민원조사 결과

구분	지적 및 조치 요구
대중문화 산업과	❍ 대중문화산업과 A는 2021. 6. 30. 문서24 시스템을 통해 사회적협동조합 설립인가 신청 민원이 접수되었을 경우에는 신속히 설립인가 여부를 검토하여 신청인에게 반려 또는 인가 등의 처리결과를 처리기한 내에 문서로 통지하여야 했음 ❍ 그런데, A는 2021. 10. 14. 인가기준 미충족 등의 사유로 반려 처분하는 것으로 내부 검토한 뒤 처리결과를 우편으로 송부하고자 통지문서 결재를 받았으나 결재문서를 즉시 우편 통지하지 않고 처리기한일(2021. 10. 15.)에 문자메시지로만 처분사실을 통지한 채, 처리기한이 경과 된 후 문서로 통지(2021. 10. 19.)하였음 ❍ 그 결과, 인가기준 미충족으로 반려되어야 하는 신청 건에 대하여 「협동조합 기본법」 제85조 규정에 따라 인가 간주제도를 적용하여야 하는 문제의 민원을 초래하였음 - 처리결과를 문서가 아닌 문자메시지로 통지한 것은 「민원 처리에 관한 법률」 제27조 및 「행정절차법」 제24조 등의 규정에 따른 처분의 효력이 없어 처리기한 내 적정하게 조치한 것으로 볼 수 없는바, 법령에 따라 인가 간주하는 것이 타당 ❍ 다만, A가 문서통지 절차를 누락하는 등 업무를 소홀히 한 사항은 확인되나, ▲인가 여부 검토 및 통지문서의 결재는 처리기한 내 이루어졌던 점, ▲민원 발생 후 인가기준을 충족할 수 있도록 보완사항을 안내하는 등 적극적으로 업무를 처리하고 있는 점 등을 고려하여 담당자 '구두주의' 조치(감사담당관실 조치) **➩ 대중문화산업과장은 「협동조합 기본법」 제85조 제5항에 따라 사회적협동조합을 설립인가 하는 방안을 강구할 것(통보)**