

[제9회 행정사 사무관리론 문제 총평]

1. 시험 난이도

금번 실시된 제9회 행정사 자격증 시험의 사무관리론 문제의 난이도는 그리 높지 않게 출제되었습니다. 또한 출제가 예상되었던 내용들이 출제되어 꾸준히 학습한 수험자들은 큰 어려움 없이 답안을 작성할 수 있었을 것이라 판단됩니다.

2. 출제경향

금회 시험에서는 출제가 되지 않았던 내용들이 주로 출제가 되었으나 약술형3번 문제는 2018년 제6회 시험에 출제가 되었던 내용이 다시 지문을 바꿔 같은 내용으로 출제가 되었습니다.

제10회 시험을 대비하는 수험자 들은 기출 된 내용도 빠짐없이 학습하여야 할 것입니다.

기출 되었던 내용들도 재출제가 되는 점에서 기출문제도 빠짐없이 학습을 해야할 이유를 찾을 수 있습니다.

논술문제는 출제가 예상되었던 법정민원과 관련된 내용으로 민원1회 처리제, 민원조정위원회, 민원실무심의회의 문제가 출제되어 누차 출제가 예상된다고 강조하였던 문제로 무난하게 답안을 작성할 수 있었을 것입니다.

약술형 2번은 문서시행의 문제로 이 또한 출제가 예상되었던 내용으로 무리없이 답안을 작성할 수 있었을 것이며,

약술형 3번은 기 출제되었던 문제로서 지문을 달리하였으나 제6회 답안 내용과 동일한 내용으로 답안을 구성할 수 있는 문제로서 이번 시험에서 불의타 문제였다고 판단됩니다.

약술형 4번은 업무의 인계·인수절차 및 인계·인수서 작성내용 문제로서 이론 및 문제 풀이 시간에 다루었던 내용이었습니다.

3. 수험전략

향후 제10회 행정사 시험을 대비하기 위한 학습전략은 변함없이 기본서를 통한 이론의 정확한 숙지가 선행되어야 할 것이고,

전 단원을 문제화하여 목차와 키워드를 정리하여 암기하고 수많은 쓰기 연습을 하여야 할 것입니다.

그리고 총 4문제 중 1문제를 불의 타 성격을 가지는 문제가 출제될 수 있음을 간과하

여서는 아니 되는바 기출문제도 빠짐없이 숙지하는 것이 필요합니다.

이제 제9회 행정사 자격시험도 끝났습니다. 지금까지 쉽 없이 달려온 수험자 여러분들께 심심한 위로를 전합니다. 이제 마음 편히 쉬시기 바랍니다. 그간 코로나 여파로 학습에 지장이 많았을 터인데 인내하며 여기까지 왔습니다. 수험자 여러분 모두 정말 수고 많으셨고 고생하셨습니다. 합격하신 분들께는 가슴 깊이 축하의 말씀을 드리고 공인 행정사로서 새 삶을 힘차게 개척해 나가시기를 기원합니다. 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, 제9회 행정사 사무관리론 문제 총평에 갈음 합니다.

[문제1] 민원행정서비스 향상을 위하여 다양한 제도가 운영되고 있다. 다음 물음에 답하시오.

물음 1) 법정민원의 개념을 쓰고, 민원 1회방문 처리제의 의의 및 절차, 민원후견인의 지정 및 임무, 그리고 민원조정위원회의 심의사항에 관하여 설명하시오.

(20점)

1. 법정민원의 개념

법정민원이란 법령·훈령·예규·고시·자치법규 등에서 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. 민원1회 처리제

1) 민원1회 처리제의 의의

행정기관의 장은 민원을 처리함에 있어서 그 행정기관의 내부에서 할 수 있는 자료의 확인, 관계기관·부서와의 협조 등에 따른 모든 절차는 담당 공무원이 직접 행하도록 하여 민원 1회 방문 처리제를 확립함으로써 불필요한 사유로 민원인이 행정기관을 다시 방문하지 아니하도록 하는 제도를 말한다.

2) 민원1회 처리제의 시행절차

(1) 민원 1회 방문 상담창구의 운영

행정기관의 장은 민원 1회 방문 처리에 관한 안내와 상담의 편의를 제공하기 위하여 민원 1회 방문 상담창구를 설치하여야 한다.

(2) 민원후견인의 지정·운영

① 민원후견인의 지정

행정기관의 장은 민원 1회 방문 처리제의 원활한 운영을 위하여 민원의 처리에 경험이 많은 소속 공무원을 민원후견인으로 지정하여 민원인 안내 및 민원인과의 상담에 응하도록 할 수 있다.

② 민원후견인의 직무

행정기관의 장은 소속 공무원을 복합민원에 대한 민원후견인으로 지정하여 다음 각 호의 직무를 수행하게 할 수 있다.

㉠ 민원처리방법에 관한 민원인과의 상담

㉡ 민원실무심의회 및 민원조정위원회에서의 민원인의 진술 등 지원

- ㉞ 민원서류 보완 등의 지원
- ㉟ 민원처리과정 및 결과의 안내

- (3) 복합민원을 심의하기 위한 위원회의 운영
- (4) 민원사항의 심의·조정 등을 위하여 설치된 위원회의 재심의
- (5) 행정기관의 장의 최종결정

3) 민원조정위원회

(1) 민원조정위원회의 설치

행정기관의 장은 다음 사항을 심의·조정하기 위하여 민원조정위원회를 설치·운영하여야 한다.

(2) 심의사항

- ① 장기 미해결 민원, 반복 민원 및 다수인 관련 민원에 대한 해소·방지 대책
- ② 거부처분에 대한 이의신청
- ③ 민원처리 부서의 법규 적용의 타당성 여부, 민원실무심의회 심의결과의 재심의
- ④ 소관이 명확하지 아니한 민원의 처리주무부서의 지정
- ⑤ 민원 관련 법령 또는 제도 개선의 필요성
- ⑥ 영 제36조제8항에 따라 상정된 복합민원의 심의
- ⑦ 그 밖에 민원의 종합적인 검토·조정 또는 종결처리 등을 위하여 그 기관의 장이 민원조정위원회의 회의에 부치는 사항

(3) 민원조정위원회의 심의 생략

- ① 해당 민원을 처리할 때 행정기관의 판단 여지가 없는 경우
- ② 법령에 따라 민원 처리요건이 구체적으로 규정되어 있어 해석의 여지가 없는 경우
- ③ 이미 민원조정위원회의 심의를 거쳐 거부된 민원이 같은 사유로 다시 접수된 경우

(4) 민원조정위원회의 구성

① 위원장

행정기관의 장이 소속 국장급 공무원 또는 그에 상당하는 직원 중에서 지명

② 위원

처리주무부서의 장, 관계부서의 장, 감사부서의 장, 외부 법률 및 민원관련전문가로 구성하는 것을 원칙으로 한다.

(5) 위원회 운영

① 이해관계인 등의 의견청취

위원장은 이해관계인·참고인 또는 감정인 등의 의견을 들을 수 있다.

② 민원인 및 이해관계인의 회의 참석에 대한 사전통지

민원조정위원회 위원장은 민원조정위원회를 개최할 때에는 민원인 및 이해관계인 등이 참석할 수 있도록 민원인 및 이해관계인 등에게 회의일정 등을 미리 통지하여야 한다. 이 경우 민원인 및 이해관계인 등이 희망하거나 출석할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 서면으로 의견을 진술하게 할 수 있다.

물음 2) 민원사무 처리 제도로써 민원심사관의 목적과 업무, 그리고 민원실무심의회 목적과 운영방식을 설명 하시오. (20점)

1. 민원심사관

1) 민원심사관의 지정

행정기관의 장은 민원 처리상황의 확인·점검 등을 위하여 소속 직원 중에서 민원심사관을 지정하여야 한다.

2) 민원심사관의 업무

(1) 독촉장 발부

(2) 민원심사관은 민원의 처리상황을 수시로 확인·점검하여 처리기간이 지난 민원을 발견하였을 때에는 지체없이 처리주무부서의 장에게 독촉장을 발부하여야 한다.

(3) 다수인 관련 민원 처리상황 확인·점검

민원심사관은 다수인 관련 민원의 처리상황을 확인·점검하고 그 결과를 소속 행정기관의 장에게 수시로 보고하여야 한다.

2. 민원실무심의회

1) 민원실무심의회 설치·운영

행정기관의 장은 복합민원을 심의하기 위하여 그 소속으로 민원실무심의회를 설치·운영하여야 한다. 이 경우 민원실무심의회 명칭은 해당 기관의 특성을 고려하여 달리 정할 수 있다.

2) 위원장 및 위원

(1) 위원장

민원실무심의회 위원장은 처리주무부서의 장이 된다.

(2) 위 원

위원은 관계기관 또는 부서의 실무책임자가 된다.

(3) 외부위원 위촉

행정기관의 장은 특히 필요하다고 인정하는 경우에는 민원 관련 외부전문가를 민원실무심의회 위원으로 위촉할 수 있다.

3) 민원실무심의회 운영

(1) 실무자 회의 참석 요청

위원장은 관계기관 또는 부서의 실무책임자에게 회의 참석을 요청할 수 있으며, 그 요청을 받은 사람은 정당한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.

(2) 현지 확인·조사 등의 합동조사 실시 요청

위원장은 심의를 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 관계기관 또는 부서에 현장확인이나 조사 등을 합동으로 실시할 것을 요청할 수 있으며, 그 요청을 받은 관계기관 또는 부서는 특별한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.

(3) 이해관계인 등의 의견청취

위원장은 민원실무심의회가 효율적인 운영을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 이해관계인·참고인 또는 감정인 등의 의견을 들을 수 있다.

(4) 민원인의 회의참석에 대한 사전통지

위원장은 민원실무심의회에 민원인을 참석하게 하는 경우에는 민원인에게 회의일정 등을 미리 통지하여야 한다. 이 경우 민원인이 희망하거나 출석할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 서면(전자적 방법에 의한 서면을 포함한다)으로 의견을 진술하게 할 수 있다.

4) 심의 생략

행정기관의 장은 창업·공장설립 등 대규모 경제적 비용이 수반되는 복합민원의 경우에는 신속한 처리를 위하여 민원실무심의회 심의를 생략하고 민원조정위원회에 직접 상정하여 심의할 수 있다.

[문제 2] 문서의 시행에 있어서 관인 또는 서명의 표시 및 생략방법에 관하여 약술하시오.

1. 문서 시행의 개념

문서시행이라 함은 내부적으로 성립한 행정기관의 의사를 외부로 표시하는 단계로서 문서의 효력을 발생하게 하는 절차를 말한다.

2. 시행문의 작성

1) 일반사항

- (1) 전자문서는 업무관리시스템 또는 전자문서시스템에서 전자이미지관인을 찍는다.
- (2) 종이문서는 결재 받은 기안문을 복사하여 관인을 찍으면 시행문이 된다.

2) 시행문의 준용

행정기관의 장이 소속공무원 또는 소속기관에 발신하는 시행문이나 보조기관 및 보좌기관 상호간에 발신하는 시행문 중에서 다음의 경우는 업무관리시스템·전자문서시스템의 전자게시판이나 행정기관의 홈페이지 등에 게시된 때에 시행된 것으로 본다.

- (1) 단순한 업무에 관한 지시
- (2) 자료요구, 업무연락, 통보, 공지사항, 일일명령 등

3. 관인 날인 또는 서명 등

1) 관인을 날인하거나 서명하는 문서

- (1) 행정기관의 장 또는 합의제기관의 명의로 발신하는 문서에는 관인(전자이미지 관인 포함)을 찍거나 행정기관의 장이 서명(전자이미지서명 포함)한다.
- (2) 보조기관 또는 보좌기관의 명의로 발신하는 문서
보조기관 또는 보좌기관이 서명(전자서명포함)하여 시행한다.

2) 관인 날인 또는 서명을 생략하는 문서

(1) 생략 표시를 하지 않는 문서

관보나 신문 등에 실리는 문서

(2) 생략 표시를 해야 하는 문서

① 일일명령 등 단순 업무처리에 관한 지시문서

② 행정기관·보조(보좌)기관 간의 단순한 자료요구, 업무연락, 통보 등을 위한 문서

(3) 생략표시 위치

발신명의 표시의 오른쪽

① 관인생략의 표시

행정기관장 및 합의제기관 명의로 발신문서

② 서명생략의 표시

보조(보좌)기관 상호 간 발신문서

[문제 3] 행정효율과 협업촉진에 관한 규정상 영상회의실을 설치·운영할 수 있는 회의의 유형을 제시하고, 정부영상회의실 관리·운영을 위한 정부청사관리소장의 조치사항과 해당 시설의 사용신청에 관하여 약술 하시오.(20점)

1. 영상회의의 의미

정보통신(ICT)을 기반으로 원거리에 있는 사람들과 일대일 또는 다자간 등 다양한 방식으로 진행되는 실시간 회의로 참석자의 영상과 음성뿐 아니라 문서, 이미지, 동영상 등의 회의자료 공유도 가능하다.

2. 영상회의실 설치·운영할 수 있는 회의의 유형

행정기관의 장은 다음의 회의를 개최하기 위하여 영상회의실을 설치·운영할 수 있다.

- 1) 국무회의 및 차관회의
- 2) 장관·차관이 참석하는 회의
- 3) 둘 이상의 정부청사에 위치한 기관 간에 개최하는 회의
- 4) 정부청사에 위치한 기관과 지방자치단체 간에 개최하는 회의
- 5) 그 밖에 원격지(遠隔地)에 위치한 기관 간의 회의

3. 정부청사관리소장 조치사항

정부청사관리소장은 정부영상회의실의 관리·운영을 위하여 다음의 조치를 하여야 한다.

- 1) 정부영상회의 시스템의 관리책임자 및 운영자 지정
- 2) 정부영상회의실 및 정부영상회의시스템 보안대책의 수립
- 3) 각종 회의용 기재자의 제공 및 정부영상회의 운영의 지원
- 4) 1)에서 3)까지에서 규정한 사항외에 정부영상회의실 관리·운영에 필요한 사항

4. 영상회의실 사용 신청

- 1) 정부영상회의실을 사용하려는 기관은 회의 개최일 2일 전까지 정부청사관리소장에게 사용 신청을 하여야 하며, 정부청사관리소장은 정부영상회의실의 사용가능 여부를 지체 없이 통보하여야 한다.
- 2) 정부영상회의실 사용 신청은 별지 제11호 서식에 따른다. 이 경우 팩스 또는 정보통신망 등을 이용하여 신청할 수 있다.
- 3) 중앙행정기관과 시·도 간 영상회의를 개최할 때는 회의 주관기관에서 시·도 영상회의실의 예약상황 등을 고려하여 참석 대상기관에 문서로 사용 신청 또는 협조 요청을 하여야 한다.

5. 정부영상회의실 이용 요청

행정안전부장관은 회의를 주관하는 관계 행정기관의 장에게 정부영상회의실을 이용하여 회의를 개최할 것을 요청할 수 있다. 이 경우 행정기관의 장은 특별한 사유가 없으면 요청에 따라야 한다.

[문제 4] 행정업무 인계·인수의 절차 및 인계·인수서의 작성내용에 대하여 약술 하시오. (20점)

1. 전자문서 또는 업무관리시스템에 의한 인계·인수

공무원이 조직개편, 인사발령 또는 업무분장 조정 등의 사유로 업무를 인계·인수할 때에는 행정안전부령으로 정하는 바에 따라 업무관리시스템이나 전자문서시스템을 이용하여 인계·인수하여야 한다.

2. 직무대리자의 인계·인수

후임자가 정해지지 아니한 경우와 그 밖의 특별한 사유로 후임자에게 업무를 인계할 수 없는 경우에는 그 직무를 대리하는 사람에게 인계하고, 그 직무를 대리하는 사람은 후임자가 업무를 인수할 수 있게 되었을 때에 즉시 인계하여야 한다.

3. 인계·인수서 작성

업무관리시스템이나 전자문서시스템을 이용하여 인계·인수서를 작성하여야 한다.

1) 작성내용

(1) 업무현황

① 담당 업무

② 주요 업무계획 및 진행사항

③ 현안사항 및 문제점

④ 주요 미결사항

(2) 관련 문서 현황

(3) 주요 물품 및 예산 등 인계·인수가 필요한 사항

(3) 그 밖의 참고사항

2) 작성절차

(1) 인계자는 인계·인수서를 작성한다.

(2) 작성된 인계·인수서에 서명할 인수자와 입회자(직근 상급자)를 확인한다.

(3) 작성된 인계·인수서는 1차적으로 상급자인 입회자에게 먼저 검토를 받을 필요가 있으며, 입회자는 인계·인수 항목이 충실히 기록되었는지 확인하고 수정 및 보완을 위한 의견을 제시할 수 있다.

(4) 인계자는 입회자의 검토를 받은 인계·인수서에 서명한다.