

[일련번호 : 15]

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 신청서에 신청인 서명을 누락하는 등 아래와 같이 민원신청 서류 확인에 소홀한 사실이 있다.

[표] 민원서류 접수 소홀 내역

연번	발급일시	건명	위임/대리인	지적사항
1	20221004	사실증명(국세)		- 위임장 내 민원사항 미기재 - 위임자 신분증 사본 없음
2	20221011	사실증명(국세)		- 신고인 서명 누락
3	20230206	농업경영체등록확인서		- 위임자 신분증 사본 없음
4	20230125	시간강사경력증명		- 신고인 서명 누락
5	20230331	대학교 졸업증명서		- 신고인 서명 누락
6	20230303	병적증명서		- 신고인 서명 누락
7	20230414	소득금액증명 부가가치세 과세표준증명		- 위임자 신분증 사본 없음
8	20231229	자동차등록증 재교부		- 위임자 신분증 사본 없음
9	20231113	사실증명		- 신청인 서명 누락
10	20231010	납세증명서		- 신청인 서명 누락 - 위임장에 대리인 서명 누락
11	20241213	병적증명서		- 신고인 서명 누락
12	20241209	이륜자동차 사용신고필증 재발급		- 신고인 서명 누락
13	20241105	병적증명서		- 신고인 서명 누락
14	20241014	납세증명서		- 신고인(대리인) 서명누락
15	20241011	납세증명서		- 위임자 신분증 사본 없음

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)