



대전광역시 행정서비스 전달체계 점검 · 개선 모델 개발

연구진

고경훈(한국지방행정연구원 수석연구원)

김건위(한국지방행정연구원 수석연구원)

차 례

제1장 서론	1
제1절 연구배경 및 필요성	3
제2절 연구목적	6
제3절 연구범위 및 방법	8
제2장 이론적 배경	11
제1절 행정서비스 전달체계의 의의	13
1. 행정서비스 전달체계의 개념	13
2. 행정서비스 전달체계의 유형	16
3. 행정서비스 전달체계의 구성요소와 평가기준	18
제2절 행정서비스 전달체계에 관한 선행연구	24
제3장 분석틀 및 조사설계	27
제1절 연구의 분석틀	29
제2절 조사설계	31
제4장 행정서비스 전달체계 분석결과	35
제1절 행정서비스 전달체계 진단모형 분석결과	37
1. 사업 담당자	37
2. 대전 시민	40
제2절 행정서비스 전달체계 개선모형 분석결과	53
1. 행정목표와 수요 일치	53
2. 행정 주체간 협업	69



3. 민관협치의 거버넌스 81
 4. 사업타당성 평가 91
 5. 기타 101

제5장 대전 행정서비스 사례 분석을 통한 실태분석 · 113

제1절 행정목표와 시민 수요와의 일치 여부 115
 1. 수요자 중심의 고객 지향적 행정 115
 2. 대전 약수터 수질검사 사례 116
 3. 수요자 유형과 정책의 균형적 연계 117
 제2절 행정주체 간 협업체계 구축 여부 118
 제3절 민·관협치의 거버넌스 운영체계 구축 여부 · 119
 제4절 행정서비스 전달체계의 통합성, 접근성,
 문제해결능력 강화 120
 제5절 서비스 품질 제고를 통한 최적화된 전달체계 구축 122
 제6절 수요자 중심의 성과관리 체계 반영 125
 1. 성과에 초점을 둔 수요자 중심의 성과관리 · 125
 2. 관리에 초점을 둔 수요자 중심의 성과관리 · 126

제6장 행정서비스 전달체계 개선을 위한 정책적 제언 · 129

제1절 윈스톱 서비스 131
 제2절 수요자 중심 서비스 132
 제3절 맞춤형 서비스 133

【참고문헌】 135



표 차례

<표 3-1> 조사 내용	31
<표 3-2> 사업 담당자 응답자 특성	32
<표 3-3> 본청 및 구청 공무원 응답자 특성	33
<표 3-4> 대전 시민 응답자 특성	34
<표 4-1> 대전시 행정서비스 중요도	37
<표 4-2> 대전시 행정서비스 전달체계 진단 결과	39
<표 4-3> 신청한 행정서비스의 취지와 목적 인지	40
<표 4-4> 원하는 행정서비스 제공기관 및 방법 인지	41
<표 4-5> 종합적인 업무처리와 안내가 충분	42
<표 4-6> 정책 입안과정에서부터 시민의 의견반영과 참여 유도	43
<표 4-7> 업무 관련 전문적인 지식과 능력	44
<표 4-8> 지역주민의 안전/환경에 대한 시설/교육 충분	45
<표 4-9> 행정서비스 처리 기간 준수	46
<표 4-10> 방문이나 연락 시 담당자와 접촉 용이	47
<표 4-11> 직원들의 응대 태도 친절	48
<표 4-12> 행정서비스 처리 결과 신뢰	49
<표 4-13> 추진 정책의 성과결과에 대해 공감	50
<표 4-14> 행정서비스 처리가 공정하고 형평성 있게 처리	51
<표 4-15> 문화, 체육, 여가활동 프로그램 이용 결과 만족	52
<표 4-16> 행정목표와 수요 일치	53
<표 4-17> 시민 의견에 대한 타당성을 검토하여 정책(서비스)을 추진-현재 수준 차이 분석	54
<표 4-18> 시민 의견에 대한 타당성을 검토하여 정책(서비스)을 추진-향후 중요도 차이 분석	55

<표 4-19> 시민 의견이 반영된 내용으로 사후 평가 실시-현재 수준 차이 분석	56
<표 4-20> 시민 의견이 반영된 내용으로 사후 평가 실시-향후 중요도 차이 분석	57
<표 4-21> 설정한 행정목표를 달성하였고 시민 만족도 높음-현재 수준 차이 분석	58
<표 4-22> 설정한 행정목표를 달성하였고 시민 만족도 높음-향후 중요도 차이 분석	59
<표 4-23> 타 부서와 기관 등에 유사한 지원사업(프로그램)이 존재-현재 수준 차이 분석	60
<표 4-24> 타 부서와 기관 등에 유사한 지원사업(프로그램)이 존재-향후 중요도 차이 분석	61
<표 4-25> 정책 및 서비스 단계별 수요자 집단의 구분이 명확-현재 수준 차이 분석	62
<표 4-26> 정책 및 서비스 단계별 수요자 집단의 구분이 명확-향후 중요도 차이 분석	63
<표 4-27> 지역과 계층별 수요자 중심 프로그램 발굴을 위해 노력-현재 수준 차이 분석	64
<표 4-28> 지역과 계층별 수요자 중심 프로그램 발굴을 위해 노력-향후 중요도 차이 분석	65
<표 4-29> 수요자별 차별화된 정책(서비스) 수요가 서로 연계-현재 수준 차이 분석	66
<표 4-30> 수요자별 차별화된 정책(서비스) 수요가 서로 연계-향후 중요도 차이 분석	67
<표 4-31> 수요자별 차별화된 정책(서비스) 제공을 위한 재원이 적절-현재 수준 차이 분석	68





<표 4-32> 수요자별 차별화된 정책(서비스) 제공을 위한 재원이 적절-향후 중요도 차이 분석	69
<표 4-33> 행정 주체간 협업	70
<표 4-34> 실국별 사업추진 부서와의 소통체계가 원활-현재 수준 차이 분석	70
<표 4-35> 실국별 사업추진 부서와의 소통체계가 원활-향후 중요도 차이 분석	71
<표 4-36> 업무처리 및 의사결정을 일관성 있게 처리-현재 수준 차이 분석	72
<표 4-37> 업무처리 및 의사결정을 일관성 있게 처리-향후 중요도 차이 분석	73
<표 4-38> 관련 정보와 자료를 충분히 공유-현재 수준 차이 분석	74
<표 4-39> 관련 정보와 자료를 충분히 공유-향후 중요도 차이 분석	75
<표 4-40> 타 부서와 기관 등의 상황을 이해하려고 노력-현재 수준 차이 분석	76
<표 4-41> 타 부서와 기관 등의 상황을 이해하려고 노력-향후 중요도 차이 분석	77
<표 4-42> 시스템 개선 및 운영 아이디어 협의가 활발-현재 수준 차이 분석	78
<표 4-43> 시스템 개선 및 운영 아이디어 협의가 활발-향후 중요도 차이 분석	79
<표 4-44> 공동목표달성, 일원화된 관리운영, 역할분담을 위한 체계-현재 수준 차이 분석	80
<표 4-45> 공동목표달성, 일원화된 관리운영, 역할분담을 위한 체계-향후 중요도 차이 분석	81

<표 4-46> 민관협치의 거버넌스 82

<표 4-47> 사업 전과정(입안, 집행, 평가, 환류)에서 시민이
참여-현재 수준 차이 분석 82

<표 4-48> 사업 전과정(입안, 집행, 평가, 환류)에서 시민이
참여-향후 중요도 차이 분석 83

<표 4-49> 공공과 민간의 네트워크를 통한 정보교류와
의사소통이 활발-현재 수준 차이 분석 84

<표 4-50> 공공과 민간의 네트워크를 통한 정보교류와
의사소통이 활발-향후 중요도 차이 분석 85

<표 4-51> 공공과 민간의 네트워크를 통해 전문 인력 및 재원을
마련-현재 수준 차이 분석 86

<표 4-52> 공공과 민간의 네트워크를 통해 전문 인력 및 재원을
마련-향후 중요도 차이 분석 87

<표 4-53> 수요자 특성에 맞는 공공정보가 다양한 채널을 통해
홍보-현재 수준 차이 분석 88

<표 3-54> 수요자 특성에 맞는 공공정보가 다양한 채널을 통해
홍보-향후 중요도 차이 분석 89

<표 4-55> 수요자와 이해관계자들의 인식개선과 활성화 등을
위해 교육-현재 수준 차이 분석 90

<표 4-56> 수요자와 이해관계자들의 인식개선과 활성화 등을
위해 교육-향후 중요도 차이 분석 91

<표 4-57> 사업타당성 평가 92

<표 4-58> 보조와 위탁사업 등에 대한 타당성을 검토하여
추진-현재 수준 차이 분석 92

<표 4-59> 보조와 위탁사업 등에 대한 타당성을 검토하여
추진-향후 중요도 차이 분석 93





<표 4-60> 보조와 위탁사업 등에 대한 성과분석과 결과는 대시민 공개-현재 수준 차이 분석	94
<표 4-61> 보조와 위탁사업 등에 대한 성과분석과 결과는 대시민 공개-향후 중요도 차이 분석	95
<표 4-62> 만족도 조사와 지속적인 모니터링 수행으로 사업의 질을 제고-현재 수준 차이 분석	96
<표 4-63> 만족도 조사와 지속적인 모니터링 수행으로 사업의 질을 제고-향후 중요도 차이 분석	97
<표 4-64> 각종 통계지표와 조사방법이 정책과정에서 활용-현재 수준 차이 분석	98
<표 4-65> 각종 통계지표와 조사방법이 정책과정에서 활용-향후 중요도 차이 분석	99
<표 4-66> 수요자 친화적인 통계서비스를 제공-현재 수준 차이 분석	100
<표 4-67> 수요자 친화적인 통계서비스를 제공-향후 중요도 차이 분석	101
<표 4-68> 기타	102
<표 4-69> 관리부서, 출자/출연기관, 유관단체와의 역할 배분이 적정-현재 수준 차이 분석	102
<표 4-70> 관리부서, 출자/출연기관, 유관단체와의 역할 배분이 적정-향후 중요도 차이 분석	103
<표 4-71> 중앙, 광역, 기초 자치단체 간 역할과 기능배분이 적정-현재 수준 차이 분석	104
<표 4-72> 중앙, 광역, 기초 자치단체 간 역할과 기능배분이 적정-향후 중요도 차이 분석	105
<표 4-73> 사업별 인력배치는 적절-현재 수준 차이 분석 ..	106
<표 4-74> 사업별 인력배치는 적절-향후 중요도 차이 분석 ..	107

<표 4-75> 예산규모와 운영비 비중은 적절-현재 수준 차이 분석	108
<표 4-76> 예산규모와 운영비 비중은 적절-향후 중요도 차이 분석	109
<표 4-77> 지표화가 곤란한 현장분야에 대한 평가방안을 강구-현재 수준 차이 분석	110
<표 4-78> 지표화가 곤란한 현장분야에 대한 평가방안을 강구-향후 중요도 차이 분석	111
<표 6-1> 서비스 제공의 현재와 미래	134



그림차례

<그림 2-1> 행정서비스 전달체계의 개념도	14
<그림 3-1> 본 연구의 분석틀	30





제1장

서론

제1절 연구배경 및 필요성

제2절 연구목적

제3절 연구범위 및 방법

제1장

서론

제1절 연구배경 및 필요성

- 정부실패 이후 1980년대부터 정부의 생산성을 강조하는 행정개혁이 세계적으로 추진되면서 행정서비스 전달체계의 효율화에 대한 요구가 점점 커지고 있는데, 이는 정부의 경쟁력을 강화하는 한편, 정부에 대한 국민의 신뢰도를 제고하는 결정적인 요인의 하나로 간주되기 때문임
- 또한, 바람직한 정책 내용과 정책 자원을 갖추고 있어도 전달체계에서 문제가 발생한다면 서비스의 비효율과 왜곡현상을 초래하게 되며, 전달체계가 잘 작용하는가의 여부에 따라 고객인 국민이 느끼는 서비스의 만족도가 달라지기 때문임
- 좋은 정책과 이를 뒷받침할 예산이 마련되어 있다 하더라도 이를 실제 수혜자에게 연결할 수 있는 전달체계가 비효율적으로 운영되고 있다면 정책의 효과적인 실현은 기대하기 어려우므로, 제도의 성공적인 집행을 위해서는 적절한 형태의 전달체계와 조직과 인력이 절대적으로 필요함
- 이에 따라 세계 각국 역시, 행정서비스의 전달체계의 개선을 통해 정부성과를 향상시키는 동시에 고객만족의 최적화를 도모해왔고, 우리나라 역시 원스톱서비스를 도입하는 등 행정서비스 전달체계의 개선을 위한 정책적 노력을 계속해 왔음
- 한편, 현 정부의 핵심국정과제인 정부 3.0은 ‘국민중심·현장중심’ 행정의 열린정부 구현을 통해 정부 부처 간, 정부와 지자체 간, 정부와 민간 간 정보의 개방과 공유, 소통을 통해 각종 현안을 해결하고 경제활동을 극대화해 국민행복시대를 열겠다는 것으로, 결국 정부 3.0의 또 다른 표현

은 행정서비스를 국민 중심으로 바꾸겠다는 것임

- 이에 지방자치단체 차원에서도 정부 3.0의 지방적용을 실현하기 위해, 행정서비스 전달체계를 단순화·효율화 할 수 있도록 기능통합을 추진하고 있지만 읍면동이 아닌 본청으로 밀착형 민원행정서비스 기능이 집중되면서 본청 업무 과부하, 행정업무 둔화, 시민불편 등이 초래되는 문제가 발생하고 있음
- 또한 행정서비스 전달체계의 개편이전에 행정부처간의 유사한 기능, 법, 제도 및 기구의 연계, 조정 및 통합 작업이 선행되지 않아 형식적인 전달체계개편에 머무르는 실정인데다, 현행 업무와 충돌하거나 기존 체계와 혼선을 일으키는 경우가 발생하는 등 통합서비스 제공보다는 단순한 기구재편의 수준에 머무르는 경향이 있음
- 따라서 이러한 문제점을 극복하여 대전시민의 정책 체감도를 제고하고, 중앙, 광역, 기초자치단체 간 기능 및 역할을 명확히 하며, 체계적인 공공지원정책에 기반한 행정서비스 전달체계를 구현할 필요가 있음
- 대전광역시 행정서비스 전달체계의 실국별 점검결과를 보면, 행정서비스 전달체계는 아직도 기존 행정이 잔존하고 있는 실정임
- 예를 들어 대전광역시 ‘장애인 정보통신보조기기’ 보급업무의 경우에 정보화담당관실(국가정보화기본법), 복지정책과(의료급여법), 장애인복지과(장애인복지법) 등 여러 부처에서 개별적인 관련 법령에 따라 서비스가 전달되면서 업무의 분산 및 중복, 신청수요 미반영, 보급률 저하 등 전달체계상의 비효율성이 발생하고 있음
- 또한 대전시 거주 외국인주민 유형의 다양화로 행정의 수요도 다양화 양상을 띠고 있지만, 외국인에 대한 행정의 공급과 예산은 다문화가족에 편중되어 관련기관 및 단체장 간의 의사소통 및 협의가 이뤄지기 어려우며, 각 기관별 유사한 프로그램이 중복되는 등의 문제를 초래, 행정수요자 입장에서 다를 것이 없는 서비스임에도 오히려 어떤 기관을 방문해야

할지 혼란을 초래함

- 즉 행정서비스에 대한 사전 수요파악과 사후 효과분석이 미흡하고, 단순히 서비스 공급내용에 초점을 둔 공급자 중심의 관행이 이루어지거나, 예산, 인력, 시간 등 투입(input)부분에 비해 서비스 성과(outcome)가 전반적으로 낮은 행정이 이루어지고 있음
- 이러한 공급자 중심의 고비용·저효율 행정서비스 전달체계는 제공하는 서비스 내용이 수요와 맞지 않거나 수요자 입장에서의 평가 및 환류가 이루어지기 어려우며, 추진하는 과정에서 공급주체들 간의 칸막이 현상이나 관행적인 보조금 지원, 과도한 용역수행, 경직성 예산비중 증가 등과 같은 많은 문제들을 도출하게 됨
- 또한, 행정서비스의 수요대상자가 저소득층 가구로 정해져 있는 경우에는 낙인효과를 최소화하는 방향으로 전달체계가 구축되어야 하나 여전히 이에 대한 대응이 부족함
- 낙후지역이나 사회적 취약계층도 저마다 처한 여건과 특성이 다르기 때문에 획일적인 행정체계나 서비스 전달체계보다는 특수성을 감안하여 전달서비스의 내용과 전달체계가 맞추어질 필요가 있음
- 이에 행정서비스의 내용과 절차, 방법을 수요자인 시민의 요구에 맞추고 만족도에 근거하여 세심하게 설계(design)하는 한편, 예산과 인력, 절차상의 비용 효율화를 담보할 수 있도록 행정서비스 전달체계 개선을 위한 노력이 필요함

제2절 연구목적

- 정부가 생산하고 공급하는 행정서비스는 불특정 다수의 국민들을 대상으로 제공되기 때문에 일정한 원칙과 기준이 적용되는 것이 일반적이겠으나, 정부가 제공하는 행정서비스의 전달과정은 여러 가지 변수에 의하여 지역별로 차별화가 불가피함
- 공급측면에서 정부의 행정기술의 발전이나 수요측면의 행정대상 특성 그리고 공급자와 수요자를 매개하는 공간지리적 특성 등의 변수들이 행정서비스의 전달과정을 차별화하는 변수로 작용하는 것임
- 뿐만 아니라 국가의 정부운영에 관한 기초와 정책 역시 행정서비스의 전달과정에 직·간접적으로 영향을 미치는 변수로 작용하고 있음
- 그런데 기존의 정책개선은 주민편의를 제고하는데 초점이 두어졌고, 나아가 전체 지방자치단체를 대상으로 획일적 개선이 시행됨으로써 지방자치단체의 유형별 차이를 반영하지 못하였음
- 따라서 현 정책의 기초에 맞게 행정서비스 전달체계가 바람직하게 작동하고 있는지, 정부 3.0의 지방적용을 구현하기 위한 주민들이 체감할 수 있는 맞춤형 서비스 제공방식이 적절한지 등 대전광역시가 제공하는 서비스의 실태를 진단하고 현재 수준과 바람직한 수준사이의 갭을 측정하여 이러한 갭을 줄이기 위한 새로운 패러다임과 모델을 개발할 필요가 있음
- 그리고 행정서비스 전달체계에 영향을 미치는 변수를 중심으로, 대전광역시의 특수성을 감안하여 고객맞춤형 서비스, 주민체감형 서비스를 공급하기 위해, 대전광역시에 적합한 보다 효율적인 행정서비스 전달체계를 수립하는데 도움을 주는 행정서비스 전달체계 진단과 개선방향 제시에 본 연구의 목적이 있음
- 이러한 연구목적을 달성하기 위해 본 연구에서는 대전시 행정서비스 전

달체계를 진단하고 여기서 파악된 문제점을 개선하기 위한 모델을 제시하고자 함.

– 즉, 대전시 행정서비스 진단모델과 개선모델을 제시하여 수요자 중심의 행정서비스 개선방안을 마련하고자 함

- 이를 위해 대전광역시 본청, 구청, 직속기관 및 사업소별로 행정서비스 전달체계의 실태와 문제점을 파악하여 시민의 요구사항과 정책의 문제점을 체계적으로 밝힐 수 있는 객관적인 전달체계 점검 메커니즘을 마련할 필요가 있으며, 이를 통해 행정서비스의 최종목표인 시민 만족을 지향하는 수요자 중심의 성과지표를 관리하고, 나아가 시민대상의 모든 정책과정에서 시민이 결정권을 갖는 실질적 거버넌스를 구현하는데 기여하도록 함
- 전달체계 점검 메커니즘의 정착을 기반으로 향후 각 행정 분야의 특성이 반영된 수요자 맞춤형의 서비스이면서 행정효율화를 기할 수 있는 새로운 행정서비스 전달체계 모형을 제시할 수 있음
- 따라서 행정목표와 시민수요의 일치, 행정주체 간 협업, 민·관협치 거버넌스 구축, 평가환류 체계 구축, 각 사업별 특성에 따른 적정성 등을 점검하여 대전광역시 행정서비스 전달체계의 실태를 객관적으로 점검할 수 있는 새로운 점검 메커니즘과 수요자 지향적인 정책모형을 발굴할 필요가 있음
- 또한 행정서비스 이용자인 시민을 대상으로 서비스 전달체계에 대한 진단을 실시할 필요가 있음

제3절 연구범위 및 방법

- 본 연구의 내용적 범위는 다음과 같음
- 먼저 행정서비스 전달체계를 점검하기 위한 진단모델로서 행정서비스 전달체계의 구성요소와 평가기준 등을 토대로 진단모델을 개발하고자 함
 - 이러한 요소들은 행정서비스의 적절성, 통합성, 접근성, 효과성, 능률성, 형평성 등이며 이러한 요소들에 대한 중요도를 파악하여 진단모델을 제시하고자 함
- 또한 행정서비스를 실제 이용한 시민들의 경험을 토대로 행정서비스의 내용과 과정 그리고 결과를 토대로 서비스 전달체계의 진단모델을 제시하고자 함
- 행정서비스 개선을 위한 개선모델은 행정목표와 수요일치 여부, 행정주체 간 협업체계 구축 여부, 민·관협치의 거버넌스 운영체계 구축 여부, 사업 타당성 평가 여부 등의 변수들을 토대로 제시하고자 함
- 연구방법은 행정서비스 전달체계에 관한 선행연구 및 관련 자료를 수집·분석하고, 행정서비스 전달체계 진단을 위해 각 사업 분야별로 TF를 만들어서 정책텔파이 연구와 설문조사를 하고자 함
- 텔파이 기법은 일반적인 설문조사와는 달리 특정 전문가들을 상대로 어떤 사안에 대한 주관적인 평가를 요구한 뒤 평가한 내용을 공개하고, 다시 객관적으로 재평가하도록 하여 새로운 의견을 다시 제시할 수 있는 기회를 반복적으로 부여함으로써 좀더 많은 사람들이 공감할 수 있는 결과를 얻기위한 설문조사방법임.
- 정책텔파이는 1969년에 Murray Turoff가 처음 소개한 것으로 이러한 텔파이기법을 정책대안의 분석에 적용할 수 있도록 고안한 것임.
- 일반적인 텔파이 기법은 전문가들의 ‘전문적 견해(informed opinion)’를 묻는 초기 단계에서 익명성을 강조하고, 그 결과를 통합해 다시 되돌려

중으로써 이전의 견해를 수정할 수 있도록 하지만, 정책델파이는 자료 수집 초기 단계에서는 익명성 유지를 강조하되, 상반된 주장이 나온 다음에는 대면 토론을 하도록 한다는 데 특징이 있음.

- 또한 참여자 선정 기준으로 전문성 뿐만 아니라 해당 문제에 대해 흥미와 통찰력을 가지고 있는가 여부도 고려하며, 정책이슈에는 반드시 갈등이 수반된다는 기본가정 하에서 의식적으로 갈등을 조장함으로써 창의적인 대안이 도출되기를 기대한다는 특징을 지님.
- 일반적인 조사 방법의 절차와 같이 표본 선정, 질의서 작성, 신뢰도와 타당도 검증 등의 절차를 거쳐 수행됨.
- 정책델파이의 구체적 절차를 다음과 같음. ① 이슈의 구체화 ② 참여자 선정 ③ 질문지 설계 ④ 1차 응답결과의 분석 ⑤ 후속 질문지의 개발 ⑥ 회의소집 ⑦ 최종보고의 준비
- 설문조사는 다수의 사람들을 대상으로 설문지를 사용하여 질문하고 응답을 받는 방식으로 자료를 수집하는 가장 대표적인 연구방법으로, 특히 대규모 모집단에 대해 기술적인 연구를 하는데 적합함.
- 표준화된 설문지를 이용함으로써 결과의 비교가능성을 높일 수 있고, 빠른 시간에 핵심적인 정보만을 선별하여 입수할 수 있으며, 비교적 객관적이고 솔직하고 정확한 정보를 입수할 수 있다는 장점을 지님.
- 그러나 조사대상 중 응답한 사람의 자료만 구할 수 있으며, 응답자가 나름대로 판단해서 답한 결과만을 얻는 것이므로 어떤 내용을 어떤 방식으로 묻는가에 따라 결과가 달라질 수 있음.
- 따라서 올바른 자료를 획득하기 위해서는 절적한 표본추출이 이루어지고 응답률도 높아야 하며, 대면면접이나 전화조사인 경우 조사원이 잘 훈련되어야 함.
- 설문지 문항과 구성은 여러 가지 지침을 따라야 하는데 기본적으로는 편향된 척도나 유도질문, 다중 질문을 피하도록 만들어져야 함



제2장

이론적 배경

제1절 행정서비스 전달체계의 의의

제2절 행정서비스 전달체계에 관한 선행연구

제2장

이론적 배경

제1절 행정서비스 전달체계의 의의

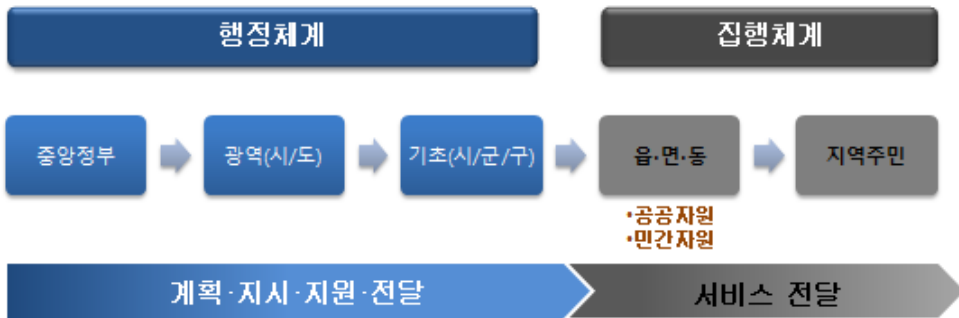
1. 행정서비스 전달체계의 개념

- 행정서비스 전달체계란 행정서비스의 내용과 제공대상이 결정된 이후 그 대상에게 선택된 사회적 후생을 제공하는 장치(arrangement)로 (Gilbert & Specht, 1974), 주로 지방정부의 수준에서 제공자(혹은 공급자, 배분자)들간 또는 공급자와 그 서비스의 수혜자인 소비자간의 조직적 배열을 의미함
- 행정서비스 전달체계에 대해, Gilbert & Specht(2002)는 다양한 급여 또는 서비스를 효율적으로 수혜자에게 전달하기 위하여 어떠한 조직을 통해서 실천할 것인가의 전략을 선택하는 것이라고 정의한바 있으며, Hatry(2005: 87)는 정부가 서비스를 일반인(the public)에게 제공하는 과정과 기간이라고 지칭하였음
- 우리나라의 경우, 행정서비스 가운데, 특히 사회복지서비스 분야의 전달체계에 관한 연구가 많으므로 이에 대한 정의를 살펴보면, 보건복지부(2008)는 사회복지 전달체계의 개념에 대해, 정부간 관계, 일선 사무소의 조직구성, 인력, 그리고 제공자간 연계 등 다양한 측면을 포괄하는 개념이며 공공과 민간제공자의 관계를 포괄한다고 정의하였음
- 허만형(2007: 242)은 사회복지 전달체계의 개념을 사회복지급여나 서비스의 공급자와 수요자를 연결시키는 틀을 의미하는 것으로, 현외성(2008: 241)은 급여 혹은 서비스를 제공하는 조직적 장치라고 정의한 바 있음
- 결국, 행정서비스의 전달체계는 행정서비스의 전달자와 수혜자의 대면적

상호관계를 통하여 일정한 장에서 행정서비스를 전달하는 일련의 집행적 과정을 뜻하게 됨(강창현, 2006: 567)

- 그러나 보다 넓은 의미에서 행정서비스의 집행체계는 상부의 행정체계로부터 규제, 지원 및 감독을 받으면서 행정서비스를 전달하는 것이 일반적이고, 따라서 행정서비스 전달체계를 광의로 해석하면, 전달자와 고객이 상호관계를 이루면서 행정서비스를 직접 전달하는 절차는 물론 행정서비스의 전달을 기획, 지원 및 관리하는 행정체계도 동시에 포함되는 것임(성규탁, 1992: 74)

<그림 2-1> 행정서비스 전달체계의 개념도



자료: 한국지방행정연구원(2010), 기초자치단체의 행정서비스 전달체계 개선바안, p.8

- 한편, 전통적인 행정서비스의 전달체계의 특징은 첫째, 행정서비스에 대한 주요 결정은 기능별로 분화된 담당중앙부처의 상층에서 이루어지는 것, 둘째, 집행은 수직적으로 통합된 기관에 의해서 수행되는 것, 셋째, 특히 복지서비스는 자기충족적으로 유지 및 공급되는 것을 원칙으로 하는 관료제적 조직구조의 틀을 가지고 있었음(강욱모, 2008: 149-151)
- 그러나 이와 같은 전통적인 패러다임은 1970년대 이후 심화된 국가의 재정위기와 시장화의 시대가 대두되면서 정부가 제공하는 행정서비스의 양과 질 모두에서 수요자인 국민의 신뢰를 확보하지 못함으로 인해(이동

형·김정렬·안병철, 2007: 14), 1980년 이후부터 정부의 효율성과 생산성이 강조되면서, 변화하기 시작하였음

- 최근에 나타나고 있는 행정서비스 전달체계의 변화를 요약하면, 첫째, 지역별로 다양한 수요자의 요구를 정책에 반영하기 위해 정책결정과 통제 권한이 분권화를 통해 중앙에서 지방으로 이동하고 있다는 것임
- 둘째, 복지국가의 위기 속에서 국가에 대한 신뢰가 약화되고 대신에 신자유주의와 시장지향적 처방이 강화되면서, 행정서비스의 공급주체가 공공에서 민간으로 이전되고 있으며, 민간중에서도 비영리조직뿐만 아니라 영리조직의 역할이 증대되고 있다는 것임
- 셋째, 가장 최근의 변화로는 개별결정기구의 통합, 서비스 조직의 협력관계 형성 그리고 수혜자의 참여경향이 나타난다는 것으로 교육·고용·복지의 연계를 강화하기 위해 부처 간 통합이나 정책조정을 강화하기 위해 기관 간 조정이나 통합을 강화하고, 궁극적으로 원스톱 서비스체제를 구축해 나가는 것임(Gilbert and Terrell, 2005: 168; 양재진, 2009: 315-317)
- 한편, 지방차원의 변화로는, 첫째, 민영화의 경향은 중앙과 동일하며, 둘째, 행정서비스 전달체계의 단순화로 특정서비스분야의 전달기구가 다수 존재할 경우 책임의 명확화 등을 확보하기 위하여 단일의 기구로 전환시키는 개편 작업임
- 셋째, 행정서비스 전달체계의 공간적 통합화로 다수 서비스 분야의 전달기구를 공간적으로 통합하여 제공하는 것으로, 이는 이용자인 지역주민의 편의를 제고하기 위한 것에 그 목적을 두고 있음
- 다시 말하면, 수요자인 지역 주민들이 각기 다른 기관이 제공하는 각각의 행정서비스를 공급받기 위하여 서로 다른 기관을 방문할 필요 없이 하나의 기관을 방문하면 모든 문제를 해결할 수 있도록 하기 위한 것임

2. 행정서비스 전달체계의 유형

- 행정서비스 분야에서는 주민의 만족도를 높이기 위해서 다양한 전달체계를 구상하고 있는데, 서비스를 제공하기로 결정한 정부, 그 서비스를 생산하고 제공하는 공급주체, 그리고 공급방식에 따라서 정부가 직접 생산·공급하는 공공공급, 민간에게 위탁하여 생산·공급하는 민간위탁, 그리고 민간과 관이 공동으로 공급하는 민관공동공급이 있음

1) 공공공급

- 우선, 공공부문에 의한 행정서비스의 공급은 정부 또는 공기업이 비용부담과 공급주체가 되어서 국민 혹은 지역주민이 필요로 하는 행정서비스를 제공하는 방법으로, ① 정책경영, ② 규제, ③ 형평의 확보, ④ 차별이나 착취의 억제, ⑤ 서비스의 계속성과 안전성의 확보, ⑥ 사회적 단결의 도모 등의 서비스 전달이나 제공에 있어서 가장 적합하다 할 수 있음 (Osborn & Gaebler, 1992)
- 공공부문이 서비스를 공급하는 경우에 안정성, 사회적 형평성, 정실주의 배제 등의 장점을 가지고 있으며, 이는 정부의 직접공급과 공기업을 통한 공급으로 구분할 수 있음
- 행정서비스의 공급은 전통적으로 정부가 직접 공급하는 것이 일반적이었는데, 행정서비스를 반드시 정부가 공급해야 하는 것은 아니지만, 정부가 많은 역할을 수행해 온 것은 분명함(박종화, 1996)
- 정부가 직접 제공하는 행정서비스는 공익성이 강하며, 기업성이 부재하기 때문에 민간에 위임하는 것은 곤란한 업무들이 많고, 대체적으로 정부가 직접 공급하는 행정서비스들에는 일반행정, 건설 및 지역개발, 사회복지, 산업경제, 환경보전, 문화체육 및 방법 등이 포함됨
- 이에 비하여 공익성과 기업성을 동시에 갖는 공기업도 행정서비스의 일

부분을 제공하고 있는데, 공기업이 제공하는 행정서비스는 주로 국민들의 일상생활과 밀접하지만 수익성이 낮아서 민간부문의 참여가 없거나 초기 투자비용이 과다하여 민간부문이 투자를 회피하는 분야가 해당되며, 뿐만 아니라 행정서비스의 성격이 기업성보다는 공공성을 강조되는 경우에도 공기업을 통해서 제공되는 것이 일반적임

- 그러나 공기업을 통한 행정서비스의 제공은 민간부문이 취약하던 시기에는 긍정적이었으나, 경제규모가 성장함에 따라서 민간기업이 담당할 수 있는 영역이 확대된 최근에는 그 중요성이 쇠퇴하는 경향을 보이고 있음
- 특히 개방화, 전문화, 정보화라는 환경변화에 따라 공기업은 중요한 전환점에 있다고 할 수 있고, 전 세계적으로 보면 경영효율을 제고하기 위하여 국가 공기업은 물론 지방공기업의 경우도 민영화하는 추세에 있음

2) 민·관 공동공급

- 다음, 민간부문과 공공부문이 합동하여 행정서비스를 공급하는 유형은 공동생산(coproduction)과 민·관 파트너십(public-private partnership) 또는 제3섹터의 두 가지 유형으로 구분할 수 있음
- 민·관 합동공급은 ① 이익이 거의 남지 않는 부분, ② 다른 사람들에 의해서 인간적인 동정이나 사명감이 필요한 경우, ③ 종합적이고 총체적인 접근이 필요한 경우, ④ 고객이나 의뢰인에게 광범위한 신뢰가 필요한 경우, ⑤ 자발적인 노동이 필요한 경우, ⑥ 실천적이고 개별적인 주의를 필요로 하는 경우에 행정서비스를 잘 제공할 수 있음(Osborne and Gaebler, 1992)
- 즉, 민·관 합동공급은 사회적인 과업, 자발적 노동을 필요로 하는 과업, 이익이 적게 남는 과업, 개인의 책임성을 촉진하는 과업, 지역사회의 발전을 촉진하는 과업, 다른 사람들의 복지와 후생을 제고할 수 있는 과업에 적합한 방식임

3) 민간공급

- 마지막으로 행정서비스를 민간부문이 공급하는 것은 공급의 책임은 공공 부문에 있는 것으로 인식하지만, 그것의 생산과 공급은 민간부문에 의해서 이루어지는 방식을 말하며, 행정서비스의 민간공급의 형태에는 계약, 허가, 보조금, 구입증서 등이 있음(Savas, 1977)
- 민간부문에 의해 제공되는 행정서비스는 경제적 사업투자, 이익산출, 자급자족의 촉진 등을 위한 과업들이 적합하며, 즉, 탄력성, 신속한 변화, 고객의 반응성이 요청되는 분야에서 민간부문은 보다 양호한 질의 서비스를 제공할 수 있음
- 특히, 민간부문에 의한 행정서비스의 공급은 내용보다는 경제적인 특징을 보유하고 있을 때, 더욱 효과적임

3. 행정서비스 전달체계의 구성요소와 평가기준

- 행정서비스 전달체계가 효과적으로 작동하기 위해서는 행정서비스의 내용에 따라서 여러 가지 요소가 검토되어야 하지만, 일반적으로 검토될 필요가 있는 요소가 있으며 이에 대하여는 학자에 따라 견해가 다양함
- 먼저, Gilbert & Specht(198)은 적절성, 통합성과 연속성, 접근성, 효과성 등을 제시하고, Gilbert & Terrell(2005)은 이상적인 전달체계의 기본요건으로 통합성, 지속성, 접근용이성, 책임성 등을, Gate(1980)는 포괄성, 접근성, 계속성, 비단편성, 책임성의 다섯 가지를 제시하고 있는데, 이 가운데 행정서비스 전달체계의 주요한 요소를 정리하면 다음과 같음

1) 적절성

- 첫째, 적절성은 행정서비스 제공기관이 해당 서비스를 필요로 하는 수요자의 요구(needs)에 적절한 서비스를 준비하고, 서비스의 양과 질이 적절

하게 제공되어야 한다는 의미인데, 특정의 행정서비스가 필요하고, 어느 정도의 행정서비스가 적절한지를 판단하기란 매우 어려움

- 현실적으로 특정의 행정서비스에 대한 요구를 객관적으로 측정하는 것이 불가능한 상황에서 수요자가 기대하는 인지적 욕구와 전문가가 판단하는 규범적 욕구 간에는 불일치 현상이 발생할 수밖에 없음
- 그럼에도 불구하고, 이상적인 행정서비스 전달체계는 인지적 욕구와 규범적 욕구를 최대한 조화시켜야 함

2) 통합성

- 통합성은 일련의 통합된 체계 내에서 행정서비스가 연속적으로 제공되어야 한다는 것으로, 특히, 사회복지나 보건의료와 같은 행정서비스는 대부분 다양하고 복잡하기 때문에 접근방법도 다양하고 통합적 및 연속적으로 제공될 필요가 있음
- 즉, 통합성은 공적전달기구의 구조가 클라이언트를 중심으로 구성되어 다양한 서비스가 통합적으로 한명의 클라이언트에게 제공되어야 하는 것으로, 통합성이 확보된 전달체계에서는 한명의 클라이언트가 다양한 복지 서비스를 제공받기 위하여 여러 번 방문하여 수 개의 다른 기관을 통하는 것 대신 하나의 창구를 통하여 종합적으로 서비스를 공급받는 전달체계를 의미함
- 따라서 공적전달구조가 통합적인 서비스를 전달할 수 있도록 관련기능이 하나의 기구나 담당자에게 통합되어 있는 경우 서비스 전달을 위한 구성요소의 통합성이 확보되었다고 할 수 있음

3) 접근성

- 접근성은 행정서비스를 필요로 하는 사람이 필요한 때에 편리한 곳에서 해당 서비스를 제공받을 수 있는가의 문제로, 행정서비스의 접근성은 지

리적으로 서비스 제공 장소가 이용자의 거주지로부터 교통이 편리한 곳에 위치할 뿐만 아니라 심리적으로 소외의식이나 차별적인 대우가 없다는 느낌을 줄 수 있어야 함

- 따라서 행정서비스의 접근성은 실제로 직접 행정서비스를 제공하는 행정기관들이 어느 정도 분산되어 있고, 지리적으로 접근성을 갖추고 있는지, 그리고 필요한 때에 이관될 수 있는 체계를 갖추고 있는지가 중요한 고려요소가 됨
- 접근성은 공적전달기구의 구조 측면에서 봤을 때, 서비스 전달체계에서 중앙의 정책기능과 지방의 집행기관 간의 기능배분과 관련되는 문제이기도 함
- 서비스를 제공받는 일성의 기능이 보다 강화되어 클라이언트가 보다 손쉽게 서비스를 이용할 수 있도록 하는 것을 말하기 때문에 기초자치단체의 본청과 일선의 읍면동사무소 간 기능의 배분이 직접서비스를 제공하는 읍면동을 중심으로 배치되고 있는가를 통하여 평가할 수 있음

4) 효과성

- 효과성은 목표달성의 정도를 나타내는 것으로 행정서비스의 전달체계에서는 단순한 산출결과보다는 투입에 대한 산출의 비율을 나타내는 효율성을 의미함
- 행정서비스의 생산에 투입된 비용은 국민의 세금으로 충당되는 만큼 행정서비스의 제공은 이에 대한 책임을 부담해야 하고, 책임성 중의 한 부분은 사회적 책임성으로 투입에 대해 최대의 결과를 산출할 수 있는 행정서비스 전달체계를 구축해야 한다는 것임

5) 능률성

- 보통 능률성은 배분적 능률성과 기술적 또는 관리적 능률성으로 구분되는데, 배분적 능률성은 파레토 기준(Pareto criterion)으로서 다른 사람의

편익을 감소시키지 않고서는 어떤 사람의 편익을 증진시킬 수 없는 상태를 말하나, 이는 현실적으로 측정이 어려움

- 이에 비하여 기술적 능률성은 투입과 산출의 비율을 말하는 것으로 일반적으로 지칭되는 능률성이 여기에 해당되며, 기술적 능률성에 기초하여 행정서비스의 능률성을 측정한다면, 능률성은 생산된 서비스의 양과 거기에 투입된 비용을 비교하는 것임
- 예를 들어, 보건소를 하루 운영하는데 드는 비용과 같은 것이 대표적인 능률성 측정방법이 될 수 있으나(Downs & Larkyey, 1986), 화폐단위로 측정하기를 꺼리는 조직이나 화폐단위로 측정이 곤란한 경우에는 간접적인 측정방법을 사용할 수 있음(Epstein, 1992)
- 예컨대, 고객의 요구에 서비스 기관이 응답한 시간 같은 것이 능률성의 간접적인 측정장치가 될 수 있는데, 능률적인 서비스기관이라면 고객의 요구에 즉각적으로 응답을 할 가능성이 많기 때문에 응답시간이 짧고, 시간당 처리 건수, 연간 건설된 도로 길이 등도 능률성을 간접적으로 측정하는 기준이 됨
- 이와 같은 능률성이 행정서비스의 전달에서 강조되어야 한다는 것은 1980년대 이후 미국 등 선진국을 중심으로 본격적으로 제기되었는데, 이에는 여러 가지 이유가 있었지만, 크게 보면 정부의 실패, 국가의 재정적 위기 및 개방화와 정보화로 요약되는 환경적 요인에 근거하고 있음을 알 수 있음
- 특히, 정부 실패에 초점을 두고 살펴보면, 일반적으로 정부의 개입은 시장의 실패를 치유하기 위해서 요청되는데, 이 정부마저 실패할 가능성이 상존한다는 것으로(Wolf, 1979) 시장의 실패가 시장의 수요와 공급이 왜곡된 점에서 비롯되었듯이 정부실패도 정부의 수요와 공급의 불일치에서 유발된다는 것임
- 즉, 정부수요는 ① 시장실패에 대한 대중들의 인식의 고조, ② 정치적 조

직화와 권익 신장, ③ 정치적 보상구조, ④ 정치행위자의 높은 시간 할인율, ⑤ 편익과 부담의 분리라는 측면에서 나타남

- 반면에, 정부공급은 ① 산출물의 정의와 측정의 어려움, ② 단일원천에 의한 생산, ③ 생산기술의 불확실성, ④ 최저선과 종결구조의 결여라는 특징을 가지기 때문에 수요와 공급의 일치는 불가능함
- 물론, 이외에도 지대추구행위, 민주정치에 기인하는 한계, 간접 민주정치에 따른 문제, 관료제의 의사결정 규칙에 의한 공급상의 문제, 분권화의 문제 등으로 인하여 정부실패가 나타나기도 함(Weimer & Vining, 1992)

6) 형평성

- 정부가 행정서비스를 생산 및 공급하는데 있어서는 효율성뿐만 아니라 공평하게 배분하는 형평성 또한 확보하여야 함
- 능률성은 행정서비스를 공급하는 정부에서 주로 관심을 갖고 있지만, 행정서비스를 이용하는 국민들에게는 있어 주된 관심사는, 행정서비스가 어떤 경로를 통해 능률적으로 공급되는가가 아니라, 자신이 필요로 하는 행정서비스를 얼마나 충분하게 배분받고 있으며, 다른 사람에 비해 차별을 받지 않고 얼마나 공정하게 대분을 받고 있는가에 대한 것임
- 따라서 행정서비스 전달의 효과를 파악하기 위해서는 능률성보다는 오히려 형평성에 관심을 둘 필요가 있으며(김인, 1986), 사회 내 가용자원이 희소하고 그에 따른 불평등이 존재하는 상황에서 과거와는 달리 정치, 사회의 민주화로 일반 국민들이 행정서비스에 대한 관심이 증폭되고 있고, 지방자치의 실시로 인해 지역주민의 정치적 참여가 활성화되면서 형평성에 대한 관심은 점차 증가하고 있음
- 이와 같은 사회적 형평성은 신행정론의 등장 이후, 행정학에서 주요한 가치의 하나로 제시되었는데, 대체적으로 다음과 같은 내용으로 요약할 수 있음

- 첫째, 모든 사람들에게 동등한 행정서비스를 제공하는 것인데, 이러한 의미의 형평성 확보는 현실적으로 한계가 있음. 다수의 행정서비스는 모든 사람에게 동등하게 제공될 수 없는데, 이는 불충분한 자원의 문제와 대부분의 행정서비스는 제한된 고객의 필요에 의해 계획되기 때문임
- 둘째, 모든 사람에게 비례적으로 동등한 행정서비스를 제공하는 것으로, 이러한 형평성은 구체적인 특징이 증가함에 따라 전달서비스의 양도 증가하는 것을 말함. 예를 들면, 한 가정에서 실업자의 수에 따른 보조금을 지급할 경우 자격을 가진 부양자수가 증가함에 따라 보조금액도 증가하는 것임
- 셋째, 각 개인이 가지고 있는 현실적인 차이에 부합하도록 균등하게 행정서비스를 제공하는 것으로, 여기에서는 총 서비스가 각 수혜자에게 존재하는 차이의 양과 반드시 비례할 필요가 없으며, 단지 고객집단 간의 차이가 각 사람이 받을 서비스의 양을 결정하는 특성을 확인하는 것이 중요한 관심사임
- 일반적으로 적용되는 두 특성은 행정서비스에 대한 지불의사 및 능력문제와 이런 서비스를 통해서 달성하고자 하는 결과로, 도서관이나 공원과 같은 공공시설들은 한 지역 내에서 부자지역에 위치할 가능성이 많은데, 이는 부유한 사람들이 더 많은 세금을 내기 때문에 보다 많은 서비스를 받을 자격이 있다는 이유로 정당화 되며, 비슷하게 행정서비스가 사용자 부담의 기준에 의해 제공되는 곳에서는 그 분배에서의 차이는 비용을 지불하려는 이용자의 의도와 능력이 되는 것임

제2절 행정서비스 전달체계에 관한 선행연구

- 행정서비스 전달체계에 관련하여 기존에 진행된 연구들을 살펴보면, 첫째, 전달체계의 개편과정에서 정부기관을 중심으로 전달체계개편의 목적 및 소개 그리고 사후평가 등에 관한 연구, 둘째, 행정서비스의 전달체계의 문제점 및 개선방안을 주로 다룬 연구, 셋째, 분야별 행정서비스를 중심으로 전달체계의 문제점과 활성화 방안을 제시하고 있는 연구, 넷째, 선진 외국의 사례를 소개하는 연구 등 다음과 같이 몇 가지 유형으로 대별할 수 있음
- 먼저, 전달체계의 개편과정에서 전달체계개편의 목적 및 소개 그리고 사후평가 등에 관한 연구는 특히, 정부 기관을 중심으로 다수 진행되어 왔음(강혜규, 2005; 강황선, 2010; 고용노동부, 2011: 2012: 2014; 권기창, 2012; 문화체육관광부, 2013; 박경숙, 2003; 보건복지부, 2004: 2005: 2008: 2009; 안전행정부, 2006; 지은구, 2012)
- 둘째, 학자들을 중심으로 행정서비스 전달체계의 문제점을 제시하고 개선 방안을 논의하는 연구 역시 상당 수 이루어져 왔으며(이태수, 2007; 김영중, 2006; 김행열 외, 2006; 박경숙, 2003; 이정호, 1987; 이재완, 2002; 이현주, 2001), 특히, 이진(2009)은 지방정부의 역할을 중심으로 사회복지전달체계의 현재를 진단하고, 한국적 상황 및 특색에 맞는 복지전달체계의 바람직한 방향을 제시하였음
- 셋째, 분야별 행정서비스 전달체계를 중심으로 전달체계의 문제점과 활성화 방안을 논의하는 연구로, 강창현(2004)은 지역주거 복지서비스의 구성과 전달체계에 관한 연구를, 김찬우(2005)는 고령화사회의 노인복지서비스 전달체계의 변화방향에 관한 연구를, 나운환(2002)은 장애인 직업재활서비스 전달체계에 관한 연구를, 안국찬(2000)은 쓰레기 서비스 전달체계의 개선방향에 관한 연구를, 이용복(2006)은 아동복지서비스 전달

체계의 현황 및 실태 분석을 통해 문제점을 제시하고 아동복지서비스 전달체계의 활성화 방안을 모색하였고, 이철순(2010)은 공공 문화예술 서비스의 효율적 전달체계에 관하여 대안을 제시하였음

- 닛재, 선진외국의 행정서비스 전달체계 모형 및 사례를 소개하거나 국가별로 비교·분석하는 연구로는, 안전행정부(2007)가 선진외국의 행정서비스 전달체계 및 관련 부처의 조직, 기능에 대한 심층적 실태 분석을 통해 우리나라 행정서비스 전달체계에 활용 가능한 정책을 제안한 바 있으며, 이현주(2006)는 외국의 공공부조 전달체계를 비교분석하였고, 박은지(2009)는 공공서비스의 통합전달 체계에 관하여 국제사례를 분석한 바 있음
- 또한 장지연(2005)은 호주의 통합 공공서비스 전달체계인 센터링크(Centerlink)에 관하여 집중적으로 소개하였고, 강욱모(2008)는 영국 노동당 정부의 지방정부 사회서비스의 전달체제가 민영화에서 파트너십 체계로 전환된 것에 주목하고 이에 대하여 분석하였음
- 그 밖에 행정서비스의 전달체계에 관한 연구로, 먼저 그 이론에 관해 논의한 연구들이 있는데 그 능률성과 형평성에 관하여 이론적으로 탐구한 신무섭 외(1999)의 연구와 행정서비스 전달체계의 원칙과 효과성에 대해 다문화 가정 청소년 복지서비스를 중심으로 논한 선필호(2014)의 연구가 있으며, 행정서비스 전달체계의 운영기준 및 효과성을 한국의 노인복지로 중심으로 논한 김지희(2007)의 연구가 있음
- 한편, 통합서비스 제공을 위한 모델을 개발하기 위해 진행된 연구도 주목할 필요가 있는데, 보건복지부는 지역사회 중심의 보건, 복지통합 서비스 체계 모형을 개발하기 위한 연구(2006)와 지역주민통합서비스 제공체계를 구축하기 위한 연구(2008)를 진행하였으며, 여성가족부(2011) 역시 가족정책 전달체계의 통합모형을 개발하기 위한 연구를 진행하여, 통합의 필요성 및 통합센터의 사업방향을 제시하고 그 전략, 조직 및 운영방안을 연구하였으며 이를 위한 법적, 제도적 근거를 정비할 수 있는 대안을 제시하였음

- 조성신(2004)은 행정서비스 전달체계의 공공, 민간부문 상호 연계를 위한 연구를 진행하여 공공기관이 효율적으로 민간기관에 사회복지서비스를 위탁하고 재정적 지원을 할 수 있는 방법을 모색하고, 민간기관이 주민의 욕구에 부합하는 통합된 복지서비스를 체계적으로 제공할 수 있는 대안을 제시하였음
- 마지막으로, 특히 지방을 중심으로 진행된 연구를 소개하면, 한국지방행정연구원(2010)은 기초자치단체의 행정서비스 전달체계의 개선방안을 제시하기 위하여 지방자치단체의 유형별로 행정서비스 공급에 영향을 미치는 변수를 분석하고, 그에 기초하여 차별화된 행정서비스 공급체계의 모델을 제시하였고, 지방의 공공복지 전달체계의 개편과정이나 조직현황에 관하여 분석한 박영미(2007), 이진(2011)의 연구가 있음
- 또한 조기용 외(2008)는 특정 기초자치단체를 중심으로 주민생활지원서비스의 발전방안에 관하여 연구하였고, 이광모 외(2006) 역시, 춘천시를 중심으로 지역의 공공복지 서비스 전달체계의 문제점을 분석하고 그 개선방안을 제시하였으며, 심재호(2003) 지역단위의 공공복지 전달체계의 재편방안을 제시하기 위해 지역복지전달체계 구축시 그 원칙과 이를 조직화 할 수 있는 모델 및 그 구조와 기능에 대하여 연구, 박경숙 외(2013)는 특정 두 공공기관의 사회복지전달체계로서의 적절성을 중심으로 비교한 바 있음
- 행정서비스 전달체계에 관하여는 이처럼 이미 다수의 연구가 존재하고 있으나, 언급했듯이 정부가 제공하는 행정서비스의 전달과정은 여러 가지 변수에 의하여 지역별로 차별화가 불가피하기 때문에, 기존의 연구를 바탕으로 대전광역시의 특수성을 감안하여 현 시스템을 점검하고, 바람직한 방향을 모색한다면, 본 연구를 통해 대전에 최적합한 행정서비스 전달체계의 모델을 개발할 수 있을 것임



제3장

분석틀 및 조사설계

제1절 지자체의 규제법제 개선사례 분석

제2절 서울시의 규제개선사례 분석

제3절 지자체에 공통으로 적용 가능한 규제개선사례 분석

제3장

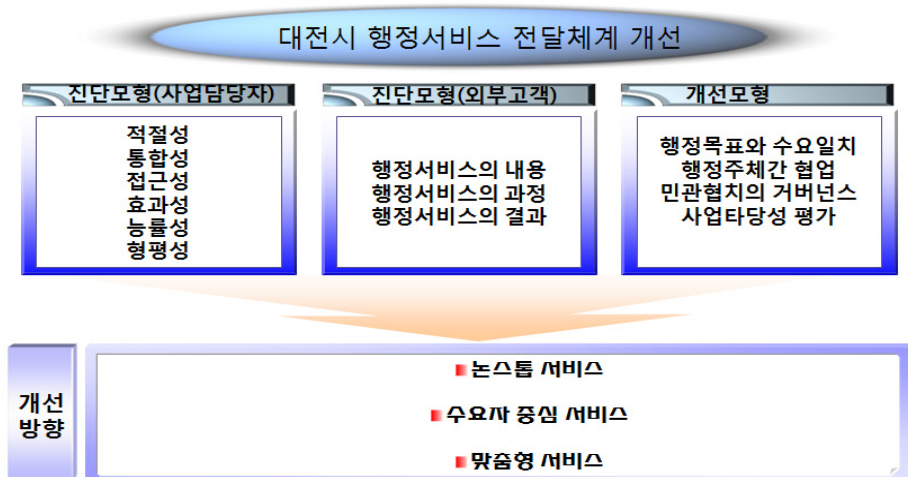
분석틀 및 조사설계

제1절 연구의 분석틀

- 본 연구의 목적을 달성하기 위하여 대전시 행정서비스 전달체계를 점검하기 위한 진단모형과 이를 토대로 대전시 행정서비스 개선을 위한 개선모형을 제시하고자 함
- 진단모형과 관련하여 대전시의 주요 사업 담당자를 대상으로 실시한 정책델파이 조사를 통해 행정서비스 점검 기준인 적절성, 통합성, 접근성, 효과성, 능률성, 형평성을 토대로 각 기준별 중요도를 AHP 기법을 통해 파악하였고 기준별 중요도 가중치에 현재수준과 향후 중요도 점수를 곱하여 각 요소별 점수를 환산하였음
- 개선모형은 대전시 본청 및 구청 공무원을 대상으로 행정목표와 수요 일치, 행정주체간 협업, 민관협치의 거버넌스, 사업 타당성 평가, 기타 분야 등 대전시 행정서비스 전달체계 개선을 위한 조사항목들을 중심으로 설문조사를 실시하여 현재 수준과 향후 중요도를 기준으로 Gap 분석을 실시함
 추가적으로 이러한 조사항목에 대해 본청 및 구청 등의 소속기관별 그리고 본청과 구청 내부의 직급, 직렬 등의 배경변수를 기준으로 집단간 차이를 파악하기 위한 T-test를 실시함
 - 첫째, 행정목표와 시민 수요와의 일치 여부. 시민들이 체감하지 못하는 가장 큰 원인 중의 하나로서 행정목표 자체가 잘못 설정됨으로 인해 공급과 수요의 괴리가 발생하고 있는지를 확인
 - 둘째, 행정주체 간 협업체계 구축 여부. 수요자 입장에서 같은 내용 또는 같은 사업으로 인지되고 있음에도 각 부처·기관 간 유기적인 협

- 력이 이루어지지 않는지를 확인
 - 셋째, 민·관협치의 거버넌스 운영체계 구축 여부. 절차적 민주주의 관점에서 정책 수요자, 이해관계자 등을 정책파트너로 삼아 정책과정에 전반에 직접 참여하는지를 확인
 - 넷째, 보조사업, 위탁사업 등에 대한 실질적인 타당성 검토 여부. 보조금 지급, 민간위탁 결정과 관련하여 대상기관·단체의 과거 사업성과에 대해 충분한 타당성 검토와 그 결과를 반영했는지 확인
 - 다섯째, 각 사업별 특성에 따라 적정성을 판단하여 적용. 관리부서와 출자·출연기관, 유관단체와의 역할배분은 적정한지, 인력배치, 예산규모, 전체 예산에서 운영비 비중은 적정한지, 국가와 광역 및 기초단체간 기능 및 역할이 적절한지, 정책과정에 있어 각종 통계지표와 과학적 조사방법 등의 활용 여부 등을 확인
- 또한 대전시 행정서비스를 직접 경험한 시민들을 대상으로 서비스 전달의 내용과 과정 그리고 결과에 대한 설문조사를 통한 기초통계량을 중심으로 빈도분석을 실시하여 향후 대전시 행정서비스 전달체계 개선을 위한 진단모형으로 활용하고자 함

<그림 3-1> 본 연구의 분석틀



제2절 조사설계

1. 응답자 특성

- 대전광역시 행정서비스 전달체계에 대한 설문조사는 사업 담당자, 본청 및 구청 공무원, 대전 시민 조사로 이루어짐

<표 3-1> 조사 내용

구분	항목
사업 담당자	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 행정서비스 전달체계 기준(적절성, 통합성, 접근성, 효과성, 능률성, 형평성)별 중요도 산정 ▪ 행정서비스 전달체계 기준(적절성, 통합성, 접근성, 효과성, 능률성, 형평성)별 현재 수준 및 향후 중요도 ▪ 소속 부서, 직렬, 직급, 근무기간
본청 및 구청 공무원	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 행정목표와 수요 일치에 대한 현재 수준 및 향후 중요도 ▪ 행정주체간 협업에 대한 현재 수준 및 향후 중요도 ▪ 민관협치의 거버넌스에 대한 현재 수준 및 향후 중요도 ▪ 사업타당성 평가에 대한 현재 수준 및 향후 중요도 ▪ 그 외 기타사항에 대한 현재 수준 및 향후 중요도 ▪ 소속, 직급, 직렬
대전 시민	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 대전 행정서비스의 내용에 대한 만족도 ▪ 대전 행정서비스의 과정에 대한 만족도 ▪ 대전 행정서비스의 결과에 대한 만족도 ▪ 성별, 연령, 거주지, 직업

○ 사업 담당자는 20명이 조사되었으며 응답자 특성은 아래와 같음

<표 3-2> 사업 담당자 응답자 특성

		사업 담당자	
		사례수	퍼센트
합		(20)	100.0
소속별	경제산업국	(2)	10.0
	과학문화산업본부	(3)	15.0
	교통건설국	(1)	5.0
	기획관리실	(3)	15.0
	도시주택국	(1)	5.0
	문화체육국	(1)	5.0
	보건복지여성국	(2)	10.0
	소방본부	(1)	5.0
	안전행정국	(3)	15.0
	장학재단	(1)	5.0
	환경녹지국	(1)	5.0
	무응답	(1)	5.0
직렬별	기술직	(6)	30.0
	행정직	(12)	60.0
	무응답	(2)	10.0
직급별	6급	(11)	55.0
	7급	(7)	35.0
	8급	(1)	5.0
	무응답	(1)	5.0

- 본청 및 구청 공무원 조사는 336명이 조사되었고, 본청은 206명, 구청은 130명이며 응답자 특성은 아래와 같음

<표 3-3> 본청 및 구청 공무원 응답자 특성

		본청 및 구청 공무원	
		사례수	퍼센트
합		(336)	100.0
소속별	본청	(206)	61.3
	구청	(130)	38.7
전체 직급별	6급 이상	(140)	41.7
	7급 이하	(196)	58.3
전체 직렬별	기술직	(90)	26.8
	행정직	(219)	65.2
	무응답	(27)	8.0
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	45.1
	7급 이하	(113)	54.9
본청 내 직렬별	기술직	(54)	26.2
	행정직	(128)	62.1
	무응답	(24)	11.7
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	36.2
	7급 이하	(83)	63.8
구청 내 직렬별	기술직	(36)	27.7
	행정직	(91)	70.0
	무응답	(3)	2.3

○ 대전 시민 조사는 108명이 조사되었으며 응답자 특성은 아래와 같음

<표 3-4> 대전 시민 응답자 특성

		대전 시민	
		사례수	퍼센트
합		(108)	100.0
성별	남성	(49)	45.4
	여성	(59)	54.6
연령별	10대	(15)	13.9
	20대	(4)	3.7
	30대	(21)	19.4
	40대	(34)	31.5
	50대	(28)	25.9
	60대	(5)	4.6
	무응답	(1)	0.9
거주지별	동구	(21)	19.4
	중구	(21)	19.4
	서구	(32)	29.6
	유성구	(23)	21.3
	대덕구	(11)	10.2
직업별	사무직	(33)	30.6
	전문직	(12)	11.1
	자영업	(9)	8.3
	주부	(21)	19.4
	학생	(16)	14.8
	기타	(7)	6.5
	무응답	(10)	9.3



제4장

행정서비스 전달체계

분석결과

제1절 행정서비스 전달체계 진단모형 분석결과

제2절 행정서비스 전달체계 개선모형 분석결과

제4장

행정서비스 전달체계 분석결과

제1절 행정서비스 전달체계 진단모형 분석결과

1. 사업 담당자

- 대전광역시 행정서비스 중요도는 적절성이 21.7%로 가장 높고, 그 다음으로 효과성 18.6%, 접근성과 형평성 17.9%, 통합성 12.1%, 능률성 11.9% 순으로 나타남

<표 4-1> 대전시 행정서비스 중요도

	중요도	현재 수준 100점 평균	향후 중요도 100점 평균	시급성 [향후 중요도 -현재 수준] *차원별 중요도
적절성	21.7%	53.9	69.0	3.27
통합성	12.1%	43.4	63.0	2.38
접근성	17.9%	50.8	59.7	1.59
효과성	18.6%	53.8	70.5	3.10
능률성	11.9%	53.6	72.1	2.20
형평성	17.9%	47.6	62.7	2.69

- 각각의 중요도에 대한 현재 수준을 조사해본 결과 대전시 행정서비스의 적절성은 54점, 통합성은 43점, 접근성은 51점, 능률성은 54점, 형평성은 48점으로 나타나 통합성이 가장 낮은 점수를 받음
- 행정서비스의 향후 중요도 분석결과 능률성과 효과성이 가장 중요한 기준으로 선정되었으며 적절성이 그 뒤를 이었음
- 앞으로의 중요도와 현재 수준의 차이를 토대로 차원별 중요도를 파악해

본 결과 행정서비스의 적절성과 효과성이 차이가 많이 나타나 시급히 보완해야 할 분야로 선정되었음

- 이를 종합하면 대전시 행정서비스 전체의 현재수준의 평균은 50.5점이었으며 향후 중요도의 평균은 66.2점으로 나타났고, 차원별 중요도의 평균은 2.54점으로 파악되었음
- 대전시 행정서비스 중요도의 각 요소별로 행정서비스를 진단해본 결과는 다음과 같음
- 대전광역시 행정서비스 전달체계에 대하여 향후 중요도는 높으나 현재 수준이 낮은 시급성은 적절성의 ‘행정목표와 시민수요의 일치’, 형평성의 ‘수요자 입장의 평가/환류 제도’, 효과성의 ‘이해관계자와 협력 및 소통’, 효과성의 ‘고객지향 조직문화 활성화 교육’, 적절성의 ‘정책(서비스) 기획단계에서 사전 수요 파악’, 효과성의 ‘중복/복합민원 병합처리를 통한 만족도 제고’, 통합성의 ‘부처간 유사한 기능, 법, 제도의 연계, 조정 및 통합’, 통합성의 ‘국가, 광역, 지자체 간 역할의 적절성 여부’ 순으로 나타남.

<표 4-2> 대전시 행정서비스 전달체계 진단 결과

[Base: 전체 n=20, 단위: 점수]

		현재 수준 100점 평균	향후 중요도 100점 평균	시급성 [향후 중요도 -현재 수준] *차원별 중요도
적절성	행정목표와 시민수요의 일치	53.2	76.0	4.95
	정책(서비스) 기획단계에서 사전 수요 파악	62.6	76.5	3.00
	정책(서비스) 단계별 수요자 정보 체계화	51.1	63.0	2.59
	수요자 생애주기별 서비스 설계	48.9	60.5	2.52
통합성	국가, 광역, 지자체 간 역할의 적절성 여부	44.7	68.0	2.82
	한 클라이언트에 대한 종합적인 컨설팅 제공	44.7	58.5	1.67
	(고용/복지 연계 등) 관련 서비스 연계를 위한 물리적 공간 통합	41.6	59.5	2.18
	부처간 유사한 기능, 법, 제도의 연계, 조정 및 통합	42.6	66.0	2.84
접근성	원스톱 통합상담/신청/연계 창구	55.3	69.5	2.54
	(인구분포/이용빈도 등 고려) 지역 거점 설치 여부	51.6	58.5	1.24
	상담실등 환경조성으로 편의 제고	45.6	51.1	0.98
효과성	고객지향 조직문화 활성화 교육	52.6	69.5	3.13
	민관 협치 거버넌스 운영체계	53.7	68.5	2.75
	이해관계자와 협력 및 소통	57.8	77.4	3.64
	중복/복합민원 병합처리를 통한 만족도 제고	51.1	66.5	2.87
능률성	객관적 조사방법, 통계지표 활용	52.1	64.5	1.48
	관리부서, 유관단체간 역할배분 적정성	55.6	72.6	2.03
	조직과 인력배치의 전문성	54.7	76.5	2.59
	예산규모 적정성	52.1	74.7	2.69
형평성	수요자 입장의 평가/환류 제도	46.1	71.1	4.46
	정보소외계층을 위한 웹, 모바일 교육	43.2	52.0	1.58
	현장방문, 사례관리 등의 서비스 실현	50.5	62.5	2.14
	지역내 관련기관 의뢰, 연결기능 수행을 통한 정책체감도 강화	50.5	65.0	2.58

2. 대전 시민

1) 행정서비스의 내용 진단

- 신청한 행정서비스의 취지와 목적을 인지하고 있다는 응답이 77.8%로 인지하고 있지 않다 2.8%보다 매우 높게 나타남
- 거주지별로 신청한 행정서비스의 취지와 목적을 인지하고 있다는 응답은 유성구(82.6%), 대덕구(81.8%), 서구(78.1%), 동구(76.2%), 중구(71.4%) 순으로 나타남

<표 4-3> 신청한 행정서비스의 취지와 목적 인지

[Base: 전체 n=108, 단위: %]

		사례수	부정	보통	긍정	무응답
전체		(108)	2.8	18.5	77.8	0.9
성별	남성	(49)	6.1	16.3	75.5	2.0
	여성	(59)	0.0	20.3	79.7	0.0
연령별	10대	(15)	0.0	0.0	100.0	0.0
	20대	(4)	0.0	25.0	75.0	0.0
	30대	(21)	4.8	4.8	85.7	4.8
	40대	(34)	0.0	29.4	70.6	0.0
	50대	(28)	7.1	25.0	67.9	0.0
	60대	(5)	0.0	20.0	80.0	0.0
	무응답	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0
거주지별	동구	(21)	4.8	19.0	76.2	0.0
	중구	(21)	4.8	23.8	71.4	0.0
	서구	(32)	3.1	15.6	78.1	3.1
	유성구	(23)	0.0	17.4	82.6	0.0
	대덕구	(11)	0.0	18.2	81.8	0.0
직업별	사무직	(33)	3.0	12.1	81.8	3.0
	전문직	(12)	0.0	8.3	91.7	0.0
	자영업	(9)	11.1	44.4	44.4	0.0
	주부	(21)	0.0	33.3	66.7	0.0
	학생	(16)	0.0	0.0	100.0	0.0
	기타	(7)	0.0	0.0	100.0	0.0
	무응답	(10)	10.0	40.0	50.0	0.0

- 원하는 행정서비스 제공기관 및 방법을 인지하고 있다는 응답이 76.9%로 인지하고 있지 않다 5.6%보다 매우 높게 나타남
- 거주지별로 원하는 행정서비스 제공기관 및 방법을 인지하고 있다는 응답은 서구(81.3%), 중구(81.0%), 유성구(78.3%), 대덕구(72.7%), 동구(66.7%) 순으로 나타남

<표 4-4> 원하는 행정서비스 제공기관 및 방법 인지

[Base: 전체 n=108, 단위: %]

		사례수	부정	보통	긍정
전체		(108)	5.6	17.6	76.9
성별	남성	(49)	6.1	16.3	77.6
	여성	(59)	5.1	18.6	76.3
연령별	10대	(15)	0.0	0.0	100.0
	20대	(4)	0.0	25.0	75.0
	30대	(21)	4.8	19.0	76.2
	40대	(34)	8.8	17.6	73.5
	50대	(28)	7.1	25.0	67.9
	60대	(5)	0.0	20.0	80.0
	무응답	(1)	0.0	0.0	100.0
거주지별	동구	(21)	14.3	19.0	66.7
	중구	(21)	4.8	14.3	81.0
	서구	(32)	3.1	15.6	81.3
	유성구	(23)	4.3	17.4	78.3
	대덕구	(11)	0.0	27.3	72.7
직업별	사무직	(33)	12.1	15.2	72.7
	전문직	(12)	0.0	8.3	91.7
	자영업	(9)	11.1	11.1	77.8
	주부	(21)	4.8	38.1	57.1
	학생	(16)	0.0	0.0	100.0
	기타	(7)	0.0	28.6	71.4
	무응답	(10)	0.0	20.0	80.0

- 고객입장에 맞추어 종합적인 업무처리와 안내가 충분하다는 응답이 79.6%로 충분하지 않다 9.3%보다 매우 높게 나타남
- 거주지별로 종합적인 업무처리와 안내가 충분하다는 응답은 서구(87.5%), 유성구(82.6%), 대덕구(81.8%), 중구(76.2%), 동구(66.7%) 순으로 나타남

<표 4-5> 종합적인 업무처리와 안내가 충분

[Base: 전체 n=108, 단위: %]

		사례수	부정	보통	긍정
전체		(108)	9.3	11.1	79.6
성별	남성	(49)	12.2	8.2	79.6
	여성	(59)	6.8	13.6	79.7
연령별	10대	(15)	0.0	0.0	100.0
	20대	(4)	0.0	25.0	75.0
	30대	(21)	4.8	19.0	76.2
	40대	(34)	14.7	8.8	76.5
	50대	(28)	10.7	10.7	78.6
	60대	(5)	20.0	20.0	60.0
	무응답	(1)	0.0	0.0	100.0
거주지별	동구	(21)	14.3	19.0	66.7
	중구	(21)	4.8	19.0	76.2
	서구	(32)	3.1	9.4	87.5
	유성구	(23)	17.4	0.0	82.6
	대덕구	(11)	9.1	9.1	81.8
직업별	사무직	(33)	15.2	12.1	72.7
	전문직	(12)	0.0	16.7	83.3
	자영업	(9)	11.1	0.0	88.9
	주부	(21)	14.3	9.5	76.2
	학생	(16)	0.0	0.0	100.0
	기타	(7)	0.0	0.0	100.0
	무응답	(10)	10.0	40.0	50.0

- 정책 입안과정에서부터 시민의 의견반영과 참여를 유도한다는 응답이 58.3%로 유도하지 않는다 11.1%보다 높게 나타남
- 거주지별로 정책 입안과정에서부터 시민의 의견반영과 참여를 유도한다는 응답은 서구(62.5%), 유성구(60.9%), 중구(57.1%), 대덕구(54.5%), 동구(52.4%) 순으로 나타남

<표 4-6> 정책 입안과정에서부터 시민의 의견반영과 참여 유도

[Base: 전체 n=108, 단위: %]

		사례수	부정	보통	긍정
전체		(108)	11.1	30.6	58.3
성별	남성	(49)	14.3	24.5	61.2
	여성	(59)	8.5	35.6	55.9
연령별	10대	(15)	0.0	0.0	100.0
	20대	(4)	0.0	50.0	50.0
	30대	(21)	4.8	28.6	66.7
	40대	(34)	14.7	38.2	47.1
	50대	(28)	17.9	28.6	53.6
	60대	(5)	20.0	80.0	0.0
	무응답	(1)	0.0	0.0	100.0
거주지별	동구	(21)	23.8	23.8	52.4
	중구	(21)	14.3	28.6	57.1
	서구	(32)	6.3	31.3	62.5
	유성구	(23)	4.3	34.8	60.9
	대덕구	(11)	9.1	36.4	54.5
직업별	사무직	(33)	18.2	27.3	54.5
	전문직	(12)	8.3	33.3	58.3
	자영업	(9)	22.2	44.4	33.3
	주부	(21)	9.5	38.1	52.4
	학생	(16)	0.0	0.0	100.0
	기타	(7)	0.0	42.9	57.1
	무응답	(10)	10.0	50.0	40.0

- 직원들은 업무와 관련한 전문적인 지식과 능력을 가지고 있다는 응답이 81.5%로 지식과 능력을 가지고 있지 않다 3.7%보다 매우 높게 나타남
- 거주지별로 직원들은 업무와 관련한 전문적인 지식과 능력을 가지고 있다는 응답은 대덕구(90.9%), 서구(84.4%), 중구(81.0%), 유성구(78.3%), 동구(76.2%) 순으로 나타남

<표 4-7> 업무 관련 전문적인 지식과 능력

[Base: 전체 n=108, 단위: %]

		사례수	부정	보통	긍정
전체		(108)	3.7	14.8	81.5
성별	남성	(49)	6.1	18.4	75.5
	여성	(59)	1.7	11.9	86.4
연령별	10대	(15)	0.0	0.0	100.0
	20대	(4)	0.0	25.0	75.0
	30대	(21)	0.0	19.0	81.0
	40대	(34)	5.9	14.7	79.4
	50대	(28)	3.6	21.4	75.0
	60대	(5)	20.0	0.0	80.0
	무응답	(1)	0.0	0.0	100.0
거주지별	동구	(21)	9.5	14.3	76.2
	중구	(21)	4.8	14.3	81.0
	서구	(32)	0.0	15.6	84.4
	유성구	(23)	4.3	17.4	78.3
	대덕구	(11)	0.0	9.1	90.9
직업별	사무직	(33)	3.0	18.2	78.8
	전문직	(12)	8.3	8.3	83.3
	자영업	(9)	0.0	22.2	77.8
	주부	(21)	4.8	9.5	85.7
	학생	(16)	0.0	0.0	100.0
	기타	(7)	0.0	28.6	71.4
	무응답	(10)	10.0	30.0	60.0

- 지역주민의 안전과 환경에 대한 시설과 교육이 충분하다는 응답이 58.3%로 시설과 교육이 충분하지 않다 8.3%보다 높게 나타남
- 거주지별로 지역주민의 안전과 환경에 대한 시설과 교육이 충분하다는 응답은 대덕구(63.6%), 동구(61.9%), 유성구(60.9%), 서구(56.3%), 중구(52.4%) 순으로 나타남

<표 4-8> 지역주민의 안전/환경에 대한 시설/교육 충분

[Base: 전체 n=108, 단위: %]

		사례수	부정	보통	긍정
전체		(108)	8.3	33.3	58.3
성별	남성	(49)	8.2	40.8	51.0
	여성	(59)	8.5	27.1	64.4
연령별	10대	(15)	0.0	0.0	100.0
	20대	(4)	0.0	25.0	75.0
	30대	(21)	4.8	28.6	66.7
	40대	(34)	14.7	41.2	44.1
	50대	(28)	7.1	46.4	46.4
	60대	(5)	20.0	40.0	40.0
	무응답	(1)	0.0	0.0	100.0
거주지별	동구	(21)	14.3	23.8	61.9
	중구	(21)	4.8	42.9	52.4
	서구	(32)	0.0	43.8	56.3
	유성구	(23)	17.4	21.7	60.9
	대덕구	(11)	9.1	27.3	63.6
직업별	사무직	(33)	6.1	45.5	48.5
	전문직	(12)	8.3	33.3	58.3
	자영업	(9)	11.1	66.7	22.2
	주부	(21)	14.3	19.0	66.7
	학생	(16)	0.0	0.0	100.0
	기타	(7)	0.0	42.9	57.1
	무응답	(10)	20.0	40.0	40.0

2) 행정서비스의 과정 진단

- 직원들은 행정서비스 처리 기간을 준수한다는 응답이 87.0%로 준수하지 않는다 0.9%보다 매우 높게 나타남
- 거주지별로 직원들은 행정서비스 처리 기간을 준수한다는 응답은 대덕구(90.9%), 서구(90.6%), 동구(90.5%), 유성구(82.6%), 중구(81.0%) 순으로 나타남

<표 4-9> 행정서비스 처리 기간 준수

[Base: 전체 n=108, 단위: %]

		사례수	부정	보통	긍정
전체		(108)	0.9	12.0	87.0
성별	남성	(49)	2.0	18.4	79.6
	여성	(59)	0.0	6.8	93.2
연령별	10대	(15)	0.0	0.0	100.0
	20대	(4)	0.0	25.0	75.0
	30대	(21)	0.0	4.8	95.2
	40대	(34)	2.9	14.7	82.4
	50대	(28)	0.0	21.4	78.6
	60대	(5)	0.0	0.0	100.0
	무응답	(1)	0.0	0.0	100.0
거주지별	동구	(21)	0.0	9.5	90.5
	중구	(21)	0.0	19.0	81.0
	서구	(32)	0.0	9.4	90.6
	유성구	(23)	4.3	13.0	82.6
	대덕구	(11)	0.0	9.1	90.9
직업별	사무직	(33)	0.0	18.2	81.8
	전문직	(12)	0.0	8.3	91.7
	자영업	(9)	11.1	22.2	66.7
	주부	(21)	0.0	9.5	90.5
	학생	(16)	0.0	0.0	100.0
	기타	(7)	0.0	0.0	100.0
	무응답	(10)	0.0	20.0	80.0

- 방문이나 연락 시 담당자와 접촉이 용이하다는 응답이 84.3%로 용이하지 않는다 3.7%보다 매우 높게 나타남
- 거주지별로 방문이나 연락 시 담당자와 접촉이 용이하다는 응답은 서구(87.5%), 동구와 중구(85.7%), 대덕구(81.8%), 유성구(78.3%) 순으로 나타남

<표 4-10> 방문이나 연락 시 담당자와 접촉 용이

[Base: 전체 n=108, 단위: %]

		사례수	부정	보통	긍정
전체		(108)	3.7	12.0	84.3
성별	남성	(49)	8.2	18.4	73.5
	여성	(59)	0.0	6.8	93.2
연령별	10대	(15)	0.0	0.0	100.0
	20대	(4)	0.0	25.0	75.0
	30대	(21)	0.0	9.5	90.5
	40대	(34)	5.9	11.8	82.4
	50대	(28)	3.6	21.4	75.0
	60대	(5)	20.0	0.0	80.0
	무응답	(1)	0.0	0.0	100.0
거주지별	동구	(21)	4.8	9.5	85.7
	중구	(21)	4.8	9.5	85.7
	서구	(32)	3.1	9.4	87.5
	유성구	(23)	4.3	17.4	78.3
	대덕구	(11)	0.0	18.2	81.8
직업별	사무직	(33)	3.0	21.2	75.8
	전문직	(12)	8.3	16.7	75.0
	자영업	(9)	11.1	11.1	77.8
	주부	(21)	0.0	4.8	95.2
	학생	(16)	0.0	0.0	100.0
	기타	(7)	0.0	0.0	100.0
	무응답	(10)	10.0	20.0	70.0

- 직원들의 응대 태도가 친절하다는 응답이 88.0%로 친절하지 않다 1.9%보다 매우 높게 나타남
- 거주지별로 직원들의 응대 태도가 친절하다는 응답은 서구(93.8%), 대덕구(90.9%), 중구(90.5%), 유성구(82.6%), 동구(81.0%) 순으로 나타남

<표 4-11> 직원들의 응대 태도 친절

[Base: 전체 n=108, 단위: %]

		사례수	부정	보통	긍정
전체		(108)	1.9	10.2	88.0
성별	남성	(49)	2.0	12.2	85.7
	여성	(59)	1.7	8.5	89.8
연령별	10대	(15)	0.0	0.0	100.0
	20대	(4)	0.0	25.0	75.0
	30대	(21)	4.8	4.8	90.5
	40대	(34)	0.0	17.6	82.4
	50대	(28)	3.6	7.1	89.3
	60대	(5)	0.0	20.0	80.0
	무응답	(1)	0.0	0.0	100.0
거주지별	동구	(21)	4.8	14.3	81.0
	중구	(21)	0.0	9.5	90.5
	서구	(32)	0.0	6.3	93.8
	유성구	(23)	4.3	13.0	82.6
	대덕구	(11)	0.0	9.1	90.9
직업별	사무직	(33)	6.1	12.1	81.8
	전문직	(12)	0.0	0.0	100.0
	자영업	(9)	0.0	11.1	88.9
	주부	(21)	0.0	9.5	90.5
	학생	(16)	0.0	0.0	100.0
	기타	(7)	0.0	0.0	100.0
	무응답	(10)	0.0	40.0	60.0

3) 행정서비스의 결과 진단

- 행정서비스 처리 결과를 신뢰할 수 있다는 응답이 80.6%로 신뢰할 수 있지 않다 0.9%보다 매우 높게 나타남
- 거주지별로 행정서비스 처리 결과를 신뢰할 수 있다는 응답은 대덕구(90.9%), 서구(87.5%), 동구와 중구(76.2%), 유성구(73.9%) 순으로 나타남

<표 4-12> 행정서비스 처리 결과 신뢰

[Base: 전체 n=108, 단위: %]

		사례수	부정	보통	긍정
전체		(108)	0.9	18.5	80.6
성별	남성	(49)	0.0	24.5	75.5
	여성	(59)	1.7	13.6	84.7
연령별	10대	(15)	0.0	0.0	100.0
	20대	(4)	0.0	25.0	75.0
	30대	(21)	0.0	19.0	81.0
	40대	(34)	0.0	20.6	79.4
	50대	(28)	3.6	21.4	75.0
	60대	(5)	0.0	40.0	60.0
	무응답	(1)	0.0	0.0	100.0
거주지별	동구	(21)	0.0	23.8	76.2
	중구	(21)	4.8	19.0	76.2
	서구	(32)	0.0	12.5	87.5
	유성구	(23)	0.0	26.1	73.9
	대덕구	(11)	0.0	9.1	90.9
직업별	사무직	(33)	0.0	24.2	75.8
	전문직	(12)	0.0	25.0	75.0
	자영업	(9)	0.0	44.4	55.6
	주부	(21)	4.8	9.5	85.7
	학생	(16)	0.0	0.0	100.0
	기타	(7)	0.0	0.0	100.0
	무응답	(10)	0.0	30.0	70.0

- 추진 정책의 성과결과에 대해 공감한다는 응답이 70.4%로 공감하지 않다 1.9%보다 매우 높게 나타남
- 거주지별로 추진 정책의 성과결과에 대해 공감한다는 응답은 서구(78.1%), 동구(71.4%), 유성구(69.6%), 중구(66.7%), 대덕구(54.5%) 순으로 나타남

<표 4-13> 추진 정책의 성과결과에 대해 공감

[Base: 전체 n=108, 단위: %]

		사례수	부정	보통	긍정	무응답
전체		(108)	1.9	26.9	70.4	0.9
성별	남성	(49)	0.0	24.5	73.5	2.0
	여성	(59)	3.4	28.8	67.8	0.0
연령별	10대	(15)	0.0	6.7	93.3	0.0
	20대	(4)	0.0	25.0	50.0	25.0
	30대	(21)	4.8	23.8	71.4	0.0
	40대	(34)	2.9	35.3	61.8	0.0
	50대	(28)	0.0	35.7	64.3	0.0
	60대	(5)	0.0	0.0	100.0	0.0
	무응답	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0
거주지별	동구	(21)	0.0	28.6	71.4	0.0
	중구	(21)	0.0	33.3	66.7	0.0
	서구	(32)	0.0	21.9	78.1	0.0
	유성구	(23)	8.7	21.7	69.6	0.0
	대덕구	(11)	0.0	36.4	54.5	9.1
직업별	사무직	(33)	3.0	30.3	66.7	0.0
	전문직	(12)	0.0	41.7	58.3	0.0
	자영업	(9)	0.0	22.2	77.8	0.0
	주부	(21)	4.8	28.6	66.7	0.0
	학생	(16)	0.0	6.3	87.5	6.3
	기타	(7)	0.0	14.3	85.7	0.0
	무응답	(10)	0.0	40.0	60.0	0.0

- 행정서비스 처리가 공정하고 형평성 있게 처리된다는 응답이 75.0%로 처리되지 않는다 0.9%보다 매우 높게 나타남
- 거주지별로 행정서비스 처리가 공정하고 형평성 있게 처리된다는 응답은 중구(85.7%), 대덕구(81.8%), 서구(71.9%), 동구(71.4%), 유성구(69.6%) 순으로 나타남

<표 4-14> 행정서비스 처리가 공정하고 형평성 있게 처리

[Base: 전체 n=108, 단위: %]

		사례수	부정	보통	긍정
전체		(108)	0.9	24.1	75.0
성별	남성	(49)	2.0	26.5	71.4
	여성	(59)	0.0	22.0	78.0
연령별	10대	(15)	0.0	0.0	100.0
	20대	(4)	0.0	25.0	75.0
	30대	(21)	0.0	23.8	76.2
	40대	(34)	0.0	35.3	64.7
	50대	(28)	0.0	25.0	75.0
	60대	(5)	20.0	20.0	60.0
	무응답	(1)	0.0	0.0	100.0
거주지별	동구	(21)	4.8	23.8	71.4
	중구	(21)	0.0	14.3	85.7
	서구	(32)	0.0	28.1	71.9
	유성구	(23)	0.0	30.4	69.6
	대덕구	(11)	0.0	18.2	81.8
직업별	사무직	(33)	0.0	27.3	72.7
	전문직	(12)	0.0	41.7	58.3
	자영업	(9)	0.0	22.2	77.8
	주부	(21)	0.0	23.8	76.2
	학생	(16)	0.0	0.0	100.0
	기타	(7)	0.0	14.3	85.7
	무응답	(10)	10.0	40.0	50.0

- 문화, 체육, 여가활동 프로그램 이용 결과에 만족한다는 응답이 66.7%로 만족하지 않는다 5.6%보다 높게 나타남
- 거주지별로 문화, 체육, 여가활동 프로그램 이용 결과에 만족한다는 응답은 대덕구(72.7%), 서구(71.9%), 동구(66.7%), 유성구(65.2%), 중구(57.1%) 순으로 나타남

<표 4-15> 문화, 체육, 여가활동 프로그램 이용 결과 만족

[Base: 전체 n=108, 단위: %]

		사례수	부정	보통	긍정
전체		(108)	5.6	27.8	66.7
성별	남성	(49)	6.1	24.5	69.4
	여성	(59)	5.1	30.5	64.4
연령별	10대	(15)	0.0	0.0	100.0
	20대	(4)	0.0	25.0	75.0
	30대	(21)	9.5	19.0	71.4
	40대	(34)	5.9	41.2	52.9
	50대	(28)	7.1	32.1	60.7
	60대	(5)	0.0	40.0	60.0
	무응답	(1)	0.0	0.0	100.0
거주지별	동구	(21)	14.3	19.0	66.7
	중구	(21)	4.8	38.1	57.1
	서구	(32)	3.1	25.0	71.9
	유성구	(23)	4.3	30.4	65.2
	대덕구	(11)	0.0	27.3	72.7
직업별	사무직	(33)	12.1	24.2	63.6
	전문직	(12)	8.3	33.3	58.3
	자영업	(9)	0.0	33.3	66.7
	주부	(21)	4.8	38.1	57.1
	학생	(16)	0.0	0.0	100.0
	기타	(7)	0.0	42.9	57.1
	무응답	(10)	0.0	40.0	60.0

제2절 행정서비스 전달체계 개선모형 분석결과

1. 행정목표와 수요 일치

- 대전광역시 행정목표와 수요 일치에 대하여 향후 중요도는 높으나 현재 수준이 낮은 시급성은 ‘수요자별 차별화된 정책(서비스) 제공을 위한 재원이 적절’, ‘시민 의견에 대한 타당성을 검토하여 정책(서비스)을 추진’, ‘시민 의견이 반영된 내용으로 사후 평가 실시’, ‘수요자별 차별화된 정책(서비스) 수요가 서로 연계’, ‘설정된 행정목표를 달성하였고 시민 만족도 높음’, ‘지역과 계층별 수요자 중심 프로그램 발굴을 위해 노력’ 순으로 나타남

<표 4-16> 행정목표와 수요 일치

[Base: 전체 n=336, 단위: 점수]

	현재 수준 100점 평균	향후 중요도 100점 평균	시급성 [향후 중요도 -현재 수준]
시민 의견에 대한 타당성을 검토하여 정책(서비스)을 추진	55.8	75.2	19.4
시민 의견이 반영된 내용으로 사후 평가 실시	54.2	73.1	19.0
설정된 행정목표를 달성하였고 시민 만족도 높음	57.3	72.6	15.3
타 부서와 기관 등에 유사한 지원사업(프로그램)이 존재	52.9	61.3	8.4
정책 및 서비스 단계별 수요자 집단의 구분이 명확	52.5	64.7	12.2
지역과 계층별 수요자 중심 프로그램 발굴을 위해 노력	59.7	74.3	14.6
수요자별 차별화된 정책(서비스) 수요가 서로 연계	52.5	69.5	17.1
수요자별 차별화된 정책(서비스) 제공을 위한 재원이 적절	46.0	72.5	26.6

- “시민 의견에 대한 타당성을 검토하여 정책(서비스)을 추진”은 현재 수준이 높다는 응답이 38.1%로 현재 수준이 낮다 16.4%보다 높게 나타남
- 차이분석 결과, 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이지 않는 것으로 나타남

<표 4-17> 시민 의견에 대한 타당성을 검토하여 정책(서비스)을 추진-현재 수준 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	16.4	45.5	38.1	55.8		
소속별	본청	(206)	18.4	43.2	38.3	55.6	-0.263	0.793
	구청	(130)	13.1	49.2	37.7	56.2		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	22.6	36.6	40.9	55.4	-0.120	0.905
	7급 이하	(113)	15.0	48.7	36.3	55.8		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	16.7	50.0	33.3	53.2	-0.793	0.429
	행정직	(128)	20.3	39.8	39.8	56.1		
	무응답	(24)	12.5	45.8	41.7	58.3		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	17.0	51.1	31.9	53.2	-1.414	0.161
	7급 이하	(83)	10.8	48.2	41.0	57.8		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	8.3	58.3	33.3	56.3	0.060	0.952
	행정직	(91)	14.3	47.3	38.5	56.0		
	무응답	(3)	33.3	0.0	66.7	58.3		

* p < 0.05 ** p < 0.01

- “시민 의견에 대한 타당성을 검토하여 정책(서비스)을 추진”은 향후 중요도가 크다는 응답이 79.8%로 향후 중요도가 작다 5.4%보다 높게 나타남
- 차이분석 결과, 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이지 않는 것으로 나타남

<표 4-18> 시민 의견에 대한 타당성을 검토하여 정책(서비스)을 추진-향후 중요도 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	무응답	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	5.4	14.3	79.8	0.6	75.2		
소속별	본청	(206)	6.8	14.1	78.6	0.5	74.9	-0.388	0.698
	구청	(130)	3.1	14.6	81.5	0.8	75.8		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	7.5	10.8	80.6	1.1	75.8	0.548	0.585
	7급 이하	(113)	6.2	16.8	77.0	0.0	74.1		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	7.4	7.4	85.2	0.0	74.5	-0.073	0.942
	행정직	(128)	7.0	16.4	75.8	0.8	74.8		
	무응답	(24)	4.2	16.7	79.2	0.0	76.0		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	2.1	19.1	76.6	2.1	76.1	0.143	0.887
	7급 이하	(83)	3.6	12.0	84.3	0.0	75.6		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	2.8	16.7	77.8	2.8	74.3	-0.577	0.565
	행정직	(91)	3.3	14.3	82.4	0.0	76.4		
	무응답	(3)	0.0	0.0	100.0	0.0	75.0		

* p < 0.05 ** p < 0.01

- “시민 의견이 반영된 내용으로 사후 평가 실시”는 현재 수준이 높다는 응답이 33.0%로 현재 수준이 낮다 18.8%보다 높게 나타남
- 차이분석 결과, 본청 내 직렬별로 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이며, 본청 내 행정직이 기술직보다 높게 나타남

<표 4-19> 시민 의견이 반영된 내용으로 사후 평가 실시-현재 수준 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	무응답	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	18.8	47.9	33.0	0.3	54.2		
소속별	본청	(206)	17.5	52.4	30.1	0.0	54.2	0.079	0.937
	구청	(130)	20.8	40.8	37.7	0.8	54.1		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	18.3	51.6	30.1	0.0	55.1	0.559	0.577
	7급 이하	(113)	16.8	53.1	30.1	0.0	53.5		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	27.8	46.3	25.9	0.0	49.5	-2.126	0.035*
	행정직	(128)	14.8	51.6	33.6	0.0	56.4		
	무응답	(24)	8.3	70.8	20.8	0.0	53.1		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	25.5	36.2	36.2	2.1	52.2	-0.752	0.455
	7급 이하	(83)	18.1	43.4	38.6	0.0	55.1		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	19.4	44.4	33.3	2.8	53.6	-0.069	0.945
	행정직	(91)	22.0	39.6	38.5	0.0	53.8		
	무응답	(3)	0.0	33.3	66.7	0.0	66.7		

* p < 0.05 ** p < 0.01

- “시민 의견이 반영된 내용으로 사후 평가 실시”는 향후 중요도가 크다는 응답이 75.0%로 향후 중요도가 작다 6.0%보다 매우 높게 나타남
- 차이분석 결과, 구청 내 직렬별로 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이며, 구청 내 행정직이 기술직보다 높게 나타남

<표 4-20> 시민 의견이 반영된 내용으로 사후 평가 실시-향후 중요도 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	무응답	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	6.0	18.8	75.0	0.3	73.1		
소속별	본청	(206)	8.3	17.5	74.3	0.0	71.8	-1.418	0.157
	구청	(130)	2.3	20.8	76.2	0.8	75.2		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	10.8	16.1	73.1	0.0	72.0	0.116	0.908
	7급 이하	(113)	6.2	18.6	75.2	0.0	71.7		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	3.7	16.7	79.6	0.0	71.8	0.023	0.982
	행정직	(128)	10.9	18.0	71.1	0.0	71.7		
	무응답	(24)	4.2	16.7	79.2	0.0	72.9		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	2.1	23.4	72.3	2.1	72.8	-1.080	0.283
	7급 이하	(83)	2.4	19.3	78.3	0.0	76.5		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	2.8	33.3	61.1	2.8	69.3	-2.126	0.035*
	행정직	(91)	2.2	16.5	81.3	0.0	77.2		
	무응답	(3)	0.0	0.0	100.0	0.0	83.3		

* p < 0.05 ** p < 0.01

- “설정한 행정목표를 달성하였고 시민 만족도 높음”은 현재 수준이 높다는 응답이 39.6%로 현재 수준이 낮다 14.0%보다 높게 나타남
- 차이분석 결과, 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이지 않는 것으로 나타남

<표 4-21> 설정한 행정목표를 달성하였고 시민 만족도 높음-현재 수준 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	14.0	46.4	39.6	57.3		
소속별	본청	(206)	16.0	44.2	39.8	56.9	-0.441	0.660
	구청	(130)	10.8	50.0	39.2	57.9		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	18.3	46.2	35.5	56.2	-0.481	0.631
	7급 이하	(113)	14.2	42.5	43.4	57.5		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	11.1	55.6	33.3	55.1	-0.648	0.518
	행정직	(128)	19.5	39.1	41.4	57.0		
	무응답	(24)	8.3	45.8	45.8	60.4		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	12.8	46.8	40.4	57.4	-0.191	0.849
	7급 이하	(83)	9.6	51.8	38.6	58.1		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	8.3	55.6	36.1	57.6	-0.014	0.989
	행정직	(91)	12.1	48.4	39.6	57.7		
	무응답	(3)	0.0	33.3	66.7	66.7		

* p < 0.05 ** p < 0.01

- “설정된 행정목표를 달성하였고 시민 만족도 높음”은 향후 중요도가 크다는 응답이 70.5%로 향후 중요도가 작다 3.6%보다 매우 높게 나타남
- 차이분석 결과, 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이지 않는 것으로 나타남

<표 4-22> 설정한 행정목표를 달성하였고 시민 만족도 높음-향후 중요도 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	무응답	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	3.6	25.6	70.5	0.3	72.6		
소속별	본청	(206)	4.9	27.7	67.5	0.0	71.5	-1.341	0.181
	구청	(130)	1.5	22.3	75.4	0.8	74.4		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	6.5	26.9	66.7	0.0	71.5	0.015	0.988
	7급 이하	(113)	3.5	28.3	68.1	0.0	71.5		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	3.7	25.9	70.4	0.0	71.3	0.166	0.868
	행정직	(128)	6.3	28.9	64.8	0.0	70.7		
	무응답	(24)	0.0	25.0	75.0	0.0	76.0		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	2.1	19.1	76.6	2.1	73.9	-0.240	0.811
	7급 이하	(83)	1.2	24.1	74.7	0.0	74.7		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	2.8	27.8	66.7	2.8	72.9	-0.587	0.558
	행정직	(91)	1.1	20.9	78.0	0.0	75.0		
	무응답	(3)	0.0	0.0	100.0	0.0	75.0		

* p < 0.05 ** p < 0.01

- “타 부서와 기관 등에 유사한 지원사업(프로그램)이 존재”는 현재 수준이 높다는 응답이 32.4%로 현재 수준이 낮다 19.9%보다 높게 나타남
- 차이분석 결과, 소속별로 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이며, 구청이 본청보다 높게 나타남

<표 4-23> 타 부서와 기관 등에 유사한 지원사업(프로그램)이 존재-현재 수준 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	19.9	47.6	32.4	52.9		
소속별	본청	(206)	24.8	46.6	28.6	50.5	-2.560	0.011*
	구청	(130)	12.3	49.2	38.5	56.7		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	23.7	44.1	32.3	51.6	0.612	0.541
	7급 이하	(113)	25.7	48.7	25.7	49.6		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	22.2	48.1	29.6	50.9	0.536	0.593
	행정직	(128)	28.1	44.5	27.3	48.8		
	무응답	(24)	12.5	54.2	33.3	58.3		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	19.1	46.8	34.0	53.2	-1.652	0.102
	7급 이하	(83)	8.4	50.6	41.0	58.7		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	16.7	55.6	27.8	52.8	-1.730	0.086
	행정직	(91)	9.9	46.2	44.0	58.8		
	무응답	(3)	33.3	66.7	0.0	41.7		

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$

- “타 부서와 기관 등에 유사한 지원사업(프로그램)이 존재”는 향후 중요도가 크다는 응답이 48.8%로 향후 중요도가 작다 13.7%보다 높게 나타남
- 차이분석 결과, 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이지 않는 것으로 나타남

<표 4-24> 타 부서와 기관 등에 유사한 지원사업(프로그램)이 존재·향후 중요도 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	무응답	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	13.7	37.2	48.8	0.3	61.3		
소속별	본청	(206)	16.0	39.8	44.2	0.0	59.3	-1.902	0.058
	구청	(130)	10.0	33.1	56.2	0.8	64.3		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	16.1	39.8	44.1	0.0	59.1	-0.108	0.914
	7급 이하	(113)	15.9	39.8	44.2	0.0	59.5		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	16.7	33.3	50.0	0.0	60.6	0.645	0.520
	행정직	(128)	17.2	42.2	40.6	0.0	58.0		
	무응답	(24)	8.3	41.7	50.0	0.0	63.5		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	8.5	36.2	53.2	2.1	62.0	-0.986	0.326
	7급 이하	(83)	10.8	31.3	57.8	0.0	65.7		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	5.6	30.6	61.1	2.8	68.6	1.276	0.204
	행정직	(91)	12.1	31.9	56.0	0.0	63.2		
	무응답	(3)	0.0	100.0	0.0	0.0	50.0		

* p < 0.05 ** p < 0.01

- “정책 및 서비스 단계별 수요자 집단의 구분이 명확”은 현재 수준이 높다는 응답이 27.1%로 현재 수준이 낮다 17.6%보다 매우 높게 나타남
- 차이분석 결과, 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이지 않는 것으로 나타남

<표 4-25> 정책 및 서비스 단계별 수요자 집단의 구분이 명확·현재 수준 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	무응답	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	17.6	54.5	27.1	0.9	52.5		
소속별	본청	(206)	15.0	58.7	25.2	1.0	52.7	0.277	0.782
	구청	(130)	21.5	47.7	30.0	0.8	52.1		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	12.9	62.4	23.7	1.1	53.3	0.412	0.680
	7급 이하	(113)	16.8	55.8	26.5	0.9	52.2		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	20.4	50.0	29.6	0.0	51.9	-0.182	0.855
	행정직	(128)	14.1	61.7	22.7	1.6	52.4		
	무응답	(24)	8.3	62.5	29.2	0.0	56.3		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	19.1	46.8	31.9	2.1	52.7	0.261	0.795
	7급 이하	(83)	22.9	48.2	28.9	0.0	51.8		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	16.7	52.8	27.8	2.8	52.9	0.181	0.857
	행정직	(91)	23.1	46.2	30.8	0.0	52.2		
	무응답	(3)	33.3	33.3	33.3	0.0	41.7		

* p < 0.05 ** p < 0.01

- “정책 및 서비스 단계별 수요자 집단의 구분이 명확”은 향후 중요도가 크다는 응답이 53.3%로 향후 중요도가 작다 8.6%보다 높게 나타남
- 차이분석 결과, 소속별로 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이며, 구청이 본청보다 높게 나타남

<표 4-26> 정책 및 서비스 단계별 수요자 집단의 구분이 명확·향후 중요도 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	무응답	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	8.6	36.6	53.3	1.5	64.7		
소속별	본청	(206)	11.7	36.9	50.5	1.0	62.7	-2.081	0.038*
	구청	(130)	3.8	36.2	57.7	2.3	67.7		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	10.8	36.6	51.6	1.1	63.6	0.492	0.623
	7급 이하	(113)	12.4	37.2	49.6	0.9	62.1		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	13.0	37.0	50.0	0.0	62.0	-0.288	0.773
	행정직	(128)	11.7	35.9	50.8	1.6	63.1		
	무응답	(24)	8.3	41.7	50.0	0.0	62.5		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	2.1	38.3	57.4	2.1	67.4	-0.146	0.884
	7급 이하	(83)	4.8	34.9	57.8	2.4	67.9		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	2.8	33.3	55.6	8.3	68.9	0.476	0.635
	행정직	(91)	4.4	38.5	57.1	0.0	67.0		
	무응답	(3)	0.0	0.0	100.0	0.0	75.0		

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$

- “지역과 계층별 수요자 중심 프로그램 발굴을 위해 노력”은 현재 수준이 높다는 응답이 50.9%로 현재 수준이 낮다 15.5%보다 높게 나타남
- 차이분석 결과, 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이지 않는 것으로 나타남

<표 4-27> 지역과 계층별 수요자 중심 프로그램 발굴을 위해 노력-현재 수준 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	15.5	33.6	50.9	59.7		
소속별	본청	(206)	18.9	32.5	48.5	58.1	-1.752	0.081
	구청	(130)	10.0	35.4	54.6	62.1		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	20.4	26.9	52.7	59.1	0.564	0.573
	7급 이하	(113)	17.7	37.2	45.1	57.3		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	11.1	35.2	53.7	61.1	1.425	0.156
	행정직	(128)	24.2	31.3	44.5	55.7		
	무응답	(24)	8.3	33.3	58.3	64.6		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	10.6	38.3	51.1	60.1	-0.973	0.333
	7급 이하	(83)	9.6	33.7	56.6	63.3		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	13.9	30.6	55.6	61.1	-0.270	0.788
	행정직	(91)	8.8	38.5	52.7	62.1		
	무응답	(3)	0.0	0.0	100.0	75.0		

* p < 0.05 ** p < 0.01

- “지역과 계층별 수요자 중심 프로그램 발굴을 위해 노력”은 향후 중요도가 크다는 응답이 75.6%로 향후 중요도가 작다 3.6%보다 매우 높게 나타남
- 차이분석 결과, 소속별로 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이며, 구청이 본청보다 높게 나타남

<표 4-28> 지역과 계층별 수요자 중심 프로그램 발굴을 위해 노력·향후 중요도 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	무응답	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	3.6	20.5	75.6	0.3	74.3		
소속별	본청	(206)	5.3	20.4	74.3	0.0	72.5	-2.047	0.041*
	구청	(130)	0.8	20.8	77.7	0.8	77.1		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	6.5	14.0	79.6	0.0	75.0	1.553	0.122
	7급 이하	(113)	4.4	25.7	69.9	0.0	70.4		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	5.6	24.1	70.4	0.0	71.8	-0.201	0.841
	행정직	(128)	4.7	20.3	75.0	0.0	72.5		
	무응답	(24)	8.3	12.5	79.2	0.0	74.0		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	0.0	19.1	78.7	2.1	77.7	0.273	0.786
	7급 이하	(83)	1.2	21.7	77.1	0.0	76.8		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	2.8	25.0	69.4	2.8	72.9	-1.419	0.158
	행정직	(91)	0.0	19.8	80.2	0.0	78.0		
	무응답	(3)	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0		

* p < 0.05 ** p < 0.01

- “수요자별 차별화된 정책(서비스) 수요가 서로 연계”는 현재 수준이 높다는 응답이 28.6%로 현재 수준이 낮다 20.2%보다 높게 나타남
- 차이분석 결과, 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이지 않는 것으로 나타남

<표 4-29> 수요자별 차별화된 정책(서비스) 수요가 서로 연계·현재 수준 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	무응답	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	20.2	50.3	28.6	0.9	52.5		
소속별	본청	(206)	19.4	48.5	30.6	1.5	53.3	0.997	0.320
	구청	(130)	21.5	53.1	25.4	0.0	51.2		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	17.2	47.3	32.3	3.2	54.4	0.710	0.478
	7급 이하	(113)	21.2	49.6	29.2	0.0	52.4		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	22.2	46.3	29.6	1.9	51.4	-0.765	0.445
	행정직	(128)	19.5	46.9	32.0	1.6	54.0		
	무응답	(24)	12.5	62.5	25.0	0.0	54.2		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	23.4	46.8	29.8	0.0	51.1	-0.041	0.968
	7급 이하	(83)	20.5	56.6	22.9	0.0	51.2		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	19.4	50.0	30.6	0.0	52.8	0.768	0.444
	행정직	(91)	23.1	54.9	22.0	0.0	50.0		
	무응답	(3)	0.0	33.3	66.7	0.0	66.7		

* p < 0.05 ** p < 0.01

- “수요자별 차별화된 정책(서비스) 수요가 서로 연계”는 향후 중요도가 크다는 응답이 63.4%로 향후 중요도가 작다 3.9%보다 높게 나타남
- 차이분석 결과, 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이지 않는 것으로 나타남

<표 4-30> 수요자별 차별화된 정책(서비스) 수요가 서로 연계-향후 중요도 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	무응답	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	3.9	32.1	63.4	0.6	69.5		
소속별	본청	(206)	5.3	31.6	62.6	0.5	69.5	-0.028	0.978
	구청	(130)	1.5	33.1	64.6	0.8	69.6		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	5.4	25.8	67.7	1.1	72.0	1.495	0.136
	7급 이하	(113)	5.3	36.3	58.4	0.0	67.5		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	3.7	25.9	68.5	1.9	70.3	0.103	0.918
	행정직	(128)	4.7	34.4	60.9	0.0	69.9		
	무응답	(24)	12.5	29.2	58.3	0.0	65.6		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	0.0	38.3	59.6	2.1	68.5	-0.518	0.605
	7급 이하	(83)	2.4	30.1	67.5	0.0	70.2		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	5.6	22.2	69.4	2.8	68.6	-0.181	0.857
	행정직	(91)	0.0	38.5	61.5	0.0	69.2		
	무응답	(3)	0.0	0.0	100.0	0.0	91.7		

* p < 0.05 ** p < 0.01

- “수요자별 차별화된 정책(서비스) 제공을 위한 재원이 적절”은 현재 수준이 낮다는 응답이 31.3%로 현재 수준이 높다 16.7%보다 높게 나타남
- 차이분석 결과, 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이지 않는 것으로 나타남

<표 4-31> 수요자별 차별화된 정책(서비스) 제공을 위한 재원이 적절-현재 수준 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	무응답	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	31.3	51.5	16.7	0.6	46.0		
소속별	본청	(206)	27.7	56.3	15.0	1.0	47.3	1.458	0.146
	구청	(130)	36.9	43.8	19.2	0.0	43.8		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	25.8	59.1	14.0	1.1	47.6	0.171	0.864
	7급 이하	(113)	29.2	54.0	15.9	0.9	47.1		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	31.5	59.3	7.4	1.9	43.4	-1.769	0.079
	행정직	(128)	25.8	55.5	18.0	0.8	48.8		
	무응답	(24)	29.2	54.2	16.7	0.0	47.9		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	29.8	46.8	23.4	0.0	46.8	1.119	0.266
	7급 이하	(83)	41.0	42.2	16.9	0.0	42.2		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	36.1	47.2	16.7	0.0	43.1	-0.142	0.887
	행정직	(91)	37.4	44.0	18.7	0.0	43.7		
	무응답	(3)	33.3	0.0	66.7	0.0	58.3		

* p < 0.05 ** p < 0.01

- “수요자별 차별화된 정책(서비스) 제공을 위한 재원이 적절”은 향후 중요도가 크다는 응답이 70.8%로 향후 중요도가 작다 5.4%보다 높게 나타남
- 차이분석 결과, 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이지 않는 것으로 나타남

<표 4-32> 수요자별 차별화된 정책(서비스) 제공을 위한 재원이 적절-향후 중요도 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	무응답	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	5.4	23.2	70.8	0.6	72.5		
소속별	본청	(206)	6.3	25.7	67.5	0.5	71.0	-1.693	0.091
	구청	(130)	3.8	19.2	76.2	0.8	75.0		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	9.7	16.1	74.2	0.0	73.1	1.299	0.195
	7급 이하	(113)	3.5	33.6	61.9	0.9	69.2		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	9.3	22.2	66.7	1.9	69.8	-0.530	0.597
	행정직	(128)	4.7	27.3	68.0	0.0	71.7		
	무응답	(24)	8.3	25.0	66.7	0.0	69.8		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	0.0	21.3	76.6	2.1	77.2	0.944	0.347
	7급 이하	(83)	6.0	18.1	75.9	0.0	73.8		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	5.6	22.2	69.4	2.8	72.9	-0.528	0.599
	행정직	(91)	3.3	18.7	78.0	0.0	75.0		
	무응답	(3)	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0		

* p < 0.05 ** p < 0.01

2. 행정 주체간 협업

- 대전광역시 행정 주체간 협업에 대하여 향후 중요도는 높으나 현재 수준이 낮은 시급성은 ‘실국별 사업추진 부서와의 소통체계가 원활’, ‘시스템 개선 및 운영 아이디어 협의가 활발’, ‘관련 정보와 자료를 충분히 공유’, ‘타 부서와 기관 등의 상황을 이해하려고 노력’ 순으로 나타남

<표 4-33> 행정 주체간 협업

[Base: 전체 n=336, 단위: 점수]

	현재 수준 100점 평균	향후 중요도 100점 평균	시급성 [향후 중요도 -현재 수준]
실국별 사업추진 부서와의 소통체계가 원활	49.7	76.1	26.4
업무처리 및 의사결정을 일관성 있게 처리	54.0	74.6	20.6
관련 정보와 자료를 충분히 공유	51.0	73.4	22.4
타 부서와 기관 등의 상황을 이해하려고 노력	51.0	73.1	22.1
시스템 개선 및 운영 아이디어 협의가 활발	47.4	70.7	23.3
공동목표달성, 일원화된 관리운영, 역할분담을 위한 체계	52.0	73.3	21.3

- “실국별 사업추진 부서와의 소통체계가 원활”은 현재 수준이 높다는 응답이 25.6%로 현재 수준이 낮다 24.4%와 비슷함
- 차이분석 결과, 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이지 않는 것으로 나타남

<표 4-34> 실국별 사업추진 부서와의 소통체계가 원활-현재 수준 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	24.4	50.0	25.6	49.7		
소속별	본청	(206)	26.7	50.5	22.8	48.2	-1.732	0.084
	구청	(130)	20.8	49.2	30.0	52.1		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	31.2	45.2	23.7	46.5	-1.007	0.315
	7급 이하	(113)	23.0	54.9	22.1	49.6		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	31.5	46.3	22.2	47.2	-0.069	0.945
	행정직	(128)	27.3	51.6	21.1	47.5		
	무응답	(24)	12.5	54.2	33.3	54.2		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	23.4	40.4	36.2	53.2	0.483	0.630
	7급 이하	(83)	19.3	54.2	26.5	51.5		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	13.9	50.0	36.1	54.9	1.092	0.277
	행정직	(91)	23.1	50.5	26.4	50.8		
	무응답	(3)	33.3	0.0	66.7	58.3		

* p < 0.05 ** p < 0.01

- “실국별 사업추진 부서와의 소통체계가 원활”은 향후 중요도가 크다는 응답이 79.8%로 향후 중요도가 작다 4.8%보다 높게 나타남
- 차이분석 결과, 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이지 않는 것으로 나타남

<표 4-35> 실국별 사업추진 부서와의 소통체계가 원활-향후 중요도 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	무응답	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	4.8	15.2	79.8	0.3	76.1		
소속별	본청	(206)	5.8	17.5	76.7	0.0	75.1	-1.127	0.260
	구청	(130)	3.1	11.5	84.6	0.8	77.7		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	5.4	15.1	79.6	0.0	76.9	1.048	0.296
	7급 이하	(113)	6.2	19.5	74.3	0.0	73.7		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	7.4	14.8	77.8	0.0	75.0	0.054	0.957
	행정직	(128)	5.5	19.5	75.0	0.0	74.8		
	무응답	(24)	4.2	12.5	83.3	0.0	77.1		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	4.3	12.8	80.9	2.1	77.7	0.002	0.999
	7급 이하	(83)	2.4	10.8	86.7	0.0	77.7		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	5.6	11.1	80.6	2.8	75.0	-0.920	0.359
	행정직	(91)	2.2	12.1	85.7	0.0	78.3		
	무응답	(3)	0.0	0.0	100.0	0.0	91.7		

* p < 0.05 ** p < 0.01

- “업무처리 및 의사결정을 일관성 있게 처리”는 현재 수준이 높다는 응답이 32.7%로 현재 수준이 낮다 17.6%보다 높게 나타남
- 차이분석 결과, 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이지 않는 것으로 나타남

<표 4-36> 업무처리 및 의사결정을 일관성 있게 처리-현재 수준 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	17.6	49.7	32.7	54.0		
소속별	본청	(206)	18.4	48.5	33.0	54.0	-0.015	0.988
	구청	(130)	16.2	51.5	32.3	54.0		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	24.7	41.9	33.3	52.4	-1.020	0.309
	7급 이하	(113)	13.3	54.0	32.7	55.3		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	13.0	61.1	25.9	53.2	-0.091	0.928
	행정직	(128)	22.7	42.2	35.2	53.5		
	무응답	(24)	8.3	54.2	37.5	58.3		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	17.0	53.2	29.8	54.3	0.092	0.927
	7급 이하	(83)	15.7	50.6	33.7	53.9		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	13.9	47.2	38.9	56.3	0.992	0.323
	행정직	(91)	17.6	54.9	27.5	52.5		
	무응답	(3)	0.0	0.0	100.0	75.0		

* p < 0.05 ** p < 0.01

- “업무처리 및 의사결정을 일관성 있게 처리”는 향후 중요도가 크다는 응답이 74.1%로 향후 중요도가 작다 3.3%보다 매우 높게 나타남
- 차이분석 결과, 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이지 않는 것으로 나타남

<표 4-37> 업무처리 및 의사결정을 일관성 있게 처리-향후 중요도 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	무응답	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	3.3	22.0	74.1	0.6	74.6		
소속별	본청	(206)	4.4	24.8	70.4	0.5	73.0	-1.790	0.074
	구청	(130)	1.5	17.7	80.0	0.8	77.1		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	5.4	24.7	69.9	0.0	73.4	0.205	0.838
	7급 이하	(113)	3.5	24.8	70.8	0.9	72.8		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	5.6	24.1	70.4	0.0	73.1	0.199	0.843
	행정직	(128)	3.9	27.3	68.0	0.8	72.4		
	무응답	(24)	4.2	12.5	83.3	0.0	76.0		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	2.1	14.9	80.9	2.1	77.2	0.020	0.984
	7급 이하	(83)	1.2	19.3	79.5	0.0	77.1		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	2.8	16.7	77.8	2.8	75.7	-0.335	0.738
	행정직	(91)	1.1	18.7	80.2	0.0	76.9		
	무응답	(3)	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0		

* p < 0.05 ** p < 0.01

- “관련 정보와 자료를 충분히 공유”는 현재 수준이 높다는 응답이 27.1%로 현재 수준이 낮다 23.2%보다 높게 나타남
- 차이분석 결과, 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이지 않는 것으로 나타남

<표 4-38> 관련 정보와 자료를 충분히 공유-현재 수준 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	23.2	49.7	27.1	51.0		
소속별	본청	(206)	21.4	49.5	29.1	52.1	1.150	0.251
	구청	(130)	26.2	50.0	23.8	49.4		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	23.7	49.5	26.9	51.1	-0.605	0.546
	7급 이하	(113)	19.5	49.6	31.0	52.9		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	24.1	48.1	27.8	51.4	-0.050	0.960
	행정직	(128)	21.9	50.0	28.1	51.6		
	무응답	(24)	12.5	50.0	37.5	56.3		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	36.2	44.7	19.1	46.3	-1.334	0.186
	7급 이하	(83)	20.5	53.0	26.5	51.2		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	22.2	50.0	27.8	52.1	1.064	0.290
	행정직	(91)	27.5	51.6	20.9	48.1		
	무응답	(3)	33.3	0.0	66.7	58.3		

* p < 0.05 ** p < 0.01

- “관련 정보와 자료를 충분히 공유”는 향후 중요도가 크다는 응답이 73.5%로 향후 중요도가 작다 5.7%보다 매우 높게 나타남
- 차이분석 결과, 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이지 않는 것으로 나타남

<표 4-39> 관련 정보와 자료를 충분히 공유 후 중요도 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	무응답	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	5.7	20.5	73.5	0.3	73.4		
소속별	본청	(206)	6.3	24.3	69.4	0.0	72.1	-1.489	0.137
	구청	(130)	4.6	14.6	80.0	0.8	75.6		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	6.5	19.4	74.2	0.0	73.4	0.731	0.465
	7급 이하	(113)	6.2	28.3	65.5	0.0	71.0		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	3.7	22.2	74.1	0.0	74.5	1.074	0.284
	행정직	(128)	7.0	26.6	66.4	0.0	70.5		
	무응답	(24)	8.3	16.7	75.0	0.0	75.0		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	4.3	19.1	74.5	2.1	75.0	-0.247	0.805
	7급 이하	(83)	4.8	12.0	83.1	0.0	75.9		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	8.3	11.1	77.8	2.8	72.9	-0.841	0.402
	행정직	(91)	3.3	16.5	80.2	0.0	76.1		
	무응답	(3)	0.0	0.0	100.0	0.0	91.7		

* p < 0.05 ** p < 0.01

- “타 부서와 기관 등의 상황을 이해하려고 노력”은 현재 수준이 높다는 응답이 31.0%로 현재 수준이 낮다 25.3%보다 높게 나타남
- 차이분석 결과, 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이지 않는 것으로 나타남

<표 4-40> 타 부서와 기관 등의 상황을 이해하려고 노력-현재 수준 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	무응답	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	25.3	43.5	31.0	0.3	51.0		
소속별	본청	(206)	22.8	44.2	32.5	0.5	52.3	1.373	0.171
	구청	(130)	29.2	42.3	28.5	0.0	48.8		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	22.6	45.2	32.3	0.0	52.2	-0.094	0.926
	7급 이하	(113)	23.0	43.4	32.7	0.9	52.5		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	16.7	51.9	31.5	0.0	53.2	0.390	0.697
	행정직	(128)	25.8	42.2	32.0	0.0	51.8		
	무응답	(24)	20.8	37.5	37.5	4.2	53.3		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	36.2	34.0	29.8	0.0	47.3	-0.570	0.570
	7급 이하	(83)	25.3	47.0	27.7	0.0	49.7		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	22.2	47.2	30.6	0.0	51.4	0.863	0.390
	행정직	(91)	31.9	41.8	26.4	0.0	47.8		
	무응답	(3)	33.3	0.0	66.7	0.0	50.0		

* p < 0.05 ** p < 0.01

- “타 부서와 기관 등의 상황을 이해하려고 노력”은 향후 중요도가 크다는 응답이 75.0%로 향후 중요도가 작다 5.7%보다 매우 높게 나타남
- 차이분석 결과, 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이지 않는 것으로 나타남

<표 4-41> 타 부서와 기관 등의 상황을 이해하려고 노력-향후 중요도 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	무응답	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	5.7	18.8	75.0	0.6	73.1		
소속별	본청	(206)	6.8	19.9	72.8	0.5	72.7	-0.409	0.683
	구청	(130)	3.8	16.9	78.5	0.8	73.6		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	7.5	17.2	75.3	0.0	73.9	0.711	0.478
	7급 이하	(113)	6.2	22.1	70.8	0.9	71.7		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	5.6	14.8	79.6	0.0	75.0	0.988	0.324
	행정직	(128)	7.8	22.7	69.5	0.0	71.3		
	무응답	(24)	4.2	16.7	75.0	4.2	75.0		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	2.1	19.1	76.6	2.1	73.4	-0.119	0.906
	7급 이하	(83)	4.8	15.7	79.5	0.0	73.8		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	5.6	16.7	75.0	2.8	70.0	-1.225	0.223
	행정직	(91)	3.3	16.5	80.2	0.0	74.7		
	무응답	(3)	0.0	33.3	66.7	0.0	83.3		

* p < 0.05 ** p < 0.01

- “시스템 개선 및 운영 아이디어 협의가 활발”은 현재 수준이 낮다는 응답이 30.4%로 현재 수준이 높다 21.1%보다 높게 나타남
- 차이분석 결과, 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이지 않는 것으로 나타남

<표 4-42> 시스템 개선 및 운영 아이디어 협의가 활발-현재 수준 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	30.4	48.5	21.1	47.4		
소속별	본청	(206)	30.1	49.0	20.9	47.7	0.328	0.743
	구청	(130)	30.8	47.7	21.5	46.9		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	33.3	45.2	21.5	46.5	-0.735	0.463
	7급 이하	(113)	27.4	52.2	20.4	48.7		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	24.1	53.7	22.2	49.5	0.836	0.404
	행정직	(128)	32.8	46.1	21.1	46.7		
	무응답	(24)	29.2	54.2	16.7	49.0		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	34.0	42.6	23.4	46.3	-0.255	0.799
	7급 이하	(83)	28.9	50.6	20.5	47.3		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	30.6	41.7	27.8	48.6	0.805	0.422
	행정직	(91)	31.9	51.6	16.5	45.3		
	무응답	(3)	0.0	0.0	100.0	75.0		

* p < 0.05 ** p < 0.01

- “시스템 개선 및 운영 아이디어 협의가 활발”은 향후 중요도가 크다는 응답이 67.6%로 향후 중요도가 작다 7.7%보다 매우 높게 나타남
- 차이분석 결과, 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이지 않는 것으로 나타남

<표 4-43> 시스템 개선 및 운영 아이디어 협의가 활발-향후 중요도 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	무응답	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	7.7	24.4	67.6	0.3	70.7		
소속별	본청	(206)	11.2	24.8	64.1	0.0	68.8	-1.960	0.051
	구청	(130)	2.3	23.8	73.1	0.8	73.6		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	15.1	18.3	66.7	0.0	69.1	0.147	0.883
	7급 이하	(113)	8.0	30.1	61.9	0.0	68.6		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	7.4	25.9	66.7	0.0	70.4	0.738	0.462
	행정직	(128)	14.1	25.0	60.9	0.0	67.4		
	무응답	(24)	4.2	20.8	75.0	0.0	72.9		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	2.1	31.9	63.8	2.1	72.3	-0.565	0.573
	7급 이하	(83)	2.4	19.3	78.3	0.0	74.4		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	2.8	13.9	80.6	2.8	75.7	0.932	0.353
	행정직	(91)	2.2	28.6	69.2	0.0	72.0		
	무응답	(3)	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0		

* p < 0.05 ** p < 0.01

- “공동목표달성, 일원화된 관리운영, 역할분담을 위한 체계”는 현재 수준이 높다는 응답이 29.5%로 현재 수준이 낮다 21.1%보다 높게 나타남
- 차이분석 결과, 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이지 않는 것으로 나타남

<표 4-44> 공동목표달성, 일원화된 관리운영, 역할분담을 위한 체계·현재 수준 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	21.1	49.4	29.5	52.0		
소속별	본청	(206)	17.0	53.9	29.1	53.3	1.431	0.153
	구청	(130)	27.7	42.3	30.0	50.0		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	19.4	55.9	24.7	51.6	-1.156	0.249
	7급 이하	(113)	15.0	52.2	32.7	54.6		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	16.7	51.9	31.5	53.2	-0.026	0.980
	행정직	(128)	17.2	54.7	28.1	53.3		
	무응답	(24)	16.7	54.2	29.2	53.1		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	34.0	42.6	23.4	47.3	-0.966	0.337
	7급 이하	(83)	24.1	42.2	33.7	51.5		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	19.4	41.7	38.9	53.5	1.221	0.224
	행정직	(91)	30.8	44.0	25.3	48.1		
	무응답	(3)	33.3	0.0	66.7	66.7		

* p < 0.05 ** p < 0.01

- “공동목표달성, 일원화된 관리운영, 역할분담을 위한 체계”는 향후 중요도가 크다는 응답이 70.2%로 향후 중요도가 작다 4.8%보다 매우 높게 나타남
- 차이분석 결과, 소속별로 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이며, 구청이 본청보다 높게 나타남

<표 4-45> 공동목표달성, 일원화된 관리운영, 역할분담을 위한 체계-향후 중요도 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	무응답	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	4.8	24.7	70.2	0.3	73.3		
소속별	본청	(206)	6.3	27.7	66.0	0.0	71.2	-2.281	0.023*
	구청	(130)	2.3	20.0	76.9	0.8	76.6		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	6.5	23.7	69.9	0.0	73.1	1.081	0.281
	7급 이하	(113)	6.2	31.0	62.8	0.0	69.7		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	5.6	25.9	68.5	0.0	74.1	1.061	0.290
	행정직	(128)	7.0	28.1	64.8	0.0	70.1		
	무응답	(24)	4.2	29.2	66.7	0.0	70.8		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	2.1	21.3	74.5	2.1	76.6	0.034	0.973
	7급 이하	(83)	2.4	19.3	78.3	0.0	76.5		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	2.8	25.0	69.4	2.8	75.0	-0.499	0.619
	행정직	(91)	2.2	17.6	80.2	0.0	76.9		
	무응답	(3)	0.0	33.3	66.7	0.0	83.3		

* p < 0.05 ** p < 0.01

3. 민관협치의 거버넌스

- 민관협치의 거버넌스에 대하여 향후 중요도는 높으나 현재 수준이 낮은 시급성은 ‘공공과 민간의 네트워크를 통해 전문 인력 및 재원을 마련’, ‘사업 전과정(입안, 집행, 평가, 환류)에서 시민이 참여’, ‘공공과 민간의 네트워크를 통한 정보교류와 의사소통이 활발’, ‘수요자와 이해관계자들의 인식개선과 활성화 등을 위해 교육’ 순으로 나타남

<표 4-46> 민관협치의 거버넌스

[Base: 전체 n=336, 단위: 점수]

	현재 수준 100점 평균	향후 중요도 100점 평균	시급성 [향후 중요도 -현재 수준]
사업 전과정(입안, 집행, 평가, 환류)에서 시민이 참여	48.9	68.3	19.4
공공과 민간의 네트워크를 통한 정보교류와 의사소통이 활발	51.9	71.0	19.1
공공과 민간의 네트워크를 통해 전문 인력 및 재원을 마련	47.2	67.7	20.4
수요자 특성에 맞는 공공정보가 다양한 채널을 통해 홍보	55.4	71.0	15.7
수요자와 이해관계자들의 인식개선과 활성화 등을 위해 교육	52.8	70.7	17.9

- “사업 전과정(입안, 집행, 평가, 환류)에서 시민이 참여”는 현재 수준이 낮다는 응답이 24.4%로 현재 수준이 높다 20.5%보다 높게 나타남
- 차이분석 결과, 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이지 않는 것으로 나타남

<표 4-47> 사업 전과정(입안, 집행, 평가, 환류)에서 시민이 참여-현재 수준 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	24.4	55.1	20.5	48.9		
소속별	본청	(206)	29.1	51.9	18.9	47.5	-1.698	0.091
	구청	(130)	16.9	60.0	23.1	51.2		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	22.6	59.1	18.3	48.9	0.953	0.342
	7급 이하	(113)	34.5	46.0	19.5	46.2		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	37.0	50.0	13.0	43.5	-1.689	0.093
	행정직	(128)	25.0	54.7	20.3	48.8		
	무응답	(24)	33.3	41.7	25.0	49.0		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	8.5	72.3	19.1	52.1	0.495	0.621
	7급 이하	(83)	21.7	53.0	25.3	50.6		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	8.3	66.7	25.0	54.2	1.139	0.257
	행정직	(91)	20.9	56.0	23.1	50.0		
	무응답	(3)	0.0	100.0	0.0	50.0		

* p < 0.05 ** p < 0.01

- “사업 전과정(입안, 집행, 평가, 환류)에서 시민이 참여”는 향후 중요도가 크다는 응답이 64.3%로 향후 중요도가 작다 8.9%보다 매우 높게 나타남
- 차이분석 결과, 소속별로 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이며, 구청이 본청보다 높게 나타남

<표 4-48> 사업 전과정(입안, 집행, 평가, 환류)에서 시민이 참여-향후 중요도 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	무응답	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	8.9	25.9	64.3	0.9	68.3		
소속별	본청	(206)	13.1	28.6	58.3	0.0	64.7	-4.115	0.000**
	구청	(130)	2.3	21.5	73.8	2.3	74.2		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	15.1	23.7	61.3	0.0	65.6	0.506	0.613
	7급 이하	(113)	11.5	32.7	55.8	0.0	63.9		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	13.0	27.8	59.3	0.0	65.7	0.343	0.732
	행정직	(128)	13.3	28.1	58.6	0.0	64.5		
	무응답	(24)	12.5	33.3	54.2	0.0	63.5		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	2.1	25.5	70.2	2.1	75.0	0.344	0.732
	7급 이하	(83)	2.4	19.3	75.9	2.4	73.8		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	2.8	13.9	75.0	8.3	75.8	0.563	0.574
	행정직	(91)	2.2	24.2	73.6	0.0	73.6		
	무응답	(3)	0.0	33.3	66.7	0.0	75.0		

* p < 0.05 ** p < 0.01

- “공공과 민간의 네트워크를 통한 정보교류와 의사소통이 활발”은 현재 수준이 높다는 응답이 27.1%로 현재 수준이 낮다 18.5%보다 높게 나타남
- 차이분석 결과, 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이지 않는 것으로 나타남

<표 4-49> 공공과 민간의 네트워크를 통한 정보교류와 의사소통이 활발-현재 수준 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	18.5	54.5	27.1	51.9		
소속별	본청	(206)	18.4	57.3	24.3	51.1	-1.016	0.310
	구청	(130)	18.5	50.0	31.5	53.3		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	20.4	53.8	25.8	51.3	0.167	0.868
	7급 이하	(113)	16.8	60.2	23.0	50.9		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	22.2	64.8	13.0	47.2	-1.795	0.074
	행정직	(128)	16.4	54.7	28.9	52.9		
	무응답	(24)	20.8	54.2	25.0	50.0		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	21.3	51.1	27.7	51.1	-1.024	0.308
	7급 이하	(83)	16.9	49.4	33.7	54.5		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	13.9	41.7	44.4	57.6	1.747	0.083
	행정직	(91)	20.9	52.7	26.4	51.4		
	무응답	(3)	0.0	66.7	33.3	58.3		

* p < 0.05 ** p < 0.01

- “공공과 민간의 네트워크를 통한 정보교류와 의사소통이 활발”은 향후 중요도가 크다는 응답이 68.2%로 향후 중요도가 작다 4.2%보다 매우 높게 나타남
- 차이분석 결과, 소속별로 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이며, 구청이 본청보다 높게 나타남

<표 4-50> 공공과 민간의 네트워크를 통한 정보교류와 의사소통이 활발-향후 중요도 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	무응답	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	4.2	27.1	68.2	0.6	71.0		
소속별	본청	(206)	5.3	34.5	59.7	0.5	67.6	-4.158	0.000**
	구청	(130)	2.3	15.4	81.5	0.8	76.6		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	4.3	32.3	62.4	1.1	69.0	0.889	0.375
	7급 이하	(113)	6.2	36.3	57.5	0.0	66.4		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	5.6	33.3	61.1	0.0	68.1	-0.072	0.943
	행정직	(128)	4.7	33.6	60.9	0.8	68.3		
	무응답	(24)	8.3	41.7	50.0	0.0	62.5		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	4.3	19.1	74.5	2.1	73.9	-1.193	0.236
	7급 이하	(83)	1.2	13.3	85.5	0.0	78.0		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	2.8	11.1	83.3	2.8	77.1	0.213	0.832
	행정직	(91)	2.2	17.6	80.2	0.0	76.4		
	무응답	(3)	0.0	0.0	100.0	0.0	75.0		

* p < 0.05 ** p < 0.01

- “공공과 민간의 네트워크를 통해 전문 인력 및 재원을 마련”은 현재 수준이 낮다는 응답이 31.0%로 현재 수준이 높다 19.3%보다 높게 나타남
- 차이분석 결과, 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이지 않는 것으로 나타남

<표 4-51> 공공과 민간의 네트워크를 통해 전문 인력 및 재원을 마련·현재 수준 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	무응답	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	31.0	49.4	19.3	0.3	47.2		
소속별	본청	(206)	27.7	52.4	19.4	0.5	48.4	1.375	0.170
	구청	(130)	36.2	44.6	19.2	0.0	45.4		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	30.1	48.4	21.5	0.0	49.2	0.516	0.606
	7급 이하	(113)	25.7	55.8	17.7	0.9	47.8		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	25.9	59.3	13.0	1.9	45.8	-1.111	0.268
	행정직	(128)	29.7	47.7	22.7	0.0	49.4		
	무응답	(24)	20.8	62.5	16.7	0.0	49.0		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	36.2	40.4	23.4	0.0	46.3	0.384	0.702
	7급 이하	(83)	36.1	47.0	16.9	0.0	44.9		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	27.8	44.4	27.8	0.0	50.0	1.722	0.088
	행정직	(91)	39.6	45.1	15.4	0.0	43.4		
	무응답	(3)	33.3	33.3	33.3	0.0	50.0		

* p < 0.05 ** p < 0.01

- “공공과 민간의 네트워크를 통해 전문 인력 및 재원을 마련”은 향후 중요도가 크다는 응답이 61.9%로 향후 중요도가 작다 6.3%보다 매우 높게 나타남
- 차이분석 결과, 소속별로 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이며, 구청이 본청보다 높게 나타남

<표 4-52> 공공과 민간의 네트워크를 통해 전문 인력 및 재원을 마련·향후 중요도 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	무응답	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	6.3	31.3	61.9	0.6	67.7		
소속별	본청	(206)	9.2	34.0	56.3	0.5	65.2	-2.815	0.005*
	구청	(130)	1.5	26.9	70.8	0.8	71.5		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	10.8	28.0	61.3	0.0	66.1	0.519	0.604
	7급 이하	(113)	8.0	38.9	52.2	0.9	64.5		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	9.3	24.1	64.8	1.9	68.4	1.131	0.259
	행정직	(128)	9.4	36.7	53.9	0.0	64.3		
	무응답	(24)	8.3	41.7	50.0	0.0	63.5		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	2.1	25.5	70.2	2.1	71.2	-0.141	0.888
	7급 이하	(83)	1.2	27.7	71.1	0.0	71.7		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	0.0	30.6	66.7	2.8	72.9	0.467	0.641
	행정직	(91)	2.2	25.3	72.5	0.0	71.2		
	무응답	(3)	0.0	33.3	66.7	0.0	66.7		

* p < 0.05 ** p < 0.01

- “수요자 특성에 맞는 공공정보가 다양한 채널을 통해 홍보”는 현재 수준이 높다는 응답이 33.0%로 현재 수준이 낮다 15.2%보다 높게 나타남
- 차이분석 결과, 본청 내 직렬별로 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이며, 본청 내 행정직이 기술직보다 높게 나타남

<표 4-53> 수요자 특성에 맞는 공공정보가 다양한 채널을 통해 홍보-현재 수준 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	무응답	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	15.2	51.2	33.0	0.6	55.4		
소속별	본청	(206)	14.1	52.4	33.5	0.0	55.9	0.687	0.493
	구청	(130)	16.9	49.2	32.3	1.5	54.5		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	17.2	50.5	32.3	0.0	55.1	-0.587	0.558
	7급 이하	(113)	11.5	54.0	34.5	0.0	56.6		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	22.2	51.9	25.9	0.0	50.9	-2.042	0.043*
	행정직	(128)	12.5	52.3	35.2	0.0	57.0		
	무응답	(24)	4.2	54.2	41.7	0.0	61.5		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	12.8	55.3	27.7	4.3	54.4	-0.022	0.983
	7급 이하	(83)	19.3	45.8	34.9	0.0	54.5		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	16.7	47.2	36.1	0.0	54.9	0.243	0.808
	행정직	(91)	17.6	50.5	29.7	2.2	53.9		
	무응답	(3)	0.0	33.3	66.7	0.0	66.7		

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$

- “수요자 특성에 맞는 공공정보가 다양한 채널을 통해 홍보”는 향후 중요도가 크다는 응답이 71.1%로 향후 중요도가 작다 5.7%보다 높게 나타남
- 차이분석 결과, 소속별로 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이며, 구청이 본청보다 높게 나타남

<표 3-54> 수요자 특성에 맞는 공공정보가 다양한 채널을 통해 홍보-향후 중요도 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	무응답	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	5.7	22.9	71.1	0.3	71.0		
소속별	본청	(206)	8.3	25.7	66.0	0.0	69.1	-2.470	0.014*
	구청	(130)	1.5	18.5	79.2	0.8	74.2		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	9.7	24.7	65.6	0.0	68.8	-0.142	0.887
	7급 이하	(113)	7.1	26.5	66.4	0.0	69.2		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	5.6	25.9	68.5	0.0	70.8	0.588	0.558
	행정직	(128)	10.2	22.7	67.2	0.0	68.8		
	무응답	(24)	4.2	41.7	54.2	0.0	66.7		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	2.1	14.9	80.9	2.1	73.4	-0.452	0.652
	7급 이하	(83)	1.2	20.5	78.3	0.0	74.7		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	0.0	27.8	69.4	2.8	75.7	0.565	0.575
	행정직	(91)	2.2	15.4	82.4	0.0	73.6		
	무응답	(3)	0.0	0.0	100.0	0.0	75.0		

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$

- “수요자와 이해관계자들의 인식개선과 활성화 등을 위해 교육”은 현재 수준이 높다는 응답이 28.3%로 현재 수준이 낮다 17.9%보다 높게 나타남
- 차이분석 결과, 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이지 않는 것으로 나타남

<표 4-55> 수요자와 이해관계자들의 인식개선과 활성화 등을 위해 교육-현재 수준 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	무응답	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	17.9	52.7	28.3	1.2	52.8		
소속별	본청	(206)	13.1	57.3	27.7	1.9	53.8	1.292	0.197
	구청	(130)	25.4	45.4	29.2	0.0	51.2		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	19.4	48.4	29.0	3.2	52.5	-0.963	0.337
	7급 이하	(113)	8.0	64.6	26.5	0.9	54.9		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	22.2	55.6	22.2	0.0	49.5	-1.943	0.054
	행정직	(128)	10.9	57.0	28.9	3.1	55.0		
	무응답	(24)	4.2	62.5	33.3	0.0	57.3		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	25.5	40.4	34.0	0.0	52.7	0.634	0.528
	7급 이하	(83)	25.3	48.2	26.5	0.0	50.3		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	19.4	50.0	30.6	0.0	52.1	0.383	0.702
	행정직	(91)	27.5	45.1	27.5	0.0	50.5		
	무응답	(3)	33.3	0.0	66.7	0.0	58.3		

* p < 0.05 ** p < 0.01

- “수요자와 이해관계자들의 인식개선과 활성화 등을 위해 교육”은 향후 중요도가 크다는 응답이 68.5%로 향후 중요도가 작다 3.0%보다 매우 높게 나타남
- 차이분석 결과, 소속별로 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이며, 구청이 본청보다 높게 나타남

<표 4-56> 수요자와 이해관계자들의 인식개선과 활성화 등을 위해 교육-향후 중요도 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	무응답	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	3.0	28.0	68.5	0.6	70.7		
소속별	본청	(206)	3.9	30.6	65.0	0.5	68.9	-2.163	0.031*
	구청	(130)	1.5	23.8	73.8	0.8	73.4		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	5.4	26.9	66.7	1.1	68.5	-0.274	0.784
	7급 이하	(113)	2.7	33.6	63.7	0.0	69.2		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	3.7	31.5	64.8	0.0	68.1	-0.622	0.535
	행정직	(128)	3.9	27.3	68.0	0.8	70.1		
	무응답	(24)	4.2	45.8	50.0	0.0	64.6		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	2.1	21.3	74.5	2.1	72.8	-0.298	0.766
	7급 이하	(83)	1.2	25.3	73.5	0.0	73.8		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	0.0	33.3	63.9	2.8	72.1	-0.495	0.622
	행정직	(91)	2.2	19.8	78.0	0.0	73.9		
	무응답	(3)	0.0	33.3	66.7	0.0	75.0		

* p < 0.05 ** p < 0.01

4. 사업타당성 평가

- 사업타당성 평가에 대하여 향후 중요도는 높으나 현재 수준이 낮은 시급성은 ‘만족도 조사와 지속적인 모니터링 수행으로 사업의 질을 제고’, ‘수요자 친화적인 통계서비스를 제공’, ‘보조와 위탁사업 등에 대한 타당성을 검토하여 추진’, ‘각종 통계지표와 조사방법이 정책과정에서 활용’ 순으로 나타남

<표 4-57> 사업타당성 평가

[Base: 전체 n=336, 단위: 점수]

	현재 수준 100점 평균	향후 중요도 100점 평균	시급성 [향후 중요도 -현재 수준]
보조와 위탁사업 등에 대한 타당성을 검토하여 추진	58.3	76.1	17.8
보조와 위탁사업 등에 대한 성과분석과 결과는 대시민 공개	58.1	72.0	13.9
만족도 조사와 지속적인 모니터링 수행으로 사업의 질을 제고	54.9	74.4	19.5
각종 통계지표와 조사방법이 정책과정에서 활용	56.3	74.0	17.7
수요자 친화적인 통계서비스를 제공	53.5	72.1	18.6

- “보조와 위탁사업 등에 대한 타당성을 검토하여 추진”은 현재 수준이 높다는 응답이 44.3%로 현재 수준이 낮다 17.3%보다 높게 나타남
- 차이분석 결과, 소속별로 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이며 구청이 본청보다 높게 나타남

<표 4-58> 보조와 위탁사업 등에 대한 타당성을 검토하여 추진-현재 수준 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	무응답	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	17.3	37.8	44.3	0.6	58.3		
소속별	본청	(206)	20.9	36.4	41.7	1.0	56.3	-2.029	0.043*
	구청	(130)	11.5	40.0	48.5	0.0	61.5		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	25.8	29.0	45.2	0.0	56.7	0.250	0.802
	7급 이하	(113)	16.8	42.5	38.9	1.8	55.9		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	16.7	42.6	40.7	0.0	56.5	0.090	0.928
	행정직	(128)	23.4	32.0	43.0	1.6	56.2		
	무응답	(24)	16.7	45.8	37.5	0.0	56.3		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	14.9	38.3	46.8	0.0	59.0	-0.948	0.346
	7급 이하	(83)	9.6	41.0	49.4	0.0	63.0		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	8.3	41.7	50.0	0.0	63.2	0.635	0.527
	행정직	(91)	13.2	40.7	46.2	0.0	60.4		
	무응답	(3)	0.0	0.0	100.0	0.0	75.0		

* p < 0.05

** p < 0.01

- “보조와 위탁사업 등에 대한 타당성을 검토하여 추진”은 향후 중요도가 크다는 응답이 79.8%로 향후 중요도가 작다 4.2%보다 매우 높게 나타남
- 차이분석 결과, 소속별과 본청 내 직급별로 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이며, 구청이 본청보다 높고 본청 내 6급 이상이 7급 이하보다 높게 나타남

<표 4-59> 보조와 위탁사업 등에 대한 타당성을 검토하여 추진-향후 중요도 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	무응답	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	4.2	15.2	79.8	0.9	76.1		
소속별	본청	(206)	6.3	16.0	77.7	0.0	73.4	-3.141	0.002**
	구청	(130)	0.8	13.8	83.1	2.3	80.5		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	6.5	11.8	81.7	0.0	76.9	2.138	0.034*
	7급 이하	(113)	6.2	19.5	74.3	0.0	70.6		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	3.7	16.7	79.6	0.0	76.4	0.969	0.334
	행정직	(128)	7.0	14.1	78.9	0.0	73.0		
	무응답	(24)	8.3	25.0	66.7	0.0	68.8		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	0.0	14.9	80.9	4.3	79.4	-0.509	0.612
	7급 이하	(83)	1.2	13.3	84.3	1.2	81.1		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	0.0	16.7	80.6	2.8	80.7	0.105	0.916
	행정직	(91)	1.1	13.2	83.5	2.2	80.3		
	무응답	(3)	0.0	0.0	100.0	0.0	83.3		

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$

- “보조와 위탁사업 등에 대한 성과분석과 결과는 대시민 공개”는 현재 수준이 높다는 응답이 42.9%로 현재 수준이 낮다 13.1%보다 높게 나타남
- 차이분석 결과, 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이지 않는 것으로 나타남

<표 4-60> 보조와 위탁사업 등에 대한 성과분석과 결과는 대시민 공개·현재 수준 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	무응답	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	13.1	42.9	42.9	1.2	58.1		
소속별	본청	(206)	11.7	40.3	47.1	1.0	59.7	1.689	0.092
	구청	(130)	15.4	46.9	36.2	1.5	55.7		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	15.1	35.5	49.5	0.0	59.7	-0.002	0.998
	7급 이하	(113)	8.8	44.2	45.1	1.8	59.7		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	13.0	40.7	44.4	1.9	58.0	-0.832	0.406
	행정직	(128)	11.7	35.9	51.6	0.8	61.0		
	무응답	(24)	8.3	62.5	29.2	0.0	56.3		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	17.0	55.3	25.5	2.1	52.7	-1.240	0.218
	7급 이하	(83)	14.5	42.2	42.2	1.2	57.3		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	8.3	52.8	36.1	2.8	57.9	0.774	0.440
	행정직	(91)	17.6	46.2	35.2	1.1	54.7		
	무응답	(3)	33.3	0.0	66.7	0.0	58.3		

* p < 0.05 ** p < 0.01

- “보조와 위탁사업 등에 대한 성과분석과 결과는 대시민 공개”는 향후 중요도가 크다는 응답이 70.8%로 향후 중요도가 작다 4.5%보다 높게 나타남
- 차이분석 결과, 소속별로 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이며, 구청이 본청보다 높게 나타남

<표 4-61> 보조와 위탁사업 등에 대한 성과분석과 결과는 대시민 공개-향후 중요도 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	무응답	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	4.5	24.1	70.8	0.6	72.0		
소속별	본청	(206)	5.8	26.2	68.0	0.0	69.8	-2.495	0.013*
	구청	(130)	2.3	20.8	75.4	1.5	75.6		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	7.5	21.5	71.0	0.0	71.0	0.717	0.474
	7급 이하	(113)	4.4	30.1	65.5	0.0	68.8		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	3.7	20.4	75.9	0.0	72.2	0.955	0.341
	행정직	(128)	6.3	26.6	67.2	0.0	68.9		
	무응답	(24)	8.3	37.5	54.2	0.0	68.8		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	2.1	27.7	66.0	4.3	73.9	-0.711	0.479
	7급 이하	(83)	2.4	16.9	80.7	0.0	76.5		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	2.8	33.3	61.1	2.8	71.4	-1.525	0.130
	행정직	(91)	2.2	15.4	81.3	1.1	77.2		
	무응답	(3)	0.0	33.3	66.7	0.0	75.0		

* p < 0.05 ** p < 0.01

- “만족도 조사와 지속적인 모니터링 수행으로 사업의 질을 제고”는 현재 수준이 높다는 응답이 32.1%로 현재 수준이 낮다 15.8%보다 높게 나타남
- 차이분석 결과, 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이지 않는 것으로 나타남

<표 4-62> 만족도 조사와 지속적인 모니터링 수행으로 사업의 질을 제고-현재 수준 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	무응답	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	15.8	51.5	32.1	0.6	54.9		
소속별	본청	(206)	15.5	51.0	33.5	0.0	55.2	0.433	0.666
	구청	(130)	16.2	52.3	30.0	1.5	54.3		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	19.4	46.2	34.4	0.0	54.8	-0.262	0.793
	7급 이하	(113)	12.4	54.9	32.7	0.0	55.5		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	18.5	55.6	25.9	0.0	51.9	-1.428	0.155
	행정직	(128)	14.8	50.0	35.2	0.0	56.3		
	무응답	(24)	12.5	45.8	41.7	0.0	57.3		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	14.9	51.1	31.9	2.1	54.3	0.022	0.982
	7급 이하	(83)	16.9	53.0	28.9	1.2	54.3		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	16.7	50.0	33.3	0.0	54.9	0.478	0.634
	행정직	(91)	16.5	54.9	26.4	2.2	53.1		
	무응답	(3)	0.0	0.0	100.0	0.0	83.3		

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$

- “만족도 조사와 지속적인 모니터링 수행으로 사업의 질을 제고”는 향후 중요도가 크다는 응답이 76.5%로 향후 중요도가 작다 5.1%보다 높게 나타남
- 차이분석 결과, 소속별로 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이며, 구청이 본청보다 높게 나타남

<표 4-63> 만족도 조사와 지속적인 모니터링 수행으로 사업의 질을 제고-향후 중요도 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	무응답	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	5.1	17.6	76.5	0.9	74.4		
소속별	본청	(206)	6.3	21.4	72.3	0.0	72.0	-2.710	0.007**
	구청	(130)	3.1	11.5	83.1	2.3	78.3		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	8.6	15.1	76.3	0.0	72.8	0.517	0.606
	7급 이하	(113)	4.4	26.5	69.0	0.0	71.2		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	3.7	14.8	81.5	0.0	73.6	0.431	0.667
	행정직	(128)	7.0	21.1	71.9	0.0	72.1		
	무응답	(24)	8.3	37.5	54.2	0.0	67.7		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	4.3	8.5	83.0	4.3	77.8	-0.256	0.799
	7급 이하	(83)	2.4	13.3	83.1	1.2	78.7		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	2.8	16.7	75.0	5.6	79.4	0.512	0.609
	행정직	(91)	3.3	9.9	85.7	1.1	77.5		
	무응답	(3)	0.0	0.0	100.0	0.0	91.7		

* p < 0.05 ** p < 0.01

- “각종 통계지표와 조사방법이 정책과정에서 활용”은 현재 수준이 높다는 응답이 39.6%로 현재 수준이 낮다 17.6%보다 높게 나타남
- 차이분석 결과, 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이지 않는 것으로 나타남

<표 4-64> 각종 통계지표와 조사방법이 정책과정에서 활용·현재 수준 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	17.6	42.9	39.6	56.3		
소속별	본청	(206)	12.6	46.1	41.3	57.9	1.757	0.080
	구청	(130)	25.4	37.7	36.9	53.8		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	15.1	45.2	39.8	56.7	-0.774	0.440
	7급 이하	(113)	10.6	46.9	42.5	58.8		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	11.1	46.3	42.6	58.3	0.461	0.645
	행정직	(128)	14.8	46.1	39.1	56.8		
	무응답	(24)	4.2	45.8	50.0	62.5		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	25.5	36.2	38.3	53.7	-0.049	0.961
	7급 이하	(83)	25.3	38.6	36.1	53.9		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	22.2	33.3	44.4	56.3	0.890	0.375
	행정직	(91)	26.4	40.7	33.0	52.5		
	무응답	(3)	33.3	0.0	66.7	66.7		

* p < 0.05 ** p < 0.01

- “각종 통계지표와 조사방법이 정책과정에서 활용”은 향후 중요도가 크다는 응답이 74.4%로 향후 중요도가 작다 4.5%보다 매우 높게 나타남
- 차이분석 결과, 소속별로 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이며, 구청이 본청보다 높게 나타남

<표 4-65> 각종 통계지표와 조사방법이 정책과정에서 활용-향후 중요도 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	무응답	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	4.5	20.8	74.4	0.3	74.0		
소속별	본청	(206)	6.8	22.8	70.4	0.0	71.7	-2.648	0.009**
	구청	(130)	0.8	17.7	80.8	0.8	77.7		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	9.7	19.4	71.0	0.0	71.8	0.029	0.977
	7급 이하	(113)	4.4	25.7	69.9	0.0	71.7		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	3.7	18.5	77.8	0.0	73.1	0.431	0.667
	행정직	(128)	7.8	22.7	69.5	0.0	71.7		
	무응답	(24)	8.3	33.3	58.3	0.0	68.8		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	2.1	17.0	78.7	2.1	75.5	-0.953	0.343
	7급 이하	(83)	0.0	18.1	81.9	0.0	78.9		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	0.0	16.7	80.6	2.8	76.4	-0.428	0.669
	행정직	(91)	1.1	18.7	80.2	0.0	78.0		
	무응답	(3)	0.0	0.0	100.0	0.0	83.3		

* p < 0.05 ** p < 0.01

- “수요자 친화적인 통계서비스를 제공”은 현재 수준이 높다는 응답이 29.5%로 현재 수준이 낮다 17.0%보다 높게 나타남
- 차이분석 결과, 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이지 않는 것으로 나타남

<표 4-66> 수요자 친화적인 통계서비스를 제공-현재 수준 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	무응답	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	17.0	53.3	29.5	0.3	53.5		
소속별	본청	(206)	15.5	52.4	31.6	0.5	54.1	0.736	0.462
	구청	(130)	19.2	54.6	26.2	0.0	52.5		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	18.3	46.2	35.5	0.0	54.3	0.096	0.923
	7급 이하	(113)	13.3	57.5	28.3	0.9	54.0		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	16.7	57.4	25.9	0.0	51.4	-1.106	0.271
	행정직	(128)	16.4	47.7	35.2	0.8	54.9		
	무응답	(24)	8.3	66.7	25.0	0.0	56.3		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	14.9	57.4	27.7	0.0	53.7	0.585	0.560
	7급 이하	(83)	21.7	53.0	25.3	0.0	51.8		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	25.0	41.7	33.3	0.0	52.1	-0.032	0.975
	행정직	(91)	17.6	59.3	23.1	0.0	52.2		
	무응답	(3)	0.0	66.7	33.3	0.0	66.7		

* p < 0.05 ** p < 0.01

- “수요자 친화적인 통계서비스를 제공”은 향후 중요도가 크다는 응답이 72.3%로 향후 중요도가 작다 6.0%보다 매우 높게 나타남
- 차이분석 결과, 소속별로 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이며, 구청이 본청보다 높게 나타남

<표 4-67> 수요자 친화적인 통계서비스를 제공-향후 중요도 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	무응답	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	6.0	21.4	72.3	0.3	72.1		
소속별	본청	(206)	9.2	22.3	68.4	0.0	69.8	-2.650	0.008**
	구청	(130)	0.8	20.0	78.5	0.8	75.8		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	10.8	16.1	73.1	0.0	72.3	1.442	0.151
	7급 이하	(113)	8.0	27.4	64.6	0.0	67.7		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	5.6	27.8	66.7	0.0	67.6	-1.035	0.302
	행정직	(128)	10.9	18.0	71.1	0.0	71.5		
	무응답	(24)	8.3	33.3	58.3	0.0	65.6		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	2.1	19.1	76.6	2.1	75.0	-0.340	0.734
	7급 이하	(83)	0.0	20.5	79.5	0.0	76.2		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	0.0	25.0	72.2	2.8	72.9	-1.128	0.262
	행정직	(91)	1.1	17.6	81.3	0.0	76.9		
	무응답	(3)	0.0	33.3	66.7	0.0	75.0		

* p < 0.05 ** p < 0.01

5. 기타

- 기타에 대하여 향후 중요도는 높으나 현재 수준이 낮은 시급성은 ‘예산 규모와 운영비 비중은 적절’, ‘중앙, 광역, 기초 자치단체 간 역할과 기능 배분이 적절’과 ‘사업별 인력배치는 적절’, ‘지표화가 곤란한 현장분야에 대한 평가방안을 강구’ 순으로 나타남

<표 4-68> 기타

[Base: 전체 n=336, 단위: 점수]

	현재 수준 100점 평균	향후 중요도 100점 평균	시급성 [향후 중요도 -현재 수준]
관리부서, 출자/출연기관, 유관단체와의 역할 배분이 적절	52.8	70.1	17.4
중앙, 광역, 기초 자치단체 간 역할과 기능배분이 적절	47.7	72.3	24.6
사업별 인력배치는 적절	48.0	72.6	24.6
예산규모와 운영비 비중은 적절	44.9	72.7	27.8
지표화가 곤란한 현장분야에 대한 평가방안을 강구	51.2	70.7	19.5

- “관리부서, 출자/출연기관, 유관단체와의 역할 배분이 적절”은 현재 수준이 높다는 응답이 28.6%로 현재 수준이 낮다 17.9%보다 높게 나타남
- 차이분석 결과, 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이지 않는 것으로 나타남

<표 4-69> 관리부서, 출자/출연기관, 유관단체와의 역할 배분이 적절-현재 수준 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	무응답	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	17.9	53.0	28.6	0.6	52.8		
소속별	본청	(206)	14.6	58.7	25.7	1.0	52.3	-0.498	0.619
	구청	(130)	23.1	43.8	33.1	0.0	53.5		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	14.0	54.8	31.2	0.0	53.5	0.802	0.424
	7급 이하	(113)	15.0	61.9	21.2	1.8	51.4		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	20.4	51.9	24.1	3.7	50.5	-0.822	0.412
	행정직	(128)	12.5	60.2	27.3	0.0	53.1		
	무응답	(24)	12.5	66.7	20.8	0.0	52.1		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	19.1	42.6	38.3	0.0	55.9	0.988	0.325
	7급 이하	(83)	25.3	44.6	30.1	0.0	52.1		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	22.2	44.4	33.3	0.0	52.8	-0.321	0.748
	행정직	(91)	23.1	42.9	34.1	0.0	54.1		
	무응답	(3)	33.3	66.7	0.0	0.0	41.7		

* p < 0.05 ** p < 0.01

- “관리부서, 출자/출연기관, 유관단체와의 역할 배분이 적정”은 향후 중요도가 크다는 응답이 68.2%로 향후 중요도가 작다 6.3%보다 매우 높게 나타남
- 차이분석 결과, 소속별로 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이며, 구청이 본청보다 높게 나타남

<표 4-70> 관리부서, 출자/출연기관, 유관단체와의 역할 배분이 적정-향후 중요도 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	무응답	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	6.3	24.7	68.2	0.9	70.1		
소속별	본청	(206)	8.3	29.6	61.2	1.0	67.9	-2.537	0.012*
	구청	(130)	3.1	16.9	79.2	0.8	73.6		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	8.6	28.0	62.4	1.1	70.1	1.217	0.225
	7급 이하	(113)	8.0	31.0	60.2	0.9	66.1		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	11.1	20.4	64.8	3.7	67.8	-0.302	0.763
	행정직	(128)	6.3	32.0	61.7	0.0	68.9		
	무응답	(24)	12.5	37.5	50.0	0.0	62.5		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	4.3	10.6	83.0	2.1	75.0	0.609	0.544
	7급 이하	(83)	2.4	20.5	77.1	0.0	72.9		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	0.0	27.8	69.4	2.8	72.9	-0.213	0.832
	행정직	(91)	4.4	13.2	82.4	0.0	73.6		
	무응답	(3)	0.0	0.0	100.0	0.0	83.3		

* p < 0.05 ** p < 0.01

- “중앙, 광역, 기초 자치단체 간 역할과 기능배분이 적정”은 현재 수준이 낮다는 응답이 29.8%로 현재 수준이 높다 22.6%보다 높게 나타남
- 차이분석 결과, 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이지 않는 것으로 나타남

<표 4-7> 중앙, 광역, 기초 자치단체 간 역할과 기능배분이 적정-현재 수준 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	무응답	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	29.8	47.3	22.6	0.3	47.7		
소속별	본청	(206)	27.7	49.0	22.8	0.5	48.5	0.906	0.365
	구청	(130)	33.1	44.6	22.3	0.0	46.3		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	32.3	47.3	20.4	0.0	46.2	-1.397	0.164
	7급 이하	(113)	23.9	50.4	24.8	0.9	50.4		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	22.2	53.7	22.2	1.9	49.5	0.304	0.762
	행정직	(128)	30.5	45.3	24.2	0.0	48.4		
	무응답	(24)	25.0	58.3	16.7	0.0	46.9		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	34.0	42.6	23.4	0.0	46.3	-0.028	0.978
	7급 이하	(83)	32.5	45.8	21.7	0.0	46.4		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	33.3	50.0	16.7	0.0	43.8	-0.959	0.339
	행정직	(91)	33.0	41.8	25.3	0.0	47.8		
	무응답	(3)	33.3	66.7	0.0	0.0	33.3		

* p < 0.05 ** p < 0.01

- “중앙, 광역, 기초 자치단체 간 역할과 기능배분이 적정”은 향후 중요도가 크다는 응답이 69.9%로 향후 중요도가 작다 6.8%보다 매우 높게 나타남
- 차이분석 결과, 소속별과 본청 내 직렬별로 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이며, 구청이 본청보다 높고 본청 내 직렬별로 기술직이 행정직보다 높게 나타남

<표 4-72> 중앙, 광역, 기초 자치단체 간 역할과 기능배분이 적정-향후 중요도 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	무응답	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	6.8	22.3	69.9	0.9	72.3		
소속별	본청	(206)	10.2	24.3	64.6	1.0	69.1	-3.430	0.001**
	구청	(130)	1.5	19.2	78.5	0.8	77.3		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	16.1	17.2	66.7	0.0	68.5	-0.293	0.770
	7급 이하	(113)	5.3	30.1	62.8	1.8	69.6		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	3.7	22.2	72.2	1.9	75.5	2.089	0.038*
	행정직	(128)	14.1	21.9	64.1	0.0	67.0		
	무응답	(24)	4.2	41.7	50.0	4.2	66.3		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	2.1	12.8	83.0	2.1	79.9	1.155	0.251
	7급 이하	(83)	1.2	22.9	75.9	0.0	75.9		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	0.0	27.8	69.4	2.8	76.4	-0.204	0.839
	행정직	(91)	2.2	16.5	81.3	0.0	77.2		
	무응답	(3)	0.0	0.0	100.0	0.0	91.7		

* p < 0.05 ** p < 0.01

- “사업별 인력배치는 적절”은 현재 수준이 낮다는 응답이 24.7%로 현재 수준이 높다 19.3%보다 높게 나타남
- 차이분석 결과, 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이지 않는 것으로 나타남

<표 4-73> 사업별 인력배치는 적절-현재 수준 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	무응답	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	24.7	55.7	19.3	0.3	48.0		
소속별	본청	(206)	22.3	59.2	18.4	0.0	48.8	0.957	0.339
	구청	(130)	28.5	50.0	20.8	0.8	46.7		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	21.5	53.8	24.7	0.0	51.3	1.850	0.066
	7급 이하	(113)	23.0	63.7	13.3	0.0	46.7		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	27.8	55.6	16.7	0.0	46.8	-1.105	0.271
	행정직	(128)	19.5	60.9	19.5	0.0	50.0		
	무응답	(24)	25.0	58.3	16.7	0.0	46.9		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	31.9	51.1	14.9	2.1	43.5	-1.342	0.183
	7급 이하	(83)	26.5	49.4	24.1	0.0	48.5		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	33.3	58.3	8.3	0.0	43.1	-1.265	0.208
	행정직	(91)	26.4	47.3	25.3	1.1	48.1		
	무응답	(3)	33.3	33.3	33.3	0.0	50.0		

* p < 0.05 ** p < 0.01

- “사업별 인력배치는 적절”은 향후 중요도가 크다는 응답이 69.3%로 향후 중요도가 작다 4.8%보다 매우 높게 나타남
- 차이분석 결과, 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이지 않는 것으로 나타남

<표 4-74> 사업별 인력배치는 적절-향후 중요도 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	무응답	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	4.8	25.6	69.3	0.3	72.6		
소속별	본청	(206)	5.3	31.6	63.1	0.0	70.9	-1.962	0.051
	구청	(130)	3.8	16.2	79.2	0.8	75.4		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	7.5	29.0	63.4	0.0	70.7	-0.100	0.920
	7급 이하	(113)	3.5	33.6	62.8	0.0	71.0		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	5.6	20.4	74.1	0.0	73.6	1.220	0.225
	행정직	(128)	5.5	35.9	58.6	0.0	69.3		
	무응답	(24)	4.2	33.3	62.5	0.0	72.9		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	4.3	17.0	76.6	2.1	75.0	-0.169	0.866
	7급 이하	(83)	3.6	15.7	80.7	0.0	75.6		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	5.6	13.9	77.8	2.8	76.4	0.600	0.550
	행정직	(91)	3.3	17.6	79.1	0.0	74.2		
	무응답	(3)	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0		

* p < 0.05 ** p < 0.01

- “예산규모와 운영비 비중은 적절”은 현재 수준이 낮다는 응답이 31.5%로 현재 수준이 높다 17.6%보다 높게 나타남
- 차이분석 결과, 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이지 않는 것으로 나타남

<표 4-75> 예산규모와 운영비 비중은 적절-현재 수준 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	31.5	50.9	17.6	44.9		
소속별	본청	(206)	28.2	55.8	16.0	45.8	0.844	0.399
	구청	(130)	36.9	43.1	20.0	43.7		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	26.9	57.0	16.1	46.2	0.305	0.760
	7급 이하	(113)	29.2	54.9	15.9	45.4		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	31.5	61.1	7.4	42.1	-1.715	0.088
	행정직	(128)	24.2	56.3	19.5	47.9		
	무응답	(24)	41.7	41.7	16.7	42.7		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	42.6	38.3	19.1	42.0	-0.595	0.553
	7급 이하	(83)	33.7	45.8	20.5	44.6		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	44.4	50.0	5.6	37.5	-1.737	0.085
	행정직	(91)	35.2	40.7	24.2	45.3		
	무응답	(3)	0.0	33.3	66.7	66.7		

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$

- “예산규모와 운영비 비중은 적절”은 향후 중요도가 크다는 응답이 69.0%로 향후 중요도가 작다 6.5%보다 매우 높게 나타남
- 차이분석 결과, 소속별로 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이며, 구청이 본청보다 높게 나타남

<표 4-76> 예산규모와 운영비 비중은 적절-향후 중요도 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	무응답	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	6.5	23.5	69.0	0.9	72.7		
소속별	본청	(206)	9.2	27.2	62.6	1.0	69.9	-3.140	0.002**
	구청	(130)	2.3	17.7	79.2	0.8	77.3		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	14.0	21.5	63.4	1.1	69.3	-0.295	0.769
	7급 이하	(113)	5.3	31.9	61.9	0.9	70.3		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	1.9	25.9	72.2	0.0	73.1	1.434	0.154
	행정직	(128)	11.7	27.3	59.4	1.6	68.1		
	무응답	(24)	12.5	29.2	58.3	0.0	71.9		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	2.1	17.0	78.7	2.1	78.3	0.410	0.683
	7급 이하	(83)	2.4	18.1	79.5	0.0	76.8		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	0.0	25.0	72.2	2.8	77.1	0.058	0.954
	행정직	(91)	3.3	15.4	81.3	0.0	76.9		
	무응답	(3)	0.0	0.0	100.0	0.0	91.7		

* p < 0.05 ** p < 0.01

- “지표화가 곤란한 현장분야에 대한 평가방안을 강구”는 현재 수준이 높다는 응답이 22.6%로 현재 수준이 낮다 17.6%보다 높게 나타남
- 차이분석 결과, 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이지 않는 것으로 나타남

<표 4-77> 지표화가 곤란한 현장분야에 대한 평가방안을 강구·현재 수준 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	17.6	59.8	22.6	51.2		
소속별	본청	(206)	15.0	65.0	19.9	51.1	-0.123	0.902
	구청	(130)	21.5	51.5	26.9	51.3		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	17.2	55.9	26.9	52.4	0.981	0.328
	7급 이하	(113)	13.3	72.6	14.2	50.0		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	16.7	64.8	18.5	50.5	-0.179	0.858
	행정직	(128)	15.6	63.3	21.1	51.0		
	무응답	(24)	8.3	75.0	16.7	53.1		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	25.5	51.1	23.4	48.9	-1.094	0.277
	7급 이하	(83)	19.3	51.8	28.9	52.7		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	19.4	63.9	16.7	50.0	-0.436	0.663
	행정직	(91)	23.1	46.2	30.8	51.6		
	무응답	(3)	0.0	66.7	33.3	58.3		

* p < 0.05 ** p < 0.01

- “지표화가 곤란한 현장분야에 대한 평가방안을 강구”는 향후 중요도가 크다는 응답이 69.3%로 향후 중요도가 작다 4.2%보다 매우 높게 나타남
- 차이분석 결과, 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보이지 않는 것으로 나타남

<표 4-78> 지표화가 곤란한 현장분야에 대한 평가방안을 강구-향후 중요도 차이 분석

[Base: 전체 n=336, 단위: %, 점수]

		사례수	부정	보통	긍정	무응답	100점 평균	T-test	p-value
전체		(336)	4.2	25.9	69.3	0.6	70.7		
소속별	본청	(206)	4.4	28.6	67.0	0.0	70.0	-0.734	0.464
	구청	(130)	3.8	21.5	73.1	1.5	71.7		
본청 내 직급별	6급 이상	(93)	6.5	26.9	66.7	0.0	70.4	0.247	0.805
	7급 이하	(113)	2.7	30.1	67.3	0.0	69.7		
본청 내 직렬별	기술직	(54)	1.9	24.1	74.1	0.0	72.2	0.745	0.457
	행정직	(128)	4.7	29.7	65.6	0.0	69.7		
	무응답	(24)	8.3	33.3	58.3	0.0	66.7		
구청 내 직급별	6급 이상	(47)	4.3	19.1	74.5	2.1	71.2	-0.224	0.823
	7급 이하	(83)	3.6	22.9	72.3	1.2	72.0		
구청 내 직렬별	기술직	(36)	2.8	22.2	69.4	5.6	72.1	0.163	0.871
	행정직	(91)	4.4	22.0	73.6	0.0	71.4		
	무응답	(3)	0.0	0.0	100.0	0.0	75.0		

* p < 0.05 ** p < 0.01



제5장

대전 행정서비스 사례 분석을 통한 실태분석

제1절 행정목표와 시민 수요와의 일치 여부

제2절 행정주체 간 협업체계 구축 여부

제3절 민·관협치의 거버넌스 운영체계 구축 여부

제4절 행정서비스 전달체계의 통합성, 접근성, 문제해결능력 강화

제5절 서비스 품질 제고를 통한 최적화된 전달체계 구축

제6절 수요자 중심의 성과관리 체계 반영

제5장

대전 행정서비스 사례 분석을 통한
실태분석

제1절 행정목표와 시민 수요와의 일치 여부

1. 수요자 중심의 고객 지향적 행정

- 수요자 중심의 행정은 고객인 주민의 입장에서 수행함으로써 생활의 질을 제고하려는 노력(정운수 외, 1999)으로, 고객을 행정의 대상이 아니라 고객을 위한, 고객과 함께하는 행정이며, 행정기관이 일방적으로 결정하지 않고 고객의 견해와 판단을 구하는 고객 지향적 행정을 말함.
- 이러한 고객지향적 행정에 관한 접근은 정책 및 행정서비스의 실질적 내용과 그 결정과정을 중심으로 한 것과 행정서비스 전달체계에 초점을 맞춘 것으로 나누어볼 수 있음.
- 고객이 원하는 정책 및 행정의 실질적 내용을 제공하는 고객 지향적 행정에 의하면 행정기관은 고객이 원하는 정책과 행정의 실질적 내용이 무엇인지 기존의 정책과 행정서비스가 내용면에서 고객을 얼마나 만족시키는지를 파악하여 이를 정책과 행정에 반영하고자 노력해야 함.
- 행정서비스 전달체계를 중심으로 한 고객지향적 행정은 고객이 만족할 수 있는 수준의 행정업무 수행의 절차와 외관의 변화를 추구하는 등 행정서비스 전달체계를 확보함으로써 고객의 시간적, 경제적, 정신적 피해와 손실을 최소화시키는 것임(박세정, 1996:62).
- 고객지향적 행정의 실현을 위해서는 정책과 행정의 실질적 내용이 고객의 욕구를 반영하여 결정되고 이것이 고객이 만족할 수 있는 수준의 행정서비스 전달체계를 통해 고객에게 전달되어야 함.

- 따라서 수요자 중심의 행정서비스 체계를 구축하기 위해서는 정책기획과 정책집행의 두 측면이 균형적으로 고려되어야 함.

2. 대전 약수터 수질검사 사례

- 공무원은 열심히 일했지만, 시민들은 체감하지 못하는 가장 큰 원인으로 행정목표 자체가 잘못 설정됨으로써 공급과 수요의 괴리가 발생하는지 확인할 필요가 있음
- 대전시가 추진한 사업 중 약수터 수질검사는 대전시는 먹는물 적합여부 검사 후 정기적으로 공지하는 것으로 목표달성했다고 평가하고 있으나 시민의 입장에서는 취수한 물이 상온에서 어느 기간 동안 안전한지 궁금하고, 검사결과의 게시가 취수지와 인접했으면 하는 바람이 있으나 서비스 전달의 측면에서 주민의 만족도는 높은 편임
 - 먹는물 공동시설 관리 강화를 통한 주민 위생안전 확보
 - 수질관리 및 시설개량, 주변 환경개선으로 이용시민 만족도 제고
- 이 사업은 먹는물관리법 제8조에 의거 시설관리 및 정기적인 수질검사를 하게 되어 있음
 - 먹는물공동시설 : 46개소 / 동구 6, 중구 13, 서구 10, 유성구 5, 대덕구 12
 - 관리주체 : 구청장 / 지정 및 폐쇄
 - 시설관리 및 수질검사 : 연 6회 / 분기별 1회, 하절기(7~9) 월 1회
- 사업성과에 대한 평가결과는 전국 약수터 수질검사 결과에 비해 대전시가 상대적으로 양호한 편으로 나타남
 - ('12년도 말 기준) 전국 약수터 1,482개소에 대한 수질 검사 결과
 - 검사건수 8,502건, 적합 6,217건(73.1%), 부적합 2,283건(26.9%)
 - ('10 ~ '13년 상반기까지) 대전시 약수터 46개소에 대한 수질 검사 결과

- 검사건수 869건, 적합 698건(80.3%), 부적합 171건(19.7%)
- 또한 약수터 이용하는 시민들에게 만족도 설문조사 결과 ‘13년 상반기 약수터 이용 시민 237인에게 설문조사결과 89%가 만족한다고 응답을 하여 행정목표와 시민의 수요가 일치하는 사업으로 평가되고 있음

3. 수요자 유형과 정책의 균형적 연계

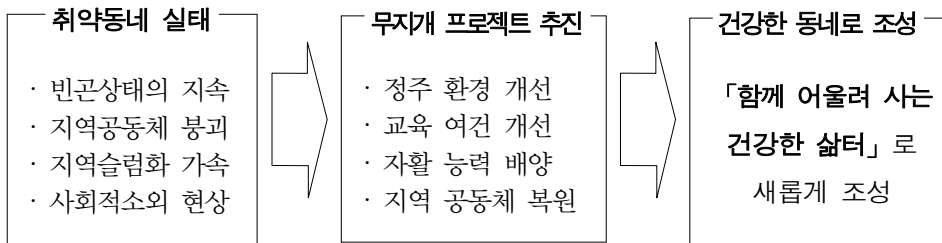
- 정책의 실질적 내용이 수요자 중심으로 결정되기 위해서는 정책기획 단계에서 해당 정책의 수요자에 대한 유형분류를 실시, 그에 입각한 주요 정책대상 집단을 확정해야 하고, 다양한 수요자 집단의 특성을 파악하여 해당집단의 정책수요를 균형적으로 반영될 수 있도록 기획하는 것이 필요함.
- 예컨대 보육서비스의 경우, 정부나 지자체가 보육서비스를 생산하는 보육기관을 통해 유아부모에게 보육정책을 제공하는 과정에서 보육정책의 수요자는 소비자인 유아부모 뿐만 아니라 보육기관도 포함되며, 이때 아동과 부모는 보육정책을 통해 서비스를 이용하는 수혜자이며, 보육기관은 보육서비스의 생산자인 동시에 보육정책의 규제를 받는 수요자라 볼 수 있음. 핵심 정책대상을 어떤 수요자 집단으로 선정하느냐에 따라 정책의 방향이 달라질 수 있음.
- 또한 실업급여와 같은 사회복지 급여를 제공받는 서비스의 경우와 같이 동일한 수요자라도 서비스 제공과정에서 그 유형도 달라지므로, 행정서비스 각 단계별로 수요자 중심의 서비스 개선방향이 달라져야 함.
- 노양장기요양보험서비스의 경우, 수급권자인 노인은 건강보험료 및 본인부담 비용을 지불하는 요금지불자로서의 성격을 지니면서도 장기요양서비스를 제공받는 수혜자로서의 성격을 동시에 지니기 때문에 이들이 핵심 정책대상으로 될 경우 급여 선택권의 제공, 선택의 효율성 제고를 위

한 정보 제공 및 상담 서비스 강화 등이 이루어져야 함. 반면에 장기요양 서비스를 제공하는 기관의 경우 피규제자의 성격을 지니는데, 이들을 정책대상으로 할 경우는 시설지정 및 요양서비스 평가, 비용청구에 대한 심사 등의 정책이 중요함.

- 따라서 정책마다 수요자인 정책대상이 달라질 수 있고, 정책대상의 유형에 따라 정책방향이 달라져야 함. 그러나 하나의 정책에 여러 유형의 수요자 집단이 있는 경우가 많으며 수요자 집단별로 세부 정책들의 성격도 다르게 되므로, 이럴 경우 각 수요자 집단의 요구를 균형있게 반영하는 정책기획이 필요하며, 대상별 정책들이 유기적 연계를 갖추도록 이루어져야 함.

제2절 행정주체 간 협업체계 구축 여부

- 영구임대아파트·달동네를 비롯한 취약동네의 슬럼화와 사회적 소외현상을 해소하기 위해 추진하고 있는 무지개 프로젝트 사업은 현지 주민 중심의 취약동네 재생 프로그램으로 「선택과 집중」 방식의 행정적 재정적 지원과 주민 참여의 삶터 가꾸기 일환으로 추진되고 있음



- 이 사업의 추진체계는 지역사회(자치구 응모) → 위원회 심의 → 대상지역 선정 등의 과정을 거쳐 대상 지역을 중심으로 행·재정적 지원을 통한 통합적 재생전략을 추진하는 사업임. 따라서 이 사업의 수요자는 주변환경이 상대적으로 낙후된 지역의 주민이고 이들을 대상으로 저소득층 거주 또는 재해취약지역의 정주환경개선 및 지역공동체 복원을 추진하고 있음
- 낙후지역 재생과 활성화라는 공동목표를 달성하기 위한 복지, 환경, 교육, 도시기반시설 관련 부서들의 협업체계를 구축하여 같은 지역, 같은 수혜자를 대상으로 관련 부서·기관의 협력을 통한 시너지 효과를 추구하고 있음
- 특히 무지개프로젝트 T/F 및 민간중심의 자문위원회를 구성하여 공청회, 모니터링을 통해 단위사업의 입안에서 완료까지 전과정에 대한 주민참여와 검증을 실시하고 나아가 「지역주민 + 관 + 학교 + NGO」 와의 제도적 장치 보안을 통한 파트너십 강화로 사회적 자본 확충에도 기여하고 있음

제3절 민·관협치의 거버넌스 운영체계 구축 여부

- 절차적 민주주의 관점에서 정책 수요자, 이해관계자 등을 정책파트너로 삼아 정책과정(의제설정⇒ 결정⇒ 집행⇒ 평가·환류)에 직접 참여하는 지 여부
- 현재 대전시가 추진하는 도시철도 2호선 건설 사업은 다양한 의견과 갈등이 있지만 교수, 기자, 시·구의원, 전문가, 시민단체 등이 참여하는 민·관·정 위원회를 구성하여 시민의견을 수렴하는 절차를 진행하고 있음
- 시민과 소통하기 위해 대전시는 최근 내년도 예산편성에 시민의 의견을

반영하기 위한 설문조사를 실시하여 도시철도 2호선 건설에 대한 의견을 수렴하였음

- 도시철도 2호선 건설방식의 재검토 약속에 따라 1단계 전문가 의견수렴, 2단계 시민 의견수렴, 3단계 종합평가 등의 과정을 거쳐 건설방식을 결정하게 됨
- 앞으로 전문가회의는 노면, 고가 등 각 건설방식의 쟁점을 논의하게 되는데 두 건설방식의 옳고 그름을 판단하는 것이 아닌 시민 의견수렴을 위한 정확한 정보제공에 초점을 맞춰 진행되고 있음.
- 전문가회의가 완료되면, 이를 바탕으로 각계각층 시민 300여 명이 참석하는 타운홀미팅 방식으로 시민 의견을 수렴하고 대전시는 전문가회의와 시민 의견을 종합 검토해 건설방식을 최종 결정할 예정임
- 전문가의 정보제공과 이를 토대로 시민이 참여하는 타운홀 방식의 정책결정의 민관협치의 대표적 사례로서 시민의 의견을 시정에 반영하려는 대전시의 협력적 거버넌스 방식의 협업체계로 평가할 수 있음

제4절 행정서비스 전달체계의 통합성, 접근성, 문제해결능력 강화

- 지자체는 중앙정부의 각종 정책을 집행하는 역할을 수행하므로, 이렇게 다양한 부처의 정책으로부터 나오는 분산된 행정서비스를 주민들에게 통합적으로 제공하는 것이 필요함.
- 대전광역시 행정서비스 전달체계 부서 점검결과에 따르면, 관련 업무를 다양한 부처에서 시행함으로써 업무의 분산 및 중복성을 초래하고, 이에 따라 수요자가 이용하는데 혼란을 주거나 기관 및 단체장 간의 의사소통

과 협의가 원활히 이루어지지 않고 있는 서비스 사례들이 나타나고 있음.

- 이는 특히 장애인, 다문화가족정책 등 정책수립 및 집행과정에서 여러 부처들이 관련되는 경우에 적용됨. 관여하는 부처가 다수일지라도 수요자를 대면하는 서비스 제공기관은 하나로 운영하는 일원화된 전달체계로 개선하는 것이 필요함.
- 예컨대, 2010년 수요자 중심의 고용노동 행정서비스 체계 사례는 이전에 일자리사업의 유사, 중복요소로 인한 비효율성, 복잡다단한 사업 추진체계로 이용하는 국민의 불편, 정부지원의 필요성이 적은 계층의 참여하는 등의 문제들이 제기되었음. 이를 수요자 입장에서 일자리사업을 단순화하고, 취업취약계층 위주로 운영하도록 하며 지자체 및 민간의 역할 강화하는 한편 중앙의 조정 및 평가기능을 보강하는 방향으로 지원되도록 하였으며, 이러한 전달체계는 제도화 및 전산망(일모아시스템)을 통해 모든 일자리사업이 통합관리·평가하여 매년 예산편성에 반영되도록 함.
- 캐나다의 Service Canada, 호주의 Centrelink 사례처럼 기존의 정부기관들이 분절적으로 제공하던 다양한 서비스들을 전일적인 서비스 전달체계로 통합하는 모델을 지향하도록 함.
- 이를 통해 다양한 정부조직이 제공하는 사회서비스 공급망의 중복적 구성에 따른 비효율을 극복함으로써 공급자 측면에서 인력과 조직효율화 등 낭비를 줄이는 한편, 수요자 측면에서는 신속하고 효율적인 서비스 제공이 가능함.
- 또한 고객중심의 시각에서 수요자들의 전 생애주기에서 발생할 수 있는 이벤트들을 중심으로 서비스 전달체계를 구상하도록 함.
- 따라서 지자체는 이러한 복잡하고 통합적인 서비스 전달체계를 효율적으로 구축하기 위해서 다양한 서비스 전달체계 전반을 이해하고 고객의 상황을 정확히 진단할 수 있는 전문인력 육성을 위한 교육 훈련과 다양한 정보와 업무량을 소화할 수 있는 정보시스템 구축이 요구됨. 또한 부처별

서비스를 연계하여 중복이나 누락을 방지할 수 있도록 해야 함.

- 정보시스템의 발달로 인해 인터넷을 통해 행정서비스를 제공받을 수 있으므로 행정서비스의 접근성은 기존보다 높아졌다고 할 수 있지만, 구조적으로 인터넷이 제한된 지역이나 인터넷을 사용하기 힘든 취약계층을 대상으로 하는 접근성 강화 전략이 요구됨. 예를 들면, 이동도서관, 방문건강관리사업, 경기도의 일자리 상담 매뉴얼 배포 및 상담사 순회 교육 등.
- 그러나 접근성 강화와 관련해서는 서비스를 제공받아야 하는 대상가구를 모두 관리하기 위한 인력의 문제가 대두되므로, 방문인력의 안정적 확보를 위한 자원 마련 및 제도 개선이 요구됨.
- 수요자 중심의 행정서비스 전달체계 구축을 위해서 주민의 문제해결을 위한 종합서비스를 제공할 필요가 있음. 즉, 일부 지자체가 시행하고 있는 솔루션 위원회와 같이, 사회복지서비스가 필요한 주민들의 문제점을 파악하여 해결책을 수립할 뿐 아니라 복지기관에 연락하여 실질적인 지원 및 사후관리까지 수행하도록 하는 것임.
- 이와 같은 문제해결을 위한 종합서비스는 행정기관 단독으로 제공하는데 한계가 있으며, 공공과 민간 간의 협력 하에 지역공동체 네트워크가 구축되어야 함. 예컨대, 관악구의 솔루션위원회는 맞춤형 건강관리 현장추진반, 중앙대병원 보라매병원, 관악구 간호사회, 주민자치위원회 등과 협력체계를 구축하여 운영하고 있음.

제5절 서비스 품질 제고를 통한 최적화된 전달체계 구축

- 바우처와 같은 수요자 중심의 행정서비스 전달을 위해 공공부문에 경쟁을 도입한 방안이 서비스 품질제고를 할 수 있도록 공급자 측면의 제도 개선과 수요자 측면의 선택권을 보장하는 방안을 확보해야 함. 예컨대,

보육 바우처의 경우 바우처를 사용할 수 있는 보육시설을 다양화하고, 보육시설에 대한 구체적인 정보를 수요자에게 제공해야 하며, 바우처 사용실태에 대한 정기점검을 통해 저조한 실적의 보육시설을 대상에서 제외하도록 하는 등의 노력이 필요함.

- 다양한 행정서비스의 품질에 대한 환류 메커니즘이 작동될 수 있도록, 공급 측면에 대한 다양한 정보를 수요자에게 제공하는 한편, 최소 품질기준 도입, 행정서비스현장 제정 등 행정서비스 품질에 대한 표준화 지침을 마련하고 이에 근거한 주기적인 품질평가를 하도록 개선함. 이를 위해 컨슈머 리포트와 유사한 방식의 품질평가 보고서가 행정서비스에 대해서도 수요자에게 정기적으로 제공될 필요가 있음.
- 행정서비스 전달체계의 통합성, 접근성 등을 확보하더라도 정부가 제공하는 행정서비스 전달 과정은 지자체의 인구유형 및 지역특성 등 여러 가지 변수에 의해서 차별화가 요구됨.
- 수요자 맞춤형의 행정서비스 전달체계가 보다 효율적·효과적으로 제공되기 위해서는 전체 지자체를 대상으로 획일적 개선보다 행정서비스 전달 체계에 영향을 미치는 변수를 파악하고 이에 기초해 최적의 공급방법을 모색할 필요가 있음.
- 지방자치단체의 유형별로 차별화된 행정서비스 전달체계의 모델을 제시한 한국지방행정연구원(2010)의 연구에서 제시된 개선방안에 따르면, 지역특성을 반영하여 도시형과 도농복합형, 농촌형 및 특수형으로 구분하여 지방적 차원의 차별화와 지역주민의 이용편의가 특별히 요청되는 행정서비스로서 생활민원, 사회복지, 보건의료, 상하수도 및 문화체육을 대상으로 분석하고 있음.
- 예컨대, 대전광역시와 같은 도시형으로 분류된 지자체의 행정서비스 전달 체계 개선방안을 살펴보면,
 - 첫째, 생활민원 서비스에 대해서는 주된 수요자의 연령구조와 편중도를

고려하여 주민들이 원하는 시간에 편리하게 접근할 수 있는 적절성과 접근성이 요구됨. 이에 따라 서비스 전달체계 개선방안으로써 단순민원과 복합민원으로 구분하여 복합민원은 현재의 방식을 그대로 적용하되, 단순민원의 공급방식은 “무인 자동발급기” 설치방식을 도입하여 수요자들이 매일 이용하는 지하철역, 은행 등에 설치하여 직장인들이 일과 중에도 활용할 수 있도록 함. 또한, 사회적 약자들을 위한 동 주민센터를 거점으로 한 “야간 민원창구”의 개설을 통해 민원인들은 사전에 전화로 서비스를 신청하고 “야간 민원창구”에서 서비스를 제공받는 방식이 필요함.

둘째, 사회복지·보건의료 서비스는 서비스의 이용빈도가 높은 수요자의 연령구조와 편중도를 고려하여 통합성과 효과성이 제고되기 위한 개선방안이 요구됨. 이를 위해 사회복지·보건의료 서비스의 공급방식을 사회복지와 보건의료가 나누어진 서비스제공 시스템에서 통합 서비스 제공시스템으로 전환하는 것이 필요함. 서비스 사각지대에 대해서는 동 주민센터를 거점지역으로 하고, 도시지역에 풍부한 민간자원을 연계하여 복지·보건 통합 서비스 제공 시스템을 구축하는 방안이 검토됨.

셋째, 문화체육 관련 서비스는 서비스 이용빈도가 높은 연령층을 배려한 연령구조와 편중도에 따라 적절성과 접근성을 제고하는 한편 민간과의 다양한 협력체계를 구축할 필요가 있음. 이에 대한 전달체계를 개선방안은 민간기업, 각급 학교, 종교단체 등의 시설을 일반시민들도 활용할 수 있도록 관련 기업이나 단체와 자치단체가 협약을 맺고 상호 협력체계를 구축하여 민간시설을 활용하는 다양한 공급방법을 채택하는 것이 필요함. 시나 자치구의 운동장, 체육관, 체육공원 등 체육시설을 지역내 문화단체나 시민단체 등에 위탁하여 주민들에게 양질의 서비스를 제공하게 할 수 있음.

넷째, 상하수도 서비스는 서비스의 편중도를 고려해야 하여, 이에 따라 질 좋은 수돗물을 제공할 수 있는 전문성을 고려한 적절성, 행정효율을 위한 통합성과 주민편익을 위한 효과성이 모두 제고되어야 함. 이를 위한

개선방안은 상수도 서비스와 하수도 서비스를 분리하여 제공하는 것임. 상수도 전달체계는 현재의 시스템을 그대로 유지하고, 하수도 서비스는 질적 향상을 위해서 일본이나 영국 등과 같이 폐수 등을 방류하는 공장이나 기업의 지도와 감독은 자치단체가 담당하고, 하수도 관련 시설을 유지·보수·관리하는 업무와 폐수·오수·우수 등을 재처리하고 방류하는 업무는 전문성을 가진 민간기업에 위탁하는 것임.

제6절 수요자 중심의 성과관리 체계 반영

1. 성과에 초점을 둔 수요자 중심의 성과관리

- 비용 대비 산출 개념인 효율성을 성과로 측정하는 것은 생산자 혹은 공급자 관점이 보다 강한 성과관리라고 할 수 있음. 수요자 중심의 성과관리는 성과를 수요자 중심으로 파악하고 측정하는 것으로서 대표적인 예로는 최근 공공부문 성과관리에서 많이 활용하고 있는 ‘고객만족도’ 조사 및 행정서비스 품질 개념이 이에 해당함.
- 이와 같이 공공서비스에 대한 수혜자의 경험과 인식을 바탕으로 수행되는 고객만족도 조사와 행정서비스 품질조사의 중요성은 정부 및 공공조직의 성과에 관한 시민들의 인식을 제고하고, 평가에 관한 정보를 제공함으로써 공공서비스의 책임성을 제고할 뿐 아니라, 공공서비스의 목표나 정치적 우선순위를 결정함에 있어서 유용한 정보를 제공할 수 있음(한인섭, 2009: 180)
- 반면, 고객만족도 활용을 성과지표로 사용하는 데 대한 부정적 의견도 존재하는데 이것은 객관적 성과에 커다란 진전이 있더라도 시민들의 주관

적 평가에 는 미미한 영향만 미치는 것이 일반적이기 때문에 설문조사를 통해 나타난 만족도가 서비스 성과를 나타내지 않을 수 있다는 것임.

- 그럼에도 불구하고, 우리나라는 성과평가와 함께 고객만족도 조사가 도입 및 확산되고 있는 추세에 있으며 성과평가와 고객만족도의 통합모형을 구축해야 할 필요성이 크다고 할 수 있음(한인섭, 2009:182)
- 서비스품질 측정지표와 고객만족의 연계성을 높이기 위해서는 시민들의 관심사항을 반영하는 것이 중요하므로 수요자들이 관심을 기울이는 행정 서비스의 특징에 관한 연구가 필요함. 수요자 중심의 관점을 강화하기 위해 행정서비스의 수요자를 정책대상별로 세분화할 필요가 있음. 기존의 행정조직을 잘게 나누어 조직의 경계를 축소하거나 최소한 조직경계를 시민으로부터 특정집단으로 분명히 하고 한정할 필요가 있음.

2. 관리에 초점을 둔 수요자 중심의 성과관리

- 성과보다 관리에 초점을 두는 수요자 중심의 성과관리는 시민참여 성과 관리라고 할 수 있으며, 정부와 시민간의 상호작용의 유형과 정도, 역할 관계에 따라 전통적 관리모형, 고객중심모형, 시민감시모형, 심의모형 4 가지로 분류될 수 있음.
- 전통적 관리모형을 제외한 세 가지 모형을 시민참여 성과관리모형으로 간주할 수 있음. 시민을 고객으로 간주하는 고객중심모형의 경우 정부의 역할은 관리자인 반면 시민의 역할은 간접적이며, 시민을 감시자로 여기는 시민감시모형의 경우 정부의 역할은 협력자이며 시민의 역할은 식견적이며, 심의모형의 경우 정부는 촉진자의 역할을 하며 시민은 적극적이라 할 수 있음.
- 고객중심모형의 경우 고객만족도조사와 같은 정부 중심의 성과관리에 대한 시민 참여가 수동적인 성격을 가지지만, 시민의 의견을 토대로 정책평

가를 하거나 성과관리를 한다는 점에서 시민참여의 한 형태로도 볼 수 있지만 시민참여의 수준은 다른 시민참여 모형에 비해 가장 낮으며 간접적인 특징을 지님.

- 시민감시모형은 정책이나 행정서비스에 대한 만족도를 표시하는 수준에서 벗어나 정부의 정책집행과정이나 성과에 대하여 시민들이 적극적인 감시활동을 벌이는 모형으로서, 고객중심모형에 비해 시민참여의 적극성이 강조되지만, 참여의 초점이 정부의 투명성 제고에 초점을 둔다는 점에서 포괄적인 성과관리제도로서의 의미가 약하다고 볼 수 있음.
- 심의모형은 기존의 성과관리제도가 효과적이지 못하다는 인식에서 출발한 시민참여 성과관리 제도로서, 성과관리 계획의 수립 및 집행, 성과지표의 개발 및 설계, 성과측정 및 공개 등 성과관리의 모든 단계에서 시민의 적극적인 참여를 강조함.
- 세 가지의 시민참여 성과관리 모형이 정부의 성과관리 제도에 접목이 된다면, 정치적 정당성과 책임성, 투명성과 효율성, 관용과 갈등해결, 공정한 결과로서의 정의, 실천적 합리성과 시민교육 등 정치행정적인 측면에서 다양한 결과를 낳을 수 있을 것임(박석희 2009).
- 현재 우리나라의 시민참여 성과관리는 각종 평가제도에서 고객만족도 조사가 중요한 역할을 하고 있으며, 주요 정책집행과정에서 시민단체의 감시가 활발하다는 측면에서 고객중심모형 및 고객감시모형 수준에 머무르고 있다고 볼 수 있음.
- 따라서 시민의 역할이 단순히 고객만족도 조사에 응하는 소극적이며 감시자의 역할에서 나아가 성과관리의 전 과정에 적극적으로 관여할 수 있어야 함. 즉 성과전략과 성과목표의 정의, 성과평가의 대상과 범위결정, 평가결과에 대한 해석 등 성과관리 과정 상의 주요 논의에 있어서 시민이 관여할 수 있는 통로를 개방할 필요가 있음.
- 이를 통해 시민들이 정확한 성과정보에의 접근성을 높이고, 공공신뢰를

향상시킬 수 있으며 시민과 공무원 간의 활발한 의사소통에 따른 공공부문 성과측정의 모호성을 줄여줌으로써 수요자 중심적 입장에서 보다 바람직한 성과측정에 기여할 수 있음.



제6장

행정서비스 전달체계 개선을 위한 정책적 제언

제1절 원스톱 서비스

제2절 수요자 중심 서비스

제3절 맞춤형 서비스

제6장

행정서비스 전달체계 개선을 위한
정책적 제언

제1절 원스톱 서비스

- 행정서비스 전달체계 개선의 우수사례로써 노원구의 동북지허브 조직 중심의 노원희망프로젝트, 남양주시의 희망케어센터 등을 참고해볼 수 있음.
- 노원구는 노원희망프로젝트 실행을 위해 구와 동의 조직을 개편하여 구청은 37명, 동주민센터는 35명의 신규 인력을 확보하고, 증가하는 복지업무를 소화하기 위해 구에는 장애인지원과를 신설, 일자리경제과에 복지일자리연계팀을 설치, 일자리와 법률상담을 위한 센터개소, 보건위생과에 생명존중팀을 신설함. 동주민센터의 행정민원팀을 주민생활지원팀으로 변경하고 사회복지직은 기초생활보장 등의 전문적 복지업무를 담당하도록 하고, 전문성이 크게 필요치 않은 보편적 복지인 기초노령연금, 장애인연금, 보육료 등을 행정직이 업무를 처리하도록 하는 전달체계를 구축함. 이를 통해 구에서는 복합적이고 전문적인 휴먼서비스를 제공하고 동은 일반적이고 단순한 서비스, 연계형, 모니터형 서비스를 제공하여 주민의 다양한 복지 욕구를 충족할 수 있도록 하였음.
- 노원구의 전달체계는 행정기관을 지역주민을 위한 서비스 기관으로 탈바꿈하여 자격심사용 자산조사 위주에서 충실한 상담, 종합정보제공, 휴먼서비스 수행, 보살핌 기능 강화, 모니터&케어, 소수의 취약가구 보호에서 전 지역주민을 보호할 수 있도록 하였고, 통반 설치조례를 개정하여 통장복지도우미 가이드북 배포, 통장복지아카데미 운영 등 통장이 많은 역할을 할 수 있도록 전달체계를 개편함.
- 따라서 지자체의 전달체계를 강화하고 수혜자가 직접 피부로 체감할 수

있는 맞춤형 복지 실현을 위해서는 읍면동 복지현장의 개선과 이를 위한 인력확충이 필요함.

- 즉 권역별 지역거점 설치와 원스톱 통합서비스 제공으로 체감도 높은 복지서비스를 지원하고 민관 협력을 통한 통합적 서비스 제공체계를 구축, 업무조정과 인력재편에 의한 복지업무 기능보강을 추진하며 소규모 동지역을 통합해 복지업무만을 수행하는 거점형 복지센터를 운영할 필요가 있음.
- 이를 위해 보건소와 같은 복지사무소를 설치하여 모든 공적부조업무를 관장, 읍면동의 인구분포에 따라 권역별로 나누고 분소를 설치하고, 비교적 규모가 큰 읍면동을 만들어 접근성과 인력의 효율성을 높일 수 있음.
- 읍면동에는 복지인력을 증강하여 지역복지의 허부로 만들어 시군구에 있는 업무의 일부를 읍면동으로 내려보내 전문성을 살릴수 있도록 함.
- 읍면동 지역의 경우 행정기관 뿐만 아니라 민간자원까지 연계하여 필요한 서비스를 원스톱 통합 제공하는 체계를 갖추고, 접근성을 고려해 조직 및 인력을 보강한 희망복지지원단 권역센터를 설치하여 방문간호 등 균형있는 맞춤형 서비스 체계를 구축함

제2절 수요자 중심 서비스

- 한편, 전달체계를 수요자중심으로 통합·개선하기 위해 부처별로 관리 중인 정보시스템간의 연계 확대, 실시간 연동 강화, 신규정보시스템 구축해야 함.
- 현재는 고용(고용센터 등)과 복지(지자체)가 분리돼 있으나 고용센터·지자체간 전문가 상호파견으로 원스톱서비스 구현, 또는 공간통합형 고용-

복지센터 설치로 전환이 필요하며, 궁극적으로 고용·복지 서비스를 일괄 제공할 수 있는 공간통합형 ‘고용·복지센터’ 설치를 지향하도록 함. 우선은 지자체 상황에 맞춰 연계를 강화하여 운영토록 함.

- 서비스 생산자에 대한 상시 평가·퇴출체계를 확립하고 판로확대, 출자금 지원 등 창조적인 생산자 진입을 유인하는 체계를 만들도록 함. 예를 들면 공동주거를 활용한 자립형 복지공동체, 틈새시장인 ‘시간제 돌봄’ 서비스를 제공하는 사회적기업, 농업·R&D·문화 사회적기업들이 공동설립한 협동조합 등.

제3절 **맞춤형 서비스**

필요성

- 행정환경이 복잡화·다양화되고, 대전시민 유형별·생애주기별 개인 특성에 따른 다양한 문제해결의 필요성이 증대
 - 시민 개인별 문제에 대한 실질적인 해결을 위해 정책·사업·서비스·시스템을 수요자의 요구(needs)에 맞춤형으로 제공할 필요

맞춤형 서비스의 개념

- 정부3.0의 「개방·공유·소통·협력」 가치를 통해 수요자 중심 관점에서 정부의 각종 정책과 서비스를 국민의 특성·유형별 요구(needs)에 맞도록 맞춤형으로 제공하되, 궁극적으로는 공공기관뿐만 아니라 민간영역과의 협업·공유를 통해서 개별 정책고객의 요구 및 기대에 적합한 통합적 서비스를 개선·창출하여 선제적으로 제공

<표 6-1> 서비스 제공의 현재와 미래

구 분	현 재(AS-IS)	미 래(TO-BE)
중심성	공급자 중심	수요자 중심
대 상	일반국민(General)	개인별·유형별(Specific)
제공방식	사후적·획일적	선제적·능동적
접근성	여러 곳 방문	one-stop, 1회방문
통합성	단편적·분절적	협업·연계·통합
서비스범위	사각지대 간과	사각지대 해소

- 수요자는 획일적인 일반 시민이 아니라 그 특성에 따라 유형별로 분류될 수 있으며, 동일한 수요자의 경우에도 생애주기(life-cycle)에 따라 다른 서비스가 필요하므로 우선 수요자 분석을 통해 체계적으로 구분하고 수요자 분류 등에 따라 적합한 서비스를 제공
- 시민이 받을 수 있는 서비스를 모르거나, 알지 못하여 받지 못하는 사례를 방지하기 위해 서비스신청이 없더라도 수요자가 필요한 시점에 미리 안내, 검색기능 보강, 원스톱 처리 제공 등
- 행정수요 다양화, 사회문제 복잡화 등에 따라 다수 부서 또는 기관간 협력과 공유를 통해 문제를 해결할 필요성이 증대함에 따라 서비스 등을 분할·단절적으로 제공하지 말고 부서·기관별 칸막이를 제거하며, 협업을 통해 정보·자원을 공유, 공동활용하여 문제를 해결하거나 통합적 서비스를 제공
- 장애인, 노인, 기초생활 수급대상자 등 취약계층이 정보 접근성과 활용성이 미흡함에 따라 다양한 수혜적서비스를 제공할 수 있도록 하고 보편적 서비스를 최소한 보장되도록 체계 마련

【참고문헌】

1. 국내문헌

- 강육모(2008), 영국 노동당 정부의 지방정부 사회서비스 전달체계 개혁: 민영화에서 파트너십체제로의 전환, 한국지방정부학회, <지방정부연구> 12권3호 (2008), pp.147-173
- 강창현(2004), 지역주거복지서비스의 구성과 전달체계분석, 한국행정학회 2004년도 동계학술대회 발표논문집, 2004.12, 864-885 (22 pages)
- 강혜규 (2005), “지방 공공복지 행정체계의 개편과 과제”, 한국사회복지행정학회 2005년 추계공동학술대회자료집, pp.1-24.
- 강황선(2010). 공공서비스 전달체계의 성과평가와 재설계 방안에 관한 연구. 한국정책과학학회보 제14권 제1호
- 권기창(2010). 사회복지 공공전달체계의 변화과정-역사적 제도주의 분석. 한국행정학회, 하계학술발표논문집, 2012권0호:p.1-19
- 김영중, 2006; 한국, 사회보장제도 변화의 점검 및 개혁방안 : 기획주제 ; 사회복지 전달체계의 현황과 개선 과제, 한국사회복지정책학회, <한국사회복지정책학회 학술발표논문집> 2006권0호 (2006), pp.1-24
- 김인. (1986). 「공공서비스 배분의 결정요인과 형평성에 관한 연구」. 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 김지희(2007), 한국 노인복지 전달체계의 운영기준과 효과성에 관한 연구 : 서비스 담당자 및 수혜자 인식을 중심으로, 한국외국어대학교 대학원:행정학과 2007.2
- 김찬우(2005), 고령화사회의 노인복지 서비스 전달체계의 변화방향: 보건복지의 민영화와 서비스통합을 중심으로, 가톨릭대학교 사회복지연구소, <사회복지리뷰> 10권0호 (2005), pp.31-57
- 김행열외, 2006; 민간사회복지서비스 전달체계의 활성화 방안, 地域發展研究 第11輯 第2號, 2006.12, 25-42 (18 pages)
- 나운환(2002), 장애인 직업재활서비스 전달체계에 관한 연구 - 보건복지부와 노동부체계를 중심으로 -, 한국정부학회(구 대구경북행정학회), <한국행정논집> 14권1호 (2002), pp.131-154

- 박경숙 외(2013), 남양주 희망케어센터와 경기도 무한돌봄센터의 사회복지전달체
계로서의 적절성 비교, 한국사회보장학회, <사회보장연구> 29권4호
(2013), pp.109-134
- 박경숙(2003). 참여정부 초기의 지방분권화 및 참여복지 정책방향과 사회복지전달
체계 개편과제, 한국사회복지정책학회, <사회복지정책> 16권0호
(2003):p.151-172
- 박영미(2007), 지방공공복지 전달체계 개편과정에 관한 분석, 한국지방정부학회,
<지방정부연구> 11권4호 (2007), pp.223-246
- 박은지(2009), 공공서비스 통합전달체계에 관한 국제비교: 장애인고용서비스를 중
심으로, 대구대학교 도시학과 도시행정
- 박종화. (1996). 「도시경영론」. 서울: 박영사.
- 보건복지부(2006), 지역사회중심의 보건,복지통합 서비스 체계 모형개발 연구
- 보건복지부(2008), 지역주민통합서비스 제공체계 구축방안
- 선필호(2012), 다문화가정 청소년 복지서비스 전달체계의 운영기준과 효과성에 대
한 연구: 서비스 주체 간 인식 비교를 중심으로, 한국청소년복지학회, <청
소년복지연구> 14권4호 (2012), pp.215-236
- 신무섭 외(1999), 행정서비스 전달체계의 능률성과 형평성에 관한 조사연구 -전주
시의 사례를 중심으로-, 한국자치행정학보, 제12권, p.21-39
- 심재호(2003), 지역단위 공공복지전달체계의 재편방안, 한국지역사회복지학, 2003,
제 13권 pp.81-109
- 안국찬(2000), 행정서비스 전달체계의 개선방향에 관한 연구- 쓰레기 수거 서비스를
중심으로, 한국사회와 행정연구 제11권 제2호, 2000.12, 93-106 (14 pages)
- 안전행정부(2007), 선진외국 행정서비스 전달체계 연구
- 여성가족부(2011), 가족지원서비스 제고를 위한 가족정책 전달체계 통합모델 개발
- 이광모 외(2006), 지역 공공복지서비스 전달체계 연구 : 춘천시 시범사회복지사무
소를 중심으로, 한국행정과 정책연구 제4권 제2호, 2006년 11월,
p.99~121
- 이재완, 2002 충남 공공복지서비스 전달체계의 실태와 개편방안에 관한 연구, 한
국사회복지정책학회, <사회복지정책>, 13권0호:p. 220-251

- 이진(2009), 한국 사회복지전달체계 개선방안에 관한 연구: 지방정부 역할을 중심으로, 국민대학교 대학원: 행정학과
- 이진(2011), 지방정부 사회복지전달체계 조직의 현황 및 문제점 분석- 서울특별시 25개 자치구를 중심으로, 한국정책과학학회보 제15권 제1호, 2011.3, 123-149 (27 pages)
- 이철순(2010), 공공 문화예술서비스의 효율적 전달체계 연구: 문화기반시설로서 문예회관(arts center)을 중심으로, 고려대학교 정부학연구소, <정부학연구> 16권2호 (2010), pp.271-306
- 이태수, 2007; 주민생활서비스 지원체계의 혁신: 지방복지전달체계 혁신의 경과와 과제, 한국행정학회, <한국행정학회 추계학술발표논문집> 2007권0호 (2007), pp.1-14
- 이현주 외(2005), 외국 공공부조 전달체계 비교분석, 한국보건사회연구원
- 이현주(2001), 공공복지 전달체계에 대한 새로운 대안 모형의 모색, 한국사회복지연구회, <사회복지연구> 18권0호, p.161-183
- 이현주(2002), 지역사회복지협의체 시범사업 : 지역사회복지 전달체계의 대안모색, 월간 복지동향 제44호, 2002.5, 46-51
- 이현주(2006), 외국 공공부조 전달체계 비교분석, 한국보건사회연구원
- 장지연(2005), 호주의 통합 공공서비스 전달체계 : 센터링크(Centrelink), 노동리뷰 2005년 3월호(통권 제3호), 2005.3, 50-57 (8 pages)
- 조기용 외(2008), 행정개편에 따른 주민생활지원서비스 발전방안에 관한 연구: 서울 용산구 사례를 중심으로, 단국대학교 사회과학연구소, <공공정책과 국정관리> 2권1호 (2008), pp.21-45
- 조성신(2004), 社會福祉 傳達體系의 公共 . 民間部分 相互 連繫를 위한 實證的 研究 : 서울·부산·광주지역 복지 서비스 담당자와 고객의 반응을 중심으로, 상명대학교 대학원:행정학과 2004.8
- 지은구(2012), 공공사회복지전달체계 개편의 문제점과 개선방안, 사회과학논총, 제 31집2호:p.55-86
- 한국지방행정연구원(2010), 기초자치단체의 행정서비스 전달체계 개선방안
- 행정자치부 (2006), “주민생활지원서비스 전달체계 개편관련- 1단계 선도 시군구

조직개편지침”.

행정자치부 (2006), “지방자치단체 주민생활지원기능 강화계획”, 지방자치단체 설명회 자료집.

허만형(2004), 사회복지행정론, 서울:법문사

현외성(2008), 사회복지정책강론, 서울:양서원

2. 국외논문

Epstein, Paul D. (1992). Measuring the Performance of Public Sector. In Marc Holzer (ed.), Public Productivity Handbook, 161-193, NY : Marcel Dekker, Inc.

Gate, B.(1980). Social Program Administration. New Jersey: Prentice Hall Inc.

George W. Downs, & Patrick D. Larkey(1986), The Search for Government Efficiency: From Hubris to Helplessness, New York: Random House, c1986

Gilbert, N. and H. Sprecht (1974) Dimensions of Social Welfare Policy, Eaglewood Cliffs: Prentice-Hall, 1974

Niel, Gilbert & Paul Terrell. 2005. Dimension of Social Welfare Policy(6th)

Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector. Reading, MA: Addison-Wesley.

Savas, E. S. (1997), Alternatives for delivering public services : toward improved performance, Boulder, Colo. : Westview Press, 1977

Weimer, David, and Aidan R. Vining. (1992). Correcting Market and Government Failures: Generic Policies. Policy Analysis: Concepts and Practice.(2nded.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Wolf, Jr. Charles. (1979. April). "A Theory of 'Non-market Failure': Framework for Implementation Analysis," The Journal of Law and Economics.