

민원처리 절차

| 민원처리 절차 | | 내용 | 비고 | |
|--------------|--------------|--------------------------------------|--|---------------|
| 1 | 민원접수 | ○ 육하원칙에 의거 명확한 민원내용 접수 및 민원인 요구사항 파악 | 이메일, 구두, e-신문고 등 | |
| 2 | 민원보고 | ○ 감사쟁점사항 파악한 후 민원 처리계획에 대한 내부결재 | 내부보고 | |
| 3 | 민원내용 조사 및 분석 | 관련부서장 면담 | ○ 관련부서장 면담 등을 통한 정황 추가 파악 ※ 필요시 진행 | 이메일, 구두 면담 등 |
| | | 관련자 질의·답변 | ○ 민원인의 민원내용에 대한 사실관계 확인 질의·답변 | 질의·답변서 (면담 등) |
| | | 민원인 질의·답변 | ○ 관련자 답변에 대한 민원인의 입장에 대한 사실관계 확인 질의·답변 | 질의·답변서 (면담 등) |
| ※ 필요시 반복, 생략 | | | | |
| 4 | 법률자문 | ○ 감사쟁점사항에 대한 법규정 위반 처분 가능에 대한 확인 | 법률자문서 | |
| 5 | 민원처리 결과보고 | ○ 감사쟁점사항의 법규정상 논점 해결 및 처분결과에 대한 내부결재 | 내부보고 | |
| 6 | 민원결과 송부 | ○ 민원결과 송부 | 문서, 이메일 등 | |

※ 민원결과에 대하여 공지 및 대외자료 제출