민원처리에 관한 내규

내규 · 소관 기획처 · 현행 규정

개정 2025. 1. 6. · 시행 2024. 12. 1. (현행 판)

공식 원본 law.syu.ac.kr · https://suleap.syu.my/r/452 · 내려받은 때 2026. 10. 22. 오후 3:15:14 · 이후 개정되었을 수 있으니 시행 여부는 사이트에서 확인하세요

제1조(목적)

이 규정은 삼육대학교(이하 “본교”라 한다)의 교육수요자 및 구성원이 본교 행정주체와의 효과적인 소통이 가능하게 하기 위한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(소통 담당부서)

민원의 처리, 안내 및 상담 등의 편의 제공을 위해 「직제 규정」 에 따라 민원처리 담당부서를 둔다.

제3조(적용범위)

본교의 교육수요자와 구성원의 민원 접수·처리 및 안내·상담 등은 이 규정에 따른다.

제4조(용어의 정의)

① “교육수요자”라 함은 본교 재학생, 졸업생, 산업체 및 지역사회 주민을 가리키며, “구성원”은 본교에 재직 중인 교직원과 본교에 재학 중인 자를 가리킨다.
② “민원인”이라 함은 “교육수요자”와 “구성원” 중 “소통”을 위해 각종 창구를 통해 민원, 건의사항 등을 전달한 사람을 뜻한다. 단, 성명·주소 등이 불명확한 자(가명·차명·무기명 포함)는 민원인으로 보지 아니한다.
③ "소통"이라 함은 민원인이 본교에 제출하거나 다른 기관으로부터 본교에 송부된 일반민원과 고충민원, 기타 건의사항을 말한다.
④ "삼육신문고"라 함은 본교 홈페이지에 구축한 소통관련 게시판을 가리킨다.

제5조(민원처리의 원칙)

민원처리는 다음 각호의 과정에 따라 처리한다.
1. 민원접수는 소통담당부서(삼육신문고를 포함한다)에서 접수함을 원칙으로 한다. 단, 민원처리부서에서 접수된 민원은 사항에 따라 처리 후 소통담당부서에 보고한다.
2. 소통담당부서는 민원접수 후 민원인에게 민원처리부서, 처리절차 등을 설명해야 한다. 단, 삼육신문고의 경우 설명문으로 대체한다.
3. 민원처리부서는 민원이 접수 된 후 민원인에게 처리과정을 공개하며, 민원처리와 결과를 민원인에게 알린다. 단, 삼육신문고는 담당자가 해당기능을 통해 처리한다.
4. 민원처리 후 민원인은 민원처리의 만족도를 평가한다.
5. 민원처리 만족도는 소통위원회에서 매년 평가하여 환류한다.

제6조(소통위원회)

① 소통위원회(이하 “위원회”라 한다)는 기획처장(위원장), 학생부처장(서기), 학생처장, 기획팀장, 대외국제팀장, 교수지원팀, 학사지원팀장, 학생대표(2), 조교대표(1), 초청위원(해당민원 팀장)으로 구성한다.〈개정 2025-01-06〉
② 위원회 구성원 중 임명직 위원의 구성은 다음과 같다.
1. 학생대표 2명은 총학생회 대표, 대학원 원우회 대표로 한다.
2. 조교대표는 교무위원회에서 추천하는 1인으로 한다.
③ 위원의 임기는 2년으로 하며 1회에 한하여 연임할 수 있다. 단, 학생위원의 경우 1년으로 한다.
④ 위원회의 기능은 다음과 같다.
1. 민원처리 환류에 대한 자문관한 사항
2. 대학 내 소통관련 문제에 대한 중재 사항
3. 민원 처리 중 규정 또는 정책에 관련한 자문
4. 민원처리 부서 및 위원회 선정에 관한 사항

5. 민원의 사안별 TF구성에 관한 사항
⑥ 위원회의 회의는 연 2회 개최하고, 임시회의는 위원장의 요청이나 “제5조 제5항”의 기능 중 부합하는 안건 발생 시 위원장이 소집한다.
⑦ 회의개최 7일 전 위원들에게 통보한다. 단, 사안에 따라 생략할 수 있다.
⑧ 서기는 회의록을 작성하여 3년간 보관한다. 단, 민원인이나 위원들의 의견에 따라 회의록의 일부내용을 삭제할 수 있다.

제7조(민원인과 피민원인의 정보보호)

민원의 처리와 관련하여 알게 된 민원사항의 내용과 민원인의 신상정보 등이 누설되어 민원인의 권익이 침해되지 아니하도록 하여야 하며, 피민원인에게도 불이익이 발생하지 않도록 하여야 한다.

제8조(민원의 이관 및 회피)

① 민원 중 갑질관련 민원은 내부감사실, 인권침해 관련 민원은 SU인권센터로 이관하며, 이관사실을 민원인에게 알린다.
② 민원 중 단순비방, 비인격적인 용어사용, 홍보 등의 민원이 접수될 경우 소통담당부서 팀장의 판단에 따라 회피할 수 있다.

제9조(삼육신문고의 운영)

① 삼육신문고는 본교 홈페이지 내에 개설하며, 담당부서는 소통담당부서가 한다.
② 삼육신문고는 “부서안내”, “신문고”, “총장께 알립니다”로 구성하며 다음과 같은 기능을 수행한다.
1. “부서안내”는 민원인이 자주하는 민원에 대한 민원처리부서를 인지하고 직접민원을 해결할 수 있게 돕는다.
2. “신문고” 민원의 주제는 “학사”, “시설”, “학교생활”, “온라인”, “정책제안”, “기타의견”으로 나뉘며 각각의 소주제에 따라 민원인이 민원을 제시할 수 있게 한다.
3. “총장께 알립니다”는 민원의 사안이나 민원인의 목적에 따라 총장의 개인메일로 직접 민원을 전달한다.
③ 삼육신문고의 민원처리과정은 “제5조”를 준용한다.

부 칙

(시행일) 본 규정은 2019년 5월 13일부터 시행한다.
(시행일) 본 규정은 2024년 12월 1일부터 시행한다.
2025년 5월 16일부터 기존 「양성평등센터」를 「SU인권센터」로 명칭 변경한다.