

[일련번호 : 19]

양 천 구

주 의 요 구

제 목 어디서나(팩스) 민원 신청서류 확인 소홀

관 련 기 관 서울특별시 양천구 △△동

내 용

1. 업무개요

△△동은 「어디서나 민원처리제 운영 지침」 등에 따라 어디서나 민원 신청 접수 및 발급 업무를 처리하고 있다.

2. 관계 규정 및 판단 기준

「어디서나 민원처리제 운영지침」 (행정안전부 예규) 제3조(취급민원의 종류 등)에 따르면 어디서나 시스템 등을 이용하는 민원은 별표 1을 따르게 되어있고 [별표 1] 어디서나 민원처리시스템 민원의 종류에 따르면 국세청(납세증명서, 소득금액 증명 발급 등), 행정안전부(지방세 세목별 과세증명, 지방세 납부 확인서 발급) 등은 시행규칙 별지 제4호 서식을 제출해야 함을 명시하고 있다.

같은 지침 제9조(신청인 자격제한 민원의 처리)에 당해민원을 규정한 관계법령 등에서 본인이나 가족 또는 본인의 위임장 소지자에게 민원문서를 교부하도록 규정하고 있는 경우에는 접수기관은 신청인으로부터 위임장 등을 제출받아 이를 확인하여야 함을 규정하고 있다.

또한 시행규칙 제4호 서식에는 민원사항(출입국 사실증명, 외국인등록사실증명, 국내거소신고 사실증명, 납세증명서, 지방세 납세증명 등)에 따라 필요한 경

우 위임하는 사람과 위임받는 사람의 신분증 사본을 구비서류로 제출해야 함이 기재되어 있다.

3. 감사결과 확인된 문제

△△동은 2022~2024년 어디서나 민원처리제를 운영하며 어디서나 민원 신청서를 제출받지 않는 등 아래와 같이 민원처리에 부적정한 사실이 있다.

[표] 민원서류 접수 소홀 내역

연번	접수일시	민원명	부적정 내역	비고
1	20240408	납세증명서	- 위임장만 있음	
2	20240402	소득금액증명	- 위임장만 있음	
3	20240401	대학교 졸업증명서	- 신청서에 서명 누락	
4	20240219	대학교 재학증명서	- 신분증 사본 없음	
5	20240130	소득금액증명	- 위임장에 위임자 서명/날인 누락 - 신청서, 신분증 사본 없음	
6	20240130	소득금액증명 세목별 과세증명서	- 위임자/대리인 서명날인 누락 - 신청서, 신분증 사본 없음	
7	20240130	납세증명서	- 신청서 없음	
8	20240126	납세증명서	- 신청서 없음	
9	20240122	납세증명서	- 신청서 없음	
10	20240607	대학교 성적증명서	- 위임자 신분증 없음	
11	20231124	소득금액증명	- 위임자 신분증 없음 - 신청서 없음	
12	20231120	소득금액증명	- 위임자 신분증 없음 - 신청서 없음	
13	20231113	납세증명서	- 신청서 없음	
14	날짜미상	소득금액증명	- 신청서 없음 - (접수인 없음)	
15	20230504	납세증명서	- 신청서 없음	
16	20230509	납세증명서	- 신청서 없음	
17	20230511	납세증명서	- 신청서 없음	
18	20230512	납세증명서	- 신청서 없음	
19	20230516	납세증명서	- 신청서 없음	
20	20230515	납세증명서	- 신청서 없음	
21	20230523	납세증명서 소득금액증명 부가가치세 과세표준 증명	- 신청서 없음	
22	20230601	납세증명서 소득금액증명 부가가치세 과세표준 증명	- 신청서 없음	

연번	접수일시	민원명	부적정 내역	비고
23	20230601	보육교직원 경력증명	- 신청자 서명 누락	
24	20230608	납세증명서	- 신청서 없음	
25	20230426	지방세 세목별 과세증명서	- 신청자 서명 누락	
26	20230327	대학교 졸업증명서	- 신청자 서명 누락	
27	20230320	대학교 졸업증명서	- 신청자 서명 누락	
28	20230202	국내거소신고 사실증명	- 위임장, 신분증 사본 없음	
29	20230201	공동주택가격 확인	- 신청자 서명 누락	
30	20230111	교육지원대상자증명	- 신분증 사본 없음	
31	20230105	지방세 세목별 과세증명서	- 위임장, 신분증 사본 없음	
32	20221006	납세증명서 소득금액증명	- 신분증 사본 없음	
33	20221202	납세증명서 지방세 납세증명서	- 서명 누락	
34	20221205	대학교 졸업증명서	- 위임장 없음	
35	20221223	대학교 졸업증명서	- 신분증 사본 없음	
36	20220929	사실증명	- 신분증 사본 없음	
37	20220929	납세증명서	- 신청서, 신분증 사본 없음	
38	20220929	대학교 졸업증명서 대학교 성적증명서	- 신분증 사본 없음	
39	20220921	부가가치세 과세 표준증명	- 신청서, 신분증 사본 없음	
40	20220804	납세증명서 지방세 납세증명서 소득금액증명	- 신분증 사본 없음	
41	20220708	소득금액증명	- 신분증 사본 없음	
42	20220722	납세증명서	- 신청서, 신분증 사본 없음	
43	20220719	민원명 없음 (위임장만 있음)	- 위임자 서명 누락 - 신청서 없음	
44	20220718	대학교 졸업증명서	- 신분증 사본 없음	
45	20220706	납세증명서	- 신청서, 신분증 사본 없음	
46	20220701	납세증명서	- 신분증 사본 없음	
47	20220624	대학교 졸업증명서	- 신청자 서명 누락	
48	20220610	대학교 졸업증명서	- 신분증 사본 누락	
49	20220607	대학교 재학증명서	- 위임장 없음 - 신분증 사본 없음	
50	20220223	보훈급여금 등 지급확인서	- 신청자 서명 누락	

4. 관계기관 의견 및 검토 의견

△△동은 위 사항과 관련하여 별도의 의견을 제시하지 않았다.

5. 조치할 사항

△△동장은

관련 규정을 준수하여 향후 동일한 사례가 발생하지 않도록 직원교육을 실시하기 바라며, 어디서나(팩스) 민원 신청 접수 및 발급 업무를 철저히 하도록 관리·감독하시기 바랍니다. (주의)