

보도자료

2010년 12월 21일(화) 배포시점부터 보도하여 주시기 바랍니다.

문의 : 기획조정실 정책관리담당관 오승곤 과장(☎750-1630)
정책관리담당관실 강성태 사무관(☎ 750-1641) stkang@kcc.go.kr**방송통신위원회, 정책만족도 가장 높아****- 2010 국무총리실 주관 정부업무평가 결과 -**

방송통신위원회(위원장 최시중)는 국무총리실 주관의 2010년 정부 업무평가결과, 대국민 정책만족도에서 가장 높은 점수를 받았다고 밝혔다.

이번 “정책만족도” 평가는 국무총리실에서 39개 중앙행정기관을 대상으로 일반국민(3,900명)과 전문가(1,710)의 설문을 통해 정책의 민주성, 대응성, 효과성 등 만족도(70%) 및 체감 만족도(30%)를 조사하여 평가했다.

부 단위 19개 기관, 정책만족도 평균은 59.40점으로 나타났으나 방통위는 63.60점(일반국민 59.51점, 전문가 71.25점)으로 가장 높은 만족도를 보였다고 설명했다.

방송통신위원회는 국민과 기업의 편익을 더욱더 향상시키기 위하여 2011년에는 스마트 디지털 시대를 선도하고 국민 친화적인 방송통신 환경을 구현하는데 정책의 최우선을 둘 것 이라고 밝혔다.

붙임 : 2010년도 정책만족도 평가결과 1부. 끝.

[붙임]

2010년도 정책만족도 평가결과

2010. 12. 10

정부업무평가위원회
국무총리실

□ 평가목적

- 정부 정책의 최종 고객인 국민이 직접 평가한 만족도 결과를 반영·활용하여 민의에 입각한 정책 추진 도모

□ 평가대상기관(39개)

구 분	기 관 명 <직제순>
부 단위 기관 (19)	기획재정부, 교육과학기술부, 외교통상부, 통일부, 법무부, 국방부, 행정안전부, 문화체육관광부, 농림수산식품부, 지식경제부, 보건복지부, 환경부, 고용노동부, 여성가족부, 국토해양부, 방송통신위원회, 공정거래위원회, 금융위원회, 국민권익위원회
청 단위 기관 (20)	법제처, 국가보훈처, 국세청, 관세청, 조달청, 통계청, 대검찰청, 병무청, 방위사업청, 경찰청, 소방방재청, 문화재청, 농촌진흥청, 산림청, 중소기업청, 특허청, 식품의약품안전청, 기상청, 행정중심복합도시건설청, 해양경찰청

□ 조사표본 및 평가대상기간

조사 대상자	모집단	표본	평가 대상기간
일반국민	전국의 만 20세 이상의 성인 남녀(제주도 및 도서지방 제외)	총 3,900명 (13개 책형 × 300명)	'10.1.1 ~ 9.30
전문가	기관별 ①자체평가위원, ②정책고객(PCRM DB)중 교수·연구원, ③자문위원, ④관련분야 전공 교수와 학회·연구단체 종사자	총 1,710명 (38개 기관 × 45명)	

- 각 중앙행정기관별로 선정된 핵심과제 95개(부단위 3, 청단위 2)에 대해 일반국민과 전문가를 동일하게 조사

□ 평가방법

- 설문조사는 평가의 객관성과 전문성을 고려하여 한국행정연구원 (민간 전문조사기관)에 위탁 실시
 - 각 설문항목에 대하여 응답자의 만족도를 11점 리커트 척도에 따라 응답케 하고, 그 결과를 100점 만점 기준으로 환산

[illegible]

□ 평가항목

평가항목		평가지표(세부 설문내용)
항 목 만 족 도 (70%)	민주성	·정책수립·집행과정에서 고객의 의견수렴 및 공개와 소통을 통한 정책 협조노력 정도
	적정성	·전략목표, 성과목표, 정책수단 등 정책의 구체적 내용이 적정하게 설정된 정도
	대응성	·정책추진 과정에서 정책환경의 변화를 극복하고 문제점을 시정·보완하기 위해 노력한 정도
	효과성	·정책이 당초에 의도한 계량 및 비계량적 성과가 실제로 나타난 정도
체감만족도 (30%)		·해당정책 전반에 대해 느끼는 직관적·총체적 만족도

총 평

- 2010년도 39개 중앙행정기관(95개 핵심과제) 정책만족도 평균은 **59.92점**으로 나타남
 - 부 단위 기관의 정책만족도 평균은 **59.40점**이며, 청 단위 기관은 **60.39점**
 - * 청 단위 기관의 정책만족도 수준이 부 단위 기관에 비해 0.99점 높음
- 2009년까지 정책만족도의 상승세가 지속 되었으나, 금년도는 전년 대비 일반국민과 전문가 만족도가 소폭 하락함으로써 **상승세가 다소 주춤하는 양상**
 - 최근 3년간 정책만족도 추이 : '08) 60.67 → '09) 60.97 → '10) 59.92점
 - 부 단위 기관 : '08) 58.90 → '09) 59.81 → '10) 59.40점
 - 청 단위 기관 : '08) 62.22 → '09) 62.07 → '10) 60.39점
 - * 일반국민은 55.84점으로 2009년(56.66) 대비 0.82점 하락, 전문가는 69.06점으로 2009년(70.47) 대비 1.41점 하락

□ 또한, 최근 3년간 기관별 정책만족도 추이 분석결과

- 지속적 상승 기관은 기획재정부, 농림수산식품부, 고용노동부, 국민권익위원회 등 4개 기관이고
- 지속적 하락 기관은 법무부, 국방부, 법제처, 관세청 등 13개 기관임

□ 한편, 조사항목별로 정책만족도를 분석한 결과

- 일반국민은 정책목표·수단의 '적정성'을, 전문가는 정책수립 과정에서의 의견수렴 등 '민주성'을 상대적으로 높게 평가
- 반면, 일반국민과 전문가 모두 정책의 '효과성'을 낮게 평가
 - * 일반국민 : 적정성(56.68) > 민주성(56.60) > 대응성(56.00) > 효과성(55.36)
 - * 전문가 : 민주성(69.40) > 적정성(67.75) > 대응성(67.62) > 효과성(67.08)

기관별 평가 결과

부 단위 기관

- 부 단위 19개 기관, 57개 핵심과제의 정책만족도 평균은 **59.40점**으로 나타남
- 방송통신위원회가 **63.60점**(일반국민 59.51점, 전문가 71.25점)으로 가장 높은 만족도를 보임
- * 안전한 사이버 세상 구현(64.72), 방송통신 서비스 활성화 기반구축(62.44), 통신서비스의 경쟁촉진(62.15) 등 핵심과제 모두 높게 평가

< 정책만족도 부 단위 기관 평가결과 >

평가결과	기 관 명 <직제순>
상 위 (4)	행정안전부, 환경부, 방송통신위원회, 공정거래위원회
보 통 (11)	기획재정부, 교육과학기술부, 외교통상부, 통일부, 국방부, 문화체육관광부, 농림수산식품부, 고용노동부, 여성가족부, 국토해양부, 금융위원회
하 위 (4)	법무부, 지식경제부, 보건복지부, 국민권익위원회

청 단위 기관

- 청 단위 20개 기관, 39개 핵심과제에 대한 정책만족도 평균은 **60.39점**으로 나타남
- 통계청이 **68.65점**(일반국민 63.42점, 전문가 76.90점)으로 **가장 높은** 만족도를 보임
- * 인구주택 총조사 등 대규모 통계조사의 효율적 실시(68.65) 과제가 청 단위 39개 핵심과제 중 가장 높은 평가

< 정책만족도 청 단위 기관 평가결과 >

평가결과	기 관 명 <직제순>
상 위 (4)	통계청, 소방방재청, 농촌진흥청, 해양경찰청
보 통 (12)	법제처, 국가보훈처, 국세청, 관세청, 조달청, 병무청, 경찰청, 문화재청, 산림청, 특허청, 식품의약품안전청, 기상청
하 위 (4)	대검찰청, 방위사업청, 중소기업청, 행정중심복합도시건설청