

참고 4

(국민신문고) 민원답변 13대원칙 준수

○ 민원처리 13대원칙*을 반드시 준수하여 답변서 작성

* ①인사말, ②신청경로, ③질의요지, ④충실한 답변, ⑤소속&성명, ⑥전화번호, ⑦e-메일, ⑧끝인사, ⑨결재유무, ⑩기피민원, ⑪BH-총리실민원, ⑫서신통보, ⑬붙임 뷰프로그램 안내

< 13대원칙 준수 사례 >

① 안녕하세요? 미래창조과학부 CS센터입니다.

과학기술과 방송통신의 건전한 발전을 위한 관심과 참여에 깊은 감사를 드립니다.

② 선생님께서 국민신문고에 제기하신 민원(신청번호 : IAA-1404-000000) 사항에 대해 아래와 같이 회신 드립니다.

③ 선생님의 민원은 민원처리 과정에서 해당 사업자에게 귀하의 개인정보가 제공된 것에 대해 민원을 신청하신 것으로 이해됩니다. 이에 답변 드립니다.

④ 우리 부는「개인정보보호법」 제17조 제1항 제2호 및 미래창조과학부 민원처리지침 제7조의2(민원인개인정보의 사업자 제공)제1항 등에 따라 해당사업자에게 민원내용의 사실관계 확인 및 처리를 위해 최소한의 개인정보를 제공하고 있습니다.

이는 「개인정보보호법」 제15조제1항 제2호 및 제3호에 따라 공공기관이 법령 등에서 정하는 소관업무의 수행을 위하여, 법령상 의무를 준수하기 위한 불가피한 경우에 해당 된다 판단됩니다. 이점 양해해 주시기 바랍니다.

추가로 궁금한 사항이 있으시면 본 민원을 담당한 ⑤미래창조과학부 규제개혁담당관실 홍길동(⑥전화: 02-2110-9200, ⑦이메일: msip@korea.kr)에게 문의하시면 성심성의껏 최선을 다해 답변하도록 하겠습니다.

⑧선생님의 건강과 무궁한 발전을 기원합니다. 감사합니다.

⑨ : 국민신문고 상에서 답변서 작성 후 온나라 연계결재 신청(부서장 결재 득)

⑩ : 기피신청 민원 불수용시 회신문에 반드시 사유 안내

⑪ : BH나 총리실에서 이첩된 민원임을 신청경로 상에 분명히 명시

⑫ : 민원인이 서신으로 답변받기 원하는 경우, 대내외시행 결재를 득한 후 e-그린 발송

⑬ : 답변이 너무 길어 붙임으로 첨부하는 경우, 첨부파일을 확인할 수 있는 뷰프로그램 안내