

[제13회 행정사 사무관리론 문제 총평]

1. 시험 난이도

금 번 실시된 제13회 행정사 자격증 시험의 사무관리론 문제의 난이도는 평이한 편이었다고 판단합니다.

꾸준한 학습을 한 수험자라면 크게 당황하지 않고 답안을 구성할 수 있었을 것으로 보이고, 제12회 시험과는 달리 어느 누구도 예상할 수 없는 이상하고 황당한 그런 불의타 문제는 출제되지 않았습니다. 모두 기본서 내지는 문제집 그리고 모의고사에 다루어진 문제들로서 학습량에 따라 답안의 충실도 달라질 수 있겠으나 전반적으로 크게 어려움 없이 답안을 구성할 수 있었을 것으로 보입니다.

2. 출제경향

금 회 시험도 역시 민원법령의 내용이 논술형 40점 문제(물음1, 2)로 출제되어 민원 법령내용의 숙지가 얼마나 중요한지 깨닫게 되는 시험이었고, 약술형 문제는 모두 “행정업무혁신규정”의 문제들이 출제되었는데 제2장 “문서관리”의 내용이 1문제 출제되었고, 제5장 “관인관리”의 내용이 1문제 출제되었으며, 제7장 “행정업무의 관리” 단원에서 출제되었습니다.

3. 출제문제분석

1) 논술 문제는 민원법령 문제가 물음1, 2로 나누어 출제되었는데

(1) 물음1. 그간 출제된 적이 없는 「민원처리에 관한 법률」 제10조의 2 규정과 동법 시행령 제7조의3 규정을 출제한바 이는 그간 한 번도 출제된 적이 없었고, 법 조문 또한 그 양이 상당히 많은 관계로 출제의 어려움을 겪었을 것으로 판단되는데 금 회에 시행령 규정 위주로 출제가 되었고 이 내용은 본 강사가 수 회 중요성을 강조하며 모의고사 등에 출제한 문제로 어느 정도 출제가 예상되던 문제였습니다.

(2) 물음2. 의 문제는 2022. 7. 11 신설된 「민원처리에 관한 법률」 제8조의2 규정이고, 또 일부가 2024. 10. 29 일부개정, 시행된 내용으로 출제가 예상되었던 문제였고 이 또한 본 강사가 수 회 중요성을 강조, 모의고사에 출제한 문제였습니다.

2) 약술형 2번은 “행정업무혁신규정”상 문서관리 부분에서 출제된 문제인데 기출된 적이 없는 문제로서 문서관리 부분은 출제확률이 매우 높은 단원으로 금 회 역시 출제되었고 이미 모의고사 등에서 수 회 다루었던 문제였습니다.

3) 약술형 3번은 “관인관리” 단원의 문제인데 관인관리 단원의 문제는 제1회(2013년), 제3회(2015년) 출제 이후 출제되지 않았던 단원으로 10년 만에 출제된 문제로

불의타를 예상할 수 있는 문제인데. 제1회 당시 관인의 종류가 출제된 적이 있었습니다. 이 또한 그리 어렵지 않은 문제로 대처 하는데 큰 어려움은 없었으리라 판단됩니다.

4) 약술형 4번은 “업무편람”의 문제인데 이는 2020년 기출된 문제를 일부 변형하여 출제를 한 것으로 기출문제의 속지의 중요성을 일깨워주는 불의타 문제였다고 판단됩니다.

4. 수험전략

1) 향후 제14회 행정사 시험을 대비하기 위한 학습전략은 변함없이 기본서를 통한 이론의 정확한 속지가 선행되어야 할 것이고, 기출문제도 빠짐없이 속지하는 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 속지가 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 제13회 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 고생하셨습니다. 합격하신 분들께는 가슴 깊이 진심어린 축하의 말씀을 드리고 공인 행정사로서 새 삶을 힘차게 개척해 나가시기를 기원합니다.

그러나 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 머리 숙여 감사를 드리며, 제13회 행정사 사무관리론 문제 총평에 갈음 합니다.

박문각 서울법학원 행정사 사무관리론 담당 이상기 행정사 배상

박문각 행정사 2025년 13회 사무관리론 기출 답안 - 이상기 행정사

【문제 1】 「민원 처리에 관한 법률」 및 같은 법 시행령 상 민원의 처리에 관한 다음 물음에 답하십시오. (40점)

물음 1) 민원인의 요구에 의한 본인정보 공동이용과 관련해 민원인의 권리를 설명하고, 행정안전부장관이 행정정보 보유기관의 장과 협의하여 정할 수 있는 본인정보의 종류 및 세부유형을 기술하십시오. (20점)

2025년 박문각 행정사 진도별 모의고사 7회

문2. 「민원 처리에 관한 법률」상 민원인 요구에 의한 본인정보 공동이용절차 및 본인정보 종류에 대하여 약술 하시오. (20점)

2025년 박문각 행정사 실전 모의고사 6회

문1. 다음 물음에 대하여 서술 하시오. (40점)

물음1. 「민원처리에 관한 법률」 제10조의2 규정에 의한 (민원인의 요구에 의한 본인정보 공동이용)과 관련된 내용을 기술 하시오.(20점)

물음2. 「민원처리에 관한 법률 시행령」 제7조의3 규정에 의한 (민원인의 요구에 의한 본인정보 공동이용)과 관련된 내용과 요구할 수 있는 본인정보의 종류와 그 유형을 기술하십시오.(20점)

문제집 P.215~216

물음 2) 행정기관의 장(지방자치단체와 그 소속기관은 제외)이 편의를 제공하기 위해 노력해야 하는 민원취약계층의 범위와 제공할 수 있는 편의 및 수수료 감면에 관하여 설명하십시오. (20점)

2025년 박문각 행정사 진도별 모의고사 7회

물음2. 「민원 처리에 관한 법률」상 민원취약계층에 대한 편의제공과 관련하여 민원취약계층의 범위와 편의제공 방법 등에 관하여 기술 하시오.(20점)

문제집 P.217

【문제 2】 「행정업무의 운영 및 혁신에 관한 규정」 및 「행정업무의 운영 및 혁신에 관한 규정 시행규칙」 상 문서의 발신명칭의와 발신방법 등에 관하여 설명하십시오. (20점)

2025년 박문각 행정사 진도별 모의고사 2회

문5. 문서의 발신방법과 절차에 대하여 약술 하시오. (20점)

2025년 박문각 행정사 실전 모의고사 9회

문2. 문서의 발신방법과 절차에 대하여 약술 하시오. (20점)

문제집 P.66

【문제 3】 「행정업무의 운영 및 혁신에 관한 규정」 상 관인의 종류 및 비치, 그리고 특수 관인에 관하여 설명하십시오. (20점)

문제집 P.91

【문제 4】 「행정업무의 운영 및 혁신에 관한 규정」 및 「행정업무의 운영 및 혁신에 관한 규정 시행규칙」 상 업무편람의 작성·활용과 직무편람의 작성·관리 등에 관하여 설명하십시오. (20점)

2025년 박문각 행정사 실전 모의고사 6회

문3. 업무편람의 의의와 종류, 작성원칙에 대하여 약술 하시오. (20점)

문제집 P.159

[모범답안]

【문제 1】 「민원 처리에 관한 법률」 및 같은 법 시행령 상 민원의 처리에 관한 다음 물
음에 답하십시오. (40점)

물음 1) 민원인의 요구에 의한 본인정보 공동이용과 관련해 민원인의 권리를 설명하고,
행정안전부장관이 행정정보 보유기관의 장과 협의하여 정할 수 있는 본인정보의
종류 및 세부유형을 기술하십시오. (20점)

1. 민원인 요구에 의한 본인정보 공동이용과 관련된 민원인의 권리(개념)

민원인은 민원을 접수·처리하는 기관을 통하여 행정정보 보유기관의 장에게 본인에 관한
증명서류 또는 구비서류 등의 행정정보를 본인의 민원 처리에 이용되도록 제공할 것을 요
구할 수 있다.

2. 민원인 본인정보 제공요구

민원인은 본인에 관한 행정정보의 제공을 요구하는 경우에는 본인정보의 종류, 접수하려
는 민원 및 민원처리기관을 명시하여 민원접수기관의 장에게 신청해야 한다.

3. 정보의 공유

- 1) 신청을 받은 민원접수기관의 장은 그 내용을 지체 없이 행정정보 보유기관의 장에게 전달
해야 한다.
- 2) 본인정보 제공요구를 전달받은 행정정보 보유기관의 장은 해당 민원처리기관에 본인정보
를 제공해야 한다.

4. 정보제공 거절

행정정보 보유기관의 장은 「개인정보 보호법」에 따른 제한 또는 거절의 사유 등으로 본
인정보 제공을 거절한 경우에는 지체 없이 해당 사실 및 그 사유를 민원접수기관을 통하
여 민원인에게 알려야 한다.

5. 정보제공의 지연

행정정보 보유기관의 장은 전산시스템 장애 등으로 본인정보 제공이 지연되거나 어려운
경우에는 지체 없이 해당 사실 및 그 사유를 민원접수기관을 통하여 민원인에게 알리고,
그 사유가 해소된 즉시 본인정보를 제공해야 한다.

6. 본인정보의 종류 및 세부유형

행정안전부장관이 행정정보 보유기관의 장과 협의하여 정할 수 있는 본인정보의 종류 및
세부유형은 다음과 같다.

1) 개인의 신원에 관한 다음의 본인정보

- (1) 주민등록표 등 개인의 신원에 관한 사실을 확인하기 위하여 필요한 본인정보

- (2) 병적증명서 등 개인의 경력에 관한 사항 등을 확인하기 위하여 필요한 본인정보
- 2) 등기사항증명서 등 법인 또는 그 밖의 단체의 지위 및 성격을 파악하기 위하여 필요한 본인정보
- 3) 개인 또는 법인, 그 밖의 단체의 자격의 증명에 관한 다음의 본인정보
 - (1) 국가기술자격 증명 등 개인 등의 자격을 확인하기 위하여 필요한 본인정보
 - (2) 인가·허가 등 행정청의 처분의 존재 여부를 확인하기 위하여 필요한 본인정보
- 4) 물건 또는 법률상의 권리에 관한 다음의 본인정보
 - (1) 부동산등기부 또는 자동차등록증 등 부동산 또는 동산의 권리를 확인하기 위하여 필요한 본인정보
 - (2) 특허등록원부 등 법률상 등록 또는 등기된 권리의 내용에 관한 본인정보
- 5) 토지 등 특정한 물건이나 그 밖의 권리의 소재(所在)·형상 및 그에 대한 평가를 확인하기 위하여 필요한 다음의 본인정보
 - (1) 지적도, 임야도 등 특정한 부동산의 소재, 그 현황 등에 대하여 행정기관이 작성한 본인정보
 - (2) 개별공시지가 확인서 등 특정한 물건에 대한 객관적인 평가 또는 가치 등에 대하여 행정기관이 작성한 정보로서 다른 개인 등의 업무수행에 필요한 본인정보
- 6) 개인 등의 행위에 대한 사실을 증명하기 위하여 필요한 다음의 본인정보
 - (1) 출입국증명, 국내거소사실증명 등 개인의 소재 및 지위 등의 확인을 위하여 필요한 본인정보
 - (2) 납세증명, 각종 등록확인증 등 개인 등의 법령에 따른 행위의 존재 여부 및 법령상의 의무 준수 여부를 확인하기 위하여 필요한 본인정보
- 7) 그 밖에 행정기관이 민원처리 등 소관업무를 수행하는 데에 반드시 필요한 본인정보

6. 개인정보 처리

민원처리기관은 개인정보의 공동이용에 관한 사무를 수행하기 위하여 불가피한 경우 「개인정보 보호법」에 따른 건강에 관한 정보나 주민등록번호, 여권번호, 운전면허의 면허번호 또는 외국인등록번호가 포함된 자료를 처리할 수 있다.

물음 2) 행정기관의 장(지방자치단체와 그 소속기관은 제외)이 편의를 제공하기 위해 노력해야 하는 민원취약계층의 범위와 제공할 수 있는 편의 및 수수료 감면에 관하여 설명하시오. (20점)

1. 민원취약계층에 대한 편의제공

행정기관의 장은 민원의 신청 및 접수·처리 과정에서 민원취약계층(장애인, 임산부, 노약자 및 「지능정보화 기본법」에 따른 정보격차로 인하여 민원의 신청 등에 제약을 받는 사람을 말한다.)에 대한 편의를 제공하기 위하여 노력하여야 한다.

2. 민원취약계층의 유형

행정기관(지방자치단체와 그 소속기관은 제외한다.)의 장이 편의를 제공하기 위해 노력해야 하는 민원취약계층은 다음의 사람으로 한다.

- 1) 「장애인복지법」에 따라 등록된 장애인
- 2) 65세 이상인 사람
- 3) 「국민기초생활 보장법」에 따른 수급자
- 4) 「재한외국인 처우 기본법」에 따른 결혼이민자
- 5) 「북한이탈주민의 보호 및 정착지원에 관한 법률」에 따른 보호대상자
- 6) 「모자보건법」에 따라 임신 또는 분만 사실을 신고한 임산부
- 7) 「영유아보육법」에 따른 영유아를 동반한 보호자
- 8) 위1)~7)의 사람 외에 신체적·정신적·언어적 능력 등에서 어려움이 있어 민원 편의의 제공이 필요하다고 행정기관의 장이 인정하는 사람

3. 편의제공

행정기관의 장은 민원취약계층에 대해 다음의 편의를 제공할 수 있다.

- 1) 휠체어, 점자 안내책자, 보청기기, 돋보기 등 편의용품 비치
- 2) 민원취약계층 전용 민원창구의 설치 및 운영
- 3) 정보시스템을 이용한 민원처리방법 등에 대한 안내 및 교육
- 4) 그 밖에 행정기관의 장이 민원 편의를 위하여 필요하다고 인정하는 사항

4. 수수료 감면

행정기관의 장은 민원취약계층에 대하여 민원 처리에 따른 수수료를 감면할 수 있다.

5. 수수료 감면사항 공개

행정기관의 장은 민원 처리 수수료의 감면 비율이나 감면 금액을 정한 경우 이를 행정기관의 인터넷 홈페이지 등을 통해 공개해야 한다.

【문제 2】 「행정업무의 운영 및 혁신에 관한 규정」 및 「행정업무의 운영 및 혁신에 관한 규정 시행규칙」 상 문서의 발신명칭의와 발신방법 등에 관하여 설명하시오. (20점)

1. 문서의 발신명칭

문서의 발신명칭은 행정기관의 장으로 한다. 다만, 합의제기관의 권한에 속하는 문서의 발신명칭은 그 합의제기관으로 하며, 행정기관 내의 보조기관 또는 보좌기관 상호 간에 발신하는 문서는 해당 보조기관 또는 보좌기관의 명의로 한다.

2. 발신 원칙

- 1) 문서는 직접 처리하여야 할 행정기관에 발신한다. 다만, 필요한 경우에는 행정조직상의 계통에 따라 발신한다.
- 2) 문서는 처리과에서 발신하되, 관인을 찍는 문서인 경우로서 전자문서인 경우에는 처리과의 기안자나 문서의 수신·발신업무를 담당하는 사람이 전자이미지관인을 찍고, 종이문서인 경우에는 관인을 관리하는 사람이 관인을 찍는다.

3. 문서의 재발신

다음의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해당 문서를 생산한 처리과의 장의 승인을 받아 이미 발신한 문서의 수신자를 변경하거나 추가하여 다시 발신할 수 있다.

- 1) 결재권자나 해당 문서를 생산한 처리과의 장의 지시가 있는 경우
- 2) 수신자의 명칭이 변경된 경우
- 3) 착오로 인하여 수신자를 누락하였거나 잘못 지정한 경우
- 4) 해당 업무와 관련된 기관의 요청이 있는 경우

4. 발신방법

- 1) 문서는 업무관리시스템이나 전자문서시스템 등의 정보통신망을 이용하여 발신한다.
- 2) 업무의 성질상 정보통신망을 이용하여 발신하는 것이 적절하지 않거나 그 밖의 특별한 사정이 있으면 우편·팩스 등의 방법으로 문서를 발신할 수 있으며, 내용이 중요한 문서는 등기우편이나 그 밖에 발신 사실을 증명할 수 있는 특수한 방법으로 발신하여야 한다.
- 3) 행정기관이 아닌 자에게는 행정기관의 홈페이지나 행정기관이 공무원에게 부여한 전자우편주소 등 공무원임을 확인할 수 있는 전자적인 방법을 이용하여 문서를 발신할 수 있다.

5. 문서의 게시

단순한 업무에 관한 지시 또는 자료요구, 업무연락, 통보, 공지사항, 일일명령 등에 해당하는 시행문은 업무관리시스템 또는 전자문서시스템의 전자게시판이나 행정기관의 홈페이지 등에 게시하여 시행할 수 있다.

【문제 3】 「행정업무의 운영 및 혁신에 관한 규정」 상 관인의 종류 및 비치, 그리고 특수 관인에 관하여 설명하시오. (20점)

1. 관인의 개념

관인이란 일반적으로 정부기관에서 공식문서에 사용하는 인장을 말한다.

2. 관인의 종류

행정기관의 명의로 발신 또는 교부하는 문서에 사용하는 청인과, 행정기관의 장 또는 보조기관의 명의로 발신 또는 교부하는 문서에 사용하는 직인이 있으며, 지방자치단체에서 사용하는 공인을 포함한 개념이다.

(1) 청인

의결기관자문기관, 기타 합의제기관

(2) 직인

① 각급 독립제 행정기관의 장

② 「정부조직법」 규정에 의하여 위임받은 사무를 행정기관으로서 처리하는 보조기관

③ 법령에 따라 합의제기관의 장으로서 사무를 처리하는 합의제기관의 장

(3) 전자이미지관인

각급 행정기관은 전자문서에 사용하기 위하여 관인의 인영을 컴퓨터 등 정보처리능력을 가진 장치에 전자적인 이미지 형태로 입력하여 사용하는 전자이미지관인을 가진다.

3. 특수관인

(1) 행정기관의 장은 유가증권 등 특수한 증표 발행, 민원업무 또는 재무에 관한 업무 등 특수한 업무처리에 사용하는 관인을 따로 가질 수 있으며, 특별한 기관에서 사용하는 관인과 특별한 용도에 사용하는 관인으로 구분한다.

(2) 특수관인도 관인의 범주에 들어간다. 다만, 일반적인 관인과 구분하기 위하여 특수관인이라는 용어를 사용한다. 특수관인은 특별한 기관에서 사용하는 관인과 특별한 용도에 사용하는 관인으로 구분하고, 그 규격·등록 등 관리에 관하여 필요한 사항은 따로 정한다.

(3) 특별한 용도에 사용하는 관인은 해당 기관의 관인 외에 따로 비치하여 사용한다.

【문제 4】 「행정업무의 운영 및 혁신에 관한 규정」 및 「행정업무의 운영 및 혁신에 관한 규정 시행규칙」 상 업무편람의 작성·활용과 직무편람의 작성·관리 등에 관하여 설명하시오. (20점)

1. 업무편람의 의의

업무편람이란 업무수행에 합리적인 방향 및 기준을 제시하여 주는 것으로서, 조직의 방침과 기능, 업무처리의 절차와 방법, 준수하여야 할 제 원칙, 기타 사무와 관련된 자료 등을 단순화하고 표준화하여 이해하기 쉽고 업무처리에 편리하도록 작성한 업무지침서를 말한다.

2. 업무편람의 작성·활용

행정기관이 상당 기간에 걸쳐 반복적으로 하는 업무는 그 업무의 처리가 표준화·전문화될 수 있도록 업무편람을 작성하여 활용하는 것을 원칙으로 한다.

3. 업무편람의 작성원칙

행정기관이 상당 기간에 걸쳐 반복적으로 하는 업무는 그 업무의 처리가 표준화·전문화될 수 있도록 업무편람을 작성하여 활용하는 것을 원칙으로 한다.

4. 직무편람의 작성·관리

(1) 직무편람의 작성

직무편람은 부서별로 그 소관 단위업무에 대한 업무계획, 업무 현황 및 그 밖의 참고자료 등을 체계적으로 정리하여 활용하는 업무 현황철이나 참고철을 말하며, 다음의 사항을 포함하여 작성되어야 한다.

- ① 업무 연혁, 관련 업무 현황 및 주요 업무계획
- ② 업무의 처리절차 및 흐름도
- ③ 소관 보존문서 현황
- ③ 그 밖의 업무처리에 필요한 참고사항

(2) 직무편람의 관리

업무 담당 직원의 인사이동 또는 조직개편, 업무의 재분장 등으로 소관업무를 인계·인수하는 때에는 직무편람을 함께 인계·인수하여 업무현황 파악이 용이하도록 하고 업무처리 지식 등이 축적될 수 있도록 하여야 하며, 정기 또는 수시로 직무편람의 내용을 점검하고 그 내용을 수정·보완 하여야 한다.