

[제12회 행정사 사무관리론 문제 총평]

1. 시험 난이도

금번 실시된 제12회 행정사 자격증 시험의 사무관리론 문제의 난이도는 평이한 편이라고 보이나, 11회 시험당시 출제되지 않았던 “행정업무혁신규정”상 개정내용과 “민원처리법령”상 개정내용들이 금 회에도 출제되지 않았으며, 또한 2회, 5회, 6회, 7회, 8회, 11회 기출되었던 내용들이 재출제되었고, 특이한 것은 교재 및 법령 어디에도 전혀 그 내용을 알 수 없는 약술형 문제 3번의 “사무개선의 개념과 사무개선을 위한 집단 아이디어 발상법에 관하여 설명하라”는 내용이 출제되어 수험자들을 당황하게 하는 문제가 출제되었다.

2. 출제경향

금 회 시험도 역시 민원법령의 내용이 논술형 40점 문제(물음1, 2)로 출제되어 민원법령내용의 숙지가 얼마나 중요한지 깨닫게 되는 시험이었고, 약술형 문제는 모두 “행정업무혁신규정”의 문제들이 출제되었는데 “제2장 문서관리”의 내용이 1문제 출제되었고, 제3장 업무관리시스템의 내용이 1문제 출제되었다. 약술형 문제3번은 교재 및 관련 법령에 부존재하는 시사성(?)을 띤 문제가 출제되었다.

3. 출제문제분석

1) 논술 문제는 민원법령 문제가 출제되었는데 비교적 쉬운 내용으로 물음1, 2로 나누어 출제되었다.

(1) 물음1. 은 제2회, 제5회, 제8회 기출된 문제의 전부나 일부가 재출제되었고 답안 분량도 많지 않은 양이었다.

2022. 7월에 시행된 민원처리에 관한 법률과 시행령의 개정내용 및 2023. 3월 개정된 시행규칙의 양이 상당히 많은바 이 부분이 제11회 시험에 출제되지 않아 금 회 출제되지 않을까 예상했으나 예상외로 개정 내용은 출제되지 않아 제13회를 준비하는 수험자들에게 개정 내용의 중요성이 대두되었다.

(2) 물음2. 는 제6회 출제된 기출문제가 재출제된바 「민원처리에 관한 법률」 제21조 제1호 내지 제9호 규정의 문제인데 제6회 시험당시에는 “민원처리에 관한 법률상 민원 처리의 예외로서 접수된 민원을 처리하지 아니할 수 있는 민원사항 5가지만 기술하십시오. (10점)” 이라는 지문으로 출제되었으나 금 회에는 법규정을 모두 기재하는 문제로 출제가 되었다.

2) 약술형 2번은 “행정업무혁신규정”상 문서관리 부분에서 출제된 문제인데 제7회, 제11회 기출문제의 일부를 혼합하여 재출제 한 문제였다. 분량은 많지않은 양으로 기출문제의 중요성을 다시금 일깨우는 문제라 할 수 있겠다.

3) 약술형 3번의 전혀 예상하지 못한 문제가 출제되었는데 기본교재나 시험과목인 법령 “행정업무혁신규정”과 “민원처리법령” 어디에도 없는 시사성(?)을 띤 문제가 출제되었는데 많은 수험자들이 당황한 문제로 금회 시험의 불의타 문제가 되었다.

다수의 수험자들이 답안을 작성하기 어려운 문제가 되어 합격인원 조절을 위한 불의타 문제로 출제가 된 것으로 보인다. 그러나 모든 수험자들이 공히 어려움을 겪는 문제일 것이므로 이 문제는 다수의 많은 수험자들이 좋은점수를 받기는 어려울 것으로 수험자 누구나 같은 조건이라고 보면 될 것이다.

본 강사가 가르친 적도 없는 생소한 문제였고 답안역시 인공지능의 도움을 받아 작성하여 제공하게 되었음을 밝힌다.

4) 약술형 4번은 “업무관리시스템”부분에서 출제되었는데 출제가 예상되던 문제였다. 업무관리시스템과 관련된 문제가 2015년 제3회 시험에 출제된 후 출제가 되지 않다가 금 회 출제가 된 것으로 법령내용과 이론적인 내용의 혼합문제가 출제되었고 큰 어려움없이 답안을 작성할 수 있었을 것이다.

4. 수험전략

1) 향후 제13회 행정사 시험을 대비하기 위한 학습전략은 변함없이 기본서를 통한 이론의 정확한 숙지가 선행되어야 할 것이고,

기출문제도 빠짐없이 숙지하는 것이 필요하며, 평소 기본서의 중요성을 인식하여 수 회에 걸친 정, 다독이 선행되어야 할 것입니다.

이번 시험에서 출제되지 않은 “행정업무혁신규정”과 “민원법령”의 개정내용들이 많이 있으므로 이 부분의 정확한 숙지가 무엇보다 중요합니다.

2) 그리고 총 4문제 중 1문제는 불의 타 성격을 가지는 문제가 출제되므로 이 문제를 해결하기 위한 방안이 필요할 것으로 수험자의 학습에 대한 부담이 커지게 되었는데 모르는 내용이라도 소설을 작성하듯이 일정 분량을 채울 수 있는 전략이 필요하게 되었습니다.

5. 결어

이제 제12회 행정사 자격시험도 끝났습니다. 지금까지 쉽 없이 달려온 수험자 여러분들께 심심한 위로를 전합니다. 이제 마음 편히 쉬시기 바랍니다. 시간을 내어서라도 가을풍경을 맞이하러 떠나 보는 것도 좋을 것입니다.

수험자 여러분 모두 정말 수고 많으셨고 고생 하셨습니다. 합격하신 분들께는 가슴
깊이 축하의 말씀을 드리고 공인 행정사로서 새 삶을 힘차게 개척해 나가시기를 기원
합니다. 아쉽게 이번 시험에 고배를 드신 분들께는 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, 제12회
행정사 사무관리론 문제 총평에 갈음 합니다.

2024. 10. 5

박문각 서울법학원 행정사 사무관리론 담당 이상기 행정사 배상

[문제1] 민원의 공정하고 적법한 처리를 위해 다양한 민원제도를 시행하고 있다. 다음 물음에 답하시오. (40점)

물음1) 법정민원과 고충민원의 개념, 법정민원의 거부처분에 대한 이의신청기간과 방법(내용포함), 그리고 이의신청 처리절차에 관하여 설명하시오. (20점)

(문제집 p143, 문1, p194 문11, p211, 문36) ((단원별 모고 16회 논술 물음1, 물음2 출제)
(실전 모고 2회 논술 물음1, 실전9회 문제3 출제) [2회](#), [5회](#), [8회 기출문제](#)

1. 법정민원의 개념

법령·훈령·예규·고시·자치법규 등(이하 “관계법령 등”이라 한다)에서 정한 일정 요건에 따라 인가·허가·승인·특허·면허 등을 신청하거나 장부·대장 등에 등록·등재를 신청 또는 신고하거나 특정한 사실 또는 법률관계에 관한 확인 또는 증명을 신청하는 민원을 말한다.

2. 고충민원의 개념

행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원(현역장병 및 군 관련 의무복무자의 고충민원을 포함한다)을 말한다(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조 제5호).

3. 법정민원 거부처분에 대한 이의신청

1) 이의신청 기간

법정민원에 대한 행정기관의 장의 거부처분에 불복하는 민원인은 그 거부처분을 받은 날부터 60일 이내에 그 행정기관의 장에게 문서로 이의신청을 할 수 있다.

2) 이의신청 방법

이의신청은 다음의 사항을 적은 문서로 하여야 한다.

- (1) 신청인의 성명 및 주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭, 사무소 또는 사업소의 소재지와 대표자의 성명)와 연락처
- (2) 이의신청의 대상이 되는 민원
- (3) 이의신청의 취지 및 이유
- (4) 거부처분을 받은 날 및 거부처분의 내용

3) 이의신청 처리절차

(1) 이의신청 결정 통지

① 통지기한

행정기관의 장은 이의신청을 받은 날부터 10일 이내에 그 이의신청에 대하여 인용 여부를 결정하고 그 결과를 민원인에게 지체 없이 문서로 통지하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 정하여진 기간 이내에 인용 여부를 결정할 수 없을 때에는 그 기간의 만

료일 다음날부터 기산(起算)하여 10일 이내의 범위에서 연장할 수 있으며, 연장 사유를 민원인에게 통지하여야 한다.

② 통지내용

행정기관의 장은 이의신청에 대한 결과를 통지할 때에는 결정 이유, 원래의 거부처분에 대한 불복방법 및 불복절차를 구체적으로 분명하게 밝혀야 한다.

(2) 연장 통지

행정기관의 장은 이의신청 결정기간의 연장을 통지할 때에는 통지서에 연장 사유 및 기간 등을 구체적으로 적어야 한다.

4) 행정쟁송

민원인은 이의신청 여부와 관계없이 「행정심판법」에 따른 행정심판 또는 「행정소송법」에 따른 행정소송을 제기할 수 있다. -끝-

물음 2) 법정민원을 제외한 행정기관의 장이 접수한 민원 중 민원처리를 하지 않을 수 있는 사항에 관하여 설명하시오.(20점)

(문제집 p197, 문24) (실전모고 4회 논술 물음2 출제) 제6회 기출문제

1. 민원 처리의 예외

행정기관의 장은 접수된 민원(법정민원을 제외한다)이 민원 처리 예외의 사유에 해당하는 경우에는 그 민원을 처리하지 아니할 수 있다. 이 경우 그 사유를 해당 민원인에게 통지하여야 한다.

2. 민원 처리 예외의 사유

- 1) 고도의 정치적 판단을 요하거나 국가기밀 또는 공무상 비밀에 관한 사항
- 2) 수사, 재판 및 형 집행에 관한 사항 또는 감사원의 감사가 착수된 사항
- 3) 행정심판, 행정소송, 헌법재판소의 심판, 감사원의 심사청구, 그 밖에 다른 법률에 따라 불복 구제절차가 진행 중인 사항
- 4) 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
- 5) 판결·결정·재결·화해·조정·중재 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항
- 6) 감사원이 감사위원회의의 결정을 거쳐 행하는 사항
- 7) 각급 선거관리위원회의의 의결을 거쳐 행하는 사항
- 8) 사인 간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
- 9) 행정기관의 소속 직원에 대한 인사행정상의 행위에 관한 사항 -끝-

[문제 2] 문서작성과 문서처리의 원칙에 관하여 설명 하시오.(20점) (문제집 p38 문11)
제7회, 제11회 기출문제

1. 문서의 개념

문서란 공공기관이나 기업체에서 정보를 수집·가공·저장·활용하는 데 필요한 매개체로서 일반적으로 사람의 의사나 사물의 형태·관계 등을 문자·기호·숫자 등을 활용하여 종이 등 매체에 기록·표기한 것을 말하며 법률적, 행정적인 의미이다.

2. 문서작성의 원칙 (제7회 기출)

문서는 어문규범을 준수하여 한글로 작성하되 특별한 사유가 없으면 이해하기 쉬운 용어를 사용하여야 한다.

1) 어문규범의 준수

문서는 「국어기본법」 제3조 제3호에 따른 어문규범에 맞게 한글로 작성하되, 뜻을 정확하게 전달하기 위하여 필요한 경우에는 괄호 안에 한자나 그 밖의 외국어를 함께 적을 수 있으며, 특별한 사유가 없으면 가로로 쓴다.

2) 국민이 이해하기 쉬운 용어 사용

문서의 내용은 간결하고 명확하게 표현하고 일반화되지 않은 약어와 전문용어 등의 사용을 피하여 이해하기 쉽게 작성하여야 한다. 특히 국립국어원 등에서 선정한 행정용어 순화어를 활용하여 쉬운 우리말을 사용할 수 있도록 노력하여야 한다.

3. 문서처리의 원칙 (제11회 기출)

1) 문서의 시스템상 처리

행정기관의 장(법령에 따라 행정권한을 위임받거나 위탁받은 자를 포함한다. 이하 같다)은 문서의 기안·검토·협조·결재·등록·시행·분류·편철·보관·보존·이관·접수·배부·공람·검색·활용 등 처리절차를 전자문서시스템 또는 업무관리 시스템 상에서 전자적으로 처리하도록 하여야 한다.

2) 전자문서 처리

행정기관의 장은 국민생활의 편의를 제고하고 전자문서를 체계적으로 관리·활용하기 위하여 다음 각 호의 기준에 따라 문서를 처리하도록 노력해야 한다.

- (1) 개방형 문서 형식으로 문서요지와 키워드를 포함하여 작성할 것
- (2) 국민에게 문서를 다양한 형식으로 제공할 것
- (3) 국민이 다양한 장치에서 문서에 접근할 수 있도록 할 것 -끝-

[문제3] 사무개선의 개념과 사무개선을 위한 집단 아이디어 발상법에 관하여 설명하십시오. (20점)

(불의타 문제, 교재 및 법령 부존재 문제, 답안은 인공지능의 도움으로 작성 되었음)

1. 사무개선의 개념

사무개선(office improvement)은 조직 내에서 업무 효율성과 생산성을 향상시키기 위해 사무 환경, 절차, 도구, 프로세스를 개선하는 활동을 말합니다. 이는 시간, 비용, 자원을 절감하고, 직원의 만족도를 높이며, 궁극적으로 조직의 목표를 달성하는 데 기여하는 것을 목표로 합니다.

2. 사무개선을 위한 집단 아이디어 발상법

사무개선을 위한 집단 아이디어 발상법은 조직의 업무 효율성 향상과 문제 해결을 위해 여러 구성원이 함께 다양한 아이디어를 도출하는 방법입니다. 이러한 기법들은 팀 내에서 창의적인 생각을 촉진하고, 여러 관점에서 문제를 분석함으로써 최적의 해결책을 찾는 데 기여합니다.

대표적인 발상법을 간략하게 정리하면 다음과 같습니다.

1) 브레인스토밍 (Brainstorming)

브레인스토밍은 가장 널리 알려진 아이디어 발상법 중 하나로, 참가자들이 자유롭게 아이디어를 내고 이를 기록합니다. 중요한 점은 아이디어를 제시하는 동안 비판이나 평가를 하지 않으며, 아이디어의 양을 우선시합니다. 이를 통해 자유롭고 창의적인 분위기 속에서 혁신적인 아이디어가 도출됩니다. 모든 생각을 긍정적으로 수용하므로, 다양한 시각에서 문제를 바라볼 수 있습니다.

2) 브레인라이팅 (Brainwriting)

브레인라이팅은 브레인스토밍과 유사하지만, 말로 아이디어를 표현하지 않고 글로 적어내는 방식입니다. 각 참가자가 자신의 아이디어를 종이나 포스트잇에 적고, 이를 돌려가며 다른 참가자가 그 아이디어를 보고 추가하거나 수정합니다. 내성적인 사람들도 참여할 수 있고, 개별적으로 아이디어를 발전시키는 데 효과적입니다.

3) 마인드 맵 (Mind Mapping)

마인드 맵은 시각적인 방법으로 아이디어를 도출하는 기법입니다. 주제를 중심에 두고 가지치기 방식으로 관련된 아이디어를 연결해 나가는 방식입니다. 이를 통해 참가자들은 문제의 구조와 연관성을 시각적으로 파악하고, 이를 기반으로 아이디어를 발전시킬 수 있습니다. 마인드 맵은 문제를 체계적으로 분석하고 해결책을 시각화하는 데 매우 유용합니다.

4) 6-3-5 기법 (6-3-5 Method)

6-3-5 기법은 6명의 참가자가 3개의 아이디어를 적고, 이를 5번의 라운드를 통해 발

전시키는 구조적 아이디어 도출 방식입니다. 참가자들은 매 라운드마다 다른 사람의 아이디어를 보고 개선하거나 추가합니다. 시간이 제한된 상황에서 빠르고 다양한 아이디어를 얻는 데 적합한 방법입니다.

5) KJ법 (KJ Method)

KJ법은 참가자들이 아이디어를 카드나 포스트잇에 적어 이를 분류하고, 비슷한 아이디어끼리 그룹화하여 문제의 핵심을 도출하는 방법입니다. 이를 통해 복잡한 문제를 체계적으로 분석하고, 중요한 패턴이나 공통점을 발견할 수 있습니다. KJ법은 다양한 아이디어를 체계적으로 정리하고, 그 중 중요한 핵심을 도출하는 데 유용합니다.

6) 시네틱스 (Synectics)

시네틱스는 비논리적이고 상징적인 사고를 통해 문제를 해결하는 기법입니다. 서로 연관이 없어 보이는 개념들을 연결하여 창의적인 해결책을 찾는 데 중점을 둡니다. 비유, 은유 등을 활용해 문제에 접근하며, 이를 통해 새로운 방식으로 문제를 바라보고 해결책을 도출할 수 있습니다.

7) 델파이 기법 (Delphi Method)

델파이 기법은 전문가들이 익명으로 의견을 제시하고, 이를 반복적으로 조정하여 합의된 결론을 도출하는 방법입니다. 여러 차례 설문조사를 통해 참가자들이 솔직하게 의견을 제시할 수 있고, 익명성이 보장되어 객관적인 아이디어를 도출할 수 있습니다. 델파이 기법은 합리적이고 신중한 결정을 내리는 데 효과적입니다.

3. 결어

이러한 다양한 집단 아이디어 발상법들은 사무개선 과정에서 창의적이고 실질적인 해결책을 도출하는 데 큰 도움이 됩니다. 팀의 특성과 상황에 맞는 방법을 선택하여 활용함으로써, 사무환경 개선, 업무 효율성 향상, 직원 만족도 증대 등을 달성할 수 있습니다. -끝-

[문제4] 「행정업무의 운영 및 혁신에 관한 규정」상 업무관리시스템의 구축·운영 주체에 관하여 설명하고, 업무관리시스템이 일반적인 기대효과에 관하여 설명하시오. (20점) (문제집 p65 문32) (단원별 모고 5회 논술 물음2 출제)

1. 업무관리시스템의 개념

업무관리시스템이란 행정기관이 업무처리의 전 과정을 과제관리카드 및 문서관리카드 등을 이용하여 전자적으로 관리하는 시스템을 말한다.

2. 업무관리시스템의 구축·운영 주체

1) 행정기관의 장은 업무처리의 모든 과정을 효율적으로 관리하기 위하여 업무관리시스템을 구축·운영하여야 한다. 다만, 업무의 성질상 업무관리시스템의 구축·운영이 곤란하거나 그 밖의 특별한 사유가 있는 경우에는 그러하지 아니하다.

2) 중앙행정기관, 지방자치단체 또는 지방교육행정기관의 장은 업무관리시스템을 구축·운영하는 경우에 그 소속기관 등을 포함하여 구축·운영할 수 있다.

3) 행정안전부장관은 업무관리시스템의 구축·운영을 지원하기 위한 계획을 수립·시행할 수 있다.

3. 업무관리시스템의 기대효과

1) 정책의 투명성, 책임성 제고

정책결정과정에서 제시된 다양한 의견이 기록·관리되도록 하여 정책의 투명성 및 책임성을 제고할 수 있다.

2) 정책품질의 제고

업무수행과 전자적 문서관리, 과제관리, 정책품질관리 등을 연계하여 정책품질을 제고할 수 있다.

3) 행정업무의 효율성 제고

(1) 일하는 방식의 표준화·시스템화로 신속한 업무처리가 가능하다.

(2) 업무과정이 표준화되어 시스템에서 관리된다.

(3) 관련 업무 담당자 사이에 업무처리내용이 긴밀하게 공유된다.

(4) 업무내용은 과제별로 체계적으로 분류·등록된다.

(5) 추진내용이나 과제수행에 대한 정확한 상황을 실시간으로 확인할 수 있다.

(6) 추진실적이 자동으로 기록·관리되어 행정의 효율성을 크게 향상시킬 수 있다.

- 이 하 여 백 -