

[제10회 행정사 사무관리론 문제 총평]

1. 시험 난이도

금번 실시된 제10회 행정사 자격증 시험의 사무관리론 문제의 난이도는 약간 높았던 것으로 보이나 출제예상했던 내용들이 출제되어 꾸준히 학습한 수험자들은 큰 어려움 없이 답안을 작성할 수 있었을 것이라 판단 됩니다. 특히 민원처리에 관한 법령이 시험을 약 2개월 앞두고 개정되어 개정내용들이 출제될 것으로 예상되었는데 실제로 논술형 문제 물음1,2,3 모두 개정법령 내용을 지문으로하여 출제를 하였습니다.

2. 출제경향

금회 시험에서는 모두 출제가 되지 않았던 내용들이 출제가 되었으며, 특히 민원법령의 개정내용이 논술형 40점 문제로 출제되어 법령개정 내용의 숙지가 얼마나 중요한지 깨닫게 되는 시험이었고, 이 부분 법령개정내용을 설명한바 있고, 일일특강 및 전 범위 모의고사도 출제한바 이를 숙지한 수험자라면 그리 어렵지 않게 답안을 작성할 수 있었을 것입니다.

3. 출제문제분석

1) 논술문제는 출제가 예상되었던 민원법령의 개정내용이 출제가 되었는데,

2022. 7. 12. 시행된 민원처리에 관한 법률과 시행령의 개정내용은 그 양이 상당히 많아 이를 숙지하기에 어려움이 컸을 것으로 생각됩니다. 그러나 이 부분 2차례에 걸친 개정특강과 전범위 모의고사를 통해 쓰기연습을 한 바 있으므로 답안구성에 무리는 없었을 것으로 보입니다. 특이한 것은 예년에는 논술형 문제를 물음1. 물음2. 2문제로 나누어 각 20점의 배점으로 출제가 되어 왔으나,

금 회에는 물음1.(20점), 물음2.(10점), 물음3.(10점)의 배점으로 출제한 것은 가급적 많은 양으로 개정내용을 출제하여 수험자들이 개정내용을 숙지하고 있는지를 확인하고자 하는 출제자의 의지가 반영되었습니다.

2) 약술형 2번은 출제가능성이 매우 높았던 문제로서 누차 출제가능성을 강조하였던 문제로 무난히 답안을 작성할 수 있었을 것입니다. 물론 모의고사에도 출제한 문제이기도 하였습니다.

3) 약술형 3번의 문제가 이번 시험의 불의 타 문제였습니다. 불의 타 문제가 1문제는 출제될 것으로 판단하였는데 역시나 지엽적인 부분에서 전혀 예상하지 못했던 내용을 출제하여 수험자들을 당황케 하였을 것입니다. 대다수 수험자들이 답안구성에 어려움을 느꼈을 것인데 어차피 약술형 문제이므로 백지만 제출하지 않으면 낮은 점수라도 받을 수 있을 것입니다.

4) 약술형 4번은 용어의 정의 문제로서 2019년 제7회 시험에서 용어의 정의를 출제 한 바 있습니다. 이번 시험에서는 당시 출제되지 않았던 용어를 출제하였고 용어는 기본이론 과정에서 계속 수업을 진행하였던 부분이니 이 역시 답안작성에 큰 어려움을 없었으리라 판단 됩니다.

4. 수험전략

1) 향후 제11회 행정사 시험을 대비하기 위한 학습전략은 변함없이 기본서를 통한 이론의 정확한 숙지가 선행되어야 할 것이고, 이번 시험에서도 출제되지 않은 민원법령의 개정내용들이 많이 있으므로 이 부분의 정확한 숙지가 무엇보다 중요합니다.

2) 전 단원을 문제화하여 목차와 키워드를 정리하여 암기하고 수많은 쓰기 연습을 하여야 할 것입니다.

3) 그리고 총 4문제 중 1문제는 불의 타 성격을 가지는 문제가 출제되므로 기출문제 도 빠짐없이 숙지하는 것이 필요하며, 평소 기본서의 중요성을 인식하여 수 회에 걸친 정, 다독이 선행되어야 할 것입니다.

5. 결어

이제 제10회 행정사 자격시험도 끝났습니다. 지금까지 쉼 없이 달려온 수험자 여러분들께 심심한 위로로 전합니다. 이제 마음 편히 쉬시기 바랍니다. 그간 코로나 여파로 몸과 마음 모두 지치며 학습에 지장이 많았을 터인데 인내하며 여기까지 왔습니다. 이제 코로나도 어느 정도 진정의 기미가 보여 실외에서는 마스크 착용의무도 해제되었으니 시간을 내어서라도 가을풍경을 맞이하려 떠나 보는것도 좋을 것입니다.

수험자 여러분 모두 정말 수고 많으셨고 고생 하셨습니다. 합격하신 분들에게는 가슴 깊이 축하의 말씀을 드리고 공인 행정사로서 새 삶을 힘차게 개척해 나가시기를 기원합니다. 아쉽게 이번 시험에 고배를 드신 분들에게는 진심 어린 위로를 전하며, 작은 돌부리에 걸려 잠깐 넘어진 것 뿐입니다. 툭툭 털고 일어나서 다시 뛰시면 됩니다. 멀지 않습니다. 조금만 더 힘내시면 됩니다.

끝으로 제 강의를 들어주신 모든 수험자 분들께 머리숙여 감사를 드리며, 제10회 행정사 사무관리론 문제 총평에 갈음 합니다.

2022. 10. 1

사무관리론 이상기 교수 배상

문제1 민원처리에 관한 법률 및 같은 법 시행령상 민원 처리결과의 통지 등에 관한 다음 물음에 답 하시오. (40점)

물음1. 민원 처리결과의 통지 및 통지방법 등에 관하여 설명하시오.(20점)

1. 민원의 의의

“민원”이란 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 것을 말한다.

2. 처리결과의 통지

행정기관의 장은 접수된 민원에 대한 처리를 완료한 때에는 그 결과를 민원인에게 문서로 통지하여야 한다. 다만, 기타민원의 경우와 통지에 신속을 요하거나 민원인이 요청하는 등 대통령령으로 정하는 경우에는 구술, 전화, 문자메시지, 팩시밀리 또는 전자우편 등으로 통지할 수 있다. (법 제27조제1항)

1) 법 제27조제1항 단서에서 “기타민원의 경우와 통지에 신속을 요하거나 민원인이 요청하는 등 대통령령으로 정하는 경우”란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다. (영 제29조제2항)

(1) 기타민원의 경우

(2) 민원인에게 처리결과를 신속하게 통지하여야 하는 경우

(3) 민원인이 구술 또는 전화로 통지하도록 요청하거나 구술 또는 전화로 통지하는 것에 동의하는 경우

3. 전자문서 통지 갈음

행정기관의 장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 제1항 본문의 규정에 따른 통지를 전자문서로 통지하는 것으로 갈음할 수 있다. 다만, 제2호에 해당하는 경우에는 민원인이 요청하면 지체 없이 민원 처리 결과에 관한 문서를 교부하여야 한다. (법 제27조제2항)

1) 민원인의 동의가 있는 경우

2) 민원인이 전자민원창구나 통합전자민원창구를 통하여 전자문서로 민원을 신청하는 경우

4. 전자화문서 진본성 확인

행정기관의 장은 법 제27조제2항에 따라 민원인에게 전자문서로 통지하는 경우에 첨부되는 전자화문서가 행정기관이 보관하고 있는 전자화문서와 일치하는지에 대하여

민원인 또는 이해관계자 등이 확인을 요청한 경우에는 그 진본성을 확인해 주어야 한다.(영 제29조제3항)

5. 거부통지

행정기관의 장은 제1항 또는 제2항에 따라 민원의 처리결과를 통지할 때에 민원의 내용을 거부하는 경우에는 거부 이유와 구제절차를 함께 통지하여야 한다. (법 제27조 제3항)

6. 허가서 등 직접 교부

행정기관의 장은 제1항에 따른 민원의 처리결과를 허가서·신고필증·증명서 등의 문서(전자문서 및 전자화문서는 제외한다)로 민원인에게 직접 교부할 필요가 있는 때에는 그 민원인 또는 그 위임을 받은 자임을 확인한 후에 이를 교부하여야 한다.(법 제27조제4항)

물음2. 무인민원발급창구를 이용한 민원문서의 발급에 관하여 설명하시오.(10점)

1. 무인민원발급창구를 이용한 민원문서의 발급

행정기관의 장은 무인민원발급창구를 통하여 민원문서(다른 행정기관 소관 민원문서 포함)를 발급할 수 있다.

2. 관인날인

행정기관의 장은 무인민원발급창구를 이용하여 민원문서를 발급할 때에는 소관 행정기관의 관인을 생략하고 해당 기관의 관인을 찍어 발급할 수 있다. 다만, 법령상 또는 그 민원의 성질상 소관 행정기관의 관인을 찍을 필요가 있는 민원문서에는 소관 행정기관의 관인을 찍어야 한다.

3. 본인확인 방법

행정기관의 장은 민원문서를 발급할 때 법령에 따라 본인임을 확인하여야 하는 경우에 법령에서 특별히 본인확인 방법을 정하고 있지 아니한 경우에는 행정안전부장관이 정한 전자적 매체를 이용하여 확인할 수 있다.

4. 민원의 종류 등 고시

행정안전부장관은 무인민원발급창구를 이용하여 처리할 수 있는 민원의 종류 및 추가 비용 및 전자적 매체를 이용하여 본인확인을 할 수 있는 민원의 종류 등을 정하여 관보에 고시하고, 인터넷 홈페이지에 게시하여야 한다. 이 경우 소관 민원을 관장하는 중앙행정기관의 장과 미리 협의하여야 한다.

5. 수수료 감면

무인민원발급창구를 통하여 민원문서를 발급하는 경우에는 다른 법률에도 불구하고 수수료를 감면할 수 있다.

물음3. 전자증명서의 발급과 전자문서 출력사용 등에 관하여 설명하시오.(10점)

1. 전자증명서의 발급

1) 행정기관의 장은 전자민원창구 또는 통합전자민원창구를 통하여 전자증명서(행정기관의 장이 특정한 사실이나 관계 등을 증명하기 위하여 전자문서 및 전자화문서로 발급하는 민원문서를 말한다.)를 발급할 수 있다.

2) 전자증명서를 발급하는 경우 관계법령 등에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 수수료를 감면할 수 있다.

3) 발급할 수 있는 전자증명서의 종류는 행정안전부장관이 관계 행정기관의 장과의 협의를 거쳐 결정·고시한다.

3. 민원수수료 등의 납부방법

행정기관의 장은 민원인의 편의를 위하여 민원인이 현금·수입인지·수입증지 외에 정보통신망을 이용한 전자화폐·전자결제 등 다양한 방법으로 민원 처리에 따른 수수료 등을 납부할 수 있도록 조치하여야 한다.

2. 전자문서의 출력 사용 등

행정기관의 장이 다음 각 호의 모든 조치를 하여 민원인에게 전자문서로 통지하고 민원인이 그 전자문서를 출력한 경우에는 이를 「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정」 제3조제1호에 따른 공문서로 본다.

1) 위조·변조 방지조치

2) 출력한 문서의 진위확인조치

3) 그 밖에 출력한 문서의 위조·변조를 방지하기 위하여 행정안전부장관이 고시한 조치

3. 공문서 같음 전자문서 종류 고시 등

행정기관의 장은 출력한 문서를 공문서로 보는 전자문서의 종류를 정하여 미리 관보에 고시하고, 해당 기관의 인터넷 홈페이지 등에 게시하여야 한다.

[문제 2] 민원처리에 관한 법률 및 같은 법 시행령상 다수인관련민원의 개념을 정의하고 그 처리에 관하여 설명하시오.(20점)

1. 다수인관련민원의 정의

"다수인관련민원"이란 5세대(世帶) 이상의 공동이해와 관련되어 5명 이상이 연명으로 제출하는 민원을 말한다.

2. 연명부 제출

다수인 관련 민원을 신청하는 민원인은 연명부(連名簿)를 원본으로 제출하여야 한다.

3. 행정기관의장 조치

행정기관의 장은 다수인관련민원이 발생한 경우에는 신속·공정·적법하게 해결될 수 있도록 조치하여야 한다.

4. 다수인 관련 민원의 관리

1) 사전 예방대책수립

행정기관의 장은 다수인관련민원이 발생하지 않도록 사전예방대책을 마련하여야 한다.

2) 처리상황 분석·확인

행정기관의 장은 다수인관련민원을 효율적으로 처리하고 관리하기 위하여 다수인관련민원의 처리상황을 분석·확인하여야 한다.

5. 민원조정위원회 심의

행정기관의 장은 반복 또는 중복되는 다수인관련민원에 대하여 종결처리 하려는 경우에는 민원조정위원회의 심의를 거쳐야 한다.

6. 다수인 관련민원 처리상황 확인·점검

민원심사관은 다수인관련민원의 처리상황을 확인·점검하고 그 결과를 소속 행정기관의 장에게 수시로 보고하여야 한다.

[문제 3] 행정효율과 협업촉진에 관한 규정상 업무의 분장, 업무개선 및 행정효율성 진단에 관하여 설명하시오. (20점)

1. 업무의 분장

각 처리과의 장은 업무를 효율적으로 처리하고 책임소재를 명확하게 하기 위하여 소관 업무를 단위업무별로 분장하되, 소속 공무원 간의 업무량이 균형을 이룰 수 있도록 하여야 한다.

(영 제60조).

2. 업무의 개선

1) 행정업무 개선의 지속 추진

행정기관의 장은 국민에 대한 서비스의 질을 향상시키고 행정의 효율성을 높이기 위하여 지속적으로 해당 기관의 행정업무의 수행절차 및 방법을 개선하여야 한다(영 제64조 제1항).

2) 행정업무 개선 우수사례 경진대회 개최

행정안전부장관은 업무개선을 촉진하기 위하여 행정기관이 참여하는 행정업무 개선 우수사례 경진대회 등을 개최할 수 있으며, 우수사례에 대해서는 포상할 수 있다(영 제64조 제2항).

3. 행정효율성 진단

1) 행정효율성 진단의 의의

행정능률의 향상을 기하고 양질의 행정서비스를 국민에게 제공하기 위하여 행정업무의 흐름을 가시화하여 분석·검토하고, 업무수행방식을 혁신하여 기존의 업무흐름을 재설계하기 위한 과정 내지는 활동이다.

2) 행정효율성 진단의 실시

행정안전부장관은 행정기관의 업무 효율성 향상을 위하여 행정업무 수행의 절차와 방법, 수행체계 및 관련 제도 등을 분석하고 재설계하는 행정효율성 진단을 하고 이에 따라 업무개선을 권고할 수 있다(영 제64조 제3항).

3) 행정진단 전문 인력의 활용

행정안전부장관은 행정효율성진단을 하는 경우 해당 분야에 대한 경험이나 전문능력을 가진 각급 행정기관 소속 공무원이나 관계 전문가의 지원을 받을 수 있다(영 제64조 제5항).

[문제 4] 행정효율과 협업촉진에 관한 규정에 명시되어 있는 ‘공문서’, ‘전자문자서명’, ‘전자문서시스템’, ‘정책실명제’의 개념을 설명시오. (20점)

1. 공문서

“공문서”란 행정기관에서 공무상 작성하거나 시행하는 문서(도면·사진·디스크·테이프·필름·슬라이드·전자문서 등의 특수매체기록을 포함한다. 이하 같다)와 행정기관이 접수한 모든 문서를 말한다.

2. 전자문자서명

“전자문자서명”이란 기안자·검토자·협조자·결재권자 또는 발신명의인이 전자문서상에 자동 생성된 자기의 성명을 전자적인 문자 형태로 표시하는 것을 말한다.

3. 전자문서시스템

“전자문서시스템”이란 문서의 기안·검토·협조·결재·등록·시행·분류·편철·보관·보존·이관·접수·배부·공람·검색·활용 등 모든 처리절차가 전자적으로 처리되는 시스템을 말한다.

4. 정책실명제

“정책실명제”란 정책의 투명성과 책임성을 높이기 위하여 행정기관에서 소관 업무와 관련하여 수립·시행하는 주요 정책의 결정 및 집행 과정에 참여하는 관련자의 실명과 의견을 기록·관리하는 제도를 말한다.