

碩士學位論文

市民評價模型에 따른 住民 滿足度에
關한 研究

指導教授 夫 萬 根



제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

110.591

濟州大學校 行政大學院

行政學科 自治行政專攻

姜 榮 必

20001年 1月

市民評價模型에 따른
住民 滿足度에 관한 研究

指導教授 夫 萬 根

이 論文을 行政學 碩士學位論文으로 提出함

2000年 12月 19日



濟州大學校 行政大學院
行政學科 自治行政專攻

姜 榮 必

姜榮必의 行政學 碩士學位 論文을 認准함

2000年 12月 26日

審査委員長

委 員

委 員

목 차

I. 서론	1
1. 연구의 목적	1
2. 연구의 범위와 방법	3
1) 연구의 범위	3
2) 연구의 방법	3
II. 이론적 배경과 분석모형	5
1. 도입배경	5
2. 이론적 틀	6
1) 시민평가제도의 개념	6
2) 시민평가제도의 중요성과 기능	6
3) 시민평가 분석모형	7
4) 국내·외 사례	10
3. 평가모형의 기준설정	17
III. 주민만족도의 행태적 분석	19
1. 조사의 방법과 절차	19
2. 측정 표집도구	19
3. 자료의 처리	20

IV. 민원행정의 만족도-결과 및 해석	21
1. 조사표본의 인구통계학적 특성	21
2. 항목별 분석	22
V. 결론 및 제언	79
1. 결론	79
2. 제언	82
참고문헌	84
Abstract	86
설문지	88



I. 서론

1. 연구의 목적

우리나라는 최근 WTO의 출범, OECD가입, 그리고 IMF 지원에 따른 요구 등 전혀 새로운 국제경제질서에 당면해 있고, 또 세계적으로 관 주도적인 정치에서 탈피하여 민간이 주도하는 정치가 필요하다는 인식이 차츰 선진국과 학계를 통해 대두되게 되었다. 즉, 과거 관 주도적인 행정에서는 똑똑한 지도자를 선출하는 것이 그 나라의 행정을 올바르게 수행할 수 있는 필수요건이었다. 그러나 현 시점은 똑똑한 지도자보다는 똑똑한 시민이 필요한 시기이다. 이제는 관 주도적인 정치에서 탈피하여 민간이 주도하는 정치가 필요한 시기이기 때문이다. 이러한 배경 하에 1970년대 이래로는 미국을 비롯한 서구 여러 나라에서 시민평가제가 폭넓게 채택되어 활용되어 왔고 주요 OECD국가에서는 시민평가제가 하나의 보편적인 제도로 자리 매김하고 있다.)

세계화의 물결과 함께 커다란 변화를 몰고 오는 또 다른 요인은 지방화의 경향이다. 지방자치제의 본격적인 실시에 따른 민주화에 대한 요구와 함께 문민정부가 들어서면서 “국민과 함께 하는 행정쇄신”을 부르짖게 되었고, 권위주의적인 행정제도와 관행을 일신해야 한다는 국민적 욕구와 부합하면서 국민적 공감대를 형성하게 되었다.

- 1) OECD, in serch of Result : Performance Management Practices(1997), pp.126-7.
 김병준. “시민평가제의 기능과 도입방안”, 「21세기를 여는 민선2기 지방자치의 역할과 임무」, 서울시정개발연구원 6주년기념세미나 보고서(1998.10.9) p.6

국가	시민평가의 활용
호주	소비자평가(customer survey) 실시
캐나다	개별 행정기관은 고객집단에 대한 책임성 증대의 일환으로 소비자평가 실시
덴마크	행정서비스 일반에 대한 평가와 특정 서비스 영역에 대한 평가를 광범위하게 실시
핀란드	많은 행정기관이 고객평가 실시
프랑스	많은 서비스에 있어 구체적인 목표가 정해지며 소비자의 만족도로 목표달성도 측정
뉴질랜드	소비자욕구 만족도 측정
스웨덴	각 기관단위로 소비자평가를 행정의 질적향상을 위한 수단으로 실시
영국	각 부서의 업무수준을 정하기 위한 사용자(user)조사의 일환으로 소비자평가 실시
미국	각 기관별로 서비스 수준을 정하기 위한 수단으로 소비자평가 실시

즉, 국민의 요구에 부응하는 국민을 위한 정부, 곧 “고객지향적인 정부”가 실현될 것을 요구하고 있는 것이다. 고객지향적 정부구축의 내용은 불신행정에서 믿는 행정으로, 주인팔시행정에서 주인을 대접하는 행정으로, 폐쇄적 독점행정에서 개방적 경쟁행정체제로, 그리고 행정공무원중심의 행정에서 국민중심의 편의행정으로의 변화이다. 이러한 요구는 우리나라에서는 오랜 중앙집권적 행정체제가 지속됨으로써 행정서비스도 공급자(공무원) 주도적으로 구축되어 행정서비스의 최종 수혜자인 주민이나 시민들에 대한 고려는 극히 미약한 수준이었다는 것을 보여주는 것이다.

최근 들어 행정환경이 급격히 변화하고 있고, 시민들의 행정에 대한 욕구가 다양해지는 등 행정수요가 크게 변하고 있어 기존의 중앙정부 주도의 지방행정 관습과 관리방식을 극복해야 할 필요성이 절실해졌다. 따라서 행정서비스의 대상인 시민을 업무수행의 대상이 아니라 고객으로 간주하고, 행정서비스의 궁극적인 목적도 수요자인 고객(시민) 만족에 두며, 성과지향적인 행정과 고객중심주의가 강조되면서 서울시를 비롯한 여러 지방자치단체가 행정서비스에 대한 시민평가제를 도입, 또는 확대 도입하는 것을 신중히 고려하고 있다. 시민평가 모형은 바로 이와 같은 품질 높은 행정, 시민중심의 행정을 실현시키기 위한 하나의 방안이다 즉, 행정서비스에 대한 시민만족도를 정례적으로 조사하여 이를 근거로 행정기관과 그 구성원의 업적을 평가하고, 이를 다시 정책 및 행정기관운영에 반영하는 방안을 연구 중에 있는 것이다.

최근 서울시를 비롯한 지방자치단체들이 고려하고 있는 시민평가제는 제도화 정도나 활용문제 등에 있어 기존의 논의나 평가활동과는 상당한 차이를 보이고 있다. 다른 무엇보다도 지방자치단체에 의해 정례적으로 이루어지는 공식 행정제도로 채택된다는 것과, 그 결과가 지방자치단체의 정책방향 설정 및 인사 등에 곧바로 반영될 수 있다는 점에서 큰 차이가 난다. 평가 자체의 의미나 영향이 그만큼 크다는 뜻이 되겠다. 즉 잘되는 경우 지방행정의 서비스 경쟁력이 크게 향상되겠지만, 그 반대의 경우 지방행정 전반에 걸쳐 큰 혼란을 초래하면서 여러가지 좋지 못한 결과로 연결될 수도 있는 것이다. 따라서 신중한 검토가 필요하다는 이야기이다.

이와 같은 행정패러다임의 변화에 부응하여 제주도에서도 신중한 사전 검토를 거친 후 시민을 위한 행정 서비스를 제공하기 위해 시민평가제를 도입할 시점에 와있다고 하겠다.2)

구체적으로 이번 조사에서는 제주도 전지역을 시·군 4지역(제주시, 서귀포시, 남제주군, 북제주군)으로 나누어 민원행정분야에서 민원의 내용 파악, 민원 안내 및 접근성, 공무원의 친절도, 이용편의성, 공무원의 전문성, 업무처리 태도, 업무처리 편리성, 편의성 및 쾌적성을 조사·분석하여 이 분야에서 행정서비스의 수혜자(고객)인 시민의 공공서비스에 대한 만족의 정도를 파악하고 평가하여 궁극적으로 공공서비스에 대한 시민의 만족도를 한층 높이고, 또한 시민평가 결과를 반영하여 행정서비스의 지속적인 향상을 모색하고, 유사서비스를 제공하는 부서간의 고객만족도를 비교하여 조직 또는 부서의 실적평가의 보완자료로 활용하는 데에 그 목적이 있다.

2. 연구의 범위와 방법

1) 연구의 범위

원래 이 연구는 행정서비스 전반에 걸쳐 시행되어야 합당하지만 우리나라에서는 공공서비스에 대한 시민평가제도가 도입 초기단계에 있고, 제주시의 경우에는 이제 도입을 시도하는 단계이다. 그렇기 때문에 도입 초기부터 행정서비스 전 분야에 걸쳐 도입하는 경우 이에 대한 경험이 많지 않아 시민평가에 대한 이해부족 등 미흡한 부문이 적지 않고, 예상치 못한 파급효과나 시행착오의 우려가 있다. 그러므로 접근하기 쉬운 분야를 먼저 알아보고 연구범위를 점차 확대·발전시켜 나가는 것이 바람직하다고 생각한다.

그래서 이번 조사에서는 시민들이 우선적으로 관심을 가지는 분야이고, 시민과 직접 접점을 이루는 서비스이며, 외국에서도 시민평가 사례로 보편적으로 다루고 있는 민원행정분야를 제주시, 서귀포시, 남제주군, 북제주군 4지역에 걸쳐 조사할 것이다.

2) 연구의 방법

시민평가제의 연구방법에 앞서 고객지향적인 정부를 구현하기 위해서는 VIP식 행정서비스 제공이라는 논리가 필요하며, 실제로 고객(시민)이 VIP처럼 대접받을 수 있는 행정서비스가 되어야 한다. 따라서 고객(시민)의 욕구

2) 제주대학교 법과정책연구소, 「제주시 시민평가모형에 관한 연구」, 2000.1 p.2

를 빠르고 정확하게 파악하는 것이 필요하다. 고객지향적인 정부가 구현되고 나서야 시민평가제를 논할 수 있을 것이다.

본 조사에서의 연구방법으로는 첫째로, 시민평가제도가 우리 나라에서는 아직 초보적인 단계에 있지만 그 동안 간헐적으로 여러 기관(한국능률협회, 서울시정개발연구원 등)에서 시도된 적이 있기 때문에 이들 내용을 포함한 국·내외 문헌들을 포괄적으로 검토하여 이론부분을 보완하였다.

둘째, 시민평가제도는 일반적으로 선진 외국에서 많이 활용되고 있는 제도이기 때문에 이들 사례와 그 뿐만 아니라 국내사례를 벤치마킹해서 이를 제주도 현실에 맞게 창조적으로 적용하여 유용한 정보를 도출·활용하였다.

셋째, 궁극적으로 시민평가는 공공서비스의 수혜자인 주민의 의견을 수렴하는 것이 가장 중요하다고 볼 수 있기 때문에 이들의 의견을 적극적으로 수렴하기 위해 제주시, 서귀포시, 북제주군, 남제주군 각각의 지역에서 남·여 비율을 고려하여 설문지를 배부·회수함으로써 서비스 수혜자인 시민의 이론적 틀을 만들었다.



II. 이론적 배경과 분석모형

1. 도입배경

미국의 경우 오하이오주의 Dayton시에서 시민평가를 시작한 이후 1970년대와 1980년대를 거치면서 소비자주의를 강화하기 위해 발전해 오고 있다. 우리나라에서도 본격적으로 지방자치가 실시되고 고객만족³⁾행정이 강조됨으로써 서울시를 비롯한 지방자치단체에서 고객만족 시민평가제도를 실시하고 있다. 이는 시민의 의식수준 향상과 행정에의 참여욕구가 증대되고, 공급자중심의 행정패러다임이 수혜자중심의 행정패러다임으로 변화되었기 때문이다. 이와같은 고객만족 행정서비스는 각 지방자치단체에서 행정서비스에 대한 시민평가제를 도입하는 것에 대한 긍정적인 반향을 일으키고 주민이 주체가 되는 행정체제를 구축하기 위해 노력하고 있다.

그러나 시민평가제도는 시민의 주관적인 만족도를 가지고 행정의 성과를 평가함으로써 행정기관이 객관적인 자료를 가지고 행정서비스의 질을 평가한 결과가 일치하지 않는 문제가 발생되고 있다. 따라서 시민 평가의 형태와 방법에 따라 평가결과의 타당성과 신뢰성이 위협받는 경우가 있어 왔기 때문에 시민평가의 결과를 지방정책 결정에 직접 활용하거나 다른 관리전략을 대체해서는 안 된다는 주장도 적지 않다.⁴⁾ 그러나 많은 학자들은 시민평가제도는 지방행정의 서비스의 질을 높이는데 중요한 것이고, 주민과 지방정부간의 거리를 좁혀주며, 지속적인 행정서비스의 개선에 중요한 수단이 된다고 주장하고 있다.

다시 말하면, 시민의 평가 및 만족도를 알고 시민의 참여를 적극적으로 유도할 수 있는 이같은 패러다임의 변화에 능동적, 합리적으로 대처하기 위한 것이 시민평가 제도이다. 결론적으로 말하면, 시민평가제도는 행정기관이 제공하는 공공서비스에 대하여 시민(고객)들로 하여금 행정기관의 서비스

3) 고객의 개념은 다의적인 개념이다. 행정부문서에서 쓰이는 고객이란 일반적으로 행정 서비스 결과, 수익 또는 침해를 받는 집단이나 단체, 그리고 개인을 의미한다. 이 때 고객은 외부고객(국민, 특정 수익자 집단)과 내부고객(행정기관 상호간) 모두를 포함한다. 만족은 양적·객관적 개념이라기보다는 질적·주관적 개념이라 할 수 있다. 즉 고객이 어떻게 인식하고, 결과나 과정에 대해 충분하다고 생각하는가를 의미한다.

4) (Stipack, 1979, 51; Sharp, 1990, 83).

활동 전반이나 특정서비스 영역에서의 활동을 평가하게 하는 제도로써 이를 통해 행정기관의 행정서비스 수준과 국민들이 느끼는 실제 만족도간의 상관관계를 분석할 수 있고, 시민(고객)지향적 행정을 위한 가장 기본적이고, 중요한 출발점이라고 할 수 있다. 따라서 시민을 위한 행정 서비스를 제공하기 위해 시민평가제를 도입할 시점에 와 있다고 하겠다.

2. 이론적 틀

1) 시민평가제도의 개념

시민평가제도는 공공기관이 제공하는 행정서비스에 대하여 시민으로 하여금 서비스활동 전반이나 특정 서비스 영역에 있어서의 활동을 평가하는 제도를 말한다. 행정기관이 제공하는 공공서비스에 대하여 고객인 시민들이 느끼는 체감만족도로서 질적이고 주관적인 평가를 의미한다. 시민평가제도는 행정기관이 제공하는 서비스활동에 대하여 시민들이 과연 얼마나 만족하는가를 조사하는 것으로 「시민만족도 조사」, 「고객만족도 조사」의 형태로 이루어지고, 시민을 고객으로 보기 때문에 「고객만족도 조사」라고 불리기도 한다. 시민평가는 행정기관이 제공하는 서비스에 대한 시민의 느낌이나 만족도 등을 물어보기 때문에 자연히 주관적 평가의 형태를 띠게 된다. 따라서 대부분의 경우 「시민설문조사」의 형태로 진행되는 것이 일반적이다.⁵⁾

2) 시민평가제도의 중요성과 기능

시민평가제도가 오늘날 큰 관심을 끌고 있는 이유는 여러가지가 있다. 그 이유는 행정에 대한 시민평가제도는 행정이 존재하는 정당성을 확인시켜 주는 중요한 정치적 기능을 담당해 왔을 뿐만 아니라 지역사회의 행정수요를 적절하게 식별하게 하는 행정적 기능을 수행할 것으로 기대되기 때문에 지속적인 관심의 대상이 되고 있다. 또한 규범적인 측면에서 보면 시민평가는 주권자인 시민의 목소리를 듣는 수단이 된다는 점에서 중요한 의미를 갖는다. 민주사회에 있어 주권자인 시민의 목소리를 듣는 것보다 중요한 일은 없을 것이다. 그러나 최근 들어 행정서비스에 대한 시민평가가 강조되는 것은 규범적이라기보다는 행정의 경쟁력강화와 관련된 기능적 이유라 할 수

5) 최병대, 전계서, p.22

있다.⁶⁾ 구체적으로 시민평가의 중요성과 기능을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 시민평가제는 행정을 보다 성과측정 및 소비자위주로 만드는 데 필요한 많은 정보를 창출하고 또, 거기에 기여한다. 따라서 시민평가제는 이러한 행정체제의 확립을 위해 이용되고 있는 지표중심의 평가가 지니는 한계를 보완한다는 점에서 매우 중요한 의미를 지닌다.⁷⁾ 즉, 시민 및 소비자 입장을 반영한 각종의 측정지표를 만들어 성과측정을 행함으로써 행정기관과 그 구성원의 활동을 보다 생산적인 방향으로 유도할 수 있다.

둘째, 시민평가는 행정기관과 그 구성원의 서비스에 대한 평가를 통하여 공무원의 책임성과 경쟁력을 확보하려는 수단이 된다. 시민평가를 통해 나타난 결과를 차년도의 행정목표설정, 승진·승급 등 인사관리에 반영함으로써 공무원의 책임성을 확보하고, 행정서비스의 질을 높이는 데 공무원 사이에 경쟁을 유도할 수 있다.

또, 행정서비스를 담당하는 각급 행정기관과 담당공무원에 대한 의식개혁과 행정혁신을 통하여 행정의 민주성과 능률성을 확보할 수 있다. 시민평가는 고객요구를 정확히 파악함으로써 행정서비스의 목표를 분명히 설정하게 하고, 분명한 목표는 공무원들의 업무이해력을 높여 업무수행능력을 증진시킨다.

셋째, 행정기관은 시민평가의 적극적 활용을 통하여 지역주민의 행정에 대한 신뢰도와 정치적 지지를 확보할 수 있다. 평가결과를 정책에 이용할 때 지역주민의 삶의 질을 향상시키고, 지역주민이 만족할 만한 행정서비스를 개선하고 정책방향을 설정하는 데 중요한 자료가 된다. 또한 행정기관과 지역주민을 연결시켜 주므로써 효율적이고 생산적인 행정서비스를 산출할 수 있는 참여민주주의의 메커니즘으로서의 기능도 한다.

3) 시민평가 분석모형

고객만족관리를 위해서는 고객접점에서 고객을 어떻게 만족시키느냐 하는 것이 제일 중요한 과제이다. 고객접점에서 고객의 만족상태를 파악하는 것은 고객만족관리의 핵심적 이슈로서 이를 위해서는 당연히 고객만족도 조사를 실시할 필요가 있다. 주민고객만족도 조사란 지방정부의 각 행정기관을 이용한 고객들의 평가를 통해서 고객들의 기대와 욕구 및 만족상태를 조사

6) 김병준, 전계서

7) 김병준, 전계서 p.7~8

하는 것이다.

고객만족도는 질(quality)의 구성요소에 따라 평가할 내용이 다르다. 즉 행정서비스의 질을 누구의 입장에서 보느냐에 따라 설문조사 내용이 달라진다. 행정서비스의 소비자 관점에서의 질, 즉 고객입장에서 행정서비스를 평가할 수 있게 설문지를 작성해야 한다.⁸⁾ 또, 행정서비스의 구성요소에 따라 고객만족도를 평가하는 내용은 달라질 수 있다. 민간분야와 다른 점이 많은 행정기관의 여러가지 특성을 고려하여 고객만족도 조사의 세부적인 민원분야의 설문조사 내용을 정리하면 다음과 같다. [표 1]⁹⁾

[표 1] 고객만족도조사 세부평가 항목

편리성	① 행정서비스를 신청할 때 사용한 서식과 신청절차는 간편하였습니까? ② 업무처리를 위해 여러 창구나 부서를 찾아 다녔습니까? ③ 행정서비스를 위하여 구비해야 할 서류의 수량에 대하여 얼마나 만족하십니까? ④ 특정 민원이 해결될 때까지 행정기관을 방문한 회수에 대하여 만족하십니까? ⑤ 직접방문 외에 전화나 팩스, 컴퓨터 통신 등을 이용하여 행정서비스를 신청한 경우도 있었습니까? ⑥ 담당공무원이 점심시간 중이나 퇴근시간 임박을 이유로 민원처리를 미루거나 지연시킨 것에 대하여 만족하십니까?
신속 정확성	① 여러분이 요구하는 서비스에 대하여 행정직원들이 처음부터 신속하게 응하였습니까? ② 여러분 자신이 행정서비스를 요구하였을 때 정확하게 처리하였습니까? ③ 담당 행정직원이 일처리를 하는 데 있어서 능숙하게 하는 것처럼 보였습니까? ④ 여러분이 요구한 행정서비스의 전체 처리시간에 대하여 만족하십니까?
쾌적성	① 행정기관내 혹은 근처에 위치한 주차공간에 대하여 만족하셨습니까? ② 행정서비스를 받기 위해 기다릴 수 있는 휴식공간(실의 포함)이 있었습니까? ③ 자판기나 앉아서 쉴만한 의자 등이 있었습니까? ④ 대기하는 시간 동안 책/TV 등을 볼 수 있는 시설이 있었습니까? ⑤ 공중전화 및 음료수(물) 시설은 잘되어 있었습니까? ⑥ 업무를 보는 사무실이 지저분하지 않고 깨끗하게 정리정돈 되어 있었습니까?

8) 이순룡, 「품질경영론」, 서울 : 법문사, 1996, 21-25쪽.

9) 효율성과 효과성 (시간, 비용, 업무처리, 전문성 등), 민주성(자유민주주의, 평등민주주의, 대중민주주의적 요소) 등 여러 요소를 고려하였으며, 무엇보다 고객접점요소가 중요한 요인이다.

대응성	① 민원처리 규정에 명시된 시간/기일을 알려주고, 그 기간내에 요청한 행정서비스를 처리해 주었습니까? ② 여러분의 요구가 정당할 때 담당직원이 최선을 다하여 요구를 들어주려고 노력하였습니까? ③ 여러분이 서비스를 요청할 때 행정직원이 하던 일을 잠시 멈추고 여러분의 요구를 우선적으로 처리하는 것처럼 보였습니까? ④ 행정서비스 제공시 착오가 발생하였을 경우 신속하게 시정 혹은 해명을 하였습니까? ⑤ 공개가 가능하다고 생각되는 자료 및 정보를 요청할 때 쉽게 제공받을 수 있었습니까?
형평성	① 행정서비스를 요청했을 때 직원들이 자의적이 아니라 관련 규정에 의해 공정하게 일을 처리하려고 했습니까? ② 행정서비스를 요청할 때 신분에 관계없이 공평하게 처리했습니까? ③ 민원처리서비스를 받는 과정에서 해당 공무원의 금전요구, 식사대접, 사례기대 등 부정적 사례는 없었습니까?
환류성	① 서비스를 요청할 때 예상결과를 알 수 있었습니까? ② 서비스에 대한 예상결과와 서비스를 받고 난 후의 실제결과를 비교할 때 만족하십니까? ③ 즉시 처리되는 민원이 아닌 행정서비스를 제공받고자 했을 때, 담당직원이 민원처리의 진행상황을 알기 쉽게 설명해 주었습니까? ④ 요구한 민원업무가 예상보다 빨리 처리가 되었을 때 그 처리결과를 일찍 통보하여 주는 경우가 있었습니까?

우선적으로 시민평가의 세부적인 분석모형은 접근성, 편리성, 신속·정확성, 쾌적성, 대응성, 형평성, 환류성 등의 7차원으로 구성되어 있다.¹⁰⁾ 또한 세부항목 외에 상대적 비교,¹¹⁾ 그리고 각 차원에 대한 중요도(level of importance), 인구통계학적인 질문과 민원종류(단순민원, 인·허가 등), 고객 유형(기관고객, 일반고객) 등에 대한 질문과 자유기고란 등으로 구성할 수 있다.¹²⁾ 그리고 각 차원에 대한 중요도(level of importance), 설문조사시의

10) 정책부분에 대한 평가항목은 포함되지 않았다. 정책평가 부분에서는 정책의 특성상 전문적인 평가를 필요로 하는 부분이 많기 때문에 일반이용고객을 상대로 설문을 했을 때, 실제의 인식평가와 다른 결과를 가져올 가능성이 많다. 그래서 정책의 평가는 전문가 텔파이나 다른 평가방법을 이용해 추후 평가하는 것이 바람직할 것으로 생각된다.

11) 상대적 비교를 위해서는 다음과 같은 질문을 추가할 수 있다. : ① 해당 지방정부의 서비스가 중앙정부의 서비스에 비해 어떠하였습니까? ② 해당 지방정부의 서비스가 민간기업들의 서비스에 비해 어떠하였습니까? ③ 해당 지방정부의 서비스가 다른 지방정부에 비해 어떠하였습니까? ④ 해당 지방정부의 서비스가 여러분이 투자한 노력과 비용에 비해 어떠하였습니까?

모집단은 지방정부산하 행정기관을 이용한 경험이 있거나 현재 이용하고 있는 고객으로 설정할 수 있다.

4) 국내·외 사례

(1) 서울시

세계화, 지방화, 정보화가 동시에 진행되는 현재의 시점에서 자유경쟁의 시장원리와 성과지향의 경제원칙은 국민생활과 기업활동 뿐만 아니라 국가경영에서도 기본원칙이 되는 이때, 서울시가 우리 나라를 대표하고 세계 속의 인류도시로 발전하기 위해서는 지방행정 서비스에 있어서도 기업가 정신을 도입하여 행정의 경영화를 지향해야 한다. 특히 최소의 지방정부 지출로 최대의 지역 공공서비스를 창출한다는 기본이념을 갖고, 서울시민을 서울시 행정의 고객으로 인식하는 고객지향적 지방정부가 되어야 한다고 생각하고 있다.

더군다나 민선2기 지방자치시대의 도래로 서울시민들의 행정에 대한 욕구가 다양화하는 등 행정수요가 크게 변화하여 이제 중앙정부와의 관계에서 권한과 책임이 동시에 강화된 서울시는 기존의 중앙정부 주도의 지방행정 관습과 관리방식의 틀을 극복함은 물론, 새로운 지방자치의 경영틀을 정립하여 서울시민을 시행정의 고객으로 삼으며 그들이 우선적으로 만족할 수 있는 높은 수준의 행정품질을 이룩해야 할 시점이라고 생각된다. 그렇기 때문에 시정 패러다임에 능동적이고 합리적으로 대처하기 위해서는 우선적으로 서울시 행정에 대한 시민만족 경영개념의 도입이 시급하다고 판단되어 시민평가제도를 도입하기에 이르렀다.

① 평가범위 및 대상분야

아직 우리 나라에서는 공공서비스에 대한 시민평가가 도입초기 단계에 있고, 서울시가 처음 도입하는 것으로서, 연구범위는 시민평가를 위한 평가체계, 평가방법, 지표의 개발, 지표간의 가중치 부여방법 등에 관한 모형개발에 초점을 두고, 이 모형에 기초하여 우선적으로 시민평가가 용이한 행정서

12) 고객의 정의를 다시 한번 정리하면 기관고객은 민간단체 또는 협회 등의 실무자로서 각 행정기관과 업무상 접촉(관련)이 있는 이용자를 의미한다고 할 수 있으며, 일반고객은 기관고객이 아닌 일반국민이 개인적인 용무로 행정기관에 민원을 접수하여 처리한 사람으로 구별해 볼 수 있을 것이다.

비스 분야에 대한 시민평가 방안을 마련하였고, 대상분야는 시민만족 지향의 서비스 행정 구현을 위해 시민 생활과 밀접한 관련이 있는 민원행정, 청소, 지하철, 시내버스, 보건의료 등 6개 서비스에 대한 시민평가를 실시하고 이어 사회복지관, 시립병원서비스, 세무행정, 도시가스 등 4개 분야에 대한 평가를 하반기 중에 실시할 것이라고 최근 밝혔다.¹³⁾

시는 이에 따라 세무민원차 25개 자치구를 찾은 1천350명의 민원인을 대상으로 지방세의 부과 및 징수절차 등에 대해, 도시가스 이용 시민 1천500명을 대상으로 도시가스 공급, 공사비 책정, 가스요금, 안전점검 등 서비스 전반에 대해 평가조사를 할 방침이다. 또 종합사회복지관 30개소, 강남, 보라매, 서대문, 동부 등 4개 시립병원을 대상으로 각각 이용시민 만족도 조사도 실시된다.

그래서 시는 시민 만족도 조사 표본수를 지난해의 2만여명에서 3만여명으로 대폭 확대, 표본 오차 범위를 줄임으로써 평가의 타당성을 높이기로 했고, 99년도에 평가를 시행했던 6개 분야는 올 상·하반기 두차례 시민평가를 실시하고 새로 도입된 4개 분야는 올 하반기 한 차례만 실시할 계획이다.¹⁴⁾

시민평가제 시행을 통하여 거둔 성과를 보면 다음과 같다.

① 시민이 시정서비스를 직접 평가함으로써 시민의 시정에 대한 신뢰를 높였다. 시민평가제는 시민이 서울시 행정서비스에 대한 만족도를 직접 평가하고 시민 스스로 보다 편리하고 신속한 행정서비스를 요구할 수 있게 함으로써 행정서비스에 대한 시민의 관심과 이해를 넓히고 시정에 대한 신뢰를 회복시켜주는 계기가 되었다.

② 과학적·체계적 조사를 통해 서비스 개선을 위한 효과적인 정보를 제공하였다. 과거의 시정여론조사는 시민의 인지도 및 정책에 대한 단순한 의견조사에 그쳐 서비스 제공기관에게 실질적인 도움을 주지 못하였으나 시민평가제는 시민의 만족도를 정기적이고 과학적으로 조사하여 시민만족도를 구성하는 차원과 세부항목별로 불만족요인 및 개선방향을 구체적으로 제시함으로써 서비스 제공기관별로 실질적인 서비스개선을 추진할 수 있도록 하였다.

③ 공공서비스 운영주체간 선의의 경쟁체제를 유도하여 서비스 개선에 기여하였다. 민원행정은 시의 10개 실·국, 상수도는 11개 수도사업소, 시내버스는 75개 버스업체, 민원행정, 보건의료, 청소분야는 25개 자치구별로 시민

13) www.metro.seoul.kr

14) www.news.naver.com

만족도를 이용시민으로부터 직접 평가받게 함으로써 기관 상호간에 더 나은 서비스 제공을 통한 고객만족도 향상을 위해 노력하는 선의의 경쟁체제를 형성할 수 있게 해주었다.

④ 시민과 직접 접촉하는 대민공무원의 권한과 책임을 강화하여 실질적인 대시민서비스 개선이 가능할 수 있도록 하였다.

시민만족도 제고를 위해 서비스제공기관이 많은 관심을 기울이게 됨으로써 인적 자원의 효율적 관리측면에서 대민업무창구에 우수인력을 배치하고 민원 처리와 관련한 권한과 자율성을 부여하여 민원인의 만족도를 높이고 있다.

② 시민평가의 결과

금년에 새로이 시행한 시민평가제는 상반기 평가이후 서울시 공무원의 의식을 시민만족 지향으로 바꾸고 각 자치구별로 시민만족도 제고를 위한 아이디어 개발, 우수사례 벤치마킹, 친절교육 및 친절운동 추진 등 본격적인 서비스 경쟁체제를 유도하여 행정서비스 수준을 한 차원 높이는 데 기여하였다.

한편 서울시가 한국갤럽 등 6개 여론조사기관에 의뢰해 15세 이상 서울시민 1만650명을 대상으로 실시한 올 하반기 시민 만족도 조사결과, 전체평균 60.6점으로 상반기 만족도(59.3점)에 비해 1.3점 향상된 것으로 나타났다.

③ 향후 추진방향

앞으로도 매년 지속적으로 시민평가를 실시하여 만족도 변화 추세를 분석하고 보다 종합적이고 장기적인 방안들을 마련하여 시행함으로써 서울시의 행정서비스를 시민이 만족하는 수준까지 개선하는 효과적인 제도로써 시민평가제를 발전시켜 나갈 계획이다. 또, 서울시는 평가결과를 언론과 인터넷을 통해 시민에게 공개하고 목표관리제와 연계하여 공무원 성과측정의 자료로써 수치로 환산돼 내년부터 시행되는 각 국·실의 목표관리제에서 20%의 비중을 차지하는 주요 척도로 활용함으로써 시민의 요구를 집행과정에 적극 반영하여 행정서비스를 개선할 계획이라고 밝히고 있다.¹⁵⁾

(2) 전주시

① 시민평가 시행을 위한 연구배경

15) www. news. naver. com

90년대를 전후하여 우리 사회는 여러가지 방향에서 새로운 전기를 맞게 된다. 세계화의 화두 속에서 한국사회는 정치/경제 영역을 비롯한 모든 제도 부문에서 커다란 변화를 요구받게 되었을 뿐만 아니라 일상생활 영역에서도 다양한 변화를 강요받고 있다. 또 다른 요인이 있는데, 그것은 바로 지방화의 경향이다.

그 결과 최근 대부분의 지방자치단체는 다양한 프로그램에 기초한 새로운 변화를 모색하고 있으며, 전주시의 경우에도 민선 2기를 맞아 여러가지 개혁 프로그램을 마련하여 새로운 변화들을 추구하고 있다. 요즘 한창 진행되고 있는 <전주바꾸기 운동>, <자전거타기 운동>등이 이와 관련된 대표적인 프로그램의 예이다.

이러한 변화된 상황 속에서 <전주시정활동에 대한 시민만족도 조사>는 이미 민선 자치단체 2기가 출범해 활동해 온 전주시의 시정활동 전반에 대해 점검해 보고, 더불어 전주시정활동에 대한 시민들의 평가와 관심을 촉구하고자 기획되었다.

② 연구범위

시민평가제도 도입을 위한 연구는 구체적으로 전주시의 시정활동을 7개 분야(시정개혁, 시민생활의 편리성, 사회복지, 환경관리, 주거환경개선, 문화생활, 지역경제)로 나누고, 또한 7개의 시정활동 분야에는 각 분야를 대표하는 3개의 세부 평가대상 업무를 선정하여 이들 각 분야에 대한 시민들의 평가 및 태도를 알아보고 있다.

7개 시정활동 분야에 대한 시민들의 평가는 간접적으로 각 시정활동의 담당부서에 대한 평가를 의미한다. 따라서 연구를 통해 전주시의 8개 부서(4개 국/4개 사업소)별 만족지수를 구하고, 그 순위를 산출해 보고 있다. 궁극적으로 이와같은 시정활동의 분야별 만족지수와 부서별 만족지수는 향후 전주시의 시정방향 및 미래의 발전방향을 재정립하는 기초자료로 활용될 수 있도록 하고 있다.

③ 연구내용

전주시의 <전주시정활동에 대한 시민만족도 조사>는 현재 활동하고 있는 민선자치 2기의 시정에 대한 시민들의 관심을 촉구하는 데 목적을 두고 있다. 전주시가 추진하고 있는 시정활동의 다양한 분야를 점검하고 있는 조사

및 그 결과는 시민들에게 시정활동 전반에 대한 진지한 검토의 기회를 제공해 주고 있다. 그리고 보다 중요한 목적은 시민들이 원하는 시정활동의 방향이 어떠한 것인가를 엄밀하게 파악하고, 그 결과를 미래의 시정활동에 반영하기 위한 기초자료로 활용하기 위한 것이다. 현재 전주시가 추진하고 있는 시정활동에 대한 시민들의 평가와 의견제시는 곧 향후 시정활동의 방향을 암시하는 것이기 때문에 이 조사는 미래의 올바른 시정 방향을 모색하는데 크게 기여할 수 있을 것으로 기대되고 있다.

구체적으로 조사는 전주시의 시정활동을 7개 분야(시정개혁, 시민생활의 편리성, 사회복지 환경관리, 주거환경개선, 문화생활, 지역경제)로 나누고, 각 분야에 대한 시민들의 평가 및 태도를 알아보기 위한 것이다.

또, 전주시는 1998년 8월 민선2기를 출범하며 “미래지향적인 도시 바꾸기”라는 기본시책 아래 혁신적인 행정조직개편을 비롯한 많은 도시개발과 관련된 역점사업을 표방한 바 있다. 이러한 도시 바꾸기의 시책이 가시적으로 극명하게 드러나면서 평가를 받는 사업이 바로 도시개발사업이다. 따라서 대부분의 시정책임자들은 이러한 개발사업에 역점을 두어 추진하고 있다.

우선, 녹색생태도시조성과 관련된 사업에는 자전거도로 및 이용시설확충, 보행자 중심의 테마거리조성, 전주천 공원화사업, 60만 그루 나무심기, 시청 앞 여론광장 조성사업 등이 포함되어 있다. 그리고, 문화예술도시와 관련된 사업에는 조선문화특구사업, 판소리 전용극장 건립사업 등이 추진중이다. 그리고 지식산업도시와 관련된 사업에는 영상산업관련 멀티미디어 기술 지원센터건립 등의 사업이 추진중이다. 이 사업 이외에도 전주시에서 역점을 두고 있는 사업에는 월드컵 경기장 건설사업, 서부 신시가지 조성사업, 저소득 주거환경개선, 35사단 이전 및 공원화사업, 경전철사업 및 신공항사업 등이 주요 과제로 제안되고 있다. 특히 전주시는 2002년 월드컵 축구개최도시로 확정되면서 이러한 물리적인 도시개발사업의 당위성과 한시성에 대한 공감대를 바탕으로 그 성공적 추진을 위해 도시개발에 박차를 가하고 있다. 그러나 이러한 전주시의 올림픽 준비를 위한 역동적 개발은 자칫 잘못하면 한시적 행사를 위한 개발사업으로 전락될 우려가 있다. 따라서 지금 상태에서 이 개발사업들을 추진하는 데 몇가지 방향을 제안한다면 첫째, 전주만이 가지고 있는 중요한 주제를 중심으로 하여 명확한 도시개발의 방향을 수립해야 한다. 미래 도시상으로서 생태도시든 녹색도시든 문화관광도시든 한가지 만이라도 그 성격을 명확히 하고 그에 따른 사업계획과 추진전략을 재정립

해야 한다. 둘째, 지속 가능한 사업을 추진해야 한다. 사업에 대한 계획과 사업추진과 함께 유지·관리가 지속적으로 가능해야 모든 사업은 성공할 수 있는 것이다. 따라서 시급한 사업은 추진을 하더라도 지속적 개발이 가능하도록 기반 체제를 갖추는 노력을 게을리해서는 안 된다. 셋째, 주민들의 삶과 구체적으로 연계된 사업이 구상되고 추진되어야 한다.¹⁶⁾

(3) 그 외의 국내사례

① 제주시가 내년부터 공공기관이 제공하는 각종 행정서비스를 시민들이 직접 평가하는 '시민평가제도'를 도입하기로 하여 행정서비스의 궁극적인 목적을 수요자인 고객(시민) 만족에 둔다는 차원에서 2001년부터 시민평가제도를 도입, 시행하기로 했다고 밝혔다. 이에 따라 시는 시민평가제 도입에 따른 소요 사업비 3억원을 내년 예산에서 확보할 방침이며, 시는 도입 첫해인 내년 민간 전문조사기관을 선정할 후 시민들을 상대로 생활과 밀접한 청소, 교통, 상수도, 보건(의료), 세무, 민원 등 6개 분야에 대해 체감만족도와 요소별 만족도, 차원별 만족도 및 항목별 만족도, 종합만족도 등을 조사할 계획이다. 또 2001년부터 6개 분야 외에도 도로, 도서관, 환경, 복지, 문화예술, 도시, 주택, 건설 등 모든 서비스분야에 시민종합평가제를 도입하기로 했으며, 연 2차례의 평가 척도를 근거로 해 개선점을 도출한다는 방침이다.¹⁷⁾

② 경남 창원시는 2001년부터 시민들의 관심사항에 대해 의사결정권을 가진 시민·단체를 적극적으로 참여시킬 방침이다. 시는 '시민이 주인이 되는 열린 시정 구현'을 목표로 시민들이 참여하는 민원처리 온라인 공개시스템, 행정서비스 시정평가제, 찾아가는 시정운영 등의 사업을 추진하기로 했다고 밝혔다.

또 시는 시정의 현안과 주요 업무에 대해 인터넷 홈페이지에서 시민들의 의견을 묻는 '스팟 보트(Spot Vote)제도'를 실시하고, 다달이 한차례씩 시민들을 대상으로 주요 사업의 추진상황을 공개하는 '영상 브리핑'제도도 도입할 예정이다.

16) mlee.chonbuk.ac.kr

17) www.chejunews.co.kr

③ 울산시에서는 자치단체가 투자하고 관리하는 각종 사업현장과 환경시설을 시민이 직접 보고 평가하는 '시정 현장 견학제'가 시행되고 있다.

시정의 투명성과 신뢰성 확보를 위해 기획된 이 제도는 견학에 참가한 시민들이 우편이나 팩스, 인터넷 등을 통해 시에 개선안과 의견 등을 내놓을 수도 있어 열린 시정 구현에도 기여할 것으로 기대되고 있다.

시 관계자는 “민선자치시대 이후 시민들의 행정공개 요구가 드세지고 자치단체도 시민들에게 시정내용을 홍보하고 이해시킬 필요성이 높아져 기획한 제도” 라고 설명하고 있다.¹⁸⁾

④ 거제시에서는 행정서비스의 질적 향상이 시민의 피부에 와 닿을 수 있도록 끊임없는 노력과 항상 준비하는 자세로 민원에 응대코자, 설문조사를 통한 분석결과 제도개선 및 건의사항 수렴 등을 통해 변화하는 행정 서비스를 제공하기 위해 친절도 시민평가단을 운영할 방침이다. 그 내용으로는 시민 만족도를 제고시키고 민원안내 도우미제와 행정상담제를 실시하며, 또 창구민원 365일 연중무휴로 근무하고, 그 밖의 민원인 친절하게 맞이하기 등이 있다. 평가단 운영으로 얻을 수 있는 기대효과로는 설문을 통한 공무원의 친절도 분석으로 미흡한 점을 개선할 수 있고, 행정제도의 개선사항 및 건의사항을 적극 수렴하여 변화하는 행정의 모습을 제고할 수 있다. 그리고 항상 친절교육을 통해 어색하지 않고, 자연스러운 자세를 확립할 수 있다. 또, 친절한 민원응대를 위해 끊임없이 준비하는 공직자의 기본자세를 확립할 수 있다.

(4) 외국의 사례

① 민원서비스 분야를 보면 런던연구센터의 주관 아래 시민만족도 조사라기보다는 성과측정 지표개발에 더 중점을 두었다. 내용은 민원서비스의 경우 전화 및 서면대응성 모두를 대상으로 하였고, 민원(불평, 불만)의 처리와 관련하여 민원절차의 합법성/합리성, 업무책임성, 민원처리의 신속성, 민원처리의 민주성, 민원처리의 정확성, 사후처리, 민원처리의 공개성 등을 조사하였다. 평가기준을 민원업무 처리과정에 투입하여 성과지표를 작성하고 있다.

② 청소서비스 분야를 보면 거리청결에 대한 시민평가를 통해 거리 청결

18) www.hani.co.kr

상태를 향상시키기 위한 목적으로 독립재단인 ‘사단법인 거리청결을 위한 시민위원회’의 주관 아래 스코어보드 평가법을 실시하였다.

“스코어보드 평가법”의 내용은 뉴욕시를 6000여 단위거리로 분류하여 거리별로 지역사회에서 생활하고 있는 시민들을 자원봉사로 활용하여 ‘각 거리는 얼마나 깨끗한가’라는 성과를 등급으로 측정하게 하고, 그 평가결과인 「스코어보드 정보」를 기준으로 서비스를 개선해 나가는 것이다. 평가결과는 거리 청소원을 재배치시키고, 우수직원 포상제도를 실시하며 거리 청소 수준의 향상(불결거리 비율을 43%에서 4%로 감소)으로 나타났다.¹⁹⁾

③ 보건소 분야를 보면 8가지의 의료서비스 내용으로 구성되어 있는 데, 그 내용은 ㉠입원대기 시간을 단축한다. ㉡외래환자 대기시간 기준을 설정한다. ㉢병원 내 진료조치의 기준인 응급·사고환자 내원 후 조치까지의 기준시간을 설정하고, 외래환자 진료대기 시간 기준, 입원환자 간호 및 간병 기준을 설정한다. ㉣환자의 사생활 보호 (예외 : 중환자실 등의 특수병동) 등 단성(單性) 병실 기준을 설정한다. ㉤의사의 조치 범위 내에서 환자가 원하는 메뉴 및 양을 선택할 수 있게 하고, 식사공급업자의 실명제를 두는 식사 선택권을 제공한다. ㉥병원환경 기준을 설정한다. ㉦퇴원 후 공급받을 수 있는 의료서비스의 내용 및 양을 결정한다. ㉧각 병원의 자체 기준을 공개하고, 불만접수통로 설치와 이용방법을 홍보하고, 접수한 불만사항 및 조치 내용 정기적으로 공고한다’이다.

3. 평가모형의 기준설정

지금까지의 국내외의 사례를 통하여 본다면 시민평가제도의 구성체계는 민원분야 행정서비스에 대하여 구체적인 사항에 걸쳐 만족도를 측정하고, 구체적인 업무개선요인을 파악하기 위한 것이다.

외국의 경우에는 민원행정분야에서 시민만족도 조사라기보다는 성과측정 지표개발에 더 중점을 두었는데, 현재 우리 제주도의 실정에서는 외국과 같이 시민만족도조사가 거의 이루어진 상태가 아니기 때문에 성과측정 지표 개발은 시민만족도 조사보다는 차후의 문제이다. 따라서 외국의 경우와는

19) 제주대학교 법과정책연구소 「제주시 시민평가에 관한 연구」(2000.1), p 119

다르게 시민만족도 조사에 중점을 두었다.

또, 서울시는 민원행정분야 이외에도 지하철분야 등 많은 부분에 걸쳐 시민만족도를 측정하였으나, 제주도의 경우에는 아직 지하철의 미설치로 실정에 맞지 않아 제외시켰고, 보건·행정, 청소, 상수도 등의 만족도 평가는 제주시의 경우에는 이제 도입을 시도하는 단계이기 때문에 도입 초기부터 행정서비스의 많은 분야에 걸쳐 도입하는 경우 이에 대한 경험이 많지 않아 시민평가에 대한 이해부족 등 미흡한 부문이 적지 않고, 예상치 못한 파급효과나 시행착오의 우려가 있어 우선은 민원행정분야로 축소하여 시민평가 제도를 실시하였고, 차후에 다른 분야도 시민평가를 실시할 계획이다.

따라서 본 연구의 평가모형기준의 세부항목은 지역상황여건에 부합되도록 구성하였으며 이러한 구성체계를 항목별로 종합하면 아래의 [표 2]와 같다.

[표 2] 평가모형의 기준

민원행정	민원안내 및 접근성	<ul style="list-style-type: none"> - 담당창구의 위치과악 - 민원신청과 처리절차에 대한 정보입수 - 담당공무원의 면접, 전화통화 용이성 - 민원안내 인력의 친절도
	공무원의 친절도	<ul style="list-style-type: none"> - 민원담당 창구직원의 대면친절도 - 민원내용에 대한 적극적 청취 정도 - 전화통화시 민원담당공무원의 친절도 - 전화통화시 민원담당공무원의 신원 밝히기 - 민원담당공무원의 쉬운 용어 사용하기
	이용 편의성	<ul style="list-style-type: none"> - 민원서비스 장치 활용의 용이성 - 야간, 토요일, 공휴일 민원서비스 신청의 용이성
	공무원의 전문성	<ul style="list-style-type: none"> - 담당공무원의 법규 및 지식수준 정도
	업무처리 태도	<ul style="list-style-type: none"> - 민원업무 처리과정의 공정성 - 담당공무원의 민원업무처리의 능숙, 신속성 - 담당공무원의 처리기한 준수도 - 담당공무원의 청렴도 - 담당공무원의 착오발생시 시정자세 및 책임성
	업무처리 편리성	<ul style="list-style-type: none"> - 민원서식의 간단 명료성 - 민원구비서류의 적정성 - 민원처리시간에 대한 사전 고지 및 정보제공 수준
	편의성 및 쾌적성	<ul style="list-style-type: none"> - 민원인을 위한 편의시설의 구비도 - 사무실·민원실·휴게실 등의 쾌적성 - 민원서비스의 만족도

Ⅲ. 주민만족도의 행태적 분석

1. 조사의 방법과 절차

본 조사의 표집 대상은 제주시, 서귀포시, 북제주군, 남제주군의 주민들을 대상으로 하였으며, 표집방법은 단순 무작위 추출법(Simple Random Sampling)에 따라, 전체 1600명의 주민들에게 설문지를 배부하였다. 설문지 부수는 제주시, 서귀포시, 북제주군, 남제주군 각각 400부를 배부해서 제주시 373부로 93.4%, 서귀포시 389부로 97.2%, 북제주군 388부로 97%, 남제주군 390부로 97.5%의 회수율을 보였고, 이 중 불성실하게 응답한 것을 제외하고 유효한(신뢰도 95%, 표본오차 $\pm 5\%$)자료인 제주시 362부, 서귀포시 370부, 북제주군 372부, 남제주군 379부를 분석자료로 활용하였다.

2. 측정 표집도구

평가모형기준을 기초로 설문지의 구성은 아래의 표와 같이 작성되었다.²⁰⁾

설문지의 구성	내 용
민원의 내용 파악	1. 주로 요청한 민원은 무엇입니까? 2. 다음 중 어떠한 방식으로 민원을 의뢰하셨습니다? 3. 귀하의 민원은 해결되었습니까?
민원안내 및 접근성	1. 담당창구는 찾기 쉬웠습니까? 2. 민원신청과 처리절차에 관한 정보를 얻기 쉬웠습니까? 3. 민원접수를 위해 담당 공무원을 쉽게 만날 수 있었습니까? 4. 민원안내 인력(도우미)에 대해서 어떻게 생각하십니까?
공무원의 친절도	1. 창구를 찾았을 때 담당공무원들은 친절하였습니까? 2. 9번과 관련문항 3. 담당공무원이 민원을 적극적으로 청취하였습니까? 4. 전화통화시 담당공무원은 친절하다고 생각하십니까? 5. 전화통화시 담당공무원의 소속과 이름 등을 알려 주었습니까? 6. 민원과 관련하여 담당공무원이 사용한 용어가 알아듣기 어려웠습니까?

20) 설문지는 이론적 배경에서 밝힌 문헌의 관련 내용과 선행 연구논문을 기초로 제주시 용역평가 설문지를 편집하여 사용하였다.

이 용 편 의 성	<ol style="list-style-type: none"> 1. 민원신청과 관련하여 우편·전화·FAX·복사기·PC 등을 쉽게 사용할 수 있었습니까? 2. 야간·토요일·공휴일에 민원사항을 직접 또는 전화로 신청하기 쉬웠습니까?
공무원의 전 문 성	<ol style="list-style-type: none"> 1. 민원과 관련하여 담당공무원의 법규·전문지식의 수준에 만족하십니까?
업 무 처 리 태 도	<ol style="list-style-type: none"> 1. 접수한 민원이 공정하게 처리되었습니까? 2. 담당공무원이 민원을 능숙·신속하게 처리하였습니까? 3. 민원과 관련하여 정해진 처리기한을 잘 지킨다고 생각하십니까? 4. 민원처리와 관련하여 담당공무원이 금품 및 다른 대가를 요구한 적이 있습니까? 5. 착오 발생시 담당공무원이 고치려고 노력하였습니까?
업 무 처 리 편 리 성	<ol style="list-style-type: none"> 1. 민원신청 양식은 간단·명료하다 생각하십니까? 2. 구비서류 중 불필요한 것이 많다고 생각하십니까? 3. 구비서류 중 불필요한 것이 있다면 어떤 것이라고 생각하십니까? 4. 담당공무원이 처리시간에 대하여 사전에 잘 알려주고 있다고 생각하십니까?
편 의 성 및 쾌 적 성	<ol style="list-style-type: none"> 1. 민원인들을 위한 편의시설들은 잘 구비되어 있다고 생각하십니까? 2. 사무실·민원실·휴게실·화장실 등은 청결하고 쾌적하다고 생각하십니까? 3. 민원서비스의 모든 측면을 고려해 볼 때 민원업무처리서비스에 대해 얼마나 만족하십니까? 4. 기타 시·군청과 동·읍·면사무소의 민원행정서비스와 관련하여 하시고 싶은 말씀을 적어주시시오.

3. 자료의 처리

본 조사의 목적은 행정서비스의 대상인 시민들이 민원행정분야에서 느끼는 만족도를(제주도에 한정하여) 분석하는 데 있으므로 SPSS 9.0 프로그램을 사용하여 다음과 같이 처리하였으며, 제주도민 50명을 대상으로 제주시의 설문지를 기초로 pilot study를 하고 나서 실정과 맞게 설문지를 편집하였다.

IV. 민원행정의 만족도-결과 및 해석

제주시, 서귀포시, 남제주군, 북제주군 설문지 분석은 단순분석과 교차분석을 사용하였으며 그 내용은 다음과 같다.

1. 조사표본의 인구통계학적 특성

(단위 : %)

	구분	제주시	서귀포시	남제주군	북제주군	계
성별	남	47.4	42.7	53.2	56.7	50
	여	52.6	57.3	46.8	43.3	50
나이	20세미만	3.2	2.6	1.3	9.5	4.1
	20~29세	54	31.1	25.3	24.5	33.6
	30~39세	15.6	22.6	27.1	34.8	25.1
	40~49세	16.4	25.4	19.4	16.5	19.5
	50~59세	8.2	14.1	17.6	11.1	12.8
	60세이상	2.6	4.1	9.2	3.6	4.9
학력	국졸이하	1.9	2.1	3.6	9.3	4.2
	중졸	4.8	10.3	14.8	14.7	11.2
	고졸	29.4	37.5	49.9	51.3	42.1
	대졸	33.3	19.9	10.2	10.6	18.4
	대졸 및 대학원재학	30.7	30.2	21.5	14.2	24.1
	월평균 소득	50만원미만	5.3	5.2	2.9	2.1
50만원~100만원		16.3	15.7	20.5	10.1	15.7
100만원이상~200만원미만		35.7	41.2	44.7	37.7	39.8
200만원이상~300만원미만		14.4	18.1	20.8	28.8	20.6
300만원이상~400만원미만		9.1	8.1	2.1	4.7	6.0
400만원이상~500만원미만		2.7	0.8	0.3	2.3	1.5
500만원이상~600만원미만		1.3	0.3	0	0	0.4
600만원이상~700만원미만		0.5	0.5	0	0.3	0.3
700만원 이상		1.1	0.3	0.8	0	0.5
모르겠음		13.3	9.7	8.1	14.0	11.3

직업	전문직	8.2	8.5	4.4	1.8	5.7
	관리/경영	2.7	2.3	2.8	5.2	3.2
	행정(공무원)	1.6	2.8	1.8	3.1	2.3
	사무직	9.3	3.6	13.1	6.7	8.2
	생산/기술/노무직	4.5	4.6	6.7	12.4	7.1
	판매/서비스직	8.0	13.9	20.0	13.4	13.9
	자영업	11.1	20.4	29.0	19.4	20.0
	주부	11.9	13.4	7.4	17.3	12.5
	학생	32.9	19.3	8.2	15.0	18.7
	무직	3.2	8.0	1.8	4.7	4.4
	기타	6.6	3.1	4.9	1.0	3.9
주택 유형	단독주택	53.6	54.4	64.1	55.2	56.9
	아파트	24.0	31.7	13.3	14.2	20.8
	연립	8.3	3.4	10.8	14.2	9.2
	다가구/다세대	8.3	5.2	5.4	9.3	7.0
	기타	5.9	5.4	6.4	7.0	6.2
거주 형태	자가	70.3	68.9	67.4	60.5	66.8
	전세	16.7	17.4	19.7	28.7	20.6
	월세	3.2	5.4	2.3	1.0	3.0
	영구임대	0.8	1.6	1.3	1.0	1.2
	사택	2.1	2.3	5.1	3.1	3.2
	기타	6.9	4.4	4.1	5.7	5.3

제주시와 서귀포시지역은 여성이 남성보다, 남제주군과 북제주군지역은 남성이 여성보다 평균 9.9%정도가 각각 많은 응답률을 보였고, 연령별로는 20~40세의 청·장년층이 평균 58.75%로 월등히 높은 비율을 차지하였다. 학력층을 보면 고졸이상의 고학력자들이 80%이상의 비율을 차지하였으며, 주택유형은 단독주택이 평균 약 57%, 자가거주형태가 평균 66%의 비율을 차지하였다. 이에 반해 월평균소득과 직업은 고른 분포를 보였다.

2. 항목별 분석

「민원의 내용 파악」

1. 주로 요청한 민원은 무엇입니까? (하나만 골라주십시오.)

① 단순분석

(단위 : %)

구분	제주시	서귀포시	남제주군	북제주군
세무	4.9	8.2	5.4	7.0
주택·건축	3.0	6.9	3.9	5.7
토지·지적	5.2	9.3	10.1	16.9
청소·환경	1.6	6.4	0.8	7.8
보건위생	2.2	3.1	2.6	4.4
관광·예술	1.1	0.5	0.3	1.0
산업·경제	0.8	4.1	1.3	5.5
사회복지	1.4	5.7	5.2	6.3
상·허수도	1.1	5.7	3.9	2.9
교통·주차	5.2	5.9	1.3	7.6
호적(주민등록·인감증명)	69.1	40.6	63.6	30.8
병무·민방위 분야	3.0	3.3	1.6	3.9
기타	1.4	0.3	0.3	0.5

전지역을 봤을 때 주로 신청한 민원으로는 평균 50%이상이 호적(주민등록·인감증명)을 신청하였고, 이에 반해 서귀포시와 남제주군은 호적관련 신청비율이 제주시 북제주군에 비해 저조한 편이었다. 지역별로 봤을 때는 북제주군이 세무, 토지·지적에 관한 신청이 다른 지역에 비해 많음을 알 수 있었다.

② 교차분석

(단위 : %)

구분 항목		주로 요청한 민원은 무엇입니까?												
		세무	주택 건축	토지 지적	청소 환경	보건 위생	관광 예술	산업 경제	사회 복지	상하 수도	교통 주차	호적	병무 민방위	기타
성 별	남	5.9	6.4	15.1	2.9	1.7	1.0	4.2	3.8	3.0	6.8	43.1	5.8	0.4
	여	7.0	3.4	5.8	5.5	4.5	0.4	1.7	5.5	3.8	3.2	58.4	0.1	0.8
나 이	20세미만	3.2	0	0	3.2	0	0	0	1.6	1.6	0	75.8	14.5	0
	20~29세	5.8	1.0	4.5	2.4	4.1	0.6	0.8	1.8	1.4	4.2	66.9	5.7	1.6
	30~39세	6.0	5.5	15.1	4.2	3.1	0.8	4.7	5.2	4.2	7.6	41.9	1.8	0
	40~49세	9.4	9.7	14.4	8.1	2.7	0.7	4.4	4.4	5.0	4.4	36.6	0	0.3
	50~59세	8.6	9.6	14.7	3.0	1.5	1.5	3.6	6.1	6.1	4.1	40.6	0	0.5
	60세이상	1.3	1.3	8.0	5.3	4.0	0	4.0	21.3	1.3	2.7	48	0	2.7
학 력	국졸이하	7.8	4.8	1.6	7.9	7.9	1.6	6.3	14.3	3.2	3.2	39.7	0	1.6
	중졸	7.7	4.7	11.8	6.5	2.4	0	1.2	8.3	5.9	5.3	45.0	0.6	0.6
	고졸	6.9	6.2	13.6	4.8	3.3	0.5	2.6	4.7	3.9	5.8	45.8	1.7	0.3
	대졸	5.0	1.1	3.5	3.2	1.8	1.4	1.4	2.1	1.4	3.5	66.0	8.5	1.1
	대졸 및 대학원 재학이상	5.7	5.7	11.1	2.2	3.3	0.8	4.9	3.3	3.0	4.9	52.2	2.4	0.5

월 평 균 소 득	50만원미만	6.8	1.7	5.1	3.4	3.4	1.7	0	13.6	6.8	0	50.8	5.1	1.7
	50만원~ 100만원	3.8	2.6	9.8	4.3	4.7	0.4	1.3	5.1	3.0	2.6	60.7	0.4	1.3
	100만원이상~ 200만원미만	6.3	6.8	11.5	4.7	3.0	1.5	3.3	4.2	2.7	6.7	46.1	3.0	0.3
	200만원이상~ 300만원미만	8.7	4.8	14.5	4.2	2.6	0	4.2	4.5	5.1	5.8	43.4	1.9	0.3
	300만원이상~ 400만원미만	129.	7.7	12.1	2.2	1.1	0	7.7	3.3	4.4	2.2	46.2	1.1	0
	400만원이상~ 500만원미만	0	17.4	8.7	4.3	4.3	0	0	4.3	0	0	52.2	8.7	0
	500만원이상~ 600만원미만	167.	0	0	0	0	0	16.7	0	0	16.7	50.0	0	0
	600만원이상~ 700만원미만	0	0	40.0	0	0	0	0	0	0	20.0	40.0	0	0
	700이상	0	12.5	12.5	0	12.5	0	0	25.0	0	12.5	25.0	0	0
	모르겠음	3.5	0	1.8	3.5	2.4	0	0.6	3.5	1.1	3.5	70.0	8.2	1.2
직 업	전문직	6.8	5.7	11.4	5.7	1.1	0	8.0	5.7	1.1	6.8	44.3	3.3	0
	관리/경영	10.2	20.4	20.4	4.1	2.0	2.0	8.2	0	6.1	4.1	22.4	0	0
	행정(공무원)	0	16.6	11.1	5.6	8.3	0	2.8	11.1	2.8	2.8	38.9	0	0
	사무직	4.8	3.2	7.3	4.8	4.8	0	6.5	2.4	2.4	5.6	54.8	3.2	0
	생산/기술/ 노무직	8.3	7.4	13.9	5.6	4.6	1.9	4.6	2.8	0.9	4.6	43.5	1.9	0
	판매/ 서비스직	7.6	4.7	9.0	4.7	5.7	0.5	2.8	2.4	5.7	6.2	48.8	1.4	0.5
	자영업	8.5	6.2	18.4	2.6	2.0	1.0	3.3	6.2	5.6	6.2	39.3	0	0.7
	주부	6.8	4.2	6.3	8.4	4.2	1.1	1.6	8.4	4.2	3.7	50.5	0	0.5
	학생	4.9	0.7	3.5	1.8	1.4	0.7	0	1.4	1.1	2.8	71.6	9.9%	1.1
	무직	3.0	3.0	7.6	3.0	0	0	0	13.6	3.0	3.0	53.0	9.1	1.5
주 택 유 형	단독주택	5.9	4.2	11.0	4.5	3.1	0.7	3.3	4.5	3.3	5.7	51.0	2.0	0.8
	아파트	6.6	5.7	9.1	5.7	2.2	1.3	2.8	6.3	2.2	4.1	51.1	2.5	0.3
	연립	7.9	5.8	11.5	2.2	4.3	0.7	2.2	4.3	2.2	5.8	45.3	7.9	0
	다가구/ 다세대	9.4	6.6	6.6	1.9	1.9	0	0	2.8	8.5	3.8	53.8	4.7	0
	기타	5.4	5.4	12.0	1.1	5.4	0	4.3	3.3	4.3	2.2	51.1	4.3	1.1
거 주 형 태	자가	6.2	5.1	11.0	3.6	2.2	0.6	2.8	4.2	3.2	5.4	51.8	3.3	0.6
	전세	7.3	4.8	10.5	6.7	4.5	1.6	4.2	5.1	2.9	4.5	45.4	2.2	0.3
	월세	6.7	0	6.7	0	11.1	0	0	8.9	8.9	8.9	46.7	2.2	0
	영구임대	0	11.1	0	5.6	5.6	0	5.6	0	0	0	66.7	0	5.6
	사택	10.4	0	10.4	6.3	2.1	0	4.2	10.4	6.3	2.1	47.9	0	0
	기타	3.8	7.6	7.6	2.5	5/1	0	1.3	3.8	3.8	2.5	57.0	3.8	1.3

남자가 주택·건축, 토지·지적, 산업·경제, 교통·주차, 병무·민방위 분야에서 여성보다 월등히 많았고, 여자는 청소·환경, 보건위생, 사회복지 분

야에서 남자보다 많은 비율을 차지하였다. 그리고 연령별로 봤을때는 30세 미만이 호적관련 민원신청을 평균 70%이상으로 월등하게 많이 하였고 또, 500만원이상의 고소득자인 경우에는 토지·지적, 교통·주차, 호적관련 민원 이외에는 거의 신청하지 않는 경향을 볼 수 있었다. 마지막으로 다가구/다세대에 사는 주민들이 세무, 토지·건축관련 민원신청을 다른 주택유형보다 많이 하였다.

2. 다음 중 어떠한 방식으로 민원을 의뢰하셨습니까?

① 단순분석

(단위 : %)

구분	제주시	서귀포시	남제주군	북제주군
방문(직·간접)	85.9	82.8	84.0	78.4
우편+방문	4.9	2.8	2.3	8.6
전화	6.5	12.3	12.9	12.0
인터넷+PC통신	1.9	1.8	0.5	0.5
기타	0.8	0.3	0.3	0.5

접수방식 중에서는 방문(직·간접)접수가 전지역에 걸쳐 다른 접수방식보다 월등하게 높게 나왔고, 특히, 북제주군은 다른 지역에 비해 우편+방문이 많았다. 그리고 남제주군, 북제주군은 인터넷+PC통신을 통한 민원접수가 제주시, 서귀포시에 비해 낮게 나왔다.

② 교차분석

(단위 : %)

구분	항목	다음 중 어떠한 방식으로 민원을 의뢰하셨습니까?				
		방문(직·간접)	우편+방문	전화	인터넷·PC통신	기타
성별	남	84.5	4.3	9.9	0.9	0.4
	여	81.0	5.0	12.0	1.4	0.5
나이	20세미만	74.2	4.8	21.0	0	0
	20~29세	82.0	4.5	9.6	3.1	0.8
	30~39세	81.6	5.7	12.4	0	0.3
	40~49세	86.3	4.0	9.0	0.3	0.3
	50~59세	86.8	3.6	9.1	0.5	0
	60세이상	76.0	5.3	17.3	0	1.3

학력	국졸이하	78.1	4.7	15.6	0	1.6
	중졸	85.4	4.1	9.9	0.6	0
	고졸	81.8	5.6	12.3	0	0
	대졸	83.4	3.5	8.1	4.2	0.7
	대졸 및 대학원 재학이상	83.4	4.1	10.6	1.4	0.5
월 평 간 소 득	50만원미만	87.9	0	8.6	3.4	0
	50만원 ~ 100만원	83.0	5.1	11.1	0	0.9
	100만원이상 ~ 200만원미만	84.6	4.2	10.3	0.8	0.2
	200만원이상 ~ 300만원미만	81.5	6.1	9.6	2.9	0
	300만원이상 ~ 400만원미만	82.4	3.3	12.1	1.1	1.1
	400만원이상 ~ 500만원미만	73.9	13.0	13.0	0	0
	500만원이상 ~ 600만원미만	100	0	0	0	0
	600만원이상 ~ 700만원미만	80.0	0	20.0	0	0
	700만원이상	62.5	0	25.0	0	12.5
	모르겠음	80.0	4.7	13.5	0.6	1.2
직 업	전문직	79.5	3.4	15.9	0	1.1
	관리/경영	83.7	6.1	10.2	0	0
	행정(공무원)	77.8	2.8	19.4	0	0
	사무직	73.6	12.0	11.2	3.2	0
	생산/기술/ 노무직	87.0	3.7	8.3	0.9	0
	판매/서비스직	85.7	2.9	10.5	0.5	0.5
	자영업	86.6	4.2	8.5	0.3	0.3
	주부	81.2	6.3	12.0	0.5	0
	학생	82.2	3.8	9.8	3.5	0.7
	무직	80.6	0	17.9	0	1.5
주 택 유 형	기타	81.7	3.3	13.3	0	1.7
	단독주택	83.9	4.8	9.5	1.2	0.6
	아파트	85.3	5.0	8.2	1.6	0
	연립	76.6	5.0	16.3	2.1	0
	다가구/다세대	77.1	1.9	21.0	0	0
거 주 형 태	기타	78.7	4.3	14.9	0	2.1
	자가	84.7	3.6	9.7	1.6	0.4
	진세	79.9	6.7	12.5	0.6	0.3
	월세	65.2	4.3	30.4	0	0
	영구임대	72.2	16.7	11.1	0	0
사택	70.8	12.5	16.7	0	0	

어떠한 방식으로 민원을 의뢰하였는가에 대한 질문에는 전체적으로 방문(직·간접)이 평균 80%정도로 다른 방식에 비해 월등히 많은 응답률을 보였고, 아직까지는 인터넷+pc통신으로 민원을 의뢰하는 경우는 평균 2%정도로 극히 미미했다.

3. 귀하의 민원은 해결되었습니까?

① 단순분석

(단위 : %)

구분	제주시	서귀포시	남제주군	북제주군
해결됨	86.4	87.5	82.6	64.2
해결 중	9.5	6.5	10.5	26.3
해결 안됨	4.1	6.0	6.8	9.5

전지역을 봤을 때 북제주군을 제외하고, 민원이 해결된 경우가 평균 85%로 월등히 많았다. 그런데 북제주군의 경우에는 해결 중이거나 해결 안된 경우가 35.8%로 다른 지역평균 14.4% 보다 훨씬 많았다.

② 교차분석

(단위 : %)

구분		항목	귀하의 민원은 해결되었습니까?		
			해결됨	해결 중	해결 안됨
성별	남		75.1	17.4	7.5
	여		85.2	9.0	5.7
나이	20세 미만		87.3	2.3	6.3
	20~29세		84.9	10.1	5.0
	30~39세		75.2	16.6	8.2
	40~49세		77.9	16.0	6.1
	50~59세		80.2	13.2	6.6
	60세 이상		75.7	12.2	12.2
학력	국졸 이하		71.4	17.5	11.1
	중졸		80.6	14.1	5.3
	고졸		77.5	14.8	7.7
	대재		85.7	9.3	5.0
	대졸 및 대학원재학이상		81.7	12.5	5.8

월평균 소득	50만원미만	84.2	10.5	5.3
	50만원~100만원	86.1	7.4	6.5
	100만원이상~200만원미만	78.6	15.1	6.4
	200만원이상~300만원미만	76.8	16.5	6.8
	300만원이상~400만원미만	78.9	16.7	4.4
	400만원이상~500만원미만	77.3	18.2	4.5
	500만원이상~600만원미만	100	0	0
	600만원이상~700만원미만	80.0	0	20.0
	700만원이상	50.0	25.0	25.0
	모르겠음	84.3	8.4	7.2
직업	전문직	79.3	13.8	6.9
	관리/경영	47.9	45.8	6.3
	행정(공무원)	68.6	22.9	8.6
	사무직	71.2	17.6	11.2
	생산/기술/노무직	73.1	18.5	8.3
	판매/서비스직	82.7	10.1	7.2
	자영업	80.0	13.0	7.0
	주부	80.5	13.5	5.9
	학생	90.5	6.0	3.5
	무직	80.9	13.2	5.9
	기타	84.7	8.5	6.8
	주택 유형	단독주택	80.2	12.6
아파트		81.8	13.1	5.1
연립		74.1	20.1	5.8
다가구/다세대		77.4	14.2	8.5
기타		84.9	8.6	6.5
거주 형태	자가	82.0	12.6	5.4
	전세	74.8	18.1	7.1
	월세	81.8	9.1	9.1
	영구임대	77.8	5.6	16.7
	사택	63.8	17.0	19.1
	기타	85.2	4.9	9.9

성별, 나이, 학력, 월평균소득, 직업, 주택유형, 거주형태의 모든 부분에 걸쳐 민원신청결과 해결된 경우가 평균 약 80%정도로 해결중이거나 해결 안된 경우보다 월등히 많았고, 60세이상 연령층(12.2%), 국졸이하 학력자

(11.1%), 600만원이상 소득자(22.5%), 영구임대(16.7%), 사택(19.1%)의 경우 민원신청결과 민원이 해결 안된 경우가 높은 비율로 나타났다.

「민원 안내 및 접근성」

1. 담당창구는 찾기 쉬웠습니까?

① 단순분석

(단위 : %)

구 분	제주시	서귀포시	남제주군	북제주군
매우 쉽다	7.2	12.4	12.3	11.6
쉽다	50.5	51.7	59.0	51.1
보통이다	34.0	31.0	25.9	31.5
어렵다	7.4	4.1	2.1	5.0
매우 어렵다	0.8	0.8	0.8	0.8

담당창구를 쉽게 찾을 수 있었다는 질문에는 남제주군의 71.3%가 긍정적인 반응이었고, 그 뒤로 서귀포시 64.1%, 북제주군 62.7%, 제주시가 57.7% 순으로 나타났다. 또 찾기가 어려웠다는 응답은 제주시가 8.2%로 가장 높았고, 북제주군 5.8%, 서귀포시 4.9%, 남제주군 2.9%순으로 나타났다.

② 교차분석

(단위 : %)

구분		항목	담당창구는 찾기 쉬웠습니까?				
			매우 쉽다	쉽다	보통이다	어렵다	매우 어렵다
성별	남		11.5	50.7	32.0	4.7	1.0
	여		11.6	51.4	30.9	5.4	0.7
나이	20세미만		21.9	46.9	26.6	4.7	0
	20~29세		8.3	49.4	34.7	6.2	1.2
	30~39세		9.6	55.1	29.9	4.7	0.8
	40~49세		11.4	57.5	26.8	3.7	0.7
	50~59세		15.2	44.9	34.3	5.1	0.5
	60세이상		25.0	36.8	32.9	3.9	1.3
학력	국졸이하		18.5	33.8	33.8	12.3	1.5
	중졸		12.8	43.0	40.1	4.1	0
	고졸		12.3	54.5	28.0	4.0	1.2
	대재		7.1	52.3	34.3	5.7	0.7
	대졸 및 대학원재학이상		12.1	50.9	31.0	5.4	0.5

월평균 소득	50만원미만	15.3	42.4	30.5	6.8	5.1	
	50만원~100만원	10.1	57.4	26.6	3.8	2.1	
	100만원이상~200만원미만	9.8	52.3	32.6	5.0	0.3	
	200만원이상~300만원미만	15.9	49.0	29.9	5.1	0	
	300만원이상~400만원미만	14.3	58.2	23.1	3.3	1.1	
	400만원이상~500만원미만	18.2	45.5	22.7	13.6	0	
	500만원이상~600만원미만	0	50.0	33.3	16.7	0	
	600만원이상~700만원미만	20.0	40.0	40.0	0	0	
	700만원이상	0	37.5	37.5	12.5	12.5	
	모르겠음	10.6	46.5	38.2	4.7	0	
	직업	전문직	10.3	46.0	33.3	9.2	1.1
		관리/경영	10.0	50.0	38.0	2.0	0
행정(공무원)		25.0	47.2	25.0	2.8	0	
사무직		9.6	47.2	37.6	5.6	0	
생산/기술/노무직		5.6	57.9	32.7	1.9	1.9	
판매/서비스직		12.3	61.8	20.3	4.2	1.4	
자영업		12.7	48.5	33.6	4.6	0.7	
주부		15.0	49.7	31.1	3.1	1.0	
학생		7.6	51.4	34.0	6.6	0.3	
무직		17.6	41.2	33.8	7.4	0	
기타		13.3	46.7	28.3	8.3	3.3	
주택 유형	단독주택	12.1	50.3	32.5	4.4	0.8	
	아파트	10.4	55.2	29.0	5.0	0.3	
	연립	15.0	50.0	28.6	5.7	0.7	
	다가구/다세대	8.4	54.2	29.9	6.5	0.9	
	기타	10.5	43.2	36.8	6.3	3.2	
거주 형태	자가	11.9	51.8	31.4	4.4	0.5	
	전세	10.4	55.5	29.3	4.4	0.3	
	월세	13.0	43.5	34.8	4.3	4.3	
	영구임대	23.5	35.3	41.2	0	0	
	사택	14.3	32.7	28.6	18.4	6.1	
	기타	6.3	45.0	38.8	7.5	2.5	

담당 창구를 찾는데 있어 성별이라든가 나이별로 분석했을 때는 거의 비슷한 응답을 보였다. 그러나 학력으로 분석할 때는 저학력인 국졸이하의 사람인 경우(13.8%)가 다른 경우(중졸 4.1%, 고졸 5.2%, 대재 6.4%, 대졸이상 6.1%)에 비해 비교적 창구를 찾는 데 어려워하는 것으로 나타났다. 또 직업

별로 분석할 때는 의외로 전문직에 종사하는 사람의 10.3%가 창구를 찾는 데 어려워했던 것으로 나타났다.

2. 민원신청과 처리절차에 관한 정보를 얻기 쉬웠습니까?

① 단순분석

(단위 : %)

구분	제주시	서귀포시	남제주군	북제주군
매우 쉽다	4.2	4.4	3.6	6.8
쉽다	31.6	32.4	43.1	27.8
보통이다	50.7	49.9	45.6	51.7
어렵다	12.5	11.5	7.2	11.9
매우 어렵다	1.1	1.8	0.5	1.8

민원절차에 대한 정보를 얻기 쉬웠다는 응답이 남제주군 46.7%로 다른 지방보다 많았고, 서귀포시 36.8%, 제주시 35.8%, 북제주군 34.6%로 비슷했다. 그리고 민원절차에 대한 정보를 얻기 어려웠다는 응답은 제주시, 서귀포시, 북제주군이 약 12%를 보여 비슷했고, 남제주군은 7.7%로 가장 낮았다.

② 교차분석

(단위 : %)

구분		항목	민원신청과 처리절차에 관한 정보를 얻기 쉬웠습니까?				
			매우 쉽다	쉽다	보통이다	어렵다	매우 어렵다
성별	남		5.5	32.0	49.4	11.3	1.8
	여		4.0	35.5	49.5	10.2	0.8
나이	20세 미만		14.1	31.3	45.3	9.4	0
	20~29세		3.1	32.2	54.3	8.7	1.7
	30~39세		3.1	36.6	44.7	13.8	1.8
	40~49세		5.7	35.9	48.7	9.4	0.3
	50~59세		6.1	27.9	53.8	11.7	0.5
	60세 이상		9.3	38.7	36.0	13.3	2.7
학력	국졸이하		3.1	34.4	37.5	21.9	3.1
	중졸		5.8	23.3	57.6	13.4	0
	고졸		4.7	38.7	45.7	10.2	0.8
	대졸		3.9	30.0	57.2	7.1	1.8
	대졸 및 대학원 제학이상		5.4	33.0	48.1	11.4	2.2

월평균 소득	50만원미만	0	50.0	33.3	16.7	0
	50만원~100만원	5.1	39.2	42.2	11.8	1.7
	100만원이상~ 200만원미만	3.2	34.3	50.9	10.6	1.0
	200만원이상~ 300만원미만	8.0	28.5	52.9	10.6	0
	300만원이상~ 400만원미만	3.3	39.6	42.9	12.1	2.2
	400만원이상~ 500만원미만	4.3	47.8	30.4	17.4	0
	500만원이상~ 600만원미만	0	16.7	66.7	16.7	0
	600만원이상~ 700만원미만	20.0	20.0	40.0	0	20.0
	700만원이상	0	25.0	50.0	12.5	12.5
	모르겠음	5.8	29.2	56.1	12.6	1.2
	직업	전문직	5.8	33.7	41.9	16.3
관리/경영		2.0	34.7	42.9	20.4	0
행정(공무원)		5.6	55.6	25.0	13.9	0
사무직		0.8	34.9	54.0	8.7	1.6
생산/기술/ 노무직		3.7	25.9	58.3	10.2	1.9
판매/서비스직		3.8	39.9	45.1	8.9	2.3
자영업		6.5	31.0	48.7	13.4	0.3
주부		5.2	36.1	49.2	8.4	1.0
학생		3.1	30.9	55.9	9.0	1.0
무직		10.3	33.8	44.1	8.8	2.9
기타		10.0	30.0	48.3	10.0	1.7
주택 유형	단독주택	3.9	34.7	50.8	9.3	1.3
	아파트	5.0	36.8	46.5	11.0	0.6
	연립	8.6	31.7	46.8	11.5	1.4
	다가구/다세대	4.7	28.0	51.4	15.0	0.9
	기타	6.3	25.3	47.4	16.8	4.2
거주 형태	자가	4.7	35.2	49.7	9.5	0.9
	전세	5.0	31.9	49.8	12.0	1.3
	월세	4.3	23.9	52.2	19.6	0
	영구임대	11.1	33.3	55.6	0	0
	사택	2.0	28.6	42.9	22.4	4.1
	기타	3.7	33.3	44.4	12.3	6.2

민원신청에 관한 정보를 얻기 쉬웠다는 응답이 전부분에 걸쳐 약 35%이
상으로 어려웠다는 응답인 약 15%보다 훨씬 많았고, 연령별로는 20세미만

연령층(45.6%)이 쉬웠다는 응답이 많았다. 그러나 국졸이하 학력자(25%), 600만원이상 소득층(22.5%)은 민원신청에 관한 정보를 얻기 어려웠다는 응답이 고졸이상 학력자(11%), 300만원미만 소득층(13.1%)에 비해서 많았다.

3. 민원접수를 위해 담당공무원을 쉽게 만날 수 있었습니까? (전화통화 포함)

① 단순분석

(단위 : %)

구분	제주시	서귀포시	남제주군	북제주군
매우 쉽다	5.6	5.7	3.3	13.2
쉽다	39.6	39.1	46.7	37.0
보통이다	43.6	46.1	42.8	43.0
어렵다	10.1	7.8	6.9	4.4
매우 어렵다	1.1	1.3	0.3	2.3

민원접수를 위해 담당공무원을 쉽게 만날 수 있었는가의 질문에는 보통이라는 의견이 전지역 평균 43%이상으로 가장 많이 차지하였고, 쉬웠다는 응답은 남제주군이 50%로 가장 많았다. 반면에 어려웠다는 응답은 제주시가 11.1%로 가장 많았다.

② 교차분석

(단위 : %)

구분	항목	민원접수를 위해 담당공무원을 쉽게 만날 수 있었습니까?				
		매우 쉽다	쉽다	보통이다	어렵다	매우 어렵다
성별	남	7.7	39.9	44.3	6.9	1.3
	여	6.3	41.4	43.5	7.7	1.2
나이	20세 미만	17.2	32.8	42.2	6.3	1.6
	20~29세	4.5	39.3	46.5	8.1	1.6
	30~39세	6.2	40.2	43.8	8.5	1.3
	40~49세	6.7	45.5	43.4	4.0	0.3
	50~59세	11.7	35.5	44.2	7.6	1.0
	60세 이상	7.9	52.6	28.9	7.9	2.6
학력	국졸이하	7.7	33.8	40.0	15.4	3.1
	중졸	8.1	34.9	48.8	7.0	1.2
	고졸	6.8	44.9	41.4	5.4	1.4
	대졸	6.4	41.3	42.4	9.2	0.7
	대졸 및 대학원 재학이상	7.0	36.7	47.7	7.5	1.1

월평균 소득	50만원미만	1.7	50.8	30.5	11.9	5.1
	50만원~100만원	5.9	41.2	43.3	7.6	2.1
	100만원이상~200만원미만	5.8	41.7	13.9	8.0	0.7
	200만원이상~300만원미만	9.9	39.9	43.1	6.4	0.6
	300만원이상~400만원미만	6.6	46.2	41.8	3.3	2.2
	400만원이상~500만원미만	9.1	54.5	31.8	4.5	0
	500만원이상~600만원미만	0	33.3	66.7	0	0
	600만원이상~700만원미만	20.0	20.0	60.0	0	0
	700만원이상	0	50.0	25.0	12.5	12.5
	모르겠음	8.8	32.7	51.5	5.8	1.2
직업	전문직	5.7	36.8	44.8	10.3	2.3
	관리/경영	4.0	34.0	56.0	6.0	0
	행정(공무원)	16.7	38.9	36.1	8.3	0
	사무직	3.2	41.6	47.2	8.0	0
	생산/기술/노무직	3.7	40.2	49.5	3.7	2.8
	판매/서비스직	8.0	49.8	34.7	5.2	2.3
	자영업	7.5	36.7	46.2	8.9	0.7
	주부	9.8	45.6	37.8	5.7	1.0
	학생	5.2	38.9	46.2	9.0	0.7
	무직	13.2	33.8	45.6	5.9	1.5
기타	5.0	41.7	43.3	6.7	3.3	
주택 유형	단독주택	5.7	42.0	44.7	6.7	0.9
	아파트	6.0	42.4	43.0	7.3	1.3
	연립	12.8	39.7	41.1	5.7	0.7
	다가구/다세대	10.3	37.4	40.2	11.2	0.9
	기타	9.5	28.4	47.4	9.5	5.3
거주 형태	자가	6.5	42.2	43.3	7.2	0.9
	전세	6.9	42.8	44.5	5.0	1.3
	월세	6.5	26.1	52.2	13.0	2.2
	영구임대	11.1	44.4	33.3	11.1	0
	사택	10.2	34.7	40.8	10.2	4.1
	기타	9.9	27.2	50.6	8.6	3.7

전체적으로 민원접수를 위한 담당공무원과의 접근도에서 쉽다와 보통이라는 의견의 반반 비율로 전체의 90%를 차지하였고, 이에 반해 국졸이하 학력자

(18.5%), 전문직(12.6%), 월세(15.2%), 사택(14.3%)이 담당공무원을 만나기가 어렵다는 응답율이 다른 기준(평균 8%)에 비해 많은 비율을 차지하였다.

4. 민원안내 인력(도우미)에 대해서 어떻게 생각하십니까?

① 단순분석

(단위 : %)

구분	제주시	서귀포시	남제주군	북제주군
매우 만족	1.6	3.5	2.3	9.0
만족	34.1	31.1	38.6	22.1
보통이다	51.9	55.4	54.5	62.8
불만	11.1	8.6	4.1	5.6
매우 불만	1.4	1.4	0.5	0.5

민원안내 인력(도우미)에 대해서는 만족한다는 응답이 남제주군 40.9%로 가장 높았고, 북제주군이 31.1%로 가장 낮았다. 그리고 불만족한다는 응답으로는 제주시가 12.5%로 가장 높았고, 남제주군이 4.6%로 가장 낮았다.

② 교차분석

(단위 : %)

구분		항목	민원안내 인력(도우미)에 대해서 어떻게 생각하십니까?				
			매우 만족	만족	보통이다	불만	매우 불만
성별	남		4.4	32.2	55.8	6.9	0.7
	여		3.9	30.7	56.5	7.7	1.2
나이	20세미만		12.7	23.8	58.7	4.8	0
	20~29세		3.0	24.7	58.6	12.2	1.6
	30~39세		2.4	36.2	55.3	5.3	0.8
	40~49세		5.1	33.8	55.3	5.8	0
	50~59세		5.8	37.9	52.6	3.2	0.5
	60세이상		5.4	35.1	54.1	2.7	2.7
학력	국졸이하		6.3	26.6	59.3	4.7	3.1
	중졸		4.1	29.8	59.1	7.0	0
	고졸		4.8	34.6	53.8	5.9	1.0
	대재		2.9	26.9	57.0	12.1	1.1
	대졸 및 대학원 재학이상		3.6	31.4	57.5	6.7	0.8

월평균 소득	50만원미만	3.4	31.0	50.0	15.5	0
	50만원~100만원	4.3	37.9	50.4	5.6	1.7
	100만원이상~ 200만원미만	3.7	30.8	58.3	6.6	0.5
	200만원이상~ 300만원미만	4.9	28.7	58.6	6.5	1.3
	300만원이상~ 400만원미만	1.1	52.8	36.0	9.0	1.1
	400만원이상~ 500만원미만	13.6	31.8	35.5	9.1	0
	500만원이상~ 600만원미만	0	16.7	83.3	0	0
	600만원이상~ 700만원미만	20.0	0	60.0	20.0	0
	700만원이상	0	12.5	37.5	37.5	12.5
	모르겠음	4.7	21.9	66.3	6.5	0.6
직업	전문직	7.1	27.4	47.6	15.5	2.4
	관리/경영	2.0	28.6	67.3	2.0	0
	행정(공무원)	14.3	28.6	51.4	5.7	0
	사무직	0	28.7	60.7	8.2	2.5
	생산/기술/노무직	3.8	17.6	60.0	8.6	0
	판매/서비스직	6.1	37.3	50.0	6.1	0.5
	자영업	2.0	35.7	57.0	4.3	1.0
	주부	5.9	35.5	52.7	5.4	0.5
	학생	2.5	26.4	59.6	10.7	0.7
	무직	7.5	35.8	50.7	6.0	0
기타	6.8	18.6	62.7	8.5	3.4	
주택 유형	단독주택	2.8	30.0	58.2	8.2	0.7
	아파트	2.9	32.5	57.8	6.5	0.3
	연립	10.8	38.1	47.5	2.9	0.7
	다가구/다세대	7.5	37.7	47.2	3.8	3.8
	기타	6.5	26.1	55.4	9.8	2.2
거주 형태	자가	3.2	32.5	56.3	7.2	0.7
	전세	6.7	31.5	54.5	6.7	0.6
	월세	6.8	27.3	56.8	4.5	4.5
	영구임대	0	52.9	41.2	5.9	0
	사택	0	17.0	78.7	4.3	0
	기타	7.5	25.0	51.3	12.5	3.8

전체적으로 민원안내 인력(도우미)에 대해서는 보통이라는 응답이 평균 55% 이상을 차지하였고, 만족한다는 응답은 평균 30%이상, 불만족한다는 의견은 약 10%를 차지하였다. 특히, 20세미만의 저연령층과 고졸 학력자, 300-500만원의 월평균소득자, 연립주택, 영구임대 거주자들이 민원안내 인력(도우미)에 대한 만족도가 높았고, 이에 반해 고연령층과 저학력자들은 민원안내 도우미

에 대한 만족도가 낮았다.

「공무원의 친절도」

1. 창구를 찾았을 때 담당공무원들은 친절하였습니까?

① 단순분석

(단위 : %)

구 분	제주시	서귀포시	남제주군	북제주군
매우친절	1.9	2.8	1.3	11.4
친절	35.7	35.9	43.2	38.8
보통	54.4	53.5	48.8	40.4
불친절	7.8	7.2	5.7	8.8
매우불친절	0.3	0.5	0	0.8

담당공무원들이 친절도를 묻는 질문에는 친절하다는 응답이 남제주군 44.5%, 북제주군 40.2%, 서귀포시 38.7%, 제주시 37.6%의 순서로 나타났다. 특이할만한 점은 북제주군이 친절하다는 응답이 40% 이상으로 높은 반면 불친절하다는 응답도 9.6%로 가장 높았다. 그리고 불친절하다는 응답은 남제주군이 5.7%로 가장 낮았다.

② 교차분석

(단위 : %)

구분 \ 항목		창구를 찾았을 때 담당공무원들은 친절하였습니까?				
		매우친절	친절	보통	불친절	매우 불친절
성별	남	3.7	41.0	49.0	6.0	0.4
	여	5.1	36.1	49.7	8.7	0.4
나이	20세 미만	14.3	36.5	39.7	6.3	3.2
	20~29세	2.3	31.9	55.1	10.3	0.4
	30~39세	2.6	42.6	48.1	6.2	0.5
	40~49세	5.1	44.3	44.6	6.1	0
	50~59세	8.6	34.5	52.3	4.6	0
	60세 이상	5.3	52.6	35.5	6.6	0
학력	국졸이하	7.8	46.9	32.8	12.5	0
	중졸	4.1	33.7	54.1	7.0	1.2
	고졸	5.0	42.4	45.8	6.5	0.3
	대졸	3.2	33.7	54.3	8.5	0.4
	대졸 및 대학원					
	재학이상	3.8	36.4	52.2	7.3	0.3

월 평균 소득	50만원미만	0	44.1	47.5	8.5	0
	50만원~100만원	3.4	39.5	50.4	6.3	0.4
	100만원이상~200만원미만	3.8	37.7	52.8	5.3	0.3
	200만원이상~300만원미만	5.1	41.8	45.0	8.0	0
	300만원이상~400만원미만	6.6	50.5	31.9	9.9	1.1
	400만원이상~500만원미만	13.0	30.4	39.1	17.4	0
	500만원이상~600만원미만	0	66.7	33.3	0	0
	600만원이상~700만원미만	20.0	20.0	40.0	20.0	0
	700만원이상	0	50.0	25.0	25.0	0
	직업	모르겠음	5.3	28.2	55.3	10.0
전문직		5.9	35.3	47.1	10.6	1.2
관리/경영		6.1	38.8	49.0	6.1	0
행정(공무원)		8.3	50.0	33.3	8.3	0
사무직		0.8	34.1	55.6	8.7	0.8
생산/기술/노무직		5.6	37.0	47.2	10.2	0
판매/서비스직		5.6	45.5	43.2	5.2	0.5
자영업		2.9	37.9	53.6	5.6	0
주부		6.7	47.7	38.3	7.3	0
학생		3.1	32.2	54.5	9.4	0.7
무직		5.9	39.7	45.6	7.4	1.5
주택 유형		기타	3.3	25.0	68.3	3.3
	단독주택	2.9	38.2	51.4	7.2	0.3
	아파트	3.2	41.5	48.7	6.3	0.3
	연립	10.7	41.4	41.4	5.7	0.7
	다가구/다세대	9.3	38.9	41.7	9.3	0.9
거주 형태	기타	7.5	28.0	54.8	9.7	0
	자가	4.0	40.0	49.1	6.8	0.2
	전세	5.4	39.9	49.1	5.4	0.3
	월세	2.2	37.0	50.0	8.7	2.2
	영구임대	11.8	29.4	58.8	0	0
	사택	0	35.4	47.9	16.7	0

담당공무원의 친절도에 대한 질문에는 보통이다라는 응답이 전체적으로 평균 약50%를 차지하였고, 국졸이하 학력자(54.7%), 500만원이상 소득층(52%)과 직업분야에서는 행정(공무원)(58.3%), 주부(54.4%), 주택유형에서는 연립주택(52.1%)이 다른 분야(평균 43%)보다 친절하다고 느끼고 있었고, 특이할만한 점은 국졸이하 학력자들은 친절하다고 느끼고 있는 사람의 비율(54.7%)도 높

은 반면 불친절하다고 느끼는 사람도 12.5%로 다른 분야보다 높았다.

2. (9번문항에서 (1)번과 (2)번 선택하신 분만) 왜 친절했다고 생각했습니까?

① 단순분석

(단위 : %)

구 분	제주시	서귀포시	남제주군	북제주군
매우 잘 아는 사이이기 때문	0.6	0.7	0	12.6
잘 아는 사이이기 때문에	8.5	7.2	14.7	12.2
공무원의 업무상 친절해야 하기 때문에	61.4	66.0	65.5	56.8
민원인 스스로가 상대방을 먼저 이해했기 때문에	14.2	17.0	15.3	3.6
잘 모르겠다	15.3	9.2	4.5	14.9

친절이유로는 공무원의 업무상 친절해야 하기 때문이라는 응답이 평균 약 60% 이상으로 높은 비율을 차지하였고, 잘 아는 사이이기 때문이라는 응답은 북제주군과 남제주군이 평균 19.7%로 제주시, 서귀포시 평균 8.5%에 비해 월등히 많았다.

② 교차분석

(단위 : %)

구분	항목	(9번문항에서 (1)번과 (2)번 선택하신 분) 왜 친절했다고 생각하십니까?				
		매우 잘 아는 사이여서	잘 아는 사이여서	공무원의 업무상 친절해야 하므로	민원인이 상대방을 먼저 이해했기 때문에	잘 모르겠다
성별	남	2.6	12.8	58.9	12.8	13.0
	여	5.8	8.7	65.4	10.8	9.3
나이	20세 미만	9.1	12.1	51.5	6.1	21.2
	20~29세	1.5	10.3	64.5	10.3	13.3
	30~39세	2.1	11.9	61.9	10.8	13.4
	40~49세	4.4	7.5	64.4	15.0	8.8
	50~59세	9.9	16.5	52.7	14.3	6.6
	60세 이상	8.5	8.5	68.1	10.6	4.3
학력	국졸이하	22.5	12.5	57.5	2.5	5.0
	중졸	6.6	11.8	55.3	18.4	7.9
	고졸	3.6	12.3	60.8	11.4	11.7
	대졸	0.8	8.3	63.3	14.2	13.3
	대졸 및 대학원					
	제하이상	1.9	8.8	67.5	10.0	11.9

월평균 소득	50만원미만	0	17.9	64.3	10.7	7.1
	50만원 ~ 100만원	6.2	8.0	61.1	16.8	8.0
	100만원이상 ~ 200만원미만	2.8	11.3	60.1	12.7	13.1
	200만원이상 ~ 300만원미만	5.2	13.6	59.7	11.7	9.7
	300만원이상 ~ 400만원미만	5.6	9.3	66.7	13.0	5.6
	400만원이상 ~ 500만원미만	0	0	80.0	0	20.0
	500만원이상 ~ 600만원미만	0	0	50.0	0	50.0
	600만원이상 ~ 700만원미만	33.3	0	33.3	33.3	0
	700만원이상	0	0	100	0	0
	모르겠음	4.4	10.3	66.2	2.9	16.2
	직업	전문직	0	8.3	69.4	13.9
관리/경영		0	16.7	70.8	0	12.5
행정(공무원)		0	16.7	58.3	4.2	20.8
사무직		2.0	12.0	62.0	8.0	16.0
생산/기술/ 노무직		3.8	15.1	50.9	18.9	11.3
판매/서비스직		5.9	11.0	66.9	9.3	6.8
자영업		2.9	14.5	54.3	16.7	11.6
주부		10.3	5.1	70.9	6.8	6.8
학생		0	8.0	63.7	12.4	15.9
무직		5.9	17.6	55.9	5.9	14.7
기타		11.1	0	38.9	38.9	11.1
주택 유형	단독주택	4.0	11.4	59.8	13.3	11.6
	아파트	0	7.7	73.7	9.6	9.0
	연립	3.9	9.2	65.8	9.2	11.8
	다가구/다세대	11.3	18.9	47.2	9.4	13.2
	기타	14.3	5.7	51.4	14.3	14.3
거주 형태	자가	4.1	10.5	62.9	11.2	11.4
	전세	2.5	13.0	61.5	11.8	11.2
	월세	10.0	5.0	40.0	30.0	15.0
	영구임대	0	0	71.4	28.6	0
	사택	0	14.3	66.7	4.8	14.3
	기타	16.7	8.3	58.3	8.3	8.3

전체적으로 공무원의 업무상 친절해야 한다는 응답이 평균 65% 이상으로

월등히 많았고, 잘 아는 사이이기 때문에 친절하다는 응답으로는 50세이상 연령층(21.7%), 국졸이하 학력층(35%), 주택유형으로는 다가구/다세대(32.2%)가 다른 분야 평균 15%에 비해 많았다.

3. 담당공무원이 민원을 적극적으로 청취하였습니까?

① 단순분석

(단위 : %)

구분	제주시	서귀포시	남제주군	북제주군
매우 적극적	0.8	2.6	1.0	6.8
적극적	30.9	27.0	39.6	17.1
보통	58.4	59.5	51.2	63.1
소극적	8.5	9.9	8.2	12.5
매우소극적	1.3	1.0	0	0.5

담당공무원의 민원청취의 적극성을 보면 보통이라는 응답이 평균55%이상으로 많은 비율을 차지하였다. 그리고, 적극적이라는 응답은 남제주군이 40.6%로 가장 높고, 제주시 31.7%, 서귀포시 29.6%, 북제주군이 23.9%로 가장 낮았다.

② 교차분석

(단위 : %)

구분 \ 항목		담당공무원이 민원을 적극적으로 청취하였습니까?				
		매우 적극적	적극적	보통	소극적	매우 소극적
성별	남	3.1	28.8	59.6	7.8	0.7
	여	2.5	28.6	56.4	11.7	0.8
나이	20세미만	12.3	28.1	53.1	4.7	1.6
	20~29세	1.0	23.4	61.8	13.0	0.8
	30~39세	1.8	27.7	62.1	7.3	1.0
	40~49세	4.0	33.1	53.8	8.4	0.7
	50~59세	5.6	31.0	54.8	8.6	0
	60세이상	0	46.7	40.0	13.4	0
학력	국졸이하	1.5	26.2	55.4	16.9	0
	중졸	2.9	31.6	56.7	8.2	0.6
	고졸	3.3	30.0	57.1	8.7	0.9
	대졸	2.5	26.1	59.4	11.3	0.7
	대졸 및 대학원재학이상	2.4	27.6	59.6	9.8	0.5

월평균 소득	50만원미만	1.7	36.2	53.4	8.6	0
	50만원~100만원	2.1	30.0	59.5	7.6	0.8
	100만원이상~200만원미만	2.0	30.2	58.9	8.3	0.7
	200만원이상~300만원미만	4.2	24.9	59.1	11.2	0.6
	300만원이상~400만원미만	1.1	41.8	45.1	9.9	2.2
	400만원이상~500만원미만	8.7	39.1	30.4	21.7	0
	500만원이상~600만원미만	0	16.7	66.7	16.7	0
	600만원이상~700만원미만	20.0	40.0	20.0	20.0	0
	700만원이상	0	28.6	28.6	42.9	0
	모르겠음	4.7	18.2	64.1	12.4	0.6
직업	전문직	5.7	28.7	54.0	10.3	1.1
	관리/경영	0	30.6	61.2	8.2	0
	행정(공무원)	8.6	45.7	34.3	8.6	2.9
	사무직	0	30.6	54.8	12.9	1.6
	생산/기술/노무직	3.7	21.5	69.2	5.6	0
	판매/서비스직	2.8	33.6	56.5	7.0	0
	자영업	2.6	26.1	61.9	8.8	0.7
	주부	3.7	34.6	51.8	8.9	1.0
	학생	2.1	23.3	61.5	12.5	0.7
	무직	4.4	30.9	55.9	7.4	1.5
	기타	1.7	25.0	55.0	18.3	0
주택 유형	단독주택	2.1	28.7	58.4	10.5	0.3
	아파트	2.2	30.4	58.0	8.2	1.3
	연립	7.1	34.0	49.6	8.5	0.7
	다가구/다세대	4.0	26.9	58.3	8.3	1.9
	기타	3.3	17.4	68.5	9.8	1.1
거주 형태	자가	2.6	30.0	57.3	9.7	0.4
	전세	32.5	27.4	60.3	8.0	0.9
	월세	2.2	24.4	62.2	8.9	2.2
	영구임대	0	33.3	66.7	0	0
	사택	0	33.3	43.8	22.9	0
	기타	6.3	15.2	63.3	11.4	3.8

담당공무원들이 민원청취에 대한 적극성은 전체적으로 보통이다라는 응답이 평균 약 58%로 많았고, 특히 60세이상 연령층(46.7%), 행정(공무원)(54.3%), 연립주택유형(41.1%), 전세거주자(59.9%)들은 담당공무원들이 민원청취에 적극적

이라고 느끼고 있었다. 이에 반해 20~29세의 연령층(24.4%)과 국졸이하 학력층(27.7%), 월세거주자(26.6%)들은 담당공무원들이 민원청취에 비교적 소극적이라고 느끼고 있었다.

4. 전화통화를 할 때 담당공무원은 친절하다고 생각하십니까?

① 단순분석

(단위 : %)

구분	제주시	서귀포시	남제주군	북제주군
매우친절	1.1	1.7	0.5	6.7
친절	33.0	31.0	37.8	29.3
보통	51.4	57.5	55.0	50.8
불친절	14.1	9.5	6.6	13.2
매우불친절	0.5	0.3	0	0

전화통화를 할 때 담당공무원들은 친절한가에 대한 설문에 대해서는 친절하다는 응답은 남제주군이 38.3%로 가장 높았고, 북제주군 36%, 제주시 34.1%, 서귀포시가 32.7%로 가장 낮았다. 특이한 점은 북제주군이 친절하다는 응답률도 높은 반면 불친절하다는 응답도 13.2%로 제주시의 14.6% 다음으로 높았다.

② 교차분석

(단위 : %)

구분 \ 항목		전화통화를 할 때 담당공무원은 친절하다고 생각하십니까?				
		매우친절	친절	보통	불친절	매우 불친절
성별	남	2.8	31.5	53.9	11.3	0.4
	여	2.3	34.1	53.3	10.4	0
나이	20세 미만	12.9	33.9	41.9	11.3	0
	20~29세	1.2	26.2	59.2	2.8	0.6
	30~39세	1.3	31.0	55.6	12.1	0
	40~49세	2.4	44.1	46.5	7.0	0
	50~59세	6.3	34.0	49.7	9.9	0
	60세 이상	0	38.9	52.8	8.3	0
학력	국졸이하	1.6	30.6	48.4	19.4	0
	중졸	1.8	36.3	52.4	9.5	0
	고졸	3.3	37.4	50.2	8.9	0.2
	대졸	1.8	27.3	57.9	12.5	0.4
	대졸 및 대학원					
	재학이상	2.2	27.8	57.5	12.2	0.3

월평균 소득	50만원미만	1.8	30.9	50.9	16.4	0
	50만원 ~ 100만원	2.2	37.9	51.7	8.2	0
	100만원이상 ~ 200만원미만	1.7	33.3	53.2	11.4	0.3
	200만원이상 ~ 300만원미만	3.6	33.7	51.6	11.1	0
	300만원이상 ~ 400만원미만	1.1	40.4	48.3	9.0	1.1
	400만원이상 ~ 500만원미만	8.7	26.1	39.1	26.1	0
	500만원이상 ~ 600만원미만	0	25.0	75.0	0	0
	600만원이상 ~ 700만원미만	20.0	0	60.0	20.0	0
	700만원이상	0	57.2	28.6	14.3	0
	모르겠음	4.3	20.2	65.6	9.8	0
직업	전문직	3.4	33.3	35.6	21.8	5.7
	관리/경영	11.1	44.4	24.4	15.6	4.4
	행정(공무원)	8.3	41.7	30.6	19.4	0
	사무직	0.8	24.2	52.5	17.5	5.0
	생산/기술/ 노무직	4.7	40.6	31.1	17.9	5.7
	판매/서비스직	6.3	34.8	39.1	15.0	4.8
	자영업	4.4	38.4	34.7	17.5	5.1
	주부	9.7	33.9	34.4	19.4	2.7
	학생	3.3	25.7	39.7	25.0	6.3
	무직	9.4	32.8	31.3	23.4	3.1
기타	7.1	28.6	37.5	16.1	10.7	
주택 유형	단독주택	1.9	31.6	55.9	10.6	0
	아파트	1.3	35.3	52.8	10.4	0.3
	연립	7.2	37.7	43.5	10.9	0.7
	다가구/다세대	3.7	33.6	48.6	13.1	0.9
	기타	4.4	26.7	56.7	12.2	0
거주 형태	자가	2.4	34.2	54.2	10.2	0.1
	전세	2.9	36.3	50.2	10.3	0.3
	월세	2.2	20.0	60.0	15.6	2.2
	영구임대	0	33.3	61.1	5.6	0
	사택	0	20.0	60.0	20.0	0
	기타	5.2	27.3	49.4	18.2	0

전화통화를 할 때 담당공무원의 친절도는 전체적으로 보통이라는 응답이 평균 50%정도로 높은 비율을 차지하였다. 그리고 20미만 연령층(46.8%)이

20-29세 연령층(27.4%)보다 전화통화를 할 때 담당공무원들이 친절하다라는 응답률이 높았고, 중졸·고졸 학력층(39.4%)이 대재·대졸 및 대학원재학이상 학력층(29.5%)에 비해 담당공무원들이 친절하다라는 응답률이 높았다.

5. 전화통화를 할 때 담당공무원의 소속과 이름 등을 알려 주었습니까?

① 단순분석

(단위 : %)

구분	제주시	서귀포시	남제주군	북제주군
매우 잘 알려줌	1.6	2.6	1.3	15.6
잘 알려줌	28.0	34.3	40.2	30.5
보통이다	37.0	34.0	36.0	40.9
잘 알려주지 않음	25.0	22.3	18.0	12.2
전혀 알려주지 않음	8.4	6.9	4.5	0.8

전화통화를 할 때 담당공무원의 소속과 이름을 밝혔는가의 질문에는 잘 알려줬다는 응답이 시외지역인 '군' 지역에서는 북제주군 46.1%, 남제주군 41.5%로 높은 비율을 나타낸 반면 '시' 지역에서는 서귀포시36.9%, 제주시 29.6%로 낮은 비율을 보였다.

② 교차분석

(단위 : %)

구분		항목	담당공무원의 소속과 이름 등을 알려주었습니까?				
			매우 잘 알려줌	잘 알려줌	보통이다	잘 알려주지 않음	전혀 알려주지 않음
성별	남		5.2	33.4	38.7	17.2	5.5
	여		5.6	33.1	35.4	11.4	4.6
나이	20세 미만		14.5	27.4	38.7	14.5	4.8
	20~29세		3.3	25.1	41.0	23.9	6.6
	30~39세		5.0	33.9	38.4	18.3	4.5
	40~49세		6.7	39.0	33.3	17.0	3.9
	50~59세		7.9	41.3	33.3	12.7	4.8
	60세 이상		1.4	47.9	45.4	25.5	2.8
학력	국졸이하		6.5	30.6	32.3	27.4	3.2
	중졸		8.3	38.5	32.0	18.3	3.0
	고졸		6.1	35.5	36.8	17.3	4.3
	대재		4.4	27.4	38.9	23.0	6.3
	대졸 및 대학원 재학이상		3.4	31.4	39.5	18.9	6.8

월평균 소득	50만원미만	1.9	35.2	33.3	24.1	5.6
	50만원 ~ 100만원	3.1	33.6	36.2	18.8	8.3
	100만원이상 ~ 200만원미만	4.6	33.6	36.2	18.8	8.3
	200만원이상 ~ 300만원미만	4.6	33.6	37.8	20.4	3.6
	300만원이상 ~ 400만원미만	5.3	37.5	35.5	16.8	4.9
	400만원이상 ~ 500만원미만	10.2	37.5	38.6	10.2	3.4
	500만원이상 ~ 600만원미만	17.4	21.7	26.1	26.1	8.7
	600만원이상 ~ 700만원미만	0	50.0	50.0	0	0
	700만원이상	0	14.3	28.6	57.1	0
	모르겠음	8.6	22.2	42.6	20.4	6.2
직업	전문직	3.4	33.3	35.6	21.8	5.7
	관리/경영	11.1	44.4	24.4	15.6	4.4
	행정(공무원)	8.3	41.7	30.6	19.4	0
	사무직	0.8	24.2	52.5	17.5	5.0
	생산/기술/노무직	4.7	40.6	31.1	17.9	5.7
	판매/서비스직	6.3	34.8	39.1	15.0	4.8
	자영업	4.4	38.4	34.7	17.5	5.1
	주부	9.7	33.9	34.4	19.4	2.7
	학생	3.3	25.7	39.7	25.0	6.3
	무직	9.4	32.8	31.3	23.4	3.1
주택 유형	기타	7.1	28.6	37.5	16.1	10.7
	단독주택	4.4	34.2	37.6	19.3	4.4
	아파트	1.6	29.0	43.0	20.5	5.9
	연립	14.6	34.3	32.2	15.3	3.6
	다가구/다세대	11.2	30.8	22.4	26.2	9.3
거주 형태	기타	6.7	40.4	37.1	10.1	5.6
	자가	4.8	33.7	36.7	20.1	4.8
	전세	7.4	29.8	40.5	27.8	4.5
	월세	4.5	34.1	29.5	25.6	6.8
	영구임대	0	61.1	22.2	11.1	5.6
	사택	2.3	34.1	36.4	22.7	4.5
기타	9.1	33.8	36.4	19.4	10.4	

전화통화를 할 때 담당공무원이 소속과 이름을 밝혔는가의 질문에서는 전체적으로 잘 알려줬다는 응답이 평균 40% 이상으로 높은 비율을 차지하였고, 보통이라는 응답이 평균 40%, 잘 알려주지 않는다는 응답이 평균 20% 이상을

차지하였다. 특히 40세이상 연령층(48%), 300-500만원 소득층(45.2%), 직업에서는 관리/경영직(55.5%), 행정(공무원)(50%), 주택유형에서는 연립(48.9%), 거주형태에서는 영구임대거주자(61.1%)가 담당공무원의 소속과 이름을 잘 알려 줬다고 느끼고 있었다.

6. 민원과 관련하여 담당공무원이 사용한 용어가 알아듣기 쉬웠습니까?

① 단순분석

(단위 : %)

구분	제주시	서귀포시	남제주군	북제주군
매우 쉽다	1.3	1.6	0	4.7
쉽다	30.4	25.2	35.8	21.7
보통이다	56.8	62.2	53.9	57.1
어렵다	9.9	10.5	9.8	15.5
매우 어렵다	1.6	0.5	0.5	1.0

민원과 관련하여 담당공무원이 사용한 용어가 알아듣기 쉬웠는가의 질문에 대한 응답은 쉬웠다는 응답이 남제주군 35.8%로 가장 높았고, 제주시 31.7%, 서귀포시 26.8%, 북제주군 26.4%의 순서로 북제주군이 가장 낮았다.

담당공무원이 사용한 용어가 알아듣기 어려웠다는 응답은 북제주군이 16.5%로 가장 높고, 제주시, 서귀포시, 남제주군이 약11%로 비슷한 비율이었다.

② 교차분석

(단위 : %)

구분 \ 항목		민원과 관련하여 담당공무원이 사용한 용어가 알아듣기 어려웠습니까?				
		매우 쉽다	쉽다	보통이다	어렵다	매우 어렵다
성별	남	2.0	21.7	56.6	12.6	1.0
	여	1.8	28.8	58.4	10.2	0.8
나이	20세미만	7.8	18.8	64.1	7.8	1.6
	20~29세	1.2	26.7	62.8	8.8	1.2
	30~39세	1.8	27.5	60.5	9.9	0.8
	40~49세	1.7	32.7	52.9	12.5	0.3
	50~59세	3.1	29.7	49.7	16.4	1.0
	60세이상	0	30.3	44.7	23.7	1.3

학력	국졸이하	0	16.9	44.6	35.4	3.1
	중졸	2.9	20.5	53.8	22.1	0.6
	고졸	2.2	31.4	56.5	9.0	0.9
	대재	1.4	26.0	63.0	8.9	0.7
	대졸 및 대학원 재학이상	1.6	30.4	59.2	7.9	0.8
월평균 소득	50만원미만	0	25.9	56.9	13.8	3.4
	50만원 ~ 100만원	0.8	29.0	58.8	9.7	1.7
	100만원이상 ~ 200만원미만	2.3	28.9	56.3	12.0	0.5
	200만원이상 ~ 300만원미만	1.3	29.2	58.7	10.6	0.3
	300만원이상 ~ 400만원미만	2.2	38.9	45.6	11.2	2.2
	400만원이상 ~ 500만원미만	4.3	30.4	39.1	17.4	8.7
	500만원이상 ~ 600만원미만	0	16.7	83.7	0	0
	600만원이상 ~ 700만원미만	20.0	40.0	40.0	0	0
	700만원이상	0	57.1	14.3	28.6	0
	모르겠음	2.9	18.8	66.5	11.8	0
직업	전문직	1.1	26.4	54.0	16.1	2.3
	관리/경영	2.0	22.4	59.2	16.3	0
	행정(공무원)	8.3	44.3	44.7	5.6	0
	사무직	2.4	31.2	55.2	9.6	1.6
	생산/기술/ 노무직	1.8	15.6	68.8	12.8	0.9
	판매/서비스직	2.8	31.3	56.5	7.9	1.4
	자영업	1.3	27.0	56.3	15.1	0.3
	주부	2.1	34.2	51.1	11.1	1.6
	학생	0	26.0	66.7	7.0	0.4
	무직	5.9	33.8	45.6	14.7	0
	기타	1.7	23.3	55.0	18.3	1.7
	주택 유형	단독주택	1.0	27.3	57.9	12.8
아파트		1.9	31.3	60.8	5.3	0.6
연립		5.0	34.3	51.4	9.3	0
다가구/다세대		3.7	25.0	51.9	17.6	1.9
기타		3.3	21.7	57.6	15.2	2.2
거주 형태	자가	1.5	28.8	57.2	11.7	0.9
	전세	2.8	31.5	55.8	9.1	0.6
	월세	2.2	24.4	57.8	13.3	2.2
	영구임대	0	33.3	66.7	0	0
	사택	2.1	17.0	68.1	10.6	2.1
	기타	3.8	16.5	59.5	29.0	1.3

담당공무원이 사용하는 용어가 알아듣기 어려웠는가의 질문에 대한 응답으로는 보통이라는 응답이 평균 55%이상으로 매우 높은 비율을 나타냈고, 알아듣기 쉬웠다는 응답은 평균 30%정도, 그리고 알아듣기 어려웠다는 응답은 평균15% 정도로 나타났다. 또, 성별에 따른 차이는 거의 없었고, 60세이상 연령층(25%)이 29세미만 연령층(9.7%)보다 알아듣기 어렵다고 응답하였고, 중졸이하의 학력층(30.6%)이 고졸이상학력층(9.4%)에 비해 알아듣기 어렵다고 응답하였다.

「이용편이성」

1. 민원신청과 관련하여 우편·전화·FAX·복사기·PC 등을 쉽게 사용할 수 있었습니까?

① 단순분석

(단위 : %)

구분	제주시	서귀포시	남제주군	북제주군
매우 쉽다	1.4	1.5	1.1	1.6
쉽다	14.8	21.0	15.3	5.8
보통이다	48.1	54.2	44.1	63.5
어렵다	30.6	20.4	34.1	17.1
매우 어렵다	5.2	2.9	5.4	12.1

민원신청과 관련하여 우편·전화·FAX·복사기·PC 등을 쉽게 사용할 수 있었냐는 질문에는 보통이다(평균 52.4%)라는 응답 다음으로 쉽다(평균 15.6%)는 응답보다 어렵다(평균 32%)는 응답률이 높았다. 특히 남제주군이 민원신청과 관련하여 우편·전화·FAX·복사기·PC 등의 사용이 어렵다는 응답률이 39.5%로 가장 높았다.

② 교차분석

(단위 : %)

구분		항목	민원신청과 관련하여 우편·전화·FAX·복사기·PC 등을 쉽게 사용할 수 있었습니까?				
			매우 쉽다	쉽다	보통이다	어렵다	매우 어렵다
성별	남		1.8	13.0	50.1	27.1	8.0
	여		1.0	15.0	55.1	23.9	5.0

나이	20세 미만	3.2	11.1	41.3	34.9	9.5
	20~29세	0.6	11.8	57.1	26.7	4.0
	30~39세	1.4	11.8	57.5	23.3	6.0
	40~49세	1.4	19.9	51.4	22.4	4.9
	50~59세	3.3	12.2	42.5	29.3	12.7
	60세 이상	0	26.5	35.3	23.5	14.7
학력	국졸이하	0	1.6	36.1	33.1	33.1
	중졸	0	13.9	44.2	33.3	8.5
	고졸	2.1	14.2	57.7	20.3	5.6
	대재	1.1	13.0	49.4	32.0	4.5
	대졸 및 대학원 재학이상	1.1	16.6	52.7	25.1	4.5
월평균 소득	50만원미만	1.8	9.1	58.2	27.3	3.6
	50만원~ 100만원	1.3	17.7	48.7	24.3	8.0
	100만원이상~ 200만원미만	1.2	12.2	52.7	27.6	6.4
	200만원이상~ 300만원미만	1.3	14.7	53.3	25.7	5.0
	300만원이상~ 400만원미만	0	25.3	57.5	10.3	6.9
	400만원이상~ 500만원미만	4.8	19.0	28.6	38.1	9.5
	500만원이상~ 600만원미만	0	0	60.0	40.0	0
	600만원이상~ 700만원미만	40.0	20.0	20.0	20.0	0
	700만원이상	0	37.5	37.5	12.5	12.5
	모르겠음	1.2	8.4	56.0	25.9	8.4
직업	전문직	2.3	14.9	52.9	26.4	3.4
	관리/경영	0	12.8	53.2	21.3	12.8
	행정(공무원)	5.9	17.6	55.9	11.8	8.8
	사무직	0	7.7	61.5	28.2	2.6
	생산/기술/ 노무직	1.0	13.0	57.0	17.0	12.0
	판매/서비스직	1.0	17.2	57.4	20.1	4.4
	자영업	2.1	15.8	48.1	27.5	6.5
	주부	1.1	12.7	59.1	18.8	8.3
	학생	1.1	12.7	48.0	34.2	4.0
	무직	1.6	18.0	41.0	26.2	13.1
주택 유형	기타	1.8	10.7	42.9	35.7	8.9
	단독주택	1.3	14.0	52.9	25.9	5.9
	아파트	1.4	18.0	50.2	28.8	1.7
	연립	1.5	11.3	57.9	21.1	8.3
	다가구/다세대	2.0	8.8	45.1	29.4	14.7
거주 형태	기타	1.1	10.3	57.5	13.8	17.2
	자가	1.2	14.9	50.8	27.3	5.8
	전세	1.7	10.6	57.6	28.8	6.3
	월세	2.4	17.1	61.0	9.8	9.8
	영구임대	0	33.3	38.9	27.8	0
	사택	2.3	9.1	50.0	31.8	6.8
기타	1.3	13.2	53.9	14.5	17.1	

민원신청과 관련하여 우편·전화·FAX·복사기·PC 등의 사용이 쉬웠냐는 질문에는 전체적으로 보통이다라는 응답이 평균 약 50%로 가장 높은 비율로 나타났다. 그리고 국졸이하 학력층(66.2%), 직업에서는 학생(38.2%), 주택유형에서는 다가구/다세대(44.1%), 거주형태에서는 사택거주자(38.6%)가 특히 민원신청과 관련하여 우편·전화·FAX·복사기·PC 등의 사용이 어렵다고 응답했다.

2. 야간·토요일·공휴일에 민원사항을 직접 또는 전화로 신청하기 쉬웠습니까?

① 단순분석

(단위 : %)

구분	제주시	서귀포시	남제주군	북제주군
매우 쉽다	0	0.3	0	2.1
쉽다	9.0	6.4	5.5	18.4
보통이다	41.7	41.3	49.0	43.6
어렵다	44.2	43.3	34.8	30.6
매우 어렵다	5.1	8.7	10.7	5.3

야간·토요일·공휴일에 민원사항을 직접 또는 전화로 신청하기 쉬웠는가의 질문에는 어렵다는 응답이 서귀포시 52%, 제주시 49.3% 남제주군 36.5%, 북제주군 35.9%로 다른 질문문항에 비해 상대적으로 많았다.

특이한 점은 다른 지역(평균 7%)에 비해 북제주군은 야간·토요일·공휴일에 민원사항을 직접 또는 전화로 신청하기 쉬웠다는 응답이 20.5%로 높게 나타났다.

② 교차분석

(단위 : %)

구분 \ 항목		야간·토요일·공휴일에 민원사항을 직접 또는 전화로 신청하기 쉬웠습니까?				
		매우 쉽다	쉽다	보통이다	어렵다	매우 어렵다
성별	남	0.7	11.4	43.3	36.6	7.9
	여	0.6	8.7	44.6	39.3	6.8
나이	20세미만	3.3	15.0	33.0	43.3	3.3
	20~29세	0.2	6.2	46.3	46.9	4.3
	30~39세	0.6	12.5	42.0	36.4	8.5
	40~49세	0.8	12.4	46.3	33.7	5.8
	50~59세	1.2	11.1	39.8	35.1	12.9
	60세이상	0	9.5	47.6	25.4	17.5

학력	국졸이하	0	8.6	41.4	24.1	25.9
	중졸	0	10.9	42.9	31.1	7.1
	고졸	1.0	12.0	47.5	33.3	6.2
	대재	0	9.8	42.4	42.7	5.1
	대졸 및 대학원 제학이상	0.9	7.0	40.1	44.0	8.0
월평균 소득	50만원미만	0	6.0	46.0	42.0	6.0
	50만원 ~ 100만원	0.5	7.2	45.0	37.8	9.6
	100만원이상 ~ 200만원미만	0.2	11.2	43.3	37.5	7.8
	200만원이상 ~ 300만원미만	1.0	10.5	44.4	37.8	6.3
	300만원이상 ~ 400만원미만	0	9.9	53.1	28.4	8.6
	400만원이상 ~ 500만원미만	4.3	17.4	34.8	34.8	8.7
	500만원이상 ~ 600만원미만	0	0	33.3	33.3	33.3
	600만원이상 ~ 700만원미만	25.0	0	50.0	25.0	0
	700만원이상	0	25.0	37.5	25.0	12.5
	모르겠음	1.3	10.1	41.5	43.4	3.8
직업	전문직	1.3	11.3	46.3	38.8	2.5
	관리/경영	0	21.4	40.5	28.6	9.5
	행정(공무원)	2.9	14.7	44.1	35.4	2.9
	사무직	0	7.8	42.6	43.5	6.1
	생산/기술/ 노무직	2.0	7.9	43.6	37.6	8.9
	판매/서비스직	0	10.7	49.5	32.7	7.1
	자영업	0.3	22.7	60.9	13.5	2.6
	주부	3.7	32.1	55.6	7.5	1.1
	학생	0.4	16.6	72.8	9.2	1.1
	무직	6.0	22.4	55.2	14.9	1.5
주택 유형	기타	1.7	27.1	50.8	18.6	1.7
	단독주택	0.5	9.2	42.4	40.3	7.6
	아파트	0.4	12.8	42.5	39.6	4.8
	연립	0	12.5	53.1	29.7	4.7
	다가구/다세대	2.0	8.1	42.4	35.4	12.1
거주 형태	기타	2.5	8.9	50.6	25.3	12.7
	자가	0.5	9.9	43.2	39.1	7.2
	전세	0.7	11.0	47.7	34.3	6.4
	월세	0	16.2	45.9	27.0	10.8
	영구임대	0	20.0	40.0	26.7	13.3
	사택	0	0	34.9	62.8	2.3

야간·토요일·공휴일에 민원사항을 직접 또는 전화로 신청하기 쉬웠냐는 질문에는 다른 질문문항과는 달리 전체적으로 쉬웠다는 응답(평균 약 17%)보다 어려웠다는 응답(평균 약 40%)이 상대적으로 월등히 높았다. 특히 성별(남·여), 나이(저-고연령), 학력(저-고학력)에 관계없이 비슷한 비율을 나타냈고, 주택유형에서는 단독주택이, 거주형태에서는 자가, 전세가 야간·토요일·공휴일에 민원사항을 직접 또는 전화로 신청하기가 특히 어렵다고 응답했다.

「공무원의 전문성」

1. 민원과 관련하여 담당공무원의 법규·전문지식의 수준에 만족하십니까?

① 단순분석

(단위 : %)

구분	제주시	서귀포시	남제주군	북제주군
매우 만족	0.3	0.8	0	5.2
만족	25.7	14.1	36.8	19.8
보통이다	62.5	64.5	52.3	63.7
불만족	9.7	16.3	10.6	10.4
매우 불만족	1.9	4.3	0.3	0.8

민원과 관련하여 담당공무원의 법규·전문지식의 수준에 관한 질문에는 보통이다라는 응답이 평균 60.9%로 가장 높게 나타났고, 만족한다는 응답은 평균 25.6%로, 특히 남제주군은 만족률이 36.8%로 가장 높았고, 불만족한다는 응답은 평균 13.5%로 가장 낮게 나타났다. 특히 서귀포시는 불만족률이 20.6%로 가장 높았다.

② 교차분석

(단위 : %)

구분	항목	민원과 관련하여 담당공무원의 법규·전문지식의 수준에 만족하십니까?				
		매우 만족	만족	보통이다	불만	매우 불만
성별	남	1.8	21.7	61.6	12.8	2.0
	여	1.3	26.7	59.8	10.5	1.6

나이	20세미만	9.5	22.2	65.1	0	3.1
	20~29세	1.2	17.3	68.9	11.4	1.2
	30~39세	1.1	21.6	58.9	15.5	2.9
	40~49세	2.3	30.9	54.4	11.4	2.0
	50~59세	2.1	29.7	57.4	10.4	0.5
	60세이상	0	45.2	43.8	9.6	1.4
학력	국졸이하	1.6	29.5	57.4	9.8	1.6
	중졸	0.6	29.8	57.7	10.7	1.2
	고졸	2.0	26.6	59.2	10.8	1.4
	대제	0.7	21.1	67.5	9.6	1.1
	대졸 및 대학원 제학이상	1.9	19.1	60.2	15.5	3.3
월평균 소득	50만원미만	1.8	31.1	43.6	21.4	0
	50만원~ 100만원	1.3	24.7	56.7	25.6	1.7
	100만원이상~ 200만원미만	0.8	23.2	63.3	10.9	1.8
	200만원이상~ 300만원미만	1.9	25.1	61.4	10.9	0.6
	300만원이상~ 400만원미만	1.1	36.7	47.8	11.1	3.3
	400만원이상~ 500만원미만	4.3	21.7	60.9	8.7	4.3
	500만원이상~ 600만원미만	0	16.7	83.3	0	0
	600만원이상~ 700만원미만	40.0	20.0	20.0	20.0	0
	700만원이상	0	37.5	37.5	12.5	12.5
	모르겠음	3.0	17.8	68.6	8.3	2.4
직업	전문직	3.4	23.9	53.4	14.8	4.5
	관리/경영	0	22.0	66.0	12.0	0
	행정(공무원)	5.6	38.9	44.4	5.6	5.6
	사무직	0	20.7	65.3	12.4	1.7
	생산/기술/ 노무직	3.7	18.7	65.4	11.2	0.9
	판매/서비스직	0.5	32.2	52.6	13.3	1.4
	자영업	0.3	22.7	60.9	13.5	2.6
	주부	3.7	32.1	55.6	7.5	1.1
	학생	0.4	16.6	72.8	9.2	1.1
	무직	6.0	22.4	55.2	14.9	1.5
주택 유형	기타	1.7	27.1	50.8	18.6	1.7
	단독주택	0.9	22.3	63.9	11.7	1.2
	아파트	0.3	29.4	57.5	10.2	2.6
	연립	5.0	27.9	57.9	7.9	1.4
	다가구/다세대	4.6	23.1	52.8	16.7	2.8
거주 형태	기타	3.2	21.5	53.8	17.2	4.3
	자가	1.2	24.9	61.4	10.9	1.6
	전세	2.9	23.6	59.5	12.5	1.3
	월세	0	18.6	53.5	20.9	7.0
	영구임대	0	16.7	66.7	16.7	0
	사택	0	21.3	59.6	19.1	0

민원과 관련하여 담당공무원의 법규·전문지식의 수준에 관한 질문에는 보통이다라는 응답이 평균 55%이상으로 높게 나타났고, 만족한다는 응답(평균 약 30%)이 불만족한다는 응답(평균 약 15%)보다 상대적으로 높게 나타났다. 특히 60세이상 연령층(45.2%)이 40세미만 연령층(24.3%)에 비해 민원과 관련하여 담당공무원의 법규·전문지식의 수준에 관한 질문에 만족한다는 응답률이 높게 나타났다.

「업무처리 태도」

1. 접수한 민원이 공정하게 처리되었습니까?

① 단순분석

(단위 : %)

구분	제주시	서귀포시	남제주군	북제주군
매우 공정	1.9	1.3	0.8	12.1
공정	43.7	46.7	53.2	28.1
보통	50.9	46.9	43.7	54.6
불공정	2.7	5.2	2.3	4.7
매우 불공정	0.8	0.8	0	0.5

접수한 민원이 공정하게 처리되었느냐의 질문에는 공정하다는 응답이 불공정하다는 응답보다 상대적으로 많은 비율을 차지하였는 데, 남제주군이 54%로 가장 높게 나타났고, 서귀포시 48%, 제주시 45.6%, 북제주군 40.2%의 순서로 나타났다. 이에 반해 불공정하다는 응답은 최고 6% 이하의 응답률을 보였다.

② 교차분석

(단위 : %)

구분	항목	접수한 민원이 공정하게 처리되었습니까?				
		매우 공정	공정	보통	불공정	매우 불공정
성별	남	4.4	40.3	52.0	2.6	0.7
	여	3.6	45.7	45.4	4.9	0.4
나이	20세미만	14.3	34.9	46.0	4.8	0
	20~29세	3.1	39.1	53.4	3.1	1.0
	30~39세	3.2	42.1	48.9	5.3	0.5
	40~49세	3.7	49.2	43.1	4.0	0
	50~59세	6.1	42.9	47.4	3.1	0.5
	60세이상	1.3	56.6	42.1	0	0

학력	국졸이하	4.6	41.5	50.8	3.1	0
	중졸	5.2	38.4	52.3	3.5	0.6
	고졸	4.2	45.6	45.5	4.4	0.4
	대계	3.6	43.4	49.1	3.2	0.7
	대졸 및 대학원 재학이상	3.3	40.1	52.5	3.3	0.8
월평균 소득	50만원미만	1.8	45.6	49.1	3.5	0
	50만원 ~ 100만원	2.9	46.2	47.5	2.9	0.4
	100만원이상 ~ 200만원미만	2.8	45.5	48.3	3.0	0.3
	200만원이상 ~ 300만원미만	4.2	38.4	53.2	3.9	0.3
	300만원이상 ~ 400만원미만	8.0	59.1	25.0	6.8	1.1
	400만원이상 ~ 500만원미만	13.0	39.1	39.1	4.3	4.3
	500만원이상 ~ 600만원미만	0	50.0	50.0	0	0
	700만원이상 ~ 700만원미만	40.0	0	40.0	0	20.0
	700만원이상	0	50.0	37.5	0	12.5
	모르겠음	6.5	31.0	56.0	6.5	0
	직업	전문직	2.3	44.2	50.0	1.2
관리/경영		10.0	42.0	48.0	0	0
행정(공무원)		11.1	36.1	50.0	2.8	0
사무직		0.8	45.2	50.8	1.6	1.6
생산/기술/ 노무직		4.6	33.9	57.8	3.7	0
판매/서비스직		1.9	50.0	43.9	3.8	0.5
자영업		3.0	42.8	49.0	5.3	0
주부		7.9	44.7	44.6	4.7	1.1
학생		3.2	40.6	50.9	4.9	0.4
무직		8.8	44.1	45.6	1.5	0
기타		1.7	41.7	55.0	1.7	0
주택 유형	단독주택	3.6	41.8	50.6	3.7	0.3
	아파트	0.6	45.7	49.2	4.1	0.3
	연립	11.4	43.6	42.9	1.4	0.7
	다가구/다세대	7.5	48.6	39.3	2.8	1.9
	기타	4.3	38.0	51.1	5.4	1.1
거주 형태	자가	4.1	43.6	48.3	3.6	0.4
	전세	4.8	43.3	49.4	2.2	0.3
	월세	0	44.4	48.9	4.4	2.2
	영구임대	0	44.4	50.0	5.6	0
	사택	0	27.7	61.7	8.5	2.1
	기타	5.0	43.8	43.8	6.3	2.3

접수한 민원이 공정하게 처리되었는가의 질문에는 전체적으로 보통이라는 응답이 약 50%정도로 나타났고, 공정하다는 응답이 약 45%로, 불공정하다는 응답은 약 5%정도로 매우 낮은 비율로 나타났다. 특히 600만원이상 소득자(16.2%), 거주유형에서는 월세(6.6%)와 사택거주자(10.6%)가 다른 응답자에 비해 접수한 민원이 불공정하게 처리되었다고 응답하였다.

2. 담당공무원이 민원을 능숙·신속하게 처리하였습니까?

① 단순분석

(단위 : %)

구분	제주시	서귀포시	남제주군	북제주군
매우 능숙·신속	1.6	2.1	1.8	10.9
능숙·신속	37.2	30.0	42.7	24.9
보통	51.1	53.9	48.6	50.8
미숙·느림	9.4	12.4	6.7	12.7
매우 미숙·느림	0.8	1.6	0.3	0.8

담당공무원의 민원을 능숙·신속성을 묻는 질문에는 능숙·신속하다는 응답은 남제주군이 44.5%로 가장 높았고, 제주시 38.8%, 북제주군 35.8%, 서귀포시 32.1%의 순서로 나타났다.

② 교차분석

(단위 : %)

구분	항목	담당공무원이 민원을 능숙·신속하게 처리하였습니까?				
		매우 능숙·신속	능숙·신속	보통	미숙·느림	매우 미숙·느림
성별	남	3.8	30.9	54.1	10.5	0.7
	여	4.5	36.4	48.0	10.0	1.1
나이	20세미만	12.7	38.1	38.1	9.5	1.6
	20~29세	3.3	32.6	53.9	9.7	0.6
	30~39세	3.1	30.1	54.7	10.2	1.8
	40~49세	1.0	38.1	47.2	10.4	0.3
	50~59세	6.2	33.3	46.2	14.4	0
	60세이상	2.6	40.8	52.6	3.9	0
학력	국졸이하	6.2	32.3	47.7	13.8	0
	중졸	3.0	32.0	51.5	13.0	0.6
	고졸	4.8	35.4	48.6	10.1	1.1
	대졸	2.5	37.4	50.2	10.0	0
	대졸 및 대학원 제학이상	4.3	29.0	56.4	8.9	1.4

월평균 소득	50만원미만	1.7	41.4	44.8	10.3	1.7
	50만원 ~ 100만원	3.4	37.7	52.1	5.5	1.3
	100만원이상 ~ 200만원미만	3.3	32.1	51.0	12.7	0.8
	200만원이상 ~ 300만원미만	4.2	32.4	50.0	13.5	0
	300만원이상 ~ 400만원미만	7.8	44.4	37.8	7.8	2.2
	400만원이상 ~ 500만원미만	8.7	39.1	47.8	0	4.3
	500만원이상 ~ 600만원미만	0	16.7	83.3	0	0
	600만원이상 ~ 700만원미만	20.0	40.0	40.0	0	0
	700만원이상	12.5	50.0	25.0	12.5	0
	모르겠음	5.9	26.6	60.4	6.5	0.6
	직업	전문직	3.4	29.9	57.5	8.0
관리/경영		4.1	26.5	65.3	2.0	2.0
행정(공무원)		13.9	33.3	50.0	2.8	0
사무직		3.2	32.3	55.6	7.3	1.6
생산/기술/노무직		5.5	28.4	52.3	13.8	0
판매/서비스직		2.4	39.8	45.0	10.9	1.9
자영업		3.0	42.8	49.0	5.3	0
주부		7.9	44.7	41.6	4.7	1.1
학생		3.2	40.6	50.9	4.9	0.4
무직		8.8	44.1	45.6	1.5	0
기타		1.7	41.7	55.0	1.7	0
주택 유형	단독주택	3.0	32.8	53.1	10.8	0.3
	아파트	2.5	36.2	48.7	11.0	1.6
	연립	9.3	37.1	44.3	7.9	1.4
	다가구/다세대	8.3	35.2	46.3	9.3	0.9
	기타	7.5	26.9	54.8	8.6	2.2
거주 형태	자가	3.6	34.4	51.1	10.4	0.5
	전세	6.0	34.2	48.7	9.8	1.3
	월세	0	23.3	62.8	11.6	2.3
	영구임대	11.1	22.2	50.0	16.7	0
	사택	0	30.6	53.1	12.2	4.1
	기타	6.3	32.5	52.5	7.5	1.3

담당공무원이 민원을 능숙·신속하게 처리하였는가의 질문에는 보통이다라는 응답이 평균 53%정도로 가장 많은 비율을 차지하였고, 그 뒤로는 능숙·신속하다는 응답이 평균 37%정도, 미숙·느리다는 응답이 평균 10%정도를 차지하였다. 성별에서는 여자(40.9%)가 남자(34.7%)보다 담당공무원이 민원처리를 능

속·신속하게 한다고 느끼고 있었고, 나이, 학력, 월평균소득에서는 비슷한 비율을 보였다. 그리고, 생산/기술/노무직에 종사자(13.8%)와 영구임대주택에 거주자(16.7%)가 담당공무원이 민원을 처리하는 것이 미숙·느리다고 느끼고 있었다.

3. 민원과 관련하여 정해진 처리기한을 잘 지킨다고 생각하십니까?

① 단순분석

(단위 : %)

구분	제주시	서귀포시	남제주군	북제주군
매우 잘 지킴	1.9	2.1	1.0	12.0
잘 지킴	39.5	36.4	39.9	24.5
보통이다	44.5	51.1	47.4	54.9
안 지킴	12.5	8.1	11.1	8.1
전혀 안 지킴	1.6	1.3	0.5	0.5

민원과 관련하여 정해진 처리기한을 잘 지키는지에 관한 질문에는 잘 지킨다는 응답이 제주시가 41.4%로 가장 높았고, 남제주군이 40.9%, 서귀포시가 38.5%, 북제주군이 36.5%로 가장 낮았다. 특이한 점은 민원과 관련하여 정해진 처리기한을 안 지킨다는 응답도 제주시가 14.1%로 다른 지역 평균 9.8%보다 훨씬 높았다.

② 교차분석

(단위 : %)

구분	항목	민원과 관련하여 정해진 처리기한을 잘 지킨다고 생각하십니까?				
		매우 잘 지킴	잘 지킴	보통	안 지킴	전혀 안 지킴
성별	남	4.6	33.5	51.2	9.6	1.0
	여	3.9	33.6	48.3	10.2	0.9
나이	20세미만	19.0	30.2	44.4	6.3	0
	20~29세	2.9	30.8	53.6	12.9	1.2
	30~39세	3.7	30.2	53.3	11.0	1.8
	40~49세	2.7	48.0	42.3	6.4	0.7
	50~59세	7.1	32.5	49.2	11.2	0
	60세이상	2.7	52.0	41.3	4.0	0
학력	국졸이하	6.3	43.8	46.9	3.1	0
	중졸	4.7	31.8	52.4	11.2	0
	고졸	4.7	35.6	49.8	8.6	1.4
	대졸	3.9	32.3	52.5	11.0	0.4
	대졸 및 대학원 재학이상	3.3	36.4	46.7	12.2	1.4

월평균 소득	50만원미만	1.7	48.3	37.9	12.1	0
	50만원 ~ 100만원	3.8	36.2	52.3	6.0	1.7
	100만원이상 ~ 200만원미만	3.0	31.9	52.7	11.7	0.7
	200만원이상 ~ 300만원미만	4.2	32.5	47.3	11.2	1.0
	300만원이상 ~ 400만원미만	4.5	59.6	30.3	4.5	1.1
	400만원이상 ~ 500만원미만	13.0	34.8	34.1	8.7	4.3
	500만원이상 ~ 600만원미만	0	33.3	66.7	0	0
	600만원이상 ~ 700만원미만	40.0	0	40.0	20.0	0
	700만원이상	0	62.5	25.0	0	12.5
	모르겠음	8.9	25.6	56.5	8.3	0.6
직업	전문직	3.5	27.9	53.5	12.8	2.3
	관리/경영	2.0	42.9	46.9	6.1	2.0
	행정(공무원)	11.1	36.1	44.4	5.6	2.8
	사무직	0.8	27.4	54.8	16.1	0.8
	생산/기술/ 노무직	7.4	26.9	55.6	10.2	0
	판매/서비스직	2.4	41.5	47.6	6.1	2.4
	자영업	2.0	37.6	48.7	11.1	0.7
	주부	6.8	39.8	44.5	7.9	1.0
	학생	4.5	29.4	55.2	10.8	0
	무직	11.9	40.3	38.8	7.5	1.5
기타	5.0	41.7	43.3	10.0	0	
주택 유형	단독주택	3.5	34.8	51.6	9.4	0.8
	아파트	0.9	38.6	48.7	10.8	0.9
	연립	11.5	36.7	40.3	11.5	0
	다가구/다세대	10.2	29.6	49.1	9.3	1.9
	기타	5.3	29.8	51.1	10.6	3.2
거주 형태	자가	4.0	36.5	48.8	9.8	0.8
	전세	5.4	30.2	52.4	11.4	1.0
	월세	2.3	31.8	54.5	9.1	2.3
	영구임대	0	38.9	50.0	11.1	0
	사택	0	38.8	51.0	8.2	2.0
	기타	7.5	38.8	48.8	7.5	2.5

민원과 관련하여 정해진 처리기한을 잘 지키느냐는 질문에는 전체적으로 보통이다라는 응답률이 평균 50%정도로 가장 높았고, 다음으로는 잘 지킨다는 응답률이 평균 40%정도, 안 지킨다는 응답률은 평균 10%정도로 나타났다. 특히 관리/경영직(15.1%)과 사무직 종사자(16.9%)가 민원과 관련하여

정해진 처리기한을 안 지킨다는 응답률이 다른 응답자들(직업 평균 10.5%)에 비해 높게 나타났다.

4. 민원처리와 관련하여 담당공무원이 금품 및 다른 대가를 요구한 적이 있습니까?

① 단순분석

(단위 : %)

구분	제주시	서귀포시	남제주군	북제주군
전혀 요구하지 않음	35.7	39.9	42.5	33.4
요구하지 않음	43.4	41.7	44.3	42.7
잘 모르겠다	19.3	15.5	12.6	22.3
요구할 때도 있음	1.6	2.1	0.5	1.3
항상 요구함	0	0.8	0	0.3

민원처리와 관련하여 담당공무원이 금품 및 다른 대가를 요구한 적이 있는가에 관한 질문에는 요구하지 않는다는 응답이 월등히 많았는데, 그 비율은 전지역이 모두 75%이상으로 남제주군 86.8%, 서귀포시 81.6%, 제주시 79.1%, 북제주군 76.1% 순서이다. 이에 반해 전지역 평균 1.7%가 금품 및 다른 대가를 요구한 적도 있다고 응답했다.

② 교차분석

(단위 : %)

구분		항목	민원처리와 관련하여 담당공무원이 금품 및 다른 대가를 요구한 적이 있습니까?				
			전혀 요구하지 않음	요구하지 않음	잘 모르겠다	요구할 때도 있음	항상 요구함
성별	남		37.3	42.8	17.7	1.8	0.4
	여		38.5	43.3	17.1	0.9	0.1
나이	20세미만		37.5	39.1	23.4	0	0
	20~29세		39.9	36.6	22.3	0.6	0.6
	30~39세		34.8	48.7	14.4	1.8	0.8
	40~49세		35.9	45.6	16.1	2.3	0
	50~59세		46.2	40.6	12.6	1.0	0
	60세이상		26.3	57.9	13.2	2.6	0
학력	국졸이하		35.4	38.5	26.2	0	0
	중졸		35.9	51.2	11.8	1.2	0
	고졸		38.0	43.6	16.6	1.4	0.3
	대졸		39.4	37.2	22.7	0.4	0.4
	대졸 및 대학원 재학이상		37.8	33.5	15.9	2.4	0.3

월평균 소득	50만원미만	45.8	39.0	11.9	3.4	0
	50만원 ~ 100만원	43.6	41.9	14.0	0.4	0
	100만원이상 ~ 200만원미만	37.5	43.8	16.4	2.0	0.3
	200만원이상 ~ 300만원미만	33.6	46.8	17.3	1.0	0.3
	300만원이상 ~ 400만원미만	33.4	50.0	14.4	1.1	0
	400만원이상 ~ 500만원미만	43.5	17.4	34.8	4.3	0
	500만원이상 ~ 600만원미만	16.7	50.0	33.3	0	0
	600만원이상 ~ 700만원미만	60.0	20.0	20.0	0	0
	700만원이상	12.5	75.0	0	12.5	0
	모르겠음	35.7	36.3	27.5	0	0.6
	직업	전문직	36.0	38.4	20.9	2.3
관리/경영		40.0	42.0	18.0	0	0
행정(공무원)		44.4	41.7	11.1	2.8	0
사무직		33.9	45.2	18.5	2.4	0
생산/기술/노무직		37.0	44.4	15.7	1.9	0.9
판매/서비스직		37.3	43.9	17.0	1.9	0
자영업		35.7	48.9	13.1	2.3	0
주부		38.5	43.8	16.7	1.0	0
학생		39.2	38.5	21.9	0	0.3
무직		47.1	36.8	16.2	0	0
기타	38.3	40.0	21.7	0	0	
주택 유형	단독주택	38.3	44.5	15.8	1.2	0.2
	아파트	35.4	43.3	19.4	1.9	0
	연립	37.1	46.4	15.0	0.7	0.7
	다가구/다세대	43.5	33.3	19.4	2.8	0.9
	기타	38.9	34.7	25.3	1.1	0
거주 형태	자가	38.5	43.9	16.6	0.8	0.3
	전세	36.6	42.6	18.0	2.8	0
	월세	39.5	32.6	23.8	2.3	2.3
	영구임대	50.0	33.3	11.1	5.6	0
	사택	20.4	59.2	20.4	0	0
	기타	43.8	30.0	23.8	2.5	0

민원처리와 관련하여 담당공무원이 금품 및 다른 대가를 요구한 적이 있는가에 관한 질문에는 다른 질문문항과는 다르게 요구한다라고 응답한 사람(평균 약 2.8%)보다 요구한 적이 없다라고 응답한 사람들이 평균 75%정도로 월등히 많았다. 특히 30세이상 연령층은 약 82%이상이 금품 및 다른 대

가를 요구한 적이 없다고 응답하였고, 이에 반해 직업에서는 전문직(4.6%), 거주형태에서는 영구임대 거주자(5.6%)가 다른 응답자에 비해 높은 비율로 금품 및 다른 대가를 요구한 적이 있었다고 응답했다.

5. 착오가 발생했을 때 담당공무원이 고치려고 노력하였습니까?

① 단순분석

(단위 : %)

구분	제주시	서귀포시	남제주군	북제주군
매우 적극적	1.1	2.2	1.6	1.6
적극적	26.3	21.9	31.3	15.1
보통이다	53.4	51.0	56.9	68.1
소극적	16.2	21.6	8.4	9.9
매우 소극적	3.0	3.3	1.8	0.3

착오가 발생했을 때 담당공무원이 고치려고 노력하였는가의 질문에는 보통 이다라는 응답이 평균 57%의 높은 비율을 차지하였고, 적극적이라는 응답은 남제주군이 32.9%로 가장 높게 나타났고, 제주시 27.4%, 서귀포시 24.1%, 북제주군 16.7%로 가장 낮게 나타났다. 특이한 점은 북제주군은 담당공무원이 고치려는 노력이 소극적이었다는 응답이 10.2%로 제주시, 서귀포시의 평균 22%에 비해 남제주군과 더불어 가장 낮은 비율을 차지한 것이다.

② 교차분석

(단위 : %)

구분		항목	착오가 발생했을 때 담당 공무원이 고치려고 노력하였습니까?				
			매우 적극적	적극적	보통이다	소극적	매우 소극적
성별	남		3.1	23.1	57.9	13.1	2.8
	여		2.6	24.5	56.8	14.8	1.4
나이	20세미만		11.7	20.0	61.7	6.7	0
	20~29세		1.4	19.4	60.8	16.4	1.8
	30~39세		2.7	21.7	60.3	12.5	2.7
	40~49세		2.1	28.7	54.7	12.1	2.4
	50~59세		5.8	27.9	46.8	17.9	1.6
	60세이상		1.4	32.9	53.4	9.6	2.8
학력	국졸이하		4.8	22.2	60.3	12.7	0
	중졸		3.7	21.7	59.6	11.8	3.1
	고졸		3.7	26.1	56.8	11.3	2.1
	대졸		0.7	20.4	62.5	15.3	1.1
	대졸 및 대학원 재학이상		2.2	23.2	53.2	18.5	2.8

월평균 소득	50만원미만	3.6	26.8	42.9	25.0	1.8
	50만원 ~ 100만원	3.6	28.3	53.3	11.2	2.7
	100만원이상 ~ 200만원미만	2.4	23.3	58.3	14.9	1.2
	200만원이상 ~ 300만원미만	2.0	20.9	59.3	15.2	2.6
	300만원이상 ~ 400만원미만	2.3	33.3	43.8	16.1	3.4
	400만원이상 ~ 500만원미만	8.7	17.4	56.5	13.0	4.3
	500만원이상 ~ 600만원미만	0	33.3	66.7	0	0
	600만원이상 ~ 700만원미만	20.0	0	60.0	0	20.0
	700만원이상	0	37.5	50.0	0	12.5
	모르겠음	4.4	18.9	65.4	10.1	1.3
직업	전문직	1.1	29.5	47.7	15.9	5.7
	관리/경영	0	35.4	58.3	4.2	2.1
	행정(공무원)	13.9	22.2	44.4	13.9	5.6
	사무직	3.4	21.0	60.5	13.4	1.7
	생산/기술/ 노무직	4.8	19.0	54.3	20.0	1.9
	판매/서비스직	1.0	27.6	58.6	11.9	1.0
	자영업	2.4	25.3	51.5	16.7	4.1
	주부	4.4	27.1	57.9	10.5	1.1
	학생	0.7	18.2	67.3	13.1	0.7
	무직	7.7	13.8	61.5	15.4	1.5
주택 유형	기타	5.6	26.7	50.0	16.7	0
	단독주택	2.5	21.9	59.4	13.9	2.3
	아파트	1.3	30.3	52.3	14.1	2.0
	연립	5.1	21.0	63.8	9.4	0.7
	다가구/다세대	3.8	23.6	52.8	17.0	2.8
거주 형태	기타	6.6	20.9	53.8	16.5	2.2
	자가	2.2	24.4	57.8	13.4	2.2
	전세	4.2	22.8	56.2	15.8	1.5
	월세	2.5	20.0	57.5	15.0	5.0
	영구임대	0	29.4	47.1	23.5	0
	사택	0	23.9	54.3	19.6	2.2
기타	7.6	19.0	60.8	8.9	3.8	

착오가 발생했을 때 담당공무원이 고치려고 노력하였는가의 질문에는 전체적으로 보통이다(평균 약 55%)→적극적으로 노력했다(평균 약 26%)→소극적이다(평균 약 19%) 순서로 나타났다.

특히 20세미만 연령층(31.7%)과 700만원이상 소득층(37.5%) 관리/경영직

에 종사자(35.4%), 아파트거주자(31.6%)가 다른 응답자에 비해 담당공무원이 적극적으로 고치려고 노력했다고 응답했다.

「업무처리 편리성」

1. 민원신청 양식은 간단·명료하다 생각하십니까?

① 단순분석

(단위 : %)

구분	제주시	서귀포시	남제주군	북제주군
매우 간단·명료	1.3	1.6	0.8	11.6
간단·명료	26.0	18.2	19.7	21.1
보통이다	46.2	44.5	55.4	42.2
복잡	22.0	32.0	22.3	20.8
매우 복잡	4.5	3.6	1.8	4.2

민원신청 양식은 간단·명료한가의 질문에는 보통이다라는 응답이 평균 47%로 가장 높게 나타났고, 간단·명료하다는 응답이 평균 25%로 복잡하다는 응답인 평균 27.8%보다 낮게 나타났다. 특히 서귀포시가 민원신청 양식이 복잡하다는 응답률이 35.6%로 높게 나타났다.

② 교차분석

(단위 : %)

구분	항목	민원신청 양식은 간단·명료하다 생각하십니까?				
		매우 간단·명료	간단·명료	보통이다	복잡	매우복잡
성별	남	4.0	22.0	46.4	23.0	4.6
	여	3.5	20.5	47.8	25.6	2.5
나이	20세미만	18.8	21.9	40.6	18.8	0
	20~29세	3.1	20.0	47.4	25.4	4.1
	30~39세	3.4	19.6	52.1	21.5	3.4
	40~49세	1.3	23.3	44.7	27.0	3.7
	50~59세	5.7	20.2	45.1	25.4	3.6
	60세 이상	2.6	31.6	40.8	22.4	2.6
학력	국졸이하	6.3	17.2	43.8	25.0	7.8
	중졸	5.3	18.1	43.3	29.8	3.5
	고졸	3.3	23.5	48.9	21.3	3.0
	대졸	3.6	23.8	42.3	27.0	3.2
	대졸 및 대학원					
	제학이상	3.8	17.6	50.0	24.9	3.8

월평균 소득	50만원미만	0	14.0	52.6	28.1	5.3
	50만원 ~ 100만원	2.5	18.6	53.4	22.9	2.5
	100만원이상 ~ 200만원미만	2.1	20.3	50.6	24.2	2.8
	200만원이상 ~ 300만원미만	4.2	25.7	40.8	25.4	3.9
	300만원이상 ~ 400만원미만	6.7	33.3	33.3	18.9	7.8
	400만원이상 ~ 500만원미만	4.3	17.4	43.5	21.7	13.0
	500만원이상 ~ 600만원미만	16.7	0	33.3	50.0	0
	600만원이상 ~ 700만원미만	40.0	20.0	20.0	0	20.0
	700만원이상	0	50.0	25.0	12.5	12.5
	모르겠음	9.5	17.2	46.2	25.4	1.8
직업	전문직	4.6	25.3	43.7	21.8	4.6
	관리/경영	0	14.0	52.0	22.0	12.0
	행정(공무원)	8.3	19.4	50.0	16.7	5.6
	사무직	0.8	21.6	52.8	20.8	4.0
	생산/기술/노무직	8.4	16.8	53.3	17.8	3.7
	판매/서비스직	1.9	26.4	46.7	20.8	4.2
	자영업	1.6	16.9	47.2	31.3	2.9
	주부	6.4	26.6	45.7	19.7	1.6
	학생	4.2	20.3	43.0	30.4	2.1
	무직	8.8	20.6	47.1	20.6	2.9
기타	3.3	21.7	50.0	20.0	5.0	
주택 유형	단독주택	2.5	20.1	49.7	24.4	3.3
	아파트	1.6	25.9	46.8	23.4	2.2
	연립	11.4	22.9	38.6	23.6	3.6
	다가구/다세대	8.3	17.6	41.7	25.0	17.4
	기타	6.5	16.1	46.2	26.9	4.3
거주 형태	자가	3.1	22.1	47.8	24.0	2.9
	전세	6.0	19.3	47.2	24.9	3.5
	월세	0	19.6	41.3	28.3	10.9
	영구임대	0	27.8	44.4	22.2	5.6
	사택	0	22.9	41.7	31.3	4.2
	기타	8.8	12.5	47.5	25.0	6.3

민원신청 양식은 간단·명료하다 생각하는가의 질문에는 전체적으로 보통 이다라는 응답이 평균 약 45%로 많았고, 간단·명료하다(평균 25%)와 복잡하다는 응답(평균 30%)은 거의 비슷한 비율로 나타났으나 복잡하다는 응답이 평균 약5%정도 많았다. 그리고 성별에 따른 응답률의 차이는 거의 미미

했고, 20세미만 연령층(40.7%)이 다른 연령층(26.1%)보다 간단·명료하다는 응답률이 높았다.

2. 구비서류 중 불편한 것이 많다고 생각하십니까?

① 단순분석

(단위 : %)

구분	제주시	서귀포시	남제주군	북제주군
전혀 없음	0.5	0.8	0.3	14.8
없음	23.7	14.7	16.7	11.5
보통이다	51.3	50.1	48.6	38.8
많음	19.9	28.4	28.2	27.4
매우 많음	4.6	5.9	6.3	7.5

구비서류 중 불편한 것이 많으냐는 질문에는 보통이다라는 응답이 47.2%로 가장 높았고, 구비서류 중 불편한 것이 없다는 응답은 북제주군이 26.3%, 제주시 24.2%, 남제주군 17%, 서귀포시 15.5% 순서로 나타났다. 그리고, 구비서류 중 불편한 것이 많다는 응답은 제주시가 24.5%로 가장 낮았고, 서귀포시, 남제주군, 북제주군은 평균 34.5%로 거의 비슷한 응답율을 나타냈다.

② 교차분석

(단위 : %)

구분		항목	구비서류 중 불필요한 것이 많다고 생각하십니까?				
			전혀 없음	없음	보통이다	많음	매우 많음
성별	남		3.7	16.9	45.1	26.4	7.9
	여		4.2	16.5	49.5	25.6	4.2
나이	20세미만		20.0	18.3	40.0	20.0	1.7
	20~29세		3.4	18.3	55.0	23.5	4.8
	30~39세		4.0	11.0	48.5	28.7	7.8
	40~49세		1.0	24.2	41.3	26.6	6.8
	50~59세		4.8	19.0	39.7	30.7	5.8
	60세이상		4.1	31.5	38.4	19.2	6.8
학력	국졸이하		9.8	19.7	37.7	24.6	8.2
	중졸		3.1	16.6	38.0	33.7	8.6
	고졸		4.3	18.8	47.6	24.0	5.3
	대재		4.7	16.7	53.8	21.5	3.3
	대졸 및 대학원		2.2	12.5	47.9	29.5	7.8
	재학이상						

월평균 소득	50만원미만	1.8	21.4	41.9	30.4	3.6
	50만원 ~ 100만원	3.1	12.4	50.0	27.9	6.6
	100만원이상 ~ 200만원미만	2.7	15.9	46.7	28.8	5.9
	200만원이상 ~ 300만원미만	5.3	17.2	45.5	26.1	5.9
	300만원이상 ~ 400만원미만	2.3	32.2	37.9	19.5	8.0
	400만원이상 ~ 500만원미만	4.5	13.6	59.1	9.1	13.6
	500만원이상 ~ 600만원미만	0	0	60.0	40.0	0
	600만원이상 ~ 700만원미만	20.0	20.0	20.0	0	40.0
	700만원이상	0	37.5	37.5	12.5	12.5
	모르겠음	9.4	13.2	54.1	19.5	3.8
직업	전문직	1.2	14.3	54.8	20.2	9.5
	관리/경영	0	27.7	41.7	25.0	6.3
	행정(공무원)	5.7	11.4	51.4	22.9	8.6
	사무직	0.8	10.7	47.5	35.2	5.7
	생산/기술/ 노무직	7.5	11.2	45.8	31.8	3.7
	판매/서비스직	2.9	17.2	46.4	25.4	8.1
	자영업	1.0	17.2	40.9	32.4	8.4
	주부	8.1	23.8	44.3	21.1	2.7
	학생	5.9	15.4	54.9	20.9	2.9
	무직	7.9	19.0	41.3	23.8	7.9
기타	3.3	11.7	60.0	18.3	6.7	
주택 유형	단독주택	2.6	14.8	49.8	26.5	6.3
	아파트	0.6	23.0	45.0	25.2	6.1
	연립	11.5	18.0	40.3	25.9	4.3
	다가구/다세대	12.4	9.5	44.8	27.6	5.7
	기타	6.7	16.9	46.1	23.6	6.7
거주 형태	자가	3.2	18.6	47.7	25.0	5.5
	전세	6.5	11.9	46.8	25.7	8.1
	월세	0	8.7	50.0	37.0	4.3
	영구임대	0	22.2	44.4	27.8	5.6
	사택	0	6.8	47.7	40.9	4.5
	기타	9.1	19.5	45.5	18.2	7.8

구비서류 중 불편한 것이 많다고 생각하느냐는 질문에는 전체적으로 보통 이다라는 응답률이 평균 45%이상으로 높은 응답률을 보였고, 특이하게 구비서류 중 불편한 것이 많다고 생각하는 응답자와 적다고 생각하는 응답자의 비율이 거의 비슷했다.(평균 약 27%) 특히 20세미만 연령층(38.3%)과 60

세이상 연령층(35.6%)이 다른 연령층(21.4%)보다 구비서류 중 불편한 것이 없다고 응답했고, 국졸이하 학력자층(28.5%)이 다른 학력자층(19.7%)에 비해 구비서류 중 불편한 것이 없다고 응답했다.

3. 담당공무원이 처리시간에 대하여 사전에 잘 알려주고 있다고 생각하십니까?

① 단순분석

(단위 : %)

구분	제주시	서귀포시	남제주군	북제주군
매우 잘함	1.6	1.1	0.3	11.0
잘함	20.9	15.7	28.7	22.3
보통이다	50.0	55.5	46.5	56.8
못함	23.8	25.3	22.5	9.1
매우 못함	3.7	2.4	2.1	0.8

담당공무원이 처리시간에 대하여 사전에 잘 알려주는가의 질문에는 서귀포시는 잘 알려준다는 응답률이 16.8%, 잘 알려주지 못한다는 응답률이 27.7%로 처리시간을 잘 알려주지 못한다는 응답률이 상대적으로 많았고, 북제주군 잘 알려준다는 응답률은 33.3%, 그렇지 않다는 응답률은 9.9%로 잘 알려준다는 응답률이 월등히 높았다.

② 교차분석

(단위 : %)

구분	항목	담당공무원이 처리시간에 대하여 사전에 잘 알려주고 있다고 생각하십니까?				
		매우 잘함	잘함	보통이다	못함	매우 못함
성별	남	2.8	21.1	55.5	18.3	2.4
	여	4.1	22.8	48.7	22.2	7.1
나이	20세 미만	14.8	19.7	45.9	18.0	1.0
	20~29세	3.2	16.6	54.0	20.3	3.0
	30~39세	3.2	22.4	52.0	19.7	2.7
	40~49세	2.3	27.2	52.7	16.1	1.7
	50~59세	3.6	22.3	51.3	21.3	0.5
	60세 이상	1.3	35.5	46.1	14.5	2.6
학력	국졸이하	6.2	20.0	52.3	18.5	3.1
	중졸	3.0	25.0	48.8	22.0	1.2
	고졸	3.5	24.4	52.4	17.6	2.2
	대졸	3.6	19.6	55.8	19.2	1.8
	대졸 및 대학원 재학이상	3.0	18.5	50.3	25.1	3.0

월평균 소득	50만원미만	3.4	20.7	46.6	27.6	1.7
	50만원~ 100만원	3.0	24.3	47.2	23.0	2.6
	100만원이상~ 200만원미만	2.3	21.2	54.2	20.7	1.7
	200만원이상~ 300만원미만	4.2	22.3	52.4	17.5	3.6
	300만원이상~ 400만원미만	2.3	32.6	48.8	15.1	1.2
	400만원이상~ 500만원미만	8.7	21.7	52.2	8.7	8.7
	500만원이상~ 600만원미만	0	0	80.0	20.0	0
	600만원이상~ 700만원미만	25.0	25.0	50.0	0	0
	700만원이상	0	12.5	62.5	25.0	0
	모르겠음	6.7	16.6	55.2	20.2	1.2
직업	전문직	4.7	19.8	48.8	23.3	3.5
	관리/경영	0	26.5	55.1	18.4	0
	행정(공무원)	8.3	25.0	55.6	2.8	8.3
	사무직	3.2	16.1	52.4	25.0	3.2
	생산/기술/ 노무직	6.6	16.0	61.3	12.3	3.8
	판매/서비스직	2.4	26.1	50.2	19.0	2.4
	자영업	1.7	21.5	51.5	22.8	2.6
	주부	6.3	30.2	46.6	16.4	0.5
	학생	2.5	17.5	56.4	22.2	1.5
	무직	7.5	20.9	46.3	25.4	0
기타	0	25.4	50.8	20.3	3.4	
주택 유형	단독주택	2.3	20.0	54.7	20.3	2.7
	아파트	1.0	24.6	50.8	21.4	2.3
	연립	10.2	28.5	44.5	15.3	1.5
	다가구/다세대	8.4	20.6	49.5	20.6	0.9
	기타	6.4	21.3	50.0	21.3	1.1
거주 형태	자가	2.7	21.6	53.1	20.4	2.3
	전세	2.0	22.9	48.3	21.6	1.6
	월세	0	24.4	48.9	24.4	2.2
	영구임대	0	27.8	55.6	11.1	5.6
	사택	2.1	19.1	57.4	17.0	4.3
	기타	7.4	21.0	54.3	14.8	2.5

담당공무원이 처리시간에 대하여 사전에 잘 알려주고 있는가의 질문에는 전체적으로는 보통이다라는 응답률이 평균 50%이상으로 가장 높았고, 담당공무원이 처리시간에 대하여 사전에 잘 알려준다고 잘 알려주지 못한다는 응답률은 거의 비슷한 수준(각 평균 25%정도)으로 나타났다. 특히 여자(29.3%)와 대졸이상 학력층(28.1%), 100만원미만 소득자(27.5%)가 다른 응답자들에 비해 담당공무원이 처리시간에 대하여 사전에 잘 알려주지 못한다고 응답하였다.

「편의성 및 쾌적성」

1. 민원인들을 위한 편의시설들은 잘 구비되어 있다고 생각하십니까?(주차장, 의자, 공중전화, 휴식공간 등)

① 단순분석

(단위 : %)

구분	제주시	서귀포시	남제주군	북제주군
매우 잘 구비됨	3.7	3.4	9.3	18.3
구비되어 있음	32.5	41.4	48.3	34.2
보통이다	46.7	44.8	37.3	44.1
없음	16.3	9.1	4.9	2.9
전혀 없음	0.8	1.3	0.3	0.5

민원인들을 위한 편의시설들은 구비되어 있는가의 질문에는 구비되어 있다라는 응답이 남제주군 57.6%로 가장 높았고, 북제주군 52.5%, 서귀포시 44.8%, 제주시 36.2% 순서로 나타났다. 이에 반해 민원인들을 위한 편의시설들은 구비되어 있지 않다라는 응답은 북제주군이 3.4%로 가장 낮았다.

② 교차분석

(단위 : %)

구분	항목	민원인들을 위한 편의시설들은 잘 구비되어 있다고 생각하십니까? (주차장, 의자, 공중전화, 휴식공간 등)				
		매우 잘 구비됨	구비되어 있음	보통이다	없음	전혀 없음
성별	남	8.5	40.1	43.0	7.7	0.8
	여	8.9	38.5	43.4	8.8	0.7
나이	20세 미만	15.6	39.1	40.6	0	4.7
	20~29세	6.2	29.4	50.4	12.8	7.4
	30~39세	9.4	37.5	46.5	6.6	0
	40~49세	8.4	49.8	36.1	5.7	0
	50~59세	10.2	49.0	32.7	7.7	0.5
	60세 이상	13.3	48.0	34.7	4.0	0
학력	국졸이하	20.0	46.2	27.7	6.2	0
	중졸	9.3	49.9	39.4	7.1	1.2
	고졸	8.7	40.4	45.0	5.3	0.6
	대졸	7.5	31.3	48.8	11.4	1.1
	대졸 및 대학원					
	제학이상	7.3	40.0	40.3	11.9	0.5

월 평균 소득	50만원미만	10.5	29.8	50.9	8.8	0
	50만원 ~ 100만원	8.0	37.6	45.1	8.9	0.4
	100만원이상 ~ 200만원미만	7.9	38.9	43.2	9.4	0.5
	200만원이상 ~ 300만원미만	9.3	42.0	42.6	5.4	0.6
	300만원이상 ~ 400만원미만	6.6	57.1	30.8	5.5	0
	400만원이상 ~ 500만원미만	27.3	36.3	26.7	13.6	0
	500만원이상 ~ 600만원미만	0	50.0	50.0	0	0
	600만원이상 ~ 700만원미만	0	25.0	50.0	0	25.0
	700만원이상	0	12.5	75.0	12.5	0
	모르겠음	10.5	33.9	44.4	9.4	1.8
	직업	전문직	6.9	27.6	58.6	4.6
관리/경영		12.0	38.0	46.0	2.0	2.0
행정(공무원)		19.4	38.9	38.9	2.8	0
사무직		1.6	31.2	59.2	8.0	0
생산/기술/노무직		10.3	45.8	42.1	1.9	0
판매/서비스직		3.3	45.3	44.3	7.1	0
자영업		5.2	37.5	53.4	3.9	0
주부		9.4	44.0	43.5	2.6	0.5
학생		5.6	34.8	52.3	6.3	1.0
무직		11.8	41.2	44.1	2.9	0
기타		3.4	40.7	54.2	1.7	0
주택 유형	단독주택	8.7	37.6	44.9	7.9	0.9
	아파트	3.2	45.3	41.5	9.5	0.6
	연립	13.6	45.0	32.9	8.6	0
	다세대/다세대	17.6	32.4	43.5	5.6	0.9
	기타	10.6	30.9	47.9	10.9	0
거주 형태	자가	6.2	40.1	48.6	4.7	0.4
	전세	7.6	41.0	46.7	4.4	0.3
	월세	4.4	24.4	62.2	6.7	2.2
	영구임대	0	38.9	55.6	5.6	0
	사택	8.3	25.0	64.6	6.1	0
	기타	7.4	28.4	56.8	6.2	1.9

민원인들을 위한 편의시설들은 구비되어 있는가의 질문에는 전체적으로 구비되어 있다라는 응답이 평균 50%정도로 높은 응답률을 보였고, 특히 40세이상 연령층(59.5%)이 다른 연령층(45.7%)보다 민원인들을 위한 편의시설이 잘 구비되어 있지 않다고 응답하였고, 중졸이하 학력층(62.7%)이 다른

학력층(45%)에 비해 민원인들을 위한 편의시설이 잘 구비되어 있다고 응답했다. 이에 반해 사무직종사자(8%)가 다른 응답자(직업 평균 4.4%)에 비해 민원인들을 위한 편의시설이 잘 구비되어 있지 않다고 응답하였다.

2. 사무실·민원실·휴게실·화장실 등은 청결하고 쾌적하다고 생각하십니까?

① 단순분석

(단위 : %)

구분	제주시	서귀포시	남제주군	북제주군
매우 청결·쾌적	2.9	3.6	2.1	17.3
청결·쾌적	38.7	36.4	41.7	37.2
보통이다	48.8	56.8	51.4	43.5
불결·불쾌	8.5	4.7	3.6	2.1
매우 불결·불쾌	1.1	0.5	0.3	0

사무실·민원실·휴게실·화장실 등은 청결하고 쾌적한가에 대한 질문에는 청결·쾌적하다는 응답이 불결·불쾌하다는 응답보다 월등히 높았다. 특히 북제주군의 경우 54.5%가 사무실·민원실·휴게실·화장실 등이 청결·쾌적하다고 높은 응답률을 보였다. 이에 반해 제주시의 경우에는 다른 지역(평균 3.7%)보다 높은 수치인 9.6%가 불결·불쾌하다고 응답했다.

② 교차분석

(단위 : %)

구분 \ 항목		사무실·민원실·휴게실·화장실 등은 청결하고 쾌적하다고 생각하십니까?				
		매우 청결·쾌적	청결·쾌적	보통이다	불결·불쾌	매우 불결·불쾌
성별	남	6.9	42.1	47.7	2.9	0.4
	여	6.0	35.3	51.6	6.5	0.5
나이	20세 미만	15.6	37.5	39.1	7.8	0
	20~29세	4.3	32.8	54.6	8.5	1.2
	30~39세	6.8	38.7	51.8	2.4	0.3
	40~49세	6.3	44.7	45.7	3.3	0
	50~59세	6.1	44.7	43.1	3.0	0
	60세 이상	5.3	44.7	48.7	1.3	0
학력	국졸이하	15.4	44.6	40.0	0	0
	중졸	8.2	42.1	42.1	7.6	0
	고졸	5.9	39.5	50.2	3.9	0.5
	대재	6.4	37.0	49.5	6.0	1.1
	대졸 및 대학원 재학이상	5.1	36.3	53.7	4.6	0.4

월평균 소득	50만원미만	5.2	34.5	56.9	3.4	0	
	50만원 ~ 100만원	4.6	44.7	46.4	3.4	0.8	
	100만원이상 ~ 200만원미만	5.8	36.7	53.2	3.6	0.7	
	200만원이상 ~ 300만원미만	7.0	43.1	45.0	4.5	0.3	
	300만원이상 ~ 400만원미만	10.0	45.6	40.0	4.4	0	
	400만원이상 ~ 500만원미만	22.7	31.8	36.4	9.1	0	
	500만원이상 ~ 600만원미만	0	16.7	43.4	0	0	
	600만원이상 ~ 700만원미만	25.0	25.0	25.0	25.0	0	
	700만원이상	0	37.5	50.0	12.5	0	
	모르겠음	7.1	31.8	52.4	8.8	0	
	직업	전문직	6.9	27.6	58.6	4.6	2.3
		관리/경영	12.0	38.0	46.0	2.0	2.0
행정(공무원)		19.4	38.9	38.9	2.8	0	
사무직		1.6	31.2	52.9	8.0	0	
생산/기술/노무직		10.3	45.8	45.1	1.9	0	
판매/서비스직		3.3	45.3	44.3	7.1	0	
자영업		5.2	37.5	53.4	3.9	0	
주부		9.4	44.0	43.5	2.6	0.5	
학생		5.6	34.8	52.3	6.3	1.0	
무직		11.8	41.2	44.1	2.9	0	
기타		3.4	40.7	54.2	1.7	0	
주택 유형	단독주택	5.8	39.2	50.2	4.6	0.2	
	아파트	3.8	39.7	49.8	6.3	0.3	
	연립	11.3	44.7	41.1	2.1	0.7	
	다세대/다세대	13.9	32.4	48.1	3.7	1.9	
	기타	6.3	30.5	56.8	5.3	1.1	
거주 형태	자가	6.2	40.1	48.6	4.7	0.4	
	전세	7.6	41.0	46.7	4.4	0.3	
	월세	4.4	24.4	62.2	6.7	2.2	
	영구임대	0	38.9	55.6	5.6	0	
	사택	8.3	25.0	64.6	2.1	0	
	기타	7.3	28.4	56.8	6.2	1.2	

사무실·민원실·휴게실·화장실 등은 청결하고 쾌적한가에 관한 질문에는 전체적으로 쾌적하다는 응답률(평균 약 40%)이 불쾌하다는 응답률(평균 약 6%)보다 매우 높게 나타났다. 특히 남자(49%), 40이상 연령층(50.5%), 중졸이하 학력층(55.1%), 생산/기술/노무직 종사자(56.1%)가 다른 응답자들에 비해

사무실·민원실·휴게실·화장실 등은 청결하고 쾌적하다고 응답하였다.

3. 민원서비스의 모든 측면을 고려해 볼 때 민원업무처리서비스에 대해 얼마나 만족하십니까?

① 단순분석

(단위 : %)

구분	제주시	서귀포시	남제주군	북제주군
매우 만족	0.8	1.6	0	8.9
만족	29.1	26.0	32.6	19.9
보통이다	61.2	59.2	58.1	61.8
불만족	8.4	12.7	9.0	8.9
매우 불만족	0.5	0.5	0.3	0.5

민원서비스의 모든 측면을 고려해 볼 때 민원업무처리서비스에 대한 만족도를 묻는 질문에는 만족한다는 응답이 남제주군 32.6%, 제주시 29.9%, 북제주군 28.8%, 서귀포시 27.6%의 순서로 나타났다. 그리고 다른 지역에 비해 서귀포시가 민원서비스의 모든 측면을 고려해 볼 때 민원업무처리서비스에 대해 불만족(13.2%) 한다고 응답하였다.

② 교차분석

(단위 : %)

구분 \ 항목		민원서비스의 모든 측면을 고려해 볼 때 민원업무처리서비스에 대해 얼마나 만족하십니까?				
		매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
성별	남	2.6	27.0	60.0	9.6	0.8
	여	3.0	26.8	60.1	9.9	0.7
나이	20세미만	14.1	21.9	57.8	4.7	1.6
	20~29세	1.4	22.6	66.0	9.3	0.8
	30~39세	2.4	22.1	56.4	11.6	0.5
	40~49세	3.3	31.4	57.2	8.0	0
	50~59세	3.6	30.1	55.1	11.2	0
	60세이상	1.3	38.7	49.3	10.7	0
학력	국졸이하	4.7	31.3	56.3	7.8	0
	중졸	2.3	26.2	57.0	14.5	0
	고졸	3.1	27.5	59.6	9.4	0.3
	대졸	2.5	27.3	61.3	8.2	0.7
	대졸 및 대학원 재학이상	2.4	25.3	61.7	9.8	0.8

월 평균 소득	50만원미만	0	30.4	66.1	3.6	0
	50만원 ~ 100만원	1.7	27.5	64.0	6.8	0
	100만원이상 ~ 200만원미만	1.5	26.0	61.6	10.3	0.7
	200만원이상 ~ 300만원미만	4.8	26.8	57.0	11.1	0.3
	300만원이상 ~ 400만원미만	2.2	44.4	38.9	12.2	2.2
	400만원이상 ~ 500만원미만	9.1	27.3	45.5	18.2	0
	500만원이상 ~ 600만원미만	0	33.3	66.7	0	0
	600만원이상 ~ 700만원미만	0	0	100.0	0	0
	700만원이상	0	14.3	71.4	14.3	0
	모르겠음	6.4	21.1	62.6	9.9	0
	직업	전문직	2.3	23.3	68.6	4.7
관리/경영		2.0	32.0	60.0	6.0	0
행정(공무원)		5.7	28.6	60.0	5.7	0
사무직		0.8	19.4	69.4	8.1	2.4
생산/기술/노무직		2.8	21.7	66.0	9.4	0
판매/서비스직		1.4	29.2	55.7	13.7	0
자영업		2.3	25.9	59.3	12.1	0.3
주부		6.8	33.9	55.6	6.8	0
학생		2.1	24.7	62.7	9.8	0.7
무직		7.5	32.8	49.3	10.4	0
기타		0	28.8	62.7	8.5	0
주택 유형	단독주택	1.6	26.7	61.7	9.6	0.3
	아파트	1.3	30.5	57.1	10.8	0.3
	연립	7.8	27.0	55.3	9.2	0.7
	다가구/다세대	8.4	22.4	57.0	11.2	0.9
	기타	4.2	23.2	67.4	4.2	1.2
거주 형태	자가	2.5	28.9	59.1	9.3	0.3
	전세	4.1	23.6	61.8	9.9	0.6
	월세	2.2	20.0	62.2	13.3	2.2
	영구임대	0	22.2	55.6	22.2	0
	사택	0	26.5	55.1	18.4	0
	기타	4.9	19.8	69.1	4.9	1.2

민원서비스의 모든 측면을 고려해 볼 때 민원업무처리서비스에 대해 만족하는가에 대한 질문에는 전체적으로 보통이다라는 응답(평균 65%) 다음으로 만족한다는 응답률(25%)이 불만족 한다는 응답률(10%)보다 상대적으로 높았다. 특히 40세이상 연령층(36.1%)이 다른 연령층(28.1%)에 비해 민원업

무처리서비스에 대해 만족한다고 응답하였고, 국졸이하 학력층(36%), 주부(40.7%)가 다른 응답자들에 비해 민원서비스의 모든 측면을 고려해 볼 때 민원업무처리서비스에 대해 만족한다고 응답하였다.

「주요 요청민원*공무원의 법규, 전문지식수준 교차표」

		공무원의 법규, 전문지식 수준					전체
		매우 만족	만족	보통이다.	불만	매우 불만	
세무	빈도	3	24	54	11	2	94
	주요 요청 민원의 %	3.2	25.5	57.4	11.7	2.1	100.0
주택, 건축	빈도	2	18	43	11	1	75
	주요 요청 민원의 %	2.7	24.0	57.3	14.7	1.3	100.0
보건위생	빈도	1	15	23	5	1	45
	주요 요청 민원의 %	2.2	33.3	51.1	11.1	2.2	100.0
관광, 예술	빈도	3	5	3			11
	주요 요청 민원의 %	27.3	45.5	27.3			100.0
산업, 경제	빈도		11	29	4		44
	주요 요청 민원의 %		25.0	65.9	9.1		100.0
사회복지	빈도	1	29	31	6	3	70
	주요 요청 민원의 %	1.4	41.4	44.3	8.6	4.3	100.0
전체	빈도	7	100	185	40	7	339
	주요 요청 민원의 %	2.1	29.5	54.6	11.8	2.1	100.0

주요 요청민원에 따른 공무원의 법규 전문지식 수준의 만족도를 보면 전체적으로 '보통이다'라는 응답률이 약 55%정도로 가장 높았고, 항목별로 봤을 때는 사회복지(42.8%)와 보건위생(35.5)분야가 높은 만족율을 보여 다른 항목들에 비해 전문성이 높은 것으로 나타났고, 산업경제(25%), 관광·예술 분야(27.3)는 매우 만족한다는 응답률은 없었고, 다른 응답률에 비할 때 낮은 만족률을 보여 전문성이 낮은 분야라고 할 수 있다.

「주요 요청민원*접수민원의 처리공정도 교차표」

		공무원의 법규, 전문지식 수준					전체
		매우 만족	만족	보통이다	불만	매우 불만	
세무	빈도	6	30	55	3	1	94
	주요 요청 민원의 %	6.3	31.6	57.9	3.2	1.1	100.0
주택, 건축	빈도	6	35	30	3		75
	주요 요청 민원의 %	8.1	47.3	40.5	4.1		100.0
보건위생	빈도	2	29	13	2	1	45
	주요 요청 민원의 %	4.3	61.7	27.7	4.3	2.1	100.0
관광, 예술	빈도	1	4	3	3		11
	주요 요청 민원의 %	9.1	36.4	27.3	27.3		100.0
산업, 경제	빈도	2	20	22	1		44
	주요 요청 민원의 %	4.4	41.4	48.9	2.2		100.0
사회복지	빈도	3	30	36	2		70
	주요 요청 민원의 %	4.2	42.3	50.7	2.8		100.0
전체	빈도	20	148	159	14	2	343
	주요 요청 민원의 %	5.8	43.1	46.4	4.1	0.6	100.0

주요 요청민원에 따른 접수민원의 처리공정도를 보면 다른 문항과는 달리 전체적으로 '공정하게 처리한다'라는 응답률이 약 49%로 '보통이다(46.4%)'보다 높았고, 항목별로 봤을 때는 보건·위생분야(66%)로 가장 공정하게 처리한다고 응답하였다. 이에 반하여 세무분야는 응답자의 37.9%만이 공정하게 처리한다고 응답하여 접수요청민원 중 가장 낮은 만족률을 보였다.

V. 결론 및 제언

1. 결론

본 연구에서는 제주도 전지역을 시·군 4지역(제주시, 서귀포시, 남제주군, 북제주군)으로 나누어 민원행정분야에서 민원의 내용파악, 민원안내 및 접근성, 공무원의 친절도, 이용편의성, 공무원의 전문성, 업무처리태도, 업무처리편리성, 편의성 및 쾌적성을 국내외의 문헌을 통한 이론적 준거틀과, 시민의 의견을 또한 수렴하기 위하여 제주시, 서귀포시, 남제주군, 북제주군의 주민들을 대상으로 단순무작위추출법(simple-random sampling)에 따라서 1600명의 주민들에게 설문지를 배포하여 제주시 362, 서귀포시 370, 북제주군 372, 남제주군 379부를 유효(신뢰도 95%, 표본오차 ± 0.05)한 분석 자료를 활용하여 얻은 결과는 다음과 같다.

(1) 제주시, 서귀포시, 남제주군, 북제주군 전지역을 봤을 때 주로 신청한 민원으로는 평균 50%이상이 호적(주민등록·인감증명)을 신청하였다. 그러나 북제주군이 세무, 토지·지적에 관한 신청이 다른 지역에 비해 많음을 알 수 있었다. 그리고 연령별로 봤을 때는 30세미만이 호적관련 민원신청을 평균 70% 이상으로 월등하게 많이 하였다. 또, 500만원이상의 고소득자인 경우에는 토지·지적·교통·주차, 호적관련 민원 이외에는 거의 민원신청하지 않는 경향을 볼 수 있었다.

(2) 전지역을 봤을 때 접수한 민원이 해결된 경우가 평균 약 80%로 해결 안된 민원보다 월등히 많았다. 그런데 북제주군의 경우에는 해결 중이거나 해결 안된 경우 35.8%로 다른 지역평균 13.5%보다 많았다. 이 때 접수한 민원은 공정하게 처리되었다는 응답(평균 약 46%)이 불공정하다는 응답(평균 약 4%)보다 상대적으로 많은 비율을 차지하였다. 그리고 민원처리와 관련하여 담당공무원이 금품 및 다른 대가를 요구한 적이 있는가에 관한 질문에는 요구하지 않는다는 응답이 월등히 많았는데, 그 비율은 전지역이 모두 75% 이상으로 남제주군 86.8%로 가장 높았다.

(3) 접수방식 중에서는 방문(직·간접)접수가 평균 80%정도로 전지역에 걸쳐 다른 접수방식보다 월등히 높게 나왔고, 특히, 북제주군은 다른 지역에 비해 우편+방문이 많았다. 그리고 아직까지 인터넷+pc통신으로 민원을 의뢰하는 경우는 평균 2%정도로 극히 미미했다. 담당 창구를 찾는 데 있어서는 지역별로는 남제주군이 창구를 찾는 데 있어 쉽다고 응답한 민원인들이 71.3% 다른 지역평균 약 61%에 비해 상대적으로 많았고, 성별이라든가 나이별로 분석했을 때는 거의 비슷한 응답을 보였다. 그러나 학력으로 분석할 때는 저학력인 국졸이하의 민원인이 다른 경우(중졸, 고졸, 대재, 대졸이상)에 비해 비교적 창구를 찾는 데 어려워하는 것으로 나타났다.

(4) 지역별로는 남제주군이 민원접수를 위해 담당공무원을 가장 쉽게 만날 수 있었다고 응답하였고, 창구방문 시 담당공무원의 친절성 여부는 전지역을 살펴봤을 때 대체적으로 친절하다고 응답하였으며, 친절한 이유로는 업무특성상 친절해야 하기 때문이라는 응답률이 평균 60% 이상으로 가장 높았다. 그리고 특이할 만한 점은 시외지역인 남제주군과 북제주군에서는 제주시, 서귀포시와는 달리 잘 아는 사이이기 때문에 친절하다는 응답률도 14% 이상을 차지했다는 것이다.

(5) 민원신청에 관한 정보를 얻기 쉬웠다는 응답이 전체 부분에 걸쳐 약 35% 이상으로 어려웠다는 응답인 약 15%보다 훨씬 많았고, 지역별로는 남제주군이 민원신청에 관한 정보를 얻기 쉬웠다는 응답률이 46.7%로 다른 지역에 비해 월등히 높았고, 연령별로는 저연령층에서 쉬웠다는 응답이 많았다. 그러나 저학력, 고소득층에서는 민원신청에 관한 정보를 얻기 어려웠다는 응답이 고학력, 저소득층에 비해서 많았다.

(6) 전화통화를 할 때 담당공무원의 소속과 이름을 밝혔는가의 질문에서는 전체적으로 잘 알려줬다와 보통이다라는 응답이 평균 80% 이상으로 높은 비율을 차지하였고, 지역적으로는 시외지역인 북제주군, 남제주군지역이 '시'지역인 제주시, 서귀포시보다 잘 알려줬다고 응답하였다. 그러나 야간·토요일·공휴일에 민원사항을 직접 또는 전화로 신청하기 쉬웠는가의 질문에는 어렵다는 응답이 다른 질문문항에 비해 상대적으로 많았다.

특이한 점은 다른 지역(평균(7%))에 비해 북제주군은 야간·토요일·공휴

일에 민원사항을 직접 또는 전화로 신청하기 쉬웠다는 응답이 20.5%로 높게 나타났다.

(7) 담당공무원이 민원을 능숙·신속하게 처리하였는가의 질문에는 능숙·신속하다는 응답이 평균 35%정도, 미숙·느리다는 응답이 평균 15%정도를 차지하였다. 성별에서는 여자가 남자보다 담당공무원이 민원처리를 능숙·신속하게 한다고 느끼고 있었고, 나이, 학력, 월평균소득에서는 비슷한 비율을 보였다. 그리고, 담당공무원의 처리시간에 대하여 사전에 잘 알려주는가의 질문에는 지역적으로 많은 차이를 보였는데, 서귀포시는 잘 알려준다는 응답률이 16.8%, 잘 알려주지 못한다는 응답률이 27.7%로 처리시간을 잘 알려주지 못한다는 응답률이 상대적으로 많았다. 북제주군은 잘 알려준다는 응답률이 33.3%, 그렇지 않다는 응답률은 9.9%로 잘 알려준다는 응답률이 월등히 높았다.

그리고, 착오가 발생했을 때 담당공무원은 고치려고 노력하였다는 응답률이 전체적으로 소극적이다라는 응답률보다 상대적으로 높았다.

(8) 구비서류 중 불편한 것이 많다는 응답은 서귀포시, 남제주군, 북제주군은 평균 34.5%로 거의 비슷하게 높은 수준의 응답률을 보였고, 이에 비해 제주시가 24.5%로 가장 낮게 나타났다. 민원신청 양식은 간단·명료한가의 질문에는 간단·명료하다는 응답이 평균 25%로 복잡하다는 응답인 평균 27.8%보다 낮게 나타났다. 특히 서귀포시가 민원신청 양식이 복잡하다는 응답률이 35.6%로 높게 나타났다.

(9) 민원인들을 위한 편의시설들은 전지역에 걸쳐 대체로 잘 구비되어 있다고 응답하였고, 특히 남제주군이 57.6%로 가장 높았다. 이에 반해 민원인들을 위한 편의시설들은 구비되어 있지 않다라는 응답은 북제주군이 가장 낮았다. 그리고 사무실·민원실·휴게실·화장실 등은 청결·쾌적하다는 응답이 불결·불쾌하다는 응답보다 월등히 높았다.

(10) 민원서비스의 모든 측면을 고려해 볼 때 민원업무처리서비스에 대해서는 전체적으로 보통이다라는 응답 다음으로 만족한다는 응답률이 불만족한다는 응답률보다 상대적으로 높았다. 특히 40세이상의 고연령층과 국졸이

하의 저학력층이 다른 응답자들에 비해 민원서비스의 모든 측면을 고려해 볼 때 민원업무처리서비스에 대해 만족한다고 응답하였다.

2. 제언

시민만족도 조사와 관련하여 앞으로 제주도와 시·군의 민원행정업무를 개선·발전시켜야 할 점을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 시민평가제도를 확대 시행해야 한다. 현재는 제주시에서만 실시할 예정이지만 제주도를 비롯한 서귀포시, 북제주군, 남제주군에서도 조기도입하고, 평가대상을 모든 영역으로 확대시켜야 한다. 그리고, 시민평가는 앞으로 지속적으로 실시되고, 범위도 확대될 것이므로 체계적인 관리와 지원이 필요할 것이다.

둘째, 서비스 시민헌장제도의 도입이 필요하다.

서비스의 기준을 공표하고 정보를 제공하며, 시민의 만족도 조사 및 서비스 제공자간의 경쟁촉진으로 시민의 선택권을 확대하고, 잘못된 서비스에 대한 불만제기권 부여 및 시정 또는 보상장치까지도 마련하고 있는데 이는 결국 납세자인 시민에 대한 비용가치의 증대를 구현하는 시민헌장제도를 도입하여야 한다.

셋째, 시민평가를 통하여 얻은 정보를 활용하여 시민만족도를 보다 높이기 위하여 이들 정보를 생산적으로 활용하기 위해서는 현재보다 한층 강화된 전담기구의 설치가 불가피할 것이다. 이를 위해 전담기관을 집행부 내에 둘 것인지 아니면 제2의 독립기관을 둘 것인지에 대해 여러 방안이 검토되어야 할 것이다.

넷째, 인터넷+pc통신의 이용확대를 꾀하고, 이에 대비한 행정업무가 추진되어야 할 것이다.

다섯째, 정기적·정량적 측정이 필요하다.

제공되는 행정서비스에 대한 고객만족도를 정기적·정량적으로 측정하는 것이 공공고객만족관리의 또 다른 중요한 전략이다. 이를 위해서는 행정부 차원에서 정기적인 공공고객만족도조사를 법제화하여야 할 것이다. 또한 과학적인 방법을 통하여 통계적으로 신뢰할 수 있는 측정설계를 하여야 하며, 통계적으로 유의한 수준의 정량적인 측정을 실시해야 한다.

여섯째, 고객만족도 조사를 전체적으로 주관하는 담당기관에서는 본 조사의 발전 및 제도화, 그리고 정례적인 조사를 통한 우수기관 표창 등 본 조사로 인한 정보의 적극적인 활용을 위해 노력하여야 할 것이다. 일례로 주관기업에서는 중앙행정기관의 종합국민만족도賞, 행정개선 우수사례기관賞, 대민서비스 우수기관賞 등을 개발하여 시행하는 것도 가능할 것이다.



참 고 문 헌

- 고충석·양영철·강영훈·최병대, <제주시 시민평가모형에 관한 연구> (제주: 제주대학교 법과 정책연구소, 2000)
- 최병대·이선우·이종규·송석휘 외 <시민평가제 도입방안 연구> (서울: 서울시정개발연구원, 1999)
- 박명호, <서비스의 시민만족도 조사: 공공서비스를 중심으로> (서울: 한국개발연구원·국민경제교육연구소, 1994)
- 한국능률협회, <한국의 도시경쟁력 평가에 대한 연구> (서울: 한국능률협회, 1996)
- 이준형, <통계분석> (서울: 대영문화사, 1998)
- 소영일, <연구조사방법론> (서울: 박영사, 1994)
- 한국능률협회, <강동구 민원행정 서비스에 대한 구민만족도 조사 보고서> (한국능률협회, 1997)
- 박중훈·김판석, <행정서비스 종합대책의 구상 (I): 공공기관의 고객만족도 평가지표 개발> (서울: 한국행정연구원, 1996)
- 박중훈·이남국, <행정서비스 종합대책의 구상 (II): 행정서비스에 대한 고객만족도 평가> (서울: 한국행정연구원, 1998)
- 윤상근·구자룡·최천규, <고객만족도 조사방법 실무지침서> (서울: 한국능률협회, 1996)
- 김홍식, <지방행정에서의 정책평가기능 활성화 방안> (서울: 한국지방행정연구원, 1991)
- 강양석, <사회현상 분석 도전: 다변량 해석> (서울: 나남출판, 1996)
- 미디어리서치, <미누언행정서비스 민원인 만족도 조사 결과보고서 (요약)>, 1998
- Hatry, Harry P. John E. Marcotte, Therese can Houten and Carol H. Weiss, Customer Surveys for Agency Managers: What Managers Need to Know (Washington D.C.: The Urban Institute, 1998)
- London Research Center, Performance Indicators in London Boroughs 1993/1994

§ 논문 §

- 김병국, “지방자치단체의 민원행정서비스에 대한 주민만족도 조사설계(안)”,
고객지향적 정부구축을 위한 민관합동 대토론회 자료집, 1996
- 김병준, “민원평가제의 도입”, (지방행정정보) 통권 제51호, 1996
- 김병준, “시민평가제의 기능과 도입방안”, <21세기를 여는 민선2기 지방자치의 역할과 임무 : 서울시정개발연구원 개원 6주년기념 · 시도연구원협의회 공동세미나>, 서울시정개발연구원, 1998 p3-20.
- 엄운섭 “도시공공서비스의 성과측정과 제도개선에 관한 연구 : 서울시 상수도 사업을 중심으로”, 경희대학교 대학원 행정학 박사학위논문, 1991
- 오창택, “서비스 질 구성차원의 관리 우선순위 : 민원행정서비스를 중심으로”, <한국행정학보> 제32권 제 2호, 1998 p77-95
- 권경득, “지방행정서비스 제공실태와 평가,” <지방행정정보> 통권 제64호, 1998.
- 김태일 · 서주현, “행정학 분야에서 설문조사를 이용한 연구의 방법론적 문제점 분석,” <한국행정학보> 제 32권 제 3호 (1998) p199-215

Abstract

**A Study regarding the residents satisfaction rate according to the
residents evaluation model
- Focusing on the city and county administration
within Jeju island -**

By Kang Young-pil

Our administration environment is dramatically changing recently. The sharply conflicting competition between countries along with the coming of the age of customers especially demand that the government escape from the past authoritative administration and provide administration services from the viewpoint of the residents with the realization of customers and customer oriented administration. One of the active methods to meet these dramatic environmental changes is a study on the residents satisfaction according to the residents evaluation model.

Therefore, in this study, the whole of Jeju area was divided into 4 areas of cities and counties (Jeju City, Seogwipo City, South Jeju County, North Jeju County). In the civilian administration area, the contents of the civilians, civilian guide and its approach, government workers friendliness, conveniences, professionalism, work attitude, work conveniences, and work environments theoretical frame structure through the data in and out of the country was used. Furthermore, in order to take the residents opinions into account, a survey following the simple-random sampling method with the 1600 residents of Jeju city, Seogwipo city, South Jeju County, and North Jeju County was carried out. The analyzed data of 362 people of Jeju City, 370 people of Seogwipo city, 372 people of North Jeju County and 379 people of South Jeju County (Reliability 95%, Sample error rate ± 0.05) was used as an effective data.

When looking at the results obtained through the theoretical

frame structure and analyzed data, in the whole area of Jeju city, Seogwipo city, North Jeju county and South Jeju County, more than 50% of the applications were related to census family register, and more than 80% of these applications were carried out. In such civilian application methods, the actual visit application was 80%, which is significantly higher than through the mail, Internet, and fax application.

In terms of the regional counter visits, the friendliness and politeness of the government workers, the reason that they should be friendly and polite was the highest with 60%. In the user-friendliness of the information regarding civilian applications, South Jeju County was the highest with 47% and the professionalism of the government workers was evaluated to be 35%. And for the preparations of necessary documents, an average of 34.5% said that it was inconvenient, which proves that there are just too many documents to prepare. The convenient facility for civilians was the highest in South Jeju County with 57%.

In regard to this study, the suggestions for improving and reforming the policies regarding city & county civilian administration services in the future are the following.

- (1) The residents evaluation investigation scheduled only for Jeju City should be expanded earlier to Seogwipo city, North Jeju County and South Jeju County and the evaluation subjects should also be expanded to all areas.
- (2) A Residents Constitution for Service should be implemented and the residents selection should also be expanded.
- (3) A responsible organization should be established for a more productive usage of the information obtained through the residents evaluation.
- (4) Expansion of Internet + PC usage and appropriate administration services regarding this should be promoted.

Legislation of the customer satisfaction rate investigation through regular and quantitative measurement is needed.

민원행정분야 시민(주민)평가를 위한 설문조사

안녕하십니까?

이 설문지는 시민(주민)들이 민원행정분야에 대해서 어떻게 생각하고 있는지를 조사하기 위한 것입니다.

이 설문을 통해 시민(주민)의 공공서비스에 대한 만족도를 파악·평가하여 시민의 만족도를 높이는 데 목적이 있습니다.

본 설문에 대한 시민(주민) 여러분의 응답은 무기명으로 통계처리되며 본 연구에 대한 자료목적 이외에는 일체 사용되지 않을 것임을 약속드립니다. 다소 불편한 점이 있으시더라도 해당되는 모든 문항에 빠짐없이 응답하여 주시면 감사하겠습니다.

2000년 8월

조사시행 : 제주대학교 행정대학원

문의처 : 제주대학교 행정대학원 강영필

(전화 : 011-693-7325)

♣ 다음은 귀하의 일반적인 사항에 관한 질문입니다.

○ 귀하의 성별은?

- (1) 남자 (2) 여자


○ 귀하의 나이는?

- (1) 20세 미만 (2) 20~29세 (3) 30~39세
(4) 40~49세 (5) 50~59세 (6) 60세이상

○ 귀하의 학력은?

- (1) 국졸이하 (2) 중졸 (3) 고졸
(4) 대재 (5) 대졸 및 대학원 재학 이상

○ 귀하의 거주지는?

- (1) 제주시 (2) 서귀포시
(3) 남제주군 (4) 북제주군
- 
- 제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

○ 귀하 가정의 월평균 소득은?

- (1) 50만원 미만 (2) 50만원~100만원
(3) 100만원 이상~200만원 미만 (4) 200만원 이상~300만원 미만
(5) 300만원 이상~400만원 미만 (6) 400만원 이상~500만원 미만
(7) 500만원 이상~600만원 미만 (8) 600만원 이상~700만원 미만
(9) 700만원 이상 (10) 모르겠음

○ 귀하의 직업은?

- (1) 전문직 (2) 관리/경영 (3) 행정(공무원)
(4) 사무직 (5) 생산/기술/노무직 (6) 판매/서비스직 (7) 자영업
(8) 주부 (9) 학생 (10) 무직 (11) 기타

○ 귀하의 주택유형은?

- (1) 단독주택 (2) 아파트 (3) 연립
(4) 다가구/다세대 (5) 기타

6. 민원신청과 처리절차에 관한 정보를 얻기 쉬웠습니까?

- (1) 매우 쉽다 (2) 쉽다 (3) 보통이다
(4) 어렵다 (5) 매우 어렵다

**7. 민원접수를 위해 담당 공무원을 쉽게 만날 수 있었습니까?
(전화통화 포함)**

- (1) 매우 쉽다 (2) 쉽다 (3) 보통이다
(4) 어렵다 (5) 매우 어렵다

**8. 민원안내 인력(도우미)에 대해서 어떻게 생각하십니까?
(숫자, 위치, 친절성)**

- (1) 매우 만족 (2) 만족 (3) 보통이다
(4) 불만 (5) 매우 불만

[공무원의 친절도]  **제주대학교 중앙도서관**
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

9. 창구를 찾았을 때 담당공무원들은 친절하였습니까?

- (1) 매우 친절 (2) 친절 (3) 보통이다
(4) 불친절 (5) 매우 불친절

10. (9번 문항에서 (1)번과 (2)번 선택하신 분만) 왜 친절했다고 생각했습니까?

- (1) 매우 잘 아는 사이기 때문에
(2) 잘 아는 사이기 때문에
(3) 공무원의 업무상 친절해야 하기 때문에
(4) 민원인 스스로가 상대방을 먼저 이해 했기 때문에
(5) 잘 모르겠다

11. 담당공무원이 민원을 적극적으로 청취하였습니까?

- (1) 매우 적극적 (2) 적극적 (3) 보통이다
(4) 소극적 (5) 매우 소극적

12. 전화통화 시 담당공무원은 친절하다고 생각하십니까?

- (1) 매우 친절 (2) 친절 (3) 보통이다
(4) 불친절 (5) 매우 불친절

13. 전화통화시 담당공무원의 소속과 이름 등을 알려 주었습니까?

- (1) 매우 잘 알려줌 (2) 잘 알려줌 (3) 보통이다
(4) 잘 알려주지 않음 (5) 전혀 알려주지 않음

14. 민원과 관련하여 담당공무원이 사용한 용어가 알아듣기 어려웠습니까?

- (1) 매우 쉽다 (2) 쉽다 (3) 보통이다
(4) 어렵다 (5) 매우 어렵다

[이용 편의성]

15. 민원신청과 관련하여 우편·전화·FAX·복사기·PC 등을 쉽게 사용할 수 있었습니까?

- (1) 매우 쉽다 (2) 쉽다 (3) 보통이다
(4) 어렵다 (5) 매우 어렵다

16. 야간·토요일·공휴일에 민원사항을 직접 또는 전화로 신청하기 쉬웠습니까?

- (1) 매우 쉽다 (2) 쉽다 (3) 보통이다
(4) 어렵다 (5) 매우 어렵다

[공무원의 전문성]

17. 민원과 관련하여 담당공무원의 법규·전문지식의 수준에 만족하십니까?

- (1) 매우 만족 (2) 만족 (3) 보통이다
(4) 불만 (5) 매우 불만

[업무처리 태도]

18. 접수한 민원이 공정하게 처리되었습니까?

- (1) 매우 공정 (2) 공정 (3) 보통이다
(4) 불공정 (5) 매우 불공정

19. 담당공무원이 민원을 능숙·신속하게 처리하였습니까?

- (1) 매우 능숙·신속 (2) 능숙·신속 (3) 보통이다
(4) 미숙·느림 (5) 매우 미숙·느림

20. 민원과 관련하여 정해진 처리기한을 잘 지킨다고 생각하십니까?

- (1) 매우 잘 지킴 (2) 잘 지킴 (3) 보통이다
(4) 안 지킴 (5) 전혀 안 지킴

21. 민원처리와 관련하여 담당공무원이 금품 및 다른 대가를 요구한 적이 있습니까?

- (1) 전혀 요구하지 않음 (2) 요구하지 않음 (3) 잘 모르겠다
(4) 요구할 때도 있음 (5) 항상 요구함

22. 착오발생시 담당공무원이 고치려고 노력하였습니까?

- (1) 매우 적극적 (2) 적극적 (3) 보통이다
(4) 소극적 (5) 매우 소극적

[업무처리 편리성]

23. 민원신청 양식은 간단·명료하다 생각하십니까?

- (1) 매우 간단·명료 (2) 간단·명료 (3) 보통이다
(4) 복잡 (5) 매우 복잡

24. 구비서류 중 불필요한 것이 많다고 생각하십니까?

- (1) 전혀 없음 (2) 없음 (3) 보통이다
(4) 많음 (5) 매우 많음

25. 구비서류 중 불필요한 것이 있다면 어떤 것이라고 생각하십니까?
(민원) (서류)

26. 담당공무원이 처리시간에 대하여 사전에 잘 알려주고 있다고 생각하십니까?

- (1) 매우 잘함 (2) 잘함 (3) 보통이다
(4) 못함 (5) 매우 못함

[편의성 및 쾌적성]

27. 민원인들을 위한 편의시설들은 잘 구비되어 있다고 생각하십니까?
(주차장, 의자, 공중전화, 휴식공간 등)

- (1) 매우 잘 구비됨 (2) 구비되어 있음 (3) 보통이다
(4) 없음 (5) 전혀 없음

28. 사무실·민원실·휴게실·화장실 등은 청결하고 쾌적하다고 생각하십니까?

- (1) 매우 청결·쾌적 (2) 청결·쾌적 (3) 보통이다
(4) 불결·불쾌 (5) 매우 불결·불쾌

29. 민원서비스의 모든 측면을 고려해 볼 때 민원업무처리서비스에 대해 얼마나 만족하십니까?

- (1) 매우 만족 (2) 만족 (3) 보통이다
(4) 불만 (5) 매우 불만

30. 기타 시·군청과 동·읍·면사무소의 민원행정서비스와 관련하여 하시고 싶은 말씀을 적어주십시오

<끝까지 응답하여 주셔서 감사합니다>