

공통 이행기준

민원 신청 방법 및 민원 편의 제공

- 가. 민원이 있으신 분은(또는 민원인께서는) 우편, FAX, 인터넷 통신을 통하여 민원을 신청하실 수 있습니다.
직접 방문하셔서 민원을 신청하거나 전화 상담을 원하실 경우, 평일 08:30 ~ 17:00 까지 신청하실 수 있습니다.
- 나. 민원실에 직원 1명을 배치하여 업무 처리 절차를 안내하고 담당 직원과의 상담을 주선하도록 하며, 민원인께서 담당 부서에 방문할 필요가 있으신 경우, 즉시 해당 부서에 안내해 드리겠습니다.

민원인을 대하는 우리의 자세

우리 교정공무원은 국민의 공복으로서 모든 업무가 오로지 국민을 위한 것임을 명심하고, 항상 민원인의 입장에 서서 친절하고 성의 있는 자세로 다음과 같이 민원 업무에 임하겠습니다.

- 가. 우리 기관을 방문하시는 경우
 1. 편리한 시간에 방문하실 수 있도록 방문 시간을 예약하실 수 있습니다.
 2. 민원 안내를 맡은 공무원이 담당 부서(또는 담당자)에게 친절히 안내하겠습니다.
 3. 민원인께서 쉽게 담당자를 찾으실 수 있도록 담당자 명패를 비치하고, 부서 입구에 직원의 이름, 담당업무, 좌석배치도를 게시하겠습니다.
 4. 항상 웃는 얼굴과 공손한 말씨로 “어서 오십시오. 저는 00업무를 담당하는 000입니다. 자리에 앉으십시오. 무엇을 도와 드릴까요?” 라고 인사하고, 업무 내용을 민원인이 쉽게 이해할 수 있도록 설명하겠습니다.
 5. 5분 이상 기다리시는 일이 없도록 하고, 담당자가 자리에 없을 때에는 다른 공무원이 대신해서 도와 드리겠습니다.
 6. 민원 업무는 다른 업무에 우선하여 신속하게 처리하겠습니다.
 7. 몸이 불편하신 분도 편안하게 용무를 마치실 수 있도록 성심껏 도와 드리겠습니다.
 8. 처리 결과에 대하여 미흡한 점이 없으신지 최종 확인하겠습니다.
- 나. 전화 또는 인터넷 통신 등으로 민원을 신청하시는 경우
 1. 전화 또는 인터넷 통신을 통하여 필요한 사항을 문의하시거나 상담 하실 수 있습니다.
 2. 민원 내용이 다른 직원의 업무인 경우에는 즉시 담당자에게 연결해 드리고, 부재 시에는 용건을 간략히 메모하여 전달하고 민원인에게 신속히 전화를 드리도록 하겠습니다.

다. 문서로 민원을 제출하시는 경우

1. 원하시는 경우에는 직원이 민원서류를 대필해 드리고, 필요한 구비 서류는 메모지에 적어 안내하겠습니다.
2. 접수와 동시에 즉시 담당자에게 전달하여 신속히 처리하도록 하겠습니다.
3. 법정 처리 기한을 기다리지 않고 다른 업무에 우선하여 처리하겠습니다.
4. 신중한 검토와 협의가 필요하여 기한 내 처리가 불가능한 경우 그 사유와 진행 상황, 처리 예정 기일을 알려 드리겠습니다.
5. 회신 내용을 구체적으로 알기 쉽게 기재하겠으며, 특히 민원을 각하 및 기각하는 경우 그에 대한 이유, 불복방법 등을 자세히 설명하여 의문의 여지가 없도록 하겠습니다.
6. 회신 내용에 담당공무원의 성명과 연락처를 표시하여 처리 결과에 대한 확인이 가능하도록 하겠습니다.

민원 처리에 대한 이행 기준

- 가. 접수된 민원은 공명정대하고 신속하며 정확하게 처리하겠습니다.
- 나. 성별, 종교, 사회적 신분, 출신 지역 등 어떠한 이유로도 민원인을 차별하지 않고 공정하게 처리하겠습니다.
- 다. 민원 처리와 관련하여 어떠한 압력이나 청탁에도 굴복하지 않겠습니다.
- 라. 민원인이 이해할 수 있도록 민원 처리 결과를 상세하게 알려드리겠으며, 딱딱하고 어려운 전문 용어는 알기 쉽게 풀어서 설명하겠습니다.

의견 수렴 및 시정조치

- 가. 우리 기관에서 제공한 민원 행정 서비스에 만족하지 못하거나 개선 의견이 있을 경우, 전화·우편·FAX·인터넷 통신 또는 방문을 통하여 시정을 요구하시거나 민원실의 「민원상담전용창구」 또는 담당 공무원 또는 책임자와 면담하실 수 있습니다.
- 나. 공무원이 불친절하였거나 잘못된 처리 결과에 대하여는 그 원인을 조사하여 시정 조치하고 건설적인 제안이나 개선 의견을 소중하게 받아들여 정책 수립과 집행에 적극 반영하여 개선하도록 하겠습니다.
- 다. 민원실에 Green, Yellow 카드함을 비치하여 민원인이 친절·불친절 공무원을 기록하여 투입하시면 결과에 따라 해당 공무원에게 응분의 조치를 취하겠습니다.

국민의 알 권리 충족을 위한 정보 제공

- 가. 민원업무에 관련된 정보와 자료는 쉽고 신속하게 얻을 수 있도록 인터넷 홈페이지를 통하여 주기적으로 제공할 예정입니다.
- 나. 민원처리 과정에서 알게 된 민원인의 비밀은 절대 누설하지 않습니다.

국민께서 협조해 주실 사항

- 가. 국민 여러분께서는 친절하고 공정한 서비스를 받을 권리를 향유하셔야 합니다. 공무원의 불친절 행위나 부정 및 비리 행위, 기타 불편하신 일들을 일일이 고쳐주신다는 마음으로 그때그때 알려주십시오.
- 나. 확실한 근거가 없는 주장으로 상대방의 인권을 침해할 수 있는 내용의 투서나 비방은 하지 말아 주시기 바랍니다.
- 다. 같은 내용의 민원을 여러 기관에 중복 제출하거나 처리가 불가능한 내용을 반복하여 제출하는 것은 국민의 세금으로 운용되는 행정력의 낭비를 가져올 수 있으니 삼가주시기 바랍니다.
- 라. 법규나 제도로 말미암아 불가피하게 민원인의 뜻을 수용하지 못할 경우 또는 다수의 국민을 위하여 불가피하게 민원인의 뜻을 수용하지 못할 경우에는 이해해주시는 아량을 베풀어주시기 바랍니다.
- 마. 모범이 되어 자랑스럽다고 여겨지는 공무원은 적극적으로 추천하여 격려하여 주시고 연락하여 주시면 널리 알려 본보기가 되도록 하겠습니다.

분야별 이행기준

수용자 접견 업무

- 가. 접견 및 접견예약 제도
 - 교정시설 접견의 경우 사전 예약제로 운영되며, 법무부 온라인민원서비스를 통해 연중24시간 언제든지 접견 예약을 접수받고 있습니다.
 - 고령자 등 인터넷 접수가 익숙하지 않은 민원인을 위해 교정민원콜센터(1363)를 운영하고 있습니다. (평일 08:30 ~ 17:30)
 - 당일취소 등으로 발생하는 잔여시간대에 대해서는 신규 입소자, 원거리 면회자 등에게 우선적으로 당일 접견의 기회를 부여하겠습니다.
- 나. 예외적 토요일 접견 실시
 - 평일에 접견을 실시하지 않은 집중근로수형자, 학업 등으로 평일 접견이 어려운 19세 미만 수용자의 자녀에 한하여 토요일에 접견을 실시합니다.

보관금품 접수, 환부

가. 수용자가 필요로 하는 물품과 현금은 우편 또는 직접 방문을 하여 넣어줄 수 있습니다.

※ 직접 방문시에는 신분을 확인할 수 있는 증명(주민등록증, 면허증 등)을 지참하시면 됩니다.

나. 보관물품은 1인이 소지할 수 있는 일정한 기준과 수량이 있으므로 민원실의 안내문 또는 전화 확인 후 이용하실 수 있습니다.

다. 수용자가 보관금과 보관물품을 가족 등에게 환부를 요청하여 찾고자 하는 경우에는 신분증과 인장을 지참하시고 민원창구(보관품)에 신청하시면 1시간 내에 교부해 드리겠습니다.

각종 증명 발급

가. 각종 증명 발급은 방문, 전화, 편지 등으로 신청하실 수 있으며, 신청시 즉시 발급해 드리겠습니다.

※ 단, 무인증명원에 한해서는 수용자 일과에 따라, 1시간 내에 처리하여 드리겠습니다.