

민원업무처리 규정

2017. 08. 14 제정

2018. 01. 26 개정

제 1조 (목적)

해당 규정은 코인원의 민원업무에 대한 정의와 처리절차등을 규정함으로써 민원인의 편익도모와 민원의 효율적인 처리에 기여함을 목적으로 한다.

제 2조 (범위)

민원처리에 관하여 이 규정에서 정하지 아니한 사항은 관계법령을 따르거나 적용할 수 있는 업무지침을 따르기로 한다.

제 3조 (용어의 정의)

1. '민원'이란 민원인이 코인원을 이용하며 일반, 단순문의나 사용가이드로 해결할 수 없는 질문이나 요청, 건의등을 서면으로 요구하거나 공식적으로 요청하는 것을 말한다.
2. '민원인'이라 함은 민원을 제기하는 회원을 말한다. 단, 아래에 해당하는 경우에는 민원인으로 보지 아니한다.
 - a. 회원의 개인정보가 코인원에 등록된 것과 상이한 경우
 - b. 회원의 개인정보가 도용당한 것으로 의심되는 경우
 - c. 약관에 규정된 사항을 벗어나는 업무를 요청하는 경우
 - d. 법원의 판결, 혹은 소송에 계류, 혹은 수사기관에서 수사중인 사항에 대해 처리를 요청하는 경우

- e. 동일한 내용에 정당한 사유나 상당한 보완없이 반복하여 제출, 혹은 여러 채널을 통해 유사하거나 동일한 내용을 제출하는 경우

제 4조 (민원인의 권리 및 정보보호)

1. 민원인의 요청에 따라 업무를 처리하며 취득하게 된 개인정보 및 거래정보등이 누설되지 않도록 개인정보처리방침에 따라 처리되는지 정보보호의 실태를 점검하고 담당자는 정보보호에 필요한 교육을 연 1회 이수하여야 한다.
2. 제 1항에 따른 점검결과 법령위반 사실을 발견하거나 개인정보처리방침의 위반이 있다고 판단될 경우 지체없이 이를 시정하고 담당자에게 징계 또는 그 밖에 필요한 조치를 시행하여야 한다.

제 5조 (민원의 신청)

1. 민원의 신청은 서면을 기본으로 한다. 다만 필요한 경우 전자적 장치(스캔, 팩스)의 형태로 전달할 수 있다.
2. 민원인 또는 그 위임을 받은 사람의 경우 신원의 확인을 위해 본인확인 절차를 통과하여야 한다.
3. 민원인 또는 그 위임을 받은 사람은 업무의 처리결과 통보에 대해 서면, 전자적 장치, 기타방문등의 방법을 선택할 수 있다.

제 6조 (민원의 접수)

1. 서류민원의 접수시 본사는 담당부서장이 접수 후 민원내용에 따라 해당부서에 2영업일 이내 배부한다. 단, 전자적 장치를 통해 접수한 민원은 접수 당일 배부하여야 한다.
2. 민원을 접수하였을 때는 그 순서에 따라 민원현황표(별지서식 제 1호)에 기록하고 해당 민원인에게 접수증(별지서식 제2호)을 발급하여야 한다. 다만, 민원인이 직접 방문하지 않은 경우나 즉시 처리가능한 민원, 전자적 장치를 통해 답변이 전송된 민원은 교부를 생략할 수 있다.
3. 제 1항에 따라 민원을 접수하였을 때에는 필요서류의 완비 여부, 처리기준과 절차, 예상 처리소요기간, 필요한 조사예정시기등을 민원인에게 안내하여야 한다.
4. 민원을 접수할 때 필요한 경우 해당 민원인 본인 또는 그 정당한 위임을 받은 사람인지 확인할 수 있다.
5. 민원은 정당한 사유없이 접수를 지연, 보류, 거부하거나 반려할 수 없다.
6. 민원의 처리결과는 컴플라이언스팀, 운영팀, 블록스팀 중 해당 부서장의 확인을 거쳐 처리함을 원칙으로 한다. 다만, 외부민원담당기관(소비자원, 공정거래위원회등)에서 접수된 서류의 경우 2팀 이상의 부서장이 합의한 결과로 처리한다.

제 7조 (불필요한 서류 요구금지)

1. 민원을 접수할 때 민원인에게 관계법령등에서 정한 구비서류, 홈페이지에 게시된 필요서류만을 수령하는 것을 원칙으로 한다.
2. 접수된 민원의 변경 또는 갱신 신청을 받았을 때에는 특별한 사유가 없으면 이미 제출된 서류를 다시 요구하지 아니함을 원칙으로 한다.
3. 제출된 서류 이외의 서류의 수령이 필요할 경우 민원인에게 이를 통지하고 접수증을 재교부함을 원칙으로 한다.

제 8조 (민원의 처리기간)

1. 각종 민원의 처리기간은 표(별지서식 제 3호)와 같다.
2. 민원의 처리기간이 기타 규정에서 별도로 정하고 있거나 홈페이지에 게시된 경우 그 정한 기간에 의한다.
3. 민원의 처리기간에는 다음 각 호의 기간은 포함하지 아니한다.
 - a. 신청서의 보완에 소요되는 기간
 - b. 경유하거나 협의하는 부서가 정당한 사유로 접수가 불가능하여 지연된 기간
 - c. 민원인의 신분이 확인되지 않음을 포함하여 민원인의 귀책사유로 지연되는 기간
 - d. 처분과 관련하여 민원인의 의견이 필요한 경우 의견취합에 소요되는 기간
 - e. 실태 조사, 현황파악에 특별한 추가절차를 거치기 위해 부득이하게 소요되는 기간
 - f. 본부장 이상이 기타 부득이한 사유로 특별히 인정하는 기간

제 9조 (처리기간의 계산)

1. 민원처리기간 계산에는 접수 초일을 산입하지 않는다.
2. 1영업일은 8시간의 근무시간을 기준으로 한다.
3. 처리기간에서 '즉시'라 함은 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 4근무시간 이내를 말한다.

제 10조 (처리기간의 연장)

1. 부득이한 사유로 제9조에 정하여진 기간내에 민원을 처리하기가 곤란한 경우에는 그 민원의 처리기간 범위에서 처리기간을 연장할 수 있다. 다만, 연장된 처리기간내에서도 처리가 곤란한 경우에는 민원인의 동의를 받아 처리기간의 범위에서 1회에 한하여 다시 연장할 수 있다.
2. 제 1항에 따라 처리기간을 연장하였을 때에는 처리기간의 연장사유와 처리완료 예정일을 지체없이 민원인에게 통지를 한다.
3. 제 2항에 따른 처리기간 연장의 통지는 제 12조를 따른다.

제 11조 (처리상황의 확인과 점검)

1. 부서장은 매월 1회이상 접수된 민원의 현황을 파악한다.
2. 민원의 사안이 중대하다고 판단되는 경우에는 본부장 이상에게 보고하여야 한다.
3. 제 1항에 따른 확인과 점검 결과 법령 위반사실이나 민원처리가 미흡하다고 판단되는 경우에는 지체없이 이를 시정하고 그 민원처리와 관련있는 직원등에 대하여 징계 또는 그밖에 필요한 조치를 하여야 한다.

제 12조 (처리진행상황 등의 통지)

1. 민원이 접수된 날로부터 30영업일이 지났으나 처리가 완료되지 아니한 경우 혹은 민원인의 명시적인 요청이 있는 경우에는 민원인에게 처리진행상황과 완료예정일이 포함된 문서를 정보통신망 또는 우편등의 방법으로 통지하여야 한다.
2. 제 1항에 따른 통지는 민원이 접수된 날부터 30영업일이 지날 때마다 통지하는 것을 원칙으로 한다.
3. 제 1항에도 불구하고 민원인에게 사전에 안내한 경우에는 통지를 생략할 수 있다.
4. 민원인에게 연장을 통지할 경우 별지서식 제 5조의 양식을 참조한다.

제 13조 (민원 처리의 예외)

접수된 민원의 파악결과 제 3조 2항에 해당하는 경우, 혹은 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 민원을 처리하지 아니할 수 있다. 이 경우 그 사유를 해당 민원인에게 통지함을 원칙으로 한다.

1. 수사, 재판등 수사기관의 요청과 연관된 경우
2. 법령에 따라 화해, 알선, 조정, 중재 등 당사자간의 이해조정을 목적으로 행하는 절차가 진행중인 사항
3. 판결,결정,재결,화해,조정,중재 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항

4. 당사의 규정이나 업무 영역을 벗어난 경우

제 14조 (민원문서의 보완)

1. 접수한 민원문서에 보완이 필요한 경우에는 상당한 기간을 정하여 지체없이 민원인에게 보완을 요구하여야 한다.
2. 제 1항에 따라 보완요구를 받은 민원인이 보완요구를 받은 기간내에 보완할 수 없음을 이유로 보완기간 연장을 요청하는 경우 이를 고려하여 보완기간을 정한다. 이 경우 민원인의 보완기간 연장요청은 2회에 한한다.
3. 민원인이 제1항에 따라 정한 보완기간 또는 제2항에 따라 다시 정한 보완기간내에 문서를 보완하지 아니한 경우에는 10영업일 이내의 기간을 정하여 다시 보완을 요구할 수 있다.
4. 정당한 사유 없이 제3항에도 불구하고 보완이 되지 아니하는 경우 해당 민원을 종결처리할 수 있다.

제 15조 (민원문서의 반려)

1. 민원인이 제14조에 따른 기간내에 민원문서를 보완하지 아니하였을 때에는 그 이유를 분명히 밝혀 접수된 민원문서를 종결처리할 수 있다.
2. 민원인의 소재지가 분명하지 아니하여 제14조제1항에 따른 보완요구가 2회에 걸쳐 반송된 경우에는 민원인이 민원을 취하한것으로 보아 이를 종결처리할 수 있다.

제 16조 (반복 및 중복민원의 처리)

1. 민원인이 동일한 내용의 민원을 정당한 사유나 자료의 보완없이 3회이상 반복하여 제출한 경우에는 2회 이상 그 처리결과를 통지하고, 그 후에 접수되는 민원에 대하여는 민원관련 해당 부서장이 종결처리할 수 있다.
2. 민원인이 동일한 내용의 민원을 2개이상의 채널을 통해 제출하는 경우에도 제1항을 준용하여 처리할 수 있다.
3. 2회차 민원회신시 동일건으로 3회이상 반복, 중복성 민원을 제출할 경우 민원처리를 종결할 수 있음을 명시하여 통지한다.
4. 제1항 및 제2항에 따른 동일한 내용의 민원여부에 대하여는 해당 민원의 성격, 종전민원과의 내용적 유사성,관련성 및 종전민원과 동일한 답변을 할 수 밖에 없는 사정등을 종합적으로 고려하여 결정하여야 한다.

제 17조 (집단민원행위)

집단민원행위가 발생한 경우 접수한 부서장은 상황발생에 대한 예정보고와 결과보고를 본부장에게 보고하여 효율적으로 대응할 수 있도록 하여야 한다.

제 18조 (처리결과의 통지)

1. 민원의 처리를 완료한 때에는 그 결과를 민원인에게 통지하되 통지방식은 민원인의 접수방법에 따라 서류, 전자적 장치, 유선통화등을 사용한다.
2. 제1항에 따라 민원의 처리결과를 통지할때에 민원의 내용을 거부하는 경우에는 거부이유를 함께 통지하여야 한다.

제 19조 (거부처분에 대한 이의신청)

1. 민원처리결과에 불복하는 민원인은 그 거부처분을 받은 날부터 30영업일 이내에 별지서식 제4호에 따라 이의신청을 할 수 있다.
2. 제1항에 따른 이의신청을 받은 경우 해당부서장은 이의신청을 받은 날로부터 10영업일 이내에 그 이의신청에 대하여 인용 여부를 결정하고 그 결과를 민원인에게 통지하여야 한다.
3. 다만, 부득이한 사유로 정해진 기간 이내에 인용 여부를 결정할 수 없는 때에는 그 기간의 만료일 다음 날부터 기산하여 10영업일 이내의 범위에서 연장할 수 있으며, 이 경우 연장사유 및 연장기간을 민원인에게 통지하여야 한다.

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

[별지서식 제 2호 민원접수증]

접 수 증	
접수일	18. 01. 24
민원명	거래체결 오류의 정상화
민원인	홍길동
처리완료 예정일	18. 02. 08
처리담당부서	운영팀

안내사항	근거자료의 부족으로 DB확인 필요 안내, 처리시일 5영업일 추가 안내
주식회사 코인원 (인)	

[별지서식 제 3호 민원처리기간]

민원의 처리기간은 다음과 같이 규정한다.

다만, 입출금이나 체결에 대한 내용의 근거자료가 부족할 경우 조사에 걸리는 기간은 포함하지 아니한다.

1. 질의 민원 : 2영업일 이내
2. 건의 민원 : 10영업일 이내
3. 복합 민원 : 10영업일 이내
4. 보상 민원 : 15영업일 이내
5. 크로스체인 : 20영업일 이내

[별지서식 제 4호 이의신청]

민원처리결과 이의신청서			
이의신청 대상 민원명			
이의신청인	성명		연락처
	주소		
민원처리결과			
민원처리결과통보일	년 월 일 * 위 날로부터 30영업일 이내에 이의신청서를 제출하여야 합니다.		

	성명		이메일	
기타안내사항				