지방행정혁신의 현 주소와 향후 추진방향

최창수

정부혁신관리위원회 위원, 고려대 교수

보 고 순 서

1. 왜 지방행정혁신이 필요한가?
2. 무엇이 지방행정혁신인가?
3. 설문조사 등을 통해 본 지방행정혁신의 현 수준
4. 지방행정혁신의 효과적 추진을 위한 제언

1. 왜 지방행정혁신이 필요한가?

세계화에 따른 지방정부의 역할 중요성

- 세계화(Globalization)의 의미
  - 국가통제력의 약화
  - 국제무대에서의 경쟁주체의 변화 : 국가 → 기업, 지방정부, 개인 등
- 세계화의 영향
  - 표준화(standardization) : 기술, 행동, 문화
  - 경쟁의 심화

※ 우리나라 공공부문의 경쟁력은?

- IMD '05 조사 국가경쟁력 29위, 공공부문 경쟁력 32위
- 국제 투명성 기구 : 부패순위 47위(4.3/10)

1. 왜 지방행정혁신이 필요한가?

지방분권과 지역혁신의 성공적인 정착을 위한 전제 조건

- 지방분권의 수용능력을 높이고, 지역혁신을 효율적으로 완성하기 위해서는 지방행정역량의 Up-Grade가 필요

정부혁신의 최종 성과창출지점

- 지방정부는 대국민 행정서비스의 실질적 제공기관
  - 정부혁신의 성과가 국민에게 전달되는 곳

2. 무엇이 지방행정혁신인가?

2. 무엇이 지방행정혁신인가?

고객만족을 위해 최고 수준의 행정서비스를 제공하는 것

누구에게? 국민과 기업에게

최고수준의 행정서비스 제공은 어떻게 가능한가?

지방행정혁신 → 성과와 효율 중심으로

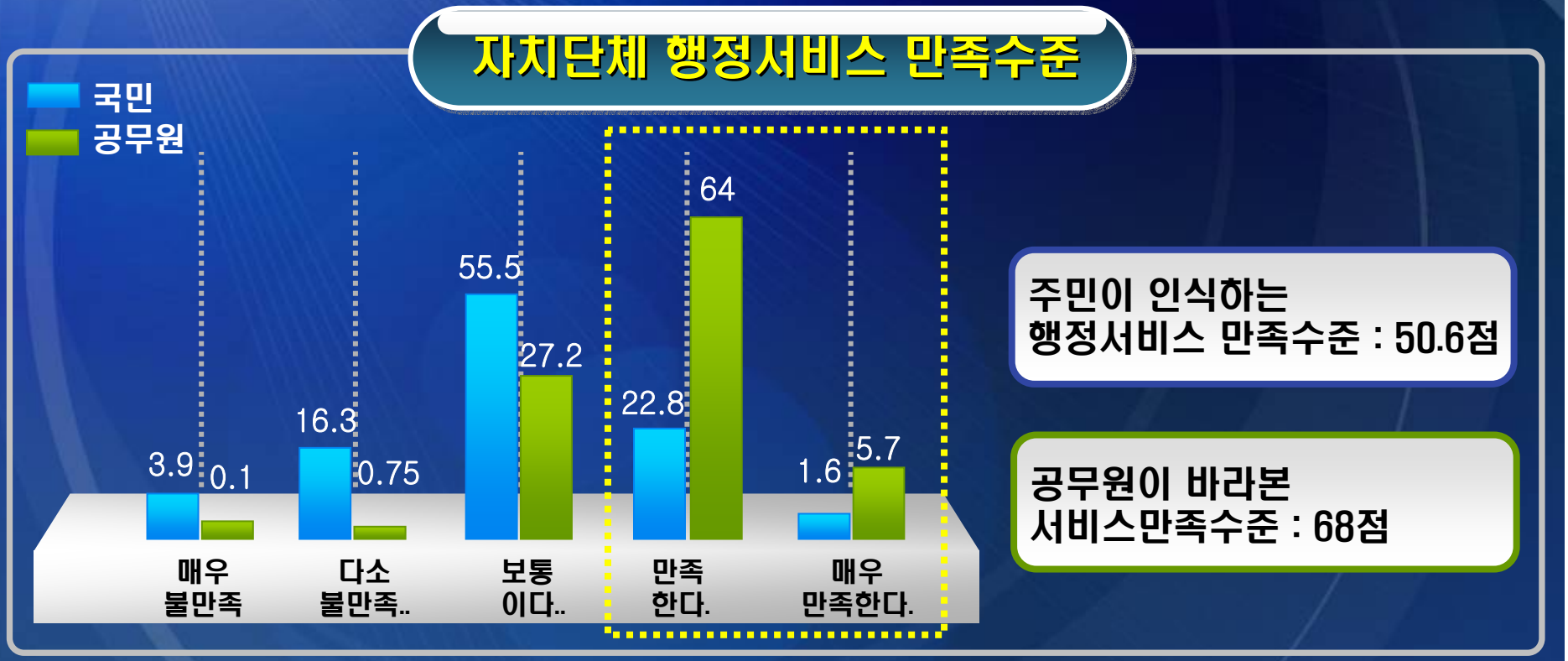
3. 설문조사 등을 통해 본 지방행정혁신의 현 수준

조사개요

일반국민	대 상	자치단체 소속 공무원
1000명 (표본오차 : ±3.10) 95% 신뢰도	표 본	2746명 (표본오차 : ±2.87) 95% 신뢰도
전화면접 조사	조사 방법	설문 조사
▪ 행정서비스 만족수준 ▪ 국민들의 기대수준 ▪ 행정서비스 불만족 원인 ▪ 지방행정혁신의 중요요소	분석 내용	▪ 위기의식 ▪ 단체장의 리더십 ▪ 혁신지향적 리더십과 위기의식 정도 ▪ 전반적인 혁신 활동 역량 수준 ▪ 계층별 혁신역량 수준 ▪ 혁신 장애 요인

3. 설문조사 등을 통해 본 지방행정혁신의 현 수준

1) 지방행정서비스 만족수준



주민이 인식하는
행정서비스 만족수준 : 50.6점

공무원이 바라본
서비스만족수준 : 68점

❖ 국민과 공무원이 느끼는 만족수준에는 상당한 격차(Gap) 가 존재

3. 설문조사 등을 통해 본 지방행정혁신의 현 수준

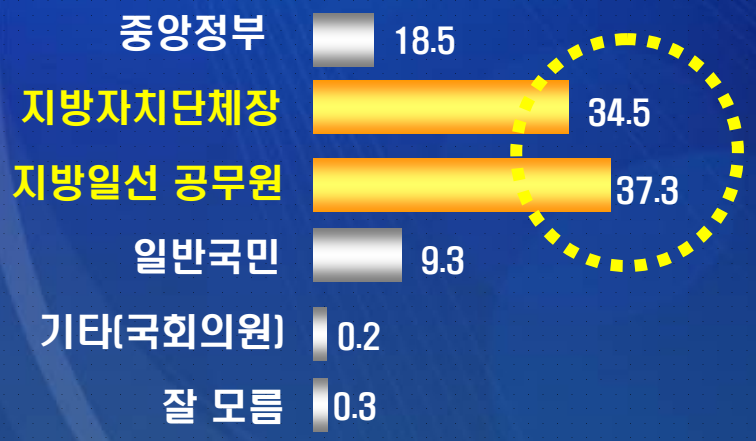
2) 민간대비 상대적 만족도와 행정서비스 불만족 원인

- ❖ 행정서비스에 대한 국민의 만족수준은 민간과 비교시 매우 낮은 편임
- ❖ 서비스 불만족 원인 : 공무원 서비스 마인드 부족, 각종 규제 및 제약 등

3. 설문조사 등을 통해 본 지방행정혁신의 현 수준

3) 국민들이 바라본 지방행정혁신의 중요한 요소들

행정서비스 혁신에 가장 중요한 행위주체

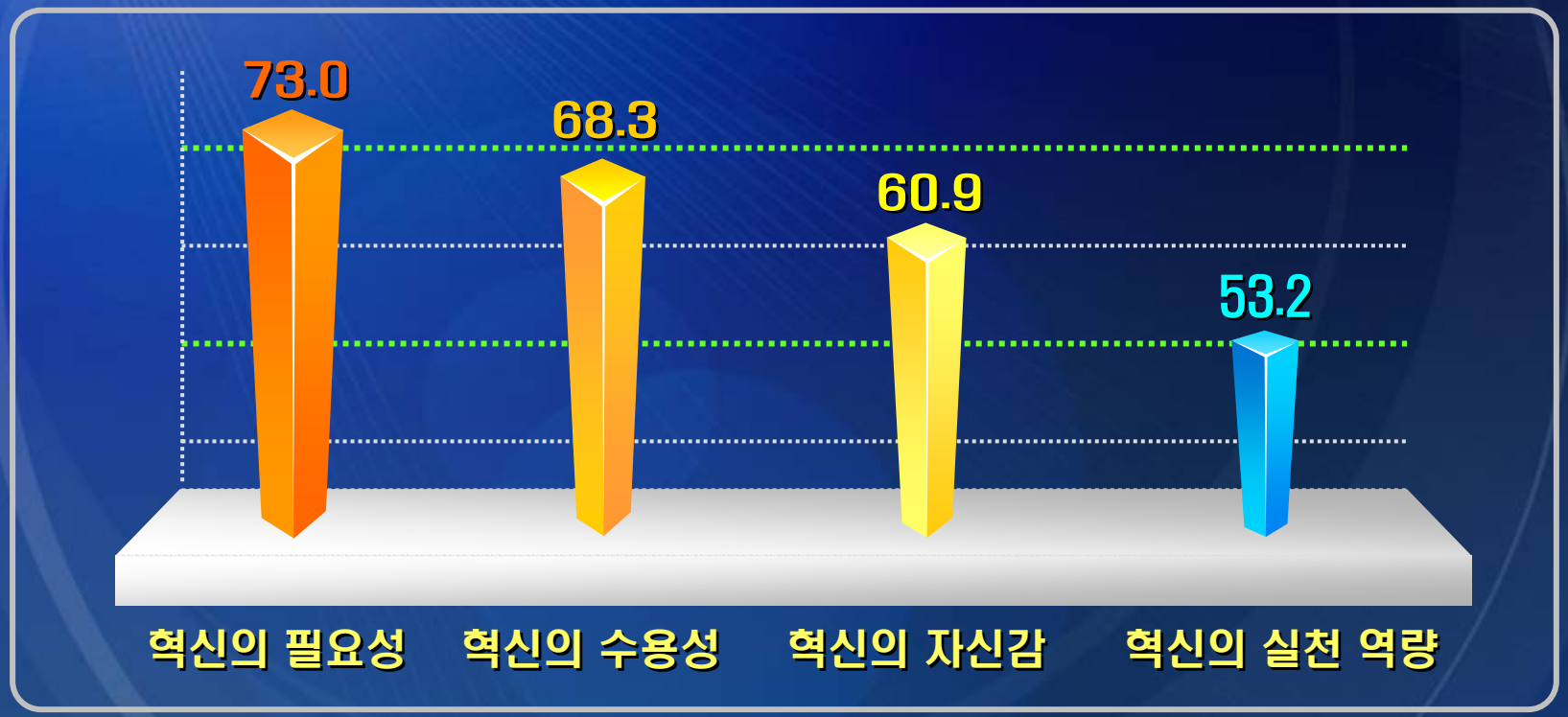


행정서비스 혁신에 가장 중요한 요소

❖ 국민들이 바라본 행정서비스 혁신의 가장 중요한 요소는 단체장의 혁신의지와 일선 공무원들의 서비스의식 확립임

3. 설문조사 등을 통해 본 지방행정혁신의 현 수준

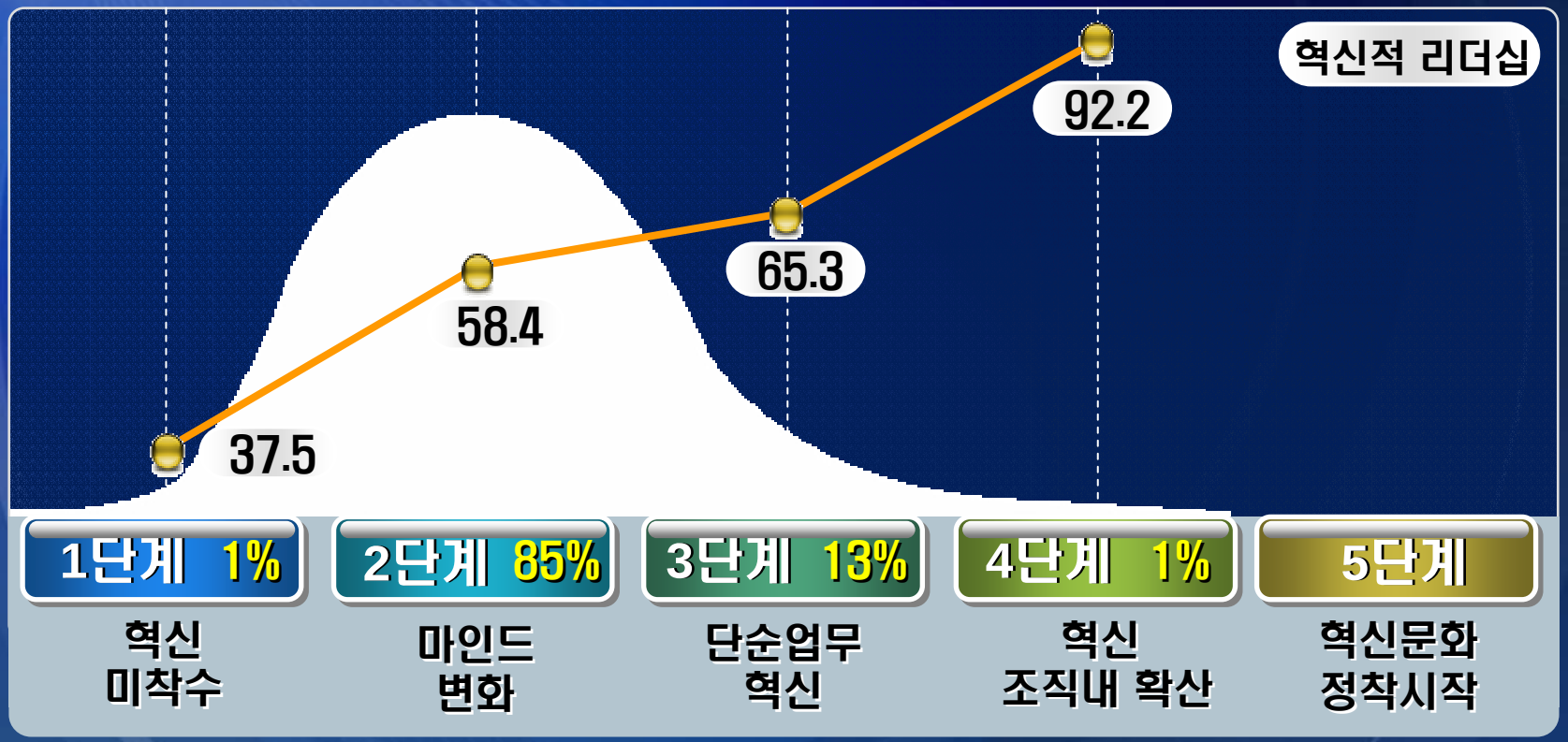
1) 변화와 혁신에 대한 마인드 수준



❖ 혁신의 필요성은 공감하고 있으나 혁신의 자신감과 실천역량은 부족

3. 설문조사 등을 통해 본 지방행정혁신의 현 수준

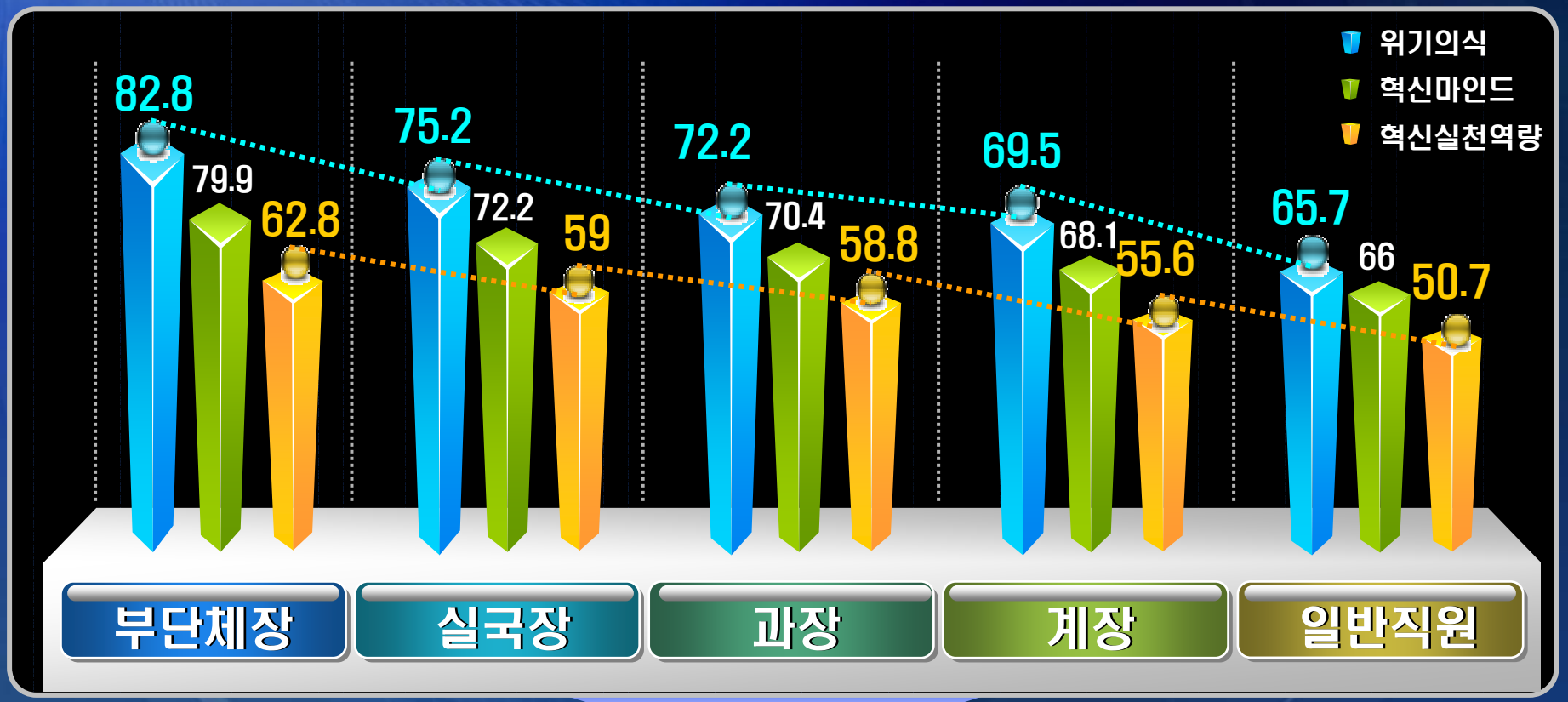
2) 리더십 수준



❖ 단체장의 혁신적 리더십이 자치단체 혁신수준을 견인하는 핵심요인

3. 설문조사 등을 통해 본 지방행정혁신의 현 수준

3) 공무원 계층별 혁신역량 수준

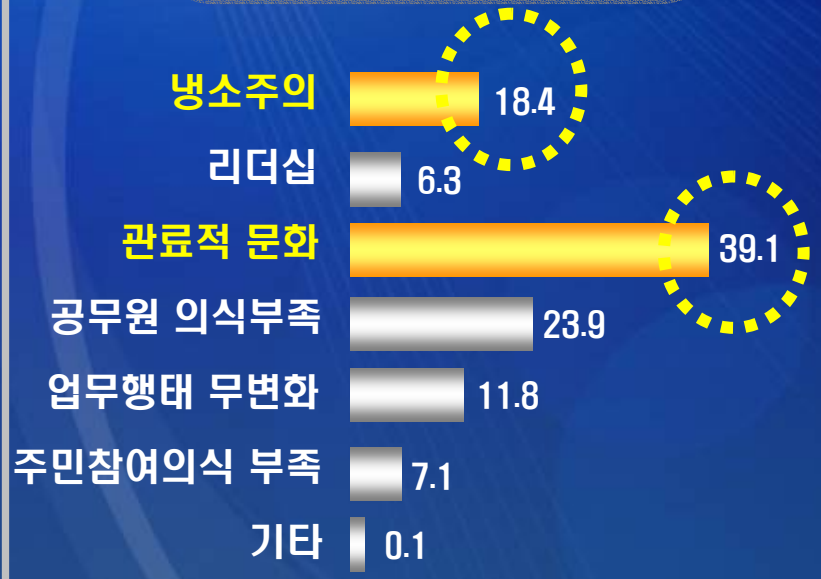


❖ 하위직급으로 내려갈 수록 혁신에 대한 전반적인 역량수준이 낮게 나타나고 있음

3. 설문조사 등을 통해 본 지방행정혁신의 현 수준

4) 혁신장애요인

의식/행태적 장애요인



제도적 장애요인

- ❖ 의식 및 행태적 측면 : 관료적 문화, 공무원 마인드 부족 등
- ❖ 제도적 측면 : 자치단체의 자율성, 혁신보상체계, 추진조직미비 등

4. 향후 지방행정혁신의 추진 방향

1) 지방행정특성을 생각할 때 고려 할 사항

1. 단체장의 지위 : 선출직
2. 지방행정기능의 종합성
3. 이해관계자 : 지방의회,주민, 시민단체 등 다수
4. 자치단체의 지역적 특수성 및 여건의 다양성
5. 중앙공무원과의 능력차이
   자치단체내 공무원간의 역량차이

→ 자율적 추진
→ 현장중심
→ 경 쟁
→ 참 여
→ 지 원

4. 향후 지방행정혁신의 추진 방향

2) 효과적 혁신추진을 위한 제언

단체장의 혁신리더십

- 지방행정혁신 성공의 핵심요인

자치단체 상호간의 혁신경쟁

- 평가와 과감한 인센티브가 필요

자율적인 혁신기반과 여건을 조성

- 조직 구성원의 역량강화가 필수적
- 자율적인 혁신역량 강화를 위한 정부차원의 지원대책

4. 향후 지방행정혁신의 추진 방향

2) 효과적 혁신추진을 위한 제언

지속 가능한 혁신시스템 구축 필요

-혁신적 조직문화를 만들기 위해서는 행정인프라(조직, 인사, 평가) 혁신이 필수적

차별화된 혁신추진전략

- 자치단체별 수준별 특성을 고려한 맞춤형 혁신추진 필요

감사합니다