

N a t i o n a l  
A r c h i v e s  
S t a n d a r d

Ⅰ 보존기록 공공 서비스 표준

Version 1.0

## 보존기록 공공 서비스 표준

이 표준에 대한 저작권은 국가기록원에 있으며, 이 문서의 전체 또는 일부에 대하여 상업적 이익을 목적으로 하는 무단 복제 및 배포를 금지합니다.

Copyright© National Archives of Korea(2007). All Rights Reserved.

# 목 차

I. 일반사항	1
1. 목적	1
2. 적용 및 범위	1
3. 근거	1
4. 승인	1
5. 작성자	1
6. 관리자	1
7. 관리방안	2
8. 용어정의	2
II. 보존기록 공공 서비스 표준의 개요	3
1. 필요성	3
2. 목 적	3
3. 기대효과	3
III. 보존기록 공공 서비스 표준의 기본 원칙	3
IV. 보존기록 공공 서비스 표준의 핵심원칙	4
1. 서비스 목적의 명확성	4
2. 서비스 제공의 공정성	5
3. 의사소통의 개방성	5
4. 건의사항의 수렴	5
5. 서비스 관리의 명확성	6
6. 직원의 참여와 책임	6
7. 이용자의 책임과 의무	7
8. 소장기록물 활용안내	7
9. 기록정보 서비스 접근안내	8
10. 콘텐츠 이용의 접근성	8
11. 초보자를 위한 서비스체계 구축	9
12. 방문자를 위한 서비스 안내	9
13. 원격 서비스의 제공	10

해당 표준은 「국공기록물 관리에 관한 법률」 시행령 제75조에 따라 폐지된 표준임

# 보존기록 공공 서비스 표준

## I. 일반사항

### 1. 목적

이 표준은 영구기록물관리기관의 보존기록물에 대한 효율적 접근 및 서비스 제공을 위한 표준 이행이며, 직·간접적으로 업무에 활용하기 위한 수단으로 제공한다. 기록에 대한 법률적 권한은 이 표준의 범위에 해당하지 않는다.

### 2. 적용 및 범위

이 표준의 적용범위는 대한민국 내 모든 영구기록물관리기관에 적용된다.

### 3. 근거

- 공공기록물 관리에 관한 법률 제9조(중앙기록물관리기관)
- 공공기록물 관리에 관한 법률 제10조(헌법기관기록물관리기관)
- 공공기록물 관리에 관한 법률 제11조(지방기록물관리기관)

### 4. 승인

이 표준은 이해관계인의 의견수렴과 국가기록관리위원회 표준전문위원회의 전문심의 및 본 위원회의 심의를 거친 것이다.

### 5. 작성자

홍보서비스팀 : 이인자

### 6. 관리자

행정자치부 국가기록원(기록정책부 표준평가팀)

## 7. 관리방안

- 관련 법령의 개정 및 기술의 발전, 행정업무 환경의 변화, 관련기관(부서)의 요청 등으로 본 표준의 수정이 필요한 경우에는 중앙기록물관리기관에서 관련규정에 근거하여 개정 추진한다.
- 개정의 필요성과 타당성에 대해 관련절차를 준수하여 수정(안)을 마련하고 관련 기관(부서)의 의견 수렴 절차를 거쳐 개정토록 한다.

## 8. 용어정의

- 해당 없음

# 폐지 표준

해당 표준은 「공공기록물 관리에 관한 법률」 시행령 제75조에 따라 폐지된 표준임

## Ⅱ. 보존기록 공공 서비스 표준의 개요

### 1. 필요성

영구기록물관리기관의 기록정보서비스는 기관의 정책과 이용자의 유형 및 활용목적에 따라 다양하며, 시대 및 기술의 변화에 따라 서비스 방식이 변화될 수 있다. 이러한 다양성과 변화에 맞추어 가며 이용자에게 고품질의 서비스를 제공하기 위해 구체적인 실무 표준이 필요하다.

### 2. 목적

영구보존기록물관리기관의 서비스제공에 대한 선언적 이행의 기본원칙과 핵심 원칙을 마련하여 이용자에게 기록정보서비스의 품질을 보장 받을 수 있도록 하고, 서비스 공급자에게는 적법하고 구체적인 표준을 제공함으로써 업무의 효율성을 제고하고자 한다.

### 3. 기대효과

개별 서비스 분야별로 구체적인 서비스 표준을 적용함으로써 원활한 서비스를 추진할 수 있고 보다 투명한 국민알권리 보장 및 고품질의 기록정보 서비스를 제공함으로써 고객만족도 향상에 기여할 수 있다.

메시 표준

해당 표준은 「공공기록물관리법」 시행령 제75조에 따라 폐지된 표준임

## Ⅲ. 보존기록 공공 서비스 표준의 기본 원칙

1. 영구기록물관리기관은 서비스 업무를 친절하고 신속·공정하게 처리하며 이용자 입장에서 생각한다.
2. 영구기록물관리기관은 이용자의 알권리 충족을 위해 이용자가 알고자 하는 기록정보를 신속히 제공하고, 제기한 민원에 대하여 비밀을 보장한다.
3. 영구기록물관리기관은 기록물 이용에 필요한 열람장비, 시설, 이용시간, 담당직원 등 고객편의의 서비스 제공 방안을 마련한다.

4. 영구기록물관리기관은 소장된 기록물이 원활하게 서비스 제공될 수 있도록 소장 기록물의 목록을 공개해야 한다.
5. 영구기록물관리기관은 소장기록물의 서비스 제공과 관련된 제도 안에서 명백하고 균형 잡힌 서비스 업무를 수행한다.
6. 영구기록물관리기관은 이용자와 공공의 이익을 위해 소장기록물을 활용할 수 있는 서비스 개발에 적극 노력해야 한다.
7. 영구기록물관리기관은 친절하지 못한 자세와 부당한 업무처리로 이용자의 불만족이나 불편을 초래한 경우 즉시 정중한 사과와 함께 신속히 불편사항을 시정해야 한다.
8. 영구기록물관리기관은 소장기록물에 대한 적극적인 서비스 제공을 위해 이용자에 대한 자문, 간담회 등을 개최하여 이용자의 의견을 수렴한다.
9. 영구기록물관리기관은 기관의 계획, 성과수행, 피드백 대응 등에 대해 이용자와 의사소통을 원활하게 수행해야 한다.
10. 영구기록물관리기관은 이용자에게 제공한 서비스와 관련된 성과를 측정할 수 있도록 정보공개처리대장, 통계표 등의 증빙기록을 유지해야 한다.

## IV. 보존기록 공공 서비스 표준의 핵심 원칙

### 1. 서비스 목적의 명확성

1.1. 영구기록물관리기관은 소장기록물의 서비스 목적을 명확히 한다.

#### 1.2. 실행 방법

- 영구기록물관리기관은 서비스의 목적을 명문화한 문건 (훈령 형태 등)을 작성하고 주요한 변화를 반영해야 한다.

### 1.3. 평가방법

- 서비스의 목적을 명문화한 문건이 존재하는지, 적절한 내용과 주요한 변화를 수용하고 있는지를 점검한다.

## 2. 서비스 제공의 공정성

2.1. 영구기록물관리기관은 소장기록물에 대한 서비스를 누구나 제공받을 수 있도록 공정한 기회를 제공하며 이용자 전체를 만족시키기 위해 노력해야 한다.

### 2.2. 실행 방법

영구기록물관리기관은 보다 많은 이용자에게 서비스하기 위해 다양한 조건에서도 공정한 정책을 개발하고 시행해야 한다.

### 2.3. 평가방법

정책 및 실무 등에 공정성을 반영했는지를 평가한다.

## 3. 의사소통의 개방성

3.1. 영구기록물관리기관은 이용자와 개방적이고 효과적인 양방향의 의사소통을 할 수 있는 방안을 마련해야 하며, 이용자는 서비스 정책에 대한 의견을 제시할 수 있어야 한다.

### 3.2. 실행방법

영구기록물관리기관은 이용자와 의사소통의 수단으로 홈페이지 자유 게시판, 세미나, 전화, 소식지, 설문지 등의 방법을 통해 정책을 수행해야 한다.

### 3.3. 평가방법

이용자와의 의사소통 수단을 유지하고 있는지, 의사소통의 결과가 정책에 잘 반영되어 운영되는지를 점검한다.

## 4. 건의사항의 수렴

4.1. 영구기록물관리기관은 이용자들의 건의 사항을 수렴할 수 있는 접수 및 처리절차를 갖추어 효과적으로 개선해야 한다.

#### 4.2. 실행 방법

영구기록물관리기관은 이용자들의 의견을 수렴할 수 있는 제도적 장치(정례적 자문회의 등)를 만들어야 한다.

#### 4.3. 평가방법

의견수렴을 위한 제도적 장치를 마련하고 결정된 조치사항이 정책에 반영되었는지 점검한다.

### 5. 서비스 관리의 명확성

5.1. 영구기록물관리기관은 기록물 서비스 관리자(책임자, 담당자)와 연락방법 등을 명시해야 한다.

#### 5.2. 실행방법

영구기록물관리기관은 서비스 제공 장소 및 업무별 관리자 명단을 명백히 정하고 공표해야 한다.

#### 5.3. 평가방법

서비스 관리자(책임자, 담당자)와 연락방법 등을 명시하고 주기적으로 갱신했는지, 이용자가 쉽게 서비스 관리자를 파악할 수 있는지를 점검한다.

### 6. 직원의 참여와 책임

6.1. 영구기록물관리기관의 모든 직원은 서비스 표준에 따라 서비스를 제공하는 일에 참여해야 하며 서비스 제공업무는 충분히 훈련된 직원이 담당해야 한다.

서비스 담당자는 누구나 식별할 수 있어야 하며 서비스 제공 과정에서 발생한 문제점은 담당자의 책임 아래 해결되어야 한다.

#### 6.2. 실행방법

- 영구기록물관리기관의 모든 직원은 서비스 표준 제정에 참여하고 협조해야 하며 서비스 표준에 따라 적극적으로 서비스 업무를 추진해야 한다.
- 서비스 담당직원이 전문적인 지식과 기술을 갖도록 적절한 직무훈련의 기

회를 제공해야 한다.

- 서비스 제공 담당직원이 누구인지 이용자가 쉽게 식별할 수 있도록 해야 한다.
- 서비스 담당자의 재량권을 부여하여 서비스에 대한 책임과 함께 이용자의 만족을 최대한 충족시킬 수 있도록 해야 한다.

### 6.3. 평가방법

- 서비스 담당직원은 서비스 표준에 따라 업무를 추진하고 있는지, 충분히 훈련된 전문지식을 갖추고 주기적으로 서비스에 필요한 교육을 받고 있는지 점검한다.
- 서비스 담당직원을 누구나 식별할 수 있는지 점검한다.
- 서비스 제공과정의 문제를 해결할 재량능력이 있는지 점검한다.

## 7. 이용자의 책임과 의무

7.1. 이용자는 기록물을 활용하는 것뿐만 아니라 안전한 보존을 위해서도 협조해야 한다는 점을 인식해야 하며 기록물 이용 규정을 준수하고 다른 이용자를 존중해야 한다.

### 7.2. 실행 방법

서비스 현장, 안내문, 통지, 지침, 홍보물 등을 통해 기록물 이용 및 보존 의무에 관한 사항을 전달할 수 있다.

### 7.3. 평가방법

기록물 이용에 대한 의무 사항을 효과적으로 인지할 수 있는 안내문 등의 존재 여부와 그 사항이 준수되고 있는지 점검한다.

## 8. 소장기록물 활용안내

8.1. 영구기록물관리기관은 이용자에게 소장기록물에 대한 정보를 안내해야 한다.

### 8.2. 실행 방법

- 영구기록물관리기관의 기록정보를 이용자들이 쉽게 활용할 수 있도록 안내해야 한다.
- 영구기록물관리기관의 소장기록물 활용안내는 수집정책 및 소장기록물의

목록 정보까지도 포함해서 안내해야 한다.

### 8.3. 평가방법

소장기록물이 활발하게 이용될 수 있도록 다양한 활용방법을 마련하고 적극적으로 홍보 및 안내하고 있는지를 점검한다.

## 9. 기록정보 서비스 접근안내

9.1. 이용자가 보존기록물을 쉽게 이용할 수 있도록 기록정보 신청 방법 (우편, 직접방문, 정보통신망 등), 검색방법, 위치, 교통수단, 길 안내 표지, 기관명칭, 담당자 표시, 열람시간, 원격 서비스 등 이용 안내 지침을 만들고 공표해야 한다.

### 9.2. 실행 방법

보존기록물 이용 신청 방법, 기록물 검색방법, 이용자 안내 책자, 홍보자료, 인터넷 가이드, 위치 안내문, 도로표지판 등이 안내되어야 한다.

### 9.3. 평가 방법

위치 안내 표지, 열람방법, 장비사용법, 열람시간 등 기록정보 서비스의 이용 안내가 명확하게 제시되었는지와 이용자가 이용안내에 만족했는지를 점검한다.

## 10. 콘텐츠 이용의 접근성

10.1. 영구기록물관리기관은 이용자가 보존기록물을 효과적으로 열람할 수 있는 검색 방법을 마련해야 한다. 그리고 이용자가 사전에 콘텐츠 이용 방법을 선택할 수 있도록 콘텐츠에 대한 접근, 공개여부, 열람제한, 사본제공 등 이용 방법을 공표해야 한다.

### 10.2. 실행 방법

- 보존기록물의 검색방법은 현행 영구기록물관리기관에 성격에 부합하도록 자동화 및 네트워크 시스템 등을 구축해야 한다.
- 콘텐츠에 따라 열람 공개 원칙을 마련해야 한다.

- 주제에 기초한 검색 도구, 목록, 카탈로그는 적절하게 색인되어야 한다.

### 10.3. 평가방법

- 검색방법이 정확하고 상세하게 안내되었는지를 점검한다.
- 열람제한에 대한 규정이 적절한지 점검한다.
- 이용자의 의견, 전문가와의 자문을 통해 협의된 내용을 검증한다.

## 11. 초보자를 위한 서비스체계 구축

11.1. 영구기록물관리기관은 초보 이용자라도 신속하고 정확하게 기록물을 활용할 수 있도록 서비스 체계를 갖추어야 한다.

### 11.2. 실행 방법

초보 이용자를 위해 방문 절차, 이용방법, 검색방법, 기록물 취급 방법, 복사 절차 안내는 물론, 초보이용자 안내 전담 직원 배치 등 세심한 서비스 체계를 갖추어야 한다.

### 11.3. 평가방법

- 초보 이용자로부터의 피드백과 제안을 근거로 개선된 사항을 확인한다.
- 초보 이용자의 원활한 서비스를 위해 수립된 서비스 절차와 지침을 점검한다.

## 12. 방문자를 위한 서비스 안내

12.1. 영구기록물관리기관은 방문 이용자의 편의를 위해 참고자료의 비치, 각 매체의 특성에 적합한 장비 배치, 서비스 절차, 이용자 준수 사항 등을 쉽게 설명되고 이해될 수 있게 안내해야 한다.

### 12.2. 실행 방법

영구기록물관리기관은 다양한 형태의 기록물 이용에 적합하도록 시설, 장비, 서비스 환경 등을 구비해야 한다.

### 12.3. 평가방법

- 다양한 형태의 기록물 이용에 적합한 시설, 장비 등의 설치 여부를 검증한다.
- 기록물을 이용하기 위한 시설 장비 등이 최적의 상태를 유지하고 있는가 점검한다.
- 방문 이용자를 위한 이용 절차와 표준이 안내되고 있는지 점검한다.

### 13. 원격 서비스의 제공

13.1. 영구기록물관리기관은 이용자들이 직접 방문하지 않고도 기록물에 대한 정보를 활용할 수 있도록 온라인 서비스, 우편, 팩스, 이메일 등을 이용한 원격 서비스를 제공해야 한다.

#### 13.2. 실행 방법

- 영구기록물관리기관은 원격서비스 제공에 관한 이용 방법, 처리시간, 제한 조건(처리량, 비공개 사유 등), 비용 등의 내용을 자세히 공표해야 한다.
- 원격서비스 이용과 관련된 사항을 신속히 질의하고 응답받을 수 있도록 시스템을 갖추어야 한다.

#### 13.3. 평가방법

- 이용자들이 원격지에서도 기록정보 서비스를 원활하게 이용할 수 있도록 원격시스템 및 서비스 체계를 갖추었는지를 점검한다.
- 원격서비스 이용자의 피드백을 통해 개선된 사항, 통계 등을 점검한다.