크릴라포커스07/03월 2007.4.23 3:46 PM 페이지 1

지방자치단체 주민생활지원 서비스 혁신 평가의 결과 및 향후 추진 계획

Ⅰ. 주민생활지원 서비스 혁신 추진 개요
Ⅱ. 주민생활지원 서비스 혁신 평가 절차 및 방향
Ⅲ. 2006년도 평가결과 및 분석
Ⅳ. 향후 추진 계획

한국지방행정연구원
Korea Research Institute for Local Administration

크릴라포커스07/03월 2007.4.23 3:46 PM 페이지 2

지방자치단체 주민생활지원 서비스 혁신 평가의 결과 및 향후 추진 계획

Ⅰ. 주민생활지원 서비스 혁신 추진 개요

주민생활지원 서비스 혁신의 목적

- 사회 · 경제적 환경변화에 따라 복지수요와 정책이 지속적으로 확대되고 주민의 욕구가 다양해지고 있어, 이에 대한 사회복지서비스 전달체계의 효율적 운영이 필요함

- 정부의 복지정책 및 예산은 확대되고 있으나, 국민의 복지 체감도는 낮은 수준으로 복지 전달체계 개편의 필요성이 대두되고 있어 이에 대한 사회복지서비스를 통합적으로 제공할 필요가 있음

- 주민의 복지수요가 보건 · 복지 · 고용 · 주거 · 교육 · 문화 · 관광 · 생활 체육 등 주민 삶의 질 향상을 위한 수요로 다원화되고 있어, 통합서비스 제공체계로 전환할 필요가 있음
  - 주민생활지원 서비스 전달체계 혁신은 통합적 서비스 제공을 통해 효율적이고 전문적인 서비스를 제공하기 위한 업무 개선 프로세스임

- 지방자치단체의 주민생활지원 서비스 분야는 보건 · 복지 · 고용 · 주거 · 교육 · 문화 · 관광 · 생활 체육 등 국민의 삶의 질 향상과 직결되며 주민의 서비스 체감도가 높은 분야임.
  - 따라서 행정서비스 전달이 적시에 이루어져 이를 필요로 하는 주민에게 중복 · 누락 없이 전달될 수 있도록 서비스 전달체계를 개선하려는 목적을 가지고 있음
  - 업무처리시스템과 메카니즘을 고객의 관점에서 전면적으로 재설계하는 것을 주민생활지원 서비스 전달체계 혁신이라고 할 수 있음

크릴라포커스07/03월 2007.4.23 3:46 PM 페이지 4

주민생활지원 서비스 혁신 평가의 목적

- 중앙권한의 지방이양 등 지방의 자율성 · 책임성이 강화되고, 민간자원의 확대 및 역량 제고로 민관협력의 참여복지 토대를 마련하기 위한 정책으로 주민생활지원 서비스 전달체계의 개선 과정임
  - 이러한 주민생활지원 서비스 전달체계 혁신에 대한 평가를 실시하여 시 · 군 · 구가 2006년에 실시한 실적을 중심으로 평가함

- 주민생활지원 서비스 전달체계 혁신 업무 추진평가는 53개 지방자치단체를 대상으로 지방에서 추진하는 주민생활지원 서비스 혁신 업무(5개 분야 10개지표)에 대하여
  - 주민서비스혁신평가위원회 위원, 한국지방행정연구원 연구진, 외부 전문가, 관계부처 공무원 등으로 평가단을 구성하여
  - 서면평가(조직개편 및 인력배치, 상담실 설치, 공무원 교육 및 홍보, 민관협력체계 구축 및 서비스 연계, 기관장 관심도)와 고객 체감도 조사로 나누어 평가를 실시하였음

주민생활지원 서비스 혁신 평가 추진 경과

추 진 내 용	추 진 일 정
2006 주민생활지원 서비스 혁신 평가 기본 계획 수립	2006. 11. 11 ~ 2006. 11. 24
평가지표 개발	2006.11. 11 ~ 2006. 11. 24
평가지표 상호검증	2006. 11.27 ~ 2006. 12. 1
평가지표에 따른 서면 평가	2006. 12. 6 ~ 2006. 12. 8
전문가 워크숍	2006. 12. 8
현장 검증	2006. 12. 11 ~ 2006. 12. 15
평가결과 사정	2006. 12. 16 ~ 2006. 12. 18
결과보고 (주민서비스혁신평가위원회)	2006. 12. 20
지방자치단체 우수사례집 작성	2007. 1. 2 ~ 2007. 1. 31
사후 검증	2007. 1. 25 ~ 2007. 1. 28

평가를 위한 연구범위 및 방법

- 연구의 범위는 지표개발을 위한 사전준비작업, 평가지표 및 매뉴얼 개발, 고객체감도 조사설계 및 조사, 주민생활지원 서비스 혁신 업무 추진에 대한 성과 평가방법임

- 먼저 지표개발을 위한 사전 준비 작업은 연구방향의 설정, 시 · 군 · 구의 시범평가 결과를 분석하여 문제점 및 개선방안 도출, 평가체계의 정립, 의견수렴 등을 포함함

- 평가지표 및 매뉴얼 개발은 먼저 주민생활지원 서비스 혁신의 기본방향 및 기본전략에 근거하여 지표체계를 구성하고, 각 분야별 연구진들이 개발한 평가지표(안)에 대해 여러 차례의 의견수렴을 거쳐 수정 · 보완하고 최종적으로 평가 매뉴얼을 개발하고 구체적인 평가방법을 제시하는 것을 그 내용으로 함
  - 평가지표는 2006년도 주민생활지원 서비스 혁신 추진을 평가 할 수 있는 지표중심으로 구성하였음
  - 정량평가의 경우에는 평가대상 및 범위를 구체적으로 설정하고, 정성평가의 경우에도 평가방법을 제시하였음
  - 의견수렴 과정에서도 분야별 실무담당자들이 참여한 가운데 워크숍, 전문가조사를 거친 다음 최종적으로 관계부처와 협의하여 평가지표(안)와 매뉴얼을 개발하였음

- 고객 체감도 조사설계 및 조사는 고객만족도 및 인지도가 필요한 분야를 선정하여 고객(주민) 만족도 및 민원서비스 만족도 측정을 위한 조사항목을 설정하고 적정 수의 표본을 추출 할 수 있도록 하였음
  - 53개 지방자치단체별로 실시한 주민생활지원 서비스 전달체계 혁신 업무 추진평가 만족도에 관한 일반주민의 의견 수렴을 통해서 주민생활지원 서비스에 대한 재정운영의 성과를 평가하고 성과 향상의 조치 마련을 위한 기초자료로 활용하고자함

- 성과평가는 지방행정평가정보시스템(VPS)에 지방자치단체가 입력한 실적에 대해 서면심사와 현장검증 확인 후 평정을 실시함

크릴라포커스07/03월 2007.4.23 3:46 PM 페이지 6

Ⅱ. 주민생활지원 서비스 혁신 평가 절차 및 방향

평가지표 개발

- 행정자치부 주민생활지원 서비스 혁신추진단의 추진계획과 지방자치단체의 추진 성과를 고려한 평가지표를 개발함 (<표 1> 참조)
  - 투입(Input), 과정(Process), 산출(Output)지표를 적절히 안배하고, 노력 정도를 반영할 수 있는 개선지표 및 성과지표를 개발함

<표 1> 평가분야

평 가 분 야	평 가 항 목	평 가 지 표
조직개편 및 인력배치	조직개편	전담조직운영
		전담조직확보
상담실 설치	상담실 설치 기본 계획	상담실 설치현황
		상담실 운영
공무원 교육 및 홍보	교육실적	공무원 교육
		전담공무원 워크숍 개최 실적
		대주민 홍보실적
민관협력체계 구축 및 서비스 연계	협력체계 구축	민간협력 네트워크 구축
혁신 추진 노력도	기관장 관심도	기관장의 추진의지
고객 만족도 조사		만족도 및 인지도 평가

- 행정자치부의 주민생활지원 서비스 혁신 사업추진계획에 근거하여 혁신시범사업 추진단계에 따라 2006년도 추진실적을 측정할 수 있는 평가지표를 개발함
  - 주민생활지원 서비스 전달체계 혁신에 대한 주민생활지원 서비스 혁신추진단의 평가계획서를 근간으로 평가지표를 개발함
  - 일부 지표 중 정보화 분야는 시·군·구의 추진 실적을 고려하여 2006년도 평가에서는 제외함

서면평가

- 서면평가, 민원서비스 만족도조사로 구성되는 바,
  - 서면평가는 개발된 평가지표에 따라 각 시·군·구가 제출한 실적치와 증빙자료에 의한 평가이며
  - 민원서비스 만족도조사는 시·군·구의 민원서비스를 이용한 경험이 있는 주민을 대상으로 실시하였음

- 지표에 의한 서면평가는 53개 시·군·구가 VPS에 실적을 입력하여 그 입력실적 결과를 공개하고 시·군·구의 이의신청을 접수하여 평가의 공정성과 객관성을 제고하도록함
  - 2006년은 시간적 제약으로 입력과정의 공개는 실시하지 못하였으며, 통계처리와 평점의 객관성 제고를 위해 활용하였음

서면평가의 절차 및 방법

- 각 시·군·구 실적치 입력 및 자료제출
  - VPS(Virtual Policy Studio, 평가자료 입력프로그램)를 통한 각 시·군·구의 실적치 입력
  - 각 시·군·구에서 입력자료에 대한 서면(증빙)자료 제출
  - VPS 입력자료 중 소명이 필요한 자료에 대하여 평가단이 기관(현장)을 방문하여 검증

- 시책별 시·군·구의 실적치 취합
  - 각 분야별로 시·군·구 실적치 취합
  - 각 시책별 평가담당 연구진이 시·군·구의 실적표 1차 검토

- 분야별 시·군·구의 실적표 공개
  - 분야별 시·군·구의 실적표를 VPS상에 공개

- 서면평가 및 실적 확인
  - 각 분야별로 평가담당 연구진이 서면자료 검증
  - 입력자료에 대한 부처 검증(입력내역 확인, 부처 보유 각종 통계자료 수집 및 확인)

크릴라포커스07/03월 2007.4.23 3:46 PM 페이지 8

- 필요시 각 분야별 평가담당 연구진이 추가 증빙자료를 토대로 실적치 확인
- 평가결과의 신뢰성 제고를 위해 VPS 입력자료 중 소명이 필요한 자료에 대하여 해당 지역 현장을 방문하여 검증 실시

● 평정작업

- 서면평가 자료 및 추가 증빙자료를 토대로 평정실시
- 각 지표별 평점 부여(scoring)
  · 중앙부처에서 제공한 준거기준(standard), 가중치 등을 참고
  · 지표별 점수에 가중치를 적용하여 점수화
- 각 지표별 평점들을 합산한 후 해당 분야별 점수 산정
- 각 분야별 점수를 기초로 등급화(rating)
- 최종 점수는 서면평가점수(80점)와 고객 체감도 조사결과(20점)를 각각 합산하여 산정

● 결과 공개 및 결과의 활용

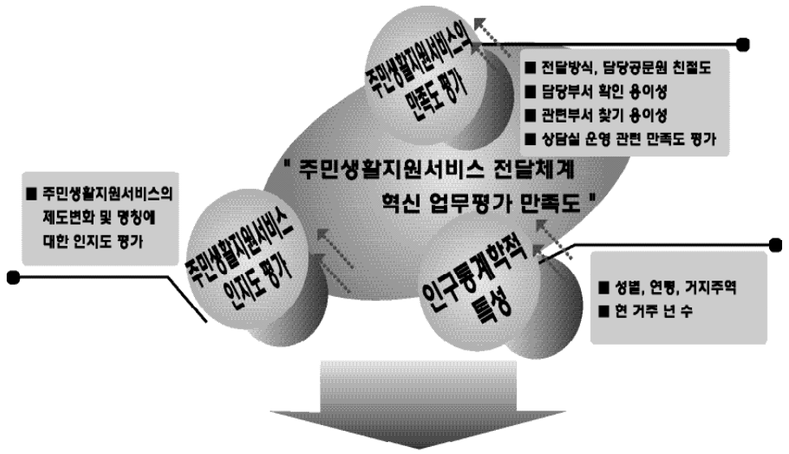
- 평정 결과에 따라 평가보고서를 작성하고 그 결과를 공개하여 개선을 위한 자료로 활용

고객 체감도 조사

● 조사 목적 및 내용

-「주민생활지원 서비스 전달체계 혁신 업무평가 만족도」조사는 주민생활지원 서비스 만족도에 대한 지역주민의 인식을 살펴보기 위한 것임 (〈그림 1〉 참조)

〈그림 1〉 고객체감도 조사 구성도



조사 설계

구 분	항 목
조사방법	○ 조사표에 따른 전화면접 조사
조사대상	○ 각 지방자치단체의 '일반주민' ○ 지방자치단체(53개) ○ 총 유효표본: 4,240명
표본추출 방 법	○ 비례할당표본추출(Proportionate Sampling) : 각 지역별 인구수 비례 할당하여 무작위 추출
표본오차	○ ±1.51% (95% 신뢰수준)
조사기간	○ 2006년 12월 8일 ~ 2006년 12월 15일(8일간)

크릴라포커스07/03월 2007.4.23 3:46 PM 페이지 10

응답자 특성

응답자의 구성

구 분		응답자수(명)	구성비(%)
전 체		4,240	100.0%
성 별	남자	1,556	36.7%
	여자	2,684	63.3%
연 령	20 대	131	3.1%
	30 대	632	14.9%
	40 대	996	23.5%
	50 대	678	16.0%
	60 대	1,726	40.7%
	무응답	77	1.8%

조사대상 및 표본구성

지방자치단체	응답자수	구성비(%)	지방자치단체	응답자수(명)	구성비(%)
	4,240	100.0%		4,240	100.0%
서울시 강북구	92	2.16	강원도 춘천시	77	1.82
서울시 구로구	102	2.41	경기도 가평군	48	1.13
서울시 서초구	99	2.34	경기도 과천시	49	1.15
서울시 송파구	129	3.03	경기도 양주시	64	1.52
서울시 양천구	113	2.67	경기도 의정부시	99	2.33
서울시 영등포구	101	2.39	경남 진해시	63	1.49
서울시 은평구	109	2.57	경남 하동군	48	1.13
서울시 종로구	65	1.54	경남 함안군	49	1.16
서울시 중랑구	102	2.42	경북 안동시	65	1.53
수원시	193	4.56	경북 경산시	74	1.74
울산 남구	91	2.14	광주 광산구	85	2.01
울산 북구	61	1.45	광주 남구	71	1.68
인천시 계양구	89	2.10	광주 북구	106	2.51

인천시 남구	102	2.40	광주 서구	85	2.01
인천시 남동구	96	2.28	대구 달서구	127	3.00
인천시 동구	51	1.21	대전 유성구	72	1.71
인천시 부평구	123	2.90	대전 중구	79	1.86
인천시 서구	96	2.27	부산 강서구	48	1.13
인천시 연수구	79	1.86	부산 금정구	79	1.86
인천시 중구	54	1.27	부산 동구	56	1.32
전남 함양군	46	1.08	부산 동래구	80	1.89
전북 순창군	45	1.05	부산 사하구	94	2.23
전북 임실군	45	1.06	부산 서구	60	1.42
충남 공주시	59	1.39	부산 중구	48	1.12
충남 논산군	60	1.41	부산 진구	100	2.36
충남 서산시	62	1.46	부산 해운대구	99	2.34
충북 옥천군	48	1.14			

만족도 점수 산출 방법

- 문항별 동의 정도를 5점 척도로 측정한 후, 이를 100점 만점으로 환산한 점수의 평균값을 산출

만족도 평가 문항

문1] 주민생활지원 서비스 전달방식
문2] 주민생활지원 서비스 담당공무원의 친절도
문3] 주민생활지원 서비스 담당부서 확인의 용이성
문4] 주민생활지원 서비스 관련부서 찾기의 용이성
문5] 주민생활지원 서비스 위한 상담실 운영 현황

인지도 평가 문항

문6] 주민생활지원 서비스제도의 제도변화에 대한 인지 정도
문7] 주민생활지원 서비스 부서 명칭에 대한 인지 정도

크릴라포커스07/03월 2007.4.23 3:47 PM 페이지 12

평정방법

● 평정기준

– 평가대상 시책의 지표별로 해당 중앙부처에서 제시하는 『준거기준(standard)』 등을 참조

– 해당 분야의 평가 담당자가 중앙부처의 준거기준 등을 참조하여 각 지표별로 『평점방법 및 기준』을 작성

● 가중치 산정

– 평가지표는 주민생활지원 서비스의 전달체계 개선을 위한 시책의 목표와 기대효과를 고려하여 평가지표를 개발

· 지표의 타당성, 합리성, 변별력을 고려하여 연구진, 행정자치부 및 보건복지부 관계자, 평가전문가가 참여한 Workshop 개최

· 연구진, 전문가, 관계부처 공무원을 대상으로 설문조사를 실시하여 평가분야 간, 평가지표 간 가중치를 배분 (〈표 2〉 참조)

〈표 2〉 평가지표별 가중치

평 가 분 야	평 가 지 표	가 중 치
조직개편 및 인력배치	전담조직운영	11.08
	전담조직확보	8.25
상담실 설치	상담실 설치현황	10.50
	상담실 운영	8.91
공무원 교육 및 홍보	공무원 교육	5.67
	전담공무원 워크숍 개최 실적	5.67
	대주민 홍보실적	6.50
민관협력체계 구축 및 서비스 연계	민간협력 네트워크 구축	9.67
혁신 추진 노력도	기관장의 추진의지	13.75
고객 만족도 조사	만족도 및 인지도 평가	20.0

● 점수부여

– 평점방법 및 기준에 의거, 각 지표별로 점수 부여(scoring)

· 점수산정 시 등급화에 의한 점수산정방식과 실적치에 대한 표준편차를 도출하여 산정하는 방식이 있으며, 중앙부처가 제시한 목표달성 정도를 감안하고 실적에 대한 변별력을 고려하여 점수를 부여

– 각 지표별 평점과 시책별 평점을 합산한 후 해당분야의 점수산정

· 다만, 민원 서비스 만족도 결과를 평점의 20% 적용

– 산정된 점수에 가중치 비율을 합산하여 100점 만점의 실적 점수 산정

● 사후검증

– 평가과정 전반에 대한 검증을 통해 평가결과의 객관성, 신뢰성 등 제고

– 시책별 평가내용 재확인, 평정실시, 분야별 평가결과 보고서 작성 및 우수사례 선정 등

후속조치

● 평가결과 보고

– 평가결과는 「주민서비스혁신평가위원회」에서 심의 · 확정하여 내부보고

· 평가위원회는 기존 주민서비스혁신자문위원 및 사회단체, 학계, 관계기관 전문가로 구성된 주민서비스혁신평가위원회에 결과를 보고

● 평가환류 및 관리

– 종합보고서를 작성, 중앙단위 관련부처 및 시 · 도에 배부하여 주민서비스혁신 사업의 주요 문제점 및 부진사항을 개선토록 조치

· 부진사항은 조치계획을 제출받아 추진상황을 지속적으로 관리

– 우수 및 특수시책에 대하여는 「우수사례집」을 발간 · 배부하여 시 · 도, 시 · 군 · 구의 상호간 벤치마킹 자료로 활용

● 우수기관 및 유공공무원 포상

– 평가결과에 따라 행정자치부가 별도의 계획에 의거 유공공무원 및 우수기관 포상

– 주민서비스혁신 업무추진 유공자에 대한 유공공무원 포상 실시

크릴라포커스07/03월 2007.4.23 3:47 PM 페이지 14

Ⅲ. 2006년도 평가결과 및 분석

● 조직 및 인사분야에 대한 시책추진 성과는 일반적으로 우수하며, 특히 전담인력 확보 분야는 거의 모든 지방자치단체에서 목표를 달성하고 있음

– 전담조직 운영실적은 시 · 군 · 구가 기한 내에 전담조직을 설치 · 운영하고 있으나 일부 시 · 군 · 구는 기한 내에 조직을 설치 · 운영하는데 절차상 준수해야 할 기한을 초과한 경우가 있었음

● 상담실 설치현황과 운영실적은 전체 시 · 군 · 구가 우수한 성과를 나타내고 있었으나, 민원인이 심리적 편안함을 제공할 수 있도록 하는 질적인 측면에서의 향상 방안이 강구되어야함

– 상담실을 설치하고 시설을 갖추는데 있어서 53개 시 · 군 · 구는 기반시설을 갖추고 있으며, 시설장비도 잘 갖추어져 있다고 판단됨

– 주민의 애로사항을 상담할 수 있는 상담실은 개인의 프라이버시 보장을 위한 시설로서의 요건을 갖추고 있지만, 애로사항을 가감 없이 상담할 수 있는 공간이 될 수 있도록 보다 세심한 배려가 이루어져야함

● 공무원 교육훈련에 대해서는 다소 미흡한 성과를 보여주고 있으며, 전문성을 충족할 수 있는 교육과정이나 이를 심화하여 현장의 대응능력을 제고하기 위한 교육실적은 다소 미흡했다고 볼 수 있음

– 전문교육기관 및 지방공무원교육원에 전문 과정을 개발하여 교육훈련을 실시할 필요가 있으며, 자체 교육과 워크숍을 통한 심화과정 개설 및 온라인 사이버 교육을 실시할 필요가 있음

● 대주민 홍보실적과 민간협력 네트워크 구축 실적은 노력에 비해 성과가 다소 미흡하게 제시되고 있으며, 이는 아이디어와 벤치마킹이 부족한 결과로 볼 수 있음

– 대주민 홍보는 새로운 아이디어로 주민의 관심을 유도하기 위한 노력은 있었지만, 주민의 관심을 끌 수 있을 정도의 참신한 아이디어를 통한 홍보 전략이 미흡함

– 홍보를 통한 주민이 필요로 하는 정보를 쉽게 접할 수 있으며, 지방자치단체와 주민이 정보를 공유할 수 있는 홍보 전략이 필요함

– 민간협력네트워크 구축 실적은 다수의 시 · 군 · 구가 노력을 기울이고 있지만, 시 · 군 · 구와 민간지원기관이 공동으로 네트워크를 구축하고, 민간협력네트워크를 통한 민간부문이 공공부문의 역할을 보완해 줄 수 있으며, 사회복지서비스의 사각지대를 최소화하고, 민과 관이 주민의 삶의 질 향상을 위한 공동체 네트워크로서의 역할 재정립이 필요한 분야임

● 기관장 관심도는 정책의 성패를 좌우할 수 있는 중요한 지표로서 기관장의 관심도는 매우 높은 편이지만 지속적인 관심이 필요한 분야임

– 평가는 기관장의 관심을 표명한 워크숍, 월례조회, 간담회, 언론기고 등을 서면으로 평가하였으며, 이러한 서류들 중에 나타난 기관장의 의지, 전문성, 정책목표에 대한 이해정도를 평가하였음

– 기관장 관심도는 이러한 지표를 중심으로 정성평가를 하였으며, 기관장 또는 부기관장, 그리고 부서 책임자를 면담하는 과정에서 전문성, 정책실현을 위한 의지, 조직원에 대한 독려 내용 및 방법 등도 일정 부분 반영하였음

● 고객만족도는 평가 총점에 20%를 반영하였으며, 전체평균이 67.5점으로서 개선을 위한 노력이 매우 필요한 것으로 나타남

– 고객만족도 조사는 주민생활지원 서비스에 대한 경험을 가지고 있는 민원인을 중심으로 실시하였으며, 시스템 변화에 따른 만족도, 행정절차상의 변화에 따른 만족도, 민원처리과정에서의 만족도, 직원의 전문성 및 친절도를 반영하였음

– 만족도 조사는 주민생활지원 서비스 체계에 대한 인지도를 반영하였으며, 이는 주민생활지원 서비스 전달체계 개선에 대한 주민의 호응도를 제고하기 위한 지표이며, 결과는 전체 시 · 군 · 구가 미흡한 성과를 제시하고 있음

● 평가 결과 주민생활지원 서비스 전달체계 혁신 정책의 목표를 어느 정도 달성하고 있는 것으로 나타남

– 1단계 53개 시범지역에 대한 평가를 통해 수요자인 주민에게 피부에 와 닿는 서비스가 제공되어 복지 만족도가 향상되도록 하며, 서비스의 중복과 누락 없이 신속한 민원처리로 행정의 효율성을 증대시켜 지역주민의 삶의 질 향상을 위해 노력하고,

– 지방자치단체별로 자기진단을 통해 약점과 강점을 파악하여 개선 과제를 발굴하도록 하며, 제도적인 보완을 통해 발전 방안을 모색함으로써 1단계 시범지역 뿐만 아니라 향후 2, 3단계 추진지역에 대하여도 본 제도가 성공적으로 정착할 수 있는 계기가 되도록 노력해야 함.

크릴라포커스07/03월 2007.4.23 3:47 PM 페이지 16

Ⅳ. 향후 추진 계획

향후 추진 일정

- 2007년 주민서비스 혁신평가 기본 계획 수립 (2007. 4월)
- 평가지표 및 메뉴얼 개발 및 확정 (2007. 5월)
- 주민생활지원 서비스 전달체계에 대한 서면평가 및 현장확인 (2007. 10월)
- 주민생활지원 서비스 혁신평가 결과 심의 및 보고 (2007. 11월)
- 주민생활지원 서비스 혁신평가 결과 시상 (2007. 12월)

중점 평가분야

- 행정자치부의 주민생활지원 서비스 전달체계 로드맵에 근거하여 2007년도 중점추진사항이 평가의 대상이 되며, 추진 과정상의 목표에 대한 달성 정도를 평가함
- 2006년도 평가지표에 대해서도 달성도가 부진한 분야에 대해서는 달성정도와 활용정도를 평가하여 실적에 반영 할 예정임

- 조직인사의 평가는 주민생활지원 서비스 전달체계를 구축하기 위한 조직과 인력을 확보하고 있는가에 대한 평가에 중점을 둠
  - 주민생활지원 서비스 체계로서 국 또는 과를 설치하고 있는가에 대한 평가와 8개 분야의 업무를 통합적으로 추진하고 있는가에 대한 평가임

- 상담실을 기준에 합치하도록 설치하고, 그 운영을 적절히 하고 있는가를 평가 할 예정임
  - 상담실로서의 기반시설을 갖추고 있으며, 주민이 안심하고 상담할 수 있는 여건조성과 사생활 보호를 위한 설비를 갖추고 있으며, 활용실적은 있는가에 대한 평가임

- 주민생활지원 서비스 전달체계를 효율적으로 운영하기 위한 인적자원의 고품질화를 위한 교육훈련에 대한 평가분야가 포함됨
  - 전문인력을 적정 규모로 확보하고 있으며, 전문성 제고를 위해 교육훈련에 참여하고 있으며, 자체적 교육 또는 워크샵을 운영하고 있는가에 대한 여부를 평가함

- 통합정보시스템 운영상황에 대한 평가는 새로운 과제로서 2007년도에 포함될 예정임 (2006년에는 실적이 미흡하여 평가지표에 포함되지 않은 분야임)
  - 2007년의 목표는 우선적으로 88종의 종합안내 및 보건 · 복지분야에 대한 서비스처리 시스템을 평가할 것으로 예상됨

- 민관협력체계에 대한 평가는 지방자치단체와 지역조직간의 의사소통의 통로로서 정보를 공유할 수 있는 시스템을 갖추었는가에 대한 평가와 서비스 영역을 공동으로 추진하고 있는가에 대한 평가 분야임
  - 민관협력체계를 구축하고 있는가와 민과 관간의 참여를 확대하고 정보를 공유하며, 행정서비스를 분담하고 있는가에 대한 운영측면에서의 평가가 주요대상이 될 것으로 예상됨

- 기관장 관심도에 대한 지표도 평가에 포함될 것으로 예상되어지며, 기관장 관심도는 주민생활지원 서비스에 대한 기관장의 의지, 전문성, 관심 등에 대한 평가로서 정책의 안정적 추진에 대한 평가임

- 주민생활지원 서비스 전달체계의 개선은 서비스 품질개선을 어느 정도 주민이 체감하고 있는가에 대한 평가로서 체감도 평가를 실시하게 됨
  - 체감도는 주민생활지원 서비스의 만족도와 제도 변화에 대한 주민의 인지도로 구성되어 있으며, 2006년에는 전체 분야 중에서 20%의 비중으로 평가되었음
  - 행정기관에 민원을 제기한 경험이 있는 주민을 대상으로 실시할 예정임

내용 문의 :한부영 수석연구원(02-3488-7315, han@krila.re.kr)

크릴라포커스07/03월 2007.4.23 3:47 PM 페이지 18

「자료 회원」안내

재단법인 한국지방행정연구원은 지방자치시대를 맞이하여 지방자치의 항구적인 정착, 발전을 위한 창의적이고 실천적인 조사, 연구 및 정책개발을 통하여 급변하는 행정변화에 대한 지방자치단체의 창의적이고 능동적인 대응을 지원하기 위하여 1984년 한국지방행정연구원육성법(법률 제3809호)에 의거하여 설립된 연구기관입니다.

당 연구원은 설립이래 지방자치 전반에 관한 각종 연구보고서를 발간하여 관련기관 및 인사에게 보급하여 왔습니다. 당 연구원은 유익한 자료를 여러분이 보다 편리하게 받아 볼 수 있도록 자료회원제를 실시하오니 많은 이용 있으시기 바랍니다.

1. 자료회원 가입방법

당 연구원 소정양식의 가입신청서를 작성하여 우편으로 우송하거나 팩스(02-3488-7370)로 전송하여 신청하실 수 있습니다.

또한 연구원 홈페이지(자료회원 가입안내)에서 양식을 Down 받아 작성하시고 메일(leeyong@krila.re.kr)로 신청하실 수 있으며, 직접 홈페이지에서 회원가입신청을 하실 수 있습니다. 가입신청은 연중 수시로 하실 수 있으며, 회원의 자격은 회비를 입금한 날로부터 1년간 입니다.(기존 회원은 회비 만 납부)

2. 회원구분, 회비, 자료구독내용, 회비납부방법

회 원 구 분		회 비	자 료 구 독 내 용	회 비 납 부 방 법
일반회원	개인회원	30,000 원	지방행정연구, KRILA FOCUS, 세미나 · 공청회 초청장 등	○ 지로납부: 지로용지발송(지로번호 7630619)
	기관회원	50,000 원		
특별회원	개인회원	100,000 원	지방행정연구, 연구보고서, 연구자료집, KRILA FOCUS, 세미나 · 공청회 초청장 등	○ 은행송금: 국민은행 367-01-0044-581 (예금주:한국지방행정연구원)
	기관회원	150,000 원		

3. 제 출 처 : 한국지방행정연구원 혁신기획실 조성사업팀

(137-873) 서울특별시 서초구 서초동 1552-13

T. 02-3488-7363 / F. 02-3488-7370 / E. leeyong@krila.re.kr

한국지방행정연구원
Korea Research Institute for Local Administration

http://www.krila.re.kr

「지방행정연구」원고모집

한국지방행정연구원에서는 지방자치관련 전문학술지인 「지방행정연구」에 게재 할 논문을 모집합니다.

「지방행정연구」는 1986년 7월에 제1호 발간을 시작하여 그 동안 자치행정, 지방재정·세제, 지역정책분야의 주제에 대한 수준 있는 연구논문들을 게재하여 지방행정의 전문화에 기여하고, 지방자치관련 분야의 활발한 지식교류를 위한 매체의 역할을 수행해 오고 있으며,

2004년 후반기에는 학술진흥재단의 등재후보학술지로 선정되었습니다.

투고하신 원고는 편집위원회에서 정하는 심사절차를 거쳐 한국지방행정연구원 논문심사판정기준에 따라 게재여부를 결정합니다. 관심 있는 전문가들의 적극적인 참여를 기대합니다.

1. 연구지 모집분야 : 자치행정, 지방재정 · 세제, 지역정책

2. 연구지 발간일정 : 연 4회 발간

— 2007년 3월호(통권 제68호), 2007년 6월호(통권 제69호)

— 2007년 9월호(통권 제70호), 2007년 12월호(통권 제71호)

3. 논문접수일정 : 연중 수시접수

4. 논문제출방식 : E-mail로 제출 (local@krila.re.kr)

5. 논문작성방식 : 한국지방행정연구원 홈페이지(www.krila.re.kr) 의 「지방행정연구지 기고안내」 참조

6. 제 출 처 : 한국지방행정연구원 혁신기획실 조성사업팀

(137-873) 서울특별시 서초구 서초동 1552-13

T. 02-3488-7361 / F. 02-3488-7370 / E. local@krila.re.kr

한국지방행정연구원
Korea Research Institute for Local Administration

http://www.krila.re.kr