

물음 1) 법정민원, 고충민원, 이의신청

I. 법정민원 개념

①법령·훈령·예규·고시·자치법규 등에서 정한 일정 요건에 따라 인가·허가·승인·특허·면허 등을 신청하거나 ②장부·대장 등에 등록·등재를 신청 또는 신고하거나 ③특정한 사실 또는 법률관계에 관한 확인 또는 증명을 신청하는 민원을 말한다.

II. 고충민원 개념

행정기관등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항의 해결을 요구하는 민원을 말한다.

III 이의신청

1. 이의신청 제도의 의의

이의신청 제도는 행정기관의 거부처분에 대해 행정심판 또는 행정소송과는 별개로 행정기관에게 자신이 행한 처분의 적정성을 다시 검토하여 스스로 잘못을 시정할 기회를 부여함으로써 불필요한 소송을 예방하고, 민원인의 시간적·경제적 부담을 줄이기 위한 제도이다.

2. 이의신청의 방법

(1) 이의신청 문서에 적어야 하는 사항

- 1) 신청인의 성명 및 주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭, 사무소 또는 사업소의 소재지와 대표자의 성명)와 연락처
- 2) 이의신청의 대상이 되는 민원
- 3) 이의신청의 취지 및 이유
- 4) 거부처분을 받은 날 및 거부처분의 내용 및 처리절차 등

(2) 이의신청의 결과 통지

행정기관의 장은 이의신청에 대한 결과를 통지할 때에는 결정 이유, 원래의 거부처분에 대한 불복방법 및 불복절차를 구체적으로 분명하게 밝혀야 한다.

(3) 연장 통지

행정기관의 장은 이의신청 결정기간의 연장을 통지할 때에는 통지서에 연장 사유 및 기간 등을 구체적으로 적어야 한다.

(4) 처리상황 기록·유지

행정기관의 장은 이의신청에 대한 처리상황을 이의신청처리대장에 기록·유지하여야 한다.

3. 이의신청의 절차

- 1) 법정민원에 대한 행정기관의 장의 거부처분에 불복하는 민원인은 그 거부처분을 받은 날부터 60일 이내에 그 행정기관의 장에게 문서로 이의신청을 할 수 있다.
- 2) 행정기관의 장은 이의신청을 받은 날부터 10일 이내에 그 이의신청에 대하여 인용 여부를 결정하고 그 결과를 민원인에게 지체 없이 문서로 통지하여야 한다.
- 3) 부득이한 사유로 정하여진 기간 이내에 인용 여부를 결정할 수 없을 때에는 그 기간의 만료일 다음 날부터 기산하여 10일 이내의 범위에서 연장할 수 있으며, 연장 사유를 민원인에게 통지하여야 한다.

4. 행정심판 및 행정소송과의 관계

민원인은 이의신청 여부와 관계없이 「행정심판법」에 따른 행정심판 또는 「행정소송법」에 따른 행정소송을 제기할 수 있다.

물음 2) 민원 처리의 원칙

1. 민원처리의 원칙

(1) 민원처리 지연 금지

행정기관의 장은 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 관계법령등에서 정한 처리기간이 남아있거나 그 민원과 관련 없는 공과금을 미납하였다는 이유로 민원처리를 지연 시켜서는 아니된다.

(2) 민원처리 절차 강화금지

행정기관의 장은 법령의 규정 또는 위임이 있는 경우를 제외하고는 민원 처리의 절차 등을 강화하여서는 아니 된다.

2. 민원 처리 하지 않을 수 있는 사유 (민원처리의 예외)

- 1) 고도의 정치적 판단을 요하거나 국가기밀 또는 공무상 비밀에 관한 사항
- 2) 수사, 재판 및 형집행에 관한 사항 또는 감사원의 감사가 착수된 사항
- 3) 행정심판, 행정소송, 헌법재판소의 심판, 감사원의 심사청구, 그 밖에 다른 법률에 따라 불복구제절차가 진행 중인 사항
- 4) 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
- 5) 판결·결정·재결·화해·조정·중재 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항
- 6) 감사원이 감사위원회회의의 결정을 거쳐 행하는 사항
- 7) 각급 선거관리위원회회의 의결을 거쳐 행하는 사항
- 8) 사인 간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
- 9) 행정기관의 소속 직원에 대한 인사행정상의 행위에 관한 사항

[문제 2] 문서 처리, 작성의 일반원칙

1. 문서 처리의 원칙

(1) 전자적 처리 원칙

행정기관의 장은 문서의 처리절차를 전자문서시스템 또는 업무관리시스템 상에서 전자적으로 처리하도록 하여야 한다.

(2) 신속처리의 원칙

효율적인 업무수행을 위해서는 가능한 한 빠른 시일 내에 조속히 처리하여야 한다.

(3) 책임처리의 원칙

문서는 정해진 사무분장에 따라 각자가 직무범위 내에서 책임을 가지고 관계 규정에 따라 신속·정확하게 처리하여야 한다.

(4) 적법처리의 원칙

문서는 법령의 규정에 따라 일정한 형식 및 요건을 갖추어야 하며, 권한 있는 자에 의하여 작성·처리되어야 한다.

2. 문서 처리의 기준

처리 행정기관의 장은 국민생활의 편의를 제고하고 전자문서를 체계적으로 관리·활용하기 위하여 다음 기준에 따라 문서를 처리하도록 노력해야 한다.

- ① 개방형 문서 형식으로 문서요지와 키워드를 포함하여 작성할 것
- ② 국민에게 문서를 다양한 형식으로 제공할 것
- ③ 국민이 다양한 장치에서 문서에 접근할 수 있도록 할 것

3. 문서 작성의 일반 원칙

1) 어문규범의 준수

문서는 어문규범에 맞게 한글로 작성하며 뜻을 정확하게 전달하기 위하여 필요한 경우에는 괄호 안에 한자나 그 밖의 외국어를 함께 적을 수 있으며, 가로로 쓴다.

2) 국민이 이해하기 쉬운 용어 사용

문서의 내용은 간결하고 명확하게 표현하고 일반화되지 않은 약어와 전문용어등의 사용을 피하여 이해하기 쉽게 작성하여야 한다.

3) 바코드 및 숫자, 시각 작성

- ① 문서에는 음성정보나 영상정보 등이 수록되거나 연계된 바코드 등을 표기할 수 있다.
- ② 문서에 쓰는 숫자는 특별한 사유가 없으면 아라비아 숫자를 쓴다.

③ 문서에 쓰는 날짜는 숫자로 표기하되, 연·월·일의 글자는 생략하고 그 자리에 온점을 찍어 표시한다.

④ 시·분은 24시각제에 따라 숫자로 표기하되, 시·분의 글자는 생략하고 그 사이에 쌍점을 찍어 구분한다. 다만, 특별한 사유가 있으면 다른 방법으로 표시할 수 있다.

4) 규격 용지의 사용

문서에 사용되는 용지의 규격을 통일하여 표준화함으로써 문서의 작성·처리·편철·보관·보존 등 뿐만 아니라 프린터, 복사기, 팩스 등 각종 사무자동화기기의 활용을 용이하게 할 수 있다.

5) 문서의 쪽 번호 등 표시

2장 이상으로 이루어진 문서가 대상문서, 문서의 순서 또는 연결 관계를 명백히 할 필요가 있는 문서, 사실관계나 법률관계의 증명에 관계되는 문서, 허가, 인가 및 등록 등에 관계되는 문서 해당하는 경우에는 쪽 번호 또는 발급번호를 표시하거나 간인 등을 해야 한다.

6) 발의자와 보고자 표시

기안문에는 발의자와 보고자를 알 수 있도록 표시하여야 한다.

단, ①검토나 결정이 필요하지 아니한 문서, ②각종 증명 발급, 회의록, 그 밖의 단순 사실을 기록한 문서, ③일상적·반복적인 업무로서 경미한 사항에 관한 문서의 경우 발의자와 보고자의 표시를 생략할 수 있다.

[문제 3] 사무개선

1. 사무개선의 의미

사무개선이란 현행 사무가 합리적, 경제적인 방법으로 이루어지고 있는지의 여부를 조사 및 분석해서 필요에 따라 개선하는 것을 말한다. 일을 신속하고, 쉽게 처리하기 위해서 사무를 개선하는 것이다. 또한 그 개선을 통하여 수익을 대폭적으로 향상시키고자 하는 것이 사무 개선의 목적이다.

2. 사무개선의 절차

사무개선의 일반적인 절차는 1. 현상파악, 2. 문제점 적출, 3. 개선안 작성, 4. 개선안 실시의 4단계이다.

(1) 현상파악

- 1) 개선대상이 되는 사무에 대하여 다양하고 자세한 자료 수집
- 2) 사실을 객관적으로 파악

(2) 문제점 파악

사무의 작업 사무 분담, 사무처리과정, 사무 환경 등을 분석하여 문제점을 파악한다.

(3) 개선안 작성

- 1) 가능한 개선방안을 많이 수집하여 열거
- 2) 간소화 기계화 전문화 방안 모색
- 3) 브레인스토밍 방법을 활용한다.

(4) 개선안 실시

- 1) 개선안 실시 전 시험적으로 일부의 조직에 단기간으로 적용하여 예상치 못한 문제점을 조사한다.
- 2) 시험기간 동안 해당 직원들에 대한 훈련과 홍보를 실시한다.

3. 풍부한 착상을 유발하는 기술 (집단 아이디어 발상법)

(1) 브레인스토밍

1) 개요

브레인스토밍은 집단 연산 작용을 활용하여 아이디어를 창조하는 기법으로 1941년 알렉스 오스본이 광고 관계의 아이디어를 내기 위하여 생각해 낸 일종의 회의 방법이다. 즉, 몇 사람이 한가지 문제에 대해서 아이디어를 내는 회의로 집단의 효과, 아이디어의 연쇄반응을 일으키고 자유분방한 아이디어를 내고자 하는 것이다.

2) 원칙

비판언급, 자유로운 분위기, 질보다는 양 결합개선

(2) 고든법

1) 개요

문제는 사회자만이 알고 있으며 이것을 추상적인 표현을 사용해서 그룹에 제시하는 방법이다.

2) 원칙

그룹의 아이디어 수집
문제와 아이디어의 결합으로 개선을 유도
사례의 문제

(3) 시네틱스

서로 관련이 없어 보이는 것들을 조합해서 새로운 것을 도출해내는 방법이다.

문제 4) 업무관리시스템

1. 업무관리시스템의 개념

업무관리시스템이란 행정기관이 업무처리의 전 과정을 과제관리카드 및 문서관리카드 등을 이용하여 전자적으로 관리하는 시스템을 말한다.

2. 업무관리시스템의 기대효과

일하는 방식의 표준화·시스템화로 신속한 업무처리가 가능하고 업무과정이 표준화되어 시스템에서 관리되고, 관련 업무담당자 사이에 업무처리 내용이 긴밀하게 공유된다. 또한 업무내용은 과제별로 체계적으로 분류·등록되며 추진내용이나 과제수행에 대한 정확한 상황을 실시간으로 확인할 수 있고 추진실적은 자동으로 기록·관리되어 행정의 효율성을 크게 향상시킬 수 있다.

3. 업무관리시스템의 구축·운영

(1) 운영 주체

1) 행정기관의 장은 업무처리의 전 과정을 효율적으로 관리하기 위하여 업무관리시스템을 구축·운영하여야 한다.

2) 중앙행정기관과 지방자치단체, 지방교육행정기관의 장은 그 소속기관이나 산하기관 등을 포함하여 업무관리시스템을 구축·운영할 수 있다.

3) 행정안전부장관은 행정기관의 업무관리시스템 구축·운영을 지원하기 위한 계획을 수립·시행할 수 있으며, 지원계획을 수립하는 경우에는 관계 행정기관의 장에게 관련자료 및 필요한 의견의 제출을 요청할 수 있다.

4. 업무관리시스템의 구성

(1) 과제관리카드

과제관리카드는 행정기관 업무의 기능별 단위과제의 담당자·내용 및 추진실적등을 기록·관리할 수 있도록 구성되어야 한다.

(2) 문서관리카드

문서관리카드는 문서의 작성·검토·결재·등록·공개 등 문서처리의 모든 과정을 기록·관리할 수 있도록 ①기안한 내용, ②의사결정 과정에서 제기된 의견, 수정한 내용 및 지시 사항, ③의사결정 내용을 포함하여 구성하여야 한다.

5. 업무관리시스템의 연계

1) 행정기관의 장은 효율적인 업무운영을 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.

2) 행정기관의 장은 업무관리시스템으로 관리한 업무실적 등을 효과적으로 활용하도록 노력하여야 한다.

6. 업무관리시스템의 활용 및 보안

- 1) 행정기관의 장은 업무관리시스템으로 관리한 업무실적 등을 성과평가 등에 효과적으로 활용하도록 노력하여야 한다.
- 2) 또한 행정기관의 장은 업무관리시스템에 따라 관리되는 전자문서 및 데이터베이스의 위조·변조·훼손·누출·멸실 등을 방지하기 위하여 적절한 조치를 하여야 한다.