

# 민원처리규정

고객지원실 고객서비스부

전부개정 2016.12.23. 규정 제307호

개정 2021.03.16. 규정 제425호

개정 2023.12.18. 규정 제495호

(상임이사·지원·지원장 명칭 변경 등에 따른 기록물관리규정 등 9개 규정의 일부개정에  
관한 규정)

## 제1장 총칙

**제1조(목적)** 이 규정은 건강보험심사평가원의 민원 처리에 관한 기본적인 사항을 규정하여 민원의 공정하고 적법한 처리와 민원행정제도의 합리적 개선을 도모함으로써 민원인의 권익을 보호함을 목적으로 한다.

**제2조(정의)** 이 규정에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. <개정 2021.3.16., 2023.12.18.>

1. “민원”이란 민원인이 건강보험심사평가원(이하 “심사평가원”이라 한다)에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 것을 말하며, 그 종류는 다음 각 목과 같다.

가. 일반민원

- 1) 법정민원: 법령·훈령·예규·고시 등(이하 “관계법령등”이라 한다)에서 정한 일정 요건에 따라 사실 또는 법률관계에 관한 확인 또는 증명을 신청하는 민원
- 2) 질의민원: 법령·제도·절차 등 심사평가원의 업무에 관하여 설명이나 해석을 요구하는 민원
- 3) 건의민원: 행정제도 및 운영의 개선을 요구하는 민원
- 4) 기타민원: 법정민원, 질의민원, 건의민원 및 고충민원 외에 단순한 행정절차 또는 형식요건 등에 대한 상담·설명을 요구하거나 일상생활에서 발생하는 불편사항에 대하여 알리는 등 특정한 행위를 요구하는 민원

나. 고충민원: 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제5호에 따른 고충민원

2. “민원인”이란 심사평가원에 민원을 제기하는 개인·법인 또는 단체를 말한다. 다만, 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 요구자를 민원인으로 보지 아니한다.

가. 심사평가원에 처분 등 특정한 행위를 요구하는 행정기관(행정기관이 사경제의 주체로서 요구하는 경우는 제외한다)

나. 심사평가원과 사법상의 계약관계가 있는 자로서 계약관계와 직접 관련하여 심사평가원에 처분 등 특정한 행위를 요구하는 자

다. 심사평가원에 처분 등 특정한 행위를 요구하는 자로서 성명·주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭, 사무소 또는 사업소의 소재지와 대표자의 성명) 등이 불명확한 자

3. “처분”이란 「행정절차법」 제2조제2호의 처분을 말한다.

4. “복합민원”이란 하나의 민원 목적을 실현하기 위하여 관계법령등에 따라 여러 관계기관(민원과 관련된 단체·협회 등을 포함한다. 이하 같다) 또는 관계 부서의 인가·허가·승인·추천·협의 또는 확인 등을 거쳐 처리되는 법정민원을 말한다.

5. “다수인관련민원”이란 5세대 이상의 공동이해와 관련되어 5명 이상이 연명으로 제출하는 민원을 말한다.

6. “전자민원창구”란 「전자정부법」 제9조에 따라 설치된 전자민원창구(국민신문고를 이용한 민원창구를 포함한다. 이하 같다)를 말한다.

7. “접수부서”란 「직제규정」에 따라 심사평가원 내의 문서의 분류·분배·수발업무 지원 및 보존 등 문서에 관한 사무를 주관하는 부가 속한 실(단, 센터를 포함한다. 이하 같다) 또는 **본부를** 말하며, 접수부서의 장을 “접수부서장”이라 한다.

8. “처리부서”란 「직제규정」에 따라 문서내용의 처리를 주관하는 부가 속한 실 또는 **본부를** 말하며, 처리부서의 장을 “처리부서장”이라 한다.

9. “민원관리부서”란 「직제규정」에 따라 민원업무를 총괄하는 실을 말하며, 민원관리부서의 장을 “민원관리자”라 한다.

**제3조(적용범위 등)** ① 다른 법령이나 심사평가원 규정에 특별한 규정이 있는 경우(「국민건강보험법」 제48조에 따른 업무는 제외한다)를 제외하고는 이 규정에서 정하는 바에 따른다.

② 민원 처리와 관련하여 이 규정에서 정하지 아니한 사항은 「민원 처리에 관한 법률」을 준용한다.

**제4조(민원 처리의 원칙)** ① 민원 처리담당자는 민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리하여야 하며, 민원 처리기간이 남아 있음을 이유로 민원 처리를 지연시켜서는 아니 된다. <신설 2021.3.16.>

② 민원인은 민원 처리를 위한 적법한 요청에 협조하여야 하고, 부당한 요구를 하거나 민원 처리를 지연시키는 등 업무를 방해하는 행위를 하여서는 아니 된다. <신설 2021.3.16.>

**제5조(정보 보호)** 건강보험심사평가원장(이하 “원장”이라 한다)은 민원 처리와 관련하여 알게 된 민원의 내용과 민원인 및 민원의 내용에 포함되어 있는 특정인의 개인정보 등이 누설되지 아니하도록 필요한 조치를 강구하여야 하며, 수집된 정보가 민원 처리의 목적 외의 용도로 사용되지 아니하도록 하여야 한다.

## 제2장 민원의 처리

### 제1절 민원의 신청 및 접수 등

**제6조(민원의 신청)** ① 민원의 신청은 문서(전자문서를 포함한다. 이하 같다)로 하여야 한다. 다만, 기타민원으로서 민원인의 의사표시를 문서로 할 필요가 없는 경우에는 구술 또는 전화로 할 수 있다.

② 민원인 또는 그 위임을 받은 사람이 직접 방문할 필요가 없는 민원은 모사전송·인터넷 등 정보통신망 또는 우편 등으로 신청할 수 있다.

**제7조(신청서 및 구비서류)** ① 신청서의 기재사항은 그 민원의 처리에 필요한 최소한의 범위로 한정하여야 하며, 민원인이 신청서를 쉽게 작성할 수 있도록 신청 서식을 명확하게 정하여야 한다.

② 민원의 신청과 관련된 구비서류를 정하는 경우에는 신청서의 기재사항이 사실인지 확인하거나 그 민원의 처리에 필요한 최소한의 범위에서 구체적으로 정하여야 한다.

③ 신청서 및 구비서류의 제출부수는 민원의 처리에 필요한 최소한으로 한정하여야 한다.

**제8조(민원의 접수)** ① 민원의 신청을 받았을 때에는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 민원문서를 부당하게 되돌려 보내서는 아니 된다.

② 민원문서는 접수부서에서 접수하여 배부한다. 다만, 전자민원창구를 통해 신청된 민원은 민원관리부서에서 접수하여 배부한다.

③ 접수부서는 민원문서를 접수한 때에는 민원인에게 별지 제1호서식의 접수증을 교부함을 원칙으로 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 민원의 경우에는 접수증 교부를 생략할 수 있다.

1. 제6조제2항에 따라 민원인이 직접 방문하지 아니하고 신청한 민원

2. 처리기간이 ‘즉시’인 민원

3. 접수증을 갈음하는 문서를 주는 민원

④ 접수부서는 민원문서에 대한 구비서류의 완비 여부, 처리 기준과 절차, 예상 처리소요 기간(제16조에 따른 기간을 포함한다), 필요한 현장확인이나 조사 예정시기 등에 대한 구체적 사항을 민원인에게 문서 또는 구술 등으로 안내하여야 한다.

⑤ 특정부서 처리를 기피한 민원이 접수되면 민원인의 기피 신청 사유를 고려하여 처리부서를 지정하여야 한다. <신설 2021.3.16.>

⑥ 민원내용에 따라 기피 신청 부서의 처리가 불가피한 경우에는 민원인의 기피신청을 불수용 할 수 있다. 이 경우 불수용 사유를 처리결과 통지 시에 안내하여야 한다. <신설 2021.3.16.>

**제9조(민원문서 등록)** ① 처리부서는 접수부서로부터 배부받은 민원문서의 여백 부분에 별표 1에 따른 민원문서표시인을 날인하고 처리기간을 명시한 후 별지 제2호서식의 민원처리대장에 등록하여야 한다.

② 제1항에도 불구하고, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 민원문서표시인 날인 및 민원처리대장 등록을 생략할 수 있다.

1. 별도로 제작한 서식 또는 대장에 기재하는 경우

2. 전자민원창구 등 전자적 형태로 접수된 경우

③ 처리부서는 민원문서의 내용이 해당 부서의 소관사항이 아닐 때에는 그 사유를 명시하여 즉시 접수부서에 재분류를 요청하여야 한다. 다만, 부서 간 재분류 요청이 3회 이상 발생되어, 민원 처리가 지연되는 경우 민원관리자는 「직제규정」에 따라 민원 처리부서를 지정할 수 있다. <개정 2021.3.16.>

④ 민원관리자는 민원의 접수·처리에 관한 편의를 도모하고 자료관리의 효율화 등을 위하여 필요한 경우 관련서식을 전자적 시스템으로 작성·관리할 수 있다.

**제10조(불필요한 서류 요구의 금지)** ① 민원을 접수·처리할 때에 민원인에게 관계법령 등과 제7조에 따른 구비서류 이외의 서류를 추가로 요구하여서는 아니 된다.

② 동일한 민원문서 또는 구비서류를 복수로 받는 경우에는 특별한 사유가 없으면 원본과 함께 그 사본의 제출을 허용하여야 한다.

③ 접수부서는 민원문서 접수 시 민원인이 소지한 주민등록증 기타 증명서나 행정 전산망 자료로 해당 민원의 처리에 필요한 내용의 확인이 가능한 경우에는 그 민원인에게 관련 제증명 서류의 제출을 요구하여서는 아니 된다.

**제11조(민원편람의 비치 등 신청편의의 제공)** ① 민원관리자는 민원의 신청 및 안내와 상담 편의를 제공할 수 있는 장소(이하 “민원실”이라 한다)에 민원의 신청에 필요한

사항을 게시(인터넷 등을 통한 게시를 포함한다)하거나 민원편람을 비치하는 등 민원인에게 민원 신청의 편의를 제공하여야 한다.

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

**제12조(다수 민원인 중 대표자의 선정)** ① 접수부서장 또는 처리부서장은 3명 이상의 민원인이 대표자를 정하지 아니하고 같은 민원문서를 연명으로 제출한 경우에는 일정한 기간을 정하여 민원인 중에서 3명 이내의 대표자를 선정하여 통보할 것을 요청할 수 있다. 이 경우 해당 민원의 성격, 처리절차 및 방법 등을 고려하여 3명 이내의 범위에서 적절한 대표자 수를 민원인에게 제시할 수 있다.

② 접수부서장 또는 처리부서장은 제1항에 따라 대표자로 선정하여 통보할 것을 요청 받은 3명 이상의 민원인이 정해진 기간 내에 대표자를 선정하여 통보하지 아니한 경우에는 3명 이상의 민원인 중 3명 이내를 대표자로 직접 선정할 수 있다.

③ 제1항 및 제2항에 따라 선정된 대표자는 해당 민원의 민원인으로 본다.

**제13조(민원문서의 이송)** ① 접수부서장은 제9조제3항에 따라 재분류 요청된 민원문서에 대하여는 다른 문서에 우선하여 1근무시간 이내에 이를 해당 처리부서로 이송하여야 한다. 다만, 해당 처리부서의 사무실이 상당히 떨어져 있는 등 특별한 사유가 있는 경우에는 3근무시간 이내에 이송할 수 있다.

② 접수부서장은 심사평가원 소관이 아닌 민원문서를 접수한 경우에는 8근무시간 이내에 소관 기관에 이송하고, 그 사실을 민원인에게 통지하여야 한다. 다만, 민원인에게 인터넷 홈페이지 등에 민원문서의 이송 상황이 공개될 것임을 사전에 안내한 경우에는 통지를 생략할 수 있다.

③ 제1항 및 제2항에도 불구하고 접수된 민원문서가 전자문서인 경우에는 지체 없이 소관 기관에 전자적 방법으로 이송하여야 한다.

## 제2절 민원의 처리기간 · 처리방법 등

**제14조(처리기간 등)** ① 민원의 처리기간은 민원이 심사평가원에 접수된 때부터 해당 민원의 처리가 완료될 때까지 소요되는 기간을 말하며, 민원의 종류별로 별표 2에 따른다. 다만, 급여기준 개선 관련 민원의 처리기간은 민원이 심사평가원에 접수된 때부터 해당 민원의 처리결과(검토의견 등)를 보건복지부 등 관계 기관에 보낸 때까지로 한다.

② 민원을 처리함에 있어 심사평가원 내 **본원·본부** 또는 부서 간 협의가 필요한 경

우에는 이에 소요되는 기간도 처리기간에 포함한다. <개정 2023.12.18.>

③ 제1항에도 불구하고 원장은 민원의 내용이 정부 등 타 기관의 결정이 필요한 사안 이거나 심사평가원 내에서 처리를 완료하기 곤란한 경우에는 이를 기타민원으로 분류 하여 처리기간 및 절차 등을 달리 운영할 수 있다.

④ 처리부서장은 접수된 민원이 처리기간 내에 신속히 처리될 수 있도록 그 처리에 관한 모든 진행과정을 확인·관리하여야 한다.

**제15조(처리기간의 계산)** ① 민원의 처리기간을 5일 이하로 정한 경우에는 민원의 접수 시각부터 “시간” 단위로 계산하되, 공휴일과 토요일은 산입하지 아니한다. 이 경우 1일은 8시간의 근무시간을 기준으로 한다.

② 민원의 처리기간을 6일 이상으로 정한 경우에는 “일” 단위로 계산하고 첫날을 산입 하되, 공휴일과 토요일은 산입하지 아니한다.

③ 민원의 처리기간을 30일 이상 또는 주·월·연으로 정한 경우에는 첫날을 산입하되, 「민법」 제159조부터 제161조까지의 규정을 준용한다.

④ 민원의 처리기간을 “즉시”로 정한 경우에는 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 3근무시간 이내에 처리하여야 한다.

**제16조(처리기간에 산입하지 아니하는 기간)** 민원의 처리에 있어 다음 각 호에 해당 하는 기간은 이를 처리기간에 산입하지 아니한다.

1. 보안상 필요한 조치로 인하여 지연되는 기간
2. 민원문서의 보완에 소요되는 기간(보완을 위하여 민원문서를 민원인에게 발송한 날과 보완되어 심사평가원에 도달한 날을 포함한다)
3. 접수·경유·협의 및 처리하는 기관이 각각 상당히 떨어져 있는 경우 민원문서의 이송에 소요되는 시간
4. 관계 기관 및 단체의 협조 또는 유권해석이 필요한 경우에 그에 소요되는 시간
5. 심사평가원의 이사회 또는 진료심사평가위원회 등의 심의 또는 의결이 필요한 경우 그에 소요되는 기간
6. 민원문서처리를 위하여 현지출장조사가 필요한 경우 그에 소요되는 기간
7. 3명 이상의 민원인이 관련되어 있는 경우 그 대표자 선정에 소요되는 기간

**제17조(처리기간의 연장 등)** ① 처리부서장은 부득이한 사유로 처리기간 내에 민원을 처리하기 어렵다고 인정되는 경우에는 그 민원의 처리기간의 범위에서 그 처리기간을 한 차례 연장할 수 있다. 다만, 연장된 처리기간 내에 처리하기 어려운 경우에는 민원인의 동의를 받아 그 민원의 처리기간의 범위에서 처리기간을 한 차례만 다시 연장할 수 있다.

② 제1항에 따라 처리기간을 연장하였을 때에는 처리기간의 연장 사유와 처리완료 예정일을 지체 없이 민원인에게 문서(「온라인 국민참여포털의 운영에 관한 규정」 제15조의2에 따른 통지방법 포함)로 통지하여야 한다. 다만 「국민건강보험법」 제48조에 따른 요양급여 대상 여부의 확인 요청은 처리진행상황을 민원인에게 통지하는 것으로 갈음할 수 있다. <개정 2021.3.16.>

**제18조(민원 처리의 예외)** 처리부서장은 접수된 민원(법정민원을 제외한다. 이하 이 조에서 같다)이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 민원을 처리하지 아니할 수 있다. 이 경우 그 사유를 해당 민원인에게 통지하여야 한다.

1. 고도의 정치적 판단을 요하거나 국가기밀 또는 공무상 비밀에 관한 사항
2. 수사, 재판 및 형집행에 관한 사항 또는 감사원의 감사가 착수된 사항
3. 행정심판, 행정소송, 헌법재판소의 심판, 감사원의 심사청구, 그 밖에 다른 법률에 따라 불복 구제절차가 진행 중인 사항
4. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
5. 판결·결정·재결·화해·조정·중재 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항
6. 감사원이 감사위원회회의의 결정을 거쳐 행하는 사항
7. 각급 선거관리위원회의 의결을 거쳐 행하는 사항
8. 사인 간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
9. 심사평가원의 임직원에 대한 인사행정상의 행위에 관한 사항

**제19조(민원문서의 보완·취하 등)** ① 처리부서장은 접수한 민원문서에 보완이 필요한 경우에는 상당한 기간을 정하여 지체 없이 민원인에게 보완을 요구하여야 한다.

② 제1항에 따른 보완의 요구는 문서 또는 구술 등으로 하되, 민원인이 특별히 요청한 경우에는 문서로 하여야 한다.

③ 처리부서장은 제1항에 따라 보완 요구를 받은 민원인이 보완 요구를 받은 기간 내에 보완을 할 수 없음을 이유로 보완에 필요한 기간을 분명하게 밝혀 기간 연장을 요청하는 경우에는 이를 고려하여 다시 보완기간을 정하여야 한다. 이 경우 민원인의 기간 연장 요청은 2회로 한정한다.

④ 처리부서장은 민원인이 제1항에 따라 정한 보완기간 또는 제3항 전단에 따라 다시 정한 보완기간 내에 민원문서를 보완하지 아니한 경우에는 10일 이내의 기간을 정하여 다시 보완을 요구할 수 있다.

⑤ 민원인은 해당 민원의 처리가 종결되기 전에는 그 신청내용을 보완하거나 변경 또는 취하할 수 있다. 다만, 다른 법령 또는 심사평가원 규정에 특별한 규정이 있거

나 민원의 성질상 보완·변경 또는 취하할 수 없는 경우에는 그러하지 아니한다.

**제20조(민원문서의 반려 등)** ① 처리부서장은 민원인이 제19조에 따른 기간 내에 민원문서를 보완하지 아니한 경우에는 그 이유를 명시하여 접수된 민원문서를 되돌려 보낼 수 있다.

② 처리부서장은 민원인의 소재가 분명하지 아니하여 보완요구가 2회에 걸쳐 반송된 경우에는 민원인이 민원을 취하한 것으로 보아 이를 종결처리할 수 있다.

③ 처리부서장은 민원인이 민원을 취하하여 민원문서의 반환을 요청한 경우에는 다른 법령 또는 심사평가원 규정에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이를 민원인에게 되돌려 주어야 한다.

④ 처리부서장은 민원인 또는 그 위임을 받은 자가 제6조에 따라 접수·처리된 민원의 처리결과를 민원인에게 직접 교부할 필요가 있는 증명서 등의 문서(전자문서를 제외한다)를 정당한 사유 없이 15일이 경과할 때까지 수령하지 아니한 경우에는 이를 종결처리할 수 있다.

**제21조(반복 및 중복민원의 처리)** ① 처리부서장은 민원인이 동일한 내용의 민원(법정민원을 제외한다. 이하 이 조에서 같다)을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우에는 2회 이상 그 처리결과를 통지하고, 그 후에 접수되는 민원에 대하여는 종결처리할 수 있다. 이 경우 2회 이상 처리결과 통지는 동일부서에서 처리한 경우에 해당한다. <개정 2021.3.16.>

② 민원인이 2개 이상의 행정기관에 제출한 동일한 내용의 민원을 다른 행정기관으로부터 이송받은 경우에도 제1항을 준용하여 처리할 수 있다.

③ 제1항 및 제2항에 따른 동일한 내용의 민원인지 여부에 대하여는 해당 민원의 성격, 종전 민원과의 내용적 유사성·관련성 및 종전 민원과 동일한 답변을 할 수 밖에 없는 사정 등을 종합적으로 고려하여 결정하여야 한다.

④ 반복 또는 중복되는 다수인관련민원을 제1항 또는 제2항에 따라 종결처리하려는 경우에는 제37조에 따른 민원조정위원회의 심의를 거쳐야 한다.

**제22조(관계 기관·부서 간의 협조)** ① 처리부서는 민원을 처리할 때 관계 기관·부서의 협조가 필요한 경우에는 민원문서의 여백 부분에 별표 3의 민원문서처리인을 날인 후 지체 없이 그 민원의 처리기간 내에서 회신기간을 정하여 협조를 요청하여야 하며, 요청받은 기관·부서는 그 회신기간 내에 이를 처리하여야 한다.

② 협조를 요청받은 기관·부서는 제1항에 따른 회신기간 내에 민원을 처리할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 그 회신기간의 범위에서 한 차례만 기간을 연장할 수 있다.



③ 협조를 요청받은 기관·부서가 제2항에 따라 기간을 연장하려는 경우에는 제1항에 따른 회신기간이 끝나기 전에 그 연장사유·처리진행상황 및 회신예정일 등을 협조를 요청한 부서에 통보하여야 한다.

④ 제1항에 따른 협조 요청은 모사전송·인터넷 또는 전자적 시스템 등으로 할 수 있다. 이 경우 제1항에 따른 민원문서처리인을 전자적 형태로 나타낼 수 있다.

**제23조(복합민원의 처리)** ① 민원관리자는 복합민원에 대하여 이를 처리할 주무부서(이하 “처리주무부서”라 한다)를 지정하고 그 부서로 하여금 관계 기관·부서 간의 협조를 통하여 민원을 한꺼번에 처리하게 할 수 있다.

② 민원관리자는 복합민원과 관련된 모든 민원문서는 특별한 사정이 있는 경우를 제외하고는 제1항에 따라 지정된 처리주무부서에 일괄하여 제출하게 할 수 있다.

**제24조(고충민원의 처리)** ① 처리부서장은 고충민원을 접수한 때에는 특별한 사유가 없으면 7일 이내에 처리하여야 한다.

② 원장은 민원인이 동일한 내용의 고충민원을 다시 제출하여 실지조사 등이 필요한 경우에는 「직제규정」에 따라 감사업무담당부서의 장 등으로 하여금 이를 조사하도록 한다. <개정 2021.3.16.>

③ 제1항에 따라 처리하는 고충민원의 내용이 정당한 사유가 있다고 인정될 때에는 지체 없이 원처분의 취소·변경 등 적절한 조치를 하고, 이를 민원인에게 통지하여야 한다.

④ 고충민원의 처리를 위하여 필요한 경우 14일의 범위에서 실지조사 등을 할 수 있다. 다만, 부득이한 사유로 14일 내에 실지조사 등을 완료하기 어렵다고 인정되는 경우에는 7일의 범위에서 그 기간을 한 차례만 연장할 수 있다.

⑤ 제4항에 따른 실지조사 등에 걸린 기간은 제1항에 따른 처리기간에 산입하지 아니한다.

**제24조의2(소극행정의 처리)** ① 소극행정 신고에 대하여 민원관리자는 감사업무담당부서로 처리부서를 지정하고, 감사업무담당부서에서는 소극행정 여부를 판단하여 처리한다.

② 감사업무담당부서 판단으로 소극행정이 아닌 일반민원으로 결정된 경우에 민원관리자는 「직제규정」에 따라 민원 처리부서를 지정할 수 있다. 이 경우 민원 내용의 피신고자에게 분배되지 않도록 하여야 한다.

③ 제2항에 따라 처리부서를 지정한 경우에는 민원 처리결과 통보 시에 소극행정 신고 건을 감사업무담당부서에서 미처리한 사유를 기재하여 민원인에게 통보하여야 한다.

[본조신설 2021.3.16.]

**제25조(다수인관련민원의 처리)** ① 다수인관련민원을 신청하는 민원인은 연명부를 원본

- 으로 제출하여야 한다. 다만, 전자민원창구를 통한 신청은 전자파일로 제출할 수 있다.
- ② 민원관리자는 다수인관련민원의 발생을 방지하지 위하여 사전예방대책을 마련하여야 하며, 다수인관련민원이 발생한 경우에는 신속·공정·적법하게 해결될 수 있도록 조치하여야 한다.
- ③ 민원관리자는 제1항에 따른 다수인관련민원의 효율적인 처리 및 관리를 위하여 다수인관련민원의 처리상황을 분석·확인하여야 한다.

### 제3절 민원처리 결과의 통지 등

**제26조(처리진행상황 등의 통지)** ① 처리부서는 민원이 접수된 날부터 30일이 지났으나 처리가 완료되지 아니한 경우 또는 민원인의 명시적인 요청이 있는 경우에는 그 처리 진행상황과 처리완료 예정일 등을 적은 문서를 민원인에게 교부하거나 정보통신망 또는 우편 등의 방법으로 통지하여야 한다.

② 제1항에 따른 통지는 민원이 접수된 날부터 30일이 지날 때마다 통지하는 것을 원칙으로 한다.

③ 제1항에도 불구하고 민원인에게 인터넷 홈페이지 등에 민원의 처리진행상황 등이 공개될 것임을 사전에 안내한 경우에는 통지를 생략할 수 있다.

**제27조(처리결과 등의 통지)** ① 처리부서는 접수된 민원에 대한 처리를 완료한 때에는 그 결과를 민원인에게 문서(「온라인 국민참여포털의 운영에 관한 규정」 제15조의2에 따른 통지방법 포함)로 통지하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 민원의 경우에는 구술 또는 전화로 통지할 수 있다. <개정 2021.3.16.>

1. 기타민원으로서 처리결과를 문서로 통지할 필요가 없는 경우
2. 민원인에게 처리결과를 신속하게 통지하여야 하는 경우
3. 민원인이 구술 또는 전화로 통지하도록 요청하거나 구술 또는 전화로 통지하는 것에 동의하는 경우

② 제1항에 따라 민원의 처리결과를 통지할 때에 민원의 내용을 거부하는 경우에는 거부 이유와 구제절차를 함께 통지하여야 하며, 다음 각 호의 민원처리결과는 비공개 조치하여 통지하여야 한다. <개정 2021.3.16.>

1. 개인정보 및 개인 식별정보가 포함된 민원
2. 기피신청민원 및 신고·고발 등 제보성 민원
3. 서신통보 요청 민원
4. 특정 타인이나 단체를 비방하는 민원

5. 비공개 내부검토 사항이 답변에 포함된 민원

**제28조(처리담당자의 명시)** 민원인에게 처리기간 연장의 통지, 민원문서의 보완 요구, 처리진행상황의 통지, 처리결과의 통지 등을 할 때에는 그 담당자의 소속·성명 및 연락처를 안내하여야 한다.

**제29조(민원처리 과정에 대한 시정 요구)** ① 민원인은 처리기간의 경과, 부당한 접수 거부나 반려, 소정의 구비서류 외의 추가 제출요구 등이 있는 경우에는 이를 시정할 것을 요구할 수 있다.

② 제1항에 따른 시정 요구를 받은 처리부서장은 지체 없이 이를 조사하여 필요한 조치를 하고 그 처리 결과를 민원인에게 통지하여야 한다.

**제30조(민원관리자)** 민원관리자는 효과적인 민원처리의 개선 등을 위하여 접수부서 및 처리부서에 대하여 민원처리의 개선사항과 운영 실태를 확인·점검할 수 있다.

**제31조(처리상황의 확인·점검)** ① 민원관리자는 민원의 처리상황과 운영 실태를 매달 1회 이상 확인·점검하여야 한다.

② 민원관리자는 처리기간이 경과한 민원을 발견한 때에는 지체 없이 처리부서장에게 문서 또는 구술 등으로 민원처리를 독촉하여야 한다.

③ 민원관리자는 제1항에 따른 확인·점검결과 이행상태가 불량하다고 판단되는 경우 지체 없이 이를 시정하도록 하여야 한다. 다만, 법령 또는 규정 위반 사실이 중대하다고 판단되는 경우에는 「감사규정」 제4조제3항에 따른 특정감사를 요청할 수 있다.

**제32조(보고)** 처리부서장은 민원관리자에게 민원처리현황을 매달 통보하여야 한다.

**제33조(민원실)** ① 원장은 민원을 신속히 처리하고 민원인에 대한 안내와 상담의 편의를 제공하기 위하여 민원실을 설치할 수 있다.

② 원장은 민원 관련 실무경험이 풍부하고 근무태도가 성실한 자를 민원실에 배치하여야 한다. 이 경우, 제35조에 따른 민원상담인을 민원실에 배치할 수 있다.

③ 접수부서장 또는 민원관리자는 민원실에 2년 이상 근무한 자에 대하여는 전보 시우대 조치할 수 있다.

**제34조(전자민원창구의 운영)** ① 민원관리자는 민원업무의 원활한 수행을 위하여 전자민원창구를 통하여 민원의 신청·접수·이송·처리결과의 통지, 민원처리상황의 안내, 민원관련 정보의 제공 등 민원을 처리할 수 있다.

② 제1항에 따라 민원을 처리할 경우 개인정보의 보호를 위하여 필요한 조치를 하여야 한다.

**제35조(민원상담인)** ① 원장은 민원인에 대한 안내와 상담을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 건강보험분야에 관한 지식과 경험이 있는 자를 민원상담인으로 지정

하여 다음 각 호의 업무를 수행하게 할 수 있다. <개정 2021.3.16.>

1. 민원처리방법에 관한 민원인과의 상담
2. 민원문서 보완 등의 지원
3. 민원처리과정 및 결과의 안내
4. 기타 민원업무와 관련한 사항

② 제1항에 따른 민원상담인 운영 및 기타 필요한 사항은 원장이 따로 정한다.

**제36조(민원 1회방문 처리제의 시행)** ① 원장은 복합민원을 처리할 때에 심사평가원의 내부에서 할 수 있는 자료의 확인, 관계 기관·부서와의 협조 등에 따른 모든 절차를 담당 직원이 직접 진행하도록 하는 민원 1회방문 처리제를 확립함으로써 불필요한 사유로 민원인이 다시 방문하지 않도록 하여야 한다.

② 원장은 제1항에 따른 민원 1회방문 처리에 관한 안내와 상담의 편의를 제공하기 위하여 본원 및 **본부**에 민원 1회방문 상담창구를 설치하여야 한다. <개정 2023.12.18.>

③ 원장은 민원 1회방문 처리제의 원활한 운영을 위하여 민원 처리에 경험이 많은 소속 직원을 지정하여 다음 각 호의 직무를 수행하게 할 수 있다.

1. 민원처리에 관한 종합상담
2. 민원문서 보완 등의 지원
3. 민원처리과정 및 결과안내

### 제3장 민원제도의 개선 등

**제37조(민원조정위원회의 설치·운영)** ① 민원관리자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항을 심의·조정하기 위하여 민원조정위원회(이하 “위원회”라 한다)를 설치·운영하여야 한다. <개정 2021.3.16.>

1. 소관이 명확하지 아니한 민원의 처리부서 지정
2. 복합민원, 장기 미해결 민원, 반복 민원 및 다수인관련민원에 대한 해소 또는 방지 대책
3. 민원처리결과에 따른 이의신청
4. 민원행정 우수사례 심의
5. 그 밖에 민원의 종합적인 검토·조정을 위하여 민원관리자가 회부하는 사항
6. 제4조제2항을 효율적으로 해결하기 위한 경우

② 제1항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항은 위원회의 심의를 생략할 수 있다.

1. 해당 민원에 대한 판단의 여지가 없는 경우
2. 법령에 의하여 민원 처리요건이 구체적으로 규정되어 있어 해석의 여지가 없는 경우
3. 이미 위원회의 심의를 거쳐 처리된 민원이 동일한 사유로 다시 접수된 경우
4. 그 밖에 다른 법령 또는 규정에 따라 별도로 구성된 위원회에서 심의된 사항

**제38조(위원회의 구성)** ① 위원회는 위원장 1명을 포함한 7명 이내의 위원으로 구성한다.

② 위원회의 위원장은 민원관리자가 되고, 위원은 위원장이 지정하는 해당 민원과 관련된 부서와 기획업무 총괄 부서 및 감사업무 부서 등의 2·3급 직원으로 위촉한다. 다만, 위원장이 필요하다고 판단 시 외부 고객 및 전문가를 위원으로 참여시킬 수 있다.

③ 제반업무의 처리를 위하여 민원관리부서의 3급 직원을 간사로 둔다.

**제39조(위원장의 직무)** ① 위원장은 위원회를 대표하며 업무를 총괄한다.

② 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 위원장이 미리 지명한 위원이 그 직무를 대행한다.

③ 위원장은 위원회의 효율적인 운영을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 민원인·이해관계인·참고인 등의 의견을 청취할 수 있다.

④ 위원장은 제3항에 따라 의견을 청취하기 위하여 참석을 요구할 경우 참석에 필요한 실제 비용을 지급할 수 있다.

**제40조(위원회의 소집 및 회의)** ① 위원회는 제37조제1항에 해당하는 사항을 심의·조정하기 위하여 필요한 경우 위원장이 소집한다.

② 위원회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

③ 위원회의 심의·조정에서도 결정되지 아니한 민원은 특별한 사유가 없는 한 위원장이 최종 결정하여야 한다.

**제41조(대회 운영)** 민원관리자는 민원행정 우수사례, 민원관련 각종 경진대회 등을 실시할 수 있으며 이를 통한 결과물을 민원행정의 개선과 발전을 위해 적극 활용할 수 있다.

**제42조(우수사례 선정)** ① 민원관리자는 민원행정 품질 향상과 처리부서 격려를 위해 분기 또는 반기별로 우수사례를 선정할 수 있다.

② 우수사례 분야는 우수 처리답변, 우수 친절부서 등으로 한다.

**제43조(개선관리)** 민원관리자는 민원인의 건의, 의견, 불만과 관련하여 업무절차, 제도, 시스템 등 민원행정 개선실적 등을 관리할 수 있다.

제44조(포상) 민원관리자는 민원처리 활성화를 위하여 포상을 실시할 수 있다.

제45조(교육 등) ① 민원관리자는 민원 처리 활성화를 위하여 국민신문고 이용방법 등 필요한 사항에 대하여 수시로 교육(워크숍을 포함한다. 이하 같다)을 실시할 수 있다. <개정 2021.3.16.>

② 제1항에 따른 교육을 실시하는 경우 소관부서장은 소속 직원이 교육에 참여할 수 있도록 적극 협조하여야 한다.

### 부칙 <2016.12.23.>

제1조(시행일) 이 규정은 2017년 1월 1일부터 시행한다.

제2조(민원처리에 관한 적용례) 이 규정은 이 규정 시행 이후 최초로 접수되는 민원 건부터 적용한다.

제3조(다른 규정의 개정) ① 「행정업무의 효율적 운영에 관한 규정」 일부를 다음과 같이 개정한다.

제6조제3항 중 “「민원사무처리규정」”을 “「민원처리규정」”으로 한다.

② 「공공데이터 제공 및 이용업무 운영지침」 일부를 다음과 같이 개정한다.

제27조 중 “「민원사무처리규정」 제5조”를 “「민원처리규정」”으로 한다.

### 부칙 <2021.3.16.>

제1조(시행일) 이 규정은 2021년 3월 15일부터 시행한다.

제2조(민원처리에 관한 적용례) 이 규정은 시행 이후 최초로 접수되는 민원 건부터 적용한다.

### 부칙 <2023.12.18.>

(상임이사·지원·지원장 명칭 변경 등에 따른 기록물관리규정 등 9개 규정의 일부개정에 관한 규정)

이 규정은 2024년 1월 1일부터 시행한다.

[별표 1]

민원문서표시인

(제9조제1항 관련)

↑	민원서류
5cm	접수번호 :
	접수일시 : 20 . . .
	처리기한 : 20 . . .
↓	처리부 기록물 등록번호
	← 5cm →

민원 종류별 처리기간(제14조제1항 관련)

구분	민원명	민원 내용	처리기간
법정 민원	요양급여 대상여부 확인요청	「국민건강보험법」 제48조에 따른 요양급여 대상여부 확인요청	15일
	일반민원	업무와 관련하여 서류나 구두로 특정사항(행위)을 요구하는 각종 신청 민원	7일
	제증명 발급	제증명 발급(경력, 퇴직 및 기타 증명 등) 및 실적 증명(납품, 용역, 거래, 공사 등) 관련 민원	즉시
	자료 확인	심사평가원 보유자료 또는 공무상 기록 확인을 위한 열람 또는 발급 관련 민원	즉시
질의 민원	질의 민원	법령·제도·절차 등 심사평가원의 업무에 관하여 설명 이나 해석을 요구하는 민원	7일
건의 민원	건의 민원	심사평가원 업무 전반과 관련한 행정제도 및 운영 등의 개선을 요구하는 민원	14일
기타 민원	취하 민원	민원 처리 종결 전 민원인 스스로 신청한 사항을 취하하겠다고 할 때 신청하는 민원  (다만, 다른 법령에 특별한 규정이 있거나 그 민원 성질상 취하할 수 없는 경우에는 처리불가)	즉시
	친절·불친절신고	친절·불친절 직원 신고	7일
불공정 신고	의약품·치료재료 불공정신고	의약품·치료재료 불공정 거래행위 관련 민원	7일
급여 기준 개선	행위·약제(일반)· 치료재료 등 기준개선	급여기준(행위, 약제, 치료재료 등) 개선 요청 민원	80일
	약제(항암제)에 대한 기준개선	급여기준(항암제) 개선 요청 민원	150일
고충 민원	고충민원	「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제5호에 따른 고충민원	7일
소극 행정 민원	소극행정민원	공무원의 부작위 또는 직무태만 등에 대한 소극 행정 신고 민원	7일



[별표 3]

민원문서처리인

(제22조제1항 관련)

↑	민원서류
2.5 cm	협조 부서명 :
↓	협조 기 한 : . . .
	← 5cm →

[별지 제1호서식]

접 수 증

제 호

접수일자 : . . . . .

① 민 원 명	
② 민원인(대표자 또는 대리인)	
③ 처리예정기한	
④ 처 리 부 서	(전화 : )
⑤ 안 내 사 항	
⑥ 기 타	

민원접수자 : (서명 또는 인)

(전화 : )

건강보험심사평가원장

148mm×210mm

(일반용지 60g/m<sup>2</sup>(재활용품))

민원처리대장

접수 번호	접수일	처리 부서	처리 기한	신청 방법	민원 유형	민원인			민원 내용	처분		비고
						성명	전화 번호	주소		내용	처분일	

210mm×297mm

(보존용지(2종) 60g/m<sup>2</sup>)