

감 사 결 과 처 분 요 구 서

No. 2022-					
소관부서	시행년도	행정상 조치	재정상 조치		신분상 조치
			조치방법	금 액(원)	
□처	2022	-	-	-	주의(1명)

제 목 : 민원업무 처리 소홀 등 감사

1. 현황

- 1) □처 △부 A, B는 21년9월2일에 C씨(이하 ‘민원인’)가 공사를 직접 방문하여 접수한 7영구임대주택(이하 ‘해당주택’) 권리의무 승계신청 등 관련서류(공동상속인의 인감날인 및 인감증명서 부재, 결과가 포함되지 않은 상속재산포기 심판청구서)를 제출 받았다.
A는 11월2일 민원인이 제출한 권리의무 승계 서류를 해당주택 계약업무(상속승계관련 업무 포함)를 담당하는 □□공단 임대센터(이하 ‘임대센터’)로 전달하였다.
- 2) 이후 11월17일 공사를 재방문한 민원인은 승계에 대한 민원처리를 지연하고 있는 A, B에 대한 감사청구서를 ◎실에 제출하였다. 또한, 위 A, B를 면담하였는데 이때 민원인이 계약 지연에 따른 관리비·월세 청구 근거자료를 요청하였으나 이를 거부하였으며, 이 행위에 대해 경기도 ○○과를 통하여 민원을 접수하였다.
- 3) 12월1일 민원인은 임대센터에 상속재산포기 심판결과(11/28 판결)를 제출하여 상속관련 서류가 완비되었으며, 12월10일 민원인에게 단독상속 및 입주가능여부 결과가 통보되어 12월9일 권리의무 승계계약서를 작성하였다.
- 4) 이때 임대센터에서 입주잔금 납부고지서 상 납부기한을 12월31일로 기재하였는데, 민원인은 납부기한이 경과되지 않았음에도 해당주택의 입주지정기간 종료일(9월30일) 이후부터 발생한 연체료 요구에 대해 경기도 ○○과에 민원을 접수하였다.

2. 감사 결과

1) 관계규정 및 법령(판단 기준)

- 가. 문서의 접수는 우리 공사 「사무관리규정」 제23조(문서의 접수, 처리)에 따르면, 처리부서에서 접수하게 하여야 한다고 되어있으며, 문서를 접수한 때에는 「사무관리규정 시행세칙」 제29조(문서의 접수)에 따라 기록물 등록대장에 등록하여야 한다고 되어 있다. 이러한 모든 처리 절차는 「사무관리규정」제10조의2(문서의 전자적 처리)에 따라 전자시스템 상에서 전자적으로 처리하도록 되어 있다.
- 나. 민원사항을 접수한 경우에는 우리 공사「민원처리규정」제8조(민원서류의 접수 및 이송)에 따르면 소관이 아닌 민원서류를 받은 때에는 3근무시간 이내에 이송하여야 한다고 되어 있다.
- 다. 민원사항을 접수한 후 30일이 경과하거나 민원인의 요청이 있으면 「민원처리규정」제18조(처리진행상황 및 결과 등의 통지)에 따라 민원인에게 민원처리진행상황통지서를 통지하여야 한다고 규정하고 있다.

2) 위법부당 내용

□ 처 △ 부 A는 해당주택의 공급업무를 담당하면서 민원인이 접수한 권리의무 승계신청 등 관련서류를 제출받았다. 이때 제출받은 서류가 미비할 경우 반려하거나, 사내 규정에 따라 관련절차를 이행하여 접수 후 처리하여야 한다.

그러나 문서를 기록물 등록대장에 등록하지 않았으며 전자시스템 상에서 정식 접수 하는 등의 전자적 처리를 하지 않았고, 소관이 아닌 문서를 받았지만 이를 소관부서를 일정기한 내에 이송하여야 하지만 기한을 초과하여 이송하였다. 또한, 이송하지 않고 보관하고 있을 경우 민원 접수 이후 일정기한이 경과하면 민원처리진행상황통지서를 민원인에게 통지하여야 하지만 알리지 않았다.

3) 관계자 주장 및 판단

가. A와 B는 민원인 1차(9/2) 방문 당시 신청서류가 미비하여 서류가 완비되면 상속이 가능할 수 있음을 안내하면서 정확한 사항은 검토 후 통보함을 알렸다. 이후 A는 상속 가능여부는 서류가 완비되어야 최종적으로 검토할 수 있고, 민원인이 개인사정으로 인하여 12월에 계약 및 입주를 진행해달라고 하였기에 이를 고려하여 처리하기 위하여 임대센터에 적시에 인수인계하지 않았다고 진술하였다.

따라서 A는 당초 민원 처리에 소홀함이 있어 형식·절차상으로는 위 규정들을 위반하였지만, 상속에 관한 처리는 민원인이 제출한 서류 중에 미비한 사항이 보완되어야 진행할 수 있기에 서류 접수 이후 관련 업무를 계속(법률상담 등)하였으며 이송이 이루어지지 않았다는 사실을 인지한 이후 임대센터에 즉시 인계하였다. 더불어 결과적으로 민원인이 원하는 일정으로 권리의무승계 계약 등을 통해 입주를 완료하였다.

나. A는 관리비·월세 청구에 대한 근거자료는 1차(9/2) 방문 시 민원인이 요청한 바가 없으며, 재방문(11/17) 시 요청하여 상속이 확정된다면 계약자의 모든 권리의무를 승계받기 때문에 계약서 내용에 따라 납부하여야 함을 안내하였다고 진술하였다.

이에 관계자 진술과 민원인 간 주장이 달라 사실관계를 확인할 수 없다.

다. 또한, 민원인의 단독상속 확정 이후 임대센터에서는 계약서에 따라 입주잔금 납부 안내문의 납부기한을 9월30일(입주지정기간 종료일)로 기재하고, 이후 발생한 임대보증금에 대한 연체료를 납부 받아야 하지만 납부기한을 12월31일로 기재하였기에 연체료를 요구할 수 없게 되었는데, 이는 담당자인 A가 인지하지 못한 상황에 발급 되었음을 확인하였다.

입주잔금에 대한 제반업무는 임대센터의 업무이지만, A는 위·수탁 관계인 임대센터를 관리해야하는 담당자의 의무를 소홀히 하였다.

※ 관련자 B는 민원인 공동응대 및 상속관련 업무 지원으로 위 관련규정 위반사항과 관련이 없으므로 감사대상에서 제외한다.

3. 처분요구내용

A의 행위는 우리 공사 「사무관리규정」제10조의2, 제23조제①항 및 제②항, 「사무관리규정 시행세칙」 제29조제①항, 「민원처리규정」제8조제⑦항, 제18조제①항을 위반한 것이므로, 공사

「직원 훈계 등에 관한 세칙」제6조(처분사유)제1항에 따라 대리 A에게 “주의” 처분을 요구합니다.(주의)