국가데이터처 민원실 운영 규정

[시행 2026. 8. 21.] [국가데이터처훈령 제20호, 2026. 8. 21., 일부개정]

국가데이터처(법무민원팀), 042-481-3600

제1조(목적) 이 규정은「민원 처리에 관한 법률」, 같은 법 시행령과 같은 법 시행규칙에 따라 국가데이터처 민원실(이하 "민원실"이라 한다) 운영의 효율성을 도모하고 민원처리를 신속・친절・정확하게 함으로써 국민에게 최대한 봉사하기 위해 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.<개정 2015. 5. 13., 2016. 9. 23., 2025. 12. 5.>

제1조의2(정의) 이 규정에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.<개정 2026. 8. 21.>

1. "민원실"이란 소관 통계업무와 관련하여 전화・전자・서면 및 방문민원 등으로 요청받은 질의・진정 및 건의 등의 민원사항에 대하여 상담을 하거나 해당부서로 분류(이하 "민원업무"라 한다)하는 부서를 말한다.
2. "민원실 근무자"란 민원실에서 민원 접수 및 분류, 상담 등을 담당하는 민원담당 근무자를 말한다.
3. "민원 담당자"란 국가데이터처에 제기된 민원을 직접 처리하는 본부 및 소속기관의 실무자를 말한다.
4. "방문민원 상담"이란 청사를 방문한 민원인에게 필요한 상담을 하고, 필요시 해당부서 담당자에게 안내하는 것을 말한다.
5. "전화민원 상담"이란 민원인이 전화로 제기하는 민원업무에 관한 문의에 대하여 전화로 답변하거나, 필요시 해당부서 담당자에게 연결하는 것을 말한다.

[본조 신설 2020. 3. 18.]

제2조(민원실의 설치) ① 민원을 효율적으로 처리하기 위하여 국가데이터처에 민원실을 둔다.<개정 2016. 9. 23., 2025. 12. 5.>

② 민원실은 혁신행정담당관 소속으로 하며 혁신행정담당관 지시에 따라 근무한다.<개정 2013. 9. 26., 2017. 9. 7.>

제3조(조직)<삭제 2020. 3. 18.>

제4조(담당업무) 민원실에서는 다음 각 호에 관한 업무를 처리한다.

1. 통계자료문의(방문, 전화, 인터넷, 서신 등)의 응답・처리 및 안내
2. 통계관련 상담 및 안내
3. 통계표준분류 확인에 대한 안내
4. 통계자료 이용방법(간행물, KOSIS 등)에 관련한 상담
5. 민원・제도개선업무의 운영
6.<삭제 2020. 3. 18.>
7. 그 밖의 민원과 관련된 사항 안내

제5조(민원의 신청) ① 민원의 신청은 문서(「전자정부법」제2조제7호에 따른 전자문서를 포함한다. 이하 같다)로 하여야 한다. 다만, 기타민원은 구술(口述) 또는 전화로 할 수 있다.

② 민원인 또는 그 위임을 받은 사람이 직접 방문할 필요가 없는 민원은 팩스·인터넷 등 정보통신망(「전자정부법」제2조제10호에 따른 정보통신망을 말한다. 이하 같다) 또는 우편 등으로 신청할 수 있다. [본조 신설 2020. 3. 18.]

제5조의2(민원의 접수) ① 민원상담을 문서로 할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 민원인에게 그 취지를 설명하고 문서로 신청을 하게 할 수 있다.

② 민원서류를 접수할 때에는 국민신문고를 통해 관리하고 민원실에서 처리할 수 없는 다음 각 호의 민원서류는 소관부서(기관)로 즉시 이송하여 처리하도록 한다.<개정 2016. 9. 23., 2020. 3. 18., 2026. 8. 21.>

1. 부조리·비위에 관한 사항 및 고충민원, 진정·이송민원, 소극행정 민원 : 감사담당관<개정 2020. 3. 18.>
2. 각종 통계표준분류에 관한 사항 : 통계기준과장<개정 2013. 4. 2.>
3. 통계기초자료의 제공에 관한 사항 : 마이크로데이터과장<개정 2013. 4. 2., 2016. 9. 23.>
4. 그 밖의 소관부서(기관) 업무에 관한 사항 : 소관부서(기관)장

제5조의3(정보 보호) 민원 처리와 관련하여 알게 된 민원의 내용과 민원인 및 민원의 내용에 포함되어 있는 특정인의 개인정보 등이 누설되거나 유출되지 않도록 하여야 하며, 수집된 정보가 민원처리의 목적 외의 용도로 사용되지 아니하도록 하여야 한다.

[본조 신설 2020. 3. 18.]

제6조(민원서류 작성지도) 민원실 근무자는 민원서류의 작성이 미숙한 민원인에 대하여는 이를 대서하거나 그 밖의 방법으로 지도하여야 한다.

제7조(민원상담) ① 경미한 상담은 창구 근무 직원이 즉석상담에 응한다.

② 상담사항이 소관업무 담당직원이 직접 상담할 필요가 있다고 판단되는 경우에는 해당 직원에게 안내한다.<개정 2012. 9. 7.>

③ 제2항의 규정에 따라 상담요청을 받은 해당직원은 특별한 사유가 없다면 즉시 응하여야 한다.<개정 2012. 9. 7.>

④ 전산처리가 필요한 통계자료의 제공은 국가통계자료제공규정이 정하는 바에 따라 상담하고 담당자에게 안내한다.<개정 2016. 9. 23.>

제8조(민원서식의 비치 및 교부) 민원실에는 민원별로 신청서식을 비치하고 민원인의 요구가 있으면 이를 교부하여야 한다.<개정 2016. 9. 23.>

제9조(민원편람 등의 비치) 민원실에는 효율적인 민원상담과 민원인의 편의 도모를 위하여 민원편람, 민원처리기준표, 관보 등 필요한 자료를 비치하여야 한다.<개정 2016. 9. 23.>

제10조(사무장비 확보) 민원실에는 전자복사기, 팩스, 컴퓨터 등 필요한 장비를 확보하여 민원처리에 신속을 기하여야 한다.<개정 2016. 9. 23.>

제11조(자료제공수수료의 납부)<삭제 2020. 3. 18.>

제12조(민원심사관) ① 국가데이터처 민원 처리상황의 확인・점검 등을 위하여 민원심사관 및 분임민원심사관을 둔다.<개정 2016. 9. 23., 2025. 12. 5.>

② 민원심사관은 혁신행정담당관이 되며 분임민원심사관은 운영지원과장, 감사담당관, 통계기준과장, 마이크로데이터과장, 지방데이터청 조사지원과장, 지청의 경우 지역통계과장이 된다.<개정 2013. 4. 2., 2013. 9. 26., 2016. 9. 23., 2017. 9. 7., 2020. 3. 18., 2026. 8. 21.>

③ 분임민원심사관은 소관부서 민원 처리상황을 수시로 확인・점검한다.<개정 2016. 9. 23.>

제12조의2(민원 1회방문 처리제) ① 민원심사관은 담당 공무원이 민원인의 자료 확인, 관계기관 및 관계부서와의 협조 등 민원 처리의 모든 절차를 직접 수행하도록 하여 불필요하게 민원인이 다시 방문하지 않도록 하여야 한다.<개정 2016. 9. 23.>

② 민원심사관은 민원 1회방문 상담창구를 설치하고, 민원인에게 민원 1회방문 처리에 관한 안내와 상담의 편의를 제공하여야 한다.<개정 2016. 9. 23.>

③ 민원심사관은 민원 1회방문 처리제의 원활한 운영을 위하여 민원 처리에 경험이 많은 소속 공무원을 민원후견인으로 지정하여 민원인에게 안내 및 상담을 하게 할 수 있다.<개정 2016. 9. 23.>

④ 제3항에 따른 민원후견인을 다음 각 호에 해당하는 민원업무 담당자로 지정할 수 있으며, 필요시 탄력적으로 운영할 수 있다.

1. 통계자료 제공 : 민원실 담당자
2. 도서열람 안내 : 도서실 담당자
3. 통계분류에 관한 질의 : 통계분류 담당자
4. 전산처리가 필요한 통계자료 : 마이크로데이터 제공 담당자<개정 2015. 5. 13.>

제12조의3(민원실무심의회의 설치 및 운영) ① 국가데이터처는 민원처리법 제32조제3항제3호에 따라 민원실무심의회를 설치・운영하여야 한다.<개정 2025. 12. 5.>

② 제1항에 따른 민원실무심의회의 위원장은 혁신행정담당관이 되고, 위원은 소속기관 또는 해당 부서의 실무책임 사무관이 된다.

③ 제2항에도 불구하고 국가데이터처장은 특히 필요하다고 인정하는 경우에는 민원 관련 외부전문가를 민원실무심의회의 위원으로 위촉할 수 있다.<개정 2025. 12. 5.>

④ 위원장은 소속기관 또는 해당 부서의 실무책임 사무관에게 회의 참석을 요청할 수 있으며, 그 요청을 받은 사람은 정당한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.

⑤ 위원장은 심의를 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 소속기관 또는 해당부서에 현장확인이나 조사 등을 합동으로 실시할 것을 요청할 수 있으며, 그 요청을 받은 부서는 특별한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.

⑥ 위원장은 민원실무심의회의 효율적인 운영을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 이해관계인·참고인 또는 감정인 등의 의견을 들을 수 있다.

⑦ 위원장은 민원실무심의회에 민원인을 참석하게 하는 경우에는 민원인에게 회의일정 등을 미리 통지하여야 한다. 이 경우 민원인이 희망하거나 출석할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 서면(전자적 방법에 의한 서면을 포함한다. 이하 같다)으로 의견을 진술하게 할 수 있다.

⑧ 국가데이터처장은 경제적으로 많은 비용이 수반되는 복합민원의 경우에는 신속한 처리를 위하여 민원실무심의회의 심의를 생략하고 민원조정위원회에 직접 상정하여 심의할 수 있다.<개정 2025. 12. 5.>

[본조신설 2021. 4. 15.]

제12조의4(민원조정위원회 구성 및 운영) ① 해당 민원의 소관부서에서 해결하지 못하여 상정한 민원과 민원·제도개선과제 등을 심의·조정 의결하기 위하여 민원조정위원회(이하 "위원회"라 한다)를 구성·운영한다.<개정 2020. 3. 18.>

② 위원회는 위원장을 포함하여 9인으로 구성하되 외부 법률전문가 및 민원 관련 외부전문가를 과반수 이상으로 하고 임기는 2년이며 1회에 한하여 연임이 가능하다.<개정 2021. 4. 15.>

③ 위원장은 기획조정관으로 한다. 필요시 기획조정관 또는 2항에 따른 외부 법률전문가, 민원 관련 외부전문가 중에서 민원조정위원회가 선출할 수 있다. 내부위원은 해당 민원의 소관부서 또는 관계부서의 과장, 감사담당관, 혁신행정담당관으로 하고, 위원회의 사무 처리를 위하여 간사 1명을 두며, 간사는 혁신행정담당관실 민원담당 사무관 또는 서기관으로 한다. <일괄개정 2017. 9. 7., 2021. 4. 15., 2023. 6. 22., 2026. 8. 21.>

④ 위원회의 위원장은 필요하다고 인정하는 경우에 민원 관련 외부(법률)전문가에게 자문을 의뢰하거나 민원 관련 외부(법률)전문가를 심의에 참가하도록 할 수 있다.

⑤ 위원장은 위원회를 개최할 때에는 민원인 또는 이해관계인 등이 참석할 수 있도록 회의일정 등을 미리 통지하여야 한다. 이 경우 민원인 또는 이해관계인 등이 원하거나 출석할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 서면으로 의견을 진술하게 할 수 있다.<개정 2015. 5. 13., 개정 2020. 3. 18.>

⑥ 위원장은 필요하다고 인정하는 경우 민원조정위원회를 소집하고, 재적위원 과반수 출석에 출석위원 과반수 찬성으로 의결한다. 다만, 필요한 경우 서면으로 대체하여 의결할 수 있다.<신설 2020. 3. 18.>

제12조의5(회의록) 위원회는 다음 각 호의 사항을 포함한 회의록을 작성하여야 한다.<개정 2020. 3. 18.>

1. 회의일시 및 장소
2. 참석위원 성명
3. 회의내용
4. 회의결과<개정 2015. 5. 13.>

제13조(민원 담당자의 우대 등) ① 민원실에 6개월 이상 근무하는 공무원에 대하여는 근무성적 평정 시 우대할 수 있다.

② 민원실 근무기간 중 대민 봉사에 모범적으로 헌신한 공무원에 대하여는 우선적으로 포상한다.

③ 민원실에 2년 이상 근속한 직원에 대하여는 보직 변경 시 본인의 희망을 최대한 반영한다.

④ 능동적이고 적극적인 민원처리 유도 및 사기진작을 위해 민원 우수 담당자(국가데이터처 콜센터 상담사 포함)에 대한 포상을 실시한다. 이 경우 선진지 탐방, 표창 또는 시상품(금) 등을 예산의 범위 내에서 부여할 수 있다. <신설 2020. 3. 18., 2023. 6. 22., 2025. 12. 5.>

1. 삭제

2. 삭제

제13조의2(담당자의 보호) ① 민원 담당자의 심리적 안정 및 정신적 피해의 예방・치유를 위해 힐링 프로그램을 지원할 수 있다.

[본조 신설 2020. 3. 18.]

② 민원인의 정당한 사유 없는 장시간 전화・면담 등 공무방해행위로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 민원상담(전화・면담) 1회당 권장 시간은 20분 이내로 한다. 정당한 사유없이 상담이 지속되는 경우 민원업무담당자는 15분 경과 시 상담 종결을 안내하고, 20분 경과 시에는 상담을 종결한다.<신설 2026. 8. 21.>

제14조(민원수당의 지급) 민원실에 근무하는 공무원에 대하여는 공무원수당등에관한규정 제14조 및 관련 규정에서 정하는 바에 따라 예산의 범위에서 민원업무수당을 지급할 수 있다.<신설 2026. 8. 21.>

제15조(적용례) 민원에 관하여는 이 규정이 정하지 아니한 사항은 민원처리에 관한 법령 및 관계규정이 정하는 바에 의한다.<개정 2016. 9. 23.>

제16조<삭제 2015. 11. 9.>

부칙 <제20호,2026.8.21.>

이 훈령은 발령한 날부터 시행한다.