

# A Study on the Need for the Design Development of a Registration Form for Civil Affair Documents in Community Service Centers

Ju Hwa Shin<sup>1</sup>, Chang Sup Oh<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Department of Industrial Design, Konkuk University, Seoul, Korea

---

## Abstract

**Background** The community service center is a public institution providing supportive services of local administration, its main business being public documents issuance for citizens. However, the civil affair documents that are usually issued are designed using different formats and standards. This causes confusion for the civil petitioners and excessive work for the civil servants. The purpose of this study is to identify the need for and clarify the direction of further improvements for the civil affair documents through analysis of their design and format.

**Methods** One community service center in Seoul was selected and the study was done on the basis of 8 civil affair documents formats as of March, 2015. The issues of the civil affairs documents were grasped from the analysis of this paper by modifying and supplementing the 'Public Document Analysis Guideline' from the related advanced study titled Assessment and Analysis of Public Document Text for Public Literacy Improvement of Suh, Ryu, Oh, Kim, Pyeon & Lee(2014), and the direction for improvement was suggested by referring to Good Design Basic Principle 29 of Eun Young Kim(Kim, 2012).

**Result** There is no systematic design criterion regarding the whole format, so the title and the contents are indistinguishable from one another. Second, it is necessary to eliminate all unnecessary information to solve the difficulty of reading and writing in duplicate. Third, consistency in word usage is needed. Much revision is required in order to ensure precise wording.

**Conclusions** In conclusion, the current civil affairs application form needs a systematic design guide. For this, reference data regarding layout configuration, understanding of content, and visual convenience would be necessary in addition to a refining process for vocabulary and verbal expression.

**Keywords** Design Research, Design Improvement Necessity, Application Format Design, Community Service Center

---

*Citation:* Shin, J. H., & Oh, C. S. (2016). A Study on the Need for the Design Development of a Registration Form for Civil Affair Documents in Community Service Centers. *Archives of Design Research*, 29(1), 217-229.

<http://dx.doi.org/10.15187/adr.2016.02.29.1.217>

**Received :** Oct. 30. 2015 ; **reviewed :** Nov. 28. 2015 ; **Accepted :** Nov. 28. 2015

**pISSN** 1226-8046 **eISSN** 2288-2987

**Copyright :** This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/>), which permits unrestricted educational and non-commercial use, provided the original work is properly cited.

## 1. 서론

### 1. 1. 연구 배경 및 목적

주민센터는 주민등록 업무, 민원서류 발급, 동·반조직 운영 등 지방행정의 기초사무를 관장하는 공공기관으로, 주민들을 위한 공문서 발급을 주요 업무로 하고 있다. 주로 발급하는 민원서류는 주민등록 등·초본, 가족관계 증명서, 인감증명서, 전입신고서, 출생신고서, 사망신고서 등이 있으며, 해당 문서들은 각기 다른 서식과 기준으로 디자인되어 있다. 이는 민원인에게 불편함과 혼란을 야기할 뿐만 아니라 민원사무를 처리하는 공무원에게 시간 지연에 따른 업무 과다라는 결과를 초래하게 된다. 이에 본 논문은 주민센터 민원서류 신청 양식의 디자인에 대한 분석을 통해 개선 필요성을 제기하고 그 방향을 명확히 하는 데에 목적이 있다.

### 1. 2. 연구 범위 및 방법

본 연구는 서울시 내 주민센터 한 곳을 선정하여, 2015년 3월을 기준으로 비치되어 있는 민원서류 양식을 대상으로 진행되었다. 표본 대상인 주민센터 내 민원인이 작성하도록 비치된 서류 양식을 살펴 본 결과 총 8가지로 확인되었다. 이를 나열하면, (1) 출생신고서, (2) 사망신고서, (3) 주민등록증 재발급 신청서, (4) 인감증명 위임장 또는 법정대리인 동의서/ 재외공관(영사관) 및 수감기관(교도관) 확인서/ 세무서(세무서장) 확인서, (5) 가족관계등록부 등의 증명서 교부 등 신청서, (6) 변경·정정/ 말소/ 거주 불명등록 신고서(거주자용 및 영주귀국자용), (7) 전입/ 국외이주/ 재등록 신고서, (8) 지방세 납세증명서 등 발급 위임장이다.

관련 선행연구로는 민원서류 신청 양식 디자인에 관해 김민천(Kim, 2004), 이승환과 임범석(Lee & Lim, 2010)이 서체, 레이아웃, 가독성이라는 3가지 기준으로 문제점을 지적한 바 있다. 하지만 위의 방법으로 파악되지 않는 포괄적인 부분을 확인하기 위해서는 새로운 분석 방법이 필요하였다. 이에 서혁, 류수경, 오은하, 김도희, 편지윤, 이소라(Suh, Ryu, Oh, Kim, Pyeon & Lee, 2014)의 ‘공공 문식성 제고를 위한 공문서 텍스트의 평가와 분석’ 내 ‘공문서 분석 기준안’을 수정, 보완하여 본 논문의 분석 틀로 삼았다. (Table 1 참조)

Table 1 Analysis frame of civil document design

범주	세부기준
정보 전달성	전달 내용의 양이 적절한가?
	전달 내용은 체계적으로 구성되어 있는가?
	불필요한 정보 없이 간명하게 제시하였는가?
시각적 편의성	알맞은 글자 크기와 간격으로 작성하였는가?
	중요한 내용을 강조하는 표시를 적절히 사용하였는가?
	내용 이해에 필요한 시각적 형식(ex) 표, 도표 등)을 적절하게 사용하였는가?
표현의 정확성	어휘는 의미에 맞게 선택하였는가?
	문장이 의미하는 바를 정확하게 파악할 수 있는가?
	지나친 축약이나 생략을 사용하지 않고 명료하게 표현하고 있는가?

## 2. 주민센터 내 민원서류 신청 양식 현황 및 문제점

### 2. 1. 민원서류 신청 양식의 현황

민원서식은 민원인이 행정기관에 대하여 허가·인가·기타 처분 등 특정한 행위를 요구하는 문서 및 그에 대한 처리문서를 말한다. 표본 대상이 된 주민센터에서 이와 같이 민원인이 직접 작성해야 하는 8개의 민원서류를 조사 대상으로 삼아 Table 1의 디자인 분석 틀을 기준으로 확인한 결과는 다음과 같다. 참고로 문서 내 전문용어는 작은따옴표를 이용하여 원본 그대로 사용하였다.

## 2. 1. 1. 출생신고서

해당 문서는 신생아의 출생 정보를 등록하는 서류로, 앞면의 내용은 가운데 글을 기준으로 크게 두 부분으로 나누어진다. 상단에 위치한 표의 첫 번째는 '①출생자', '②부모'의 인적 사항을 작성하도록 되어 있다. 그러나 '⑤신고인', '⑥제출인'의 칸이 떨어져 있어, 부모가 출생신고를 하는 경우 '성명'과 '주민등록번호'를 비롯한 내용을 중복하여 적어야 하는 수고로움을 발생시킨다. 이는 두 번째 표인 '인구동향조사'와 관련된 항목에서도 나타나는 문제점이다. 표 사이에 위치한 '\*표시 자료는 인구동향조사 목적으로 통계청에서도 수집하고 있는 자료임을 알려드립니다.'라는 문구는 상단의 표 내 '\* 표시에 대해 설명해 주고 있다. 하지만 하단에 '인구동향조사'라는 제목의 표가 추가적으로 등장하여 글의 흐름을 어지럽히고 있었다.

아랫부분에 위치한 표 '인구동향조사'에서는 시각적 편의성을 거스르는 부분이 눈에 띄었다. 중제목인 '⑩국적'과 '⑬직업' 작성란의 경우, 제한된 칸에 많은 내용을 넣으려고 하다 보니 자간과 행간이 좁아져 가독성을 떨어뜨리는 문제점이 발견되었다. 이는 뒷면의 '작성방법'과 '첨부서류' 안내글에서도 나타나는 사항이었다.

신고서에서 사용된 언어에 있어 '친생자 관계 부존재확인판결', '폐쇄 등록부상 특정 사항', '다태아', '국내거소신고번호', '전혼'과 같은 용어들은 의미 파악을 어렵게 하여 작성에 불편함을 주고 있었다. (Figure 1 참조)

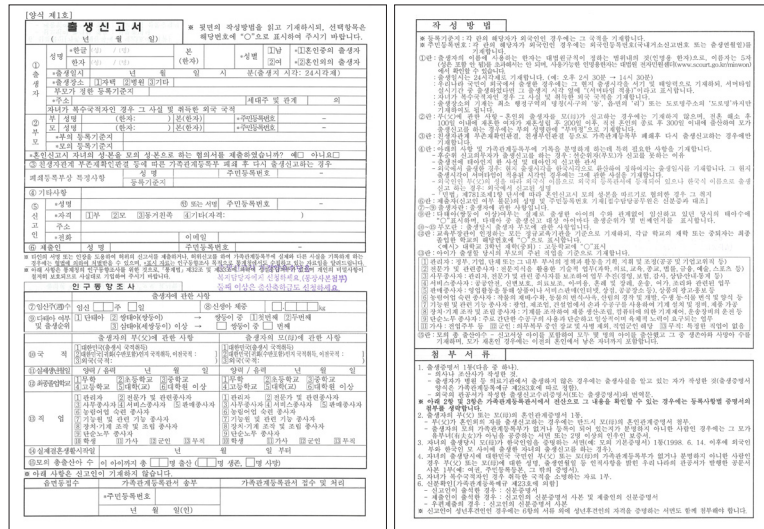


Figure 1 Birth Report

## 2. 1. 2. 사망신고서

먼저 정보 전달 항목과 관련하여 '출생신고서'와 같은 문제점이 나타났다. '③신고인', '④제출인'의 칸 작성이 있어서 동일한 인물일 경우, 내용을 중복하여 작성해야 하는 불편함이 발생하였다. 이는 사망인에 대한 내용을 적는 부분인 '①사망자'의 '사망일시', '사망장소'와 '⑦외인사사항'의 '사고일시', '사고지역', '사고장소' 부분에서도 발견할 수 있었다. 사망과 사고가 동일한 일시와 장소일 경우, 한 항목의 작성을 생략하고 넘어갈 수 있는 표시가 없어 작성 시간을 허비하게 하였다. 이뿐만 아니라 '⑧사망자'는 사망자의 '국적', '최종 졸업학교', '발병(사고)당시직업'에 관한 내용을 담은 중제목이지만 '①사망자'와 제목이 겹쳐 정보가 정리되지 않은 채 분산되어 있는 모습도 찾아볼 수 있었다. 이와 별개로 불필요한 정보를 과도하게 제공하기도 하였는데, 뒷면의 '작성방법'은 한 줄의 길이가 길다 보니 읽다가 글줄을 놓치는 실수를 피하기 어려웠다.

내용 이해를 돕기 위한 시각적 자료에 있어서는 '작성방법'을 비롯하여, '첨부서류', '\* 재산상속의 한정승인, 포기의 안내'의 표 내에 긴 설명글을 한 번에 담으려고 한 시도는 A4 사이즈라는 용지의 한계를 여실히 드러내기도 하였다.

표현된 언어에서도 문제점이 발견되었다. '외인사', '불상', '인우' 등 일상생활에서 쉽게 접하지 않는 표현들이 있어 이해력을 떨어뜨렸다. 또한, 뒷면의 '첨부서류' 내 '증명인이 동·리·동장일 때에는 1명의 증명으로 족하고'와 같은 문장은 '족하고' 대신 '충분하고'와 같은 표현으로 순화시켜야 할 것으로 판단된다. (Figure 2 참조)



## 2. 1. 4. 인감증명 위임장 또는 법정대리인 동의서/ 재외공관(영사관) 및 수감기관(교도관) 확인서/ 세무서(세무서장) 확인서

앞면의 전달 내용 중 ‘위임자’의 ‘성명’ 칸에 적혀진 ‘서명 또는 날인’이라는 표현의 경우, 신청서 하단의 ‘재외공관(영사관)’, ‘수감기관(교도관)’은 ‘서명 또는 인’이라고 되어 있어 통일성 없이 디자인되었다는 느낌을 준다. 뒷면의 ‘유의사항 및 작성방법’에서는 ‘8. 다른 사람의 도장이나 서명을 위조하거나 부정하게 사용한 자는 「형법」 제231조부터 제240조까지의 규정에 따라 처벌을 받게 됩니다.’와 같은 경고 문구의 경우, 작성 전에 알아야 할 유의사항으로 앞쪽에 보여주는 것이 바람직하다.

시각적으로 동일한 표의 간격이 문제점을 주는 경우도 있었는데, 중앙의 ‘사용용도’는 긴 내용을 필요로 하나 간격이 좁았고, 우측의 ‘발급 통수’는 숫자로 표기해도 되는 반면 칸이 넓어 효율성을 떨어뜨렸다.

어휘 부분에 있어 ‘기산’, ‘한정치산자’와 같이 생소한 표현은 설명을 첨부하거나 다른 단어로 교체해야 할 것으로 보인다. (Figure 4 참조)

Figure 4 Power of Attorney for Certificate of Seal and/or Representative Consultation Form / Diplomatic Office (Consulate) and Confinement Institution (Prison Officer) Confirmation Document / Tax Office (Superintendent) Confirmation Document

## 2. 1. 5. 가족관계등록부 등의 증명서 교부 등 신청서

해당 신청서에서는 구성에 있어서 체계성을 떨어뜨리는 부분이 발견되었다. 신청서의 앞면 맨 처음에 나오는 ‘신청 대상’, ‘신청 내용’ 등과 같이 신청인에 대한 내용을 기재하다 보면 표의 중간에 ‘※ 수수료’에 대한 내용이 위치해 있다는 것을 발견할 수 있다. 이는 작성해야 할 사항이 아닌 정보 전달을 위한 내용으로, 신청인의 ‘주민등록번호 공개신청 여부’와 ‘청구 사유’란 사이에 위치해 있어 체계적인 흐름을 방해하고 있었다.

작성자의 편의를 고려한 시각적 형식에 있어서도 문제가 있었다. 앞면 하단의 ‘접수증’이라는 칸 윗부분에 ‘절취선’이라는 문구가 있으나 눈에 잘 띄지 않고 이를 따라 자르다 보면 뒷면의 ‘작성방법’까지 자르게 되므로 이와 같은 부분을 배려하여 디자인되어야 한다. (Figure 5 참조)



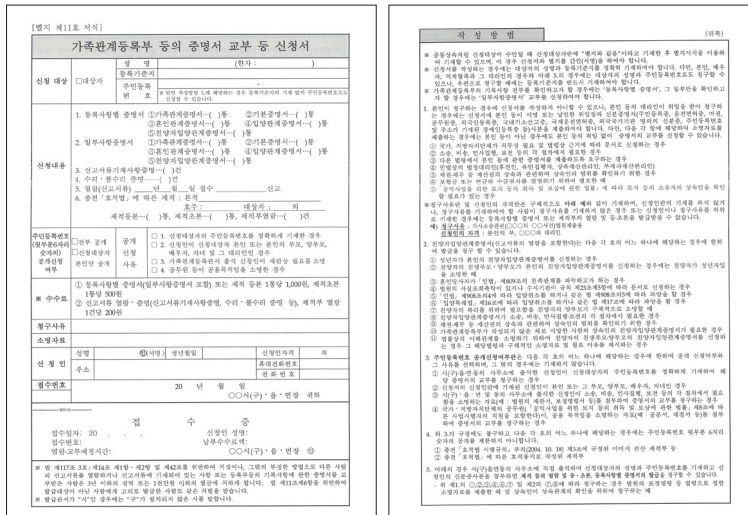


Figure 5 Application for issue of certificate such as Family Relations Registration

해당 신청서에서 사용된 어휘의 의미 또한 쉽게 파악되지 않았다. 예를 들어, ‘등록기준지’, ‘친양자양양관계 증명서’, ‘불수리’가 이에 해당된다. 표현에 대한 명료성을 주기 위해 생략 또는 축약을 하였지만 이로 인해 문제가 되는 부분도 찾을 수 있었다. ‘가족관계등록관서 출석 신청인이 재판상 필요를 소명.’과 같이 내용을 축약 하였지만, 목적어 뒤의 서술어가 매끄럽게 설명되지 않아 내용 이해에 혼란을 줄 수 있었다.

### 2.1.6. 변경·정정/ 말소/ 거주불명등록 신고서(거주자용 및 영주귀국자용)

앞면의 표의 구성에 있어 용지 하단의 ‘유의사항’이라는 부분은 제목이 음영으로 표시되어 있어, 서류의 본 내용보다 강조되어 있다는 점을 문제점으로 지적할 수 있다. 뒷면에 위치한 ‘유의사항’에서 ‘4. 세대주의 위임을 받아 신고하는 경우, 세대주의 위임을 받고, 세대주의 주민등록증·여권 등 신분증명서를 함께 제시해야 합니다.’와 같은 표현은 앞면 하단의 ‘첨부서류’ 부분에 함께 명시하여 편의를 도모하면 좋을 것이다.

시각적 표현에서는 표 ‘신고사항’의 아래쪽에 위치한 굵은 글씨의 ‘읍·면·동장 및 출장소장 귀하’의 경우, 문서 내에서 시각적 정렬이 맞지 않아 기준을 잡을 필요가 있다.

뒷면의 ‘유의사항’의 어휘 표현 시, ‘1. “신고인”란에 신고인을 도장을 찍는 대신에 한글 서명을 해도 되며, “세대주 확인”란에 세대주의 성명을 적고 서명 또는 날인을 받아야 합니다.’는 ‘신고인과 세대주 확인 모두 성명을 적고, 서명 또는 날인을 받아야 합니다.’로 변경해도 무방할 것이다. (Figure 6 참조)

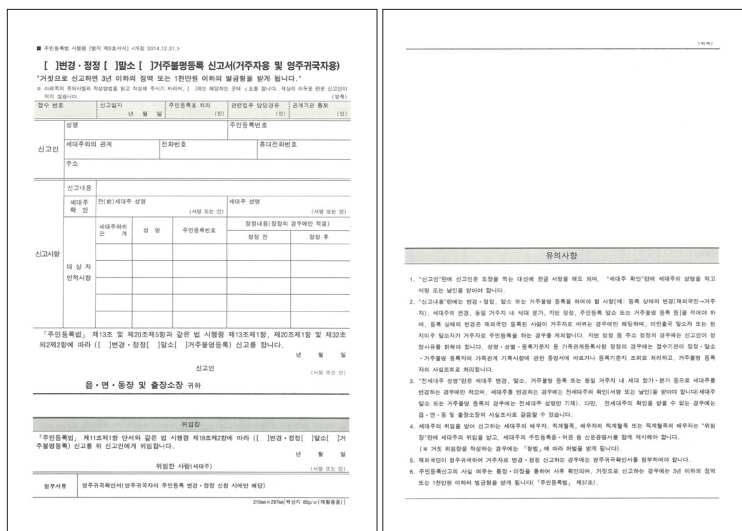


Figure 6 Modification-Edit/ Cancellation/ Unclear Residence Registration (For residence and for permanent return)

### 2. 1. 7. 전입/ 국외이주/ 재등록 신고서

본 문서에서는 제목을 중심으로 상단에 위치한 ‘차량번호판 교체안내문’과 ‘민원24’ 소개, 하단에 위치한 거짓 신고에 관한 처벌 내용과 유의사항, 작성방법 안내 정보의 위계가 불분명하였다. 이와 같은 경우, 내용을 한 번에 두고 위계를 주어 제목이 눈에 띄도록 체계를 수정해야 할 것이다.

시각적으로 중앙에 위치한 ‘새로 사는 곳’의 ‘전입사유’를 적는 칸은 글의 양이 많으므로, 민원인이 서류 내용을 잘 인식하기 위해서는 칸의 간격을 넓혀야 할 것으로 판단된다. 또한 ‘전입사유’의 맨 우측에 위치한 ‘그 밖의 사유’의 경우, ‘자세히 기재’라는 표현이 있는 것과는 모순되게 그에 대한 내용을 기재할 공간조차 없다는 것을 큰 문제점으로 지적할 수 있다.

뒤쪽의 ‘※ 신고처리 사항’의 경우, 공무원이 기재해야 하는 앞면 상단의 ‘접수 번호’, ‘신고 일자’와 별개로 뒤쪽 상단에 위치해 있어, 민원 처리인에게 종이를 넘겨야 하는 수고로움을 주고 있었다. 이는 처리 시간을 지연시키는 원인이 될 수 있다. (Figure 7 참조)

Figure 7 Transfer/ Emigration/ Re-registration Declaration

### 2. 1. 8. 지방세 납세증명서 등 발급 위임장

해당 위임장의 경우 ‘어디서나 민원처리제 운영지침의 [별지 제2호 서식]’이 있으나 이와 별개로 형식이 잘 갖춰져 있지 않은 위임장을 사용하고 있는 점이 큰 문제점이었다. 그리하여 용지가 비스듬히 복사되어 있으며, 크기에 비해 적어야 하는 양은 상대적으로 적어 용지에 대한 효율성을 떨어뜨린다고 판단되었다.

정보 전달성에 있어 ‘구비서류’ 내 ‘개인사업자’ 부분은 이중으로 등장하여 삭제해야 할 것으로 보인다. 이와 달리, 작성 전 ‘유의 사항’의 처벌에 관한 부분은 제목 하단에 위치하여 중요성을 부각시켜 작성자에게 인지시킬 필요가 있었다. (Figure 8 참조)

지방세 납세증명서 등 발급 위임장				
신청내역		<input type="checkbox"/> 지방세납세증명서 (발급종수: 5)		
		<input type="checkbox"/> 지역별과세증명서 (발급종수: 5) [재산세, 취득세, 부속세 등]		
		<input type="checkbox"/> 자동차세납세증명서(발급종수: 총지액번호)		
위탁하는 사람 (납세자)	성명	주민등록번호	전화번호	
	주소			
위탁받는 사람 (대리자)	성명	주민등록번호	전화번호	
	주소			
위탁한 지방세 납세증명서 등의 발급을 위임합니다.				
년 월 일				
위탁하는 사람(납세자) (인)				
<small>※당사자용          인 : 위임의 요청, 신청용          개인사업자 : 위임의 요청, 신청용, 서명자등록용(필요시)          개인사업자 : 위임의 요청, 신청용, 서명자등록용(필요시), 법인장기주주용(필요시)</small>				
<b>유의사항</b>				
다른 사람의 인장모양 등 세 대세 위위로 위임장을 작성 신청할 경우에는 민당 제21조와 제22조의 규정에 의하여 사문서 위·변조죄로 유죄판결의 형사 또는 3년이하의 징역에 처하게 됩니다.				

Figure 8 Power of Attorney for Issue such as Local Tax Payment Certificate

## 2. 2. 민원서류 신청 양식의 문제점

위 8가지의 신청 양식에서는 다음과 같은 문제점을 찾을 수 있었다.

첫째, 문서의 공통된 형식 및 정보의 위계가 갖추어 있지 않다는 점이다. 표와 같은 형식만 동일하게 적용하였을 뿐, 문서들이 각기 다른 디자인의 기준으로 만들어져 있어 체계적으로 구성되어 있지 않았다.

둘째, 작성하는 사람, 신고인, 제출인 등과 같이 중복되고 불필요한 정보의 반복된 작성을 요구하여 수고로움을 발생시키고 있었다. 필히 작성해야 하는 내용과 하지 않아도 되는 내용에 대해 표시나 구분이 되어 있지 않았다. 그로 인해 많은 정보들을 일일이 적어야 했다.

셋째, '작성 방법' 및 '유의사항'과 같은 부분은 글이 길고 가독성이 떨어져 민원인이 이를 제대로 숙지하지 못한 채 작성하여야 했다. 그 결과 법률적인 용어나 표현이 등장할 경우, 정확한 의미 파악과 서식 작성에 어려움을 느끼게 하였다.

또한, 문서를 넘길 경우, 넘기는 방향의 기준이 위 또는 아래 방향으로 나누어지며, 제각기 디자인되어 뒷면을 보고자 할 때 불편이 따른다는 점도 발견되었다.

## 3. 민원서류 신청 양식 디자인 개선 방향

2010년 당시 행정안전부는 정부의 서식 설계 기준이 제정된 후 50년 만에 디자인 개념을 도입하여 민원서류를 민원인의 입장에서 보기 쉽고 편하게 개정하였다. 그러나 현재에도 민원서류 신청 양식에는 여전히 문제점이 존재하고 있었다. 또한 '행정업무의 효율적 운영에 관한 규정 시행규칙' 내 '별표 4] 서식의 설계 기준'이 존재하지만 그것을 바탕으로 서식의 형식적인 부분만 수정하는 것으로 근본적인 서류 양식의 문제점을 해결할 수는 없었다. 신청 양식을 작성하는 주체인 민원인이 느끼는 불편을 궁극적으로 개선하기 위해 김은영(Kim, 2012)의 책 '좋은 문서디자인 기본 원리 29'를 참고하여 개선 방향을 나열하면 다음과 같다.

### 3. 1. 위계 부여

문서 내 중요도에 따라 위계와 순서를 부여해야 한다. 이에 따른 표시 방법에는 분명 차이가 존재해야 한다. 예를 들면, 제목과 제목 하단의 '유의사항' 사이에 위계를 주어 핵심이 되는 제목을 확인하고 그다음으로 '유의사항'을 읽을 수 있도록 할 필요가 있다. 또한 민원서류는 민원인이 적는 부분과 구분되도록 민원 처리인의 작성 확인란에 위계를 주는 것 또한 개선 시 고려할 사항이다.



위계를 부여할 때는 글자의 굵기, 음영, 크기, 컬러, 서체의 변화를 활용하여 가독성을 높이고, 전체적인 시각적 흐름이 자연스럽게 보일 수 있도록 해야 한다. 또한 용지의 여백, 자간, 행간, 정렬도 이를 뒷받침할 수 있는 요소이므로 유의해서 사용할 필요가 있다.

### 3. 2. 불필요한 정보 삭제

많은 양의 정보를 제대로 전달하기 위해서는 불필요한 정보는 삭제해야 한다. 이는 Table1의 정보 전달성과 관련된 내용으로 '수수료'와 같이 서식 이외에서 안내해도 되는 사항, '최종졸업학교'와 같이 필요하지 않은 개인 정보 칸은 문서 내에서 지우는 게 바람직하다. 중복된 내용을 적어야 하는 경우에는 기호를 이용한 표시나 작성란을 구분하여 민원인이 간명하게 다음 항목으로 넘어갈 수 있게 하는 방안이 검토되어야 하겠다.

### 3. 3. 시각적 편의성 제공

앞서 말한 Table1 분석 틀의 시각적 편의성에 해당하는 내용으로, 이해를 돕기 위해 표, 도표 등과 같이 시각적으로 편하게 볼 수 있는 장치가 마련되어야 한다. 이 때 통일성 있는 형식을 제공하는 것이 필요하다. 예를 들면 공무원의 작성 공간의 경우, 문서마다 다른 위치에 존재하였다. 이를 앞장 맨 상단에 통일성 있게 배치하고, 민원인이 작성할 표와 차별화되는 표 형식을 사용하는 것이 적절하다. 민원인에게는 작성하기 전에 불필요 없이 넘어갈 수 있고, 공무원에게는 업무 처리 및 보관 시 용이할 수 있겠다.

또한 적어야 할 칸이 많은 표의 경우, 칸마다 삽입한 세로 선은 시야를 어지럽히는 요인 중에 하나가 될 수 있다. 칸마다 세로 선을 넣기보다 각 작성 내용의 시작 부분을 왼쪽 정렬로 맞춰 글쓰기를 할 때 보이지 않는 세로 선을 활용하여 내용을 돋보이게 하는 방안이 필요하겠다.

### 3. 4. 언어 및 문장 표현의 정제

언어와 문장, 띄어쓰기는 가독성과 표현의 정확성을 고려하여 수정할 필요가 있다. 또한 '위임자'와 '위임하는 사람', '전화'와 '전화번호' 등과 같이 문서마다 다르게 표현한 용어를 통일성 있게 수정하는 노력이 요구된다. 개선 시에는 법률 용어를 해치지 않고 의미가 제대로 전달될 수 있는 선에서 언어의 순화가 진행되어야 하겠다.

### 3. 5. 용지 디자인의 개선

용지에 있어서 작성에 필요한 설명 및 '유의사항' 등이 A4용지의 뒷면에 빼곡하게 있어 용지의 한계를 여실히 드러내고 있었다. 용지의 사이즈를 A3 사이즈로 변경하거나 주민센터 민원실 내부에 시각 정보를 비치하여 정보를 제공하는 방향에 대한 고민이 필요하다.

또한, 앞면을 작성 후 용지의 뒷면을 보고자 할 때, 위 또는 옆 방향으로 넘기게 된다. 이때 뒷면으로 넘기는 방향의 두 가지 중 한 방향으로만 넘겼을 때 제대로 볼 수 있도록 공통된 기준을 가지고 디자인되어야 할 것이다.

### 3. 6. 기타 디자인상의 제언

문서 이외의 기타 개선해야 할 점으로는, 우선 각 주민센터마다 비치된 민원서류의 종류, 개수, 개정 일자 번호, 비치 순서가 모두 상이하다는 점을 들 수 있었다. 양식의 개정 일자 번호에 차이를 나타낸 이유는 주민센터 내 재고가 남아있을 경우 새로운 개정 양식을 사용하지 않고, 기존 양식을 그대로 사용하기 때문이었다. 이와 같은 부분은 다른 곳의 주민센터를 방문한 민원인에게 혼란을 줄 수 있는 요인이므로, 문서 관리 및 비치에 대한 개선이 필요하다.

현재 오프라인이 아닌 온라인으로 민원서류를 발급받을 수 있는 정부민원 포털사이트인 '민원 24'와 민원서류를 직접 출력할 수 있는 법제처의 양식 개정 일자 번호가 주민센터 내 비치 문서와 상이하다는 점도 발견할 수 있었다. 이는 통일된 양식을 제공하여야 할 것으로 보인다.

또한 위의 8가지 서류들의 소관부처를 확인한 결과, 대법원과 행정자치부로 나뉜다는 점을 확인할 수 있었다. 이해관계자가 다른 기관인 만큼 개선 시 서로 간의 긴밀한 협의가 필요한 부분이다. (Table 2 참조)

Table 2 Direction for design improvement of civil affairs document

	디자인 개선 방향	관련 분석 틀
1	위계 부여	정보 전달성, 시각적 편의성
2	불필요한 정보 삭제	정보 전달성
3	시각적 편의성 제공	시각적 편의성
4	언어 및 문장 표현의 정제	표현의 정확성
5	용지 디자인의 개선	시각적 편의성
6	기타 디자인상의 제언	기타

#### 4. 결론

주민센터 내 8개의 비치 문서를 분석한 결과, 다음과 같은 결론을 얻을 수 있었다. 첫째, ‘표’를 사용하고 있지만 전체 양식에 대한 체계적인 디자인 표준안이 없고, 표 내 제목, 내용 각각에 흐름이 읽히지 않아 글자의 굵기, 음영, 크기, 컬러, 서체의 변화 등을 통한 위계가 존재해야 한다는 점이다.

둘째, 불필요한 안내 사항은 가독성을 떨어뜨리고, 중복하여 기입해야 하는 다량의 내용은 민원인에게 수고로움을 발생시키므로 이와 같은 정보의 삭제가 필요하였다.

셋째, 전체 문서 내 언어 표현, 띄어쓰기에 있어 어느 정도 표준어를 추종하고 있지만 그에 대한 수정이 미흡하며, 어휘와 문장 내 언어 표현이 통일성 있게 정리되어 있지 않다는 점이다. 어려운 법률 표현과 더불어 추후 보완이 필요하다고 판단되었다.

이 외에도 민원서류의 종류, 개수, 개정 일자 번호, 비치 순서가 명확히 규정되지 않았다는 점, 주민센터 내 비치되어 있는 민원서류 신청 양식과 해당 양식을 다운로드할 수 있는 법제처 인터넷, 민원 24의 민원서류와도 차이가 있다는 점, 서로 다른 소관부처로 인해 문서 양식에 차이가 발생한다는 점은 개선 시 고려해야 할 문제점으로 파악되었다. 이를 종합해 볼 때, 현재의 민원서류 신청 양식에는 디자인적으로 문제가 있으며, 이에 대한 개선이 필요함을 확인할 수 있었다. 신청 양식의 개선에 대한 필요성을 인식하는데 본 논문이 도움이 되길 기대해 본다.

#### References

- 1 Choi, B. (2009). Analysis civil application forms focused on life cycle in civil affairs administration. *Journal of Local Government Studies*, 21(4), 81-108.
- 2 Community Center's Function. (2015, March). *Sujeong-gu, Shinchon-dong Community Service Center*. Retrieved 2015 from [http://www.sujeong-gu.or.kr/dong\\_office/center/center\\_02.asp?tid=2014](http://www.sujeong-gu.or.kr/dong_office/center/center_02.asp?tid=2014).
- 3 Gu, B., & Je, M. (2009). Public Institution Format. Error Analysis Research per Type and Institution of Document – Based on the Civil Affair Format of Central Administration Institution. *Korean Education Association Workshop Presentation File*, 2009(1), 279-298.
- 4 Jung, S. (2013). *A Study on Actual Condition of the Dong Community Center: Focused on the Dong Community Center in Seongdong-gu, Seoul* (master's dissertation). Local Self-Government, The Graduate School of Public Policy Hanyang University, Seoul, Korea.
- 5 Kim, E. (2012). *Basic Principle of Document Design for good 29*. Seoul: Ahn Graphics Publishers.
- 6 Kim, M. (2004). *New design for forms of civil applications – Focus on the forms of civil applications of a village office and a district office* – (master's dissertation). Department of Digital Design, Graduate School of Digital Design Kyungsung University, Busan, Korea.
- 7 Lee, D. (2012). The grammatical research into the civil applications revised in 2010. *The Association of Korean Education*, 91(0), 319-350.
- 8 Lee, M. (2013). The Study of Public Language Recognition through Civil Affair Documents. *Eo Mun Lon chong*, 59(0), 211-232.

- 9 Lee, S. (2005). Research related to Development of Standard Format of Game Plan. *Korea Game Industry Agency*, 1-380.
- 10 Lee, S., & Lim, B. (2010). A Study on the look at civil admistration service from the side of original municipal corporation regulations documents about improval design course. - The center of Young-Ju municipal corportain regulation documents -. *Korea Design Knowledge & Industrial Forum*, 15(0), 135-146.
- 11 Min, H., & Oh, H. (2009). A Study on people's consciousness and utilization about the Forms-Documents of Public Institutions. *The Society of Korean Language Education Proceeding*, 2009(1), 245-278.
- 12 Ministry of Government Legislation. (n.d.). Making Well-known Legislation at the Legislative Office Service Standard 5-2. *Service Terms*. Retrieved 2015 from <http://m.moleg.go.kr/lawinfo/easylaw/baseline/guideline>.
- 13 Ministry of Government Administration and Home Affairs. (2015, November). Legislation related to Handling Civil Affairs Work. Retrieved 2015 from [http://www.moi.go.kr/html/site/frt/a01/search/search.jsp?search\\_cat=%2Fhtml%2Fsite%2Ffrt%2Fa01%2Fsearch%2Fsearch.jsp&search\\_txt=%EB%AF%BC%EC%9B%90%EC%82%AC%EB%AC%B4+%EC%B2%98%EB%A6%AC%EC%97%90+%EA%B4%80%ED%95%9C+%EB%B2%95%EB%A5%A0&x=0&y=0](http://www.moi.go.kr/html/site/frt/a01/search/search.jsp?search_cat=%2Fhtml%2Fsite%2Ffrt%2Fa01%2Fsearch%2Fsearch.jsp&search_txt=%EB%AF%BC%EC%9B%90%EC%82%AC%EB%AC%B4+%EC%B2%98%EB%A6%AC%EC%97%90+%EA%B4%80%ED%95%9C+%EB%B2%95%EB%A5%A0&x=0&y=0).
- 14 Ministry of Government Administration and Home Affairs. (2014, November). Regulation Execution Rule related to the Effective Operation of Administration Annex 4. *Design Standard of Format*. Retrieved 2015 from <http://www.law.go.kr/lsSc.do?menuId=0&subMenu=1&query=%ED%96%89%EC%A0%95%EC%97%85%EB%AC%B4#AJAX>.
- 15 Ministry of Government Administration and Home Affairs. (2014, November). Regulation Execution Rule related to the Effective Operation of Administration Work. Retrieved 2015 from <http://www.law.go.kr/lsSc.do?menuId=0&subMenu=1&query=%ED%96%89%EC%A0%95%EC%97%85%EB%AC%B4#liBgcolor6>.
- 16 Ministry of Government Administration and Home Affairs. (2014, December). 변경·정정/ 말소/ 거주불명등록 신고서(거주자용 및 영주귀국자용) [Modification-Edit/ Cancellation/ Unclear Residence Registration (For residence and for permanent return)].
- 17 Ministry of Government Administration and Home Affairs. (n.d.). 어디서나 민원처리제 운영지침 [Anywhere Complaints processing operating instructions].
- 18 Ministry of Government Administration and Home Affairs. (2015). 인감증명 위임장 또는 법정대리인 동의서/ 재외공관(영사관) 및 수감기관(교도관) 확인서/ 세무서(세무서장) 확인서 [Power of Attorney for Certificate of Seal and/or Representative Consultation Form / Diplomatic Office (Consulate) and Confinement Institution (Prison Officer) Confirmation Document / Tax Office (Superintendent) Confirmation Document].
- 19 Ministry of Government Administration and Home Affairs. (n.d.). 전입/ 국외이주/ 재등록 신고서 [Transfer/ Emigration/ Re-registration Declaration].
- 20 Ministry of Government Administration and Home Affairs. (n.d.). 주민등록증 재발급신청서 [Re-issuance application for ID].
- 21 Ministry of Government Administration and Home Affairs. (n.d.). 지방세 납세증명서 등 발급 위임장 [Power of Attorney for Issue such as Local Tax Payment Certificate].
- 22 Oh, H. (2010). A Study on people's consciousness and utilization about the Forms-Documents of Public Institutions. *The Journal of Seoncheong Language and Literature*, 37,38(0), 133-178.
- 23 Seoul Tetra Architecture Office Co., Ltd. (2011). Universal Design Manual of Civil Affairs Center of Community Service Center. 1-89.
- 24 Shin, J., & Oh, C. (2015). Research on Design Improvement Needs for Official Document Form in Community Service Center. *2015 KSDS Spring Conference Proceeding*, 218-219.
- 25 Standardization Research Center of Administration Terms. (2010). *Administration Term Dictionary to easily understand*. Seoul: New Information Media.
- 26 Suh, H., Ryu, S., Oh, E., Kim, D., Pyeon, J., & Lee, S. (2014). The Assessments and Analyses of Korean Official Documents Focused on Public Literacy. *The Association of Korean Education*, 98(0),

119-152.

- 27 Supreme Court. (n.d.). 가족관계등록부 등의 증명서 교부 등 신청서 [Application for issue of certificate such as Family Relations Registration].
- 28 Supreme Court. (n.d.). 사망신고서 [Report of Death].
- 29 Supreme Court. (n.d.). 출생신고서 [Birth Report].
- 30 The Legislative Office. (2015, October). *The Residents Registration Law*. Retrieved 2015 from <http://www.law.go.kr/lsSc.do?menuId=0&subMenu=1&query=%EC%A3%BC%EB%AF%BC%EB%93%B1%EB%A1%9D%EB%B2%95#AJAX>.

# 주민센터 내 민원서류 신청 양식 디자인 개선 필요성에 대한 연구

신주화<sup>1</sup>, 오창섭<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> 건국대학교 디자인학과, 서울, 대한민국

---

## 초록

**연구배경** 주민센터는 지방행정의 기초사무를 관장하는 공공기관으로, 주민들을 위한 공문서 발급을 주요 업무로 하고 있다. 그런데 주로 발급하는 민원서류는 각기 다른 서식과 기준으로 디자인되어 있어, 민원인에게 불편함과 혼란을 야기하고 공무원에게는 시간 지연에 따른 업무 과다라는 결과를 초래하고 있다. 이에 본 논문은 주민센터 민원서류 신청 양식의 디자인에 대한 분석을 통해 개선 필요성을 환기하고 그 방향을 명확히 하는 데에 목적이 있다.

**연구방법** 서울시 내 주민센터 한 곳을 선정하여, 2015년 3월을 기준으로 비치되어 있는 총 8가지의 민원서류 양식을 대상으로 진행되었다. 관련 선행연구 중 서혁, 류수경, 오은하, 김도희, 편지윤, 이소라(Suh, Ryu, Oh, Kim, Pyeon & Lee, 2014)의 ‘공공 문식성 제고를 위한 공문서 텍스트의 평가와 분석’ 내 ‘공문서 분석 기준안’을 수정, 보완하여 본 논문의 분석 틀로 삼아 민원서류의 문제점을 파악하고, 김은영(Kim, 2012)의 책 ‘좋은 문서디자인 기본 원리 29’를 참고하여 개선 방향을 제시하였다.

**연구결과** 주민센터 내 8개의 비치 문서를 분석한 결과, 첫째, ‘표’를 사용하고 있지만 전체 양식에 대한 체계적인 디자인 표준안이 없고, 표 내 제목, 내용 각각에 흐름이 읽히지 않아 글자의 위계가 존재하지 않는 문제점이 있었다. 둘째, 불필요한 안내 사항은 가독성을 떨어뜨리고, 중복하여 기입해야 하는 다량의 내용은 민원인에게 수고로움을 발생시키므로 불필요한 정보의 삭제가 필요하였다. 셋째, 전체 문서 내 언어 선택에 있어 어느 정도 표준어를 추종하고 있지만 그에 대한 수정이 미흡하며, 어휘와 문장 내 언어 표현이 통일성 있게 정리되어 있지 않다는 문제점이 있었다.

**결론** 이를 종합해 볼 때, 현재의 민원서류 신청 양식에는 체계적인 디자인 기준안이 필요하며, 이에 대해 서류 내 레이아웃 구성, 내용 이해와 시각적 편의성을 줄 수 있는 자료, 어휘와 문자 표현의 정제 작업이 필요하다.

**주제어** 디자인 리서치, 디자인 개선 필요성, 신청 양식 디자인, 주민센터

---