

실무 꿀 tip! 총무 업무 지침서	
03차시	문서관리 및 문서 업무

### <1> 문서관리의 필요성

- 문서관리란 업무에서 발생하는 모든 문서양식의 통일과 분류, 보관, 폐기에 이르기까지 문서작업을 체계적으로 설계하여 관리하는 것을 말한다. 문서관리는 원활한 정보전달을 통해서 정확하고 효과적인 의사결정을 가능하게 하며, 필요한 문서를 쉽고 빠르게 찾을 수 있고 문서의 보관, 보존의 효율화를 기하는 목적이 있다.

#### (1) 문서관리에서 잊어서는 안되는 것

- 최소한의 사무비용으로 최대의 문서 사무 능력을 가져올 수 있도록 경제성에 기본을 두어야 함
- 사무 처리에 있어 다양한 수단과 방법 중 사무환경에 가장 적합하고 신속, 정확하게 처리할 수 있는 통일적인 문서 환경 생성
- 문서 간소화
- 문서관리는 각 분야의 전문가들에 의해 관리되고 추진되어야 하며 기업의 사내 환경에 부합되도록 해야함

#### (2) 문서관리의 작성원칙

- 읽기 쉽고 격식에 맞는 표현을 사용해야 하며 간결한 표현으로 핵심 위주의 문장을 구성
- 육하원칙에 의거하여 정확하게 표현하고 문서 제목이 보고의 핵심을 표현하도록 구성
- 중복되는 표현 지양, 오자나 탈자가 발생하지 않도록 유의, 시각 자료 활용

#### (3) 문서의 종류

- 사내에서 작성하고 시행, 유통되는 대내문서
- 사외로부터 접수되거나 사외로 발송하는 대외문서
- 결재를 득해서 실행하기 위한 품의 문서인 기안문서
- 지시, 통지, 명령 등 일정 사항을 시행토록 전달하는 문서인 시행문서
- 사규로 효력을 가지는 사규문서
- 일정한 사항을 알리기 위한 안내문서
- 기타 일반 문서

### <2> 문서 작성 요령

- 일반 문서 중 발신 문서는 두문, 본문, 결문으로 구성된다. 대부분의 문서가 상기 요건을 구비하고 있으면 되지만 발신 문서에서는 특히 그 형식적인 면이 중요시 된다. 두문 에는 발신 기관명, 분류 기호 및 문서 번호, 시행연월일, 주소와 담당자, 전화번호, 수신한 등이 포함되어야 한다. 본문에는 제목, 내용, 첨부물 표시가 이루어져야 하며 결문 에서는 발신인 명의, 최종결재자 표시, 수신처란 표기가 바탕이 되어야 한다.

#### [1] 문서작성 요령과 주의사항

##### (1) 문서 작성에 필요한 자료 확보

- 자료를 준비하기 위해서는 다른 사람의 의견을 경청하며 과거에 경험했던 직원의 의견을 잘 새겨두고 다양한 정보를 얻기 위하여 세세하게 검색하여 정리를 해 둘 필요가 있다.

##### (2) 문서 작성에 중요한 역할을 하는 문서 제목

- 문서를 읽는 사람들의 80%는 제목만 보아도 그 문서가 어떠한 내용인지 짐작할 수 있으며, 제목과 내용이 일치하지 않는다면 큰 문제가 될 수도 있기 때문에 제목을 잘 썼는지 확인할 필요가 있다.

(3) 명료하게 잘 쓰여져 있는 키워드나 핵심 단어

- 간단 명료하게 써야 상사가 쉽게 이해할 수 있는 문서가 될 수 있으며 지루하다는 느낌을 받는다면 이미 감점 요소가 될 수 있다.

(4) 잘 정돈된 문서양식

[2] 문서의 주요 항목 작성 방법

- 해당 문서를 발신하는 기관(회사 등)의 명칭을 기재하되, 내, 외부 문서에 상관없이 기안자가 소속된 기관의 명칭을 우편번호와 주소 및 전화번호와 전송번호, 담당자를 기재한다.

- 문서 번호는 통상 기관 기호, 분류 기호, 붙임표 및 문서등록번호로 구성하되 문서관리의 전산화와 문서검색을 용이 하게 해서 문서의 관리 및 이용을 편리하게 해준다.

- 시행일자란 문서가 효력을 발생하는 날짜를 말하는 것으로 일반 회사의 경우 최종 결재권자의 결재가 있어야 그 효력이 있으므로 최종 결재일(작성일자)을 기재한다.

- 기안 문서의 보존 기간은 공문서인 경우는 공문서의 분류 및 보존에 관한 규칙에 따라 그 기간을 기재하고 정해져 있지 않거나 일반적인 문서의 경우 각 자체 규약 등에 의한 보존 기간을 기재하거나 기재하지 않는 경우도 있다.

- 기안 문서의 보존 기간은 공문서인 경우는 공문서의 분류 및 보존에 관한 규칙에 따라 그 기간을 기재하고 정해져 있지 않거나 일반적인 문서의 경우 각 자체 규약 등에 의한 보존 기간을 기재하거나 기재하지 않는 경우도 있다.

- 기안문의 제목은 전체의 내용을 한눈에 파악할 수 있는 그로 간단, 명료하게 기재하되, 상대방에게 전달하고자 하는 핵심적인 사항을 알 수 있도록 해야 한다.

- 문서의 발신은 발신 기관의 부서장 명의로 발신하나 내부 문서인 경우 발신명을 기재하지 않는다. 수신처는 수신 기관이 두 곳 이상일 경우 문서의 말미에 수신처란을 만들어 기입 하되 발신자 명의란부터 한 줄 아래 기준선부터 표기한다.

**<3> 문서의 접수 및 발송**

[1] 문서 처리 시 주안점

(1) 즉시 처리

- (2) 사무 규정에 따라 각자의 직무 범위 내에서 책임을 가지고 신속, 정확하게 처리

(3) 각종 법규의 규정에 부합되도록 일정한 형식이나 요건을 갖추

- 대외공문은 일상 업무 수행 중 발생하는 대외 공문서 접수 시 각 부서 접수담당자는 공문서(수,발신)관리 대장에 기록하고, 사안에 따라 관련 부서에 회람 또는 통보하며, 관련 부서 접수자의 확인을 받는다. 각 부서에서 대외공문서 발송 시 문서(수,발신)관리 대장에 기록 후 발송한다.

- 대내 공문일 경우에는 사내 각 부서의 공지, 협조, 회의록 등의 대내공문서를 원본, 복사본으로 배포 또는 회람한다. 대내 공문서를 타부서로 발송 시 각문서(수,발신)관리 대장에 기록하고 배포한다.

대내공문서를 타부서에 접수시 각 문서(수,발신)관리대장에 기록하고 관련철에 보관한다.

- 팩스 문서접수 시 팩스 문서 접수할 때 해당하는 부서에서 문서(수,발신) 관리대장에 기록하고 관련 철에 보관하는 것이 중요하며 팩스 문서발송 시 국문 팩스에 작성해서 발송하며 영문 팩스 발송시 영문 팩스에 작성, 발송하고 문서(수,발신) 관리대장에 기록한다.

- 이메일은 기업, 기관을 비롯한 일반 개인들이 사용하는 가장 보편화된 업무 커뮤니케이션 도구이며 문서의 전송수단이다. 따라서 회사 보안상의 문제가 발생할 수 있으므로 그룹웨어를 통해 통합적으로 관리하는 것이 좋다. 다만 일정 규모 이하의 기업은 그룹웨어가 없으므로 포털사이트 등에서 특정 이메일을 생성해 공용으로 사용하는 방법도 있다. 전자 문서의 보안상 관리는 위해서는 이메일로 주고받는 문서의 시스템에 접속하고자 하는 사용자에게 대해서는 반드시 인증과정을 거치도록 해야 한다. 또한 보관된 이메일 내역에 대한 접근, 수정, 삭제, 열람에 대한 권한 통제와 관리가 필요하며, 폐기 시에는 해당 메일 작성자 또는 관련 부서에게 필요성 여부를 확인하는 승인 절차가 필요하다.

#### <4> 문서관리 규정의 제개정

##### [1] 사규의 기본 체계

- 사규란 기업경영에서 발생하는 다양한 종류의 업무 운용과 처리에 관련된 세부 사항을 명문화하여 규정한 것으로 회사의 전반적인 규정을 의미한다. 특히 회사의 설립 목적 및 조직 활동에 대해 규정한 정관과 종업원의 근로 조건 등을 정한 취업 규칙은 법적으로 규제된 사규로 가장 상위의 규정이라 할 수 있으며, 법적 강제성은 없으나 기업 내부의 업무처리와 관련하여 자체적으로 규정하는 임의 규정도 있다. 사규의 체계는 일반적으로 법정 규정 → 임의 규정 → 운영 지침 순이며, 상위 규정이 하위 규정보다 우선순위가 높다.

- 문서관리 규정은 회사에서의 문서 작성, 문서 처리, 문서관리, 문서 보존 등에 관련된 사항을 규정한 것으로 문서 관련 업무를 표준화하여 회사 경영의 효율화를 이루는 것을 목적으로 한다. 문서관리 규정은 회사의 모든 문서의 처리에 적용된다.

- 규정의 표기가 통일되어 있지 않는 경우 인용 시 혼란을 야기 할 수 있으므로 일정한 법칙에 따라 기술해야 한다. 규정문을 표현하는 표기 방법은 기업마다 다르나 규정의 표기가 통일되어 있지 않아 재정비하는 경우에는 아래와 같이 한국표준협회가 정하고 있는 법령·규정의 표현 방법에 따라 기술하는 것이 바람직하다. 또한 규정을 개정할 때마다 변경되어 시행되고 있는 근거를 남길 수 있도록 규정의 수정이나 폐지의 시행 날짜를 기입 한다.

##### [2] 문서관리 규정

- 회사 문서의 작성, 처리 절차, 관리, 보존에 관한 사항을 규정함으로써 회사 경영 효율화를 위한 사무 합리화와 업무 표준화를 목적으로 한다. 이에 따른 문서관리의 적용 범위는 회사의 모든 문서의 처리에 적용되며 문서 작성, 문서 처리, 문서관리, 문서 보존 등은 다른 규정에 별도로 규정된 경우를 제외하고는 업무 지침서가 정하는 바에 의한다. “문서”라 함은 회사의 업무 수행상 사내외에 사용되는 서류, 장부, 전표, 서식, 통계 서식, 도면, 그림 등의 일체의 문서와 전자 문서를 포함한 회사의 모든 기록 문서를 말한다.

- 회사의 업무처리는 사전 및 사후를 불문하고 문서화를 원칙으로 한다. 이를 문서주의 원칙이라 일컬으며 문서의 작성, 처리, 수발, 보관 등에는 업무의 신속성, 정확성, 책임성이 수반되며 그 기록은 날인 및 사인으로 기록한다. 이메일, 팩스, 전자 문서도 종이 문서와 동일 하게 취급하며 회사의 중요 전화 내용은 통신문으로 기록하여 문서화한다.

### [3] 문서관리 용어

- (1) 문서 주관 부서 : 회사 내의 모든 문서관리 업무를 총괄적으로 주관하는 부서
- (2) 문서 주무 부서 : 당해 문서를 처리, 기안하는 부서
- (3) 문서 보관 : 처리 완결 후부터 이관되기 전까지 주무 부서에서 관리하는 것
- (4) 문서 보존 : 주무 부서의 보관이 끝난 문서를 소정의 보존 기관 동안 관리함
- (5) 문서 이관 : 보관 중인 문서를 정리하여 주무 부서에서 주관 부서에 인계하는 것

### [4] 문서 양식 관리 규정

- 양식 관리 규정의 목적은 회사 내에서 문서 작성 및 처리, 보관에 사용하는 서식을 표준화하여 사무 능력 및 효율적인 관리에 있다.
- 서식 관리 업무의 주무 부서는 총무 부서로 하며, 총무 부서장은 다음과 같은 책임과 권한을 가진다. 서식의 제·개정 및 이력 관리, 인쇄 신청, 서식의 분류, 통제 및 조정, 인쇄 및 배포 입안 부서는 전 부서·현장으로 하며, 부서장·현장소장은 각종 서식의 입안, 부서, 현장 서식의 입안 및 승인, 이력 관리, 인쇄 신청의 책임과 권한을 가진다.

#### (1) 문서 서식의 분류

##### 1) 표준 서식

표준 서식의 번호는 서식 표시 기호, 회사 표준 문서 번호, 일련 번호, 서식 개정 차수로 표기

##### 2) 공통 서식

공통 서식 번호는 공통 서식 기호, 서식 일련번호, 서식 개정 차수로 표기

##### 3) 부서·현장 서식

약호, 서식 일련번호, 서식 개정 차수로 표기

##### 4) 안전 서식

업무명(안전), 서식 일련번호, 서식 개정 차수로 표기

##### 5) 전산 서식

전산 프로그램에 설계된 서식은 별도로 서식 번호를 부여하지 않는 것이 원칙

- 문서관리 규정이 제·개정되어 공지하는 경우에는 개정된 규정의 적용 일자와 개정 사유 등을 현업 부서의 담당 직원에게 별도 공지하여 현업에서의 문서관리가 제대로 실행될 수 있도록 관리·감독한다. 또 문서의 접수 및 발송 매뉴얼을 공지 및 관리하여 각 부서에서의 문서관리가 원활하도록 지원한다.