민원 처리 및 정보공개 규정을 다음과 같이 시행한다.

규정 제333호

민원 처리 및 정보공개 규정

확 정 일 : 2025년 4월 29일

시 행 일 : 2025년 5월 7일

민원 처리 및 정보공개 규정 일부개정

1. 개정이유

가. 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 일부 개정 사항 반영

나. 민원조정위원회의 효율적 운영을 위해 지역민원조정위원회 신설

2. 주요골자

가. 민원처리에 관한 법률 시행령 개정사항 반영(안 제14조의2)

나. 민원조정위원회의 운영 효율화를 위한 지역민원조정위원회 신설(안 제26조 및 제27조, 제31조)

민원 처리 및 정보공개 규정 일부를 다음과 같이 개정한다.

민원 처리 및 정보공개 규정 일부개정

제14조의2 제1항 제2호 및 제3호를 다음과 같이 한다.

2. 민원인의 폭언 · 폭행 등을 방지하고 증거를 수집하기 위한 휴대용 영상음성기록장비, 녹음전화 등의 운영

3. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위로 민원 처리를 지연시키거나 방해하는 민원인에 대한 퇴거 또는 일시적 출입 제한

가. 폭언 · 폭행

나. 무기 · 흉기 등 위험한 물건의 소지

다. 목적이 정당하지 않은 반복 · 중복 민원 제기를 통한 공무 방해 행위

라. 그 밖에 다른 민원인이나 담당자에게 신체적 · 정신적 피해를 입히는 행위

제14조의2 제1항 제5의2호 및 제5의3호를 다음과 같이 신설한다.

5의2. 폭언 · 폭행 등 형사처벌 규정을 위반한 행위를 한 민원인에 대한 수사기관에의 고발

5의3. 담당자가 제5호의2에 해당하는 민원인에 대한 고소를 희망하는 경우 해당 고소를 위한 행정적 · 절차적 지원

제14조의2 제1항 제7호 및 8호를 다음과 같이 신설한다.

7. 민원인과의 전화 또는 면담에 대한 1회당 권장 시간 설정. 이 경우 민원별 특성을 고려하여 권장 시간을 달리 설정할 수 있다.

8. 다음 각 목의 경우 전화나 면담의 종료 조치. 이 경우 그 조치 전에 해당 사유를 민원인에게 고지해야 한다.

가. 전화 또는 면담 중 민원인이 반복적 · 지속적으로 욕설, 협박 등 폭언을 하거나 모욕, 성희롱(성적인 언동 등을 통하여 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 행위를 말한다)을 한 경우

나. 제7호에 따른 권장 시간을 상당히 초과하여 업무를 방해한 경우

제14조의2 제4항을 다음과 같이 한다.

④ 사장은 민원인과 민원 처리 담당자 간에 고소 · 고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 이에 대항하는 업무를 총괄하는 전담부서를 지정해야 하고, 변호사 선임비용, 소송비용 등 소송 수행이나 수사 단계에서의 대응에 필요한 비용의 전부 또는 일부를 예산의 범위에서 지원할 수 있다.

제26조 제1항, 제2항, 제3항을 다음과 같이 한다.

① 민원사항을 종합적으로 심의, 조정하기 위하여 본사에 민원조정위원회(이하 “조정위원회”라 한다)를, 지역본부에 지역민원조정위원회(이하 “지역조정위원회”라 한다)를 둔다.

② 조정위원회와 지역조정위원회는 다음 각 호의 사항 중 종합적인 심의, 조정이 필요하여 위원장 또는 민원소관부서장이 제안한 사항을 심의·조정

한다.

③ 조정위원회와 지역조정위원회는 회의에 부쳐진 민원사항에 대하여 다음 각 호의 내용을 검토한다.

제27조 제2항을 다음과 같이 한다.

② 위원은 다음 각 호에 해당되는 사람 중에서 위원장이 의안에 따라 위원을 임명 또는 위촉하며, 위원장 1인을 포함하여 5인 이상 7인 이하의 위원으로 구성한다.

제27조 제6항을 다음과 같이 신설한다.

⑥ 지역민원조정위원회의 위원장은 지역본부장이 되며, 간사는 지역본부 총무업무 담당 팀(부)장으로 한다. 위원의 구성 및 위원회 운영 등은 조정위원회 규정을 준용하여 위원장이 결정한다.

제31조를 다음과 같이 한다.

제31조(외부위원 수당) 조정위원회와 지역조정위원회에 참석하는 공사 직원이 아닌 위원에 대하여는 예산범위에서 수당을 지급할 수 있다.

민원 처리 및 정보공개 규정 신구조문 대비표

현 행	개 정 안	사 유
제14조의2(민원처리담당자의 보호) ① 사장은 민원인 등의 폭언·폭행, 목적이 정당하지 아니한 반복 민원 등으로부터 민원처리담당자를 보호하기 위하여 민원처리담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 다음 각 호에 해당하는 필요한 조치를 하여야 한다. 1. (생 략) 2. 민원인의 폭언·폭행 등이 발생하였거나 발생하려는 때에 증거 수집 등을 위하여 불가피한 조치로서 휴대용 영상음성기록장비, 녹음전화 등의 운영 3. 폭언·폭행 등으로 민원 처리를 지연시키거나 방해하는 민원인에 대한 퇴거 조치 4. ~ 5. (생 략) 5의2. (신 설)	제14조의2(민원처리담당자의 보호) ① 사장은 민원인 등의 폭언·폭행, 목적이 정당하지 아니한 반복 민원 등으로부터 민원처리담당자를 보호하기 위하여 민원처리담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 다음 각 호에 해당하는 필요한 조치를 하여야 한다. 1. (현행과 같음) 2. 민원인의 폭언·폭행 등을 방지하고 증거를 수집하기 위한 휴대용 영상음성기록장비, 녹음전화 등의 운영 3. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위로 민원 처리를 지연시키거나 방해하는 민원인에 대한 퇴거 또는 일시적 출입 제한 가. 폭언·폭행 나. 무기·흉기 등 위험한 물건의 소지 다. 목적이 정당하지 않은 반복·중복 민원 제기를 통한 공무 방해 행위 라. 그 밖에 다른 민원인이나 담당자에게 신체적·정신적 피해를 입히는 행위 4. ~ 5. (현행과 같음) 5의2. 폭언·폭행 등 형사처벌 규정을 위반한	민원처리법 시행령 개정사항 반영

현 행	개 정 안	사 유
5의3. (신 설)	행위를 한 민원인에 대한 수사기관에의 고발 5의3. 담당자가 제5호의2에 해당하는 민원인에 대한 고소를 희망하는 경우 해당 고소를 위한 행정적·절차적 지원	
6. (생 략)	6. (현행과 같음)	
7. (신 설)	7. 민원인과의 전화 또는 면담에 대한 1회당 권장 시간 설정. 이 경우 민원별 특성을 고려하여 권장 시간을 달리 설정할 수 있다.	
8. (신 설)	8. 다음 각 목의 경우 전화나 면담의 종료 조치. 이 경우 그 조치 전에 해당 사유를 민원인에게 고지해야 한다. 가. 전화 또는 면담 중 민원인이 반복적·지속적으로 욕설, 협박 등 폭언을 하거나 모욕, 성희롱(성적인 언동 등을 통하여 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 행위를 말한다)을 한 경우 나. 제7호에 따른 권장 시간을 상당히 초과하여 업무를 방해한 경우	
② ~ ③ (생 략) ④ 사장은 민원인과 민원 처리 담당자 간에 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 이에 대항하는 업무를 총괄하는 전담부서를 지정해야 한다.	② ~ ③ (현행과 같음)) ④ 사장은 민원인과 민원 처리 담당자 간에 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 이에 대항하는 업무를 총괄하는 전담부서를 지정해야 하고, 변호사 선임비용, 소송비용 등	

현 행	개 정 안	사 유
	소송 수행이나 수사 단계에서의 대응에 필요한 비용의 전부 또는 일부를 예산의 범위에서 지원할 수 있다.	
제26조(민원조정위원회의 설치 및 심의) ① 민원사항을 종합적으로 심의, 조정하기 위하여 민원조정위원회(이하 “조정위원회”라 한다)를 둔다. ② 조정위원회는 다음 각 호의 사항 중 종합적인 심의, 조정이 필요하여 위원장 또는 민원소관부서장이 제안한 사항을 심의·조정한다. ③ 조정위원회는 회의에 부쳐진 민원사항에 대하여 다음 각 호의 내용을 검토한다. ④ ~ ⑤ (생 략)	제26조(민원조정위원회의 설치 및 심의) ① 민원사항을 종합적으로 심의, 조정하기 위하여 본사에 민원조정위원회(이하 “조정위원회”라 한다)를, 지역본부에 지역민원조정위원회(이하 “지역조정위원회”라 한다)를 둔다. ② 조정위원회와 지역조정위원회는 다음 각 호의 사항 중 종합적인 심의, 조정이 필요하여 위원장 또는 민원소관부서장이 제안한 사항을 심의·조정한다. ③ 조정위원회와 지역조정위원회는 회의에 부쳐진 민원사항에 대하여 다음 각 호의 내용을 검토한다. ④ ~ ⑤ (현행과 같음)	민원조정위원회의 운영 효율화를 위해 지역민원조정위원회 신설

현 행	개 정 안	사 유
제27조(조정위원회의 구성 및 운영) ① (생 략) ② 위원은 다음 각 호에 해당되는 사람 중에서 위원장이 의안에 따라 위원을 임명 또는 위촉한다. ③ ~ ⑤ (생 략) ⑥ (신 설)	제27조(조정위원회의 구성 및 운영) ① (현행과 같음) ② 위원은 다음 각 호에 해당되는 사람 중에서 위원장이 의안에 따라 위원을 임명 또는 위촉하며, 위원장 1인을 포함하여 5인 이상 7인 이하의 위원으로 구성한다. ③ ~ ⑤ (현행과 같음) ⑥ 지역민원조정위원회의 위원장은 지역본부장이 되며, 간사는 지역본부 총무업무 담당 팀(부)장으로 한다. 위원의 구성 및 위원회 운영 등은 조정위원회 규정을 준용하여 위원장이 결정한다.	민원조정위원회 구성인원 명확화 지역민원조정위원회 구성 및 운영 사항 추가
제31조(외부위원 수당) 조정위원회에 참석하는 공사 직원이 아닌 위원에 대하여는 예산범위에서 수당을 지급할 수 있다.	제31조(외부위원 수당) 조정위원회와 지역조정위원회에 참석하는 공사 직원이 아닌 위원에 대하여는 예산범위에서 수당을 지급할 수 있다.	지역민원조정위원회 구성에 따른 외부위원 수당지급 사항 포함

민원 처리 및 정보공개 규정

개정 2025.04.29 규정 제333호

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 규정은 한국토지주택공사의 민원처리와 정보공개에 관한 기본적인 사항을 정하여 민원과 정보공개 업무를 신속, 친절, 공정, 정확히 처리하고, 민원제도의 합리적 개선 및 국민의 알 권리를 보장함으로써 고객만족 실현과 경영의 투명성을 확보함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 규정에서 사용하는 용어의 뜻은 다음 각 호와 같다.

1. “민원인”이란 공사에 대하여 특정한 행위를 요구하는 개인 · 법인 또는 단체를 말한다. 다만, 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 요구자를 민원인으로 보지 아니한다.

가. 행정기관 또는 공공단체가 공사에 대하여 특정한 행위를 요구하는 경우. 다만 사경제(私經濟)의 주체로서 요구하는 경우에는 제외한다.

나. 공사와 사법상의 계약관계에 있는 자가 사법적 효과를 발생시키기 위하여 공사에 특정한 행위를 요구하는 경우

다. 주소, 성명 등이 분명하지 아니한 자가 공사에 특정한 행위를 요구하는 경우

2. “민원”이란 민원인이 한국토지주택공사(이하 “공사”라 한다)에 요구하는 다음 각 목의 사무를 말한다. <개정 2023.12.28>

가. 일반민원

1) 특정한 사실 또는 법률관계에 관한 확인 또는 증명의 신청

2) 허가 · 승인 · 추천 · 시험 · 검사 등의 신청

3) 장부 · 대장 등에의 등록 · 등재 또는 신고 수리의 신청

4) 법령 · 제도 · 절차 등 업무에 관한 질의 또는 상담 형식을 통한 설명이나

해석의 요구

5) 공사 방침이나 제도 및 운영의 개선에 관한 건의

6) 그 밖에 공사에 대하여 특정한 행위를 요구하는 사항

나. 고충민원 : 위법 · 부당하거나 소극적인 처분 및 불합리한 행정제도로 인하여 권리를 침해하거나 불편 또는 부담을 주는 사항에 대하여 해결을 요구한 민원을 말한다.

다. 삭제 <2023.12.28>

라. 삭제 <2023.12.28>

마. 삭제 <2023.12.28>

바. 삭제 <2023.12.28>

3. “민원주관부서”란 민원서류의 접수, 배부 등 민원을 총괄하는 본사의 부서를 말하며, “민원소관부서”라 함은 해당 민원사항을 직접 처리하는 본사의 부서 및 지역본부(사업본부를 포함한다. 이하 같다)를 말한다.

4. 삭제 <2023.12.28>

5. “다수인관련민원”이란 5세대 이상의 공동이해와 관련하여 5명 이상이 연명으로 제출한 민원을 말한다.

6. “유사 다수인 민원”이란 5건 이상의 동일한 내용의 민원을 서로 다른 개인이 각자 제출한 경우를 말한다.

7. “전자민원창구”란 민원관리를 위한 공사의 전자적 시스템을 말한다.

8. “전자민원문서”란 전자민원창구를 통해 접수된 다양한 형태의 민원서류를 민원서류표시, 선람 등의 처리를 전자적으로 행할 수 있도록 고안된 문서 양식을 말한다.

9. 삭제 <2023.12.28>

10. “정보공개주관부서”란 정보공개업무를 운영하는 본사 부서를 말하며, “정보공개처리부서”란 해당 공개 청구된 정보 관련 업무를 직접 담당하는

본사의 부서 및 지역본부(사업본부를 포함한다)를 말한다. 다만 지역본부의 경우 주무 부에서 정보공개 청구의 접수, 분류, 처리과정의 통제업무를 주관한다.

제3조(다른 법령과의 관계) 공사의 민원처리 및 정보공개에 관하여 이 규정에서 정하지 않은 사항은 「민원 처리에 관한 법률」 및 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」에서 정하는 바에 따른다.

제2장 민원의 접수 및 처리

제4조(처리기간의 계산) ① 민원의 처리기간을 5일 이하로 정한 경우에는 민원사항의 접수시각부터 “시간” 단위로 계산하되, 공휴일 및 토요일을 제외한다. 이 경우 1일은 공사의 취업규칙에 따른 평일의 근무시간으로 계산한다.

② 민원의 처리기간을 6일 이상으로 정한 경우에는 “일”단위로 계산하고 첫날을 포함하되, 공휴일과 토요일은 제외한다.

③ 민원의 처리기간의 계산에 있어서 “즉시”라 함은 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 3근무시간 이내를 말한다.

제5조(전자민원창구의 설치 · 운영) 민원주관부서장은 인터넷 등 정보통신망을 이용하여 민원의 접수, 처리결과의 통지 등 각종 민원을 처리하는 “전자민원창구”를 설치 · 운영할 수 있다.

제6조(민원실 및 민원1회 방문처리제) ① 본사는 민원의 신속 · 공정한 처리를 위하여 민원주관부서 내에 민원실을 설치 · 운영할 수 있다. 이 경우 민원실의 명칭은 달리 정할 수 있다.

② 지역본부는 민원전담 파트를 설치 · 운영하여야 한다. 이 경우 민원전담

파트의 명칭은 달리 정할 수 있다.

③ 본사 및 지역본부는 불필요한 사유로 민원인이 공사를 다시 방문하지 아니하도록 민원1회 방문상담창구를 설치하여야 한다.

제7조(민원실장 지정 · 임무) ① 민원실을 설치할 때 민원실장은 민원주관부서장이 소속직원 중에서 이를 임명한다.

② 민원실장은 민원서류의 접수 · 배부 등 민원을 관장하는 민원주관부서의 업무를 총괄한다.

③ 민원실장은 민원 처리와 관련하여 알게 된 민원의 내용과 민원인 및 민원의 내용에 포함되어 있는 특정인의 개인정보 등이 누설되지 아니하도록 개인정보 보호 실태를 확인 · 점검하고, 민원을 처리하는 담당자에게 연 1회 이상 정보보호에 필요한 교육을 실시하여야 한다.

제8조(민원심사관) ① 민원심사관은 민원주관부서장이 소속직원 중에서 임명한다.

② 민원심사관은 다음 각 호의 임무를 수행한다.

1. 민원 처리 상황의 수시 점검
2. 처리기간이 경과한 경우 별지 제1호서식의 처리 독촉
3. 처리지연 신고사항에 관한 조치사항의 보고

제9조(처리기간의 설정 · 공표) ① 민원주관부서장은 민원처리의 신속을 도모하기 위하여 소관업무와 관련한 민원의 종류별로 공사에 신청이 도달, 접수된 때부터 해당 민원의 처리가 완료될 때까지의 소요되는 기간을 미리 정하여야 한다.

② 제1항에 따른 민원의 종류별 처리기간은 별표 1의 민원처리 기준표와 같이 정한다. 다만, 같은 별표에 열거되지 아니한 민원사항은 같은 별표의 유사한 내용에 준하여 민원주관부서장이 별도로 정할 수 있다.

제10조(처리기간에 포함하지 아니하는 기간) 민원의 처리기간 중 다음 각 호에 해당하는 기간은 처리기간에서 제외한다.

1. 민원서류의 보완에 소요된 기간(보완 요구서류를 발송한 날과 보완된 서류 등이 도달한 날을 포함한다)
2. 5명 이상의 민원인이 관련되어 있는 경우 그 대표자 선정에 소요되는 기간
3. 접수, 경유, 협의 및 소관 부서가 각각 상당히 떨어져 있는 때에는 민원서류의 이송에 소요되는 기간
4. 보안상 필요한 조치로 인하여 소요되는 기간
5. 공사의 자금사정으로 인하여 처리가 지연되는 기간
6. 민원에 직접 관련된 대금의 미납, 입회의 불참 등 처리단계에 있어 민원인의 귀책사유로 인하여 지연되는 기간
7. 실험, 검사, 감정평가, 전문적인 기술검토, 시가 및 가격조사, 수요조사, 원가계산, 경영분석과 기업진단 등에 소요되는 기간
8. 해당 민원의 처리와 관련하여 공청회 등이 실시되는 경우 그에 소요되는 기간

제11조(민원처리 기준표 등의 비치) ① 본사 및 지역본부는 별표 1의 민원처리 기준표와 민원편람을 비치하거나 인터넷에 게시하여 민원인이 열람할 수 있도록 하여야 한다. <개정 2023.12.28>

② 제1항에 따른 민원편람에는 민원의 종류별로 신청서식, 구비서류, 소관부서, 처리절차, 처리기간, 수수료 그 밖에 민원의 안내에 필요한 사항을 명시하여야 한다.

제12조(민원서류의 접수 및 이송) ① 민원서류는 민원주관부서(전자민원창구를 포함한다. 이하 같다)에 비치된 별지 제2호서식의 민원처리부에 접수하여야 한다. 다만, 권리의무 승계, 소유권이전 승인, 근저당권 말소신청, 품질시험의뢰 등 그 밖의 신청이나 신고로서 취급건수가 많은 것은 별도의 관리방안을 마련하여 직접 접수 처리할 수 있다.

② 민원서류를 접수할 때에는 그 민원서류의 왼쪽 윗부분에 별표 2의 민원서류 표시인을 찍어야 한다. 다만, 전자민원창구를 이용할 때에는

민원서류 표시인을 전자적 형태로 나타낼 수 있다.

③ 민원사항을 접수한 때에는 민원처리의 기준과 절차, 예상처리 소요기간과 필요한 현장 확인이나 조사 예정시기 등을 신청인에게 안내하여야 하고, 신청인에게 별지 제3호서식의 접수증을 내줘야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 접수증을 발급하지 아니할 수 있다.

1. 구술 · 우편 또는 정보통신망에 의한 신청
2. 처리기간이 “즉시”로 되어 있는 신청
3. 접수증에 갈음하는 문서를 주는 신청

④ 민원사항의 접수 등 민원처리 서식은 민원사항의 접수, 처리의 편의를 도모하고 자료의 효율적 관리 등을 위한 공사의 전자적 시스템인 “전자민원창구”에서 작성 · 관리할 수 있다.

⑤ 전자민원창구를 통해 접수한 민원서류를 스캔 등 전자적 파일형태로 변환하여 별지 제4호서식의 전자민원문서로 작성한 때에는 이를 원본에 갈음하여 처리한다.

⑥ 민원주관부서에 접수된 민원서류는 다른 문서에 우선하여 1근무시간 이내에 이를 민원소관부서에 이송하여야 한다. 다만, 민원소관부서가 상당히 떨어져 있는 등 특별한 사유가 있으면 3근무시간 이내에 이송할 수 있다.

⑦ 소관이 아닌 민원서류를 받은 때에는 3근무시간 이내에 민원소관부서(민원주관부서 경유 포함)로 이송하여야 한다.

⑧ 다른 행정기관의 민원서류를 접수한 때에는 접수한 때부터 8근무시간 이내에 소관기관에 이를 이송하고 그 사실을 민원인에게 통지하여야 한다.

⑨ 민원사항이 소관부서를 정할 수 없거나 여러 소관부서에 속하는 때에는 민원주관부서장이 소관부서를 지정할 수 있다.

제13조(민원인 중 대표자의 선정) ① 3명 이상의 민원인이 대표자를 정하지 아니하고 동일한 민원서류를 연명으로 제출한 경우 민원소관부서장은

일정한 기간을 정하여 민원인 중에서 3명 이내의 대표자를 선정하여 통보할 것을 요청할 수 있다.

② 제1항의 경우에 민원인 또는 민원인 대표자가 소정의 기간 내에 대표자를 선정하여 통보하지 아니한 때에는 민원소관부서장은 민원인 또는 민원인 대표자 중 3명 이내를 대표자로 선정할 수 있다.

③ 제1항과 제2항에 따라 대표자가 선정된 때에는 그 대표자를 민원인으로 본다.

제14조(민원처리의 원칙) ① 민원소관부서장은 민원을 관련 법령과 사규가 정하는 바에 따라 다른 업무에 우선하여 처리기간 내에 처리하여야 한다.

② 민원처리와 관련된 정보에 대하여 특정인의 개인정보 누설 및 민원인의 이익이 침해되지 아니하도록 민원인이 제출한 민원서류 및 이와 관련하여 알게 된 개인정보와 기술상, 경영상의 정보에 대하여 그 비밀을 보호하여야 한다. <개정 2023.12.28>

③ 민원서류는 「위임전결 시행세칙」에 따른 선람을 원칙으로 하되, 유사 다수인민원은 최초의 민원사항에 대하여 부서장의 선람을 득한 후 처리하며, 같은 민원건은 일괄결재로 처리할 수 있다.

제14조의2(민원처리담당자의 보호) ① 사장은 민원인 등의 폭언 · 폭행, 목적이 정당하지 아니한 반복 민원 등으로부터 민원처리담당자를 보호하기 위하여 민원처리담당자의 신체적 · 정신적 피해의 예방 및 치료 등 다음 각 호에 해당하는 필요한 조치를 하여야 한다.

1. 민원처리담당자의 안전을 보장하기 위한 영상정보처리기기 · 호출장치 · 보호조치음성안내 등 안전장비의 설치 및 안전요원 등의 배치
2. 민원인의 폭언 · 폭행 등을 방지하고 증거를 수집하기 위한 휴대용 영상음성기록장비, 녹음전화 등의 운영 <개정 2025.4.29>
3. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위로 민원 처리를 지연시키거나 방해하는 민원인에 대한 퇴거 또는 일시적 출입 제한

가. 폭언 · 폭행

나. 무기 · 흉기 등 위험한 물건의 소지

다. 목적이 정당하지 않은 반복 · 중복 민원 제기를 통한 공무 방해 행위

라. 그 밖에 다른 민원인이나 담당자에게 신체적 · 정신적 피해를 입히는 행위 <개정 2025.4.29>

4. 민원인의 폭언 · 폭행 등이 발생한 경우 민원인으로부터 민원처리담당자를 보호하기 위한 조치로서 민원처리담당자의 분리 또는 업무의 일시적 중단

5. 민원인의 폭언 · 폭행 등으로 인한 신체적 · 정신적 피해의 치료 및 상담 지원

5의2. 폭언 · 폭행 등 형사처벌 규정을 위반한 행위를 한 민원인에 대한 수사기관에의 고발 <신설 2025.4.29>

5의3. 담당자가 제5호의2에 해당하는 민원인에 대한 고소를 희망하는 경우 해당 고소를 위한 행정적 · 절차적 지원 <신설 2025.4.29>

6. 민원인의 폭언 · 폭행 등으로 고소 · 고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 민원처리담당자를 지원하기 위한 조치로서 관할 수사기관 또는 법원에 증거물 · 증거서류 제출 등 필요한 지원

7. 민원인과의 전화 또는 면담에 대한 1회당 권장 시간 설정. 이 경우 민원별 특성을 고려하여 권장 시간을 달리 설정할 수 있다. <신설 2025.4.29>

8. 다음 각 목의 경우 전화나 면담의 종료 조치. 이 경우 그 조치 전에 해당 사유를 민원인에게 고지해야 한다.

가. 전화 또는 면담 중 민원인이 반복적 · 지속적으로 욕설, 협박 등 폭언을 하거나 모욕, 성희롱(성적인 언동 등을 통하여 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 행위를 말한다)을 한 경우

나. 제7호에 따른 권장 시간을 상당히 초과하여 업무를 방해한 경우

<신설 2025.4.29>

② 민원처리담당자는 사장에게 제1항에 따른 조치를 요구할 수 있다.

③ 사장은 제2항에 따른 민원 처리 담당자의 요구를 이유로 해당 민원처리담당자에게 불이익을 주어서는 아니 된다.

④ 사장은 민원인과 민원 처리 담당자 간에 고소 · 고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 이에 대항하는 업무를 총괄하는 전담부서를 지정해야 하고, 변호사 선임비용, 소송비용 등 소송 수행이나 수사 단계에서의 대응에 필요한 비용의 전부 또는 일부를 예산의 범위에서 지원할 수 있다.

<개정 2025.4.29>

제14조의3(종이 없는 민원) 민원소관부서장 및 민원처리담당자는 자원을 절약하고 폐기물의 발생을 억제하기 위하여 민원 처리의 전 단계에서 종이 없는 민원의 처리가 이루어질 수 있도록 노력하여야 한다. 다만, 이러한 노력은 「민원 처리에 관한 법률」 제11조에 따른 민원취약계층에 대한 편의 제공에 지장을 주지 않는 범위 내에서 가능하다.

[본조신설 2023.12.28]

제15조(부서간의 협조) ① 민원소관부서장은 민원서류를 처리함에 있어서 관련 부서의 협조가 필요하면 해당 민원의 처리기한 내에 회신기간을 정하여 지체 없이 문서로 협조를 요청하여야 한다.

② 협조요청을 받은 관련 부서는 회신기간 내 다른 업무에 우선하여 회신하여야 하며, 민원소관부서장이 정한 기간 내 처리할 수 없을 때에는 회신기간의 범위에서 1회에 한정하여 처리기간을 연장할 수 있으나, 회신기간 만료 전까지 그 연장사유, 처리진행상황 및 회신예정일 등을 민원소관부서장에게 통보하여야 한다.

제16조(민원서류의 보완 등) ① 민원소관부서장은 접수된 민원서류에 흠이 있을 때에는 보완에 필요한 상당한 기간을 정하여 지체 없이 민원인에게 보완을 요구하여야 한다. 이 경우 보완의 요구는 문서, 구술, 전화 또는

FAX로 하되, 민원인이 요청한 때에는 문서로 하여야 한다.

② 제1항의 보완요구는 민원서류를 접수한 때로부터 8근무시간 이내에 하여야 한다. 다만, 현지조사 등 정당한 사유로 8근무시간이 경과한 후 보완할 사항이 발견된 경우에는 발견 즉시 보완을 요구하여야 한다.

③ 경유기관을 거쳐 접수된 민원서류가 보완을 요할 경우에는 그 경유기관을 거치지 아니하고 민원인에게 직접 보완을 요구할 수 있다.

④ 민원인이 제1항의 기간 내에 민원서류의 보완을 하지 아니한 때에는 다시 보완의 요구를 하여야 한다. 이 경우 보완의 기간은 10일로 한다.

⑤ 제1항에 따라 보완요구를 받은 민원인이 보완요구를 받은 기간 내에 보완을 할 수 없음을 이유로 보완에 필요한 기간을 명시하여 기간연장을 요청하는 경우에는 이를 고려하여 보완기간을 정하여야 한다. 이 경우 민원인의 기간연장 요청은 2회에 한정한다.

제17조(민원서류의 반려 등) ① 민원인이 제16조제4항에 따른 기간 내에 민원서류의 보완을 하지 아니한 때에는 그 이유를 명시하여 접수된 민원서류를 반려할 수 있다.

② 민원인의 소재지가 분명하지 아니하여 보완 요구 등이 2회에 걸쳐 반송되거나 발급된 민원문서를 정당한 사유 없이 2회에 걸쳐 수령을 거부(반송 포함)한 때에는 민원을 철회한 것으로 보아 민원소관부서장의 결재를 받아 내부적으로 종결처리 할 수 있다.

③ 민원인은 당해 민원의 처리가 종결되기 전에는 그 민원의 신청을 철회할 수 있다.

④ 민원인이 민원을 철회하여 민원서류의 반환을 요청한 경우에는 다른 법령, 사규 등에 특별한 규정이 없으면 이를 민원인에게 돌려주어야 한다.

제18조(처리기간의 연장) ① 민원소관부서장은 민원을 처리함에 있어 부득이한 사유로 인하여 처리기간 내에 처리하기 곤란한 때에는 소정의 처리기간의

범위에서 한차례에 한정하여 그 처리기간을 연장할 수 있다. 다만, 연장된 처리기간 내에 처리가 곤란한 때에는 민원인의 동의를 얻어 처리기간의 범위에서 처리기간을 다시 연장할 수 있다.

② 민원소관부서장은 제1항에 따라 처리기간을 연장한 때에는 별지 제5호서식의 처리기간 연장통지서에 따라 처리기간의 연장사유와 처리예정기한을 지체 없이 민원인에게 통지하여야 한다.

제19조(고충민원의 처리) ① 고충민원 중 국민권익위원회(이하 “권익위원회”라 한다)의 시정권고, 의견표명사항 문서는 민원소관부서로 통보하여야 한다.

② 민원주관부서장은 고충민원 예방, 처리를 위한 별도의 대책을 수립하고, 시정권고 등에 대하여는 반기별 1회 이상 처리현황을 분석 · 확인하여야 한다.

③ 고충민원은 특별한 사유가 없으면 7일 이내에 처리하여야 한다. 다만, 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」에 따라 접수되거나 처리되는 고충민원의 경우 그러하지 아니하며, 이하 이 조에서 같다. <신설 2023.12.28>

④ 고충민원의 내용이 정당한 사유가 있다고 인정될 때에는 지체 없이 적절한 조치를 하고, 이를 민원인에게 통지하여야 한다. <신설 2023.12.28>

⑤ 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. <신설 2023.12.28>

⑥ 제5항에 따른 현장조사 등에 걸린 기간은 제3항에 따른 처리기간에 산입하지 않는다. <신설 2023.12.28>

제20조(반복 및 중복민원의 처리) ① 민원처리담당은 민원인이 같은 내용의 민원서류(복사한 경우를 포함한다)를 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출하면 2회 이상 그 처리결과를 통지한 후에 접수되는 민원서류에 대하여는

부서장의 결재를 받아 내부적으로 종결처리 할 수 있다.

② 민원인이 동일한 내용의 민원서류를 작성하여 2개 이상의 행정기관 또는 민원소관부서에 제출한 민원사항을 이첩 받은 때에도 제1항을 준용하여 처리할 수 있다. 이 경우 이첩 기관의 요청이 있으면 그 기관에 대하여 처리결과를 통보하여야 한다.

③ 각 지역본부에 한 번 이상 제기되었던 민원과 같은 민원이 본사 민원주관부서로 다시 접수되었을 경우 해당 지역본부로 이송하지 않고 본사 민원소관부서에서 처리할 수 있다.

제21조(다수인관련민원의 관리) ① 각 부서장은 다수인관련민원의 중요성을 감안하여 발생방지 등의 사전예방대책을 강구하여야 하며, 다수인관련민원이 발생한 때에는 신속 · 공정하게 해결될 수 있도록 조치하여야 한다.

② 민원주관부서장은 다수인관련민원의 효율적 처리를 위하여 별도 방안을 마련하여야 하며, 다수인관련민원의 처리상황을 연 1회 분석 · 확인하여야 한다.

제22조(처리진행상황 및 결과 등의 통지) ① 민원소관부서장은 민원사항을 접수한 후 30일이 경과하거나 민원인이 요청이 있으면 그 처리진행상황과 예정일 등을 별지 제6호서식의 민원처리 진행상황 통지서에 따라 통지하되, 전화나 인터넷 홈페이지 등의 방법으로 민원처리 진행상황을 민원인에게 미리 공개하고 있는 때에는 이를 생략할 수 있다.

② 민원소관부서장은 민원인이 신청한 민원사항에 대한 처리결과를 민원인에게 문서로 통지하여야 한다. 다만, 민원내용이 경미한 경우와 신속을 요하거나 민원인이 요청하는 경우에는 구술, 전화, 문자메시지, 팩시밀리 또는 전자우편 등으로 통지할 수 있고, 민원인의 동의가 있거나 민원인이 전자민원창구를 통해 민원을 신청한 때에는 전자문서로 통지할 수 있다. 이 경우 민원인의 요청이 있으면 처리결과를 문서로 통지하여야 한다. <개정 2023.12.28>

③ 민원인이 신청한 민원사항을 거부하거나 실현이 불가능하다고 인정하면 그 법령상, 사실상의 이유를 구체적으로 명시하여 통지하여야 한다. 이 경우 구제절차를 함께 통지하여야 한다.

④ 다른 기관으로부터 이첩된 민원의 처리결과 등의 통지는 해당 민원이 이첩기관의 이첩민원임을 명기하여야 한다.

제23조(처리지연 등의 신고) ① 민원인은 민원서류의 접수 거부, 부당한 반환, 처리기간의 경과, 법정구비서류 이외의 서류의 첨부 요구 등이 있을 때에는 민원심사관에게 그 사실을 신고할 수 있다.

② 제1항의 신고를 받은 민원심사관은 지체 없이 이를 조사하여 신고사유에 대한 처리상황을 민원인에게 통보하여야 한다.

제24조(처리상황의 확인 · 점검 · 평가) ① 민원주관부서장은 민원처리 개선을 위하여 필요하다고 인정하면 각 부서의 민원의 개선사항과 운영실태를 확인, 점검, 평가할 수 있다.

② 민원주관부서장은 제1항에 따른 확인, 점검, 평가결과 민원의 개선에 소극적이거나 이행상태가 불량하다고 판단되면 감사부서장에게 이의 시정에 필요한 조치를 요구할 수 있다.

③ 민원주관부서는 분기별 1회 민원처리 실태를 확인, 점검하며, 연 1회 각 부서의 민원처리상황 분석, 평가를 통하여 민원처리 개선노력을 하여야 한다.

④ 제1항의 평가결과 우수한 부서 및 민원처리담당자에 대하여 포상할 수 있다.

제25조(위반사항에 대한 조치) ① 제24조의 처리상황의 확인, 점검결과 중대한 법령위반 사실을 발견하거나 이행상태가 불량하다고 판단되면 그 사무처리와 관련 있는 직원 등에 대하여 징계 또는 그 밖의 필요한 조치를 감사부서장에 요구하여야 한다.

② 그 밖의 위반사항에 대하여 민원심사관으로부터 시정조치를 요구받은 때에는 즉시 이를 시정하여야 하며, 민원심사관으로부터 연 3회에 걸쳐 독촉장을

받은 관련직원에 대하여는 징계조치를 감사부서장에게 요구할 수 있다.

제3장 민원조정위원회의 운영

제26조(민원조정위원회의 설치 및 심의) ① 민원사항을 종합적으로 심의, 조정하기 위하여 본사에 민원조정위원회(이하 “조정위원회”라 한다)를, 지역본부에 지역민원조정위원회(이하 “지역조정위원회”라 한다)를 둔다. <개정 2025.4.29>

② 조정위원회와 지역조정위원회는 다음 각 호의 사항 중 종합적인 심의, 조정이 필요하여 위원장 또는 민원소관부서장이 제안한 사항을 심의·조정한다. <개정 2025.4.29>

1. 다수인관련민원 사항
2. 다수인관련민원 발생이 우려되는 사항
3. 일반 민원사항 중 중요사항
4. 중복 또는 유사 다수인민원 사항
5. 장기 계류 중인 고충민원 사항

③ 조정위원회와 지역조정위원회는 회의에 부쳐진 민원사항에 대하여 다음 각 호의 내용을 검토한다. <개정 2025.4.29>

1. 민원현황과 그 발생요인
2. 민원사항의 적법, 타당성 여부와 현행 제도 내 처리가능 여부
3. 민원사항의 처리대책 및 그 효과
4. 그 밖에 위원장이 필요하다고 인정하는 사항

제27조(조정위원회의 구성 및 운영) ① 위원장은 민원주관부서가 속한 상임이사가 되며, 부위원장은 민원주관부서장으로 한다.

② 위원은 다음 각 호에 해당되는 사람 중에서 위원장이 의안에 따라 위원을 임명 또는 위촉하며, 위원장 1인을 포함하여 5인 이상 7인 이하의 위원으로 구성한다. <개정 2025.4.29>

1. 기획담당부서장
2. 해당 민원사항과 관련이 있는 본사의 부서장과 지역본부장
3. 외부 법률전문가
4. 민원관련 외부전문가

③ 위원장은 조정위원회를 대표하며, 부재 시는 부위원장이 직무를 대행한다.

④ 위원장은 민원처리의 공정성·객관성 확보를 위하여 민원인 등의 의견을 청취할 수 있다. 이 경우 회의일정 등을 사전에 통지하여야 하며, 민원인은 특별한 사정이 있으면 서면으로 의견을 진술할 수 있다.

⑤ 간사는 민원실장 또는 민원심사관으로 하고, 위원장의 명을 받아 조정위원회의 서무를 담당한다.

⑥ 지역민원조정위원회의 위원장은 지역본부장이 되며, 간사는 지역본부 총무업무 담당 팀(부)장으로 한다. 위원의 구성 및 위원회 운영 등은 조정위원회 규정을 준용하여 위원장이 결정한다. <신설 2025.4.29>

제28조(조정위원회 회의에 부치는 절차) ① 조정위원회는 위원장이 필요하다고 인정하거나 민원소관부서장이 요청할 경우 개최한다.

② 민원소관부서장은 별지 제7호서식에 따라 회의에 부치는 안을 작성하여 조정위원회 개최 7일 전까지 민원주관부서장에게 제출하여야 한다. 다만, 긴급을 요하는 때에는 그러하지 아니한다.

③ 조정위원회 회의에 부치는 안은 별지 제8호서식의 민원조정위원회 의사관리대장에 등록하고 각 위원에게 배부한다.

제29조(조정위원회 의결방법) ① 조정위원회는 소집하여 개최함을 원칙으로 하되, 긴급을 요하는 경우에는 서면으로 의결할 수 있다.

② 조정위원회는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

제30조(조정위원회 심의, 조정 결과의 통보) 위원장은 별지 제9호서식의 민원조정위원회 의사록을 작성하고 별지 제10호서식의 민원조정위원회 심의, 조정 결과를 민원소관부서장에게 통보한다.

제31조(외부위원 수당) 조정위원회와 지역조정위원회에 참석하는 공사 직원이 아닌 위원에 대하여는 예산범위에서 수당을 지급할 수 있다.<개정 2025.4.29>

제4장 정보공개

제32조(정보공개업무의 안내) 정보공개주관부서장은 사무실 출입구 등 정보의 공개를 청구하는 자(이하 “청구인”이라 한다)가 쉽게 볼 수 있는 장소에 “정보공개접수처”라는 표시를 하여 안내하여야 한다.

제32조의2(정보공개의 원칙) ① 정보공개의 대상은 공사가 보유 · 관리하는 모든 정보이며, 그 정보를 열람하게 하거나 사본 · 복제물 또는 정보통신망으로 제공하는 것을 공개하는 것으로 본다.

② 공사가 보유 · 관리하는 정보는 국민의 알권리 보장을 위하여 적극적으로 공개하는 것을 원칙으로 한다.

[본조신설 2023.12.28]

제33조(정보공개 처리 절차) ① 청구인이 제출한 정보공개청구서는 정보공개주관부서에서 접수하여 정보공개처리부서 또는 지역 · 사업본부 등의 정보공개 업무 담당부서로 배부하여야 하며, 정보공개 청구의 내용이 정보공개처리부서를 정할 수 없거나 여러 부서에 속하면 정보공개주관부서장이

정보공개처리부서를 지정하여 처리하게 할 수 있다.

② 정보공개처리부서장은 정보의 공개여부를 결정하고 「공공기관의 정보공개에 관한 법률 시행규칙」(이하 “규칙”이라 한다) 별지 제7호서식에 따라 청구인에게 통지한다.

③ 정보공개처리부서장은 청구된 정보에 관하여 공개여부를 결정하기 곤란한 경우 접수일로부터 3일 이내에 제34조제1항에 따른 정보공개심의회(이하 “심의회”라 한다)에 심의를 요청할 수 있다.

④ 제2항에도 불구하고 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다)제16조에 해당하는 정보는 정보통신망 또는 정보공개 처리대장에 처리사항을 간략히 기록한 후 청구인에게 즉시 공개하여야 한다.

⑤ 규칙 별지 제3호서식, 별지 제7호서식과 별지 제10호서식의 통지서 발신명의는 사장으로 함을 원칙으로 하되 지역본부, 사업본부에서 통지하는 경우에는 지역본부장, 사업본부장으로 할 수 있다.

⑥ 정보공개주관부서장은 정보공개 처리 절차가 「문서규정」에서 정한 정보통신망 및 전자문서시스템을 통하여 이루어 질 수 있도록 조치하여야 한다.

제33조의2(법정처리기한 위반 등에 대한 조치) ① 제33조제2항의 공개여부 결정을 법정처리기한을 경과하여 결정한 경우 정보공개주관부서장은 위반 원인을 면밀히 조사하고 정보공개처리부서장으로부터 구체적인 지연사유 등을 기재한 별지 제11호의1 서식의 사유서를 제출할 것을 요구할 수 있다.

② 동일한 처리담당자가 1년 이내에 법정처리기한을 위반하는 경우 「인사규정 시행세칙」 제72조에 따라 감사부서장에게 사실조사를 요청할 수 있다.

③ 제34조제2항의 이의신청의 인용여부 결정을 법정처리기한을 경과하여 결정한 경우 제1항 및 제2항의 규정을 준용한다. <개정 2023.12.28>

④ 정보공개주관부서장은 정보공개업무 처리시 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 고의로 해당 의사결정에 참여한 직원에 대하여 「인사규정

시행세칙」 제72조에 따라 감사부서장에게 사실조사를 요청할 수 있다. <신설 2023.12.28>

1. 거짓정보를 고의로 공개하는 경우
2. 정보를 보유하고 있음에도 고의로 숨기는 경우
3. 행정심판, 행정소송 등 불복절차 결과에 따라 공개의무가 발생했음에도 고의로 의무를 불이행하는 경우

[제목개정 2023.12.28]

제33조의3(결정기한의 연장) 정보공개처리부서장은「공공기관의 정보공개에 관한 법률 시행령」(이하 “영”이라 한다) 제7조 각 호에 해당하는 부득이한 사유로 정보공개 결정여부 또는 이의신청의 인용여부를 법정처리기한 내 결정할 수 없는 경우 법 제11조 제2항 및 제18조 제3항에 따라 결정기한을 연장할 수 있으며, 연장 사실, 사유 및 결정기간을 지체 없이 청구인에게 통지하여야 한다.

제33조의4(반복 청구 등의 처리) ① 정보공개처리부서장은 정보공개 청구가 다음 각 호에 해당할 경우 종전 청구와의 유사성 · 관련성이나 동일한 답변을 할 수 밖에 없는 사정 등을 종합적으로 고려하여 해당 청구를 종결 처리할 수 있으며, 종결 처리 시 그 사실을 청구인에게 알려야 한다.

1. 정보공개 여부에 대한 결정의 통지를 받은 자가 정당한 사유 없이 해당 정보의 공개를 다시 청구하는 경우
2. 정보공개 청구를 제34조제1항에 따라 민원으로 처리하였으나 다시 같은 청구를 하는 경우

② 정보공개처리부서장은 정보공개 청구가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우로서 동 규정의 민원으로 처리할 수 있는 경우에는 민원으로 이첩하여 처리할 수 있다.

1. 공개 청구된 정보를 보유 · 관리하지 않은 경우

2. 공개 청구의 내용이 진정, 질의, 건의 등으로서 정보공개 청구로 보기 어려워 정보공개 처리절차를 따르는 것이 청구인에게 실익이 되지 않는다고 판단되는 경우

제34조(정보공개심의회 설치 등) ① 공사는 영 제11조제1항에 따라 정보공개 심의회(이하 ‘심의회’라 한다)를 두고, 아래 각 호의 사항을 심의한다.

1. 정보공개처리부서장이 청구된 정보의 공개 여부를 결정하기 곤란한 사항
2. 법 제18조에 따른 이의신청이 접수된 경우

② 정보공개처리부서장은 제1항의 사항이 발생할 경우 접수일로부터 5일 이내에 별지 제11호 서식의 심의회 개최요구서, 이의신청서 및 관련 자료를 첨부하여 정보공개주관부서장에게 심의회 개최를 요청하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 경우에는 예외로 할 수 있다.

1. 질의, 진정, 건의 등 민원 성격의 이의신청의 경우
2. 정보가 존재하지 않는 것이 명백한 경우
3. 심의회의 심의를 이미 거친 사항
4. 비공개 또는 부분공개 결정에 대하여 같은 내용으로 2회 이상 반복하여 제기된 이의신청
5. 청구인의 이의신청 시 요구대로 공개 결정할 경우
6. 법령에 따라 비밀로 규정된 정보에 대한 청구
7. 그 밖에 심의회를 개최할 실익이 없는 경우

③ 심의회는 위원장 1명, 공사위원 1명과 민간위원 4명의 총 6명으로 구성한다.

④ 심의회의 위원장은 정보공개주관부서장이 되며, 공사위원은 본사 총무업무 담당부장으로 한다. 민간위원은 위원장이 법 제12조, 제12조의2 및 영 제11조에 따라 외부전문가 중에서 위촉하되 위촉 시 별지 제11호의2 서식의 확약서를 받으며, 매회 심의회를 개최할 때마다 4명을 선정한다.

⑤ 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는, 공사위원이

위원장 직무를 대행한다.

⑥ 심의회의 사무를 처리하기 위하여 간사 1명을 두며, 간사는 정보공개 주관부서 소속 정보공개 업무를 담당하는 직원이 된다.

⑦ 심의회의 위원장 및 공사위원의 임기는 그 직위에 재직하는 기간으로 하고, 민간위원의 임기는 위촉된 날로부터 2년으로 하되 1회에 한정하여 연임할 수 있다.

⑧ 공사는 민간위원에게 수당 · 여비 및 그 밖에 필요한 경비를 지급할 수 있으며, 구체적인 지급기준은 정보공개주관부서장이 따로 정한다.

제34조의2(민간위원 위촉 · 제척 · 회피 등) ① 심의회의 민간위원은 정보공개 업무에 관한 지식을 가진 다음 각 호의 외부전문가 중 9명 이내로 위원장이 위촉한다.

1. 변호사 등 법조계 종사자
2. 대학교수 등 학계 종사자
3. 중앙행정기관 및 지방자치단체 공무원
4. 공공기관 임직원
5. 비영리민간단체에서 추천하는 자
6. 기타 정보공개 업무에 관한 경험이 있는 자

② 민간위원은 심의회 활동 과정에 알게 된 사항이나 각종 비공개 정보 등을 사적인 이익 등을 위하여 이용 또는 누설하여서는 아니되며, 다음 각 호에 해당하는 경우 심의회의 심의에서 제척된다.

1. 위원 또는 그 배우자나 배우자이었던 사람이 해당 심의 안건의 당사자이거나 그 안건의 당사자와 공동권리자 또는 공동의무자인 경우
2. 위원이 해당 심의 안건의 당사자와 친족이거나 친족이었던 경우
3. 위원이 해당 심의 안건에 대하여 증언, 진설, 자문, 연구, 용역 또는 감정을 한 경우

4. 위원이나 위원이 속한 법인 등이 해당 심의 안건의 당사자의 대리인이거나 대리인이었던 경우

③ 민간위원은 제2항의 각호에 따른 제척사유에 해당하는 경우 즉시 공사에 별지 제11호의3 서식에 따라 그 사실을 알리고 스스로 심의에서 회피하여야 하며, 회피신청을 하지 아니하여 심의회의 공평을 해친 경우 위원장은 직권으로 해촉할 수 있으며, 해당 민간위원은 관계법령에 따라 책임을 진다.

제35조(심의회의 소집 및 의결 등) ① 심의회의 회의는 위원장이 필요하다고 인정하거나 제34조제2항에 따라 정보공개처리부서장이 요청할 때에 소집한다. <개정 2023.12.28>

② 심의회의 회의는 재적위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결하되, 가부 동수인 경우 위원장이 결정한다.

③ 심의회의 회의는 소집에 의한 대면심의를 원칙으로 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 서면으로 의결할 수 있다.

1. 안건의 내용이 경미하거나, 유사한 사례를 의결한 적이 있는 경우
2. 긴급한 사유로 위원이 출석하는 회의를 개최할 시간적 여유가 없는 경우
3. 부득이한 사유로 위원의 출석에 의한 의결정족수를 채우기 어려운 경우
4. 기타 위원장이 불가피하다고 판단하는 경우

④ 위원장은 필요하면 청구인, 정보공개처리부서 담당, 제3자 및 관련 직원을 출석시켜 의견을 진술하게 할 수 있다.

⑤ 간사는 별지 제12호서식에 따라 회의록을 작성하여 그 기록을 유지·관리하여야 하며, 제2항에 따른 의결 결과를 정보공개주관부서장을 통해 정보공개처리부서장에게 통보하여야 한다. <개정 2023.12.28>

⑥ 정보공개처리부서장은 제5항에 따라 의결 결과를 통보받으면 즉시 정보공개법 시행규칙 별지 제9호의2 서식에 따라 청구인에게 통지하여야

한다. <신설 2023.12.28>

[제목개정 2023.12.28]

제36조(비용부담) ① 청구인이 정보공개 결정사항을 우편으로 송달받기 위하여 수수료를 내고 우편요금에 해당하는 우표를 제출한 때는 우편으로 정보공개를 할 수 있다.

② 제1항의 우편요금은「우편법 시행령」제12조에 따라 고시한 보통등기 요금을 말한다.

③ 영 제17조제3항제3호에 따른 공공기관의 장이 공공복리의 유지·증진을 위하여 비용의 감면이 필요한 때란 공사의 업무목적수행을 위하여 설계, 연구용역 등을 의뢰받은 자가 의뢰받은 업무의 수행을 위하여 필요한 정보를 청구한 때를 말한다.

④ 규칙 제7조 별표에서 정한 수수료는 영 제17조제3항에 해당될 경우 다음 각 호와 같이 감면한다.

1. 영 제17조제3항제1호 및 제2호 : 50퍼센트
2. 영 제3항제3호 : 100퍼센트

⑤ 제1항부터 제4항까지에도 불구하고 청구인이 부담해야할 비용이 1만원을 초과하지 아니하면 이를 면제한다.

제37조(자료제출 요구 등) ① 정보공개주관부서장은 정보공개제도의 원활한 운영과 발전을 위하여 정보공개에 관한 자료를 정보공개처리부서장에게 요구할 수 있다.

② 정보공개주관부서장은 법 제24조2항 및 영 제27조에 따른 운영실태 평가에 적극적으로 협조하여 공사의 정보공개제도 운영 실태를 확인, 점검하고 그 결과를 사장 등에게 보고할 수 있다.

제38조(정보공개 모니터단 구성·운영) ① 정보공개주관부서장은 국민의 눈높이에 맞는 정보공개제도 운영을 위해 일반 국민이 참여하는 정보공개

모니터단을 구성·운영할 수 있다.

② 정보공개 모니터단은 10인 이상 20인 이내로 구성하되, 세부운영기준 등에 관한 사항은 정보공개주관부서장이 따로 정한다.

③ 공사는 정보공개 모니터단 참여자에게 수당·여비 및 그 밖에 필요한 경비를 지급할 수 있으며, 구체적인 지급기준은 정보공개주관부서장이 따로 정한다.

제39조(사전정보공표) ① 정보공개주관부서장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 정보에 대하여 공개의 구체적 범위, 공개의 주기·시기 및 방법 등을 미리 정하고, 사전정보 공개를 담당하는 부서(이하 "사전정보공개 관리부서"라 한다)는 이를 정기적으로 공개하여야 한다. 다만,「공공기관의 정보공개에 관한 법률」제9조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 정보는 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. 반복 공개청구되는 정보
5. 국민의 일상생활과 관련된 정보
6. 그 밖에 사장이 정하는 정보

② 정보공개주관부서장은 사전공표 대상 정보의 접근성 강화를 위해, 사전공표 대상 목록에 포함되어 있으나 실제 공표되고 있지 않은 정보에 대한 점검·공표를 연 1회 이상 주기적으로 하여야 한다.

③ 사전정보공개 관리부서는 제1항 각 호에 따른 정보를 홈페이지에 게재하고 정기적으로 현행화하여야 한다.

제40조(비공개 대상 정보) ① 공사가 보유·관리하는 정보는 공개 대상이 된다.

다만, 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제9조제1항의 각 호의 어느 하나에 해당하는 정보 및 정보공개심의회에서 비공개로 결정한 사항에 대해서는 이를 공개하지 않을 수 있다.

② 정보공개주관부서장은 제1항의 규정에 따라 비공개 세부기준을 정하여 홈페이지에 게재하여야 한다.

부칙<2009. 10. 1.>

이 규정은 2009년 10월 1일부터 시행한다.

부칙<2014. 9. 24.>

이 규정은 2014년 9월 30일부터 시행한다.

부칙<2016. 6. 15.>

이 규정은 2016년 6월 16일부터 시행한다.

부칙<2019. 8. 18.>

이 규정은 2019년 8월 22일부터 시행한다.

부칙<2020. 10. 6.>

이 규정은 2020년 10월 7일부터 시행한다.

부칙<2022. 4. 28.>

이 규정은 2022년 5월 4일부터 시행한다.

부칙<2023. 12. 28.>

이 규정은 2024년 1월 4일부터 시행한다.

부칙<2025. 4. 29.>

이 규정은 2025년 5월 7일부터 시행한다.

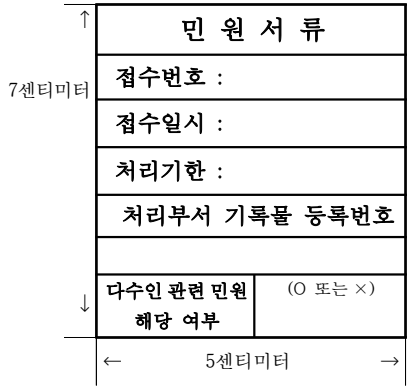
[별표 1]

민원처리 기준표

민원명	처리기간	구비서류명	비 고
1. 진정, 건의	7일	진정서, 건의서	
2. 법령질의	14일	질의서	
3. 일반질의	7일	질의서	
4. 사실증명	즉시	증명원서	
5. 확인	즉시	확인서	
6. 실적증명	즉시	증명원서	
7. 승인 또는 등록신청	3일	신청서	

※ 열거되지 않은 민원은 유사한 것에 준하여 민원을 처리함.

[별표 2]



[별지 제1호서식]

민원서류처리독촉장

제 호 년 월 일

받는곳 :

민원명 :

①민원인	
②접수일자	
③접수번호	
④처리기한	. . .

「민원처리 및 정보공개규정」 제8조에 따라 독촉장을 발부하오니 즉시 완결처리하여 주시기 바랍니다.

( )민원심사관 (서명)

민원서류처리독촉장(발신용)

제 호 년 월 일

받는곳 :

민원명 :

①민원인	
②접수일자	
③접수번호	
④처리기한	. . .

「민원처리 및 정보공개규정」 제8조에 따라 독촉장을 발부하오니 즉시 완결처리하여 주시기 바랍니다.

( )민원심사관 (서명)

민원서류처리독촉회신

제 호 년 월 일

받는곳 :

민원명 :

①민원인	
②접수일자	
③접수번호	
④처리완료예정일	. . .

민원서류처리독촉에 대하여 위와 같이 회신합니다.

( ) 과장 (서명)

297㎜×210㎜(일반용지 60g/㎡(재활용품))

[별지 제2호서식]

민 원 처 리 부

① 접수 번호	② 접수 일자	③ 처리 부서	④ 처리 기한	⑤ 신청 방법	⑥ 민원 유형	⑦민원인			⑧민원내용	⑨ 처 분		⑩ 비고
						성명	전화	주소		내용	처분일	

364㎜×257㎜(보존용지(2종) 70g/㎡)

[별지 제3호서식]

접 수 증

제 호 접수일시 : . . . :

① 민 원 명	
② 민원인(대표자 또는 대리인)	
③ 처리예정기한	
④ 민원소관부서	(전화 :)
⑤ 안 내 사 항	

민원접수자 : (서명 또는 인)

(전화 :)

한국토지주택공사

148㎜×210㎜(일반용지 60g/㎡(재활용품))

[별지 제4호서식]

민 원 서 류	
접수번호 :	
접수일시 :	
처리기한 :	
처리부서 기록물 등록번호	
다수인관련민원 해당 여부	(○ 또는 ×)

민원인	(명)
주소	
전화번호	
휴대폰	
접수방법	

제목	
민원요지	
비고	
첨부	

기안자(직위/직급) 서명 / 선람자1(직위/직급) 서명 / 선람자2(직위/직급) 서명
선람자3(직위/직급) 서명 / 선람자4(직위/직급) 서명 / 선람자5(직위/직급) 서명

접수 처리과명 - 일련번호(접수일자)

210㎜×297㎜(일반용지 60g/㎡(재활용품))

[별지 제5호서식]

처리기간연장통지서

문서번호
시행일
수 신 귀하

주 소 :

1. 신청한 처분의 내용				
2. 접 수 일 자		3. 당초 처리기간		
4. 연 장 사 유				
5. 처 리 예 정 기 한				
6. 처 리 담 당 자	소 속			
	성 명		전화번호	
7. 안 내 사 항				

「민원 처리 및 정보공개 규정」 제18조에 따라 귀하께서 신청하신 처분의 처리기간이 위와 같은 사유로 연장되었음을 알려드리며, 궁금하신 사항은 담당자에게 문의하여 주시면 자세히 설명드리겠습니다.

년 월 일

(기관의 장) 인

15012-13711일
97.10.20 승인

210mm×297mm
(일반용지 60g/㎡)

[별지 제6호서식]

한국토지주택공사

수신자
(경 유)
제 목 민원처리 진행상황 통지서

「민원 처리 및 정보공개 규정」 제22조에 따라 귀하께서 신청하신 민원사항의 처리진행상황을 아래와 같이 알려드립니다. 궁금한 사항은 담당자에게 문의하시면 자세히 설명하여 드리겠습니다.

① 민 원 명				
② 접 수 일 자		③ 처리예정기일		
④ 처 리 상 황				
⑤ 처 리 담 당 자	소속			
	성명		전화번호	
⑥ 기타 안내사항				

끝.

발신명의 인

기안자(직위/직급) 서명 / 검토자(직위/직급) 서명 / 결재자(직위/직급) 서명
협조자(직위/직급) 서명
시행 처리과 - 일련번호 (시행일자) 접수 처리과명 - 일련번호(접수일자)
우 주소 /홈페이지 주소
전화( ) 전송( ) /직원의 공식 전자우편주소/공개구분

210㎜×297㎜(일반용지 60g/㎡(재활용품))

[별지 제7호서식]

민원조정위원회 부의안

(년 월 일 제 회)

의안번호		위원장		민원 소관부서	
건 명					
1. 의결주문 2. 제안사유 3. 주요골자 4. 의결내용 5. 참고사항					

(210mm×297mm)

[별지 제8호서식]

민원조정위원회 의사관리 대장

회의 차수	일자	의안 번호	건명	민원소관 부서	의결 내용	내용

(210mm×297mm)

[별지 제9호서식]

민원조정위원회 의사록

일　　시 :

장　　소 :

참석위원 :

위원장의 민원조정위원회 개최 선언에 이어 본사 민원소관부서장의 제안설명으로 심의 · 조정하여 별첨과 같이 의결하고 산회한다.

위원장　　(인)
위원　　(인)
위원　　(인)
위원　　(인)

(210mm×297mm)

[별지 제10호서식]

민원조정위원회 심의 · 조정 결과

일　　시 :

내　　용 :

(주)의결내용이 많을 경우에는 별첨할 것

(210mm × 297mm)

[별지 제11호서식]

정보공개 결정 이의신청에 대한 심의회 개최요구서

□ 정보공개 청구 개요

❍ 청구인 :
- 주 소 :
- 연락처 :

❍ 정보공개 청구 내용
-

□ 정보공개처리 경과

❍ '00.00.00 정보공개 청구(청구인→LH)

❍ '00.00.00 비공개 결정 통지(LH→청구인)

❍ '00.00.00 이의신청(청구인→LH)

□ 비공개 결정 사유

❍ 청구사항에 대한 비공개 결정 근거 · 사유 등(자세히 작성)
-

□ 청구인 이의신청 사유

❍

□ 이의신청에 대한 부서 검토 의견

❍ 이의신청에 대한 처리방향 검토
-

[별지 제11호의1서식(제33조의2 관련)]

정보공개 지연 사유서 *(부서명 기재)*

□ 정보공개 청구 개요

❍ 접수번호 :

❍ 청구일자 및 처리기한 :

□ 처리기한 지연 사유

❍ *(예시1) OO지구 지정고시('22.00.00) 관련 민원(100건) 및 동일 정보공개(30건) 다수 청구로 인하여 정당한 업무 수행에 현저한 지장을 받고 있어 상기 정보공개 청구 건의 법정 처리 기한 내 처리하지 못하였음*

❍ *(예시2) OO지구 보상 착수('22.00.00)에 따라 감정평가서 사본에 대한 정보공개 청구 건이 다수(80건) 접수되었고 개인정보 제외한 감정평가서 사본 복사에 장시간 소요되어 상기 정보공개 청구 건의 법정 처리 기한 내 처리하지 못하였음*

2022. 00. 00

- 담당자명 : (인)
- 소속부서 :

[별지 제11호의2서식(제34조 관련)]

LH정보공개심의회 외부위원 이행 확약서

본인(변호사 ○○○)은 한국토지주택공사(이하 '공사'라고 한다) 정보공개심의회(이하 '심의회'라고 한다) 외부위원으로서 공정하고 투명한 심의를 위하여 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제12조의2에 따라 아래 사항에 대하여 확약합니다.

1. 본인 또는 본인의 배우자나 배우자이었던 사람이 본인의 위원회 위촉기간 내 심의사항의 당사자(당사자가 법인·단체 등일 경우 그 임직원 및 직원을 포함한다)이거나 그 심의사항의 당사자와 공동권리자 또는 공동의무자인 경우나 본인이 해당 심의사항의 당사자와 친족이거나 친족이었던 경우 그 사실을 심의회 개최 이전에 공사에 알리고 그 심의에서 회피한다.

2. 본인이 해당 심의사항에 대하여 증언·진술·자문·연구·용역 또는 감정을 하였거나 본인이나 본인이 속한 법인 등이 해당 심의사항의 당사자의 대리인이거나 대리인이었던 경우 그 사실을 심의회 개최 이전에 공사에 알리고 그 심의에서 회피한다.

상기 각 조항에 해당하는 경우 본인은 관련법에 따라 해당 심의회에서 제척되는 것에 동의하며, 제척 사유가 발생하였음에도 불구하고 회피신청 누락으로 심의의 공정성을 해친 경우 해촉될 수 있음에 동의합니다.

년 월 일

서약자 법무법인○○ 변호사 ○○○ (인)

한국토지주택공사 사장 귀하

[별지 제11호의3서식(제34조의2 관련)]

외부위원 회피신청서

신청인 (외부위원)	성명	소속법인
	주소(소재지)	전화번호(또는 휴대전화번호)
	전자우편주소	팩스번호
회피신청 이유	※ 회피 사유는 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」제12조의2에 의거하여 작성하되 필요시 소명자료 별도 첨부	

「민원처리 및 정보공개 규정」제34조의2제2항에 따라 위와 같이 회피신청서를 제출합니다.

년 월 일

회피신청인 (서명 또는 인)

한국토지주택공사 사장 귀하

210㎜×297㎜[백상지(80g/㎡)]

[별지 제12호서식(제35조 관련)]

00년 제00회 정보공개 심의회 회의록

□ 일시/장소 :

□ 심의회 개최 요청부서 :

□ 심의내용 :

□ 심의결과 :

□ 심의회 참석자 명단 및 의결사항

구 분	직위(소속)	성 명	서 명	의결사항
위 원 장	총무고객처	0 0 0		공개/비공개 /부분공개
공사위원	총무고객처	0 0 0		
〃	법무실	0 0 0		
외부위원	00대학교	0 0 0		
〃	000공사	0 0 0		
〃	00법무법인	0 0 0		

* 간사 : 총무고객처 정보공개 담당 0 0 0

** 위원별 의견(또는 심의사유)을 별지에 기재하여 첨부 가능