

## 민원처리 관련 소극행정 점검결과

### □ 감사개요

- 감사대상 : '20. 1월 ~ 4월말 소극행정 접수민원
- 감사기간 : '20. 5. 15. ~ 5. 22. (8일간)
- 감사인원 : 감사팀장 등 4명

### □ 주요 감사사항

- 소극행정 접수민원에 대한 민원처리 적정 여부 및 소극행정 해당 여부 등에 대하여 집중 점검 실시

### □ 감사결과(처분요구)

- 민원처리 과정이 미흡한 1건에 대하여 관련자에게 경고 조치하고, 보상방안 강구토록 조치

일련 번호	조치구분	주요 지적사항
1	경고·통보	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 민원처리 부적정<ul style="list-style-type: none"><li>- 민원답변 지연으로 민원인과 사업자간 협의할 적절한 시기를 놓쳤고, 반복민원이 발생</li><li>- 사업자 측에서 민원응대를 소홀히 한 측면이 있어 이에 대한 보상방안 강구토록 민원인과 사업자 간 조정 필요</li></ul></li></ul>