

자료번호	A1-2004-0040
자 료 명	행정에 관한 국민인식조사

행정에 관한 국민인식조사	ID				
---------------	----	--	--	--	--

안녕하십니까? 저는 현대리서치 연구소 조사원 ○○○입니다.

저희연구소에서는 『한국행정연구원』의 의뢰로 ‘행정에 관한 국민인식조사’를 실시하고 있습니다. 『한국행정연구원』은 행정체제의 발전 및 행정제도의 개선 등에 관한 사항을 전문적·체계적으로 연구함으로써 국가발전에 기여하기 위하여 설립된 국무총리산하 정부출연연구기관입니다.

이번 조사는 행정에 관한 국민의 생각과 견해를 알아봄으로써 향후 행정수요를 측정하고 행정제도의 개선방향을 모색하고자 1992년이래 3년주기로 설문조사를 실시하고 있습니다.

귀하께서 응답해 주신 내용은 통계적으로만 처리될 것으로 절대 비밀이 보장됩니다. 바쁘신 가운데 다소 시간이 걸리시더라도 성의껏 답변해 주시길 부탁드립니다. 귀하의 발전과 행복을 기원합니다. 감사합니다.

2004년 9월
한국행정연구원 원장 김 중 양

※ 설문조사에 대하여 의문사항이 있으시면 저희 연구원으로 연락하시기 바랍니다.

▶ 주 소: 135-081 서울특별시 강남구 역삼동 701 서울상록회관

▶ TEL : (02) 2007-0512, FAX: (02) 564-2013

연구책임자 황인수 (ishwang@kipa.re.kr)

안상현 (shan@kipa.re.kr)

서성아 (ssaungah@kipa.re.kr)

▶ 조사대행기관 : 현대리서치 연구소(Tel. 02-3218~9650~1, Fax. 02-3446-9518~9)

설문지 기입요령

1. 이 설문지 내용은 행정발전을 위한 연구목적이외에는 절대 사용되지 않습니다. 귀하가 평소에 갖고 계신 느낌이나 의견을 자유롭게 답해 주십시오
2. 응답은 한 개를 골라 해당번호 괄호안 혹은 괄호가 없는 경우 직접 해당번호에 “V” 나 “○” 표를 해 주십시오.
3. 별도 지시가 있을 경우, 한개 이상의 답을 각각 “□”, “()”, “_____”에 직접 기입해 주십시오.
4. 각 문항에 대한 적절한 응답이 없을 경우 “기타()”에 직접 기입하여 주십시오.

행정업무에 대한 경험 및 견해

문1. 귀하께서는 최근(2003년 1월~2004년 현재) 행정관서에 출입하신 적이 있다면 그 기관을 있는대로 표시해 주십시오.

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1) 읍·면·동사무소 | <input type="checkbox"/> 2) 시·군청, 구청 |
| <input type="checkbox"/> 3) 서울특별시청, 광역시청, 도청 | <input type="checkbox"/> 4) 경찰서 |
| <input type="checkbox"/> 5) 세무서 | <input type="checkbox"/> 6) 중앙행정기관(부·처·청) |
| <input type="checkbox"/> 7) 기타 (적어주십시오 : _____) | |
| <input type="checkbox"/> 8) 없다 (☞ 문7로) | |

문2. 귀하께서 직접 행정관서를 방문하셨을 때, 업무처리에 대해 얼마나 만족하셨습니까?

	매우 만족	약간 만족	보통	약간 불만족	매우 불만족
문2-1. 업무처리 과정	1	2	3	4	5
문2-2. 업무처리 결과	1	2	3	4	5

문3. 다음 중 어떤 사항이 귀하의 업무처리를 어렵게 했습니까?

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1) 복잡한 행정처리절차 | <input type="checkbox"/> 2) 공무원의 불친절 |
| <input type="checkbox"/> 3) 시설미비 | <input type="checkbox"/> 4) 시간지체 |
| <input type="checkbox"/> 5) 기타 (_____) | |

문4. 귀하께서는 만족하지 않은 행정업무처리에 대해 공무원에게 시정을 요구한 적이 있습니까?

- ☐ 1) 있다 ☐ 2) 없다 (☞ 문7로)

문5. 시정을 요구했을 때 공무원의 반응에 대해 어느 정도 만족하셨습니까?

매우 만족	약간 만족	보통	약간 불만족	매우 불만족
①	②	③	④	⑤

문6. 귀하께서는 행정관청에서 억울하거나 부당한 일을 당하게 되면 어떻게 하시겠습니까?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1) 직접 해당기관에 찾아가 항의하겠다 | <input type="checkbox"/> 2) 아는 사람 중 유력한 사람에게 부탁하겠다 |
| <input type="checkbox"/> 3) 국회의원이거나 정당에 호소하겠다 | <input type="checkbox"/> 4) 행정기관 민원실에 진정하겠다 |
| <input type="checkbox"/> 5) 청와대 등에 진정하겠다 | <input type="checkbox"/> 6) 법원에 제소하겠다 |
| <input type="checkbox"/> 7) 신문에 투고하거나 언론기관에 호소하겠다 | <input type="checkbox"/> 8) 인터넷을 통해 호소하겠다. |
| <input type="checkbox"/> 9) 항의해야 소용없으므로 가만히 있겠다 | <input type="checkbox"/> 10) 기타 (_____) |

문7. 귀하께서는 다음의 기준에서 볼 때 우리나라 행정서비스의 수준을 어떻게 평가하십니까?

	매우 만족	약간 만족	보통	약간 불만족	매우 불만족		매우 만족	약간 만족	보통	약간 불만족	매우 불만족
문7-1. 전문성	1	2	3	4	5	문7-6. 주민의사반영도	1	2	3	4	5
문7-2. 효율성	1	2	3	4	5	문7-7. 일관성	1	2	3	4	5
문7-3. 형평성	1	2	3	4	5	문7-8. 정확성	1	2	3	4	5
문7-4. 정보제공	1	2	3	4	5	문7-9. 친절성	1	2	3	4	5
문7-5. 공정성	1	2	3	4	5	문7-10. 종합적 수준	1	2	3	4	5

정부정책 및 정부역할에 대한 견해

문8. 귀하께서는 정부의 정책수립에 있어서 어떤 집단이 가장 많은 영향을 미친다고 생각하십니까? (2개 선택)

- | | | |
|---|---------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1) 정당 및 정치인 | <input type="checkbox"/> 2) 대기업 및 기업인 | <input type="checkbox"/> 3) 언론 |
| <input type="checkbox"/> 4) 시민단체 · 사회단체 | <input type="checkbox"/> 5) 학생단체 | <input type="checkbox"/> 6) 노동단체 |
| <input type="checkbox"/> 7) 공무원 | <input type="checkbox"/> 8) 법조인 | <input type="checkbox"/> 9) 기타(_____) |

문9. 귀하께서는 다음의 정부정책 중 향후 확대될 분야와 축소될 분야는 무엇이라고 생각하십니까? 보기 중 2개만 선택해 주십시오.

문9-1. 확대될 분야

1순위	
2순위	

문9-2. 축소될 분야

1순위	
2순위	

보 기

- | | | | | |
|------------|-----------|-----------|-----------|------------|
| 1) 경제정책 | 2) 교육정책 | 3) 통일정책 | 4) 외교통상정책 | 5) 국방정책 |
| 6) 치안정책 | 7) 과학기술정책 | 8) 문화관광정책 | 9) 농수산정책 | 10) 복지정책 |
| 11) 정보통신정책 | 12) 환경정책 | 13) 노동정책 | 14) 여성정책 | 15) 건설교통정책 |

문10. 귀하께서는 현재 우리나라의 다음 각 분야 정부정책에 대해 어떻게 생각하십니까?

	매우 만족	약간 만족	보통	약간 불만족	매우 불만족		매우 만족	약간 만족	보통	약간 불만족	매우 불만족
문10-1. 경제정책	1	2	3	4	5	문10-9. 농수산정책	1	2	3	4	5
문10-2. 교육정책	1	2	3	4	5	문10-10. 복지정책	1	2	3	4	5
문10-3. 통일정책	1	2	3	4	5	문10-11. 정보통신정책	1	2	3	4	5
문10-4. 외교통상정책	1	2	3	4	5	문10-12. 환경정책	1	2	3	4	5
문10-5. 국방정책	1	2	3	4	5	문10-13. 노동정책	1	2	3	4	5
문10-6. 치안정책	1	2	3	4	5	문10-14. 여성정책	1	2	3	4	5
문10-7. 과학기술정책	1	2	3	4	5	문10-15. 건설교통정책	1	2	3	4	5
문10-8. 문화관광정책	1	2	3	4	5						

문11. 귀하께서는 행정개혁이 가장 필요한 분야가 다음 중에서 어느 것이라고 생각하십니까? (2개 선택)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1) 중앙부처의 재편성 | <input type="checkbox"/> 2) 정부산하기관의 정리 및 합리화 |
| <input type="checkbox"/> 3) 공무원의 인사제도 · 관리의 재정비 | <input type="checkbox"/> 4) 규제완화의 추진 |
| <input type="checkbox"/> 5) 지방분권의 추진 | <input type="checkbox"/> 6) 행정과 시민과의 관계증진(시민참여, 정보공개 등) |
| <input type="checkbox"/> 7) 행정편의적 민원행정의 개선 | <input type="checkbox"/> 8) 행정의 정보화 |
| <input type="checkbox"/> 9) 예산 및 재정제도 개혁 | <input type="checkbox"/> 10) 결산 및 감사제도 개혁 |
| <input type="checkbox"/> 11) 정부기능의 조정(기능축소 및 확대분야의 조정) | |
| <input type="checkbox"/> 12) 시민참여기회의 확대 | |
| <input type="checkbox"/> 13) 기타 _____ | |

문12. 귀하께서는 경제문제의 해결을 위하여 정부가 개입하는 것에 대하여 어떻게 생각하십니까?
☐ 1) 매우 동의 ☐ 2) 약간 동의 ☐ 3) 그저 그렇다 ☐ 4) 약간 반대 ☐ 5) 매우 반대

문13. 귀하께서는 중앙정부가 지방정부(도청, 시청 및 군청 등)에 대해 과도하게 간섭하고 있다고 생각하십니까?
☐ 1) 매우 동의 ☐ 2) 약간 동의 ☐ 3) 그저 그렇다 ☐ 4) 약간 반대 ☐ 5) 매우 반대

문14. 귀하께서는 국가의 정책방향과 지역의 이익이 상충될 때 어느 쪽을 우선 고려해야 한다고 생각하십니까?
☐ 1) 국가의 이익 ☐ 2) 지역의 이익 ☐ 3) 모르겠다(✓ 읽지 말 것)

문15. 현 정부가 추진하고 있는 12대 국정과제의 추진성과에 대해 어떻게 생각하십니까?

	매우 만족	약간 만족	보통	약간 불만족	매우 불만족
문15-1. 한반도 평화체제 구축	1	2	3	4	5
문15-2. 부패없는 사회, 봉사하는 행정	1	2	3	4	5
문15-3. 참여와 통합의 정치개혁	1	2	3	4	5
문15-4. 지방분권과 국가균형발전	1	2	3	4	5
문15-5. 동북아 경제중심국가 건설	1	2	3	4	5
문15-6. 자유롭고 공정한 시장질서 확립	1	2	3	4	5
문15-7. 과학기술중심사회 구축	1	2	3	4	5
문15-8. 미래를 열어가는 농어촌	1	2	3	4	5
문15-9. 참여복지와 삶의 질 향상	1	2	3	4	5
문15-10. 국민통합과 양성평등의 구현	1	2	3	4	5
문15-11. 교육개혁과 지식문화강국 실현	1	2	3	4	5
문15-12. 사회통합적 노사관계 구축	1	2	3	4	5

문16. 국정현안 해결을 위해서 행정이 해야 할 가장 중요한 역할은 무엇이라고 생각하십니까? (2개 선택)

- ☐ 1) 실업자 구제, 고용창출 ☐ 2) 비전제시와 리더십
☐ 3) 경기부양 조절 ☐ 4) 대외교섭 강화
☐ 5) 국가·사회의 안정유지 ☐ 6) 경제구조 조정
☐ 7) 교육혁신
☐ 8) 기타 ()

문17. 귀하께서는 앞으로 우리나라 정부의 역할은 어떠해야 한다고 생각하십니까?

- ☐ 1) 최소한의 역할로 축소되어야 한다
☐ 2) 현재의 역할수준을 유지해나가야 한다
☐ 3) 더욱 역할을 확대할 필요가 있다
☐ 4) 모르겠다

공무원에 대한 견해

문18. 귀하의 자녀가 공무원이 되려고 한다면 귀하께서는 어떻게 하시겠습니까?

- ☐ 1) 적극 찬성 ☐ 2) 찬성 ☐ 3) 중립 ☐ 4) 반대 ☐ 5) 적극 반대

문19. 귀하께서 생각하시는 가장 중요한 공무원 요건(자질)은 다음중 무엇이라고 생각하십니까? (2개 선택)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1) 전문성 | <input type="checkbox"/> 2) 근무의욕 |
| <input type="checkbox"/> 3) 창의성 | <input type="checkbox"/> 4) 친절봉사성 |
| <input type="checkbox"/> 5) 책임성 | <input type="checkbox"/> 6) 성실성 |
| <input type="checkbox"/> 7) 청렴성 | <input type="checkbox"/> 8) 정치적 중립성 |
| <input type="checkbox"/> 9) 국가에 대한 충성심 | <input type="checkbox"/> 10) 상관에 대한 충성심 |

문20. 우리나라 공무원에 대해 다음과 같은 점에서 어떻게 평가하십니까?

	매우 높다	약간 높다	보통	약간 낮다	매우 낮다
문20-1. 전문성	1	2	3	4	5
문20-2. 근무의욕	1	2	3	4	5
문20-3. 창의성	1	2	3	4	5
문20-4. 친절봉사성	1	2	3	4	5
문20-5. 책임성	1	2	3	4	5
문20-6. 성실성	1	2	3	4	5
문20-7. 청렴성	1	2	3	4	5
문20-8. 정치적 중립성	1	2	3	4	5
문20-9. 국가에 대한 충성심	1	2	3	4	5
문20-10. 상관에 대한 충성심	1	2	3	4	5

문21. 귀하께서는 공무원들이 무사안일 하다고 생각하십니까?

- ☐ ① 매우 그렇다 ☐ ② 약간 그렇다 ☐ ③ 보통이다
☐ ④ 약간 그렇지 않다 ☐ ⑤ 매우 그렇지 않다
- 22번으로 이동
 → 23번으로 이동

문22. 귀하께서는 공무원들이 무사안일하다는 견해에 대해 그 주요 원인이 무엇이라고 생각하십니까?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1) 처우개선이 안되어서 | <input type="checkbox"/> 2) 열심히 해봐도 적절한 보상이 없기 때문에 |
| <input type="checkbox"/> 3) 새로운 것을 싫어하는 보수성 때문 | <input type="checkbox"/> 4) 자율성이 부여되지 않아서 |
| <input type="checkbox"/> 5) 공직자로서의 사명감이 부족해서 | <input type="checkbox"/> 6) 공연히 일을 만들었다가 잘못되면 책임지게 되므로 |
| <input type="checkbox"/> 7) 합법성 위주의 감사 때문에 | |
| <input type="checkbox"/> 8) 기타 (_____) | |

문23. 우리나라 공직자의 만족과 사기양양을 위해서 가장 중요한 것은 무엇이라고 생각하십니까? (2개 선택)

- ☐ 1) 보수 ☐ 2) 근무환경 ☐ 3) 신분보장
☐ 4) 동료간 관계 ☐ 5) 승진 ☐ 6) 자기발전기회
☐ 7) 공직에 대한 사회적 평가 ☐ 8) 후생복지
☐ 9) 담당업무 ☐ 10) 상급자와의 관계

문24. 귀하께서는 다음과 같은 우리나라 현행 공무원 인사제도의 운용에 대해 어떻게 생각하십니까?

	매우 만족	약간 만족	보통	약간 불만족	매우 불만족
문24-1. 직원채용의 공정성	1	2	3	4	5
문24-2. 보직관리(인사이동·배치)의 공정성	1	2	3	4	5
문24-3. 승진의 공정성	1	2	3	4	5
문24-4. 근무성적평정제도(인사고과)의 공평성	1	2	3	4	5
문24-5. 교육훈련기회의 공평성	1	2	3	4	5
문24-6. 포상의 공정성	1	2	3	4	5
문24-7. 인사정책의 일관성	1	2	3	4	5
문24-8. 여성 관련 인사정책의 적절성	1	2	3	4	5
문24-9. 장애인 관련 인사정책의 적절성	1	2	3	4	5

문25. 귀하께서는 다음 중 어떤 요소가 우리나라 공무원의 승진에 영향을 미친다고 생각하십니까? (2개 선택)

- ☐ 1) 근속년수 ☐ 2) 실적 ☐ 3) 업무능력
☐ 4) 대인관계 ☐ 5) 관운 ☐ 6) 교육수준
☐ 7) 지연 ☐ 8) 학연
☐ 9) 기타 (_____)

문26. 귀하께서는 공정한 공무원 보수결정을 위해 다음중 어떤 요소를 주로 고려해야 된다고 생각하십니까? (2개 선택)

- ☐ 1) 근속년수 ☐ 2) 학력 ☐ 3) 직급
☐ 4) 담당업무 ☐ 5) 업무성과 ☐ 6) 업무수행태도
☐ 7) 기타 (_____)

문27. 귀하께서는 공무원의 보수가 적정하다고 생각하십니까?

- ☐ 1) 매우 적다 ☐ 2) 약간 적다 ☐ 3) 적정하다
☐ 4) 약간 많다(☞ 문29로) ☐ 5) 매우 많다(☞ 문29로)

문28. 귀하께서는 만약 공무원의 보수인상이 필요하다고 생각하신다면 그 이유는 다음 중 무엇입니까?

- ☐ 1) 기본생계비 보장하기 위하여 ☐ 2) 부정부패의 척결을 위하여
☐ 3) 민간부문 보수와 균형을 유지하기 위하여
☐ 4) 공무원의 사기양양을 위하여 ☐ 5) 기타 (_____)

민간과 정부비교

문29. 귀하께서는 유사한 능력과 경력을 가진 공무원과 민간기업 종사자는 다음의 각 부분에 대하여 어느쪽이 더 유리한 여건에 있다고 생각하십니까?

	공무원이 매우 유리	공무원이 약간 유리	비슷하다	민간인이 약간 유리	민간인이 매우 유리
문29-1. 신분보장	1	2	3	4	5
문29-2. 보수	1	2	3	4	5
문29-3. 근무환경	1	2	3	4	5
문29-4. 승진가능성	1	2	3	4	5
문29-5. 후생복지	1	2	3	4	5
문29-6. 노후생활보장	1	2	3	4	5
문29-7. 사회적 지위	1	2	3	4	5
문29-8. 일인당 업무량	1	2	3	4	5
문29-9. 국가발전예의 기여	1	2	3	4	5
문29-10. 환경변화에 대한 대응력	1	2	3	4	5
문29-11. 독자적 업무처리 권한	1	2	3	4	5

문30. 귀하께서는 다음과 같은 기관 혹은 사회조직들에 대해 신뢰하고 있습니까?

	매우 신뢰	약간 신뢰	그저 그렇다	약간 불신	매우 불신		매우 신뢰	약간 신뢰	그저 그렇다	약간 불신	매우 불신
문30-1. 행정부	1	2	3	4	5	문30-4. 민간기업	1	2	3	4	5
문30-2. 입법부	1	2	3	4	5	문30-5. 시민단체	1	2	3	4	5
문30-3. 사법부	1	2	3	4	5	문30-6. 언론	1	2	3	4	5

사회전반에 대한 견해

문31. 귀하께서는 한국사회 및 귀하의 개인생활에 있어서 현재와 3년후에 대해 어떻게 생각하십니까?

	매우 좋다	좋다	그저 그렇다	나쁘다	매우 나쁘다
문31-1. 현 한국사회	1	2	3	4	5
문31-2. 3년 후 한국사회	1	2	3	4	5
문31-3. 현 개인생활	1	2	3	4	5
문31-4. 3년 후 개인생활	1	2	3	4	5

문32. 오늘날 국정의 전반적인 운영에 있어 다음중 누구의 영향력이 가장 크다고 생각하십니까? (2개 선택)

- ☐ 1) 언론 ☐ 2) 공직자 ☐ 3) 교육자
☐ 4) 일반시민 ☐ 5) 다른나라(미국 등) ☐ 6) 국제(투기)자본
☐ 7) 정치지도자 ☐ 8) 근로자 ☐ 9) 기업인
☐ 10) 시민단체 ☐ 11) 대통령 ☐ 12) 법원판결
☐ 13) 기타 (적어주십시오 : _____)

문33. 귀하께서는 우리나라에서 시급히 고쳐야 할 문제는 무엇이라고 생각하십니까? (2개 선택)

- ☐ 1) 획일적 사고(흑백문화적 태도) ☐ 2) 사회기초질서의 미비
☐ 3) 정치적 불안정 ☐ 4) 조령모개식 행정
☐ 5) 가치관의 혼란 ☐ 6) 빈부의 격차
☐ 7) 실직자 문제 ☐ 8) 부정부패
☐ 9) 지역갈등 ☐ 10) 부실공사
☐ 11) 노사관계 ☐ 12) 기타 (_____)

다음은 통계처리를 위한 질문이오니 조금도 개의치 마시고 응답해 주시면 감사하겠습니다.

A. 귀하의 성별은? ☐ 1) 남자 ☐ 2) 여자

B. 귀하의 연령은 몇 세입니까?

만 세

C. 귀하의 주된 성장지와 현재 거주지는 어느 곳입니까? (해당칸에 체크하여 주십시오)

구 분	특별시	광역시	일반시	군,읍,면
현거주지				

D. 귀하의 최종학력은?

- ☐ 1) 무학 ☐ 2) 초등졸 ☐ 3) 중졸 ☐ 4) 고졸
☐ 5) 2년제 대졸 ☐ 6) 4년제 대졸 ☐ 7) 대학원 졸업(석사) ☐ 8) 박사수료이상

E. 귀댁의 한달 평균 가구소득은 얼마입니까?

- ☐ 1) 100만원 미만 ☐ 2) 100-200만원미만 ☐ 3) 200-300만원미만
☐ 4) 300-400만원미만 ☐ 5) 400만원-500만원미만 ☐ 6) 500만원이상

F. 귀하께서는 가족 및 친척(4촌까지)중에 공무원(중앙직 또는 지방직)이 있습니까?

- ☐ 1) 있다 ☐ 2) 없다

오랜 시간 협조해 주셔서 대단히 감사합니다

응답자 성명		전화번호	
주 소			
면접원 성명	면접일시	지도원	검증원