과	02-2079-6453
30	계약전 생산 및 원자재·부품 확보 승인	승인	인증기획과	02-2079-6844
31	보조금으로 취득한 방위산업 재산 처분 승인	승인	방산일자리과	02-2079-6473

민원처리기준표

	민원명		신청방법	조달기획과
	국내업체 품목등록		인터넷	
<등록>	근거 법령	- 국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령 제12조 - 국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행규칙 제15조 - 조달원 등록정보 관리지침 제5조		
	접수 처리	- 접수 : 방위사업청(0일) - 처리 : 방위사업청(2일)		
	구비 서류	<신청서> - 등록신청서(온라인 작성/제출) <민원인 제출서류> - 공장등록증명서(제조품목)이나, 사업자등록증명원(판매품목) 사본 1부 또는 행정정보공동이용 확인 동의서 - 허가·인가 등을 요하는 품목의 경우 인·허가증 사본 1부 (제조·판매 공통) <공무원 확인사항> - 공장등록증명서(제조품목), 사업자등록증명원(판매품목)		
	수수료	없음		

민원처리기준표

	민원명		신청방법	조달기획과
	국내소재상사 등록		인터넷	
<등록>	근거 법령	- 국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령 제12조 - 국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행규칙 제15조 - 조달원 등록정보 관리지침 제6조		
	접수 처리	- 접수 : 방위사업청(0일) - 처리 : 방위사업청(2일)		
	구비 서류	<신청서> - 등록신청서(온라인 작성/제출) <민원인 제출서류> - 국외소재상사와 국내소재상사 간 관계를 증명할 수 있는 서류 사본 1부(해당하는 경우에 한함)		
	수수료	없음		

민원처리기준표

	민원명		신청반법	조달기획과
	국외조달원 등록증 발급		방문, 우편	
<발급>	근거 법령	- 국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행규칙 제15조 - 조달원 등록정보 관리 지침 제7조 - 방위사업청 민원처리규정 제9조 제2항		
	접수 처리	- 접수 : 방위사업청(0일) - 처리 : 방위사업청(2일, 방문은 즉시)		
	구비 서류	<신청서> - 조달원 등록정보 관리지침 별지 제4호서식 ‘국외조달원 등록증 발급신청서’		
	수수료	없음		

민원처리기준표

	민원명		신청반법	조달기획과
	국외소재상사 등록		방문, 우편	
<등록>	근거 법령	- 국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령 제12조 - 국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행규칙 제15조 - 조달원 등록정보 관리지침 제6조		
	접수 처리	- 접수 : 방위사업청(0일) - 처리 : 방위사업청(10일)		
	구비 서류	<신청서> - 조달원 등록정보 관리지침 별지 제1호서식 ‘국외소재상사 등록신청서’ <민원인 제출서류> - 사업자 등록증명서(Business Licence 또는 Business Registration Certificate) 사본 1부 - 보안서약서(공증) 원본 1부 - 국외소재상사와 국내소재상사 간 관계를 증명할 수 있는 서류 사본 1부 (해당하는 경우에 한함) - 업종별 생산여부를 확인할 수 있는 서류 원본 1부 - 국외소재상사 등록 신청서상의 입찰 및 계약서상 서명권자의 재직증명서 원본 1부		
	수수료	없음		

민원처리기준표

	민원명		신청반법	조달기획과
<등록>	군수품 무역대리업 등록		인터넷	
	근거 법령	- 방위사업법 제57조의 2, 제57조의 3 - 방위사업법 시행령 제68조의 2 - 방위사업법 시행규칙 제57조의 2		
	접수 처리	- 접수 : 방위사업청(0일) - 처리 : 방위사업청(30일)		
	구비 서류	<신청서> - 방위사업법 시행규칙 별지 제23호서식 '군수품무역대리업 등록 신청서' <민원인 제출서류> - 대표자 및 임원의 이력서 사본 1부 - 전체 직원 수 및 방위사업관련 직원 수 등 고용현황 - 방위사업법 시행규칙 별지 제2호서식 '청렴서약서(방산업체 및 연구기관 등)' 1부 <공무원 확인사항> - 법인 등기사항증명서(법인의 경우) - 사업자등록증		
	수수료	없음		

민원처리기준표

	민원명		신청반법	조달기획과
<등록>	군수품 무역대리업 중개수수료 신고		방문, 우편	
	근거 법령	- 방위사업법 제57조의 4, - 방위사업법 시행령 제68조의 5 - 방위사업법 시행규칙 제57조의 3		
	접수 처리	- 접수 : 방위사업청(0일) - 처리 : 방위사업청(즉시)		
	구비 서류	<신청서> - 방위사업법 시행규칙 별지 제26호서식 '군수품무역대리업 중개수수료 신고서' <민원인 제출서류> - 군수품 중개 또는 대리행위에 관한 외국기업과의 계약서 사본 1부 <공무원 확인사항> - 해당 신고대상 사업예산이 200만불 이상 여부 - 신고업체가 방위사업청에 등록된 군수품무역대리업인지 여부 - 무역대리업 및 국외업체가 국방전자조달에 등록되었는지 여부		
	수수료	없음		

민원처리기준표

	민원명		신청반법	
<발급>	국내조달 납품실적증명서 발급		인터넷	기반전력사업총괄팀 미래전력사업총괄팀
	근거 법령	- 방위사업청 민원처리규정 제9조		
	접수 처리	- 접수 : 방위사업청(0일) - 처리 : 방위사업청(5일)		
	구비 서류	<신청서> - 납품실적 발급 신청서(온라인 작성/제출)		
	수수료	없음		

민원처리기준표

	민원명		신청반법	
<지정>	전문연구기관 위촉		방문, 우편	정책조정 담당관
	근거 법령	- 방위사업법 제3조 - 방위사업법 시행령 제46조 - 방위사업법 시행규칙 제32조		
	접수 처리	- 접수 : 방위사업청(0일) - 처리 : 방위사업청(90일)		
	구비 서류	<민원인 제출서류> - 정관 2부 - 연구시설, 인원 및 주요 부속시설 명세와 그 능력 설명서 2부 - 기술능력 설명서 2부 - 사업계획서 및 사업실적 1부 - 법인등기부등본 및 사업자등록증명원 각 1부 또는 행정정보공동이용 확인 동의서 1부 - 보안측정 신청서 1부 - 신원진술서 1부 <공무원 확인사항> - 법인 등기부등본 - 사업자등록증명원		
	수수료	없음		

민원처리기준표

	민원명		신청반법	
	방산물자(국방과학기술) 수출허가		인터넷	기술심사과
<허가>	근거 법령	- 방위사업법 제57조 - 방위사업법 시행령 제68조 - 방위사업법 시행규칙 제56조 - 방위사업관리규정 제192조		
	접수 처리	- 접수 : 방위사업청(0일) - 처리 : 방위사업청(9일)		
	구비 서류	<신청서> - 방위사업법 시행규칙 별지 제19호서식 '방산물자 및 국방과학기술 수출허가 신청서' <민원인 제출서류> - 수출신용장, 수출계약서, 주문서, 수출가계약서(의향서 및 이에 준하는 서류 포함) 중 1부 - 최종사용자증명서(별지 제19호의 2 서식) 1부 - 수출품목의 성능과 용도를 표시하는 설명자료 1부 - 대한민국 소유의 기술을 사용하는 물자나 기술을 수출하는 경우 기술보유기관과 체결한 기술이전 계약서 1부 - 외국정부의 동의나 허가가 필요한 수출에 해당되는 경우, 해당 국가로부터 받은 동의서 또는 허가서 1부 - 국방과학기술을 수출하는 경우 해당 기술의 수출에 따른 국내외의 파급효과 설명서 1부 - 수출품목의 납품일정 및 설명자료 1부 - 방산물자 및 국방과학기술 수출업 중개업 신고 확인증 1부		
	수수료	없음		

민원처리기준표

	민원명		신청반법	
	방산물자(국방과학기술) 수출 예비승인		인터넷	기술심사과
<승인>	근거 법령	- 방위사업법 제57조 - 방위사업법 시행령 제68조 - 방위사업법 시행규칙 제57조 - 방위사업관리규정 제191조		
	접수 처리	- 접수 : 방위사업청(0일) - 처리 : 방위사업청(9일)		
	구비 서류	<신청서> - 방위사업법 시행규칙 별지 제21호서식 '수출예비승인 신청서' <민원인 제출서류> - 무역업신고필증 사본 또는 사업자등록증 사본 1부 - 구매국 정부 또는 그 대행기관이 발행한 구매요구서 1부 - 구매국 관례상 제2호의 서류발행이 곤란한 경우에는 구매국 주재 공관장이나 무관 또는 신뢰할 수 있는 기관이 확인한 구매정보 및 이들 정보의 확보 경위서 1부 - 기타 방위사업청장이 요구하는 서류(구매국 정부가 발행한 최종사용자증명서 또는 제3국 불판매보증서 1부, 위의 증명서 또는 보증서에 대한 구매국 주재 공관장 확인서 1부, 생산업체의 물품공급 확약서 1부)		
	수수료	없음		

민원처리기준표

	민원명		신청반법	
<허가>	군용총포·도검·화약류 수입허가		인터넷	기술심사과
	근거 법령	- 방위사업법 제53조 - 방위사업법 시행령 제66조 제1항 - 방위사업법 시행규칙 제41조		
	접수 처리	- 접수 : 방위사업청(0일) - 처리 : 방위사업청(7일)		
	구비 서류	<신청서> - 방위사업법 시행규칙 별지 제14호의2서식 '수입허가 신청서' <민원인 제출서류> - 최종사용자와 수입업자 간 계약관계 증명서류 1부 - 수입발주서 또는 구매(수입) 계약서 1부 - 수입품목 및 사용목적 설명서 1부 - 목적외 사용금지 서약서 1부		
	수수료	없음		

민원처리기준표

	민원명		신청반법	
<지정>	방산물자(국방과학기술) 수출업·중개업 신고		인터넷	기술심사과
	근거 법령	- 방위사업법 제57조 - 방위사업법 시행령 제68조 - 방위사업법 시행규칙 제56조 - 방위사업관리규정 제189조		
	접수 처리	- 접수 : 방위사업청(0일) - 처리 : 방위사업청(15일)		
	구비 서류	<신청서> - 방위사업법 시행규칙 별지 제17호서식 '방산물자 및 국방과학기술 수출·중개업 신고서' <민원인 제출서류> - 업체의 보안측정신청서 및 대표·업무담당자의 신원조회 결과서 각 1부 - 외국업체 또는 외국인의 경우에는 당해 외국정부의 추천서 및 대한민국 주재 당해 외국공관 무관의 추천서 <공무원 확인사항> - 사업자등록증명		
	수수료	없음		

민원처리기준표

	민원명		신청반법	
	방산물자 견본 수출허가		인터넷	기술심사과
<허가>	근거 법령	- 방위사업법 제57조 - 방위사업법 시행령 제68조 - 방위사업법 시행규칙 제56조 - 방위사업관리규정 제193조		
	접수 처리	- 접수 : 방위사업청(0일) - 처리 : 방위사업청(9일)		
	구비 서류	<신청서> - 방위사업법 시행규칙 별지 제20호서식 '방산물자 견본 수출허가 신청서' <민원인 제출서류> - 견본수출사유 증빙서류 1부		
	수수료	없음		

민원처리기준표

	민원명		신청반법	
	방산물자(국방과학기술) 국제입찰 참가승인		인터넷	기술심사과
<승인>	근거 법령	- 방위사업법 제57조 제3항 - 방위사업법 시행령 제68조 - 방위사업법 시행규칙 제57조		
	접수 처리	- 접수 : 방위사업청(0일) - 처리 : 방위사업청(9일)		
	구비 서류	<신청서> - 방위사업법 시행규칙 별지 제22호서식 '국제입찰 참가승인 신청서' <민원인 제출서류> - 무역업 신고필증 사본 또는 수출업 신고필증 사본 1부 - 구매국 정부 또는 그 대행기관이 발행한 구매요구서 1부 - 구매국 관례상 제2호의 서류발행이 곤란한 경우에는 구매국 주재 공관장이나 무관 또는 신뢰할 수 있는 기관이 확인한 구매정보 및 이들 정보의 확보 경위서 1부 - 기타 방위사업청장이 요구하는 서류(구매국 정부가 발행한 최종사용자증명서 또는 제3국 불판매보증서 1부, 위의 증명서 또는 보증서에 대한 구매국 주재 공관장 확인서 1부, 생산업체의 물품공급 확약서 1부)		
	수수료	없음		

민원처리기준표

	민원명		신청방법	
<지정>	방산물자 지정		인터넷, 방문, 우편	방산정책과
	근거법령	- 방위사업법 제34조 - 방위사업법 시행령 제39조 - 방위사업법 시행규칙 제29조		
	접수처리	- 접수 및 검토 : 방위사업청(1개월) - 협의 ; 산업통상자원부(1개월) - 처리 : 방위사업청(1개월)		
	구비서류	<신청서> - 방위사업법 시행규칙 별지 제3호서식 '방산물자지정 요청서' 1부 <민원인 제출서류> - 운용개념, 제원 및 특성, 개발현황, 소요량, 국산화 실적 및 계획, 경제성, 생산실적 및 능력, 지정필요성, 업체 일반현황		
	수수료	없음		

민원처리기준표

	민원명		신청방법	
<추천>	국유재산 사용허가 추천(방산업체, 전문연구기관)		방문, 우편	국유재산 관리청, 방산정책과
	근거법령	- 방위사업법 제45조 - 방위사업법 시행령 제59조 - 방위사업법 시행규칙 제37조		
	접수처리	- 접수 : 당해 재산의 관리청(0일) - 처리 : 당해 재산의 관리청(20일)		
	구비서류	<신청서> - 방위사업법 시행규칙 별지 제10호서식 '국유재산 사용·대부·양도 신청서' <민원인 제출서류> - 사용계획서 1부		
	수수료	없음		

민원처리기준표

	민원명		신청반법	
<승인>	군용총포·도검·화약류 제조시설 등의 사용허가		인터넷	방산정책과
	근거법령	- 방위사업법 제53조 제1항 - 방위사업법 시행령 제66조 - 방위사업법 시행규칙 제40조 제3항		
	접수처리	- 접수 : 방위사업청(0일) - 경유(현지검사) : 국방과학연구소(40일) - 처리 : 방위사업청(10일)		
	구비서류	<신청서> - 방위사업법 시행규칙 별지 제14호서식 '군용총포·도검·화약류 제조시설 사용허가 신청서' <민원인 제출서류> - 시설 배치도 1부 - 제조설비사양서 1부		
	수수료	없음		

민원처리기준표

	민원명		신청반법	
<지정>	보증기관 지정신청		방문, 우편	방산정책과
	근거법령	- 방위사업법 제43조 - 방위사업법 시행령 제57조 - 방위사업법 시행규칙 제36조		
	접수처리	- 접수 : 방위사업청(0일) - 처리 : 방위사업청(60일)		
	구비서류	<신청서> - 방위사업법 시행규칙 별지 제9호서식 '보증기관 지정신청서' <민원인 제출서류> - 방위사업법 시행령 제57조 제1항 각호의 요건을 증명할 수 있는 서류 각 1부 - 보증기금의 보증범위, 보증계약의 내용, 보증의 한도 및 보증수수료 등 보증규정에 관한 서류 1부 <공무원 확인사항> - 법인 등기부등본		
	수수료	없음		

민원처리기준표

	민원명		신청방법	
	군용총포·도검·화약류 소지 허가		인터넷	방산정책과
<허가>	근거 법령	- 방위사업법 제53조 - 방위사업법 시행령 제66조 - 방위사업법 시행규칙 제42조 제1항		
	접수 처리	- 접수 : 방위사업청(0일) - 경유(현지검사) : 국방과학연구소(10일) - 처리 : 방위사업청(5일)		
	구비 서류	<신청서> - 방위사업법 시행규칙 별지 제14호의7서식 '군용 총포·도검·화약류 소지허가 신청서' <민원인 제출서류> - 허가대상품목 사양서 1부 - 소지목적을 증명할 수 있는 관련 서류 (연구개발승인서, 물품구매계약서 등) - 보관장소 안전관리 계획서 1부		
	수수료	없음		

민원처리기준표

	민원명		신청방법	
	군용총포 · 도검 · 화약류 제조업(제조품목추가) 허가		인터넷	방산정책과
<허가>	근거 법령	- 방위사업법 제53조 - 방위사업법 시행령 제66조 - 방위사업법 시행규칙 제40조		
	접수 처리	- 접수 : 방위사업청(0일) - 경유(현지검사) : 국방과학연구소(40일) - 처리 : 방위사업청(10일)		
	구비 서류	<신청서> - 방위사업법 시행규칙 별지 제12호서식 '군용 총포·도검·화약류 제조업(제조품목 추가) 허가 신청서' <민원인 제출서류> - 사업계획서 1부 - 위험 및 재해예방계획서 1부 - 종사자에 대한 안전교육 및 안전점검 계획서 1부 - 제조시설 배치도 <공무원 확인사항> - 법인등기부등본		
	수수료	없음		

민원처리기준표

	민원명		신청반법	
<승인>	방산물자의 생산 · 매매계약 체결 승인		방문, 우편	방산정책과
	근거 법령	- 방위사업법 제51조 - 방위사업법 시행령 제65조 - 방위사업법 시행규칙 제39조		
	접수 처리	- 접수 : 방위사업청(0일) - 처리 : 방위사업청(3개월)		
	구비 서류	<신청서> - 방위사업법 시행규칙 별지 제11호서식 '방산물자의 생산·매매계약 체결 승인 신청서' <민원인 제출서류> - 중앙행정기관장의 추천서 (단, 방산업체 및 군용 총포 등 제조업체는 추천서 제출 면제)		
	수수료	없음		

민원처리기준표

	민원명		신청반법	
<신고>	군용화약류 제조 · 관리 보안책임자 선임(해임) 신고		인터넷, 방문, 우편	방산정책과
	근거 법령	- 방위사업법 제53조 - 방위사업법 시행령 제66조 - 방위사업법 시행규칙 제43조의5		
	접수 처리	- 접수 : 방위사업청(0일) - 처리 : 방위사업청(10일)		
	구비 서류	<신청서> - 방위사업법 시행규칙 별지 제14호의12서식 '군용화약류 제조(관리) 보안책임자 선임(해임신) 신고서' <민원인 제출서류> - 화약류 제조·관리 보안책임자 면허증 1부		
	수수료	없음		

민원처리기준표

	민원명		신청반법	
<허가>	군용총포 · 도검 · 화약류 제조시설 등의 신축(변경) 허가		인터넷, 방문, 우편	방산정책과
	근거 법령	- 방위사업법 제53조 - 방위사업법 시행령 제66조 - 방위사업법 시행규칙 제40조 제2항		
	접수 처리	- 접수 : 방위사업청(0일) - 경유(현지검사) : 국방과학연구소(40일) - 처리 : 방위사업청(10일)		
	구비 서류	<신청서> - 방위사업법 시행규칙 별지 제13호서식 '군용총포·도검·화약류 제조시설 등의 신축(변경) 허가 신청서' <민원인 제출서류> - 제조시설 등의 신축·변경에 따른 사업계획서 1부 - 위험 및 재해예방계획서 1부 - 제조시설 등의 위치도 및 시설배치도 1부		
	수수료	없음		

민원처리기준표

	민원명		신청반법	
<허가>	군용총포 · 도검 · 화약류 운반허가		인터넷	방산정책과
	근거 법령	- 방위사업법 제53조 제1항 - 방위사업법 시행령 제66조 - 방위사업법 시행규칙 제42조 2 - 군용총포·도검·화약류 운반에 관한 고시		
	접수 처리	- 접수 : 방위사업청(0일) - 처리 : 방위사업청(10일)		
	구비 서류	<신청서> - 방위사업법 시행규칙 별지 제14호의9서식 '군용총포·도검·화약류 운반허가 신청서' <민원인 제출서류> - 운반목적을 증명할 수 있는 관련 서류(물품구매계약서 등) - 안전 운반·관리계획서 1부		
	수수료	없음		

민원처리기준표

	민원명		신청반법	
<승인>	방산물자계약 전 품질보증활동 승인		인터넷, 방문	인증기획과
	근거 법령	- 방위사업법 시행령 제50조 - 방위사업법 시행규칙 제33조 - 방위사업 품질관리규정 제26조		
	접수 처리	- 접수 : 방위사업청(0일) - 처리 : 방위사업청(15일)		
	구비 서류	<신청서> - 방위사업법 시행규칙 별지 제8호의2서식 '계약전 품질확인 요청서' <민원인 제출서류> - 계약전 승인 공문(계약 전 생산 및 원자재·부품 확보 승인 공문)		
	수수료	없음		

민원처리기준표

	민원명		신청반법	
<확인>	방위산업기술 판정		인터넷	기술보호과
	근거 법령	- 방위산업기술 보호법 제7조 6항 - 방위산업기술 보호법 시행령 제13조 - 방위산업기술 보호법 시행규칙 제3조		
	접수 처리	- 접수 : 방위사업청(0일) - 처리 : 방위사업청(15일) ※ 단, 기술심사 기간은 불포함		
	구비 서류	<신청서> - 방위산업기술보호법 시행규칙 별지 제2호서식 '방위산업기술 판정 신청서' <민원인 제출서류> - 보유 기술의 특성·용도 및 성능에 관한 자료 - 그 밖에 방위산업기술 판정에 필요한 추가 설명 자료		
	수수료	없음		

민원처리기준표

	민원명		신청반법	
<허가>	군용총포·도검·화약류 양도·양수 허가		인터넷	방산정책과
	근거 법령	방위사업법 제53조 방위사업법 시행령 제66조 방위사업법 시행규칙 제41조 제7항		
	접수 처리	- 접수 : 방위사업청(0일) - 처리 : 방위사업청(10일)		
	구비 서류	<신청서> - 방위사업법 시행규칙 별지 제14호의6서식 '군용총포·도검·화약류 양도·양수 허가 신청서' <민원인 제출서류> - 군용총포등의 사용 목적을 증명하는 서류		
	수수료	없음		

민원처리기준표

	민원명		신청반법	
<허가>	군용총포·도검·화약류 저장 허가		인터넷	방산정책과
	근거 법령	방위사업법 제53조 방위사업법 시행령 제66조 방위사업법 시행규칙 제42조 제2항		
	접수 처리	- 접수 : 방위사업청(0일) - 처리 : 방위사업청(50일)		
	구비 서류	<신청서> - 방위사업법 시행규칙 별지 제14호의8서식 '군용총포·도검·화약류 저장 허가 신청서' <민원인 제출서류> - 허가대상품목 사양서 1부 - 저장시설 안전관리 계획서(저장 및 취급방법, 시설배치도, 시설방호의 안정성 확보 등이 포함되어야 한다) 1부		
	수수료	없음		

민원처리기준표

	민원명		신청반법	
<허가>	군용총포·도검·화약류 폐기 허가		인터넷	방산정책과
	근거 법령	방위사업법 제53조 방위사업법 시행령 제66조 방위사업법 시행규칙 제43조		
	접수 처리	- 접수 : 방위사업청(0일) - 처리 : 방위사업청(10일)		
	구비 서류	<신청서> - 방위사업법 시행규칙 별지 제14호의10서식 '군용총포·도검·화약류 폐기 허가 신청서' <민원인 제출서류> - 폐기계획서 1부 - 방위사업법 시행규칙 별지 제10호서식의 국유재산의 사용·대부·양도 신청서 1부(군 폭발물처리장을 사용하는 경우만 제출한다)		
	수수료	없음		

민원처리기준표

	민원명		신청반법	
<승인>	계약전 생산 및 원자재·부품 확보 승인		인터넷, 방문	인증기획과
	근거 법령	- 방위사업법 시행령 제50조 - 방위사업법 시행규칙 제33조 - 방위사업 품질관리규정 제22조, 제23조, 제24조		
	접수 처리	- 접수 : 방위사업청(0일) - 처리 : 방위사업청(15일)		
	구비 서류	<신청서> - 방위사업법 시행규칙 별지 제8호서식 '계약전 승인 요청서' <민원인 제출서류> - 생산납품 공정계획표 1부 - 세부 품목내역 1부(방위사업 품질관리규정 별지 제7호) - 필수소요 관급부품 납품업체(완제품 생산업체만 해당함)의 현황 1부 - 서약서 1부(방위사업 품질관리규정 별지 제8호)		
	수수료	없음		

민원처리기준표

	민원명		신청반법	방산
	보조금으로 취득한 방위산업 재산 처분 승인		방문, 우편	일자리과
<승인>	근거 법령	- 방위산업 발전 및 지원에 관한 법률 제13조 제2항 - 방위산업 발전 및 지원에 관한 법률 시행령 제22조 - 방위산업 발전 및 지원에 관한 법률 시행규칙 제4조		
	접수 처리	- 접수 : 방위사업청(0일) - 처리 : 방위사업청(60일)		
	구비 서류	<신청서> - 승인 신청서 1부 (시행규칙 별지 제5호서식) <민원인 제출서류> - 승인 신청 사유서 1부 (시행규칙 별지 제6호서식) - 양도·교환 또는 대부 계약서 사본 1부 - 보조금에 의한 재산의 양도·교환 또는 대부에 관한 법인의 의사결정을 증명하는 서류(신청인이 법인인 경우) 1부 <공무원 확인사항> - 법인 등기사항증명서(신청인이 법인인 경우)		
	수수료	없음		

3. 민원별 처리 절차

01 국내업체 품목등록

1. 민원 내용

국내 경쟁입찰에 참여하고자 하는 자의 품목등록 및 입찰참가 자격 확인과 계약을 위해 등록을 신청

2. 근거법규

가. 국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령 제12조
나. 국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행규칙 제15조
다. 조달원 등록정보 관리지침(청 예규) 제5조
라. 민원처리규정(청 훈령) 제9조

3. 민원인이 준비할 사항

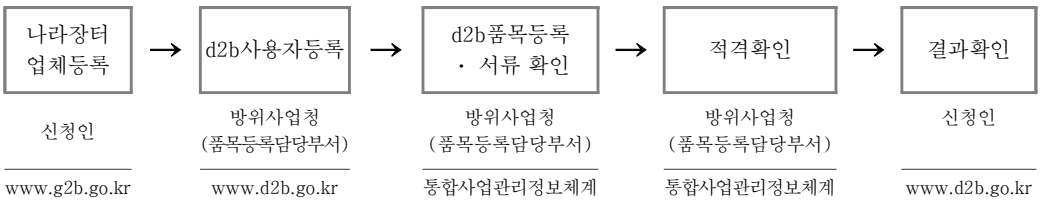
가. 접수방법 : 인터넷
나. 신청서 및 구비서류
 1) 품목등록 신청서(온라인 작성/제출)
 2) 공장등록증명서(제조품목) 또는 사업자등록증명원(판매품목) 사본
  (민원인이 정보이용동의서 제출 시 공무원이 직접 확인)
 3) 허가·인가 등을 요하는 품목의 경우 인·허가증 사본(제조·판매 공통)
 4) 행정정보공동이용 확인 동의서
다. 제출방법
 1) 인터넷 : 정부24(www.gov.kr), 국방전자조달시스템(www.d2b.go.kr)
라. 처리기간 : 2일
마. 수수료 : 없음

4. 심사(처분) 기준

- 공장등록증명서 산업분류번호 확인(제조), 사업자등록증명원 확인(판매)
- 허가, 인가 등을 요하는 품목의 경우 관련 서류 확인

5. 심사(처분) 담당부서 : 조달기획과

6. 업무처리 흐름도



7. 관련기관 연락처

- 조달기획과 : 02-2079-6153, 6154

02 국내소재상사 등록

1. 민원 내용

국외조달 입찰 및 계약에 참가하기 위한 국내 소재상사 등록 신청

2. 근거법규

가. 국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령 제12조

나. 국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행규칙 제15조

다. 조달원 등록정보 관리지침(청 예규) 제6조

3. 민원인이 준비할 사항

가. 접수방법 : 인터넷

나. 신청서 및 구비서류

1) 등록 신청서(온라인 작성/제출)

2) 국외소재상사와 국내소재상사 간 관계를 증명할 수 있는 서류 사본 (해당하는 경우에 한함)

다. 제출방법

1) 인터넷 : 정부24(www.gov.kr), 국방전자조달시스템(www.d2b.go.kr)

라. 처리기간 : 2일

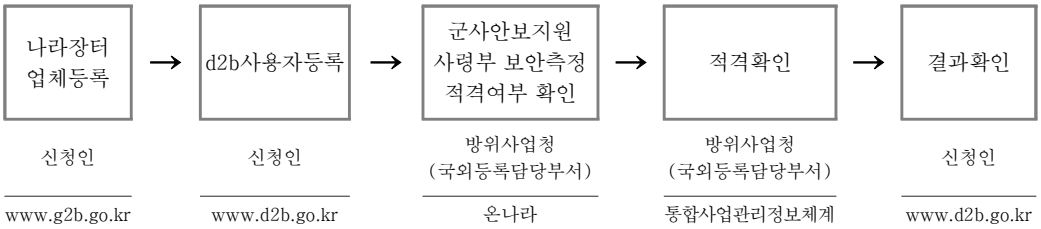
마. 수수료 : 없음

4. 심사(처분) 기준

- 조달청 나라장터 업체 등록 시 '외자'로 입력 확인
- 군사안보지원사령부 보안측정결과 (적격) 확인
- 업체신용상태 확인(부정당 업체, 취소, 폐업 등)

5. 심사(처분) 담당부서 : 조달기획과

6. 업무처리 흐름도



7. 관련기관 연락처

- 조달기획과 : 02-2079-6918
- 군사안보지원사령부 보안측정 : 홈페이지(www.dssc.mil.kr/02-731-3215) 참조, 14일 소요

03 국외 조달원 등록증 발급

1. 민원 내용

방위사업청에 등록된 국외 조달원 등록증 발급 신청

2. 근거법규

가. 국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행규칙 제15조

나. 조달원 등록정보 관리지침(청 예규) 제7조

다. 민원처리규정(청 훈령) 제9조

3. 민원인이 준비할 사항

가. 접수방법 : 방문, 우편

나. 신청서 및 구비서류

1) 등록증 발급 신청서(관리지침 별지 제4호서식)

다. 제출방법

1) 방문 : 업무담당과 통화 후 과천청사 3동 또는 4동 방문객대기실

2) 우편 : 13809 경기도 과천시 관문로 47 정부과천청사

라. 처리기간 : 2일(방문은 즉시)

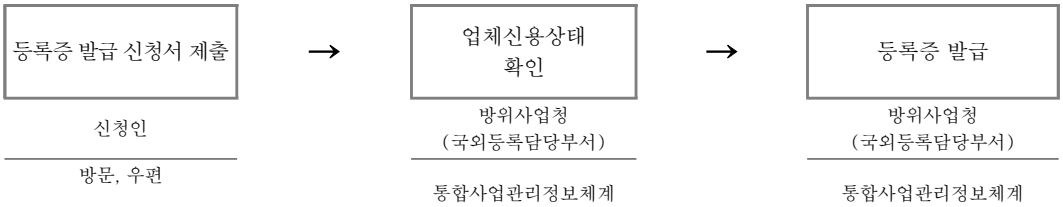
마. 수수료 : 없음

4. 심사(처분) 기준

- 업체신용상태 확인(부정당 업체, 취소, 폐업 등)

5. 심사(처분) 담당부서 : 조달기획과

6. 업무처리 흐름도 (국외)



7. 관련기관 연락처

- 조달기획과 : 02-2079-6918

8. 신청서 서식 : 조달원 등록정보 관리지침 [별지 제4호서식]

No.

국외조달원 등록증 발급신청서
(Application for Certificate of Registration)

신청인 (Applicant)	성 명 (Name)	(인)
	회사명 (Company Name)	
	직위(급) (Position)	
	연락처 (Phone Number)	
조달원 등록증 (Certificate of Registration)	업체명 (Campany Name)	
	발급신청사유 (Reason of Application)	

접수일자 : . . .

방 위 사 업 청 장

Minister of
Defense Acquistion Program Administration(DAPA),
Republic of Korea

04 국외소재상사 등록

1. 민원 내용

국외조달 입찰 및 계약에 참가하기 위한 국외 소재상사 등록 신청

2. 근거법규

가. 국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령 제12조

나. 국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행규칙 제15조

다. 조달원 등록정보 관리지침(청 예규) 제6조

3. 민원인이 준비할 사항

가. 접수방법 : 방문, 우편

나. 신청서 및 구비서류

1) 등록 신청서 원본(관리지침 별지 제1호서식) 또는 국방전자조달시스템에 등록신청

2) 사업자 등록증명서(Business Licence 또는 Business Registration Certificate) 사본

3) 보안서약서(공증) 원본(관리지침 별지 제2호서식)

4) 국외소재상사와 국내소재상사 간 관계를 증명할 수 있는 서류 사본 (해당하는 경우에 한함)

5) 업종별 생산여부를 확인할 수 있는 서류 원본

6) 국외소재상사 등록신청서 상의 입찰 및 계약서상 서명권자의 재직증명서 원본

다. 제출방법

1) 방문 : 업무담당과 통화 후 과천청사 3동 또는 4동 방문객대기실

2) 우편 : 13809 경기도 과천시 관문로 47 정부과천청사

라. 처리기간 : 10일

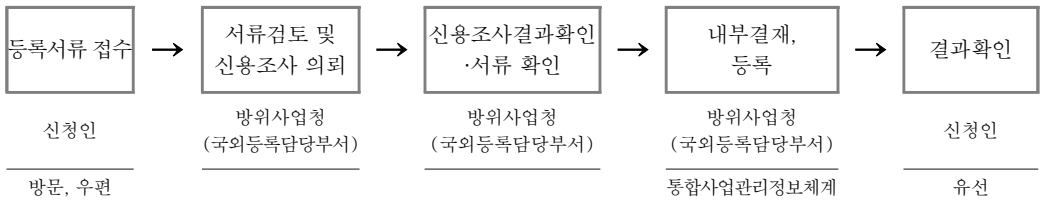
마. 수수료 : 없음

4. 심사(처분) 기준

- D&B DUNS No
- 보안서약서 공증 여부
- 업체신용상태 확인

5. 심사(처분) 담당부서 : 조달기획과

6. 업무처리 흐름도



7. 관련기관 연락처

- 조달기획과 : 02-2079-6918
- D&B서울지사 www.dnbkorea.com / 02-2122-2515, 2546

8. 신청서 서식 : 조달원 등록정보 관리지침 [별지 제1호서식]

국외소재상사 등록신청서
(Application for Registration)

수신 : 대한민국 방위사업청장
(To The Minister of Defense Acquisition Program Administration)

1. 일반정보(General Information)

① 법적인 업체명 *Legal Business Name		② 소재국가 * Country	
③ 주소 * Address			
④ 인터넷 주소 * Website Information			
⑤ 전화 번호 * Phone Number		⑥ 팩스 번호 * Fax Number	
⑦ 설립일 * Business Start Date		⑧ 회계 종료일 Fiscal Year Close Date	
⑨ 종업원 수 * Number of Employees		⑩ 연간 매출액 Annual Sales	
⑪ 던스 번호 * DUNS Number		⑫ 생산자 부호 CAGE CODE	
⑬ 업종 * Type of Business	제조(MANUFACTUER) : ☐ 원제작자(Original Manufacturer/Original Component Manufacture) ☐ 주문제작자(Original Equipment Manufacturer) ☐ 제조자 설계생산(Original Design Manufacturer ☐ 유통 승인 공급자(Licensed Supplier)		
	☐ 공급(SUPPLIER)		
⑭ 회사 형태 * Business Entity type	☐ Individual ☐ Partnership ☐Non-profit Organization ☐ Sate-owned ☐ Joint-Venture ☐ Corporation incorporated ☐ Limited Liability Company		

*** 업종을 제조로 등록하고 싶은 경우 NMCRL에 취급품목이 등록되어야 합니다.**
If you want to be registered as a manufacturer, your products must be registered on NMCRL.

2. 공급품목(Item of supply)

나토재고번호 (NSN)	참조번호 (Reference number)	품목명 (Item name)	생산형태 (type of manufactuering) ① Original Manufacturer ② OEM ③ ODM ④ LS(Licensed supply)

3.대표자 정보(* Information of the CEO/Charman)			
① 성명 * Name		② 직책 * job title	
③ 국적 * Nationality		④ 이메일 주소 E-Mail	
⑤ 전화번호/팩스번호 Phone/Fax Number			
* 해당 사항을 모두 작성하셨다면 재직증명서를 첨부하여 주시기 바랍니다. (After filling out the form, please attach a document that substantiates you are an employee of the company.)			

4. 입찰 및 계약 서명권자 (Authorized Persons to Sign Bids & Contract)				
① 종류 * Type	② 직위 * Job title	③ 성명 * Name	④ 서명 * Signature	⑤ 전화/이메일 * Phone number /E-mail
입찰자 * Bidder				
계약자 * Contractor				
* 해당 사항을 모두 작성하셨다면 재직증명서를 첨부하여 주시기 바랍니다. (After filling out the form, please attach a document that substantiates you are an employee of the company.)				

5. 한국의 무역대리점(Agent in Korea)				
① 회사 이름 Company Name	② 주소 Address	③ 전화/팩스번호 Phone/Fax Number	④ 이메일 E-Mail	⑤ 주요입찰 품목 Major item to bid

6. 한국 지사(Branch Office in Korea)			
① 회사 이름 Company Name	② 주소 Address	③ 전화/팩스번호 Phone/Fax Number	④ 이메일 E-Mail
* 해당 사항을 모두 작성하셨다면 지사의 사업자 등록증을 첨부하여 주시기 바랍니다. (After filling out the form, please attach a document that substantiates you are an employee of the company.)			

7. * 신청서 서류서명권자(Authorized Person(s) to Sign Application)		
① 직책 * Title	② 성명 * Name	③ 서명 * signature

※ 제출서류는 신청자 소재국의 행정관서나 유관사업당국이 발행 또는 확인한 서류이어야 하며, 만일 행정관서나 유관사업당국에서 발행 또는 확인할 수 없는 서류는 공증을 받아서 제출하여야 합니다.

Document to be submitted must be issued or authenticated by government Agency or concerned authority of the applicant's country. If these option is not applicable, the documents must be certified by notary public.

귀사나 귀사의 주요임원이 귀사의 정부로부터 계약금지 중이거나 입찰부적격 판정을 받고 있습니까?

Is your company or anyone in the company's major management position currently under any form of debarment by any of your government agencies, restricting the company from signing contracts or participating in biddings?

☐ 예 yes ☐ 아니오 no

위 신청서 상에 기재한 사항이 정확함을 증명합니다, 해당 내용 검증을 위해 필요한 경우 신청인의 회사를 방문할 수 있음을 보증합니다
(I, as legally authorized representative of the applicant, certify that the above information is true and accurate, I gurantee your visit my company to verify the Application for Registration)

- 일자(Date) : 직책(job title) :
- Name in full : Signature :

※ 첨부서류(Attachments) :

1. 소재국 사업자 등록증 (Business Registration Certificate)
2. 보안준수서약서 (Pledge for Security (Notary Public)
3. 직원의 재직증명서 (Document of Employment showing employee's employment status with the company)
4. 신청자가 제조업체인 경우 생산형태 증명서류((Document showing type of manufacturer if applicant is manufacturer)

a. 신청자가 원제작사인 경우 다음의 서류 중 하나(If applicant is original manufacturer, please attatch one of below documents)
   1) 납품할 품목은 위조품이 아니며 위조품으로 확인되는 경우 업체가 책임을 진다는 내용을 포함하는 신청서(A publically notarized pledge stating that the item of supply is not counterfeit and if item is proved counerfeit the applicant will take responsibility, issued by applicant company)
   2) 연구소, 학교, 품질보증기관 등으로부터 승인받은 인증서 (Approved Certificate by government or research institute or university)
   3) 공인된 기관으로부터 형식승인을 받은 적합증명서(COC) (The COC(certifcate of compliance), which was issued by authorized agency)

b. 신청자가 주문제작자(OEM), 제조사설계생산(ODM), 승인된 공급자인 경우 다음 중 하나의 문서를 첨부하여야 합니다(If applicant is one of OEM(original equipment manufacturer), ODM(original design manufacturer), LS(licensed supplier, please attatch one of below documents)
   1) 원제작사로부터 취급품목을 승인받아다는 내용을 증명하는 문서 A document that proves that the original manufacturer authorized applicant's item for supply
   2) 원제작사와 OEM, ODM, LS 계약문서(the contract document(OEM ,ODM or LS) between the original manufacturer and the applicant)

05 군수품 무역대리업 등록

1. 민원 내용

국외조달 입찰 및 계약에 참가하는 국외업체에 용역을 제공하는 군수품무역대리업 등록

2. 근거법규

가. 방위사업법 제57조의 2, 제57조의 3
나. 방위사업법 시행령 제68조의 2
다. 방위사업법 시행규칙 제57조의 2
라. 조달원 등록정보 관리지침(청 예규) 제15조

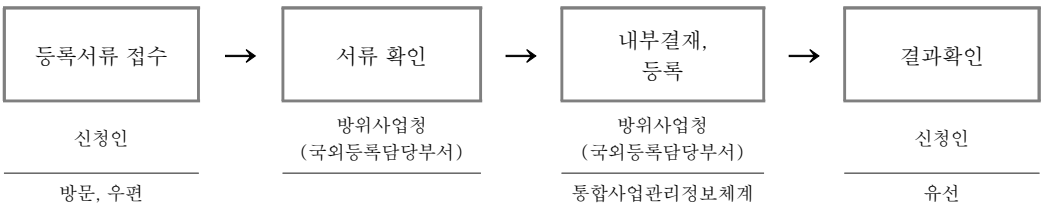
3. 민원인이 준비할 사항

가. 접수방법 : 인터넷
나. 신청서 및 구비서류
  1) 등록 신청서(시행규칙 별지 제23호서식)
  2) 대표자 및 임원의 이력서 사본
  3) 전체 직원 수 및 방위사업 관련 직원 수 등 고용 현황
  4) 방위사업법 시행규칙 별지 제2호 서식 '청렴서약서(방산업체 및 연구기관 등)
다. 제출방법
  1) 인터넷 : 정부24(www.gov.kr), 국방전자조달시스템(www.d2b.go.kr)
라. 처리기간 : 30일
마. 수수료 : 없음

4. 심사(처분) 기준 : 신청서 및 서류 구비 여부

5. 심사(처분) 담당부서 : 조달기획과

6. 업무처리 흐름도



7. 관련기관 연락처

- 조달기획과 : 02-2079-6918

8. 신청서 서식 : 방위사업법 시행규칙 [별지 제23호서식]

군수품무역대리업 [ ] 신규 [ ] 갱신 [ ] 변경등록 등록 신청서

※ 색상이 어두운 난은 신청인이 작성하지 아니하며, [ ]에는 해당하는 곳에 √표를 합니다.

접수번호	접수일시	처리기간 15일

상호	대표자 성명
전화번호	팩스번호
E-mail	사업자등록번호
주소	설립일

「방위사업법」 제57조의2제1항·제2항 및 같은 법 시행령 제68조의2제1항, 제68조의3제2항·제4항에 따라 위와 같이 군수품무역대리업 [ ] 등록 [ ] 변경등록 [ ] 갱신등록을 신청합니다.

년 월 일

신청인 (서명 또는 인)

방위사업청장 귀하

신청(신고)인 제출서류	1. 등록신청(갱신등록 신청을 포함한다)시 가. 대표자 및 임원의 이력서, 나. 전체 직원 수 및 방위사업 관련 직원 수, 성명 등 고용 현황, 다. 청렴서약서 라. 보안서약서 2. 변경등록 신청시 가. 변경사항을 입증할 수 있는 증빙서류 나. 등록증(등록증 기재사항을 변경하는 경우만 해당)	수수료 없 음
담당공무원 확인사항	가. 법인등기부 등본(법인의 경우), 나. 주민등록표 등본(개인의 경우), 다. 사업자등록증	

행정정보 공동이용 동의서

본인은 이 건 업무처리와 관련하여 담당 공무원이 「전자정부법」 제36조제1항에 따른 행정정보의 공동이용을 통하여 위의 담당 공무원 확인 사항 중 주민등록표 등본, 사업자등록증을 확인하는 것에 동의합니다. * 동의하지 아니하는 경우에는 신청인이 직접 관련 서류를 제출하여야 합니다.

주민등록번호:
(개인의 경우)

신청인 (서명 또는 인)

처리절차

신청서 작성	→	접 수	→	검 토	→	보완자료 요청	→
신청인		방위사업청				(필요시)	

210mm×297mm[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

06 군수품 무역대리업 중개수수료 신고

1. 민원 내용

군수품 무역대리업자가 200만불 이상의 사업에 중개 또는 대리행위를 하고 해당 행위에 대한 계약을 체결한 경우 중개 수수료를 신고

2. 근거법규

가. 방위사업법 제57조의4

나. 방위사업법 시행령 제68조의5

다. 조달원 등록정보 관리지침(청 예규) 제17조

3. 민원인이 준비할 사항

가. 접수방법 : 방문, 우편

나. 신청서 및 구비서류

1) 중개수수료 신고서(시행규칙 별지 제26호서식)

2) 군수품 중개 또는 대리행위에 관한 외국기업과의 계약서 사본

다. 제출방법

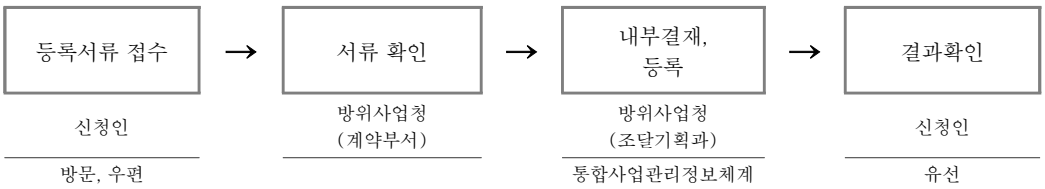
1) 방문 : 업무담당과 통화 후 과천청사 3동 또는 4동 방문객대기실

2) 우편 : 13809 경기도 과천시 관문로 47 정부과천청사

4. 심사(처분) 기준 : 신청서 및 서류 구비 여부

5. 심사(처분) 담당부서 : 조달기획과(계약부서)

6. 업무처리 흐름도



7. 관련기관 연락처

- 조달기획과 : 02-2079-6918
- 입찰 및 계약담당자 : 방위사업청(www.dapa.go.kr) > 방위사업청 소개 > 조직 및 직원 안내 > 조직도

8. 신청서 서식 : 방위사업법 시행규칙 [별지 제26호서식]

군수품무역대리업 [ ] 신규 [ ] 갱신 [ ] 변경등록 등록 신청서

※ 색상이 어두운 난은 신청인이 작성하지 아니하며, [ ]에는 해당하는 곳에 √표를 합니다.

접수번호	접수일시	처리기간 15일

상호	대표자 성명
전화번호	팩스번호
E-mail	사업자등록번호
주소	설립일

「방위사업법」 제57조의2제1항·제2항 및 같은 법 시행령 제68조의2제1항, 제68조의3제2항·제4항에 따라 위와 같이 군수품무역대리업 [ ] 등록 [ ] 변경등록 [ ] 갱신등록을 신청합니다.

년 월 일

신청인 (서명 또는 인)

방위사업청장 귀하

신청(신고)인 제출서류	1. 등록신청(갱신등록 신청을 포함한다)시 가. 대표자 및 임원의 이력서 나. 전체 직원 수 및 방위사업 관련 직원 수, 성명 등 고용 현황 다. 청렴서약서 라. 보안서약서 2. 변경등록 신청시 가. 변경사항을 입증할 수 있는 증빙서류 나. 등록증(등록증 기재사항을 변경하는 경우만 해당)	수수료 없 음
담당공무원 확인사항	가. 법인등기부 등본(법인의 경우) 나. 주민등록표 등본(개인의 경우) 다. 사업자등록증	

행정정보 공동이용 동의서

본인은 이 건 업무처리와 관련하여 담당 공무원이 「전자정부법」 제36조제1항에 따른 행정정보의 공동이용을 통하여 위의 담당 공무원 확인 사항 중 주민등록표 등본, 사업자등록증을 확인하는 것에 동의합니다.

*동의하지 아니하는 경우에는 신청인이 직접 관련 서류를 제출하여야 합니다.

주민등록번호:
(개인의 경우)

신청인 (서명 또는 인)

처리절차

신청서 작성	→ 접 수	→ 검 토	→ 보완자료 요청	→ 등록증 교부
신청인	방위사업청		(필요시)	방위사업청

210㎜×297㎜[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

07 국내조달 납품실적증명서 발급

1. 민원 내용

해당물품 납품 실적을 증명하기 위한 발급 신청

2. 근거법규

가. 방위사업법 제14조

나. 방위사업법 시행령 제29조

다. 민원처리규정(청 훈령) 제9조

3. 민원인이 준비할 사항

가. 접수방법 : 인터넷, 방문, 우편

나. 신청서 및 구비서류

1) 납품실적 증명 발급 신청서(온라인 작성/제출)

다. 제출방법

1) 인터넷 : 정부24(www.gov.kr), 국방전자조달시스템(www.d2b.go.kr)

2) 방문 : 업무담당과 통화 후 과천청사 3동 또는 4동 방문객대기실

3) 우편 : 13809 경기도 과천시 관문로 47 정부과천청사

라. 처리기간 : 5일

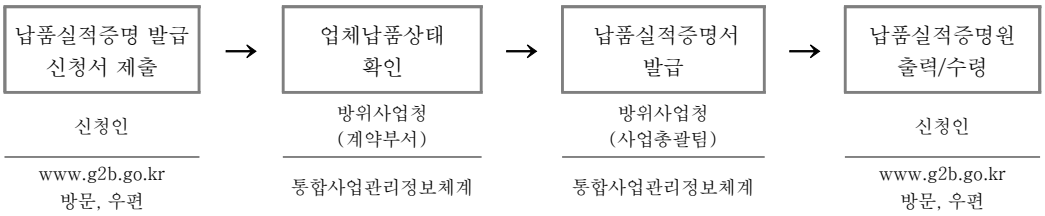
마. 수수료 : 없음

4. 심사(처분) 기준

- 국방전자조달시스템 계약 및 납품상태 확인

5. 심사(처분) 담당부서 : 기반전력사업총괄팀, 미래전력사업총괄팀

6. 업무처리 흐름도(국외)



7. 관련기관 연락처

- 기반전력사업총괄팀 : 02-2079-4774
- 미래전력사업총괄팀 : 02-2079-4025

08 전문연구기관 위촉

1. 민원 내용

방위사업법에 근거하여 전문연구기관 위촉을 받고자 하는 기관에 대한 위촉 여부를 결정하여 통보함

2. 근거법규

가. 방위사업법 제3조 제10호

나. 방위사업법 시행령 제46조, 제63조

다. 방위사업법 시행규칙 제32조, 제38조

라. 전문연구기관 위촉 및 해지 규정(청 훈령) 제3조

3. 민원인이 준비할 사항

가. 접수방법 : 방문, 우편

나. 신청서 및 구비서류

1) 전문연구기관 위촉 신청서(규정 별표5서식)

2) 정관 2부

3) 연구시설, 인원 및 주요 부속시설 명세와 그 능력 설명서 2부

4) 기술능력 설명서 2부

5) 사업계획서 및 사업실적 1부

6) 법인등기부등본 및 사업자등록증명원 각 1부 또는 행정정보공동이용 확인 동의서 1부

7) 보안측정 신청서 1부

다. 제출방법

1) 방문 : 업무담당과 통화 후 과천청사 3동 또는 4동 방문객대기실

2) 우편 : 13809 경기도 과천시 관문로 47 정부과천청사

라. 처리기간 : 90일

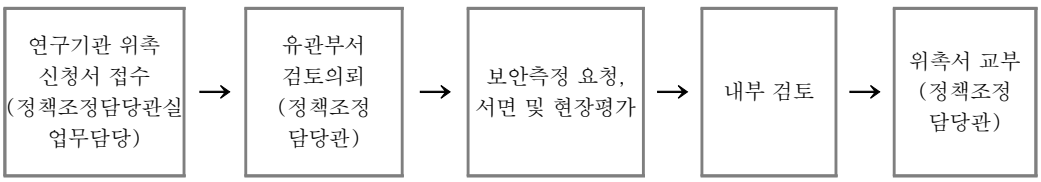
마. 수수료 : 없음

4. 심사(처분) 기준

- 방위산업 기여 가능성
- 연구시설 현황
- 연구인력 보유현황 및 기술능력 등

5. 심사(처분) 담당부서 : 정책조정담당관

6. 업무처리 흐름도



7. 관련기관 연락처

- 정책조정담당관 : 02-2079-6212

8. 신청서 서식 : 전문기관 위촉 및 해지 규정 【별표5 서식】

<table>
<tr><td colspan="4">전문연구기관 위촉신청서</td></tr>
<tr><td>1. 기관명</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">2. 대표자</td><td>성 명</td><td rowspan="2">3.연락처</td><td>전화번호 :</td></tr>
<tr><td>생년월일</td><td>FAX :</td></tr>
<tr><td>4. 설립일자</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>5. 소재지</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>6. 위촉분야</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="4">위와 같이 방위사업법 제3조 제10항 및 동법 시행령 제46조 제1항 및 제2항의 규정에 의하여 전문연구기관 위촉을 받고자 합니다.

0000년 0월 00일

신청인 : ○ ○ ○ (서명)</td></tr>
</table>

09 방산물자(국방과학기술) 수출허가

1. 민원 내용

방산물자 및 국방과학기술을 국외로 수출하거나 그 거래를 중개하고자 하는 경우 방위사업청장의 허가를 받아야 함

2. 근거법규

가. 방위사업법 제57조

나. 방위사업법 시행령 제68조

다. 방위사업법 시행규칙 제56조

라. 방위사업관리규정(청 훈령) 제192조

3. 민원인이 준비할 사항

가. 접수방법 : 인터넷(D4B, Yestrade)

나. 신청서 및 구비서류

1) 방산물자(국방과학기술) 수출허가 신청서(시행규칙 별지 제19호 서식)
2) 수출신용장, 수출계약서, 주문서, 수출가계약서(의향서 및 이에 준하는 서류 포함) 중 1부
3) 최종사용자증명서(별지 제19호의 2 서식)
4) 수출품목의 성능과 용도를 표시하는 설명자료
5) 대한민국 소유의 기술을 사용하는 물자나 기술을 수출하는 경우 기술보유기관과 체결한 기술이전 계약서
6) 외국정부의 동의나 허가가 필요한 수출에 해당되는 경우, 해당 국가로부터 받은 동의서 또는 허가서
7) 국방과학기술을 수출하는 경우 해당 기술의 수출에 따른 국내외의 파급효과 설명서
8) 수출품목의 납품일정 및 설명자료
9) 방산물자 및 국방과학기술 수출업 중개업 신고 확인증

다. 제출방법

1) 인터넷 : www.d4b.go.kr / www.yestrade.go.kr

라. 처리기간 : 9일

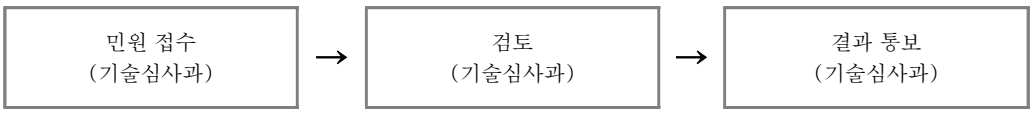
마. 수수료 : 없음

4. 심사(처분) 기준

- 수출물품의 허가대상여부
- 수출국가, 기술유출 가능성
- 수입국 사용용도 및 외교·안보관련사항 등

5. 심사(처분) 담당부서 : 기술심사과

6. 업무처리 흐름도



7. 관련기관 연락처

- 기술심사과 : 02-2079-6836

8. 신청서 서식 : 방위사업법 시행규칙 [별지 제19호서식]

주요방산물자 및 국방과학기술 수출 허가 신청서
Export License (Application)

(앞 쪽)

접수번호	접수일	처리일	처리기간 9일

수출자 Exporter	수출·중개업 신고번호 Business Registration No.		
	상호 Company Name		대표자성명 Name Of Representative
	소재지 Address		전화번호 Telephone
	실무담당자	성명 Name	전화번호 Telephone
		전자우편주소 E-mail	

수입자 Importer	상호 Company Name	성명 Name
	소재지 Address	전화번호 Telephone

※ 수입자와 같을 시 "수입자와 동"으로 기재 If same as Importer, write "same as Importer"

최종 수하인 Ultimate Consignee	상호 Company Name	성명 Name
	소재지 Address	전화번호 Telephone

※ 최종 수하인과 같을 시 "최종수하인과 동"으로 기재 If same as Ultimate Consignee, write "same as Ultimate Consignee"
※ 최종 사용자의 수가 2명 이상인 경우 "별지 제출"로 적고, 별지에 일련번호, 최종사용자의 상호, 주소, 성명, 전화번호를 기재
If there are two or more End-Users, write "refer to the annex" and provide in the Annex all the end-users information(Name of firm, Address, Representative, Telephone)

최종 사용자 End-User	상호 Company Name	성명 Name
	소재지 Address	전화번호 Telephone

제조자 Manufacturer	상호 Company Name	성명 Name
	소재지 Address	전화번호 Telephone

허가신청구분 및 사전이행 절차확인 (해당란에 √ 표) Type of Application / Confirmation about Prior Procedures (mark √ on the box)	[ ] 주요방산물자 Major Defense Material [ ] 국방과학기술 Defense Technology [ ] 절충교역으로 인한 수출 Export by offset program (해당 시 관련사업명 Name of original program :)
	[ ] 국제입찰참가승인 Approval of bid participation (승인일 Date of approval : . .) [ ] 수출예비승인 Preliminary Export Approval (승인일 Date of approval : . .) [ ] 기술이전계약 Technology Transfer Contract (계약일 Date of Contract : . .)

(뒤쪽)

수출품목 Exports	원산지 Country of Origin		HS 번호 HS Code
	물자/기술 Classification of Material & Tech		
	품명 및 규격 Item/Description		
	수량(단위) Quantity(Unit)	단가 Unit Price	총액 Total Price

계약내용 Agreement	신용장 또는 계약서 번호 Letter of credit No. or Contract No.
	가격조건 Terms of Price
	결제조건 및 결제기간 Terms & Period of Payment
	최종 목적지 국가 및 도착항 Country of Ultimate Destination/Port of Destination
	경유·환적지 국가 및 항구 Country & Port of Transship or by way

허가내용 Permits require	허가번호 License No.	허가조건 License Condition
	최종사용용도 End-use	허가유효기간 Terms of validity
	사후관리은행 Beneficiary's Bank	
	기타 Additional Information	

「방위사업법」 제57조제2항 및 같은 법 시행령 제68조제3항에 따라 위와 같이 주요방산물자 및 국방과학기술의 수출허가를 신청합니다.

I apply for export license pursuant to Section 2, Article 57 of the 「Defense Acquisition Program Act」 and Section 3, Article 68 of the 「Enforcement Decree of the Defense Acquisition Program Act」

년 월 일

신청인 Applicant (서명 또는 인) (Signature or Seal)

방위사업청장 귀하
Commissioner of Defense Acquisition Program Administration

수입자, 최종수하인 또는 최종사용자가 최종 목적지국가가 아닌 국가나 지역으로 허가 받은 전략물자를 재수출하지 않는다는 조건하에 「방위사업법 시행령」 제68조의 규정에 의하여 위와 같이 주요방산물자 및 국방과학기술의 수출을 허가합니다.

On condition that the importer, the Ultimate Consignee or the End-User would not re-export the approved items to countries or regions other than the country of Ultimate Destination stated above, the undersigned hereby approves the above items to be exported in accordance with Article 68 of the 「Enforcement Decree of the Defense Acquisition Program Act」

년 월 일

방위사업청장 직인

Commissioner of Defense Acquisition Program Administration Official Stamp

첨부서류	1. 수출신용장, 수출계약서, 주문서, 수출가계약서(의향서 및 이에 준하는 서류를 포함한다) 중 1부 2. 별지 제19호의2서식의 최종사용자 증명서 1부 3. 수출품목의 성능과 용도를 표시하는 설명자료 1부 4. 대한민국 소유의 기술을 사용하는 물자의 수출이나 해당기술을 직접 수출하는 경우에는 기술보유기관과 체결한 기술이전계약서 1부 5. 수출하는데 외국정부의 동의나 허가가 필요한 경우에는 해당 국가로부터 받은 동의서 또는 허가서 1부 6. 국방과학기술을 수출하는 경우에는 해당 기술의 수출에 따른 국내외의 파급 효과 설명서 1부	수수료 없음

10 방산물자(국방과학기술)수출 예비승인

1. 민원 내용

주요방산물자 및 국방과학기술의 수출허가를 받기 전에 수출 상담을 하고자 하는 경우 방위사업청장에게 수출예비승인을 신청

2. 근거법규

가. 방위사업법 제57조

나. 방위사업법 시행령 제68조

다. 방위사업법 시행규칙 제57조

라. 방위사업관리규정(청 훈령) 제191조

3. 민원인이 준비할 사항

가. 접수방법 : 인터넷(D4B)

나. 신청서 및 구비서류

1) 수출 예비승인 신청서(시행규칙 별지 제21호서식)

2) 무역업신고필증 사본 또는 사업자등록증 사본

3) 구매국 정부 또는 그 대행기관이 발행한 구매요구서

4) 구매국 관례상 제3호의 서류발행이 곤란한 경우에는 구매국 주재 공관장이나 무관 또는 신뢰할 수 있는 기관이 확인한 구매정보 및 이들 정보의 확보 경위서

5) 기타 방위사업청장이 요구하는 서류(구매국 정부가 발행한 최종사용자 증명서 또는 제3국 불판매보증서, 위의 증명서 또는 보증서에 대한 구매국 주재 공관장 확인서, 생산업체의 물품공급 확약서)

다. 제출방법

1) 인터넷 : www.d4b.go.kr

라. 처리기간 : 9일

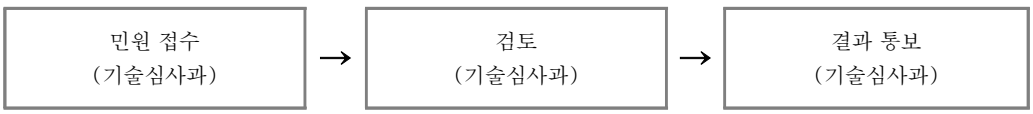
마. 수수료 : 없음

4. 심사(처분) 기준

- 수출물품의 허가대상여부
- 수출국가, 기술유출 가능성
- 수입국 사용용도 및 외교·안보관련사항 등

5. 심사(처분) 담당부서 : 기술심사과

6. 업무처리 흐름도



7. 관련기관 연락처

- 기술심사과 : 02-2079-6836

8. 신청서 서식 : 방위사업법 시행규칙 [별지 제21호서식]

(앞쪽)

[ ] 주요방산물자
[ ] 국방과학기술 수출예비승인신청서

※ [ ]에는 해당하는 곳에 √ 표시를 합니다.

접수번호	접수일	처리일	처리기간 9일

수출대상국	신용장 개설 및 계약예정자

물품분류 번호(HS)	품명	가격	수량	예상단가	예상금액	공급업체

수출내용	수출정보 입수경위	
	수출방법	
	수출실적	

예비승인	예비승인 번호 □□-□□-□□□	예비승인 유효기간
	예비승인 조건	

「방위사업법」 제57조제3항에 따라 위와 같이 주요방산물자(국방과학기술)의 수출 예비승인을 신청합니다.

년 월 일

신청인 (서명 또는 인)

방위사업청장 귀하

「방위사업법」 제57조제3항에 따라 주요방산물자(국방과학기술)의 수출을 예비 승인합니다.

년 월 일

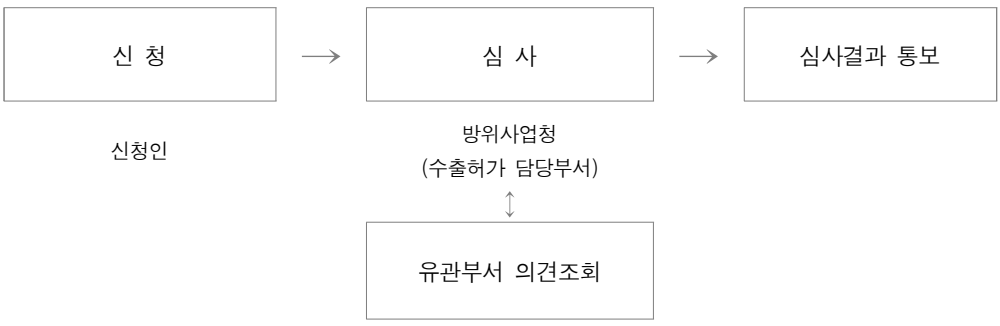
방위사업청장 직인

210㎜×297㎜[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

(뒤쪽)

신청인 첨부서류	1. 무역업고유번호증 사본 또는 수출업신고필증 사본 1부 2. 구매국 정부 또는 그 대행기관이 발행한 구매요구서 1부 3. 구매국 관례상 제2호의 서류발행이 곤란한 경우에는 구매국 주재 공관장이나 무관 또는 신뢰할 수 있는 기관이 확인한 구매정보 및 이들 정보의 확보 경위서 1부 4. 구매국 및 주계약업체에 제출할 제안서 사본과 관련 자료 각 1부 5. 수출사업 범위, 당해 물자 또는 기술의 원천, 기술료, 기술이전 통제품목 여부, 수출파급효과 및 제3국 이전가능성에 대한 설명자료 각 1부	수수료 없음
담당 공무원 확인사항	첨부서류의 진위 여부 등	

처리절차



11 군용총포·도검·화약류 수입허가

1. 민원 내용

군용총포·도검·화약류를 수입하고자 하는 경우 방위사업청장에게 허가를 신청

2. 근거법규

가. 방위사업법 제53조

나. 방위사업법 시행령 제66조 제1항

다. 방위사업법 시행규칙 제41조

3. 민원인이 준비할 사항

가. 접수방법 : 인터넷(D4B)

나. 신청서 및 구비서류

1) 수입허가신청서(시행규칙 별지 제14호의 2 서식)

2) 최종사용자와 수입업자 간 계약관계 증명서류

3) 수입발주서 또는 구매(수입) 계약서

4) 수입품목 및 사용목적 설명서

5) 목적외 사용금지 서약서

다. 제출방법

1) 인터넷 : 정부24(www.gov.kr), 방산수출입지원시스템(www.d4b.go.kr)

라. 처리기간 : 7일

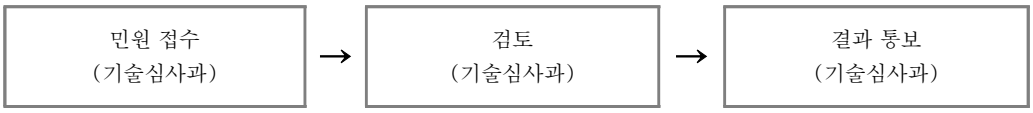
마. 수수료 : 없음

4. 심사(처분) 기준

– 수입물품의 사용용도, 수입수량의 적절성 및 계약근거 등 검토

5. 심사(처분) 담당부서 : 기술심사과

6. 업무처리 흐름도



7. 관련기관 연락처

- 기술심사과 : 02-2079-6836

8. 신청서 서식 : 방위사업법 시행규칙 [별지 제14호의2서식]

(앞 쪽)

수입 허가 신청서
Import License(Application)

처리기간 : 7일
Handling Time : 7 Day

① 수입자 무역업고유번호 (Importer) (Trade Business Code) 상호, 주소, 성명 (Company Name, Address, Name Of Representative) (서명 또는 인) (Signature)	② 송하인(Consignor) 상호, 주소, 성명 (Company Name, Address, Name Of Representative)
③ 위탁자 사업자등록번호 (Requester) (Business No.) 상호, 주소, 성명 (Company Name, Address, Name Of Representative) (서명 또는 인) (Signature)	④ 금액(Total Price) ⑤ 결제기간(Period of Payment) ⑥ 가격조건(Terms of Payment)
⑦ 원산지(Origin)	⑧ 선적항(Port of Loading)

⑨ HS부호 (HS Code)	⑩ 품명 및 규격 (Item/Description)	⑪ 단위 및 수량 (Unit/Quantity)	⑫ 단 가 (Unit Price)	⑬ 금 액 (Total Price)

⑭ 승인기관 기재란(Remarks to be filled out by an Approval Agency)
⑮ 유효기간(Period of Approval)
⑯ 승인번호(Approval No.) – –
⑰ 승인기관 관리번호(No. of an Approval Agency)

위의 신청사항을 「방위사업법」 제53조 및 같은 법 시행령 제66조에 따라 승인합니다.

The undersigned hereby approves the above-mentioned goods in accordance with Article 53 of the 「Defense Acquisition Program Act」 and Article 66 of the 「Enforcement Decree of the Defense Acquisition Program Act」

년 월 일

방 위 사 업 청 장 직인

※ 승인기관이 둘 이상인 경우 ⑯의 기재사항은 이면에 작성합니다.
※ 이 서식에 따른 승인과는 별도로 대금결제에 관한 사항은 외국환거래법령이 정하는 바에 따라야 합니다.

210㎜×297㎜(일반용지 60g/㎡(재활용품))

12 방산물자(국방과학기술) 수출업·중개업 신고

1. 민원 내용

방산물자 및 국방과학기술을 국외로 수출하거나 그 거래를 중개하는 것을 업으로 하고자 하는 경우 방위사업청장에게 신고

2. 근거법규

가. 방위사업법 제57조

나. 방위사업법 시행령 제68조

다. 방위사업법 시행규칙 제56조

라. 방위사업관리규정(청 훈령) 제189조

3. 민원인이 준비할 사항

가. 접수방법 : 인터넷(D4B)

나. 신청서 및 구비서류

1) 수출업 또는 중개업 신고서(시행규칙 별지 제17호 서식)

2) 업체의 보안측정신청서 및 대표·업무담당자의 신원조회결과서

3) 외국업체 또는 외국인의 경우에는 당해 외국정부의 추천서 및 대한민국 주재 당해 외국공관 무관의 추천서

다. 제출방법

1) 인터넷 : 정부24(www.gov.kr), 방산수출입지원시스템(www.d4b.go.kr)

라. 처리기간 : 15일

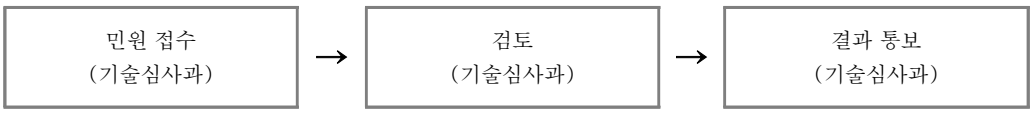
마. 수수료 : 없음

4. 심사(처분) 기준

- 보안측정 결과
- 수출관련 실적 등

5. 심사(처분) 담당부서 : 기술심사과

6. 업무처리 흐름도



7. 관련기관 연락처

- 기술심사과 : 02-2079-6836

8. 신청서 서식 : 방위사업법 시행규칙 [별지 제17호서식]

방산물자 및 국방과학기술 수출·중개업 신고서

접수번호	접수일	처리일	처리기간 15일

상 호		
연락처	전화번호	팩스번호

대표자	성명	생년월일
	주소	

「방위사업법」 제57조제1항 및 같은 법 시행령 제68조제1항에 따라 위와 같이 방산물자 및 국방과학기술의 수출업·중개업을 신고합니다.

년 월 일

신고인 (서명 또는 인)

방위사업청장 귀하

첨부서류	1. 업체의 보안측정신청서 및 대표·업무담당자의 신원조회결과서 2. 외국업체 또는 외국인의 경우에는 당해 외국정부의 추천서 및 대한민국주재 당해 외국공관 무관의 추천서 * 방산업체가 방산물자 중개업·수출업의 신고를 하는 경우에는 제2호 및 제3호의 서류 생략 가능	수수료 없음
담당 공무원 확인사항	사업자등록증명	

처리절차

신 청	→	확 인 (첨부서류)	→	수출·중개업 신고필증 교부
신청인		방위사업청 (수출업신고 담당부서)		

210㎜×297㎜[백상지 80g/㎡]

13 | 방산물자 견본 수출허가

1. 민원 내용

방산물자 견본을 국외로 수출하거나 그 거래를 중개하고자 하는 경우, 방위사업청장의 허가를 신청

2. 근거법규

가. 방위사업법 제57조

나. 방위사업법 시행령 제68조

다. 방위사업법 시행규칙 제56조

라. 방위사업관리규정(청 훈령) 제193조

3. 민원인이 준비할 사항

가. 접수방법 : 인터넷(D4B, Yestrade)

나. 신청서 및 구비서류

1) 방산물자 견본 수출허가 신청서(시행규칙 별지 제20호 서식)

2) 견본수출사유 증빙서류

다. 제출방법

1) 방문 : 업무담당과 통화 후 과천청사 3동 또는 4동 방문객대기실

2) 우편 : 13809 경기도 과천시 관문로 47 정부과천청사

3) 인터넷 : 정부24(www.gov.kr), 방산수출입지원시스템(www.d4b.go.kr), Yestrade(www.yestrade.go.kr)

라. 처리기간 : 9일

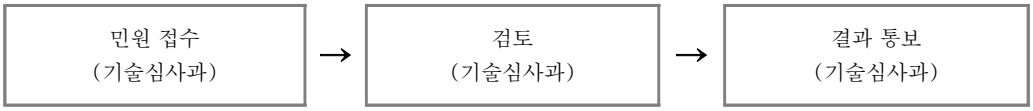
마. 수수료 : 없음

4. 심사(처분) 기준

- 수출물품의 허가대상여부
- 수출국가, 기술유출 가능성
- 수입국 사용용도 및 외교·안보관련사항 등

5. 심사(처분) 담당부서 : 기술심사과

6. 업무처리 흐름도



7. 관련기관 연락처

- 기술심사과 : 02-2079-6836

8. 신청서 서식 : 방위사업법 시행규칙 [별지 제20호서식]

주요방산물자 견본수출허가 신청서

접수번호	접수일	처리일	처리기간 9일

신청인	상호	무역업(수출업·중개업) 신고번호
	주소	전화번호
	성명	허가번호 – –

신청 내용	품명 및 목적
	수출목적
	수출국
	운송편
	수출예정일
	허가유효기간
	비고

「방위사업법」 제57조제2항 및 같은 법 시행령 제68조제3항에 따라 위와 같이 주요방산물자의 견본수출허가를 신청합니다.

년 월 일

신청인 (서명 또는 인)

방위사업청장 귀하

「방위사업법」 제57조제3항 및 같은 법 시행령 제68조제3항에 따라 주요방산물자의 견본수출을 허가합니다.

년 월 일

방위사업청장 직인

첨부서류	견본수출사유 증빙서류	수수료 없음

처리절차

신 청	→	심 사	→	심사결과 통보
신청인		방위사업청 (수출허가 담당부서)		

14 | 방산물자(국방과학기술) 국제입찰 참가승인

1. 민원 내용

방산물자 및 국방과학기술 관련 국제입찰에 참여하고자 하는 경우, 방위사업청장에게 국제입찰 참가승인을 신청

2. 근거법규

가. 방위사업법 제57조 제3항

나. 방위사업법 시행령 제68조

다. 방위사업법 시행규칙 제57조

3. 민원인이 준비할 사항

가. 접수방법 : 인터넷(D4B)

나. 신청서 및 구비서류

1) 국제입찰 참가승인 신청서(시행규칙 별지 제22호 서식)

2) 무역업 신고필증 사본 또는 수출업 신고필증 사본

3) 구매국 정부 또는 그 대행기관이 발행한 구매요구서

4) 구매국 관례상 제3호의 서류발행이 곤란한 경우에는 구매국 주재 공관장이나 무관 또는 신뢰할 수 있는 기관이 확인한 구매정보 및 이들 정보의 확보 경위서

5) 기타 방위사업청장이 요구하는 서류(구매국 정부가 발행한 최종사용자 증명서 또는 제3국 불판매보증서, 위의 증명서 또는 보증서에 대한 구매국 주재 공관장 확인서, 생산업체의 물품공급 확약서)

다. 제출방법

1) 인터넷 : 정부24(www.gov.kr), 방산수출입지원시스템(www.d4b.go.kr),

라. 처리기간 : 9일

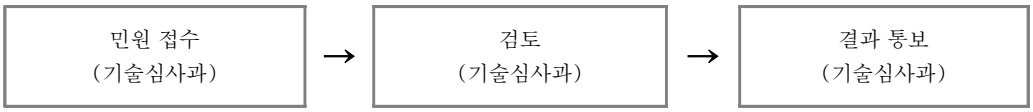
마. 수수료 : 없음

4. 심사(처분) 기준

- 수출 가능성
- 입찰관련 사실여부 및 국내업체간 경쟁여부 등

5. 심사(처분) 담당부서 : 기술심사과

6. 업무처리 흐름도



7. 관련기관 연락처

- 기술심사과 : 02-2079-6836

8. 신청서 서식 : 방위사업법 시행규칙 [별지 제22호서식]

[ ] 주요방산물자
[ ] 국방과학기술 국제입찰참가승인 신청서

※ [ ]에는 해당하는 곳에 √ 표시를 합니다. (앞쪽)

접수번호	접수일	처리일	처리기간 9일

신청인	상호	
	무역업(수출업·중개업) 신고번호	전화번호
	주소	

입찰일시	
입찰국명	입찰기관명

품목분류번호	품명	가격	단위 및 수량	예상단가	예상금액	가격조건

입찰정보 입수경위	
응찰방법	[ ]지사 [ ]출장 [ ]대행점 [ ]우편 [ ]기타( )
입찰국가에 대한 대상품목의 최근 1년간 수출실적	
공급능력(월간생산능력)	
입찰에의 경합 예상 상황	
승인번호	ㅡ ㅡ

「방위사업법」 제57조제3항에 따라 주요방산물자(국방과학기술)의 국제입찰참가를 신청합니다.

년 월 일

신청인 (서명 또는 인)

방위사업청장 귀하

「방위사업법」 제57조제3항에 따라 주요방산물자(국방과학기술)의 국제입찰참가를 승인합니다.

년 월 일

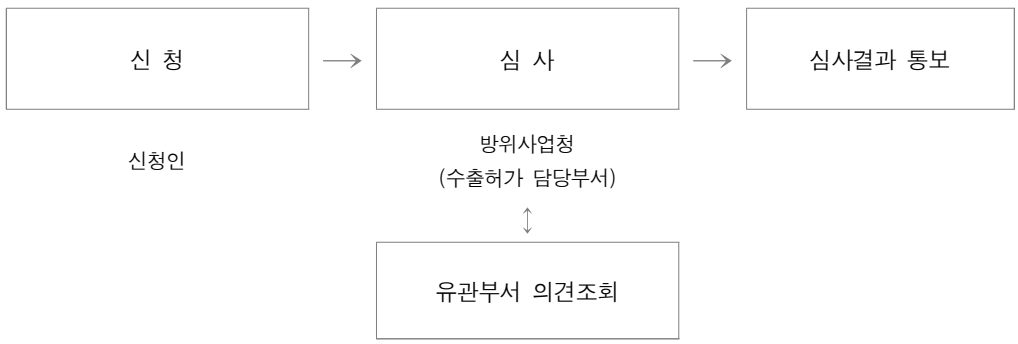
방위사업청장 직인

210㎜×297㎜[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

(뒤쪽)

신청인 첨부서류	1. 무역업고유번호증 사본 또는 수출업신고필증 사본 1부 2. 구매국 정부 또는 그 대행기관이 발행한 구매요구서 1부 3. 구매국 관례상 제2호의 서류발행이 곤란한 경우에는 구매국 주재 공관장이나 무관 또는 신뢰할 수 있는 기관이 확인한 구매정보 및 이들 정보의 확보 경위서 1부 4. 구매국 및 주계약업체에 제출할 제안서 사본과 관련 자료 각 1부 (생략가능) 5. 수출사업 범위, 당해 물자 또는 기술의 원천, 기술료, 기술이전 통제품목 여부, 수출파급효과 및 제3국 이전가능성에 대한 설명자료 각 1부 (생략가능)	수수료 없음
담당 공무원 확인사항	첨부서류의 진위 여부 등	

처리절차



15 | 방산물자 지정

1. 민원 내용

경쟁조달이 곤란한 군 전용장비/물자의 안정적인 조달원 확보 및 엄격한 품질 보증을 위하여 무기체계(일부 비무기체계 포함)와 그 주요 구성품에 대한 방산물자 지정을 방위사업청장에게 신청

2. 근거법규

가. 방위사업법 제34조

나. 방위사업법 시행령 제39조

다. 방위사업법 시행규칙 제29조

3. 민원인이 준비할 사항

가. 신청방법 : 인터넷, 방문, 우편

나. 신청서 및 구비서류

1) 방산물자지정 요청서(시행규칙 별지 제3호서식)

2) 운용개념, 제원 및 특성, 개발현황, 소요량, 국산화 실적 및 계획, 경제성, 생산실적 및 능력, 지정 필요성, 업체 일반현황

다. 제출방법

1) 인터넷 : 정부24(www.gov.kr), 방산수출입지원시스템(www.d4b.go.kr)

2) 방문 : 업무담당과 통화 후 과천청사 3동 또는 4동 방문객대기실

3) 우편 : 13809 경기도 과천시 관문로 47 정부과천청사

4. 심사(처분) 기준

– 방산물자 지정대상 요건 충족여부 및 지정 필요성 등 검토

5. 심사(처분) 담당부서 : 방산정책과

6. 업무처리 흐름도

1	방산물자 지정요청(업체 → 청) 방위사업법 제34조 및 시행령 제39조제3항
⇩	
2	방산물자 지정 관련기관 의견 수렴(청 ↔ 관련기관/부서) ※ 관련기관/부서 소요군, 국과연, 기품원, 청내 사업부서, 계약부서 등
⇩	
3	방산물자 지정 여부 청 의사 결정 지정불가 판정 시 지정불가 통보(청 → 업체)
⇩	
4	방산물자 지정 협의 요청(청 → 산업통상자원부) 방위사업법 제34조 제1항
⇩	
5	방산물자 지정 협의에 대한 회신(산업통상자원부 → 청)
⇩	
6	방산물자 지정 통보(청 → 산업통상자원부, 업체, 관련기관/부서) 방위사업법 시행령 제39조 제4항

※ 방산업체의 지정은 방산물자 지정을 전제로 하므로 방산물자 지정 절차후 방산업체 지정 절차 진행

7. 관련기관 연락처

- 방위사업청 방산정책과 : 02-2079-6464
- 산업통상자원부 기계로봇과 : 044-203-4319

8. 신청서 서식 : 방위사업법 시행규칙 [별지 제3호서식]

방산물자 지정요청서

접수번호	접수일	처리일	처리기간 3개월

지정 요청업체	업체명	
	대표자(성명)	전화번호
	업종 및 주 생산품	

지정 요청품목	운용개념	
	제원 및 특성	# 붙임
	개발현황	
	소요량(중기계획)	
	국산화 실적·계획	
	경제성(유사장비 비교)	
	생산 실적·능력	
	지정 필요성	

회사 일반 현황

외국인 투자기업등록증

「방위사업법 시행령」 제39조제3항에 따라 위와 같이 방산물자의 지정을 요청합니다.

년 월 일

요청인 (서명 또는 인)

방위사업청장 귀하

첨부서류		수수료 없음

처리절차

신 청	→	심 사	→	확 정	→	결과 통지 (요청인(업체))
요청인(업체)		방위사업청 (방위산업 담당부서)		방위사업청 (방위산업 담당부서)		방위사업청 (방위산업 담당부서)
		↕ 협의				
		· 방산물자 지정의 필요성 검토 · 업체의 방산물자 생산 능력 검토				결과 통지 (지식경제부 방위산업 담당부서)
		지식경제부 (방위산업 담당부서)				방위사업청 (방위산업 담당부서)

210㎜×297㎜[일반용지 60g/㎡(재활용품)]

16 | 국유재산 사용허가 추천(방산업체, 전문연구기관)

1. 민원 내용

방산업체 또는 전문연구기관이 국유재산을 사용하거나 대부 또는 양도받고자 하는 때에는 방위사업청장의 추천을 받아 당해 재산의 관리청의 장에게 사용허가를 신청

2. 근거법규

가. 방위사업법 제45조

나. 방위사업법 시행령 제59조

다. 방위사업법 시행규칙 제37조

3. 민원인이 준비할 사항

가. 접수방법 : 방문, 우편

나. 신청서 및 구비서류

1) 국유재산의 사용·대부·양도 신청서(시행규칙 별지 제10호서식)

2) 사업계획서

다. 제출방법

1) 방문 : 업무담당과 통화 후 과천청사 3동 또는 4동 방문객대기실

2) 우편 : 13809 경기도 과천시 관문로 47 정부과천청사

라. 처리기간 : 20일

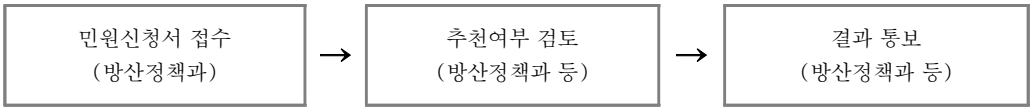
마. 수수료 : 없음

4. 심사(처분) 기준

– 당해 사업계획의 적정성 및 타당성 여부 등 검토

5. 심사(처분) 담당부서 : 방산정책과(관련 국유재산담당과)

6. 업무처리 흐름도



7. 관련기관 연락처

- 방산정책과 : 02-2079-6415

8. 신청서 서식 : 방위사업법 시행규칙 [별지 제10호서식]

국유재산의 사용·대부·양도신청서

접수번호	접수일	처리일	처리기간 20일

신청인	대표자(성명)	전화번호
	소재지	

신청내역	품명 및 규격
	수량
	기간
	재산관리청(부대)
	유상 또는 무상 구분
	신청 사유(용도)
	참고사항

「방위사업법」 제45조 및 같은 법 시행령 제59조제6항에 따라 위와 같이 국유재산의 사용(대부・양도)을 신청합니다.

년 월 일

업체(기관명)

신청인(대표자 성명) (서명 또는 인)

방위사업청장 귀하

첨부서류	사용계획서	수수료 없음

처리절차

신청 → 접수 · 심사 → 결과 통보

신청인 ↕ 추천

재산 관리청

방위사업청

210㎜×297㎜[일반용지 60g/㎡(재활용품)]

17 | 군용 총포·도검·화약류 제조시설 등의 사용허가

1. 민원 내용

군용 총포·도검·화약류의 제조시설 공사 완료 후 그 시설을 사용하고자 하는 경우, 방위사업청장에게 사용허가를 신청

2. 근거법규

가. 방위사업법 제53조제1항

나. 방위사업법 시행령 제66조

다. 방위사업법 시행규칙 제40조 제3항

3. 민원인이 준비할 사항

가. 접수방법 : 인터넷

나. 신청서 및 구비서류

1) 제조시설 사용허가 신청서(시행규칙 별지 제14호 서식)

2) 시설배치도

3) 제조설비사양서

다. 제출방법

1) 인터넷 : 정부24(www.gov.kr), 방산수출입지원시스템(www.d4b.go.kr)

라. 처리기간 : 50일(국방과학연구소 40일, 방위사업청 10일)

마. 수수료 : 없음

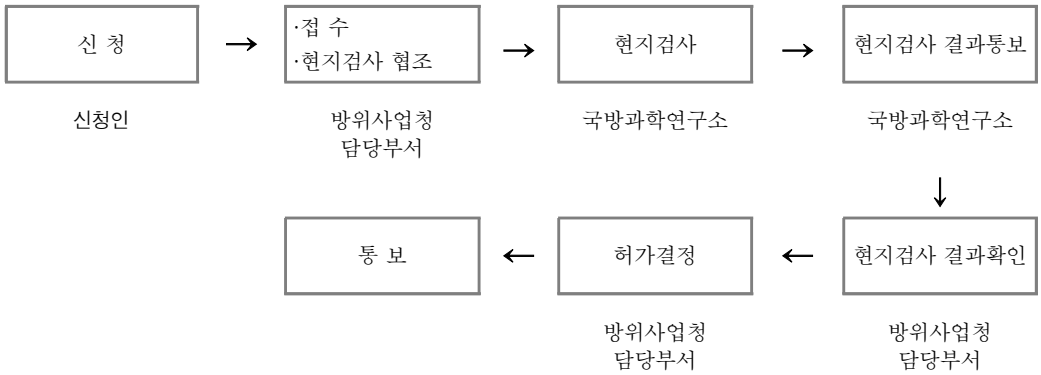
4. 심사(처분) 기준

- 제조 시설간 및 인접 주거지역까지의 안전거리 확보 확인
- 제조시설 구조 및 부수설비에 관한 안전성 확보 확인
- 시설 방호에 관한 안전성 확보 확인

5. 심사(처분) 담당부서 : 방산정책과

※ 현지 안전성 검사 확인부서 : 국방과학연구소 연구지원본부 비상보안안전실

6. 업무처리 흐름도



7. 관련기관 연락처

- 방산정책과 : 02-2079-6453

8. 신청서 서식 : 방위사업법 시행규칙 [별지 제14호서식]

[ ] 총 포
군용 [ ] 도 검 제조시설 사용 허가 신청서
[ ] 화약류

접수번호	접수일	처리일	처리기간 50일

신청인	성명	전화번호
	주소	

허가번호	허가 연월일
업소명	대표자 성명
업소 소재지	업소 전화번호
시설의 종류 및 명칭	
준공일시	완성검사를 받고자 하는 일시

「방위사업법」 제53조제1항 및 같은 법 시행령 제66조제1항에 따라 위와 같이 제조시설 사용 허가를 신청합니다.

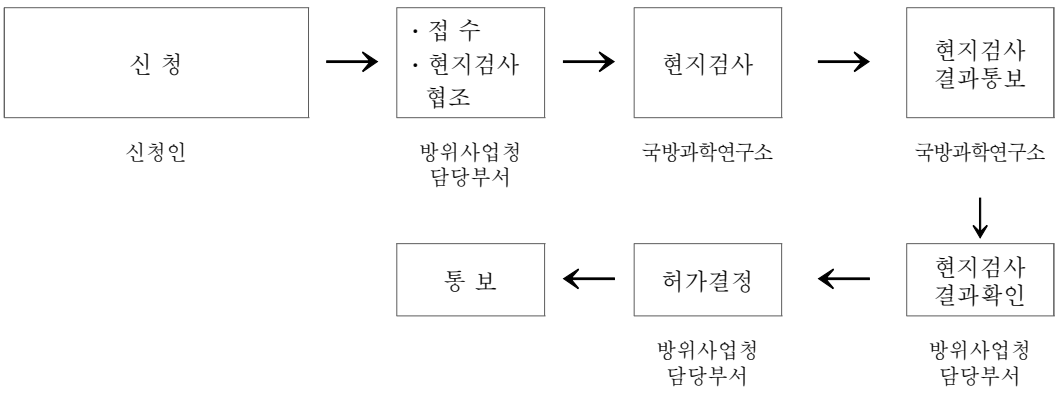
년 월 일

신청인 (서명 또는 인)

방위사업청장 귀하

첨부서류	1. 시설배치도 1부 2. 제조설비 사양서 1부	수수료 없음

처리절차



210㎜×297㎜[일반용지 60g/㎡(재활용품)]

18 보증기관 지정 신청

1. 민원 내용

방산물자 등의 계약 체결과 관련한 보증업무 수행기관 지정 사무

2. 근거법규

가. 방위사업법 제43조

나. 방위사업법 시행령 제57조

다. 방위사업법 시행규칙 제36조

3. 민원인이 준비할 사항

가. 접수방법 : 방문, 우편

나. 신청서 및 구비서류

1) 보증기관 지정신청서(시행규칙 별지 제9호서식)

2) 방위사업법 시행령 제57조 제1항 각호의 요건을 증명할 수 있는 서류

3) 보증기금의 보증범위, 보증계약의 내용, 보증의 한도 및 보증수수료 등 보증규정에 관한 서류

다. 제출방법

1) 방문 : 업무담당과 통화 후 과천청사 3동 또는 4동 방문객대기실

2) 우편 : 13809 경기도 과천시 관문로 47 정부과천청사

라. 처리기간 : 60일

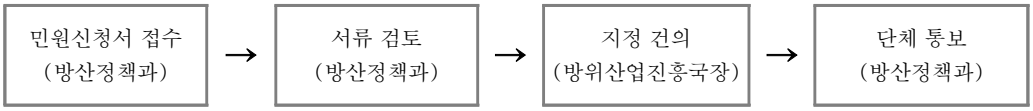
마. 수수료 : 없음

4. 심사(처분) 기준

- 자본금 5억이상 보유 및 국가 채권에 대한 대위 변제(보증한도) 능력
- 보증업무 수행 인적(전문인력), 물적 수단(사무실, 전산망 등) 구비
- 방산업체 재정부담 및 이용 편의 제고를 통한 방위산업 발전 기여도

5. 심사(처분) 담당부서 : 방산정책과

6. 업무처리 흐름도



7. 관련기관 연락처

- 방산정책과 : 02-2079-6417

8. 신청서 서식 : 방위사업법 시행규칙 [별지 제9호서식]

보증기관 지정신청서

접수번호	접수일	처리일	처리기간 60일

신청기관	상호명	
	성명(대표자)	전화번호
	소재지	

「방위사업법」 제43조제3항 및 같은 법 시행령 제57조제2항에 따라 위와 같이 보증기관의 지정을 신청합니다.

년 월 일

신청인 (서명 또는 인)

방위사업청장 귀하

신청인 제출서류	1. 「방위사업법 시행령」 제57조제1항 각 호의 요건을 증명할 수 있는 서류 각 1부 2. 보증기금의 보증범위, 보증계약의 내용, 보증의 한도 및 보증수수료 등 보증규정에 관한 서류 1부	수수료 없음
담당 공무원 확인사항	법인등기사항증명서	

처리절차

신 청	→	접 수 · 심 사	→	심사결과 통보
신청인		방위사업청 (보증기관 지정 담당부서)		

210㎜×297㎜[일반용지 60g/㎡(재활용품)]

19 군용 총포·도검·화약류 소지허가

1. 민원 내용

군용 총포·도검·화약류를 소지하고자 하는 경우 방위사업청장에게 소지허가를 신청

2. 근거법규

가. 방위사업법 제53조

나. 방위사업법 시행령 제66조

다. 방위사업법 시행규칙 제42조 제1항

3. 민원인이 준비할 사항

가. 접수방법 : 인터넷

나. 신청서 및 구비서류

1) 군용총포·도검·화약류 소지허가 신청서(시행규칙 별지 제14호의7서식)

2) 허가대상품목 사양서

3) 소지목적을 증명할 수 있는 관련 서류(연구개발승인서, 물품구매계약서 등)

4) 보관장소 안전관리 계획서

다. 제출방법

1) 인터넷 : 정부24(www.gov.kr), 방산수출입지원시스템(www.d4b.go.kr)

라. 처리기간 : 15일

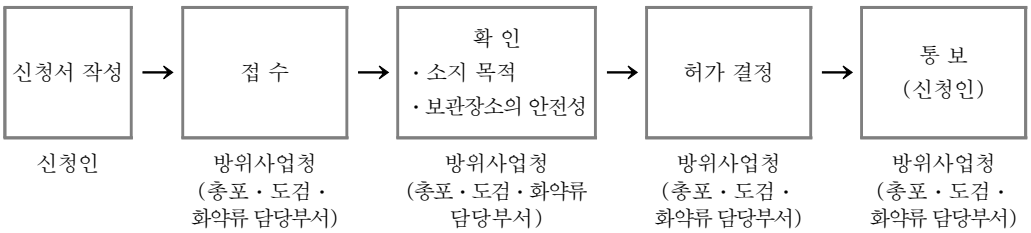
마. 수수료 : 없음

4. 심사(처분) 기준

- 군용 총포·도검·화약류의 출처 확인
- 소지 목적의 적법성 확인
- 보관방법·장소 및 시설방호에 관한 안전성 확보 확인

5. 심사(처분) 담당부서 : 방산정책과

6. 업무처리 흐름도



7. 관련기관 연락처

- 방산정책과 : 02-2079-6453

8. 신청서 서식 : 방위사업법 시행규칙 [별지 제14호의7서식]

군용 [ ]총포 [ ]도검 [ ]화약류 소지 허가 신청서

※ [ ]에는 해당하는 곳에 √ 표시를 합니다.

접수번호	접수일	처리일	처리기간 15일

신청인	성명	전화번호
	주소	
	회사명	
	대표자성명	전화번호
	회사소재지	
허가대상	종류	수량
	식별번호(재고번호/규격번호/탄약식별번호/부품번호/도면번호 등)	
관리·보관	관리책임자 성명 (직책)	
	보관장소	

소지 목적

「방위사업법」 제53조 및 같은 법 시행령 제66조에 따라 위와 같이 소지 허가를 신청합니다.

년 월 일

신청인 (서명 또는 인)

방위사업청장 귀하

첨부서류	1. 허가대상품목 사양서 1부 2. 소지 목적을 증명할 수 있는 관련서류 (연구개발승인서, 물품구매계약서 등) 3. 보관장소 안전관리 계획서 1부	수수료 없 음

처리절차

신청서 작성	→	접 수	→	확 인 · 소지 목적 · 보관장소의 안전성	→	허가 결정	→	통 보 (신청인)
신청인		방위사업청 (총포·도검·화약류 담당부서)		방위사업청 (총포·도검·화약류 담당부서)		방위사업청 (총포·도검·화약류 담당부서)		방위사업청 (총포·도검·화약류 담당부서)

210㎜×297㎜[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

20 | 군용 총포·도검·화약류 제조업(제조품목추가) 허가

1. 민원 내용

군용 총포·도검·화약류의 제조업을 영위하고자 하는 자 또는 그 제조품목을 추가하고자 하는 자가 제조 또는 제조품목을 추가 하고자 하는 경우 허가신청서를 방위사업청장에게 제출

2. 근거법규

가. 방위사업법 제53조

나. 방위사업법 시행령 제66조

다. 방위사업법 시행규칙 제40조

3. 민원인이 준비할 사항

가. 신청방법 : 인터넷, 방문, 우편

나. 신청서 및 구비서류

1) 허가신청서(시행규칙 별지 제12호서식)

2) 사업계획서

3) 위험 및 재해예방계획서

4) 종사자에 대한 안전교육 및 안전점검 계획서

5) 제조시설 배치도

6) 법인등기부등본 또는 행정정보공동이용 확인 동의서

다. 제출방법

1) 인터넷 : 정부24(www.gov.kr), 방산수출입지원시스템(www.d4b.go.kr)

라. 처리기간 : 50일(국방과학연구소 40일, 방위사업청 10일)

마. 수수료 : 없음

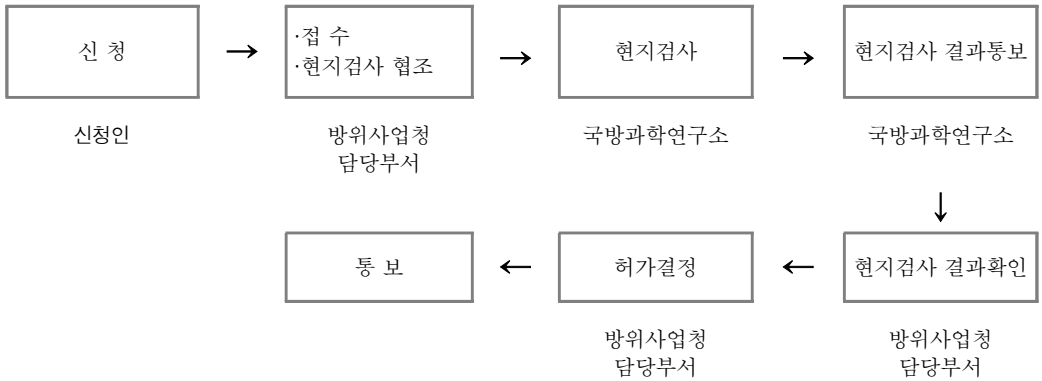
4. 심사(처분) 기준

- 제조시설간 및 인접 주거지역까지의 안전거리 확보 확인
- 제조시설 구조 및 부수설비에 관한 안전성 확보 확인
- 시설 방호에 관한 안전성 확보 확인

5. 심사(처분) 담당부서 : 방산정책과

※ 현지 안전성 검사 확인부서 : 국방과학연구소 연구지원본부 비상보안안전실

6. 업무처리 흐름도



7. 관련기관 연락처

- 방산정책과 : 02-2079-6453

8. 신청서 서식 : 방위사업법 시행규칙 [별지 제12호서식]

군용 [ ] 총포 [ ] 도검 [ ] 화약류 [ ] 제조업 [ ] 제조품목추가 허가 신청서

※ [ ]에는 해당하는 곳에 √ 표시를 합니다.

접수번호	접수일	처리일	처리기간 50일

신청인	성명	전화번호
	주소	

법인	명칭	전화번호
	주소	

상호	사무소 소재지 (전화번호 :)	
목적	사업장 소재지 (전화번호 :)	
영업종별	제품번호	월생산 예정량
제조소명	종업원 수	작업개시일

「방위사업법」 제53조제1항 및 같은 법 시행령 제66조제2항에 따라 위와 같이 제조업(제조품목추가) 허가를 신청합니다.

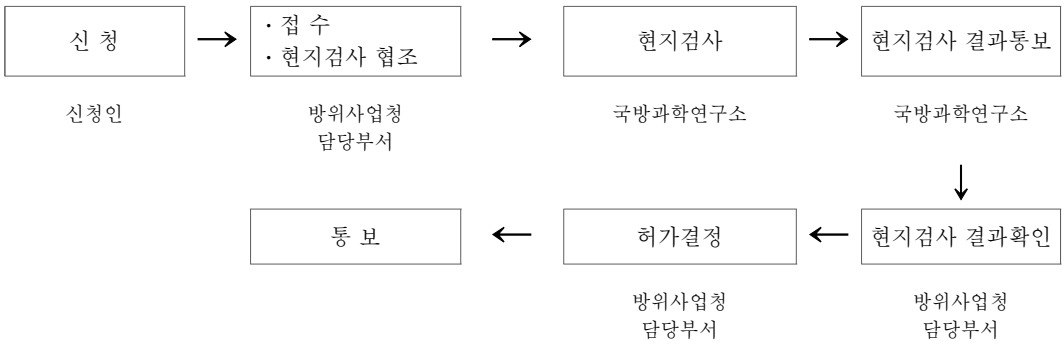
년 월 일

신청인 (서명 또는 인)

방위사업청장 귀하

신청인 제출서류	1. 사업계획서 1부 2. 위험 및 재해예방계획서 1부 3. 종사자에 대한 안전교육 및 안전점검계획서 1부	수수료 없음
담당공무원 확인사항	법인등기사항증명서 1부	

처리절차



210㎜×297㎜[일반용지 60g/㎡(재활용품)]

21 방산물자의 생산·매매계약 체결 승인

1. 민원 내용

정부기관 또는 정부기관 외의 자가 국내 치안유지, 경계, 연구, 시험 또는 검사 등에 필요한 방산물자의 생산 및 매매계약체결에 대한 승인을 방위사업청장에게 신청

2. 근거법규

가. 방위사업법 제51조

나. 방위사업법 시행령 제65조

다. 방위사업법 시행규칙 제39조 별지 제11호 서식

라. 민원처리규정(청 훈령) 제8조

3. 민원인이 해야 할 사항

가. 신청방법 : 인터넷

나. 신청서 및 구비서류

1) 승인 신청서(시행규칙 별지 제11호서식)

2) 중앙행정기관장의 추천서

(단, 방산업체 및 군용 총포 등 제조업체는 추천서 제출 면제)

다. 제출방법

1) 인터넷 : 정부24(www.gov.kr), 방산수출입지원시스템(www.d4b.go.kr)

라. 처리기간 : 50일(국방과학연구소 40일, 방위사업청 10일)

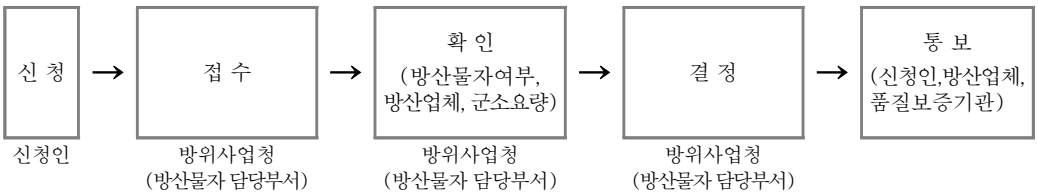
마. 수수료 : 없음

4. 심사(처분) 기준

- 방산물자 지정 여부 확인
- 국내치안유지·경계·연구·시험 또는 검사 등의 목적에 사용 확인
- 신청 방산물자에 대한 구매 요구량의 적정성
- 신청 방산물자에 관한 군의 소요량 및 방산업체 생산 가능 확인

5. 심사(처분) 담당부서 : 방산정책과

6. 업무처리 흐름도



7. 관련기관 연락처

- 방산정책과 : 02-2079-6464

8. 신청서 서식 : 방위사업법 시행규칙 [별지 제11호서식]

방산물자의 생산·매매계약 체결 승인 신청서

접수번호	접수일	처리일	처리기간 3개월

구매 신청인	상호·기관 명칭(회사 또는 부서명)	
	성명(대표자)	전화번호
	주소	

품명	수량	용도 및 사용계획	요구시기	저장방법

「방위사업법」 제51조 및 같은 법 시행령 제65조제1항에 따라 위와 같이 방산물자의 생산(매매)계약체결 승인을 신청합니다.

년 월 일

신청인 (서명 또는 인)

방위사업청장 귀하

첨부서류	관계 중앙행정기관장의 추천서	수수료 없음

처리절차

신 청	→	접 수	→	확 인 (방산물자여부, 방산업체, 군소요량)	→	결 정	→	통 보 (신청인, 방산업체, 품질보증기관)
신청인		방위사업청 (방산물자 담당부서)		방위사업청 (방산물자 담당부서)		방위사업청 (방산물자 담당부서)		

210㎜×297㎜[일반용지 60g/㎡(재활용품)]

22 | 군용화약류 제조·관리 보안책임자 선임(해임) 승인

1. 민원 내용

화약류의 취급 및 관리에 대한 안전을 목적으로 군용 화약류 제조업체의 군용 화약류 제조·관리 보안책임자를 선임(해임)하고자 하는 경우, 방위사업청장에게 제조·관리 보안책임자 선임(해임) 승인을 신청

2. 근거법규

가. 방위사업법 제53조

나. 방위사업법 시행령 제66조

다. 방위사업법 시행규칙 제43조의 5

3. 민원인이 준비할 사항

가. 접수방법 : 인터넷

나. 신청서 및 구비서류

1) 군용화약류 제조(관리) 보안책임자 선임(해임) 신고서(시행규칙 별지 제14호의12서식)

2) 화약류 제조·관리 보안책임자 면허증

다. 제출방법

1) 인터넷 : 정부24(www.gov.kr), 방산수출입지원시스템(www.d4b.go.kr)

라. 처리기간 : 10일

마. 수수료 : 없음

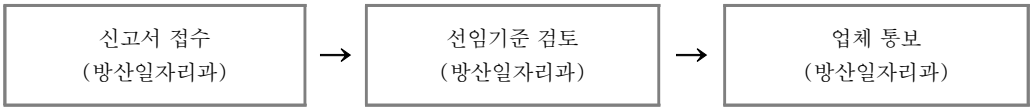
4. 심사(처분) 기준

– 화약류 제조·관리 보안책임자 면허(경찰청 발급) 교부사항 확인

※ 면허의 종류, 유효기간, 교부관청, 직무의 범위 등

5. 심사(처분) 담당부서 : 방산정책과

6. 업무처리 흐름도



7. 관련기관 연락처

- 방산정책과 : 02-2079-6453

8. 신청서 서식 : 방위사업법 시행규칙 [별지 제14호의12서식]

군용화약류 제조(관리)보안책임자 [ ] 선임 [ ] 해임 신고서

※ [ ]에는 해당되는 곳에 √ 표를 합니다.

접수번호	접수일시	처리기간 10일

사업의 종 류		사업소 명칭	
사업소 소재지	(전화번호:)		
제조보안 책 임 자	성명	면허종류	
	생년월일	면허번호	
	면허등급	교부관청	
관리보안 책 임 자	성명	면허종류	
	생년월일	면허번호	
	면허등급	교부관청	

취급 및 취급장소		
2명 이상인 경우 직무의 범위		
해임 및 변경 사유		선임・해임・변경일

「방위사업법 시행령」 제66조의3제1항・제2항 및 같은 법 시행규칙 제43조의5에 따라 위와 같이 신고합니다.

년 월 일

신고인 (서명 또는 인)

방위사업청장 귀하

첨부서류	화약류제조보안책임자 또는 화약류관리보안책임자 면허증	수수료 없음

210㎜×297㎜[백상지 80g/㎡]

23 군용 총포·도검·화약류 제조시설 등의 신축(변경) 허가

1. 민원 내용

군용 총포·도검·화약류의 제조업 허가를 받은 자가 제조시설 등의 신축·변경(증축)을 하고자 하는 경우 사전에 방위사업청에게 신축·변경(증축)허가를 신청

2. 근거법규

가. 방위사업법 제53조

나. 방위사업법 시행령 제66조

다. 방위사업법 시행규칙 제40조 제2항

3. 민원인이 준비할 사항

가. 접수방법 : 인터넷

나. 신청서 및 구비서류

1) 허가신청서(시행규칙 별지 제13호서식)

2) 제조시설 등의 신축·변경에 따른 사업계획서

3) 위험 및 재해예방계획서

4) 제조시설 등의 위치도 및 시설배치도

다. 제출방법

1) 인터넷 : 정부24(www.gov.kr), 방산수출입지원시스템(www.d4b.go.kr)

라. 처리기간 : 50일(국방과학연구소 40일, 방위사업청 10일)

마. 수수료 : 없음

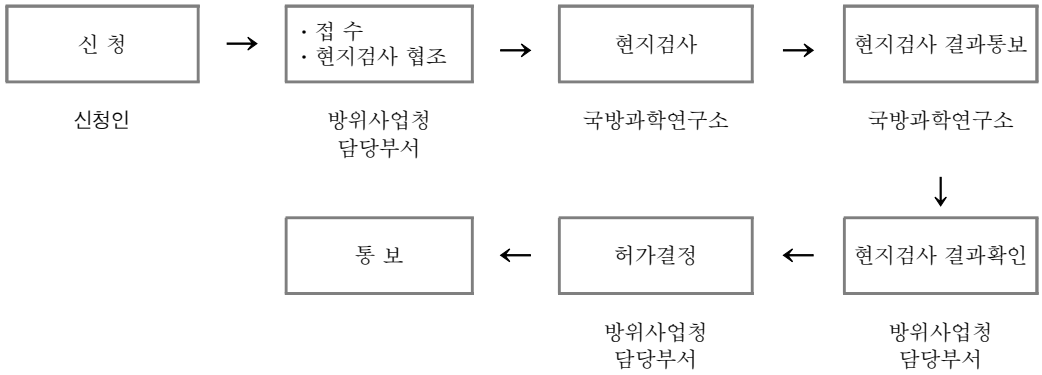
4. 심사(처분) 기준

- 제조시설 간 및 인접 주거지역까지의 안전거리 확보 확인
- 제조시설 구조 및 부수설비에 관한 안전성 확보 확인

5. 심사(처분) 담당부서 : 방산정책과

※ 현지 안전성 검사 확인부서 : 국방과학연구소 연구지원본부 비상보안안전실

6. 업무처리 흐름도



7. 관련기관 연락처

- 방산정책과 : 02-2079-6453

8. 신청서 서식 : 방위사업법 시행규칙 [별지 제13호서식]

[ ] 총 포 [ ]신 축
군용 [ ] 도 검 제조시설 [ ]증 축 허가 신청서
[ ]화약류 [ ]변 경

※ [ ]에는 해당하는 곳에 √ 표시를 합니다.

접수번호	접수일	처리일	처리기간 50일

신청인	성명	전화번호
	주소	

허가번호	허가 연월일
업소명	대표자 성명

허가 사항	신축
	증축
	변경

「방위사업법」 제53조제1항 및 같은 법 시행령 제66조제1항에 따라 위와 같이 신청합니다.

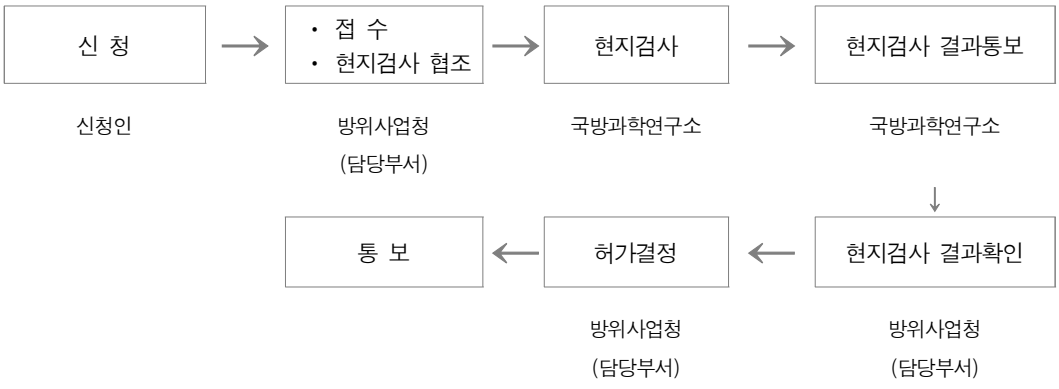
년 월 일

신청인 (서명 또는 인)

방위사업청장 귀하

첨부서류	1. 제조시설의 신축·증축·변경에 따른 사업계획서 1부 2. 위험 및 재해예방계획서 1부 3. 제조시설의 위치도 및 시설배치도 1부	수수료 없음

처리절차



210㎜×297㎜[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

24 군용총포·도검·화학류 운반허가

1. 민원 내용

군용 총포·도검·화약류를 납품·시험 등의 목적으로 운반하는 경우, 방위사업청장에게 운반허가를 신청

2. 근거법규

가. 방위사업법 제53조 제1항

나. 방위사업법 시행령 제66조

다. 방위사업법 시행규칙 제42조의 2

라. 군용 총포·도검·화약류 운반에 관한 고시(청 고시)

3. 민원인이 준비할 사항

가. 접수방법 : 인터넷

나. 신청서 및 구비서류

1) 운반허가 신청서(시행규칙 별지 제14호의9서식)

2) 운반목적을 증명할 수 있는 관련 서류(물품구매계약서 등)

3) 안전 운반·관리계획서(고시 별지 제1호서식)

다. 제출방법

1) 인터넷 : 정부24(www.gov.kr), 방산수출입지원시스템(www.d4b.go.kr)

라. 처리기간 : 10일

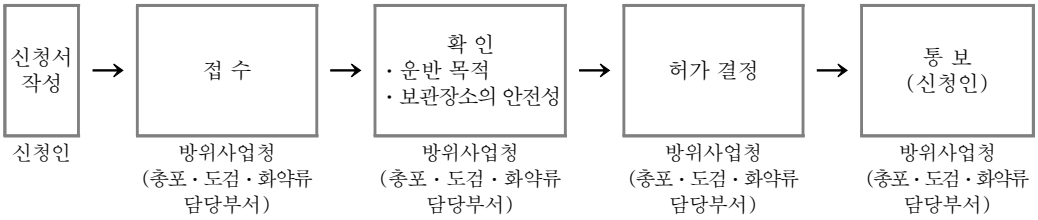
마. 수수료 : 없음

4. 심사(처분) 기준

- 운반목적의 정당성
- 운반에 관한 안전성(적재중량 준수, 위치추적시스템 보유, 호송관 선임 등) 확인

5. 심사(처분) 담당부서 : 방산정책과

6. 업무처리 흐름도



7. 관련기관 연락처

- 방산정책과 : 02-2079-6453

8-1. 신청서 서식 : 방위사업법 시행규칙[별지 제14호의9서식]

[ ] 총 포
군용 [ ] 도 검 운반 허가 신청서
[ ] 화약류

※ [ ]에는 해당하는 곳에 √ 표시를 합니다.

접수번호	접수일	처리일	처리기간 10일

신청인	상호/기관명	
	성명(대표자)	전화번호
	주소	

품명	수량	운반목적	운반구간	
			에서	로

「방위사업법」 제53조제1항, 같은 법 시행령 제66조제1항 및 같은 법 시행규칙 제42조의2제1항에 따라 위와 같이 운반 허가를 신청합니다.

년 월 일

신청인 (서명 또는 인)

방위사업청장 귀하

첨부서류	조달계약서, 군용총포 등 양도·양수 허가 문서, 방산물자 생산 및 매매계약 승인 문서, 기관 또는 업체 간 물품구매계약서 등 운반 목적을 증명하는 서류	수수료 없음

처리절차

신청서 작성	→ 접수	→ 운반목적 확인	→ 허가 결정	→ 통보 (신청인, 품질보증기관)
신청인	방위사업청 (총포·도검·화약류 담당부서)	방위사업청 (총포·도검·화약류 담당부서)	방위사업청 (총포·도검·화약류 담당부서)	방위사업청 (총포·도검·화약류 담당부서)

210㎜×297㎜(백상지 80g/㎡)

8-2. 신청서 서식 : 군용총포·도검·화약류 운반에 관한 고시[별지 제1호 서식]

군용총포·도검·화약류 안전 운반/관리 계획서

<table>
<tr><td colspan="8">운반차량의 안전성</td></tr>
<tr><td rowspan="2">품명</td><td rowspan="2">수량</td><td rowspan="2">단위</td><td rowspan="2">중량</td><td rowspan="2">운반목적</td><td colspan="3">운반구간</td></tr>
<tr><td>~에서</td><td colspan="2">~로</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>호송관</td><td colspan="3">외 명
(가스총, 소총 휴대여부)</td><td>운반
기간</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">운송차량</td><td colspan="3">차종</td><td colspan="4">적재중량</td></tr>
<tr><td colspan="3"></td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>운반구간 및
경유지</td><td colspan="7">예) 부산사업장 → 7번국도 → 부산IC → 경부고속도로 → 서울IC → 1번국도 → 9사단</td></tr>
<tr><td colspan="8">운반차량의 추적관리성</td></tr>
<tr><td colspan="4">GPS 장착여부</td><td colspan="4">블랙박스 장착여부</td></tr>
<tr><td colspan="4"></td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td colspan="8">운반종사자 신원조회 및 교육여부</td></tr>
<tr><td rowspan="2">운반책임자</td><td>이름</td><td colspan="3">신원조사 근거</td><td colspan="3">연락처</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="3"></td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>안전교육여부</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td colspan="8">도착장소 저장시설 보유여부</td></tr>
<tr><td colspan="4">저장시설 허가 근거</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td colspan="8">허가 신청한 물품 이동 운반 시 허가된 자의 책임 통제 하에 안전관리 사항에 대하여 철저한 준비 및 이동 관리를 할 것을 서약합니다.

년 월 일

대 표 이 사 (인)</td></tr>
</table>

25 | 방산물자 계약 전 품질보증활동 승인

1. 민원 내용

방산물자 미 계약물량을 계약 전에 생산하려는 방산업체의 요청에 대한 승인 및 품질보증기관에 품질보증활동을 지시

2. 근거법규

가. 방위사업법 시행령 제50조
나. 방위사업법 시행규칙 제33조
다. 방위사업 품질관리규정 제26조

3. 민원인이 준비할 사항

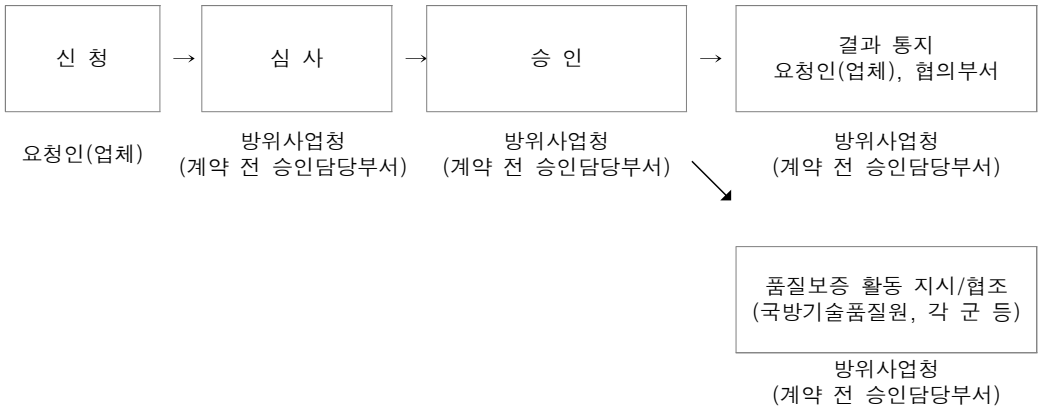
가. 접수방법 : 인터넷, 방문
나. 신청서 및 구비서류
  1) 계약 전 품질확인 요청서(시행규칙 별지 제8호의2서식)
  2) 계약 전 생산 및 원자재·부품 확보 승인 공문
다. 제출방법
  1) 인터넷 : 방산수출입지원시스템(www.d4b.go.kr)
  2) 방문 : 업무담당과 통화 후 과천청사 3동 또는 4동 방문객대기실
라. 처리기간 : 15일
마. 수수료 : 없음

4. 심사(처분) 기준

– 품질확인 요청 물량과 계약 전 승인 공문의 내용과 동일여부 확인

5. 심사(처분) 담당부서 : 인증기획과

6. 업무처리 흐름도



7. 관련기관 연락처

- 인증기획과 : 02-2079-6844

8. 신청서 서식 : 방위사업법 시행규칙 [별지 제8호의2서식]

계약전 품질확인요청서

접수번호	접수일	처리일	처 리 기 간 15일
업체명			
대표자		전화번호	
업종 및 주 생산품			

품질 보증 대상	품명	수량	금액	품질보증 기관	사유
방산물자					
방산물자 원자재 · 부품					

「방위사업법 시행령」 제50조제5항에 따라 위와 같이 품질확인을 요청합니다.

년 월 일

요청인 (서명 또는 인)

방위사업청장 귀하

처리절차

신 청	→	심 사	→	승 인	→	결과 통지 요청인(업체), 협의부서
요청인(업체)		방위사업청 (계약 전 승인담당부서)		방위사업청 (계약 전 승인담당부서)		방위사업청 (계약 전 승인담당부서)

품질보증 활동 지시/협조 (국방기술품질원, 각 군 등)

방위사업청 (계약 전 승인담당부서)

첨부서류	계약 전 생산 및 원자재 · 부품 확보 승인 공문	수수료 없음

210㎜×297㎜[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

26 | 방위산업기술 판정

1. 민원 내용

대상기관*이 보유하고 있는 기술이 방위산업기술에 해당하는지에 대해 식별이 곤란할 경우 방위사업청장에게 판정을 신청

* 대상기관 : 방위산업기술을 보유하고 있거나 방위산업기술과 관련된 연구개발 사업을 수행하고 있는 기관

2. 근거법규

가. 방위산업기술보호법 제7조 6항
나. 방위산업기술보호법 시행령 제13조
다. 방위산업기술보호법 시행규칙 제3조
라. 방위산업기술 보호지침(청 훈령) 제12조

3. 민원인이 준비할 사항

가. 접수방법 : 인터넷
나. 신청서 및 구비서류
  1) 방위산업기술 판정 신청서(시행규칙 별지 제2호서식)
  2) 방위산업기술 판정 검토 요청서
  3) 보유 기술의 특성·용도 및 성능에 관한 자료
  4) 그 밖에 방위산업기술의 판정에 필요한 추가 설명 자료
다. 제출방법
  1) 인터넷 : 방산수출입지원시스템(www.d4b.go.kr)
라. 처리기간 : 15일 (단, 기술심사 기간은 불포함)
마. 수수료 : 없음

4. 심사(처분) 기준

- 국방과학기술에 해당여부 확인
- 방위산업기술 지정고시에 해당여부 확인

5. 심사(처분) 담당부서 : 기술보호과

6. 업무처리 흐름도

신청서 작성	→	접 수	→	검토 / 협의	→	판 정	→	통 지
신청인		방위사업청				방위사업청		신청인

7. 관련기관 연락처

- 기술보호과 : 02-2079-6973, 6976

8. 신청서 서식 : 방위산업기술보호법 시행규칙 [별지 제2호서식]

방위산업기술 판정 신청서

접수번호		접수일	처리기간 15일
신청인	기관명(업체명)		사업자등록번호
	성명(대표자)		생년월일
	소재지	본사	전화번호
		공장	전화번호
진술내용	기술명칭		
	기술형태		
	기술특성		

신청사유 :

「방위산업기술 보호법」 제7조제6항, 같은 법 시행령 제13조제1항 및 같은 법 시행규칙 제3조제1항에 따라 위와 같이 방위산업기술의 해당 여부 판정을 신청합니다.

년 월 일

신청인 (서명 또는 인)

방위사업청장 귀하

첨부서류	1. 보유 기술의 특성·용도 및 성능에 관한 자료 2. 그 밖에 방위산업기술의 판정에 필요한 추가 설명 자료	수수료 없음

처리절차

신청서 작성	→	접 수	→	검토 / 협의	→	판 정	→	통 지
신청인		방위사업청				방위사업청		신청인

210㎜×297㎜[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

27 군용총포·도검·화약류 양도·양수 허가

1. 민원 내용

군용 총포·도검·화약류를 양도·양수하는 경우, 군용 총포 등의 사용 목적을 증명하는 관련 서류를 첨부하여 방위사업청장에게 신청

2. 근거법규

가. 방위사업법 제53조

나. 방위사업법 시행령 제66조

다. 방위사업법 시행규칙 제41조 제7항

3. 민원인이 준비할 사항

가. 접수방법 : 인터넷

나. 신청서 및 구비서류

1) 양도·양수 허가 신청서(시행규칙 별지 제14호의6서식)

2) 사용목적을 증명할 수 있는 관련 서류(물품구매계약서 등)

다. 제출방법

1) 인터넷 : 정부24(www.gov.kr), 방산수출입지원시스템(www.d4b.go.kr)

라. 처리기간 : 10일

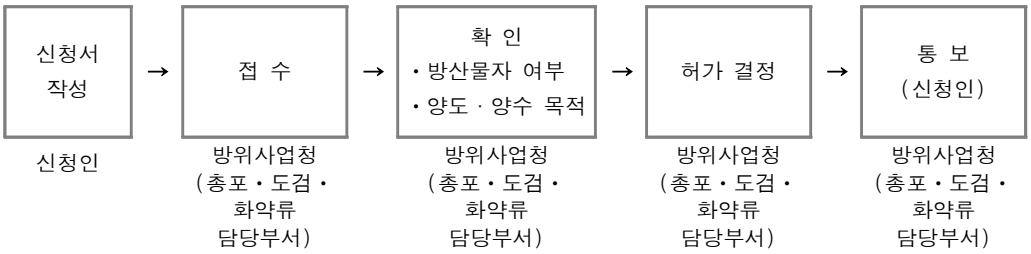
마. 수수료 : 없음

4. 심사(처분) 기준

- 방산물자 해당 여부
- 양도양수목적의 정당성

5. 심사(처분) 담당부서 : 방산정책과

6. 업무처리 흐름도



7. 관련기관 연락처

- 방산정책과 : 02-2079-6453

8. 신청서 서식 : 방위사업법 시행규칙 [별지 제14호의6서식]

[ ] 총 포
군용 [ ] 도 검
[ ] 화약류

양도·양수 허가 신청서

※ [ ]에는 해당하는 곳에 √ 표시를 합니다.

접수번호	접수일	처리일	처리기간 10일

양수자	상호/기관명	
	성명(대표자)	전화번호
	주소	

품명	수량	용도	요구시기	저장방법

양도자명(양도업체)

「방위사업법」 제53조 및 같은 법 시행령 제66조에 따라 위와 같이 양도·양수 허가를 신청합니다.

년 월 일

신청인 (서명 또는 인)

방위사업청장 귀하

첨부서류	사용 목적을 증명하는 관련 서류	수수료 없음

처리절차

신청서 작성	접 수	확 인 · 방산물자 여부 · 양도·양수 목적	허가 결정	통 보 (신청인, 양도업체, 품질보증기관)
신청인	방위사업청 (총포·도검·화약류 담당부서)	방위사업청 (총포·도검·화약류 담당부서)	방위사업청 (총포·도검·화약류 담당부서)	방위사업청 (총포·도검·화약류 담당부서)

210㎜×297㎜[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

28 군용총포·도검·화약류 저장 허가

1. 민원 내용

군용 총포·도검·화약류를 저장하는 경우, 방위사업청장에게 저장허가를 신청

2. 근거법규

가. 방위사업법 제53조

나. 방위사업법 시행령 제66조

다. 방위사업법 시행규칙 제42조 제2항

3. 민원인이 준비할 사항

가. 접수방법 : 인터넷

나. 신청서 및 구비서류

1) 저장허가 신청서(시행규칙 별지 제14호의8서식)

2) 허가대상품목 사양서

3) 저장시설 안전관리 계획서(저장 및 취급방법, 시설배치도, 시설방호의 안전성 확보 등 포함)

다. 제출방법

1) 인터넷 : 정부24(www.gov.kr), 방산수출입지원시스템(www.d4b.go.kr)

라. 처리기간 : 50일

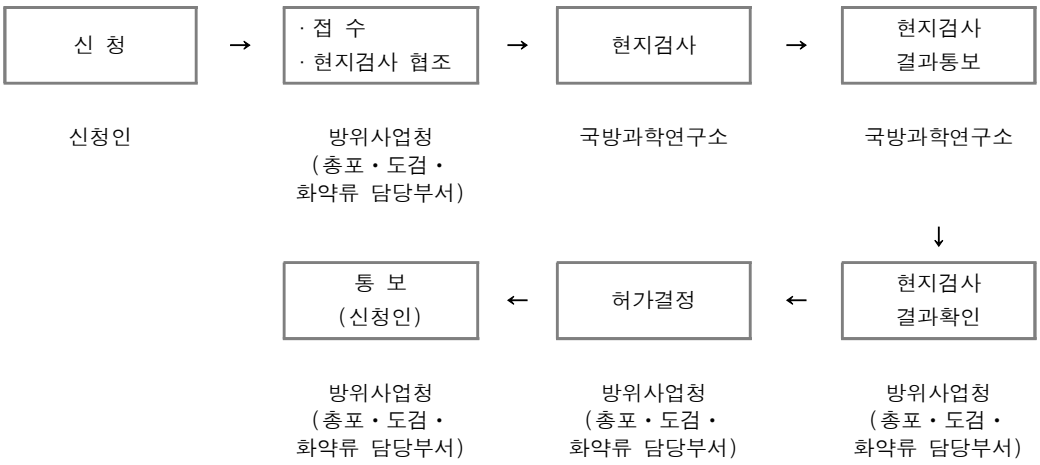
마. 수수료 : 없음

4. 심사(처분) 기준

- 저장시설 구조 및 부수설비에 관한 안전성 확보 확인
- 시설 방호에 관한 안전성 확보 확인

5. 심사(처분) 담당부서 : 방산정책과

6. 업무처리 흐름도



7. 관련기관 연락처

- 방산정책과 : 02-2079-6453

8. 신청서 서식 : 방위사업법 시행규칙 [별지 제14호의8서식]

군용 [ ]총포 [ ]도검 [ ]화약류 저장 허가 신청서

※ [ ]에는 해당하는 곳에 √ 표시를 합니다.

접수번호	접수일	처리일	처리기간 50일

신청인	성명	전화번호
	주소	

	품명	수량	용도	저장기간	저장방법
신청내용					

저장시설 위치(주소 포함)

「방위사업법」 제53조 및 같은 법 시행령 제66조에 따라 위와 같이 저장 허가를 신청합니다.

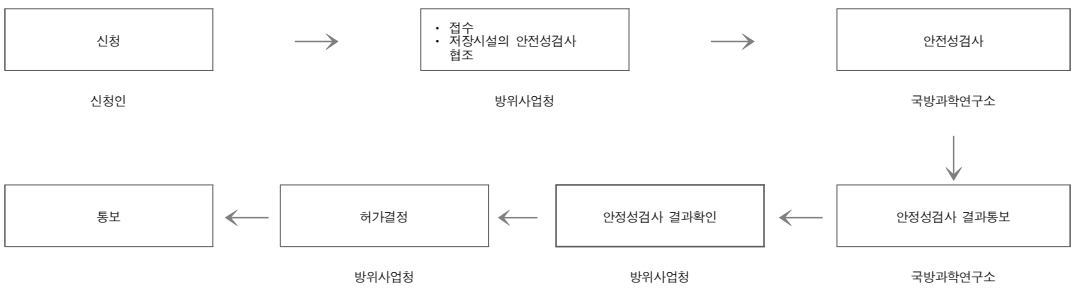
년 월 일

신청인 (서명 또는 인)

방위사업청장 귀하

첨부서류	1. 허가대상품목 사양서 1부 2. 저장시설 안전관리 계획서(저장 및 취급방법, 시설배치도, 시설방호의 안전성 확보 등이 포함되어야 합니다) 1부	수수료 없 음

처리절차



210㎜×297㎜[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

29 군용총포·도검·화약류 폐기 허가

1. 민원 내용

군용 총포·도검·화약류를 폐기하는 경우, 방위사업청장에게 폐기허가를 신청

2. 근거법규

가. 방위사업법 제53조

나. 방위사업법 시행령 제66조

다. 방위사업법 시행규칙 제43조

3. 민원인이 준비할 사항

가. 접수방법 : 인터넷

나. 신청서 및 구비서류

1) 폐기 허가 신청서(시행규칙 별지 제14호의10서식)

2) 폐기 계획서

3) 국유재산의 사용 등 신청서(시행규칙 별지 제10호서식/군 폭발불처리장 사용의 경우)

다. 제출방법

1) 인터넷 : 정부24(www.gov.kr), 방산수출입지원시스템(www.d4b.go.kr)

라. 처리기간 : 10일

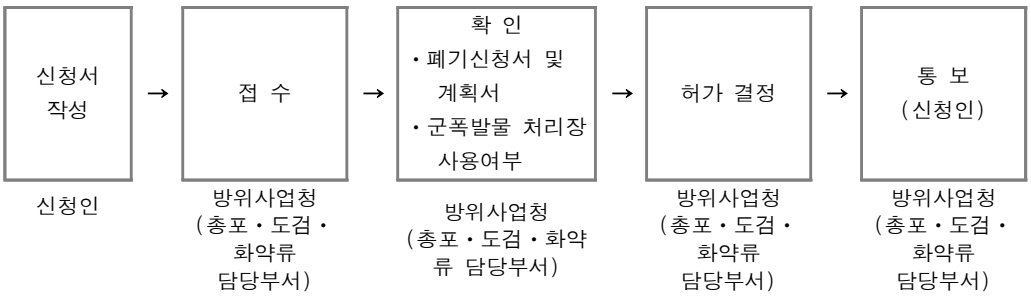
마. 수수료 : 없음

4. 심사(처분) 기준

– 폐기처리 방법 등의 적정성

5. 심사(처분) 담당부서 : 방산정책과

6. 업무처리 흐름도



7. 관련기관 연락처

- 방산정책과 : 02-2079-6453

8. 신청서 서식 : 방위사업법 시행규칙 [별지 제14호의10서식]

[ ] 총 포
군용 [ ] 도 검 폐기 허가 신청서
[ ] 화약류

접수번호	접수일	처리일	처리기간 10일

신청인	성명		전화번호
	주소		
품명 및 규격			
저장위치			
폐기	폐기일시		폐기수량
	폐기장소		폐기방법
	폐기사유		
	폐기책임자	성명	전화번호
		주소	

「방위사업법」 제53조제1항 및 같은 법 시행령 제66조제1항제10호에 따라 위와 같이 신청합니다.

년 월 일

신청인 (인)

방위사업청장 귀하

첨부서류	1. 폐기계획서 1부 2. 「방위사업법 시행규칙」 별지 제10호서식의 국유재산의 사용·대부·양도 신청서 1부 (군 폭발물처리장을 사용하는 경우에만 제출합니다)	수수료 없음

처리절차

신 청	→	접 수	→	확 인 - 첨부서류 - 군폭발물 처리장 사용여부	→	허가 결정	→	통 보 (신청인)
신청인		방위사업청 (담당부서)		방위사업청 (총포·도검· 화약류 담당부서)		방위사업청 (총포·도검· 화약류 담당부서)		방위사업청 (총포·도검· 화약류 담당부서)

210㎜×297㎜[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

30 계약전 생산 및 원자재·부품 확보 승인

1. 민원 내용

계약 전 생산 및 원자재·부품 확보가 요구되는 품목에 대해서 방위사업청장에게 승인 신청

2. 근거법규

가. 방위사업법 시행령 제50조

나. 방위사업법 시행규칙 제33조

다. 방위사업 품질관리규정(청 훈령) 제22조, 제23조, 제24조

3. 민원인이 준비할 사항

가. 접수방법 : 인터넷

나. 신청서 및 구비서류

1) 계약 전 승인요청서(시행규칙 별지 제8호서식)

2) 생산납품공정계획표

3) 세부 품목 내역

4) 필수소요 관급부품 및 업체현황(완제품 생산업체만 해당)

5) 서약서

다. 제출방법

1) 인터넷 : 방산수출입지원시스템(www.d4b.go.kr)

라. 처리기간 : 15일

마. 수수료 : 없음

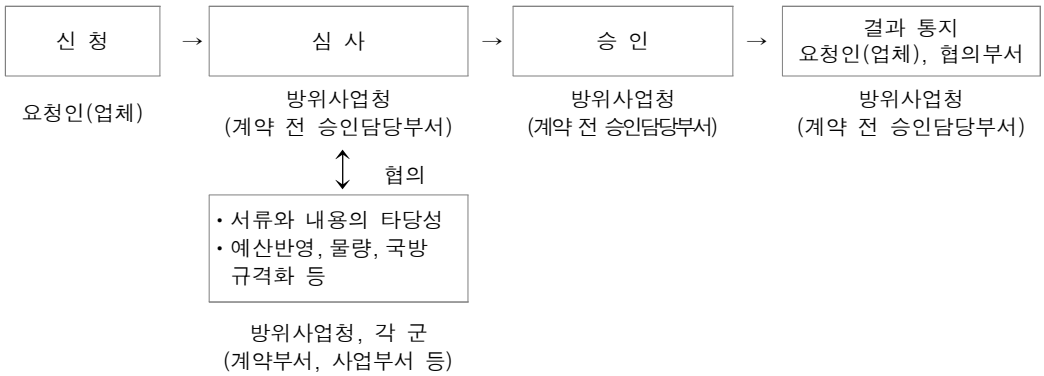
4. 심사(처분) 기준

가. 방산업체 및 방산물자 지정여부

나. 해당 연도 물량 및 예산 확정 여부

5. 심사(처분) 담당부서 : 사업본부 및 각 군

6. 업무처리 흐름도



7. 관련기관 연락처

- 인증기획과 : 02-2079-6844

8. 신청서 서식 : 방위사업법 시행규칙 [별지 제8호서식]

계약전 승인요청서

접수번호	접수일시	처리일	처리기간 15일

요청인 (업체)	업체명	
	대표자	전화번호
	업종 및 주 생산품	

승인 요청 내용

계약 전 승인대상	품명		수량	금액	검토 부서	사유
	방산물자	원자재 및 부품				
방산물자 생산						
방산물자 원자재 및 부품 확보						

「방위사업법 시행령」 제50조제3항 또는 같은 조 제4항에 따라 위와 같이 승인을 요청합니다.

년 월 일

요청인 (서명 또는 인)

방위사업청장 귀하

처리절차

신 청	→	심 사	→	승 인	→	결과 통지 요청인(업체), 협의부서
요청인(업체)		방위사업청 (계약 전 승인담당부서)		방위사업청 (계약 전 승인담당부서)		방위사업청 (계약 전 승인담당부서)

↕ 협의

- 서류와 내용의 타당성
- 예산반영, 물량, 국방규격화 등

방위사업청, 각 군 (계약부서, 사업부서 등)

첨부서류	1. 승인 여부에 따른 각각의 생산 및 납품 공정을 비교하여 작성한 생산납품 공정계획표 2. 방위사업청장이 정하는 서식에 따른 세부품목 내역 3. 필수소요 관급부품 및 필수소요 관급부품 납품업체(완제품 생산업체만 해당함)의 현황 4. 업체 및 필수소요 관급부품 납품업체(완제품 생산업체만 해당함)가 각각 작성한 방위사업청장이 정하는 서식에 따른 서약서	수수료 없음

210㎜×297㎜[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

31 보조금으로 취득한 방위산업 재산 처분 승인

1. 민원 내용

방산업체 또는 전문연구기관이 보조금으로 취득하거나 효용이 증가된 재산을 처분하고자 하는 경우 방위사업청장에게 승인을 요청

2. 근거법규

가. 방위산업 발전 및 지원에 관한 법률 제13조제2항

나. 방위산업 발전 및 지원에 관한 법률 시행령 제22조

다. 방위산업 발전 및 지원에 관한 법률 시행규칙 제4조

3. 민원인이 준비할 사항

가. 접수방법 : 방문, 우편

나. 신청서 및 구비서류

1) 승인 신청서(시행규칙 별지 제5호서식)

2) 승인 신청 사유서(시행규칙 별지 제6호서식)

3) 양도·교환 또는 대부 계약서 사본 1부

4) 보조금에 의한 재산의 양도·교환 또는 대부에 관한 법인의 의사결정을 증명하는 서류(신청인이 법인인 경우) 1부

다. 제출방법

1) 방문 : 업무담당과 통화 후 과천청사 3동 또는 4동 접견실

2) 우편 : 13809 경기도 과천시 관문로 47 정부과천청사

라. 처리기간 : 60일

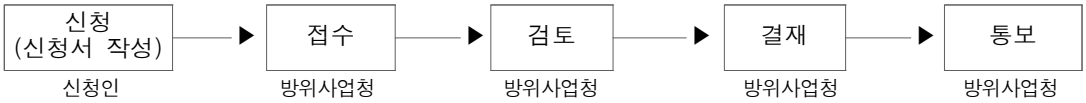
마. 수수료 : 없음

4. 심사(처분) 기준

– 당해 사유서의 적정성 및 타당성 여부 등 검토

5. 심사(처분) 담당부서 : 방산일자리과

6. 업무처리 흐름도



7. 관련기관 연락처

- 방산일자리과 : 02-2079-6473

8. 신청서 서식 : 방위산업 발전 및 지원에 관한 법률 시행규칙 [별지 제5호서식]

보조금에 의한 재산 [ ] 양도 [ ] 교환 [ ] 대부 승인 신청서

※ 바탕색이 어두운 난은 신청인이 적지 않으며, [ ]에는 해당되는 곳에 √ 표시를 합니다.

접수번호	접수일시	처리기간 60일

신청인1 [ ]양도자 [ ]교환자 [ ]대부자	법인(또는 기관)의 명칭	사업자등록번호 법인등록번호 (있는 경우)
	주 소	(전화번호:)
	상 호	
	재산의 종류	

신청인2 [ ]양수자 [ ]교환자 [ ]대부받는자	법인(또는 기관)의 명칭	사업자등록번호 법인등록번호 (있는 경우)
	주 소	(전화번호 :)
	상 호	
	재산의 종류 (교환의 경우에만 기재)	

양도·교환 또는 대부 시기	

「방위산업 발전 및 지원에 관한 법률」 제13조제2항, 같은 법 시행령 제18조제1항 및 같은 법 시행규칙 제4조제1항에 따라 보조금에 의한 재산의 [ ] 양도 · [ ] 교환 · [ ] 대부의 승인을 신청합니다.

년 월 일

신청인1 (서명 또는 인)

방위사업청장 귀하 신청인2 (서명 또는 인)

신청인 제출서류	1. 별지 제6호서식에 따른 승인 신청 사유서 2. 양도·교환 또는 대부 계약서 사본 3. 보조금에 의한 재산의 양도·교환 또는 대부에 관한 법인의 의사결정을 증명하는 서류(신청인이 법인인 경우만 해당합니다)	수수료 없음
담당 공무원 확인사항	법인 등기사항증명서(신청인이 법인인 경우만 해당합니다)	

처리절차

신청 (신청서 작성)	접수	검토	결재	통보
신청인	방위사업청	방위사업청	방위사업청	방위사업청

210㎜×297㎜[백상지 80g/㎡]

4. 민원 사전영향평가제

가. 제도개요

1) 추진근거

- 「민원처리에 관한 법률」 제36조(민원처리기준표의 고시 등)
- 「민원행정 및 제도개선 기본지침」

2) 대상기관 : 중앙행정기관

3) 대상사무 : 법정민원

《대상 사무 내역》

- 인가·허가·승인·특허·면허 등의 신청
- 장부·대장 등에 등록·등재의 신청 또는 신고
- 특정한 사실 또는 법률관계에 관한 확인 또는 증명의 신청

* 민원 중 행정업무에 관한 질의·해석요구·제도 개선 건의·고충민원 등은 제외

4) 평가요소 : 민원 신설의 타당성, 처리기간·구비서류·수수료·서식의 적정성

5) 평가시기 : 민원 신설 시 자체평가

나. 운영방안

1) 운영시기 : '16. 2월부터 '민원처리기준표' 관보에 고시되는 신설 민원 적용

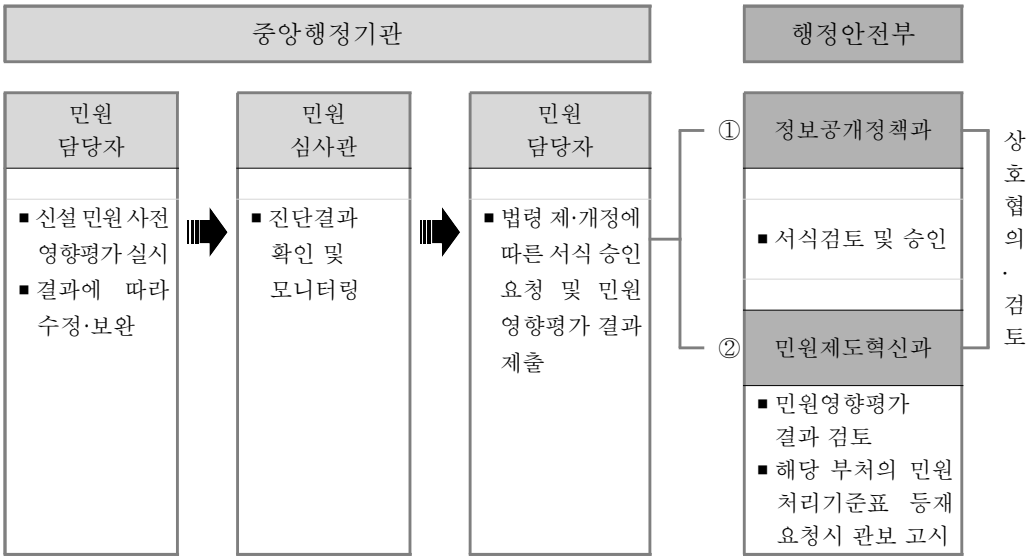
2) 운영절차

- 중앙행정기관 : 민원담당자 자체 진단, 민원심사관이 확인·모니터링
- 행정안전부 : 자체 진단결과 확인 및 검토

① 서식 승인* 심사 시 ② 민원처리기준표 관보 고시 의뢰** 시

* 행정업무의 효율적 운영에 관한 규정 제29조

** 민원처리에 관한 법률 제36조('16.2.12 시행)



○ 평가방법

– 항목 : ① 신설의 타당성 ② 처리기간의 적정성 ③ 구비서류의 적정성
④ 수수료의 적정성 ⑤ 민원서식의 적정성

– 방법 : 항목별 진단 결과 'No'에 해당하는 경우 재검토·보완
⇨ 전체 문항 모두 'Yes'에 해당하면 다음 단계로 진행
* 일부 문항의 경우 체크리스트에 기재

다. 행정사항

1) 신설 서식승인 및 민원의 민원처리기준표 등재 요청 시 기관별 '사전영향평가결과' 반드시 첨부

– 행정안전부 정보공개정책과·민원제도혁신과로 수신처 동시 지정, 상호 협의·조정하여 결과 통보

2) 사전영향평가 결과 미흡한 사항 보완 요구(행정안전부 → 해당부처)

3) 사전영향평가를 미실시한 서식 반려 및 민원처리기준표에 등재 보류(행정안전부)

4) 관계법령 제·개정 심사 시 영향평가 여부 확인(법제처)

◇ 신설 민원의 민원영향평가 확행으로 간소화 효과 제고
◇ 서식 승인 및 민원처리기준표 고시와 연계하여 자체 진단결과 확인

라. 신설 민원 사전영향평가 매뉴얼

<table>
<tr><td>진단
항목</td><td colspan="4">민원 신설의 타당성
민원을 신설할 만한 타당한 이유가 있는가?</td></tr>
<tr><td rowspan="4">진단
내용</td><td>내용</td><td>Y</td><td>N</td><td>비고</td></tr>
<tr><td>1. 민원 신설에 대한 합리적 이유가 있으며, 법령에 해당 민원의 근거를 마련하였는가?</td><td></td><td></td><td>* 해당 법령명·신설 민원명·종수 기재</td></tr>
<tr><td>2. 해당 민원으로 인해 영향을 받는 이해관계자들의 의견을 수렴하였는가?</td><td></td><td></td><td>* 의견 수렴 방식 기재</td></tr>
<tr><td>3. 대체 가능한 유사·중복 민원은 없는지 확인하였는가?</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="3">항목
설명</td><td colspan="4">1. 새로운 사회적 이슈 발생, 언론·국회 등의 문제 제기, 지시사항 등 해당 민원을 신설해야만 하는 합리적인 이유가 있는 경우에 한해 민원을 신설하되, 민원 신설 필요성과 그 근거를 법률·시행령·시행규칙 등에 명확히 마련해야 함
⇨ 해당 법령 명(제·개정일, 법조문 조항)·신설 민원명·민원 종수·신설 필요성·민원 개요(설명 간략히) 필수 기재</td></tr>
<tr><td colspan="4">2. 해당 민원 신설로 중대한 영향을 받는 이해관계자들이 있는 경우 의견을 수렴해 반영하여야 함
⇨ 공청회·토론회 개최 등 이해관계자의 의견을 수렴하였다는 근거를 간단히 제시할 것</td></tr>
<tr><td colspan="4">3. ‘기존 등록 민원* 중 중복 민원가 있는 경우’와 ‘해당 민원과 유사민원이 있는 경우’ 유사 민원으로 목적이 달성 가능한지 여부 확인 후 신설 여부 판단
* 민원처리기준표 확인(정부24 검색-https://intra.gov.kr)
* 민원의 목적은 다르나 민원명만 중복되는 경우, 민원명 수정</td></tr>
<tr><td>평가
방법</td><td colspan="4">* Y(Yes): 예, N(No) : 아니오
⇨ ‘No’에 해당하는 경우, 항목 재검토 후 수정·보완</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>진단
항목</td><td colspan="4">민원 처리기간의 적정성
처리기간을 합리적으로 산정하였는가?</td></tr>
<tr><td rowspan="4">진단
내용</td><td>내용</td><td>Y</td><td>N</td><td>비고</td></tr>
<tr><td>1. 처리기간을 관계법령 등에 명시하였는가?</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>2. 처리기간을 각 처리단계별로 구분해 산정하였는가?</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>3. 타 기관(부서)과의 협의 또는 현장조사, 실험·검사 기간을 결정함에 있어 실제 업무 처리 담당자와 충분한 의견을 나누었는가?</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="3">항목
설명</td><td colspan="4">1. 「민원처리에 관한 법률」 제17조 제1항에 의거, 신청 접수된 때부터 당해 민원의 처리가 완료될 때까지의 소요기간이 사전 설정되어 관련 법령 등에 명시되어야 함
예) 즉시, 1일, 3일, 5일, 10일, 30일 등
<table><tr><th>예상 처리기간</th><th>처리기간 설계기준</th></tr><tr><td>즉시~10일이 소요되는 경우</td><td>즉시, 일단위로 설계</td></tr><tr><td>11일~30일이 소요되는 경우</td><td>5일 간격으로 설계</td></tr><tr><td>31일~119일이 소요되는 경우</td><td>10일 간격, 월단위로 설계</td></tr><tr><td>120일 이상이 소요되는 경우</td><td>월단위, 연단위로 설계</td></tr></table></td></tr>
<tr><td colspan="4">2. 처리기간은 접수기관·경유기관·협의기관·처분기관 등 각 처리단계별로 설정하여야 함
예) 처리기간(10일) = 접수(1일) + 경유(2일) + 협의(3일) + 처분(4일)
* 특히, 단순 제증명 민원의 경우 처리기간을 ‘즉시’로 설정하여야 하고, 유기한 민원으로 설정하여서는 안됨</td></tr>
<tr><td colspan="4">3. 타 기관(부서)과의 협의, 현장조사, 실험·검사에 필요한 기간을 임의적으로 결정해서는 안 되며, 실제 민원을 처리하는 담당자 의견 청취 후 그 결과를 바탕으로 처리기간을 산정해야 함</td></tr>
<tr><td>평가
방법</td><td colspan="4">* Y(Yes): 예, N(No) : 아니오
⇨ ‘No’에 해당하는 경우, 항목 재검토 후 수정·보완</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>진단
항목</td><td colspan="4">구비서류의 적정성
최소한의 구비서류만 제출하도록 하는가?</td></tr>
<tr><td rowspan="5">진단
내용</td><td>내용</td><td>Y</td><td>N</td><td>비고</td></tr>
<tr><td>1. 반드시 필요한 서류인지 확인하였는가?</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>2. 민원인 구비서류에 행정정보 공동이용 대상이 포함되어 있는 것은 아닌지 확인하였는가?</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>3. 신청서식에 행정정보 공동이용 동의 란을 마련하고, 그 내용을 정확히 기술하였는가?</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>4. 내부 자료로 확인가능한 정보임에도 민원인에게 다시 제출토록 하는 것은 아닌지 확인하였는가?</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="4">항목
설명</td><td colspan="4">1. 해당 민원을 처리하기 위해 반드시 징구해야 하는 서류가 아님에도 관행적으로 징구하여서는 안됨
예) 서식에 계좌번호 기재란이 있음에도 통장 사본을 요구하는 경우 통장사본 생략 가능, 서식에 간단한 사유 기재란을 만든 후 분실사유서 생략가능</td></tr>
<tr><td colspan="4">2. 행정정보 공동이용 정보는 민원인에게 징구하지 않고 공무원이 직접 확인하는 것이 원칙, 민원인이 제출하는 구비서류명과 이중 공동이용 대상 행정정보를 기재
* ‘행정정보 공동이용’이란 민원인이 제출하지 않아도 본인의 동의가 있는 경우 공무원 확인사항으로 갈음할 수 있는 제도임
* 공동이용 대상 행정정보 160종</td></tr>
<tr><td colspan="4">3. 행정정보 공동이용을 위해서는 신청인 본인 동의를 반드시 받아야 함
다만, 공시성 정보의 경우 동의를 받지 않아도 무방
* 공시성 정보(12개) : 법인등기사항증명서, 건물등기부등본, 토지등기부등본, 개별공시지가확인서, 건축물대장, 토지대장, 임야대장, 지적도, 임야도, 토지이용계획확인서, 개별주택가격확인서, 공동주택가격확인</td></tr>
<tr><td colspan="4">4. 기관 내부 자료로 확인 가능한 정보의 경우, 민원인에게 징구하지 않고 공무원이 직접 확인하는 것이 원칙임
예) 00합격자 명단을 가지고 있는 기관이 타 민원 처리 시 합격증명서를 또 다시 요구하는 경우 등</td></tr>
<tr><td>평가
방법</td><td colspan="4">* Y(Yes): 예, N(No) : 아니오
⇨ ‘No’에 해당하는 경우, 항목 재검토 후 수정·보완</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>진단
항목</td><td colspan="4">수수료의 적정성
수수료를 합리적으로 산정하였는가?</td></tr>
<tr><td rowspan="5">진단
내용</td><td>내용</td><td>Y</td><td>N</td><td>비고</td></tr>
<tr><td>1. 해당 민원 처리에 소요되는 원가를 확인하였는가?</td><td></td><td></td><td>* 원가계산식 간단히 기재</td></tr>
<tr><td>2. 위에서 계산한 원가 외에 사회취약계층 감면 등 특별히 정책적으로 고려해야할 부분이 있는지 확인하였는가?</td><td></td><td></td><td>* 정책적 요소 간단히 기재</td></tr>
<tr><td>3. 수수료를 조례에 위임하여 결정하여야 하는 사무인지 혹은 중앙행정기관이 결정해야 하는 사무인지 확인하였는가?</td><td></td><td></td><td>* 조례 위임시 그 사유를 간단히 기재</td></tr>
<tr><td>4. 관계 부처와의 협의가 필요한 경우, 협의를 거쳤는가?</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>항목
설명</td><td colspan="4">1. 기획재정부 소관 「물가안정에 관한 법률 및 시행령」에 의거, 수수료는 원가보상 원칙에 의해 결정하여야 함
* 물가안정에 관한 법률 제4조제3항의 규정에 의한 수수료 협의대상 및 절차에 관한 고시(재정경제부 고시 2007-39호) 참조
⇨ 비고란에 원가계산식을 간단히 기재하거나, 원가계산서 첨부</td></tr>
<tr><td colspan="4">2. 수수료 결정 시 원가보상 원칙 외에 특별히 고려하여야 할 정책적 요소가 있는 경우 이를 반영할 필요가 있음
예) 온라인 신청·발급 시 절감되는 비용(인쇄비·인건비 등)이 있는 경우 그만큼 감면된 수수료를 책정할 수 있고, 사회취약계층에 대한 수수료 감면 가능성을 고려하여 감면 여부를 결정하여야 함
* 주민등록등(초본) : 400원/1부, 인터넷발급 및 기초생활수급자의 경우 수수료 면제
⇨ 해당 민원에서 고려하여야 할 정책적 요소 간단히 기재</td></tr>
<tr><td colspan="4">3. 현지 조사 등이 필요하여 지역적 특수성 등을 고려해야 하는 경우, 지자체 조례에 의해 수수료를 결정해야 하므로 지자체 조례에 수수료 결정권 위임
⇨ 지자체 조례에 수수료 규정을 위임하는 경우, 그 사유를 기재하고 4번 문항 생략</td></tr>
<tr><td colspan="4">4. 해당 민원이 타 부처와 밀접한 연관이 있는 경우 협의를 거쳐 수수료를 결정하며, 또한 「물가안정에 관한 법률 및 시행령」 제4조에 의해 수수료를 결정하기 위해서는 기획재정부와 협의를 거쳐야 함</td></tr>
<tr><td>평가
방법</td><td colspan="4">* Y(Yes): 예, N(No) : 아니오
⇨ 'No'에 해당하는 경우, 항목 재검토 후 수정·보완</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>진단
항목</td><td colspan="4">민원서식의 적정성
관련 규정을 준수한 서식을 마련하였는가?</td></tr>
<tr><td rowspan="5">진단
내용</td><td>내용</td><td>Y</td><td>N</td><td>비고</td></tr>
<tr><td>1. 해당 민원 처리에 필요한 서식을 시행규칙 이상에 마련하였는가?</td><td></td><td></td><td>* 서식 관련 규정 기재</td></tr>
<tr><td>2. 해당서식에 구비서류·처리기간·수수료·처리 절차도 등을 빠짐없이 기재하였는가?</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>3. 불필요한 개인정보 기재란이 없는지 확인하였는가?</td><td></td><td></td><td>* 개인정보기재란 설치이유 기재</td></tr>
<tr><td>4. 「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정 시행규칙」 별표 4의 서식 설계기준에 부적합한 부분은 없는지 확인하였는가?</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="4">항목
설명</td><td colspan="4">1. 신청서 등 민원 처리에 필요한 서식*을 마련해 시행규칙 이상의 법령에 규정 (특별한 사유가 있는 경우 고시·훈령·예규로 가능–행정업무의 효율적 운영에 관한 규정 제27조)
* 법정 민원 신청서, 증명서, 대장 등 민원 처리에 필요한 서식 일체
⇨ 비고란에 해당 서식 근거 규정 기재</td></tr>
<tr><td colspan="4">2. 민원 신청 서식에 해당 민원 처리에 필요한 구비서류·처리기간·수수료를 기재하고, 처리 절차도를 삽입 함 * 즉시민원의 경우 처리절차도 미삽입</td></tr>
<tr><td colspan="4">3. 불필요한 개인정보 수집을 방지하기 위해 가능한 한 신청 서식의 ‘주민등록번호란’은 ‘생년월일란’으로 대체하고, 등록기준지란은 만들지 않는 것을 원칙으로 하되,
– 다만, 행정정보공동이용을 통한 정보의 확인, 결격사유 조회 등 반드시 필요한 경우에 ‘주민등록번호란’ 또는 ‘등록기준지란’을 마련해야 함
⇨ ‘주민등록번호란’, ‘등록기준지란’ 마련 시 비고란에 간단히 이유 소명</td></tr>
<tr><td colspan="4">4. 서식의 글자·선·칸·여백·기호 등의 경우 「행정업무의 효율적 운영에 관한 규정 시행규칙」 <별표4 서식의 설계기준>에 따라 서식을 설계해야 함
* 온나라시스템 → 온나라 지식나라 → GKMC 커뮤니티 → 검색 : 법령서식 → 법령서식 승인절차 → “서식승인 요청 및 작성시 참고사항” 참고</td></tr>
<tr><td>평가
방법</td><td colspan="4">* Y(Yes): 예, N(No) : 아니오
⇨ ‘No’에 해당하는 경우, 항목 재검토 후 수정·보완</td></tr>
</table>

03

자주 묻는 질문[FAQ]

1. 민원 처리 관련 ····· 175
2. 조달원 및 품목등록 관련 ····· 176
3. 국내계약 관련 ····· 177
4. 국제계약 관련 ····· 182
5. 방산진흥 관련 ····· 184
6. 방산물자 및 국방과학기술 수출 관련 ····· 185
7. 국방중기계획 등 열람 관련 ····· 186

민원 처리 관련

Q 성명・주소 등이 불명확한 민원 등의 경우 처리방법은?

– '성명·주소가 불명확하다'는 의미는 성명·주소가 구체적으로 특정되지 않거나 불분명하여 민원처리결과를 통지할 수 없는 경우를 의미하며 이러한 경우에는 정당한 민원 신청이 아니므로 처리할 필요 없이 종결 처리할 수 있으나 민원인의 편의를 고려하여 1차적으로 불명확한 성명·주소에 대한 보완을 요구하는 것이 바람직할 것임.

참고로 주소는 민원을 정하고 있는 관계법령에서 주소에 관해 특별히 규정하고 있지 않다면 반드시 주민등록 상 주소지로 한정하는 것은 아니며 민원처리 담당 공무원이 성명·주소 등의 허위 여부를 적극적으로 확인(주민등록 전산망 이용 등) 할 의무는 없음.

다만, 주소가 외관상 형식을 제대로 갖추지 않은 경우와 허위 또는 존재하지 않는 주소라는 것을 알 수 있는 경우에는 종결처리 할 수 있음.

또한, 성명·주소 등이 불명확할 경우에는 보완 요구, 우편물 발송에 의한 반송 등 간접적인 확인방법을 활용하는 것이 개인정보 유출에 따른 불필요한 분쟁을 방지할 수 있을 것입니다.

Q 방위사업청에 민원을 신청하고자 하는데 어떻게 신청하면 되나요?

– 민원의 신청은 방문, 우편, 전화, 팩스 또는 인터넷으로 신청하실 수 있습니다.

- 방문 : 과천 청사 4동 103호 방위사업청 고객지원센터
- 우편 : 우)13809 경기도 과천시 관문로47 정부과천청사 4동 103호
  방위사업청 고객지원센터
- 전화 : 02-2079-6152, 6157
- 팩스 : 02-773-7587, 7588(팩스실 전화번호 : 02-2079-1850)
- 인터넷 : 방위사업청 홈페이지(www.dapa.go.kr) → 민원·참여
  국민신문고(www.epeople.go.kr) → 민원신청

조달원 및 품목등록 관련

Q 국방전자조달에 신규 참여를 하려면 어떻게 해야 하나요?

- 국방전자조달 입찰참여를 하고자 하는 모든 업체는
  ① 공인인증기관에서 인증서를 발급 받은 후
  ② 국가종합전자조달시스템(조달청 나라장터 ; www.g2b.go.kr, ☎1588-0800)에서 업체등록을 한 후,
  ③ 익일 국방전자조달시스템(www.d2b.go.kr)에서 사용자등록과
  ④ 입찰참여 품목의 품목등록을 하여야 합니다.
  ※ 방위사업청 집행(공고·계약) 중 국내조달업체를 대상으로 하는 중앙조달품목 입찰 참가 희망업체

Q 국가종합전자조달시스템(조달청 나라장터)에서 업체등록 후 바로 국방전자조달 시스템 사용자등록이 가능하나요?

- 먼저 조달청 나라장터에서 업체등록을 하고 조달청에서 승인이 된 후에 국방전자조달에서 사용자등록을 할 수 있습니다.

Q 대표자명, 주소 등 업체정보는 어디에서 변경해야 하나요?

- 국가종합전자조달시스템(조달청 나라장터)에 접속·로그인하여 직접 대표자명, 주소 등 정보를 변경할 수 있으며, 변경된 정보가 근무일 12:00시에 국방전자조달시스템에 자동으로 반영됩니다.

Q 한국표준산업분류번호 내용은 어디에서 조회할 수 있나요?

- 한국표준산업분류번호는 통계청 홈페이지(www.nso.go.kr) → 통계분류포털(https: //kssc.kostat.go.kr)에서 조회 가능합니다.

국내계약 관련

Q 국방전자조달 입찰공고문은 어디서 열람할 수 있나요?

- 국방전자조달시스템(www.d2b.go.kr) → 국내조달 → 경쟁입찰/공개수의협상 → 입찰공고 목록 → 입찰건명 클릭 → 공고문안 조회를 하면 해당 공고문을 열람할 수 있습니다.

Q 중소기업자간 경쟁품목은 어디서 열람할 수 있나요?

- 인터넷 공공구매종합정보(www.smpp.go.kr) → 직접생산 확인기준 조회, 다운로드하여 열람할 수 있습니다.

Q 입찰참가신청서 작성 제출은 어떻게 하나요?

- 국방전자조달시스템(www.d2b.go.kr) → 국내조달에서 경쟁입찰 메뉴를 선택한 후 화면 좌측의 「입찰참가 신청」 메뉴를 클릭하고, 입찰에 참여할 건의 앞 「선택」 항목을 체크한 다음 「입찰참가신청서 작성」 버튼을 클릭하여 신청서를 작성·제출합니다.

Q 입찰참가신청 시 입찰보증금 납부 방법은?

- 입찰보증금은 투찰예정 금액의 5% 이상을 납부(단가제의 경우, 「수량×단가」의 5% 이상 납부)하고, 입찰보증금 면제 업체는 보증금 납부방법을 「보증금면제」로 설정하고 보증금면제 사유를 선택하면, 보증금은 「투찰금액의 5/100」로 자동 표시되며, 입찰서 제출시 지급확약서에 동의해야 합니다.
  ※ 입찰보증금 면제여부는 입찰 공고문을 확인하고 해당 발주기관으로 문의하시기 바랍니다.

Q 입찰보증금 면제 사유가 무엇인가요? 어디에서 확인하나요?

- 입찰참가신청 시 입찰보증금 납부 방법 중 보증금 면제로 설정하고 면제사유(국가계약법 시행령 제37조 3항)중 해당되는 번호를 선택하시면 됩니다.

※ ③ 법 제9조제1항 단서에 따라 입찰보증금의 전부 또는 일부의 납부를 면제할 수 있는 자는 다음 각 호와 같다.

1. 국가기관 및 지방자치단체
2. 「공공기관의 운영에 관한 법률」에 따른 공공기관
3. 정부가 기본재산의 100분의 50이상을 출연(법률의 규정에 의하여 귀속시킨 경우를 포함한다. 이하 같다)한 법인
4. 「농업협동조합법」에 의한 조합·조합공동사업법인 및 그 중앙회(농협경제지주회사 및 그 자회사를 포함한다), 「수산업협동조합법」에 의한 어촌계·수산업협동조합 및 그 중앙회, 「산림조합법」에 의한 산림조합 및 그 중앙회, 「중소기업협동조합법」에 의한 중소기업 협동조합 및 그 중앙회
5. 「건설산업기본법」·「전기공사업법」·「정보통신공사업법」·「건설폐기물의 재활용촉진에 관한 법률」·「골재채취법」 또는 「문화재수리 등에 관한 법률」 등의 법령에 따라 허가·인가·면허를 받았거나 등록·신고 등을 한 자로서 입찰공고일 현재 관련 법령에 따라 사업을 영위하고 있는 자. 다만, 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 자는 제외한다.
   가. 입찰공고일 이전 1년 이내에 제76조제1항제2호가목의 사유로 입찰참가자격제한을 받은 자(입찰참가자격 제한 기간 중인 경우를 포함한다)
   나. 계약체결을 기피할 우려가 있어 각 중앙관서의 장 또는 계약담당공무원이 입찰공고에 명시한 요건에 해당하는 자

5의 2. 「저탄소 녹색성장 기본법」 제32조제2항에 따라 녹색기술·녹색사업에 대한 적합성 인증을 받거나 녹색전문기업으로 확인을 받은 자 중 기획재정부 장관이 정하는 기준에 해당하는 자

6. 기타 경쟁입찰에서 낙찰자로 결정된 후 계약체결을 기피할 우려가 없다고 인정되는 자

Q 일반경쟁에서 투찰금액을 잘못 입력하였는데 수정할 수 있는가?

- 한 번 투찰한 금액은 수정이 불가능하고 취소만 가능하며 입찰취소 후에는 동일 입찰 건에 다시 참여할 수는 없습니다.

Q 입찰참가신청서 제출 후 확정 절차는 어떻게 하나요?

– 입찰참가신청서를 제출하면 해당 발주기관의 입찰담당관이 입찰참가신청마감시간 이후 심사하여 심사결과를 입력함.

※ 확인 화면 : 입찰참가신청 → [입찰참가신청목록] 화면의 우측 "진행상태" 확인

– 진행상태 설명

- 미신청 : 입찰참가신청서를 미제출한 상태
- 신 청 : 입찰참가신청서가 정상적으로 처리된 상태, 발급기관에서 등록심사를 할 때까지 기다려야 하는 경우
- 등록확정 : 입찰담당관이 심사하여 승인한 상태로 입찰서 제출 가능
- 등록불가 : 심사결과 미비점 발생으로 입찰등록 불가

※ 입찰등록심사 및 확정처리/입찰진행에 관한 문의사항은 해당 발주기관에 문의하시기 바랍니다.

Q 전자입찰서 작성 및 제출은 어떻게 하나요?

– 국방전자조달시스템 → 국내조달 → 경쟁입찰 메뉴를 선택한 후 화면 좌측의 「입찰서제출」 메뉴를 클릭 하면, 등록 확정된 건만 조회되고, 해당건의 입찰서를 제출할 수 있습니다.

– 입찰서는 투찰할 건의 "선택" 항목을 체크하고 하단의 "입찰서작성" 버튼을 클릭하여 작성합니다. 입찰서 작성 시 유의사항은 국내물자는 20차까지 투찰할 수 있으며 시설공사는 1차만 투찰합니다.

※ 1차 투찰금액을 기준으로 낙찰자를 결정하고 유찰 시에 2차 투찰금액 기준으로 낙찰자를 결정하며 또 유찰 시 계속하여 차수를 증가하여 낙찰자를 결정합니다. 투찰금액은 입찰보증금의 20배까지만 입력할 수 있으며 암호화하여 관리됩니다.

※ 제출한 입찰서는 수정할 수 없으며 입찰취소만 가능합니다. 그리고 입찰취소 후에는 해당 건에 대하여 재입찰 할 수 없습니다.

Q 입찰공고 내용 중 기초예비가격이 무엇인가요?

– 국계령 제10조에 의한 경쟁계약시 기초금액을 기준으로 계약관 또는 분임계약관이 결정한 금액으로써 복수예비가격 산정의 기준이 되는 가격이며 입찰등록 마감일 전일에 인터넷을 통해 공개됩니다.

Q 고시금액, 추정가격이란 무엇인가요?

- 국계법 제4조제1항의 규정에 의한 기획재정부 장관이 고시하는 금액을 말하며, 세계무역기구의 정부조달 협정상 개방대상 금액(물품 및 용역 : 2억원 / 공사 78억원)을 의미합니다. 추정가격은 국계령 제7조에 의한 국제입찰 대상여부를 판단하는 기준 등으로 삼기 위해 예정 가격이 결정되기 전에 산정된 가격을 말합니다.
  ※ 물품 및 용역 기재부 고시 금액 변동 됨. 당해 고시금액을 확인 해야함.

Q 계약한 업체입니다. 포장상자에 군용 마크를 인쇄하여야 하는데 군용마크는 어디서 받나요?

- 인터넷 국방기술품질원 홈페이지에서 '군용표지'로 검색하시면 자료실에서 파일을 다운받으실 수 있습니다. 국방기술품질원(055-751-5114)에 문의 하시면 됩니다.

Q 전비품 확인서는 어디서 받나요?

- 「군수품조달관리규정」 제16조에 의거 면세를 위한 전비품 확인서 발급을 요구하는 업체는 별지 제2호 서식의 전비품 확인 발급신청서를 작성하여 해당 계약팀장에게 제출하시면 됩니다.
- 해당 계약팀장은 업체로부터 전비품 확인서 발급 요청이 접수되면 필요한 경우에 사업팀장 또는 소요군과 협조하여 해당품목에 대하여 전비품 여부를 확인 후 별지 제3-1호 서식의 전비품 확인서를 발급합니다.
  ※ 부대조달 품목인 경우 국방부 / 각 군에서 확인

Q 하도급대금을 지급받지 못하였습니다. 어디서 받을 수 있나요?

- 재정운영담당관실에서는 국방전자조달시스템의 하도급 대금 지급 관리시스템을 운영, 선착중도금에 대한 하도급 대금지급을 온라인으로 확인하고 있습니다. 하도급 대금을 받지 못하셨다면 공정거래위원회에 신고 및 상담을 권해 드립니다.

Q 부정당제재 업체현황은 어디서 확인가능한가요?

- 나라장터 홈페이지(www.g2b.go.kr) 메인화면 중간부분에 나라장터서비스 - 부정당제재 정보공개 클릭
- 국방전자조달시스템(www.d2b.go.kr) 메인화면 하단 중앙의 <나라장터 부정당제재 정보공개> 클릭

Q 부정당제재 업체가 아님을 확인하는 증명서 발급은 어디서 받나요?

- 부정당제재 업체가 아님을 확인하는 증명서는 없으나, 국가전자조달스템(www.g2b.go.kr) 메인화면 자기 정보 확인에서 정상업체확인 화면을 출력하실 수는 있습니다.

Q 방위사업청과 계약을 체결한 업체에게서 임금을 받지 못하였습니다. 어디서 받을 수 있나요?

- 임금체불에 대한 신고 및 지원 절차가 고용노동부 홈페이지를 통하여 안내되고 있습니다. 그리고 법률구조관리공단을 통해 제3채무 가압류 신청에 대한 상담을 받아 채권압류를 통해 계약업체의 납품 대금을 먼저 받을 수 있습니다.
- 법원 결정서가 방위사업청 재정운영담당관실로 전송되어 재정운영담당관실에서 납품대금 지급 시 반영됩니다.

Q 부대에 납품하고 나서 세금계산서는 언제 발급해야 하나요?

- 세금계산서는 부가가치세법(제15조, 제17조)에 따라 재화 또는 용역의 공급시기에 발급하셔야 합니다. 그래서 납품 후 납품처리가 지연될 경우 세금계산서를 사전에 발급 받으시고 납품조서가 발급되면 대금신청하시면 됩니다.
- 세금계산서 지연발급시 가산세가 부과됩니다.

국제계약 관련

Q 익년도 국외조달계획은 언제, 어디서 확인할 수 있나요?

- 익년도 조달계획은 당년도 11월경 실시하는 조달심의회에서 확정됩니다.
- 국방부, 각군 및 조달청 등 관련기관의 심의결과에 따라 조달계획이 확정되면 인터넷 국방전자조달 홈페이지에서 확인 가능합니다.
  ※ 확인방법 : 국방전자조달 → 국외조달 → 조달계획 → 연간조달계획

Q 국제계약 입찰 시 적용화폐는?

- 유로화, 원화 등 제3국 화폐로 입찰참여가 가능하지만 가격비교는 미국달러 가격으로 이루어지므로 입찰공고문에 명시된 환율 적용일자와 환산율을 확인하여 응찰화폐와 미국달러가격을 같이 명시하여야 합니다. 참고로 응찰 화폐 단위는 협상 및 계약체결 시 변경이 불가합니다.

Q 집행계획품목에 대한 사전공고는 언제 공지되나요?

- 국외조달품목은 입찰공고기간이 길고 기타 업무도 장기간 소요되어, 집행기간을 단축시키면서 업체에게는 입찰 전에 충분한 시간을 가질 수 있도록 조달계획이 확정되면 개략적인 집행계획을 수립하여 사전 공고합니다. 전년도 말 또는 연초에 나라장터 및 국방전자조달시스템 공지사항에서 확인하실 수 있습니다.
  ※ 확인방법 : 국방전자조달 → 고객센터 → 공지사항
- 사전공고된 품목은 입찰공고기간을 “40일 이상”에서 “24일 이상”으로 단축할 수 있음으로 참고바랍니다.

Q 국내소재상사 등록 시 보안측정은 어디로 신청하나요?

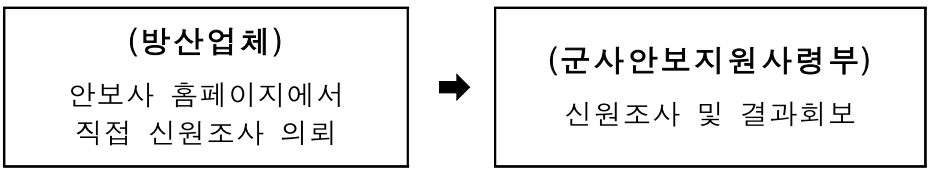
- 국외조달원 등록 시 제출해야하는 보안측정결과서는 군사안보지원사령부 홈페이지의 신원조사 “전산화 시스템”을 통해 신청하고 협조하여야 합니다. 방위사업청에는 보안측정결과 적격 서류를 제출하시면 됩니다.

◎ 군사안보지원사령부의 신원조사 “전산화 시스템” 안내

· ‘20.6.3일부터 기존 아날로그식 신원조사 방식에서 ’지원자 접수부터 신원조사 의뢰, 조사 결과 회보‘까지 전 단계를 전산으로 처리하는 시스템

· 방산업체 (보안측정)신원조사 절차

- 방산업체 실무자가 군사안보지원사령부 홈페이지(방산업체 실무자 신원조사 의뢰)에서 직접 신청



· 민간인 신원조사 절차

- 신원조사 대상자 본인이 군사안보지원사령부 홈페이지(민간인 사업참여·부대출입)에서 직접 입력

방산진흥 관련

Q 일반업체도 방산전시회에 참가하면 자금을 지원받을 수 있나요?

– 「방산전시회 참가비 및 시장개척활동비 국고보조금 지급지침(청 예규)」에 의거, 참여 규모에 따라 차등 지원받으실 수 있습니다.
자세한 내용은 국제협력총괄담당관실에서 확인 가능합니다.

Q 수입하려고 하는 물품이 일반 및 군용으로 사용되는데 전략물자 판정은 어느 용도로 신청해야 되나요?

– 군사목적으로 사용되는 경우 또는 일반 및 군용으로 사용되는 품목을 동시에 수입하는 경우에는 방위사업청(기술심사과)으로 신청하면 됩니다. 자세한 내용은 산업통상자원부 전략물자 수출·입 관련 통합고시를 참조하시기 바랍니다.

Q “국방품질경영시스템” 인증제도는 어떻게 운영하나요?

– “국방품질경영시스템” 인증제도는 군수업체 및 전문연구기관의 품질경영시스템을 심사하여 적격업체에 인증서를 수여하는 제도이며, 방위사업법령을 근거로 국방기술품질원에서 운영절차를 제정하여 운영하는 인증제도입니다.

– 인증받은 업체는 방위사업청에서 국계법에 따라 제조, 구매의 입찰시 적격심사 신인도에 가점을 부여받을 수 있으며, 우수한 업체는 정부품질보증활동 일부를 생략할 수 있습니다.

Q 계약전 생산에 따른 품질확인은 어디로 신청해야 되나요?

– 계약 전 생산에 따른 품질확인은 방산물자에 한하여 신청이 가능하며, 신청을 원하시는 분은 방위사업청 훈령 「방위사업 품질관리 규정」을 참고하여 신청에 필요한 서류를 구비 후 방산수출입지원시스템(www.d4b.go.kr)을 통해 방위사업청 인증기획과(02-2079-6844)로 신청하시면 됩니다.

방산물자 및 국방과학기술 수출 관련

Q 방산물자 및 국방과학기술의 수출허가 절차는 어떻게 되나요?

– 방위사업법시행규칙 제56조제1항에 따른 수출업·중계업 신고가 되어있어야 하며, 방위사업법시행규칙 제56조제3항에 따른 첨부서류를 방위사업청으로 제출하셔야 합니다.

- 신청방법 : 인터넷(www.d4b.go.kr, www.yestrade.go.kr)
- 전화 : 기술심사과(02-2079-6836)

Q 방산물자 견본수출은 어떻게 해야 하나요?

– 방산물자 견본수출허가는 사업관리, 협상, 수출입지원 및 국외 박람회, 전시회 등 출품을 목적으로 국외로 임시 반출하는 경우에 하는 수출허가로 방산물자 수출허가 보다 신속한 업무수행을 지원하고 있습니다.

- 관련법령 : 방위사업법 제57조제2항
- 신청방법 : 인터넷(www.d4b.go.kr, www.yestrade.go.kr)
- 전화 : 기술심사과(02-2079-6836)

Q 방산물자 및 국방과학기술을 수출하려면 사전에 신고를 해야 하나요?

– 방산물자 및 국방과학기술을 국외로 수출하거나 그 거래를 중개하고자 하는 것을 업으로 하는 경우에는 방위사업청장에게 신고하여야 합니다.

- 관련법령 : 방위사업법 제57조제1항
- 신청방법 : 인터넷(www.d4b.go.kr)
- 전화 : 기술심사과(02-2079-6836)

Q 생산·매매계약 체결 승인 대상이 되는 방산물자인지 여부는 어떻게 확인하나요?

- 국가 안보에 미치는 영향을 고려하여 공개가 가능한 품목에 한하여 방산물자 목록을 공개하고 있습니다.
- 공개 가능 품목의 경우는 방위사업청 홈페이지(www.dapa.go.kr)에서 확인하시기 바라며, (홈페이지>정보공개>사전정보공표>“방산물자 지정목록 중 대외공개 현황”)
- 기타 비공개 품목에 대하여는 방산물자를 구매하고자 하는 업체에 직접 확인하시기 바랍니다.(방위사업법 시행령 제39조 제3항 “방위사업청장은 방산물자로 지정함이 적합한지 여부를 결정하여 요청인(업체)에게 통보”)

국방중기계획 등 열람 관련

Q 국방중기계획 등의 열람은 어떻게 신청하면 되나요?

- 국방중기계획, 합동무기체계기획서 열람본 등의 열람은 신원조사(4주 소요) 후 신원조사결과에 따라 고객지원센터에서 열람 할 수 있습니다.
  - 열람 시 보안서약서 제출, 메모·복사 금지, 관계관 입회
  - 민간인 신원조사 의뢰 방법
    - * 방문 : 방위사업청 고객지원센터(정부과천청사 4동 103호)를 방문하여 신원조사 신청서 및 개인정보활용 동의서를 제출
    - * 인터넷 : 신원조사 대상자 본인이 군사안보지원사령부 홈페이지(민간인 사업참여·부대출입)에서 직접 입력
  - 전화 : 02-2079-6156

04

행 정 정 보 공 개

1. 정보공개 제도의 이해 ····· 189
2. 정보공개 제도의 주요내용 ····· 191
3. 정보공개청구 및 처리절차 ····· 202

1. 정보공개 제도의 이해

가. 정보공개제도의 개념

공공기관이 보유·관리하고 있는 정보를

국민이 청구하거나, 공공기관이 적극적으로 제공함으로써

국민의 알권리 충족 및 국민의 국정참여를 보장하는 제도

나. 정보공개제도의 필요성

- 주권자인 국민의 올바른 정치적 의사형성과 여론형성을 위해서는 국정에 관한 광범위하면서도 정확한 정보에 대한 접근의 보장 필요
- 개인의 권리 및 자기실현을 위한 헌법상의 제 기본권의 실질적인 보장을 위해서는 국민 생활에 밀접한 영향을 미치는 공공기관의 정보에 대한 '국민의 알권리'의 확보가 중요
- 국정에 대한 국민의 참여 욕구 충족 및 이해관계 조정의 중요성이 커짐에 따라 정책 추진과정의 투명한 공개를 통한 국민의 신뢰 및 적극적인 협조 획득은 정책성공의 필수 고려 사항
- 지식정보사회의 진전에 따라 재산권으로서 가치가 정보, 특히 공공기관이 업무수행 과정에서 생산했거나 취득한 다양한 정보들을 국민들에게 균등하게 제공하는 것은 현대 국가의 당연한 의무
- 업무수행 과정과 결과에 대한 국민들의 감시와 비판을 제도화함으로써 범죄로부터 공직을 보호하고 국민의 불신을 사전에 차단 가능

※ 정보공개제도 연혁

○ 청주시의 행정정보공개조례 제정(1992. 1. 4)
○ 국무총리훈령인「행정정보공개운영지침」시행(1994. 7. 1)
○ 공공기관의 정보공개에 관한 법률 제정(1996. 12. 31 공포, 1998. 1. 1 시행)
※ 법률 시행령·시행규칙 제정·시행(1998. 1. 1)
○ 국무총리훈령인「행정정보공개의 확대를 위한 지침」제정·시행(2003. 6. 24)
○ 공공기관의 정보공개에 관한 법률 개정(2004. 1. 29)
※ 공공기관의 정보공개에 관한 법률·시행령·시행규칙 개정(2004. 7.29)
○ 공공기관의 정보공개에 관한 법률 개정(2006. 10. 4)
※ 비공개대상 정보의 세부기준 수립·공개 의무화
○ 공공기관의 정보공개에 관한 법률·시행령 개정(2011. 10. 17)
※ 정보공개 대상기관 확대, 정보 사전공개 활성화, 정보부존재 처리 등
○ 공공기관의 정보공개에 관한 법률·시행령 개정(2013. 8. 6)
※ 원문정보 서비스 시행
○ 공공기관의 정보공개에 관한 법률 개정(2016. 5. 29)
※ 정보공개위원회 설치 및 국회보고
○ 공공기관의 정보공개에 관한 법률(2017. 7.26.)
※ 정부 조직체계 재조정
○ 공공기관의 정보공개에 관한 법률 시행규칙(2017.12.21.)
※ 정보공개 수수료 부담 완화
○ 공공기관의 정보공개에 관한 법률 시행령(2019.12.31.)
※ 주요 공공기관장의 일정에 관한 정보공개 근거 마련

2. 정보공개 제도의 주요내용

가. 공개대상 정보의 범위

「정보」 란?
공공기관이 직무상 작성 또는 취득하여 관리하고 있는 문서(전자문서 포함)·도면·사진·필름·테이프·슬라이드 및 그 밖에 이에 준하는 매체에 기록된 사항

☞「정보공개 청구 대상」이 아닌 사례

- 업무의 참고자료로 활용하기 위해 비공식적으로 수집한 통계자료 등
- 결재 또는 공람절차 완료 등 공식적인 형식요건을 갖추지 못한 정보
- 관보·신문·잡지 등 불특정 다수인에게 판매 및 홍보를 목적으로 발간된 자료 등

※ 공공기관이 보유·관리하는 정보만이 대상이므로 공공기관은 정보를 생성하여 공개할 의무는 없고, 합법적으로 폐기된 정보는 공개청구의 대상이 아님

나. 정보의 공개방법

「공개」 의 정의?
공공기관이 이 법에 따라 정보를 열람하게 하거나 그 사본·복제물을 제공하는 것 또는 「전자정부법」 제2조제10호에 따른 정보통신망을 통하여 정보를 제공하는 것 등

☞ 공개방법(시행령 제14조 제1항)

- 문서·도면·사진 등 : 열람 또는 사본의 제공
- 필름·테이프 등 : 시청 또는 인화물·복제물 제공
- 마이크로필름·슬라이드 등 : 시청·열람 또는 사본·복제물 제공
- 전자적 형태로 보유·관리하는 정보 등 : 파일을 복제하여 정보통신망을 활용한 정보공개시스템으로 송부, 매체에 저장하여 제공, 열람·시청 또는 사본·출력물의 제공
- 법 제7조 제1항에 따라 이미 공개된 정보의 경우 그 정보소재의 안내(URL)

다. 정보공개 청구권자

모든 국민 및 대통령령으로 정한 외국인(법 제5조)

1) 모든 국민

- 자연인(미성년자 포함), 재외 국민, 수형인 등 포함

※ 공무원인 경우에도 私人의 지위에서 공공기관에 정보공개 청구 가능

2) 법인

- 私法상의 사단법인·재단법인, 公法상의 법인, 정부투자기관, 정부출연기관
- 법인격 없는 단체나 기관 포함(종중, 동창회 등)

3) 외국인

- 국내에 일정한 주소를 두고 거주하는 자
- 학술·연구를 위하여 일시적으로 체류하는 자
- 국내에 사무소를 두고 있는 법인 또는 단체

※ 제외대상 : 외국 거주자(개인, 법인), 국내 불법체류 외국인 등

라. 정보공개 대상기관

국가기관, 지방자치단체, 공공기관 운영에 관한 법률 제2조에 따른 공공기관 그 밖에 대통령령이 정하는 기관(법 제2조 제3호)

1) 국가기관

- 국회, 법원, 헌법재판소, 중앙선거관리위원회
- 중앙행정기관(대통령 소속 기관과 국무총리 소속 기관을 포함한다) 및 그 소속 기관
- 「행정기관 소속 위원회의 설치·운영에 관한 법률」에 따른 위원회

2) 지방자치단체

- 특별시·광역시·도 및 시군·구와 부속기관(사업소, 출장소, 소방기관, 교육훈련기관, 보건진료 기관, 시험연구기관 등)
- 지방의회 등 합의제 행정기관 및 시·도 교육청·교육위원회 및 지역 교육청

3) 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제2조에 따른 공공기관

- 다른 법률에 따라 직접 설립되고 정부가 출연한 기관
- 정부지원액(법령에 따라 직접 정부의 업무를 위탁받거나 독점적 사업권을 부여받은 기관의 경우에는 그 위탁업무나 독점적 사업으로 인한 수입액을 포함한다. 이하 같다)이 총수입액의 2분의 1을 초과하는 기관
- 정부가 100분의 50 이상의 지분을 가지고 있거나 100분의 30 이상의 지분을 가지고 임원 임명권한 행사 등을 통하여 당해 기관의 정책 결정에 사실상 지배력을 확보하고 있는 기관
- 정부와 제1호 내지 제3호의 어느 하나에 해당하는 기관이 합하여 100분의 50 이상의 지분을 가지고 있거나 100분의 30 이상의 지분을 가지고 임원 임명권한 행사 등을 통하여 당해 기관의 정책 결정에 사실상 지배력을 확보하고 있는 기관
- 제1호 내지 제4호의 어느 하나에 해당하는 기관이 단독으로 또는 두개 이상의 기관이 합하여 100분의 50 이상의 지분을 가지고 있거나 100분의 30 이상의 지분을 가지고 임원 임명권한 행사 등을 통하여 당해 기관의 정책 결정에 사실상 지배력을 확보하고 있는 기관

4) 그 밖에 대통령령으로 정하는 기관

- 「유아교육법」·「초·중등교육법」·「고등교육법」에 따른 각급 학교 또는 그 밖의 다른 법률에 따라 설치된 학교
- 「지방공기업법」에 따른 지방공사 및 지방공단

5) 다음에 해당하는 기관 중 지방자치단체의 조례로 정하는 기관

- 지방자치단체의 조례로 설립되고 해당 지방자치단체가 출연한 기관
- 지방자치단체의 지원액(조례 또는 규칙에 따라 직접 지방자치단체의 업무를 위탁받거나 독점적 사업권을 부여받은 기관의 경우에는 그 위탁업무나 독점적 사업으로 인한 수입액을 포함한다)이 총수입액의 2분의 1을 초과하는 기관
- 지방자치단체가 100분의 50 이상의 지분을 가지고 있거나 100분의 30 이상의 지분을 가지고 임원 임명권한 행사 등을 통하여 해당 기관의 정책 결정에 사실상 지배력을 확보하고 있는 기관

6) 특별법에 의하여 설립된 특수법인

7) 사회복지사업법 제42조제1항의 규정에 의하여 국가 또는 지방자치단체로부터 보조금을 받는 사회복지법인과 사회복지사업을 하는 비영리법인

8) 정보공개법 제5호 외에 「보조금 관리에 관한 법률」 제9조 또는 「지방재정법」 제17조제1항 각 호 외의 부분 단서에 따라 국가 또는 지방자치단체로부터 연간 5천만원 이상의 보조금을 받는 기관 또는 단체. 다만, 정보공개 대상 정보는 해당 연도에 보조를 받은 사업으로 한정한다.

마. 공공기관의 의무

◆ 국민의 공개청구권 존중의무(법 제6조 제1항)
◆ 정보관리체계 정비의무(법 제6조 제2항)
◆ 정보공개 처리사항의 기록·유지 의무(영 제16조)
◆ 정보목록의 작성·비치(법 제8조, 영 제5조)
◆ 공개제도 운영 준비(법 제8조, 영 제5조)

1) 국민의 공개청구권 존중의무

- 공개원칙을 준수할 수 있도록 법률전체의 해석·운영
- 법령 제·개정시 각종 정보가 공개될 수 있도록 이 법의 취지를 반영

2) 정보관리체계 정비의무

- 정보의 적절한 보존과 신속한 검색체제 유지, 정보공개시스템 구축

3) 정보공개 처리상황의 기록·유지의무

- 정보공개청구에 대한 처리상황의 정보공개처리 대장에 기록·유지

4) 정보목록의 작성·비치

- 국민이 보유정보의 유형, 보유부서 등을 쉽게 알 수 있도록 정보목록과 정보공개편람 등을 작성·비치하고 정보공개시스템을 통하여 공개

5) 공개제도 운영 준비

- 공개절차를 일반국민이 쉽게 알 수 있도록 처리절차, 청구서식 등을 편람으로 작성·비치
- 정보공개청구를 위한 장소(접수처), 공개청구에 필요한 서식 및 장비(복사기, 마이크로필름 판독기 등)의 준비
- 청구인의 편의를 도모하기 위하여 담당부서를 지정하고 이를 표시

☞ 주관부서 : 혁신행정법무담당관(☎ 2079-6258)
접수부서 : 고객지원센터(☎ 2079-6156 민원 편의제공)
처리부서 : 업무담당부서

바. 사전정보공표 제도

국민의 국정참여 및 알권리 보장을 위하여 필요한 정보에 대해서는 공개의 구체적 범위, 공개의 주기·시기 및 방법 등을 미리 정하여 공표하고, 이에 따라 정기적으로 공개 (법 제7조)

1) 공표대상 정보

- 국민생활에 중대한 영향을 미치는 정책에 관한 정보
- 국책공사 등 대규모 예산이 투입되는 사업에 관한 정보
- 예산집행의 내용과 사업평가 결과 등 행정감시를 위하여 필요한 정보
- 그 밖에 공공기관의 장이 공개하기로 결정한 정보

2) 정보선정 시 유의사항

- 청구빈도수가 높은 정보를 대상으로 선정
- 법 제9조 제1항에 규정된 비공개 대상정보는 제외
- 공표 대상은 불가피한 경우를 제외하고는 정보의 원본
- 국민이 실질적으로 관심을 가질 사항을 위주로 선정
- 지나치게 많은 양을 선장하는 것을 지양하고 기관의 핵심업무와 관련된 양질의 정보 위주로 선정

3) 공표의 주기·시기

- 정보의 생산 주기가 일정한 경우 미리 주기를 정함
  예) 업무추진비 집행내역을 매월 공개
- 정보의 생산 시기가 예측 가능한 경우 미리 시기를 정함
  예) ○○○계획을 00월에 공개
- 생산 주기·시가가 일정치 않고 생산 시점의 예측이 불가능한 경우 정보 생산 시점으로부터 최대한 빠른 시일 내 공개하도록 함

4) 공표 방법

- 각 기관의 인터넷 홈페이지에 전자파일로 공개
- 정보는 위·변조 우려가 있는 경우 관인·서명을 제외하고 원본대로 공개

사. 공개대상 정보의 원문공개

공공기관 중 중앙행정기관 및 대통령령으로 정하는 기관은 전자적 형태로 보유·관리하는 정보 중 공개대상으로 분류된 정보를 국민의 정보공개 청구가 없더라도 정보통신망을 활용한 정보공개시스템 등을 통하여 공개(법 제8조의 2)

1) 대상정보 : 생산문서중 공개로 분류된 문서(비공개 문서 제외)

- '11.1월 이후 생산된 문서부터 공개('14. 3월 원문공개 대상기관)

※ 부분공개 문서(혼글)는 공개설정된 범위 내에서 공개

2) 원문공개 대상기관 및 시행시기(정보공개법 시행령 제5조의2)

- ('14. 3) 중앙·시도·일부 시군구(온-나라시스템 이용기관)
- ('15. 3) 시군구·시도교육청(교육지원청, 초·중·고교 포함)
- ('16. 3) 공공기관(공기업, 준정부기관)

3) 정보에 개인정보가 포함된 경우 비공개 가능(정보공개법 제9조제1항 제6호)

⇒ 개인정보가 포함된 정보(문서)는 비공개(부분공개)로 분류하여 인터넷을 통한 원문공개 대상에서 제외

아. 방위사업청 정보공개 대상 목록

1) 국민생활에 중대한 영향을 미치는 정책에 관한 정보

공표업무	공표내용	공표시기	공표방법	담당부서
연두업무 계획	◎ 업무계획 – 정책성과 평가 및 현 좌표 진단 – 주요 전략목표 및 성과목표 – 과제별 주요내용, 추진계획 – 성과목표별 성과지표 및 현황 등	상반기	인터넷	혁신행정 법무담당관
	◎ 추진경과 – 과제별(총평, 주요성과, 개선보완사항) – 과제별 추진실적 등	년 또는 분기, 반기		
	◎ 평가결과	매년/익년초		
방위사업 정책서	◎ 중·장기 방위사업 정책목표 및 추진지침	작성시	인터넷	정책조정 담 당 관

2) 국책공사 등 대규모 예산이 투입되는 사업에 관한 정보

공표업무	공표내용	공표시기	공표방법	담당부서
정책실명제 대상사업	◎ 당해연도 주요 업무 및 사업계획 * 주요사업: 「주요정책·사업 결정과정」 폴더에서 별도 공개	수시	인터넷/ 공고	정책조정 담 당 관/ 해당부서
예산편성 및 결산자료	◎ 예산편성자료 – 총 예산현황 – 분야별 예산현황	매년	인터넷	재정계획 담 당 관
	◎ 결산자료 – 일반회계(세입/세출 결산) – 국가 채권/채무 – 국유재산 및 물품 등	매년		재정운영 담 당 관

3) 주요정책 추진과정에서 생산되는 정보

공표업무	공표내용	공표시기	공표방법	담당부서
회의결과	◎ 방위사업추진위원회 ◎ 방위사업기획관리분과위	수시	인터넷	정책조정담당관

4) 기관장 월별 업무추진비 집행내역

(개인을 식별할 수 있는 정보 제외)

공표업무	공표내용	공표시기	공표방법	담당부서
업무추진비	◎ 청장/차장/본부장/국부장 업무추진비 - 유형별 집행내역 - 세부 집행내역 등	익월 20일	인터넷	운영지원과/ 관련주무부서

5) 국민의 행정감시를 위하여 필요한 정보

공표업무	공표내용	공표시기	공표방법	담당부서
자체감사실시	◎ 사업감사 실시현황	수시	인터넷	사업감사담당관
자체감사실시	◎ 감사결과	수시	인터넷	공직감사 담 당 관
옴부즈만	◎ 옴부즈만 선정 및 운영			
민원처리사항	◎ 민원 접수 및 처리현황	매월	인터넷	운영지원과
정보공개처리 현황	◎ 정보공개청구 현황	매월	인터넷	운영지원과

6) 그 밖에 국민편의 및 알권리 확보를 위해 공개하기로 결정한 정보

공표업무	공표내용	공표시기	공표방법	담당부서
반복청구된 정보	◎ 반복하여 청구된 정보	수 시	인터넷	관련주무부서
방위산업 정책	◎ 방위산업 육성분야의 주요정책	수 시	인터넷	방산정책과
	◎ 방산물자의 지정 관련 사항			
국방기초연구 관리지침	◎ 국방기초연구 관련 지침	작성시	인터넷	기술혁신과
국방특화연구센터 관리지침	◎ 국방특화연구센터 관련 지침			
정책연구용역	◎ 정책연구용역 과제 내역	수 시	인터넷	정책조정 담 당 관
방위산업 육성 기본계획서	◎ 방위산업육성 기본계획	수 시	인터넷	방산정책과
통계현황	◎ 방위사업통계연보	매 년	인터넷	혁신행정 법무담당관
부품국산화 규정 및 지침	◎ 국산화 관련 규정 및 지침 – 무기체계 양산단계의 부품국산화 지침 – 구매조건부 신제품개발사업 부품 국산화 개발지침	작성시	인터넷	방산일자리과
법령정보	◎ 청 관련 법령 정보	수 시	인터넷	혁신행정 법무담당관
	◎ 방위사업청 훈령			
	◎ 방위사업청 지침			
	◎ 입법예고·공고			
국방규격	◎ 규격서, 도면 등	수시	인터넷	표준기획과

공표업무	공표내용	공표시기	공표방법	담당부서
각종 입찰정보	◎ 입찰관련 정보 – 조달계획 – 국내/국외조달시 입찰공고 – 계약체결 – 제안요청서 – 업체선정 – 연구개발기관선정 – 특화연구센터 선정 – 무기체계 획득공고 등	수 시	인터넷	기반전력 사업본부 · 미래전력 사업본부
각종 홍보자료	◎ 소식지	매 월	인터넷	대변인실
	◎ 방위사업청뉴스 – 보도자료 – 해명자료	수 시		
	◎ 기타 공지사항 – 각종 심포지엄 – 각종 세미나 – 사업설명회 개최 등			

자. 정보공개심의회

1) 정보공개심의회 구성·운영

– 방위사업청 정보공개심의회(7인)

• 위원장(차장), 위원(기획조정관, 감사관, 기반전력사업지원부장, 미래전력사업지원부장, 외부전문가 2명)

• 위원임기 : 외부위원의 임기는 2년으로 하며 1차에 한하여 연임 가능, 공무원인 위원장과 위원은 그 직위에 재직하는 기간으로 함

• 재적위원 3분의 2이상 출석으로 개의, 출석위원 과반수 찬성으로 의결

– 본부단위 정보공개 실무심의회(4~6인)

• 위원장(기획조정관, 기반전력사업지원부장, 미래전력사업지원부장), 위원(정보공개심의를 요청한 과(팀)장, 외부전문가 2인을 포함한 4인 이상 6인 이내로 구성)

2) 방위사업청 정보공개심의회의 심의대상

- 2개 본부이상 관련된 공개청구건 중 정보의 공개여부를 결정하기 곤란한 사항
- 행정정보의 사전공표 및 비공개대상정보 세부기준에 대한 사항
- 본부단위 정보공개 실무심의회를 거친 정보공개결정통지에 대한 이의신청 사항
- 기타 정보공개 제도의 운영에 관한 사항

3) 정보공개심의회 결과 조치

- 심의회의 결정사항을 존중하여 청구인에게 지체 없이 문서로 통지
- 처분권자는 기관장이므로 심의회 명의가 아니라 기관장 명의로 청구인에게 통지하여야 함
- 이의신청을 받은 경우에는 7일 이내에 결정사항을 통지하되, 각하 또는 기각하는 결정을 하는 때에는 청구인에게 행정심판 또는 행정소송을 제기할 수 있다는 취지를 결정이유와 함께 명시하여야 함
- 제3자의 비공개 요청에도 불구하고 공개하는 경우 제3자에게도 결정 내용을 통지

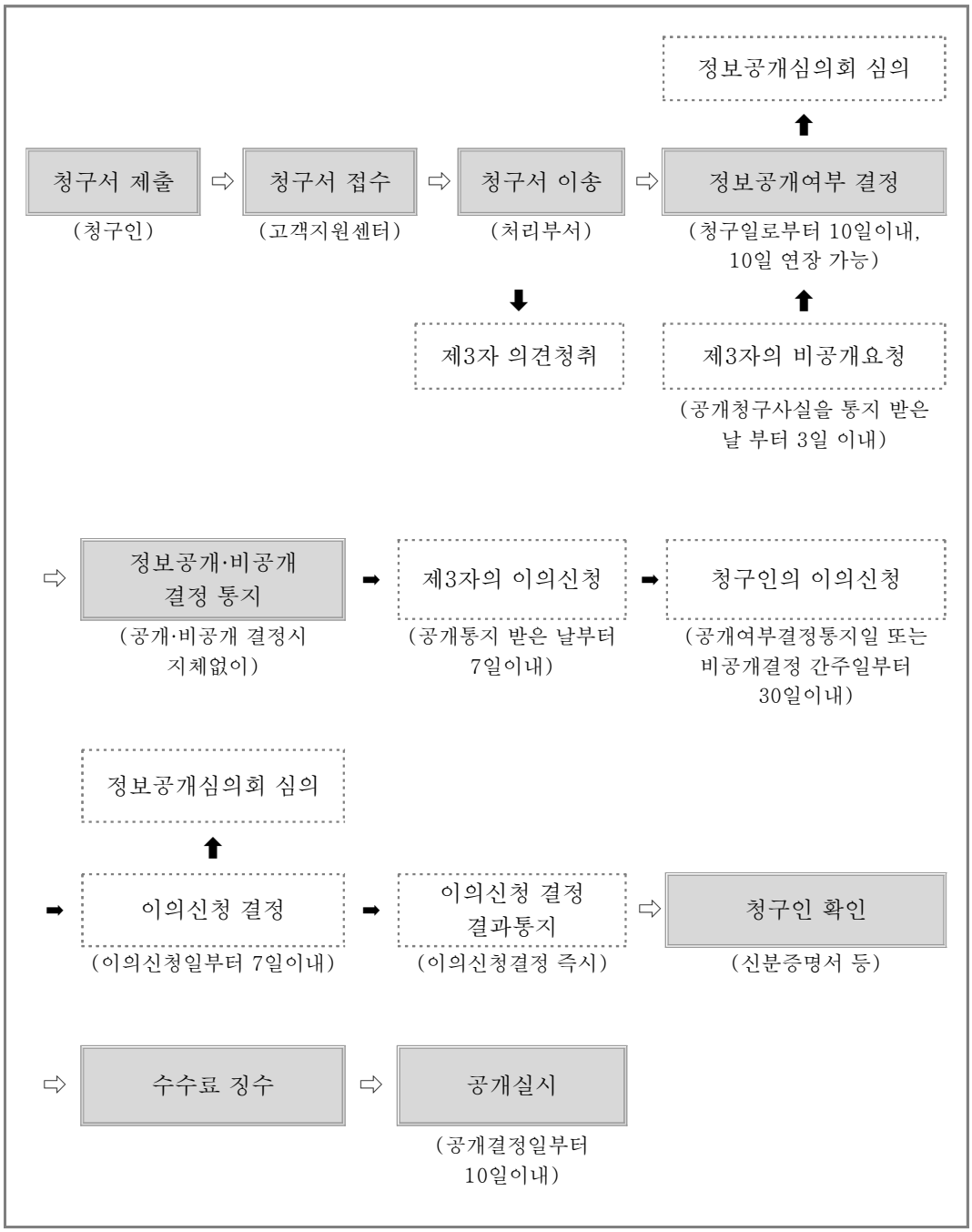
3. 정보공개청구 및 처리절차

가. 정보공개업무 처리절차 및 흐름도

1) 정보공개업무 처리절차

정보공개 청구 (청구인)	◈ 청구방법 : 정보공개청구서 제출, 구술 청구, 인터넷정보 공개청구 – 제출방법 : 직접방문, 우편·모사전송, 구술, 인터넷 등 – 기재사항 : 인적사항, 청구정보내용, 공개방법 등
⇩	
접수 및 이송 (고객지원센터)	◈ 정보공개시스템 공무원창구에 청구내용 입력, 「접수증」 교부 ◈ 처리과에 정보공개시스템 공무원창구 접수처리 및 청구서 이송
⇩	
공개여부 결 정 (처리부서)	◈ 공개여부 결정기간 : 청구를 받은 날부터 10일 이내 (10일 연장가능, 연장사실과 연장사유를 문서로 통지) – 공개대상정보가 제3자와 관련 있는 경우 제3자에게 통지하고 필요시 제3자의 의견청취(제3자는 통지받은 날부터 3일 이내 비공개요청 가능) · 제3자는 비공개요청시 “제3자 의견서”를 해당기관에 제출 · 구술 의견청취시 “제3자 의견청취서” 출석하여 작성, 날인 ※ 제3자 비공개요청에 반해 공공기관이 공개결정 시 결정이유와 공개 실시일을 지체 없이 문서로 통지, 이 경우 제3자는 7일 이내 이의신청 가능 (공개결정일과 공개실시일간 최소 30일 간격) ◈ 공개여부 결정이 곤란한 경우 정보공개심의회에서 심의
⇩	
결정결과 통지 (처리부서)	◈ 정보(공개/비공개/부분공개) 결정통지서 통지 – 공개결정시 : 공개일시·공개장소 등을 명시(공개결정일부터 10일 이내) – 비공개결정시 : 비공개이유·불복방법 및 불복절차 명시
⇩	
공개실시 (처리부서)	◈ 정보공개 실시 – 청구인이 원하는 방법대로 공개가 원칙(불가할 경우 변경가능) – 본인 확인이 필요한 경우 정보공개시 신분 확인 – 우편공개시 : 수수료(우편요금 포함) 납부확인 후 우송 ◈ 비용부담 – 정보의 공개 및 우송 등에 소요되는 비용은 실비의 범위 안에서 수익자 부담 원칙에 따라 청구인이 부담(법 제17조) – 수수료와 우편요금으로 구분 ◈ 이의신청 처리 – 필요시 정보공개심의회 심의 요청 – 결과 통지

2) 정보공개업무 처리 흐름도



※ 범례 ▭ ⇨ 반드시 거치는 절차

▭ ➡ 필요시 거치는 절차

나. 정보공개 청구

◆ 정보공개청구(청구인)
- 청구대상정보를 보유·관리하고 있는 해당기관에 [정보공개청구서] 제출
  · 구술에 의하여도 청구 가능 : 담당공무원 면전에서 진술해야 하고, 진술을 기초로 조서 작성후 청구인과 함께 기명날인 후 접수
  · 제출방법 : 방문, 우편, 팩스, 인터넷 등
  · 기재사항 : 이름, 주민등록번호, 주소, 청구정보 내용 및 공개방법 등

1) 청구가 가능한 정보

- 공공기관에서 직무상 보유·관리하고 있는 정보 중 법률에서 규정한 비공개 대상정보를 제외한 모든 정보
- “공문서”와 “행정자료”로 구분

《공문서》
- 기록물관련 규정(행정기관이외의 기관은 자체규정)에 의하여 공공기관에서 보관·보존하고 있는 문서(청구시 존재치 않는 문서는 작성할 필요 없음)
- 사안별로 결재절차 또는 공람절차가 완료된 문서

《행정자료》
- 배포를 목적으로 발간되는 행정 간행물
- 정책수립이나 기안 등을 위해 작성 또는 수집되는 일반자료

2) 청구대상에서 제외되는 정보

- 결재 또는 공람완료 이전의 공문서
- 보존기관이 경과되어 폐기된 문서
- 관보, 잡지, 일반서적 또는 불특정 다수인에게 판매 목적으로 발간된 정보

< 정보공개 청구서 양식 >

■ 공공기관의 정보공개에 관한 법률 시행규칙 [별지 제1호의2서식] 정보공개시스템(www.open.go.kr)에서도 청구할 수 있습니다.

정보공개 청구서

접수번호	접수일	처리기간

청구인	성명(법인·단체명 및 대표자 성명)		주민등록(여권·외국인등록)번호
	주소(소재지)		사업자(법인·단체)등록번호
	전화번호	팩스번호	전자우편주소
청구 내용			
공개 방법	[ ]열람·시청 [ ]사본·출력물 [ ]전자파일 [ ]복제·인화물 [ ]기타( )		
수령 방법	[ ]직접 방문 [ ]우편 [ ]팩스 전송 [ ]정보통신망 [ ]기타( )		
수수료	[ ]감면 대상임 [ ]감면 대상 아님 감면 사유 ※ 「공공기관의 정보공개에 관한 법률 시행령」 제17조제3항에 따라 수수료 감면 대상에 해당하는 경우에만 적으며, 감면 사유를 증명할 수 있는 서류를 첨부하시기 바랍니다.		

「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제10조제1항 및 같은 법 시행령 제6조제1항에 따라 위와 같이 정보의 공개를 청구합니다.

년 월 일

청구인 (서명 또는 인)

(접수 기관의 장) 귀하

접 수 증

접수번호	청구인 성명
접수부서	접수자 성명 (서명 또는 인)

귀하의 청구서는 위와 같이 접수되었습니다.

년 월 일

접 수 기 관 장 직인

유 의 사 항

1. 공개 청구된 공개 대상 정보의 전부 또는 일부가 제3자와 관련이 있다고 인정되는 경우에는 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제11조제3항에 따라 청구사실이 제3자에게 통지됩니다.
2. 정보 공개를 청구한 날로부터 20일이 경과하도록 정보공개 결정이 없는 경우에는 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제18조부터 제20조까지의 규정에 따라 해당 공공기관에 이의신청을 하거나, 행정심판(서면 또는 온라인 : www.simpan.go.kr) 또는 행정소송을 제기할 수 있습니다.

210㎜×297㎜[백상지 80g/㎡(재활용품)]

< 정보공개 구술 청구서 양식 >

■ 공공기관의 정보공개에 관한 법률 시행규칙 [별지 제2호서식]

정보공개시스템(www.open.go.kr)에서도 청구할 수 있습니다.

정보공개 구술 청구서

접수번호	접수일	처리기간

청구인	성명(법인·단체명 및 대표자 성명)	주민등록(여권·외국인등록)번호
		사업자(법인·단체)등록번호
	주소(소재지)	전화번호(팩스번호)
		전자우편주소
정보 내용		
공개 방법	[ ]열람·시청 [ ]사본·출력물 [ ]전자파일 [ ]복제·인화물 [ ]기타( )	
수령 방법	[ ]직접 방문 [ ]우편 [ ]팩스 전송 [ ]정보통신망 [ ]기타( )	
수수료 감면	해당 여부	[ ]해 당 [ ]해당 없음
	감면 사유	

구술청취자 (담당공무원등)	직급	성명	서명 또는 인
구술자 (청구인)	기관명(기관인 경우)	직급	
		성명	서명 또는 인
	성명(일반인인 경우)		서명 또는 인

접 수 증

접수번호		청구인 성명	
접수자 직급		성 명	(서명 또는 인)

귀하의 청구서는 위와 같이 접수되었습니다.

년 월 일

접 수 기 관 장 직인

※ 정보공개의 처리와 관련하여 문의사항이 있으면 (담당 부서 및 전화번호)로 문의하여 주시기 바랍니다.

유 의 사 항

1. 공개 청구된 공개 대상 정보의 전부 또는 일부가 제3자와 관련이 있다고 인정되는 경우에는 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제11조제3항에 따라 청구사실이 제3자에게 통지됩니다.
2. 정보 공개를 청구한 날로부터 20일이 경과하도록 정보공개 결정이 없는 경우에는 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제18조부터 제20조까지의 규정에 따라 해당 공공기관에 이의신청을 하거나, 행정심판(서면 또는 온라인 : www.simpan.go.kr) 또는 행정소송을 제기할 수 있습니다.

210㎜×297㎜[백상지 80g/㎡(재활용품)]

다. 정보공개청구서의 접수 및 이송

◆ 정보공개청구서 접수(고객지원센터) : 청구서 접수 및 접수증 교부
◆ 정보공개청구서의 처리부서 지정
◆ 소관기관 이송

1) 정보공개청구서 접수

– 청구서 접수 시 정보공개시스템에 등록하고 접수증 출력·교부
– 접수증 교부생략 : 즉시·구술처리가 가능한 정보, 우편, 전송 또는 정보통신망으로 접수 시

2) 정부공개청구서 처리부서 및 부서처리자 지정

– 처리부서 지정(고객지원센터) : 처리부서에 청구서 송부
– 업무처리자 지정(처리부서) : 청구서 접수하여 부서장 선람 후 업무처리자 지정

3) 소관기관 이송

– 해당기관에서 보유·관리하지 않은 정보를 청구한 경우로서, 정보를 보유·관리하는 기관을 객관적으로 알 수 있는 경우에는 지체 없이 소관기관으로 이송

※ 청구를 받기 전에 소관기관을 알려 줄 수 있는 경우(직접 방문에 의한 청구 등)에는 미리 소관기관을 안내하여 불필요한 이송을 방지

– 청구인에게 이송 사실 통지
  • 해당기관명·이송사유 및 이송일시를 청구인에게 문서로 통지
– 이송으로 인한 처리 지연 방지
  • 이송된 정보공개청구는 최대한 신속히 우선적으로 처리
  • 최초 청구시점으로부터 10일 이내 공개 여부가 결정되도록 노력

4) 정보공개청구의 민원이첩 처리

– 대상 : 정보취득 목적이 아닌 질의나 진정·건의 형식으로 청구하는 사항
– 처리방법 : 정보공개청구로 취급하지 않고 일반민원으로 취급

※ 결정통지서 대신 회신문서 발송

라. 제3자에 대한 통지 및 의견 청취

◆ 제3자 통지(처리부서)
- 통지 여부 결정 : 청구된 정보의 전부 또는 일부가 제3자와 관련이 있으며, 공개(부분공개 포함)대상이라고 판단되는 경우, 지체 없이 통지
- 제3자에 대한 통지내용 : 정보공개청구 접수일자, 번호, 청구인의 성명, 공개대상 정보의 구체적 내용, 의견제출 방법 및 기한 등

◆ 의견청취
- 제3자는 통지를 받은 날부터 3일 이내에 의견 제출

1) 제3자에 대한 정보공개청구 사실 통지(법 제11조제3항)

- 청구된 정보가 비공개 대상일 경우에는 제3자에게 통지할 필요 없음
- 공공기관의 비공개 결정에 대해 청구인이 불복을 제기한 경우에는 제3자에게 통지

2) 제3자의 의견 청취

- 제3자는 통지를 받은 날부터 3일 이내에 자신과 관련된 정보를 공개하지 말 것을 공공기관에 요청할 수 있음
- 의견 제출은 문서로 하여야 함(시행규칙 별지 제5호 또는 제6호 서식)
  ※ 구술에 의한 의견 제출은 담당자의 면전에서 하고 서명 또는 날인

3) 제3자의 의견과 공개여부 결정

- 공공기관은 제3자 의견에 기속되는 것은 아니며 제3자의 의견만을 근거로 비공개 하여서는 안 됨

♣ 제3자의 의사에 반하여 공개하는 경우
- 공공기관은 공개결정 이유와 공개실시일을 명시하여 지체없이 제3자에게 문서로 통지해야 함
- 공개결정일과 공개 실시일 사이에 최소한 30일의 간격을 두어야함
- 제3자는 7일 이내에 문서로 이의신청을 제기할 수 있음

마. 정보공개 결정/통지

◆ 공개여부 결정(처리부서)
- 공공기관이 보유·관리하는 정보는 공개대상
- 다만, 법 제9조제1항 각호에 해당하는 정보에 대해서는 비공개 가능

◆ 결정 통지(처리부서)
- 공개결정 : 공개일시, 장소, 방법 및 수수료
- 부분공개결정 : 비공개 근거·이유, 불복방법·절차
- 비공개결정 : 비공개 근거·이유, 불복방법·절차

1) 정보공개 여부의 결정방법

- 공개청구된 정보가 개별 법령에서 비공개로 규정되어 있는지를 살펴본 후, 정보공개 법령상의 비공개대상 정보인지를 판단
- 판단이 곤란하거나 이의신청의 경우 등에는 정보공개심의회 심의를 통해 결정

※ 공개 여부를 결정하는 과정에서 청구인에게 연락하여 '청구목적' 또는 '청구취지'를 물어보는 사례가 있으나, 원칙적으로 공개여부 결정 시에 '청구목적'은 고려대상이 아님. 다만, 비공개 정보를 예외적으로 공개하기 위한 경우(법 제9조 제1항 제6호 다목 등)에만 제한적으로 '청구목적'의 확인이 필요함

2) 공개여부 결정의 유형

- 전부공개, 부분공개, 비공개 결정으로 구분
- 공개청구한 정보가 비공개대상정보와 공개가 가능한 부분이 혼합되어 있는 경우, 공개청구의 취지에 어긋나지 아니하는 범위 안에서 두 부분을 분리할 수 있는 때에는 비공개 대상정보를 제외하고 공개(부분공개)

3) 부존재의 처리

- 청구된 정보가 존재하지 않는 경우 법 제2조 및 제3조를 근거로 '정보의 부존재'로 비공개 결정

4) 정보공개여부 결정기간

- 청구를 받은 날부터 10일 이내에 공개 여부를 결정하여 통지
- 부득이한 경우 10일 이내의 범위 내에서 결정기간 연장 가능

- 결정기간을 연장하는 경우에는 연장사실과 연장사유를 지체 없이 청구인에게 문서로 통지
- 정보공개를 청구한 날부터 20일 이내에 공개여부를 결정하지 아니한 때에는 비공개결정으로 간주

5) 기간연장이 가능한 부득이한 사유(연장기한 10일 이내)

- 일시에 많은 정보공개가 청구되거나 공개청구된 내용이 복잡한 경우
- 정보생산 공공기관 또는 제3자의 의견을 청취하거나, 정보공개심의회를 개최하여 결정할 필요가 있는 경우
- 전산정보처리조직에 의하여 처리된 정보가 공개부분과 비공개부분을 포함하고 있고, 정해진 기간내에 부분공개가능 여부의 결정이 곤란한 경우
- 천재지변이나 일시적으로 업무량이 폭주한 경우

♣ 결정기간의 기산점
- 직접 방문 및 청구시 : 청구서를 제출한 날
- 우편 또는 팩스 청구시 : 청구서가 기관에 도착한 날
- 인터넷 청구시 : 청구서가 시스템상에 입력된 날

♣ 초일과 공휴일의 산입
- 「민원처리에 관한 법률」 제19조를 준용하여 초일은 산입하고 공휴일은 산입하지 않음(법정공휴일이 아닌 토요일은 기간에 산입)

6) 정보공개여부 결정 통지

- 공개일시, 공개장소, 공개방법, 수수료 등을 명시하여 청구인이 신청한 방법(등기우편, 이메일, 온라인 등)으로 통지
- 비공개 부분의 근거·이유, 불복방법·절차 등을 구체적으로 명시하여 통지
- 비공개 처분의 근거가 되는 정보공개법 및 개별법령의 조항 구문을 구체적 기재(※ 법 제9조제1항의 해당되는 호까지 제시)

  ※ 정보가 어떤 사유로 인해 비공개 대상정보에 해당하는지를 구체적으로 설명
- 정보가 어떤 사유로 인해 비공개 대상정보에 해당하는지를 구체적으로 설명
- 정보공개 관련 처분에 대하여 이의신청, 행정심판, 행정소송 등으로 제기할 수 있다는 사실과 불복절차를 안내

부분공개 시 결정통지 방법

■ 법 제9조제1항제1호에 적용

❶ 결정근거

– 공개청구한 ○○○에는 다른법률 등에서 비공개로 정한 사항이 혼합되어 있어 공공기관의 정보공개에 관한 법률 제9조제1항제1호 및 제14조에 의거 이를 제외하고 공개함

❷ 결정사유

– 공개청구 정보인 ○○○○○에는 ○○○법률에서 비공개로 정하고 있는 ○○○ 등에 관한 사항이 혼합되어 있어 이를 제외한 정보를 공개하니 양지하여 주시기 바랍니다.

■ 법 제9조제1항제2호 내지 제5호, 제7호 내지 제8호에 적용

❶ 결정근거

– 공개청구한 ○○○○○에는 비공개 대상정보인 진행중인 소송에 관한 사항이 혼합되어 있어 공공기관의 정보공개에 관한 법률 제9조제1항제4호 및 제14조에 의거 이를 제외하고 공개함

❷ 결정사유

– 공개청구 정보인 ○○○○에는 비공개 대상정보인 ○○○, ○○○ 등 소송에 관한 사항이 혼합되어 있어 이를 공개하는 경우, 그 직무 수행을 현저히 곤란하게 할 수 있으므로 이를 제외한 정보를 공개하오니 양지하여 주시기 바랍니다.

■ 법 제9조제1항제6호에 적용

❶ 결정근거

– 공개청구한 ○○○○○에는 비공개 대상정보인 이름·주민등록번호 등에 관한 사항이 혼합되어 있어 공공기관의 정보공개에 관한 법률 제9조제1항제6호 및 제14조에 의거 이를 제외하고 공개함

❷ 결정사유

– 공개청구 정보인 ○○○○에는 이름·주민등록번호 등이 혼합되어 있어 이를 공개하는 경우 개인의 사생활의 비밀 또는 자유를 침해할 우려가 있으므로 이를 제외한 정보를 공개하오니 양지하여 주시기 바랍니다.

비공개 시 결정통지 방법

■ 법 제9조제1항제1호에 적용

❶ 결정근거

– 공개청구한 ○○○은 ○○법률에서 비밀로 정한 사항이므로 공공기관의 정보공개에 관한 법률 제9조제1항제1호에 따라 비공개함

❷ 결정사유

– 공개청구한 ○○○○은 ○○○법률 제○조에 의거하여 비밀로 분류되어 관리되고 있는 사항이므로 공개할 수 없음을 알려드리니 양지하여 주시기 바랍니다.

■ 법 제9조제1항제2호 내지 제5호, 제7호 내지 제8호에 적용

❶ 결정근거

– 공개청구한 ○○○은 비공개 대상정보인 진행중인 재판에 관한 사항으로서 공공기관의 정보공개에 관한 법률 제9조제1항제4호에 따라 비공개함

❷ 결정사유

– 공개청구한 ○○○은 ○○등 소송에 관한 사항으로서 이를 공개하는 경우, 그 직무 수행을 현저히 곤란하게 할 수 있으므로 공개할 수 없음을 알려드리니 양지하여 주시기 바랍니다.

■ 미작성 등으로 보유·관리하고 있지 않은 사항에 적용

❶ 결정근거

– 공개청구한 ○○○은 보유·관리하고 있지 않은 사항이므로 공공기관의 정보공개에 관한 법률 제2조 및 제3조에 의거 비공개함

❷ 결정사유

– “정보라 함은 직무상 작성 또는 취득하여 관리하고 있는 문서·도면 등을 말하며 공개라 함은 정보를 열람하게 하거나 그 사본·복제물을 교부하게 하는 것”임

– 공개청구한 ○○○○는 우리부에서 직무상 작성 또는 취득하여 관리하고 있는 정보가 아니므로 이를 공개할 수 없음을 알려드리니 양지하여 주시기 바랍니다.

비공개 시 결정통지 방법

■ 폐기로 보유·관리하고 있지 않은 사항에 적용

❶ 결정근거

– 공개청구한 ○○○은 보유·관리하고 있지 않은 사항이므로 공공기관의 정보공개에 관한 법률 제2조 및 제3조에 의거 비공개함

❷ 결정사유

– "정보라 함은 직무상 작성 또는 취득하여 관리하고 있는 문서·도면 등을 말하며 공개라 함은 정보를 열람하게 하거나 그 사본·복제물을 교부하게 하는 것"임

– 공개청구한 ○○○○은 우리부에서 직무상 작성 또는 취득하여 관리하여 왔으나, 보존기간(작성 : 2001. 5월, 보존기간 : 3년)이 경과하여 공공기관의기록물관리에 관한 법률 제22조 및 같은 법률 시행령 제37조에 의거하여 2005. 3월 폐기되어 공개할 수 없음을 알려드리니 양지하여 주시기 바랍니다.

■ 청구정보의 불명확 등으로 보정요청이 필요한 경우 적용

❶ 결정근거

– 공개청구한 ○○○은 청구내용이 불명확하여 공공기관의 정보공개에 관한 법률 제3조에 따라 비공개함

❷ 결정사유(청구내용 불명확 시)

– 공개청구한 ○○○○는 청구내용이 불명확하여 우리부에서 보유·관리하고 있는지 여부를 확인할 수 없으니 청구정보가 무엇인지 명확히 알 수 있도록 보완하신 후 재청구하신다면 검토 후 처리하도록 하겠습니다.

❸ 결정사유(청구 기간 또는 범위가 특정되지 않은 경우)

– 공개청구한 ○○○○는 청구기간 또는 청구범위 등이 특정되지 않아 공개 여부를 결정할 수 없으니 청구기간, 청구부서 또는 청구범위 등을 특정하여 재청구하신다면 검토 후 처리하도록 하겠습니다.

바. 정보의 공개

◆ 청구인 준비사항
- 수수료, 신분증, 공개결정통지서
  ※ 법정대리인의 경우 : 법정대리인 증명서류 추가
  ※ 임의대리인 : 정보공개위임장, 청구인, 수임인 신분증

◆ 공개의 방법
- 원본의 열람, 시청 및 사본, 복제물, 인화물의 교부, 전자우편
  (청구인의 동의시 일부가공 공개 가능)

◆ 수수료 납입(수입인지/증지를 결정통지서에 첨부)

1) 공개 일시의 결정(영 제12조제1항)

- 공개를 결정한 날부터 10일 이내(청구인의 요청에 의해 달리 정할 수 있음)
- 일시를 정확하게 지정하기 곤란한 경우에는 공개 기간을 적절히 설정

2) 정보의 양이 과다할 경우의 공개 일시(법 제13조제2항)

- 특별한 사정이 없는 한 공개를 결정한 날부터 2월 이내에 사본·복제물을 나누어 교부
- 공개대상 정보의 양이 과다하여 정상적인 업무수행에 현저한 지장을 초래할 우려가 있는 경우에는 우선 열람토록 한 후 필요한 부분에 대해서만 사본 교부(영 제12조제3항)

3) 공개 일시 경과 시의 종결처리(영 제12조제4항)

- 결정통지서 지정한 공개일 후 10일이 경과할 때까지 청구인이 정보공개에 응하지 않을 경우에는 내부적으로 종결할 수 있음

4) 공개 방법의 결정

- 특별한 사정이 있는 경우 외에는 청구인이 요청한 방식대로 공개

5) 열람에 의한 공개

- 열람 장소를 확보한 후 청구인에게 정보를 제공
- 특별히 곤란한 경우를 제외하고는 메모와 촬영 허용
- 부분공개 대상인 경우 비공개 사항을 열람하지 않도록 유의

6) 사본·복제물 교부에 의한 공개

- 복사물, 출력물, 인화물 등의 형태로 청구인에게 제공
- 공공기관은 사본·복제물 제작을 위한 기본적인 설비를 구비
- 열람의 방법으로 공개할 수 있는 정보는 사본·복제물 교부방식으로도 공개할 수 있어야 함

7) 전자파일 형태의 공개

- 저장매체(디스켓, CD 등)에 저장하여 제공하거나 전자우편 등 정보통신망을 통해 공개
- 전자파일 형태가 아닌 정보라도 정상적인 업무 수행에 현저한 지장을 초래하거나 정보의 성질이 훼손될 우려가 없는 한 청구인의 요청에 따라 전자파일 형태로 변환하여 공개
- 공문서에 포함된 관인·서명은 위·변조의 우려가 있는 경우 문서 파일에서 제외하고 공개

  ※ 청구인이 관인·서명이 포함된 형태로 공개할 것을 요청할 경우에는 서면으로 공개

8) 공개 유형

가) 즉시공개(법 제16조)

- 법령 등에 의하여 공개를 목적으로 작성된 정보
- 일반국민에게 알리기 위하여 작성된 각종 홍보자료
- 공개하기로 결정된 정보로서 공개에 오랜 시간이 걸리지 아니하는 정보
- 그 밖에 공공기관의 장이 정하는 정보

※ 즉시공개 처리 방법

- 별도로 정보공개 결정통지서를 작성하여 교부하지 않고 청구인에게 정보를 즉시 제공
- 청구인에게 정보 수령증에 서명하도록 한 후 이를 정보공개 청구서와 함께 편철하여 보관
- 정보공개처리대장 기재, 수수료 징수는 일반적인 정보공개청구의 경우와 동일하게 처리

나) 부분공개(법 제14조)

- 비공개정보와 공개정보가 혼합되어 있는 경우로서 공개청구의 취지에 어긋나지 아니하는 범위 안에서 두 부분을 분리할 수 있는 때에는 비공개대상정보를 제외하고 공개

9) 분리가능성 판단

- 공개정보와 비공개 대상정보를 분리할 수 있는지 여부는 정보공개의 이익과 행정의 부담을 고려하여 사회통념상 정하여야 함.

사. 정보공개청구의 민원 이첩처리

1) 대상

- 공개 청구한 정보가 공공기관에서 기존의 정보를 새로운 정보로 가공해야 되는 경우
- 새로운 정보를 작성하는 사항
- 질의형식으로 청구하는 사항

2) 처리형식

- 정보공개청구로 취급하지 않고 일반민원으로 취급(결정통지서 대신 회신 문서 발송)

아. 비용부담

◆ 정보의 공개 및 우송 등에 소요되는 실비의 범위 안에서 수익자 부담 원칙에 따라 청구인이 부담(법 제17조)
◆ 수수료와 우편요금으로 구분(영 제17조제1항)

※ 우편요금은 공개되는 정보의 사본·복제물·인화물 또는 출력물을 우편으로 송부하는 경우로 한정되며, 공개여부결정통지서와 같은 기본적인 행정절차상의 우편요금 등은 징수하지 않음

1) 수수료의 금액 : 정보공개법 시행규칙 별표1(수수료)에 의하여 산정

2) 전자적 형태로 공개 시의 수수료

- 전자파일로 공개하는 경우 업무 부담이 경미한 때에는 수수료 경감 가능

※ 업무분담이 경미한 경우
- 파일 용량이 크지 않아 전송·복사 등이 쉽게 이루어지는 경우
- 공개 대상정보가 여러 개의 파일로 나누어져 있지 않은 경우
- 별도로 편집할 필요가 없이 그대로 공개가 가능한 경우
- 그 밖에 추가적인 업무부담을 유발하는 사유가 없는 경우

3) 비용을 감면할 수 있는 경우(영 제17조 제3항)

- 비영리의 학술·공익 단체 또는 법인이 학술이나 연구목적 또는 행정 감시를 위하여 필요한 정보를 청구한 경우

  ※ 비영리의 학술·공익단체, 법인이 청구한 경우라고 하여 항상 감면하는 것은 아니며 사용 목적이 부합되어야 함

- 교수, 교사 또는 학생이 교육 자료나 연구목적으로 필요한 정보를 소속 기관의 장의 확인을 받아 청구한 경우
- 공공기관의 장이 공공복리의 유지·증진을 위하여 감면이 필요하다고 인정한 경우
- 감면비율 : 해당 수수료의 50~100% 범위 내에서 정함

  ※ 감면대상은 수수료에 한함(우편요금 제외)

  ※ 수수료 감면 소명자료

  - 학술연구 등의 계획서, 단체·법인 대표자의 확인서, 대학교 총장·학교장의 확인서 등

4) 정보공개 시에는 우선 수수료를 징수한 후에 해당 정보 공개

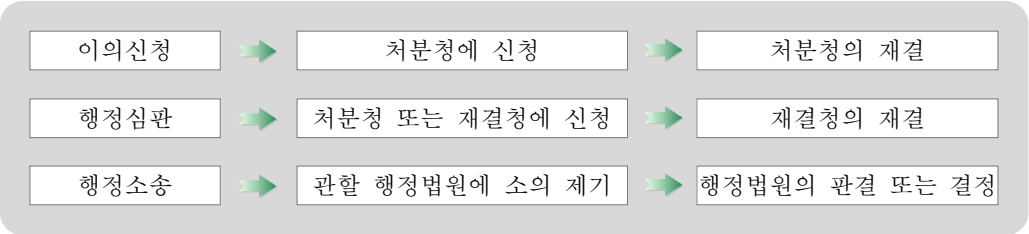
【별표 1】 정보공개 수수료

공개대상	공개방법 및 수수료	
	열람·시청	사본(종이출력물)·인화물·복제물
문서·도면·사진 등	○ **열람** - 1일 1시간 이내: 무료 - 1시간 초과 시 30분마다 1,000원	○ **사본(종이출력물)** - A3 이상 300원<1장 초과마다 100원> - B4 이하 250원<1장 초과마다 50원>
필름·테이프 등	○ **녹음테이프(오디오자료)의 청취** - 1건이 1개 이상으로 이루어진 경우 · 1개(60분 기준)마다 1,500원 - 여러 건이 1개로 이루어진 경우 · 1건(30분 기준)마다 700원 ○ **녹화테이프(비디오자료)의 시청** - 1편이 1롤 이상으로 이루어진 경우 · 1롤(60분 기준)마다 1,500원 - 여러 편이 1롤로 이루어진 경우 · 1편(30분 기준)마다 700원 ○ **영화필름의 시청** - 1편이 1캔 이상으로 이루어진 경우 · 1캔(60분 기준)마다 3,500원 - 여러 편이 1캔으로 이루어진 경우 · 1편(30분 기준)마다 2,000원 ○ **사진필름의 열람** - 1장: 200원 · 1장 초과마다 50원	○ **녹음테이프(오디오자료)의 복제** - 1건이 1개 이상으로 이루어진 경우 · 1개마다 5,000원 - 여러 건이 1개로 이루어진 경우 · 1건마다 3,000원 ※ 매체비용은 별도 ○ **녹화테이프(비디오자료)의 복제** - 1편이 1롤 이상으로 이루어진 경우 · 1롤마다 5,000원 - 여러 편이 1롤로 이루어진 경우 · 1편마다 3,000원 ※ 매체비용은 별도 ○ **사진필름의 복제** - 1컷마다 6,000원 ※ 매체비용은 별도 ○ **사진필름의 인화** - 1컷마다 500원<1장 초과마다 3"×5" 200원, 5"×7" 300원, 8"×10" 400원>
마이크로필름·슬라이드 등	○ **마이크로필름의 열람** - 1건(10컷 기준)1회: 500원 · 10컷 초과 시 1컷마다 100원 ○ **슬라이드의 시청** -1컷마다 200원	○ **사본(종이출력물)** - A3 이상 300원<1장 초과마다 200원> - B4 이하 250원<1장 초과마다 150원> ○ **마이크로필름의 복제** - 1롤마다 1,000원 ※ 매체비용은 별도 ○ **슬라이드의 복제** - 1컷마다 3,000원 ※ 매체비용은 별도
전자파일	○ **전자파일(문서・도면・사진 등)의 열람** - 1일 1시간 이내 : 무료 - 1시간 초과 시 30분마다 1,000원 ○ **전자파일(오디오자료・비디오자료)의 시청・청취** - 1편: 1,500원 ・ 30분 초과 시 10분마다 500원	○ **사본(종이출력물)** - A3 이상 300원<1장 초과마다 100원> - B4 이하 250원<1장 초과마다 50원> ○ **전자파일(문서・도면・사진 등)의 복제** - 무료 ※ 매체비용은 별도 ○ **전자파일로의 변환 등(문서・도면・사진 등)** - 정보공개 처리를 위하여 전자파일로의 변환 작업이 필요한 경우에는 사본(종이출력물) 수수료의 1/2로 산정 - 부분공개 처리를 위하여 지움 작업 및 전자파일로의 변환 작업이 필요한 경우에는 사본(종이출력물) 수수료와 동일하게 산정 ※ 매체비용은 별도 ○ **전자파일(오디오자료・비디오자료)의 복제** - 1건(700MB 기준)마다 5,000원 - 700MB 초과 시 350MB마다 2,500원 ※ 매체비용은 별도

< 비고 >

1. 정보통신망을 활용한 정보공개시스템 등을 통하여 공개하는 경우에는 전자파일 복제의 경우를 적용하여 수수료를 산정한다.
2. 해당 공공기관에서 사본, 출력물, 복제물을 만들 수 있는 전산장비 등이 없거나 도면 등이 A3 규격을 초과하여 이를 복사할 장비가 없어 외부업체에 대행시키는 경우에는 청구인과 협의를 통하여 그 비용을 수수료에 포함하여 산정할 수 있다.
3. 수수료 중 100원 단위 미만 금액은 계산하지 아니한다.

자. 불복구제절차



1) 이의신청

가) 청구권자 및 제기기간

- 정보공개와 관련하여 공공기관의 비공개 또는 부분공개 결정에 대하여 불복이 있는 청구인(법 제18조 제1항)
  - 공공기관으로부터 공개여부의 결정통지를 받은 날 또는 비공개의 결정이 있는 것으로 보는 날부터 "30일" 이내
- 비공개 요청을 받은 공공기관이 제3자의 의사에 반하여 공개하고자 하는 경우의 당해 제3자(법 제21조 제2항)
  - 공개결정 통지를 받은 날부터 7일 이내(법 제21조 제2항)

나) 처리기간

- 이의신청을 받은 날부터 "7일"이내, 단 부득이한 경우 7일 이내의 범위에서 연장 가능(법 제18조 제3항)

※ 각하 또는 기각 결정시에는 행정심판(소송)을 제기할 수 있다는 취지를 결과통지와 함께 통지(법 제18조 제4항)

다) 이의신청 방법

- 이의신청방법 : 문서(법 제18조)

※ 인터넷 정보공개시스템 이용시 인터넷으로 신청 가능

- 기재사항
  - 신청인의 이름·주민등록번호 및 주소(법인·단체의 경우에는 그 명칭 및 사무소 또는 사업소의 소재지와 대표자의 이름)와 연락처
  - 이의신청의 대상이 되는 정보의 정보공개여부 결정의 내용

- 이의신청의 취지 및 이유
- 정보공개여부의 결정통지를 받은 날 또는 비공개 결정이 있는 것으로 보는 날

2) 행정심판

가) 청구인·제3자가 정보공개와 관련한 공공기관의 결정에 불복이 있는 때 (법 제19조 및 법 제21조)

나) 심판청구기간

- 처분이 있음을 안 날부터 90일 이내 제기
- 처분이 있은 날로부터 180일을 경과하면 제기 불가

다) 재결기간

- 재결청 또는 피청구인인 행정청이 심판청구서를 받은 날부터 60일 이내 (부득이한 경우 30일 범위 안에서 연장가능)

※ 이의신청을 거치지 아니하고 행정심판청구 가능(법 제19조 제2항)

3) 행정소송

가) 제소기간

- 처분 등이 있음을 안 날부터 90일 이내
- 처분 등이 있는 날부터 1년을 경과하면 제기 불가

나) 행정심판을 거치지 아니하고도 행정소송제기 가능

다) 불복청구에 대한 결정의 종류 : 각하, 기각, 인용

※ 이의신청의 경우에도 행정심판/행정소송의 예에 따름

♣ 행정심판에서의 재결과 행정소송에서의 판결 3종류

- 각하 : 행정심판 청구나 행정소송의 제기 요건이 결여되어 부적법한 경우에 본안 심리를 거절하는 재결 또는 판결
- 기각 : 본안심리의 결과 행정심판청구 또는 행정소송 제기가 이유 없다고 인정하여 원처분을 시인하는 재결 또는 판결
- 인용 : 본안심리 결과 심판청구나 소송제기가 이유 있고, 원처분 이나 부작위가 위법 또는 부당하다고 인정, 청구인의 청구 취지를 받아들이는 재결 또는 판결

05

행정정보공동이용

1. 행정정보 공동이용 제도의 이해 ····· 223
2. 행정정보 공동이용 제도의 주요내용 ····· 224
3. 행정정보 공동이용 열람 및 처리절차 ····· 234
4. 행정정보 공동이용시스템 이용방법 ····· 237

1. 행정정보 공동이용 제도의 이해

가. 행정정보 공동이용 제도의 개념

행정기관이 보유·관리하고 있는 정보를 공동이용시스템을 통해

국민이 제출해야할 구비서류를 직접조회 처리함으로써

국민의 편의성과 행정 효율성을 제고하는 제도

나. 행정정보 공동이용 제도의 필요성

- 행정기관 등이 별도로 행정정보를 수집할 경우 행정비용 증가
- 민원인의 민원서류 제출 감축으로 국민편익행정 및 사회적 비용 절감
- 종이서류 감축을 통한 탄소저감 효과 등

※ 행정정보공동이용제도 연혁

- ○「전산망 보급 확장과 이용촉진에 관한 법률」 제정(1986. 5. 12.)
- ○「정보화 촉진기본법」 제정(1995. 8. 4.)
- ○「행정정보 공동이용에 관한 규정(대통령령)」 제정(1998. 3. 28.)
- ○「전자정부 구현을 위한 행정업무 등의 전자화 촉진에 관한 법률」 제정 (2001. 6. 30.)
- ○「전자정부법」 전부 개정(2010. 5. 5.)
  ※ 전자정부 서비스를 효율적으로 제공하며, 행정의 생산성 향상을 위한 제도적 기반 마련
- ○「전자정부법」 전부 개정(2017. 10. 24.)
  ※ 지속적으로 전자정부 발전을 촉진하기 위하여 '전자정부의 날' 제정

2. 행정정보 공동이용 제도의 주요내용

가. 행정정보 공동이용 시스템 개념도(http://www.share.go.kr)

민원·사무처리에 필요한 구비서류를 민원인이나 보유기관에서 제출받지 않아도 담당자가 전산망으로 정보를 조회·확인이 가능하도록 지원하는 시스템

나. 행정정보 공동이용 관련 규정

1) 행정정보 공동이용의 권한 있는 자

[전자정부법 제39조 : 행정정보 공동이용 신청·승인]

⑦ 제2항에 따른 승인을 받은 기관은 대통령령으로 정하는 바에 따라 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람을 지정하여 운영하여야 함

1. 그 기관의 공동이용에 관한 사항을 총괄관리할 권한이 있는 사람
2. 그 기관의 업무담당자에게 행정정보에 접근할 수 있는 권한을 부여할 권한이 있는 사람
3. 공동이용을 통하여 처리하는 소관 업무와 행정정보에 접근할 권한이 있는 사람

2) 공동이용관리자 지정·운영 등

[전자정부법 시행령 제46조 : 공동이용관리자 지정·운영]

① 이용기관의 장은 법 제39조제7항제1호에 해당하는 사람을 지정, 행정안전부장관에게 통보하여야 함

② 제1항에 따라 지정된 사람은 다음 각 호의 업무를 수행
1. 법 제39조제7항제3호에 해당하는 사람의 지정·관리
2. 공동이용 과정에서의 개인정보보호 및 정보보호를 위한 점검
3. 제2호에 따른 점검 결과 나타난 특이사항 및 그 대응처리 결과를 주기적으로 공동이용센터에 통보
4. 해당 이용기관 소속 직원을 대상으로 행정정보 공동이용에 관한 교육의 실시
5. 그 밖에 해당 이용기관의 행정정보 공동이용에 관한 사항 총괄

③ 이용기관의 장은 필요한 경우 법 제39조제7항제2호에 해당하는 사람을 지정하여 제2항제1호의 업무를 수행하게 할 수 있음. 이 경우 이용기관의 규모, 업무처리의 절차 등을 고려하여 복수로 지정할 수 있음

[행정정보 공동이용 지침 제19조 : 공동이용관리자 지정·운영]

① 이용기관의 장은 행정정보공동이용 업무와 업무 관련도가 가장 높은 부서의 장을 공동이용관리자로 지정, 공동이용센터에 통보(공동이용관리자가 변경된 경우를 포함)하여야 함. 이 경우 공동이용센터는 공동이용관리자의 직위·직급 및 직책이 공동이용의 취지에 어긋나거나 부적절한 경우 이를 조정할 것을 요청할 수 있음

② 공동이용관리자는 다음 각 호의 업무를 수행. 이 경우 공동이용관리자는 소속직원 중에서 담당자(이하 "업무보조자")를 지정하여 다음 각 호의 업무를 수행하게 할 수 있음
1. 영 제46조제2항 각 호의 업무
2. 법 제43조에 따른 열람청구에 관한 사항

[행정정보 공동이용 지침 제20조 : 분임공동이용관리자 지정·운영]

① 이용기관의 장은 행정정보 공동이용에 관한 업무를 효율적으로 수행하기 위해 기관특성에 따라 해당 이용기관을 2 이상의 단위(이하 "권한부여단위")로 구분, 각 권한부여단위별로 소속 부서의 장 중에서 분임공동이용관리자를 지정·운영할 수 있음. 이 경우, 권한부여단위의 구분은 필요한 범위에서 최소한으로 이루어져야 함

② 제1항에 따라 분임공동이용관리자가 지정된 경우 분임공동이용관리자는 소관 권한부여단위 내에서 영 제46조제2항제1호부터 제4호까지의 업무를 수행. 이 경우 분임공동이용관리자는 소속직원 중에서 업무보조자를 지정하여 수행하게 할 수 있음

③ 이용기관의 장은 제1항에 따라 분임공동이용관리자를 지정하는 경우 지역적 범위·업무처리 담당자의 수·해당 이용기관의 조직도, 처리업무 성격 및 절차 등을 고려, 권한부여단위를 지정하고 분임공동이용관리자의 지정결과를 공동이용센터에 통보(분임공동이용관리자가 변경된 경우를 포함)하여야 함. 이 경우 공동이용센터는 권한부여단위가 부적절하거나 분임공동이용관리자의 직위·직급 및 직책이 공동이용의 취지에 어긋나거나 부적절한 경우 이를 조정할 것을 요청할 수 있음

3) 접근권한 신청·승인 등 관리

[행정정보 공동이용 지침 제21조 : 접근권한 신청·승인]
① 행정정보 공동이용을 통하여 사무를 처리하고자 하는 사람은 별지 제6호 서식에 따른 신청서(전자문서를 포함)를 작성, 부서장의 결재를 얻은 후 공동이용관리자 또는 권한부여단위가 분리되어 분임공동이용관리자가 지정된 경우에는 해당 분임공동이용관리자(이하 “공동이용관리자 등”)에게 접근권한을 신청하여야 함
② 공동이용관리자 등은 제1항에 따라 신청을 한 사람이 업무분장상 정당한 권한이 있는지를 확인한 후에 접근권한을 승인하여야 함
③ 공동이용관리자 등은 접근권한 승인 및 변경 내역을 기록·관리하여야 하며, 공동이용센터는 이를 전자적으로 처리할 수 있는 기능을 공동이용시스템에 구현하여 이용기관에 제공할 수 있음
④ 행정정보보유기관의 요청이 있는 경우 업무처리담당자는 제2항에 따라 공동이용관리자 등으로부터 접근권한을 승인받은 후에 관련 보유기관관리자의 승인을 별도로 얻어야 함

[행정정보 공동이용 지침 제22조 : 다자열람권한 부여]
① 공동이용관리자 등은 공동이용 사무의 처리를 위하여 필요한 경우 업무처리담당자를 지휘·감독하는 관계에 있거나 협조하여야 하는 관계에 있는 사람에게 업무처리담당자가 공동이용한 행정정보를 열람할 권한(이하 “다자열람권한”)을 부여할 수 있음
② 제1항에 따른 다자열람이 필요한 사람에 대한 접근권한은 업무처리담당자가 신청할 수 있음. 이 경우 제21조의 규정을 준용

[행정정보 공동이용 지침 제23조 : 접근권한 등록·변경]
① 이용기관은 다음 각 호에 해당하는 사항을 공동이용시스템에 등록
1. 공동이용관리자 및 분임공동이용관리자
2. 업무보조자
3. 제21조 및 제22조에 따라 접근권한을 승인·부여받은 업무처리담당자 및 다자열람권한을 부여받은 자(이하 “업무처리담당자 등”)
② 제1항에 따라 등록한 사항이 이용기관의 조직개편·인사발령·사무분장의 변경이나 이용기관의 파산·분할·인수·합병 등으로 변경된 경우에 이용기관은 지체없이 그 변경된 내용을 공동이용시스템에 등록하여야 함
③ 이용기관이 처음으로 공동이용시스템을 이용하는 경우 공동이용센터는 제1항의 사항을 일괄적으로 등록할 수 있도록 하여야 함
④ 공동이용관리자 등은 제2항의 경우 직권으로 업무처리담당자 등의 접근권한을 회수·조정할 수 있음

[행정정보 공동이용 지침 제24조 : 접근권한 관리]
① 공동이용시스템 접근, 공동이용 행정정보의 열람 등 모든 접근권한은 법령, 자치법규, 관련 규정 등에 의해 허용된 사람에 한하여 업무 수행에 필요한 최소한의 범위로 부여하여야 함

② 공동이용관리자, 분임공동이용관리자, 업무보조자 및 업무처리담당자 등은 별지 제7호 서식에 따른 행정정보공동이용 서약서를 작성하여 공동이용관리자 등에게 제출하여야 함. 이 경우 분임공동이용관리자는 공동이용관리자에게 제출
③ 접근권한을 승인받은 사람은 접근권한을 임의로 양도 또는 대여해서는 아니되며, 공동이용관리자 등은 이를 수시로 확인 및 지도·감독하여야 함
④ 공동이용관리자 등은 업무처리담당자 등이 소관 사무를 처리함에 있어 특별한 사정이 없는 한 공동이용시스템을 통하여 해당 사무를 처리하도록 접근권한의 신청 및 이용을 독려, 제23조제1항에 따른 접근 권한의 등록사항에 관하여 수시로 점검하여야 함
⑤ 공동이용관리자 등은 공동이용시스템에 등록된 사무에 대한 이용현황을 파악하여 그 이용을 독려하고 해당 이용기관 또는 권한부여단위에서 처리하는 사무 중 공동이용시스템에 등록되지 아니한 사무가 공동이용을 통하여 처리될 수 있는 경우에는 이를 공동이용 사무로 신청하여야 함

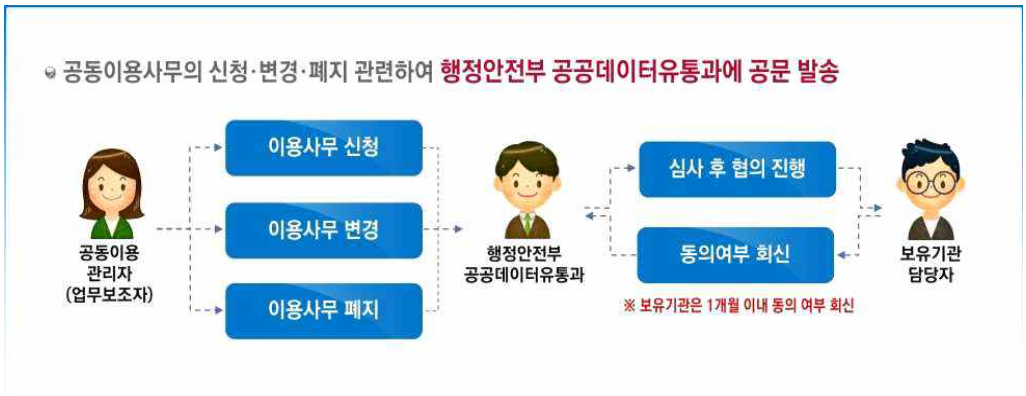
[행정정보 공동이용 지침 제25조 : 이용기관의 조직·구성원 정보 제공]
① 공동이용센터는 이용기관에 대하여 공동이용시스템의 구축 및 공동이용 권한관리 등 공동이용의 관리에 필요한 조직 및 구성원에 관한 정보를 공동이용센터가 정의하는 표준방식으로 제공하도록 요청할 수 있음
② 이용기관은 제1항의 규정에 따라 제공한 사항에 변동이 있는 경우 지체 없이 이를 공동이용시스템에 반영하여야 함
③ 공동이용센터 및 그 직원은 업무목적으로 제공된 이용기관의 직원정보에 대하여 그 제공목적에 직접 해당하는 업무 외에 다른 용도로 사용할 수 없으며, 제3자에게 임의제공 또는 누설하여서는 아니됨

다. 행정정보 공동이용 대상사무

「행정정보」 란?
행정기관 등이 직무상 작성하거나 취득하여 관리하고 있는 자료로서 전자적 방식으로 처리되어 부호, 문자, 음성, 음향, 영상 등으로 표현된 것 (전자정부법 제2조 제6호)

「행정정보 공동이용센터」 란?
행정안전부장관은 행정정보의 원활한 공동이용을 위하여 행정안전부장관 소속으로 행정정보 공동이용센터(이하 "공동이용센터"라 한다)를 두고 대통령령으로 정하는 바에 따라 공동이용에 필요한 시책을 추진하게 할 수 있다.
행정정보를 공동으로 이용하는 기관은 정당한 사유가 없으면 공동이용센터를 통하여 행정정보를 공동이용하여야 한다. (전자정부법 제37조)

라. 행정정보 공동이용사무 신청 절차



● 이용사무 신청·변경 시
- 행정정보공동이용신청서(지침 별지 제3호 서식) 작성 후 행정안전부 공공데이터유통과로 공문 발송

● 이용사무 폐지 시
- 행정안전부 공공데이터유통과로 폐지 할 사무정보를 공문으로 발송
- 폐지 처리 후 행정안전부 공공데이터유통과에서 신청기관에 통보

마. 공동이용 대상기관 : 744개 기관(2020.5월 기준)

행정정보를 수집·보유하고 있는 행정기관 등(이하 "행정정보보유기관"이라 한다)의 장은 다른 행정기관 등과 「은행법」 제8조제1항에 따라 은행업의 인가를 받은 은행 및 대통령령으로 정하는 법인·단체 또는 기관으로 하여금 행정정보를 공동으로 이용하게 할 수 있다. (전자정부법 제36조 제2항)

1) 행정기관

- 국회, 법원, 헌법재판소, 중앙선거관리위원회
- 중앙행정기관(대통령 소속 기관과 국무총리 소속 기관을 포함한다) 및 그 소속 기관
- 지방자치단체

2) 공공기관

- 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제4조에 따른 법인·단체 또는 기관
- 「지방공기업법」에 따른 지방공사 및 지방공단

- 특별법에 따라 설립된 특수법인
- 「초·중등 교육법」, 「고등 교육법」 및 그 밖의 다른 법률에 따라 설치된 각급학교
- 「정부출연연구기관 등의 설립·운영 및 육성에 관한 법률」 제8조제1항에 따른 연구기관
- 「과학기술분야 정부출연연구기관 등의 설립·운영 및 육성에 관한 법률」 제8조제1항에 따른 연구기관

3) 기타

- 「은행법」 제8조제1항에 따라 은행업의 인가를 받은 은행
- 「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」 제38조에 따른 금융감독원의 검사대상기관
- 「민원 처리에 관한 법률」 제2조제3호다목에 따른 법인·단체 또는 기관
  다만, 같은 법 제36조제1항에 따른 민원처리기준표의 민원사무를 처리하는 경우로 한정

4) 행정정보 공동이용 대상 정보 : 162종(2020.3월 기준)

[행정안전부 고시 2020-7호, 2020.3.3, 일부개정]

정보보유기관	공동이용 대상 행정정보
과학기술정보통신부(3)	정보통신공사업등록증, 정보통신기술자경력수첩, 정보통신감리원자격증
교육부(2)	검정고시 합격증명서, 고등학교졸업증명서
외교부(3)	여권, 해외이주신고확인서, 재외국민등록부등본
법무부(4)	출입국에관한사실증명, 외국인등록사실증명, 국내거소신고사실증명, 외국인의부동산등기등록증명서
행정안전부(8)	주민등록표 등·초본, 지방세납세증명서, 지방세세목별과세(납세)증명서(자동차세), 지방세세목별과세(납세)증명서(재산세), 상훈수여증명서, 국외이주신고증명서, 지방세납부확인서(등록면허세 면허분), 주민등록전입세대
농림축산식품부(2)	축산업허가(등록)증, 농업경영체증명서
산업통상자원부(8)	공장등록증명서, 석유판매업등록증, 전기안전점검확인서, 전기공사업등록증, 전기공사기술자경력수첩, 전기공사업등록관리대장, 공장(신설,증설,이전,업종변경,제조시설)승인(변경승인)서, 산업단지입주계약(계약변경)신청(확인)서

보건복지부(15)	국민기초생활수급자증명서, 장애인증명서, 약사면허증, 영양사면허증, 의료기사면허증(안경사/방사선사), 의료면허증(의사/치과의사/한의사/간호사), 전문의자격증(의사/치과의사/한의사), 요양보호사자격증, 의료기관개설신고증명서, 어린이집인가증, 장애인연금(경증)장애수당장애아동수당수급자확인서, 의료기관개설허가증, 건강진단결과서, 차상위계층확인서, 자활근로자확인서
환경부(6)	사업장폐기물배출자신고증명서, 폐수배출시설설치허가증(신고증명서), 폐기물수집운반업허가증, 폐기물(중간/최종/종합)처리업허가증, 폐기물처리시설설치승인서, 폐기물처리시설설치신고증명서
고용노동부(1)	국가기술자격취득사항확인서
여성가족부(1)	한부모가족증명서
국토교통부(34)	개별공시지가확인서, 건축물대장, 건축물사용승인서, 건설기계등록원부, 주택건설사업사용검사필증, 자동차등록원부, 이륜자동차사용신고필증, 건축·대수선·용도변경허가서, 토지(임야)대장, 지적도, 임야도, 건설업등록증, 토지이용계획정보, 건설기계등록증, 건설기계검사증, 건설기계사업등록증, 건축사사무소개설신고확인증, 자동차등록증, 부동산등기용등록번호증명서, 토지거래계약허가증, 자동차말소등록사실증명서, 임대사업자등록증, 임시운행허가증, 개별주택가격확인서, 공동주택가격확인서, 착공신고필증, 건축·대수선·용도변경신고필증, 가설건축물관리대장, 위반건축물관리대장, 부동산종합증명서(토지), 부동산종합증명서(토지, 건축물), 부동산종합증명서(토지, 집합건물), 주거급여수급자정보, 지적전산자료
해양수산부(8)	선박원부, 선박검사증서, 선박국적증서(상선), 선박국적증서(어선), 어선등록필증, 어업면허증, 선적증서, 해상화물운송사업등록증
국가보훈처(4)	국가유공자(유족)/5·18민주유공자(유족)확인서, 취업지원대상자증명서, 대학수업료등면제대상자증명서, 교육지원대상자증명서
국세청(8)	(국세)납세증명서, 소득금액증명, 납부내역증명, 휴업사실증명, 사업자등록증명, 폐업사실증명, 부가가치세과세표준증명원, 표준재무제표증명(법인·개인)

관세청(3)	수출신고필증, 수입신고필증, 관세납세증명서
병무청(2)	병적증명서, 징병신체검사결과통보서(시력)
경찰청(2)	자동차운전면허증, 운전경력증명서
소방청(4)	안전시설등완비증명서, 화재증명원, 소방시설업등록증, 소방시설완공검사증명서
해양경찰청(4)	선박출항·입항신고사실확인서(개별), 선박출항·입항신고사실확인서(총괄), 선원승선신고사실확인서, 폐기물위탁·처리신고증명서
특허청(4)	특허등록원부, 실용신안등록원부, 디자인등록원부, 상표등록원부
중소벤처기업부(4)	벤처기업확인서, 메인비즈확인서, 이노비즈확인서, 중소기업확인서
대법원(4)	법인등기사항증명서, 건물등기사항증명서, 토지등기사항증명서, 가족관계등록전산정보
국민건강보험공단(9)	건강보험자격확인서, 건강보험자격득실확인서, 건강·장기요양보험료납부확인서(개인), 사업장건강·장기요양보험료납부확인서, 차상위본인부담경감대상자증명서, 건강검진결과통보서 , 4대사회보험료 완납증명서, 건강·연금보험료완납(납부)증명서, 건강검진결과통보서(신장질환항목)
공무원연금공단(1)	공무원연금내역서
국민연금공단(3)	연금산정용가입내역확인서, 사업장국민연금보험료월별납부증명, 국민연금가입자가입증명
근로복지공단(8)	고용보험료완납증명원, 산재보험료완납증명원, 산재보험급여지급확인원, 고용보험피보험자격이력내역서(상용), 고용보험일용근로내역서, 산재보험근로자고용정보확인서, 고용·산업재해보상보험가입증명원, 개인별부과고지산출내역서(근로자개인별월평균보수)
한국토지주택공사(1)	공공임대주택정보
한국가스안전공사(1)	액화석유가스사용시설완성검사증명서(발급 확인서)
국가평생교육진흥원(1)	학점은행제학위증명(전문학사, 학사)
한국사회적기업진흥원(1)	사회적기업인증서
대한상공회의소(1)	국가기술자격증

바. 사전동의 필요여부

- 공동이용 사무는 정보주체의 사전동의를 받아 처리하는 것이 원칙임
- 다만, 정보주체의 사전동의를 받을 수 없거나 동의를 받는 것이 부적절하다고 인정되는 경우는 전자정부법 제42조 및 동법 시행령 제49조에 의거 해당 사유를 기재

[전자정부법 제42조 2항 : 정보주체의 사전동의]

② 제1항에도 불구하고 이용기관이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우로서 정보주체의 사전동의를 받을 수 없거나 동의를 받는 것이 부적절하다고 인정되면 이용기관은 그 행정정보를 공동이용한 후 국회규칙, 대법원규칙, 헌법재판소규칙, 중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정하는 바에 따라 제1항 각 호의 사항을 정보주체가 알 수 있도록 하여야 한다. 다만, 제3호에 해당하여 이용기관이 범죄수사를 위하여 행정정보를 공동이용한 경우에는 그 사건에 관하여 공소를 제기한 날 또는 입건이나 공소제기를 하지 아니하는 처분(기소중지 결정은 제외한다)을 한 날 이후에 알 수 있도록 하여야 한다.

1. 정보주체의 생명 또는 신체를 보호하기 위하여 긴급하게 공동이용할 필요가 있는 경우
2. 법령에 따라 정보주체에게 의무를 부과하거나 권리·이익을 취소·철회하는 업무를 수행하기 위하여 공동이용이 불가피한 경우
3. 법령을 위반한 정보주체에 대한 조사 또는 처벌 등 제재와 관련된 업무를 수행하기 위하여 공동이용이 불가피한 경우
4. 그 밖에 법령에서 정하는 업무를 수행함에 있어서 정보주체의 사전동의를 받는 것이 그 업무 또는 정보의 성질에 비추어 현저히 부적합하다고 인정되는 경우로서 대통령령으로 정하는 경우

[전자정부법 시행령 제49조 1항, 2항 : 정보주체의 사전동의]

① 이용기관의 장은 법 제42조제2항에 따라 정보주체(「개인정보 보호법」 제2조제3호의 정보주체를 말한다. 이하 같다)의 사전동의 없이 공동이용센터를 통하여 행정정보를 공동이용한 경우 정보주체가 법 제42조제1항 각 호의 사항을 인터넷을 통하여 확인할 수 있도록 하여야 하고, 행정안전부장관은 이를 위한 시스템을 구축하여 이용기관에 제공할 수 있다.

② 법 제42조제2항제4호에서 “대통령령으로 정하는 경우”란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.

1. 정보주체의 신청과 상관없이 처리하여야 하는 행정업무로서 정보주체에게 이익이 되는 것이 명백한 경우
2. 정보주체의 신청에 따른 심사·허가 및 사실조사 등의 업무를 수행하기 위하여 불가피한 경우
3. 누구든지 서류로 발급받거나 열람할 수 있는 행정정보를 공동이용하는 경우
4. 정보주체의 사전동의를 받아서는 국가의 안전보장 또는 외교상의 비밀에 관한 중대한 이익을 크게 해칠 우려가 있다고 인정되는 경우

사. 공동이용 담당자별 역할

1) 공동이용관리자(업무보조자)

자격	임무	유의사항
관련 부서의 장	·해당 기관의 소속 직원을 대상으로 행정정보 공동이용에 관한 교육 실시 ·공동이용관리자의 업무보조자 승인·지정 ·이용기관의 공동이용사무 신규·변경·폐지 신청 ·이용기관의 권한부여 단위 관리 ·분임공동이용관리자 승인·지정 ·공동이용 실태 자체점검 ·개인정보보호 및 정보보호 점검 ·열람청구 접수 및 통보 등	·공동이용관리자 변경 시 행정안전부 공공데이터유통과에 공문으로 신청해야 하며, 담당자가 공문 확인 후 승인 처리 ·공동이용관리자 업무공백을 미연에 방지하려면 반드시 공동이용관리자의 업무보조자 지정

2) 분임공동이용관리자(업무보조자)

자격	임무	유의사항
기관의 특성에 따라 해당 이용기관을 2이상의 단위로 구분, 각 권한부여단위별 소속부서의 장	·업무처리담당자 개인컴퓨터 사용 권한 승인 ·업무처리담당자의 업무분장 사항 확인 후 이용사무 접근권한 관리 (승인·반려·회수 등) ·권한부여단위내의 개인정보 보호를 위한 공동이용 현황 관리 ※ 권한부여 후 해당 목적 외 사용금지 안내	·권한부여 단위 생성 후 분임공동이용관리자 신청 승인 및 지정 ·권한부여 단위 밖의 사용자를 분임공동이용관리자로 지정할 수 없음 ·분임공동이용관리자의 부서 변경 시 분임공동이용관리자의 권한을 반납받아야 함 ·분임공동이용관리자의 부서 변경 시 업무보조자의 권한도 확인 필요 ·분임공동이용관리자의 업무보조자를 반드시 두도록 함

3) 업무처리담당자

자격	임무	유의사항
법령, 자치법규, 관련 규정 등에 의해 허용된 업무담당자	·행정정보 접근권한 및 업무에 적합한 사무권한 획득 ·개인정보보호법 준수 ·이용사무에 알맞은 정보 열람 조회	·업무목적 외 사용금지 ※ 행정정보를 권한 없이 처리하거나 권한을 넘어서 처리하는 행위 : 3년 이하의 징역 또는 3천만 원 이하의 벌금 ·정보주체의 사전동의가 필요한 경우에는 반드시 사전동의 후 열람 ※ 정보주체의 사전동의를 받지 않고 열람한 행위 : 3천만 원 이하의 과태료

3. 행정정보 공동이용 열람 및 처리절차

가. 열람 절차

1) 정부24를 통한 절차

- 민원인이 정부24를 통한 열람 청구(이용기관 지정) → (e하나로민원) 열람 청구권 확인 및 열람내역 확인(공동이용관리자) → 이용기관업무처리 담당자 확인(열람가능처리) → 열람청구자에게 10일 이내 통보(공동이용관리자)

2) 방문을 통한 절차

- 열람신청 내용(열람신청서)을 공동이용업무포털(e하나로민원) 열람 청구 신청 접수 → 이용기관 열람내역확인(공동이용관리자) → 이용기관업무 처리 담당자 확인(열람가능처리) → 열람청구자에게 10일 이내 통보(공동이용관리자)

나. 행정정보 공동이용센터 이용 절차 [방위사업청]

행정정보 공동이용센터 (www.share.go.kr)	·기관 행정정보 공동이용관리자 승인 ·행정정보 공동이용시스템 정보제공
↑ ↓	
방위사업청 공동이용관리자 (고객지원 PL)	·기관 공동이용사무 총괄 ·행정정보 접근권한 부여 및 관리 ·행정정보 공동이용에 관한 교육 실시
(권한부여 요청) ↑ ↓ (승인)	
분임공동이용관리자 (업무 관련 이용 팀장)	·행정정보 접근권한 부여 및 관리 ·행정정보 공동이용 내역 관리 ·개인정보보호를 위한 공동이용 현황 점검
(열람권한 요청) ↑ ↓ (승인)	
업무담당자 (각 부서 내 업무처리담당자)	·행정정보 공동이용시스템 제공정보 열람

1) 공동이용관리자 지정/변경

- 이용기관에서는 행정정보공동이용 업무와 업무 관련도가 가장 높은 부서의 장을 공동이용관리자로 지정·통보(공동이용관리자가 변경된 경우를 포함)하여야 한다.
- 공동이용관리자 지정/변경사항 공문(전자문서 포함)으로 통보

※ 공동이용 과정에서의 개인정보 보호 등을 위한 점검결과 나타난 특이사항 및 대응결과를 주기적으로 행정안전부로 통보

※ 업무담당자 변동 시 권한반납 및 인수인계 관리(필요시 강제회수)

2) 공동이용관리자 업무보조자 지정/취소

- 공동이용관리자는 소속직원 중에서 업무보조자를 지정할 수 있다

3) 권한부여단위/분임공동이용관리자 관리

- 공동이용관리자(업무보조자 포함)는 해당 이용기관을 2 이상의 단위로 구분하여 권한부여단위로 등록하고, 권한부여단위별로 소속 부서의 장으로 분임공동이용관리자를 지정/승인할 수 있다

※ 권한부여단위 삭제 시 권한부여단위 내 모든 업무처리담당자의 권한 삭제 (주의요망!!)

4) 분임업무보조자 지정/취소

- 분임공동이용관리자는 소속직원 중에서 업무보조자를 지정할 수 있다
- 공동이용관리자는 분임업무보조자 지정 현황을 조회할 수 있다
- 업무포탈(www.share.go.kr) ≫ 공동이용관리자 ≫ 업무보조자 조회(분임공동)

5) 업무처리담당자 관리

- 분임공동이용관리자는 소속 권한부여단위의 업무처리담당자 정보열람 권한을 승인/지정/취소할 수 있다.
- 업무포탈(www.share.go.kr) ≫ 분임공동이용관리자 ≫ 열람권한승인

※ 승인취소는 상세화면(이용사무명 클릭)에서 처리가능

다. 행정정보 공동이용 방식

- 공동이용 방식은 열람 후 출력은 가능하나, 열람만으로 업무처리가 가능한 경우 불필요한 출력은 하지 않는 것이 바람직함.

질 의

● 민원인이 행정정보공동이용을 통해 확인할 수 있는 증명서류를 첨부하여 우편으로 민원을 신청한 경우 민원 처리 담당자는 행정정보공동이용을 통해 다시 확인하여야 하는지?

답 변

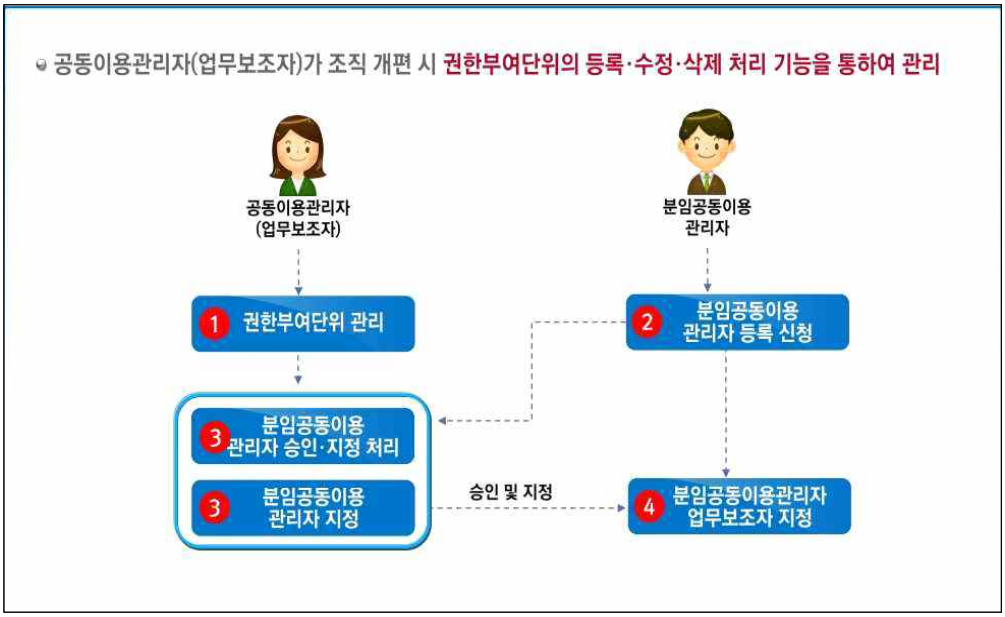
• 행정정보공동이용을 통해 확인 가능한 증명서류를 민원인이 자발적으로 제출하였을 경우에는 별도의 대조·확인 절차 없이 제출된 서류에 따라 그 민원을 처리하는 것이 타당함.

다만, 민원을 접수 혹은 처리할 때 제출된 서류의 내용이 변경된 사실을 알았거나 변경될 가능성이 있다고 인정할 만한 사유가 있다면 제출여부에 관계없이 민원처리 담당자의 책임 하에 관련 공부(혹은 행정정보공동이용)를 확인하여 해당 민원을 처리하는 것이 바람직할 것임.

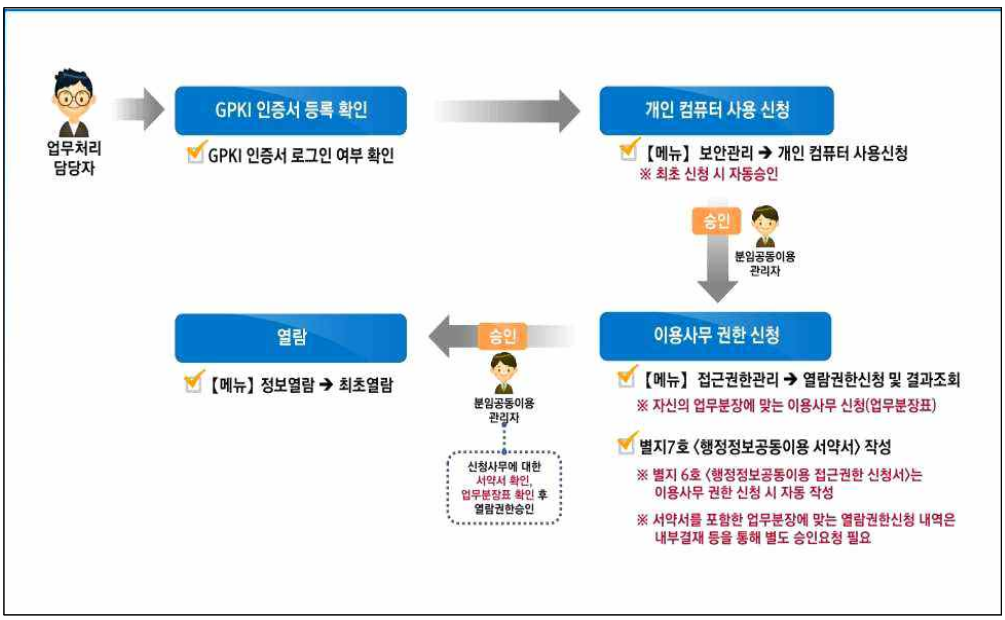
아울러 행정기관에서 확인 가능한 서류를 민원인이 제출하였을 경우에는 민원문서의 여백에 그 사유를 기록해 놓는 것도 필요함.

4. 행정정보 공동이용시스템 이용방법

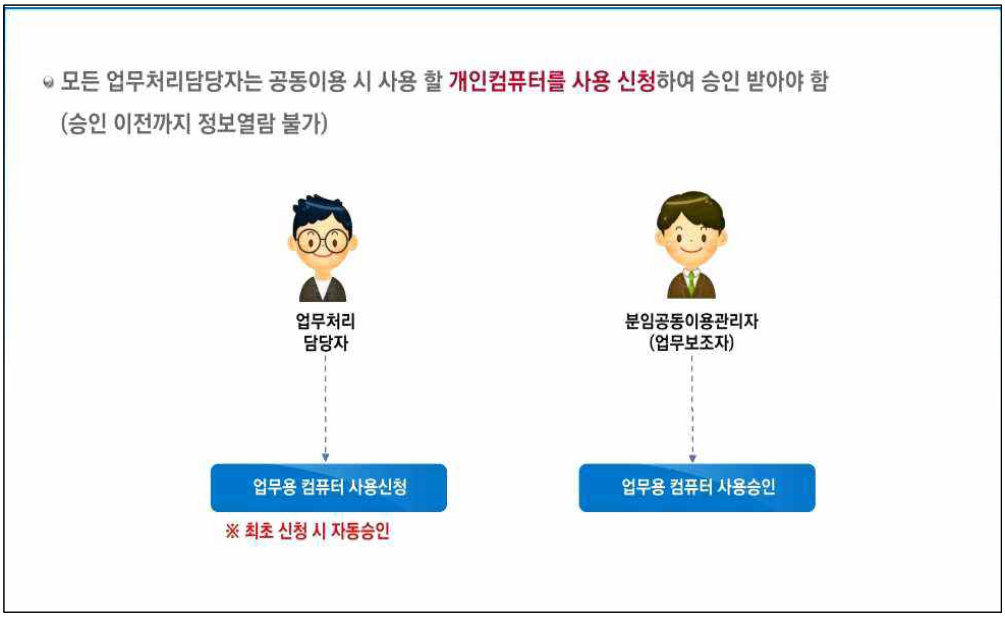
가. 권한부여단위 관리(고객지원팀)



나. 분임공동이용관리자 자격과 임무(사용부서)



다. 업무용 컴퓨터 관리(사용부서)

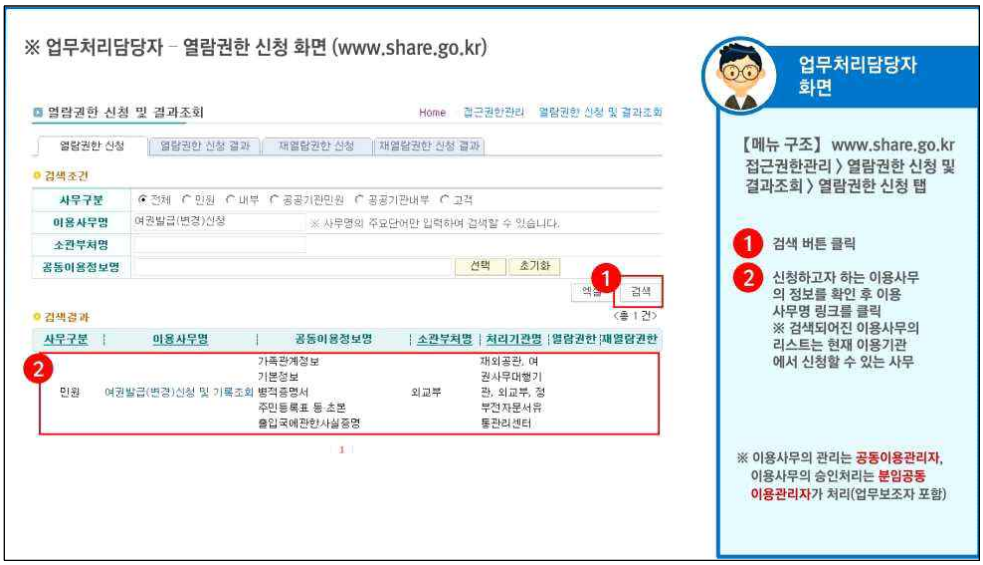


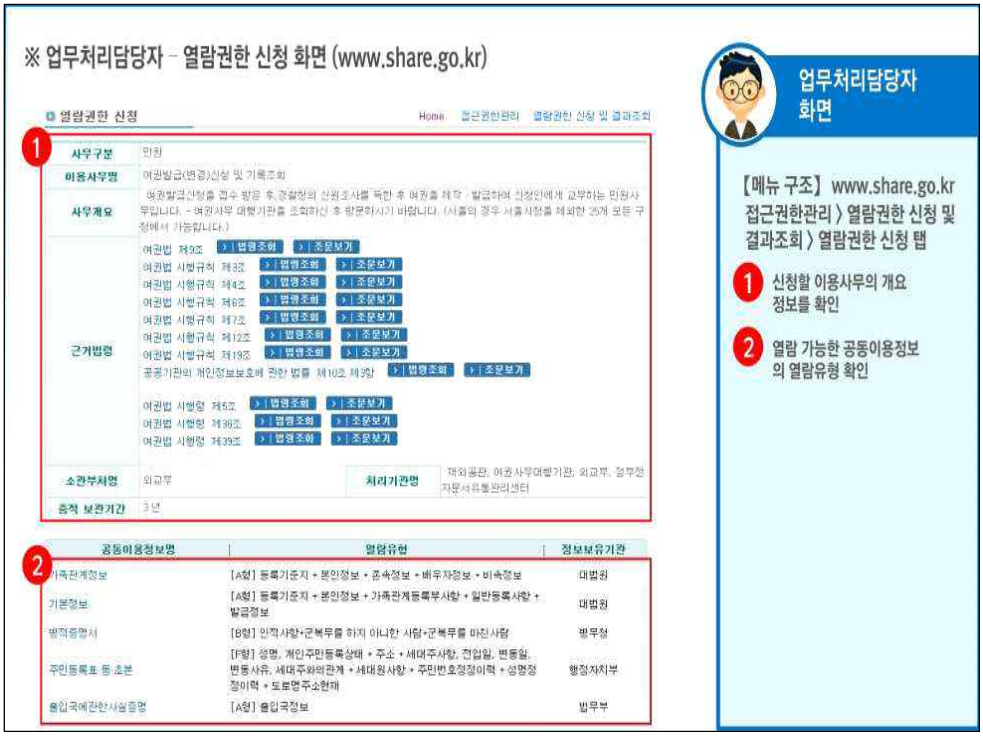
1) 업무용 컴퓨터 신청 방법

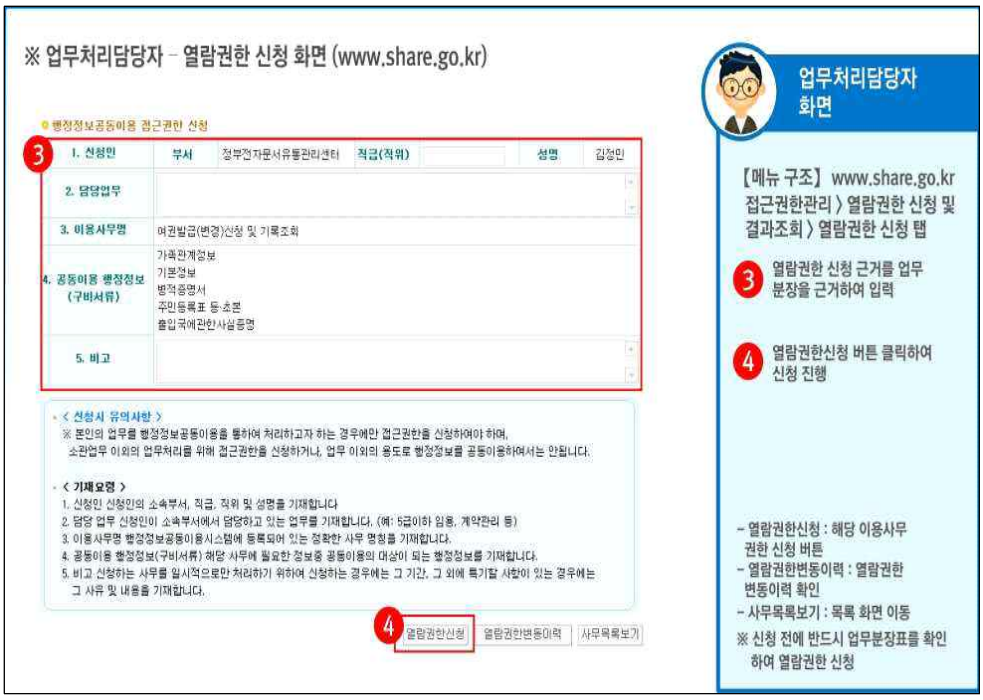
2) 업무용 컴퓨터 승인 방법

라. 열람권한 관리(사용부서)

1) 정보열람권한 신청 방법

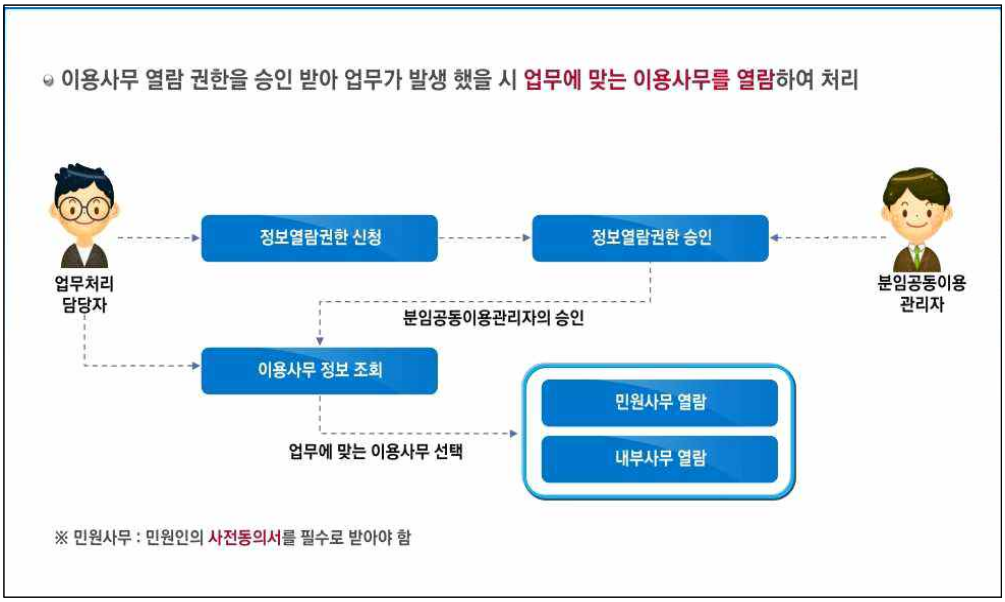



※ 업무처리담당자 - 열람권한 신청 화면 (www.share.go.kr)
열람권한 신청
Home 접근권한관리 열람권한 신청 및 결과조회
1
사무구분 민원
이용사무명 여권발급(변경)신청 및 기록조회
사무개요 여권발급신청을 접수 받은 후, 경찰청의 신원조사를 득한 후 여권을 제작 · 발급하여 신청인에게 교부하는 민원사무입니다. - 여권사무 대행기관을 조회하신 후 방문하시기 바랍니다. (서울의 경우 서울시청을 제외한 25개 모든 구청에서 가능합니다.)
근거법령 여권법 제9조 | 법령조회 | 조문보기
여권법 시행규칙 제3조 | 법령조회 | 조문보기
여권법 시행규칙 제4조 | 법령조회 | 조문보기
여권법 시행규칙 제6조 | 법령조회 | 조문보기
여권법 시행규칙 제7조 | 법령조회 | 조문보기
여권법 시행규칙 제12조 | 법령조회 | 조문보기
여권법 시행규칙 제13조 | 법령조회 | 조문보기
공공기관의 개인정보보호에 관한 법률 제10조 제3항 | 법령조회 | 조문보기
여권법 시행령 제5조 | 법령조회 | 조문보기
여권법 시행령 제36조 | 법령조회 | 조문보기
여권법 시행령 제39조 | 법령조회 | 조문보기
소관부처명 외교부 처리기관명 재외공관, 여권사무대행기관, 외교부, 정부전자문서유통관리센터
증적 보관기간 3년
2
공동이용정보명 | 열람유형 | 정보보유기관
가족관계정보 [A형] 등록기준지 + 본인정보 + 혼속정보 + 배우자정보 + 미속정보 대법원
기본정보 [A형] 등록기준지 + 본인정보 + 가족관계등록부사항 + 일반등록사항 + 발급정보 대법원
범적증명서 [B형] 인적사항+군복무를 하지 아니한 사람+군복무를 마친사람 병무청
주민등록표 등·초본 [F형] 성명, 개인주민등록상태 + 주소 + 세대주사항, 전입일, 변동일, 변동사유, 세대주와의관계 + 세대원사항 + 주민번호정정이력 + 성명정정이력 + 도로명주소현재 행정자치부
출입국에관한사실증명 [A형] 출입국정보 법무부
업무처리담당자 화면
【메뉴 구조】 www.share.go.kr 접근권한관리 〉 열람권한 신청 및 결과조회 〉 열람권한 신청 탭
1 신청할 이용사무의 개요 정보를 확인
2 열람 가능한 공동이용정보의 열람유형 확인

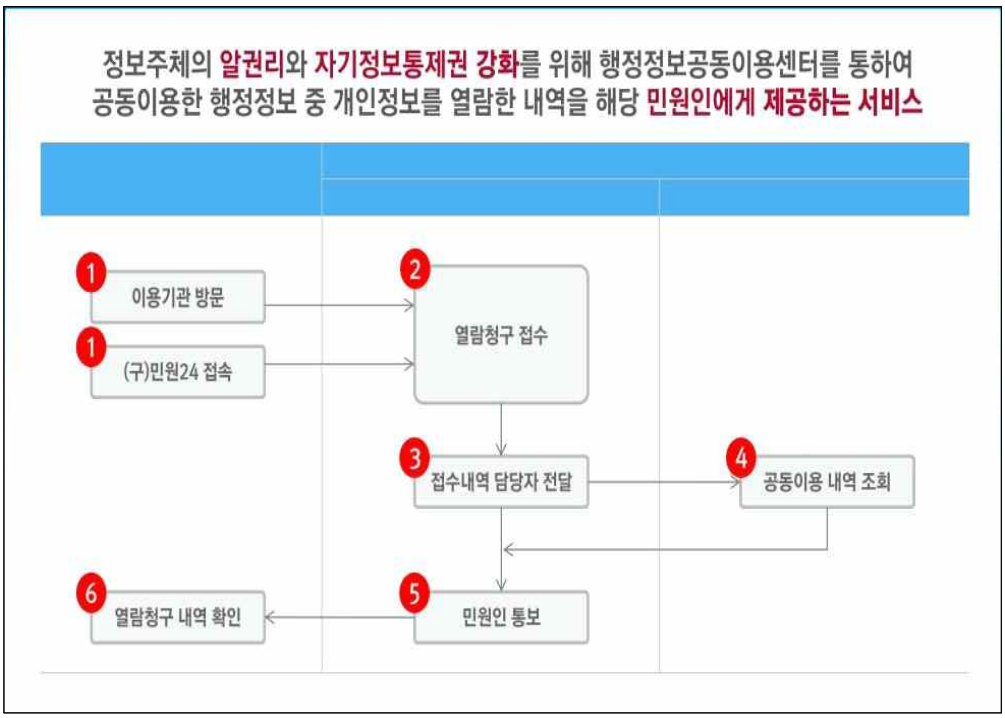

※ 업무처리담당자 - 열람권한 신청 화면 (www.share.go.kr)
행정정보공동이용 접근권한 신청
3
1. 신청인 부서 정부전자문서유통관리센터 직급(직위) 성명 김정인
2. 담당업무
3. 이용사무명 여권발급(변경)신청 및 기록조회
4. 공동이용 행정정보 (구비서류) 가족관계정보 기본정보 병적증명서 주민등록표 등·초본 출입국에관한사실증명
5. 비고
〈 신청시 유의사항 〉
※ 본인의 업무를 행정정보공동이용을 통하여 처리하고자 하는 경우에만 접근권한을 신청하여야 하며, 소관업무 이외의 업무처리를 위해 접근권한을 신청하거나, 업무 이외의 용도로 행정정보를 공동이용하여서는 안됩니다.
〈 기재요령 〉
1. 신청인 신청인의 소속부서, 직급, 직위 및 성명을 기재합니다
2. 담당 업무 신청인이 소속부서에서 담당하고 있는 업무를 기재합니다. (예: 5급이하 임용, 계약관리 등)
3. 이용사무명 행정정보공동이용시스템에 등록되어 있는 정확한 사무 명칭을 기재합니다.
4. 공동이용 행정정보(구비서류) 해당 사무에 필요한 정보중 공동이용의 대상이 되는 행정정보를 기재합니다.
5. 비고 신청하는 사무를 일시적으로만 처리하기 위하여 신청하는 경우에는 그 기간, 그 외에 특기할 사항이 있는 경우에는 그 사유 및 내용을 기재합니다.
4 열람권한신청 열람권한변동이력 사무목록보기
업무처리담당자 화면
【메뉴 구조】 www.share.go.kr 접근권한관리 〉 열람권한 신청 및 결과조회 〉 열람권한 신청 탭
3 열람권한 신청 근거를 업무 분장을 근거하여 입력
4 열람권한신청 버튼 클릭하여 신청 진행
- 열람권한신청 : 해당 이용사무 권한 신청 버튼
- 열람권한변동이력 : 열람권한 변동이력 확인
- 사무목록보기 : 목록 화면 이동
※ 신청 전에 반드시 업무분장표를 확인하여 열람권한 신청

2) 정보열람권한 승인 방법

마. 정보열람 조회(사용부서)



바. 열람청구 관리(사용부서 및 고객지원팀)



사. 정보조회 모니터링(사용부서 및 고객지원팀)

목적

◦ 행정정보공동이용 과정에서 발생할 수 있는 개인정보의 **부적절한 열람 방지와 업무처리담당자의 개인정보보호 보안의식을 재고**

주요 기능

◦ 행정정보조회·실시간유통서비스 등 행정정보공동이용 과정에서 발생할 수 있는 **개인정보의 부적절한 열람 및 이용을 방지**하여 개인정보를 보호하기 위해 주기적으로 모니터링하는 시스템

◦ 공동이용관리자(분임공동이용관리자)가 기관 내 업무처리담당자들의 **정보이용 행태를 모니터링**하여 부적절한 사용 여부를 확인하고 이에 대한 **적절한 대응조치**를 수행

◦ 개인정보 오남용 주요 모니터링 사항
- 이용횟수 과다 열람, 단말기 등록 과다, 동일 개인정보의 반복적 열람 등

◦ (분임)공동이용관리자는 검출된 오남용 사항 확인 및 처리

개인정보 노출에 대한 **사회적 우려의 증가와 정보사회의 역기능**으로 인한
개인정보보호의 필요성이 증가함

개인정보 범위의 확대

사적 영역 – 개인정보는 "**그 사람 자체**"를 나타내는 중요 정보 : 주민등록번호, 계좌번호, 위치 정보, 생체 정보, DNA 정보 등

개인정보 가치증대 – 정보사회 진전에 따라 개인정보의 **유무형 가치 증대**

정보사회의 역기능

① 정보시스템에 대한 의존도 증가
② 사이버 범죄의 지능화
③ 사생활 침해위협 증대

정보사회의 핵심 – 공공, 민간의 모든 영역이 **개인정보를 매개**로 운영

침해에 따른 피해 – 개인적 초래 피해 (**정신적·경제적 피해**)
– 기업, 공공기관에 **손실 야기**, 사회적 혼란

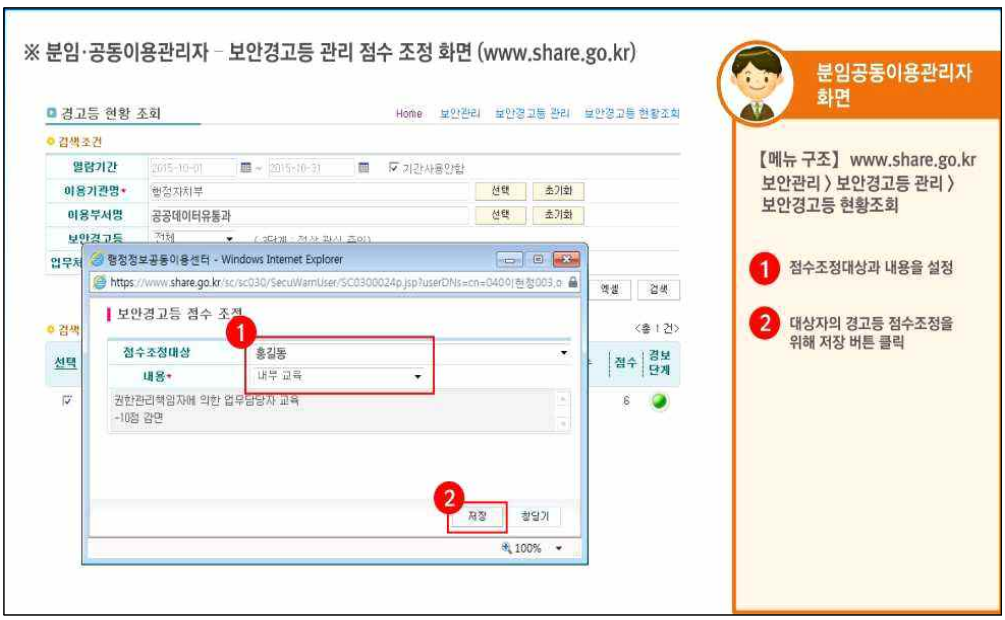
◦ 정보이용 형태를 모니터링하고 **비정상적인 이용패턴 발견 시 이를 확인**하여 **부적절한 열람 여부를 파악**하여 제재 할 수 있는 시스템

서비스 개념도

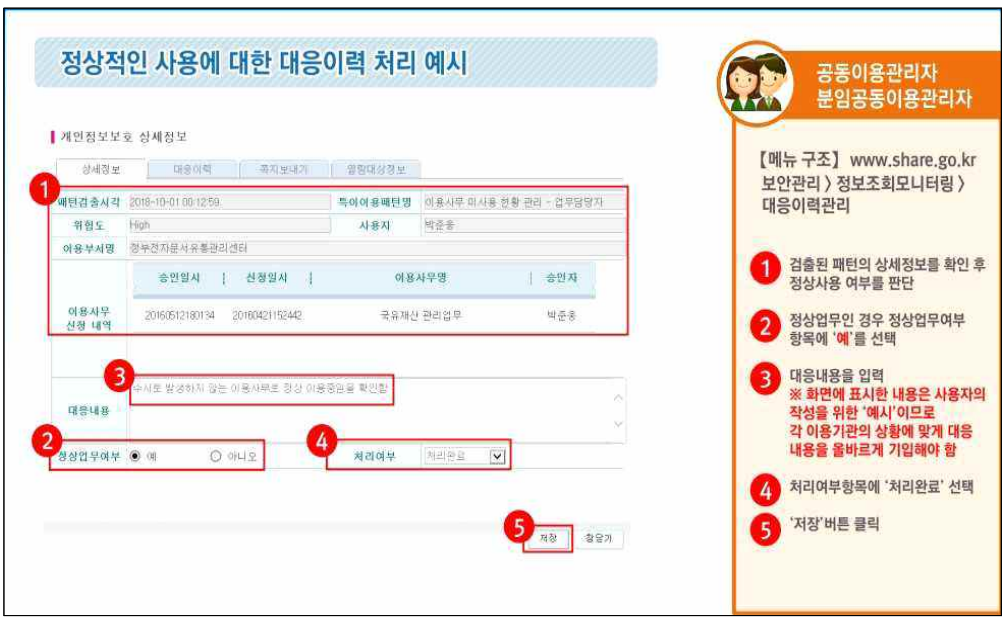
◦ 공동이용 과정에서 발생할 수 있는 개인정보의 **부적절한 열람 방지와 개인정보보호 보안의식을 재고**

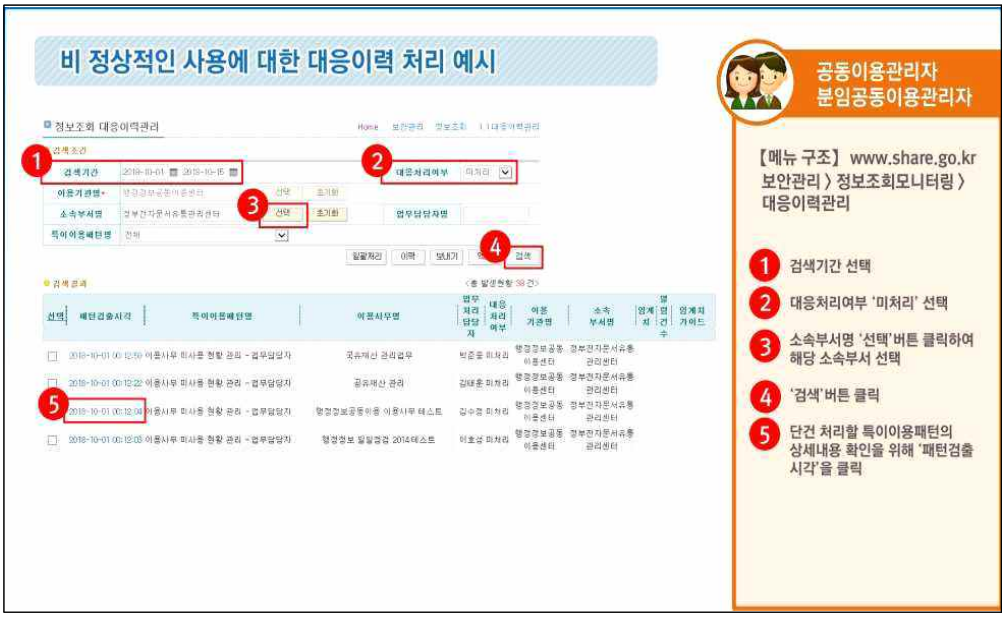
◦ (분임)공동이용관리자가 **정보이용 행태를 모니터링**하여 부적절한 사용 여부 확인 및 **적절한 대응조치**를 수행하고 **조회서비스 11개 패턴, 실시간/사실여부확인서비스 4개 패턴**으로 부적절한 사용 여부 확인

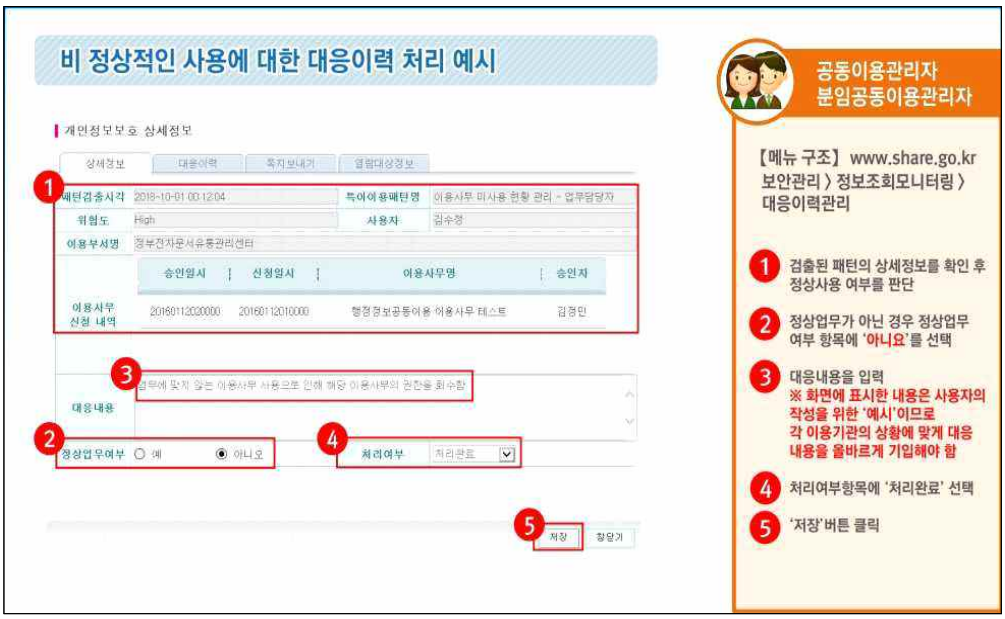
아. 보안경고등 점수관리(사용부서)



자. 실태점검(사용부서 및 고객지원팀)




비 정상적인 사용에 대한 대응이력 처리 예시
정보조회 대응이력관리
1
2
3
4
5
공동이용관리자
분임공동이용관리자
【메뉴 구조】 www.share.go.kr
보안관리 〉 정보조회모니터링 〉
대응이력관리
1 검색기간 선택
2 대응처리여부 '미처리' 선택
3 소속부서명 '선택'버튼 클릭하여 해당 소속부서 선택
4 '검색'버튼 클릭
5 단건 처리할 특이이용패턴의 상세내용 확인을 위해 '패턴검출시각'을 클릭


비 정상적인 사용에 대한 대응이력 처리 예시
개인정보보호 상세정보
상세정보
대응이력
1
2
3
4
5
공동이용관리자
분임공동이용관리자
【메뉴 구조】 www.share.go.kr
보안관리 〉 정보조회모니터링 〉
대응이력관리
1 검출된 패턴의 상세정보를 확인 후 정상사용 여부를 판단
2 정상업무가 아닌 경우 정상업무 여부 항목에 '아니요'를 선택
3 대응내용을 입력
※ 화면에 표시한 내용은 사용자의 작성을 위한 '예시'이므로 각 이용기관의 상황에 맞게 대응 내용을 올바르게 기입해야 함
4 처리여부항목에 '처리완료' 선택
5 '저장'버튼 클릭

06

관련법규

1. 민원처리에 관한 법률·시행령·시행규칙(3단 비교) ····· 251
2. 방위사업청 민원 처리 규정 ····· 294
3. 공공기관의 정보공개에 관한 법률·시행령·시행규칙(3단 비교) ····· 319
4. 방위사업청 행정정보 공개 규정 ····· 339
5. 방위사업청 행정서비스 헌장 운영 규정 ····· 364
6. 방위사업청 기업민원 보호·서비스 헌장 운영 규정 ····· 370

「민원 처리에 관한 법률」
3단 비교표(법률-시행령-시행규칙)

민원 처리에 관한 법률 [법률 제14839호, 2017. 7. 26., 타법개정]	민원 처리에 관한 법률 시행령 [대통령령 제31380호, 2021 1. 5., 타법개정]	민원 처리에 관한 법률 시행규칙 [행정안전부령 제121호, 2019. 6. 3., 일부개정]
제1장 총칙		
제1조(목적) 이 법은 민원 처리에 관한 기본적인 사항을 규정하여 민원의 공정하고 적법한 처리와 민원행정제도의 합리적 개선을 도모함으로써 국민의 권익을 보호함을 목적으로 한다.	**제1조(목적)** 이 영은 「민원 처리에 관한 법률」에서 위임된 사항과 그 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.	**제1조(목적)** 이 규칙은 「민원 처리에 관한 법률」 및 같은 법 시행령에서 위임된 사항과 그 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.
제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. 1. "민원"이란 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 것을 말하며, 그 종류는 다음 각 목과 같다. 가. 일반민원 1) 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 법률관계에 관한 확인 또는 증명을 신청하는 민원 2) 질의민원: 법령·제도·절차 등 행정업무에 관하여 행정기관의 설명이나 해석을 요구하는 민원 3) 건의민원: 행정제도 및 운영의 개선을 요구하는 민원	**제2조(민원인 및 공공기관의 범위)** ① 「민원 처리에 관한 법률」(이하 "법"이라 한다) 제2조 제2호 단서에서 "행정기관(사경제의 주체로서 제기하는 경우는 제외한다), 행정기관과 사법(私法)상 계약관계(민원과 직접 관련된 계약관계만 해당한다)에 있는 자, 성명·주소 등이 불명확한 자 등 대통령령으로 정하는 자"란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자를 말한다. 1. 행정기관에 처분 등 특정한 행위를 요구하는 행정기관[행정기관이 사경제(私經濟)의 주체로서 요구하는 경우는 제외한다] 2. 행정기관과 사법(私法)상의 계약관계가 있는 자로서 계약관계와 직접 관련하여 행정기관에 처분 등 특정한 행위를 요구하는 자	

4) 기타민원: 법정민원, 질의민원, 건의민원 및 고충민원 외에 행정기관에 단순한 행정절차 또는 형식요건 등에 대한 상담·설명을 요구하거나 일상생활에서 발생하는 불편사항에 대하여 알리는 등 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 민원 나. 고충민원: 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제5호에 따른 고충민원 2. "민원인"이란 행정기관에 민원을 제기하는 개인·법인 또는 단체를 말한다. 다만, 행정기관(사경제의 주체로서 제기하는 경우는 제외한다), 행정기관과 사법(私法)상 계약관계(민원과 직접 관련된 계약관계만 해당한다)에 있는 자, 성명·주소 등이 불명확한 자 등 대통령령으로 정하는 자는 제외한다. 3. "행정기관"이란 다음 각 목의 자를 말한다. 가. 국회·법원·헌법재판소·중앙선거관리위원회의 행정사무를 처리하는 기관, 중앙행정기관(대통령 소속 기관과 국무총리 소속 기관을 포함한다. 이하 같다)과 그 소속기관, 지방자치단체와 그 소속기관 나. 공공기관 1) 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제4조에 따른 법인·단체 또는 기관	3. 행정기관에 처분 등 특정한 행위를 요구하는 자로서 성명·주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭, 사무소 또는 사업소의 소재지와 대표자의 성명) 등이 불명확한 자 ② 법 제2조제3호나목5)에서 "대통령령으로 정하는 법인·단체 또는 기관"이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 법인·단체 또는 기관을 말한다. 1. 「정부출연연구기관 등의 설립·운영 및 육성에 관한 법률」 제8조제1항에 따른 연구기관 2. 「과학기술분야 정부출연연구기관 등의 설립·운영 및 육성에 관한 법률」 제8조제1항에 따른 연구기관	

2) 「지방공기업법」에 따른 지방공사 및 지방공단 3) 특별법에 따라 설립된 특수법인 4) 「초·중등교육법」·「고등교육법」 및 그 밖의 다른 법률에 따라 설치된 각급 학교 5) 그 밖에 대통령령으로 정하는 법인·단체 또는 기관 다. 법령 또는 자치법규에 따라 행정권한이 있거나 행정권한을 위임 또는 위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인 4. "처분"이란 「행정절차법」 제2조제2호의 처분을 말한다. 5. "복합민원"이란 하나의 민원 목적을 실현하기 위하여 관계법령등에 따라 여러 관계기관(민원과 관련된 단체·협회 등을 포함한다. 이하 같다) 또는 관계 부서의 인가·허가·승인·추천·협의 또는 확인 등을 거쳐 처리되는 법정민원을 말한다. 6. "다수인관련민원"이란 5세대(世帶) 이상의 공동이해와 관련되어 5명 이상이 연명으로 제출하는 민원을 말한다. 7. "전자민원창구"란 「전자정부법」 제9조에 따라 설치된 전자민원창구를 말한다. 8. "무인민원발급창구"란 행정기관의 장이 행정기관 또는 공공장소 등에 설치하여 민원인이 직접 민원문서를 발급받을 수 있도록 하는 전자장비를 말한다.		

제3조(적용 범위) ① 민원에 관하여 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 법에서 정하는 바에 따른다. ② 제2조제3호가목의 국회·법원·헌법재판소·중앙선거관리위원회의 행정사무를 처리하는 기관에 대해서는 제36조제3항, 제37조, 제38조, 제39조제2항부터 제6항까지 및 제42조를 적용하지 아니한다.		
제4조(민원 처리 담당자의 의무) 민원을 처리하는 담당자는 담당 민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리하여야 한다.		
	제4조(담당자의 보호) 행정기관의 장은 민원인 등의 폭언이나 폭행 등으로 인한 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방·치유 및 안전시설 확충 등의 방안을 마련하여야 한다.	
제5조(민원인의 권리와 의무) ① 민원인은 행정기관에 민원을 신청하고 신속·공정·친절·적법한 응답을 받을 권리가 있다. ② 민원인은 민원을 처리하는 담당자의 적법한 민원처리를 위한 요청에 협조하여야 하고, 행정기관에 부당한 요구를 하거나 다른 민원인에 대한 민원 처리를 지연시키는 등 공무를 방해하는 행위를 하여서는 아니 된다.		
	제5조(민원의 신청 방법) 민원인 또는 그 위임을 받은 사람이 직접 방문할 필요가 없는 민원은 팩스·인터넷 등 정보통신망(「전자정부법」 제2조제10호에 따른 정보통신망을 말한다. 이하 같다) 또는 우편 등으로 신청할 수 있다.	

제6조(민원 처리의 원칙) ① 행정기관의 장은 관계법령등에서 정한 처리기간이 남아 있다거나 그 민원과 관련 없는 공과금 등을 미납하였다는 이유로 민원 처리를 지연시켜서는 아니 된다. 다만, 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우에는 그에 따른다. ② 행정기관의 장은 법령의 규정 또는 위임이 있는 경우를 제외하고는 민원 처리의 절차 등을 강화하여서는 아니 된다.		
제7조(정보 보호) 행정기관의 장은 민원 처리와 관련하여 알게 된 민원의 내용과 민원인 및 민원의 내용에 포함되어 있는 특정인의 개인정보 등이 누설되지 아니하도록 필요한 조치를 강구하여야 하며, 수집된 정보가 민원 처리의 목적 외의 용도로 사용되지 아니하도록 하여야 한다.	**제3조(민원인 등의 정보 보호)** ① 행정기관의 장은 법 제7조에 따른 정보 보호의 실태를 확인·점검하고, 민원을 처리하는 담당자(이하 "담당자"라 한다)에게 연 1회 이상 정보 보호에 필요한 교육을 실시하여야 한다. ② 행정기관의 장은 제1항에 따른 확인·점검 결과 법령 위반 사실을 발견하거나 정보 보호 조치가 미흡하다고 판단되는 경우에는 지체 없이 이를 시정하고, 담당자에 대하여 징계 또는 그 밖에 필요한 조치를 하여야 한다.	
	제7조(신청서 및 구비서류) ① 행정기관의 장은 신청서의 기재사항을 그 민원의 처리에 필요한 최소한의 범위로 한정하여야 하며, 민원인이 신청서를 쉽게 작성할 수 있도록 신청서식을 명확하게 정하여야 한다.	

	② 행정기관의 장은 민원의 신청과 관련된 구비서류를 정하는 경우에는 신청서의 기재사항이 사실인지 확인하거나 그 민원의 처리에 필요한 최소한의 범위에서 구체적으로 정하여야 한다. ③ 신청서 및 구비서류의 제출부수는 민원의 처리에 필요한 최소한으로 한정하여야 한다.	
제2장 민원의 처리		
제1절 민원의 신청 및 접수 등		
제8조(민원의 신청) 민원의 신청은 문서(「전자정부법」 제2조 제7호에 따른 전자문서를 포함한다. 이하 같다)로 하여야 한다. 다만, 기타민원은 구술(口述) 또는 전화로 할 수 있다.	**제16조(기타민원의 처리기간 등)** ① 행정기관의 장은 기타민원을 접수한 경우에는 특별한 사유가 없으면 즉시 처리하여야 한다. ② 행정기관의 장은 법 제8조 단서에 따라 구술 또는 전화로 신청한 기타민원을 처리하는 경우에는 민원 처리부에 기록하는 절차를 생략할 수 있다. ③ 제1항 및 제2항에도 불구하고 행정기관의 장은 해당 기관의 특성을 고려하여 기타민원의 처리기간 및 처리절차 등을 달리 정하여 운영할 수 있다.	
	제8조(다수 민원인 중 대표자의 선정) ① 행정기관의 장은 3명 이상의 민원인이 대표자를 정하지 아니하고 같은 민원문서를 연명(連名)으로 제출한 경우에는 일정한 기간을 정하여 민원인 중에서 3명 이내의 대표자를 선정하여 통보할 것을 요청할 수 있다. 이 경우 행정기관의 장은 해당 민원의 성격, 처리절차 및 방법 등을 고려하여 3명 이내의 범위에서 적절한 대표자 수를 민원인에게 제시할 수 있다.	

	② 행정기관의 장은 제1항에 따라 대표자로 선정하여 통보할 것을 요청 받은 3명 이상의 민원인이 정해진 기간 내에 대표자를 선정하여 통보하지 아니한 경우에는 3명 이상의 민원인 중 3명 이내를 대표자로 직접 선정할 수 있다. ③ 제1항의 요청에 따라 선정된 대표자와 제2항에 따라 선정된 대표자는 해당 민원의 민원인으로 본다.	
제9조(민원의 접수) ① 행정기관의 장은 민원의 신청을 받았을 때에는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 민원문서를 부당하게 되돌려 보내서는 아니 된다. ② 행정기관의 장은 민원을 접수하였을 때에는 해당 민원인에게 접수증을 내주어야 한다. 다만, 기타민원과 민원인이 직접 방문하지 아니하고 신청한 민원 및 처리기간이 '즉시' 인 민원 등 대통령령으로 정하는 경우에는 접수증 교부를 생략할 수 있다. ③ 제1항 및 제2항에 따른 민원의 접수 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.	**제6조(민원의 접수)** ① 민원은 민원실(전자민원창구를 포함한다. 이하 같다)에서 접수한다. 다만, 민원실이 설치되어 있지 아니한 경우에는 문서의 접수·발송을 주관하는 부서(이하 "문서담당부서"라 한다) 또는 민원을 처리하는 주무부서(이하 "처리주무부서"라 한다)에서 민원을 접수한다. ② 행정기관의 장은 제1항에 따라 민원을 접수하였을 때에는 그 순서에 따라 민원 처리부에 기록하고 해당 민원인에게 접수증을 발급하여야 한다. ③ 법 제9조제2항 단서에서 "기타민원과 민원인이 직접 방문하지 아니하고 신청한 민원 및 처리기간이 '즉시' 인 민원 등 대통령령으로 정하는 경우"란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 민원인 경우를 말한다. 1. 기타민원 2. 제5조에 따라 민원인이 직접 방문하지 아니하고 신청한 민원 3. 처리기간이 '즉시' 인 민원 4. 접수증을 갈음하는 문서를 주는 민원	**제2조(민원문서의 표시)** 행정기관의 장은 「민원 처리에 관한 법률 시행령」(이하 "영"이라 한다) 제6조제1항에 따라 민원문서를 접수할 때에는 그 민원문서의 왼쪽 윗부분에 별표 1의 민원문서 표시인을 찍어야 한다. 다만, 전자문서로 접수하는 경우에는 민원문서 표시인을 전자적 형태로 나타낼 수 있다. **제3조(민원의 접수)** ① 영 제6조제2항에 따른 민원 처리부는 별지 제1호서식과 같다. 다만, 가족관계등록·주민등록·병무(兵務)·인감·세무관계 등 취급건수가 많은 민원의 접수는 해당 행정기관의 장이 정하는 서식에 따를 수 있다. ② 영 제6조제2항에 따른 접수증은 별지 제2호서식과 같다. ③ 민원실, 문서의 접수·발송을 주관하는 부서 및 민원을 처리하는 주무부서는 2명 이상의 민원인이 대표자를 정하여 신청한 민원을 접수하였을 때에는 그 대표자에게 하나의 접수증을 발급한다.

	④ 행정기관의 장은 제1항에 따라 민원을 접수하였을 때에는 구비서류의 완비 여부, 처리기준과 절차, 예상 처리소요기간, 필요한 현장확인 또는 조사 예정시기 등을 해당 민원인에게 안내하여야 한다. ⑤ 행정기관의 장은 민원을 접수할 때 필요하다고 인정되는 경우에는 해당 민원인 본인 또는 그 위임을 받은 사람이 맞는지 확인할 수 있다.	④ 행정기관의 장은 제1항에도 불구하고 민원의 접수 편의와 효율적인 자료관리 등을 위하여 필요하다고 인정할 때에는 제1항의 서식을 전자적 시스템으로 작성·관리할 수 있다. **제4조(위임장)** 행정기관의 장은 영 제6조제5항에 따라 민원인의 위임을 받은 사람이 맞는지 확인할 때에는 그 신원을 확인할 수 있는 신분증명서와 위임장 등으로 확인하여야 한다. 이 경우 위임장은 별지 제3호 서식과 같다.
	제9조(민원실) ① 민원실의 장은 민원이 신속히 처리될 수 있도록 그 처리에 관한 모든 진행과정을 확인·관리하여야 한다. ② 행정기관의 장은 소속 직원 중에서 행정실무경험이 풍부하고 근무태도가 성실한 사람을 민원실에 배치하여야 하며, 필요하다고 인정하는 경우에는 관계 기관의 장에게 소속 직원의 파견을 요청할 수 있다. ③ 행정기관의 장은 민원실에 2년 이상 근무한 사람을 전보 시 우대할 수 있다. ④ 행정기관의 장은 민원인에 대한 안내와 상담을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 행정실무에 관한 지식과 경험이 있는 사람을 민원상담인으로 위촉할 수 있다. 이 경우 민원상담인은 명예직으로 하는 것을 원칙으로 하되, 관계 법령 또는 조례로 정하는 바에 따라 수당 또는 실비를 지급할 수 있다.	

	⑤ 행정기관의 장은 민원인에게 편의를 제공하기 위하여 민원실에 민원을 신청하는 데 필요한 용지·필기구 등을 갖추어 두어야 한다. ⑥ 행정기관의 장은 민원인에게 편의를 제공하고 담당자의 안정적인 근무환경 조성을 위하여 민원실 시설·환경 등의 개선에 노력하여야 한다.	
제10조(불필요한 서류 요구의 금지) ① 행정기관의 장은 민원을 접수·처리할 때에 민원인에게 관계법령 등에서 정한 구비서류 외의 서류를 추가로 요구하여서는 아니 된다. ② 행정기관의 장은 동일한 민원서류 또는 구비서류를 복수로 받는 경우에는 특별한 사유가 없으면 원본과 함께 그 사본의 제출을 허용하여야 한다. ③ 행정기관의 장은 민원을 접수·처리할 때에 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 민원인에게 관련 증명서류 또는 구비서류의 제출을 요구할 수 없으며, 그 민원을 처리하는 담당자가 직접 이를 확인·처리하여야 한다. 1. 민원인이 소지한 주민등록증·여권·자동차운전면허증 등 행정기관이 발급한 증명서로 그 민원의 처리에 필요한 내용을 확인할 수 있는 경우	**제10조(민원편람의 비치 등 신청편의의 제공)** ① 행정기관의 장은 민원인이 법 제13조에 따른 민원편람(이하 "민원편람"이라 한다)을 열람(인터넷 등을 통한 열람을 포함한다)할 수 있도록 민원실(민원실이 설치되지 아니한 기관의 경우에는 문서담당부서를 말한다. 이하 같다)에 민원편람을 비치하거나 컴퓨터를 설치하는 등 필요한 조치를 하여야 한다. ② 행정기관의 장은 민원편람에 민원의 종류별로 신청서식, 구비서류, 처리주무부서, 경유기관·협의기관, 처리절차, 처리기간, 심사기준, 수수료, 그 밖에 민원에 관한 안내에 필요한 사항(법 제10조제3항제2호 및 제3호에 따라 행정기관에서 확인할 수 있는 사항을 포함한다)을 분명히 적어야 한다. ③ 행정기관의 장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 민원에 대해서는 그 종류를 정하여 민원실에 게시하거나 민원편람에 게재하여야 한다.	

2. 해당 행정기관의 공부(公簿) 또는 행정정보로 그 민원의 처리에 필요한 내용을 확인할 수 있는 경우 3. 「전자정부법」 제36조제1항에 따른 행정정보의 공동이용을 통하여 그 민원의 처리에 필요한 내용을 확인할 수 있는 경우 ④ 행정기관의 장은 원래의 민원의 내용 변경 또는 갱신 신청을 받았을 때에는 특별한 사유가 없으면 이미 제출되어 있는 관련 증명서류 또는 구비서류를 다시 요구하여서는 아니 된다.	1. 법 제28조에 따라 무인민원발급창구를 통하여 발급할 수 있는 민원 2. 제5조에 따라 팩스·인터넷 등 정보통신망 또는 우편 등으로 신청할 수 있는 민원 3. 제4항에 따라 민원인이 구술(口述)하고 담당자가 그 사항을 문서로 작성하여 신청할 수 있는 민원 ④ 행정기관의 장은 문서로 접수하는 민원의 경우 민원인의 편의를 위하여 민원인이 민원 신청에 필요한 사항을 담당자에게 구술하고, 담당자가 이를 문서로 작성하여 민원인이 서명한 때에는 이를 민원 문서로 접수할 수 있다.	
제11조(장애인 등에 대한 편의제공) 행정기관의 장은 민원의 신청 및 접수·처리 과정에서 장애인, 임산부, 노약자 등에 대한 편의를 제공하기 위하여 노력하여야 한다.		
	제11조(전자민원창구의 운영 등) ① 행정기관의 장은 전자민원창구를 통하여 다음 각 호의 사항을 처리할 수 있다. 1. 민원의 신청·접수, 민원문서의 이송 및 처리결과의 통지 2. 처리기간 연장의 통지, 처리진행상황과 처리완료예정일 등 민원의 처리상황 안내 3. 법령, 민원편람 및 법 제36조제1항에 따른 민원처리기준표 등 민원 처리와 관련된 정보의 제공	

	② 행정기관의 장은 제1항에 따라 민원을 처리할 때에는 개인정보 보호 등을 위하여 보안 강화 및 그 밖에 필요한 조치를 하여야 한다.	
제12조(민원실의 설치) 행정기관의 장은 민원을 신속히 처리하고 민원인에 대한 안내와 상담의 편의를 제공하기 위하여 민원실을 설치할 수 있다.		
제13조(민원편람의 비치 등 신청편의의 제공) 행정기관의 장은 민원실(민원실이 설치되지 아니한 기관의 경우에는 문서의 접수·발송을 주관하는 부서를 말한다)에 민원의 신청에 필요한 사항을 게시(인터넷 등을 통한 게시를 포함한다)하거나 편람을 비치하는 등 민원인에게 민원 신청의 편의를 제공하여야 한다.	**제10조(민원편람의 비치 등 신청편의의 제공)** ① 행정기관의 장은 민원인이 법 제13조에 따른 민원편람(이하 "민원편람"이라 한다)을 열람(인터넷 등을 통한 열람을 포함한다)할 수 있도록 민원실(민원실이 설치되지 아니한 기관의 경우에는 문서담당 부서를 말한다. 이하 같다)에 민원편람을 비치하거나 컴퓨터를 설치하는 등 필요한 조치를 하여야 한다. ② 행정기관의 장은 민원편람에 민원의 종류별로 신청서식, 구비서류, 처리주무부서, 경유기관·협의기관, 처리절차, 처리기간, 심사기준, 수수료, 그 밖에 민원에 관한 안내에 필요한 사항(법 제10조제3항 제2호 및 제3호에 따라 행정기관에서 확인할 수 있는 사항을 포함한다)을 분명히 적어야 한다. ③ 행정기관의 장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 민원에 대해서는 그 종류를 정하여 민원실에 게시하거나 민원편람에 게재하여야 한다.	

	1. 법 제28조에 따라 무인민원발급창구를 통하여 발급할 수 있는 민원 2. 제5조에 따라 팩스·인터넷 등 정보통신망 또는 우편 등으로 신청할 수 있는 민원 3. 제4항에 따라 민원인이 구술(口述)하고 담당자가 그 사항을 문서로 작성하여 신청할 수 있는 민원 ④ 행정기관의 장은 문서로 접수하는 민원의 경우 민원인의 편의를 위하여 민원인이 민원신청에 필요한 사항을 담당자에게 구술하고, 담당자가 이를 문서로 작성하여 민원인이 서명한 때에는 이를 민원문서로 접수할 수 있다.	
	제13조(민원문서의 이송 절차 및 방법 등) ① 민원실에 접수된 민원문서 중 그 처리가 민원실의 주관에 속하지 아니하는 것에 대해서는 1근무시간 이내에 이를 처리주무부서에 이송하여야 한다. 다만, 처리주무부서가 상당히 떨어져 있는 등 특별한 사유가 있어 1근무시간 이내에 이송하기 어려운 경우에는 3근무시간 이내에 이송할 수 있다. ② 같은 행정기관 내에서 소관이 아닌 민원문서를 접수한 경우에는 3근무시간 이내에 민원실을 거쳐 처리주무부서에 이송하여야 한다.	

	③ 다른 행정기관 소관의 민원문서를 접수한 경우에는 8근무시간 이내에 소관 행정기관에 이송하고, 그 사실을 민원인에게 통지하여야 한다. 이 경우 민원문서를 이송받은 행정기관은 민원문서를 이송한 행정기관의 요청이 있을 때에는 그 행정기관에 처리 결과를 통보하여야 한다. ④ 제1항부터 제3항까지의 규정에도 불구하고 접수된 민원문서가 전자문서인 경우에는 지체 없이 소관 기관에 전자적 방법으로 이송하여야 한다. ⑤ 제3항 전단에도 불구하고 민원인에게 인터넷 홈페이지 등에 민원문서의 이송 상황이 공개될 것임을 사전에 안내한 경우에는 통지를 생략할 수 있다.	
제14조(다른 행정기관 등을 이용한 민원의 접수·교부) ① 행정기관의 장은 민원인의 편의를 위하여 그 행정기관이 접수하고 처리결과를 교부하여야 할 민원을 다른 행정기관이나 특별법에 따라 설립되고 전국적 조직을 가진 법인 중 대통령령으로 정하는 법인으로 하여금 접수·교부하게 할 수 있다. ② 제1항에 따른 접수·교부의 절차 및 접수·처리·교부기관 간 송부방법 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.	**제12조(다른 행정기관 등을 이용한 민원의 접수·교부)** ① 법 제14조제1항에서 "대통령령으로 정하는 법인"이란 다음 각 호의 법인을 말한다. 1. 「농업협동조합법」에 따라 설립된 조합과 농업협동조합중앙회(이하 "농협"이라 한다) 2. 「새마을금고법」에 따라 설립된 새마을금고 및 새마을금고중앙회(이하 "새마을금고"라 한다) ② 법 제14조제1항에 따른 민원을 접수한 다른 행정기관이나 농협 또는 새마을금고(이하 이 조에서 "접수기관"이라 한다)는 그 민원을 지체 없이 소관 행정기관에 보내야 한다.	**제5조(다른 행정기관 등을 이용한 민원의 접수·교부)** ① 「민원 처리에 관한 법률」(이하 "법"이라 한다) 제14조제1항에 따라 다른 행정기관 등을 이용하여 접수·교부하는 민원 중 영 제12조제7항 전단에 따라 고시하여야 하는 민원의 신청은 별지 제4호서식에 따른다. ② 영 제12조제2항에 따라 민원을 받은 소관 행정기관은 그 민원을 처리하면 별표 2의 처리인과 직인을 찍은 후 그 처리결과를 팩스·인터넷 또는 전자적 시스템을 이용하여 민원인이 교부받으려는 다른 행정기관이나 농협 또는 새마을금고(이하 이 조에서 "교부

③ 제1항에 따라 민원을 접수·교부하는 법인의 임직원은 「형법」이나 그 밖의 법률에 따른 벌칙을 적용할 때에는 공무원으로 본다.	③ 제2항에 따라 민원을 받은 소관 행정기관은 그 민원을 신속히 처리하고 그 처리 결과를 민원인이 교부받으려는 다른 행정기관이나 농협 또는 새마을금고(이하 이 조에서 "교부기관"이라 한다)에 보내야 한다. 이 경우 접수기관이 소관 행정기관으로부터 해당 민원과 관련한 신청서·구비서류 등의 송부를 요청받은 경우에는 지체 없이 이를 송부하여야 한다. ④ 법 제14조제1항에 따라 민원문서를 교부하는 다른 행정기관의 장은 소관 행정기관의 관인(전자이미지 관인을 포함한다. 이하 같다)을 생략하고 해당 기관의 관인을 찍어 민원문서를 교부할 수 있다. 다만, 법령상 또는 그 민원의 성질상 소관 행정기관의 관인을 찍을 필요가 있는 민원문서에는 소관 행정기관의 관인을 찍어야 한다. ⑤ 제3항에도 불구하고 민원을 받은 소관 행정기관의 장은 동일한 민원인이 동시(같은 근무일에 여러 번 신청하는 경우를 포함한다)에 많은 양의 동일한 증명서 등 문서(「전자정부법」 제2조제7호에 따른 전자문서는 제외한다)의 교부를 신청하여 처리기간 내에 처리하기 어려운 경우에는 20통마다 처리기간을 1일씩 연장하여 교부할 수 있다.	기관"이라 한다)에 보내야 한다. 다만, 인터넷 또는 전자적 시스템을 이용하는 경우에는 별표 2의 처리인과 직인을 갈음하여 「행정업무의 효율적 운영에 관한 규정」 제3조제9호에 따른 전자이미지 관인을 찍은 후 처리주무부서의 전화번호, 담당자의 이름 등을 표시하여 교부기관에 보낼 수 있다. ③ 제2항에 따라 처리 결과를 받은 교부기관은 별표 3의 처리인과 직인을 찍어 민원인에게 교부하여야 한다.

	⑥ 민원인이 법 제14조제1항에 따른 민원을 신청하는 경우에는 법령·훈령·예규·고시·자치법규 등(이하 "관계법령등"이라 한다)에서 정한 수수료 외에 업무처리비 등 추가비용을 교부기관에 내야 한다. ⑦ 행정안전부장관은 다른 행정기관이나 농협 또는 새마을금고를 통하여 접수·처리할 수 있는 민원의 종류, 접수·교부기관 및 추가비용 등을 관계 행정기관의 장과 협의하여 정한 후 고시하여야 한다. 이 경우 농협이 접수·교부할 수 있는 민원은 농업협동조합중앙회장과 협의하고, 새마을금고가 접수·교부할 수 있는 민원은 새마을금고중앙회장과 협의하여야 한다. ⑧ 법 제14조제1항에 따른 다른 행정기관이나 농협 또는 새마을금고는 민원인이 소관 행정기관이 다른 둘 이상의 민원을 통합하여 신청했을 때에는 이를 통합하여 접수·교부할 수 있다. ⑨ 제8항에 따라 통합하여 접수된 민원은 그 민원의 소관 법령에 따라 각 소관 행정기관에 접수된 것으로 본다. 이 경우 통합하여 접수한 민원 중 다른 민원의 처리를 위하여 선행적으로 완결되어야 하는 민원이 있는 경우에는 그 선행 민원이 완결되는 데 걸린 기간은 다른 민원의 처리기간에 산입하지 아니한다.	

	⑩ 법 제14조제1항에 따른 다른 행정기관이나 농협 또는 새마을금고가 제8항에 따라 통합하여 접수·교부할 수 있는 민원의 종류, 접수·교부기관 등 필요한 사항은 행정안전부장관이 정하여 고시한다. **제13조(민원문서의 이송 절차 및 방법 등)** ① 민원실에 접수된 민원문서 중 그 처리가 민원실의 주관에 속하지 아니하는 것에 대해서는 1근무시간 이내에 이를 처리주무부서에 이송하여야 한다. 다만, 처리주무부서가 상당히 떨어져 있는 등 특별한 사유가 있어 1근무시간 이내에 이송하기 어려운 경우에는 3근무시간 이내에 이송할 수 있다. ② 같은 행정기관 내에서 소관이 아닌 민원문서를 접수한 경우에는 3근무시간 이내에 민원실을 거쳐 처리주무부서에 이송하여야 한다. ③ 다른 행정기관 소관의 민원문서를 접수한 경우에는 8근무시간 이내에 소관 행정기관에 이송하고, 그 사실을 민원인에게 통지하여야 한다. 이 경우 민원문서를 이송받은 행정기관은 민원문서를 이송한 행정기관의 요청이 있을 때에는 그 행정기관에 처리결과를 통보하여야 한다. ④ 제1항부터 제3항까지의 규정에도 불구하고 접수된 민원문서가 전자문서인 경우에는 지체 없이 소관 기관에 전자적 방법으로 이송하여야 한다. ⑤ 제3항	

	전단에도 불구하고 민원인에게 인터넷 홈페이지 등에 민원문서의 이송 상황이 공개될 것임을 사전에 안내한 경우에는 통지를 생략할 수 있다.	
	제14조(질의민원의 처리기간 등) 행정기관의 장은 질의민원을 접수한 경우에는 특별한 사유가 없으면 다음 각 호의 기간 이내에 처리하여야 한다. 1. 법령에 관하여 설명이나 해석을 요구하는 질의민원: 14일 이내 2. 제도·절차 등 법령 외의 사항에 관하여 설명이나 해석을 요구하는 질의민원: 7일 이내	
제15조(정보통신망을 이용한 다른 행정기관 소관 민원의 접수·교부) ① 행정기관의 장은 정보통신망을 이용하여 다른 행정기관 소관의 민원을 접수·교부할 수 있는 경우에는 이를 직접 접수·교부할 수 있다. ② 제1항에 따라 접수·교부할 수 있는 민원의 종류는 행정안전부장관이 관계 중앙행정기관의 장과 협의를 거쳐 결정·고시한다.		
	제15조(건의민원의 처리기간 등) 행정기관의 장은 건의민원을 접수한 경우에는 특별한 사유가 없으면 14일 이내에 처리하여야 한다.	
제16조(민원문서의 이송) ① 행정기관의 장은 접수한 민원이 다른 행정기관의 소관인 경우에는 접수된 민원문서를 지체 없이 소관 기관에 이송하여야		

한다. ② 제1항에 따른 민원문서의 이송 절차 및 방법 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.		
제2절 민원의 처리기간·처리 방법 등		
제17조(법정민원의 처리기간 설정·공표) ① 행정기관의 장은 법정민원을 신속히 처리하기 위하여 행정기관에 법정민원의 신청이 접수된 때부터 처리가 완료될 때까지 소요되는 처리기간을 법정민원의 종류별로 미리 정하여 공표하여야 한다. ② 행정기관의 장은 제1항에 따른 처리기간을 정할 때에는 접수기관·경유기관·협의기관(다른 기관과 사전협의가 필요한 경우만 해당한다) 및 처분기관 등 각 기관별로 처리기간을 구분하여 정하여야 한다. ③ 행정기관의 장은 제1항 및 제2항에 따른 처리기간을 민원편람에 수록하여야 한다.		
	제17조(고충민원의 처리 등) ① 행정기관의 장은 고충민원을 접수한 때에는 특별한 사유가 없으면 7일 이내에 처리하여야 한다. ② 행정기관의 장은 민원인이 동일한 내용의 고충민원을 다시 제출한 경우에는 감사부서 등으로 하여금 이를 조사하도록 하여야 한다. ③ 행정기관의 장은 제1항에 따라 처리하는 고충민원의 내용이 정당한 사유가 있다고 인정될 때에는 지체 없이 원처분(原處分)의 취소·변경 등 적절한 조치를 하고, 이를 민원인에게	

	통지하여야 한다. ④ 행정기관의 장은 고충민원의 처리를 위하여 필요한 경우 14일의 범위에서 현장조사 등을 할 수 있다. 다만, 부득이한 사유로 14일 내에 현장조사 등을 완료하기 어렵다고 인정되는 경우에는 7일의 범위에서 그 기간을 한 차례만 연장할 수 있다. ⑤ 제4항에 따른 현장조사 등에 걸린 기간은 제1항에 따른 처리기간에 산입하지 않는다. ⑥ 민원인은 제2항에 따른 감사부서 등의 조사를 거친 경우에는 그 고충민원과 관련한 사무에 대한 지도·감독 등의 권한을 가진 감독기관의 장에게 고충민원을 신청할 수 있다. 이 경우 감독기관의 고충민원 처리기간 및 처리방법 등에 관하여는 제1항, 제2항, 제4항 및 제5항을 준용한다. ⑦ 감독기관의 장은 제6항에 따른 고충민원의 처리결과를 소관 행정기관의 장에게 통보하여야 한다. 이 경우 소관 행정기관의 장은 특별한 사유가 없으면 그 결과를 존중하여 적절한 조치를 하고, 이를 민원인에게 통지하여야 한다. ⑧ 민원인은 고충민원을 신청하거나 제1항부터 제7항까지의 규정에 따라 처리결과를 통보받은 경우에도 국민권익위원회 또는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제9호에 따른 시민고충처리위원회에 고충민원을 신청할 수 있다	

제18조(질의민원 등의 처리기간 등) 질의민원·건의민원·기타민원 및 고충민원의 처리기간 및 처리절차 등에 관하여는 대통령령으로 정한다.		
	제18조(민원처리 과정에 대한 시정 요구) ① 민원인은 민원처리 과정에서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 행정기관의 장 또는 감독기관의 장에게 이를 시정할 것을 요구할 수 있다. 1. 행정기관의 장이 법 제9조 제1항을 위반하여 민원의 접수를 보류·거부하거나 접수된 민원문서를 부당하게 되돌려 보낸 경우 2. 행정기관의 장이 법 제10조 제1항을 위반하여 관계법령 등에서 정한 구비서류 외의 서류를 추가로 요구하는 경우 3. 법 제17조 또는 제18조에 따른 민원의 처리기간을 경과한 경우 ② 제1항에 따른 시정 요구를 받은 행정기관의 장 또는 감독기관의 장은 지체 없이 이를 조사하여 필요한 조치를 하고 그 처리 결과를 민원인에게 통지하여야 한다.	
제19조(처리기간의 계산) ① 민원의 처리기간을 5일 이하로 정한 경우에는 민원의 접수 시각부터 "시간" 단위로 계산하되, 공휴일과 토요일은 산입(算入)하지 아니한다. 이 경우 1일은 8시간의 근무시간을 기준으로 한다. ② 민원의 처리기간을 6일 이상으로 정한 경우에는 "일"	**제19조(처리기간의 계산)** 민원의 처리기간을 '즉시'로 정한 경우에는 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 3근무시간 이내에 처리하여야 한다. **제20조(처리기간에 산입하지 아니하는 기간)** 민원의 처리기간에 산입하지 아니하는 기간에 관하여는 「행정절차법 시행령」 제11조를 준용한다.	**제6조(처리기간 관련 서식)** ① 영 제21조제2항에 따른 처리기간의 연장 통지 및 영 제40조 제3항에 따른 거부처분에 대한 이의신청 결정기간의 연장 통지는 별지 제5호서식에 따른다. ② 영 제23조제1항에 따른 처리진행상황 등의 통지는 별지 제6호서식에 따른다.

단위로 계산하고 첫날을 산입하되, 공휴일과 토요일은 산입하지 아니한다. ③ 민원의 처리기간을 주·월·연으로 정한 경우에는 첫날을 산입하되, 「민법」 제159조부터 제161조까지의 규정을 준용한다.	**제21조(처리기간의 연장 등)** ① 행정기관의 장은 부득이한 사유로 처리기간 내에 민원을 처리하기 어렵다고 인정되는 경우에는 그 민원의 처리기간의 범위에서 그 처리기간을 한 차례 연장할 수 있다. 다만, 연장된 처리기간 내에 처리하기 어려운 경우에는 민원인의 동의를 받아 그 민원의 처리기간의 범위에서 처리기간을 한 차례만 다시 연장할 수 있다. ② 제1항에 따라 처리기간을 연장하였을 때에는 처리기간의 연장 사유와 처리완료 예정일을 지체 없이 민원인에게 문서로 통지하여야 한다. ③ 제2항에 따른 처리기간 연장의 통지에 관하여는 제23조를 준용한다.	
	제22조(처리상황의 확인·점검) ① 행정기관의 장은 민원의 처리상황과 운영실태를 매월 1회 이상 확인·점검하여야 한다. ② 행정기관의 장은 제1항에 따른 확인·점검 결과 법령 위반 사실을 발견하거나 민원 처리가 미흡하다고 판단되는 경우에는 지체 없이 이를 시정하고, 그 민원 처리와 관련 있는 직원 등에 대하여 징계 또는 그 밖에 필요한 조치를 하여야 한다. ③ 행정기관의 장은 제1항에 따른 확인·점검 결과 민원 처리가 우수하다고 판단되는 직원이나 부서에 대하여 포상할 수 있다.	**제7조(처리상황의 확인·점검)** 영 제22조에 따른 확인·점검은 매달 5일까지 지난 달의 민원 처리상황에 대하여 실시한다.

	제23조(처리진행상황 등의 통지) ① 행정기관의 장은 민원이 접수된 날부터 30일이 지났으나 처리가 완료되지 아니한 경우 또는 민원인의 명시적인 요청이 있는 경우에는 그 처리진행상황과 처리완료 예정일 등을 적은 문서를 민원인에게 교부하거나 정보통신망 또는 우편 등의 방법으로 통지하여야 한다. ② 제1항에 따른 통지는 민원이 접수된 날부터 30일이 지날 때마다 통지하는 것을 원칙으로 한다. ③ 제1항에도 불구하고 민원인에게 인터넷 홈페이지 등에 민원의 처리진행상황 등이 공개될 것임을 사전에 안내한 경우에는 통지를 생략할 수 있다.	**제6조(처리기간 관련 서식)** ① 영 제21조제2항에 따른 처리기간의 연장 통지 및 영 제40조제3항에 따른 거부처분에 대한 이의신청 결정기간의 연장 통지는 별지 제5호서식에 따른다. ② 영 제23조제1항에 따른 처리진행상황 등의 통지는 별지 제6호서식에 따른다.
제20조(관계 기관·부서 간의 협조) ① 민원을 처리하는 주무부서는 민원을 처리할 때 관계 기관·부서의 협조가 필요한 경우에는 민원을 접수한 후 지체 없이 그 민원의 처리기간 내에서 회신기간을 정하여 협조를 요청하여야 하며, 요청받은 기관·부서는 그 회신기간 내에 이를 처리하여야 한다. ② 협조를 요청받은 기관·부서는 제1항에 따른 회신기간 내에 그 민원을 처리할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 그 회신기간의 범위에서 한 차례만 기간을 연장할 수	**제34조(사전심사청구 대상 민원의 처리절차)** ① 사전심사청구 대상 민원의 접수 및 처리절차에 관하여는 법 제20조, 이 영 제6조, 제24조 및 제25조를 준용한다. ② 사전심사청구 대상 민원의 처리기간은 다음 각 호의 범위에서 행정기관의 장이 정한다. 다만, 불가피한 사유로 처리기간 내에 처리하기 어려운 경우에는 제21조에 따라 처리기간을 연장할 수 있다. 1. 처리기간이 30일 미만인 민원: 처리기간 2. 처리기간이 30일 이상인 민원: 30일 이내	**제8조(관계 기관·부서 간의 협조)** ① 법 제20조제1항에 따라 관계 기관(민원사항과 관련된 단체·협회 등을 포함한다)·부서에 협조를 요청할 때에는 민원문서의 오른쪽 윗부분에 별표 4의 민원문서 표시인을 찍어야 한다. ② 제1항에 따른 관계 기관·부서에 대한 협조 요청은 팩스·인터넷 또는 전자적 시스템으로도 할 수 있다. 이 경우 제1항에 따른 민원문서 표시인을 전자적 형태로 나타낼 수 있다. **제11조(사전심사청구 관련 서식)** ① 법 제30조제1항에 따른

있다. ③ 협조를 요청받은 기관·부서가 제2항에 따라 기간을 연장하려는 경우에는 제1항에 따른 회신기간이 끝나기 전에 그 연장사유·처리진행상황 및 회신예정일 등을 협조를 요청한 민원 처리 주무부서에 통보하여야 한다.	③ 행정기관의 장은 사전심사 청구 대상 민원의 구비서류를 최소화하여야 하며, 사전심사의 청구 후 정식으로 민원이 접수되었을 때에는 이미 제출된 구비서류를 추가로 요구해서는 아니 된다. ④ 행정기관의 장은 사전심사를 거친 민원의 경우 특별한 사유가 없으면 처리기간을 단축하여 신속히 처리하여야 한다.	사전심사의 청구는 별지 제8호서식에 따른다. ② 법 제30조제3항 본문에 따른 사전심사 결과 통지는 별지 제9호서식에 따른다. ③ 영 제34조제1항에 따른 사전심사청구 접수 처리부는 별지 제10호서식과 같다.
제21조(민원 처리의 예외) 행정기관의 장은 접수된 민원(법정민원을 제외한다. 이하 이 조에서 같다)이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 민원을 처리하지 아니할 수 있다. 이 경우 그 사유를 해당 민원인에게 통지하여야 한다. 1. 고도의 정치적 판단을 요하거나 국가기밀 또는 공무상 비밀에 관한 사항 2. 수사, 재판 및 형집행에 관한 사항 또는 감사원의 감사가 착수된 사항 3. 행정심판, 행정소송, 헌법재판소의 심판, 감사원의 심사청구, 그 밖에 다른 법률에 따라 불복구제절차가 진행 중인 사항 4. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항 5. 판결·결정·재결·화해·조정·중재 등에 따라 확정된		

권리관계에 관한 사항 6. 감사원이 감사위원회의의 결정을 거쳐 행하는 사항 7. 각급 선거관리위원회의 의결을 거쳐 행하는 사항 8. 사인 간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항 9. 행정기관의 소속 직원에 대한 인사행정상의 행위에 관한 사항		
제22조(민원문서의 보완·취하 등) ① 행정기관의 장은 접수한 민원문서에 보완이 필요한 경우에는 상당한 기간을 정하여 지체 없이 민원인에게 보완을 요구하여야 한다. ② 민원인은 해당 민원의 처리가 종결되기 전에는 그 신청의 내용을 보완하거나 변경 또는 취하할 수 있다. 다만, 다른 법률에 특별한 규정이 있거나 그 민원의 성질상 보완·변경 또는 취하할 수 없는 경우에는 그러하지 아니하다. ③ 제1항에 따른 민원문서의 보완 절차 및 방법 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.	**제24조(민원문서의 보완 절차 및 방법 등)** ① 행정기관의 장은 법 제22조제1항에 따라 민원인에게 민원문서의 보완을 요구하는 경우에는 문서 또는 구술 등으로 하되, 민원인이 특별히 요청한 경우에는 문서로 하여야 한다. ② 행정기관의 장은 제1항에 따라 보완 요구를 받은 민원인이 보완 요구를 받은 기간 내에 보완을 할 수 없음을 이유로 보완에 필요한 기간을 분명하게 밝혀 기간 연장을 요청하는 경우에는 이를 고려하여 다시 보완기간을 정하여야 한다. 이 경우 민원인의 기간 연장 요청은 2회로 한정한다. ③ 행정기관의 장은 민원인이 법 제22조제1항에 따라 정한 보완기간또는 이 조 제2항 전단에 따라 다시 정한 보완기간 내에 민원문서를 보완하지 아니한 경우에는 10일 이내의 기간을 정하여 다시 보완을 요구할 수 있다. ④ 제2항 및 제3항에 따른 민원문서의 보완에 필요한	**제9조(민원문서의 보완요구)** ① 영 제24조에 따른 보완 요구는 민원문서를 접수한 때부터 8근무시간 이내에 하여야 한다. 다만, 현지조사 등 정당한 사유로 8근무시간이 지난 후 보완하여야 할 사항이 발견된 경우에는 즉시 보완을 요구하여야 한다. ② 행정기관의 장은 다른 기관을 거쳐 접수된 민원문서 중 보완이 필요한 경우에는 해당 기관을 거치지 아니하고 민원인에게 직접 보완을 요구할 수 있다.

	기간의 계산방법에 관하여는 「민법」 제156조, 제157조 및 제159조부터 제161조까지의 규정을 준용한다.	
제23조(반복 및 중복 민원의 처리) ① 행정기관의 장은 민원인이 동일한 내용의 민원(법정민원을 제외한다. 이하 이 조에서 같다)을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우에는 2회 이상 그 처리결과를 통지하고, 그 후에 접수되는 민원에 대하여는 종결처리할 수 있다. ② 행정기관의 장은 민원인이 2개 이상의 행정기관에 제출한 동일한 내용의 민원을 다른 행정기관으로부터 이송받은 경우에도 제1항을 준용하여 처리할 수 있다. ③ 행정기관의 장은 제1항 및 제2항에 따른 동일한 내용의 민원인지 여부에 대하여는 해당 민원의 성격, 종전 민원과의 내용적 유사성·관련성 및 종전 민원과 동일한 답변을 할 수 밖에 없는 사정 등을 종합적으로 고려하여 결정하여야 한다.	**제26조(반복 또는 중복되는 다수인관련민원의 처리)** 행정기관의 장은 다수인관련민원을 법 제23조제1항 또는 제2항에 따라 종결처리하려는 경우에는 법 제34조에 따른 민원조정위원회의 심의를 거쳐야 한다.	
제24조(다수인관련민원의 처리) ① 다수인관련민원을 신청하는 민원인은 연명부(連名簿)를 원본으로 제출하여야 한다. ② 행정기관의 장은 다수인관련민원이 발생한 경우에는 신속·공정·적법하게 해결될 수 있도록 조치하여야 한다.		

③ 다수인관련민원의 효율적인 처리와 관리에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.		
제25조(민원심사관의 지정) ① 행정기관의 장은 민원 처리 상황의 확인·점검 등을 위하여 소속 직원 중에서 민원심사관을 지정하여야 한다. ② 제1항에 따른 민원심사관의 업무 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.	**제28조(민원심사관의 업무 등)** ① 행정기관의 장은 법 제25조 제1항에 따른 민원심사관의 업무가 지나치게 많거나 특별히 전문성이 필요하다고 판단되는 경우에는 분임 민원심사관을 지정하여 민원심사관의 업무를 나눠 맡도록 할 수 있다. ② 민원심사관(분임 민원심사관을 포함한다. 이하 이 조에서 같다)은 민원의 처리상황을 수시로 확인·점검하여 처리기간이 지난 민원을 발견한 경우에는 지체 없이 처리주무부서의 장(민원심사관이 처리주무부서의 장인 경우에는 관계 직원을 말한다)에게 독촉장을 발급하여야 한다. ③ 민원심사관은 다수인관련 민원의 처리상황을 확인·점검하고 그 결과를 소속 행정기관의 장에게 수시로 보고하여야 한다.	**제10조(독촉장)** 영 제28조 제2항에 따른 독촉장은 별지 제7호서식과 같다.
제26조(처리민원의 사후관리) 행정기관의 장은 처리한 민원에 대하여 민원인의 만족 여부 및 개선사항 등을 조사하여 업무에 반영할 수 있다.		
제3절 민원 처리결과의 통지 등		
제27조(처리결과의 통지) ① 행정기관의 장은 접수된 민원에 대한 처리를 완료한 때에는 그 결과를 민원인에게 문서로 통지하여야 한다. 다만, 기타 민원의 경우와 통지에 신속을 요하거나 민원인이 요청하는 등	**제25조(민원문서의 반려 등)** ① 행정기관의 장은 민원인이 제24조에 따른 기간 내에 민원문서를 보완하지 아니한 경우에는 그 이유를 분명히 밝혀 접수된 민원문서를 되돌려 보낼 수 있다.	

대통령령으로 정하는 경우에는 구술 또는 전화로 통지할 수 있다. ② 행정기관의 장은 제1항에 따라 민원의 처리결과를 통지할 때에 민원의 내용을 거부하는 경우에는 거부 이유와 구제절차를 함께 통지하여야 한다. ③ 행정기관의 장은 제1항에 따른 민원의 처리결과를 허가서·신고필증·증명서 등의 문서(「전자정부법」 제2조제7호에 따른 전자문서 및 같은 조 제8호에 따른 전자화문서는 제외한다)로 민원인에게 직접 교부할 필요가 있는 때에는 그 민원인 또는 그 위임을 받은 자임을 확인한 후에 이를 교부하여야 한다.	② 행정기관의 장은 민원인의 소재지가 분명하지 아니하여 제24조제1항에 따른 보완요구가 2회에 걸쳐 반송된 경우에는 민원인이 민원을 취하(取下)한 것으로 보아 이를 종결처리할 수 있다. ③ 행정기관의 장은 민원인이 민원을 취하하여 민원문서의 반환을 요청한 경우에는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 민원문서를 민원인에게 돌려주어야 한다. ④ 행정기관의 장은 법 제27조제3항에 따라 민원인에게 직접 교부할 필요가 있는 허가서·신고필증·증명서 등의 문서(「전자정부법」 제2조제7호에 따른 전자문서 및 같은 조 제8호에 따른 전자화문서는 제외한다)를 정당한 사유 없이 처리완료 예정일(제21조제1항에 따라 처리기간을 연장한 경우에는 같은 조 제2항에 따라 민원인에게 문서로 통지된 처리완료 예정일을 말한다)부터 15일이 지날 때까지 민원인 또는 그 위임을 받은 자가 수령하지 아니한 경우에는 이를 폐기하고 해당 민원을 종결처리할 수 있다. **제29조(처리결과의 통지방법 등)** ① 행정기관의 장은 접수한 민원의 처리를 완료하였을 때에는 그 결과를 지체 없이 민원인에게 교부하거나 정보	

	통신망 또는 우편 등의 방법으로 통지하여야 한다. ② 법 제27조제1항 단서에서 "기타민원의 경우와 통지에 신속을 요하거나 민원인이 요청하는 등 대통령령으로 정하는 경우"란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다. 1. 기타민원의 경우 2. 민원인에게 처리결과를 신속하게 통지하여야 하는 경우 3. 민원인이 구술 또는 전화로 통지하도록 요청하거나 구술 또는 전화로 통지하는 것에 동의하는 경우 **제30조(전자문서의 출력 사용 등)** ① 행정기관의 장이 다음 각 호의 모든 조치를 하여 법 제27조제1항에 따라 민원인에게 전자문서로 통지하고 민원인이 그 전자문서를 출력한 경우에는 이를 「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정」 제3조제1호에 따른 공문서로 본다. 1. 삭제 <2019. 6. 4.> 2. 위조·변조 방지조치 3. 출력한 문서의 진위확인조치 4. 그 밖에 출력한 문서의 위조·변조를 방지하기 위하여 행정안전부장관이 고시한 조치 ② 행정기관의 장은 제1항에 따라 출력한 문서를 공문서로 보는 전자문서의 종류를 정하여 미리 관보에 고시하고, 해당 기관의 인터넷 홈페이지 등에 게시하여야 한다.	

제28조(무인민원발급창구를 이용한 민원문서의 발급) ① 행정기관의 장은 무인민원발급창구를 통하여 민원문서(다른 행정기관 소관의 민원문서를 포함한다)를 발급할 수 있다. ② 제1항에 따라 민원문서를 발급하는 경우에는 다른 법률에도 불구하고 수수료를 감면할 수 있다. ③ 제1항에 따라 발급할 수 있는 민원문서의 종류는 행정안전부장관이 관계 행정기관의 장과의 협의를 거쳐 결정·고시한다.	**제32조(무인민원발급창구를 이용한 민원문서 발급)** ① 행정기관의 장은 법 제28조 제1항에 따라 무인민원발급창구를 이용하여 민원문서를 발급할 때에는 소관 행정기관의 관인(전자이미지 관인을 포함한다. 이하 같다)을 생략하고 해당 기관의 관인을 찍어 발급할 수 있다. 다만, 법령상 또는 그 민원의 성질상 소관 행정기관의 관인을 찍을 필요가 있는 민원문서에는 소관 행정기관의 관인을 찍어야 한다. ② 행정기관의 장은 민원문서를 발급할 때 법령에 따라 본인임을 확인하여야 하는 경우에 법령에서 특별히 본인 확인 방법을 정하고 있지 아니한 경우에는 행정안전부장관이 정한 전자적 매체를 이용하여 확인할 수 있다. ③ 행정안전부장관은 무인민원발급창구를 이용하여 처리할 수 있는 민원의 종류 및 추가 비용과 제2항에 따른 전자적 매체를 이용하여 본인 확인을 할 수 있는 민원의 종류 등을 정하여 관보에 고시하고, 인터넷 홈페이지에 게시하여야 한다. 이 경우 소관 민원을 관장하는 중앙행정기관의 장과 미리 협의하여야 한다. ④ 제1항부터 제3항까지에서 규정한 사항 외에 무인민원발급창구의 설치·운영 등에 필요한 사항은 행정안전부장관이 정한다.	
제29조(민원수수료 등의 납부방법) 행정기관의 장은 민원인의 편의를 위하여 민원인이 현금·수입인지·수입증지 외의 다양한 방법으로 민원 처리에		

따른 수수료 등을 납부할 수 있도록 조치하여야 한다.		
제4절 법정민원		
제30조(사전심사의 청구 등) ① 민원인은 법정민원 중 신청에 경제적으로 많은 비용이 수반되는 민원 등 대통령령으로 정하는 민원에 대하여는 행정기관의 장에게 정식으로 민원을 신청하기 전에 미리 약식의 사전심사를 청구할 수 있다. ② 행정기관의 장은 제1항에 따라 사전심사가 청구된 법정민원이 다른 행정기관의 장과의 협의를 거쳐야 하는 사항인 경우에는 미리 그 행정기관의 장과 협의하여야 한다. ③ 행정기관의 장은 사전심사 결과를 민원인에게 문서로 통지하여야 하며, 가능한 것으로 통지한 민원의 내용에 대하여는 민원인이 나중에 정식으로 민원을 신청한 경우에도 동일하게 결정을 내릴 수 있도록 노력하여야 한다. 다만, 민원인의 귀책사유 또는 불가항력이나 그 밖의 정당한 사유로 이를 이행할 수 없는 경우에는 그러하지 아니하다. ④ 행정기관의 장은 제1항에 따른 사전심사 제도를 효율적으로 운영하기 위하여 필요한 법적·제도적 장치를 마련하여 시행하여야 한다.	**제33조(사전심사청구 대상 민원의 안내)** ① 법 제30조제1항에서 "법정민원 중 신청에 경제적으로 많은 비용이 수반되는 민원 등 대통령령으로 정하는 민원"이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 민원(이하 "사전심사청구 대상 민원"이라 한다)을 말한다. 1. 법정민원 중 정식으로 신청할 경우 토지매입 등이 필요하여 민원인에게 경제적으로 많은 비용이 수반되는 민원 2. 행정기관의 장이 거부처분을 할 경우 민원인에게 상당한 경제적 손실이 발생하는 민원 ② 행정기관의 장은 사전심사청구 대상 민원의 종류 및 민원별 처리기간·구비서류 등을 미리 정하여 민원인이 이를 열람할 수 있도록 게시하고 민원편람에 수록하여야 한다.	**제11조(사전심사청구 관련 서식)** ① 법 제30조제1항에 따른 사전심사의 청구는 별지 제8호서식에 따른다. ② 법 제30조제3항 본문에 따른 사전심사 결과 통지는 별지 제9호서식에 따른다. ③ 영 제34조제1항에 따른 사전심사청구 접수 처리부는 별지 제10호서식과 같다.
제31조(복합민원의 처리) ① 행정기관의 장은 복합민원을 처리할 주무부서를 지정하고 그 부서로 하여금 관계 기관·부서 간의 협조를 통하여	**제35조(복합민원의 처리 방법 및 절차 등)** ① 행정기관의 장은 복합민원과 관련된 모든 민원문서를 법 제31조에 따라 지정된 주무부서에 한꺼번에	

민원을 한꺼번에 처리하게 할 수 있다. ② 제1항에 따른 복합민원의 처리 방법 및 절차 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.	제출하게 할 수 있다. ② 행정기관의 장은 관계 기관의 장과 협의하여 법 제31조 제1항에 따른 복합민원의 종류와 접수방법·구비서류·처리기간 및 처리절차 등을 미리 정하여 민원인이 이를 열람할 수 있도록 게시하고, 민원편람에 수록하여야 한다.	
	제31조(담당자의 명시) 행정기관의 장이 민원인에게 처리기간 연장의 통지, 민원문서의 보완 요구, 처리진행상황의 통지, 처리결과의 통지 등을 할 때에는 그 담당자의 소속·성명 및 연락처를 안내하여야 한다.	
제32조(민원 1회방문 처리제의 시행) ① 행정기관의 장은 복합민원을 처리할 때에 그 행정기관의 내부에서 할 수 있는 자료의 확인, 관계 기관·부서와의 협조 등에 따른 모든 절차를 담당 직원이 직접 진행하도록 하는 민원 1회방문 처리제를 확립함으로써 불필요한 사유로 민원인이 행정기관을 다시 방문하지 아니하도록 하여야 한다. ② 행정기관의 장은 제1항에 따른 민원 1회방문 처리에 관한 안내와 상담의 편의를 제공하기 위하여 민원 1회방문 상담창구를 설치하여야 한다. ③ 제1항에 따른 민원 1회방문 처리제는 다음 각 호의 절차에 따라 시행한다. 1. 제2항에 따른 민원 1회방문 상담창구의 설치·운영 2. 제33조에 따른 민원후견인의	**제36조(민원실무심의회의 설치·운영 등)** ① 행정기관의 장은 법 제32조 제3항 제3호에 따라 복합민원을 심의하기 위하여 그 소속으로 민원실무심의회를 설치·운영하여야 한다. 이 경우 민원실무심의회의 명칭은 해당 기관의 특성을 고려하여 달리 정할 수 있다. ② 제1항에 따른 민원실무심의회(이하 "민원실무심의회"라 한다)의 위원장(이하 이 조에서 "위원장"이라 한다)은 처리주무부서의 장이 되고, 위원은 관계 기관 또는 부서의 실무책임자가 된다. ③ 제2항에도 불구하고 행정기관의 장은 특히 필요하다고 인정하는 경우에는 민원 관련 외부전문가를 민원실무심의회의 위원으로 위촉할 수 있다. ④ 위원장은 관계 기관 또는	

지정·운영 3. 복합민원을 심의하기 위한 실무기구의 운영 4. 제3호의 실무기구의 심의 결과에 대한 제34조에 따른 민원조정위원회의 재심의(再審議) 5. 행정기관의 장의 최종 결정	부서의 실무책임자에게 회의 참석을 요청할 수 있으며, 그 요청을 받은 사람은 정당한 사유가 없으면 이에 따라야 한다. ⑤ 위원장은 심의를 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 관계 기관 또는 부서에 현장 확인이나 조사 등을 합동으로 실시할 것을 요청할 수 있으며, 그 요청을 받은 관계 기관 또는 부서는 특별한 사유가 없으면 이에 따라야 한다. ⑥ 위원장은 민원실무심의회의 효율적인 운영을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 이해관계인·참고인 또는 감정인 등의 의견을 들을 수 있다. ⑦ 위원장은 민원실무심의회에 민원인을 참석하게 하는 경우에는 민원인에게 회의일정 등을 미리 통지하여야 한다. 이 경우 민원인이 희망하거나 출석할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 서면(전자적 방법에 의한 서면을 포함한다. 이하 같다)으로 의견을 진술하게 할 수 있다. ⑧ 행정기관의 장은 창업·공장설립 등 경제적으로 많은 비용이 수반되는 복합민원의 경우에는 신속한 처리를 위하여 민원실무심의회의 심의를 생략하고 법 제34조제1항에 따른 민원조정위원회에 직접 상정하여 심의할 수 있다.	
제33조(민원후견인의 지정·운영) 행정기관의 장은 민원 1회방문 처리제의 원활한 운영을 위하여 민원 처리에 경험이 많은 소속 직원을 민원후견인으로 지정	**제37조(민원후견인의 지정·운영)** 행정기관의 장은 법 제33조에 따라 소속 직원을 복합민원에 대한 민원후견인으로 지정하여 다음 각 호의 직무를 수행하게	

하여 민원인을 안내하거나 민원인과 상담하게 할 수 있다.	할 수 있다. 1. 민원처리방법에 관한 민원인과의 상담 2. 민원실무심의회 및 법 제34조제1항에 따른 민원조정위원회에서의 민원인의 진술 등 지원 3. 민원문서 보완 등의 지원 4. 민원처리 과정 및 결과의 안내	
제34조(민원조정위원회의 설치·운영) ① 행정기관의 장은 다음 각 호의 사항을 심의하기 위하여 민원조정위원회를 설치·운영하여야 한다. 1. 장기 미해결 민원, 반복민원 및 다수인관련민원에 대한 해소·방지 대책 2. 거부처분에 대한 이의신청 3. 민원처리 주무부서의 법규적용의 타당성 여부와 제32조제3항제4호에 따른 재심의 4. 그 밖에 대통령령으로 정하는 사항 ② 제1항의 민원조정위원회의 구성 및 운영 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.	**제26조(반복 또는 중복되는 다수인관련민원의 처리)** 행정기관의 장은 다수인관련민원을 법 제23조제1항 또는 제2항에 따라 종결처리하려는 경우에는 법 제34조에 따른 민원조정위원회의 심의를 거쳐야 한다. **제36조(민원실무심의회의 설치·운영 등)** ① 행정기관의 장은 법 제32조제3항제3호에 따라 복합민원을 심의하기 위하여 그 소속으로 민원실무심의회를 설치·운영하여야 한다. 이 경우 민원실무심의회의 명칭은 해당 기관의 특성을 고려하여 달리 정할 수 있다. ② 제1항에 따른 민원실무심의회(이하 "민원실무심의회"라 한다)의 위원장(이하 이 조에서 "위원장"이라 한다)은 처리주무부서의 장이 되고, 위원은 관계 기관 또는 부서의 실무책임자가 된다. ③ 제2항에도 불구하고 행정기관의 장은 특히 필요하다고 인정하는 경우에는 민원 관련 외부전문가를 민원실무심의회의 위원으로 위촉할 수 있다. ④ 위원장은 관계 기관 또는 부서의 실무책임자에게 회의 참석을 요청할 수 있으며, 그 요청을 받은 사람은 정당한 사유가 없으면 이에 따라야 한다. ⑤ 위원장은 심의를 위하여	

	필요하다고 인정되는 경우에는 관계 기관 또는 부서에 현장 확인이나 조사 등을 합동으로 실시할 것을 요청할 수 있으며, 그 요청을 받은 관계 기관 또는 부서는 특별한 사유가 없으면 이에 따라야 한다. ⑥ 위원장은 민원실무심의회의 효율적인 운영을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 이해관계인·참고인 또는 감정인 등의 의견을 들을 수 있다. ⑦ 위원장은 민원실무심의회에 민원인을 참석하게 하는 경우에는 민원인에게 회의일정 등을 미리 통지하여야 한다. 이 경우 민원인이 희망하거나 출석할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 서면(전자적 방법에 의한 서면을 포함한다. 이하 같다)으로 의견을 진술하게 할 수 있다. ⑧ 행정기관의 장은 창업·공장설립 등 경제적으로 많은 비용이 수반되는 복합민원의 경우에는 신속한 처리를 위하여 민원실무심의회의 심의를 생략하고 법 제34조제1항에 따른 민원조정위원회에 직접 상정하여 심의할 수 있다. **제38조(민원조정위원회의 설치·운영)** ① 법 제34조제1항제4호에서 "대통령령으로 정하는 사항"이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항을 말한다. 1. 소관이 명확하지 아니한 민원의 처리주무부서의 지정 2. 민원 관련 법령 또는 제도 개선 사항 3. 제36조제8항에 따라 상정된 복합민원	

	4. 그 밖에 민원의 종합적인 검토·조정 또는 종결처리 등을 위하여 그 기관의 장이 법 제34조제1항에 따른 민원조정위원회(이하 "민원조정위원회"라 한다)의 회의에 부치는 사항 ② 행정기관의 장은 법 제34조제1항제3호에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 민원조정위원회의 심의를 생략할 수 있다. 1. 해당 민원을 처리할 때 행정기관의 판단 여지가 없는 경우 2. 법령에 따라 민원 처리요건이 구체적으로 규정되어 있어 해석의 여지가 없는 경우 3. 이미 민원조정위원회의 심의를 거쳐 거부된 민원이 같은 사유로 다시 접수된 경우 ③ 민원조정위원회의 위원장(이하 이 조에서 "위원장"이라 한다)은 그 행정기관의 장이 소속 국장급 공무원 또는 그에 상당하는 직원 중에서 지명하고, 위원은 처리주무부서의 장, 관계부서의 장, 감사부서의 장, 외부 법률전문가 및 민원과 관련된 외부전문가로 구성하는 것을 원칙으로 한다. 다만, 민원실무심의회에서 관계기관과의 협의를 거쳐 거부하는 것으로 결정된 복합민원을 심의·조정하는 경우에는 그 관계 기관의 처리주무부서의 장을 위원으로 할 수 있다. ④ 위원장은 민원조정위원회의 효율적인 운영을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 이해관계인·참고인 또는 감정인 등의 의견을 들을 수 있다.	

	⑤ 위원장은 민원조정위원회를 개최할 때에는 민원인 및 이해관계인 등이 참석할 수 있도록 민원인 및 이해관계인 등에게 회의일정 등을 미리 통지하여야 한다. 이 경우 민원인 및 이해관계인 등이 희망하거나 출석할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 서면으로 의견을 진술하게 할 수 있다.	
제35조(거부처분에 대한 이의신청) ① 법정민원에 대한 행정기관의 장의 거부처분에 불복하는 민원인은 그 거부처분을 받은 날부터 60일 이내에 그 행정기관의 장에게 문서로 이의신청을 할 수 있다. ② 행정기관의 장은 이의신청을 받은 날부터 10일 이내에 그 이의신청에 대하여 인용 여부를 결정하고 그 결과를 민원인에게 지체 없이 문서로 통지하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 정하여진 기간 이내에 인용 여부를 결정할 수 없을 때에는 그 기간의 만료일 다음 날부터 기산(起算)하여 10일 이내의 범위에서 연장할 수 있으며, 연장 사유를 민원인에게 통지하여야 한다. ③ 민원인은 제1항에 따른 이의신청 여부와 관계없이 「행정심판법」에 따른 행정심판 또는 「행정소송법」에	**제40조(이의신청의 방법 및 처리절차 등)** ① 법 제35조에 따른 이의신청은 다음 각 호의 사항을 적은 문서로 하여야 한다. 1. 신청인의 성명 및 주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭, 사무소 또는 사업소의 소재지와 대표자의 성명)와 연락처 2. 이의신청의 대상이 되는 민원 3. 이의신청의 취지 및 이유 4. 거부처분을 받은 날 및 거부처분의 내용 ② 행정기관의 장은 법 제35조제2항 본문에 따라 이의신청에 대한 결과를 통지할 때에는 결정 이유, 원래의 거부처분에 대한 불복방법 및 불복절차를 구체적으로 분명하게 밝혀야 한다. ③ 행정기관의 장은 법 제35조제2항 단서에 따라 이의신청 결정기간의 연장을 통지할 때에는 통지서에 연장 사유 및 기간 등을 구체적으로 적어야 한다.	**제6조(처리기간 관련 서식)** ① 영 제21조제2항에 따른 처리기간의 연장 통지 및 영 제40조제3항에 따른 거부처분에 대한 이의신청 결정기간의 연장 통지는 별지 제5호서식에 따른다. ② 영 제23조제1항에 따른 처리진행상황 등의 통지는 별지 제6호서식에 따른다. **제12조(이의신청 관련 서식)** ① 법 제35조제1항 및 영 제40조제1항에 따른 이의신청은 별지 제11호서식에 따른다. ② 영 제40조제4항에 따른 이의신청처리대장은 별지 제12호서식과 같다.

따른 행정소송을 제기할 수 있다. ④ 제1항에 따른 이의신청의 절차 및 방법 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.	④ 행정기관의 장은 이의신청에 대한 처리상황을 이의신청처리대장에 기록·유지하여야 한다.	
제3장 민원제도의 개선 등		
제36조(민원처리기준표의 고시 등) ① 행정안전부장관은 민원인의 편의를 위하여 관계법령등에 규정되어 있는 민원의 처리기관, 처리기간, 구비서류, 처리절차, 신청방법 등에 관한 사항을 종합한 민원처리기준표를 작성하여 관보에 고시하고 「전자정부법」 제9조제3항에 따른 통합전자민원창구(이하 "통합전자민원창구"라 한다)에 게시하여야 한다. ② 행정기관의 장은 관계법령등의 제정·개정 또는 폐지 등으로 제1항에 따라 고시된 민원처리기준표를 변경할 필요가 있으면 즉시 그 내용을 행정안전부장관에게 통보하여야 하며, 행정안전부장관은 그 내용을 관보에 고시하고 통합전자민원창구에 게시한 후 제1항에 따른 민원처리기준표에 반영하여야 한다. ③ 행정안전부장관은 민원의 간소화를 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 관계 행정기관의 장에게 관계법령등에 규정되어 있는 처리기간, 구비서류, 처리절차, 신청방법 등의 개정을 요청할 수 있다.		

제37조(민원처리기준표의 조정 등) ① 행정안전부장관은 제36조에 따라 민원처리기준표를 작성·고시할 때에 민원의 간소화를 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 관계 행정기관의 장과 협의를 거쳐 관계법령 등이 개정될 때까지 잠정적으로 관계법령등에 규정되어 있는 처리기간과 구비서류를 줄이거나 처리절차·신청방법을 변경할 수 있다. ② 행정기관의 장은 제1항에 따라 민원처리기준표가 조정·고시된 경우에는 이에 따라 민원을 처리하여야 하며, 중앙행정기관의 장은 민원처리기준표의 조정 또는 변경된 내용에 따라 관계법령등을 지체 없이 개정·정비하여야 한다.		
제38조(민원행정 및 제도개선 계획 등) ① 행정안전부장관은 매년 민원행정 및 제도개선에 관한 기본지침을 작성하여 행정기관의 장에게 통보하여야 한다. ② 행정기관의 장은 제1항에 따른 기본지침에 따라 그 기관의 특성에 맞는 민원행정 및 제도개선 계획을 수립·시행하여야 한다.		
제39조(민원제도의 개선) ① 행정기관의 장은 민원제도에 대한 개선안을 발굴·개선하도록 노력하여야 한다. ② 행정기관의 장은 제1항에 따라 개선한 내용을 대통령령으로 정하는 바에 따라 행정안전부장관에게 통보하여야 한다.	**제41조(민원제도의 개선)** ① 법 제39조제2항에 따라 행정기관의 장이 행정안전부장관에게 통보하여야 하는 내용에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다. 1. 민원제도 개선 추진 계획 및 경과	

③ 행정기관의 장과 민원을 처리하는 담당자는 민원제도에 대한 개선안을 행정안전부장관 또는 그 민원의 소관 행정기관의 장에게 제출할 수 있다. ④ 행정안전부장관은 제3항에 따라 제출받은 개선안을 검토하여 필요한 경우에는 그 소관 행정기관의 장에게 통보하여 검토하도록 하여야 한다. ⑤ 제3항 및 제4항에 따라 개선안을 제출·통보받은 소관 행정기관의 장은 그 수용 여부를 결정하여야 하며, 행정안전부장관은 행정기관의 장이 수용하지 아니하기로 한 사항 중 개선할 필요성이 있다고 인정되는 사항에 대하여는 소관 행정기관의 장에게 개선을 권고할 수 있다. ⑥ 행정기관의 장이 제5항에 따라 행정안전부장관으로부터 권고 받은 사항을 수용하지 아니하는 경우 행정안전부장관은 제40조에 따른 민원제도개선조정회의에 심의를 요청할 수 있다.	2. 개선 내용 및 실적 3. 개선에 대한 완료시점 ② 행정기관의 장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 수용 여부를 결정하여 행정안전부장관에게 통보하여야 한다. 1. 법 제39조제4항에 따라 행정안전부장관이 개선안을 통보한 경우 2. 법 제39조제5항에 따라 행정안전부장관이 개선을 권고한 경우 3. 법 제39조제6항에 따라 법 제40조에 따른 민원제도개선조정회의(이하 "조정회의"라 한다)에서 심의·조정한 경우	
	제39조(행정기관의 장의 최종결정) 행정기관의 장은 접수된 민원을 처리하려는 경우에는 민원실무심의회 및 민원조정위원회의 심의 결과를 존중하여야 한다.	
제40조(민원제도개선조정회의) ① 여러 부처와 관련된 민원제도 개선사항을 심의·조정하기 위하여 국무총리 소속으로 민원제도개선조정회의(이하 "조정회의"라 한다)를 둔다. ② 조정회의는 여러 부처와	**제42조(조정회의의 기능)** 법 제40조제2항에서 "여러 부처와 관련된 민원제도 개선사항, 제39조제6항에 따른 심의요청 사항 등 대통령령으로 정하는 사항"이란 다음 각 호의 사항을 말한다.	

관련된 민원제도 개선사항, 제39조제6항에 따른 심의요청 사항 등 대통령령으로 정하는 사항을 심의·조정한다. ③ 조정회의의 구성·운영과 그 밖에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.	1. 여러 부처와 관련된 민원제도 개선사항 2. 행정기관의 미이행 또는 미개선 과제에 대한 심의 및 이행 권고 등에 관한 사항 3. 민원제도 개선업무의 효율적 추진에 관한 사항 4. 법 제39조제6항에 따라 심의를 요청받은 사항 5. 그 밖에 조정회의의 위원장이 필요하다고 인정하는 사항	
제41조(민원의 실태조사 및 간소화) ① 중앙행정기관의 장은 매년 그 기관이 관장하는 민원의 처리 및 운영 실태를 조사하여야 한다. ② 중앙행정기관의 장은 제1항에 따른 조사 결과에 따라 소관 민원의 구비서류, 처리절차 등의 간소화 방안을 마련하여야 한다.	**제48조(의견 수렴)** 중앙행정기관의 장은 법 제41조제2항에 따라 소관 민원의 구비서류, 처리절차 등의 간소화 방안을 마련할 때에는 미리 이해관계인, 관련 단체 및 전문가 등의 의견을 수렴하여야 한다.	
제42조(확인·점검·평가 등) ① 행정안전부장관은 효과적인 민원행정 및 제도의 개선을 위하여 필요하다고 인정할 때에는 행정기관에 대하여 민원의 개선 상황과 운영 실태를 확인·점검·평가할 수 있다. ② 행정안전부장관은 제1항에 따른 확인·점검·평가 결과 민원의 개선에 소극적이거나 이행 상태가 불량하다고 판단되는 경우 국무총리에게 이를 시정하기 위하여 필요한 조치를 건의할 수 있다.	**제49조(확인·점검 등)** ① 법 제42조제1항에 따른 확인·점검에 관하여는 「지방자치단체에 대한 행정감사규정」 제11조 및 제12조를 준용한다. ② 행정안전부장관은 법 제42조제2항에 따라 시정조치가 필요하다고 판단되는 사항 중 처리기간의 경과, 구비서류의 추가 요구 및 부당한 접수 거부 등 경미한 사항은 법 제42조제2항에도 불구하고 직접 관계 행정기관의 장에게 그 시정에 필요한 조치를 요구할 수 있다. ③ 법 제42조제2항에 따라 국무총리로부터 시정 요구를 받거나 이 조 제2항에 따라	

	행정안전부장관으로부터 시정 요구를 받은 관계 행정기관의 장은 행정안전부장관에게 그 처리 결과를 통보하여야 한다. **제50조(평가)** ① 행정안전부장관은 법 제42조제1항에 따라 민원행정 개선을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 행정기관에 대한 민원행정 및 민원제도 개선의 추진상황에 대한 평가를 할 수 있다. ② 행정안전부장관은 제1항에 따른 평가 결과에 따라 우수기관 및 직원에 대하여 포상할 수 있다.	
제43조(행정기관의 협조) 행정기관의 장은 이 법에 따라 행정안전부장관이 실시하는 민원 관련 자료수집과 민원제도 개선사업에 적극 협조하여야 한다.		
	제43조(조정회의의 구성 등) ① 조정회의는 위원장 1명을 포함하여 10명 이내의 위원으로 구성한다. ② 조정회의의 위원장은 국무조정실장으로 하고, 위원은 기획재정부·행정안전부·국무조정실·법제처 및 관련 과제의 소관 행정기관의 부기관장으로 한다. 다만, 민원제도 개선을 위하여 필요한 경우에는 외부 전문가를 위원으로 위촉할 수 있다. ③ 조정회의에 간사 2명을 두며, 간사는 행정안전부장관 및 국무조정실장이 소속 공무원 중에서 각각 지명하는 사람이 된다.	

제44조(민원행정에 관한 여론 수집) ① 행정안전부장관은 행정기관의 민원 처리에 관하여 필요한 경우 국민들의 여론을 수집하여 민원행정제도 및 그 운영의 개선에 반영할 수 있다. ② 제1항에 따른 여론 수집에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.	**제51조(민원행정에 관한 여론 수집)** ① 행정안전부장관은 법 제44조에 따라 행정기관의 민원 처리에 관한 국민들의 여론을 수집하려는 경우 효율적인 여론 수집을 위하여 필요한 경우에는 관련 기관 또는 단체 등에 여론조사를 의뢰할 수 있다. ② 행정안전부장관은 국민들의 여론을 수집한 결과 민원행정제도 및 운영의 개선이 필요한 경우 국무총리의 승인을 받아 관계 행정기관의 장에게 시정에 필요한 조치를 요구할 수 있다. 이 경우 관계 행정기관의 장은 적절한 조치를 하고, 그 처리 결과를 행정안전부장관에게 통보하여야 한다.	
제45조(국민제안의 처리) ① 중앙행정기관의 장, 지방자치단체의 장 등 대통령령으로 정하는 행정기관의 장은 정부시책이나 행정제도 및 그 운영의 개선에 관한 국민제안을 접수·처리하여야 한다. ② 제1항에 따른 국민제안의 운영 및 절차 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.		

민원 처리 규정

방위사업청	훈령 제4호	(2006. 1. 13. 제정)
방위사업청	훈령 제84호	(2008. 11. 28. 개정)
방위사업청	훈령 제104호	(2009. 8. 27. 개정)
방위사업청	훈령 제175호	(2012. 5. 4. 개정)
방위사업청	훈령 제260호	(2014. 2. 4. 개정)
방위사업청	훈령 제369호	(2016. 8. 16. 개정)
방위사업청	훈령 제409호	(2017. 5. 12. 개정)
방위사업청	훈령 제450호	(2018. 11. 28. 개정)
방위사업청	훈령 제525호	(2019. 9. 18. 개정)
방위사업청	훈령 제644호	(2020. 12. 23. 개정)

방 위 사 업 청

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 규정은 방위사업청이 「민원 처리에 관한 법률」, 「민원 처리에 관한 법률 시행령」, 「민원 처리에 관한 법률 시행규칙」, 「반복민원 대응을 위한 민원처리지침(행정안전부)」에서 방위사업청으로 위임한 사항의 시행 및 고객지원센터의 운영을 위해 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(민원실의 설치) 방위사업관련 민원의 처리, 안내 및 상담 등의 편의 제공을 위해 「방위사업청과 그 소속기관 직제」 제7조에 따라 고객지원센터를 둔다.

제3조(적용범위) 방위사업청과 그 소속기관의 민원 접수·처리 및 안내·상담 등은 이 규정에 따른다.

제4조 (용어의 정의) ① 이 규정에서 “민원”이라 함은 민원인이 방위사업청에 제출하거나 다른 기관으로부터 방위사업청에 송부된 일반민원과 고충민원을 말하며, 성명·주소 등이 불명확한 자(가명·차명·무기명 포함)는 민원인으로 보지 아니한다.

② “일반민원”이라 함은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 것을 말한다.

1. 지정·승인·허가·검사·위촉·추천·확인 등의 신청 (이하 “지정·승인 법정민원”이라 한다.)
2. 조달원등록·품목등록·실적증명서 발급 등의 신청 (이하 “등록·발급 법정민원”이라 한다.)
3. 법령·제도·절차 등 업무에 관한 설명·해석의 요구 (이하 “질의민원”이라 한다.)
4. 행정제도 및 운영의 개선 요구 (이하 “건의민원”이라 한다.)
5. 법정민원, 질의민원, 건의민원 및 고충민원 외에 단순한 행정절차 등의 상담·설명 및 특정한 행위 요구 (이하“기타민원”이라 한다.)

③ “고충민원”이라 함은 행정기관의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다.) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항의 해결요구를 말한다.

④ “전자민원창구”라 함은 청 홈페이지의 ‘전자민원 신청’, ‘청장과의 대화’ 및 ‘질의·요구사항’(국방망), 국방전자조달시스템 고객센터 메뉴의 ‘국민신문고’ 메뉴, 국민신문고(www.epeople.go.kr)의 민원신청 메뉴를 말한다.

제5조(민원사항 접수·처리의 원칙, 민원처리담당자 복수지정) ① 민원사항은 고객지원센터(전자민원창구를 포함한다)에서 접수하는 것이 원칙이다. 민원사항을 접수한 때에는 [별지 제2호] 서식의 민원처리부에 기록하고, 민원인에게 [별지 제1호] 서식의 접수증을 교부하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 접수증을 교부하지 아니할 수 있다.

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

② 제1항에도 불구하고 민원처리부서가 일반민원사항을 직접 수신·수령한 경우에는 민원의 신속한 처리를 위해 바로 접수하여 처리하고, 고객지원센터로 통보한다.

③ 민원처리부서가 고충민원사항을 수신·수령한 경우에는 즉시 고객지원센터에 이송하여야 하고, 고객지원센터는 고충민원 처리절차에 따라 처리하여야 한다.

④ 민원사항을 접수한 때에는 구비서류의 완비여부, 처리절차, 예상처리소요기간 및 필요한 현장 확인 시기 등을 안내하여야 한다.

⑤ 민원의 중단 없는 처리를 위해 청의 모든 과·팀은 정·부 2명의 민원처리담당자를 지정하여야 하며, 변경되는 경우 즉시 고객지원센터로 통보하여야 한다. 민원처리 담당자는 과·팀으로 배정된 민원의 담당자를 지정하고, 민원회신계획을 고객지원센터로 통보하여야 한다.

제6조(민원편람 등 비치) 고객지원센터는 「민원 처리에 관한 법률」 제13조와 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제10조에 따라 민원편람 등을 작성하여 고객들이 쉽게 열람할 수 있도록 비치하여야 한다.

제6조의2(민원 질의응답 등록) 고객지원센터는 유사민원 제기의 감소를 위해 민원처리부서에 “민원 질의응답” 자료 제출을 요청할 수 있다. 고객지원센터는 제출된 자료를 검토한 후 국민신문고 민원·정책 질의응답 메뉴에 등록한다.

제7조(민원인과 피민원인의 정보보호) ① 민원의 처리와 관련하여 알게된 민원사항의 내용과 민원인의 신상정보 등이 누설되어 민원인의 권익이 침해되지 아니하도록 하여야 하며, 피민원인에게도 불이익이 발생하지 않도록 하여야 한다.
② 민원인을 특별히 보호할 필요가 있는 민원에 대하여는 민원인의 성명과 주소 등을 가명 또는 익명으로 처리할 수 있다. 이 경우 민원인의 보호를 위하여 가명 또는 익명으로 처리하였음을 명시하여야 한다.

제2장 민원의 처리

제1절 일반민원의 처리

제8조(“지정·승인 법정민원” 의 처리) 방산물자 지정, 방산물자 생산·매매계약 승인, 방산물자 수출허가 등 “지정·승인 법정민원”은 “민원처리기준표”에 따라 해당 민원처리부서에서 문서로 접수하거나 방산수출입지원시스템(www.d4b.go.kr)과 전략물자관리시스템(www.yestrade.go.kr)을 통해 접수 및 처리한다.

제9조(“등록·발급 법정민원” 의 처리) 국내업체 품목등록, 국내·외 조달원 등록, 국내조달 납품실적증명서 발급, 국내·외 소재상사 등록, 군수품무역대리업 등록 등 “등록·발급 법정민원”은 “민원처리기준표”에 따라 해당 민원처리부서에서 문서로 접수하거나 국방전자조달시스템(www.d2b.go.kr)을 통해 접수 및 처리한다.

제10조(“질의민원” 의 처리) ① “질의민원”의 처리는 제2절 고충민원의 처리 절차를 따른다. 다만, 청 직원과 상담을 원하는 경우에는 제4항에 따른다.
② 법령에 대한 질의의 처리기한은 14일 이내이며, 기타 질의는 7일 이내이고, 민원인이 직접 방문하여 단순한 행정절차 또는 형식요건에 관하여 질의·설명이나 조언을 요구하는 경우에는 즉시 처리하여야 한다.
③ 민원인은 민원상담을 예약·신청한 후 상담을 받을 수 있다. 상담신청을 받은 과(팀)의 민원처리담당자는 상담직원을 지정하여야 한다. 특별한 사유가 없는 한 민원인이 신청한 상담희망일 중 일정시간을 정하여, 사전 상담준비를 거쳐 상담을 실시하여야 한다.
④ 민원인이 예약 없이 방문하여 청 직원과의 상담을 원하는 경우, [별지 제8호] 서식의 상담신청서를 작성하여 고객지원센터에 제출하면, 고객이 상담을 희망하는 관련부서 직원에게 연락하여 상담이 이뤄질 수 있도록 한다. 이 때 고객이 상담을 희망하는 직원은 정당한 사유가 없는 한 다른 업무에 우선하여 상담을 실시하여야 한다. 고객지원센터는 [별지 제9호]의 서식으로 상담현황을 기록·유지한다.
⑤ 고객지원센터는 질의·상담 민원인을 위해 다음 각 호와 같은 창구를 운영한다.

1. 고충민원신청 창구
2. 정보공개청구 창구
3. 방산진흥민원 신청 창구
4. 국제계약상담 창구
5. 국내계약상담 창구
6. 조달원등록상담 창구
7. 안내 및 접수 창구
8. 소요군애로사항신청 창구
9. 일반상담신청 창구

제11조(“건의민원” 의 처리) “건의민원”의 처리기한은 14일이며, 제2절 고충민원의 처리에 준하여 처리한다.

제12조(“기타민원” 의 처리) “기타민원”은 제2절 고충민원의 처리에 준하여 처리한다.

제2절 고충민원의 처리

제13조(고충민원의 신청·처리·결과통지 등) ① 민원인은 고객지원센터(전자민원창구를 포함한다)에서 방문·인터넷·우편·팩스 등의 방법으로 고충민원을 신청할 수 있다.
② 고객지원센터는 고충민원을 접수한 후 민원처리부서로 신속하게 이송한다.
③ 민원처리부서 등은 민원 처리 결과를 부서장 이상의 결재를 득한 후 민원인에게 통지하며, 고객지원센터로 통보하여야 한다.

제14조(고충민원의 처리상황통지 및 중간통지) ① 고객지원센터는 고충민원 접수 후 민원인에게 처리상황(접수번호·처리부서 등)을 즉시 통지 한다. 다만, 민원인이 회신을 원하지 않을 때에는 통지를 생략하거나 전화로 약식 통지할 수 있으며, 이 경우 고충민원 처리담당자는 그 근거를 당해 민원서류에 기록으로 남기고, 날인한다.
② 고객지원센터는 기한 내 처리가 불가능한 경우에는 지연사유, 처리진행상황, 처리예정기한 등을 명시하여 [별지 제4호]의 서식에 따라 해당 민원인에게 중간 통지하여야 한다.

제15조(고충민원의 처리기간, 처리기간에 산입되지 않는 기간, 처리기간의 연장) ① 고충민원을 접수한 때에는 특별한 사유가 없는 한 7일 이내에 그 처리결과를 민원인에게 회신하여야 한다. 부득이한 사유로 처리기간 내에 민원을 처리하기 어렵다고 인정되는 경우에는 그 민원의 처리기간의 범위에서 그 처리기간을 한 차례 연장할 수 있다. 이때 [별지 제4호]의 서식에 의거 민원인에게 통지하여야 한다. 다만, 연장된 처리기간 내에 처리하기 어려운 경우에는 민원인의 동의를 받아 그 민원의 처리 기간의 범위에서 처리기간을 한 차례만 다시 연장할 수 있다.

② 제1항에서 접수한 고충민원을 처리하기 위하여 필요한 경우 14일의 범위 내에서 실지조사 등을 할 수 있으며, 부득이한 사유로 14일내에 실지조사 등을 완료하기 어렵다고 인정되는 경우에는 7일의 범위에서 그 기간을 한차례만 연장할 수 있다.
③ 제2항의 기간은 제1항의 처리기간에 산입하지 아니한다.
④ 고객지원센터는 민원처리기한(처리기간 1회 연장 포함) 당일까지 민원의 답변이 제출되지 않은 경우 이를 성과에 반영하도록 관련 부서에 통보한다.

제16조(반복 및 중복·다수인관련·고발성·외부기관위탁 민원의 처리) ① 정당한 사유 없이 3회 이상 제기된 반복민원은 2회 이상 그 처리결과를 통지하고, 그 후에 접수되는 민원은 민원처리부서에서 1, 2차 답변의 결재자보다 차상급자 이상의 결재를 받아 종결 처리할 수 있다.
② 5인 이상이 연명으로 제출하는 다수인 관련 민원이 접수되었을 경우에는 차장 이상 선람하도록 하고, 민원이 반복하여 제기되지 않도록 신중하게 처리하여야 한다. 또한 다수인 민원을 접수·발송할 때에는 공문표지에 “다수인 관련 민원”임을 표시하여 처리한다.
③ 비리·부정 등을 폭로하는 고발성 민원이 접수되면 [별지 제3호] 서식의 정보보호민원 표시인에 “정보보호민원”임을 표시하여 처리·이송 시부터 민원인의 신분이 노출되지 않도록 처리하여야 한다. 또한 고발성 민원 제기인에게 불이익이 발생하지 않도록 관리한다.
④ 감사원, 국민권익위원회 등 외부기관에서 위탁 또는 이송되어온 민원은 감사관에게 보고 후 관련부서의 사실 확인을 거쳐 처리한다.

제3절 민원사무의 처리기준 (삭제)

제17조의2 (민원사무의 처리기준) (삭제)

제17조의3 (처리기간의 단축) (삭제)

제17조의4 (자료의 추가요구 제한) (삭제)

제3장 민원처리실태점검, 민원만족도조사, 방위사업고객지원상

제17조(민원처리실태점검, 민원만족도조사 및 민원만족도 성과반영)
① 고객지원센터는 민원처리 결과에 대하여 연1회 이상 민원처리실태점검을 할 수 있다.
② 고객지원센터는 전문조사기관을 통하거나 자체적으로 방위사업민원처리결과에 대한 민원만족도 조사를 할 수 있다.
③ 민원 건별 민원처리 만족도를 포함한 부서별 실적을 성과에 반영한다.

제17조의2(불만 민원의 처리) ① 민원처리부서는 수용이 곤란한 민원으로 인해 국민신문고 상 만족도 조사 결과 '불만' 또는 '매우불만'으로 표시되는 불만민원 발생이 예상되는 경우와 고충민원에 대해서는 사전설명을 실시해야 한다. 사전설명은 전화 또는 대면으로 할 수 있다.
② 민원처리부서는 수용이 곤란한 민원의 처리결과 통지 시 법령과 제도가 허용하는 범위 안에서 민원인의 불만을 감소시킬 수 있는 대안을 제시해야 한다.
③ 국민신문고 상 만족도 조사 결과 '불만' 또는 '매우 불만'으로 표시된 불만민원의 경우 민원처리부서는 불만 접수를 받은 날로부터 30일 이내에 1회 이상 추가 답변을 하여야 한다.

제18조(방위사업고객지원상) ① 고객지원센터는 적극적으로 민원을 처리하고 민원행정을 개선하는 등 국민 편익 또는 민원행정 효율에 탁월하게 기여한 기관, 부서 또는 개인을 대상으로 연1회 표창하는 방위사업고객지원상 제도를 운영한다.
② 방위사업고객지원상 수상자 또는 수상부서는 민원조정위원회에서 심의하여 공적심사위원회에 추천한다.

제4장 고객의 소리함 운영

제19조(고객의 소리함 설치·운영) ① 방위사업 관련 고객 등으로부터 방위사업 업무 전반에 대한 다양한 의견을 청취하기 위하여 민원인의 접근이 용이한 위치에 고객의 소리함을 설치·운영한다.
② 고객의 소리함에는 별지 제6호 서식에 의한 카드를 작성 비치한다.

제20조(고객의 소리 신고 대상) 방위사업청 관련 업무 중 다음 각 호와 같은 사항을 신고 대상으로 한다.

1. 모범공직자
   가. 청렴·정직·성실·친절한 자세로 국민에게 봉사한 자
   나. 창의적이고 적극적으로 직무를 수행하여 방위사업 업무 발전에 기여한 자
   다. 투철한 공직자 정신으로 어려운 여건 하에서 부여된 임무를 완수한 자 등
2. 무사안일·잘못된 관행·비위행위 등
   가. 소관업무의 이유 없는 기피 및 특별한 이유 없이 업무처리 지연
   나. 선례 답습식 업무처리로 인한 민원 유발 및 예산 낭비
   다. 금품 수수행위, 부실공사 관련 행위, 군수품 유출 행위
   라. 직위를 이용한 부당한 지시 및 압력행위, 이권개입
   마. 불편야기행위, 불친절사례, 잘못된 서비스 제공 등

제21조(고객의 소리 신청·접수) ① 고객의 소리는 고객지원센터에 설치한 "고객의 소리함"·전화·우편·청 홈페이지 등을 통해 신청할 수 있다.
② 고객지원센터는 접수된 신고사항을 별지 제7호 서식의 고객의 소리 및 친절·불친절 접수 대장에 기록 유지하여야 한다.

제22조(고객의 소리 처리) 고객의 소리 처리는 고충민원 처리절차에 따른다. 단, 불친절 신고 대상자에게는 사실여부 및 소명기회를 주어야 한다.

제23조(신청자에 대한 포상) "고객의 소리"를 신청한 사람에게는 그 내용의 중요도 등을 고려하여 포상할 수 있다. 이 경우 포상금 지급 여부·대상·범위, 지급금액(예산범위 내) 지급 방법 등을 제24조에 규정에 의해 설치된 민원조정위원회에서 정한다.

제5장 민원조정위원회 및 민원심사관 운영

제24조(민원조정위원회 설치) ①「민원 처리에 관한 법률」제34조 및「민원 처리에 관한 법률 시행령」제38조제1항에 따라 장기미해결민원·반복민원·집단민원의 처리방향 등 다음 각 호의 사항을 심의 조정하기 위하여 민원조정위원회를 설치·운영한다.

1. 소관이 명확하지 아니하고 복수의 과·팀이 관련된 민원의 처리 주무부서와 협조부서의 지정
2. 장기미해결민원·반복민원 및 다수인 관련 민원에 대한 해소 또는 방지대책
3. 민원 처리에 관한 법률 제35조에 따른 이의신청
4. 고객의 소리함 신고 내용 등 심의
5. 그 밖의 민원의 종합적인 검토·조정을 위해 운영지원과장이 회부하는 사항
6. 방위사업고객지원상 수상자 또는 수상부서 추천

② 민원조정위원회는 반복민원 대응 및 안전한 민원환경 조성을 위해 다음 각 호의 사항을 심의·조정할 수 있다.

1.「민원 처리에 관한 법률」제23조에 따른 종결처리 이후 동일 내용으로 재접수된 민원 검토
2. 민원인 폭언·폭행 등 법질서 위반행위 근절 및 안전한 근무환경 조성 대책
3. 상습적 폭언·협박 등이 발생하는 민원처리 결과에 대해 민원인과 관련 외부전문가의 의견청취가 필요한 사항

③ 민원조정위원회는 국민권익위원회 등 외부기관에서 민원관련 제도의 개선을 권고한 사항과 민원처리부서에서 개선불필요로 처리한 사항 또는 중장기 검토 과제로 분류한 사항의 심의를 위해 행정안전부의 지침에 따라 설치하도록 되어 있는 민원제도개선협의회를 겸한다.

제25조(민원조정위원회 구성 및 간사의 임무) ① 민원조정위원회의 구성은 다음 각 호와 같으며, 위원장을 포함하여 5인 이상 11인 이하로 구성하되 외부위원을 과반수로 구성한다.

1. 위원장 : 국장급 공무원 또는 그에 상당하는 직원 중에서 지명
2. 위원 : 안건 상정부서 팀·과장, 관련부서 팀·과장, 공직감사담당관, 외부 법률전문가 및 민원과 관련된 외부전문가, 기타 운영지원과에서 위촉한 위원
3. 간사 : 고객지원 파트리더

② 민원조정위원회 간사는 회의 운영에 필요한 회의소집 및 기록유지 관리 업무를 담당한다.
③ 간사는 심의안건 제기부서로부터 [별지 제10호] 서식으로 심의안건을 받아 참석 위원이 사전에 검토할 수 있도록 위원회 개회일 2일 전까지 심의자료를 제공한다.
④ 민원조정위원회는 내·외부인원 전원 참석을 원칙으로 하되, 과반수 참석 시 위원장이 개최를 결정할 수 있다.
⑤ 방위사업고객지원상 수상자 및 수상부서 추천심의 등 간단한 안건을 심의하는 경우에는 실무회의를 개최할 수 있다. 실무회의는 위원장과 위원장이 지정하는 4인 이상의 내부위원으로 구성하며, 과반수 참석 시 위원장이 개최를 결정할 수 있다.

제26조(민원조정위원회 안건상정 등 처리절차) ① 민원처리부서가 민원조정위원회의 심의·조정이 필요하다고 판단하는 민원은 운영지원과에 안건상정을 의뢰할 수 있다.
② 안건은 민원처리부서에서 작성하여 개회일 4일 전까지 간사에게 제출하여야 한다.
③ 민원조정위원회에 상정하지 않아도 되는 경우는 다음 각 호와 같다.
1. 당해 행정처분을 행함에 있어 행정기관의 판단의 여지가 없는 경우
2. 법령에 의하여 허가·인가 등의 요건이 구체적으로 규정되어 있어 해석의 여지가 없는 경우
3. 종전에 민원조정위원회의 심의를 거쳐 수용이 불가한 것과 동일한 경우

④ 상정된 안건은 민원조정위원회 참석 위원의 과반수 '동의'로 의결한다. '동의'와 '비동의'가 동수일 경우에는 위원장의 결정에 따른다.
⑤ 위원회 종료 후 간사는 심의결과를 민원처리부서로 통보하며, 민원처리부서는 심의결과에 대하여 민원처리 후 민원인에게 회신한다. 만약 민원인이 결과를 수용하지 않을 경우에는 민원처리부서에서 민원인에게 결정 근거, 이의 제기 절차 등을 안내하여야 한다.
⑥ 민원조정위원회의 심의결과에 따른 민원처리부서의 결정에도 불구하고 동일 내용의 민원이 재접수된 경우로서, 민원인의 권리보호 및 권익구제를 위해 다음 각 호에 해당하여 재심의가 필요하다고 인정되는 사안은 국민권익위원회의 「반복민원심의회」에 심의를 요청할 수 있다.
1. 민원의 객관적 처리를 위해 제3의 기관에서 심의가 필요하다고 인정되는 경우
2. 전문성이 높은 기관의 종합적 판단이 필요한 경우

제26조의2(민원심사관 등) ① 민원 처리에 관한법률 제25조 및 민원 처리에 관한 법률시행령 제28조에 의한 민원심사관은 운영지원과장으로 한다.
② 민원심사관은 민원의 처리상황을 수시로 확인·점검하고 처리기간이 지난 민원을 발견한 경우에는 지체 없이 처리부서(팀, 과)장에게 독촉장을 발부하여야 하며, 다수인관련 민원에 대해서는 처리결과를 청장에게 수시로 보고한다.

제6장 기타

제27조(고객지원센터 지원에 관한 사항) ① 고객지원센터 직원에게는 「공무원 수당 등에 관한 규정」제14조(특수업무수당) 및 동 규정 [별표 11]의 특수업무수당 중 “민원업무수당”의 지급대상에 따라 민원수당을 지급한다.
② 2년 이상 고객지원센터에서 성실히 근무한 부서원에 대하여 차기 보직 결정 시 본인 희망을 고려할 수 있다.

제28조(재검토기한) 방위사업청장은 이 훈령에 대하여 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 2021년 1월 1일 기준으로 매3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야한다.

부칙

제1조 (시행일) 이 규정은 발령한 날부터 시행한다.

부칙<제 260호, 2014. 2. 4.>

제1조 (시행일) 이 규정은 발령한 날부터 시행한다.

부칙<제 269호, 2016. 8. 16.>

제1조 (시행일) 이 규정은 발령한 날부터 시행한다.

부칙<제 409호, 2017. 5. 12.>

제1조 (시행일) 이 규정은 발령한 날부터 시행한다.

부칙<제 450호, 2018. 11. 28.>

제1조 (시행일) 이 규정은 발령한 날부터 시행한다.

부칙<제 525호, 2019. 9. 18.>

제1조 (시행일) 이 규정은 발령한 날부터 시행한다.

부칙<제644호, 2020. 12. 23.>

제1조 (시행일) 이 규정은 발령한 날부터 시행한다. 다만, 제26조제6항은 행정안전부 반복민원처리규정 및 국민권익위원회 고충민원처리규정이 제·개정(반복민원심의회 관련 내용이 포함된 것에 한함)되어 시행되는 날부터 시행한다.

[별지 제1호 서식] 접수증 서식

접 수 증

제 호 접수일자 : . . .

① 민원명	
② 민원인(대표자 또는 대리인)	
③ 처리예정기한	
④ 민원처리부서	(전화 :)
⑤ 안내사항	

민원접수인 : 서명 또는 인

(전화 :)

방 위 사 업 청 장

[별지 제2호 서식] 민원처리부 서식

민원처리부

접수		접수 또는 처리			처리기한	민원종류 - 아래해당숫자입기	신청방법 - 아래해당숫자입기	건명	민원인				처리기한	경유 또는 이송	협조 또는 조회		조사년월일	처분		비고
번호	월일	본부명	국부명	과팀명					성명	주소	연락처	e-mail			협조월일	회신월일		월일	내용	

* 종류
1. 고충민원
2. 지정.승인 등 민원
3. 등록.발급 등 민원
4. 질의민원
5. 건의민원
6. 기타민원

* 신청방법
1. 방문
2. 우편.팩스
3. 감사원, 국민권익위원회 이송.위탁
4. 국민신문고
5. 청 인터넷 홈페이지
6. 국방전자조달시스템 홈페이지

[별지 제3호 서식] 정보보호민원 표시인

정 보 보 호 민 원

[별지 제4호 서식] 처리기간 연장통지서 서식

처리기간 연장통지서

문서번호
시 행 일
수 신 귀하
주 소

1. 신청한 처분의 내용				
2. 접 수 일 자		3. 당초처리기간		
4. 연 장 사 유				
5. 처 리 예 정 기 간				
6. 처 리 담 당 자	소 속			
	성 명		전화번호	
7. 안 내 사 항				

행정절차법 제19조 제3항의 규정에 의하여 귀하께서 신청하신 민원의 처리 기간이 위와 같은 사유로 연장되었음을 알려드리며, 궁금하신 사항은 담당자에게 문의하여 주시면 자세히 설명해 드리겠습니다.

년 월 일

방위사업청장

[별지 제5호 서식] 민원처리 진행상황 통지서 서식

민원처리 진행상황 통지서

귀하

주 소 :

제 호 :

① 민 원 명				
② 접 수 일 자		③ 처리예정일		
④ 처 리 상 황				
⑤ 처 리 담 당 자	소 속			
	성 명	(인)	전화번호	
⑥ 기타 안내사항				

민원 처리에 관한 법률시행령 제23조의 규정에 의하여 귀하께서 신청하신 민원 사항의 처리진행상황을 위와 같이 알려드리며, 궁금하신 사항은 담당자에게 문의하여 주시면 자세히 설명하여 드리겠습니다.

년 월 일

방위사업청장

[별지 제6호 서식] 고객의 소리 및 친절.불친절카드 서식

고객의 소리

o 고객정보 :
※ 기입해 주시면 좋습니다.

o 방위사업청에 하시고 싶은 말은?
- 어떤 내용이라도 상관없으니 솔직하게 기입해 주시면 많은 도움이 됩니다.

☞ 내용 많으면 뒷면으로

친절 카드

o 방문일시 :

o 친절한 공무원은 누구입니까?
- 소 속 :
- 성 명 :

o 친절하다고 생각하신 이유는?

☞ 내용 많으면 뒷면으로

o 면담하신 분은?

- 연락처 :
- 성 명 :

불친절 카드

o 방문일시 :

o 불친절한 공무원은 누구입니까?
- 소 속 :
- 성 명 :

o 불친절하다고 생각하신 이유는?

☞ 내용 많으면 뒷면으로

o 면담하신 분은?

- 연락처 :
- 성 명 :

[별지 제7호 서식] 고객의 소리 및 친절.불친절신고 접수 대장 서식

순번	접수일자	신고자		피신고자			신고내용	조 치	결 재
		성 명	주소(전화번호)	소 속	직(계)급	성명			

[별지 제8호 서식] 상담신청서 서식

상 담 신 청 서

상담 오신 분					번 호 :
성 명		이메일	@		
근무처		부 서		직위(급)	
주 소				(휴대)전화	

※ 이메일 및 휴대전화를 기입하신분은 방위사업청 정책고객으로 등록시켜 드립니다.

상담 하실 분															
1차	부 서		2차	부 서		입실시간									
	성 명			성 명											
상담사유		입찰 관련	계약 관련	원가 관련	납품 관련	규격 관련	수출 관련	국내조달원 품목등재관련	국내소재 상사 등록관련	국외소재 상사등록 관련	사업관리관련			인사 관련	기타
											육군	해군	공군		
비 고										근무자 확 인					
※ 굵은 선 안의 항목만 기재하십시오.															

방위사업청 고객지원센터 방문을 환영합니다.

VISITOR FORM

visitor details					no. :
name		email address	@		
company		department		position title	
address				(mobile) phone number	

※ If you want to be a policy customer and receive some information from DAPA, please be sure to fill out email address and mobile phone number.

person(s) to meet															
1	department		2	department		arrival time									
	name			name											
a matter of business		bidding	con -tract	cost	goods delivery	sta n- dar ds	import s/expo rts	local contractor registration	int'l contractor registration	weapon system project			personnel matters	etc	
										army	navy	air force			
remarks for reference									DAPA check						
※ Fill out within the thick lines, please.															

Welcome to DAPA Customers Support Center.

[별지 제9호 서식] 상담현황기록부 서식

상담현황기록부

날짜	번호	방문 인원	입실 시간	상담 오신 분		상담 하실 분		상담사유
				근무처	성명	부서	성명	

[별지 제10호 서식]「민원조정위원회」심의 요청서

‘방위사업청 민원조정위원회’ 심의안건

접수일자			처리기한			
민 원 인	성 명		생년월일		성 별	
	주 소					
처리주무부서			관계부서·기관			
민 원 명						
민원요지						
심의를 요하는 사 항						
참고사항						

위와 같이 심의 안건을 제출하오니 심의하여 주시기 바랍니다.

년 월 일

처리주무부서장 (서명)

방위사업청 민원조정위원회 위원장 귀하

[별지 제11호 서식]「민원조정위원회」심의조서

'방위사업청 민원조정위원회' 심의조서

□ 심의안건

의안번호	제 호	심의연월일	
안 건 명			

□ 심의위원 의견

구 분	직 위	성 명	의 견		서 명
			가	부	

[별지 제12호 서식]「민원조정위원회」심의 의결서

'방위사업청 민원조정위원회' 심의 의결서

방위사업청 민원조정위원회에 상정된 안건에 대하여 아래와 같이 심의·의결한다.

심 의 안 건			
의안번호	제 호	**심의연월일**	
안 건 명			

심 의 결 과						
심의위원수	**정원**		**참석**		**불참**	
가결위원수			**부결위원수**			
심 의 결 과 (결정요지)						

「공공기관의 정보공개에 관한 법률」

3단 비교표(법률-시행령-시행규칙)

공공기관의 정보공개에 관한 법률 [법률 제17690호, 2020. 12. 22., 일부개정]	공공기관의 정보공개에 관한 법률 시행령 [대통령령 제31801호, 2021. 6. 22., 일부개정]	공공기관의 정보공개에 관한 법률 시행규칙 [행정안전부령 제00262호, 2021. 6. 23., 일부개정]
제1장 총칙		
제1조(목적) 이 법은 공공기관이 보유·관리하는 정보에 대한 국민의 공개 청구 및 공공기관의 공개 의무에 관하여 필요한 사항을 정함으로써 국민의 알권리를 보장하고 국정(國政)에 대한 국민의 참여와 국정 운영의 투명성을 확보함을 목적으로 한다.	**제1조(목적)** 이 영은 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」에서 위임된 사항과 그 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.	**제1조(목적)** 이 규칙은 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 및 같은 법 시행령에서 위임된 사항과 그 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.
제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. 1. "정보"란 공공기관이 직무상 작성 또는 취득하여 관리하고 있는 문서(전자문서를 포함한다. 이하 같다) 및 전자매체를 비롯한 모든 형태의 매체 등에 기록된 사항을 말한다. 2. "공개"란 공공기관이 이 법에 따라 정보를 열람하게 하거나 그 사본·복제물을 제공하는 것 또는 「전자정부법」 제2조제10호에 따른 정보통신망(이하 "정보통신망"이라 한다)을 통하여 정보를 제공하는 것 등을 말한다. 3. "공공기관"이란 다음 각 목의 기관을 말한다. 가. 국가기관 1) 국회, 법원, 헌법재판소, 중앙선거관리위원회 2) 중앙행정기관(대통령 소속 기관과 국무총리 소속 기관을 포함한다) 및 그 소속 기관 3) 「행정기관 소속 위원회의 설치·운영에 관한 법률」에 따른 위원회	**제2조(공공기관의 범위)** 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」(이하 "법"이라 한다) 제2조제3호라목에서 "대통령령으로 정하는 기관"이란 다음 각 호의 기관 또는 단체를 말한다. 1. 「유아교육법」, 「초·중등교육법」, 「고등교육법」에 따른 각급 학교 또는 그 밖의 다른 법률에 따라 설치된 학교 2. 삭제 3. 「지방자치단체 출자·출연 기관의 운영에 관한 법률」 제2조제1항에 따른 출자기관 및 출연기관 4. 특별법에 따라 설립된 특수법인 5. 「사회복지사업법」 제42조제1항에 따라 국가나 지방자치단체로부터 보조금을 받는 사회복지법인과 사회복지사업을 하는 비영리법인 6. 제5호 외에 「보조금 관리에 관한 법률」 제9조 또는 「지방재정법」 제17조제1항 각 호 외의 부분 단서에 따라 국가나 지방자치단체로부터 연간 5천만원 이상의 보조금을 받는 기관 또는 단체. 다만, 정보공개 대상 정보는 해당 연도에 보조를 받은 사업으로 한정한다.	

나. 지방자치단체 다.「공공기관의 운영에 관한 법률」 제2조에 따른 공공기관 라. 「지방공기업법」에 따른 지방공사 및 지방공단 마. 그 밖에 대통령령으로 정하는 기관		
제3조(정보공개의 원칙) 공공기관이 보유·관리하는 정보는 국민의 알권리 보장 등을 위하여 이 법에서 정하는 바에 따라 적극적으로 공개하여야 한다.		
제4조(적용 범위) ① 정보의 공개에 관하여는 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 법에서 정하는 바에 따른다. ② 지방자치단체는 그 소관 사무에 관하여 법령의 범위에서 정보공개에 관한 조례를 정할 수 있다. ③ 국가안전보장에 관련되는 정보 및 보안 업무를 관장하는 기관에서 국가안전보장과 관련된 정보의 분석을 목적으로 수집하거나 작성한 정보에 대해서는 이 법을 적용하지 아니한다. 다만, 제8조제1항에 따른 정보목록의 작성·비치 및 공개에 대해서는 그러하지 아니한다.		
제2장 정보공개 청구권자와 공공기관의 의무		
제5조(정보공개 청구권자) ① 모든 국민은 정보의 공개를 청구할 권리를 가진다. ② 외국인의 정보공개 청구에 관하여는 대통령령으로 정한다.	**제3조(외국인의 정보공개 청구)** 법 제5조제2항에 따라 정보공개를 청구할 수 있는 외국인은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자로 한다. 1. 국내에 일정한 주소를 두고 거주하거나 학술·연구를 위하여 일시적으로 체류하는 사람 2. 국내에 사무소를 두고 있는 법인 또는 단체	

제6조(공공기관의 의무) ① 공공기관은 정보의 공개를 청구하는 국민의 권리가 존중될 수 있도록 이 법을 운영하고 소관 관계 법령을 정비하며, 정보를 투명하고 적극적으로 공개하는 조직문화 형성에 노력하여야 한다. ② 공공기관은 정보의 적절한 보존 및 신속한 검색과 국민에게 유용한 정보의 분석 및 공개 등이 이루어지도록 정보관리체계를 정비하고, 정보공개 업무를 주관하는 부서 및 담당하는 인력을 적정하게 두어야 하며, 정보통신망을 활용한 정보공개시스템 등을 구축하도록 노력하여야 한다. ③ 행정안전부장관은 공공기관의 정보공개에 관한 업무를 종합적·체계적·효율적으로 지원하기 위하여 통합정보공개시스템을 구축·운영하여야 한다. ④ 공공기관(국회·법원·헌법재판소·중앙선거관리위원회는 제외한다)이 제2항에 따른 정보공개시스템을 구축하지 아니한 경우에는 제3항에 따라 행정안전부장관이 구축·운영하는 통합정보공개시스템을 통하여 정보공개 청구 등을 처리하여야 한다. ⑤ 공공기관은 소속 공무원 또는 임직원 전체를 대상으로 국회규칙·대법원규칙·헌법재판소규칙·중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정하는 바에 따라 이 법 및 정보공개 제도 운영에 관한 교육을 실시하여야 한다. **제6조의2(정보공개 담당자의 의무)** 공공기관의 정보공개 담당자(정보공개 청구 대상 정보와 관련된 업무 담당자를 포함한다)는 정보공개 업무를 성실하게 수행하여야 하며, 공개 여부의 자의적인 결정, 고의적인 처리 지연 또는 위법한 공개 거부 및 회피 등 부당한 행위를 하여서는 아니 된다.		

제7조(행정정보의 공표 등)	제4조 (정보의 사전적 공개 등)	
① 공공기관은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 정보에 대해서는 공개의 구체적 범위, 주기, 시기 및 방법 등을 미리 정하여 정보통신망 등을 통하여 알리고, 이에 따라 정기적으로 공개하여야 한다. 다만, 제9조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 정보에 대해서는 그러하지 아니하다. 1. 국민생활에 매우 큰 영향을 미치는 정책에 관한 정보 2. 국가의 시책으로 시행하는 공사(工事) 등 대규모 예산이 투입되는 사업에 관한 정보 3. 예산집행의 내용과 사업평가 결과 등 행정감시를 위하여 필요한 정보 4. 그 밖에 공공기관의 장이 정하는 정보 ② 공공기관은 제1항에 규정된 사항 외에도 국민이 알아야 할 필요가 있는 정보를 국민에게 공개하도록 적극적으로 노력하여야 한다.	① 공공기관은 법 제7조제1항에 따라 다음 각 호에 해당하는 정보를 포함하여 국민에게 알려야 할 필요가 있는 정보를 공개해야 한다. 1. 식품·위생, 환경, 복지, 개발사업 등 국민의 생명·신체 및 재산 보호와 관련된 정보 2. 교육·의료·교통·조세·건축·상하수도·전기·통신 등 국민의 일상생활과 관련된 정보 3. 다음 각 목에 해당하는 정보 가. 「국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령」 제92조의2에 따른 계약관련 정보 나. 「지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령」 제31조에 따른 수의계약 내역 정보 다. 「국가재정법」 제9조에 따른 재정정보 라. 「지방재정법」 제60조에 따른 재정운용상황에 관한 정보 마. 그 밖에 법령에서 공개, 공표 또는 공시하도록 정한 정보 4. 국회 및 지방의회의 질의 및 그에 대한 답변과 국정감사 및 행정사무 감사 결과에 관한 정보 5. 공공기관의 장의 업무추진비에 관한 정보, 법 제2조제3호가목의 국가기관 및 같은 호 나목의 지방자치단체 중 행정안전부장관이 정하는 공공기관의 장의 일정에 관한 정보 6. 그 밖에 공공기관의 사무와 관련된 제1호부터 제5호까지에 준하는 정보 ② 공공기관은 제1항 각 호에 따른 정보를 포함하여 법 제7조제1항 각 호에 해당하는 정보를 정보통신망에 게재하거나 정부간행물을 발간·판매하는 등 다양한 방법으로 국민에게 공개하여야 한다.	

	③ 행정안전부장관은 공공기관이 공표한 정보의 이용편의를 위하여 종합목록을 발간하거나 그 밖에 필요한 조치를 할 수 있다.	
제8조(정보목록의 작성·비치 등) ① 공공기관은 그 기관이 보유·관리하는 정보에 대하여 국민이 쉽게 알 수 있도록 정보목록을 작성하여 갖추어 두고, 그 목록을 정보통신망을 활용한 정보공개시스템 등을 통하여 공개하여야 한다. 다만, 정보목록 중 제9조제1항에 따라 공개하지 아니할 수 있는 정보가 포함되어 있는 경우에는 해당 부분을 갖추어 두지 아니하거나 공개하지 아니할 수 있다. ② 공공기관은 정보의 공개에 관한 사무를 신속하고 원활하게 수행하기 위하여 정보공개 장소를 확보하고 공개에 필요한 시설을 갖추어야 한다.	**제5조(정보목록의 작성·비치 등)** ① 법 제8조제1항에 따른 정보목록에는 문서제목·생산연도·업무담당자·보존기간 등이 포함되어야 한다. 이 경우 「공공기록물 관리에 관한 법률 시행령」 제20조 및 제23조에 따른 등록정보의 목록으로 법 제8조제1항에 따른 정보목록을 갈음할 수 있다. ② 공공기관은 정보공개 절차를 국민이 쉽게 알 수 있도록 정보공개 청구 및 처리 절차, 정보공개 청구서식, 수수료, 그 밖의 주요 사항이 포함된 정보공개편람을 작성하여 갖추어 두고 일반국민이 열람할 수 있도록 제공하여야 한다. ③ 공공기관은 청구인의 편의를 도모하기 위하여 정보공개 청구서식, 컴퓨터단말기 등을 갖추어 두어야 한다.	
제8조의2(공개대상 정보의 원문공개) 공공기관 중 중앙행정기관 및 대통령령으로 정하는 기관은 전자적 형태로 보유·관리하는 정보 중 공개대상으로 분류된 정보를 국민의 정보공개 청구가 없더라도 정보통신망을 활용한 정보공개시스템 등을 통하여 공개하여야 한다.	**제5조의2(원문공개 대상기관)** 법 제8조의2에서 "대통령령으로 정하는 기관"이란 다음 각 호의 기관을 말한다. 1. 중앙행정기관의 소속 기관 2. 「행정기관 소속 위원회의 설치·운영에 관한 법률」에 따른 위원회 3. 지방자치단체 4. 「초·중등교육법」 제2조에 따른 각급 학교 5. 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제5조에 따른 공기업 및 준정부기관	
제3장 정보공개의 절차		
제9조(비공개 대상 정보) ① 공공기관이 보유·관리하는 정보는 공개 대상이 된다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 정보는 공개하지 아니할 수 있다. 1. 다른 법률 또는 법률에서 위임한 명령(국회규칙·대법원규칙·헌법		**제1조의2(의사결정 과정 등 종료 통지의 서식)** 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」(이하 "법"이라 한다) 제9조제1항제5호 단서에 따른 의사결정 과정 및 내부검토 과정 종료의 통지는 별지 제1호

재판소규칙·중앙선거관리위원회규칙·대통령령 및 조례로 한정한다)에 따라 비밀이나 비공개 사항으로 규정된 정보 2. 국가안전보장·국방·통일·외교관계 등에 관한 사항으로서 공개될 경우 국가의 중대한 이익을 현저히 해칠 우려가 있다고 인정되는 정보 3. 공개될 경우 국민의 생명·신체 및 재산의 보호에 현저한 지장을 초래할 우려가 있다고 인정되는 정보 4. 진행 중인 재판에 관련된 정보와 범죄의 예방, 수사, 공소의 제기 및 유지, 형의 집행, 교정(矯正), 보안처분에 관한 사항으로서 공개될 경우 그 직무수행을 현저히 곤란하게 하거나 형사피고인의 공정한 재판을 받을 권리를 침해한다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 정보 5. 감사·감독·검사·시험·규제·입찰계약·기술개발·인사관리에 관한 사항이나 의사결정 과정 또는 내부검토 과정에 있는 사항 등으로서 공개될 경우 업무의 공정한 수행이나 연구·개발에 현저한 지장을 초래한다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 정보. 다만, 의사결정 과정 또는 내부검토 과정을 이유로 비공개할 경우에는 제13조제5항에 따라 통지를 할 때 의사결정 과정 또는 내부검토 과정의 단계 및 종료 예정일을 함께 안내하여야 하며, 의사결정 과정 및 내부검토 과정이 종료되면 제10조에 따른 청구인에게 이를 통지하여야 한다. 6. 해당 정보에 포함되어 있는 성명·주민등록번호 등 「개인정보 보호법」 제2조제1호에 따른 개인정보로서 공개될 경우 사생활의 비밀 또는 자유를 침해할 우려가 있다고 인정되는 정보. 다만, 다음 각 목에 열거한 사항은 제외한다. 가. 법령에서 정하는 바에 따라 열람할 수 있는 정보 나. 공공기관이 공표를 목적으로 작성하거나 취득한 정보로서 사생		서식에 따른다.

활의 비밀 또는 자유를 부당하게 침해하지 아니하는 정보 다. 공공기관이 작성하거나 취득한 정보로서 공개하는 것이 공익이나 개인의 권리 구제를 위하여 필요하다고 인정되는 정보 라. 직무를 수행한 공무원의 성명·직위 마. 공개하는 것이 공익을 위하여 필요한 경우로서 법령에 따라 국가 또는 지방자치단체가 업무의 일부를 위탁 또는 위촉한 개인의 성명·직업 7. 법인·단체 또는 개인(이하 “법인등”이라 한다)의 경영상·영업상 비밀에 관한 사항으로서 공개될 경우 법인등의 정당한 이익을 현저히 해칠 우려가 있다고 인정되는 정보. 다만, 다음 각 목에 열거한 정보는 제외한다. 가. 사업활동에 의하여 발생하는 위해(危害)로부터 사람의 생명·신체 또는 건강을 보호하기 위하여 공개할 필요가 있는 정보 나. 위법·부당한 사업활동으로부터 국민의 재산 또는 생활을 보호하기 위하여 공개할 필요가 있는 정보 8. 공개될 경우 부동산 투기, 매점매석 등으로 특정인에게 이익 또는 불이익을 줄 우려가 있다고 인정되는 정보 ② 공공기관은 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 정보가 기간의 경과 등으로 인하여 비공개의 필요성이 없어진 경우에는 그 정보를 공개 대상으로 하여야 한다. ③ 공공기관은 제1항 각 호의 범위에서 해당 공공기관의 업무 성격을 고려하여 비공개 대상 정보의 범위에 관한 세부 기준(이하 “비공개 세부 기준”이라 한다)을 수립하고 이를 정보통신망을 활용한 정보공개시스템 등을 통하여 공개하여야 한다. ④ 공공기관(국회·법원·헌법재판소 및 중앙선거관리위원회는 제외한		

다)은 제3항에 따라 수립된 비공개 세부 기준이 제1항 각 호의 비공개 요건에 부합하는지 3년마다 점검하고 필요한 경우 비공개 세부 기준을 개선하여 그 점검 및 개선 결과를 행정안전부장관에게 제출하여야 한다.		
제10조(정보공개의 청구방법) ① 정보의 공개를 청구하는 자(이하 "청구인"이라 한다)는 해당 정보를 보유하거나 관리하고 있는 공공기관에 다음 각 호의 사항을 적은 정보공개 청구서를 제출하거나 말로써 정보의 공개를 청구할 수 있다. 1. 청구인의 성명·생년월일·주소 및 연락처(전화번호·전자우편주소 등을 말한다. 이하 이 조에서 같다). 다만, 청구인이 법인 또는 단체인 경우에는 그 명칭, 대표자의 성명, 사업자등록번호 또는 이에 준하는 번호, 주된 사무소의 소재지 및 연락처를 말한다. 2. 청구인의 주민등록번호(본인임을 확인하고 공개 여부를 결정할 필요가 있는 정보를 청구하는 경우로 한정한다) 3. 공개를 청구하는 정보의 내용 및 공개방법 ② 제1항에 따라 청구인이 말로써 정보의 공개를 청구할 때에는 담당 공무원 또는 담당 임직원(이하 "담당공무원등"이라 한다)의 앞에서 진술하여야 하고, 담당공무원등은 정보공개 청구조서를 작성하여 이에 청구인과 함께 기명날인하거나 서명하여야 한다. ③ 제1항과 제2항에서 규정한 사항 외에 정보공개의 청구방법 등에 관하여 필요한 사항은 국회규칙·대법원규칙·헌법재판소규칙·중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정한다.	**제6조(정보공개의 청구방법 등)** ① 법 제10조제1항에 따른 정보공개 청구서는 공공기관에 직접 출석하여 제출하거나 우편·팩스 또는 정보통신망을 이용하여 제출한다. ② 공공기관은 정보공개 청구서를 접수하면 정보공개 처리대장에 기록하고 청구인에게 접수증을 발급하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 청구인이 요청할 때를 제외하고는 접수증을 발급하지 아니할 수 있다. 1. 즉시 또는 말로써 처리가 가능한 정보의 정보공개 청구서를 접수한 경우 2. 우편·팩스 또는 정보통신망을 통하여 정보공개 청구서를 접수한 경우 ③ 삭제 ④ 공공기관은 정보공개 청구서가 법 제11조제5항에 해당하는 경우에는 다음 각 호의 사항을 구체적으로 적어 청구인에게 통지해야 한다. 1. 정보공개 청구에 따를 수 없는 법 제11조제5항 각 호의 사유 2. 민원으로 처리함에 따른 처리결과 ⑤ 삭제	**제2조(정보공개 청구서의 서식)** ① 법 제10조제1항 및 「공공기관의 정보공개에 관한 법률 시행령」(이하 "영"이라 한다) 제6조제1항에 따른 정보공개 청구서는 별지 제1호의2서식에 따른다. ② 법 제10조제1항 및 제2항에 따라 말로 정보공개를 청구하는 경우에는 별지 제2호서식에 따른다.

제11조(정보공개 여부의 결정)

① 공공기관은 제10조에 따라 정보공개의 청구를 받으면 그 청구를 받은 날부터 10일 이내에 공개 여부를 결정하여야 한다.

② 공공기관은 부득이한 사유로 제1항에 따른 기간 이내에 공개 여부를 결정할 수 없을 때에는 그 기간이 끝나는 날의 다음 날부터 기산(起算)하여 10일의 범위에서 공개 여부 결정기간을 연장할 수 있다. 이 경우 공공기관은 연장된 사실과 연장 사유를 청구인에게 지체 없이 문서로 통지하여야 한다.

③ 공공기관은 공개 청구된 공개 대상 정보의 전부 또는 일부가 제3자와 관련이 있다고 인정할 때에는 그 사실을 제3자에게 지체 없이 통지하여야 하며, 필요한 경우에는 그의 의견을 들을 수 있다.

④ 공공기관은 다른 공공기관이 보유·관리하는 정보의 공개 청구를 받았을 때에는 지체 없이 이를 소관 기관으로 이송하여야 하며, 이송한 후에는 지체 없이 소관 기관 및 이송 사유 등을 분명히 밝혀 청구인에게 문서로 통지하여야 한다.

제11조의2(반복 청구 등의 처리)

① 공공기관은 제11조에도 불구하고 제10조제1항 및 제2항에 따른 정보공개 청구가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 정보공개 청구 대상 정보의 성격, 종전 청구와의 내용적 유사성·관련성, 종전 청구와 동일한 답변을 할 수밖에 없는 사정 등을 종합적으로 고려하여 해당 청구를 종결처리할 수 있다. 이 경우 종결 처리 사실을 청구인에게 알려야 한다.

1. 정보공개를 청구하여 정보공개 여부에 대한 결정의 통지를 받은 자가 정당한 사유 없이 해당 정보의 공개를 다시 청구하는 경우

제7조(공개여부 결정기간의 연장)

법 제11조제2항 전단에 따른 부득이한 사유는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 한다.

1. 한꺼번에 많은 정보공개가 청구되거나 공개 청구된 내용이 복잡하여 정해진 기간 내에 공개 여부를 결정하기 곤란한 경우
2. 정보를 생산한 공공기관 또는 공개 청구된 정보와 관련 있는 법 제11조제3항에 따른 제3자의 의견청취, 법 제12조에 따른 정보공개심의회 개최 등의 사유로 정해진 기간 내에 공개 여부를 결정하기 곤란한 경우
3. 전산정보처리조직에 의하여 처리된 정보가 공개 부분과 비공개 부분을 포함하고 있고, 정해진 기간 내에 부분 공개 가능 여부를 결정하기 곤란한 경우
4. 천재지변, 일시적인 업무량 폭주 등으로 정해진 기간 내에 공개 여부를 결정하기 곤란한 경우

제8조(제3자의 의견청취)

① 공공기관이 법 제11조제3항에 따라 제3자의 의견을 들을 때에는 문서로 하여야 한다. 다만, 공공기관이 필요하다고 인정하거나 제3자가 원하는 경우에는 말로 의견을 들을 수 있다.

② 담당 공무원 등이 제1항 단서에 따라 말로 의견을 듣는 경우에는 그 내용을 기록하고 본인의 확인을 받아야 한다.

제3조(정보공개 처리 관련 서식)

① 법 제11조제2항에 따른 공개 여부 결정기간 연장의 통지는 별지 제3호서식에 따르고, 같은 조 제4항에 따른 통지는 별지 제3호의2서식에 따른다.

② 영 제6조제2항 및 제16조에 따른 정보공개 처리대장은 별지 제4호서식에 따른다.

③ 법 제11조의2 및 영 제6조제4항에 따른 통지는 별지 제4호의2서식에 따른다.

제4조(제3자의 의견청취관련 서식)

① 법 제11조제3항에 따라 제3자에게 통지하는 정보공개 청구사실 통지는 별지 제4호의3서식에 따르고, 정보공개가 청구된 사실을 통지받은 제3자의 의견 제출 또는 법 제21조제1항에 따른 비공개 요청은 별지 제5호서식에 따른다.

② 법 제11조제3항 및 영 제8조에 따라 말로 제3자의 의견청취를 하는 경우에는 별지 제6호서식에 따른다.

2. 정보공개 청구가 제11조제5항에 따라 민원으로 처리되었으나 다시 같은 청구를 하는 경우 ② 공공기관은 제11조에도 불구하고 제10조제1항 및 제2항에 따른 정보공개 청구가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 다음 각 호의 구분에 따라 안내하고, 해당 청구를 종결 처리할 수 있다. 1. 제7조제1항에 따른 정보 등 공개를 목적으로 작성되어 이미 정보통신망 등을 통하여 공개된 정보를 청구하는 경우: 해당 정보의 소재(所在)를 안내 2. 다른 법령이나 사회통념상 청구인의 여건 등에 비추어 수령할 수 없는 방법으로 정보공개 청구를 하는 경우: 수령이 가능한 방법으로 청구하도록 안내		
제12조(정보공개심의회) ① 국가기관, 지방자치단체 및 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제5조에 따른 공기업(이하 "국가기관등"이라 한다)은 제11조에 따른 정보공개 여부 등을 심의하기 위하여 정보공개심의회(이하 "심의회"라 한다)를 설치·운영한다. ② 심의회는 위원장 1명을 포함하여 5명 이상 7명 이하의 위원으로 구성한다. ③ 심의회의 위원장을 제외한 위원은 소속 공무원, 임직원 또는 외부 전문가로 지명하거나 위촉하되, 그 중 2분의 1은 해당 국가기관등의 업무 또는 정보공개의 업무에 관한 지식을 가진 외부 전문가로 위촉하여야 한다. 다만, 제9조제1항제2호 및 제4호에 해당하는 업무를 주로 하는 국가기관은 그 국가기관의 장이 외부 전문가의 위촉 비율을 따로 정하되, 최소한 3분의 1 이상은 외부	**제11조(정보공개심의회)** ① 국가기관·지방자치단체 및 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제5조에 따른 공기업(이하 "국가기관등"이라 한다)은 업무 성격이나 업무량 등을 고려하여 법 제12조에 따른 정보공개심의회(이하 "심의회"라 한다)를 그 기관 또는 소속 기관에 1개 이상 설치·운영하여야 한다. ② 심의회는 다음 각 호의 사항을 심의한다. 1. 공개 청구된 정보의 공개 여부를 결정하기 곤란한 사항 2. 법 제18조 및 제21조제2항에 따른 이의신청. 다만, 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 이의신청은 제외한다. 가. 공공기관의 비공개 결정 또는 부분 공개 결정에 대하여 같은 내용으로 2회 이상 반복하여 제기된 이의신청 나. 청구인이 법 제18조제1항에 따른 기간이 지난 후에 한 이의신청	

전문가로 위촉하여야 한다. ④ 심의회의 위원장은 제3항에 규정된 위원과 같은 자격을 가진 사람 중에서 국가기관등의 장이 지명하거나 위촉한다. ⑤ 심의회의 위원에 대해서는 제23조제4항 및 제5항을 준용한다. ⑥ 심의회의 운영과 기능 등에 관하여 필요한 사항은 국회규칙·대법원규칙·헌법재판소규칙·중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정한다. **제12조의2(위원의 제척·기피·회피)** ① 심의회의 위원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 심의회의 심의에서 제척(除斥)된다. 1. 위원 또는 그 배우자나 배우자이었던 사람이 해당 심의사항의 당사자(당사자가 법인·단체 등인 경우에는 그 임원 또는 직원을 포함한다. 이하 이 호 및 제2호에서 같다)이거나 그 심의사항의 당사자와 공동권리자 또는 공동의무자인 경우 2. 위원이 해당 심의사항의 당사자와 친족이거나 친족이었던 경우 3. 위원이 해당 심의사항에 대하여 증언, 진술, 자문, 연구, 용역 또는 감정을 한 경우 4. 위원이나 위원이 속한 법인 등이 해당 심의사항의 당사자의 대리인이거나 대리인이었던 경우 ② 심의회의 심의사항의 당사자는 위원에게 공정한 심의를 기대하기 어려운 사정이 있는 경우에는 심의회에 기피(忌避) 신청을 할 수 있고, 심의회는 의결로 기피 여부를 결정하여야 한다. 이 경우 기피 신청의 대상인 위원은 그 의결에 참여할 수 없다. ③ 위원은 제1항 각 호에 따른 제척 사유에 해당하는 경우에는 심의회에 그 사실을 알리고 스스로 해당 안건의 심의에서 회피(回避)하여	다. 제3자가 법 제21조제2항에 따른 기간이 지난 후에 한 이의신청 라. 청구인의 요구대로 공개 결정을 할 경우 3. 그 밖에 정보공개제도의 운영에 관한 사항 ③ 심의회의 위원의 임기는 2년으로 하며, 한 차례만 연임할 수 있다. 다만, 공무원인 위원의 임기는 그 직위에 재직하는 기간으로 한다. ④ 심의회의 위원 중 공무원이 아닌 위원에게는 예산의 범위에서 수당·여비와 그 밖에 필요한 경비를 지급할 수 있다. ⑤ 이 영에 규정된 것 외에 심의회의 운영에 필요한 사항은 심의회가 설치된 국가기관등의 장이 정한다.	

야 한다. ④ 위원이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당함에도 불구하고 회피신청을 하지 아니하여 심의회 심의의 공정성을 해친 경우 국가기관등의 장은 해당 위원을 해촉하거나 해임할 수 있다.		
제13조(정보공개 여부 결정의 통지) ① 공공기관은 제11조에 따라 정보의 공개를 결정한 경우에는 공개의 일시 및 장소 등을 분명히 밝혀 청구인에게 통지하여야 한다. ② 공공기관은 청구인이 사본 또는 복제물의 교부를 원하는 경우에는 이를 교부하여야 한다. ③ 공공기관은 공개 대상 정보의 양이 너무 많아 정상적인 업무수행에 현저한 지장을 초래할 우려가 있는 경우에는 해당 정보를 일정 기간별로 나누어 제공하거나 사본·복제물의 교부 또는 열람과 병행하여 제공할 수 있다. ④ 공공기관은 제1항에 따라 정보를 공개하는 경우에 그 정보의 원본이 더럽혀지거나 파손될 우려가 있거나 그 밖에 상당한 이유가 있다고 인정할 때에는 그 정보의 사본·복제물을 공개할 수 있다. ⑤ 공공기관은 제11조에 따라 정보의 비공개 결정을 한 경우에는 그 사실을 청구인에게 지체 없이 문서로 통지하여야 한다. 이 경우 제9조제1항 각 호 중 어느 규정에 해당하는 비공개 대상 정보인지를 포함한 비공개 이유와 불복(不服)의 방법 및 절차를 구체적으로 밝혀야 한다.	**제12조(정보공개 일시의 통지 등)** ① 공공기관은 정보의 공개를 결정하였을 때(제3자의 비공개 요청에도 불구하고 법 제21조제2항에 따라 공개 결정을 한 경우는 제외한다)에는 공개를 결정한 날부터 10일 이내의 범위에서 공개 일시를 정하여 청구인에게 통지하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 공개 일시를 달리 정할 수 있다. 1. 청구인이 요청하는 경우 2. 청구인이 법 제17조에 따른 비용을 납부하지 아니하거나 납부한 비용이 부족한 경우 ② 공공기관은 제1항제2호의 경우에는 청구인이 비용을 전부 납부한 날부터 5일 이내에 정보를 공개하여야 한다. ③ 법 제13조제2항에 따라 정보의 사본·복제물을 일정 기간별로 나누어 제공하거나 열람과 병행하여 제공하는 경우에는 청구인으로 하여금 먼저 열람하게 한 후 사본·복제물을 제공하되, 특별한 사정이 없으면 2개월 이내에 제공을 마쳐야 한다. ④ 공공기관은 제1항에 따라 통지한 공개일 후 10일이 지날 때까지 청구인이 정당한 사유 없이 그 정보의 공개에 응하지 아니하였을 때에는 내부적으로 종결 처리할 수 있다.	**제5조(정보공개 여부 결정 통지의 서식)** 법 제13조제1항 및 제5항에 따른 정보공개 여부 결정에 대한 통지는 별지 제7호서식에 따른다.
제14조(부분 공개) 공개 청구한 정보가 제9조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 부분과 공개 가능한 부분이 혼합되어 있는 경우로서 공개 청구의 취지에 어긋나	**제13조(부분 공개)** 공공기관은 법 제14조에 따라 부분 공개 결정을 하는 경우에는 공개하지 아니하는 부분에 대하여 비공개 이유와 불복의 방법 및 절차를 구체	

지 아니하는 범위에서 두 부분을 분리할 수 있는 경우에는 제9조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 부분을 제외하고 공개하여야 한다.	적으로 밝혀야 한다.	
제15조(정보의 전자적 공개) ① 공공기관은 전자적 형태로 보유·관리하는 정보에 대하여 청구인이 전자적 형태로 공개하여 줄 것을 요청하는 경우에는 그 정보의 성질상 현저히 곤란한 경우를 제외하고는 청구인의 요청에 따라야 한다. ② 공공기관은 전자적 형태로 보유·관리하지 아니하는 정보에 대하여 청구인이 전자적 형태로 공개하여 줄 것을 요청한 경우에는 정상적인 업무수행에 현저한 지장을 초래하거나 그 정보의 성질이 훼손될 우려가 없으면 그 정보를 전자적 형태로 변환하여 공개할 수 있다. ③ 정보의 전자적 형태의 공개 등에 필요한 사항은 국회규칙·대법원규칙·헌법재판소규칙·중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정한다.	**제17조(비용 부담)** ① 법 제17조제1항에 따른 정보의 공개 및 우송 등에 드는 비용은 수수료와 우편요금(공개되는 정보의 사본·출력물·복제물 또는 인화물을 우편으로 보내는 경우로 한정한다)으로 구분하며, 수수료 금액은 행정안전부령으로 정한다. 다만, 지방자치단체의 경우 수수료의 금액은 조례로 정한다. ② 법 제15조제1항 및 제2항에 따라 정보통신망을 통하여 정보를 전자적 형태로 공개할 때에는 공공기관(지방자치단체 및 그 소속 기관은 제외한다)의 장은 업무부담을 고려하여 제1항 본문에 따라 정한 수수료 금액의 범위에서 수수료 금액을 달리 정할 수 있다. ③ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 법 제17조제2항에 따라 수수료를 감면할 수 있다. 1. 비영리의 학술·공익단체 또는 법인이 학술이나 연구목적 또는 행정감시를 위하여 필요한 정보를 청구한 경우 2. 교수·교사 또는 학생이 교육자료나 연구목적으로 필요한 정보를 소속 기관의 장의 확인을 받아 청구한 경우 3. 그 밖에 공공기관의 장이 공공복리의 유지·증진을 위하여 감면이 필요하다고 인정한 경우 ④ 법 제17조제2항에 따른 비용감면을 신청할 때에는 감면사유에 관한 소명자료를 첨부하여야 한다. ⑤ 공공기관의 장은 제3항에 따른 비용의 감면비율을 정하고, 정보	

	통신망 등을 통하여 공개하여야 한다. ⑥ 제1항에 따른 수수료는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 방법으로 낸다. 다만, 부득이한 경우에는 현금으로 낼 수 있다. 1. 「전자금융거래법」 제2조제11호에 따른 전자지급수단 2. 수입인지(국가기관에 내는 경우로 한정한다) 또는 수입증지(지방자치단체에 내는 경우로 한정한다)	
제16조(즉시 처리가 가능한 정보의 공개) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 정보로서 즉시 또는 말로 처리가 가능한 정보에 대해서는 제11조에 따른 절차를 거치지 아니하고 공개하여야 한다. 1. 법령 등에 따라 공개를 목적으로 작성된 정보 2. 일반국민에게 알리기 위하여 작성된 각종 홍보자료 3. 공개하기로 결정된 정보로서 공개에 오랜 시간이 걸리지 아니하는 정보 4. 그 밖에 공공기관의 장이 정하는 정보		
제17조(비용 부담) ① 정보의 공개 및 우송 등에 드는 비용은 실비(實費)의 범위에서 청구인이 부담한다. ② 공개를 청구하는 정보의 사용목적이 공공복리의 유지·증진을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 제1항에 따른 비용을 감면할 수 있다. ③ 제1항에 따른 비용 및 그 징수 등에 필요한 사항은 국회규칙·대법원규칙·헌법재판소규칙·중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정한다.	**제17조(비용 부담)** ① 법 제17조제1항에 따른 정보의 공개 및 우송 등에 드는 비용은 수수료와 우편요금(공개되는 정보의 사본·출력물·복제물 또는 인화물을 우편으로 보내는 경우로 한정한다)으로 구분하며, 수수료 금액은 행정안전부령으로 정한다. 다만, 지방자치단체의 경우 수수료의 금액은 조례로 정한다. ② 법 제15조제1항 및 제2항에 따라 정보통신망을 통하여 정보를 전자적 형태로 공개할 때에는 공공기관(지방자치단체 및 그 소속 기관은 제외한다)의 장은 업무부담	

	을 고려하여 제1항 본문에 따라 정한 수수료 금액의 범위에서 수수료 금액을 달리 정할 수 있다. ③ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 법 제17조제2항에 따라 수수료를 감면할 수 있다. 1. 비영리의 학술·공익단체 또는 법인이 학술이나 연구목적 또는 행정감시를 위하여 필요한 정보를 청구한 경우 2. 교수·교사 또는 학생이 교육자료나 연구목적으로 필요한 정보를 소속 기관의 장의 확인을 받아 청구한 경우 3. 그 밖에 공공기관의 장이 공공복리의 유지·증진을 위하여 감면이 필요하다고 인정한 경우 ④ 법 제17조제2항에 따른 비용감면을 신청할 때에는 감면사유에 관한 소명자료를 첨부하여야 한다. ⑤ 공공기관의 장은 제3항에 따른 비용의 감면비율을 정하고, 정보통신망 등을 통하여 공개하여야 한다. ⑥ 제1항에 따른 수수료는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 방법으로 낸다. 다만, 부득이한 경우에는 현금으로 낼 수 있다. 1. 「전자금융거래법」 제2조제11호에 따른 전자지급수단 2. 수입인지(국가기관에 내는 경우로 한정한다) 또는 수입증지(지방자치단체에 내는 경우로 한정한다)	
제4장 불복 구제 절차		
제18조(이의신청) ① 청구인이 정보공개와 관련한 공공기관의 비공개 결정 또는 부분공개 결정에 대하여 불복이 있거나 정보공개 청구 후 20일이 경과하도록 정보공개 결정이 없는 때에는 공공기관으로부터 정보공	**제18조(이의신청)** ① 법 제18조제1항 및 제21조제2항에 따른 이의신청은 다음 각 호의 사항을 적은 서면으로 해야 한다. 1. 신청인의 성명, 주민등록번호 및 주소(법인 또는 단체의 경우에	**제8조(이의신청 처리 관련 서식)** ① 법 제18조제1항 및 제21조제2항과 영 제18조제1항에 따른 이의신청은 별지 제9호서식에 따른다. ② 법 제18조제3항 및 제4항에 따른 이의신청 결정 통지와 법 제21

개 여부의 결정 통지를 받은 날 또는 정보공개 청구 후 20일이 경과한 날부터 30일 이내에 해당 공공기관에 문서로 이의신청을 할 수 있다. ② 국가기관등은 제1항에 따른 이의신청이 있는 경우에는 심의회를 개최하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 심의회를 개최하지 아니할 수 있으며 개최하지 아니하는 사유를 청구인에게 문서로 통지하여야 한다 1. 심의회의 심의를 이미 거친 사항 2. 단순·반복적인 청구 3. 법령에 따라 비밀로 규정된 정보에 대한 청구 ③ 공공기관은 이의신청을 받은 날부터 7일 이내에 그 이의신청에 대하여 결정하고 그 결과를 청구인에게 지체 없이 문서로 통지하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 정하여진 기간 이내에 결정할 수 없을 때에는 그 기간이 끝나는 날의 다음 날부터 기산하여 7일의 범위에서 연장할 수 있으며, 연장 사유를 청구인에게 통지하여야 한다. ④ 공공기관은 이의신청을 각하(却下) 또는 기각(棄却)하는 결정을 한 경우에는 청구인에게 행정심판 또는 행정소송을 제기할 수 있다는 사실을 제3항에 따른 결과 통지와 함께 알려야 한다.	는 그 명칭, 사무소 또는 사업소의 소재지와 대표자의 성명) 와 연락처 2. 이의신청의 대상이 되는 정보공개 여부 결정의 내용 3. 이의신청의 취지 및 이유 4. 정보공개 여부의 결정통지를 받은 날 또는 정보공개를 청구한 날 ② 공공기관은 법 제18조제3항 단서에 따라 이의신청결정기간의 연장을 통지할 때에는 통지서에 연장 사유, 연장기간 등을 구체적으로 밝혀야 한다. ③ 공공기관은 법 제18조제4항에 따라 이의신청을 각하 또는 기각하는 결정을 할 때에는 결정 이유와 불복의 방법 및 절차를 구체적으로 밝혀야 한다. ④ 공공기관은 이의신청에 대한 처리상황을 이의신청 처리대장에 기록·유지하여야 한다.	조제2항에 따른 이의신청에 대한 결정의 통지는 별지 제9호의2서식에 따른다. ③ 법 제18조제3항 단서와 영 제18조제2항에 따른 이의신청 결정기간 연장의 통지는 별지 제10호서식에 따른다. ④ 영 제18조제4항에 따른 이의신청 처리대장은 별지 제11호서식에 따른다.
제19조(행정심판) ① 청구인이 정보공개와 관련한 공공기관의 결정에 대하여 불복이 있거나 정보공개 청구 후 20일이 경과하도록 정보공개 결정이 없는 때에는 「행정심판법」에서 정하는 바에 따라 행정심판을 청구할 수 있다. 이 경우 국가기관		

및 지방자치단체 외의 공공기관의 결정에 대한 감독행정기관은 관계 중앙행정기관의 장 또는 지방자치단체의 장으로 한다. ② 청구인은 제18조에 따른 이의신청 절차를 거치지 아니하고 행정심판을 청구할 수 있다. ③ 행정심판위원회의 위원 중 정보공개 여부의 결정에 관한 행정심판에 관여하는 위원은 재직 중은 물론 퇴직 후에도 그 직무상 알게 된 비밀을 누설하여서는 아니 된다. ④ 제3항의 위원은 「형법」이나 그 밖의 법률에 따른 벌칙을 적용할 때에는 공무원으로 본다.		
제20조(행정소송) ① 청구인이 정보공개와 관련한 공공기관의 결정에 대하여 불복이 있거나 정보공개 청구 후 20일이 경과하도록 정보공개 결정이 없는 때에는 「행정소송법」에서 정하는 바에 따라 행정소송을 제기할 수 있다. ② 재판장은 필요하다고 인정하면 당사자를 참여시키지 아니하고 제출된 공개 청구 정보를 비공개로 열람·심사할 수 있다. ③ 재판장은 행정소송의 대상이 제9조제1항제2호에 따른 정보 중 국가안전보장·국방 또는 외교관계에 관한 정보의 비공개 또는 부분 공개 결정처분인 경우에 공공기관이 그 정보에 대한 비밀지정의 절차, 비밀의 등급·종류 및 성질과 이를 비밀로 취급하게 된 실질적인 이유 및 공개를 하지 아니하는 사유 등을 입증하면 해당 정보를 제출하지 아니하게 할 수 있다.		
제21조(제3자의 비공개 요청 등) ① 제11조제3항에 따라 공개 청구된 사실을 통지받은 제3자는 그 통		**제4조(제3자의 의견청취관련 서식)** ① 법 제11조제3항에 따라 제3자에게 통지하는 정보공개 청구

지를 받은 날부터 3일 이내에 해당 공공기관에 대하여 자신과 관련된 정보를 공개하지 아니할 것을 요청할 수 있다. ② 제1항에 따른 비공개 요청에도 불구하고 공공기관이 공개 결정을 할 때에는 공개 결정 이유와 공개 실시일을 분명히 밝혀 지체 없이 문서로 통지하여야 하며, 제3자는 해당 공공기관에 문서로 이의신청을 하거나 행정심판 또는 행정소송을 제기할 수 있다. 이 경우 이의신청은 통지를 받은 날부터 7일 이내에 하여야 한다. ③ 공공기관은 제2항에 따른 공개 결정일과 공개 실시일 사이에 최소한 30일의 간격을 두어야 한다.		사실 통지는 별지 제4호의3서식에 따르고, 정보공개가 청구된 사실을 통지받은 제3자의 의견 제출 또는 법 제21조제1항에 따른 비공개 요청은 별지 제5호서식에 따른다. ② 법 제11조제3항 및 영 제8조에 따라 말로 제3자의 의견청취를 하는 경우에는 별지 제6호서식에 따른다. **제8조(이의신청 처리 관련 서식)** ① 법 제18조제1항 및 제21조제2항과 영 제18조제1항에 따른 이의신청은 별지 제9호서식에 따른다. ② 법 제18조제3항 및 제4항에 따른 이의신청 결정 통지와 법 제21조제2항에 따른 이의신청에 대한 결정의 통지는 별지 제9호의2서식에 따른다. ③ 법 제18조제3항 단서와 영 제18조제2항에 따른 이의신청 결정기간 연장의 통지는 별지 제10호서식에 따른다. ④ 영 제18조제4항에 따른 이의신청 처리대장은 별지 제11호서식에 따른다 **제8조의2(제3자에 대한 정보공개 결정 통지의 서식)** 법 제21조제2항에 따라 제3자에게 하는 정보공개 결정 통지는 별지 제11호의2서식에 따른다.
제5장 정보공개위원회 등		
제22조(정보공개위원회의 설치) 다음 각 호의 사항을 심의·조정하기 위하여 행정안전부장관 소속으로 정보공개위원회(이하 "위원회"라 한다)를 둔다. 1. 정보공개에 관한 정책 수립 및 제도 개선에 관한 사항 2. 정보공개에 관한 기준 수립에 관한 사항 3. 제24조제2항 및 제3항에 따른 공공기관의 정보공개 운영실	**제19조(심의·조정 사항)** 법 제22조제6호에서 "대통령령으로 정하는 사항"이란 다음 각 호의 사항을 말한다. 1. 법 제7조제1항에 따른 정보의 사전적 공개에 관한 사항 2. 그 밖에 법 제22조에 따른 정보공개위원회(이하 "위원회"라 한다)에서 심의·조정이 필요하다고 결정한 사항	

태 평가 및 그 결과 처리에 관한 사항 4. 그 밖에 정보공개에 관하여 대통령령으로 정하는 사항		
제23조(위원회의 구성 등) ① 위원회는 성별을 고려하여 위원장과 부위원장 각 1명을 포함한 11명의 위원으로 구성한다. ② 위원회의 위원은 다음 각 호의 사람이 된다. 이 경우 위원장을 포함한 7명은 공무원이 아닌 사람으로 위촉하여야 한다. 1. 대통령령으로 정하는 관계 중앙행정기관의 차관급 공무원이나 고위공무원단에 속하는 일반직공무원 2. 정보공개에 관하여 학식과 경험이 풍부한 사람으로서 국무총리가 위촉하는 사람 3. 시민단체(「비영리민간단체 지원법」 제2조에 따른 비영리민간단체를 말한다)에서 추천한 사람으로서 국무총리가 위촉하는 사람 ③ 위원장·부위원장 및 위원(제2항제1호의 위원은 제외한다)의 임기는 2년으로 하며, 연임할 수 있다. ④ 위원장·부위원장 및 위원은 정보공개 업무와 관련하여 알게 된 정보를 누설하거나 그 정보를 이용하여 본인 또는 타인에게 이익 또는 불이익을 주는 행위를 하여서는 아니 된다. ⑤ 위원장·부위원장 및 위원 중 공무원이 아닌 사람은 「형법」이나 그 밖의 법률에 따른 벌칙을 적용할 때에는 공무원으로 본다. ⑥ 위원회의 구성과 의결 절차 등 위원회 운영에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.	**제20조(위원회의 구성)** ① 위원회의 위원장은 법 제23조제2항제2호 또는 제3호에 해당하는 사람 중에서, 부위원장은 같은 항 제1호에 해당하는 공무원 중에서 국무총리가 각각 위촉하거나 임명한다. ② 법 제23조제2항제1호에 따른 위원은 기획재정부 제2차관, 법무부 차관, 행정안전부 차관 및 국무조정실 국무1차장으로 한다. **제21조 (회의 및 의결정족수)** ① 위원회의 회의는 반기 (반기)별로 개최한다. 다만, 위원장은 필요하다고 인정하는 경우에는 임시회를 소집할 수 있다. ② 위원회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의(개의)하고 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다. **제22조 (위원장의 직무)** ① 위원회의 위원장은 위원회의 업무를 총괄하고 회의의 의장이 된다. ② 위원회의 부위원장은 위원장을 보좌하고, 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 그 직무를 대행한다. 제23조(의견청취 등) 위원회는 필요하다고 인정하는 경우에는 다음 각 호의 조치를 할 수 있다. 1. 관련 공공기관에 정보공개와 관련된 자료·서류 등의 제출요청 2. 관계 공무원, 이해관계인, 참고인 등의 출석요청 및 의견청취 제24조 (사무기구) 위원회의 업무 보좌와 그 밖에 위원회의 행정사무를 효율적으로 처리하기 위한 사무처리는 해당 업무를 담당하는	

	행정안전부의 고위공무원단에 속하는 일반직공무원이 수행한다. **제25조 (수당 등)** 위원회의 위원장 및 공무원이 아닌 위원과 제23조제2호에 따라 위원회에 참석하는 관계 공무원, 이해관계인, 참고인 등에게는 예산의 범위에서 수당·여비와 그 밖에 필요한 경비를 지급할 수 있다. 다만, 공무원이 그 소관업무와 직접 관련되어 참석하는 경우에는 그러하지 아니하다. **제26조 (정보공개위원회의 운영 규정)** 이 영에 규정된 것 외에 위원회의 운영에 필요한 사항은 위원회의 의결을 거쳐 위원장이 정한다.	
제24조(제도 총괄 등) ① 행정안전부장관은 이 법에 따른 정보공개제도의 정책 수립 및 제도 개선 사항 등에 관한 기획·총괄 업무를 관장한다. ② 행정안전부장관은 위원회가 정보공개제도의 효율적 운영을 위하여 필요하다고 요청하면 공공기관(국회·법원·헌법재판소 및 중앙선거관리위원회는 제외한다)의 정보공개제도 운영실태를 평가할 수 있다. ③ 행정안전부장관은 제2항에 따른 평가를 실시한 경우에는 그 결과를 위원회를 거쳐 국무회의에 보고한 후 공개하여야 하며, 위원회가 개선이 필요하다고 권고한 사항에 대해서는 해당 공공기관에 시정요구 등의 조치를 하여야 한다. ④ 행정안전부장관은 정보공개에 관하여 필요할 경우에 공공기관(국회·법원·헌법재판소 및 중앙선거관리위원회는 제외한다)의 장에게 정보공개 처리 실태의 개선을 권고할 수 있다. 이 경우 권고를 받은 공공기관은 이를 이행하기 위하여 성실하게 노력하여야 하며, 그 조치 결과를 행정안전부장관에게 알려야 한다. ⑤ 국회·법원·헌법재판소·중앙	**제27조(운영실태 평가)** 행정안전부장관은 법 제24조제2항에 따라 정보공개제도의 운영실태를 평가할 때에는 해당 공공기관의 장에게 평가의 취지 및 내용과 담당 공무원의 인적사항 및 방문일시를 미리 통보하여야 한다.	

선거관리위원회·중앙행정기관 및 지방자치단체는 그 소속 기관 및 소관 공공기관에 대하여 정보공개에 관한 의견을 제시하거나 지도·점검을 할 수 있다.		
제25조(자료의 제출 요구) 국회사무총장·법원행정처장·헌법재판소 사무처장·중앙선거관리위원회 사무총장 및 행정안전부장관은 필요하다고 인정하면 관계 공공기관에 정보공개에 관한 자료 제출 등의 협조를 요청할 수 있다.	**제28조 (자료제출)** ① 제2조 각 호의 기관은 전년도의 정보공개 운영실태를 매년 1월 31일까지 관계 중앙행정기관의 장 또는 지방자치단체의 장에게 제출하여야 한다. ② 시장·군수 또는 구청장은 제1항에 따라 받은 정보공개 운영실태를 포함한 전년도의 정보공개 운영실태를 매년 2월 10일까지 관할 특별시장·광역시장 또는 도지사에게 제출하여야 한다. ③ 중앙행정기관의 장과 특별시장·광역시장·특별자치시장·도지사 또는 특별자치도지사는 제1항 및 제2항에 따라 받은 정보공개 운영실태를 포함한 전년도의 정보공개 운영실태를 매년 2월 말일까지 행정안전부장관에게 제출하여야 한다. ④ 행정안전부장관은 매년 제3항에 따라 받은 정보공개 운영실태를 종합하여 공표하여야 한다.	
제26조(국회에의 보고) ① 행정안전부장관은 전년도의 정보공개 운영에 관한 보고서를 매년 정기국회 개회 전까지 국회에 제출하여야 한다. ② 제1항에 따른 보고서 작성에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.	**제29조(정보공개 운영에 관한 보고서)** 법 제26조에 따른 정보공개 운영에 관한 보고서에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다. 1. 공공기관의 정보공개 운영실태에 관한 사항 2. 법 제24조제2항에 따른 정보공개제도 운영실태 평가에 관한 사항 3. 법 제24조제3항에 따른 시정 요구 등의 조치에 관한 사항	
제27조(위임규정) 이 법 시행에 필요한 사항은 국회규칙·대법원규칙·헌법재판소규칙·중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정한다.		

제28조(신분보장) 누구든지 이 법에 따른 정당한 정보공개를 이유로 징계조치 등 어떠한 신분상 불이익이나 근무조건상의 차별을 받지 아니한다.		
제29조(기간의 계산) ① 이 법에 따른 기간의 계산은 「민법」에 따른다. ② 제1항에도 불구하고 다음 각 호의 기간은 “일” 단위로 계산하고 첫날을 산입하되, 공휴일과 토요일은 산입하지 아니한다. 1. 제11조제1항 및 제2항에 따른 정보공개 여부 결정기간 2. 제18조제1항, 제19조제1항 및 제20조제1항에 따른 정보공개 청구 후 경과한 기간 3. 제18조제3항에 따른 이의신청 결정기간		

행정정보 공개 규정

방위사업청 훈령 제11호(2006. 04. 10. 제정)
방위사업청 훈령 제163호(2011. 11. 11. 개정)
방위사업청 훈령 제201호(2012. 10. 26. 개정)
방위사업청 훈령 제253호(2014. 2. 3. 개정)
방위사업청 훈령 제278호(2014. 4. 28. 개정)
방위사업청 훈령 제303호(2014. 8. 21. 개정)
방위사업청 훈령 제487호(2019. 1. 18. 개정)
방위사업청 훈령 제544호(2019. 9. 18. 개정)
방위사업청 훈령 제657호(2021. 1. 1. 개정)

방 위 사 업 청

제1조(목적) 이 규정은 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 및 동법 시행령 및 동법 시행규칙을 효율적으로 시행하기 위하여 방위사업청의 행정정보 공개에 필요한 사항을 규정함을 그 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 규정에 사용하는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다.

1. '정보'란 관련기관이 직무상 작성 또는 취득하여 관리하고 있는 문서(전자문서를 포함한다. 이하 같다)、도면、사진、필름、테이프、슬라이드 및 그밖에 이에 준하는 매체 등에 기록된 사항을 말한다.
2. '공개'란 각급 부서가 지침의 규정에 의하여 정보를 열람하거나 그 사본、복제물을 교부하는 것 또는 정보통신망을 통하여 정보를 제공하는 것을 말한다.
3. '각급기관'이란 청 본부, 기반전력사업본부, 미래전력사업본부, 방위사업교육원을 말한다.

제3조(적용범위) 이 규정은 정보의 공개에 관하여 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 방위사업청의 정보공개에 관하여 일반적으로 적용된다. 특히, 국가안전보장과 관련된 사업추진을 목적으로 수집되거나 작성된 정보에 대해서는 「군사보안업무훈령(국방부훈령)」의 적용을 우선하나, 정보목록의 작성. 비치 및 공개에 대하여는 그러하지 아니하다.

제3조의1(행정정보 공개 원칙) ① 방위사업청이 관리하고 있는 정보는 국민의 알권리 보장 및 행정의 투명성 확보를 위하여 적극적 공개를 원칙으로 하되, 사전 보안성 검토 등 관련 법령에 따른 신중한 절차를 거쳐 공개하여야 하며, 고의적으로 허위 정보공개를 하는 자에 대해서는 관련 규정에 따라 징계 의뢰할 수 있다.

② 각급기관은 비공개 대상 세부기준은 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」(이하 "정보공개법"이라 한다) 등 관련 법령에 따라 방위사업청 홈페이지(이하 "홈페이지"라 한다)에 구체적으로 공지하되 정보공개법의 취지가 충분히 반영되고 각급기관의 공무원이 보다 객관적으로 정보공개여부를 판단할 수 있도록 비공개 대상 세부기준을 지속적으로 보완하여야 한다.

③ 각급기관은 전항의 기준을 적용함에 있어 당해 정보를 공개함으로써 얻게 되는 국민의 알권리 보장과 비공개함으로써 보호되는 다른 법익과의 조화가 이루어질 수 있도록 공정하게 공개여부를 판단하여야 한다.

제4조(정보공개청구 처리절차) ① 운영지원과(고객지원팀장)이 [별지 제1호] 서식의 정보공개청구서를 접수한 때에는 [별지 제2호] 서식의 정보공개처리대장에 기록하고 정보공개를 청구하는 자(이하 "청구인"이라 한다)에게 접수증을 교부한다. 다만 즉시 또는 구술처리가 가능한 정보와 우편、모사전송 또는 정보통신망 등에 의하여 정보공개청구서를 접수한 때에는 접수증을 교부하지 아니할 수 있다.
② 청구인이 구술로써 정보의 공개를 청구하는 때에는 운영지원과(고객지원팀) 담당직원은 면전에서 진술토록 하며, [별지 제3호] 서식의 정보공개구술청구서를 작성하고 청구인과 함께 기명날인한 후 접수한다.
③ 정보공개청구서를 접수한 주관부서(고객지원팀)는 즉시 당해 정보의 소관 부서/기관에 청구서를 이송한다. 이때 2개 이상 부서/기관과 관련된 정보의 경우에는 「행정업무의 효율적 운영에 관한 규정 시행규칙」 제15조 제2항에 따라 소관 부서/기관을 지정하여 청구서를 이송하고, 소관 부서/기관은 청구서 접수 후 관련부서의 협조가 필요한 경우 지체 없이 처리기간의 범위 내에서 회신기간을 명시하여 협조 요청한다. 다만, 청구된 정보가 청구 받은 소관 부서/기관의 소관사항이 아니거나 다른 기관에서 생산한 정보일 때에는 그 사유를 명시하여 해당기관에 이송하고, 즉시 관련기관과 그 사유를 명시하여 청구인에게 통지한다.
④ 청구된 정보의 전부 또는 일부가 제3자와 관련된 경우에는 지체 없이 문서로 통지하여야 하며, 의견청취는 문서를 원칙으로 하되, 필요한 경우 구술의견을 기록하고 본인의 확인을 받아야 한다.
⑤ 소관 과(팀)에서는 청구된 정보에 대한 공개여부를 청구 받은 날로부터 10일 이내에 [별지 제4호]의 서식으로 결정、통지하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 부득이한 사유가 있는 경우 10일의 범위 내에서 결정기간을 연장할 수 있으며, 이 경우 연장이유를 청구인에게 지체 없이 [별지 제5호]의 서식으로 통지하여야 한다.

1. 일시에 많은 정보공개가 청구되거나 공개청구된 내용이 복잡하여 정해진 기간 내에 공개여부의 결정이 곤란한 경우
2. 정보를 생산한 공공기관 또는 공개청구된 정보와 관련 있는 제3자의 의견청취, 정보공개심의회 심의 등의 사유로 정하여진 기간 내에 공개여부의 결정이 곤란한 경우
3. 전산정보처리 조직에 의하여 처리된 정보가 공개부분과 비공개부분을 포함하고 있고, 정하여진 기간 내에 부분공개 가능여부의 결정이 곤란한 경우
4. 천재지변, 일시적인 업무량의 폭주 등으로 정하여진 기간 내에 공개여부의 결정이 곤란한 경우

⑥ 정보의 공개여부는 과(팀)장이 보안성 검토 후 소관부서의 정보공개담당관이 결정하되, 정보공개담당관이 판단하기 곤란한 경우에는 해당기관의 정보공개 실무심의회의 심의를 거쳐 공개여부를 결정하여야 한다.

⑦ 운영지원과에 보관중인 문서에 대하여는 원칙적으로 소관 부서/기관의 과(팀)장이 해당문서를 대출받아 공개여부를 결정한다.
⑧ 청구 받은 정보를 공개하기로 결정한 때에는 지체 없이 청구인에게 공개 일시·장소 등을 명시하여 통보하고, 비공개하기로 결정한 경우에는 그 사유(법령근거 조항 등), 불복구제 방법 및 불복구제 절차 등을 명시하여 지체 없이 문서로 통지하여야 하며, 불복구제 절차에 따라 정보공개 관련 의무가 발생한 경우 이를 이행하지 않은 관련자에 대해서는 관련 규정에 따라 징계 의뢰 할 수 있다.
⑨ 청구인에게 통지한 공개일 후 10일이 경과할 때까지 정당한 사유 없이 청구인이 정보의 공개에 응하지 아니한 때에는 이를 내부적으로 종결 처리할 수 있다. 다만, 의사결정 과정 또는 내부검토 과정을 이유로 비공개할 경우에는 의사결정 과정 및 내부검토 과정이 종료되면 청구인에게 이를 통지하여야 한다.

제5조(청구에 의한 정보의 공개방법) ① 공개 청구된 정보를 공개하기로 결정한 경우에는 청구인에게 통지한 공개일시.공개 장소에서 원본으로 공개하되, 원본이 파손될 우려가 있을 때에는 사본으로 공개할 수 있다.
② 비공개정보와 공개정보가 혼합되어 있으나 분리 가능한 경우에는 부분공개하여야 한다.
③ 청구인이 사본 또는 복제물의 교부를 원하는 경우에는 이를 교부하여야 한다. 다만, 공개 대상 정보의 양이 너무 많아 정상적인 업무수행에 현저한 지장을 초래할 우려가 있는 경우에는 정보의 사본·복제물을 일정 기간별로 나누어 제공하거나 열람과 병행하여 제공할 수 있다.
④ 다음 각 호와 같이 공개여부의 결정절차 없이 즉시 또는 구술로 처리가 가능한 정보는 별도의 절차 없이 즉시 또는 구술처리 할 수 있다.

1. 법령 등에 의하여 공개를 목적으로 작성된 정보
2. 일반 국민에게 알리기 위하여 작성된 각종 홍보자료
3. 이미 공개하기로 결정된 정보로서 공개에 오랜 시간이 걸리지 아니하는 정보
4. 기타 관련기관의 장이 정하는 정보

⑤ 정보형태별 공개방법은 다음 각 호와 같다

1. 문서, 도면, 사진 : 열람 또는 사본의 교부
2. 필름 및 테이프 : 시청 또는 인화물.복제물의 교부
3. 마이크로필름, 슬라이드 : 시청·열람 또는 사본.복제물의 교부
4. 전자적 형태 보유.관리 정보 : 정보통신망을 활용한 정보공개시스템으로 송부, 매체저장 제공, 열람.시청 또는 사본.출력물 교부

⑥ 정보를 공개함에 있어서 본인 또는 그 정당한 대리인임을 직접 확인할 필요가 없는 경우에는 청구인의 요청에 의하여 제5항 각 호의 사본.인화물.복제물 또는 복제된 파일을 우편.정보통신망 등을 이용하여 송부할 수 있다.

제6조(정보공개시 청구인의 확인) 청구된 행정정보의 공개는 청구인 본인 또는 그 대리인에게 직접 공개하여야 하며, 본인 또는 그 대리인임을 다음 각 호의 서류로 확인하여야 한다.

1. 청구인 본인에게 공개할 때는 청구인의 주민등록증 기타 그 신원을 확인할 수 있는 신분증명서
2. 청구인이 외국인인 경우에는 여권.외국인등록증 등 그 신원을 확인할 수 있는 신분증명서
3. 청구인이 외국의 법인 또는 단체의 경우 확인할 필요가 있을시 사업자등록증, 외국단체등록증 등 외국의 법인 또는 단체임을 알 수 있는 증명서
4. 청구인의 법정대리인에게 공개하는 경우 법정대리인임을 증명할 수 있는 서류와 대리인의 주민등록증, 기타 그 신원을 확인할 수 있는 신분증명서
5. 청구인의 임의대리인에게 공개하는 경우 위임장, 청구인 및 수임인의 주민등록증 기타 그 신원을 확인할 수 있는 신분증명서

제7조(비용부담) ① 정보의 공개 및 우송 등에 소요되는 비용은 청구인의 부담으로 하며, 수수료와 우편요금(공개되는 정보의 사본.출력물.복제물 또는 인화물을 우편으로 송부하는 경우에 한함)으로 구분한다.

② 수수료는 원칙적으로 정보공개법 시행규칙 제7조에 따라 처리하나, 다음 각 호의 경우에는 받지 않거나 감면한다.

1. 정보통신망을 통하여 기존 보유하고 있는 전자적 정보(파일 등)로 공개하는 경우는 수수료를 받지 않을 수 있다. 다만, 별도의 전자적 형태로 가공이 필요한 경우는 정보공개법 시행규칙 제7조에 따른다.
2. 공개를 청구하는 정보의 사용목적이 공공복리의 유지.증진을 위하여 필요하다고 인정되는 경우(비영리단체 및 교수.학생 등이 교육자료나 학술.연구목적 등)는 청구인이 속한 소속기관장 명의의 소명자료를 제시한 경우 50%를 감면한다.

③ 각급기관은 청구인에게 비용부담의 취지와 정확한 금액산출근거를 충분히 설명해야 하며, 정보통신망을 이용하여 입금조치를 원하는 경우 청구인의 편의를 위하여 제반조치를 취하여야 한다.

제8조(정보공개심의회) ① 방위사업청 정보공개심의회(이하 “심의회”라 한다) 및 본부단위 정보공개 실무심의회(이하 “실무심의회”라 한다)를 구성.운영한다. 단, 방위사업교육원의 경우 청본부 실무심의회에서 관련 사무를 처리한다.

② 심의회의 위원장은 차장으로 하고, 위원은 기획조정관, 감사관, 기반전력사업지원부장, 미래전력사업지원부장, 학계.법조계 또는 비영리단체의 추천인 등 외부전문가 2명으로 구성하며, 간사는 혁신행정법무담당관으로 한다.
③ 심의회는 다음 각 호의 사항을 심의한다.
1. 2개 본부이상 관련된 공개청구건 중 정보의 공개 여부를 결정하기 곤란한 사항
2. 행정정보의 사전공표 및 비공개대상정보 세부기준에 대한 사항 중 실무심의회에서 조정되지 않는 사항
3. 본부단위 정보공개 실무심의회를 거친 정보공개결정통지에 대한 이의신청 사항
4. 기타 정보공개 제도의 운영에 관한 사항
④ 심의회의 위원장 및 위원의 임기는 그 직위에 재직하는 기간으로 한다. 다만, 외부전문가의 경우 2년으로 하며, 1차에 한하여 연임할 수 있다.
⑤ 심의회는 심의회의 소집을 요구한 부서의 건의 또는 정보공개제도의 발전을 위해 위원장이 회의를 소집한 경우에 개최된다.
⑥ 심의회 소집을 요구한 부서는 주관부서와 협조 후 심의안건을 작성하여 심의회 개최 3일전까지 간사에게 제출하여야 한다.
⑦ 심의회는 대면심의를 원칙으로 하되, 서면심의 시에는 사유를 명시하도록 한다.
⑧ 심의회는 재적위원 3분의 2이상의 출석으로 개의하고 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.
⑨ 심의회 위원장은 필요시 심의회 안건 관련 과(팀)장 또는 정보공개.기록물 담당자를 출석시켜 의견을 제시하도록 할 수 있다.
⑩ 위원장과 위원은 찬반여부와 의견을 기록한 후 [별지 제6호] 서식의 의결서에 서명하여야한다.
⑪ 심의회 주관부서는 심의회 종료 후 심의결과를 회의 소집 요구부서에 통보하며, 의결서 및 [별지 제7호] 서식의 회의록을 관리.유지한다.
⑫ 실무심의회의 구성은 다음과 같다.
1. 위원장은 각각 기획조정관, 기반전력사업지원부장, 미래전력사업지원부장이 되며, 위원은 정보공개심의를 요청한 과(팀)장과 외부전문가 2인을 포함한 4인 이상 6인 이내로 구성된다.
⑬ 실무심의회는 다음 각 호에 해당하는 사항을 심의ㆍ운영한다.
1. 공개청구된 정보의 처리부서에서 공개여부를 결정하기 곤란하여 심의를 요청한 사항
2. 당해 기관의 사전공표 및 비공개대상정보 세부기준에 대한 사항
3. 당해 기관의 정보공개결정통지에 대한 이의신청 사항
⑭ 본부단위 정보공개 실무심의회의 경우 필요시 정보공개ㆍ기록물담당자가 참석하는 실무회의를 갖고 사전검토과정을 거치며, 기타 운영에 관한 제반사항은 상기 심의회 운영규정을 준용한다.
⑮ 이 지침에서 정한 것 이외에 심의회 및 실무심의회의 운영에 필요한 사항은 각 위원회의 의결을 거쳐 위원장이 정한다.

제9조(정보공개책임관 등 지정) ① 기획조정관은 청 정보공개 업무를 총괄.관리하기 위해 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 정보공개규정을 수립.시행한다.
2. 정보공개심의회를 구성하고 운영한다.
3. 각 부서/기관의 협조를 받아 사전정보공개 등 홈페이지에 게시할 컨텐츠를 발굴하여 게시한다.
4. 정보공개 마인드 확산을 위해 정보공개 교육을 주관하고, [별표 1]에 따른 정보공개 이행실태 점검을 통해 우수기관(자)에 대해 포상한다.
5. 행정안전부 정보공개 포럼 참석 등 대외부서 협조를 주관한다.

② 운영지원과장은 청 정보공개 업무의 원활한 추진을 위해 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 각 부서의 단위업무별 기록물철 구성을 표준화하고, '정보목록'을 관리한다.
2. 각 부서에서 비공개로 분류해온 기록물(비공개대상정보)에 대해 조사 및 유형화하여 홈페이지 정보공개방에 게시한다.
3. 기타 기록물관리 및 비공개세부기준 전파교육을 실시한다.

③ 기획조정관, 기반전력사업지원부장, 미래전력사업지원부장은 당해 기관의 정보공개책임관으로서 정보공개 업무를 총괄.조정하며 다음 각 호의 임무를 수행한다. 단, 기획조정관은 방위사업교육원의 정보공개책임관을 겸한다.

1. 본부단위 정보공개 실무심의회를 주관한다.
2. 소관 업무의 "비공개 대상정보의 세부기준"에 대한 추가·보완할 사항 등을 검토.확인하고 변동시 운영지원과장에게 통보한다.
3. 당해 기관의 주요정책 혹은 사업내용 중 홈페이지 정보공개방에 게시할 '사전공표/공개정보' 및 '주요정책.사업 결정과정'을 선정, 인터넷에 공개한다.
4. [별표 1]에 따라 반기 1회 이상 소속부서의 정보공개 실태점검 및 직원에 대한 교육을 실시하고 그 결과를 기획조정관에게 통보한다.

④ 각 국·부장은 당해 부서의 정보공개담당관으로서 다음 각 호의 임무를 수행한다.

1. 정보공개 결정(공개, 비공개, 부분공개 등)의 적정성 여부를 판단한다.
2. 부서 내 정보공개 총괄과(팀)를 지정하고 정보공개담당자로 하여금 해당부서의 사전공표/공개정보를 주기적으로 갱신하고 게시하였는지를 확인하도록 한다.

⑤ 각 과(팀)장은 다음 각 호의 임무를 수행한다.

1. 정보공개 요청사항에 대해 정보공개 결정(공개, 비공개, 부분공개 등)하고 해당부서 정보공개담당관의 결재를 맡아 공개한다.
2. 사전공표/공개정보를 사유발생/변경시 마다 청 홈페이지를 이용하여 최신화 하여야 한다.
3. "비공개대상정보의 세부기준"에 대한 추가.보완할 사항을 검토한다.
4. 소관업무에 대한 정보공개시 관련규정에 따라 보안성 검토를 실시한다.

제10조(이의신청) ① 각급 부서/기관은 결정통지에 대한 청구인의 이의신청을 받은 날로부터 7일 이내에 그 이의신청에 대하여 심의.결정하고 그 결과를 청구인에게 지체 없이 통지한다. 다만, 부득이한 사유로 정해진 기간 내에 결정할 수 없는 때에는 그 기간의 만료일 다음날부터 계산하여 7일이내의 범위에서 기간을 연장할 수 있으며, 연장사유를 구체적으로 기재하여 청구인에게 [별지 제8호]의 서식으로 통지하여야 한다.
② 이의신청을 각하 또는 기각하는 결정을 한 때에는 청구인에게 행정심판 또는 행정소송을 제기할 수 있다는 취지를 결정이유와 함께 통지하여야 하며, [별지 제9호] 서식의 이의신청 처리대장에 처리상황을 기록.유지한다.

제11조(행정정보의 사전공표) ① 각급 부서/기관은 정보공개청구가 되지 아니한 경우에도 정보공개법 제7조에 규정된 정보는 소속 부서/기관별로 공개의 구체적인 범위, 공개의 주기.시기 및 방법 등을 미리 정하여 공표한다.
② 정보공개청구가 없더라도 사전공표해야 할 정보는 다음 각 호와 같으며 홈페이지상 관리부서는 등록자료의 최신화를 관리하여야 한다.

1. 국민생활에 중대한 영향을 미치는 정책에 관한 정보
   가. 주요업무 계획
   나. 연두업무 보고 및 추진경과/ 결과
   다. 개혁 추진과제 및 진행상황
   라. 대국민 규제현황 및 개선실적
2. 국책공사 등 대규모 예산이 투입되는 사업에 관한 정보
   가. 주요사업의 기본계획 및 의사결정 결과
   나. 예산집행 관련 정보
3. 주요 정책ㆍ사업 추진과정에 생산되는 정보
   가. 방위력개선사업 관련 각종 연구보고서, 검토서
   나. 각종 세미나 및 정책설명회 자료, 회의록 등
4. 청.차장 월별 업무추진비 집행내역(개인을 식별할 수 있는 정보 제외)
5. 국민의 행정 감시를 위하여 필요한 정보
   가. 공직기강 등 자체 감사결과
   나. 국민만족도, 여론조사 등 주요 제도관련 조사결과
   다. 각종 제도운영 실태 자체 평가결과
6. 그 밖에 국민편의 및 알권리를 위해 공개하기로 결정한 정보
   가. 신규임용, 승진, 전보 등 인사 관련정보(일반직 공무원)
   나. 소관훈령, 예규, 고시의 제·개정사항
   다. 반복하여 청구된 정보
   라. 국방과학기술 안내 등 홍보자료 및 각종 기록DB 정보

③ 기획조정관은 행정정보 공개에 대한 의견 및 제도개선 사항 수렴을 위해 정보공개 모니터단을 구성 및 운영할 수 있다.

제12조(정보목록의 작성비치 등) ① 각급 부서/기관은 보유.관리하는 정보에 대하여 국민들이 쉽게 알 수 있도록 정보목록을 작성.비치하고, 홈페이지 등 정보통신망을 통해 공개하여야 한다. 다만, 정보공개법 제9조에 의해 목록자체를 공개할 수 없는 정보가 포함되어 있는 경우에는 당해 부분을 비치 및 공개하지 아니할 수 있다.
② 정보목록에는 다음 사항이 포함되어야 하며, 기록물대장을 정보목록으로 갈음할 수 있다.

생산일자	번호	단위업무	제목	담당부서	담당자	보존기간	공개여부
'19.1.1.	정책조정혁신담당관-0001	정보공개 제도운영	행정정보공개 지침 수립	정책조정 혁신담당관	홍길동	5년	공개

제13조(비공개대상정보의 세부기준) ① 각급 부서/기관은 정보공개법 제9조 제1항 각호의 범위 안에서 당해부서/기관의 업무성격에 맞는 비공개대상정보의 범위에 관한 세부기준을 수립하고, 이를 공개하여야 한다. 또한, 비공개대상정보가 기간의 경과 등 행정환경 변화로 인해 비공개의 필요성이 없어진 경우에도 당해 정보를 공개대상으로 변경한다.
② 각급 부서/기관의 비공개대상정보 세부기준은 홈페이지를 통하여 공개되며, 각 부서/기관이 추가.삭제 여부를 통보하면 운영지원과장은 반영여부를 검토 후 갱신하여 게시한다.

제14조(정보공개 교육실시) ① 청 소속직원에 대한 교육을 연 2회 이상, 부서별 교육은 매 반기 1회 실시하는 것을 원칙으로 한다.
② 전 직원 교육은 청 정보공개 업무를 총괄하는 부서(기획조정관)에서 실시하고, 부서/기관별 교육은 정보공개책임관 주관 하에 실시한다.

제15조(전자적 정보공개기반의 조성) ① 기획조정관은 제2조 제1항에서 정한 정보를 체계적으로 공개할 수 있도록 청 인터넷 홈페이지 상에 '정보공개방' 시스템을 구축하여야 하며, 정보공개청구, 주요정책.사업 결정과정, 사전공표/공개목록, 정보목록, 비공개대상정보 세부기준 등에 대한 정보를 포함하여야 한다.
② 기획조정관은 행정정보를 체계적으로 공개할 수 있도록 홈페이지(www.dapa.go.kr)에 '정보공개' 주메뉴를 설치.운영하며, 서브메뉴별 관리부서는 [별표 2]와 같다.

제16조(사후관리) ① 기획조정관은 각급기관을 대상으로 행정정보공개 제도운영 이행실태에 대해 매년 1회 이상 평가하고 우수기관(담당자)에 대해서는 포상건의 또는 혁신점수 가점부여 등의 필요한 조치를 취한다.

② 각급기관은 예하부서를 대상으로 매 반기 1회 이상 정보공개 이행실태에 대한 점검과 교육을 실시하며 교육실적에 대해서는 교육일시 및 장소, 교관, 참석자, 교육내용 등을 포함하여 매 반기 익월 10일까지 기획조정관에게 통보한다.

제17조(규정외의 사항) 정보공개제도관련 업무처리에 있어 이 지침에 포함되지 아니한 사항은 '정보공개법, 동법시행령 및 시행규칙'이 정하는 바에 따른다.

제18조(재검토기한) 「훈령 예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 이 규정에 대하여 2021년 1월 1일 기준으로 매 3년이 되는 시점(매3년째의 12월31일까지를 말한다.)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부 칙 <제11호, 2006.4.10>

이 규정은 2006년 4월 10일부터 시행한다.

부 칙 <제163호, 2011.11.11>

이 규정은 발령한 날로부터 시행한다.

부 칙 <제201호, 2012.10.26>

이 규정은 발령한 날로부터 시행한다.

부 칙<제278호, 2014. 4. 28.>

제1조(시행일) 이 규정은 발령한 날로부터 시행한다.

부 칙<제303호, 2014. 8. 21.>

제1조(시행일) 이 규정은 발령한 날로부터 시행한다.

부 칙<제487호, 2019. 1. 18.>

제1조(시행일) 이 규정은 발령한 날로부터 시행한다.

부 칙<제544호, 2019. 9. 18.>

제1조(시행일) 이 규정은 발령한 날로부터 시행한다.

부 칙<제657호, 2021. 1. 1.>

이 규정은 발령한 날로부터 시행한다.

[별표 1]

과(팀)단위 정보공개 자체 점검표

□ 부서명 :

점 검 내 용	결과	비고(근거사유 등)
<청 홈페이지 '정보공개' 게시판 운영실태>		
□ 사전공표/공개정보 자료입력 등 최신화 여부		
□ 사전공표/공개정보 자료 추가 발굴 여부(향후 포함)		
□ 주요정책/사업결정과정 자료입력 등 최신화 여부		
□ 주요정책/사업결정과정 추가/교체 여부(향후 포함)		
□ 비공개대상 세부기준 최신화/추가 발굴 여부		
<통합정보공개시스템 운영실태>		
□ 정보목록(공개·비공개) 처리 여부		
□ 정보공개 결정통지시 처리기한 준수 및 비공개/부분공개 결정시 근거 및 사유의 구체적 제시		
□ 부분/비공개시 근거조항 및 사유제시 충실성		
□ 이의신청서 접수시 처리기한 준수 여부 □ 정보공개심의회 개최 여부 □ 7일 초과예상시 결정기간 연장통지서 발송 여부		
<기타 사항>		
□ 정보공개 관련 각종지시 및 협조사항 이행 여부		
□ 정보공개 인식 제고를 위한 자체 교육 여부		
□ 기타 정보공개 관련 건의사항		

※ 결과 : ○ (추진실적 있음), × (실적 없음), – (해당사항 없음)

[별표 2]

인터넷 「정보공개」 방 메뉴별 관리부서

메 뉴	관리부서
정보공개시스템	• 혁신행정법무담당관
주요업무계획	• 정책조정담당관
정보 사전공표/공개정	• 종합관리 : 혁신행정법무담당관 • 개별게시 : 각 과(팀)단위 정보공개담당자
정보목록	• 종합관리 : 혁신행정법무담당관 • 개별관리 : 각 과(팀)단위 정보공개담당자
비공개대상 정보목록	• 종합게시 및 관리 : 운영지원과 • 개별작성 : 각 과(팀)장이 기록물분류기준표 상의 기록물철 또는 단위업무를 기준으로 작성
주요정책·사업 결정과정	• 종합관리 : 혁신행정법무담당관 • 개별게시 : 과(팀)단위 정보공개담당자 (전력투자사업, 방위력개선사업 관련 정책 등 주요정책·사업 중심으로 보안성 검토를 포함한 심층검토 및 선정 후 게시)

[별지 제1호 서식]

정보공개 청구서

접수번호	접수일	처리기간

청구인	성명(법인·단체명 및 대표자 성명)		주민등록(여권·외국인등록)번호
	주소(소재지)		사업자(법인·단체)등록번호
	전화번호	팩스번호	전자우편주소
청구 내용			
공개 방법	[ ]열람·시청 [ ]사본·출력물 [ ]전자파일 [ ]복제·인화물 [ ]기타( )		
수령 방법	[ ]직접 방문 [ ]우편 [ ]팩스 전송 [ ]정보통신망 [ ]기타( )		
수수료	[ ]감면 대상임 [ ]감면 대상 아님		
	감면 사유		
	※ 「공공기관의 정보공개에 관한 법률 시행령」 제17조제3항에 따라 수수료 감면 대상에 해당하는 경우에만 적으며, 감면 사유를 증명할 수 있는 서류를 첨부하시기 바랍니다.		

「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제10조제1항 및 같은 법 시행령 제6조제1항에 따라 위와 같이 정보의 공개를 청구합니다.

년 월 일

청구인 (서명 또는 인)

(접수 기관의 장) 귀하

접 수 증

접수번호	청구인 성명
접수부서	접수자 성명 (서명 또는 인)

귀하의 청구서는 위와 같이 접수되었습니다.

년 월 일

접 수 기 관 장 직인

유 의 사 항

1. 공개 청구된 공개 대상 정보의 전부 또는 일부가 제3자와 관련이 있다고 인정되는 경우에는 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제11조제3항에 따라 청구사실이 제3자에게 통지됩니다.
2. 정보 공개를 청구한 날로부터 20일이 경과하도록 정보공개 결정이 없는 경우에는 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제18조부터 제20조까지의 규정에 따라 해당 공공기관에 이의신청을 하거나, 행정심판(서면 또는 온라인 : www.simpan.go.kr) 또는 행정소송을 제기할 수 있습니다.

210㎜×297㎜[백상지 80g/㎡(재활용품)]

[별지 제2호 서식]

정보공개 처리대장

(앞 쪽)

접수번호	접수일	청구인	청구사항		결정 내용					처리사항		비고
			정보 내용	공개 방법	담당 부서	결정 구분	공개 내용	비공개(부분 공개) 내용 및 사유	결정 통지일	공개일	수령 방법	

297㎜×210㎜[백상지 80g/㎡(재활용품)]

작 성 방 법

1. "정보 내용" 항목에는 청구인이 공개를 청구한 정보를 적습니다.
2. "공개방법" 항목에는 열람·시청, 사본·출력물, 전자파일, 복제·인화물 등 청구인이 공개를 요청한 방법을 적습니다.
3. "결정 구분" 항목에는 공개,부분 공개, 비공개 등 공공기관에서 결정한 사항을 적습니다.
4. "공개 내용" 항목에는 공개로 결정한 정보를 적습니다.
5. "비공개(부분 공개) 내용 및 사유" 항목에는 공공기관에서 비공개 또는 부분 공개로 결정한 정보 내용을 적고 정보별 비공개(부분 공개) 사유를 적습니다.
6. "수령방법" 항목에는 공개 장소 방문, 우편, 팩스, 정보통신망 등 청구인에게 정보를 공개한 방법을 적습니다.
7. "비고" 항목에는 청구인이 이의신청을 한 경우나 그 밖의 특이사항이 있을 경우 적습니다.

[별지 제3호 서식]

정보공개 구술 청구서

접수번호	접수일	처리기간

청구인	성명(법인·단체명 및 대표자 성명)	주민등록(여권·외국인등록)번호
		사업자(법인·단체)등록번호
	주소(소재지)	전화번호(팩스번호)
		전자우편주소
정보 내용		
공개 방법	[ ]열람·시청 [ ]사본·출력물 [ ]전자파일 [ ]복제·인화물 [ ]기타( )	
수령 방법	[ ]직접 방문 [ ]우편 [ ]팩스 전송 [ ]정보통신망 [ ]기타( )	
수수료 감면	해당 여부	[ ]해 당 [ ]해당 없음
	감면 사유	

구술청취자 (담당공무원등)	직급	성명	서명 또는 인
구술자 (청구인)	기관명(기관인 경우)	직급	
		성명	서명 또는 인
	성명(일반인인 경우)		서명 또는 인

접 수 증

접수번호		청구인 성명	
접수자 직급		성 명	(서명 또는 인)

귀하의 청구서는 위와 같이 접수되었습니다.

년 월 일

접 수 기 관 장 직인

※ 정보공개의 처리와 관련하여 문의사항이 있으면 (담당 부서 및 전화번호)로 문의하여 주시기 바랍니다.

유 의 사 항

1. 공개 청구된 공개 대상 정보의 전부 또는 일부가 제3자와 관련이 있다고 인정되는 경우에는 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제11조제3항에 따라 청구사실이 제3자에게 통지됩니다.
2. 정보 공개를 청구한 날로부터 20일이 경과하도록 정보공개 결정이 없는 경우에는 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제18조부터 제20조까지의 규정에 따라 해당 공공기관에 이의신청을 하거나, 행정심판(서면 또는 온라인 : www.simpan.go.kr) 또는 행정소송을 제기할 수 있습니다.

210㎜×297㎜[백상지 80g/㎡(재활용품)]

[별지 제4호 서식] (앞쪽)

행 정 기 관 명

수신자
(경유)
제 목 **정보 ([ ]공개 [ ]부분 공개 [ ]비공개) 결정 통지서**

(앞 쪽)

접수번호	접수일

청구 내용				
공개 내용				
공개 일시		공개 장소		

* 수수료를 추가납부 하여야 할 경우 「공공기관의 정보공개에 관한 법률 시행령」 제12조에 따라 부득이하게 공개일이 변경될 수 있습니다.

공개 방법	[ ]열람·시청	[ ]사본·출력물	[ ]전자파일	[ ]복제·인화물 [ ]기타
수령 방법	[ ]직접 방문	[ ]우편	[ ]팩스 전송	[ ]정보통신망 [ ]기타

납부 금액	① 수수료 원	② 우송료 원	③ 수수료 감면액 원	계(①+②-③) 원
	납부일	수수료 산정 명세	수수료 납입계좌(입금 시)	

* 귀하의 청구에 따른 정보공개 내용을 확인한 결과 상기와 같이 수수료를 산정하였으나, 사본제작 후 수수료 금액이 상이하여 사후 정산을 할 수도 있습니다.

비공개(전부 또는 일부) 내용 및 사유	

귀하의 정보공개 청구에 대한 결정 내용을 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제13조제1항 및 제4항에 따라 위와 같이 통지합니다.

기 관 의 장 직인

기안자 직위(직급) 서명 검토자 직위(직급) 서명 결재권자 직위(직급) 서명
협조자
시행 처리과명-연도별 일련번호(시행일)
우 도로명주소 / 홈페이지 주소
전화번호( ) 팩스번호( ) / 공무원의 전자우편 주소 / 공개 구분

210㎜×297㎜[백상지(80g/㎡)]

(뒤쪽)

(뒤쪽)

유의 사항

1. 정보공개 장소에 오실 때에는 이 통지서를 지참하셔야 하며, 청구인 본인 또는 그 정당한 대리인임을 확인하기 위하여 다음과 같은 증명서를 지참하셔야 합니다.
   가. 청구인 본인에게 공개하는 경우: 청구인의 신원을 확인할 수 있는 신분증명서(주민등록증 등)
   나. 청구인의 법정대리인에게 공개하는 경우: 법정대리인임을 증명할 수 있는 서류와 대리인의 신원을 확인할 수 있는 신분증명서
   다. 청구인의 임의대리인에게 공개하는 경우: 방위사업청 행정정보 공개규정 별지10호의 정보공개 위임장과 청구인 및 수임인의 신원을 확인할 수 있는 신분증명서
2. 수수료는 다음의 어느 하나의 방법으로 내실 수 있으며, 부득이한 경우에는 현금으로 내실 수 있습니다.
   가. 정보통신망을 이용한 전자화폐·전자결제 등
   나. 수입인지(정부기관)
3. 우송의 방법으로 공개가 가능하다고 통지된 정보를 우편 등으로 받으시려는 경우에는 앞면에 적힌 납부일까지 우송료를 현금 또는 우표 등으로 방위사업청에 보내셔야 합니다.
4. 정보공개와 관련한 공공기관의 비공개 결정 또는 부분 공개 결정에 대하여 이의가 있는 경우에는 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제18조 및 같은 법 시행령 제18조에 따라 방위사업청으로부터 공개 여부의 결정 통지를 받은 날부터 30일 이내에 방위사업청에 문서로 이의신청을 하실 수 있습니다.
5. 정보공개와 관련한 방위사업청의 결정에 대하여 불복하는 경우에는 처분이 있음을 안 날부터 90일 이내에 행정심판(서면 또는 온라인 : www.simpan.go.kr) 또는 행정소송을 제기할 수 있습니다.
6. 청구인이 통지된 정보의 공개일 후 10일이 지날 때까지 정당한 사유 없이 그 정보의 공개에 응하지 않았을 때에는 이를 내부적으로 종결 처리할 수 있습니다.
7. 이 통지서를 정보공개시스템을 이용하여 통지하는 경우에는 직인을 생략할 수 있으며, 청구인은 필요한 경우 직인 날인에 관하여 보완을 요구할 수 있습니다.

210㎜×297㎜[백상지(80g/㎡)]

[별지 제5호 서식]

행 정 기 관 명

수신자
(경유)
제 목 **공개 여부 결정기간 연장 통지서**

정보 내용			
접수일 및 접수번호		당초 결정기간	
연장 사유			
연장 결정기간			
그 밖의 안내사항			

「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제11조제2항에 따라 귀하의 정보공개청구 사항에 대한 공개 여부를 결정하는 기간이 위와 같은 사유로 연장되었음을 알려 드리며, 궁금하신 사항은 담당자에게 문의하여 주시면 자세히 설명하여 드리겠습니다.

기 관 의 장 직인

기안자 직위(직급) 서명 검토자 직위(직급) 서명 결재권자 직위(직급) 서명
협조자
시행 처리과명-연도별 일련번호(시행일)
우 도로명주소 / 홈페이지 주소
전화번호( ) 팩스번호( ) / 공무원의 전자우편주소 / 공개 구분
210㎜×297㎜[백상지(80g/㎡)]

[별지 제6호 서식]

정보공개심의회 의결서

○ 안　　건 :
○ 일　　시 :
○ 장　　소 :
○ 의결사항 :
○ 참석위원 :

구 분	직 책	직(계)급	성 명	의 견 (동의여부, 의견진술)	서 명
위원장					
위 원					

210mm×297mm(일반용지 60g/㎡(재활용품))

[별지 제7호 서식]

회의록 서식

<table>
<tr><td>회의명</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>일 시</td><td colspan="5">년 월 일(요일) : ~ :</td></tr>
<tr><td>장 소</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>의 안</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>토의내용
요지</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>합의사항</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>이견사항</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td rowspan="4">참 석
현 황</td><td>참석대상자 명</td><td rowspan="10">참
석
자
서
명</td><td>소속</td><td>직위</td><td>성명 (서명)</td></tr>
<tr><td>참석자 명</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>불참자 명</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="6">불참
내역</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>작성자</td><td colspan="5">소 속: 직급: 성 명: (서명)</td></tr>
</table>

210mm×297mm(일반용지 60g/㎡(재활용품))

[별지 제8호 서식]

행 정 기 관 명

수신자
(경유)
제 목 **이의신청 결정기간 연장 통지서**

이의신청 내용			
접수일 및 접수번호		당초 결정기간	
연장 사유			
연장 결정기간			
그 밖의 안내사항			

「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제18조제3항 단서 및 같은 법 시행령 제18조제2항에 따라 귀하의 이의신청에 대한 결정기간이 위와 같은 사유로 연장되었음을 알려 드리며, 궁금하신 사항은 담당자에게 문의하여 주시면 자세히 설명하여 드리겠습니다.

기 관 의 장 직인

기안자 직위(직급) 서명 검토자 직위(직급) 서명 결재권자 직위(직급) 서명
협조자
시행 처리과명-연도별 일련번호(시행일)
우 도로명주소 / 홈페이지 주소
전화번호( ) 팩스번호( ) / 공무원의 전자우편주소 / 공개 구분
210㎜×297㎜[백상지(80g/㎡)]

[별지 제9호 서식]

이 의 신 청 처 리 대 장

※접수 번호	이의신청 일 자	사건명	청구인	주문내용	신청취지	이 유 (처리결과요지)	결정통지 일 자

※ 접수번호는 정보공개처리대장에 기재된 접수번호를 기재합니다.

297㎜ × 210㎜(일반용지 60g/㎡(재활용품))

[별지 제10호 서식]

정보공개 위임장

청구인 (위임인)	성명(법인·단체명 및 대표자 성명)	주민등록번호(사업자등록번호 등)
	주소(소재지)	
수임인	성명	주민등록번호 등
	주소	
	위임인과의 관계	
정보 내용		

「공공기관의 정보공개에 관한 법률 시행령」 제15조제2항제3호에 따라 위와 같이 정보공개를 위임합니다.

년 월 일

위임인 (서명 또는 인)

210㎜×297㎜[백상지 80g/㎡(재활용품)]

[별지 제11호 서식]

제3자 의견서(비공개 요청서)

접수번호			접수일	
제3자	성명		연락처	전화번호
				팩스번호
				전자우편주소
	주소			
청구인	성명			
	주소			
정보 내용				

공개 청구된 정보에 대한 의견(내용이 많을 경우에는 별지 사용 가능)

종합의견	[ ] 정보공개 허용 [ ] 비공개 요청

「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제11조제3항, 제21조제1항 및 같은 법 시행령 제8조에 따라 귀 기관에 공개 청구된 정보에 대한 의견서(비공개 요청서)를 제출합니다.

년 월 일

의견 제출인(비공개 요청인) (서명 또는 인)

기관의 장 귀하

210㎜×297㎜[백상지 80g/㎡(재활용품)]

[별지 제12호 서식]

제3자 의견 청취서

<table>
<tr><td colspan="3">접수번호</td><td colspan="3">접수일</td></tr>
<tr><td rowspan="2">청구인</td><td colspan="5">성명</td></tr>
<tr><td colspan="5">주소</td></tr>
<tr><td>정보 내용</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>의견청취 일시</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>의견청취 내용</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>그 밖의 참고사항</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>의견청취자
(담당공무원등)</td><td colspan="2">직급</td><td>성명</td><td colspan="2">서명 또는 인</td></tr>
<tr><td rowspan="8">구술자(제3자)</td><td rowspan="4">기관인
경우</td><td>기관명</td><td colspan="2"></td><td rowspan="4">서명 또는 인</td></tr>
<tr><td>직급</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>담당자
성명</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>연락처</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td rowspan="4">일반인인
경우</td><td>성명</td><td colspan="2"></td><td rowspan="4">서명 또는 인</td></tr>
<tr><td>주소</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>연락처</td><td colspan="2"></td></tr>
</table>

210㎜×297㎜[백상지 80g/㎡(재활용품)]

방 위 사 업 청
행정서비스 헌장 운영 규정

방위사업청 훈령　　제266호　　(2014. 2. 12. 제정)
방위사업청 훈령　　제451호　　(2018. 11. 28. 개정)
방위사업청 훈령　　제527호　　(2019. 9. 18. 개정)

방 위 사 업 청

제1조(목적) 이 규정은 「행정서비스헌장규정(대통령훈령)」 제4조에 따라 방위사업청 행정서비스헌장을 운영하고 필요한 사항을 규정하여 방위사업청의 고객인 국민에게 보다 높은 수준의 행정서비스를 제공함으로써 고객을 최우선으로 하는 행정을 실현함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 규정에서 사용하는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다.

1. 방위사업청 행정서비스헌장(이하 ‘헌장’이라 한다)이란 방위사업청에서 제공하는 행정서비스(이하 ‘서비스’라 한다)의 기준과 내용, 이를 제공받을 수 있는 절차와 방법, 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상조치 등을 정하여 공표하고 그 실현을 고객에게 약속하는 것을 말한다.
2. 고객이란 방위사업청과 직접 또는 간접으로 관계가 있는 국민·기업·단체 등을 말한다.
3. 고객만족도란 헌장 이행기준에 따라 방위사업청 직원들이 고객에게 제공하는 서비스에 대한 고객들의 평가결과를 말한다.

제3조(헌장의 내용) 「행정서비스헌장규정」과 방위사업청 행정서비스헌장의 내용은 [별표 1]과 같다.

제4조(헌장의 구성) 헌장에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 헌장전문
2. 서비스 이행기준
3. 시정 및 보상조치
4. 고객의견 제출 또는 연락할 곳
5. 고객 협조 및 참여사항 등
6. 서비스 실행간 협업 사항

제5조(헌장운영의 기본원칙) 헌장을 운영함에 있어 다음 각 호의 원칙을 고려하여 운영하여야 한다.

1. 고객중심의 원칙
2. 서비스 기준 구체화의 원칙
3. 최고수준의 서비스 제공의 원칙
4. 비용·편익 형량의 원칙
5. 체계적 정보제공(공개)의 원칙
6. 시정 및 보상조치 명확화의 원칙
7. 고객참여의 원칙
8. 서비스 실천간 협업의 원칙

제6조(헌장의 실천) 방위사업청의 모든 직원은 헌장을 성실히 준수하고 최고 품질의 서비스 제공을 위하여 노력하여야 한다.

제7조(헌장의 공표) 헌장을 개정한 때에는 이를 고객이 알 수 있도록 관보, 인터넷 홈페이지 등에 게재하거나 일정한 장소에 게시하여야 한다.

제8조(잘못된 서비스 시정 및 보상) ① 헌장 실천에 대한 고객들의 불만족 사항을 구두, 전화, 전자우편, 공문 등의 경로를 통하여 접수하여야 한다.
② 제1항의 불만족 사항을 접수하였을 경우 즉시 사실여부를 확인하고 재발방지를 위하여 노력하여야 하며 필요시 예산의 범위 내에서 보상할 수 있다.

제9조(이행실태 평가) 헌장의 실천정도를 평가하기 위하여 고객만족도 조사를 자체 또는 전문기관에 의뢰하여 실시할 수 있다.

제10조(우수 부서 및 공무원 우대조치) 헌장 이행에 현저한 공로가 있거나 협업하여 서비스를 실천한 우수 부서 및 우수 공무원에 대하여는 포상, 근무성적평정 실적 가점 등에 있어서 우대할 수 있다.

제11조(재검토기한) 방위사업청장은 이 훈령에 대하여 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 2020년 1월 1일 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다.) 마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부 칙

제1조(시행일) 이 규정은 발령한 날로 부터 시행한다.
제2조(다른 규정의 폐지) 이 규정 발령일로부터 「계약관리본부 행정서비스 헌장(방위사업청 훈령 제44호)」, 「사업관리본부 행정서비스 헌장(방위사업청 훈령 제46호)」, 「방위사업청 민원행정서비스 헌장(방위사업청 공고 제2012-20호)」은 폐지한다.

부 칙<제 451호, 2018. 11. 28.>

제1조 (시행일) 이 규정은 발령한 날부터 시행한다.

부 칙<제 527호, 2019. 9. 18.>

제1조 (시행일) 이 규정은 발령한 날부터 시행한다.

[별표 1]

방위사업청 행정서비스헌장

[전 문]

방위사업청 직원 모두는 국민이 만족할 수 있는 최상의 행정서비스를 제공하기 위하여 모든 정성을 다할 것을 다음과 같이 다짐합니다.

1. 우리는 국민이 당연히 누려야 할 권리가 존중되고 보장되도록 최선을 다하겠습니다.
2. 우리는 모든 민원을 국민의 입장에서 생각하며 친절하고 신속·공정하게 처리하겠습니다.
3. 우리는 잘못된 서비스에 대하여는 즉시 시정하고 보상조치 하겠습니다.
4. 우리는 국민의 건설적인 의견을 정책수립과 집행과정에 적극 반영하겠습니다.
5. 우리는 투명하고 유능한 방위사업청을 만들어 국민이 원하는 서비스를 제공하겠습니다.

이와 같이 우리의 다짐을 이행하기 위해여「행정서비스 이행기준」을 설정하고 이를 실천하여 국민으로부터 평가를 받을 것을 약속드립니다.

[행정서비스 이행기준]

1. 고객을 내 가족처럼 모시겠습니다.
   가. 고객의 고충을 내 일처럼 생각하며 역지사지의 마음과 능동적인 자세로 민원을 해결하여 드리겠습니다.
   나. 장애인, 노약자 등 몸이 불편하신 고객이 방문하는 경우 다른 고객에게 양해를 얻은 후 우선적으로 안내하여 드리겠습니다.
   다. 항상 친절하고, 최상의 서비스를 제공하도록 노력하겠습니다.
2. 이렇게 접수하겠습니다.
   가. 웃는 얼굴·공손한 말씨·예의 바른 자세로 고객을 대하겠습니다.
      (1) 고객이 5분 이상 기다리시지 않도록 하겠습니다.
      (2) 소속과 이름을 정확히 밝혀 민원실명제를 정착시키겠습니다.
   나. 전화 예절을 잘 지키고 친절히 받겠습니다.
      (1) 벨이 3번 이상 울리기 전에 받겠습니다.
      (2) 소속과 이름을 정확히 밝히겠습니다.
      (3) 다른 사람에게 바꾸어 줄 때는 빨리 연결되도록 하겠습니다.
      (4) 찾으시는 담당자가 없을 경우에는 민원처리가 가능한 다른 담당자를 바로

연결해 드리겠습니다. 통화가 되지 않을 경우, 담당자가 약속한 시간에 전화를 걸어 응대할 수 있도록 조치하겠습니다.

다. 민원을 성심·성의껏 처리하겠습니다.

(1) 접수와 동시에 담당자의 소속·이름·전화번호·처리계획 등을 신속히 알려드리겠습니다.

(2) 처리기간이 15일 이상 소요되는 민원에 대하여는 중간처리상황을 반드시 알려드리겠습니다.

라. 민원처리결과는 신속·친절하게 답변해 드리겠습니다.

(1) 민원서류의 처리는「민원처리 기준표」의 처리기준 보다 빠르게 처리하겠습니다.

(2) 민원 처리결과는 고객이 이해할 수 있도록 상세하게 답변해 드리겠습니다.

(3) 민원 처리 시, 각 부서간 업무협조가 필요한 경우 협업을 통하여 최상의 행정서비스를 제공하기 위하여 노력하겠습니다.

(4) 딱딱하고 어려운 전문용어는 알기 쉽게 풀어서 이해하기 쉽도록 하겠습니다.

(5) 민원접수 및 처리결과는 SMS(단문서비스), E-mail(전자우편)으로 즉시 알려드리고 홈페이지를 통하여 실시간으로 고객이 민원처리 상황을 확인하실 수 있도록 하겠습니다.

(6) 고객의 편의와 유사 중복민원의 감소를 위하여 홈페이지 전자민원창구에서 FAQ(자주묻는 질문)을 운영하고, 수시로 자료를 최신화하겠습니다.

3. 잘못된 서비스는 시정하고 보상조치 하겠습니다.

가. 불편·불친절·잘못된 서비스는 고객지원센터 또는 홈페이지「친절/불친절 신고센터」에 신고하시면 확인 후 신속히 시정 조치하겠습니다.

나. 다음과 같은 잘못된 서비스는 사실이 확인되면 정중한 사과와 함께 1만원 상당의 상품권을 지급하여 드리겠습니다.

(1) 담당자의 잘못으로 두 번 이상 직접 방문하신 경우

(2) 담당자의 과실로 민원처리기한이 도과하여 고객이 불만족을 제기 하였을 경우

4. 고객이 만족할 수 있도록 방위사업 행정서비스 제공에 최선을 다하겠습니다.

가. 민원서비스 수준의 향상을 위하여 이행실태를 지속 점검하며, 연1회 이상 만족도 조사를 실시하여 서비스 개선의 지표로 삼겠습니다.

나. 고객의 소리를 언제나 경청하고, 건설적인 의견은 정책수립 및 집행과정에 적극 반영하겠습니다.

의견 제출/신고 또는 연락하실 곳

방문 : 경기도 과천시 관문로 47 (지하철 4호선 과천청사역 8번 출구)

우편 : (13809) 경기도 과천시 관문로 47 방위사업청 고객지원센터

전화 : 방위사업청 대표전화 1577 -1118
고객지원센터 1577-1118, 2 , (야) 당직실 02) 2079-1111

팩스 : 02) 773-7587

방위사업청 홈페이지 : http://www.dapa.go.kr(⇒"전자민원창구")

협조하여 주실 사항

1. 고객께서 직접 방문하시거나 전화상담을 원하실 경우 예약하여 주시면 훨씬 빠르고 편리한 서비스를 받으실 수 있습니다.
2. 민원 제출 시에는 고객의 성명·주소·전화번호 등을 기재하여 주시기 바랍니다.
3. 고객께서는 질의하시기 전에 홈페이지(전자민원창구 FAQ)를 확인 후 질의하여 주시면 감사하겠습니다.
4. 모범이 되고 자랑스러운 직원을 알려 주시면 널리 전파하여 본보기가 되도록 하겠습니다.
5. 민원처리와 관련하여 일체의 금품이나 향응 등을 제공하지 마시기 바랍니다.

우리의 다짐

1. 방위사업민원에 대하여는 국민의 귀중한 소리로 여기고 성심·성의껏 처리하겠습니다.
2. 방위사업정책을 수립하거나 시행하는 과정에서도 국민의 의견을 경청하여 반영하도록 하겠습니다.
3. 국가안보에 지장이 없는 한 국민의 권리를 최대한 보장할 수 있도록 행정규제를 과감히 완화하여 실질적으로 민원서비스의 질을 높이겠습니다.
4. 국민과의 약속은 반드시 이행하도록 최선을 다할 것이며, 어떠한 부정과 비리행위도 없도록 하겠습니다.
5. 국민의 신뢰와 사랑받는 방위사업행정을 구현하기 위하여 열심히 노력할 것을 다짐합니다.

방 위 사 업 청

기업민원 보호·서비스 헌장 운영규정

방위사업청 훈령 제555호(2019. 9. 23. 제정)

방 위 사 업 청

제1조(목적) 이 규정은「행정서비스 헌장 규정(대통령훈령)」에 의하여 방위사업청의 기업민원 보호·서비스헌장을 운영하는데 필요한 사항을 규정하여 방위사업청 기업 고객들에게 수준 높은 민원행정서비스를 제공함으로써 기업이 활동하기 좋은 환경을 조성하여 정부와 기업이 소통하고 신뢰할 수 있는 민원행정을 실현함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 규정에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. '기업민원 보호·서비스헌장' (이하 "헌장" 이라 한다)이라 함은 방위사업청에서 제공하는 기업민원 행정서비스(이하 "서비스" 라 한다)의 기준과 내용, 이를 제공받을 수 있는 절차와 방법, 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상조치 등을 구체적으로 정하여 공표하고, 이의 실현을 기업 고객에게 약속하는 것을 말한다.
2. '기업고객' 이라 함은 방위사업청과 직접 또는 간접으로 관계가 있는 기업·기업인 등을 말한다.
3. '기업민원 보호' 이라 함은 규제개선, 애로해소 등에 관한 의견을 제출한 기업·기업인에게 행정기관이 불이익을 주거나 차별을 하지 않은 것을 말한다.
4. '기업고객만족도' 라 함은 헌장 이행 기준에 따라 방위사업청 공무원들이 기업고객에게 제공하는 서비스에 대한 고객들의 평가결과를 말한다.

제3조(적용대상) 이 규정은 방위사업청과 그 소속기관에 적용함을 원칙으로 하되, 출연기관에서도 이를 준용할 수 있다.

제4조(헌장의 기본원칙) ① 합리적인 헌장의 운영을 위하여 다음 각 호의 원칙을 고려하여야 한다.

1. 기업민원 제기자 보호 우선의 원칙
2. 기업민원 보호정책 구체화의 원칙
3. 기업민원 보호정책 적극적 홍보의 원칙
4. 기업민원 보호정책 내부 구속력 강화의 원칙
5. 시정 및 보상조치 명확화의 원칙

제5조(헌장의 내용) ① 헌장의 내용은『별지1』과 같다.

② 합리적인 헌장의 운영 및 개정을 위하여「행정서비스 헌장 규정(대통령훈령)」제12조를 준용하여 행정서비스헌장 심의위원회를 운영할 수 있다.

제6조(헌장의 구성) 헌장에는 다음 각 호의 사항들이 포함되어야 한다.

1. 헌장 전문
2. 기업고객의 알권리 충족과 비밀보장 서비스 제공
3. 시정 및 보상조치
4. 기업고객 평가와 결과 공표
5. 기업고객 의견 제출 또는 신고 연락할 곳
6. 기업고객 협조사항 등

제7조(헌장 개정 및 개정 절차) ① 헌장의 평가 결과 또는 행정환경의 변화 등으로 인하여 헌장을 개정할 필요성이 있을 경우에는 헌장을 개정하여야 한다.

② 헌장의 개정절차는 다음 각 호의 순서에 의한다.

1. 고객 의견을 반영한 헌장초안 작성 및 직원의견 수렴
2. 헌장 심의위원회 심의·확정
3. 헌장 공포 및 시행

제8조(헌장의 실천) ① 방위사업청 모든 직원은 헌장을 성실히 준수하고 기업민원 보호정책의 정착과 실현을 위해 부단히 노력하여야 한다.

② 방위사업청장은 헌장을 실천하고 이행하기 위하여 소속직원에게 연 1회 이상 교육을 실시하여야 한다.

③ 방위사업청장은 헌장의 이행 중에 부적합한 사항이 발생한 경우에는 개선계획을 수립하여 헌장을 개정할 때에 반영할 수 있도록 조치하여야 한다.

제9조(헌장의 공표 및 홍보) ① 헌장을 제정 및 개정한 때에는 이를 국민이 충분히 알 수 있도록 다음 각 호의 방법으로 홍보한다.

1. 관보게재
2. 언론매체 활용
3. 홍보자료로 작성하여 고객에게 배포
4. 각종 행정자료에 삽입
5. 인터넷 홈페이지 활용

② 민원인이 헌장의 사본을 요구하는 경우에는 지체 없이 이를 제공하여야 한다

③ 운영지원과장은 기업민원인이 보기 쉬운 일정한 장소에 헌장을 게시하여야 한다.

④ 전항의 헌장게시는 방위사업청 인터넷 홈페이지에 게시하는 방법에 의할 수 있다.

제10조(잘못된 서비스 시정 및 보상) ① 방위사업청 각 부서에서는 헌장 실천에 대한 기업고객들의 불만족 사항을 구두, 전화, 전자우편, 공문 등 여러 경로를 통하여 접수하여야 한다. 이 경우 기업민원의 접수 및 처리기간의 산정, 민원처리, 반복민원 처리 등에 관한 사항은 이 훈령에 특별히 규정된 경우를 제외하고는 「민원처리에 관한 법률」 및 같은 법 시행령, 같은 법 시행규칙 과 「민원처리 규정(방위사업청 훈령)」에 따른다.

② 기업민원 보호 규정에 위반하여 불이익을 받거나 차별을 당한 고객은 방위사업청장 및 중소기업기본법 제22조에 따른 중소벤처기업부 중소기업 옴부즈만에게 신고할 수 있다.

③ 방위사업청 각 부서에서는 제1항 및 제2항에 따른 사항을 접수했을 경우에는 즉시 『별지2』의 서식을 작성하고 사실여부 확인, 조사하여 헌장에 따라 적절한 시정조치 등을 실시한 후 그 결과를 고객지원센터 및 감사관(공직감사담당관)에게 통보하여야 한다.

④ 제3항의 사실을 통보 받은 운영지원과장은 관련 내용을 반기별로 각 국(부)·과(팀)에 통보하여 재발 방지에 노력할 수 있도록 하여야 한다.

제11조(이행실태 평가 및 환류) ① 운영지원과장은 헌장의 이행기준 달성도 평가 및 기업고객만족도조사를 연 1회 이상 실시하여야 한다.

② 방위사업청장(운영지원과장)은 중소벤처기업부 중소기업 옴부즈만에게 기업민원 보호정책 관련 이행실적을 매년 제출한다.

제12조(우수 부서 및 공무원 우대조치) 방위사업청장은 헌장 이행에 현저한 공로가 있는 우수 부서 및 우수공무원에 대하여는 포상, 모범공무원 추천 등에 있어서 우대할 수 있다.

제13조(재검토기한) 이 훈령은 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 2020년 1월 1일 기준으로 매3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다.) 마다 그 타당성을 검토하여 폐지 또는 개정 한다.

부 칙

이 훈령은 발령한 날로부터 시행한다.

「별지1」

방위사업청 기업민원 보호·서비스 헌장

우리 방위사업청 전 공무원은 기업고객들에게 수준 높은 민원행정서비스를 제공하고 "정부·기업 간 소통신뢰 민원행정"을 실현하기 위하여 다음과 같이 노력할 것을 기업고객에게 약속드립니다.

1. 우리는 기업 및 국민의 불편을 초래하는 불합리한 규제, 제도나 관행을 수시로 정비·개선하여 기업하기 좋은 환경을 구현하기 위하여 최선을 다하겠습니다.

1. 우리는 규제개선, 애로제기 등에 관하여 의견을 제출한 고객에 대하여, 어떠한 불이익을 주거나 차별을 하지 않겠습니다.

1. 우리는 고객께서 불이익이나 차별을 받은 경우, 이를 조사하여 적절한 조치를 신속히 취할 것이며, 그러한 잘못이 재발되지 않도록 무관용 정책을 실시하겠습니다.

1. 우리는 고객으로부터 주기적으로 만족도 평가를 받겠으며 미흡한 사항은 개선해 나가도록 하겠습니다.

1. 우리는 규제, 제도, 정책을 수립, 이행하는 전 과정에서 고객의 의견을 적극적으로 반영하며, 고객께서 신뢰할 수 있도록 최선의 행정서비스를 제공하겠습니다.

의견 제출/신고 또는 연락하실 곳

방문 : 경기도 과천시 관문로 47 (지하철 4호선 과천청사역 8번 출구)
우편 : (13809) 경기도 과천시 관문로 47 방위사업청 고객지원센터
전화 : **방위사업청 대표전화** 1577 -1118
고객지원센터 1577-1118, 2 , (야) 당직실 02) 2079-1111
팩스 : 02) 773-7587
방위사업청 홈페이지 : http://www.dapa.go.kr(⇒"전자민원신청창구")

협조하여 주실 사항

1. 고객께서 직접 방문하시거나 전화상담을 원하실 경우 예약하여 주시면 훨씬 빠르고 편리한 서비스를 받으실 수 있습니다.
2. 민원 제출 시에는 고객의 성명·주소·전화번호 등을 기재하여 주시기 바랍니다.
3. 모범이 되고 자랑스러운 직원을 알려 주시면 널리 전파하여 본보기가 되도록 하겠습니다.
4. 민원처리와 관련하여 일체의 금품이나 향응 등을 제공하지 마시기 바랍니다.

「별지2」

기업민원 보호위반 신고

①기업고객 및 연락처		②부서 담당자 및 연락처	
③제목 및 접수일	(년 월 일)		
④기업민원 보호 위반사항 (제기내용)	<기업민원 보호 위반사항> ○ <조치 필요사항> ○		
⑤부서 검토의견	<검토의견> ○ ○ <향후계획> ○		
⑥ 세부조사 확인사항			
⑦ 기타			

Appendi
x

부 록

1. 유관기관 전화번호 ····· 379
2. 특이민원 응대 요령 ····· 381
3. 특이민원 법적 대응요령 ····· 392
4. 녹화·녹음 요령 ····· 392
5. 대국민 편의 제공 프로그램 안내·홍보 ····· 398
   1 **행정정보공동이용시스템**(www.share.go.kr) **활용 서비스**
   2 **정부24**(www.gov.kr) **활용 서비스**
   3 **공유누리**(www.eshare.go.kr) **활용 서비스**
   4 **무인민원발급기 이용 안내**

제6장

관련법규

유관기관 전화번호

기관명/부서명		전화번호	비 고
조달청 나라장터		1588-0800	
정부24		1588-2188	
한국무역정보통신(주)		1566-2119	공인인증기관
한국전자인증(주)		1566-0566	공인인증기관
한국정보인증(주)		1577-8787	공인인증기관
(주)코스콤공인인증센터		1577-7337	공인인증기관
공정거래위원회		1670-0007	
국민권익위원회(정부민원안내콜센터)		110	
정보공개 헬프데스크		1588-2572	
보안측정 지원부대 연락처 [군사안보지원사령부 총괄 : 02)731-3215]			
지역별	서울·성남·하남 등	02-731-5714	
	인천·안양·안산·김포 등	031-384-1113	
	수원·용인·이천·안성 등	031-331-2711	
	대전·충남	042-606-2300	
	충북	043-298-2606	
	대구·경북·포항 등	053-750-2713	
	부산·울산·경남 양산 등	051-701-8113	
	경남	055-259-6263	
	전남·전북	062-606-0311	

기관명/부서명		전화번호	비 고
㈜나이스디앤비			신용평가업체
대상별	국내업체 문의	02-2122-2308	
	국외업체 문의(GLOBAL팀)	02-2122-2515	
한국기업데이터(주)		02-3215-22777	신용평가업체
한국신용평가(주)		1811-8883	신용평가업체
SCI평가정보 [구 서울신용평가정보(주)]		1577-1006	신용평가업체
한국기업평가(주)		02-368-5500	신용평가업체
SGI서울보증		1670-7000	신용평가업체
국방부		1577-9090	교환 02-748-1111
육군본부		042-551-6969	
해군본부		042-553-0632	
공군본부		042-552-7945	
해병대본부		031-8012-3058	
한국방위산업진흥회		02-3270-6000	
국방과학연구소		042-822-4271	
국방기술품질원		055-751-5114	
국방홍보원		02-2079-3136	
방위사업청동우회		02-319-5403	

특이민원 응대 요령(행정안전부 2020년도 민원행정 및 제도개선 기본지침)

1 특이민원 전화응대

1-1

전화응대 : 단순폭언*

* 민원내용은 있으나, 민원인이 불만을 가지고 폭언을 하여 직원의 불안감을 조성하는 경우(모욕이나 협박에는 이르지 않는 폭언)

◇ 민원공무원의 자제요청에도 불구하고 **지속적 전화폭언** 시 ➡ **전화종료**

1단계 <진정요청>

1-1. "선생님, 화가 나셨겠지만 차분하게 말씀해 주시면 감사하겠습니다."

1-2. "선생님, 폭언을 계속하시면 정상적인 전화상담이 어렵습니다. 폭언을 중단해 주십시오."

▼

2단계 <녹음>

▸ **1차 폭언 중지요청에도 2차 폭언을 하는 경우**

2-1. "선생님, 폭언을 하시면 안됩니다. 지금부터 상담내용을 녹음하겠습니다."

* 민원실 등에서 상담시작부터 ARS 녹음고지를 하는 경우 外에는 육성 또는 기계음 고지
* 불가피하게 녹음고지가 곤란할 경우, 예외적으로 녹음고지 생략가능

▼

3단계 <상담종료>

▸ **3차 폭언을 하는 경우, 법적조치 경고 및 전화상담 종료**

3-1. "선생님, 폭언을 지속할 경우에는 관계법령에 따라서 처벌받을 수 있습니다."

* 「경범죄처벌법」 제3조 제1항 제19호

3-2. "더 이상의 상담이 어렵습니다. 상담을 종료하겠습니다."

▼

4단계 <2차 통화시 상급자 연결>

▸ **동일 민원인이 다시 전화하는 경우, 동일하게 응대를 하되 상급자와 통화를 원할 경우**

4-1. "네, 선생님. 상급자(민원실장 등)에게 보고드린 후 다시 연락드릴 수 있도록 하겠습니다."

* 당장 바꾸라고 재촉하더라도 매뉴얼대로 차분하게 답변 진행

▼

5단계 <상급자 대응>

❶ **특이민원 발생 보고서* 작성 및 부서장 보고**

* 최대한 객관적인 입장에서 사실에 근거, 6하 원칙에 따라 작성

❷ **상급자가 직접 민원인과 통화**

❸ **폭언 지속시, 통화종료 및 서면경고문 발송(가능)**

1-2 **전화응대 : 욕설***

* 직원의 인격을 무시하는 모욕적인 말로서 폭언의 정도가 심한 경우

◇ 전화욕설의 경우, **진정 요청에도 지속 시 ➡ 전화종료 (민원공무원 보호)**

1단계 <자제요청·녹음>

▸ **자체요청에도 불구, 욕설을 하는 경우**

1-1. "선생님, 지금부터 상담내용을 녹음하겠습니다."

* 민원실 등에서 상담시작부터 ARS 녹음고지를 하는 경우 外 육성 또는 기계음 고지

▼

2단계 <상담종료>

2-1. "선생님, 현재 욕설을 하셨기 때문에 더 이상 상담 진행이 어렵습니다. 통화 종료 하겠습니다."

* 조언, 충고 및 욕설맞대응 금지

▼

3단계 <즉시보고>

▸ **민원내용을 부서장 또는 상급자에게 즉시 보고 (구두)**

▼

4단계 <부서장 조치사항>

❶ **담당공무원 면담 및 상태 판단 (휴식 등 부여)**
❷ **녹취파일 청취 및 상황파악**
❸ **특이민원 발생보고서 작성**
❹ **서면 경고문 발송**

* 부서장은 특이민원 발생보고서의 내용 검토 후, 사안의 경중을 고려하여 서면 경고문 발송 여부 결정
* 민원인 주소 파악이 안 될 경우, 민원인의 개인 휴대폰으로 경고문을 문자메시지 형태로 전송 조치

▼

5단계 <2차 통화시 상급자 연결>

▸ **(민원인이 사과의 여지가 있는 경우) 통화를 진행한다.**
▸ **(사과의 여지가 없고, 반복적 욕설을 지속하는 경우)**

5-1. "선생님, 죄송하지만, 상급자를 통해 본 전화에 수신된 번호로 통화가 진행되도록 하겠습니다. 통화종료 하겠습니다."

▼

6단계 <상급자 통화>

▸ **상급자는 신속하게 고객 통화를 진행한다.**
▸ **(욕설이 지속될 경우)**

6-1. "선생님 더 이상 상담이 어렵습니다. 통화종료 하겠습니다."

* 추후 조치사항은 유관부서(법무부서 등)와 협의 후 진행

1-3 전화응대 : 성희롱

◇ 전화성희롱의 경우, 성폭력처벌법에 근거 ➡ **통화 즉시종료 (민원공무원 보호)**

1단계
<경고>

1-1. "방금하신 말씀은 제가 듣기에 불편합니다.
상담내용이 녹음되고 있습니다.
성희롱에 해당될 수 있으니 말씀을 가려해 주십시오."

* 민원인의 발언이 성희롱에 해당됨을 알리고, 침착하고 사무적인 어조로 불쾌감을 강하게 표현

▼

2단계
<상담종료>

▸ **법적조치 경고 및 상담종료**

2-1. "선생님은 전화를 이용하여 성적수치심이나 혐오감을 발생시키셨음으로「성폭력 범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제13조에 따라 처벌될 수 있습니다."

2-2. "더 이상 상담이 어렵습니다.
통화를 종료하겠습니다."

* 민원인의 발언이 성희롱에 해당됨을 알리고, 침착하고 사무적인 어조로 불쾌감을 강하게 표현

▼

3단계
<즉시보고>

▸ **민원내용을 부서장 또는 상급자에게 즉시 보고**
(메모 또는 구두)

▼

4단계
<부서장 조치사항>

❶ **담당공무원 면담 및 상태 판단 (필요 시, 휴식 등 부여)**
❷ **녹취파일 청취 및 상황파악 ➡ 성희롱 여부 확인**
❸ **특이민원 발생보고서 작성**
❹ **법적 조치사항 등에 대해 유관부서와 협의하여 진행**

1-4 전화응대 : 상급자(기관장 등) 통화요구

◇ 민원인 요구에 끌려가지 말고 ➡ **기관입장 설명**

1단계 <실무자 대응>

▸ **기관장으로부터 민원관련 권한을 위임 받았음을 설명하고, 일관되게 응대**

1-1. "선생님, 화가 많이 나셨겠지만 차분하게 말씀해 주십시오. 제가 말씀을 잘 듣고 도와드릴 수 있는 방법을 찾아보겠습니다."

▼

2단계 <부서장 대응>

▸ **불만이 지속되고 상급자 통화를 요구할 때**

2-1. "선생님, 필요하시다면 담당부서 책임자에게 연락드리도록 하겠습니다. 잠시만 기다려 주시겠습니까?"

▸ **담당 부서장(또는 상급자)이 전화면담 진행**

1-5 전화응대 : 반복전화 및 장시간 통화

◇ 반복전화*·장시간통화 ➡ **전화상담의 시간제한성 고지 및 용건위주 질문 유도**

* 민원인이 정당한 행정처분에 불복하며 동일내용의 민원을 3회이상 제기하는 전화민원

1단계 <실무자 대응>

1-1. "선생님, 대기하고 계시는 다른 민원인 때문에 많은 시간을 할애해 드릴 수 없는 점을 양해해 주시면 감사하겠습니다."

※ 특이민원인과의 통화시간이 30분 이상 지속될 경우에는 상담곤란을 설명한 후 응대 종료

- 다만, 같은 내용의 민원을 반복하는 경우에는 통화시간이 10분 이상 지속될 경우에는 응대 종료 가능

1-6 전화응대 : 전화응대 중 민원인이 방문하는 경우

◇ 특이민원 전화응대 중 민원인이 방문하여 민원서류 방문 또는 면담을 요청하는 경우 ➡ **전화 민원인에게 양해를 구하고 방문민원인 응대**

1단계 <실무자 대응>

1-1. "선생님, 지금 민원인이 방문하여 면담을 요청(또는 민원서류 발급)하고 있어서 불가피하게 통화를 종료하오니 양해해 주시면 감사하겠습니다."

※ 특이민원 전화응대 보다는 방문민원인에 대한 면담 또는 민원서류 발급 등이 더 시급하다고 판단되는 경우에만 적용

2 특이민원 대면응대

2-1 대면응대 : 폭언 · 욕설 <고성, 협박 포함>

◇ 민원인 폭언 시 ➡ 부서차원에서 **2차 돌발폭력 방지** 및 **증거확보(녹음)**

1단계 <진정요청>

1-1. "선생님, 화가 나셨겠지만 차분하게 말씀해 주시면 감사하겠습니다."
1-2. "선생님, 폭언을 하시면 정상적인 상담이 어렵습니다.
폭언을 중단해 주십시오."
* 민원실장 등 관리자 및 청원경찰이 민원인을 진정시키며 별도공간으로 민원인 유도, 일반 민원인과 분리

▼

2단계 <1차 경고>

▸ **욕설과 협박이 지속 발생 시**
2-1. "선생님, 공포심이나 불안감을 조성하는 말씀을 반복적으로 하시고, 욕설을 계속하시면 위법행위로서 관련법률에 저촉될 수 있습니다."
2-2. "지금부터 정확한 상담을 위해 녹음을 실시하겠습니다."
※ 상담 중인 민원공무원의 동료직원이 녹음을 실시할 경우, 사전고지 후 녹음 실시

▼

3단계 <2차 경고>

▸ **민원인의 행동(욕설, 협박)이 제지되지 않을 경우, 경찰 신고**
3-1. "이제 경찰에 신고하겠습니다."

▼

4단계 <최후조치>

▸ **경찰이 도착할 때까지 대기**
4-1. "경찰에 신고하였습니다.
경찰이 도착하기 전까지 민원응대를 중단하겠습니다."

▼

5단계 <상급자 대응>

❶ **특이민원 발생 보고서 작성 및 부서장 보고**
❷ **법적 조치사항 등에 대해 유관부서와 협의하여 진행**

2-2	**대면응대 : 폭력 발생**

◇ 민원인이 공무원을 폭행한 경우 ➡ **다른 민원인 대피 및 경찰 신고**

1단계 <진정요청>	1-1. "선생님, 차분히 설명해 주십시오." * 민원실장 등 관리자와 직원이 함께 민원인을 진정시키며 착석 유도 및 음료수 등 제공
▼	
2단계 <경고>	▸ **폭행 발생 시 ➡ 동료직원, 안전요원 등이 신속하게 민원인 제지** ▸ **상급자 또는 동료직원이 경고 멘트** 2-1. "선생님, 그런 행동은 형법 제260조에 의한 폭행죄에 해당됩니다." 2-2. "경찰에 신고하겠습니다." * 단호하지만 정중하게 법적 근거를 말하고 경찰신고 등 법적 대응 고지
▼	
3단계 <경찰신고>	▸ **경찰에 즉시 신고** * 인근 경찰서 또는 지구대와 핫라인 구축
▼	
4단계 <최후조치>	▸ **경찰이 도착할 때까지 상급자가 적극 개입하여 추가 피해 방지** 4-1. "선생님, CCTV(또는 스마트폰)로 지금 상황이 녹화되고 있으니, 진정하십시오." 4-2. "진정하시고 원하는 사항을 차분히 말씀해 주셔야 도움을 드릴 수 있습니다."
▼	
5단계 <상급자 대응>	❶ **특이민원 발생 보고서 작성 및 부서장 보고** ❷ **법적 조치사항 등에 대해 유관부서와 협의하여 진행**

2-3 대면응대 : 집기 또는 물품 등을 파손하는 경우

◇ 민원인이 민원실내 물품 파손 시 ➡ **다른 민원인 대피 및 상급자 적극 개입**

1단계 <진정요청>

1-1. "선생님, 차분히 설명해 주십시오."

▼

2단계 <경고>

▸ **집기, 물품 파손 시**
➡ **청원경찰, 동료직원 등과 민원인을 제지하고 타 민원인 대피**

▸ **담당자 경고 멘트**

2-1. "선생님, 그런 행동은 형법 제366조에 의한 재물손괴죄 또는 형법 제260조에 의한 폭행죄에 해당됩니다. 진정하시고 말씀해 주시기 바랍니다."

* 단호하지만 정중하게 법적 근거를 말하고 경찰신고 등 법적대응 고지

▼

3단계 <경찰신고>

▸ **민원인이 진정할 조짐이 없을 경우 ➡ 경찰에 신고**

▼

4단계 <최후조치>

▸ **경찰이 도착할 때까지 상급자가 적극 개입하여 추가 피해 방지**

▸ **상급자 대응 멘트**

4-1. "선생님, CCTV(또는 스마트폰)로 지금 상황이 녹화되고 있으니, 진정하십시오."

4-2. "진정하시고 원하는 사항을 차분히 말씀해 주셔야 도움을 드릴 수 있습니다."

▼

5단계 <사후조치>

❶ **특이민원 발생 보고서 작성 및 부서장 보고**
❷ **법적 조치사항 등에 대해 유관부서와 협의하여 진행**

2-4 대면응대 : 위험물 소지 및 신변을 위협하는 경우

◇ 민원인이 위험물을 소지하여 위협하는 경우 ➡ **민원인 제지 및 다른 민원인 대피**

1단계 <경고>

1-1. "선생님, 지금 하시는 말씀은 형법 제284조 협박죄에 해당할 수 있습니다.
진정하시고 차분하게 말씀해 주십시오."

▼

2단계 <대응>

▸ **안전요원, 동료직원과 힘을 모아**
➡ **민원인 소지 위험물이나 흉기를 사용하지 못하게 대응**
* 위험을 인지하면 낮은 목소리로 진정 유도
▸ **안전을 위해 다른 민원인 등을 대피시킴**

※ 민원인이 민원실이나 민원인의 몸에 불을 지르는 경우
➡ **실내 비치 소화기로 1차 진압 및 소방서(119) 신속 신고**
* 직원간 역할분담을 하여 소화기 진압과 소방서 신고를 동시 진행

▼

3단계 <경찰신고>

▸ **민원인이 진정할 조짐이 없을 경우 ➡ 경찰에 신고**

▼

4단계 <최후조치>

▸ **경찰이 도착할 때까지 상급자가 적극 개입하여 추가 피해 방지**
▸ **상급자 대응 멘트**
4-1. "선생님, CCTV(또는 스마트폰)로 지금 상황이 녹화되고 있으니, 진정하십시오."

4-2. "진정하시고 원하는 사항을 차분히 말씀해 주셔야 도움을 드릴 수 있습니다."

▼

5단계 <사후조치>

❶ **특이민원 발생 보고서 작성 및 부서장 보고**
❷ **법적 조치사항 등에 대해 유관부서와 협의하여 진행**

3 온라인 민원 및 문서 상 폭언 · 성희롱 등

3-1 온라인 민원 및 문서 상: 폭언 · 성희롱 등

◇ 온라인 민원, 문서 상 폭언·성희롱 등 ➡ **전화·대면 폭언 등에 준하여 대응**

1단계
<폭언 등 확인>

▸ **온라인, 민원 상의 폭언 등 확인 → 민원분류**
- 민원 내용이 있고 폭언 등을 사용한 경우와 민원내용이 없고 폭언 등만 사용한 경우로 구분하여 분류

▼

2단계
<경고문 발송>

▸ **(민원내용이 있고, 폭언 포함된 경우) 민원인에게 경고공문 통지**
- 민원 내용이 있으나, **일부 폭언(욕설 등)**이 **사용**된 경우에는 민원인에게 민원회신과 함께 일부 내용이 관련법에 저촉될 소지가 있고 **폭언** 등이 **반복**될 경우 **법적조치** 등을 취할 수 있다는 **경고문구***가 포함된 **경고공문 통지**

* 귀하께서 2020.1.00자 민원(제목:00) 내용 중에 표현한 "×××"는 「00법」 제0조 제0항에 의한 00죄에 해당될 수 있습니다. 귀하께서 앞으로도 동일 표현을 사용하시면 00부에서는 법적 조치 등을 취할 수 있다는 점을 알려드리니 양지하여 주시기 바랍니다.

▸ **(민원내용이 없고, 폭언만 있는 경우) 법적조치 경고공문* 통지**
- 문서 등에 표현된 **폭언**만으로도 **법적 조치** 등을 취할 수 있다는 점 통지

* 귀하께서 2020.1.00자 민원(제목:00) 내용 중에 표현한 "×××"는 「00법」 제0조 제0항에 의한 00죄에 해당될 수 있습니다. 귀하의 표현에 대해 00부에서는 법적 조치 등을 취할 수 있다는 점을 알려드리니 양지하여 주시기 바랍니다.

▼

3단계
<법적 조치 추진>

▸ **(민원인 폭언 지속 사용 시) 법적 조치 추진**

❶ **특이민원 발생 보고서 작성 및 부서장 보고**

❷ **법적 조치사항 등에 대해 유관부서와 협의하여 진행**

특이민원 법적 대응요령

◇ 민원공무원 보호를 위해 사안별 경중을 검토하여 법적 대응
◇ 녹음, 녹화 근거자료를 바탕으로 특이민원에 합리적 대응

1 법적대응 절차

사전 고지	법적조치 구두경고	법적대응 여부조사	법정대응 결정	민원인 통보	법적조치 추진
녹음·녹화 등 고지	➡ 법적조치 1~3회 고지	➡ 감사부서에 통보, 조사 요청	➡ 법무부서에서 감사부서 조사결과를 토대로 최종결정	➡ 민원인에게 의견제출 공문 발송	➡ 법무부서를 중심으로 기관차원에서 대응

2 행위유형 및 적용법률

구 분	행위유형 및 적용법률
단순폭언	• (행위) 정당한 이유 없이 시비를 걸거나 거칠게 겁을 주는 말이나 행위 • (법률) 「경범죄 처벌법」 제3조 제1항 제19호: 불안감 조성 • (형량) 10만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료의 형으로 처벌
모욕에 해당하는 폭언	• (행위) 공연히 사람을 모욕하는 행위 * 폭언의 내용이 '사람에 대한 경멸의 의사를 표시하는 것'이라면 형법상의 모욕죄에 해당 • (법률) 「형법」 제311조: 모욕 • (형량) 1년 이하의 징역이나 금고 또는 200만원 이하 벌금 * 모욕죄는 고발(제3자)로는 불가능하며 고소가 있어야 공소 제기 가능
협박에 해당하는 폭언	• (행위) 폭언의 내용에 '해악의 고지'로써 상대방에게 공포심을 일으킬 정도의 것이 포함되어 있다면 협박죄에 해당 • (법률) 「형법」 제136조: 공무집행방해/ 「형법」 제283조: 협박, 존속협박 • (형량) 5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금 * 직무를 수행하는 공무원에 대한 협박은 공무집행방해죄로 처벌될 뿐이고, 별도의 협박죄가 성립되는 것은 아님.

(전화응대) 반복적 폭언	• (행위) 반복적으로 전화하여 공포심이나 불안감을 유발하는 행위 • (법률) 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제74조 • (형량) 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금
폭행	• (행위) 사람의 신체에 유형력을 행사 • (법률) 「형법」 제260조: 폭행, 존속폭행/ 「형법」 제136조: 공무집행방해 • (형량) 2년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료 * 직무를 수행하는 공무원에 대한 협박은 공무집행방해죄로 처벌될 뿐이고, 별도의 폭행죄는 미 성립
상해	• (행위) 사람의 생리적 기능을 훼손하는 행위 • (법률) 「형법」 제260조: 상해, 존속폭행/ 「형법」 제136조: 공무집행방해 • (형량) 7년 이하의 징역, 10년 이하의 자격정지 또는 1천만원 이하의 벌금 * 직무를 집행하는 공무원에 대한 상해는 공무집행방해죄에 추가로 상해죄가 성립
기물파손	• (행위) 공무소에서 사용하는 서류 기타 물건 등을 손상시키는 행위 등 • (법률) 「형법」 제141조: 공용서류 등의 무효, 공용물의 파괴/ 「형법」 제144조: 특수공무방해 • (형량) 7년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금 * 위험한 물건을 휴대하여 공용물을 손괴하거나, 위험한 물건을 휴대한 공용물 손괴행위로 공무원이 상해를 입은 경우에는 가중처벌
(전화응대) 성희롱	• (행위) 전화를 이용하여 성적 수치심이나 혐오감을 일으키는 행위 • (법률) 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제13조: 통신매체를 이용한 음란행위 • (형량) 2년 이하의 징역 또는 500만원 이하의 벌금
(대면응대) (전화응대) 업무방해	• (행위) 허위의 사실을 유포하거나 위계 또는 위력으로써 사람의 업무를 방해하는 행위 • (법률) 「형법」 제136조: 공무집행방해/ 「형법」 제314조: 업무방해 • (형량) 5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금 / 5년 이하의 징역 또는 1천 500만원 이하 벌금
(전화응대) 반복전화	• (행위) 정당한 이유 없이 전화, 문자, 편지, 전자우편, 전자문서 등을 여러 차례 되풀이하여 괴롭히는 행위 • (법률) 「경범죄처벌법」 제3조 제1항 제40호: 장난전화 등 • (형량) 10만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료

녹화·녹음 요령

1 녹화 요령

□ **CCTV 설치·운영** (개인정보보호법(이하 法) 제25조제1항, 제2항)

○ 범죄 예방, 시설 안전 및 화재 예방 등을 위해 민원실, 복지상담부서 등 공개된 장소에 CCTV(영상정보처리기기) 설치 가능

- 다만, 화장실, 탈의실 등 개인의 사생활을 현저히 침해할 우려가 있는 장소에는 CCTV 설치 금지

◇ 사무실은 공개된 장소에 해당되어 CCTV 설치가 가능한지?

- 출입이 통제되지 않아 민원인이나 불특정 다수인이 아무런 제약 없이 출입이 가능한 사무실은 '공개된 장소'에 해당되므로 CCTV 설치 가능
- 출입이 통제된 사무실은 비공개 장소로서, 이곳에 CCTV를 설치하고자 할 경우, 촬영 범위 내 모든 정보주체의 동의를 받는 것이 바람직하며, 안내판 설치나 보호조치 등 法25조의 규정을 준용하는 것을 권장

□ **녹음·임의조작 금지** (法제25조제5항)

○ 설치 목적과 다른 목적으로 CCTV를 임의로 조작하거나 다른 곳을 비춰서는 안되며, 녹음기능 사용 금지

□ **CCTV 설치·운영 전 의견수렴** (法제25조제3항)

○ CCTV 설치·운영을 위해 공청회·설명회의 개최 등을 통해 관계 전문가 및 이해관계인의 의견을 수렴해야 함.

※ 다만, 동일목적 내 단순한 추가 설치의 경우 의견수렴을 하지 않을 수 있음

< 의견수렴 방법 (개인정보보호법시행령(이하 令) 제23조), 표준개인정보보호지침(이하 지침) 제38조 >

◇ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 절차를 거쳐 관계 전문가 및 이해관계인의 의견을 수렴하여야 한다.

1. 「행정절차법」에 따른 행정예고의 실시 또는 의견청취
2. 해당 영상정보처리기기의 설치로 직접 영향을 받는 지역 주민 등을 대상으로 하는 설명회·설문조사 또는 여론조사

◇ 영상정보처리기기의 설치 목적 변경에 따른 추가 설치 등의 경우에도 令 제23조제1항에 따라 관계 전문가 및 이해관계인의 의견을 수렴하여야 한다. ※ 단, 동일 목적 내 단순 추가 설치는 의견수렴 생략 가능

□ 안내판 설치 (法제25조제4항)

○ 촬영범위 내에서 민원인(정보주체)이 쉽게 인식할 수 있도록 안내판을 설치

※ (기재사항) 설치목적·장소, 촬영범위·시간, 관리책임자의 성명(직책)·연락처(令제24조)

CCTV 설치 안내

◈ 범죄예방 및 시설안전을 위하여 동 건물의 로비 및 엘리베이터가 24시간 동안 촬영됩니다.

◈ 관리책임자 : 000과 홍길동 (02-000-0000)

□ CCTV 운영·관리 방침 마련 (法제25조제7항)

< CCTV 운영·관리 방침 관련 규정 (令제25조, 지침 제36조) >

◇ 다음 각 호의 사항이 포함된 방침을 마련하여야 한다.

1. 영상정보처리기기의 설치 근거 및 설치 목적
2. 영상정보처리기기의 설치 대수, 설치 위치 및 촬영 범위
3. 관리책임자, 담당 부서 및 영상정보에 대한 접근 권한이 있는 사람
4. 영상정보의 촬영시간, 보관기간, 보관장소 및 처리방법
5. 영상정보처리기기 운영자의 영상정보 확인 방법 및 장소
6. 정보주체의 영상정보 열람 등 요구에 대한 조치
7. 영상정보 보호를 위한 기술적·관리적 및 물리적 조치
8. 그 밖에 영상정보처리기기의 설치·운영 및 관리에 필요한 사항

◇ 영상정보처리기기 운영·관리 방침을 수립하거나 변경하는 경우에는 정보주체가 쉽게 확인할 수 있도록 공개하여야 한다.

□ 보관 및 파기 (法제21조, 지침 제41조)

○ 영상정보처리기기 운영·관리 방침에 명시한 보관 기간이 만료한 때에는 지체 없이 파기

- 보유목적 달성을 위한 최소한의 기간 산정이 곤란할 경우, 보관기간을 개인영상정보의 수집 후 30일 이내로 함

□ CCTV 설치·운영에 관한 사무 위탁 (法제25조제8항)

○ 대통령령으로 정하는 절차·요건에 따라 설치·운영 사무 위탁 가능

< CCTV 설치·운영 위탁 관련 규정 (令제26조) >

◇ 공공기관이 영상정보처리기기의 설치·운영에 관한 사무를 위탁하는 경우에는 다음 각 호의 내용이 포함된 문서로 하여야 한다.

1. 위탁하는 사무의 목적 및 범위
2. 재위탁 제한에 관한 사항
3. 영상정보에 대한 접근 제한 등 안전성 확보 조치에 관한 사항
4. 영상정보의 관리 현황 점검에 관한 사항
5. 위탁받는 자가 준수하여야 할 의무를 위반한 경우의 손해배상 등 책임에 관한 사항

◇ 위탁 시, CCTV 설치·운영 안내판 등에 위탁받는 자의 명칭 및 연락처를 포함시켜야 한다.

□ 안전성 확보 조치 (法제25조제6항)

○ 녹화된 영상정보가 분실·도난·유출·변조 또는 훼손되지 않도록 내부 관리계획 수립, 접근 통제 및 접근 권한의 제한 조치 등 안전성 확보에 필요한 기술적·관리적 및 물리적 조치

< 안전성 확보 조치 (지침 제47조) >

◇ 다음 각 호의 안전성 확보 조치를 하여야 한다.

1. 개인영상정보의 안전한 처리를 위한 내부 관리계획의 수립·시행
2. 개인영상정보에 대한 접근 통제 및 접근 권한의 제한 조치
3. 개인영상정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 기술의 적용 (네트워크 카메라의 경우 안전한 전송을 위한 암호화 조치, 개인영상정보파일 저장시 비밀번호 설정 등)
4. 처리기록의 보관 및 위조·변조 방지를 위한 조치 (개인영상정보의 생성 일시 및 열람할 경우에 열람 목적·열람자·열람 일시 등 기록·관리 조치 등)
5. 개인영상정보의 안전한 물리적 보관을 위한 보관시설 마련 또는 잠금장치 설치

□ CCTV 설치운영에 대한 점검 (지침 제48조)

○ 표준개인정보보호지침의 준수 여부에 대한 자체점검을 실시하고 그 결과를 개인정보보호종합지원시스템(http://intra.privacy.go.kr)에 다음해 3월 31일까지 등록(행정안전부에서 집계)

< 자체점검 시 고려사항 (지침 제48조) >

1. 영상정보처리기기의 운영·관리 방침에 열거된 사항
2. 관리책임자의 업무 수행 현황
3. 영상정보처리기기의 설치 및 운영 현황
4. 개인영상정보 수집 및 이용·제공·파기 현황
5. 위탁 및 수탁자에 대한 관리·감독 현황
6. 정보주체의 권리행사에 대한 조치 현황
7. 기술적·관리적·물리적 조치 현황
8. 영상정보처리기기 설치·운영의 필요성 지속 여부 등

2 녹음 요령

□ 녹음 범위

○ 민원실 및 각 부서 민원공무원이 민원전화를 녹음할 수 있도록 전화녹음 시스템을 설치하고, 민원인이 욕설, 협박, 성희롱발언 등을 할 경우에 녹음 실시

□ 녹음 절차

① 민원상담을 하는 도중 민원인이 폭언을 사용하는 경우

② 민원인에게 상담내용 녹음사실을 사전고지하여, 폭언 사용을 억제하도록 노력

※ 민원실 등에 상담내용이 녹음될 수 있음을 안내하는 고지문(안내판) 게시 가능

< 사전고지 예시문 >

“선생님, 상담내용이 녹음됩니다. 말씀을 가려서 해주십시오.”

③ 전화녹음 시스템(전화민원), 스마트폰(방문민원) 등을 이용하여 녹음 실시

□ 녹음파일 관리

○ 표준개인정보보호지침 별표1(보유기간 책정 기준표)에 따라 소관기관이 보유기간을 설정한 후 안전하게 관리하여야 함

< 개인정보파일 보유기간 책정 기준표 >

보유기간	대상 개인정보파일
영구	1. 국민의 지위, 신분, 재산을 증명하기 위해 운용하는 개인정보파일 중 영구보존이 필요한 개인정보파일 2. 국민의 건강증진과 관련된 업무를 수행하기 위해 운용하는 개인정보파일 중 영구보존이 필요한 개인정보파일
준영구	1. 국민의 신분, 재산을 증명하기 위해 운용하는 개인정보파일 중 개인이 사망, 폐지 그 밖의 사유로 소멸되기 때문에 영구 보존할 필요가 없는 개인정보파일 2. 국민의 신분증명 및 의무부과, 특정대상 관리 등을 위하여 행정기관이 구축하여 운영하는 행정정보시스템의 데이터 셋으로 구성된 개인정보파일
30년	1. 관계 법령에 따라 10년 이상 30년 미만의 기간 동안 민. 형사상 또는 행정상의 책임 또는 시효가 지속되거나, 증명자료로서의 가치가 지속되는 개인정보파일
10년	1. 관계 법령에 따라 5년 이상 10년 미만의 기간 동안 민. 형사상 또는 행정상의 책임 또는 시효가 지속되거나, 증명자료로서의 가치가 지속되는 개인정보파일
5년	1. 관계 법령에 따라 3년 이상 5년 미만의 기간 동안 민. 형사상 또는 행정상의 책임 또는 시효가 지속되거나, 증명자료로서의 가치가 지속되는 개인정보파일
3년	1. 행정업무의 참고 또는 사실 증명을 위하여 1년 이상 3년 미만의 기간 동안 보존할 필요가 있는 개인정보파일 2. 관계 법령에 따라 1년 이상 3년 미만의 기간 동안 민. 형사상 또는 행정상의 책임 또는 시효가 지속되거나, 증명자료로서의 가치가 지속되는 개인정보파일 3. 각종 증명서 발급과 관련된 개인정보파일(단 다른 법령에서 증명서 발급 관련 보유기간이 별도로 규정된 경우 해당 법령에 따름)
1년	1. 상급기관(부서)의 요구에 따라 단순 보고를 위해 생성한 개인정보파일

< 녹음 관련 규정 >

- (개인정보보호법 제15조제1항제6호) 개인정보처리자의 정당한 이익을 위해 필요한 경우로서 명백하게 정보주체의 권리보다 우선하는 경우 개인정보수집(녹음) 가능
  ⇒ 민원인의 폭언 등으로 정상적 민원업무 수행이 힘든 경우 민원내용 녹음 가능
- (통신비밀보호법 제3조) 공개되지 아니한 타인간의 대화 녹음·청취는 불가하지만, 공무원 자신이 포함된 민원인과의 대화·전화 녹음 가능

□ 기타 개인정보 보호 조치

○ 음성파일 관리방침 및 책임자 지정, 목적외 이용제공 제한, 안전성 확보 조치 등에 대해서는 영상정보처리기기(CCTV) 설치·운영 방법에 준하여 개인정보 보호법에 맞도록 관리

대국민 편의 제공 프로그램 안내·홍보

1 행정정보공동이용시스템(www.share.go.kr) 활용 서비스

□ 전자증명서 서비스

○ 개요 : 각종 증명서·확인서 등을 전자적인 형태로 발급

◇ **국민이 많이 찾는 민원서비스**

①주민등록표등·초본, ②건축물대장, ③운전경력증명서, ④자동차등록원부등·초본, ⑤초중등학교 졸업(예정)증명, ⑥지방세 세목별 과세증명, ⑦병적증명서, ⑧예방접종증명, ⑨출입국 사실증명, ⑩지방세 납세 증명 등

○ 전자증명서 이용 방법

☞ 문의전화 : 전국어디서나 국번없이 ☎1600-8200

□ 공공요금 할인대상 확인서비스

○ **(개요)** 장애인, 기초생활보장수급자, 국가유공자, 지역주민 등 일정조건에 해당하는 자가 온라인으로 공공시설 이용 신청 시 신청자 본인의 동의하에 정보연계를 통한 실시간 자격확인으로 별도 서류제출 없이 요금을 감면받을 수 있는 서비스

○ **(활용범위)** 공공시설 이용요금 감면뿐만 아니라 다양한 복지혜택 자격 여부 확인에도 활용 가능(스포츠강좌이용권, 평생교육바우처 등)

< 활용 사례 >

◇ **(활용사례1) 공영주차장 입·출차 시 요금할인 자격확인 후 자동감면**

☞ 공영주차장 입·출차 차량의 차량번호 자동인식, 해당차량의 요금감면 차량 여부 즉시 확인 가능(경차, 친환경 차량, 장애인 차량, 국가유공자 차량 등)

◇ **(활용사례2) 홈페이지를 통한 공공시설(서비스) 이용 신청 시 신청인의 요금감면 자격 여부 확인 후 감면요금 등에 이용**

☞ 체육·문화시설, 휴양림, 여성회관(강좌), 캠핑장, 수련시설, 주차장(정기권, 거주자우선주차) 이용 신청 등에 활용 가능

○ **(적용범위)** 행안부에서 2017년부터 각 지자체 및 시설관리공단 등에게 안내 홍보하여 현재는 100여개 기관이 서비스를 제공하고 있으며, 미시행 기관 대상에게는 시스템 설치 안내·홍보하여 확대해 나가고 있음.

☞ 문의전화 : 각 지자체 및 시설관리공단 관련부서

2 정부24(www.gov.kr) 활용 서비스

□ '어디서나 민원처리제' 서비스

○ **(개요)** 민원인 편의를 위해 그 행정기관이 접수·처리해야 할 민원을 국민 가까이에 있는 다른 행정기관 등*을 통해 접수·처리하는 것을 한곳만 방문하여 한번에 신청

* 중앙행정기관과 그 소속기관, 시·도, 시·군·구, 읍·면·동 주민센터 등

* O2O(Offline to Online) 서비스 구현 : 시군구 방문 신청 후 온라인(정부24) 출력 가능

< 어디서나 민원처리제 대상 사무 >

구분	대상 민원	발급기관
제증명민원	128종 (졸업증명, 납세증명 등) * 농협·새마을금고는 18종만 발급	시·도 시·군·구(일반구), 읍·면·동 중앙행정기관(소속기관) 농협·새마을금고
통합폐업신고	54종 (식품위생, 체육시설업 등)	관할 시·군·구 관할 세무서
자격·면허증 발급	11종 (요양보호사, 주택관리사 등)	주소지 또는 교육이수기관 관할 시·도

☞ 문의전화 : 전국 지자체 민원관련부서, 정부24콜센터 ☎1588-2188

□ 국내거주 외국인을 위한 편의 서비스

○ **(개요)** 국내거주 외국인 대상으로 한국 생활에 필요한 온라인 민원·생활정보·수혜정보의 통합안내

* 체류신고 등 의무적 신고·민원과 교육·상담 등 생활·수혜 정보를 한국어/영어/중국어로 안내

☞ 문의전화 : 정부24콜센터 ☎1588-2188, 정부민원안내콜센터 국번없이 ☎110

3 공유누리(www.eshare.go.kr) 활용 서비스

○ **(개요)** 행정·공공기관이 보유한 시설·물품 등* 공공개방자원을 유휴시간에 국민에게 개방하여 일반 국민이 전국의 공공개방자원을 위치지도 기반으로 검색·예약·결제할 수 있는 「공유누리(eshare.go.kr)」 서비스 제공

* 시설(회의실, 강당, 체육시설, 주차장 등), 물품(연구·실험장비, 농기계, 행사물품 등)

☞ 문의전화 : 공유누리 고객센터 1644-6566

4 무인민원발급기 이용 안내

○ **(개요)** 방위사업청을 방문한 민원인을 위한 무인민원발급기 설치 위치 및 이용 안내

○ **(설치 위치)** 과천종합청사 안내동 고객안내센터 內 로비 중앙

◇ **무인민원발급기 내용**

주민등록등(초)본, 개별공시지가 확인원, 토지이용계획확인원, 토지대장/임야대장, 건축물대장, 건설기계등록원부(갑), 건설기계등록원부(을), 자동차등록원부(갑), 자동차등록원부(을), 한부모가정증명서, 수급자증명서, 장애인증명서, 농지원부, 병적증명서, 졸업증명서, 성적증명서

☞ 문의전화 : 방위사업청 운영지원과 고객지원팀(02-2079-6152, 6157)

유 의 사 항

1. 본 민원편람은 관련 법령과 국방조달 제도의 변경에 따라 그 내용이 수시로 달라질 수 있으므로 방위사업청 홈페이지(www.dapa.go.kr)를 통해 공지하는 수정 및 보완 사항을 지속적으로 확인하여야 합니다.

2. 본 민원편람은 민원 신청의 편의 제고 및 업무담당자의 참고용으로 제공 하는 것이므로, 관련 법규와 상치하는 내용이 있는 경우에는 당연히 관련 법규를 적용하여야 하며, 어떠한 경우에도 본 책자에 수록된 내용을 근거로 특정한 권리를 주장하거나 행정처분을 요구할 수 없습니다.

3. 본 민원편람의 내용을 방위사업청의 사전 동의 없이 인용하는 것을 금합니다.

4. 본 민원편람에 수록된 내용 중 문의사항이나 보완, 추가, 수정 및 발전시킬 사항이 있을 때에는 아래로 연락주시기 바랍니다.

편 집 분 야	편 집 위 원	연 락 처
총 괄	서기관 노미숙	02-2079-6150
민원행정·제도 관련 업무	사무관 전만식	02-2079-6152
민원 접수·처리 관련 업무	주무관 박아름	02-2079-6157
행정정보공개·민원처리기준표 관련 업무	주무관 소지혜	02-2079-6156
조달원등·품목등록 관련 업무	주무관 김혜현	02-2079-6154
	주무관 최유진	02-2079-6153
행 정	실무관 김보경	02-2079-6159

방위사업청