

## 민원처리 절차

민원처리 절차		내용	비고	
1	민원접수	○ 육하원칙에 의거 명확한 민원내용 접수 및 민원인 요구사항 파악	이메일, 구두, e-신문고 등	
↓				
2	민원보고	○ 감사쟁점사항 파악한 후 민원 처리계획에 대한 내부결재	내부보고	
↓				
3	민원내용 조사 및 분석	관련부서장 면담	○ 관련부서장 면담 등을 통한 정황 추가 파악 ※ 필요시 진행	이메일, 구두 면담 등
		↓		
		관련자 질의·답변	○ 민원인의 민원내용에 대한 사실관계 확인 질의·답변	질의·답변서 (면담 등)
		↓		
	민원인 질의·답변	○ 관련자 답변에 대한 민원인의 입장에 대한 사실관계 확인 질의·답변	질의·답변서 (면담 등)	
↓ ※ 필요시 반복, 생략				
4	법률자문	○ 감사쟁점사항에 대한 법규정 위반 처분 가능에 대한 확인	법률자문서	
↓				
5	민원처리 결과보고	○ 감사쟁점사항의 법규정상 논점 해결 및 처분결과에 대한 내부결재	내부보고	
↓				
6	민원결과 송부	○ 민원결과 송부	문서, 이메일 등	

※ 민원결과에 대하여 공지 및 대외자료 제출