

2024 실무꿀팁이 와르르!

장애인단체 실무자매뉴얼

제 1 권

장애인단체 바로 알기,
장애개념과 장애인식개선, 공문서 작성스킬,
논리적인 보고서 작성, 언론홍보-SNS 마케팅





들어가는 말

장애인단체는 장애인의 대변자로서 당사자의 권익을 옹호하는 역할과 더불어 국가정책을 입안하고 평가하는 비판적 파트너, 정책 감시자로서의 역할을 수행해 왔다. 2024년 갑진년(甲辰年) 장애계에는 지난해부터 이어져온 장애인 건강보건관리종합계획 결과 발표와 개인예산제 시범사업의 성과 확인이 관심사로 대두되고 있다. 또한 사회·환경의 변화에 따라 장애고령화 대책 마련과 포괄적 디지털·4차산업혁명 대응 정책도 요구되는 한해이다. 이처럼 매해 전개되는 여러 장애계 현안과 함께 장애인단체 실무자들은 정책이슈에 대한 민감성과 다양한 직무 수행 능력을 요구받는다.

한국장애인단체총연맹은 1999년부터 전국 장애인단체 실무자를 대상으로 역량강화 교육을 실시하고, 2000년부터 실무자매뉴얼을 제작·배포하여 장애인단체 실무자들에게 표준화된 업무가이드라인을 제공함으로써 실무자의 역량강화와 업무효율성 향상에 기여하고 있다.

“장애인단체 실무자매뉴얼”은 장애인복지 현장에서 새롭게 변화된 정책과 법률을 반영하고 체계적으로 업무를 수행할 수 있도록 총 8개 분야의 장애인단체 공통업무에 대한 구체적인 지침을 제공한다. 올해 매뉴얼은 실전 업무활용도를 높이기 위해 “실전연습!” 코너를 신설한 예제 중심의 매뉴얼로 개정됐으며, 작년과 동일하게 전자책(E-BOOK)방식으로 배포, 시각장애인을 위한 점자와 음성정보가 지원되는 데이지(DAISY)자료로도 제작된다.

최신 개정 매뉴얼이 나오기까지 집필을 위해 애써주신 「장애인단체 바로 알기」의 한국장애인단체총연맹 권재현 사무차장님, 「장애감수성과 장애인식개선」의 대구대학교 사회복지학과 이동석 교수님, 「공문서 작성스킬 · 논리적인 보고서 작성」의 한국공공기관연구원 신문주 원장님, 「언론홍보·SNS마케팅」의 복지꿀팁 김근태 대표님, 「재무회계」의 법무법인 더함 정순문 회계사님, 「노무관리」의 노무법인 천지 김정순 노무사님, 「장애인단체 감사대비」의 보건복지부 장애인정책과 고대완 주무관님께 깊은 감사의 말을 전한다. 이 매뉴얼이 장애인단체 실무자들에게 올바른 가이드라인을 제공하는 맞춤 입문서로 유용하게 활용되길 바란다.

2024. 3.
한국장애인단체총연맹

2024 실무꿀팁이 와르르!

장애인단체 실무자매뉴얼

1. 장애인단체 바로알기

제1장 장애인단체란?	13
제2장 장애인단체의 태생과 역할	23
제3장 장애인단체가 갖추어야 할 역량	37

2. 장애개념과 장애인식개선

제1장 장애를 바라보는 관점	45
제2장 UN CRPD 관점에서의 장애인식개선	59

3. 공문서 작성스킬

제1장 문서관리	75
1. 공문서의 정의	77
2. 문서의 필요성	79
3. 문서의 종류	80
4. 문서의 성립과 효력 발생	82
5. 정책실명제	84
제2장 문서작성의 일반사항	87
1. 문서작성 용지	89
2. 문서 작성 시 용어 사용 규칙	94
3. 문서의 수정	100
4. 문서 내용을 항목으로 구분할 때 기호 사용 원칙	100
5. 첨부물의 표시	105
6. 문서의 “끝” 표시	105
7. 문서의 면 표시	108
8. 로고·상징 등 표시	109
9. 문서의 전자적 처리	109
제3장 문서의 구성체제	111
1. 문서의 구성	113
2. 문서의 등록번호	116
3. 수신기관의 표시	117
4. 제목의 표시	118

제4장 문서의 기안과 결재	121
1. 기안의 일반사항	123
2. 기안문의 작성순서	125
3. 기안문 작성을 위한 착안점	126
4. 기안문 작성 시 유의사항	127
5. 기안의 방법	133
6. 기안문의 검토와 협조	138
7. 문서의 결재	143
8. 문서의 등록	153
9. 문서의 시행	155
제5장 문서의 접수 및 처리	163
1. 문서의 접수 개요	165
2. 문서의 반송 및 이송	167
3. 접수문서의 공람	168
제6장 문서의 보관 및 보존	173
1. 보존기간 설정기준	175
2. 편철	177
3. 특수문서의 보관	177
4. 서류함	177
5. 이관	178
6. 보존	178
7. 폐기	178
참고 - 문서작성 실제	179

4. 논리적인 보고서 작성

제1장 공직에서 보고서의 의의	195
제2장 공직 보고서 작성 4형식	199
1. 일반기안 보고서	202
2. 간이기안 보고서	203
3. 서식기안 보고서	204
4. 자유기안 보고서	206
제3장 공직 보고서의 유형 분류	209
1. 계획을 세우는 과정의 보고서(정책형성 보고서)	211
2. 계획을 시행하는 과정의 보고서(정책집행 보고서)	212
3. 계획의 시행 과정을 종합하고 평가하는 보고서(정책평가 보고서) ·	213
4. 계획의 시행과정을 홍보하는 보고서(정책홍보 보고서)	213
제4장 각종 보고서 작성 요령	215
1. 기획과정에서 작성하는 기초수준의 보고서	218
2. 시행과정에서의 주요 보고서 작성 요령	232

5. 언론홍보 · SNS 마케팅

제1장 사회복지 홍보전략	283
1. 사회복지 홍보의 의미와 특징	285
2. 사회복지 기관홍보의 방향성	287
3. 사회복지 홍보전략과 기본수칙	288
제2장 사회복지 콘텐츠 제작실무	295
1. 사회복지 기관에서 콘텐츠란?	297
2. SNS 콘텐츠 제작 실무 3단계	298
3. 사회복지 기관의 저작권 분쟁과 대응	299
4. 성별영향평가란?	301
제3장 사회복지 언론홍보	308
1. 언론홍보의 필요성과 활용방안	309
2. 보도자료 기획 및 작성	311
3. 보도자료 작성 TIP과 유의사항	313
4. 인공지능을 활용한 보도자료 작성방법	317
제4장 사회복지 온라인 채널운영	327
1. 온라인홍보 환경 변화	329
2. 홍보채널 운영과 방향성	330
3. 참고사이트(무료 소스와 디지털 도구)	342

2024년도 개정판 변경 사항(1권)

공통 개정 사항		
부문별 개정 내용	삭제	- 내용이 오래되었거나, 실무에 활용되지 않는 내용인 경우
	추가	- “이것만은 꼭!": 핵심 내용 요약
		- “실전 연습!": 첨삭이 가능한 실제 사례를 제시
최신화	- 2024년 기준 최신 개정 사항 반영: 법률 개정, 지침 변경 등 - 업무용 템플릿(서식자료) 및 참고 사이트 정보제공	

장애인단체 바로알기, 장애개념과 장애인식개선, 공문서 작성스킬, 논리적인 보고서 작성, 언론홍보·SNS 마케팅				
구분			2024	변경사유
1. 장애인 단체 바로 알기	제1장 장애인 단체란?	1. 장애인단체란?	<표1> 2023년 중앙부처별 장애인단체 등록 현황 <표2> 2023년 지방자치단체별 장애인단체 등록 현황	▶ 중앙부처 및 지방자치단체별 장애인단체 등록 현황 최신화
	제2장 장애인단체의 태생과 역할	2. 장애인 복지 패러다임의 변화	■ 탈시설·자립생활 패러다임으로의 변화	▶ 근거 조항 세부 서술 ▶ 관련 정책 최신화
		3. 우리나라 장애인단체 핵심 운동	■ 장애인건강권 보장 운동	▶ 관련 정책 최신화
			■ 장애인 정책모니터링을 위한 관련 사이트 정보	▶ 관련 사이트 추가
2. 장애 개념과 장애 인식 개선	제1장 장애를 바라보는 관점			▶ 전면 개정
	제2장 UN CRPD 관점에서의 장애인식개선			▶ 전면 개정
3. 공문서 작성 스킬	제1장 문서관리	1. 공문서의 정의	■ 행정업무의 운영 및 혁신에 관한 규정	▶ 관련 규정 업데이트 및 개정
		5. 정책실명제	■ 규정 제63조	▶ 규정 내용 업데이트 및 개정

장애인단체 바로알기, 장애개념과 장애인식개선,
공문서 작성스킬, 논리적인 보고서 작성, 언론홍보·SNS 마케팅

구분		2024	변경사유	
3. 공문서 작성 스킬	제2장 문서작성의 일반사항	4. 문서 내용을 항목으로 구분할 때 기호 사용 원칙	<ul style="list-style-type: none"> ■ 항목 구분 	▶ 세부 설명 추가
		6. 문서의 '끝' 표시	<ul style="list-style-type: none"> ■ 예시 	▶ 세부 설명 추가 및 예시 추가
	제4장 문서의 기안과 결재	5. 기안의 방법	<ul style="list-style-type: none"> ■ 일반 기안문의 서식 ■ 처리요령 	▶ 서식 최신화
		6. 기안문의 검토와 협조	<ul style="list-style-type: none"> ■ 검토자, 협조자 사고 시 직무대리 	▶ 내용 추가
4. 논리적인 보고서 작성	제2장 공직 보고서 작성 4형식	1. 일반기안 보고서	<ul style="list-style-type: none"> ■ 서식 	▶ 서식 최신화
	제4장 각종 보고서 작성 요령	1. 기획과정에서 작성하는 다양한 수준의 보고서	<ul style="list-style-type: none"> ■ 제안서 작성요령 ■ 제안서의 구조(제안서 작성 목차)와 심사기준 ■ 제안서 작성 방법 	▶ 내용 추가
		2. 시행과정에서의 주요 보고서 작성 요령	<ul style="list-style-type: none"> ■ 출장 보고서 	▶ 내용 추가
5. 언론 홍보 SNS 마케팅	제1장 사회복지 홍보전략	2. 사회복지 기관홍보의 방향성	<ul style="list-style-type: none"> ■ 시대적 추세에 따른 마케팅 전략 	▶ 관련 내용 최신화
	제3장 사회복지 언론홍보	4. 인공지능을 활용한 보도자료 작성방법	<ul style="list-style-type: none"> ■ ChatGPT 활용법 ■ ChatGPT 프롬프트 작성 방안 ■ 인공지능 이미지 생성 	▶ 내용 신설 및 사례 제시

1

장애인단체 바로알기

제1장 장애인단체란?

제2장 장애인단체의 태생과 역할

제3장 장애인단체가 갖추어야 할 역량





제1장
장애인단체란?

제 1 장

1. 장애인단체 바로알기

장애인단체란?

1. 장애인단체란?

장애인단체는 설립목적과 성격에 따라 활동 양상이 다양하므로 이를 모두 포괄한 정의를 내리기 쉽지 않다. 넓은 의미의 장애인단체는 장애인의 복지를 향상하고 자립을 돕기 위하여 목적을 둔 조직이다.

장애인단체는 복지서비스를 직·간접적으로 전달하는 창구이며, 단체의 독특한 목적에 따라 정책 입안, 모니터링, 여론 형성 등을 주도하기도 한다. 현재 장애인복지와 관련된 시설과 단체는 3가지 유형으로 분류되며, 장애인단체는 다음 분류 중 장애인복지단체에 해당한다.

■ 장애인 복지 관련 시설·단체의 유형

○ 사회복지법인

- 사회복지사업법에 따라 시도지사의 허가를 받아 설립하고 사회복지사업 운영을 위해 재산을 소유한 조직

○ 장애인복지시설

- 국가지자체와 시설 소재지 관할 시군구청장에게 신고를 한 자는 장애인복지시설을 설치할 수 있음. 시설의 종류는 장애인 거주시설, 지역사회 재활시설, 직업재활시설, 의료재활시설, 장애인 생상품 판매시설 등이 있음

○ 장애인복지단체

- 장애인의 복지를 향상하고 자립을 돕기 위하여 국가와 지방자치단체가 보호·육성하는 조직

■ 법적 근거

우리나라는 장애인단체 설립에 관한 법적 근거를 「장애인복지법」 제5장 복지시설과 단체 제63조, 제64조에 두고 있다.

장애인복지법

[시행 2022. 12. 22.] [법률 제18625호, 2021. 12. 21. 일부개정]

제5장 복지시설과 단체

제63조(단체의 보호·육성) ① 국가와 지방자치단체는 장애인의 복지를 향상하고 자립을 돕기 위하여 장애인복지단체를 보호·육성하도록 노력하여야 한다.

② 국가와 지방자치단체는 예산의 범위 안에서 제1항에 따른 단체의 사업·활동 또는 운영이나 그 시설에 필요한 경비의 전부 또는 일부를 보조할 수 있다.

〈개정 2015.12.29.〉

제64조(장애인복지단체협의회) ① 장애인복지단체의 활동을 지원하고 장애인의 복지를 향상하기 위하여 장애인복지단체협의회(이하 "협의회"라 한다)를 설립할 수 있다.

② 협의회는 「사회복지사업법」에 따른 사회복지법인으로 하되, 「사회복지사업법」 제23조 제1항은 적용하지 아니한다.

③ 협의회의 조직과 운영 등에 관하여 필요한 사항은 정관으로 정한다.

장애인단체는 장애 유형, 지역 기반, 직능 등 다양한 기준에 의해 분류될 수 있는데 단체 성격에 따라 중앙회뿐 아니라 광역시, 도, 시, 군, 구까지 조직을 가지고 있어 <표 1>처럼 중앙부처에 인가된 장애인단체가 <표 2>에 지회·지부의 형태로 지방자치단체에 중첩 등록되기도 한다. 전국적으로 지회·지부를 둔 장애인단체의 경우 대체로 특정 장애를 중심으로 조직되어 있기 때문에, 장애의 특성에 대해 전문적으로 이해하고 있다. 대부분의 장애인단체는 영리활동을 주된 사업으로 전개하는 기업이나 회사와 달리, 불특정 장애인의 이해와 영리 추구를 위해 활동하므로 비영리조직과 공유하는 면이 많은 비영리민간단체이며 공익을 목적으로 하는 공익단체로 볼 수 있다(이익섭, 2003; 강민수, 2008).

중앙부처별 장애인단체 등록 현황

부처	등록 장애인단체	부처	등록 장애인단체
외교부	2	고용노동부	7
통일부	2	중소벤처기업부	1
행정안전부	3	과학기술정보통신부	2
문화체육관광부	6	산업통상자원부	1
보건복지부*	38	소방청	1
여성가족부	6		
합계		69	

※ 출처: 행정안전부 비영리민간단체 등록현황(2023.12.31.)

*단, 보건복지부 수치는 보건복지부 소관 비영리법인 현황(2024.1.31.) 참고

지방자치단체별 장애인단체 등록 현황

구분	등록 장애인단체	구분	등록 장애인단체
서울특별시	188	경상남도	73
경기도(본청)	141	부산광역시	78
경기도(북부청)	44	울산광역시	15
인천광역시	51	대구광역시	39
강원특별자치도	25	대전광역시	68
충청북도	41	전북특별자치도	112
충청남도	41	전라남도	67
세종특별자치시	4	광주광역시	72
경상북도	127	제주특별자치도	45
합계		1,231	

※ 출처: 행정안전부 비영리민간단체 등록현황(2023.12.31.)

■ 비영리민간단체 분류 기준표에 따른 장애인단체 유형

단체 유형	내용
사단법인	<ul style="list-style-type: none"> - 일정 목적을 위해 결합된 사람의 단체를 실체로 하는 법인 - 학술, 종교, 자선, 기예 등 기타 영리 아닌 사업을 목적으로 설립 - 주무관청의 허가를 받고 법원의 설립등기를 하여야 함
비영리 민간단체	<ul style="list-style-type: none"> - 관련법인 비영리민간단체지원법에 따라 등록 - 사업의 수혜자가 불특정 다수여야 하며, 상시 구성원 수가 100인 이상, 구성원 간 이익 분배가 없고 1년 이상 공익활동 실적이 있어야 등록 가능 - 등록 시 각종 국가보조금 지원 혜택과 기부금대상 민간단체 신청 가능 - 사단법인 비영리민간단체지원법에 따라 등록가능 함
법인으로 보는 (법인이 아닌) 단체	<ul style="list-style-type: none"> - 외형은 법인이나 법인설립등기를 하지 않으며 법인격이 없고 구성원에게 수익을 분배하지 않은 단체 - 법인세법 적용 - 고유번호증과 단체명의 통장발급, 기부금 모집 가능하나 수익사업이나 기부금 영수증 발행 불가 - 실적이나 재산, 회원 수 등 제약이 미약 - 단체들이 법인 설립 전에 취하는 형태
임의단체	<ul style="list-style-type: none"> - 실체가 있으나 별도로 공공기관에 등록하거나 근거법률이 없음 - 자발적 결성의지를 가진 당사자들이 조직, 동아리 및 자조모임 형태

■ 장애인단체의 정의와 역할¹⁾

장애인단체는 “물리적 편의시설 및 운영공관 확보 유무와 관계없이 장애인당사자가 중심이 되어 장애인의 사회통합과 자립, 권리 옹호를 위해 직접적으로 서비스를 제공하거나 사회행동을 전개하는 조직”이다.

국내에서 가장 먼저 장애인단체를 정의한 김윤정(1997)은 장애인단체를 장애인들이 자발적으로 참여하여 직접 의사결정하고 서로 간 옹호 및 상호지지를 통해 사회참여를 실현하거나, 정치세력화를 통해 장애인의 인권과 복지향상을 위한 역할을 수행하는 집단이라고 언급하였으며, 나운환(2001)은 장애인의 권익을 향상하고 정책의 입안 및 여론 형성 등을 주도하는 집단으로 설명하였다. 또한 정무성(2002)장애인단체 운영 성과

1) 문영임 외, "장애인단체 운영 성과 및 한계점 분석을 통한 개선방안 연구." 장애인복지연구 13.1 (2022): 85-109

및 한계점 분석을 통한 개선방안 연구은 장애인복지 기본이념을 달성하고 당사자 권익 대변 및 스스로의 역량을 강화하기 위해 자발적인 욕구와 결정권을 갖는 조직체라고 규정하였으며, 유점화(2003)는 지역사회 장애인이 가장 쉽게 접근할 수 있는 전달 창구로써 장애인의 자활·자립 및 권익을 도모하기 위한 인적요소가 모여 만들어진 모임이라고 정의하였다. 유동철(2005)은 자발적 동기와 신뢰에 바탕을 둔 조직으로 상호지지 체계를 이용해 지역사회에 기초한 서비스를 제공하고 장애인의 역량을 강화하기 위해 노력하는 조직이라고 명시하였으며, 강민수(2008)는 이익집단의 성격을 지니나 특정인의 이해와 영리를 목적으로 설립 및 운영되는 조직이 아니라 장애인의 공익 등을 목적으로 비영리사업을 영위하기 위해 설립된 조직으로 규정하였다. 이상과 같이 열거된 선행연구 내용을 종합해보면 장애인단체란 장애인당사자들의 접근이 용이하고 편의시설이 갖춰진 공간에서 회원들에게 복지서비스 프로그램을 제공하는 한편, 회원들 상호 간 지지를 주고받으며 장애인당사자의 권익보호 활동을 수행하는 조직을 의미한다(한국장애인단체총연맹, 2009; 김무연, 2011)

■ 장애인단체의 조직적 특성

- 자율적 관리(self-governance) 조직
 - 뜻을 같이하는 회원들로 구성된 비정부조직으로 정부의 규제나 간섭에서 독립되어 필요시 관련 전문가를 고용하여 철저하게 단체의 정관에 명시된 목적을 위하여 자율적으로 움직이는 조직
- 동질의 관심(homogeneity of concern)을 가진 조직
 - 장애인과 관련된 이슈에 관심을 가진 사람들이 그 문제의 해결을 위해 노력하는 조직
- 자주적인 이데올로기(democratic ideology)를 가진 조직
 - 회원 사이의 동등한 권리, 자유로운 의사 표현, 참여 보장을 통해 회원 스스로 문제를 자주적인 방법으로 해결해 나가는 조직

- 비영리적인 조직(nonprofit stat us)
 - 이윤 추구가 아닌 장애인 복리 향상을 목적으로 한 사업을 추진하는 비영리조직

■ 정체성에 따른 분류

- 장애인의 권익을 대변하는 ‘이익단체(interest group)’
 - 특정한 공통 관심을 유지, 강화하기 위하여 모인 개인들의 결집체
 - 이해관계집단·이익집단·압력단체·관심집단 등으로 불림
 - 일정한 정치 목적을 수행하기 위한 이해관계집단으로 압력단체(pressure group)라고도 하며 회원 수가 곧 힘
 - 장애인단체는 유권자 수의 증가로 주요 이익단체로 인식됨
- 장애 문제의 사회화를 위한 ‘시민사회단체(civil group)’²⁾
 - 정부부문과 시민부문과 구분되는 비정부, 비영리 영역에서 활동하는 조직으로, 비정부기구(NGO), 비영리기구(NPO), 자발적 단체(VO), 시민사회단체(CSO) 등 다양한 이름으로 불리며 개념 정의가 다양함
 - 시민단체에 대한 학계가 공통으로 말하는 특성은 ①정부로부터 거리 유지와 독립성을 강조한다는 의미에서 비정부적 또는 독립적 특성, ②이윤을 추구하지 않는다는 의미에서 비영리적 특성, ③공익을 추구한다는 의미에서 공익적 특성, ④기본적인 조직구조를 갖추고 정기적으로 활동한다는 의미에서 공식적 특성, ⑤조직구성원이 자발적으로 참여하고 주요 자원 역시 자발적으로 충당한다는 의미에서 자원적 특성을 갖는 조직임
 - 장애인단체의 시민단체로서 주요 기능은 정책창도로, 창도형 시민단체(advocacy organization), 혹은 권익주창형 단체라 부르기도 함. 국가권력과 시장의 힘에 맞서 공공이익을 수호하는 역할을 담당하며, 권력 감시와 부정부패 방지, 환경, 여성 등 정책영역별로 관련된 정책 이슈를 의제화하고 정책대안을 제시함
 - 장애인단체의 경우 장애인의 권익옹호를 위해 평등과 사회통합의 측면에서 정책 이슈를 의제화하고 대다수 국민의 공감과 참여를 끌어내는 데 실패할 경우 시민사회로부터 협조받기 어려운 측면이 있음

2) 남궁근(2012), 정책학, 법문사 p283-284 발췌

- 장애인 차별을 감시하고 권리를 옹호하는 ‘인권단체(human right group)’
 - 사람이 개인 또는 국가의 구성원으로서 마땅히 누리고 행사하는 기본적인 자유와 권리를 보장·보호받도록 사회적 활동을 하는 단체
 - 장애인 정책이 자선에서 권리로 전환된 것은 인권에 대한 사회적 인식이 바탕
 - 흑인해방운동, 여성해방운동의 연장에서 장애인해방운동도 전개되었음. 장애 해방운동은 비장애인과의 동등한 대우가 아닌 인간화가 목적임
 - 인권운동은 생존권 차원을 넘어 복지만이 아닌 교육, 고용, 정보, 환경 등 다각적인 접근을 가능케 함
 - 장애인차별금지법 제정 운동과 유엔 장애인권리협약 과정에서의 참여는 장애인단체를 인권단체로 인식하게 만든 중요한 계기
 - 인권의 4단계(천부인권 → 정치적 의미의 자유 → 차별에서 평등 → 시민권) 차원에서 사회, 경제, 문화적 권리를 주장하는 시민권적 운동 필요
- 장애인정책의 감시와 모니터링으로 대안을 제시하는 ‘소비자단체(Consumer group)’
 - 소비자의 건전하고 자주적인 조직 활동을 촉진하고 권익을 보호하기 위하여 소비자 보호 활동을 하는 단체
 - 자본주의의 시장경제 체제에서 상품 및 서비스의 자유로운 생산·판매에 관한 권리에 대하여 소비자 측에는 상품·서비스의 자유로운 선택에 관한 권리가 존재
 - 최초로 소비자 권리를 선언한 미국 케네디 대통령의 『의회에 대한 소비자의 이익 보호에 관한 특별교서』에 의하면 소비자의 4가지 권리는 안전의 권리(the right to be safety), 알 권리(the right to be informed), 선택할 권리(the right to choose), 의견을 반영시킬 권리(the right to be heard)
 - 당사자주의는 서비스에 대한 선택권을 강조하고 있으며 정부의 장애인 서비스에 대한 장애인단체의 소비자 권리보호에도 적용



이것만은 꼭!

- 장애인단체는 「장애인복지법」에 근거하여 설립된 조직으로, 장애인의 복지를 향상하고 자립을 돕는다. 단체의 목적에 따라 정책 입안, 모니터링, 여론 형성 등을 주도하기도 하며, 장애 유형, 지역 기반, 직능 등 다양한 기준에 의해 분류된다.
- 영리를 목적으로 하는 기업과 달리, 장애인단체는 장애인의 이해와 영리 추구를 위해 활동하는 비영리민간단체이자 공익단체로 볼 수 있다.
- 장애인단체는 장애인의 권익을 대변하는 이익단체(interest group)이자 장애 문제의 사회화를 위한 시민사회단체(civil group)의 역할을 수행한다. 또한 장애인 차별을 감시하고 권리를 옹호하는 인권단체(human right group)면서 장애인정책의 감시와 모니터링으로 대안을 제시하는 소비자단체(Consumer group)라는 다양한 정체성을 가진다.



제2장

장애인단체의 태생과 역할

제2장

1. 장애인단체 바로알기

장애인단체의 태생과 역할

1. 장애인단체의 태생과 역할

■ 장애인단체 등장배경³⁾

기존의 장애인복지정책은 장애인을 시혜의 대상으로 여기고, 비장애인 전문가를 중심으로 정책을 개발했다. 이로 인해 장애인의 다양한 장애유형과 특성을 반영하지 못하는 일방적이고 획일적인 정책이 추진되었다. 불합리한 사회구조와 환경을 변화시키기 위해 다수의 장애인이 모여 장애 운동으로 자신의 의견을 표현하며 스스로의 권익을 주장함에 따라 장애인단체가 등장했다.

장애인단체는 당사자주의에 바탕을 둔 조직으로서 자기결정권과 자기대표성을 실현하는 상호지지체계이다. 의료적 모델에서 사회적 모델로의 패러다임 전환이 기점이 된 장애인 당사자주의는 “우리를 제외하고 우리에게 관해 논하지 마라(Nothing About Us Without Us)”라는 슬로건처럼 ‘자기결정권’과 ‘자기대표성’을 강조한다. 이렇게 조직된 장애인단체는 장애인의 자발적·주체적 참여를 전제로 지역사회에서의 장애인의 자발적인 복지욕구 대변하고, 지지체계와 사회적 공감을 마련하기 위해 노력하며, 장애인의 삶의 질을 변화시키는 주체로서 규모와 영향력을 확대하고 있다.

■ 장애인단체 역할에 관한 국제적 동향

○ 장애인의 기회 평등화에 관한 기본 규칙

- 1993년 제48차 UN 총회에서 채택. 이 보고서는 전 4장으로 구성되어 있으며 장애인단체에 관해서는 3장의 시행 방법과 규칙 제18절에서 다룬다.
- “회원국은 국가적, 지역적 및 지방 차원에서의 장애인을 대변하는 장애인단체의 권

3) 3) 문영임 외, "장애인단체 운영 성과 및 한계점 분석을 통한 개선방안 연구." 장애인복지연구 13.1 (2022): 85-109

리를 인정해야 하며, 또한 회원국은 장애인 문제에 관한 결정에 있어 장애인단체의 자문역할을 인정해야 한다”고 명시한다.

○ 제1차 아태장애인 10년 행동계획(1993-2002): 베이징 선언

- 아태장애인 10년(1993-2002)에서 12개 분야 중 자조 단체를 언급하여 장애인 복지정책의 발전을 위한 골격을 제시한다.
- 이 행동계획에 의하면 아태지역의 국가는 자조 단체의 수립과 강화를 위해 정책 및 프로그램 자원 상의 지원을 제공하여야 하며, 이를 통해 다양한 프로그램을 집행할 것을 명시한다.
- 특히 국가정책과 프로그램 개발에 효율적으로 참여할 수 있도록 회원들의 전문적 자질 강화 특히 조직관리, 공중관계(선전) 작업, 특정 문제를 주장하기 위한 기술적 지식의 강화 프로그램을 명시하고, 회원국의 복지정책 시행의 파트너로서 역할을 구축해야 함을 강조한다.

○ 제2차 아태장애인 10년 행동계획(2003-2012): 비와코 전략

- 비와코 새천년 행동계획의 원칙과 정책지침에서는 “장애인단체들로부터 효과적인 참여와 함께 장애에 관한 정책들의 시행과 점검을 개발하고 조정하는 장애 관련 국가조정위원회를 설립하거나 강화한다”라고 명시한다.
- “장애인과 장애인단체들의 발전을 지원하고 장애 관련 국가정책 결정 과정에 그들을 포함해야 하며, 특히 여성장애인의 발전과 주류의 성차별문제뿐만 아니라 장애인의 자조 단체에 여성장애인의 참여에 특별히 관심을 기울인다”라고 명시하여 회원국의 장애인 문제 해결에 있어 장애인단체의 역할과 기능을 강조한다.

○ 제3차 아태장애인 10년 행동계획(2013-2022): 인천전략

2012년 ‘유엔아시아태평양경제사회위원회(UNESCAP)’에서 채택한 행동계획으로, 장애인의 권리 실천을 위한 인천전략에는 정책의 결정 과정에 장애인의 적극적 참여를 강조하고, 인천전략의 이행을 지원하기 위한 장애인단체의 참여를 명시한다.

○ 제4차 아태장애인 10년 행동계획(2023-2032)에 관한 자카르타 선언

아태지역의 급속한 인구고령화에 따른 노인장애인 인구 증가에 주목하며, 장애인이 코로나19와 팬데믹, 기후변화로 인한 불평등 문제에 더욱 큰 타격을 받는 것에 대한 우려를 표명하고 있다.

- 제4차 아태장애인 10년(2023-2032) 이행에서 전략적 투자의 필요성을 중시하며, 특히 장애인단체와 민간부문 이해관계자들의 협력을 통한 범사회적 접근과 장애포괄적 개발을 강조한다.
- 장애인의 권리에 관한 협약(CRPD: Convention on Rights of Persons with Disabilities)
 - 2006년 12월 13일에 UN에서 채택되어 우리나라에서는 2008년 12월 2일 국회 비준 동의를 거쳐 2009년 1월 10일부터 발효되었다. 협약은 제4조(일반의무) 3항, 제33조(국내적 이행 및 감독) 3항을 통해 협약 이행과 모니터링에 있어 장애인단체 참여의 중요성을 매우 강조하고 있다.
 - 제4조 일반의무 3항에는 “당사국은 이 협약을 이행하기 위한 입법과 정책개발 및 이행, 그리고 장애인과 관련된 문제에 대한 기타 의사결정 과정에서 장애인 대표 단체들을 통하여, 장애아동을 포함한 장애인들과 밀접하게 협의하고 이들을 적극적으로 참여토록 한다”라고 명시한다.
 - 또한 제29조 정치와 공적 생활 참여에서는 장애인이 공적 활동을 수행하면서, 차별 없이 그리고 다른 사람들과 동등한 기초 위에서, 효과적이고 완전하게 참여할 수 있는 환경을 적극적으로 증진하고, 이들의 공적 활동 참여를 장려한다고 규정하고 있다. 또한 국가의 공적, 정치적 생활과 관련된 비정부기구 및 협회, 그리고 정당의 활동과 행정에 참여와 국제적, 국내적, 지역적 그리고 지방 차원의 수준에서 장애인을 대표하는 장애인단체의 구성과 참여를 명시하고 있다.
 - 2022년 9월 9일 유엔장애인권리위원회가 발표한 제2·3차 최종견해에서 장애인 권리에 대한 인식 부족과 협약 기준에 부합하지 않는 장애인 정책에 대한 우려를 표명하였다. 장애인단체의 지속적이고 적극적인 모니터링이 요구되는 지점이다.

(제5조~7조) 교차차별(복합차별) 다루는 법 부재

(제12조) 정부, 성년후견제 폐지 불수용에 대한 강력한 의지

(제14조, 15조) 심리사회적장애인의 자유와 의사결정권 박탈하는 정부

(제19조) 협약에 대한 올바른 이해 없어, 잘못된 탈시설 정책

2. 장애인 복지 패러다임의 변화

사회복지에 대한 인식이 변화함에 따라 장애인복지 패러다임 역시 시혜적복지에서 생산적 복지, 의료적 모델에서 사회적 모델로, 탈시설과 자립, 개인의 선택권과 지역사회에서의 삶의 중요성을 강조하는 방향으로 변화해왔다. 그에 따라 장애인단체의 역할도 이익단체, 시민사회단체, 인권단체를 비롯하여 소비자단체로서 장애인정책의 감시와 모니터링을 통한 대안제시의 역할에 이르기까지 변화를 요구받고 있다.

■ 탈시설·자립생활 패러다임으로의 변화

‘자립 패러다임’은 탈시설화의 실천 운동으로 새롭게 등장한 패러다임으로 지역사회에 기반을 두고 다양한 개인적, 사회적 전제조건이 있어야 한다. 자립 패러다임은 자신의 문제를 제일 잘 알고 있는 장애인 스스로 자기 삶에 직접 또는 간접적인 영향을 미칠 수 있는 것을 스스로 결정하고 선택하는 것을 말한다.

이러한 현상은 종래의 전문가가 복지서비스를 펼치는 ‘재활 패러다임’시대에서 장애인의 복지 욕구에 부응하고 장애인 스스로가 선택과 결정을 수행하는 소비자의 권리를 보장하는 ‘자립생활 패러다임’이 새로운 이념으로 자리 잡아 가고 있는 것을 의미하기도 한다.⁴⁾(최문경, 2011)

이는 유엔장애인권리협약 일반원칙(개인의 자율성 및 자립에 대한 존중, 완전하고 효과적인 사회 참여 및 통합)은 물론 제19조(자립적 생활 및 지역사회에의 동참)에서 근거를 찾아볼 수 있다.

우리나라의 자립생활 모델은 2007년 장애인복지법 개정을 통해 자립지원서비스 제공(제35조), 자립생활의 연구(제52조), 자립생활지원(제53조)등이 신설됨으로써 자립생활 이념이 장애정책에 반영되었다. 법적 행정적 변화로는 시설평가지표에 이용자 인권(E2, E4), 자기결정권(E6, E7), 자립지원(D11, D12), 시설 소규모화 실적(D13)에 포함⁵⁾되면서 점차 구체화하고 있다.

문재인 정부 국정과제 42번으로 탈시설 등 지역사회 정착환경 조성이 채택됨에 따라 2018년 2월에는 탈시설민관협의체 민관협의체가 구성되었다. 지난 2020년 12월에는 최혜영 국회의원을 포함한 68인이 장애인 탈시설 지원 등에 관한 법률안을 발의하였다.

4) 최문경(2011), 생활시설 퇴소장애인의 자립생활에 영향을 미치는 요인에 관한 연구

5) 보건복지부·사회보장정보원(2018) 2019년도 사회복지시설평가 장애인거주시설 평가지표

2021년 8월, 장애인이 자신의 주거를 선택할 권리 보장, 탄탄한 자립경로 구축, 독립생활을 위한 서비스 발굴 등 사회적 지원 확대, 거주시설의 지역사회 자립촉진 기능 강화, 머무는 동안 안전하고 자유로운 당사자 중심 운영이 이뤄지는 거주시설로 전환 등이 포함된 탈시설 로드맵을 발표했다. 2022년부터 2024년까지 전국 총10개 지역의 장애인 200명을 대상으로 3년간 ‘탈시설 장애인 지역사회 자립지원 시범사업’을 실시하고, 2025년부터 탈시설 지원사업을 추진할 예정이다. 또한 윤석열 정부는 국정과제 47번으로 장애인 당사자가 예산 범위 내에서 필요한 서비스를 직접 선택할 수 있도록 하는 개인예산제도 도입을 채택하고, 2023년 모의적용 연구에 이어 2024년에는 전국 8개 지자체를 대상으로 1차 시범사업이 진행될 예정이다.

3. 우리나라 장애인단체 핵심 운동

■ 장애인 이동권 운동

- 개요: 2001년 1월 22일, 오이도역에서 수직형 리프트를 이용하던 장애인이 추락하여 사망하는 참사가 발생했다. 이 사건을 계기로 한국 사회의 열악한 장애인의 이동권이 여과 없이 드러났으며, 이동권 확보를 위한 당사자 운동이 전개되었고 민중운동 진영에 ‘장애인’을 사회문제의 하나로 포함한 이정표가 되었다.
- 발단: 지하철 4호선 오이도역에서 박소엽(71, 여, 지체 3급), 고재영(71, 남)씨 부부가 장애인용 수직형 리프트를 이용하다가 철심이 끊어지면서 추락해 박소엽 씨는 사망하고, 고재영 씨는 다리가 부러지는 중상을 입었다.
- 전개: 서울역 선로점거 농성부터 세종로 정부종합청사 앞 1인 시위, 시청 앞 노숙 투쟁과 서울역 천막농성, 8·29 버스 점거 농성과 정기적인 버스 탑승 투쟁, 100만인 서명운동 등을 조직해 한국 사회 전반과 민중운동 진영에 장애인 문제를 하나의 과제로 제기했다. 이후로 2005년 장애인, 고령자, 임산부 등의 교통약자가 안전하고 편리하게 이동할 수 있도록 교통수단과 이동편의시설을 확충하고 보행환경을 개선하는 국가와 지자체의 의무를 명시한 「교통약자이동편의증진법」이 제정되었다. 2010년 제정된 「보행안전 및 편의증진에 관한 법률」은 ‘모든 국민이 장애, 성별, 나이, 종교, 사회적 신분 또는 경제적·지역적 사정 등에 따라 보행과 관련된 차별을 받지 않도록 조치를 마련해야 된다’라는 조항으로 장애인의 보행권을 명시하였다.
- 평가: 경증 장애인 중심의 당사자 운동이 중증장애인까지 확대되었으며, 전국적 연대

와 투쟁을 이루었다는 점, 현재까지 장애계에서의 다양한 이동권 운동으로 이어지고 있다는 점에서 매우 의의가 큰 운동이다.

■ 장애인차별금지법 제정 운동

- 개요: 모든 생활영역에서 장애를 이유로 한 차별을 금지, 권의 구제를 법으로 보장하기 위해 전국 장애인단체들이 연대하여 전개한 법 제정 운동이다.
- 발단: 2001년 부산에 있는 열린 네트워크에서 「장애인차별금지법」을 제정하기 위한 운동을 시작했다. 장애우권익문제연구소는 별도의 법안을 마련하였으며, 한국장애인단체총연맹은 본 법의 제정을 목적으로 한 연대체인 <장애인차별금지법 추진연대>(이하 장추련)를 제안하였다. 장추련은 열린네트워크와 장애우권익문제연구소 각각이 만든 법안을 장애계 단일안으로 구성하여 정부에 입법운동을 전개했다.
- 전개: 한편, 국가인권위원회는 장애를 포함한 성, 학력, 인종, 지역 등 20개 차별영역을 포함한 차별금지법 제정안을 내면서 장애가 다른 영역의 차별과 같은 요소로 취급받을 위기에 처했다. 이에 장추련은 2006년 3월 국가인권위원회를 점거하였고, 40 일간의 투쟁 결과 독립적인 장애인차별금지법이 제정되었다.
- 평가: 법 제정 운동을 통해 장애인 인권수준이 곧 그 사회의 인권수준과 같다는 인식을 확산하고, 사회전반의 인권 감수성을 높이는데 이바지하였다. 분절되고 의견 수렴이 쉽지 않았던 장애인단체들이 하나로 연대하여 통일된 목소리를 냈다는 점에서 장애 운동사에서 큰 의미가 있다.

■ 장애인교육권 확보 운동

- 개요: 교육권은 취업과 직결되는 중요한 권리이다. 개인의 생존권 측면에서 장애로 인한 입학 거부당하지 않도록 법 개정을 추진하면서 시작됐다.
- 발단: 1967년 부산중학교에서의 장애학생에 대한 입학거부로 인해 장애인교육권에 대한 논쟁이 본격적으로 드러났다. 1997년 「특수교육진흥법」의 개정에 이르러서야 장애아동의 장애를 이유로 입학할 경우 차별이 가능해졌으며, 특수교육의 질을 높이기 위한 보조교사의 도입 주장 등으로 점차 발전했다. 이후 2003년 7월 장애인교육권연대가 결성되면서 부모들의 적극적인 참여로 운동의 양상이 변화했다.
- 전개: 부모들의 참여 이후 서울, 부산, 대구, 인천, 대전 등 전국 9개 시도에 지방교육권연대를 결성했다. 2003년 장애아동 교육지원 예산이 전액 삭감된데 항의하여 기획예산처 앞에서 규탄결의대회 개최했다. 또한 장애학생의 사교육비가 얼마나 소요되

는지 직접 조사한 결과를 언론에 발표하여 장애아동의 교육 문제를 사회에 널리 알렸다. 이후 장애인 교육권에 관한 운동은 공공성 실현의 취지에 맞게 영·유아에게서부터 성인에 이르기까지 의무교육으로 전환하고, 특수교사, 치료 교사, 특수교육 보조원을 규정에 맞게 배치한 통합교육을 실현할 것을 주장하고 있다.

- 평가: 장애인의 취업·생계와 직결되는 장애인 교육의 중요성에 대한 사회적 공감을 이끌어냈으며, 통합교육 확대를 통해 우리 사회의 다양성과 사회통합 제고에 기여했다.

■ 자립생활 운동

- 개요: 자립생활 운동은 장애에 대한 의료적, 개인적 모델을 전면적으로 비판하고, 장애에 대한 사회적 모델을 기초로 한다. 자립생활 운동은 수동적인 삶에서 자기 삶을 스스로 선택, 결정, 통제하는 삶으로의 전환이며, 사회로부터 분리, 배제됐던 삶에서 사회통합으로의 삶을 지향하는 운동이다.
- 전개: 자립생활 운동은 장애 운동의 철학적 기반이 달라지고 있다는 대표적인 신호이다. 자립생활운동 이전에는 중증장애인이 시설이 아닌, 지역사회에서 생활할 수 있는 사회적 기반이 마련되지 않았다. 자립생활의 기본이념은 장애인이 자신의 삶에 대한 타인의 개입 또는 보호를 최소한으로 하여 자신의 의지로 선택하고 결정하는 모든 과정에 장애인 당사자가 자기결정권을 가지도록 하는 것이다. 자립생활 패러다임은 장애인이 자신의 삶의 방식을 스스로 선택할 수 있게 하는 자기결정권 보장을 핵심 가치로 두고, 장애인을 위한 사회적 인프라와 인적서비스를 제공함으로써 중증장애인이 지역사회에서 함께 살아갈 수 있다는 가능성을 제시하며 빠른 속도로 확산되었다.
- 평가: 장애 인권운동의 중심이 경증 장애인에서 중증장애인으로 전환된 사건이었으며 시설에 갇힌 수동적 삶에서 중증장애인을 해방하는 탈시설의 개념을 사회적 과제로 인지시켰다.

■ 장애인참정권 운동

- 개요: 장애인도 국민의 기본 권리인 선거권을 실현할 수 있는 환경을 보장하고 유권자로서 장애 문제를 주류화하기 위한 운동이다.
- 전개: 장애인참정권 운동은 ①지방선거나 국회의원선거에서 장애인 당사자가 직접 후보자로 출마하는 장애인의 자기 대표성, ②대선, 총선, 지방선거 등 모든 선거에서 주요 후보자 공약에 장애인과 관련된 아젠다를 포함하고, 포함된 공약이 실현할 수

있는 것인지 가려내는 검증작업, ③직접 투표가 가능하도록 이동권, 정보접근권 등 투표 환경을 개선하는 운동으로 3가지 방향에서 전개되고 있다.

- 평가: 기존의 장애 운동이 생존권 보장의 측면이 강했다면, 참정권 운동은 장애인을 정책의 대상이 아닌 정책개발의 주체로 한 단계 격상시켰으며 유권자로서 사회 주류화를 이루고자 한다.

■ 발달장애인법 제정 운동

- 개요: 발달장애인의 욕구와 권리를 보장, 사회참여를 위한 최소한의 생활환경 토대 마련 등 발달장애인 맞춤형 지원체계 구축을 위한 운동이다.
- 발단: 2005년 한국지적발달장애인복지협회(당시 한국정신지체인애호협회) 정기총회에서 매년 7월 4일을 지적장애인의 날로 제정하고 지적장애인의 권리를 보장받을 수 있도록 별도의 법률을 제정할 것을 의결하면서 시작되었다. 이에 2007년 한국지적장애인복지협회, 한국장애인부모회, 한국여성장애인연합, 장애우권익문제연구소 4개 단체가 모여 (가칭)지적장애인지원특별법제정추진연대를 구성하여 활동을 진행했다.
- 전개: 2012년에 한국지적장애인복지협회, 한국자폐인사랑협회, 한국장애인부모회, 전국장애인부모연대가 연합하여 발달장애인법제정추진연대를 결성하여 만3년 동안 118 일간의 농성으로 81명의 장애인 부모들의 삭발투쟁 등을 진행했다. 총278개 장애인 단체가 연대한 ‘2012대선장애인연대’의 활동으로 박근혜 전 대통령이 발달장애인법 제정을 공약으로 채택했고, 그 결과 2014년 4월 29일에 발달장애인법이 국회 본회의를 통과하여 지금의 발달장애인법이 제정되었다.
- 평가: 발달장애인법 제정 운동은 다수 장애 유형의 보편적 요구에만 치중한 기존 장애인복지정책의 한계를 뛰어넘어 발달장애 당사자에 의해 전개된 특정 장애 유형을 위한 최초의 입법 제정 운동이라는 점에서 큰 의의를 지닌다.

■ 장애인 권리보장법 제정 운동

- 개요: 권리보장법 제정운동은 의료적 기준의 개인적 능력의 한계에 따라 ‘시혜’와 ‘동정’의 패러다임으로 구축된 장애인복지법의 획일적이고 공급자 중심적인 복지제도의 패러다임을 바꾸는 것을 목적으로 하는 운동이다.
- 전개: 2012년 법 제정에 대한 논의가 시작되어 2014년 한국장애인단체총연맹과 전국장애인차별철폐연대에서 각각 장애인권리보장법 초안을 공개함. 2017년 1월 24일 최초의 장애인권리보장법 통합안이 발의되었다. 같은 해 7월 문재인 정부 100대 국

정과제에 포함되었고, 2021년 2월 ‘2021 장애인권리보장법 민관협의체 회의’를 통해 장애인권리보장법 제정 및 추진방향을 밝히고 민관협의체 회의를 진행했다. 2021년 8월, ‘제23차 장애인정책조정위원회’를 개최하여 ‘장애인권리보장법 제정 및 장애인복지법 전면개정 추진방안’을 심의·확정했다. 윤석열 정부 들어서는 2022년 11월, 이종성 의원 대표발의로 국제적 수준의 장애인 정책 패러다임을 반영하고, 국가와 지방자치단체의 역할을 명시한 장애인권리보장법안이 발의되었다. 2023년 정부 제6차장애인정책종합계획 정책기반과제 ‘9. 장애인정책추진기반 강화’에 과제로 포함되었다.

- 내용 : 개인 외 사회, 환경적 요인이 반영된 장애 정의의 재수립, 서비스지원의 대상이 아닌 주체로서의 권리보장, 장애등급제 폐지 이후 완전한 지역사회 참여와 평등실현, 장애인의 최소한 소득보장 실현, 개인의 욕구를 반영한 맞춤형 지원체계 구축 등 장애인의 권리를 신속하고 강력하게 옹호 할 수 있는 선진적 법안 제정 운동이다.
- 평가: 권리보장법 제정운동은 장애인이 장애인권리협약에 담긴 완전한 사회참여와 평등실현의 제약으로서 규정된 장애를 해소하기 위해 촉진, 보호, 보장, 존중 받아야 할 권리의 주체로서 정의되어야 함을 규정하는 입법제정운동으로 큰 의미를 지닌다. 법 제정을 통해 내게 필요한 서비스를 안내 받아 선택하고, 그 효과성에 대한 평가와 개선을 요구할 수 있는 권리, 나아가 침해 받은 권리를 구제받을 수 있는 명확한 절차를 보장받는 권의 강화가 ‘권리보장’이 담아내야할 핵심 가치이다.

■ 장애인건강권 보장 운동

- 개요: 장애인건강권 보장운동은 헌법에서 보장하는 국민의 건강권을 장애인도 동등하게 누릴 수 있도록 하는 운동이다.
- 전개: 2017년 장애인건강권 및 의료접근성 보장에 관한 법률이 제정되면서 장애인의 건강관리와 보건의료서비스 이용에서 경험할 수 있는 차별과 불평등을 최소화하고 장애와 상관없이 건강상태를 유지할 권리에 대한 법적 근거가 마련되었다. 2018년에는 ‘장애인 건강주치의 시범사업’이 도입되어 사업 수행기관으로 등록된 의료기관의 의사 1명을 주치의로 등록해 만성질환이나 주장애사항을 지속적으로 관리할 수 있게 되었다. 그러나 1~3차 시범사업의 실적이 매우 저조해 의사도 장애인도 모르는 유명 제도라는 비판을 받았으며 장애계는 장애인건강권법상 명시된 다양한 사업을 전담할 부서가 신설할 것을 촉구했다. 장애계의 지속적인 요구로 2022년 12월, 보건복지부에 장애인 건강사업을 전담하는 ‘장애인건강과’가 신설되는 성과를 거두었다. 2023년 하반기부터는 법에 근거한 ‘장애인건강보건관리종합계획’ 수립 기초연구가 시작되

2024 장애인단체 실무자매뉴얼

2024년 수립 및 발표를 앞두고 있고, 2024년 2월말 현재 제4차 장애인주치의제도 시범사업 시행이 발표되었다.

- 평가: 장애계의 오랜 요구로 법과 제도, 전담부서가 마련되었으나, 장애인주치의제도의 경우 수가 선정, 의사 참여 등 공급 인프라 구축이 선행 되지 않아 장애인이 제도를 마음껏 이용할 수 없는 실정이다. UN CRPD(장애인권리협약) 제 25조(건강)에 명시된 ‘장애인이 장애를 이유로 한 차별 없이 달성할 수 있는 최고 수준의 건강을 향유할 권리’를 보장하기 위해 의료서비스 공급자, 재활운동 및 체육활동 전문가 등과 함께 다학적인 접근이 필요하다.

■ 장애인 정책모니터링을 위한 관련 사이트 정보

자료 구분	사이트 구분	홈페이지 링크
정부 보도자료	대한민국 정책브리핑	https://www.korea.kr
	국회보도	https://www.assembly.go.kr
법령 및 입법현황	법제처 국가법령정보센터	https://www.law.go.kr
	국회 의안정보시스템	http://likms.assembly.go.kr
	국민참여입법센터	https://opinion.lawmaking.go.kr
장애관련 통계	지표누리 (통계청 지표통합서비스)	https://www.index.go.kr
	KOSIS 국가통계포털	https://kosis.kr
	디지털집현전	https://k-knowledge.kr/



이것만은 꼭!

- 기존의 장애인정책은 장애인을 시혜의 대상으로 여기고, 장애유형과 특성을 반영하지 못했다. 이에 대한 반발로 장애당사자들이 모여 스스로의 권익을 주장하면서 자기결정권과 자기대표성을 강조하는 장애인단체가 등장했다.
- 국제사회는 장애인정책을 수립하고 시행하는 중앙정부가 정책수행과정에서 장애인단체의 자문 역할을 인정하고, 긴밀할 파트너십을 구축할 것을 강조한다.
- 장애인복지 패러다임이 시혜적복지에서 생산적 복지로, 의료적 모델에서 사회적 모델로, 탈시설과 자립, 개인의 선택권과 지역사회에서의 삶의 중요성을 강조하는 방향으로 변화하고 있다.
- 현재의 장애인 권리는 오랜 장애운동을 통해 성취한 결과이다. 장애인단체를 통해 추진된 핵심운동으로 장애인 이동권 운동, 장애인교육권 확보 운동, 자립생활 운동, 장애인참정권 운동, 발달장애인법 제정 운동, 장애인권리보장법 제정운동, 장애인건강권 보장 운동이 있다.

제3장

장애인단체가 갖추어야 할 역량

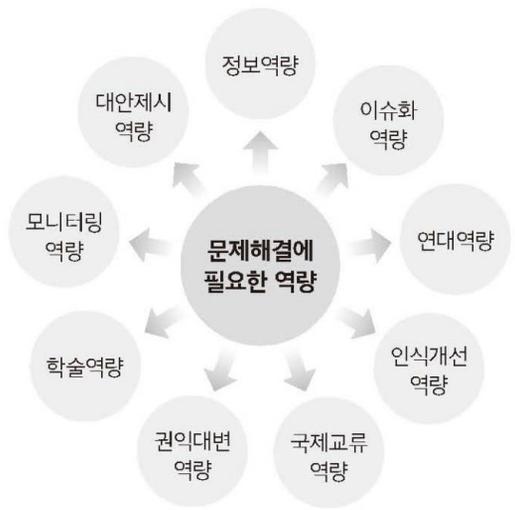
제3장

1. 장애인단체 바로알기

장애인단체가 갖추어야 할 역량

1. 장애인단체가 갖추어야 할 역량

〈그림 1〉 장애인 관련 사회문제에 대응하는 데 필요한 역량



○ 정보 수집·생산·공유·확산 역량

- 장애인단체는 장애인들에게 장애 문제에 관한 정보와 지식을 제공하고 교환할 수 있는 기회를 마련하는 기능과 역할을 가짐. 또한 각종 매체와 자체 및 연대조직을 통하여 장애 관련 정보의 수집과 새로운 정보의 생산 그리고 정보 공유와 확산 기능을 하고 있음
- 장애인 스스로가 장애 문제에 대처하기 위해서는 스스로가 장애 문제에 관해 충분한 인식과 넓고 깊은 지식을 갖추고 있어야 하며, 이러한 정보를 장애인단체의 대내외적 조직을 활용하여 공유와 확산을 이룰 수 있음. 각종 정책토론회와 세미나,

그리고 교육프로그램 등을 지역 간, 국제간으로 갖고 이러한 기회를 통하여 장애인 문제를 폭넓게 다루는 한편 각 단체 혹은 각국의 경험과 제도에 관한 정보교환의 장으로서의 기능

- 문제 제기를 통한 사회 이슈화 역량
 - 장애인단체는 장애인의 삶의 자리에서 발생하는 다양한 문제들을 모니터링하고 이에 대한 공론화 작업을 주도하는 역할을 가짐. 더 나아가 장애인의 관심사를 주제로 토의·토론하는 모임을 개최하여 사회 이슈화를 시도하고 국가에 이의 해결을 위한 대안을 요구하며, 이를 관철하기 위한 집단적이고 공개적인 방법을 전개해야 함
- 연대활동 역량
 - 장애인차별금지법 제정운동에서 대표적으로 나타났듯이 장애인 현안에 대한 해결하기 위한 방법의 하나는 다양한 장애인단체들의 연대체를 구성하여 공동으로 대처하는 것임. 장애인단체는 장애인이 사회 속에서 시민으로 살 권리가 보장되고 증진되어야 한다는 공통의 목표를 가지고 있으며 장애 유형이 다르다 하더라도 기본적인 목적에서는 다를 바 없음. 장애인단체의 기본적인 목적을 달성하기 위해 장애인단체 실무자는 연대체 구성을 위한 장애인의 상호협조와 결속을 위한 역할을 수행해야 함
- 인식개선 역량
 - 장애인단체는 장애인의 욕구와 소망이 무엇이며 장애인들이 무엇을 할 수 있는지를 사회구성원들이 이해하도록 해야 하며 이는 정부에 대하여 로비활동을 하거나 서비스 기관을 모니터하며, 신문을 발행하거나 전국적인 보도 매체를 통하여 발언하고, 대중 집회를 개최하는 등 다양한 활동을 통하여 장애인복지발전을 제고시켜야 함
- 국제교류 역량
 - 장애인권리협약 제정과 이에 따른 민간보고서 제출 과정에서 나타났듯이 장애인단체의 국제교류는 급속하게 변화하는 사회 환경의 변화 속에서 발생하는 장애인 문제를 효과적으로 해결하는 대안 마련의 수단이 될 수 있음. 장애인단체는 국제협력 네트워크를 구축·강화하고, 국제교류를 목적으로 하는 각종 국제행사의 주관·지원 및 참가를 활성화하고, 인적 자원의 상호 교류와 각종 국제 학술 교류 등을 통

하여 장애인 권익증진 방안 마련을 추진할 역량을 갖추어야 함

○ 장애인 권익을 위한 대변인 역량

- 장애인단체는 장애인을 대표하여 정부나 지방자치단체 또는 국제적 수준의 정책결정자와 서비스 제공자에 대해 장애인을 대표하여 장애인의 욕구를 전달하고 촉구하는 역할을 수행해야 함. 이를 위해 장애인단체는 효율적으로 대변인의 역할을 수행할 수 있어야 함

○ 기초적 욕구의 조사 및 학술 역량

- 장애인 관련 문제에 대한 현상을 알기 쉽게 우리 사회에 제시하기 위해서는 통계적 작업은 매우 중요한 일임. 또한 장애인단체는 장애인의 욕구와 소망이 무엇인지를 조사하고 확인하며 조정해야 함. 장애인단체는 자신들이 보유하고 있는 지식과 경험으로 장애인의 사회참여를 가로막는 것이 무엇인지를 찾아내고 그 원인을 분석하여 장애인에게 이익이 되도록 모든 사회적 장애물을 제거하는 데 사용되어야 하며 장애인단체는 그러한 일을 하는 효율적인 조직으로 성장해야 함

○ 점검·평가 및 감시 역량

- 국가적 차원의 복지정책의 효율성은 모니터링을 통해 점검되어 분석되어야 함. 장애인의 욕구는 장애인 자신이 가장 잘 알기 때문에 장애인단체가 그들에게 제공되는 서비스를 평가하고 감시하는 역할을 담당해야 하며 이러한 서비스에 관하여 평가와 감시 등 모니터링을 하는 것은 지극히 자연스러운 장애인단체의 기능과 역할임

○ 전문적 자문 및 대안 제시 역량

- 장애인단체는 장애 관련 사항에 관한 전문적 지식을 축적하여 정부나 지방자치단체나 공공기관, 기관 등에서 장애 관련 현안에 대하여 자문하는 기능을 수행할 수 있어야 하며, 정책 시행과정에서 나타나는 새로운 문제점을 해결하기 위한 대안을 제시하는 역량을 지니고 있어야 함. 이를 통해 다양한 장애인 관련 분야에 관한 전문적 지식을 제공하는 등 여러 가지 방법으로 정부와의 비판적 파트너로서의 역할을 수행할 수 있음. 이러한 장애인단체의 자문 및 대안 제시 역할은 국가와 단체 간의 시각과 정보교환을 개발하고 심화하기 위해 지속적이어야 함

■ 장애인단체 실무자의 직급별 역할

경력 구분	직급	직급별 역할	필요역량 (예시)
실무자	담당, 주임	지시받은 일의 의미 이해 효율적 처리의 방법론 탐구 이슈·문제를 접수	정보 수집 능력
			전산 및 행정 능력
			자원 활용 능력
			민원 처리능력
중간관리자	대리, 팀장, 과장, 부장, 국장	접수된 문제 해결방안 모색 사업기획, 업무 지시 및 조율 사업에 필요한 자원개발 상위관리자의 비전 구체화	기획 능력
			홍보 능력
			의사소통 능력
			행정 실무능력
			자원개발 및 동원 능력
			실무자간 관계 형성
상위관리자	처장, 총장	문제 예방 및 하위비전 제시 인재의 적재적소 배치 단체 내 사업조정 및 평가	행정 능력
			프로그램 조정 및 평가
			의사소통 능력
			자원개발 및 동원
			지도·감독
			정보 수집 및 공유
최고관리자	회장, 대표	단체 간 협력관계 구축 대내외적 자문역할 사업성 검토 및 중대 결정 단체경영 및 상위비전 제시	단체의 활동 방향 설정
			업무시스템 정립
			경영성과 도출
			업무 지휘 및 통제
			대외적 협력 및 자문
			조직경영 능력 인사관리 능력

2

장애개념과 장애인식개선

제1장 장애를 바라보는 관점

제2장 UN CRPD 관점에서의 장애인식개선





제1장

장애를 바라보는 관점

장애를 바라보는 관점

1. 장애인은 비장애인과 같은가? 다른가?

장애인은 비장애인과 같은가? 다른가? 이 질문은 장애를 설명하는데 끊임없이 제기되는 중요한 문제이다. 하지만 어느 누구도 어느 하나가 정답이라고 말을 할 수는 없다. 물론 단순한 이분법으로 장애를 설명할 수는 없지만 시대에 따라 어느 정도 경향성은 존재하였다.

전근대 시대에 장애는 다름의 하나였다. 신의 징벌이건, 도덕적 죄의 벌이건, 신의 은총이건 모두 보편적인 인간과는 다른 존재였다. 이후 근대 초기에는 의료적으로 결함이 있는 다른 사람이었다. 보편적 인간과는 다른 어떤 존재로 보편적 인간에 비해 열등한 존재로 인식된 것이다. 수직적 다름, 즉 우열이 존재하는 다름이었고, 장애인은 비장애인에 비해 열등한 존재였다. 이와 같은 관점은 전근대시기에 머무르지 않고, 지금까지도 이어지고 있다.

이후 근대화 시기의 추세는 차이를 없애고 같음을 생성하는 것이었다. 억압, 소수자 지위, 시민권 등과 같은 개념의 발전에 따라 장애에 관한 현대 서구의 논쟁들은 동일함 또는 유사함으로 인식되는 평등이 바람직하다는 가정에 기반하여 발전해왔다. 세상에는 동일한 사람이란 있을 수 없고 다양한 특성을 갖고 있는 것이고 장애인도 사람이기 때문에 다른 사람이 아니고 동일한 사람이라는 주장이다. 특히 인권을 이야기 할 때 장애인은 비장애인과 다르지 않다고 강조하게 된다.

탈근대화 시기는 분열을 강조할 뿐만 아니라 칭송해왔다. 장애인들은 스스로 자신들의 역사적 특이성을 주장했고, 또한 장애인으로서의 개인적이고 문화적인 정체성을 주장해왔다. 그들이 느끼는 다름이라는 것은 그동안 끊임없이 받아왔고 앞으로도 받아야 할 억압 때문에 만들어지기도 했지만, 또한 장애인으로서 살면서 특이하게 만들어진 것이기도 하다. 농문화, 장애문화, 또는 장애 자부심(disability pride)을 말하면서 장애는 고유한 특성

이라고 말을 한다. 심지어 농인은 다른 언어 사용에 따라 문화가 다르기 때문에 장애인과도 다르다고 말을 한다. 발달장애도 비발달장애인과는 다른 사회적 의사소통을 하기 때문에 비슷한 논리로 자신의 독특한 문화를 말한다. 다름의 개념은 장애를 숨기거나 노출하여야 하는 것이 아니라 오히려 축하 또는 칭송할 것으로 본다. 그러나 우리는 그러한 칭송이 사회적 불리, 빈곤, 장애, 인종, 그리고 계급과 관련해서 보면 공허할 수 있다는 사실도 인지하기 시작했다. 즉 이때 장애인은 비장애인과 다르지만 수직적으로 다른 것이 아니라, 수평적으로 다른 것을 추구하는 것이다.

그럼에도 어느 관점 하나가 정확히 옳다고 말할 수는 없다. 장애학에서도 장애인을 같거나 다르다고 일괄적으로 보지 않고, 장애를 같거나 또는 다르다고 보는 접근법들을 섞어오고 있다. 인권관점에서 보면 같음은 당연한 이치이다. 하지만 장애인들이 정체성의 발달과정을 통하여 장애화된다고 보는 관점에서 보면, 다름이 당연한 원칙이 된다. 이러한 애매한 이중성은 앞으로도 계속될 것이다. 사회과학에 바탕을 두고 인권을 강조하는 관점에서는 ‘같음으로서의 장애’ 담론을 더욱 강화시키려 할 것이다. 반면 인문학에 바탕을 두고 다양성을 강조하는 관점에서는 어떻게 장애가 다름이라는 이미지로써 표현되어 왔으며 어떻게 그것이 가능할 수 있는지 밝히고자 할 것이다.

현재 단계는 ‘비슷하지만 다른(similar but different)’ 단계이다. 그리고 이때의 다름은 수직적 다름에 더 가깝지만 수평적 다름을 추구하고 있다. 억압 개념을 통해 장애를 사회의 억압으로 바라보면서 비슷한 존재로 인식되고 있고, 또 장애인 집단의 낙인 벗어나기, 탈시설과 인권운동, 장애 정체성과 문화의 발전, 그리고 심지어 자기 과시노력을 통해 ‘일탈과 낙인’으로 보던 장애는 ‘다름’으로 변화되고 있다. 앞으로도 이와 같은 노력을 더 해서, 장애를 ‘비슷하면서도 다른(similar and different)’ 시각으로 보는 시대를 만들어야, 우리는 장애를 우리 삶의 일부분으로 인지하고 인식하게 될 것이다(이동석 외, 2023). 즉 평등하면서도 다양성의 하나로 인정되는 시대를 열어야 하는 것이다. 결국 장애는 과거에도 존재했고 현재에도 존재하고 있으며 미래에도 존재할 것이다. 하지만 장애를 바라보는 시각은 시대에 따라 사회에 따라 계속 변화하고 있고, 어떤 관점이 장애인의 삶에 긍정적인지 살펴보고, 그 방향을 위해 노력할 필요가 있다.

2. 장애를 바라보는 지배 담론과 저항 담론

장애를 인식하고 묘사하는 관점은 인류 역사와 함께 변화해 왔다. 장애에 대한 의학적 접근이 이루어지기 전에는 장애는 논리적으로 설명할 수 없는 신의 저주의 결과라는 인식이 지배적이었다. 그러나 의학의 발전과 함께 장애는 의학적으로 설명 가능하며, 의료적 처치를 통해서 개선이 가능한 질병의 한 종류로 파악되었다. 또 산업혁명 이전에는 장애인이 무가치한 노동력으로 인식되기보다는 공동체 사회의 보호가 필요한 사람 정도로 인식되었다. 그러나 산업혁명 이후 노동능력을 중심으로 하는 지배 담론이 형성되면서, 장애인은 생산에 기여할 수 없는 무가치한 존재이기 때문에 사회에서 제거되는 것이 바람직하다고 인식되었다.

장애에 대한 이런 지배 담론에 대항하는 저항 담론의 출발은 두 차례에 걸친 세계대전 및 급속한 산업화와 관련이 있다. 두 차례에 걸친 전쟁을 통해 많은 전쟁 장애인들이 속출하였으며, 국가 공로자인 이들에 대해 일정 수준의 예우가 필요하다는 논의가 활발히 제기되었다. 그리고 급속한 산업화는 부정적 산물로 각종 산업재해와 질병을 야기하게 되었다. 이 과정에서 장애를 입은 사람들은 ‘산업역군’으로 묘사되었으며, 이들에 대해서 국가가 일정한 책임을 져야 한다는 주장이 정당성을 얻게 되었다. 장애는 물리적, 심리적, 사회적 장벽의 해소를 통해서 해결되어야 한다는 저항 담론의 본격적인 형성은 전쟁과 산업화 과정을 통해서 제기된 ‘사회적 책임론’에 기초한 장애인 운동에 의해 주도되었다.

서구사회에서 산업혁명 이후에 전개된 장애 담론들 가운데 가장 대표적인 것으로 볼 수 있는 것들은 분리와 통합, 개별적 책임과 사회적 책임, 전문가 주도와 장애 당사자 주도로 요약할 수 있다(김용득·이동석, 2019).

가. 분리 대 정상화 담론

19세기 말부터 20세기 초반 동안에 장애인은 사회적 질환의 주요 원천으로 간주되었으며, 이런 관점은 당시를 지배했던 사회진화론과 관련이 있다. 장애인을 원조하는 사람들은 우생학을 교육받았고, 장애인들을 영원히 격리시키는 것이 인정되었다. 당시의 상식은 장애인은 부도덕하고 사회로부터 격리되어야 하는 사람들로 묘사하였다. 강요된 불임은 일반적인 것이고 시설 수용이 강제되었으며 정신지체 여성들은 성병의 주요 전달자로 인식되었다.

산업화 이후 생산력이 떨어지는 장애인은 다른 사람들의 생산에 방해가 되기 때문에

시설 또는 의료 기관에 분리되어 보호, 치료를 받아야 하는 존재가 되었다. 보호시설의 형태는 대규모의 혼합 수용방식이었으며, 장애인을 통제하고 기득권층의 안정을 위하여 수용, 격리하였다. 또 치료 서비스가 제공되는 경우에도 장애인은 병자 역할(sick role)을 하게 되는데, 질병의 특성과 장애 정도에 따라 정상적인 사회활동과 책임을 박탈당하였다. 장애는 비정상적이고 바람직하지 못한 상태이며, 영구적으로 다른 사람에게 의존해야 하는 존재로 규정되었다. 이런 의존적 상황의 지속은 장애인 스스로 자신의 문제에 자주적으로 대처하는 능력을 약화시켰고, 사회적 책임 주체에서 제외되도록 함으로써 장애인은 사회와 분리되었다. 더구나 역할의 손상이 지속됨에 따라 장애인은 나태한 존재로 평가되었고, 그 결과 장애인들은 가치하락을 통해 일종의 하급시민으로 인식되었으며, 어떤 역할도 할 수 없는 아이와 같은 지위를 부여받았다.

1960년대 이후 북유럽을 중심으로 정상화 개념이 제기되었다. 정상화 이론은 시설보호에 반대하며, ‘정상적인 생활 리듬을 갖는 생활’을 해야 한다고 강조한다. 이러한 이론적인 지향은 이후에 북미에서도 유행하여 울펜스버거(Wolfensberger, 1972, 1983) 등에 의해 1970년대와 1980년대 초반을 거치면서 장애인 재활, 교육 그리고 복지 등에서 중요한 실천 방향으로 자리 잡게 되었다. 정상화는 장애인이 정상적인 행동양식을 추구한다면, 그들의 생활양식과 환경에 대하여 가능한 할 수 있는 대로 최대한 ‘정상적인 환경’을 조성해 주어야 한다는 것이다. 정상화 이념은 장애인 권리와 함께 장애인의 사회통합 이념을 발전시켰다. 장애인의 완전한 통합은 사회로부터 장애인을 구분할 수 없는 상태이며, 장애인복지의 기초가치로 발전하였다.

나. 개별적 모델 대 사회적 모델

장애를 설명하는 또 하나의 대립적 담론은 개별적 모델과 사회적 모델이다. 개별적 모델은 장애를 개인이 가진 의학적·기능적 문제라고 보는 시각이며, 치료모델 또는 개인 중심의 모델이라고 할 수 있다. 반면에 사회적 모델은 장애인이 살고 있는 사회 환경의 문제를 중요하게 인식하는 시각이며, 사회 행동 모델 또는 환경 중심의 모델이라고 할 수 있다.

장애라는 현상을 질병, 종양 및 건강조건 등에 의해서 직접적으로 야기된 ‘개인’의 문제로 간주하는 개별적 모델은 개인의 장애 ‘문제’에 그 핵심을 두며, 장애로 인한 기능 제약 또는 심리적인 상실로 문제가 발생한다고 본다. 이러한 관점은 장애의 개인적 비극이론을 구성하는 것으로서 장애는 불행한 개인에게 발생하는 끔찍한 사건이라는 것

이다(Oliver, 1996). 이 관점은 ‘의료전문가에 의한 개별적 치료’를 해결책으로 제시하며 장애 관리의 초점을 개인의 나은 적응과 행위의 변화에 둔다.

장애라는 현상을 ‘사회적인’ 문제로 간주하는 사회적 모델은 개별적 모델에서 전제하고 있는 두 가지를 부정하는 것에서 시작된다. 즉 장애는 개인에게 귀속된 것이 아니라 사회 환경에 의해 창조된 조건들의 집합체로 보는 것이다. 장애는 사회 내에 존재하는 것으로서, 장애인 개인에 내재하는 개별적인 제한이 아니라 장애인의 욕구를 사회에서 수용하고 이에 적합한 서비스를 제공하는 데 실패한 결과라는 것이다. 이러한 사회의 실패 결과는 단순하게 개인에게 영향을 미치는 것이 아니라 이러한 실패로 인해 부정적인 경험을 하게 되는 집단으로서의 장애인들에게 제도적 차별이라는 형식으로 전달된다고 본다. 이 모델에서는 장애 문제를 관리, 해결하기 위해서는 ‘사회 행동’을 필요로 한다. 그리고 장애인이 전 영역의 사회생활에 완전히 참여할 수 있도록 환경의 개조가 필수 요건이며 이를 실천하는 것은 사회의 집합적인 책임이라는 것이다. 이 모델에서는 이데올로기적인 측면에서의 사회 변화를 강조하며, 정치적으로는 인권의 개념을 중요하게 다룬다. 따라서 장애 문제 해결을 위한 모든 의도와 목적은 정치적이어야 하며, 주요과제는 장애인들이 직면하고 있는 편견과 차별의 해결에 있다고 본다.

다. 재활모델 대 자립생활모델

1990년대 이전까지 장애 정책을 지배해온 장애 이론은 재활모델이었다. 재활모델에 의하면, 장애인은 일상적 활동을 부적절하게 수행하여 자신의 능력을 적절히 발휘할 수 없거나 직업을 갖기 위한 준비가 안 되어 있어서 유급취업에 부적절한 것으로 정의되어왔다. 이 경우 모두 문제는 개인에게 있는 것이 된다. 변화가 필요한 쪽은 장애인 개인이다. 장애인들은 자신들의 문제를 극복하기 위하여 의사, 물리치료사, 작업치료사, 직업 재활 상담가 등의 지도에 따라야 한다. 여기서 장애인 개인은 ‘환자’나 ‘클라이언트’의 역할을 하도록 기대되어질 뿐이다. 신체적 기능의 회복이나 직업을 얻는 것이 재활의 목적이므로, 재활의 성공은 환자나 클라이언트가 이미 규정된 치료체계에 얼마나 잘 순응하느냐에 달려있는 것이다.

그런데 이러한 재활 패러다임으로는 설명할 수 없는 증거들이 나타났다. 장애 정도가 너무 심해서 재활서비스를 통해서 특별한 성과를 기대하기 어려울 것으로 생각되었던 중증장애인들이 적절한 지원서비스를 통해 지역에서 자립생활이 가능하다는 것을 보여주었다. 이러한 사실이 특수한 것이 아니라는 생각이 퍼져나가면서 대부분의 장애

인, 그 중에서도 중증장애인들은 재활모델을 부정하고 새로운 담론으로 자립생활모델을 지지하게 되었다(Dejong, 1981). 자립생활모델에 의하면, 문제는 개인에게 있는 것이 아니며 오히려 재활모델에 의해 주어진 해결방안에 있다. 재활모델의 해결책은 의사와 환자 혹은 전문가와 클라이언트로 규정되어지는 관계의 의존성으로 묘사된다. 전문가들에 의해 주도되는 재활과정은 해결방안이기보다는 그 자체가 문제의 일부로 여겨진다. 문제가 장애인 개인에게 있는 것이 아니라 재활과정 혹은 물리적인 환경과 사회통제 기제를 포함하는 환경에 있다는 것이다. 이들 장애물에 대처하기 위해서, 장애인은 환자 혹은 클라이언트 역할을 벗고 소비자 역할을 해야 한다. 권익옹호, 동료상담, 자조, 자기관리, 소비자 주권회복, 사회적 장애의 제거가 실천방안이 된다.

자립생활모델은 장애인 문제를 장애인 당사자가 가장 잘 이해하고 있으므로, 장애인이 삶을 영위하는 데 있어 스스로의 '선택권'과 '자기결정권'을 신장하고, 서비스 제공에 있어서는 장애인의 '주도적인 참여'가 보장되어야 한다는 이념에 기초한다. 또 장애인의 문제는 장애인이 가지고 있는 신체적 문제보다는 그러한 요소를 문제로 만드는 사회 환경에서 비롯되므로, 자립생활은 물리적·심리적 환경 개선에 관심을 두는 강력한 권익옹호 지향성을 담고 있다(Dejong, 1981). 여기서 자립이란 자신의 생활 전반을 조정하고 관리하는 것이며, 자신의 모든 과업을 수행하는 것을 의미하는 것은 아니다. 장애인들은 자기 주도적으로 필요한 지원을 다양한 지원체계를 통해 제공받음으로써 자립생활을 할 수 있게 된다는 것이다. 결국 '자립생활'은 장애인이 의존성에서 벗어나 스스로의 선택과 결정, 그리고 주도적인 역할을 바탕으로 지역사회에서 통합되어 살아가는 것을 목표로 한다.

3. UN의 장애개념

가. WHO의 ICF

WHO의 공식적인 장애 분류 체계는 1980년 이전까지는 없었다. 1970년대 이전까지는 질병분류체계인 ICD(International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems)만 존재하였는데, 이는 의료적 분류에 따른 질병을 말하는 것이었다. 이에 재활전문가들은 손상(impairment)만 보는 것이 아니라 손상의 중요도 즉, 기능적 결과와 사회적 결과를 함께 고려하면서, 이를 통합하여 개별적인 분류틀을 만들자고 제안을 하였고, 1973년부터 비공식적으로 논의하기 시작했다. 이후 논의가 계속되었고,

이에 대한 결과로 ICIDH(international classification of impairments, disabilities, and handicaps)의 제1판이 1980년에 발간되었다.

ICIDH는 신체적 차원에서의 손상(impairment)이 개인적 차원의 장애(disability)를 유발하고, 이는 사회적 차원의 사회적 불리(handicap)을 만든다는 논리이다. 이처럼 신체적 차원의 손상에서 벗어나 신체적 차원이 개인적 차원과 사회적 차원에도 영향을 미친다는 설명은 사회적으로 불이익을 받는 상황을 강조하기 위한 것이었다. 이러한 장애개념을 따르게 되는 경우에는 사회적 불이익을 받는다는 결과를 중심으로 장애를 설명하기 때문에 장애에 대한 사회적 책임론이 확장될 가능성이 높아졌다고 볼 수 있다. 실제로 ICIDH가 WHO의 공식 입장이던 1980년대와 1990년대 사회적 책임론이 활발하게 제기되면서 복지급여의 확장이 일어나기도 했다.

그런데 ICIDH가 WHO의 공식 입장으로 유지되면서 세계 각국의 장애인으로부터 몇 가지 문제가 제기되었다. 정말로 인과 모델에 따라 손상(impairment)→장애(disability)→사회적 불리(handicap)의 한 방향으로 흐를까? 손상이 심하지 않은데 사회 참여가 배제되는 것은 어떻게 설명할 것인가? 국가마다 개인의 손상 정도는 같은데 사회 참여 정도가 다른 것은 어떻게 설명할 수 있을까? handicap 등 너무 부정적 용어만 사용함으로써 장애인에 대한 사회인식을 더 안 좋게 하는 것은 아닌가? 환경요인에 대한 더 많은 고려가 필요하지 않은가? 등과 같은 비판이 제기되었다. 이에 따라 WHO는 1993년 ICIDH의 개정을 위한 절차를 시작하였다. 1997년 3월까지 수년간 여러 제안을 모았고, 이후 협의 과정을 통해 ICIDH 개정안이 2001년 5월 제54회 WHO 총회에 정식으로 제출되어 의결되었다. 의결되면서 명칭을 ICF (International classification of functioning, disability and health: 기능, 장애, 건강에 대한 국제 분류)로 수정하였다. ICF는 장애에 대한 역동적 설명과 긍정적 용어의 사용을 위한 세계적 노력의 결과였다.

ICF는 장애에 대한 개별적 모델과 사회적 모델의 통합을 위한 시도였다. 또 국제질병 분류 체계인 ICD-10과 병행해서 상호 보완적으로 사용하도록 만들어졌다. ICD-10은 질병의 진단에 초점을 두고 있다면, ICF는 기능(function)에 대한 풍부한 정보를 제공하도록 되어 있다.

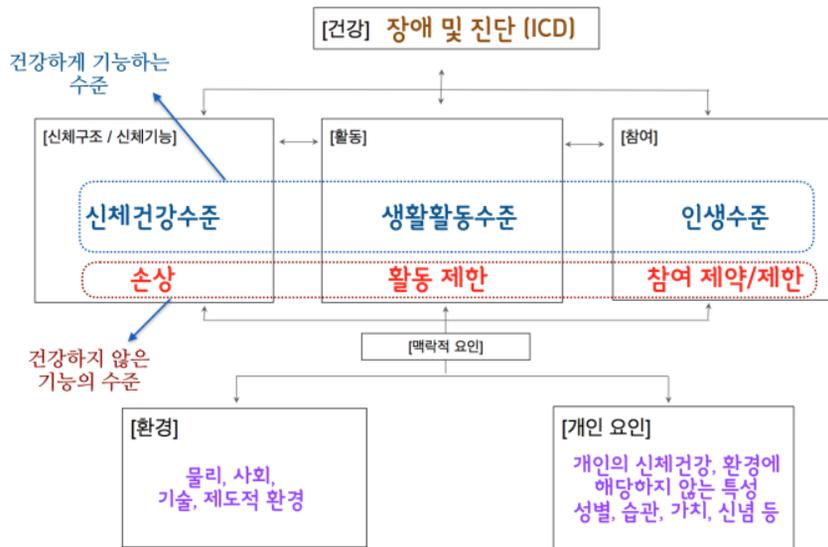
ICF는 장애를 가지고 있는 사람들에게 제한되어 적용될 수 있는 것이 아니라, 모든 사람의 건강에 관련된 요소들을 설명해 줄 수 있는 보편적인 적용이 가능한 틀이라고 할 수 있다. ICF는 인간의 기능과 기능의 제한 요소들의 연관된 상황을 묘사할 수 있도록 해 준다.

ICF의 장애는 개인의 건강상태와 개인 요인, 그리고 개인이 살고 있는 환경을 대변하는 외적 요소 간의 복잡한 상호작용의 결과로 설명될 수 있다. 그렇기에 특정한 건강상태에 있는 동일인물이라 하더라도 환경이 다르면 그 영향도 달라질 수 있다. 방해요소가 있거나 촉진요소가 결여된 환경은 개인의 활동, 참여에 제약을 가한다. 반면 촉진요인을 가진 환경은 개인의 활동, 참여를 강화시킨다. 사회는 방해요인(예를 들면, 접근이 어려운 건물)을 만들어 내거나 촉진요인(예를 들면, 보조기구)을 제공하지 않으므로써 개인의 수행을 어렵게 할 수도 있다. 즉, 장애는 손상, 활동제한, 참여제약에 관한 사항을 모두 기술할 수 있어야 하고, 또한 건강상태(손상, impairment)에 의해서만 결정되는 것이 아니라 환경요인에 따라 얼마든지 달라질 수 있는 것이다.

개인의 기능은 신체의 기능과 구조, 활동, 참여 등으로 표현된다. 이러한 세 가지 차원의 기능들은 건강조건과 상황적 맥락에 속하는 환경 요소(사회의 인식, 건축물의 장애요소 정도 등)와 개인적 요소(성, 연령, 인종, 습관, 대처 양식 등)의 양 측면에서 영향을 받는다.

그렇다면 ICF를 실제 생활에서, 우리의 복지 영역에서 어떻게 사용할 수 있을까? ICF를 적용할 경우 현재와 같이 건강조건, 즉 손상의 정도만 살피는 것이 아니라 환경적 요소와 개별적 요소를 모두 합쳐보고, 이를 토대로 신체 기능과 구조는 어떤지, 활동은 어떤지, 참여 정도는 어떤지를 기술하는 것이다. 즉, 지체 1등급처럼 하나의 카테고리 범주화되는 것이 아니라 여러 상황에서 다양하게 기술될 수 있는 것이다.

ICF의 구조와 내용



[그림 1] ICF의 구조와 내용

출처: 함께걸음 2018년 7월호

그런데 ICF를 국가 정책에 이용하는 것이 어렵다는 비판이 제기되고 있다. 물론 현재와 같이 신체적 건강조건만 살펴보고 범주화하는 것보다는 조금 더 복잡할 것으로 보인다. 그러나 현재의 장애 분류 및 등급 방법은 장애 내 불평등을 유발하고, 인간을 고기와 같은 등급으로 기술하는 등의 비인간적 측면이 너무 강하다. 또 상황마다 손상으로 인한 장애의 정도, 즉, 활동이나 참여의 정도가 다를 수 있는데 이를 적절히 반영하지 못하는 한계점도 있다. 이런 문제를 해결할 방법이 ICF의 장애 정의일 수 있다. 전 세계는 ICF의 적용을 위해 노력하고 있다. 세계 장애인 통계도 ICF에 기반을 둔 자료에 근거하고 있다. 이제 우리도 ICF를 너무나 어렵고 다른 나라에서나 쓰는 개념으로 치부할 것이 아니라 우리의 일로, 우리가 사용할 개념으로 가까이 가져오려 노력해야 한다.

나. UN CRPD의 장애개념

유엔 「장애인권리협약」은 장애인의 권리를 보장하기 위한 UN 인권협약으로, 2006년 12월 유엔총회에서 채택되어 2008년 5월 발효됐으며, 올해 9월 기준 가입국은 185개국이다. 우리나라도 2008년 12월에 협약을 비준하였고, 2009년 1월부터 협약이 국내에 발효되었다. 이에 따라 우리나라 장애 정책은 유엔 「장애인권리협약」의 정신, 가치, 목적 등에 부합하여야 한다.

협약은 장애인에 대한 태도와 접근에 있어 패러다임 전환을 특징으로 한다. 장애인은 자선, 의료적 치료, 사회적 보호의 ‘대상(objects)’으로 여겨져서는 안 되고, 자신의 권리를 주장할 수 있고, 자유롭고 정보에 기반한 동의에 기초하여 자신의 삶을 결정할 수 있고, 사회의 적극적인 구성원이 될 수 있는 ‘주체(subjects)’이다. 이때 장애인의 자발적인 동의란 장애인이 스스로 결정을 내리는 데 있어서 완전하고 정확한 정보를 장애인이 이해할 수 있는 언어로 제공받는 것뿐만 아니라 장애인이 그러한 정보를 확실히 이해했다는 평가, 그리고 강요나 조작에 의하지 않고 장애인이 스스로 결정하는 것이 모두 충족될 때를 의미한다. 이 협약의 목적은 모든 장애인이 모든 인권 및 기본적 자유를 완전하고 동등하게 향유하도록 촉진·보호·보장하며 장애인의 천부적 존엄에 대한 존중을 촉진하는 것이다.

협약 제정 과정에서 장애 혹은 장애인에 대한 정의를 놓고 열띤 논쟁이 벌어졌지만 하나의 문구로 합의하지는 못했다. 그래서 결국 장애 혹은 장애인에 대한 별도의 정의를 내리지 않는 대신에 제1조 목적 조항에서 “장애인은 다양한 장벽과의 상호작용으로 인하여 다른 사람과 동등한 완전하고 효과적인 사회 참여를 저해하는 장기간의 신체적, 정신적, 지적, 또는 감각적인 손상을 가진 사람을 포함한다.”라는 개방적인 표현으로 규정하였다. 즉 장애는 손상만을 의미하는 것이 아니고 다양한 장벽과의 상호작용에 따라 사회 참여를 방해받는 상황을 의미하는 것으로 정의되었다.

4. 장애개념 변화의 의미

이제 장애라는 것은 단순히 신체적 기능의 저하만을 의미하지는 않는다. 신체 기능의 저하가 원인이 되겠지만 그것만으로 장애가 발생하는 것이 아니라, 신체 기능이 저하됨에 따라 사회로부터 배척(exclusion)을 당하거나 억압(oppression)을 당하는 사실이 더욱 중요하고 이 자체가 장애가 되는 것이다. 따라서 장애인은 ‘장애로 인해 사회적 배제 기제에 의해 불이익을 당하는 사람’

이라고 볼 수 있다.

현재까지의 장애개념이 질병 또는 신체의 손상에 초점을 두다 보니 장애인복지의 초점은 그 손상을 얼마나 최소화할 것인가 하는 것이었고 손상에 따라 부족해진 것을 채워주는 것이었다. 채워주는 주체가 민간이 아닌 국가가 되면서 자선이 아닌 복지 급부가 되기는 하였으나 여전히 장애인은 열등한 존재, 도움만 받아야 하는 존재로 남아있었다. 그러나 앞으로 장애인 인권을 확보하기 위해서는 장애인의 문제를 장애인이 가지고 있는 신체적, 정신적 문제보다는 그러한 요소를 문제화시키는 사회적 환경에서 비롯되는 것으로 보아야 할 것이다. 결국, 장애 정의는 손상에 머무르지 말고 손상 현상을 문제시하고 억압하는 사회현상으로 바라보아야 할 것이다. 장애의 문제를 개인의 손상이 아닌 사회의 억압으로 볼 경우, 이의 해결을 위한 정책 수단은 사회적 억압을 제거하는 방향이 되어야 할 것이다(Oliver, 1996). 사회적 억압은 의식적이든 무의식적이든 장애인을 기피하려는 차별적 사회 기제에 의한 것이기 때문에 이런 차별적 사회 기제를 없애는 것이 중요해진다.



이것만은 꼭!

- 장애인은 비장애인과 같은가? 다른가?
 - 장애인은 비장애인과 동일하게 존엄성을 가진 인간임
 - 이와 더불어 '몸의 다름'을 가진 존재임
 - 하지만 몸의 다름은 열등한 존재, 일탈 등을 의미하는 것은 아니고, 우리 모두 다양한 특성이 있듯, 그저 다양한 특성 중의 하나일 뿐임
 - 이에 따라 장애를 '비슷하면서도 다른(similar and different)' 시각으로 보는 시대를 만들어야, 우리는 장애를 우리 삶의 일부분으로 인지하고 인식하게 됨
- 장애를 바라보는 지배 담론과 저항 담론
 - 장애인을 사회에서 함께 할 수 없는 사람으로 보는 분리 담론 vs 장애인도 비장애인과 비슷한 정상적인 생활 리듬을 가져야 한다고 보는 정상화 담론
 - 장애를 개인이 가진 의학적·기능적 문제라고 보는 개별적 모델 vs 장애인의 욕구를 사회에서 수용하고 이에 적합한 서비스를 제공하는 데 실패한 결과를 장애로 보는 사회적 모델
 - 전문가에 의해 신체적 기능을 회복하거나 사회에 적응하는 훈련이 필요한 존재로 인식하는 재활모델 vs 장애인 문제는 장애인 당사자가 가장 잘 이해하고 있으므로 장애인의 선택권과 자기결정권이 중요하다고 보는 자립생활모델
- UN의 장애개념
 - 장애는 신체 구조와 기능의 손상만을 의미하는 것이 아니고, 다양한 사회적 장벽과의 상호작용에 따라 사회 참여를 방해받는 상황을 의미함

실전 연습

- ▶ 장애인란 무엇이라고 생각하는가?

실전 연습 풀이

- ▶ 다양한 답변이 나올 수 있으나, 수직적 다름에서 벗어나 같음 또는 수평적 다름으로 전환하는 인식의 전환이 필요

제2장

UN CRPD 관점에서의 장애인식개선

UN CRPD 관점에서의 장애인식개선

1. 인식의 개념

우리가 ‘장애 인식’ 개념을 고찰해야 하는 중요한 이유는 ‘장애’가 무엇인지 ‘인식’하는 것이 장애에 대한 개인의 왜곡된 사고와 사회의 차별적 인식을 변화시킬 수 있는 출발점이기 때문이다. 비장애인들에게 직접적 혹은 간접적인 경험의 영향으로 형성된 신념에 의해 장애인들은 동·서양을 막론하고 오랜 시간을 거부, 동정, 시혜 등의 대상으로 부정적인 평가를 받아왔으며 장애인에 대한 편견과 차별의 역사는 인간 역사와 함께 모든 인간 사회에 항상 존재해 왔다. 아직도 여전히 우리 사회는 장애인으로 살아가는 사람과 그렇지 않은 사람이 구별되어 존재하고 있고 장애인이 된다는 것, 또는 장애인으로 살아가는 것은 이유나 동기와 상관없이 ‘필요한 일을 하지 못하는 사람’, ‘가치 없는 존재’ 등으로 장애인 스스로를 인식하게 하거나 사회가 부정적인 사회·문화적 개념을 확산시키고 있다(조한진 외, 2014).

우리나라는 2007년 「장애인권리협약」 인식 제고에 관한 조치를 위하여 장애인식개선교육을 정책으로 도입하였고, 이후 「장애인복지법」의 장애 인식개선 교육과 「장애인직업재활법」의 직장 내 장애인 인식개선 교육을 의무화하였다. 「장애인복지법」의 장애 인식개선 교육은 국가 및 지방자치단체, 초·중등교육법의 학교 등 사회 전반의 인식을 개선하는 것을 목적으로 하며, 「장애인직업재활법」의 직장 내 장애인 인식개선 교육은 장애인의 고용 관점에서 근로에서의 인식개선을 목적으로 하고 있다.

‘인식’을 ‘개선하다’라는 행위 속에 담긴 의미는 이미 ‘인식’ 자체를 잘못된 개념이나 이해에서 비롯된 편견으로 바라보고 ‘장애’를 인식개선이 필요한 대상으로 간주하는 것이다(김동일 외, 2018). 또한 권선진(2006)은 현재 진행형으로 사회에 만연해 있는 장애 문제를 해결할 방안으로 항상 강조되는 영역이 장애인에 대한 사회적 인식이라고 강조했다. 사회적 인식의 전환이 없이는 장애로 인한 사회적 차별과 배제 문제를 근본적으로 해결하기 어렵

고 장애에 대한 고착된 시선은 물론, 사회적·역사적으로 장애에 대한 뿌리 깊은 편견과 선입견이 그릇된 사회적 인식을 재생산해 내기 때문이다(정정희, 2022).

국립국어원 표준국어대사전에 따르면 ‘인식(awareness)’은 사물을 분별하고 판단하여 아는 것이고, ‘지각(realization)’은 알아서 깨달음, 또는 그런 능력을 말하며, 사물의 이치나 도리를 분별하는 능력으로 심리학 관점에서는 감각기관을 통하여 대상을 인식함, 또는 그런 작용, 그 작용의 결과로 지각체가 형성된다고 한다. ‘의식(consciousness)’은 사람이 깨어 있는 상태에서 무언가를 생각하거나 느끼게 되는데 이처럼 깨어 있는 상태에서 자기 자신이나 사물에 대하여 인식하는 작용 또는 사회적·역사적으로 형성되는 사물이나 일에 대한 개인적·집단적 감정, 견해나 사상으로 정의할 수 있다. Oxford Learner’s Dictionarie에 ‘인식(awareness)’과 유사한 단어를 검색하면 ‘인식(awareness)’은 어떤 것을 알거나 이해함(the fact of knowing about or understanding sth)으로, ‘지식(knowledge)’은 특정한 사실이나 상황에 대해 알고 있음(the state of knowing about a particular fact or situation)으로 설명하고 있다. 또한 ‘의식(consciousness)’은 무엇에 대해 알고 있는 상태; 한 사람이나 집단의 생각이나 견해(the state of being aware of sth; the ideas and opinions of a person or group)로, ‘깨달음(realization)’은 깨달음, 자각, 인식(the process of becoming aware of sth)으로, ‘지각(perception)’은 특히 감각을 통해 무엇을 알아챌; 자신이 어떤 것을 이해하는 방식의 결과로 갖게 된 의견이나 생각(the way that you notice things, especially with the senses; the opinion or idea that you have of sth as a result of the way in which you understand it)으로 정리되어 있다.

정리하면 ‘인식(awareness)’은 사물의 식별, 기억 및 사고의 총체적 작용이자 나아가 객관적 실재가 인간의 의식에 반영되는 과정과 결과임을 알 수 있다. 즉, ‘장애인식(disability awareness)’은 장애에 대한 감정 또는 태도가 아닌 인지의 영역으로 장애인식 개선은 교육 등을 통해 ‘장애인식(disability awareness)’의 형질을 바꾸는 활동을 말한다. ‘인식(awareness)’은 인간 경험의 속성에 관한 일련의 핵심 가정과 개념으로 이루어져 인간이 만든 이해 도구이자 행동지침이기에 우리의 세계를 정의하고 결국에는 우리의 태도(attitude)와 행동(action)에 영향을 미치게 된다(이종정, 2016). 사람들의 장애에 대한 ‘인식(awareness)’ 변화는 장애인식 개선의 핵심이며 이를 위해서 ‘장애란 무엇인가?’에 대한 성찰을 통해 장애개념을 정립하는 과정이 필요하다.

2. UN장애인권리협약의 인식 제고

장애인의 권리에 관한 협약(CRPD)은 21세기 최초의 국제인권법에 따른 인권 조약이라는 상징적인 의미가 있으며, CRPD의 50개 조항 중 제3조에서는 협약의 일반 원칙 8가지를 명시하고 있다. 그 중 ‘비차별’, ‘장애가 갖는 차이에 대한 존중과 인간의 다양성 및 인류의 한 부분으로서의 장애인의 인정’이라는 조항이 포함되어 있는데 이는 지금까지의 장애인에 대한 인식이 보호받는 신분에서 적극적 사회 성원으로, 편견과 차별의 대상에서 평등과 반차별로의 패러다임 전환을 가져온 것이라고 볼 수 있다(변용찬 외, 2006).

UN장애인권리협약 제8조는 장애인에 대한 인식 제고(awareness raising)를 다루고 있으며 다양한 영역에서의 장애인에 대한 부정적인 인식을 제고하고 사회적 편견의 제거 필요성을 언급하고 있다. 제8조는 장애인에 대한 낮은 사회적 인식으로 인한 여러 유형의 차별, 사회적 배제에서 벗어나 장애인을 인격을 가진 사회의 구성원으로 인정하는 것으로 장애인식개선의 중요성을 강조하고 있다(정정희, 2020). 제8조 제1항에서는 전반적인 장애인의 권리와 존엄성에 대한 인식개선을, 제2항에서는 이를 위한 조치들을 규정하고 있는데 자세한 내용은 다음과 같다.

〈표 1〉 UN CRPD 제8조(인식 제고) 조항

제8조(인식 제고)

1. 당사국은 다음의 목적을 위하여 즉각적이고, 효과적이며, 적절한 조치를 채택할 것을 약속한다.
 - 가. 가족 단위를 포함하여 사회 전반에서 장애인에 관한 인식을 제고하고, 장애인의 권리와 존엄성에 대한 존중심을 고취할 것
 - 나. 성별과 연령을 이유로 하는 것을 포함하여 삶의 모든 영역에서 장애인에 대한 고정관념, 편견 및 유해한 관행을 근절할 것
 - 다. 장애인의 능력과 이들의 기여에 대한 인식을 증진할 것
2. 이러한 목적을 달성하기 위한 조치는 다음을 포함한다.
 - 가. 다음의 목적을 위하여 기획된 효과적인 대중 인식 캠페인을 추진하고 지속할 것
 - 1) 장애인의 권리에 대한 수용성을 함양할 것
 - 2) 장애인에 대한 긍정적인 인식과 사회적 인식의 증대를 촉진할 것
 - 3) 장애인의 기술, 장점 및 능력과 직장 및 고용시장에의 기여에 대한 인식을 증진할 것
 - 나. 유아기부터의 모든 아동을 포함하여 교육제도의 모든 단계에서 장애인의 권리를 존중하는 태도를 양성할 것
 - 다. 이 협약의 목적에 합치하는 방식으로 장애인을 묘사하도록 모든 언론 기관에 대해 권장할 것
 - 라. 장애인과 장애인의 권리에 관한 인식 훈련 프로그램을 장려할 것

CRPD 제8조 인식 제고 조항과 관련된 평가 지표(indicator)는 인식 제고 속성을 첫째, 고정관념과 유해한 관행에 대한 저항, 둘째, 장애인의 권리와 존엄성에 대한 존중, 셋째, 장애인에 기여에 대한 인식 제고로 나누고 사회 구조에서부터 프로세스, 결과에 이르기까지 확인 가능한 구체적인 지표들로 구성되어 있다. 관련 내용은<표 1>과 같다. 지표의 활용 방법은 예를 들어 인식 제고의 세 가지 속성을 구조적인 측면에서 확인할 수 있는 지표는 8.1 법률 및 정책에 장애인에 대한 낙인과 차별에 대한 조항확인과 8.2 장애인에 대한 고정관념을 해소하고 장애인 권리에 대한 인식을 증진하기 위한 국가의 종합적인 장애인식제고 전략 혹은 계획 여부와 8.3 대중 매체 및 언론 매체를 장려하기 위한 미디어 규제 당국의 구체적인 계획 여부이다. 8.6 인권 교육 및 훈련프로그램에 형사적 제재를 포함하고 다양한 장애인과 장애인단체를 참여시키는 구조적 지표는 인식 제고의 세 가지 속성 중 장애인의 권리와 존엄성에 대한 존중과 장애인에 기여에 해당하는 지표로 해석할 수 있다. CRPD 제8조 인식 제고 indicator는 사회 전반에 장애인에 관한 인식을 제고하고, 장애인의 권리와 존엄성에 대한 존중과 삶의 모든 영역에서 장애인에 대한 고정관념, 편견 및 유해한 관행을 근절하며 장애인의 능력과 이들의 기여에 대한 인식을 증진할 수 구체적인 지표들을 제시하고 있어 인식개선 관련 정책 수립의 기준으로 삼을 수도 있고, 현재 우리나라의 인식 제고에 대한 평가지표로도 활용할 수 있다(이동석 외, 2023).

〈표 2〉 제8조 인식 제고 조항 indicator

	고정관념과 유해한 관행에 대한 저항	장애인의 권리와 존엄성에 대한 존중	장애인에 기여
구조	8.1 법률 및 정책에 장애인에 대한 낙인과 차별에 대한 조항 확인 8.2 장애인에 대한 고정관념을 해소하고 장애인 권리에 대한 인식을 증진하기 위한 국가의 종합적인 장애인식제고 전략 혹은 계획 여부 8.3 대중 매체 및 언론 매체를 장려하기 위한 미디어 규제 당국의 구체적인 계획 여부 다양성을 수용하기 위한 직장 내 인사 절차에 대한 포용적이고 접근 가능한 지침 제공 여부 언론인을 위한 장애인 관련 보도 가이드 라인 정책 및 제도의 설계, 개발 및 모니터링에 있어 장애인을 대표하는 조직과 협의할 수 있는 시스템 마련 여부		
	8.4 증오 범죄, 혐오 발언 및 유해한 관행을 다루는 법적 조치 제정과 장애인의 권리 포함 여부 8.5 경멸적 언어 및 행동의 사용에 대한 법적 조치의 제정 여부	8.6 인권 교육 및 훈련프로그램에 형사적 제재를 포함하고 다양한 장애인과 장애인 단체를 참여시키기	

	고정관념과 유해한 관행에 대한 저항	장애인의 권리와 존엄성에 대한 존중	장애인에 기여
프로세스	<p>8.7 장애인의 권리와 그 기여에 대한 멀티미디어 인식 제고 활동의 수와 유형, 기간 및 대상 그룹별로 세분화하여 표시</p> <p>8.8 장애인을 대상으로 한 접근 가능하고 포용적인 아웃리치 활동의 수와 유형 CRPD 선택 의정서 및 국가 법률 체제에 따른 권리를 알리는 활동의 유형 및 지리적으로 세분화된 활동</p> <p>8.9 고정관념, 편견, 유해한 관행에 저항하는 것을 포함하여 장애인의 권리를 존중하고 알리기 위해 다양한 주체들을 대상으로 국가가 운영하는 인식 제고 프로그램에 따라 교육을 받은 사람 수</p> <p>8.10 장애인차별금지법에서 보장하는 장애인의 포용과 인권 존중을 구체적으로 다루는 콘텐츠의 존재 여부, 언론/커뮤니케이션을 생산하는 학교 및 대학의 커리큘럼에 성의 다양성이 존재하는지 여부</p> <p>8.11 장애인에 대한 보도 윤리 강령과 같은 서면 정책을 채택한 공공 및 민간 미디어 기업의 수와 비율</p> <p>8.12 장애인의 권리를 존중하기 위한 사회 전반 인식 제고와 관련하여 법률, 규정, 정책 및 프로그램의 설계, 실행 및 모니터링에 장애인의 대표 조직을 포함한 장애인의 적극적인 참여를 보장하기 위해 수행되는 협의 과정</p> <p>8.13 장애인 재현와 관련하여 접수된 신고 사항 중 조사 및 판결이 이루어진 비율, 신고자에게 유리한 판결이 내려진 비율, 정부 및 관련 담당자가 이를 준수한 비율을 각 매커니즘 유형별로 구분하여 표시</p>		
	<p>8.14 사법, 행정 및 법 집행자 중 장애인 혐오 범죄 및 유해한 관행과 장애 고정관념에 맞서 싸우는 교육을 받는 비율</p> <p>8.15 신고, 조사 및 유죄판결을 받은 증오 범죄 및 혐오발언 사건의 수와 비율(해당되는 경우 피해자의 성별, 연령 및 장애별로 구분)</p> <p>8.16 신고한 유해 행위 사건 중 기소된 비율과 유죄 판결로 이어진 비율을 피해자의 성별, 연령, 장애 유형별로 구분한 비율</p>	<p>8.17 장애인의 권리를 포함하는 인권 교육 및 훈련프로그램의 비율 (일반 프로그램 또는 장애영역별 프로그램별로 구분)</p>	
결과	<p>8.18 지난 12개월 동안 국제 인권법에서 금지하는 차별 사유로 인해 개인적으로 차별 또는 괴롭힘을 당했다고 보고한 인구의 비율을 성별, 연령, 장애별로 세분화하여 표시</p> <p>8.19 성별, 연령, 장애, 공/사립, 초등/중등/고등/직업별 교육기관 유형에 따라 괴롭힘, 차별, 폭력, 성차별 및 학대를 경험한 학생의 비율(유네스코 지표 기준)</p>		
	<p>8.20 일반 인구 중 장애인에 대해 부정적인 인식을 가진 사람의 비율</p>	<p>8.21 미디어에서 장애인으로 등장하는 장애인의수와 비율을 장애 유형별로 구분</p>	

3. 장애인식개선의 목표

장애인식개선의 일차적인 목표는 과거로부터 존재했던 장애인에 대한 부정적인 인식을 긍정적으로 변화시키는 데에 있다. 이는 장애인의 문제가 개인적인 차원에서 발생하는 것이 아니라, 사회적 차원에서 장애를 이유로 가해지는 제약 혹은 제한이라는 장애개념의 사회적 모델을 반영한 것이다. 이러한 관점에서 장애 인식개선 교육은 장애인에 대한 사회적 편견과 차별을 제거하여, 장애인의 사회 참여와 권리보장을 증진하고, 장애인과 비장애인이 통합된 사회의 조성을 목적으로 하며, 이는 우리 헌법에서 말하는 인간다운 생활을 할 권리의 구체적 실현으로 볼 수 있다. 이처럼 장애인식개선에서 ‘장애개념’은 중요한 의미가 있다. 장애개념을 정립하는 작업은 현재의 장애에 대한 인식을 반영하며, 장애인의 권리를 보장하고 장애 정책을 시행 방향을 제시하는 것이 가능해지기 때문이다. 또 정책 시행을 목적으로 장애의 개념을 명확히 함으로써 보호되어야 할 권리의 범위를 확인하게 하고, 이를 통하여 역으로 장애에 대한 인식에 영향을 미칠 수도 있다(양세희, 2021).

장애인식개선의 목적은 사람들의 ‘장애개념’에 대한 인식, 인지(awareness)를 교육을 통해 바꾸는 활동이다. 이를 위해 장애인식개선을 위한 교육의 내용은 CRPD 제8조 인식 제고 지표의 속성을 반영하여 장애에 대한 편견과 고정관념에 대한 인식 전환, 인권 존중과 장애인의 기여에 관한 내용이 중심이 되어야 한다. 또 무인식은 올바른 인식으로 전환시키고, 장애에 대한 편견과 고정관념은 올바른 인식으로 전환하는 것을 목적으로 해야 한다. ‘비슷하면서도 다른(similar and different)’ 존재로서의 장애를 설명하기 위해, 동등한 권력 관계의 설명은 법 앞의 평등과 자기결정권 존중, 평등권 등을 강조하고, 수평적 다름을 위해서는 장애를 특성의 하나로 설명하고 창피하거나 고쳐야 할 것이 아닌 자랑스러울(pride) 수 있는, 기여에 대한 구체적인 내용 들로 구성되어야 한다. 이를 토대로 한 장애인식개선의 개념도는 [그림 2]와 같다(이동석 외, 2023).

[그림 2] 장애인식개선 개념도



장애인식개선을 위한 교육의 목표는 첫째, 장애인의 권리와 존엄성에 대한 존중심 고취이며 둘째, 장애인의 능력과 사회적 기여에 대한 인식증진, 셋째, 장애인에 대한 사회적 편견과 차별 제거, 넷째, 장애인의 사회 참여와 권리보장 증진, 마지막으로 장애인과 비장애인 모두를 위한 통합사회(inclusive society) 조성 등이 있을 수 있다(이동석 외, 2019). 위의 교육 목표를 달성하기 위해 장애인식개선의 내용에는 ‘비슷하면서도 다른(similar and different)’ 장애개념 설명과 함께 CRPD 제8조 인식제고에 대한 속성들이 포함되어야 한다.

4. 장애인식개선을 위한 교육의 원칙

장애인식개선을 위한 교육의 원칙은 다음과 같다(이동석 외, 2023).

가. 장애를 사회적 억압으로 구성한다.

개인의 경험이 감성적으로 드러나기보다는 사회적 억압으로 구성되어야 한다. 개인의 서사와 미디어에서 나타난 서사의 방향이 오히려 혐오와 차별의 근거가 될 수 있음을 우려하고 있으며, 감성적인 스토리 텔링 형식의 과거 교육내용에 대한 경계를 드러내 기도 하였다. 장애의 다양성보다 ‘어렵고 힘든’을 강조하는 것이 시혜적 존재를 넘어 두려움을 만들어내는 가능성을 경계해야 함을 의미한다. 현재 미디어로부터 노출되는 장애는 ‘불쌍’, ‘안타까움’, ‘혐오’ 등 부정적 이미지로 활용되고 있다. 이는 장애인을 여전히 ‘시혜적 관점’, ‘혐오의 대상’으로 바라보고 있음을 드러내는 것이다. 따라서 개인의 고통이 아닌 사회적 억압으로서의 새로운 서사 개발을 하여야 하고, 이와 더불어

미디어 제작자들이 장애인 배제 및 억압에 관한 문제의식을 바탕으로 미디어를 생산할 수 있도록 인식을 개선하고 관련 제도를 정비하는 것이 필요하다.

나. 장애 긍정성과 자부심을 드러내고, 사회적 기여에 대한 재정의와 내용이 포함 되어야 한다.

장애인 당사자 강사의 경험 속에서 장애의 긍정성과 자부심을 드러낼 필요가 있다. 단순한 장애 이해 및 정보의 전달을 넘어 장애의 긍정성과 자부심이 드러나야 한다. 장애 또는 몸의 손상이라는 것은 창피하거나 없애야 하는 것이 아니라, 우리 모두 독특한 특성이 하나씩 있듯 우리 모두 갖고 있는 하나의 특성일 따름인 것이다. 또 어떤 특성은 자랑스러울 수 있듯이 몸의 특성 중 일부는 자랑스러울 수도 있는 것이다.

눈이 안 보이는 사람에게 그림을 설명하는 것은 눈으로 직접 그림을 볼 수 있는 사람에게 설명하는 방식과는 많이 다를 것이다. 그런데 이와 같은 설명 방식을 통해 그림의 해석이 세밀해질 수 있고, 그림이 주는 감정까지도 표현할 수 있다. 그렇다면 눈이 안 보이는 것은 그림을 보는 데 불편함을 주는 어떤 것이라기보다는 그림의 감정까지도 이해하고 표현할 수 있게 해 주는 장점이 되는 것이다. 그렇다면 눈이 안 보인다는 것은 이 사회에 엄청난 기여를 한 것이고, 자랑스러워해도 되지 않을까?

다. 사회적 책임에 대한 메시지를 던져야 한다.

장애인 당사자의 주체성에 대한 메시지를 전달하는 것과 더불어 손상으로 인해 사회적 장벽을 경험할 때의 어려움을 직접적으로 드러내어 장애가 개인의 책임이 아닌 사회적인 책임으로서 위치한다는 메시지를 던지는 것이 중요하다. 특히 장애인 당사자의 직접 경험을 통해 사회적 장벽을 이 사회에 알리고 이와 같은 장벽을 함께 없애 나가는 필요성을 강조하는 것이 중요하다.

라. 비장애 중심주의 이데올로기를 해체한다.

현재 사회는 수정되었다고 해도 자본주의 사회이고, 자본주의 사회에서는 생산 능력을 중시한다. 그런데 몸의 손상은 생산 능력의 저하 또는 손실로 여겨지기 때문에 이 사회에서 장애인이 무시당하고 배제당하는 것이다. 그렇다면 장애인을 무시하지 말고 배

제하지 말라고 할 것이 아니라, 장애인의 생산 능력을 무시하는 사회의 핵심 가치를 바꾸어야 한다. 즉 비장애 중심의 능력주의를 해체하여야 한다.

투입된 노동 가치 이상의 잉여가치를 만들어내는 ‘잘하는 노동’을 강조할 것이 아니라, 일정 정도 무엇인가 생산하고, 이를 통해 개인이 자존감을 가질 수 있고, 사회관계를 유지할 수 있다면 노동으로 보는 것이다. 그런데 이와 같은 노동 개념을 자본가 또는 자본주의 시장이 받아들이는 것은 불가능하다. 그렇다면 이와 같은 노동 개념은 공공 영역에서 충족할 수밖에 없다. 즉 시장에서 평가하는 생산성은 떨어지더라도, 노동을 통해 생계를 유지할 수 있고, 자존감을 높이고, 사회관계를 증진할 수 있다면, 정부가 공적 자금 투입을 통해 장애인의 노동권을 보장하는 것이 바람직하다. 이처럼 기존 비장애 중심의 가치를 해체하고, 새로운 가치를 만들어 내는 노력이 필요하다.

마. 장애인의 일상을 강조하는 체화된 경험을 드러낸다.

장애를 보편성이 아닌 특별한 존재로 인식하거나, 차별과 인권 침해의 존재로서 위치시키는 등의 고정관념과 편견을 해소하기 위해서는, 일상성이 강조되는 장애인 당사자의 체화된 경험이 많이 노출되어야 한다. 이는 장애의 긍정성과 그에 대한 인식이 당사자 삶의 경험, 즉 체화 경험을 통해 드러낼 수 있는 강점으로 작동할 수 있음을 의미하며, 이는 기존에 사회가 규범적으로 규정하고 있던 ‘몸’에 의문을 품고, 다양성과 보편성에 대한 재정의의 할 수 있을 것이다.

바. 시혜와 배려의 대상이 아니라 권리의 주체로서 위치한다.

항상 장애는 개인적 비극으로, 본질적으로 개인적인 것으로, 고통과 유사한 방식으로 해석된다. 그러나 장애도 고통도 개인을 구분하지 못한다. 장애는 한 사람에게만 속하는 것이 아니다. 장애는 사람의 외부에 있는 사회적 개입이다. 사회적 힘의 산물로 고통받는 것이 장애이다. 따라서 장애는 시혜와 배상의 존재로 위치하는 것이 아니라 객관적인 사회적 위치에 존재하는 것이다(조한진 외 역, 2019). 장애는 사람에 존재하는 것이 아니라 사회에 위치하는 것이기 때문에, 사람은 장애 여부와 상관없이 존엄성을 갖는 주체가 되는 것이고, 당연히 인간으로써의 권리, 헌법이 보장하는 권리, 각종 법률이 보장하는 권리를 갖게 된다.



이것만은 꼭!

- 장애인식개선(awareness raising)은 사람들의 장애와 관련된 인지를 바꾸려는 것으로, 장애 개념의 변화가 필요함
 - 인식(awareness)은 인간 경험의 속성에 관한 일련의 핵심 가정과 개념으로 이루어져 있고, 인간이 만든 이해 도구이자 행동지침이기에 우리의 세계를 정의하고 결국에는 우리의 태도 (attitude)와 행동(action)에 영향을 미침
 - UN장애인권리협약 제8조는 장애인에 대한 인식 제고(awareness raising)를 다루고 있으며, 다양한 영역에서의 장애인에 대한 부정적인 인식을 제고하고 사회적 편견의 제거 필요성을 언급하고 있음
 - 장애를 수직적 다름으로 보는 편견 및 고정관념을 동등한 인권의 주체 및 다양성의 하나로 보는 인식으로 전환하는 것임

- 장애인식개선 교육의 원칙
 - 장애를 사회적 억압으로 구성한다.
 - 장애 긍정성과 자부심을 드러내고, 사회적 기여에 대한 재정의와 내용이 포함되어야 한다.
 - 사회적 책임에 대한 메시지를 던져야 한다.
 - 비장애 중심주의 이데올로기를 해체한다.
 - 장애인의 일상을 강조하는 체화된 경험을 드러낸다.
 - 시혜와 배려의 대상이 아니라 권리의 주체로서 위치한다.

실전 연습

- ▶ 장애 또는 몸의 손상이 우리 사회에서 기여할 수 있는 것은 무엇이 있을까 생각해 봅시다.

실전 연습 풀이

- ▶ 자폐성 장애인이 보는 색은 비장애인이 보는 색과 다르고, 이에 따라 세상에서 창조되지 않은 색을 창조해 낼 수 있음
- ▶ 휠체어에 붓을 달아 그림을 그릴 경우, 손으로 그림을 그릴 때 나타나지 못하는 형질이 나타날 수 있음. 새로운 예술을 창조하는 것임
- ▶ 손상된 몸으로 나타내는 춤 선 등 매우 다양한 예시가 가능함

〈참고문헌〉

김동일 · 이은경 · 김희주 · 이연재 · 장혜명 · 황지영, 2018, 『장애인인식개선교육중장기 로드맵 및 발전방안 연구』, 한국장애인개발원.

김용득·이동석. 2012, “장애담론과 장애인복지의 역사”. 김용득 편저, 『장애인복지: Inclusive Society를 위한 상상』, 서울: EM커뮤니티.

변용찬 · 임성은 · 이익섭 · 조형석, 2007, 『UN 장애인권리협약 연구』, 한국보건사회연구원.

양세희, 2021, “장애 인식개선 교육의 개선방안에 관한 고찰 - 장애개념을 중심으로 -”, 명지대학교 석사학위논문.

이동석 · 이호선 · 박광옥 · 윤삼호 · 우미정, 2019, 『‘장애 인식개선 교육’ 모니터링 및 운영교재 개발연구』. 국가인권위원회.

이동석·김나영·김평화·민경선·박옥란·장정은·오민혜·이민지·박성화·임소정·김다경, 2023, 『장애학관점 + 장애인식개선교육 가이드라인 연구』, 경상남도장애인자립생활센터·김해서부장애인인권센터·진해장애인인권센터·장애학실천연구소 사회적협동조합·대구대학교 장애학연구소.

이종정, 2018, "장애모델의 발전사를 통해 살펴 본 긍정적 장애모델의 특성과 함의", 『한국장애인복지학회』, 41: 165-194.

정정희, 2020, “비장애인 동료근로자의 장애인식 변화과정 경험에 관한 연구”, 대구대학교 박사학위논문.

조한진 · 손홍일 · 이지수 · 정지웅 · 강민희 · 최복천 역, 2019, 『장애 이론 : 장애 정체성의 이론화』, Siebers, T., 2008, Disability Theory, 서울: 학지사.

함께걸음, 2018, “ICF: 건강이 포함하는 모든 개념을 다르다.”, 『2018년 8월호』, 장애우권익문제연구소.

Wolfensberger, W. 1972. The principle of normalization in human services. National institute of mental retardation. Toronto: Leonard Crainford.

Wolfensberger, W. 1983. Passing: Normalization criteria and rating manual(2ed). NY: Community Newset.

DeJong, G. 1981. Environmental Accessibility and Independent Living - Direction for Disability Policy and Research. University Center for International Rehabilitation. Michigan State University.

Oliver, M. 1996. Understanding Disability—from theory to practice. St. Martin's press.

3

공문서 작성스킬

- 제1장 문서관리
- 제2장 문서작성의 일반사항
- 제3장 문서의 구성체제
- 제4장 문서의 기안과 결재
- 제5장 문서의 접수 및 처리
- 제6장 문서의 보관 및 보존



제1장

문서관리

1. 공문서의 정의
2. 문서의 필요성
3. 문서의 종류
4. 문서의 성립과 효력 발생
5. 정책실명제

문서관리

공문서는 행정기관에서 공무원 작성하거나 시행하는 문서와 행정기관이 접수한 모든 문서를 의미한다(규정 제3조 제1호). 따라서 행정기관이 아닌 장애인단체에서 직무상 작성하고 처리한 문서 및 접수한 문서는 공문서가 아닌 사문서이다. 그러나 규정 제5조(문서처리의 기본원칙) 제1항은 행정기관이 아닌 법인이나 단체, 민간인도 법령에 따라 행정권한을 위탁받은 자는 ‘행정기관의 장’으로 간주하기 때문에 이들 기관이나 개인이 행정기관으로부터 위탁받은 업무를 수행하기 위해 작성, 시행, 접수하는 문서는 공문서가 된다. 따라서 위탁받은 행정업무를 수행하기 위한 문서를 작성할 때 공문서 규정을 따라야 함은 당연하다고 하겠다. 이하에서는 통상 공문서 규정이라고 부르는 「행정업무의 운영 및 혁신에 관한 규정」에 따른 공문서 작성법을 바탕으로 하여 관련 내용을 기술하고자 한다.

※ 이 매뉴얼에서 「행정업무의 운영 및 혁신에 관한 규정」을 ‘규정’으로, 「행정업무의 운영 및 혁신에 관한 규정 시행규칙」을 ‘시행규칙’으로 줄여서 칭하기로 한다.

1. 공문서의 정의

문서는 일반적으로 사람의 의사나 사물의 형태·관계 등을 문자·기호·숫자 등을 활용하여 종이 등 매체에 기록표기한 것을 말하는데, 행정기관의 의사도 문서의 형태로 표시된다.

공문서란 행정기관에서 공무원 작성하거나 시행하는 문서 및 행정기관이 접수한 모든 문서를 말한다.

「행정업무의 운영 및 혁신에 관한 규정」(이하 ‘규정’이라 한다) 제3조(정의) 제1호는 “공문서란 행정기관에서 공무원 작성하거나 시행하는 문서(도면·사진·디스크·테이프·필름·슬라이드·전자문서 등의 특수매체기록을 포함. 이하 같다)와 행정기관이 접수한 모든 문서를 말한다.”라고 규정하고 있다.

그러나 규정 제5조(문서처리의 기본원칙) 제1항은 ‘행정기관의 장(법령에 따라 행정권한을 위임받거나 위탁받은 자를 포함한다)’라고 규정함으로써 법령에 따라 행정기관으로부터

2024 장애인단체 실무자매뉴얼

행정권한을 위탁받은 민간단체나 개인을 행정기관으로 보고 있다. 여기서 ‘법령’은 ‘행정권한의 위임·위탁에 관한 규정(대통령령)’이나 ‘지방자치단체의 사무위탁조례’ 등을 의미한다. 따라서 장애인 업무를 수행하는 법인이나 단체, 개인이 위 법령에 따라 행정업무를 위탁받아 수행하면서 작성하는 문서는 공문서가 된다.

CHECK POINT																										
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 장애인단체에서 만든 문서는 원칙적으로 사문서이다. <ul style="list-style-type: none"> - 그러나 행정기관으로부터 위탁받은 업무를 수행하는 장애인단체는 행정기관이 되기 때문에 장애인단체가 위탁받은 행정업무를 수행하기 위하여 작성하는 문서는 공문서이며, 장애인단체에서 작성한 사문서를 행정기관이 접수했을 때 그 사문서도 공문서가 된다. 																										

한편 「민원처리에 관한 법률 시행령」 제30조(전자문서의 출력 사용 등) 제1항은, 행정기관의 장이 ①위조·변조 방지조치, ②출력한 문서의 진위확인조치, ③ 그 밖에 출력한 문서의 위조·변조를 방지하기 위하여 행정안전부 장관이 고시한 조치 등을 취하여 민원인에게 통지한 전자문서를 민원인이 출력한 경우 이를 「행정업무의 운영 및 혁신에 관한 규정」 제3조(정의) 제1호에 따른 공문서로 인정하고 있다. 행정기관의 장은 「행정업무의 운영 및 혁신에 관한 규정」에 따라 출력한 문서를 공문서로 보는 전자문서의 종류를 정하여 미리 관보에 고시하고, 인터넷에 게시하여야 한다.

※ 출력한 민원문서를 공문서로 보는 경우(예시): 토지(임야)대장 등본, 주민등록표등본(초본), 병적증명서, 출입국 사실 증명, 국민기초생활수급자 증명서, 장애인증명서, 사법시험 합격증명(확인)서, 지방세세목별과세(납세)증명서 등

법률상의 공문서의 개념

■ 「형법」 상의 공문서

- 「형법」에서 말하는 ‘공문서’라 함은 공무원 또는 공무원이 그 명의로써 권한 내에서 소정의 형식에 따라 작성한 문서를 말하며, 공문서위조·변조, 허위공문서 등의 작성 및 행사 등 공문서에 관한 죄(제225조 내지 제230조, 제235조, 제237조, 제237조의2)를 규정하여 공문서의 진정성(眞正性)을 보호하고 있는데, 일반적으로 공문서에 관한 죄는 사문서에 관한 죄보다 무겁게 처벌되고 있다.

■ 「민사소송법」 상의 공문서

- 「민사소송법」은 “문서의 작성방식과 취지에 의하여 공무원이 직무상 작성한 것으로 인정할 때에는 이를 진정한 공문서로 추정한다.”(제356조 제1항)라고 규정하여 증거능력을 부여하고 있다. 공문서가 진정한지 의심스러운 때에는 법원은 직권으로 해당 공공기관에 조회할 수 있다(제356조 제2항). 외국의 공공기관이 작성한 것으로 인정할 문서에는 제356조의 규정을 준용한다(제356조 제3항).

■ 「형사소송법」 상의 공문서

- 「형사소송법」은 “가족관계 기록사항에 관한 증명서, 공정증서등본, 기타 공무원 또는 외국 공무원의 직무상 증명할 수 있는 사항에 관하여 작성한 문서 등은 당연히 증거능력이 있는 서류(제315조)로서 증거로 할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

2. 문서의 필요성

업무 대부분은 “문서에서 시작하여 문서로 끝난다.”라고 할 수 있다. 이 말이 무슨 뜻인가? 조직구성원이 무슨 일을 할 때 큰일이든 작은 일이든 처음에 계획을 세워서 결재를 받고 그 후 열심히 시행한 후 일을 마무리하게 된다. 이때, 계획을 세울 때도 문서로 하고(예: ○○사업계획서), 시행할 때도 문서로 하고(예: ○○세부추진계획서), 일의 마무리도 문서로 하는(예: ○○결과보고서) 현상을 빚대어 문서의 중요성을 표현한 것이다. 일반적으로 다음과 같은 경우 문서가 필요하다. 즉,

- 내용이 복잡하여 문서가 없이는 당해 업무의 처리가 곤란할 때
- 업무처리결과의 증빙자료로서 문서가 필요한 때
- 업무처리의 형식 및 체제상 문서의 형식이 필요한 때
- 업무처리에 대한 의사소통이 구두로는 불충분하여 문서에 의한 의사소통이 필요할 때
- 업무처리의 결과를 일정 기간 보존할 필요가 있을 때 등이다.

3. 문서의 종류

가. 작성 주체에 의한 구분

- 1) 공문서: 중앙행정기관과 그 소속기관, 지방자치단체의 기관과 군(軍)의 기관, 위 행정기관으로부터 행정권한을 위임받거나 위탁받은 자(장애인단체 등이 여기에 해당)가 공무상 작성하거나 시행하는 문서(도면·사진·디스크·테이프·필름·슬라이드·전자문서 등의 특수매체기록을 포함한다)와 위 기관 등이 접수한 모든 문서(규정 제2조, 제3조 제1호)
- 2) 사문서: 상기 이외의 문서(장애인단체에서 행정기관으로부터 위탁받은 업무가 아닌, 단체 고유의 업무를 수행하기 위하여 작성·시행·접수한 문서는 이에 해당)
※ 유의: 장애인단체에서 작성하여 보건복지부에 보낸 사문서도 보건복지부가 접수하면 그때부터 그 사문서는 공문서가 된다.

나. 유통대상에 의한 구분

- 1) 내부결재문서(시행규칙 제4조 제2항 제2호 가목)
기관 내부적으로 계획을 수립하거나 처리방침을 받거나 보고 또는 검토하기 위하여 결재를 받는 문서(발송하지 않는 문서)
- 2) 대내문서(내부 협조문서라고 한다)(시행규칙 제4조 제2항 제2호 나목)
기관 내부에서 지시·명령 또는 협조를 하거나 보고 또는 통지를 위하여 보내거나 접수하는 문서(기관 내부에서 부서끼리 주고받는 문서)
- 3) 대외문서(시행규칙 제4조 제2항 제2호 나목)
기관이 국민이나 단체 또는 타 기관(소속기관 포함)과 주고받는 문서
- 4) 수신자와 발신자 명의를 같은 문서
합의제행정기관(예: ○○위원회) 또는 행정기관의 장이 당해 행정기관 또는 행정기관의 장에게 자신의 명의로 발송하고 자신의 명의로 수신하는 문서, 즉 수신자 명

의와 발신자 명의를 같은 문서(예: 정부의 장애인 정책을 책임진 보건복지부 장관이 각 부처 장관에게 장애인 채용을 독려하는 문서를 보내게 되면 그 문서가 보건복지부 장관에게도 가게 된다. 이 경우 보내는 발신자도 보건복지부 장관(장애인정책과), 받는 수신자도 보건복지부 장관(인사과)이 된다.)

다. 전자여부에 의한 분류

1) 종이문서

컴퓨터 등 정보처리능력을 가진 장치(전자문서시스템, 행정정보시스템 등)에 의한 전자적인 형태가 아닌, 종이형태로 작성한 문서 또는 시행되는 문서 및 접수한 문서

2) 전자문서(규정 제3조 제2호)

컴퓨터 등 정보처리능력을 가진 장치에 의하여 전자적인 형태로 작성, 송·수신 또는 저장된 문서

라. 문서의 성질에 의한 분류

규정은 공문서를 그 성질에 따라 법규문서·지시문서·공고문서·비치문서·민원문서 및 일반문서로 구분하고 있다(규정 제4조).

1) 법규문서

주로 법규사항을 규정하는 문서로서 헌법·법률·대통령령·총리령·부령·조례 및 규칙 등을 말한다. 장애인단체의 경우 정관을 비롯한 내부규정이 이에 해당한다.

2) 지시문서

행정기관이 그 하급기관 또는 소속 공무원에 대하여 일정한 사항을 지시하는 문서로서 훈령·지시·예규 및 일일명령 등을 말한다. 행정법에서는 지시문서를 행정규칙 또는 행정명령이란 용어로 사용하고 있다. 장애인단체의 경우 단체의 회장이 명절에 직원들에게 복무 관리를 철저히 할 것을 명령하는 문서를 내려보내는 경우가 이에 해당한다.

3) 공고문서

행정기관이 일정한 사항을 일반에게 알리기 위한 문서로서 고시·공고 등을 말한다. 장애인단체의 경우 단체 소속 직원들의 근무성적평정에 관한 규정을 만들어 홈페이지에 게시한다면 아래의 고시문서가 되고, 구내식당 운영자를 뽑기 위해 입찰공고를 홈페이지에 게재한다면 공고문서가 된다.

4) 비치문서

행정기관이 일정한 사항을 기록하여 행정기관 내부에 비치하면서 업무에 활용하는 문서로서 비치대장·비치카드 등을 말한다. 편람이나 매뉴얼 등이 대표적인 예이다.

5) 민원문서

민원인이 행정기관에 허가·인가·기타 처분 등 특정한 행위를 요구하는 문서 및 그에 대한 처리문서를 말한다.

6) 일반문서

위 각 문서에 속하지 아니하는 모든 문서를 말한다. 다만, 일반문서 중 특수한 것으로서 회보 및 보고서가 있다. 문서는 대부분 일반문서에 속한다.

4. 문서의 성립과 효력 발생

가. 문서의 성립 시기(규정 제6조 제1항)

문서는 법령 또는 다른 규정에 특별히 정한 바가 있는 경우를 제외하고는 해당 문서에 대한 결재권자의 서명(전자이미지서명, 전자문자서명 또는 행정전자서명)에 의한 결재가 있음으로써 성립된다. 이 말은 결재권이 없는 자가 서명을 한 경우는 문서가 성립되지 않는다는 뜻이다.

※ 결재권자(규정 제10조): 기관의 장, 「위임전결규정 또는 사무전결처리규칙」에 의하여 기관의 장으로부터 결재권을 내부위임받은 자(전결하는 자, 전결권자) 및 직무대리규정 등에 의하여 직무를 대리하는 자(대결하는 자, 대결권자)

※ 전결권자(전결하는 자)(규정 제10조 제2항): 기관장의 보조기관(국장, 부장, 과장, 팀장 등), 보좌기관(예: 감사담당관, 홍보담당관 등), 업무담당자

※ 통상 조직도를 그릴 때 기관장을 중심으로 하여 아래로 선을 그어 연결하는 부서를 보조기관이라고 하고, 기관장이

나 부기관장의 바로 아래에서 옆으로 선을 그어 연결하는 부서를 보좌기관이라고 한다(‘행정기관의 조직과 정원에 관한 통칙’ 제2조 제6호 및 제7호, ‘지방자치단체의 행정기구와 정원기준 등에 관한 규정’ 제2조 제8호 및 제9호).

- ※ 문서의 성립과 효력발생: 장애인단체에서 신규직원 채용 시험을 실시하여 직원을 뽑는 경우에, 최종 합격자에게 합격 통지를 하면서 언제까지 신고 또는 등록을 하라고 할 것이다. 이 때 인사부서에서 합격자에게 합격을 알림과 동시에 언제까지 인사부서에 와서 신고하라는 문서를 작성하여 기관장의 결재를 받는데, 기관장의 결재를 받는 순간 이 문서가 성립된다. 기관장의 결재를 받은 후에 담당자가 등기우편으로 합격자에게 문서를 발송하게 되고, 집배원이 합격자에게 문서를 전달하는 순간, 합격 통지는 효력을 발생하게 된다. 만일 합격자가 그 문서를 받지 못한 상태라면 인사부서에 신고할 기한을 넘기더라도 불합격처리를 할 수 없게 될 것이다.

- ▶ 서명: 기안자·검토자·협조자·결재권자 또는 발신명의인이 공문서(전자문서 제외)상에 자필로 자기의 성명을 다른 사람이 알아볼 수 있도록 한글로 표시하는 것
- ▶ 전자문자서명: 기안자·검토자·협조자·결재권자 또는 발신명의인이 전자문서상에 전자적 결합으로 자동 생성된 자기의 성명을 전자적인 문자 형태로 표시하는 것
- ▶ 전자이미지서명: 전자문서를 기안자·검토자·협조자·결재권자 또는 발신명의인이 전자문서상에 전자적인 이미지 형태로 된 자기의 성명을 표시하는 것
- ▶ 행정전자서명: 기안자·검토자·협조자·결재권자 또는 발신명의인의 신원과 전자문서의 변경 여부를 확인할 수 있도록 당해 전자문서에 첨부되거나 논리적으로 결합된 전자적 형태의 정보로서 인증을 받은 것(이상의 개념들은 규정 제3조 참조)

〈행정전자서명의 인증〉

- 행정안전부장관이 수행하되, 「전자정부법 시행령」 제29조의 규정에 의한 인증관리센터가 그 기능을 수행

〈행정전자서명의 효력〉

- 인증을 받은 행정전자서명이 있는 경우에는 「행정업무의 운영 및 혁신에 관한 규정」 제3조 8호의 규정에 의한 서명이 있는 것으로 보며, 당해 전자문서는 행정전자서명이 된 후에 그 내용이 변경되지 아니하였다고 추정(전자정부법 제29조 제4항)

- ※ 유의: 장애인단체의 경우 행정전자서명에 관한 규정이 반드시 적용되는 것은 아님

나. 문서의 효력 발생

1) 일반 원칙

공문서는 그 문서가 수신자에게 도달됨으로써 그 효력을 발생하고, 전자문서의 경우에는 수신자가 관리하거나 지정한 전자적 시스템 등에 입력되었을 경우 그 효력이 발생한다고 하고 있어 도달주의를 원칙으로 하고 있다(규정 제6조 제2항). 이 원칙은 민법상 일반원칙으로서 장애인단체의 문서에도 적용된다.

- ▶ 전자문서: 컴퓨터 등 정보처리능력을 가진 장치에 의하여 전자적인 형태로 작성되거나 송신·수신 또는 저장된 문서(규정 제3조 제2호)

2) 공고문서의 효력 발생 시기

고시, 공고 등 공고문서의 경우에는 해당 고시나 공고에 특별한 규정이 있는 경우 (예시: 「행정절차법」 제15조 제3항)를 제외하고는 그 고시 또는 공고가 있은 후 5일이 경과한 때에 효력을 발생한다(규정 제6조 제3항). 여기서 5일의 경과기간은 일반에게 그 내용을 알리는데 필요한 최소한의 주지기간으로 볼 수 있기 때문에 공고 문서에 효력발생 시기를 명시하는 때에는 최소한 5일 이상의 주지기간을 주어야 할 것이다. 다만, 장애인단체의 경우 행정기관이 아니므로 이 규정이 그대로 적용되지는 않는다.

※ 「행정절차법」 제15조 (송달의 효력 발생) ③제14조 제4항의 경우에는 다른 법령 등에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 공고일부터 14일이 지난 때에 그 효력이 발생한다. 다만, 긴급히 시행하여야 할 특별한 사유가 있어 효력 발생 시기를 달리 정하여 공고한 경우에는 그에 따른다.

제14조 (송달) ④ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 송달받을 자가 알기 쉽도록 관보, 공보, 게시판, 일간신문 중 하나 이상에 공고하고 인터넷에도 공고하여야 한다.

1. 송달받을 자의 주소 등을 통상적인 방법으로 확인할 수 없는 경우
2. 송달이 불가능한 경우

3) 전자문서의 효력 발생 시기

수신자가 관리하거나 지정한 전자적 시스템 등에 입력되었을 경우 효력이 발생한다 (규정 제6조 제2항, 전자정부법 제28조).

5. 정책실명제(규정 제63조)

행정기관의 장은 주요 정책의 결정이나 집행과 관련되는 다음 각 호의 사항을 종합적으로 기록·관리하여야 한다.

- 가. 주요 정책의 결정과 집행 과정에 참여한 관련자의 소속, 직급 또는 직위, 성명과 그 의견
- 나. 주요 정책의 결정이나 집행과 관련된 각종 계획서, 보고서, 회의·공청회·세미나 관련 자료 및 그 토의 내용

제2장

문서작성의 일반사항

1. 문서작성 용지
2. 문서의 용어
3. 문서의 수정
4. 항목의 구분
5. 첨부물의 표시
6. 문서의 “끝” 표시
7. 문서의 면 표시
8. 로고·상징 등 표시
9. 문서의 전자적 처리

문서작성의 일반사항

1. 문서작성 용지(기안용지)

용지의 규격은 문서의 작성·처리·보존에 있어서 매우 중요한 사항 중의 하나이다. 문서의 규격을 표준화함으로써 문서의 작성·편철·보관·보존이 용이하게 되는 것이다. 공문서의 경우 용지의 규격은 물론 지질 및 중량의 결정기준을 「행정업무의 운영 및 혁신에 관한 규정」으로 명시하고 있으며 서식으로 제정하여 사용하고자 하는 때에는 서식 승인(심사)권자의 승인(심사)을 받아야 한다(규정 제29조). 다만, 장애인단체의 경우 이와 같은 의무가 필수적으로 부여되는 것은 아니므로 자체 내부문서양식에 따르거나 이하에 기재한 공문서 기안 용지를 참고하면 될 것이다.

나. 간이기안용지(시행규칙 제3조 제1항, 별지 제2호 서식)

생산등록번호	
등록일	
결재일	
공개 구분	

협조자			

(제 목)

※ 필요한 경우 보고근거 및 보고내용을 요약하여 적을 수 있음

○○○○부
(처·청 또는 위원회 등)
○○○○국

또는

○○○○부
(처·청 또는 위원회 등)
○○○○과

실전 연습

- ▶ 공문서규정 제3조 제1항은 문서의 기안을 공문서규정 시행규칙으로 정한 기안용지에 하도록 정하고 있다. 다음 제2호 기안문 양식이 시행규칙에서 정한 양식과 틀린 부분을 지적해 보시오(행정기관명 부분 유의).

등록번호	경제정책과-3037
등록일자	2024. 02. 21.
결재일자	2024. 02. 21.
공개구분	부분공개(7)

업무보고

주무관	중소기업지원과	경제정책과장	다목적사업소장
			전결 2회 2. 21.

제 목 : 중소기업 운전자금 이차보전금 지급('24년 1월분)

'24년 1월분 중소기업 운전자금에 대한 이차보전금을 부산경제진흥원에 지급하고자 함 【부산경제진흥원 기업지원단-1348(2024. 2. 16.)호 관련】

관련근거

- 「市 중소기업육성기금 조례」 제8조(기금의 용도)
- 「市 중소기업육성기금 조례 시행규칙」 제5조(이자차액 보전)

지급내역

- 지급금액 : 금1,757,997,800원(금일십칠억오천칠백구십구만칠천팔백원)
- 세부내역

(단위: 원)

예 산 액 (중소기업운전자금)	기 지출액	금회 지출액	지출액 누계	예 산잔액
26,200,000,000	1,780,927,020	1,757,997,800	3,538,924,820	22,661,075,180

- 지급기관 : 부산경제진흥원
- 지급일자 : '24. 2. 26.(월)까지
- 예산과목 : 경제정책과, 중소기업 지원, 중소기업 자금지원(중소기업육성기금), 이차보전 및 융자 지원, 민간이전 이차보전금(307-08)

붙임 중소기업 운전자금 이차보전금 청구내역('24년 1월분) 각 1부. 끝.

실전 연습 풀이

- 기안용지에는 그 문서를 기안하는 '기관명'이 반드시 표시되어야 한다.
- 1호 기안용지에는 기안용지 맨 위 '홍보문구' 밑에 표시되어야 하고,
- 2호 기안용지에는 기안용지 맨 아래 부분에 표기되어야 한다.

2. 문서 작성 시 용어 사용 규칙

가. 글자

문서는 「국어기본법」 제3조(정의) 제3호에 따른 어문규범에 맞게 한글로 작성하되, 뜻을 정확하게 전달하기 위하여 필요한 경우에는 괄호 안에 한자나 그 밖의 외국어를 함께 적을 수 있으며, 특별한 사유가 없으면 가로로 쓴다(규정 제7조 제1항).

※ 어문규범: 한글 맞춤법, 표준어 규정, 외래어 표기법, 국어의 로마자 표기법 등 국어의 올바른 사용법에 대하여 문화체육관광부장관이 정하여 고시하는 규범

〈예시〉 법규문서는 조문형식(條文形式)에 의하여 ……

나. 숫자(규정 제7조 제4항, 어문규범)

문서의 숫자는 아라비아 숫자로 쓴다. 그러나 수를 세는 단위와 함께 쓰는 간단한 숫자와 순서를 나타내는 경우에는 한글로 쓰는 것도 무방하다

〈예시〉 한 개, 두 개, …… , 열 마리, 백 권, 첫째, 둘째, …….

다. 날짜(규정 제7조 제5항)

문서에 쓰는 날짜의 표기는 숫자로 표기하되, 년·월·일의 글자는 생략하고 그 자리에 온점을 찍어 표시한다.

〈예시〉 2024년 3월 1일 → 2024. 3. 1.

라. 시간(규정 제7조 제5항)

시·분의 표시는 24시각제에 따라 숫자로 표기하되, 시·분의 글자는 생략하고 그 자리에 쌍점(:)을 찍어 구분한다.

〈예시〉 오후 2시 40분 → 14:40

마. 금액(시행규칙 제2조 제2항)

문서 및 유가증권에 금액을 표시하는 때에는 아라비아 숫자로 쓰되, 숫자 다음에 괄호를 하고 한글로 기재한다.

〈예시〉 금15,790원(금일만오천칠백구십원)

※ 다른 법령에 표시 방법이 따로 있는 경우 그 법령에 따름

참고

〈공공언어 바로 쓰기〉¹⁾

[문장 부호]

1. “~가 중요하다”고 말했다. → “~가 중요하다.”라고 말했다.
(해설) 직접 인용문이 완결된 문장이라면 문장 끝에 마침표(.)를 찍는 것이 원칙이고, 생략을 허용한다. 앞말이 직접 인용되는 말임을 나타내는 조사는 ‘라고’이다. ‘고’는 앞말이 간접 인용 되는 말임을 나타내는 격 조사(예: 아이들이 소풍을 가자고 떼를 쓴다.)이므로 직접 인용되는 말 뒤에는 쓰기 어렵다.
2. ‘24. 1 → ’24. 1./4. 29~10. 31. → 4. 29.~10. 31./2024. 2. 23(금) → 2024. 2. 23.(금)
(해설) 아라비아 숫자만으로 연월일을 표시할 경우에 온점(마침표)은 연월일 다음에 모두 사용해야 한다.
3. 2024. 1월~2024. 2. → 2024. 1.~2024. 2.
(해설) ‘연월일’ 표기 시 표기 방식을 통일한다.
4. 응복합 → 응·복합
(해설) 열거된 단위, 용어가 대등하거나 밀접한 경우 ‘가운뎃점’을 사용한다. (단, 한 단어로 사전에 등재된 말은 가운뎃점을 찍지 않음. 예 : 시도, 내외, 대내외)
5. 시·도 부단체장 회의 → 시도 부단체장 회의/장·차관 → 장차관
(해설 한 단어로 쓰이는 말은 ‘가운뎃점’을 찍지 않는다.

[띄어쓰기]

1. 296억달러 → 296억 달러/10만톤 → 10만 톤
(해설) 단위를 나타내는 명사는 앞말과 띄어 쓴다.
2. 21,345천원 → 2,134만 5천 원
(해설) ‘천 원’ 단위는 일반인이 이해하기 어려우므로 일반적인 숫자 표현(만 단위)으로 고쳐 쓴다. ‘원’은 단위 명사이므로 띄어 쓴다.
3. 50여명의 → 50여 명의
(해설) 단위를 나타내는 의존 명사는 앞말과 띄어 쓴다. ‘-여’는 접사이므로 앞말과 붙여 쓴다.

1) 국립국어원 누리집 참고(www.korean.go.kr)

참 고

4. 원장 : 김갑동 → 원장: 김갑동
(해설) 쌍점(:)은 앞말에 붙여 쓰고 뒷말과는 띄어 쓴다.
5. 제 1섹션 → 제1 부문/제1부문
(해설) 단위를 나타내는 명사는 띄어 쓴다. (단, 순서를 나타내는 경우나 아라비아 숫자와 함께 쓰이는 경우는 붙여 쓸 수 있음. 예 : 제1 과(원칙)/제1과(허용)) 외래어(섹션)보다는 순우리말을 사용하는 것이 바람직하다.
6. 행정안전부장관을 → 행정안전부 장관을
(해설) 관직명은 앞말과 띄어 쓴다.
7. 2024년부터 본제도 시행. → 2024년부터 본 제도 시행.
(해설) ‘본’은 관형사로 뒷말과 띄어 써야 한다. (한자어 ‘본’보다는 토박이말 ‘이’를 권장함.)
8. 가야할지 모르겠다. → 가야 할지 모르겠다.
(해설) 단어 단위로 띄어 쓰는 것이 원칙이므로 각각 다른 단어인 ‘가야’와 ‘할지’를 띄어 쓴다.
9. 기관간 칸막이 → 기관 간 칸막이
(해설) 의존 명사는 앞말과 띄어 쓴다. ‘간’은 의존 명사이므로 띄어 쓴다. (단, 기간을 나타내는 말 뒤에 붙는 ‘간’은 접미사이므로 붙여 씀. 예 : 이틀간, 한 달간)
10. 유관 기관간의 → 관계 기관 간의
(해설) 일본식 한자어는 순화한 용어로 대체한다. ‘사이’나 ‘관계’를 나타내는 ‘간’은 앞말과 띄어 쓴다.
11. 자전거열차운행 → 자전거 열차 운행
(해설) 각기 독립된 뜻을 가진 명사는 띄어 쓴다.
12. 지방공무원 뿐만 아니라 → 지방공무원뿐만 아니라
(해설) 조사는 앞말에 붙여 쓴다. ‘뿐만’과 ‘만’은 조사이다.
13. 일제점검에 나선다. → 일제 점검에 나선다.
(해설) 단어 단위로 띄어 쓴다. ‘일제점검’은 한 단어가 아니므로 띄어 쓴다.

참 고

[소통성/용이성]

1. MOU → 업무협정(MOU/IT기업 → 정보기술(IT)기업
(해설) 외국 문자 표기나 외국어는 일반 국민이 이해하기 어려우므로 한글이나 우리말로 표현한다. (필요한 경우 괄호 안에 외국 문자를 표기할 수 있음.)
2. 힐링 → 치유/인프라 → 기반 시설/매뉴얼 → 지침
(해설) 되도록 이해하기 쉬운 우리말을 쓴다.
3. 지자체 → 지방자치단체(이하 지자체)
(해설) 준말(줄임말)을 사용할 때는 원래의 온전한 용어를 기재한 뒤 괄호 안에 ‘이하 지자체’ 형태로 준말을 기재해 사용한다.
4. 직협 → 직원협의회
(해설) 누구나 알기 쉽게 되도록 줄임말을 사용하지 않는다.
5. 제고하기 → 높이기/내수진작과 → 국내 수요를 높이고
(해설) 되도록 일반 국민이 이해하기 쉬운 용어를 사용한다.

[표현의 정확성]

1. 적극 뒷받침하기 위해 → 적극적으로 뒷받침하기 위해
(해설) 과도한 명사화 구성은 문장 의미 파악을 어렵게 하므로 조사나 어미를 써서 의미를 명확히 표현한다.
2. 만전을 기해 나갈 → 최선을 다할
(해설) 되도록 번역 투 표현을 피하고 우리말다운 표현을 쓴다.

참고할 만한 사이트

국립국어원(www.korean.go.kr)

▶ 각 중앙행정기관에서 고시한 표준 전문용어와 다듬은 말(순화어) 검색 기능 제공

실전 연습

- ▶ 다음 공문서의 틀린 부분을 전부 지적해 보시오(기안용지 틀린 부분: 수신, 경유, 제목, 문장 부호(쌍점, 물결표), 금액 표기, 붙임, 붙임의 항목기호 등에 유의).
- ▶ 아직 배우지 않은 부분은 뒤에서 학습함.



서울올림픽기념국민체육진흥공단



수 신 내부결재
(경유)

제 목 2024년 장애인선수 현장밀착형 스포츠과학지원 사업계획(안)

1. 2024년 장애인선수 현장밀착형 스포츠과학지원 사업계획을 붙임과 같이 수립·추진하고자 합니다.

가. 사 업 명 : 2024년 장애인선수 현장밀착형 스포츠과학지원 사업
 나. 사업기간 : 사업승인일 ~ 2024. 2. 28.
 다. 사업내용 : 장애인선수 경기력 향상을 위한 스포츠과학 밀착지원
 라. 사업대상 : 장애인선수 및 지도자
 마. 사업예산 : 1,360백만원(국민체육진흥기금-주최단체지원금)

붙 임 1. 2024년 장애인 선수 현장밀착형 스포츠과학지원 사업계획(안) 1부. 끝.

실전 연습 풀이

1. ‘수신’은 붙여 쓴다.
2. ‘제목’도 붙여 쓴다.
3. ‘수신’과 ‘제목’ 다음에는 2타를 띄우고 수신자나 제목을 쓴다.
4. 문장 부호 ‘쌍점’은 앞말에 붙여 쓰고 뒷말과 띄어 쓴다.
(예: 사업명: 2024년.....)
5. 문장 부호 ‘물결표’는 앞말과 뒷말에 붙여 쓴다.
(예: 사업 승인일~2024. 2. 28.)
6. 금액 표시 요령
(1,360백만원 → 금1,360,000,000원(금일십삼억육천만원))
7. ‘붙임’은 붙여 쓰고 뒤에 2타를 띄운다.
8. 붙임이 1개일 때 항목기호는 붙이지 않는다.
(예: 붙임 2024년 장애인 선수 현장밀착형...)

3. 문서의 수정(규정 제17조, 시행규칙 제14조, 행정업무 운영 편람 p. 93)

가. 문서의 단순한 내용(일부분)을 삭제 또는 수정하는 경우

원안의 글자를 알 수 있도록 삭제 또는 수정하는 글자의 중앙에 가로로 두 선을 그어 삭제 또는 수정하고, 삭제 또는 수정한 자가 그 곳에 서명 또는 날인한다.

나. 문서의 중요한 내용을 삭제 또는 수정하는 경우

문서의 여백에 삭제 또는 수정한 자수를 표시하고 서명 또는 날인한다.

다. 시행문을 정정한 경우

문서의 여백에 정정한 자수를 표시하고 직인으로 날인한다.

- 1) 기안문: 3자 수정(서명 또는 날인)
- 2) 시행문: 3자 수정(직인으로 날인)

라. 전자문서일 경우

수정한 내용대로 재작성하여 시행하되, 수정 전의 문서는 기안자·검토자 또는 결재권자가 보존할 필요가 있다고 인정하는 경우에는 이를 보존한다.

4. 문서 내용을 항목으로 구분할 때 기호 사용 원칙

가. 항목 구분(시행규칙 제2조 제1항)

문서의 내용을 2 이상의 항목으로 구분할 필요가 있으면 그 항목을 순서(항목 구분이 숫자인 경우에는 오름차순, 한글인 경우에는 가나다순을 말한다)대로 표시하되, 상위 항목부터 하위 항목까지 1., 가., 1), 가), (1), (가), ①, ㉠의 형태로 표시한다. 다만, 필요한 경우에는 □, ○, -, · 등과 같은 특수한 기호로 표시할 수 있다.

※ 둘째, 넷째, 여섯째, 여덟째 항목의 경우에 하., 하), (하), ㉠이상 더 계속되는 때에는 거., 거), (거), 거 , 너., 너), (너), 너, ……로 이어 표시

실전 연습

다음 공문서의 본문 부분(제목~끝)에서 틀린 부분을 전부 지적해 보시오.
(항목기호, 문장부호, 금액 표시, 줄 바꾸기, 빈 비교란 등 유의)

제목 2024년도 장애인활동지원사 종합건강검진비 교부결정 및 교부(1차)

장애인활동지원사의 처우개선을 위한 2024년도 장애인활동지원사 종합건강검진비 시비 보조금(1차)을 「인천광역시 재정운영 조례」 제42조에 따라 아래와 같이 교부결정 및 교부하고자 합니다.

1. 교부결정액 : 금400,000,000원(금사억원)
2. 금회교부액 : 금280,000,000원(금이억팔천만원)
3. 교 부 내 역 (단위 : 천원)

교부처	교부결정액	기교부액	금회교부액	교부누계	교부잔액
계	400,000	0	280,000	280,000	120,000
강화군	7,800	0	6,000	6,000	2,600
중구	30,000	0	25,000	25,000	10,800
동구	7,000	0	6,400	6,400	2,800
미추홀구	38,200	0	23,600	23,600	10,200
연수구	46,000	0	30,600	30,600	13,200
남동구	70,000	0	50,800	50,800	21,800
부평구	32,000	0	23,200	23,200	10,000
계양구	71,000	0	46,000	46,000	19,600
서구	98,000	0	68,400	68,400	29,000

4. 보조사업자 : 강화군수의 8개 구청장
5. 예 산 과 목 : 장애인복지과, 장애인 복지 증진, 장애인 사회참여 촉진, 장애인 활동 지원급여 지원, 자치단체등이전, 자치단체경상보조금

- 붙임 1. 2024년 장애인활동지원사 종합건강검진비 교부내역(1차) 1부.
2. 2024년 장애인활동지원사 종합건강검진비 보조금 교부결정통지서(1차) 1부. 끝.

제목 2023년 장애인 관광사업 보조금 집행잔액 및 발생이자 반납 안내

1. 평소 시정발전에 협조해 주신데 대하여 감사 드립니다.
2. 「2023년 장애인 관광사업」에 대한 보조금을 정산 확정하고 집행잔액 및 발생이자에 대하여 아래와 반납 조치하고자 하오니, 기한 내 납부하여 주시기 바랍니다.

1. 반납금액 : 금220,280원(금이십이만이백팔십원)
2. 정산결과 및 반납내역

사업명	정산결과			반납내역			비고
	교부금액	집행액	집행잔액	계	집행잔액	이자발생액	
2023 장애인 관광사업	28,500,000	28,458,920	41,080	220,280	41,080	179,200	

3. 납 부 자 : 달구벌장애인자립생활센터
4. 납부기한 : 2024. 2. 23.(금)까지. 끝.

실전 연습 풀이

[앞 문서]

1. 법령을 쓸 때에 '조 제목'을 쓴다.
(예: 인천광역시 재정 운영 조례 제42조(*****))
2. 문장 부호 '쌍점'은 앞말에 붙여 쓰고 뒷말과 띄어 쓴다.
3. 문장이 길어서 둘째 줄로 내려서 쓸 때 둘째 줄 첫 글자는 항목 내용 첫 글자 밑 또는 왼쪽 기본선에서 시작한다. (예시 문서에서는 '지'를 '예' 밑에 쓴다)
4. 붙임 뒤는 2타를 띄운다.
5. 마지막 붙임의 수량 표시 뒤는 2타를 띄운다.
(예: 붙임 보조금 교부결정통지서 1부. 끝.)

[뒷 문서]

1. '아래와'를 '아래와 같이'로 한다.
2. 첫 번째 항목기호는 1., 2., 3., 등 이고, 두 번째는 가., 나., 다., 등 글자 항목기호이다.
3. 문장 부호 '쌍점'은 앞말에 붙여 쓰고 뒷말과 띄어 쓴다.
4. 표 상단에 금액 단위를 쓴다. 예: (단위: 원)

5. 첨부물의 표시(시행규칙 제4조 제4항)

문서에 서식·유가증권·참고서류, 그 밖의 문서나 물품이 첨부되는 때에는 본문이 끝난 줄 다음에 ‘붙임’ 표시를 하고 첨부물의 명칭과 수량을 쓰되(예시1), 첨부물이 두 가지 이상인 때에는 항목을 구분하여 표시한다(예시2). 항목이 두 가지 이상인 때 항목기호를 붙이는 요령은 본문의 항목기호 표시 요령과 같다.

<예시 1>

(본문)..... 주시기 바랍니다.

붙임VV○○○계획서 1부.VV끝.

<예시 2>

(본문)..... 주시기 바랍니다.

붙임VV1.V○○○계획서 1부.

2.V○○○서류 1부.VV끝.

※ 기안문에 첨부되는 계산서·통계표·도표 등 작성상의 책임을 밝힐 필요가 있다고 인정되는 첨부물에는 그 여백에 작성자를 표시하여야 함(규칙 제6조제2항)

6. 문서의 ‘끝’ 표시(시행규칙 제4조 제5항)

가. 본문 내용의 마지막 글자에서 한 글자(2타) 띄우고 ‘끝’ 표시를 한다.

(예시) 주시기 바랍니다.VV끝.

나. 첨부물이 있으면 붙임 표시문 다음에 한 글자(2타) 띄우고 표시한다.

(예시) 붙임 1. ○○○○ 명단 1부.

2. 영수증 2매.VV끝.

2024 장애인단체 실무자매뉴얼

다. 본문 또는 붙임 표시문이 오른쪽 한계선에서 끝났을 경우에는 그 다음 줄의 왼쪽 기본선에서 한 글자 띄우고 ‘끝’ 표시를 한다.

(예시) (본문 내용)주시기 바랍니다.

VV끝.

라. 본문이 표로 끝나는 경우

1) 표의 중간에서 기재사항이 끝나는 경우: ‘끝’ 표시를 하지 않고 마지막으로 작성된 칸의 다음 칸에 ‘이하 빈칸’ 표시

응시번호	성 명	주민등록번호	주 소
10	홍길동	000000-0000000	서울시 종로구 자하문로 1 나길 7-6, 600호 (체부동, 00빌라)
33	홍갑순	000000-0000000	경기도 군포시 청백리길 6(금정동)
이하 빈칸			

2) 표의 마지막 칸까지 작성되는 경우: 표 아래 왼쪽 기본선에서 한 글자 띄우고 ‘끝’ 표시

VV끝.

응시번호	성 명	주민등록번호	주 소
10	홍길동	000000-0000000	서울시 종로구 자하문로 1 나길 7-6, 600호(체부동, 00빌라)
33	홍길동	000000-0000000	경기도 군포시 청백리길 6(금정동)

마. 일괄기안의 경우

각 안마다 위의 요령에 따라 표시

실전 연습

다음 공문서의 첨부, 끝 표시 부분 중 틀린 부분을 지적해 보시오.

수 신 내부결재
(경유)

제 목 2024년 장애인선수 현장밀착형 스포츠과학지원 사업계획(안)

1. 2024년 장애인선수 현장밀착형 스포츠과학지원 사업계획을 불임과 같이 수립·추진하고자 합니다.

- 가. 사업명 : 2024년 장애인선수 현장밀착형 스포츠과학지원 사업
- 나. 사업기간 : 사업승인일 ~ 2024. 2. 28.
- 다. 사업내용 : 장애인선수 경기력 향상을 위한 스포츠과학 밀착지원
- 라. 사업대상 : 장애인선수 및 지도자
- 마. 사업예산 : 1,360백만원(국민체육진흥기금-주최단체지원금)

붙 임 1. 2024년 장애인 선수 현장밀착형 스포츠과학지원 사업계획(안) 1부. 끝.

실전 연습 풀이

붙임 부분을 아래와 같이 고친다.

붙임 2024년 장애인선수 현장밀착형 스포츠과학지원 사업계획(안) 1부. 끝.

7. 문서의 면 표시(규정 제19조)

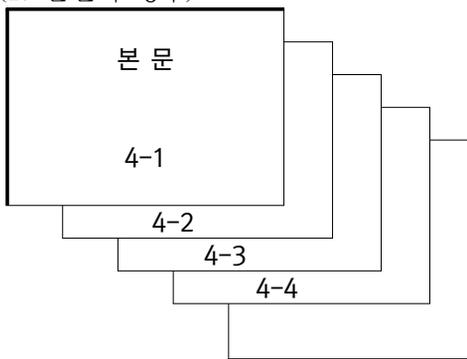
가. 문건별 면 표시

- 1) 문건별 면 표시는 중앙 하단에 표시한다.
- 2) 2장 이상으로 이루어진 문서 중 전후 관계를 명백히 할 필요가 있는 중요한 문서의 경우에는 당해 문건의 전체 면수와 그 면의 일련번호를 붙임표(-)로 이어 표시한다. 붙임서류로 본문과 함께 일련번호를 기입한다.

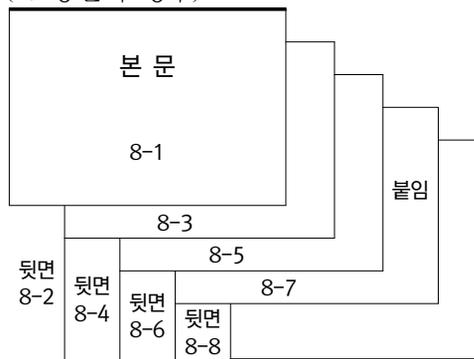
(예시) 전체 면수가 4면일 경우, '4-1, 4-2, 4-3, 4-4'로 표시

※ 문서의 면 표시

(1. 단면의 경우)



(2. 양면의 경우)



- 3) 문건별 면수는 위로부터 아래의 순으로 부여하되 양면을 사용한 경우에는 양면 모두 순서대로 면수를 부여하여야 한다.

나. 문서철별 면 표시

- 1) 문서철별 면 표시는 당해 문서철의 첫 번째 면에서 시작한 그 면의 일련번호를 우측 하단에 표기한다.
- 2) 문서철별 면수는 표지와 색인목록을 제외한 본문(첨부물 포함)부터 시작하여 면수를 부여한다.
- 3) 동일한 문서철을 2권 이상으로 나누어 편철한 경우 2권 이하의 문서철별 면수는 전권

마지막 면수 다음의 일련번호로 시작하며, 이 경우에도 표지와 색인목록은 면수 부여 대상에서 제외한다.

4) 문서철별 면수는 최초에 연필로 표시한 후 기록물 정리가 끝나면 잉크 등으로 표시한다.

8. 로고·상징 등 표시

가. 기안문 및 시행문에는 가능한 한 행정기관의 로고·상징·마크 또는 홍보문구 등을 표시하여 행정기관의 이미지를 높일 수 있도록 하여야 한다(규정 제28조 제5항/시행규칙 제4조 제2항). 장애인단체의 경우도 마찬가지로 적용하면 된다.

나. 로고는 왼쪽 상단(2cm×2cm 범위 내에서 시작 부분은 왼쪽 기본선이며, 높이 부분은 행정기관명에, 상징은 오른쪽 상단(2cm×2cm 범위 내에서 끝나는 부분은 오른쪽 한계선이며, 높이 부분은 행정기관명에, 홍보문구는 행정기관명 바로 위에 표시한다. 장애인단체의 경우도 마찬가지로 적용하면 된다.

9. 문서의 전자적 처리

행정기관의 장(법령에 따라 행정권한을 위임받거나 위탁받은 자를 포함한다. 이하 같다)은 문서의 기안·검토·협조·결재·등록·시행·분류·편철·보관·보존·이관·접수·배부·공람·검색·활용 등 처리절차를 전자문서시스템 또는 업무관리시스템 상에서 전자적으로 처리하도록 하여야 한다(규정 제5조). 장애인단체의 경우 전자문서시스템이나 업무관리시스템을 적용할 의무는 없으며 상기 규정을 참고하여 내부처리기준에 따르면 된다.



이것만은 꼭!

- 문서 작성 시 용어 사용 규칙
 - ▶ 날짜 표기: 년·월·일의 글자는 생략하고 그 자리에 온점 표시(ex. 2024. 2. 1.)
 - ▶ 시·분 표시: 24시간제에 따라 시·분의 글자 자리에 쌍점(:) 구분(ex. 14:40)
 - ▶ 금액 표시: 아라비아 숫자로 쓰고, 숫자 다음에 괄호를 하고 한글 기재(ex. 금15,790원(금일만오천칠백구십원))
- 첨부물의 표시
 - ▶ 본문이 끝난 다음 줄에 붙임 표시하고, 첨부물의 명칭과 수량을 표시
 - ▶ 첨부물의 수량 표시 뒤에 마침표를 찍음
- 문서의 ‘끝’ 표시 ※ √표시는 한글 1자(2타), ∨표시는 숫자 1자(1타)를 띄움
 - ▶ 본문이 끝났을 경우: 1자(2타) 띄우고 ‘끝’자를 쓰고 마침표(ex. …… 주시기 바랍니다.√√끝.)
 - ▶ 첨부물이 있는 경우: 붙임의 표시를 한 다음에 1자(2타) 띄우고 ‘끝’자를 씀(ex. 붙임√√1.√○○○계획서 1부.
2.√○○○서류 1부.√√끝.)
 - ▶ 본문의 내용이 오른쪽 한계선에 닿은 경우 또는 붙임의 내용이 길어서 오른쪽 한계선에 닿은 경우: 다음 줄의 왼쪽 기본선에서 1자 띄우고 ‘끝’자를 표시
 - ▶ 본문이 표로 끝나는 경우
 - 1) 기재사항이 표의 중간에서 끝나는 경우: 마지막으로 작성된 칸의 다음 칸에 ‘이하 빈칸’이라고 표시. ‘끝’ 표시 없음
 - 2) 기재사항이 표의 마지막 칸까지 작성되는 경우: 표 아래 왼쪽 기본선에서 1자 띄우고 ‘끝’자를 표시
 - ▶ 일괄기안의 경우: 각 안마다 위의 요령에 따라 표시

제3장

문서의 구성체제

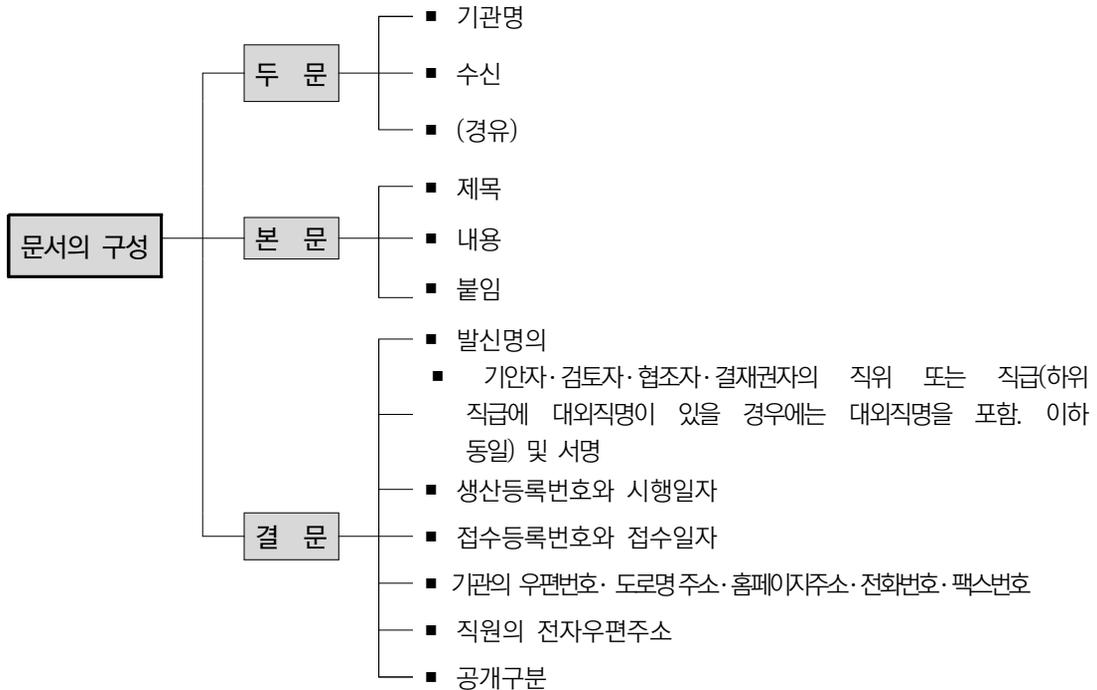
1. 문서의 구성
2. 문서의 등록번호
3. 수신기관의 표시
4. 제목의 표시
5. 발신명의 표시 및 직인 날인

문서의 구성체제

1. 문서의 구성

가. 일반기안문(시행규칙 제3조 제1항, 별지 제1호)

일반적으로 사용되는 기안문·시행문은 두문·본문·결문으로 구성한다(시행규칙 제4조).



나. 간이기안문(규칙 제3조 제1항, 별지 제2호 서식)

왼쪽 상단에 문서등록 표시(등록번호, 등록일자, 결재일자 및 공개구분), 오른쪽 상단에 결재란 표시(기안자, 검토자, 협조자, 결재권자), 제목·요약설명문·작성기관 표시로 구성한다. 작성일자는 작성기관의 윗부분에 표시한다.

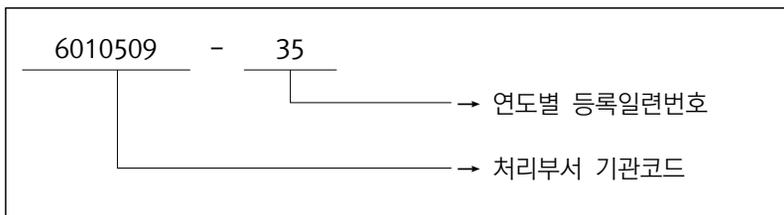
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="padding: 2px;">생산등록번호</td><td style="width: 50px;"></td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">등록일</td><td></td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">결재일</td><td></td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">공개구분</td><td></td></tr> </table>	생산등록번호		등록일		결재일		공개구분		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 25%; height: 20px;"></td><td style="width: 25%;"></td><td style="width: 25%;"></td><td style="width: 25%;"></td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td style="padding: 5px;">협조자</td><td colspan="3"></td></tr> </table>									협조자			
생산등록번호																					
등록일																					
결재일																					
공개구분																					
협조자																					
<div style="border: 1px solid black; width: 80%; margin: 0 auto; padding: 10px 0;"> <p style="text-align: center; font-weight: bold;">(제 목)</p> </div>																					
<div style="border: 1px solid black; width: 80%; margin: 0 auto; padding: 10px 0;"> <p style="text-align: center;">※ 필요한 경우 보고근거 및 보고내용을 요약하여 기재할 수 있음.</p> </div>																					
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 50%;">○○○○부</td> <td style="text-align: center; width: 50%;">○○○○부</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">(처청 또는 위원회 등) 또는 (처청 또는 위원회 등)</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">○○○○국</td> <td style="text-align: center;">○○○○과</td> </tr> </table>		○○○○부	○○○○부	(처청 또는 위원회 등) 또는 (처청 또는 위원회 등)		○○○○국	○○○○과														
○○○○부	○○○○부																				
(처청 또는 위원회 등) 또는 (처청 또는 위원회 등)																					
○○○○국	○○○○과																				

2. 문서의 등록번호(규정 제11조, 시행규칙 제8조)

문서의 등록번호는 처리부서별로 기록물등록대장(기본등록사항)에 등록된 순서에 따라 일련번호를 부여한다.

가. 전자문서시스템과 기록물등록대상상 등록번호

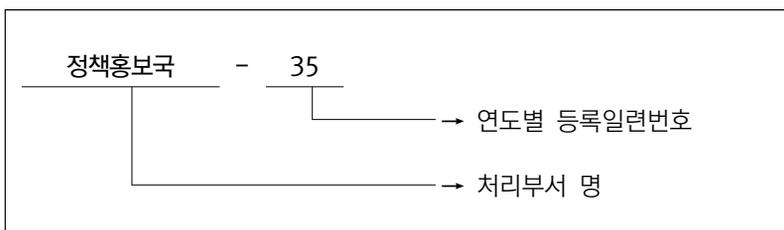
문서의 분류기호는 처리부서 기관코드와 연도별 등록일련번호로 구성한다.



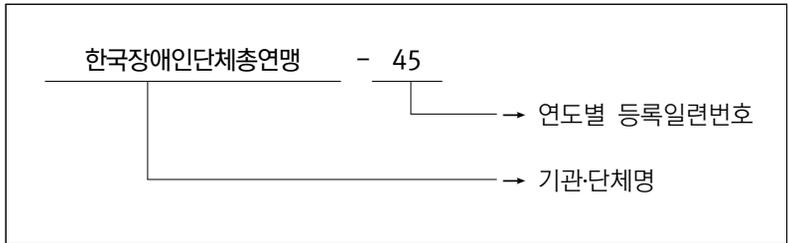
나. 문서(기안문과 시행문, 각종 법령서식)상 등록번호

문서의 등록번호는 처리부서 명과 연도별 등록일련번호로 구성한다. 여기서 처리부서 명은 담당부서명을 말하며, 처리부서 명이 없는 기관은 기관명을 표시하되, 10자가 넘는 경우에는 10자 이내의 기관명 약칭을 표시한다.

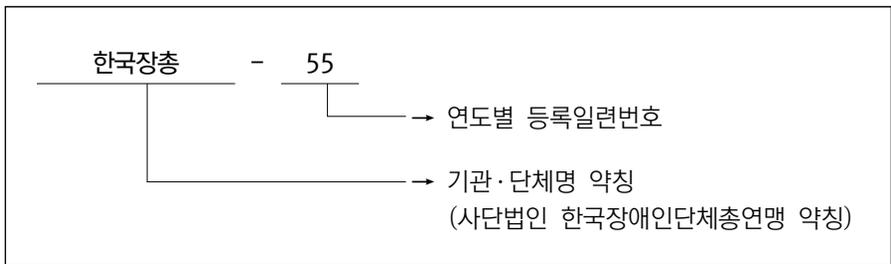
【처리부서가 있는 경우】



【처리부서가 없고 기관명이 10자 이내인 경우】



【처리부서가 없고 기관명이 10자가 넘는 경우】



3. 수신기관의 표시

가. 문서의 두문 중 수신란의 표시방법은 다음과 같다.

1) 독립제기관의 장 또는 합의제기관의 장의 권한인 경우에는 수신란에 당해 기관의 장의 직위(수신자명)를 쓰고, 이어서 ()안에는 업무를 처리할 보조기관 또는 보좌기관을 표시하되, 보조기관이나 보좌기관이 분명하지 아니한 경우에는 ○○업무담당과장 등으로 쓸 수 있다(시행규칙 제4조 제2항 제2호 나목).

〈예시 1〉 수신 한국장애인단체총연맹 상임대표(정책홍보국장)

〈예시 2〉 수신 한국장애인단체총연맹 상임대표(정책홍보업무담당국장)

※ 기관장이 1인인 기관을 독립제기관이라고 한다.

2) 합의제기관의 권한인 경우에는 수신란에 당해 기관의 명칭을 표시한다(행정업무 운영편람 p. 49).

〈예시 1〉 수신 국민권익위원회(○○○○과장)

〈예시 2〉 수신 국민권익위원회(○○업무담당과장)

5. 발신명의 표시 및 직인 날인

가. 문서는 당해 기관장의 명의로 발신한다(규정 제13조 제1항 본문). 이것이 원칙이며 아래와 같은 예외가 있다.

(예시) ○○연맹 회장, ○○원장, ○○회장

나. 합의제기관의 권한에 속하는 사항은 당해 합의제 기관의 명의로 발신한다. (규정 제13조 제1항 단서).

(예시) ○○위원회

다. 기관 내에서 보조기관 또는 보좌기관 상호 간에 발신하는 문서(내부협조문서라고 한다)는 그 보조기관 또는 보좌기관 명의로 발신한다. 이 경우 그 보조기관 또는 보좌기관이 결재(전결 표시를 하지 않아야 한다)하여야 한다(규정 제13조 제2항).

라. 관계 법령에 따라 권한이 위임·위탁된 경우에는 그 위임이나 위탁을 받은 자의 명의로 발신한다(행정권한의 위임 및 위탁에 관한 규정 제8조, 지방자치법 제117조).

마. 대외발송문서 중 단순 경미한 사항인 경우에는 발신명의 옆에 ‘직인생략’의 표시로 직인날인을 대신할 수 있다(규정 제14조, 시행규칙 제11조 제4항).

바. 내부결재문서의 경우 발신명의를 표기하지 아니한다(규정 제13조 제3항).

사. 일괄기안의 경우 각 안마다 발신명의 표시를 한다.



이것만은 꼭!

■ 문서의 등록번호(규정 제11조, 시행규칙 제8조)

: 문서의 등록번호는 처리부서별로 기록물등록대장(기본등록사항)에 등록된 순서에 따라 일련번호를 부여한다.

■ 수신기관의 표시

- 1) 독립제기관의 장 또는 합의제기관의 장의 권한
(ex. 수신 한국장애인단체총연맹 상임대표(정책홍보국장), 한국장애인단체총연맹(정책홍보업무담당국장))
 - 2) 합의제기관의 권한인 경우
(ex. 수신 국민권익위원회(○○○○과장), 국민권익위원회(○○업무담당과장))
 - 3) 민원회신문서
(ex. 수신 김○○ 귀하(우 07236 서울시 영등포구 의사당대로 22(여의도동))
 - 4) 수신자가 많은 경우: 두문의 수신란에 '수신자 참조'라고 쓰고, 결문의 발신명의 밑의 왼쪽 기본 선에 맞추어 수신란을 설치하여 수신자명을 표시
 - 5) 내부결재문서: 수신란에 '내부결재'라고 표시
- ※ 2011년 이전에는 수신자를 간단히 표시하기 위해 수신자 기호표를 적용했음. 예를 들어 가01, 나05 등. 그러나 2011년에 규정을 개정하면서 폐지하였다. 그러나 기관 내부에서만 적용하는 수신자 기호표를 만들어 적용하는 것은 문제가 없을 것이다.
- ▶ 날짜 표기: 년·월·일의 글자는 생략하고 그 자리에 온점 표시(ex. 2024. 2. 1.)
 - ▶ 시·분 표기: 24시간제에 따라 시·분의 글자 자리에 쌍점(:) 구분(ex. 14:40)
 - ▶ 금액 표기: 아라비아 숫자로 쓰고, 숫자 다음에 괄호를 하고 한글 기재
(ex. 금15,790원(금일만오천칠백구십원))

■ 발신명의 표시 및 직인 날인

- 1) 문서는 당해 기관장의 명의로 발신하는 것이 원칙이다.
(예시) ○○연맹 회장, ○○원장, ○○회장
- 2) 합의제기관의 권한에 속하는 사항은 당해 합의제 기관의 명의로 발신한다.
(예시) ○○위원회
- 3) 기관 내에서 보조기관 또는 보좌기관 상호 간에 발신하는 문서는 그 보조기관 또는 보좌기관 명의로 발신한다.
- 4) 관계 법령에 따라 권한이 위임·위탁된 경우에는 그 위임이나 위탁을 받은 자의 명의로 발신한다.
- 5) 대외발송문서 중 단순 경미한 사항인 경우에는 발신명의 옆에 '직인생략'의 표시로 직인날인을 대신할 수 있다.
- 6) 내부결재문서의 경우 발신명의를 표기하지 아니한다.
 - ▶ 일괄기간의 경우: 각 안마다 위의 요령에 따라 표시

제4장

문서의 기안과 결재

1. 기안의 일반사항
2. 기안문의 작성순서
3. 기안문 작성을 위한 착안점
4. 기안문 작성 시 유의사항
5. 기안의 방법
6. 기안문의 검토와 협조
7. 문서의 결재
8. 문서의 등록
9. 문서의 시행

문서의 기안과 결재

1. 기안의 일반사항

가. 기안의 의미

기안이라 함은 기관의 의사를 결정하기 위하여 기안용지에 문안을 작성하는 것을 말한다. 기안에는 기안문 서식을 사용하는 ① 일반기안 ② 간이기안 ③ 일괄기안(전자기안) ④ 공동기안이 있으며, 기안문 서식을 사용하지 아니하는 ⑤ 수정기안 ⑥ 서식에 의한 처리 등이 있다.

나. 기안자의 자격

분장 받은 업무에 대해 그 업무를 담당하는 자는 직급 등에 관계없이 기안할 수 있다. 따라서 실무자뿐만 아니라 기관장도 기안할 수 있다. 기안을 할 담당 실무자가 있음에도 불구하고 직속 상관, 상사인 팀장이 직접 기안을 할 때 담당 실무자는 협조자란에 서명을 한다. 담당 실무자가 당해 업무 수행에서 완전히 배제되는 것을 방지하기 위한 조치이다.

실전 연습

다음 공문서는 팀장인 사무관이 직접 기안을 하였다. 담당 주무관이 있다면 주무관은 어디에 서명해야 하는가?

농림축산식품부장관

수신자 충청북도지사(농업정책과장), 전북특별자치도지사(농업정책과장), 경기도지사(농업정책과장), 전라남도지사(농업정책과장), 충청남도지사(농업정책과장), 경상북도지사(농업정책과장), 한국농어촌공사사장, 한국농수산식품유통공사사장, 한국마사회장, 농업협동조합중앙회 비상계획국, 농협은행 안전관리단, 씨제이제일제당(주) 비상계획관실, 하림 비상계획관, 성보화학주식회사 비상계획관, 남해화학 공장지원팀, 대상(주)비상계획실, (주)우성사료 비상대비업무담당자

사무관 팀장 비상안전기획 전결 2024. 2. 5.
관

협조자

시행 비상안전기획관실-644 접수

우 30110 세종특별자치시 다솜2로 94, (어진동) / <http://www.mafra.go.kr>

전화번호 044-201-1473 팩스번호 044-868-7909 / preset@mail.go.kr / 대국민 공개

힘차게 도약하는 농업 국민과 함께하는 농촌

실전 연습 풀이

주무관은 ‘협조자 란’에 서명한다.

다. 기안의 요인

기안은 접수한 문서를 처리하기 위한 경우, 상급자의 지시 사항을 처리하기 위한 경우, 순수한 자기발안의 경우, 법령이나 훈령·예규, 내규 등의 근거에 의하여 하는 경우 등이 대부분이다.

- 접수한 문서를 처리하기 위한 경우
- 상급자의 지시사항을 처리하기 위한 경우
- 순수한 자기발안

- 관계 법령이나 훈령·예규, 내규 등의 근거에 의한 경우

라. 기안문 형식

- 1) 일반기안문: 내부결재문서, 대내문서, 대외문서, 수신자와 발신자 명의를 같은 문서 등 모든 문서에 사용한다. 종이문서와 전자문서에 모두 사용한다.
- 2) 간이기안문: 내부결재문서에만 사용한다. 종이문서와 전자문서에 모두 사용한다.

2. 기안문의 작성순서

좋은 기안문이란 정확하고 간결·명료하며 알기 쉽게 표현되어 전달하고자 하는 내용이 읽는 사람에게 쉽게 이해되도록 작성된 것을 말한다. 또한 상대방이 호감을 갖도록 표현하는 것도 중요한 요건이다. 좋은 기안문을 만드는 순서는 대체로 다음과 같다.

가. 작성 전

- 작성목적의 정확한 파악
 - 작성이유 또는 그 문서의 역할
 - 상사의 의도 또는 지시내용
 - 접수문서의 (요구)내용
- 목적에 맞는 정보의 수집 및 선택
 - 관계 법령, 행정 선례, 참고문헌 등
 - 수집정보 중 필요한 내용의 선택 및 정리
- 수집·정리한 정보를 기안의 목적에 맞게 초안 작성 및 검토
- 정리된 논점을 바탕으로 기안의 목적에 맞게 초안 작성 및 검토

작성목적 파악 ⇨ 관련 정보의 수집/선택 ⇨ 논점의 정리/명확화 ⇨ 초안의 작성/검토

나. 작성 시

- 문서의 중점을 분명하게 하여 문장 구성
- 읽는 사람의 입장에서 명확하고 간결하게 표현

다. 작성 후

- 작성 후 검토 및 수정
 - 읽는 사람의 입장에서 전달하고자 하는 내용이 쉽게 이해되는가?
 - 빠진 사항이나 틀린 부분은 없는가?
 - 불필요한 부분은 없는가?

3. 기안문 작성을 위한 착안점

가. 기안의 준비

- 1) 기안자는 기안에 앞서 안전에 관련된 문제를 파악하고 관계 규정 및 과거 선례를 숙지하고 있어야 한다.
- 2) 당해 사항을 기안하는 목적과 필요성을 파악하고 자료를 수집·분석하며 필요한 경우에는 설문조사, 실태조사, 회의 등을 통하여 의견을 청취하여야 한다.
- 3) 기안의 방법 등을 결정하여 복잡한 기안의 경우에는 폐지 등에 초안을 작성하여 논리의 일관성을 해치는 내용이나 빠지는 사항이 없도록 검토한 다음 작성한다.
- 4) 기안자는 당해 업무에 대한 책임 의식을 가지고 기안하고 당해 기관과 수신자와의 관계 및 입장을 고려하여야 한다.

나. 기안문 작성 전의 고려사항

- 1) 기안의 목적과 필요성을 파악하고 관련 자료를 수집·분석하며 필요한 경우에는 회의 등을 통해 관계자의 의견을 청취하여야 한다.
- 2) 안건에 관련된 문제를 파악하고 관계 규정 및 과거 선례를 숙지하고 있어야 한다. 다만, 선례에 따라 업무를 처리하는 것은 업무의 일관성을 유지하기 위하여 매우 중요하나 지나친 선례 답습은 발전을 저해하므로 항상 새로운 시각과 발전적인 안목을 가질 필요가 있다.
- 3) 기안 방법을 결정하고 복잡한 기안일 경우 초안을 작성하여 논리의 일관성을 해치는 내용이나 빠지는 사항이 없도록 미리 검토한 다음 작성한다.

4. 기안문 작성 시 유의사항

기안문의 내용은 그 기관의 의사를 상대방에게 전달하는 것이 대부분이므로 문서의 구성이나 문장 표현에 신중을 기해야 한다. 문서의 올바른 작성은 정확한 의사소통을 위하여 필요할 뿐만 아니라 문서 자체의 품격을 높이며, 그 기관의 대외적인 권위와 신뢰를 높여 준다.

따라서 당해 업무에 대한 책임 의식을 가지고 수신자와의 관계를 고려하여 작성한다. 특히, 문서 작성 시 어문규범(「국어기본법」제3조의 규정에 의한 어문규범: 한글맞춤법, 표준어규정, 외래어표기법, 국어의 로마자표기법 등 국어사용에 필요한 사항)과 법령 제명 띄어쓰기 기준 및 예시 등을 잘 지켜야 한다. 문서의 구성은 법령이나 규칙에 정해진 서식에 따라 형식을 갖추면 될 것이나, 문장의 표현은 일정한 형식이 없으므로 다음과 같은 사항에 유의하여 작성해야 한다.

가. 정확성(바른 글)

1) 내용, 설명, 기록이 틀리지 않도록 한다.

문서의 내용이 정확하여야 함은 물론이고 오자, 탈자 또는 계수착오가 없어야 한다. 상대방에게 전달하려고 하는 내용이 바르게 표현되어 있지 않으면 당연히 그 내용이 정확하게 전달될 수 없는 것이다.

2) 필요한 내용이 빠지지 않도록 한다.

예를 들어 회의개최를 통보하는 문서에 개최일시, 장소, 참석범위 등이 포함되어 있으나, 회의주제를 빠뜨렸다면 참석자들이 사전준비를 하지 못하여 효율적인 회의가 되지 못할 것이다.

3) 문장부호를 정확하게 사용한다.

문장부호란 문장 각 부분 사이의 논리적 관계를 분명히 하거나 글의 정확한 의미를 전달하기 위하여 표기법의 보조수단으로 쓰이는 부호를 말한다. 문장부호는 문맥을 명확히 함으로써 문장을 읽는 사람이 뜻을 정확히 파악하도록 해준다. 한글맞춤법 문장부호는 모두 24종이 있다.

4) 용어를 정확하게 사용한다.

우리가 사용하고 있는 문자나 언어는 모두 사회적인 약속이므로 이를 준수하여 바르게 표현해야 한다. 특히 다음과 용어는 혼동을 일으키기 쉬우므로 주의하여야 한다.

〈 ‘이상’, ‘이하’, ‘초과’, ‘외’ 등의 용어를 정확히 사용하도록 한다.〉

- ‘이상’ 및 ‘이하’는 그 숫자를 포함한다. 즉, “시속 80km 이하로 제한한다.”고 하는 경우에는 시속 80km가 포함된다.
- ‘미만’이나 ‘초과’는 그 숫자를 포함하지 않는다. 즉 ‘20세 미만 출입 금지’라고 하면, 20세는 출입할 수 있으나, 19세까지는 출입할 수 없다는 뜻이다.
- ‘외’는 표시 숫자를 포함한다. 예: ‘홍길동 외 10명’하면 사람 수는 전부 11명이다.

〈 ‘이전’, ‘이후’, ‘전’, ‘후’ 등의 용어를 정확히 사용하도록 한다.〉

- ‘……이전’, ‘……이후’, ‘……이래’ 등은 표시된 일시를 포함한다. 예를 들면, “3월 31일 이전까지 지급하시오.”하는 경우에 3월 31일이 포함된다.
- ‘전’과 ‘후’는 표시된 일시를 포함하지 않는다. 예를 들면, “4월 1일 전에 간부회의가 소집될 예정입니다.”고 하는 경우, 4월 1일은 포함되지 않고 3월 31일까지만 포함된다.

〈 ‘과’ 또는 ‘와’와 ‘및’의 사용을 정확히 해야 한다.〉

- ‘과’ 또는 ‘와’는 두 단어 사이에서 사용된다. 즉, “문장의 형식과 내용에 대하여 ……”와 같은 경우이다.
- ‘및’은 ‘과’나 ‘와’보다는 긴 병렬적인 문자에 사용되며, 문장의 맨 뒤에서 앞뒤를 연결한다. 즉, “총무팀과 행정팀의 남자 및 여성팀의 여자 ……”와 같은 경우이다.

나. 명확성(구체성이 있는 글)

1) 6하 원칙을 적용하여 내용을 구체적으로 작성한다.

무엇을·무엇 때문에·언제·누가·어디서·어떻게의 6하 원칙(5W1H)을 적용하면 대체로 내용이 구체화될 수 있다. 그리고 여기에다 소요경비, 예산, 효과 등이 어느 정도인지(HOW MUCH)를 추가하여 5W2H로 작성하면 명확해진다. 더 나아가 얼마나 시간이 소요될 것인지(HOW LONG)를 추가하여 5W3H로 작성하면 더욱 더 명확해진다.

2) 구체적이며 개별적인 표현을 쓴다.

추상적이고 일반적인 용어보다는 구체적이고 개별적인 용어를 쓴다. 즉, “생산이 증가했다”고 하는 것보다는 “생산이 25%가 더 증가했다”로 하고, “발병했다”보다는 “독감에 걸렸다”고 하는 것이 보다 구체적인 표현이다.

3) 적극적인 표현을 쓴다.

“목표가 달성되도록 노력하겠다”보다는 “노력하여 목표를 달성하겠다”하는 것이 훨씬 적극적이며 강력한 표현이다.

4) 애매한 표현이나 과장된 표현을 피한다.

한계가 분명하지 아니한 표현, 즉, 구체적인 사례가 없이 막연하게 ‘중대한 과실’, ‘경미한 사항’이라고 표현하거나, ‘가능하면’ 등의 모호한 표현, 그리고, ‘A과 직원과 B과 직원의 반수’와 같이 수식이 어느 말에 걸리는지 불분명한 표현은 좋지 않다.

※ 애매한 문장의 사례

「광복절 기념행사에 직원 2명을 참석시켜 주시기 바랍니다.」

【의문사항】

- 직원 2명의 성별 및 직급 불분명
- 각 팀에서 2명인지, 국 전체에서 2명인지 불분명
- 직원 2명이 참석자인지, 행사지원요원인지 불분명

다. 신속성(이해가 빠른 글)

1) 문장은 짧게 끊어서 개조식(個條式)으로 쓴다.

내용을 개조식으로 항목을 구분하여 열거하는 형식을 취하면 뜻도 간명하여질 수 있고, 상대방에게 강조하는 사항을 시각적으로 돋보이게 할 수 있다. 또한 문자의 길이가 짧아야 간결한 문서를 작성할 수 있다.

2) 가급적 먼저 결론을 쓰고 그 다음에 이유 또는 설명을 쓴다.

3) 한 문장 한 뜻의 짧은 글로 표현한다.

‘무엇을 어떻게 한다’ 또는 ‘무엇이 어떠하다’는 식으로 짧게 표현한다.

라. 용이성(쉬운 글)

1) 읽기 쉽고 알기 쉬운 말을 쓴다.

추상적이고 개념적인 어구를 피하고 쉬운 용어를 사용함으로써 상대방이 쉽게 이해할 수 있도록 한다. 쉽게 표현하려면 우선 문장화하고자 하는 내용 자체를 잘 알아야 한다. 내용을 잘 알아야 표현도 자유롭게 또 쉽게 할 수 있다.

2) 어구의 표현을 간략하게 한다.

예를 들면, ‘검사를 실시한다’보다는 ‘검사한다’로 ‘……에 해당한다고 할 수 있으므로’ 보다는 ‘……에 해당하므로’의 표현을 사용한다. 물론, 법률적인 판단 또는 해석 등을 하는 경우 어구의 표현을 간략히 하는 것보다는 구체적으로 할 필요가 있는 경우가 있는데, 이 경우에는 이에 따라야 한다.

3) 한자나 어려운 전문용어는 피한다.

한자 또는 전문용어를 쓸 필요가 있을 때에는 한글 다음에 ()를 하여 한자를 쓰거나 용어의 해설을 붙인다.

4) 받는 사람의 이해력과 독해력을 고려하여 쓴다.

5) 다루기 쉽게 1건 1매주의(1매 BEST)로 한다.

불필요한 정보의 제시나 장황한 설명을 피하고, 상대방에서 온 문서에 있는 내용을 회신 문서에 다시 되풀이하지 않는다.

마. 경제성(효율성이 있는 글)

1) 일상 반복적인 업무는 표준 기안문을 활용한다.

2) 용지의 규격·지질을 표준화한다.

3) 서식을 통일한다.

4) 문자를 부호화하여 활용한다.

바. 성실성(호감이 가는 글)

1) 문서를 성의 있게 작성한다.

성의 있게 작성된 문서는 상대방이 그 기관에 대해 호감과 신뢰를 갖게 할 것이며, 호의적이고 긍정적인 행동을 하도록 할 것이다.

2) 문장은 과장하지 말고 진실하게 표현한다.

내용은 사실 그대로 정직하게 나타내야 한다.

3) 적절한 경어를 사용한다.

평상시 대화에서 일상적으로 쓰는 정도가 적당하다. 지나친 경어와 겸양어의 사용은 오히려 상대방에게 불쾌감을 줄 수도 있으므로 적절하게 사용한다.

4) 상대방을 무시하는 표현이나 감정적·위압적인 과격한 표현을 쓰지 않는다.

아직도 일부 기관에서는 하급기관에 보내는 문서에 “……할 것” 또는 “……하기 바람” 등과 같은 권위적인 표현을 쓰고 있는데, 이러한 표현은 조직 상하간의 관계를 경직시켜 원활한 의사소통에 지장을 초래하기 쉽다. 따라서 비록 조직구조상 지휘·감독 관계에 있다 하더라도 상호간에 의견을 존중하는 의미에서 평상시의 대화에서와 같이 “……하시기 바랍니다.” 또는 “……을 통보합니다.”와 같은 부드러운 표현을 쓰는 것이 바람직하다.

※ 좋은 문서 체크리스트

좋은 문서 체크리스트	
정확성	1. 정확한 자료를 수집하였는가? 2. 자료의 출처는 정확한가? 3. 자료의 선택·정리는 적절한가? 4. 용어 사용이 적절하며 틀리기 쉬운 표현은 없는가? 5. 문법적으로 잘못된 부분은 없는가? 6. 지나친 수식이나 과장은 없는가? 7. 객관적으로 기술되어 있는가?
간결성	1. 한 문장 내 한 뜻을 담은 짧은 글인가? 2. 결론이 먼저 쓰였는가? 3. 단락을 나누어 개조식으로 작성하였는가? 4. 행 바꿈, 단락 나눔 등은 적당한가?
경제성	1. 5W2H(5W3H)로 간결하게 쓰였는가? 2. 요약문은 1매로 모아지는가? 3. 도표 등을 읽고 이해하기 쉽게 적절히 사용하고 있는가? 4. 서식화하고 있는가?

5. 기안의 방법

가. 일반기안

1) 의의

일반기안이라 함은 어떤 하나의 안건을 처리하기 위하여 정해진 기안문에 문안을 작성하는 것을 말한다. 기안문 서식은 일반기안문(규정 제8조 제2항, 시행규칙 제3조 제1항), 전자기안문(규정 제8조 제1항), 간이기안문(규정 제8조 제2항, 시행규칙 제3조 제1항 및 제3항), 서식기안문(규정 제8조 제2항)의 4가지가 있다.

2) 일반기안문의 서식(시행규칙 별지 제1호)

※ 행정효율과 협업촉진에 관한 규정 시행규칙에 의한 기안서식 예시

① 한국장애인단체총연맹

- ② 수신 수신자 참조(교육담당 부서장)
- ③ (경유)
- ④ 제목 전국장애인단체실무자직무교육 참가안내와 홍보요청

1. 귀 회의 무궁한 발전과 건승을 기원합니다.
2. 한국장애인단체총연맹은 장애인단체와 IL센터 실무자들의 직무능력 향상을 위한 2024 전국장애인단체실무자 직무교육을 아래와 같이 실시합니다.
 - 가. 교육과정 명: 2024 전국장애인단체실무자 직무교육
 - 나. 내용: IL센터 행정실무 교육 (문서관리, 재무회계, IL센터 운영 방법)
 - 다. 일시: 2024. 4. 25.(목), 10:30~26.(금), 12:30 (1박 2일)
 - 라. 장소: 대전 삼성화재 유성연수원
 - 마. 교육인원: IL센터 실무자 40명
 - 바. 신청기간: 2024. 4. 1.~12.
 - 사. 신청방법: 팩스 접수 (팩스: 02-783-0069)(붙임 신청서 등 참조)
3. 이번 실무자교육에는 IL센터 실무자들의 교육욕구에 기반을 둔 맞춤형 교육과정으로 'IL센터 행정실무 과정'을 운영하오니 IL센터 실무자들이 많이 참여할 수 있도록 조치하여 주시고, 아울러 적극적인 홍보를 바랍니다.

- 붙임 1. 보도자료 1부.
2. 신청서 및 안내서 각 1부.
3. 삼성화재 유성연수원 약도(교통편 포함) 1부. 끝.

한국장애인단체총연맹 상임대표

수신자 한국장애인자립생활센터총연합회장, 한국장애인자립생활센터협의회장



⑥ 기안자 김00 대외협력국장 최00 사무총장 김00 상임대표 이00
협조자

- ⑦ 시행 협력-2023-0280 (2024. 3. 25.) 접수
- ⑧ 우 07236 서울 영등포구 의사당대로 22(여의도동)(이룸센터 4층) / ⑨ www.kodaf.kr
- ⑩ 전화 (02) 783-0067 / 팩스 (02) 783-0069 / ⑪ mail@kodaf.kr / ⑫ 공개

처 리 요 령

(이 란은 서식에 포함하지 않음)

- ① 기관명: 그 문서를 기안한 부서가 속한 기관명을 기재한다.
 - ② 수신 (): 수신자명을 쓰고, 이어서 괄호 안에는 업무를 처리할 보조기관 또는 보좌기관을 표시하되, 보조기관 또는 보좌기관이 분명하지 아니한 경우에는 ○○업무담당과장 등으로 쓰며, 수신자가 많아 본문의 내용을 기재할 란이 줄어들어 본문의 내용을 첫 장에서 파악하기 곤란한 경우는 두문의 수신란에 “수신자 참조”라고 쓰고, 결문의 발신명의 밑의 왼쪽 기본선에 맞추어 수신란을 설치하여 수신자명을 표시한다.
 - ③ (경유): 경유문서인 경우에 (경유)란에 “이 문서의 경유기관의 장은 ○○○(또는 제1차 경유기관의 장은 ○○○, 제2차 경유기관의 장은 ○○○)이고, 최종 수신기관의 장은 ○○○입니다.”라고 표시하고, 경유기관의 장은 제목란에 “경유문서의 이송”이라고 표시하여 순차적으로 이송하여야 한다.
 - ④ 제목: 그 문서의 내용을 쉽게 알 수 있도록 간단하고, 명확하게 기재한다.
 - ⑤ 발신명의: 합의제기관 또는 기관장의 명의를 표시하고, 보조기관 또는 보좌기관 상호간에 발신하는 문서는 그 보조기관 또는 보조기관의 명의를 표시한다.
 - ⑥ 기안자·검토자·협조자·결재권자의 직위/직급: 직위가 있는 경우에는 직위를 온전하게 쓰고, 직위가 없는 경우에는 직급을 온전하게 쓴다. 다만, 기관장과 부기관장의 직위는 시장, 부시장 등으로 간략하게 쓴다.
 - ⑦ 시행 처리부서 명·일련번호(시행 일자): 처리부서 명(처리부서가 없는 기관은 10자 이내의 기관명의 약칭)을 기재하고, 일련번호는 연도별 일련번호를 기재하며, 시행일자란에는 연월일을 각각 온점(.)을 찍어 숫자로 기재한다.
 - ⑧ 우/도로명주소: 우편번호를 기재한 다음, 기관이 위치한 도로명주소를 기재하고, 사무실이 위치한 층수와 호수를 괄호 안에 기재한다. (예) 우07236 서울특별시 영등포구 의사당대로 22 (여의도동)(이룸센터 4층 401호)
 - ⑨ 홈페이지 주소: 기관의 홈페이지 주소를 기재한다. (예) www.kodaf.or.kr
 - ⑩ 전화번호()/팩스번호 (): 전화번호와 팩스번호를 각각 기재하되, ()안에는 지역번호를 기재한다. 기관 내부문서의 경우는 구내 전화번호를 기재한다.
 - ⑪ 기안자의 공식 전자우편주소: 기관에서 기안자에게 부여한 전자우편주소를 기재한다.
 - ⑫ 공개구분: 공개·부분공개·비공개로 구분하여 표시한다.
 - ⑬ 관인, 직인 생략 등 표시: 발신명의 오른쪽에 관인생략 또는 서명생략을 표시한다.
- ※ 기안자·검토자 및 결재권자(직위/직급) 서명: “기안자·검토자 및 결재권자”의 용어는 표시하지 아니하고, 기안자·검토자 및 결재권자의 직위/직급을 쓰고 서명한다.
- ※ 협조자(직위/직급) 서명: “협조자”의 용어를 표시한 다음, 이어서 직위/직급을 쓰고 서명한다.

【 문서 공개여부 구분번호 】

구분 번호	대 상 기 록 물	분 류 근 거
1	법을 또는 명령에 의하여 비밀로 유지되거나 비공개사항으로 규정된 정보	「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제9조 제1항 제1호
2	공개될 경우 국가안보국방·통일·외교관계 등 국익을 해할 우려가 있는 정보	위 법률 제9조 제1항 제2호
3	공개될 경우 국민의 생명·신체·재산 등 공공안전 및 이익을 해할 우려가 있는 정보	위 법률 제9조 제1항 제3호
4	수사·재판·범죄예방 등의 관련 정보로서 공개될 경우 직무수행이 곤란하거나 형사피고인의 공정한 재판을 받을 권리를 침해할 우려가 있는 정보	위 법률 제9조 제1항 제4호
5	감사·감독·검사·시험·규제·입찰계약·기술개발·인사관리·의사결정 또는 내부검토과정에 있는 사항으로서 공개될 경우 업무수행 등에 지장을 초래할 우려가 있는 정보	위 법률 제9조 제1항 제5호
6	이름·주민등록번호 등에 의해 특정인을 인식할 수 있는 개인에 관한 정보	위 법률 제9조 제1항 제6호
7	법인·단체 또는 개인의 영업상 비밀에 관한 정보로서 공개될 경우 법인 등의 정당한 이익을 해할 우려가 있는 정보	위 법률 제9조 제1항 제7호
8	공개될 경우 부동산 투기·매점매석 등으로 특정인에게 이익 또는 불이익을 줄 우려가 있는 정보	위 법률 제9조 제1항 제8호

※ 유의: 장애인단체의 경우 정보공개법상 공공기관에 해당되지 않으므로 정보공개 의무를 지키지 않아도 된다. 다만 행정기관으로부터 위탁받은 업무를 수행하는 경우에는 장애인단체가 행정기관이 되고 문서는 공문서가 되기 때문에 정보공개대상이 된다고 본다.

CHECK POINT
- 장애인단체에서 작성한 문서도 행정기관으로부터 위탁받은 업무를 수행하기 위해 작성하는 문서와 행정기관이 접수한 문서는 공문서가 되므로 정보공개법상 정보에 포함된다. 다만 행정기관이 장애인단체에서 만든 문서 중 공문서가 된 문서를 공개하는 문제가 발생된 때에는 장애인단체에 의견을 묻는 절차를 취하게 될 것이다.

나. 간이기안문(시행규칙 별지 제2호, 시행규칙 제3조 제3항)

내부결재문서에만 사용하는 기안문으로 종이문서와 전자문서에 모두 사용이 가능하다.

〈간이기안문서식〉

등록번호	장애인복지과-3761	주무관	장애인권익지원팀 장	장애인복지과장	복지국장
등록일자	2024. 2. 7.				전결 2024. 2. 7.
결재일자	2024. 2. 7.				
공개구분	대국민 공개	협 조			
					

2024년 도 직원대상 장애 인식개선 교육 추진계획안



장애인복지과
(장애인권익지원팀)

처 리 요 령

(이 란은 서식에 포함하지 아니함)

- ① 이 서식은 보고서·계획서·검토서 등 내부적으로 결재하는 문서에 한하여 사용하며, 시행문으로 변환하여 사용할 수 없다.
- ② 등록번호란: 처리부서 기관코드[처리부서 명(처리부서가 없는 기관은 10자 이내의 기관명의 약칭)을 말한대]와 연도별 일련번호를 기재한다.
- ③ 공개구분란: 공개, 부분공개, 비공개로 구분하여 표시한다.
- ④ 기안자, 검토자, 협조자, 결재권자의 직위/직급: 직위가 있는 경우에는 직위를 온전하게 쓰고, 직위가 없는 경우에는 직급을 온전하게 쓴다. 다만, 기관장과 부기관장의 직위는 간략하게 쓴다.
- ⑤ 발의자(★), 보고자(◎) 표시: 해당 직위 또는 직급의 앞 또는 위에 한다.
- ⑥ 크기 및 결재란 수는 조정하여 사용할 수 있다.

6. 기안문의 검토와 협조

가. 문서의 검토와 협조(규정 제9조)

검토는 보조기관 또는 보좌기관이 그 소속 직원이 기안한 내용을 분석하고 점검하여 동의 여부를 결정하는 것을 말하고, 협조는 기안내용과 관련이 있는 다른 부서(보조기관 또는 보좌기관)의 의사를 구하는 것을 말한다. 즉, 검토는 직제상 수직적 소통을, 협조는 수평적 소통을 의미한다. 다른 보조기관이나 보좌기관의 협조는 기안용지의 협조란에 서명을 받아 받을 수 있으나 다른 기관의 협조는 문서를 발신하여 답신을 받는 방법으로 받아야 한다.

보조 기관	<ul style="list-style-type: none"> - 기관의 의사 또는 판단의 결정이나 표시를 보조하는 기관으로 기관의사의 결정·집행에 직접 참여함 - 계선조직과 유사한 개념으로 조직의 장을 정점으로 하여 실·국·과·일반직원 에 이르는 직무상의 명령과 복종의 직선적 계선체계를 말함 〈예〉 차관·차장, 부시장·부지사, 실·국·과장 등
보좌 기관	<ul style="list-style-type: none"> - 기관이 그 기능을 원활하게 수행할 수 있도록 그 기관장이나 보조기관을 보좌(정책 기획, 계획 입안, 연구·조사, 심사·평가 및 홍보 등)하는 기관으로서 의사결정·집행을 간접 지원함 - 막료조직(참모조직)과 유사한 개념으로 전문적 지식과 기술로써 계선조직의 업무집행에 대한 조언·권고·건의 등을 하는 조직을 말함 〈예〉 차관보, 담당관·심의관 등

※ 실제 행정상으로는 보좌기관도 보조기관과 유사한 기능을 수행하는 경우가 많으므로 양자가 엄격히 구분되는 것은 아님

나. 검토 및 협조의 절차

1) 검토 절차

기안자는 기안문에 대한 형식·내용을 최종적으로 확인한 후 기안자란에 서명하고, 결재권자의 결재를 받기 전에 하위 보조(보좌)기관에서 상위 보조(보좌)기관의 순으로 검토를 받는다(규정 제9조 제1항).

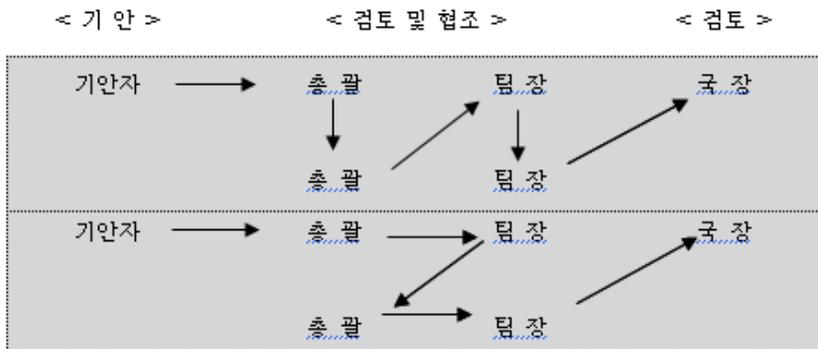
2) 협조 절차

가) 기안문의 내용이 다른 보조기관 또는 보좌기관의 업무와 관련이 있는 때에는 그 기관의 협조를 받는다. 보조기관 또는 보좌기관이 아닌 다른 기관의 협조를 받아야 할 경우에는 문서를 보내 협조 답신을 받아야 한다(규정 제9조 제2항).

주임	김○○	**팀장	박○○	**국장	이○○	사무총장	전결 10/20 김○○
협조자	민원팀장 박○○		민원국장 박○○				

나) 협조 절차는 아래와 같이 한다. 만약 기안자가 기안을 하고 팀장, 국장의 검토를 거쳐 사무총장의 결재를 받는다고 할 때 협조부서와 협조하는 절차는 기안부서의 기안 ⇨ 팀장의 검토 ⇨ 민원팀장의 협조 ⇨ 국장의 검토 ⇨ 민원국장의 협조 ⇨ 사무총장의 결재 순으로 검토와 협조를 거쳐 사무총장의 결재를 받는다.

다) 팀·국장 등의 협조가 필요한 경우 팀·국장은 업무를 총괄하고 있으므로 실질적인 세부업무에 대한 협의는 해당 업무담당자 또는 총괄책임자(부서장이 아니면서 직원을 통솔하는 자)와 사전 협의를 한 후 팀·국장의 협조서명을 받는 것이 좋다.



다. 검토자(기안자, 결재권자 포함)의 검토사항(행정업무 운영 편람 pp. 84~85)

검토자(기안자, 결재권자 포함)는 기안 내용을 검토함에 있어서 형식적인 측면과 내용적인 측면을 함께 살펴보아야 한다. 검토사항의 예시는 아래와 같다.

1) 형식적인 측면

- 가) 소관사항임에 틀림이 없는가?
- 나) 사무의 절차는 잘못이 없는가?
- 다) 법령의 형식요건을 구비하고 있는가?
- 라) 결재권자의 표시는 적정한가?
- 마) 협조부서의 합의는 거쳤는가?
- 바) 수신자 및 발신자 등의 표시는 착오가 없는가?

2) 내용적인 측면

가) 법률적 검토

- (1) 허가·인가·승인 등인 경우 그 법정요건을 충족하고 있는가?
- (2) 의결기관의 의결사항은 아닌가? 또는 의결을 거쳤는가?
- (3) 법령의 경유기관은 거쳤는가?
- (4) 기한, 조건 등의 법정요건이 있다면 이에 충족하고 있는가?
- (5) 시효와의 관계는 어떠한가?
- (6) 법령·예규·지시 등에 위배되지 않는가?

나) 행정적 검토

- (1) 공공복지와의 관계는 어떤가?
- (2) 재량의 범위는 적합한가?
- (3) 여론에 대한 영향은 어떤가?
- (4) 관례나 선례는 어떻게 되어 있는가?
- (5) 처리는 지연되지 아니 하였는가?

- (6) 경과조치가 필요한 사항은 아닌가?
- (7) 필요한 사항이 빠져 있지 않은가?

다) 경제적 검토

- (1) 예산상의 조치가 필요한 것이 아닌가?
- (2) 과도한 경비투입을 요하는 사항이 아닌가?
- (3) 경비를 보다 절약할 수 있는 다른 대안은 없는가?

라. 검토자와 협조자의 다른 의견의 표시(규정 제9조 제3항 및 제4항)

- 1) 기안문을 검토 또는 협조함에 있어서 그 내용과 다른 의견이 있는 때에는 당해 문서 본문의 마지막 또는 별지에 그 의견 내용과 함께 의견을 표시한 자의 소속, 직위(직급) 및 성명을 표시한다. 이는 결재권자가 결재를 함에 있어서 또는 향후에 그 업무를 담당하는 자가 참고하도록 하기 위함이다.
- 2) 다른 의견을 표시하는 때에는 기안문의 해당 직위 또는 직급 다음에 “(의견 있음)”이라고 표시하고 해당 서명란에 서명하여야 한다.

----- (본 문) -----							
----- . 끝.							
(본문내용에 대한 의견 있음)							
1. 의견내용							
2. 민원팀장 박○○							
주임	김○○	**팀장	박○○	**국장	이○○	사무총장	전결 10/20 김○○
협조자	민원팀장 (의견있음) 박○○						

- 3) 기안문의 내용에 대하여 검토 또는 협조과정에서 기안자·검토자·협조자 상호간에 의견이 다를 경우 가능한 한 의견을 조정하여 합의하도록 노력하여야 하며, 합의가 가능한 때에는 문안을 수정하거나 재작성하면 되기 때문에 의견표시는 불필요할 수 있다. 실제로 기안자와 상급자의 의견이 다를 때에는 기안문을 다시 작성하여 결재를 올리는 경우가 통상적이다.

마. 기안자·검토자·협조자의 표시(규정 제8조 제3항, 시행규칙 제4조 제6항 제2호)

기안자는 기안문의 기안자란에, 검토 또는 협조자는 검토자 또는 협조자란에 직위 또는 직급을 온전하게 쓰고 서명란에 서명한다. 다만, ‘기안자’ 및 ‘검토자’의 용어는 생략하고, ‘협조자’의 용어는 표시한다.

바. 검토자, 협조자 사고 시 직무대리

실무자가 기안을 하여 팀장, 과장, 국장 등의 검토를 거쳐 기관장의 결재를 받고자 할 때 검토자인 팀장, 과장, 국장 등이 휴가나 출장 등으로 서명을 하지 못할 때가 있다. 이 때 두가지 작업이 필요하다. 첫째는 사고가 난 검토자가 서명을 할 수 없는 상태가 되므로 검토자 서명란에 출장 등 사유를 적고 서명을 생략한다. 둘째, 검토자에게 사고가 발생한 순간 직무대리규정에 따른 직무대리자가 임무를 담당해야 한다. 직무대리규정에 따른 직무대리자의 서명란을 만들고 직무대리자의 직위 옆에 ‘직무대리’라고 쓰고 서명하여야 한다.

CHECK POINT																														
- 기안자와 검토자의 관계는 상사와 부하의 관계인데 검토자가 기안 내용에 의견이 있어서 기안문에 의견을 달았다면 부하인 기안자와 의견 조율이 되지 않았음을 의미하며 이는 심각한 조직 갈등을 보여주는 것일 수도 있다. 최대한 상호 의견을 조율하여 통일된 의견을 문서에 담아야 할 것이다.																														

실전 연습 7

▶ 다음 공문서는 담당 부서장인 노인장애인과장에게 사고가 나 노인복지팀장이 직무대리 역할을 수행하는 문서이다. 사고자의 서명란 처리, 직무대리자의 서명란 처리를 완전하게 고쳐보시오.

	장애인복지팀	노인복지팀장	복지환경국장
주무관	장		
부시장	포천시장	2024. 2. 13.	
협조자	경리팀장		
시행	노인장애인과-6299		접수

실전 연습 7 풀이

주무관	장애인복지팀장	노인복지팀장	노인장애인과장	복지환경국장
○○○	○○○	직무대리 ○○○	휴가	○○○

7. 문서의 결재

가. 결재의 의의

1) 결재의 개념

결재란 당해 사안에 대하여 당해 기관의 의사를 결정할 권한이 있는 자가 그 의사를 결정하는 행위를 말한다. 따라서 기관의 장 또는 결재권을 위임받은 자의 의사를 결정하기 위한 과정에서 각급 보조기관 또는 보좌기관의 서명을 받는 것은 결재가 아닌 검토(중간 결재라고 부르기도 한다)에 해당한다. 기안문의 최종 서명란에 서명하는 행위가 결재이다.

2) 결재의 기능

가) 순기능

- (1) 기관의 의사결정과정에서 현실적이고 실무적인 사정을 반영할 수 있다.
- (2) 결재권자가 의사결정에서 필요한 지식과 정보를 제공·보완시켜 준다.
- (3) 하위직원의 창의·연구 및 훈련의 기회로 활용될 수 있다.
- (4) 결재과정을 거치면서 직원의 직무수행에 대한 통제가 가능하다.

나) 역기능

- (1) 여러 단계의 검토과정을 거치기 때문에 의사결정이 지연되기 쉽다.
- (2) 상위자의 결정에 의존하기 때문에 하위자가 자기책임 하에 창의성을 발휘하기 어렵고 소극적인 자세로 업무를 처리하는 경향이 있다.
- (3) 검토과정이 형식적인 확인 절차에 그치는 경우도 많다.
- (4) 상위자에게 결재안건이 몰리는 경우, 상세한 내용검토 없이 자구 수정 정도에 그치기도 하고, 결재하느라 보내는 시간 때문에 상위자 역할인 정책 구상, 계획 수립 등에 시간을 할애하기 어렵게 된다.

이러한 역기능을 방지하기 위한 방안으로는

- 1) 결재권을 하위자에게 대폭적으로 위임한다.
- 2) 결재과정이나 업무처리 절차를 간소화한다.
- 3) 안전에 따라서는 상위자가 직접 기안하거나 처리지침을 지시한다.

나. 결재의 종류

1) 결재(決裁: 직접결재)(규정 제10조 제1항)

좁은 의미에서의 결재란 법령의 규정이나 내규에 의하여 소관사항에 대한 기관의 의사를 결정할 권한을 가진 자(주로 기관의 장)가 직접 그 의사를 결정하는 행위를 말한다. 「행정업무의 운영 및 혁신에 관한 규정」상 문서는 당해 기관의 장의 결재를 받되(규정 제10조 제1항 본문), 보조·보좌기관의 명의로 발신하는 문서(내부협조 문서라고 한다)는 그 보조·보좌기관의 결재를 받아야 한다(규정 제10조 제1항 단서). 보조·보좌기관 명의로 발신하는 문서는 당해 기관 내에서만 유통되며(규정 제13조 제2항) 당해 기관 밖으로 발신하는 문서는 그 기관을 대표하는 기관장 명의로 발신한다.

2) 전결(專決: 내부위임전결, 사무전결 등으로 부른다)(규정 제10조 제2항)

전결이라 함은 직접결재권자인 기관의 장으로부터 사무의 내용에 따라 결재권을 내부위임받은 자(보조기관·보좌기관·업무담당 공무원)가 행하는 결재(서명을 말함)를 말하며, 그 위임전결사항은 당해 기관의 장이 훈령(위임전결규정) 또는 지방자치단체의 규칙(사무전결처리규칙), 기관의 내규 등으로 정한다. 전결은 보조기관 등이 기관장의 결재권을 내부적으로 위임받아 결재(서명을 말함)하는 것이기 때문에 서명 위에 ‘전결’ 표시를 해야 하며 대외적으로는 기관장이 결재한 것과 같은 효과가 있기 때문에 문서를 발신하는 경우에는 그 발신명의와 관인, 공인, 직인 등을 기관장의 것으로 해야 한다(규정 제13조).

3) 대결(代決)(규정 제10조 제3항)

대결이라 함은 결재권자가 휴가·출장 기타의 사유(이를 사고라고 한다)로 결재할 수 없는 때에 그 직무를 대리하는 자가 행하는 결재(서명을 말함)를 말하며 서명 위에 ‘대결’이라고 표시한다. 대결한 문서 중에서 내용이 중요하다고 판단되는 문서는 결재권자에게 사후에 보고하여야 한다. 결재권자 사고 시 누구를 직무대리자로 할 것 인지는 중앙부처의 경우 직무대리규정(대통령령), 지방자치단체의 경우 지방자치단체별로 제정하는 규칙으로 정하는데 법인이나 단체 등의 경우에는 내규로 정하면 될 것이다. 대결은 결재권을 대신 행사하는 것에 불과하기 때문에 대결 문서를 발신하는 경우에는 원래의 결재권자(기관장 등)의 명의로 하여야 한다. 다만, 행정기관장의 직무를 대리하거나 권한을 대행하는 자는 직무대리 또는 권한 대행 표시를 한다. 과장, 국장 등 보조기관이나 보좌기관의 권한을 직무대리하는 문서의 발신명의는 그 보조기관 또는 보좌기관이 되며(행정업무 운영 편람 p. 97), 위임전결해야 하는 문서를 대결했을 경우의 발신명의는 행정기관의 장이 된다(규정 제13조).

라. 결재의 표시

기안문과 시행문에 기안자, 검토·협조자 및 결재권자의 직위(직급)를 온전하게 표시하고(기관장·부기관장의 직위는 고양시장, 고양시 부시장이 아닌 시장, 부시장 등으로 간략히 표현)하고 서명한다. 서명을 그대로 표시하도록 한 것은 의사결정의 과정과 관련자를 알 수 있도록 하여 업무의 책임성·투명성을 제고하기 위한 것임. ⇨ 정책실명제 실현(규정 제63조)

1) 결재(직접결재)의 표시

가) 기관의 장이 결재하는 경우에는 기관장의 직위를 직위란에 간략히 표시하고 결재란에 서명한다(규정 제6조 제1항, 시행규칙 제4조 제6항 제2호).

나) 결재권자의 결재란에 서명일자를 표시한다(시행규칙 제7조 제1항).

**팀장	이○○	**국장	김○○	차장	정○○	총장	김○○	대표	10/20 유○○
협조자									

2) 전결의 표시

가) 기관장의 결재란을 만들지 않고 전결하는 자(보조기관, 보좌기관 등)의 서명란에 ‘전결’ 표시를 한 후 서명한다(시행규칙 제7조 제2항).

주임	이○○	**팀장	김○○	**국장	정○○	차장	전결 10/20 박○○
협조자							

나) 보조기관, 보좌기관이 아닌 업무담당자가 전결하는 경우

주임	전결 10/20 김○○
협조자	

3) 대결의 표시(시행규칙 제7조 제3항)

가) 위임전결사항이 아닌 사항을 대결하는 경우(‘대결’만 표시): 기관의 장의 결재란을 만들지 않고 대결하는 자의 서명란에 ‘대결’ 표시를 하고 서명한다.

주임	김○○	**팀장	이○○	**국장	박○○	차장	대결 10/20 김○○
협조자							

나) 위임전결사항을 대결하는 경우(‘전결’과 ‘대결’을 함께 표시): 기관의 장의 결재란을 만들지 않고 전결하는 자의 서명란에 ‘전결’ 표시를 한 후 대결하는 자의 서명란에 ‘대결’ 표시를 하고 서명한다. 이 경우의 대결을 전결 대결, 줄여서 전대결이라고 부른다.

(1) 사무총장 전결사항을 직무대리자인 사무차장이 대결하는 경우

주임	이○○	**팀장	박○○	**국장	이○○	사무차장	대결 10/20 김○○	사무총장 전결
협조자								

(2) 팀장 전결사항을 보조·보좌기관이 아닌 직무대리자(총괄주무 등)가 대결하는 경우

주임	박○○	총괄주무	대결 10/20 박○○	회원관리팀장 전결
협조자				

(3) 총괄책임자(부서장이 아닌 팀장 등) 전결사항을 직무대리자(주임 등)가 대결하는 경우

주임	대결 10/20 양○○	총괄주무 전결
협조자		

※ 보조기관 또는 보좌기관(부서의 장)은 아니지만 밑에 사실상 직원들을 지휘하는 사람을 총괄책임자라고 하며 검토, 전결 등의 권한을 부여한다. 장총의 경우 팀장이 여기에 해당된다고 할 수 있다.

※ 상임대표의 결재사항을 사무총장이 전결하거나 대결할 경우에 상임대표의 서명란에는 기재할 아무런 내용이 없으므로 만들지 않는다(없앤다). 다만, 상임대표의 결재사항을 사무총장이 전결해야 하는 상황에서 전결자인 사무총장이 휴가 등 서명할 수 없는 경우에는 사무총장 서명란에 ‘전결’이라고 기재하고 그 아래 사무차장, 실장이나 부장이 대결해야 하는데, 이 때 ‘전결’ 표시를 해야 하는 사무총장 서명란은 존치시키고, 서명이나 그밖에 아무런 표시를 할 필요가 없는 상임대표의 서명란은 만들지 않는다(없앤다)(시행규칙 제7조 제4항). 다만, 장총의 경우 조직도를 보면

결재선(기안-검토-결재)을 짐작하기 어려운데 이를 명확히 할 필요가 있어 보인다. 주임 또는 대리-선임-수석-사무총장-상임대표인지, 주임 또는 대리-선임-수석-사무차장-사무총장-상임대표인지, 주임, 대리, 선임-사무총장-상임대표인지 명료하지 않다. 즉 수석과 사무차장이 검토자인지 협조자인지 명료하지 않다.

- ※ 직무대리(법정대리·지정대리), 권한대행 등은 대리행위이므로 이들에 의한 결재행위는 ‘대결’로 표시함. 대결권자로서의 직무대리자 결정 및 운영원칙은 중앙행정기관의 경우에는 대통령령인 「직무대리규정」, 지방자치단체는 해당 자치단체의 규칙(예: 「영등포구 권한대행 및 직무대리 규칙」)에서 정한 바에 따름. 장애인단체의 경우 중앙행정기관에서 적용하는 직무대리규정(다음 페이지 참조)을 동일하게 적용할 수도 있고, 내규로 따로 정할 수도 있음

「직무대리규정」(타법 개정 2015. 9. 25. 대통령령 제26568호)

제4조(기관장과 부기관장의 직무대리)

- ① 기관장에게 사고가 발생한 경우에는 부기관장이 기관장의 직무대리를 한다.
- ② 부기관장에게 사고가 발생한 경우에는 실·국을 설치하는 법령에 규정된 실·국의 순위에 따른 실장·국장(본부장·단장·부장, 그 밖에 이에 준하는 직위에 재직 중인 공무원을 포함하며, 실·국이 설치되어 있지 아니한 기관에서는 과장이나 이에 준하는 보조기관을 말한다. 이하 같다)이 부기관장의 직무대리를 한다. 다만, 실장·국장보다 상위 직위가 설치되어 있는 경우에는 그 직위를 설치하는 법령에 규정된 순위에 따라 그 상위 직위에 재직 중인 공무원이 실장·국장에 우선하여 부기관장의 직무대리를 한다.
- ③ 기관장은 대리하게 할 업무가 특수하거나 그 밖의 부득이한 사유로 제2항의 순위에 따른 직무대리가 적당하지 아니하다고 인정되는 경우에는 제2항에도 불구하고 직무대리의 취지에 맞게 부기관장 직무대리의 순위를 미리 정하여 운영하여야 한다.
- ④ 기관장과 부기관장 모두에게 사고가 발생한 경우에는 제2항의 순위(제3항에 따라 미리 정해진 직무대리 순위가 있는 경우에는 그 순위를 말한다)에 따른 직위에 재직 중인 공무원이 순차적으로 각각 기관장, 부기관장의 직무대리를 한다.

제5조(기관장과 부기관장 외의 직무대리)

- ① 기관장과 부기관장 외의 공무원에게 사고가 발생한 경우에는 해당 공무원의 바로 위 공무원(이하 "직무대리지정권자"라 한다)이 해당 공무원의 바로 아래 공무원 중에서 직무의 비중, 능력, 경력 또는 책임도 등을 고려하여 직무대리자를 지정한다. 다만, 과(담당관, 팀, 그 밖에 이에 준하는 기관을 포함한다. 이하 같다) 소속 공무원에게 사고가 발생한 경우에는 과장이 과 소속 공무원 중에서 직무대리자를 지정한다.
- ② 직무대리지정권자는 대리하게 할 업무가 특수하거나 그 밖의 부득이한 사유로 제1항에 따른 바로 아래 공무원이 직무대리를 하는 것이 적당하지 아니하다고 인정되는 경우에는 사고가 발생한 공무원과 동일한 직급의 공무원(사고가 발생한 공무원이 고위공무원단에 속하는 공무원인 경우에는 고위공무원단에 속하는 공무원 또는 이에 상당하는 직위에 재직 중인 공무원을 말한다) 중에서 적합한 공무원을 직무대리자로 지정할 수 있다.
- ③ 직무대리지정권자는 직무대리자에게 사고가 발생한 경우에는 이로 인하여 업무 공백이 생기지 아니하도록 제1항 또는 제2항에 따라 직무대리자를 다시 지정하여야 한다.

제7조(직무대리권의 범위)

직무대리자는 사고가 발생한 공무원의 모든 권한을 가지며, 그 권한에 상당하는 책임을 진다.

- ※ 「직무대리규정」 상의 기관장이라 함은 중앙행정기관의 장을 말함.

<전결문서 예시>

<올바른 전결 표시의 예시: 전결자 서명 위에 전결 표시를 한 경우>

보건복지부장관

주무관	행정사무관	장애인자립추진팀장	장애인정책국 전결 2023. 12. 28. 장
협조자			
시행	장애인정책과-7715	접수	
우 30113	세종특별자치시 도움4로 13 (어진동) 보건복지부		/ http://www.mohw.go.kr
전화번호 044-202-3182	팩스번호 044-202-3960	/ mj928@korea.kr	/ 대국민 공개
위험할 땐 119, 힘겨울 땐 129			

<잘못된 전결 표시의 예시: 전결자 서명 위에 전결 표시를 하지 않은 경우>

서울특별시

주무관	자활정책팀장	자활지원과장 代	복지기획관
복지정책실장	02/16		
협조자			
시행	자활지원과-2389	(2024. 2. 16.) 접수	()
우 04524	서울특별시 중구 세종대로, 110, 4층		/ http://www.seoul.go.kr
전화 02-2133-7490	/전송 02-768-8867	/ 7apdlf@seoul.go.kr	/ 부분공개(5)

<잘못된 전결 표시의 예시: 기관장의 직접 결재에는 전결 표시를 하지 않아야 하는데 전결 표시를 한 경우>

서울올림픽기념국민체육진흥공단 이사장

담당자	파트장	실장	원장
이사장	전결		
협조자			-

시행 장애인국가대표스포츠과학지원센터-174 (2024.02.16.) 접수 ()

우 055 서울특별시 송파구 올림픽로 424 (방이동) 올림픽회관 / <http://www.kspo.or.kr> .

전화 (02) /전송 (02) / @kspo.or.kr / 공개

<대결문서 예시>

1. 결재자인 시장 사고시 직무대리자인 부시장이 대결한 경우

동 두 천 시 장

수신자 1)동두천시의회위원장, 2)노, 3)로, 4)도

주무관	총무팀장	자치행정과장	자치행정국장
부시장	대결 2019. 5. 23.		
협조자			

시행 자치행정과-10715 접수

우 11317 경기도 동두천시 방죽로 23, (생연동, 동두천시청) / www.ddc.go.kr

전화번호 031-860-2112 팩스번호 031-860-2664 / balts@korea.kr / 대국민 공개

"청렴한 동두천을 만드는데 앞장서겠습니다"

나) 면 표시 또는 발급번호 기재: 전자문서에 사용

(1) 면 표시(제증명발급문서외의 문서)

(가) 면 표시는 중앙 하단에 표시하되, 당해 문건의 전체 면수와 그 면의 일련 번호를 붙임표(-)로 이어 표시한다.

(예시) 전체 면수가 4면일 경우, “4-1, 4-2, 4-3, 4-4”로 표시

(나) 양면을 사용한 경우에는 양면 모두 순서대로 면수를 부여한다.

(2) 발급번호 기재(제증명발급문서): 전자문서의 왼쪽기본선 아래에서 시작하여 기재

(예시) 단말번호-출력년월일/시·분·초-발급일련번호- 쪽번호

다) 구멍 뚫는 방식: 민원서류 및 기타 간인이 필요하다고 인정되는 문서

8. 문서의 등록(규정 제11조 및 제18조, 시행규칙 제8조)

가. 대상문서 및 항목

1) 등록대상문서

가) 당해 부서에서 기안하여 결재를 받은 모든 문서

나) 기안문형식 외의 방법으로 작성하여 결재권자의 결재를 받은 문서

다) 접수한 문서

2) 등록항목

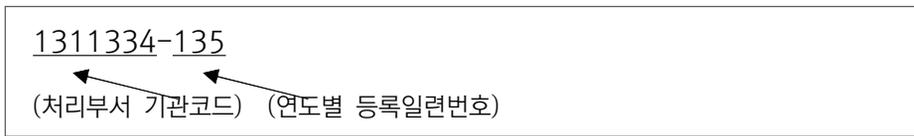
등록구분, 제목, 단위업무명(기록물철), 기안자(업무담당자), 결재권자, 생산(접수)등록 번호, 생산(접수)등록일자, 수신자(발신자), 공개구분 등

나. 문서등록요령

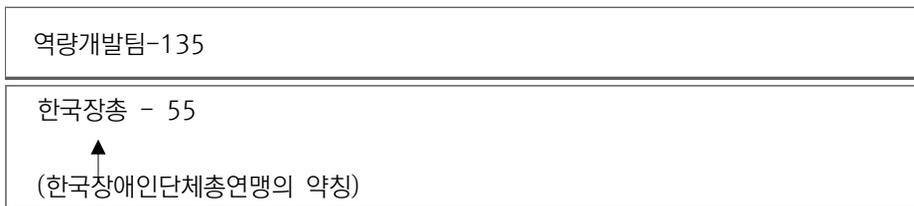
1) 기관이 생산(접수)한 문서는 당해 문서에 대한 결재(접수)가 끝난 즉시 결재(접수)일자순에 따라 반드시 각 처리부서별로 전자문서시스템 또는 업무관리시스템에 의하여 문서(기록물)등록대장에 등록하고 생산(접수)등록번호를 부여하여야 한다.

2) 문서의 등록번호는 처리부서별로 문서(기록물)등록대장에 생산문서·접수문서를 통합하여 등록된 순서에 따라 일련번호를 부여·관리한다.

가) 시스템상 등록번호: 처리과 기관코드와 연도별 등록일련번호로 구성



나) 문서상 등록번호: 처리부서명과 연도별 등록일련번호로 구성



※ 처리부서명이 없는 기관은 기관명을 표시하되, 10자가 넘는 경우에는 10자 이내의 기관명의 약칭을 표시

3) 내부결재문서는 문서(기록물)등록대장의 수신란에 ‘내부결재’라고 표시한다.

4) 문서등록의 표시가 없는 결재문서는 문서의 표지 왼쪽 상단에 문서등록(생산등록번호)의 표시를 한 후 등록한다.

5) 일반문서에 첨부된 녹음테이프, 큰 도면 등 기록물종류나 규격이 달라 함께 관리가 곤란한 첨부물은 별도로 등록한다(생산등록번호의 표시).

※ 생산등록번호의 표시(공문서에만 해당)

가. 문서, 카드·도면류 등의 기록물

등록번호	
등록일자	
처 리 과	

나. 사진·필름·테이프·디스켓 등 소형 규격의 기록물

등록	(등록번호)
	(등록일자)

9. 문서의 시행(규정 제12조, 제14조~제16조, 시행규칙 제9조, 제11조~제13조)

가. 문서시행의 의의

1) 문서시행의 개념

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

2) 문서시행의 절차

문서를 시행하기 위해서는 일반적으로 시행문의 작성, 직인 날인 또는 서명, 문서 발송 등의 절차를 거친다.

3) 문서시행의 방법

문서를 시행하는 방법으로는 발송(발신), 홈페이지 게시, 관보/공보 게재(공문서의 경우), 고시·공고, 교부 등이 있다.

나. 시행문의 작성(규정 제12조, 시행규칙 제9조)

1) 일반 사항

결재받은 문서 중 발신할 문서는 시행문을 작성하여야 하는데 공문서의 경우 2004년부터 기안문과 시행문이 하나로 통합됨에 따라 별도의 시행문 서식은 없다. 따라

서 결재가 끝난 일반기안문(규칙 별지 제1호 서식)에 직인을 찍으면 시행문이 된다.

가) 종이문서: 기안문을 복사하여 직인을 찍으면 시행문이 된다.

나) 전자문서: 전자문서시스템 또는 업무관리시스템에서 전자이미지직인을 찍으면 시행문이 된다.

※ 서식 자체를 기안문·시행문으로 같음할 수 있도록 설계된 서식도 별도의 시행문을 작성하지 아니하고 당해 문서의 발신명의란에 직인(전자이미지직인 포함)을 찍거나 기관의 장이 서명(전자문자서명 및 행정전자서명 제외)하여 시행할 수 있음.

2) 예외 사항

가) 전신·전신타자·전화 발신 문서

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

나) 생산(접수)등록번호란·수신란 등이 설계된 서식으로 작성한 문서

이 경우에는 별도의 시행문을 만들지 않고 당해 문서의 발신명의란에 직인(전자이미지직인 포함)을 찍거나 기관의 장이 서명(전자문자서명 및 행정전자서명 제외)하여 시행할 수 있다.

다. 직인 날인 또는 서명(규정 제14조, 시행규칙 제11조)

1) 직인 또는 서명의 표시

가) 기관의 장 또는 합의제기관의 명의로 발신하는 문서

시행문, 고시·공고문서, 임용장·상장 및 각종 증명서에 속하는 문서에는 직인(전자이미지직인 포함)을 찍거나 기관의 장이 서명한다. 다만 서명의 경우 전자 이미지서명은 가능하나 전자문자서명 및 행정전자서명은 제외한다(규정 제14조 제1항).

직인은 그 기관 또는 직위 명칭의 끝 자가 인영의 가운데 오도록 찍는다. 다만, 공공기관의 경우 등·초본 등 민원서류를 발급하는 직인은 발급기관장 표시의 오른쪽 여백에 찍을 수 있다(시행규칙 제11조 제1항).

※ 기관의 장이 직접 결재한 문서는 직인날인 대신 기관의 장이 시행문, 상장 등에 직접 서명하여 시행하거나 교부할 수 있음

나) 보조기관 또는 보좌기관의 명의로 발신하는 문서(통상 내부 협조문서)

발신명의 표시의 마지막 글자 위에 보조기관 또는 보좌기관이 서명(전자문자서명·전자이미지서명 및 행정전자서명 제외)하여 시행하되(규정 제14조 제2항, 시행규칙 제11조 제2항), 보조기관이나 보좌기관의 직무를 대리하는 사람이 보조기관이나 보좌기관의 발신명의에 서명을 하는 경우에는 서명 앞에 ‘직무대리’의 표시를 한다(시행규칙 제11조 제3항).

2) 직인 또는 서명의 생략(규정 제14조 제3항, 시행규칙 제11조 제4항)

가) 생략을 표시하지 않는 문서

- (1) 전신·전신타자·전화로 발신하는 문서
- (2) 관보·신문 등에 게재하는 문서

나) 생략을 표시하는 문서

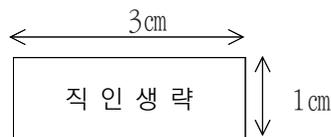
(1) 대상문서: 기안자가 경미한 내용의 문서라고 결정한 문서

(가) 일일명령 등 단순 업무 처리에 관한 지시문서

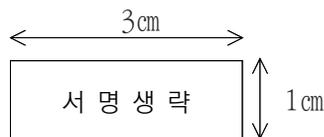
(나) 기관 간 또는 보조(보좌)기관 간 단순한 자료요구·업무연락·통보 등을 위한 문서

(2) 표시방법: 기안문 및 시행문의 발신명의의 오른쪽에 표시

(가) 직인날인 생략의 표시: 기관장 또는 합의제기관 명의의 문서



(나) 서명날인 생략의 표시: 보조(보좌)기관 상호간 발신문서



라. 문서의 시행

1) 문서의 발신(발송)

가) 발신(발송) 원칙

- (1) 문서는 직접 처리하여야 할 기관에 발신한다(규정 제15조 제1항 본문). 다만, 필요한 경우에는 행정조직상의 계통(예: 보건지소-보건소-시-도-보건복지부)에 따라 발신한다(규정 제15조 제1항 단서, 제2항~제3항). 행정조직상의 계통을 따라 발신한다는 것은 기안용지의 (경유)란을 활용한다는 의미이다.

▶ 경유문서의 발신(규정 제15조 제2항~제3항)

- 하급기관에서 상급기관에 발신: 하급기관에서 직근 상급기관외의 상급기관(당해 하급기관에 대한 지휘·감독권을 갖는 기관)에 발신하는 문서 중 필요하다고 인정되는 문서는 그 직근 상급기관을 경유하여 발신
- 상급기관에서 하급기관에 발신: 상급기관에서 직근 하급기관외의 하급기관(당해 상급기관이 지휘·감독권을 갖는 기관)에 문서를 발신하는 경우에도 필요하다고 인정되는 문서는 그 직근 하급기관을 경유하여 발신

- (2) 문서는 처리부서에서 발송한다(규칙 제12조 제1항). 다만, 인편 또는 우편으로 발송하는 경우에는 문서 담당부서의 지원을 받아 발송할 수 있다.

- ▶ 처리부서: 문서의 수발 및 사무처리를 주관하는 부서
- ▶ 문서담당 부서: 기관 내의 문서 분류·배부·수발업무지원 및 보존 등 문서에 관한 사무를 주관하는 부서

- (3) 다음의 경우에는 문서를 생산한 처리부서의 장의 승인을 받아 이미 발신한 문서의 수신자를 변경하거나 추가하여 다시 발신할 수 있다(규정 제15조 제4항). 이 경우 승인날짜 등 관련 정보를 업무관리시스템이나 전자문저시스템으로 관리해야 한다(장애인단체는 적용하지 않아도 될 것임).
- 결재권자나 해당 문서를 생산한 처리부서의 장의 지시가 있는 경우
 - 수신자의 명칭이 변경된 경우
 - 착오로 인하여 수신자를 누락했거나 잘못 지정한 경우
 - 해당 업무와 관련된 기관의 요청이 있는 경우

나) 발신(발송) 방법

(1) 일반 사항

- (가) 문서는 정보통신망을 이용하여 발신한다. 이 경우 그 발신 또는 수신 기록을 전자적으로 관리하여야 한다(규정 제16조 제1항, 시행규칙 제13조 제1항).
- (나) 업무의 성질상 정보통신망을 이용하여 발신하는 것이 적절하지 않거나 그 밖의 특별한 사정이 있으면 우편·팩스 등의 방법으로 발신할 수 있으며, 이 경우 발신 기록을 증명할 수 있는 관계서류 등을 기안문과 함께 보관해야 한다(규정 제16조 제2항, 시행규칙 제13조 제2항).
- (다) 우편·팩스 등의 방법으로 발신하는 경우 내용이 중요한 문서는 등기우편이나 그 밖에 발신 사실을 증명할 수 있는 특수한 방법으로 발신해야 한다(규정 제16조 제2항).
- (라) 행정기관이 아닌 자에게는 행정기관의 홈페이지나 행정기관에서 공무원에게 부여한 전자우편주소를 이용하여 문서를 발신할 수 있다(규정 제16조 제3항). 다만, 이 방법으로 문서를 발신하는 것은 수신자가 사전에 그 사실을 알고 있는 경우에만 가능하다. 여기서 장애인단체를 행정기관으로 보고 적용할 수 있다.
- (마) 관인(장총의 경우 직인)을 찍는 문서가 전자문서인 경우에는 기안자나 문서의 수신·발신 업무를 담당하는 사람이 전자이미지 관인을 찍고, 종이문서인 경우에는 관인을 관리하는 사람이 관인을 찍은 후 처리부서에 발송한다(시행규칙 제12조 제1항).

(2) 특수 사항: 암호 또는 음어송신

- (가) 시행할 문서의 내용이 비밀사항이거나 비밀은 아니라도 누설되면 국가안 전보장·질서유지·경제안정 기타 국익을 해할 우려가 있는 내용의 문서를 결재할 때 결재권자는 그 문서 내용의 암호화 등 보안유지가 가능한 발신방법을 지정해야 한다. 이 경우 본문의 마지막에 ‘암호’ 등으로 발신방법을 표시해야 한다(규정 제16조 제5항, 시행규칙 제13조 제3항).
- (나) 암호 등으로 발신할 문서 중 비밀로 분류된 문서는 송수신자간에 서로 응답이 있는 경우에만 발신하여야 하며, 이 경우 문서의 제목 다음이나

본문의 ‘끝’ 또는 ‘이하빈칸’ 표시 다음에 따옴표(‘ ’)를 하고 그 안에 비밀등급을 표시하여 발신해야 한다(규칙 제13조 제4항).

2) 문서의 게시(규칙 제9조 제2항)

가) 대상 문서: 단순한 업무 관련 지시 또는 자료요구, 업무연락, 통보, 공지사항, 일일명령 등의 문서

나) 시행 방법: 업무관리시스템 또는 전자문서시스템의 전자게시판이나 기관 홈페이지 등에 게시

※ 보조기관·보좌기관간에 발신하는 경미한 내용의 문서에도 적용됨.

3) 관보/공보 게재·공포(관보규정 제17조, 동 시행규칙 제9조. 공문서에만 해당)

가) 법령공포의 통지

나) 대통령 및 국무총리의 훈령과 지시사항의 통지

다) 각급 기관에 대한 인사발령 통지

라) 기타 관보규정 제10조에 해당하는 내용으로서 관보에 공문을 대체한다는 내용을 적어 실은 사항

▶ 「관보규정」 제10조: ① 대통령 지시사항, ② 국무총리 지시사항, ③ 정부의 행정지침으로서 각 행정기관에 공지시킬 필요가 있다고 인정되는 사항, ④ 기타 행정안전부장관이 관보에 실을 필요가 있다고 인정하는 사항

4) 문서 등의 보안 유지(규정 제16조 제4항)

가) 기관의 장은 문서를 발신·수신하는 경우에 문서의 보안 유지와 위조, 변조, 분실, 훼손 및 도난 방지를 위한 적절한 조치를 마련해야 한다.

나) 기관의 장은 보유하고 있는 컴퓨터에 대하여 비밀번호를 부여해야 한다.

다) 업무관리시스템 또는 전자문서시스템을 이용하여 문서를 작성·처리하고자 하는 자는 개인별 사용계정·비밀번호 및 전자이미지서명을 등록하여 사용한다. 이 경

우 비밀번호는 최초로 등록한 후 즉시 변경해야 한다. 전자문자서명을 사용하는 경우에는 전자이미지서명을 등록하지 않는다.

라) 컴퓨터 및 개인별 비밀번호는 문서의 보호 및 보안유지를 위하여 수시로 변경해야 한다.



이것만은 꼭!

■ 문서의 기안과 결재

: 좋은 기안문이란 정확하고 간결·명료하며 알기 쉽게 표현되어 전달하고자 하는 내용이 읽는 사람에게 쉽게 이해되도록 작성된 것을 말한다.

작성목적 파악 ⇨ 관련 정보의 수집/선택 ⇨ 논점의 정리/명확화 ⇨ 초안의 작성/검토

■ 기안문 작성 시 유의사항

- 가. 정확성(바른 글)
- 나. 명확성(구체성이 있는 글)
- 다. 신속성(이해가 빠른 글)
- 라. 용이성(쉬운 글)
- 마. 경제성(효율성이 있는 글)
- 바. 성실성(호감이 가는 글)

■ 기안문의 검토와 협조

- 검토는 보조기관 또는 보좌기관이 그 소속 직원이 기안한 내용을 분석하고 점검하여 동의 여부를 결정하는 것을 말하고, 협조는 기안내용과 관련이 있는 다른 부서(보조기관 또는 보좌기관)나 기관의 의사(협조 또는 비협조)를 얻는 것을 말한다.
- 기안문을 검토 또는 협조함에 있어서 그 내용과 다른 의견이 있는 때에는 당해 문서 본문의 마지막 또는 별지에 그 의견 내용과 함께 의견을 표시한 자의 소속, 직위(직급) 및 성명을 표시한다. 이는 결재권자가 결재를 함에 있어서 또는 향후에 그 업무를 담당하는 자가 참고하도록 하기 위함이다.

■ 문서의 결재

- 결재란 당해 사안에 대하여 당해 기관의 의사를 결정할 권한이 있는 자가 그 의사를 결정하는 행위를 말한다. 문서는 당해 문서에 대한 결재권자의 서명(전자문자서명·전자이미지서명 또는 행정전자서명 포함)에 의한 결재가 있음으로써 성립한다(규정 제6조 제1항). 따라서 결재는 문서가 성립하기 위한 최종적이며 절대적인 요건이다.

제5장

문서의 접수 및 처리

1. 문서의 접수 개요
2. 문서의 반송 및 이송
3. 접수문서의 공람

문서의 접수 및 처리

1. 문서의 접수 개요

가. 문서의 접수

1) 일반 사항

가) 처리부서(규정 제18조 제1항, 시행규칙 제15조 제1항)

- (1) 문서는 처리부서에서 접수한다.
- (2) 접수한 문서는 접수일시와 ‘공공기록물 관리에 관한 법률 시행령’ 제20조에 따른 접수등록번호를 접수란에 전자적으로 표시해야 한다.
- (3) 접수란이 없거나 전자적으로 표시할 수 없는 문서인 경우에는 두문의 오른쪽 여백에 ‘접수인’(시행규칙 별표 2)을 찍고 접수일시와 접수등록번호를 적는다.

<접수인>

접 수	_____ (. . . :)
-----	----------------------

※ 접수란의 크기는 적절하게 조정하여 사용한다.

※ 접수란의 첫째줄에는 접수등록번호를 적되, 처리부서명-연도별 일련번호 식으로 적는다.

※ 접수란의 둘째 줄 괄호 안에는 접수일을 적는다. 다만, 민원문서 등 필요한 경우에는 사분까지 기재함.

(예) 2024. 3.14. 또는 2024. 3. 4., 14:25

나) 문서담당 부서(규정 제18조 제2항, 제3항)

(1) 문서담당 부서에서 받은 문서는 문서담당 부서에서 접수일시를 전자적으로 표시하거나 적고 지체없이 처리부서에 배부하여 접수하게 하여야 한다. 이 경우 접수등록번호는 처리부서에서 전자적으로 표시하거나 적는다.

※ 접수란이 없거나 종인문서인 경우에는 두문의 오른쪽 여백에 접수인을 찍어 기재함.

(2) 문서의 접수 및 배부 경로에 관한 정보는 ‘공공기록물관리에 관한 법률 시행령’ 제20조에 따른 등록정보로 관리해야 한다.

2) 둘 이상의 보조(보좌)기관 관련문서(시행규칙 제15조 제2항, 제3항)

가) 관련성이 가장 높은 보조기관 또는 보좌기관에서 그 문서를 접수해야 한다.

※ 문서담당 부서에서 해당 문서를 받게 되면 그 관련성이 가장 높다고 판단되는 보조기관 또는 보좌기관에 보내야 한다.

나) 그 문서를 접수한 처리부서에서는 관련이 있는 보조기관 또는 보좌기관에서 소관 사항을 처리할 수 있도록 문서의 내용을 처리부서의 장(처리부서가 소속된 보조기관 또는 보좌기관 포함)의 명의로 통보해야 한다.

3) 당직 근무자가 받은 문서(시행규칙 제15조 제5항)

일반적인 접수절차를 거쳐 문서를 접수할 수 있도록 다음 근무시간 시작후 지체 없이 문서부서에 인계해야 한다.

(예시) 금요일 19:00 수령 → 월요일 출근 시간 직후 문서부서에 인계

4) 감열기록방식의 팩스로 수신한 문서(시행규칙 제15조 제6항)

감열기록방식의 팩스로 수신한 문서는 장기보존이 어렵기 때문에 보존기간이 3년 이상인 문서를 수신했을 때에는 그 문서를 복사하여 접수해야 한다. 이 경우 감열기록방식의 팩스로 수신한 문서는 폐기한다.

※ 감열기록방식은 특수처리된 열감응 용지의 표면을 가열하면 변색되는 점을 활용하여 문자 도형을 기록하는 방법으로 일반적으로 롤형 용지를 사용함. 감열지에 기록된 내용은 용지에 따라 1~5년 정도 밖에 보존되지 않기 때문에 감열지로 된 문서는 보존기간에 상관없이 일반용지로 복사하여 사용하는 것이 좋음.

2. 문서의 반송 및 이송

가. 반송: 발신한 기관으로 되돌려 보내는 것

1) 기관 내의 보조기관 또는 보좌기관 간의 반송

처리부서에서 그 소관에 속하지 아니하는 문서를 접수한 때에는 지체 없이 그 문서를 발신한 처리부서에 반송해야 하며, 문서담당부서로부터 배부받은 문서인 때는 문서부서에 재배부 요청을 해야 한다.

2) 기관 간의 반송(시행규칙 제16조 제1항)

기관의 장은 접수한 문서에 형식상의 흠이 있는 때에는 그 문서의 생산등록번호·시행일·제목과 반송사유를 명시하여 발신 기관의 장에게 반송할 수 있다.

나. 이송: 발신기관이 아니라 소관기관으로 송부하는 것

1) 기관 내 보조기관 또는 보좌기관 간의 이송

처리부서에서 접수한 문서가 다른 보조기관이나 보좌기관의 소관사항인 경우에는 지체 없이 소관 보조기관 또는 보좌기관에 이송하여야 한다.

2) 기관 간의 이송(시행규칙 제16조 제2항)

기관의 장은 접수한 문서가 다른 기관의 소관 사항인 경우에는 이를 지체 없이 소관기관의 장에게 이송하여야 한다.

3. 접수문서의 공람

가. 공람의 의의

문서가 접수되었을 때 그 문서를 접수한 실무자가 혼자서 보고 문서파일에 보관하는 경우는 없다고 할 수 있다. 실무자에게는 직속 상관 또는 직속 상사가 있게 마련이며, 또 그 문서와 관련 있는 다른 부서들도 있을 것이다.

문서가 접수되었을 때 실무자가 자신의 결재자에게 그 문서를 먼저 보이는 것을 문서 선람이라고 하며, 자신의 직속 상관·상사 라인, 다른 관련부서에 보이는 것을 공람이라고 한다. 처리부서의 문서 발신·수신업무 담당자는 접수한 문서를 처리담당자에게 인계하고 처리담당자는 해당 문서에 대한 공람을 거쳐 업무처리를 한다(규정 제18조 제4항).

※ 공람(供覽)과 관련하여 결재권자의 선결(先決)이 도입된 것은 1970. 9. 18. 「정부공문서규정」의 개정을 통해서였고, 1999. 8. 7. 「사무관리규정」 개정(1999. 9. 1. 시행)으로 '선결'에서 '선람(先覽)'으로 바뀌었으나, 2002. 12. 26. 개정 시(2004. 1. 1. 시행) '선람' 제도는 폐지됨.

나. 공람대상문서(시행규칙 제17조)

- 1) 결재권자로부터 처리지침을 받아야 할 필요가 있는 문서
- 2) 민원문서
- 3) 기관 간 또는 기관 내 보조(보좌)기관 간 업무협조에 관한 문서
- 4) 접수문서 처리를 위하여 소관사항 등 형식적인 면 또는 법률·예산 등 내용적인 면에서 미리 검토가 필요한 문서
- 5) 그 밖에 직원의 신상(身上), 교육훈련 등과 관련하여 직원들이 개별적으로 또는 전체적으로 알아야 할 필요가 있는 문서

※ 위 대상 이외의 문서, 통계·설문조사 등을 위한 취합문서는 공람에서 제외함.

다. 공람순서

공람의 순서에 대하여는 특별한 규정을 두고 있지 않다. 따라서 상급자 또는 하급자부터 순서대로 공람하는 순차공람과 직위에 관계없이 동시에 공람하는 병렬공람이 모두 가능하다. 병렬공람을 많이 적용하는 경향이 있다.

라. 공람의 표시방법(규정 제18조 제4항)

- 1) 종이문서의 공람표시: 접수문서의 적당한 여백에 공람자의 직위 또는 직급을 표시하고 서명을 한다.
- 2) 전자문서의 공람표시: 전자문서시스템 또는 업무관리시스템상에서 공람하였다는 기록(공람자의 직위 또는 직급, 성명 및 공람일시 등)이 자동으로 표시되도록 한다.

마. 결재권자의 지시(규정 제18조 제5항)

공람을 하는 결재권자는 문서의 처리기한 및 처리방법을 지시할 수 있으며 필요하다고 인정하는 때에는 그 처리담당자를 따로 지정할 수 있다.

경유문서의 처리요령

1. 경유문서의 접수

경유문서의 접수절차도 일반문서의 접수절차와 동일하다.

2. 경유문서의 결재 및 처리

가. 경유기관은 접수한 경유문서에 대한 검토를 마친 후 다른 경유기관의 장 또는 최종 수신자에게 경유문서를 첨부한 문서를 작성하여 결재권자의 결재를 받아 경유기관의 장의 명의로 발송하여야 한다.

나. 경유기관의 의견이 있는 때에는 그 의견을 본문에 표시하거나 첨부하여 보내야 한다.

다. 경유기관의 의견이 없는 경우에도 경유문서를 이송한다는 내용으로 결재권자의 결재를 받아 경유기관의 장의 명의로 발송하는 문서에 경유문서를 첨부하여 이송하여야 한다.

3. 경유문서의 반송 및 보완

가. 경유기관의 장은 경유문서를 최종적으로 처리할 권한이 있는 자가 아니므로 검토과정에서 형식상, 내용상 흠이 있더라도 이를 이유로 하여 발신 행정기관의 장에게 반송할 수 없다.

나. 또한, 경유문서에 대하여 수정 또는 보완요구를 할 수 없다. 위에서 설명한 바와 같이 경유기관의 장은 경유문서에 대한 검토를 하고, 이에 대한 의견이 있는 경우에는 이를 첨부하여 경유절차를 밟아 보내야 한다.

4. 경유문서의 표시

기안문·시행문의 수신란 밑의 (경유)란 및 제목에 다음과 같이 표시한다.

기 관 명

수신 ○○○

(경유) 이 문서의 경유기관의 장은 ○○○(또는 제1차 경유기관의 장은 ○○○, 제2차 경유기관의 장은 ○○○)이고, 최종 수신기관의 장은 ○○○입니다.

제목 경유문서의 이송

(본문 내용)

발신명의 인

[최초로 보낸 기관]

한국농아인협회 서울효자동지회

수신 한국농아인협회장(총무팀장)

(경유) 이 문서의 제1차 경유기관의 장은 한국농아인협회 서울종로지회장이고, 제2차 경유기관의 장은 한국농아인협회 서울지회장이며, 최종 수신기관의 장은 한국농아인협회장입니다.

제목 ○○○○○○

(본문 내용)

한국농아인협회 서울효자동지회장 인

[1차 경유기관]

한국농아인협회 서울종로지회

수신 한국농아인협회장(총무팀장)

(경유) 이 문서의 제1차 경유기관의 장은 한국농아인협회 서울종로지회장이고, 제2차 경유기관의 장은 한국농아인협회 서울지회장이며, 최종 수신기관의 장은 한국농아인협회장입니다.

제목 경유문서의 이송

(본문 내용)

- 붙임 1. 시행문(한국농아인협회 서울효자동지회 시행문서) 1부.
2. 의견서 1부(있는 경우에만 첨부). 끝.

한국농아인협회 서울종로지회장인

[2차 경유기관]

한국농아인협회 서울지회

수신 한국농아인협회장(총무팀장)

(경유) 이 문서의 제1차 경유기관의 장은 한국농아인협회 서울종로지회장이고, 제2차 경유기관의 장은 한국농아인협회 서울지회장이며, 최종 수신기관의 장은 한국농아인협회장입니다.

제목 경유문서의 이송

(본문 내용)

- 붙임 1. 시행문(한국농아인협회 서울효자동지회 시행문서) 1부.
2. 시행문(한국농아인협회 서울종로지회 경유문서) 1부.
3. 의견서 1부(있는 경우에만 첨부). 끝.

한국농아인협회 서울지회장인



이것만은 꼭!

■ 문서의 접수

- (1) 문서는 처리부서에서 접수한다.
- (2) 접수한 문서는 접수일시와 ‘공공기록물 관리에 관한 법률 시행령’ 제20조에 따른 접수등록번호를 접수란에 전자적으로 표시해야 한다.
- (3) 접수란이 없거나 전자적으로 표시할 수 없는 문서인 경우에는 두문의 오른쪽 여백에 ‘접수인’ (시행규칙 별표 2)을 찍고 접수일시와 접수등록번호를 적는다.

■ 문서의 반송 및 이송

- ▶ 반송: 발신한 기관으로 되돌려 보내는 것
- ▶ 이송: 발신기관이 아니라 소관기관으로 송부하는 것

■ 접수문서의 공람

- 문서가 접수되었을 때 실무자가 자신의 결재자에게 그 문서를 먼저 보이는 것을 문서 선람이라고 하며, 자신의 직속 상관상사 라인, 다른 관련부서에 보이는 것을 공람이라고 한다. 처리부서의 문서 발산·수신업무 담당자는 접수한 문서를 처리담당자에게 인계하고 처리담당자는 해당 문서에 대한 공람을 거쳐 업무처리를 한다.

제6장

문서의 보관 및 보존

1. 보존기간 설정기준
2. 편철
3. 특수문서의 보관
4. 서류함
5. 이관
6. 보존
7. 폐기

참고-문서작성 실제

문서의 보관 및 보존

문서의 '보관'이란 문서의 처리 완결 후 보존되기 전까지(문서를 생산한 연도말까지) 소관부서 단위로 관리하는 것을 말하며, '보존'은 보관기간이 끝난 문서를 다음년도 1월 1일부터 소정의 보존기간에 따라 관리하는 것을 말한다. 문서의 '이관'이란 보관기관이 끝난 문서 중에서 보존의 필요가 있는 것을 보존 주관부서에 인계하는 것을 말한다. 장애인단체의 경우 내규에 정해진 사항에 대해서는 그에 따르고, 그 외 사항에 대해서는 본 규정을 참고하면 된다.

1. 보존기간 설정기준

장애인복지관 등 각급 장애인단체의 문서보존기간은 다음을 참고하여 정한다.

* 준연구, 30년 보존문서 기간을 추가로 설정 필요(「공공기록물 관리에 관한 법령」에 따라 재설정 필요)

1) 영구보존문서

- 운영위원회의 심의를 거치는 중요 정책에 관한 문서 중 영구적으로 보존할 필요가 있는 문서
- 제규정, 지침 관련문서 중 공포 원본문서
- 대규모 예산이 투입되는 사업의 기본계획에 관한 문서 및 도면과 그에 대한 추진실적, 그리고 심사분석보고문서
- 역사적 의미가 있는 특별한 기념행사나 의전행사에 관한 문서(연례적으로 반복되는 일반적인 기념행사 또는 의전행사에 관한 문서는 제외)

- 역사적 가치가 있는 간행물의 원본문서
- 각종 인·허가 및 면허 등에 관한 원본문서
- 이용자 차트 및 관련대장
- 주요 대외홍보자료

2) 10년 보존문서

- 사업계획, 평가, 조사연구, 도서출판 및 보고문서로서 6년 이상 10년 이하의 기간 동안 보존이 필요한 문서
- 예산, 결산 및 회계 관계 증빙문서
- 각종 위원회의 회의에 관한 사항 중 6년 이상 10년 이하의 보존이 필요한 문서
- 장단기발전계획 수립을 위한 중요 연구, 검토 문서
- 역사적 활용가치가 높은 분야별 주요 통계
- 기타 업무수행에 참고하거나 사실증명을 위해 6년 이상 10년 이하의 기간 동안 보존이 필요한 문서

3) 5년 보존문서

- 각종 감사관계문서
- 사업 시행문서
- 직원의 연구관계 문서
- 기타 업무에 참고하거나 사실증명을 위해 3년 이상 5년 이하의 기간 동안 보존할 필요가 있는 문서

4) 3년 보존문서

- 각종 증명서 발급관계 문서
- 단기적 업무계획관계 문서
- 1년 이상 3년 이하의 기간 동안 보존할 필요가 있는 문서

5) 1년 보존문서

- 일일명령, 회람자료 등 관내 단순 업무에 관한 문서
- 부서간의 단순한 자료요구, 업무연락, 통보 등에 관한 문서
- 기타 1년 이상 보존할 필요가 없는 단순·경미한 내용의 문서

2. 편철

- 1) 문서는 안건별로 그 안건의 발생과 결과가 완결되면 해당 문서철에 일괄하여 1건으로 총 매수가 100매 이내로 합철한다.
- 2) 문서의 편철은 완결일자 순으로 최근 문서가 맨 아래에 오도록 위에서 아래로 편철하고 색인목록표를 만들어 기재한다.
- 3) 보관철 내의 건수 및 장수표시는 하부한계선 아래 중앙에 붙임줄(방선)(-)을 긋고 좌측에 편철된 문서 건수의 전체 일련번호를 기재하고 우측에는 문서의 면수를 기재한다(예시, 건수-면수).

3. 특수문서의 보관

전표류, 카드, 장부, 도면 및 첨부물의 인쇄물, 책자, 통계로서 편철이 곤란한 경우에는 흑표지 또는 적당한 규격의 표지를 사용하여 편철할 수 있다.

4. 서류함

완결된 문서는 소관부서 단위로 잠금장치가 된 화일, 캐비닛 또는 이에 준하는 서류함에 분산시켜 관리하며 서류함 우측상단에 관리책임자를 지정하는 표지를 부착하여야 한다.

5. 이관

소관부서에서의 보관기간이 경과된 문서는 매년 3월 중에 보존장소로 이관한다. 단, 상시 열람할 필요가 있는 문서는 소관부서에서 직접 보존관리 할 수 있다.

6. 보존

이송된 이관문서는 총무부(팀)에서 문서고 관리담당자를 지정하여 집중관리하며 년 1회 이상 보존문서기록대장과 보존문서를 대조하여 그 상태를 확인해야 하며 보존관리에 최선을 다하여야 한다.

7. 폐기

보존기간이 끝난 문서는 보관문서기록대장에 적색으로 폐기일자를 기록하며 폐기되는 모든 문서에 폐기인을 날인하고 문서관리팀의 주관 아래 폐기 처리한다.



이것만은 꼭!

■ 보존기간 설정기준

- 1) 영구보존문서: 운영위원회의 심의를 거치는 중요 정책에 관한 문서 중 영구적으로 보존할 필요가 있는 문서, 제규정, 지침 관련문서 중 공포 원본문서, 각종 인·허가 및 면허 등에 관한 원본문서 등
- 2) 10년 보존문서: 사업계획, 평가, 조사연구, 도서출판 및 보고문서로서 6년 이상 10년 이하의 기간 동안 보존이 필요한 문서, 예산, 결산 및 회계 관계 증빙문서, 각종 위원회의 회의에 관한 사항 중 6년 이상 10년 이하의 보존이 필요한 문서, 장단기발전계획 수립을 위한 중요 연구, 검토 문서, 역사적 활용가치가 높은 분야별 주요 통계 등
- 3) 5년 보존문서: 각종 감사관계문서, 사업 시행문서, 기타 업무에 참고하거나 사실증명을 위해 3년 이상 5년 이하의 기간 동안 보존할 필요가 있는 문서 등
- 4) 3년 보존문서: 각종 증명서 발급관계 문서, 단기적 업무계획관계 문서, 1년 이상 3년 이하의 기간 동안 보존할 필요가 있는 문서
- 5) 1년 보존문서: 일일명령, 회람자료 등 관내 단순 업무에 관한 문서, 부서간의 단순한 자료요구, 업무연락, 통보 등에 관한 문서, 기타 1년 이상 보존할 필요가 없는 단순·경미한 내용의 문서



참고 - 문서작성 실제

문서작성 실제

※ 문서관련 대장 등이 현행 공공기록물관리에 관한 법령에 의한 것이 아니고 기존의 법령에 따라 작성된 것이므로, 향후 변경 필요

제1장 예산이 포함되지 않은 문서처리

1. 문서처리 흐름도

- 내부문서 / 외부문서(발송)



2. 내부결재문서

1) 기안문 작성 및 결재

- 미결재 기안문에는 문서번호가 없으며 결재가 완료되고 문서등재가 이루어진 후 문서번호가 부여됨.

문서작성 실제



수신 내부결재
(경유)

제목 장애인 방송교육 4월 제1강좌 6mm촬영 수강접수 결과보고

1. 관련근거

- 가. 모금회 사회공헌협력 24-89호(2024. 1. 10.), SBS지정기탁 사업계획 제출
 - 나. 협력 24-14호(2024. 2. 8.), 장애인 방송교육 세부실행계획서
 - 다. 협력 24-20호(2024. 2. 23.), 장애인 방송교육 4월 제1강좌 수강접수 계획
- 〈유의사항: 관련근거는 해당 사업 기안이 어떤 경로에 의해 계획되었는지를 알 수 있는 것으로 예산배정, 사업계획수립의 내용들을 근거로 삼는다. 여기서 예시한 사업의 경우 외부에서 위탁을 준 경로와 단위사업의 계획기안을 근거로 하고 있다〉

2. 장애인 방송교육 4월 제1강좌 중 6mm촬영분야에 대한 수강이 아래 같이 완료되었음을 보고합니다(상세한 내용은 붙임 결과보고서 참조).

- 가. 모집기간: 2023. 11. 20.~12. 1.
- 나. 모집강좌: 6mm 촬영
- 다. 모집방법: 홈페이지, 이메일뉴스레터, 장애계 신문보도
- 라. 모집결과: 27명(장애인14명, 비장애인13명)
- 마. 수강확정: 17명, 세부사항 붙임 참고
- 바. 수강통보: 확정자 핸드폰 문자메시지 통보

붙임 수강생 모집결과 및 수강확정 결과보고서 1부. 끝.

담당 이○○ 대외협력국장 김○○ 사무총장 김○○ 상임대표 3/8 이○○

협조자

시행 협력24-30 (2024. 3. 8.) 접수
우(07236) 서울 영등포구 의사당대로 22(여의도동)(이룸센터 4층) / www.kodaf.kr
전 화 (02) 783-0067 / 팩스 (02) 783-0069 / .mail@kodaf.kr / 공개

결재가 완료되고 문서 등재가 이루어지면 문서관리번호가 부여됨

내부결재가 상신되면 결재권자 결재(결재일 기재)

문서작성 실제

2) 문서 등재(문서관리대장에 기록)(종전 대장임)

내부문서관리대장

일련번호	기안일	부서명문서번호	문서내용	결재권자	기안자
1
2
3	3. 8	협력24-30	6mm촬영강좌 수강접수결과보고	김○○	정○○

3) 문서보관(문서보관철)(종전 규정에 의한 내용임)

- 등재가 완료된 문서는 해당문서 보관철에 보관
 - 문서보관철 예시

<뒷면>	<접는 면> <table border="1" style="margin: 5px auto; width: 80%;"> <tr><td>관리번호</td></tr> <tr><td>생산연도</td></tr> <tr><td>보존기간</td></tr> <tr><td>분류번호</td></tr> <tr><td>제 목</td></tr> <tr><td>기 관 명</td></tr> </table>	관리번호	생산연도	보존기간	분류번호	제 목	기 관 명	<앞면> <table style="margin: 5px auto; width: 80%;"> <tr><td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">제 목</td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">생산연도</td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">기관명</td></tr> </table>	제 목	생산연도	기관명
관리번호											
생산연도											
보존기간											
분류번호											
제 목											
기 관 명											
제 목											
생산연도											
기관명											

- 속표지(문서 색인 목록표)

문 서 목 록 표

번호	일자	문서번호	제 목	발 신	수 신
20	7. 5	협력 24-10	복지부 행사 참석 안내	복지부 장관	대외협력 국장
21	7. 7	협력 24-20	장애인 인친상 시상계획	복지부 장관	
22	7. 8	협력 24-30	장애인방송교육 4월 강좌	내부결재	

문서작성 실제

3. 외부발송 결재문서

1) 기안문 작성



한국농아인협회 한국시각장애인연합회 한국지적발달장애인복지협회 장애우권익문제연구소 한국장애인부모회 한국신장장애인협회 대한정신장애인가족협회 한국장우장애인협회 한국한센총연합회 한국신체장애인복지회 한국자폐인사랑협회 한국특수교육총연합회 한국장애인선교단체총연합회 한국장애인정보화협회 전국산재장애인단체연합회 한국장애인문화협회 한국장애인기업협회 한국장애인문화관광진흥회 국제장애인문화교류협회 부산장애인총연합회장 인천장애인단체총연합회 광주장애인총연합회 대전장애인단체총연합회 충청남도장애인단체총연합회 울산장애인총연합회 경남장애인단체총연합회 제주특별자치도장애인총연합회 전라남도장애인총연합회 충청북도장애인단체총연합회 경상북도장애인복지단체협의회

수신 서울특별시장(장애인복지과장)
(경유)

제목 2024 장애인의 날 서울시민문화축제 개성마당 사업결과보고서 제출

- 1. 장애인인권향상에 기여하시는 귀 시에 깊은 감사를 드립니다.
일반적인 인사말 기재
- 2. 귀 시 장애인정책 2024-456호(2024. 3. 29.), '장애인의 날 개성마당 협약체결'과 관련입니다.
수신기관의 장(수신기관 담당부서의 장)으로 표기
- 3. 2024 장애인의 날 서울시민문화축제 개성마당의 사업 결과보고서를 아래와 같이 제출합니다.
(결과보고서의 내용 요약)(상세한 내용은 붙임 결과보고서 등 참조)
해당문서의 관련근거(수신기관의 것)를 표기, 관련근거가 없는 문서도 존재함(건의문, 질의서 등)

- 붙임 1. 사업결과보고서 1부.
- 2. 예결산내역서 1부.
- 3. 결과보고책자 1부. 끝.

문서가 여러 개 있을 경우 순서대로 기재

한국장애인단체총연맹 상임대표

수신자 *외부용 문서는 결재단계에서부터 발신기관장의 명칭을 표기해야 함
수신자가 여러 곳일 경우 상단의 수신에 수신자 참조로 기재 후 하단에 표기*

담당 이○○ 대외협력국장 김○○ 사무총장 김○○ 상임대표 ○○○
협조자

시행 협력-2024-0280 (2024. 5. 29.) 접수
우(07236) 서울 영등포구 의사당대로 22(여의도동)(이룸센터 4층) / www.kodaf.kr
전화 (02) 783-0067 / 팩스 (02) 783-0069 / mail@kodaf.kr / 공개

문서작성 실제

2) 등재

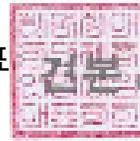
- 결재가 완료 후 문서발송대장에 등재

문 서 발 송 대 장(종전 대장임)

일련 번호	발송 일자	수 신	문서 번호	제 목	첨부물		발송 방법	기안자	비고
					명칭	수량			
1	2023. 5. 26.	서울특별시 장(장애인 복지과장)	협력 -2023 -0280	2023 장애인의 날 서울 시민 문화 축제개성마당 사 업 결 과 보 고 서 제출	사업결과보고서	1부	방문 접수	0 0 0	
					예결산내역	1부			
					결과보고책자	1부			

- 등재 완료된 문서를 복사하여 발신기관장의 직인 날인 후 발송

한국장애인단체총연맹 상임대표



제2장 예산포함문서의 처리

1. 문서처리 흐름도

- 예산포함 문서처리



문서작성 실제

2. 예산포함 결재문서

1) 기안문



수신 내부결재
(경유)

제목 제26회 한마음교류대회 제1차 기획회의 개최계획(안)

1. 관련근거: 기획 23-0387(2023. 4. 26.), ‘제26회 한마음교류대회 계획보고’.
2. 한마음교류대회에서 발표할 ‘2022 전국장애인복지인권수준 비교연구’의 2023년도 지표를 검토하고, 조사 관련 업무분장 등을 위해 아래와 같이 제1차 기획회의 개최계획(안)을 보고 드립니다.

- 가. 사업명: 제26회 한마음교류대회 제1차 기획회의
- 나. 일시: 2023. 4. 28.(금), 10:00
- 다. 장소: 국회의원회관 회의실
- 라. 인원: 10명(책임연구원1, 운영위원3, 협력 의원실 보좌관2, 실무자 등)
- 마. 내용: 2023전국장애인복지인권수준 지표 검토, 업무분장(세부내용 불임)
- 바. 예산과목: 국고보조사업-사업비-단체교류협력
* 예산과목은 각 사업별 지침에 의거 편성된 최초사업계획에 근거함.
- 사. 소요예산: 금450,000원(금사십오만원)

관	항	목	금액(원)	산 출 근 거
국고 보조사업	사업비	단체교류 협력	450,000	제26회 한마음교류대회 제1차기획회의 - 회의참석수당 70,000원×5명= 350,000원 회의준비비 100,000원 10명 100,000원

예산산출근거는 정확히 계량화된 단가와 수량 횡수에 따라 산정하며
각 사업별 단가 기준에 의거하며 시장구매품목의 경우 산출기초조사를 통해
산정

불임 회의자료 1부. 끝.

담당 정○○ 정책홍보국장 권○○ 사무총장 김○○ 상임대표 이○○
 협조자 기획예산과장 조○○
 시행 기획-2023-0388(2023. 4. 26.) 접수
 우(07236) 서울 영등포구 의사당대로 22(여의도동)(이룸센터 4층) / www.kodaf.kr
 전화 (02) 783-0067 / 팩스 (02) 783-0069 / mail@kodaf.kr / 공개

예산 포함 사업의 경우 반드시 지정된 예산통제관의 날인이 필요

문서작성 실제

2) 결과보고



수신 내부결재
(경유)

계획 관련근거는 해당 결과보고서와 직접적으로 관계된 계획기안을 근거로 함

제목 제26회 한마음교류대회 제1차 기획회의 결과보고

1. 관련근거: 기획 23-0388호(2023. 4. 26.), '제26회 한마음교류대회 제1차 기획회의 개최'
2. 한마음교류대회 제1차 기획회의를 개최하고 아래와 같이 그 결과를 보고합니다.
 - 가. 사업명: 제26회 한마음교류대회 제1차 기획회의
 - 나. 일시: 2023. 4. 28.(금), 10:00~12:00
 - 다. 장소: 국회의원회관 회의실
 - 라. 인원: 8명(책임연구원1, 운영위원2, 협력의원실 보좌관1, 실무자 등)
 - 마. 내용: 불임 회의결과보고서 참고
 - 바. 예산과목: 국고보조사업-사업비-단체교류협력
 - 사. 소요예산: 금360,000원(금삼십육만원)

관	항	목	금액(원)	산 출 근 거
국고보조 사업	사업비	단체교류 협력	360,000	제26회 한마음교류대회 제1차 기획회의 - 회의참석수당 70,000원×4명=280,000원 - 회의진행비 10,000원×8명=80,000원

결과보고의 산출근거는 실제 집행한 금액(영수증 존재하는)을 작성

붙임 회의결과보고서 1부. 끝.

담당 정○○ 정책홍보국장 권○○ 사무총장 김○○ 상임대표 이○○
협조자 기획예산과장 조○○
시행 기획-2023-0388(2023. 5. 3.) 접수
우(07236) 서울 영등포구 의사당대로 22(여의도동) (이룸센터 4층) / www.kodaf.kr
전화 (02) 783-0067 / 팩스 (02) 783-0069 / mail@kodaf.kr / 공개

문서작성 실제

3) 지출결의

- 결과보고서 결재 취득 후 지출결의

지 출 결 의 서				
		담 당	팀 장	사무총장
예 산 과 목	관	국고보조사업	발의일 (기안일)	2023. 4. 21.
	항	사업비	집행일 (지출일)	2023. 4. 28.
	목	단체교류협력	지급일 (통장인출일)	2023. . . . 사업부서에서는 기재 안함. 집행 후 계부서에서 기재 비 고
지출금액		금360,000원		
		금삼십육만원		
적 요				
<input type="checkbox"/> 제26회 한마음교류대회 제1차 기획회의 - 회의참석수당 70,000원×4명 = 280,000원 - 회의진행비 10,000원×8명 = 80,000원				
<div style="background-color: #cccccc; padding: 5px; display: inline-block;">결과보고서의 결산내용과 일치</div>				
※ 채주 <div style="background-color: #cccccc; padding: 5px; display: inline-block;">상기 지출적요의 지출방법을 기재</div>				
상호명(성명)	금 액(지급구분)	계좌번호	예산내역항목	
김○○	70,000원(통장)	신한000-00-00000	회의참석수당	
최○○	70,000원(통장)	국민000-00-00000	회의참석수당	
이○○	70,000원(통장)	우리000-00-00000	회의참석수당	
홍○○	70,000원(통장)	농협000-00-00000	회의참석수당	
XX도시락	80,000원(법인카드)	하나000-00-00000	회의진행비	
<div style="background-color: #cccccc; padding: 5px; display: inline-block;">신용카드는 법인명의 및 허가된 담당자 명의의 카드만 사용 가능하며, 계좌번호는 카드 연결 지급 제자임.</div>				

- 지출결의 첨부사항
 - 증빙서: 세금계산서 또는 영수증, 수당지급의 경우 수당지급내역서
 - 증빙관련서류: 시장구매품목의 경우 산출기초조사서, 견적서(타견적 포함), 통장사본, 사업자등록증 사본
 - 지출관련서류: 기안문(계획기안, 결과기안)

문서작성 실제

4) 결재

■ 결재 예시

정렬은 디폴트, 부과는 결함됨

 **한국장애인개발원**

수신자 장애인연행사추진협의회 27개 회원단체장
(경유)
제목 제43회 장애인의 날 기념식 행사 참석 안내

1. 장애인이 행복한 세상을 만들기 위해 진력하시는 귀 단체의 무궁한 발전을 기원합니다.
2. 우리 사회의 장애인에 대한 인식을 새롭게 하고 더불어 사는 사회를 만들기 위하여 오는 4월 20일 '제43회 장애인의 날 기념식'을 개최할 예정이오니, 많은 관심과 참석을 부탁드립니다.

가. 행사 개요

- 1) 행사명: 제43회 장애인의 날 기념식
- 2) 일 시: 2023. 4. 20.(목), 11:00~11:45(※식전공연-10:30~)
- 3) 장 소: 63건벤선센터 2층 그랜드볼룸
- 4) 주 최: 보건복지부, 장애인의날행사추진협의회
- 5) 주 관: 한국장애인개발원
- 6) 내 용: 기념사 및 축사, 유공자 훈·포장 전수, 올해의 장애인상 시상, 장애인 인권현장낭독, 기념공연 및 축하공연, 기념동영상 상영 등

나. 협조 요청 사항

- 참석자 명단(붙임1) 및 개인정보제공동의서(붙임2) 제출
※ 초청규모: 회원단체별 총 3인(단체장 1인, 직원 2인)
- 회신기한: 4. 5.(수), 12:00까지
- 방 법: 붙임 1, 2 파일 작성 후, 이메일 송부(goldrain@koddi.or.kr)
- 다. 문의처: 한국장애인개발원 소통홍보팀 김영신(TEL: 02-3433-0675)

라. 기타

- 식사 인원 제한(300명) 및 참석자 배석이 필요함에 따라, 반드시 기한 내 회신해 주시기 바랍니다.
- **달일(10시까지) 참석을 부탁드립니다**며 비표 교부 등으로 입장이 다소 지연될 수 있으니 참고 부탁드립니다.

붙임 1. 제43회 장애인의 날 기념식 참석자 명단 1부.
2. 개인정보제공동의서 1부. 끝.

신		제	
인	<i>fe</i>	시	
시	0230330	연	<i>김영신</i>
간		인	<i>김영신</i>
사	23-130	장	
장		인	
의		인	
사		인	

한국장애인개발원 

* 대리 김영신 소통홍보팀장 전공 03/29
행조자 이영림
시행 소통홍보팀-532 (2023.3.29.) 접수
우 07236 서울특별시 영등포구 의사당대로 22 이룸센터 5층 / http://www.koddi.or.kr
전화 02-3433-0675 전송 02-412-0463 / kys1120@koddi.or.kr / 공개

공람은 접수문서의 적당한 여백에 공람자의 직위 또는 직급을 수평 또는 수직으로 표시하고 서명을 한다.

※ 주: 현재 공람 제도를 채택하지 않고 선람 선결 또는 선람제도를 채택하고 있는 단체의 경우, 행정기관처럼 공람제도를 채택하는 것이 바람직할 것으로 판단됨.

문서작성 실제

제3장 문서처리

1. 문서처리 흐름도

- 문서처리



※ 문서처리 흐름에 있어 문서등재이후 담당자 수령이 아닌 최종 결재권자가 선람 후 담당자를 지정하여도 무방함

2. 문서처리

1) 문서접수

- 우편, FAX, e-mail 등으로 문서수령 및 접수

2) 문서등재 및 담당자 수령

- 문서등재: 문서수발담당부서에서 처리

문서접수대장(중전 대장임)

일련번호	접수일자	발신자	발송일자	문서번호	제 목	처리과	인수자	비고
230	5. 23.	국립부여 박물관장	5. 23.	관리과-125 5	기증 장애인용 전동스쿠터 반납	대외협력	000	

- 담당자 수령

- 수발담당자가 문서성격을 판단하여 해당부서 담당자에게 인계
- 해당 문서의 담당자는 문서내용을 파악하여 조치계획과 함께 결재

4

논리적인 보고서 작성

- 제1장 공직에서 보고서의 의의
- 제2장 공직 보고서 작성 4형식
- 제3장 공직 보고서의 유형 분류
- 제4장 각종 보고서 작성 요령





제1장

공직에서 보고서의 의의

공직에서 보고서의 의의

일반적인 직장에서는 무슨 일을 하든지 실무자들이 계획서를 만들어 기관장의 결재를 받은 다음 부서장 책임 하에 열심히 시행을 하고, 일이 모두 종료된 후에는 그 실적을 종합하여 당초 계획대로 결과가 나왔는지 검증하게 된다. 검증 과정에서 많은 것을 배우게 된다. 잘된 점은 계속 이어가고 미흡한 점은 그 원인을 분석하여 교훈으로 삼게 된다. 이 모든 과정이 문서 또는 보고서 작성 과정과 연결된다.

공직사회에서는 구성원들이 기관장에게 결재를 받기 위해 계획 보고서를 작성하는 과정을 ‘정책형성, 정책설계, 정책기획’ 등의 용어로 부른다. 실무자가 애써서 작성한 계획 보고서에 최종 결재자가 결재하는 행위를 ‘정책결정’이라고 한다. 최종 결재권자가 결재한 계획 보고서를 ‘정책’이라고 한다.

최종 결재자가 결재한 계획 보고서는 담당 부서의 실무자들이 열심히 움직여야 실현되게 된다. 우선 부서장의 결재(기관장의 결재 사항을 부서장이 결재하는 것을 전결이라고 한다)를 받아 세부추진계획서를 작성해야 하고, 주기적으로 기관장이나 상급기관에 중간 진행 상황을 보고해야 하고, 중간 진행 상황을 자주 점검해야 하며, 자주 홍보도 해야 한다. 결국, 결재자의 결재가 난 계획(=정책)을 시행하는 과정에서 수많은, 다양한, 문서와 보고서를 만들어야 하는데, 이처럼 정책의 시행과정에서 문서, 보고서를 작성하는 과정을 ‘정책집행’이라고 한다. 홍보를 위해 보도 자료를 작성하게 되는데 보도 자료도 정책집행 보고서의 일종이라고 할 수 있다.

일을 하는데 기간이 설정돼 있거나 연말이 되면 공직자들은 반드시 결과보고서를 작성하게 된다. 경우에 따라서는 평가 담당부서에서 부서별 결과보고서를 제출 받아 평가보고서를 작성하게 된다. 이처럼 일을 마무리하는 과정에서 결과보고서 또는 평가보고서를 작성하는 과정을 ‘정책평가’라고 한다.

결국 공직사회에서는 ‘계획 수립 보고서가 정책’인 셈이다. 그런데 공직사회의 계획수립 보고서, 즉 ‘정책’은 다양한 보고서 모양으로 등장한다. 예를 들어 ‘장애인 복지 증장기 계

획’이라는 계획 보고서는 보고서 계층체계에서 대단히 높은 위치를 차지하는 보고서이다. 이런 고급 보고서를 ‘전략’이라고도 한다. ‘종합계획’, ‘종합대책’, ‘기본계획’, ‘전략계획’ 등의 명칭을 갖는 보고서들이 여기에 속한다.

경우에 따라서 위 전략에 해당하는 보고서보다 낮은 위치를 차지하는 계획보고서들도 많다. ‘개선방안’, ‘활성화 방안’, ‘제고방안’, ‘확대 강화 방안’ 등의 명칭을 갖는 보고서도 흔한데, 이런 보고서들을 ‘정책’이라고 한다(계획수립 보고서를 정책이라고 할 때와는 약간 다른 의미이다). 비교적 5페이지 내의 작은 계획서들도 많이 볼 수 있는데, 이런 보고서들을 ‘기획’이라고 한다(기획이라는 용어는 보고서를 잘 구성하는 것을 의미할 때도 있다). ‘계획’이라는 단어는 위 전략이나 정책, 기획 등을 포괄적으로 표현하는 보통명사라고 보면 되겠다.

결론적으로 강조하면, 공직사회에서는 보고서가, 정책이요, 전략이고, 기획이다. 특히 계획 보고서를 작성하고 결재를 득하고 시행하고 홍보하고 마무리하는 과정을 정책형성, 정책집행, 정책홍보, 정책평가라고 하는 것이다.



이것만은 꼭!

■ 공직에서 보고서의 의미

- 공직사회에서는 구성원들이 기관장에게 결재를 받기 위해 계획 보고서를 작성하는 과정을 ‘정책형성, 정책설계, 정책기획’ 등의 용어로 부른다. 실무자가 애써서 작성한 계획 보고서에 최종 결재자가 결재하는 행위를 ‘정책결정’이라고 한다. 최종 결재권자가 결재한 계획 보고서를 ‘정책’이라고 한다.
- 공직사회에서는 보고서가, 정책이요, 전략이고, 기획이다. 특히 계획 보고서를 작성하고 결재를 득하고 시행하고 홍보하고 마무리하는 과정을 정책형성, 정책집행, 정책홍보, 정책평가라고 한다.

제2장

공직 보고서 작성 4형식

1. 일반기안 보고서
2. 간이기안 보고서
3. 서식기안 보고서
4. 자유기안 보고서

공직 보고서 작성 4형식

공직사회에서 보고서가 만들어지는 형식은 모두 4가지이다. 기안용지에 보고서를 작성하는 형식(시행규칙 별지 제1호 서식, 일반기안 보고서), 간이기안 란을 만들어 보고서를 작성하는 형식(시행규칙 별지 제2호 서식, 간이기안 보고서), 이미 만들어져 있는 서식을 활용하여 보고서를 작성하는 형식(서식기안 보고서), 그리고 양식이나 규격 제한 없이 보고서를 작성하는 형식(자유기안 보고서)으로 구분할 수 있다. 장애인단체의 경우에도 대부분 이와 유사한 4형식의 기안을 활용하므로 하단의 내용을 참고하길 바란다.

1. 일반기안 보고서

 한국장애인단체총연맹 사단법인 KODAF Korea Differently Abled Federation	
수신 내부결재 (경유) 제목 장애인 방송교육 4월 제1강좌 6mm촬영 수강접수 결과보고	
1. 관련 근거 가. 모금회 사회공헌협력24-8호(2024. 1. 8.), SBS지정기탁 사업계획 제출 나. 협력 24-7호(2024. 2. 8.), 장애인 방송교육 세부실행계획서 다. 협력 24-10호(2024. 2. 15.), 장애인 방송교육 7월 제1강좌 수강 접수 실시계획	
2. 장애인 방송교육 4월 제1강좌 중 6mm촬영분야 수강이 아래와 같이 완료되었음을 보고합니다(상세한 내용은 붙임 결과보고서 참조). 가. 모집기간: 2024. 3. 4.~15. 나. 모집강좌: 6mm 촬영 다. 모집방법: 홈페이지, 이메일뉴스레터, 장애계 신문보도 라. 모집결과: 27명(장애인14명, 비장애인13명) 마. 수강확정: 17명, 세부사항 붙임 참고 바. 수강통보: 확정자 핸드폰 문자메시지 통보	
붙임 수강생 모집결과 및 수강확정 결과보고서 1부. 끝.	
<hr/>	
담당	이○○ 대외협력국장 김○○ 사무총장 김○○ 상임대표 2024. 3. 20. 이○○
협조자	
시행	협력24-30 (2024. 3. 20.) 접수
우(07236) 서울 영등포구 의사당대로 22(여의도동)(이룸센터 4층) / www.kodaf.kr	
전 화 (02) 783-0067 / 팩스 (02) 783-0069 / mail@kodaf.kr / 공개	

일반기안 용지를 사용하여 보고서를 작성하는 경우이다. 일반적으로 공문서라고 하면 일반기안 보고서를 일컫는다. 일반기안 보고서는 내부결재 뿐만 아니라 수신자를 정하여 발송할 수도 있는 만능 보고서이다.

2. 간이기안 보고서

일자리 기여 _개

등록번호	장애인복지과-3761
등록일자	2024. 2. 7.
결재일자	2024. 2. 7.
공개구분	대국민 공개



주무관	장애인권익지원팀장	장애인복지과장	복지국장
			전결 2024. 2. 7.
협 조			

2024년 도 직원대상 장애 인식개선 교육 추진계획안



장애인복지과 (장애인권익지원팀)

보고서 표지에 간이 결재란을 만들어 작성하는 보고서이다. 내부보고만 가능하고 보내는 기능이 없지만 중요한 내용을 담는 대부분의 보고서를 이 형식으로 작성하게 된다. 통상 공직사회에서 보고서라고 하면 간이기안 보고서를 말한다.

3. 서식기안 보고서

정보공개 청구서

접수번호	접수일	처리기간
청구인	성명(단체명 및 대표자 성명)	주민등록(여권·외국인등록)번호
	주소(소재지)	사업자(법인·단체)등록번호
	전화번호	팩스번호
청구 내용	한국장애인단체총연맹 모든 직원의 성명, 직급, 담당업무	
공개 방법	<input type="checkbox"/> 열람·시청 <input checked="" type="checkbox"/> 사본·출력물 <input type="checkbox"/> 전자파일 <input type="checkbox"/> 복제·인화물 <input type="checkbox"/> 기타()	
수령 방법	<input type="checkbox"/> 직접방문 <input checked="" type="checkbox"/> 우편 <input type="checkbox"/> 팩스전송 <input type="checkbox"/> 정보통신망 <input type="checkbox"/> 기타()	
수수료	<input type="checkbox"/> 감면 대상임 <input type="checkbox"/> 감면 대상 아님	
	감면 사유	

「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제10조제1항 및 같은 법 시행령 제6조제1항에 따라 위와 같이 정보의 공개를 청구합니다.

2024. ○. ○○.

청구인

(서명 또는 인)

한국장애인단체총연맹 상임대표 귀하

유의사항

수수료 감면 사유란은 「공공기관의 정보공개에 관한 법률 시행령」 제17조제3항에 따라 수수료 감면 대상에 해당하는 경우에 적으며, 감면 사유를 증명할 수 있는 서류를 첨부하시기 바랍니다.

접수증

접수번호 대외협력국-123	청구인 성명
접수부서 대외협력국	접수자 성명

(서명 또는 인)

귀하의 청구서는 위와 같이 접수되었습니다.

2024. ○. ○○.

한국장애인단체총연맹 상임대표 직인

대부분의 법률은 그 아래에 대통령령인 시행령과 총리령 또는 부령인 시행규칙을 거느리게 된다. 지방자치단체도 조례 밑에 조례 시행규칙을 만든다. 예를 들어 ‘공공기관의 정보공개에 관한 법률(줄여서 정보공개법)’은 그 아래에 대통령령인 ‘공공기관의 정보공개에 관한 법률 시행령’과 행정안전부령인 ‘공공기관의 정보공개에 관한 법률 시행규칙’을 거느리게 되는데, 이 시행규칙은 통상 별지에 많은 서식을 갖고 있다. 지방자치단체의 조례 시행규칙도 마찬가지이다. 국민들이 행정기관에 제출하기 위해서 사용하는 각종 신청서 등 서식과 공무원들이 국민들에게 보내기 위해 사용하는 통지서 등 서식이 대부분인데, 이 서식 등의 빈칸에 문안을 작성하여 만드는 보고서를 서식기안 보고서라고 한다. 이 서식기안 보고서는 일반기안 보고서처럼 내부보고 외에 수신자를 정하여 보낼 수도 있는 보고서이다. 다만, 서식마다 특정한 용도가 정해져 있다는 특징이 있다.

장애인단체의 경우 법령에 따라 행정기관으로부터 위탁받은 업무를 수행하기 위해 작성, 시행, 접수하는 문서는 공문서, 즉 정보공개법에서 말하는 정보가 되므로 국민들이 장애인 단체에 정보공개를 청구할 때는 위 서식을 따라야 한다고 본다.

4. 자유기안 보고서

정보공개심의회 개최 계획(대외협력국)

- 일시 및 장소: 2024. 00. 00.(목), 14:00-15:00, 소회의실
- 참석: 연맹 정보공개심의회 위원 7명(외부위원 2명)
- 안건: ○○○이 청구한 정보공개청구사안 심의(연맹 직원의 직급, 담당업무 등 5개 항. 특히 직급과 담당 업무가 공개 대상인지 여부 중점 심의)

I. 시간계획

- 14:00-14:05: 인사 말씀(사무총장)
- 14:05-14:15: 정보공개청구사안 및 관련 규정 설명(국장)
- 14:15-14:30: 실무 검토 보고 내용 설명(선임)
- 14:30-15:00: 주요 안건 심의/토의(연맹 직원의 성명, 직급, 담당 업무, 주민등록번호, 종교 등 5개 항 공개 여부 심의)

II. 참고사항

1. 정보공개여부 결정통지 시한

- 정보공개청구서를 접수한 날(00. 0.)부터 10일 내에 정보공개여부를 결정해야 함(00. 00.까지).

2. 공개, 비공개 처분에 대한 청구인의 권리

- 공개 청구한 5개항을 전부 공개하지 않을 경우 정보공개거부에 해당 하여 청구인은 상임대표에게 이의신청, 행정업무 위탁기관 행정심판위원회에 행정심판, 행정 법원에 행정소송을 제기할 수 있으며, 이의신청이나 행정심판 제기 절차 없이 바로 행정소송을 제기할 수도 있음.

3. 참석하지 못하는 위원님들께서는 서면으로 의견 송부 요망.

시행규칙 별지 제1호나 제2호 또는 관계 서식에 따르지 않고 즉, 양식이나 규격 제한 없이 작성하는 보고서로서, 주로 간단한 메모보고 또는 쪽지보고 등의 용도로 활용되는 경우가 많다. 통상 최종적인 의사결정 즉, 결재를 받기보다는 단순히 업무를 추진하는 과정에서 추진방침이나 중간 상황을 보고하거나 업무가 종료된 후 그 결과를 보고하는 용도로 많이 작성하는데, 규정상 문서가 성립되려면 결재권자의 서명에 의한 결재가 있어야 하고, 결재 후 즉시 문서번호(등록번호)가 부여돼야 하므로 결재권자가 아닌 기관장, 상관, 상사 등에게 최종 서명을 받는 때에는 보고서의 제목에 ‘방침 보고, 상황 보고, 결과 보고 등’ 표현을 하거나 문서번호를 부여하지 않는 방법으로 한다. 자유기안 보고서를 법령에 의한 문서로 만들기 위해서는 제2호 보고서처럼 간이결재 란을 만들어 결재를 받거나 제1호 일반기안 문서에 붙임으로 하여 결재를 받아야 한다. 수신자를 정해 보내기 위해서는 제1호 일반기안 보고서를 활용하는 수밖에 없다. 즉 자유기안 보고서를 일반기안 보고서의 붙임 자료로 하게 되면 비로소 발신이 가능하게 되는 것이다. 공직사회뿐만 아니라 민간분야의 실무자들도 가장 많이 작성하는 보고서가 이 자유기안 보고서라고 할 수 있다. 통상 ‘보고서’라고 하면, 간이기안 보고서와 자유기안 보고서를 칭한다고 보면 된다.



이것만은 꼭!

■ 공직보고서 작성 4형식

- 공직사회에서는 구성원들이 기관장에게 결재를 받기 위해 계획 보고서를 작성하는 과정을 ‘정책형성, 정책설계, 정책기획’ 등의 용어로 부른다. 실무자가 애써서 작성한 계획 보고서에 최종 결재자가 결재하는 행위를 ‘정책결정’이라고 한다. 최종 결재권자가 결재한 계획 보고서를 ‘정책’이라고 한다.
- 공직사회에서는 보고서가, 정책이요, 전략이고, 기획이다. 특히 계획 보고서를 작성하고 결재를 득하고 시행하고 홍보하고 마무리하는 과정을 정책형성, 정책집행, 정책홍보, 정책평가라고 한다.

제3장

공직 보고서의 유형 분류

1. 계획을 세우는 과정의 보고서(정책형성 보고서)
2. 계획을 시행하는 과정의 보고서(정책집행 보고서)
3. 계획의 시행 과정을 종합하고 평가하는 보고서
(정책평가 보고서)
4. 계획의 시행과정을 홍보하는 보고서(정책홍보 보고서)

공직 보고서의 유형 분류

보고서를 다양한 기준을 설정하여 분류해 보려는 노력은 보고서 작성 요령을 쉽게 익힐 수 있게 하는 지름길이다. 보고서를 분류하는 방법은 여러 가지로 나뉠 수 있겠지만 여기서는 업무 진행의 흐름에 따라 계획을 세우는 보고서, 계획을 시행하는 보고서, 계획을 홍보하는 보고서, 마무리하는 보고서로 구분하여 설명하고자 한다.

1. 계획을 세우는 과정의 보고서(정책형성 보고서)

가. 기초 수준의 정책형성 보고서: 얇은 계획보고서

- ① 통상의 기획 보고서
- ② 실무 기획 보고서 및 기타

나. 중급 수준의 정책형성 보고서(정책기획 보고서)

- ① 도입계획 보고서
- ② 운영계획 보고서
- ③ 개선계획 보고서
- ④ 대책 보고서
- ⑤ 상위계획을 시행하기 위한 보고서
- ⑥ 기타

다. 고급 수준의 정책형성 보고서(전략기획 보고서)

- ① 장기 비전 및 전략보고서
- ② 통상의 비전 및 전략보고서
- ③ 중장기 계획, 기본계획, 전략보고서
- ④ 종합계획 보고서
- ⑤ 종합대책 보고서
- ⑥ 기관 연두 업무계획 보고서
- ⑦ 기타

2. 계획을 시행하는 과정의 보고서(정책집행 보고서)

가. 통상적인 시행보고서

- ① 세부추진계획 보고서
- ② 과제 별 세부시행계획 보고서
- ③ 각종 실적 보고서
- ④ 각종 모니터링(점검)보고서
- ⑤ 각종 간단한 행사계획 보고서(세미나, 교육 등)
- ⑦ 기타

나. 소위 1페이지 보고서(얇은 보고서)

- ① 각종 민원 대응을 위한 검토보고서
- ② 각종 협조, 협의에 대응하기 위한 검토보고서
- ③ 각종 상황, 동향, 정보 보고서
- ④ 각종 메모보고, 쪽지 보고서
- ⑤ 각종 간단한 정례적 업무보고서(주간업무 보고 등)
- ⑥ 각종 조사보고서
- ⑦ 간단한 업무개요 보고서
- ⑧ 각종 자료정리 보고서
- ⑨ 기타

다. 기안 공문서

- ① 내부결재 공문서: 일반기안 및 간이기안 보고서
- ② 발신기안 공문서: 대민 기안문서, 기관 간 유통 기안문서, 기관 내 협조 기안문서, 기관 내 지시 기안문서

라. 각종 서식 공문서: 각종 행정행위 및 행정지도를 위한 서식기안 보고서

(증명서, 허가증, 면허증, 지정서, 등록증 등)

3. 계획의 시행 과정을 종합·평가하는 보고서(정책평가 보고서)

가. 정책형성적 평가보고서(각종 영향평가 보고서)

성별영향평가, 환경영향평가, 규제영향분석, 부패영향평가, 고용영향평가, 교육영향평가, 문화영향평가, 인권영향평가 기타 각종 영향평가 보고서

나. 정책집행적 평가보고서(각종 점검 및 모니터링 보고서)

각종 중간점검(모니터링)을 위한 계획서 및 결과 보고서

다. 사후 평가 보고서

- ① 정책이나 사업의 종료 후에 작성하는 각종 결과보고서 및 평가보고서
- ② 사안 별 결과보고서

4. 계획의 시행과정을 홍보하는 보고서(정책홍보 보고서)

- ① 홍보계획 보고서(기본계획이나 종합계획 포함)
- ② 정책 브리핑 자료(=정책발표문 = 좁은 의미의 보도자료)

- ③ 정책 브리핑 후 질의 답변 자료
- ④ 보도자료
- ⑤ 각종 인터뷰 대응자료
- ⑥ 각종 언론보도 모니터링 보고서
- ⑦ 각종 해명 보도자료 및 설명 보도자료
- ⑧ 국회 및 의회 답변자료
- ⑨ 홍보결과 및 홍보평가 보고서
- ⑩ 홍보 피드백 보고서(=홍보 개선방안 보고서)



이것만은 꼭!

■ 공직보고서의 유형분류

- ▶ 계획을 세우는 과정의 보고서(정책형성 보고서)
 - 기초 수준의 정책형성 보고서(얇은 계획보고서)
 - 중급 수준의 정책형성 보고서(정책기획 보고서)
 - 고급 수준의 정책형성 보고서(전략기획 보고서)
- ▶ 계획을 시행하는 과정의 보고서(정책집행 보고서)
 - 통상적인 시행보고서
 - 소위 1페이지 보고서(얇은 보고서)
 - 시행규칙 별지 제1호 일반기안 공문서
- ▶ 계획의 시행 과정을 종합하고 평가하는 보고서(정책평가 보고서)
 - 정책형성적 평가보고서(각종 영향평가 보고서)
 - 정책집행적 평가보고서(각종 점검 및 모니터링 보고서)
 - 사후 평가 보고서
- ▶ 계획의 시행과정을 홍보하는 보고서(정책홍보 보고서)
: 홍보계획 보고서, 정책 브리핑 자료, 정책 브리핑 후 질의 답변 자료, 보도자료, 각종 인터뷰 대응자료, 각종 언론보도 모니터링 보고서, 각종 해명 보도자료 및 설명 보도자료, 국회 및 의회 답변자료, 홍보결과 및 홍보평가 보고서, 홍보 피드백 보고서

제4장

각종 보고서 작성 요령

1. 기획과정에서 작성하는 기초수준의 보고서
2. 시행과정에서의 주요 보고서 작성 요령

각종 보고서 작성 요령

들어가며

장애인 관련 기관이나 단체들은 종합복지관처럼 행정기관의 산하기관으로 되어 있는 경우와 민법상 비영리법인으로 행정기관의 허가를 받아 설립된 경우, 법인격 없이 민간단체로 등록되어 있는 경우가 대부분이다. 어떤 경우든 공익적 성격의 업무를 수행하면서 행정기관을 상대하는 경우가 많으므로 행정기관의 업무와 유사한 업무를 수행하게 되며, 행정기관의 업무를 수탁하여 수행할 때에는 아예 행정기관이 된다.

다만, 장애인 단체들의 경우 대부분 행정기관의 지도 및 감독을 받으면서 업무를 수행하는 경우가 일반적이기 때문에 고도의 정책적 업무를 수행하기보다 상급기관으로부터 온 정책을 집행하거나 일선 행정기관처럼 정책적 수준이 상대적으로 낮은 업무를 수행한다고 볼 수 있다. 그러므로 장애인 단체 직원들이 업무수행 과정에서 통상 작성하는 보고서의 유형은 일선 행정기관에 근무하는 공무원들이 작성하는 보고서의 그것과 유사하고 보고서의 수준은 행정기관의 것보다 낮은 것이 통상이다.

공직사회에서 작성하는 보고서의 유형은 제3장에서 살펴본 것처럼 셀 수 없을 정도로 다종다양하다. 따라서 한정된 지면에서 다종다양한 보고서 작성 요령을 충분히 설명하는 것은 물리적으로도 가능하지 않다. 또 공직사회의 보고서는 읽는 사람에 따라 상대적으로 마음에 더 드는 보고서와 마음에 덜 드는 보고서가 있다고 할 수 있을지언정 가장 잘 된 보고서 또는 정답의 보고서가 있다고도 할 수 없다. 보고서를 잘 만드는 유일한 공식도 없는 셈이다.

이 매뉴얼에서는 장애인 단체 직원들이 작성하는 보고서 수준을 고려하여 일선 행정기관에 근무하는 공무원들이 통상적으로 작성하는, 비교적 수준이 높지 않은 보고서들을 선정하여 작성 요령을 설명하고자 한다. 꼭 필요한 보고서들을 망라하여 설명하는 것이 아니라 일종의 예시적 설명이라는 점을 유념하여 비슷한 보고서를 작성해야 하는 상황이 왔을

때 응용하여 적용할 수 있도록 노력해야 할 것이다.

보고서 유형에 따라서는 기본적인 보고서 구조(목차)를 권장하는 방법도 있겠지만, 대부분은 몇 개의 보고서를 보여주면서 미흡한 부분을 지적해 주거나 서로의 장점을 찾아보라는 식으로 보고서 작성법을 설명할 수밖에 없는 경우도 있음을 이해해야 할 것이다.

1. 기획과정에서 작성하는 다양한 수준의 보고서

가. 제안서 작성 요령

1) 제안서의 의의

연구용역이든 사업 운영 용역이든 행정기관에서 용역을 수행할 기관이나 단체를 모집하기 위해 먼저 용역 제안 요청을 하게 된다. 담당 공무원이 용역추진계획을 수립하여 기관장의 결재를 받은 후 제안요청서를 공지하게 된다. 제안 요청에 응하여 용역을 수행할 의사가 있는 기관이나 단체들이 용역 제안 요청 행정기관에 개략적인 용역 수행계획을 제출하게 되는데 이것이 제안서이다. 통상 제안 기관이나 단체들이 여러 곳이기 때문에 제안 요청 기관은 제안서 심사를 통해서 용역 수행기관을 선정하게 된다.

2) 제안서의 구조(제안서 작성 목차)와 심사기준

행정기관들은 조달청에서 운영하는 나라장터를 통해 제안서 작성 방법과 제안서 심사기준을 밝힌다. 대부분의 기관이 나라장터를 이용하여 제안 요청을 하고 제안서를 접수받기 때문에 제안서 작성 방법(제안서 작성 목차)과 제안서 심사기준이 대부분 아래와 동일하거나 대동소이하다.

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. 제안업체 일반현황2. 연구참여자 인적 사항3. 연구 분담표4. 연구계획서 <p>붙임 선행 연구자료 분석 자료 등</p> |
|--|

제안서 심사기준(평가표)도 아래와 같이 대동소이하다.

1. 총점: 기술능력 평가점수 80점, 기관의 정책적 평가점수 20점
2. 기술능력 평가점수 80점의 구성
 - 가. 사업수행능력: 30점
 - 기관의 적합성(전문성 및 기술·지식 능력 등)
 - 전담 인력의 적정성
 - 외부 전문가 등 인적 자원의 동원 및 구성 가능성
 - 나. 사업계획 타당성: 30점
 - 사업 목적 및 요구사항 이해도, 방향의 적절성
 - 사업 수행 전략의 현실성, 타당성 및 신뢰성
 - 다. 사업의 효과성: 20점
 - 사업 결과의 활용 및 파급 효과
 - 라. 가점: 3점
 - 여성기업
 - 중증장애인 생산품 생산시설
 - 장애인기업
 - 사회적 기업
 - 사회적 협동조합

3) 제안서 작성 방법

가) 유의 사항

제안서 평가자는 제안서를 읽고 평가를 하게 된다. 제안서 작성자는 평가표의 심사기준을 철저히 이해하고 그에 맞게 작성해야 한다. 따라서 제안서 작성자는 행정기관이 제시한 제안요청서의 내용을 철저히 이해한 후 제안서를 작성함으로써 제안서 평가자들이 제안서를 읽으면서 감탄할 수 있게 작성해야 한다.

제안요청서를 읽으면서 1) 왜 제안 요청을 하게 되었는지 명쾌하게 파악해야 한다. 2) 제안 사업의 목표 즉, 제안 사업 수행을 통해 무엇을 달성하고자 하는지 명쾌하게 파악해야 한다. 3) 제안 사업의 목표를 달성하기 위해 제안자가 해야 하는 세부 사업 내용을 명확하게 파악해야 한다. 4) 제안 요청자가 제시하는 자원 즉 용역비와 용역 수행 과정에서 제안 요청 기관이 지원해 줄 수 있는 사항들이 무엇인지 명확하게 파악한다. 5) 특히 행정기관의 제안 사업은 법령에 근거를 둔 사업의 추진을 위한 것이 대부분이기 때문에 해당 법령과 관련된 법령들의 내용을 철저히 이해할 필요가 있다. 행정기관의 공무원들은 용역 보고서

를 제출받아 읽을 때 현실적으로 적용 가능한지, 실효성 있고 가시적인 성과를 단기간에 기대할 수 있는지 등에 큰 관심을 갖는데 비해 공직 경험이 없는 연구자들은 논문 등 선행 연구자료에 처음부터 깊이 매몰되어 제안 요청 배경, 제안 사업의 목표, 제안 사업의 구체적인 내용 등 현실적인 사항들을 등한시하는 때가 더러 있다.

나) 제안 업체 일반현황 부분 작성 요령

이 부분은 평가표의 사업수행능력 중 ‘기관의 적합성’ 심사기준에 바로 연계되는 부분이다. 다만 제안 기관이나 단체의 객관적인 현황을 기술하는 부분이어서 작성자의 보고서 작성 역량을 자랑할 수 있는 부분은 아니다. 필자의 경험으로 보면 “규모가 크고 역사가 있는 기관이나 단체에 관심이 가는 것을 피할 수는 없지만 여기에 지나친 관심을 두면 역량 있는 신생, 소규모 기관이나 단체들의 발굴, 육성을 막는 일이 되므로 조심하자”라는 생각을 하면서 심사했던 기억이 있다. 신생, 소규모 기관이나 단체들은 혹 이 부분에서 점수를 적게 받을 수 있다는 점에 유념하여 다른 부분에서 많은 점수를 받아야 한다는 결의를 다져야 한다.

다) 연구참여자 인적 사항과 연구 분담표 부분 작성 요령

이 부분은 평가표의 사업수행능력 중 ‘전담 인력의 적정성’, ‘외부 전문가 등 인적 자원의 동원 및 구성 가능성’ 심사기준 평가에 직접 연계되는 부분이다. 연구 참여자 인적 사항을 기술할 때 제안 사업과 직접 관련되는 연구 실적을 상세하게 기술할 필요가 있다. 연구 분담표 작성 시에는 과거 연구 실적 등을 언급하면서 분야별 분담 근거를 기술하는 것이 좋다. 전문성이 가장 떨어지는 연구 책임자에게 전문성을 뒷받침하는 설명도 없이 중요한 부분을 분담하게 한 다든가, 지나치게 많은 분량을 분담시킨다든가 등은 평가자의 눈에 금방 들어온다. 기관이나 단체의 소속 직원 중에서 수행하기 어려운 부분은 외부 전문가 등을 객원 연구원으로 활용하겠다는 언급이 있어야 한다. 그때 그 외부 전문가가 분담하는 분야에 왜 적절한지 설명이 필요하다. 외부 전문가 활용 방안을 제시할 때는 연구비를 고려하여 현실적인 방안을 제시해야지 실제로 가능하지

도 않은 방안을, 나중에 설계 변경을 하여 해결하려는 구상을 하면 금방 평가자 눈에 띄게 된다.

라) 연구계획서 부분 작성 요령

제안서의 핵심을 이루는 부분이다. 평가표의 ‘사업계획 타당성’(30점), ‘사업의 효과성’(20점) 심사기준에 바로 연계되는 부분이다. 이 부분을 잘 작성하면 사업수행능력 평가점수에도 긍정적인 영향을 줄 수 있으므로 역량을 결집시켜 작성해야 한다.

(1) 연구계획서의 바람직한 목차

연구계획서에 최선의 목차라는 것은 존재하지 않지만 아래 전략기획 보고서 목차를 적극 권장한다.

1. 연구계획 또는 사업계획의 개요
2. 연구 필요성, 사업 추진 필요성
3. 사업의 현황 및 문제점 또는 (선행연구 있을 때)사업 swot 분석, 전략방향
4. 사업의 비전[장기목표], 전략목표[중기목표]: BIG PICTURE
5. 주요 연구과제 또는 주요 추진과제별 연구, 추진 내용
6. 세부실행계획
 - 1) 로드맵
 - 2) 협업계획(대내적, 대외적)
 - 3) 자원 활용계획(예산, 인력)
 - 4) 점검 및 모니터링 계획
 - 5) 변화관리, 갈등관리계획
7. 연구 성과물, 주요 추진과제의 구체적 실행 방안
8. 중장기, 단기 기대효과[대내적, 대외적 기대효과]

다만, 연구 용역과 시설 등 운영 용역은 다른 부분이 있으므로 위 목차를 잘 응용하여 활용해야 한다. 용역 보고서를 위 목차를 적용하여 충실하게 작성할 때 평가표의 세부 심사기준에 효과적으로 대응할 수 있다고 본다.

(2) 연구 목적, 연구 필요성, 현황 및 문제점, SWOT 분석, 정책적 시사점 부분 작성 요령

사업계획 타당성의 세부 심사기준인 ‘사업 목적 및 요구사항 이해도, 방향의 적절성’에서 고득점을 얻기 위해 잘 작성해야 하는 부분이다. 사업 목적이나 요구

사항이나 같은 말이며 공무원들이 보고서를 작성할 때 ‘추진 필요성 또는 추진 배경’으로 표현하는 부분을 의미한다. 제안요청서에 이 부분이 반드시 있게 마련이며, 제안요청서에 상세히 언급되어 있지 않으면 제안 요청 담당 부서에서 기관장의 결재를 받은 ‘사업 용역 추진계획서’에 있으므로 자료 협조를 받아 참고해야 한다. 용역 당시 당해 사업의 ‘현황 및 문제점’도 결국 연구 필요성, 연구 목적에 해당하므로 제안요청서 또는 ‘용역계획서’에서 확인하여 반드시 반영해야 한다. 만일 제안 사업이 법령에 명확히 규정되어 있는 내용을 시행하기 위한 것이라면 법령의 내용을 숙지해야 한다. 선행 연구 자료에 당해 사업의 SWOT를 제시해 주는 자료가 있다면 SWOT도 간단히 기술하는 게 좋다. 추진 필요성이나 현황 및 문제점, SWOT 모두 궁극적으로는 ‘문제점’을 의미하며 문제점은 결국 해결해야 할(=추진해야 할) 과제들을 제시해 주게 되는데 이를 전략방향 또는 정책적 시사점이라고 한다. 추진 필요성 또는 추진 목적, 현황 및 문제점, SWOT 등을 이런 방법으로 작성한다면 ‘사업 목적 및 요구사항 이해도, 방향의 적절성’ 심사기준에 좋은 점수를 얻을 수 있을 것이다.

(3) 비전[장기목표], 전략목표 및 전략과제[중기목표], 주요추진과제[단기목표] 부분 작성 요령

이 부분은 평가표 사업계획 타당성의 세부 심사 기준인 ‘사업 수행 전략의 현실성, 타당성, 신뢰성’에 대응하는 부분이다. 중장기 목표와 단기목표(과제)는 ‘내용 측면의 사업 수행 전략’을 의미하는데 반드시 제안요청서에 명확히 표현된 ‘수행 과제’를 기초로 활용하여 장기 목표, 중기 목표, 단기 목표(당해 연도 과제)를 논리적으로 구성해야 한다. 특히 목표와 과제를 가급적 계량적으로 표현할 수 있으면 ‘사업 수행 전략’의 현실성, 신뢰성 확보에 큰 도움이 될 것이다.

(4) 세부실행계획 5항 작성 요령

중장기 목표와 추진과제가 아무리 타당하게 설계되었더라도 사업 추진 로드맵, 협업계획(대내적, 대외적), 자원 활용계획(예산, 인력), 점검 및 모니터링 계획, 변화관리, 갈등관리계획 등이 부실하면 현실적으로 현업에 적용될 가능성은 낮아질 것이다. 세밀한 로드맵과 대내외 협업계획, 특히 사전 협의를 통한 차질 없는 대외 협업 확보 방안, 제안 요청 기관이 제시하는 재원과 연구 인력을 가

장 효율적으로 활용하는 방안, 연구 초기부터 연구를 마칠 때까지 철저한 모니터링 계획, 연구 기간 동안 장애요인 예측 및 대안 마련 계획 등이 제시되면 사업 수행 전략의 현실성은 크게 높아질 것이다. 제안 요청 기관은 현업 적용도를 가장 크게 본다는 것을 유념할 필요가 있다. 세부실행계획 부분을 대충 작성하지 말고 치밀하게 작성해야 함을 다시 강조한다.

(5) 성과물의 현업 실행 방안과 파급 효과 부분 작성 요령

이 부분은 평가표의 ‘사업의 효과성’의 세부 심사기준인 ‘사업 결과의 활용 및 파급 효과’에 대응하는 부분으로 배당된 점수가 20점에 이른다. 제안 요청 기관이 최종적으로 요구하는 것은 용역 추진 결과 실제로 현업에 사용할 수 있는 ‘구체적인 프로그램’을 만들어 달라는 것이고 그 프로그램 실행을 통해 중장기 기대효과, 단기 기대효과, 내부적 기대효과, 대외적 기대효과[파급 효과]를 가시적으로 보여달라는 것이다. 이 부분에서는 ‘구체적인 프로그램, 예를 들어 어떤 교육 계획 용역이라면 용역 보고서로부터 ‘구체적인 교육 과정들’을 끌어내 보여주어야 하고, 그 교육 과정들을 실행함으로써 어떤 효과를 가져올 수 있는지를 중장기 및 단기, 대내외적 기대효과로 가급적 계량적으로, 비계량이라면 보다 구체적인 용어를 써서 표현해야 한다.

(6) 제안요청 기관의 20점 평가 대비 요령

제안 사업 용역 기관을 위 기술평가만으로 실시하는 것은 한계가 있다. 행정업무가 원래 그 성과를 계량적으로 측정하기 어려운 업무들이 대부분이기 때문이다. 제안 요청 기관에 20점 평가를 맡기는 이유도 여기에 있다. 그러나 기술평가에서 하위권을 한 기관을 제안 요청 기관이 20점 평가를 이용하여 계약 기관으로 선정하는 것은 사실상 어렵기 때문에 기술평가에서 가급적 고득점을 한다는 전략이 꼭 필요하다고 하겠다.

나. 실무기획 보고서 작성 요령

1) 실무기획 보고서의 의의

실무기획 보고서는 계획을 수립하는 보고서로서 비교적 5페이지를 넘지 않고 보고서의 구조도 복잡하지 않은 간단한 계획서를 의미한다. ‘실무기획’은 ‘정책기획’이라

는 말과 대비시켜 일컫는 말이다.

2) 실무기획 보고서의 실제 사례와 문제점: 사회봉사활동계획서

다음의 사회봉사활동계획서는 어느 공무원교육원에서 교육생들이 실제로 사회봉사 활동을 나가기 위해 작성한 계획서이다. 보고서의 구조(목차)에 유념하면서 문제점이 없는지 생각해 보자. 사회봉사활동을 가게 된 배경(=이유, 필요성, 목적)이 명료하게 표현돼 있는가? 1일 동안 실시하는 사회봉사활동의 목표를 명확히 설정하고 있는가? 목표 달성을 위해 실시할 봉사활동 내용(봉사활동 과제)이 논리적으로 명료하게 제시되고 있는가? 사회봉사활동의 결과를 어떻게 활용할 것인지 피드백 방안을 제시하고 있는가?

함께하는 사랑 나누는 행복 자원봉사



사회봉사활동계획(안)



2024. 3. 8.

○○○부 ○○○○과

사회봉사활동 계획서

부서 자율 교육과정에 편성된 사회봉사활동을 자율적으로 실시하여 나눔을 실천함으로써 정신적 보람과 공동체 의식을 배양하고, 직원 간 소통과 친교의 시간을 갖기 위함

■ 봉사활동 개요

- 일시: 2024. 3. 11.(월), 09:00~15:00
- 장소: 좋은 집(○○시 소재 보육시설)
- 참가대상: 직원 20명
- 활동내용: 노력봉사 및 위문

※ 봉사활동 후 다문화 주민지원센터 견학

■ 세부 시간계획

시 간		내 용	비 고
08:40		장애인복지관 앞 집결	
08:40~08:50	10분	이동<복지관 → 좋은 집>	
08:50~09:00	10분	인사 및 봉사활동내용 설명	좋은 집 담당 팀장
09:00~12:00	180분	실내 및 옥외 환경미화	역할분담, 사진촬영
12:00~13:00	60분	중 식	인근 식당(미정)
13:00~15:00	120분	실내 및 옥외 환경미화	역할분담, 사진촬영
14:00		기념촬영	
15:00~17:00	120분	다문화 주민지원센터 견학	담당 직원 안내

■ 준비사항

- 참가자 전원: 간소한 복장, 운동화 착용
- 역할분담
 - 봉사활동 장소 선정, 계획서 및 결과 보고서 작성
 - 현수막 제작

제1기

사랑나눔 봉사활동
2024. 3. 11(월)/○○시 『좋은 집』

***과

- 봉사활동 조끼(교육원과 협의) 확보
- 카메라 준비 및 사진촬영
- 예산관리 및 위문품(밀감 10kg × 4상자) 준비
- 다문화 주민센터 견학 안내

■ 소요예산: 350,000원

- 중식 및 산행 시 음료 등 200,000원
- 위문품(밀감) 100,000원
- 현수막 제작(길이 4m×0.8m) 50,000원
 - ✧ 회비에서 총당

■ 행정사항

- 2024. 3. 8. 봉사활동계획서 제출
- 2024. 3. 13. 봉사활동결과 보고서 제출

- 붙임 1. 좋은 집 소개 1부.
2. 찾아가는 길 지도 1부.
3. 참가자 명단 1부. 끝.

붙임 1: 좋은 집 소개

좋은 집은 부모와 함께 가정에서 생활할 수 없는 0세부터 18세, 대학생까지의 아동들이 모여 생활하는 영-유아시설로, 현재 107명의 원생들이 생활지도원 및 행정직원들과 한 식구가 되어 생활하고 있음

■ 연 혁

- 1918. 12. 25. 창설(남대문시장)
- 1919. 1. 독립운동가의 자녀 구호를 위한 경성 고아 구제회 조직 활동
- 1936. 9. 현 위치인 안양으로 이전
- 1981. 7. 11. 사회복지법인 해관재단으로 개명
- 1998. 3. 12. 해관보육원으로 명칭변경
- 2007. 11. 1. 좋은 집으로 명칭변경
- 2024. 1. 4. 제9대 원장 취임

■ 아동 및 직원 현황

- 아동 107명

합 계	유치부	초등학생	중학생	고등학생	대학생기타
107	12	63	11	12	9

- 직원 35명(생활지도원 20명, 행정직원 15명)

■ 시설 현황

- 토지 205,827㎡, 건평 7,584㎡로 생활관, 교육관, 본관, 위생시설을 갖추고 있음.

계획 7항목의 일부 또는 전부가 불필요한 경우도 있다.

4) 실무기획 보고서의 개선된 사례

위에 제시된 보고서 구조를 참작하여 교육원에서 근무하면서 교육 과정을 운영하는 직원 관점에서 작성한 보고서 사례를 소개한다. 추진배경과 목표, 계획의 내용이 명확하고 배경과 목표, 내용이 논리적으로 잘 연결된 좋은 보고서이다. 다만, 세부실행계획 7개 항이 제시되지 않아 아쉽다.

대국민 봉사정신 제고를 위한 사회봉사활동 운영계획 보고

I. 봉사활동 운영계획의 수립 배경

- 국민들의 공직자에 대한 봉사정신 요구
 - 공직가치(공직관)에 대한 국민과 공무원을 대상으로 한 인사 혁신처 설문조사 결과 44.6%의 국민들이 현재의 공직자에게 봉사정신을 요구
 - 또한, 30년 후에 요구되는 공직관에서도 '30년 후에도 여전히 중요할 것이다'에 답변한 국민들이 45.7%로 봉사정신은 공직자의 기본정신임
 - ▶ 중견 공무원들의 봉사정신 함양을 위한 사회봉사활동계획을 편성하여 국민에 대한 봉사정신 제고 필요
- 봉사활동을 통해 소외된 계층 등에 대한 직접적 체험 필요
 - 「헌법 제7조 제1항 공무원은 국민전체에 대한 봉사자이다.」라고 헌법에 명시되어 있는 것처럼 국민전체에 대한 봉사자가 되어 정책 소외 계층이 없도록 하기 위해서, 중견공무원들도 사회봉사활동을 통해 사회 안전망과 복지의 혜택을 보지 못하는 소외 계층에 대한 심층 이해 향상 필요
 - ▶ 언론에서 보도된 '원영이 사건' 등은 여전히 사회 안정망의 사각지대에 있는 아동과 노인 그리고 기타 소외계층이 많이 존재함을 보여준 사건이며 이를 해결하기 위해 공직자의 현장 경험은 중요함

II. 사회봉사활동 계획의 목표

- 국민에 대한 책임의식과 자발적 봉사정신 확립
 - 사회봉사활동에 참여하여 작은 일에도 책임감을 가지고 최선을 다하는 자세를 가질 수 있도록 함
 - 소외계층 등 어려운 환경 속에 있는 국민분들을 위해 봉사하고 공감할 수 있는 계기를 제공하여 공직에 입문하여 항상 자발적으로 봉사할 수 있는 마음을 가질 수 있도록 함
- 중견공무원들의 협업 능력과 기획 능력 향상
 - 다양한 경험을 가진 중견공무원들이 봉사활동을 하면서 함께 하나의 목적을 달성하기 위해 협업할 수 있도록 함
 - 분임별로 봉사활동 계획서를 미리 작성하게 하여 중견공무원들 스스로 자신들만의 계획을 설정할 수 있도록 함

III. 사회봉사활동 계획의 주요 내용

- 사회봉사활동 장소 선정
 - 사회봉사활동은 2024. 3. 11.(월)에 할 수 있는 곳이면 전국 어디든 가능
 - 다만, 아래와 같은 장소는 담당 주무관 검토 후 제외 가능
 - 가. 안전이 보장되지 않는 곳
 - 나. 실질적 봉사활동 시간 확보가 어려운 곳
 - 다. 단순 업무 보조 활동 등의 실질적 봉사활동이 어려운 곳
- 사회봉사활동 내용 선정
 - 사회봉사활동 내용은 분임별로 자유롭게 정할 수 있음
 - 조 별로 추구하고자 하는 봉사활동의 방향을 정하여 봉사활동 계획서를 수립하고 그 내용을 토대로 봉사활동 수행
 - 아래 예시의 봉사활동 외 창의적인 봉사활동 수행
 - 가. 목욕 봉사: 장애인과 몸이 불편한 노인들을 위한 목욕 봉사
 - 나. 독거노인 방문 봉사: 주거 환경 정비, 생필품 배달
 - 다. 문화 공연 활동: 조원들이 협동하여 문화 공연

■ 사회봉사활동 계획서 및 보고서 제출

- 사회봉사활동 사전계획서는 장소 섭외를 위해 2024. 3. 8.(금) 까지 주무과 담당 주무에게 제출
- 사회봉사활동 결과보고서는 2024. 3. 13.(수)까지 담당 주무에게 제출
- 사회봉사활동 사전 계획서와 결과보고서 작성 방법과 내용은 분임별로 자유롭게 작성 가능
⇒ 다만, 이 때 사회봉사활동 계획서 및 보고서에는 조원들 개개인의 의견이 반영되어야함 (즉, 계획서와 보고서에 조원들의 한 줄 의견씩은 꼭 있어야함)

IV. 이 번 사회봉사활동의 기대효과

■ 소외계층에 대한 중견공무원들의 공감 능력과 이해 능력 향상

- 여러 가지 이유로 사회에서 소외되어 어려움을 겪고 계신 분들을 위해 봉사활동을 하면서 소외계층에 대한 배려가 필요함을 이해하고 사회적 약자의 고통에 대해 공감할 수 있는 능력의 향상을 기대함

■ 지속적이고 장기적인 신규공무원의 봉사활동 활성화 계기 제공

- 직접 봉사활동을 하면서 조원들끼리 끈끈한 단합력을 기를 수 있는 계기가 될 수 있도록 하며,
- 사회봉사활동 후에도 지속적이고 장기적으로 분임별로 봉사활동을 할 수 있는 계기가 될 수 있을 것이라 봄

2. 시행과정에서의 주요 보고서 작성 요령

가. 출장 보고서

1) 출장 보고서의 의의

장애인 단체 직원들이 출장을 많이 다니는 것을 보았다. 그러면서도 정부 보조금을 사용하는 업무라서 그런지 출장비 등 지출 관련 문서 작성에 신경을 많이 쓴다는 느낌도 많이 들었다. 행정기관의 공무원들도 출장을 많이 다니기 때문에 출장 관련 문서를 자주 작성하기 때문에 공무원 출장 보고서 사례를 활용하여 1) 복무관리 차원에서 또는 단순 반복적인 출장업무의 경우 ‘국가공무원 복무규칙’ 별지 서식에 따

라 작성하는 출장계획서, 2) 출장 업무가 중요하고 단순 반복적인 업무가 아니어서 국가공무원 복무규칙 별지 서식과는 별도의 출장 계획서를 작성할 필요가 있어 작성하는 출장 계획서, 3) 출장 복명서 또는 출장 결과 보고서로 나누어 소개한다.

2) 국가공무원 복무규칙 별지 서식을 활용한 출장신청서(출장계획서)

■ 국가공무원 복무규칙 [별지 제3호서식]

출장신청서

20

결 재				협 조			
다음과 같이 출장을 명함							
직급	성명	출장목적	출장기간	출장지	서명 또는 날인		
			()부터 ()까지				
			()부터 ()까지				
이동사항 :							
여비				정산			

210mm×297mm[백상지(80g/㎡)]

3) 비교적 중요한 출장 업무 시 출장 계획서

보고일자	2024. 2. 14.

출장 계획

주무관	서대구역세권 개발팀장	서대구역세권 개발과장	도시주택국장
			전권 2024. 2. 14.

제 목 : 출장계획서

평택 지제역세권 개발사업

- 출 장 일 : 2024. 2. 16.(금)
- 출 장 자 : 서대구역세권개발팀장
- 출 장 지 : 평택도시공사
- 출장목적
 - 철도역사(지제역 SRT) 신설로 인한 도시개발사업 및 복합환승센터 사업 관련 추진현황 등 자문
 - 개발사업 추진에 따른 민간사업자 참여 현황 및 동향 파악

서울역북부역세권 개발사업

- 출 장 일 : 2024. 2. 19.(월)
- 출 장 자 : 서대구역세권개발과장, 개발팀장, 성기복 신해식 주무관
- 출 장 지 : 서울역북부역세권 일원[(주)서울역북부역세권개발 황규현 대표]
- 출장목적 : 철도역사 인근 복합건축물 개발 자문 및 민간사업자 동향 파악

상기와 같이 출장코자 합니다.

2024. 2 14.

4) 출장결과 보고서(출장 복명서)

출장복명서(국비절충 및 업무협의)

결	주무관	환경정책팀 장	환경정책과 장	기후환경국 장
재				

- 출장자 : 기후환경국장 지방환경6급
- 일 시 : 2024. 2. 15(목)
- 장 소 : 세종시(환경부)
- 목 적 : 2025년 국비 절충 및 업무 협의 등
- 내 용
 - ① (환경부 환경교육팀) 환경교육센터 운영지원 비용(1.5억원)
 - 면담자: 환경교육팀
 - 건의사항
 - 2024년 지역환경교육센터 운영비 1.5억원 지원 건의
 - 환경교육도시 지정 관련하여 우리 도에서는 환경교육을 매우 중요하게 보고 있으며, 예산 지원이 어렵다하더라도 교육도시 지정이 되면 적극적으로 추진될 수 있도록 노력하겠음
 - 환경부 의견: 2025년 예산 편성 적극 노력하겠음
 - ② (환경부 국제협력단) 3국 환경장관회의, 세계 환경의 날 유치
 - 면담자: 국제협력단
 - 건의사항: 3국 환경장관회의 및 2025년 세계환경의 날 제주 개최
 - 제주국제컨벤션 센터, 주변 호텔 여건 등 국제 회의 및 행사 개최에 최적지임을 강조
 - 만찬, 문화행사 등 재정 지원 가능
 - 경호(자치경찰단), 응급 의료 등 행정적 지원 노력
 - 2025년 세계환경의 날 제주 유치 희망 의사 전달
 - 환경부 의견
 - 3국 환경장관회의는 제주포함 3개 지역에서 응모하였고, 현장실사, 프리젠테이션으로 심사 후 최종 개최지 선정

2024 장애인단체 실무자매뉴얼

- 제주가 회의장이나 주변여건은 좋으나, 국내선 항공편을 이용해야하는게 불편한 수 있음
- 한중일 실무자 회의 등을 거쳐 최종 선정
- '2025년 세계환경의 날'에 대해서는 계획된게 없음.

③ (환경부 물환경정책관) 광역음식물류폐기물 자원화시설 준공식 참석 요청

- 면담자: 물환경정책관
- 건의사항: 광역음식물류폐기물 자원화 시설 준공식(5.31 예정) 참석 건의
 - 준공식에 환경부장관(또는 차관) 참석 건의
- 환경부 의견
 - 시기적으로(5월) 환경부장관 참석이 어려울 것으로 보이나, 보고해보겠음

붙임 국비 및 사업 건의카드 3부. 끝.

상기와 같이 출장 결과를 보고합니다.

2024년 2월 일

위 출장자 직급 : 지방환경6급 성명 :

나. 간단한 행사계획 보고서 작성 요령

1) 행사계획 보고서 작성 상황

공공기관이나 민간기관, 단체 불문하고 세미나, 워크숍, 소규모 회의, 부서별 토론회, 직장교육 등 다양한 행사 성격을 띤 계획을 수립하는 일이 많다. 이 경우에도 보고서 작성의 기본적인 모형이 존재한다고 할 수 있다. 중요한 것은 이들 계획의 경우에도 경우에 따라서는 ① 배경(이유, 필요성, 목적), ② 목표, ③ 행사계획의 주요 내용이 중요할 수 있다는 점이다.

2) 실제 행사계획 보고서와 문제점

등록번호		주무관	평생교육팀장	평생교육과장	평생교육국장	부시장	시장
등록일자							
결재일자		협조					
공개구분							

2024 평생교육 관계자 Workshop 계획

○○시 평생교육과

2024년 평생교육 관계자 워크숍 세부운영계획

■ 운영방향

- 평생교육관계자 정보공유와 인적 네트워크를 통한 소통과 비전나눔으로 향후 평생교육 네트워크 협력사업 추진과 발전을 위한 동기부여
- 평생교육 네트워크사업 필요성을 인식하고, 액션러닝을 통해 실제사업에 적용 가능한 방안 모색

※ 액션러닝(Action Learning): 구성원이 팀을 구성하여 실제 업무의 문제를 해결함으로써 학습을 하는 훈련방법

■ 개 요

- 주제: ○○ 평생교육! 새로운 비전(飛傳)을 논하다.
- 일시: 2024. 3. 14.(목)~3. 15.(금)/1박2일
- 장소: 천안상록리조트
- 대상: 60명(평생교육 43개소 관계자 및 공무원)

계	주민자치센터	학교부설	노인복지관	도서관	공공기관	민간기관(기타)
43	6	2	2	7	8	18

• 내 용

모 들	주요내용	학습방법	시간
3개 모듈			7
비전그림	· 소통과 변화, 성장하는 평생학습기관 - 평생교육 네트워크 사업의 필요성 · 지역특성과 현안문제 분석 및 동기부여 - 포토스탠딩과 그림병풍 - 찾아낸 문제점에 대한 해결방안 모색	강의+활동	2.5
액션플랜	· 시 평생교육 네트워크 활성화방안 - 해결방안을 위한 액션플랜	활동	2.5
비전나눔	· 평생학습도시와 평생교육기관의 역할과 비전 - 훈수카페 및 생각정리	강의	2.0

• 세부시간계획

일 자	시 간	분	내 용	비 고
【1일차】	09:10~09:30	20'	• 참석자 확인	시청
	09:30~11:30	120'	• 이동(시청 → 교육장)	[상록리조트]
	11:30~12:00	30'	• 숙소배정 및 정리	숙소
	12:00~13:00	60'	• 중식 및 휴식	식당
	13:00~18:00	300'	• 평생교육네트워크의 필요성과 문제점 • 문제점 해결방안을 위한 액션플랜 • 평생교육네트워크 활성화 방안	세미나장
	18:00~19:30	90'	• 만찬	식당
	19:30~21:30	120'	• 대화의 장	"
	21:30~		• 취침	숙소
【2일차】	08:00~09:00	60'	• 아침식사	식당
	09:00~11:00	120'	• 비전나눔[비전을 논하다, 훈수Cafe]	세미나장
	11:00~11:30	30'	• 짐정리 및 이동 [천안 상록리조트->천안 독립기념관]	[독립기념관]
	11:30~12:20	50'	• 독립기념관 견학	"
	12:20~12:30	10'	• 이동(독립기념관 - > 천안음식점)	[천안음식점]
	12:30~13:30	60'	• 중식	"
	13:30~15:30	120'	• 이동(천안음식점 - > 의왕시청)	
	15:30	-	• 해산	시청

• 소요예산: 9,910천원

(단위: 원)

항 목	구 분	금 액(원)	산출기초	비 고
총 계		9,910,000		
액션러닝 강사비		1,600,000	1,100,000원*1명(5시간) 500,000*1명(2시간)	1박2일
시설 / 장비사용료		2,100,000	35,000원*60명	VAT포함
식사비		1,440,000	8,000원*60명*3식	
특식비		2,400,000	40,000원*60명*1식	음료포함
운영비		600,000	5,000원*60명*2일	간식 및 문구
여행자보험		120,000	2000원*60명	
차량임차료		1,600,000	800,000원*2대	1박2일
현수막		50,000	50,000원 * 1개	

- 예산과목: 정책사업)평생학습체제 구축, 단위사업)평생학습 분위기 조성, 세부사업)평생 학습 네트워크 구축, 편성목)일반운영비, 통계목)행사운영비(평생교육 기관장 워크숍)

■ 기대효과

- 평생교육 관계자 및 책임자의 참여와 토의를 통한 우리시의 공통 문제점 분석 및 비전실현에 대한 미래상 도출
- 평생교육 관계자 소통을 바탕으로 한 프로그램 구성으로 협력을 촉진하고 활력이 넘치는 평생학습 분위기 조성
- 시와 평생교육관계자와의 소통으로 사기진작 및 인적 네트워킹의 필요성을 이끌어내는 동기부여

<문제점>

공무원들이 작성하는 계획서의 가장 큰 문제점은 ① 계획을 추진해야 하는 이유(추진배경), ② 계획의 명확하고 특정된 목표 설정, ③ 목표 달성을 위한 주요 과제 내용의 강조가 미흡하다는 점이다. 어느 공무원이 작성한 계획보고서의 본문 제목 밑에 아래와 같은 글 상자가 있다.

2024년 평생교육 관계자 워크숍 계획

평생교육 네트워크의 필요성을 인식하고 인적 네트워크를 통한 공감과 소통, 협력 방안 모색을 위한 2024년 평생교육 워크숍 계획을 보고드립니다

□ 목 적

- 관내 평생교육 관계자 인적네트워크 구축으로 평생교육활성화 기대
- 평생교육 네트워크의 필요성을 인식하고, 현안 문제분석과 액션러닝을 통해 현장에 적용할 수 있는 해결방안 도출

□ 개 요

- 주 제 : 평생교육! 새로운 비전(飛傳)을 논하다.
- 기 간 : 2024. 3. 14.(목)~15.(금)
- 장 소 : 천안상록리조트
- 대 상 : 60명(평생교육 43개소 관계자 및 공무원)

계	주민자치센터	학교부설	노인복지관	도서관	공공기관	민간기관(기타)
43	6	2	2	7	8	18

- 내 용
 - 비전그림 : 소통과 변화, 성장하는 평생학습기관
 - 액션플랜 : 의왕시 평생교육 네트워크 활성화 방안
 - 비전나눔 : 평생학습도시와 평생교육기관의 역할과 비전
- 예산액 : 9,910천원
 - ※ 세부내용 붙임 참조

□ 행정사항

- 상시학습 교육시간 인정 협조(7시간) ----- 행정지원과
 - ※ 1일차 5시간, 2일차 2시간
- 공문발송 및 참석대상자 제출 ----- 2. 28.한

붙임 : 평생교육 관계자 워크숍 세부운영계획 1부 끝.

위 글상자 안의 내용은 무엇일까? 추진배경(=이유, 필요성, 취지, 목적)인가? 목표인가? 내용인가? 아무래도 배경(필요성), 목표, 내용 등이 섞여 있는 듯하다. 그렇다면 보고서 작성자가 계획의 배경이나 목표, 주요 내용을 명확하게 인식하지 못하고 보고서를 작성했을 수도 있다는 뜻이 되는데, 이는 보고서 작성자가 보고서를 작성하면서도 왜 그 계획을 추진하고자 하는지 본인도 명확히 모르고 추진할 수도 있다는 말이 된다.

보고서 제목 밑에 글 상자를 배치하는 것은 우리나라 공무원들(특히 지방공무원들)의 관행처럼 보인다. 글상자를 사용하는 경우, 배경(추진 이유, 추진 필요성, 추진 취지)이나 목표, 내용(구체적 추진 과제) 등이 개략적으로 표현되는 경우가 많은데, 이럴 때 보고서의 본문 부분에 추진배경과 목표와 내용을 명확하게 충분히 표현해주는 것이 좋다. 이럴 경우에 보고서의 구조는 앞의 실무기획 보고서와 같은 목차를 제시할 수 있다. 다만, 일회성 계획인 경우가 많으므로 세부실행계획 7항인 ① 세부추진계획 수립을 비롯한 주요 일정(Road Map), ② 부서 간, 기관 간 업무분장 계획 또는 협업계획, ③ 인적, 물적 자원 확보 및 운용계획, ④ 추진과정에 대한 모니터링 및 피드백 계획, ⑤ 종합적, 지속적, 체계적 홍보계획, ⑥ 사후 평가 및 피드백 계획, ⑦ 변화관리 및 갈등관리 대책(=장애요인 및 극복방안) 등은 전부 필요하지 않고 협업이나 예산, 홍보 등 정도가 필요할 수도 있다고 하겠다. 또 성과목표와 성과지표 등을 강조하지 않아도 될 것이다. 이런 점을 고려하여 간단한 행사계획 보고서의 틀을 제시해 보면 아래와 같다. 앞 실무기획 보고서의 목차와 비교해 보기 바란다.

3) 행사계획 보고서의 바람직한 구조(목차)

- I. 계획 추진배경과 목표 요약 제시(통상 글상자 활용)
- II. 추진배경(이유, 필요성, 목적)
- III. 계획의 목표
- IV. 계획의 내용(=추진과제)
- V. 세부실행계획(Action Plan): 협업, 예산, 홍보 등(※)
- VI. 기대 효과
- VII. 행정사항

4) 간단한 행사계획의 바람직한 보고서 사례

등록번호		★●담당자		기획담당		기획관		기획실장		행정 부지사		지사
등록일자												
결재일자												
공개구분												
<p>인사담당 총무과장 정보통신과장 자치행정과장 행정국장 예산담당 교육운영과장 교육원장</p>												

**정책품질 및 조직경쟁력 향상을 위한
정책 및 기획 역량 강화 교육계획**

2024. 3.

○○○도 정책기획관

논리적인 보고서 작성

목 차

I. 교육계획 수립 배경	3
II. 교육계획의 목표 및 방향	4
III. 계획의 내용(과제)	4
① 정책역량, 기획역량 강화	4
② 글로벌, 창조적 리더십 역량 배양	5
③ 간부공무원의 멘토링 역할 강화	5
④ 자치단체 비전 실현을 위한 가치 정립	6
IV. 세부실행계획	6
① 추진일정계획	6
② 부서 별 협업계획	6
③ 자원 확보 운용 계획	7
④ 중간점검계획	7
⑤ 홍보 계획	7
⑥ 최종 평가 및 피드백 계획	7
V. 기대효과	7
VI. 행정사항	7
■ 붙임자료	7

정책 및 기획역량 향상을 위한 교육계획

- 우리 도 핵심실무자들에게 요구되는 직무역량 및 소양 배양
- 급변하는 행정환경 변화에 따른 문제해결능력 배양 필요성 대두
- 핵심실무자들의 정책기획 역량을 향상시킬 수 있는 방안 강구 지시

- 2024. 1. 5. 간부회의 시 부지사 지시사항 -

I. 교육계획 수립 배경

- 지방공무원 교육훈련법 제3조(지방자치단체의 장의 책무 등)
 - 「소속 지방공무원의 교육훈련을 위하여 필요한 시책을 수립·시행하여야 한다.」
- 지방공무원 교육훈련법 시행령 제5조(교육훈련의 방법)
 - 「교육훈련은 그 목적을 가장 효율적으로 달성할 수 있는 방법으로 실시하여야 한다.」
 - 「중앙행정기관 및 다른 지방자치단체 소속의 교육훈련기관 또는 민간 교육훈련기관에서 실시하는 교육훈련과정을 소속 공무원의 전문교육훈련과정으로 지정할 수 있다.」
- 정책, 실무 기획능력 등 행정역량 강화 필요
- 핵심실무자들의 보고서 작성 기법 질적 향상 도모
- 국장, 과장들의 Mentor 역할 부족

핵심실무자들의 정책, 기획 능력이 조직의 경쟁력

II. 교육계획의 목표 및 방향

1. 정책역량·기획역량 강화

- 조직의 경쟁력이 바로 핵심실무자들의 정책 기획 능력임
- 맞춤형 교육을 통한 기획역량 강화 교육 실시
- 업무활용 실용중심 정보화 능력 배양

2. 글로벌·창조적 리더십 역량 배양

- 업무능력 향상을 위한 실용직무 교육
- 참여·토론형 교육으로 창조적 리더십 배양
- Global 인재 pool 확충을 위한 외국어 능력 개발

3. 간부공무원의 Mentor 역할 강화

- 공부하는 간부공무원 상 정립
- 간부공무원의 조직 통솔을 위한 계층 간의 소통능력강화
- 감성 Leader로서의 능력 배양

4. 『자치단체 비전』 실현을 위한 가치 정립

- ‘우리 도 공무원은 전국에서 최고’ 라는 자부심으로 1등 행정실현
- 도민에게 정확하고 신속한 업무처리로 행정의 신뢰성 제고
- 문제해결능력 배양과 소양 함양으로 경쟁력 있는 행정달인

III. 교육계획의 내용(과제)

1. 정책역량·기획역량 강화

- 목 표
 - 우리 도의 경쟁력은 핵심실무자들의 정책·기획 경쟁력임
 - 핵심실무자들이 작성하는 각종 보고서의 질 향상 필요
 - 실습형 교육과 보고서 작성 경진대회 실시

- 일시 및 방법
 - 일시: 상하반기 각 1회/도청 대회의실
 - 방법: 한국공공기관연구원 원장 초빙, 실습형 교육 실시
 - 강사: ○○○ 수석교수(전직 행정안전부 공무원)
- 보고서 작성 경진대회 실시: 상하반기 각 1회/도청 대회의실
 - 우수자 인센티브: 가점 부여 및 포상금 지급(총무과 협의 완료)
 - 대상: 5, 6급 핵심실무자
 - 결과: 우수작에 대하여 전 직원 공유

2. 글로벌·창조적 리더십 역량 배양

- 목 표
 - 나의 업무는 전국에서, 세계에서 내가 최고라는 자세 함양
 - 정보화 역량 강화로 세계의 흐름과 나의 업무 방향 인지
 - Face-book, 스마트 활용 등 다양한 소통 매체 활용 능력 배양
 - 원만한 갈등·협상관리를 위한 창조적 리더십 배양
 - 핵심실무자로서 1인 1외국어 교육 실시
- 일시 및 방법
 - 일시: 상하반기 각 1회/도청 대회의실
 - 방법: 정보화 교육/참여· 토론형 교육 실시/외국어 학원비 지원
 - ※ 학원 수강료 등은 예산과와 협의 중(추경예정)
 - 강사: 정보화 및 갈등관리 리더십 관련 전문 강사 섭외 예정

3. 간부공무원의 Mentor 역할 강화

- 목 표
 - 후배공무원들의 사적 또는 공적 mentor로서 자질 함양
 - 강한 리더 보다 시대가 원하고 감성을 자극할 수 있는 리더 배양
 - 직원간의 소통으로 활기찬 직장 문화 조성
- 일시 및 방법
 - 일시: 상하반기 각 1회/도 교육원(※ 교육원 협의 완료)
 - 방법: 간부공무원으로 소양 교육 및 감성교육 실시
 - 강사: (주) ○○컨설팅 수석 강사

4. 『자치단체 비전』 실현을 위한 가치 정립

- 목 표
 - 공무원의 능력 함양은 곧 시민의 행복과 직결
 - 도민에게 정확하고 신속한 업무처리로 행정의 신뢰성 제고
 - 문제해결능력 배양과 소양 함양으로 경쟁력 있는 행정달인 배출
- 일시 및 방법
 - 일시: 하반기 1회/도청 대회의실
 - 방법: 업무추진 등 문제해결 사례 발표대회 실시
 - 대상: 5급 과장급 공무원
 - 평가: 외부 평가단 구성

IV. 세부실행계획

1. 추진 일정

- 연간 일정 계획 수립: 2024. 4. 5. 한
- 각 일정에 따른 강사 섭외 등 준비작업 완료: 2024. 4. 12. 한

2. 부서별 협업계획

부서명	담당업무	협업내용	비고
자치행정과	강사, 도 교육원 관련	-대회의실 및 연수원 예약 -분야별 강사 섭외	4. 12. 한
예산과	각종 예산 지출	-강사 수당 예산 협의 -외국어 학원비 협의	4. 12. 한 추경편성 예정
정보통신과	정보화 관련 강사	-정보화교육 관련 강사 추천	4. 12. 한
정책기획과	평가단 구성	-사례발표 대회에 따른 평가단 구성	11. 29. 한

3. 자원 확보 운영계획

- 강수 수당 및 다과비는 예산과에서 일괄 지출
 - 다과비: 280만원(7회×40만원)/강사 수당 : 350만원(7회×50만원)
- 개별 외국어 학원비 추경 편성: 1회 추경 편성 예정

4. 중간 점검 계획

- 반기별로 교육 만족도 등 설문조사 실시 → 지사님 보고 예정
- 향후 추진 계획에 반영 예정

5. 홍보계획

- 우리 도 정책 기획 역량 향상 교육실시 등 홍보 계획 수립
- 대 도민 홍보로 공부하는 노력하는 공무원상 정립
- 보고서 경진대회 우수자 및 문제해결 사례 발표대회 적극적 언론 홍보

6. 종합평가 및 피드백

- 성과평가: 성적 우수자에 대한 인사가점 및 포상금 지급
- 정책평가
 - 교육 만족도 등 설문 결과를 분석하여 미흡한 점과 잘 된 점을 내년도 교육계획에 반영
 - 교육에 대한 만족도 조사로 교육의 질 향상 도모

V. 기대효과

- 핵심실무자들의 정책·기획역량 강화로 “우리 도 비전” 실현
- 친절하고 신속한 민원처리로 행정의 신뢰성 제고
- 문제해결 및 갈등협상 능력 배양으로 집단민원 야기 방지

VI. 행정사항

- 5,6급 핵심실무자 교육대상자 명단 제출: 4. 5. 한(전 실과)
- 대회의실 사전 예약 실시: 4. 5. 한(자치행정과)

나. 주간업무 보고서 유형의 각종 보고서(모음 보고서) 작성 요령

1) 모음 보고서의 의의

많은 사람(주로 기관의 관리집단)이 모인 자리에서 많은 부서, 많은 사람이 짧은 시간 동안 가급적 많은 업무를 효율적으로 보고하기 위하여 작성하는 보고서이다. 주간업무 보고서가 가장 대표적이며, 월간업무보고, 확대간부회의 보고자료 등이 모두 여기에 속한다. 이 보고서 작성 요령을 응용하여 적용할 수 있는 분야도 많은 편이다.

어느 조직이나 이런 보고 모임은 반드시 있게 마련이다. 실무자들은 보고 모임에서 가장 고위직을 겨냥하여 자신의 부서에서 얼마나 많은 일을 하고 있는지, 얼마나 중요한 일을 하고 있는지 입증하기 위해 애쓰게 된다. 많은 부서, 많은 보고자가 경쟁 할 수밖에 없는 보고 모임이 되기 때문에 실제로 이런 보고서의 질 문제는 중요할 수밖에 없다.

2) 주간업무 보고서의 실제 모습과 문제점

아래 2개의 주간업무 보고서는 현재 각급 행정기관에서 사용하고 있는 표준적인 보고서들이다. 다음 내용은 어느 공무원교육원의 주간업무 보고서이다. 특히 뒤에 있는 주간업무보고서는 10여 년 동안 같은 양식의 보고서가 만들어져 왔다는 점에서 놀랍다. 공직사회 보고서 관행이 얼마나 굳어져 있는지 알 수 있게 한다.

□ 제1기 인사혁신과정 교육 운영

- 기간: 2024. 3. 4.(수)~8.(금) 3일간
- 장소: 보람관 제2강의실
- 대상 및 인원: 각급 행정기관 6급 이하 인사담당 공무원 59명
※ 29개 기관(중앙 40명, 지방 19명): 남 43명, 여 16명
- 주요 교육 내용: 인사정책 및 혁신방안, 경력개발제도 등 9개 과목 강의

□ 제3기 성과관리, 성과평가 과정 교육 운영

- 기간: 2024. 3. 11.(월)~15.(금) 5일간
- 장소: 보람관 제2강의실
- 대상 및 인원: 각급 행정기관 6급 이하 공무원 40명
※ 17개 기관(중앙 24명, 지방 16명): 남 27명, 여 13명
- 주요 교육 내용: 정부의 성과관리 및 성과평가 정책 변경 내용
- 준비사항: 교육 교재 및 안내 리플렛 발간, 교육장 및 교육 물품 정리 등 입교 등록 준비

□ 제17기 리더십 역량 강화 과정 교육 운영

- 기간: 2024. 3. 18.(월)~22.(금) 5일간
- 장소: 보람관 제2강의실
- 대상 및 인원: 각급 행정기관 5급 이상 및 유관기관 직원 30명
※ 10개 기관(공무원 25명, 유관기관 직원 5명): 남 28명, 여 2명
- 주요 교육 내용: 행정환경 변화와 최근 리더십 이론
- 준비사항: 강의 교재 원고 취합 정리, 교육생 추천 공문 접수 등

□ 제1기 통계와 국정 과정 교육 운영

- 기간: 2024. 3. 28.(목)~29.(금) 2일간
- 장소: 보람관 제2강의실
- 대상 및 인원: 각급 행정기관 5급 이상 50명
※ 25개 기관(중앙 35명, 지방 15명): 남 40명, 여 10명
- 주요 교육 내용: 정책과 통계의 관계, 통계를 활용한 보고서 작성 실무
- 준비사항: 교육운영계획(안) 작성

<문제점: 개요 중심 보고서의 문제점>

위 보고서는 보고 항목마다 일시, 장소, 대상, 인원, 내용 등으로 구성된다. 어떤 일이든 일시나 기간, 장소, 대상, 인원, 내용 등이 있게 마련인데 이런 것들을 ‘개요’라고 한다. 그리고 위의 보고서처럼 일시, 장소 등을 중심 개념으로 만드는 보고서를 ‘개요 중심 보고서’ 또는 ‘일반현황 중심 보고서’라고 한다. 실무자들은 보고서를 작성할 때 깊은 생각 없이 반사적으로 개요를 떠올리는 경우가 많다. 공직 입문 때부터 관행에 따라 일을 해 온 사람이라면 개요 중심의 보고서를 작성하는데 더 익숙해져 있을 수 있다.

그런데, 보고서의 항목마다 천편일률적으로 일시, 장소, 대상 등으로 작성된 주간업무 보고서를 보면서 기관장이나 결재자들은 만족할까? 쉬운 질문이면서도 보고서 작성 실무자가 꼭 해야 할 자기 질문이다. 보고서 작성자가 보고서를 작성하는 과정 내내 해야 할 자기 질문은 다음 2가지라고 할 수 있다. ① 기관장이 알고 싶어 하는 것은 무엇일까? ② 기관장에게 반드시 보고해 주어야 하는 것은 무엇일까? 이런 것들을 ‘에피소드(Episode)’ 또는 특기사항이라고 한다. ‘에피소드’를 발견하여 작성한 보고서, 즉 ‘에피소드(Episode) 중심 주간업무 보고서’에 기관장들은 관심을 두고 읽어보고 싶어 할 것이다.

주간업무 보고서 및 유사한 형식의 보고서들은 통상 결재를 받기 위한 결재란 등이 없다. 따라서 보고서의 내용에 공식적인 내용 외에 비공식적인 내용, 심지어 공사 구분이 어려운 사항들이 비교적 자유롭게 포함된다. 오히려 이런 사항들 속에 에피소드(Episode)가 숨겨져 있는 경우가 많다.

3) 에피소드(Episode) 중심 주간업무 보고서의 구조와 사례

여러 가지 업무를 대상으로 한정된 지면과 한정된 시간에 보고할 자료를 만들어야 하는 주간업무 보고서는 업무의 다양성 때문에 획일적인 보고서의 틀을 만들어내는 것이 불가능하다. 다만, 기본원칙이 다양한 특징을 갖는 업무마다 고유하게 존재하는 에피소드(Episode)를 찾아 업무마다 특색 있게 보고서를 작성해야 한다는 점일 것이다.

최소한의 개요에 특징적인 에피소드(Episode)를 연계시키는 틀은 다양하게 나타날 수밖에 없겠다. 다음의 2개 보고서는 앞의 어느 공무원교육원 주간업무 보고서를 에피소드(Episode) 중심 보고서로 고쳐 작성한 것이다.

이 공무원교육원의 주간업무 보고서에는 모두 4개의 업무가 보고되고 있다. 제1기 인사혁신과정, 제3기 성과평가 관리과정, 제17기 리더십역량과정, 제1기 통계와 국

정과정 등이 그것이다. 보고서 작성자는 이 4개의 과정을 분량은 균등하게, 시기 순서대로 나열하고 있다. 어느 것이 담당자 입장에서 가장 중요한 교육과정인지 알 방법도 없다. 그러나 실제로는 마지막 제1기 통계와 국정과정은 대통령의 지시에 따라 개설된 중요한 교육과정이고 기관장과 교육원의 간부들 입장에서는 중요하게 다루어야 할 과정이었다. 그러나 보고서에 그런 상황이 표현되지 않아 기관장과 간부들은 중요한 내용이 아닌 줄 알고 질문이나 토의도 없이 넘어가 버린 안타까운 보고서였다.

보고서 작성 실무자는 먼저, 주간업무 보고서의 4개의 단위과제 중에서 기관장이 가장 크게 관심을 줄 것으로 판단되는 과제, 즉 제1기 통계와 국정과제 선정하고 (선택과 집중), 선정된 과제를 집중적으로 관찰하여 기관장이 알고 싶어 하는 것과 기관장에게 꼭 알려야 하는 것을 찾아 보고서를 작성했어야 했다. 즉 에피소드 (Episode) 중심 주간업무 보고서를 작성했어야 하는 것이다.

다음 페이지의 주간업무 보고서는 앞에서 설명한 것처럼, 제1기 통계와 국정과제 교육과정을 선택하여 작성한 잘 된 주간업무 보고서이다. 그 다음 페이지의 주간업무 보고서는 제17기 리더십 역량과정을 선택하여 에피소드(Episode) 중심 보고서로 작성해 본 것이다. 시간은 금년으로 바꾸어 보았다.

□ VIP 지시에 따른 「통계와 국정 과정」 신설 · 운영(3. 28.~29.)

〈VIP 말씀 사항〉

“통계의 올바른 사용은 국정의 신뢰도 제고에 대단히 중요하므로 국가, 지방의 모든 공무원들에게 통계 교육을 강화할 것. 이론적인 교육을 말하는 것이 아니라 실제 통계를 활용하여 성공한 정책을 그 정책을 만든 공무원 등을 활용하여 교육에 활용해 보라는 뜻임(2023. 12. 인재개발원 장, 차관 워크숍).

- 교육운영 기본방향
 - (교육 설계) 통계를 활용하여 수립한 정책 중 성공사례를 과목 선정
 - (강사 운영) 당해 정책을 수립한 공무원을 강사로 선정하여, 정책형성 과정에서 통계를 활용하는 방법, 기법 강의
 - (진행 방법) 이론 강의와 병행하여, 사례를 활용한 실습 등을 통해 통계 검색, 가공, 적용 등 방법과 기법 습득
 - ※ 과목의 성격을 고려하여 5급 이상을 교육대상으로 하도, 추후 확대

• 교과목 설계 및 진행(안)

과목	주요 내용	진행 방법
1. 정책의 실용적 이해	- 정책이 사실상 결재를 받아 확정된 보고서임을 이해 - 정책수립 과정에서 현황파악, 문제점 도출, 개선방안 제시 시에 적합한 통계 인식 요령	실제로 시행된 성공 정책 사례를 활용하여 실습 + 토론
2. 통계 검색 및 활용 기법	- 정부 정책에 활용하기 적합한 통계 사이트 등 소개 - Excel 활용기법	- 인터넷 검색 - Excel 실습
3. 정책현장 견학	- 교육에 활용한 정책 사례의 현장 시행 모습 견학 - 시행과정에서의 문제점과 극복방안도 청취	현장견학

• 교과목 별 강사 선정 계획(안)

과목	강사(안)			건의(안)

※ 제1기 인사혁신과정, 제3기 성과평가 관리과정, 제17기 리더십 역량과정도 교육 준비에 만전을 기하도록 하겠음.

□ 제17기 리더십 역량과정 교육 운영 준비(3. 18.~22.)

- 교육과정 설계방향
 - 최근 리더십교육 분야에서 관심이 높은 「Servant Leadership」, 「Self- leadership」과
목 편성(가장 정평 있는 강사 섭외 예정)
 - Stephen R. Covey의 「성공하는 사람들의 7가지 습관」도 핵심 과목으로 편성 예
정
 - 과목 별 수강 후에 경험에 기초한 사례 토의를 진행할 예정
 - 교육 이수 후 교육생들에게 ‘성공하는 사람들의 7가지 습관과 나’를 주제로 과제
물 부과, 우수 과제물 제출자는 제18기 과정 강사로 섭외예정(기 공지)

- 「성공하는 사람들의 7가지 습관」 공개 강의 추진(강사 긍정 협의 중)
 - 일시 및 장소: 3. 17. 13:30~17:00, 대강의실(직원들 청강 적극 권장)
 - 강사: 코리아 리더십센터 수석 경영 Consultant ***

※ 주요 강의 내용

<p>I. 패러다임과 원칙들</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 내면으로부터 시작하라. 2. 7가지 습관 개요 <p>II. 개인의 승리를 위한 습관</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 주도적이 되라. 2. 목표를 수립하고 행동하라. 3. 소중한 것부터 먼저 하라. 	<p>III. 대인관계 승리를 위한 습관</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. 상호이익을 추구하라. 5. 경청한 다음에 이해시켜라. 6. 시너지를 활용하라. <p>IV. 자기새신을 위한 습관</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. 심신을 단련하라.
--	---

- 참고 보고사항
 - Self-leadership, Servant-leadership, 코비의 leadership에 대한 교육생들의 반응
을 참고하여 차기 리더십 과정 편성 예정
 - 그간 운영해 오던 Maslow의 욕구 5단계이론과 Transformational Leadership이론
과의 연계도 연구, 검토
 - * 전문교육과의 기타 과정(인사혁신과정, 통계교육과정, 성과평가과정도 차질 없이 운영.

다. 언론 등 동향 및 정보 보고서 작성 요령

1) 동향 및 정보 보고서의 의의

언론에 우리 기관장이 관심을 둘 가능성이 있는 기사가 나왔을 때 기관장이 찾기 전에 신속하게 작성하여 보고해야 하는 보고서이다. 즉 신문에 아래와 같은 기사가 실렸을 때 신속히 사안을 파악하여 기관장에게 보고할 필요가 있다.

<p>공무원이 옛 여자친구 주민등록정보 무단 열람 등</p> <h3 style="text-align: center;">공공기관 개인정보관리 엉망</h3> <p>“정보보호실패” 감사결과</p> <p>공무원이 옛 여자친구의 전화번호를 알아내기 위해 주민등록정보를 열람하는 등 공공기관의 개인정보관리가 엉망인 것으로 드러났다. 감사원은 6일 ‘공공기관 정보보호 및 사이버안전관리 실패’ 감사 결과를 공개했다.</p> <p>감사 결과 경기 김포시 주민센터 직원 A씨는 지난해 전입신고 업무를 담당하며 옛 여자친구나 좋아하는 여직원 등의 연락처를 알아내려고 36명의 주민등록정보를 57차례나 무단 열람하거나 다른 사람에게 넘겼다. 이에 감사원은 A씨에 대한 징계를 요구했다.</p>	<p>경기 성남시 주민센터 직원 B씨도 사회복지 업무 등을 담당하며 자신의 주민등록관리시스템 ID와 비밀번호를 장애인 행정 도우미 C씨에게 알려줬고, C씨는 학교 동창 등의 연락처를 알아내기 위해 87명의 주민등록을 133차례나 열람했다. 감사원은 “69개 시·군·구의 주민등록관리시스템 이용 현황을 감사한 결과 568만 1498건의 주민등록 열람 건수 가운데 27.4% (155만 7919건)의 열람 용도가 명확하지 않았다”고 지적했다.</p> <p>사회복지 급여·서비스 지원 대상자의 자격과 이력 정보를 관리하는 사회복지통합관리망 관리도 허술했다. 감사원은 12개 지방자치단체 공무원 5명이 자신의 사용자 계정과 공인인증서를 다른 공무원, 자활근로자 등 99명과 공유한 사실을 적발했다.</p>	<p>자연 재해나 사이버 테러 등으로 전산시스템이 마비될 때를 대비한 재해복구시스템(DRS)도 허점이 많았다. 지식경제부의 우편포털 등 4개 업무에는 DRS가 구축되지도 않았고, 경찰청의 전자수사 등 6개 업무에서는 DRS가 제대로 작동하지 않았다.</p> <p style="text-align: right;">황수정 기자 sjh@seoul.co.kr</p>
--	--	--

2) 언론 동향, 정보 보고서의 구조(4단 목차)

언론 동향 및 정보 보고서 작성에 만능의 목차가 있다고 보기는 어렵지만, 경험 측에 따라 바람직한 틀을 제시하는 것은 가능하다고 본다. 아래와 같은 틀을 제시하고자 한다.

<p>I. 배경 또는 개요(용어)</p> <p>II. 보도내용 요약</p> <p>III. 우리 기관에 주는 시사점</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 우리 기관의 현황 2. 우리 기관의 문제점 3. 우리 기관의 과제 	<p>IV. 대응방안 및 조치계획</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 기본방향 및 목표 2. 과제별 조치계획 <p>V. 행정사항</p>
---	---

3) 잘 된 동향 및 정보보고서 사례

『공공기관 개인정보관리 엉망』 관련 언론 요약 보고 - 20**. 00. 00. ○○신문 보도 -

《 개인 정보란? 》

- ▶ 개인정보는 살아 있는 개인에 관한 정보로서 성명, 주민번호 및 영상 등을 통하여 개인을 알아볼 수 있는 정보(해당 정보만으로는 알 수 없더라도 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있는 것을 포함한다)를 말함 - 개인정보 보호법 제2조

I. 주요보도내용

☞ 감사원의 공공기관 정보보호 및 사이버 안전실태 점검결과

- 69개 시·군·구의 주민등록관리시스템 이용현황의 열람 용도 불분명(27.4%)
 - 공무원이 옛 여자친구 주민등록정보 무단 열람(57회)
 - 공무원이 자신의 ID와 P·W로 장애인 행동도우미와 공유로 타인 정보 열람(133회)
- 사회복지통합관리망(사회복지 급여·서비스 지원 대상자 자격 이력정보) 관리 허술
 - 공무원이 자신의 사용자 계정과 공인인증서를 다른 공무원, 자활근로자와 공유
- 자연재해나 사이버테러등으로 전산시스템 마비 대비한 재해복구시스템(DRS)의 허점 투성 및 일부 부처 미구축 또는 미작동

II. 우리청 진단

1. 도내 현황

기관수	보유건수	최근 3년간 유출건수
○○	○○건	○○건

2. 관리·감독 현황

- 지역교육청, 직속기관, 고등학교 : 본청에서 주기적으로 실시(2년 ~ 2년 6개월)
- 초·중학교 : 지역교육청에서 주기적으로 실시(2년 ~ 2년 6개월)

3. 유출 사례

- 홈페이지 등 전산망을 이용하여 자료 탑재시 첨부물에 개인정보가 기재되는 경우
- 개인정보가 등재되어 있는 이면지를 사용하는 경우
- 학생들의 복지에 필요한 서류가 통제없이 유통되는 경우(방과후 지원자 확인 서류 등)
- 제증명 서류 발급시 복사본 관리를 소홀히 하는 경우 (졸업증명서, 생활기록부 등)
- 개인정보관련 서류를 책상위에 놓고 자리를 비우는 경우

Ⅲ. 우리청 대응방안

구 분	추진방안	비고
관리적 보호 조치	<ul style="list-style-type: none"> ○ 개인정보보호에 대한 인식과 보호노력의 제고 <ul style="list-style-type: none"> - 전문강사 초빙 지역교육청 주관으로 정기적인 교육실시(년4회) - 개인정보 관리실태 점검 실시 및 결과 환류(년2회) <ul style="list-style-type: none"> · 지역교육청 주관으로 관내 소속 기관 점검 ○ 개인정보의 안전한 처리를 위한 내부 관리계획 수립·시행 <ul style="list-style-type: none"> - 개인정보 보호책임자의 지정에 관한 사항 - 개인정보 보호책임자 및 개인정보취급자의 역할 및 책임에 관한 사항 - 개인정보취급자에 대한 교육에 관한 사항 ○ 접근 권한의 관리 <ul style="list-style-type: none"> - 일반데이터와 분리하여 보관, 유지 - 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 업무에 따라 차등 부여 - 공인 인증서 등 중요 정보의 PC 저장 및 공유 금지 	

구분	추진방안	비고
기술적 보호 조치	<ul style="list-style-type: none"> ○ 네트워크를 통한 접근 통제 및 보안조치 <ul style="list-style-type: none"> - 인터넷 홈페이지 등 정보통신망을 통하여 개인정보를 수집하는 경우, 식별 계정(ID) 및 비밀번호 확인, 전자서명 등을 통해 이용자가 본인 확인 ○ 개인정보의 암호화 <ul style="list-style-type: none"> - 정보통신망을 통하여 송·수신하거나 보조저장매체 등을 통할 경우 이를 암호화 - 분실의 경우를 대비한 개인정보를 암호화 저장 ○ 보안프로그램 설치 및 운영 <ul style="list-style-type: none"> - 백신프로그램의 정기적 업데이트 및 주기적 실행 - 비밀번호는 추측하지 못하게 설정하고 주기적 변경 - 침입차단시스템 등 설치·운영 	
물리적 보호 조치	<ul style="list-style-type: none"> ○ 물리적 제어장치를 이용한 보호 <ul style="list-style-type: none"> - 개인정보가 저장·처리되는 정보시스템은 안전한 장소, 시설 등에 보관관리(보안구역으로 지정) - 출입자의 신원 및 출입 목적·시간 등을 기록·관리 ○ 재해복구시스템(DRS) 구축 <ul style="list-style-type: none"> - 정전, 화재, 지진, 낙뢰 등 긴급 상황에 신속히 대처할 수 있는 장치 시설 마련 	

라. 업무추진상황 보고서(중간보고서) 작성 요령

1) 업무추진 상황 보고서의 의의

무슨 일이든 결재자의 결재를 받아 일을 진행하다 보면 중간에 자주 결재자에게 진행 상황을 보고해야 하는 일이 생기게 된다. 결재자가 요구하지 않더라도 보고를 하는 것이 바람직할 수도 있다. 보고자가 담당자이기 때문에 진행 과정에서 나타난 문제점들을 숨기려는 시도도 있을 수 있으나 하여튼 철저한 중간보고는 실패한 정책형성을 중간에 교정할 수 있는 훌륭한 장치가 되는 것이다. 진행 상황 중간보고서는 무엇을 중간 파악할 것인지, 즉 점검 체크리스트가 대단히 중요하게 된다.

2) 업무추진상황 중간보고서 사례

어느 공무원교육원에서 교육을 담당하고 있는 실무자가 자신이 담당하는 교육과정에 편성된 성희롱 예방교육의 진행 상황을 파악하여 원장에게 보고하였다. 진행 상황 보고서를 음미해 보자.

<지시상황>

1. 귀하는 이 번 교육과정 담당자이다.
2. 원장님께서 ‘성희롱 예방교육’에 관심이 많다. 원장님께서 담당자에게 2. 16.(금)에 실시된 성희롱 예방교육의 성과를 면밀하게 평가해 보고 앞으로 어떻게 개선할 것인지 보고해 달라는 지시를 하였다.
3. 2. 16.(금)에 실시된 성희롱 예방교육에 대해 교육내용, 강사, 강의방법, 교육생들의 반응, 태도 및 공감 정도 등 교육 현장 관찰 결과 및 교육생들과의 대화, 기타 다양한 방법을 통해 잘 된 점, 미흡한 점, 개선할 점 등을 파악하여 2페이지 내로 보고서를 작성하라.
4. 보고서의 제목도 자율적으로 정할 것

성희롱 예방교육 동향보고 및 개선안

정부는 2014년부터 10인 이상 근무하는 직장에서는 1년에 1번 이상, 1시간 이상씩 직원을 대상으로 직접 성희롱 예방 대면교육을 실시하는 것을 의무화 함. 이러한 방침에 따라 공무원교육원에서도 각 교육과정에서 성희롱 예방교육을 실시하도록 하고 있음

I. 성희롱예방교육 실시 개요

일정: '24. 2. 16.(금), 16:00~18:00 (2시간)

교육대상: 2023년 신규자 합격자 105명

교육목표: 평등·존중의 가치를 확립하여 직장 내 성희롱 문제 예방

교육방법: 갈등연구소 ○○○ 소장(성희롱예방교육 전문강사)을 초빙, 강의전달식 교육 실시

II. 성희롱예방교육 운영 결과

□ 외부전문가 초빙을 통한 교육 시간 및 내용의 질적 수준 확보

- 예방교육 진행 시간의 준수를 통한 체계적 강의 진행이 이루어짐
 - 약 2시간을 강의 시간으로 편성하고 이에 따라 성희롱의 개념, 기준, 사례 등의 내용 순으로 체계적으로 전달함.
 - 교육생들은 수업진행에 대한 예측가능성 및 안정성이 확보된 강의 수강이 가능했음
- 단순 e-러닝 강의 혹은 자료제공이 아닌 양질의 전문적인 교육 실시
 - 성희롱예방교육 전문 강사인 갈등경영연구소 소장을 초빙하여 양질의 교육내용을 전달 받을 수 있었음

□ 교육생들은 강의·사례·콘텐츠가 잘 어우러지는 교육이었다고 평가함

- PPT를 이용한 텍스트의 전달 뿐 만 아니라 다양한 사례나 이미지·영상 콘텐츠를 이용하여 강의내용 및 분위기 환기
 - 성희롱의 기준에 대하여 다양한 사례를 제시하여 교육생들의 이해도 제고

- 관련 공모전 영상, 개그 코너 ‘애정남’팀이 직장 내 성희롱 문제에 대하여 만든 영상 등을 강의 중간 제시함으로써 관심 집중 및 분위기 향상 도모
- 강의경험이 풍부한 외부 강사가 진행하고 여러 사례에 대해 생각해 봄으로써 성희롱의 기준을 실질적으로 파악하는데 도움이 되었다는 평가 다수

□ 강사의 일방향적 전달교육방식으로 다양한 교육방식이 부재함

- 강의의 콘텐츠는 다양하였으나 교육생들이 참여하는 방식이 부족하여 지루해하고 조는 학생들이 발생
- 성희롱 예방교육의 방식이 제한적이고 반복적이어서 과거 들었던 성희롱 예방교육 방식과의 차별성이 떨어지고 피로도가 증가함

□ 실제 피해 시 구제절차 및 실질적 대응방식에 대한 안내가 미흡

- 무엇이 성희롱에 해당하는지 아닌지, 성희롱 피해 발생 시 성희롱 고충상담원에 접수·상담하면 조사·처리 해 준다는 내용만을 제시
- 더 나아가 피해 발생 시 대처 행동 지침, 신고처리 세부절차, 본인 혹은 타인의 피해 재발 방지 등 세부정보에 대한 전달이 추가적으로 필요하다는 의견이 있었음

III. 개선방안

□ 초빙강사에 대한 지속적인 피드백 실시

- 강사의 능력에 대한 평판을 지속적으로 확인
 - 외부전문가를 초빙하는 만큼 강의방식, 강의태도, 평판 등을 지속적으로 확인하여 향후 양질의 교육내용수준 유지·확보
- 교육생들의 강의평가를 진행하여 만족도 조사
 - 교육생 대상 강의평가에서 강사·강의에 대한 만족도 평가를 실시하여 구체적으로 어떤 방식이 좋았으며, 개선할 점은 무엇인지에 대해 파악해 차후 강의에 반영

□ 공감 및 민감성을 높일 수 있는 상호소통적 교육방식 마련

- 교육생들이 행동하고 참여할 수 있는 강의 방식 이용
 - 역할극(role-play) 이나 소집단 프로그램을 활용하여 학습능률을 최대화
 - 성희롱 예방교육의 방식과 내용이 매년 반복적이고 제한적이라는 점을 고려, 쌍방향적 토의형식을 통해 교육생 본인의 가치체계확립 및 단순 전달방식에서 오는 피로도 최소화
- 네거티브 방식의 교육 지양
 - ‘~하지 마라’라는 네거티브 방식은 상대를 잠재적 범죄자로 인식하게 할 수 있으므로 되도록 지양하고 공감대를 확보할 수 있는 어투를 활용할 것
- 교육생들의 만족도가 높은 다양한 콘텐츠 활용 방식은 지속적 유지
 - 다양한 사례 및 트렌드를 반영한 동영상 콘텐츠 등은 강의의 집중도 향상 및 주의 환기의 효과가 높은 것으로 나타났음. 향후에도 지속적으로 이러한 콘텐츠를 활용한 강의 독려 예정

□ 실질적인 대응방식에 대한 세부안내 보충·강화

- 사후적 대처에 대한 세부 교육 실시
 - 대처행동지침이나 신고처리절차에 대한 세부내용, 2차 피해를 방지하기 위한 행동, 소속기관 내 전담기구와 외부조력 단체 등에 대한 세부 정보 등 보다 실질적인 정보를 비중 있게 전달
 - 필요하다면 텍스트 자료로 제공하여 향후 적극 활용할 수 있도록 안내

성희롱 예방 교육 동향 및 향후 계획 보고

신규 공무원 교육 과정 중 매 기수 진행되고 있는 성희롱 예방교육이 실질적 효과를 볼 수 있는 방안을 도출하기 위해 직접 교육현장을 관찰하고 교육생들의 의견을 적극 청취한 내용을 토대로 작성된 동향 및 향후 계획을 보고드립니다

I. 성희롱 예방 교육 개요

- 일정: 2024. 2. 16.(금), 16:00~18:00(2시간)
- 대상: 2023년 신규 채용자 105명
- 강사: ○○○(갈등연구소 소장)
- 내용
 - 다양한 실제 사례 소개를 통해 교육생들이 정확한 성희롱에 대한 개념을 인식할 수 있게 함
 - 향후 공직현장에서 성희롱 발생 시 대처방법
 - 성희롱 사건 발생 시 사건 처리 과정

II. 성희롱 예방 교육과정 시 교육생들의 반응 및 태도

- 약간의 질문과 답변 외에는 대부분 전달형 강의였기에 짧은 시간에도 불구하고 대다수의 교육생들이 지루해하는 모습을 보임
- 강사님의 질문 시 제대로 적극적으로 답변하는 태도를 보기 힘들었음

III. 성희롱 예방교육과정에 대한 교육생들의 의견 동향

- 강사님의 강의 실력이나 강의 내용 자체는 좋았다는 의견
- 교육생들의 성희롱에 대한 이해도를 제대로 고려하지 않은 듯 하다고 느낀다는 의견이 많았음
- 오후 늦은 시간 인데다 전달형 강의였기에 수업에 집중하기 어려웠음
- 조금 더 구체적인 사례와 시각자료가 있었으면 한다는 의견이 있었음

IV. 성희롱 예방교육과정에 대한 개선안

- 수업 주제의 중요도에 비해 짧은 교육시간(2시간)으로 단순한 지식을 전달하는 방식의 ‘전달형 강의’로 교육이 진행됨
 - 이에 따라 교육생들의 흥미도가 떨어지고 수업에 대한 집중력이 저하됨
 - ⇒ 교육시간의 확대를 통해 단순한 ‘전달형 강의’에서 수업이 그치는 것이 아닌 교육생들이 적극적으로 ‘참여할 수 있는 교육’으로 변화 필요
 - ※ 예를 들어, 분임별로 성희롱 상황극을 연출하여 교육생들의 수업 참여도와 흥미를 높이는 방법 등을 생각할 수 있음
- 교육생들의 성희롱 및 성범죄에 대한 인식 정도에 대한 파악 미비
 - 2~30대 교육생들보다는 고연령에 맞춰진 내용으로 강의를 진행됨
 - ⇒ 교육실시 전 교육생들에 대한 사전조사를 통해 인식 수준을 파악한 후, 강의를 진행할 필요가 있음
- 사례의 구체적인 내용이 없어 신뢰도가 떨어짐
 - 강의 중 제시된 사례가 구체적이지 않아서 해당 사례를 기반으로 하는 강의에 교육생들의 집중도가 떨어짐
 - ⇒ 구체적인 상황제시(예를 들어 신문기사 인용)와 실제 처벌내용에 대한 명확한 제시 등을 통해 사례에 대한 신뢰도를 높일 필요가 있음

V. 향후 계획

- 성희롱 예방 교육 자료 및 사례집 등을 정리, 교육생에게 배포 예정
- 성희롱 예방 교육에 대해 전 교육생 대상으로 단편적인 의견 청취가 아닌 설문조사 추가 실시
- 도출된 개선안과 추가 진행할 설문조사에 대한 내부 검토를 통해 다음 기 교육과정에 적극 적용

마. 각종 메모 보고 및 쪽지 보고서 작성 요령

다음 2개의 메모 보고서를 비교해 보자. 보고를 받는 사람은 어느 것에 더 관심을 가질 것인지 생각해 보자. 앞에 있는 것은 공식적인 내용으로만 만든 개요 중심 보고서이고, 뒤에 있는 것은 공식적, 비공식적 내용을 혼합하여 만든 개요-에피소드(Episode) 혼합형 보고서이다.

2024년도 자체평가위원회 전원회의 개최계획

2024년도 우리 부 성과관리계획(안)과 자체평가계획(안) 심의를 위하여 제1차 자체평가위원 전체회의를 개최하고자 합니다.

1. 계획 개요

- 일시: 2024. 1. 31.(수), 16:00~18:00
- 장소: 우리 부 대회의실(12층)
- 참석: 45여명 내외
 - 부내: 15명(배석 과장, 사무관 등 20명)
 - 장관님, 실장 3명, 국장 11명
 - 평가위원: 30명
- ※ 분과위원회 별 위원 명단 : 붙임

2. 주요 계획 내용

- 2024년도 우리 부 성과관리시행계획(안) 심의
 - 관리과제에 대한 성과지표 개정 사항(22개 과제) 심의
- 2024년도 자체평가계획(안) 심의
 - 평가지표 개선 의견 설명(평가위원 *** 의견 제시)
 - ※ 정책형성 부문 세부평가지표 보강 및 점수 조정
 - 평가지표에 일자리 창출 사항을 반영하는 방안 심의
- 제1차 자체평가위원 전원회의 개최계획 심의
 - 전원회의보다 분과 별 회의를 활성화하자는 의견과 분과 별 과제 연계성이 크므로 전원회의도 활성화할 필요가 있다는 의견이 있음.
 - ※ 평가위원 의견 정리 후 배부 예정

2024년도 자체평가위원 위촉식 및 전원회의 개최

개요

- 일시 및 장소: 2024. 1. 31.(수), 17층 대회의실
- 참석: 내부 국과장 12명, 평가위원 16명(8명 불참)
- 안건: 위촉식, 2024 자체평가계획(안), 2024 성과관리시행계획(안) 심의

I. 시간계획

- 16:00-16:05: 위촉장 수여 및 인사말씀(장관님)
- 16:05-16:15: 2022 자체평가계획(안) 설명(실장님 진행, 담당관 설명)
- 16:15-16:40: 2022 성과관리시행계획(안) 설명(각 소관 과장 설명)
- 16:40-17:00: 안건 심의/토의

II. 참고 보고사항

1. 참석자에 관한 사항

- 불참위원: 8명(**전 장관님, 차녀 결혼으로 불참, 수원, 15:00시)
- ***대학교 총장, 15:40분 도착(장관님 방문, 국장 영접)

2. 안건에 관한 사항

- 연세대 ***교수, 2024~2025년도 평가지표 변경 내역 자료 요청
* 2023. 12. 회의에서 제시한 평가지표 개선의견 미 반영 사유를 알고자 하는 것으로 보임(관련 자료 : 붙임)
- 회의 말미에 위원들에게 가급적 회의 참석을 말씀해 주셨으면 함(2023 정기국회에서 위원회에 위원들의 직접 참여가 부실한 점 등 전반적인 위원회 부실운영 지적이 있었음을 주지)

3. 저녁 만찬에 관한 사항(17:30)

- 청사 뒤 한식집, 유정(메뉴 복지리 또는 복 매운탕, 1만5천원)
- 참석: 12명(회의 불참 여성정책연구원 ***박사 참석)

바. 간단한 개요보고서 작성 요령

공직생활을 하다 보면 상관으로부터 ‘간단히 정리해서 보고하라.’는 말을 자주 듣는다. 이런 경우 시간이 촉박한 경우가 대부분이다. 소위 ‘간단히 정리’하는 보고서를 ‘개요 보고서’라고 한다.

개요 보고서를 작성해야 하는 상황은 아래와 같이 나타난다. 교육원에 근무하고 있는 실무자에게 아래와 같은 상황이 긴급하게 발생하였다.

1. 귀하는 교육 과정을 담당하는 실무자이다.
2. 교육원장이 과장을 통해 실무자가 담당하는 교육과정의 교육 시간에 강의장을 방문하여 교육생들을 격려하고자 한다는 연락을 해 왔다.
3. 이어서 교육원장의 비서로부터 실무자가 운영하는 교육과정의 간단한 개요를 작성하여 긴급하게 보내달라는 연락을 받았다.
4. 실무자는 짧은 시간에 어떤 내용으로, 어느 정도 분량의 보고서를 작성하여 비서에게 보내주어야 하는가?

교육원에서 교육을 담당하고 있는 실무자에게 기관장이 격려하러 올 테니 진행 중인 교육과정을 간단히 정리하여 보내 달라는 지시가 왔을 때 어떻게 정리하여 보내 줄 것인가?

다음은 필자 관점에서 잘 작성된 ‘개요 보고서’ 2건을 제시한 것이다. 2개의 보고서의 장단점을 각각 비교해 보자.

지역인재채용자과정 교육계획 개요

교육과정 개요

교육대상: 2024년 지역인재 추천채용시험 합격자 105명

※ 선발목적: 지역을 대표하는 우수인재를 등용해 공직내 지역대표성 강화 및 지방학교 활성화 지원 (2005년부터 시행)

교육기간: '24. 1. 8.(월)~2. 2.(금)/4주, 비합숙

교육장소: 늘푸른관 3층 제2강의실

■ 연수생 통계

- 평균연령: 25.8세
- 성비: 남성 40명(38%), 여성 65명(62%)
- 특정 시·도에 합격자가 몰리지 않게 하는 지역균형 선발원칙 존재
 - 서울, 부산, 경기, 충남, 충북, 대구 등 제주지역을 제외한 전국 각지 출신

■ 교육일정 및 프로그램 안내

- 교육 직전 수업: ****의 이해(붙임: 교육시간표)

■ 연수생들의 관심사에 대한 사전조사 결과

- 가장 큰 관심사는 부처배정 및 국가직 공무원의 근무강도
- 공직생활 시작 전 가져야 할 마음가짐과 실무적 tip
- 실제 근무현장에서 벌어지는 다양한 상황에 대한 이야기 등
- 자유로운 질의응답시간 요구
 - 대학졸업 이후 사회경험이 전무한 연수생이 많아 대부분 실제 근무지에서 초임 공무원들이 만날 수 있는 여러 상황을 들어 충고한다면 매우 유익한 시간이 될 것으로 보임

핵심인재 양성 교육운영계획 개요

I. 연수운영 개요

■ 교육기간 및 대상

- 교육기간: 2024. 1. 1.~6. 30. (6개월간, 비합숙)
- 교육대상: 지방공무원 6급
- 교육인원: 26명
- 교육일수: 27주(125일) 875시간(1일 7시간, 09:00~17:00)

■ 교과편성 총괄

- 분야: 직무역량, 리더십, 소양교육, 자기계발, 행정
- 정책연구 액션러닝 : 분임별 과제선정 및 문제해결(보고서, PPT)
 - 교육현장의 문제점 파악 및 실천적 해결방안 모색(문제해결 능력 배양)
- 직무심화과정 운영 : 8대 전문직위 지정업무 중 2개 분야(계약, 예산) 선정·운영

① 법무 ②예산 ③학생수용계획 ④계약 ⑤재산 ⑥감사 ⑦학원 ⑧공무원단체 및 비정규직

■ 강사운영 및 강사기법

- 강사운영: 내부강사, 외부 공무원 강사, 외부 강사
- 강의기법: 이론 강의(실습병행), 토의(액션러닝), 현장 학습

II. 1단계(1. 1. ~ 3. 31.) 교육운영 결과

■ 과정 운영

- 오리엔테이션(1. 2.~3. 1박2일)
 - 1박 2일간 팀빌딩 및 팀워크훈련으로 모든 교육생들과 친숙해지는 계기가 되었고, 새로운 교육에 적응하는데 많은 도움이 되었음.
- 1단계 교과목
 - 직무역량 과정: 헌법, 행정법, 민법, 교육학, 한국사,
 - 리더십 과정: 액션러닝, 정책기획보고서, 코칭스킬, 문제해결, 의사소통
 - 소양교육 과정: 국토탐방, 봉사활동, 문화예술체험, 독서경영 등
 - 자기계발 과정: 생활영어, 정보화능력, 특별활동 등
- 액션러닝: 지역별, 성별로 골고루 분포된 분임구성원들이 1월부터 계속적으로 정책보고서 작성을 위한 과정을 수행하고 있음. 가장 어려워 함.
- 건강을 위한 등산(2. 17.), 소양 함양을 위한 문화예술체험(3. 4.영화관람), 배려와 나눔의 봉사활동(3. 25. 우리보육원) 등, 실시
- 국토탐방(3. 15.~3. 17. 2박3일, 제주도)
 - 국외연수 과정이 없어 모든 수강생들이 크게 아쉬워 함.
- 특별활동(기타, 탁구) : 개인이 희망하는 종목으로 자기 계발 및 정서 함양
- 리더십 과정 강사의 역량이 매우 뛰어났으며 만족도 높음.

III. 2단계 연수 운영 과정

■ 과정운영

- 2단계 교과목
 - 직무역량 과정: 지방자치법 및 법제실무, 행정소송실무, 교육관계법, 학교회계직 노무관리실무, 계약일반 및 원가계산, 실무보고서작성, 노사문제관련 협상능력향상, 공무원단체 및 비정규직
 - 리더십 과정: 액션러닝, 정책기획보고서, 갈등관리, 성과관리
 - 소양교육 과정: 국토탐방, 봉사활동, 문화예술체험, 독서경영 등
 - 자기계발 과정: 생활영어, 정보화능력, 특별활동 등
- 직무역량 과정 8개 과목 집중 교육 예정
- 현장체험 학습 다수 운영 예정

IV. 참고 사항 및 건의 사항

■ 참고 사항

- 평소 접해보지 못했던 직무전문교육(전문성 향상, 발표 역량, 리더십 등)을 받을 수 있어서 교육생 만족도 높음.
- 교육생 상호간 인적 네트워크 향상의 기회가 됨.
- 배움에 대한 의지가 대단하며 지역적·개인적 보이지 않는 경쟁심 있음.
- 같은 교육청 소속 교육생들의 강한 연대감 생성

■ 교육생 의견

- 빡빡한 교육 일정으로 인하여 분임토의 및 개인연구 시간이 절대적으로 부족하고, 교육생 상호간 교류 기회가 거의 없어 교육성취도가 낮음.
- 과목 수를 줄이거나 연수 기간 연장 희망

사. 내부 보고용과 외부 공개용 메모 보고서 작성 요령

동일한 사안에 대해 간단한 메모 보고서(결재란이 없는 보고서)를 작성할 때 내부 상관들에게만 보고하고 외부로 새 나가는 것을 통제해야 하는 사안들이 자주 있다. 이런 것을 판단하는 것도 하나의 관리자 역량이라고 할 수 있다. 정치적인 사항 등에 한정되는 것은 아니므로 이런 보고서일수록 상급자들과 상의하는 것이 좋을 것이다.

다음 두 개의 보고서는 동일한 사안에 먼저 내부 보고용 보고서를 작성하여 보고한 다음, 민감한 내용을 삭제하고 다른 내용으로 교체, 외부 공개용으로 작성한 것이다. 어떤 부분이 변화되었는지, 왜 교체되었는지 생각해보자.

만일 내부 보고용이 외부에 그대로 공개되었더라면 어떤 일이 생겼을까?

정보공개심의회 개최 계획(안)

- 일시 및 장소: 2024. 00.00.(목), 14:00~15:00, 소회의실
- 참석: 우리 연맹 정보공개심의회 위원 7명(외부위원 2명)
- 안건: 신문주님이 청구한 정보공개청구사안 심의(전 직원의 성명, 직급, 담당 업무, 주민번호, 종교 등 5개항, 특히 직급/담당업무 공개 여부 중점 심의)

I. 시간계획

- 14:00-14:05: 인사말씀(사무총장님)
- 14:05-14:15: 정보공개청구사안 및 관련 법령 설명(팀장)
- 14:15-14:30: 실무 검토 보고 내용 설명(담당)
- 14:30-15:00: 주요 안건 심의/토의(우리 연맹 직원의 직급, 담당업무가 공개 대상인지 중점 심의)

II. 참고 보고사항

1. 참석자에 관한 사항

- 외부위원 중 홍길동 변호사 참석이 어려움(차녀 결혼. 직급과 담당 업무는 공개 대상이 된다는 의견을 미리 보내겠다고 함)

2. 위원들의 문의 및 답변 사항

- 청구자의 직업 및 공개정보의 용도에 대해 문의한 위원이 있었으나 보공개청구자들이 답변을 거부하거나 문의 자체에 민감한 반응을 이는 경우가 많아 파악하지 않고 있다고 답변.
- 우리 연맹 직원 중 담당업무를 공개할 경우 공정한 업무수행에 지장을 초래할 업무가 있는지 실무 의견 문의(직원들 간 의견이 있음을 설명)
- 직원 중 자신의 직급 공개를 꺼리는 경우가 있는지 문의 (하위직 또는 연령이 높은 8, 9급의 경우 꺼리는 경우가 있음을 설명)

정보공개심의회 개최 계획(행정지원과)

- 일시 및 장소: 2024. 00. 00.(목), 14:00~15:00, 소회의실
- 참석: 우리 구 정보공개심의회 위원 7명(외부위원 2명)
- 안건: 신문주님이 청구한 정보공개청구사안 심의(구 직원의 직급, 담당업무 등 5개항. 특히 직급과 담당업무가 공개 대상인지 여부 중점 심의)

I. 시간계획

- 14:00-14:05: 인사말씀(부구청장)
- 14:05-14:15: 정보공개청구사안 및 관련 법령 설명(과장)
- 14:15-14:30: 실무 검토 보고 내용 설명(담당)
- 14:30-15:00: 주요 안건 심의/토의(직원의 성명, 직급, 담당 업무, 주민번호, 종교 등 5개항 공개 여부 심의)

II. 참고사항

1. 정보공개여부 결정통지 시한
 - 정보공개청구서를 접수한 날(00. 0.)부터 10일 내에 정보공개여부를 결정해야 함(00. 00.까지).
2. 공개, 비공개 처분에 대한 청구인의 권리
 - 공개 청구한 5개항을 전부 공개하지 않을 경우 정보공개거부에 해 여 청구인은 구청장에게 이의신청, 시 행정심판위원회에 행정심판, 행정 법원에 행정소송을 제기할 수 있으며, 이의신청이나 행정심판 제기 절차 없이 바로 행정소송을 제기할 수도 있음.
3. 참석하지 못하는 위원님들께서는 서면으로 의견을 보내주시면 고맙겠습니다(서면 의견 제출 주소: shinmoonjoo@daum.net).

아. 간단한 결과 보고서 작성 요령

결과보고서는 반드시 계획보고서를 전제로 한다. 즉 계획보고서에서 계획의 목표가 제시되기 때문에 결과보고서에서는 계획 보고서에서 제시된 목표에 대한 추진상황을 명확히 제시해야 한다.

아래에서 첫 번째 제시된 결과보고서는 계획보고서의 목표를 고려하지 않고 작성한 미흡한 결과보고서이며, 두 번째 결과보고서는 앞의 결과보고서의 문제점을 교정한 결과 보고서이다.

결정적으로 두 결과보고서의 차이가 어디인지 찾아보고, 두 번째 보고서의 장점이 무엇인지 지적해 보자.

보고 사항

작성부서 행정지원과 〇〇〇(☎)
보고일 2024. 00. 00.(목)

정보공개 심의회 개최 결과보고

I. 심의개요

- 일시: 2024. 00. 00.(목), 14:00
- 장소: 소회의실
- 참석 위원: 위원장(부구청장)외 심의위원 6명
- 내용: 우리 구 근무 전 직원의 성명, 직급, 담당업무, 주민번호, 종교 정보공개청구에 대한 공개여부

II. 심의결과

공개청구 사항	개인정보 여부	근거 법규	공개여부
성명	개인정보	개인정보보호법 제17조 1항 2호 개인정보보호법 제15조 1항 2호 정보공개법 제9조 1항 6호 라 목	공개
직급		정보공개법 9조 1항 본문	공개
담당업무		정보공개법 9조 1항 본문	공개
주민번호	개인정보 (개인식별정보)	정보공개법 9조 1항 6호 본문 개인정보보호법 24조 1항 1호 개인정보보호법 17조 1항 2호 개인정보보호법 15조 1항 2호	비공개
종교	개인정보 (민감정보)	정보공개법 제9조 1항 6호 본문 개인정보보호법 제23조 1항 1호 개인정보보호법 제17조 1항 2호 개인정보보호법 제15조 1항 2호	비공개

III. 향후계획

- 청구인 신문주님에게 정보공개 청구 부분공개 결정통지
- 부분공개처분에 대해 불복 시, 행정심판, 행정소송 제기 절차 안내

행정지원과 〇〇〇(☎) / 담당 〇〇〇(☎)

논리적인 보고서 작성

보 고 사 항

작성부서	행정지원과 ○○○(☎)
보 고 일	2024. 00. 00.(목)

정보공개심의회 개최결과 보고

〈 회의개최 개요〉

- 일시: 2024. 00. 00.(목), 14:00
- 장소: 소회의실
- 참석위원: 위원장(부시장)외 심의위원 6명
- 안건(목표): 쉰 직원의 직급, 담당업무 공개여부(공개하기로 심의 의결)

I. 개최 배경

- 구 근무 쉰 직원에 대하여 성명, 직급, 담당업무, 주민번호, 종교에 대한 정보공개를 청구
 - 직급은 개인 정보에 해당되며, 담당업무는 공정한 업무수행을 위해 보안을 유지할 필요가 있다는 의견 제기되어 심의회 개최
 - ※ 근거: 정보공개법시행령 제11조 제2항 제1호(공개 청구된 정보의 공개 여부를 결정하기 곤란한 사항)

II. 위원들의 주요발언 상황

〈공개입장〉: 위원 7인 중 4인

- 국민의 알권리 보장을 위해 적극적으로 공개하는 것이 바람직
 - 업무의 특성상 대외적으로 홍보가 필요한 사항은 적극 공개 필요
- 직급과 담당업무는 정보공개법상 비공개 대상이라 보기 어려움
 - 공정성 훼손, 직무수행 및 재산보호에 현저한 지장 등과는 관련성 미약

〈비공개 입장〉: 위원 7인 중 2인

- 업무 중 특정한 사항은 직무수행 곤란 등 문제가 있을 수 있음
 - 공사 감독, 입찰 계약, 시험 출제, 국민신분관리업무 등
- 직급을 구체적으로 공개하는 것은 프라이버시 침해가 될 수 있음
 - 기능직 또는 연령이 높은 하위직(8~9급 등)은 꺼리는 경향

* 위원 별 발언 내용 : 붙임 회의록

III. 관련 직원들의 의견

- 담당업무는 세부적으로 명시하기 보다는 총괄적으로 공개
- 직급은 개인의. 자존감을 고려 주무관 등으로 명시하는 것이 바람직

IV. 심의결과

- 담당업무: 공사 감독, 입찰 계약, 시험 출제, 국민신분관리업무 등 정보공개외의 경우 공정한 직무행 등 우려가 있는 담당업무내용을 포괄적으로, 일반적 사항은 구체적으로 공개
- 직급: 직급은 팀원 이하 및 기능직의 경우 주무관으로, 팀장 이상은 직위 명으로 공개하는 것이 합리적

V. 향후계획

- 청구인 신문주님에게 정보공개 청구 부분공개 결정통지
- 부분공개처분에 대해 불복 시 행정심판, 행정소송 제기절차 안내



이것만은 꼭!

■ 공직 보고서의 유형 분류

- 장애인 관련 기관들은 공익적 성격의 업무를 수행하면서 행정기관을 상대하는 경우가 많으므로 행정기관의 업무와 유사한 업무를 수행하게 된다.

■ 기획과정에서 작성하는 기초수준의 보고서

- 실무기획 보고서: 계획을 세우는 보고서를 작성할 때에는 왜 그 계획을 하고자 하는지(추진배경), 그 계획을 추진함으로써 무엇을 달성하고자 하는지(추진목표) 결재자에게 명확하고 구체적으로 제시할 수 있어야 한다.

■ 시행과정에서의 주요 보고서 작성 유의사항

- 행사계획 보고서: ① 계획을 추진해야 하는 이유(추진배경), ② 계획의 명확하고 특정된 목표 설정, ③ 목표 달성을 위한 주요 과제 내용의 강조가 핵심이다.
- 주간업무 보고서 유형의 각종 보고서(모음 보고서): ① 기관장이 알고 싶어 하는 것은 무엇일까? ② 기관장에게 반드시 보고해 주어야 하는 것은 무엇일까? 이런 것들을 '에피소드(Episode)' 또는 특기사항이 잘 드러나야 한다.
- 언론 등 동향 및 정보 보고서: 목차는 다음과 같이 구성하는 것을 추천한다. Ⅰ. 배경 또는 개요(용어), Ⅱ. 보도내용 요약, Ⅲ. 우리 기관에 주는 시사점, Ⅳ. 대응방안 및 조치계획, Ⅴ. 행정사항
- 업무추진상황 보고서(중간보고서): 철저한 중간보고는 실패한 정책형성을 중간에 교정할 수 있는 훌륭한 장치이다.
- 간단한 결과 보고서 작성 요령: 결과보고서에서는 계획 보고서에서 제시된 목표에 대한 추진상황을 명확히 제시해야 한다.

5

언론홍보·SNS 마케팅

제1장 사회복지 홍보전략

제2장 사회복지 콘텐츠 제작실무

제3장 사회복지 언론홍보

제4장 사회복지 온라인 채널운영



제1장

사회복지 홍보전략

1. 사회복지 홍보의 의미와 특징
2. 사회복지 기관홍보의 방향성
3. 사회복지 홍보전략과 기본수칙

사회복지 홍보전략

1. 사회복지 홍보의 의미와 특징

가. 사회복지 홍보의 의미

홍보는 기업·단체 또는 관공서 등의 조직체가 커뮤니케이션 활동을 통하여 자신의 생각이나 계획·활동·업적 등을 널리 알리는 활동이다. 구체적으로 시민의 의견을 파악하여 사업에 반영하고, 결정된 사실과 정책이 시민에게 잘 전해질 수 있도록 적절한 시기에, 필요한 사람들에게, 가장 효과적인 방법으로 전달하는 과정을 말한다. 사회복지 홍보는 이러한 홍보 활동을 사회복지와 장애인복지 분야에 적용하여, 복지 정책이나 프로그램, 서비스 등을 장애인과 보호자에게 알리고, 사회복지에 대한 인식을 높이며, 필요한 정보를 제공하는 과정이다.

이러한 홍보 활동은 전통적으로 지역신문 보도자료와 현수막, 전단지와 소식지 등 실물로 보거나 만질 수 있는 지류출판물 등 오프라인 홍보물을 활용하여 홍보를 전개하였다. 그러나 미디어 환경의 변화에 따라 출판물 필요로 하지 않는 디지털 기반의 홍보 활동으로 홍보 트렌드가 빠르게 재편되고 있다.

인터넷과 SNS의 발달로 인해 온라인상에서 기관과 장애인의 정보교류가 신속해지고, 정보 수용 방식이 다양화되었다. 전통 미디어인 TV, 라디오, 신문은 정보를 일방적으로 전달하는 구조였다면, 최근 유튜브, 틱톡, 페이스북, 인스타그램 등의 온라인 매체는 사용자 간의 상호작용과 반응을 중시하는 환경으로 변화하였다. 이러한 변화는 정보 전달의 양방향성을 강조하며, 사용자 참여를 더욱 촉진하는 새로운 커뮤니케이션 패러다임을 제시한다. 이에 과거와 다르게 사회복지 기관이 시민에게 단순히 복지 정보를 전달하는 단방향의 홍보는 높은 효과성을 얻기 힘든 시대가 되었다.

따라서 사회복지 홍보는 이제 단순히 담당한 사업을 장애인 시민에게 일방적으로 알리

는 활동에서 벗어나, 대상 시민이 관심을 가지는 주제, 문제, 트렌드를 면밀히 분석하여 시민에게 실질적인 도움이 되는 주제와 정보를 각종 홍보 채널을 통해 기관과 장애인을 연결시키는 방향으로 변화해야 한다.

변화한 사회복지 홍보환경에서 올바른 홍보란 홍보 타겟이 되는 각 유형별 장애인이 일상에서 정보를 받아들이는 방식을 분석하고, 그에 적합한 홍보 채널을 활용하여 장애인과 기관이 긴밀하게 소통하고 기관 서비스에 관심을 유도하며, 유용한 정보를 제공하는 것이라고 할 수 있겠다. 또한 상반된 입장의 시민을 설득하는 활동을 통해 기관과 사업에 대한 시민의 이해와 동참을 끌어내는 활동도 진행하게 된다.

〈광고와 홍보의 차이점〉

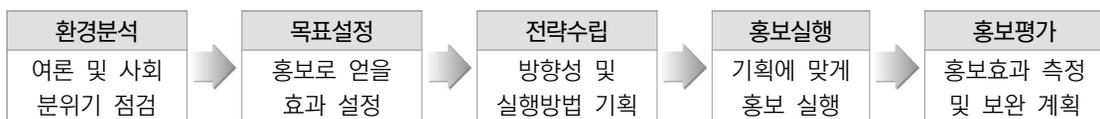
광고	홍보
일방향 소통 상품과 서비스 판매 낮은 신뢰도 즉각적인 효과 반복성이 강함	쌍방향 소통 대상의 이해와 참여 높은 신뢰도 장기적인 효과 반복성이 없음

나. 사회복지 홍보의 특징

사회복지 기관은 정책에 따른 서비스 계획을 수립하고 시민에게 정책에서 파생된 서비스를 제공하는 일을 수행한다. 따라서 사회복지 기관의 홍보는 사회복지 정책과 서비스에 대한 시민의 이해와 참여를 높이는 정책홍보를 주로 진행하게 된다.

정책홍보는 기관이 추진하는 정책을 시민에게 투명하게 알리고, 여론을 수렴하여 정책의 성공적인 추진과 성과 달성을 지원하는 노력이다. 사회복지 기관은 복지서비스와 관련된 집단 또는 시민들과 지속적으로 소통하며, 새로운 복지 정책을 알리고 시민의 의견을 수집하며 언론기관에 보도자료를 제공하는 등의 활동을 수행한다. 이러한 일련의 활동을 ‘정책홍보’라고 한다.

〈 공공기관 정책홍보 수립 절차 〉



2. 사회복지 기관홍보의 방향성

과거의 홍보는 기관에서 운영하는 사업의 참여자, 후원자 모집, 사업 성과와 업적의 공표 등 단방향의 홍보에 머물렀다. 그러나 이제는 이렇게 일방적으로 홍보를 하게 된다면 시민의 반응을 얻을 수 없는 시대가 되었다. 따라서 시민의 여론을 반영하여 시민이 함께 홍보할 수 있게 기획하는 과정이 중요하게 되었다. 이러한 추세와 더불어 기업에서는 아래와 같은 전략을 취하고 있다.

가. 디지털 마케팅의 집중 활용

기업들은 소셜 미디어, 검색 엔진 최적화(SEO), 콘텐츠 마케팅, 이메일 마케팅 등을 통해 타겟 고객에게 접근한다. 이를 통해 브랜드 인지도를 높이고, 소비자와의 상호작용을 강화를 지향하고 있다.

나. 고객 경험 중심 마케팅

고객 경험을 개선하고 맞춤화하는 전략을 채택함으로써, 고객 충성도를 높이고 장기적인 관계를 구축한다. 이는 사용자 인터페이스(UI)와 사용자 경험(UX)의 개선, 개인화된 마케팅 메시지, 고객 서비스의 질적 향상 등을 포함하고 있다.

다. 지속 가능성과 사회적 책임

소비자들은 지속 가능하고 윤리적인 제품과 서비스에 점점 더 많은 가치를 두고 있다. 기업들은 환경 보호, 사회적 책임, 공정 무역 등의 이슈를 마케팅 전략에 통합하여 소비자의 신뢰를 얻고자 노력한다.

라. 데이터 기반 의사 결정

빅 데이터와 분석 도구를 활용하여 시장 트렌드를 예측하고, 소비자 행동을 분석하여 마케팅 전략을 보다 효과적으로 구현한다. 이를 통해 타겟 마케팅을 최적화하고 광고 효율을 극대화합니다.

마. 인플루언서 마케팅

유명 인플루언서와의 협업을 통해 특정 대상 시장에 브랜드를 효과적으로 알린다. 인플루언서의 신뢰성과 영향력을 활용하여 브랜드 인지도를 높이고, 제품이나 서비스에 대한 긍정적인 인식을 촉진한다.

바. 맞춤형 및 대화형 콘텐츠

소비자의 관심과 필요에 부합하는 맞춤형 콘텐츠 제공을 통해 관심을 유도한다. 또한, 대화형 콘텐츠(예: 챗봇, 인터랙티브 비디오 등)를 통해 소비자 참여를 증대시킨다.

이러한 추세는 결국 고객을 단순히 제품을 구매하는 소비자로 그 역할을 규정하기 보다, 기업의 운영과 성장에 일원으로 인정하고 기업과 고객이 함께 성장하는 방안을 모색하는 것으로 볼 수 있다. 따라서 이렇게 고객중심적 기업운영 전략은 사회복지 분야에서 참고할 부분이 있다.

3. 사회복지 홍보전략과 기본수칙

가. 홍보전략 수립의 3요소

시민을 팬으로 만드는 과정에서 우리는 먼저 기관을 시민에게 인식하게 해야 한다. 상대방에게 우리를 인식시키는 과정은 크게 3가지 요소로 나뉘는데, 「진정성」, 「일관성」, 「콘셉트」가 그것이다.

진정성은 시민의 마음을 여는 열쇠이다. 시민의 삶이 더 행복해지길 바라는 마음은 반드시 시민들에게 전달되기 마련이다. 이러한 진정성은 조직 내 시민이 아닌 직원 내 시민과 같이 인간적인 요소가 느껴질 수 있을 때 더 잘 전달되기 마련이다. 진정성을 담는 방법으로는 디테일한 콘텐츠 기획, 전후 맥락을 알 수 있는 스토리텔링, 제작과정 뒷이야기, 높은 제작 퀄리티 등이 있다.

일관성은 시민의 삶에 가장 자연스럽게 다가가는 방법이다. 규칙적으로 발행되는 콘텐츠는 마치 아침에 신문을 펼쳐 들며 하루를 시작하는 것처럼 구독자의 일상생활에 녹아들게 된다. 따라서 일관성 있는 홍보는 시민의 삶에서 우리 기관의 존재 이유를 공고히 한다.

콘셉트는 불특정 다수의 대중에게 특별한 인상을 남기는 가장 빠른 방법이다. 콘셉트는 조직의 미션과 비전에 기반을 두되 최근 변화하는 사회상에 맞게 설정해야 한다. 인간적이고 따뜻한 이미지, 정의롭고 올바른 이미지, 재미있고 유쾌한 이미지는 시민에게 친근하게 다가갈 수 있는 좋은 콘셉트이다.

< 홍보전략 수립의 3요소 >

진정성	- 구독자에게 도움이 되고자 하는 의지와 표현
일관성	- 구독자가 인지할 수 있는 정기적이고 꾸준한 행동 양식
콘셉트	- 구독자가 다른 채널과 다름을 인지할 수 있는 차별점

나. 고객을 설득하는 사회복지 홍보전략

진정성과 일관성, 콘셉트에 대한 기획이 수립된다면 기관의 진정성을 어떻게 일관된 콘셉트로 시민에게 전달할 것인지에 대한 전략이 필요하다. 전통적인 사회복지 기관의 홍보전략은 사회복지기관이 ‘선한 일을 하는 곳’, 혹은 ‘사회적 약자를 돕는 곳’이라는 인식을 전달하기 위해 노력했다. 이러한 인식을 기반으로 후원금을 모금하는 것을 사회복지 홍보의 궁극적인 목표로 설정하였다.

그러나 모금을 목표로 설정된 홍보전략은 궁극적으로 후원금의 증액이 중요하기에, 후원의 대상을 최대한 ‘힘든 삶을 살아가는 사람’으로 표현하고, 홍보 콘텐츠를 시청하는 사람에게 ‘불쌍한 사람을 돕는 행동’을 유도함에 집중하게 되었다. 이는 다양한 방식의 ‘빈곤 포르노’를 생산하기에 이르렀다.

우리가 만나는 복지서비스 이용자를 도와줘야 하는 불쌍한 사람으로 만드는 홍보는 다양한 부작용을 발생시킨다. 먼저 후원의 대상이 된 사람이 자신의 후원 홍보물을 보게 된다면 어떤 생각이 들 것인가? 누구나 감추고 싶은 아픈 사정이 있는데, 그것을 적나라하게 표현하는 홍보는 먼저 후원 대상자에게 큰 상처를 안겨준다. 문제는 이러한 홍보물은 잠재적 후원자인 시청자에게도 비슷한 상처를 발생시킨다는 것이다.

모금액 증액을 위해 연출된 빈곤 영상은 시청자에게 후원하지 않으면 도움을 필요로 하는 사람을 외면했다는 양심의 가책을 느끼게 한다. 이는 후원을 해야 한다는 심리적

압박감으로 작용하게 되며, 후원을 해야 한다는 강박을 느끼게 된다. 이러한 전략은 서비스 이용자와 후원자 모두에게 상처를 입히기에 올바른 홍보전략으로 볼 수 없다. 그럼 어떻게 홍보전략을 수립해야 하는가?

하나. 우리는 고객을 설득하는 활동가이다.

여기서 말하는 고객은 지역주민, 서비스 이용자, 후원자, 자원봉사자, 이해관계자 등 우리가 기관에서 만나는 모두가 될 수 있다. 우리는 사람과 사람을 연결하는 일을 하고 있기에, 우리가 만나는 고객이 어떤 욕구가 있는지를 면밀하게 살펴야 한다. 이러한 과정을 통해 고객의 욕구에 맞게 홍보를 기획하여 관심을 유도하고, 기관의 방향성에 동의할 수 있게 설득하는 과정이 필요하다. 홍보는 기관과 고객의 끊임없는 커뮤니케이션 과정이기에 기관이 알리고 싶은 정보만 제공해서도, 고객이 원하는 요구사항만 취합해서도 안 된다. 이 과정이 상당히 복잡하고 어려운 일이겠지만 고객을 설득하는 과정을 거치고 나면 고객은 우리의 든든한 협력적인 파트너가 되어가 되어있을 것이다.

둘. 홍보와 마케팅의 본질은 신뢰를 얻어가는 과정이다.

많은 예산을 들여 고도화된 광고를 제작하는 기업의 마케팅은 어떤 특징이 있는가? 많은 시간과 노력을 들여 소비자의 트렌드를 분석하고, 욕구에 맞게 광고를 제작하면서 마케팅 부서가 가장 중요하게 여기는 것이 있다. ‘이 제품이 내 삶에 도움이 될 것이다.’ 바로 ‘신뢰’를 심기 위해 부단한 노력을 한다는 것이다.

신뢰를 잃은 기업은 존속할 수 없는 세상이다. 기업에 대한 신뢰는 제품에 대한 신뢰로 이어지기에, 신뢰를 잃은 기업은 바로 불매운동으로 이어지기 마련이다. 따라서 많은 기업이 신뢰를 얻기 위해서 소비자에 대한 정직, 오염된 환경에 대한 변화, 사회적 약자에 대한 책임 등이 점차 중요해져 가고 있다. 기업이 이렇게 신뢰를 얻기 어려운 이유는 무엇인가? 바로 영리를 목표로 하고 있기 때문이다.

비영리기관은 시민과 영리적 이해관계가 형성되지 않는 만큼 기업에 비해 신뢰를 얻기 수월하다. 그러나 비영리기관과 영리기업을 비교한다면 시민의 입장에서 어떤 차이를 느낄 것인가? 영리기업은 전문성을, 비영리기관은 진정성을 강점으로 볼 수 있을 것이다. 그렇다면 고객에게 우리도 영리기업과 다를 바 없는 전문 서비스를 제공할 수 있는 충분한 역량을 갖추고 있다는 것을 설득한다면 어떨 것인가?

셋. 전문성을 기반으로 고객을 설득하고 행동을 유도한다.

복지서비스가 필요한 시민이 있다. 자신이 필요한 서비스를 받기 위해서 공공기관과 사회복지 기관에 문의한다. 그러나 자신이 필요로 하는 서비스에 대한 어떤 정보도 얻지 못한다. 심지어 그런 서비스가 우리 지역에 있다는 것을 담당자도 알지 못하고 있다. 시민은 이런 상황에서 공공기관과 사회복지 기관을 신뢰하고 서비스를 신청할 수 없을 것이다.

이렇게 전문성은 영리기업이든 비영리기관이든 고객의 입장에서 당연하게 요구하는 중요한 가치이다. 고객은 자신에게 직접적으로 영향을 미치는 전문성에 민감하게 반응한다. 따라서 홍보물을 제작할 때 우리 기관이 어떤 사회문제에 대응하기 위해 설립된 기관이며, 고객의 불편함을 느끼는 사회문제를 어떻게 해소할 수 있는지 전문성을 바탕으로 콘텐츠를 제작해야 한다. 이러한 홍보 콘텐츠는 앞서 말씀드린 진정성과 일관성, 콘셉트를 기반으로 기획되어야 효과성을 얻을 수 있다.

예를 들어 장애인복지관에 장애인이 원하는 것은 무엇인가? 바로 장애인인 내가 받을 수 있는 서비스가 무엇이 있는가? 복지관이 위치한 지역 내에서 장애인에게 유용한 정보 동일 것이다. 장애인이 필요한 정보와 복지관 프로그램 정보는 비슷하게 보이지만 전혀 다른 접근으로 볼 수 있겠다. 그러나 복지관의 프로그램 정보를 제공하는 것이 홍보의 전부라고 생각하는 경우가 많다. 이렇게 기관홍보를 하게 된다면 장애인은 자신에게 필요한 정보만 빠르게 훑어보고 해당사항이 없으면 기관의 홍보채널을 떠나게 될 것이다.

따라서 우리가 홍보의 대상으로 생각하는 다양한 고객층이 어떤 정보가 필요로 하는가를 고민하고 그에 맞는 콘텐츠를 생산해야 한다. 장애인복지관이 지역사회 장애 정보 포털의 기능을 수행하게 된다면, 장애인은 수시로 자신에게 필요한 정보를 얻기 위해 복지관의 홍보채널을 확인하게 될 것이며 이는 복지관에서 제공하는 프로그램 홍보도 효과성을 높이는 긍정적인 결과를 가져오게 된다. 기관이 하고 싶은 홍보만 할 때보다 고객이 듣고 싶은 정보를 함께 발행할 때, 진정한 의미의 커뮤니케이션이 성립된다는 것을 기억해야 한다.

다. 기관 홍보의 기본수칙

홍보를 어렵게 생각하는 기관이 많다. 홍보를 전담으로 하는 직원이 없기에 더욱 어렵다. 특히 소규모 시설의 경우 홍보 담당자에 대한 명확한 역할 분담이 없어서 직원이 개별적으로 자신이 담당 사업만 홍보하는 경우가 많다.

그러나 홍보 직무는 회계와 인사 담당처럼 기관홍보 전체의 방향성을 통일되게 수행해야 하기에 홍보 담당자를 지정하는 것이 필요하다. 홈페이지 운영, 영상 제작 등 디지털 도구와 콘텐츠의 활용과 제작이 중요해지는 시점에서 홍보 담당자가 따로 지정되어 있지 않으면, 디지털 홍보에 취약한 기관이 될 수밖에 없다.

홍보 담당자가 있는 기관도 홍보 담당자와 사업 담당자의 역할에 대한 명확한 구분이 없기에 어려움이 있는 기관도 있다. 그럼 어떻게 해야 기관 홍보의 체계를 잡을 수 있을 것인가?

하나. 홍보는 사업 담당자가 진행하고 홍보 담당자가 협력한다.

홍보는 사업을 가장 잘 알고 있는 담당자가 직접 진행할 때 가장 높은 효과성을 낼 수 있다. 사업의 필요성과 기획 배경 등 다양한 정보와 사업에 참여하는 당사자들의 다양한 관계에 대한 경험을 바탕으로 진정성 있는 홍보를 기획할 수 있기 때문이다.

그러나 사업 담당자는 홍보 기술과 채널을 가지고 있지 않는다. 사진촬영이나 영상편집, 디자인 능력 등이 홍보 담당자에 비해 부족하기 마련이다. 따라서 홍보 담당자와 사업 담당자는 함께 협력해서 홍보를 진행하여야 한다.

홍보 담당자는 사업 담당자가 홍보를 잘 할 수 있게 돕는 역할을 수행해야 한다. 평소 홍보기술 습득에 도움이 되는 홍보전략 교육, 사진 촬영 교육, 디자인플랫폼 활용 교육 등 직원 역량 강화교육을 진행하여, 사업 담당자가 어떻게 홍보를 해야 하는지 막막하지 않게 방향성을 제시해야 한다.

또한 사업 담당자가 쉽고 간편하게 홍보를 할 수 있게 필요한 환경을 조성해야 한다. 부지런하게 홍보 기술을 연마하고 지역의 언론사와 관계를 형성하여 보도자료가 잘 배포될 수 있게 한다거나, 운영하는 SNS 홍보채널이 활성화 될 수 있게 노력해야 한다.

둘. 정확한 정보를 기반으로 홍보를 진행한다.

사업을 홍보할 때 정확한 정보를 바탕으로 진행하여야 한다. 관련 정책과 법률, 근거가 되는 자료를 바탕으로 홍보물을 제작한다. 홍보물에 들어가는 모든 자료는 출처가 확

실한 자료만 사용하여야 한다.

정확한 정보에는 사회적 여론도 포함이 된다. 정책에 관련된 이해관계 당사자를 파악해야 하며, 정책을 둘러싼 정확한 여론도 파악하여야 한다. 사회적 이슈와 경향에 따라 여론이 순식간에 바뀔 수 있음을 기억해야 한다.

셋. 정책에 대한 일관된 목소리를 내야 한다.

시민은 정책의 일관된 방향성이 있을 때 정책을 신뢰하게 된다. 따라서 정책의 개선에 대해 확실시되지 않은 사항이 있다면 발표해서는 안 된다.

이와 관련하여 조직 내부에서 정책에 대한 하나의 목소리만 나와야 한다. 만약 동일한 조직 내에서 정책에 관해 여러 부서가 서로 다른 견해를 내게 된다면 조직은 신뢰를 잃게 된다. 따라서 조직 내부의 이견이 외부로 나가지 않게 주의해야 한다.

넷. 홍보 효과를 높이려면 타이밍이 중요하다.

홍보는 적절한 시점에 진행이 되어야 효과를 얻을 수 있다. 그래서 홍보자료는 미리 준비해 두는 것이 필요하다. 보도자료의 경우 미리 초안을 작성해두고 행사가 진행된 당일에 간단한 수정 후 행사 당일에 발행하는 것이 효과적이다.

이슈에 맞게 홍보시기를 조절하는 것도 좋은 방법이다. 공휴일이나 계절, 혹은 최신 사회적 이슈에 맞게 홍보자료를 제작하여 발행하면 더 많은 시민에게 관심을 유도할 수 있다. 시기적절한 홍보는 홍보의 효과성을 높이는 좋은 방법이다.

다섯. 홍보 활동 후 사후관리를 해야 한다.

홍보가 진행된 후 담당자는 후속 조치를 생각해야 한다. 발행한 온라인 콘텐츠에 시민들이 남긴 댓글을 취합하거나, 보도자료에 따른 시민의 반응에 귀 기울일 필요가 있다. 이 과정에서 시민과 진정성 있는 소통이 진행된다면 우리 기관의 홍보는 더 높은 설득력을 가질 수 있다.

또한 홍보의 효과를 측정하는 것도 중요한 과업이다. 이번에 진행한 홍보의 기획과 방식이 적절하였는지를 분석해야 다음 홍보를 더 효과적으로 할 수 있는 데이터가 쌓이게 된다. 따라서 게시글의 조회 수, 참여 수 등을 객관적인 홍보 효과 측정에 노력해야 한다.



이것만은 꼭!

- 올바른 홍보란 다양한 홍보채널을 활용해서 시민과 기관이 긴밀하게 소통하고 복지서비스에 관심을 유도하며 유용한 정보를 제공하는 것
- 공공기관 정책홍보 수립 절차 [환경분석-목표설정-전략수립-홍보실행-홍보평가]
- 과거의 홍보는 기관 정보 중심의 단방향에 머물렀다면 지금은 고객이 함께하는 팬 베이스 기반으로 시민을 위한 콘텐츠를 발행하고 장기적인 목표를 수립
- 홍보전략 수립의 3요소는 진정성, 일관성, 콘셉트이다
- 올바른 홍보 전략 3가지 [우리는 고객을 설득하는 활동가이며, 홍보의 본질은 신뢰를 얻어가는 과정이며, 전문성을 기반으로 고객을 설득한다]
- 기관 홍보의 기본수칙 [사업담당자가 진행, 정확한 정보를 기반, 일관된 목소리, 홍보 타이밍 중요, 홍보 후 사후관리 필요]

실전 연습

Q. 최근 변화하는 마케팅 트렌드가 아닌 것은?

- 가. 디지털 마케팅의 집중 활용
- 나. 고객 경험 중심 마케팅
- 다. 지속 가능성과 사회적 책임
- 라. 수평적 조직 운영과 의사 결정
- 마. 인플루언서 마케팅

A. 라

제2장

사회복지 콘텐츠 제작실무

1. 사회복지 기관에서 콘텐츠란?
2. SNS 콘텐츠 제작 실무 3단계
3. 사회복지 기관의 저작권 분쟁과 대응
4. 성별영향평가란?

사회복지 콘텐츠 제작실무

1. 사회복지 기관에서 콘텐츠란?

콘텐츠는 텍스트, 이미지, 소리, 영상 등을 통하여 특정한 기업이나 기관에서 의도한 목적 달성을 위해 제작한 모든 종류의 내용물을 말한다. 따라서 홍보 콘텐츠는 사업을 알리기 위한 목적을 바탕으로 제작한 카드뉴스나 홍보영상, 인포그래픽 등 다양한 형식이나 구성으로 만들어진 제작물이라고 볼 수 있다.

이러한 홍보 콘텐츠는 정보를 전달하는 매체를 통해 다수의 시민에게 전달하게 된다. 매체는 TV와 라디오 같은 전파 매체, 신문과 잡지 같은 인쇄 매체, 웹이나 모바일 같은 뉴미디어, 전광판과 현수막 같은 옥외매체와 같은 종류가 있다. 이러한 매체는 이용에 많은 예산이 필요하다. 따라서 최근에는 SNS 등 뉴미디어 채널 확보의 중요성이 높아지고 있다.

앞서 사회복지 기관의 홍보는 고객이 필요로 하는 정보와 기관이 전달하고자 하는 정보를 적절하게 혼합할 필요가 있다고 말씀드렸다. 이는 기존에 제작해오던 기관의 프로그램 홍보 콘텐츠를 제작하지 말자는 것이 아니다. 기관 중심의 홍보 콘텐츠는 고객에게 실질적으로 노출이 잘 안되기 때문에, 고객이 필요로 하는 정보성 콘텐츠가 반드시 필요하다는 의미이다.

예를 들어 치매노인을 보호하는 치매주야간보호센터가 있다. 기관에서 ‘치매주야간보호센터 프로그램 참여자 모집’라고 작성한 인터넷 게시글은 언제나 조회 수가 낮다. 왜 그런 것일까? 고객들은 인터넷에서 치매노인을 위한 정보를 얻기 위해서 ‘치매주야간보호센터’라는 단어부터 검색하지 않는다. 일반적으로 치매에 관련된 정보가 필요한 사람들은 ‘치매 초기증상’과 같은 키워드로 검색한다.

따라서 센터의 입장에서는 치매 초기증상을 검색하는 인터넷 사용자는 잠재적 고객임에도 ‘치매주야간보호센터 프로그램 참여자 모집’이라는 게시글을 작성해봐야 사용자의 인터넷 창에 노출되지 않는다. 결국 센터에서는 치매 초기증상, 치매노인 낙상방지 방법, 가정

에서 쉽게 어르신 목록시키는 방법 등 잠재적 고객이 관심을 가지는 주제의 정보성 게시글을 작성해야 센터의 홍보채널을 고객에게 노출 시킬 수 있게 되는 것이다.

결국 서비스 이용자는 생활에 불편함이 있어 인터넷에 불편한 점을 검색한다. 불편함을 해소하기 위한 해결책을 검색하면 나오는 정보는 대체로 문제 해결을 위한 정보들이다. 복지기관의 프로그램은 이렇게 고객이 필요로 하는 정보와 연결하여 홍보할 때 높은 효과를 얻을 수 있게 되는 것이다.

2. SNS 콘텐츠 제작 실무 3단계

홍보 콘텐츠는 크게 기획과 제작, 발행으로 3단계에 걸쳐 제작하게 된다. 각 단계에 걸쳐 진행되어야 할 사항을 준수하면서 콘텐츠의 완성도를 높여가게 된다. 홍보를 진행하는 담당자는 콘텐츠를 제작하는 명확한 목적과 달성하고자 하는 목표를 구체화할 때, 비로소 원하는 결과물을 제작할 수 있음을 기억해야 한다.

가. 기획 단계

홍보의 목적과 목표를 구체화하며, 홍보를 진행하기 위한 예산을 수립한다. 이때 홍보물의 목적과 목표는 최대한 단순하고 직관적으로 설정하되, 홍보의 타겟은 구체적이고 세밀하게 설정한다. 명확하게 설정된 타겟의 성향을 분석하여 눈높이에 맞게 콘텐츠 주제와 스토리라인을 설정한다. 이렇게 설정된 콘텐츠 기획안은 조직 내부에서 실무자와 관리자가 합의하여 제작에 혼선을 미리 방지한다.

나. 제작 단계

콘텐츠 기획안과 제작 가이드를 바탕으로 홍보 콘텐츠를 제작한다. 사전에 시민에게 반응이 좋았던 콘텐츠를 조사하여 다양한 참고자료를 바탕으로 디자인을 구상한다. 제작하는 단계에서는 최근 사회적 이슈와 인권, 젠더 이슈 등 콘텐츠로 발생할 수 있는 분쟁을 반드시 유념해서 제작한다.

다. 발행 단계

기관에서 보유하고 있는 모든 채널에 동시에 발행한다. 일반적으로 홍보콘텐츠를 제작하면 발행을 한 후 모든 홍보행위를 마무리한다. 그러나 여기서 마무리하게 되면 실질적인 홍보 효과를 얻을 수 없다. 발행은 발행단계의 첫 단추이다.

예를 들어 기관에서 전단지를 제작하게 되면 제작된 전단지를 많은 시민에게 나눠주기 위하여 외부로 나가서 배포하게 된다. 이때 홍보 타깃이 많이 있는 장소를 찾아서 최대한 많은 사람에게 전단지를 배포하는 것이 높은 홍보 효과성에 영향을 줍니다. 온라인 콘텐츠도 마찬가지이다.

기관의 홍보채널에 콘텐츠를 업로드 하는 것은 발행에 해당한다. 발행된 콘텐츠의 인터넷 주소(URL)를 지역주민이 모여 있는 인터넷 커뮤니티(카페, 페이스북, 밴드, 카카오톡 단체 채팅방 등)에 많이 배포하는 것이 중요하다. 이 때 커뮤니티 운영자의 허락을 받아야 강제 탈퇴를 당하지 않는 등 지속적인 홍보활동이 가능하다.

배포를 마친 후 일정 시간이 지나면 홍보채널의 관리자 메뉴에서 제공하는 콘텐츠별 조회 수, 시청 연령 등 자세한 기록 자료를 바탕으로 콘텐츠의 홍보효과성을 분석한다. 이러한 객관적인 자료를 바탕으로 홍보의 효과성을 측정하고 평가한다. 평가된 자료를 바탕으로 다음번 홍보콘텐츠 기획에 반영한다.

3. 사회복지 기관의 저작권 분쟁과 대응

홍보물을 효과적으로 제작하는 것만큼 중요한 것은 저작권을 준수하면서 제작하는 것이다. 특히 저작권 위반의 경우 형사범에 저촉받기 때문에 업무상 과실로 기관의 보호를 받지 못하고, 직원 개인이 책임을 지는 상황이 발생할 수 있다. 따라서 내가 제작하는 홍보물에 사용되는 요소들의 저작권을 확인하여 사용할 필요가 있다. 외부 자료를 사용할 때는 저작권과 초상권 등 법적 분쟁도 예방해야 한다.

일반적으로 가장 저작권 분쟁이 자주 발생하는 사례로는 폰트저작권 분쟁이 있다. 폰트는 워드 프로그램을 설치하면 함께 설치되는 번들폰트와 사용자가 인터넷에서 다운로드해 설치하는 설치폰트로 나뉘게 된다. 이러한 폰트 저작권 분쟁이 발생하는 사례는 크게 세 가지로 볼 수 있다.

- 사용자 분류의 위반

설치폰트의 경우 무료폰트와 유료폰트로 나뉘게 되며, 유료폰트는 구매할 때 제공되는 이용약관에 따라 사용하면 문제가 될 일이 없다. 자주 문제가 되는 것은 바로 ‘가짜무료’ 폰트이다. 저작권 분쟁이 발생한 사례를 살펴보면 많은 경우 폰트 회사에서 ‘개인 사용자’가 ‘개인적 목적’으로 사용 시 무료로 사용할 수 있는 폰트를 공개적으로 배포한다. 이러한 폰트를 ‘비영리단체 사용자’인 복지기관에서 사용할 경우 폰트 저작권 분쟁이 발생하기 마련이다.

사용자 분류 위반 사례는 일반적으로 이렇게 개인 사용자를 대상으로 무료로 배포하는 폰트를 비영리단체 사용자가 사용하여 발생하는 사례이다. 사회복지 기관은 비영리 단체 사용자에게 해당이 되기 때문에, 일반적으로 무료로 배포되는 폰트를 사용할 경우 반드시 비영리 단체사용자까지 무료인지 확인해야 한다. 인터넷에서 배포되는 무료폰트 중 개인사용자에게만 무료로 배포되는 경우가 상당히 많다. 따라서 이용약관을 확인하여 해당 폰트를 비영리 단체사용자가 업무목적으로 사용이 가능한지 반드시 확인해야 한다.

그렇다면 ‘진짜’ 무료폰트는 어떤 폰트들일까? 진짜 무료폰트는 시민들을 위해 지자체에서 발행하는 폰트(예:서울 한강체, 포천 막걸리체 등)와 일반기업에서 브랜드 가치를 올리기 위해 배포하는 폰트(예:네이버 나눔폰트, 여기어때 잘난체 등)이 있다. 이러한 폰트는 비영리 기관을 포함한 일반 기업까지도 상업적 활용도 가능한 만큼, 진짜 무료 폰트로 사용이 가능하다.

- 제한된 라이선스 위반

제한된 라이선스 위반의 사례의 경우 폰트 라이선스가 상당히 복잡하게 세분화되어 있음을 알지 못했기에 발생하는 사례이다. 폰트 라이선스는 인쇄물 제작, 온라인 업로드, 포장지 제작 등등 각각의 상황에 맞게 허용과 비허용이 나뉘는 복잡한 구조를 띄고 있다.

따라서 인쇄용으로 허용이 된 폰트라고 하더라도, 인터넷 이북제작에 허용이 되지 않은 폰트를 사용한다면 문제가 발생할 수 있다. 라이선스를 확인할 때, 각각의 조항에서 모두 사용이 가능한 폰트를 사용하시기 바란다.

번들 폰트의 경우 워드 프로그램 내에서만 사용하면 저작권 분쟁이 발생되지 않으나, 해당 문서를 PDF로 변환시키거나 기관의 BI/CI를 제작하는 등 워드 프로그램을 벗어나 사용하게 되면 저작권 분쟁의 소지가 있다.

- 공유와 배포 및 임베딩

공유와 배포 및 임베딩 분쟁의 경우 폰트파일을 인터넷에 직접 업로드하거나 문서파일을 PDF로 변환과정에서 PDF에 폰트가 포함(임베딩)된 상태로 홈페이지에 업로드 된 경우에 발생하는 분쟁이다. 폰트파일은 폰트회사가 공유와 배포에 대한 권한을 갖고 있기에 기관에서 임의로 온라인에 배포를 하거나 폰트파일이 포함된 PDF를 홈페이지에 업로드하면 약관을 위배하는 행위가 된다. 따라서 인터넷에 PDF를 업로드할 때 비영리단체가 E-book 제작과 PDF 임베딩이 가능한 폰트를 선정하여 사용해야 한다. (예: 네이버 나눔글꼴 등)

결론적으로 사회복지 기관에서 발생한 저작권 분쟁 상담을 진행하며 수집한 대부분 사례는 바로 ‘개인사용자’용 무료폰트를 복지기관에서 사용하여 문제가 발생한 경우이다. 따라서 폰트를 설치하실 때는 반드시 이용약관을 검토하여, ‘비영리단체 사용자’가 ‘비영리목적’으로 무료로 사용이 가능한 부분인지 꼭 확인하기를 권한다.

4. 성별영향평가란?

성별영향평가는 정부 정책이 성별에 미치는 영향과 성차별 발생 원인 등을 체계적·종합적으로 평가하여 합리적으로 개선함으로써 실질적인 성평등 실현하는 것을 목적으로 한다. 이는 홍보물에만 적용되는 것이 아닌 정책과 사업 전반에 있어 준수해야 하는 규칙이다. 따라서 성별영향평가제도 지침을 숙지하고 사업을 기획하되, 홍보물을 제작할 때는 체크리스트를 활용하여 자체 점검해야 한다.

성별영향평가에서 주로 점검하는 평가항목은 다음과 같다.

1. 성역할 고정관념 및 편견
2. 성차별적 표현/비하/외모지상 주의
3. 폭력에 대한 왜곡된 시각
4. 남녀비율, 연령구성, 가족에 대한 고정관념 등

성별영향평가는 성역할 고정관념을 강화시키거나 ‘여성다움’과 ‘남성다움’에 대한 편견을 지양하고 양성이 평등하게 표현되는 홍보물을 장려하고 있다. 따라서 홍보물을 제작할 때

여성과 남성의 등장인물의 수, 여성과 남성의 복장의 색상, 치마나 바지의 활용, 여성과 남성의 배치까지 고려해서 특정한 성별에게 고정관념이 발생하지 않게 제작해야 한다.

또한 상대방에 대한 혐오, 폭력 등이 너무 구체적으로 자세하게 묘사가 된다면, 범죄나 사고가 피해자의 책임으로 발생하였다는 것을 암시하는 등 2차 피해가 발생하지 않게 노력할 필요가 있다.

마지막으로 건강한 가족을 묘사할 때 1인 가구, 한부모 가족, 노부부 단독가구, 조손가족, 다문화 가족 등 다양한 가족을 모두 반영하여 각각의 가족의 모습이 정상적인 삶의 형태로 나타날 수 있게 해야 한다. 이러한 가족의 형태를 비정상적이고 결핍이 있는 가족으로 묘사하거나 표현할 수 없다.

홍보물 체크리스트 (자체점검용)

점검항목	점검사항	해당 여부
1. 성역할 고정관념 및 편견 ※ 아이콘 포함	1-1. 성역할 고정관념을 강화시키는 내용이 있는가 (성별에 따라 직업의 이미지를 묘사하고 있지 않은가?)	
	1-2. ‘여성다움’과 ‘남성다움’에 대한 편견을 드러내고 있는가 (여성을 수동적, 남성을 능동적으로 표현하고 있지 않은가?)	
2. 성차별적 표현/비하/외모 지상주의	2-1. 성차별적 언어표현을 사용하고 있는가	
	2-2. 특정 성을 비하하거나 열등하게 묘사하고 있는가	
	2-3. 신체의 일부를 특정성과 연관시켜 과도하게 강조하거나 외모지상주의, 외모차별을 조장하는 표현이 있는가	
3. 폭력에 대한 왜곡된 시각	3-1. 부부, 연인, 친구 등 가까운 사이의 폭력을 사소한 문제라고 가정하고 있는가	
	3-2. 피해자의 옷차림이나 행동, 대응방식이 성범죄를 유발한다는 내용을 암시하고 있는가? (폭력의 원인이 피해자에게 있다고 암시하고 있지 않은가?)	
	3-3. 피해자를 부정적, 소극적 시각(혹은 희화화) 으로 바라보거나 폭력을 자연스러운 것으로 보이게 하는가	
	3-4. 폭력을 지나치게 구체적으로 묘사하는가	
4. 남녀비율, 연령구성, 가족에 대한 고정관념 등 ※ 아이콘 포함	4-1. 여성 / 남성 또는 특정 연령이 과도하게 포함되어 있지 않은가	
	4-2. 가족 구성원을 한정함으로써 가족에 대한 고정관념을 드러내고 있는가	
	4-3. 가족 내 구성원의 역할을 고정하고 있지 않은가	

홍보물 성별영향평가 가이드 라인

평가 항목	점검 포인트	(성별영향평가 관련) 세부 검토사항
1. 성역할 고정관념 및 편견	1-1. 성역할 고정관념을 강화시키는 내용이 있는가? (성별에 따라 직업의 이미지를 묘사하고 있지 않은가?)	① 역할 : · 여성은 요리, 청소 등 가사와 양육을 하는 집사람 · 남성은 직업활동과 생계부양자 등을 하는 바깥사람 · 남성은 형광등 가는 사람, 못을 박는 사람 · 여성은 보호받는 사람, 남성은 책임지는 사람. 예) “전구 교체할 때는 아빠, 컴퓨터 교체할 때는 오빠” · 여성은 소비자, 남성은 생산자의 모습으로 묘사 ② 직업 : 남성은 회사 중역 등 사회지도층, 여성은 비서나 보조적인 직업 · 의사, 비행사, 교장 선생님 등은 남성의 직업으로 묘사 · 간호사, 승무원, 평교사 등은 여성의 직업으로 묘사 ③ 취미 : 여성은 음악(예술)이나 문학, 쇼핑 등 남성은 스포츠나 게임, 기계, 기술, 운전 등
	1-2. ‘여성다움’과 ‘남성다움’에 대한 편견을 드러내고 있는가? (여성을 수동적, 남성을 능동적으로 표현하고 있지 않은가?)	① 여성은 유약하고 순종적이고 안전한 모습 ② 남성은 눈물을 보여서는 안 되고 강인하고 적극적이고 씩씩한 모습으로 표현, 남성을 경제력 등 모든 부분에서 독립적, 주체적, 능동적인 모습으로 표현, 거칠고 폭력적인 모습이 남성적인 것으로 묘사 ③ 상남자, 진짜사나이, 천상여자 등 모든 행동을 (여자가, 남자로) 성별적인 것으로 분류하는 것 ④ 색깔에서 여성성/남성성을 강요 예) 남아는 파랑 여아는 분홍
	2-1. 성차별적 언어표현을 사용하고 있는가?	① 미망인, 출가외인, 여성은 직장의 꽃, 여자답(지 못하)게 암탉이 울면 집안이 망한다 등 성차별적 내용이 포함된 속담 ② ‘○○녀’, ‘△△남’의 방식으로 성별을 구분하고 라벨링하는 표현 예) 김치녀, 된장녀, 김치남
	2-2. 특정 성을 비하하거나 열등하게 묘사하고 있는가?	① 남성은 책임감 강하고 과중한 짐을 떠안으며 업무에 바쁜 존재로, 여성은 외모·쇼핑에 관심을 집중하는 허영심 많고 무책임하고 의존적인 존재로 표현 ② ‘남자는 늑대, 남자는 짐승이다’, ‘여자는 여우, 여자의 적은 여자이다, 여자가 모이면 접시가 깨진다’ ③ 여성은 항상 잘 몰라서 질문하고, 남성은 질문에 답하는 역할 여성이 혼란스러워할 때 남성의 설명에 수긍한다. 남성은 여성의 경험이나 판단을 무시한다. 남성은 여성을 가르친다. ④ 육아휴직 중인 남성, 전업주부 남성을 희화화함 부정적인 시각으로 사회적 지위를 갖지 못한 남성을 묘사 ⑤ 사회적 성취를 이룬 여성에게 ‘독한 여자’, ‘드센 여자’, ‘남성적’ 등의 표현
2. 성차별적 표현 / 비하 / 외모 지상주의	2-2. 특정 성을 비하하거나 열등하게 묘사하고 있는가?	③ 여성은 항상 잘 몰라서 질문하고, 남성은 질문에 답하는 역할 여성이 혼란스러워할 때 남성의 설명에 수긍한다. 남성은 여성의 경험이나 판단을 무시한다. 남성은 여성을 가르친다. ④ 육아휴직 중인 남성, 전업주부 남성을 희화화함 부정적인 시각으로 사회적 지위를 갖지 못한 남성을 묘사 ⑤ 사회적 성취를 이룬 여성에게 ‘독한 여자’, ‘드센 여자’, ‘남성적’ 등의 표현

평가 항목	점검 포인트	(성별영향평가 관련) 세부 검토사항
	2-3. 신체의 일부를 특정성과 연관시켜 과도하게 강조하거나 외모지상주의, 외모차별을 조장하는 표현이있는가?	① 여성은 예쁘고 날씬해야 한다, 뚱뚱한 몸을 희화화 키가 작고 마르고 왜소한 남성을 희화화
		② 잘 생긴 사람이 일을 더 잘하고 그렇지 않은 사람이 일에 서투름, 예쁘고 잘생긴 사람이 성격이 더 좋다, 외모도 능력, 자기관리의 결과 등의 표현
		③ 업무의 연관성과 상관없이 아름답고 잘생긴 외모의 인물을 모델로 선정 예) 아름다운 여경을 모델로 하는 친절 상담 광고 예쁜 여성만이 주인공이 되고 예쁘지 않는 사람은 보조적인 역할에 한정
		④ 젊은 여성만이 아름답다. → 나이든 여성의 몸 비하(주름살, 흰머리 등)
		⑤ 내용과는 무관한 신체노출, 외모 강조
		⑥ 외국인(피부색, 출신국가 등)에 대한 비하, 차별적 표현
3. 폭력에 대한 왜곡된 시각	3-1. 부부, 연인, 친구 등 가까운 사이의 폭력을 사소한 문제라고 가정하고 있는가?	① 부부싸움은 칼로 물베기
		② 연인간의 폭행, 폭언 등 데이트 폭력을 사랑싸움, 난폭한 사랑으로 간주
		③ 부모와 자식 간의 거친 표현이나 폭행(욕설이나 머리 때리는 것 등)을 자연스러운 것, 이해해야 하고 인내해야 하는 것으로 표현
		④ 선후배 사이의 거친 표현이나 폭행을 친근함의 표현으로 사용하는 것
	3-2. 피해자의 옷차림이나 행동, 대응방식이 성범죄를 유발한다는 내용을 암시하고 있는가? (폭력의 원인이 피해자에게 있다고 암시하고 있지 않는가?)	① 여자는 밤 늦게 돌아다니면 안된다, 옷을 그렇게 입으니 피해를 입은 것이다.
		② 지하철 에스컬레이터에서 ‘치마는 가려주세요’ → 에스컬레이터에서 성범죄 피해자가 치마를 가리지 않아서 성범죄가 유발된다는 내용 암시
	3-3. 피해자를 부정적, 소극적 시각(혹은 희화화)으로 바라보거나 폭력을 자연스러운 것으로 보이게 하는가?	① 폭행의 피해자를 왜소하게 표현하거나, 뚱뚱하게 표현
		② 폭행의 피해자를 소심하거나 가정형편이 안 좋은 것으로 묘사
		③ 싸움을 잘하는 남성을 상남자로 근사하게 표현하는 것
		④ 억지로 손목을 잡아끌거나 벽에 밀치는 행동 등 강제적 행동이 애정의 표현으로 묘사

평가 항목	점검 포인트	(성별영향평가 관련) 세부 검토사항
	3-4. 폭력을 지나치게 구체적으로 묘사하는가?	① 가정폭력, 성폭력 등의 폭력을 구체적으로 묘사 ② 폭력으로 상처 입은 모습을 적나라하게 드러냄으로써 피해자를 무력한 존재로 표현 ③ 칼, 몽둥이 등을 직접적으로 묘사
4. 남녀 비율, 연령 구성, 가족에 대한 고정관념 등	4-1. 여성/남성 또는 특정 연령이 과도하게 포함되어 있지 않은가?	① 보육, 감정 노동, 혜택을 받는 광고에는 여성이 많이 포함 ② 스포츠, 게임 광고 등에는 남성이 많이 포함 ③ 정책 대상자가 남녀노소임에도 젊은 남녀 이미지만 포함
	4-2. 가족 구성원을 한정함으로써 가족에 대한 고정관념을 구축하고 있는가?	① 할아버지, 할머니, 어머니, 아버지, 자식으로 구성된 가족만을 표시 → 1인 가구, 한부모 가족, 노부부단독가구, 조손가족, 다문화가족 등 다양한 가족을 반영하지 못함 ② 가족구성원이 많으면 더 온전하고 행복하고, 적으면 더 외롭고 온전하지 못한 것으로 표현 ③ 미혼모, 장애인 가족이 정책 대상자 중 하나임에도 불구하고 구성원이 많은 가족만 표현
	4-3. 가족 내 역할을 고정하고 있지 않은가?	① 만며느리감이다 등의 표현 ② 가장으로서 어깨가 무거운 아버지 ③ 자상한 아내, 아내의 내조 ④ 퇴근 후 가사일을 ‘돕는’ 남편 ⑤ 애교 많은 딸, 듬직한 아들, 만연나만형·막내 등으로 구분하는 문화



이것만은 꼭!

- 기관 중심의 홍보 콘텐츠는 고객에게 실질적으로 노출이 잘 안되기 때문에 고객이 필요로 하는 정보성 콘텐츠가 반드시 필요
- SNS 콘텐츠 제작 실무 3단계 [기획 단계, 제작 단계, 발행 단계]
- 홍보물에 사용되는 요소들의 저작권을 확인하고 외부 자료를 사용할 때는 저작권과 초상권 등 법적 분쟁도 예방 필요
- 폰트 저작권 분쟁이 발생하는 사례 [사용자 분류의 위반, 제한된 라이선스 위반, 공유와 배포 및 임베딩]
- 인터넷에 업로드 할 땐 PDF 임베딩이 가능한 폰트를 사용하고 폰트를 설치할 때는 '비영리목적'으로 무료 사용 여부를 반드시 확인
- 성별영향평가제도 지침을 숙지하고 사업을 기획하되, 홍보물을 제작할 때는 체크리스트를 활용하여 자체점검 필요
- 성별영향평가 주요 평가항목 [1. 성역할 고정관념 및 편견 2. 성차별적 표현, 비하, 외모지상 주의 3. 폭력에 대한 왜곡된 기사 4. 남녀비율, 연령구성, 가족에 대한 고정관념 등]

실전 연습

Q. 다음 중 가짜 무료폰트인 것은?

- 가. 비영리 단체용 폰트
- 나. 지자체 배포 폰트
- 다. 개인사용자용 무료폰트
- 라. 상업용 무료폰트
- 마. 네이버 나눔폰트

A. 다

제3장

사회복지 언론홍보

1. 언론홍보의 필요성과 활용방안
2. 보도자료 기획 및 작성
3. 보도자료 작성 TIP과 유의사항
4. 인공지능을 활용한 보도자료 작성방법

사회복지 언론홍보

1. 언론홍보의 필요성과 활용방안

전통적인 사회복지 기관 주요 홍보 대상자는 기관을 이용하는 아동, 노인, 장애인 등 사회복지서비스 이용자이다. 따라서 우리가 만나는 주민을 위한 홍보에 전념하다 보면 자칫 복지관을 둘러싼 지역사회와 지역주민에 대한 홍보에 소홀해질 수 있다.

언론홍보는 지역 기반 신문사와 특정 주제 신문사를 대상으로 기관의 가장 공식적인 입장과 정보를 보도자료를 제공하여 일반 대중에게 공표하는 홍보활동을 말한다. 스마트폰의 보급으로 인해 TV와 라디오, 지류 신문 등 전통적인 언론보다 SNS로 대표되는 소셜미디어에서 더 많은 정보가 활발하게 공유되고 있지만, 여전히 언론이 다루는 정보는 소셜미디어보다 신뢰할 수 있는 정보로 대중들에게 인식되는 점에서 언론홍보의 가치는 여전히 충분하다고 볼 수 있다.

다만 언론홍보는 기관에서 자유롭게 활용하는 온라인 매체와 다르게 기관의 의사와 상관없이 언론사에서 발행과 편집을 담당하는 점에서 언론홍보에 전략이 필요성이 생긴다. 기관에서 희망하는 일정과 내용에 맞게 언론에 배포되려면 홍보 담당자는 여러모로 사전에 준비할 점이 있다.

언론홍보를 준비하면서 담당자가 반드시 신경을 써야 할 점은 크게 세 가지로 나누어 볼 수 있다. 첫째는 주제 선정이다. 언론홍보를 진행하고자 하는 사업, 프로그램, 행사가 정말 언론홍보를 진행해야 할 필요성이 있는가? 신문 구독자는 보도자료의 주제와 내용에 관심을 가질 것인가? 언론홍보를 통해서 이루고자 하는 목표가 무엇인가? 등 언론홍보는 많은 시간과 노력이 소요되는 만큼 홍보주제는 선정에 깊은 고민이 필요하다.

일례로 언론홍보의 주제나 내용에 상관없이 보도자료 발행의 수치를 실적화 하기 위해 보도자료를 무분별하게 발송하게 된다면, 지역 언론사에서 해당 기관에서 발송하는 보도자료를 우선해서 발행하지 않게 될 것이다. 심지어 중요하지 않은 행사에 대한 보도자료가

계속 발송되면 언론사는 해당 기관에 대한 보도자료를 기피하게 될 수도 있다는 점을 반드시 기억해야 한다.

둘째는 언론사 관계 형성이다. 사회복지 기관의 보도자료를 발행하는 언론사는 중앙신문보다 소규모의 지역 언론사이다. 이러한 지역 언론사는 소수의 기자와 편집국장이 보도자료를 직접 수집하고 발행할 보도자료를 선정하게 되며, 지역 언론사와 기관이 어떤 관계를 맺고 있는가는 보도자료의 발행 여부에 큰 영향을 미치기 마련이다.

많은 사회복지 기관이 언론사에 보도자료를 발송할 때만 연락을 취하는 경우가 있다. 이렇게 기관이 필요한 순간에만 언론사와 소통을 하려는 노력이 반복될수록 언론사는 사회복지 기관에 대한 긍정적인 인식을 하기 어려울 수 있다. 따라서 홍보 담당자는 지역 언론사를 명단을 조사하고 취합하여 정기적으로 관계 형성을 위해 노력할 필요가 있다.

사회복지 기관은 언론사와 공식적으로 협약을 맺어 공식적인 협력 관계를 형성하고, 홍보 담당자는 편집국장, 혹은 담당 기자와 정기적으로 소통한다면 기관의 보도자료가 발행되지 않아 어려움을 겪는 일은 많이 줄어들 것이다. 사회복지 기관도 지역 언론사도 결국 일은 사람이 진행하게 된다는 점을 사회복지사 선생님들께서 잊지 않기를 바란다.

마지막으로 충실한 보도자료 작성이다. 사회복지사는 보도자료 작성에 대한 충분한 교육과 훈련을 받기 어려운 것이 사실이다. 따라서 보도자료를 작성하게 될 때 언론사에서 기본적으로 요구하는 양식을 준수하지 않거나, 정보 전달에 어려움이 있는 보도자료는 아무리 기관과 언론사가 좋은 관계를 형성하고 있어도 원활하게 발행되기 어려울 것이다.

따라서 홍보 담당자는 좋은 보도자료에 대한 명확한 이해와 함께 표준 보도자료 작성 양식을 기관에 맞게 제작하고 사업 담당자가 손쉽게 보도자료를 작성할 수 있게 환경을 마련해야 한다.

사업 담당자의 경우 자신의 프로그램 기획과 진행, 결과를 담당하기에 정확한 정보 전달이 가능하지만, 홍보 기술에 대한 역량이 홍보 담당자에 비해 다소 부족하기 마련이다. 따라서 사업 담당자가 초안으로 보도자료를 작성하면 홍보 담당자는 작성된 보도자료 초안을 다듬어 독자가 이해하기 좋은 글로 편집할 필요가 있다.

그럼 보도자료 기획 및 작성방법에 대해서 알아보겠다.

2. 보도자료 기획 및 작성

보도자료는 언론사에 전달하여 발행을 목적으로 제작된 문서이다. 따라서 보도자료는 쉽게 기사화 될 수 있게 육하원칙에 맞게 작성한다. 보도자료의 기본적인 구성은 제목, 날짜, 본문, 기관 개요, 연락처이며 이는 기자가 보도자료를 기반으로 기사를 쉽게 작성하게 돕는 정보들이다.

보도자료를 잘 쓰기 위해서 가장 중요한 것은 뉴스의 가치가 느껴지게 작성하는 것이다. 아무리 좋은 의미를 담은 행사라고 하더라도 이 행사가 어떤 가치가 있는지 독자에게 명확하게 전달하지 못한다면 좋은 보도자료로 볼 수 없다. 따라서 간결한 문장으로 전달하고자 하는 메시지의 중요성을 가치 있게 표현한다. 또한 보도자료는 독자에게 신뢰를 얻을 수 있게 최대한 객관적으로 정직하게 작성되어야 한다. 정확한 정보의 출처, 구체적인 근거, 정확한 수치를 제시하는 것은 구독자의 신뢰를 얻는 데 도움이 된다.

보도자료는 어려운 전문용어를 사용하기보다 이해하기 쉬운 단어를 사용하여 누구나 쉽게 이해할 수 있게 작성하는 것이 좋다. 독자가 보도자료의 내용을 빠르게 이해할 수 있게 문장을 간결하게 작성한다. 내용이 중복되거나 반복되는 문장은 삭제한다. 또한 독자가 보도자료를 모두 읽지 않기에 앞쪽에 핵심적이고 중요한 내용을 배치하고 뒤쪽 문장에 상대적으로 덜 중요한 내용을 배치한다.

관계자의 코멘트를 보도자료에 포함하면 신뢰성을 높일 수 있다. 행사를 주최한 기관의 임원이 어떠한 의도로 행사를 기획하였다거나, 참여한 주민의 소감과 바람 등을 포함하면 더 생생한 현장을 표현할 수 있다. 특히 객관적인 사실이 아닌 주관적인 의견의 경우 코멘트로 포함한다면 보도자료의 객관성을 해치지 않으면서 내용을 전달할 수 있다.

인터넷에 노출되는 경향이 높은 보도자료의 경우 주민이 검색하는 키워드를 포함하여 보도자료를 작성한다면, 검색포털에서 노출에 유리해진다. 보도된 뉴스는 네이버 검색창에서 뉴스 탭에 따로 표시되기에 주민에게 더 쉽게 노출된다. 따라서 주민이 자주 검색하는 단어를 꼭 보도자료에 포함하여 작성한다.

보도자료는 배포하는 시점을 잘 선택하는 것이 가장 중요하다. 보도자료를 늦게 배포하게 되면 독자의 관심에서 벗어난 시점에 발행되기에 편집과정에서 제외될 가능성이 크다. 따라서 사전에 보도자료를 미리 작성하고 참여자, 내빈 등 행사의 중요한 변경사항만 빠르게 수정하여 최대한 행사 직후 바로 보도자료를 발송하는 것이 중요하다. 따라서 큰 행사 일수록 보도자료는 미리 90%를 작성하는 것을 권장한다.

언론사 편집자는 보도자료에 지나치게 상업적이거나 광고로 느껴지는 문구가 많으면 보도

자료를 발행하는 것을 기피한다. 따라서 주관적인 표현이나 과장된 표현은 제외한다. 또한 이미 언론에서 보도가 완료되어 모두가 알고 있는 일반적인 사실에 관한 내용이나, 시간이 흘러 뉴스의 가치가 사라진 보도자료는 발행되지 않는다. 또한 개인 의견이나 불확실한 정보, 특정 대상의 명예를 훼손하려는 의도가 담긴 내용 등 언론기사로 적합하지 않은 원고도 발행되지 않는다.

처음 보도자료를 작성하는 사회복지사는 규모가 있는 사회복지 단체에서 배포한 보도자료를 참고하는 것이 좋다. 보건복지부나 한국장애인단체총연맹 등 자주 언론사에 보도자료를 배포하는 기관의 자료는 초보자에게 좋은 참고자료가 된다. 또한 네이버 뉴스 등에서 기관의 행사와 비슷한 행사를 진행한 연관 기관의 행사 보도자료도 도움이 된다. 따라서 보도자료를 준비할 때는 참고하여 작성할 보도자료를 여러 개 준비하는 것도 초보자도 쉽게 보도자료를 작성하는 방법이다.

보도자료 초안이 작성되었다면 여러 번 소리를 내서 읽어본다. 생소한 방식으로 이루어진 글을 작성했을 때 입으로 읽어보면 부자연스러운 문장을 쉽게 골라낼 수 있다. 매끄럽게 작성되지 않은 글은 여러 번 다시 읽어보면서 수정한다. 수정이 완성되는 단계에서는 다른 직원에게 확인을 부탁한다. 자신과 다른 시야에서 객관적으로 보도자료를 확인할 수 있기에, 사회적으로 예민한 단어나 표현을 찾을 수 있으며 오타자 검수에도 큰 도움이 된다.

마지막으로 보도자료를 발송하기 전에 맞춤법 검사를 포함한 최종 검사를 한다. 오타자가 많으면 신뢰를 잃게 되기에 꼼꼼하게 검수를 진행한다. 특히 보도자료에 작성된 기관명, 대표자명, 브랜드명, 연락처, 홈페이지 주소 등 오타자가 생기면 문제가 크게 발생할 수 있는 부분은 꼼꼼하게 확인한다. 만약 협약식처럼 유관기관과 함께 진행한 행사의 경우 사전에 상대 기관 홍보 담당자와 함께 검토하면 추후 수정요청이 발생하는 상황을 피할 수 있다.

검토 과정에서 대표 사진이 보도자료 내용을 가장 잘 전달하는지 다시 한 번 확인한다. 좋은 사진은 독자에게 오래 기억에 남는 등 언론홍보에 큰 도움이 된다. 사진과 그래프, 인포그래픽을 활용하여 보도자료를 발행하면 글자만 있는 보도자료에 비해 더 매력을 느끼게 한다. 따라서 사진을 고를 땐 신중하게 골라야 하며 특히 인쇄를 목적으로 하는 보도자료의 경우 최대한 해상도가 높은 원본 사진을 발송해야 한다. 해상도가 너무 낮은 사진을 보내면 언론사에서 사진을 삭제하고 발행할 수 있음을 기억해야 한다.

보도자료를 기자에게 발송할 땐 담당자의 연락처를 정확하게 작성하여 나중에 기자가 수정하거나 문의가 있는 정보가 있을 때 쉽게 연락될 수 있게 한다. 사업 담당자와 홍보

담당자가 분리되어 있을 때, 각각의 직책, 성명과 연락처를 함께 기록한다. 이메일 제목에 ‘(보도자료)한국장애인단체총연맹, 2022년 장애인정책설명회 개최’ 와 같이 보도자료임을 쉽게 알아볼 수 있게 표기한다.

사회복지 현장에서 사회복지사로 바쁘게 많은 업무를 수행하다 보면 보도자료를 챙겨서 배포하는 것이 얼마나 어려운 일인지 충분히 알고 있다. 그러나 지역사회에 기관의 전문성을 알리고 지역주민의 관심을 끌어내기엔 언론홍보만큼 경제적이고, 파급력 있는 수단이 없기에 언론홍보를 적극적으로 활용하여 보길 바란다.

3. 보도자료 작성 TIP과 유의사항 - 뉴스기사 작성 프로세스

보도자료를 작성한 다음 실제 기사화가 되기까지는 보편적인 프로세스가 필요하다. 반드시 프로세스대로 진행할 필요는 없지만 보도자료 배포의 효율성과 기사화 확률을 고려하면 참고해서 진행하는 게 도움이 된다.

- 기사 관련 소재를 수집한다.
(관련 사진 촬영, 자료 사진 준비, 관련 인물 인터뷰 등)
- 기사 주제에 따른 패턴을 파악해 벤치마킹한다.
(출시형/인터뷰형/신제품홍보형/행사홍보형/정보제시형)
- 검색 관련 키워드를 활용하여 콘텐츠를 작성한다.
(제목 및 내용에 적절하게 키워드 활용)
- 사진은 1장 이상 활용하여 작성한다(보도자료 배포 시 보통 1장 첨부가능)
- 언론사 보도자료 배포 또는 네이버, 다음 등 포털 검색가능 매체에 배포한다.

- 6차 원칙에 따른 리드 작성

뉴스기사는 보통 제목, 리드, 본문, 꼬리 등으로 구성되어 있다. 독자들은 제목을 가장 먼저 보고 그다음 순서대로 기사를 소비하기 때문에 기사 작성의 중요도 순서이기도 하다. 기자들은 보도자료를 받으면 우선 자료의 제목을 보고 삭제 여부를 결정한다. 제목이 어느 정도 흥미를 끌었다면, 그 후에는 보도자료의 첫 문단인 리드문을 읽고 본문을 계속 읽을지 결정한다. 리드는 본문 내용을 한두 문장으로 요약한 내용이다. 한마디로 제목을 풀어쓰면 리드가 되고 리드를 풀어쓰면 본문이 되는 것이다. 리드를 작성할 경우 글쓰기의 기본이 되는 6하 원칙을 기반으로 하는 것이 좋다.

“대한장애인체육회(KCP)가 8일부터 21일까지 국내외 대회 현장취재 기사작성 임무를 진행할 제 12기 소셜기자단을 모집한다. 대한장애인체육회 공식 블로그에서 지원서를 다운받고 작성해서 이메일로 제출하면 된다.”

- 누가 : 대한장애인체육회(KCP)
- 언제 : 8일부터 오는 21일까지
- 어디서 : 대한장애인체육회 공식 블로그
- 무엇을 : 소셜기자단을 모집
- 왜 : 국내외 대회 현장취재 기사 작성 임무
- 어떻게 : 지원서 제출

위의 문장처럼 6하 원칙의 내용을 한두 줄의 문장으로 죽 이어서 작성해주면 하나의 리드문이 된다. 모든 기사에 6하 원칙이 적용되는 것은 아니지만 참고해서 작성해보면 비교적 탄탄한 리드문을 작성할 수 있다.

- 보도자료 작성 시 자주하는 실수 6가지

잘 쓴 보도자료는 하루에도 수 십 건씩 기사화되는 반면, 잘 작성하지 않은 보도자료는 기사화 되지 않을 뿐더러 기업의 신뢰도 까지 떨어뜨린다. 홍보담당자들이 보도자료를 작성하며 흔히 저지르는 실수들에는 어떤 것들이 있는지 살펴보자.

- 뉴스 스타일을 무시한다
- 내용이 부족하다
- 수식어가 지나치게 많다(최고, 최초 X)
- 뉴스레터, 웹사이트, 카탈로그 내용을 그대로 활용했다
- 3인칭 관점으로 작성하지 않았다(우리 X)
- 광고처럼 쓴 내용이 있다(소식 알림이 목적)
- 검수하지 않았다(오타 등)

- 기자가 싫어하는 보도자료 유형 7가지

기자는 상당수의 보도자료를 제대로 읽지도 않고 메일함에서 삭제해 버린다. 기자가 메일함에서 삭제하는 보도자료는 어떤 보도자료인지, 또 어떻게 하면 삭제되지 않고 기사화될 수 있는지 알아보자.

- 궁금증을 해소해주지 못하는 보도자료
- 첨부파일이 너무 많은 메일
- 제목이 스팸처럼 느껴지는 보도자료
- 난해한 보도자료
- 중요한 내용을 PDF, PPT 로 첨부한 경우
- 자료가 불충분한 보도자료
- 담당이 아닌 기자에게 보내는 보도자료

보도자료 양식

보도자료			
배 포 일	2023. 1. 1. / (총 3매)	기관명	
담 당 자	부서 및 성명	연락처	
<p>제목 뉴스 내용을 한 줄로 압축한 제목이다.</p> <p>부제목 제목이 전하는 메시지를 뒷받침하는 통계나 수치를 포함하여 신뢰를 높인다.</p> <p>본문 첫 문장은 보도자료가 전하는 메시지를 간결하고 명확하게 나타내는 리드문이 자리한다. 이후 육하원칙에 맞게 보도자료를 작성한다.</p> <p>대표사진 보도자료의 주제와 가장 적합한 사진 1~2매를 해상도를 낮추지 않은 원본 사진으로 선정한다. 사람이 등장하는 경우 초상권을 미리 확보한다.</p> <p>기관 개요 기관의 미션과 비전 등 기관에 대한 이해를 높일 수 있는 문장을 작성한다.</p>			
<p>첨부파일 필요시 상세 자료 등 보도자료에 포함되지 않은 자료를 포함한다.</p>			

4. 인공지능을 활용한 보도자료 작성방법



당신

한국장애인단체총연맹에서 장애인 단체를 위한 홍보매뉴얼을 제작했어. 비영리마케팅연구소 복지꿀팁 김근태 대표가 매뉴얼을 작성했어.

이 내용을 바탕으로 보도자료를 공식적인 문체로 작성해줘

< 2 / 2 >



ChatGPT

[보도자료]

한국장애인단체총연맹, 장애인 단체를 위한 홍보매뉴얼 출시

한국장애인단체총연맹(Korea Federation of Organizations for the Disabled, 이하 '한국장애인단체총연맹')은 장애인 단체의 홍보를 위한 매뉴얼을 개발하여 오늘 공식적으로 발표했다. 이 매뉴얼은 비영리마케팅연구소의 김근태 대표가 기획하고 작성했다.

이번 매뉴얼은 장애인 단체가 자신들의 목표와 미션을 효과적으로 전달하고, 사회적 인식을 향상시키며, 지속적인 지원을 유도하는 데 도움이 될 것으로 예상된다. 김근태 대표는 이 매뉴얼을 통해 장애인 단체들이 더 나은 홍보 전략을 개발하고, 사회적으로 더 큰 영향력을 발휘할 수 있을 것으로 기대했다.

위 보도자료는 인공지능 ChatGPT를 활용하여 보도자료를 빠르게 작성한 예시이다. 인공지능을 잘 활용하면 보도자료를 빠르고 간편하게 작성할 수 있다. 보도자료 작성법에 근거하여 반드시 들어가야 하는 정보를 6하 원칙에 바탕으로 작성하면 실무자가 작성해야 하는 보도자료의 초안을 출력할 수 있다.

초안이 나오면 기관의 브랜드 전략에 따라 중요시 여기는 미션과 비전에 근거하여 일부분을 수정하여 발송할 수 있다. 그러나 인공지능을 활용한 보도자료 작성은 다소 어색한 표현이나 실제로 발생하지 않은 사건을 마치 사실인 것처럼 서술하는 인공지능의 환각 증세가 발생할 수 있음을 반드시 염두해야 한다. 다음 장에서는 다양한 인공지능 도구를 활용한 마케팅 방안에 대해서 자세하게 알아보자.



이것만은 꼭!

- 언론이 다루는 정보는 소셜미디어보다 신뢰할 수 있는 정보로 대중들에게 인식되어서 언론홍보의 가치는 충분함
- 언론홍보 담당자가 반드시 신경써야 할 점 3가지 [주제 선정, 언론사 관계 형성, 충실한 보도자료 작성]
- 보도자료를 잘 쓰기 위해서 가장 중요한 것은 뉴스의 가치가 느껴지게 작성 하는 것
- 간결한 문장으로 메시지를 전달하고 정보의 출처, 구체적인 근거, 정확한 수치를 제시하는 것은 구독자의 신뢰를 얻는 데 도움
- 전문용어보단 쉬운 단어를 사용하고 관계자의 코멘트를 포함하거나 배포하는 시점을 잘 선택하는 것이 중요
- 처음 보도자료를 작성하는 사회복지사는 규모가 있는 사회복지 단체에서 배포한 보도자료를 참고
- 초안 작성 후 여러 번 소리 내서 읽어보거나 발송하기 전에 맞춤법, 오타자 등을 꼼꼼하게 검수를 진행
- 온라인 뉴스기사 작성 프로세스 [기사 관련 소재 수집 - 기사 패턴 벤치마킹 - 키워드 활용 콘텐츠 작성 - 사진 동영상 첨부 - 보도자료 배포]
- 뉴스기사는 보통 제목, 리드, 본문, 꼬리로 구성되고 본문 내용을 요약한 리드를 작성할 경우 6하 원칙을 기반으로 작성
- 보도자료 작성 시 자주하는 실수와 기자가 싫어하는 유형을 잘 파악해서 작성
- 인공지능 도구를 활용하여 보도자료 초안을 쉽게 작성

실전 연습

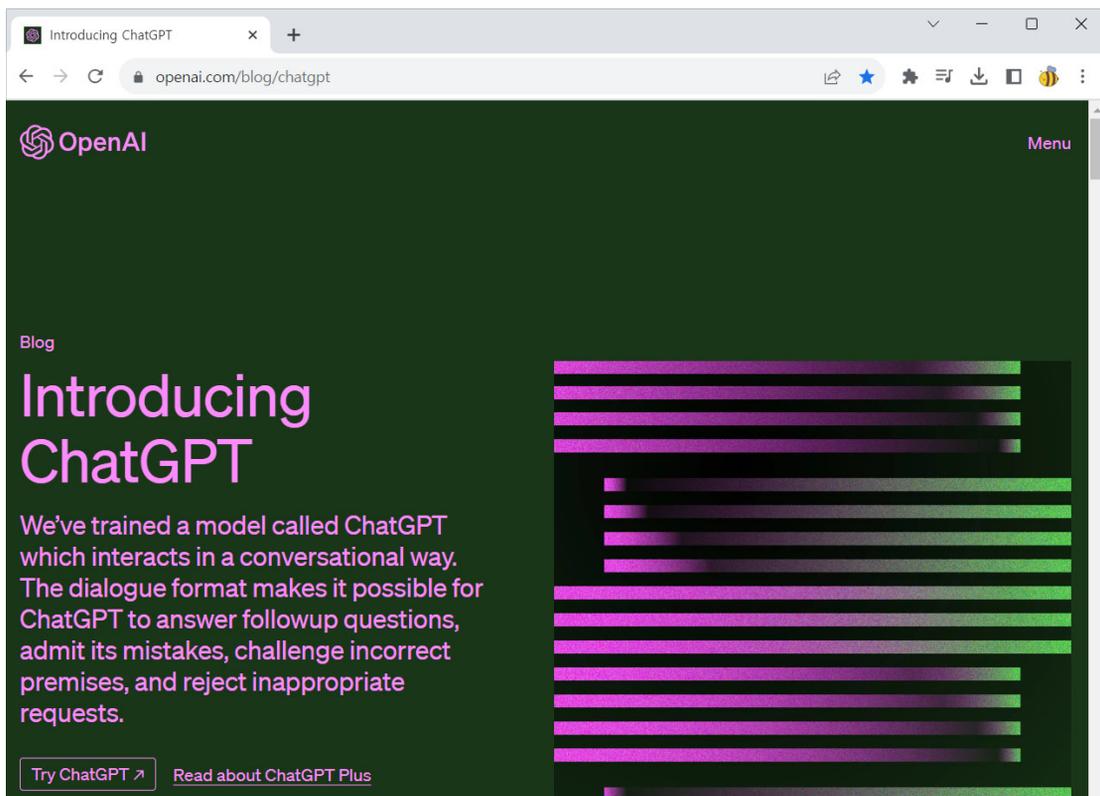
ChatGPT <https://openai.com/blog/chatgpt>

위 사이트에서 보도자료를 인공지능에게 부탁하여 초안을 작성하시오

가. ChatGPT 활용법

ChatGPT는 OpenAI에 의해 개발된 고급 대화형 인공지능 모델로, 자연어 처리(NLP) 기술을 기반으로 한다. 이 모델은 대규모의 텍스트 데이터를 학습하여 인간과 유사한 방식으로 텍스트를 이해하고 생성할 수 있는 능력을 갖추고 있다. ChatGPT는 사용자가 제시하는 다양한 질문이나 주제에 대해 자연스럽게 유익한 대화를 제공한다.

이 AI 시스템은 일상적인 대화부터 복잡한 학술적 주제에 이르기까지 광범위한 범위의 질문에 응답할 수 있도록 설계되었다. 또한, 사용자의 질문에 맞추어 개인화된 정보를 제공하거나, 특정 상황에 맞는 조언을 할 수도 있다. ChatGPT는 그 유연성과 다양한 활용 가능성 덕분에 교육, 고객 지원, 상담, 콘텐츠 생성 등 다양한 분야에서 중요한 도구로 자리 잡고 있다.



ChatGPT의 핵심 장점 중 하나는 사용자와의 상호작용을 통해 지속적으로 학습하고 개선된다는 점이다. 사용자의 피드백과 대화를 통해 모델은 더 정확하고 관련성 높은 응답을 제공하기 위해 계속해서 자신을 조정한다. 이 과정에서 ChatGPT는 인간의 언어 사용 방식을 더 깊이 이해하고, 더욱 정교하고 자연스러운 대화 능력을 사용한다.

이러한 ChatGPT는 다음과 같이 활용할 수 있다.

- 1) 정보 검색 및 요약에 활용: 사용자는 특정 주제에 대한 질문을 하거나, 특정 분야의 연구 결과나 뉴스를 요약해 달라고 요청할 수 있다.
- 2) 언어 학습을 지원: 챗 GPT는 다양한 언어로 대화 가능하며, 언어 학습자가 실시간으로 대화하며 언어 실력을 향상시킬 수 있다. 문법 교정이나 언어 학습 자료를 제공하는 데 활용할 수 있다.
- 3) 창의적 글쓰기 및 콘텐츠 생성: 사용자는 아이디어를 제공하고, 챗 GPT에게 보다 구체적인 내용을 개발하도록 요청할 수 있다. 이는 이야기 생성, 시나리오 작성, 마케팅 콘텐츠 생성 등에 활용될 수 있다.
- 4) 기술 문제 해결 및 프로그래밍 지원: 챗GPT는 프로그래밍 언어에 대한 이해와 코드 예제 생성 능력을 통해, 개발자가 코드 작성 중 겪는 문제를 해결하는 데 도움을 줄 수 있다. 알고리즘 문제 해결 방법이나 프로그래밍 팁 제공에 활용된다.
- 5) 개인 맞춤형 조언 및 멘토링 제공: 챗 GPT는 개인의 상황과 필요에 맞추어 조언을 제공할 수 있다. 경력 개발 조언, 학습 전략 수립, 생활 습관 개선 등 다양한 영역에서 개인 맞춤형 멘토링 역할을 수행한다.

챗GPT를 활용하면, 업무 상황에서 요구되는 다양한 형식의 문서 작성을 손쉽게 할 수 있다. 예를 들어, 발달장애인을 위한 안내문 제작 시, 독자의 특성을 세심하게 고려하여 문장을 작성해달라고 요청하면, 사용자의 의도를 정확하게 반영한 맞춤형 글이 출력된다. 이는 단순히 정보의 전달만을 목적으로 하지 않고, 특정 독자의 이해도와 접근성을 극대화하기 위한 세심한 고려가 반영된 결과라 할 수 있다.

뿐만 아니라, 프로그램 계획서, 보도자료, 소셜 미디어 포스팅 등 업무상 필요한 다양한 형식의 문서도 마찬가지로 쉽고 효율적으로 작성할 수 있다. 챗GPT의 이러한 활용은 사용자가 특정 형식에 맞춰 콘텐츠를 생성할 때 발생할 수 있는 시간적, 인적 자원

의 낭비를 크게 줄여주며, 결과적으로 업무의 효율성을 높여준다. 더 나아가, 이 기술을 활용함으로써, 사용자는 복잡하고 다양한 요구 사항을 가진 문서 작성 과정에서도 일관된 품질과 정확성을 유지할 수 있다.



당신

보호작업장에 취업하는 청년 발달장애인이 근무하는 작업장에서 주의해야 할 행동에 대해 안내문을 작성하려고 해. 발달장애인의 언어능력을 고려하여 쉬운 용어와 표현 방식으로 작성해 줘



ChatGPT

보호작업장에서 일하는 친구들을 위한 안내문

안녕하세요! 여러분이 보호작업장에서 함께 일하면서 즐겁고 안전하게 지내기 위해 몇 가지 중요한 것들을 알려드릴게요. 우리 모두가 편안하고 행복한 환경에서 일할 수 있도록, 다음 사항들에 주의해 주세요.

1. 서로 예의 바르게 대하기

- 친구들과 말할 때는 항상 '안녕하세요', '감사합니다'처럼 예쁜 말을 사용해요.
- 다른 사람이 말할 때는 귀 기울여 듣고, 차례를 기다려요.

2. 함께 도와가며 일하기

- 일하는 동안 누군가 도움이 필요해 보이면, 친절하게 도와줘요.
- 모르는 것이 있으면 두려워하지 말고 선생님께 물어봐요.

따라서, 챗GPT를 활용하는 것은 단순히 글을 쓰는 행위를 넘어서, 사용자가 자신의 의도와 목적을 정확하게 반영한 커뮤니케이션을 구현할 수 있게 하는 강력한 도구 자리 잡고 있다. 이러한 점에서 챗GPT의 활용은 다양한 업무 환경에서의 커뮤니케이션 효율성과 효과성을 극대화하는 데에 점차 중요해질 것으로 판단된다. 따라서 챗GPT를 잘 활용하기 위해서는 인간의 의도를 챗GPT가 잘 이해할 수 있게 명령어를 입력하는 것이 중요하다. 다음은 좋은 명령어를 작성하는 방법이다.

나. ChatGPT 프롬프트 작성 방안

1) 구체적이고 명확하게 요청하기: 프롬프트는 구체적이고 명확해야 한다. 무엇을 원하는지, 어떤 정보가 필요한지, 어떤 작업을 수행하길 바라는지 명확하게 서술한다. 예를 들어, "장애에 대해 설명해주세요" 보다는 "장애의 정의와 유형, 지원제도에 대해 설명해주세요"가 더 구체적이다.

 **당신**
여성 지체 장애인 6명과 함께 하는 봄꽃 나들이를 진행하려고 해. 프로그램 계획서를 작성해 줘

 **ChatGPT**
여성 지체 장애인을 대상으로 하는 봄꽃 나들이 프로그램 계획서를 작성하겠습니다. 이 프로그램은 참가자들에게 편안하고 즐거운 경험을 제공하면서, 봄의 아름다움을 만끽할 수 있는 기회를 마련해줍니다. 다음은 프로그램 계획서의 주요 구성 요소입니다.

프로그램 명: "봄꽃과 함께하는 휠체어 나들이"

프로그램 목적:

- 참가자들이 봄꽃을 감상하며 자연의 아름다움을 체험할 수 있도록 함.
- 지체 장애인 여성들의 사회 참여를 촉진하고, 외출의 기회를 제공함.
- 참가자들 간의 소통과 교류를 증진시켜, 상호 지지의 네트워크를 구축함.

대상: 여성 지체 장애인 6명

날짜 및 시간:

- 날짜: 2024년 4월 15일 (토요일) 

2) 배경 정보 제공하기: 프롬프트에 배경 정보를 포함시켜 주면 ChatGPT가 더 정확한 답변을 제공할 수 있다. 이는 복잡하거나 맥락이 중요한 주제에 대해 질문할 때 유용하다. 예를 들어, 특정 소설에 대한 질문을 할 때, 소설의 제목과 작가, 관심 있는 특정 부분에 대한 설명을 포함시키는 것이 좋다.

- 3) 예상 답변의 형식 지정하기: 답변을 어떤 형식으로 받고 싶은지 명시하는 것도 좋다. 이는 리스트, 요약, 표, 글, 코드 등이 될 수 있다. 형식을 지정함으로써 원하는 정보를 더 쉽게 이해하고 사용할 수 있다.
- 4) 질문을 분할하기: 복잡하거나 여러 부분으로 구성된 질문은 여러 개의 작은 질문으로 나누어서 묻는 것이 좋다. 이렇게 하면 각 부분에 대한 명확하고 상세한 답변을 얻을 수 있다.
- 5) 개방형 질문 사용하기: 특정 답변이나 해결책을 탐색하는 경우, 개방형 질문을 사용한다. 이는 창의적인 답변이나 다양한 해결 방안을 제시받고 싶을 때 특히 유용하다. 예를 들어, "이 문제를 어떻게 해결할 수 있을까요?" 또는 "이 주제에 대한 다양한 관점은 무엇일까요?"와 같은 질문이 해당된다.

이렇게 다방면에서 활용이 가능한 인공지능도 사용에 주의해야 하는 점이 있다. 바로 인공지능의 환각이다. ChatGPT의 환각은 인공지능 기술, 특히 자연어 처리 분야에서 발생하는 거짓된 답변을 지칭한다. 이는 인공지능 모델이 학습 데이터에 기반하여 얻은 패턴을 바탕으로, 실제 데이터나 검증된 사실에 근거하지 않고 생성해내는 잘못된 정보, 오해를 불러일으킬 수 있는 답변, 또는 완전히 비현실적인 내용을 포함한다. 이러한 환각은 주로 모델이 충분한 정보를 가지고 있지 않거나, 학습 과정에서의 데이터 편향, 불완전한 데이터 세트, 또는 알고리즘의 한계 때문에 발생할 수 있다.



당신

세종대왕이 거북선을 타고 나들이를 간 역사에 대해 설명해줘



ChatGPT

세종대왕(1397-1450)이 거북선을 타고 나들이를 간 역사는 조선시대 한반도의 해상 교통 수단과 관련된 중요한 사건 중 하나입니다. 세종대왕은 조선 왕조의 4대 왕 중 한 명으로, 문화와 과학 기술의 발전을 촉진한 위대한 군주로 알려져 있습니다. 거북선은 그의 통치 시기에 개발되었으며, 그의 지원과 주도 아래에 발전했습니다.

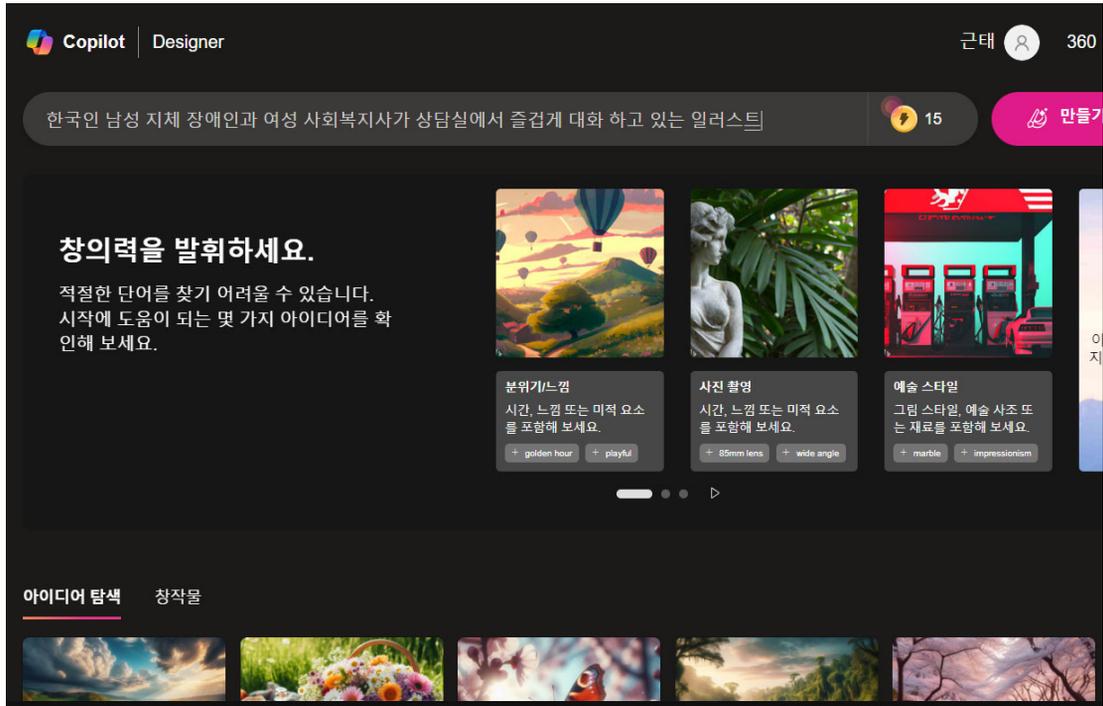
거북선은 그 이름에서 알 수 있듯이 거북의 형상을 모티브로 삼은 조선시대의 전쟁함으로, 세종대왕은 이를 개발하여 군사적으로 활용했을 뿐만 아니라, 풍요로운 조선의 해상 무역을 증진시키기 위해서도 사용했습니다.

세종대왕은 거북선을 활용하여 나들이를 다니면서 육지뿐만 아니라 섬과 해안을 방문했습니다. 이러한 나들이는 왕의 통치 영역을 확인하고 각 지역의 사정을 점검하는데 중요한 역할을 했습니다. 또한 이를 통해 지배 영토의 안전을 유지하고, 해상 교역을 감시하는 역할을 했습니다.

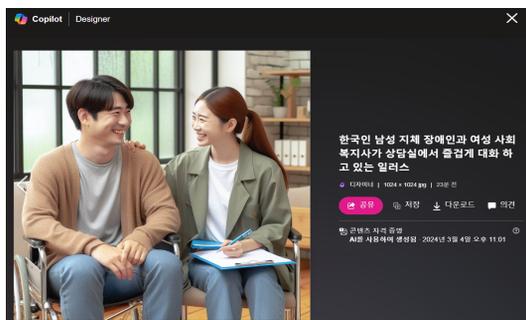
환각 현상은 사용자가 인공지능과 상호작용하면서 마주치게 되는 다양한 문제 중 하나로 정보의 정확성과 신뢰성을 저해할 수 있다. 따라서 사용자는 인공지능 ChatGPT에서 제공되는 정보를 비판적 사고를 바탕으로 그 내용을 평가할 필요가 있다. 모델이 생성하는 내용이 실제 지식과 정보에 기반한 것인지, 아니면 학습 과정에서의 편향이나 데이터의 불완전성으로 인해 발생한 환각인지를 구별하는 능력은 매우 중요하다.

다. 인공지능 이미지 생성

이러한 인공지능 도구는 단순히 글만 작성하는 것이 아니다. 인공지능은 계속하여 발전하여 이미지나 그림, 사진, 동영상까지 제작하게 되었다. 인공지능을 활용한 이미지 제작은 인권 보호 등의 문제로 사진과 이미지를 사용하지 못했던 사회복지 현장에서 새로운 홍보 영역의 경계를 넓히게 되었다. 인공지능은 대규모 데이터 세트에서 학습하여, 사용자가 제공한 설명이나 키워드에 기반한 이미지를 생성하는 작업을 할 수 있다. 이를 활용한다면 사실적인 이미지, 예술 작품, 제품 디자인 등 다양한 형태의 비주얼 콘텐츠를 사회복지 홍보에 활용할 수 있다.



인공지능 이미지 생성의 주요 이점은 시간과 비용의 절약이다. 예를 들어 직접 인간 모델을 촬영한다면 모델과 사진작가의 인건비, 촬영장소 공간대여비, 메이크업 비용 등 상당한 예산을 필요로 한다. 따라서 소규모 장애인복지 시설에서 그동안 전문 모델을 홍보에 활용하는 것은 불가능했다. 그러나 이러한 인공지능 도구를 활용하여 홍보지를 제작할 수 있다.





이것만은 꼭!

- 인공지능 도구들은 업무의 효율성을 높이는 데 큰 도움이 되며, 적절하게 활용한다면 단순한 작업은 손쉽게 해결할 수 있음
- ChatGPT를 활용하여 프로그램 계획서, 결과보고서, 보도자료, sns홍보게시글을 작성할 수 있음
- 다만 무분별한 인공지능 활용 시 담당자가 고민하고 실행하며 성장하는 기회를 빼앗는 단점도 존재함
- 인공지능 이미지 제작기 Bing 이미지 크리에이터를 활용하면 당사자 이미지를 제작하여 홍보물을 제작할 수 있음

실전 연습

빙 이미지크리에이터 <https://www.bing.com/images/create>
위 사이트에서 장애인 이미지를 인공지능에게 부탁하여 제작하시오

제4장

사회복지 온라인 채널운영

1. 온라인홍보 환경 변화
2. 홍보채널 운영과 방향성
3. 참고사이트(무료 소스와 디지털 도구)

사회복지 온라인 채널운영

1. 온라인홍보 환경 변화

코로나19의 장기화로 인해 대면으로 진행되던 서비스들이 비대면 서비스로 대체되었다. 사회 전반적으로 대면 서비스들은 빠르게 비대면 서비스로 재편되어가는 것을 우리는 목격할 수 있었다. 비대면 사회로 급격한 전환이 이루어진 지 2년이 지난 지금, 채용부터 여가 생활까지 일상생활에 작은 부분까지 온라인을 기반으로 하는 변화는 이제 너무나 익숙한 현실이 되었다.

따라서 사회의 변화에 따라 사회복지 기관도 변화의 흐름에 따라가려는 많은 노력이 이루어졌다. 사전에 스마트워크를 도입하여 확진자가 발생한 상황에서도 침착하게 전 직원 재택근무로 전환, 주변 기관과 연계를 통해 비상 서비스 체계를 성공적으로 유지했던 복지관의 사례는 앞으로 사회복지 기관의 미래를 상상할 수 있게 한다.

이렇게 비대면 사회가 완전히 정착된 지금 기관의 서비스 또한 대면에서 비대면으로 전환됨에 따라서 비대면 홍보를 위한 다양한 온라인 홍보채널을 개발하고 운영하는 것이 사회복지 기관의 중요한 과업이 되었다.

전통적인 온라인 홍보 채널이었던 홈페이지의 운영은 이제 기본이 되었으며, 나아가 많은 시민이 모여있는 SNS를 활용해야 온라인 홍보의 효과성을 높일 수 있다는 것은 누구나 아는 상식이다. SNS도 IT기기의 도입과 확산에 따라 주로 사용하는 플랫폼이 변화하고 있다.

과거 PC를 기반으로 하던 시기에는 홈페이지가 주로 사용되었으며 이동이 가능한 노트북이 대중에게 확산되면서 많은 사람들이 블로그를 활용하게 되었다. 빠르게 사진촬영과 영상 편집이 가능해진 지금은 트위터와 페이스북, 인스타그램 등을 많이 활용하게 되었다.

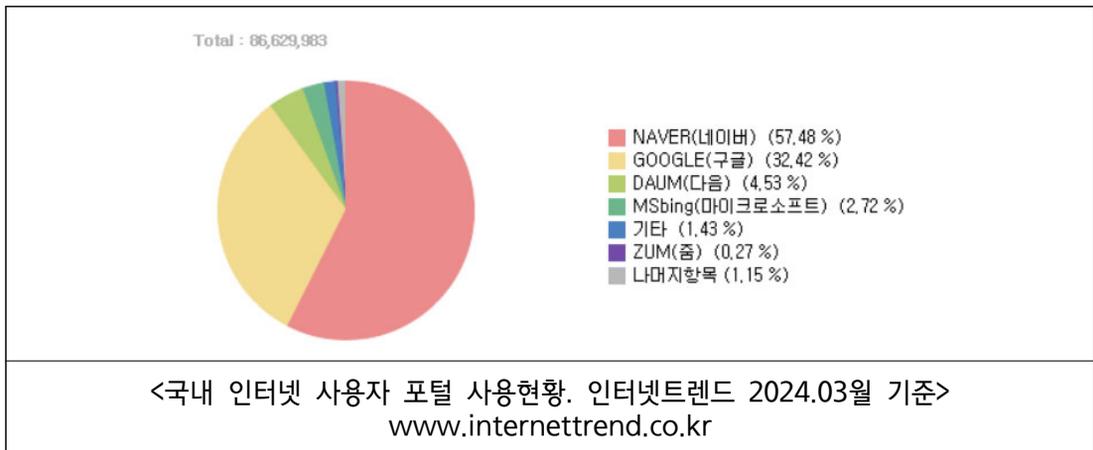
블로그에서 트위터, 페이스북, 인스타그램으로 넘어오던 온라인 홍보 채널은 이제 동영상 기반을 하는 유튜브, 틱톡, 인스타그램 릴스 등으로 확장되고 있다. 특히 디자인플

랫폼 망고보드와 미리캔버스의 보급으로 텍스트와 사진을 기반으로 하는 네이버 블로그와 인포그래픽을 활용한 카드뉴스가 주 무기인 인스타그램을 적극적으로 활용하는 사회복지기관이 대폭 증가하였다.

코로나19로 인해 대면 서비스를 진행하지 못하는 복지관에서는 프로그램을 영상으로 촬영하여 유튜브에 공유하면서 디지털 기반의 콘텐츠와 서비스가 사회복지 분야에도 뿌리내리기 시작하였다. 사회 전반에 디지털 콘텐츠를 소비하는 경험이 익숙해지고 있기에 워드코로나로 정상화된 사회에서도 디지털 콘텐츠를 활용한 서비스 제공과 홍보는 계속 발전할 것으로 추측된다.

2. 홍보채널 운영과 방향성

디지털 콘텐츠의 중요성이 높아질수록 디지털 콘텐츠를 담아내기 위해 어떤 홍보채널을 선택하느냐가 홍보의 효과성에 큰 영향을 미치게 된다. 가장 대표적인 온라인 홍보채널인 네이버 블로그를 비롯하여 페이스북, 인스타그램, 유튜브, 틱톡, 카카오톡 등은 많이 사용하는 사용자 연령층도 모두 다르고 사용하는 용도도 모두 다르다. 지금부터 하나씩 조사된 통계자료를 바탕으로 어떤 홍보채널을 운영해야 하는 지에 대해서 알아볼 것이다.



먼저 국내 인터넷 사용자 포털 사용현황을 알 수 있는 인터넷트렌드에서 공개한 2023년 2월 기준의 자료를 확인하면 네이버가 56.62%, 구글이 33.57%, 다음이 4.45%의 점유율을 갖고 있는 것으로 확인된다. 세 포털의 사용자는 국내 전체 인터넷 사용자의 94.64%에 해당한다.

검색포털은 인터넷 사용자가 특정 정보를 검색했을 때 정보를 인터넷에서 빠르고 쉽게 찾아주는 역할을 수행한다. 검색포털에 사용자가 필요한 정보를 검색했을 때 우리 기관의 홍보 게시글이 바로 뜬다면 홍보를 효과적으로 할 수 있을 것이다. 따라서 사용자가 특정 정보를 검색할 때 기관의 정보가 1페이지 안에 노출이 되는 것을 우리는 ‘상단노출’이라고 표현한다.

이 조사에 따르면 상단노출을 의도하여 홍보를 해야 하는 포털은 크게 네이버, 구글, 다음으로 볼 수 있다. 그런데 여기서 한가지 재미있는 점이 있다. 각 포털은 각자의 블로그 서비스를 운영하고 있지만 네이버 블로그는 구글과 다음 포털에서 검색할 때 노출이 되는 반면, 구글과 다음 블로그는 네이버 검색창에서 검색을 하면 잘 노출되지 않는다는 것이다.

가. 네이버 블로그

그렇다면 전체 인터넷 사용자 94.64%에게 홍보를 효과적으로 하기 위해서는 필연적으로 네이버 블로그를 운영해야 네이버 상단노출은 물론 구글과 다음 상단노출이 가능하다는 결론이 나온다. 이것이 바로 많은 마케팅 회사가 네이버 블로그 운영에 많은 공을 들이는 이유이다.

네이버 블로그 운영의 장점은 채널 운영이 매우 쉽다는 것이다. 네이버 블로그는 10대에서 80대까지 다양한 연령대에서 쉽게 활용하고 있다. 단순히 사진을 업로드하고 글을 작성하고 발행을 클릭하면 누구나 쉽게 게시글을 작성할 수 있다. 따라서 영상을 촬영하고 편집해야 하는 등 진입장벽이 높은 유튜브에 비해서 전문 홍보 담당자가 없는 소규모 사회복지 기관이라면 반드시 첫 번째 SNS는 네이버 블로그를 운영하는 것을 권한다.

특히 네이버 블로그는 타임라인이 지나가 버리는 페이스북이나 인스타그램과 달리 과거에 작성한 게시글도 꾸준히 네이버 검색창에 노출이 되기에, 즉시 홍보효과를 얻어야 하는 홍보물보다 지속적으로 꾸준히 홍보해야 하는 주제의 홍보물이 적합하다.

- 블로그 검색최적화 TIP



블로그는 대표적인 검색기반의 홍보채널이기 때문에 실질적인 홍보 효과를 얻기 위해서는 고객이 사회복지 관련 콘텐츠를 찾기 위해 검색창에 해당 키워드를 쳤을 때 블로그 채널 영역에서 검색 상위에 노출되는 것이 중요하다. 이런 부분을 검색최적화 SEO 라고 부른다.

효율적인 검색최적화 작업을 위해서는 먼저 고객이 원하는 키워드를 잘 찾아내는 것이 필요하다. 예를 들면 장애인취업과 관련해서는 장애인복지, 장애인일자리, 장애인의무고용, 장애인재택근무 등의 키워드가 주로 검색된다. 이런 키워드를 찾는 방법은 네이버광고시스템의 키워드도구를 이용하거나 블랙키위, 키워드매니저 등의 어플을 이용하는 것이 좋다.

고객키워드를 찾아낸 다음에는 운영중인 블로그 포스팅에 키워드를 적용하고 검색 상위에 노출될수 있도록 블로그 채널을 활성화 시키는 것이 중요하다. 블로그 채널 활성화에는 여러 가지 요소가 있지만 두 가지로 요약하면 하나는 글(포스팅)을 작성하는 형식이고 하나는 꾸준한 콘텐츠 업데이트와 관리이다.

먼저 글을 작성하는 형식은 제목과 본문에 고객키워드를 적절하게 삽입해 주는 것이

좋다. 본문에는 사진도 5장 이상 넣어주고 적절한 해시태그도 5개 정도 넣어줘야 한다. 해시태그는 입력창을 이용하는 것 보다는 본문에 넣어주는 것이 검색에 도움이 된다. 글에 넣어줄 키워드를 선정할 때는 처음부터 조회수가 너무 높은 대표 키워드 보다는 운영 중인 채널의 활성화에 적합한 수준의 세부 키워드를 골라서 진행하는 것이 좋다.

이런 글쓰기 방식으로 블로그 콘텐츠를 꾸준히 업데이트하고 관리를 하면 타깃 방문자도 늘게 되고 전반적인 채널의 품질이 올라가서 일정 기간이 지나면 검색최적화에 유리해진다.

나. 인스타그램



연령별로 많이 사용하는 SNS와 향후 사용하고 싶은 SNS의 추세 통계자료를 보면 홍보 대상에 맞는 채널을 선택할 수 있다. 최근 가장 강세를 띄고 있는 SNS는 인스타그램이며 페이스북은 인스타그램에 이어 2위를 하고 있다. 이는 스마트폰의 보급으로 인해 사진을 촬영하고 공유하는 문화가 이미 널리 퍼져 있기 때문으로 보인다.

인스타그램은 최근 가장 많은 사람이 활용하는 SNS이기에 복지기관에서도 인스타그램

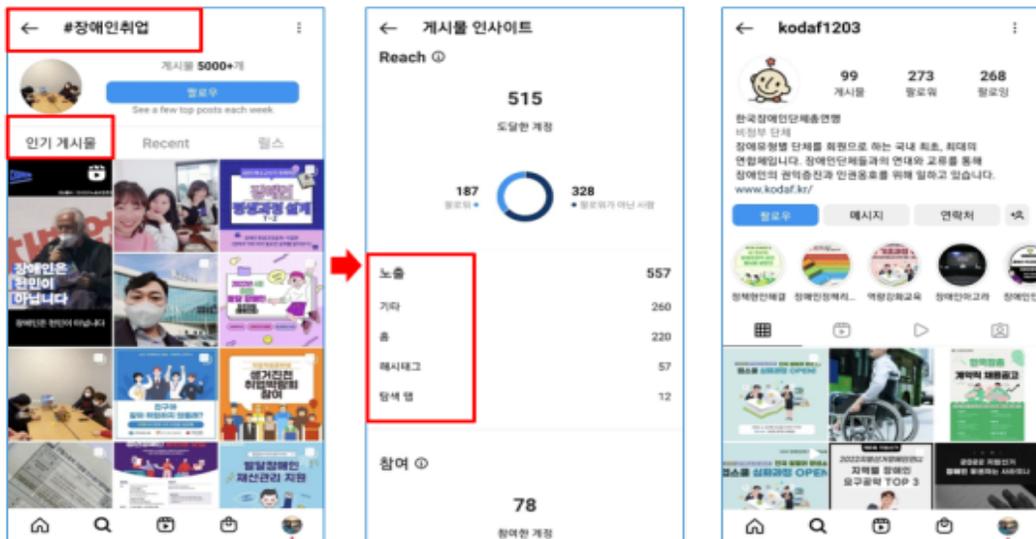
2024 장애인단체 실무자매뉴얼

을 활용한 홍보를 권하고 있다. 다만 인스타그램은 게시글마다 인터넷 홈페이지 주소 링크를 입력할 수 없으며, 프로필에 대표 링크만 활용할 수 있기에 페이스북에 비해 접근성이 다소 떨어지는 단점이 있다.

인스타그램에서 가장 많이 활용되는 콘텐츠는 카드뉴스 콘텐츠이다. 인스타그램은 스마트폰을 세로로 세워서 사용하는 경우가 가장 많아서 가로와 세로 모두 비율이 깨지지 않는 정사각형 이미지를 활용하는 것이 좋다. 만약 가로 형태의 이미지를 사용하게 되면 자동으로 중앙 정사각형 영역만 남기고 잘라버리니 주의해야 한다.

인스타그램의 프로필 상세페이지에 들어가면 콘텐츠별로 조회 수 등을 알 수 있는 인사이트를 제공하고 있으니 객관적인 통계자료를 바탕으로 새로운 콘텐츠를 수시로 업데이트하길 권한다.

- 인스타그램 활성화 운영 TIP



인스타그램은 해시태그 기반의 관심사 채널이라고도 부른다. 고객들이 관심 있는 콘텐츠나 채널을 찾아서 팔로잉하고 소통하는 구조이기 때문에 채널 활성화에 가장 유리한 건 운영하는 채널의 콘텐츠와 컨셉이 너무 좋아서 고객들이 알아서 찾아오는 경우이다. 하지만 사회복지 분야는 보편적으로 많이 소비하는 주제는 아니기 때문에 타깃 팔로워들을 먼저 찾아서 소통하고 관리해가는 것이 필요하다.

인스타그램에서 발행한 콘텐츠(게시물)가 노출되는 영역은 여러 곳이 있는데 이 영역들

에 노출이 잘 될수 있도록 관리해 주는 것이 좋다. 먼저 해시태그를 통한 콘텐츠 노출이 있고 내 팔로워들의 피드에 노출되거나 탐색 탭에 자연스럽게 노출이 될 수도 있다. 그리고 채널 이벤트나 광고 및 인플루언서를 활용한 좀 더 적극적인 콘텐츠 노출을 진행할 수도 있다.

내 콘텐츠가 노출이 되는 팔로워들의 피드나 홈, 해시태그, 탐색탭 등의 노출영역은 서로 연결이 되어 있다. 콘텐츠가 좋으면 팔로워들 피드에 노출이 잘되고 해시태그 노출이 늘어나서 탐색탭까지 노출이 유리해지기 때문이다.

어떤 노출의 영역이든 실질적인 채널 활성화가 되려면 참여하는 고객들의 타깃이 중요하다. 우리 채널과 전혀 관련 없는 사람들의 참여는 장기적으로 보면 오히려 채널의 활성화를 떨어뜨린다. 타깃 고객들을 찾아서 팔로잉을 진행하려면 해시태그를 적절하게 설정해줘야 한다.

만약 장애인복지에 관심 있는 타깃 고객을 찾을 경우 #장애인복지 #장애인복지관 #장애인복지카드 #장애인복지서비스 #장애인복지관체험 등의 해시태그를 통해 검색된 게시물과 계정을 찾아서 먼저 팔로잉을 해야 한다. 팔로잉한 잠재 고객들중 일부는 홈페이지의 게시물과 좋아요로 소통하면서 맞팔을 유도하고 우리 채널의 타깃 고객(팬)으로 만들어 가야 한다.

타깃 고객들을 중심으로 피드, 스토리, 릴스 등의 다양한 형태의 관련 콘텐츠를 지속적으로 업데이트하고 필요할 경우 적합한 이벤트나 고객 후기, 인플루언서 및 광고를 활용해서 인스타그램 채널이 활성화 될 수 있도록 관리를 진행해야 한다.

다. 페이스북



페이스북의 경우 크게 세 가지 방법으로 홍보를 할 수 있다. 개인계정과 브랜드페이지, 커뮤니티 그룹이 그것이다. 개인계정의 경우 페이스북에 가입하는 한 명의 사람을 말한다. 이메일을 활용하여 가입하는 개인계정은 친구를 최대 5,000명까지 맺을 수 있다. 페이스북 개인계정을 활용하면 빠르게 친구를 5,000명까지 늘릴 수 있는 장점이 있으며, 페이스북 친구와 유기적으로 소통하면서 높은 홍보효과를 얻을 수 있다. 특히 사회복지 종사자의 경우 인스타그램이나 유튜브보다 페이스북을 활용하는 경우가 많기에 페이스북 계정을 운영하면서 관련 친구들을 많이 팔로우하면 실시간으로 고급 정보를 많이 얻을 수 있다. 또한 페이스북은 연락처 없이 이메일만으로도 채팅과 음성통화를 할 수 있는 페이스북 메신저를 제공하기에 학생 연령층에서 많은 사용자를 확보하고 있다.

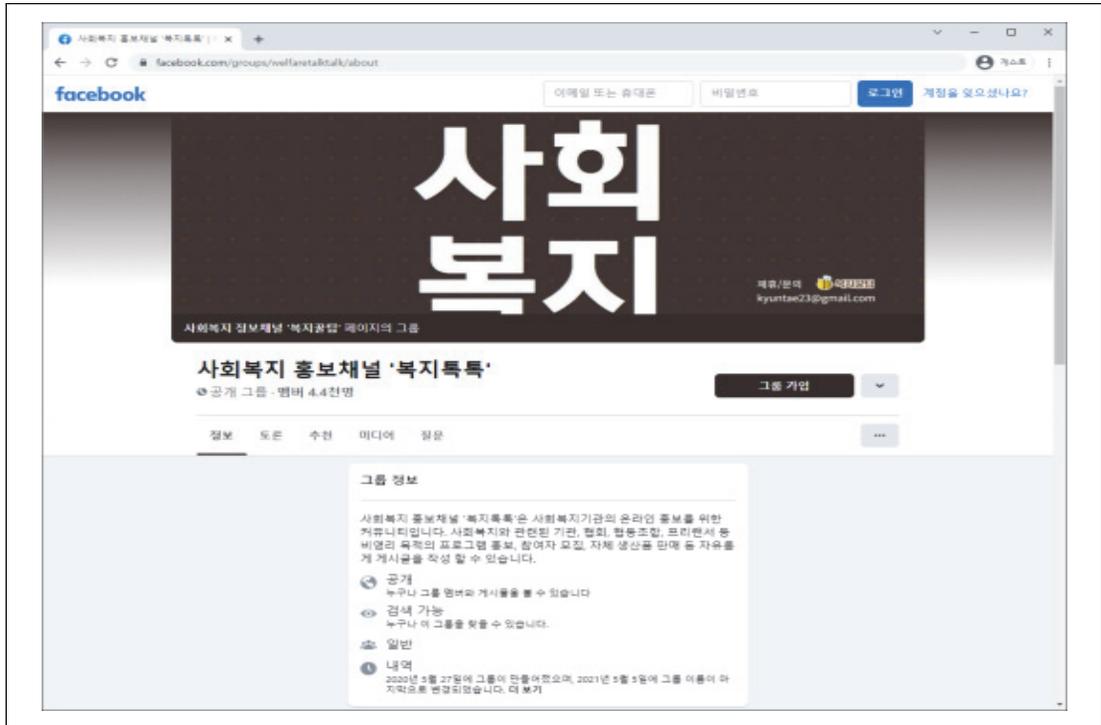
페이스북 브랜드 페이지는 소통을 중심으로 하는 개인계정과 다르게 특정 콘텐츠를 정기적으로 발행하기 위한 용도의 뉴스채널에 가깝다. 따라서 친구를 5,000명까지 제한하는 개인계정과 다르게 무제한으로 구독자를 확보할 수 있으며, 원하는 시간에 콘텐츠

츠 발행을 예약하여 발행할 수 있다. 또한 인스타그램과 페이스북은 메타(meta)라는 같은 회사에서 운영하기에 페이스북 페이지에서 인스타그램을 연동하여 게시글을 동시에 발행할 수도 있다.

따라서 기관에서 홍보를 목적으로 페이스북 채널을 운영하실 때에는 개인계정으로 페이스북을 운영하기보다 브랜드 페이지를 개설하여 운영하는 것이 유리하다. 브랜드 페이지를 운영하게 된다면 앞서 말한 구독자 제한 없음과 콘텐츠 예약 발행 외에도 콘텐츠 발행에 따른 자세한 인사이트를 제공해주거나, 페이지 관리자를 여러 명 설정하여 페이스북 아이디를 여러이서 돌려쓰다가 사고가 발생하는 상황도 예방할 수 있다.

이렇게 브랜드페이지를 운영하면 여러모로 페이지 관리자에게 편리한 기능들이 많지만 페이지를 운영할 때 가장 어려운 점은 구독자를 늘리고 게시글의 조회수를 늘리는 것이다. 게시글에 대한 반응을 늘리기 위해서는 앞서 말씀드린 콘텐츠 제작실무 영역에서 '배포'를 반드시 해야 한다. 그럼 어디에 배포해야 할까?

<사회복지 홍보채널 복지톡톡>



<https://www.facebook.com/groups/welfarestalk/>

바로 페이스북의 커뮤니티 기능인 그룹을 이용하는 것이다. 페이스북에는 셀수도 없이 많은 그룹이 존재한다. 그 중에 우리 기관에서 홍보하고자 하는 내용과 연관성이 있는 그룹에 참가하여 브랜드 페이지에서 발행한 게시글을 커뮤니티 그룹에 배포를 해야 실질적인 홍보의 효과성을 높일 수 있다.

예시로 보여드리는 사회복지 홍보채널 ‘복지톡톡’은 사회복지 분야에서 활동하는 4,400명의 사회복지사들이 모여서 기관의 홍보물을 자유롭게 홍보하는 커뮤니티이다. 해당 커뮤니티는 수많은 사회복지 단체와 기관, 센터에서 진행하는 참여자 모집부터 후원금 모금까지 자유롭게 홍보물을 업로드 할 수 있다.

이렇게 주제와 관련된 커뮤니티 혹은 지역 소재 커뮤니티를 활용하여 디지털 콘텐츠를 배포하고 공유해야 실질적인 홍보의 효과성을 얻을 수 있다. 콘텐츠를 제작하고 기관 홍보 채널에만 업로드 한다면 ‘전단지’를 제작하고 기관에 쌓아두는 것과 다를 바 없다는 것을 꼭 기억하기 바란다.

라. 네이버 밴드

The screenshot shows a search result for '밴드' (Band) on Naver. The search results are displayed under the '밴드 · 페이지' tab. The search results are filtered by '전체' (All) and show 959 results. Two results are visible:

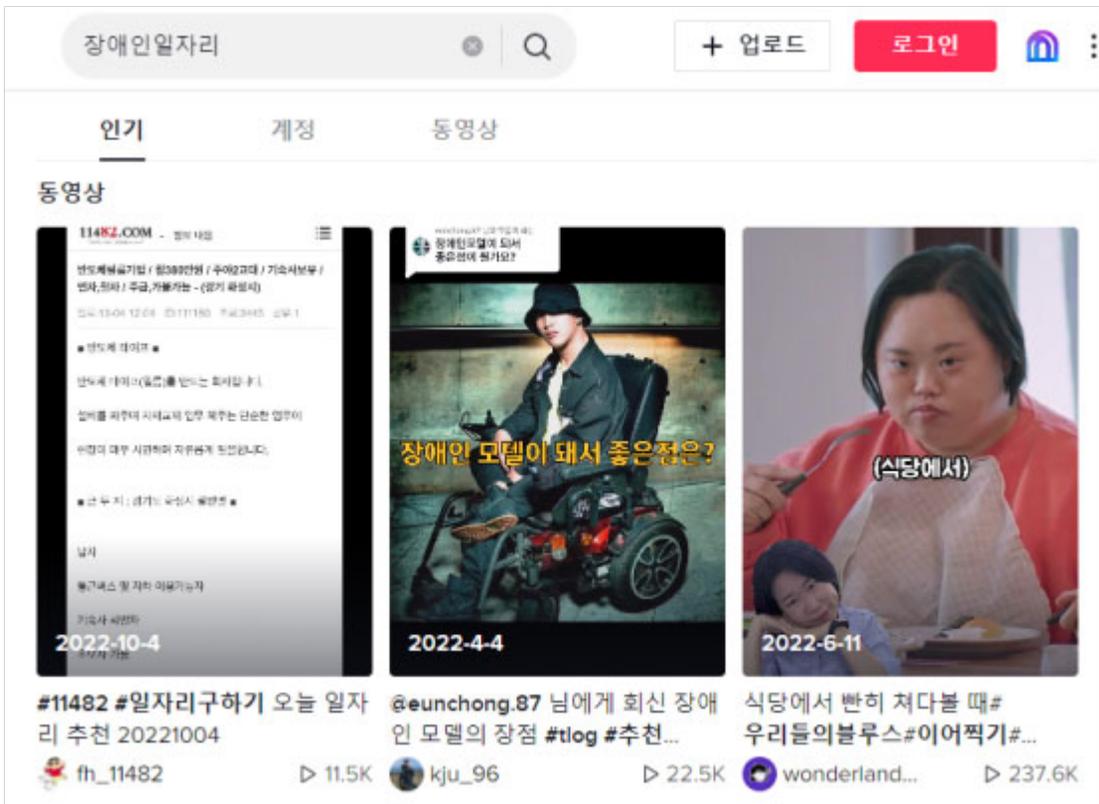
- 우사모장애인봉사회(우리모두사랑하는행복한모임)**
장애인회원과비장애인들이 모여 결성한모임이며 행사나 여행, 사회복지항상과 지역사회 봉사활동 등
기장을 봉사/자선
멤버 208 · 리더 김연우
- 서울시립발달장애인복지관 취업자 모임**
서울시립발달장애인복지관
친목/모임
멤버 195 · 리더 김형수

40대 이상에서 사용자가 많은 네이버 밴드의 경우 폐쇄형 SNS의 대표 격이다. 특정 인원만 모집, 외부에 노출되지 않은 커뮤니티를 구성하기 위해서 선택하기에 적합하다.

따라서 이미 모집을 마친 인원예 대한 공지사항 전달 등에는 효과적일 수 있으나 참여자 모집 등을 위한 홍보에 적합하지 않다.

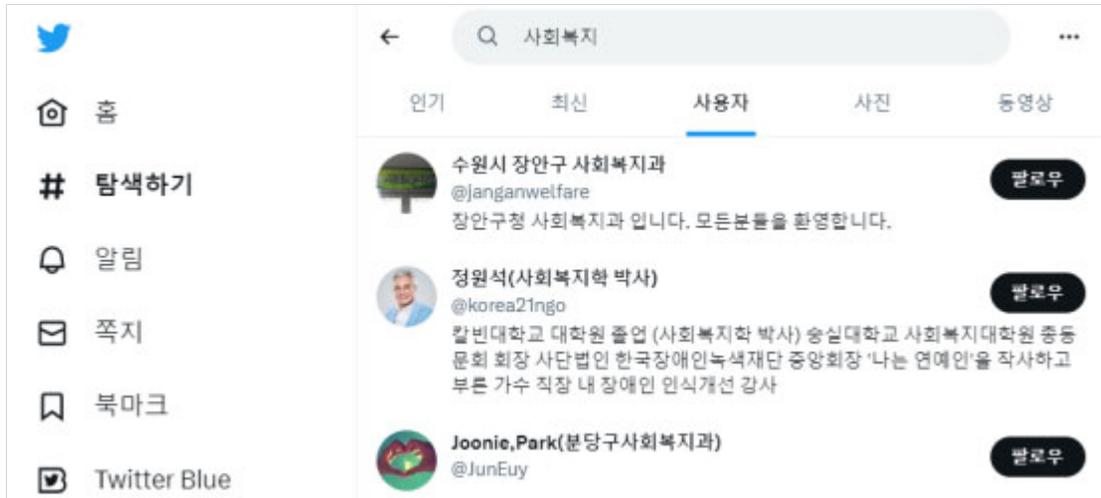
다만 네이버 밴드의 경우에도 외부에서 밴드의 게시글이 검색되는 공개형 밴드와 밴드 페이지가 도입되었으나, 밴드는 주로 커뮤니티 공간으로만 활용되고 필요한 정보를 검색하는 포탈의 용도로 사용하는 사람이 적어 불특정 다수를 위한 홍보물의 효과성은 떨어지는 것을 확인할 수 있다.

마. 틱톡과 릴스, 숏츠



틱톡이나 인스타그램 릴스, 유튜브 숏츠는 30초 미만의 짧은 영상을 공유하는 SNS 플랫폼이다. 최근 10분 이상의 긴 영상에 대한 피로감이 높은 사람들이 주로 이용하는 SNS로 볼 수 있다. 이러한 플랫폼에는 ‘○○챌린지’라는 문화가 존재한다. 최근 유행하는 춤과 동작을 따라하고 #해시태그를 설정하는 방식이다. 중독성 높은 음악과 춤동작의 영상을 연속해서 불러올 수 있기에 이러한 해시태그를 활용한 챌린지에 도전하여 자신의 기관을 홍보하는 복지기관도 늘어나는 추세이다.

바. 트위터



트위터는 140자 이내의 짧은 단문 메시지로 소통하는 SNS이다. 페이스북이나 인스타그램과 다르게 트위터는 텍스트 기반의 SNS이기에 게시글 작성이 쉽고 빠른 대신 안내 포스터와 같은 이미지를 활용한 홍보에는 다소 불편함이 있다. 국내에서는 2009년 앞뒤로 크게 유행하였으나 지금은 많은 사용자가 페이스북으로 이동한 것으로 나타난다.

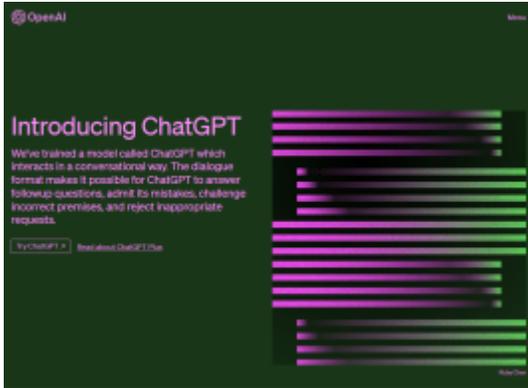
사. 카카오톡채널, 카카오프



카카오톡채널은 개인이 사용하는 카카오톡의 업무용 버전이라고 할수 있다. 카카오톡 채널의 홈 메뉴는 간단한 홈페이지 역할이 가능하도록 기본정보 안내, 소식게시물 작성, URL 생성 및 웹사이트 방문 버튼이 제공된다. 기존의 고객들을 채널친구로 추가해서 정기적으로 단체메시지 발송을 할수 있는 게 가장 큰 특징이다. 전국민이 사용하는

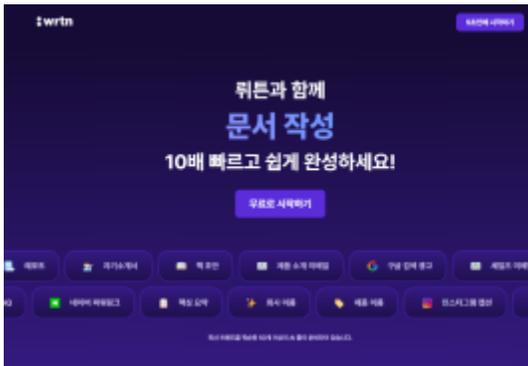
카카오톡을 기반으로 해서 홍보 메시지에 대한 거부감이 적고 지속적인 소식 제공으로 고객 충성도를 만들 때 유용한 도구이다. 단체메시지는 물론 일대일 채팅을 통해 상담이나 서비스 구매 채널로도 활용이 가능하다. 사회복지 관련 주제에 관한 카카오톡채널의 소식이나 뉴스, 동영상 등의 다양한 온라인 정보들을 모아서 한 번에 발송하는 카카오프 서비스도 함께 이용하면 홍보에 도움이 된다.

3. 참고사이트(무료 소스와 디지털 도구)



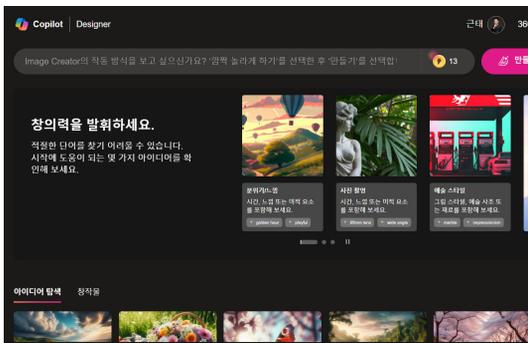
- ChatGPT
<https://openai.com/blog/chatgpt>

ChatGPT는 오픈AI에서 개발한 대화형 전문 인공지능 챗봇 서비스이다. ChatGPT를 활용해서 블로그, 인스타그램, 유튜브 등의 홍보용 AI 콘텐츠 기획과 제작이 가능하다.



- 뽀튼
<https://wrtn.ai>

뤼튼은 국내에서 개발된 AI 콘텐츠 생성 플랫폼으로서 레포트, 자기소개서, 책 초안, 광고 카피, SNS 스크립터, 비즈니스 아이디어 등에 활용할 수 있다.



- Bing 이미지 크리에이터
<https://www.bing.com/images/create>

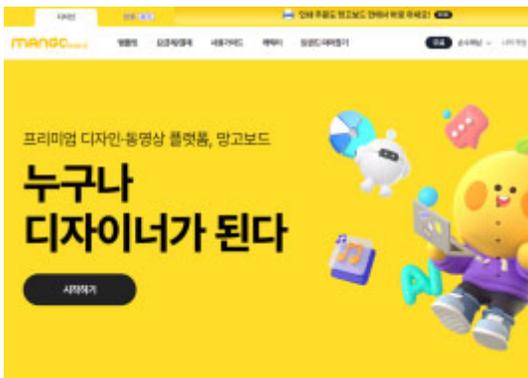
간단한 텍스트 설명만으로 고품질 이미지를 생성할 수 있는 도구이다. 전문 아티스트가 아니라도 자신만의 디자인 작품을 만들어 비즈니스에 활용이 가능하다.



- 미리캔버스

<https://www.miricanvas.com>

미리캔버스는 5만개 이상의 무료 템플릿을 통해서 누구나 쉽고 편하게 디자이너가 될수 있는 도구이다. SNS 콘텐츠, 카드뉴스, 상세페이지 등 대부분 디자인 작업이 가능하다.



- 망고보드

<https://www.mangoboard.net>

망고보드는 템플릿을 활용해서 홍보 이미지나 동영상 제작이 가능한 솔루션이다. 최근엔 저작권이 없는 AI 모델 서비스도 제공하고 있다.

VITA - Video Editor & Maker

SNOW Corporation

4.5 ★ 100+ 다운로드 100만+ 다운로드

다운로드 받기

▶ 새로운 기능이 적용되었습니다



새로운 기능

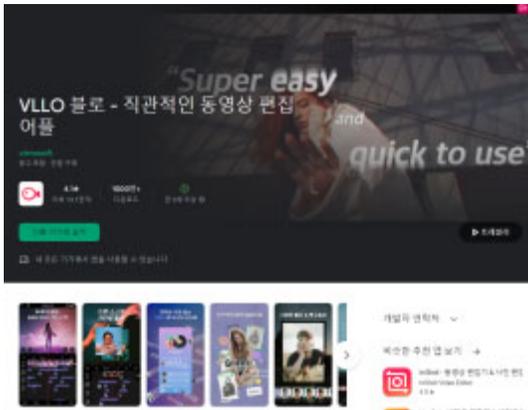
- 1. 무료 7일 체험판
- 2. 편집 가능한 영상 자막을 디자인하기가 쉬워졌습니다.
- 3. '무엇을 할 것인가'로 시작하는 영상의 추천을 제공합니다.
- 4. 새로운 필터
- 5. 새로운 자막이 가능합니다.
- 6. 영상의 길이를 자유롭게 조정합니다.



- 비타(VITA)

<https://bit.ly/3z0yn0x>

VITA는 다양한 자막, 음악, 템플릿으로 누구나 트렌디한 VLOG를 편집할 수 있는 모바일 어플이다. 저작권이 없는 다양한 폰트와 자막을 제공하고 워터마크도 생략이 가능하다.



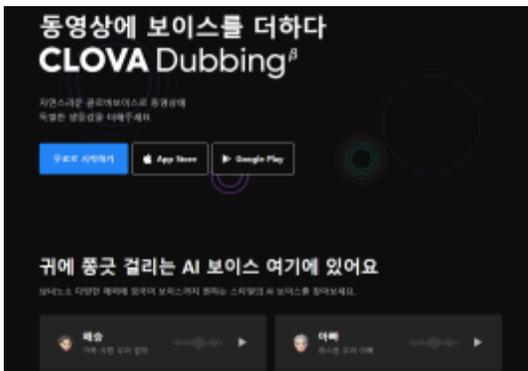
- 블로(VLLO)
<https://bit.ly/3FFB0sJ>

VLLO는 컷편집, 자막, 음악, 트랜지션, 모자이크, 필터 등 영상 편집에 필요한 모든 기능을 제공하는 쉽고 간편한 어플이다.



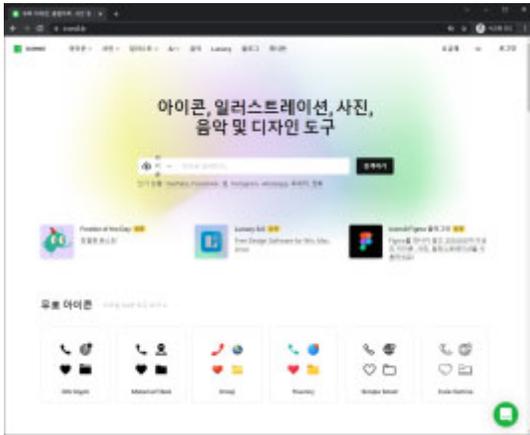
- 셔터스톡 AI
<https://www.shutterstock.com/ko/generate>

셔터스톡 AI는 AI 이미지 솔루션 DALL-E와 파트너십을 통해 AI 이미지를 생성하는 도구이다. 텍스트 기반으로 쉽고 일부 기능이 무료로 이용이 가능하다.



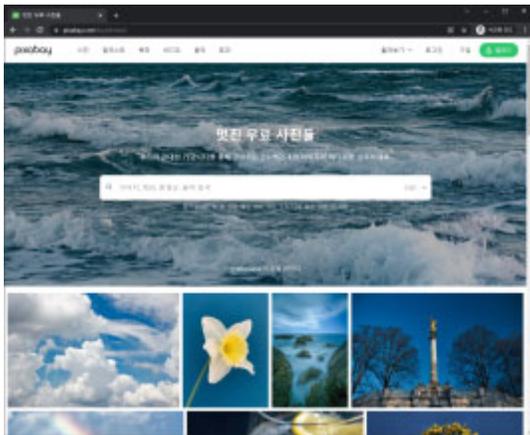
- 클로바더빙
<https://clovadubbing.naver.com>

클로바더빙은 네이버에서 만든 동영상에 AI 목소리를 더빙하는 서비스이다. 출처표기만 하면 남녀노소 여러가지 다양한 목소리를 무료로 이용할 수 있다.



- 무료 아이콘(icons8)
<https://icons8.kr/>

icons8은 위 두 아이콘 사이트에서 찾지 못한 아이콘이 있을 때 활용하기 좋은 사이트이다. 한글 언어를 지원하기 때문에 초보자도 쉽게 활용이 가능한 무료 아이콘 사이트이다.



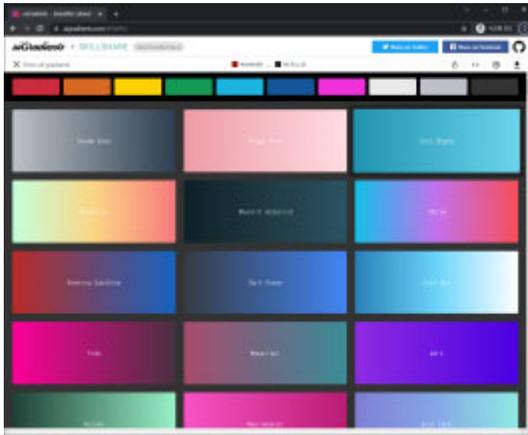
- 무료 이미지 및 음원(픽사베이)
<https://pixabay.com/ko/photos/>

픽사베이는 무료 이미지뿐만 아니라 무료 음원과 효과음, 소스 영상도 제공합니다. 따라서 기관에서 영상을 제작할 때에는 반드시 참고하여 유용한 무료 소스를 사용하면 좋습니다.



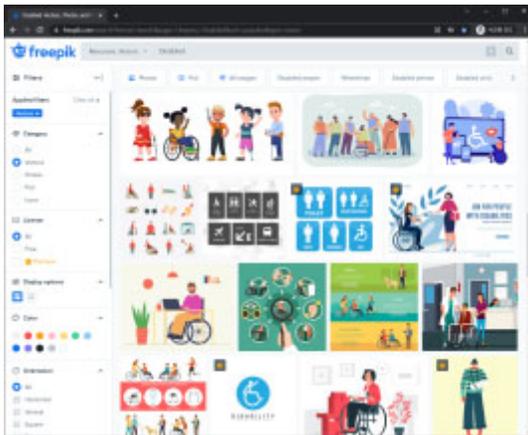
- 무료 이미지(pngimg)
<http://pngimg.com/>

pngimg 사이트는 배경이 없는 사물 이미지를 무료로 다운로드 받을 수 있는 사이트이다. 배경이 없는 이미지는 섬네일이나 카드뉴스를 만들 때 매우 유용하다. 구글 크롬 브라우저를 사용하여 접속하면 한국어 번역을 하여 사이트를 활용할 수 있다.



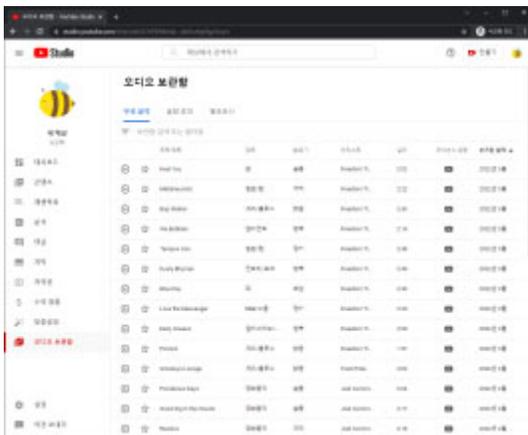
- 그라데이션
<https://uigradients.com/>

uigradients는 세련된 그라데이션 배경을 추천하거나 직접 제작할 수 있는 사이트이다. 프리젠테이션이나 포스터의 배경색을 강렬하게 표현하고 싶을 때 유용하게 사용할 수 있는 사이트이다.



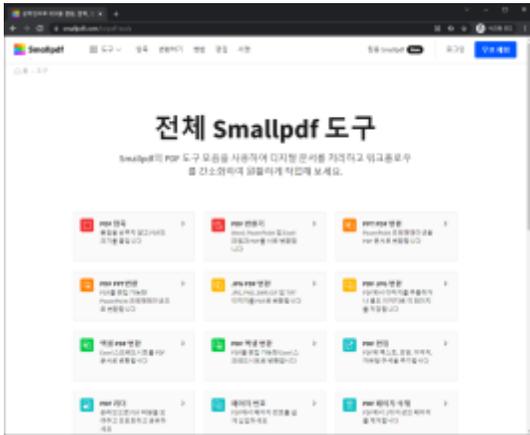
- 무료 장애인 이미지
<https://www.freepik.com/>

freepik은 자유롭게 색상의 변경이 가능한 벡터 이미지를 무료로 제공하는 사이트이다. 검색창에 Disabled를 검색하면 장애 유형별로 사람 이미지를 다운로드 받을 수 있다.



- 무료음원(유튜브 오디오보관함)
www.youtube.com/audiolibrary/

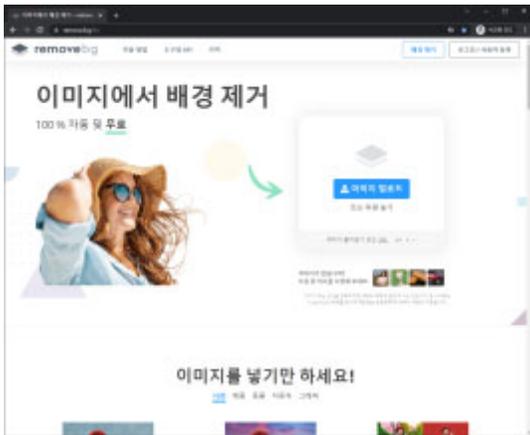
유튜브 오디오 보관함은 유튜브에서 활용할 수 있는 무료 배경음악을 제공하는 사이트이다. 유튜브에서 오디오보관함 추천이라고 검색하면 활용하기 좋은 추천 음원을 유튜버들이 많이 업로드 해냈다. 다만 여기서 받은 음원은 유튜브에서만 활용이 가능한 점을 기억해야 한다.



- PDF 수정기

<https://smallpdf.com/kr/pdf-tools>

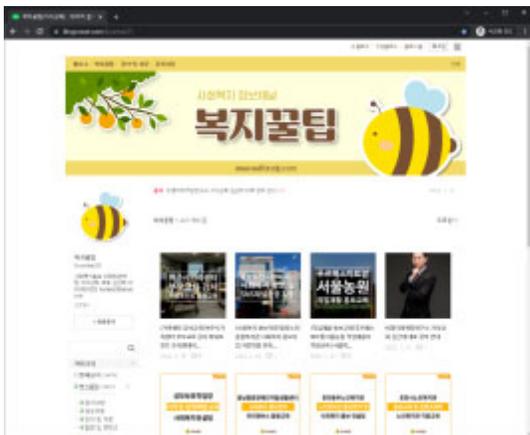
smallpdf는 유료로 구입해야 하는 어도비 아 크로벳프로 PDF 편집기를 사용하지 못하는 비영리단체에서 유용하게 활용할 수 있는 PDF 편집기 이다. 사용의 횟수 제한이 있지만 무료로 PDF를 이미지로 변환하거나 필요 없는 페이지를 빼는 등 쉽게 편집할 수 있다.



- 배경제거

<https://www.remove.bg/ko>

remove는 유료로 구입해야 하는 어도비 포토 샵을 사용할 수 없는 비영리단체에서 활용하기 좋은 배경제거 사이트이다. 주변 배경을 제거하면 섬네일과 포스터 등에서 이미지를 유용하게 사용할 수 있다.



- 복지꿀팁

<https://blog.naver.com/kyuntae23>

비영리 홍보실무

<https://open.kakao.com/o/g9dTAG1e>
참여코드(해당연도:2024)

비영리마케팅연구소 김근태 대표가 운영하는 사회복지 정보채널 복지꿀팁은 사회복지사가 실무에 활용할 수 있는 유용한 정보를 모으고 있다.



이것만은 꼭!

- 블로그는 검색기반의 대표적인 홍보 채널이고 실질적인 홍보 효과를 얻기 위해서는 고객 키워드 검색 시 상위에 노출되는 것이 중요(검색최적화 SEO)
- 효율적인 검색최적화 작업을 위해서는 먼저 고객이 원하는 키워드를 잘 찾아내는 것이 중요(키워드 도구나 어플 활용)
- 블로그 채널 활성화는 검색엔진이 좋아하는 패턴대로 글 작성과 꾸준한 관리가 필요(텍스트, 사진, 동영상, 해시태그, 속성 등)
- 인스타그램 게시글이 노출되는 영역을 관리해 주는 것이 중요(홈피드, 해시태그, 탐색탭 등)
- 인스타그램 채널 활성화에 도움이 되는 타겟 고객들을 찾아서 팔로잉을 진행하려면 적절한 해시태그 기반으로 작업이 필요
- 인스타그램 채널 활성화는 타겟 고객들을 중심으로 적합한 이벤트, 고객 후기, 인플루언서, 광고 등의 활용이 필요
- 페이스북 페이지를 통해 기관의 콘텐츠를 생성하고 개인계정으로 공유 및 확산을 하거나 관련 주제의 그룹 커뮤니티를 활용해서 홍보 콘텐츠 배포도 가능
- 최근 고객들이 많이 소비하는 짧은 영상 콘텐츠 플랫폼인 틱톡, 쇼츠, 릴스를 적극 활용해서 기관 홍보도 가능
- 기관의 기존 고객들에게 정기적인 소식을 전하거나 고객 충성도를 높여갈 때는 카카오톡채널과 카카오프 서비스도 활용 가능
- 생성형 AI 서비스와 템플릿 디자인 도구를 이용해서 홍보 포스팅을 기획하거나 제작하면 전문가가 아니라도 누구나 쉽고 빠르게 가능

2024 장애인단체 실무자대뉴얼

발행일 : 2024년 3월 29일 발행

발행처 : **한국장애인단체총연맹**

서울시 영등포구 의사당대로 22(여의도동) 이룸센터 4층

전화 : 02-783-0067

팩스 : 02-783-0069

이메일 : mail@kodaf.kr

홈페이지 : www.kofdo.kr

편집·인쇄 : 블루애드 02) 6082-7076

ISSN 3022-795X

