

## 지방자치단체의 복합민원제도 개선방안

김 병 국(한국지방행정연구원

연구위원)

권 오 철(한국지방행정연구원 수석연구원

### 〈 목 차 〉

- I. 문제제기
- II. 복합민원제도의 운영체계 및 문제점
- III. 복합민원제도 개선방안
- IV. 결 론

### 【Abstract】

This study discusses the issues related to the civil affairs administration (especially, the civil affairs administration that requires permission, agreement, conference and so on between the administrative organizations) in local governments. In order to examine the level of service in civil affairs administration, this study is concerned with the problems in the process, conference system, etc. As a result, this study suggests the following improvement programs: the redesigning of a

- 주제어 : 복합민원, 복합민원전담부서, 민원후견인제, 민원자동동의제
- keyword : civil affairs administration, one-stop service system, civil services manager, automatic agreement system

one-stop service system, a civil services manager, judgment system in advance, and automatic agreement system for the administration of civil services in local governments.

## I. 문제제기

현대사회에 있어 국가가 공공의 목적을 실현하기 위하여 개개인의 활동에 부분적으로 간여하고 제약을 가하는 것은 불가피한 일이라고 할 수 있다. 이에 따라 중앙정부 및 지방자치단체의 다양한 부문에서 개인활동에 여러 형태의 간여나 규제를 가하는 과정에서 개인은 국민의 입장에서든 아니면 주민의 입장에서든 하나의 민원목적의 실현하는데 다수의 관련 기관(부서)으로부터 인·허가 등을 받아야 하는 복합민원의 경우가 늘어나게 된 것이다. 그러나 이러한 복합민원은 당사자 개인의 입장에서 볼 때 절차의 복잡성, 관련서류의 중복제출부담, 처리기한의 확대 등 경제적·시간적으로 막대한 손실을 가져올 수 있다는 점에서 지속적으로 그 문제점이 제기되어 왔다.

이러한 문제점을 해소하고자 복합민원관련 제도개선노력이 다양하게 추진되었는데, 영국 등의 One-Stop Service제를 원용하여 1993년 5월부터 민원1회방문처리제를 시행하였으며, 최근에는 인·허가를 전담하는 복합민원전담부서를 설치·운영하는 지방자치단체가 증가하고 있다. 뿐만 아니라 사전심사청구제도를 도입하여 민원인의 편의를 도모하고 있으며, 민원인후견인제, 민원실무종합심의회 등의 운용을 통하여 민원인에 대한 편의를 지속적으로 개선하고자 노력하고 있다.

복합민원제도의 개선을 위한 이러한 방안들이 민원인의 편의를 제고시킨 것은 사실이나, 제도의 운영과정에서 나타난 문제점 또한 적지 않은 것이 사실이다. 예컨대, 복합민원전담부서는 민원인이 관계기관 또는 부서를 직접 방문하는 불편을 해소하고 민원처리의 신속함을 도모하기 위하여 주무부서를 지정하고, 이를 통하여 관련부서의 업무협조로 해당민원을 처리하는 방법이나, 그 처리과정에서 관계기관 또는 부서의 업무협조가 원활하지 못한 경우 민원처리가 지연되는 동시에 이로 인한 파생민원이 발생할 가능성이 매우 크다. 이외 민원인후견인제나 사전심사청구제, 민원실무종합회의의 역

시 민원인에 대한 편의측면만 강조한 결과 내부 관련직원의 업무량과다, 사기저하와 그에 따른 파행운영이 적지 않은 것이 현실이다.

이에 본 연구에서는 복합민원처리시 현행 법령에 따라 주무부서가 지정한 관계기관 또는 부서의 처리기간이 반드시 준수되게 함은 물론, 민원인의 편의를 제고시킬 수 있는 고객지향적 복합민원운영체계의 구축을 위한 다양한 방안을 모색하고자 한다. 구체적으로 복합민원처리시 관계기관 또는 부서간 업무협조 미흡 등으로 노정되는 다양한 문제점을 분석하고, 현재 복합민원의 효율적 처리를 위하여 실시하고 있는 다양한 제도적 방안의 보완 내지 확대실시방안을 강구하는 한편, 복합민원의 처리과정에서 가장 문제가 되고 있는 처리기간준수를 위한 대안으로 민원자동동의제의 도입가능성 여부를 아울러 제시하고자 한다.

## II. 복합민원제도의 운영체계 및 문제점

### 1. 민원행정과 복합민원제도의 의의

민원이란 민원인이 행정기관에 대하여 특정한 행위를 요구하는 의사표시이며, 민원 행정이란 이러한 민원을 행정기관에서 접수·처리하는 행위와 민원에 관련된 제도개선 및 민원행정기관의 설치·운영에 관한 행정을 의미한다. 민원은 유형은 무엇을 기준으로 할 것인가에 따라 차이가 있는 바, 민원처리 관여기관의 수에 따라 단순민원과 복합민원, 처리기간에 따라 즉결민원과 유기한민원 등으로 나눌 수 있다. 민원처리과정의 복합성과 처리시간은 상호 밀접한 관련성을 가지는 만큼, 대다수의 복합민원이 유기한민원이며, 단순민원의 경우 즉결처리되는 경우가 많다.

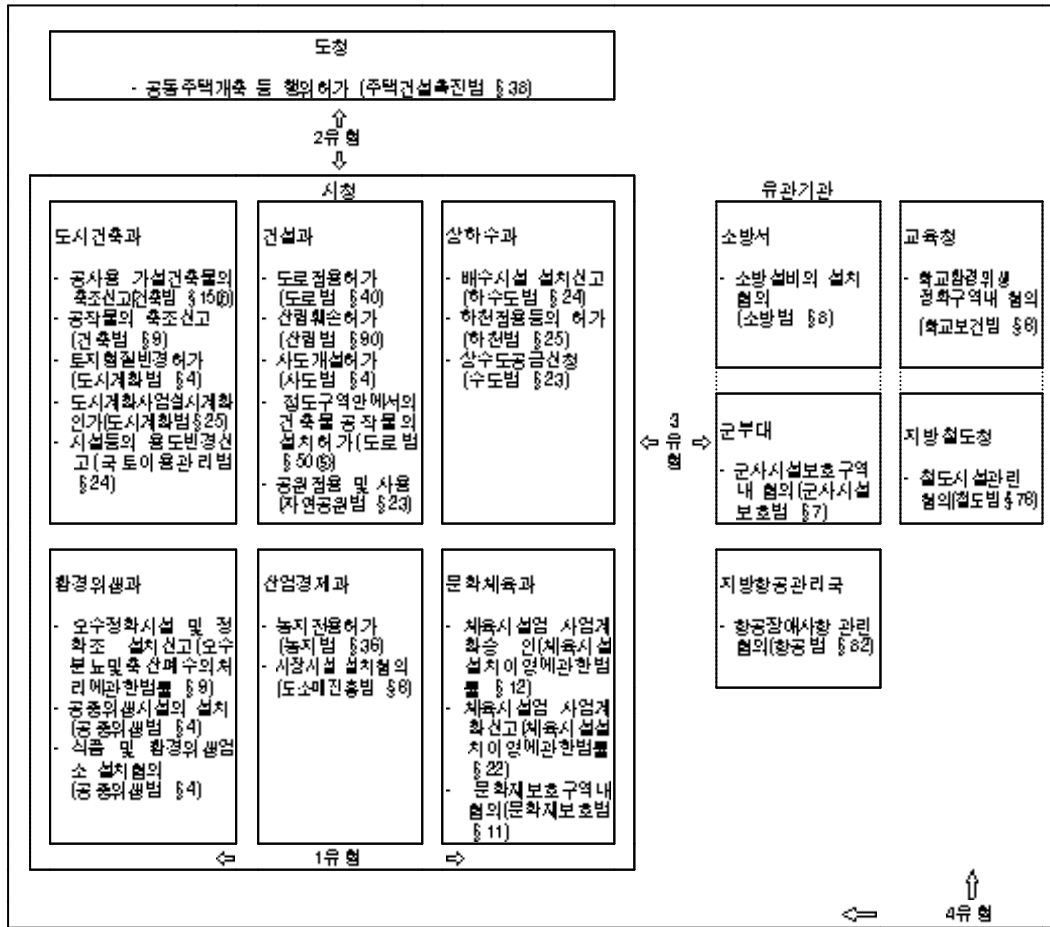
구체적으로 복합민원이란 과거 공관민원(共管民願)이라 불리기도 하였는데, 하나의 민원목적을 실현하기 위하여 다수의 관계기관(민원사항과 관련된 단체·협회 등을 포함) 또는 부서의 허가·인가·승인·추천·협의·확인 등을 거쳐 처리되는 민원사무(민원사무처리에관한법률시행령 제2조 ④)를 의미한다.<sup>1)</sup>

1) 여기서 다수의 관계기관이란 해당 민원과 관련되는 정부기관을 비롯하여 공적 협회·단체를 총

복합민원의 유형은 종래 처리주체에 의한 유형분류, 처리목적에 의한 유형분류 등을 시도하여 왔으나,<sup>2)</sup> 유형간 비차별성, 모호성 등으로 인하여 현재는 처리절차에 관여하는 기관(부서)의 수준에 따른 유형화가 일반적이다. 즉, 제1유형(동일기관내 부서간에 관련된 민원), 제2유형(감독관계에 있는 상·하 기관간 관련된 민원), 제3유형(단체, 협회 등을 포함하는 타행정기관 상호간 관련된 민원), 제4유형(기관내부 상·하 기관 타 행정기관간에 혼합적으로 관련된 민원)의 4가지로 나뉜다. 이러한 유형을 가정 대표적인 복합민원인 건축민원을 대상으로 예시하면 다음 그림에서 보는 바와 같다.

칭하며, 내부부서의 경우 '과'단위 이상의 보조기관을 의미한다. 일부 지방자치단체의 경우 과단위내 담당간 업무협조내용도 복합민원으로 보고 있으나, 이는 엄밀한 의미에서 복합민원으로 보기 어렵다.

- 2) 과거 내무부(복합민원처리제도개선지침, 1978)의 경우 유형 1(접수된 민원을 당해 행정청에서 단독으로 처리하여 줄 수 있는 복합민원), 유형 2(접수된 민원을 당해 처분청에서 관내 유관기관과 협의(동의)하여 처분하여 주는 민원), 유형 3(처분청이 복합된 민원중 일부만 처리하고 건축·시설 등이 완공될 때 까지 일정기간 동안 특정사항을 유보한 뒤 동 유보사항이 충족될 때 유보된 사항을 처분하여 주는 민원), 유형 4(처분청에서 상급기관의 사전승인을 받아 처분하여 주는 민원), 유형 5(접수관청에서는 조사·심의후 상급관청에 진달하는데 그치고 상급관청에서 인·허가를 하여 주는 민원)으로 나누었으며, 이후 총무처(성장을 위한 제도개선책서, 1982)는 하나의 목적을 위해 많은 법령에 다원화된 인·허가, 다수 기관에 걸친 인·허가, 목적이 유사하거나 중복된 인·허가, 건축허가와 연계된 영업 등의 허가 등으로 복합민원의 유형을 구분하였다.



〈그림 1〉 복합민원의 유형 (예: K시 건축민원)

한편, 복합민원의 유형을 개별 항목별로 보는 경우 각 지방자치단체의 규정내용에 따라 약간씩 차이가 있으나 주요한 민원내용으로는 건축허가, 토지형질변경, 토지점용허가, 식품위생허가, 자동차등록 등을 들 수 있다.

〈표 1〉 복합민원명 및 관련 인·허가 (예: K시)

주인원 (주무부서)	관련인원 (관련부서·기관)
전통사찰경내 공원정용허가(문화체육과)	- 공원지역정용 및 사용허가(건설과) - 도시공원정용허가(건설과) - 도시계획구역내의 행위허가(도시건축과) - 보전임지 정용허가(건설과)
공원정설지허가(문화체육과)	- 건축허가(도시건축과) - 가설건축물 축조신고(도시건축과)
옥외광고물표시·설치허가 (건설과 경관기획)	- 도로정용허가(건설과 건설행정)
토지분할신청(인원봉사과)	- 도시계획구역내 토지분할허가(도시건축과)
식물영양허가신청(환경위생과)	- 액화석유가스 사용신고(산업경제과) - 학교환경위생정화구역 금지해제신청(교육청)
식물영양 허가사항 변경(환경위생과)	- 액화석유가스 사용신고(산업경제과) - 학교환경위생정화구역 금지해제신청(교육청)
묘지설치허가(사회복지과)	- BDM이하 산림훼손허가(건설과) - 토지행위변경허가(도시건축과)
축산계수배출시설설치허가(환경위생과)	- 농지전용허가(산업경제과) - 초지전용허가(산업과) - 산림행위변경허가(건설과)
유로노인복지시설설치허가(사회복지과)	- 건축허가(도시건축과) - 농지전용허가(산업경제과) - 산림행위변경허가(건설과) - 배수설비설치신고(상하수도) - 도로정용허가(건설과)
외벽식장 등 영업신고(사회복지과)	- 건축허가(도시건축과)
향교 및 동독서신청(산업경제과)	- 농지전용허가(산업경제과) - 계수시설설치허가(환경위생과) - 건축허가(도시건축과)
석유환매업허가(산업경제과)	- 배출시설설치허가(환경위생과) - 위험물제조시설 설치허가(소방서) - 농지전용허가(산업경제과) - 토지행위변경허가(도시건축과) - 건축허가(도시건축과)
석유환매업신고(산업경제과)	- 위험물취급소 설치허가(소방서)
액화석유가스충전업허가(산업경제과)	- 건축허가(도시건축과) - 기술검토외의(한국가스안전공사)
액화석유가스의 저장·판매허가 (재난관리과)	- 건축허가(도시건축과) - 홍보(소방서) - 기술검토외의(한국가스안전공사)
고압가스 저장·판매허가(재난관리과)	- 건축허가(도시건축과) - 홍보(소방서) - 기술검토외의(한국가스안전공사)
임목벌채허가(건설과)	- 토지행위변경허가(도시건축과)
산림행위변경허가(건설과)	- 토지행위변경허가(도시건축과)
자동차등록(인원봉사과)	- 등록세납부(세무과) - 각종채권매입(시금고) - 자동차철입보험(보험회사)
사도개설허가(건설과)	- 토지행위변경허가(도시건축과) - 농지전용허가(산업경제과)
토지행위변경허가(도시건축과)	- 임목벌채허가(건설과) - 사망지정해제(건설과) - 농지전용허가(산업경제과)
물건적지허가(도시건축과)	- 농지전용허가(산업경제과) - 농지의 타용도 일시사용허가(산업경제과)

(계속)

주민권 (주무부서)	관련민권 (관련부서·기관)
<p>건축허가 (도시건축과)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 공사용가설건축물의 축조신고(도시건축과)</li> <li>- 공장물의 축조신고(도시건축과)</li> <li>- 도로광통허가(건설과)</li> <li>- 배수시설 설치신고(상하수과)</li> <li>- 우수정화시설, 정화조 설치신고(환경위생과)</li> <li>- 토지형질변경허가(도시건축과)</li> <li>- 도시계획사업일시계획인가(도시건축과)</li> <li>- 산림훼손허가(건설과)</li> <li>- 사도개설허가(건설과)</li> <li>- 농지전용허가(산림경제과)</li> <li>- 철도구역내 건축물,공작물 설치허가(건설과)</li> <li>- 혁원정충등의 허가(상하수과)</li> <li>- 시설등의 용도변경신고(도시건축과)</li> <li>- 상수도공급신청(상하수과)</li> <li>- 소양설비공사의 신고(소양서)</li> <li>- 공동주택건축물 행위허가(도청)</li> <li>- 공원광통 및 사용(건설과)</li> <li>- 소양설비 설치협의(소양서)</li> <li>- 체육시설업 사업계획승인(문화체육과)</li> <li>- 체육시설업 사업계획신고(문화체육과)</li> <li>- 공동위생시설의 설치(환경위생과)</li> <li>- 식물 및 용장위생업소 설치협의(환경위생과)</li> <li>- 시장시설 설치협의(산림경제과)</li> <li>- 학교환경정화구역내 협의(교육청)</li> <li>- 문화재보호구역내 협의(문화체육과)</li> <li>- 군사시설보호구역내 협의(군부대)</li> <li>- 철도시설관련협의(지방철도청)</li> <li>- 항공장애사물 관련협의(지방항공관리국)</li> </ul>
<p>사용승인신청서 및 사용승인(도시건축과)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 우수정화시설/정화조준공검사(환경위생과)</li> <li>- 구내통신선로 설비공사 준공검사(전화국)</li> <li>- 지적공부 변동사항 등록신청(인원봉사과)</li> <li>- 배수설비의 설치(상하수과)</li> <li>- 소양설비공사 준공검사(소양서)</li> </ul>
<p>건축물 신고서 및 신고발령(도시건축과)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 공사용가설건축물 축조신고(도시건축과)</li> <li>- 공장물의 축조신고(도시건축과)</li> <li>- 배수시설의 설치신고(상하수과)</li> <li>- 우수정화시설, 정화조 설치신고(환경위생과)</li> </ul>
<p>건축물의 용도 변경허가 (도시건축과)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 정화조 설치신고(환경위생과)</li> <li>- 학교환경정화구역내 금지(교육청)</li> <li>- 위험물위급시설 변경신청(소양서)</li> </ul>
<p>도로면(시·군도)축계소설치허가 (환경위생과)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 농지전용허가(산림경제과)</li> <li>- 산림훼손허가(건설과)</li> <li>- 건축허가(도시건축과)</li> <li>- 도로광통허가(건설과)</li> <li>- 초지광통허가(산림경제과)</li> <li>- 석유류매설허가(산림경제과)</li> <li>- 식물영양허가(환경위생과)</li> <li>- 사도개설허가(건설과)</li> </ul>
<p>유수의 광통허가(상하수과 상하수행정)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 토지의 광통허가(상하수과 상하수행정)</li> <li>- 혁원부속물 광통허가(상하수과 상하수행정)</li> <li>- 공장물의 신축, 개축, 변경계획허가(상하수과 하수시설)</li> <li>- 토지의 굴착, 성토, 철토 기타 토지형상변경허가(상하수과 상하수행정)</li> <li>- 혁원의 현저한 오손 또는 위생상 유해한 행위허가(상하수과 상하수행정)</li> </ul>

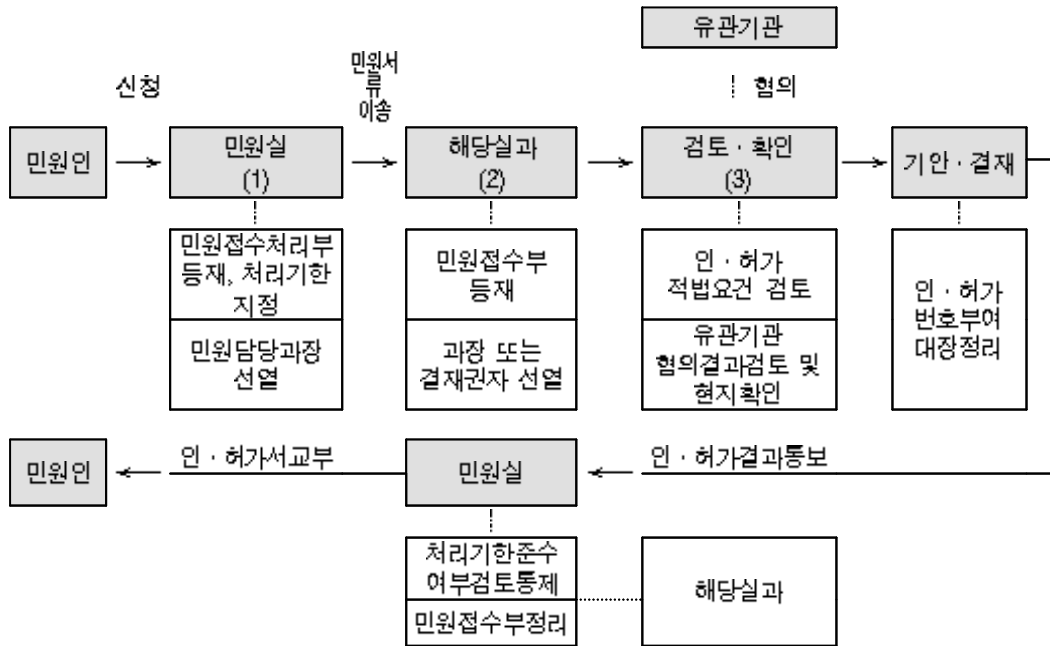
주민권 (주무부서)	관련민권 (관련부서·기관)
행정부속물 권용허가(상학수과 상학수행정)	- 토지권 용허가(상학수과 상학수행정) - 토지의 굴착, 성토, 절토 기타 토지형상변경 허가(상학수과 상학수행정)
토지의 권용허가(상학수과)	- 토지의 굴착, 성토, 절토 기타 토지형상변경 허가(상학수과 상학수행정) - 식물의 재식허가(상학수과 상학수행정)
지학수채취 및 주수허가(상학수과)	- 수질오염허가(환경위생과) - 상수도수원지 수질오염허가(상학수과)
의료기관개설허가(보건소)	- 건축물 용도확인 및 동의(도시건축과)
의약품도매상허가(보건소)	- 고압가스판매허가(상업경제과)

## 2. 복합민원의 운영체계

복합민원에 대한 처리절차는 각각의 개별 경우에 따라 차이가 있을 수 있겠지만, 기본적인 처리과정은 크게 두가지 형태로 구분된다.

제1유형이 복합민원 전담부서를 설치하지 않고 복합민원을 처리하는 형태로서 그 처리과정은, 첫째, 민원인이 복합민원을 민원실에 접수하게 되면 민원실에서는 이를 민원접수처리부에 등재하고 주무처리부서를 지정한다. 둘째, 주무처리하는 해당 실과는 유관기관과의 협의 결과를 토대로 인·허가의 적법성을 검토한다. 셋째, 주무처리부서는 인·허가결과를 민원실로 통보하고, 민원실은 이 사항을 해당 민원인에게 통지하는 것이다.





〈그림 2〉 복합민원의 처리절차

한편 제2유형은 복합민원 전담부서를 설치하여 복합민원의 접수, 적법요건의 검토, 관련기관 협의업무를 한 곳에서 처리하는 방법이다. 위 〈그림 2〉는 제1유형의 예를 보여주는 것이며, 여기서 (1), (2), (3)이 한 곳에서 이루어지는 형태가 제2유형이다.

### 3. 문제점

복합민원의 전체적인 처리과정은 앞서 본 바와 같이 여러 단계의 과정을 거치지만, 크게 나누어 보면 내부처리과정과 외부협의과정의 2부분으로 구분할 수 있다. 내부처리과정이란 복합민원을 민원인으로부터 접수받아 주무부서에 이송하고, 주무부서에서 이를 처리하여 결과를 통지하는 일련의 시스템을 의미하며, 외부협의과정이란 민원의 처리과정중 주무부서가 아닌 관련 여타 부서(또는 여타 기관)와의 협의과정을 말한다.

물론 정부는 내부처리과정과 외부—협의과정의 원활화를 위하여 전자의 경우 복합민원전담부서제, 민원후견인제, 사전심사제 등을 도입하여 운영하고 있으며, 후자를 위해서는 실무종합심의회 등을 운영토록 하고 있으나 제도나 운영상의 미비로 인하여 여전히 많은 문제점을 노정하고 있는 것이 현실이다.

## 1) 내부처리과정상의 문제점

### (1) 주무부서 선정의 곤란

복합민원은 여러 부서나 기관이 공동으로 관여하는 민원이기 때문에 업무처리의 효율화를 위하여 주무부서를 지정하도록 되어 있다. 그러나 접수담당자의 전문지식 부족, 해당 부서의 업무 미루기 등으로 인하여 주무부서의 선정에 어려움이 있는 경우가 다수 발생하고 있다는 것이다(복합민원 전담부서가 설치된 경우에도 주무담당을 정하기에 모호한 경우가 발생).

우선, 종합민원실 또는 복합민원전담부서를 운영하고 있는 경우에도 부서구성원이 해당 복합민원에 대하여 완전히 숙지하지 못함은 물론 여타 부서의 복합민원에 대한 지식이 부족하여 복합민원의 주무부서를 선정하는데 어려움이 나타나고 있다. 이러한 이유 때문에 일부 지방자치단체의 경우 복합민원전담부서가 있음에도 불구하고 관련 담당부서 직원의 확인을 거치게 함으로써 복합민원전담부서 설치의 의미를 무색하게 함은 물론 민원인으로 하여금 이중으로 접수여부를 문의하게 하는 경우가 있다.

다음, 민원의 성격자체가 모호하여 해당부서가 서로 업무를 미루는 경우인데, 예를 들어(앞서 K시의 경우) 임목이 있는 토지의 형질변경을 원할 경우 토지형질변경허가(도시건축과)를 신청하게 되는데 이때 임목벌채허가(건설과)를 함께 접수해야 한다. 그러나 경우에 따라 임목벌채를 위하여 토지형질변경을 신청하는 경우도 있기 때문에 도시건축과를 주무부서로 해야할지, 아니면 건설과가 되어야 하는지 복합민원접수담당자도 주무부서 선정이 곤란해지고, 해당 부서에서도 서로 주무부서로서의 업무를 미루게 되는 것이다.

## (2) 민원인의 이해부족

복합민원의 접수과정에서 나타나는 문제점중 일부의 경우 처리절차, 구비서류에 대한 민원인의 이해부족에 기인하기도 한다. 이와 같은 문제가 발생하는 것은 기본적으로 관련서류의 미비에 기인하는데, 민원인이 관련서류가 제대로 갖추어지지 않았음에도 불구하고 일방적으로 민원서류를 접수시키려고 하는 경우가 다수 발생한다는 것이다. 이러한 점은 민원인의 이해부족에 의하겠으나, 그에 앞서 행정기관의 홍보노력에 대한 검토가 선행되어야 할 것이다. 복합민원에 대한 민원인의 이해를 제고시키는 것은 민원인 개개인에 대한 민원만족도를 높인다는 측면에서도 의의가 있겠지만, 내부적으로 민원담당자의 근무의욕과 사기를 진작시키는데 있어서도 중요한 역할을 수행한다는 점에서 해결방안의 모색에 집중적인 노력이 필요함을 보여 준다.

## (3) 관련 제도의 미비

민원업무가 전산화과정에 있어 민원접수시 관련사항에 대하여 민원접수대장예의 입력과 전산입력이 함께 부과되어 담당공무원의 입장에서 볼 때 이중적인 업무수행이 이루어지고 있다. 민원접수 공무원의 전문성 부족에 대해서는 앞서 언급한 바와 같으나, 이와 관련하여 또 한가지 문제점은 촉박한 민원처리의 시간적 제약으로 인하여 담당공무원이 충분히 민원내용을 검토하기 어렵다는 것이다. 관례적으로 복합민원으로 처리되어지는 것임에도 불구하고 일부 민원의 경우 해당 지방자치단체의 민원사무처리기준표의 복합민원사무목록에 명시되어 있지 않아 재정비가 요구되는 경우가 있다.

## (4) 담당인력의 부족과 업무과부하

공공부문의 구조조정계획에 따라 최근 몇 년간 지방자치단체 공무원정원이 감축되면서, 민원분야의 담당공무원역시 절대인력이 부족하게 되어 업무량이 과부하되고 있는 실정이며, 이에 따라 업무를 보완·대체할 수 있는 인력이 없어 해당 담당자가 출장이나 휴가시 업무대행이 이루어지지 않아 그 기간동안 민원처리가 지연되는 경우가 많다.<sup>3)</sup>

복합민원의 경우 민원인의 편의를 위하여 지방자치단체는 행정서비스현장 등을 통하여 경쟁적으로 처리기한을 단축하여 공고하고 있는 사례가 많다. 민원처리기한의 단축은 업무절차의 효율화를 꾀하고 민원인의 편의를 높인다는 점에서 긍정적으로 여겨지나, 일부 지방자치단체의 경우 민원담당공무원의 업무처리능력을 도외시한 무리한 처리기한의 제시로 인하여 복합민원에 대한 협의·검토과정의 부실화는 물론, 결과에 대한 책임회피를 증가시키는 한 원인이 되고 있다.

특히 상당수 복합민원의 경우 현지실사가 필요한 경우가 많아 그러한 어려움이 가중되는 바, 예컨대 건축허가에서 관련 민원인 토지형질변경, 농지전용허가, 오수정화 시설설치신고, 배수설비 등은 현장확인후 협의가 이루어져야 하므로 지연요인이 되고 있다. 이 경우 민원인에 대한 피해 뿐만 아니라 민원담당공무원 당사자들에게도 업무량 과부하에 따른 피로누적 및 사기저하, 민원부서 기피 등 내부조직관리 측면에서 부정적인 결과를 발생시키게 된다.

〈표 2〉 건축관련민원 단축처리기한에 (N구 건축행정서비스현장)

민원사무명	법정처리기간	목표처리기간
3층이상 10층미만 또는 1,000㎡초과 5,000㎡미만 건축물의 건축허가	14일	10일 이내
10층이상 16층미만 또는 5,000㎡~30,000㎡미만 건축물의 건축허가	20일	15일 이내
16층이상 또는 30,000㎡이상 건축물의 건축허가	30일	25일 이내
건축사 업무대행건축물의 사용승인(특별검사원 사용검사 대상제외)	3일	2일 이내
용도변경 신고	3일	2일 이내
임시사용승인	5일	3일 이내
건축물표시 변경	6일	4일 이내
건축관계 진경민원	7일	5일 이내
건축물대장 전환신청	6일	4일 이내
건축사사무소 등록	4일	2일 이내
건축계획 심의	15일	10일 이내
건축신고, 공작물 축조신고	3일	2일 이내

- 3) 담당인력의 과부하문제는 관련 공무원 및 여타부서 공무원들과의 면담을 통하여 도출된 결과이다. 민원부서 내외의 공무원 대다수가 민원부서, 특히 복합민원관련부서를 기피부서로 지적하고 있다.

처리기한과 관련된 또 하나의 문제점은 복합처리되는 민원간에 처리기간이 상이하  
여 주무부서가 업무를 효과적으로 처리하기 어렵다는 것이다. 예컨대 건축허가중 개발  
행위(농지전용 포함)와 복합인 경우 주무부서인 건축과의 건축허가 처리기간은 2일인  
데 비하여 개발행위허가 처리기간은 15일이기 때문에 건축허가처리가 끝나더라도 개  
발행위협의 및 회신이 이루어질 때 까지 지연처리되고 있다는 것이다.

#### (5) 주민편의적 측면의 의미 퇴색

복합민원전담부서(허가과)의 설치는 민원인(주민)의 편의목적을 최우선으로 하고있  
으나, 민원인의 대다수가 실제 주민이 아닌 대행업체라는 사실은 허가과 설치로 인한  
행정적 과다비용을 상쇄할 만큼 효과를 가지는지에 대해 의문이 제기되고 있다.

일례로 Y시의 경우 현재 허가과에서 처리되는 민원중 대행업체에 위탁하여 처리되  
는 비율이 환경위생분야의 경우 환경관련 배출시설 설치는 약 90%, 위생관련은  
30-40%(음식업조합에서 대행처리), 토지민원의 경우 98% 이상, 공장민원의 경우  
60 - 70%, 건축민원의 경우 80% 이상인 바(용도변경, 건축물대상 등재신청 등 일  
부에 대하여만 직접 처리), 영리를 목적으로하는 대행업체를 위하여 행정비용과 저효  
율적 요소를 감수하는 것은 문제가 있다는 것이다.

### 2) 외부협의과정상의 문제점

#### (1) 내부 관련부서간 협의의 부실

복합민원의 경우 관련 부서간 실무종합심의회를 개최하고 있으나, 참석자 다수가 담  
당수행업무로 인하여 심의회에 불참하게 되는 경우가 발생하며, 참석하는 경우라도 심  
의과정에서 정확한 현지실사 등을 이행하지 않고 서류만으로 심사를 하는 예가 많  
다.4) 이는 해당 부서의 업무로 인하여 관련부서들이 동시에 현지실사를 나가기 어렵  
고, 현지실사에 일정기간이 필요함에도 불구하고 촉박한 처리기한으로 인하여 심의회

4) 실무종합심의회는 경우 사안이 있는 경우 매주 개최되기 때문에 개최여부는 문제되지 않으나,  
운영방식에 있어 문제가 제기되어진다.

운영의 부실화가 우려되는 것이다. 따라서 일부 복합민원 처리의 경우 객관적 판단의 결여로 오판을 하게 됨은 물론, 이로 인한 사후민원의 발생소지가 발생하고 있다. 관련부서간 협의가 미흡한 또 다른 이유는 협의시 소속부서의 입장만을 고려하여 전반적인 검토가 이루어지지 않음으로 해서 발생한다. 우선 관련부서 각자가 해당 개별법 등에 의하여 검토하게 되므로 종합적인 판단을 내리기가 쉽지 않고, 일부의 경우 주무부서에서 조차 관련사항에 대하여 명확하게 가부판단을 하지 않은 채 책임회피성 답변을 하는 경우가 많아 관련부서에서도 분명한 입장을 취하지 않는 경우가 생긴다는 것이다.

### (2) 외부 관련기관의 협조체계 미흡

외부기관과 협조가 필요한 복합민원의 경우 기관간 커뮤니케이션의 부재나 외부관련기관의 책임성 결여 등의 이유로 인하여 민원의 협의처리가 지연되는 사례가 다수 발생한다. 구체적 문제점으로는 민원실무심의회 의 개최를 통보하여도 외부기관의 경우 대부분 참석하지 않는 경우가 많아 담당자가 직접 외부기관을 방문하는 경우가 많다. 특히 군부대의 경우 여타 관련기관과 달리 접근의 어려움 때문에 협의자체가 힘들고, 작전상 보안이라는 이유로 협의민원임에도 불구하고 다수의 사안에 대하여 획일적인 불가통지를 하는 경우가 빈번하다. 뿐만 아니라 관련기관이 상급기관(광역자치단체, 중앙정부)인 경우 협의지연시에도 관행상 업무처리를 촉구하는 것이 어렵다는데 문제가 있다.

### (3) 관련기관간 처리절차 및 기한의 상이성

처리기한과 관련된 문제점은 앞서 내부부서간 협의의 문제점에서 지적된 바와 같이 복합처리되는 민원간에 처리기간이 상이하여 주무 행정기관이 민원업무를 효과적으로 처리하기에 어려움이 있다는 것이다. 예컨대 중소기업진흥공단의 자금지원 적격여부 협의시 '공장배치 및 공장설립에 관한 법률'의 시행규칙 제34조에서는 처리기간이 10일이지만 중소기업진흥공단에서는 '공업단지의 개발 및 운영에 관한 통합지침' 제19조

7항에서 15일에 처리하도록 되어있어 협의의 지연요인이 되고 있다. 또다른 예로 자동차대여사업변경등록과 관련하여 한 지방자치단체에 등록된 렌트카업체가 타 시·군에 영업소를 설치할 경우 시설확인요청을 하게 되는 바, 이때 '여객자동차운송사업시행규칙'에는 협의회신기간이 20일임에도 불구하고 민원사무처리기준표에는 처리기한이 7일로 되어 있어 기간내 처리가 사실상 어려운 실정이다. 처리기한과 관련된 또다른 문제는 외부관련기관의 입장에서 전문적인 현장조사가 필요한 민원의 경우 정확한 처리기간을 정하기가 어렵다는 문제가 있다. 이러한 예로는 건축허가시 문화재와 관련있는 경우 문화재관리기관에서 문화재위원을 소집하여 실시하는 현지실사, 공장설립 등의 경우 환경정책기본법에 의한 사전환경영향평가 등을 들 수 있다.

#### (4) 협의기관간 원거리입지에 따른 처리시간의 지체

협의기관이 원거리에 입지하는 경우 담당공무원의 직접방문, 우편이나 전신(FAX) 등의 방법 등을 사용하고 있는데, 복합민원의 업무량관계로 모든 사안에 대하여 담당공무원이 외부기관을 방문할 수 없기 때문에 주로 우편발송방법을 사용하며 경우에 따라 FAX를 이용하여 발송하기도 한다. 그러나 이 경우에도 여러 가지 문제가 발생하는데, 우선 우편발송의 경우 민원의 시급성에 비하여 우편발송 및 회송에 걸리는 시간이 상당하다는 문제점이 있고, 다음 일부 복합민원의 경우 FAX에 의한 발송이 이루어지기는 하지만 첨부서류가 많거나 설계도면과 같이 첨부내용물이 큰 경우가 많아 FAX 발송에 어려움이 있다.

### Ⅲ. 복합민원제도 개선방안

#### 1. 기본방향

앞서 살펴본 바와 같이 복합민원처리는 그동안의 지속적인 개선노력에도 불구하고 여전히 많은 문제점을 내포하고 있는 것이 사실이다. 민원인은 항상 현재보다 더 나은 서비스를 기대하고 사회전체적인 시스템은 보다 빠르고 수준높은 대응을 요구하기 때

문에 민원처리과정 역시 이에 대응하여 부단한 개선노력을 하지 않을 수 없다.

복합민원의 문제해소를 위한 우선적 작업은 제도의 개선에 앞서 복합민원의 원인이 되는 각종 행정규제를 폐지하고 완화하는데 있음은 재론을 요하지 않는다. 실제 민원 공무원을 대상으로한 과거 조사결과에서도 복합민원의 개선을 위해서는 행정규제의 완화가 필요함이 우선적으로 지적되었고, 여타의 선행연구결과에서도 이 점은 공통적으로 지적되어지는 사항이다.

때문에 본 연구역시 근원적인 문제해결은 행정규제의 폐지 및 완화에 있음을 전제한다. 다만 본 연구의 경우 그러한 규제완화를 전제함에도 불구하고 최소한의 사회·경제적 규제는 불가피하다는 입장에서 이러한 규제에 의한 불편을 최소화하는데 개선 방안 마련의 목적을 두고 있다. 이에 따라 본 연구의 기본적인 방향은 우선 제도의 개선과 새로운 제도의 마련에 초점을 두며, 이와 함께 제도를 성공시키기 위한 구성원의 행태변화 측면을 아울러 살펴 본다. 제도의 개선은 기존의 복합민원관련 제도들이 갖고 있는 문제점을 해소 내지 완화하는 방향으로, 그리고 새로운 제도의 모색은 관련기관간 협조체계를 강제할 수 있는 민원자동동의제에 대한 도입가능성 여부를 검토한다. 다음 구성원의 행태변화측면은 제도의 성공이 외부고객 뿐만 아니라 내부구성원의 만족역하에 좌우된다는 점에서 직접적으로 복합민원업무를 수행하는 담당자들에게 인센티브제공과 같은 사기진작 프로그램의 도입여부를 모색한다. 또 한가지 개선안 마련의 방향은 앞서 두가지, 제도와 사람의 이를 지속적으로 개선해 나가는 토대가 되는 절차 내지 과정(process)의 지속적 혁신방안을 함께 검토한다.

## 2. 내부처리과정의 개선방안

### 1) 복합민원전담부서 설치의 재검토

복합민원 전담부서는 민원점수의 일원화에서 더 나아가 민원처리 자체를 일원화한다는 취지에서 출발한 제도로 현재 다수의 지방자치단체에서 도입하고 있다.<sup>5)</sup> 그러나

5) 2000년 3월 행정자치부는 대통령보고서 정부의 경쟁력강화를 위한 개혁과제의 하나로 인허가 전담기구의 설치를 보고하였고, 이에 따라 동년 7월 전체 시·도에 인허가파의 설치를 내용으



지방자치단체의 사정에 따라 민원처리의 효율화를 위하여 도입된 복합민원전담부서가 오히려 민원처리과정을 복잡하게 만드는 경우가 있다. 앞서 문제점에서 지적한 바와 같이 이를 설치한 상당수의 지방자치단체가 허가와 사후관리의 이원화로 인하여 내부적인 어려움을 겪고 있다는 것이다. 이는 특히 허가관련 업무가 상대적으로 많은 자치단체에서 보다 문제점으로 지적되고 있는데, 일부 인원이 파견된 복합민원전담부서로서는 한계 이상의 업무를 처리할 능력을 가지지 못하기 때문이다. 따라서 정체형 도시 보다는 성장형도시, 그리고 복합민원허가량이 상대적으로 많은 자치단체의 경우 업무 부담의 이중성과 기능수행상 혼란을 고려하여 설치를 재검토할 필요가 있다.<sup>6)</sup>

다만, 이 경우에도 지방자치단체를 찾는 허가관련 민원인이 불편을 느끼지 않도록 보완적 조치를 강구할 필요가 있다. 예컨대 보완적 방법으로는 허가민원 각부문별로 1인씩 차출받아, 민원실내 허가민원관련 종합접수처리코너를 개설하여, 내부적으로는 업무처리방식에 변화를 가하여도 민원인의 입장에서 보면 이전과 마찬가지로 한 곳에서 민원접수처리가 이루어질 수 있도록 운영방식을 개선할 수 있다.<sup>7)</sup> 이 경우 의제처리

로 하는 조직개편지침을 시달하였다. 행정자치부는 이러한 인허가전담기구가 "민원인의 입장에서 복합적인 인·허가 기능이 1개 사무실에서 이루어지므로 여러 부서를 일일이 찾아다녀야 하는 불편이 없어지는 등 허가민원관련서비스가 획기적으로 개선"될 것으로 전망하였다. 행정자치부의 지침에 의하면 인허가전담부서의 설치는 지역실정에 맞추어 탄력적으로 설치방안을 모색 하되, 인허가전담기구의 명칭은 주민의 인지도를 고려하여 '허가민원과' 또는 '민원종합처리과' 등으로 가급적 통일하고, 내용으로는 지방자치단체의 가장 핵심적 수행기능인 주택건축, 식품위생, 공장설립, 농지전용 등 인허가민원량의 다수를 점하는 기능을 일원화하도록 하였다. 한편 행정자치부는 허가민원과가 조기에 정착할 수 있도록 기구설치와 함께 우수인력의 우선적인 배치, 근무공무원에 대한 인사상의 우대 등 처우조치, 상부기관의 무분별한 감사역제, 허가사무의 분야별 전담팀장에게 전결권 부여 등 여러 후속조치를 병행토록 권고한 바 있다.

- 6) 허가과의 경우 행정의 양대 가치인 민주성과 효율성중 어디에 강조점을 두느냐에 따라 논의방향이 달라질 수 있다. 즉, 민주성에 보다 중점을 둘 경우 다소의 비효율적 측면이 있더라도, 추가적 행정비용부담을 감소할 수 있을 것임(이는 전체 민원인이 주민일 경우 고려가능한 일임). 그러나 현실적으로 허가민원 이용자의 90% 정도가 주민이 아닌 대행업체(경기도의 경우 상당수 대행업체가 서울 소재)를 통하여 이루어지고 있는 현실에서, 영리를 목적으로 하는 대행업체의 편의를 위하여 행정력의 낭비와 비효율을 방치하는 것은 문제가 있다. 물론 이들에 대해서도 민원접수처리가 불편하지 않도록 하는 보완조치는 필요할 것이다.
- 7) 김포시청의 경우 1998년 10월 전국 최초로 민원전담 처리부서인 허가과 설치하였고, 이후 한·미지방자치 국제컨퍼런스에서 우수사례로 선정·발표, 1999년 6월 국회환경기념관에서 열린 새정치국민회의 지방자치위원회 주관 제2기 민선지방자치단체출범 제1주년 기념대회에서 전

대상을 확대함으로써 효과를 배가할 수 있다.<sup>8)</sup>

한편, 지방자치단체가 복합민원전담부서를 계속하여 유지하는 경우에는 담당공무원의 권한문제와 적정인력의 확보에 주력하여야 한다.<sup>9)</sup> 우선, 전문능력 배양 및 담당공무원의 권한강화가 필요하다. 책임감을 가지고 효과적으로 복합민원업무에 대응하기 위해서는 해당분야 뿐만 아니라 관련분야에 대한 폭넓은 지식과 이해가 필요함은 재언을 요하지 않는다. 때문에 이를 위해서는 지방공무원교육원 등에 복합민원관련 연수 프로그램 개설(각자 담당분야에 대한 업무능력제고 및 관련 업무분야에 대한 이해증진)할 필요가 있으며, 책임감의 제고를 위하여 하위직 배치를 지양하고 업무에 경험이 많은 7급 이상으로 배치토록 하여야 할 것이다. 다음, 적정인력확보를 통하여 대민역량을 강화할 필요가 있는데, 이를 위해서는 복합민원 전담부서에 인력의 우선적 배치가 이루어져야 한다. 이와 함께 대민역량부서 구성원으로서의 자긍심을 가지고 업무를 수행해 나갈 수 있도록 수당지급, 근무가점제도 도입, 감사를 비롯한 각종 조사의 경감 등과 같은 업무수행환경을 조성해 주어야 할 것이다.

이처럼 담당공무원의 전문능력 및 권한의 강화, 적정인력의 배치를 통하여 형식적인 복합민원 전담부서의 운영(담당자가 주관부서로 관련서류를 넘겨주는 중계역할만 수행하는 경우 등)을 지양하고 전담부서에서 대민업무가 완결될 수 있도록 하여야 할 것이다.

국 지방자치단체의 행정업무개선 모범사례로 발표, 2000년 3월 대통령주재 국무회의시 경영혁신 우수사례로 보고 되어, 2000년 공공부문 전국경영혁신대회에서 '행정자치부장관상'을 수상한 바 있다. 이러한 김포시의 사례는 이후 허가과 설치의 논거로 작용하여 전체 지방자치단체에 권장되어, 다수 지방자치단체의 벤치마킹 대상이 되었다. 그러나 김포시의 경우 앞서 양주군에서 나타난 문제점과 유사한 어려움으로 인하여 현재 허가과 운영에 대한 전면적인 재검토중에 있다. 또한 광명시의 경우 기존 운영되던 허가과를 폐지하고 허가과에서 처리하던 개별 허가민원을 관련부서로 이관하여 통합처리하는 것으로 조직개편을 실시하였다. 한편, 보완적 조치로서 각 허가민원 부문별로 1명씩을 차출한 후, 민원실내 종합민원실형태로 운영하여 민원인의 입장에서는 one-stop 처리가 가능하도록 운영방식을 개선하였다.

- 8) 의제처리란 어떠한 인허가를 받기 위하여 근거법령이 서로 다른 인허가를 함께 받아야 할 경우에 그 관련 인허가가 주된 인허가와 중복되거나 유사하다면 주된 인허가만 받으면 관련 인허가도 함께 받은 것으로 간주하여 처리하는 것을 말한다.
- 9) 이는 전술한 바와 같이 행정운영의 효율성 측면보다 주민의 편의성 측면을 강조하는 경우 가능한 일이다. 행정의 제 가치중 어느 것에 우선점을 두는냐는 전적으로 해당 행정기관의 정책판단에 의하여 결정될 선택의 문제이다. 다만 여기서는 기존의 전담부서 형식을 고수할 경우 운영문제에 대한 보완책으로서의 방안을 제시한다.

## 2) 민원후견인제의 실질화

현재 민원인이 후견인을 선정하도록 되어 있으나 후견인 개개인의 특성이나 업무연관성, 대상 후견인의 현재 업무량 정도 등을 파악하지 못하는 민원인의 입장에서는 적절한 후견인을 선정하기에 어려움이 있는 것이 사실이다. 따라서 민원인이 후견인의 선정을 요청하는 경우에 한하여, 복합민원 업무담당자가 해당 업무의 특성 등을 고려하여 복수의 민원후견인을 추천하여 민원인의 선택을 도와주도록 하여야 할 것이다.

또한 민원후견인제도에 책임처리시스템을 도입하여 민원인이 후견인을 신청하는 경우 민원처리종료후 반드시 후견인의 업무에 대한 평가서를 제출토록 할 필요가 있다. 이 경우 평가서는 상담, 안내, 친절도, 전문지식보유정도, 업무효과 등 몇 개부분으로 나누어 평가하고, 그 결과를 차후 업무고과에 반영토록 하도록 한다.

## 3) 사전심사청구제의 반영정도 강화

현재 사전심사를 마친 민원은 '사전심사필'의 고무인을 날인하여 접수하고, 사전심사청구시 제출한 구비서류에 대하여는 다시 제출하지 않도록 되어 있으며, 사전심사시 이루어진 절차는 특별한 사유가 없는 한 재실시를 금지하고, 사전심사시 가능하다고 결정한 민원에 대하여는 민원인의 귀책사유 등 특별한 사유가 없는 한 사전심사 통보시 지적하지 아니한 다른 이유를 들어 불허가하는 일이 없도록 하고 있다.

그럼에도 불구하고 사전심사를 거친 사항에 대하여 후에 정식민원이 제기된 경우 처음부터 다시 검토를 시작하는 경우가 다수 있는 바, 이는 대부분 민원부서에서 사전심사시 검토를 부실하게 하거나 관련부서의 협의절차를 거치지 않은 채 상담자 본인이 알고 있는 한도내에서 대답해 주는 경우가 많았기 때문이다.

따라서 사전심사한 결과가 차후 정식민원절차에서 이중적으로 업무처리되지 않기 위해서는 사전심사결과에 대한 책임처리자의 서명 및 유효기간 등을 반드시 함께 기재토록 하여야 할 것이다.<sup>10)</sup> 이를 통하여 담당자가 책임의식을 가지고 업무를 처리하

10) 일례로 P구청의 경우 3년전에 상담한 내용을 토대로 민원인이 관련된 준비를 시작하여 3년후 정식민원을 신청하였으나 반려되 행정심판이 제기된 경우가 있는 바, 사전심사 결과의 유효기간을 명시할 필요가 있다(단, 법규의 개정 등 불가피한 사유가 발생한 경우 재검토됨을 단서

계 함과 동시에 제출된 서류로 확인 가능한 분야에 대해서는 유효기간내에 한하여 정식절차를 거친 것과 동일한 효력을 인정할 필요가 있다.

### 3. 외부협의과정의 개선방안

민원자동동의제는 복합민원의 처리시 협조기관의 회신이 없는 경우에도 회신기간이 경과하면 관련기관이 해당민원의 처리방향에 동의한 것으로 간주하는 제도로 다수의 관련기관이 존재하는 복합민원의 신속하고도 효과적 처리를 위하여 유용하게 활용할 수 있는 방안이 된다. 동 제도는 현행의 복합민원처리에서 노정되는 문제점들 중에서 특히, 관련기관간 협조의 미흡 또는 부재를 시정하기 위한 대안의 하나로 제시될 수 있다. 현행의 복합민원은 해당민원에 대하여 다수의 관련기관들이 이해관계를 갖고 있어 주무부서가 직면하는 가장 큰 문제의 하나가 관련기관간 원활한 협조의 미흡이기 때문이다.

민원자동동의제는 복합민원의 처리에서 야기되는 협조기간의 처리지연을 해소함으로써 민원처리의 신속성을 도모하는데 그 의의를 두고 있다. 다만, 협조기관의 처리지연을 해소하기 위한 접근에서 협조기관의 자발적 신속처리를 권장 또는 유도하기보다는 명시적 법규를 통하여 주무부서가 일방적으로 동의여부를 확정하는데 주안점을 두고 있다.<sup>11)</sup>

조항으로 고지토록 한다).

- 11) 민원자동동의제는 복합민원의 처리지연을 해소하기 위한 제도로 다음과 같은 두 가지의 전제에 토대하고 있다. 하나는 복합민원처리의 주무부서가 일방적인 처리방침을 결정할 가능성이 삼존한다는 것이고, 다른 하나는 전술한 방법의 복합민원처리 시에도 사후 특별한 문제가 발생할 소지가 없을 것이라는 점이다. 그러나 현행 법률에 규정된 모든 복합민원이 상기의 두 가지 전제를 충족하고 있는 것은 아니다. 주무부서의 일방적 결정만으로는 사후 여러 가지 문제가 야기될 복합민원들이 다수 존재한다. 따라서 민원자동동의제를 적용할 수 있는 복합민원의 범위가 적정하게 확정되어야만 주무부서의 일방적 결정에 의한 복합민원처리 시에도 사후적 문제가 발생되지 않을 것이다. 이처럼 민원자동동의제를 적용할 수 있는 적정범위는 전술한 두 가지 전제를 고려하여 첫째, 검토 용이성(해당민원의 적법성이나 타당성을 복합민원처리의 주무부서가 단독으로 검토할 수 있는지의 여부)과 둘째, 문제 해소성(해당민원의 처리를 복합민원처리의 주무부서가 일방적으로 집행하여도 사후 문제발생의 소지가 해소되는지의 여부)을 고려하여 양자 모두에 해당되지 않는 민원이 그 대상이 되어야 할 것이다.

현행 법률규정에 의하면, 복합민원은 이의 처리시 다수 관련기관의 의견을 거치게 하는 바, 이는 주무부서 등 어느 한 기관의 단독검토를 통해서도 해당민원의 적법성 또는 타당성을 정확하게 규명하기가 어렵다는 것에 근거하고 있다. 이에 비하여 민원 자동동의제는 회신기간 만료시점에 협조기관의 회신이 없을 경우 해당민원의 처리방향에 협조기관이 동의한 것으로 확정한다는 논리를 함축하고 있어 해당민원의 처리방향을 주무부서가 일방적으로 결정한다는 해석이 가능하고, 결과적으로 협조기관의 의견을 구하지 않더라도 해당민원의 처리에 특별한 하자가 발생할 가능성이 매우 희박하다는 현실적 논리가 전제되어 있다. 따라서 현행 법률에서 규정한 복합민원의 처리취지에는 민원자동동의제의 도입이 적합하지 않은 것으로 판단되나 현행 법률에 단서 조항을 신설하여 복합민원의 일부에 선택적으로 적용함으로써 해당민원의 적법성 또는 타당성 문제에 하자가 최소화되도록 하거나 민원자동동의제의 도입취지를 협조기관의 보다 신속한 처리유도에 높은 비중을 둠으로써 회신기간 만료시 주무부서의 일방적 처리방침 결정이라는 명분상 목적을 희석시킬 경우 적법성 문제를 다소 완화할 수 있을 것이다.

#### IV. 결 론

지방자치단체는 현실적으로 국민과 점점을 이루고 있는 민원행정의 효율적 수행을 확보함으로써 민원인의 편의를 도모함은 물론, 나아가 고객지향적 행정을 구축하는 토대를 마련할 수 있게 된다. 이러한 점은 앞서 논의한 바와 같이 특히 복합민원의 처리과정에서 요구되어지는 바, 복합민원의 처리과정에서 노정되고 있는 행정편의 또는 부서이기주의적 양태를 지양하여 보다 신속하게 민원을 처리할 수 있는 방안의 모색이 지속적으로 강구되어야 할 것이다. 또한 복합민원의 경우 복합민원제도 내적으로 제도 운영의 효율화 및 보다 효과적인 새로운 제도의 마련에 노력하는 한편, 중앙정부적 차원에서 국가의 간여나 규제 축소라는 복합민원제도 외적인 행정개혁노력은 물론 민원관련 인력운용이나 인센티브제 확대와 같은 지원노력이 수반되어야 진정한 효과를 거둘 수 있음도 아울러 인식할 필요가 있다.

### 【참고문헌】

- 경기도. (1995). 「민원행정 발전방안 연구」. 경기도.
- 석영철. (2000). 민원후견인제도. 「지방행정」, 통권561호.
- 오석홍. (1996). 「한국의 행정」, 경세원.
- 유홍림·조경호. (2001). 서울시 자치구청 민원행정 공무원의 갈등관리유형과 민원행정 서비스에 대한 시민만족도. 「한국행정연구」, 10(3).
- 조성한. (2002). 「효과적인 민원행정 관리방안」. 한국행정연구원.
- 내무부. (1978). 복합민원처리제도개선지침.
- 총무처. (1982). 복합민원개선결과종합보고.
- \_\_\_\_\_. (1982). 성장을 위한 제도개선백서.
- 행정자치부. (2003). 민원제도개선 활성화 계획.
- \_\_\_\_\_. (2003). 2003년도 민원행정제도개선 기본지침.
- \_\_\_\_\_. (2002). 민원행정담당공무원 워크샵

---

\* 논문투고일 : 2003.12.2/심사완료일 : 2003.12.18