

2017 행정사 사무관리론 문제

1. 국민이 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 의사표시에 대응하는 활동인 민원행정
은 민주행정의 가장 중요한 사무로 볼 수 있다. 민원행정과 관련하여 다음 물음에 답
하시오. (40점)

(1) 일반민원의 종류를 설명하고, 각각의 종류에 따른 처리기간에 관하여 기술하시오.
(20점)

I. 민원의 의의

"민원"이란 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 것을 말
하며, 그 종류는 다음과 같다.

II. 일반민원의 종류 및 처리기간

1. 법정민원

1) 법정민원의 개념

법령·훈령·예규·고시·자치법규 등(이하 "관계법령 등"이라 한다)에서 정한 일
정 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 민원

2) 처리기간

(1) 법정민원처리기간 설정·공포

행정기관의 장은 법정민원을 신속히 처리하기 위하여 행정기관에 법정민원의 신청
이 접수된 때부터 처리가 완료될 때까지 소요되는 처리기간을 법정민원의 종류별로
미리 정하여 공포하여야 한다.

(2) 기관별 처리기간 구분

행정기관의 장은 법정민원의 처리기간을 정할 때에는 접수기관·경유기관·협의기
관(다른 기관과 사전협의를 필요한 경우만 해당한다) 및 처분기관 등 각 기관별로
처리기간을 구분하여 정하여야 한다.

(3) 민원편람 수록

행정기관의 장은 법정민원의 처리기간을 민원편람에 수록하여야 한다.

2. 질의민원

1) 질의 민원의 개념

법령·제도·절차 등 행정업무에 관하여 행정기관의 설명이나 해석을 요구하는 민원

2) 처리기간

행정기관의 장은 질의민원을 접수하였을 때에는 특별한 사유가 없으면 다음 각 호의 기간 이내에 처리하여야 한다.

(1) 법령에 관하여 설명이나 해석을 요구하는 질의민원: 14일 이내

(2) 제도·절차 등 법령 외의 사항에 관하여 설명·해석을 요구하는 질의민원: 7일 이내

3. 건의민원

1) 건의민원의 개념

행정제도 및 운영의 개선을 요구하는 민원

2) 처리기간

행정기관의 장은 건의민원을 접수하였을 때에는 특별한 사유가 없으면 관계법령 등에 다른 규정이 있는 경우를 제외하고는 14일 이내에 처리하여야 한다.

4. 기타민원

1) 기타민원의 개념

법정민원, 질의민원, 건의민원 및 고충민원 외에 행정기관에 단순한 행정절차 또는 형식요건 등에 대한 상담·설명을 요구하거나 일상생활에서 발생하는 불편사항에 대하여 알리는 등 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 민원

2) 처리기간

행정기관의 장은 기타민원을 접수하였을 때에는 특별한 사유가 없으면 즉시 처리하여야 한다.

(2) 민원과 관련하여 '처리기간의 계산'을 설명하고, 부득이한 경우 처리기간을 연장하는 절차를 기술하시오. (20점)

1. 처리기간의 계산

1. 처리기간의 계산

1. 즉시

민원의 처리기간을 “즉시”로 정한 경우에는 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 3근무시간 이내에 처리하여야 한다

2. 5일 이하

민원의 처리기간을 5일 이하로 정한 경우에는 민원의 접수 시각부터 ‘시간’ 단위로 계산하되, 공휴일과 토요일을 산입하지 아니한다. 이 경우 1일은 8시간의 근무시간을 기준으로 한다.

3. 6일 이상

민원의 처리기간을 6일 이상으로 정한 경우에는 ‘일’ 단위로 계산하고 첫날을 산입하되, 공휴일과 토요일은 산입하지 아니한다.

4. 주·월·연

민원의 처리기간을 주·월·연으로 정한 경우에는 첫날을 산입하되, 「민법」 제159조부터 제161조까지의 규정을 준용한다.

5. 처리기간에 산입하지 아니하는 기간의 계산

민원의 처리기간에 산입하지 아니하는 기간에 관하여는 「행정절차법 시행령」 제11조의 규정을 준용한다.

6. 처리기간의 연장 등

1) 연장 기간

행정기관의 장은 부득이한 사유로 처리기간 내에 민원을 처리하기 어렵다고 인정되는 경우에는 그 민원의 처리기간의 범위에서 그 처리기간을 한 차례 연장할 수 있다. 다만, 연장된 처리기간 내에 처리하기 어려운 경우에는 민원인의 동의를 받아 그 민원의 처리기간의 범위에서 처리기간을 한 차례만 다시 연장할 수 있다.

2) 연장 통지

처리기간을 연장하였을 때에는 처리기간의 연장사유와 처리완료예정일을 지체 없이 민원인에게 문서로 통지하여야 한다.

2. 행정협업의 지원제도로써 협업책임관, 행정협업시스템, 행정협업 조직의 개념을 기술하고, 각각의 제도와 관련하여 행정기관장의 임무를 설명하시오. (20점)

I. 행정협업의 개념

행정기관의 장은 업무의 효율성을 높이고 행정서비스에 대한 국민의 만족도를 높이기 위하여 다른 행정기관과 공동의 목표를 설정하고 해당 행정기관 상호간의 기능을 연계하거나 시설·장비 및 정보 등을 공동으로 활용하는 방식의 행정기관 간 협업을 말한다.

II. 행정협업책임관

1. 협업책임관 임명

행정기관의 장은 소속 기획조정실장 또는 이에 준하는 직위의 공무원을 해당 행정기관의 행정협업에 관한 업무를 총괄하는 책임관으로 임명하여야 한다.

2. 협업책임관의 업무

- 1) 해당 행정기관의 행정협업 과제 발굴 및 수행의 총괄
- 2) 해당 행정기관의 행정정보시스템의 다른 행정기관과의 연계 및 효율적 운영에 관한 총괄 관리
- 3) 해당 행정기관의 행정협업 촉진을 위한 행정업무 절차, 관련 제도 등의 정비·개선
- 4) 해당 행정기관의 행정협업과제 수행과 관련된 다른 행정기관과의 협의·조정
- 5) 그 밖에 행정협업의 촉진을 위하여 필요한 업무

3. 행정협업시스템 등록

행정기관의 장은 협업책임관을 임명한 경우에는 행정안전부장관이 정하는 바에 따라 그 사실을 행정협업시스템에 등록하여야 한다.

III. 행정협업시스템

1. 행정협업시스템 구축

행정안전부장관은 행정협업이 원활하게 수행되도록 실시간 의사소통이 가능하고 공동작업 및 실적관리가 필요한 업무를 등록·관리할 수 있는 전자적 협업지원시스템을 구축하여야 한다.

2. 행정협업시스템 공동이용

행정기관의 장은 행정협업시스템을 이용하여 행정협업을 수행하도록 노력하여야 하

며, 행정협업시스템을 이용하여 행정협업을 요청하거나 요청받은 행정기관은 관련 문서 등을 행정협업시스템을 통하여 공동으로 이용할 수 있도록 하여야 한다. 다만, 업무의 성질상 행정협업시스템을 통하여 공동으로 이용하는 것이 곤란하거나 그 밖의 특별한 사정이 있는 경우에는 그러하지 아니하다.

3. 행정협업시스템의 활용 촉진

1) 행정협업시스템 활용실태 평가·분석

행정기관의 장은 소관 업무 중 행정협업시스템을 이용하여 업무를 수행한 실적 등 행정협업시스템 활용 실태를 평가·분석하고 그 활용을 촉진하여야 한다.

2) 점검·평가

행정안전부장관은 각급 행정기관의 행정협업시스템 활용 실태를 점검·평가하고 필요한 지원을 할 수 있다.

IV. 행정협업 조직

1. 행정협업조직의 정의

‘행정협업조직(collaborative organization)’은 다수의 행정기관이 수행하는 사무의 목적, 대상 또는 관할구역 등이 유사하거나 연관성이 높은 경우에 관련 기능, 업무처리절차 및 정보시스템 등을 연계·통합하거나 시설·인력 등을 공동으로 활용하는 등 협력하여 업무를 수행하는 조직을 말한다.

2. 공동운영규정의 제정

행정협업조직 설치·운영에 참여하는 관계 행정기관의 장은 해당 행정협업조직의 설치·운영을 위하여 필요한 사항을 정하는 ‘공동운영규정(훈령)’을 제정할 수 있다.

3. 국민제안의 개념을 설명하고, 제출 및 접수절차에 관하여 기술하시오. (20점)

Ⅰ. 국민제안의 개념

"국민제안"이란 국민이 정부시책이나 행정제도 및 그 운영의 개선을 목적으로 중앙행정기관의 장, 지방자치단체의 장 및 교육감에게 제출하는 창의적인 의견이나 고안으로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하지 아니하는 것을 말한다.

1. 다른 사람이 취득한 특허권·실용신안권·디자인권 또는 저작권에 속하는 것 또는 「공무원 직무발명의 처분·관리 및 보상 등에 관한 규정」에 따라 보상이 확정된 것
2. 접수하려는 기관이 이미 채택했던 제안과 내용이 동일한 것
3. 접수하려는 기관이 이미 시행 중인 사항이거나 기본 구상이 이와 유사한 것
4. 일반 통념상 적용하기 어렵다고 판단되는 것
5. 단순한 주의환기·진정(陳情)·비판 또는 건의이거나 불만의 표시에 불과한 것
6. 특정 개인·단체·기업 등의 수익사업과 그 홍보에 관한 것
7. 국가나 지방자치단체의 사무에 관한 사항이 아닌 것

Ⅱ. 국민제안의 제출 및 접수절차

1. 제안의 제출절차

1) 대상

모든 국민은 제안 내용의 소관 행정기관의 장(공모제안의 경우 공모를 실시한 행정기관의 장을 말한다. 이하 같다)에게 국민제안을 제출할 수 있다.

2) 국민제안서 제출

국민이 중앙행정기관의 장, 지방자치단체의 장 또는 교육감(이하 "행정기관의 장"이라 한다)에게 국민제안을 제출할 때에는 별지 제1호서식의 국민제안서에 따라 한다.

2. 제안제출 방법 등

1) 제안내용

- (1) 정부시책이나 현행 제도 및 운영의 실태와 문제점
- (2) 개선방안 및 기대 효과 등에 관한 사항

2) 제출방법

방문·우편·팩스 또는 온라인 국민참여포털 등 인터넷을 통하여 행정기관의 장에게 제출하여야 한다.

3) 증명자료, 실물 등 제출

국민제안의 내용이 발명이나 고안(考案)일 경우에는 설계도·도안·사진 등 국민제안의 내용을 실제로 증명할 수 있는 자료를 첨부하여야 하며, 실물로 제작된 발명이나 고안은 실물을 심사자료로 제출할 수 있다.

3. 공동제안

2명 이상이 공동으로 국민제안을 제출하는 경우에는 국민제안에 참여한 사람 개인의 기여도에 관한 사항을 백분율로 표시하여야 한다. 이 경우 기여도가 가장 큰 사람을 "주제안자"로, 그 밖의 참여자를 "부제안자"로 표시하되, 공동제안자가 2명인 경우로서 기여도가 동등한 경우에는 제안자 간의 합의로 주제안자를 정하여야 한다.

4. 둘 이상 행정기관 소관업무관련 국민제안

둘 이상 행정기관의 소관 업무와 관련된 국민제안의 경우에는 국민제안의 주된 내용의 소관 행정기관의 장에게 제출하여야 한다.

II. 국민제안의 접수절차

1. 국민제안의 접수

행정기관의 장은 제출된 국민제안을 신속히 접수하여야 하며, 국민제안을 접수하였을 때에는 국민제안 접수증을 발급하여야 한다. 다만, 우편·팩스 또는 온라인 국민참여포털 등 인터넷을 통하여 국민제안을 접수하였을 때에는 국민제안 접수증을 발급하지 아니할 수 있다.

2. 보완요청

행정기관의 장은 접수한 국민제안에 보완할 수 있는 흠이 있는 경우에는 접수한 날부터 7일 이내에 적절한 기간을 정하여 제안자에게 보완을 요청할 수 있다. 이 경우 보완에 걸리는 기간은 처리기간에 산입(算入)하지 아니한다.

3. 선 접수 우선주의

행정기관의 장이 접수한 제안 중 내용이 같은 국민제안이 있는 경우에는 먼저 접수한 국민제안이 우선한다.

4. 제안의 반려

행정기관의 장은 제출된 제안이 영 제2조제1호 각 목에 해당하는 경우에는 그 사유를 구체적으로 밝혀 이를 제안자에게 반려할 수 있다.

5. 제안의 민원처리

행정기관의 장은 제출된 제안이 「민원 처리에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 민원에 해당하는 경우에는 민원으로 접수하여 민원 처리 절차에 따라 처리할 수 있다.

6. 제안의 이송

행정기관의 장은 제출된 국민제안이 다른 행정기관의 소관인 경우에는 이송 사유를 구체적으로 밝혀 지체 없이 소관 행정기관으로 이송하고, 그 사실을 제안자에게 알려야 한다.

7. 접수 및 처리 상황의 공개 등

행정기관의 장은 국민제안을 접수하였을 때에는 온라인 국민참여포털 등 인터넷을 통하여 국민제안의 접수 및 처리 상황을 실시간으로 공개하여야 한다. 다만, 제안자가 요구하는 경우에는 국민제안의 제목과 채택 여부를 제외한 사항은 공개하지 아니할 수 있다.

4. 서식의 제정 방법과 서식 설계의 일반원칙을 설명하시오. (20점)

1. 서식의 개념

서식이란 장기간에 걸쳐 반복되는 업무와 관련하여 행정상의 필요사항을 기재할 수 있도록 도안한 일정한 형식 또는 그 업무용지를 말한다.

2. 서식의 종류

1) 법령서식

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

2) 일반서식

법령서식을 제외한 모든 서식을 말한다.

3. 서식의 제정

1) 제정 원칙

행정기관에서 장기간에 걸쳐 반복적으로 사용하는 문서로서 정형화할 수 있는 문서는 특별한 사유가 없으면 서식으로 정하여 사용한다.

2) 제정 방법

(1)법령으로 정하는 서식

① 국민의 권리·의무와 직접 관련되는 사항을 기재사항으로 정하는 서식

② 인가, 허가, 승인 등 민원에 관계되는 서식

③ 행정기관에서 공통적으로 사용하는 서식 중 중요한 서식

(2)법령에서 고시 등으로 정하도록 한 경우와 그 밖의 특별한 사유가 있는 경우에는 고시·훈령·예규 등으로 정할 수 있다.

4. 서식설계의 일반원칙

1) 민원인의 개인정보를 보호할 수 있도록 설계

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

2) 기입항목의 식별이 용이하도록 설계

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

3) 쉬운 용어를 사용하고 필요한 항목만 설계

서식에는 누구나 쉽게 이해할 수 있는 용어를 사용하여 설계하여야 하며, 불필요하거나 활용도가 낮은 항목을 넣지 않는다.

4) 기안(시행)문 겸용 설계

특별한 사유가 없으면 서식 자체를 기안문 및 시행문으로 같음할 수 있도록 생산등록번호·접수등록번호·수신자·시행일 및 접수일 등의 항목을 넣어 설계한다.

5) 서명 또는 날인의 선택적 설계

법령에서 반드시 도장을 찍도록 정하고 있지 아니하면 서명이나 날인을 선택할 수 있도록 설계한다.

6) 행정기관의 이미지 제고 노력

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

7) 민원서식의 설계

민원서식은 그 민원업무의 처리흐름도, 처리기간, 전자적 처리가 가능한지 등을 표시하여 민원인의 편의를 도모하여야 하고, 음성정보나 영상정보 등을 수록하거나 연계한 바코드 등을 표기할 수 있다.