

## 【제3회 행정사 사무관리론 기출문제 모범답안】

재1문

국민의 권익을 실현해야 하는 민주행정에 있어서 민원행정은 중요한 사무이다.  
우리나라에서 행정기관을 대상으로 하는 민원의 신청과 접수에 관하여 논하시오.  
(40점)

### I. 민원행정의 개념

민원행정은 국민이 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 의사표시에 대응하는 활동을 의미한다.

### II. 민원의 신청

#### 1. 민원의 신청

##### 1) 신청방법

민원사항의 신청은 문서(전자문서 포함)로 하여야 한다. 다만, 문서로 증명할 필요가 없는 경우 구술 또는 전화로 신청할 수 있고, 직접 출석하여 의사표시를 할 필요가 없는 경우 우편·전신·모사전송 또는 인터넷 등으로 신청할 수 있다.

##### 2) 구비서류

###### (1) 기재사항 및 서식

행정기관의 장은 신청서의 기재사항을 최소한의 것으로 한정하여야 하며, 신청자가 쉽게 작성할 수 있도록 신청서식을 명확하게 정하여야 한다.

###### (2) 신청서 및 구비서류

민원신청과 관련된 신청서 및 구비서류는 최소한의 범위 안에서 구체적으로 정하여야 하며 제출부수도 최소한으로 한정 한다.

### III. 민원의 접수

#### 1. 민원의 접수

행정기관의 장은 민원사항의 신청이 있는 때에는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 민원서류를 부당하게 되돌려 보내서는 아니 된다.

##### 1) 접수부서

민원사항은 민원실(전자민원창구 포함)에서 접수한다. 다만, 민원실이 설치되어 있지

아니한 경우에는 문서의 접수·발송을 주관하는 부서 또는 민원사항을 처리하는 주무 부서에서 접수한다.

## 2) 접수증 교부

민원사항을 접수한 때에는 그 순서에 따라 민원사무처리부에 기록하고 신청인에게 접수증을 교부하여야 한다. 다만, 「행정절차법 시행령」 제9조 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 접수증을 교부하지 아니할 수 있다.

(1) 구술·우편 또는 정보통신망에 의한 신청

(2) 처리기간이 "즉시"로 되어 있는 신청

(3) 접수증에 갈음하는 문서를 주는 신청

## 3) 대표자 접수증 교부

민원실, 문서과·처리과는 2인 이상의 민원인이 대표자를 정하여 민원서류를 제출한 경우에는 그 대표자에게 하나의 접수증을 교부한다.

## 2. 민원처리절차의 안내

민원사항을 접수한 때에는 구비서류의 완비 여부, 심사·처리의 기준과 절차, 예상처리 소요기간과 필요한 현장확인 이나 조사예정시기 등을 신청인에게 안내하여야 한다.

## 3. 불필요한 서류요구 금지

행정기관의 장은 민원사항을 접수·처리함에 있어서 민원인에게 소정의 구비서류 외의 서류를 추가로 요구하여서는 아니 된다.

### 1) 사본허용

행정기관의 장은 동일한 민원서류 또는 구비서류를 복수로 받는 경우에는 특별한 사유가 없는 한 원본과 함께 그 사본의 제출을 허용하여야 한다.

### 2) 서류추가요구 금지

행정기관의 장은 민원을 접수·처리함에 있어서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 민원인에게 관련 증명서류 또는 구비서류의 제출을 요구할 수 없으며, 그 민원사무를 처리하는 공무원이 직접 이를 확인·처리하여야 한다.

(1) 민원인이 소지한 주민등록증·여권·자동차운전면허증 등 행정기관이 발급한 증명서류로 그 민원사무의 처리에 필요한 내용의 확인이 가능한 경우

(2) 해당 행정기관의 공부(公簿) 또는 행정정보로 그 민원사무의 처리에 필요한 내용의 확인이 가능한 경우

(3) 「전자정부법」 규정에 의한 행정정보의 공동이용을 통하여 그 민원사무의 처리에 필요한 내용의 확인이 가능한 경우

3) 행정기관의 장은 당초의 민원사항의 내용 변경 또는 갱신을 신청 받는 경우에는 특별한 사유가 없는 한 이미 제출되어 있는 관련 증명서류 또는 구비서류를 다시 요구하여서는 아니 된다.

## 제2문

“행정업무의 효율적 운영에 관한 규정”에 의거하여 기관 간 업무협조가 필요한 경우와 그것을 실행하는 방안 및 융합행정의 개념과 그것을 실행하는 방안에 관하여 각각 설명하시오.(20점)

### I. 업무협조

#### 1. 협조대상 업무

행정기관이나 행정기관의 보조기관 또는 보좌기관은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 업무를 수행하려면 해당 업무와 관련된 기관의 업무협조를 받아야 한다. 이 경우 업무협조를 요청받은 기관은 그 업무가 효율적으로 수행되도록 적극 협조하여야 한다.

- 1) 기관 간 협업이 필요한 업무
- 2) 다른 기관의 행정지원을 필요로 하는 업무
- 3) 다른 기관 또는 상급기관의 인가·승인 등을 거쳐야 하는 업무
- 4) 그 밖에 다른 기관의 협의·동의 및 의견조회 등이 필요한 업무

#### 2. 실행방안

##### 1) 협조요청

업무협조를 요청하는 경우에 그 취지와 추진계획 등 해당 업무 협조 사안에 대한 이해를 도울 수 있는 관계 자료를 함께 보내야 한다. 또한 업무협조의 요청을 받은 기관은 업무가 효율적으로 수행되도록 적극 협조하여야 한다.

##### 2) 처리기간

업무협조를 요청하는 기관은 업무협조 내용과 그 처리 및 회신에 필요한 기간 등을 고려하여 적절한 처리기간을 정하여야 한다.

##### 3) 협조 촉구

업무협조를 요청한 기관은 회신 문서가 처리기간 내에 도달하지 아니하면 업무협조 요청을 받은 기관에 협조를 촉구할 수 있다.

### II. 융합행정

#### 1. 융합행정의 개념

업무의 효율성을 높이고 행정서비스에 대한 국민의 만족도를 높이기 위하여 다른 기관과 공동의 목표를 설정하고 해당 기관 상호 간의 기능을 연계하거나 시설·장비 및 정보 등을 공동으로 활용하는 방식으로 수행하는 행정을 말한다.

#### 2. 실행방안

1) 수요자 관점

공급자 관점의 편의 주의적 행정을 지양하고 고객의 요구를 적극 파악하여 실질적인 문제해결 방안 모색

2) 공동의 목표

구체적인 목표를 설정하고 이를 기관 간에 공유

3) 기관 간 협력

목표의 달성을 위해 각 기관의 기능을 효율적으로 연계하거나 시설·장비·정보 등을 공유 및 공동 활용

4) 새로운 가치창출

비용은 낮추면서 더 빠른 속도로 더 좋은 공공서비스를 제공하여 시너지효과 창출

3. 추진기준

교류·협력과 자원 공동활용의 두 가지를 주된 내용으로 하며, 연계성과 효과성을 고려하여 추진할 대상을 설정한다.

제3문

“행정업무의 효율적 운영에 관한 규정”에 의거하여 업무관리시스템의 구성 및 운영방식에 대해 설명하고, 효율적인 업무수행을 위한 업무관리시스템과 다른 행정정보시스템과의 연계에 관하여 설명하시오.(20점)

I. 업무관리시스템의 구성과 운영방식

1. 업무관리시스템의 개념

업무관리시스템이란 행정기관이 업무처리의 전 과정을 과제관리카드 및 문서관리카드 등을 이용하여 전자적으로 관리하는 시스템을 으로서, 공직사회의 일하는 방식을 근본적으로 개선하기 위해 행정기관의 업무처리절차를 통합화·표준화하여 업무처리과정에서 생산된 각종 업무 관련 자료를 과제에 따라 일정, 메모보고, 문서관리카드, 지시사항, 회의관리 등으로 체계적인 처리를 할 수 있도록 구축한 온라인 시스템이다.

2. 업무관리시스템의 구성

1) 과제관리카드

행정기관의 소관업무를 기능 및 목적 등의 기준으로 구분하여 업무추진실적을 기록·관리하는 프로그램을 의미한다.

2) 과제관리카드의 구성

과제별 과제 담당자, 내용, 추진실적 등으로 구성된다.

3) 과제관리 카드에 포함될 내용

과제관리카드 에는 표제, 실적관리, 접수관리, 계획관리, 품질관리, 홍보관리, 고객관리 부분과 그 밖에 필요한 사항이 포함되어야 한다.

2. 문서관리카드

1) 문서관리카드

문서관리카드란 문서의 작성·검토·등록·결재·공개·공유 등 문서처리의 모든 과정을 기록관리 하는 카드

2) 문서관리카드의 구성

문서관리카드는 문서정보, 보고경로, 시행정보, 관리정보 부분과 그 밖에 필요한 사항이 포함되어야 한다.

3) 문서관리카드 포함사항

1) 기안 내용

2) 의사결정 과정에서 제기된 의견, 수정 내용과 지시 사항

3) 의사결정 내용

3. 업무관리시스템의 구축·운영 주체

1) 행정기관의 장은 업무처리의 전 과정을 효율적으로 관리하기 위하여 업무관리시스템을 구축·운영하여야 한다. 단, 업무의 성격이나 그 밖의 특별한 사유로 시스템 도입이 어려운 경우에는 그러하지 아니하다.

## II. 업무관리시스템의 연계

행정기관의 장은 효율적인 업무운동을 위하여 업무관리시스템 또는 전자문서시스템을 기능분류시스템 등 행정정보시스템과 연계·운영하여야 한다. 다만, 업무의 성격이 연계·운영에 적합하지 아니하거나 그 밖의 특별한 사유가 있는 경우에는 그러하지 아니하다.

제4문 관인의 등록·재등록에 대하여 설명하시오.(20점)

1. 관인의 개념

관인이란 일반적으로 정부기관에서 공식문서에 사용하는 인장을 말한다. 「행정업무의 효율적 운영에 관한 규정」에서는 행정기관의 명의로 발신하거나 교부하는 문서에 사용하는 청인과 행정기관의 장 또는 보조기관의 명의로 발신하거나 교부하는 문서에 사용하는 직인을 통틀어 관인이라고 말한다.

2. 관인의 등록(재등록)

각급 행정기관은 관인의 인영을 해당 행정기관의 관인대장에, 전자이미지관인의 인영을 해당 행정기관의 전자이미지관인대장에 각각 등록(재등록)하여야 한다. 다만, 부득이한 경우에는 바로 위 상급기관에 신청 및 등록(재등록)할 수 있다(영 제36조 제1항).

- 1) 행정기관이 신설 또는 분리된 경우
- 2) 기존 기관의 명칭이 변경된 경우
- 3) 관인이 분실되거나 마멸된 경우
- 4) 법령에 따라 권한을 위임받은 경우
- 5) 그 밖에 관인을 다시 새길 필요가 있는 경우 등

※ 모범답안은 출제지문에 따라 본 강사가 출제지문별 목차와 그에 따른 내용을  
분량과 시간안배에 따라 최적화되게 작성한 것으로 수험자가 작성한 답안과 차이가  
있을 수 있음을 고려, 주관식 답안의 특성을 감안, 비교의 대상으로 삼을 것을  
요하며 절대적인 답안이 아님을 참고하기 바람.