

1. 민원 처리에 관한 법률

Topic 1. 민원의 정의 및 종류

1. 민원 정의

2. 민원의 종류

(1) 일반민원 (법,질,건,기)

1) 법정민원

2) 질의민원

3) 건의민원

4) 기타민원

(2) 고충민원

*추가

민원 처리기간에 의한 분류

처리기관의 수에 의한 분류

민원신청 수에 의한 분류

민원인의 수에 의한 분류

Topic 2. 민원인, 행정기관

1. 민원인 정의

2. 민원인에서 제외 대상

(1) 사경제의 주체

(2) 사법상 계약관계

(3) 성명·주소 등이 불명확한 자

3. 행정기관

Topic 3. 민원처리 담당자의 의무 및 보호사항

1. 민원 처리 담당자의 의무 (신,공,적,절 처리)

신속·공정·친절·적법

2. 민원 처리 담당자 보호

(1) 원칙

1) 행정기관의 장은 폭언·폭행, 반복 민원 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 필요한 조치를 하여야 함

2) 민원 처리 담당자는 위의 조치를 요구 O, 행정기관 장은 요구를 이유로 해당 민원 처리 담당자에게 불이익을 주어서는 X

(2) 보호조치 사항

1) 안전장비의 설치 및 안전요원 등의 배치

2) 증거 수집 등을 위하여 휴대용 영상음성기록장비, 녹음전화 등의 운영

3) 민원인에 대한 퇴거, 일시적 출입제한

4) 민원 처리 담당자의 분리 또는 업무의 일시적 중단

5) 고소를 위한 행정적·절차적 지원

6) 법원에 증거물·증거서류 제출 등 필요한 지원

7) 전화 또는 면담 1회당 권장시간 설정

8) 공무를 방해한 경우 전화나 면담 종료조치

3. 행정기관 장의 역할(전담부서/경위/안전요원)

1) 민원인과 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 이에 대응하는 전담부서를 지정

2) 행정기관의 장은 민원 처리 담당자에게 인사상 불이익 조치 등을 하려는 경우에는 발생 경위 고려

3) 행정기관의 장은 민원실의 규모, 방문 민원인 수, 위법행위 발생 빈도 등을 고려하여 **안전요원** 등으로 배치

Topic 4. 민원인의 권리와 의무 및 민원인의 정보보호

1. 민원인의 권리와 의무

(1) 민원인의 권리 (신,공,적,절 응답)

민원인은 행정기관에 민원을 신청/
신속·공정·친절·적법한 응답 받음

(2) 민원인의 의무

민원처리담당자 요청에 협조하여야 하고
행정기관에 부당한 요구 or 민원 처리를 지연 행위 X

2. 민원인의 정보보호

(1) 개인정보 누설 금지

(2) 정보보호 교육 실시

연 1회 이상

(3) 시정 및 징계 조치

Topic 5. 민원의 신청

1. 민원의 신청 원칙 (신, 문, 기, 술)

1) 민원의 신청은 문서(전자문서를 포함)

기타민원은 구술 또는 전화 O

2. 증명서류 또는 구비서류의 전자적 제출

(1) 원칙

증명서류, 구비서류를 전자문서로 제출

(2) 예외

1) 전자문서 제출의 예외

① 행정기관이 정보시스템을 구축 X

② 정보시스템의 장애

③ 정보시스템을 통해 판독할 수 X 수신된 경우

④ 다른 법령에 규정이 있거나 대통령령으로 정하는 사유

2) 민원인에게 통지

민원인에게 지체 없이 알리고/ 방문·우편·팩스 등 다른 방법을 활용하여 제출할 수 있도록 안내

3. 제출된 전자화 문서의 진본성 확인

1) 행정기관의 장은 민원인이 제출한 전자화문서가 다른 행정기관이 발급한 문서와 일치하는지에 대해 그 확인을 요청할 수 있다.

2) 확인을 요청받은 행정기관의 장은 그 진본성을 확인해 주어야 한다.

4. 민원 신청서 및 구비서류 (최소한)

1) 신청서의 기재사항을 민원의 처리에 필요한 **최소한**의 범위로 한정

2) 행정기관의 장은 구비서류를 정하는 경우 신청서의 기재사항이 사실인지 확인하거나 그 민원의 처리에 필요한 **최소한**의 범위에서 구체적으로 정

하여야 함.

3) 신청서 및 구비서류의 제출부수는 민원의 처리에 필요한 **최소한**으로 한정

Topic 6. 민원의 신청 민원신청의 편의제공(민원취약계층/민원실/민원편람비치)

1. 민원취약계층

(1) 의의

행정기관의 장은 민원의 신청 및 접수·처리 과정에서 **민원취약계층에 대한 편의를 제공하기 위하여 노력하여야 함**

(2) 민원취약계층의 범위

(장애/65/기초/이민/북한/임산부)

1) 장애인

2) 65세 이상인 사람

3) 기초생활수급자

4) 결혼이민자

5) 북한이탈주민 보호대상자

6) 임산부

7) 위 사람 외에 신체적·정신적·언어적 능력 등에서 어려움이 있어 민원 편의의 제공이 필요하다고 행정기관의 장이 인정하는 사람

(3) 취약계층 편의제공 사항

1) 휠체어, 점자 안내책자, 보청기기, 돋보기 등 편의용품 비치

2) 민원취약계층 전용 민원창구의 설치 및 운영

3) 정보시스템을 이용한 민원 처리 방법 등에 대한 안내 및 교육

4) 위 사항 외 행정기관의 장이 민원 편의를 위하여 필요하다고 인정하는 사항

(4) 취약계층 수수료 감면

행정기관의 장은 민원취약계층에 대하여 민원 처리에 따른 수수료를 감면 ○

2. 민원실

(1) 민원실의 설치 의의

행정기관의 장은 민원을 **신속히 처리하고 민원인에 대한 안내와 상담의 편의를 제공**하기 위하여 민원실을 설치할 수 ○

(2) 민원실 장의 역할

민원실의 장은 민원이 신속히 처리될 수 있도록 그 **처리에 관한 모든 진행과정을 확인·관리**

(3) 민원실의 구성

1) 행정기관의 장은 소속 직원 중에서 행정실무경험이 풍부하고 근무태도가 성실한 사람을 민원실에 배치 /

필요한 경우 관계 기관의 장에게 파견을 요청.

2) 민원실에 2년 이상 근무한 사람을 전보 시 우대

(4) 민원실 내 편의제공 및 시설 환경 개선 사항

1) 용지·필기구 등

2) 행정기관의 장은 민원인에게 편의를 제공, 담당자의 안정적인 근무환경 조성을 위하여 민원실 시설·환경 등의 개선에 **노력하여야 한다.**

(5) 민원상담인

행정기관의 장은 행정실무에 관한 지식과 경험이 있는 사람을 민원상담인으로 **위촉**할 수 있다.

(6) 민원실의 운영방법

- 1) 1일 운영시간은 오전 9시~ 오후 6시
- 2) 접근의 편의를 위하여 다양한 형태의 민원실을 설치하여 운영
- 3) 민원실의 운영시간이나 운영방법은 행정안전부령 or 지방자치단체의 조례로 정할 수 있음.

3. 민원편람의 비치 등 신청 편의 제공

(1) 민원 신청의 편의 제공

행정기관의 장은 민원실에 편람과 민원의 처리 기준과 절차 등 민원의 신청에 필요한 사항을 게시하고 이를 인터넷 홈페이지를 통하여 제공

(2) 민원 편람의 비치

행정기관의 장은 민원인이 민원편람을 열람할 수 있도록 민원실에 민원편람을 비치하거나 컴퓨터를 설치

(3) 민원편람 게재사항

- 1) 민원편람에 민원의 종류별로 신청서식, 구비서류, 처리주무부서, 경유기관·협의기관, 처리절차, 처리기간, 심사기준, 수수료 등 필요한 사항분명히 적어야 한다.

2) 행정기관의 장은 (무, 우, 구, 작)

무인민원발급창구를 통하여 발급할 수 있는 민원, 팩스·인터넷 등 정보통신망 또는 우편 등으로 신청할 수 있는 민원,

민원인이 구술하고 담당자가 그 사항을 문서로 작성하여 신청할 수 있는 민원은 그 종류를 정하여 민원실에 게시하거나 민원편람에 게재

Topic 7. 전자민원창구 및 통합전자민원창구의 운영

1. 전자민원창구

(1) 전자민원창구의 개념

인터넷을 통하여 민원을 신청·접수받아 처리할 수 있는 정보시스템

(2) 정보시스템 구축·운영

- 1) 행정기관의 장은 정보시스템을 구축·운영할 수 O
- 2) 전자민원창구를 구축하지 X -> 통합전자민원창구를 통하여 민원을 신청 O

(3) 관계 법령 등의 개선 및 조치

행정기관의 장은 기관을 방문하지 아니하고도 민원을 처리할 수 있도록 관계법령 등을 개선 / 민원의 전자적 처리를 위한 시설과 정보시스템을 구축하는 등 필요한 조치

2. 통합전자민원창구 구축 및 운영

3. 통합전자민원창구과의 연계

행정기관의 장은 전자민원창구를 하나의 창구로 설치해야 하며, 통합전자민원창구와 연계될 수 있도록 해야 한다.

4. 전자민원창구의 운영 및 처리사항 안내

(1) 전자민원창구를 이용한 처리사항

- ① 민원의 신청·접수, 민원문서의 이송 및 처리 결과의 통지
- ② 처리기간 연장의 통지, 처리진행상황과 처리완

료예정일 등 민원의 처리상황 안내

③ 법령, 민원편람 및 민원처리기준표 등 민원 처리와 관련된 정보의 제공의 사항

(2) 보안강화

전자민원창구를 통하여 민원을 처리할 때에는 보안 강화 + 조치

5. 전자민원창구 신청의 효과

소관하는 기관에 민원을 신청한 것으로 본다.

6. 전자민원담당관 및 분임전자민원담당관

행정기관의 장은 전자민원창구를 효율적 운영위하여 소속 공무원 중에서 전자민원담당관을 임명해야 한다.

7. 수수료

8. 전자민원창구 등의 이용 제한

행정기관의 장은 민원인, 위임자가 처리를 지연시키는 등 공무를 방해하는 경우에는 전자민원창구 또는 통합전자민원창구의 이용을 제한할 수 있다.

Topic 8. 민원의 접수

(절차/2명/본인확인/병합/8근무)

1. 민원 접수의 의미

행정기관의 장은 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 민원문서를 부당하게 되돌려 보내서는 X

2. 민원 접수 절차

(1) 민원실 접수

민원문서는 민원실에서 접수/

민원실이 설치되어 있지 않은 경우는 문서담당부서 or 처리주무부서에서 접수

(2) 접수증 발급 (기,방,즉,갈 예외)

행정기관의 장은 민원을 접수할 때 민원인에게 접수증을 내줌.

다만, 기타민원과 민원인이 직접 방문하지 아니하고 신청한 민원 및 처리기간이 '즉시'인 민원, 접수증을 갈음하는 문서를 주는 민원은 대통령령으로 정하는 경우에는 접수증 교부를 생략 O

(3) 민원 접수 시 안내 사항

구비서류의 완비 여부, 처리 기준과 절차, 예상 처리소요기간, 필요한 현장확인 또는 조사 예정시기 등을 해당 민원인에게 안내

3. 2명 이상의 민원인이 대표자를 정하여 신청하는 민원

4. 본인확인 등

민원인 본인, 위임을 받은 사람인지 확인

5. 민원의 병합 접수

5명 이상 민원인, 동일한 취지의 민원을 접수할 때 병합 가능.

6. 전자민원창구를 통한 민원의 접수

전자민원창구에 도달한 때부터 8근무시간 이내에 접수해야 함.

Topic 9. 불필요한 서류 요구의 금지 (추가X,사본,확인처리,재요구X)

1. 의의

행정기관의 장은 민원을 접수·처리할 때 법령의 구비서류 외의 서류를 추가로 요구하여서는 X

2. 사본 제출 허용

서류 복수로 받는 경우 사본의 제출을 허용 O

3. 민원 처리 담당자의 직접 확인 처리

1) 행정기관이 발급한 **증명서**로 그 민원의 처리에 필요한 내용을 확인할 수 있는 경우

2) 해당 행정기관의 **공부 or 행정정보**로 그 민원의 처리에 필요한 내용을 확인할 수 있는 경우

3) 행정정보의 **공동이용**을 통하여 그 민원의 처리에 필요한 내용을 확인할 수 있는 경우

4) 행정기관이 증명서류나 구비서류를 **직접 발급 받아 확인할 수 있는 경우**로 민원인이 구비서류에 대한 수수료를 납부한 경우

4. 행정기관의 장 확인 처리

행정기관의 장이 증명서류나 구비서류를 확인·처리한 경우에는 절차에 따라 증명서류나 구비서류를 확인·처리한 것으로 본다.

5. 이미 제출된 서류의 재요구 금지

원래 민원의 내용 변경 or 갱신 신청을 받았을 때에는 이미 제출되어 있는 관련 증명서류 또는 구비서류를 다시 요구하여서는 X

Topic 10. 민원인의 요구에 의한 본인정보 공동이용

1. 본인정보 공동이용의 의의

민원인은 행정기관이 행정정보를 보유하고 있는 경우 (**보유기관**) 민원을 접수·처리하는 기관 (**접수,처리기관**)을 통하여 본인에 관한 행정정보를 본인의 민원 처리에 이용되도록 제공할 것을 요구할 수 있다.

2. 서류 요구 금지

민원을 접수·처리하는 기관의 장은 민원인에게 관련 증명서류 또는 구비서류의 제출을 요구할 수 없으며, 행정정보 보유기관의 장으로부터 해당 정보를 제공받아 민원을 처리하여야 한다.

3. 본인정보 공동이용의 절차

(1) 절차

1) 민원인은 본인정보의 종류, 접수하려는 민원 및 민원처리기관을 명시하여 민원접수기관의 장에게 신청

2) 신청을 받은 민원접수기관의 장은 지체 없이 행정정보 보유기관의 장에게 전달

3) 행정정보 보유기관의 장은 해당 민원처리기관에 본인정보를 제공

4) 행정기관의 장은 행정정보의 공동이용을 통하여 그 내용을 확인할 수 있는 민원의 종류·범위와 그 밖에 필요한 사항을 인터넷 홈페이지 등을 통하여 공표하여야 한다.

(2) 민원인 증명방법 (전자정부법, 생체, 신분증)

1) 「전자정부법」 따른 민원인의 본인 확인 방법

2) 행정기관이 보유하고 있는 지문 등의 생체정보

를 이용하는 방법

3) 「주민등록법」, 「도로교통법」, 「여권법」 따라 신분증명서의 진위를 확인하는 방법

(3) 본인정보 제공 거절

1) 민원인 통지

제한 또는 거절의 사유 등으로 본인정보 제공을 거절한 경우에는 지체 없이 해당 사실 및 그 사유를 **민원접수기관을 통하여** 민원인에게 알려야 한다.

2) 거절 사유 (금지, 침해, 조세)

- ① 법률에 따라 열람이 금지되거나 제한되는 경우
- ② 다른 사람의 생명·신체를 해할 우려가 있거나 다른 사람의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우
- ③ 공공기관이 조세의 부과·징수 또는 환급에 관한 업무 등을 수행할 때 중대한 지장을 초래하는 경우

3. 행정정보 보유기관 장의 역할

행정정보 보유기관의 장은 본인정보 제공이 지연되거나 어려운 경우에는 지체 없이 해당 사실 및 그 사유를 민원접수기관을 통하여 **민원인에게 알리고**, 그 사유가 해소된 즉시 **본인정보를 제공**해야 한다.

4. 행정정보를 제공받아 이용하는 행정기관 장의 역할(보안 및 실태 점검)

다른 기관으로부터 행정정보를 제공받아 이용하는 행정기관의 장은/ 해당 행정정보가 위조·변조·훼손·유출 또는 오용·남용되지 아니하도록 적절한 **보안대책을 마련**하여야 하며/ 행정안전부장관

은 이에 대한 실태를 점검할 수 있다.

5. 행정안전부장관의 역할

1) 행정안전부장관은 민원인이 행정정보 보유기관의 장에게 요구할 수 있는 본인에 관한 **행정정보의 종류를 보유기관의 장과 협의하여 정하고**, 이를 국민에게 공표하여야 한다.

2) 해당 행정정보의 위조·변조·훼손·유출 또는 오용·남용을 방지하여야 한다.

6. 정보의 최신성 유지

1) 민원인이 본인정보 제공을 요구할 때에는 행정정보 보유기관의 장에게 본인정보의 정확성 및 최신성이 유지될 수 있도록 **정기적으로 같은 내역의 본인정보를 민원처리기관에 제공할 것을** 요구할 수 있다.

2) 정기적인 본인정보 제공을 요구한 민원인은 그 요구를 **철회**할 수 있다.

7. 수수료 감면

Topic 11. 다른 행정기관 등을 이용한 민원의 접수·교부 (의/절/지위/제/수/망/고/별)

1. 의의

행정기관의 장은 다른 행정기관이나 농협, 새마을 금고로 하여금 접수·교부하게 할 수 있다.

2. 다른 행정기관 등을 이용한 민원의 처리절차

- (1) 소관 기관 송부
- (2) 통합 접수 교수
- (3) 처리

(4) 관인

소관 행정기관의 관인을 생략하고 해당 기관의 관인을 찍어 민원문서를 교부할 수 있다.

법령상 or 민원의 성질상 소관 행정기관의 관인을 찍을 필요가 있으면 기관 관인을 찍어야 함.

3. 민원을 접수 교부하는 법인의 임직원 지위 **별칙을 적용할 때에는 공무원으로 본다.**

4. 교부 제한

민원을 받은 소관 행정기관의 장은 **동일한 민원인 + 동시에 많은 양의 동일한 증명서 교부를 신청하는 경우** -> 20통마다 1일씩 연장하여 교부 가능

5. 수수료 외에 업무처리비 등 추가비용 납부
수수료 외에 **업무처리비 등 추가비용**을 교부기관에 내야 한다.

6.정보통신망을 이용한 다른 행정기관 소관 민원의 접수·교부
직접 접수·교부할 수 있다.

7. 다른 행정기관 등을 이용한 민원의 고시
관계 행정기관의 장과 협의하여 정한 후 고시

8. 고유식별정보의 처리

다른 행정기관 소관의 민원을 접수·교부하는 행정기관의 장은 민원을 접수·교부하기 위하여 불가피한 경우 주민등록번호, 여권번호, 운전면허의 면허번호 또는 외국인등록번호가 포함된 자료를 처리할 수 있다.

Topic 12. 민원문서의 이송

1. 이송의 의의

행정기관의 장은 접수한 민원이 다른 행정기관의 소관인 경우에는 지체 없이 소관 기관에 이송

2. 민원문서의 이송 절차 및 방법 등

(1) 처리주무부서 이송 (1근무시간 이내)

- 1) 민원실에 접수된 민원문서 중 그 처리가 민원실의 주관 X : 1근무시간 이내
- 2) 처리주무부서가 떨어져 있는 경우 : 3근무시간 이내

(2) 같은 행정기관 내 소관이 아닌 민원문서의 접수 (3근무시간 이내)

같은 행정기관 내에서 소관이 아닌 민원문서를 접수한 경우 : 3근무시간 이내에 **민원실을 거쳐** 처리주무부서에 이송

(3) 다른 행정기관 소관의 민원문서의 접수 (8근무시간 이내)

- 1) 다른 행정기관 소관의 민원문서를 접수한 경우에 : 8근무시간 이내에 소관 행정기관에 이송 + 민원인에게 통지
- 2) 민원문서를 이송받은 행정기관은 민원문서를 이송한 행정기관의 요청이 있을 때 : 그 행정기관에 처리 결과를 통보

3. 전자문서

지체 없이 소관 기관에 전자적 방법으로 이송

4. 통지

사전에 안내한 경우에는 통지를 생략O

Topic 13. 민원 처리의 원칙 (원칙/예외/협조)

1. 민원처리의 원칙

(1) 민원처리 지연 금지

행정기관의 장은 법령등에서 정한 처리기간이 남아있거나/ 민원과 관련 없는 공과금을 미납하였다는 이유로 민원처리를 지연시켜서는 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) (밀/감/불/정/확 5개정도)

- 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 관

한 사항

9) 행정기관의 소속 직원에 대한 인사행정상의 행위에 관한 사항

3. 관계 기관 부서 간의 협조

- (1) 협조
- (2) 연장
- (3) 통보

연장사유·처리진행상황 및 회신예정일 등을 협조를 요청한 민원 처리주무부서에 통보하여야 한다.

Topic 14. 민원의 처리기간

1. 법정민원의 처리기간 설정·공표

- 1) 행정기관의 장은 법정민원 처리기간을 법정민원의 종류별로 미리 정하여 공표
- 2) 행정기관의 장은 처리기간을 정할 때에는 접수기관·경유기관·협의기관 및 처분기관 등 각 기관별로 처리기간을 구분하여 정하여야 한다.
- 3) 행정기관의 장은 처리기간을 민원편람에 수록

2. 질의민원의 처리기간

- 1) 법령에 관하여 설명이나 해석을 요구하는 질의민원: 14일 이내,
- 2) 제도·절차 등 법령 외의 사항에 관하여 설명이나 해석을 요구하는 질의민원: 7일

3. 건의민원의 처리기간 등

14일 이내

4. 기타민원의 처리기간 등

즉시 처리/ 단, 구술 또는 전화로 신청한 기타민원을 처리하는 경우에는 민원 처리부에 기록하는

절차 생략 가능

Topic 16. 처리기간의 계산

Topic 15. 고충민원의 처리 등

1. 고충민원의 처리기간

7일 이내에 처리

2. 정당한 사유가 있는 경우의 조치

정당한 사유가 있다고 인정될 때 ->

지체 없이 원처분의 취소·변경 등 조치 후 민원인에게 통지

3. 현장조사

1) 행정기관의 장은 고충민원의 처리를 위하여 필요한 경우 14일의 범위에서 현장조사 O

2) 14일 내에 완료하기 어려운 경우 7일의 범위에서 한차례 연장가능

3) 현장조사는 처리기간에 산입하지 X

4. 동일한 내용의 고충민원

1) 행정기관의 장은 민원인이 동일한 내용의 고충민원을 다시 제출한 경우에는 감사부서 등으로 하여금 이를 조사하도록 하여야 한다.

2) 민원인은 감사부서의 조사를 거친 경우에는 감독기관의 장에게 고충민원을 신청할 수 있다.

3) 감독기관의 장은 고충민원의 처리결과를 소관 행정기관의 장에게 통보하여야 한다.

4) 이 경우 소관 행정기관의 장은 적절한 조치를 하고, 이를 민원인에게 통지

5. 국민권익위원회 등

민원인은 고충민원을 신청하거나 처리결과를 통보 받은 경우에도 국민권익위원회 또는 시민고충처리 위원회에 고충민원을 신청할 수 있다.

1. 처리기간 계산 방법

(1) 5일 이하 처리기간

접수시각부터 “시간” 단위로 계산, 공휴일과 토요일은 산입 X

(2) 6일 이상 처리기간

“일” 단위로 계산/ 첫날을 산입, 공휴일과 토요일은 산입X

(3) 주·월·연으로 정한 경우

첫날을 산입, 민법 규정을 준용

2. 처리기간에 산입하지 아니하는 기간의 계산

(보완/이송/대표자/의견청취 등 3-4가지)

1) 신청서의 보완에 소요되는 기간

2) 접수·경유·협의 및 처리하는 기관이 각각 상당히 떨어져 있는 경우 문서의 이송에 소요되는 기간

3) 대표자를 선정하는 데 소요되는 기간

4) 당해처분과 관련하여 의견청취가 실시되는 경우 그에 소요되는 기간

5) 실험·검사·감정, 전문적인 기술검토등 특별한 추가절차를 거치기 위하여 부득이하게 소요되는 기간

6) 행정안전부령이 정하는 선행사무의 완결을 조건으로 하는 경우 그에 소요되는 기간

3. 처리기간의 연장 및 연장 방법

1) 처리기간을 한 차례 연장 가능

- 2) 민원인의 동의를 받으면 한 차례만 다시 연장할 수 있다.
- 3) 처리기간을 연장하였을 때에는 **처리기간의 연장 사유와 처리완료 예정일**을 지체 없이 민원인에게 **문서로 통지**하여야 한다.

Topic 17. 위법 · 부당한 민원처리에 대한 시정 요구

1. 민원처리 과정에 대한 시정 요구 의의
민원인은 행정기관의 장 또는 감독기관의 장에게 이를 시정할 것을 요구할 수 있다.
2. 민원 처리 과정에 대한 시정 요구를 할 수 있는 경우
 - (1) 행정기관의 장이 민원의 접수를 보류·거부, 부당하게 되돌려보낸 경우
 - (2) 행정기관의 장이 법령등에서 정한 구비서류 외의 서류를 추가로 요구하는 경우
 - (3) 민원의 처리기간을 경과한 경우
3. 시정 요구에 대한 조치
시정 요구를 받은 행정기관의 장 또는 감독기관의 장은 지체 없이 이를 조사하여 필요한 조치를 하고 그 처리 결과를 민원인에게 통지

Topic 18. 민원문서의 보완 취하 등

1. 민원 문서의 보완 요구
행정기관의 장은 접수한 민원문서에 보완이 필요한 경우에는/ 상당한 기간을 정하여 /지체 없이 민원인에게 보완을 요구
2. 민원인 보완 변경 취하 가능

- 1) 민원인은 해당 민원의 처리가 종결되기 전에는 그 신청의 내용을 보완하거나 변경 또는 취하할 수 있다. (원칙)
- 2) 다른 법률에 특별한 규정이 있거나 그 민원의 성질상 보완·변경 또는 취하할 수 없는 경우에는 그러하지 아니하다. (예외)

3. 민원문서의 보완 절차 및 방법 등

- (1) 원칙
행정기관의 장은 민원문서의 보완을 요구하는 경우에는 문서 또는 구술 등으로 하되, 민원인이 특별히 요청한 경우에는 **문서로** 하여야 한다.
- (2) 민원인의 보완 요청
행정기관의 장은 보완 요구를 받은 민원인이 보완에 필요한 기간을 분명하게 밝혀 기간 연장을 요청하는 경우에는 이를 고려하여 다시 보완기간을 정하여야 한다. **(2회 한정)**
- (3) 보완 요구
보완기간 내에 민원문서를 보완하지 아니한 경우에는 10일 이내의 기간을 정하여 다시 보완을 요구할 수 있다.
- (4) 민법 준용
보완에 필요한 기간의 계산방법 -> 민법의 규정을 준용

Topic 19. 민원문서의 반려 및 종결 처리

1. 민원 문서의 반려 (기간/반송/취하)
- (1) 기간 내 보완하지 아니한 경우

행정기관의 장은 민원인이 기간 내에 민원문서를 보완하지 아니한 경우에는 그 이유를 분명히 밝혀 접수된 민원문서를 되돌려 보낼 수 있다.

(2) 보완 요구의 반송

보완요구 2회에 걸쳐 반송된 경우에는 민원인이 민원을 취하한 것으로 보아 -> 종결 처리

(3) 민원인의 취하

민원을 취하하여 민원문서의 반환을 요청한 경우에는 그 민원문서를 민원인에게 돌려주어야 함.

2. 민원의 종결 처리

행정기관의 장은 민원인에게 **직접 교부할 필요가 있는 문서**를 처리완료 예정일부터 **15일**이 지날 때까지 수령하지 아니한 경우에는 민원을 종결처리할 수 있다.

Topic 20. 반복 및 중복 민원의 처리

1. 반복민원 처리 · 종결

(1) 반복민원 의의

동일한 내용의 민원을 /정당한 사유 없이 /3회 이상 반복하여 제출

(2) 반복민원의 종결처리

3회 이상 반복하여 제출한 경우/ 2회 이상 그 처리결과를 통지하고, 그 후에 접수되는 민원에 대하여는 종결처리 O

2. 중복민원 처리 · 종결

(1) 중복민원 의의

민원인이 2개 이상의 행정기관에 제출한 동일한 내용의 민원을/ 다른 행정기관으로부터 이송받은 경우

(2) 중복민원의 처리

행정기관의 장은 민원인이 2개 이상의 행정기관에 제출한 동일한 내용의 민원을 다른 행정기관으로부터 이송받은 경우에도 종결처리에 준용하여 처리

3. 민원조정위원회의 심의

행정기관의 장은 반복 또는 중복되는 다수인관련 민원을 종결처리하려는 경우에는 민원조정위원회의 심의를 거쳐야 함

4. 반복 및 중복 민원 결정 여부

행정기관의 장은 반복 및 중복 민원인지 여부에 대하여는 해당 민원의 성격/ 종전 민원과의 내용적 유사성·관련성/ 종전 민원과 동일한 답변을 할 수 밖에 없는 사정 등을 종합적으로 고려하여 결정하여야 한다.

Topic 21. 다수인관련민원

1. 다수인관련민원의 의의

5세대 이상의 공동이해와 관련되어 5명 이상이 연명으로 제출하는 민원

2. 다수인관련민원의 처리

(1) 연명부 제출 원칙

연명부를 원본으로 제출

(2) 다수인민원의 처리 방법

행정기관의 장은 신속·공정·적법하게 해결될 수 있도록 조치

3. 다수인관련민원의 관리

- 1) 행정기관의 장은 다수인관련민원이 발생하지 않도록 사전예방대책을 마련
- 2) 행정기관의 장은 다수인관련민원을 효율적으로 처리, 관리하기 위하여 다수인관련민원의 처리상황을 확인·분석

4. 반복 또는 중복되는 다수인관련민원의 처리
다수인관련민원을 반복 또는 중복 민원으로 종결 처리하려는 경우에는 민원조정위원회의 심의를 거쳐야 한다.

5. 다수인관련민원 등에 관한 민원조정위원회의 심의

(1) 심의

민원조정위원회는 다수인관련민원 종결처리된 후 다시 접수된 민원에 관한 사항을 매년 1회 이상 심의해야 한다.

(2) 재접수 및 의견제시 요청

- 1) 행정기관의 장은 민원조정위원회의 심의를 거쳐 거부된 다수인관련민원이 같은 사유로 다시 접수된 경우 -> 행정기관의 장을 지도·감독하는 행정기관의 장에게 의견 제시를 요청
- 2) 의견 제시를 요청받은 행정기관의 장이 의견을 제시하려는 경우에는 민원조정위원회의 심의를 거쳐야 함
- 3) 의견 제시 및 심의를 거쳐 거부된 다수인관련민원등이 같은 사유로 다시 접수된 경우에는 민원조정위원회의 심의를 생략 후 종결처리

6. 민원심사관의 처리상황 확인·점검, 보고

민원심사관은 다수인관련민원의 처리상황을 확인·점검하고 그 결과를 소속 행정기관의 장에게 수시로 보고하여야 한다.

Topic 22. 민원심사관

1. 민원심사관의 지정

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

2. 분임 민원심사관의 지정

행정기관의 장은 민원심사관의 업무가 많거나, 전문성이 필요하다고 판단되는 경우에는 분임 민원심사관을 지정

3. 민원심사관의 업무 (독촉장/보고)

- (1) 독촉장 발급
- (2) 수시 보고

Topic 23. 민원 처리결과통지

1. 민원 처리진행상황 통지

(1) 의 의 (30일/요청)

행정기관의 장은 ① 민원이 접수된 날부터 30일이 지났으나 처리가 완료되지 X ② 민원인의 명시적인 요청이 있는 경우/ 처리진행상황과 처리완료 예정일 등을 적은 문서를 민원인에게 교부하거나 정보통신망 또는 우편 등의 방법으로 통지하여야

한다.

(2) 통지의 주기

접수된 날부터 30일이 지날 때마다 통지

(3) 통지의 생략

민원인에게 인터넷 홈페이지 등에 민원의 처리진행상황 등이 공개될 것임을 사전에 안내한 경우에는 통지를 생략 O

2. 처리결과의 통지

(1) 원칙

처리를 완료한 때 결과를 민원인에게 문서로 통지

(2) 예외 (기타/신속/요청)

기타민원의 경우와 통지에 신속을 요하거나 민원인이 요청하는 등 대통령령으로 정하는 경우에는 구술, 전화, 문자메시지, 팩시밀리 또는 전자우편 등으로 통지 O

(3) 전자문서 통지 (동의/전자민원창구)

1) 행정기관의 장은 ①민원인의 동의가 있는 경우, ②민원인이 전자민원창구나 통합전자민원창구를 통하여 전자문서로 민원을 신청하는 경우/ 통지를 전자문서로 통지하는 것으로 같음 O

2) 민원인이 요청하면 지체 없이 민원 처리 결과에 관한 문서를 교부

(4) 거부 이유와 구제절차

민원의 처리결과가 거부하는 경우라면 거부 이유 및 구제절차를 함께 통지

(5) 민원인 확인 교부

행정기관의 장은 민원의 처리결과를 허가서·신고필증·증명서 등의 문서로 민원인에게 직접 교부할 필요가 있는 때에는 /그 민원인 또는 그 위임을 받은 자임을 확인한 후에 이를 교부

3. 처리민원의 사후관리

민원인의 만족 여부 및 개선사항 등을 조사하여 업무에 반영할 수 있음

Topic 24. 무인민원발급창구, 전자증명서

1. 무인민원발급창구를 이용한 민원문서의 발급

(1) 의의

행정기관의 장은 무인민원발급창구를 통하여 민원문서를 발급

(2) 수수료 감면

(3) 무인민원발급 민원문서의 종류 결정

행정안전부장관이 관계 행정기관의 장과의 협의를 거쳐 결정·고시

2. 본인 확인 방법

행정안전부장관이 정한 전자적 매체를 이용하여 확인

3. 관보 고시 및 인터넷 홈페이지 게시

행정안전부장관은 민원의 종류 등을 정하여 관보에 고시하고, 인터넷 홈페이지에 게시하여야 한다. (소관 민원을 관장하는 중앙행정기관의 장과 미리 협의)

Topic 25. 전자증명서

1. 전자증명서 발급

행정기관의 장은 전자민원창구 또는 통합전자민원창구를 통하여 전자증명서를 발급할 수 있다.

2. 수수료 감면

3. 전자증명서 민원문서

행정안전부장관이 관계 행정기관의 장과의 협의를 거쳐 결정·고시

4. 공문서 간주

행정기관의 장이 위조·변조 방지조치/ 출력한 문서의 진위확인조치 등 조치 후 민원인에게 전자문서로 통지하고 민원인이 출력한 경우에는 이를 공문서로 봄

5. 관보 고시, 인터넷 홈페이지 등 게시

행정기관의 장은 민원인이 출력한 문서를 공문서로 보는 전자문서의 종류를 정하여 미리 관보에 고시하고, 해당 기관의 인터넷 홈페이지 등에 게시하여야 한다.

6. 민원수수료 등의 납부방법

전자화폐·전자결제 등 다양한 방법으로 수수료 등을 납부할 수 있도록 ○

2. 사전심사청구 대상 민원 (비용/경제적손실)

- 1) 법정민원 중 정식으로 신청할 경우 민원인에게 경제적으로 많은 비용이 수반되는 민원
- 2) 행정기관의 장이 거부처분을 할 경우 상당한 경제적 손실이 발생하는 민원

3. 다른 행정기관의 장과의 협의

사전심사가 청구된 법정민원이 다른 행정기관의 장과의 협의를 거쳐야 하는 사항인 경우에는 미리 그 행정기관의 장과 협의

4. 사전심사 결과 통지

- 1) 행정기관의 장은 사전심사 결과를 민원인에게 문서로 통지/ 가능한 것으로 통지하면 정식 민원을 신청한 경우에도 동일하게 결정을 내릴 수 있도록 노력하여야 함

- 2) 민원인의 귀책사유/ 불가항력/ 그 밖의 정당한 사유로 이를 이행할 수 없는 경우에는 그러하지 아니하다.

5. 사전심사 제도의 효율적 운영

행정기관의 장은 사전심사 제도를 효율적으로 운영하기 위하여 필요한 법적·제도적 장치를 마련하여 시행하여야 한다.

6. 사전심사 처리 절차

(1) 정식민원 처리절차 준용

정식민원 처리절차를 준용

(2) 처리기간

- 1) 처리기간이 30일 미만 : 처리기간

Topic 26. 사전심사

1. 사전심사의 개념

민원인은 법정민원 중 신청에 경제적으로 많은 비용이 수반되는 민원 미리 약식의 사전심사를 청구할 수 있다.

2) 처리기간이 30일 이상 : 30일 이내

(3) 구비서류

행정기관의 장은 사전심사청구 대상 민원의 구비서류를 최소화/ 사전심사의 청구 후 정식으로 민원이 접수되었을 때에는 이미 제출된 구비서류를 추가로 요구해서는 X

7. 사전심사의 효과

(1) 결과의 서면통지

(2) 처리기간 단축·신속 처리

Topic 27. 복합민원

1. 복합민원의 개념

하나의 민원 목적을 실현하기 위하여 여러 관계기관 등의 인가·허가·승인·추천·협의 또는 확인을 거쳐 처리되는 민원

2. 복합민원의 효율적 처리

민원 처리법령에서는 복합민원의 효율적 처리를 사전심사청구제, 민원 1회방문 처리제를 규정함

3. 복합민원의 처리주무부서 지정 및 처리

행정기관의 장은 복합민원을 처리할 주무부서를 지정하고 그 부서로 하여금 민원을 한꺼번에 처리하게 할 수 있다.

4. 복합민원 종류 게시

행정기관의 장은 관계 기관의 장과 협의하여 복합민원의 종류와 접수방법, 구비서류, 처리기간 및 처리절차 등을 미리 정하여 민원인이 이를 열람할 수 있도록 게시하고, 민원편람에 수록하여야 한다.

Topic 28. 민원 1회 방문 처리제의 시행

1. 민원 1회방문 처리제의 시행

(1) 민원 1회방문 처리제의 의의

복합민원을 처리할 때에 모든 절차를 담당 직원이 직접 진행하도록 하는 제도

취지 : 민원인이 불필요한 사유로 행정기관을 다시 방문하지 아니하도록 하기 위함

(2) 상담 창구의 설치

상담의 편의를 제공하기 위하여 민원 1회 방문 상담창구를 설치하여야 한다.

2. 민원후견인

1) 지정·운영

행정기관의 장은 민원 1회방문 처리제의 원활한 운영을 위하여 / 민원 처리에 경험이 많은 소속 직원을 민원후견인으로 지정하여 민원인을 안내하거나 민원인과 상담하게 할 수 있다.

2) 민원후견인의 직무 (상/술/완/내)

① 민원처리방법에 관한 민원인과의 상담

② 민원실무심의회에 따른 민원조정위원회에서의 민원인의 진술 등 지원

③ 민원문서 보완 등의 지원

④ 민원처리 과정 및 결과의 안내

3. 복합민원을 심의하기 위한 실무기구의 운영

:민원실무심의회

(1) 민원실무심의회 설치·운영 등

행정기관의 장은 복합민원을 심의하기 위하여 그 소속으로 민원실무심의회를 설치·운영하여야 한다.

(2) 민원실무심의회 구성

1) 민원실무심의회 위원장은 처리주무부서의 장이 되고, 위원은 관계 기관 또는 부서의 실무책임자가 된다.

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

(3) 위원장의 역할

1) 위원장은 관계 기관 또는 부서의 실무책임자에게 회의 참석을 요청할 수 있다.

2) 위원장은 심의를 위하여 관계 기관 또는 부서에 현장확인이나 조사 등을 합동으로 실시할 것을 요청할 수 있다

3) 위원장은 민원실무심의회 효율적인 운영을 위하여 이해관계인·참고인 또는 감정인 등의 의견을 들을 수 있다.

(4) 회의 일정 통지

1) 위원장은 민원실무심의회에 민원인을 참석하게 하는 경우에는 민원인에게 회의일정 등을 미리 통지하여야 한다.

2) 민원인이 서면으로 의견을 진술하게 할 수 O

(5) 민원실무심의회 심의 생략

행정기관의 장은 경제적으로 많은 비용이 수반되는 복합민원의 경우에는 / 신속한 처리를 위하여

민원실무심의회 심의를 생략하고 / 민원조정위원회에 직접 상정하여 심의할 수 있다.

4. 민원실무심의회 심의결과에 대한 민원조정위원회의 재심의

(1) 민원조정위원회 심의사항

(장/부/타/ 3-4개)

1) 장기 미해결 민원, 반복 민원 및 다수인관련민원에 대한 해소·방지 대책

2) 거부처분에 대한 이의신청

3) 민원처리 주무부서의 법규적용의 타당성 여부 및 재심의

4) 그 밖에 대통령령으로 정하는 사항

① 소관이 명확하지 아니한 민원의 처리주무부서의 지정

② 민원 관련 법령 또는 제도 개선 사항

③ 창업·공장설립 등 경제적으로 많은 비용이 수반되는 복합민원의 경우에는 신속한 처리를 위하여 민원실무심의회 심의를 생략하고 민원조정위원회에 직접 상정된 복합민원

④ 그 밖에 민원의 종합적인 검토·조정 또는 종결처리 등을 위하여 그 기관의 장이 민원조정위원회 회의에 부치는 사항

(2) 민원조정위원회의 심의 생략 사항

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

(3) 민원조정위원회의 구성

(4) 의견 청취

이해관계인·참고인 또는 감정인 등의 의견을 들을 수 있다.

(5) 회의 통지

1) 민원인 및 이해관계인 등이 참석할 수 있도록 민원인 및 이해관계인 등에게 회의일정 등을 미리 통지하여야 한다.

2) 민원인 및 이해관계인 등이 희망하거나 출석할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 서면으로 의견을 진술

5. 행정기관의 장의 최종결정

행정기관의 장은 접수된 민원을 처리하려는 경우에는 민원실무심의회 및 민원조정위원회의 심의 결과를 존중하여야 한다.

Topic 29. 거부처분에 대한 이의신청

1. 이의신청 개념

행정기관에게 자신이 행한 처분의 적정성을 다시 검토하여 스스로 잘못을 시정 할 기회를 부여함으로써 불필요한 쟁송을 예방하고, 민원인의 시간적·경제적 부담을 줄이기 위한 제도이다.

2. 문서 통지

1) 이의신청을 받은 날부터 10일 이내에 인용 여부를 결정하고 그 결과를 민원인에게 지체 없이 문서로 통지

2) 부득이한 사유로 정하여진 기간 이내에 인용 여부를 결정할 수 없을 때에는/ 그 기간의 만료일 다음 날부터 기산하여 10일 이내의 범위에서 연장

할 수 있으며, 연장 사유를 민원인에게 통지

3. 행정심판 및 행정소송과의 관계

민원인은 이의신청 여부와 관계없이 행정심판 또는 행정소송을 제기○

4. 이의신청의 방법

(1) 이의신청 문서에 적어야 하는 사항

(2) 이의신청의 결과 통지

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

(3) 연장 통지

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

(4) 처리상황 기록·유지

Topic 30. 민원처리기준표

1. 민원처리기준표의 고시 및 게시

(기/기/서/차/방)

행정안전부장관은 민원인의 편의를 위하여 관계법령등에 규정되어 있는 민원의 처리기관, 처리기간, 구비서류, 처리절차, 신청방법 등에 관한 사항을 종합한 민원처리기준표를 작성하여 관보에 고시하고 통합전자민원창구에 게시하여야 한다.

2. 관계법령 등의 제정·개정 또는 폐지

(통보-고시·게시-반영)

행정기관의 장은 법령의 제정·개정 또는 폐지 등으로 민원처리기준표를 변경할 필요가 있으면 즉시 그 내용을 **행정안전부장관에게 통보**하여야 하며/ 행정안전부장관은 그 내용을 관보에 고시하고 통합전자민원창구에 게시한 후 민원처리기준표에 반영하여야 한다.

3. 행정안전부장관의 개정요청

행정안전부장관은 **민원의 간소화**를 위하여 필요하다고 인정하는 경우/ 관계 행정기관의 장에게 법령등에 규정되어 있는 처리기간, 구비서류, 처리절차, 신청방법 등의 개정을 요청할 수 있다.

4. 민원처리기준표의 조정 등

1) 행정안전부장관은 민원처리기준표를 작성·고시할 때에 민원의 간소화를 위하여 필요하다고 인정하는 경우/ 관계 행정기관의 장과 협의를 거쳐 관계법령등이 개정될 때까지 / **잠정적으로**/ 관계 법령등에 규정되어 있는 처리기간과 구비서류를 줄이거나 처리절차·신청방법을 변경할 수 있다.

2) 행정기관의 장은 민원처리기준표가 조정·고시된 경우에는 이에 따라 민원을 처리하여야 하며, 중앙행정기관의 장은 민원처리기준표의 조정 또는 변경된 내용에 따라 관계법령등을 지체 없이 개정·정비하여야 한다.

Topic 31. 민원행정 및 제도개선 계획 등

1. 기본지침 작성

1) 행정안전부장관은 매년 민원행정 및 제도개선

에 관한 기본지침을 작성하여 행정기관의 장에게 통보하여야 한다.

2) 행정기관의 장은 기본지침에 따라 그 기관의 특성에 맞는 민원행정 및 제도개선 계획을 수립·시행하여야 한다.

2. 민원제도의 개선안 발굴 및 개선

1) 행정기관의 장은 민원제도에 대한 **개선안을 발굴·개선하도록 노력**하여야 한다.

2) 행정기관의 장은 개선한 내용을 대통령령으로 정하는 바에 따라 행정안전부장관에게 통보하여야 한다.

3. 개선안의 검토

행정안전부장관은 제출받은 개선안을 검토하여 필요한 경우에는 그 소관 행정기관의 장에게 통보하여 검토하도록 하여야 한다.

4. 개선안 수용 여부 결정

1) 개선안을 제출·통보받은 소관 행정기관의 장은 그 수용 여부를 결정하여야 하며/ 행정안전부장관은 행정기관의 장이 수용하지 아니하기로 한 사항 중 개선할 필요성이 있다고 인정되는 사항에 대하여는 / 소관 행정기관의 장에게 개선을 권고할 수 있다.

2) 행정기관의 장이 행정안전부장관으로부터 권고받은 사항을 **수용하지 아니하는 경우** 행정안전부장관은 민원제도개선조정회의에 심의를 요청할 수 있다.

Topic 32. 민원제도개선조정회의

1. 민원제도개선조정회의 설치

여러 부처와 관련된 민원제도 **개선사항**을 심의·

조정하기 위하여 국무총리 소속으로 민원제도개선 조정회의를 둔다.

2. 조정회의의 기능 (개/미/효/심)

- 1) 여러 부처와 관련된 민원제도 개선사항
- 2) 행정기관의 미이행 또는 미개선 과제에 대한 심의 및 이행 권고 등에 관한 사항
- 3) 민원제도 개선업무의 효율적 추진에 관한 사항
- 4) 심의를 요청받은 사항
- 5) 그 밖에 조정회의의 위원장이 필요하다고 인정하는 사항

3. 조정회의의 구성 등

- 1) 조정회의는 위원장 1명을 포함하여 10명 이내의 위원으로 구성한다.
- 2) 조정회의의 위원장은 국무조정실장으로 하고, 위원은 기획재정부·행정안전부·국무조정실·법제처 및 관련 과제의 소관 행정기관의 부기관장으로 한다. 외부전문가를 위원으로 위촉○
- 3) 조정회의에 간사 2명

4. 조정회의의 의견 청취 등

- 1) 조정회의의 위원장은 필요하다고 인정하는 경우 ① 관계 행정기관의 장에 대한 설명 또는 자료·서류 등의 제출 요구, ② 참고인 또는 관계 직원의 출석 및 의견진술을 요구할 수 있다.

5. 조정회의 위원장의 직무

6. 조정회의 위원장의 직무대행

Topic 33. 민원의 실태조사 및 간소화

1. 민원의 실태조사, 간소화 방안 마련

- 1) 중앙행정기관의 장은 매년 민원의 처리 및 운영 실태를 조사
- 2) 중앙행정기관의 장은 조사 결과에 따라 소관 민원의 구비서류, 처리절차 등의 간소화 방안을 마련

2. 민원 간소화 방안의 제출 등

- 1) 중앙행정기관의 장은 간소화 방안을 행정안전부장관에게 제출
- 2) 행정안전부장관은 간소화 방안에 대해 필요한 경우 개선을 권고
- 3) 중앙행정기관의 장은 행정안전부장관의 권고에 따라 개선하도록 노력

3. 의견 수렴

중앙행정기관의 장은 간소화 방안을 마련할 때 미리 이해관계인, 관련 단체 및 전문가 등의 의견을 수렴하여야 한다.

4. 개선 상황 및 운영실태 확인·점검·평가 등

(1) 행정기관 장 통보

행정안전부장관은 행정기관에 대하여 민원의 개선 상황과 운영 실태를 확인·점검·평가하고 그 결과를 해당 행정기관의 장에게 통보할 수 있다.

(2) 공개

행정기관의 장은 확인·점검·평가 결과를 통보받은 경우에는 인터넷 홈페이지에 공개하여야 한다.

(3) 국무총리에게 건의

행정안전부장관은 확인·점검·평가 결과 민원의 개선에 소극적이거나 이행 상태가 불량하다고 판단되는 경우 국무총리에게 시정조치를 건의할 수

있다.

(4) 직접 시정 조치 요구

행정안전부장은 시정조치가 필요하다고 판단되는 사항 중 경미한 사항은 직접 관계 행정기관의 장에게 시정에 필요한 조치를 요구할 수 있다.

(5) 처리 결과 통보

국무총리로부터 시정 요구를 받거나 행정안전부장관으로부터 시정 요구를 받은 관계 행정기관의 장은 행정안전부장관에게 그 처리 결과를 통보하여야 한다.

5. 평가 및 공개

1) 행정안전부장관은 행정기관에 대한 민원행정 및 민원제도 개선의 추진상황에 대한 평가를 할 수 있다.

2) 평가 결과를 통보한 날부터 14일 이내에 해당 행정기관의 인터넷 홈페이지에 1개월 이상 공개해야 한다.

3) 행정기관의 장은 행정기관의 종합평가 결과 및 주요 항목별 평가 결과를 공개해야 한다.

5. 포상

행정안전부장관은 평가 결과에 따라 우수 기관 및 직원에 대하여 포상할 수 있다.

Topic 34. 법정민원 신설 사전진단

1. 법정민원 신설 사전진단 (적정성 판단)

중앙행정기관의 장은 소관 법정민원을 신설하려는 경우에는 처리기간·구비서류·수수료 등의 적정성에 대해 사전진단을 실시해야 한다.

2. 사전진단 결과 통보

사전진단의 결과를 행정안전부장관에게 통보

3. 소관 중앙행정기관의 장과의 협의

Topic 35. 행정기관의 협조

1. 행정기관의 협조 개념

행정기관의 장은 행정안전부장관이 실시하는 민원 관련 자료수집, 민원제도 개선사업에 적극 협조하여야 한다.

2. 민원행정에 관한 여론 수집

행정안전부장관은 민원 처리에 관하여 필요한 경우 국민들의 여론을 수집하여 민원행정제도 및 그 운영의 개선에 반영할 수 있다.

3. 민원행정에 관한 여론 수집 사항

(1) 여론조사 의뢰

관련 기관 또는 단체 등에 여론조사를 의뢰할 수 있다.

(2) 민원행정제도 시정 조치 요구

1) 행정안전부장관은 개선이 필요한 경우 국무총리의 승인을 받아 관계 행정기관의 장에게 시정에 필요한 조치를 요구 ○

2) 관계 행정기관의 장은 조치를 하고, 그 처리 결과를 행정안전부장관에게 통보

2. 행정업무의 운영 및 혁신에 관한 규정

Topic 1. 행정업무의 효율적 운영의 의미

1. 행정업무의 효율적 운영의 의미

행정업무의 효율적 운영은 조직의 최종 목적을 달성하기 위하여 업무 전반을 효율적으로 개선하고 비용을 최소화하기 위한 각종 관리활동이다.

2. 행정업무운영

(1) 업무의 간소화

결재 단계의 축소, 전자결재의 활성화, 불필요한 보고서의 생산 지양 등을 추구

(2) 업무의 표준화

업무의 인계·인수를 철저히 하고, 전자결재의 활성화, 업무의 자동화를 지향

(3) 업무의 과학화

전자결재 시스템, 지식행정 시스템, 협업 시스템 등을 활용하여 행정 지식을 공유하고 활용하여 정부 내 의사소통을 증진한다.

(4) 업무의 정보화

전산화, 정보화를 통하여 행정업무의 처리방식을 혁신함으로써 행정기관 내부적으로 행정의 효율화, 간소화를 추진

Topic 2. 용어정리

(1) “공문서”

행정기관에서 공무상 작성하거나 시행하는 문서와 행정기관이 접수한 모든 문서

(2) “전자문서”

1) 전자문서

컴퓨터 등 정보처리능력을 가진 장치에 의하여 전자적인 형태로 작성되거나 송신·수신 또는 저장된 문서

2) “개방형 문서 형식”

①기술의 표준과 규격이 공개되어 있을 것

②기계 판독이 가능한 형태일 것

(3) “문서과”

행정기관 내의 공문서를 분류·배부·보존하는 업무를 수행하거나 수신·발신하는 업무를 지원하는 등 문서에 관한 업무를 주관하는 과·담당관

(4) “처리과”

업무 처리를 주관하는 과·담당관

(5) “서명”

기안자·검토자·협조자·결재권자 또는 발신명의인이 공문서에 자필로 자기의 성명을 다른 사람이 알아볼 수 있도록 한글로 표시하는 것

(6) “전자이미지서명”

기안자·검토자·협조자·결재권자 또는 발신명의인이 전자문서상에 전자적인 이미지 형태로 된 자기의 성명을 표시하는 것

(7) “전자문자서명”

기안자·검토자·협조자·결재권자 또는 발신명의인이 전자문서상에 자동 생성된 자기의 성명을

전자적인 문자 형태로 표시하는 것

(8) “행정전자서명”

기안자·검토자·협조자·결재권자 또는 발신명
의인의 신원과 전자문서의 변경 여부를 확인할 수
있도록 그 전자문서에 첨부되거나 결합된 전자적
형태의 정보로서 인증기관으로부터 인증을 받은
것

(9) “전자이미지관인”

관인의 인영을 컴퓨터 등 정보처리능력을 가진
장치에 전자적인 이미지 형태로 입력하여 사용하
는 관인

(10) “전자문서시스템”

문서의 기안·검토·협조·결재·등록·시행·분
류·편철·보관·보존·이관·접수·배부·공람·
검색·활용 등 모든 처리절차가 전자적으로 처리
되는 시스템

(11) “업무관리시스템”

행정기관이 업무처리의 모든 과정을 과제관리카
드 및 문서관리카드 등을 이용하여 전자적으로 관
리하는 시스템

(12) “행정정보시스템”

행정기관이 행정정보를 생산·수집·가공·저장
·검색·제공·송신·수신하고 활용할 수 있도록
하드웨어·소프트웨어·데이터베이스 등을 통합한
시스템

(13) “정보통신망”

전기통신설비를 활용하거나 전기통신설비와 컴퓨
터 및 컴퓨터의 이용기술을 활용하여 정보를 수집

·가공·저장·검색·송신 또는 수신하는 정보통
신체제

(14) “정책실명제”

정책의 투명성과 책임성을 높이기 위하여 행정기
관에서 소관 업무와 관련하여 수립·시행하는 주
요 정책의 결정 및 집행 과정에 참여하는 관련자
의 실명과 의견을 기록·관리하는 제도

Topic 3. 문서의 개념 및 필요성, 기능

1. 공문서의 개념

행정기관 또는 공무원이 직무상 작성하고 처리한
문서 및 행정기관이 접수한 문서

2. 문서의 필요성 (복/불/증/절/보)

- 1) 내용이 복잡하여 문서 없이는 업무처리가 곤란
할 때
- 2) 업무처리에 대한 의사소통이 대화로는 불충분
하여 문서가 필요한 때
- 3) 행정기관의 의사표시 내용을 증거로 남겨야 할
때
- 4) 업무처리의 형식상 또는 절차상 문서가 필요한
때
- 5) 업무처리 결과를 보존할 필요가 있을 때

3. 문서의 기능

- (1) 의사의 기록·구체화
- (2) 의사의 전달
- (3) 의사의 보존
- (4) 자료 제공
- (5) 업무의 연결·조정

Topic 4. 문서의 종류

하는 문서

1. 문서의 종류

(1) 작성주체에 의한 구분

1) 공문서

행정기관에서 공무상 작성하거나 시행하는 문서와
행정기관이 접수한 모든 문서

2) 사문서

개인이 사적인 목적을 위하여 작성한 문서

(2) 유통대상여부에 의한 구분

1) 유통되지 않는 문서 : 내부결재문서

행정기관이 내부적으로 계획 수립, 처리방침 결정,
업무보고, 소관사항 검토등을 하기 위하여 결재를
받는 문서

2) 유통대상 문서

① 대내문서

해당 기관 내부에서 상호간 협조를 하거나 보고
또는 통지를 위하여 수신·발신하는 문서

② 대외문서

해당 기관 이외에 다른 행정기관(소속기관 포함)이
나 국민, 단체 등에 수신·발신하는 문서

(3) 문서의 성질에 의한 분류

1) 법규문서

주로 법규사항을 규정하는 문서로서 헌법·법률·대
통령령·총리령·부령·조례 및규칙 등에 관한 문서

2) 지시문서

훈령·지시·예규·일일명령 등 행정기관이 그 하급기
관이나 소속 공무원에 대하여 일정한 사항을 지시

① 훈 령

상급기관이 하급기관에 대하여 장기간에 걸쳐 그
권한의 행사를 일반적으로 지시하기 위하여 발하
는 명령

② 지 시

상급기관이 직권 또는 하급기관의 문익에 의하여
하급기관에 개별적·구체적으로 발하는 명령

③ 예 규

행정업무의 통일을 기하기 위하여 반복적인 행정
업무의 처리기준을 제시하는 문서로서 법규문서를
제외한 문서

④ 일일명령

일일명령 당직·출장·시간외근무·휴가 등 일일업무
에 관한 명령

3) 공고문서

고시·공고 등 행정기관이 일정한 사항을 일반에게
알리기 위한 문서

① 고 시

법령이 정하는 바에 따라 일정한 사항을 일반에게
알리는 문서

② 공 고

일정한 사항을 일반에게 알리는 문서

4) 비치문서

행정기관이 일정한 사항을 기록하여 행정기관 내
부에 비치하면서 업무에 활용하는 대장·카드 등의
문서

5) 민원문서

민원인이 행정기관에 허가, 인가, 그 밖의 처분 등
특정한 행위를 요구하는 문서와 그에 대한 처리문

서

6) 일반문서

회보 및 보고서

Topic 5. 문서의 성립과 효력발생

1. 문서의 성립

(1) 성립요건

- 1) 행정기관의 적법한 권한 범위 내에서 작성
- 2) 위법·부당하거나 시행 불가능한 내용X
- 3) 법령에 규정된 절차 및 형식을 갖추어야 함

(2) 성립시기

- 1) 문서는 결재권자가 해당 문서에 대하여 서명의 방식으로 결재함으로써 성립
- 2) 결재권자란 행정기관의 장, 법령에 따라 행정 권한을 위임받거나 위탁받은 자, 위임전결 또는 대결하는 자

2. 문서의 효력 발생

(1) 효력발생에 대한 입법주의

1) 표백주의

문서가 성립한 때 즉 결재로써 문서의 작성이 끝난 때에 효력이 발생한다는 견해

2) 발신주의

성립한 문서가 상대방에게 발신된 때 효력이 발생한다는 견해

3) 도달주의

문서가 상대방에게 도달해야 효력이 생긴다는 견해이며 수신주의라고도 함

4) 요지주의

상대방이 문서의 내용을 안 때에 효력이 발생한다는 견해

(2) 문서의 효력발생 시기

1) 일반 문서

문서가 수신자에게 도달됨으로써 그 효력을 발생

2) 전자 문서

전자문서는 수신자가 관리하거나 지정한 전자적 시스템 등에 입력됨으로써 그 효력을 발생

3) 공고문서

문서상에 효력발생 시기를 명시하고 있지 않으면 5일이 경과한 때에 효력이 발생

Topic 6. 문서 처리의 원칙 및 기준

1. 문서 처리의 원칙

- (1) 전자적 처리 원칙
- (2) 신속처리의 원칙
- (3) 책임처리의 원칙
- (4) 적법처리의 원칙

2. 문서 처리의 기준

- 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

Topic 7. 문서 작성의 원칙

1. 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 전문용어 등의 사용을 피하여 이해하기 쉽게 작성하여야 한다.

2. 문서작성의 방법

(1) 바코드 등 표기

(2) 문서의 숫자표기

- 1) 문서에 쓰는 숫자는 아라비아 숫자를 쓴다.
- 2) 날짜는 숫자로 표기하되, 연·월·일의 글자는 생략하고 그 자리에 온점을 찍어 표시

(3) 문서의 시, 분 표기

시·분은 24시각제에 따라 숫자로 표기하되, 시·분의 글자는 생략하고 그 사이에 쌍점을 찍음.

(4) 공문서 작성의 방법

공문서의 내용을 둘 이상의 항목으로 구분할 필요가 있으면 그 항목을 순서대로 표시하고 필요한 경우에는 특수한 기호로 표시할 수 있다.

3. 규격 용지의 사용

(1) 규격 표준화의 필요성

용지의 규격을 통일하여 표준화함으로써 문서의 작성·처리 등 뿐만 아니라 각종 사무자동화기기의 활용을 용이하게 함

(2) 용지의 기본규격

- 1) 문서의 작성에 사용하는 용지는 가로 210mm, 세로 297mm(A4용지)의 직사각형으로 한다.
- 2) 도면 작성 등 기본규격을 사용하기 어려운 특별한 경우에는 그에 알맞은 규격의 용지를 사용O

4. 문서의 쪽 번호 등 표시

(1) 문서의 쪽 번호 표시 대상문서

- 1) 문서의 순서 또는 연결 관계를 명백히 할 필요가 있는 문서
- 2) 사실관계나 법률관계의 증명에 관계되는 문서
- 3) 허가, 인가 및 등록 등에 관계되는 문서 해당하는 경우에는 쪽 번호 또는 발급번호를 표시하거나 간인 표시 함

(2) 표시 방법

1) 전자문서인 경우

- ① 각종 증명발급에 관한 문서를 제외한 문서에는 문서의 **중앙 하단**에 쪽 번호를 표시
- ② 문서의 순서 또는 연결관계를 명백히 할 필요가 있는 중요한 문서에는 해당 **문건의 전체 쪽수와 그 쪽의 일련번호**를 붙임표(-)로 이어 표시
- ③ 각종 증명발급에 관한 문서에는 해당 문서의 **왼쪽 하단**에 발급번호를 표시

2) 종이문서인 경우

- ① 관인 관리자가 관인을 이용하여 간인
- ② 종이 문서에는 간인을 갈음하여 구멍뚫기(천공) 방식으로 표시할 수 있음

5. 발의자와 보고자 표시

(1) 원 칙

기안문에는 발의자와 보고자를 알 수 있도록 표시

(2) 발의자와 보고자의 표시 생략 가능 문서

- ① 검토나 결정이 필요하지 아니한 문서
- ② 각종 증명 발급, 회의록, 그 밖의 단순 사실을 기록한 문서
- ③ 일상적·반복적인 업무로서/ 경미한 사항에 관한 문서

Topic 8. 문서의 기안

1. 기안의 개념

기안이라 함은 행정기관의 의사를 결정하기 위하여 문안을 작성하는 것

2. 기안의 원인

- ① 상급자의 지시사항을 처리
- ② 접수문서의 처리
- ③ 순수한 자기발안
- ④ 법령·훈령·예규 등의 근거

3. 기안의 원칙

1) 문서의 기안은 전자문서로 하는 것을 원칙으로 하나 업무의 성질상 전자문서로 기안하기 곤란하거나 그 밖의 특별한 사정이 있으면 종이문서로 기안○

2) 둘 이상의 행정기관의 장의 결재가 필요한 문서는 그 문서 처리를 주관하는 행정기관에서 기안

3. 기안자의 자격

- (1) 기안자의 범위에 관하여는 아무런 제한이 없으며 공무원이면 누구든지 기안자가 된다.
- (2) 분장 받은 업무에 대하여 그 업무를 담당하는 자는 직급 등에 관계없이 기안할 수 있다.
- (3) 결재권자는 접수문서를 공람할 때 처리담당자를 따로 지정할 수 있으므로 이 경우 지정된 자도 기안자가 된다.

4. 기안자 등의 표시

- 1) 기안문에는 발의자와 보고자의 직위나 직급의 앞 또는 뒤에 발의자는 ★표시를, 보고자는 ○표시를 한다.
- 2) 기안문에 첨부되는 계산서·통계표·도표 등 작성상의 책임을 밝힐 필요가 있다고 인정되는 첨부물에는 작성자를 표시하여야 한다.

5. 기안문의 작성 시 고려사항

(1) 작성 전 고려사항

- 1) 기안자는 안건에 관련된 문제를 파악하고 관계 규정 및 과거 **행정선례**를 숙지
- 2) 기안하는 목적과 필요성을 파악하고 자료를 수집·분석하며 필요한 경우에는 설문조사, 실태조사, 회의 등을 통하여 **의견을 청취**한다.
- 3) 복잡한 기안의 경우에는 **초안을 작성**하여 논리의 일관성을 해치는 사항이 없도록 검토한 다음 작성

(2) 작성 시 유의사항

1) 정확성(바른 글)

- ① 6하 원칙에 따라 작성하고 오·탈자나 계수 착오가 없도록 한다.
- ② 필요한 내용을 빠뜨리지 않고, 잘못된 표현이 없도록 문서를 작성한다.
- ③ 의미전달에 혼동을 일으키지 않도록 정확한 용어를 사용하고 문법에 맞게 문장을 구성한다.
- ④ 애매모호하거나 과장된 표현에 의하여 사실이 왜곡되지 않도록 한다.

2) 용이성(쉬운 글)

- ① 상대방의 입장에서 이해하기 쉽게 작성한다.
- ② 문장은 가급적 짧게 끊어서 항목별로 표현한다.
- ③ 복잡한 내용일 때는 먼저 결론을 내린 후 이유를 설명하는 것이 좋다.
- ④ 추상적이고 일반적인 용어보다는 구체적이고 개별적인 용어를 쓴다.
- ⑤ 읽기 쉽고 알기 쉬운 용어를 사용하고, 한자나 어려운 전문용어 또는 일반화되지 않은 약어는 사용하지 않는다. 한자나 전문용어를 쓸 필요가 있을 때에는 ()에 한자를 쓰거나 용어의 해설을 붙인다.

3) 성실성(호감 가는 글)

- ① 문서는 성의 있고 진실하게 작성한다.
- ② 상대방에게 불쾌감을 주거나 상대를 무시하는 듯한 표현은 피하고 적절한 경어를 사용한다.
- ③ 감정적이고 위압적인 표현을 쓰지 않는다.

4) 경제성(효율적으로 작성하는 글)

- ① 일상 반복적인 업무는 표준 기안문을 활용한

다.

- ② 용지의 규격·지질을 표준화한다. 규격이나 지질이 다르면 표준화된 경우에 비하여 많은 시간과 노력이 요구된다.
- ③ 서식을 통일하여 규정된 서식을 사용하는 것이 경제적이다.
- ④ 1건 1매 주의

Topic 9. 기안의 종류

1. 일반기안

(1) 일반기안문

하나의 안건을 처리하기 위하여 정해진 기안서식에 문안을 작성하는 것

(2) 간이기안문

보고서·계획서·검토서 등 내부적으로 결재하는 문서에 한하여 사용

2. 일괄기안

(1) 개념

서로 관련성이 있는 2개 이상의 안건을 동시에 일괄하여 기안하는 것을 말한다.

(2) 작성 및 시행방법

- 1) 일괄기안은 각각의 기안문에 작성, 각각의 기안문에는 두문, 본문 및 결문의 구성요소가 모두 포함되어야 한다.
- 2) 업무관리시스템 또는 전자문서시스템에서 한번의 지정(확인)으로 각각의 기안문에 기안자·검토자·협조자·결재권자의 정보가 동시에 생성되도록 하여야 한다.

- 3) 제목은 각 안의 내용 및 성격에 따라 다르게
- 4) 각각 다른 생산등록번호를 사용하여 같은 날짜로 시행
- 5) 발송할 것을 전제로 하는 기안문이 내부결재의 내용과 동일한 경우에는 내부결재 안건을 별도로 작성할 필요 없이 생략할 수 있다.
- 6) 대내외로 발송할 문서의 경우, 각각의 기안문에 발신명의를 모두 표시해야 한다.

3. 공동기안

(1) 의의

둘 이상의 행정기관의 장의 결재를 받아 공동 명의로 시행하기 위하여 문안을 작성하는 것

(2) 작성 및 시행방법

- 1) 그 문서 처리를 주관하는 기관에서 기안하여 먼저 그 기관의 장의 결재를 받은 후 관계 행정기관의 장의 결재를 받는다.
- 2) 관계 기관의 장의 결재를 받기 전에 그 기관의 해당 보조기관 등과 충분한 사전협의를 있어야 한다.
- 3) 공동기안 문서는 해당 문서의 처리를 주관하는 행정기관의 문서등록대장에 등록하고, 그 등록번호를 부여하는 등 주관기관의 문서 처리절차에 따른다.

4) 공동기안문의 발신 명의 표시

- ① 해당 문서처리를 주관하는 행정기관 장의 명의를 맨 위에 표시/ 관계행정기관 장의 명의를 그 밑에 표시
- ② 관계 행정기관의 장이 동일 직위일 때에는 부처·청의 순위에 따라 표시/ 동일 직급이 아닌 때에는 상위 직급 행정기관장 명의부터 표시

4. 수정기안

문서 그 자체에 간단한 수정을 하거나 필요한 사항을 추가하여 기안에 갈음

5. 서식에 의한 처리

- 1) 생산등록번호란·접수등록번호란·수신자란 등이 설계된 서식으로 작성한 문서는 별도의 기안문을 작성하지 아니하고 해당 서식의 기안자·검토자·협조자·결재권자의 서명란에 결재를 받아야 한다.
- 2) 서명란이 따로 설치되지 않은 경우에는 간이결재인을 찍어 이에 결재함으로써 기안에 갈음할 수 있다.

Topic 10. 기안의 검토, 협조

1. 검토 및 협조의 개념

(1) 검토

보조기관 또는 보좌기관이 그 소속 공무원이 기안한 내용을 분석하고 점검하여 동의 여부를 결정하는 것

(2) 협조

협조는 기안내용과 관련이 있는 다른 부서나 기관의 합의를 얻는 것

(검토: 직제상 수직적 합의, 협조: 수평적 합의)

2. 검토 및 협조의 절차

(1) 검토 절차

- 1) 기안자는 기안문의 형식·내용을 최종적으로 확인한 후 기안자란에 서명하고, 결재권자의 결재를 받기 전에 하위 보조(보좌)기관에서 상위 보조(보

좌) 기관의 순으로 검토를 받음

2) 업무분담자가 기안한 경우에는 총괄책임자의 검토를 거친 후 보조(보좌)기관의 검토·결재를 받는다.

3) 총괄 책임자가 기안하는 경우에는 업무분담자의 의견을 들은 후 보조(보좌)기관의 검토·결재를 받는다.

4) 총괄책임자나 보조(보좌)기관이 출장 등의 사유로 검토를 할 수 없는 등 부득이한 경우에는 검토를 생략하되, 서명란에 출장 등 검토를 할 수 없는 사유를 적어야 한다.

(2) 협조 절차

기안문의 내용이 행정기관 내의 다른 보조기관 또는 보좌기관의 업무와 관련이 있을 때에는 그 기관의 협조를 받아야 한다.

3. 다른 의견의 표시

(1) 기안문을 검토 또는 협조하는 경우에 그 내용과 다른 의견이 있으면 본문의 마지막 또는 별지에 그 의견을 표시하여야 한다.

(2) 다른 의견을 표시하는 때에는 서명란의 해당 직위 또는 직급 다음에 “(의견있음)”이라고 표시하고 서명하여야 한다.

(3) 기안문의 내용에 대한 검토 또는 협조 과정에서 기안자·검토자·협조자 상호간에 의견이 다를 경우 가능한 한 의견을 조정하여 합의하도록 노력하여야 한다.

(4) 기안자와 검토자는 기안문의 문안을 직접 수정하거나 재작성할 수 있지만, 협조자는 수정 또는 재작성 할 수 없다.

Topic 11. 문서의 결재

1. 결재의 의의

행정기관의 의사를 결정할 권한이 있는 자가 그 의사를 결정하는 행위

2. 결재의 종류

(1) 결재

법령에 따라 행정기관의 의사를 결정할 권한을 가진 자가 직접 그 의사를 결정하는 행위

(2) 전결

행정기관의 장으로부터 업무의 내용에 따라 결재권을 위임받은 자가 행하는 결재

(3) 대결

결재권자가 휴가, 출장, 그 밖의 사유로 결재할 수 없을 때에 그 직무를 대리하는 자가 행하는 결재

3. 결재의 효과

문서는 결재권자가 해당 문서에 서명의 방식으로 결재함으로써 성립

4. 결재의 표시

(1) 결재의 표시

기관장의 직위를 직위란에 간략히 표시하고 결재란에 서명

(2) 전결의 표시

전결하는 사람의 서명란에 “전결” 표시를 한 후 서명

(3) 대결의 표시

1) 위임전결 사항이 아닌 사항을 대결하는 경우
("대결"만 표시)

대결하는 사람의 서명란에 "대결" 표시를 하고 서명

2) 위임전결 사항을 대결하는 경우("전결"과 "대결"을 함께 표시)

전결권자의 서명란에는 "전결" 표시를, 대결하는 사람의 서명란에는 "대결"이라고 표시하고 서명

5. 결재 받은 문서의 수정

(1) 원칙

결재 받은 문서의 일부분을 삭제하거나 수정할 때에는 수정한 내용대로 재작성하여 결재를 받아 시행

(2) 종이문서의 경우

1) 글자의 중앙에 가로로 두 선을 그어 삭제 또는 수정

2) 문서의 일부분을 삭제 또는 수정하는 경우, 삭제 또는 수정한 자가 그 곳에 서명 또는 날인

3) 시행문을 삭제 또는 수정하는 경우, 그 줄의 오른쪽 여백에 삭제 또는 수정한 글자 수를 표시하고 관인으로 날인

Topic 12. 문서의 등록

1. 문서의 등록 개념

처리과를 단위로 그 부서에서 생산, 접수한 모든 등록대상 문서를 시간 순서에 따라 기록물 등록대장에 등재하여 관리하는 것

2. 문서의 생산등록번호

(1) 행정기관은 문서를 생산하였을 때에는 지체 없이 생산등록번호를 부여하고 등록

(2) 생산등록번호 외 부여하는 번호

1) 누년 일련번호 : 법규문서, 훈령 및 예규

2) 연도별 일련번호 : 일일명령

3) 연도표시 일련번호 : 지시, 공고문서

2. 등록 대상 문서

1) 해당 부서에서 기안하여 결재를 받은 모든 문서

2) 기안문 형식 외의 방법으로 작성하여 결재권자의 결재를 받은 문서

3) 접수한 문서

3. 문서 등록 요령

(1) 업무관리시스템 또는 전자문서시스템에 의하여 문서(기록물)등록대장에 등록하고 생산(접수)등록번호를 부여

(2) 문서의 등록번호는 처리과별로 문서(기록물)등록대장에 등록된 순서에 따라 연도별 일련번호를 부여하여 관리한다.

(3) 내부결재 문서는 "내부결재"라고 표시한다.

(4) 전자적으로 문서 등록 표시를 할 수 없는 결재문서는 문서의 표지 왼쪽 상단에 문서등록의 표시를 한 후 등록한다.

(5) 일반문서에 첨부된 녹음테이프, 큰 도면 등 기록물종류나 규격이 달라 함께 관리가 곤란한 첨부물은 별도로 등록

Topic 13. 문서의 시행

1. 문서 시행의 개념

내부적으로 성립한 행정기관의 의사를 외부로 표시하는 단계 (문서의 효력을 발생하게 하는 절차)

2. 문서 시행의 절차

시행문의 작성, 관인 날인 또는 서명, 문서 발신 등의 절차를 거침

3. 문서 시행의 방법

발신, 홈페이지 게시, 관보 게재, 고시·공고, 교부 등이 있다.

4. 시행문의 작성

(1) 일반 사항

결재 받은 문서 중 발신할 문서는 시행문을 작성하여야 하며 별도의 시행문 서식은 없다.

일반기안문에 관인을 찍으면 시행문

(2) 전자문서

업무관리시스템 또는 전자문서시스템에서 전자이미지관인을 찍으면 시행문이 된다.

(3) 종이문서

결재받은 기안문을 복사하여 관인을 찍으면 시행문이 된다.

(4) 전신·전신타자·전화 발신 문서

전신·전신타자·전화로 발신하는 문서는 시행문을 작성하지 아니하나, 시행문 형식으로 발신한다.

(5) 생산(접수)등록번호란 · 수신란 등이 설계된

서식으로 작성한 문서

발신명의란에 관인을 찍거나 행정기관의 장이 서명하여 시행할 수 있다.

(6) 시행문의 수신자가 여럿인 경우

수신자 전체를 함께 표시하여 시행문을 작성·시행할 수 있다.

다만, 수신자의 개인정보 보호 등을 위하여 필요할 때에는 수신자별로 작성·시행하여야 한다.

5. 시행 준용

단순한 업무에 관한 지시나 자료요구 업무연락, 통보, 공지사항, 일일명령 등에 해당하는 시행문은 업무관리시스템 또는 전자문서시스템의 전자게시판이나 행정기관의 홈페이지 등에 게시된 때에 시행된 것으로 본다.

Topic 14. 관인 날인 또는 서명

1. 관인을 날인하거나 서명하는 문서

(1) 행정기관의 장 또는 합의제기관의 명의로 발신하는 문서

관인을 찍거나 행정기관의 장이 서명한다.

(2) 보조기관 또는 보좌기관의 명의로 발신하는 문서

1) 발신 명의 표시의 마지막 글자 위에 보조기관 또는 보좌기관이 서명하여 시행하되, 전자이미지서명, 전자문자서명, 행정전자서명은 전자적으로 자동 생성되도록 하여야 한다.

2) 직무를 대리하는 사람이 서명을 하는 경우에는 서명 앞에 “직무대리”의 표시를 하여야 한다.

2. 관인 날인 또는 서명을 생략하는 문서

(1) 생략 표시를 하지 않는 문서

관보나 신문 등에 실리는 문서의 경우 관인 날인 또는 서명을 생략할 수 있으며, 별도의 생략 표시를 하지 않는다.

(2) 생략 표시를 해야 하는 문서

- ① 일일명령 등 단순 업무처리에 관한 지시문서
- ② 행정기관 또는 보조(보좌)기관 간의 단순한 자료요구, 업무연락, 통보 등을 위한 문서이며 표시 위치는 발신명의 표시의 오른쪽에 한다.

3. 관인의 인영을 인쇄하여 사용하는 문서

1) 관인을 찍어야 할 문서로서 다수의 수신자에게 동시에 발신 또는 교부하거나 알리는 문서에는 관인의 날인을 갈음하여 관인의 인영을 **인쇄**하여 사용할 수 있다.

2) 관인의 인영을 인쇄하여 사용하려면 미리 관인을 관리하는 부서의 장과 협의하고 **해당 행정기관의 장의 승인**을 받아야 한다.

3) 관인의 인영을 실제 규격대로 인쇄하기 어려운 경우에는 인영의 **크기를 적절하게 축소**하여 인쇄할 수 있다.

Topic 15. 문서의 발신

1. 발신 원칙

(1) 문서는 직접 처리하여야 할 행정기관에 발신한다.

(2) 문서는 처리과에서 발송한다. 다만, 인편 또는 우편으로 발송하는 경우에는 문서과의 지원을 받

아 발송할 수 있다.

2. 재발신 사유

- 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

3. 발신 명의

- 1) 문서의 발신 명의는 행정기관의 장으로 한다. 다만, 합의제기관의 권한에 속하는 문서의 발신 명의는 그 합의제기관으로 한다.
- 2) 행정기관 내의 보조기관 또는 보좌기관 상호간에 발신하는 문서는 해당 보조기관 또는 보좌기관의 명의로 한다.
- 3) 발신할 필요가 없는 내부결재문서는 발신 명의를 표시하지 아니한다.

4. 발신 방법

(1) 일반 사항

업무관리시스템이나 전자문서시스템 등의 정보통신망을 이용하여 발신

(2) 예외 사항

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.

5. 전자우편주소를 이용한 문서 발신

행정기관이 아닌 자에게는 행정기관의 홈페이지나 행정기관에서 공무원에게 부여한 전자우편주소를 이용하여 문서를 발신할 수 있다.

(다만 사전에 알고있는 경우)

6. 문서 등의 보안 유지

행정기관의 장은 문서를 수신·발신하는 경우에 문서의 보안 유지와 위조, 변조, 분실, 훼손 및 도난 방지를 위한 적절한 조치를 마련하여야 한다.

Topic 16. 문서의 접수, 공람

1. 일반 원칙

(1) 처리과

- 1) 문서는 처리과에서 접수하며 접수일시와 접수등록번호를 접수란에 전자적으로 표시
- 2) 접수란이 없거나 전자적으로 표시할 수 없는 문서인 경우에는 두문의 오른쪽 여백에 '접수인'을 찍고 접수일시와 접수등록번호를 적는다.

(2) 문서과

문서과에서 받은 문서는 문서과에서 접수일시를 전자적으로 표시하거나 적고 지체 없이 처리과에 배부하여 접수하게 하여야 한다. 이 경우 접수등록번호는 처리과에서 전자적으로 표시하거나 적는다.

2. 행정기관 외의 자로부터 정보통신망으로 받은 문서

접수절차를 거쳐 업무관리시스템 또는 전자문서시스템 상에서 처리하되, 발신자의 주소와 성명 등

이 불분명하거나 담당 업무와 관련이 없는 사항인 경우에는 접수하지 X

3. 둘 이상의 보조(보좌)기관 관련 문서

관련성이 가장 높은 보조기관 또는 보좌기관에서 그 문서를 접수하여야 한다. 단, 문서과에서 해당 문서를 받게 되면 그 관련성이 가장 높다고 판단되는 보조기관 또는 보좌기관에 보내야 한다.

4. 당직근무자가 받은 문서

일반적인 접수절차를 거쳐 문서를 접수할 수 있도록 다음 근무시간 시작 후지체 없이 문서과에 인계하여야 한다.

Topic 17. 문서의 반송, 이송

1. 문서의 반송

(1) 반송의 의미

발신한 기관으로 되돌려 보내는 것

(2) 행정기관 간의 반송

접수한 문서에 형식상의 흠이 있으면 반송사유를 구체적으로 밝혀 발신한 행정기관의 장에게 반송

(3) 보조기관 또는 보좌기관 간의 반송

처리과에서 그 소관에 속하지 아니하는 문서를 접수한 때에는 지체 없이 그 문서를 발신한 처리과에 반송하여야 하며/ 문서과로부터 배부 받은 문서인 경우에는 문서과에 재배부 요청

2. 문서의 이송

(1) 이송의 의미

발신기관이 아니라 소관기관으로 송부하는 것

(2) 행정기관 간의 이송

행정기관의 장은 접수한 문서가 다른 행정기관의 소관사항인 경우에는 그 문서를 지체 없이 소관 행정기관의 장에게 이송

(3) 보조기관 또는 보좌기관 간의 이송

처리과에서 접수한 문서가 다른 보조기관이나 보좌기관의 소관사항인 경우에는 지체 없이 소관 보조기관 또는 보좌기관에 이송

Topic 18. 문서의 공람 및 경유

1. 문서의 공람

(1) 의의

처리과의 문서 수·발신 업무 담당자는 접수한 문서를 처리담당자에게 인계하고 처리담당자는 공람할 자의 범위를 정하여 문서를 공람하게 할 수 있다.

(2) 공람 대상 문서 (침/민/협/토/훈)

- 1) 결재권자로부터 처리지침을 받아야 할 필요가 있는 문서
- 2) 민원문서
- 3) 행정기관이나 보조기관 또는 보좌기관 간의 업무협조에 관한 문서
- 4) 접수된 문서를 처리하기 위하여 미리 검토할 필요가 있는 문서
- 5) 그 밖에 공무원의 신상, 교육·훈련 등과 관련하여 공무원이 알아야 할 필요가 있는 문서

2. 공람순서

규정 X

3. 공람의 표시

자동으로 표시

4. 결재권자의 지시

결재권자는 문서의 처리기한 및 처리방법을 지시할 수 있으며 필요하면 업무분장에 따른 담당자 외에 그 문서의 처리담당자를 따로 지정할 수 O

5. 경유문서

(1) 접수

일반문서의 접수절차와 동일

(2) 결재 및 처리

- 1) 경유문서를 접수한 기관은 해당 기관장의 명의로 다른 경유기관의 장이나 최종 수신자에게 경유문서를 첨부하여 발신하여야 한다.
- 2) 경유기관의 의견이 있으면 그 의견을 기행문본문에 표시하거나 첨부하여 보내야 한다.

(3) 반송 및 보완 (보완요구X)

경유기관이 장은 경유문서를 최종적으로 처리할 권한이 있는자가 아니므로 형식상 내용상의 흠이 있더라도 발신 행정기관의 장에게 반송·수정 또는 보완요구를 할 수 없다.

Topic 19. 업무관리시스템 구축 운영

1. 업무관리시스템의 개념

행정기관이 업무처리의 전 과정을 과제관리카드 및 문서관리카드 등을 이용하여 전자적으로 관리

하는 시스템

2. 업무관리시스템의 기대효과(신속/긴밀/효율)

- 1) 표준화·시스템화로 신속한 업무처리가 가능
- 2) 관련 업무담당자 사이에 업무처리 내용이 긴밀하게 공유
- 3) 행정의 효율성 향상

3. 업무관리시스템의 구축·운영

- 1) 행정기관의 장은 업무처리의 전 과정을 효율적으로 관리하기 위하여 업무관리시스템을 구축·운영하여야 한다.
- 2) 행정안전부장관은 업무관리시스템 구축·운영을 지원하기 위한 계획을 수립·시행할 수 있으며, 관계 행정기관의 장에게 관련자료 및 필요한 의견의 제출을 요청할 수 있다.

4. 시스템의 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·관리 할 수 있도록 ①기안한 내용, ②의사결정 과정에서 제기된 의견, 수정한 내용 및 지시 사항, ③의사결정 내용을 포함하여 구성하여야 한다.

Topic 20. 업무관리시스템의 연계 및 표준고시

1. 업무관리시스템의 연계

행정기관의 장은 효율적인 업무운영을 위하여 업무관리시스템 또는 전자문서시스템을 기능분류시스템 등 행정정보시스템과 연계·운영 ○

2. 업무관리시스템의 표준관리

(1) 규격 및 유통표준 제정

행정안전부장관은 업무관리시스템 및 전자문서시스템 관련 규격에 관한 표준 및 유통에 관한 표준 등을 정하여야 한다.

(2) 규격 및 유통표준 고시

업무관리시스템 및 전자문서시스템의 규격·유통 및 연계에 관한 표준 등을 정한 경우에는 이를 관보에 고시하고 인터넷에 게시하여야 한다.

(3) 표준에 적합한 시스템 사용

행정기관의 장은 표준에 적합한 업무관리시스템이나 전자문서시스템 등을 구축·운영하여야 한다.

3. 업무관리시스템의 활용 및 보안

(1) 행정기관의 장은 업무관리시스템으로 관리한 업무실적 등을 성과평가 등에 효과적으로 활용하도록 노력하여야 한다.

(2) 행정기관의 장은 업무관리시스템에 따라 관리되는 전자문서 및 데이터베이스의 위조·변조·훼손·누출·멸실 등을 방지하기 위하여 적절한 조치를 하여야 한다.

Topic 21. 정부전자문서유통지원센터

1. 센터 설치 · 운영

행정안전부장관은 정부전자문서유통지원센터를

설치·운영한다.

2. 센터의 업무

- 1) 전자문서의 원활한 유통을 위한 지원과 유통 및 연계에 관한 표준 등의 운영
- 2) 전자문서의 효율적인 유통을 위한 프로그램의 개발·보급
- 3) 전자문서의 유통 시 발생하는 장애의 복구를 위한 지원
- 4) 유통되는 전자문서의 위조·변조·훼손 또는 유출 방지를 위한 보호대책 마련
- 5) 행정기관, 공공기관 및 국민 간 전자문서의 유통을 위한 시스템 구축 및 운영

3. 센터 운영에 필요한 사항

센터 관리자는 전자문서유통상의 장애가 발생하거나 시스템 간의 문제가 발생한 경우에는 센터 이용자에게 업무관리시스템 또는 전자문서시스템 등의 관련 정보를 요청할 수 있다.

Topic 22. 서식의 제정 및 활용

1. 서식의 개념

장기간에 걸쳐 반복되는 업무와 관련하여 행정상의 필요사항을 기재할 수 있도록 도안한 일정한 형식

2. 서식의 종류

(1) 법령서식

법률·대통령령·총리령·부령·조례·규칙 등 법령으로 정한 서식

(2) 일반서식

법령서식을 제외한 모든 서식

3. 서식의 제정

(1) 제정 원칙

행정기관에서 장기간에 걸쳐 반복적으로 사용하는 문서로서 정형화할 수 있는 문서는 서식으로 정하여 사용

(2) 제정 방법

1) 법령 제정

- ① 국민의 권리·의무와 직접 관련되는 사항을 기재사항으로 정하는 서식,
- ② 인가, 허가, 승인 등 민원에 관계되는 서식,
- ③ 행정기관에서 공통적으로 사용하는 서식중 중요한 서식은

2) 고시·훈령·예규 제정

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

4. 서식 설계의 일반 원칙

- (1) 기입항목의 식별이 용이하도록 설계
- (2) 쉬운 용어를 사용하고 필요한 항목만 설계
- (3) 기안(시행)문 겸용 설계
- (4) 서명 또는 날인의 선택적 설계
- (5) 행정기관의 이미지 제고 노력
- (6) 민원 서식의 설계
- (7) 용지의 규격
- (8) 큰글자 서식의 적용

1) 노년층 등 디지털 약자의 이용 빈도가 높은 서식

2) 오프라인 방문 이용 건수가 많은 서식

- 3) 다수의 국민이 큰글자 서식으로의 개편을 요구하는 서식
- 4) 그 밖에 소관 행정기관의 장이 큰글자 서식으로 개편할 필요가 있다고 인정하는 서식

Topic 23. 서식의 승인

1. 서식의 승인

(1) 승인기관

1) 행정안전부장관

중앙행정기관이 법령으로 제정하는 서식은 행정안전부장관의 승인

2) 중앙행정기관의 장

중앙행정기관이 법령으로 개정하는 서식, 중앙행정기관 및 그 소속기관이 제정 또는 개정하는 서식

3) 지방자치단체 또는 지방교육행정기관의 장
지방자치단체의 조례·규칙, 훈령·고시·예규 등으로 제정 또는 개정하는 서식

(2) 승인의 신청

1) 승인신청서 제출

입법예고와 동시에 서식 목록과 서식 초안을 첨부하여 문서로 승인을 신청하여야 한다.

2) 관계 기관 간 사전 협의

둘 이상 기관의 업무에 관계되는 서식은 관계 기관 간의 사전 협의를 거쳐 승인을 신청하여야 한다.

3) 신설민원 사전영향평가제 운영(민원행정 및 제도개선 기본지침)

자체 진단하고 그 결과를 서식 심사의뢰 시 행정안전부에 제출

(3) 승인서식의 통보

승인기관이 서식을 승인한 때에는 서식 목록과 승인서식안을 첨부하여 문서로 승인신청기관에 통보하여야 한다.

2. 서식의 관리

(1) 서식의 전자적 제공

행정기관장은 국민이 편리하게 사용할 수 있도록 소관 업무와 관련된 서식을 정보통신망을 이용하여 제공하여야 한다.

(2) 서식의 변경 및 폐지

1) 서식의 변경사용

승인된 서식을 그대로 사용할 수 없는 경우에는 서식의 주요내용을 변경하지 아니하는 범위에서 기재항목 또는 형식을 변경할 수 있으며, 이 경우 서식승인기관에 사후 통보로 승인을 갈음할 수 있다.

2) 서식의 폐지

서식제정기관이 서식을 폐지한 때에는 지체 없이 그 사실을 서식승인기관에 통보하여야 한다.

(3) 해당 국가 언어의 병기

재외공관에서 사용하는 서식에 그 국가의 언어를 병기하여 사용하게 하거나 그 국가의 언어로 번역

한 서식을 사용하게 할 수 있다.

Topic 24. 관인의 관리

1. 관인의 개념

정부기관에서 공식문서에 사용하는 인장

2. 관인의 효력

행정기관의 장 또는 합의제기관의 명의로 발신하거나 교부하는 문서에는 관인을 찍는다. 따라서 관인이 날인되지 아니한 문서는 효력이 있는 문서로서 해당 문서를 시행한 행정기관에 보완을 요청할 수 있다.

3. 관인의 종류

(1) 관 인

일반적으로 합의제 행정기관은 청인을, 독임제 행정기관은 직인을 비치하여 사용한다.

1) 청 인

합의제기관은 청인을 가진다.

2) 직 인

위 합의제기관외의 각급 행정기관의 장, 법령에 따라 합의제기관의 장으로서 사무를 처리하는 경우의 합의제기관, 정부조직법에 따라 위임받은 사무를 행정기관으로서 처리하는 보조기관의 장은 직인을 가진다.

(2) 전자이미지관인

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

자이미지관인을 가진다.

(3) 특수관인

1) 의 의

특수관인은 특별한 기관에서 사용하는 관인과 특별한 용도에 사용하는 관인으로 구분

2) 특수관인 종류

① 행정기관의 장은 유가증권 등 특수한 증표 발행, 민원업무 또는 재무에 관한 업무 등 특수한 업무 처리에 사용하는 관인을 따로 가질 수 있다.

② 세입징수관, 지출관, 회계 등 재무에 관한 업무를 담당하는 공무원의 직인은 기획재정부장관이, 국립의 각급 학교에서 사용하는 관인은 교육부장관이, 외교부와 재외공관에서 외교문서에 사용하는 관인은 외교부장관이, 검찰기관에서 사용하는 관인은 법무부장관이, 군 기관에서 사용하는 관인은 국방부장관이 각각 그 규격과 등록 등 관리에 필요한 사항을 정한다.

4. 관인의 규격

관인의 모양은 규격을 초과하지 아니하는 범위에서 행정기관의 장이 정한다.

Topic 25. 전자이미지관인

1. 전자이미지관인 의의

관인의 인영을 컴퓨터 등 정보처리능력을 가진 장치에 전자적인 이미지 형태로 입력하여 사용하는 관인

2. 관인의 인영 입력

관인의 인영을 컴퓨터 등 정보처리능력을 가진 장

치에 전자적인 이미지 형태로 입력하여 사용

3. 등록과 관리

전자이미지관인은 문서과에서 관리하는 전자이미지관인대장에 등록(재등록)

4. 폐기 및 재등록

전자이미지관인을 사용하는 기관은 관인을 폐기하거나 재등록한 경우 / 즉시 사용중인 전자이미지관인을 삭제하고, 재등록한 관인의 인영을 전자이미지 관인으로 재등록

5. 전자이미지관인의 제출 및 관리

1) 행정정보시스템을 구축·운영하는 행정기관의 장은 행정정보시스템을 사용하는 행정기관의 장에게 전자이미지관인을 제출하게 할 수 있다.

2) 전자이미지관인을 제출한 행정기관의 장은 전자이미지관인을 재등록하거나 폐기하려는 경우에는 그 사실을 지체 없이 행정정보시스템 운영기관 장에게 통보

3) 전자이미지관인을 재등록하거나 폐기한 행정기관의 장은 공동으로 사용하는 행정정보시스템에 재등록한 전자이미지관인을 전자입력하거나 폐기한 전자이미지관인을 삭제하여야 한다.

Topic 26. 관인의 등록

1. 등록(재등록) 기관

1) 각급 행정기관은 관인의 인영을 해당 행정기관의 관인대장에, 전자이미지관인의 인영을 해당 행정기관의 전자이미지관인대장에 각각 등록

2) 등록하지 아니한 관인을 사용할 수 없음.

3) 행정기관의 장은 관인을 위조·변조하거나 부정하게 사용하지 못하도록 필요한 조치

2. 등록(재등록) 사유

- ① 행정기관이 신설 또는 분리된 경우,
- ② 기존 기관의 명칭이 변경된 경우,
- ③ 관인이 분실되거나 마멸된 경우,
- ④ 법령에 따라 권한을 위임받은 경우,
- ⑤ 그 밖에 관인을 다시 새길 필요가 있는 경우 등을 들 수 있다.

3. 등록(재등록) 방법

(1) 행정기관이 직접 등록(재등록)하는 경우 해당 행정기관의 관인대장에 관인을 등록(재등록)하여 보존한다. 이 경우 내부결재를 받아 등록(재등록)한다.

(2) 바로 위 상급기관에 등록(재등록)하는 경우 바로 위 상급기관에 관인등록(재등록)을 신청하여 바로 위 상급기관에서 그 상급기관의 관인대장에 등록(재등록)한다.

Topic 27. 관인의 폐기

1. 폐기 사유

- (1) 행정기관이 폐지된 경우
- (2) 기관 명칭이 변경된 경우
- (3) 관인이 분실 또는 마멸된 경우
- (4) 그 밖에 관인을 폐기할 필요가 있는 경우

2. 폐기 방법

(1) 관인을 폐기할 때에는 관인대장에 관인 폐기 일과 폐기사유 등의 내역을 기재한 후 그 관인의

인영을 등록하여 보존하고 / 그 관인은 관인폐기 공고문과 함께 영구기록물관리기관에 이관

(2) 바로 위 상급기관에 등록된 하급기관의 관인을 폐기하고자 하는 경우에는 폐기 대상 관인을 첨부하여 관인 등록기관(바로 위 상급기관)에 신고

(3) 영구기록물관리기관은 폐기된 관인이 사용되거나 유출되지 아니하도록 하여야 한다.

Topic 28. 관인의 공고

1. 공고 사유

관인 등록기관은 관인을 ① 등록, ② 재등록, ③ 폐기한 경우에는 그 사실을 관보에 공고하여야 한다.

2. 공고 방법

관인 등록기관은 공고 사유가 발생한 때에는 행정안전부장관에게 관보게재를 의뢰하여 공고하여야 한다.

3. 공고 내용

- (1) 관인의 등록 · 재등록 또는 폐기 사유
- (2) 등록 · 재등록 관인의 최초 사용 연월일 또는 폐기 관인의 폐기 연월일
- (3) 등록 · 재등록 또는 폐기 관인의 이름 및 인영
- (4) 공고 기관의 장

Topic 29. 행정업무 혁신

1. 행정업무 혁신 의의

행정기관의 장은 업무의 효율성을 높이고 행정서비스에 대한 국민의 만족도를 높이기 위하여 해당

행정기관의 업무 수행 방식을 지속적으로 혁신

2. 행정업무 혁신대상 업무.

- 1) 행정협업과제의 발굴 · 수행 등 행정협업 촉진
- 2) 불필요한 절차 간소화 및 디지털 기술을 활용한 업무처리 자동화 등 업무절차 개선
- 3) 불합리한 관행 타파 및 구성원 간 이해 · 소통을 위한 조직문화 개선
- 4) 사무공간, 회의공간, 휴게공간, 민원공간 등 업무공간 혁신
- 5) 지식행정 활성화
- 6) 그 밖에 행정업무 혁신을 위하여 추진이 필요한 사항

3. 행정업무 혁신 절차

- 1) 행정안전부장관은 행정업무 혁신을 위한 계획을 수립 · 시행할 수 있다.
- 2) 행정안전부장관은 필요하다고 인정하는 경우 관계 행정기관의 장에게 행정업무 혁신에 필요한 지원을 요청할 수 있다.
- 3) 행정안전부장관은 행정업무 혁신의 효과적인 추진을 위하여 관계 전문가 등으로 구성된 자문단을 운영할 수 있다.

4. 행정업무 혁신의 점검 · 관리 및 지원

- 1) 행정기관의 장은 해당 기관의 행정업무 혁신 추진상황을 지속적으로 점검
- 2) 행정기관의 장은 그 행정기관의 행정업무 혁신 성과를 평가 · 분석하고 체계적으로 관리
- 3) 행정안전부장관은 필요하다고 인정하거나 관련 행정기관이 요청한 경우에는 행정업무 혁신을 위하여 필요한 지원을 할 수 ○

Topic 30. 행정업무 혁신의 효율적 수행

1. 행정업무 혁신의 효율적 수행

행정기관은 행정업무 혁신의 효율적인 수행을 위하여 필요한 경우 관련 행정기관과 협의체를 구성하거나 행정업무 혁신의 목적, 협력 범위 및 기능 분담 등에 관한 업무협약을 체결할 수 있다.

2. 혁신책임관

(1) 의의

행정기관의 장은 소속 기획조정실장 또는 이에 준하는 직위의 공무원/ 해당 행정기관의 행정업무 혁신을 총괄하는 책임관(혁신책임관)으로 임명

(2) 혁신책임관의 업무

- 1) 해당 행정기관의 행정업무 혁신 과제 발굴 및 수행의 총괄
- 2) 해당 행정기관의 행정정보시스템의 다른 행정기관과의 연계 및 효율적 운영에 관한 총괄 관리
- 3) 해당 행정기관의 행정업무 혁신을 위한 행정업무 절차, 관련 제도 등의 정비·개선
- 4) 해당 행정기관의 행정업무 혁신과 관련된 다른 행정기관과의 협의·조정
- 5) 해당 행정기관의 공공기관, 기업, 단체 등과의 협업 추진에 관한 업무를 총괄하는 부서의 지정·운영
- 6) 그 밖에 행정업무 혁신을 위하여 필요한 업무

(3) 혁신책임관 임명 및 등록

1) 임명

행정기관의 장은 소속 기획조정실장 또는 이에 준하는 직위의 공무원을 해당 행정기관의 행정업무

혁신을 총괄하는 책임관으로 임명

2) 등록

행정안전부장관이 정하는 바에 따라 행정업무혁신 시스템에 등록하여야 한다.

3. 행정업무혁신시스템

(1) 행정업무혁신시스템의 구축·운영

- 1) 행정안전부장관은 행정기관이 업무를 원활하게 수행할 수 있도록 전자적 시스템인 행정업무혁신 시스템을 구축할 수 있다.
- 2) 행정기관의 장은 행정업무혁신시스템을 이용하여 행정업무 혁신을 수행하도록 노력해야 한다.

(2) 행정업무혁신시스템의 활용 촉진

- 1) 행정기관의 장은 소관 업무 중 행정업무혁신시스템을 이용하여 업무를 수행한 실적 등 행정업무혁신시스템 활용 실태를 평가·분석하고 그 활용을 촉진하여야 한다.
- 2) 행정안전부장관은 각급 행정기관의 행정업무혁신시스템 활용 실태를 점검·평가하고 필요한 지원을 할 수 있다.

4. 행정정보시스템의 상호 연계 및 통합

- 1) 행정기관의 장은 행정업무 혁신의 원활한 추진을 위하여 행정기관 간 행정정보시스템의 상호연계나 통합을 적극적으로 추진하여야 한다.
- 2) 행정안전부장관은 행정정보시스템의 연계·통합에 필요한 지원을 할 수 있다.

5. 행정업무혁신 관련 시설 등의 확보

- 1) 공동시설·공간·설비 등을 마련하여 다른 행정기관에 제공할 수 있다.

2) 행정안전부장관은 전자적 행정업무 수행을 위하여 정부가 설치한 시설이 행정협업 관련 시설로 활용되거나 연계되도록 노력하여야 한다.

6. 행정업무 혁신문화의 조성 및 국제협력 등

(1) 행정업무 혁신 문화 조성 사업 내용

- 1) 행정업무 혁신 우수사례의 발굴·포상 및 홍보
- 2) 행정업무 혁신을 위한 자문 등 전문인력 및 기술지원
- 3) 행정업무 혁신을 위한 포럼 및 세미나 개최
- 4) 행정업무 혁신을 위한 교육콘텐츠의 개발·보급
- 5) 행정업무 혁신을 위한 정책연구 및 제도개선 사업
- 6) 그 밖에 행정업무 혁신에 필요한 사업

(2) 행정안전부장관은 행정업무 혁신의 참고사례 발굴 및 우수사례의 전파, 전문인력의 양성 및 교류, 관련 전문기술의 확보 등을 위하여 국제협력을 적극적으로 추진하여야 한다.

(3) 행정기관의 장은 행정업무 혁신이 원활하게 수행될 수 있도록 조직 내 활발한 소통을 유도하는 사무공간을 마련하는 데 노력하여야 한다.

8. 행정업무 혁신우수기관 포상 및 홍보 등

- 1) 행정안전부장관은 행정업무 혁신의 성과가 우수한 행정기관을 **선정하여 포상 또는 홍보**할 수 있다.
- 2) 행정기관의 장은 행정업무 혁신에 이바지한 공로가 뚜렷한 공무원 등을 포상하고 **인사상 우대조치** 등을 할 수 있다.

Topic 31. 행정협업 과제

1. 행정협업의 의의

- 1) 업무의 효율성을 높이고 행정서비스에 대한 국민의 만족도를 높이기 위하여/ 행정기관의 장이 다른 행정기관과 공동의 목표를 설정하고/ 해당 행정기관 상호 간의 기능을 연계하거나 시설·장비 및 정보 등을 공동으로 활용하는 방식의 행정기관 간 협업을 말한다.
- 2) 행정기관의 장은 발굴한 행정협업과제 수행을 위하여 노력해야 한다.

2. 행정협업과제 대상의 업무

- (1) 다수의 행정기관이 공동으로 수행할 필요가 있는 업무
- (2) 다른 행정기관의 행정지원을 필요로 하는 업무
- (3) 법령에 따라 다른 행정기관의 인가·승인 등을 거쳐야 하는 업무
- (4) 행정기관 간 행정정보의 공유 또는 제46조의4에 따른 행정정보시스템의 상호 연계나 통합이 필요한 업무
- (5) 그 밖에 다른 행정기관의 협의·동의 및 의견조치 등이 필요한 업무

3. 행정협업과제의 등록

행정기관의 장은 행정협업과제를 행정업무혁신시스템에 등록·관리할 수 있다. 이 경우 행정협업과제를 공동으로 수행할 관련 행정기관의 장과 사전에 협의해야 한다.

4. 행정협업과제를 행정업무혁신시스템에 등록하려는 경우 포함 사항

- (1) 행정협업과제의 주관부서 및 과제담당자와 협

업부서 및 담당자

(2) 행정협업과제와 관련된 다른 행정기관의 단위 과제

(3) 행정협업과제의 이력, 내용 및 취지

(4) 그 밖에 행정안전부장관이 정하는 사항

Topic 32. 행정협업과제의 추가 발굴

1. 행정협업과제 추가 발굴 의의

행정안전부장관은 행정협업을 촉진하기 위하여 행정기관의 장이 발굴한 행정협업과제 외의 행정협업과제를 추가로 발굴할 수 있다.

2. 행정협업과제를 추가로 발굴하기 위한 조사사항

1) 목표달성을 위하여 다수의 행정기관이 함께 협력할 필요가 있고 구심적 역할을 수행하는 행정기관이 필요한 정책 또는 사업

2) 행정기관 간 협력을 통하여 비용 또는 예산을 절감할 수 있는 정책 또는 사업

3) 행정기관 간 이해상충 가능성이 높아 이견에 대한 협의·조정이 필요한 정책 또는 사업

4) 그 밖에 관련 행정기관과의 협의 결과 행정협업과제 발굴을 위하여 필요하다고 인정하는 사항

3. 행정협업과제를 추가 발굴을 위한 절차

1) 행정안전부장관은 조사의 전문성 및 효율성을 높이기 위하여 필요한 경우에는 관련 학회 등 연구단체, 전문기관 또는 민간 기업에 조사를 의뢰할 수 있다.

2) 행정안전부장관 조사 결과로 발굴된 행정협업과제를 관련 행정기관과의 협의를 통하여 확정한다.

3) 행정안전부장관은 확정된 행정협업과제를 행정업무혁신시스템에 등록·관리할 수 있다.

Topic 33. 지식행정

1. 지식행정의 개념

행정기관의 행정정보, 행정업무 수행의 경험 및 업무에 관한 지식의 공동이용 등을 통하여 정책과 행정서비스의 질을 높이는 방식의 행정

2. 지식행정의 배경

(1) 지식정보화사회로의 패러다임의 변화

(2) 행정의 생산성, 전문성 및 창의성 향상

3. 지식행정의 구성요소

(1) 기반요소

(2) 활동요소

4. 지식행정시스템

(1) 온-나라 지식시스템(Government Knowledge Management Center)

1) 개념

기관단위로 분산되어 있는 행정지식을 통합·연계하여 모든 공무원이 다양한 행정지식을 상호 공유·활용하고 정책의견을 교환할 수 있는 정부 내 지식관리시스템을 의미

2) 주요 기능

1) 지식뱅크

2) 커뮤니티

3) 정보통합게시판

(2) 표준 KMS(Knowledge Management

System)

1) 개념

행정기관의 체계적인 지식관리 및 공유·활용을 위해/ 정부가 지원하는 표준 지식관리시스템

2) 주요 기능

지식뱅크, 커뮤니티, 공유와 소통

5. 지식 활동

(1) CoP(Community of Practice : 학습동아리) 활동

공통 사안에 대하여 함께 토의하고 지식을 공유하는 등 학습활동을 통해 문제를 해결하는 사람들의 모임으로 업무를 보다 효율적으로 처리하거나 깊이 있는 전문지식을 학습, 토론하기 위해 형성된 네트워크를 의미

(2) 협업·공유(모이소)

행정업무 수행에 있어 공직 내부와 외부 전문가의 연계기능 구축으로 업무에 필요한 전문지식·정보를 상호 공유할 수 있는 소통의 장소를 제공

Topic 34. 행정기관의 지식행정 활성화

1. 지식행정 활성화 의의

행정기관의 장은 해당 기관의 행정정보, 행정업무 수행의 경험 및 업무에 관한 지식의 공동이용 등을 통하여 정책과 행정서비스의 질을 높이는 방식의 행정을 활성화하도록 노력하여야 한다.

2. 지식행정 활성화 추진

(1) 추진사항

- ① 업무수행 과정에서 행정지식의 수집·생산, 보관·활용 방안
- ② 연구모임 등을 통한 업무수행 경험 활용 활성화에 관한 사항
- ③ 전문가 전문지식의 업무 활용에 관한 사항
- ④ 행정지식관리시스템의 운영·관리에 관한 사항
- ⑤ 지식행정 활성화를 위한 지원 사항
- ⑥ 그 밖에 지식행정 활성화를 위하여 필요한 사항

(2) 제외사항

행정지식관리시스템을 구축·운영하지 않는 경우에는 행정지식관리시스템의 운영·관리에 관한 사항은 제외할 수 있다.

3. 정부통합지식행정시스템 연계

- 1) 행정기관의 장은 특별한 사유가 없으면 각종 행정정보시스템과 행정안전부장관이 구축·운영하는 정부통합지식행정시스템을 연계
- 2) 행정안전부장관은 정부통합지식행정시스템을 통해 행정지식을 수집하여 관리할 수 있으며, 이를 위하여 필요한 경우 행정기관의 장에게 소관 행정정보의 등록 또는 갱신을 요청할 수 있다.

4. 최신 정보 유지

행정기관의 장은 시스템상의 소관 행정정보가 최신으로 유지되도록 노력해야 한다.

Topic 35. 정책연구

1. 정책연구의 의의

정책연구란 중앙행정기관의 장이 정책의 개발 또

는 주요 정책현안에 대한 조사·연구 등을 목적으로 정책연구과제를 선정하고, 정책연구를 수행할 자와 연구수행에 관한 내용의 계약을 체결하는 방식으로 추진하는 사업

2. 정책연구 관리 대상 제외

- (1) 국가연구개발사업의 연구
- (2) 학술연구
- (3) 건강증진사업 관련 조사·연구
- (4) 단순 반복적인 설문조사
- (5) 대가로 지급하는 금액이 1천만원 이하인 조사·연구
- (6) 그 밖에 다른 법령에 따라 관리되고 있는 연구로서 행정안전부장관이 정하는 연구

3. 정책연구의 종류

(1) 예산편성 기준

포괄적으로 편성된 연구개발비로 추진되는 정책연구와 개별부서 사업예산에 포함된 연구개발비로서 특정사업 수행의 일부로 추진되는 정책 연구로 나뉨

(2) 수행방식 기준

- 1) 위탁형
- 2) 공동연구형
- 3) 자문형

4. 정책연구의 관리원칙

중앙행정기관의 장은 정책연구를 수행하는 과정에서 연구과제 및 연구자 선정의 투명성과 공정성, 전문성을 확보하고, 정책연구 예산을 효율적으로 운용하여야 하며, 정책연구 결과의 품질 및 활용도 제고를 위해 최선을 다하여야 한다.

Topic 36. 정책연구과제 선정

1. 연구과제의 선정 및 과제담당관 지정

(1) 연구과제의 선정

중앙행정기관의 장은 공정하고 투명하게 정책연구가 이루어지도록 위원회의 심의를 거쳐 연구과제를 선정하여야 하며 연구과제별로 담당부서의 과장급 공무원을 과제담당관으로 지정하여야 한다.

(2) 위원회 심의를 생략하는 경우

- 1) 긴급하게 정책연구를 할 필요가 있어 연구과제를 선정하는 경우
- 2) 예산의 편성에 따라 특정 사업 수행의 일부로 정책연구 사업이 정해진 경우로서 그 사업을 주관하는 부서의 장이 그 사업의 내용에 따라 연구과제를 선정하는 경우

2. 포괄 연구개발비로 추진할 경우

(1) 과제 공모

정책연구 총괄부서는 필요한 경우 예산 범위 내에서 정책연구과제를 공모할 수 있다.

(2) 과제 신청

정책연구를 하려는 부서의 장은 연구과제 선정에 관하여 위원회의 심의를 거치려면 ‘정책연구과제 심의 신청서’와 ‘정책연구과제 차별성 검토보고서’를 위원회에 제출하여야 한다.

(3) 위원회의 심의

- 1) 위원회는 부서의 장으로부터 제출받은 정책연구과제 심의 신청서에 대해 정책연구과제의 적합성, 정책연구의 방식, 예산규모 및 계약방법 등의

적정성, 정책연구결과 활용 목적의 명확성, 그 밖에 위원회에서 정하는 기준 등에 따라 심의한 후 정책연구과제를 선정한다.

2) 위원회는 정책연구과제 심의 시 신청 받은 과제가 기존에 수행된 정책 연구과제와 유사·중복되는지를 검토한 후 유사하거나 중복된다고 판단되는 경우에는 정책연구과제의 선정 대상에서 제외해야 한다.

(4) 과제담당관의 지정

- 1) 정책연구과제 소관 부서의 과장급 공무원을 과제담당관으로 지정
- 2) 과제담당관은 정책연구과제를 추진하고 결과를 공개·활용하는 자로서 해당 정책연구 전반에 관한 사항을 관리해야 한다.

3. 사업별 연구개발비로 추진할 경우

- (1) 과제 선정
- (2) 과제 선정 후 위원회 보고
- (3) 과제담당관의 지정

Topic 37. 연구과제 중복선정 금지

1. 중복선정 의의

중앙행정기관의 장은 다른 행정기관이나 정부의 출연·보조 또는 지원을 받은 연구기관에서 이미 연구가 완료되었거나 연구를 하고 있는 연구과제와 중복되는 정책연구과제를 선정하여서는 아니된다.

2. 중복선정의 예외 사항

- 1) 행정기관등에서 유사한 연구를 이미 수행된 경우로서 해당 분야의 이론 및 기술의 발전 등에 따라 새로운 연구가 필요한 경우
- 2) 관련 정책의 수행을 위하여 이미 수행된 연구과제 결과와 구분되는 학문적·이론적 체계의 구축이 필요한 경우
- 3) 행정기관등에서 연구를 진행하고 있는 경우로서 관련 사항에 대한 연구가 필요하여 행정기관등과 공동으로 정책연구를 하려는 경우

3. 중복 검토 방법

정책연구 DB 검색기능을 활용하여 검토

Topic 38. 연구과제의 변경 및 등록

1. 과제의 변경

(1) 과제 변경의 의의

과제담당관은 이미 선정된 정책연구과제를 변경해야 할 부득이한 사유가 있는 경우에는 위원회의 심의 또는 부서의 장의 결정에 따라 변경할 수 있다.

(2) 포괄 연구개발비 과제 변경

포괄 연구개발비로 위원회에서 선정한 정책연구과제는 위원회의 심의를 거쳐 변경하여야 한다.

(3) 사업별 연구개발비 과제 변경

부서의 장이 선정한 사업별 연구개발비로 추진되는 정책연구과제를 변경 하려는 때에는 그 과제를 선정한 부서의 장의 승인을 얻어 변경할 수 있다.

2. 과제 선정결과 등록

- (1) 과제담당관은 정책연구과제가 선정되면 그 결과를 정책연구관리시스템에 등록
- (2) 중앙행정기관의 장은 계약의 방법으로 연구자를 선정하되, 계약상대자를 결정하기 전에 연구자 선정에 관하여 위원회의 심의를 거쳐야 한다

Topic 39. 연구자의 선정

1. 정책 연구자 선정

중앙행정기관의 과제담당관 또는 계약담당관은 국가계약법에서 정한 바에 따라 공정하고 투명한 방법으로 연구자를 선정해야 한다.

2. 경쟁에 의한 선정

(1) 선정방법

정책연구는 국가계약법에 따라 2단계 경쟁 등의 입찰, 제한 경쟁입찰 등 경쟁에 의한 방법으로 연구자를 선정할 수 있다.

(2) 정책연구심의위원회 심의 생략

- 1) 일반경쟁 방식으로 연구자를 선정하는 경우
- 2) 입찰참가자격 사전심사를 하는 경우
- 3) 제안서를 제출받아 평가하는 경우

3. 수의계약에 의한 선정

(1) 수의계약에 의한 선정 대상

- 1) 경쟁에 부칠 여유가 없거나 경쟁에 부쳐서는 계약의 목적을 달성하기 곤란하다고 판단되는 경우
- 2) 특정인의 기술이 필요하거나 해당 물품의 생산자가 1인뿐인 경우 등 경쟁이 성립될 수 없는 경우

- 3) 중소기업자가 직접 생산한 제품을 해당 중소기업자로부터 제조·구매하는 경우
- 4) 그 외 경쟁에 따라 계약을 체결하는 것이 비효율적인 경우

(2) 수의계약으로 연구자를 선정할 시 심의 사항

(3) 소위원회 활용

소위원회를 활용하여 심의할 수 있으며, 이 경우에는 소위원회는 심의결과를 위원회에 제출

(4) 계약체결 요청

위원회에서 연구자가 선정되면 계약부서에 정책연구과제에 대한 사업계획서 등 계약관계 서류를 첨부하여 계약체결을 요청한다.

4. 계약 체결 및 공개

(1) 계약 체결

계약담당관은 국가계약법에 따라 계약심사 후 선정된 연구자와 계약을 체결하고 결과를 통보

(2) 계약 체결사항 등록 및 공개

- 1) 과제담당관은 계약체결이 완료되면 연구자와 체결된 정책연구 계약의 내용을 정책연구관리시스템을 통하여 공개하여야 한다.
- 2) 계약체결 사항은 공개를 원칙으로 하되, 비공개 사유에 해당하는 경우에는 목록만 공개하거나 부분공개 또는 비공개 할 수 있다. (비공개 사유를 명시)

5. 계약의 변경

과제담당관은 정책연구과제의 추진내용 및 예산규모 등 본질적인 계약내용이 변경 또는 해제·해지

되었을 경우에는 그 사실을 위원회에 제출하여야 한다.

Topic 40. 정책연구심의위원회 설치

1. 정책연구심의위원회 설치

중앙행정기관의 장은 계약을 통한 정책연구에 관해 심의하기 위하여 정책연구심의위원회를 둔다.

2. 심의사항

- (1) 연구과제와 연구자의 선정에 관한 사항
- (2) 연구결과의 평가에 관한 사항
- (3) 연구결과의 활용상황 점검 및 공개 등에 관한 사항
- (4) 그 밖에 정책연구의 체계적인 관리를 위하여 필요한 사항
- (3) 위원회 구성 및 운영

3. 위원회의 구성

위원회는 위원장 1명을 포함하여 10명 이상 30명 이하의 위원으로 성별을 고려하여 구성하되, 위촉하는 위원의 수가 전체 위원 수의 과반수가 되도록 구성하여야 한다.

4. 위원회의 운영

- 1) 위원회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.
- 2) 위촉위원의 참여 배제 사유
 - ① 군사기밀 관련 사항
 - ② 국가 기밀 관련 사항
 - ③ 그 밖에 보안 관련 법령에 따라 비밀로 관리되는 사항

5. 정책연구심의소위원회 위임

연구과제의 선정을 제외한 사항에 대한 심의를 소위원회에 위임할 수 있다.

6. 배제 기준

위원회나 소위원회의 위원은 본인 또는 본인의 배우자, 4촌 이내의 혈족, 2촌 이내의 인척 또는 그 사람이 속한 기관·단체와의 정책연구 계약에 관한 사항의 심의·의결에 관여하지 못한다.

Topic 41. 정책연구심의소위원회 구성 운영

1. 정책연구심의소위원회 필요성

중앙행정기관의 과제가 많고 진행 시점이 서로 달라 매번 위원회를 개최하는 것이 현실적으로 어렵거나, 분야가 다양하여 과제별로 외부전문가를 위촉해야 할 필요가 있는 등 위원회에서 모든 정책연구를 실질적으로 관리하기 어려운 경우에는 위원회의 업무를 효율적으로 수행하기 위해 소위원회를 둘 수 있다.

2. 정책연구심의소위원회 심의

위원회의 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 연구과제의 선정을 제외한 사항에 대한 심의를 심의한다.

3. 정책연구심의소위원회 구성

소위원회의 위원장 1명을 포함하여 4명 이상 10명 이하의 위원으로 성별을 고려하여 구성하되, 위촉하는 위원의 수가 전체 소위원회 위원 수의 과반수가 되도록 구성하여야 한다.

4. 정책연구심의소위원회 운영 (위원회 준용)

1) 위원회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

2) 위촉위원의 참여 배제 사유

① 군사기밀 관련 사항

② 국가 기밀 관련 사항

③ 그 밖에 보안 관련 법령에 따라 비밀로 관리되는 사항

5. 배제 기준

위원회나 소위원회의 위원은 본인 또는 본인의 배우자, 4촌 이내의 혈족, 2촌 이내의 인척 또는 그 사람이 속한 기관·단체와의 정책연구 계약에 관한 사항의 심의·의결에 관여하지 못한다.

Topic 42. 정책연구의 진행

1. 정책연구 착수

(1) 착수보고회 개최

과제담당관은 연구자가 선정되면 연구자와 합동으로 착수보고회를 개최하여 수행계획서를 제출받아 연구 진행상황을 관리할 수 있다.

(2) 서약서 접수

연구자로 하여금 정책연구 윤리 준수 서약서를 제출 받아야 한다.

2. 정책연구 수행

1) 연구자는 정책연구 윤리 자가점검표와 정책연구 윤리 점검기준을 고려하여 연구를 수행

2) 과제담당관은 연구자가 속한 연구기관에게 연구자에 대한 연구윤리 교육을 실시하게 하고/ 연

구윤리 준수 의무를 일차적으로 관리 감독

3. 중간점검

(1) 중간점검 실시

과제담당관은 진행상황을 중간 점검하고 연구자와 향후 연구 일정을 협의한 후, 점검결과서를 작성하여 정책연구관리시스템에 등록

(2) 점검결과 보완 요구

과제담당관은 연구자가 연구일정을 태만히 하거나 연구의 목적에 부합하지 아니한다고 판단되는 경우/ 해당 연구자에 대하여 시정 또는 보완을 요구

(3) 중간점검 결과 등록

과제담당관은 중간점검이 완료되면 중간점검 결과를 정책연구관리시스템에 등록

4. 정책연구결과의 평가

(1) 연구결과의 평가 방법

① 과제담당관과 과제담당관이 지정한 외부 전문가 1명이 공동으로 평가하는 방법

② 외부 전문가가 참석하는 정책연구 완료보고회를 개최하여 평가하는 방법

(2) 정책연구 윤리 점검 절차 및 방법

1) 정책연구결과 평가 시 점검

① 정책연구가 완료되면 정책연구 윤리 자가점검표와 유사도 검사결과서를 발주기관에 제출

② 중앙행정기관 등 발주기관은 윤리 자가점검표와 검사결과서를 참고하여 정책연구 윤리 점검기준에 따라 연구결과 평가 시 정책연구 윤리 준수

여부를 점검한다.

2) 제보 등에 의한 사후 점검

① 제보 등에 의한 연구부정행위 점검 필요 시 중앙행정기관 등 발주기관은 연구기관에 자체 조사를 요구한다

② 연구자가 속한 연구기관은 발주기관 요청 시 사후 점검을 실시한 후, 점검 결과를 발주기관에 제출 한다.

(3) 평가 결과에 따른 조치

과제담당관은 연구결과가 미흡한 경우 연구자로 하여금 시정하도록 조치하여야 하며 연구 부정행위가 발견된 경우 제재처분을 할 수 있다.

(4) 정책연구관리시스템 등록사항 점검 및 시정요구

총괄부서장은 정책연구관리시스템에 등록한 사항을 최종 점검하고, 등록사항이 잘못된 경우 시정 조치 후 승인처리 하여야 한다.

(5) 연구결과물 발간 및 사후관리

행정기관은 정책연구결과를 기록물, 간행물로 등록하여 관리하여야 한다.

5. 연구결과의 평가 및 활용

중앙행정기관의 장은 정책연구가 종료된 후 그 정책연구결과를 평가하여야 하며/ 6개월 이내에 정책연구결과 활용상황을 점검하여야 한다.

6. 정책연구관리시스템의 구축·운영

행정안전부장관은 중앙행정기관이 전자적으로 정책연구과정을 관리하고 정책연구결과를 공동으로 이용할 수 있도록 정책연구관리시스템을 구축·운

영하여야 한다.

7. 정책연구의 공개

(1) 공개내용

(2) 지방자치단체의 장은 정책연구가 종료된 후 정책연구결과를 정책연구관리시스템을 통하여 공개하여야 하며 비공개 대상 정보에 대해서는 공개하지 아니한다.

8. 비공개 대상 사후관리

비공개 대상으로 분류된 정책연구과제는 2년의 범위에서 비공개 기간을 정하되, 비공개의 필요성이 없어지거나 공개하는 것으로 재분류 된 경우에는 공개하여야 한다.

9. 정책연구 성과점검

1) 중앙행정기관의 장은 매년 기관의 정책연구 추진과정, 연구결과의 공개 및 활용상황 등을 점검

2) 행정안전부장관은 기관별 점검사항을 종합하여 정책연구의 성과를 점검

3) 행정안전부장관은 종합점검 결과를 해당 중앙행정기관의 장, 기획재정부장관 및 감사원장에게 통보

4) 기획재정부장관은 행정안전부장관으로부터 통보받은 점검결과를 다음 해 예산을 편성할 때에 반영

Topic 43. 영상회의, 영상회의시스템의 운영

1. 영상회의 의의

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

2. 영상회의 개최 방법

영상회의는 영상회의실, PC 영상회의 등 다양한 방법으로 개최될 수 있으며 회의 규모, 성격 등에 따라 적합한 방법으로 회의할 수 있다.

3. 영상회의실의 설치·운영 및 지정

(1) 개최 회의 종류

- 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 원격지에 위치한 기관 간 회의

(2) 영상회의실의 지정

- 1) 행정안전부장관은 회의를 개최하기 위하여 정부영상회의실을 설치·운영하거나 행정기관이 공동으로 사용할 수 있는 영상회의실을 지정할 수 있다.
- 2) 행정안전부장관은 원활한 공동사용을 위하여 필요한 지원을 할 수 있다.
- 3) 행정안전부장관이 지정한 영상회의실을 운영하는 행정기관의 장은 다른 기관이 영상회의실 사용을 요청하면 적극 협조하여야 한다.

4. 정부영상회의실 사용신청

- 1) 정부영상회의실을 사용하려는 기관은 회의 개최일 2일 전까지 정부청사관리소장에게 사용신청을 하여야 한다.
- 2) 정부영상회의실 사용신청은 서식으로 하며 이 경우 팩스 또는 정보통신망 등을 이용하여 신청할 수 있다.

5. 정부영상회의실 등의 관리·운영 사항

- 1) 정부영상회의시스템의 관리책임자 및 운영자 지정
- 2) 정부영상회의실 및 정부영상회의시스템 보안대책의 수립
- 3) 각종 회의용 기자재의 제공 및 정부영상회의 운영의 지원
- 4) 규정한 사항 외에 정부영상회의실 관리·운영에 필요한 사항

6. 정부영상회의실 운영 요원

- (1) 정부청사관리소장은 정부영상회의실 운영요원을 정부서울청사, 정부과천청사, 정부대전청사 및 정부세종청사 등에 배치

(2) 운영요원의 업무

- 1) 정부영상회의시스템 및 관련 장비의 운영·관리
- 2) 각종 전용회선의 관리
- 3) 정부영상회의실의 보안관리
- 4) 규정한 사항 외에 정부영상회의 운영을 위하여 필요한 업무

7. 영상회의 책임관 및 전담부서 지정

- 1) 영상회의 책임관과 영상회의 전담부서를 지정
- 2) 영상회의 책임관은 해당 기관의 영상회의 현황

및 영상회의 실적관리, 영상회의 활성화 계획의 수립·이행 등의 임무를 수행한다.

8. 영상회의시스템 실적 점검 및 평가

행정안전부장관은 행정기관의 영상회의 활용실적을 정기적으로 점검·평가할 수 있다.

Topic 44. 업무의 인계·인수

1. 업무의 분장

각 처리과의 장은 업무를 효율적으로 처리하고 책임소재를 명확하게 하기 위하여 소관 업무를 단위 업무별로 분장하되, 소속 공무원 간의 업무량이 균형을 이룰 수 있도록 하여야 한다.

2. 업무의 인계

(1) 업무의 인계·인수의 의의

행정업무의 책임소재를 명확히 하고, 행정지식의 축적 등을 통한 업무의 효율적 관리를 위하여 공무원 인사발령 등의 경우에 인계자가 업무의 진행 사항, 예산·물품 정보 등을 적어서 후임자에게 전달하는 제도

(2) 인계·인수 절차

1) 인계·인수 사전준비

- ① 업무관리시스템에 공식문서를 작성, 등록
- ② 단위과제의 분류체계 및 관련 정보를 수정·보완하여 현행화

2) 인계·인수서 작성

- ① 인계·인수서는 입회자의 검토가 필요하며, 입회자는 인계·인수 내용을 확인하고 수정·보완을 위한

의견을 제시할 수 있다.

② 업무를 인계·인수할 때에는 해당 업무에 관한 모든 사항이 구체적으로 나타나도록 업무관리시스템이나 전자문서시스템을 이용하여 인계·인수하여야 한다.

③ 인계·인수서 작성내용

㉠ 담당 업무

㉡ 주요 업무계획 및 진행사항

㉢ 현안사항 및 문제점

㉣ 주요 미결사항

㉤ 관련 문서 현황

㉥ 주요 물품 및 예산 등 인계·인수가 필요한 사항

(3) 직무대리자의 인계·인수

1) 업무를 인수할 후임자가 정해지지 아니한 경우와 그 밖의 특별한 사유로 후임자에게 업무를 인계할 수 없는 경우에는 그 직무를 대리하는 사람에게 인계

2) 그 직무를 대리하는 사람은 후임자가 업무를 인수할 수 있게 되었을 때에 즉시 인계

(4) 인계·인수 자료의 상시관리

행정기관의 장은 인계·인수가 원활하게 이루어질 수 있도록 기능분류시스템의 자료를 최신의 정보로 유지하여야 한다.

(5) 대면 인계·인수 진행

1) 대면 인계·인수는 실제 인계·인수 발생시점 이후 7일 이내에 완료를 원칙으로 한다.

2) 인계자는 기록되지 않은 업무처리 방법이나 업무지식 등도 인수자에게 전달한다.

3) 지역적 격차나 시간적 불일치로 인해 대면 인계·인수가 어려운 경우 대리자를

지정하거나 전화, 영상회의, 이메일 등을 통해 인계·인수한다.

(6) 인계·인수 사후관리

1) 인계자는 인계·인수가 종료된 이후에도 인수자나 인계·인수 후 최소 1개월까지는 인계·인수 과정에서 발생하는 인수자의 업무파악을 위하여 적극적으로 업무를 지원

2) 가급적 사후 업무지원은 메모보고 등을 통해 요청과 대응이 이루어지도록 하고, 사안의 정도에 따라 구두 설명이나 이메일, 전화, 행정업무관리 등을 통한 원격 지원도 가능

Topic 45. 업무편람의 개념 및 종류

1. 업무편람의 개념

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

2. 업무편람의 활용

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

3. 업무편람의 종류

(1) 행정편람

1) 의의

행정편람이란 업무처리의 기준과 절차, 장비 운용 방법, 그 밖의 일상적 근무 규칙 등에 관하여 다수의 행정기관이나 업무 담당자에게 필요한 지침·기준·지식 등을 제공하여 공통적으로 활용하는 업무지도서나 업무참고서를 말하며 행정기관 명의로 발간한다.

2) 자문

행정편람을 발간하려는 경우 필요하면 경우에 해당 기관의 공무원이나 관계 전문가에게 자문할 수 있다.

3) 발간 및 수정·보완

행정편람은 해당 행정기관의 장이 발간한다. 또한 관련 제도의 변경 등으로 행정편람의 내용을 수정 또는 보완하여야 하는 사유가 발생하면 그 내용을 수정 또는 보완하여야 한다.

4) 관리 및 활용

행정편람은 개인 소장을 금지하고 서가 또는 책장에 비치하여 관계자가 누구든지 항상 손쉽게 참고·활용 할 수 있도록 하여야 한다.

(2) 직무편람

1) 의의

직무편람은 부서별로 그 소관 단위업무에 관한 업무계획, 현황 및 그 밖의 참고자료 등을 체계적으로 정리하여 활용하는 업무 현황철이나 참고철을 말한다.

2) 작성대상

직무편람은 특별한 사유가 있는 경우를 제외하고는 행정기관의 직제에 규정된 최하단위 부서의 단위업무 별로 작성하되, 필요한 경우에는 여러 단위업무에 관한 직무편람을 한권으로 묶어 부서별로 작성할 수 있다.

3) 작성내용

- ① 업무 연혁, 관련 현황 및 주요 업무계획
- ② 업무 처리절차 및 흐름도
- ③ 소관 보존문서 현황
- ④ 그 밖에 업무처리에 필요한 참고사항

4. 작성 및 활용 효과

(1) 작성효과

- 1) 현재의 업무 상태를 파악
- 2) 업무의 표준화·단순화·전문화를 촉진
- 3) 그 밖에 현재의 불합리한 점을 발견하여 개선

(2) 활용효과

- 1) 업무활동의 목표와 방침의 기준을 세움
- 2) 업무를 통제하는데 필요한 적절한 지침을 줌
- 3) 업무의 혼란과 불확실 및 중복을 줄일 수 있음
- 4) 교육훈련을 위한 실효성 있는 교재
- 5) 관리층과 부하직원 상호간 또는 각 조직간의 협력을 증진
- 6) 업무 효율성 증진에 대한 관심을 높여줌

Topic 46. 정책실명제

1. 정책실명제 의의

행정기관에서 소관 업무와 관련되어 수립·시행되는 주요 정책의 결정 및 집행과정 등에 참여하는

관련자의 실명과 의견을 기록·관리함으로써 정책의 투명성과 책임성을 높이기 위한 제도를 말한다.

2. 정책의 실명 관리

(1) 주요 정책의 결정이나 집행

주요 정책의 결정과 집행 과정에 참여한 관련자의 소속, 직급 또는 직위, 성명과 그 의견 및 주요 정책의 결정이나 집행과 관련된 각종 계획서, 보고서, 회의·공청회·세미나 관련 자료 및 그 토의 내용을 기록 관리 하여야 한다.

(2) 회의 공청회 세미나

행정기관의 장은 주요 정책의 결정을 위하여 회의·공청회·세미나 등을 개최하는 경우에는 일시, 참석자, 발언내용, 결정사항, 표결내용 등을 처리과의 직원으로 하여금 기록하게 하여야 한다.

(3) 보도자료 제공

행정기관이 언론기관에 보도자료를 제공하는 경우에는 그 보도자료에 담당부서·담당자·연락처 등을 함께 적어야 한다.

3. 정책실명제 책임관 지정

(1) 정책실명제 책임관 지정

행정기관의 장은 해당 기관의 정책실명제를 효율적으로 운영하기 위하여 기획조정실장 등 해당 기관의 기획 업무를 총괄하는 직위에 있는 공무원을 정책실명제 책임관으로 지정하여야 한다.

(2) 정책실명제 책임관의 임무

- 1) 해당 기관의 정책실명제 활성화 계획 수립 및 시행

- 2) 해당 기관의 정책실명제 대상사업 선정 및 추진실적 공개
- 3) 자체 평가 및 교육
- 4) 그 밖에 해당 기관의 정책실명제 운영을 위하여 필요한 업무

4. 정책실명제 중점관리 대상 선정

(1) 대상사업 선정

- ① 주요 국정 현안에 관한 사항
- ② 대규모 예산이 투입되는 사업
- ③ 일정 규모 이상의 연구용역
- ④ 법령 또는 자치법규의 제정·개정 및 폐지
- ⑤ 행정안전부장관이 정한 절차에 따라 국민이 신청한 사업
- ⑥ 그 밖에 중점관리가 필요한 사업

(2) 선정 기준 마련

행정기관의 장은 정책실명제 중점관리 대상사업 선정을 위하여 자체 세부 기준을 마련하고, 심의위원회를 구성하여 심의를 거친 후 대상사업을 선정하여야 한다.

(3) 정책실명제 실적 공개

행정기관의 장은 정책실명제 중점관리 대상사업의 추진실적을 해당 기관의 인터넷 홈페이지 등을 통하여 공개하여야 한다. 비공개 대상 정보에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다.

5. 정책실명제 평가

- (1) 행정안전부장관은 정책실명제의 활성화를 각 행정기관의 정책실명제 추진실적 등을 평가할 수 있다.

- (2) 정책실명제 중점관리 대상사업 선정, 심의위원회의 구성, 정책실명제 추진실적 평가 기준 및 그 밖에 정책실명제 운영을 위하여 필요한 세부 사항은 행정안전부장관이 정한다.

*추가 : 사무개선

1. 사무개선의 의의

사무개선이란 현행 사무가 합리적, 경제적인 방법으로 이루어지고 있는지의 여부를 조사 및 분석해서 필요에 따라 개선하는 것

2. 사무개선의 절차

1. 현상파악, 2. 문제점 적출, 3. 개선안 작성, 4. 개선안 실시

(1) 현상파악

개선대상이 되는 사무에 대하여 다양하고 자세한 자료 수집하는 단계

(2) 문제점 파악

사무의 작업 사무 분담, 사무처리과정, 사무 환경 등을 분석하여 문제점을 파악

(3) 개선안 작성

(4) 개선안 실시

- ① 시험적으로 일부의 조직에 단기간으로 적용하여 예상치 못한 문제점을 조사

- ② 시험기간 동안 해당 직원들에 대한 훈련과 홍보를 실시

3. 사무 조사의 방법

사무조사의 목적은 현행 사무의 실태를 정확하게

파악하고 대상이 되는 사무의 문제점 파악과 개선에 필요한 정보를 수집하는데 있다.

(1) 사무 조사의 방법

- ① 면접법 : 담당자를 면접하여 대화로 조사해 가는 방법
- ② 질문지법 : 조사 사항을 기재한 질문지를 배포하여 해당사항을 기입하게 하는 방법
- ③ 관찰법 : 조사원이 현장에 가서 거기서 일어나고 있는 사상과 행동을 관찰 기록하는 방법
- ④ 자료법 : 사내외에서 수입 가능한 기존 자료를 중심으로 분석 검토하는 방법

(2) 조사시 주의사항

- ① 담당자에게 조사 목적을 설명하고 협력을 부탁한다.
- ② 우호적으로 조사를 진행한다.
- ③ 상대방 형편을 고려한다.
- ④ 상대방을 곤란하게 하거나 비난하지 않는다.
- ⑤ 권위있는 태도는 취하지 않는다.
- ⑥ 제안은 적극적으로 받아들인다.

4. 사무개선의 기술(집단아이디어 발상법)

(1) 브레인스토밍

몇 사람이 한가지 문제에 대해서 아이디어를 내는 회의로 집단의 효과, 아이디어의 연쇄반응을 일으키고 자유분방한 아이디어를 내고자 하는 것

(2) 고든법

브레인스토밍과 마찬가지로 아이디어를 집단적으로 발상하는 방법

(3) 체크리스트법

오스본이 고안한 창의적인 아이디어 개발기법으로

말 또는 시각적 이미지의 리스트를 작성 및 체크하여 아이디어를 구상하는 방법

(4) 시네틱스

서로 관련이 없어 보이는 것들을 조합해서 새로운 것을 도출해내는 방법