

사무관리론

【문제 1】 민원의 공정하고 적법한 처리를 위해 다양한 민원제도를 시행하고 있다. 다음 물음에 답하시오. (40점)

물음 1) 법정민원과 고충민원의 개념, 법정민원의 거부처분에 대한 이의신청 기간과 방법(내용 포함), 그리고 이의신청 처리절차에 관하여 설명하시오. (20점)

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

【문제 2】 문서작성과 문서처리의 원칙에 관하여 각각 설명하시오. (20점)

【문제 3】 사무개선의 개념과 사무개선을 위한 집단아이디어 발상법에 관하여 설명하시오. (20점)

【문제 4】 「행정업무의 운영 및 혁신에 관한 규정」상 업무관리시스템의 구축·운영 주체에 관하여 설명하고, 업무관리시스템의 일반적인 기대효과에 관하여 설명하시오. (20점)