

실무 꿀 tip! 총무 업무 지침서	
04차시	전자문서와 사규, 매뉴얼 관리

<1> 전자 문서관리 방법과 전자문서의 보존 방법

[1] 전자문서 관리 방법

- 문서관리 방법이 표준화, 정형화 되지 않으면 문서가 사유화되거나 문서를 관리하는 개인의 경험이나 관습에 맡겨질 수 있으므로 문서관리에 대한 기본 규칙을 정해서 문서를 효율적으로 관리해야 한다. 문서를 보관한다는 것은 진행 또는 완결된 문서의 관리를 위해 각 부서에서 보존에 들어가기 전까지 해당 부서의 파일박스나 캐비넷 등을 이용해서 관리하는 것이며, 보관 연한은 문서가 작성된 차기 연도부터 보관되는 기간동안 보관한다는 것을 의미한다. 문서를 관리하면서 보존한다는 의미는 보관이 끝난 기록들을 일정 기간까지 문서고에 보존, 관리, 유지하는 것이며, 보존 연한은 문서과 이관된 후부터 보존되는 기간을 의미한다. 문서 이관은 문서작성 부서에서 보존하기 위해 문서고로 인계하는 것을 의미한다.

- 문서의 보관은 문서를 처리, 완결한 나리 속하는 연도의 말일까지 처리과에서 문서를 관리하는 것을 말한다. 문서의 원본은 파일링해서 캐비넷이나 파일 박스에 보관하며 보관기간은 보관 연한 기준에 의한다. 서류함 외부에는 서류함 번호와 문서철의 분류번호를 기재한다. 파일링 시스템은 문서의 분실 방지와 문서의 신속한 검색용이, 불필요한 문서의 폐기, 문서의 체계화가 가능하다는 장점으로 인해 많이 이용된다. 문서의 보관시설은 온도, 습도 등 유해한 환경적 조건으로부터 노화나 손상이 되지 않도록 보호해야 한다.

- 문서 작성부서는 매년 1월 초 보관기간이 만료된 문서의 홀더를 발췌해서 그대로 보존 캐비넷으로 이관한다. 단 문서의 보관 기간 중 매수가 많은 일지, 거래명세표는 보관상황을 참고해서 부서장의 판단하에 보관기간 전에 보존장소에 이관할 수 있다. 보관이 끝나고 이관함에 따라 자주 사용되지 않고 검색 빈도수가 낮으나, 유사시 기록 또는 자료용으로 일정 기간 보존의 가치가 있는 문서로 보존기간을 명시해서 문서 공용 창고에 집중 보존 후 폐기되는 문서를 말한다. 보관이 끝난 문서는 문서관리부서의 보존문서 기록 대장에 기록하고 처리부서에서 보존토록 한다.

- 보존기간은 문서보관 만료일 연도의 다음 해 1월 1일 가산해서 보존기간이 끝나는 해의 12월 31일까지로 한다. 해당 부서장은 보존기간까지 보존해야 한다. 단, 정하지 않은 문서는 유사 문서에 준해서 작성부서장이 결정한다. 보존기간이 정해진 문서라도 해당 부서장의 승인 하에 소정의 보존기간을 연장 또는 단축할 수 있다. 해당 부서장은 문서를 적절한 방법으로 보존하고 손상이나 노화되지 않도록 보호해야 한다. 보존기간은 영구, 10년, 5년, 3년, 1년 등이 있다. 보존기간 기산일은 당해 문서를 처리, 완결한 날이 속하는 해의 다음 해 1월 1일로 한다.

- 영구 보존하는 문서는 회사의 존립상 기본 규정이 되는 문서를 의미하며 이사회, 주주총회, 임원회에 관한 중요 문서, 등기, 소송 및 공업 소유권에 관한 문서, 중요한 인, 허가서 및 계약서, 법률상 용구 보존으로 지정된 문서는 영구 보존을 한다.

[2] 전자문서 보존 방법

- 문서를 컴퓨터 파일, 마이크로 필름, 광디스크 등 전자매체에 수록해서 보관, 보존하는 경우 예는 멸실, 분실, 도난, 유출, 변조 또는 훼손을 방지하기 위해서 2부 이상을 복사해서 보관, 보존해야 한다. 전자문서는 컴퓨터 파일로 보존하거나 출력해서 보존한다. 보존기간이 20년 이상인 전자문서는 컴퓨터 파일과 장기 보존이 가능한 용지에 출력한 출력물을 함께 보존한다. 출력하거나 복사할 경우 전자문서

출력, 복사 대장을 정리하고 처리 부장의 확인을 받아야 한다. 마이크로 필름은 육안 으로 식별할 수 없는 비율로 축소, 촬영해서 필름으로 보관하며 기록보존소 및 문서과에 보존 중인 문서 수록을 하며 중요 기록의 안전한 보존과 보존 공간 절약, 비용 절감을 한다. 광디스크 시스템은 대량의 기록물을 레이저를 이용한 광디스크에 기록하거나 보존한다. 기록용량이 매우 크고 문서의 교정과 편집이 가능하다. 빠른 속도의 검색과 인쇄도 가능하다. 필름에 수록한 문서는 표지에 마이크로 필름 촬영 필인을 찍는다. 문서를 수록한 마이크로 필름 또는 광디스크는 당해 문서가 폐기된 경우에 한해서 보존문서로 본다.

- 문서의 처리 방법으로는 문서의 내용을 수신부서장 스스로 처리할 문서 또는 수신 부서장이 반드시 알아야 할 문서는 “관리통제”라고 표시해서 처리한다. 처리 위치로는 기안 용지는 기안 용지에 취급란에 “관리통제” 표시인을 찍는다. 시행문은 문서통제관이 시행문의 왼쪽 위의 여백에 찍는다. 봉투에는 문서통제관이 행정 사무용 봉투 표면의 적당한 위치에 찍는 것이 맞다. 관리 통제인이 표시된 문서를 접수하면 최종 결정권자의 선결을 받은 후 처리해야 한다.

<2> 파일링 시스템

- 파일링 시스템이란 업무를 수행하면서 발생하는 모든 문서, 자료, 도면, 장표 등을 필요에 따라 즉시 이용할 수 있도록 그 발생에서부터 조직적이고 체계적으로 분류, 정리한 후 보관 및 보존의 단계를 거쳐 제도적으로 폐기 시키는 일련의 종합시스템이다.

- 문서 파일링 시스템은 전원이 동참해서 시스템을 구축해야 가능한 것이고 일부 부서 만이 또는 극히 일부의 개인만이 파일링 시스템을 실시한다고 해서 파일링의 목적을 달성할 수 있는 것은 아니다. 따라서 전원이 참가함으로써 우리가 기대하는 파일링 효과를 거둘 수 있다. 파일링은 일종의 문서를 관리하는 룰(Rule)이다. 정해진 규칙을 준수하지 않고 부서 또는 개인의 마음대로 파일링을 한다면 정보의 공유화 등 파일링의 소기의 목적을 달성할 수 없다. 따라서 반드시 정해진 룰을 준수해야 한다.

- 파일링에서 소프트웨어는 “분류”이다. 분류를 하기 위한 뼈대를 세우는 작업이 “문서 분류 체계표” 수립인 것이다. 파일링의 하드웨어는 분류를 쉽게 하고 검색의 신속화를 위해서 비품 및 용품을 사용하는데 이것이 파일링의 하드웨어이다.

- 파일링 비품분류로는 개방형, 잠금형, 파일박스, 슬라이딩랙, 조립식 서가가 있다. 개방형 케비넷은 문서, 자료, 도서류를 보관하는 것으로 일반적인 문서, 자료 중 검색 빈도가 비교적 높은 것을 의미한다. 잠금형 케비넷은 문서와 자료를 보관하고 보안이 필요한 중요 문서 및 자료를 보관하고 보안이 필요한 중요 문서와 자료를 보관한다. 파일 박스는 사무용품, 인쇄물 공구를 보관하고 소모품과 공구 등을 보관한다. 슬라이딩랙은 문서와 자료, 도면, 도서를 보관하고 사무실 보관대상 문서 중 검색 빈도가 비교적 낮은 문서를 보관한다. 조립식 서가는 이관된 문서와 자료를 보관하고 법적, 제도적 요건에 따라 보존이 요구되나 검색 빈도가 낮다.

<3> 전자문서의 관리와 보안

- 전자문서의 관리, 보안상의 고려사항을 시스템을 접속, 작성, 전송, 보관, 폐기 등 일련의 프로세스에 따라 생각해보면 다음과 같다. 시스템에 접속하고자 하는 사용자에게 대해서는 반드시 인증과정을 거처도록 해야 한다. 시스템 접속은 다음의 사항을 고려해야 한다. 시스템 접속의 목적(등록, 수정, 열람, 검색 등)과 상관없이 인증한다. 인증은 사용자를 독립적이고 유일하게 식별할 수 있는 정보에 의해 처리

한다. 사용자 식별정보는 유출되지 않도록 관리하고 유출에 따른 대책을 수립한다. 이메일이 작성되는 과정으로 아직 관리의 대상이 되지 않기 때문에 별도의 관리, 보안 방안은 요구되지 않으나 다음과 같은 사항을 고려해야 한다. 이메일 자체만으로도 문서로서 이용할 수 있는 메타데이터 항목을 도출한다. 도출된 메타 데이터가 이메일에 포함될 수 있도록 표준화된 서식 지정을 배포한다.

- 전송은 이메일이 전자적인 방식으로 지정된 수신자와 참조자에게 전송되는 것이다. 이메일의 전송에 따른 관리, 보안을 위해서는 다음의 사항을 준수해야 한다. 메일 내용상, 포함되지 말아야 할 문구, 단어에 대한 통제방안을 고려한다. 전송에 따른 메타 데이터를 누락 없이 확보해야 한다. 첨부되는 전자문서는 파일의 직접적인 첨부보다는 링크방식으로 처리하고 항목의 누락이나 오입력을 차단 또는 방지할 수 있는 기능 및 가이드를 제시한다. 전송과 관련된 사람에 대한 정보는 조직의 인사 정보와 연계해서 입력 되도록 구성한다. 유통과 관련한 행위에 대한 일시는 그 행위가 발생한 시점의 정보가 입력되도록 구성한다. 유통과 관련해서 발생 되는 모든 행위 송신, 다운로드, 출력 등)에 대한 내역을 확보한다.

<4> 회사 사규와 매뉴얼의 관리

[1] 회사 사규의 관리

- 사규란 기업경영에 있어서 발생하는 각종 업무의 운용과 이의 처리에 관한 세부 사항을 명문화해서 규정한 것으로 사규의 종류를 살펴보면 다음과 같다. 법적으로 규정된 사규로는 정관과 취업규칙이 대표적이라고 할 수 있다.

- 사규의 체제는 법정규정 > 임의규정 > 운영지침 순이며, 하위 규정은 상위규정의 정한 바를 넘어서지 못한다. 기타의 규정은 법적으로는 강제되지는 않으나 기업 내부의 업무처리와 관련해서 자체적으로 규정하는 것으로 이도 법적으로 강제되지는 않으나 조문의 작성 시 기업 관련 법규의 내용을 신중히 검토해서 법에 위배되는 규정을 삽입해서는 안된다.

- 지원부서는 다른 부서에 비해 관리하는 규정이 많다. 취업규칙, 인사 규정, 급여 규정, 평가 규정, 징계위원회 규정 등 전 종업원을 대상으로 업무가 이루어지다 보니 근거와 기준이 많아졌기 때문이다.

- 규정문을 표현하는 표기 방법은 다음과 같이 한국표준협회가 정하고 있는 법령, 규정의 표현 방법에 따라 기술하는 것이 바람직하다. 규정이 개정되고 폐지될 때에는 이를 근거로 남기는 것이 좋다. 개정된 부분만을 유지하고 가면 후에 역사가 없어져 현재 왜 이같은 제도로 변경되어 시행되고 있는지에 대한 부분을 모르게 된다.

[2] 매뉴얼의 관리

- 업무수행 매뉴얼이란, 반복, 정기적으로 처리해야 하는 업무를 중심으로 업무의 정확하고 원활한 수행을 위해 업무처리 절차 및 그 세부 방법에 대해 문서화 한 것을 의미한다. 시스템 사용자 매뉴얼은 사내 개발, 활용되는 전산시스템 활용 방법의 숙지를 지원하기 위해서 프로그램의 각 단계별로 실제 화면과 입력내용, 주의사항 등에 대해 일목요연하게 정리하는 것을 의미한다. 업무수행 매뉴얼은 정확한 업무처리를 위한 지침이 필요하고 업무처리 시 발생하는 의문점에 대한 참조를 하며 업무의 권한과 책임을 명확하게 하는 것이 중요하다. 시스템 사용자 매뉴얼은 사내에서 개발, 사용되는

전산프로그램의 이용방법을 제시하고 프로그램의 화면제시 순서에 따라 구성한다.

- 일상적 업무수행의 지침이 되는 업무수행 매뉴얼은 첫 번째, 업무 개요, 두 번째 업무수행 세부 내용, 세 번째 이력 관리를 필수요소로 하고 그 하위의 구성요소는 15개로 구성되고 업무 특성을 반영해서 부서별로 추가 항목을 활용할 수 있다.

- 제반 업무 매뉴얼에 공통적으로 포함되어야 하는 항목으로서 구성요소의 내용의 유무와 관계없이 다음의 각 항목이 포함되어야 한다. 업무 개요 파트에서는 작성하고자 하는 업무의 명칭인 업무명, 업무를 통해 궁극적으로 달성코자 하는 업무 목적, 업무수행 결과, 최종 산출되는 유, 무형의 결과물인 업무수행 결과물, 업무가 발생하는 주기인 업무 발생 주기가 필수 구성 항목이다. 업무 프로세스 및 업무수행 방법 파트에서는 업무 프로세스, 업무 수행 방법, 관련 규정 등이 필수 구성 항목이다. 업무 프로세스는 업무의 완료를 위해 수행해야 하는 행위 또는 세부 업무의 순서도를 의미한다. 세부 업무별 업무수행 방법으로는 업무 프로세스를 구성하는 행위 또는 세부 업무를 수행하기 위한 구체적인 업무수행 방법을 의미한다. 이에 따라 업무수행과 관련된 관계 법령, 사규, 근거 문서 등이 필요하고 업무 수행의 효율성, 정확성을 높이기 위해서 업무수행자가 주의해야 할 사항이 있다. 또한 관련 규정 등에서 예외 적용사항으로 정한 사항을 예외로 해두어야 한다. Q&A 파트에서는 질의응답을 유형별로 명칭을 부여한 것을 의미하며 실제 발생하였거나 유사 상황에 대한 질의, 응답을 질의응답이라고 한다. 질의응답에 근거가 되는 관계 법령과 사규를 관련 규정이라고 한다. 개정 이력은 개정 사유, 개정자, 개정 내용 등을 기록하며 업무 관련 각종 서식을 서식이라고 한다.