



등록번호	기획감사실-8742
등록일자	2018. 08. 02.
결재일자	2018. 08. 02.
공개구분	부분공개(5,6)

주무관	감사계장	기획감사실장	부구청장
			결재 2018.08.02. 원안결재
협조자			

2018년 [고충]민원사무 처리실태 감사결과 보고

개 요

□ 감사개요

- 감사기간 : 2018. 6. 18. ~ 7. 6.(15일간)
- 감사대상 : 구 본청
- 감사범위 : 2017. 8. 1. ~ 감사일 현재까지 추진한 업무 전반
- 감 사 반 : 감사계장 외 4명

□ 감사결과

- 행정상 조치 : 25건(시정 2, 주의 23)

본처분			현지처리		
계	시정	주의	계	시정	주의
4	0	4	21	2	19

- 재정상 조치 : 2건 26,000원(추징·징수)
- 신분상 조치 : 4명(훈계 1, 주의 3)
- 개 선 과 제 : 3건



수 영 구
(기획감사실)

목 차

I. 감사개요	1
II. 감사결과	1
III. 종합평가	2
IV. 주요 지적사례	4
V. 개선과제	9
VI. 조치계획	12

<< 별첨 >>

1. 처분지시일람표
2. 감사결과처분요구서
3. 현지처리요구서
4. 문책공무원 조서

2018년 [고충]민원사무 처리실태 감사결과 보고

2018. 6. 18. ~ 7. 6.(15일간) 실시한 2018년 (고충)민원사무 처리 실태 전반에 대한 감사결과 보고임.

I 감사개요

- 감사기간 : 2018. 6. 18. ~ 7. 6.(15일간)
- 감사대상 : 구 본청
- 감사범위 : 2017. 8. 1. ~ 감사일 현재까지 접수·처리한 민원
- 감 사 반 : 감사계장 외 4명
- 감사중점
 - 구 자체 처리기간 단축 민원사무 이행실태
 - 「민원 처리에 관한 법률」에 의거 민원 처리 적정 여부
 - 「부산광역시 수영구 사무전결 처리 규칙」 준수 여부
 - 2017년 민원사무 처리실태 감사결과 지적사항 조치 및 이행여부 등

II 감사결과

- 행정상 조치 : 25건(시정 2, 주의 23)

본청분			연시처리		
계	시정	주의	계	시정	주의
4	0	4	21	2	19

- 재정상 조치 : 2건 26,000원(추징·징수)
- 신분상 조치 : 4명(훈계 1, 주의 3)
- 개 선 과 제 : 3건

- 2018년 (고충)민원사무 처리실태 감사는 2018. 6. 18. ~ 7. 6.에 걸쳐 2017. 8. 1. ~ 감사일 현재까지 접수·처리한 민원에 대해 민원 처리의 적정성 여부 등을 점검하여 문제점을 발견하고 개선방안을 마련함으로써 ‘주민이 감동하는 민원서비스를 구현’ 하는데 감사의 중점을 두고 시행하였음.
- 감사결과 대부분의 부서에서는 「민원 처리에 관한 법률」 및 개별 법령에서 정한 규정을 준수하여 적정 처리기한 내 적법절차에 따라 민원을 처리하고 있었으며, 우리 구 자체 민원사무 법정 처리기간 단축계획에 따라 단축처리 가능한 민원사무를 발굴·시행하여 신속한 민원행정 서비스를 제공하는데 최선을 다하고 있었음.
- 그러나 일부 민원처리담당자의 관계법령 숙지 부족, 선례답습적이고 소극적인 행정처리 등으로 민원의 법정처리기간이 변경(단축)되었음에도 새울(민원행정)시스템에 자체처리기간을 단축하지 않아 민원 처리를 지연하거나, 실제 처리완료일자가 처리기한을 경과하였음에도 새울(민원행정)시스템에 처리기한 내 처리한 것으로 등록하거나, 민원처리부서에서 민원문서를 받은 즉시 민원실에 접수하지 않고 몇 개월이 지난 후에 민원문서를 접수하여 처리하는 등 부적정하게 민원을 처리한 사례가 지적되었음.
- 또한 민원인에게 민원 처리결과를 지체없이 통지해야 하나 소홀히 한 사례, 민원처리 전결 규정을 미준수한 사례, 취하원 접수없이 취하 처리한 사례, 민원인에게 불필요한 서류를 청구하거나 개인정보가 포함된 행정정보를 공동 이용할 때에는 정보주체의 사전 동의를 받도록 되어 있으나 누락한 사례도 지속적으로 지적되었음.

- 그 외에도 민원 수수료 징수 부적정 및 「개인정보 보호법」에 의거 민원 신청서식의 주민등록번호 기재란이 생년월일로 일제 정비되었음에도 개정전 주민등록번호 기재란이 있는 민원 신청서식을 사용하여 불필요한 개인정보를 수집하는 등 총 25건의 위법·부당사례가 지적되었음.
- 특히 행정자치부의 「민원 처리에 관한 법령 해설」에 따르면 취하원 접수 시 행정기관이 취하원을 접수할 수 없는 경우를 제외하고는 별도의 통지가 필요하지 않다는 해석에 따라 취하원 민원 처리방법(취하원 수리 통지 불필요)을 통일시킬 필요가 있으며,
- ‘민원처리 완료시점’에 대한 정확한 정의는 민원처리담당자가 민원인에게 처리결과를 통지한 시점이 아닌 처리결과에 대한 결재권자의 결재를 득한 시점을 의미하나, 그 효력은 도달주의 원칙에 의하여 민원인에게 도달되어야 발생하는 것이므로 민원 처리를 완료하면 그 결과를 지체없이 민원인에게 통지할 수 있도록 내부결재 공문과 민원인에게 처리결과 통지 공문을 일괄 기안하는 것이 적절한 업무처리 방법이라 사료됨.
- 이번 감사를 통해 지적된 사항들에 대해서는 재지적되는 일이 없도록 민원총괄관리부서인 민원여권과에서는 민원처리상황 확인·점검에 보다 철저를 기하고, 민원처리부서에서는 부서장 책임하에 담당공무원에 대한 지속적인 업무연찬 및 직무교육 실시가 요구됨.
- 더불어 감사부서에서는 민원업무의 중요성을 감안하여 2019년부터 상·하반기로 나누어 감사를 실시하는 등 ‘기본과 원칙에 충실한 업무 처리’가 이루어질 수 있도록 민원사무 처리실태 감사를 강화코자 함.

IV

주요 지적사례

I 사례 1 | 민원 처리 부적정

- 행정기관의 장은 민원의 신청을 받았을 때에는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 민원문서를 부당하게 되돌려 보내서는 아니 된다.
- 접수한 민원이 다른 행정기관의 소관인 경우에는 접수된 민원문서를 8근무시간 이내에 소관 행정기관에 이송하고, 그 사실을 민원인에게 통지하여야 한다.
- 법정민원을 신속히 처리하기 위하여 행정기관에 법정민원의 신청이 접수된 때부터 처리가 완료될 때까지 소요되는 처리기간을 법정민원의 종류별로 미리 정하여 공표하여야 한다.
- 문서는 해당 행정기관의 결재를 받아야 하며, 행정기관의 장은 업무의 내용에 따라 해당업무를 담당하는 공무원으로 하여금 위임전결하게 할 수 있으며, 그 위임전결 사항은 해당 기관의 장이 훈령이나 지방자치단체의 규칙으로 정한다.
- 민원문서 처리의 전결권자는 부산광역시 수영구 사무전결 처리 규칙에 규정되어 있다.

근거 「민원 처리에 관한 법률」 제9조(민원의 접수), 제16조(민원문서의 이송), 제17조(법정민원의 처리기간 설정·공표)

「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제13조(민원문서의 이송 절차 및 방법 등)

「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정」 제10조(문서의 결재)

「부산광역시 수영구 사무전결 처리 규칙」 제4조(전결대상사무)

- ↳ ◇◇◇◇◇ 폐업신고 민원행정시스템에 등록된 처리일자와 실제 처리일자 상이(민원 처리 지연) : ○○과(2건)
- ↳ ◇◇◇◇◇ ◇◇사업 휴업신고 민원행정시스템에 등록된 처리일자와 실제 처리일자 상이(민원 처리 지연) : ○○○○과(1건)
- ↳ ◇◇◇ 설치 확인 신청 처리 검토보고(과장 전결사항) 및 민원처리결과 통지 미이행(민원행정시스템으로 처리 종결) : ○○○○과(1건)
- ↳ ◇◇◇ 설치 확인 신청 관할 소재지가 우리 구가 아님에도 민원문서를 이송하지 않고 우리 구에서 접수·처리 : ○○○○과(1건)
- ↳ ◇◇◇◇◇◇◇ 기간연장 민원문서 지연 접수·처리 : ○○○○과(63건)

I 사례 2 | 법정민원 처리기간 반영 소홀

- 행정기관의 장은 법정민원을 신속히 처리하기 위하여 행정기관에 법정민원의 신청이 접수된 때부터 처리가 완료될 때까지 소요되는 처리기간을 법정민원의 종류별로 미리 정하여 공표하여야 하고, 처리기간을 정할 때에는 접수기관·경유기관·협의기관(다른 기관과 사전협의를 필요한 경우만 해당한다) 및 처분기관 등 각 기관별로 처리기간을 구분하여 정하여야 하며, 이에 따른 처리기간을 민원편람에 수록하여야 한다.
- 민원편람에는 민원처리기준표 및 조례·규칙·훈령·예규·고시(이하 "관계법령등"이라 한다)에 규정되어 있는 민원을 포함하여야 하며, 관계법령등의 제정·개정 또는 폐지 등으로 민원의 내용이 변경된 경우에는 처리주무부서는 변경된 내용에 따라 업무를 처리하고, 민원편람의 내용을 수정한 후 민원관리업무담당부서에 알려야 한다.

문헌 「민원 처리에 관한 법률」 제17조(법정민원의 처리기간 설정·공표)
「부산광역시 수영구 민원처리 규정」 제8조(민원편람의 작성 등)

↳ 관계법령 개정으로 ◇◇◇◇◇ ◇◇사업 허가증 재발급 처리기간이 3일 → 1일(2014. 9. 19. 개정) → 즉시(2017. 1. 6. 개정)로 변경되었음에도 제때 반영하지 않아 자체처리기간 3일내 처리(법정처리기간 경과) : ○○○○과(3건)

I 사례 3 | 민원 처리결과 통지 소홀

- 행정기관의 장은 접수된 민원에 대한 처리를 완료한 때에는 그 결과를 지체없이 민원인에게 문서로 교부하거나 정보통신망 또는 우편 등의 방법으로 통지하여야 한다.
- 처리결과를 통지함에 있어서 민원의 내용을 거부하는 경우에는 거부 이유와 구제 절차를 함께 통지하여야 한다.

문헌 「민원 처리에 관한 법률」 제27조(처리결과통지)
「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제29조(처리결과통지방법 등)

↳ 민원 처리결과 통지 지연 및 미이행 : ○○과(8건)

↳ 민원 처리결과 통지 미이행 : ○○○○과(17건)

I 사례 4 | 민원처리 전결 규정 미준수

- 처리담당자는 행정안전부령으로 정하는 문서인 경우에는 공람할 자의 범위를 정하여 그 문서를 공람하게 할 수 있으며, 행정안전부령으로 정하는 문서로 민원문서가 규정되어 있다.
- 민원문서 처리의 전결권자는 부산광역시 수영구 사무전결 처리 규칙에 규정되어 있다.

문헌 「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정」 제18조(문서의 접수·처리)
 「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정 시행규칙」 제17조(공람할 문서)
 「부산광역시 수영구 사무전결 처리 규칙」 제4조(전결대상사무)

- ↳ ◇◇◇◇◇ 신고 민원서류 공람(선람) 미이행 : ○○과(15건)
- ↳ ◇◇◇◇◇ 등록 신청 민원서류 공람(선람) 미이행 : ○○과(518건)
- ↳ ◇◇◇◇◇ 폐업신고 전결 규칙 미준수 : ○○과(5건)
- ↳ ◇◇◇ 등 폐업신고 전결 규칙 미준수 : ○○○○과(8건)
- ↳ ◇◇◇◇◇ 허가 신청 등 전결 규칙 미준수 : ○○○○○○과(2건)
- ↳ ◇◇◇◇◇ 시설 변경 신고 등 전결 규칙 미준수 : ○○○○과(16건)

I 사례 5 | 민원 취하 처리 부적정

- 민원인은 다른 법률에 특정한 규정이 있거나 그 민원의 성질상 보완·변경 또는 취하할 수 없는 경우가 아니면 해당 민원의 처리가 종결되기 전에는 신청의 내용을 보완하거나 변경 또는 취하할 수 있으며, 민원 취하는 담당자 전결로 처리하도록 규정하고 있다.
- “취하”는 민원인이 해당 민원의 처리가 종결되기 전 민원신청을 포기하겠다는 의사표시로서 다른 법률에 특별한 규정이 없는 경우에 **내부결재 여부와 상관없이 행정기관에 접수한 즉시 효력이 발생하는 것으로 볼 수 있다.** 따라서 **취하원을 수리할 수 없는 여건이 있다면 수리할 수 없다고 통보하여야 하나, 그렇지 않은 경우에는 취하원 수리여부를 민원인에게 별도 통보할 필요는 없다.**

문헌 「민원 처리에 관한 법률」 제22조(민원문서의 보완·취하 등)
 「부산광역시 수영구 사무전결 처리 규칙」 제4조(전결대상사무)
 「민원 처리에 관한 법령 해설」 p144~145(행정자치부, 2017년 발행)

- ↳ 취하원 미수리(취하원 접수없이 취하 처리) : ○○○○과(4건), ○○○○과(1건)
- ↳ 취하원 수리 전결 규칙 미준수 : ○○과(1건), ○○○○과(3건), ○○○○과(2건), ○○○○과(2건)

I 사례 6 | 민원 수수료 징수 부적정

- 지방자치단체는 그 지방자치단체의 사무, 국가나 다른 지방자치단체의 위임사무가 특정인을 위한 것이면 그 사무에 대하여 수수료를 징수할 수 있으며, 수수료 징수에 관한 사항은 조례로 정한다.
- 다만, 국가가 지방자치단체나 그 기관에 위임한 사무와 자치사무의 수수료 중 전국적으로 통일할 필요가 있는 수수료에 관한 사항은 다른 법령의 규정에도 불구하고 대통령령으로 정하는 표준금액으로 징수하되, 지방자치단체가 다른 금액으로 징수하고자 하는 경우에는 표준금액의 100분의 50의 범위에서 조례로 가감 조정하여 징수할 수 있다.

근거 「지방자치법」 제137조(수수료), 제139조(사용료의 징수조례 등)

「지방자치법 제139조제1항 단서에 따른 전국적 통일이 필요한 수수료의 징수기준에 관한 규정」 제2조(수수료의 징수기준) 및 별표

↳ ◇◇◇◇◇◇◇◇ 신고 수수료 과소 징수 : ○○○○과(2건/20,000원)

↳ ◇◇◇ 설치 확인 신청 수수료 미징수 : ○○○○과(1건/6,000원)

I 사례 7 | 불필요한 서류 징구

- 행정기관의 장은 민원을 접수·처리할 때에 민원인에게 관계법령 등에서 정한 구비서류 외의 서류를 추가로 요구하여서는 아니 된다.
- 다음의 경우에는 민원인에게 관련 증명서류 또는 구비서류의 제출을 요구할 수 없으며, 그 민원을 처리하는 담당자가 직접 이를 확인·처리하여야 한다.
 - ✓ 민원인이 소지한 주민등록증·여권·자동차운전면허증 등 행정기관이 발급한 증명서로 그 민원의 처리에 필요한 내용을 확인할 수 있는 경우
 - ✓ 해당 행정기관의 공부(公簿) 또는 행정정보로 그 민원의 처리에 필요한 내용을 확인할 수 있는 경우
 - ✓ 행정정보의 공동이용을 통하여 그 민원의 처리에 필요한 내용을 확인할 수 있는 경우

근거 「민원 처리에 관한 법률」 제10조(불필요한 서류 요구의 금지)

↳ ◇◇◇◇◇◇ ◇◇◇ (변경)등록 신청 시 신분증, 주민등록초본 등 불필요한 서류 징구 : ○○○○○○과(22건)

↳ ◇◇◇◇◇◇ 변경등록 신청 시 신분증, 인감증명서, 가족관계증명서 등 불필요한 서류 징구 : ○○○○과(20건)

I 사례 8 | 행정정보 공동이용 동의 누락

- 행정기관의 장은 민원을 접수·처리할 때에 민원인에게 관계법령 등에서 정한 구비 서류 외의 서류를 추가로 요구하여서는 아니 되며, 행정정보의 공동이용을 통해 민원처리에 필요한 내용을 확인할 수 있는 경우에는 민원처리담당자가 직접 이를 확인·처리하여야 한다.
- 이용기관이 공동이용센터를 통하여 개인정보가 포함된 행정정보를 공동이용할 때에는 정보주체의 사전동의를 받아야 한다.

근거 「민원 처리에 관한 법률」 제10조(불필요한 서류 요구의 금지)
「전자정부법」 제42조(정보주체의 사전동의)

- ↳ ◇◇◇◇◇◇ 입소·이용신청서 행정정보 공동이용 동의 누락 : ○○○○○과(11건)
- ↳ ◇◇◇◇ 설치 확인 신청서 행정정보 공동이용 동의 누락 : ○○○○○과(8건)

I 사례 9 | 불필요한 정보 수집 및 민원 신청서식 부적정

- “개인정보”란 살아 있는 개인에 관한 정보로서 성명, 주민등록번호 및 영상 등을 통하여 개인을 알아볼 수 있는 정보(해당 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없더라도 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있는 것을 포함한다)를 말하며, “개인정보처리자”란 업무를 목적으로 개인정보파일을 운영하기 위하여 스스로 또는 다른 사람을 통하여 개인정보를 처리하는 공공기관, 법인, 단체 및 개인 등을 말한다.
- 개인정보처리자는 개인정보의 처리 목적을 명확하게 하고 그 목적에 필요한 범위에서 최소한의 개인정보만을 적법하고 정당하게 수집하여야 하며, 다음의 경우를 제외하고는 주민등록번호를 처리할 수 없다.
 - ✓ 관계법령에서 구체적으로 주민등록번호의 처리를 요구하거나 허용한 경우
 - ✓ 정보주체 또는 제3자의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 명백히 필요하다고 인정되는 경우
 - ✓ 주민등록번호 처리가 불가피한 경우로서 행정안전부령으로 정하는 경우
- 민원 신청서식은 개별법령 등에서 규정되어 있으며, 자체 조례 시행규칙에서도 개인정보 보호법에 따라 서식 중 주민등록번호를 생년월일로 개정되었다.

근거 「개인정보 보호법」 제2조(정의), 제3조(개인정보 보호 원칙), 제24조의2(주민등록번호 처리의 제한)
「개인정보 보호법 개정에 따른 부산광역시 수영구 공무원 행동강령 등 정비에 관한 규칙」

- ↳ ◇◇◇◇◇◇ ◇◇◇◇ 지정 신청서식의 생년월일 기재란에 주민등록번호 뒷자리까지 기재 : ○○○○○과(26건)
- ↳ ◇◇◇◇ ◇◇◇ · ◇◇◇◇ 신고서식의 생년월일 기재란에 주민등록번호 뒷자리까지 기재 : ○○○과(28건)
- ↳ 주민등록번호 기재란이 있는 개정 전 ◇◇◇◇ 사용허가 신청서식 사용 : ○○○과(23건)

I 개선과제 1 I 검토부서 : 민원여권과

민원사무 법정처리기간과 자체단축처리기간 전수조사 실시

□ 현황 및 실태

- 신속한 민원처리를 위해 민원사무 법정처리기간 단축 추진
- 추진대상 : 2일 이상 유기한 민원사무
- 추진방법 : 부서별 전수조사 실시하여 법정처리기간 1/2이상 단축

* 단축 불가 민원사무에 대한 명백한 사유 규명으로 단축기간 조정

□ 문제점

- 관계법령 개정으로 민원사무 법정처리기간이 변경(단축)되었음에도 민원처리부서에서 미처 인지하지 못해 법정처리기간* 보다 자체단축처리기간이 더 길게 설정되어 민원 처리 지연하는 사례 발생

* 법정처리기간 변경이력 : 3일 → 1일(2014. 9. 19. 개정) → 즉시(2017. 1. 6. 개정)

□ 개선대책

- 전체 민원사무별 법정처리기간과 자체단축처리기간 전수조사 실시
 - ▷ 자체단축처리기간 설정 오류, 신설 민원사무 등록 등 새울(민원행정)시스템 정비

□ 기대효과

- 민원사무 처리기간에 대한 전수조사 실시로 고객지향적 민원행정 서비스 제고

Ⅰ 개선과제 2 Ⅰ 검토부서 : 민원여권과

부서별 표본 추출을 통한 민원사무처리현황 확인 · 점검 실시

☐ 현황 및 실태

- 민원사무처리현황 확인 · 점검 실시 : 월 1회
- 점검내용 : 부서별, 민원구분별, 유형별 접수민원 처리실태
- 점검방법 : 새올(민원행정)시스템 자료 추출 분석

☐ 문제점

- 현 민원처리절차에서는 민원처리담당자가 접수민원에 대하여 내부 검토보고 후 처리기간 내 민원 처리결과를 새올(민원행정)시스템에 등록하도록 되어 있어
- 일부 담당자의 경우 새올(민원행정)시스템 내 처리완료일자와 실제 검토보고일자(또는 내부 검토보고가 필요없는 경우 민원 처리결과 통보일자)가 상이한 사례 일부 발생
- 이처럼 실제 민원 처리를 지연하고도 민원처리담당자가 처리기한 내 처리완료한 것으로 입력할 경우 새올(민원행정)시스템 추출자료만으로는 처리기한 지연 현황 파악 불가

☐ 개선대책

- 부서별 접수민원 표본 추출을 통한 실제 처리현황 확인 · 점검 실시
 - ▷ 실제 민원 처리완료일자, 민원 처리결과 통지일자 등 비교 검토

☐ 기대효과

- 민원의 공정 · 적법 · 신속 · 정확한 업무처리로 구민 권익 보호

Ⅰ 개선과제 3 | 검토부서 : 민원여권과

민원심사관 임무에 관한 민원처리 규정 개정 검토

□ 현황 및 실태

- 민원심사관의 임무*에 대하여 행정자치부의 관계법령 해설에서 규정하는 내용과 자치법규에서 규정하는 내용이 일부 상충되는 부분이 있어 업무의 효율성을 위해 개정 필요성 대두

* 민원심사관의 임무

- ✓ 민원 처리상황의 확인·점검 및 민원 처리 지연 시 독촉장 발급
- ✓ 소관이 불분명한 민원의 처리부서 지정
- ✓ 1차 시정요구 제기 시 처리결과 통보
- ✓ 다수인관련 민원의 처리상황의 확인·점검

□ 문제점

- 행정자치부 관계법령 해설에서 규정한 민원심사관의 임무에 관한 사항
 - ▷ 민원처리부서에서 민원 처리결과 통지 시 민원심사관 경유 불필요
- 수영구 민원처리 규정 제10조제3항 민원심사관의 임무에 관한 사항
 - ▷ 민원처리부서에서 민원인에게 처리결과 통지 시 민원심사관 심사 필요
- 행정자치부에서는 민원 처리결과 통지 시 민원심사관의 경유(통제) 등을 받을 필요가 없다고 규정하고 있고, 민원처리부서에서 민원심사관에게 처리문서를 심사(통제)받지 않아도 민원심사관이 전자 문서시스템을 활용하여 민원 처리상황 확인·점검 등 임무수행에 문제가 없어 실제 민원심사관의 심사 미이행

□ 개선대책

- 상충되는(실효성 없는) 부분에 대한 수영구 민원처리 규정 개정 추진

□ 기대효과

- 민원심사관의 명확한 업무범위 지정으로 책임행정 구현

VI

조치계획

☐ 행정상 조치

- 감사에 지적된 총 25건에 대하여
 - 경미한 사항 21건은 「부산광역시 수영구 행정감사 규칙」에 의하여 현지처리
 - 본처분 4건은 감사결과처분요구서에 의하여 처리
 - 지적사항에 대한 조치결과는 2018. 9. 28.(금)까지 제출

☐ 재정상 조치

- 2건 26,000원은 처분지시에 따라 추징·징수 조치

☐ 신분상 조치

- 문책대상자 4명은 자체감사결과처분심사위원회 의결에 따라 조치

☐ 개선과제에 대한 조치

- 검토부서(민원여권과)에서 적극 반영 조치
 - 조치결과 및 계획은 2018. 9. 28.(금)까지 제출