

# 민원처리규정

**제1조(목적)** 이 규정은 서울신학대학교 민원 처리에 관한 기본적인 사항을 정하여 학생, 졸업생, 교직원 등(이하 “민원인”이라 한다)이 제기하는 행정업무에 관한 건의 및 불편사항을 처리하고 민원행정제도의 합리적 개선을 도모함으로써 민원인의 불편을 최소화함을 목적으로 한다.

**제2조(민원 처리 담당자의 의무)** 민원을 처리하는 담당자는 담당 민원을 신속, 공정, 친절, 적법하게 처리하여야 한다.

**제3조(민원처리의 원칙)** ① 민원처리부서는 민원신청서[별표2] 민원처리 관련 안내사항을 비치하여야 한다.

② 민원사항의 신청이 있을 때에는 다른 규정에 특별히 정해져 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 민원서류를 부당하게 되돌려 보내서는 아니 된다.

③ 민원처리 부서는 민원 처리 과정에서 민원인의 이익이 부당하게 침해되지 않도록 하여야 한다.

④ 민원 사무를 처리함에 있어 교내에서 할 수 있는 자료의 확인, 관계부서와의 협조 등에 따른 모든 절차는 담당자가 직접 행하도록 하여 불필요한 사유로 민원인이 다시 방문하지 않도록 하여야 한다.

⑤ 익명, 가명, 허위주소 등 민원인 정보가 불분명한 자가 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 경우에는 민원으로 보지 아니한다.

**제4조(민원사항의 접수방법)** ① 민원사항은 해당 부서에서 민원신청서를 작성하여 접수하는 것을 원칙으로 하되, 접수된 민원이 해당 부서가 아닌 경우에는 민원내용을 해당부서로 이관한다.

② 모든 민원의 접수 및 이관은 민원처리부[별표4]에 기록, 보관하여야 한다.

**제5조(불필요한 서류요구의 금지)** 민원사항을 접수하고 처리함에 있어서 민원인에게 불필요한 서류를 추가로 요구하여서는 아니 된다.

**제6조(민원서류의 보완 등)** 민원인에게 요청한 민원처리 필수서류의 보완이 7일 이내에 이루어지지 않은 경우에는 민원 신청을 철회한 것으로 보아 내부적으로 종결 처리할 수 있다.

**제7조(민원종류 및 처리기간)** 행정부서는 업무별 민원처리 시한에 따라 민원을 처리하며 특별한 사유가 없는 한 다음 각 호의 기간 이내에 처리하여야 한다.

1. 질의민원: 행정업무에 관한 설명이나 해석을 요구하는 민원(5일 이내)
2. 행정민원: 행정부서의 업무실행을 요구하는 민원[별표1 처리시한]
3. 제도개선민원: 행정제도 및 운영의 개선을 요구하는 민원(14일 이내)
4. 고충민원: 학교나 구성원의 부당한 권리 침해로 인해 불편 또는 부담을 주는 사항의 민원(30일 이내)

**제8조(처리기간의 연장 등)** ① 민원 처리부서의 장은 부득이한 사유로 처리기간 내에 민원을 처리하기 어렵다고 인정되는 경우 처리기간을 연장할 수 있다.

② 처리기간을 연장하였을 때에는 민원처리의 경과 및 연장사유와 연장기간을 민원인에게 문서[별표3]로 통지하는 것을 원칙으로 하되, 문서 통지가 어려운 경우에는 유선(구두)으로 통지할 수 있다.

**제9조(민원처리 상황의 확인. 점검)** ① 민원 처리부서는 민원의 처리상황과 운영 실태를 매월 1회 이상 부서장에게 보고하여야 한다.

② 민원 처리부서의 장은 제1항에 따른 확인. 점검 결과 민원 처리가 미흡하다고 판단되는 경우에는 지체 없이 이를 시정하고, 그 밖에 필요한 조치를 하여야 한다.

③ 해당 부서에서 민원을 처리할 수 없는 경우 처리부서의 장은 민원처리위원회에 민원처리를 요청할 수 있다.

**제10조(민원처리위원회 구성)** ① 민원처리위원회의 행정적 지원은 총무처(서무)에서 담당하며, 위원은 교무처장, 학생처장, 기획처장, 총무처장 및 총장이 임명하는 교직원으로 구성하며 위원장은 총장이 지명하여 운영한다. 단, 학생관련 사항에 대하여는 학생대표를 위원으로 포함할 수 있다.

② 민원의 내용에 따라 해당부처(기관)의 장이 임시위원이 될 수 있으며, 필요시 조사위원회의 구성을 총장에게 요청할 수 있다.

③ 민원처리위원회는 필요한 경우 감사팀에 감사를 요청할 수 있다.

**제11조(민원처리위원회 심의사항)** 민원처리위원회는 다음사항을 심의한다.

1. 접수된 민원의 조사와 처리에 관한 사항
2. 민원의 해결 및 제도 개선을 위한 실태조사에 관한 사항
3. 교육부 등 정부기관의 시정권고 등 조치요구에 대한 처리에 관한 사항
4. 조사결과 부당한 행정처리 및 조치에 대한 개선권고 등에 관한 사항

**제12조(민원처리위원회의 처리절차)** 민원처리위원회는 상정된 민원을 심의·처리한 후 그 결과를 해당부서를 통해 민원인에게 통보한다.

## 부 칙

**제1조(규정의 개폐)** 이 규정의 개정 및 폐기는 기획위원회의 심의와 총장의 결재로 시행한다.

**제2조(시행일)** 이 규정은 2017년 10월 20일부터 시행한다.

[별표1] 부서별 행정민원 처리 시한

담당부서	업 무 명	처리기간(업무일)
교무처	계절수업신청	3일
	교육실습신청	7일
	교직이수예정자신청	2개월
	복학신청	3일
	부/복수/연계전공 신청/취소 신청	2개월
	연구년 신청	6개월
	이수구분변경신청	2개월
	인적성검사 신청	1개월
	자격증신청	7일
	자퇴신청	14일
	재입학신청	2개월
	전공변경신청	2개월
	전과신청	2개월
	조기졸업신청	2개월
	졸업유예신청	2개월
	학점교류신청	2개월
	학점포기신청	2개월
	휴학신청	14일
	교내학술연구비신청	3개월
	학술대회개최신청	14일
학술대회참가신청	7일	
교역처	채플/신앙수련회 대체교육 신청	즉시
기획처 기획과	전용예산신청	7일
기획처 전산과	PC수리신청 1.SW설치 및 설정 보정 2.포맷 및 OS 재설치 3.HW 불량에 따른 수리 및 부품 교체	2일 (최대 3일) 4일 (최대 5일)
	대학 이메일 발급 신청	1일
대학원교학과 (5개대학원) 신학대학원교학과	교류학생신청	28일
	교류학생신청관리	즉시
	교역자과정신청	14일(신학대학원)
	대학원 후보강 신청	7일
	리사이틀신청	신청기간별도공지 (일반대학원)
	복학신청	7일
	성서종합시험응시신청	즉시(신학대학원)
	시험면제자신청	14일
	외국어시험응시신청	즉시
	자퇴신청	7일
	재입학신청	28일
	졸업연주신청	신청기간별도공지 (일반대학원)
	졸업종합시험응시신청	즉시
휴학신청	7일	
총무처_서무	초과근무신청	2일
	출장신청	2일
	휴가(연차)신청	2일
	직원인사 관련 문의	1일
	구매신청 (단가계약, 30만원 미만)	1일
	구매신청(30만원이상 100만원미만)	3일
	구매신청(100만원이상 3,000만원미만)	7일
	구매신청 3,000만원 이상	10일

담당부서	업 무 명	처리기간(업무일)
총무처_관리	대관신청	5일
	영빈실 사용 신청	1일
	자산불용신청	3일
	자산수리신청	7일
	자산이동신청	3일
	차량사용신청	1일
총무처_경리	가족수당신청	즉시
	등록금대여분납신청	즉시
	학자금신청(자녀교육비)	즉시
	원천징수영수증 신청	즉시
	등록관련 문의	즉시
	각종 회계 업무 처리	즉시
학생처	자치기구등록신청	1개월이내
	자치기구 활동 결산 신청	행사보고 2주이내
	자치기구 활동 신청	2주이내 신청
장애지원센터	일반도우미 지원요청(학부학생)	즉시
	전문도우미 지원요청(수화통역, 속기사 등)	7일
	학습보조기기 대여	즉시
	편의시설 지원요청	3일
학생종합서비스센터	학생증발급신청(일반)	1일
	학생증발급신청(체크카드겸용)_국민은행방문수령	3일
	분실문 습득/인수	즉시
	증명서 발급	즉시
	증명서발급(관공서 수령)	2시간
	팩스 송수신	즉시
	우산대여	즉시
교수학습개발센터	기자재대여 신청	즉시
	카메라대여 신청	즉시
학생상담센터	학생상담	즉시~1주이내
경력개발센터	진로상담 및 취업상담 문의, 상담신청	즉시
	취업관련(인턴십, 대외활동, 자격증 등) 정보제공	즉시
	경력개발센터 프로그램(특강, 교과목 등) 관련 문의	즉시
	취업알선 (기업분석 및 최신 동향, 해외취업 등)정보제공	2일이내
	진로 및 심리상담 종합시스템 관련 문의	2일이내
사회봉사센터	사회봉사실천수업 관련 문의	즉시
	자체해외자원봉사 신청 문의	
	사회봉사센터 프로그램 문의	즉시
	교내봉사동아리 지원, 간담회 일정, 결산 문의	1일이내
	다문화, 대학생청소년교육지원사업 멘토링 문의	1일이내
예비군대대본부	예비군 및 병무 상담	즉시
도서관	특별 열람회원증 발급 신청	5일
	희망도서 구입 신청	25일
생활관	생활관 수리신청(총무처 119 신청 처리)	즉시
	입사민원(입사일정 반영)	즉시
	장학민원	즉시
	생활민원(관장단 협의 후 진행)	즉시

담당부서	업 무 명	처리기간(업무일)
평생교육원	공결신청	1주일
	대여물품 신청	즉시
	수강료대여분납신청	2개월
	수강료환불신청	2주
	수강신청(학점은행제-1,2학기)	3주
	수강신청(계절학기)	2주
	수강신청(일반과정)	수시
	입학원서접수(학점은행제-1,2학기)	3주
	입학원서접수(계절학기)	2주
	장학금신청	3주
	졸업연주신청	2주
	증명서 발급	즉시
	학사학위신청	2개월
	학생연주신청	2주
	학생증발급신청	3주
	학생활동신청	1주
	학습설계 상담 신청	즉시
	학습자등록신청	3주
학점인정신청	3주	
휴/보강신청	1주	

[별표2]

## 민원신청서

접수번호	접수일	처리기간
신청인	성명	생년월일
	주소	(전화번호 : )
	e-Mail	
	아래	에게 민원신청에 관한 일체의 권한을 위임함.
	위임인 성명:	인
	대리인 성명:	전화번호:
주소:	생년월일	
첨부:	부: 위임장 1부.	

민원 내용

위와 같이 민원을 신청합니다.

년 월 일

신청인

(서명 또는 인)

서울신학대학교 총장

귀하

민원접수부서	민원접수 담당자	민원접수 담당자 연락처
--------	----------	--------------

[별표3]

## 서울신학대학교

수신자  
(경유)  
제 목 **민원 처리기간 연장 통지서**

민원처리 기간이 아래와 같이 연장되었음을 통지합니다.

민원 접수번호		민원 접수일	
민원명			
당초 처리기간		처리완료 예정일	
민원 처리기간 연장사유			
민원 처리 담당자	부서명		
	이 름		전화번호
그 밖의 안내사항			

끝.

발 신 명 의 직인

기안자 (직위/직급) 서명                      검토자 (직위/직급)서명                      결재권자 (직위/직급)서명

협조자

시행                      처리과명-일련번호(시행일)                      접수                      처리과명-일련번호(접수일)

우                      도로명주소                      / 홈페이지 주소

전화번호( )                      팩스번호( )                      / 기안자의 전자우편주소                      / 공개구분

