

■ 사무관리론 총평

1. 이번 제2회 행정사 사무관리론은 대체로 무난하게 예상했던 문제가 출제되었고 기본서나 모의고사 과정을 통해 많이 다뤄봤던 눈에 익은 문제가 대부분이었다.

2. 사무관리론은 크게 제1편의 「행정업무의 효율적 운영에 관한 규정」과 제2편의 「민원사무처리에 관한 법률」로 나뉘어 있는데 제1편에서 약술 3문제와 제2편에서 논술 1문제가 출제되었다.

3. 한국산업인력공단에서 출제 범위로 제시했던 아래 7개 파트 중 문서관리에서는 문서의 성립요건과 성립시기 및 효력발생시기를 묻는 약술 1문제, 서식관리에서는 서식의 승인을 묻는 약술 1문제, 사무관리에서는 정책실명제로 1문제, 민원사무 처리과정에서는 민원거부 처분에 대한 이의신청을 묻는 논술 1문제가 출제되었다.

□ 과목명 : 사무관리론

(「민원사무처리에 관한 법률, 「행정업무의 효율적 운영에 관한 규정」)

- ① 사무관리 개관 및 발전과정
- ② 문서관리 및 업무관리시스템
- ③ 행정업무의 효율적 수행
- ④ 관인 및 서식관리
- ⑤ 전자정부와 사무관리
- ⑥ 민원사무의 처리과정
- ⑦ 민원행정제도 개선(국민제안처리 포함)

4. 이번 제2회 사무관리론은 예상문제에서 크게 비껴가지 않았으며 수업에 충실하고 부단히 답안 작성 연습을 바지런하게 했다면 무난하게 모범답안을 적어 낼 수 있지 않았을까 하는 생각이 든다.

5. 향후 제3회 행정사 시험에서도 2차 과목인 사무관리론은 기본서에 충실하면서도 2개의 법을 법조문에 근거한 체계적인 학습과 더불어 출제예상문제를 미리 짐작하여 자기 것으로 답안 작성 연습을 꾸준히 병행해 간다면 비교적 손쉽게 고득점을 얻어 낼 것이라는 생각이 든다.

	문제1) 민원거부처분에 대한 이의신청과 그 방법 및 처리절차 등에 관하여 논술하시오.
1.	민원거부처분에 대한 이의신청 개요
	민원사항에 대한 행정기관의 장의 거부처분에 대하여 불복이 있는 민원인은 그 거부처분을 받은 날부터 90일 이내에 그 행정
	기관의 장에게 문서로 이의신청을 할 수 있는 제도를 말한다.
2.	이의신청서의 기재사항 및 이의신청 결과의 통지
	(1) 이의신청서의 기재사항
	① 신청인의 이름 및 주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭, 사무소 또는 사업소의 소재지와 대표자의 이름)와 연락처
	② 이의신청의 대상이 되는 민원사항의 결정내용
	③ 이의신청의 취지 및 이유
	④ 민원거부처분의 결정통지를 받은 날
	(2) 이의신청 결과의 통지
	① 행정기관의 장은 이의신청을 받은 날부터 10일 이내에 그 이의신청에 대하여 결정하고 그 결과를 민원인에게 지체 없이 문서로 통지하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 정해진 기간 이내에 결정할 수 없는 때에는 그 기간의 만료일 다음 날부터 기산하여 10일 이내의 범위에서 연장할 수 있으며

	이를 민원인에게 통지하여야 한다.
	② 행정기관의 장은 이의신청 결정기간의 연장을 통지하는 때에는 통지서에 연장사유 및 연장기간 등을 구체적으로 기재하여야 한다.
	③ 행정기관장의 장은 이의신청에 대한 결과를 통지하는 때에는 결정 이유, 원래의 거부처분에 대한 불복 방법 및 불복 절차를 구체적으로 명시하여야 한다.
3.	위법·부당한 민원처리에 대한 시정 요구
	(1) 민원인은 민원처리과정에서 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 행정기관 또는 감독기관의 장에게 이를 시정할 것을 요구할 수 있다.
	① 처리기간의 경과
	② 부당한 접수거부 또는 반려
	③ 정해진 구비서류외의 서류의 추가 요구
	④ 그밖의 위법 · 부당한 민원 처리
	(2) 위에 따른 요구를 받은 행정기관 또는 감독기관의 장은 지체 없이 감사부서 등으로 하여금 이를 조사하게 한 후 요구사항에 대한 처리 결과를 민원인에게 통지하여야 한다.
4.	민원실무조정위원회의 설치 · 운영
	행정기관의 장은 민원 처리에 대한 이의 신청 등을 심의·조정

하기 위하여 민원조정위원회를 설치·운영하여야 한다.

5. 이의신청처리대장

행정기관의 장은 이의신청에 대한 처리상황을 이의신청처리
대장에 기록·유지하여야 한다.

6. 행정심판·행정소송의 제기

민원인은 이의신청 여부와 관계없이 행정심판법에 의한
행정심판 또는 행정소송법에 의한 행정소송을 제기할 수 있다.

“ $\frac{\pi}{E}$ ”

(문제2) 서식의 승인과 승인 신청에 관하여 약술하시오.

1. 서식의 의의

서식이란 각종 법령 또는 고시·훈령·예규 등에서 조문형식으로 나열할 수 없는 행정상의 필요사항을 상자형 등을 이용하여 작성한 일정한 형식의 여백 있는 사무용지를 말한다.

2. 서식의 종류

① 법령서식

법률·대통령령·총리령·부령·조례·규칙 등 법령으로 정한 서식을 말한다.

② 일반서식

법령서식 이외의 서식을 말한다.

3. 서식의 설계

(1) 서식설계의 일반원칙

① 민원인의 개인정보 보호

주민등록번호란은 ‘생년월일’로 대체하고 등록기준지란은 설치하지 아니하되, 행정정보공동이용, 신원조회 등 꼭 필요한 경우에만 ‘주민등록번호’ 또는 ‘등록기준지’란을 설치한다.

② 식별 용이

서식은 글씨의 크기, 항목 간의 간격, 적어 넣을 칸의 크기 등을 균형 있게 조절하여 서식에 적을 사항을 쉽게 알 수 있도록 하여야 한다.

③ 필수항목 및 쉬운 용어 사용

서식에는 누구나 쉽게 이해할 수 있는 용어를 사용하고, 불필요하거나 활용도가 낮은 항목을 넣어서는 아니 된다.

④ 기안문 및 시행문과 서식의 겸용 사용

서식은 특별한 사유가 없으면 별도의 기안문과 시행문을 작성하지 아니하고 그 서식 자체를 기안문과 시행문으로 갈음할 수 있도록 생산등록번호·접수등록번호·수신자·시행일 및 접수일 등의 항목을 넣어야 한다.

⑤ 서명 또는 날인의 선택

법령에서 서식에 날인하여야 한다고 정하고 있지 아니하면 서명이나 날인을 선택할 수 있도록 하여야 한다.

⑥ 행정기관의 이미지 제고

서식에는 가능하면 행정기관의 로고·상징·마크·홍보문구 등을 표시하여 행정기관의 이미지를 높일 수 있도록 하여야 한다.

⑦ 민원서식의 설계

민원서식에는 민원인의 편의를 도모하기 위하여 그 민원업무의 처리흐름도, 처리기간, 전자적 처리가 가능한지 등을 표시하여야 하며, 음성 정보나 영상정보 등을 수록하거나 연계한 바코드 등을 표기할 수 있다.

⑧ 용지의 규격과 지질 표시

서식에는 용지의 규격과 지질을 표시하여야 한다.

⑨ 세부기준

위에서 규정한 사항 외에 서식 설계에 관한 세부 기준은 안전행정부령으로 정한다.

(2) 서식의 설계기준

서식의 설계기준은 별표4에서 정하는 바에 의한다.

4. 서식의 승인 등

① 중앙행정기관이 법령으로 서식을 정하거나 변경하려는 경우에는 안전행정부장관의 승인을 받아야 한다.

② 중앙행정기관의 소속기관이 서식을 정하거나 변경하려는 경우에는 소속 중앙행정기관의 장의 승인을 받아야 한다.

③ 지방자치단체의 장이나 지방교육행정기관의 장은 소관 업무의 수행을 위하여 필요한 서식을 정할 수 있다.

5. 서식 승인의 신청 및 승인서식의 통보

① 승인신청서 제출

행정기관의 장은 입법예고와 동시에 서식 목록과 서식 초안을 첨부하여 문서로 승인을 신청하여야 한다. 이 경우 서식 초안은 컴퓨터 등 정보처리능력을 가진 장치로 작성한다.

② 관계 기관과 사전 협의

둘 이상 기관의 업무에 관계되는 서식은 관계 기관간에 사전협의를 거쳐 승인을 신청하여야 한다.

③ 승인서식의 통보

승인기관이 서식을 승인한 때에는 서식 목록과 승인 서식안을 첨부하여 문서로 승인신청기관에 통보하여야 한다.

5. 서식의 제공

행정기관의 장은 정보통신망을 이용하여 소관 업무와 관련된 서식을 제공하여 국민이 편리하게 그 서식을 사용할 수 있도록 노력하여야 한다. “끝”

	문제3) 문서의 성립요건과 성립시기 및 문서의 효력발생시기에 관하여 약술하시오.
1.	서
	공문서가 성립되는 시기는 결재권자의 서명(전자이미지서명, 전자문자서명, 행정전자서명 포함)이 있을 때이고 효력발생 시기는 상대방(수신자)에게 도달되는 때인데 이에 대해서 아래에서 살펴보기로 한다.
2.	문서의 성립요건 및 성립시기
	(1) 성립요건
	① 당해기관의 의사표시가 명확하게 표시될 것
	② 위법·부당하거나 시행불가능한 사항이 없을 것
	③ 당해기관의 권한 내의 사항 중에서 작성될 것
	④ 법령에 규정된 절차에 따른 형식이 정리될 것
	(2) 성립시기
	다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 당해 문서에 대한 결재권자의 서명(전자이미지서명, 전자문자서명 및 행정전자서명을 포함한다.)에 의한 결재가 있음으로써 성립한다.
	(3) 효력발생시기

	① 일반문서
	수신자에게 도달된 때에 효력이 발생한다. 다만, 전자문서의 경우에는 상대방의 컴퓨터 시스템에 입력되면 도달된 것으로
	본다.
	② 공고문서
	고시 또는 공고가 있는 후 5일이 경과한 날에 효력이 발생
	한다. 다만, 효력발생 시기가 법령에 규정되어 있거나,
	공고문서에 특별히 명시되어 있는 경우는 그에 의한다.
	여기서 5일의 경과기간은 일반에게 그 내용을 알리는데
	필요한 최소한의 주지기간으로 볼 수 있기 때문에 공고문서에
	효력발생시기를 명시하는 때에는 최소한의 5일 이상의
	주지기간을 주어야 한다.
	③ 전자문서
	수신자의 컴퓨터파일에 입력될 때에 효력이 발생한다.
3.	공시송달의 효력발생시기
	(1) 다른 법령 등에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는
	공고일부터 14일이 경과한 때에 그 효력이 발생한다.
	다만, 긴급히 시행하여야 할 특별한 사유가 있는 경우는
	효력발생시기를 달리 정하여 공고한다.

(2) 다음에 해당하는 경우에는 송달받을 자가 알기 쉽도록
관보·공보·게시판·일간신문 중 하나 이상에 공고하고
인터넷에도 공고하여야 한다.

① 송달받을 자의 주소 등을 통상의 방법으로 확인할 수 없
는

경우

② 송달이 불가능한 경우 “끝”

	문제4) 정책실명 관리의 목적과 정책자료, 정책결정회의,
	보도자료의 실명관리에 관하여 약술하시오.
1.	정책실명제의 목적
	정책실명제는 주요 정책을 결정하고 집행할 때 실명을 밝힘
	으로 행정의 투명성과 책임성을 기하기 위한 방안을 말한다.
2.	정책실명제의 제고방안
	(1) 주요 정책 자료의 종합적 기록·보관
	① 주요정책결정과정에 참가한 관련자의 소속, 직위 또는
	직급 그리고 성명과 그 의견을 종합적으로 기록, 보존한다.
	② 각종 계획서, 보고서, 회의·공청회, 세미나 관련자료 및
	토의 내용을 기록 보존한다.
	③ 회의, 공청회, 세미나 등을 개최하는 경우 일시, 참석자,
	발언내용, 결정사항, 표결내용을 기록 보존한다.
	(2) 보도자료의 실명 제공
	보도자료를 제공하는 경우에 담당부서, 담당자, 연락처
	등을 함께 적는다.
3.	그밖의 정책실명제 제고 방안
	① 기안문과 시행문을 하나의 서식으로 통합함으로써 정책

	실명제의 고도화를 기했다.
	② 기안자, 검토자, 협조자, 결재권자의 직위(직급) 및 실명을 모두 표시하도록 하였다.
	③ 서명도 자필로 자기의 성명을 쓰게 함으로써 다른 사람이 알아볼 수 있도록 하였다.
	④ 전결 및 대결 표시를 하고 결재함으로써 누가 결재를 했는지 알 수 있게 했다.
	⑤ 권한대행 표시 및 직무대리 그리고 직무대행 등의 표시를 함으로써 결재를 하는 자가 누구인지를 명확히 하게 한다.
4.	정책실명제 책임관 지정
	행정기관의 장은 해당 기관의 정책실명제를 효율적으로 운영 하기 위하여 기획조정실장 등 해당 기관의 기획 업무를 총괄 하는 직위에 있는 공무원을 정책실명제 책임관으로 지정 하여야 한다.
5.	정책실명제 중점관리 대상 선정
	(1) 행정기관의 장은 정책실명제 중점관리 대상사업을 선정 하여 관리하여야 한다.
	(2) 행정기관의 장은 제1항에 따른 정책실명제 중점관리 대상 사업 선정을 위하여 자체 세부 기준을 마련하고, 심의위원회를

	구성하여 심의를 거친 후 대상사업을 선정하여야 한다.
	(3) 행정기관의 장은 정책실명제 중점관리 대상사업 추진실적을 해당 기관의 인터넷 홈페이지 등을 통하여 공개하여야 한다.
6.	정책실명제 평가
	안전행정부장관은 정책실명제의 활성화를 위하여 필요한 경우 각 행정기관의 정책실명제 추진실적 등을 평가할 수 있다.
7.	정책실명제 세부 규정
	(1) 정책실명제 중점관리 대상사업 선정, 심의위원회의 구성, 정책실명제 추진실적 평가기준 및 그 밖에 정책실명제 운영을 위하여 필요한 세부 사항은 안전행정부장관이 정한다.
	(2) 이 영에서 규정한 사항 외에 지방자치단체에서 운영하는 정책실명제의 대상 및 범위 등에 관하여 필요한 세부 사항은 해당 지방자치단체의 조례 또는 규칙으로 정할 수 있다.
8.	정책실명제 확립 효과
	정책실명제 확립의 효과로는 의사결정상의 관련자 모두 공문서 상에 표시되어 행정의 투명성과 행정의 책임성을 높일 수 있다. “끝”