

발 간 등 록 번 호

11-1092000-000025-10

제주특별자치도 2015년도 성과평가

2016. 6.

국무조정실

제 출 문

국무조정실 제주특별자치도지원위사무처 귀중

본 보고서를 「제주특별자치도 2015년도
성과평가」의 최종보고서로 제출합니다.

2016년 6월

책임연구원 : 최 병 대 [한양대학교]
공동연구원 : 이 란 희 [한양대학교]
공동연구원 : 민 기 [제주대학교]
공동연구원 : 이 종 정 [한양대학교]
공동연구원 : 권 기 창 [한양사이버대학교]
공동연구원 : 이 석 환 [한양대학교]
공동연구원 : 이 승 모 [한국지방행정연구원]
공동연구원 : 박 혁 진 [한양대학교]
공동연구원 : 박 철 민 [제주국제대학교]
공동연구원 : 서 용 건 [제주대학교]

한 양 대 학 교 산 학 협 력 단

(정 부 혁 신 정 책 연 구 소)

I. 제주특별자치도 2015년도 성과평가 개요

1. 성과평가 목적과 기본방향

가. 성과평가 목적

- 제주특별자치도의 설치 목적은 「제주특별자치도 설치 및 국제자유도시 조성을 위한 특별법」(이하 제주특별법)에 의거, 제주도의 지역적·역사적·인문적 특성을 살리고 자율과 책임, 창의성과 다양성을 바탕으로 고도의 자치권이 보장되는 제주특별자치도를 설치하여 실질적인 지방분권을 보장하고 행정규제의 폭넓은 완화 및 국제적 기준의 적용 등을 통하여 국제자유도시를 조성함으로써 국가발전에 이바지함을 목적으로 2006년 7월 1일 출범함
- 본 성과평가의 궁극적인 목적은 제주특별법 제5조 3항에 근거, 중앙행정기관의 권한 이양과 규제완화 등의 결과가 제주자치도의 발전과 성장에 기여하고 있는지에 대한 평가와 함께 그럼에도 불구하고 여전히 발견되는 미흡사항은 무엇인지를 확인하여, 미흡사항에 따른 개선방안을 도출하여 향후 제도보완 등을 위한 기초자료로 활용하기 위한 것임

나. 성과평가 기본방향

- 본 성과평가는 제주특별자치도의 특성에 부합하는 분권자치의 정착과 국제자유도시 조성을 위한 2015년도 제주특별자치도의 정책과 사업을 평가하는 것임
- 2006년 출범이후 특별법 취지에 부합하는 다양한 노력들이 전개되었고, 9년이 지난 현재, 도입기에서 정착기의 단계로 평가되는 바, 단순한 결과(Output) 달성위주의 평가를 지양하고, 실질적 성과(Outcome) 위주의 평가를 실시함
 - 40개 지표(실적평가 31개, 만족도평가 9개)가 가지고 있는 실질적 의미와 정착기에 들어선 제주특별자치도 추진 환경을 감안하여 평가단이 각 지표의 개선방안 및 실질적 성과를 도출하도록 함
- 이를 위해 본 평가는 성과목표에 따른 성과지표 자체의 평가에서 그치는 것이 아니라, 성과지표 자체를 추적하여 제도 및 정책이 어떤 것에서 출발했는지를 파악하여 해당 제도 및 정책이 어떤 성과를 가져다 주었는지, 성과가 있었음에도 여전히 미흡사항은 무엇인지, 개선을 위한 방안은 무엇인지 등을 분석하는 평가가 될 것임
- 이를 위해 당초 제주특별자치도 설치 및 운영의 근원으로 돌아가, 제주특별자치도가 보다 내실 있는 분권자치 실현과 국제자유도시 조성하기 위해서는 어떤 노력이 더욱 필요한지 등에 대해 심도 있는 정책제언을 제시하는 것을 기본방향으로 함

2. 성과평가 추진체계

가. 성과평가 평가단 구성

- 제주특별자치도 2015년도 성과평가단은 평가단장 1명을 포함, 총괄팀 및 각 부문별평가자 10명으로 구성됨



주) 제주 추천인사는 총 3명으로 하나, 지표의 특성을 감안 팀별 교차 투입

나. 지표특성에 따른 연구인력 배분

- 40개 지표에 대해 성과목표·지표에 대한 성과평가와 설문조사에 대한 성과평가로 구성되어 상대적으로 업무량에 따라 전문 인력의 구성을 달리함
- 총괄 부문은 전체 업무를 조율하고, 보고 전반을 총괄하는 동시에 국무조정실과 제주특별자치도추진단과의 업무연락 등 제반 업무를 담당하며, 나머지 4부문은 전공 및 연구경험 등을 감안하여 팀을 구성
- 모든 팀은 교차검열(cross-check)을 할 수 있도록 2인 이상으로 구성

II. 제주특별자치도 2015년도 성과평가 내용과 방법

1. 실적자료에 의한 성과평가

가. 평가대상 및 방법

- 「제주특별자치도 2015년도 성과평가 시행계획」(이하 평가계획)에 의한 목표달성도 및 이행과정의 적정성 측정
- 성과목표는 3개 부문으로 구성되어 있고 총 31개로 구성
 - 선진적인 지방분권 실현 11개
 - 경쟁력있는 국제자유도시 구현 12개
 - 고품질의 청정환경 창출 및 관광산업 육성 8개

- 성과지표에 의한 평가는 제주도에서 제출한 추진실적에 대해 평가단에서 서면평가 후 현지실사 및 확인점검을 거친 후 결정
 - 서면평가는 자치도에서 2015년도에 실시할 평가지표에 의거 자체적으로 실적을 제시한 서면 자료를 근거로 실시
 - 현지실사 및 확인점검은 먼저, 단순히 성과평가 자체에만 국한하지 않고 제주특별자치도 전반에 대한 변화, 미흡사항, 성과 등을 확인하기 위해 국과별 의견을 청취하고, 그 다음으로 서면으로 제시한 실적에 대하여 지표별 평가위원과 피평가자가 1대1, 혹은 1대 다수의 방식으로 면담을 실시하고 확인점검을 하는 방식으로 실시

나. 평가과정

- 평가과정은 ①평가기본방향 수립, ②서면평가, ③현지실사 및 확인점검, ④전문가회의, ⑤내용분석 및 종합평정의 5단계를 거쳐 수행
- 성과평가를 통해 평가하는 것뿐만 아니라 제주도 성과평가의 목적을 감안 성과 및 미흡사항, 개선방안을 제시하여 권한 및 제도이양의 바람직한 방향을 모색

다. 평가결과 산정방법

□ 점수화 방법

- 점수화(scoring)를 원칙으로 하되 평점 부여 후 4등급으로 분류 정리
 - 등급화는 우수(85점), 양호(84~70점), 보통(69~55점), 미흡(54점)으로 정리
- 지표별 점수화는 기본적으로 목표달성도 50점과 이행과정의 적정성 50점으로 구분
 - 목표달성도 내 목표치달성도(성과목표치, 과정목표)의 경우 당초설정된 성과목표치를 확인하여 평가단이 정량적으로 평가
 - 목표달성도의 경우 목표치적절성은 정성지표로 평가단의 의견을 고려하여 구간을 결정
 - 이행과정의 적정성 내 평가항목 모두는 정성지표에 해당되는 것으로 평가단의 의견을 고려하여 구간을 설정

<점수화 방법 예시>

분 야	평가항목	평가 내용	배점
목표 달성도 (50)	목표치 달성도 (성과목표치+과정목표)	- 당초 설정한 목표치 달성 정도 ※(가점) 초과달성, 결과 통제가능성 등 고려	40
	목표치 적절성	- 성과목표치의 적극적 설정	10
이행과정의 적정성 (50)	계획수립의 적절성	- 계획 수립·추진 여부 및 적절성	5
		- 계획수립 시에 사전조사, 의견수렴의 충실성	5
	성과지표의 적절성	- 성과지표의 목표 인과관계, 객관성, 대표성 확보	5
	이해관계자 의견수렴정도	- 이해관계자, 전문가 참여 유무	10
		- 정책홍보, 갈등 조정 및 합의 정도	5
평가결과 분석 및 반영 정도	- 변화대응노력도	5	
	- 평가결과 공개, 우수미흡사례 교육 정도	5	
계		- 평가결과 차기계획에 반영여부, 평가결과 이행실적 등	15
계			100

□ 목표달성도 평가 기준

- (달성도) 측정지표별 달성도에 가중치를 곱하여 합산 후 40점 만점 환산

〈목표달성도 평가 기준〉

구분	주요내용	구분	주요내용
40점+ α	목표 초과달성시 가점 부여(4점 이내)	32점~25점	목표 미달성 / 전년수준 유지
39점~33점	목표 달성	24점 이하	전년수준 이하

- 목표 대비 실적 비율(실적÷목표)을 산출하되, 초과 달성 시에는 배점의 최대 10%까지 가점 부여(단, 성과목표치 적절성이 7점 이하인 경우 초과 달성을 불인정)
- 1개의 성과지표는 성과목표치와 과정목표의 가중치를 반영하여 평가하고, 목표치별 점수를 합산하여 지표점수로 산정

※ 결과 통제가능성을 고려하여 가점 부여

중앙정부 법·제도·정책 변경, 재해 등 통제 불가능한 외부 변수로 인해 목표달성에 장애요인이 발생한 경우 평가단이 정도를 판단하여 배점의 10% 이내 가점 부여

- (적절성) 목표치 산출·설정 근거의 객관성, 합리성, 적극성을 평가

- 과거 실적 추세, 유사 사례 대비, 업무의 특성 및 제약 여건 등을 고려

□ 이행과정의 적정성 평가 기준

- 성과지표에서 제시된 이행과정 평가항목 대비 제주도 추진실적 및 추가 증빙자료를 종합하여 배점 범위 내에서 평가단이 재량 평가

- 당초, 과정목표에서 제시되지 않았지만, 이행과정 적정성 평가의 각 항목과 직접적 인과관계가 인정되는 추진 실적의 경우 평가에 반영

라. 평가지표

- ‘선진적인 지방분권 실현’의 경우 평가지표는 11개로 구성
- ‘다변화를 통한 안정적인 국제자유도시 조성’의 경우 12개로 구성
- ‘사람과 자연이 함께하는 청정제주 구현’의 경우 8개로 구성

〈성과목표 · 성과지표에 의한 성과 평가지표〉

성과목표	성과지표		비고
1. 선진적인 지방분권 실현 (11개)	1-1	제주특별법 권한이양을 활용한 규제개선 실적	
	1-2	주민자치센터 운영 활성화 실적	
	1-3	주민갈등 해소 노력 추진 실적	
	1-5	민원서비스 처리 개선 실적	
	1-7	감사위원회 운영 활성화 실적	
	1-9	도의회(교육위원회 포함) 운영 실적	
	1-11	자치조직의 정비 및 특례활용 실적	
	1-12	우수인력 총원 및 인적자원 개발 실적	
	1-13	탄력적 지방세 개선 실적	
	1-14	자체 세입 확충 실적	
	1-15	자치경찰의 치안·안전 및 사법경찰관리 직무 추진실적	

2. 다변화를 통한 안정적인 국제자유도시 조성 (12개 지표)	2-1	내·외국인 투자유치 추진실적		
	2-2	첨단산업 육성 추진 실적		
	2-3	고부가가치 관광산업 육성 추진 실적		
	2-4	관광객 유치 및 관광 수입 실적		
	2-6	관광산업 진흥 특례 활용 실적		
	2-7	관광진흥기금 활용 추진 실적		
	2-8	개발사업 특례 활용 실적		
	2-9	수출증가 추진실적		
	2-11	중소기업 맞춤형 인력육성 실적		
	2-12	중소기업 기술 지원 실적		
	2-13	외국교육기관 유치 추진 실적		
	2-14	외국어교육 활성화 추진 실적		
	3. 사람과 자연이 함께하는 청정 제주 구현 (8개 지표)	3-1	보건·복지 특례 활용 실적	
		2-3	구직자 취업 활성화 추진 실적	
3-4		노동쟁의 심판사건의 화해·취하율 제고 실적		
3-5		가축전염병 방지 추진 실적		
3-6		환경영향평가제도 운영 내실화 추진 실적		
3-7		환경교육시범도시 추진 실적		
3-8		청정 환경보전 추진 실적		
3-9		기후변화대응 추진 실적		

2. 설문조사에 의한 성과평가

가. 설문조사 목적

- 본 설문조사는 제주특별법 제5조에 근거하여 체결된 「성과목표 및 평가에 관한 협약」(이하 협약)에 따라 제주특별자치도의 운영성과를 평가하여 제주특별자치도의 성공적인 정착과 발전방향 설정을 위해 실시함
- 제주특별자치도의 출범에 대한 도민의 전반적인 인지도 및 제주지역 발전에의 기여정도, 추진 정책에 대한 인지도 및 만족도와 성과 체감도, 발전 방향과 우선추진 및 중요 분야, 민원서비스 만족도와 개선 수준, 자치경찰단 서비스 만족도, 도의회 의정활동 만족도와 효과성 평가, 감사위원회 활동 평가, 도민복지 향상도 및 개선 방향, 특별지방행정기관 민원서비스 만족도와 개선 평가, 규제완화 등을 통한 기업환경 및 지원활동 개선 평가, 관광만족도 등에 대한 조사, 분석을 통해 제주특별자치도의 성공적인 발전을 위한 정책적 시사점을 도출하는 것을 목적으로 함

나. 평가대상 및 방법

- 「제주특별자치도 `15년도 성과목표·지표 및 평가계획」에 의한 설문조사에 의한 만족도 측정
 - 성과목표는 3개 부문, 9개 지표로 구성
 - 선진적인 지방분권 실현 6개, 다변화를 통한 안정적인 국제자유도시 조성 2개, 사람과 자연이 함께하는 청정제주 구현 1개로, 총 9개 지표로 구성
- 설문조사 대상은 제주도민, 기업체, 특별행정기관 민원인(관광객은 별도), 관광객으로 구성

- 제주특별자치도 추진 성과평가 설문조사는 도·시청 민원실 및 읍·면·동사무소를 방문한 민원인을 대상으로 구조화된 설문지를 기초로 1:1 면접조사를 실시함
- 특별지방행정기관 서비스 만족도, 기업규제개선 만족도, 그리고 관광객 만족도 설문조사는 별도의 특정집단을 대상으로 조사를 실시함
- 폐쇄형 문항은 기본적으로 리커트 5점 척도를 활용함
- 개방형 문항은 자유로운 응답이 가능하도록 함
- 설문조사는 설문지 설계 후, 제주특별자치도추진단, 국무조정실과의 협의 후 결정조사
 - 주민만족도 조사는 표집 처리하여 구성
 - 평가는 조사원을 파견하여 1대 1, 혹은 1대 다수의 방식으로 설문조사 실시

다. 표본추출 방법

- 제주특별자치도에 거주하는 제주도민을 모집단으로 하며, 표본의 규모는 기본적으로 주민등록 인구현황 자료(행정자치부 주민등록인구 통계, 국가통계포털 게시, 2016.1.1. 현재) 참조
 - 인구 비례에 의한 성·연령대·지역별 층화추출을 적용·추출했으며, 연령은 만 20세 이상을 대상으로 하고, 지역은 43개 읍·면·동별로 인구분포에 따른 할당표본추출 방법을 적용함
 - 특별지방행정기관, 기업규제개선, 그리고 관광객 만족도 설문조사는 대상자 목록에서 비확률표본추출을 적용·추출함
- 표본규모 : 총 1,450명
 - 일반도민 대상 1,000명, 특별지방행정기관 민원인 대상 250명, 도내 기업인 대상 100명, 내국인 관광객 대상 100명

라. 평가과정

- 평가과정은 ①설문조사 실시계획 수립, ②설문지 개발, ③설문지 의견반영(국무조정실, 제주특별자치도추진단 등), ④설문실시, ⑤내용분석 및 종합평정의 5단계를 거쳐 수행
- 설문조사 결과뿐만 아니라 각 지표에 대한 타당성과 향후 개선방안에 대한 지표 내실화방안을 논의하여 부문별 성과목표와 지표연계성 향상 추진

마. 평가결과 산정방법

- 먼저, 설문응답자를 고려하여 폐쇄형 문항은 리커트 5점 척도를 활용(2013년도 평가까지는 7점 척도 활용).
- 평균값의 연도별 비교를 위해서는 2014년도 평가의 5점 척도를 7점 척도로 전환 활용 : 5점 척도의 각 점수에 7/5를 곱한 값으로 산출.¹⁾

1) 5점 척도를 7점 척도로 환산하는 방법으로는 첫째, 양 극단과 중간 값을 고정하고, 그 사이 값을 동일 간격으로 부여하는 방법(1→1, 2→2.5, 3→4, 4→5.5, 5→7), 둘째 1.36을 곱하는 방법(이상권, 2010, 다양한 척도 문항의 이해 및 해석, 한

- 빈도 및 비율의 비교를 위해서는 과거의 7점 척도를 5점 척도로 전환 활용 : 1점=1점, 2~3=2점, 4=3점, 5~6=4점, 7=5점으로 산출.2)
- 100점으로 환산한 점수화(scoring)를 원칙으로 하되 평점 부여 후 4등급으로 분류 정리
 - 등급화는 우수(85점), 양호(84~70점), 보통(69~55점), 미흡(54점)으로 정리

바. 평가지표 및 주요 내용

- ‘선진적인 지방분권 실현’의 경우 평가지표는 6개 지표로 구성
- ‘다변화를 통한 안정적인 국제자유도시 조성’의 경우 2개 지표로 구성
- ‘사람과 자연이 함께하는 청정제주 구현’의 경우 1개 지표로 구성

〈설문조사에 의한 성과 평가지표〉

성과목표	성과지표	
1. 선진적인 지방분권 실현 (6개 지표)	1-4	민원서비스에 대한 고객만족도
	1-6	특별자치도에 대한 고객만족도
	1-8	감사위원회에 대한 도민만족도
	1-10	도의회 의정활동에 대한 도민만족도
	1-16	자치경찰서비스 주민 만족도
	1-17	특별행정기관에 대한 고객만족도
2. 다변화를 통한 안정적인 국제자유도시 조성 (2개 지표)	2-5	내·외국인 관광객 만족도
	2-10	규제개선 체감 만족도
3. 사람과 자연이 함께하는 청정제주 구현 (1개 지표)	3-2	도민 체감 보건·복지 개선 만족도

Ⅲ. 제주특별자치도 2015년도 성과평가 종합 및 제언

1. 성과평가 종합

가. 평가결과

- 제주특별자치도 2015년도 성과평가는 결과, 평점은 80.89로 나타나 전반적으로 ‘양호’(84~70점) 수준인 것으로 나타남. 이는 전년도 82.40점에 비해 1.51점 낮은 것임
 - 2014년 42개 지표(실적 33, 설문 9개) → 2015년 40개 지표(실적 31, 설문 9개)
- 실적자료의 의한 평가 결과는 85.39점, 설문조사에 의한 평가결과는 65.38점으로 나타나 격차는 20.01점으로 나타났으나, 전년도에 비해 약간 완화된 것을 확인
 - 2014년 실적 평가 87.2점, 설문 65.1점, 격차 22.1점
- 목표달성도는 45.68점, 이행과정의 적정성 39.71점으로 나타나 그 격차는 5.97으로 나타

국리서치), 셋째, 5점이 7점으로 환산된다면, 다른 항목 값은 어떤 값으로 환산되어야 하는가(5:7=항목값:x)의 논리에 따라 각 항목 값에 7/5를 곱해주는 방법 등이 있다. 어떤 방법을 채택하더라도 일정한 과대 혹은 과소 추정 가능성이 존재하므로 결과 해석과정에서 이 부분에 대한 고려가 전제되어야 한다. 이 연구에서는 가장 간단하고 일반적으로 활용되는 세 번째의 방법을 채택하였다.

2) 7점 척도에서의 ‘대체로 그렇지 않다’와 ‘별로 그렇지 않다’ 항목을 합산하여 5점 척도에서 ‘대체로 그렇지 않다’로 산출하고, ‘대체로 그렇다’와 ‘약간 그렇다’를 합산하여 ‘대체로 그렇다’로 산출하였다.

나, 전년도에 비해 완화된 것을 확인

- 2014년 목표달성도 49.2점, 이행과정의 적정성 38.0점, 격차 11.2점
- 성과목표 중 전체 평점에 대한 평균은 실적자료에 의한 평가결과가 설문조사에 의한 평가결과를 견인하는 것으로 드러남
 - 선진적인 지방분권 실현 : 79.24점(실적자료 86.91점, 설문조사 65.19점)
 - 실적자료 11개 가운데 우수 9개, 양호 1개, 보통 1개,
 - 설문조사 6개 가운데 양호 2개, 보통 4개
 - 다변화를 통한 국제자유도시 조성 82.06점(실적자료 84.75점, 설문조사 65.93점)
 - 실적자료 12개 가운데 우수 8개, 양호 4개
 - 설문조사 2개 가운데 양호 1개, 보통 1개
 - 사람과 자연이 함께하는 청정제주 구현 82.16점(실적자료 84.25점, 설문조사 65.43점)
 - 실적자료 8개 가운데, 우수 5개, 양호 3개
 - 설문조사 1개 가운데 보통1개

나. 정책효과

- 다양한 세제지원제도 및 제주도의 적극적 노력으로 지방세 증가율, 재정자립도, GRDP 평균 증가율 1위를 확인할 수 있었음. 그럼에도 불구하고 역외세원 증가율 둔화, 탄력세 적용이 감액 위주로 운영, 재정자립도 총 비중 여전히 낮은 상태로, 탄력세 상향 적용 세목이나 과세대상 발굴, 자체세입 확충 또는 세출 구조조정 모색 등이 필요하다고 판단됨
 - 지방세증가율 : 최근 5년간(2011년~2015년) 평균증가율 16.39%로 전국(8.92%)의 약 2배 수준
 - 재정자립도 : 최근 4년간 연평균증가율 12.94%로 전국(2.66%)의 약 4배 수준
 - GRDP : 최근 4년간 연평균증가율 5.46%로 전국(3.58%)의 약 2배 수준
- 지역축제행사 교통 및 안전관리, 치안서비스 등 주민 중심 서비스 제공을 통해 자치경찰에 대한 전반적 만족도가 조사 이래 역대 최고임. 그럼에도 불구하고, 자치경찰의 환경사범에 대한 단속이 여전히 낮고, 자치경찰단에 대한 인지도가 하락되고 있어, 이를 개선할 필요가 제기됨. 주민이 필요한 환경사범의 단속이 이루어지기 위해서는 인원 확대가 필요하고, 주민과 시민단체 등과의 거버넌스 체계 구축
 - 자치경찰단에 대한 전반적 만족도 : 2008년 4.27점 → 2010년 4.24점 → 2015년 4.62점
 - 자치경찰의 환경사범에 대한 단속 : 4.29점
- 규제개혁과제 발굴, 주민자치센터 특화프로그램을 통해 주민참여, 주민역량의 강화가 이루어지고 있다고 판단됨. 그러나 규제개혁 시 외부위원이 낮아 외부 시각이 투영될 기회가 낮고, 주민자치위원 중심의 운영이 이루어지고 있으며, 여성의 비중이 낮다는 점이 미흡한 것으로 확인됨. 이를 개선하기 위해서는 행정규제 정비 촉진에 관한 조례를 개정하여 외부위원 과반수 및 여성비중 등의 제고 등 제도적 기반이 마련될 필요가 있음
 - 규제개혁과제 : 도민을 대상으로 공모하여 의견수렴 후 조례 완화(7건) 및 강화(13건)

- 주민역량 강화 : 주민자치위원 624명 대상, 총 253회 교육 실시
- 사무이양의 증가에도 불구하고 자치조직의 정비, 효율적 인력 재배치를 통한 공무원 정원 감소가 이루어졌음. 그럼에도 불구하고 여전히 이양사무 증가에 맞추어 경비 지원 미흡한 것으로 확인됨. 이양사무에 대해서는 법 개정을 통해 충분한 재원을 지원해 주거나, 지방 교부세 산정 시 실제 반영될 수 있도록 제도화할 필요가 있음
 - 공무원 감소 : (제주) 2007년 9,185명 → 2015년 8,416명(769명 감소)
(광역평균) 2007년 6,560명 → 2015년 6,799명(239명 증가)
 - 자치조직 감소 : (제주) 2006년 51개 → 2015년 48개(3개 감소)
(광역평균) 2007년 49.1개 → 2015년 68.6개(21.1개 증가)
- 관광개발 분야 투자, 기금 관리, 적극적 마케팅, MICE산업 유지, 해외세일즈, 박람회 및 설명회, 이미지 광고, 「관광진흥조례」 개정 등을 통해 관광객 수 및 관광수입 증가가 지속적으로 이루어짐. 그럼에도 불구하고, 관광객 유치 및 관광수입 실적이 둔화되는 경향이고 관광객이 아시아인, 중국 편중 현상 심화되는 경향이 발견됨. 메르스사태 등을 교훈삼아 ‘위험분산’(risk hedge) 차원에서 국가별·계절별 맞춤형 전략을 구사하여 다양한 국가를 대상으로 유치·유입할 필요가 있다고 여겨짐. 아울러, 관광진흥법의 특례로 제주도 내 관광업체의 설립이 자유로운 것이 오히려 제주도의 이미지를 훼손하므로 적정 규제를 통해 제도의 품질을 제고하고, 바가지요금 등을 막기 위한 제주도의 노력이 확대될 필요가 있음
 - 관광기금 : 전년대비 8.3%증가(2014년 649억→2015년 703억)
 - 관광객 수 : 전년대비 두 자릿수 증가(2013년 10,851명→2014년 12,273명→2015년 13,664명)
 - 관광수입 증가율 : 제주도평균 27.5%로 전국평균(10.2%)에 약 3배
- 투자진흥지구 및 수출증가 노력을 통해 수출액 증가가 이루어짐. 그럼에도 불구하고 전년도 대비 투자유치 규모가 증가했으나, 특정국가(중국) 쏠림 현상은 여전한 것으로 확인됨. 제주도가 투가하기 매력적인 국가로 자리매김하기 위해 노동시장 경직성 문제를 다소 완화하고, 제주도의 정책에 따른 변화가 아닌 특정국가의 상황에 따라 제주도의 상황이 달라질 수 있는 상황에 노출되지 않도록 위험분산(risk hedge) 차원에서 다각화할 필요가 있음
 - 수출액 : (제주) 2014년 840백만달러 → 2015년 1,086백만달러 (29.3% 증가)
(전국) 2014년 5,724억달러 → 2015년 5,727억달러 (7.9% 감소)
- 첨단산업에 대한 다양하고 체계적인 지원을 통한 성장동력 및 친환경에 기여하고 있는 것으로 나타남. 그러나 전기차 보급 중심으로 사업이 전개하고 있고, 충전소 등 관련 인프라 확보가 여전히 미흡한 것으로 나타남. 첨단산업의 확장성을 고려하여 다양한 인센티브를 통해 융합·신기술을 촉진하고, 전기차 인프라 확충을 위한 인센티브(주차장, 세금, 전용차선 등)도 개선해 나가야 할 것임
 - 전기차 보급 : (제주) 전체의 41.1%(총 5,767대 가운데 2,366대 차지)
- 외국교육기관 유치 및 외국어교육 활성화를 위한 제도적 기반 구축이 이루어지고 있고, 관련 분야에 대한 도민 의견이 수렴되는 계기가 이루어진 것으로 확인됨. 그럼에도 불구하고, 초중고 과정의 국제학교의 성과는 있지만, 대학과정인 외국교육기관에 대한 유치는 전

문한 실정이며, 관련 업무를 추진하는 도청 대학유치 업무가 중복되어 각 부서의 소극적 대응 초래되는 것으로 예상됨. 이러한 점을 개선하기 위해 이익금에 대한 배당·송금문제를 해결하고, 외국교육기관 관련 업무 처리의 혼선과 소극적 대응을 막기 위해 담당조직의 일원화가 필요하다고 여겨짐.

- 유치대학에는 국비지원의 근거 마련
- 사회협약위원회를 통한 공공갈등 문제 해소에 기여함. 그럼에도 불구하고, 여전히 사회협약위원회가 권고기관으로의 위상을 가지고 있어 공공갈등의 예방, 해결, 중재에 일정부분 한계를 노출하고 있어, 사회협약위원회 위상을 조레 개정안으로 격상시켜 공공갈등 문제 해소에 기여도를 제고할 필요가 있음
 - 갈등해소 : 제주항 탐동 항만계획 변경, 봉개 위생매립장 확장, 동북제주환경자원순환센터 신설
- 감사위원회가 도민감사관제도를 운영하고, 상향식·저비용 감사문화 형성에 기여하고 있는 것으로 나타남. 그럼에도 불구하고, 피감기관이 교육분야가 많음에도 교육분야 전문 감사부서가 없고, 감사공무원 역할 강화 교육, 감사직 인력 보강 및 전문감사관제 확대 등 전문인력배치가 부족한 것으로 나타남. 아울러, 감사지적사항에 대한 관리 또한 미흡한 것으로 확인됨. 이를 개선하기 위해 교육분야 전문 감사부서의 신설 및 전문인력배치가 필요하고, 독립성 제고를 위한 조직편제 및 정원책정 시 근거를 마련하고 예산을 편성해야 할 것임
 - 도민감사관 제도 신설 : 44명 위촉하여 활동, 1인당 평균 3.2건 제보 및 처리
 - 홈페이지를 통한 상시 감사 민원 접수 : 2007년 52건 → 2010년 185건 → 2015년 310건
- 노동위원회, 특별행정기관 이관으로 제주도 현지 전문성을 제고하고 화해·취하율 향상되었으나, 여전히 지방노동위원회 전국 평균에 미치지 못하는 것으로 나타났고, 조사관의 전문성이 미흡한 것으로 파악됨. 이를 개선하기 위해, 전문인사 위촉 및 조사관 특별채용과 함께 역량제고를 위한 교육을 지속적으로 전개해갈 필요가 있음
 - 전문조사관 : 총 5명 중 1명에서 2명으로 증가
 - 화해·취하율, 특별행정기관 이관 후 향상 : 2005년 29.5% → 2010년 43.4% → 2015년 57.9%
- 제주도 전국 유일, 6대 질병 가축전염병 비발생지역이나 가축방역 마일리지 우수농가에 대한 인센티브가 일률적(1,000천원)으로 이루어고 있으며, 일회적 지원에 그치고 있음. 이를 개선하기 위해, 마일리지 등급을 세분화하여 인센티브를 차등화할 필요가 있고, 일회적 지원이 아닌 지속적 지원을 통한 농가 개선을 도모
 - 6대 질병 가축전염병 전국비교 표

지역	HPAI	구제역	뉴캐슬병	돼지열병	돼지오케스키병	브루셀라병
세종	비발생	발생	비발생	비발생	비발생	비발생
경기	발생	발생	비발생	비발생	비발생	발생
강원	비발생	발생	비발생	비발생	비발생	비발생
충북	발생	발생	비발생	비발생	비발생	발생
충남	발생	발생	비발생	비발생	비발생	발생
전북	발생	비발생	비발생	비발생	비발생	발생
전남	발생	비발생	비발생	비발생	비발생	발생
경북	비발생	발생	비발생	비발생	비발생	발생
경남	발생	비발생	비발생	비발생	비발생	발생
제주	비발생	비발생	비발생	비발생	비발생	비발생

자료: 국가동물방역통합시스템, 2016.5월 검색기준

- ‘지역주민’중심의 명예사후조사단 활동을 통한 외부감시 기능강화 및 신뢰성 확보에 기여하고 있으나, 읍면동장 추천(마을대표의 협의 후 추천)에 의한 것으로 지역주민과 해당지역 사업장과의 유착 우려, 또는 명예사후조사단 개방성에 일정 부분 한계가 있음. 이를 개선하기 위해, ‘공모’방식을 통해 자발적 참여를 유도하는 동시에 다양한 인력풀을 통해 외부감시 기능을 강화하고 신뢰성을 제고해 나갈 필요가 있음
 - 2015년 41명 위촉 활동 : 해당지역 사업장(1~5개소)에 대한 조사 참여
 - 2009년 발족한 ‘사후관리조사단’은 ‘학계와 환경단체전문가’임
- 우리나라 유일, 아시아기후변화교육센터를 설치, 기후변화교육에 특화하여 운영하고 있으나 2015년부터 운영비에 대한 국비지원이 불허됨으로써 교육내용이 줄어들고 ‘일반’ 제주도민의 교육 수혜가 상대적으로 낮은 점이 아쉬움. 이를 개선하기 위해, 청정제주가 국가적 브랜드임을 강조하여 국비지원의 근거를 마련해야 하며, 청정제주 구현에 있어 제주도민의 참여가 실질적으로 이루어질 수 있도록 교육대상의 범위를 확대할 필요가 있음
 - 총 100,601명(2015년 누적) 교육 실시
 - 2014년 대비 21.4% 증가(2014년, 15,490명 → 2015년, 18,799명)
- 탄소포인트제에 참여하는 세대가 상당하나, 전국 대비 그 정도가 미미함. 아울러, 탄소포인트제의 인센티브는 개별세대와 읍면동으로 구분되나, 후자가 강조될 경우 온실가스 감소 노력이 자발적으로 확산되기 보다는 평가로 인해 관(官)의 서열화가 이루어질 여지가 있음. 이로 인해 우수·미흡사례에 대한 학습의 기회가 줄어들 수 있음. 이를 개선하기 위해 우수 읍면동에 대한 시상 및 수상 못지않게 미진한 읍면동을 대상으로 컨설팅을 실시하는 방안을 제안
 - 탄소포인트제 : (제주) 전체 세대 중 35.8%가 참여
(2014년 기준 246,516세대 중, 88,415세대(2015년 누적가입세대) 참여)
- (설문) 제주특별자치도 출범의 지역사회 기여에 대한 긍정적 인식, 특별자치 정책에 대한 전반적 만족도 및 개인적 도움정도에 대한 긍정적 인식 역대 최고인 것으로 확인됨. 그럼에도 불구하고, 2012년 이후 특별자치 정책에 대한 인지도가 지속적으로 하락되는 것으로 나타남. 이를 개선하기 위해, 정책추진 단계별 도민참여 확대를 통해 특별자치 정책에 대한 도민체감도 제고
 - 제주특별자치도 출범에 대한 인식

연도	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	비고
지역발전 기여도	4.33	4.65	4.46	4.40	3.81	-	4.29	4.58	4.74	역대최고
전반적 만족도	3.61	4.31	4.04	4.04	3.74	4.28	-	4.29	4.34	역대 최고
개인적 도움			3.99	3.87	3.51	4.13	-	4.19	4.28	역대 최고
정책 인지도			4.60	4.44	4.00	4.87	-	4.45	4.28	지속 하락

- (설문) 도의회 의정활동에 대한 전반적 만족도 및 도의회의 도민대표성에 대한 긍정적 인식, 역대 최고인 것으로 확인됨. 그럼에도 불구하고, 도의회 의정활동에서 조례 제·개정과 예산심의 활동의 효과성, 의회 및 의원의 전문성에 대한 긍정적 인식이 상대적으로 저조한 것으로 나타남. 조례의 권한범위 확대를 위해 특별법에 지방자치법 제15조 단서(‘법령의 범위 안에서’) 배제 규정 도입, 예산심의 과정에 도민의 직간접 참여 확대, 도의원에 대한 개인보좌 및 조직보좌 기능 등을 강화할 필요가 있음

· 도의회 의정활동에 대한 전반적 만족도 및 도민 대표성

연도	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	비고
전반적 만족도	3.58	3.69	3.39	4.07	4.02	4.06	4.18	역대최고
도민 대표성	3.83	3.91	3.53	4.25	4.28	4.27	4.33	역대최고

· 도의회 의정활동 및 의회(의원)의 전문성

	조례 제·개정	예산심의	의정활동 전문성	다른 역할 및 기능의 평균 범위
2015	4.14	4.08	4.00	4.14~4.33
2014	4.17	3.94	3.87	4.14~4.27
2013	4.01	3.92	3.80	3.95~4.28
2012	4.11	3.87	3.87	4.07~4.46

- (설문) 이관된 특별지방행정기관의 민원서비스에 대한 전반적인 만족도 및 개선도 분야와 구체적인 항목에 있어서 민원실 환경과 고객친절도의 만족도 및 개선도 분야에서 역대 최고 보고됨. 그럼에도 불구하고, 이관된 특별지방행정기관의 민원서비스 항목 중에서 절차간소화 분야의 만족도 및 개선도가 다른 항목에 비해 상대적으로 저조한 것으로 나타남. 이를 개선하기 위해, 이관된 특별지방행정기관의 민원서비스 절차간소화 개선을 위한 분야별(창구, 규제, 고충 등) 처리절차 개선과제 발굴 및 기관별 핵심사업에 대한 만족도 및 개선도 평가지표 개발

· 이관된 특별지방행정기관의 만족도 및 개선도

연도		2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
전반적 수준	만족도	4.13	4.85	4.31	4.49	4.43	4.63	4.13	5.10	5.19
	개선도	4.29	4.79	4.43	4.70	4.63	4.66	4.29	5.07	5.18
민원실 환경	만족도	-	4.84	4.35	4.70	4.56	4.69	4.43	5.17	5.18
	개선도	-	4.84	4.32	4.68	4.59	4.67	4.40	5.20	5.26
고객 친절도	만족도	4.29	4.91	4.43	4.85	4.69	4.85	4.23	5.20	5.29
	개선도	4.25	4.92	4.31	4.81	4.71	4.76	4.21	5.20	5.31
절차 간소화	만족도	4.10	4.51	4.21	4.54	4.45	4.52	4.41	5.00	4.95
	개선도	4.11	4.43	4.13	4.65	4.54	4.58	4.30	4.97	4.97

2. 제언

가. 추진전담기구

□ 제주지원위원회사무처

- 제주특별자치도지원위원회(이하 ‘지원위원회’)는 제주특별법으로 설치·운영되고 있으나, 제주특별자치도지원위원회사무처(이하 ‘지원위원회사무처’)는 제주특별법으로 설치되어 있으나 구성 및 운영에 있어 대통령령으로 규정된 조직임
- 지원위원회의의 주요 기능을 살펴보면,
 - 제주자치도의 조직 및 운영에 관한 기본계획의 수립 및 시행
 - 제주자치도의 행정 및 재정자주권 제고와 행·재정적 우대 부여 방안 마련
 - 제주자치도 성과평가 및 그 평가결과 활용
 - 중앙행정기관 권한의 단계적 이양

- 제주국제자유도시개발센터의 사업추진 및 발전방안, 제주국제자유도시개발센터와 지방자치단체 간 업무조정 등
- 실제, 지원위원회사무처의 존립이 기존에 2016년 6월 30일까지 한시적으로 존재하다가 2년 연장하여 설치 및 운영 예정이나(2016년 7월 1일~2018년 6월 30일), 이 또한 여전히 법적 조직인 지원위원회와 달리, 지원위원회사무처는 한시적 조직임에는 분명함
- 지원위원회의 업무를 관장하는 지원위원회사무처가 없다면 지원위원회의 존재는 유명무실화됨을 고려할 때, 단서조항을 통해 한시적 조직으로 두기보다는 단서조항을 없애 지원위원회와 함께 존속시켜 조직의 법적 안정성을 제고하여야 할 것이며, 이를 통해 지원위원회사무처가 제반 업무를 수행할 때 거시적·장기적 구상을 가능하도록 해야 할 것임

□ 제주특별자치도추진단

- 제주도성과평가가 제주도의 전년도 성과에 대한 실적을 평가하는 것뿐만 아니라 제주도의 성과를 통해 분권의 수범사례를 확인하고, 권한이양의 미흡사항을 확인하여 제도개선에 활용된다는 점에 주목할 필요가 있음
- 제주도의 경우 성과평가 및 제도개선과 관련해서, 기획단으로 특별자치도추진단을 두어, 특별자치계와 제도개선계로 구분하여 특별자치도의 경쟁력 강화를 추진하고 있는 것으로 나타남
- 실제, 특별자치도계 내에 성과평가를 통해 제도개선지점을 확인하는 것과 달리, 제도개선계에서도 제도개선을 별도로 발굴 등 제반업무를 수행하는 것으로 확인됨
- 제주도성과평가는 전년도 실적을 총체적으로 확인하여 성과, 미흡사항, 개선사항을 확인하여 제도개선지점을 확인하는 것과 달리, 제도개선은 도민공모, 실국과제수합, 유관부서과제수합, 연구결과 등을 바탕으로 이루어지는 것을 알 수 있음
- 성과평가와 제도개선이 별도 작동되는 형태에서 제주도성과평가의 내실화는 근본적 한계를 드러낼 수밖에 없으므로 제주도성과평가에 보다 많은 인력을 배치하여 성과평가실시이전, 실적 점검 및 관리를 위해 활용될 필요가 있으며, 추후 제도개선과제도 이러한 이해의 틀 속에서 발굴 및 제안될 필요가 있을 것임

나. 성과평가추진체계, 지표관리 및 성과지표

□ 성과평가추진체계의 원활한 작동을 위한 평가과제 점검 및 관리 제고

- 제주특별자치도 성과평가의 목적, 평가절차 및 결과활용에 대해 국무조정실과 제주도의 역할과 책무 등 제반사항을 협약으로 규정하고 있음. 이를 위해 성과평가추진체계의 원활한 작동을 위해서는 국무조정실과 제주도추진단의 합당한 역할수행은 아무리 강조해도 지나침이 없음
- 국무조정실은 수립된 평가계획에 따라 제주도추진단이 제대로 역할을 하고 있는지 지속적으로 모니터링 할 필요가 있음. 국무조정실-제주도추진단-지표담당부서의 순차적 관리가

체계화될 필요가 있으며, 제주도추진단의 지표담당부서에 대한 실적관리 뿐만 아니라 최종적으로는 국무조정실이 실적관리에 보다 만전을 기할 수 있도록 일정한 역할을 하여야 할 것임

- 제주도 추진단의 경우 제주도 성과평가에 앞서, 제주도성과 제고를 위한 실적관리 차원의 제주도차원의 관리가 되지 않는 것으로 확인됨. 즉, 제주도 업무추진 이후(D), 제주도 성과평가 실시(D+1)에 실적을 제출할 때 1년치 실적을 제출받는 것으로 추진단의 업무가 이루어지고 있는 것을 확인됨
- 따라서 사후평가에 의존하지만 말고, 당해연도 계획을 수립하는 동시에 추진단은 지표관리 계획을 수립하여 모든 지표에 대한 체계적인 관리가 이루어져야 할 것이며, 국무조정실은 제주도추진단이 적절한 역할을 하고 있는지 모니터링 해야 할 것이라 판단됨

□ 정책·사업과 평가내용 간의 정합성 제고

- 국무조정실의 제주특별자치도에 대한 성과평가가 단순히 제주도의 실적을 평가하는 것이 아닌 제주특별자치도지원위원회의 기능을 수행하기 위해 정책의 방향과 내용을 확인·조정하기 위한 근거를 파악하는데 중점을 두고 있다면, 현재의 성과평가는 정책 및 제도의 평가가 가능하도록 정합성을 제고해나가야 할 것임
- 즉, 제주특별법에 의해 다양한 중앙행정기관의 권한이 제주자치도로 이양되었는데, 이로 인해 제주자치도의 자율성, 효과성, 대응성 등에 어떤 변화가 이루어졌는지 등을 측정할 수 있도록 이양된 사무에 대한 평가 위주로 내용이 구성되어야 할 것임
- 가령, 성과목표 ‘국제자유도시 조성’ 내의 ‘중소기업 기술지원 실적’을 평가하는 이유는 제주특별법 제301조에 근거, 중소기업청장의 권한이 도지사의 권한으로 이양된 것으로 이때 중요하게 평가되어야 할 내용은 중소기업제품 구매촉진 및 판로지원, 여성기업지원, 장애인기업활동촉진에 대하여 제주도의 현실을 반영하여 얼마나 다양성있고 내실화있게 진행되고 있는지를 측정할 수 있도록 평가내용이 구성되어야 할 것임. 그러나 실제 해당 지표를 측정하기 위한 평가내용은 기술개발지원, 기술지도와 업체지원 만족도 설문조사를 평가하는 것으로 정책·제도를 평가하는 것과 관련성이 부족하다고 판단됨
- 따라서 제주특별자치도에 대한 성과평가가 정책·사업 평가에 부합될 수 있도록 해당지표의 평가내용의 정합성을 제고해 나가야 할 것임

□ 과정목표와 이행과정 적정성의 중복·과다 산정 지양

- 성과평가는 목표달성도(50점)와 이행과정의 적정성(50점)으로 대별됨. 목표달성도는 다시 성과목표치(20점)와 과정목표(20점), 목표치 적절성(10점)으로 구성되어 있음
- 따라서 과정 및 이행과정을 달성했는지와 관련해서 목표달성도의 과정목표(최대 20점)과 이행과정의 적정성(50점)이 전체 점수의 최대 70%를 구성하고 있음을 알 수 있음
- 이러한 결과, 두 가지 측면에서 문제를 야기할 수 있음. 하나는 해당 지표의 부서 담당자로 하여금 과정목표에 지나치게 몰입하게 하는 결과를 가져다줄 수 있다는 점이고, 다른

하나는 성과목표치에 대해 과소대표되고, 과정 및 이행과정의 적정성이 과다대표되어 해당 지표의 실적을 온전하게 대표한다고 볼 수 없다는 점이 그것임

- 지표의 성격에 따라 그 비중을 달리하되, 성과목표치와 관련된 세부평가지표를 다양화하고 확대함으로써 과정과 이행과정의 적정성이 과다·과소대표되지 않도록 해야 할 것임

□ 실적자료와 설문조사에 의한 평가결과의 해석의 문제

- 성과목표별 실적자료에 의한 지표 평가와 설문조사에 의한 주민만족도 평가에 대한 평균 값에 차이가 평균적으로 적게는 18.82점에서 많게는 21.72점의 격차가 발생
- 이러한 결과를 해석할 때, 실적자료에 의한 평가결과는 높고 설문조사에 의한 평가결과는 낮다고 하는 것은 일부 해석의 오류를 가져올 수 있음
- 왜냐하면, 실적자료에 의한 평가는 제주도와 국무조정실 간의 성과목표치를 공유하고, 해당 지표에서 제시한 목표치를 어느 정도 달성했는지, 제시한 목표치를 달성하기 위해 제시한 적절한 과정을 거쳤느냐에 대한 평가로 객관적 평가인 반면, 설문조사에 의한 평가의 경우 해당 설문지의 이해관계자들의 특정 항목에 대한 만족도 등에 대한 평가로 주관적 평가에 해당되는 것이기 때문임
- 따라서 실적자료에 의한 평가를 해석함에 있어서, 설문조사에 의한 평가를 병행·보완적 자료로 사용하고 해석에 주의가 필요함

□ 설문조사의 내용 및 방식에 대한 체계적 재정비

- 2007년도 조사 실시 이후, 매년 조사항목과 분야에 대한 부분적 수정하여 온 결과, 조사의 전체적인 틀에 있어서 체계성이 미흡하고, 신뢰도와 타당도에 대한 의문이 제기되므로 설문조사에 의한 만족도를 통해 측정·평가하고자 하는 측면들이 제대로 측정·평가되고 있는지 조사의 내용과 방식 등에 대한 전면적인 검토를 통한 체계적 재정비가 필요
- 실적자료에 의한 평가와 설문조사에 의한 평가 간의 관계 재정립(자세한 사항은 제4편 제2장 참조)
 - 실적자료 평가와 설문 조사에 의한 평가 간의 관계를 병렬(대비) 관계 혹은 보완 관계로 재정립함으로써 만족도(설문) 조사의 위상과 역할을 명확히 할 필요성이 있음
 - 만족도 조사 결과에 대한 등급부여 방식 변화를 통해 도민의 판단과 등급 간의 격차 해소
- 도민 패널의 구축·활용을 통한 공론조사 방식 도입을 통한 만족도 조사 방식 재검토
- 성과평가 조사 항목의 통폐합을 통한 조사내용의 단순화 등 분야별 개선사항 등

목 차

【 요약 】	i
제1편 제주특별자치도 2015년도 성과평가 개요	1
제1장 제주특별자치도 2015년도 성과평가 개요	1
제1절 성과평가 목적과 기본방향	1
제2절 성과평가 추진체계	3
제2장 제주특별자치도 2015년도 성과평가 내용과 방법	4
제1절 실적자료에 의한 성과평가	4
제2절 설문조사에 의한 성과평가	7
제2편 실적자료에 의한 평가	13
제1장 선진적인 지방분권 실현	15
제1절 제주특별법 권한이양을 활용한 규제개선 실적	15
제2절 주민자치센터 운영 활성화 추진 실적	21
제3절 주민갈등 해소 노력 추진 실적	28
제4절 민원서비스 처리 개선 실적	34
제5절 감사위원회 운영 활성화 실적	40
제6절 도의회(교육위원회 포함) 운영 실적	47
제7절 자치조직의 정비 및 특례활용 실적	55
제8절 우수인력 충원 및 인적자원 개발 실적	63
제9절 탄력적 지방세 개선 실적	70
제10절 자체 세입 확충 실적	76
제11절 자치경찰의 치안·안전 및 사법경찰관리 직무 추진실적	81
제2장 다변화를 통한 안정적인 국제자유도시 조성	91
제1절 내·외국인 투자유치 추진실적	91
제2절 첨단 산업 육성 실적	97
제3절 고부가가치 관광산업 육성 추진 실적	103
제4절 관광객유치 및 관광수입 실적	113
제5절 관광산업 진흥 특례 활용 실적	124

제6절 관광진흥기금 활용 추진 실적	131
제7절 개발사업 특례 활용 실적	141
제8절 수출증가 추진 실적	148
제9절 중소기업 맞춤형 인력육성 지원실적	153
제10절 중·소기업 기술지원 실적	158
제11절 외국교육기관 유치 추진실적	162
제12절 외국어교육 활성화 추진 실적	170
제3장 사람과 자연이 함께하는 청정제주 구현	182
제1절 보건·복지 특례활용실적	182
제2절 구직자 취업 활성화 추진 실적	188
제3절 노동쟁의 심판사건의 화해·취하율 제고 실적	193
제4절 가축전염병 방지 추진 실적	202
제5절 환경영향평가 제도 운영 내실화 추진 실적	206
제6절 환경교육시범도시 조성 추진 실적	211
제7절 청정환경보전 추진 실적	222
제8절 기후변화대응 추진 실적	226
제3편 설문조사에 의한 평가	231
제1장 설문조사 결과 개요	233
제1절 설문조사의 대상 및 회수결과	233
제2절 설문응답자의 통계학적 특성	236
제2장 선진적인 지방분권 실현	242
제1절 제주특별자치도 출범 및 정책 만족도	242
제2절 의정활동에 대한 도민 만족도	260
제3절 민원서비스에 대한 고객 만족도	267
제4절 특별행정기관에 대한 고객 만족도	274
제5절 감사위원회 고객만족도 개선실적	296
제6절 자치경찰 서비스 주민 만족도	304
제3장 다변화를 통한 국제자유도시 조성	311
제1절 규제개선 체감 만족도	311
제2절 관광객 만족도	320
제4장 사람과 자연이 함께하는 청정제주 구현	330
제1절 도민체감 보건복지 개선 만족도	330

제4편 결론	337
제1장 성과평가 종합	339
제1절 종합	339
제2절 선진적인 지방분권 실현	345
제3절 다변화를 위한 안정적인 국제자유도시 조성	366
제4절 사람과 자연이 함께하는 청정 제주 구현	383
제2장 제언	394
제1절 추진전담기구	394
제2절 성과평가추진체계, 지표관리 및 성과지표	396
부록	403
설문지	403
기타	422

표 목 차

<표1-1-1> 점수화 방법 예시.....	5
<표1-1-2> 목표달성도 평가 기준.....	5
<표1-1-3> 성과목표·성과지표에 의한 성과 평가지표.....	6
<표1-1-4> 설문조사에 의한 성과 평가지표.....	9
<표2-1-1> 2015년도 특별법 사무이양 규제 개선 결과.....	16
<표2-1-2> 위임조례 정비실적 현황.....	19
<표2-1-3> 지방규제 정비현황.....	19
<표2-1-4> 주민자치센터 프로그램 현황.....	26
<표2-1-5> 주민자치위원 구성.....	26
<표2-1-6> 고충민원 처리실태 평가결과.....	31
<표2-1-7> 공공분쟁 발생건수(1990-2013).....	32
<표2-1-8> 광역자치단체 갈등관리제도에 대한 조례.....	33
<표2-1-9> 광역자치단체별 건의규제 개선실적(2010-2014).....	38
<표2-1-10> 홈페이지 민원접수 건수.....	44
<표2-1-12> 제주도의회 의원1인당 조례 제·개정 건수.....	51
<표2-1-13> 광역자치단체 의원1인당 조례 제·개정 건수.....	52
<표2-1-14> 의원1인당 의회사무처직원 정수 회귀모형 분석결과	53
<표2-1-15> 인구천명당 의원정수 회귀모형 분석결과	54
<표2-1-16> 연도별 공무원 정원 현황.....	59
<표2-1-17> 광역자치단체별 기구변동 현황.....	60
<표2-1-18> 광역자치단체별 총세출 대비 인건비 비율.....	61
<표2-1-19> 특별자치도 출범 이후 연도별 역외세수 확충 현황.....	71
<표2-1-20> 연도별 역외세원 증가율	75
<표2-1-21> 연도별 제주 및 전국 지방세 증가율.....	79
<표2-1-22> 연도별 지방세 및 세외수입 현황.....	80
<표2-1-23> 2015년 행사 교통관리(혼잡경비) 현황.....	82
<표2-1-24> 2015년 자치경찰 주민봉사대 추진실적.....	82
<표2-1-25> 2015년 특별사법경찰 사건 처리실적.....	83
<표2-1-26> 2015년 치안서비스 제공 실적.....	84
<표2-1-27> 2015년 자치경찰 교통관리 자체교육 실적.....	84
<표2-1-28> 2015년 주민봉사대 근무배치 시 사전 교양교육 실적.....	85
<표2-1-29> 제주도 자동차 1만대 당 교통사고 발생건수.....	88
<표2-1-30> 제주도 교통사고 사망자수.....	89
<표2-2-1> 외국인 투자 유치 실적	95
<표2-2-2> 제주도 국제 MICE 유치 실적(2016년 2월 현재).....	104

<표2-2-3> 제주도 국제 MICE 유치 및 개최 실적(2016년 2월 현재).....	105
<표2-2-4> 제주도 국제 MICE 개최 실적(2015년).....	105
<표2-2-5> 제주도 국내·외 MICE 개최 인센티브 지원 실적(2015년).....	106
<표2-2-6> 제주도 MICE 행사 참가 상담 실적(2015년).....	106
<표2-2-7> 외국인 관광객 제주입도 현황.....	114
<표2-2-8> 외국인 관광수입 현황(2014년).....	115
<표2-2-9> 관광객 유치를 위한 홍보마케팅 추진 실적.....	116
<표2-2-10> 관광객 유치 실적 비교.....	117
<표2-2-11> 외국인 관광객 유치 실적.....	120
<표2-2-12> 제주도 외국인관광객 국가별 현황.....	121
<표2-2-13> 싱가포르 연도별 방문객 수.....	122
<표2-2-14> 연도별 제주 방문 관광객 현황.....	129
<표2-2-15> 관광진흥기금 용자지원 실적.....	132
<표2-2-16> 관광진흥기금 숙박시설 용자지원 축소계획.....	133
<표2-2-17> 관광진흥기금 조성액 추이.....	133
<표2-2-18> 2015년 제주투자진흥지구 지방세 감면 현황.....	141
<표2-2-19> 특별법 6단계 제도개선 과제 목록.....	143
<표2-2-20> 연도별 제주 방문 관광객 현황.....	146
<표2-2-21> 취업 실적.....	157
<표2-2-22> 지적재산권 출원 실적.....	157
<표2-2-23> 창업 실적.....	157
<표2-2-24> 원어민 영어보조교사 배치 운영 실적.....	171
<표2-2-25> 5개 권역별 외국문화학습관 이용 실적.....	172
<표2-2-26> 영어교사 심화연수 이수률 실적.....	172
<표2-2-27> 영어교사 수업만족도 조사결과.....	174
<표2-2-28> 외국문화학습관 운영평가.....	174
<표2-3-1> 2015년 읍·면·동 복지위원 협의체 활동실적.....	183
<표2-3-2> 읍·면·동 지역복지위원협의체의 활동실적.....	186
<표2-3-3> 노인요약시설 및 장애인거주시설 확충 및 보육수요 충족률.....	186
<표2-3-4> 최저생계비 지원기준.....	186
<표2-3-5> 장애인거주시설 확충 실적.....	187
<표2-3-6> 고용노동부워크넷 취업알선 통계자료.....	188
<표2-3-7> 취업성공패키지 추진실적.....	189
<표2-3-8> 고용센터 취업자 수.....	191
<표2-3-9> 취업성공패키지 운영.....	191
<표2-3-10> 전국 취업성공패키지 취업현황.....	192
<표2-3-11> 연도별 화해 조정률.....	194
<표2-3-12> 연도별 노동쟁의 처리건수.....	194
<표2-3-13> 2015년 노동심판사건 화해·취하율 전국 제주비교.....	194

<표2-3-14> 노동심판사건 화해·취하율 전국 및 제주 비교.....	199
<표2-3-15> 중앙노동위원회의 지방노동위원회 평가기준.....	200
<표2-3-16> 6대 질병 가축전염병 발생 전국비교표.....	204
<표2-3-17> 2015년도 사후관리 결과.....	207
<표2-3-18> 평가결과 차기계획 반영여부.....	209
<표2-3-19> ISO 14000의 규격체계.....	211
<표2-3-20> 제주환경교육 연도별 추진 내용.....	212
<표2-3-21> 제주환경교육 연도별 추진 실적	213
<표2-3-22> 제주환경체험 교육프로그램 운영 실적.....	213
<표2-3-23> 제주 환경부 인증 환경교육프로그램 운영 실적.....	214
<표2-3-24> 기후변화 교육실적.....	223
<표2-3-25> 제주도 인구현황.....	225
<표2-3-26> 2015년 읍면동 탄소포인트제 운영 평가결과.....	227
<표2-3-27> 2015년도 상반기 기후변화대응 실천과제 추진현황.....	227
<표2-3-28> 탄소포인트 제도 참여세대.....	229
<표2-3-29> 환경부 탄소포인트제 가입세대.....	229
<표3-1-1> 제주특별자치도 추진 도민 만족도 설문조사 지역별 표본수.....	234
<표3-1-2> 설문조사 회수 및 활용 현황.....	235
<표3-1-3> 제주특별자치도 추진 성과평가 응답자의 인구통계학적 특성.....	238
<표3-1-4> 이관된 특별지방행정기관 서비스 고객만족도 응답자의 인구통계학적 특성.....	239
<표3-1-5> 제주특별자치도 기업 규제개선 만족도 응답자의 인구통계학적 특성.....	240
<표3-1-6> 제주특별자치도 관광 만족도 응답자의 인구통계학적 특성.....	241
<표4-1-1> 선진적인 지방분권 실현 평가결과표.....	345
<표4-1-2> 다변화를 위한 안정적인 국제자유도시 조성 평가결과표.....	366
<표4-1-3> 사람과 자연이 함께하는 청정제주 구현 평가결과표.....	383
<표4-2-1> 실적자료 평가 항목과 설문조사 평가 항목 비교	399
<표4-2-2> 설문조사 평가에 대한 대안모색 : 배점 및 등급표	400

그 림 목 차

<그림1-1-1> 성과평가단 구성.....	3
<그림2-1-1> 연도별 역외세원 증가율.....	75
<그림2-1-2> 연도별 제주 및 전국 지방세 증가율	79
<그림2-1-3> 연도별 지방세 및 세외수입 증가율.....	80
<그림4-2-1> 제주특별자치도 성과평가 추진체계.....	396

제1편 제주특별자치도 2015년도 성과평가 개요

제1장 제주특별자치도 2015년도 성과평가 개요

제1절

성과평가 목적과 기본방향

1. 성과평가의 목적

- 제주특별자치도의 설치 목적은 「제주특별자치도 설치 및 국제자유도시 조성을 위한 특별법」(이하 제주특별법)에 의거, 제주도의 지역적·역사적·인문적 특성을 살리고 자율과 책임, 창의성과 다양성을 바탕으로 고도의 자치권이 보장되는 제주특별자치도를 설치하여 실질적인 지방분권을 보장하고 행정규제의 폭넓은 완화 및 국제적 기준의 적용 등을 통하여 국제자유도시를 조성함으로써 국가발전에 이바지함을 목적으로 2006년 7월 1일 출범함
- 이러한 목적을 달성하기 위해 국가의 책무를 명시한 바 있음
 - 같은 법 제4조 1항에 의거, 국가는 제주자치도의 지방자치를 보장하고 국제자유도시를 실현하기 위해 관련 법령을 지속적으로 정비하는 등 입법·행정 조치를 해야 할 의무
 - 제4조 2항에 근거, 국가는 제주자치도의 운영목표와 그 목표달성도에 대한 평가 등을 통하여 제주자치도의 선진적인 지방분권의 실현과 국제자유도시의 조성을 위한 방안 및 시책을 마련하여야 한다고 명시
 - 제4조 3항에 근거, 제주자치도의 자발적인 성과 제고 노력을 유발하기 위하여 국세의 세목(稅目)을 이양하거나 제주자치도에서 징수되는 국세를 이양하는 등 행·재정적 우대 방안을 마련하여 조속히 시행하여야 한다고 명시
 - 제4조 4항에 근거, 국가는 이 법 시행에 따라 폐지되는 종전의 제주도가 누리던 행정상·재정상의 이익을 제주자치도가 계속 누릴 수 있도록 하여야 한다고 명시
- 국가의 책무뿐만 아니라 제주자치도의 책무도 명시한 바 있음
 - 제5조 1항에 근거, 제주자치도는 제주자치도에 대한 국가정책의 수립 및 시행에 적극 협력하여야 한다고 명시
 - 제5조 2항에 근거, 제주자치도는 이 법에서 조례로 정하도록 하거나 정할 수 있도록 한 사항에 대하여 이 법의 취지에 맞게 제주자치도 조례(이하 "도조례"라 한다)를 제정·개정하거나 폐지하는 조치를 하여야 한다고 명시
 - 제5조 3항에 근거, 제주자치도는 제주자치도의 성과목표와 평가에 관하여 국무총리와 협약(자치경찰과 교육자치에 관한 사항을 포함한다)을 체결하여야 한다. 이 경우 국무총리는 중앙행정기관의 권한 이양과 규제완화 등의 결과가 제주자치도의 발전과 성장에 기여하고 있는지에 대한 평가와 그 평가결과에 따른 제도보완 등에 관하여 미리 관계 중앙행정기관의 장과 협의하여야 한다고 명시한 바 있음
- 이를 통해 최초의 권한이양이 제주특별법에 규정된 2006년 2월 21일 이후, 현재까지 총 5단계에 걸쳐 4,537건의 제도개선이 이루어졌음
 - (2006년) 제1 단계 제도개선에서 자치분권체제 정립을 위해 단일 광역체제 개편, 특별행정기관 이관, 자치경찰·감사위원회 신설 등의 1,602건 제도개선이 이루어 짐
 - (2007년) 제2 단계 제도개선에서는 특별법의 개정을 통해 내·외국인 투자유치 확대, 외국

- 교육기관 및 의료기관 설립·운영 규제를 대폭 완화하는 등의 다양한 조치를 통해 278건 제도개선이 이루어져 경제자유구역 수준이상의 여건 조성이 이루어짐
- (2009년) 제3 단계 제도개선에서는 분야 및 기능별 일괄이양 도입을 추진하여 관광3법 등 365건의 제도 개선이 이루어지면서, 관광, 교육, 개발 분야 자율권을 확대시켰음
 - (2011년) 제4 단계 제도개선은 개별이양에서 포괄적 이양으로 전환하여 119개의 법률을 일괄 이양하였고, 규제 일몰제를 도입하는 등 제주특별자치도 완성도를 제고
 - (2015년) 제5 단계 제도개선에서는 핵심 산업 지속육성, 차별적 재정시스템 구축, 헌법적 지위 부여, 제주특별자치도 육성 지원체제 강화방안 등 698건의 제도개선이 이루어짐
- 본 성과평가는 제주도로 하여금 ‘지방자치의 시범도’로 제주특별자치도를 출범되어, 지방자치 고도화 및 국제자유도시라는 역할 모델로서 제주특별자치도의 자체 노력을 평가하는 동시에 국무조정실 제주특별자치도 지원위원회로 하여금 지원위의 지원과 역할을 모색하는 데 있음
 - 아울러, 본 성과평가의 궁극적인 목적은 제주특별법 제5조 3항에 근거, 중앙행정기관의 권한 이양과 규제완화 등의 결과가 제주자치도의 발전과 성장에 기여하고 있는지에 대한 평가와 함께 그림에도 불구하고 여전히 발견되는 미흡사항은 무엇인지를 확인하여, 미흡사항에 따른 개선방안을 도출하여 향후 제도보완 등을 위한 기초자료로 활용하기 위한 것임

2. 성과평가의 기본방향

- 본 성과평가는 제주특별자치도의 특성에 부합하는 분권자치의 정착과 국제자유도시 조성을 위한 2014년도 제주특별자치도의 정책과 사업을 평가하는 것임
- 2006년 출범이후 특별법 취지에 부합하는 다양한 노력들이 전개되었고, 제주특별자치도 출범 10년차인 현재, 도입기에서 정착기의 단계로 평가되는 바, 단순한 결과(Output) 달성위주의 평가를 지양하고, 실질적 성과(Outcome) 위주의 평가를 실시함
- 2015년 제주도 성과평가에 채택된 40개 성과지표(성과지표 31개, 만족도평가 9개)가 가지고 있는 실질적 의미와 정착기에 들어선 제주특별자치도 추진 환경을 감안하여 평가단이 각 지표의 제도 및 권한이양을 고려하여 성과 및 미흡사항, 개선방안 등을 도출하도록 함
 - 2014년 평가지표는 총 42개(성과지표 33개, 만족도평가 9개)
- 아울러, 금년은 2006년 제주특별자치도 출범을 맞이한 지 10년차에 들어서는 해이므로, 향후 제주특별자치도의 성공적 안착을 위해 평가의 기본방향에 대한 검토를 통해 새로운 방향을 모색하고자 함
- 본 평가를 통해 제주특별자치도가 보다 내실 있는 지방분권 실현과 국제자유도시 조성을 원활히 달성할 수 있도록 심도 있는 정책제언을 제시하는 것을 기본방향으로 함

제2절

성과평가 추진체계

1. 성과평가 평가단 구성

- 제주특별자치도 2015년도 성과평가단은 평가단장 1명을 포함, 총괄팀 및 각 부문별평가자 10명으로 구성됨

<그림1-1-1> 성과평가단 구성



주) 제주 추천인사는 총 3명으로 하나, 지표의 특성을 감안 팀별 교차 투입

2. 지표특성에 따른 연구인력 배분

- 40개 지표는 성과목표·지표에 의한 성과평가와 설문조사에 의한 성과평가로 구성되어 상대적 업무량에 따라 전문 인력의 구성을 달리함
- 총괄 부문은 전체 업무를 조율하고, 보고 전반을 총괄하는 동시에 국무조정실과 제주특별자치도추진단과의 업무연락 등 제반 업무를 담당하며, 나머지 4부문은 전공 및 연구경험 등을 감안하여 팀을 구성
- 모든 팀은 교차검열(cross-check)을 할 수 있도록 2인 이상으로 구성

제2장 제주특별자치도 2015년도 성과평가 내용과 방법

제1절

실적자료에 의한 평가

1. 평가대상 및 방법

- 「제주특별자치도 2015년도 성과평가 시행계획」(이하 평가계획)에 의한 목표달성도 및 이행과정의 적정성 측정
- 성과목표는 3개 부문으로 구성되어 있고 총 31개로 구성
 - 선진적인 지방분권 실현 11개
 - 경쟁력있는 국제자유도시 구현 12개
 - 고품질의 청정환경 창출 및 관광산업 육성 8개
- 성과지표에 의한 평가는 제주도에서 제출한 추진실적에 대해 평가단에서 서면평가 후 현지실사 및 확인점검을 거친 후 결정
 - 서면평가는 제주특별자치도에서 2015년도에 실시할 평가지표에 의거 자체적으로 실적을 제시한 서면 자료를 근거로 실시
 - 현지실사 및 확인점검은 먼저, 단순히 성과평가 자체에만 국한하지 않고 제주특별자치도 전반에 대한 변화, 미흡사항, 성과 등을 확인하기 위해 국과별 의견을 청취하고, 그 다음으로 서면으로 제시한 실적에 대하여 지표별 평가위원과 피평가자가 1대1, 혹은 1대 다수의 방식으로 면담을 실시하고 확인점검을 하는 방식으로 실시

2. 평가과정

- 평가과정은 ①평가기본방향 수립, ②서면평가, ③현지실사 및 확인점검, ④전문가회의, ⑤내용분석 및 종합평정의 5단계를 거쳐 수행
- 성과평가를 통해 평가하는 것뿐만 아니라 제주도 성과평가의 목적을 감안 성과 및 미흡사항, 개선방안을 제시하여 권한 및 제도이양의 바람직한 방향을 모색

3. 평가결과 산정방법

가. 점수화 방법

- 점수화(scoring)를 원칙으로 하되 평점 부여 후 4등급으로 분류 정리
 - 등급화는 우수(85점), 양호(84~70점), 보통(69~55점), 미흡(54점)으로 정리
- 지표별 점수화는 기본적으로 목표달성도 50점과 이행과정의 적정성 50점으로 구분
 - 목표달성도 내 목표치달성도(성과목표치, 과정목표)의 경우 당초설정된 성과목표치를 확인하여 평가단이 정량적으로 평가

- 목표달성도의 경우 목표치적절성은 정성지표로 평가단의 의견을 고려하여 구간을 결정
- 이행과정의 적정성 내 평가항목 모두는 정성지표에 해당되는 것으로 평가단의 의견을 고려하여 구간을 설정

〈표1-1-1〉 점수화 방법 예시

분 야	평가항목	평가 내용	배점
목표 달성도 (50)	목표치 달성도 (성과목표치+과정목표)	- 당초 설정한 목표치 달성 정도 ※(가점) 초과달성, 결과 통제가능성 등 고려	40
	목표치 적절성	- 성과목표치의 적극적 설정	10
이행과정의 적정성 (50)	계획수립의 적절성	- 계획 수립·추진 여부 및 적절성	5
		- 계획수립 시에 사전조사, 의견수렴의 충실성	5
	성과지표의 적절성	- 성과지표의 목표 인과관계, 객관성, 대표성 확보	5
	이해관계자 의견수렴정도	- 이해관계자, 전문가 참여 유무	10
		- 정책홍보, 갈등 조정 및 합의 정도 - 변화대응노력도	
	평가결과 분석 및 반영 정도	- 평가결과 공개, 우수·미흡사례 교육 정도	5
- 평가결과 차기계획에 반영여부, 평가결과 이행실적 등		15	
계			100

나. 목표달성도 평가 기준

- (달성도) 측정지표별 달성도에 가중치를 곱하여 합산 후 40점 만점 환산

〈표1-1-2〉 목표달성도 평가 기준

구분	주요내용	구분	주요내용
40점+ α	목표 초과달성시 가점 부여(4점 이내)	32점~25점	목표 미달성 / 전년수준 유지
39점~33점	목표 달성	24점 이하	전년수준 이하

- 목표 대비 실적 비율(실적÷목표)을 산출하되, 초과 달성 시에는 배점의 최대 10%까지 가점 부여(단, 성과목표치 적절성이 7점 이하인 경우 초과 달성을 불인정)
- 1개의 성과지표는 성과목표치와 과정목표의 가중치를 반영하여 평가하고, 목표치별 점수를 합산하여 지표점수로 산정
 - ※ 결과 통제가능성을 고려하여 가점 부여
 - 중앙정부 법·제도·정책 변경, 재해 등 통제 불가능한 외부 변수로 인해 목표달성에 장애요인이 발생한 경우 평가단이 정도를 판단하여 배점의 10% 이내 가점 부여
- (적절성) 목표치 산출·설정 근거의 객관성, 합리성, 적극성을 평가
 - 과거 실적 추세, 유사 사례 대비, 업무의 특성 및 제약 여건 등을 고려

다. 이행과정의 적정성 평가 기준

- 성과지표에서 제시된 이행과정 평가항목 대비 제주도 추진실적 및 추가 증빙자료를 종합하여 배점 범위 내에서 평가단이 재량 평가

- 당초, 과정목표에서 제시되지 않았지만, 이행과정 적정성 평가의 각 항목과 직접적 인과관계가 인정되는 추진 실적의 경우 평가에 반영

4. 평가지표

- 선진적인 지방분권 실현의 경우 평가지표는 11개로 구성
- 다변화를 통한 안정적인 국제자유도시 조성의 경우 12개로 구성
- 사람과 자연이 함께하는 청정제주 구현의 경우 8개로 구성

〈표1-1-3〉 성과목표 · 성과지표에 의한 성과 평가지표

성과목표	성과지표		비고
1. 선진적인 지방분권 실현 (11개)	1-1	제주특별법 권한이양을 활용한 규제개선 실적	
	1-2	주민자치센터 운영 활성화 실적	
	1-3	주민갈등 해소 노력 추진 실적	
	1-5	민원서비스 처리 개선 실적	
	1-7	감사위원회 운영 활성화 실적	
	1-9	도의회(교육위원회 포함) 운영 실적	
	1-11	자치조직의 정비 및 특례활용 실적	
	1-12	우수인력 총원 및 인적자원 개발 실적	
	1-13	탄력적 지방세 개선 실적	
	1-14	자체 세입 확충 실적	
	1-15	자치경찰의 치안·안전 및 사법경찰관리 직무 추진실적	
2. 다변화를 통한 안정적인 국제자유도시 조성 (12개 지표)	2-1	내·외국인 투자유치 추진실적	
	2-2	첨단산업 육성 추진 실적	
	2-3	고부가가치 관광산업 육성 추진 실적	
	2-4	관광객 유치 및 관광 수입 실적	
	2-6	관광산업 진흥 특례 활용 실적	
	2-7	관광진흥기금 활용 추진 실적	
	2-8	개발사업 특례 활용 실적	
	2-9	수출증가 추진실적	
	2-11	중소기업 맞춤형 인력육성 실적	
	2-12	중소기업 기술 지원 실적	
	2-13	외국교육기관 유치 추진 실적	
	2-14	외국어교육 활성화 추진 실적	
3. 사람과 자연이 함께하는 청정 제주 구현	3-1	보건·복지 특례 활용 실적	
	2-3	구직자 취업 활성화 추진 실적	
	3-4	노동쟁의 심판사건의 화해·취하율 제고 실적	
	3-5	가족전염병 방지 추진 실적	
	3-6	환경영향평가제도 운영 내실화 추진 실적	
	3-7	환경교육시범도시 추진 실적	
	3-8	청정 환경보전 추진 실적	
	3-9	기후변화대응 추진 실적	

1. 설문조사 목적

- 본 설문조사는 제주특별법 제5조에 근거하여 체결된 「성과목표 및 평가에 관한 협약」(이하 협약)에 따라 제주특별자치도의 운영성과를 평가하여 제주특별자치도의 성공적인 정착과 발전방향 설정을 위해 실시함
 - 제주특별자치도는 타 지방자치단체와 차별되는 단층제 행정체제로의 개편과 고도의 자치권을 바탕으로 실질적인 지방분권을 보장하고, 행정규제의 폭넓은 완화 및 국제적 기준의 적용 등을 통해 국제자유도시를 조성함으로써 국가발전에 기여하고자 출범함
 - 국무총리와 제주특별자치도 간에 체결된 협약은 권한이양 및 규제완화 등이 제주도 발전과 성장에 미치는 기여 여부를 확인하고 평가결과에 따라 미흡사항 개선·보완 등의 활용 계획을 마련하여 정책(제도) 개선 및 제주도 도정에 환류하기 위해 매년 제주도 성과평가를 실시하도록 하고 있음
- 제주특별자치도의 출범에 대한 도민의 전반적인 인지도 및 제주지역 발전에의 기여정도, 추진 정책에 대한 인지도 및 만족도와 성과 체감도, 발전 방향과 우선추진 및 중요 분야, 민원서비스 만족도와 개선 수준, 자치경찰단 서비스 만족도, 도의회 의정활동 만족도와 효과성 평가, 감사위원회 활동 평가, 도민복지 향상도 및 개선 방향, 특별지방행정기관 민원서비스 만족도와 개선 평가, 규제완화 등을 통한 기업환경 및 지원활동 개선 평가, 관광만족도 등에 대한 조사, 분석을 통해 제주특별자치도의 성공적인 발전을 위한 정책적 시사점을 도출하는 것을 목적으로 함

2. 평가대상 및 방법

- 평가계획에 의한 설문조사에 의한 만족도 측정
 - 성과목표는 3개 부문, 9개 지표로 구성
 - 선진적인 지방분권 실현 6개, 다변화를 통한 안정적인 국제자유도시 조성 2개, 사람과 자연이 함께하는 청정제주 구현 1개로, 총 9개 지표로 구성
- 설문조사 대상은 제주도민, 기업체, 특별행정기관 민원인(관광객은 별도), 관광객으로 구성
 - 제주특별자치도 추진 성과평가 설문조사는 도시청 민원실 및 읍·면·동사무소를 방문한 민원인을 대상으로 구조화된 설문지를 기초로 1:1 면접조사를 실시함
 - 특별지방행정기관 서비스 만족도, 기업규제개선 만족도, 그리고 관광객 만족도 설문조사는 별도의 특정집단을 대상으로 조사를 실시함
 - 폐쇄형 문항은 기본적으로 리커트 5점 척도를 활용함
 - 개방형 문항은 자유로운 응답이 가능하도록 함
- 설문조사는 설문지 설계 후, 제주특별자치도추진단, 국무조정실과의 협의 후 결정조사
 - 주민만족도 조사는 표집 처리하여 구성

- 평가는 조사원을 파견하여 1대 1, 혹은 1대 다수의 방식으로 설문조사 실시

2. 표본추출 방법

- 제주특별자치도에 거주하는 제주도민을 모집단으로 하며, 표본의 규모는 기본적으로 주민등록 인구현황 자료(행정자치부 주민등록인구 통계, 국가통계포털 게시, 2016.1.1. 현재)를 참조
 - 인구 비례에 의한 성/연령대/지역별 층화추출을 적용하여 추출했으며, 연령은 만 20세 이상을 대상으로 하고, 지역은 43개 읍·면·동별로 인구분포에 따른 할당표본추출 방법을 적용함
 - 특별지방행정기관, 기업규제개선, 그리고 관광객 만족도 설문조사는 대상자 목록에서 비확률표본추출을 적용하여 대상자를 추출함
- 표본규모 : 총 1,450명
 - 일반도민 대상 1,000명, 특별지방행정기관 민원인 대상 250명, 도내 기업인 대상 100명, 내국인 관광객 대상 100명

3. 평가과정

- 평가과정은 ①설문조사 실시계획 수립, ②설문지 개발, ③설문지 의견반영(국무조정실, 제주특별자치도추진단 등), ④설문실시, ⑤내용분석 및 종합평정의 5단계를 거쳐 수행
- 설문조사 결과뿐만 아니라 각 지표에 대한 타당성과 향후 개선방안에 대한 지표 내실화방안을 논의하여 부문별 성과목표와 지표연계성 향상 추진

4. 평가결과 산정방법

- 먼저, 설문응답자를 고려하여 폐쇄형 문항은 리커트 5점 척도를 활용(2013년도 평가까지는 7점 척도 활용).³⁾⁴⁾
 - 평균값의 연도별 비교를 위해서는 2014년도 평가의 5점 척도를 7점 척도로 전환 활용 : 5점 척도의 각 점수에 7/5를 곱한 값으로 산출.⁵⁾

3) 특정 대상에 대한 개인의 태도(attitude)를 측정하는 척도의 한 유형인 리커트 척도(Likert Scales)에서 어느 경우에 5점 혹은 7점 척도를 활용해야 하는 지에 관한 명확한 이론적 논의는 없다. 일반적으로 7점 척도는 상대적으로 응답시간이 충분히 주어지거나 응답 사안에 대한 이해도가 높은 경우에 활용된다. 본 설문조사의 경우, 응답자가 일반 제주도민으로서 조사대상 사안에 대한 높은 수준의 이해를 보유하고 있다고 판단하기 어려우며, 특히 과거 평가과정에서 응답자들로부터 7점 척도의 척도간 구분(예를 들면, '약간 그렇다'와 '대체로 그렇다' 등)이 명확하지 않아 선택에 어려움이 있다는 의견이 빈번하게 제시되었다는 점, 그리고 제주도의 요청 등을 고려하여 5점 척도로 전환하였다. 더불어 전환된 5점 척도의 결과와 7점 척도의 결과를 비교하는 과정에서 일부 발생할 수 있는 과대 혹은 과소 추정의 가능성보다 응답자들의 부정확한 응답이 가져올 수 있는 조사 결과의 문제점이 보다 크다는 연구진의 판단 또한 작용하였다.

4) 기존에 7점 척도로 측정하던 것을 5점 척도로 전환함에 따라 결과의 연도별 비교에 있어서 일관성 문제를 해결해야 한다. 이 연구에서 결과의 연도별 비교는 크게 평균과 평균에 기반한 100점 만점의 환산 점수, 그리고 분포(빈도 및 비율)로 이루어진다. 먼저 과거 자료(2008년~2013년)의 경우, 원자료(raw data)가 없고, 모두 7점 척도의 평균값만 제시되어 있는 관계로 평균과 평균에 기반한 100점 환산 점수의 비교는 7점 척도를 기준으로 하였다. 다음으로 분포 비교의 경우는 기존 보고서에 제시된 분포표를 대상으로 7점 척도간 합산을 통해 5점 척도를 기준으로 하였다.

- 빈도 및 비율의 비교를 위해서는 과거의 7점 척도를 5점 척도로 전환 활용 : 1점=1점, 2~3=2점, 4=3점, 5~6=4점, 7=5점으로 산출.⁶⁾
- 100점으로 환산한 점수화(scoring)를 원칙으로 하되 평점 부여 후 4등급으로 분류 정리
 - 등급화는 우수(85점), 양호(84~70점), 보통(69~55점), 미흡(54점)으로 정리

5. 평가지표 및 주요 내용

- 선진적인 지방분권 실현의 경우 평가지표는 6개 지표로 구성
- 다변화를 통한 안정적인 국제자유도시 조성의 경우 2개 지표로 구성
- 사람과 자연이 함께하는 청정제주 구현의 경우 1개 지표로 구성

〈표1-1-4〉 설문조사에 의한 평가지표

성과목표	성과지표	
1. 선진적인 지방분권 실현 (6개 지표)	1-4	민원서비스에 대한 고객만족도
	1-6	특별자치도에 대한 고객만족도
	1-8	감사위원회에 대한 도민만족도
	1-10	도의회 의정활동에 대한 도민만족도
	1-16	자치경찰서비스 주민 만족도
	1-17	특별행정기관에 대한 고객만족도
2. 다변화를 통한 안정적인 국제자유도시 조성 (2개 지표)	2-5	내·외국인 관광객 만족도
	2-10	규제개선 체감 만족도
3. 사람과 자연이 함께하는 청정제주 구현 (1개 지표)	3-2	도민 체감 보건·복지 개선 만족도

- 5) 5점 척도를 7점 척도로 환산하는 방법으로는 첫째, 양 극단과 중간 값을 고정하고, 그 사이 값을 동일 간격으로 부여하는 방법(1→1, 2→2.5, 3→4, 4→5.5, 5→7), 둘째 1.36을 곱하는 방법(이상권, 2010, 다양한 척도 문항의 이해 및 해석, 한 국리서치), 셋째, 5점이 7점으로 환산된다면, 다른 항목 값은 어떤 값으로 환산되어야 하는가(5:7=항목값:x)의 논리에 따라 각 항목 값에 7/5를 곱해주는 방법 등이 있다. 어떤 방법을 채택하더라도 일정한 과대 혹은 과소 추정 가능성이 존재하므로 결과 해석과정에서 이 부분에 대한 고려가 전제되어야 한다. 이 연구에서는 가장 간단하고 일반적으로 활용되는 세 번째의 방법을 채택하였다.
- 6) 7점 척도에서의 '대체로 그렇지 않다'와 '별로 그렇지 않다' 항목을 합산하여 5점 척도에서 '대체로 그렇지 않다'로 산출하고, '대체로 그렇다'와 '약간 그렇다'를 합산하여 '대체로 그렇다'로 산출하였다.

가. 제주특별자치도 추진 성과평가 조사 개요(주민만족도)

구 분	내 용
대 상	- 도시청 민원실 및 읍면·동사무소 방문 민원인(도의회 방문 민원인 포함)
방 법	- 면접원에 의한 1:1 개별면접 조사
표본크기	- 1,000명(남자 497명, 여자 503명)
도 구	- 구조화된 설문지
설문내용	- 제주특별자치도 출범 인지도 및 인식과 제주발전 기여정도 - 제주특별자치도 정책 추진과정에 대한 인식 - 제주특별자치도 추진 정책의 인지도와 만족도 - 제주특별자치도 추진 정책의 성과 체감도 - 제주특별자치도 발전을 위한 정책방향 및 우선추진 사항 - 제주특별자치도 발전을 위한 중요 사업 분야 - 민원서비스 만족도 및 개선 수준 평가와 우선적 개선 항목 - 자치경찰단 활동 인지도와 만족도 및 기능수행 평가 - 향후 자치경찰단의 중점 추진분야 - 도의회의 의정활동에 대한 만족도 및 효과성 평가 - 감사위원회 활동에 대한 평가 - 도민복지 향상도 및 만족도와 중점추진 사업 및 개선방향 - 제주특별자치도 성과 및 발전방향 등에 관한 제언

나. 이관된 특별지방행정기관 서비스 고객만족도 조사 개요(특별지방행정기관)

구 분	내 용
대 상	- 특별행정기관 및 관련부서 방문 민원인
방 법	- 면접원에 의한 1:1 개별면접 조사
표본크기	- 250명
도 구	- 구조화된 설문지
설문내용	- 특별행정기관의 제주특별자치도 이관 인지 및 전반적인 인식 - 민원서비스를 위한 주요 방문 특별지방행정기관 - 민원서비스 전반 및 개별 항목(민원서비스 처리기간 단축 등 절차 간소화, 각종 편의 시설 제공 등 민원실 환경, 고객에 대한 친절도 등)에 대한 만족도 및 개선 정도 평가 - 특별지방행정기관 민원서비스 관련 개선 사항 및 제언

다. 제주특별자치도 기업에 대한 규제개선 만족도 조사 개요(기업체)

구 분	내 용
대 상	- 제주도 내 기업인 및 기업 경영진(중소기업 포함)
방 법	- 면접원에 의한 1:1 개별면접 조사 또는 이메일조사
표본크기	- 100명
도 구	- 구조화된 설문지
설문내용	- 기업 규제개선을 통한 기업환경에 대한 전반적 평가 - 기업 규제 개선 및 지원활동 세부 항목에 대한 평가 - 제주특별자치도의 지역경제 활성화를 위한 중점 개선분야 및 제언

라. 제주특별자치도 관광 만족도 조사 개요(관광객)

구 분	내 용
대 상	- 제주도 방문 관광객(내국인)
방 법	- 면접원에 의한 1:1 개별면접 조사
표본크기	- 100명
도 구	- 구조화된 설문지
설문내용	- 관광서비스에 대한 전반적인 만족도 - 관광서비스 세부 항목에 대한 만족도 - 제주특별자치도의 관광 서비스 개선 및 산업 발전을 위한 제언

제2편 실적자료에 의한 평가

제1장 선진적인 지방분권 실현

제1절 제주특별법 권한이양을 활용한 규제개선 실적

1. 평가요약 및 지표개요

○ 본 지표는 제주특별법에 의해 이양된 사무를 활용한 규제개선 실적을 평가하기 위한 것임

분야	평가항목		평가내용	배점	평점
목표 달성도	목표치 달성도	성과목표치	- 15년에 제·개정하는 특별법 위임 조례상의 규제 중 45% 개선	20	20
		과정목표	- 특별법 사무이양 규제 개선 현황 전수조사 실시 및 개선 계획 수립·추진(15년 하반기)	12	12
			- 규제개혁 과제 발굴을 위한 도민 의견수렴 · 계획 수립(1월) · 도민 공모(2~7월)	4	4
			- 규제개혁 추진 관련 도민 대상 홍보 · 규제 개선 추진 관련 보도자료 배포 및 언론 기고	4	4
	목표치 적절성		- 성과목표치 산출설정 근거의 객관성, 합리성, 적극성	10	8
	소 계			50	48
이행과정의 적정성	계획수립의 적절성	- 계획 수립·추진 여부 및 적정성	5	5	
		- 계획 수립 시에 사전조사, 의견수렴의 충실성	5	2	
	성과지표의 적절성	- 성과지표와 목표 간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보	5	4	
	이해관계자 의견수렴 정도	- 이해관계자, 전문가 참여유무 - 정책홍보, 갈등조정 및 합의정도	10	7	
		- 변화대응노력도	5	4	
	평가결과 분석 및 반영 정도	- 평가결과 공개 및 우수·미흡사례 교육 정도	5	4	
		- 평가결과 차기계획에 반영여부, 평가결과 이행실적 등	15	12	
소 계			50	38	
합 계			100	86	
평가결과			우수		

2. 성과평가

가. 목표달성도

1) 성과목표치

- '15년에 제·개정하는 특별법 위임 조례상의 규제 중 45% 개선 (우수, 20/20)
 - 2015년에 제·개정된 특별법 위임 조례상의 규제 44건 중 20건(완화 7건, 강화 13건)을 개선(45.5%)하여 성과목표치 45%를 초과달성함

<표2-1-1> 2015년도 특별법 사무이양 규제 개선 결과

(단위 : 건, %)

번호	자치법규명	계	개선		인용	개선율	제·개정(일)
			완화	강화			
1	제주특별자치도 지하수 관리 조례 시행규칙	19	1	8	10	47.4%	일부개정 (2015.3.11.)
2	제주특별자치도 카지노업 관리 및 감독에 관한 조례	5	0	2	3	40.0%	제정 (2015.6.3.)
3	제주특별자치도 주차장 설치 및 관리 조례	2	1	0	1	50.0%	일부개정 (2015.8.18.)
4	제주특별자치도 건축 조례	10	4	1	5	50.0%	일부개정 (2015.10.6.)
5	제주특별자치도 입양특례 등에 관한 조례	1	1	0	0	100.0%	일부개정 (2015.11.4.)
6	제주특별자치도 아동복지시설에 관한 조례	7	0	2	5	28.6%	일부개정 (2015.11.4.)
계		44	7	13	24	45.5%	

2) 과정목표

- 특별법 사무이양 규제 개선 현황 전수조사 실시 및 개선 계획 수립·추진(2015년 하반기)
(우수, 12/12)
 - 특별법 사무이양 규제 개선 현황 전수 조사 실시(2015. 1~6)
 - 2015년 도는 전수조사 기초자료 마련(1월~2월), 데이터 해당 실과 협조(2월~3월), 구축 자료 검토 및 분석(4월~5월), 최종 결과 보고(6월 24일) 등 계획대로 특별법 사무이양 규제 개선 현황 전수 조사를 실시함
 - 2015년 규제개혁 추진 계획 수립
 - 2015년 도는 제주특별법 사무이양 규제 개선, 도민공모, 규제일몰제 시행 등 규제개혁 추진을 위한 총괄계획을 수립함
- 규제개혁 과제 발굴을 위한 도민 의견수렴 (우수, 4/4)
 - 2015년 도는 체감하는 규제개혁 과제 발굴 도민공모 계획을 수립하고(1월), 도민공모를 실시하여(2월 1일~7월 31일) 44건의 개선 제안을 받음
 - 개선제안 중 우수제안을 선정하여 시상하고(8월~10월), 법령개정 과제를 정부에 제출하여(9월 11일) 계획을 준수함
- 규제개혁 추진 관련 도민 대상 홍보 (우수, 4/4)
 - 2015년 도는 도민공모, 일괄조례 및 규칙제정 등 규제개혁 추진 상황에 대한 보도자료를 작성하여 배포하거나 언론사에 기고문을 작성하여 도민 대상 홍보활동을 수행함
 - 또한 도민공모와 규제신고센터 운영 안내문을 제작하여 제주상공회의소, 시·도청 민원실, 43개 읍면동 사무소에 배포함

3) 목표치 적절성

- 성과목표치

- 2015년 도의 제주특별법 사무이양을 활용한 규제 개선 실적을 평가하기 위한 성과목표치는 최근 3년간의 실적(평균 42.6%) 대비 상향 설정하여 성과목표치 설정이 적절한 것으로 판단됨

- 과정목표

- 2015년 과정목표는 성과목표를 달성하기 위해 필요한 활동위주로 설정되었으나, 규제개혁 과제 발굴을 위한 도민 의견수렴과 규제개혁 추진 관련 도민 대상 홍보는 구체적인 목표치를 설정하지 않음

나. 이행과정의 적절성

1) 계획수립의 적절성

- 계획 수립·추진 여부 및 적절성 (우수, 5/5)

- 2015년 도는 특별법 사무이양 규제 개선 현황 전수조사 계획, 규제개혁 추진 계획, 규제개혁 과제 발굴을 위한 도민 의견수렴 계획 등을 수립하고 계획대로 활동을 추진하였음

- 계획 수립시에 사전조사, 의견수렴의 충실성 (미흡, 2/5)

- 계획수립 시 사전조사나 의견수렴의 입증자료로 규제개혁위원회 회의개최 자료를 제시하였으나 이는 2014년 자료임. 그러나 도민의 의견을 수렴하여 규제개혁 과제를 발굴하여 이해관계자의 의견을 수렴한 노력은 인정됨

2) 성과지표의 적절성

- 성과지표와 목표 간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보 (양호, 4/5)

- 성과지표인 제·개정하는 특별법 위임 조례상의 규제 중 개선 비율은 제주특별법 사무이양을 활용한 규제 개선 실적을 평가하기에 적절한 지표로 판단됨
- 과정목표도 성과목표를 달성하기 위해 필요한 활동인 규제 개선 현황 전수조사 및 개선계획 수립·추진, 규제개혁 과제 발굴을 위한 도민 의견수렴, 도민 대상 규제개혁 추진 상황 홍보 등 적절하게 설정한 것으로 판단됨

3) 이해관계자 의견수렴 정도

- 이해관계자, 전문가 참여 유무 (보통, 3/5)

- 입증자료로 규제개혁위원회 회의개최 자료를 제시하였으나, 이는 2014년 자료임. 그러나 규제개혁 과제 발굴에 도민참여는 활발하게 이루어진 것으로 평가됨

- 정책홍보, 갈등조정 및 합의 정도 (양호, 4/5)

- 규제개혁 추진 상황에 대한 보도자료와 기고문 작성 배포와 도민공모와 규제신고센터 운

- 영 안내문 배포 등 정책홍보를 위해 노력함
- 규제개혁위원회 규제심사시 부서 간 이견을 의견개진과 협의 조정을 통해 해결함
- 변화대응노력도 (양호, 4/5)
 - 규제개선 시스템 구축을 위해 규제개선 전담기구인 중소기업 옴부즈맨과 행정부지사 주재 규제개혁 추진 상황 점검회의 등을 통해 환경변화에 대응하려고 노력함

4) 평가결과 분석 및 반영 정도

- 평가결과 공개 및 우수·미흡사례 교육 정도 (양호, 4/5)
 - 규제에 대한 이해와 규제개혁 마인드 향상을 위해 2015년 공공기관 임직원 특강 계획을 수립하고 시행함
- 평가결과 차기계획에 반영여부, 평가결과 이행실적 등 (양호, 12/15)
 - 2014년 평가활용 계획에 따른 과제를 모두 2015년 지표의 과정목표로 설정하고 시행함

3. 성과 및 미흡사항

가. 성과

- 성과목표치 초과달성
 - 2015년에 제·개정된 특별법 위임 조례상의 규제 44건 중 20건을 개선하여 성과목표치를 초과 달성함
 - 도민생활 안정을 위해 ‘제주특별자치도 지하수 관리 조례’를 개정하여(2015년 3월 11일) 준공신고 처리기간을 7일에서 15일로 연장, 지하수에 영향을 미치는 굴착행위 종류 확대 및 오염방지시설 기준 마련, 온천굴착허가/변경허가 신청 처리기간 5일에서 30일로 연장 등의 규제를 강화함
 - 원활한 기업활동을 위해 ‘제주특별자치도 건축 조례’를 개정하여(2015년 10월 6일) 사용승인 신청 시 일괄 신고 가능 대상 추가(바닥면적 10제곱미터 이하인 부속건축물의 동수 변경인 경우), 허가대상 가설건축물의 존치기간을 3년에서 5년으로 연장, 허가대상 가설건축물의 축조신고 처리기간을 3일에서 1일로 단축 등의 규제를 완화함
- 적극적인 대(對)도민 홍보활동 수행
 - 보도자료 작성 및 배포, 언론사 기고문 작성, 도민공모와 규제신고센터 운영 안내문 배포 등을 통해 도의 규제개혁 추진 노력을 적극적으로 홍보함
- 위임조례 정비실적 우수
 - 2016년 3월말 현재 제주도의 위임조례 정비율은 13.8%로 전국 평균 12.7%보다 1.1% 높은 실적을 나타내고 있으며, 17개 광역자치단체 중 5위를 차지하여 제주도의 인력규모를 고려하면 우수한 것으로 평가됨

〈표2-1-2〉 위임조례 정비실적 현황

구 분	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	세종	경기
정비율	20.1%	11.6%	9.9%	11.7%	11.0%	9.5%	12.3%	15.2%	17.1%
완 료	216	84	40	58	30	26	35	12	287
대 상	1047	724	404	495	273	273	284	79	1679
구 분	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	평균
정비율	10.3%	13.7%	9.4%	15.4%	13.3%	9.2%	11.6%	13.8%	12.7%
완 료	101	86	78	120	158	114	115	11	92.4
대 상	980	627	831	780	1184	1239	988	79	703.9

주) 2016년 3월말 기준
 자료: 국가법령정보센터

나. 미흡사항

- 내부위원 주도의 규제개혁위원회 운영으로 인한 외부시각 반영 부족
 - 현재 ‘제주특별자치도 행정규제 정비 촉진에 관한 조례’에 의하면 규제개혁위원회 회의는 12명의 위원(외부 7인 이상)으로 구성하고, 구성위원 과반수의 출석으로 회의를 개의하고 출석위원 과반수의 찬성으로 의결이 가능하도록 규정하고 있음
 - 이러한 경우 내부위원 5인과 외부위원 1인만으로 회의가 개최되어 외부의 시각이 반영되지 않을 가능성이 높음. 실제 2015년 제9회 규제개혁위원회 회의(2015년 10월 23일)는 외부위원 2인과 내부위원 5인으로 회의가 개최됨
- 규제개혁위원회의 활동이 사후적심사 및 평가에 국한
 - 계획수립 시 사전조사나 의견수렴의 입증자료로 규제개혁위원회의 회의록이 제시되었으나 2014년도 자료라는 점이 아쉬움
 - 또한, 규제개혁위원회의 역할은 사후적 심사와 평가로 국한되어 있음
- 지방규제 정비실적 저조
 - 2016년 3월말 현재 제주도의 지방규제 정비율은 87.0%로 전국 평균 93.3%보다 6.3% 낮은 실적을 나타내고 있으며, 17개 광역자치단체 중 15위를 차지하여 실적이 저조한 것으로 평가됨

〈표2-1-3〉 지방규제 정비 현황

구 분	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	세종	경기
정비율	84.9%	91.9%	96.9%	91.5%	94.5%	97.2%	94.0%	94.6%	94.3%
완 료	343	215	154	161	103	70	94	53	896
대 상	404	234	159	176	109	72	100	56	950
구 분	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	평균
정비율	85.6%	92.0%	99.6%	93.2%	87.7%	97.1%	91.8%	87.0%	93.3%
완 료	468	355	512	453	648	818	562	47	232.1
대 상	547	386	514	486	739	842	612	54	251.1

주) 2016년 3월말 기준
 자료: 국가법령정보센터

4. 개선사항

- 외부 시각이 충분히 반영될 수 있도록 규제개혁위원회 회의 규정 개선 필요
 - 현재 제주특별자치도 행정규제 정비 촉진에 관한 조례에 의하면 규제개혁위원회의 회의는 내부위원 주도로 운영될 수 있으며, 실제 2015년 제9회 회의는 내부위원 5인과 외부위원 2인으로 개최됨
 - 외부의 시각이 충분히 반영될 수 있도록 회의는 외부위원이 과반이상일 경우에 개최할 수 있도록 제주특별자치도 행정규제 정비 촉진에 관한 조례 제15조를 개정하는 것을 검토할 필요가 있음
- 제주도의 현실을 고려한 이양 사무의 재검토
 - 현재까지 특별법의 제정으로 많은 중앙정부의 사무가 특별자치도로 이양되었으나, 이양된 사무가 제주도의 현실을 고려할 때 적절한 것인지에 대한 분석과 평가는 제대로 수행되지 않았음
 - 이양 사무에 대한 종합적이고 체계적인 검토를 통해 제주도가 실질적인 자치입권권을 행사하는 데 제약이 있거나 불가능한 사무 등을 분석하고 그 처리방안을 마련하는 것이 필요한 시점이라고 판단됨

5. 성과지표에 대한 제언

- 적절한 성과목표치 설정
 - 성과목표치는 2014년 성과평가에서 제기한 내용을 반영하여 최근 3년간의 평균 실적 대비 상향하여(전년 목표 대비 10% 상향) 매우 적극적으로 설정함
- 구체적인 과정목표 설정 필요
 - 과정목표는 성과목표를 달성하기 위해 필요한 활동위주로 적절하게 설정되었으나, 계획·수립 추진 여부와 도민 의견수렴의 절차 준수 등으로 설정되어 있어 구체적인 목표가 제시되지 않음
- 규제개혁의 효과를 측정할 수 있는 성과지표 마련 검토
 - 현재의 성과지표로는 규제개혁을 위한 도의 관심과 노력 정도를 평가할 수 있을 뿐이며, 이러한 규제개혁의 노력으로 어떠한 효과가 나타났는지를 평가하는 것은 불가능함
 - 규제개혁 노력의 효과를 계량적 데이터를 이용하여 객관적으로 평가하는 것은 매우 어려운 작업이나 규제개혁에 의해 영향을 받는 기업인,상공인, 자영업자 등이 피부로 느끼는 주관적인 체감효과에 대한 조사를 통해 평가하는 것도 의미가 있을 것으로 판단됨

제2절 주민자치센터 운영 활성화 추진 실적

1. 지표개요 및 평가요약

- 본 지표는 제주특별법에 규정된 ‘주민자치센터의 설치·운영’(제45조), 기타 ‘제주특별자치도 주민자치센터 설치·운영 조례’(제6조: 시설 및 프로그램, 제24조: 예산지원) 등을 측정하기 위한 것임

분야	평가항목	평가내용	배점	평점	
목표 달성도	성과목표치	- 주민자치센터 특화프로그램 운영 30개소(연중)	12	12	
		- 권역별 주민자치학교 시범운영 4개 권역	12	12	
	과정목표	- 주민자치센터 특화프로그램 선정계획 수립(2월) · 특화프로그램 개발과정 운영(2-3월) · 특화프로그램 공모(2-3월) · 특화프로그램 심사(3월) · 특화프로그램 사업비 재배정(3월) · 특화프로그램 추진 완료(11월)	8	6	
		- 권역별 주민자치학교 시범운영 기본계획 수립(1-2월) · 권역별 주민자치학교 프로그램 편성(권역별 1개소/30명) · 주민자치학교 프로그램 운영	8	7	
		목표치 적절성	- 실질적 분권자치의 실현	10	10
	소 계			50	47
이행과정의 적정성	계획수립의 적절성	- 계획 수립·추진여부 및 적절성	5	5	
		- 계획수립시에 사전조사, 의견수렴의 충실성	5	5	
	성과지표의 적절성	- 성과지표와 목표 간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보	5	4	
		이해관계자 의견수렴 정도	- 이해관계자, 전문가 참여유무 - 정책홍보, 갈등조정 및 합의정도	10	9
			- 변화대응노력도	5	4
	평가결과 분석 및 반영정도	- 평가결과 공개 및 우수·미흡사례 교육 정도	5	4	
- 평가결과 차기계획에 반영여부, 평가결과 이행실적 등		15	14		
소 계			50	45	
합 계			100	92	
평가결과			우수		

2. 성과평가

가. 목표달성도

1) 성과목표치

- 주민자치센터 특화프로그램 운영 30개소(연중) (우수, 12/12)
 - 주민들이 찾고 싶어 하는 주민자치센터를 만들기 위한 특화프로그램 운영 결과, 제주시 23개, 서귀포시 14개 등 총 37개 주민자치센터 지원 실적 증빙을 제출하여 당초 30개소 목표치를 초과 달성함

제주특별자치도 설치 및 국제자유도시조성을 위한 특별법

제45조(주민자치센터의 설치·운영) ① 읍·면·동에는 다음 각 호의 사항을 처리하기 위하여 주민자치센터를 설치한다.

1. 주민의 편의와 복지 증진에 관한 사항
 2. 주민자치의 강화에 관한 사항
 3. 지역공동체의 형성에 관한 사항
- ② 주민자치센터의 운영에 관한 사항을 심의하기 위하여 주민자치센터 관할구역별로 주민자치위원회를 두되, 각 계각층의 주민대표가 고르게 참여하여야 한다.
- ③ 그 밖에 주민자치센터의 설치·운영과 주민자치위원회의 구성·운영 등에 필요한 사항은 도조례로 정한다.

제주특별자치도 주민자치센터 설치·운영 조례

제6조(시설 및 프로그램) ① 제주특별자치도지사(이하 “도지사” 라 한다)는 자치센터가 제5조에 따른 기능을 효과적으로 수행할 수 있도록 읍·면·동에 필요한 시설과 프로그램(이하 "시설 등"이라 한다)을 갖추어야 한다.

- ② 시설 등의 종류와 내용, 변경 등은 주민자치위원회의 심의를 거쳐 읍·면·동장이 정하되, 읍·면·동별 특성, 재정형편 등을 고려하여 필요한 경우에는 도지사가 조정할 수 있다.
- ③ 자치센터의 시설 등을 정함에 있어서 사전에 해당 읍·면·동의 관할구역 또는 인근지역의 유사 시설 등의 운영형태를 충분히 파악하여 중복되지 않도록 하여야 한다.
- ④ 도지사는 읍·면사무소 및 동주민센터가 협소하거나, 임차한 건물, 그 밖의 재정형편상 시설 등의 설치가 곤란한 경우에는 재정계획을 포함한 연차별 시설의 설치 계획을 수립하여야 한다.

제17조(구성 등) ① 위원회는 위원장 1명과 부위원장 2명(1명은 여성)을 포함하여 20명 이상 30명 이하의 위원으로 구성한다. <개정 2011.11.2>

② 읍·면·동장은 다음 각 호의 자를 당연직 위원으로 위촉하고, 장애인을 1명 이상 포함한다. <개정 2011.11.2>

1. 이장·통장협의회에서 추천하는 2명 이상 5명 이하의 이장·통장
2. 읍·면·동장이 선정한 5명 이내
- ③ 읍·면·동장은 제2항 이외의 위원을 위촉할 때에는 다음 각 호의 선정기준에 적합한 자 중에서 교육계, 언론계, 문화·예술계, 경제계, 일반주민 등 각계각층에서 자발적인 참여 의사를 가진 지역주민을 공개모집 방법에 의해 위촉하고, 여성위원의 참여를 적극 장려하여야 한다.

1. 자치센터의 운영에 필요한 전문지식을 갖춘 자
2. 지역문제에 대한 식견과 전문성이 있는 자
3. 인품과 덕망이 높고 지역을 대표할 수 있는 자
4. 미래지향적이고 주민참여의식이 높은 자
5. 그 밖에 주민자치센터 운영에 필요하다고 인정되는 자
- ④ 위원장과 부위원장은 위원 중에서 호선하며, 위원장은 공무원이 아닌 자 중에서 선출하여야 한다.
- ⑤ 읍·면·동장은 위원회 구성 후 위원에 대한 주요 인적사항을 1개월 이내에 공고 등의 방법에 의하여 주민에게 공개하여야 하며, 위원을 제20조제2항에 따라 새로이 위촉한 경우에도 주요인적사항을 같은 방법에 의하여 지체없이 주민에게 공개하여야 한다.
- ⑥ 위원장, 부위원장, 위원 임기는 2년으로 하며, 1차에 한하여 연임할 수 있다. 단, 한 개의 행정동에 2개의 통 이하로 구성된 지역의 통장은 2차에 한하여 연임할 수 있다. <개정 2013.1.16.>
- ⑦ 읍·면·동장은 주민자치센터의 주요사항에 대한 자문을 듣기 위하여 지역구 도의원과 지역원로를 포함하는 5명 이내의 자문위원을 위촉할 수 있다. <신설 2011.11.2>

- 권역별 주민자치학교 시범운영 4개 권역 (우수, 12/12)
 - 제주시 동부권 2개팀, 서부권 2개팀 등 총 4개 권역별 주민자치학교가 시범 운영됨. 다만 2014년에는 서귀포지역 또한 3개 권역이 추진되었는데 어떤 이유로 인해 조정되었는지 알 수가 없음
 - 기존 개별 읍·면·동에서 운영하던 것을 `14년부터는 광역 단위로 통합 추진되고 있으며 실

적치를 보면 12년 43개, 13년 43개, 14년 4개소임

제주특별자치도 주민자치센터 설치·운영 조례
제24조(예산지원) 도지사는 위원의 전문성 강화와 자치센터 활성화를 위하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사업에 필요한 비용을 예산의 범위에서 지원할 수 있다.
1. 주민자치학교 운영 사업
2. 주민자치센터 평가 인센티브 사업
3. 주민자치위원 역량강화를 위한 국·내외 교육훈련 경비
4. 위원회 및 제24조의2에 따른 시·도주민자치위원회협의회 워크숍, 수첩 제작 등 활성화 사업 [전문개정 2015.10.6.]

2) 과정목표

- 주민자치센터 특화프로그램 선정계획 수립(2월) (우수, 6/8)
 - 특화프로그램 개발과정 운영(2-3월), 지역현안이 반영된 특화 프로그램 지원과 주민자치위원회 주도의 사업 추진을 통해 자치 의식 제고, 실질적 주민자치센터로 발전하기 위한 ‘2015 주민자치센터 특화 프로그램 지원 계획 수립을 확인함. 다만 주민자치센터 특화프로그램 운영과정에서 어떤 프로그램을 도입할 것인가에 대한 의견조사, 중간 평가를 통한 만족도 조사 등의 측면의 보완적 운영이 요구됨. 제출 자료에 의하면, 제주시 2.11, 서귀포시 2.11 계획수립 완료됨
 - 특화프로그램 공모(2-3월), 주민자치위원이 특화 프로그램을 직접 심사함으로써 우수 프로그램 선별·집중 지원하기 위한 것으로 제주시 2. 25한, 서귀포시 2.16-3.13한 주민자치위원회가 사업을 발굴하고 계획서를 작성하여 읍면동을 경유하여 응모토록 함
 - 특화프로그램 심사(3월), 제주시는 3. 11-12 총 26개 사업을 대상으로 심사를 실시하여 11개소가 선정되었으며, 서귀포시는 3.16-20 심사를 실시하여 14개소를 상중하로 구분하여 차등 지원하기로 함
 - 특화프로그램 사업비 재배정(3월), 특화프로그램 선정된 기관에서는 예산재배정요구서에 의거 예산 재배정 요청함을 확인함. (제주시 3.16, 서귀포시 3.30)
 - 특화프로그램 추진 완료(11월), 제주시 11개소, 서귀포시 14개에 특화프로그램 사업비 지원실적, 추진상황을 증빙서류로 제출하고 있음. 이 같은 증빙으로는 사업의 추진완료를 나타내기에는 적정하지 않은 것으로 사료됨. 사업의 추진완료는 당초 사업계획의 종결을 증빙하는 문건이어야 함
- 권역별 주민자치학교 시범운영 기본 계획 수립(10월) (우수, 7/8)
 - 제주시의 경우, ‘2015 주민자치학교 운영계획’ 에 의거 이를 확인함. 그러나 서귀포시의 경우 증빙자료 미제출로 확인이 불가능함
 - 권역별 주민자치학교 프로그램 편성(권역별 1개소/30명), 제주시에서, 2015. 10.20-10.21 동안 동부권 1.2팀 130명, 서부권 3.4팀 130명 등 26개 읍면동 주민자치위원회 260명을 대상으로 교육을 실시함
 - 주민자치학교 프로그램 운영, 당초 계획대로 프로그램을 운영하고 만족도 조사도 실시한 것으로 나타남. 조사 결과, 주민자치 외국사례, 스토리텔링 관련 교육, 제주 향토 관련 교육, 시민의식 및 기초질서 확립, 주민자치위원의 실행 능력 배양 교육 등 개설희망 강좌도 도출함

3) 목표치 적절성

- 분권자치에 실질적 기여도 (우수, 10/10)
 - 주민자치센터 특화 프로그램 운영의 경우, 주민자치능력 향상 프로그램, 지역현안과 특성이 반영된 프로그램, 쓰레기·교통 등 시정 현안 관련 사업, 청소년, 귀농·귀촌, 다문화가정, 소외계층 대상 복지 프로그램, 기존 특화 프로그램 발굴과정 교육시 도출된 프로그램 등에 초점을 두고 지원방침 설정
 - 주민자치학교 시범운영의 경우, 토론과 참여식 워크숍을 결합한 교육 운영으로 실무교육으로 추진하고, 권역별로 구분 운영함으로써 지역 간 상황비교 및 활동경험 교류를 통해 교육 참여율 향상에 초점을 두고 추진방향 설정
 - 주민자치센터 특화프로그램은 제주시 23개, 서귀포시 14개 등 총 37개 주민자치센터 지원하였으며, 권역별 주민자치학교 시범운영은 제주시 동부권 2개 팀, 서부권 2개팀 등 총 4개 권역(팀)별 주민자치학교가 시범 운영됨

나. 이행과정의 적정성

1) 계획수립의 적절성

- 계획수립·추진여부 및 적절성 (우수, 5/5)
 - 2014년도 주민자치센터 운영계획이 수립되었으며, 이에 따른 평가가 실시되어 환류 및 인센티브 제공이 이루어짐
- 계획수립 시에 사전조사, 의견수렴의 충실성 (우수, 5/5)
 - 전년도 주민자치센터 운영계획을 반영하여 2015년도 주민자치센터 운영계획이 수립되어 계획수립의 적절성이 확보된 것으로 나타남

2) 성과지표의 적정성

- 성과지표와 목표 간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보 (양호, 4/5)
 - 주민자치센터 이용자들을 대상으로 하는 만족도 조사를 실시함에도 불구하고, 26개 읍면동 주민자치위원을 대상으로 주민자치위원회 및 주민자치센터 운영현황에 대한 모니터링을 실시함

3) 이해관계자의 의견수렴 정도

- 이해관계자·전문가 참여 유무, 정책홍보, 갈등조정 및 합의정도 (우수, 9/10)
 - 주민자치위원회 워크숍실시, 전국 주민자치박람회 벤치마킹, 주민자치위원회협의회 정기총회 등을 통해 이해관계자들의 의견수렴과 참여도를 높여 본 조직을 활성화할 도모하고자 하는 노력을 보여줌

- 변화대응 노력도 (우수, 4/5)
 - 별 다른 갈등상황이 노출된 사례가 없어 본 지표는 타당도가 낮은 것으로 보임. 2014년도 성과평가 시에는 존재하지 않았던 지표인데, 어떠한 배경 하에서 본 지표가 금년도 평가 지표로서 추가되었는지 알 수 없음.

4) 평가결과 분석 및 반영 정도

- 평가결과 공개 및 우수·미흡사례 교육정도 (우수, 4/5)
 - 전년도 평가결과를 반영한 2015년도 주민자치센터 운영계획 수립(제주특별자치도, 15. 2. 10)되었으며, 주민자치센터 프로그램 합리적 운영을 위한 컨설팅 실시(제주시, 15. 2. 9-12), 주민자치위원 대상 특화프로그램 개발과정(서귀포시, 15. 2. 26-27)이 실시됨으로써 평가결과가 반영된 차기계획이 작성됨
- 평가결과 차기계획 반영여부, 평가결과 이행실적 등 (우수, 14/15)
 - 전년도 계획에서 성과 평가와 미비점을 도출하여 당해년도 계획수립에 반영함으로서 조치 계획 이행도를 높이기 위한 노력들이 경주됨

3. 성과 및 미흡사항

가. 성과

- 제주특별법은 주민의 편의와 복리증진을 위해 주민자치센터의 설치·운영을 규정하고 있으며(제45조), ‘제주특별자치도 주민자치센터 설치·운영 조례’는 자치센터가 기능을 효과적으로 수행할 수 있도록 읍·면·동에 필요한 시설과 프로그램을 갖추도록 하고 있으며(제6조), 위원의 전문성 강화와 자치센터 활성화를 위하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사업(예:주민자치학교 운영)에 필요한 비용을 예산의 범위에서 지원할 수 있도록 함(제22조)
- 자치역량강화를 위해 제주특별법(06.7.1)이 제정됨. 이로서 제도적 수준에서 제주도는 높은 수준의 자치권을 보장받고 각종 행정 규제의 완화, 국제적 기준의 적용을 통해 국제자유도시로서의 기능 수행이 가능해짐
- 이처럼 폭넓게 부여된 자치권을 수행하기 위해서는 자치역량의 강화는 필수적 요건이 되며, 이를 위해 주민자치센터의 운영 활성화가 뒷받침되어야 하는 당위성을 가짐
- 주민자치위원들(624명)의 역량강화(교육활동)를 통해 자치능력이 향상됨. 이는 이들 대상의 워크숍 등 253회 8,284명의 교육활동 결과로 추정 할 수 있음
- 지역특성에 부합하는 프로그램 운영으로 주민자치센터가 활성화 됨
 - 2014년 운영 프로그램 총 수 719개 중, 주민자치: 144(20.0%), 시민교육: 151(21.0%), 문화여가: 224(31.2%), 지역복지: 71(9.9%), 주민편익: 36(5.0%), 지역사회진흥: 93(12.9%)로 추정가능함⁷⁾

7) 2015년 실적치가 제공되지 않음. 따라서 2014년 기준으로 평가한 결과임

〈표2-1-4〉 주민자치센터 프로그램 현황

구분	주민자치	시민교육	문화여가	지역복지	주민편익	지역사회진흥
개수	144	151	224	71	36	93
비중(%)	20.0	21.0	31.2	9.9	5.0	12.9

- 평가체계 개선을 통해 상향적 주민자치센터 운영이 가능해 짐. 종전에는 도에서 평가계획을 수립하고 행정시에 통보 및 연말 평가 방법을 취했으나, 행정시에서 평가계획을 수립해서 평가하고 그 결과를 도에 통보하는 방식으로의 전환임. 또한 평가 비중을 보면, 정량평가(70%, 행정시)+정성평가(30%, 도)이며 행정시가 더 큰 평가 비중을 가지는 점도 주목해야 할 부분임
- 주민자치위원회가 지역공동체의 구심체로서의 기능 수행이 가능해 짐. 이는 정례적 회의 개최 및 토론을 통해 공동의제 발굴 503회, 788건 논의, 주민자치위원회의 권한 및 기능 강화를 위한 심의 1,467건으로 추정 가능함. 이는 세부적으로 센터운영 869건(59.2%), 지역개발 146건(10.0%), 주요사업건의 104건(7.1%)으로 나타남
- 또한 「제주특별자치도 주민자치센터 설치·운영 조례」에 근거하여 26개 읍면동 주민자치센터가 공통적인 제도 운영 및 기능 수행으로 제도 정착이 가능해 짐

나. 미흡사항

- 주민자치센터 프로그램 운영의 경우, 문화여가(31.2%) 프로그램의 비중이 크고, 주민자치능력 향상 프로그램(현재, 20.0%), 차별화된 특화 프로그램 미약
- 주민자치위원회에 현재 여성위원 비율이 현재, 32.5%임. 이를 높일 필요 있으며, 장애인 등 사회적 약자를 포함 계층별 고른 선발 및 시민단체, 전문가 참여를 통해 주민자치위원회의 전문성 미약. 현재 주민자치위원은 당연직 위원(이장·통장협의회에서 추천하는 2-5인 이내의 이장, 통장, 읍면동장이 선정), 공개모집(당연직 의원을 제외한 위원)으로 구성됨

〈표2-1-5〉 주민자치위원 구성

구분	계	자영업	통리 반장	직능 단체	주부	회사원	전문직	비영리 민간단체	농축 산업	기타
인원	624(203)	230(51)	59(12)	19(10)	65(65)	34(5)	40(19)	28(12)	88(14)	61(15)
비중	20.0	21.0	31.2	9.9	5.0	12.9	6.4	4.5	14.2	9.8

주) 괄호안은 여성을 의미

- 주민자치학교 운영의 경우, 자치역량강화를 위한 워크숍, 연수, 우수 사례마을 견학 등의 노력이 일부 지역에 국한되어 있어 주민자치기능 확대를 위한 전략적 접근이 필요함

4. 개선사항

가. 정책 및 사업

- 주민자치센터 프로그램 운영의 경우, 취미, 교양강좌보다는 주민자치능력 향상 프로그램(현재, 20.0%), 차별화된 특화 프로그램(예, 지역 현안 토의, 마을가꾸기, 지역 바로 알기, 특산물 판매, 환경교실, 행복텃밭가꾸기, 친절한 동네, 지역 소득창출 등)의 비중을 보다 높일 필요성
- 주민자치위원회에 여성위원 비율(현재, 32.5%)을 40% 이상, 장애인 등 사회적 약자를 포함 계층별 고른 선발 및 시민단체, 전문가 참여를 통해 주민자치위원회의 전문성을 높일 필요성. 주민자치위원장에 여성위원 위촉을 확대하거나 부위원장은 반드시 여성 1명 위촉 또는 당연직 위원에 장애인 1명 이상 위촉 방안이 있음. 현재 주민자치위원회는 당연직 위원(이장·통장협의회에서 추천하는 2-5인 이내의 이장·통장·읍면동장이 선정), 공개모집(당연직 의원을 제외한 위원)으로 구성됨
- 주민자치학교 운영의 경우, 자치역량강화를 위한 워크숍, 연수, 우수 사례마을 견학 등의 노력이 일부 지역에 국한되어 있어 주민자치기능 확대를 위한 전략적 접근이 필요함. 또한 마을 공동체 만들기 실행 계획 등이 교육내용에 포함되어 있는데, 우수 실행 계획을 시범 운영해 볼 필요성이 있음

나. 지표

- 권역별 주민자치학교 시범운영은 4/4개 권역으로 당초 목표는 달성하고 있지만 서귀포지역이 배제되고 있으며 양 위주의 관례화된 특성을 보여주고 있어 질을 담보할 수는 없음. 이를 위해 운영과정에서 만족도 조사가 이루어지고 있지만 사업이 종결된 시점에 1회의 조사에 그치고 있는데, 중간평가, 최종평가 등 최소 2회 정도의 조사를 통해 만족도의 변화 상태를 포함하는 지표 개선을 제안함
- 특히 문제가 되는 것은 과정목표치로서 ‘특화 프로그램 개발과정 운영’, ‘특화 프로그램 공모’, ‘특화 프로그램 심사’, ‘특화 프로그램 사업비 재배정’, ‘특화 프로그램 추진완료’, ‘권역별 주민자치학교 시범운영 기본계획 수립’, ‘권역별 주민자치학교 프로그램 편성’, ‘주민자치학교 운영’ 과 같이 시간의 추이에 따라 순차적으로 이루어지는 단위사업을 모두 지표에 포함하고 있어 ‘지표의 파편화’ 현상을 초래하고 있음

제3절 주민갈등 해소 노력 추진 실적

1. 평가요약 및 지표개요

- 본 지표는 제주특별법에서 자율과 합의로 정책의 기본 방향을 결정하고 사회문제를 해결하기 위한 ‘사회협약’(제458조)을 통한 주민갈등 해소 노력 추진 실적을 평가하기 위한 것임

분야	평가항목		평가내용	배점	평점
목표 달성도	목표치 달성도 (40점)	성과목표치	- 갈등예방조정을 위한 사회협약 위원회 기능강화(조례 개정 1건)	10	7
			- 사회협약위원회 활동 다각화 · 분과위원회 개최(분기별 1회) · 갈등해소를 위한 직접 활동(2회)	10	9
		과정목표	- 조례개정(안) 마련 · 계획수립: 3월 · 의견수렴: 4월 · 조례개정(안) 제출: 5월	10	7
			- 분과별 활동 계획(13.12월) 대비 위원회 활동 이행	10	6
	목표치 적절성(10)		- 성과목표치 산출설정 근거의 객관성, 합리성, 적극성	10	8
	소 계			50	37
이행과정의 적정성	계획수립의 적절성	- 계획 수립·추진 여부 및 적정성	5	2	
		- 계획 수립 시에 사전조사, 의견수렴의 충실성	5	2	
	성과지표의 적절성	- 성과지표와 목표 간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보	5	4	
	이해관계자 의견수렴 정도	- 이해관계자, 전문가 참여유무 - 정책홍보, 갈등조정 및 합의정도	10	6	
		- 변화대응노력도	5	2	
	평가결과 분석 및 반영 정도	- 평가결과 공개 및 우수·미흡사례 교육 정도	5	2	
		- 평가결과 차기계획에 반영여부, 평가결과 이행실적 등	15	10	
소 계			50	28	
합 계			100	65	
평가결과			보통		

2. 성과평가

가. 목표달성도

1) 성과목표치

- 갈등예방조정을 위한 사회협약 위원회 기능강화(조례개정 1건) (양호, 7/10)
 - 2015년 특별법이 개정되어 갈등예방조정을 위한 사회협약위원회의 지위가 자문역할에서 권고역할로 위상이 강화되었으나, 이를 반영한 조례개정은 없었음
- 사회협약위원회 활동 다각화 (우수, 9/10)
 - 분과위원회 개최(분기별 1회)
 - 2015년 도는 사회협약위원회 위상강화와 활성화 방안 연구용역 결과보고 등을 위해 사회협약 분

- 과위원회를 4회 개최하여 성과목표치를 달성함
- 갈등해소를 위한 직접 활동(2회)
 - 2015년 도는 갈등해소를 위해 담당부서 국장 면담과 갈등관련 사업 의견청취를 수행하여 성과목표치를 달성함

2) 과정목표

- 조례개정(안) 마련 (양호, 7/10)
 - 2015년 도는 사회협약위원회 조례(권고+ 공공갈등관리)개정 계획을 수립하고, 갈등조정담당관 신설조항, 위원회의 기능 강화를 위한 개정조항 등을 포함한 제주특별자치도 사회협약위원회 조례개정(안)을 마련함
 - 그러나 계획대로 조례개정(안)이 도의회에 제출되어 개정이 이루어지지 않는 상황
- 분과별 활동 계획('13.12월) 대비 위원회 활동 이행 (보통, 6/10)
 - 2015년 도는 도민갈등 해소 추진을 위한 갈등분과위원회와 주민권익증진 및 갈등예방을 위한 다양한 사회적 협약 체결을 위한 권익분과위원회를 개최함
 - 그러나 특별법 개정과 조례 개정 추진을 위한 운영위원회의 실적 자료는 모두 2014년 자료임

3) 목표치 적절성

- 성과목표치 (양호, 4/5)
 - 2015년 도의 주민갈등 해소 노력 추진 실적을 평가하기 위한 갈등예방조정을 위한 사회협약 위원회 기능강화와 사회협약위원회 활동 다각화의 성과목표치는 명확하고 객관적인 근거 없이 주관적으로 설정한 것으로 판단됨
 - 또한 사회협약위원회 활동 다각화의 구체적 성과지표인 분과위원회 개최는 다소 달성하기 쉬운 목표로 판단됨
- 과정목표 (양호, 4/5)
 - 2015년 과정목표도 성과목표치와 마찬가지로 과거 실적이나 명확하고 객관적인 근거에 기초하여 목표치를 설정하지는 않은 것으로 판단됨

나. 이행과정의 적정성

1) 계획수립의 적정성

- 계획 수립·추진 여부 및 적정성 (미흡, 2/5)
 - 사회협약위원회 활동계획 수립 등 입증자료는 모두 2014년 자료로 계획 수립·추진 여부 및 적정성에 대한 평가가 불가능함
- 계획 수립 시에 사전조사, 의견수렴의 충실성 (미흡, 2/5)

- 사회협약위원회 활동계획 수립 등 입증자료는 모두 2014년 자료로 계획 수립시 사전조사와 의견수렴의 충실성에 대한 평가가 불가능함

2) 성과지표의 적절성

- 성과지표와 목표 간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보 (양호, 4/5)
 - 2015년 성과지표 중 주민갈등 해소 노력의 산출이나 결과를 측정할 수 있는 지표는 없음. 또한 성과지표 중 사회협약위원회 활동 다각화는 도의 주민갈등 해소 노력의 산출이나 결과가 아니라 활동자체를 나타내는 과정지표임
 - 그러나 과정목표는 성과목표를 달성하기 위해 필요한 조례 개정(안) 마련과 분과위원회별 활동계획 수립으로 설정하여 적절한 것으로 판단됨

3) 이해관계자 의견수렴 정도

- 이해관계자, 전문가 참여 유무 (우수, 4/5)
 - 사회협약위원회 위상강화와 활성화 방안 수립을 위한 외부전문기관 연구용역과 토론회, 정책세미나, 관계자 실무자 회의 등을 통해 전문가와 이해관계자를 참여시키기 위해 노력한 것으로 판단됨
- 정책홍보, 갈등조정 및 합의 정도 (미흡, 2/5)
 - 언론 등을 활용한 대외 정책홍보실적은 없는 것으로 판단되며, 갈등조정 및 합의절차에 대한 입증자료도 없음
- 변화대응노력도 (미흡, 2/5)
 - 2015년 도의 주민갈등 해소노력에 영향을 미치는 환경변화에 대한 별도의 대응노력에 대한 입증자료를 제시하지 않아 충실히 이루어지지 않은 것으로 판단됨

4) 평가결과 분석 및 반영 정도

- 평가결과 공개 및 우수·미흡사례 교육 정도 (미흡, 2/5)
 - 분과위원회별 활동사항을 전체회의에서 공개하였으나, 우수·미흡사례의 발표와 교육 정도를 확인할 수 있는 입증자료는 제시하지 않음
- 평가결과 차기계획에 반영여부, 평가결과 이행실적 등 (보통, 10/15)
 - 2014년 분과위원회별 활동결과를 분석하여 2015년 활동계획에 반영함

3. 성과 및 미흡사항

가. 성과

- 이해관계자와 전문가 참여를 통한 의견수렴 노력

- 외부전문기관에 사회협약위원회 위상강화와 활성화 방안 수립을 위한 연구용역을 의뢰하여 수행하고, 다양한 토론회, 정책세미나, 관계자 회의 등을 통해 계획수립 시 전문가와 이해관계자를 참여시켜 의견을 수렴하려고 노력함
- 조직체계의 정비와 갈등영향분석제도의 도입
 - 2007년 출범이후 제2기까지 사안별 비상설 소위원회 중심의 운영체제에서 제3기(2012년 7월 31일-2014년 7월 30일)부터 운영분과, 갈등관리분과, 권익증진분과의 상설 3분과위원회 체제로 변경하여 조직체계를 정비함
 - 2012년 9월 공공갈등 예방을 위한 갈등영향분석제도를 도입하고 갈등영향분석을 위한 주요 공공정책에 대한 사전갈등영향분석 지침 마련함
- 제주도 공공갈등 해결에 기여
 - 2010년에서 2014년의 5년간 제주에서 발생한 공공갈등 12건 중 사회협약위원회의 제안을 통해 3건의 공공갈등을 해소함(조성배, 2015)⁸⁾
 - 사회협약위원회의 제안을 통해 제주항 탐동 항만계획 변경(매립), 봉개위생매립장 매립지 확장, 동북제주환경자원순환센터 신설 등의 3개 공공갈등 사례가 해소됨

〈표2-1-6〉 고충민원 처리실태 평가결과

구분	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	세종	경기
2014	보통	미흡	보통	미흡	보통	보통	보통	우수	우수
2015	최우수	우수	보통	우수	미흡	보통	우수	우수	최우수
구분	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	평균
2014	보통	미흡	미흡	보통	우수	미흡	보통	보통	78.7
2015	우수	보통	우수	보통	보통	보통	보통	보통	83.7

자료: 국민권익위원회 보도자료

나. 미흡사항

- 저조한 성과목표 달성도
 - 주민갈등 해소 노력 추진 실적을 평가하기 위한 ‘갈등예방조정을 위한 사회협약위원회 기능강화’지표에서 조례개정 1건을 성과목표치로 설정하고 조례개정(안)을 마련하였으나 조례개정으로 이어지지 않음
- 갈등예방과 조정을 위한 사회협약위원회의 활동 저조
 - 과정목표 지표인 ‘분과별 활동계획 대비 위원회 활동 이행’, 계획수립의 적절성 지표인 ‘계획수립·추진 여부 및 적정성’과 ‘계획 수립 시에 사전조사, 의견수렴 충실성’ 등에 대한 입증자료는 모두 2014년도 자료임
 - 2015년 사회협약위원회의 활동에 대한 입증자료를 제시하지 않은 것은 실질적인 활동이 이루어지지 않은 것으로 판단할 수 있음

8) 조성배, (2015). 시민참여를 통한 갈등관리와 해결에 관한 연구: 제3기 제주특별자치도 사회협약위원회를 사례로. 분쟁해결연구 13(2): 5-39.

- 공공갈등 해결을 위한 사회협약위원회 관련 업무 담당 인력의 부족
 - 자치행정과 시민참여(계)의 1명이 사회협약위원회의 기능강화 및 제도개선 추진을 담당하여 업무추진에 어려움이 있는 것으로 판단됨
- 공공갈등의 예방, 관리, 해소를 위한 노력 미흡
 - 2014년 행정자치부 합동평가의 갈등예방 및 관리·해소를 위한 지자체 우수사례(정성평가) 분야에서 미흡한 수준으로 평가됨
 - 2015년은 행정자치부 합동평가의 갈등해소 노력 지표에서 보통으로 평가됨
- 인구대비 높은 공공분쟁 발생 건수
 - 단국대학교 분쟁해결연구센터의 공공분쟁 발생 현황(1990-2013)에 의하면, 제주도에서는 공공분쟁이 9건 발생하여 매우 낮은 수치를 보이거나, 인구 10만명당 발생건수는 1.441건으로 광역자치단체 평균 1.316건 보다 높으며 광역자치단체 중 6위에 해당함
 - 이러한 높은 인구 10만명당 공공분쟁 발생건수는 공공분쟁의 예방, 해결, 중재 등을 위한 제주도의 노력이 부족한 것으로 판단할 수 있음

〈표2-1-7〉 공공분쟁 발생건수(1990-2013)

구분	평균	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기
건수	41.7	142	32	13	36	10	9	19	124
인구당 건수	1.316	1.417	0.911	0.523	1.230	0.679	0.593	1.619	0.990
구분	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	
건수	43	33	36	27	23	31	47	9	
인구당 건수	2.775	2.083	1.733	1.444	1.205	1.147	1.397	1.441	

주) 1. 평균은 제주도를 제외하고 계산한 것임

2. 인구당 건수는 인구 10만명당 공공분쟁 발생건수로, 인구는 2014년 주민등록인구를 이용하였음

자료: 단국대학교 분쟁해결연구센터

4. 개선사항

가. 정책 및 사업

- 사회협약위원회의 협상능력 제고를 위한 방안 마련
 - 사회협약위원회의 위원으로 민간의 갈등관리전문가를 위촉하고, 다양한 교육프로그램을 통해 사회협약위원회 위원의 협상역량을 강화하는 것이 필요함
- 갈등상황 보고시스템의 도입과 갈등관련 데이터베이스의 구축
 - 제주도에서 발생하는 갈등상황을 전체적으로 관리하기 위한 갈등상황 보고시스템을 마련하여 읍면동 → 행정시 → 제주도청 갈등관리 담당부서로 갈등상황을 보고하고, 제주도청 갈등관리 담당부서는 보고된 갈등상황을 해결할 부서로 이첩하여 신속한 대응이 가능하도록 하는 것이 필요함
 - 또한 갈등관련 데이터베이스를 구축하여 제주도에서 발생한 갈등상황의 내용과 진척사항 등을 주기적으로 발표하고 향후 발생하게 될 갈등해결을 위한 기초자료로 활용하는 것이

필요함

○ 갈등관리 전담조직 신설 검토

- 저조한 성과목표 달성도는 행·재정력의 결여로 실행력이 부족한 민간단체인 사회협약위원회가 실질적인 역할을 수행하고 있기 때문에 발생한 것으로 판단됨
- 따라서 실행력 제고를 위해서는 집행부에 전담조직을 설치하거나 주민갈등 해소와 관련성이 높은 부서에 갈등관리 기능을 부여하는 방안을 고려해 볼 수 있음
- 이미 갈등관리에 관심을 가지고 업무를 수행하고 있는 타 자치단체의 사례를 벤치마킹하는 것이 필요함
- 2015년 말 현재 서울시, 광주시, 충남도가 갈등관리를 위한 전담조직을 설치하여 운영하고 있고, 세종시와 경기도는 자치행정과에서 갈등관리업무를 담당하고 있음
- 또한 56개 기초자치단체에서도 공공갈등 해결을 위한 조례를 제정하여 운영하고 있으며, 이 중 53개 기초자치단체가 갈등관리 전담조직을 설치하여 운영하고 있거나 기존 부서에 임무를 부여하여 갈등관리를 위해 노력하고 있음

<표2-1-8> 광역자치단체 갈등관리제도에 대한 조례

구분	조례명	시행일자	담당부서
서울	서울특별시 공공갈등 예방 및 조정에 관한 조례	2015.10.08	갈등조정담당관
부산	부산광역시 갈등 예방과 해결에 관한 조례	2015.05.02	
대구	대구광역시 공공갈등 관리 및 조정에 관한 조례	2015.07.10	
인천	인천광역시 갈등민원 예방 등 관리에 관한 조례	2015.08.03	
광주	광주광역시 갈등 관리 및 조정에 관한 조례	2010.08.05	사회통합추진단
대전	대전광역시 갈등 관리 및 조정에 관한 조례	2010.04.22	
세종	세종특별자치시 갈등 예방과 해결에 관한 조례	2013.05.10	자치행정과
경기	경기도 갈등예방 및 해결에 관한 조례	2013.11.11	자치행정과
강원	강원도 사회갈등조정위원회 설치 및 운영 조례	2015.10.08	
충북	충청북도 갈등예방과 해결에 관한 조례	2016.01.01	
충남	충청남도 공공갈등 예방과 해결에 관한 조례	2014.12.30	도민협력새마을과
전북	전라북도 공공갈등 예방 및 조정·해결에 관한 조례	2015.07.03	

자료 : 국가법령정보센터

나. 지표

○ 소극적인 성과목표치의 설정

- 주민갈등 해소 노력 추진 실적을 평가하기 위한 성과지표 중 하나인 사회협약위원회 활동 다각화는 분과위원회 개최, 면담, 의견청취 등 달성하기 쉬운 목표를 설정함

○ 주민갈등 해소 노력의 산출이나 결과를 측정할 수 있는 성과지표 설정 필요

- 주민갈등 해소 노력의 효과를 평가할 수 있도록 주민갈등 해소를 위해 개입한 갈등사례 건수(산출지표)나 개입을 통해 해결된 갈등사례 건수(결과지표)로 성과지표를 설정하는 것을 고려할 필요가 있음

제4절 민원서비스 처리 개선 실적

1. 평가요약 및 지표개요

- 본 지표는 제주특별법에 의해 강화된 자치권을 통한 민원서비스 처리 개선 실적을 평가하기 위한 것임

분야	평가항목		평가내용	배점	평점
목표 달성도	목표치 달성도	성과목표치	- 민원처리 단축률: 62%	10	10
			- 민원제도 개선과제 발굴 및 건의: 70건	4	4
			- 제도개선 중앙정부 건의 채택: 3건	10	10
	과정목표	- 민원처리 신속성 향상을 위한 담당자 교육: 2회(상·하반기)	8	8	
		- 민원제도 개선과제 발굴 조사 및 제출: 2회(6월, 12월)	8	8	
	목표치 적절성		- 성과목표치 산출·설정 근거의 객관성, 합리성, 적극성	10	7
	소 계			50	47
이행과정의 적정성	계획수립의 적절성	- 계획 수립·추진 여부 및 적정성	5	5	
		- 계획 수립 시에 사전조사, 의견수렴의 충실성	5	3	
	성과지표의 적절성		- 성과지표와 목표 간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보	5	4
	이해관계자 의견수렴 정도	- 이해관계자, 전문가 참여유무	10	6	
		- 정책홍보, 갈등조정 및 합의정도	5	2	
	평가결과 분석 및 반영 정도	- 평가결과 공개 및 우수·미흡사례 교육 정도	5	4	
		- 평가결과 차기계획에 반영여부, 평가결과 이행실적 등	15	15	
소 계			50	39	
합 계			100	86	
평가결과			우수		

2. 성과평가

가. 목표달성도

1) 성과목표치

- 민원처리 단축률: 62% (우수, 10/10)
 - 2015년 도의 민원처리 단축률은 70.7%로 성과목표치 62%를 초과달성함
 - 산식 = [(총법정처리 일수-총실제처리 일수)/총법정처리 일수]*100
 - 결과 = [210,925-61,799/210,925]*100=70.7%
- 민원제도 개선과제 발굴 및 건의: 70건 (우수, 4/4)
 - 2015년 도의 민원제도 개선과제 발굴 및 건의 건수는 “의사능력이 있는 병원 입원환자 인감보호 신청 및 해제 신청 시 서면 위임 가능” 등 총 132건으로 성과목표치 70건을 초과달성함

- 제도개선 중앙정부 건의 채택: 3건 (우수, 10/10)
 - 2015년 도가 중앙정부에 건의한 민원제도 개선 중 주민등록 정정·말소·거주불명등록 재외 국민용 개선, 인감보호 해제신청 요건 완화, 장애인활동지원서비스 신청 구비서류 감축 등 3건이 채택되어 성과목표치 3건을 달성함

2) 과정목표

- 민원처리 신속성 향상을 위한 담당자 교육: 2회(상·하반기) (우수, 8/8)
 - 2015년 도는 민원처리 신속성 향상을 위한 담당자 교육을 위해 민원응대 역량과정(2회) 과 갈등과 고충민원 문제해결 향상 과정(2회)을 개설·운영하여 과정목표를 초과달성함
- 민원제도 개선과제 발굴 조사 및 제출: 2회(6월, 12월) (우수, 8/8)
 - 2015년 도는 주민불편 해소와 민원행정 선진화를 위한 민원제도 개선과제 발굴을 위해 상·하반기 각 1회씩 조사하고 개선과제 목록을 행정자치부에 제출하여 과정목표를 달성함

3) 목표치 적절성

- 성과목표치
 - 2015년 도의 민원서비스처리 개선 실적을 평가하기 위한 성과목표치 중 민원처리 단축률은 전년 실적 대비 1% 상향, 민원제도 개선과제 발굴 및 건의는 전년대비 10건 상향, 제도개선 중앙정부 건의 채택은 전년 대비 1건 상향으로 설정하였으나, 성과목표치 설정의 합리적인 근거가 미약한 것으로 판단됨
 - 특히 제도개선 중앙정부 건의 채택의 성과목표치 3건은 광역자치단체 평균 17.2건에 비해 매우 낮은 수준이어서 보다 도전적인 목표설정이 필요한 것으로 판단됨
- 과정목표
 - 2015년 과정목표는 성과목표를 달성하기 위해 필요한 교육과 조사활동으로 설정하여 적절한 것으로 판단되나, 과거 실적이나 명확하고 객관적인 근거에 기초하여 목표치를 설정하지는 않은 것으로 판단됨

나. 이행과정의 적정성

1) 계획수립의 적절성

- 계획 수립·추진 여부 및 적정성 (우수, 5/5)
 - 2015년 도는 민원처리 단축률을 제고하기 위해 민원처리기간 단축(마일리지) 운영계획과 민원제도 개선분야 읍면동 평가계획을 수립하였고, 계획대로 활동을 추진하였음
- 계획 수립 시에 사전조사, 의견수렴의 충실성 (보통, 3/5)
 - 2015년 도는 민원처리기간 단축(마일리지) 운영계획과 민원제도 개선분야 읍면동 평가계획 수립 시 사전조사나 전문가 및 이해관계자에 대한 의견수렴은 적절하게 이루어지지 않

은 것으로 판단됨

2) 성과지표의 적절성

- 성과지표와 목표 간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보 (양호, 4/5)
 - 2015년 성과목표인 민원처리 단축율과 제도개선 중앙정부 건의 채택은 민원서비스 처리 개선 활동의 산출(output)을 나타내 적절하게 설정된 것으로 판단됨
 - 그러나 민원제도 개선과제 발굴 및 건의는 개선활동의 결과를 확인할 수 있는 지표가 아니라 활동자체를 나타내는 지표로 다소 부적절한 것으로 판단됨.
 - 또한 과정목표인 민원처리 신속성 향상을 위한 담당자 교육은 단순한 교육실시 횟수로 측정하여 수정하는 것을 검토할 필요가 있음

3) 이해관계자 의견수렴 정도

- 이해관계자, 전문가 참여 유무 (보통, 3/5)
 - 입증자료로 도정정책 공유를 위한 자치행정인 합동워크숍 개최를 제시하였으나, 민원서비스 처리개선을 위한 도정활동에의 전문가와 이해관계자의 참여 유무를 판단하기에는 부적절한 자료로 판단됨
- 정책홍보, 갈등조정 및 합의 정도 (보통, 3/5)
 - 2015년 도의 민원서비스 처리 개선활동과 관련된 홍보활동과 갈등조정 및 합의절차에 대한 입증자료를 제시하지 않아 충실히 이루어지지 않은 것으로 판단됨
- 변화대응노력도 (미흡, 2/5)
 - 2015년 도의 민원서비스 처리 개선활동에 영향을 미치는 환경변화에 대한 별도의 대응노력에 대한 입증자료를 제시하지 않아 충실히 이루어지지 않은 것으로 판단됨

4) 평가결과 분석 및 반영 정도

- 평가결과 공개 및 우수·미흡사례 교육 정도 (우수, 4/5)
 - 2015년 도는 민원처리기간 단축(마일리지)제도의 운영결과를 공개하고 우수부서와 공무원에 대한 시상을 실시하였으나, 미흡사례에 대한 분석과 개선노력은 미흡한 것으로 판단됨
- 평가결과 차기계획에 반영여부, 평가결과 이행실적 등 (우수, 15/15)
 - 민원서비스 처리 개선활동을 평가하기 위한 성과지표는 2015년 신규로 설정된 평가지표로 해당사항 없음

3. 성과 및 미흡사항

가. 성과

- 우수한 성과목표 달성도
 - 민원서비스 처리 개선 실적을 평가하기 위한 민원처리 단축률, 민원제도 개선과제 발굴 및 건의, 제도개선 중앙정부 건의 채택 등 모든 성과지표에서 목표치를 초과달성함
- 민원서비스 처리 개선을 위한 체계적인 활동계획의 수립과 시행
 - 민원처리 신속성 향상을 위한 담당자 교육과 민원제도 개선과제 발굴 조사 및 제출에 대한 계획 수립이 체계적으로 이루어 졌고, 충실히 계획이 집행됨
 - 이러한 활동의 결과로 제주도가 건의한 인감보호 해제신청 요건 완화, 장애인활동지원서비스 신청 구비서류 감축, 주민등록 정정·말소·거주불명등록 재외국민용 개선 등이 행정자치부에 의해 민원제도 개선과제로 선정됨
- 대민서비스 제도개선 실적 우수
 - 2015년 행정자치부의 지방자치단체 합동평가 일반행정분야에서 민원처리의 신속성, 민원제도 개선발굴 실적, 민원 24 온라인 신청률, 민원서비스 만족도 등은 매우 우수한 것으로 평가되어 대민서비스 개선시책에서 부산, 광주, 대전, 충북, 전남과 함께 최고등급인 '가'등급을 받음

나. 미흡사항

- 실질적인 민원서비스 개선 실적 미흡
 - 제주도는 민원서비스 처리 개선 실적에 대한 성과지표에서 모두 목표치를 달성한 것으로 나타났으나, 타 광역자치단체와 비교한 민원제도 개선 실적은 매우 저조한 것으로 나타남
 - 행정자치통계연보(2011-2015)의 건의규제 개선실적에 의하면, 제주도의 공무원 천명당 평균 실적은 2.13건으로 서울의 0.82건과 부산의 강원의 1.35건에 이어 세 번째로 낮은 것으로 나타남
 - 또한 2015년 행정자치부의 지방자치단체 합동평가 일반행정분야에서도 민원제도 개선은 이루어 졌으나 우수기관 인증건수, 우수기관 인증 고득점 건수, 우수사례 선정건수 등의 실적이 없어 실질적인 민원서비스 개선실적은 미흡한 것으로 평가됨

〈표2-1-9〉 광역자치단체별 건의규제 개선실적(2010-2014)

구분	2010		2011		2012		2013		2014		공무원 천명당 평균
	건수	공무원 천명당	건수	공무원 천명당	건수	공무원 천명당	건수	공무원 천명당	건수	공무원 천명당	
서울	80	1.72	34	0.73	21	0.44	20	0.42	39	0.80	0.82
부산	82	5.02	39	2.38	59	3.55	57	3.38	17	0.99	3.07
대구	59	5.36	41	3.68	44	3.88	20	1.74	14	1.20	3.17
인천	179	13.71	39	2.96	75	5.61	97	7.45	115	8.71	7.69
광주	96	14.39	71	10.56	41	5.97	62	8.84	65	9.15	9.79
대전	113	16.53	35	5.08	30	4.32	19	2.68	12	1.67	6.06
울산	65	12.35	24	4.49	5	0.91	5	0.89	6	1.05	3.94
경기	154	3.55	119	2.69	75	1.66	115	2.49	108	2.29	2.53
강원	54	3.31	31	1.89	10	0.61	4	0.24	12	0.71	1.35
충북	92	7.59	34	2.77	51	4.10	39	3.09	41	3.20	4.15
충남	136	8.13	59	3.51	29	1.78	85	5.10	96	5.66	4.84
전북	71	4.44	39	2.43	43	2.66	19	1.17	29	1.77	2.49
전남	179	8.99	42	2.10	48	2.38	65	3.21	28	1.36	3.61
경북	125	5.26	68	2.83	30	1.23	16	0.64	31	1.24	2.24
경남	89	4.00	49	2.20	47	2.09	29	1.28	36	1.57	2.23
세종	-	-	-	-	-	-	9	8.33	4	3.29	5.07
평균	104.93	7.62	48.27	3.35	40.53	2.75	41.31	3.19	401.81	2.79	2.99
제주	6	1.21	9	1.80	16	3.17	20	3.92	3	0.58	2.13

주) 평균은 제주도를 제외하고 계산한 것임
 자료: 행정자치부통계연보(2011-2015)

4. 개선사항

가. 정책 및 사업

- 실질적인 민원서비스 개선을 위한 노력 필요
 - 건의규제 개선실적에 대한 평가 결과 제주도의 공무원 천명당 평균 실적은 매우 저조한 것으로 나타났고 2015년 행정자치부 합동평가에서 민원제도의 개선실적은 우수하나 이러한 제도개선이 실질적인 민원서비스 개선실적으로 이어지지 않은 것으로 평가됨
 - 따라서 실질적인 민원서비스 개선 실적 제고를 위해 민원서비스 개선을 위한 특별점검 실시, 서비스 개선노력에 대한 인센티브 부여 등의 방안을 고려할 필요가 있는 것으로 판단됨

나. 지표

- 도전적인 성과목표치 설정 필요
 - 2015년 제주도의 민원제도개선 중앙정부 건의채택의 성과목표치를 3건으로 설정했는데, 이는 17개 광역자치단체 평균 17.2건에 비해 매우 낮은 매우 소극적인 목표치 설정임
 - 따라서 민원제도개선 중앙정부 건의채택의 성과목표치는 타 광역시도의 평균 실적이나 규모, 행정능력, 산업구조 등이 유사한 타 광역자치단체의 실적을 기준으로 좀 더 도전적

인 목표를 설정하는 것이 필요함

○ 민원서비스 처리 개선의 효과를 평가할 수 있는 성과지표 설정 필요

- 민원서비스 처리 개선 실적을 평가하기 위한 성과지표 중 민원제도 개선과제 발굴 및 건의는 개선활동의 결과를 확인할 수 있는 지표가 아니라 활동자체를 나타내는 지표로 다소 부적절한 것으로 판단됨
- 따라서 민원서비스 처리 개선활동의 결과를 측정할 수 있는 지표로 발굴 및 건의를 통해 실제 민원제도의 개선이 이루어졌는지에 대한 결과를 확인할 수 있는 결과지표로 설정하는 것이 타당할 것으로 판단됨
- 또한 과정목표인 민원처리 신속성 향상을 위한 담당자 교육은 단순한 교육실시 횟수로 측정하여 '교육참여자수' 등의 산출지표로 수정하는 것을 검토할 필요가 있음

제5절 감사위원회 운영 활성화 실적

1. 지표개요 및 평가요약

- 본 지표는 제주특별법에 규정된 ‘감사 등에 관한 특례’(제139조)에 의해 중앙행정기관의 장에 의한 제주도의 감사를 배제할 수 있도록 하고 있음. 이처럼 중앙행정기관의 감사를 배제한 대신 도지사 소속하에 감사위원회를 두어 자치감사를 실시하도록 제주특별법은 규정하고 있는데, 이 같은 특례를 활용한 감사활동이 실질적으로 이루어지고 있는지를 측정하는 것임

분야	평가항목		평가내용	배점	평점
목표 달성도	목표치 달성도	성과목표치	- 감사결과 제도개선 및 권고사항 발굴 실적:7건	12	12
			- 감사운영의 전문성 및 공정성 확보(열린 감사 확대): 외부전문가 감사 참여(102명), 도민감사관 운영 활성화(171건)	12	12
		과정목표	- 감사결과 제도개선 발굴 확대를 위한 자체 연찬(감사 대상 기관별 1회 이상)	4	3
			- 감사위원회 독립성 강화를 위한 발전기본계획(12년) 보완 수립	4	3
			- 도민감사관 참여활성화를 위한 연찬회·간담회 등 활성화 노력(연찬회 등 2회, 상·하반기)	4	4
			- 감사결과 대비 공개율(총 감사 횟수 대비 공개비율): 100%	4	4
	목표치 적절성	- 신뢰받는 감사기관 구현	10	10	
	소 계			50	48
이행과정의 적정성	계획수립의 적절성	-계획 수립·추진 여부 및 적절성	5	4	
		-계획 수립 시 사전조사, 의견수렴의 충실성	5	4	
	성과지표의 적절성	-성과지표와 목표설정 간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보	5	5	
		이해관계자의 의견수렴 정도	-이해관계자, 전문가 참여 유무	10	10
	-정책홍보, 갈등 조정 및 합의정도		5	5	
	평가결과 분석 및 반영 정도	-평가결과 공개 및 우수·미흡사례 교육 정도	5	5	
		-평가결과 차기계획에 반영여부, 평가결과 이행실적 등	15	15	
소 계			50	48	
합 계			100	96	
평가결과			우수		

2. 성과평가

가. 목표달성도

1) 성과목표치

- 감사결과 제도개선 및 권고사항 발굴 실적:7건 (우수, 12/12)

- ‘자체 규칙 미제정 및 규정 불합리(제주여성가족연구원)’ 등 21건의 실적을 나타내어 당초 목표치 7건을 초과 달성함
- 최근 3년간 평균 대비 319% 초과 수준이며, 12년 4건, 13년 10건, 14년 12건 등 3년 평균 8.6건임
- 감사운영의 전문성 및 공정성 확보(열린 감사 확대): 외부전문가 감사 참여(102명), 도민감사관 운영 활성화(171건) (우수, 12/12)
 - 외부 전문가 감사 참여 실적을 보면, 제주특별자치도교육청 26명, 지방공기업 및 출자출연기관 부채관리 실태 18명, 제주의료원 9명, 수자원본부 14명, 서귀포의료원 8명, 신용보증재단 3명, 제주특별자치도청 16명, 서귀포시청 2명 등 총 96명으로 나타남. 그러나 이는 당초 목표치 102명에는 다소 미달하는 수준임. 참고로 과거 3년간 실적치를 보면, 12년 144명, 13년 99명, 14년 236명으로 3년 평균은 159.7건임
 - 도민감사관 제보 및 건의 실적을 보면, ‘안덕면 단산 등산로 로프기둥 정비(2015.11.22 접수)’ 등 총 141건으로 나타남. 이 역시 이는 당초 목표치 171건에는 다소 미달하는 수준임. 참고로 과거 3년간 실적치를 보면, 12년 167건, 170건, 14년 153건으로 3년 평균은 163건임

제주특별자치도 설치 및 국제자유도시조성을 위한 특별법
제139조(감사 등에 관한 특례) ① 중앙행정기관의 장은 제131조제1항에 따른 감사위원회의 자치감사 대상기관에 대해서는 그 행정 전반 또는 특정한 정책·사업·업무 및 예산 등에 대한 감사를 실시할 수 없다. 다만, 국회의 국정감사, 감사원 감사 및 「지방자치법」 제16조에 따른 주민감사청구 사항의 경우에는 그러하지 아니하다.
② 중앙행정기관의 장은 국가사무와 국가의 보조를 받은 사업에 대한 감사가 필요하다고 인정하면 감사위원회에 감사를 의뢰하여야 한다.
③ 제2항에 따라 의뢰를 받은 감사위원회는 특별한 사유가 없으면 그에 관하여 감사를 실시하여야 한다.
④ 감사위원회는 제3항에 따른 감사결과를 감사원과 제2항에 따라 감사를 의뢰한 중앙행정기관의 장, 도지사 및 감사대상기관에 통보하여야 한다.
⑤ 중앙행정기관의 장은 제4항에 따라 통보받은 감사결과가 미흡하다고 판단되는 경우에는 감사위원회에 재감사를 의뢰할 수 있다. 이 경우 감사위원회는 특별한 사정이 없으면 60일 이내에 재감사를 실시하고 그 결과를 해당 중앙행정기관의 장, 도지사 및 감사대상기관에 통보하여야 한다.
⑥ 감사위원회는 제5항에 따른 재감사를 실시하는 경우 중앙행정기관의 장이 추천하는 감사담당공무원을 재감사에 참여시켜야 한다.

2) 과정목표

- 감사결과 제도개선 발굴 확대를 위한 자체 연찬(감사대상 기관별 1회 이상) (양호, 3/4)
 - 축산진흥원 재무감사 대비 연찬(2015. 1. 30) 등 총 39개 기관을 대상으로 연찬회를 실시한 것으로 나타남. 그러나 총 감사대상 기관별 1회 이상 실시한다 하고 있지만, 총 감사대상 기관을 명백히 한 뒤에 측정이 이루어져야 할 것임
- 감사위원회 독립성 강화를 위한 발전기본계획(12년)보완 수립 (우수, 4/4)
 - 제 2차 감사위원회 발전기본계획(15. 5. 14)을 확정하고 2개 분야 9개 개선과제 33개 실행과제(신규과제 13개 포함)를 도출한 것으로 나타남
- 도민감사관 참여활성화를 위한 연찬회·간담회 등 활성화 노력(연찬회 등 2회, 상·하반기) (우수, 4/4)

- 간담회 1회(15. 3.19), 연찬회 2회(15. 7.3/12.17), 해변 및 주요관광지 점검(15. 7-8), 도 외 연수(15. 10) 등 도민감사관 참여 활성화를 위한 활동이 총 5회 개최된 것으로 나타남
- 감사결과 대비 공개율(총 감사 횟수 대비 공개비율): 100% (우수, 4/4)
- ‘농축산분야 보조금 특정감사(15. 1.19) 등 36건의 감사결과가 감사위원회 홈페이지에 공개되었으며, 총 18,793회 조회된 것으로 나타남

3) 목표치 적절성

- 신뢰받는 감사기관 구현 (우수, 10/10)
 - 감사결과 제도개선 및 권고사항 발굴 실적, 감사운영의 전문성 및 공정성 확보를 위한 외부전문가 및 도민감사관 참여 확대, 감사위원회 발전기본계획 보완, 자치감사 관련 규정 개정, 감사위원회의 심의실적, 감사결과 공유노력 등 주요 항목에 있어 높은 목표 달성도를 보여줌
 - 특히 매년 발전기본계획을 보완하기 위해 내·외부 관계자들이 참여하는 T/F팀을 구성하고, 외부전문가를 도민 감사관으로 위촉하여 감사의 전문성 및 공정성 확보하고, 감사결과를 홈페이지에 공개하여 투명성을 높이려는 노력을 경주하고 있음
 - 감사결과 제도개선 및 권고사항 발굴 실적은 ‘자체 규칙 미제정 및 규정 불합리(제주여성가족연구원)’ 등 21건의 실적을 나타내어 당초 목표치 7건을 초과 달성하고 있으며, 도민감사관 제보 및 건의 실적은, 당초 목표에는 다소 미달되었지만 총 141건으로 나타남

나. 이행과정의 적정성

1) 계획수립의 적절성

- 계획수립·추진 여부 및 적절성 (우수, 4/5)
 - 자치감사 설명회 개최(15.2.3)를 통해 감사대상기관의 자치감사 방향에 대한 이해도를 높이고 의견을 수렴하여 합리적인 감사를 실시하기 위한 노력을 경주함
- 계획수립 시 사전조사, 의견수렴의 충실성 (우수, 4/5)
 - 2015년도 감사활동 평가 및 만족도 설문조사 실시(15. 11.17-11.23, 공무원 844명, 도민 711명 대상)를 실시하여 2016년도 감사방향 설정 및 자치감사 계획 수립 및 착안사항 발굴시 근거 자료로 활용
 - 소관 규정 제·개정 시 자체 내부규정임에도 불구하고 입법예고 절차이행과 감사위원회의 심의의결 등 의견수렴과정을 거쳐 개정이 이루어짐(2건)
 - 홈페이지 내 공직자 부조리 신고센터, 감사위원장과 대화, 내부고발, 주민불편신고센터, 감찰관, 도민 감사 참여 등 의견수렴채널을 상시 가동함으로써 2015년도 총 310건의 민원을 접수하고 있음
 - 감사위원회 발전방안 모색을 위한 정책토론회를 상반기 2회 개최함. 상반기(15.3.20)에는 ‘감사위원회 위상정립을 위한 정책과제와 추진전략’으로 도의원, 도민감사관, 시민단체,

학계, 도민 등 100여명 참석하였으며, 하반기(15.6.26)에는 ‘제주청렴공동체 실현과 지역언론의 역할’로 감사위원, 지역언론학회, 도민감사관, 도민 등 100여명 참석하여 분석적 활동이 이루어짐. 2회(15.8.28, 15.12.22)에 결친 ‘주요업무에 대한 자체평가회’ 개최를 통해 각 팀별 업무성과, 추진상황보고, 문제점 및 개선방안 토론 등 분석적 활동이 이루어짐

2) 성과지표의 적절성

- 성과지표와 목표설정간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보 (우수, 5/5)
 - 성과지표의 객관성을 확보하기 위해서 2회에 결친 주요업무계획 보고(15. 2.5, 도의회보고/ 15.10.26, 도의회 보고) 이루어짐
 - 감사위원회 운영의 적정성을 제고를 위해 제2차 발전계획 수정·보완 활동이 이루어짐
 - 감사위원회 심의 활동 151건(감사결과보고서 심의 접수처리 35건, 특정조사 및 민원사항 처리보고서 심의 53건, 공무원 범죄 통보사항 심의 63건), 외부전문가 감사가참여, 감사결 홈페이지 공개를 통한 공유 노력 등 감사활동의 공개성, 객관성 확보를 위한 노력을 보여줌

3) 이해관계자의 의견수렴 정도

- 이해관계자·전문가 참여 유무 (우수, 5/5)
 - 제2차 감사위원회 발전기본계획 보완 및 자치감사계획 수립시 전문가 정책토론회 및 자문회의 개최, 감사대상기관 대상(도청, 도교육청, 행정시, 출자·출연기관) 자치감사계획 설명회 개최, 세종시와 공동워크숍 개최 2회, 자문위원 위촉 및 운영 활성화, 자치감사 활동에 대한 설문조사 실시, 도민감사관 연찬회 및 간담회 개최 등으로 판단할 때 이해관계자의 의견을 적극 반영한 것으로 나타남
- 정책홍보, 갈등조정 및 합의 정도 (우수, 5/5)
 - 현안업무 도의회 보고, 자치감사 설명회 개최, 언론 등을 통한 정책홍보 강화(보도자료 40회 제공), 감사위원회 발전기본계획 수정·보완 등을 통해 상당한 노력이 이루어짐
- 변화 대응 노력도 (우수, 5/5)
 - 공정하고 청렴한 제주만들기 계획 수립(15.3) 을 통해 공정한 제주사회 조성을 위한 노력을 뒷받침하고, 자체 심의조정기구 구성(15.3) 운영(25건)을 통해 감사·처리사항 중 주요 핵심사항에 대한 결정·변경, 도의회·언론·시민단체 등에서 지적하거나 현안사항에 대한 심의·조정 활동을 통해 변화 대응 노력을 경주함

4) 평가결과 분석 및 반영 정도

- 평가결과 공개 및 우수·미흡사례 교육정도 (우수, 5/5)
 - 감사결과를 전문 공개함으로서 동일 위반사례발생 예방 등 업무환류에 기여함. 2014년 공개 기관은 36개 기관이며, 조회 건수는 총 18,793회 (기관별 평균 522회)로 나타남
- 평가결과 차기계획 반영여부, 평가결과 이행실적 등 (우수, 15/15)

- 도민감사관 간담회(2015. 3.19), 상·하반기 연찬회(2015. 7.3./12.17), 주요 업무에 대한 자체 평가회 개최 2회(2015. 8.28/12.21.)를 통해 문제점 및 미흡사례에 대한 토의 및 개선방안 마련 과정을 통해 환류가 이루어짐

3. 성과 및 미흡사항

가. 성과

- 제주특별자치도는 타 지방자치단체와 달리 제주특별법 제139조(감사 등에 관한 특례)에 의해 중앙행정기관의 장에 의한 제주도의 감사를 배제할 수 있도록 함. 다만, 국정감사와 감사원 감사는 예외로 하고 있음. 중앙행정기관의 감사를 배제한 대신 도지사 소속하에 감사위원회를 두어 자치 감사를 실시하도록 제주특별법은 규정하고 있음
- 감사위원회는 위원장 1인을 포함한 7인 이내의 위원으로 구성됨. 감사위원장은 도지사가 추천하되, 도의회의 인사청문특별위원회 청문회와 동의를 얻어 임명되도록 특별법은 규정함. 감사위원은 도조례가 정하는 자격을 갖춘 자 중에서 도지사가 임명 또는 위촉하되, 위원 중 3인은 도의회에서 추천하는 자를 위촉하도록 하고 있음. 감사위원장과 감사위원의 임기는 제주특별법에 3년으로 보장됨(특별법 제132조)
- 2015년 기준 제주도 감사위원회의 감사대상기관은 총 398개 기관 및 부서임. 따라서 일반행정기관 30, 교육행정기관 11, 공사·법인 등 16, 읍·면·동 43, 초·중·고·학교(법인)·도서관 292, 사립대학 및 법인 6개소에 대한 감사를 실시함으로써 부조리의 예방에 기여
- 도민감사관제도 신설(44명 위촉) 및 2015년 1년 동안 이들이 제보 및 처리한 사건은 141건으로 1인 평균 3.2건으로 상향적 감사문화 형성에 기여
- 자치감사의 실시로 인해 제주지역 공공기관의 합법적 업무수행에 기여. 추징·회수, 감액 등 예산절감 717백만원, 업무행태 주의·시정·개선 조치 380건, 2015년 최초로 7개 기관 재무감사 실시
- 홈페이지에 상시적인 민원접수 가능으로 인해 저비용 감사문화 정착

〈표2-1-10〉 홈페이지 민원접수 건수

구분	합계	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
	1,603	52	158	132	185	134	212	225	195	310

주) 건수는 도민감사제보, 공직자부조리신고, 주민불편신고, 도민감사관신고로 구성

- 기관별 2년 2회 원칙의 종합감사, 예산낭비 및 비효율적인 요인이 있거나 사회문제가 야기될 수 있는 취약분야 감사 실시로 문제점 개선을 위한 부분감사, 공직기강감사, 일반적인 사후 감사로 시정이나 치유가 곤란한 건설공사 등에 대한 발주 전 감사로 사업의 효율성 확보를 위한 일상감사 등 전방위 감사가 가능해짐
- 이로써 지역의 각종 갈등요인에 대한 도의회, 언론, 시민단체의 감사요구에 대응하여 고충민원의 최종 해결자로서의 기능수행이 가능해짐

- 감사결과를 환류하기 위해 수감자 의견 및 처분 요구서 마련, 현지 문답 및 질의서 발부 등으로 감사 수요자의 의견을 반영하기 위한 제도화에 노력함
- 4급 이하 직원에 대한 원내 인사권 확보, 5급 감사직렬 신설, 감사원, 행정자치부 등과 감사인력 교류, 감사자문역 구성 등 감사위원회의 독립성 확보에 기여함. 또한 감사만족도 조사, 전문기관 외부 평가 및 정책토론회 개최, 신고 전용 직통전화 개설 등으로 감사의 공정성·투명성 확보에 기여함

나. 미흡사항

- 전문인력 부분으로, 교육분야 전문 감사부서 신설(교육감사과 등)과 자체적으로 감사공무원 역량을 높이기 위한 교육 강화, 감사직 인력 보강 및 무연고 도외 감사관 참여 보장 등 전문인력 배치를 위한 제도 개선 노력이 요구됨
- 제주특별법 제46조(직군·직렬의 구분에 관한 특례)를 활용하여 의회, 감사직렬을 통합 운영함으로써 독립성과 전문성을 높일 필요가 있음
- 감사지적사항에 대한 관리 미흡으로, 2010-2014년 감사지적사항 관리대상 2,324건 중 89건이 미집행 상태에 있는 것으로 나타나고 있음. 이에 대한 조속한 대응으로 감사실효성을 높일 필요성이 있음
- 감사만족도 설문조사 결과, 공무원에 비해 주민들의 신뢰도가 더욱 낮은 것으로 나타나고 있음. 이를 위해, 현재 감사결과를 홈페이지에 공개하는 등 노력을 하고 있지만 더욱 투명하고 신속한 공개 운영 노력이 요구됨
- 설문조사 결과, 불만사항으로 실적위주의 단편적 감사, 불필요한 감사자료 요구 등을 지적하고 있음. 특히 감사 제출 자료 경감을 위해 내부 전산자료 활용 등 수감기관의 감사부담을 덜어주기 위한 제도 마련 및 노력이 필요함

4. 개선사항

가. 정책 및 사업

- 독립성 강화를 위해, 조직편제 및 정원책정 시 근거 마련을 통해 조직·인사 및 감사활동에 필요한 예산의 편성 시 독립성이 존중되도록 할 필요가 있음. 그리고 현재 교육청 대항감사 체제를 유지하고 있는 방식을 교육감사과 신설을 통해 감사체제 일원화를 통해 감사위원회 고유의 기능에 충실해야 함. 다만 이에는 교육자치 침해 및 전문성 부족 논란을 해소하는 방향으로의 개편이 요구됨
- 감사 시 반복 지적사례 정리집, 재심의결정 사례집 발간 등을 통해 지적사례 유형, 위법행위 발생원인 등 제시하여 부정의 사전예방 및 피감기관의 감사부담을 경감해 줄 필요가 있음. 현재 기관별 공통사항을 선례 답습적으로 지적하고 있는데 감사반원별 감사분야를 사전 지정함으로써 감사 전문성을 높여야 함
- 감사관의 역량강화를 위해 행정자치부, 감사원 등과 인력파견 확대 및 교류 나아가 외국감

사기구 파견을 통해 선진 감사사례 연찬 필요함. 아울러, 언론 등 노출된 정보 위주의 소극적 감사활동에서 벗어나 언론보도 및 지역동향 사전 모니터링 등 상시 감사활동 활성화가 필요함

나. 지표

- 2015년 기준, 제주도 감사위원회의 감사대상기관은 총 398개 기관으로 일반행정기관 30, 교육행정기관 11, 공사·법인 등 16, 읍·면·동 43, 초중고학교(법인)·도서관 292, 사립대학 및 법인 6개소임. 이처럼 교육기관(초중고학교, 도서관) 비중이 73.3%로 절대 다수를 차지해서 교육기관 감사를 전문화할 필요가 있음
- 설문조사 결과, 불만사항으로 실적위주의 단편적 감사, 불필요한 감사자료 요구 등을 지적하고 있음. 특히 감사 제출 자료 경감을 위해 내부 전산자료 활용 등 수감기관의 감사부담을 덜어주기 위한 제도 마련 및 노력이 필요함. 이를 반영하기 위해 감사불만 사항 개선 정도를 지표에 반영할 필요가 있음
- 특히 교육행정기관 소속직원에게서 ‘나아졌다’는 응답이 일반행정기관의 절반 수준으로, 전문성이 부족하다는 의견이 높게 나타나고 있음. 따라서 교육행정기관 감사시 전문성 제고를 위한 연찬 강화와 감사과정 전반에 걸친 대비책 마련이 요구됨

제6절 **도의회(교육위원회 포함) 운영 실적**

1. 평가요약 및 지표개요

- 본 지표는 제주특별법에 의한 ‘도의회 기능강화’(법 제36조~제43조)의 실적을 평가하기 위한 것임

분야	평가항목	평가내용	배점	평점	
목표 달성도	목표치 달성도 (40점)	성과목표치	- 의안처리: 334건	6	6
			- 자치법규정비 목록 발굴: 50건	6	6
			- 민원처리: 80건	6	6
			- 의원요청 조례안검토 및 주요 현안 조사분석 지원: 126건	8	8
			- 도민의 의정활동 홍보 확대 · 의회방문 견학: 41건 · 홈페이지 접속건수: 4,152천 건	6	6
	과정목표	- 의정혁신과제 추진: 15개 과제	2	2	
		- 의원연구모임 운영: 11개	2	2	
		- 정책자문위원 평가: 2종	2	2	
		- 의회 옴부즈맨 및 의정 자문위원회 운영	2	2	
	목표치 적절성(10)	- 성과목표치 산출설정 근거의 객관성, 합리성, 적극성	10	8	
소 계			50	48	
이행과정의 적정성	계획수립의 적절성	- 계획 수립·추진 여부 및 적정성	5	5	
		- 계획 수립 시에 사전조사, 의견수렴의 충실성	5	3	
	성과지표의 적절성	- 성과지표와 목표 간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보	5	4	
	이해관계자 의견수렴 정도	- 이해관계자, 전문가 참여유무	10	6	
		- 정책홍보, 갈등조정 및 합의정도 - 변화대응노력도	5	2	
	평가결과 분석 및 반영 정도	- 평가결과 공개 및 우수·미흡사례 교육 정도	5	4	
		- 평가결과 차기계획에 반영여부, 평가결과 이행실적 등	15	13	
소 계			50	37	
합 계			100	85	
평가결과			우수		

2. 성과평가

가. 목표달성도

1) 성과목표치

- 의안처리: 334건 (우수, 6/6)
- 2015년 도의회는 의안 접수 638건, 계류 28건, 처리 610건으로 성과목표치 334건을 초과 달성함
- 자치법규정비 목록 발굴: 50건 (우수, 6/6)

- 2015년 도의회는 불합리한 자치법규정비 및 도민불편 해소를 위한 자치법규정비를 위한 연구용역을 실시함
- 연구용역은 한국법제연구원과 제주발전연구원이 공동으로 수행하여 673개 조례 중 457개의 정비목록을 제시하여 성과목표치 50건을 초과달성함
- 민원처리: 80건 (우수, 6/6)
 - 2015년 도의회는 진정민원 55건과 청원민원 36건 등 총91건의 민원을 처리하여 성과목표치 80건을 초과달성함
- 의원요청 조례안검토 및 주요 현안 조사·분석 지원: 126건 (우수, 8/8)
 - 2015년 도의회의 정책자문위원은 “제주특별자치도 교육균형발전 지원 조례안” 등 의원요청 조례안 105건을 검토하였으며, “예비비 편성 및 지출” 등 주요 현안사항 55건에 대한 조사·분석을 수행하여 성과목표치인 126건을 초과달성함
- 도민의 의정활동 홍보 확대 (우수, 6/6)
 - 의회방문 견학: 41건
 - 2015년 의회방문 견학실적은 타 시·도의회 방문 19건과 초중고 등의 본회의장 견학 방문 35건 등 총54건으로 성과목표치 41건을 초과달성함
 - 홈페이지 접속건수: 4,152천 건
 - 2015년 도의회 홈페이지 접속건수는 총4,438,886건으로 성과목표치 4,152,000건을 초과달성함

2) 과정목표

- 의정혁신과제 추진: 15개 과제 (우수, 2/2)
 - 2015년 도의회의 의정혁신을 위한 과제추진 실적은 더 내려놓은 변화 분야 9개 과제, 더 새로워지는 시책 분야 12개 과제, 더 나아가는 시책 분야 17개 과제 등 총 38개의 과제를 수행하여 과정목표 15개 과제를 초과달성함
 - 또한 도의회는 의정혁신과제 우수추진 6개 부서(분야별 2개 부서)에 대해 표창 및 시상을 실시함
- 의원연구모임 운영: 11개(우수, 2/2)
 - 2015년 도의회는 제주문화관광포럼(2회), 제주해양산업발전포럼, 제주지속가능발전연구회(2회), 기후변화대응발전연구회(3회), 제주교통문제연구회, 법·제도개선연구회, 지방재정연구회, 제주복지공동체포럼, 제주여성정치포럼 등 의원연구모임에서 16회 이상의 정책토론회, 포럼, 워크숍 등을 개최하여 과정목표 11개를 초과달성함
- 정책자문위원 평가: 2종(우수, 2/2)
 - 2015년 도의회는 제주특별법 제45조에 의거 채용된 정책자문위원의 연봉책정을 위해 의정활동 지원에 대한 성과평가와 계약기간 연장을 위한 성과평가를 실시하여 과정목표를 달성함
- 의회 옴부즈맨 및 의정 자문위원회 운영 (우수, 2/2)
 - 2015년 도의회는 옴부즈맨 운영을 통해 제안·제보활동 35건과 옴부즈맨 역량강화를 위한

국내·외 시찰 2회 등을 수행하고, 새로운 위원을 위촉하여 하반기 읍부즈맨 운영위원회를 구성함

- 2015년 도의회는 의정활동에 대한 자문과 정책제안 등을 통한 의정기능 강화 및 도민과의 소통활성화를 위해 의정자문위원회 운영계획을 수립하고 시행함

3) 목표치 적절성

○ 성과목표치

- 2015년 도의회 운영실적을 평가하기 위한 성과목표치 중 민원처리, 의원요청 조례안검토 및 주요 현안 조사·분석 지원, 도민의 의정활동 홍보 확대 등은 최근 3년간 평균 실적 대비 3%를 상향하여 설정하였고, 의안처리는 9대 의회 1~2년차 평균 대비 2% 상향하여 설정하여 성과목표치 설정이 적절한 것으로 판단됨
- 그러나 자치법규정비 목록 발굴의 성과목표치는 과거 실적이나 명확하고 객관적인 근거 없이 주관적으로 목표치를 설정한 것으로 판단됨

○ 과정목표

- 2015년 과정목표는 성과목표를 달성하기 위해 필요한 활동위주로 설정되었으나, 과거 실적이나 명확하고 객관적인 근거에 기초하여 목표치를 설정하지는 않은 것으로 판단됨
- 더군다나 의회 읍부즈맨 및 의정 자문위원회 운영에 대해서는 구체적인 목표치를 설정하지 않음

나. 이행과정의 적정성

1) 계획수립의 적절성

○ 계획 수립·추진 여부 및 적정성 (우수, 5/5)

- 2015년 도의회는 자치법규정비를 위한 과업수행계획 수립, 정책자문위원 근무실적 평가 지침 수립, 계약기간 연장결정을 위한 근무실적 평가계획 수립, 의정마문위원회 운영계획 수립 등 성과목표 달성을 위한 계획을 수립하고 계획대로 활동을 추진한 것으로 판단됨

○ 계획 수립 시에 사전조사, 의견수렴의 충실성 (보통, 3/5)

- 2015년 도의회는 자치법규정비를 위한 과업수행계획 수립 등 성과목표 달성을 위한 활동 계획을 수립하였으나, 계획수립 시 사전조사나 전문가 및 이해관계자에 대한 의견수렴은 적절하게 이루어지지 않은 것으로 판단됨

2) 성과지표의 적절성

○ 성과지표와 목표 간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보 (우수, 4/5)

- 2015년 성과목표인 의안처리, 자치법규 정비목록 발굴, 민원처리, 의원요청 조례안검토 및 주요 현안 조사·분석 지원, 도민의 의정활동 홍보 확대 등은 도의회 의정활동의 산출

- (output)이나 결과(outcome)를 나타내 도의회의 운영실적 평가에 적절한 것으로 판단됨
- 그러나 성과목표 중 “도민의 의정활동 홍보 확대”는 도민이 홍보의 주체인 것으로 오해할 소지가 있어 지표명을 수정하는 것이 바람직하다고 판단됨
- 또한 “의원요청 조례안검토 및 주요 현안 조사·분석 지원”은 주체가 누구인지 명확하지 않아 주체를 포함한 지표 명으로 수정하는 것이 바람직하다고 판단됨

3) 이해관계자 의견수렴 정도

- 이해관계자, 전문가 참여 유무 (양호, 4/5)
 - 도의회는 제주문화관광포럼 등의 의원연구모임 운영, 옴부즈맨 운영, 외부전문기관에 연구용역 의뢰 등을 통해 의정활동에 전문가와 이해관계자를 충분히 참여시키기 위해 노력한 것으로 판단됨
 - 그러나 정책자문위원 근무실적 평가지침 수립, 계약기간 연장결정을 위한 근무실적 평가 계획 수립, 의정자문위원회 운영계획 수립 등에는 이해관계자나 전문가의 참여가 충실히 이루어지지 않은 것으로 판단됨
- 정책홍보, 갈등조정 및 합의 정도 (미흡, 2/5)
 - 2015년 도의회는 도의회의 의정활동과 의정활동의 결과물인 정책에 대한 홍보활동과 갈등조정 및 합의절차에 대한 입증자료를 제시하지 않아 충실히 이루어지지 않은 것으로 판단됨
- 변화대응노력도 (미흡, 2/5)
 - 도의회의 의정활동에 영향을 미치는 환경변화에 대한 별도의 대응노력에 대한 입증자료를 제시하지 않아 충실히 이루어지지 않은 것으로 판단됨

4) 평가결과 분석 및 반영 정도

- 평가결과 공개 및 우수·미흡사례 교육 정도 (우수, 4/5)
 - 2015년 도의회는 2014년 성과평가결과를 간부회의시 보고하고 내부망을 통해 전 직원에게 전달하였고, 우수·미흡 사례를 분석하여 공유하고 미흡사례에 대해서는 개선을 위해 노력함
- 평가결과 차기계획에 반영여부, 평가결과 이행실적 등 (우수, 13/15)
 - 2015년 도의회는 2014년 2014년도 성과평가에서 제기된 개선·보완 의견을 반영하여 성과목표와 과정목표 구분, 부적합한 성과지표 삭제 등 2015년 계획에 충실히 반영하여 이행한 것으로 판단됨

3. 성과 및 미흡사항

가. 성과

- 우수한 성과목표 달성도
 - 도의회 운영 실적을 평가하기 위한 의안처리, 자치법규정비 목록 발굴, 민원처리, 의원요청 조례안검토 및 주요 현안 조사·분석 지원, 도민의 의정활동 홍보 확대 등 모든 성과지표에서 목표치를 초과달성함
- 정책자문위원 확충을 통한 도의원의 의정활동 실적 향상
 - 2012년 도의원의 의정활동을 보좌하기 위한 정책자문위원의 확충이 도의원의 의정활동 능력을 제고하여 실적 향상에 기여한 것으로 판단됨
 - 2012년 제주도의회는 정책자문위원 4명을 증원하여 상임위원회별로 타 광역시도에 비해 많은 3인의 정책자문위원을 배정함으로써 의원요청 조례안검토 및 주요 현안 조사·분석 지원 지표에서 우수한 실적을 나타냄
 - 특히 2012년 정책자문위원의 증원 후 의원1인당 조례 제·개정 실적이 증원 전 평균 0.78건에서 증원 후 평균 1.51건으로 0.73건 증가함
 - 또한 2012년 이후 제주도의 평균 조례 제·개정 증가건수 0.73은 광역자치단체 평균 증가건수 0.24보다 0.49건 높은 것으로 나타남

〈표2-1-12〉 제주도의회 의원1인당 조례 제·개정 건수

연 도	2010	2011	2012	2013	2014	2015	A	B	B-A
광역 평균	0.98	0.98	1.16	1.14	0.90	1.81	1.04	1.28	0.24
제 주	0.78	0.78	0.78	1.44	1.46	1.63	0.78	1.51	0.73

주) A는 2012년 이전 평균, B는 2013년 이후 평균
 자료: 행정자치부 내고장알리미

- 도의회 의원의 의정활동 실적 향상
 - 제주도의회 의원1인당 조례 제·개정 건수는 2010년 0.78건에서 2015년 1.63건으로 0.85건 증가하여 광역평균 0.83건의 증가보다 조금 높은 것으로 나타남
 - 타 광역자치단체에 비해 높은 의원1인당 조례 제·개정 건수의 증가는 2006년 제주특별자치도의 출범으로 강화된 도의회 기능에 의해 나타난 것으로 추정 가능함
 - 그러나 이러한 분석결과는 제주특별자치도 출범 이후만의 자료 이용과 의원1인당 조례 제·개정 건수에 영향을 미치는 다른 요인의 효과를 통제하지 못해 허위관계일 가능성을 배제할 수 없음
 - 따라서 제주특별자치도의 출범(원인)과 의원1인당 조례 제·개정 건수의 변화(결과) 사이의 타당한 인과관계를 추정하기 위해서는 제주특별자치도 출범 전후의 자료를 대상으로 보다 엄격한 분석방법을 적용하여 분석하는 것이 필요함

〈표2-1-13〉 광역자치단체 의원1인당 조례 제·개정 건수

구분	2010	2011	2012	2013	2014	2015	증감
서울	0.63	0.63	1.01	0.90	0.83	1.80	1.17
부산	0.87	0.87	0.87	0.83	0.72	1.43	0.56
대구	1.29	1.29	2.29	0.59	1.40	1.73	0.44
인천	2.58	2.58	1.89	1.63	1.31	2.26	-0.32
광주	1.65	1.65	2.77	2.12	1.27	3.50	1.85
대전	1.12	1.12	1.35	2.27	1.36	3.95	2.83
울산	0.58	0.58	0.50	1.23	0.59	0.73	0.15
세종			2	4	4.67	2.87	2.87
경기	0.73	0.73	0.93	0.56	0.73	1.63	0.90
강원	0.28	0.28	0.72	0.51	0.57	1.50	1.22
충북	1.09	1.09	1.57	1.63	0.97	1.65	0.56
충남	0.51	0.51	0.52	1.57	0.93	1.13	0.62
전북	1.16	1.16	0.37	0.70	0.82	2.89	1.73
전남	1.15	1.15	1.05	1.05	0.83	1.00	-0.15
경북	0.33	0.33	0.68	1.11	0.62	1.08	0.75
경남	0.68	0.68	0.90	0.42	0.49	0.89	0.21
광역평균	0.98	0.98	1.16	1.14	0.90	1.81	0.83
제주	0.78	0.78	0.78	1.44	1.46	1.63	0.85

주) 의원발의만을 포함한 자료이며, 광역평균은 제주도를 제외하고 계산한 것임
 자료: 행정자치부 내고장알리미

○ 효율적인 도의회사무처 인력 운영

- 이중차분법(Difference-in-Difference-DID)을 통해 2006년 제주특별자치도 출범이 도의회 사무처직원 정수에 미친 영향을 분석한 결과, 제주특별자치도의 출범이 의원1인당 사무처직원 정수를 감소시켜 사무처 인력을 효율적으로 운용하게 한 효과가 있는 것으로 나타남
- 이중차분(DID) 추정치를 구하기 위한 통상최소자승(Ordinary Least Squares-OLS) 회귀 모형은 아래의 방정식 (1)과 같음
 - $Y_{it} = \beta_0 + \beta_1 Time_t + \beta_2 Treat_i + \beta_3 Time_t \cdot Treat_i + e_{it}$ (1)
 - 여기서 i 는 세종시를 제외한 16개 광역자치단체, t 는 2000년에서 2014년의 시점, Y_{it} 는 의원1인당 사무처직원 정수, $Treat_i$ 는 실험집단인 제주특별자치도, $Time_t$ 는 제주특별자치도 출범 이후를 나타내는 가변수(2006년 이전은 0, 2007년 이후는 1), $Time_t \cdot Treat_i$ 는 실험집단인 제주특별자치도와 제주특별자치도 출범 이후 가변수의 상호작용항, e_{it} 는 오차항을 각각 의미함
 - 이중차분(DID)에 의한 제주특별자치도의 출범 효과는 $Time_t \cdot Treat_i$ 의 회귀계수인 β_3 로 추정함
- 이중차분(DID)의 분석결과가 아래의 <표>에 제시되어 있으며, 제주특별자치도의 출범으로 제주도의회 의원1인당 사무처직원 정수가 0.364명 감소한 것으로 나타났으며, 통상적인 유의수준에서 통계적으로 유의함($Pr(>|t|) < 0.001$)
- 그러나 이러한 이중차분(DID) 모형의 분석결과는 의원1인당 사무처직원 정수에 영향을 미치는 다른 변수의 효과를 통제하지 못해 허위관계일 가능성을 배제할 수 없음

- 따라서 제주특별자치도의 출범(원인)과 의원1인당 사무처직원 정수의 변화(결과) 사이의 타당한 인과관계를 추정하기 위해서는 사무처직원 정수에 영향을 미치는 변수들을 통제 변수로 모형에 포함시켜 보다 엄격한 분석방법을 적용하여 분석하는 것이 필요함

<표2-1-14> 의원1인당 의회사무처직원 정수 회귀모형 분석결과

구 분	Coef.	Std. Error	t value	Pr(> t)
$Time_t$	0.083	(0.072)	1.150	0.250
$Treat_i$	0.881	(0.073)	12.020	0.000
$Time_i \cdot Treat_i$	-0.364	(0.092)	-3.980	0.000
상수항	1.967	(0.053)	37.030	0.000
R^2	0.103		$F(p)$	77.76(0.000)

주) N=240, n=16, t=15

나. 미흡사항

- 계획수립 시 사전조사나 이해관계자 의견수렴 노력 부족
 - 정책자문위원 근무실적 평가지침 수립, 정책자문위원 계약연장을 위한 근무실적 평가계획 수립, 의정자문위원회 운영계획 수립 등에 이해관계자와 전문가의 참여와 의견수렴이 충실히 이루어지지 않음
- 내부인사위주의 정책전문위원 근무실적평가위원회의 구성으로 인한 인사의 공정성 훼손 가능성
 - 정책자문위원 연봉책정과 계약연장을 위한 근무실적 평가위원회는 사무처장 등의 사무처 직원과 해당 상임위원회 소속 위원 등 내부인사만으로 구성되어 있어 인사의 공정성과 객관성을 저해할 가능성이 있음
- 인구 천 명 당 도의회의원 정수의 증가
 - 이중차분법(Difference-in-Difference-DID)을 통해 2006년 제주특별자치도 출범이 도의회 의원정수에 미친 영향을 분석한 결과, 제주특별자치도의 출범이 인구천명당 의원정수를 증가시킨 것으로 나타남
 - 이중차분(DID) 추정치를 구하기 위한 통상최소자승(OLS) 회귀모형은 위의 회귀방정식 (1)에서 종속변수인 Y_{it} 가 인구천명당 의원정수인 것을 제외하고 나머지는 동일함
 - 이중차분(DID)의 분석결과가 아래의 <표>에 제시되어 있으며, 제주특별자치도의 출범으로 인구천명당 의원정수가 0.036명 증가한 것으로 나타났으며, 통상적인 유의수준에서 통계적으로 유의함($Pr(>|t|) < 0.001$)
 - 그러나 이러한 결과는 2006년 제주특별자치도의 출범으로 기초의회가 폐지되고 교육의원이 도의회의원으로 통합되어 나타난 당연한 결과로 판단됨

〈표2-1-15〉 인구천명당 의원정수 회귀모형 분석결과

구 분	Coef.	Std. Error	t value	Pr(> t)
$Time_t$	0.002	(0.001)	2.260	0.025
$Treat_i$	0.017	(0.001)	22.530	0.000
$Time_t \cdot Treat_i$	0.036	(0.001)	30.970	0.000
상수항	0.016	(0.001)	30.070	0.000
R^2	0.763		$F(p)$	1544.85(0.000)

주) N=240, n=16, t=15

4. 개선사항

가. 정책 및 사업

- 근무실적평가위원회에 외부위원의 참여를 통한 인사의 객관성과 공정성 확보 노력
 - 인사의 객관성과 공정성 제고를 위해 도의회의 정책전문위원 근무실적평가위원회에 인사 전문가, 해당 상임위 활동에 대한 전문성이 있는 전문가, 법률가 등을 과반 정도 포함하는 방안을 고려할 필요가 있음
- 계획수립시 사전조사나 이해관계자 의견수렴 노력 제고 필요
 - 정책자문위원 근무실적 평가지침 수립, 정책자문위원 계약연장을 위한 근무실적 평가계획 수립, 의정자문위원회 운영계획 수립 등에 이해관계자와 전문가의 참여를 통해 의견을 수렴하는 등 보다 공개적이고 민주적인 절차를 제도화하는 것이 필요함

나. 지표

- 적절한 성과목표치 설정
 - 성과목표치는 2014년 성과평가에서 제기한 내용을 반영하여 최근 3년간의 평균 실적 대비 3% 상향하여 적극적으로 설정한 것으로 판단됨
- 불명확하거나 오해의 소지가 있는 성과지표 명 변경
 - 성과목표 중 “도민의 의정활동 홍보 확대”는 도민이 홍보의 주체인 것으로 오해할 소지가 있어 “대(對)도민 의정활동 홍보 확대”로 지표 명을 수정하는 것이 바람직하다고 판단됨
 - 또한 “의원요청 조례안검토 및 주요 현안 조사·분석 지원”은 활동주체를 포함하여 “정책자문위원의 의원요청 조례안검토 및 주요 현안 조사·분석 지원”으로 지표명을 수정하는 것이 필요하다고 판단됨

제7절 자치조직의 정비 및 특례활용 실적

1. 평가요약 및 지표개요

- 본 지표는 제주특별법 ‘자치조직권에 관한 특례’(제44조)를 활용한 실적을 평가하기 위한 지표임. 세부사항으로 제주특별자치도의회 사무기구 설치 및 직원정수 조례, 제주특별자치도의회 사무처 직원의 임용 등에 관한 조례, 제주특별자치도 행정기구 설치 조례, 제주특별자치도 지방공무원정원 조례, 제주특별자치도 행정기구 설치 조례 시행규칙, 제주특별자치도 지방공무원정원 규칙과 관련된 것임

분야	평가항목		평가내용	배점	평점
목표 달성도	목표치 달성도 (40점)	성과목표치	- 도민 행복 실현을 위한 조직재설계 추진: 1회 · 조직진단 연구용역 실시 · 민선6기 후반기 조직개편안 마련	12	12
			- 기구인력 운용 효율성 강화를 위한 상시 조례개정 추진: 5건 · 대상규정(행정기구 설치 조례, 지방공무원정원 조례, 사무위임 조례 등)	8	6
	과정목표		- 조직진단 연구용역 정기(수시)보고회 개최: 3회 - 조직진단 정책자문단 회의 개최: 4회(1~9월) - 현장방문 등 부서(기관) 의견수렴: 전부서(기관)(4~8월)	12	12
			- 조례개정 계획 수립(보고): 5회	8	8
		목표치 적절성(10)	- 성과목표치 산출설정 근거의 객관성, 합리성, 적극성	10	9
	소 계			50	47
이행과정의 적정성	계획수립의 적절성		- 계획 수립 · 추진 여부 및 적정성	5	5
			- 계획 수립 시에 사전조사, 의견수렴의 충실성	5	5
	성과지표의 적절성		- 성과지표와 목표 간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보	5	4
		이해관계자 의견수렴 정도		- 이해관계자, 전문가 참여유무 - 정책홍보, 갈등조정 및 합의정도	10
			- 변화대응노력도	5	2
	평가결과 분석 및 반영 정도		- 평가결과 공개 및 우수·미흡사례 교육 정도	5	3
			- 평가결과 차기계획에 반영여부, 평가결과 이행실적 등	15	10
소 계			50	38	
합 계			100	85	
평가결과			우수		

2. 성과평가

가. 목표달성도

1) 성과목표치

- 도민 행복 실현을 위한 조직재설계 추진: 1회 (우수, 12/12)
- 조직진단 연구용역 실시

- 도는 민선6기 후반기 안정적 조직운영 및 미래에 대응할 수 있는 조직 재설계, 도민편의 증진을 위한 행정계층간 기능 재정립, 공공시설물 운영 효율화를 통한 경영환경 적극 개선 등을 위해 조직진단을 실시함
- 조직진단은 외부전문기관인 한국능률협회컨설팅에 의뢰하여 2015년 2월 24일에서 8월 23일까지 6개월간 수행하였음
- 민선6기 후반기 조직개편안 마련
 - 도는 조직진단 보고서에서 제시한 기능조정, 인력배분, 공공시설물 효율적 관리 등에 대한 적정성을 검토하여 세부시행계획을 수립하였으며, 조례제정 절차 등을 감안하여 조직개편은 2016년 상반기에 추진하도록 계획함
- 기구·인력 운용 효율성 강화를 위한 상시 조례개정 추진: 5건 (우수, 6/8)
 - 2015년 제주특별자치도 행정기구 설치조례(제1297호, '15.7.2), 제주특별자치도 지방공무원정원 조례(제1259호, '15.3.4; 제1299호, '15.7.2), 제주특별자치도 사무위임조례(제1298호, '15.7.2) 등 기구와 인력 운영의 효율화를 위해 관련 조례를 총4회 개정하였으나 성과목표치(5회)에는 미달함

2) 과정목표

- 조직진단 연구용역 정기(수시)보고회 개최: 3회 (우수, 4/4)
 - 조직진단 연구용역의 정기보고회를 계획대로 3회 실시함
 - 착수보고회: '15. 3. 6
 - 중간보고회: '15. 6. 3
 - 최종보고회: '15. 8. 27
- 조직진단 정책자문단 회의 개최: 4회(1~9월) (우수, 4/4)
 - 조직진단 연구용역을 위한 정책자문단 운영계획을 수립하고 계획대로 정책자문단 회의를 총4회 개최하여 과정목표치를 달성함
 - 조직진단 연구용역의 과업내용검토와 용역수행 및 결과에 대한 자문을 제공하는 정책자문단은 대학교수 등 전문가 5인, 시민단체 2인, 주민자치위원 2인, 공무원단체 3인, 공무원 4인 등 총16명으로 적절하게 구성된 것으로 판단됨
- 현장방문 등 부서(기관) 의견수렴: 전부서(기관)(4~8월) (우수, 4/4)
 - 이해관계자의 의견을 수렴하기 위해 조직진단 연구용역 과업지시서(안)에 대한 공무원노조 의견수렴('15.1.26~1.30), 조직진단에 대한 기관(부서)별 요구사항과 주요이슈에 대한 의견수렴을 위한 인터뷰('15.4.1~4.8), 일과 성과중심의 효율적인 조직관리를 위한 합동 워크숍('15.11.27) 등을 수행함
- 조례개정 계획 수립(보고): 5회: (우수, 8점/8점)
 - 제주특별자치도 행정기구 설치조례('15.5.13, 11.18), 제주특별자치도 지방공무원정원 조례('15.1.6, 5.13, 11.18), 제주특별자치도 사무위임조례('15.5.13) 등 조례개정을 위한 계획을 수립하여 시행함

3) 목표치 적절성

○ 성과목표치

- 2015년 성과목표인 조직진단 연구용역 실시와 조직개편안 마련과 기구·인력운용 효율화를 위한 조례개정 추진의 목표치는 과거 추세를 고려하여 적절하게 설정된 것으로 판단됨

○ 과정목표치

- 2015년 과정목표는 성과목표를 달성하기 위한 연구용역 보고회 개최, 정책자문단 회의 개최, 현장방문 등 부서(기관) 의견수렴, 조례개정 계획 수립 등 적절하게 목표설정이 이루어진 것으로 판단됨

나. 이행과정의 적정성

1) 계획수립의 적절성

○ 계획 수립·추진 여부 및 적정성 (우수, 5/5)

- 2015년 조직진단 연구용역 수행을 위한 계획을 수립하고 계획에 의해 계약체결, 보고회 개최, 정책자문단 운영, 현장방문 등 부서(기관) 의견수렴 등이 실행되었고, 이후 조직진단 보고서를 검토하여 세부시행계획을 수립하여 계획의 수립과 추진이 적절한 것으로 판단됨
- 제주특별자치도 행정기구 설치조례, 제주특별자치도 지방공무원정원 조례, 제주특별자치도 사무위임조례 등의 개정을 위한 계획을 수립하여 보고하고 시행함

○ 계획 수립 시에 사전조사, 의견수렴의 충실성 (우수, 5/5)

- 2015년 조직진단 연구용역 계획수립에 대한 공무원노조의 의견수렴('15.1.26~1.30)을 수렴하였고, 착수·중간·최종보고회 개최와 정책자문단 운영을 통해 전문가와 이해관계자의 의견을 수렴한 것으로 판단됨
- 행정기구, 공무원정원, 사무위임 등에 관한 조례개정을 위해 담당부서와 법제부서의 의견을 수렴함

2) 성과지표의 적절성

○ 성과지표와 목표 간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보 (우수, 4/5)

- 2015년 성과목표 중 기구·인력 운용 효율성 강화를 위한 조례개정 추진은 산출(output)지표이고, 조직진단 실시와 이에 기초한 조직개편안 마련은 정부활동을 나타내는 지표임.
- 이러한 활동과 산출위주의 성과지표로는 자치조직의 정비와 특례활용을 통해 조직의 효율성, 안정성, 효과성 등을 개선하였는지를 평가할 수 없음
- 업무성격상 결과지표를 설정하는 것이 매우 어려우나 장기적으로 자치조직의 정비와 특례활용의 궁극적인 결과를 평가할 수 있는 결과지표를 장기적으로 개발할 필요가 있음
- 반면 과정목표치는 조직진단 연구용역 과업지시서(안)에 대한 공무원노조 의견수렴, 조직진단 연구용역 정기보고회, 조직진단 정책자문단 회의, 조례개정 계획 수립 등으로 설정하여 성과목표 달성을 위한 활동이나 절차를 잘 대표하고 있는 것으로 판단됨

3) 이해관계자 의견수렴 정도

- 이해관계자, 전문가 참여 유무 (우수, 4/5)
 - 조직진단 연구용역 과업지시서(안)에 대한 공무원노조 의견수렴, 조직진단 연구용역 정기 보고회 개최, 조직진단 정책자문단 회의개최 등을 통해 이해관계자와 전문가를 참여시킴
 - 다만, 조례개정에 대해서는 개정내용이 정부 내부적 사안이어서 전문가와 관련단체의 의견수렴을 생략함
- 정책홍보, 갈등조정 및 합의 정도 (보통, 3/5)
 - 조직진단 보고서와 조직개편안에 대한 도의회 현안보고를 정책홍보실적으로 제시했으나 이는 정책홍보라기 보다는 이해관계자 의견수렴과 업무협조로 보는 것이 타당함
 - 따라서 언론을 통한 대외 정책홍보실적은 없는 것으로 판단되며, 갈등조정 및 합의절차에 대한 입증자료는 없음
- 변화대응노력도 (미흡, 2/5)
 - 조직진단과 관련 정책자문단 운영과 이해관계자 의견수렴을 변화대응노력도 입증자료로 제시했으나 타당하지 않은 자료로 판단됨

4) 평가결과 분석 및 반영 정도

- 평가결과 공개 및 우수·미흡사례 교육 정도 (보통, 3/5)
 - 조직관리부서 합동 워크숍('15.11.27)을 통해 조직진단 연구용역 결과를 공개하여 구성원의 이해와 협조를 구하려고 함.
 - 그러나 우수·미흡사례의 발표와 교육 정도를 확인할 수 있는 입증자료는 제시하지 않음
- 평가결과 차기계획에 반영여부, 평가결과 이행실적 등 (양호, 12/15)
 - 2015년 실시한 조직진단 연구용역 결과를 반영하여 중기(2016~2020) 기본인력운용계획(안)을 수립함

3. 성과 및 미흡사항

가. 성과

- 외부전문기관의 연구용역을 통한 조직진단과 조직개편안 마련
 - 외부전문기관인 한국능률협회컨설팅의 조직 재설계, 행정계층간 기능 재정립, 공공시설물 운영 효율화 등에 대한 조직진단을 실시하고 도는 진단결과의 적정성을 검토한 후 조직개편안 마련함
- 성과목표 달성을 위한 체계적인 활동계획의 수립과 시행
 - 조직진단 연구용역 정기보고회, 조직진단 정책자문단 회의, 현장방문 등 부서 의견수렴, 조례개정 계획 수립과 보고 등 계획 수립이 체계적으로 이루어 졌고, 충실히 계획이 집행됨
- 계획 수립시 충실한 사전조사와 의견수렴

- 조직진단 계획 수립시의 공무원노조 의견수렴과 정책자문단 운영을 통한 전문가와 이해관계자의 의견수렴 등 사전조사와 의견수렴이 충실히 이루어짐
- 자치조직권에 관한 특례(제44조)에 따라 제주도는 여타의 도시와 달리 국제자유도시, 관광도시, 청정제주 등의 측면이 잘 반영하여 문화관광스포츠국, 국제자유도시건설국, 환경보전국 등의 부서가 설치·운영하고 있음
- 인력 운영의 효율성 향상
 - 제주특별자치도의 출범으로 중앙정부의 이양사무가 증가했음에도 불구하고 인구 천 명 당 공무원 정원은 감소하여 인력을 효율적으로 운영한 것으로 평가됨
 - 제주도의 공무원 정원은 2007년 5,317명에서 2015년 5,255명으로 118명 증가하여 광역자치단체 평균 1,224명 증가에 비해 매우 적은 공무원 정원 증가 현황을 나타냄
 - 또한 인구 천 명 당 공무원 정원을 살펴보면, 광역자치단체는 2007년 6.560명에서 2015년 6.799명으로 평균 0.239명이 증가하였으나, 제주도는 2007년 9.185명에서 2015년 8.416명으로 오히려 0.769명이 감소한 것으로 나타나 인력을 매우 효율적으로 운영한 것으로 평가됨

<표2-1-16> 연도별 공무원 정원 현황

구분 연도	제주		광역 평균	
	인구 천 명 당 정원	정원(명)	인구 천 명 당 정원	정원(명)
2007	9.185	5,137	6.560	18,489
2008	8.881	4,979	6.363	17,993
2009	8.849	4,979	6.415	18,143
2010	8.716	4,979	6.451	18,413
2011	8.701	5,013	6.467	18,564
2012	8.650	5,049	6.540	18,797
2013	8.582	5,096	6.596	19,015
2014	8.517	5,173	6.672	19,285
2015	8.416	5,255	6.799	19,713
증 감	-0.769	118	0.239	1,224

주) 광역평균은 제주도를 제외하고 계산한 것임

자료: 행정자치 통계연보(2008-2015)

- 조직운영의 효율성 향상
 - 제주특별자치도의 출범으로 중앙정부의 이양사무가 증가했음에도 불구하고 과 단위 조직은 감소하여 조직을 효율적으로 운영한 것으로 평가됨
 - 광역자치단체는 2007년 평균 49.1개 과에서 2015년 평균 68.8개 과로 21.1개 과가 증가하였으나, 제주도는 2007년 51개 과에서 2015년 48개 과로 오히려 3개 과가 감소한 것으로 나타나 조직을 매우 효율적으로 운영한 것으로 평가됨

〈표2-1-17〉 광역자치단체별 기구변동 현황

(단위: 과(개))

구분	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	증감
서울	88	119	124	128	126	131	140	140	142	159	71
부산	55	69	66	73	78	80	82	84	79	89	34
대구	50	50	48	54	55	55	56	58	64	69	19
인천	49	59	57	62	63	71	74	77	78	84	35
광주	43	43	42	44	45	47	49	52	54	58	15
대전	42	48	45	46	50	50	52	53	55	57	15
울산	39	39	39	39	39	40	41	43	47	48	9
세종							25	27	28	33	8
경기	72	77	81	91	98	103	109	114	122	126	54
강원	43	41	41	44	44	46	48	50	52	55	12
충북	39	46	44	46	41	42	47	43	45	46	7
충남	40	47	44	47	47	48	48	48	53	53	13
전북	41	43	41	42	43	45	45	46	52	56	15
전남	43	43	44	44	44	44	47	49	48	49	6
경북	49	49	52	53	56	58	60	52	60	65	16
경남	44	44	45	46	50	49	48	51	53	53	9
평균	49.1	54.5	54.2	57.3	58.6	60.6	60.7	61.7	64.5	68.8	21.1
제주	51	48	44	44	44	45	44	43	48	48	-3

주) 평균은 제주도를 제외하고 계산한 것임

자료: 제주특별자치도

나. 미흡사항

- 조직진단 정책자문단의 저조한 회의 참석률
 - 전문가, 시민단체, 공무원단체, 공무원 등 총 16인으로 구성된 정책자문단의 평균 회의참석인원은 6명(39.1%)으로 다양한 이해관계를 반영하기에는 부족함
- 이양된 사무를 수행하기 위해 필요한 경비지원 미흡
 - 2006년 제주특별자치도의 출범으로 중앙의 이양사무가 증가하였으나 이를 수행하기 위한 경비지원은 미흡한 것으로 평가됨
 - 총세출에서 경직성 경비인 인건비가 차지하는 비율로 이양사무 수행에 필요한 경비지원 여부를 간접적으로 평가하고자 함⁹⁾
 - 먼저 일반회계의 인건비 비율을 살펴보면, 제주도는 2010년에서 2014년까지 평균 13.46%로 광역자치단체 평균 6.14%의 2배 이상으로 매우 높은 것으로 나타남
 - 다음으로 일반회계와 특별회계를 합한 총세출에서 인건비가 차지하는 비율도 제주도는 평균 11.49%로 광역자치단체 평균 5.46%에 비해 매우 높은 것으로 나타남

9) 이양사무에 소요되는 총 경비를 엄밀히 산출할 수 없기 때문에 여기에서는 총세출에서 인건비가 차지하는 비중을 통해 경비지원의 부족 여부를 비교·분석하였음. 그럼에도 불구하고, 비중의 크고 작음을 통해 소요경비 지원의 부족 등을 논하는 기준선은 총세출의 크기가 유사할 때 더욱 의미가 있다고 여겨짐

- 이러한 결과는, 다른 조건이 비슷하다면 중앙의 이양사무를 추가적으로 수행하고 있는 제주도가 사업을 운영하는데 있어서 타 광역자치단체에 비해 어려움을 겪고 있는 것으로 볼 수 있음

〈표2-1-18〉 광역자치단체별 총세출 대비 인건비 비율

구분	일반회계(%)						일반회계+특별회계(%)					
	2010	2011	2012	2013	2014	평균	2010	2011	2012	2013	2014	평균
서울	5.01	5.90	5.36	5.63	5.46	5.47	4.50	5.04	4.63	4.60	4.61	4.72
부산	4.91	5.07	5.99	5.24	5.29	5.30	4.22	4.46	5.03	4.67	4.76	4.73
대구	5.85	6.21	5.97	5.32	5.71	5.81	4.87	5.03	5.00	4.65	4.99	4.92
인천	5.84	5.73	5.34	4.89	5.69	5.50	4.88	5.37	5.12	4.30	4.55	4.83
광주	6.01	5.92	6.00	5.65	5.93	5.90	5.43	5.31	5.37	5.25	5.43	5.34
대전	6.72	6.77	7.52	6.38	6.74	6.82	6.20	6.16	6.69	6.08	6.26	6.30
울산	6.34	6.23	6.21	6.28	6.22	6.26	5.60	5.61	5.48	5.63	5.52	5.56
세종			15.47	12.88	10.87	13.07			13.73	10.70	8.38	10.94
경기	3.83	3.83	4.07	4.04	3.95	3.95	3.11	3.17	3.29	3.40	3.30	3.29
강원	5.77	6.36	7.23	6.73	6.79	6.58	5.14	5.75	6.58	6.16	6.18	6.17
충북	5.35	5.62	5.75	5.67	5.79	5.64	4.77	4.99	5.10	5.07	5.16	5.08
충남	4.92	5.15	5.94	5.43	5.31	5.35	4.36	4.43	5.13	4.73	4.73	4.75
전북	4.78	4.94	5.13	5.04	5.08	4.99	4.17	4.17	4.48	4.37	4.41	4.36
전남	3.86	3.87	3.95	4.28	4.64	4.12	3.44	3.51	3.59	3.88	4.19	3.79
경북	4.64	4.73	4.70	4.84	4.98	4.78	4.03	4.19	4.12	4.18	4.36	4.21
경남	4.29	4.37	3.96	4.67	4.21	4.30	3.75	3.86	3.53	3.98	3.77	3.79
평균	5.74	5.91	6.59	6.22	6.25	6.14	5.04	5.20	5.79	5.45	5.40	5.46
제주	13.72	13.82	13.47	12.72	13.56	13.46	12.15	12.15	11.62	10.92	11.28	11.49

주) 평균은 제주도를 제외하고 계산한 것임

자료: 지방재정연감

4. 개선사항

가. 정책 및 사업

- 정책자문단의 운영 내실화 필요
 - 선정된 정책자문위원들의 회의참석률을 제고하여 의사결정에 다양한 이해관계를 형평성 있게 반영하기 위한 대책 마련이 필요함
 - 정책자문위원회의 회의 참석률을 제고하기 위해 참석을 요청한 회의에 일정 횟수 이상 불참할 경우 위촉을 취소하는 것을 고려해 볼 필요가 있음
- 행정계층구조의 개편 필요성에 대한 검토
 - 제주특별자치도의 출범과 함께 기초자치단체인 시와 군이 자치권이 없는 행정시로 통합되어 현재까지 단층제의 행정계층구조를 유지하고 있음
 - 시·군통합과 단층제로의 개편으로 인한 민주성의 약화, 도지사과 도청으로의 권한 집중,

도시지역과 농촌지역 간의 형평성 문제, 행정구조개편의 효과에 대한 의문(예로, 효과가 없다는 결과를 제시한 최영출(2009)¹⁰과 현성욱 외(2010)¹¹의 연구) 등이 지속적으로 제기되어 이슈가 되고 있음

- 따라서 행정계층구조에 대한 다양한 대안(시장 직선제, 기초자치단체 부활, 권한 위임을 통한 행정시와 읍면동의 행정기능 강화 등)에 대해 전문적인 분석과 함께 제주도민의 의견을 묻는 방법을 통해 합리적으로 해결하는 것이 필요함

○ 이양사무 수행에 필요한 적정 재원 지원 필요

- 총세출 대비 인건비 비율을 분석한 결과, 제주도는 타 광역자치단체 평균에 비해 2배 정도 인건비 비율이 높은 것으로 나타나 사업운영에 어려움이 있는 것으로 나타남
- 따라서 제주특별자치도의 출범으로 인해 타 광역자치단체에 비해 제주도가 추가적으로 수행하고 있는 이양사무에 필요한 충분한 재원을 지원하도록 특별법에 관련 조항을 신설하거나, 행정자치부가 현재 보통교부세 총액의 3%를 정액으로 제주도에 교부하는 것을 상향조정하는 것을 고려할 필요가 있음

나. 지표

○ 조직개편 등의 효과를 측정할 수 있는 성과지표 설정 필요

- 조직효과성을 제고하기 위한 조직개편, 정원조정, 사무위임 변경 등이 수시로 진행되고 있으나, 목적 달성 여부에 대한 효과평거나 분석은 시행되지 않음
- 조직개편 등의 효과가 나타나기에는 비교적 시간이 소요되고, 효과를 객관적으로 평가하기 위한 계량적 지표의 이용 곤란성 등의 한계가 있음.
- 그러나 조직개편 등으로 직접적인 영향을 받는 직원들을 대상으로 그들의 주관적인 인식을 묻는 방법으로 어느 정도 평가가 가능할 것으로 판단됨

10) 최영출. (2009). 제주특별자치도 시군통합의 성과평가. 지방행정연구 23(2): 3-29.

11) 현성욱·황경수·소진광. (2010). 제주특별자치도 행정계층구조개편 성과만족에 대한 평가 연구. 지방행정연구 24(4): 85-108.

제8절 우수인력 충원 및 인적자원 개발 실적

1. 지표개요 및 평가요약

- 본 지표는 제주특별법에 규정된 ‘공모직위’(제57조), ‘지역인재의 선발채용’(제59조), ‘국가와 제주도간 인사교류 및 파견’(제61조), ‘교육훈련에 관한 특례’(제61조), 기타 ‘제주특별자치도 지방공무원 임용 등에 관한 조례 등 인사제도 운영의 자율성 정도를 측정하기 위한 것임

분야	평가항목	평가내용	배점	평점
목표 달성도	성과목표치	- 인력충원 증원: 250명	2	2
		- 개방형 인재 채용 확대:13명	2	2
		- 지역인재(견습8급) 채용: 2명	2	2
		- 인사 관련 조례 개정: 년 1회 이상	2	2
		- 인사교류	2	2
	과정목표	- 교육훈련: 87명 · 장기외국어과정(6급): 42명 · 장기국외훈련(7급이상): 4명 · KDI 위탁교육: 1명 · 핵심인재양성과정(6월):40명	10	10
		- 중장기 인력채용 계획 수립(2월) · 2015년 공개채용 공고(2월) · 2015년 공개채용 실시(6월) · 2015년 최종 합격자 발표(8월)	10	8
		- 인사 분야 조례 개정 공고	2	2
		- 민선5기 인사혁신운영 계획 수립(2월)	2	2
		- 장기국외 훈련계획 수립	2	2
		- 장기외국어교육 인적 기반확충을 위한 단기 외국어교육 (35명)	2	2
		- 핵심인재양성과정 중 단기 외국어 교과목 편성 운영 (연중 3개)	2	2
	목표치 적절성	- 우수인력 및 인적자원의 실질적 확보	10	10
	소 계			50
이행과정의 적정성	계획수립의 적절성	- 계획 수립 · 추진 여부 및 적정성	5	5
		- 계획 수립 시에 사전조사, 의견수렴의 충실성	5	5
	성과지표의 적정성	- 성과지표와 목표 간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보	5	5
	이해관계자의 의견수렴 정도	- 이해관계자, 전문가 참여유무 - 정책홍보, 갈등조정 및 합의정도	10	10
		- 변화대응노력도	5	5
	평가결과 분석 및 반영 정도	- 평가결과 공개 및 우수·미흡사례 교육 정도	5	4
- 평가결과 차기계획에 반영여부, 평가결과 이행실적 등		15	13	
소 계			50	47
합 계			100	95
평가결과			우수	

2. 성과평가

가. 목표달성도

1) 성과목표치

- 인력충원 증원: 250명 (우수, 2/2)
 - 2015년도 제주특별자치도 지방공무원 임용 공고로 총 342명 충원으로 나타나서 73.1%의 초과 증원이 이루어짐
 - 지역 대학의 우수인재를 영입하기 위한 전형으로, 2014년도 지역우수인재 선발시험으로 2명(8급, 행정직 및 기술직 각 1명)을 충원한 것으로 나타남
- 개방형 인재 채용 확대: 13명 (우수, 2/2)
 - 행정자치위전문위원(4급, 임기제) 1인 등 총 13명의 개방형 인재 채용이 이루어짐

제주특별자치도 지방공무원 임용 등에 관한 조례

제53조(개방형직위의 지정) ① 특별법 제47조제7항에 따른 개방형직위(이하 "개방형직위"라 한다)는 제주자치도 5급 이상 공무원 직위 중 임기제공무원으로 보할 수 있는 직위의 10퍼센트 범위에서 지정하여 운영할 수 있다. 다만, 개방형직위의 지정은 그 실시 성과가 크다고 판단되는 공무원의 종류 또는 직무분야 등을 고려하여 단계적으로 지정할 수 있다. <개정 2015.12.31.>

② 도지사는 제1항에 따라 개방형직위를 지정 또는 변경하고자 하는 경우에는 제주특별자치도인사위원회의 심의를 거쳐야 한다. <개정 2015.12.31.>

- 지역인재(견습8급) 채용: 2명 (우수, 2/2)
 - 지역우수인재 견습직원 2명(행정 및 기술분야 각 1명)의 채용이 이루어짐

제주특별자치도 지방공무원 임용 등에 관한 조례

제18조(지역인재의 선발채용) ① 특별법 제59조에 따라 도지사는 학업성적 등이 뛰어난 제주자치도의 지역대학 졸업자 또는 졸업예정자를 해당대학의 총장 또는 학장의 추천을 받아 선발하여 3년의 범위에서 수습으로 근무하게 하고, 해당 근무기간 동안 근무성적 및 자질이 우수하다고 인정되는 자는 수습기간이 만료되기 1개월 전까지 인사위원회의 심의를 거쳐 7급 이하의 공무원으로 임용할 수 있다. <개정 2015.12.31.>

② 추천대상의 대학은 제주자치도의 지역대학으로서 「고등교육법」 제2조 각 호의 어느 하나에 해당되는 학교 중에 학사학위 또는 전문학사학위 과정을 두고 해당 과정을 이수한 자에 대하여 학사학위를 수여할 수 있는 학교 이어야 한다.

③ 제2항에 따른 추천 대학의 총장 또는 학장은 다음 각 호의 자격요건을 갖춘 자를 도지사에게 추천할 수 있다. <개정 2015.12.31.>

1. 대학의 졸업자(최종시험예정일로부터 역산하여 3년이 되는 해의 1월 1일 이후 졸업한 자) 또는 졸업예정자로서 공무원임용에 결격사유가 없는 자. 다만, 졸업예정자의 경우에는 추천일 현재 해당 대학에 재학 중이어야 하며, 수습근무 시작 전일까지 졸업이 가능한 자에 한한다.
2. 제1호에 따른 추천대상 대학의 졸업자 및 졸업예정자는 입학 시부터 추천 시까지 계속하여 제주자치도에 등록 기준지 또는 주소를 둔 자에 한한다.
3. 추천일 현재 각 대학이 정하는 졸업학점의 4분의 3 이상을 취득한 자로서 이수한 모든 과목의 평점(총평점평균)을 기준으로 한 석차가 각 학과의 상위 10퍼센트 이내인 졸업예정자 또는 졸업석차 비율이 각 학과의 상위 10퍼센트 이내인 졸업자. 다만, 각 과의 상위 10퍼센트 이내인 비율에 따라 산출된 인원이 1명 미만인 경우에는 1명으로 하고, 1명 이상인 경우에는 소수점 이하를 산입하지 아니한다.
4. 외국어능력검정 시험점수가 별표 4에서 정한 기준 점수 이상인 자

④ 제3항에 따라 추천할 수 있는 대학별 추천 상한 인원은 20명으로 한다. 다만, 「고등교육법」 제24조에 따라

설치된 대학의 분교는 해당 분교가 위치한 지역에 속한 것으로 간주한다.

⑤ 제1항부터 제4항까지의 규정된 사항 외에 지역인재 선발채용에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

○ 인사 관련 조례 개정(연 1회 이상) (우수, 2/2)

- ‘제주특별자치도 지방공무원 임용 등에 관한 조례 일부 개정 조례’(공포, 15.12.31) 개정이 이루어짐

○ 인사교류: 12명 (우수, 2/2)

- 2015년도 도->중앙 및 기관으로의 인사교류는 총 13명으로 나타나서 당초 목표치를 달성한 것으로 나타남

제주특별자치도 지방공무원 임용 등에 관한 조례

제43조(인사교류) ① 특별법 제61조제2항에 따라 도지사는 소속 공무원의 자치행정 수행능력의 향상과 능력개발을 위하여 소속 공무원 정수의 100분의 5의 범위에서 다른 지방자치단체·국가기관·공공단체·국외행정기관 그 밖의 기관의 장과 협의를 거쳐 인사교류를 하도록 하여야 한다. <개정 2015.12.31.>

② 인사교류자에게는 인사교류 지역의 표준생계비·물가수준 등을 고려하여 예산의 범위에서 주택보조비, 항공료 등 경비를 지원할 수 있으며 경비지원에 관하여 필요한 사항은 도지사가 정한다. <개정 2015.12.31.>

③ 인사교류자에게는 제26조제1항에 따라 가산점을 부여하여야 하며, 보직관리·승진 등 인사운영에 있어서 우대하여야 한다.

④ 그 밖에 인사교류에 관하여 필요한 사항은 도지사가 따로 정한다.

○ 공무원 교육·훈련(70명) (우수, 10/10)

- 공무원 교육·훈련으로 장기외국어과정 운영으로 6급 42명, 장기국외훈련으로 6명, KDI 국제정책대학원 과정 위탁교육으로 1명, 핵심인재양성과정 운영으로 38명(7급), 단기외국어과정 66명 등 총 169명의 실적을 나타냄

2) 과정목표

○ 중장기 인력채용 계획 수립(2월) (양호, 8/10)

- ‘2015-2019 중기 인력 수급계획 및 2015년도 공개경쟁 채용계획’을 수립(15. 2)하고 이를 근거로 지방공무원 임용시험 계획 공고(15. 1.8, 2.10)이 작성됨

- 그러나 계획수립은 2월이고, 채용 공고는 1월 8일로 시기적으로 선후상의 불부합 문제가 발생하고 있으며 예측 가능한 행정을 구현하지 못함

○ 인사분야 조례 개정 공고 (우수, 2/2)

- ‘제주특별자치도 지방공무원 임용 등에 관한 조례 개정계획 수립(15.9.21)’ 및 이에 근거하여 ‘제주특별자치도 지방공무원 임용 등에 관한 조례 일부 개정 조례안 입법 예고(15.9.25)’, 조례 공포(15.12.31)가 이루어짐

○ 민선 5기 인사혁신운영 계획 수립(2월) (우수, 2/2)

- 중앙과의 인사교류를 촉진하기 위해 ‘제주특별자치도 인사혁신 기본계획’(15.2.2.) 수립하여 이에 근거하여 교류 활동이 추진되고 있음

○ 장기 국외훈련계획 수립 (우수, 2/2)

- 장기 외국어 과정 선발 계획에 의거 42명의 교육파견(14.12.4)이 이루어 짐
- 2015 장기 국외훈련계획(14.10.14)에 의거 5명의 국외 파견(학위과정 1명, 직무과정 4명)이 이루어짐
- 장기외국어교육 인적 기반확충을 위한 단기 외국어교육 (우수, 2/2)
 - KDI 국제정책대학원 위탁 교육생 선발(15.12.5)이 이루어짐
- 핵심인재양성과정 중 단기 외국어 교과목 편성 운영 (우수, 2/2)
 - 1기(20명), 2기(18명) 총 38명이 제주형 핵심인재 양성과정으로 선발이 이루어짐

3) 목표치 적절성

- 우수인력 및 인적자원의 실질적 확보 (우수, 10/10)
 - 인력충원 증원의 경우, 14년 실적(228명) 대비 10% 상향목표 설정으로 250명 설정
 - 개방형 인재 채용 확대의 경우, 14년 실적(11명) 대비 18% 상향목표 설정으로 13명 설정
 - 인사교류의 경우, 14년 실적(11명) 대비 9% 상향목표 설정으로 12명 설정
 - 핵심인재양성과정의 경우, 최근 3년간 실적 평균(79.6명)의 10% 상향목표 설정으로 우수 인력 및 인적자원의 실질적 확보에 기여함

나. 이행과정의 적정성

1) 계획수립의 적절성

- 계획 수립·추진 여부 및 적정성 (우수, 5/5)
 - 인력 충원계획 수립(15.2.4), 조례 개정 계획 수립(15.9.21), 인사교류계획이 수립됨 (15.2.2)
- 계획 수립 시에 사전조사, 의견수렴의 충실성 (우수, 5/5)
 - 장기 외국어과정 계획, 장기국외훈련계획, KDI 위탁교육생 선발계획, 핵심인재양성과정 계획, 단기외국어과정 계획 수립 등 사전 계획에 의해 사업이 추진됨을 확인함

2) 성과지표의 적절성

- 성과지표와 목표 간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보 (우수, 5/5)
 - 2015년 인력 채용은 2014년 실적(228명) 대비 150% 채용 수준이며, 인력교류는 2014년 실적(11명) 대비 18% 확대 수준이며, 교육훈련은 2014년 실적(70명) 대비 51% 증가 수준으로 나타남

3) 이해관계자의 의견수렴 정도

- 이해관계자, 전문가 참여 유무, 정책홍보, 갈등조정 및 합의 정도(우수, 10/10)

- 중앙-지방 인적자원교류계획 수립 및 장기국외 훈련 계획 수립 등에 있어 사전 심의와 평가 등 절차적 합리성을 확보하고 있으며 특히 파견(교류) 근무 희망자모집 등 일련의 절차를 거쳐 교류계획이 수립되고 중앙부처와 협의가 이루어짐

○ 변화대응노력도 (우수, 5/5)

- 인사 관련 조례 개정 시 입법예고를 통해 의견 수렴이 이루어지고 있으며, 부패 및 성별 영향평가를 실시하고 있음

4) 평가결과 분석 및 반영 정도

○ 평가결과 공개 및 우수·미흡사례 교육 정도 (우수, 4/5)

- 전년도 평가결과가 차기 계획에 반영되었는지와 조치계획 이행실적, 전년도에 지적되었던 도전성이 결여된 점증적 목표설정과 이행과정의 개선 여부, 교육대상자들의 전문성을 높이기 위한 새로운 프로그램 개발 노력 등을 입증하는 자료를 제출해야 함에도 불구하고 성과목표치에서 실적자료로 제출하였던 자료를 재제출하고 있음

○ 평가결과 차기계획에 반영여부, 평가결과 이행실적 등 (우수, 13/15)

- 제주형 핵심 인재 양성과정(1-2기), 장기외국어과정에 대한 교육 평가를 통해 교육성취도를 제고하고 2016년 교육운영계획에 반영하려는 노력을 보여줌

3. 성과 및 미흡사항

가. 성과

- 제주특별법은 인사제도 운영의 자율성을 강화하기 위해 공모직위를 운영하고 있으며(제57조), 지역인재의 선발채용(제59조), 국가와 제주도간 인사교류 및 파견(제61조), 교육훈련에 관한 특례(제61조), 기타 제주특별자치도 지방공무원 임용 등에 관한 조례 등을 제정·운영하고 있음
- 제주특별법은 지방공무원법을 배제하고 인사혁신을 가능케 함. 이에 따라 제주특별자치도 지방공무원 임용 등에 관한 조례 개정으로 다양한 혁신인사를 실시하고 있음
- 현재의 5급 직렬 통합 및 신설 권한 부재(당초 6급 이하 가능)로, 특히 5급 감사직렬 신설이 불가능한 것을 5급 감사직렬 신설로 감사직의 전문성 강화가 가능해짐
- 현재의 행정시 별 인사위원회 미설치로 제2인사위원회(행정시 소관 인사업무관장)가 대행하던 것을 제2인사위원회를 폐지하고 행정시 별 제주시인사위원회, 서귀포시인사위원회설치로 인사운영의 자율성 확보가 가능해짐
- 또한 대학에서 추천을 받아 채용되는 견습생 제도의 경우, 2007년 이후 현재 18명(매년 2명)이 임용되었으며 선발된 공무원의 업무능력이 매우 우수한 것으로 평가되어 제도의 시행을 점차 확대할 필요가 큼. 다만, 8급으로 임용받기 때문에 9급 공무원과의 팀워크구축을 위한 추가적 노력이 요구됨
- 조례 개정으로, 신규 임용 시 외국어 가점을 기존 영어 외 중국어, 일본어로 확대, 승진후

보자 명부 작성 시 가산점 부여 대상을 격무부서 근무경력, 휴직자 업무대행 근무경력 추가, 자치경찰단장의 직급을 자치총경에서 자치경무관으로 상향조정 등으로 인사운영의 자율성을 높임

나. 미흡사항

- 개방형 인재 채용 등 다양한 분야의 인재가 채용될 수 있도록 노력하고 있지만 사회적 약자의 공직 채용 기회가 부족함. 현재 장애인은 정원의 3.5%, 저소득층은 선발 예정 인원의 2%, 국가유공자는 6개 특정 직렬, 특성화고 출신 고졸자는 매년 2-4명에 머물고 있는 실정임
- 제주의 인적자원에 대한 한계를 극복하기 위해 중앙부처 등과의 지속적인 인적교류를 통해 역량강화를 기하고 있음. 그러나 현재 매년 편차는 있지만 2015년 13명으로, 중앙부처 인사교류를 기피하고 있는 실정임
- 공직의 경쟁력 확보를 위해 장기 교육 파견을 실시하고 있지만 해외 장기 파견은 소수에 그치고 있음. 2015 현재 장기 외국어 과정은 42명으로 6,7급 위주이며, 해외 장기 파견은 5명임
- 우수 인적자원 육성과 확보를 위한 이행과정 프로그램을 보면, 대부분 단순 회의나 심의에 그치고 있음. 인적자원의 중요성은 아무리 강조해도 모자람이 없기에 이에 대한 심층적 간담회나 이해집단의 의견조사가 필요함

4. 개선사항

가. 정책 및 사업

- 개방형 인재 채용 등 다양한 분야의 인재가 채용될 수 있도록 노력하고 있지만 사회적 약자의 공직 채용 기회가 부족함. 현재 장애인은 정원의 3.5%, 저소득층은 선발 예정 인원의 2%, 국가유공자는 6개 특정 직렬, 특성화고 출신 고졸자는 매년 2-4명에 머물고 있는 실정임. 이에 대한 개선책으로 장애인은 정원의 6% 까지, 저소득층은 선발 예정 인원의 4% 정도, 특성화고 출신 고졸자는 채용분야를 확대할 필요가 있음
- 전문성을 제고하기 위해 세부 직렬에 따라 임용이 이루어져야 할 것임. 다만, 세부직렬 내의 공무원 수에 따라 승진연한에 차이가 발생하여 조직구성원 간 갈등의 문제 등으로 생산성이 저하될 가능성이 있으므로 승진후보자명부에 있어 직렬 통합 관리가 필요하다고 판단됨
- 제주의 인적자원 한계를 극복하기 위해 중앙부처 등과의 지속적인 인적교류를 통해 역량강화를 기하고 있음. 그러나 현재 매년 편차는 있지만 2015년 13명으로 중앙부처 인사교류를 기피하고 있는 실정임. 이에 대한 개선책으로 단기적으로 파견 기간에 따른 근무성적평점 확대하고 파견 종료 후 희망보직 부여방안이, 장기적으로는 4급 이상 상위 직위 승진시 미교류자 배재 방안 등을 고려 할 수 있음

- 공직의 경쟁력 확보를 위해 장기 교육 파견을 실시하고 있지만 해외 장기 파견은 소수에 그치고 있음. 2015 현재 장기 외국어 과정은 42명으로 6,7급 위주이며, 해외 장기 파견은 5명임. 이에 대한 개선책으로 영어, 중국어 위주로 장기교육자를 확대하고 성적우수자는 해외 파견으로 연결하는 방안을 고려해 볼 수 있음

나. 지표

- 성과 목표치는 모두 달성되었지만, 항목에 따라 소극적으로 설정되었음(2014의 경우, 지역인재 2명(2015, 2명), 인사교류 11명(2015, 12명), 조례 개정 3건(2015, 1건) 등). 동기부여가 될 수 있도록 사전적 분석을 통해 적절한 도전적 목표치를 제시할 필요가 있음. 또한 목표설정치는 양적인 수치문제 뿐만 아니라 질적인 측면에서 어떠한 내실을 하였는지도 평가할 수 있어야 함
- 지방공무원의 공개채용, 지역인재 선발, 중앙-지방간 인사교류, 장기국외 훈련, 핵심인재양성선발 등의 영역에서 목표가 수년간 별 개선 없이 추진되고 있음. 특히 중앙-지방간 인적교류가 시행된 이후, 그간 누적된 인적자원 역량을 지속적으로 확산시킬 수 있는 관리 시스템 또한 필요함
- 제주지역의 경우, 우수인재를 필요로 하는 새로운 분야가 계속 발생하고 있지만(예: 전기차, 풍력개발 등), 우수인력양성 프로그램은 매년 틀의 변화 없이 반복 운영되고 있어, 금년의 경우, 지역인재 2명, 특성화고졸자 채용 2명, 9급 공채의 양적확대(194->287명) 등의 실정임. 이 같은 매너리즘에서 벗어나기 위해서는 새로운 환경변화에 따라 전문가 자문 및 산·관·학 차원의 수요조사를 통해 근본적으로 교육프로그램을 재설계할 필요성이 있음
- 우수 인적자원 육성과 확보를 위한 이행과정 프로그램을 보면, 대부분 단순 회의나 심의에 그치고 있음. 인적자원의 중요성은 아무리 강조해도 지나침이 없기에 이에 대한 심층적 간담회나 이해집단의 의견조사도 필요함

제9절

탄력적 지방세 개선 실적

1. 지표개요 및 평가요약

- 본 지표는 제주특별법에 규정된 ‘세액감면에 관한 특례’(제122조)와 ‘세율조정에 관한 특례’(제123조) 등을 측정하기 위한 것임

분야	평가항목		평가내용	배점	평점
목표 달성도	목표치 달성도	성과목표치	- 지방세 일몰도래 감면 대폭 축소 개정	10	10
			- 최소납부세제 도입	5	5
			- 레저세 중계경주 확대를 통한 세수 확대	5	5
		과정목표	- 세입증대 효과분석	5	5
			- 제도개선 과제발굴 TF팀 구성·운영	5	5
			- 의견수렴 및 관계자 회의 개최	5	5
			- 제주특별자치도세 감면조례 책자 발간	5	5
		목표치 적절성	- 세입 확충에 실질적 기여도	10	10
소 계			50	50	
이행과정의 적정성	계획수립의 적절성	- 계획 수립·추진 여부 및 적절성	5	5	
		- 계획 수립 시에 사전조사, 의견수렴의 충실성	5	3	
	성과지표의 적절성	- 성과지표와 목표설정 간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보	5	4	
		이해관계자의 의견수렴 정도	- 이해관계자, 전문가 참여 유무	10	8
	- 정책홍보, 갈등 조정 및 합의정도				
	평가결과 분석 및 활용도	- 변화대응노력도	5	5	
		- 평가결과 공개 및 우수·미흡사례 교육정도	5	3	
		- 평가결과 차기계획에 반영여부, 평가결과 이행실적 등	15	10	
소 계			50	38	
합 계			100	88	
평가결과			우수		

2. 성과평가

가. 목표달성도

1) 성과목표치

- 지방세 일몰도래 감면 대폭 축소 개정 (우수, 10/10)
 - ‘제주특별자치도세 감면조례’ 일몰기간이 '15년 12월 31일 종료됨에 따라 일몰도래 조문을 다음과 같은 방향 하에 정비함
 - 일몰도래 기간 연장: 장기간 동안 감면된 과세 대상은 일몰원칙을 적용하되 취약계층(서민지원, 다문화 가족 등)에 대해서 일몰원칙 탄력적 적용
 - 지방세 감면의 신설·확대는 원칙적 불수용
 - 일몰 연장 시 경감률 축소: 취득세 100%→50%, 50%→35%, 재산세 100%→75%

- 감면 축소 관련 개정 사항

- 국민건강 증진사업자 감면 축소: 취득세·재산세 100% 면제에서 50% 면제로 조정
- 연금공단, 각종 공제회 등에 대한 감면 일몰

○ 최소납부세제 도입 (우수, 5/5)

- 최소납부세율 도입을 통해 전액 면제되었던 세금(취득세 200만원 초과, 재산세 50만원 초과 시 적용)에 대해서도 최소 15% 이상 납부하도록 과세 규정 신설. 다만, 장애인, 다문화가족 등 취약 및 사회적 배려가 필요한 계층은 제외

제주특별자치도세 감면 조례
제57조(지방세 감면 특례의 제한) 이 조례 제8조, 제9조, 제11조, 제12조, 제13조, 제14조, 제18조, 제20조, 제24조의2, 제27조, 제29조, 제32조 및 제33조의2에서 취득세 또는 재산세가 면제되는 경우에는 이 조례에 따른 취득세 또는 재산세의 면제 규정에도 불구하고 100분의 85에 해당하는 감면율을 적용한다. 다만, 지방세법에 따라 산출한 취득세 및 재산세의 세액이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다. 취득세: 200만원 이하, 2. 재산세: 50만원 이하 [본조신설 2015.12.31.]

- 최소한의 세액을 납부하도록 함으로써 조세부담 형평성 제고

○ 레저세 중계경주 확대를 통한 세수 확대 (우수, 5/5)

- 제주특별자치도와 한국마사회는 「제주 말산업 육성·발전 업무협약서」('15.12.16)를 체결함. 한국마사회는 제주경마장 중계경주를 년 430회 이상 시행하고 제주특별자치도는 제주경마장 중계경주 매출에 대한 레저세액의 27%를 감면
- 현행 320회 이상의 중계 경주수를 430회로 상향할 경우, 전년 대비 10억 원 이상의 레저세 확충이 예상됨
- 목표 달성도를 초과하였으나, 상향적 탄력세율 적용 노력이 아직은 미흡한 점이 있어 목표 초과 달성에 대한 가점을 부여하지 않음

2) 과정보표

○ 세입증대 효과분석 (우수, 5/5)

- 제주특별법 제123조 세율조정권을 활용하여 2015년 역외세원 1,636억원 확충. 이는 2014년 보다 4.0% 증가하였으며 특별자치도 출범 초인 2007년 대비 422.7% 성장함

<표2-1-19> 특별자치도 출범 이후 연도별 역외세수 확충 현황

(단위: 백만원)

연 도	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
합 계	31,311	34,308	23,686	44,847	49,874	110,265	141,996	157,408	163,647
항 공 기	381	649	545	529	633	611	778	1,676	2,225
국제선박	4,092	5,053	1,643	1,684	2,027	1,680	1,730	6,601	1,842
선박등록	175	62	77	309	322	521	902	606	595
경미중계	26,663	28,544	21,421	43,325	46,892	47,462	56,669	53,204	56,953
리스차량	-					59,991	81,917	95,321	102,032

- 제도개선 과제발굴 TF팀 구성·운영 (우수, 5/5)
 - 세원확충 TF팀 운영(2015.6.1.~2015.9.30.): 민간전문가 및 관련 공무원
 - 감면조례 통합심사 및 평가서 작성
 - 지하수 관련 도세 세율 인상 추진
 - 풍력발전 현황, 통계분석으로 과세대상 확대 추진
- 의견수렴 및 관계자 회의 (우수, 5/5)
 - 세원발굴 및 조례개정을 통한 재정확충 의견수렴
 - 감면조례 관련 관계자 간담회: 3회
 - '15년도 지방세 감면 운영 기본계획 설명회: 1회
 - 지방세 세율의 합리적 개선방안 토론회: 1회
 - 조례규칙심의회 상정: 1회
- 제주특별자치도세 감면조례 책자 발간 (우수, 5/5)
 - 「제주특별자치도세 감면조례 Q&A」(2015.3) 발간

3) 목표치 적절성

- 세입 확충에 실질적 기여도 (우수, 10/10)
 - 장기간 존속된 감면조항의 연장여부, 감면을 적정 여부 등을 검토하여 일몰 연장 불허 원칙 고수
 - 비과세·감면 축소를 통한 조세정의 확립과 감면 신설·확대 불수용 원칙 고수
 - 역외세원 발굴 및 지속 유지를 통해 제주특별자치도세 총액의 약 14.6%에 해당하는 총 1,636억 원의 지방세를 역외세원으로 유치함

나. 이행과정의 적정성

1) 계획수립의 적절성

- 계획 수립·추진 여부 및 적절성 (우수, 5/5)
 - 일몰도례 감면 TF팀 조직 운영을 위하여 사전에 계획을 수립하고 의회의 참여를 요청함
- 계획 수립시 사전조사, 의견수렴의 충실성, 정책분석의 적정성 (양호, 3/5)
 - 지방세 감면조례 관련 조항별 종료·축소·연장 등의 효과분석과 논리개발을 통한 대안 마련을 위해 지방세 감면 조례 평가 계획 수립 및 심의회 개최('15.7.31, '15.10.30)
 - 지방세 세율의 합리적 개선 방안 모색을 위한 토론회 개최('15.1.30)

2) 성과지표의 적정성

- 성과지표와 목표설정 간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보 (우수, 4/5)
 - 탄력적 지방세 운영과 관련한 기존의 정책이 '세액감면' 또는 '세율감면조정' 등 '감면' 중

- 심이었으나, 2015년의 정책방향은 ‘세액감면’ 최소화 또는 ‘정상과세’에 역점을 두고 있음
- 세율 및 세액 감면은 최소화하되 사회적 소외계층에 대한 ‘감면’ 원칙은 고수
- ‘감면’을 통해 세입확대가 예상되는 경우에는 탄력세율 인하 적용(예, 중계경주 레저세) 및 공공기관에 대한 감면을 축소

3) 이해관계자 의견수렴 정도

- 이해관계자, 전문가 참여 유무 (우수, 5/5)
 - 감면조례 통합심사를 위하여 민간전문가 등이 포함된 TF팀 구성 운영
 - 지방세 감면조례 입법안 마련을 위하여 통합심사 TF팀 구성 운영
- 정책홍보, 갈등조정 및 합의 정도 (보통, 3/5)
 - 제주특별자치도와 한국마사회는 「제주 말산업 육성·발전 업무협약서」(’15.12.16) 등의 체결을 통해 정책조정을 실시함
 - 감면조례 개정시 이해 당사자(예, 납세의무자)들과의 정책조정 또는 합의 등의 노력이 미흡함
- 변화대응노력도 (우수, 5/5)
 - 지방세 비과세 감면 축소 정책 방향에 맞추어 지방세 감면 최소화 및 역외세원 확충을 위한 자체 노력을 지속적으로 실시하고 있음

4) 평가결과 분석 및 반영 정도

- 평가결과 공개 및 우수·미흡사례 교육 정도 (보통, 3/5)
 - 2013년과 2014년 성과평가에서 ‘평가결과 분석 및 반영’에 대한 평가지표가 있었으나 이에 대한 이행결과가 매우 미흡함
- 평가결과 차기계획 반영여부, 평가결과 이행실적 (보통, 10/15)
 - 비과세·감면 축소, 역외세원 유치 등을 위해 민간전문가, 내부 직원 간 워크숍 등 노력을 하고 있으나, 과거 평가 시 제시된 개선사항을 반영하려는 적극적 노력이 미흡함

3. 성과 및 미흡사항

가. 성과

- 지방세 수입에 있어서 제주도의 가장 큰 특징은 전체 지방세 수입(2015년 기준 11,241억 원) 중 14.6%에 해당하는 1,636억 원을 제주도민의 직접 부담이 아닌 역외세원에 의해 조달되고 있는 점임. 주민의 부담이 없는 역외세입으로 인해 그동안 세액감면 등의 비율(부과액 대비 26.0%)이 전국 평균(부과액 대비 21.0%) 보다 높은 것으로 지적됨. 이 같은 점을 고려하여 제주도는 2015년 세액감면 최소화를 위한 정책을 실행함
- 제주도는 제주특별법 ‘세액감면에 관한 특례’(제122조) 규정에 따라 ‘제주특별자치도세 감

면 조례'를 제정하고 ①사회복지지원, ②평생교육시설지원, ③대중교통지원, ④서민주택건설지원, ⑤농어촌지원, ⑥지역발전지원, ⑦지역개발지원을 위한 감면제도를 도입·시행하고 있음

- 그러나 이러한 감면특례가 지방세 확충에 장애가 되자 2015년 12월 31일자로 감면기간이 일몰되는 '과세 대상에 대해 일몰 연장 불허용 원칙'을 정하고 지방세 감면 축소를 최소화 하였음. 2015년 지방세 감면 축소와 관련된 가장 큰 성과는 '감면 대폭 축소' 원칙을 조례에 반영한 것임
- 지방세 감면 축소와 함께, 세수입 확대 정책으로 실질적 효과가 기대되는 정책은 '레저세 중계경주 확대'임. 중계경주 매출에 대한 레저세액을 현행 25%에서 27%로 감면하고 중계경주수를 연 약 110회 상향하여 2015년 대비 10억 원 이상의 세수 확충을 모색함

나. 미흡사항

- 제주특별법 '세율 조정에 관한 특례'(제123조)는 지방세법의 규정에 의한 세율에 불구하고 도조례가 정하는 바에 따라 동법의 해당세목 표준세율의 100분의 100 범위 안에서 이를 가감조정할 수 있는 권한을 제주도지사에게 부여하고 있음
- 지방세법에 의해 탄력세율의 폭이 표준세율의 100분의 50으로 제한되어 있는 취득세, 지역자원시설세, 지방교육세, 주민세, 재산세, 자동차세에 대하여, 제주특별법에 의해 표준세율의 100%까지 탄력세율로 적용할 수 있는 권한을 제주도는 활용할 수 있음. 특히 지방세법에 탄력세율 규정이 없는 레저세에 대해서도 제주특별법은 각각 100분의 100의 범위 내에서 가감 조정할 수 있도록 함
- 이처럼 100분의 100의 범위까지 가감 조정할 수 있는 세율조정권을 제주특별법이 제주도에 부여한 입법배경은 조세법률주의가 가지고 있는 한계를 제한적이거나 극복할 수 있는 제도적 환경을 제주도에 조성한 것이라고 볼 수 있음
- 그러나 이러한 입법배경에도 불구하고 탄력세의 적용이 대부분 감액 위주로만 운영되고 있어 탄력세 상향 적용을 통한 재정확충 실적이 매우 미미함
- 향후에는 최근 외부로부터의 과도한 개발의 욕구를 완화하고 무분별하게 난립하는 관광휴양관련 시설의 남설(濫設)을 억제하기 위한 정책 도구로서 특정시설(과세대상)에 대한 탄력세율 상향 적용을 적극적으로 활용해야 할 것임

4. 개선사항

가. 정책 및 사업

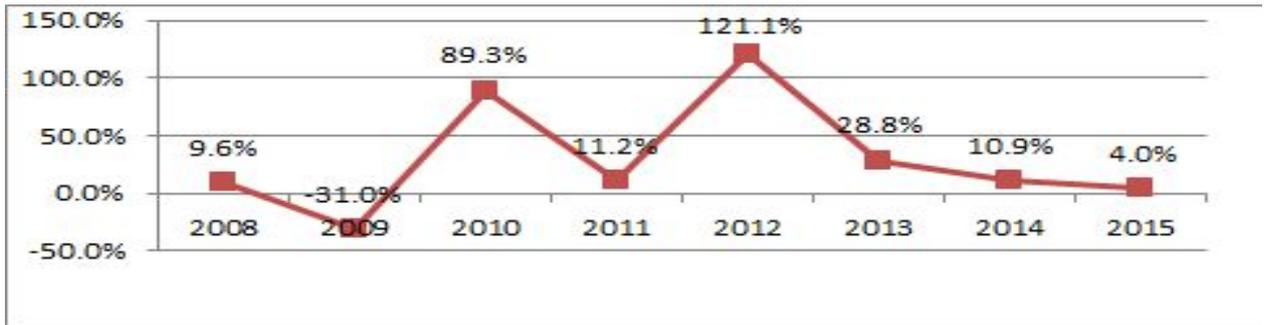
- 지방세 비과세·감면 최소화 정책을 계속 시행함과 동시에 탄력세율의 상향 적용 세목이나 과세대상을 발굴하는 노력을 계속 시행하여야 할 것임
- 동시에 지방세 세입의 큰 비중을 차지하고 있는 역외세원의 감소에 대한 재정대책을 마련할 필요가 발생하고 있음

- 2008년 이후 연도별 역외세원의 증가율을 보면, 2012년 리스차량 등록으로 인해 역외세원이 대폭(전년대비 121.1%) 증가함. 역외세원 규모의 증가로 인하여 연도별 역외세원 증가율의 감소가 어느 정도 예상되기는 하나, 2014년과 2015년의 역외세원 증가율이 각각 10.9%, 4.0%로 크게 낮아지고 있음

〈표2-1-20〉 연도별 역외세원 증가율 (결산기준)

연도	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
증가율	9.6%	-31.0%	89.3%	11.2%	121.1%	28.8%	10.9%	4.0%

〈그림2-1-1〉 연도별 역외세원 증가율 (결산기준)



- 역외세원 확충은 자치단체 간 조세경쟁과 제주도의 우월적 특례활용에 대한 다른 자치단체의 비판적 목소리가 제기될 수 있어 향후 계속 증가를 기대하기가 어려운 점이 있음. 이 같은 세수 확충의 한계에 대비하여 제주도는 자체수입 확충 계획 또는 세출 구조조정을 통한 대비책을 마련해야 할 것임

나. 지표: 해당사항 없음

제10절 자체 세입 확충 실적

1. 지표개요 및 평가요약

- 본 지표는 제주특별법의 자치재정권 ‘자체세입 확충 실적’(제120조)을 평가하기 위한 것으로 이를 통해 제주특별자치도의 자치역량의 강화를 위해 요구되는 재정자립 수준을 측정하는 것임

분야	평가항목		평가내용	배점	평점
목표 달성도	목표치 달성도	성과 목표치	- 세외수입 징수목표액 : 1,151억원	10	10
			- 지난연도 세외수입 체납액 정리 : 25억원	5	3
			- 지방세 징수 목표액 : 8,662억원	5	5
		과정목표	- 세외수입 체납액 정리계획 수립 : 연2회 이상	5	5
			- 세수확충을 위한 도, 시, 읍면동 합동 워크샵 개최: 연 2회	5	5
			- 시, 읍면동 세수확충 실적에 대한 평가 : 연 1회	5	5
			- 지방세 세수확충 정기(3월, 6월, 9월)분석 : 3회	5	5
		목표치 적절성	- 자체 세입 확충에 실질적 기여도	10	10
	소 계		50	48	
이행과정의 적정성	계획수립의 적절성	- 계획 수립·추진 여부 및 적절성	5	5	
		- 계획 수립 시에 사전조사, 의견수렴의 충실성	5	5	
	성과지표의 적절성	- 성과지표와 목표 간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보	5	3	
	이해관계자 의견수렴 정도	- 이해관계자, 전문가 참여유무	10	10	
		- 정책홍보, 갈등조정 및 합의정도			
		- 변화대응노력도			
	평가결과 분석 및 반영 정도	- 평가결과 공개 및 우수·미흡사례 교육 정도	5	5	
- 평가결과 차기계획에 반영여부, 평가결과 이행실적 등		15	14		
	소 계		50	47	
	합 계		100	95	
	평가결과			우수	

2. 성과평가

가. 목표달성도

1) 성과목표치

- 세외수입 징수액 목표: 1,151억 원 (우수, 10/10)
 - 2015년 일반회계 세외수입 징수액은 1,663억 원으로 목표 대비 44.5% 초과 달성
 - 목표 대비 44.5%를 초과하였으나, 매년 세외수입 미납액은 증가 추세(일반회계 세외수입: 2013년 215억원 → 2014년 237억원)에 있음. 이러한 점을 고려하여 세외수입 징수액 목표를 달성하였지만 목표 초과에 따른 가점을 부여하지 않음

- 지난해도 세외수입 체납액 정리 목표: 25억원 (보통, 3/5)
 - 2015년 세외수입 체납액 정리는 20억원으로 목표 대비 80% 달성하여, 목표액에 20% 미달함
- 2015년 지방세 징수 목표액: 8,862억원 (우수, 5/5)
 - 2015년 지방세 징수액은 1조1,241억원으로 목표 대비 26.8% 초과 달성

2) 과정목표

- 세외수입 체납액 정리계획 수립: 연 2회 이상 (우수, 5/5)
 - 세외수입 체납액 정리를 위해 상·하반기 각각 1회씩 총 2회에 걸쳐 세외수입 체납액 징수 계획을 수립하여 시행함
- 세수확충을 위한 도, 시, 읍·면·동 합동 워크숍 개최: 연 2회 (우수, 5/5)
 - 세정·재산 관리 담당 공무원 워크숍 개최
 - 일시: 2015년 3월 3일 15:00~20:00
 - 장소: 웰컴센터 1층
 - 참석대상: 도, 행정시, 읍면동 세무·재산 관리 담당 120여명
 - 체납액 정리 징수 보고회
 - 일시: 2015년 8월 20일 10:00~12:00
 - 장소: 제주도청 한라홀
 - 참석대상: 12개 부서 업무담당
- 시, 읍·면·동 세수확충 실적에 대한 평가: 연 1회 (우수, 5/5)
 - 행정시 및 읍면동의 지방세정 운영에 대한 평가를 통해 시상 실시
 - 선의의 경쟁 유도로 안정적 세수확보 및 징수노력 강화 계기 마련
 - 평가대상: 행정시 및 읍면동
 - 평가대상기간 및 시기
 - 평가대상기간: '15.1.1. ~ 11.30.
 - 평가시기: 읍면동 '15.12.7. ~ 12.9, 행정시 12.10 ~ 12.12
- 지방세 세수확충 정기 분석: 연 3회 (우수, 5/5)
 - 매 분기(3월, 6월, 9월) 지방세 목표액 추진 결과 분석
 - 매분기별 지방세 징수실적 및 각 연도별 해당 분기 징수 추이 분석
 - 지방세 주요 증감 요인 분석 및 향후 계획 수립

3) 목표치 적절성

- 자체 세입 확충에 실질적 기여도 (우수, 10/10)
 - 지방세 및 세외수입 확충을 위해 전년도(2014년) 대비 목표액을 각각 17.4%와 7.2%를 증액 설정하여 자체세입 확충에 실질적으로 기여함

나. 이행과정의 적절성

1) 계획수립의 적절성

- 계획 수립·추진 여부 및 적절성 (우수, 5/5)
 - 지방세외수입 체납액의 증가에 따른 선제적 대응을 위해 세외수입 체납액 정리계획을 수립하여 시행함
- 계획수립시 사전 조사, 의견수렴의 충실성 (우수, 5/5)
 - 행정시 및 읍면동에 대한 지방세정 운영 평가 계획을 사전에 수립('15.3.23)하고, 지방세 부과징수 및 체납액 정리대책, 세수확충 및 공정과세 등을 위한 노력을 실시함

2) 성과지표의 적절성

- 성과지표와 목표 간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보 및 목표치의 적극적 설정 (보통, 3/5)
 - 성과목표 대비 세외수입은 44.5%, 지방세는 26.8% 초과 징수하였음. 그러나 목표를 설정하는데 있어서 부동산 거래 관련 통계 자료 등에 대한 과학적 분석이 미흡하고 2014년의 지방세 증가 목표와 같은 17.4%를 설정함.
 - 국세 및 타 자치단체의 지방세 증가율이 둔화되고 있는 시점에서, 지난 4년 간 전국 평균 보다 훨씬 높은 적극적인 목표(평균 10% 이상)를 설정하였음

3) 이해관계자 의견수렴 정도

- 이해관계자, 전문가 참여 유무(우수, 5/5)
 - 지방세 및 세외수입 부과·징수를 담당하는 직원들을 대상으로 합동 워크숍을 개최하여 지방세수 증대 비전을 공유함
 - 지방세 확충에 기여한 유공 공무원을 선정하여 포상함
- 정책홍보, 갈등조정 및 합의 정도(우수, 5/5)
 - 세외수입 체납액 징수대책 강화대책을 마련('15.8.7)하고, 세입징수 공무원들의 고충 수렴
- 변화대응노력도(우수, 5/5)
 - 지방세 및 세외수입의 증가세 둔화에 대비한 공영관광지 입장료 현실화 추진('15.2)

4) 평가결과 분석 및 반영 정도

- 평가결과 공개 및 우수·미흡사례 교육 정도 (우수, 5/5)
 - 2014년 '자체세입 확충 평가'에서 100점 만점을 받았음
 - 우수한 실적을 거두었기 때문에 별도의 교육이 필요하지 않을 수도 있으나, 세외수입 분야의 증가율 둔화 등을 예상하여 세외수입 체납액 징수 등과 관련한 교육을 실시함

- 평가결과 차기계획에 반영여부, 평가결과 이행실적 등 (우수, 14/15)
- 2014년 평가에서 지방세 및 세외수입 모두 목표액을 초과 징수함에 따라 평가 결과를 차기 계획에 환류하는 과정이 다소 부족함

3. 성과 및 미흡사항

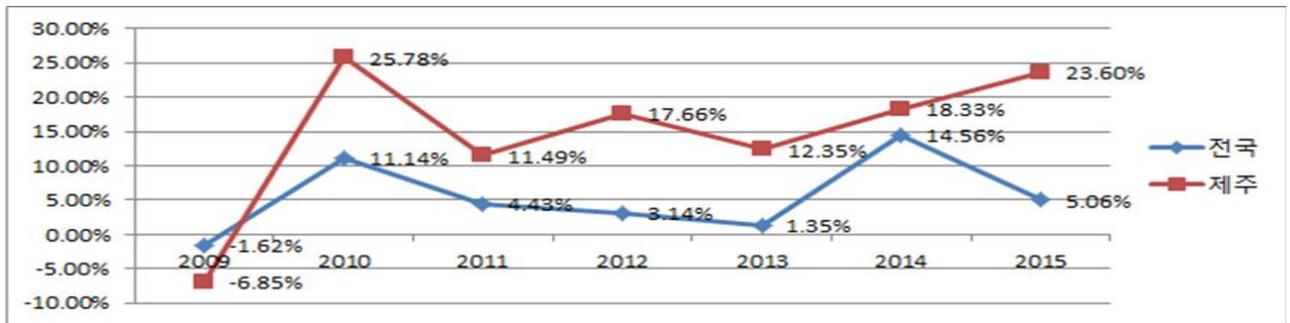
가. 성과

- 제주도 지방세 수입은 2009년 4,146억원에서 2015년 11,241억원으로 연평균 24.4%로 크게 증가함. 동 기간 중 전국 지방자치단체의 지방세 수입 증가는 연평균 6.57%에 그침

〈표2-1-21〉 연도별 제주 및 전국 지방세 증가율 (결산 기준)

구분	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	평균증가율
제주	-6.85%	25.78%	11.49%	17.66%	12.35%	18.33%	23.60%	24.4%
전국	-1.62%	11.14%	4.43%	3.14%	1.35%	14.56%	5.06%(추정)	6.57%

〈그림2-1-2〉 연도별 제주 및 전국 지방세 증가율 (결산 기준)



- 지방세 증가는 지방소비세 증가, 외국인 투자 및 내외국인 방문객 증가로 인한 제주지역 부동산 경기 과열, 기업민원 혁신을 통한 시설대여업의 리스·렌트카 등록을 제주도로 유치한 효과에서 기인한 것임. 이는 전체적으로 특별자치도 출범 이후 기간이 경과할수록 특별자치도의 성과가 재정적 효과로 창출되고 있는 것으로 보임

나. 미흡사항

- 지방세 증가와 달리 세외수입은 2014년 1,618억 원에서 2015년 1,663억 원으로 45억 원 증가하여 2.78% 증가에 그침¹²⁾
- 이와 함께 지난연도 세외수입 체납액은 정리 목표액 25억 원 보다 5억 원 적은 20억 원의 실적을 거두는데 그침
- 자체세입 확충을 하는데 있어서 제주도의 정책적 노력에 따라 세입의 징수 결과가 좀 더

12) 세외수입은 2014년부터 예산과목이 변경되어 2013년 이전의 세외수입과 2014년 이후의 세외수입을 비교할 경우 자료가 크게 왜곡되어 2014년 이후 자료만 사용함

크게 변동될 수 있는 ‘세외수입 부문’의 확충 노력이 상당히 미흡함. 향후 세외수입 증대를 위한 별도의 대책 수립이 필요함

4. 개선사항

가. 정책 및 사업

- 지난 5년 간 지방세는 92.4%(연평균 18.5%) 증가한 반면, 세외수입은 동기간 동안 38.8%(연평균 7.6%) 증가에 그침. 자체세입을 구성하는 2대 항목 중 하나인 세외수입의 확충이 상당히 더디게 나타나고 있어 세외수입 증대 방안을 모색하여야 함

〈표2-1-22〉 연도별 지방세 및 세외수입 현황 (결산 기준)

구분		2011년	2012년	2013년	2014년	2015년
지방세	금액	5,814	6,841	7,686	9,095	11,241
	증가율	11.49%	17.66%	12.35%	18.33%	23.60%
세외수입	금액	771	873	882	972	1,070
	증가율	1.6%	13.2%	1.0%	10.2%	10.1%

〈그림2-1-3〉 연도별 지방세 및 세외수입 증가율 (결산 기준)



- 현재 제주도의 자체세입 확충에 큰 기여를 하고 있는 지방세입의 구성을 보면 부동산 거래 활성화(과열)로 인한 취득세, 역외세원인 리스차량 등록에 의한 것임. 향후 부동산 투기 단속 및 개발억제 정책으로 인해 부동산 거래가 감소될 것으로 예상되고, 역외세원의 경우 리스차량 소유 기업의 정책에 따라 등록 감소가 예상되어 취득세 수입이 정체 또는 둔화될 것으로 예상됨
- 이 같은 점을 고려하여 향후 자체세입 확충은 세원(稅源)이 지역에 정착된 ‘재산세’와 지역 소재 기업의 경영실적과 고용을 통해서 발생하는 ‘지방소득세’ 등을 중심으로 이루어질 수 있는 방안을 수립해야 할 것임

나. 지표: 해당사항 없음

제11절 자치경찰의 치안·안전 및 사법경찰관리 직무 추진실적

1. 평가요약 및 지표개요

- 본 지표는 제주특별법에 의해 도입·운영되고 있는 ‘자치경찰’(제90조)의 치안·안전 실적과 사법경찰관리 직무 추진 실적을 평가하기 위한 것임

분야	평가항목		평가내용	배점	평점
목표 달성도	성과목표치		- 지역축제(행사) 교통 및 안전관리 목표등급: S등급	6	6
			- 민관협업 치안서비스 (학교방범 및 행사교통관리 등): 98건	6	6
			- 특별사법경찰 수사활동 실적 (산림, 관광, 식품위생, 환경분야): 220건	6	6
			- 치안서비스 제공 실적: 50,086건	6	6
	과정목표		- 지역축제행사 교통 및 안전관리 · 행사 교통관리 계획수립 · 현장대응훈련 실시(2회) · 자체교육 실시(10회) · 자치경찰 주민봉사대 근무 배치 시에 사전 교양교육(5회) · 행사 주최측과 안전관리 등 관계자 회의 개최(45회)	6	6
			- 민관협업 치안서비스 계획수립(이해관계자 의견수렴 등)	2	1
			- 특별사법경찰 수사활동 · 시기별, 테마 수사활동 계획 수립 (봄-산림훼손, 가을-비상품 감귤) · 수사활동 홍보(상반기 6회 이상, 하반기 4회 이상)	6	6
			- 관광객 대상 치안서비스 제공 · 치안활동 계획수립 · 경찰관 외국어 교육(분기별)	2	1
	목표치 적절성		- 성과목표치 산출·설정 근거의 객관성, 합리성, 적극성	10	8
	소 계			50	46
이행과정의 적정성	계획수립의 적절성		- 계획 수립·추진 여부 및 적정성	5	5
			- 계획 수립 시에 사전조사, 의견수렴의 충실성	5	4
	성과지표의 적절성		- 성과지표와 목표 간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보	5	4
	이해관계자 의견수렴 정도		- 이해관계자, 전문가 참여유무 - 정책홍보, 갈등조정 및 합의정도	10	7
			- 변화대응노력도	5	2
	평가결과 분석 및 반영 정도		- 평가결과 공개 및 우수·미흡사례 교육 정도	5	3
			- 평가결과 차기계획에 반영여부, 평가결과 이행실적 등	15	12
소 계			50	37	
합 계			100	83	
평가결과			양호		

2. 성과평가

가. 목표달성도

1) 성과목표치

- 지역축제(행사) 교통 및 안전관리 목표등급: S등급 (우수, 6/6)
 - 2015년 322회의 지역축제(행사)에 연인원 3,176명이 동원되어 교통관리와 혼잡경비 업무를 수행하였으며, 안전사고 발생건수는 0으로 성과목표치인 S등급을 달성하여 6점(우수)을 부여함
 - 산식: $100 - 0건 * 0.5점 = 100점$
 - 등급: S등급-96~100, A등급-90~95, B등급-89점 이하

〈표2-1-23〉 2015년 행사 교통관리(혼잡경비) 현황

구 분	계(회/명)	교통관리(회)	혼잡경비(회)	동원인원(명)	안전사고발생(건)
계	322/3,176	322	0	3,176	0
주민생활안전과	220/2,346	220	0	2,346	0
서귀포지역대	102/830	102	0	830	0

- 민관협업 치안서비스(학교방범 및 행사교통관리 등): 98회 (우수, 6/6)
 - 2015년 자치경찰 주민봉사대 운영을 통한 민관협업 치안서비스 활동실적은 136회이고, 참여 지역주민은 연인원 2,775명으로 성과목표치인 98건을 초과달성하여 6점(우수)을 부여함
 - 분야별 실적(인원)은 오일장관리 62회(1254명), 학교방범 26회(389명), 지역축제행사 교통관리 37회(923명), 올레길 등 정화활동 및 환경지킴이 5회(94명), 교통(기초)질서 캠페인 6회(115명)임

〈표2-1-24〉 2015년 자치경찰 주민봉사대 추진실적

(단위 : 회/명)

구분	계	오일장 교통관리	학 교 방 범	지역축제행사 교통관리	올레길 등 정화활동 및 환경지킴이	교통(기초)질서 캠페인
총 계	136/2,775	62/1,254	26/389	37/923	5/94	6/115
주민생활안전과	102/2,092	60/1,229	20/302	19/511	0	3/50
서귀포지역대	34/683	2/25	6/87	18/412	5/94	3/65

- 특별사법경찰 수사활동 실적(산림, 관광, 식품위생, 환경분야): 220건 (우수, 6/6)
 - 2015년 환경, 산림, 관광, 식품공중위생 등 특별사법경찰관 수사사무 활동실적이 312건으로 성과목표치인 220건을 초과달성하여 6점(우수)을 부여함
 - 분야별 실적은 환경 61건(104명), 산림 105건(132명), 관광 135건(145명), 식품공중위생

101건(110명)이고, 처리유형별 실적은 검찰송치 284건(366명), 재기송치 3건(3명), 내사 종결 21건(24명), 기타(이첩, 행정처분) 94건(97명)임

<표2-1-25> 2015년 특별사법경찰 사건 처리실적

(단위: 건/명)

죄 명		누계	검찰 송치	재기 송치	내사 종결	기타(이첩, 행정처분)
환경	가축분뇨의관리및이용에관한법률위반	36/57	35/56		1/1	
	하천법위반					
	폐기물관리법위반	8/15	8/15			
	대기환경보전법위반	11/20	11/20			
	수질및수생태계보전에관한법률위반	5/10	4/9		1/1	
	건설폐기물의재활용촉진에관한법률위반					
	제주특별자치도설치특별법위반(환경)	1/2	1/2			
	하천법 위반					
	야생동식물보호법위반					
환경사범 누계	61/104	59/102		2/2		
산림	산지관리법위반	74/93	69/88	1/1	5/5	
	산림자원의조성및관리에관한법률위반	19/26	14/20	2/2	5/6	
	제주특별자치도법위반(산림)	2/2	2/2			
	소나무재선충병방제특별법위반	5/5	4/4			1/1
	자연공원법위반	1/2	1/2			
	특정범죄가중처벌법위반(산림)	4/4	3/3		1/1	
산림사범 누계	105/132	90/116	3/3	11/12	1/1	
관광	농수산물위생관리법위반	24/26	22/24		2/2	
	수산물품질관리법위반					
	청소년보호법위반	11/11	11/11			
	건강기능식품에관한법률위반	-	-	-	-	-
	관광진흥법위반	56/61	6/10		2/2	48/49
	문화재보호법위반	1/1	1/1			
	무사증 이탈자 등 적발	43/46				43/46
관광사범 누계	135/145	40/46		4/4	91/95	
식품 공중 위생	식품위생법위반	71/74	68/70		2/3	1/1
	공중위생관리법위반	21/24	20/23			1/1
	가축전염병예방법	1/1	1/1			
	축산물위생관리법위반	8/11	6/8		2/3	
	약사법위반	-	-	-	-	-
	식품, 공중위생 사범 누계	101/110	95/102		4/6	2/2

○ 치안서비스 제공 실적: 50,086건(매년 5% 상승) (우수, 6/6)

- 2015년 치안서비스 제공 실적은 76,025건(전년대비 59% 증가)으로 성과목표치인 50,086건(전년대비 5%증가)을 초과달성하여 6점(우수)을 부여함

- 분야별 실적은 운전면허조회 75,910건, 유실물 106건, 기타 민원처리 9건임

<표2-1-26> 2015년 치안서비스 제공 실적

구분	합계	운전면허조회	유실물	기타 민원처리
합계(건)	76,025	75,910	106	9

2) 과정목표

- 지역축제행사 교통 및 안전관리 (우수, 6/6)
 - 행사 교통관리계획 수립
 - 2015년 제주 들불축제 등 지역축제행사에 대한 교통관리지원 220건에 대해 교통관리계획을 수립 하여 시행함
 - 현장 대응훈련 실시: 2회
 - 2015년 제주 들불축제와 제61회 한반도통일 대역전경주대회의 안전하고 성공적인 개최를 위해 사전계획에 따라 각각 1회의 현장대응훈련(Field Training Exercise-FTX)을 실시하여 과정목표치 2회를 달성함
 - 제주 들불축제 현장대응훈련: 2015. 3. 3. 13:00~15:00
 - 제61회 한반도통일 대역전경주대회 현장대응훈련: 2015. 11. 16. 09:00
 - 자체교육 실시: 10회
 - 2015년 탐라국 입춘굿 거리퍼레이드 등 지역축제와 행사의 교통과 안전관리를 위해 사전에 10회의 자체교육을 실시하여 과정목표치 10회를 달성함

<표2-1-27> 2015년 자치경찰 교통관리 자체교육 실적

연번	행사명	교육일시
1	2015 탐라국 입춘굿 거리퍼레이드	2015. 02. 02
2	시민과 함께하는 시정공감 토크	2015. 02. 11
3	설연휴 특별 교통관리	2015. 02. 16
4	2015 제주들불축제	2015. 03. 04
5	제주왕벚꽃축제	2015. 03. 26
6	제주MBC평화마라톤	2015. 03. 26
7	제67주년 4.3희생자 추념식	2015. 04. 02
8	부처님오신날 제등행렬	2015. 05. 08
9	제주국제마라톤 대회	2015. 05. 08
10	제61회 한반도통일 대역전경주대회	2015. 11. 16

- 자치경찰 주민봉사대 근무배치 시 사전교양교육: 5회
 - 2015년 탐라국 입춘굿 거리퍼레이드 등 지역축제와 행사의 교통과 안전관리를 위해 사전에 5회의 주민봉사대 사전 교양교육을 실시하여 과정목표치 5회를 달성함

<표2-1-28> 2015년 주민봉사대 근무배치시 사전 교양교육 실적

연번	행사명	교육일시
1	2015 탐라국 입춘굿 거리퍼레이드	2015. 02. 02
2	2015 제주들불축제	2015. 03. 04
3	제주왕벚꽃축제	2015. 03. 26
4	제주MBC평화마라톤	2015. 03. 26
5	제주국제마라톤 대회	2015. 05. 08

- 행사 주최 측과 안전관리 등 관계자회의 개최: 58회
 - 2015년 1월 5일 개최한 “전국 로드레이스 교통관리 등 협의”에서 2015년 12월 30일 개최한 “성산일출제 개막관련 교통 및 안전전반회의”까지 총 58회의 안전 및 교통관리 관계자회의를 개최하여 과정보표치 58회를 달성함
- 민관협업 치안서비스 계획수립(이해관계자 의견수렴 등) (보통, 1/2)
 - 2014년 12월 지역축제·체육행사 교통관리, 시내권 초등학교 어린이 보호활동 전개, 오일장 교통관리, 기초질서 확립 캠페인 및 환경정화 활동 전개 등을 포함한 2015년 주민봉사대 활동계획 수립하였고, 활동실적은 136회임
 - 그러나 주민봉사대 활동계획수립 시 이해관계자에 대한 의견을 수렴했는지는 입증자료를 통해 확인할 수 없음
- 특별사법경찰 수사활동 (우수, 6/6)
 - 시기별, 테마 수사활동 계획 수립(봄-산림훼손, 가을-비상품 감찰)
 - 2015년 산림불법훼손사범 집중단속 계획, 청소년 유해환경 단속 계획, 관광사범 수사활동 계획, 여름 피서철 식품위해사범 단속 계획, 대기환경 오염사범 단속 계획, 비상품감찰 유통 단속 계획 등 시기별·테마별 수사활동 계획을 수립함
 - 수사활동 홍보(상반기 6회 이상, 하반기 4회 이상)
 - 2015년 산림훼손, 청소년 유해환경 식품위생사범, 유해환경 단속, 비상품감찰 유통 단속 등에 대한 자치경찰의 수사활동이 상반기 9회와 하반기 7회 언론에 보도됨
 - 구체적인 언론보도는 산림훼손 수사 언론보도(2월 3일 JIBS, 4월 7일 제주도민일보, 4월15일 제주일보, 4월 20일 KCTV, 4월 21일 제주MBC, 6월 29일 제주MBC, JIBS, KBS1TV, 7월 8일 제민일보, 9월 8일 제주MBC), 청소년 유해환경 수사 언론보도(3월 3일 뉴시스), 식품위생사범 수사 언론보도(7월 15일 제주신보), 비산먼지 발생 사업장 수사 언론보도(8월 12일 제민일보), 비상품감찰 유통단속 언론보도(9월 21일 JIBS, 10월 15일 한라일보, 10월 21일 제주신보) 등 임
- 관광객 대상 치안서비스 제공 (보통, 1/2)
 - 치안활동 계획수립
 - 2015년 관광객 대상 8가지 항목에 대한 치안활동 계획을 수립한 것으로 실적을 제시함. 그러나 수확여행단 운송차량 운전자 음주금지 및 교통안전교육 강화계획 수립, 설 연휴 제주공항 특별교통관리 및 질서유지 계획, 추석 연휴 제주공항 특별 교통관리 및 질서유지 계획 이외의 5가지 계획에 대한 입증자료를 제출하지 않아 실제 계획을 수립하였는지 확인 할 수 없음
 - 경찰관 외국어 교육(분기별)
 - 2015년 분기별 경찰관 외국어 교육에 대한 실적 입증자료를 제출하지 않아 교육이 실시되지 않은 것으로 판단됨

3) 목표치 적절성

○ 성과목표치

- 2015년 성과목표치 중 지역축제(행사) 교통 및 안전관리 목표등급의 목표치 설정은 적절한 것으로 판단되나, 민관협업 치안서비스, 특별사법경찰 수사활동 실적, 관광객 대상 치안서비스 제공 실적 등은 다소 달성하기 쉬운 목표를 설정한 것으로 판단됨
- 민관협업 치안서비스의 성과지표는 활동의 산출물이나 결과물이 아닌 활동자체로 설정하여 계획을 수립하고 이를 이행하는데 별다른 어려움이 없어 다소 달성하기 쉬운 목표를 설정한 것으로 판단됨
- 특별사법경찰 수사활동 실적의 성과목표치는 최근 3년 평균보다 낮게 설정하였고, 실적은 목표대비 141.8%를 달성하여 다소 쉬운 목표치를 설정한 것으로 판단됨
- 관광객 대상 치안서비스 제공 실적은 최근 2개 연도의 평균 대비 5% 향상을 목표치로 설정하였으나, 이는 2014년 실적보다 낮으며 실적은 평균대비 59% 증가한 것으로 나타나 보다 도전적인 목표설정이 필요한 것으로 판단됨

○ 과정목표

- 2015년 과정목표는 성과목표를 달성하기 위한 활동계획수립, 현장대응훈련, 자체교육, 주민봉사대 사전교양교육, 축제·행사 주최 측과의 관계자회의 등 적절하게 목표설정이 이루어진 것으로 판단됨

나. 이행과정의 적정성

1) 계획수립의 적절성

○ 계획 수립·추진 여부 및 적정성 (우수, 5/5)

- 2015년 축제·행사 교통관리와 안전관리, 민관협업 치안서비스(학교방범 및 행사교통관리 등), 특별사법경찰 수사 등 자치경찰활동에 대한 계획을 수립하였고, 계획대로 활동을 추진하였음

○ 계획 수립 시에 사전조사, 의견수렴의 충실성 (우수, 4/5)

- 2015년 축제·행사 교통관리와 안전관리계획 수립시 관계자회의와 현장합동조사(58건), 관광객 대상 치안서비스 활동계획 수립시 관계기관회의 및 현장합동점검(16회)과 공항안전사무소 자체간담회(3회) 등을 시행하여 사전조사와 의견수렴을 충실히 수행함
- 그러나 주민봉사대 활동계획수립 시 이해관계자에 대한 의견을 수렴했는지는 입증자료를 통해 확인할 수 없음

2) 성과지표의 적절성

○ 성과지표와 목표 간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보 (우수, 4/5)

- 2015년 성과목표 중 지역축제(행사) 교통 및 안전관리 목표등급과 특별사법경찰 수사활동 실적은 자치경찰 활동으로 나타나는 치안의 산출(output)이나 결과(outcome)로 적절하게

설정된 것으로 판단됨

- 그러나 민관협업 치안서비스(학교방범 및 행사교통관리 등)의 구체적인 측정지표로 사용된 운전면허조회, 유실물, 민원처리 등이 치안유지활동과 관련성이 적고, 성과지표가 정부 활동 자체에 대한 것으로 향후 활동의 결과물로 성과를 측정할 수 있도록 성과지표를 개발해야 할 필요가 있는 것으로 판단됨
- 과정목표치는 자치경찰의 활동에 대한 계획수립, 관계자 의견 수렴, 사전 교육 등의 실시 여부로 설정하여 자치경찰 활동의 결과물인 치안유지를 위한 과정이나 절차를 잘 대표하고 있는 것으로 판단됨

3) 이해관계자 의견수렴 정도

- 이해관계자, 전문가 참여 유무 (우수, 4/5)
 - 교통관리 요청부서와의 회의 및 합동점검, 도 산림휴양정책과와 산림훼손사범 공조수사, 감귤출하연합회·도 감귤특작과·농협·감협 등과 비상품감귤 유통근절대책 협의 및 합동단속, 유관기관과 협력을 통한 기초질서 캠페인 등 자치경찰의 활동과정에 이해관계자와 전문가를 참여시킴
- 정책홍보, 갈등조정 및 합의 정도 (보통, 3/5)
 - 2015년 산림훼손, 청소년 유해환경 식품위생사범, 유해환경 단속, 비상품감귤 유통 단속 등 자치경찰의 활동을 언론을 통해 홍보함
- 변화대응노력도 (우수, 4/5)
 - 자치경찰활동수행에 영향을 미치는 환경변화에 대한 별도의 대응노력에 대한 입증자료는 없음

4) 평가결과 분석 및 반영 정도

- 평가결과 공개 및 우수·미흡사례 교육 정도 (보통, 3/5)
 - 2015년 치안행정위원회를 개최하여 자치경찰활동에 대한 평가결과와 2016년 자치경찰활동의 목표를 공표하였으나, 우수·미흡사례의 발표와 교육 정도를 확인할 수 있는 입증자료는 확인할 수 없음
- 평가결과 차기계획에 반영여부, 평가결과 이행실적 등 (양호, 12/15)
 - 2015년 축제·행사에 대한 교통관리계획에 예상문제점에 대한 분석과 대처방안과 함께 전년도 미흡 사항에 대한 개선방안 등을 포함하여 계획을 수립하였으나, 민관협업 치안서비스와 특별사법경찰활동에 대한 평가결과를 차기계획수립에 반영했는지는 입증자료를 통해 확인할 수 없음

3. 성과 및 미흡사항

가. 성과

- 성과목표치 초과달성
 - 교통관리계획에 동원계획, 예상문제점에 대한 분석과 대처방안, 전년도 미흡 사항에 대한 개선방안 등을 포함하여 안전하고 성공적인 축제운영을 위해 노력하여 안전사고 발생건수는 0으로 성과목표치인 S등급을 달성함
 - 또한 민관협업 치안서비스(학교방범 및 행사교통관리 등), 특별사법경찰 수사활동 실적(산림, 관광, 식품위생, 환경분야), 치안서비스 제공 실적 등도 모두 성과목표치를 달성함
- 성과목표 달성을 위한 체계적인 활동계획의 수립과 시행
 - 지역축제행사 교통 및 안전관리를 위한 관계자 회의, 계획수립, 현장대응훈련, 사전교양교육 등 계획 수립이 체계적으로 이루어 졌고, 충실히 계획이 집행됨
- 특별사법경찰의 우수한 수사활동 실적과 대(對)도민 홍보활동
 - 특별사법경찰 수사활동을 위한 시기별, 테마별 계획수립과 수사활동에 대한 홍보가 잘 이루어짐
- 자치경찰제 운영 이후 교통사고 발생건수 감소
 - 제주도가 자치경찰제의 도입·운영 이후 제주도의 교통사고 발생건수가 감소한 것으로 나타나 자치경찰의 도입 효과가 있는 것으로 평가됨
 - 제주도의 자동차 1만대당 교통사고 발생건수는 2006년 자치경찰제 도입 이전 평균 160.1건에서 2007년 이후 평균 132.9건으로 27.2건 감소함

〈표2-1-29〉 제주도 자동차 1만대 당 교통사고 발생건수

연도	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	A	B
건수	183.1	158.2	163.2	160.0	148.4	147.6	131.0	160.1	132.9
연도	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	B-A	
건수	126.6	150.2	144.2	134.5	131.4	128.6	116.7	-27.2	

주) A는 2006년 이전 평균, B는 2007년 이후 평균

자료: 제주통계연보

- 자치경찰제 운영 이후 교통사고 사망자수 감소
 - 제주도가 자치경찰제의 도입·운영 이후 제주도의 교통사고 사망자수가 감소한 것으로 나타나 자치경찰의 도입 효과가 있는 것으로 평가됨
 - 제주도의 인구 10만명당 교통사고 사망자수는 2006년 자치경찰제 도입 이전 평균 20.0명에서 2007년 이후 평균 16.4명으로 3.7명 감소함
 - 제주도의 교통사고 1건당 사망자수는 2006년 자치경찰제 도입 이전 평균 3.3명에서 2007년 이후 평균 2.6명으로 0.7명 감소함

〈표2-1-30〉 제주도 교통사고 사망자수

연도	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	A	B
인구 10만명당	21.4	19.4	22.4	16.9	20.0	19.9	18.4	20.0	16.4
교통사고 1건당	3.5	3.2	3.3	2.8	3.4	3.3	3.2	3.3	2.6
연도	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	B-A	
인구 10만명당	17.6	11.1	17.5	18.2	15.5	17.7	14.8	-3.7	
교통사고 1건당	3.0	1.7	2.8	3.1	2.4	2.5	2.1	-0.7	

주) A는 2006년 이전 평균, B는 2007년 이후 평균
 자료: 제주통계연보

- 그러나 이상에서 제시한 제주도의 교통사고 발생건수의 감소가 모두 자치경찰제 운영의 효과라고 볼 수 없음. 따라서 보다 타당한 결과를 얻기 위해서는 인과관계 검증에 적합한 엄격한 분석방법을 적용한 추가적인 분석이 필요함

나. 미흡사항

- 실적 입증자료의 미비
 - 경찰관 외국어 교육과 관광객 대상 치안서비스 활동계획 수립에 대한 입증자료가 부족함
- 자치경찰과 국가경찰 간의 합리적인 역할 관계 설정 필요
 - 현재 자치경찰과 국가경찰간의 업무분담은 제주도지사와 제주지방경찰청 간의 협약(특별사법경찰 업무 제외)을 통해 이루어지고 있음
 - 그러나 각 기관이 유리하고 편한 업무만을 수행하려고 하고 어렵고 불리한 업무는 회피하여 경찰업무의 공백이 발생할 가능성이 있음

4. 개선사항

가. 정책 및 사업

- 자치경찰과 국가경찰 간의 합리적인 역할 관계 설정 필요
 - 치안 공백을 방지하기 위해 자치경찰과 국가경찰 간의 합리적인 관계설정, 업무분담, 협력 강화를 위한 조치를 마련해야 함
 - 특별법에 국가경찰과 자치경찰의 업무관계를 명확하게 배분하는 규정을 신설하는 것을 검토할 필요가 있음

나. 지표

- 자치경찰 활동의 산출이나 결과를 측정할 수 있는 성과지표 설정 필요
 - 민관협업 치안서비스(학교방범 및 행사교통관리 등)의 성과지표가 투입인원과 서비스 제공 횟수 등은 투입지표로서 치안 서비스 제공 활동을 통해 나타난 결과나 산출을 나타내지 못함

- 특히 민관협업 치안서비스(학교방범 및 행사교통관리 등)는 성과지표를 치안 서비스 제공 활동을 통해 나타난 결과나 산출을 측정할 수 있도록 지역축제(행사) 교통 및 안전관리와 같이 안전사고 발생건수로 설정하는 것을 고려할 필요가 있음
- 성과목표치의 적극적인 설정
 - 민관협업 치안서비스, 특별사법경찰 수사활동실적, 관광객 대상 치안서비스 제공 실적 등의 성과목표치가 최근 3년 평균이나 전년도 보다 낮게 설정되어 있음
 - 따라서 민관협업 치안서비스, 특별사법경찰 수사활동실적, 관광객 대상 치안서비스 제공 실적 등의 성과목표치를 연도별 편차의 영향을 고려하여 최근 실적 3년 평균 대비 3~5% 상향 등 보다 적극적으로 설정할 필요가 있음

제2장 다변화를 통한 안정적인 국제자유도시 조성

제1절 내·외국인 투자유치 추진실적

1. 지표개요 및 평가요약

- 이 지표는 제주특별법 ‘국제자유도시 개발 종합계획의 수립’(제140조)과 ‘민자유치 추진계획’(제143조)에 따라 내·외국인을 대상으로 국내외 기업 및 투자유치 활동을 전개한 과정과 그 실적을 평가하는 것임

분야	평가항목	평가내용	배점	평점
목표 달성도	성과목표치	- 국내 기업 유치수: 6개 기업(실적: 3개)	14	10
		- 국외 투자 유치액: 310백만불(실적: 647백만달러)	14	14
	과정목표	- 국외 부동산투자 이민 유치액: 1,500억원 (실적: 1,013억원)	8	6
		- 국내잠재투자자에 대한 팸투어·투자설명회: 1회 (실적: 1회)	4	4
		- 국외 중점유치 IR : 6회 (실적: 투자설명회 3회, 팸투어 5회)		
목표치 적절성	- 성과목표치의 적절성	10	10	
소 계			50	44
이행과정의 적정성	계획수립의 적절성	- 2015년도 계획수립의 적절성	10	8
	성과지표의 적절성	- 2015년도 투자여건에 부합하는 성과목표 및 지표설정	5	4
	이해관계자 의견수렴 정도	- 이해관계자, 전문가 참여 유무, - 정책홍보, 갈등조정 및 합의정도	10	8
		- 변화대응 노력도	5	5
	평가결과 분석 및 반영 정도	- 평가결과 공개 및 우수·미흡사례 교육정도	5	4
		- 평가결과 차기계획에 반영여부, 평가결과 이행실적 등	15	14
소 계			50	43
합 계			100	87
평가결과			우수	

2. 성과평가

가. 목표달성도

1) 성과목표치

- 국내기업 유치 (양호, 10/14)
 - 2014년에는 국내기업 유치목표를 10개 기업으로 책정하고 실제로는 11개 기업을 유치함

로써 목표를 초과 달성하였음, 물론 실질적인 투자가 발생할 수 있는 기업 유치는 4건에 불과하고, 나머지 7개 기업은 첨단 과학 기술 단지 내의 시설을 임대한 것으로 실질적인 투자 및 고용유발효과는 미미할 것으로 평가되었음

- 한편 2015년에는 목표 자체를 6개 기업으로 축소하고 실제 유치한 기업은 3개 기업에 불과하여, 다소 소극적이라 할 수 있음, 다만 새로운 산업단지 조성이 아직 진행 중이고 (2018년 이후 완공예정) 개별 입지는 제주 부동산 가격의 폭등으로 토지 매입의 어려움 등이 상존하고 있어 기업 입지 부족이라는 환경을 고려 할 수밖에 없는 측면이 있음

○ 국외투자 유치 (우수, 14/14)

- 2014년에는 FDI 도착 기준으로, 1,100억원(약1억달러)을 목표로 설정하고 실제로는 5,540억원(약 5억달러)을 유치한 바 있음
- 2015년의 경우, 2014년 목표의 3배가 넘는 310백만달러를 목표로 설정하고, 실제로는 647백만달러를 유치하여 목표대비 208%를 달성하였음

2) 과정보표

○ 국외 부동산 투자 이민 유치 금액 (양호, 6/8)

- 2014년의 경우, 외국인 부동산 투자 이민 유치목표는 1,500억원, 실적은 3,473억원으로써 목표를 초과 달성하였음. 다만 체류 허가를 받은 외국인의 98.7%가 중국인으로써 너무 중국에 편중되어 있다는 문제점이 있었음
- 2015년에는 작년과 같은 1,500억원을 목표로 설정하였고, 실제로는 중국의 반부패정책으로 중국과 홍콩의 부호들의 해외투자 심리가 얼어붙어있는 상황이었고, 또한 6월초에 메르스 사태가 발생함으로 인해 1,013억원 밖에 유치하지 못하였으나, 외국인 등록현황에 따르면 여전히 제주에 거주하는 외국인(투자이민포함)은 중국인이 절대 다수를 점하고 있고, 최근 제주의 부동산 가격이 급등하고 있는 현실을 감안하면 목표를 일부 달성하지 못한 것을 부정적으로만 평가할 것은 아니라고 봄

○ 국내 잠재 투자자에 대한 팸투어 · 투자설명회 및 국외 중점 유치 (우수, 4/4)

- 2014년에는 국내 잠재 투자자를 대상으로 3회를 실시하였으나 2015년에는 투자 설명회 1회를 계획하고 1회만 실시함으로써, 계획을 소극적으로 책정한 측면이 있음
 - 그러나 예년에 비해 설명회 참여대상을 IT, BT 및 에너지 분야 등 기술혁신기업으로 특화하여 내실있게 설명회를 개최함으로써, 2개 기업(㈜가비아, 동방FTL(주))과 기업이전 협약을 체결하고, 또한 기업이전이 유력하다고 예상되는 11개 기업을 새로이 발굴하는 등 상당한 성과를 달성하였다고 판단됨. 다만, 이들 기업에 대해서는 도청의 유치활동이 계속적으로 전개되어야 할 것임
- 2015년 중 투자설명회 및 잠재투자자 초청 팸투어를 모두 6회 실시하기로 계획하고, 실제로 투자설명회 3회, 팸투어 6회를 실시하여 목표를 초과달성 하였음
 - 특히 2015년 1월 중국 북경 및 상해에서 개최된 투자 통상 교류단 활동에서는 도지사가 직접 현지 사회과학원과 명문대학, 그리고 언론 및 기업들을 상대로 적극적인 홍보활동을 펼침으로써, 상당한 효과를 거양하였을 것으로 판단됨
 - 또한 전기자동차 산업과 관련하여 주한덴마크대사관 관계자를 초청한 것과 세계 3대 요리학교의 하나인 '르 꼬르동 블루' 한국 지배인을 초청하여 팸투어를 하는 등 유치 대상 국가와 업종으로

다변화 한 것이 괄목할만하다고 평가됨

3) 목표치의 적절성

- 성과목표치의 적극적 설정 (우수, 10/10)
 - 전반적으로는 ‘2015년 주요업무 계획’을 근거로 제주도의 환경보전, 균형적 산업육성, 지역경제 활성화 그리고 투자국 및 투자업종의 다변화 등을 종합적으로 고려하여 목표치를 설정하였음
 - 국내기업 유치 목표치는 기업입지 부족이라는 상황을 감안한 합리적인 수준이라고 판단됨
 - 국외투자 유치액 목표치도 2012년 ~ 2014년 3년 동안의 유치 실적을 평균한 값을 기준으로 설정하였으므로 합리적인 수준이라고 판단됨

나. 이행과정의 적정성

1) 계획 수립의 적절성

- 2015년도 계획 수립내용의 적절성 (양호, 8/10)
 - 이 지표는 2015년도 투자 유치 계획수립 이전에 2014년 성과평가, 2015년 투자환경 분석, 2014년 투자 유치 목표설정배경 등을 검토하고 그 결과를 2015년 계획에 반영하였는지를 평가하는 것임
 - 제주도 국제통상국이 수립한 ‘2015년 주요업무계획’은 사실상 민선 6기의 초년도 계획이라고 할 수 있으며, 민선 5기 이전의 외형적 성장 위주의 투자유치 정책을 탈피하여 ‘환경 보전, 균형적 산업육성, 신 성장 산업유치 및 투자유치대상국의 다변화’ 등을 상당 부분 반영한 계획이라고 할 수 있음

2) 성과지표의 적절성

- 2015년도 투자여건에 부합하는 것과 목표 및 지표설정 (양호, 4/5)
 - 이 지표는 성과지표와 정책목표가 인과관계를 형성하고 있으며 객관적으로 설정되었는지, 또한 목표전반을 향상 시킬 수 있도록 대표성을 가지고 있는지에 따라 평가됨
 - 성과지표는 성과목표치 2개(국내기업 유치수, 국외투자 유치액)와 과정목표치 3개(국외 부동산 투자이민 유치액, 국내 잠재투자 팸투어, 국외 중점유치 IR)로 구성되어 있음
 - 성과목표치(2개)와 과정목표치(3개) 모두 제주도의 지역경제 활성화에 도움이 된다는 점에서 투자관련 지표로서 적절하다고 판단됨
 - 다만, 부동산 투자 이민의 경우는 관광지역 내의 ‘콘도’를 분양하는 것이므로 외국 자금의 유입효과는 있으나, 반면에 중국인들의 부동산 소유 비중이 늘어남으로써 과거 1980 - 90년대 일본 자본이 미국(특히 캘리포니아)부동산 소유가 확대 될 당시에 일어난 미국인들의 반감과 비슷한 상황이 발생할 수 있고 또한 현재의 투자이민제도(말레이시아 등 다른 나라에 비해)가 지나치게 단순한 구조로 설계되어 있다는 문제 제기도 있음

3) 이해관계자의 의견 수렴 정도

- 이해관계자 · 전문가 참여 유무 (양호, 4/5)
 - 제주도는 투자유치와 관련하여 각 분야의 전문가들이 함께하는 도 단위 ‘민자유치위원회’를 두고 안전이 있을 때마다 동 위원회를 개최하여 투자유치에 대한 사전 심의를 하고 있으며, 이는 매우 바람직한 절차라고 판단됨
- 정책홍보, 갈등조정 및 합의정도 (양호, 4/5)
 - 제주도 내 외국인 투자 기업의 의견수렴과 갈등조정을 위해 ‘외국인 투자기업 고충처리’ 제도를 운영하고 있으며 이는 매우 바람직하고도 적극적인 행정 시스템이라고 할 수 있음
- 변화 대응 노력도 (우수, 5/5)
 - 한편 투자유치 심의를 위한 민자유치위원회에 도외(道外)인사 5명을 새로이 위촉한 것은 제주도 행정의 개방성을 높이는 모범사례라고 평가할만함

4) 평가결과 분석 및 반영정도

- 평가결과 공개 및 우수 · 미흡사례 교육정도 (양호, 4/5)
 - 과년도 평가에서 언급된 내용들이 차기계획에 충실히 반영된 것으로 미루어, 평가결과 공개 및 교육은 적절히 이루어진 것으로 판단됨
- 평가결과 차기계획에 반영여부, 평가결과 이행실적 등 (우수, 14/15)
 - 2013년 평가에서 투자유치와 관련되어 강조된 부분은 ‘투자대상국 및 투자산업의 다변화’였는 바 ‘2015년 주요업무 계획’(국제통상국)에 충실히 반영되어 있음
 - 즉, 관광산업 위주에서 IT · BT 등 신 성장 산업위주로 투자 유치 방향을 전환하고, 중국 자본위주에서 투자 자금을 다국화하며, 도민과 외국 기업이 상생 · 협력하는 방향으로 투자분위기를 조성하는 계획을 수립 · 시행하였음 특히 국외 투자 유치의 경우, 중국 외에 버뮤다와 싱가포르로부터도 각각 약 1억불씩 유치함으로써 투자자금의 다국화에 상당한 성과를 거두었다고 판단됨

3. 성과 및 미흡사항

가. 성과

- 산업통상자원부가 발표한 2015년도 우리나라 전체 외국인(국외) 투자 유치(FDI도착기준) 규모는 15,953백만달러로, 2014년 12,056백만달러 대비 32.3% 증가하였음
 - 광역자치 단체 별로 살펴보면, 서울, 대구, 대전, 울산, 충북, 경남, 제주도가 2014년 보다 증가하였고 나머지 광역자치단체는 2014년보다 감소하였음
 - 그러나 2013년 이후 매년 지속적으로 증가한 경우는 울산광역시와 제주도 뿐 이므로, 전국적으로도 제주도는 괄목할만한 투자유치 성과를 거두었다고 볼 수 있음. 다만 제주도의 2014년 대비 투자유치 증가율은 전국 평균 (32.3%)보다 낮은 16.6%에 그치고 있음은 유념할 사항이라고 하겠음

〈표2-2-1〉 외국인 투자 유치 실적 (FDI 도착기준)

(단위 : 백만달러)

구분	2013년	2014년	2015년	증가율 (2014년 대비 2015년)
전국	9,854	12,056	15,953	32.3%
서울	4,733	4,693	7,945	59.7%
경기	1,176	1,407	1,382	
인천	1,433	1,416	668	
부산	214	301	103	
대구	127	118	224	89.8%
광주	6	19	12	
대전	116	70	122	74.2%
울산	386	464	2,851	544.3%
세종	105	1	0	
강원	28	68	40	
충북	67	64	230	259.4%
충남	620	223	159	
전북	49	237	78	
전남	167	148	73	
경북	212	2,171	1,260	
경남	190	91	128	40.7%
제주	224	555	647	16.6%
미정	1	9	30	

나. 미흡사항

- 산업통상자원부의 2015년 외국인투자동향에 따르면,
 - 우리나라 전체 투자유치액 15,953백만달러 대비 중국 및 홍콩의 투자액은 2,377백만달러로 14.9%이나,
 - 제주도의 경우 총 투자유치액 695백만달러 중 중국 및 홍콩의 투자액은 434백만달러, 62.4%로 2014년보다 다소 개선되기는 했으나 여전히 매우 큰 비중을 차지하고 있음
- 따라서 투자유치 대상국을 다변화하는 노력을 기울여야 할 것임

4. 개선 사항¹³⁾

가. 정책 및 사업

- 한국경제신문(2016.3.4.일자)의 ‘우리나라의 외국인 투자 유치 현황’에 따르면,
 - 지난해(2015년) 한국으로 들어온 외국인 직접투자(FDI)는 신고기준 209억달러로 사상 최고 기록이었으나, 한국에서 밖으로 빠져나간 해외직접투자는 402억달러로 FDI의 두 배 수

13) 외국인(국외) 투자 유치를 중심으로 기술

준이었음. 이는 기업 입장에서 한국은 투자하기에 매력적이 아니라는 방증이며 그 가장 큰 이유는 ‘규제’임

- 경제협력개발기구(OECD)가 평가하는 한국의 FDI규제지수는 2014년 0.135로 OECD 회원국 34곳 중 여섯 번째로 높았음. 독일(0.02), 일본(0.05)등 선진국은 물론 몽골(0.10), 페루(0.08)등 개발도상국보다도 높음. 가령 외국기업이 한국의 경제자유구역에 입주하더라도 개발사업 인허가 등에서는 다른 지역과 같은 규제가 적용됨. 또 외국 인력의 거주를 위해 필요한 병원, 학교 등의 설립규제는 풀리지 않고 있음
- 외국인 투자 유치를 어렵게 하는 또 다른 원인으로 노동시장의 경직성과 높은 임금 수준임. 한국경제연구원이 조사한 바에 따르면(2014년 기준) 근로자 임금은 싱가포르, 대만 타이페이, 중국 상하이 등 다른 아시아 국가들 보다 높음
- 그 밖에 제조업에 편중된 우리 정부의 투자 유치 정책을 들 수 있음. FDI금액을 산업별로 따져보면 1998년에는 제조업 비중이 65.9%였으나, 지난해에는 이 비중이 21.8%까지 감소했음. 대신 금융·보험, 부동산·임대 등 서비스업은 FDI의 70.4%까지 그 비중이 높아졌음. 그러나 정부의 정책은 여전히 제조업에 편중되어 있고 시장 확대가능성이 높은 서비스업은 여전히 장벽이 높음. OECD는 지난해 2월 구조개혁 평가보고서를 통해 “한국은 규제총량제를 도입하고 글로벌 벤처 투자 펀드를 조성하는 등 규제를 완화하고 있지만, 여전히 걸림돌이 많다.”며 “중소기업 적합업종 등 서비스업 분야 진입 장벽을 낮춰야한다”고 권고했음

○ 제주도의 개선할 사항

- 위에서 살펴본 우리나라의 외국인 투자유치와 관련한 각종 규제와 걸림돌은 상당부분 제주도의 경우에도 그대로 적용된다고 보임
- 따라서 외국인 투자유치를 지속적으로 확대해나가기 위해서는 적극적인 유치활동 전개는 물론 투자를 제한하는 걸림돌을 제거하기 위한 노력(중앙 정부 및 국회와의 협조, 도민들의 이해와 협조 등)도 병행해야 할 것임
- 또한 싱가포르, 홍콩 등 제주도와 유사한 입지를 갖춘 국가 및 도시들의 투자 유치 정책도 연구해 볼 필요가 있음

나. 지표: 해당사항 없음

제2절 첨단 산업 육성 실적

1. 지표개요 및 평가요약

- 이 지표는 제주특별법 ‘국제자유도시 개발 종합계획의 수립’(제140조)의 ①항 7호(첨단지식 산업 등의 진흥)와 15호(전력 등 에너지 개발)에 근거를 두고 추진하는 사업에 대한 실적을 평가하는 것임¹⁴⁾

분야	평가항목		평가내용	배점	평점
목표 달성도	목표치 달성도	성과목표치	- 융합제품 및 신기술 개발 <지식재산권 창출 지원 및 BT기업 공장설립 포함> : 211건(실적: 357건)	8	8
			- 전기 자동차 민간 보급 1,300대(실적: 1,514대)	8	8
			- 태양광 발전 사업 인허가 19.8MW (실적: 22MW)	8	8
		과정목표	- IT/CT 융합 제품개발·신기술 지원: 사업계획 수립, 수행 기업 모집공고, 중간평가, 결과 평가	6	5
			- 지식 재산권 창출지원: 사업설명회, 경영컨설팅, 온라인홍보, IT페스티벌, 성과보고회 개최		
			- 한방 바이오 제품 개발 및 향토자원 활용기술지원 : 사업설명회, 모집공고, 선정평가, 성과평가		
			- 전기차 충전기 콜센터 민간위탁	4	3
		- 태양광 발전 보급확대 · 지원사업확대	6	5	
	목표치 적절성	- 성과목표치의 적극적 설정	10	8	
소 계				50	45
이행과정의 적정성	계획수립의 적절성	- 계획수립시 사전조사, 의견수렴의 충실성	5	4	
		- 정책분석의 적정성	5	4	
	성과지표의 적절성	- 성과지표와 목표설정간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보	5	4	
	이해관계자 의견수렴 정도	- 이해관계자 · 전문가 참여 유무	10	8	
		- 정책홍보, 갈등조정 및 합의정도 및 변화 대응 노력도	5	4	
		- 변화대응 노력도	5	4	
	평가결과 분석 및 반영 정도	- 평가결과 공개 및 우수·미흡사례 교육 정도	5	4	
- 평가결과 차기계획에 반영여부, 평가결과 이행실적 등		15	14		
소 계				50	42
합 계				100	87
평가결과				우수	

14) 다만, 도외 이전 기업(BT기업)의 공장설립 지원 사업을 제외하고는 특별법상의 지원 및 특례와는 직접적 관련은 없다고 판단됨

2. 성과평가

가. 목표달성도

1) 성과목표치

- 융합제품 및 신기술 개발 (우수, 8/8)
 - IT/CT 융합제품 및 신기술 개발 지원은 제주도 산업 환경에 적합한 분야인 태양광 발전, 관광용 인쇄 및 시설재배 정밀농업 자동화 등에 필요한 소프트웨어 개발과 우수한 아이템을 보유하고도 자금력 부족 등으로 제품개발에 곤란을 겪고 있는 창업초기기업을 지원하는 프로그램으로서 6건을 계획하고 6건의 실적을 올림으로써 목표를 달성하였음
 - 그 개발 과정에서 지식재산권 확보, 국내외 마케팅, 투자 유치 등을 병행함으로써 향후 경제적 파급효과가 클 것으로 기대됨
 - 지식재산권 창출지원의 경우 선행기술조사, 사업설명회, 브랜드·디자인 개발, 경영전략컨설팅 등 다양한 사업을 병행하면서 국내 권리화를 지원하는 사업으로서 170건을 목표로 설정하고 실제로는 296건을 거양함으로써 목표를 초과달성 하였으며 28건의 해외 권리화 실적도 거두었음
 - 한방바이오 제품개발지원 및 향토자원 활용을 위한 기술지원은 각 17건 및 33건의 실적을 거양하여 목표(11건, 22건)을 초과달성 하였음 특히 한방바이오 제품개발지원은 당사자(수혜자)가 일부 자금을 분담하고 그 자금의 2~3배의 도비를 지원하는 형식으로 추진되고 있으며, 주로 청정 건강기능식품(헬스푸드)을 대상으로 하고 있는바, 제주도의 특성을 살리면서 성장 가능성도 높은 분야로 판단됨
 - 제주도의 BT기업 공장설립의 경우, (주)제이크레이션 등 3개 기업(4개 공장)이 준공·운영되고 있고, (주)바이오랜드 공장이 착공됨으로써 모두 5개 공장이 착공·준공되어 목표(2개 기업)를 초과달성하였음
- 전기자동차 민간보급 (우수, 8/8)
 - 제주도는 '2030 Carbon Free Island' 정책에 따라 전기자동차 보급을 활발하게 추진하고 있는 바, 그 유인책으로는 자동차 1대당 22백만원씩(국비15백만, 도비7백만원) 보조금을 지급하는 방식으로 이루어지고 있음
 - 2014년도에는 1대당 23백만원을 지급하였으나 2015년에는 도비지원을 1백만원 감액함으로써 도의 재정 부담을 완화하는 정책을 병행하였음
 - 2015년 보급 목표는 1,300대에 비해, 실제로는 1,514대를 보급함으로써 목표를 초과 달성하였음
- 태양광 발전사업 인허가 (우수, 8/8)
 - 태양광 발전사업도 '2030 Carbon Free Island' 정책의 일환으로 추진되고 있는 사업으로 그 실적은 22MW로서 목표(19.8MW)를 초과 달성하였음
 - 2014년에는 목표와 실적을 사업인허가 건수로 측정하였으나, 2015년에는 발전량으로 측정토록 변경되었음

2) 과정목표

○ IT/CT 융합제품 등 기술지원, IP창출지원, BT공장설립 (양호, 5/6)

- IT/CT 융합제품 개발 · 기술 지원, 한방바이오 제품개발 지원, 향토자원 활용기술 지원
- 여기에 제시된 3개 지원 사업에 필요한 절차, 즉, 사업 계획수립 → 지원대상자 모집공고 → 지원대상자 선정 및 사업수행협약 → 중간평가 → 결과평가 등의 절차를 충실히 거쳤으며, 특히 지원대상자 선정은 외부 전문가들로 구성된 위원회가 담당함으로써 객관성과 공정성을 확보하였다고 판단됨
- 지식재산권 창출지원
- 사업목표는 사업설명회 개최 2회, IP경영지원전문컨설팅(10개사) 지원사업에 대한 온라인 홍보 12회, IP페스티벌 1회, 성과보고회 1회를 개최토록 설정되어있음
- 이 사업의 경우에도 제주도는 주어진 과정목표를 충실히 수행하여 목표를 100%이상 달성하였음
- 특기할 만한 사업으로, <도내 발명 및 친 지식 재산 분위기조성, 중소기업의 지식재산 경영기반 구축 및 기술 교류 네트워크 강화 등을 통한 창업분위기 확산>등을 위해 2015년 11월에 개최된 'IP 페스티벌'을 들 수 있는 바, 이는 관련 기업이나 이해 당사자뿐만 아니라 도민 전체가 참여하는 축제의 형태를 띄고 있고 장기적으로 제주도의 첨단 산업 발전에 많은 공헌을 할 것으로 기대됨
- 제주도의 BT기업 공장설립
- 이 지표는 도외에서 유치한 BT기업 공장 설립과 관련하여 공장 착공 · 준공여부를 평가하고, 또한 건설 중인 공장의 추진 상황을 점검했는지 여부를 평가하는데 목적이 있음
- 공장 착공 · 준공 여부와 관련해서는 (주)두레제주바이오센터, (주)바이오랜드가 착공하였고, (주)BK바이오, (주)제이크리에이션 및 (주)롯데가 공장을 준공하였으므로 목표를 충분히 달성하였음
- 건설 중인 공장의 추진상황도 계획대로 점검하였는바, 2015년 8월에는 (주)제이크리에이션의 제2공장 추진 상황을 점검하는 등 3개 공장의 공사현장을 점검하였고, 10월에는 (주)바이오랜드 공장기공식에 참여하였으며 11월에는 (주)BK바이오 준공을 확인한바 있음

○ 전기 차 충전기 콜센터 민간위탁 (양호, 3/4)

- 전기 차 보급이 확대됨에 따라 콜센터 관리 및 운영의 효율성을 강화할 필요가 있어 콜센터 운영을 민간에 위탁기로 계획 수립하였고
- 그 계획에 따라 경쟁입찰 방식에 의해 위탁업자를 선정, 2015.4.1.부터 민간 위탁하였음

○ 태양광 발전사업 보급 및 지원 사업 확대 (양호, 5/6)

- 이 지표는 태양광 보급 확대를 위해 관련부서와 인허가 개발행위 협의를 하였는지 그리고 한전과 연계용량검토를 협의하였는지 여부를 평가하고, 또한 태양광발전 등 신재생 에너지 지원 사업을 확대하기 위한 일련의 조치(홍보·선정·시행)를 제대로 추진하였는지를 평가하는데 목적이 있음
- 2015년 중에 101개 발전사업 신청건에 대해 관련기관(한전 등)과 유기적 협의를 통해 충실하게 사업 승인을 추진하였음
- 또한 산업통상자원부 방침에 따라 2016년도 신재생에너지 지역 지원 사업 계획을 홍보·공모하여, 10개소를 선정한 후 산자부로부터 최종 9개소(465Kw)승인 받아 시행하였음

3) 목표치의 적절성

○ 성과목표치의 적절성 (양호, 8/10)

- 융합 제품 및 신기술 개발지원의 경우, 2014년도 목표보다 약간 상향 조정하여 책정하였으므로 계획과 실적, 재정 여건 등을 감안하여 합리적인 목표수준이라고 판단됨
- 전기자동차 민간 보급의 경우는 2014년도 계획 및 실적(300대, 451대)를 훨씬 초과하는 계획 1,300대를 설정하였는바, 이는 제주도의 '2015년도 지역 산업 진흥 계획' 및 '2030 Carbon Free Island' 정책을 근거로 책정 되었으며, 적절한 목표수준이라고 판단됨
- 태양광 발전 사업 인허가는, 2014년 까지는 인허가 건수로 목표치를 설정하였으나, 2015년에는 에너지량(규모)로 목표치를 설정하였음. 에너지 분야의 경우 대부분 인허가 건수보다는 에너지량으로 관리되고 있고 매 건마다 규모가 상이하므로, 에너지 양으로 목표치를 설정한 것은 합리적이라고 판단됨
- 또한 목표발전량을 외부 환경요소(한전, 전력수급, 원유가격 등)를 종합적으로 고려하여 2014년까지의 태양광 발전사업의 인허가 누적총량(180·2MW)의 11%수준으로 설정한 것도 대체로 적절하다고 하겠음

나. 이행과정의 적정성

1) 계획수립의 적절성

- 계획 수립시 사전조사, 의견 수렴의 충실성 (양호, 4/5), 정책 분석의 적절성 (양호, 4/5)
 - 이 지표는 계획수립 이전에 관련 여건이나 현황을 충실하게 조사하였는지, 또한 정책적 분석을 적절하게 하였는지 평가하는 지표임
 - 기본적으로는 '2015년 지역산업 진흥계획' 및 '용암수 융합산업 육성 기본계획' 등을 근거로 하여 각 지원 사업별 계획을 수립함으로써 정책분석을 적절히 하였다고 판단 됨
 - 또한 개별 사업 시행 전에 별도로 관련 업계, 유관기관 등을 상대로 지원대상의 기준을 일반에 공고하여 알리거나 사업설명회를 개최하는 등 전반적으로 각종 사업 계획수립에 앞서 사전조사, 여론 수렴도 충실하게 이루어졌다고 판단됨
 - 특히 전기자동차 및 충전기 콜센터 운영수탁자를 선정하는 과정을 경쟁입찰의 방식으로 추진키로 계획수립하고 그 계획대로 사업자를 선정한 점이 우수하다고 판단됨

2) 성과지표의 적정성

○ 성과지표와 목표설정간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보 (양호, 4/5)

- IT/CT 융합제품 및 신기술 개발, 지식재산권 창출지원, 제주 지역의 특성을 고려한 한방 바이오, BT기업 지원, 태양광 발전 사업 인허가 등의 세부사업(목표)들은 첨단 산업육성이라는 성과지표에 부합하는 것들로서 인과관계 및 대표성을 확보하고 있고 또한 객관성도 유지하고 있다고 판단됨
- 다만, 전기자동차의 민간보급은 과급적인 효과로서 첨단산업육성(배터리 재활용 및 지원

화 사업, 전기차 운영 서비스 기술 개발 등)과 관련 있다고 할 수 있으나 환경보호를 위한 지표로서의 성격도 크다고 하겠음

- 한편, 6개 세부사업별 과정목표치는 첨단산업육성이라는 성과지표와 인과관계 및 객관성을 확보하고 있다고 보이나, 대표성에서는 다소 미흡하다고 할 수 있음. 즉 과정목표가 정책을 추진하는 과정에서 당연히 거쳐야하는 행정절차라는 시각이 있을 수 있음

○ 이해관계자 · 전문가 참여 유무 (양호, 4/5)

- 제주도의 첨단 산업 육성과 관련한 기본 입장은 2014. 11월에 마련한 ‘투자 유치 모델 정립’이라는 보고서에 제시되어있음. 이 보고서를 작성 · 채택하기 까지 첨단 산업 관련 전문가(연구기관, KOTRA, 한국은행, 언론기관 등)의 의견을 수집하였음
- 융합제품 및 신기술 개발, 지식재산권 창출, 기타 제품개발 및 기술지원과 도의 기업 유치뿐만 아니라 전기자동차(EV)민간 보급 및 태양광 발전 등 신재생 에너지 지원 사업 추진 과정에서도 관련분야 종사자, 산업단지 입주 기업 등과 이해관계자들과도 꾸준히 의견을 교환하였음

○ 정책홍보 · 갈등조정 · 합의정도 및 변화대응 노력도 (양호, 4/5)

- IT/CT 융합제품 및 신기술 개발 등 6개 세부사업에 대한 정책홍보, 갈등조정 및 합의는 사전·사후 이해 관계자와 전문가들의 참여를 통해 별다른 갈등 없이 계획대로 순서 있게 진행되고 있음

○ 변화대응 노력도 (우수, 5/5)

- 또한 중앙정부의 방침과 제주지역을 둘러싼 여건의 변화 및 민선5기 시절에 추진된 사업들에 대한 반성 등을 토대로 2015년 11월에 ‘2016년도 제주 지역산업 진흥계획’이 만들어 졌고, 구체적으로는 전기 자동차 보조금(도비)를 2014년에 비해 1백만원 감액한 것과 콜센터 민간위탁 운영을 시작한 것 등은 변화대응에 대한 적절한 노력이라 하겠음

4) 평가결과 분석 및 반영정도

○ 평가결과 공개 및 우수·미흡사례 교육 정도 (양호, 4/5)

- 과년도 평가에서 언급된 내용들이 차기계획에 충실히 반영된 것으로 미루어, 평가결과 공개 및 교육은 적절히 이루어진 것으로 판단됨

○ 평가결과 차기계획에 반영여부, 평가결과 이행실적 등 (우수, 14/15)

- 2014년도 성과평가에서 개선방안으로 언급된 ‘첨단산업 육성의 효과측정’에서 첨단기업을 지원하는 실적뿐만 아니라, 그 지원으로 인해 거두어들인 계량적 효과(예 : 국내 · 외 시장에서의 수요 창출 등)를 측정해야 한다고 권고하고 있음
- 이에 대해 제주도는 ‘2016년도 제주지역산업 진흥계획’에서 일자리 창출 및 경제 활성화에 중점을 두고 각종 지원 사업별로 투자의 효율성을 제고하는 방안을 제시하는 등 과년도 평가결과를 포괄적으로 반영하였음

3. 성과 및 미흡 사항

가. 성과

- 여러 가지 첨단산업 육성을 위한 노력 중에서도 제주도의 청정 환경을 보호하는 동시에, 관련 첨단산업 육성도 도모할 수 있는 전기자동차의 보급이 괄목할 만한 부분이라 하겠음
- 제주도는 ‘2030년 Carbon Free Island’라는 슬로건 아래 2015년도 계획(1,300대)을 작년도 계획 및 실적(300대 및 451대)을 대폭 상회하는 수준으로 책정하였고 실적에 있어서도 그 계획을 초과달성 함으로써 제주도는 국내에서 전기차 보급을 선도하는 광역지자체로 자리 매김하였음
 - 산업통상자원부의 지자체 별 ‘에너지 산업 및 에너지 효율 현황’에 따르면, 2015년 말 기준, 전국 전기차 등록대 수는 5,767대로 이중 2,366대(41.1%)로 가장 많고 뒤이어 서울 1,316대, 전남371대, 경남 319대, 부산 211대 순임
- 이렇게 제주도가 전기차 선도 도시가 될 수 있었던 것은 도청의 전기차 보급을 위한 강력한 정책의지에 힘입은 바가 크다고 할 수 있음

나. 미흡 사항

- 제주도는 2030년까지 37만대의 전기차를 보급해 도내 모든 차량을 100% 전기자동차로 대체 하겠다는 계획이나,
 - 2015년 한 해에만 제주도 내 차량 증가대 수가 4만4,056대로 전년도에 비해 크게 늘어 (총 차량등록 대수는 44만 여대) 도내의 교통 체증과 주차난이 가중되고 있고
 - 더욱이(기존 내연 기관 차량의 폐기 없이) 전기차가 지속적으로 증가하고 있어 교통 · 주차난은 점차 심화될 가능성이 많음
- 또한, 전기차 구매 시의 보조금 외에 다양한 인센티브가 필요하고, 전기차 충전을 위한 인프라가 미흡하다고 하겠음

4. 개선 사항

가. 정책 및 사업

- 기존의 내연기관 차량을 줄이면서 전기차로 유도하는 제도와 인센티브(주차장, 세금, 전용 차선 등에 혜택을 주는 방안 등)가 마련되어야함
- 아파트 등 공동주택에서도 충전을 원활하게 할 수 있도록 대형 충전소 설립과 다양한 부대 서비스 제공 방안을 마련해야 할 것임

나. 지표: 해당사항 없음

제3절 고부가가치 관광산업 육성 추진 실적

1. 지표개요 및 평가요약

- 본 지표는 제주특별법 ‘국제회의산업 육성을 위한 조례’(제254조)의 실적을 측정하기 위한 것임¹⁵⁾

분야	평가항목	평가내용	배점	평점
목표 달성도	성과목표치	- 국제 MICE 유치: 130건	10	10
		- 국제 MICE 개최: 480건	10	10
	과정목표	- 인센티브 지원계획 수립 인센티브 지원 확대: 2014년 1억 원 →2015년 3억 원	6	6
		- 중국 및 신규시장 개척	6	6
		- MICE산업 진흥을 위한 시책 개발 추진: 산업대전 개최, 카드지원, 컨벤션센터 설립	8	8
	목표치 적절성	- 성과목표치의 적극적 설정	10	9
	소 계		50	49
이행과정의 적정성	계획수립의 적절성	- 계획 수립 시에 사전조사, 의견수렴의 충실성	5	3
		- 정책분석의 적절성	5	5
	성과지표의 적절성	- 성과지표의 목표 인과관계, 객관성, 대표성 확보	5	3
	이해관계자 의견수렴 정도	- 이해관계자, 전문가 참여 유무	5	4
		- 정책홍보, 갈등조정 및 합의 정도	5	4
		- 변화대응 노력도	5	4
	평가결과 분석 및 반영정도	- 평가결과 공개, 우수미흡사례 교육정도	5	5
- 평가결과의 차기계획 반영여부, 이행실적 등		15	15	
소 계		50	43	
합 계		100	92	
평가결과		우수		

2. 성과평가

가. 목표달성도

1) 성과목표치

- 국제 MICE 유치: 130건 (우수, 10/10)
 - 2015년 국제 MICE 유치 목표는 130건이고, 실적은 133건으로 목표대비 102.3%의 초과 실적을 보임

15) 본 지표는 2015년 신규로 포함된 지표임

- 유치 연도별로 보면, 2018년 1건, 2017년 6건, 2016년 16건, 2015년 97건으로 향후 2016년 이후는 증가할 것으로 예상됨
- 유치 규모별로 보면, 1,000명 이상이 참여하는 대형 MICE가 15건, 300명 이상이 31건, 300명 미만이 74건임
- 개최 실적은 연도별로, 2015년 97건, 2014년 85건, 2013년 82건 2012년 78건, 2011년 68건, 2010년 60건으로 해마다 상승하고 있음

<표2-2-2> 제주도 국제 MICE 유치 실적(2016년 2월 현재)

구 분		MICE 유치 규모별(건)		
		1,000명 이상	999명-300명	299명 이하
유치	2018년	1	-	-
	2017년	3	3	-
	2016년	2	11	3
개최	2015년	9	17	71
	2014년	85		
	2013년	82		
	2012년	78		
	2011년	68		
	2010년	60		
합계		373		

주) 2015년도분은 유치된 것으로 통계작성시까지 미개최된 것을 포함함

- 한국관광공사 조사에 따르면, MICE 참가자들의 1인당 평균 소비액은 일반 관광객의 3.1 배, 체류 기간은 1.4배에 달하며 행사를 주최하는 단체·기획사·개최지·숙박업체·음식점 등 다양한 산업과 전후방으로 연계되며 발생하는 고부가가치의 관광산업임.
- MICE는 가시적 경제 효과 외에도 성공적인 국제회의 개최를 통해 인프라 구축, 국가 이미지 제고, 정치적 위상 증대, 사회·문화 교류 등의 긍정적 효과가 발생하여 '황금 알을 낳는 거위', '굴뚝 없는 황금산업'으로 불림
- MICE는 종전 서구 중심에서 벗어나 아시아지역들로 확산되고 있으며, 한국은 싱가포르에 이어 아시아 2위의 실적을 보임(3위 일본, 4위 태국)
- 국내에서는 서울과 부산 다음으로 제주(전국 3위)가 높은 실적을 보임(85건)
- 세계 주요도시들과의 국제회의 개최 실적을 비교해 보아도, 제주는 매년 성장하여 2014년말 세계 21위의 성과를 보였으며, 이는 2010년도 이후 5년간 지속적으로 상승한 세계에서 유일한 도시라고 할 수 있음

〈표2-2-3〉 제주도 국제 MICE 유치 및 개최 실적(2016년 2월 현재)

구 분		2014년	2013년	2012년	2011년	2010년
1	싱가폴	850	994	952	919	725
2	브뤼셀	787	436	547	464	486
3	비엔나	396	318	326	286	257
4	파 리	325	180	276	336	394
5	서 울	249	242	253	232	201
6	도 교	228	228	225	153	190
7	마드리드	200	165	149	116	175
8	바르셀로나	193	195	150	150	193
9	방 콕	189	55	65	88	61
10	제네바	173	126	90	121	189
11	암스테르담	167	114	60	118	131
11	베를린	167	89	89	149	165
12	두바이	136	75	67	73	56
13	부 산	132	148	50	82	93
14	런 던	125	144	119	105	164
15	코펜하겐	120	65	150	105	102
15	시드니	120	124	103	103	137
16	스톡홀름	112	48	113	109	92
17	리스본	106	72	93	96	91
18	이스탄불	104	104	87	92	86
19	헬싱키	102	84	102	70	73
20	부다페스트	95	44	107	168	144
21	제 주	85	82	78	68	67

주) 한국관광공사 홈페이지

- 메르스 사태 등 환경적인 여건이 불리하였음에도 불구하고 세계 MICE시장 신장세에 비하여 한국의 높은 성장률이 돋보이며, 특히 제주도의 성장 실적은 매우 높은 편임

○ 국제 MICE 실적: 480건 (우수, 10/10)

- 2015년 국제 MICE 개최 목표는 480건이고, 실적은 485건으로 목표대비 101.0%의 초과 실적을 보임
- 개최 규모별로 보면, 1,000명 이상이 참여하는 대형 MICE가 28건, 300명 이상이 31건, 300명 미만이 386건임
- 특히 4월에 제주관광공사가 주관하여 개최된 '스마트 MICE Week 2015'에서는 라이프로그(life logging) 시대의 Mice산업에 대해 논의하였으며, 각종 학회뿐만 아니라 외국 바이어들이 MICE에 최적화된 제주를 평가하는 계기를 만들었음

〈표2-2-4〉 제주도 국제 MICE 개최 실적(2015년)

구 분	MICE 유치 규모별(건)		
	1,000명 이상	999명-300명	299명 이하
2015년	28	71	386
합계	485		

2) 과정목표

○ 인센티브 지원계획 수립 및 지원 확대 (우수, 7/7)

- 고부가가치 MICE 관광객 유치로 지역경제 활성화를 도모하기 위해 국제회의의 경우 외국인 100명 이상, 참가자 300명 이상 1일 이상 개최 대형 회의에 외국인 2만 원, 내국인 1만 원의 인센티브(국내회의도 동일함)를 지원하고 있음
- 2015년 1월 국내·국제회의 인센티브 지원계획서를 작성하여 배포하는 한편, 지원 규모도 1억 원에서 3억 원으로 3배 증액하여 지원함
- MICE 지원 범위 및 지원 신청 내역에 대해서는 다음 <표>와 같이, 총 31건에 2만 6,107명으로 그 중 외국인은 9,544명, 내국인은 16,563명임
- 국제회의는 24건이고, 대형회의는 주로 국내 학회로 7건의 지원신청이 있었음

<표2-2-5> 제주도 국내·외 MICE 개최 인센티브 지원 실적(2015년)

구 분	건 수(건)	MICE 유치 규모(명)		
		계	외국인	내국인
국제회의	24	16,675	9,220	7,455
대형회의	7	9,432	324	9,108
합 계	31	26,107	9,544	16,563

○ 중국 및 신규시장 개척 (우수, 6/6)

- MICE 시장 개척을 위한 박람회 참가, 로드쇼 개최, 세일즈콜 등 시장개척을 위한 마케팅 노력은 목표가 500건이지만, 실제 실적은 550건으로 10.0% 초과 달성하였음
- 2015년 (사)제주컨벤션뷰로가 주최하는 MICE 산업대전이 1년 내내 상시 개최되어, 회원사 및 도내 업체에게 홍보부스를 무료로 제공하고 바이어들을 초청하여 상담할 수 있는 기회를 제공하였음. 이에 참가건 수는 19건에 상담 실적이 550건의 실적을 보임
- 본 제주 MICE 산업대전은 MICE산업의 위상 강화와 제주지역 MICE 업체 경쟁력 제고, MICE 관련 국내외 교류확대 및 최신 정보교류 활성화, 신규시장 개척 등의 직접적인 성과와 제주가 아시아 최고의 휴양형 MICE 목적지라는 이미지 구축에 기여한 것으로 평가됨

<표2-2-6> 제주도 MICE 행사 참가 상담 실적(2015년)

구 분	MICE 행사 참가(건)	
	참가건수	상담건수
박람회	8	322
로드쇼	7	217
세일즈콜	4	11
합 계	19	550

○ MICE 산업진흥을 위한 각종 시책 개발 추진 (우수, 7/7)

- MICE 산업진흥을 위한 각종 시책 개발 추진으로 제1회 MICE 산업대전 개최 목표와

- MICE카드 지원, 컨벤션센터 설립을 위한 조례 제정 등을 목표로 하고 있음
- 제1회 MICE 산업대전을 2015년 11월에 제주컨벤션센터에서 개최하였으며, 셀러 61개 업체, 바이어 67명이 참여하여 성황리에 마쳤음
- MICE카드 지원(교통카드 가맹점 1인 5,000원 지원)은 외국인 50명 이상이 참여하는 2일 이상 개최하는 MICE를 대상으로 하며, 2015년에는 총 13,000장(추가 제작 포함)을 제작하여, 12건 총 3,191장을 지원하고 나머지는 2016년 지원 계획임
- 제주국제컨벤션센터 설립 및 출자에 관한 조례를 2015년 4월 1일 공고하고 시행함
 - 센터의 사업: 국제회의·박람회 등 유치, 관련 인력 연수, 쇼핑센터 등 부대사업 등
 - 제주특별자치도는 센터가 발행한 주식의 10% 이상을 출자함

3) 목표치 적절성

- 성과목표치의 적극적 설정 (우수, 9/10)
 - 고부가가치 관광산업 육성 추진과 관련된 지표는 처음 도입된 지표로서, 전년대비 등 객관적 비교를 위한 목표실적을 도출하기 어려움
 - 국제 MICE 유치는 이미 과거의 실적을 포함하고 있어 1년간 추가된 실적에 대한 지표로 명확히 할 필요가 있으며, 객관성을 유지하기 위하여 2015년도 개최된 실적에 추가적인 노력 정도가 적정 수준일 것임(당해연도 유치·개최 포함)
 - 과정보다 각종 시책 개발추진과 관련하여 MICE 산업대전 개최나 카드 지원을 지표로 하는 것보다는 구체적인 측정가능한 수준으로 제시되어야 할 것임
 - 대회 개최보다는 대회에서 성공한 상담실적이나 기타 성과중심의 목표치를 설정함이 타당함
 - 카드지원이라는 제도 도입 자체보다는 카드지원 실적이나 그 사용정도 등을 목표치로 제시하여야 할 것임
 - 조례 제정도 마찬가지로 1회적인 제정 자체보다는 제도 및 정책 개선 실적 등으로 측정가능한 수준으로 제시되어야 할 것임

나. 이행과정 적정성

1) 계획수립의 적절성

- 계획 수립 시 사전조사, 의견수렴의 충실성 (보통, 3/5)
 - 2014년 「제2차 제주특별자치도 관광진흥계획」(2014-2018)에 MICE 관련 사전조사를 통한 계획 수립이 이루어짐
 - 2015년 1월 국내·국제회의 인센티브 지원계획서 작성과정에 별도의 공식적 전문가회의나 공청회 등이 개최된 실적은 없음
 - MICE 관련한 정보는 2015년 2월에 개최한 ‘도관광진흥협의회 회의’에서 교수, 연구원, 현업전문가 등이 제주관광의 질적 성장을 논의하는 자리에서 집중 논의되고 의견수렴이 이루어짐으로써 인센티브 지원계획서 등의 사후에 논의되어 계획서에는 반영되기 어려웠음
- 정책분석의 적절성 (우수, 5/5)
 - 정책분석의 적절성과 관련하여, 각종 상위 계획들과 실태조사의 결과를 반영하며, 중앙부

처에의 업무보고 등 다양한 조사와 분석을 통하여 MICE산업 진흥을 위한 각종 조처들이 시행됨으로써 적절성을 담보하고 있음

- 도지사공약사항 실천계획(공약 도민평가단)에서 ‘아시아 MICE 거점도시 육성’을 반영함
- 2014년 실시된 제주관광객 실태조사 결과를 반영하여 MICE관련 목표와 과정을 설정함
- 제주 MICE 중장기 발전계획의 컨벤션센터 건립 등을 반영하여 설정함

2) 성과지표의 적절성

○ 성과지표와 목표 간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보 (보통, 3/5)

- 고부가가치 관광산업 육성추진 실적이 MICE 산업진흥의 지표들로 구성됨으로써, 기타의 고부가가치 관광산업에 대한 검토를 원천적으로 차단하는 문제를 보임
- 크루즈관광, 의료관광, 한류(공연 등)관광이나 체험관광 등 여타의 고부가가치 관광산업들의 지표 포함이 필요함
- 고부가가치 관광산업 성과지표 설정의 적정성을 확보하기 위하여 문화관광체육부의 MICE 산업 육성 전략, 관광객 유치목표 설정을 위한 의견수렴 절차 등을 확보하였음
- 관광객 유치목표 설정을 위해 도내 관광협회, 관광공사, 여행업계, 항공사 등과 연석회의를 개최한 바 있음. 그러나 이러한 절차는 전체 관광객목표를 위한 절차이며 별도의 MICE 유치목표는 아니란 점에서 보다 직접적인 목표설정이 요청됨
- 고부가가치 관광산업으로 MICE 관련 지표들마저 다음과 같은 문제가 있음
- MICE 리서치센터 신설, 지원금 확대, 단계별 맞춤형 지원서비스, 특화 관광프로그램 확대 등 MICE와 연계된 지표들의 부재함
- 국제회의뿐만 아니라 국내 MICE 유치 및 개최 실적, 그리고 지속적인 확대가 예상되는 전시산업에 대한 체계적인 지원을 위한 실적 지표도 부재함
- 단순히 유치 및 개최 실적만 볼 것이 아니라 유치대비 실적 등 상대적 지표도 참고할 필요가 있음
- 과정평가에서 각종 시책 개발추진 지표는 구체적인 측정가능한 수준으로 제시되어야 할 것임(‘목표치 적절성’에서 전술함)

3) 이해관계자 의견수렴 정도

○ 이해관계자-전문가 참여 유무 (양호, 4/5)

- MICE산업 육성을 위한 인식을 공유하고자 제주도내 유관기관(제주컨벤션센터, (사)제주컨벤션뷰로) 해당 팀장들과 담당공무원의 정례회의를 개설(6월 25일)하여 매주 회의를 개최하고 있음
- MICE 산업 육성을 위한 현안을 토의하고, 유관기관간의 업무 공유 및 이해증진을 목적으로 하고 있음
- (사)제주컨벤션뷰로 MICE Alliance 회원사들이 참여하는 마케팅회의를 4회 개최하여 산업 현황 및 현안을 공유하고 공동사업 추진을 진행하였음
- (사)제주컨벤션뷰로에는 MICE 유관기관들인 PCO, 여행사, 호텔 등 숙박업, 언론사 등이 참여하고 있는데, 이들 회원사 이외의 다양한 분야 및 도외 전문인사들의 다양한 참여가 요망됨

○ 이해관계자 갈등 조정 및 합의 정도 (양호, 4/5)

- 제주도 MICE 관련 이해관계는 (사)제주컨벤션뷰로가 중심이 되어 회원사들 간의 이해관계를 조정하는 메카니즘이 마련되어 있음
- 해외 MICE 전문박람회 및 로드쇼를 홍보하며, 이에 참가할 회원사들의 공동 마케팅활동을 지원한 실적이 22회, 참가 비즈니스상담이 15회(1,200여 건)에 이룸
- 제주도 관광사업체들을 지원하기 위한 ‘메르스 비상경제체제’ 회의를 3회 실시하였음
- 관광사업체와 간담회를 개최(7월)하여 관광업계의 의견수렴 및 애로사항 해결
- 관광마케팅협의회를 2회 개최(7월)하여 메르스사태 이후 대응전략을 논의함

○ 변화대응 노력도 (양호, 4/5)

- 현재 회의 중심인 제주컨벤션센터에 연회·공연·전시 등의 기능을 보강하여 MICE 산업의 경쟁력을 제고하기 위하여 향후 4년간(2019년 말까지) 시설보강 사업을 추진함
- 시설 미흡으로 유치 실패사례가 증가하는 것에 대응함
- 제주도 MICE 산업 육성과 제주컨벤션센터의 전시역량 강화를 도모함
- 전시역량 강화와 비수기 시설활용 차원에서 기획전시 행사(Art & Asia 2015 Showcase: 동아시아 평화기원 초청작가전, 아트 & 아시아 제주페어)을 개최함
- 제주 MICE 산업대전을 개최하여 전시회(917건 상담)와 국제포럼을 추진한 바 있으며, 본 행사 후 11건의 행사를 유치함

4) 평가결과 분석 및 반영 정도

○ 평가결과 공개, 우수·미흡사례 교육 정도 (우수, 5/5)

- ‘제주관광동향에 대한 연차보고서’를 제작하여 2014년 평가결과를 공지함
- 도청 전 부서와 관광관련 기관 등에 배포하여 제주관광과 연계된 정책 수립 및 추진시 참고토록 함
- 연차보고서에는 관광객 통계, 관광산업, 관광자원개발, 관광교통 등 자료들이 망라되어 있음
- ‘연차보고서’ 이외에는 MICE 관련 혹은 고부가가치 관광산업 관련한 별도의 정보를 찾아보기 어려움
- 본 평가지표가 처음 채택되었으므로 이전의 평가결과를 찾아볼 수 없으며, 따라서 우수 및 미흡사례의 교육도 측정하기가 어려움

○ 평가결과 차기계획에 반영 여부 및 이행 실적 (우수, 15/15)

- 평가결과 차기계획에 반영 및 평가결과 이행실적은 계획 수립 및 추진에 반영되었음
- 2015년 해외시장 다변화 마케팅계획 수립에 MICE 산업 육성방안이 적용되었음
- 평가결과 이행실적과 관련하여서는 MICE 유치 및 개최, 산업역량 강화 추진 증에 반영되었으며, MICE 관광교통카드 지급과 홍보관 운영, 복합시설 추진 등으로 나타남
- 본 평가지표가 처음 채택되었으므로 이전의 평가결과를 찾아볼 수 없으며, 따라서 상기의 반영들은 일반적인 의견들에 기초한 것이므로 평가결과의 차기계획에 반영 여부 및 이행 실적은 측정하기가 어려움

3. 성과 및 미흡사항

가. 성과

- 제주특별법 제254조 및 ‘제주자치도 관광진흥 조례’ 제7장에 의거하여 MICE산업의 중요성을 인식하고 체계를 갖추고 동시에 적극적으로 지원하고 있음(‘관광진흥조례’의 제정으로 2008년 ‘국제회의산업 육성 지원에 관한 조례’는 통합되어 폐지함)
- ‘제주특별자치도 (주)제주국제컨벤션센터 설립 및 출자에 관한 조례’를 제정(2015.4.1)하여 국제회의업, 관광박람회, 전시회 등의 사업을 수행할 수 있는 기본체계를 갖추
 - ‘제주자치도 관광진흥 조례’ 제82조에 의거하여 (사)제주컨벤션뷰로를 설립하고 국제회의 등을 유치하기 위한 박람회나 전시회 등에 대해 무상 지원과 인센티브 등을 제공하고 있음
- 쇼핑관광, 저가관광을 탈피하기 위해 메르스 사태임에도 불구하고 2015년도 목표치를 초과 달성하였으며 대형 회의의 비중도 커지고 있음
 - 이러한 MICE 유치 노력의 결과로 세계 주요도시별 국제회의 개최실적에서 제주는 세계 21위(2010년 30위권)를 차지하는 성과를 보였으며, 이렇듯 매년 지속적으로 성장한 것은 여타 도시에서는 찾아보기 어려운 것임

나. 미흡사항

- 고부가가치 관광사업을 MICE로 특정 짓지 말고 의료관광, 크루즈관광, 공연관광, 체험관광 등으로 다양화하고 이들을 유기적으로 연계시킬 수 있는 체계를 구축하여야 할 것임
 - 이를 위해 현행 평가지표가 MICE산업으로 획일화된 것을 다원화하여 산업발전으로 유도하여야 할 것임
- MICE산업으로 국한하여 고려할 때, 제주도에서는 접근성이나 인프라를 위시하여 경쟁에서 불리한 측면이 많음
 - MICE 산업은 원활한 연결성과 전략적 입지, 우수한 기반시설을 바탕으로 강력한 소프트웨어가 갖추어져야만 경쟁력을 가질 수 있으나, 제주도는 접근성이나 비즈니스 경쟁력, 인프라 규모 등에 있어서 MICE산업의 최적지라 하기는 어려울 것임
 - 2005년 제주도 전역을 국제회의도시로 지정하였으나, 실익이 없으므로 특정지역(예컨대, 중문단지)으로 제한 지정하고 집중 지원할 수 있어야 할 것임
 - 국제회의산업을 육성한다는 ‘제주국제회의산업육성기본계획’에 많은 내용을 담고 있으나, 현재의 시행과 지원은 지나치게 소극적인 정책대응이라 할 수 있음
 - MICE 행사가 이루어지는 지역은 그 지역 자체가 집약적으로 컨벤션에 특화될 수 있는 지리적 조건을 갖추고 있어야 할 것이며, 그런 점에서 현재 추진 중인 전시시설의 개관 등을 조속히 완공하고 집적화하여야 할 것임
 - MICE 산업의 영업과 홍보는 실제 행사가 열리기 수년 전부터 시작되는 것이 일반적인데, 제주도는 중장기적인 관점에서 수요자의 의향을 최우선적으로 고려하여 기획하는 노력을 보다 경주하여야 할 것임. 이를 위해 현재 (사)제주컨벤션뷰로의 인적 구성으로는 양적으

로나 질적으로 부족한 실정임

4. 개선사항

가. 정책 및 사업

- MICE 참가자들은 일반관광객 소비의 1.7배를 지출하고, 행사 자체도 대단히 노동집약적이기 때문에 고용창출효과도 크다는 점에서 싱가포르, 중국을 위시한 해외 국가들과 서울과 부산, 인천 등 국내 도시들이 경쟁적으로 투자하고 있는 분야임
 - 싱가폴은 2010년 마리나베이샌즈와 리조트월드 센토사를 개장한 후 1년 만에 매출액이 55억 달러를 넘어섰으며 6만 명의 고용창출효과가 나타났음
 - 싱가폴은 관광청에 별도의 MICE 전담부서(BT-MICE)를 두고 있는 것과 비교할 때, 제주도의 (사)제주컨벤션뷰로는 기능과 권한이 제한되고 전문성에서도 한계를 지니고 있어 보다 적극적인 거버넌스 체계를 구축할 필요가 있음
 - 싱가폴은 대규모 부지에 컨벤션센터, 호텔, 쇼핑몰 등이 들어선 복합리조트를 갖추고 있지만, 제주에는 그러한 복합리조트가 없어 부가가치 창출이 미흡함. MICE 인프라를 확충하고 전후방 산업과 연계한 고부가가치 산업으로 발전시키기 위해서는 컨벤션센터와 주변 관광 인프라 융·복합화를 통한 질적 개선이 필요함
 - 싱가폴은 MICE산업의 글로벌 마케팅프로그램인 Business Event in Singapore라는 캠페인에 2006년부터 5년간 약 1천억 원을 투자하여 산업 진흥을 도모하고 있음을 고려할 때, 후발주자인 제주도에서는 보다 적극적인 재원 투입과 프로그램 시행으로 실질적인 성과를 도출하여야 할 것임
- MICE 산업 진흥을 위해 제주도가 갖추어야 할 시설 및 제도적 보완사항은 다음과 같음
 - 제주도에의 접근성이 항공 이외에는 어렵다는 점에서 현재 국제선 직항노선으로는 곤란하기에 신공항 건설을 촉진하여 새로운 다양한 국제노선 확보가 선행되어야 할 것임
 - 중국은 최근 광저우(34만㎡)와 충칭(20만4000㎡), 상하이(20만㎡) 등에 초대형 컨벤션센터를 개장하는 등 MICE 육성에 박차를 가하고 있어, 규모에 있어서 제주도가 이들 도시들과 경쟁하는 것은 현실적으로 문제가 많을 것임. 따라서 제주도는 MICE산업 중 제주의 특색을 살리고 경쟁력 있는 부문으로 특화된 선택과 집중을 하여야 할 것이며, 이러한 측면에서 경쟁력을 고려한 인프라 확충에 적극 나서야 할 것임
 - ‘제주국제회의산업육성기본계획’에 담겨 있는 내용들을 효과적으로 수행하기 위하여, 현재 제주도에서 특례로서 누릴 수 있는 권한들을 최대한 활용하고 부족한 부분은 중앙정부와의 협의를 통해 쟁취하는 적극적인 정책대응이 요청됨
 - 기반시설로는 컨벤션센터, 전시회장, 회의실 등이 규모별로 갖추어져 있고 쾌적한 숙박시설이 갖추어져 있어야 하는데, 현재 제주에는 최대 2,800명 수용의 컨벤션센터와 회의실이 있어, 경쟁도시들이 보유한 수만명 규모에 비하면 매우 부족한 실정임. 한편 건설 중인 전시시설(MICE 다목적 복합시설)의 조속한 개장이 필요함
 - 복합리조트 개발 사업의 민자유치를 유도하기 위해 컨벤션센터, 호텔, 쇼핑몰 등의 소유

- 와 그 부대시설에 따르는 종합부동산세와 재산세·취득세·등록면허세의 감면, 투자자의 수익성 보장, 교통유발부담금 감면을 적용할 필요가 있음
- MICE산업은 우수한 인재, 전문가그룹의 확보 및 집결이 무엇보다 중요하므로, 현재 5-6명 정도인 전문인력으로는 부족하여 국내외에서 MICE 산업관련 우수한 인재들을 적극 유치하는 노력이 필요함
 - MICE산업의 핵심은 비즈니스 이벤트로서, 이것이 지속적으로 이루어지기 위해서는 각종 지원을 통한 다국적기업의 본부를 제주에 유치하는 것임
 - 부대적인 조건으로써 이슬람권의 대회 유치 및 참가자들을 위한 식사환경, 즉 ‘할랄’에 대한 제주도의 지원이 필요함
 - 인센티브 지원이 1인당 1, 2만원으로 책정되어 있는데 소멸성으로 지원하지 말고 기념품 및 입장료 등에 지출할 때 할인권으로 제공할 수 있도록 전환함으로써 직접 소비로 연결될 수 있도록 하여야 할 것임

나. 지표

- 고부가가치 관광산업 전체를 아우를 수 있는 지표 설정이 필요함
 - 이를 위해 현행 평가지표가 MICE산업으로 획일화된 것을 다원화하여 의료, 크루즈, 공연, 체험 관광 등 산업발전으로 유도하여야 할 것임
- 단순히 몇 건 유치 및 몇 건 개최 등 양적 성과만 측정할 것이 아니라 전체 관광객에서 차지하는 비중 등 질적 성과를 측정할 수 있는 지표가 필요함
 - 시설이나 전문 및 지원인력, 지원예산 등을 과정목표치에 포함시켜야 할 것임
- MICE산업 육성을 위한 마케팅의 경우 참가횟수가 중요한 것이 아니라 참여하여 바이어와의 면담내용에 대한 질의 문제, 그리고 박람회 참여가 실제 계약 등의 성과로 이루어졌는지에 대한 성과평가를 위해 지표개선이 이루어져야 할 것임

제4절 관광객유치 및 관광수입 실적

1. 지표개요 및 평가요약

- 본 지표는 제주특별법 ‘관광산업의 육성과 진흥’(제238조) 및 ‘제주자치도 관광개발계획’(제239조), ‘제주자치도 관광진흥조례’에 의거하여 관광 여건을 조성하고, 관광자원을 개발하며 관광산업을 육성함으로써 국내외 관광객 유치 증가로 관광수입을 확대하는 목표를 확인하기 위한 것임

분야	평가항목		평가내용	배점	평점
목표 달성도	목표치 달성도	성과목표치	- 외국관광객 유치: 380만 명	14	10
			- 관광수입 목표: 3.61조원	6	5
		과정목표	- 제주관광공사, 도 관광협회, 업계 및 항공사 등 의견수렴	4	4
			- 관광객 유치 홍보 마케팅(연중)	8	8
			- 관광 박람회 참가 및 설명회 개최: 50회	4	4
			- 해외 이미지광고 등: 50회	4	4
	목표치 적절성	- 성과목표치의 적극적 설정	10	9	
소 계			50	44	
이행과정의 적정성	계획수립의 적절성	- 계획 수립 시에 사전조사, 의견수렴의 충실성	5	4	
		- 정책분석의 적절성	5	5	
	성과지표의 적절성	- 성과지표의 목표 인과관계, 객관성, 대표성 확보	5	3	
	이해관계자 의견수렴 정도	- 이해관계자, 전문가 참여 유무	5	5	
		- 이해관계자 갈등조정 및 합의 정도	5	4	
		- 변화대응 노력도	5	4	
	평가결과 분석 및 반영정도	- 평가결과 공개, 우수미흡사례 교육정도	5	3	
- 평가결과의 차기계획 반영여부, 이행실적 등		15	12		
소 계			50	40	
합 계			100	84	
평가결과			양호		

2. 성과평가

가. 목표달성도

1) 성과목표치

- 외국인 관광객 유치 (양호. 10/14)
 - 2015년 외국인 관광객 유치 목표는 380만 명이고, 실적은 262만 명으로 목표대비 72.8%의 저조한 실적을 보임
 - 전년도 실적인 332만 명과 비교하여도 21.2% 감소한 저조한 실적으로, 이는 메르스 사태로 인한 입국 기피에 따른 것으로 보임

- 전체 외국인 관광객의 85.26%가 중국인으로 전년대비 21.7% 감소했으나 전체 비중에서 오히려 증가하고 있음
- 중국 이외에도 일본(2.26%), 말레이시아(1.52%), 싱가포르(1.13%), 베트남(1.02%) 등의 순서를 보임
- 제주도 외국인 관광객의 대부분은 아시아인으로 나타났으며, 미국 등 서구는 전체 외국인의 3.51%(92,102명)에 불과함
- 메르스 사태로 인한 입도 감소는 대만(-44.6%), 일본(-38.6%), 인도네시아(-38.4%), 말레이시아(-37.6%), 싱가포르(-36.0%)의 순서를 보이고 있으나, 서구의 기타 국가에서는 오히려 48%의 증가를 보이는 현상이 나타남
- 목표 자체를 전년도 실적 대비 14.5%로 높게 설정한 점도 있으나, 메르스라는 예기치 못한 사태로 인해 관광객의 감소가 상당히 나타남으로써 목표달성 자체가 불가능해졌음

<표2-2-7> 외국인 관광객 제주입도 현황

구 분		2015년		2014년 관광객 수 (명)	전년대비 증감률 (%)
		관광객수 (명)	비율(%)		
아시아	일 본	59,233	2.26	96,519	-38.6
	중 국	2,237,363	85.26	2,859,092	-21.7
	홍 콩	22,732	0.87	28,405	-20.0
	대 만	17,839	0.68	32,189	-44.6
	싱가폴	29,620	1.13	46,307	-36.0
	말레이시아	39,892	1.52	63,953	-37.6
	인도네시아	22,707	0.87	36,850	-38.4
	베트남	26,806	1.02	31,914	-16.0
	기 타	75,956	2.89	62,467	21.6
서구	미 국	16,898	0.64	19,812	-14.7
	기 타	75,214	2.87	50,808	48.0
합 계		2,624,260	100.00	3,328,316	-21.2

○ 관광수입 목표 : 3.61조 원 (우수, 6/6)

- 2014년도 제주도 입도 관광객은 1,227만 명이며, 그 중 내국인이 895만 명(72.8%), 외국인 333만 명(27.2%)임.
- 관광수입액에 있어서는 외국인이 51.8%를 차지하여 4조 1,941억 원을 지출하고 있음. 이는 외국인 1인당 평균 126만원을 지출한 규모임
- 반면 내국인 관광수입액은 48.2%를 차지하여 3조 8,971억원을 지출하였으며, 이는 내국인 1인당 43.6만원을 지출한 것임
- 관광수입 총액 규모로는 2014년 8조 912억 원으로 2013년 실적 6조 5,463억 원에 비해 무려 23.7%라는 높은 증가세를 보이다가 2015년(추정)에는 그 실적에 미치지 못할 것으로 보임

<표2-2-8> 외국인 관광수입 현황(2014년)

구 분	2014년 관광수입		
	관광객 수(천명)	수입액 (백만원)	수입액 비율 (%)
내 국 인	8,946	3,897,131	48.2
외 국 인	3,328	4,194,133	51.8
합 계	12,274	8,091,265	100.00

주) 2014년도 관광수입실적(외국인)으로 제주특별자치도 관광협회가 집계한 잠정치통계로 미확정 상태임. 2015년도는 2016년 6월에 집계예정임

- 관광수입 목표 3.61조 원은 전년 대비 13.5% 상향 설정한 규모로 비교적 높은 목표치를 설정하고 있으나, 메르스 사태 등의 영향으로 관광객 자체가 20% 이상 감소하면서 관광수입이 줄었을 것으로 추정됨
- 내·외국인이 2014년 연간 지출한 관광수입 8조 912억 원이었으나 2015 실적은 6월에 집계 예정

2) 과정목표

- 제주관광공사, 도 관광협회, 업계 및 항공사 등 의견수렴 (우수, 4/4)
 - 제주관광 진흥을 위한 각종 토론회, 워크숍, 회의 등을 2015년 연간 11회 개최하여 유관기관을 적극적으로 참여시킴
 - 특정 국가의 관광객 유치를 위한 토론회(일본, 동남아): 2회
 - 관광 유관기관 합동 워크숍: 1회
 - 특정 목적의 관광관련 회의 개최: 8회
 - 관광객 유치를 위해서는 관련 이해집단 간 소통과 협의가 매우 중요한 것으로 판단하고 있고 이를 위해 제주도 각 유관부서를 중심으로 관광공사, 관광협회, 관광학회, 제주발전연구원 등의 의견수렴과 업무협약이 활발히 이루어졌음
 - 다만, 지표에 나오듯이 숙박, 여행 등 관광업계나 항공사 등의 의견수렴을 위한 별도의 기회를 제공하지 않아 향후 개선이 요망됨
- 관광객 유치를 위한 홍보마케팅 (우수, 8/8)
 - 제주관광 진흥을 위한 각종 홍보마케팅으로 해외세일즈, 박람회 및 설명회 참가, 광고 및 홍보물 제작, 팸투어 등의 적극적인 실시 실적을 보임
 - 국내 홍보마케팅을 제외하고도 다음과 같은 마케팅 실적을 보임
 - 해외세일즈는 중국과 일본을 위시하여 여행사, 항공사, 관련협회 등을 대상으로 33회의 세일즈를 실시함
 - 박람회 및 설명회는 중국과 일본을 중심으로 60회 실시한 바, 박람회 등에 참여하여 부스를 운영하고, 직접 하지 못하는 곳에서는 민간의 참여를 장려하여 경비 및 홍보를 지원함
 - 온오프라인 광고 및 홍보물제작과 관련하여서는 각국에 옥외 LED, 택시 및 지하철 광고, 신문·잡지 등 광고, 유력 사이트 및 모바일앱 등 다양한 매체를 통해 해외에 38회 광고를 하였으며, 외국인들을 위한 가이드북이나 리플렛, 판촉물, 홍보영상 등의 제작이 이루어짐
 - 관광홍보의 일환으로 중화권, 일본, 아세안 등 3개 권역의 파워블로거 및 언론, 항공 및 관광업계 150여명을 제주로 초청하여 제주의 관광자원을 답사·취재하는 팸투어 총 81회를 실시하였음. 국내

에서도 다양한 캠퍼 및 취재지원이 이루어졌음

- On-Off 라인 매체들을 통하여 ‘Always Fun Jeju’를 집중 표출하고, 여행사·항공사 등 관광업계간 서로 만나서 상담할 수 있도록 하는 트레블마트도 개최함
- 도 내 호텔, 관광지, 여행사 등 도내 관광업체들이 국내의 관측전에 참가할 경우, 항공료와 숙박료를 지원하여 도내 업체들의 자체 마케팅 활동도 활성화 해 나감

〈표2-2-9〉 관광객 유치를 위한 홍보마케팅 추진 실적

구 분	해외추진실적 (건)	주요 내용 (해외+국내)	비고
해외 세일즈	33	- 해외 여행사, 항공사, 관련 협회 등 방문 협의, 관측행사, 설명회 등 진행 - 국내 74회	메르스사태 영향
박람회 및 설명회	60	- 해외박람회 등에 제주도에서 직접 홍보부스 등 참가, 민간참여에 경비 및 홍보지원 등 - 국내 24회	
온오프라인 광고 및 홍보물 제작	38	- 해외 옥외LED, 택시·지하철, 신문 등 언론, 유력사이트, 모바일앱 등 광고 - 외국인을 위한 가이드북, 리플렛, 홍보영상 제작, 관측물 등 홍보물 제공	
캠퍼	81	- 해외의 여행사, 방송잡지 등 언론, 여행작가, 파워블로거, 마라톤협화·골프·낚시 등 분야별 단체 등을 대상- 국내 25회(취재지원 등)	

- 2015년도는 특히 메르스 사태 등의 영향으로 국내외 관광이 극히 위축되었던 바, 적극적으로 홍보마케팅을 실시하여 전년대비 상당한 증가를 보이고 있음.

- 이 과정에서 캠퍼 등에서 지역 유력인사 등으로 명시된 대상자들에게도 실시하고 있어 대상선정에 신중을 기할 필요가 있음
- 관광대상 국가 다변화를 추진한다는 측면에서 본다면 실적 대비 일본의 비중이 상대적으로 높은 것으로 보여, 이에 대한 철저한 분석이 필요할 것임

○ 관광박람회 참가 및 설명회: 50회 (우수, 4/4)

- 제주관광 진흥을 위한 관광박람회 및 설명회의 참여는 당초 목표 50회를 초과 달성한 55회의 실적을 보임

- 중화권(중국·대만·홍콩 포함)이 가장 많은 21회 참여하였고, 다음으로 일본이 15회, 베트남 4회, 태국 및 말레이시아 3회, 인도네시아 및 싱가포르 2회, 기타 독일, 몽골, 필리핀, 인도, 러시아 등에서 부스를 열거나 설명회를 진행하였음
- 동일기간에 부스를 열고 설명회를 한 것을 별도 실적으로 산정한 부분은 중복으로 제외하였음
- 본 지표를 위의 홍보마케팅에서도 동일하게 중복해서 산입하고 있어 조정이 필요함

○ 해외 이미지광고 및 언론홍보: 50회 (우수, 4/4)

- 관광객 유치를 위한 언론홍보 및 옥외광고는 중화권과 일본권 그리고 동남아권 등으로 나누어 실시목표를 설정하였음. 제주관광이미지 광고와 언론홍보를 중심으로 과정목표치로 50회를 제시하였으며, 실제 실적도 50회로 목표를 100% 달성하였음

- 언론기관을 대상으로 한 홍보용 팸투어는 27건으로, 중국을 위시하여 일본, 말레이시아(5회), 싱가포르(2회) 등 다양한 국가를 대상으로 실시하였음
- 온오프라인 활용 홍보실적은 총 23건으로, 옥외 LED 광고, 택시·지하철 광고, 유력 사이트 광고, 온라인 이미지광고, 지면광고 등 다양한 형태로 주로 중국과 일본 지역에서 실시됨
- 본 지표를 위의 홍보마케팅에서도 동일하게 중복해서 산입하고 있어 조정이 필요함

3) 목표치 적절성

- 성과목표치의 적극적 설정 (우수, 9/10)
 - 제주관광객 유치 및 관광수입 실적관련 성과목표치가 적절한 수준으로 채택되었는지를 다음과 같이 판단함

〈표2-2-10〉 관광객 유치 실적 비교

	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년(목표)
외국관광객 수 (만명)	77.7	105	168	233	333	380
관광수입 (억원)	33,867	45,052	55,293	65,463	80,912	-

- 성과지표로서 외국인 관광객 유치 목표 380만 명은 전년도 332.8만 명 대비 14.5% 상향된 것으로 적절한 수준에서 설정되었다고 할 수 있음. 물론 2014년도에 세월호 사고 등으로 관광객 유치에 다소 위축된 측면이 있지만 2012, 2013, 2014년간 2배 이상의 관광객 증가가 있었고, 최근 특히 중국 관광객 증가 추세를 고려하면 다소 보수적인 수준이라 할 수 있음. 그럼에도 불구하고 상향적 목표를 내세우고 있어 그 정도는 적정하다고 판단됨
- 관광수입 목표 3조 6,100만 원도 전년도 대비 13.5% 상향 설정된 수치임. 이는 관광객 증가 14.5%를 반영하면 보수적인 수준이라 할 수 있으며 이는 관광객 증가를 충분히 반영하지 못하는 관광객 단가의 감소를 의미하는 것으로 기본 관광정책과 역방향이란 점에서 지나치게 보수적으로 설정된 것임.
- 과정목표치로 유관기관 의견수렴과 홍보마케팅, 그리고 수량적 목표인 박람회 참가 등과 해외 이미지광고 및 언론홍보는 적절한 수준에서 책정되었다고 할 수 있음

나. 이행과정 적정성

1) 계획수립의 적절성

- 계획 수립 시 사전조사, 의견수렴의 충실성 (양호, 4/5)
 - 2014년에는 ‘제2차 제주특별자치도 관광진흥계획’(2014-2018)을 수립하였음. (사)제주관광학회에서 추진하여 전반적인 관광사업의 방향과 내용을 구체화하였음
 - 이 과정에서 각계의 관광전문가와 관광업계를 대상으로 밀도 있는 전문가 조사와 함께 공청회 및 세미나 등을 통해 각계의 의견을 용역내용에 반영하였음
 - 그러나 계획의 집행에서 연도별계획이나 부문별 실행계획이 마련되지 않아 실천을 위한 노력이 부

- 족하고 연간 평가를 통한 계획의 수정 등을 위한 체계도 부족한 실정임
- 이와는 별도로 중국 관광객 증가에 대비하여 일본 및 동남아 관광객 감소에 따른 대책을 토론했고, 제주관광진흥협의회 회의를 통해 전문가들의 의견을 청취함
- 1월 토론회에는 관광공사, 관광연구원, 제주발전연구원, 관광협회, 관광학회 관계자들이 참여하여 일본 및 동남아 관광객 유치방안을 토론했음
- 2월 협회 회의에는 공무원, 도의원, 교수, 연구원, 현업전문가 등이 참여하여 관광의 질적 성장과 마케팅에 대해 협의하였음
- 다만, 지나치게 전문가 중심의 의견수렴 채널을 가동함으로써 해당 여행업자, 숙박업소 운영자, 항공사 관계자, 일반 지역주민 등의 현장중심의 소통과 참여를 위한 노력은 아쉬운 점이 있음
- 정책분석의 적절성 (우수, 5/5)
 - 정책분석의 체계화와 과학적 접근을 위한 조치들을 판단하는 지표로서, 제주관광객 실태 조사와 마케팅 사업계획 수립 등의 노력이 있었음
 - 2014년도에 실시된 실태조사(2015년 2월 보고서 출간)는 제주방문 관광객의 여행 실태와 만족도, 성향 등을 파악하여 2015년도 관광정책 수립의 자료로 활용하였음.
 - 2015년 관광 마케팅사업계획을 수립하여 전반적인 정책분석의 수준을 향상시켰음
 - 제주관광 비전과 목표가 수립되었고, 마케팅 영역에서 국내와 해외마케팅 전략을 수립한 것은 분석의 체계화를 위한 진일보한 모습을 보여 주었음

2) 성과지표의 적절성

- 성과지표와 목표 간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보 (보통, 3/5)
 - 관광객 유치목표 설정을 위한 유관기관 연석회의를 개최하여 목표를 산출한 과정은 적절하였다고 평가됨
 - 관광공사, 관광협회, 업계 및 항공사 등의 관계자들이 참석하여 협의를 통해 목표를 설정하고, 이에 효과적으로 대비토록 하는 정책적 효과를 얻을 수 있었음
 - 목표달성도 중 과정목표치의 전반적인 조정이 필요함
 - 관광공사, 관광협회, 업계 및 항공사 등 의견수렴 지표는 특정기관을 지목함으로써 의견수렴의 범위를 스스로 제한하고 있어 보다 다양한 의견수렴의 역할을 못하고 있으며, 또한 지표의 목표치가 없이 '의견수렴'으로 되어 있어 모호하고 측정도 어려운 문제를 가짐
 - 홍보마케팅의 경우도 '홍보마케팅(연중)'이라고 규정하고 있어 객관적인 측정과 평가가 어려운 모호함을 보이며, 또한 뒤에 나오는 '박람회 및 설명회', '광고 및 언론홍보' 등과 중복되어 실제 하나의 사업실적으로 양쪽에서 평가받는 중복성 내지 비배타성 문제를 가짐
 - 과정목표치 전반으로 'O회' 등으로 지나치게 수량화되어 있어 산출 중심으로 평가가 이루어지고 있어 산출을 넘어선 성과 중심으로 개선되어야 할 것임

3) 이해관계자 의견수렴 정도

- 이해관계자-전문가 참여 유무 (우수, 5/5)
 - 이해관계자 의견수렴 내용을 보면 한국관광공사와 제주관광공사, 관광협회 등을 중심으로

- 각종 워크숍, 협의회, 회의 개최를 통하여 전문가 및 업계종사자들의 참여를 보장하였음
- 공무원, 학자, 연구원, 공공기관 임직원, 협회 회원, 업계 종사자 등 다양한 이해관계자들의 참여가 이루어졌음
- 특히 메르스 사태에 대처하기 위해 관광진흥전략 등의 논의를 적극적으로 실천하였으며, 관광객 지역다변화를 위한 각국의 지역 관계자와 공동으로 마케팅 등 활동을 전개하기도 하였음
- 도 관광정책과 관련부서와 제주관광공사 제주관광협회 등과 워크숍을 개최하였고 관광마케팅 실무그룹 워크숍을 진행하였으며 제주미래비전계획 전략보고회를 개최하였음.

○ 이해관계자 갈등 조정 및 합의 정도 (양호, 4/5)

- 메르스 사태에 대응하여 관광사업체 간담회를 개최하여 의견을 청취하는 동시에 이해관계를 달리는 업계의 의견을 조정하였음
- 그러나 2015년에 관광관련 워크숍, 회의, 협의회 등 다양한 행사가 진행되었음에도 불구하고 이해갈등의 당사자들인 관광객, 여행사, 숙박업, 외식업, 지역주민 등의 참여는 극히 제한적으로 이루어지고 있어 전문가 중심의 행정, 공무원 내지 공급자 중심의 행정편의주의를 벗어나지 못하고 있음

○ 변화대응 노력도 (양호, 4/5)

- 중국인 관광객들의 급격한 신장에 비하여 오히려 감소하는 일본인 관광객들을 유치하기 위하여 민·관대책협의회를 구성하여 활성화를 위한 노력을 경주하였음
 - 공무원, 관광공사, 관광협회, 각종 업계 및 항공사 등 17명을 위원으로 선임하여 월 1회 일본관광시장 활성화 대책을 논의함
- 2015년에는 메르스 여파로 외국인 관광객들이 급감하였음에도 관광진흥을 특화하여 다양한 대책을 협의하는 등 적극적인 변화 노력이 충분하지 못하였음
 - 일본 이외의 지역으로 다변화함을 목표하고 있음에도 변화대응 노력은 일본만 가시화되고 다른 지역은 다소 소홀한 경향이 있음
 - 결과적으로 1인당 관광비 지출액이 전년대비 감소하였다는 점을 감안하면 이러한 노력은 당연히 따라야 할 것임. 특히 중국관광도 심화하여 질적인 변화를 도모하려는 노력이 부족한 측면이 있음

4) 평가결과 분석 및 반영 정도

○ 평가결과 공개, 우수·미흡사례 교육 정도 (보통, 3/5)

- ‘제주관광동향에 대한 연차보고서’를 제작하여 2013년 평가결과를 공지함
 - 2014년 평가결과를 공지하여 활용하였다는 자료는 없음
 - 공공기관 및 관광관련 기관 등에 배포하여 공개하였으나 홈페이지 등에 공개하여 지역주민들도 인지할 수 있도록 보다 적극적인 노력이 필요함
- 우수 내지 미흡사례에 대한 교육의 실시 여부는 확인된 바 없음

○ 평가결과 차기계획에 반영 여부 및 이행 실적 (양호, 12/15)

- ‘2015년 해외시장 다변화 마케팅계획’의 수립과정에서 평가결과의 일부가 반영되었으나, 이와 관련된 사업계획에 있어서도 보다 적극적인 반영이 요청됨

- 제주관광산업 경쟁력 강화를 위한 연구개발의 자료로 활용하였으며 제주미래비전계획 수립의 주요 근거로 활용하였음
- 이를 바탕으로 「제주특별법」 제239조에 의하여 수립하도록 되어 있는 ‘제2차 제주관광진흥계획’의 비전 및 목표를 수정 결정하였음
- 그러나 이러한 각종 분석과 반영들이 엄격한 의미에서 본 평가결과의 반영이라고 보기는 어려움

3. 성과 및 미흡사항

가. 성과

- 관광산업 분야에서 제주특별자치도에 권한과 규제를 일괄 이양한 이후, 무사증 입국허가 대상국가를 확대하고, 관광진흥기금을 이양하였으며, 여행객 부가세 사후 환급제도를 도입하는 등의 획기적 조치를 감행하였음
- 이러한 결과 제주도에 입도하는 외국인 관광객의 급속한 증가 실적을 보여주고 있음. 지난 8년간 제주 관광객은 매년 27.5%의 증가를 보였는데, 이는 전국 평균 10.2%에 비하면 그 증가가 얼마나 빠른지 알 수 있음
- 특히 2010년 이전 연간 평균 14% 정도 증가하던 관광객 증가추세가, 2010년 이후 40-50% 정도로 급속한 증가세를 보여주고 있음(2015년은 메르스로 예외적임)

〈표2-2-11〉 외국인 관광객 유치 실적

		2007년	2010년	2012년	2013년	2014년	2015년	연평균증가율
제주	관광객수 (만명)	54.1	77.7	168	233	333	262	
	증가율 (%)		43.6(3년)	116.2(2년)	38.7	42.9	-21.4	27.5
전국	관광객수 (만명)	645	880	1,114	1,217	1,420	1,323	
	증가율 (%)		36.4(3년)	26.6(2년)	9.2	16.7	-6.9	10.2

- 2015년도 메르스 여파로 제주도 관광객의 감소(-21.4%)에도 불구하고 그 대책에 고심하여 각종 의견수렴이나 홍보 마케팅에 적극 대처한 것은 그나마 일정 정도 유지할 수 있었던 성과라고 할 수 있음
- 과정목표치를 대부분 충족시킨 것은 이러한 노력을 보여주는 것임
- 제주도가 고부가가치 관광상품에 눈을 돌리고 전략적 계획들을 다시 수립하기 시작하였으며, 각 이해관계자들의 협조를 구한 것은 성과로 평가할 수 있음
- 2018년 도내 관광호텔 기준으로 숙박시설이 과잉 공급될 것이라는 예측에 따라 ‘관광진흥조례’ 개정 등을 통해 추가 제도개선 등 종합대책을 마련하였음
- 상하수도 등 기반시설이 없는 자연녹지와 일반주거·자연취락지구에는 관광숙박시설 승인을 불허함

- 대규모 개발사업인 경우 숙박시설과 휴양문화시설 등 사업지구별 착공시기를 조절하고, 착공 전 토지 소유(사용)권 확보 의무를 강화함
- 신규 관광숙박시설에 대한 관광진흥기금 지원을 중단되고 기존 숙박시설 개보수와 관광사업자 운영자금 지원을 확대하는 등 기금 지원제도를 개선함

나. 미흡사항

- 메르스의 여파로 제주도 관광객이 내외국인을 포함하여 급격히 감소(전년대비 -21.2%)하고 관광수입도 아울러 목표치를 달성하지 못하였음
 - 메르스 사태가 발생한 2015년 한국 전체에서 입국 외국인의 감소가 -6.8%인 것과 비교하여도 제주도 관광객 감소는 상대적으로 더 심각하였다고 할 수 있음
 - 국내 전체 입국외국인 2014년 1,420만 명 → 2015년 1,323만 명 (-6.8%)
 - 2013, 14년 양 년도에 급격히 늘어난 증가세를 유지하지 못하고 주춤한 것은 추동력을 잃었다는 점에서 아쉽다고 할 수 있음
- 제주도에 입도하는 외국인 관광객의 85% 이상이 중국인으로, 집중도가 지나쳐 지난해 메르스 사태에서 보듯이 특정국가 편향성은 관광객 안정적 유치에 한계를 보일 수밖에 없음

〈표2-2-12〉 제주도 외국인관광객 국가별 현황

구 분	2015년	
	관광객 수 (명)	비율 (%)
합 계	2,624,260	100.00
중 국	2,237,363	85.26
일 본	59,233	2.26
기타 아시아	235,552	8.97
서 구	92,112	3.51

- 관광진흥법의 특례로 설립이 자유로운 제주도 내 관광업체의 난립으로 인해 지나친 경쟁의 문제가 나타나 관광 상거래질서가 문란해지고 관광객에게 불편을 주고 있어, 결과적으로 제주관광의 이미지를 훼손하여 재방문의사를 저하시키는 원인이 되고 있음

4. 개선사항

가. 정책 및 사업

- 지속적이고 안정적인 관광객 유치를 위하여 싱가포르의 사례를 면밀히 검토할 필요가 있음
 - 싱가포르의 경우, 방문객 수는 2013년 약 1,500만 명으로 당시 제주도 약 300만 명의 5배에 달하는 숫자임
 - 싱가포르 방문객 증가율은 지난 10년간 연간 6.6%였으며 방문객 소비액도 매년 10%씩 증가하였으나, 향후 10년간 방문객 증가율이 연 3~4% 정도로 낮아지고 방문객당 소비액

증가도 앞으로 4~6% 수준으로 전망함

- 싱가포르 관광의 성장을 둔화 전망의 주요 원인이 한국, 홍콩 등 주변 국가와의 경쟁 심화와 관련 서비스 인력 수급문제임

〈표2-2-13〉 싱가포르 연도별 방문객 수

	2010년	2011년	2012년	2013년 상반기
방문객 수 (천명)	11,642	13,171	14,423	7,615
전년대비 증가율 (%)	20.2	13.1	9.5	7.6

자료: Singapore Tourism Board(2014).

- 예상되는 성장률 둔화를 최소화하기 위해 싱가포르 관광청은 500만 싱가포르달러의 상금을 걸고 관광을 촉진하기 위한 창의적인 아이디어를 공모했으며 수상자에게는 관련업계 전문가의 멘토십을 제공함
 - 관광객을 직접 대면하는 업계 종사자의 고객 대응방식, 스토리텔링 능력을 강화하기 위해 관광시설협회 등과 협력해 로드맵을 개발하고 업계에 관련 훈련프로그램을 제공하며, 민간부분에서도 자체적인 경쟁력 향상을 위한 노력을 지속함.
- 이러한 노력들이 제주관광에 시사하는 바는 다음과 같음
- 복합리조트 건설이나 대형행사 유치와 같은 물리적이고 양적인 확장도 중요하지만, 관광의 질을 높이는 변화가 보다 중요하다 할 수 있으며, 이에 대한 관광업계의 공감대 형성과 자정 노력, 그리고 정부의 질 관리가 필요함
 - 향후 제주개발에 따른 사업 비용과 임대료 증가, 전문 인력의 부족 등에 대해 제주도와 관광업계의 선제적이고 전략적 대처가 필요함
 - 제주도의 각종 역사와 신화, 자연환경 등과 관련된 차별적인 스토리텔링을 통해 관광객의 몰입을 유발할 수 있는 관광상품의 개발과 구성이 이루어져야 할 것임
 - 제주관광의 진흥을 견인할 민·관의 조직구조 협력적 파트너십을 구축하고 관광시스템의 재정비도 시급히 구축하여야 할 것임
 - 바다를 체험할 수 있는 해상공원과 해저관광지구 개발을 통해 제주만의 차별화된 다양한 해양관광개발을 조성하여야 할 것임
 - 중국과 동남아시아 등 세계적으로 확산되고 있는 한류와 제주관광을 연계시키는 관광상품 개발이 필요하며, 그런 한 예로써 K-pop 공연, 음식문화전시, K-뷰티시연장 등의 자원개발을 할 수 있을 것임
- 제주관광이 중국 의존성을 벗어나 다양한 국가에서 안정적으로 유입되기 위해서는 보다 장기적이고 구체적인 청사진을 제시하고 경쟁력을 확보하기 위한 전략들을 마련하여 관계기관 간에 유기적인 역할 수행이 이루어져야 할 것임
- 지속가능한 관광산업의 발전을 위해서는 제주관광의 비전과 목표를 명확히 하여야 할 것임. 예컨대 고급 휴양형 관광지로 방향을 설정할 경우, 현재의 정책에 많은 변화가 필요할 것임

- 제주관광의 상대적 강점을 보다 명확히 하여야 할 것임. 예컨대 다른 관광지보다 바다의 아름다움이 뛰어나다면 지속가능한 해양관광에 대한 보다 장기적이고 체계적인 개발이 수반되어야 할 것임
- 제주관광을 위한 홍보를 국가별로, 계절별로 맞춤형으로 제시하여 홍보효과를 극대화하여야 할 것임. 예컨대, 동남아시아나 중동, 남미 등에는 한류 문화관광을 강조하고, 중국은 한류 및 해양관광을 강조하며, 서구에는 휴양형 관광 등을 강조하는 차별성이 필요함
- 과당경쟁을 방지하고 양적 확대만이 아니라 질적 성과를 위해 현재 「제주자치도 관광진흥조례」를 통해 특례로 인정하고 있는 등록, 지정, 인허가, 신고, 인센티브 지원, 인증 등의 제도들을 적극적으로 활용하는 기회를 만들어야 할 것임
- 제주관광에서 전반적인 질적 측면에서의 업그레이드가 필요함. 이를 위해 관련기관들과 협력해 관광의 질을 저하시키는 무계획적 개발, 바가지요금, 무자격 불법가이드 활동 등을 지속적으로 단속하는 노력이 필요함
- 복합리조트 건설이나 대형행사 유치와 같은 물리적이고 양적인 확장도 중요하지만, 관광의 질을 높이는 변화가 보다 중요하다 할 수 있으며, 이에 대한 관광업계의 공감대 형성과 자정 노력, 그리고 정부의 질 관리가 필요함

나. 지표: 해당사항 없음

제5절

관광산업 진흥 특례 활용 실적

1. 지표개요 및 평가요약

- 본 지표는 제주특별법에 규정된 ‘관광숙박업의 등급지정에 관한 특례’(제240조), ‘우수관광사업체의 지정·운영’(제241조), ‘외국인투자의 촉진을 위한 「관광진흥법」 적용의 특례’(제243조), ‘휴양펜션업의 등록 등’(제251), 기타 ‘제주특별자치도 카지노업 관리 및 감독에 관한 조례’ 등 관광산업 진흥 관련 특례가 구체적으로 어떻게 활용되고 있는지를 측정하기 위한 것임

분야	평가항목		평가내용	배점	평점
목표 달성도	목표치 달성도	성과목표치	- 외국어전용 카지노업(변경)허가 목표치:10건명	6	6
			- 관광숙박업 등급결정:4회	6	6
			- 관광종사원 외국어교육	6	6
			- 우수관광사업체 (재)지정 운영:75개	6	6
			- 휴양펜션업 등록	4	4
	과정목표	- 관광진흥사업 추진 활성화를 위한 제도보완	4	4	
		- 관광진흥사업 추진 정책분석 실시	4	2	
		- 관광진흥사업에 대한 모니터링 실시	4	4	
	목표치 적절성		- 관광산업 진흥 특례의 실질적 활용	10	10
	소 계			50	48
이행과정의 적정성	계획수립의 적절성	- 계획 수립·추진 여부 및 적정성	5	3	
		- 계획 수립 시에 사전조사, 의견수렴의 충실성	5	3	
	성과지표의 적절성	- 성과지표와 목표 간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보	5	3	
		이해관계자의 의견수렴 정도	- 이해관계자, 전문가 참여유무	10	8
			- 정책홍보, 갈등조정 및 합의정도	5	4
	평가결과 활용도	- 평가결과 공개 및 우수·미흡사례 교육 정도	5	4	
		- 평가결과 차기계획에 반영여부, 평가결과 이행실적 등	15	13	
소 계			50	38	
합 계			100	86	
평가결과			우수		

2. 성과평가

가. 목표달성도

1) 성과목표치

- 외국인 전용 카지노업 (변경)허가 실적:12회 (우수, 6/6)
 - 롯데호텔카지노(15.1.13) 등 22개 업체 카지노업 변경 허가 실시

제주특별자치도 카지노업 관리 및 감독에 관한 조례

제13조(카지노업의 허가요건 등) ① 법 제21조제1항에 따른 카지노업의 허가요건은 다음 각 호와 같다.

1. 관광호텔업이나 국제회의시설업의 부대시설에서 카지노업을 하려는 경우
 - 가. 해당 관광호텔업이나 국제회의시설업의 전년도 외래관광객 유치실적이 도지사가 공고하는 기준에 맞을 것
 - 나. 외래관광객 유치계획 및 장기수지전망 등을 포함한 사업계획서가 적정할 것
 - 다. 나목에 규정된 사업계획의 수행에 필요한 재정능력이 있을 것
 - 라. 현금 및 칩의 관리 등 영업거래에 관한 내부통제방안이 수립되어 있을 것
 - 마. 그 밖에 카지노업의 건전한 육성을 위하여 도지사가 공고하는 기준에 맞을 것
2. 제주특별자치도와 외국 간을 왕래하는 여객선에서 카지노업을 하려는 경우
 - 가. 여객선이 2만 톤급 이상으로 도지사가 공고하는 총톤수 이상일 것
 - 나. 제1호나목부터 마목까지의 규정에 적합할 것

② 도지사는 제12조제1항에 따른 카지노업 허가의 경우에는 최근 신규허가를 한 다음 달부터 연단위로 계산하여 제주특별자치도의 외래관광객이 60만 명 이상 증가한 경우에만 신규허가를 할 수 있다(외국인 투자를 하려는 자는 제외한다). 다만, 도지사는 다음 각 호의 사항을 고려하여 필요하다고 인정하는 때에는 일정기간 신규허가를 제한할 수 있다.

1. 제주특별자치도의 외래관광객 및 카지노이용객의 증가 추세
2. 기존 카지노사업자의 총 수용능력
3. 기존 카지노사업자의 총 외화획득실적
4. 그 밖에 카지노업의 건전한 발전을 위하여 필요한 사항

③ 도지사는 제2항에 따라 신규허가를 하려면 미리 다음 각 호의 사항을 정하여 공고하여야 한다.

1. 제1항제1호가목·마목의 세부 허가 기준 및 같은 항 제2호가목의 총톤수
2. 허가가능업체 수
3. 허가신청기간 및 요령

④ 도지사는 신규허가 신청이 들어오는 경우 도의회의 의견을 들어야 한다.

○ 관광숙박업 등급결정:4회 (우수, 6/6)

- 1-4차에 걸친 호텔업등급심사가 이루어짐

제주특별자치도 설치 및 국제자유도시 조성을 위한 특별법

제240조(관광숙박업의 등급 지정에 관한 특례) ① 「관광진흥법」 제19조제1항부터 제4항까지의 규정에 따른 문화체육관광부장관의 권한(야영장업에 관한 사항은 제외한다)은 도지사의 권한으로 한다.

② 「관광진흥법」 제19조제1항 단서 및 제5항에서 대통령령 또는 문화체육관광부령으로 정하도록 한 사항(야영장업에 관한 사항은 제외한다)은 도조례로 정할 수 있다.

○ 관광종사원 교육:200명 (우수, 6/6)

- 총 14회에 걸쳐 596명 대상 관광종사원 교육이 이루어짐

○ 우수관광사업체 (재)지정: 75개 (우수, 6/6)

- 우수관광사업체(음식, 숙박업, 관광지, 여행사, 교통) 69개소에 대한 신규 및 재지정이 이루어짐

제주특별자치도 설치 및 국제자유도시 조성을 위한 특별법

제241조(우수관광사업체의 지정·운영) ① 도지사는 제주자치도의 관광사업의 품질 향상과 서비스 개선을 위하여 우수관광사업체 지정제도를 운영할 수 있다.

② 제1항에 따른 우수관광사업체의 지정·운영에 필요한 사항은 도조례로 정할 수 있다.

○ 휴양펜션업 등록:6개 (우수, 6/6)

- 서귀포시 휴양펜션업 11개소 신규 등록이 이루어짐

제주특별자치도 설치 및 국제자유도시 조성을 위한 특별법
제251조(휴양펜션업의 등록 등) ① 관광객의 숙박·취사와 자연체험관광에 적합한 시설을 갖추어 해당 시설의 회원, 공유자나 그 밖의 관광객에게 제공하거나 숙박 등에 이용하게 하는 업(이하 "휴양펜션업"이라 한다)을 하려는 자는 도지사에게 등록하여야 한다. 등록사항 중 도조례로 정하는 중요한 사항을 변경할 때에도 또한 같다.
② 휴양펜션업을 하려는 자는 제1항에 따른 등록을 하기 전에 해당 사업에 대한 사업계획을 작성하여 도지사의 승인을 받아야 한다. 승인을 받은 사업계획을 변경할 때에도 또한 같다.
③ 제1항 및 제2항에 따라 휴양펜션업을 등록한 자 또는 그 사업계획의 승인을 받은 자는 「관광진흥법」 제20조제1항에도 불구하고 휴양펜션업의 시설에 대하여 분양 또는 회원모집을 할 수 있다.
④ 제1항에 따른 등록과 변경등록의 기준·절차, 제2항에 따른 사업계획의 승인 또는 변경승인의 기준·절차, 제3항에 따른 분양과 회원 모집기준, 피분양 및 회원권의 발급 등은 도조례로 정한다.
⑤ 휴양펜션업을 양수한 자 또는 경매 등으로 휴양펜션업을 인수한 자는 등록·사업계획승인 또는 신고에 따른 권리·의무를 승계한다. 이 경우 휴양펜션업을 양수하거나 인수한 자는 양수하거나 인수한 날부터 1개월 이내에 도조례로 정하는 바에 따라 도지사에게 신고하여야 한다.
⑥ 제2항에 따라 휴양펜션업 사업계획의 승인 또는 변경승인을 받은 경우 그 사업계획에 따른 숙박시설과 그 시설 안의 이용시설로서 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」에 따라 지정된 용도지역·용도지구 중 대통령령으로 정하는 용도지역·용도지구의 시설은 같은 법 제76조제1항 및 같은 조 제5항제1호를 적용하지 아니한다.
⑦ 도지사는 휴양펜션업을 등록한 자 또는 사업계획의 승인을 받은 자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 등록 또는 승인을 취소하거나 6개월 이내의 기간을 정하여 사업의 정지 또는 시설·운영의 개선을 명할 수 있다. 1. 제2항에 따라 사업계획의 승인을 받은 자가 정당한 사유 없이 도조례로 정하는 기간 이내에 휴양펜션업의 시설을 착공하지 아니하거나 준공하지 아니한 경우 2. 휴양펜션업의 경영 또는 사업계획을 추진할 때 거짓이나 그 밖의 부정한 방법을 사용하거나 부당한 금품을 수수한 경우 3. 이 법 또는 이 법에 따른 명령이나 처분을 위반한 경우
⑧ 제7항에 따른 취소·정지처분의 세부적인 기준은 그 사유와 위반정도를 고려하여 도조례로 정한다.
⑨ 도지사는 휴양펜션업을 등록한 자가 제7항에 따라 등록·승인의 취소 또는 사업의 정지명령을 받았음에도 불구하고 계속하여 영업을 하는 경우에는 해당 영업소를 폐쇄하기 위한 조치를 할 수 있다. 이 경우 영업소의 폐쇄에 관한 방법·절차 등에 관하여는 「관광진흥법」 제36조를 준용한다.

2) 과정목표

○ 관광진흥사업 추진활성화를 위한 제도보완 (우수, 4/4)

- 제주특별자치도 관광진흥조례 개정(15.5.4), 제주특별자치도 호텔업 등급결정업무 위탁 및 등급결정에 관한 요령 개정(15.7.17), 제주특별자치도 카지노업 영업준칙 일부개정 고시안 행정예고(15.12.17) 등 제도보완이 이루어짐

○ 관광진흥사업 추진 정책분석 실시 (미흡, 2/4)

- 2015년 우수관광사업체 지정운영 계획수립(15.2.2), 관광종사원 교육운영계획수립(15.3.10), 카지노산업세수확대방안 조사연구 추진계획수립(15.4.30) 등을 실적자료로 제출하고 있지만 사전 사후 정책분석적 성격은 불충분한 실정임

○ 관광진흥사업에 대한 모니터링 실시, (우수, 4/4)

- 우수관광사업체 57개(상하반기 각 21, 36개소)를 대상으로 면담하여 애로사항 청취가 이루어짐

3) 목표치 적절성

○ 관광산업 진흥 특례의 실질적 활용 (우수, 10/10)

- 관광산업 진흥 특례는 활용여하에 따라 제주도의 관광을 한국관광과 차별화시키고 국제경쟁력을 갖춘 관광지로 발전시키는 핵심 도구가 될 수 있어 특례활용 목표치는 매우 중요함
- 관광진흥 특례 사항 중 외국인카지노업 변경허가, 관광숙박업 등급결정, 관광종사원교육, 우수관광사업체지정운영, 휴양펜션업등록 등 5가지를 목표지표로 설정하고 목표치 또한 적절하게 설정한 것으로 판단됨

나. 이행과정의 적정성

1) 계획수립의 적절성

○ 계획 수립·추진 여부 및 적정성 (보통, 3/5)

- 관광진흥 조례 입법예고, 관광진흥 조례 야영장 안전기준(안) 제시(소방 관련 부서 및 전문가)에 따른 조례 반영, 상·하반기 우수관광사업체 공모, 우수관광사업체 평정위원회 개최, 등급결정에 관한 고시 의견 조회, 카지노 제도개선 T/F팀 및 카지노업 세수방안 마련 T/F팀 운영 등을 실적자료로 제출하고 있음.
- 관광산업 진흥 특례활용을 위한 사전조사 및 의견수렴 충실성은 전반적으로 미약한 수준임
- 관광종사원 교육에 많은 비중을 두고 있음에 비해 사전에 교육수요 조사, 교육효과 평가 등 다양한 기초 의견 수렴 과정이 수반되지 않아 수준 높은 계획 수립과 운용 효과를 도출하고 있지 못하는 것으로 나타남

○ 계획 수립 시에 사전조사, 의견수렴의 충실성 (보통, 3/5)

- 우수관광사업체 소위원회개최, 관광숙박시설 적정공급 전문가 회의 개최, 관광숙박시설 수요공급 연구, 제주카지노산업 세수확대 방안 연구 등을 실적자료로 제출하고 있음
- 특히 사전 사후 정책분석이 필요하다고 볼 수 있는 분야는 관광숙박업 등급결정, 관광종사원 교육, 우수관광사업체 지정운영 등으로 보임. 그러나 이들 3개 사업의 목표를 설정하고 수행전략을 수립함에 있어 이러한 측면은 찾기 어려움

2) 성과지표의 적절성

○ 성과지표와 목표 간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보 (보통, 3/5)

- 2015년 주요업무보고 자료(우수관광사업체 선정, 관광숙박시설 적정공급 추진, 건전한 카지노산업 육성)를 실적자료 제출하고 있음
- 관광산업 진흥 특례 활용에 관한 성과지표로서 5가지 세부 목표지표는 주어진 특례사업

범위에서 객관성과 대표성을 갖추고 있다고 판단됨.

- 다만, 모든 지표가 건 수, 횡수 등으로 되어 있어 질적 속성을 계량 지표화하려는 노력이 미흡함
- 우수관광사업체 지정('12년 90개소, '13년 62개소), 휴양펜션업 등록('12년 10건, '13년 19건), 카지노허가(변경) 실적('12년 8건, '13년 23건) 등을 실적자료로 제출하고 있음
- 제주특별자치도에 주어진 관광산업 진흥 특례는 제주지역의 특성에 맞는 발전을 촉진시키기 위한 것으로 이들 특례를 적극 활용할 필요가 큼. 이들 가치를 실현하기 위해 주어진 특례를 활용하려는 노력이 적극적이라고 볼 수는 없음

3) 이해관계자의 의견수렴 정도

- 이해관계자, 전문가 참여 유무, 정책홍보, 갈등조정 및 합의 정도 (양호, 8/10)
 - 관광진흥 조례 야영장 안전기준(안) 제시(소방 관련 부서 및 전문가)에 따른 조례 반영, 우수관광사업체 평정위원회 개최, 카지노 제도개선 T/F팀 운영, 카지노업 세수방안 마련 T/F팀 운영, 관광 숙박시설 적정공급 대책마련 전문가 회의 개최 등을 실적자료로 제출하고 있고 이해관계자 및 전문가 참여가 부분적으로 이루어진 것으로 판단됨
- 변화대응노력도 (양호, 4/5)
 - 관광진흥 조례 제정안 도민의견 수렴, 등급결정에 관한 고시 의견 조회 등을 실적자료 제출하고 있지만 적합도 다소 미흡. 특히 목표지표와 관련하여 이해관계자 갈등과 이에 상응한 대응 사례는 없는 것으로 판단됨.

4) 평가결과 분석 및 반영 정도

- 평가결과 공개 및 우수·미흡사례 교육 정도 (양호, 4/5)
 - 우수관광사업체 운영계획 수립(2015년), 관광중사원 교육 계획 수립(2015년)시 전년도 사업운영 결과를 활용하여 당해 연도 사업계획이 수립된 것으로 판단됨
- 평가결과 차기계획에 반영 여부 및 이행 실적 (양호, 13/15)
 - 관광숙박시설 적정공급 종합대책 수립, 제주 카지노산업 건전한 발전을 위한 세수확대 활용 및 제도개선방안 등 부분적으로 단위사업에 대한 평가를 통해 차기계획 반영이 이루어지고 있지만 관광 산업 진흥 특례 활용에 관한 전반적 평가계획을 수립 운용하고 있지는 않음

3. 성과 및 미흡사항

가. 성과

- 제주특별법은 '관광숙박업의 등급지정에 관한 특례'(제240조), '우수관광사업체의 지정·운영'(제241조), '외국인투자의 촉진을 위한 「관광진흥법」 적용의 특례'(제243조), '휴양펜션업의 등록 등'(제251), 기타 제주특별자치도 카지노업 관리 및 감독에 관한 조례 등 관광

산업 진흥에 관한 특례를 도지사의 권한으로 하고 있음

- 관광산업 진흥 특례 활용, 특히 관광숙박업 등급결정, 관광종사원교육, 우수관광사업체 (재)지정, 휴양펜션업 등록 등의 결과는 관광객을 유치하는데 기여한 것으로 보임. 2010-2015년 관광객 증가율은 평균 13.13%로, 2004-2009년 평균 4.91% 보다 큰 상승 비율을 보여줌

〈표2-2-14〉 연도별 제주 방문 관광객 현황

년도	2004	2005	2006	2007	2008	2009
관광객(천명)	4,933	5,020	5,312	5,429	5,822	6,523
증가율(%)	0.41	1.76	5.82	2.20	7.24	12.04
년도	2010	2011	2012	2013	2014	2015
관광객(천명)	7,578	8,740	9,691	10,851	12,274	13,664
증가율(%)	16.17	15.33	10.88	11.97	13.11	11.32

- 제주도는 카지노 영업의 투명성을 확보하기 위해 ‘제주특별자치도 카지노업 영업준칙’을 개정하고 행정예고를 거쳐 2016년 1월 영업준칙 시행에 들어감

나. 미흡사항

- 외국인 관광객 유치와 외화획득을 목표로 1971년 제주에 카지노 개장이 허용됨. 제주 카지노는 지난 44년 동안 관광 진흥에 기여함. 그러나 외국에 비해 낙후된 제도와 현실과 동떨어진 관광진흥기금 등 조세제도 등으로 인한 잦은 허가권 양도·양수, 과다경쟁이 발생하는 현실임. 이로 인한 불법 마케팅, 매출신고액 누락 등 투명치 못한 운영으로 제주 관광 이미지 훼손 초래
- 양적인 목표 달성을 위한 사업 추진도 중요하지만 사업 자체의 평가에 대한 검토가 필요함. 예컨대 숙박업 등급결정에 대한 타당성 문제, 관광종사원 교육의 실효성, 우수관광사업체 지정에 대한 공감대형성 및 성과창출 등과 관련된 성과평가가 필요함
- 특히 관광숙박업 분야의 경우, 공급과잉 문제와 관련해서 정책분석을 통한 대안 제시가 요구됨. 이를 위해 제주 전역에 분포해 있는 숙박시설 및 공간을 전반적으로 분석하여 적정 숙박시설 공급 수준을 분석하고, 수요와 공급을 매치할 수 있는 방안 마련이 요구됨

4. 개선사항

가. 정책 및 사업

- 관광진흥기금 용자사업의 효율적 운영과 사업성과의 극대화를 위하여 사업체계를 개선하여야 할 것임
 - 기금 용자사업의 지원분야를 관광산업 환경조성, 개발, 육성 등에 중점을 두고 사업을 추진함
 - 관광 전문인력 양성 등 외부성이 높은 분야와 인프라 구축 부문에 대한 용자 및 투자 비

중을 확대함

- 원활한 지원을 위해 지원업체에 대한 현장실태의 수시 점검 및 신청업체에 대한 신용도 조사 등을 실시함
- 사업의 선정과 지원에 있어서 선정의 타당성, 사업내용의 적합성, 사업운용의 효율성 등을 고려하여 제주관광 진흥 차원에서 기금 운용의 효율성을 도모함
- 용자 및 보조사업에 대한 사후 성과관리를 합리화 하고 체계적으로 평가함
- 관광진흥기금의 활용방안에 대해서 보다 절차적 정당성을 확보하여야 할 것임
 - 기금의 용처 및 기금조성 규모 확대 등과 관련된 결정을 함에 있어서 기금운용심의위원회에서 배제되어 있는 기금전문가 및 관광업계 종사자들의 의견을 광범위하게 수렴하도록 함
 - 성장 가능성이 높은 관광사업체를 육성 지원을 위해 신용보증재단, 중소기업청 등과의 협조를 통해 지원절차를 합리화하도록 함
- 기금운용 체계의 합리화를 도모함
 - 기금 운용에 있어서 전문적인 관리가 이루어지기 위해서는 공무원이 아닌 전문인력의 활용이 필요함
 - 기금운용심의위원회의 구성에 관광업계 대표 및 공인회계사를 포함시키도록 함
 - 기금운용에 있어 자율성을 부여하고, 인센티브를 도입할 필요가 있음함
- 관광진흥기금의 조성을 합리화하도록 함
 - 기금의 재원부담자가 항공여행객(출국납부금)과 카지노 이용객이 주를 이루는데, 이들에 대한 기금 지출(용자 및 보조)이 거의 없어 재원부담자와 기금지출 분야의 불일치 문제를 완화하여야 할 것임
 - 기금조성의 기본원칙은 수익자부담 원칙이라 할 수 있어 관광진흥기금의 부담-지출 불일치는 지속적으로 문제로 제기되었던 바, 항공여행객으로부터 출국납부금에 지나치게 의존할 것이 아니라, 기금의 주요 지출처가 관광호텔 건설과 개보수인 만큼 호텔이용객으로부터 이용자 납부금을 받는 것 등을 고려할 필요가 있음
 - 출국납부금을 유지한다면 항공기 이용객과 관련산업을 기금 수혜대상에 포함시켜 기금설치 기준 등을 충족시켜야 할 것임
 - 기금 조성과 관련하여, 카지노 업계의 매출누락 방지를 위한 연구를 수행하여 기금조성의 안정성을 확보하고 전문가에 의한 집중적인 모니터링을 수행토록 함
- 기금의 활용에 있어 단기적 차원의 성과를 기대하기 보다는 연구개발비와 영세관광사업체에 대한 지원을 더욱 확대하여 기금의 과실이 지역사회 전체적으로 퍼져나갈 수 있도록 노력이 필요함
 - 관광사업체 뿐만이 아니라 관광진흥기금의 과실이 도민 전체로 확대되기 위해서는 다양한 융·복합 사업을 공모하고 선정하여 새로운 부가가치를 창출하는 방안모색이 필요함

나. 지표: 해당사항 없음

제6절 관광진흥기금 활용 추진 실적

1. 지표개요 및 평가요약

- 본 지표는 제주특별법 ‘관광진흥기금 등에 관한 특례’(제246조) 및 ‘제주관광진흥기금의 관리’(제246조), ‘제주관광진흥기금운용·관리조례’에 의거하여 국가로부터 제주도의 관광진흥을 위한 권한 및 제도 이양과 관계된 것으로, 제주도의 용자 실적과 기금조성, 그리고 제도 개선 등의 노력을 측정하기 위한 것임

분야	평가항목		평가내용	배점	평점
목표 달성도	목표치 달성도	성과목표치	- 관광진흥기금 용자지원의 탄력적 운용 및 조성: 용자지원실적 1,100억원 · 숙박시설 난립에 따른 용자대상 범위축소	8	7
			- 기금조성액: 85억원(수입307억원-지출222억원)	8	5
			- 용자지원 시책발굴 및 제도개선: 1건	4	4
		과정목표	- 2015년 하반기 용자지원계획 및 지침마련(7월)	4	4
			- 숙박시설 수급분석에 따른 용자지원 방향모색 (관광숙박시설 건축지원율 87.4%→80% 이하)	4	3
			- 기금운용심의회 개최: 1회 이상	4	4
	- 용자지원 방향설정을 위한 관계자회의 등: 2회 이상		4	4	
			- 용자지원 신청, 사후관리 강화를 위한 지침 보완: 1회	4	4
	목표치 적절성		- 성과목표치의 적극적 설정	10	7
	소 계			50	42
이행과정의 적정성	계획수립의 적절성		- 계획 수립 시에 사전조사, 의견수렴의 충실성	5	4
			- 정책분석의 적정성	5	4
	성과지표의 적정성		- 성과지표의 객관성, 대표성 확보	5	4
	이해관계자 의견수렴 정도		- 이해관계자, 전문가 참여 유무	5	4
			- 정책홍보, 갈등조정 및 합의 정도	5	5
			- 변화대응노력도	5	5
	평가결과 분석 및 반영 정도		- 평가결과 공개, 우수미흡사례 교육정도	5	3
			- 평가결과 차기계획 반영 여부, 이행실적 등	15	9
소 계			50	38	
합 계			100	80	
평가결과			양호		

2. 성과평가

가. 목표달성도

1) 성과목표치

- 기금 용자지원의 탄력적 운용 및 조성 (우수, 7/8)
 - 관광진흥기금 용자지원의 탄력적 운용 및 조성에 관한 성과목표치의 하나로 용자실적은 당초 계획(1,100억 원)을 초과 달성한 것으로 평가함.
 - 관광진흥기금 용자는 2년 거치 3년 상환에 이자율 0.96%로 이용자들에게 대단히 선호되고 있으며, 한도는 20억 원으로 함
 - 용자지원은 통상적으로 상·하반기 2번에 걸쳐 이루어지던 것을 2015년도에는 메르스 특별용자가 있어 총 3번의 용자실적을 보임

<표2-2-15> 관광진흥기금 용자지원 실적

(단위: 개, 백만원)

구 분	상반기 용자		메르스 특별용자		하반기 용자	
	지원 건	지원액	지원 건	지원액	지원 건	지원액
관광숙박(편의)시설 (펜션,유스호스텔 포함)	70	86,430	39	16,722	34	34,090
일반숙박업 개보수	1	200	23	1,840	9	2,310
관광사업체(여행업) 운영	6	1,530	56	4,775		
노후 전세버스 교체	33(50대)	3,590			21	2,386
공연장 및 박물관			6	2,600		
관광농원/식당(외국인 전용유희음식점 포함)			19	3,530		
관광유람선			2	800		
국제회의 기획업			1	245		
전문휴양업			2	800		
소 계	110	91,750	148	30,412	64	38,786
합 계	322건, 160,948백만원					

- 2015년 관광진흥기금 용자실적은 당초목표인 1,100억원을 46.3% 초과 달성한 1,609억 480만원으로 나타남
- 또다른 관광진흥기금 용자지원의 탄력적 운용 및 조성에 관한 성과목표치로 숙박시설 용자범위를 축소하였음
- 관광진흥기금 용자계획에 따르면, 숙박시설의 용자 규모를 축소하는 대신에, 종래 8개 업종에 용자 지원하던 것을 운영자금 등 32개 업종으로 확대 지원함
- 도내 관광숙박시설 난립으로 동종업계 피해 우려를 불식하고 영세 관광사업체 기금지원 확대·강화를 위하여 투자진흥지구 내의 건설자금은 지원에서 제외하고 개·보수자금은 한도를 상반기 50%, 하반기 20%로 삭감함. 또한 관광숙박시설에 대한 용자한도액을 <표>와 같이 축소하고 횟수에서도 1회로 제한을 둠

- 그러나 관광숙박시설에 포함되어 있던 관광 편의시설 등의 항목을 구분하여 지원된 금액이 하반기에 300억 원으로 그 비율이 77%(당초 90% 이상)로 다소 줄어들기는 하였으나 여전히 높은 비중을 보임
- 이는 2016년부터 신규 숙박시설에 대한 관광진흥기금 용자지원이 전면 중단될 예정임이 발표되면서, 이를 염려하여 2015년 관광숙박업 지원 신청에 집중된 것으로 보여 급격히 줄이는 것에 한계가 있었음

〈표2-2-16〉 관광진흥기금 숙박시설 용자지원 축소계획

내 용	현 행	변 경(안)
투자진흥지구 내 관광숙박시설에 대한 관광진흥기금 용자 제외	<투자진흥지구내> - 건설자금 한도 · 중소기업 등 : 150억 원 · 대기업, 특급호텔 : 100억 원 - 개보수자금 한도 · 중소기업 등: 100억 원 · 대기업, 특급호텔: 50억 원	<투자진흥지구내> - 건설자금 한도 : 지원제외 - 개보수자금 한도 · 중소기업 등: 50억 원 · 대기업, 특급호텔: 25억 원
관광숙박시설에 대한 건설자금(산·증축 포함) 용자한도액 및 횟수제한	- 건설자금 한도 · 중소기업 등: 150억 원 · 대기업, 특급호텔: 100억 원 - 신청횟수: 무제한	- 건설자금 한도 · 중소기업 등: 100억 원→20억 원 · 대기업, 특급호텔: 70억 원→제외 - 용자실행횟수: 1회

○ 기금조성액 (보통, 5/8)

- 관광진흥기금은 국가 또는 제주자치도의 출연금, 카지노사업자 납부금, 공항·항만 출국납부금 등으로 조성됨
- 2015년도 관광진흥기금 조성액을 당초 계획 85억 원으로 책정하였으나 실적으로는 54억 원로 당초대비 63.5%에 부진한 실적을 보였음

〈표2-2-17〉 관광진흥기금 조성액 추이

(단위: 억원)

구분	2012년	2013년	2014년	2015년
실 적	56	102	118	54
세 입	-	196	286	304
세 출	-	94	168	250
총조성액			649	703

주) 실적치는 당해연도 세입에서 세출을 뺀 금액임

- 2015년도 조성으로는 세입 304억원에 세출 250억원으로 그 차액인 54억원이 추가로 조성되었음
- 세입은 2015년의 경우, 출국납부액(1인당 1만 원) 97억 원과 8개 카지노(매출액의 1-10%) 수입 186억 원, 기타 21억 원으로 구성됨
- 이는 2012년 이래로 가장 적은 조성 규모이며, 이는 메르스 발생으로 인한 출국납부액 징

- 수액이 감소한 반면에, 위기극복을 위한 마케팅비용 투입으로 세출 증가에 따른 것임
- 기금조성 누적 총액 규모로는 전년 649억 원에서 2015년 705억 원 규모에 이룸
- 용자지원 시책 발굴 및 제도 개선 (우수, 4/4)
 - 관광진흥기금 제도 개선을 위한 시책 및 제도 개선으로 기금조례를 개정하여 관광산업의 수익을 지역과 도민에게 고루 배분될 수 있도록 기금의 용도 및 그 지원 시기 등을 확대하고, 조례 운영상의 일부 미비점을 보완하였음
 - 조례 개정의 주요 내용으로는
 - 기금의 용도 및 지원시기 확대를 위한 근거 마련(제4조 및 제5조)
 - 기금 운용의 객관성·공정성을 위한 기금운용심의위원회 위원 제척·기피·회피 등 조항 마련(제9조 ~제9조의2)
 - 용자업무의 효율적 지원과 적정 관리를 위한 전문기관 업무위탁 근거 마련(제17조)
 - 목적 외 사용금지 조항 보완(안 제22조) 등

2) 과정목표

- 용자지원계획 및 지침 마련 (우수, 4/4)
 - 하반기 용자지원계획을 수립하여 메르스 피해에 따른 특별 용자를 실시함(당초 1,300억원에서 추가 400억원을 배정)
 - 기본적 운용방향을 숙박시설 위주에서 탈피하여 관광사업체 경쟁력 강화를 위한 개보수 및 운영자금 지원에 초점을 둠
 - 신규숙박시설 지원 중단·규모 축소
 - 기존 숙박(편의)시설 개보수비 지원 대폭 확대
 - 운영자금 지원 대상 확대: (관광진흥법) 8개 업종 → 32개 전업종
 - 일반숙박업 지원 확대: 개보수한도 상향, 신청자격완화, 운영자금지원
 - 투자진흥지구 지정 관광숙박시설 지원 전면 폐지
- 숙박시설 수급에 따른 용자지원 방향 모색 (양호, 3/4)
 - 도내 관광숙박시설 난립으로 동종업계 피해를 방지하고 영세관광사업체 기금지원 확대·강화를 위하여 투자진흥지구 내의 건설자금은 지원에서 제외하고 개보수자금은 한도를 축소
 - 2016년부터 신규 숙박시설에 대한 기금 용자지원이 전면 중단될 예정에 따라, 이 과정목표는 이미 수년전부터 강조되어 2016년 폐지하기로 결정된 사항으로 새로운 내용이 없음
 - 2015년에 별도의 방향을 모색함이 없었을 뿐 아니라 실제 달성률(77%)도 비교적 만족스럽지 못한 결과라고 판단됨.
- 기금운용심의회 개최 (우수, 4/4)
 - 관광진흥기금의 용자는 분기별로 사전계획을 세우고 심의위원회의 검증을 거쳐 진행하고 있음. 특히 2015년의 경우 메르스 사태로 인해 관광업계가 위축된 점을 감안하여 특별용자 지원대상을 선정하여 추가 사업을 진행하였음
 - 2015년 상반기에 기금운용심의위원회를 4회 개최하고 하반기에 1회 개최하여 총 6회 개최하였음

- 당초 2015년간 1회 개최를 목표로 하였으나, 이를 초과 달성하였음.
- 용자지원 방향 설정을 위한 관계자 회의 (우수, 4/4)
 - 기금융자 협약 금융기관 담당자, 신용보증재단 관계자, 도청 유관기관 담당자, 중소기업육성기금 담당자 등과 용자지원의 방향 설정을 위한 관계자회의를 4회 개최함
 - 이는 당초 2015년간 2회 개최를 목표로 하였으나, 이를 초과 달성하였음.
- 용자지원 신청, 사후관리 강화를 위한 지침 보완 (우수, 4/4)
 - 2015년 12월에 '제주관광진흥기금운용관리조례' 개정 과정에서 개정의 주요 내용을 공시하고 담당부서, 예산부서, 법제부서, 전문가 및 관련단체의 의견을 청취함

3) 목표치 적절성

- 성과목표치의 적극적 설정 (양호, 7/10)
 - 성과지표로서 용자실적 1,100억원은 해마다 조성액이 증가하고 있어 이에 따른 증가는 적절한 것으로 판단됨. 특히 메르스 사태로 인한 추가 실적 조성은 위기대응에 적절한 대응으로 판단됨
 - 또 다른 성과지표로서 숙박시설 용자범위 축소는 50%, 20% 등 단계적으로 축소하고 있어 현장에서의 충격을 완화하려는 노력을 보이고 있으나 지나치게 목표에 집착함으로써 정작 꼭 필요한 용자를 받지 못하는 경우가 발생할 수 있으므로 탄력적으로 운용함이 바람직하였을 것임. 실제 2016년부터 중단됨이 알려지면서 신청이 집중적으로 몰리는 현상은 이를 반영하는 것이라 할 수 있을 것임
 - 기금조성액 85억원은 과거 증가추세에 비추어 보수적으로 책정된 것임에도 메르스 사태 등으로 인해 그것을 달성할 수 없었음. 예측 불가능한 측면이 있어 어쩔 수 없었겠지만 그동안 관광객의 증가 추세 등을 고려한다면 지나치게 보수적이라 할 수 있음
 - 하반기 용자지원계획이나 기금운용심의회 회의 개최는 기금 집행을 위해 당연히 필요한 과정으로 이를 지표로 설정함은 타당성을 상실하고 있음. 더욱이 심의회 회의 개최의 목표치를 1회 이상으로 설정한 것은 평가의 의미가 없음
 - 숙박시설 수급분석에 따른 용자지원 방향모색은 이미 결정된 사항이고 무엇을 측정할 것인지 지표 자체가 불분명하여 적절성이 부족함
 - 관계자 회의와 지침보완을 각각 2회 및 1회로 설정한 목표치도 연간 실적으로는 지나치게 보수적인 수준으로 볼 수 있음

나. 이행과정의 적정성

1) 계획수립의 적절성

- 계획수립 시 사전조사, 의견수렴의 충실성 (양호, 4/5)
 - 기금운용심의회 위원으로 참여하는 인사들 및 용자지원 관련 관계자 회의에 참여한 금융기관, 신용보증재단, 유관 인허가부서, 중소기업육성기금 관계자 등의 의견을 참고하여 기

금운용계획을 수립하였음

- 그러나 주로 공급 측에서의 인사들이 참여하는 회의 및 사전조사가 이루어짐으로써 수요 측인 사업자 내지 주민들의 의견은 다소 소홀히 취급될 여지가 있음. 보다 광범위한 현장 및 수요자 중심의 의견수렴이 진행되어야 할 것임

○ 정책분석의 적정성 (양호, 4/5)

- 관광숙박업 건설자금 중지와 같은 결정이 제주발전연구원의 정책연구(2015-1) ‘제주지역 관광숙박시설 수요공급분석을 위한 기초연구’를 기초로 객관적이고 과학적인 근거에 의하여 이루어짐으로써 정책분석의 적정성을 기하였음
- 그러나 용자제함에 관한 분석일 뿐, 용자 전반에 대한 효과분석, 수요자들의 요구분석, 중장기적 관점에서의 방향 탐색 등 보다 다양한 영역에서의 정책분석은 적용을 찾아볼 수 없어 향후 보다 철저한 노력이 요망됨

2) 성과지표의 적절성

○ 성과지표와 목표 간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보 (양호, 4/5)

- 현재 관광기금의 성과지표는 1차적인 산출로서 기금조성액과 용자지원금 규모로 평가하고 있어, 실질적인 기금운용 성과를 살펴보기 위해서는 기금운용의 효율성과 재정운용의 건전성을 포함시켜야 할 것임. 기금운용의 효율성과 관련하여서는 운용 주체, 사업의 성격, 기금 규모 등을 고려하여 평가하고, 재정 건정성과 관련하여서는 환경 요인, 조직적 요인, 재정적 요인으로 나누어 살펴보아야 할 것임
- 과정평가의 지표로 지침 마련이나 지원방향 모색 등은 적절한 지표로 판단되지만 기금운용심의회 개최와 관계자 회의 등은 기금집행과정에서 당연히 거쳐야 하는 절차이기 때문에 지표로서의 성격은 다소 부적절하다고 판단됨

3) 이해관계자 의견수렴 정도

○ 이해관계자-전문가 참여 유무 (양호, 4/5)

- 앞의 ‘계획수립의 적절성’에서 언급하였듯이 다양한 이해관계자와 전문가들이 참여하는 심의회 개최와 관계자 회의를 실시하여 기본적인 참여에 적극적인 자세를 보임
- 하지만 언급한 바와 같이 실제 그 기금을 활용할 당사자인 지역 기업 내지 주민들의 의견을 청취하고 반영하는 메커니즘이 구비되어 있지 못하여 간접적인 소통에 머무르는 한계를 보임

○ 정책홍보, 갈등 조정 및 합의 정도 (우수, 5/5)

- 정책홍보 활동을 통해 관광진흥기금의 용자 등에 관해 지역 관광관련 종사자들이 충분히 인지하고 있으며, 용자신청 등도 언론 등에 공지함으로써 비교적 잘 수행하고 있는 것으로 판단됨
- 갈등 조정과 합의 정도도 5회의 관계자 회의를 통하여 각자의 입장을 듣고 해당 부서에서 조율하고 있으며, 특히 유관 부서들의 협조를 구함으로써 갈등을 조정하는 기회를 만들었음

- 다만, 숙박시설지원에 대한 용자 중단이 발표되고 그 범위를 확장함에 있어서 해당 대상업자들의 반발이 초래되는 갈등을 초래한 것은 문제로 지적할 수 있음

○ 변화 대응 노력도 (우수, 5/5)

- 메르스 사태로 인한 제주방문 위축에 대응하기 위하여 기금운용심의회를 이 기간에 4회에 걸쳐 집중적으로 개최하였으며, 더불어 기금활용을 통한 외국인 관광객 추가 유치와 관련된 논의를 진행하였음
- 관광진흥기금의 효과적인 운용과 지역발전에의 기여를 참작하여 숙박시설에 대한 용자지원을 감축 내지 중단하기로 하는 등 적극적인 노력도 높이 평가할 수 있을 것임
- 다만, 메르스 사태 등으로 관광객 감소에 따른 기금조성 규모의 축소에 대한 노력도 있었지만, 보다 적극적으로 발굴하여 조성액 목표달성을 위한 노력이 배가되지 못함은 문제로 지적할 수 있음

4) 평가결과 분석 및 반영 정도

○ 평가결과 공개, 우수·미흡사례 교육 정도 (보통, 3/5)

- 관광진흥기금의 사용 용도와 기금의 확충 여부 등은 투명하게 공개되고 있고 이에 대한 사용계획도 제시가 되어 있음.
- 제주도에서는 평가결과에 대해 각 부서의 의견수렴을 거쳐 평가결과 활용계획을 마련하여 공지하고 있음
- 다만, 본 평가와 관련한 결과 공개는 하지 않고 있으며, 별도의 우수 및 미흡사례들에 대한 조치나 교육도 실시하고 있지는 않음

○ 평가결과 차기계획에 반영 여부 및 이행 실적 (보통, 9/15)

- 평가결과를 바탕으로 ‘2015년 기금운용계획’을 수립하였으며, 이와 관련된 사업계획에 평가결과를 반영한 바 있음
- 관광진흥기금의 활용은 여전히 시설투자에 집중되는 경향이 많아 체계적인 분석을 기반으로 투자의 다양화를 기하여야 할 것임. 또한 지나친 중국 의존을 탈피하고 지역 관광산업의 체질개선을 위한 인프라 투자 혹은 연구개발에 기금을 활용할 수 있도록 노력이 필요
- 그러나 이러한 각종 분석과 반영들이 본 평가결과의 반영이라고 보기는 어려움
- 평가결과에 대해 각 부서의 의견수렴을 거쳐 그 활용계획을 마련하여야 할 것이지만 현실적으로, 일반적으로 전문가 및 현장 담당자들의 의견수렴만 거칠 뿐, 평가결과의 활용 노력은 부족함

3. 성과 및 미흡사항

가. 성과

- ‘관광진흥개발법’ 특례에 따른 제주 ‘관광진흥기금’은 제주의 관광 실정에 맞춰 다양한 부문에 투자·활용되고 있으며 재원이 늘어나는 만큼 사업 대상과 폭도 넓어지고 있음

- 조례에 그 특이성이 반영된 것으로는 숙박시설 개수, 유어장 관련 자금, 유스호스텔 지원 등의 용자와 외국인 의료관광, 관광사업 해외지사 설치, 관광사업체 운영, 관광진흥을 위한 문화예술사업, 관광단지 조성 등의 용자 또는 보조 등 국가 별률로 규정되지 않은 재량권이 제주에는 포함되어 있어 제주관광 진흥에 유용한 정책수단으로 활용되고 있음
- 대표적으로 실제로 용자로 투입되는 것으로 제주도민의 중국어 능력 향상을 위해 설치된 중국어 체험학습관 구축, 제주를 대표하는 각종 축제 개최에 수반되는 예산, MICE 관련 회의 유치, 마케팅 추진을 위한 사업비, 관광 약자의 편의를 위한 가이드북 제공과 도내 관광사업체 컨설팅, 마을의 관광수익 창출사업 등 기금이 다양하게 투입되었음
- 숙박시설에 편중되었던 용자자금을 ‘관광진흥개발법’ 및 ‘관광진흥조례’상 인허가 관련업체 32개로 확대해 나가는 개선이 있었음
- 관광진흥기금 지출로서 용자지원은 100% 실적을 달성하였으나, 기금조성은 관광객 감소로 인해 상당 규모 달성하지 못하였음
 - 영세관광사업자 지원 확대와 지역 관광환경 개선에 기금을 활용한 것은 매우 바람직하다고 판단됨
 - 기금이 관광산업뿐만 아니라 일반도민에게 혜택이 돌아갈 수 있도록 시책을 개발하고 활용하고자 한 부분은 긍정적으로 평가되는 부분임
 - 기금운용과 관련한 절차들이 충실하게 지켜지고 있어, 관계자회의나 기금운용심의회 등이 적절하게 개최되고 있음
- 숙박시설에 편중되었던 용자자금을 ‘관광진흥개발법’ 및 ‘관광진흥조례’상 인허가 관련업체 32개로 확대해 나가는 개선이 있었음

나. 미흡사항

- 관광진흥기금의 용도와 관련
 - ‘제주관광진흥기금 운용·관리조례’제4조에 따르면, 기금의 용도는 크게 용자사업(7개), 용자보조사업(17개), 출자사업(3개)을 지원하고 있음
 - 사업간 중복 및 차별화 문제: 급변하는 관광환경에 맞추어서 많은 종류의 복잡한 사업분야에 방만하게 운영되고 있다는 문제가 지적됨
 - 사업지원의 효과에 대한 문제: 출연사업보다는 해당 기업에 큰 편익을 제공하지 못하는 용자사업에 치중함으로써 기업이 필요로 하는 지원을 충분히 제공하지 못하며, 기금으로 환경 훼손 등 부작용이 발생하는 사업(숙박시설 개발 등)이나 타당성이 낮은 사업에 지원되는 경향이 지속됨
 - 사업지원의 절차적 문제: 카지노사업 등은 관련 전문가 의견수렴은 활발하게 되고 있으나 기금의 용처 및 기금 확대와 관련된 결정을 함에 있어서 사전계획이 공청회 등 의견수렴 과정을 거치지 않고 수립된 절차적 문제를 가짐
- 관광진흥기금의 조성 및 운영 관련
 - ‘제주관광진흥기금 운용·관리조례’ 제2조에 따르면, 기금의 조성은 정부출연금, 카지노사업

- 자 납부금, 출국납부금, 기금수익금 등으로 이루어짐
- 기금 조성과 관련하여, 항상 문제로 지적되고 있는 카지노 업계의 매출누락 방지를 위한 연구나 추가적인 노력이 기울어지지 않음
- 중장기적으로 성장 가능성이 높은 관광사업체를 육성 지원을 위해 신용보증재단, 중소기업청 등과의 업무제휴를 통해 지원절차를 갖춰나가야 할 것이지만 그러한 노력을 발견하기 어려움
- 기금운용심의위원회의 구성과 관련하여 민간 전문가의 참여가 지나치게 제한적으로 이루어지고 있음
 - ‘관광진흥개발기금법’ 제6조에 규정된 기금운용위원회의 위원 자격으로는 공무원이나 공기업 임직원 외에도 관광 관련단체 또는 연구기관의 임원이나 공인회계사 등이 포함되어 있으나 제주도의 경우는 규정상 정하지 않고 있음

4. 개선사항

가. 정책 및 사업

- 관광진흥기금 용자사업의 효율적 운영과 사업성과의 극대화를 위하여 사업체계를 개선하여야 할 것임
 - 기금 용자사업의 지원 분야를 관광산업 환경조성, 개발, 육성 등에 중점을 두고 사업을 추진함
 - 관광 전문인력 양성 등 외부성이 높은 분야와 인프라 구축 부문에 대한 용자 및 투자 비중을 확대함
 - 원활한 지원을 위해 지원업체에 대한 현장실태의 수시 점검 및 신청업체에 대한 신용도 조사 등을 실시함
 - 사업의 선정과 지원에 있어서 선정의 타당성, 사업내용의 적합성, 사업운영의 효율성 등을 고려하여 제주관광 진흥 차원에서 기금 운용의 효율성을 도모함
 - 용자 및 보조사업에 대한 사후 성과관리를 합리화 하고 체계적으로 평가함
- 관광진흥기금의 활용에 있어 보다 절차적 정당성을 확보하여야 할 것임
 - 기금의 용처 및 기금조성 규모 확대 등과 관련된 결정을 함에 있어서 기금운용심의위원회에서 배제되어 있는 기금전문가 및 관광업계 종사자들의 의견을 광범위하게 수렴하도록 함
 - 성장 가능성이 높은 관광사업체를 육성 지원을 위해 신용보증재단, 중소기업청 등과의 협조를 통해 지원절차를 합리화하도록 함
- 기금운용 체계의 합리화를 도모함
 - 기금 운용에 있어서 전문적인 관리가 이루어지기 위해서는 공무원이 아닌 전문인력의 활용이 필요함
 - 기금운용심의위원회의 구성에 관광업계 대표 및 공인회계사를 포함시키도록 함
 - 기금운용에 있어 자율성을 부여하고, 인센티브를 도입할 필요가 있음

○ 관광진흥기금의 조성을 합리화하도록 함

- 기금의 재원부담자가 항공여행객(출국납부금)과 카지노 이용객이 주를 이루는데, 이들에 대한 기금 지출(용자 및 보조)이 거의 없어 재원부담자와 기금지출 분야의 불일치 문제를 완화하여야 할 것임
- 기금조성의 기본원칙은 수익자부담 원칙이라 할 수 있어 관광진흥기금의 부담-지출 불일치는 지속적으로 문제로 제기되었던 바, 항공여행객으로부터 출국납부금에 지나치게 의존할 것이 아니라, 기금의 주요 지출처가 관광호텔 건설과 개보수인 만큼 호텔이용객으로부터 이용자 납부금을 받는 것 등을 고려할 필요가 있음
- 출국납부금을 유지한다면 항공기 이용객과 관련산업을 기금 수혜대상에 포함시켜 기금설치 기준 등을 충족시켜야 할 것임
- 기금 조성과 관련하여, 카지노 업계의 매출누락 방지를 위한 연구를 수행하여 기금조성의 안정성을 확보하고 전문가에 의한 집중적인 모니터링을 수행토록 함

○ 기금의 활용에 있어 단기적 차원의 성과를 기대하기 보다는 연구개발비와 영세관광사업체에 대한 지원을 더욱 확대하여 기금의 과실이 지역사회 전체적으로 퍼져나갈 수 있도록 노력이 필요함

- 관광사업체 뿐만이 아니라 관광진흥기금의 과실이 도민 전체로 확대되기 위해서는 다양한 융·복합 사업을 공모하고 선정하여 새로운 부가가치를 창출하는 방안모색이 필요함

나. 지표: 해당사항 없음

제7절 개발사업 특례 활용 실적

1. 지표개요 및 평가요약

- 본 지표는 제주특별법에 규정된 ‘제주투자진흥지구의 지정’(제162조), ‘투자진흥지구의 지정 해제’(제163조), 기타 ‘제주특별자치도 제주투자진흥지구의 지정 및 해제에 관한 조례’ 등 개발사업 관련 규정이 구체적으로 어떻게 활용되고 있는지를 측정하는 것임

분야	평가항목		평가내용	배점	평점
목표 달성도	목표치 달성도	성과목표치	- 투자진흥지구 지정에 따른 지방세 감면: 4,540원	20	20
		과정목표	- 제도개선 과제 발굴	10	10
			- 지구지정 사업장과 간담회 및 실태점검: 2회(상·하반기)	10	10
	목표치 적절성		- 개발사업 특례의 실질적 활용	10	9
	소 계			50	49
이행과정의 적정성	계획수립의 적절성	- 계획 수립·추진 여부 및 적정성	5	3	
		- 계획수립시 사전조사, 의견수렴의 충실성	5	4	
	성과지표의 적정성	- 성과지표와 목표설정간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보	5	3	
	이해관계자의 의견수렴 정도	- 이해관계자전문가 참여유무	10	7	
		- 정책홍보, 갈등조정 및 합의 정도			
	평가결과 활용도	- 변화대응 노력도	5	4	
		- 평가결과 공개 및 우수미흡 사례 교육정도	5	3	
		- 평가결과 차기계획 반영여부, 평가결과 이행실적 등	15	12	
소 계			50	36	
합 계			100	85	
평가결과			우수		

2. 성과평가

가. 목표달성도

1) 성과목표치

- 투자진흥지구 지정에 따른 지방세 감면: 4,540백만원 (우수, 20/20)
 - 당초 지방세 감면 목표액이 4,540백만원이나 실제 감면액이 7,620백만원으로 나타나 목표액의 약 1.7배에 이르는 실적을 나타냄

〈표2-2-18〉 2015년 제주투자진흥지구 지방세 감면 현황

(단위: 백만원)

구분	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년도
합 계	12,363	9,784	4,635	19,127	7,620
취득세	11,416	8,520	2,773	17,405	5,302
건축물재산세	171	358	525	468	677
토지재산세	776	905	1,337	1,253	1,641

제주특별자치도 설치 및 국제자유도시 조성을 위한 특별법

제162조(제주투자진흥지구의 지정) ① 도지사는 제주자치도에 대통령령으로 정하는 기준에 해당하는 투자를 유치하기 위하여 필요하면 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 지역을 종합계획심의회의 심의를 마친 후 제주투자진흥지구(이하 "투자진흥지구"라 한다)로 지정할 수 있다.

1. 투자자가 희망하는 지역
 2. 투자유치를 촉진하는 데 유리한 지역으로서 대통령령으로 정하는 조건을 갖춘 지역
- ② 도지사는 제1항에 따라 투자진흥지구를 지정할 때에는 다음 각 호의 사항을 고시하여야 한다.
1. 투자진흥지구의 명칭·위치 및 면적
 2. 투자진흥지구의 개발 또는 관리 방법
 3. 투자진흥지구의 주요 사업내용
- ③ 투자진흥지구는 도지사가 관리한다.
- ④ 투자진흥지구의 지정 절차·방법 및 관리에 필요한 사항은 도조례로 정한다.

제163조(투자진흥지구의 지정 해제) ① 도지사는 제162조에 따른 투자가 대통령령으로 정하는 기준에 적합하지 아니하게 된 경우에는 종합계획심의회의 심의를 마친 후 투자진흥지구의 지정을 해제하여야 한다.

② 제1항에 따른 투자진흥지구의 지정 해제에 관한 절차 등에 관하여 필요한 사항은 도조례로 정한다.

제주특별자치도 제주투자진흥지구의 지정 및 해제에 관한 조례

제6조(투자진흥지구 지정) ① 도지사는 **특별법 제217조제1항**에 따라 투자진흥지구를 지정하고자 하는 경우에는 **제5조**에 따른 투자진흥지구 지정계획을 수립하여 **특별법 제226조**에 따른 제주국제자유도시종합계획심의회의(이하 "종합계획심의회"라 한다)의 심의를 거쳐야 한다.

② 종합계획심의회가 제1항에 따른 심의를 하는 경우에는 투자진흥지구 지정계획을 기초로 하여 해당 유치대상 투자의 실행가능성, 토지의 효율적 이용 및 고용증대 등 지역경제에 미치는 영향 등을 종합적으로 고려하여 지정 여부를 검토하여야 한다.

제7조(지정 변경) ① **특별법 제217조**에 따라 제주투자진흥지구로 지정받은 사항을 변경하고자 하는 경우에는 변경사유가 발생한 날로부터 30일 이내에 도지사에게 신고하여야 하며 도지사는 종합계획심의회 심의를 거쳐 변경 사항을 고시하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경미한 변경의 경우에는 종합계획심의회 심의를 생략한다. <개정 2014.4.21.>

1. 개발사업의 명칭 변경
2. 투자자의 성명·상호 또는 명칭의 변경
3. 전체 사업기간의 100분의 10 이내에서의 변경
4. 당초 계획면적·투자금액·고용규모의 100분의 10 이내의 변경
5. 삭제 <2014.4.21.>

② 도지사는 제1항에 따른 기간내에 신고를 하지 않을 경우에는 직권으로 제1항에 따라 투자진흥지구로 지정받은 사항을 변경하여 고시하여야 한다. <신설 2014.4.21.>

③ 제1항에 따른 투자진흥지구의 변경에 관하여는 **제2조부터 제6조**까지의 규정을 준용한다. <개정 2014.4.21.>

2) 과정목표

○ 제도개선 과제 발굴: 6건 (우수, 10/10)

- 제도개선 정례회의를 통해 제도개선에 대한 지속적인 논의가 있었으며, 이를 통해 2015년 관련 제도의 개선이 이루어짐

- 당초 목표는 6건의 개선과제를 발굴하는 것이나 실제 달성한 개선과제는 9건으로 나타남

<표2-2-19> 특별법 6단계 제도개선 과제 목록

구분	과 제 명	세 부 내 용	비 고
특별법	지정(변경) 고시 세부사항 확대	<ul style="list-style-type: none"> 투자진흥지구 고시사항 추가 <ul style="list-style-type: none"> - 투자이행기간, 고용계획(지역주민 포함) - 그 밖에 조례로 정하는 사항 	투자 진흥 지구
	투자진흥지구 효율적 관리를 위한 과태료 규정 신설	<ul style="list-style-type: none"> 투자실행 자료 미 제출 및 허위자료 제출 시 투자실행 확인 점검 방해 시 투자진흥지구 변경사유 발생 후 신고 미이행 시 고용계획 미준수시 등 → 1천만원 이하의 과태료 부과 	상동
	투자진흥지구 관리를 위한 과세정보 요구	<ul style="list-style-type: none"> 투자진흥지구의 체계적인 관리를 위한 과세정보 자료 요구 <ul style="list-style-type: none"> - 국세(법인세·소득세, 관세) 자료 요구 근거 마련 	상동
시행령	투자 이행기간 설정	<ul style="list-style-type: none"> 투자계획에 대한 이행기간을 당초 계획기간으로 함 <ul style="list-style-type: none"> - 부득이한 경우 당초 계획기간을 넘지 않는 범위에서 1회 연장 가능 	상동
	지구지정 업종 조정 및 투자금액 세분화	<ul style="list-style-type: none"> 지구지정 업종 조정 <ul style="list-style-type: none"> - (추가) 화장품 제조업, 마리나 관련 산업 - (확대) 식품음료제조업, 첨단산업, 연구개발사업 - (제외) 휴양업 내 콘도미니엄, 박물관, 카지노업, 보세판매장 투자금액 기준 완화 및 세분화 <ul style="list-style-type: none"> - (현행) 미화5백만불이상 → 2백만불~2천만불이상 	상동
	지구지정 해제요건 조정	<ul style="list-style-type: none"> 지정기준 미충족 및 투자이행기간내 사업 미완료 시 해제 당초 투자계획 대비 투자실적 부진 시 해제 <ul style="list-style-type: none"> - 고용율 및 투자금액 50% 미만은 해제 시행령 제37조의 제36조제2항에 따른 해제기준 삭제 	상동
조특법 시행령	투자진흥지구 지정해제 시 감면세액 추정기간 조정	<ul style="list-style-type: none"> (현행) 지정해제일로부터 소급하여 3년이내 감면액 <ul style="list-style-type: none"> → 지정해제일로부터 소급하여 5년이내 감면액 	상동
특별법/ 조특법	비축토지에 대한 양도소득세 감면	<ul style="list-style-type: none"> 비축토지에 대한 양도소득세 감면 	토지 비축 제도
특별법	비축토지에 대한 대부료 감면 특례	<ul style="list-style-type: none"> 도가 유지한 기업·연구기관 등에 대한 비축토지 장기임대의 경우 대부료 감면에 대한 특례 적용 	상동

○ 지구지정 사업장과 간담회 및 실태점검: 2회(상·하반기) (우수, 10/10)

- 투자진흥지구 투자자(입주자) 간담회 및 현장실태조사 2회를 목표로 제시하였으며, 2회 개최 실적(JDC, 도자체 점검 각 1회)을 나타냄
- JDC 실태점검으로, 지정업체에 대한 현장 실태조사가 2015. 3. 2-6일간 49개 업체를 대상으로 5일간 실시되었음. 실태조사를 통하여 투자실적 및 고용현황 등 운영실태 파악, 실질적 지원책, 요구사항 수집, 투자기업 애로사항 등을 파악함
- 도자체 점검으로, 15.4.~15.5(1개월)간 49개 투자진흥지구 전 사업장을 대상으로 지구별 투자계획 시설 및 사업 추진 상황, 계획 대비 투자실적, 고용실적, 지역업체 공사 참여 현황 등을 파악함

3) 목표치 적절성

- 개발사업 특례의 실질적 활용 (우수, 9/10)
 - 개발 사업이란 단순한 투자진흥지구 지정에 따른 영업이익의 창출 뿐 아니라 지역주민의 삶의 질과 직결되는 개발문제에 대한 항목 또한 적극 논의될 필요가 있음
 - 특히 개발사업의 특례활용이라는 평가지표와 관련하여 투자진흥지구 감면액만을 목표치로 설정한 것은 매우 협소함. 다만 2015년 목표치(4,540백만원, 투자진흥지구 지정에 따른 지방세 감면액)는 2014년(4,129백만원) 대비 10% 수준에 상향 설정됨
 - 제주도 종합개발계획은 도시지역의 경우 확산억제와 보전에 초점을 두고 있고 읍면지역은 지역 간 균형발전과 기초시설의 확충에 초점을 두고 있음. 도서지역은 낙후된 사회인프라 구축에 비중을 두고 있어 이와 연동하여 투자진흥지구의 지정과 개발방향을 유도해 나가는 전략적 접근이 필요함

나. 이행과정의 적정성

1) 계획수립의 적절성

- 계획 수립·추진 여부 및 적정성 (보통, 3/5)
 - 투자진흥지구 실태과약을 통해 규정 개정 등 필요 조치를 취하기 위해 투자진흥지구관리방안(15.4.21)을 마련함. 그러나 투자진흥지구 계획수립 및 관리방안 마련시 관련 현황 분석 및 의견 청취를 뒷받침하는 입증 자료가 부존재함. 나아가 개발업체 측에서의 사전조사에 한정되어 있고 의견수렴 역시 관련부서 및 기관에 공문을 보내 일부 의견을 수렴하고 있음
- 계획 수립 시에 사전조사, 의견수렴의 충실성 (양호, 4/5)
 - 제출된 실적자료는 일반적인 업무계획 내용을 보여주는 것에 불과하여 다양한 의견수렴, 추진사업에 대한 사전·사후 평가 등을 통해 향후 개선되어야 분석적 수준의 실적자료라고는 볼 수 없음. 따라서 제도 개선과 관련하여 법규 이양에 대한 단계적인 제도개선 계획과 이에 따른 도민 편의 개선을 위한 분석이 요구됨

2) 성과지표의 적절성

- 성과지표와 목표설정간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보 (보통, 3/5)
 - 지방세감면액, 개선과제 발굴 건수, 간담회 실시 등을 성과지표로 제시하고 있지만 이는 개발사업 특례 활용 실적을 대표하기에는 불충분함. 현재의 지표가 개발사업 특례 활용 수준을 측정하는 평가지표로서 대표성이 부족하여 향후 성과지표 재조정이 요구됨
 - 특히, 실적자료로서 제주해마관광호텔 투자진흥지구 지정고시 문건, 제주 더 클리프호텔 투자진흥지구 지정고시 문건 등 2건을 제시하고 있지만 본 지표를 입증하기에는 적절치 못함
 - 평가지표의 내용은 물론 목표치 또한 제한적이며 단순한 법적 혹은 업무 관련 자료로서

성과지표와 목표설정간의 인과관계가 부족하여 이에 대한 보완과 개선이 요구됨

3) 이해관계자 의견수렴 정도

- 이해관계자, 전문가 참여 유무 (양호, 4/5)
 - 이해관계자 및 전문가 참여는 갈등 조정과 합의에 있어서 계획수립의 적절성을 확보하기 수단임
 - 이와 관련, 제주투자진흥지구 지정계획서 타당성 검토를 위한 전문가 추천을 통해 동북·북촌 풍력발전단지, 베니키아호텔 제주, 난타파크호텔, 제주노블레스관광호텔, 호텔 더 본, 그랜드 메르호텔 등 6건에 대해 전문가 의견을 수렴하고 있음
 - 전문가 추천을 통한 심의, 세미나, 자문회의 등 관련 분야 전문가 의견수렴 노력은 인정해야 할 부분이지만 이해관계자 참여 및 이들의 갈등 조정과 합의를 이끌어내기 위한 구체적인 프로세스는 알 수가 없음
- 정책홍보, 갈등조정 및 합의 정도 (양호, 4/5)
 - 현재 특별한 갈등상황이 발생한 사례는 없으며, 향후 이에 대비한 계획의 사전준비는 필요한 것으로 보임
- 변화대응 노력도 (양호, 4/5)
 - 동북·북촌 풍력발전단지, 베니키아호텔 제주, 난타파크호텔, 제주노블레스관광호텔, 호텔 더 본, 그랜드 메르호텔 등 6건에 대해 전문가 의견 수렴시, 고용규모 및 계획의 적정성, 지역사회 상생방안, 토지의 효율적 이용, 투자진흥지구 지정에 따른 효과성 분석 등의 분석적 활동을 통해 사업의 타당성 확보하고 나아가 변화 대응 노력은 없다고는 볼 수 없음

4) 평가결과 분석 및 반영정도

- 평가결과 공개 및 우수·미흡 사례 교육정도 (양호, 3/5)
 - 협의과정을 거쳐 평가결과를 공개하는 결과 활용의 노력은 평가할 부분이지만 정책 및 사업 개선으로 이어질 수 있도록 노력하는 부분은 부족함
- 평가결과 차기계획 반영여부, 평가결과 이행실적 (양호, 12/15)
 - 평가결과를 차기계획에 반영하려는 노력과 구체적인 자료제시가 미흡함
 - 또한 이와 관련한 조치계획의 이행실적에 대한 구체적인 자료 제시 또한 미흡함

3. 성과 및 미흡사항

가. 성과

- 제주특별법은 ‘제주투자진흥지구의 지정’(제162조), ‘투자진흥지구의 지정 해제’(제163조), 기타 제주특별자치도 제주투자진흥지구의 지정 및 해제에 관한 조례 등을 통해 투자를 유치하기 위해 필요한 경우 도지사의 권한으로 하고 있음

- 제주도투자진흥지구제도는 국내·외 투자유치를 활성화하고, 관광·교육·의료 등 핵심산업 육성을 통해 국제자유도시 경쟁력을 강화하기 위해 도입됨. 제주지역의 투자유치를 위해 제주특별자치도지사는 특정지역에 대해 일정조건을 갖추면 제주민자유치위원회의 심의를 거쳐 제주투자진흥지구로 지정할 수 있도록 하고 있음
- 일정한 기준에 해당하는 투자란
 - 지구지정 예정지역에서 시행하는 총사업비가 미화 5백만 달러 이상(관광호텔업, 종합·전문 휴양업 등 일부업종은 미화 2천만 달러 이상)
 - 관광호텔업, 휴양업, 관광유람선업, 관광공연장업, 종합유원시설업, 국제회의시설업, 관광식당업 및 문화산업, 노인복지시설 및 청소년수련시설, 신에너지 및 재생에너지를 이용한 전기생산업, 국제학교 등의 해당 사업
- 제주 투자진흥지구 시설의 대부분이 관광개발시설에 집중되고 있는데, 2004-2009년 제주 관광객의 증가율(평균: 4.91%)은 2010-2015년 증가율(평균: 13.13%) 대비 매우 낮은 것으로 나타남. 이러한 제주 방문 관광객의 증가는 특정분야의(특히, 관광개발분야) 외자 유치 견인요인이 일조한 결과로 해석됨

〈표2-2-20〉 연도별 제주 방문 관광객 현황

년도	2004	2005	2006	2007	2008	2009
관광객(천명)	4,933	5,020	5,312	5,429	5,822	6,523
증가율(%)	0.41	1.76	5.82	2.20	7.24	12.04
년도	2010	2011	2012	2013	2014	2015
관광객(천명)	7,578	8,740	9,691	10,851	12,274	13,664
증가율(%)	16.17	15.33	10.88	11.97	13.11	11.32

나. 미흡사항

- 투자기간이 경과되어도 자금사정, 수익성 등의 이유로 투자가 지연되고 있어 당초 지정기준을 충족하지 못하는 업체가 발생하고 이에 대한 관리가 미흡함. 현재 지정 업체 49개 중 완료 26개소, 일부 운영 15개소, 공사 중 5개소, 미착공 3개소임
- 2015 투자진흥지구 지정 49개소 중 42개가 관광호텔, 휴양업 등 관광업종에 집중되어 업종 간 불균형을 나타냄
- 현재의 사후관리 체제보다는 사전에 투자유치 심의과정에서 사업의 경제적·사회적 타당성을 검토하고 재무계획의 건전성, 투자실행 가능성, 토지의 효율적 이용, 고용증대 등 지역 경제에 미치는 영향 등을 종합적으로 고려하는 사전 심사 및 지정관리체제를 강화시킬 필요가 있음
- 투자유치 방식을 포지티브방식에서 네거티브방식을 병행하여 공익에 반하는 사업, 경제질서를 훼손하는 사업, 환경 및 미풍양식을 해치는 사업 등을 제외하고는 모든 분야에서 투자를 허용하는 쪽으로 확대하는 방안을 고려해 볼 수 있음
- 이해 관계자들인 제주특별자치도, JDC, 대학, 기업, 개인사업자 등이 각자 다양한 측면에서 외국투자 자본유치를 위해 노력하고 있지만, 이들 상호간 유기적 협조체계는 미약함

4. 개선사항

가. 정책 및 사업

- 현행 조례는, 투자진흥지구 지정 후 투자가 부진한 사업장에 대해 지정기준 회복 명령을 내린 후 6개월이 지나도 지정기준을 회복하지 못하는 경우, 지정 해제 절차를 진행할 수 있도록 하고 있음. 그러나 대부분 ‘기간 연장’ 조치를 하고 있어 실효성 있는 관리방안이 뒷받침되고 있지 못한 실정임. 특히 2016년부터는 지정 및 관리권이 제주도로 일원화됨에 따라 철저한 점검 작업이 필요함. 특히 투자진흥지구 49개 지구중, 부영호텔 2~5, 부영랜드, 부영청소년수련원 3개소는 착공조차 되지 못하고 있음. 그리고 비치힐스리조트(에코랜드), 성산포해양관광단지, 묘산봉관광지, 이호유원지, 제주롯데리조트 등 5개소는 지정기준 회복명령을 받고 있는 상태임
- 투자진흥지구 대상사업간 업종차이로 인해 투자금액 편차가 크게 나타나서 미화 5백만달러로 획일적으로 규정되어 있는 것을 업종 특성에 따라 기준 조정의 필요가 있음(특별법 6단계 제도 개선 과제에 포함 됨). 그리고 향후 제주경제를 선도할 향토자원 활용 및 고용 창출 등 지역경제 파급효과가 큰 업종을 지정대상 업종으로 확대 필요
- 과거 10년간 생태도시, 안전도시, 녹색도시, 도시재생, 살기 좋은 마을 만들기 사업 등이 지속적으로 추진되고 있으나 지역 곳곳에는 넓은 도로와 택지개발이 이루어져 왔고 수많은 골프장과 리조트 시설들이 운영되고 있어 과도한 개발, 경제적 관점에 기반을 둔 도시개발이라는 측면에서 자성이 필요함

나. 지표

- 지표 명칭이 개발사업 특례 활용지만 투자진흥지구 지방세 감면에 초점이 맞추어져 있어 지표 속성이 매우 협소함. 목표달성도를 높이기 위해서 지표에 대한 이해도를 높일 필요성이 높고 투자진흥지구 지정에 따른 지방세 감면에 집중되어 있어 특례활용의 실질적 의미와 이에 따른 지표의 재설계가 요구됨. 특히 투자진흥지구제도의 인센티브가 대부분 조세 감면에 집중되어 향후 보다 많은 기업을 유치하기 위해서는 더욱 적극적인 제도적 방안들이 부가되어야 할 것임
- 개발사업 특례는 일반적으로 지구지정으로 인한 조세 및 부담금 감면, 행정적·재정적 지원으로 인허가 절차 등 규제완화, 토지매도인 및 인근지역 지원, 국공유재산 임대 및 매각 특례, 개발자금 지원, 고용·교육 등 보조금지원 등 다양하게 인정되고 있으나 본 지표에서는 조세, 그 중에서도 지방세 감면만으로 개발사업 특례를 평가하고 있어 지표로서 부족하다고 판단됨
- 특히 지표로서 제주도의 균형발전, 환경보전과 경관형성, 문화시설의 편중 등 사회적 지표도 필요하며, 주택공급 및 도로확보, 공원조성 등 개발행위에 대한 평가로 확대하는 것도 고려해 볼 수 있음. 투자유치 개발 사업에 대해서는 경제적·사회적 타당성, 제주경제 발전에의 지속적인 기여 가능성 등을 객관적으로 검증할 수 있는 과정들은 여전히 제시되지 않고 있다는 지적이 지속적으로 제기되어 왔기 때문에 이에 대한 개선이 요구됨

제8절 수출증가 추진 실적

1. 지표개요 및 평가요약

- 이 지표는 수출 진흥정책의 결과물인 수출액 규모를 확인하고, 수출증대를 위한 직·간접적인 지원이라 할 수 있는 수출기업의 해외마케팅 지원과 해외전진기지 운영·지원 과정을 살펴봄으로써, 수출 진흥정책이 효과적으로 추진되었는지를 평가하는 데 그 목적이 있음

분야	평가항목	평가내용	배점	평점	
목표 달성도	목표치 달성도	성과목표치	- 수출액: 896백만달러 (실적: 1,086백만달러)	20	20
		과정목표	- 수출 기업 해외 마케팅 참가지원: 10회 (실적: 28회) - 온라인 마켓 입점 확대: 30개사(실적: 24개사)	8	6
			- 중국 현지 기업과 수출 활성화 협약 체결: 2개사 (실적: 2개사)	4	4
			- 수출 증대를 위한 해외전진 기지운영·지원: 2개소 (실적: 1개소) - 제주 전자무역지원 시스템 활성화 · 수출 등록 업체 26% 증가 (실적 26% 증가) · 수출상품 전자카탈로그 등록 2.2%증가(실적 4% 증가) · 해외홍보국가 지속 유지: 211개국(실적 251개국)	8	6
	목표치 적절성	- 성과목표치의 적절성	10	8	
소계			50	44	
이행과정의 적정성	계획수립의 적절성	- 계획수립 시 사전조사, 의견수렴의 충실성, 정책분석의 적절성	10	8	
	성과지표의 적절성	- 성과지표와 목표설정간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보	5	4	
	이해관계자 의견수렴 정도	- 이해관계자, 전문가 참여 유무 - 정책홍보, 갈등조정 및 합의정도	10	8	
		- 변화대응노력도	5	5	
	평가결과 분석 및 반영 정도	- 평가결과 공개 및 우수·미흡사례 교육 정도	5	4	
- 평가결과 차기계획에 반영여부, 평가결과 이행실적 등		15	14		
소 계			50	43	
합 계			100	87	
평가결과			우수		

2. 성과평가

가. 목표달성도

1) 성과목표치

- 수출 목표액 달성 (우수, 20/20)
 - 2015년도 수출목표액은 896백만달러로, 실제로는 1,086백만달러(면세점 판매실적 제외)

을 달성함으로써 목표를 초과달성 하였음

- 구체적으로는 메르스 등으로 2014년에 비해 모든 부분의 수출이 감소되었으나 *네오플이라는 게임 S/W 업체가 약 470백만달러를 수출함으로써 얻은 성과임
- 네오플은 2014년말 경남도에서 제주도로 이전한 기업임

2) 과정보표

- 수출 기업 해외 마케팅 참가지원 및 온라인 마켓 입점 확대 (양호, 6/8)
 - 해외 마케팅 참가와 관련해서는 동경식품박람회 등 6개 박람회에 41개사를 참가 지원 하였으며, 해외 전시회에 개별 참가하는 업체를 19회 지원 하였고, 중국, 홍콩, 대만, 싱가포르 등을 대상으로 한 무역 사절단 파견을 지원하였음. 목표는 10회로 책정 되었으나, 28회의 실적을 달성하였으며, 싱가포르에서 1건의 10만불 수출계약이 성사된 것을 제외하면 구체적인 수출성과가 나타날 때까지는 일정기간이 소요 될 것으로 보이나 대체적으로 외국 바이어들의 제주 상품에 대한 관심이 높았으며 참가업체들의 반응도 긍정적이었다는 평가임
 - 국내의 온라인 마켓 제주상품관 입점은 당초 30개사를 목표로 설정하였으나 실적은 24개사로서, 목표에 미달하였으나 2014년에 사업을 시작하여 2차년도에 불과하다는 점, 그리고 온라인을 통해 153개 상품(88백만원)을 수출한 것을 감안할 때 비교적 좋은 성과를 거두었다고 평가할 수 있음
- 중국 현지 기업과 수출활성화 협약체결 (우수, 4/4)
 - 중국 현지 유통 기업인 녹지그룹과 백성그룹의 유통망을 활용하여 제주 상품의 중국 수출 및 나아가서는 동남아 지역 수출 까지 확대하고자 하는 사업으로서 계획한 대로 이들 2개 그룹과 수출활성화를 위한 협약(MOA)을 체결하였음
 - 특히 도지사가 협약과정에 직접 참여함으로써 이들 협약의 신뢰성을 높였다고 판단 됨
- 수출 증대를 위한 해외 전진기지 운영 · 지원 및 전자무역지원 시스템 활성화 (양호, 6/8)
 - 해외 전진 기지 운영
 - 당초 오사카 및 중국 이우시의 제주특산물 전시장을 지원하는 계획을 수립하였으나, 이우시의 경우 2014년 10월에 현지 무역업체에게 인테리어 등을 위한 초기비용 9천만원을 지원하고 그 후에는 그 업체가 제주 상품 수출업체와 직접 거래하여 수출 업무를 담당하고 있으므로 별도의 지원은 필요 없는 상황임
 - 2012년 3월에 설립된 오사카 제주 특산물 전시 판매장은 제주 기업들의 제품 판매 및 해외지사 역할을 대행하여 왔으나, 전시관의 접근성, 오사카 시장규모, 마케팅의 한계 등 많은 여건의 변화로 인해 운영상의 어려움이 있어, 2015. 8월부터 사실상 폐지하였고, 대신 2016년도 하반기 중에 다른 시 · 도의 사례 등을 감안하여 동경에 '제주 대표 사무소'를 설립하여 수출 활성화 업무를 수행케 할 계획을 갖고 있음
 - 한편, 오사카 전시장 지원 실적으로 4억 5천만원을 사용한 것으로 성과를 보고하고 있으나, 이는 전시관 폐지를 위한 정리기간(2015. 1월 ~ 8월)동안의 경직성경비(인건비, 임대료 등)를 지급한 것에 불과하며, 따라서 이를 성과라고 평가할 수는 없음
 - 제주 전자 무역 지원 시스템 활성화

- 2015년 중 이 시스템에 수출 등록한 업체(누계)는 모두 250개 업체로서 2014년 등록 업체 수(누계)에 비해 14% 증가하였으므로 계획(26%)을 달성하지 못하였음. 이는 시스템 운영 기관인 '경제통상 진흥원'이 2015년 7~9월 중 시스템 개선(Upgrade)하는 중에 등록을 받지 못한데 기인하므로, 이러한 점을 감안하여 평가함이 타당함
- 수출 상품 전자카탈로그 등록 수는 2015년 누계 998개로서 2014년 958개 대비 4%가 증가했고, 이는 계획 2.2% 대비 목표 초과 달성한 규모임
- 해외 홍보국가 수는 211개국을 계속 유지하는 것을 목표로 하였으나, 2015년 중 4개국이 늘어나 215개국이 되었으므로 목표를 초과달성 하였음

3) 목표치 적절성

- 성과목표치의 적절성 (양호, 8/10)
 - 수출액 목표치는 2014년도 목표치(800백만달러)보다 12%증가한 896백만달러로서, 수출 중장기계획(2015~2021)에 따른 것이며 이는 지난 수년간의 수출 목표와 실적을 감안할 때 적절한 수준이라 할 수 있음.
 - 한편, 2014년도까지는 수출 실적에 면세점 매출 실적을 포함 시켰으나, 2015년부터는 면세점 매출은 순수한 제주도의 수출 실적이라 보기 어렵다는 점에서 이를 제외한 수출 실적만을 계상한 것은 바람직한 변화라고 하겠음

나. 이행과정의 적정성

1) 계획수립의 적절성

- 계획수립시 사전 조사, 의견 수립의 충실성, 정책분석의 적정성 (양호, 8/10)
 - 제주 수출 중장기(2015-2021년) 계획을 수립하여 2014년도 목표(800백만달러)대비 12% 증가한 896백만달러를 목표로 설정하였으며, 이 계획을 수립하는 과정에서, 제주 발전연구원 등 전문가들로부터 자문을 받았으므로 전반적으로 수출증가 추진 계획이 적절하게 수립되었다고 할 수 있으나, 제주도외의 전문가들에게도 자문을 의뢰하여 보완할 필요도 있었다고 판단됨
 - 과정 목표 중 수출 마케팅 지원, 제주 전자 무역 지원 시스템 활성화 등은 현실적 여건을 감안한 적절한 계획이라고 판단됨
 - 중국현지 기업과의 수출활성화 협약은 사전조사, 정책분석 등이 적절하게 조화된 계획에 따른 것으로 평가할 수 있음
 - 다만, 수출 증대를 위한 해외 전진기지 운영에서는 사전조사, 의견수립, 정책분석 등에 있어 부족한 부분이 있었음

2) 성과지표의 적절성

- 성과지표와 목표설정간의 인과관계, 객관성, 대표성확보 (양호, 4/5)

- 목표달성도에서 제시된 성과목표치(수출액)와 과정목표들은 수출증가 추진이라는 성과지표에 부합하는 것들로서 인과관계, 객관성 및 대표성을 모두 유지하고 있다고 판단됨
- 다만, 중국 현지기업(녹지, 백성그룹)과의 협약(MOA)은 상호 법적 권리와 의무를 지지 않는 수준의 합의 이므로 앞으로는 ‘계약체결’로 목표설정을 하여야 할 것으로 생각됨
- 또한 해외진진기지(2개소)운영과 관련하여서는, 수출증가를 위한 분명한 목표가 설정되어야 할 것임(지금과 같이 다소 막연한 ‘운영·지원’은 지양해야함)

3) 이해관계자의 의견수렴정도

- 이해관계자·전문가 참여 유무 (양호, 4/5)
 - 수출 증가 계획 수립 단계에서도 전문가들은 자문을 구하였고, 매 분기별로 무역협회, 세관, 농수산 식품 유통공사, 관세사 등과 ‘수출 실적 검증 위원회’를 개최하여 수출과 관련된 각종 의견을 수렴하고 있음
- 정책홍보, 갈등조정 및 합의정도 (양호, 4/5)
 - 위 ‘수출 실적 검증 위원회’등을 통해 정책홍보 및 갈등조정과 합의가 적절하게 이루어졌다고 판단됨
- 변화대응 노력도 (우수, 5/5)
 - 2015년. 8월에는 모바일 쇼핑시장과 온라인을 통한 제주 상품 수출 활성화를 위해 유관기관, 도내 수출업체, 대학교수, 다음카카오 등이 참여하는 토론회를 개최하여 모바일 쇼핑과 O2O(On-line to Off-line)을 주제로 토론하고 향후 추진 방향을 제시하였는바, 이는 세계 수출시장의 변화에 대응하려는 노력을 보여주었다고 판단됨

4) 평가결과 분석 및 반영정도

- 평가결과 공개 및 우수·미흡사례 교육정도 (양호, 4/5)
 - 과년도 평가에서 언급된 내용들이 차기계획에 충실히 반영된 것으로 미루어, 평가결과 공개 및 교육은 적절히 이루어진 것으로 판단됨
- 평가결과 차기계획에 반영여부, 평가결과 이행실적 등 (우수, 14/15)
 - 2014년도 평가에서 권고한 바 있는 ‘수출증가 추진을 위한 KOTRA활용’을 적극 수용하여 2015년 1월 제주도와 KOTRA간에 ‘도내기업의 수출활성화를 위한 해외 마케팅 지원 사업대행 협약’을 체결하고 양 기관이 적극 협력키로 한 것은 매우 바람직하다고 판단됨

3. 성과 및 미흡사항

가. 성과

- 제1절(내·외국인 투자유치실적)에서 투자유인책으로 적시한 ‘특별법’상의 기업입지 확보를 위한 각종 특례와 유치기업 및 투자자에 대한 세제혜택 등의 효과가 2015년도에는 크게 나타났다고 할 수 있음

- 즉, 2015년도 우리나라 총 수출실적은 5,727억불로 2014년(5,724억달러)에 비해 0.05% 증가한 수준이나, 제주도는 1,086백만달러로서 오히려 전년(840백만달러) 대비 29.3%가 증가하였음
- 이러한 제주도의 수출 증가세를 세부적으로 살펴보면, 관광을 비롯한 모든 부문의 수출 실적은 줄어들었으나 2014년에 도외에서 제주도로 이전한 기업(네오플)이 무려 469백만 달러의 수출실적을 올려, 제주도 전체 수출의 43.2%를 기록했음
- 이러한 도외 기업유치가 가능했던 것은 제주도차원의 노력도 있었지만, 앞서 적시한 특별법상의 각종 지원과 혜택이 주요했다고 평가 할 수 있음

나. 미흡사항

- 특별법상의 각종 지원 및 혜택과 제주도 나름의 많은 노력이 수출증가에 많은 기여를 하였으나
 - 2013년에 개장한 오사카 제주 특산품 전시관과 북경의 제주 홍보관은 부적합한 입지 등으로 인한 사업 부진으로 2015년에 이들을 폐쇄하고, 그 대신 동경 및 상해로 각각 이전 하게 되었는데,
 - 개관 후 불과 2년여 만에 폐쇄와 이전을 할 정도로 준비가 미흡했고 폐쇄 및 이전과정에서 많은 예산이 소요된 것은 지적받아 마땅함

4. 개선 사항

가. 정책 및 사업

- 2010년 이후 제주도는 단기간동안 그 동안 우리나라가 겪어보지 못했던 급격한 변화를 앞장서서 겪었고, 앞으로도 겪을 것으로 예상되므로
 - 특별법상의 자치도와 국제 자유도시의 정신을 살리면서도 필요한 경우(예: 오사카, 북경 홍보관)에는 국가차원에서 -자문·권고·평가 등을 통해 제주도가 바람직한 방향으로 발전할 수 있도록 관심을 가질 필요가 있음
- 또한, 제주도의 수출 중 관광분야는 2015년의 21%수준(2014년, 28%)으로 상당한 비중을 차지하고 있으나, 관광객의 85%가 중국인이고 아직까지는 저가 관광이 주류를 이루고 있어, 제주도 차원에서는 다음과 같이 노력이 요구된다고 하겠음
 - 앞으로는 중고가 관광이 주류가 되도록 관광정책의 기초를 전환해야 할 것임. 그럼으로써 부가가치도 높이고 환경도 보존할 수 있을 것임
 - 조만간 중국을 비롯한 일본·유럽의 크루즈도 입항할 것이므로 이에 대한 관광상품 및 인프라를 확충할 필요가 있음
 - ‘네오플’의 경우에서 보듯이 도외 기업유치가 수출증대에 큰 기여를 할 수 있으므로, 부가가치가 높은 지식정보산업 분야의 국내·외 기업유치도 적극 추진할 필요가 있음

나. 지표: 해당사항 없음

제9절 중소기업 맞춤형 인력육성 지원실적

1. 지표개요 및 평가요약

○ 본 지표는 중소기업에 필요한 맞춤형 인력을 양성하기 위한 성과와 과정을 측정하는 것임

분야	평가항목		평가내용	배점	평점
목표 달성도	성과목표치		- 중소기업 맞춤형 인력양성 프로그램 운영: 취업(예정) 200명	8	8
			- 창업보육센터 운영(창업초기 자생력 지원): 지적재산권 출원 25건	6	6
			- 창업지원 거점기관 창업선도대학 운영: 창업실적 10팀	6	6
	과정목표		- 협약체결 및 사업시행 · 인력양성사업(특성화고 5개 이내 공모 선정) · 창업보육센터운영(중기청 지정 5개 센터) · 창업선도대학 육성(제주대)	12	11
			- 인력양성사업 협약체결 · 협약체결(학생-특성화고-기업체) · 간담회(특성화고, 유관기관) 개최	4	3
			- 사업추진상황 점검 · 인력양성사업(유관기관 합동, 7, 11월)(7월) · 창업보육센터운영(7월) · 창업선도대학 육성(6월)	4	3
		목표치 적절성	- 중소기업 맞춤형 인력의 실질적 양성	10	8
소 계			50	45	
이행과정의 적정성	계획수립의 적절성		- 계획 수립·추진 여부 및 적정성	5	4
			- 계획 수립 시에 사전조사, 의견수렴의 충실성	5	3
	성과지표의 적절성		- 성과지표의 목표인과 관계, 객관성, 대표성 확보	5	5
		이해관계자의 의견수렴 정도		- 이해관계자, 전문가 참여유무 - 정책홍보, 갈등조정 및 합의정도	10
			- 변화대응노력도	5	5
	평가결과 활용도		- 평가결과 공개 및 우수·미흡사례 교육 정도	5	5
			- 평가결과 차기계획에 반영여부, 평가결과 이행실적 등	15	15
소 계			50	47	
합 계			100	92	
평가결과			우수		

2. 성과평가

가. 목표달성도

1) 성과목표치

○ 중소기업 맞춤형 인력양성 프로그램 운영: 취업(예정) 200명 (우수, 8/8)

- 제시 목표치 200명 대비, 6개 특성화고(함덕고, 제주고, 서귀포과학산업고, 한국뷰티고, 제주중앙고) 360명이 수료하려 309명 취업 예정(취업률 85.8%). 목표치 초과달성함
- 위의 양적 목표치 외 취업 후 직장 만족도, 급여 수준, 근속기간 등 질적 목표치도 병행 설정할 필요가 있음
- 창업보육센터 운영 창업초기 자생력 지원: 지적재산권 출원 25건 (우수, 6/6)
 - 목표 설정치로서 지적재산권 출원 25건 대비, 실적치는 지식재산권 출원 58건, 등록 49건으로 목표치 초과 달성함
 - 창업보육센터 운영대학으로는 제주대, 제주국제대, 제주한라대, 제주관광대 4개교임
 - 기타 경영·세무컨설팅, 전시박람회 참가 지원 등이 포함되어 있어 실제 목표치보다 내실있는 성과를 이룬 것으로 평가됨
- 창업지원 거점기관 창업선도대학 운영: 창업 실적 10팀 (우수, 6/6)
 - 창업선도대학으로 제주대학교('12년, 중기청 지정)가 지정되어 창업교육 및 창업아이템 발굴 지원을 통한 창업 활성화를 도모코자 함
 - 목표치 10건 대비, 예비 창업자 사업화지원 16건, 신규창업 13팀으로 목표치 초과 달성함. 교육 및 창업아이템 사업화 발굴지원을 통한 창업활성화의 결과로 13팀의 신규 창업을 끌어낸 것은 성과로 평가할 수 있지만, 창업후 경영지속성, 생산, 판매 등의 실제적 측면은 제시된 자료가 없어 평가가 불가능함

2) 과정목표

- 협약체결 및 사업시행 (우수, 11/12)
 - 3개 세부사업(중소기업 맞춤형 인력양성사업, 창업보육센터 운영, 창업선도대학 운영) 모두 절차에 따라 사업시행기관들과 협약을 체결하고, 사업을 수행한 것으로 나타남
 - 중소기업 맞춤형 인력양성사업의 참여학교로는 앞서 6개 특성화고인 함덕고, 제주고, 서귀포과학산업고, 한국뷰티고, 제주중앙고로 2015. 4.20 협약체결 및 사업시행함
 - 창업보육센터운영은 제주대, 제주국제대, 제주한라대, 제주관광대, 국제자유도시개발센터 등 5개 기관으로 2015. 4.28 협약체결 및 사업시행함
 - 창업선도대학 운영은 제주대학교(창업지원단)로 2015. 4.6 협약체결 및 사업시행함
- 인력양성사업 협약체결 (우수, 3/4)
 - 중소기업 맞춤형 인력양성 사업(학생-특성화고-기업체) 앞서 6개 특성화가 주체가 되어 2015. 4.20 협약체결 및 사업시행함
 - 간담회(특성화고, 유관기관) 개최로 2015 지역 기술 인재 지역기업 취업촉진을 위해 인력양성사업 T/F팀 회의를 2회 개최함(2015. 3.4/4.3)
- 사업추진상황 지도·점검 (우수, 3/4)
 - 창업보육센터(4개 대학 해당 센터) 운영 상황 점검을 통해 입주기업, 졸업기업 운영 현황 및 성과, 특허출원 실적 등을 지도함(2015. 8.11-19)
 - 창업선도대학 운영(제주대학교 창업지원단)으로 제주도 및 창업진흥원 합동으로 사업수행

- 성실성, 사업비 집행 적정성, 사업수행 성과 등을 지도함(2015. 6.26)
- 중소기업 맞춤형 인력양성사업으로 제주도 및 교육청 합동으로 사업수행 성실성, 사업비 집행 적정성, 사업수행 성과 등을 지도함(2015. 3.23)
- 특성화고 인력양성(취업) 지원 사업 컨설팅으로 제주도 내 특성화고 10개교를 대상으로 사업추진 전반, 실습실 등 환경조성 현황, 취업지도 관리가 이루어짐(2015. 7.3-10)

3) 목표치 적절성

- 중소기업 맞춤형 인력의 실질적 양성 (양호, 8/10)
 - 본 지표는 특성화고의 기업 맞춤형 인력양성, 창업보육센터 입주기업의 역량강화, 창업지원 거점 선도 대학의 운영·지원 등을 통한 취업실적을 평가하기 위한 것임
 - 특성화고 맞춤형 인력양성사업의 목표치(200명)는 2014년(185명) 대비 8% 수준에서 상향 설정됨
 - 창업보육센터 입주기업의 역량강화는 25건으로 2012-2014 평균치 25건(2012년 10건, 2013년 37건, 2014년 28건)과 동일하여 목표설정의 도전성이 미약함
 - 창업지원 거점 선도 대학의 운영·지원은 10건으로 '13-'14 모두 10건 설정과 동일하여 이 역시 안이한 목표설정임

나. 이행과정의 적정성

1) 계획수립의 적절성

- 계획 수립·추진 여부 및 적정성 (양호, 4/5)
 - 중소기업 맞춤형 인력육성 프로그램 운영은 중소기업-특성화고-학부모-학생 간 채용협약을 통해 인력양성 프로그램을 운영하고 졸업과 동시에 취업을 목표로 하는 사업임. 성과 목표치(결과 중심)를 입증하는 자료를 반복 제시하여 과정적 측면이 드러나지 않음. 이에 평가에 어려움이 있음
- 계획 수립 시에 사전조사, 의견수렴의 충실성 (보통, 3/5)
 - 창업보육센터 운영은 창업보육센터 입주기업에 경영·세무·기술컨설팅 제공, 전시박람회 참가 및 특허 출원 등을 지원하는 사업임. 이 역시 성과 목표치(결과 중심)를 입증하는 자료를 반복 제시하여 과정적 측면이 드러나지 않음. 이에 평가에 어려움이 있음
 - 창업선도대학 운영은 창업교육 및 창업아이템 사업화 발굴 지원을 통해 창업 활성화를 목표로 하는 사업임. 성과 목표치(결과 중심)를 입증하는 자료를 반복 제시하여 과정적 측면이 드러나지 않음. 이에 평가에 어려움이 있음

2) 성과지표의 적절성

- 성과지표의 목표인과 관계, 객관성, 대표성 확보 (우수, 5/5)
- 중소기업 맞춤형 인력양성 사업에 따른 취업실적을 성과지표와 목표로 반영하여 객관성과

대표성을 확보한 것으로 판단되며 6개 특성화 고등학교에 270백만원(도비 150, 교육청 120)의 예산으로 '15. 4. 20 협약 및 사업 시행한 것으로 나타남

- 창업보육센터 운영에 따른 지식재산권 출원 및 등록실적을 성과지표와 목표로 반영하여 객관성과 대표성 확보한 것으로 판단되며 5개 창업보육센터(제주대, 한라대, 국제대, 관광대, 국제자유도시개발센터)에 360백만원(국비 240, 도비 120)의 예산으로 '15.4.28 협약 및 사업 시행한 것으로 나타남
- 창업선도대학 운영에 따른 예비창업자 사업화 지원 및 신규창업 실적을 성과지표와 목표로 반영하여 객관성과 대표성 확보한 것으로 판단되며 제주대학교(창업지원단)에 1,963백만원(국비 1,563, 도비 300, 대학 100)의 예산으로 '15. 4. 6 협약 및 사업 시행한 것으로 나타남

3) 이해관계자의 의견수렴정도

- 이해관계자, 전문가 참여 유무, 정책홍보, 갈등조정 및 합의 정도 (우수, 10/10)
 - 중소기업 맞춤형 인력양성 사업은 교육청, 학교, 도청 등 관계자 협의회를 구성하고, 중간 및 최종평가를 공동 수행함.
 - 창업보육센터 운영은 제주지역창업보육센터 운영협의회 및 창업보육센터 입주기업간 월별 간담회 개최 등으로 이해 관계자 참여적 노력을 보여줌
 - 창업선도대학사업은 자체 운영협의회 운영, 상담 및 간담회 월별 운영, 창업경진 대회 등 국내 행사에 참석하여 입상 정보 등을 제공하여 이해 관계자 참여적 노력을 보여줌
- 변화대응노력도 (우수, 5/5)
 - 중소기업 맞춤형 인력양성사업, 창업보육센터 운영, 창업선도대학 운영 모두 절차에 따라 사업시행기관들과 협약을 체결하고, 사업을 수행한 것으로 나타나며 별다른 갈등 상황은 노출되지 않음

4) 평가결과 분석 및 반영정도

- 평가결과 공개 및 우수·미흡사례 교육 정도 (우수, 5/5)
 - 중소기업 맞춤형 인력양성 사업은 취업실적 평가, 컨설팅 결과, 전년도 평가 결과를 익년도 사업계획 반영하고 있으며 창업보육센터 운영은 창업보육센터 운영실적을 반영하여 예산 차등 지급(4등급)하고 있음
- 평가결과 차기계획에 반영여부, 평가결과 이행실적 등 (우수, 15/15)
 - 2015년도 중소기업 맞춤형 인력육성 프로그램 운영은 중소기업-특성화고-학부모-학생간 채용협약을 통해 인력양성 프로그램을 운영하고 졸업과 동시에 취업을 목표로 하는 사업으로 2014년도 사업계획을 반영하여 있으며 이행실적에 별 문제가 없음

3. 성과 및 미흡사항

가. 성과

- 중소기업 맞춤형 육성인력은, 특히 취업 실적면에서 2015년은 2014년 대비 70.7%의 성과를 나타냄

〈표2-2-21〉 취업 실적

년도	2013	2014	2015
취업실적	187	181	309
증가율(%)	-	-3.2	70.7

나. 미흡사항

- 취업실적과 달리, 지적재산권 출원, 창업실적은 연도 간 기록이 심해서 뚜렷한 성과를 거두지 못한 것으로 나타남

〈표2-2-22〉 지적재산권 출원 실적

년도	2013	2014	2015
출원실적(%)	37	28	58
증가율(%)	-	-24.3	107.1

〈표2-2-23〉 창업 실적

년도	2013	2014	2015
창업실적	7	16	13
증가율(%)	-	128.6	-18.8

- 3개 세부사업의 성과목표치가 당해년도 실적만을 나타내어 중장기적 관점에서의 관리가 필요함. 특히 창업 및 취업후의 지속성 정도, 지적재산권 활용까지 포함하는 실질적인 관리가 요구됨
- 특히 선도대학지원사업의 경우 창업 목표는 3년 연속 10팀으로 나타남

4. 개선사항

가. 정책 및 사업

- 3개 세부사업의 성과목표치를 먼저 중장기적 관점에서 보여주고, 당해 연도 지표관리가 요구됨. 특히 창업 및 취업후의 지속성 정도, 지적재산권의 활용까지 포함하는 실질적인 관리가 요구됨
- 성과목표치에 양성 인력의 창업 및 취업 이후 최소 2년 내의 만족도 관리, 애로사항 환류 등을 관리할 필요 있음

나. 지표: 해당사항 없음

제10절 중 · 소기업 기술지원 실적

1. 지표개요 및 평가요약

- 본 지표는 기술개발 지원 및 기술지도 대상 업체 수는 기술지원 상황을 객관적으로 확인할 수 있는 중요한 것으로, 그 결과에 대한 지원 대상 기업의 만족도 조사는 이들 기업에 효과적인 도움이 제공되었는지 여부를 평가하는 것임

분야	평가항목		평가내용	배점	평점
목표 달성도	목표치 달성도	성과목표치	- 기술개발지원, 기술지도: 32개 업체(실적: 49개 업체)	20	20
			- 업체지원 만족도 설문조사: 84점 이상(실적: 85.6점)	12	10
		과정목표	- 사업 계획 수립, 사업공고, 협약 등	4	3
			- 만족도 조사 평가 (12월 까지)	4	3
	목표치 적절성	- 성과목표치의 적절성	10	8	
	소계			50	44
이행과정의 적정성	계획수립의 적절성	- 계획수립시 사전조사, 의견수렴의 충실성 - 정책분석의 적절성	10	8	
	성과지표의 적절성	- 성과지표와 목표설정간의 인과관계, 객관성, - 대표성 확보	5	4	
	이해관계자 의견수렴 정도	- 이해관계자, 전문가 참여 유무 - 정책홍보, 갈등조정 및 합의정도	10	9	
		- 변화대응 노력도	5	4	
	평가결과 분석	- 평가결과 공개 및 우수·미흡 사례 교육정도	5	4	
		- 평가결과 차기계획에 반영여부, 평가결과 이행실적 등	15	14	
소 계			50	43	
합 계			100	87	
평가결과			우수		

2. 성과평가

가. 목표달성도

1) 성과목표치

- 기술개발 지원, 기술 지도 (우수, 20/20)
 - 지역 특화 전략 제품 6개 과제와 산학연협력 19개 과제를 선정하여 기술개발을 지원함으로써 목표(20개 과제)를 초과달성 하였음
 - 장기 컨설팅 기술지도, R&D과제 발표지원, 향토 자원 활용형 창업지원 등의 경우에도 실적은 모두 계획(12개 업체)을 초과 달성(24개 업체)하였음
- 업체지원 만족도 설문조사 (양호, 10/12)
 - 목표로 설정된 만족도는 84점으로 2014년도의 목표인 80점에 비하면 적극적으로 목표치

를 설정하였음

- 실제 만족도 조사 결과는 85.6점으로 목표를 초과달성 하였으나, 2014년도의 만족도 결과치인 87.6점에 비하면 오히려 낮은 수준임
- 또한 실제 지원받은 기업은 49개 업체인데, 설문에 응답한 것은 32개 업체에 불과한 바, 이 조사가 단순히 여론을 조사하는 것이 아니고 국비와 도비가 지원되는 -즉, 국민의 세금이 투입되는- 사업이라는 점을 감안하고 또한 설문조사의 신뢰도를 높이기 위해서라도 가급적 모든 지원 대상 업체로부터 응답을 받아내어 그 결과를 정책에 반영하는 노력이 필요함

2) 과정 목표

- 사업계획 수립, 사업 공고, 협약 등 사업 시행 (양호, 3/4)
 - 이 지표는 성과목표치에 제시된 기술지원 및 기술지도 4개 사업을 수행하기 위한 제반 과정이 계획된 절차에 따라 제대로 수행되었는지를 평가하고 아울러 이들 4개 사업에 있어 지원 대상 업체를 선정하는 과정이 공정하고 객관적이었는지를 평가하는 지표임
 - 각 사업별로 2015년 초에 계획을 수립하고 이를 일반에 공고한 후 지원 대상 기업들을 선정·평가하고 협약을 체결하는 절차를 충실히 거쳤으며 특히 지원 대상 기업을 선정·평가하는 과정은 중소기업청과 도청의 방침에 따라 민관이 합동으로 참여하는 위원회에서 담당케 함으로써 공정하고 객관적으로 이루어졌다고 판단됨
- 만족도 조사 평가 (양호, 3/4)
 - 2015년 12월까지 지원 대상 기업들을 대상으로 만족도를 조사토록 계획하였고, 실제 2015년 10월 중에 만족도 조사를 완료하고 또한 평가 결과(85.6점)를 도출하였음
 - 따라서, 계획된 기한 내에 만족도 조사를 시행하고 평가한 것은 목표를 달성했다고 할 수 있으나, 앞서 지적한대로 매년 의례적이고 소극적으로 설문조사하는 방식을 반복하고 있음

3) 목표치의 적절성

- 성과목표치의 적절성 (양호, 8/10)
 - 기술 개발 지원 및 기술지도 목표(32개 업체)는 2014년도 목표치(30개 업체)와 실적(33개 업체)과 도내 제조업체 수의 한계를 감안할 때 적절한 수준이라고 판단됨. 한편 4가지 세부 사업 중 R&D과제 발굴지원이 작년목표치(6개 업체)보다 크게 낮은 수준인 바, 이는 작년에 실제 발굴지원한 경험(실적)이 1건밖에 되지 않았으므로 이를 감안한 현실적인 목표설정이었다고 판단됨
 - 업체지원 만족도 설문조사의 경우 2013년. 2014년 목표 80점을 크게 상향 조정한 84점 이상으로 설정한 것은 작년 실적(87.6점)을 감안한 적극적인 조치라고 판단됨

나. 이행과정의 적정성

1) 계획수립의 적절성

- 계획수립 시 사전 조사, 의견 수렴의 충실성, 정책분석의 적정성 (양호, 8/10)
 - 앞서 과정목표에서 살펴본 대로 중앙정부가 계획을 세우고 자금을 지원하는 사업(산학연 협력)은 중소기업 기술 촉진법 등 관련 법령에 따라 국가 정책으로 시행되는 것이므로, 사전조사와 의견 수렴 및 정책 분석이 충분히 이루어졌다고 봄
 - 제주도가 자체의 계획과 자금으로 시행하는 장기 컨설팅, R&D, 지역특화 제품 기술 지원 과 향토 자원 활용 창업지원 사업 등은 매년 반복되는 사업으로 시행 초기에 이미 사전 조사, 의견수렴 및 정책분석 등이 이루어졌다고 봄

2) 성과지표의 적절성

- 성과지표와 목표설정간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보 (양호, 4/5)
 - 기술 개발 지원과 기술지도는 기술력이 상대적으로 취약한 중소기업을 육성하기 위해서는 반드시 필요하고, 또한 ‘중소기업 기술지원’이라는 성과지표와 ‘기술 개발 지원 및 기술지도 실적’ 및 ‘업체만족도 조사’라는 목표 간에는 당연히 인과 관계, 객관성 및 대표성이 확보되고 있음
 - 다만, 사업계획 수립·공고 등의 절차와 만족도 조사를 12월까지 완료하는 과정목표를 굳이 평가내용(항목)으로 설정할 필요가 있는가 하는 데에는 의문이 있음. 즉, 사업계획 수립·공고 등은 행정의 기본적인 절차이고 또 ‘연말’에 1년 동안의 만족도를 조사하는 것은 매우 당연한 것임

3) 이해관계자의 의견수렴정도

- 이해관계자·전문가 참여 유무 (양호, 4/5)
 - 각 사업별로 2015년 초에 계획을 수립하고, 일반에 공고한 후 지원대상자를 평가·선정하고 협약을 체결하는 과정의 주요 부분을 민관이 합동으로 참여하는 ‘위원회’가 담당함으로써 자연스럽게 이해관계자와 전문가가 참여한 것으로 볼 수 있음
- 정책홍보, 갈등조정 및 합의 정도 (우수, 5/5)
 - 또한 사업의 모든 과정이 공개적이고 객관적으로 시행됨으로써 별다른 갈등 없이 사업이 이루어지고 있음
- 변화대응 노력도 (우수, 4/5)
 - ‘지원만족도 조사’의 경우 지원 대상자 입장에서 실질적이고 개별적인 요구 사항을 피력할 수 있는 좋은 기회임에도 불구하고, 예년과 같이 소극적으로 ‘설문조사’하는 방식으로 시행한 것은 변화에 대응하는 노력이 다소 부족했다고 할 수 있음

4) 평가결과 분석 및 반영정도

- 평가결과 공개 및 우수·미흡사례 교육정도 (양호, 4/5)
 - 과년도 평가결과(예: 만족도 목표의 상향조정)를 반영한 것으로 미루어 평가결과 공개 및 교육은 적절하게 이루어진 것으로 판단됨
- 평가결과 차기계획에 반영여부, 평가결과 이행실적 등 (우수, 14/15)
 - 2014년도 평가에서 ‘지원 만족도’ 목표를 보다 적극적으로 상향조정함으로써 기술 지원 사업의 긴장도와 효과성을 제고하도록 권고한 바에 따라, 2015년도 만족도 목표를 84점으로 상향 조정한 것은 우수한 것으로 평가함
 - 2013년 및 2014년도 만족도 목표는 80점이었음

3. 성과 및 미흡사항

가. 성과

- R&D과제 기술지원 대상기업 중 ‘제주황실’이라는 창업기업의 경우, 약 1년 동안의 기술지원에 힘입어 황칠엑기스(건강식품)을 생산, 출시하여 2015년 중 1,600만원의 매출을 올렸으며 홈쇼핑을 위한 계약도 추진하고 있음. 이 경우는 기술지원의 성과가 단기간 내에 효과적으로 나타난 좋은 사례라고 하겠음

나. 미흡사항

- 그러나 지난 수년간의 지원에 따른 결과(효과)를 종합적·체계적으로 측정할 수 없는 점이 아쉽고, 특히 업체 지원 만족도 조사는 형식적인 설문조사(회수율이 낮고 설문내용도 단순함)에 그쳐, 설문조사의 취지 즉, 업체의 반응을 정책에 환류하여 정책화하지 못한 점도 아쉬운 부분이라 하겠음

4. 개선 사항

가. 정책 및 사업

- 중소기업 기술지원을 위해 매년 많은 예산(국비, 도비)과 인력이 투입되고 있으나, 그 효과 즉, 제품화, 실용화 등은 측정된 경우가 없는바 정책의 실용성뿐만 아니라 향후 정책수립에도 반영할 수 있도록 3년 단위 정도로 기술지원의 실질적 효과를 측정하는 제도를 마련하는 것이 필요하다고 봄
- 또한 매년 실시하는 기술 지원 만족도 조사는 도외 인사도 참여하는 ‘평가단’에 맡기고 조사 방법 및 내용도 평가관이 해당기업과 1대1로 직접 면담하여 심층조사 하는 방안을 강구할 필요가 있음

나. 지표: 해당사항 없음

제11절 외국교육기관 유치 추진실적

1. 지표개요 및 평가요약

- 본 지표는 제주특별법 제220조 ‘외국교육기관 설립·운영에 관한 특례’ 및 ‘제주특별자치도 외국대학 설립·운영 등에 관한 조례’에 의거, 국제자유도시로서의 위상 및 내실을 갖추고 해외유학이나 연수 수요를 국내에 흡수하고 지역경제를 활성화함을 목적으로 현재 추진 중인 대정읍 영어교육도시 내 H-18블록에 대학과정의 외국교육기관을 유치하는 것이며, 그 성과와 노력을 측정하는 지표임

분야	평가항목	평가내용	배점	평점
목표 달성도	성과목표치	- 유치 협의 추진	20	10
		- 외국대학 유치계획 수립	4	3
	과정목표	- 학교 유치 협의 : 2개교	4	3
		- 학교 방문/초청	4	3
		- 제도 개선과제 발굴 : 3건	4	4
		- 제도 개선 토론회 개최 : 1건	4	4
	목표치 적절성		10	8
소 계		50	35	
이행과정의 적정성	계획수립의 적절성	- 계획 수립 시에 사전조사, 의견수렴의 충실성	5	4
		- 정책분석의 적절성	5	4
	성과지표의 적절성	- 성과지표의 목표 인과관계, 객관성, 대표성 확보	5	4
	이해관계자 의견수렴 정도	- 이해관계자, 전문가 참여 유무	5	3
		- 정책홍보, 갈등조정 및 합의 정도	5	4
		- 변화대응 노력도	5	3
	평가결과 분석 및 반영정도	- 평가결과 공개, 우수미흡사례 교육정도	5	3
- 평가결과의 차기계획 반영여부, 이행실적 등		15	10	
소 계		50	35	
합 계		100	70	
평가결과		양호		

2. 성과평가

가. 목표달성도

1) 성과목표치

- 유치 협의 추진: 3개 대학 (미흡, 10/20)
 - 대정읍의 영어교육도시에는 크게 국제학교와 외국교육기관(대학), 그리고 배후 및 지원지

역으로 구성됨

- 제주영어교육도시 조성은 약 379만㎡(115만평)에 생활과 교육을 영어로 하는 정주형 영어교육도시를 조성하는 사업으로 2007년 의결되어 제주개발공사(JDC)가 담당하고 있음
- 현재 국제학교는 제주도에 노스런던컬리지 에잇스쿨(NLCS Jeju), 제주브랜섬홀 아시아(BHA), 한국국제학교 제주캠퍼스(KIS Jeju) 등 3곳이 입주하여 운영중에 있음
- 외국교육기관으로 대학 유치는 2013년 계획을 수립하였으나 현재까지 유치실적이 없으며, UCLA 간호대학, 워싱턴주립대학 등과 유치를 위한 협의 초기단계에 있는 실정임
- 배후 및 지원지역 조성은 2008년부터 2021년까지 단계별로 추진되어 교육기관 외에도 영어교육센터, 교육·문화시설, 주거·상업시설, 공공지원시설 등이 조성되고 있음
- 2015년도 실적으로 한국관광공사, 워싱턴주립대학, UCLA간호대학 등 3건의 유치 협의가 있었음
- 한국관광공사와는 특정한 대학 유치 협의가 아니라 해당 직원들과의 유치 내용을 확인하고 가능성을 타진하는 정도에 그침
- 워싱턴주립대학과는 대학관계자와의 협의가 아니라 중재자를 통한 워싱턴주립대학의 입장을 정리하고 제주도와와의 입장 차이를 확인하여 여지가 별로 없음을 확인하는 정도임
- UCLA 간호대학과는 논의가 2014년부터 진행되어왔으나 UCLA 간호대 학장이 교체되는 등 내부 사정으로 논의가 중단되었으나, 2015년 7월 제주특별법이 개정되어 외국교육기관에 국고보조금을 지원할 수 있는 근거가 마련되고 기타 지원제도 개선이 진행되고 있어, 추가적인 협의를 요청한다는 서신을 발송하였음
- 이러한 점에서 실질적인 협의 추진이라는 진전은 거의 없는 것으로 보아야 할 것임

2) 과정목표

○ 외국대학 유치계획 수립 (양호, 3/4)

- 당초목표 ‘외국대학 유치계획 수립’과 관련하여 2015년 4월 유치계획을 수립하여 등록함으로써 목표를 달성하였음
- 제주특별자치도에서는 2015년 4월 계획을 수립하여 일반에 공개하였음
- 주요내용으로 정책여건과 유치방향에 대한 정립과 더불어 추진현황과 향후 계획을 포함하고 있음
- 그러나 수년째 여전히 대상학교 선정과 기존의 협의 중이지만 진척이 없는 대학들에 대한 협의행 등 계획이 구체적이지 못하고 치밀성이 떨어지는 문제가 발견됨
- 다만 유치대학에 대한 국비지원 근거를 마련하는 등의 성과를 거두고 있으나, 당초 제도적 한계를 인식하고 무리하게 계획하고 사후에 제도를 변경하려는 비합리적 접근이 문제가 됨

○ 외국대학 유치 협의: 2개교 (양호, 3/4)

- 성과목표치 지표와 동일한 지표로서 ‘외국대학 유치 협의’는 3건의 실적을 보임
- 그러나 목표치를 달성하고자 하는 과정으로 보면 한국관광공사 직원들과의 간담회, 워싱턴주립대학에 대한 의사 타진, UCLA 간호대학에 대한 지속적 추진 노력 등이 실적으로 나타난다는 점에서 목표치 평가에 비해 다소 긍정적인 판단을 할 수 있음

○ 학교 방문 및 초청 (양호, 3/4)

- 미국 레인보우 국제학교 이사장과 교장 등 9명이 영어교육도시를 방문하여 국제학교 설립 가능성을 검토함

- 레인보우 국제학교는 2008년 제주도에 유치를 제안했던 학교로서, 최근 학교 확장계획에 따라 설립을 검토하기 위하여 제주를 방문함
- 향후 내부 검토 및 지속적 협의를 추진하고 미국 레인보우 국제학교를 방문하여 현황을 확인토록 협의함
- 그러나 목표치를 달성하고자 하는 과정으로 보면 한국관광공사 직원들과의 간담제주특별자치도에서는 2015년 4월 계획을 수립하여 일반에 공개하였음
- 싱가포르 ASC(Anglo-Chinese School) 이사장과 전무 등 3명이 영어교육도시를 방문하여 ASC 제주분교 설립가능성을 검토함
- 싱가포르 ASC는 Secondary과정과 Junior College과정을 통합하는 IP를 병행 운영하는 비영리 기독교계 학교로서, 2005년 세계 최고의 IB학교로 선정된 명문 학교임
- 국제적 교육과정으로 운영되는 아시아 학교를 세워 중국학생 등 아시아 학생유치를 달성하기 위해 제주도가 지리적 접근성이 유리함
- 제도개선 과제 발굴: 3건 (우수, 4/4)
 - 외국교육기관 유치와 관련된 제도개선 과제 발굴로 영어교육도시 내 대학교 과정을 운영할 수 있는 국제학교 및 외국어 체험학습과정을 고유업무로 교육과정을 확대함
 - 이를 위해 제주특별법 개정안을 마련하여 해당조항(제189조의4, 제189조의7 등)의 개정을 제안함
 - 제도개선 과제 발굴로 영어교육도시 내 외국인전용 보육시설에 내국인 입학도 허용하도록 하여 실질적으로 시설을 설치, 운영할 수 있도록 조치함
 - 이를 위해 제주특별법 개정안을 마련하여 해당조항(제167조)을 개정함
 - 영어교육도시 내에 한하여 외국인 전용 보육시설에 내국인 입학을 허용(50% 이내)함으로써, 현재 전무한 실정인 보육시설의 설립을 유도함
 - 제도개선 과제 발굴로서 국제학교 국내 교육법 적용 배제에 따른 차별을 방지함
 - 이를 위해 제주특별법 개정안을 마련하여 해당조항(제189조의9)을 개정 및 신설하여 불이익의 원천을 제거함
 - 자율학교 이수자도 국내 교육법상의 학력과 동일하게 인정하며, 자율학교의 교원과 학생이 근무 또는 수학으로 인한 불이익을 받지 않도록 조치함
- 제도개선 토론회 개최: 1회 (우수, 4/4)
 - 외국교육기관 유치의 가장 걸림돌이 되는 잉여금 배당 허용관련 입법예고안에 대한 토론회를 2015년 4월(제주웰컴센터 1층) 개최한 바 있음
 - 제주국제학교는 영리법인으로 허용되었음에도 불구하고 그동안 결산상 잉여금의 배당을 허용하지 않아, 투자에 따른 위험만 부담하고 이익을 향유할 수 없어서 해외투자를 동반하는 우수 외국학교 유치에 장애가 되어왔음
 - 현재 비정상적으로 제주국제자유도시개발센터가 자회사인 (주)해울을 통해 학교를 설립·운영하는 형태로 자금 부담 등으로 더 이상 지속 곤란한 상황임
 - 이에 제주특별법 개정을 통해 영어교육도시의 성공적인 추진을 위해 영리법인을 허용한 취지에 맞도록 잉여금 배당을 허용하는 것으로 개선하고자 함
 - 이에 대한 토론에서 도교육청, A도의원, 제주주민자치연대는 반대의견을, 제주도, B도의원, JDC는 찬성의견을 피력함. 이에 보완장치가 필요함을 토론함

3) 목표치 적절성

- 성과목표치의 적극적 설정 (양호, 8/10)
 - 외국교육기관 유치 추진 실적관련 성과목표치가 적절한 수준으로 채택되었는지를 다음과 같이 판단함
 - 대부분의 목표치가 명확하게 계량적으로 제시되어 목표 달성 여부를 판단할 수 있다는 점에서 객관성은 확보되어 있으나(전년대비 목표치 상향 조정), 방문 및 초청은 기준이 없어 형식적인 설정의 여지가 있음
 - 단지 협의나 방문, 서신교환 등의 활동을 측정하고 있어 그 질적인 부분의 평가가 어려운 실정임. 예컨대 협의추진이 1년간 전혀 진전되지 않다가 다시 의사를 확인하는 서신 하나로 성과를 제시하고 있음
 - 다만, 제한된 환경(제도적, 지리적 등)에서 외국교육기관 유치를 위한 노력을 다각적으로 수행하고 실제 제도개선의 결실들이 나타나고 있다는 점에서 목표치 설정은 타당성을 지니고 있다고 판단됨

나. 이행과정의 적정성

1) 계획수립의 적절성

- 계획수립 시 사전조사, 의견수렴의 충실성 (양호, 4/5)
 - 본 지표는 외국교육기관 유치관련 계획(영어교육도시 조성 기본방안, 외국대학 유치 기본 계획)들의 연차계획을 수립할 때 현황에 대한 사전조사 실시 여부 및 의견수렴의 충실성을 점검하는 지표임
 - 2007년 수립된 '영어교육도시 조성 기본방안'과 2008년 및 2013년 수정/개선안에 따라 연차적으로 시행하는 계획 수립과정은 별도의 사전조사와 의견수렴 없이 평소의 지적들을 반영하여 작성되고 있는 실정임
 - 전년도 평가에서 지적하였듯이 전체적으로 몇 개 대학을 몇 년도에 걸쳐서 유치할 것인지, 어떠한 대학을 유치할 것인지, 그를 위해 어떠한 연차적 사업을 수행할 것인지 계획의 구체성을 확보할 필요가 있음
 - 한편, 상시적인 의견수렴 창구를 개설하여 이메일이나 팩스 등의 의견을 접수하여 검토하고 있으며, 실행기관인 JDC의 제도개선 제안을 수시로 검토하여 반영하고 있음
 - 2015년 계획안에는 주민 2건, 도 관광협회 1건, JDC 6건 등의 제안을 접수하여 검토하였음
- 정책분석의 적정성 (양호, 4/5)
 - 본 지표는 외국대학 유치계획을 수립할 때 정책의 효과나 비용분석이 적절하였는지, 그 장·단점을 객관적이고 체계적으로 분석하였는지, 나아가 대안의 선택 및 대안별 효과분석이 적절하였는지를 평가함
 - 유치계획을 보면, 국제학교(초·중·고교) 12개교와 외국대학 단과대학 규모의 10개 대학을 유치하는 내용이었으나, 그 실현의 어려움으로 사업기간을 5년 연장하고 학교 유치규모를 대폭 축소하는 수정계획이 확정되었음

- 이후 제주도의 지리적 불리함과 제도적 장애로 인하여 성과가 미흡한 것은 당초 계획을 위한 사전 정책분석이 너무나 비현실적이었음을 단적으로 보여주고 있음
- 예컨대, 영리법인 허용과 이익배당 불허용이라는 상반된 계획하에 실적을 담보하기 어려우며, 상황의 변화로 인해 해외유학 대체로 인한 국비유출 방지가 실질적 효과가 어떠한지 비용편익분석을 통한 체계적 검토가 필요한 시점임

2) 성과지표의 적절성

- 성과지표와 목표 간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보 (양호, 4/5)
 - 성과목표치로서 ‘대학유치 협의 추진’과 과정목표로서 ‘학교 유치 협의’는 동일한 지표로서 중복의 여지가 있음
 - 다만, 과정목표는 그러한 협의를 위한 부서의 노력을 강조한다는 점에서 다른 접근이라 할 수도 있으나 피평가기관에서 동일한 지표로 인식하여 대처하고 있음
 - ‘유치 협의’는 일종의 과정목표에 해당되는데 그 자체를 성과목표로 보는 것은 다소 문제가 있음
 - 과정목표치로서 학교 방문 및 초청은 본 지표의 맥락상 외국대학을 의미하지만 피평가기관에서는 초·중·고과정의 국제학교 방문 및 초청까지를 포함하고 있어 지표의 일관성 차원에서 보다 구체화할 필요가 있음
 - 외국교육기관 유치와 관련된 이행과정의 적정성에서 이해관계자 의견수렴 정도 지표로 이해관계자 참여 유무, 정책 조정 및 합의 정도, 변화대응 노력도가 있는데, 이에 대한 지표를 명확히 하여 ‘외국교육기관 유치’와 관련된 자료들을 평가하여야 할 것인데, 현재는 주로 영어교육도시 조성 전반에 대한 평가로 확대된 상황임
 - 본 지표에서 외국교육기관 유치를 외국대학 유치인지, 국제학교를 포함한 유치인지, 영어교육도시 조성인지가 불명확하여 평가 자료에도 이들이 혼재된 상태로 제출되고 있어, 지표정의를 명확히 할 필요가 있음

3) 이해관계자의 의견수렴 정도

- 이해관계자·전문가 참여 유무 (보통, 3/5)
 - 실적으로 제시된 것이 영어교육도시 세부시행계획 점검결과와 영어교육도시협의회 회의로서 이들만으로 외국교육기관 유치와 관련된 이해관계자 및 전문가 참여를 판단할 수 없음
 - 영어상용화를 위해 조례안 주민토론회 개최(11.23)
 - 영어교육센터 활성화 방안 모색을 위해 자문위원회 개최(11.26) 및 차상위계층 학생 대상 영어캠프 2차례 실시
 - 제주도·JDC 공동으로 국제학교 학생·교직원, 내·외국인 주민들의 소통과 화합을 위한 어울림 행사 개최(11.21)
 - 제주도, 국제학교, 입주주민대표 등으로 구성된 영어교육도시협의회는 연간 2차의 회의를 개최하였으나 대학유치와 관련된 이해자라고 보기는 어려움
- 정책홍보, 갈등 조정 및 합의 정도 (양호, 4/5)

- 정책홍보, 갈등 조정 및 합의를 위한 공간으로 국제학교 이익배당금 허용관련 토론회를 개최하여 교육계와 JDC 등 이해관계자의 찬/반 의견을 수용하고 조정하는 기회를 가졌음
- 영어교육도시 관련 제도를 보완하고 추가 권한이양 및 특례발굴을 위해 6단계 제도개선을 추진 중에 있는 바, 이에 대한 관계기관의 의견수렴 및 조정을 위한 회의를 개최(7월 7일)하였음
- 회의 참석이 제주도, 도교육청, JDC로 제한되어 있어, 대상학교나 국내 관계자 등 실질적 이해관계자들의 참여가 배제되는 한계가 있음

○ 변화 대응 노력도 (3/5점)

- 외국교육기관 유치를 위한 변화대응 노력도와 관련하여, 2차에 걸친 정주민 의견수렴 타운미팅을 실시하고 그에 대한 각 기관별 후속조치 실무회의를 3회 개최한 바 있음
 - 매회 각 기관별 추진상황을 보고하고, 과제카드를 제시함으로써 실천을 담보하는 노력을 기울임
 - 타운미팅은 주로 영어교육도시 정주민들과 이루어지고 있어 외국교육기관 유치보다는 생활편의 관련 사항이 주를 이루고 있음
- 변화대응 노력도가 외국교육기관 유치와 관련된 변화와 그 대응에 초점이 맞춰질 필요가 있을 것임

4) 평가결과 분석 및 반영 정도

○ 평가결과 공개, 우수·미흡사례 교육 정도 (3/5)

- 영어교육도시 조성과 관련하여 다양한 채널들을 마련하여 정보를 공개하고 공유하며, 공동으로 문제해결을 도모하는 것은 바람직함
- 타운미팅에 대해 추진상황과 과제카드를 제시하고 실무회의를 개최함으로써 현안문제들을 공유할 뿐 아니라 주민들에게도 공지하는 효과를 거두고 있음
- 영어교육도시협의회를 운영하여 현안과제를 공동으로 해결하고 문제해결을 위한 거버넌스 역할을 수행하고 있음
- 이익금배당 허용관련 토론회를 개최하여 주민들에게 공개하고 의견수렴 과정을 거쳤음
- 제1회 영어교육도시 어울림행사를 개최하여 주민들과의 소통을 진작하였다는 점에서 높게 평가받을만함
- 본 평가의 결과를 공개하고, 이들 중 우수 혹은 미흡한 사례들을 발굴하여 교육시키는 활동은 찾아볼 수 없음

○ 평가결과 차기계획에 반영 여부 및 이행 실적 (양호, 10/15)

- 타운미팅 등 다양한 경로의 의견수렴을 통하여 실제 업무추진 및 차기계획에 반영
 - 타운미팅 결과에 대해 실무회의 3회 실시하여 이행하며 나아가 차기계획에도 반영
 - 영어교육도시협의회 운영을 통하여 각 기관의 이해를 반영하는 업무추진과 계획수립 시도
 - 토론회에서 정리된 각각의 의견들을 확인하고 정책조정을 통해 차기계획에 반영토록 노력
- 그러나 이러한 반영들이 외국교육기관 유치와 직접적인 관련이 없을 뿐 아니라 본 평가결과들을 반영한 것이라고 보기는 어려움

3. 성과 및 미흡사항

가. 성과

- 제주특별법에 위임된 사항과 기타 필요사항에 대하여 제주도는 2013년 ‘제주특별자치도 외국대학 설립·운영 등에 관한 조례’를 제정하여 시행하고 있음
- 외국교육기관 유치를 위한 현실적으로 장애가 되고 있는 제도개선을 위한 과제를 발굴하고 이를 해결하기 위한 노력은 인정받을 수 있음
 - 2015년에 영어교육도시 내에 외국어 체험학습과정을 마련하고자 제주특별법 개정안을 마련하여 제안하였으며, 외국인 전용 보육시설에 내국인 입학 허용, 국제학교의 국내 교육법 적용 배제에 따른 불이익을 방지하는 등의 제도 개선을 시도하였고, 이를 위해 각종 의견 수렴의 과정을 추진하였음
 - 학교운영 이익금의 과실송금을 허용하는 문제와 관련하여 공청회를 개최하여 각계의 의견 수렴 과정을 거쳤음

나. 미흡사항

- ‘제주특별자치도 외국대학 설립·운영 등에 관한 조례’ 제19조에는 규제내용의 개선을 2017년 10월로 규정하고 있어, 오히려 제도적인 문제에 대한 신속한 개선을 위한 조치를 방해하는 요소가 되고 있음
- 제도의 개선이 상위법과의 충돌 및 중앙정부처의 소극적 대처로 특례를 충분히 활용할 수가 없으며, 제주도 자체에서도 이에 대한 적극적인 개선의 노력이 부족함
 - 초·중·고 과정인 국제학교는 성공적으로 정착되고 있으나, 대학은 제도적 여건의 불비로 거의 진척이 없음
 - 대학의 경우, 유치에 필요한 자금의 상당액을 직접 투자하여야 하는데, 현실적인 어려움이 있어 유치 실적으로 연결되지 못하며, 이익금에 대한 과실송금 문제도 법적으로 해결해 주어야 할 부분이지만 아직 해결하지 못하고 있음
- 매년 외국교육기관 유치계획을 수립하고 있으나 형식적이고 추상적인 내용으로 실질적인 계획으로서의 기능을 수행하지 못하고 있음
 - 동아시아에 학교 내지 분교 설립의 의지가 있는 외국 교육기관이나 기업 등을 총괄적으로 파악하고 그들의 요구가 무엇인지 체계적으로 조사하는 작업이 이루어지지 않은 상태에서 개별 인사들과의 접촉으로 협의가 진행되고 있어 외국교육기관 유치 노력이 대단히 제한적이고 객관적이지 못한 실정임
- 현재 대학유치 담당부서가 영어교육도시 밖은 제주특별자치도 투자정책과의 업무소관이나 영어교육도시 내는 국제자유도시계획과에서 담당하고 있어 상호 협의 없이 미루거나 적극적 업무추진이 이루어지기 힘든 구조임

4. 개선사항

가. 정책 및 사업

- ‘제주특별자치도 외국대학 설립·운영 등에 관한 조례’에 규정하고 있는 개선 시한(2017년 10월)을 삭제하고, 필요한 경우 조속히 문제를 해결할 수 있도록 조치함
- 제주도에 외국교육기관을 유치하기 위하여 특례로서 도지사 등에게 권한을 부여하고 있으나, 실질적으로 상위법들과 충돌이 일어나는 경우에 특례를 인정하고 있지 않아 관련 법·제도적인 장애를 제거하여야 하며, 이를 위해 제주도, 제주도의회, 국회, 교육부 등에서의 적극적인 노력이 요청됨
 - ‘고등교육법’ 등에서 규정하고 있는 교육체계나 교직원, 교과과정 등에 대한 특례가 없이 교사·교지·교원 등의 설립 및 확보 기준 등만 도지사에게 허용하고 있어 실질적인 특례가 되지 못하고 있음. 이에 네거티브 접근을 통해 ‘꼭 하지 말아야 할 것’을 제외한 모든 것을 허용하는 파격적인 조치가 따라야 할 것임
 - 그나마 제주도 허용되어 있는 특례 권한을 적극적으로 활용하여 제도를 개선하여(조례 개정) 유치대학의 자금지원을 위한 국고보조를 허용하는 한편, 교지, 시설 및 수익용 기본재산 등 확보 기준을 완화하여 설립대학의 초기 비용 및 위험 부담을 경감시킬 수 있도록 함
 - 영리대학을 허용하고, 그 이익금에 대한 과실송금 문제도 일정한 조건 하에서 허용하도록 법적으로 해결해 주어 투자 및 유치 유인을 제시하여야 할 것임
 - 외국대학만의 위험부담을 감수하기가 어렵고 운영의 효율화를 위하여 국내법인과의 합작을 허용하도록 제도를 개선하고, 그러할 경우 관리운영 주체에 대한 인정도 탄력적으로 운용할 필요가 있음
- 외국교육기관 유치계획 수립 시 외부전문기관에 의뢰하여 보다 체계적으로 수립할 필요가 있음
 - 2012년에 수립된 ‘외국대학 유치 기본계획’이 시행되고 있으나 구체성이 떨어지고 계획의 연차계획은 별도로 작성하고 있지 않아 계획의 체계성이 미흡한 것으로 판단됨에 따라 계획을 다시 수립하도록 함
 - 계획에는 해외 유치대상 대학에 대한 조사, 제도개선 내용 및 일정, 예산 확보방안 등 보다 치밀하고 구체적인 내용들이 포함되어 있어야 할 것임
- 제주도 내에서의 업무조정을 통한 효과적인 성과를 낼 수 있어야 할 것임
 - 현재 대학유치 담당부서가 투자정책과와 국제자유도시계획과로 이원화 되어 있는 것을 통합하여 업무체계를 조정하도록 함. 그동안 본 업무에 노력을 기울이고 있는 국제자유도시계획과로 업무단일화를 기할 필요가 있음

나. 지표

- 외국교육기관 유치 추진 실적은 영어교육도시 내의 외국대학 유치의 추진 실적을 보고자 하는 것임. 그러나 지표에는 이와 무관한 국제학교나 영어교육도시 환경 등과 관련된 지표가 포함되어 있어 이의 개선이 요구됨
 - 성과목표치가 유치 협의 추진으로 평가하게 되어 있으나, 이를 보다 구체화시켜야 할 것

임. 그 기준이 모호하여 현재 서한 발신, 관계자에게 제도 설명 등의 실적들도 포함시키고 있는 실정임

- 과정목표 지표로서 학교 유치 협의, 학교 방문 및 초청, 제도 개선 등은 외국대학 유치에 제한 하여야 하지만 현재 국제학교 등의 지표로 사용되고 있음

○ ‘외국교육기관 유치 추진’은 타 성과지표와의 수준에 있어서 정합성이 떨어짐. 그 대안으로 ‘영어교육도시 조성’을 성과지표로 두고, 그 세부항목 중 하나로 외국대학 유치를 두어 실적을 평가함이 타당할 것임

제12절 외국어교육 활성화 추진 실적

1. 지표개요 및 평가요약

○ 본 지표는 제주특별법 제204조에 의거, 국제자유도시 추진을 위해 언어영역에서 영어를 중심으로 하는 외국어교육 활성화를 지원할 수 있도록 한 조치 등을 평가 측정하는 것임. 이를 위해 원어민 영어보조교사를 확보하거나 내국인 교사의 영어실력 향상을 도모하고 외국문화학습관 운영 및 청소년국제포럼 개최 등 도민들이 실질적으로 외국어 구사할 능력을 제고할 수 있도록 노력하는 정도를 측정하는 것임

분야	평가항목	평가내용	배점	평점	
목표 달성도	목표치 달성도	성과목표치	- 원어민 영어보조교사 배치 운영: 129명	6	6
			- 5개 권역별 외국문화학습관 이용: 연 30만 명	6	6
			- 영어교사 심화연수 이수율	4	3
			- 15년 제주국제청소년포럼 참여율: 90%	4	4
			- 제주국제청소년포럼 운영 만족도 제고: 90%	4	4
	과정목표	- 원어민보조교사 수업능력평가제 운영: 1회	4	3	
		- 이해관계자 의견수렴	2	1	
		- 외국문화학습관 계획수립 및 운영평가	2	2	
		- 제6회 제주국제청소년포럼 기본계획 수립	2	2	
		- 주체선정 및 운영지원을 위한 TF구성 및 협의 회 개최: 3회	4	4	
	- 15년 제주국제청소년포럼 개최	2	2		
	목표치 적절성		10	5	
	소 계		50	42	
이행과정의 적정성	계획수립의 적절성	- 계획 수립 시에 사전조사, 의견수렴의 충실성	5	4	
		- 정책분석의 적절성	5	4	
	성과지표의 적절성	- 성과지표의 목표 인과관계, 객관성, 대표성 확보	5	4	
	이해관계자 의견수렴 정도	- 이해관계자, 전문가 참여 유무	5	4	
		- 정책홍보, 갈등조정 및 합의 정도	5	4	
		- 변화대응 노력도	5	3	
	평가결과 분석 및 반영정도	- 평가결과 공개, 우수미흡사례 교육정도	5	3	
- 평가결과의 차기계획 반영여부, 이행실적 등		15	12		
	소 계		50	38	
	합 계		100	80	
	평가결과		양호		

2. 성과평가

가. 목표달성도

1) 성과목표치

- 원어민 영어보조교사 배치 운영: 129명 (우수, 6/6)
 - 2015년 원어민 영어교사 배치 운영 실적은 129명으로 당초 목표 129명(전년도 133명보다 4명 감축)을 100% 충족시키고 있음
 - 영어 이외에도 중국어 12명, 일본어 7명, 스페인어 1명 등 20명을 추가로 채용하고 있어 다양한 언어를 위한 노력이 있으나 상대적으로 비중이 약함

〈표2-2-24〉 원어민 영어보조교사 배치 운영 실적

언어	영어				중국어			일본어	스페인어
	EPIK	정보원	한미교육 위원단	국립	CPIK	자체	정보원	자체	자체
인원	100	18	8	3	5	6	1	7	1
소계	129				12			7	1
합계	149								

- 한편, 직접적인 지표는 아니지만 전년도와 마찬가지로 베스트영어교사제를 9개교에서 실시하였음. 당초 계획된 베스트영어교사제 운영을 통해 학생 및 교사의 영어 의사소통능력을 제고하고, 원어민보조교사의 단계적 감축을 통한 재정 부담을 완화하고자 하였으나, 베스트영어교사제를 전년도 7개교에서 9개교(전체가 초등학교)로 증가시키는 동시에 원어민 영어교사도 증원시키고 있어 계획이 수정·집행되고 있는 실정임
- 5개 권역별 외국문화학습관 이용: 연인원 30만 명 (우수, 6/6)
 - 2015년 5개 권역별 외국문화학습관의 연인원 이용자 수는 32만 2,984명으로 당초 목표 30만 명으로 107.6%의 초과 실적을 달성하였음
 - 교육청에서 운영하는 5개 권역, 즉 제주, 동부, 서부, 서귀포, 신제주 외국문화학습관이라는 권역별 실적으로는 신제주학습관이 가장 많은 11만 8,185명이었고 동부학습관은 가장 적은 2만 7,549명으로 두 기관은 약 4.3배의 실적 차이를 보임
 - 이용자별로는 초등학생이 가장 많은 26만 4,381명으로 전체의 81.9%를 차지하였으며, 다음으로 성인 등 기타, 중학생, 고등학생의 분포를 보이고 있음. 전체 이용자의 대부분이 초등학생으로 중·고등학생 및 일반인 이용을 활성화하기 위한 노력이 필요함
 - 프로그램별로는 가장 많은 약 16만 명이 자기주도실을 이용하였고, 원어민 회화강좌가 약 12만 명으로 다음을 보이고 있음. 각종 체험이나 영화 등은 소수에 불과함

<표2-2-25> 5개 권역별 외국문화학습관 이용 실적

(단위: 명)

구 분	자기 주도실	학교1일 체험학습	원어민화 화강좌	외국어 독서실	영화세계 문화교실	찾아기는 문화체험영어교실	국제이해 교육	기타	합계	
권역별	제 주	43,133	2,443	39,323	3,049	1,414	848	631	1,779	92,620
	동 부	12,801	1,004	11,147	786	574	275	954	8	27,549
	서 부	16,735	813	12,289	1,187	421	460	541	804	33,250
	서귀포	23,757	1,421	21,102	2,292	1,356	623	227	566	51,344
	신제주	61,820	889	37,454	6,114	943	879	1,312	8,674	118,185
이용자 별	초 등	133,011	4,873	103,702	11,084	4,026	2,044	3,503	2,138	264,381
	중 등	3,884	1,697	6,095	557	34	783	139	3,166	16,355
	고 등	334	-	1,327	81	8	258	23	2,583	4,614
	기 타	21,117	-	10,191	1,706	640	-	-	3,944	37,598
소 계	158,346	6,570	121,315	13,428	4,708	3,085	3,665	11,831	322,948	

○ 영어교사 심화연수 이수율 (양호, 3/4)

- 영어교사들의 영어능력 함양을 위한 심화연수는 합숙형과 사이버형 두 종류로 시행되고 있음. 합숙형은 교사 8명(초등 5명, 고등 3명)에 대해 특별연수로 한국교원대학교에 6개월(1개월은 해외연수)간 파견하여 영어집중연수를 받도록 하며, 사이버형은 교사 31명(초등 30명, 중등 1명)에 대해 ㈜크래듀에서의 온라인(사이버상)으로 6개월(1개월은 해외연수)간 영어집중연수를 실시하였음
- 당초 합숙형 이수목표가 8명, 사이버형 이수목표가 32명이었는데, 합숙형은 100% 달성하였으며, 사이버형은 96.7% 달성하였음
- 전년도 지표에서는 이수 성적 등을 검토할 여지가 있었지만, 2015년 지표에는 이수률로 확정하고 있어 연수의 성과(효과)를 측정할 여지는 없음

<표2-2-26> 영어교사 심화연수 이수률 실적

연 어	목표인원	이수인원	이수시간	비고
합숙형(영어능력함양형)	8	8	765시간	국내 5개월, 해외 1개월
사이버형	32	31	600시간	원격연수, 국외연수(캐나다)

○ 15년 제주국제청소년포럼 참여률 : 90% (우수, 4/4)

- 청소년들에게 문화적 다양성에 대한 상호 이해와 국제마인드를 고취시키는 동시에 영어구사의 동기부여를 목적으로 제주도에서는 매년 국제청소년포럼을 개최함
- 2014년도에는 ‘청소년은 우리의 희망, 미래의 주인’이라는 슬로건 하에 11월 6일부터 4박 5일간 애월읍 새마을금고연수원에서 중국, 일본을 위시한 7개국 123명의 청소년(한국 31명 포함)들이 모여 4개 주제에 대해 포럼을 개최하고 제주를 이해하는 시간을 가짐

- 다만, 참가학생 121명(학생 97명) 중 참가국이 중국과 일본에 편중되어 있고, 한국학생의 참여도 제한되며, 언어도 기본적으로 영어로 국한하고 있어 목표설정 자체를 재검토해 볼 필요가 있음
- 불참 학생이 2명으로 98.4%의 높은 참여율을 보임
- 15년 제주국제청소년포럼 만족도 : 90% (우수, 4/4)
 - 2014 제주국제청소년포럼보고서에 따르면, 프로그램운영에 대해 96.2%가 참가목적에 성취하였다고 만족하고 있음
 - 패널 내용 및 진행방법에 대해서도 비슷한 만족도를 보임
 - 사전정보 제공에 대한 만족도: 97.2%
 - 참가신청절차에 대한 만족도: 98.2%
 - 운송서비스에 대한 만족도: 100.0%
 - 오리엔테이션에 대한 만족도: 100.0%
 - 개회식에 대한 만족도: 100.0%
 - 행사기간 중 어려웠던 점으로는 언어 소통문제(58.5%), 문화적 차이(8.5%), 연령차이(1.9%), 날씨(5.7%), 빡빡한 일정(8.5%) 등을 지적하고 있음

2) 과정목표치

- 원어민보조교사 수업능력평가제 운영: 1회 (양호, 3/4)
 - 원어민보조교사 수업에 대한 만족도 설문조사를 실시하였음
 - 초·중·고등학생들을 대상으로 한 만족도 조사결과로는 수업이해도(73%), 만족도(82%), 실력향상도(64%), 향후 희망도(77%), 선호도(현상유지 63%)로 나타나, 대체로 만족스러운 결과를 도출하였음
 - 그러나 수업능력평가제가 단지 학생들의 만족도 설문조사로만 평가되어 총체적인 능력평가를 하기에는 평가의 한계를 보임
- 이해관계자 의견수렴 (미흡, 1/2)
 - 이해관계자 의견수렴과 관련해서는 학생들을 대상으로 ‘원어민보조교사 만족도조사’와 ‘베스트영어교사 운영 설문조사’를 실시하였음
 - 베스트 영어교사의 수업이해도가 원어민교사의 수업보다 긍정적인 답변 비율이 높은 85.4%로 나타난 점은 문화적 동질감으로 인한 내국인 교사의 강점으로 볼 수 있으며, 베스트 영어교사 수업의 흥미와 이해도에 있어서도 80% 이상의 긍정적 답변이 있어 베스트 영어교사제의 확대 운영의 필요성이 있음

<표2-2-27> 영어교사 수업만족도 조사결과

구분	응답결과(%)					
	긍정		보통		부정	
	원어민 보조교사	베스트 영어교사	원어민 보조교사	베스트 영어교사	원어민 보조교사	베스트 영어교사
수업이해도	73.0	85.4	17.9	12.4	9.1	2.2
만족도	82.3	90.3	13.4	8.5	3.7	1.1
실력향상도	64.7	84.1	28.1	13.5	7.2	2.2
향후 희망도	77.8	79.4	17.4	15.7	4.6	4.7

- 다만 외국어교육 활성화에 대한 관계자 의견수렴을 원어민교사 만족도나 베스트교사 만족도만으로 확인하는 것은 지극히 제한적인 것으로 평가에 충분하지 못한 부분이 있음
- 학생 이외에도 동료교사, 학부모, 교장 및 교감, 당사자 등의 이해관계자들의 의견수렴을 할 필요가 있음

○ 권역별 외국문화학습관 운영평가 및 계획수립 (우수, 2/2)

- 권역별 외국문화학습관 2014년 운영평가 및 2015년 사업계획 수립은 제주국제교육정보원에서 매년 업무보고 및 계획서를 통해 수행되고 있음
- 5개 권역별 외국문화학습관의 운영평가 결과, 약 32만 명의 이용실적과 98% 이상의 예산 집행 실적을 보이고 있음
- 2015년 운영계획으로 역점사업은 외국어교육 프로그램 내실, 외국문화학습관 운영 충실, 다문화교육의 활성화, 현장중심 맞춤형 교육정보 지원, 교육정보화 역량 강화 등으로 방향을 정하고 있음

<표2-2-28> 외국문화학습관 운영평가

구분	사업명	목표량	실적	예산액 (천원)	집행액 (천원)
제주	자기주도학습실 운영	40,000명	42,534명	62,724	61,666
	체험학습실 운영	40회 2,400명	39회 2,650명	3,500	3,499
	원어민회화강좌 운영	118강좌 1,744명	118강좌 1,647명	17,510	17,369
	외국어독서실 운영	2,500명	5,595명	8,688	8,585
	영화와 함께 세계문화교실 운영	1,000명	1,330명	비예산	비예산
	찾아가는 문화체험 영어교실 운영	6교 600명	7교 668명	13,800	13,665
동부	자기주도학습실 운영	10,000명	10,305명	17,630	16,978
	체험학습실 운영	40회 1,200명	35회 1,160명	14,000	13,917
	원어민회화강좌 운영	40강좌 480명	40강좌 556명	8,080	8,080
	외국어독서실 운영	400명	652명	2,160	2,154
	영화와 함께 세계문화교실 운영	50회 500명	52회 413명	비예산	비예산
	찾아가는 문화체험 영어교실 운영	4교 160명	5교 5회 210명	2,000	2,000
서부	자기주도학습실 운영	14,300명	13,321명	18,722	17,928
	체험학습실 운영	45회 1,400명	42회 1,086명	6,000	5,989
	원어민회화강좌 운영	36강좌 608명	36강좌 558명	6,240	6,240
	외국어독서실 운영	1,300명	1,671명	3,240	3,217

	영화와 함께하는 세계문화교실	50회 500명	48회 499명	비예산	비예산
	찾아가는 문화체험 영어교실 운영	4회 200명	5회 390명	2,000	1,998
서귀포	자기주도학습실 운영	28,000명	23,085명	17,798	17,115
	체험학습실 운영	40회 1,300명	37회 1,847명	12,000	11,996
	원어민회화강좌 운영	66강좌 976명	66강좌 952명	10,400	10,385
	외국어독서실 운영	1,200명	2,886명	5,400	5,394
	영화와 함께하는 세계문화교실	94회 1,200명	95회 1,720명	비예산	비예산
	찾아가는 문화체험 영어교실 운영	4회 135명	9회 412명	3,000	2,996
신제주	자기주도학습실 운영	65,000명	62,429명	29,000	27,841
	체험학습실 운영	40회 2,400명	30회 1,867명	12,500	12,362
	원어민회화강좌 운영	110강좌 1,712명	110강좌 1,594명	16,000	15,974
	외국어독서실 운영	6,000명	7,757명	2,160	2,154
	영화와 함께하는 세계문화교실	2,000명	1,629명	비예산	비예산
	찾아가는 문화체험 영어교실 운영	4교	5교 424명	5,560	5,540
특색제주	이중언어강사를 활용한 다문화교육	8회, 384명	7회, 323명	400	490
특색동부	원어인과 함께하는 전통문화체험 교육	8회 648명	9회 832명	비예산	비예산
특색서부	지역아동센터와 연계한 나눔/배려 교육	30회 420명	38회 561명	비예산	비예산
특색서귀포	교육기부(영어교사) 활용 세계문화교실	39회 390명	55회 337명	비예산	비예산
특색신제주	외국문화체험을 통한 맞춤형 테마교육	10회 800명	10회 1,145명	비예산	비예산

○ 제6회 제주국제청소년포럼 기본계획 수립 (우수, 2/2)

- 외국청소년들을 초청하여 제주문화를 널리 알리고 학생들의 글로벌 인적 네트워크를 확대하는 2015 제6회 제주국제청소년포럼 기본계획(안)을 5월에 수립하여 공지함
- 기간: 2015.11.5.~11.9. 4박 5일간
- 장소: 새마을금고 연수원(제주시 애월읍 소재)
- 주최: 제주특별자치도교육청, 제주특별자치도 공동
- 예산: 1억원(도교육청 5천, 제주자치도 5천)

○ 주제선정 및 운영지원을 위한 TF팀 구성 및 협의회 개최 (우수, 4/4)

- 주요 프로그램인 영어패널토론을 운영할 패널토론 운영팀을 구성하여 행사운영 전반에 대하여 협의함
- 지도 또는 지원교사로 한국인 교사 16명, 원어민교사 8명 등 총 25명으로 구성
- 제주국제청소년포럼을 준비하는 과정에서 학생들의 의견수렴 및 T/F팀 및 도청관계자들 간의 협의회 개최한 과정을 보면, 공문을 통해 학생들의 의견을 수렴하였고 운영팀의 협의회도 총 4회(6월 2일, 19일, 9월 21일, 10월 1일) 개최한 것으로 확인됨
- 학생들에 대한 의견수렴 과정으로, 6월 초 공문을 통해 각 학교에 토론 주제를 제안 받았으며 행사 프로그램에 대한 개괄적인 안내하고 있었음

○ 2015년 제주국제청소년포럼 개최 (우수, 2/2)

- 2015년 11월 5일부터 9일까지(4박 5일) 새마을금고제주연수원에서 제주특별자치도와 제주특별자치도교육청 공동주최로 열린 이번 포럼에는 제주와 자매·우호도시 등의 관계를 맺고 있는 국제교류도시인 중국, 일본, 베트남, 오만, 미국, 러시아, 말레이시아, 몽골 등 9개국 19개 도시에서 124명의 청소년 등이 참여하여 제주국제청소년포럼을 개최함
- 토론은 원어민 좌장의 주제로 안전, SNS, 행복, 평화 4개 주제별로 8개 패널로 나눠 각국 15명

내외의 학생 대표자가 청중 앞에서 자유롭게 토론을 하는 방식으로 진행되었으며, 제주도내 고등학생 140 여명이 방청객으로 참여해 의견을 공유했음

- 그 밖에도 제주문화체험, 각국의 문화소개 및 교류의 시간을 가지며 국제자유도시로서의 제주의 위상을 높임과 동시에 제주도 학생들에게 영어 구사의 동기부여를 진작시키는 효과를 거두었음

3) 목표치 적절성

○ 성과목표치의 적극적 설정 (미흡, 5/10)

- 외국어교육 활성화에 원어민영어교사 배치, 영어교사 심화연수 등으로 목표를 설정하는 것은 지나치게 소극적인 설정이라 할 수 있음. 이는 노력보다는 재정상황 등에 영향을 받아 단순히 집행하는 차원의 것이라 할 수 있음. 또한 교육수요자의 요구를 반영한 다양한 교육과정 편성·운영 등을 고려할 수 있음
- 영어교사 심화연수와 관련하여 이수율은 평가의 의미가 없음
- 권역별 외국문화학습관을 통합적으로 그 이용연인원으로 하는 것은 적극적이지 못하며, 5개 권역별로 전년대비 목표할당을 하고 그 실적을 보는 등으로 전환하는 것이 바람직함
- 성과목표치로 제주국제청소년포럼의 참여율과 만족도는 하나로 통합하여 볼 필요가 있으며, 과정목표치에서 동 포럼의 개최 사실을 평가하는 것은 적절하지 못함
- 과정목표치에서도 5개 지표 중 3개가 제주국제청소년포럼과 관련된 것으로 지나치게 높은 비중을 차지함
- 교사들의 역량 강화로 외국어교육의 내실화를 제고하는 것 이외에도 외국어 교육 활성화를 위한 종사자 및 학생 동아리 활동, 교육행사 지원 등을 지표로 채택라고 나아가 영어 편향성에서 벗어나 중국어 교육에도 관심을 가질 필요가 있음

나. 이행과정의 적정성

1) 계획수립의 적절성

○ 계획수립 시 사전조사, 의견수렴의 충실성 (양호, 4/5)

- 본 지표는 외국어교육 활성화와 관련한 각종 계획(원어민영어교사, 베스트영어교사, 영어교사 심화연수, 외국문화학습관, 제주국제청소년포럼 등)에 사전조사나 의견수렴이 얼마나 충실하였는가를 판정함
- 전반적인 외국어교육 활성화 계획이 없고, 이를 위한 별도의 사전조사를 실시하지 않고 있으나, 각 사업별로 사전공문이나 내부협의 등을 통해 자료를 취합하고 있다고 판단됨
- 2015년 계획안에는 2014년 베스트영어교사 시범운영에 따른 설문조사 결과를 반영하여, 베스트영어교사제를 확대 실시하기로 하고 신청을 받음
- 외국문화학습관 운영에서는 이용자들에 대한 만족도조사나 평소의 의견수렴 체계 등을 통하여 다음연도 운영계획에 반영함으로써 사전조사적 성격을 가지고 있음
- 베스트영어교사제나 영어교사 심화연수에 있어 학교들을 대상으로 공모를 실시하고, 심의 위원회에서 심의하는 과정에서 사전조사적인 역할을 수행하고 있다고 판단됨

- 제주국제청소년포럼은 협의회를 구성하고 패널주제를 공모하는 등 사전조사와 의견수렴이 비교적 체계화되어 있음

○ 정책분석의 적정성 (양호, 4/5)

- 원어민보조교사 및 베스트영어교사 운영계획, 외국문화학습관 운영계획 및 영어교사 심화연수계획 등의 수립과정에서 정책분석적 요소를 통해 계획을 수립하고 있으며, 적절한 노력을 기울인 것으로 평가됨
- 다만, 실적을 산출로만 보고 성과 내지 효과로 확대하여 판단하지 않음으로써 보다 과학적인 방법으로 사업의 효과를 계량적으로 분석함으로써 이들 사업들에 대한 근본적인 판단을 하는 과학적 노력이 보다 강화되어야 할 필요가 있음

2) 성과지표의 적절성

○ 성과지표와 목표 간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보 (양호, 4/5)

- 성과지표로서 원어민 영어보조교사(베스트영어교사 포함), 영어교사 심화연수, 외국문화학습관, 제주국제청소년포럼의 실적을 평가하고 있음
- 외국어교육 활성화와는 다소 편차가 있으며, 이는 본 사업 주체가 교육청으로 되어 있어 초·중등교육에 초점이 두어져 있기에 나타나는 현상임. 외국어교육 활성화가 제주도민 전반을 대상으로 하고, 나아가 관광 등에 종사하는 당사자(관광안내원, 택시기사, 시장상인 등)들을 대상으로 하는 지표를 개발하는 것이 타당하다고 보기 때문에 본 지표는 인과관계 내지 타당성을 지녔다고 보기는 어려움
- 지표상으로는 원어민 영어보조교사를 평가하는 것으로 되어 있으나 평가자료에는 베스트 영어교사에 관한 자료가 같이 제출되어 있어 명확한 구분 내지 통합이 필요함
- 영어교사 심화연수는 이수율로 평가하도록 하고 있으나 이수율은 의미가 없음. 공문에 의해 지정되고, 그 교사들이 이수과정에서 탈락한 사례가 없기 때문에 이수율보다는 이수성적 혹은 만족도 등으로 평가함이 바람직할 것임
- 외국문화학습관 운영 평가는 연인원 이용자 수로 평가하고 있으나 각 권역별 학습관을 개별 비교 평가하여 활력과 경쟁력을 제고시키는 것이 바람직할 것임. 또한 단순 이용자 수보다는 프로그램의 질이나 주민만족도 등이 평가되어야 할 것임
- 제주국제청소년포럼은 성과목표에서 참여율과 만족도를, 과정목표에서 계획수립과 회의 개최, 포럼 개최 여부 등으로 평가하고 있는데, 외국어교육 활성화와의 관련성을 볼 때 지나치게 과대 대표되어 평가하고 있으며 포럼 개최, 회의 개최, 참여율 등 형식적인 평가에 치우치고 있음

3) 이해관계자의 의견수렴 정도

○ 이해관계자-전문가 참여 유무 (양호, 4/5)

- 외국어교육 활성화와 관련하여 이해관계자의 참여 및 의견수렴을 할 수 있는 메커니즘은 설문조사, 컨설팅 및 협의회, 선정심사, 직접적 의견수렴 등이 있는 바, 이들을 통한 의견

수렴은 다소 소극적인 것으로 판단됨

- 원어민영어보조교사, 베스트영어교사, 영어교사 심화연수, 외국문화학습관 등의 계획수립 및 집행단계에서 해당부서 담당직원들의 협의는 진행되고 있으나 외부기관이나 주민, 기관내의 타부서에 의한 의견수렴의 과정은 불비한 것으로 판단됨. 따라서 지역단체 대표, 학부모 대표, 다양한 전문가들의 참여를 보장하여야 할 것임
- 제주국제청소년포럼의 경우, 학생들의 의견수렴을 위한 공문을 발송하고, 취합하는 과정에서 협의회를 구성하는 등 적극적 의견수렴을 위한 노력이 있었으며, 도청 담당자, 교육청 담당자, 위탁업체, 개최장소 관계자 등의 업무협의(3회)도 비교적 활발하게 나타나고 있음

○ 정책홍보, 갈등 조정 및 합의 정도 (양호, 4/5)

- 원어민 영어보조교사 운영이나 영어교사 심화연수 등은 담당자들을 중심으로 의사결정이 이루어지면서 이해당사자들의 갈등을 조정하고 합의에 이르는 체계를 합리적으로 구성했다고 보기 어려운 측면이 있음
- 또한 대상선정을 위한 심사위원회가 대부분 교육청 관계자로 구성됨에 따라 학생, 학부모 등 주요 수요자의 의견을 대변하는 데 다소 한계가 있음.
- 외국문화학습관 운영은 권역별로 거의 비슷한 프로그램을 진행하고 있어 외국어교육 활성화를 위한 전반적인 계획에 전문가 및 이해관계자들의 참여와 지역주민들의 수요분석 등을 통한 갈등조정 및 합의의 달성이 필요한 것으로 판단됨
- 정책홍보와 관련하여서는 제주국제청소년포럼에 대해 2차의 홍보자료를 배포한 바 있으나, 기타 원어민 영어보조교사제, 베스트영어교사제, 영어교사 심화연수, 외국문화학습관 등에 대해서는 해당 기관끼리의 소통만 있을 뿐, 별도의 대주민 홍보활동을 하지 않는 것으로 나타남

○ 변화 대응 노력도 (보통, 3/5)

- 외국어교육 활성화를 위한 정책들에 대해 변화를 위한 노력은 소극적인 것으로 판단됨
- 외국문화학습관은 매년 동일한 프로그램이 각 권역별로 운영되고 있음
- 원어민 영어보조교사제나 베스트영어교사제도 전년도 원어민교사를 줄이고 베스트교사를 확대하는 결정에 대해서도 큰 변화가 나타나지 않고 있고, 만족도조사 결과에 대해서도 정책내용을 개편하려는 노력을 찾아보기 어려움
- 영어교사 심화연수에 있어서도 전년도 이수성적이 미흡하다는 언론보도 이후 이를 개선하기 위한 조치가 나타나지 않고, 다만 지표를 성적에서 이수률로 바꾸는 소극적인 대응만 나타남

4) 평가결과 분석 및 반영 정도

○ 평가결과 공개, 우수·미흡사례 교육 정도 (보통, 3/5)

- 평가결과가 내부용으로만 공개되고 일반에게는 공개되지 않으며, 나아가 우수 내지 미흡 사례에 대한 발굴과 교육은 찾아볼 수 없음
- 다만 사업수행 결과에 대한 공개 내지 의견공유는 제주국제청소년포럼의 경우, 당초 계획

이나 결과보고서 등을 정리하여 관련 기관 업무담당자들이 공유하고 있으나, 해당 지표사업으로 책정된 나머지 사업인 원어민 영어보조교사 영어교사 심화교육 등은 선정된 학교 내지 교사만 발표되고 나머지 사항에 대해서는 충분히 공개되지 않고 있음

- 따라서 이들 활동에 대해 보다 다양한 매체를 통한 정보공개 및 공유의 필요성이 있음. SNS나 블로그 등 다양한 매체를 통해 보다 적극적으로 홍보하여 지역민들의 관심을 제고할 필요가 있음
- 평가결과 차기계획에 반영 여부 및 이행 실적 (양호, 12/15)
 - 평가 결과를 토대로 해당 프로그램들의 활성화 방안을 마련하고 있으며, 차기계획에 반영토록 노력하고 있음
 - 베스트교사제 및 영어교사 심화연수 평가결과를 바탕으로 각급 학교에서 적극 활용하도록 독려하는 등 노력하고 있음
 - 제주국제청소년포럼에 참가하였던 외국청소년들을 네트워크로 연결하여 한국 및 제주도, 나아가 한류의 홍보에 적극 활용할 가치가 있음. 이들 참가자들에 대해 한 두 번의 메일링으로 제주교육 정보를 제공하고 있으나 교육청을 넘어서는 보다 다양한 제주도관련 나아가 한국관련 정보를 제공하여 활용도를 높여나가야 할 것임

3. 성과 및 미흡사항

가. 성과

- 실적 평가와 관련하여, 학생들의 만족도에 있어서 원어민 영어보조교사제(82.3%)나 베스트 영어교사제(90.3%)가 만족하여 성공적으로 운영되고 있으며, 제주국제청소년포럼도 해가 거듭될수록 성공적으로 정착하고 있음
- 학교 영어교육과 관련하여서는 제주도 교육청 및 학교단위에서 다양한 시도들을 추진하면서 학생들의 영어실력 향상이 긍정적인 것으로 평가되고 있음

나. 미흡사항

- 제주특별법 제10조는 ‘국가는 제주자치도의 외국어교육 지원을 위하여 노력하여야 한다. 이 경우 국제자유도시의 특성이 반영되도록 하여야 한다’고 규정하고 있으나, 현실적으로 국가 차원의 어떠한 지원 노력을 받아내지 못하고 있음
- 이러한 지원을 받아내기 위한 제주도 자체의 노력이 조례의 형태로 발전하여 계획을 수립하는 등 구체적으로 실현시키지 못하고 있음
- 국제자유도시로서 제주의 특성이 반영되도록 하기 위해서는 당연히 영어 위주의 외국어교육으로 가야할 것이지만, 현실적으로 외국관광객의 85% 이상이, 그리고 투자의 대부분이 중국임을 고려하면 이는 방향성에서 문제가 있다고 할 수 있음
- 현실적으로 중국어교육에 대한 비중을 보다 확대하여야 할 것이지만, 공교육 차원에서 영어교육에 집중하고 중국어교육은 민간 영역에 맡기고 있는 실정임

- 외국어교육 활성화 프로그램의 계획수립은 다양한 의견수렴을 통해 작성되고 있으나 학생들을 제외한 실제 외국어교육을 필요로 하는 계층 및 영어 이외의 언어들에 대해서는 소극적이어서 국제자유도시로서의 환경을 조성하는 데는 한계가 있음
- 제주도에서 외국어교육 활성화를 추진하기 위해서는 기존의 교과과정에서 영어교사를 추가 배치한다거나 연수를 통해 교사들의 실력을 향상시키는 데 초점을 둔 현재의 제도로는 불가능하다는 것이 여러 경험에서 입증된 바 있음
 - 현재 구조 하에서는 새로운 패러다임의 영어 혹은 중국어교육을 탐색하는 노력이 부족함
- 영어교사 심화연수 운영도 전년도에 지적된 사항이 반영되지 않고 있으며, 특히 이수평가시험 자체가 없어짐으로써 단순히 이수율 만으로 평가하는 것은 의미 없는 평가로 전락한 것이며, 학습을 전적으로 개인에 맡김으로써 학습 성과 향상을 위한 노력을 찾아보기 어려움
- 외국문화학습관 이용에 있어서도 외국어교육 활성화에 직접적인 관련이 적은 프로그램의 운영이나 학생중심의 이용계층 편중화 현상은 문제점으로 지적됨
 - 5개 권역별 외국문화학습관의 실적이 대단히 편차가 큰 것으로 나타나고 운영 중인 프로그램도 거의 동일한 프로그램이므로 경쟁 자체가 부재하며, 실적 또한 제고될 동기부여가 없음

4. 개선사항

가. 정책 및 사업

- 외국어교육 활성화를 위해 교육부에서 대학입시 위주의 영어교육의 틀을 깨서, 제주도가 재량으로 교육체계를 갖출 수 있도록 허용하고, 제주도는 이를 조례로서 구체화하여야 함
- 외국어교육 활성화 지표가 지나치게 편향되어 현실적으로 수요가 많은 중국어 등 제주도민들의 외국어교육 활성화와는 괴리된 현상을 보이고 있음
 - 영어교사 및 학생들에 국한되는 도교육청만의 프로그램들이 아니라 일반주민들, 특히 관광산업에 종사하는 주민들을 대상으로 하는 다양한 외국어교육 활성화 정책이 요구됨
 - 외국어교육이라 할 때 지표상으로 보면, 영어에 국한되어 평가가 이루어지고 있음. 실제 제주도에 가장 빈번하게 활용될 언어가 중국어임을 감안한다면 중국어 관련 지표들이 들어가야 할 것이며, 그 이전에 대부분 민간에게 맡겨져 있는 중국어교육 활성화를 위한 프로그램들의 적극적인 개입이 필요함
- 원어민 영어보조교사제에 있어서도 교육의 효과 진작을 위해 몇 가지 점을 개선할 필요가 있음
 - 원어민 영어보조교사제를 점차 축소하고 반응이 좋은 베스트영어교사제를 확대하는 것으로 방향이 정해졌으나, 현실적으로 학생들의 수준이나 기타 환경에 따라 선호도가 차이가 있을 수 있으므로 이에 대한 효과적인 대응이 필요할 것임
 - 한국인 영어교사의 영어문화에 대한 이해도 중요하지만, 원어민교사의 한국문화에 대한 이해도 중요하므로, 이에 대한 사전 교육이 필요함

- 원어민 교사들과 한국인교사 동료들 간의 갈등을 해결하여 수업에 부정적인 영향을 미치지 않도록 정리하여야 할 것임
- 공동 수업을 진행함에 있어서 양 측의 충분한 협의를 통해 효과적으로 수업이 진행될 수 있도록 하고, 교재의 선택이나 재구성 등을 수행토록 함
- 영어교사 심화연수에 있어서는 일회성 연수에 그칠 것이 아니라 지속적이고 단계적인 연수를 통해 질적으로 우수한 교사를 양성하여야 할 것임
 - 질보다는 양 중심의 영어교사 연수를 탈피하고 연수성적을 지속적으로 관리할 필요
 - 연수가 영어 구사능력 자체도 중요하지만 교수방법, 교육과정 분야에 대한 실질적 연수도 병행되어야 할 것임
 - 현재 진행 중인 교원대학에서의 연수와 외국연수 중 외국연수의 비중을 늘리고, 교원대학 내에서도 영어마을 등 체험연수 중심으로 전환하여야 할 것임
- 외국문화학습관은 5개 권역별로 경쟁체계를 도입하여 보다 효과적이고 효율적인 운영을 유도하여야 할 것임
 - 지역적 편차를 고려하더라도, 각 지역의 특성에 맞는 고유 프로그램들을 적극 개발하도록 하고, 보다 적극적으로 찾아가는 교육, 다양한 계층을 대상으로 하는 실질적인 프로그램들을 도입하여 시행하도록 하여야 할 것임
 - 이를 위해 학생 위주의 현재 운영체계를 과감히 탈피하고 성인 위주의 평생교육기관으로, 지역의 평생학습 허브로 거듭나야 할 것임
- 현재의 교과과정과 영어학습 방식을 넘어서는 새로운 패러다임으로, 이중언어 학습에서 성공적이라고 평가받고 있는 캐나다의 불어집중학교(French Immersion)를 벤치마킹하는 것도 한 방법일 것임
 - 불어집중학교는 캐나다에서 이중 언어 교육을 강화하기 위해 지난 70년대 중반에 도입한 것으로 학부모들과 학생들에게 높은 성과로 인해 큰 인기를 얻고 있음
 - 제주도에서도 영어교육도시 이외의 지역에서 영어(혹은 중국어)를 집중적으로 사용하는 공·사립 초·중·고등학교를 인가하여 중장기적으로 외국어교육 활성화에 대응하는 노력 필요

나. 지표

- 평가의 방향을 공교육 차원에서의 영어교육이 아니라 사회교육으로서의 영어 및 중국어교육으로 지표를 바꾸어야 할 것임
 - 평가지표에 있어서 원어민 영어보조교사, 외국문화학습관, 청소년포럼(공용어 영어 사용) 등 모두 영어 활용도를 평가하고 있음
 - 이러한 경향은 본 지표를 관리하는 기관이 도교육청으로 지정되면서 학교 외국어교육이 영어중심으로 교과과정이 편재되어 있음을 반영하는 것임
- 따라서 평생교육기관 및 공공기관, 어학원 등에서 지역주민들을 대상으로 수행하고 있는 영어 및 중국어강좌, 이에 대한 제주도의 인적·물적 지원 규모, 외국어 활용능력도 시험 등을 지표로 넣어야 할 것임

제3장 사람과 자연이 함께하는 청정제주 구현

제1절 보건·복지 특례 활용 실적

1. 지표개요 및 평가요약

○ 본 지표는 제주지역 맞춤형 보육서비스 내실화를 강화하고, 전문적 보육 운영 및 지원과 관계된 것으로 제주도의 보건·복지 특례 활용 실적을 측정하기 위한 것임

분야	평가항목		평가내용	배점	평점
목표 달성도	목표치 달성도	성과목표치	- 읍면·동 지역복지위원회체 운영 · 재능기부 및 물품서비스 제공 협약: 1,300개 업체(3) · 소외계층 발굴지원: 7,300가구(3)	6	6
			- 노인요양시설 정원 확충: 3,663명	6	6
			- 장애인거주시설 확충: 36개소	6	5
			- 보육수요 충족율: 89% · 보육수혜인원/보육수요인원×100	6	6
	과정목표	과정목표	- 읍면·동 지역복지위원회체 운영 · 연간 운영계획 및 평가계획 수립(1) · 읍면·동 지역복지위원 교육실시(1) · 읍면·동 지역복지위원회체 평가(1) · 읍면·동별 사례발표 및 시상(1)	4	4
			- 노인복지시설확충사업 선정 심의: 1회 · 요양시설 입소정원 변경 신고수리	4	3
			- 장애인거주시설 확충계획수립	4	4
			- 보육시설 이해관계자 의견수렴 : 3회	2	2
			- 이해관계자 보육시설 평가 : 12회	2	2
			- 보건·복지 특례 활용 실적 기여도	10	9
목표치 적절성			10	9	
소 계			50	47	
이행과정의 적정성	계획수립의 적절성	- 계획 수립·추진 여부 및 적정성	5	2	
		- 계획 수립 시에 사전조사, 의견수렴의 충실성	5	5	
	성과지표의 적절성	- 성과지표와 목표 간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보	5	5	
		이해관계자 의견수렴 정도	- 이해관계자, 전문가 참여유무	5	4
			- 정책홍보, 갈등조정 및 합의정도	5	3
	- 변화대응노력도		5	2	
	평가결과 분석 및 반영 정도	- 평가결과 공개 및 우수·미흡사례 교육 정도	5	5	
- 평가결과 차기계획에 반영여부, 평가결과 이행실적 등		15	13		
소 계			50	39	
합 계			100	86	
평가결과			우수		

2. 성과평가

가. 목표달성도

1) 성과목표치

- 읍·면·동 지역복지위원회의체 운영 (양호, 5/6)
 - 읍·면·동 지역복지위원회의체 운영에 있어 재능기부 및 물품서비스 제공 협약 건은 총 2,317건으로 목표(1,300건)대비 178% 초과달성함
 - 다만, 평가 증빙자료에 해당되는 협약문서를 확인할 수 없음
 - 소외계층 발굴지원 또한 목표(7,300가구) 대비 12,588건으로 초과달성함

<표2-3-1> 2015년 읍·면·동 복지위원 회의체 활동실적

행정시별	정기기부업체복지지원발굴 (협약건)		계	공적지원 대상자책정
	기존	신규발굴		
제주시	1,045	478	1,523	10,376
서귀포시	297	497	794	2,212
계	1,342	975	2,317	10,376

- 노인요양시설 정원 확충 (우수, 6/6)
 - 노인요양시설 정원 확충은 제주시 47개소, 서귀포시 20개소, 총 67개소에 입소정원 수 3,712명으로 목표(3,663명)대비 102%로 초과달성함
- 장애인거주시설 확충 (우수, 5/6)
 - 장애인거주시설 확충은 제안요청서에 목표(36개소)를 설정하였으며, 15건 접수, 심의과정을 통해, 제주시(체험홈 3개, 공동생활가정 1개-제주시 경로장애인복지과-45542; 2015.10.19, 서귀포시 공동생활가정 1개-서귀포시 복지위생과-48498; 2015.10.14.) 진행
- 보육수요 충족률 (우수, 6/6)
 - 행정자치부 주민등록 인구통계자료에 의해 도내 만 0~5세 아동 수(36,800명 ; 남아-18,933명, 여아-17,867명) 대비 2015년 12월 기준 어린이집 정원 아동 수(32,830명 ; 제주시-25,050명, 서귀포시-7,780명)으로 목표(89%) 대비 89.2% 충족률을 보였음

2) 과정목표

- 읍·면·동 지역복지위원회의체 운영 (우수, 4/4)
 - 회의체 운영에 대한 평가 세부항목으로 제시된 연간 운영계획 및 평가계획 수립, 지역복지위원 교육실시(26개 지역-295명 대상), 지역복지위원회의체 평가('15.11.30-최우수 2곳, 우수-6곳, 장려-7곳), 사례발표(3곳) 및 시상('15.12.19, 제주웰컴센터) 진행함
- 노인복지시설확충사업 선정 심의 (양호, 3/4)
 - 선정 심의 세부사항으로 요양시설 입소정원 변경 신고수리를 목표로 잡았으나, 행정시 업무파악 어려움이 있어, 노인복지시설 국고보조사업 선정 심의회 개최 1회로 대처함

('15.05.13)

- 장애인거주시설 확충계획 수립 (우수, 4/4)
 - 장애인거주시설 확충계획(노인장애인복지과-6218 ; '15.04.16) 수립하고 완료보고서(경로장애인복지과-45542 ; '15.10.19) 제출함
- 보육시설 이해관계자 의견수렴 (우수, 2/2)
 - 보육시설 이해관계자 의견수렴을 위한 보육정책위원회 3회(여성가족정책과-3080('15.02.17), 여성가족정책과-9658('15.06.05), 여성가족정책과-19535('15.11.13) 회의록 확인
- 이해관계자 보육시설 평가 (우수, 2/2)
 - 보육시설(제주시-236개, 서귀포시-129개, 총365개) 대상으로 2015년 부모 모니터링단 (제주시-10명, 서귀포시-8명) 운영사업에 대한 운영결과 확인함

3) 목표치 적절성

- 보건·복지 특례 활용 실적 기여도 (우수, 9/10)
 - '14년 대비 재능기부 및 물품서비스 제공 협약, 소외계층 발굴지원, 노인요양시설 정원 확충, 장애인거주시설 확충 등을 상향 목표치를 선정하여 진행함
 - 다만, 실적을 확인할 수 있는 증빙자료라 할 수 있는 협약문서, 사진자료를 첨부하여 보다 객관적인 자료를 제시할 필요가 있음

나. 이행과정의 적정성

1) 계획수립의 적절성

- 계획 수립·추진 여부 및 적정성 (미흡, 2/5)
 - 평가 증빙자료 미제시 및 제안서에 제시된 계획수립의 적절성의 계획 수립·추진 여부 및 적정성을 정책분석의 적정성으로 변경된 사유 및 증빙자료 제시 필요
- 계획 수립 시에 사전조사, 의견수렴의 충실성 (우수, 5/5)
 - 운영지침 개정안 의견수렴(복지청소년과-811; '15.01.14) → 운영지침 개정(복지청소년과-1191; 2015.01.22.) → 제주아이사랑플랜(2013~2017) 수립 → 보육발전 시행계획 → 보육정책위원회 회의('15.02.13) 등을 통한 순차적인 진행을 함

2) 성과지표의 적절성

- 성과지표와 목표 간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보 (우수, 5/5)
 - 민선 6기 도지사 공약사업(공약과제 : 현장행정을 통한 복지사각지대 없는 제주 구현)과의 연계를 통한 지표선정 및 각 성과지표의 정량적 목표를 전년도('12, '13, '14년도) 기준을 통해 객관성, 대표성을 확보함

- 복지시설의 양적인 확대 뿐만 아니라 재가복지 확대와 장애인 재활시설의 다양화와 시설 운영의 질적 수준 확대 등 다양화된 복지 수요자에 대한 맞춤형 복지 증대 방안에 대한 관리 및 평가체계 강구 필요

3) 이해관계자 의견수렴 정도

- 이해관계자, 전문가 참여 유무 (우수, 4/5)
 - 제주발전연구원이 사업수행기관으로 하여 7개(제주시-4개, 서귀포시-3개) 읍·면·동을 대상으로 '15.08월~12월 간 복지위원협의체 활성화를 위한 찾아가는 컨설팅 사업 실시 진행
 - 추진내용으로는 복지위원 전문성강화 교육, 협의체 활성화 컨설팅 지원, 지역특성에 맞는 복지 특화사업 발굴 등을 진행함
 - 다만, 복지위원 전문성강화 교육에 있어, 위원들의 참여율(평균 49%) 저조에 따른 해결방안 제시 필요
- 정책홍보, 갈등조정 및 합의 정도 (보통, 3/5)
 - 문서를 통한 지역에 각각 정책홍보, 갈등조정 및 합의 정도를 진행하였다고 판단되어지나, 지속적인 모니터링을 통한 갈등사항 체크→계획→실행→피드백이라는 순환구조시스템이 되지 못한 아쉬움이 있음
- 변화대응노력도 (미흡, 2/5)
 - 성과평가 목표 추진실적('16.03)에는 제안요청서에 제시된 이해관계자 의견수렴 정도 내 변화대응 노력도가 누락되어 있으며 이에 대한 증빙자료가 없음. 따라서 이에 판단할 근거자료 및 평가지표가 누락된 경위 제시 필요

4) 평가결과 분석 및 반영 정도

- 평가결과 공개 및 우수·미흡사례 교육 정도 (우수, 5/5)
 - 제주도 복지청소년과(2015년도 읍면동 복지위원 협의체 평가결과 시상 및 우수사례발표 계획 알림; 2016.02.27.) 문서를 통한 평가결과 및 우수사례 발표를 진행함
- 평가결과 차기계획에 반영여부, 평가결과 이행실적 등 (우수, 13/15)
 - 우수사례집 제작(복지청소년과-19498; 읍면동복지위원협의체 활동사례집 제작, 복지청소년과-19499; 읍면동복지위원협의체 우수사례집 제작15.12.10)을 통한 평가결과 지역 배포 진행
 - 다만, 미흡한 사례도 제시를 하여 차기계획에 대해 보완할 필요가 있음

3. 성과 및 미흡사항

가. 성과

- 읍·면·동 지역복지위원협의체의 활동을 통해 정기기부업체 복지자원발굴 및 소외계층 발굴지원 활동실적 지속적으로 증가

〈표2-3-2〉 읍면동 지역복지위원협의체의 활동실적

구분	2013	2014	2015
정기기부업체 복지지원발굴 (건)	160	1,135	2,317
소외계층 발굴지원 (명)	930	6,881	12,588

- 노인요양시설 및 장애인거주시설 확충과 보육수요 충족률 달성

〈표2-3-3〉 노인요양시설 및 장애인거주시설 확충 및 보육수요 충족률

구분	2012	2013	2014	2015
노인요양시설정원확충 (명)	2,847	3,235	3,506	3,663
장애인거주시설확충 (개소)	29	30	32	15
보육수요 충족률 (%)	86.6	91.2	91.8	89.2

- 제주특별자치도는 2015년 기존 단일한 최저생계비 기준의 통합급여 제도를 개편하여 생계, 주거, 의료, 교육 등 급여별 특성을 고려하여 지원 대상자 선정기준과 지원수준을 다각화함
- 최저생계비 지원기준(2014년도 중위소득 4인가구 기준액)

〈표2-3-4〉 최저생계비 지원기준

구분	소득수준	지원금액(천원)
생계급여	중위소득 28%수준	1,130
주거급여	중위소득 43%수준	1,735
의료급여	중위소득 40%수준	1,614
교육급여	중위소득 50%수준	2,017

- 부양의무자가 수급자를 부양하고도 중위소득 수준의 생활을 유지하도록 소득기준 현실화
- 부양의무자 소득기준(14년): 수급자 1인, 부양의무자 4인 가구일 경우 기존 290만원에서 413만원(노인, 장애인 등 취약계층인 경우)으로 상향함
- 65세 이상 노인인구의 70% 수준이 기초연금급여를 받을 수 있도록 2015년 선정기준액을 단독 93만원, 부부 148만 8천원으로 상향
- 노인 사회활동 지원확대를 통해 기존의 노인일자리 사업을 15년부터 노인 사회활동지원사업으로 명칭을 변경하고, 사업의 내실화를 기함
- 사업규모를 14년 28만명(제주 4,369명)에서 15년 34만명(제주 5,224명)으로 확대하여 좀 더 많은 노인들에게 재능나눔, 자원봉사, 민간취업, 창업 등의 기회 부여
- 아울러, 현장에서의 노인 사회활동을 지원하는 전담인력의 인건비를 인상(월 109만원에서 월 117만원으로)하여 처우개선과 함께 사업의 안정적인 운영 도모
- 중증장애인의 자립생활과 사회참여를 지원하고 그 가족의 부담 경감을 위하여 2015년 6월 1일부터 활동지원급여 신청자격을 장애등급 3급까지 확대

- 현행, 만 6세이상~만 65세 미만 장애등급 1~2급 장애인에서 만 6세이상~만 65세 미만 장애등급 1~2급, 3급 중복 장애인으로 확대운영(도내 중증장애인 750여명에게 서비스 지원 예상)
- '14년 대비 재능기부 및 물품서비스 제공 협약, 소외계층 발굴지원, 노인요양시설 정원 확충, 장애인거주시설 확충 등을 상향 목표치를 선정하여 전반적으로 정량적 목표에 대한 초과달성을 진행함

나. 미흡사항

- 제주도지사에게 위임된 시설확충 권한에 의한 장애인거주시설 확충이 다소 미흡한 것으로 나타남

〈표2-3-5〉 장애인거주시설 확충 실적

구분	2012	2013	2014	2015
장애인거주시설확충(개소)	29	30	32	15

4. 개선사항

가. 정책 및 사업

- 보건·복지관련 업무는 노인·장애인만 국한되어 있는 것이 아니라, 청소년·여성·보건위생 업무도 연계되나 부서들이 분리되어 있으므로 이에 대한 통합적 운영이 필요함
- 복지시설의 양적인 확대뿐만 아니라 재가복지 확대와 장애인 재활시설의 다양화와 시설운영의 질적 수준 확대 등 다양화된 복지 수요자에 대한 맞춤형 복지 증대 방안에 대한 관리체계 강구 필요
- 이해관계자 참여율을 높일 수 있는 방안에 대한 구체적인 내용의 제시가 필요함

나. 지표

- 단순히 전년도 미흡사례의 차기계획 반영여부, 평가결과 이행실적 등에 대한 전반적 점수를 측정하여 평가하는 것을 지양하고 평가내용을 세부적, 구체적으로 분리하여 평가점수를 부여할 필요가 있음
- 변화대응노력도에 대한 사전 의견수렴의 충실성은 전반적으로 잘 이루어졌다고 보나, 이해관계자 참여와 정책홍보, 갈등조정 순차적인 진행에 대한 중간점검 평가내용이 추가적인 지표로 선정될 필요가 있음
- 제안요청서 지표 변경 시 위원회 등을 통한 충분한 논의 진행 후 지표변경하고 평가내용의 균등배점이 아닌 전문가 및 이해관계자 회의를 통한 차등배점 도입 필요

제2절 구직자 취업 활성화 추진 실적

1. 지표개요 및 평가요약

- 본 지표는 제주지역의 활기찬 경제, 더 나은 일자리, 행복한 도민이라는 목표와 관계된 것으로 제주도의 구직자 취업 활성화 추진 실적을 측정하기 위한 것임

분야	평가항목		평가내용	배점	평점
목표 달성도	목표치 달성도	성과목표치	- 고용센터 취업자 수: 5,732명	20	20
		과정목표	- 직업지도프로그램 운영: 30회	8	8
	- 취업성공패키지 운영: 748명		8	8	
	- 구안·구직 만남의 날 운영: 6회		4	3	
	목표치 적절성	- 구직자 취업 활성화 기여도	10	8	
소 계			50	47	
이행과정의 적정성	계획수립의 적절성	- 계획 수립·추진 여부 및 적정성	5	4	
		- 계획 수립 시에 사전조사, 의견수렴의 충실성	5	3	
	성과지표의 적절성	- 성과지표와 목표 간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보	5	3	
	이해관계자 의견수렴 정도	- 이해관계자, 전문가 참여유무	5	5	
		- 정책홍보, 갈등조정 및 합의정도	5	3	
		- 변화대응노력도	5	3	
	평가결과 분석 및 반영 정도	- 평가결과 공개 및 우수·미흡사례 교육 정도	5	4	
- 평가결과 차기계획에 반영여부, 평가결과 이행실적 등		15	13		
소 계			50	38	
합 계			100	85	
평가결과			우수		

2. 성과평가

가. 목표달성도

1) 성과목표치

- 고용센터 취업자 수 (우수, 20/20)
 - 3개년도 취업자 수 평균(4,307명) 대비 30.1% 증가분(5,732명)을 목표치 대비 5,865명으로 목표대비 102% 초과 달성함

<표2-3-6> 고용노동부워크넷 취업알선 통계자료

구분	기간	구역	취업건수(명)		
			남	여	합계
제주특별자치도 고용센터	2015.01~12	제주시	남	2,484	4,968
			여	2,484	
		서귀포시	남	501	897
			여	396	
합계					5,865

2) 과정목표

- 직업지도프로그램 운영 (우수, 8/8)
 - 목표대비(30회-월2회) 총 89회(341.6%) 운영(월평균 7.4회) 초과달성 하였음. 세부적으로 고용노동부워크넷을 통한 청년층직업지도프로그램(CAP+) 10회, 취업희망프로그램 16회, 주부채취업설계프로그램 7회, 성실프로그램 7회, 단기취업특강프로그램 49회 진행함
- 취업성공패키지 운영 (우수, 8/8)
 - 목표(748명) 대비 2012년 통계자료 이후 참여인원(1,035명)으로 목표대비 172.5%로 초과 달성하였으며, 종료인원(468명) 중 취업자 수가 283명으로 취업률(60.1%)로 가장 높은 성과를 냄

〈표2-3-7〉 취업성공패키지 추진실적

구분	목표인원	참여인원	종료인원	취업자	
				인원	취업률
2015	748	1,035	468	283	60.1
2014	777	756	727	318	51.7
2013	550	692	692	311	44.9
2012	300	345	345	153	44.3

자료: 워크넷 통계

- 구인·구직 만남의 날 운영 (우수, 3/4)
 - 2015 구인·구직 만남의 날 행사를 1차('15.03.27-2개 업체 참가), 2차('15.04.24-2개 업체 참가), 3차('15.05.29-2개 업체 참가), 4차('15.06.26-2개 업체 참가), 5차('15.09.09-2개 업체 참가)로 목표(6회)에 대비하여 1회 모자란 5회 진행함

3) 목표치 적절성

- 구직자 취업 활성화 기여도 (우수, 8/10)
 - 전반적으로 구직자 취업 활성화에 기여도가 높았으며, 목표치 설정 또한 적절하게 측정되었다고 사료되나, 전년대비 목표인원을 감축하여 선정하거나, 구인·구직 만남의 날 운영 횟수를 달성하지 못한 아쉬움이 있음
 - 또한, 구인·구직 만남의 날 운영에 있어 보다 많은 참가업체 모집을 통한 구직자들에게 기회의 장을 많이 만들어주고, 면접결과가 채용확정까지 갈 수 있도록 고용센터 내의 적극적인 노력이 필요함

나. 이행과정의 적절성

1) 계획수립의 적절성

- 계획 수립·추진 여부 및 적절성 (우수, 4/5)
 - 고용노동부 고용지원실업급여과-5327; '15년 취업성공패키지 민간위탁사업 평가 실적부진 기관 의견서 제출(2015.12.08.)에 의한 제주특별자치도 고용센터 취업지원과-15243; 2015년 취업성고패키지 민간위탁사업 평가결과 및 후속조치 계획 보고(2015.12.29.)에 따라 E등급 평가결과의 3개 기관 후속조치 계획 보고 진행함
- 계획 수립 시에 사전조사, 의견수렴의 충실성 (보통, 3/5)
 - 강소기업탐방프로그램(참여자 660명 대상), 청년층 직업지도프로그램(수료자 149명 대상), 취업희망프로그램(수료자 215명 대상), 주부채취업설계프로그램(수료자 101명 대상), 성실 프로그램(수료자 92명 대상)으로 만족도 조사를 실시하여 진행함
 - 강소기업탐방프로그램의 증빙자료를 제외한 다른 프로그램의 증빙자료는 식별하기가 어려움이 있어 이에 대한 재제시가 필요하며, 프로그램에 대한 사전계획 수립 문서 및 사전 조사 내용이 없음

2) 성과지표의 적절성

- 성과지표와 목표 간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보 (보통, 3/5)
 - 증빙자료로 제시한 제주특별법 제147조(개발사업의 시행승인 등)로 근로자의 고용안정, 취업지원 촉진 등은 고용센터의 핵심적인 업무라고 밝히고 있으나, 이에 대한 성과지표와 목표 간의 인과관계, 객관성 확보 부분에 있어 다소 내용이 부족한 것으로 판단됨

3) 이해관계자 의견수렴 정도

- 이해관계자, 전문가 참여 유무 (우수, 5/5)
 - 제주특별자치도고용센터 취업지원과-1141; 2015년도 대학취업지원과 지원사업 선정 심사위원회 구성(6인-내부 2인, 외부전문가 4인), 및 심사('15.02.03)를 진행하고, 제주특별자치도고용센터 취업지원과-1769; 2015년도 집단상담 및 강소기업탐방프로그램 운영기관 선정심사위원회(8인-내부 2인, 외부전문가 6인)개최 계획을 심사('15.02.24) 하고 진행함
- 정책홍보, 갈등조정 및 합의 정도 (보통, 3/5)
 - 취업성공패키지 참여자 모집을 위한 각 대학교 홈페이지, 시·읍·면·동 도서관 홈페이지, 아파트단지 내 홍보, 제주도청 디지털 전광판, 교차로 신문광고, 버스 광고, 현수막게시 등의 홍보(13회)를 진행함
 - 다만, 위 활동내역에 대한 조정 및 합의 정도를 파악할 수 있는 증빙자료가 미비함

- 변화대응노력도 (보통, 3/5)
 - 취업성공패키지 및 집단상담프로그램 간담회 개최 6회를 통해 변화대응 노력을 추진함

4) 평가결과 분석 및 반영 정도

- 평가결과 공개 및 우수·미흡사례 교육 정도 (양호, 4/5)
 - 2016년 도의회 업무보고를 통해 구직자 취업 활성화 추진 실적에 대한 전반적인 평가결과를 공개, 진행함
 - 또한, 취업성공패키지 위탁기관 간담회('16.02.11)를 통한 발표사례 진행
- 평가결과 차기계획에 반영여부, 평가결과 이행실적 등 (우수, 13/15)
 - 2016년 집단상담프로그램 민간위탁사업 계속지원기관(2개)과의 위탁계약 체결을 통해 차기 계획을 수립함에 있어 용의함을 보이고 있으며, 2016년도 단기취업특강 운영계획을 수립하여 지속적 사업추진의지를 보이고 있음
 - 다만, 계획에 대한 거시적인 증빙자료보다는 미시적이고, 구체적 확인이 될 수 있는 자료가 필요함

3. 성과 및 미흡사항

가. 성과

- 고용센터를 이용한 취업자 수는 지속적으로 증가하였으며, 최근 4년간 매년 증가율이 두 자릿 수를 보임

〈표2-3-8〉 고용센터 취업자 수

구분	2012	2013	2014	2015
취업자 수(명)	3,287	4,405	5,229	5,865
증가율(%)	-	34.0	18.7	12.2

- 취업성공패키지 운영에 따라 매년 취약계층에 대한 취업률이 증가하고 있음

〈표2-3-9〉 취업성공패키지 운영

구분	2012	2013	2014	2015
취업자 수(명)	153	311	318	283
취업률(%)	44.3	44.9	51.7	60.1

주) 취업률은 취업성공패키지 참여자 중 취업에 성공한 사람의 비중

나. 미흡사항

- 취업성공패키지 운영은 목표인원(748명)에 비해 참여인원이 1,035명으로 충분한 성과달성을 보이고 있으나, 종료인원의 전년도에 비해 낮아지는 비율을 보이고 있어 이에 대한 방안 마련이 미흡하며, 전국 대비 취업률을 고려하여 향후 도전적인 목표설정이 필요함
- 실제, 전국 취업성공패키지 취업현황에는 미치지 못하는 것으로 나타남

〈표 2-3-10〉 전국 취업성공패키지 취업현황

구분	2012	2013	2014
취업률(%)	50.7	56.4	77.9

4. 개선사항

가. 정책 및 사업

- 취업성공패키지 추진실적에 대한 참여인원과 종료인원 차이 분석, 원인을 파악하고, 심층적인 상담을 통해 실질적인 취업이 이루어 지는 사례관리적 기법의 활용이 필요
- 교육자들의 만족도 평가를 통한 프로그램 개선방안 도출 필요
- 취업자들의 근로지 업무적응상황을 주기적으로 모니터링 할 수 있는 모니터링단 구성 및 멘토프로그램 운영 필요

나. 지표

- 취업성공패키지 운영지표 개선방안 고려(참여인원수 →취업률) 필요

제3절

노동쟁의 심판사건의 화해·취하율 제고 실적

1. 지표개요 및 평가요약

- 본 지표는 제주특별법 제24조 ‘우선 이양대상사무’ 규정에 근거, 이관관련 사무에 대한 제주지방노동위원회의 실적을 평가하기 위한 것임

분야	평가항목		평가내용	배점	평점
목표 달성도	목표치 달성도	성과 목표치	- 심판사건 구제신청 접수건수 중 화해 및 취하건수 비율: 58.0%	20	19
		과정목표	- 부문별 위원 및 조사관 합동워크숍 실시: 4회(분기 1회)	8	8
	- 조사관 학습포럼 : 월 1회		4	4	
	- 고용노동연수원의 전문교육과정 참여		4	4	
	- 조사관 전문인력 확보·조사관 전문관 지정(1월)		4	3	
	목표치 적절성			10	8
소 계			50	47	
이행과정의 적정성	계획수립의 적절성	- 계획 수립·추진 여부 및 적정성	5	4	
		- 계획 수립 시에 사전조사, 의견수렴의 충실성	5	5	
	성과지표의 적절성	- 성과지표와 목표 간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보	5	3	
	이해관계자 의견수렴 정도	- 이해관계자, 전문가 참여유무	10	8	
		- 정책홍보, 갈등조정 및 합의정도	5	3	
	평가결과 분석 및 반영 정도	- 평가결과 공개 및 우수·미흡사례 교육 정도	5	4	
- 평가결과 차기계획에 반영여부, 평가결과 이행실적 등		15	13		
소 계			50	40	
합 계			100	87	
평가결과			우수		

2. 성과평가

가. 목표달성도

1) 성과목표치

- 심판사건 구제신청 접수건수 중 화해 및 취하건수 비율 57.9% 달성 (우수, 19/20)
 - 노동쟁의 접수건수는 2009년 163건, 2010년 157건, 2011년 145건, 2012년 126건, 2013년 110건, 2014년 171건, 2015년 205건으로 2013년 까지 감소하다가 2014년 이후 2015년까지 다시 증가추세로 전환되었음
 - 2015년 접수건수 중 그해 처리된 것은 197건으로 ‘14년도 대비 19.9% 증가하였음

〈표2-3-11〉 연도별 화해 조정률

	위원회	접수건수			처리내역							진행
		계	당해 년도	이월	계	정부 인정	일부 인정	기각	각하	취하	화해	
2011	전국	12,681	10,757	1,924	11,418	967	149	2,601	620	3,438	3,643	1,263
	제주	145	131	14	136	16	0	14	3	80	23	9
2012	전국	12,922	11,659	1,263	11,352	1,040	209	1,993	614	3,589	3,907	1,570
	제주	126	117	3	115	19	4	25	10	42	15	11
2013	전국	14,323	12,753	1,570	12,769	1,095	255	1,989	757	43,96	4,277	1,554
	제주	110	99	11	87	11	3	11	5	44	13	23
2014	전국	14,631	13,077	1,554	13,068	1,172	255	2,130	756	5,185	3,570	1563
	제주	171	148	23	143	17	1	21	17	75	12	28
2015	전국	14,227	12,666	1563	12,489	1,347	233	2,005	845	4,923	3,136	1,740
	제주	205	177	28	197	42	1	24	16	101	13	8

- 2015년 화해·취하율은 57.9%로 전년(60.8%) 대비 소폭 감소(전국평균 64.5%)
- 화해율은 전년 8.4%→2015년 6.6%(전국 25.1%)로 감소한 반면, 취하율은 전년 52.4%→2015년 51.3%(전국 39.4%)로 전년도 수준과 유사하나 취하율에 비해 보다 적극적인 조치결과로 보여지는 화해율은 전년도 대비에서나 전국적 평균 대비에서 낮은 수준임

〈표2-3-12〉 연도별 노동쟁의 처리건수

구분	처리건수	화해취하	화해율
2015	197	114	57.9%
2014	143	87	60.8%
2013	83	53	63.8%
2012	115	57	49.6%
2011	136	103	75.7%

- 화해·취하율을 전국 평균과 다른 지방노동위원회와 비교해보면 중앙노동위원회 화해·취하율 27.5%보다는 높지만, 중앙노동위 사건을 제외한 다른 지방노동위원회 전체의 평균비율 70.1%에 비해 확연히 낮은 수준임을 보여줌

〈표2-3-13〉 2015년 노동심판사건 화해취하율 전국 및 제주 비교

구분	처리건수	화해취하건수	화해취하율
제주지노위	197	114	57.9%
지노위전체	10,852	7,610	70.1%
중앙노동위원회	1,636	450	27.5%
전체	12,489	8,059	64.5%

- 신청이후 평균 처리기간은 57일로 전년 48일보다 9일 증가하였으며, '15년 목표 52일보다 5일 증가(전국 평균 처리일수 51일)하여 신속성은 오히려 퇴보하였는데 지난해 보다 사건수가 증가됨에 기인한다고 보여짐

2) 과정목표

- 부문별 위원 및 조사관 합동워크숍 실시 (우수, 8/8)
 - 위원 및 조사관의 업무역량과 전문성을 제고하기 위해 조정담당과 심판시정차별담당 공익위원·근로자위원·사용자위원 전체와 조사관들 합동으로 또는 부문별 대상으로 4회(4.7, 6.2, 8.5~8.7, 11.11)에 걸쳐 워크숍을 개최 하였음
 - 14년 조정사건 추진실적 평가 및 15년 조정업무 추진계획 보고, 14년 조정사건 쟁점별 분석, 조정성립률 제고 방안(4. 17),
 - 14년 추진실적 평가 및 '15년 상반기 업무추진상황, 복수노조업무, 주요 판례별 분석, 위원회 운영 활성화 방안 등(6. 2)
 - 14년 추진실적 평가 및 '15년 상반기 업무추진상황, 최근 노사관계 동향 및 '15년 하반기 노사관계 전망, 조정·심판사건 주요내용 , 주요 판례별 쟁점사항 분석 및 사건처리기법 등(8. 5~8. 7)
 - 15년 업무추진상황 보고, 복수노조사건 분석 및 개정 노동위원회법령 설명(11.11)
 - 지난 해 추진실적 분석 평가하고 주요 쟁점별로 판례나 중앙노동위원회 판정례를 수집, 분석하고, 노사관계 전망과 사건처리 기법 토의 등 위원과 직원의 역량제고를 위해 노력 하였음
- 조사관 학습포럼 (우수, 4/4)
 - 월 1회 조사관들의 학습포럼을 통해 심판사건 사례와 판례분석 활동을 통해 전문역량제고를 위해 노력하고 있음
- 고용노동연수원의 전문교육과정 참여 (우수, 4/4)
 - 고용노동연수원 이외에도 중앙노동위원회 전문교육과정과 권역별 합동워크숍 참여 등 징원의 역량증대에 노력하였음
- 조사관 전문인력 확보 및 조사관 전문관 지정 (양호, 3/4)
 - 조사관 1명을 전문관 직위로 발령(2015년 1월)하여 조사관 5명 중 2명을 전문관으로 확보하여 보다 안정적으로 직무를 수행토록 하였으나, 그밖의 전문인력 확보 노력은 부족해 보임

3) 목표치 적절성

- 성과목표치의 적극적 설정 (양호, 8/10)
 - 성과지표로서 노동쟁의 심판사건에서 화해·취하율 제고는 지방노동위원회가 제주특별자치도로 이관된 이후 보다 자율적 활동하는지 여부를 판단하는 지표로서 특성을 갖고 있음.
 - 목표치는 2014년 목표치인 65%보다 매우 낮은 수준인 58.0%이어서 소극적으로 보이지만, 제주 이외에도 모든 지방노동위원회의 경우에도 중앙노동위원회 지침에 따라 과거 3년간 평균비율을

화해·취하율의 목표로 정하고 있고, 심판사건 구제신청 처리건수가 197건으로 작년에 비해 37.7% 증가하였음을 감안할 때 납득할 수는 있음

- 과정목표치로서 위원과 조사관들의 역량과 전문성 제고를 위한 워크숍 개최, 학습포럼 개최, 전문교육 참여, 전문관 지정운영으로 함은 적절해 보임. 다만, 보다 구체적인 전문성 향상 추진 계획을 새로 수립하여 화해전담위원과 화해전담 조사관 선정 육성하고 화해를 제고를 위해 화해를 위한 구체적인 절차와 방법 마련하는 등 적극적인 노력이 필요함
- 위원회의 신뢰성과 운영 효율성과 관련된 지표도 함께 고려되는 것이 적절해 보임. 또한, 위원이 신규 위촉시 전문성여부 등에 배점부여도 필요해 보임('15 신규위촉위원 9명-공익위원 1명('15. 7월), 근로자위원 3명('15. 2월, 11월), 사용자위원 6명('15. 1월, 11월))

나. 이행과정의 적정성

1) 계획수립의 적절성

- 계획 수립·추진여부 및 적정성 (양호, 4/5)
 - 12월 개최한 전원회의의 결과를 익년도 계획과 업무에 반영하거나 전국 노동위원회 위원장 회의에 제기하는 등 피드백 자료로 제시하고 있음
 - 합동워크숍과 학습포럼을 주기적으로 개최하여 추진실적과 주요 심판사건 분석하고, 위원과 조사관을 대상으로 하여 노사관계 동향분석과 전망 활동 등 계획수립과 계획의 추진을 위해 적절한 활동을 하였으나 보다 적절한 성과지표 개선에 대한 노력은 부족해 보임.
- 계획 수립 시 사전조사, 의견수렴의 충실성 (우수, 5/5)
 - 노사 단체, 관련전문가, 유관기관 간담회 개최는 물론 취약계층인 학생, 사건당사자에 대한 교육과 전문가와 일반시민을 대상으로 하는 학술세미나 개최 등 광범위하게 소통과 의견수렴의 기회를 제고하는 노력을 전개함

2) 성과지표의 적절성

- 성과지표와 목표 간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보 (보통, 3/5)
 - 성과지표로서 노동쟁의 심판사건에서 화해·취하율 제고는 지방노동위원회가 제주특별자치도로 이관된 이후 보다 자율적으로 활동하는지 여부를 판단하는 지표로서 특성을 갖고 있음. 또한 과정목표치로서 워크숍, 학습포럼, 전문관 지정 등의 현재의 지표는 전문성 제고에 치중한 측면이 있음. 노동위원회에 대한 신뢰성이나 위원회 운영의 효율성이 위원회운영의 전문성과 함께 위원회 운영의 상위목표인 바, 이러한 목표가 동시에 충족될 때 자율적인 역량이 증가되는 만큼, 단일성과 지표보다는 중앙노동위원회에서 사용하는 지방노동위원회 판정수용률·사건 처리기간과 같은 지표를 함께 사용함이 보다 적절해 보임.
 - 노동위원회 업무내용 중 심판사건 외에도 조정사건의 비중이 크고, 위원회 운영면에서도 신뢰성, 공정성, 효율성 등 중 다양한 목표를 달성할 수 있도록 중앙노동위원회의 업무방향을 참고하여 관련지표를 보조적으로 활용함이 좋겠음(중노위 지표-'15년 5개 분야, 18개 지표 '16년 4개 분야, 12개 지표-신뢰제고 분야(100점), 조정 분야(100점), 집단적 노

동분쟁 분야(100점), 심판·차별시정 분야(200점))

- 참고로, 중앙노동위원회의 업무계획을 보면, 위원회 운영의 소프트웨어적 측면, 즉, 사건배정이나 위원 위촉, 심판위원회 구성방식 변경, 취약계층에 대한 권리구제 기회제공 등의 노력을 통해 제도 및 관행의 개선을 요구하고 있으므로 이를 지표에 반영할 필요가 있음

3) 이행관계자 의견수렴 정도

- 이해관계자 전문가 참여유무 (우수, 5/5)
 - 2015년 전원회의 개최 등 근로자위원, 사용자위원, 공익위원이 모두 참여하는 회의와 각종 심판사건에서 위원회를 통해 이해관계자와 전문가들이 참여하여 결정하는 구조이므로 의견수렴과정이 내재화된 시스템임. 그러나 판정의 신뢰성 확보를 위해서는 불신 우려를 해소할 수 있는 위원을 지명 선정하는 것이 긴요하며,
 - 그러나 이러한 구조적인 것 이외에, 갈등조정이나 합의 정도가 잘 이루어지는지 여부에 대하여는 개별 사례분석을 통해 제시되는 것이 바람직함
- 정책 홍보, 갈등조정 및 합의 정도 (양호, 4/5)
 - 노사단체, 전문가 등과의 간담회를 통한 의견 수렴과 소통노력, 제주대 법학전문대학원생 실무연수, 8개 고등학교 및 사건 당사자와 상담신청자에 대한 인권 교육, 제주형 노사관계 거버넌스에 관한 학술세미나, 언론기고 및 홍보 팸플렛 제작 등 홍보를 잘 하고 있음.
 - 갈등조정이나 합의정도에 관한 자료는 제시는 개별 사례분석을 통해 제시되는 것이 바람직하며, 적극적인 화해를 유도할 수 있는 위원이나 조사관의 확보가 중요해 보임.
- 변화대응노력도 (보통, 3/5)
 - 복수노조 인정에 따른 대응방안, 최신 심판례 및 판례분석 등 노사관계 동향과약 및 전망, 환경변화에 대한 대응 노력을 진행 중이며, 고용노동연수원과 중앙노동위원회 워크숍 참여 등 전반적인 변화에 대한 대응 노력을 전개하고 있으나 특별자치도로서의 위상변화에 따르는 특이사항이 드러나지 않음,

4) 평가결과 분석 및 반영 정도

- 평가결과 공개 및 우수·미흡사례 교육 정도 (양호, 4/5)
 - 전원회의 개최 시 제시된 의견들이 전국노동위원회 위원장회의 중앙노동위원회 및 각시도별 지방노동위원회 위원장 참여에 논의되어 개선사항으로 검토되는 등 결과를 잘 활용하고 있는 것으로 보임
- 평가결과 차기계획에 반영여부, 평가결과 이행실적 등 (우수, 13/15)
 - 2014년 평가결과를 2016년 평가지표에 개선하는 계획을 추진 중임. 2016년 평가계획에서 성과지표를 심판사건 처리기간·초심유지율·판정수용률 등으로 지표를 바꾸도록 개선 추진하고 있고, 조사관 전문성 제고를 위해 전문직위 지정·운영을 1명에서 2명으로 확대하였으나, 실제 노동위원회 운영의 주체인 위원이 미치는 역할이 지대하므로 이러한 운영주체들의 전문성 강화를 위한 구체적인 추진방안 마련이 필요해 보임

3. 성과 및 미흡사항

가. 성과

- 지방노동위원회가 제주특별자치도로 이관된 이후 10년이 경과함으로써 제주특별자치도의 일원으로 자리하여 분권체제의 제주형 노사관계 거버넌스를 확립하고 생산적 노사문화 구축을 통해 제주형 상생의 노사문화 발전모델 토대 마련에 기여해 왔음
 - 노동위원회의 위원들을 종전에 중앙노동위원회 위원장이 하던 것을 제주지사가 자체적으로 임명위촉하고, 조사관 등 직원의 임명함에서 현지 실정에 밝은 사람을 기용함으로써 전문성과 자율성을 높이는 데는 기여하였다고 볼 수 있음
 - 또한, 그간 노동위원회의 역량 향상을 위해 직원들의 전문성을 높이기 위한 전문교육을 자체적으로나 외부전문교육을 통해 확대해 왔고, 위원회 사무국 직원 중 전문조사관 직위를 2명(5명중)으로 확대하는 등 노력해 왔고, 노동위원을 사용자위원·근로자위원·공익위원으로 위촉함에 있어서 현지 전문인사를 임용하는 등 복잡 다양해지는 노사환경에 대응하기 위한 현지화 노력을 기울여왔다고 할 수 있음
- 2012년부터 노동심판사건의 화해 취하율 중심으로 지표화해서 정기적인 성과평가를 하여 왔는데 이는 분쟁이 높아지는 노사환경을 감안하여 지방노동위원회 활동을 통해 노사갈등에 대해 신속하고 비용 절감적인 노력을 평가함으로써 지방분권과 국제자유도시를 지향하는 제주특별자치도의 성과와 관련되어있다고 보여짐
 - 화해제도는 노사 간의 분쟁을 신속히 해결하여 근로자에게는 비용절감, 사용자에게는 경영전념의 기회 제공, 노동위원회에게는 인력과 예산절감의 효과를 나타내므로 중요한 지표임. 특히 심문·판정이 All or Nothing으로 종결되나 화해제도는 Win-Win의 해법을 제시하므로 노사 당사자의 만족도도 높일 수 제도임
 - 화해·취하율 실적치가 연도별로 2005년, 2010년 화해취하율과 비교해 보면 29.5%, 43.4%에서 2015년 57.9%로 향상되고 있어서 자치도 이후에 성과를 거두었다고 할 수는 있음
 - 국제자유도시로서 외국인근로자 지원 활성화를 위해 외국인 통역원 위촉·활용, 외국인 상담활동가와 네트워크 구축을 통한 사건 진행의 원활화, 구제신청 안내 번역문 제작·비치(행정기관, 민원실 등)은 잘된 사례임

나. 미흡사항

- 화해·취하율 실적치가 다른 지방노동위원회와 비교해 보면 만족한 성과라 하기 어려움. 전국평균(중앙노동위원회를 제외한 지방노동위원회 실적)이 70.1%인데 비해 57.9% 실적으로 상당히 낮은 수준이며, 타지역, 특히, 서울, 인천, 경기의 74.0%, 64.3% 76.9%와 비교할 때도 낮은 수준임, 구제신청 처리건수가 197건으로 작년에 비해 37.7% 증가하였음을 감안하더라도 화해취하율을 높이려는 노력이 필요함. 이 원인은 전문성의 부족에 기인한다고 보여짐

〈표2-3-14〉 노동심판사건 화해·취하율 전국 및 제주 비교

구분		처리건수	화해취하건수	화해취하율
2015	제주지노위	197	114	57.9%
	지노위원회	10,852	7,610	70.1%
	중앙노동위원회	1,636	450	27.5%
	전체	12,489	8,059	64.5%
2013	제주지노위	87	57	65.5%
	지노위원회	11,062	8,260	74.7%
	중앙노동위원회	1,707	413	24.2%
	전체	12,769	8,673	67.9%
2010	제주지노위	143	62	43.4%
	지노위원회	10,316	6,312	61.2%
	중앙노동위원회	1,351	393	29.1%
	전체	11,667	6,705	57.5%
2008	제주지노위	133	48	36.1%
	지노위원회	8,502	5,836	68.6%
	중앙노동위원회	1,502	377	25.1%
	전체	10,004	6,213	62.1%
2005	제주지노위	112	33	29.5%
	지노위원회	5,486	3,092	56.4%
	중앙노동위원회	1,217	394	32.4%
	전체	6,703	3,486	52.0%

- 심판건수의 증가는 업종별 저성장에 따른 구조조정, 통상임금의 범위 확대, 저성과자 통상해고, 임금피크제 실시 등 일반적인 노사환경적인 측면에서 분쟁 요인이 커지는 것에 주된 원인이 있지만, 그 외에도, 제주지역 산업적 특성이 서비스산업이 많음에 기인한 것으로 보임
- 제주도의 경우 화해·취하율이 타지역에 비하여 저조한 것은 대립적 노사관계에 의한 갈등, 위원·조사관의 전문성 미흡 등 복합적 요인이 작용한 것으로 보여 지지만 보다 구체적인 분석과 대책 수립이 필요하다고 보여짐
- 특별행정기관으로 제주특별자치도로 이관된 기관이기는 하지만, 업무내용에서 고도의 전문성을 필요로 하고, 사실상 업무수행지침의 대부분을 중앙노동위원회의 지시를 수용할 수밖에 없고, 또한 직원들도 노사관계 현장에서의 근로감독이나 현장수행 경험이 필요한 점을 감안할 때, 제주특별자치도로 이관된 이후에도 특별히 자율성을 높여 나왔다고 보기에 어려움이 있음, 오히려 중앙노동위원회에서 하는 지방노동위원회에 대한 평가에서 제외됨으로써 비교 평가의 기회를 상실할 수도 있으므로 중앙노동위원회의 평가대상에 포함시키거나 자체평가를 강화하는 것을 고려할 필요가 있음

4. 개선사항

가. 정책 및 사업

- 위원회의 전문역량을 강화해 나가기 위해서는
 - 위원과 조사관의 전문역량을 높이기 위한 자체적인 워크숍 개최나 학습포럼, 합동워크숍이나 연찬회의, 또는 조사관 학습포럼 활동 등은 대단히 중요함. 이밖에 중앙노동위원회와 고용노동연수원 등 외부 전문기관에 의한 전문교육에의 지속적인 참여가 특별자치도로 이후 더욱 중요성이 더 커졌다고 할 수 있음.
 - 전문직위로 조사관 지정 운영을 확대하고, 필요한 분야에 전문위원제도를 운영하고 외부 전문가의 채용의 확대가 현실적이며 바람직한 대안으로 보여짐.
 - 이밖에, 조사관의 전문성 증진을 위해서는 노동관서와 인사교류가 바람직하나 현실적으로 쉽지 않은 점을 고려할 때 지양하고 제주지노위에 계속 근무하는 자체인력의 전문성을 배양토록 하는 것이 효율적일 것임.
 - 조사관 임명 시 자격요건으로 근로감독관 업무 수행경력 몇 년 이상으로 하거나 근로감독관 업무 수행경력이 없는 경우 조사관 임명 후 근로감독관 직무교육 또는 조사관 직무교육을 의무적으로 받도록 하는 등 조사관 자격요건을 엄격히 하고 전보제한 기간을 강화하여 전문성 증진 필요
- 또한, 실제 노동위원회 운영의 주체인 위원이 미치는 역할이 지대하므로 이러한 운영주체들과 그 중에서도 전문성과 공정성을 갖춘 공익위원 적극 발굴하고 필요하면 도외인사도 초청하는 등 전문성 강화를 위한 추진방안 마련이 필요해 보임

나. 지표

- 중앙노동위원회에서는 지방노동위원회 평가를 성과중심으로 개편하고 결과의 수용성을 높이며, 업무역량을 제고하기 위해 다양한 지표가 사용토록 개선해 오고 있음. ('15년 5개 분야, 18개 지표 '16년 4개 분야, 12개 지표-신뢰제고 분야(100점), 조정 분야(100점), 집단적 노동분쟁 분야(100점), 심판·차별시정 분야(200점))

〈표2-3-15〉 중앙노동위원회의 지방노동위원회 평가기준

평가분야	'15년 배점		'16년 배점		증감
	(850)	가중치	(500)	가중치	
신뢰제고 분야	100점	11.8	100점	20.0	△8.2
조정 분야	200점	23.5	100점	20.0	▽3.5
집단적 노동분쟁 분야	120점	14.1	100점	20.0	△5.9
심판·차별시정 분야	430점	50.6	200점	40.0	▽10.6

- 중앙노동위원회의 업무방향을 참고하여, 신뢰성, 효율성 및 공정성을 높일 수 있도록 관련 지표를 보조적으로 활용함이 바람직하다고 판단됨
- 위원회가 심판사건 외에 조정사건의 비중도 크고 성과향상을 위해서는 전문성 이외에도

- 공정성, 신뢰성을 높일 수 있도록 지표를 다양화하여 평가결과에 대한 수용성을 높이고 나아가 위원회 성과 향상을 유도하는 것이 필요함
- 참고로, 중앙노동위원회의 업무계획을 보면, 위원회 운영의 소프트웨어적 측면, 즉, 사건 배정이나 위원 위촉, 심판위원회 구성방식 변경, 취약계층에 대한 권리구제 기회제공 등의 노력을 통해 제도 및 관행의 개선을 요구하고 있으므로 이를 지표에 반영할 필요가 있음
 - 현재의 화해·취하율만의 성과목표 지표와 전문성 향상을 위한 과정목표 지표만으로는 위원회 운영 전반의 실적을 정확하게 평가한다고 보기 어려움
 - 성과 달성목표치로써 화해·취하율만을 사용하기보다는 제주노동위원회 운영의 신뢰성의 지표로 볼 수 있는 심판사건 처리기간이나 판정수용률 등 질적 지표를 함께 사용하는 것이 바람직해 보임
 - 과정목표인 워크숍 개최나 학습포럼, 합동워크숍이나 연찬회의, 또는 조사관 학습포럼 개최 횟수로 유사한 세부지표로 각각 구분되어 있는 과정목표치를 실효성과 효과성을 높일 수 있도록 세부지표를 통합하고, 전문성향상 추진에 적합한 보조지표를 동시에 사용함

제4절 가축전염병 방지 추진 실적

1. 지표개요 및 평가요약

- 본 지표는 제주지역의 지속가능한 청정환경 유지와 관계된 것으로 가축전염병 방지 추진 실적을 측정하기 위한 것임

분야	평가항목		평가내용	배점	평점
목표 달성도	목표치 달성도	성과목표치	- 6대 질병(구제역, 고병원성, AI, 소브루셀라병, 돼지열병, 돼지오제스키병, 뉴캐슬병) 가축전염병 비발생률: 100%	24	24
		과정목표	- 공수의사 가축방역 마일리지제 운영(농가에찰) 실적: 8,866개소	8	7
			- 가축방역 마일리지 우수농가 인센티브 지원: 6개소	8	8
	목표치 적절성		- 가축전염병 방지 기여도	10	10
	소 계			50	49
이행과정의 적절성	계획수립의 적절성		- 계획 수립·추진 여부 및 적절성	5	5
			- 계획 수립 시에 사전조사, 의견수렴의 충실성	5	5
	성과지표의 적절성		- 성과지표와 목표 간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보	5	5
	이해관계자 의견수렴 정도		- 이해관계자, 전문가 참여유무	5	3
			- 정책홍보, 갈등조정 및 합의정도	5	3
			- 변화대응노력도	5	2
	평가결과 분석 및 반영 정도		- 평가결과 공개 및 우수·미흡사례 교육 정도	5	4
- 평가결과 차기계획에 반영여부, 평가결과 이행실적 등			15	13	
소 계			50	40	
합 계			100	89	
평가결과			우수		

2. 성과평가

가. 목표달성도

1) 성과목표치

- 6대 질병 가축전염병 비발생률 (우수, 24/24)
 - 농림축산검역본부에서 제공하는 국가동물방역통합시스템의 “전염병 발생통계”를 통해 6대 질병(구제역, 고병원성, AI, 소브루셀라병, 돼지열병, 돼지오제스키병, 뉴캐슬병) 발생률은 제주가 전국적으로 유일한 비발생 지역임

2) 과정목표

- 공수의사 가축방역 마일리지제 운영 실적 (우수, 7/8)
 - 공수의사 가축방역 마일리지제 운영 실적 목표달성(8,950개소)에 대한 증빙자료를 확인함

- 공수의사 업무수행 및 임상관찰 실적 자료(제안요청서에 제시된 공수의사 월별 농장 예찰 실적보고서 제시) 및 가축방역 마일리지 농가집계표 확인함
- 가축방역 마일리지 우수농가 인센티브 지원 (우수, 7/8)
 - 제주도(축산정책과-20855; 2015년 가축방역 마일리지 우수농가 선정 및 지원, 2015.10.27.) 문서를 통해 6개 농가를 선정(축종별: 소 2, 돼지 2, 가금 2)하여 구충제, 방역약품(소독약, 면역증강제 등)을 농가당 1,000천원 범위에서 인센티브 지원함
 - 인센티브지원 계획보고서에 대한 자료가 필요함

3) 목표치 적절성

- 가축전염병 방지 기여도 (우수, 9/10)
 - 6대 질병 가축전염병 비발생 및 공수의사 가축방역 마일리지제 운영 실적, 가축방역 마일리지 우수농가 인센티브 지원이 가축전염병 방지에 기여도가 높다고 판단됨
 - 최근 3년간 데이터를 바탕으로 한 공수의사 마일리지 운영 목표치 상향을 하여 지속적인 사업 추진 의지를 보이고 있음

나. 이행과정의 적절성

1) 계획수립의 적절성

- 계획 수립·추진 여부 및 적절성 (우수, 5/5)
 - 가축전염병(6개 질병) 비발생 100% 달성에 대한 계획 수립을 통해 원천적 질병 차단 수립의 추진의지 및 적절성을 보이고 있음
- 계획 수립 시에 사전조사, 의견수렴의 충실성 (우수, 5/5)
 - 축산정책과-1938('14/'15 구제역·고병원성조류인플루엔자(AI) 특별방역대책 협의회 개최 및 축산정책과-6077(2014년 가축통계 조사계획 알림, 2014.12.02.) 문서를 통해 계획 수립 사전조사 및 의견수렴이 이루어짐

2) 성과지표의 적절성

- 성과지표와 목표 간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보 (우수, 5/5)
 - 가축전염병(6개 질병) 비발생율 100% 설정과 공수의사 가축방역 마일리지제 운영(농가예찰) 실적 목표 상향, 가축방역 마일리지 우수농가 인센티브 지원 간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보는 매우 적절함

3) 이해관계자 의견수렴 정도

- 이해관계자, 전문가 참여 유무 (보통, 3/5)

- 행정, 민간, 학계 등 방역대책협의회 개최 및 운영('14.09.26) 계획은 문서 증빙을 통해 알 수 있으나, 개최된 결과보고서나 회의록, 참석자명단 등을 통해 보다 구체적인 내용은 알 수가 없음
- 정책홍보, 갈등조정 및 합의 정도 (보통, 3/5)
 - 언론(신문사 보도자료)을 통해 홍보자료를 확인할 수 있으나, 홍보에 따른 갈등조정 및 합의 정도는 파악하기 어려움
- 변화대응노력도 (미흡, 2/5)
 - 2015년도 성과목표 추진 실적에는 변화대응 노력도에 대한 부분이 삭제되어 있음. 제안 요청서에서 삭제된 사유 기입 필요

4) 평가결과 분석 및 반영 정도

- 평가결과 공개 및 우수·미흡사례 교육 정도 (양호, 4/5)
 - 가축방역 정부평가 우수기관 선정 결과 언론홍보 자료는 확인이 가능하나, 우수사례 발표 교육 정도를 확인할 수 있는 증빙자료가 없음
- 평가결과 차기계획에 반영여부, 평가결과 이행실적 등 (양호, 13/15)
 - 최근 3년간 실적을 근거로 목표치 설정가축방역마일리지제 운영목표(공수의사 1인당 월 29농장 예찰), 우수농가 지원을 선정(지원실적 20개소 대비 평균치)하여 보다 객관적인 목표치를 선정함

3. 성과 및 미흡사항

가. 성과

- 6대 질병 가축전염병 비발생, 제주도가 전국 유일한 지역임

<표2-3-16> 6대 질병 가축전염병 발생 전국비교표

지역	HPAI	구제역	뉴캐슬병	돼지열병	돼지오케스키병	브루셀라병
세종	비발생	발생	비발생	비발생	비발생	비발생
경기	발생	발생	비발생	비발생	비발생	발생
강원	비발생	발생	비발생	비발생	비발생	비발생
충북	발생	발생	비발생	비발생	비발생	발생
충남	발생	발생	비발생	비발생	비발생	발생
전북	발생	비발생	비발생	비발생	비발생	발생
전남	발생	비발생	비발생	비발생	비발생	발생
경북	비발생	발생	비발생	비발생	비발생	발생
경남	발생	비발생	비발생	비발생	비발생	발생
제주	비발생	비발생	비발생	비발생	비발생	비발생

자료: 국가동물방역통합시스템, 2016.5월 검색기준

- 제주특별자치도는 2014년 ‘유전자병원생물체의 국가 간 이동 등에 관한 통합고시’ 개정에 따라 대폭 강화된 시설 운영기준을 준용하여 보유시설수준을 보완하기 위한 노력을 기울이고 있음
- 2015년 하반기부터 사업비 6천 5백만원을 투입하여 실험실 확충공사 및 시설, 장비에 대한 검증절차를 사전에 이행하고, 사전 재인증 기반 여건조성 후 질병관리본부에 심사를 신청하여 전문평가관들의 서면심사 및 현장실사 등 재인증 절차를 추진하였음
- 고도의 운영기술이 요구되는 BL3등급 실험실에 대하여도 지속적인 적정 운영예산확보 및 검사능력 확충을 통하여 가축방역관리에 만전을 기하고 있으며, 이에 지난 4월 질병관리본부로부터 3번째 재사용허가를 최종 승인 받았음
 - 생물안전등급(Biosafety Level, BL)은 어떤 미생물을 대상으로 실험을 할 때, 미생물의 감염도와 그 위험도에 따라 실험자 및 환경을 보호하기 위해 갖추어야 할 실험실 및 장비, 실험자에 대한 조건을 설정한 가이드라인으로 위험성에 따라 1~4등급까지 구분되어짐
 - 생물안전 3등급(BL3) 실험실은 고병원성 조류인플루엔자(HPAI) 및 소해면상뇌증(BSE) 등 고위험병원체를 취급, 진단할 수 있는 중요시설물임
- 가축전염병(6개 질병) 비발생 100% 달성에 대한 계획 수립을 통해 원천적 질병 차단 수립의 추진의지 및 적절성을 보이고 있으며, 가축전염병(6개 질병) 비발생을 100% 설정과 공수의사 가축방역 마일리지제 운영(농가예찰) 실적 목표 상향, 가축방역 마일리지 우수농가 인센티브 지원 간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보는 매우 성공적인 사례라 볼 수 있음
 - 구충제, 방역약품(소독약, 면역증강제 등)을 농가당 1,000천원 범위에서 인센티브 지원함으로써 가축방역에 대한 가축농가들의 참여율 및 노력 증대에 기여함
- 또한, 최근 3년간 실적을 근거로 목표치 설정가축방역마일리지제 운영목표(공수의사 1인당 월 29농장 예찰), 우수농가 지원을 선정(지원실적 20개소 대비 평균치)하여 보다 객관적인 목표치를 선정하여 시행함

나. 미흡사항

- 우수농가 인센티브 지원이 정액(1,000천원)으로 일률적으로 지급
- 우수 농가에 대한 지원이 일회적으로 이루어짐

4. 개선사항

가. 정책 및 사업

- 마일리지 등급을 세분화하여 인센티브를 차등화할 필요가 있음
- 가축방역 마일리지 우수농가 인센티브 지원을 단순히 일회성 지원으로 끝내는 것이 아닌 지원을 통한 농가 개선사항 파악 필요
- 홍보에 따른 갈등조정 및 합의정도 내용을 파악할 수 있도록 사업추진 필요
- 사업진행에 있어 보고서 내용을 보다 객관적으로 파악할 수 있는 자료(결과보고서 내 참석자

명단, 사진자료 등) 필수 추가 사항 명시

나. 지표

- 가축전염병예방법 관련 인증제도 도입(가점 및 추가지표 도입)

제5절 환경영향평가 제도 운영 내실화 추진 실적

1. 지표개요 및 평가요약

- 지표는 제주특별법, 환경영향평가 협의내용 사후관리에 관한 조례와 관계된 것으로 제주도의 환경영향평가제도 운영 내실화 추진 실적을 측정하기 위한 것임

분야	평가항목		평가내용	배점	평점
목표 달성도	목표치 달성도	성과목표치	- 사후관리조사단 운영(점검대상 59개소)	12	12
			- 사후관리조사 시에 지역주민 참여실적(30명)	8	8
	과정목표	- 환경영향평가사업장 사후관리조사 계획 수립(2월)	4	4	
		- 지역명예 사후관리조사단 구성(3월)	6	6	
		- 환경영향평가사업장 사후관리 점검(3~10월)	6	6	
		- 환경영향평가 사후관리 평가보고회 개최(12월)	4	4	
	목표치 적절성	- 환경영향평가 제도 운영 기여도	10	10	
소 계			50	50	
이행과정의 적정성	계획수립의 적절성	- 계획 수립·추진 여부 및 적정성	5	4	
		- 계획 수립 시에 사전조사, 의견수렴의 충실성	5	5	
	성과지표의 적절성	- 성과지표와 목표 간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보	5	4	
	이해관계자 의견수렴 정도	- 이해관계자, 전문가 참여유무	5	4	
		- 정책홍보, 갈등조정 및 합의정도	5	5	
		- 변화대응노력도	5	5	
	평가결과 분석 및 반영 정도	- 평가결과 공개 및 우수·미흡사례 교육 정도	5	5	
- 평가결과 차기계획에 반영여부, 평가결과 이행실적 등		15	14		
소 계			50	46	
합 계			100	96	
평가결과			우수		

2. 성과평가

가. 목표달성도

1) 성과목표치

- 사후관리조사단 운영 (우수, 12/12)

- 사후관리조례(제주특별자치도 설치 및 국제자유도시 조성을 위한 특별법, 제주특별자치도 환경영향평가 협의내용 사후관리에 관한 조례)를 근거로 하여 사후관리조사단 운영의 목표(59개소-골프장 6, 관광개발 21, 도로 및 항만 10, 기타 22) 대비 실적(67개소-상반기 16회 52개소, 하반기 6회 9개소, 사후관리 중점조사 6개소)으로 114% 초과달성함
- 환경자산보전과-11392('15년 환경영향평가사업장 사후관리결과 평가 보고회 개최계획; '15.12.09) 문서를 통해 사업장별 사후관리점검 결과 및 운영에 대해 파악됨

<표2-3-17> 2015년도 사후관리 결과

구 분	대상사업장 (개소)			미 이행 사업장 (개소)			미 이행사항 (조치건수)			기 타 (권고건수)		
	'14	'15	증감	'14	'15	증감	'14	'15	증감	'14	'15	증감
계	66	59	감 7	16	10	감 6	20	15	감 5	63	34	감 29
골프장 조성사업	7	6	감 1	2	0	감 2	2	0	감 2	-	4	증 4
관광 개발사업	18	21	증 3	5	3	감 2	5	5	-	27	13	감 14
도로 및 항만건설	14	10	감 4	3	1	감 2	4	1	감 3	5	3	감 2
기타사업	27	22	감 5	6	6	-	9	9	-	31	14	감 17

- 사후관리조사 시에 지역주민 참여실적 (우수, 8/8)
 - 목표 30명 대비 실적 41명으로 137% 초과달성함
 - 지역주민 명예사후조사단 구성계획 및 결과보고서(환경자산보전과-1823, 2343, 3025, 3321, 4668, 4725, 4836, 5433, 5729, 8043, 11493) 문서로 통해 실적 확인함

2) 과정목표

- 환경영향평가사업장 사후관리조사 계획 수립 (우수, 4/4)
 - 환경자산보전과-806(2015년 환경영향평가사업장 사후관리 조사계획 수립; '15.01.27)와 환경자산보전과-10463(환경영향평가 협의내용 이행상황 중점조사 계획; '15.11.12) 문서를 통한 계획수립보고서 확인함
- 지역명예 사후관리조사단 구성 (우수, 6/6)
 - 환경자산보전과-1823(2015년 지역주민 명예 사후조사단 구성 운영; '15.3.3) 문서를 통해 사후조사단(2팀 20명), 명예 사후조사단, 공무원 합동을 바탕으로 조사자가 이루어 지며, 조사기간(2015.03~10)을 계획함
- 환경영향평가사업장 사후관리 점검 (우수, 6/6)
 - 환경자산보전과-3361, 3824, 5034, 6272, 9377('15년 3, 4, 5, 6, 8월 환경영향평가 사업장 사후관리결과 보고) 문서를 통해 사업장 별 총 5회에 걸쳐 사후관리점검, 결과 보고서 증빙자료 확인함
- 환경영향평가 사후관리 평가보고회 개최 (우수, 4/4)
 - 환경자산보전과-11392('15년 환경영향평가사업장 사후관리결과 평가보고회 개최계획;

2015.12.09.)을 통해 평가보고회 개최('15.12.16) 확인함

3) 목표치 적절성

- 환경영향평가제도 운영 기여도 (우수, 10/10)
 - 과거 '13년도 평가결과를 바탕으로 제도 개선을 추진하고 계획을 수립함으로써 민·관·학이 적극적인 참여유도를 통해 기여하는 바가 크다고 봄

나. 이행과정의 적정성

1) 계획수립의 적절성

- 계획 수립·추진 여부 및 적절성 (양호, 4/5)
 - 사후관리조사 결과 평가보고회(환경자산보전과-11392, '15.12.09)와 사업장 관리책임자를 대상으로 하는 환경교육을 통해 사업장별 사후관리 방법 등을 제공함
 - 다만, 제안요청서에서 제시한 계획 수립·추진 여부 및 적절성에 대해 정책분석의 적정성으로 변경된 사유 제시 필요
- 계획 수립 시에 사전조사, 의견수렴의 충실성 (우수, 5/5)
- 환경자산보전과-1225, 1823(조사단 구성·운영에 따른 지역주민 추천 협조)와 환경자산보전과-11087, 11249(준비회의 참석 및 결과)를 통해 지역주민 추천 및 합동조사를 통해 의견수렴을 실시하고 사후관리 평가보고회 사전준비회의 개최 및 의견반영을 통해 충실히 사업진행이 되었다고 판단됨

2) 성과지표의 적절성

- 성과지표와 목표 간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보 (양호, 4/5)
 - 환경자산보전과-3708(제4기 사후관리조사단 위촉; '14.4.4)은 사전 목표설정을 위한 인과관계로 보기는 힘드나, 환경자산보전과-1225, 1823(지역주민 명예조사단 구성 및 운영) 문서로 통해 구성인원의 환경전문가, 환경단체 위촉으로 객관성을 확보하고, 사업장 소재지 마을주민대표 추천을 통해 대표성을 확보하였음

3) 이해관계자 의견수렴 정도

- 이해관계자, 전문가 참여 유무 (양호, 4/5)
 - 환경자산보전과-806(2015년 환경영향평가사업장 사후관리조사 계획; 2015.01.30.)의 문서를 통해 실적요약에 제시한 마을주민대표가 참여하였다고 확인하기가 어려우나, 사후관리조사단(2팀 20명) 내 환경전문가 환경단체 인원 등을 통해 이해관계자·전문가 참여를 유도하였다고 볼 수 있음

- 정책홍보, 갈등조정 및 합의 정도 (우수, 5/5)
 - 제주특별자치도 환경영향평가 홈페이지 게재 및 사후조사계획을 알리고, 보도자료 등을 통해 홍보, 결과 게재를 진행함
 - 또한, 갈등 조정 및 합의정도에 대한 증빙자료(문의사항, 건의사항 등) 확인함
- 변화대응노력도 (우수, 4/5)
 - 환경자산보전과-10463(환경영향평가 협의내용 이행상황 중점조사 계획; '15.11.12)를 통해 협의내용 미이행사업장 중점조사를 실시('15.12.01~12.02)함으로써 변화대응 노력을 진행함

4) 평가결과 분석 및 반영 정도

- 평가결과 공개 및 우수·미흡사례 교육 정도 (우수, 5/5)
 - 환경자산보전과-11392('15년 환경영향평가사업장 사후관리결과 평가보고회 개최계획; '15.12.15) 문서를 통해 협의내용 관리책임자 대상 교육을 실시하고 교육자료 및 조사결과 홈페이지와 언론 공개를 진행함
- 평가결과 차기계획에 반영여부, 평가결과 이행실적 등 (우수, 14/15)
 - 환경자산보전과-10463(환경영향평가 협의내용 이행상황 중점조사 계획; '15.11.12)에 제시한 향후 계획(조사결과 위반사업장 조치명령 등 행정처분) 등을 반영하여 진행함

〈표2-3-18〉 평가결과 차기계획 반영여부

구분	평가결과	구분	결과반영
2013(1)	민간이 참여하는 '사후관리조사단' 의 투명성 확보방안 필요	2015(1)	사업장 소재지 마을 주민대표 추천을 통해 명예조사단 구성 및 합동조사 실시
2013(2)	협의내용 미 이행의 최소화를 위한 사전조치, 모니터링, 공사중지 명령 등 이행 강제 방안 시행	2015(2)	협의내용 미 이행 사업장 중점 조사 실시(' 15.12.01~12.02)

3. 성과 및 미흡사항

가. 성과

- 2009년 발족한 '학계와 환경단체 전문가' 중심의 '사후관리조사단'이 아닌, '지역주민' 중심의 명예사후조사단이 구성되어 활동
 - 2015년 41명 선정 활동
- 환경에 대한 인식을 강화하기 위해 사업장 관리책임자를 대상으로 환경교육 실시

나. 미흡사항

- '지역주민 명예사후조사단'에 선정되기 위해서는 읍면동장의 추천(마을대표의 협의 후 추천)에 의한 것으로 외부기능강화 및 신뢰성 확보의 어려움이 예상됨

- 아울러, 새롭게 전입한 사람의 자발적 참여가 원천적으로 봉쇄된다는 점에서 제도의 취지가 훼손될 우려가 있음
- 이와 함께, 사업장 관리책임자에 한한 교육으로 대상의 범위가 상대적으로 협소한 것으로 판단됨

4. 개선사항

가. 정책 및 사업

- 환경영향평가사업장에 대한 사후조사 시 해당지역 주민의 참여 보장을 제도화한 이유는외부감시 기능 강화 및 신뢰성 확보를 위한 것임. 그러나 읍·면·동장의 추천에 의한 참여(마을대표와 협의 후 추천)는 지역에 오래 거주한 주민, 또는 친소(親疎)관계 등에 따라 추천여부가 결정되고, 사후관리대상사업장 소재 지역주민 대표로 사업장과 유착관계가 형성될 수 있음. 따라서 새롭게 지역에 편입된 전입자 등이 자유롭게 참여할 수 있도록 ‘공모’의 방식을 통해 지역주민 명예사후조사단의 개방성을 높여야 할 것임
- 사업장 관리책임자에 대한 교육뿐만 아니라 실제 사업수행 단계에서 환경에 영향을 미치는 위치의 중간관리자 및 담당자에게도 교육이 필요
- 환경영향평가제도 운영 내실화 추진을 위한 전담인력의 장기적인 배치 필요

나. 지표

- 평가의 효과성을 높이기 위해 환경경영평가인증(ISO 14000)의 지표에 대한 검토와 도입(가점 또는 대체)에 대한 타당성을 고려할 필요가 있음
- 환경경영평가인증(ISO 14000)은 조직의 제품 및 프로세스에 대한 지속적인 환경성과를 개선하기 위한 환경경영시스템 구축을 요구하고 있으며 환경경영시스템이 규격의 요구사항을 충족시키고 있는지 제3자(인증기관)로부터 객관적인 심사를 거쳐 인증을 취득하는 제도로서 제조, 건설, 서비스, 학교 및 지방자치단체와 같은 공공서비스 분야에 이르기까지 모든 산업분야에 걸쳐 적용되는 것으로 알려져 있음
 - 2008년도 국내에서는 창녕군이 환경경영시스템(ISO 14001) 인증획득을 취했으며, 2014 인천아시아경기대회 저탄소친환경위원회도 이 인증을 취득하여 진행하였으며, 기업으로는 벅스코, 코오롱건설, 삼성중공업, GM대우차 등 다수의 기업들이 인증 취득을 통해 기업의 친환경 이미지 개선, 폐기물 및 에너지 소비 최소화, 환경사고 사전예방 및 최소화, 환경성과의 지속적 개선을 통한 환경 문제점 해결, 국제적 신뢰획득을 통한 대외 무역장벽 극복 등을 이끌어 가고 있음

〈표2-3-19〉 ISO 14000의 규격체계

규격번호	구분	세부내용
ISO 14001/4	환경경영시스템	일반지침/사용지침서 등 환경경영시스템 요구사항을 규정
ISO 14010/11/12	환경심사(EA)	환경경영시스템 심사원칙, 심사절차와 방법, 심사원자격을 규정
ISO 14020/21/24 ISO/TR(Technical Committee) 14025	환경 라벨링(EL)	제3자 인증을 위한 환경마크 부착 지침 및 절차 자사제품의 환경성 자기주장의 일반지침 및 원칙 등을 규정
ISO 14031, ISO/TR 14032	환경성과 평가(EPE)	조직활동의 환경성과에 대한 평가기준 설정, 달성된 환경성과 평가 등
ISO 14040/41/42/43 ISO/TR 14049	전 과정 평가(LCA)	어떤 제품, 공정, 활동의 전과정의 환경영향을 평가하고 개선하는 방안을 모색하는 영향평가 방법
ISO 14050	용어 및 정의	환경용어 정의

제6절 환경교육시범도시 조성 추진 실적

1. 지표개요 및 평가요약

- 본 지표는 환경정책기본법 제25조 및 제주특별법 제352조, ‘제주환경교육진흥조례’에 의거하고, 국가 환경교육종합계획에 따른 제주환경교육계획을 실천하는 일환으로, 민·관이 협력적으로 제주를 환경교육 시범도시로 지정하고, 이에 따른 학교 및 사회 환경교육을 촉진시키려는 노력임. 전년대비 환경교육 추진률을 제고하고 각종 환경교육프로그램을 효과적으로 운영하고 있는지를 평가하기 위한 것임

분야	평가항목	평가내용	배점	평점
목표 달성도	성과목표치	- 교육목표: 15만 명	10	10
		- 환경체험교육 프로그램 운영: 13개과정	10	10
	과정목표	- 환경교육 홍보단 추천	3	3
		- 15년도 환경교육시행계획 수립 및 부서 시행	3	3
		- 15년도 환경체험교육프로그램 계획수립 및 송부	3	3
		- 환경부 인증프로그램 운영: 11개	3	3
		- 16년도 환경체험교육프로그램 공모추진	3	3
		- 만족도 조사 및 교육실태 점검	3	3
		- 교육결과 보고(연1회)	2	2
	목표치 적절성		10	5
소 계			50	45
이행과정의 적정성	계획수립의 적절성	- 계획 수립 시에 사전조사, 의견수렴의 충실성	5	5
		- 정책분석의 적절성	5	4
	성과지표의 적절성	- 성과지표의 목표 인과관계, 객관성, 대표성 확보	5	4
	이해관계자 의견수렴 정도	- 이해관계자, 전문가 참여 유무	5	4
		- 정책홍보, 갈등조정 및 합의 정도	5	3
		- 변화대응 노력도	5	3
	평가결과 분석 및 반영정도	- 평가결과 공개, 우수미흡사례 교육정도	5	2
- 평가결과의 차기계획 반영여부, 이행실적 등		15	9	
소 계			50	34
합 계			100	79
평가결과			양호	

2. 성과평가

가. 목표달성도

1) 성과목표치

- 환경교육 목표인원: 15만 명 (우수, 10/10)
 - 「제주특별법」 제352조의 2와 제주도환경교육진흥조례(제17조) 및 제주도환경교육종합계획(2011-2015)에 의거하여 2015년도 시행계획을 수립하였으며 총 70개 사업분야 약 12억 7천만 원의 예산집행을 하였음
 - 2015 시행계획에는 환경교육사업뿐 아니라 환경교육 내실화를 위한 기반 강화 및 운영 활성화사업 등도 포함됨
 - 환경교육사업은 학교환경교육, 사회환경교육, 체험환경교육 등으로 구성되는 바, ‘실천적 사회환경교육’ 내실화를 위해 환경체험프로그램, 찾아가는 환경교육, 분야별·계층별 환경교육, 전문인력 양성사업 등 다양하게 구성되어 있음
 - ‘제주도환경교육진흥조례’ 제20조에 근거하여 설립된 지속가능환경교육센터는 환경교육 활성화를 위하여 교육의 지원, 프로그램 개발·보급, 정보관리, 연대사업 등을 수행하였음

〈표2-3-20〉 제주환경교육 연도별 추진 내용

구분	사업명	주요내용
학교환경교육	교과관련 제주사랑 학교환경교육	제주환경교육을 교과과정에 반영
	환경교육담당 교원 직무연수	4개 과정 총 90시간 연수
	청소년 해양교육 프로그램 실시	시범연구학교 지정, 프로그램 운영
	찾아가는 환경교실 운영	60개교에 녹색환경지원센터 강사
	제주환경페스티벌 운영	유초·중·고생들에게 체험부스 등
	환경체험 교육프로그램 운영	심사 거쳐 15개 운영학교 선정·지원
	녹색자전거운동 지원	5개교 대상 녹색자전거로 전기생산
사회환경교육	지속가능발전 환경교육 교육기부 협력체계 운영	환경관련 기관들 협력으로 교육기부
	환경체험교육프로그램 운영	13개 환경체험프로그램에 보조금
	친환경생활실천 및 찾아가는 환경교육 지속추진	43개소에 찾아가는 맞춤형 교육
	환경전문인력 양성	녹색환경 등 4개기관 환경인력양성
	청소년환경교육 프로그램 운영	청소년 체험프로그램 및 심화교육
	국내외 기후변화교육	4개 과정 기후변화교육 실시
	유용 미생물 활용을 위한 도민교육	미생물교육으로 환경정화 효과교육
	제주지속가능발전협의회 교육사업 운영	지속가능발전법에 따른 교육
	환경과 문화 접목한 환경문화교육프로그램 운영	환경음악회 등 환경보존의식 고취
	행정부서 및 환경교육단체 환경교육	환경관련부서 및 단체의 지속교육
도민, 학생 등에 대한 환경교육, 홍보활동 전개	환경한마당, 학술행사, 직무교육 등	

- 2015년도 환경교육 추진목표는 15만 명이었으나, 추진실적(2015년 말)은 18만 3,511명으로 당초대비 122.3% 달성하였음
- 환경교육을 실시한 기관은 도청 및 공공기관 10개소, 대학 1개소, 민간 협회·교육센터·체험학교 등

23개소¹⁶⁾가 직접사업 및 위탁사업으로 실시하였음

- 대상은 대부분 도민과 학생들을 대상(20개)으로 하며, 제주시환경시설관리사무소의 쓰레기재활용 및 자원순환교육 등 13개 프로그램은 도민만을 대상으로, 도교육청의 환경체험프로그램 등 5개 프로그램은 학생만을 대상으로 하고 있음
- 교육인원이 많은 프로그램들을 보면 숲해설가교육(39,648명), 환경체험프로그램등(27,753명), 제주 생태문화탐방등(25,511명), 그린리더양성과정등(18,148명) 등임
- 연도별 추진실적에서 2015년도는 가장 높은 성취실적을 보이며 역대 가장 많은 인원을 교육시킴

〈표2-3-21〉 제주환경교육 연도별 추진 실적

(단위: 천명)

구분	2012년도	2013년도	2014년도	2015년도	누계
목표	120	140	140	150	550
실적	128	147	149	183	607

○ 환경체험교육 프로그램 운영: 13개 과정 6,500명 (우수, 10/10)

- 제주도 환경체험교육프로그램은 목표가 13개 과정 6,500명을 추진하였으나, 추진실적은 13개 과정 7,674명으로 당초목표를 초과 달성하였음

〈표2-3-22〉 제주환경체험 교육프로그램 운영 실적

번호	프로그램명	교육운영기관	교육실적	
			횟수	인원(명)
1	제주산화와 생태문화	문화교육들살이	14	308
2	사람과 자연을 배우는 곳자왈아카데미	(사)곳자왈사람들	21	282
3	유아생태교육 및 어린이환경학교	(사)제주환경교육센터	7	320
4	청소년 제주자연체험	서귀포YMCA	5	186
5	곤충과 이론의 관찰	(사)제주자연학교	12	192
6	유수암 ‘나무를 심는 사람들’	유수암체험마을회	12	475
7	오색길 따라 -- 빛맞이	(사)제주여민회	11	100
8	자연에서 배우는 조상들의 지혜	한라생태체험학교	45	3,858
9	자연환경아카데미 환경체험학습	(사)제주생태교육연구소	5	270
10	바다야 같이 놀자	한림바다생태체험마을	10	480
11	안세미오름 생태문화탐방교육	제주자연환경협회	7	157
12	제주생태문화해설사 양성교육	제주참여환경연대	14	756
13	오름지킴이 ‘나는야 오름비밀결사대’	(사)제주생태문화해설사협회	10	290
합 계			173	7,674

- 제주도 내 13개 민간 운영기관에서 위탁운영된 체험교육 프로그램은 기관별 1개인 총 13개 프로그램이 운영되었음
- 교육실적으로는 총 7,674명으로 ‘자연에서 배우는 조상들의 지혜’가 가장 많은 3,858명을 교육하였고 ‘제주생태문화해설사 양성교육’이 756명으로 다음을 잇고 있음

16) 공공기관은 도청 환경관련부서, 제주시 및 서귀포시 관련부서, 도교육청 등이며, 대학은 제주대학교산업대학원, 민간기관으로는 제주지속발전협의회, 지속가능환경교육센터, 기후변화교육센터, 한라생태체험학교 등임

2) 과정목표치

- 환경교육 홍보단 추천 (우수, 3/3)
 - 환경교육의 중요성을 전파하고 교육의 질을 제고하기 위하여 제주도에서는 전문가들로 홍보단을 구성하여 운영하고 있는 바, 2015년도 홍보단 6명을 추천하여 구성하였음
 - 전문가들로는 기후변화, 자연생태, 제주세계유산, 제주자연 및 문화환경 등의 분야 민간 전문가들로 구성됨
 - 환경교육시행계획 수립 및 시행 (우수, 3/3)
 - ‘제주도환경교육종합계획’(2011-2015)에 따른 2015년도 제주환경교육시행계획을 수립
 - 제2기 ‘제주도환경교육종합계획’(2016-2020)을 수립하여 공표하였음(2015.12)
 - 2015년 총 70개 사업분야 12억 6,900만 원의 예산으로 15만 명의 도민 및 학생들을 교육시키고, 환경교육 내실화 기반 강화 및 운영 활성화 등을 도모함
 - 2015년 3월에는 환경교육시행계획을 도교육청을 위시하여 도 환경관련 부서 및 수자원본부, 국립공원관리사무소, 제주 및 서귀포시 환경부서 등에 송부하여 시행을 고지함
 - 환경체험교육프로그램 계획 수립 및 송부 (우수, 3/3)
 - 제주도에서는 도민·청소년들을 대상으로 할 환경체험교육프로그램을 발굴하고 지원하기 위하여 공모계획을 수립(2014년)하여 비영리단체 및 환경단체 등에게 공모를 실시함
 - 또한 환경체험교육프로그램의 운영 만족도조사와 운영지침에 따른 교육실적을 계획에 의거하여 수행기관들로부터 매 회기에 송부 받아 정기적인 점검을 수행하고 있음
 - 교육을 수행하는 단체 및 기관에게 만족도조사와 운영지침 등에 대한 계획을 송부하고 있음
 - 환경부 인증프로그램 운영 (우수, 3/3)
 - 제주도에서 환경부로부터 인증을 받은 환경교육프로그램은 2015년 현재 13개로 당초목표 11개를 2개 초과하여 달성하였음
- 환경부 인증프로그램은 민간에서 운영하는 다음 13개임

〈표2-3-23〉 제주 환경부 인증 환경교육프로그램 운영 실적

인증번호	프로그램명	교육운영기관	참가대상
2015-96	함께 만들어가요, 초록세상	지속가능환경교육센터	초등고학년
2015-62	꼬마제주꾼의 초록이야기	(사)제주환경교육센터	초등고학년
2015-45	자연에서 배우는 조상들의 지혜	한라생태체험학교	초중고생
2015-23	자연과 함께 하는 산골체험학교	한라생태체험학교	초중고생
2015-22	어린이환경학교 ‘기후변화교실’	(사)제주환경교육센터	초등생
2014-90	저탄소녹색성장 체험환경교육	지속가능환경교육센터	초중고생
2014-60	청소년 화산탐사대	(사)제주환경교육센터	중고생
2013-46	청소년 곳자왓 한울타리 겨울생태학교	(사)곳자왓사람들	초등고학년
2013-37	곳자왓 자연생태 탐방프로그램	제주도한라산연구소	일반,학생
2013-33	유수암의 ‘나무를 심는 사람들’	유수암정보화체험마을회	초등고학년
2013-32	안뜨렁물 만나러 가는 길	제주참여환경연대한라생태갈라잡이	중고생
2013-3	고맙다, 지렁이!	지속가능환경교육센터	초등생
2012-8-16	인간과 자연이 하나되는 숲속놀이터	지속가능환경교육센터	유아

자료 : <http://www.keep.go.kr/portal/jsp/ine/print.jsp>

○ 환경체험교육프로그램 공모 (우수, 3/3)

- 제주도에서는 2016년도 환경체험교육프로그램 지원사업을 공모(2015.4.7 - 5.8)하여 교육을 수행할 단체 및 기관을 선정하였으며, 이들 결과를 환경부에 제출하였음
- 선정과정은 제주도에서 심사위원회를 구성하여 1차 심사를 진행하고(5월 중) 심사결과를 환경부(영산강유역환경청)에 송부하여 환경부에서 2차 심사를 진행(6월 이후)하며, 최종 선정결과는 12월 중에 발표함

○ 만족도조사 및 교육실태 점검 (우수, 3/3)

- 환경체험교육프로그램의 실시에 대한 만족도 조사 및 교육실태 점검을 실시하여 공표함
- 만족도 조사는 교육횟수 156회 참여인원 6,537명을 대상으로 실시하였는 바, 만족도 평균 96.5점으로 상당히 높은 만족도를 보이고 있음
- 가장 만족도가 높은 프로그램은 제주신화와 생태문화(100점)이고, 상대적으로 가장 낮은 프로그램은 유아생태교실 및 어린이환경학교(92.6점)으로 나타남
- 환경교육 운영지원사업 보조금 집행실태 점검을 위해 계획을 수립하여 8월에 집행하여 하였으나 메르스 등의 영향으로 연기하여 실시함
- 점검내용으로는 계획대로 운영 여부, 수행의 적정성, 보조금집행의 적정성 등을 보고받고 이에 대해 실사를 통해 점검함

○ 교육 결과 보고 (우수, 2/2)

- 2014년 환경교육 추진실태보고서를 2015년 1월에 발간함
- 주요 성과로는 지역문화 보존의식 제고, 자연에 대한 이해 제고, 통합환경교육으로 흥미 유발, 환경운동 및 실천 계기 마련, 생태계 이해 제고, 생활양식 변화 등을 지적할 수 있음
- 다만, 교육수요를 충족시키지 못하고, 홍보가 미흡하며, 교육시기 집중으로 인한 강사 확보 어려움 등의 문제점이 나타남

3) 목표치 적절성

○ 성과목표치의 적극적 설정 (미흡, 5/10)

- 환경교육 목표가 적정한 수준에서 수립되었는가에 대해 환경교육 성과목표를 15만 명으로 설정하고 체험교육 프로그램을 13개 6,500명으로 설정하고 있음
- 교육인원에 대해 2014년 실적이 14만 9천 명임에 비하면 15만 명으로 설정함은 지나치게 보수적이라 할 수 있음. 이는 2015년 실적이 메르스 사태가 있었음에도 불구하고 18만 3천 명이었던 점에서도 그 소극적 책정을 확인할 수 있을 것임
- 체험교육프로그램 또한 전년대비 3% 상향된 6,500명을 목표치로 설정한 것도 지나치게 소극적인 경향이 있음. 이 또한 어려운 환경 속에서도 전년대비 21% 증가한 초과 달성을 보여주고 있음
- 환경교육과 관련한 과정지표는 모두 7개의 세부지표로 구성되어 있는데, 이의 대부분은 절차상 반드시 지켜야 될 사안들을 지표로 책정하고 있어 무난한 목표달성이 가능했음
- 홍보단 구성에 반드시 따르는 홍보단 추천을 과정목표로 한다거나, 법상의 필수요건인 환경교육시행계획의 수립과 기관에의 송부, 체험교육프로그램 계획수립이나 만족도 조사

획, 공모계획 수립과 시행 등이 지표로 설정된 것은 너무나 형식적이고 편의적인 설정이라 할 수 있을 것임

1) 계획수립의 적절성

- 계획수립 시 사전조사, 의견수렴의 충실성 (우수, 5/5)
 - 2015년도 ‘환경교육시행계획’ 수립 시 도교육청 등의 의견수렴 및 실적수렴을 계획 수립에 반영하였음
 - 환경체험교육 프로그램에 대해서도 위탁교육을 수행하는 기관들의 의견을 수렴하고 환경부 인증을 통해 프로그램의 신뢰성을 확보하였음
 - 안전한 환경교육운영을 위한 환경교육단체 안전강화를 안내하였고 환경교육시설 안전관리 실태 점검계획을 수립하였음
 - 차기년도 교육프로그램 개선을 위해 환경교육체험 프로그램 공모를 추진하였고 이와 관련된 공모 제안서를 심사하였음
 - 사회환경교육 활성화를 위한 환경교육 워크숍을 개최하였고 환경체험 교육프로그램 운영계획을 사전에 수립하였음
 - 환경에 대한 올바른 가치관 형성 및 환경역량 강화를 위해 청소년과 도민대상의 환경교육 교재를 개발하였음
 - 환경교육 프로그램을 다양한 계층과 세대를 대상으로 실행하려 노력하였고 특히 기다리는 교육이 아니라 도민을 찾아가는 교육프로그램을 진행하였음. 이를 위해 13개 환경체험 교육프로그램을 지원하였고 환경체험 교육프로그램 만족도 조사를 실행하였음
- 정책분석의 적정성 (양호, 4/5)
 - 각종 의견수렴과 평가를 통해 정책결정의 합리화를 기하려는 노력이 있었고 만족도 조사 등을 통한 계획수립이 이루어졌으나, 보다 체계적인 과학적 분석의 아쉬움이 있음
 - 환경체험 교육프로그램의 수행기관 결정과 관련하여 공모의 절차를 거쳐 심사위원들의 2차에 걸친 공정한 평가에 기반한 선정이 이루어졌으며, 이를 공개함

2) 성과지표의 적절성

- 성과지표와 목표 간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보 (양호, 4/5)
 - 환경교육 목표와 실적달성의 적정성을 확보하기 위해 도민 환경교육목표 15만 명을 설정하였는데 이는 전년대비 5% 증가한 수치임
 - 이는 환경교육시행계획에 목표치를 반영하였는데 예년의 평균적 증가율과 비교하여도 다소 소극적인 수준에서 설정되었음
 - 과정목표와 관련한 지표는 하나의 절차적 요소들을 하나의 세부 지표로 설정함으로써 지나치게 세분화된 점이 있음. 즉, 계획수립과 송부, 공모추진, 만족도조사, 결과보고 등은 하나의 프로그램으로 모든 과정을 평가하고 있다고 할 수 있음
 - 과정목표에 대해 실적이 만들어지는 노력들을 평가하는 지표로 대체될 필요가 있음

3) 이해관계자의 의견수렴 정도

- 이해관계자·전문가 참여 유무 (양호, 4/5)
 - 환경교육시행 계획 시 도교육청 및 민간 교육단체 등 유관기관 의견수렴 절차를 진행하였고 목표달성과 교육효과 극대화를 위하여 유관기관 단체와 계획에 대해 서로 소통하는 자리를 마련하였음
 - 환경체험교육프로그램 공모를 거쳐 선정할 때, 전문가 중심의 심사위원회를 구성하여 운영하였음
 - 환경교육교재 개발(제주환경일보 용역)에 따른 중간보고회를 개최하여 환경관련 전문가 및 관계공무원들의 의견을 청취하고 반영하였음
 - 교육효과 개선을 위한 만족도 조사를 시행하였음
 - 환경교육의 체계화와 대중화를 위해 또한 환경교육 정책방향 및 실천방안 논의를 위해 워크숍을 개최(2015.12.18)하면서 최적의 대안을 찾으려 노력하였음
 - 그러나 이러한 과정에 다양한 주민 및 단체 등 이해관계자들을 참여시키지 않고 대부분 참여가 10명 미만의 소수의 전문가들이나 공무원들만의 참여에 그쳐, 제한적 의견수렴 과정이라 할 수 있음
- 정책홍보, 갈등 조정 및 합의 정도 (보통, 3/5)
 - 환경교육 공모를 통해, 환경교재 보급을 통해 정책을 홍보하고 조정하는 역할을 수행
 - 환경교육 워크숍을 개최하여 교육체계, 교육의 지역화 방안, 현황과 활성화 방안 등을 논의하고 의견을 수렴하였으나, 이러한 과정이 지나치게 전문화되고 참여의 제한이 있어 실질적인 갈등조정과 합의를 도출하기는 어려웠음
 - 소수의 전문가 중심, 혹은 일정 환경단체들을 중심으로 교육계획 및 집행이 이루어지고 있어 보다 광범위한 의견수렴을 거쳐 교육체계가 구축되어야 할 것임
- 변화 대응 노력도 (보통, 3/5)
 - 매년 계속사업으로 추진되고 있는 환경교육, 환경체험교육에 대한 세부적인 운용상의 문제들을 개선하려는 노력은 있으나, 보다 본질적이고 구체적인 노력은 아쉬운 실정임
 - 누구나 쉽게 접할 수 있는 환경교육의 기회를 확대하기 위한 노력이 부족하고 지역 환경교육 종합계획의 실질적 시행을 담보하기 위한 근본적인 노력이 가시화되지 않고 있음
 - 대표적으로 환경인식 증진, 환경교육 인적 지원체계 마련, 민관 환경교육네트워크 구축 및 강화, 주민중심의 환경교육을 위한 구조개편 등의 노력이 필요함

4) 평가결과 분석 및 반영 정도

- 평가결과 공개, 우수·미흡사례 교육 정도 (미흡, 2/5)
 - 본 평가와 관련하여 평가결과가 내부용으로만 공개되고 일반에게는 공개되지 않으며, 나아가 우수 내지 미흡사례를 발굴하여 교육, 보급하는 노력도 별도로 진행되지 않음
 - 다만, 환경교육 실적보고 및 환경교재 중간보고 등과 워크숍을 통해 환경교육사업의 진행

상태는 일정하게 공개하고 있음

- 평가결과 차기계획에 반영 여부 및 이행 실적 (보통, 9/15)
 - 평가 결과를 토대로 일부 해당 프로그램들의 개선사항을 수정하고 있음
 - 환경교육시행계획에 부분적으로 반영되고 있음
 - 만족도 조사 및 피교육자 의견수렴과정을 통해 교육과정의 일부 수정을 반영하고 있음
 - 환경체험 교육프로그램에 대해 상반기 및 하반기 두 번에 걸쳐 만족도조사를 실시하였음
 - 모든 교육프로그램의 종료 시 피교육생들의 수업반응도 조사를 실시함
 - 환경교육 관련 주체들이 정보를 교류하고 성과를 공유하기 위하여, 그리고 향후 교육발전 방안을 모색하기 위하여 연찬회(2015.12.8-9)를 개최하였음
 - 그러나 이러한 각종 조사와 개최들이 본 평가결과의 반영이라고 보기는 어려움

3. 성과 및 미흡사항

가. 성과

- 청정제주를 위한 환경교육과 관련하여 그동안 특례로 위임된 권한들을 활용하여 제도적 기반을 갖추었으며 체계적으로 교육을 실시하고 있음
 - 「제주특별법」 제352조에 의거하여, 2008년부터 「제주환경교육진흥조례」를 제정하고 시행하고 있음
 - 「제주환경교육진흥조례」 제5조에 의거하여, ‘제주환경교육종합계획(2016-2020)을 수립하였음
 - 제주도와 환경부, 도교육청 간에 협약을 통해 환경교육시범도로 지정하여 교육의 체계성을 확보하고 있음
- 제주도는 상대적으로 환경교육이 활발한 편으로 민·관 협력으로 지역사회에 자생적 환경단체들과 학교환경교육이 실질적으로 이루어지고 있다고 평가됨
 - 환경교육을 위해 지속가능환경교육센터를 위시하여 (사)꽃자왈사람들, 우수암체험마을회 등이 활발한 활동을 수행하고 있음
 - 단순히 교육의 양적 충족만이 아니라 질적으로도 우수한 교육프로그램들이 마련되어 있다고 평가되어짐
 - 제주특별자치도와 제주도지속가능발전협의회는 2015년 10월 ‘제주 환경한마당’ 축제를 개최하여 도민과 관광객의 환경보전 의식을 높이고 자발적으로 친환경생활 실천을 할 수 있도록 자연환경보전의 공감대를 형성하고 확산하였음

나. 미흡사항

- 특별법 및 조례에 근거하여 2008년부터 제정되어 시행 중인 ‘환경교육종합계획’의 지역계획이 제대로 시행되지 못하고 있다는 일반적인 평가가 있음
 - 환경교육시범도로서 체계적인 환경교육이 미흡하고 교육대상도 학생들에 집중되고 있고,

- 교육내용이나 방법 등에 대한 전문적인 연구가 부족한 실정임
- 환경교육의 대상이 주로 학생, 유아 등에 집중되어 있어 사회 환경교육의 프로그램이 상대적으로 부실하며, 교육 참여도 극히 제한된 실정임
 - 학교환경교육에 주로 의존하고 있고, 체험환경교육 등 사회환경교육도 그 대상이 학생, 유아 등에 집중되는 문제를 안고 있음
 - 일반 도민들이나 제주도 방문자들에 대한 환경교육이 소수에 불과하고 능동적 참여가 저조하지만 교육을 유인할 수 있는 장치가 부재함
 - 생애주기별, 분야별 환경교육의 체계성이 미비함
 - 교육수요자에 적합한 맞춤형 프로그램 및 콘텐츠가 부족함
 - 환경교육 인력양성 프로그램이 일부 시행되고 있지만 연계성이나 체계성이 없이 개별적으로 운영되고 있어 지도자 육성을 위한 체계가 미비하고 활용도 비효율적임
 - 환경교육이 주로 민간 및 공익기관에 위탁되어 진행되고 있는 바, 이들 교육기관들을 유기적으로 연결하고 교육의 질을 유도하고 지도할 전담기관이 부족하여 반복적인 업무에 국한된 실정임
 - 또한 환경교육 인력들이 프로그램 기반 용역비로 인건비를 충당하고 있어 전문성을 진작시키고 이들의 안정적인 고용이 이루어지지 않고 있음. 이들 전문인력 양성과 재정지원이 필요함
 - 환경교육에 대한 체계적인 교육과 이를 통한 전문인력의 양성이 이루어지지 않고 있음
 - 환경교육에 대한 표준화된 지도지침서가 마련되어 있지 못하고 교육인력 역시 서류심사로만 강사인력을 채용함
 - 환경교육 인력의 처우가 열악하여 지속적이고 안정적인 교육이 어려운 실정임
 - 환경교육 강화를 통하여 청정 제주의 이미지를 강화하여야 함에도 불구하고 학교 등에서 환경교육이 차지하는 비중이 낮아지고 있음
 - 제주도가 환경교육 시범도로 지정되면서 학교환경교육을 일정시간 실시토록 하는 등 환경교육에 대한 활성화를 추진키로 했으나, 학교 교양과목에서 환경교육이 빠지고 선택과목화 하였음
 - 현재 학교환경교육은 환경단체에서 학교를 방문, 환경교육을 시키거나 동아리활동을 지원 하는 정도에 불과함
 - 연구학교를 지정, 학교에서 자체 개발한 자료를 토대로 환경교육을 시키는 학교도 있지만 1개 고교와 1개 중학교 등 극소수에 불과함

4. 개선사항

- ‘환경교육종합계획’의 하위계획으로서 ‘지역환경교육계획’과 ‘시행계획’ 및 ‘연차계획’ 등 계획의 체계성을 확보하고, 이들 계획의 내실화를 통한 실천성을 제고하기 위하여 연구와 다양한 의견수렴을 거쳐야 할 것임
 - 지역환경교육계획 점검단을 민관협력으로 구성하고, 현재까지의 교육을 점검하고 보다 중

- 장기적인 청정제주 조성을 위한 교육계획을 재수립하도록 함
- 환경교육계획에 의하면, ‘--할 수 있다’ 등 임의규정이 많은데, 이를 가능한 범위에서 ‘--하여야 한다’ 등의 강제규정으로 수정하여야 함
 - ‘환경교육의 대상을 확대하여 현재 학교환경교육을 내실화하는 동시에 지역주민 및 관광업계 종사자 등에게도 의무적으로 교육 이수토록 하는 사회 환경교육체계를 구축하도록 함
 - 학교환경교육에서 환경교육과목을 교양과목으로 전환하여 학생들이 의무 이수토록 하며, 이를 위한 시간과 공간을 확보할 필요가 있음
 - 환경교육진흥조례 제2조에 의하면, ‘모든 도민들에게 환경교육을 실시’하도록 규정되어 있으므로, 이를 실현하는 차원에서 우선적으로 사업자, 다음으로 유관종사자들 등 단계적 교육의 의무화를 실시함
 - 기업 등 사업자들의 지역환경교육과 관련된 참여의 활성화를 위하여 조세감면 등 혁신적인 인센티브 방안을 검토함
 - 중앙정부가 제주도내 분권화시킨 업무라는 점에서 중앙정부의 소극성이 교육의 내실화를 방해하고 있으므로 중앙정부의 적극적인 인력 및 예산 지원을 받아내야 함
 - 환경교육을 위한 프로그램을 내실화하고 교육의 효과성 제고를 위한 노력이 요청됨
 - 유년에서 노년에 이르기까지 생애주기별 교육프로그램을 개발하고, 생활환경과 자연환경 등 분야별 환경교육프로그램의 체계성을 갖추어야 함
 - 제주도, 도교육청, 환경부, 민간단체가 연계하여 교육대상자에 맞는 맞춤형 프로그램과 콘텐츠를 구축하여 교육의 효과성을 제고시킬 필요가 있음
 - 학교환경교육과 사회환경교육의 협력체계를 통하여 지역 현실에 맞는 제주형 환경교육프로그램을 개발하여야 할 것임
 - 프로그램 운영에 대한 성과분석 및 평가를 통한 환류시스템을 구축함
 - 환경교육 전문인력을 체계적으로 양성하여야 할 것임
 - 지역 환경교육원을 설립하여 일정 교육과정을 이수토록 하고 교육인증을 하는 방안이 필요함
 - 환경교육 강사 등 환경교육 종사자는 반드시 본 교육과정을 이수토록 함
 - 환경교육 인력에 대해서는 인건비를 현실화하고 지속적인 근무가 가능하도록 안정적인 고용 여건을 조성하도록 함
 - 이를 위해 필요한 재원을 제주도에서는 지원하도록 함. 이는 청정제주의 가치를 높이는 출발점이 될 것임
 - 제주도에는 환경관련 단체들이 자생적으로 조직되고 있으며, 이들이 중심이 되어 환경교육을 수행하고 있는 바, 이들의 네트워크를 구축하여 교육 효과성을 높여야 할 것임
 - 이들 교육기관들의 유기적 연결을 통하여 교육내용을 공유하고 보다 양질의 교육을 위한 방법 등을 공유함
 - 환경교육 활동가, 청소년, 교육수요자를 연결하는 네트워크를 통해 소통을 적극화하고 청정제주의 미래를 위한 환경의 중요성과 교육 의미를 강화함

- 환경교육과 관련한 다른 지역, 국내·외의 교류 협력을 적극적으로 창출해 내야 함
- 네트워크를 관리하고 환경교육의 전반을 전담할 기관(내지 담당)을 지정하여 보다 효과적이고 미래지향적인 환경교육체계를 구축함
- 청정제주의 이미지를 구축하기 위하여 환경교육 시범도시로서 청정 제주의 인상을 강화하며, 이는 학교 환경교육에서 계기를 마련함
 - 환경교육의 결과로 달라진 점에 대한 성과평가 시스템을 개발하고, 성과를 공시함
 - 환경교육 페스티벌, 환경교육박람회 등을 개최하여 제주환경문제의 중요성을 인식시키고 청정제주 비전 공유, 우수프로그램 시상, 체험마당 등을 내용으로 교육과 연계시킴
 - 학교 교양과목에서 환경교육을 다시 필수화하고, 보다 다양하고 흥미를 유발시키는 학교 환경교육 프로그램을 마련하고 자생적 동아리활동을 장려함
 - 연구학교를 지정을 확대하여, 각 학교에서 자체 개발한 자료를 토대로 환경교육을 시키는 학교의 노력을 장려함

나. 지표: 해당사항 없음

제7절

청정환경보전 추진 실적

1. 지표개요 및 평가요약

- 본 지표는 제주특별자치도 세계환경수도 조성 및 저탄소 녹색성장 기본조례 제6~7조에 근거하여 제2차 제주형 녹색성장 5개년 계획수립('14.12)과 관계된 것으로 제주도의 청정환경보전 추진 실적을 측정하기 위한 것임

분야	평가항목		평가내용	배점	평점
목표 달성도	목표치 달성도	성과목표치	- 제2차 제주형 저탄소 녹색성장 5개년 계획 실천과제 (52개) 목표 달성률: 90%	12	12
			- 기후변화대응 교육대상 목표 달성: 14,000명	12	12
	과정목표	- 녹색성장 5개년 계획 성과목표 추진 실적 평가(12 월)	8	6	
		- 실천과제 평가과정 중에 이해관계자 의견 수렴 · 녹색성장위원회 의견 수렴	4	3	
		- 언론보도를 통한 홍보(연중)	4	3	
	목표치 적절성		- 청정환경보전 기여도	10	7
	소 계			50	43
이행과정의 적정성	계획수립의 적절성		- 계획 수립 · 추진 여부 및 적정성	5	4
	성과지표의 적절성		- 계획 수립 시에 사전조사, 의견수렴의 충실성	5	4
	이해관계자 의견수렴 정도	- 이해관계자, 전문가 참여유무		5	3
		- 정책홍보, 갈등조정 및 합의정도		5	3
		- 변화대응노력도		5	2
	평가결과 분석 및 반영 정도	- 평가결과 공개 및 우수 · 미흡사례 교육 정도		5	3
		- 평가결과 차기계획에 반영여부, 평가결과 이행실적 등		15	10
소 계			50	32	
합 계			100	75	
평가결과			양호		

2. 성과평가

가. 목표달성도

1) 성과목표치

- 제2차 제주형 저탄소 녹색성장 5개년 계획 실천 과제(52개) 목표 달성률 (우수, 12/12)
 - 목표(52개) 대비 실적요약으로 제시한 환경정책과-11509(2015년 세부실행계획 추진상황 자체평가 결과; 2015.11.09.) 및 2015년 세부실행계획 추진상황 평가(2016.02) 보고서(4대 정책방향, 12개 추진전략 및 52개 세부추진과제) 성과자료 확인함
- 기후변화대응 교육대상 목표 달성(우수, 12/12)
 - 목표(기후변화대응 교육대상 14,000명)대비 '15년도 아시아기후변화 교육센터를 통한 성과

(18,799명)로 134% 초과달성함

〈표2-3-24〉 기후변화 교육실적

구분	기후변화교육							
	교육센터명	교육실적(명)						
		~10년	11년	12년	13년	14년	15년	합계
제주	아시아기후변화교육센터	10,345	17,436	21,728	16,803	15,490	18,799	100,601

2) 과정목표

- 녹색성장 5개년 계획 성과목표 추진 실적 평가 (양호, 6/8)
 - 평가 증빙자료로 제시하는 기후변화대응 교육운영 결과 보고서가 '15,12월에 민간위탁 받은 업체로부터 나오기로 계획되어 있으나, 볼 수가 없어 확인필요
 - 실적요약에 제시한 세부실행계획 추진상황 평가 중간보고서 제출 건은 결과보고서로 판단하기 어려움이 있음
- 실천과제 평가과정 중에 이해관계자 의견 수렴 (양호, 3/4)
 - 이해관계자 의견은 도내 대학교수, 연구원, 산업체, NGO 단체 등으로 구분하여 평가위원 선정하여 평가 진행(제2차 제주형 저탄소 녹색성장 5개년 계획 2015년도 세부실행계획 추진상황 평가보고서, 2016.02)여부 확인함
- 언론보도를 통한 홍보 (양호, 3/4)
 - 아시아기후변화교육센터 및 기후변화홍보관 운영(민간위탁-(사)제주특별자치도지속가능환경교육센터 '15-12('15.03.05) 사무편람 승인(환경정책과-3078('15.03.25))을 통한 지속적 홍보방안 마련

3) 목표치 적절성

- 청정환경보전 기여도 (양호, 7/10)
 - 제2차 제주형 저탄소 녹색성장 5개년 계획 실천과제와 기후변화대응 교육대상 목표 달성의 초과달성, 성과목표 추진 실적 평가, 이해관계자 의견 수렴을 통한 청정환경보전 기여도는 양호함으로 판단됨
 - 다만, 민간위탁을 통한 사업진행에 있어 관련 부처의 적극적인 노력이 필요하다고 사료됨

나. 이행과정의 적정성

1) 계획수립의 적절성

- 계획 수립·추진 여부 및 적절성 (양호, 4/5)
 - 환경정책과-1167(제2차 제주형 저탄소 녹색성장 5개년 계획 부서별 세부추진과제 통보;

'15.02.04)와 환경정책과-2660(2015년도 아시아기후변화교육센터 운영 활성화 추진계획 알림; '15.03.16)에 대한 증빙자료 확인함

- 계획 수립 시에 사전조사, 의견수렴의 충실성 (양호, 4/5)
 - 제주특별자치도 '13년도 성과평가결과 활용계획(2015.07) 보고서를 통한 성과평가분석, 평가결과 활용방안 제시함
 - 환경영향평가서(2015.11) 내, 주민설명회 개최(2015.09.22.)에 대한 결과 확인함

2) 성과지표의 적절성

- 성과지표와 목표 간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보 (보통, 3/5)
 - 평가내용의 성과지표와 목표 간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보에 있어 다소 차이점이
 - 별도의 추가 증빙자료 및 사유가 필요함

3) 이해관계자 의견수렴 정도

- 이해관계자, 전문가 참여 유무 (보통, 3/5)
 - 실적요약으로 제시한 환경정책과-3063('15년 아시아기후변화교육센터 및 기후변화홍보관 운영 사무편람 승인; '15.03.25)을 통해 이해관계자, 전문가 참여유무에 대해 연관성 확인
 - 다만, 보다 구체적인 참여활동 내역(회의록, 사진자료)이 필요함
- 정책홍보, 갈등조정 및 합의 정도 (보통, 3/5)
 - 특별자치법무담당관-9538(2015.08.17.; 제주특별자치도 '15년도 성과평가 계획 및 '13년도 성과평가 활용계획 알림)을 통해 진행상황 파악함
 - 다만, 갈등조정 및 합의절차에 대한 증빙자료가 부족함
- 변화대응노력도 (미흡, 2/5)
 - 변화대응노력도에 대한 증빙자료 미제시 및 실적요약 자료가 없어 평가진행에 어려움이 있음

4) 평가결과 분석 및 반영 정도

- 평가결과 공개 및 우수·미흡사례 교육 정도(보통, 3/5)
 - 평가결과 공개 및 우수·미흡사례 교육 정도에 있어서 2015년 세부실행계획 추진상황 평가 보고서(2016.02)를 통해 공개 진행함
 - 다만, 청정환경 보전의 주체인 도민을 대상으로 한 우수·미흡사례 교육 실시여부를 확인할 수 있는 증빙자료가 제시하지 못한 점이 아쉬움이 있음
- 평가결과 차기계획에 반영여부, 평가결과 이행실적 등(보통, 10/15)
- 제주도 특별자치법무담당관-9538(제주특별자치도 '15년도 성과평가 계획 및 '13년도 성과평가 활용계획 알림; '15.08.17) 문서는 평가결과 차기계획에 반영여부는 관련이 있다고

판단되어 지나, 평가결과 이행실적에 있어 단순 알림 역할만을 한다고 판단됨

3. 성과 및 미흡사항

가. 성과

- 제주는 우리나라 유일의 ‘아시아기후변화교육센터’를 설치하고, 기후변화교육에 특화하여 교육을 실시함
 - 일반 자치단체의 경우, 환경부의 일반환경교육 실시하는 것으로 파악
- 민간인 대상 기후변화교육을 통해 저탄소 녹색성장에 대한 이해를 제고하고, 청정환경에 대한 인식을 제고하는 것으로 나타남

나. 미흡사항

- 아시아기후변화교육센터의 교육을 내실화하고자 하나, 실제 2015년 이후 운영비에 대한 국비지원이 이루어지지 않아 교육내용이 줄어든 상태임

4. 개선사항

가. 정책 및 사업

- 청정제주가 국가적 브랜드임을 강조하여, 국비지원의 근거 등을 마련하여 대처해 나가야할 것임
- 청정제주는 제주도민의 실질적 참여가 이루어질 때 가능하므로 교육대상으로 일반 제주도민을 상당수 참여시켜야 함
- 최근 몇 년간 제주도 상주인구와 유동인구가 예상보다 빨리 증가하는 등 대외환경변화에 따른 환경보전을 보다 선도적으로 시행할 수 있는 새로운 제도 도입 필요

<표2-3-25> 제주도 인구 현황

연도	2010	2011	2012	2013	2014	2015
인구	57만7,187명	58만3,284명	59만2,449명	60만848명	62만1,550명	64만1,335명

- 제주형 저탄소 녹색성장 5개년 계획 실천과제 52개 추진사업에 대한 평가위원(교수 11명, 연구원 5명, 산업체 2명, NGO 5명) 구성의 객관적인 근거마련 필요

나. 지표

- 숙박시설 및 관광지를 대상으로 한 관광기업 친환경 경영인증제도를 반영한 지표개발 필요

제8절 기후변화대응 추진 실적

1. 지표개요 및 평가요약

- 본 지표는 ‘탄소포인트제 운영에 관한 규정’(환경부고시 제2014-56호; '14.03.31) 지역주민의 자발적인 활동과 기후변화에 대한 인식 확산으로 저탄소 녹색사회 구현과 관계된 것으로 제주도의 기후변화대응 추진 실적을 측정하기 위한 것임

분야	평가항목		평가내용	배점	평점
목표 달성도	목표치 달성도	성과목표치	-폐기물 등 환경기초시설 온실가스 인벤토리 구축 (101개소)	8	7
			-온실가스 감축을 위한 탄소포인트제 참여 확대 (78,000세대)	8	8
			-기후변화대응 실천과제 추진(63개)	8	6
	과정목표	-온실가스 인벤토리 구축 용역	8	8	
		-탄소포인트제 주민참여 등 홍보(분기별 1회)	4	3	
		-기후변화대응 실천과제 민간위탁 운영실적 점검	4	3	
	목표치 적절성		-기후변화대응 추진 기여도	10	8
	소 계			50	43
이행과정의 적정성	계획수립의 적절성	-계획 수립·추진 여부 및 적정성	5	5	
		-계획 수립 시에 사전조사, 의견수렴의 충실성	5	4	
	성과지표의 적절성	-성과지표와 목표 간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보	5	4	
		이해관계자 의견수렴 정도	-이해관계자, 전문가 참여유무	5	2
			-정책홍보, 갈등조정 및 합의정도	5	3
	-변화대응노력도		5	3	
	평가결과 분석 및 반영 정도	-평가결과 공개 및 우수·미흡사례 교육 정도	5	3	
		-평가결과 차기계획에 반영여부, 평가결과 이행실적 등	15	10	
소 계			50	34	
합 계			100	77	
평가결과			양호		

2. 성과평가

가. 목표달성도

1) 성과목표치

- 폐기물 등 환경기초시설 온실가스 인벤토리 구축 (양호, 7/8)
 - 제주도 환경정책과-12737(폐기물부문 온실가스인벤토리 IT시스템 구축 최종보고회 및 사용자 교육 참석 안내; 2015.12.09.), 환경정책과-7776(제주특별자치도 폐기물부문 온실가스 인벤토리 IT 시스템 구축 민간위탁 시행; 2015.7.28.) 문서 확인함
 - 대상: 도 산하 환경기초시설 101개소(하수처리시설 48개, 분뇨처리시설 6개, 폐기물처리시

설 24개, 정수처리시설 21개, 가축분뇨처리시설 2개) 확인

○ 온실가스 감축을 위한 탄소포인트제 참여 확대 (우수, 8/8)

- 증빙자료로 제시한 제주시 녹색환경과-37156(2015년도 탄소포인트제 운영 우수 읍면동 평가결과 및 시상계획; 2015.12.16.)과 서귀포시 녹색환경과-26887(2015년도 탄소포인트제 운영 평가 결과 알림; 2015.12.17.) 확인함

<표2-3-26> 2015년 읍면동 탄소포인트제 운영 평가결과

구 분	세대수 ('14.12월말현재)	15년간입 목표세대	목표 누적가입	15년 가입세대	누적가입
제주시	179,090	5,389	60,000	4,478	59,089
서귀포시	67,426	898	29,050	1,174	29,326
합 계	246,516	6,287	89,050	5,652	88,415

○ 기후변화대응 실천과제 추진 (양호, 6/8)

- 목표(63개) 대비 증빙자료로 제시한 환경정책과-10060(2015년 상반기 추진실적 기후변화 대응사업 평가결과 보고; '15.09.25) 문서에 따르면, 정상추진 57개로 90.4%의 달성률을 보이고 있음

<표2-3-27> 2015년도 상반기 기후변화대응 실천과제 추진현황

구 분	목표	추진 중 사업 내역			완료	통합
		소계	정상	지연우려(미제출)		
'15.상반기 까지	63	61	57	4	1	1

2) 과정목표

○ 온실가스 인벤토리 구축 용역 (우수, 8/8)

- 환경정책과-7776(제주특별자치도 폐기물부문 온실가스 인벤토리 IT시스템 구축 민간위탁 시행; 2015.07.28.)과 환경정책과-13070(제주특별자치도 폐기물부문 온실가스 인벤토리 IT 시스템 구축 용역 준공계 제출; 2015.12.18.) 문서를 통해 확인함

○ 탄소포인트제 주민참여 등 홍보 (양호, 3/4)

- 제주시 녹색환경과-3680(2015 탄소포인트제 추진계획(제주시); 2015.02.11.)와 서귀포시 녹색환경과-2293(2015년 탄소포인트제 추진계획 알림(서귀포시); 2015.02.06.) 문서 확인 및 언론사 홍보 자료 확인함

○ 기후변화대응 실천과제 민간위탁 운영실적 점검 (양호, 3/4)

- 증빙자료로 제시한 환경정책과-6121(2015 기후변화대응대책 상반기 추진실적 평가계획 알림; 2015.06.15.)과 환경정책과-12324(2015 기후변화대응 하반기 추진실적 평가계획 알림; 2015.11.30.)자료 확인함

3) 목표치 적절성

- 기후변화대응 추진 기여도 (양호, 8/10)
 - 온실가스 인벤토리 구축 및 탄소포인트제 참여확대, 기후변화대응 실천과제 추진, 구축 용역, 주민참여 홍보, 민간위탁 운영실적 점검을 통해 기후변화대응 추진 기여도가 있다고 판단됨
 - 다만, 목표설정에 대한 보다 면밀한 조사, 검토가 진행되었으면 하는 아쉬움이 있음

나. 이행과정의 적절성

1) 계획수립의 적절성

- 계획 수립·추진 여부 및 적절성 (우수, 5/5)
 - 탄소포인트제 추진계획 및 2015 기후변화대응 상·하반기 추진실적 평가계획 수립, 알림을 통해 추진여부 확인함
- 계획수립 시에 사전조사, 의견수렴의 충실성 (양호, 4/5)
 - 제주시녹색환경과-3680(2015 '탄소포인트제' 추진계획; 2015.02.11.), 서귀포시녹색환경과 -2293(2015년 탄소포인트제 추진 계획 알림;2015.02.06.) 확인함

2) 성과지표의 적절성

- 성과지표와 목표 간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보 (양호, 4/5)
 - 제안요청서에 제시한 성과지표의 적절성 평가내용과 2015년 성과평가 목표 추진실적의 평가내용이 상이하나, 목표치 산정에 있어 '14년 온실가스 감축을 위한 탄소포인트제 참여 확대를 위한 목표 상향조정은 객관성을 띄고 있다고 판단됨

3) 이해관계자 의견수렴 정도

- 이해관계자, 전문가 참여 유무 (미흡, 2/5)
 - 환경정책과-8512(온실가스 인벤토리 IT 시스템 구축관련 담당자 교육참석 안내; 2015.08.18.) 문서를 통해 이해관계자 참여를 유도하고 있으나, 결과보고서를 통해 참석자 명단을 확인할 수 있는 증빙자료가 없어 판단하기가 어려움
- 정책홍보, 갈등조정 및 합의 정도 (보통, 3/5)
 - 홍보자료(언론사)를 통해 도민공감대를 형성하는 계기를 마련하였다고 보지만, 갈등조정 및 합의를 보는 계기 마련은 부족하였다고 판단됨
- 변화대응노력도 (보통, 3/5)
 - 변화대응노력도에 대한 상·하반기 추진실적 평가계획 알림(환경정책과-6121; 2015년 제주 특별자치도 기후변화대응대책 상반기 추진실적 평가계획 알림, 2015.06.15., 환경정책과

-12324; 2015년 제주특별자치도 기후변화대응대책 하반기 추진실적 평가계획 알림)을 통해 추진함

4) 평가결과 분석 및 반영 정도

- 평가결과 공개 및 우수·미흡사례 교육 정도 (보통, 3/5)
 - 평가결과 알림을 통한 실적을 증빙하고는 있으나, 증빙자료인 결과보고서 미첨부되어 있어 추가적인 평가의 아쉬움이 있음
- 평가결과 차기계획에 반영여부, 평가결과 이행실적 등 (보통, 10/15)
 - 평가계획을 통해 진행여부를 확인할 수는 있었으나, 결과보고서 미첨부로 인한 차기계획 반영여부, 이행실적을 판단하기가 어려움

3. 성과 및 미흡사항

가. 성과

- 폐기물 등 환경기초시설 온실가스 인벤토리(도 산하 환경기초시설 101개소) 구축하고, 온실가스 감축을 위한 탄소포인트제 참여 확대를 진행함

〈표2-3-28〉 탄소포인트 제도 참여세대

구분	2014	2015
참여세대	75,000	88,415(누적 수)

- 기후변화대응 실천과제(57개)가 정상 추진되었으며, 온실가스 인벤토리 구축 용역 시행 및 탄소포인트제 주민참여 등 홍보활동을 통한 인식제고 노력이 진행되었으며, 민간위탁 운영 실적 점검(상·하반기 2회)을 통해 지속적인 모니터링이 진행됨

나. 미흡사항

- 제주지역 전체 탄소포인트제 참여세대가 전국대비 3%에 머무는 점

〈표2-3-29〉 환경부 탄소포인트제 가입세대

구분	탄소포인트	지자체 별도프로그램	전체합계
운영	한국환경공단 운영(208개 지자체)	서울시 운영(25개 지자체)	5,886,277
가입세대	2,876,850	3,009,427	

주) 2015년 12월 31일 기준

자료: 한국환경공단(www.keco.or.kr) 홈페이지

- 참여세대의 경우 탄소포인트에 따라 상품권을 지급하고, 읍면동 단위로 수상 및 시상이 이루어지고 있는데, 실제 후자가 강조될 때 세대별 참여는 소극적으로 이루어질 개연성이 있음
- 이와 더불어, 단순 DB구축 및 홍보활동은 미온적인 결과를 초래할 수 있음. 이는 온실가스 인벤토리 구축 용역에서 DB구축은 진행이 되었으나, 발주 후 중간보고, 전문가를 통한 분석데이터 산출, 의견반영 없이 마무리 된 점 등 부분적으로 사업진행이 미흡함

4. 개선사항

가. 정책 및 사업

- 인센티브 결과가 참여세대에 대해 상품권을 지급하고, 해당 읍면동에 대해서는 수상 및 시상을 하고 있음. 특히, 후자에 집중될 경우 시설 및 세대 중심의 자발적 노력보다 관 중심의 경쟁이 발생하게 되어 우수·미흡사례에 대한 전파를 어렵게 할 수 있음. 따라서 우수 읍면동에 대한 시상 못지않게 미진한 읍면동에 대한 컨설팅이 무엇보다 필요하다고 판단됨
- 정책 홍보의 다양성(On/Off Line 홍보활동-TV, 신문, 홈페이지, 팸플렛 등) 필요
- 탄소포인트제 참여확대를 위한 홍보정책 방안(공모전 등) 필요
- 탄소포인트제 가입 세대주 대상 대토론회 및 지역별 사업설명회를 주기적으로 진행할 필요성이 있으며, 기존 가입세대의 만족도 조사 실시 필요
- 탄소포인트제 산정기준(과거: 가입시점에서 과거 2년간 전기사용량을 기준으로 산정, 현재: 산정시점에서 과거 2년간 전기사용량 기준으로 산정) 재정립 필요

나. 지표

- 지표변경 시 이해관계자 및 지표선정 관계자 참석을 통한 합리적이고 형평성에 맞는 지표선정 필요
- 홍보사업에 대한 성과물 지표 도입 필요

제3편 설문조사에 의한 평가

제1장 설문조사 결과 개요

제1절 설문조사의 대상 및 회수결과

1. 설문조사 대상 및 표본추출

- 제주특별자치도에 거주하는 제주도민을 모집단으로 하며, 표본의 규모는 기본적으로 주민등록 인구현황 자료(행정자치부 주민등록인구 통계, 2016.2.29. 현재)를 참조
- 인구 비례에 의한 성/연령대/지역별 층화추출을 적용하여 추출했으며, 연령은 만 20세 이상을 대상으로, 지역은 43개 읍·면·동별로 인구분포에 따른 할당표본추출 방법을 적용함 (<표 3-1-5> 참조)¹⁷⁾
- 특별지방행정기관 서비스 만족도 조사와 기업에 대한 규제개선 만족도 조사, 그리고 관광 만족도 조사는 각각 해당 분야 대상자 목록에서 비확률 표본추출을 적용하여 응답 대상자를 추출함
 - 관광 만족도 조사는 제주국제공항에서 관광을 목적으로 제주에 입도하는 내국인 및 제주 관광 이후 출도하는 내국인을 대상으로 진행했으며, 표본은 연령대 및 성별 분포에 대한 면접원의 주관적 판단에 따른 무작위 추출을 통해 이루어짐
 - 기업에 대한 규제개선 만족도 조사는 상공회의소의 협조를 받아 회원사에게 설문지를 배포하여 수령하는 방법과 제주 관내 기업 대상 교육장 방문 등을 활용함
 - 특별지방행정기관 서비스 만족도 조사는 개별 특별지방행정기관 현장의 면접원 방문을 통해 해당 기관에 방문하는 민원인을 대상으로 면접원의 주관적 판단에 따른 무작위 추출을 통해 이루어짐
- 표본규모 : 총1,450명
 - 일반도민 1,000명
 - 특별지방행정기관 민원인 250명
 - 도내 기업인 100명
 - 내국인 관광객 100명

17) 당초 표본추출은 읍·면·동별 인구 비율과 성별 분포, 그리고 연령대별 분포를 동시에 고려하여 진행하였으나, 이 경우, 조사 대상자의 과도한 세분화로 실제 조사 과정에서 대상자를 찾기가 곤란하고, 특정 지역의 경우는 대상자가 극소수인 관계로 효과적인 조사가 어렵다는 문제가 발생하였다(예를 들면, 추자면의 조사대상자는 총 4인으로, 50대 남성 1인과 여성 1인, 60대 남성 1인과 여성 1인). 조사 과정상의 이러한 문제점을 개선하고 보다 효과적인 조사를 위해 연구진은 지역별 성별 분포에 따른 표본추출을 일차적인 조사 대상으로 하고, 필요와 상황에 따라 연령대별 분포를 고려하는 방식을 채택하였다.

〈표3-1-1〉 제주특별자치도 추진 도민 만족도 설문조사 지역별 표본수

행정구역	전체 인구수(단위: 명)			표본 크기(만 20세 이상)		
	총인구수	남자 인구수	여자 인구수	합계	남성	여성
제주도	627,442	315,006	312,436	1,000	497	503
제주시	461,440	231,047	230,393	727	359	368
한림읍	19,953	10,318	9,635	34	17	17
애월읍	31,180	16,013	15,167	51	25	26
구좌읍	14,781	7,506	7,275	26	13	13
조천읍	21,164	10,872	10,292	35	18	17
한경면	8,558	4,338	4,220	15	8	7
추지면	2,015	1,117	898	4	2	2
우도면	1,733	892	841	3	2	1
일도1동	3,370	1,743	1,627	6	3	3
일도2동	36,166	17,751	18,415	56	26	30
이도1동	7,900	3,932	3,968	13	6	7
이도2동	51,176	24,955	26,221	77	37	40
삼도1동	14,663	7,167	7,496	23	11	12
삼도2동	9,014	4,635	4,379	15	8	7
용담1동	8,212	4,178	4,034	14	7	7
용담2동	16,477	8,343	8,134	27	14	13
건입동	10,033	5,159	4,874	17	9	8
화북동	25,712	12,831	12,881	39	19	20
삼양동	19,397	9,841	9,556	29	15	14
봉개동	3,213	1,709	1,504	5	3	2
아라동	24,721	12,332	12,389	37	18	19
오라동	10,206	5,194	5,012	16	8	8
연동	42,795	21,014	21,781	68	33	35
노형동	53,348	26,171	27,177	79	38	41
외도동	18,836	9,478	9,358	27	13	14
이호동	3,971	2,065	1,906	6	3	3
도두동	2,846	1,493	1,353	5	3	2
서귀포시	166,002	83,959	82,043	273	137	136
대정읍	18,717	9,323	9,394	31	15	16
남원읍	18,748	9,626	9,122	32	16	16
성산읍	14,544	7,545	6,999	25	13	12
안덕면	10,125	5,241	4,884	17	9	8
표선면	11,499	5,862	5,637	19	10	9
송산동	4,789	2,495	2,294	8	4	4
정방동	2,691	1,351	1,340	5	3	2
중앙동	4,292	2,057	2,235	7	3	4
천지동	3,832	1,959	1,873	7	4	3
효돈동	5,121	2,612	2,509	9	5	4
영천동	5,069	2,572	2,497	9	5	4
동홍동	22,692	11,057	11,635	34	15	19
서홍동	10,235	5,121	5,114	15	8	7
대륜동	11,550	5,826	5,724	19	9	10
대천동	8,374	4,289	4,085	14	7	7
중문동	9,952	5,112	4,840	16	8	8
예래동	3,772	1,911	1,861	6	3	3

2. 설문조사 회수결과

〈표3-1-2〉 설문조사 회수 및 활용 현황

설문조사 항목	배포설문지	회수활용설문지	회수활용비율(%)
제주특별자치도 추진 성과 평가	1,000	979	97.9
특별지방행정기관 서비스 만족도	250	268	107.2
기업규제개선 만족도	100	100	100.0
관광객 만족도	100	100	100.0
합계	1,450	1,447	99.8

주) 성과평가 설문지의 경우, 총 1,000부를 배포하여 전량 회수했으나, 회수된 설문지 중 불성실하게 응답한 21부를 제외하고, 총 979부를 최종분석 자료로 활용했으며, 특별지방행정기관 서비스 만족도 설문지의 경우는 250부를 배포했으며, 초과 회수된 18부를 포함하여 총 268부를 최종분석 자료로 활용함

3. 설문조사 기간 및 자료분석

- 조사 기간 : 2016년 3월 23일 ~ 2016년 4월 8일
- 자료 분석 : IBM SPSS Statistics 21 이용

제2절

설문응답자의 통계학적 특성

- 일반 제주도민을 대상으로 한 제주특별자치도 추진 성과평가 조사 응답자들의 인구통계학적 특성은 다음과 같음(<표 3-1-7> 참조)
 - 성별로 볼 때, 여성 응답자가 전체의 51.0%에 해당하는 495명인데 비해, 남성은 49.0%에 해당하는 475명임
 - 연령대별로는 20대가 전체 응답자의 28.1%(274명)으로 가장 많고, 그 다음으로 40대(26.5%), 30대(23.8%), 50대(16.7%)이며, 60대는 4.9%에 불과함
 - 학력수준은 전체 응답자의 82.2%(801명)가 대학재학 이상(전문대 포함)이며, 고졸이 15.4%, 고졸 미만은 2.4%임
 - 소득수준은 100만원~300만원 미만이 전체의 52.2%(504명)로 가장 많고, 100만원 미만과 300만원~500만원 미만이 각각 22.3%와 20.5%이며, 500만원 이상 응답자는 전체의 5.1%에 불과한 실정임
 - 거주 기간은 30년 이상 거주자 전체 응답자의 54.5%(531명)로 가장 많고, 그 다음으로 20~25년 미만이 17.9%, 25~30년 미만이 9.8%의 비중을 차지하고 있으며, 20년 이상 거주자의 비중이 전체의 82.2%에 달함
 - 직업적 분포를 살펴보면, 일반회사원 등 사무직이 전체 응답자의 23.0%(223명)로 가장 많고, 그 다음이 공무원(20.2%)과 학생(18.9%), 자영업(8.7%), 그리고 전업주부(6.9%)의 순서를 보고함
- 기관방문 민원인을 대상으로 한 이관된 특별지방행정기관 서비스 고객만족도 조사 응답자들의 인구통계학적 특성은 다음과 같음(<표 3-1-8> 참조)
 - 성별 분포의 경우, 남성 응답자는 전체의 56.7%(152명)이고, 여성은 43.3%(116명)임.
 - 연령대별로는 40대가 35.1%로 가장 많고, 그 다음이 50대(29.1%)와 30대(25.0%)의 비중을 차지하고 있음
 - 학력수준은 대학재학 이상(전문대 포함)이 75.1%(199명)로 가장 높은 비중을 차지하고 있으며, 고졸 응답자도 전체의 21.9%를 차지함
 - 소득수준에서는 100만원~300만원 미만이 전체 응답자의 58.1%(154명)로 가장 많고, 그 다음이 300만원~500만원 미만으로 전체 응답자의 27.5%를 차지하고 있음
 - 거주기간을 살펴보면, 전체 응답자의 63.2%가 30년 이상 거주했으며, 25년~30년 미만 거주자가 10.5%, 그리고 20~25년 미만 거주자가 6.0%로 나타나, 전체적으로 20년 이상 거주자의 비중은 79.7%에 달함
 - 직업 구성에서는 일반 회사원 등 사무직이 전체 응답자의 33.3%(87명)로 가장 높은 비중을 차지하고 있으며, 그 다음으로 공무원과 자영업이 각각 13.4%씩을 차지하는 것으로 나타남
- 제주특별자치도 내에서 활동하는 기업인들을 대상으로 한 기업규제 개선 만족도 조사 응답자 기업들의 특성은 다음과 같음(<표 3-1-9> 참조)
 - 기업형태에서는 전체 응답의 54.0%(54개)가 주식회사로 가장 많고, 그 다음으로는 개인

- 기업이 27.0%(27개)이며, 기타 기업은 11.0%, 그리고 유한회사와 주식회사는 각각 4.0%의 비중을 차지함
- 기업설립 연수 측면에서는 5년 이상~10년 미만이 전체의 38.0%로 가장 많고, 그 다음으로 5년 미만이 31.0%, 10년 이상~20년 미만이 18.0%에 해당하며, 20년 이상 기업은 전체의 13.0%를 차지함
- 기업 유형으로는 지역 토착기업이 77.6%로 가장 많고, 이전기업의 비중은 전체의 14.3%에 불과함
- 2015년도 기준 연간 매출액은 1억~5억 미만이 전체의 36.7%로 가장 많고, 그 다음이 5억~10억 미만으로 전체의 20.4%를 차지하며, 1억 미만은 9.2%를 차지하여, 전체적으로 10억 미만의 기업이 전체의 66.3%를 차지한 데 비해, 20억 이상의 기업은 전체의 17.3%를 차지하는 것으로 나타남
- 업종으로는 제조업이 전체의 34.0%로 가장 많고, 그 다음으로 서비스업(25.5%), 도·소매업(10.6%), 그리고 농·수산업(9.6%) 등의 순서를 보고함
- 제주특별자치도를 방문한 내국인 관광객 대상 관광 만족도 조사 응답자들의 인구통계학적 특성은 다음과 같음(<표 3-1-10> 참조)
 - 여성이 전체의 55.0%(55명)인데 비해, 남성은 45.0%(45명)임
 - 연령대는 20대가 전체 응답자의 24.0%로 가장 많으나, 50대도 23.0%에 해당하고, 그 다음으로 30대가 21.0%, 40대가 19.0%의 비중을 보고하여, 전반적으로 연령대별 분포는 유사한 것으로 나타남
 - 소득수준은 100만원~300만원 미만이 전체의 37.8%로 가장 많고, 그 다음이 300만원~500만원 미만이 35.7%, 그리고 100만원 미만도 11.2%를 차지하여, 전체적으로 소득수준 500만원 미만이 응답자의 84.7%에 달하는 것으로 나타났으며, 700만원 이상도 전체 응답자의 10.2%에 달하는 것으로 나타남
 - 거주 지역을 살펴보면, 광역시·도별로는 서울과 경기가 각각 28.0%와 27.0%로 가장 많고, 부산이 10.0%, 광주가 7.0% 등의 순서를 보고했으며, 권역별로는 수도권(서울, 경기, 인천)이 전체 응답자의 63.2%를 차지하여 가장 높은 순위를 보고하였으며, 그 다음으로 경상권(경남·북, 부산, 대구, 울산)이 15.8%, 전라권(전남·북, 광주)이 14.7%를 차지하는 것으로 나타남
 - 직업별 구성을 살펴보면, 일반회사원 등 사무직이 전체 응답자의 23.2%로 가장 많고, 그 다음으로 의사, 변호사 등의 전문직이 16.2%, 전업주부가 14.1%, 그리고 자영업이 11.1%의 비중을 차지하는 것으로 나타남

1. 성과평가 조사

〈표3-1-3〉 제주특별자치도 추진 성과평가 응답자의 인구통계학적 특성

항목		빈도수(명)	비율(%)
성별	남 성	475	49.0
	여 성	495	51.0
	합 계	970	100.0
연령	20대	274	28.1
	30대	232	23.8
	40대	259	26.5
	50대	163	16.7
	60대 이상	48	4.9
	합 계	976	100.0
	합 계	976	100.0
학력	고졸 미만	23	2.4
	고졸	150	15.4
	대학재학 이상(전문대 포함)	801	82.2
	합 계	974	100.0
소득 수준	100만원 미만	215	22.3
	100만원-300만원 미만	504	52.2
	300만원-500만원 미만	198	20.5
	500만원-700만원 미만	34	3.5
	700만원 이상	15	1.6
	합 계	966	100.0
거주 기간	5년 미만	57	5.9
	5~10년 미만	37	3.8
	10~15년 미만	32	3.3
	15~20년 미만	48	4.9
	20~25년 미만	174	17.9
	25~30년 미만	95	9.8
	30년 이상	531	54.5
	합 계	974	100.0
직업	전문직(의사, 변호사 등)	14	1.4
	사무직(일반회사원 등)	223	23.0
	공무원	196	20.2
	1차 산업 종사자(농업, 어업 등)	58	6.0
	생산직/노무직	18	1.9
	자영업	84	8.7
	판매직/서비스직	58	6.0
	전업주부	67	6.9
	학생	184	18.9
	무직	18	1.9
	기타	51	5.3
	합 계	971	100.0

2. 이관 특별행정기관 서비스 만족도 조사

〈표3-1-4〉 이관된 특별지방행정기관 서비스 고객만족도 응답자의 인구통계학적 특성

항목		빈도수(명)	비율(%)
성별	남 성	152	56.7
	여 성	116	43.3
	합 계	268	100.0
연령	20대	17	6.3
	30대	67	25.0
	40대	94	35.1
	50대	78	29.1
	60대 이상	12	4.5
	합 계	268	100.0
	학력	고졸 미만	8
고졸	58	21.9	
대학재학 이상(전문대 포함)	199	75.1	
합 계	265	100.0	
소득 수준	100만원 미만	18	6.8
	100만원-300만원 미만	154	58.1
	300만원-500만원 미만	73	27.5
	500만원-700만원 미만	19	7.2
	700만원 이상	1	0.4
	합 계	265	100.0
거주 기간	5년 미만	22	8.3
	5~10년 미만	14	5.3
	10~15년 미만	6	2.3
	15~20년 미만	12	4.5
	20~25년 미만	16	6.0
	25~30년 미만	28	10.5
	30년 이상	168	63.2
	합 계	266	100.0
직업	전문직(의사, 변호사 등)	4	1.5
	사무직(일반회사원 등)	87	33.3
	공무원	35	13.4
	1차 산업 종사자(농업, 어업 등)	12	4.6
	생산직/노무직	16	6.1
	자영업	35	13.4
	판매직/서비스직	25	9.6
	전업주부	14	5.4
	학생	4	1.5
	무직	18	6.9
	기타	11	4.2
	합 계	261	100.0

3. 기업규제개선 만족도 조사

〈표3-1-5〉 제주특별자치도 기업 규제개선 만족도 응답자의 인구통계학적 특성

설문조사 항목		빈도수(명)	비율(%)
기업 형태	개인기업	27	27.0
	합자 혹은 합명회사	4	4.0
	유한회사	4	4.0
	주식회사	54	54.0
	기타	11	11.0
	합 계	100	100.0
기업설립 연수	5년 미만	31	31.0
	5년 이상 ~ 10년 미만	38	38.0
	10년 이상 ~ 20년 미만	18	18.0
	20년 이상	13	13.0
	합 계	100	100.0
기업 유형	지역 토착기업	76	77.6
	이전 기업	14	14.3
	기타	8	8.2
	합 계	98	100.0
연간 매출액	1억 미만	9	9.2
	1억 ~ 5억 미만	36	36.7
	5억 ~ 10억 미만	20	20.4
	10 ~ 20억 미만	16	16.3
	20억 이상	17	17.3
	합 계	98	100.0
업종	농·수산업	9	9.6
	제조업	32	34.0
	건설업	5	5.3
	도·소매업	10	10.6
	운수업	2	2.1
	숙박 및 요식업	3	3.2
	서비스업	24	25.5
	기타	9	9.6
	합 계	94	100.0

4. 관광만족도 조사

〈표3-1-6〉 제주특별자치도 관광 만족도 응답자의 인구통계학적 특성

항목		빈도수(명)	비율(%)
성별	남 성	45	45.0
	여 성	55	55.0
	합 계	100	100.0
연령	20대	24	24.0
	30대	21	21.0
	40대	19	19.0
	50대	23	23.0
	60대 이상	13	13.0
	합 계	100	100.0
학력	고졸 미만	4	4.0
	고졸	32	32.3
	대학재학 이상(전문대 포함)	63	63.6
	합 계	99	100.0
소득 수준	100만원 미만	11	11.2
	100만원-300만원 미만	37	37.8
	300만원-500만원 미만	35	35.7
	500만원-700만원 미만	5	5.1
	700만원 이상	10	10.2
	합 계	98	100.0
거주 지역	수도권(서울, 경기, 인천)	60	63.2
	경상권(경남북, 부산, 대구, 울산)	15	15.8
	전라권(전남북, 광주)	14	14.7
	충청·강원권(충남북, 대전, 강원)	6	6.3
	합 계	95	100.0
직업	전문직(의사, 변호사 등)	16	16.2
	사무직(일반회사원 등)	23	23.2
	공무원	7	7.1
	1차산업종사자(농업, 어업 등)	1	1.0
	생산직/노무직	5	5.1
	자영업	11	11.1
	판매직/서비스직	7	7.1
	전업주부	14	14.1
	학생	9	9.1
	무직	1	1.0
	기타	5	5.1
	합 계	99	100.0

제2장 선진적인 지방분권 실현

제1절 제주특별자치도 출범 및 정책 만족도

1. 지표개요 및 평가 요약

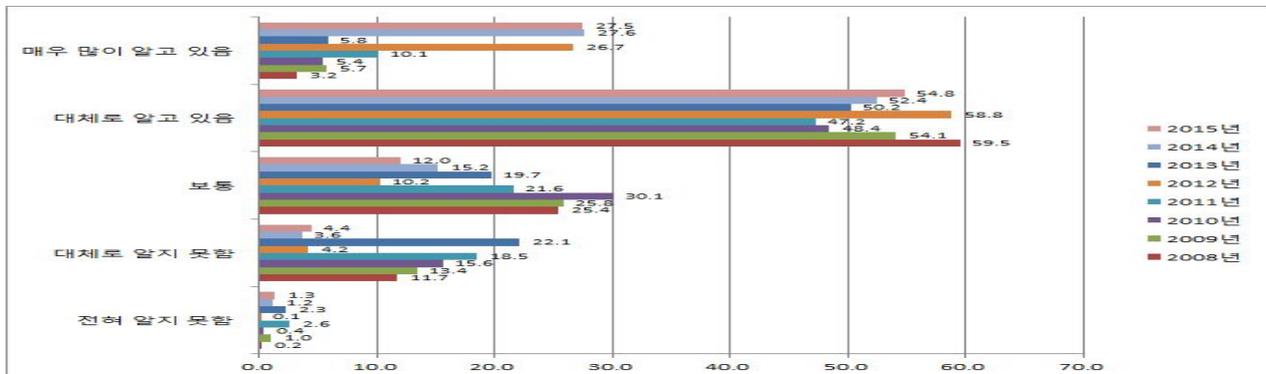
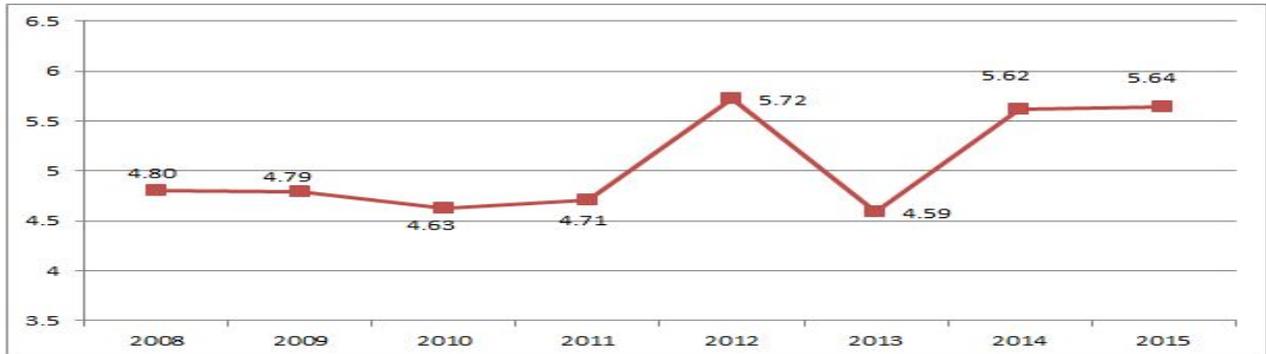
평가항목	평가내용		평균	
			2015년	2014년
출범 인지도	출범 인지정도		5.64	5.62
출범 인식	출범에 대한 긍정적 인식 정도		4.96	4.89
정보획득	자치도 관련 정보 획득 매체		-	-
지역발전 기여	자치도 출범의 지역발전 기여 정도		4.74	4.58
정책 추진과정	주민의견 수렴 정도 인식		4.28	4.30
	주민 원하는 정책 추진 정도 인식		4.26	4.16
	정책혜택의 고른 분배 정도 인식		4.01	3.94
	정책의 충분한 홍보 정도 인식		4.09	4.16
특별자치 정책 인지도 및 만족도	특별자치 정책에 대한 인지정도		4.28	4.45
	특별자치 정책에 대한 만족도		4.34	4.29
추진 정책 성과평가 및 개인영향 인식	정책 성과정도	관광산업 육성	4.91	4.92
		영어교육도시 조성	4.67	4.69
		교육산업 육성	4.30	4.21
		의료산업 육성	3.87	3.8
		도로, 항만 등 사회간접자본 확충	4.43	4.39
		외국 투자자 규제완화	4.21	4.35
		외국 투자자 재정 인센티브 제공	4.24	4.34
		외국인 출입국 제도 개선	4.32	4.5
		IT, BT 등 첨단산업 육성	4.26	4.33
		자치경찰제를 통한 공공치안 강화	4.28	4.32
		정책과 행정에 대한 시민참여 확대	4.15	4.23
		중앙정부의 행정적·재정적 지원	4.09	3.92
		민원서비스의 개선	4.54	4.6
		청정 1차 산업의 육성	4.20	4.21
		내국인 면세점 이용 확대	4.62	4.67
개인적 성과 체감도		4.28	4.19	
발전방향	발전 위한 정책방향		-	-
	발전 위한 우선추진 사항		-	-
	정책 중요정도	특별자치도 특례와 권한 등 확대	5.02	5.17
		제주신공항 건설 등 접근성 제고	5.08	5.41
		교육산업 육성	4.95	5.00
		관광산업 육성	5.44	5.51
		IT, BT 등 첨단산업 육성	5.16	5.26
		국내외 투자자 규제완화 및 지원	4.63	4.69
		의료산업 육성	4.97	4.88
		청정 환경의 유지	6.03	5.99
		치안확보	5.82	5.80
		자치도 홍보 및 도민 참여·지원 강화	5.67	5.69

주) 평균값의 연도별 비교를 위해서 각 년도 평가의 5점 척도를 7점 척도로 전환하여 활용함(5점 척도의 각 점수에 7/5를 곱한 값으로 산출)

2. 성과평가

가. 제주특별자치도 출범 인지도

- 제주도가 타 시·도와 다른 자치권을 부여받은 제주특별자치도로 출범한 사실의 인지 정도에 관한 연도별 비교 결과를 살펴보면 다음과 같음
- 먼저 평균값을 기준으로 살펴보면, 2015년도는 5.64로 전년도인 2014년도의 5.62와 유사한 수준이고, 2013년도의 4.59에 비해서는 1점 이상 증가했으며, 역대 최고치인 2012년의 5.72와도 유사한 수준임

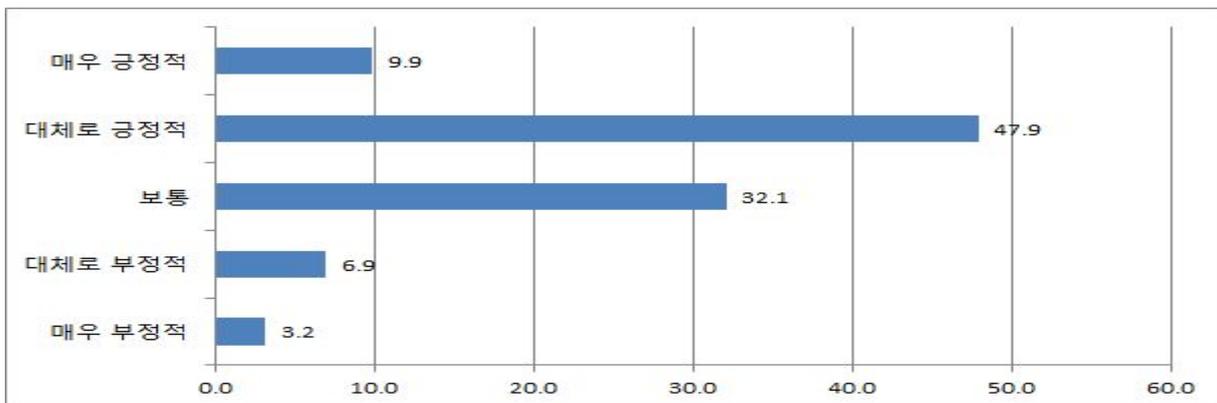


- 다음으로 응답의 분포를 기준으로 살펴보면, ‘매우 많이 알고 있음’의 응답 비중이 2015년도는 27.5%, 2014년도는 27.6%, 그리고 2012년도는 26.7%로 상대적으로 높은데 비해, 2013년도는 5.8%, 2011년도는 10.1%, 2010년도는 5.4%, 2009년도는 5.7%, 그리고 2008년도는 3.2%로 상대적으로 저조하게 나타남
- 마지막으로 긍정적인 응답(‘매우 많이 알고 있음’ + ‘대체로 알고 있음’)의 비중이 2015년도는 82.3%, 2014년도는 80.0%, 2012년도는 85.5%로 80%를 상회하는 데 비해, 2013년도(56.0%), 2011년도(57.3%), 2010년도(53.8%), 2009년도(59.8%), 2008년도(62.7%)는 50~60%대인 것으로 나타남
- 전체적으로 볼 때, 2015년도 조사 결과는 전년도인 2014년도와 유사한 수준의 인지도를 보고하고 있음

	2008		2009		2010		2011		2012		2013		2014		2015	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
전혀 알지 못함	2	0.2	8	1.0	3	0.4	30	2.6	1	0.1	22	2.3	12	1.2	13	1.3
대체로 알지 못함	103	11.7	110	13.4	105	15.6	213	18.5	38	4.2	214	22.1	36	3.6	43	4.4
보통	223	25.4	212	25.8	202	30.1	248	21.6	93	10.2	191	19.7	152	15.2	117	12.0
대체로 알고 있음	522	59.5	444	54.1	325	48.4	542	47.2	535	58.8	487	50.2	522	52.4	534	54.8
매우 많이 알고 있음	28	3.2	47	5.7	36	5.4	116	10.1	243	26.7	56	5.8	275	27.6	268	27.5
합계	878	100.0	821	100.0	671	100.0	1149	100.0	910	100.0	970	100.0	997	100.0	975	100.0
평균	4.80		4.79		4.63		4.71		5.72		4.59		5.62		5.64	
표준편차	1.11		1.25		1.20		1.48		1.14		1.41		1.16		1.16	

나. 제주특별자치도 출범에 대한 인식

- 제주특별자치도 출범에 대한 평가 인식의 조사 결과를 살펴보면, 전년도에 비해 부정적인 응답의 비중은 감소하고, 긍정적인 응답의 비중은 증가하여 결과적으로 평균값이 2014년도 4.89(표준편차=1.19)에서 2015년도 4.96(표준편차=1.23) 상승함¹⁸⁾
- 2015년도 조사 결과는 전체 응답자의 10.1%가 부정적인 응답(‘매우 부정적’ + ‘대체로 부정적’)을, 응답자의 57.8%가 긍정적인 응답(‘매우 긍정적’ + ‘대체로 긍정적’)을 보여주고 있는데 비하여, 2014년도 조사 결과는 응답자의 11.6%가 부정적인 응답을, 54.7%가 긍정적인 응답을 제시함

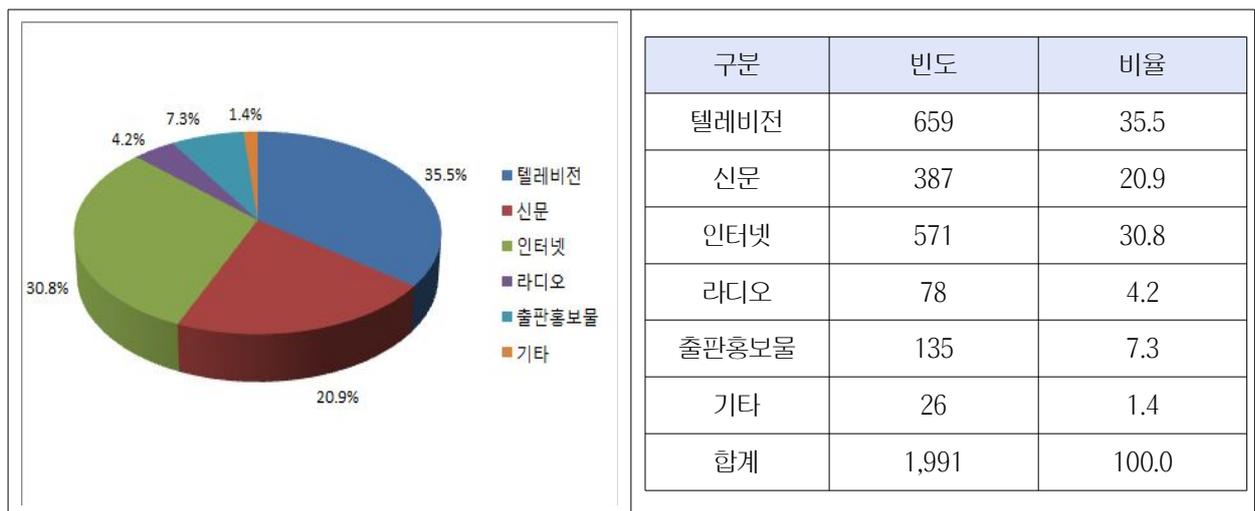


18) 제주특별자치도 출범에 대한 인식의 조사 문항(‘귀하께서는 제주도가 「제주특별자치도」로 출범한 것에 대해서 어떻게 생각하십니까? ① 매우 부정적 - ③ 보통 - ⑤ 매우 긍정적)은 2014년도에 처음 설문에 포함되었음

	빈도	비율
매우 부정적	31	3.2
대체로 부정적	67	6.9
보통	312	32.1
대체로 긍정적	466	47.9
매우 긍정적	96	9.9
합계	972	100.0
평균(표준편차)	4.96(1.23)	

다. 제주특별자치도에 관한 정보획득(복수응답)

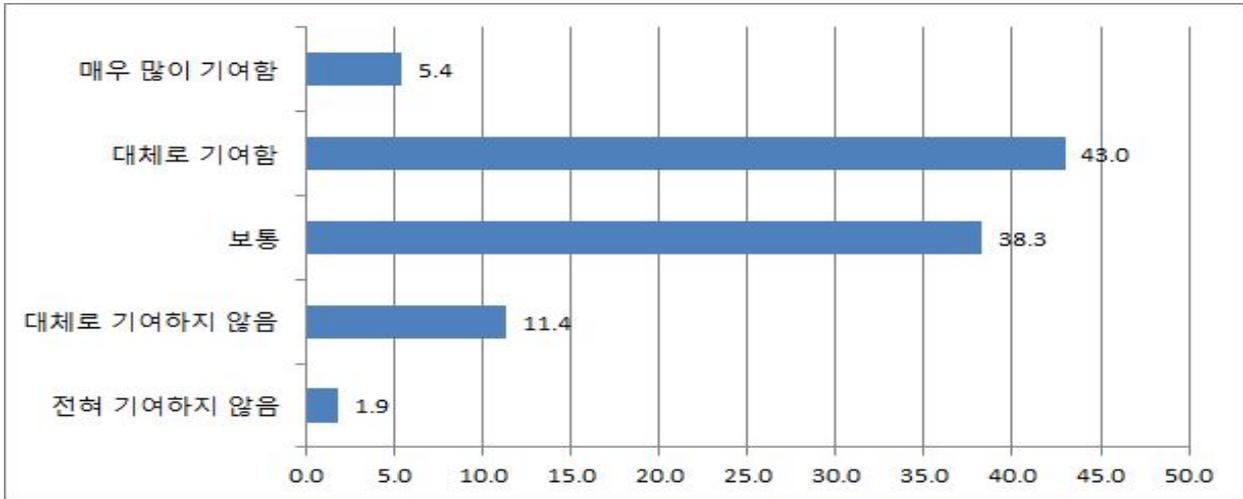
- 제주도민들이 제주특별자치도에 관한 정보를 획득하는 주요 매체를 조사한 결과, 텔레비전이 전체 응답(659명)의 35.5%로 가장 높고, 그 다음이 인터넷(30.8%)과 신문(20.9%)의 순서로 나타남
- 제주특별자치도에 관한 정보획득의 주요 매체로서 텔레비전 → 인터넷 → 신문의 순서는 2011년도 조사 이후 일관된 패턴으로 나타나고 있으며, 특히 인터넷의 경우는 19.8%(2011년도) → 25.7%(2012년도) → 25.7%(2013년도) → 28.4%(2014년도) → 30.8%(2015년도)로 지속적인 증가 추세를 보고함
- 도정의 정책홍보 과정에서 텔레비전과 인터넷, 그리고 신문의 보다 적극적이고 전략적인 활용의 필요성을 제기하는 조사 결과임



라. 제주지역 발전에 대한 기여정도

- 제주특별자치도의 출범이 제주지역 발전에 기여한 정도에 대하여 조사한 결과, 긍정적인 응답(‘매우 많이 기여함’+‘대체로 기여함’)이 전체의 48.4%인데 비해, 부정적인 응답(‘전혀 기여하지 않음’+‘대체로 기여하지 않음’)은 전체의 13.3%로 보고되어, 긍정적인 응답의 비중이 부정적인 응답에 비해 세 배 이상인 것으로 나타남
- 이러한 결과는 동일한 질문에 대한 2014년도 평가에서도 유사한 패턴(긍정적인 응답 = 39.4% > 부정적인 응답 = 14.9%)으로 나타남

- 특히, 연도별 평균값의 변화 추이를 살펴보면, 4.29(2013년도) → 4.58(2014년도) → 4.74(2015년도)로 지속적인 증가 추세를 확인할 수 있음
- 더불어, 제주특별자치도 출범의 제주지역 발전에 대한 기여도 인식이 2007년 조사 실시 이후 역대 최고 수준을 보고함(2007년 4.33 → 2008년 4.65 → 2009년 4.46 → 2010년 4.40 → 2011년 3.81 → 2013년 4.29 → 2014년 4.58 → 2015년 4.74)

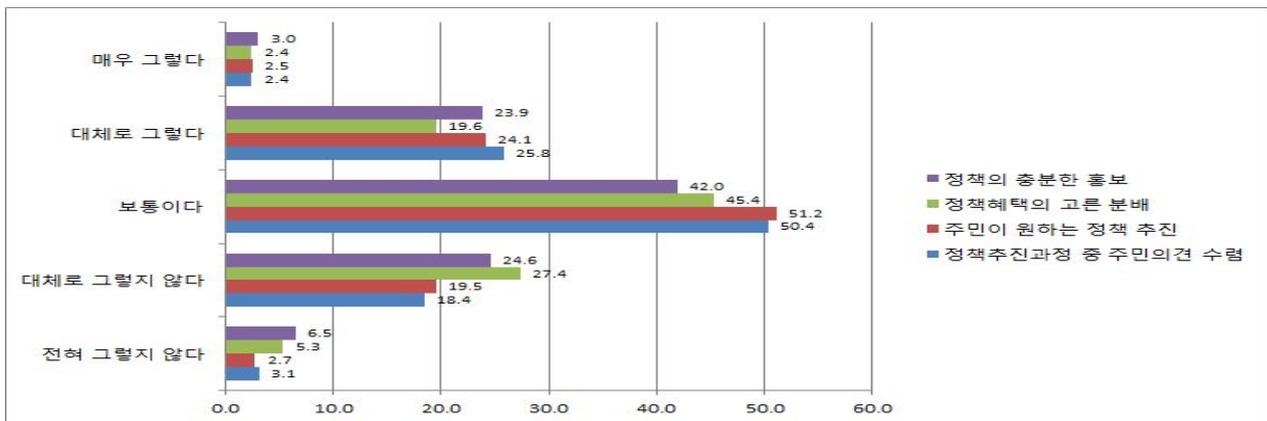
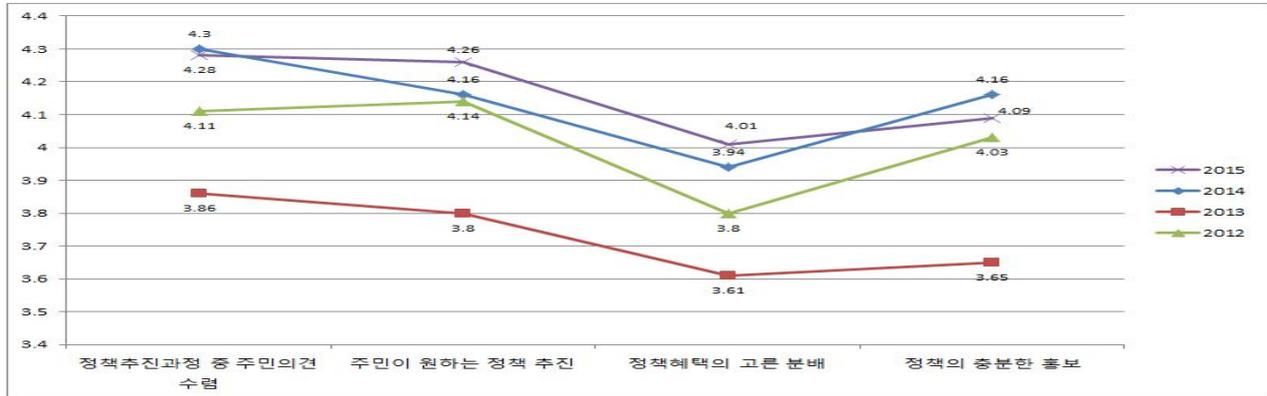


	빈도	비율
전혀 기여하지 않음	18	1.9
대체로 기여하지 않음	111	11.4
보통	372	38.3
대체로 기여함	418	43.0
매우 많이 기여함	52	5.4
합계	971	100.0
평균(표준편차)	4.74(1.16)	

마. 제주특별자치도 관련 정책 추진과정에 대한 인식

- 제주특별자치도 관련 정책의 추진 과정에서 주민의견 수렴, 주민이 원하는 정책의 추진, 정책혜택의 고른 분배, 그리고 정책의 충분한 홍보에 대한 인식을 조사한 결과, 전년도인 2014년도 평가에 비해 주민의견 수렴 항목과 정책의 충분한 홍보 항목은 평균값이 다소 하락한 데 비해, 주민이 원하는 정책 추진 항목과 정책혜택의 고른 분배 항목의 평균값은 다소 상승한 것으로 나타남
- 각 개별 항목을 중심으로 살펴보면, 주민의견 수렴 항목의 평균값이 4.28로 가장 높고, 그 다음으로 주민이 원하는 정책 추진 항목이 4.26, 정책의 충분한 홍보 항목의 평균값이 4.09이며, 마지막으로 정책혜택의 고른 분배 항목의 평균값은 4.01로 가장 낮게 나타남
- 특히, 정책혜택의 고른 분배 항목은 2012년도 조사 이후 일관되게 가장 낮은 평균값을 보고하여, 정책의 혜택이 고르게 분배될 수 있는 방식의 정책 결정과 추진이 필요함
- 정책추진 과정과 관련한 항목 간 긍정적인 응답(‘매우 그렇다’+‘대체로 그렇다’)과 부정적

인 응답(‘대체로 그렇지 않다’+‘전혀 그렇지 않다’)의 분포를 살펴보면, 주민의견 수렴 항목과 주민이 원하는 정책 추진 항목의 경우는 긍정적인 응답의 비중이 상대적으로 높고, 정책혜택의 고른 분포 항목과 정책의 충분한 홍보 항목은 부정적인 응답의 비중이 상대적으로 높게 나타남



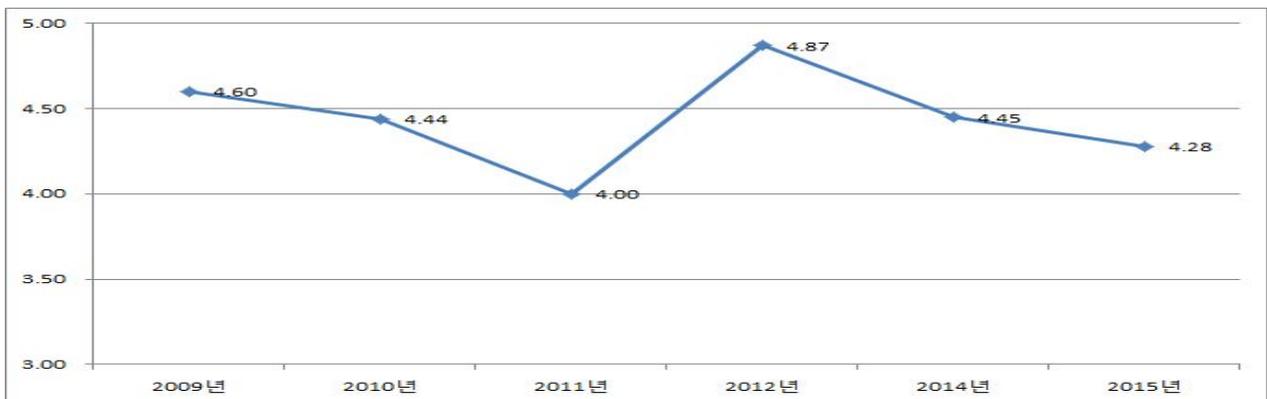
		주민의견 수렴		주민이 원하는 정책		정책혜택 고른 분배		정책의 충분한 홍보	
		빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
전혀 그렇지 않다		30	3.1	26	2.7	51	5.3	63	6.5
대체로 그렇지 않다		178	18.4	189	19.5	266	27.4	239	24.6
보통이다		489	50.4	496	51.2	440	45.4	408	42.0
대체로 그렇다		250	25.8	233	24.1	190	19.6	232	23.9
매우 그렇다		23	2.4	24	2.5	23	2.4	29	3.0
합계		970	100.0	968	100.0	970	100.0	971	100.0
2015	평균	4.28		4.26		4.01		4.09	
	표준편차	1.13		1.12		1.22		1.30	
2014	평균	4.30		4.16		3.94		4.16	
	표준편차	1.17		1.15		1.19		1.20	
2013	평균	3.86		3.80		3.61		3.65	
	표준편차	1.16		1.14		1.17		1.30	
2012	평균	4.11		4.14		3.80		4.03	
	표준편차	1.28		1.26		1.29		1.29	

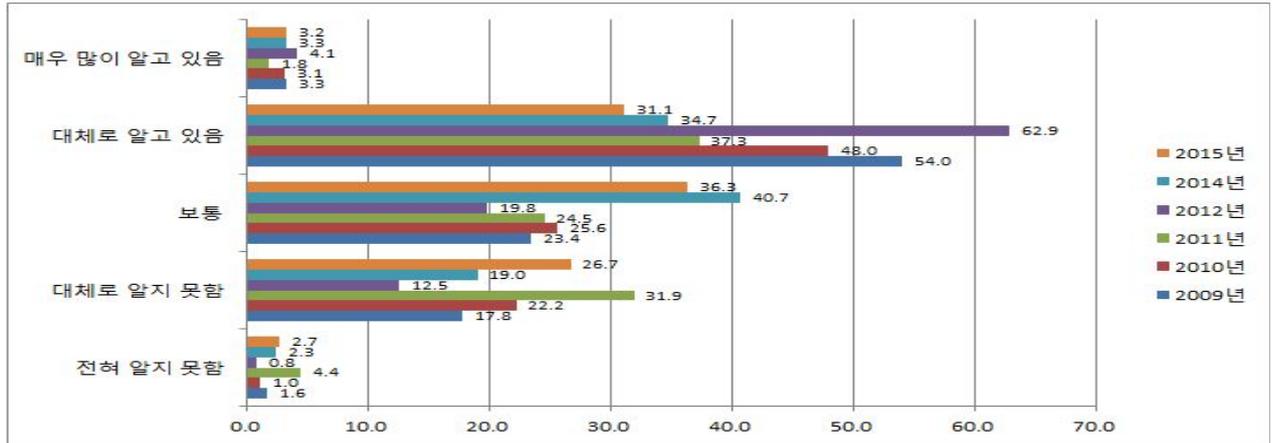
- 보다 구체적으로 정책추진 과정과 관련한 항목별 긍정적인 응답과 부정적인 응답의 분포를 살펴보면 다음과 같음
 - 제주도가 제주특별자치도 관련 정책을 결정·추진하는 과정에서 주민의견을 수렴하는지에 대해서는 부정적인 응답의 비율이 21.5%로 긍정적인 응답 28.2% 보다 낮게 나타남
 - 제주도가 추진하는 제주특별자치도 관련 정책들이 대체로 주민들이 원하는 정책인지에 대해서는 부정적인 응답의 비율이 22.2%로 긍정적인 응답 26.6% 보다 다소 낮게 나타남.
 - 제주도가 추진하는 제주특별자치도 관련 정책들의 혜택이 전 지역에 고르게 분배되고 있는지에 대해서는 긍정적인 응답의 비율이 22.0%로 부정적인 응답 32.7% 보다 훨씬 낮게 나타남
 - 제주도민들에게 제주특별자치도 관련 정책들에 대해 충분한 홍보가 이루어지고 있는지에 대해서는 긍정적인 응답의 비율이 26.9%로 부정적인 응답 31.1%보다 다소 낮게 나타남
- 따라서 제주특별자치도 관련 정책들의 혜택이 전 지역에 고르게 분배될 수 있도록 정책을 결정·추진함과 동시에 주민이 원하는 정책을 추진하려는 노력과 정책에 대한 충분한 홍보 노력의 경주가 요구됨

바. 제주특별자치도 출범 이후 정책 인지도 및 만족도

1) 정책 인지도

- 제주특별자치도 출범 이후, 특별자치를 위해 실시된 정책에 대한 인지도를 조사한 결과를 살펴보면, 2015년도 평가의 평균값은 4.28로 2012년도 평가 이후로 지속적인 하락세를 나타내고 있음(4.87 → 4.45 → 4.28)
- 보다 구체적으로 긍정적인 응답(‘매우 많이 알고 있음’+‘대체로 알고 있음’)의 비중을 살펴보면, 2015년도 평가에서는 전체의 34.3%에 불과하여, 2009년 조사 실시 이후, 긍정적인 응답의 비중이 가장 낮은 것으로 보고되어(2014년 평가는 38.0%, 2012년 평가는 67.0%, 2011년도 평가는 39.1%, 2010년도 평가는 51.1%, 그리고 2009년도 평가는 57.3%), 향후 특별자치 관련 정책에 대한 보다 적극적인 도민 홍보의 필요성을 제기함

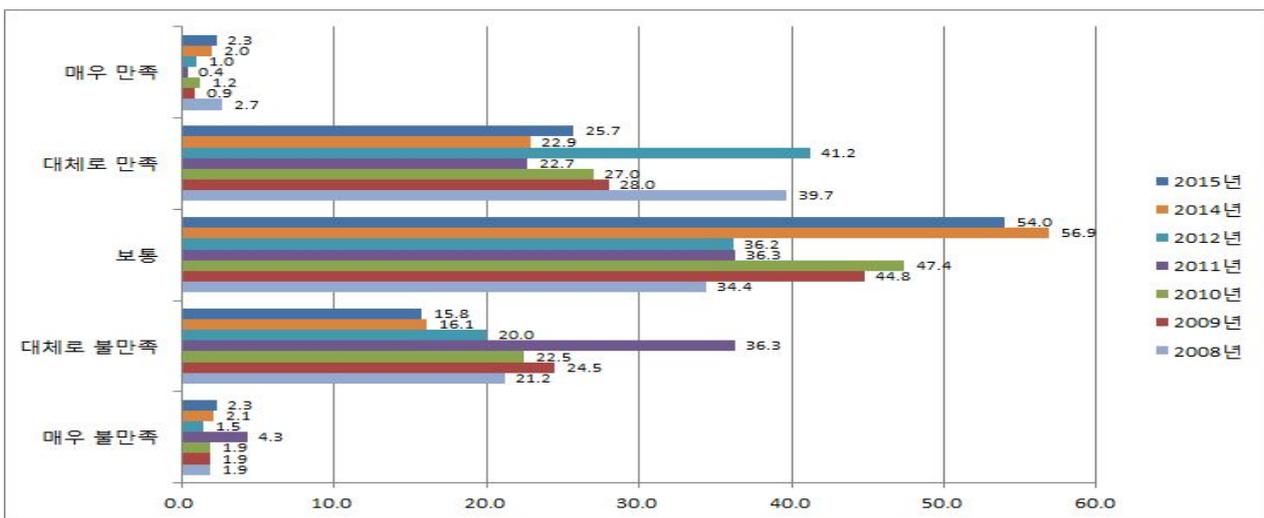
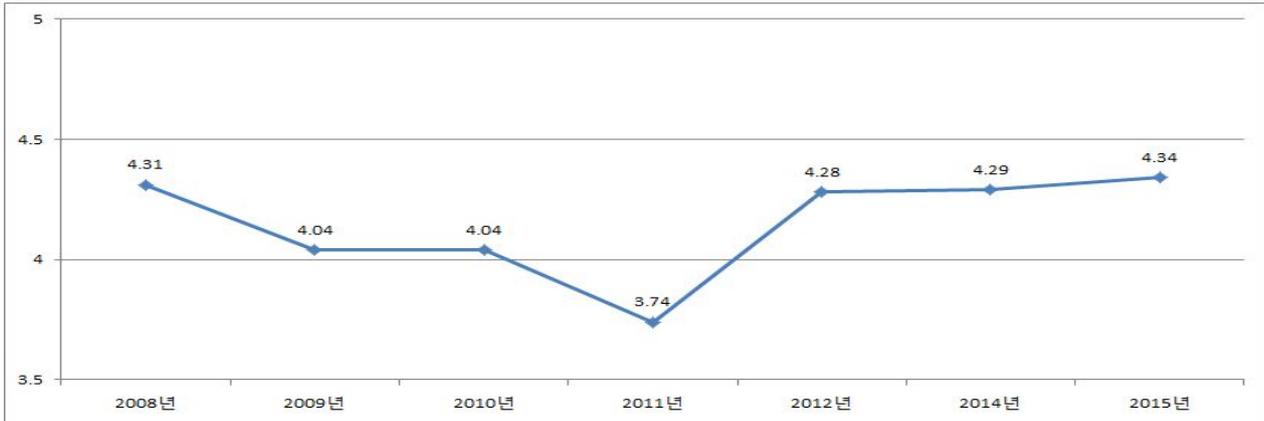




	2009		2010		2011		2012		2014		2015	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
전혀 알지 못함	13	1.6	7	1.0	51	4.4	7	0.8	23	2.3	26	2.7
대체로 알지 못함	146	17.8	149	22.2	366	31.9	113	12.5	190	19.0	260	26.7
보통	192	23.4	172	25.6	282	24.5	179	19.8	406	40.7	353	36.3
대체로 알고 있음	444	54.0	322	48.0	429	37.3	570	62.9	346	34.7	303	31.1
매우 많이 알고 있음	27	3.3	21	3.1	21	1.8	37	4.1	33	3.3	31	3.2
합계	822	100.0	671	100.0	1149	100.0	906	100.0	998	100.0	973	100.0
평균	4.60		4.44		4.00		4.87		4.45		4.28	
표준편차	1.26		1.22		1.35		1.18		1.20		1.26	

2) 정책 만족도

- 제주도가 추진하는 특별자치 정책에 대한 만족도 조사 결과를 살펴보면, 2015년도 평가의 평균값은 4.34로 나타나, 2008년 4.31에서 2011년 3.74까지 급격히 하락했다가, 2012년 4.28로 다시 급격히 상승한 이후 지속적인 상승 추세를 보이는 것으로 나타남



○ 2015년도 평가의 경우, 특히 전년도인 2014년도에 비해 부정적인 응답의 비중은 미미하지만 줄어들었고, 긍정적인 응답의 비중은 다소 증가한 것으로 나타남

- 보다 구체적으로 긍정적인 응답(‘매우 만족’+‘대체로 만족’)의 연도별 비중을 살펴보면, 2015년도는 28.0%로, 2014년도 24.9%, 2012년도 42.2%, 2011년도 23.1%, 2010년도 28.2%, 2009년도 28.9%, 그리고 2008년도 42.4%에 비해서 2014년도와 2011년도에 비해서는 상대적으로 높고, 2012년도와 2008년도에 비해서는 상대적으로 매우 낮으며, 2010년도와 2009년도에 비해서는 유사한 수준을 보고하는 것으로 나타남

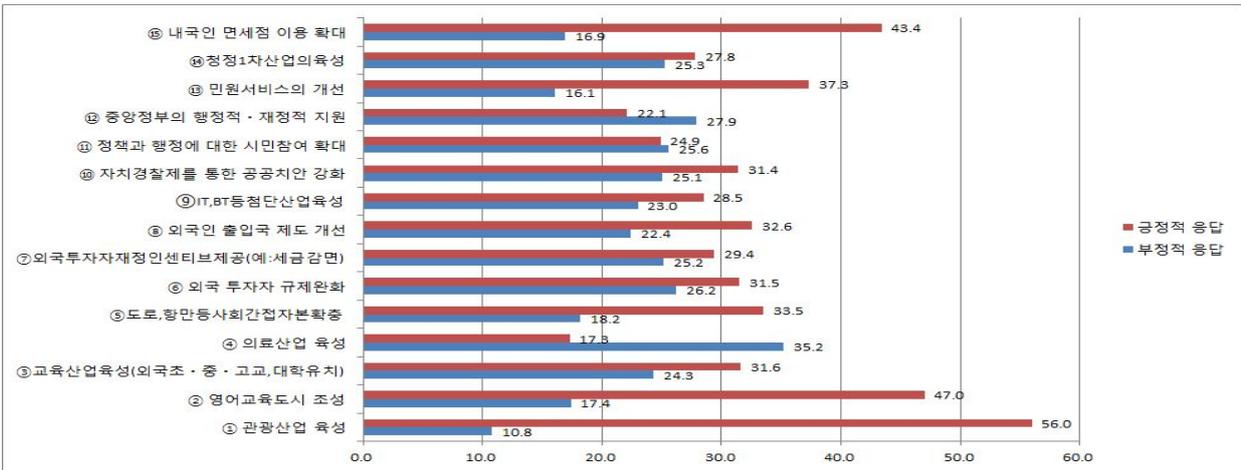
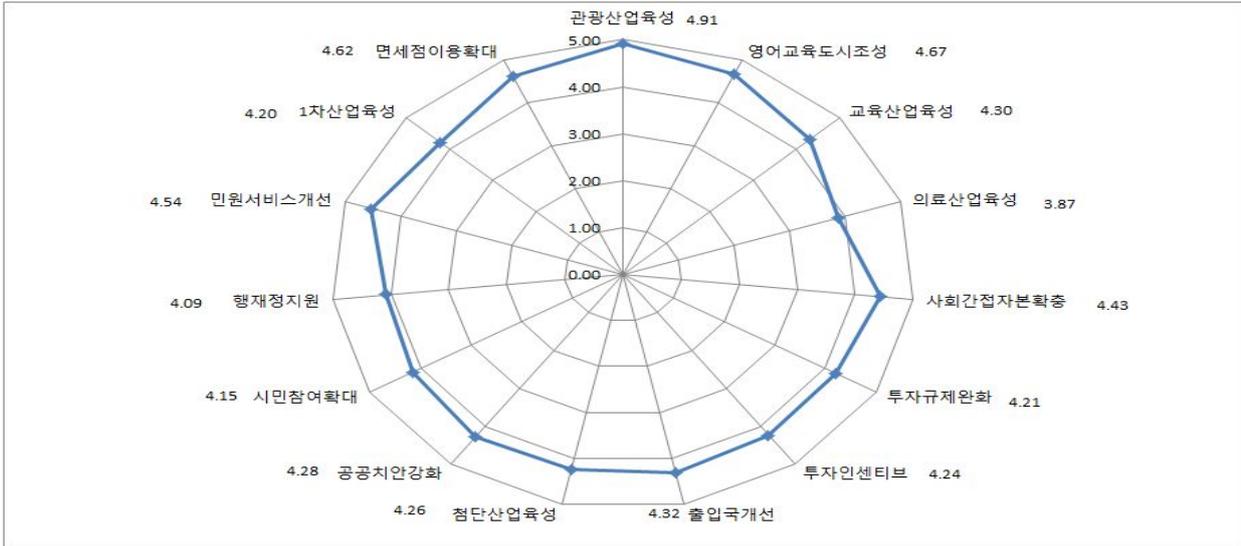
- 더불어 부정적인 응답(‘매우 불만족’+‘대체로 불만족’)의 연도별 비중을 살펴보면, 2015년도 18.1%로, 2014년도 18.2%로, 2012년의 21.5%, 2011년의 40.6%, 2010년의 24.4%, 2009년의 26.4%, 그리고 2008년의 23.1%에 비해서 전년도와는 유사한 수준이지만, 전체적으로 볼 때에는 예년에 비해서 가장 낮은 것으로 나타남

	2008		2009		2010		2011		2012		2014		2015	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
매우 불만족	17	1.9	16	1.9	13	1.9	50	4.3	14	1.5	21	2.1	22	2.3
대체로 불만족	186	21.2	201	24.5	152	22.5	423	36.3	182	20.0	160	16.1	153	15.8
보통	302	34.4	368	44.8	321	47.4	423	36.3	329	36.2	566	56.9	524	54.0
대체로 만족	349	39.7	230	28.0	183	27.0	264	22.7	374	41.2	228	22.9	250	25.7
매우 만족	24	2.7	7	0.9	8	1.2	5	0.4	9	1.0	20	2.0	22	2.3
합계	878	100.0	822	100.0	677	100.0	1165	100.0	908	100.0	995	100.0	971	100.0
평균	4.31		4.04		4.04		3.74		4.28		4.29		4.34	
표준편차	1.21		1.16		1.06		1.15		1.19		1.04		1.07	

사. 제주특별자치도 추진 정책의 성과평가 및 개인영향 인식

1) 성과평가

- 제주특별자치도가 추진한 각종 특별자치 관련 정책들에 대한 도민들의 성과 인식을 살펴보면, 전체 15개 정책분야 중에서 의료산업 육성을 제외한 14개 정책분야의 평균이 모두 4.0 이상으로 나타나 보통 이상으로 평가하고 있으며, 특히 2014년도 당시 3.0대였던 중앙정부의 행정적·재정적 지원도 4.0 이상으로 상승함
- 보다 구체적으로 살펴보면, 관광산업 육성이 평균 4.91로 가장 높고, 그 다음으로 영어교육도시 조성이 4.67, 내국인 면세점 이용 확대가 4.62, 민원서비스의 개선이 4.54, 사회간접자본 확충이 4.43으로 상대적으로 높은 성과를 보인 분야로 평가한 반면에, 의료산업 육성(3.87)과 중앙정부의 행·재정적 지원(4.09), 정책과 행정에 대한 시민참여 확대(4.15), 청정 1차 산업의 육성(4.20), 외국투자자 규제완화(4.21)는 상대적으로 낮은 성과를 보이는 분야로 평가함

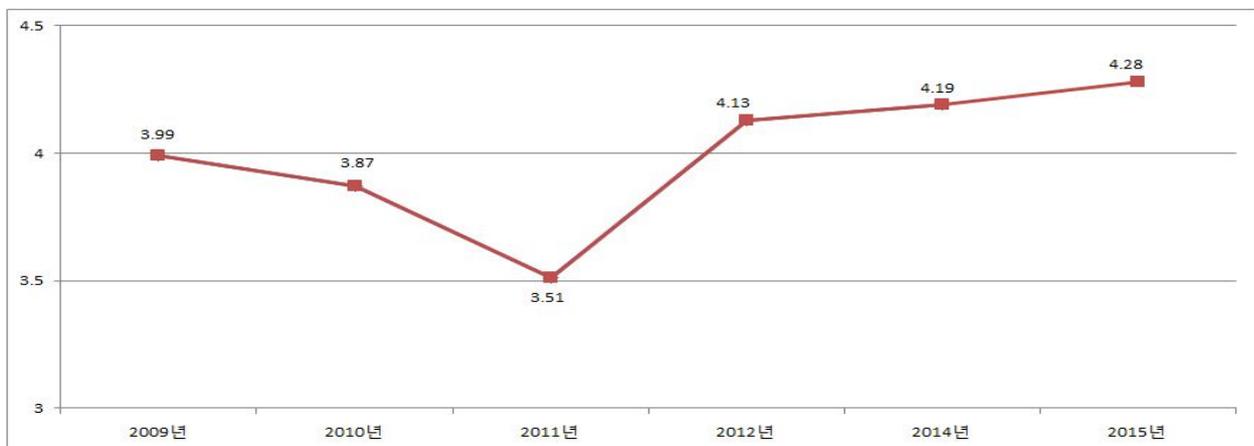


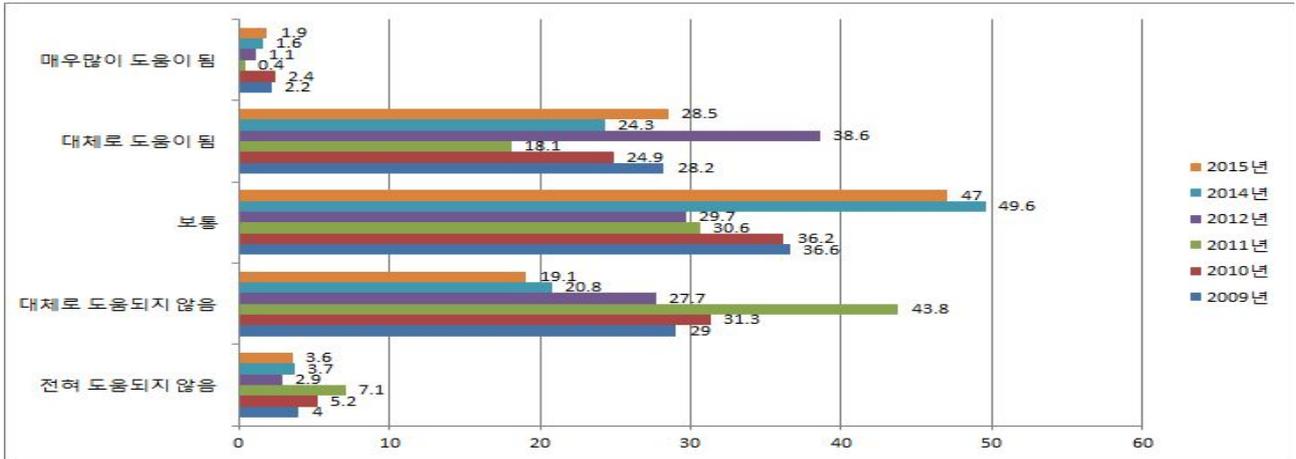
- 정책분야별 성과인식 정도에 대해 긍정적인 응답(‘매우 큰 성과 있음’+‘대체로 성과 있음’)과 부정적인 응답(‘전혀 성과 없음’+‘대체로 성과 없음’)간 관계 분석 결과는 다음과 같음
 - 먼저 긍정적인 응답의 비중이 상대적으로 높은 정책분야를 순서대로 살펴보면, 관광산업육성(45.2%p), 영어교육도시 육성(29.6%p), 내국인 면세점 이용 확대(26.5%p), 민원서비스의 개선(21.2%p), 사회간접자본 확충(15.3%p), 외국인 출입국 제도 개선(10.2%p)임
 - 다음으로 긍정적인 응답의 비중이 상대적으로 높기는 하나, 그 격차가 크지 않은 정책분야는 교육산업 육성(7.3%p), 자치경찰제를 통한 공공치안 강화(6.3%p), IT, BT 등 첨단 산업 육성(5.5%p), 외국 투자자 규제완화(5.3%p), 외국 투자자 재정인센티브 제공(4.2%p), 그리고 청정 1차 산업의 육성(2.5%p)임
 - 마지막으로 부정적인 응답의 비중이 상대적으로 높은 정책분야는 정책과 행정에 대한 시민참여 확대(0.7%p), 중앙정부 행·재정적 지원(5.8%p), 그리고 의료산업 육성(17.9%p)임
- 2014년도의 정책별 평균값과 비교해보면, 도로, 항만 등 사회간접자본 확충(0.04점), 외국 초·중·고교 및 대학 유치 등 교육산업 육성(0.09점), 중앙정부의 행·재정적 지원(0.17점), 그리고 의료산업 육성 정책(0.07점)은 소폭 상승한 반면에, 나머지 정책들은 모두 소폭 하락한 것으로 나타남

	부정적 응답		긍정적 응답		평균		
	빈도	비율	빈도	비율	2015	2014	2012
① 관광산업 육성	104	10.8	543	56.0	4.91	4.92	4.78
② 영어교육도시 조성	169	17.4	456	47.0	4.67	4.69	4.49
③교육산업육성(외국 초·중·고교, 대학유치)	235	24.3	305	31.6	4.30	4.21	3.8
④ 의료산업 육성	339	35.2	167	17.3	3.87	3.8	3.58
⑤도로, 항만 등 사회간접자본 확충	175	18.2	321	33.5	4.43	4.39	4.17
⑥ 외국 투자자 규제완화	251	26.2	301	31.5	4.21	4.35	4.2
⑦외국투자자 재정인센티브 제공(예: 세금감면)	242	25.2	283	29.4	4.24	4.34	4.24
⑧ 외국인 출입국 제도 개선	216	22.4	314	32.6	4.32	4.5	4.4
⑨IT, BT 등 첨단산업 육성	220	23	274	28.5	4.26	4.33	4.22
⑩ 자치경찰제를 통한 공공치안 강화	243	25.1	304	31.4	4.28	4.32	4.16
⑪ 정책과 행정에 대한 시민참여 확대	247	25.6	240	24.9	4.15	4.23	4.06
⑫ 중앙정부의 행정적·재정적 지원	267	27.9	212	22.1	4.09	3.92	3.7
⑬ 민원서비스의 개선	155	16.1	360	37.3	4.54	4.6	4.56
⑭청정1차산업의육성	244	25.3	268	27.8	4.20	4.21	4.17
⑮ 내국인 면세점 이용 확대	163	16.9	419	43.4	4.62	4.67	4.5

2) 개인에 대한 긍정적 영향 인식

- 제주특별자치도가 추진한 정책들이 응답자에게 얼마나 도움이 되는지에 대한 설문조사 결과, 2015 평가의 평균은 4.28로 예년에 비해 가장 높은 평균값을 보고함으로써 긍정적인 인식의 증가를 확인할 수 있음
- 특히 2009년도 3.99에서 2010년도 3.87로, 그리고 2011년에는 3.51로 감소추세에서 2012년 4.13, 2014년 4.19, 그리고 2015년 4.28까지 지속적인 증가추세로 전환되었음
- 제주특별자치도 추진 정책의 도움 정도에 대한 긍정적인 인식은 2009년 30.4%에서 2010년 27.3%, 그리고 2011년 18.5%로 급감하다가 2012년39.7로 급증했으나, 2014년에는 25.9%로 감소하다가 2015년에는 30.4%로 다시 증가하는 추세를 보였으며, 부정적인 인식은 2009년 33.0%에서 2010년 36.5%, 2011년 50.9%로 급증하다가, 2012년 30.6%로 급감 후, 2014년 24.5%, 2015년도 22.7%로 다소 감소함



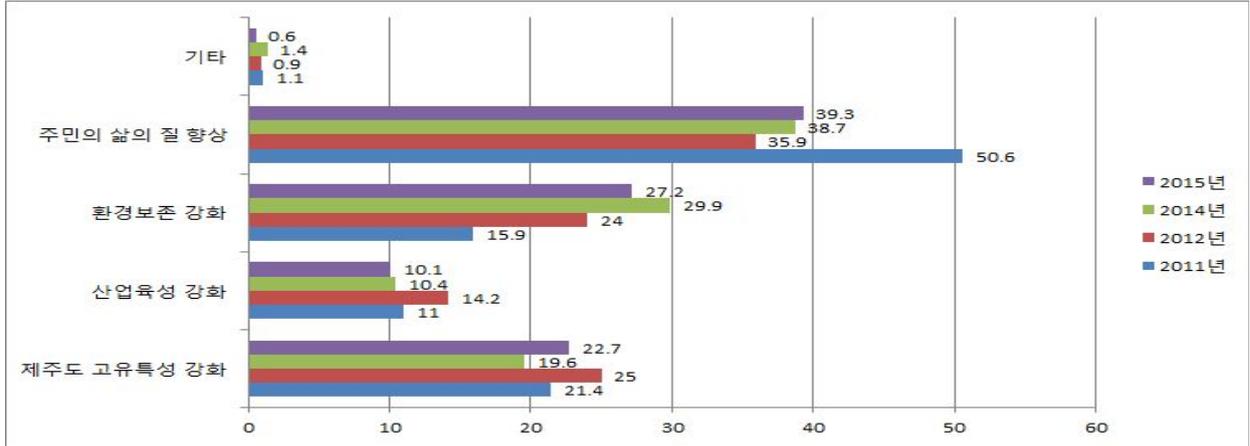


	2009		2010		2011		2012		2014		2015	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
전혀 도움되지 않음	33	4.0	35	5.2	83	7.1	26	2.9	37	3.7	35	3.6
대체로 도움되지 않음	239	29.0	210	31.3	512	43.8	252	27.7	207	20.8	185	19.1
보통	301	36.6	243	36.2	358	30.6	270	29.7	495	49.6	455	47.0
대체로 도움이 됨	232	28.2	167	24.9	212	18.1	351	38.6	242	24.3	276	28.5
매우 많이 도움이 됨	18	2.2	16	2.4	5	0.4	10	1.1	16	1.6	18	1.9
합계	823	100.0	671	100.0	1170	100.0	909	100.0	997	100.0	969	100.0
평균	3.99		3.87		3.51		4.13		4.19		4.28	
표준편차	1.28		1.27		1.19		1.23		1.14		1.16	

아. 제주특별자치도 발전 방향

1) 발전을 위한 중요 정책 방향

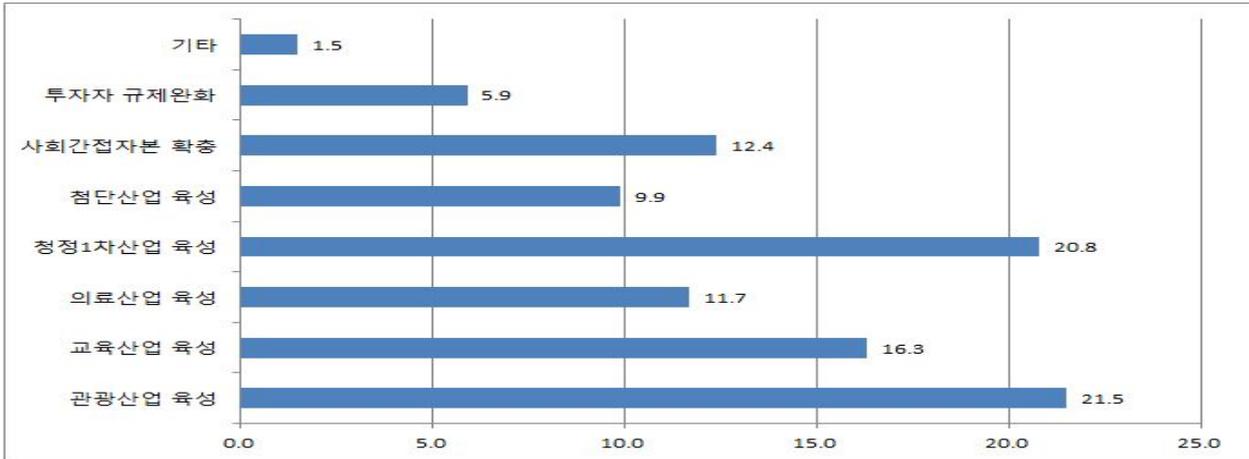
- 제주특별자치도의 발전을 위한 가장 중요한 정책방향에 대해 전체 응답자의 39.3%가 주민의 삶의 질 향상을 꼽았으며, 그 다음으로 환경보존 강화가 27.2%, 제주도 고유특성 강화가 22.7%로 나타났으며, 산업육성 강화는 10.1%에 불과한 것으로 나타남
- 2014년 평가와 2012년 평가, 그리고 2011년 평가에서도 공히 주민의 삶의 질 향상이 가장 높은 비중을 차지했으며, 그 다음으로 제주도 고유특성 강화, 환경보존 강화, 그리고 산업육성 강화로 나타남
- 이는 제주도민들이 제주특별자치도의 발전을 위해 자신들의 삶의 질 향상을 위한 방향으로 정책을 결정하고 추진하는 것이 중요하다는 인식을 보유하고 있다는 점과 동시에 삶의 질 향상은 산업육성을 통해서 보다는 제주도의 고유한 특성과 환경보존의 강화를 통해서 이루어지기를 희망하고 있음을 의미함



	2011년		2012년		2014년		2015년	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
제주도 고유특성 강화	248	21.4	429	25.0	187	19.6	215	22.7
산업육성 강화	128	11.0	244	14.2	99	10.4	96	10.1
환경보존 강화	185	15.9	413	24.0	285	29.9	257	27.2
주민의 삶의 질 향상	587	50.6	617	35.9	369	38.7	372	39.3
기타	13	1.1	15	0.9	13	1.4	6	0.6
합계	1,161	100	1,718	100	953	100	946	100

2) 발전을 위한 우선적 추진사항(복수응답)

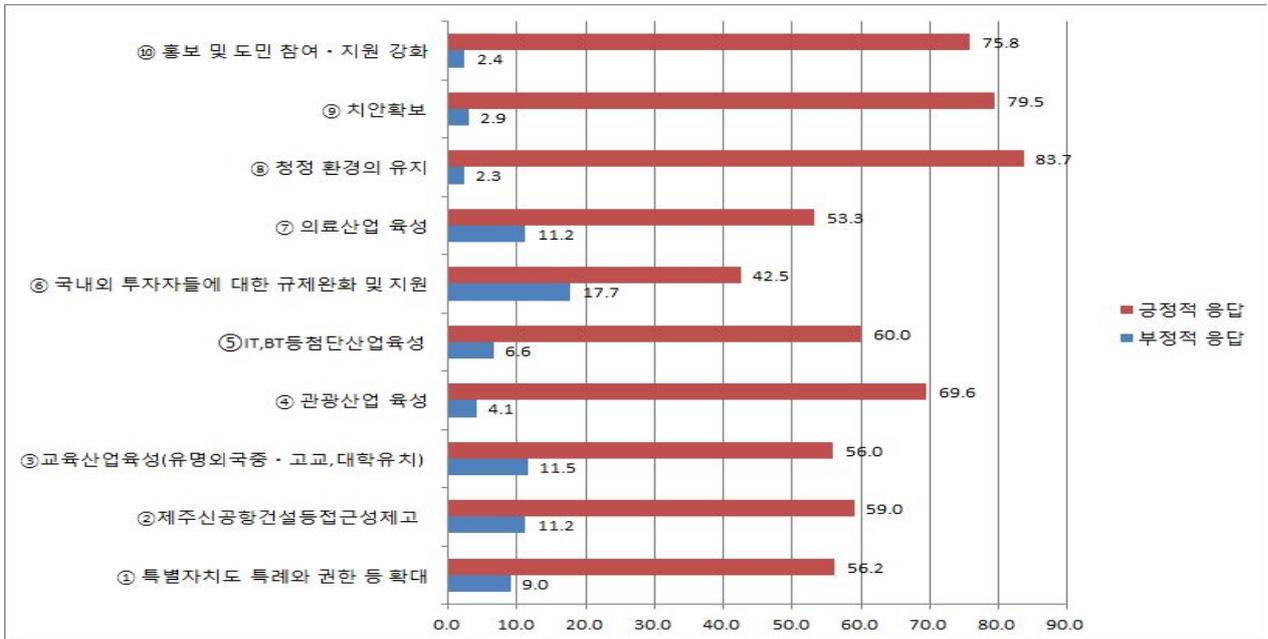
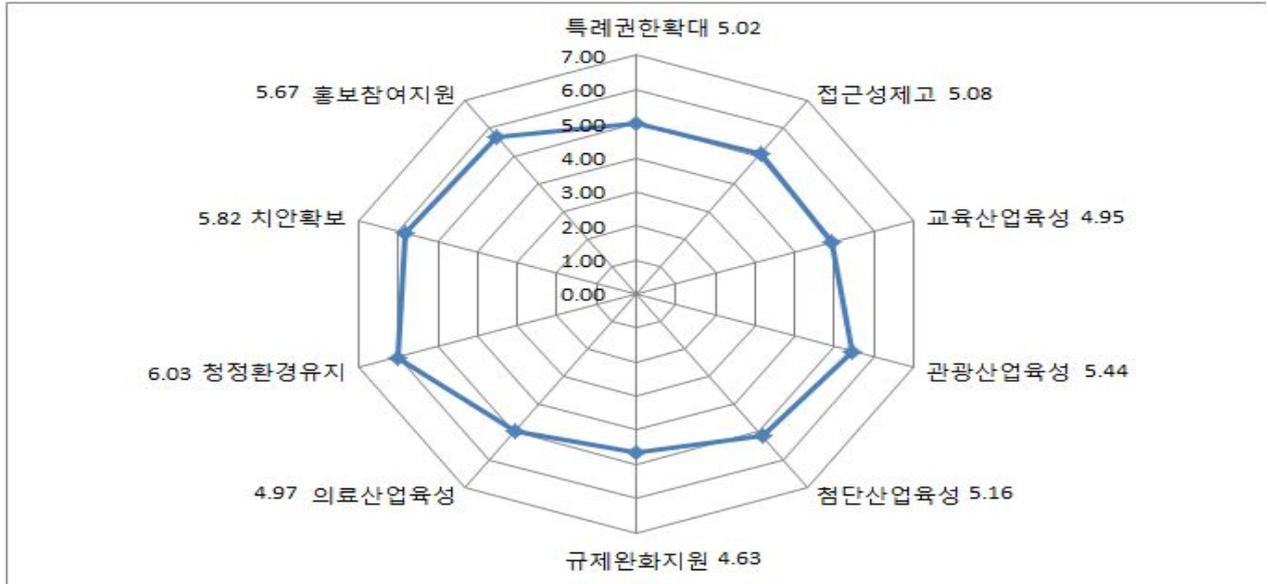
- 제주특별자치도의 발전을 위해 우선적으로 추진해야 할 사항에 대해 전체 응답자의 21.5%가 관광산업 육성을 선택했으며, 그 다음으로 20.8%가 청정 1차 산업 육성을, 16.3%가 교육산업 육성을 선택한 데 비해, 투자자 규제완화는 전체 응답자의 5.9%, 첨단산업 육성은 9.9%, 의료산업 육성은 11.7%가 선택한 것으로 나타남
- 관광산업 육성과 청정 1차 산업 육성은 2014년 평가와 2012년 평가에서도 우선적 추진사항으로 선택되어 제주도민들의 정책 우선순위에 대한 일관된 인식을 확인할 수 있음



	빈도	비율
관광산업 육성	614	21.5
교육산업 육성	464	16.3
의료산업 육성	335	11.7
청정1차산업 육성	595	20.8
첨단산업 육성	282	9.9
사회간접자본 확충	354	12.4
투자자 규제완화	169	5.9
기타	42	1.5
합계	2,855	100.0

3) 정책별 중요도

- 제주특별자치도의 발전을 위한 정책 중요도 설문조사 결과를 살펴보면 다음과 같음
 - 청정 환경의 유지가 평균 6.03, 치안확보가 평균 5.82로 상대적으로 가장 중요한 사항으로 인식되고 있음
 - 상대적으로 중요한 사항으로는 홍보 및 도민참여와 지원 강화(5.67), 관광산업 육성(5.44), 첨단산업 육성(5.16), 접근성 제고(5.08), 특례와 권한 등 확대(5.02) 등이 있음
 - 의료산업 육성(4.97), 교육산업 육성(4.95), 투자자 규제완화 및 지원(4.63)은 상대적 중요도를 가장 낮게 평가하는 것으로 나타남
- 모든 사항에 대해 긍정적인 응답의 비중이 부정적인 응답의 비중에 비해 압도적으로 높은 가운데(긍정적인 응답의 평균은 63.6%인데 비해, 부정적인 응답의 평균은 7.9에 불과), 청정 환경의 유지(83.7%), 치안확보(79.5%), 그리고 홍보 및 도민 참여·지원 강화(75.8%)의 긍정적인 응답 비중이 특히 높고, 의료산업 육성(53.3%)과 투자자 규제완화 및 지원(42.5%)은 긍정적인 응답의 비중이 상대적으로 낮은 것으로 나타남
- 2014년도 평가에 비해서 청정환경의 유지, 치안확보, 의료산업 육성 항목은 평균값이 소폭 상승했고, 나머지 항목들은 모두 평균값이 하락했으며, 특히 제주 신공항 건설 등 접근성 제고 항목의 평균값 하락이 두드러짐(5.41→5.08)



	부정적 응답		긍정적 응답		평균		
	빈도	비율	빈도	비율	2015	2014	2012
① 특별자치도 특례와 권한 등 확대	87	9.0	545	56.2	5.02	5.17	-
② 제주신공항건설등접근성제고	108	11.2	573	59.0	5.08	5.41	5.34
③ 교육산업육성(유명의국중·고교,대학유치)	111	11.5	541	56.0	4.95	5.00	4.89
④ 관광산업 육성	40	4.1	674	69.6	5.44	5.51	5.13
⑤ IT, BT 등 첨단산업 육성	64	6.6	579	60.0	5.16	5.26	5.17
⑥ 국내외 투자자들에 대한 규제완화 및 지원	170	17.7	408	42.5	4.63	4.69	4.72
⑦ 의료산업 육성	108	11.2	512	53.3	4.97	4.88	4.76
⑧ 청정 환경의 유지	22	2.3	807	83.7	6.03	5.99	5.79
⑨ 치안확보	28	2.9	769	79.5	5.82	5.80	5.71
⑩ 제주특별자치도 홍보 및 도민 참여·지원 강화	23	2.4	733	75.8	5.67	5.69	5.49

3. 성과 및 미흡사항

가. 성과

- 먼저, 2015년 조사 결과를 통해 도출한 성과는 다음과 같음
 - 제주특별자치도 출범의 지역사회 기여에 대한 인식이 조사 실시 이후 가장 긍정적인 것으로 나타났으며, 동시에 지속적으로 증가하는 추세를 보고함(2013년 4.29 → 2014년 4.58 → 2015년 4.74)
 - 정책추진 과정에서는 주민의견 수렴과 주민이 원하는 정책의 추진이 상대적으로 높은 긍정적 인식을 보고했으며, 특히 주민이 원하는 정책과 정책혜택의 고른 분배는 역대 가장 높은 긍정적 인식을 보고함
 - 제주도가 추진하는 특별자치 정책에 대한 전반적인 만족도(4.34)와 개인에 대한 도움 정도(4.28)는 조사 실시 이후 가장 높은 수준을 보고함
 - 제주도민들은 제주도가 추진하는 개별적인 특별자치 정책에서 관광산업 육성, 영어교육도시 조성, 내국인 면세점 이용 확대, 민원서비스 개선, 그리고 사회간접 자본 확충 등의 정책에서 상대적으로 높은 성과를 거둔 것으로 평가함
- 다음으로, 2014년도 평가와의 비교·분석을 통해 도출한 성과는 다음과 같음
 - 2014년도 평가 결과에 비해, 출범에 대한 인지도(5.62→5.64), 출범에 대한 긍정적 인식(4.89→4.96), 출범의 지역발전 기여도(4.58→4.74) 모두 상승 혹은 증가함
 - 제주특별자치도 추진 정책과 관련하여 2014년도 평가 결과에 비해, (1) 정책 추진과정에서 대해서는 주민이 원하는 정책의 추진(4.16→4.26)과 정책혜택의 고른 분배(3.94→4.01) 항목에서 긍정적 인식이 증가했으며, (2) 추진 정책의 성과에 대해서는 전반적인 만족도(4.29→4.34)와 외국 초·중·고교 및 대학 유치 등의 교육산업 육성(4.21→4.30), 의료산업 육성(3.80→3.87), 도로·항만 등 사회간접자본 확충(4.39→4.43), 중앙정부의 행·재정적 지원(3.92→4.09), 그리고 개인적 도움 정도(4.19→4.28) 등에서 긍정적인 인식이 증가함

나. 미흡사항

- 먼저, 2015년 조사 결과를 통해 미흡사항을 도출하면 다음과 같음
 - 정책추진 과정에서는 정책혜택의 고른 분배와 정책의 충분한 홍보가 상대적으로 낮은 긍정적 인식을 보고함
 - 제주도가 추진하는 특별자치 정책에 대한 제주도민들의 인지도는 2012년도 평가 이후로 지속적인 하락추세를 보고하고 있으며(2012년 4.87 → 2014년 4.45 → 2015년 4.28), 2011년 평가(4.00)를 제외하면, 인지도가 역대 가장 낮은 것으로 나타남
 - 제주도민들은 제주도가 추진하는 개별적인 특별자치 정책에서 의료산업 육성, 중앙정부의 행·재정적 지원, 정책·행정에 대한 시민참여 확대, 청정 1차 산업 육성, 외국투자자 규제완화 등의 정책에서 상대적으로 낮은 성과를 거둔 것으로 평가함
- 다음으로, 2014년도 평가와의 비교·분석을 통해 미흡사항을 도출하면 다음과 같음

- 정책 추진과정에 대해서는 주민의견 수렴(4.30→4.28), 정책의 충분한 홍보(4.16→4.09) 항목에서 긍정적 인식이 감소함
- 추진 정책의 성과에 대해서는 관광산업 육성(4.92→4.91), 영어교육도시 조성(4.69→4.67), 외국 투자자 규제완화(4.35→4.21), 외국 투자자 재정 인센티브 제공(4.34→4.24), 외국인 출입국제도 개선(4.50→4.32), IT·BT 등 첨단산업 육성(4.33→4.26), 자치경찰제를 통한 공공치안 강화(4.32→4.28), 정책과 행정에 대한 시민참여 확대(4.23→4.15), 민원서비스의 개선(4.60→4.54), 청정 1차 산업의 육성(4.21→4.20), 내국인 면세점 이용 확대(4.67→4.62) 등에서 긍정적 인식이 감소함

4. 개선사항

가. 정책 및 사업

- 체계적이고 구체적인 정책홍보 방안의 수립 및 시행과 시민참여 확대
 - 정책추진 과정에서 정책의 충분한 홍보에 대한 긍정적 인식이 상대적으로 낮고, 2014년도에 비해서 긍정적 인식이 감소했으며, 특히 제주도 추진 특별자치 정책에 대한 인지도가 지속적인 하락 추세를 보이고 있다는 점에서 일반도민을 대상으로 한 체계적이고 구체적인 정책홍보 방안의 수립 및 시행이 필요하며, 그 과정에서 제주도민들이 특별자치에 관한 정보를 주로 획득하는 TV, 인터넷, 신문을 적극적으로 활용
 - 정책·행정에 대한 시민참여 확대 분야의 성과가 미흡하다는 제주도민들의 인식과 해당 분야의 성과에 대한 긍정적 인식이 2014년도에 비해서 감소했다는 점에서 정책홍보를 통한 도민들의 특별자치 정책에 대한 지지 및 수용성과 인지도 제고 방안으로 전체 정책과정에서 시민참여의 확대 및 실질화가 필요함
- 제주도의 고유 특성과 환경보존 강화를 통한 청정 1차 산업 및 관광산업 육성에 정책적 우선순위 부여
 - 한편으로, 청정 1차 산업육성에 대한 제주도민들의 상대적으로 낮은 성과 인식과 2014년도 대비 긍정적 인식의 감소 및 관광산업 육성에 대한 상대적으로 높은 성과 인식에도 불구하고 2014년도 대비 긍정적 인식의 감소가 발견됨
 - 다른 한편으로 제주도민들은 제주특별자치도 발전을 위한 중요 정책방향으로 제주도의 고유한 특성과 환경보존을 통한 삶의 질 향상을 제시하고, 우선적 추진 사항으로 관광산업과 청정 1차 산업을 일관되게 선택하고 있으며, 중요 정책으로도 청정환경의 유지와 관광산업 육성을 제시하고 있음

나. 지표

- 제주특별자치도 출범과 특별자치 정책에 대한 제주도민의 인식(설문조사)과 객관적 성과(지표평가) 간의 연계 강화
 - 현재 조사하고 있는 제주특별자치도 출범의 인지와 인식 이외에 특별자치도 출범의 의의

및 효과로서 타 자치단체 대비 자치권 확대에 대한 체감 정도 및 도민의 생활불편 해소 및 경제 활성화를 위한 규제개선 정도 인식 조사 항목 등 추가

- 개별 특별자치 정책에 대한 성과인식 항목에 지표평가에는 있으나, 설문조사 항목에서는 제외된 정책분야 신규 포함(예를 들면, 자율학교 지정확대 및 만족도 개선, 환경영향평가 제도 운영 등)

제2절 의정활동에 대한 도민 만족도

1. 지표개요 및 평가 요약

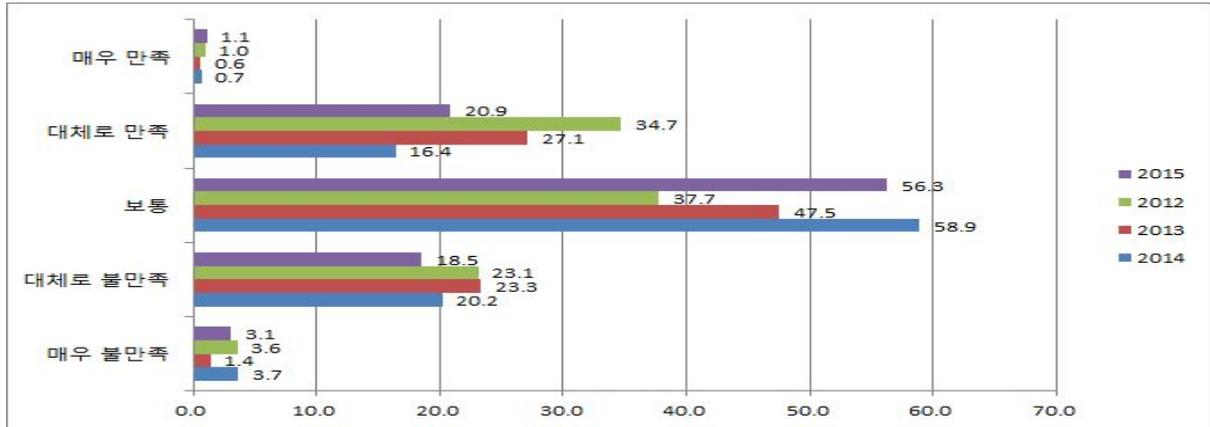
평가항목	평가내용		평균	
			2015년	2014년
전반 만족도	도의회 의정활동에 대한 전반적인 만족도		4.18	4.06
의정활동	활동의 효과성 정도	조례 제정 및 개정	4.14	4.17
		예산심의	4.08	3.94
		행정부의 정책결정에 대한 영향	4.25	4.23
		행정부에 대한 행정감사 및 조사	4.23	4.23
		민원처리	4.20	4.20
노력 및 역량	활동 및 역량 정도	도민 대표성	4.33	4.27
		도민 의견수렴 노력	4.14	4.14
		의정활동 전문성	4.00	3.87

주) 평균값의 연도별 비교를 위해서 각 년도 평가의 5점 척도를 7점 척도로 전환하여 활용함(5점 척도의 각 점수에 7/5를 곱한 값으로 산출)

2. 성과평가

가. 의정활동에 대한 전반적인 만족도

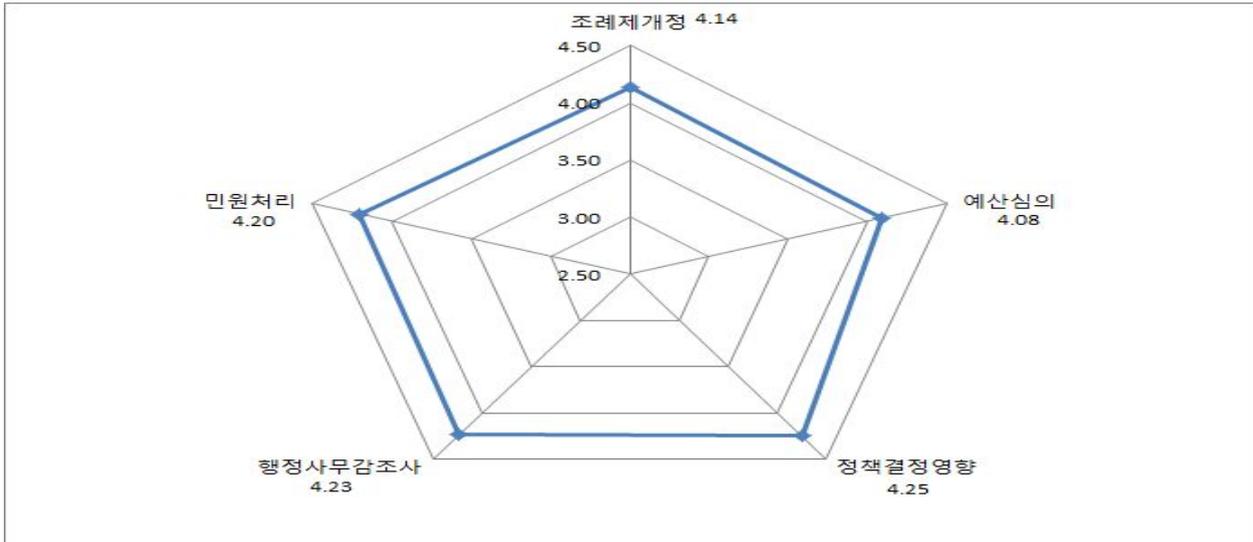
- 제주특별자치도의회 의정활동에 대한 전반적인 만족도를 평가한 결과를 살펴보면, 평균 4.18로 보통 수준으로 나타났으며, 이는 2014년의 4.06, 2013년의 4.02, 2012년의 4.07 보다 높은 수준임
- 보다 구체적으로 긍정적 응답(‘매우 만족’+‘대체로 만족’)과 부정적 응답(‘대체로 불만족’+ ‘매우 불만족’)으로 구분하여 살펴보면, 2015년은 부정적 응답이 전체의 21.6%, 긍정적 응답이 22.0%로 긍정적 응답의 비중이 상대적으로 더 높았으며, 이는 부정적 응답의 비중이 상대적으로 더 높았던 2014년도 평가(긍정이 17.1%, 부정이 23.9%)를 제외한 2013년도 평가(긍정은 27.7%, 부정은 24.7%) 및 2012년도 평가(긍정은 35.8%, 부정은 26.7%)와 유사한 패턴을 보고하는 것임



	2015		2014		2013		2012	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
매우 불만족	30	3.1	37	3.7	14	1.4	32	3.6
대체로 불만족	179	18.5	202	20.2	226	23.3	208	23.1
보통	543	56.3	588	58.9	461	47.5	339	37.7
대체로 만족	202	20.9	164	16.4	263	27.1	312	34.7
매우 만족	11	1.1	7	0.7	6	0.6	9	1.0
합계	965	100.0	998	100.0	970	100.0	900	100.0
평균	4.18		4.06		4.02		4.07	
표준편차	1.05		1.02		1.05		1.22	

나. 의정활동의 효과성 평가

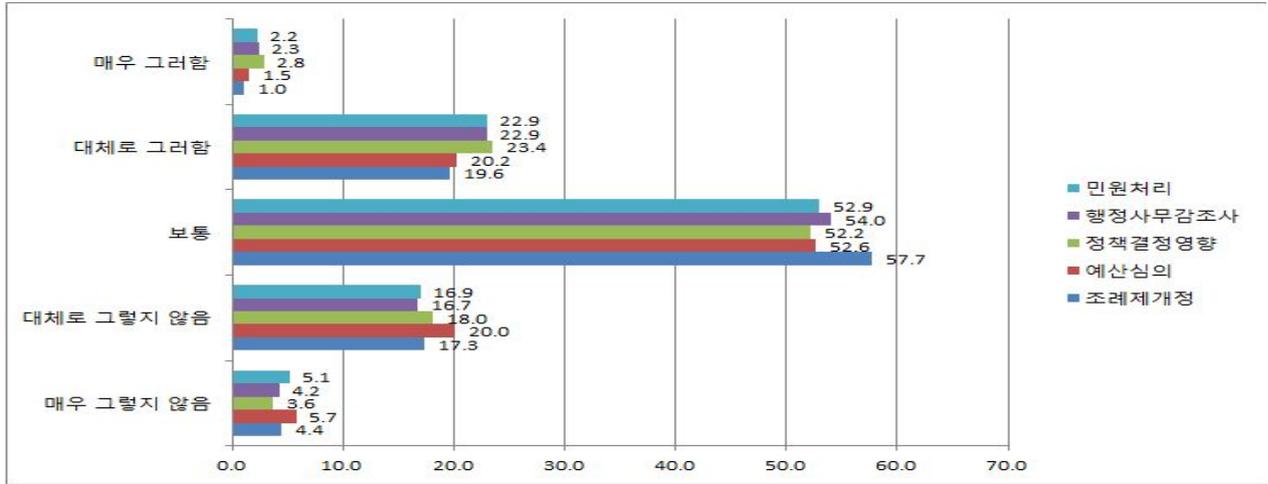
- 제주특별자치도의의 주요 역할을 조례 제정 및 개정, 예산심의, 행정사무의 감사 및 조사, 민원처리, 그리고 행정부의 정책결정에 대한 영향 등으로 설정하고, 각각의 수행을 위한 활동의 효과성 정도에 대한 인식을 조사함
- 먼저 각 활동간 분석 결과를 살펴보면, 조례 제정 및 개정 활동의 효과성 평균은 4.14, 예산심의 활동의 효과성 평균은 4.08, 행정사무의 감사 및 조사 활동의 평균은 4.23, 행정부 정책결정에 대한 영향 관련 활동의 평균은 4.25, 그리고 민원처리 활동의 효과성은 4.20으로 모든 항목이 보통을 약간 상회하는 수준으로 평가됨



- 다음으로 각 활동별 분석결과를 부정적 평가(‘매우 그렇지 않음’+‘그렇지 않음’)와 긍정적 평가(‘대체로 그러함’+‘매우 그러함’)로 구분하여 살펴보면 다음과 같음
 - 조례 제정 및 개정 활동의 효과성에 대해서는 부정적 평가의 비중이 21.7%, 긍정적 평가의 비중이 20.6%로 부정적 평가의 비중이 다소나마 우세하게 나타남
 - 예산심의 활동에 대해서는 부정적 평가의 비중이 25.7%로 긍정적 평가의 21.7%에 비해 더 높은 비중을 보고함
 - 행정부의 정책결정에 대한 영향에 대해서는 부정적 평가가 21.6%, 긍정적 평가의 비중이 26.2%로 긍정적 평가가 상대적으로 더 높게 나타남
 - 행정사무 감사 및 조사 활동의 효과성에 대해서는 부정적 평가가 20.9%, 긍정적 평가가 25.2%로 긍정적 평가의 비중이 상대적으로 우세함
 - 민원처리 활동에 대해서는 부정적 평가 22.0%에 비해, 긍정적 평가 25.1%가 더 높음
- 결과적으로 상대적으로 긍정적 평가의 비중이 더 높은 항목은 행정부 정책결정에 대한 영향과 행정사무 감사 및 조사, 그리고 민원처리 활동이며, 조례 제정 및 개정과 예산심의 활동은 부정적 평가의 비중이 상대적으로 더 우세한 것으로 나타남
- 제주특별자치도의회 주요 역할 수행 활동의 효과성 평가에 대한 연도별 변화를 평균값을 중심으로 살펴보면 다음과 같음
 - 조례 제정 및 개정 활동의 효과성 평가는 2012년 평균 4.11에서 2013년 4.01로 다소 낮아졌다가 2014년 4.17로 증가했으나, 2015년 4.14로 다시 하락하는 추세를 보고함
 - 예산심의 활동의 효과성에 대해서는 2012년 3.87에서 2013년 3.92로, 그리고 2014년 3.94로, 그리고 2015년 4.08로 지속적인 증가 추세를 확인할 수 있음
 - 행정부의 정책결정에 대한 영향은 2012년 4.46에서 2013년 4.07로 다소 낮아졌다가 2014년 4.23, 2015년 4.25로 다시 증가하는 추세를 보고함
 - 행정사무 감사 및 조사 활동의 효과성 평가에 대해서는 2012년 4.18에서 2013년 4.02로 하락했다가 2014년과 2015년 4.23으로 다시 상승하는 패턴을 보고함
 - 제주도민 민원처리 활동의 효과성에 대해서는 2012년 4.20에서 2013년 3.95로 하락했다

가 2014년과 2015년 4.20으로 다시 증가하는 추세를 확인할 수 있음

- 결과적으로 지속적인 증가추세를 보고한 예산심의 활동을 제외한 나머지 활동의 효과성 평가는 하락 후 재상승이라는 유사한 패턴을 보이고 있음

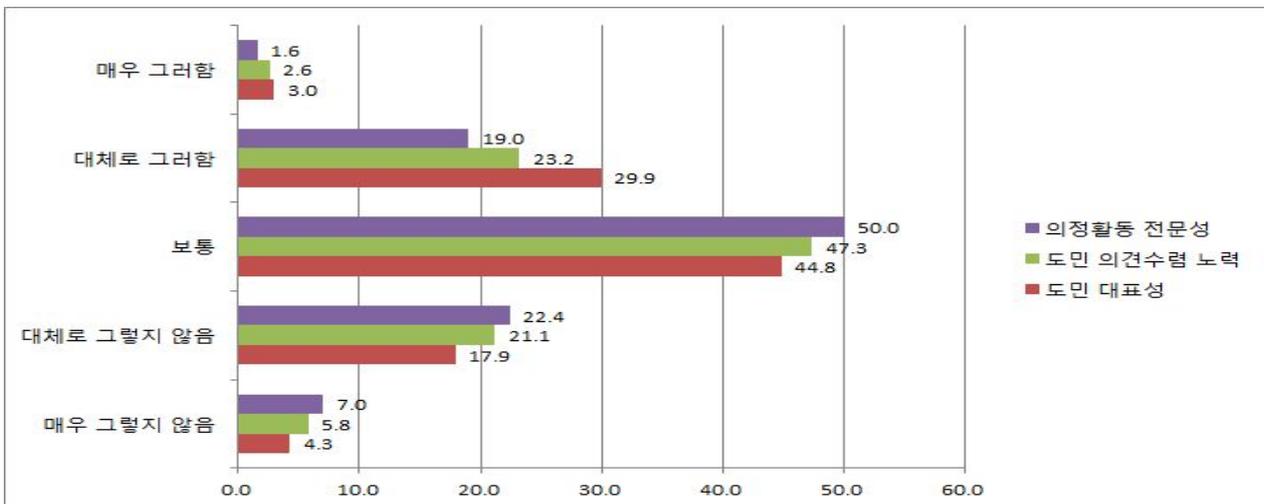
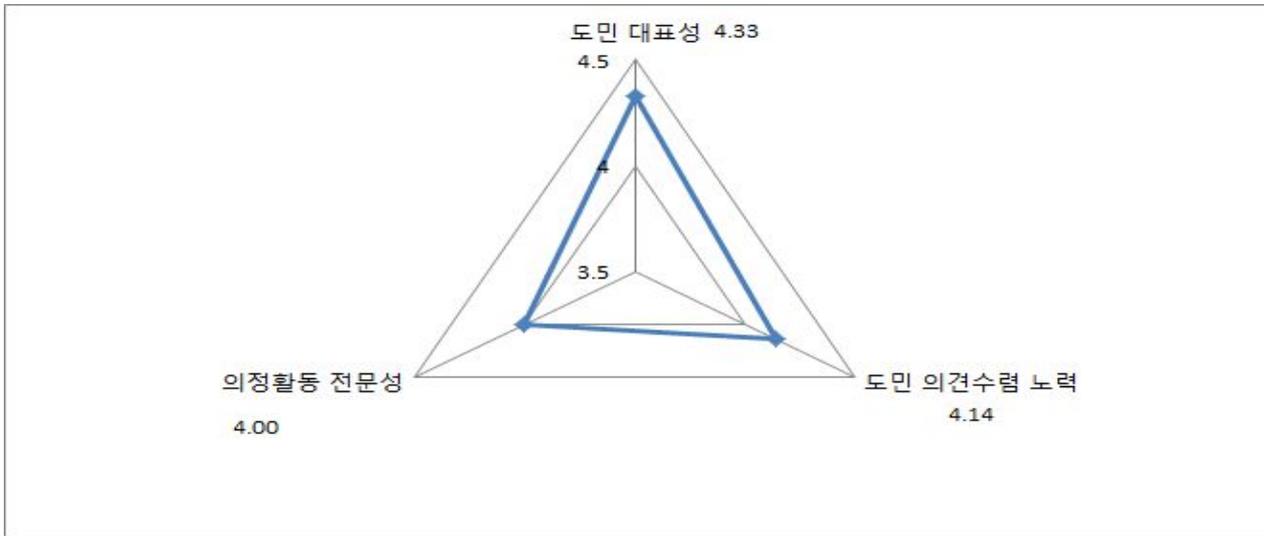


	조례 제정 및 개정		예산심의		행정부 정책 결정에의 영향		행정사무 감사 및 조사		제주도민 민원처리	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
매우 그렇지 않음	42	4.4	55	5.7	35	3.6	40	4.2	49	5.1
대체로 그렇지 않음	166	17.3	193	20.0	173	18.0	161	16.7	163	16.9
보통	555	57.7	507	52.6	502	52.2	519	54.0	510	52.9
대체로 그렇함	189	19.6	195	20.2	225	23.4	220	22.9	221	22.9
매우 그렇함	10	1.0	14	1.5	27	2.8	22	2.3	21	2.2
합계	962	100.0	964	100.0	962	100.0	962	100.0	964	100.0
2013	평균	4.14	4.08	4.25	4.23	4.20				
	표준편차	1.07	1.16	1.15	1.13	1.16				
2014	평균	4.17	3.94	4.23	4.23	4.20				
	표준편차	0.98	1.11	1.05	1.05	1.08				
2013	평균	4.01	3.92	4.07	4.02	3.95				
	표준편차	1.02	1.10	1.08	1.08	1.08				
2012	평균	4.11	3.87	4.46	4.18	4.20				
	표준편차	1.19	1.28	1.20	1.22	1.28				

- 전체적으로 제주특별자치도의회 역할수행 활동의 효과성 평가 결과를 살펴보면, 제주도민 들은 도의회가 행정부의 정책결정에 대해 상대적으로 높은 영향력을 행사할 수 있을 것으로 기대하는 데 비해(4년 연속 가장 높은 평가 점수), 실제 이러한 영향력을 행사할 수 있는 구체적인 활동(예산심의 활동에 대한 평가는 4년 연속 가장 낮음)은 기대에 미치지 못하는 것으로 평가하고 있음
- 향후 도의회의 행정부에 대한 공식적이고 체계적인 견제 및 정책형성 장치인 예산심의와 조례 제정 및 개정 활동에 보다 적극적인 노력을 경주할 필요성을 제기함

다. 도의회 및 도의원에 대한 평가

- 제주특별자치도 도의회 및 도의원에 대한 역량 등의 평가 결과를 살펴보면, 도민 대표성의 평균값은 4.33이고, 도민의견 수렴의 평균값은 4.14, 의정활동 전문성 분야는 4.00으로 모든 항목에서 보통 이상의 수준으로 평가하고 있음



- 보다 구체적으로 항목별로 부정적 응답('매우 그렇지 않음'+ '그렇지 않음')과 긍정적 응답('대체로 그러함'+ '매우 그러함')의 비중을 비교·분석한 결과를 살펴보면, 첫째 도민대표성에 대한 평가는 부정적 응답 22.2%에 비해, 긍정적 응답이 32.9%로 상대적으로 더 높게 나타난 데 비해, 둘째 도민의견 수렴 노력에 대한 평가는 부정적 응답이 26.9%로 긍정적 응답 25.8%에 비해 상대적으로 더 높게 나타났고, 셋째 의정활동 전문성에 대한 평가 또한 부정적 응답이 29.4%로 긍정적 응답 20.6%에 비해 더 높게 나타남
- 도의회 및 도의원 역량 등 평가의 최근 4년간 변화를 살펴보면, 도민 대표성 항목은 지속적인 증가 추세를, 도민의견수렴 노력과 의정활동 전문성 항목은 하락 후 증가 추세를 보이는 것으로 나타났으며, 특히, 최근 4년 내내 일관되게 의정활동 전문성에 대한 평가가 다른 항목의 평가 결과보다 상대적으로 낮은 것으로 나타나 이에 대한 도민들의 비판적 인식을 확인할 수 있음

	도민 대표성		도민 의견수렴 노력		의정활동 전문성	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
매우 그렇지 않음	42	4.3	56	5.8	68	7.0
대체로 그렇지 않음	173	17.9	204	21.1	216	22.4
보통	433	44.8	457	47.3	483	50.0
대체로 그러함	289	29.9	224	23.2	184	19.0
매우 그러함	29	3.0	25	2.6	15	1.6
합계	966	100.0	966	100.0	966	100.0
2015	평균	4.33	4.14		4.00	
	표준편차	1.22	1.23		1.20	
2014	평균	4.27	4.14		3.87	
	표준편차	1.25	1.23		1.20	
2013	평균	4.28	4.02		3.80	
	표준편차	1.15	1.22		1.17	
2012	평균	4.25	4.07		3.87	
	표준편차	1.31	1.29		1.30	

3. 성과 및 미흡사항

가. 성과

- 먼저, 2015년도 조사 결과를 통해 도출한 성과는 다음과 같음
 - 제주특별자치도의회 의정활동에 대한 만족도가 2012년 조사 실시 이후 가장 높은 것으로 나타남(2012년 4.07, 2013년 4.02, 2014년 4.06, 2015년 4.18)
 - 구체적인 의정활동에서는 행정부 정책결정에의 영향, 행정사무 감사 및 조사, 그리고 제주도민의 민원처리 분야의 효과성이 상대적으로 높은 것으로 평가했으며, 특히 행정부 정책결정에의 영향과 예산심의 활동에 대한 효과성 인식은 2012년 이후 가장 높은 것으로 나타남
 - 도의회 및 도의원 역량 등에 대한 평가에서는 도민대표성 분야에서 상대적으로 높은 긍정적 평가를 받았으며, 특히 도민대표성 분야와 의정활동 전문성 분야는 2012년 조사 이후 가장 높은 긍정적 평가를 받음
- 다음으로 2014년도 평가와의 비교·분석을 통해 도출한 성과는 다음과 같음
 - 도의회의 구체적인 의정활동에서 예산심의(3.94→4.08) 및 행정부 정책결정에의 영향(4.23→4.25) 분야의 효과성 인식이 상승함
 - 도의회 및 도의원 역량 등에 대한 평가에서는 도의회의 도민대표성(4.27→4.33)과 도의원의 의정활동 전문성(3.87→4.00)에 대한 긍정적 인식 증가

나. 미흡사항

- 먼저, 2015년도 조사 결과를 통해 도출한 미흡사항은 다음과 같음
 - 도의회의 구체적인 의정활동에서 조례 제정 및 개정과 예산심의 분야의 효과성이 상대적으로 낮은 것으로 평가되었으며, 특히 예산심의 분야는 2012년 이후 일관되게 활동의 효과성이 가장 낮은 분야로 평가됨
 - 도의회 및 도의원 역량 등에 대한 평가에서는 다른 항목에 비해 의정활동 전문성 분야에 대한 긍정적 인식이 상대적으로 낮은 것으로 평가됨
- 다음으로 2014년도 평가와의 비교·분석을 통해 도출한 미흡사항을 살펴보면, 도의회의 구체적인 의정활동에서 조례 제정 및 개정(4.17→4.14) 분야의 효과성 인식이 하락함

4. 개선사항

가. 정책 및 사업

- 제주특별자치도의회 조례 제정 및 개정 활동의 효과성 제고를 위해 특별법에 지방자치법 제15조 단서(‘법령의 범위 안에서’)를 배제하는 규정을 도입하여 제주특별자치도의회 조례 제·개정 권한의 범위를 선도적으로 완화
- 예산심의 분야의 효과성 제고를 위해 도의회 예산심의 과정에 도민의 직·간접 참여를 모색함과 동시에 예산심의 결과에 대한 적극적 주민홍보
- 도의회 및 도의원의 의정활동 전문성 제고를 위해 의원 보좌관계 도입 등 개인적 차원의 보좌 강화와 의원연구모임 활성화를 위한 지원 확대, 상임위원회 전문위원실과 입법정책 부서 및 예산관련 조사·분석 부서의 확대·개편 등 의회사무처 차원의 보좌 강화 노력 필요

나. 지표

- 조사 대상을 도의원, 도의회사무처 직원, 집행부 공무원, 시민(의정모니터와 일반시민) 등으로 다변화 하는 방안 검토
- 도의회 의정활동의 도민 생활에의 영향정도 및 방향과 개선방안, 나아가 의정활동 관련 쟁점사안에 대한 평가 문항의 신규 발굴

제3절 민원서비스에 대한 고객 만족도

1. 지표개요 및 평가 요약

평가항목	평가내용	평균	
		2015년	2014년
전반 만족도	민원서비스 전반에 대한 만족도	4.92	4.99
항목 만족도	절차 간소화	4.83	5.00
	민원실 환경	4.93	5.10
	고객 친절도	4.96	5.10
전반 개선도	민원서비스의 전반적인 개선정도 인식	5.17	5.23
항목 개선도	절차 간소화	4.95	5.09
	민원실 환경	5.04	5.19
	고객 친절도	5.02	5.18
개선 사항	민원서비스 개선 사항	-	-

주) 평균값의 연도별 비교를 위해서 각 년도 평가의 5점 척도를 7점 척도로 전환하여 활용함(5점 척도의 각 점수에 7/5를 곱한 값으로 산출)

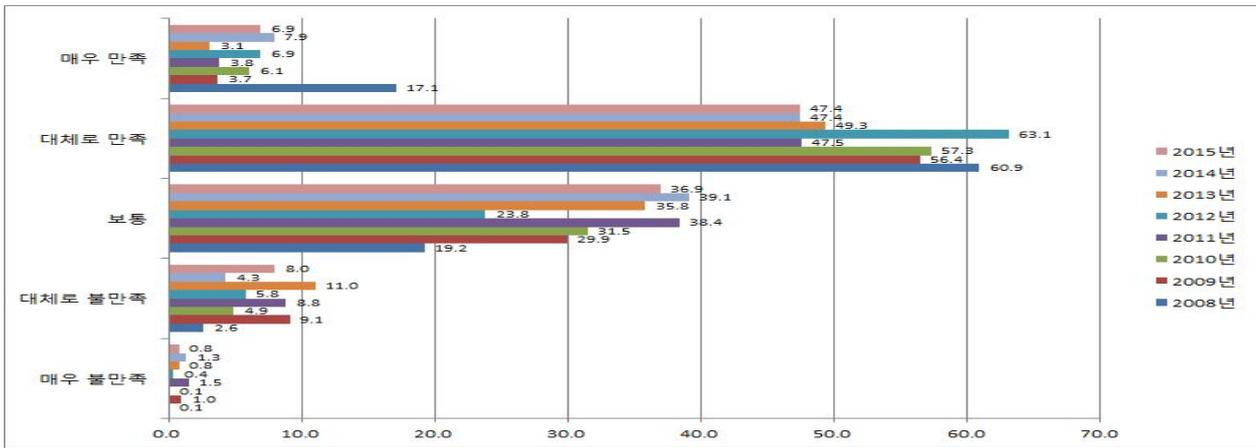
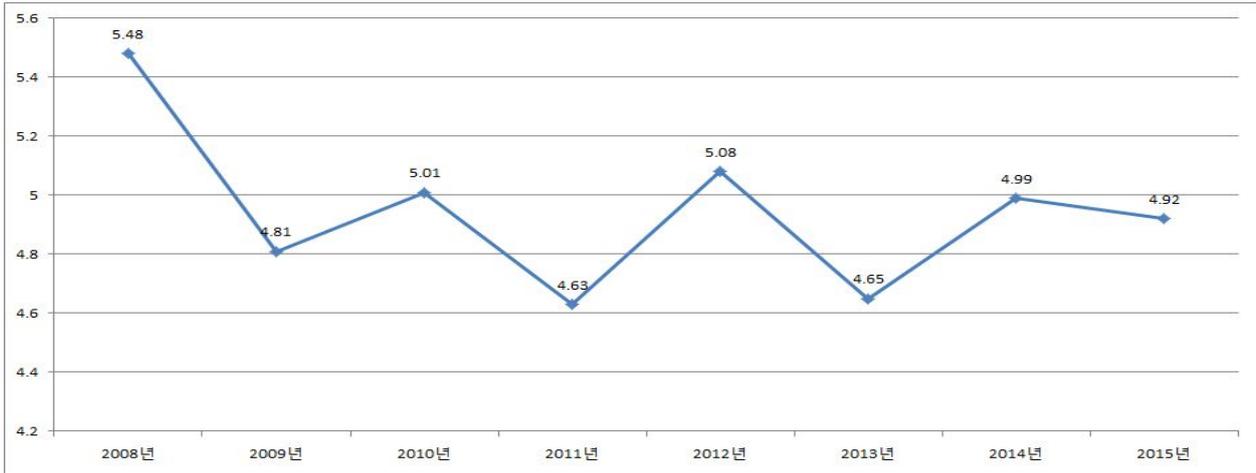
2. 성과평가

가. 민원서비스 만족도

1) 전반적인 만족도

- 제주특별자치도 민원서비스에 대한 전반적인 만족도는 평균 4.92로 보통(4.0) 이상의 수준으로 나타났으며, 2014년도의 평균 4.99에 비해서는 소폭 하락함
- 연도별로 볼 때, 민원서비스에 대한 전반적인 만족도는 2008년 5.48에서 2009년 4.81, 2010년 5.01, 2011년 4.63, 2012년 5.08, 2013년 4.65, 2014년 4.99, 2015년 4.92로 하락과 상승을 반복하는 추세를 보이고 있으나, 특히 제주특별자치도 출범 직후의 만족도를 회복하지는 못한 것으로 나타남
- 연도별로 민원서비스 전반적 만족도에 대한 부정적인 응답(‘매우 불만족’+‘대체로 불만족’)과 긍정적인 응답(‘대체로 만족’+‘매우 만족’)의 비중 분포를 살펴보면, 2008년부터 2014년까지 전체적으로 긍정적인 응답의 비중이 부정적인 응답의 비중에 비해 훨씬 더 높은 분포를 보이는 것으로 나타나고, 긍정 및 부정적인 응답의 비중 역시 연도별로 증가와 감소를 반복하는 패턴을 보이고 있으며, 보다 구체적인 내용은 다음과 같음
 - 2015년 평가에서 부정적인 응답의 비중은 8.8%인데 비해, 긍정적인 응답의 비중은 54.3%로 약 45.5%p의 차이를 보이고 있으며, 이는 2014년의 49.7%p, 2009년의 50.0%p와 유사함
 - 2015년 응답 비중간의 이러한 격차는 2008년 75.3%p(긍정 응답 78.0%와 부정 응답 2.7%)와 2010년 58.4%p(긍정 응답 63.4%와 부정 응답 5.0%), 2012년 63.8%p(긍정 응답 70.0%와 부정 응답 6.2%)에 비해서는 상대적으로 낮은 차이이나, 2011년의 41.0%p

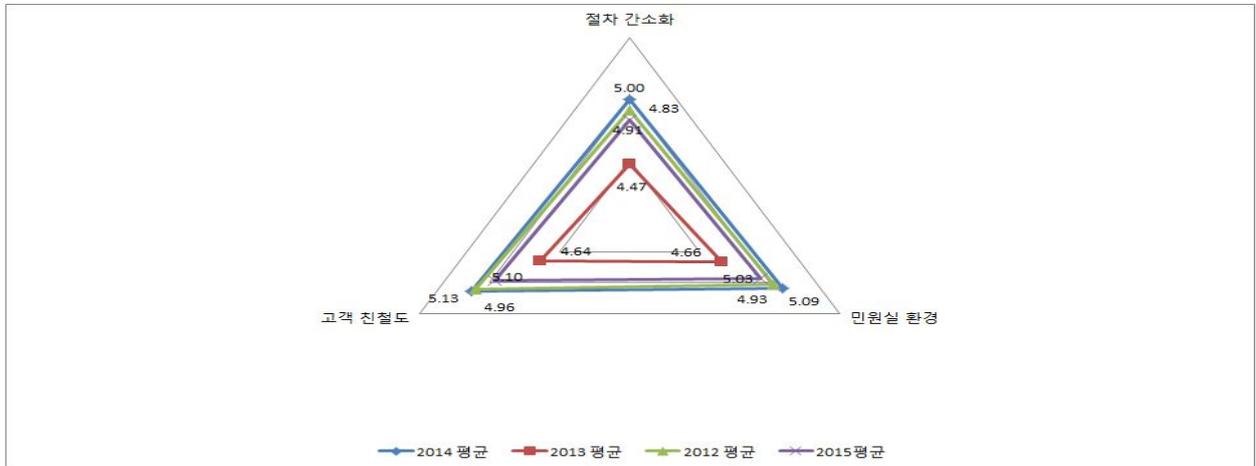
(긍정 응답 51.3%와 부정 응답 10.3%)와 2013년의 40.6%p(긍정 응답 52.4%와 부정 응답 11.8%)에 비해서는 상대적으로 큰 격차로 보고됨



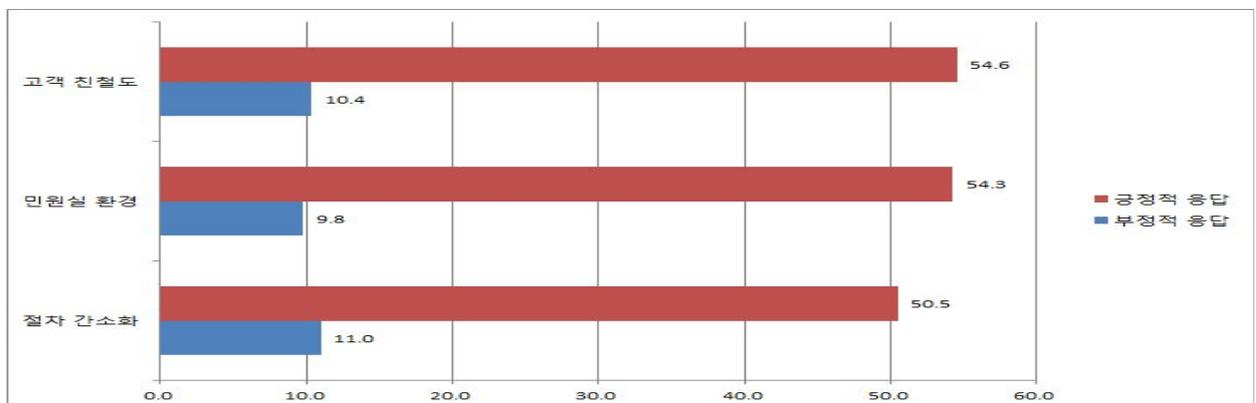
	2008		2009		2010		2011		2012		2013		2014		2015	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
매우 불만족	1	0.1	8	1.0	1	0.1	17	1.5	4	0.4	8	0.8	13	1.3	8	0.8
대체로 불만족	23	2.6	74	9.1	33	4.9	102	8.8	52	5.8	107	11.0	43	4.3	77	8.0
보통	167	19.2	243	29.9	212	31.5	446	38.4	215	23.8	347	35.8	389	39.1	357	36.9
대체로 만족	529	60.9	459	56.4	385	57.3	551	47.5	569	63.1	478	49.3	472	47.4	458	47.4
매우 만족	148	17.1	30	3.7	41	6.1	44	3.8	62	6.9	30	3.1	79	7.9	67	6.9
합계	868	100.0	814	100.0	672	100.0	1160	100.0	902	100.0	970	100.0	996	100.0	967	100.0
평균	5.48		4.81		5.01		4.63		5.08		4.65		4.99		4.92	
표준 편차	1.08		1.16		1.07		1.15		1.1		1.12		1.06		1.08	

2) 항목별 만족도

- 민원서비스의 항목을 처리기간 단축 등 절차 간소화 측면과 각종 편의시설 제공 등 민원실 환경 측면, 그리고 고객에 대한 친절도 측면으로 구분하여 조사한 결과, 세 항목에 대한 만족도가 각각 4.83, 4.93, 4.96으로 모두 2013년도 평균(각각 4.47, 4.66, 4.64)에 비해서는 다소 상승했으나, 2014년도 평균(각각 5.00, 5.10, 5.10)에 비해서는 다소 하락한 수준을 보고함



- 세 항목의 응답 분포를 살펴보면, 모두 긍정적인 응답('매우 만족'+ '대체로 만족')의 비중(50%대 전반)이 부정적인 응답('매우 불만족'+ '대체로 불만족')의 비중(9~11%대)에 비해 훨씬 더 큰 것으로 나타났으나, 2014년도 조사 결과(긍정 응답은 50% 후반 및 부정 응답은 5~6%대)에 비해서 긍정 응답의 비중은 감소하고, 부정 응답의 비중은 증가한 것으로 나타남
- 특히, 절차 간소화에 대한 만족도는 4.83으로 평균값 4.93을 보고한 민원실 환경과 4.96을 보고한 고객 친절에 대한 만족도에 비해 상대적으로 낮은 것으로 나타남

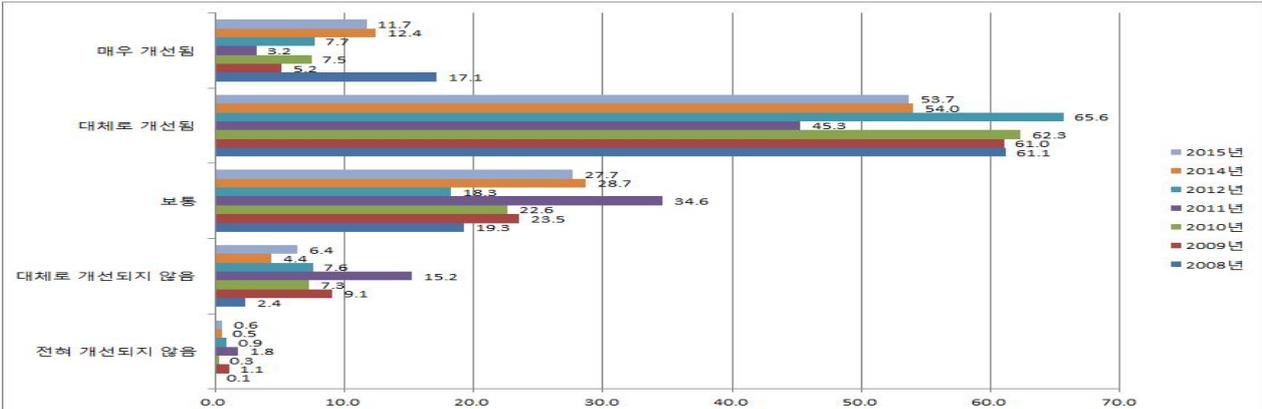
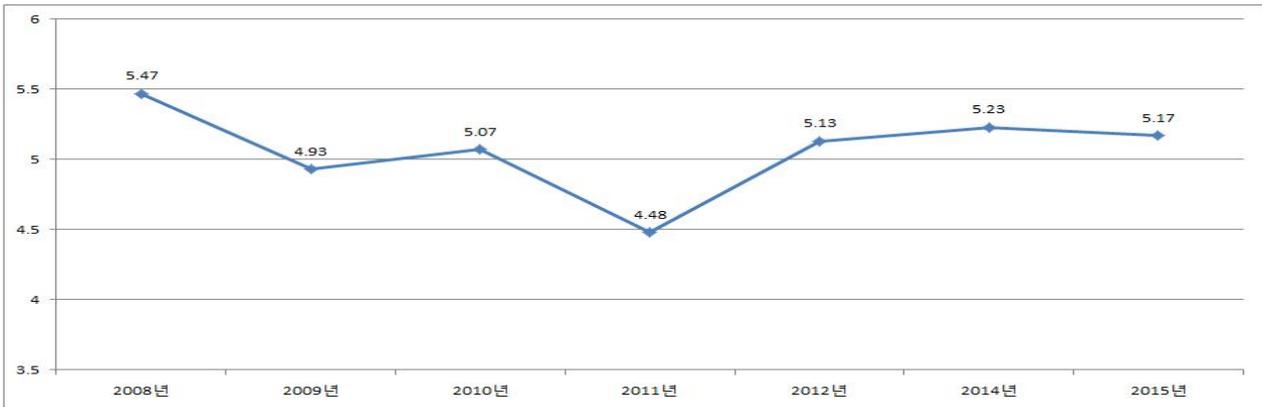


	부정적 응답		긍정적 응답		2015 평균	2014 평균	2013 평균	2012 평균
	빈도	비율	빈도	비율				
절차 간소화	108	11.0	494	50.5	4.83	5.00	4.47	4.91
민원실 환경	96	9.8	531	54.3	4.93	5.10	4.66	5.03
고객 친절도	102	10.4	534	54.6	4.96	5.10	4.64	5.10

나. 민원서비스 개선도

1) 전반적인 개선도

- 제주특별자치도 민원서비스의 전반적인 개선 정도에 대한 인식을 살펴보면, 평균 5.17로 약간 만족(5.0) 이상의 수준을 보고하고 있으며, 이는 제주특별자치도 출범 초기인 2008년 5.47에 비해서는 낮은 수준이며, 2014년도 5.23에 비해서도 소폭 하락함
- 연도별로 볼 때, 민원서비스 개선 정도에 대한 전반적인 인식은 2008년 5.47에서 2009년 4.93, 2010년 5.07, 그리고 2011년 4.48로 하락 추세를 보이다가, 2012년 5.13으로 다소 급격하게 상승한 후, 2014년 5.23, 2015년 5.17로 상승 및 정체 추세를 유지하고 있는 것으로 나타남.



- 연도별로 민원서비스 개선 정도에 대한 부정적인 응답(‘전혀 개선되지 않음’+‘대체로 개선되지 않음’)과 긍정적인 응답(‘대체로 개선됨’+‘매우 개선됨’)의 비중 분포를 살펴보면 다음과 같음

- 2008년부터 2014년까지 전체적으로 긍정적인 응답의 비중(48.5%~78.2%)이 부정적인 응답의 비중(1.7%~10.2%)에 비해 훨씬 더 높은 분포를 나타내고 있으며, 부정적인 응답과 긍정적인 응답의 비중은 연도별로 증가와 감소를 반복하는 패턴을 보이고 있음
- 긍정적인 응답의 비중과 부정적인 응답의 비중 간 격차는 2015년도 58.4%p(긍정 응답 65.4%와 부정 응답 7.0%)이며, 이는 2014년도 61.5%p(긍정 응답 66.4%와 부정 응답 4.9%), 2012년도의 64.8%p(긍정 응답 73.3%와 부정 응답 8.5%)와 2010년의 62.2%p(긍정 응답 69.8%와 부정 응답 7.6%), 그리고 2009년의 56.0%p(긍정 응답 66.2%와 부정

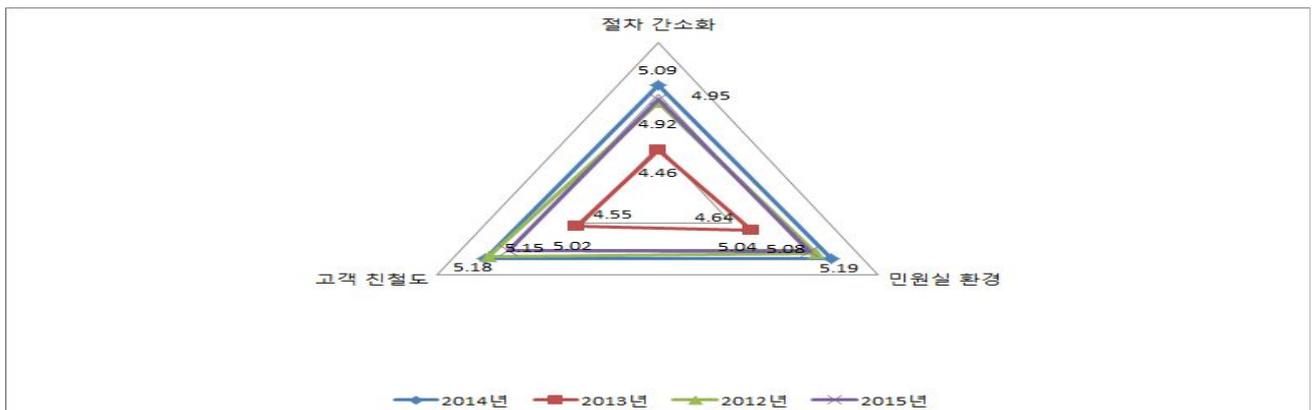
응답 10.2%)와 유사한 결과임

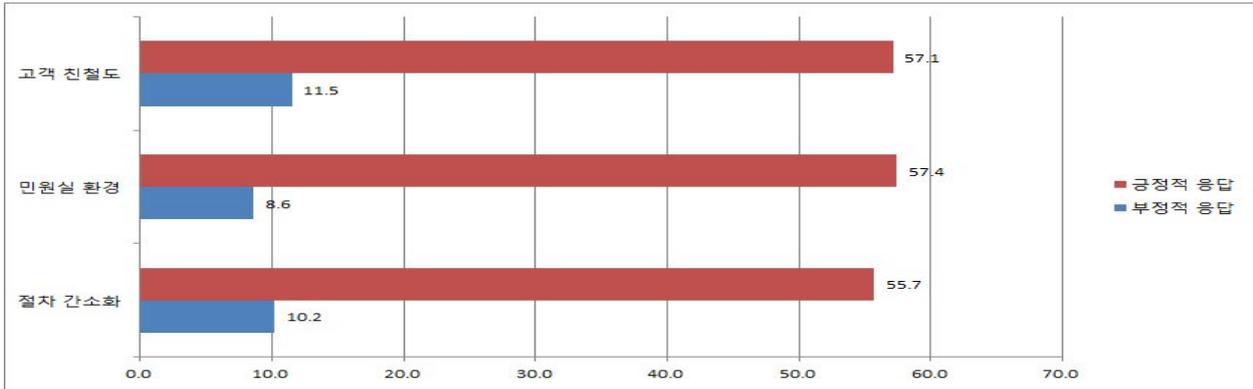
- 긍정적인 응답 비중과 부정적인 응답 비중의 2014년도 격차는 2008년도의 75.7%p(긍정 응답 78.2%와 부정 응답 2.5%)에 비해서는 상대적으로 낮은 격차인데 비해, 2011년의 31.5%p(긍정 응답 48.5%와 부정 응답 17.0%)에 비해서는 상대적으로 큰 격차임.

	2008		2009		2010		2011		2012		2014		2015	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
전혀 개선되지 않음	1	0.1	9	1.1	2	0.3	21	1.8	8	0.9	5	0.5	6	0.6
대체로 개선되지 않음	21	2.4	75	9.1	49	7.3	177	15.2	68	7.6	44	4.4	62	6.4
보통	170	19.3	193	23.5	151	22.6	403	34.6	164	18.3	286	28.7	268	27.7
대체로 개선됨	537	61.1	501	61.0	417	62.3	528	45.3	589	65.6	537	54.0	520	53.7
매우 개선됨	150	17.1	43	5.2	50	7.5	37	3.2	69	7.7	123	12.4	113	11.7
합계	879	100.0	821	100.0	669	100.0	1166	100.0	898	100.0	995	100.0	969	100.0
평균	5.47		4.93		5.07		4.48		5.13		5.23		5.17	
표준편차	1.07		1.16		1.10		1.18		1.15		1.05		1.09	

2) 항목별 개선도

- 민원서비스의 항목을 처리기간 단축 등 절차 간소화 측면과 각종 편의시설 제공 등 민원실 환경 측면, 그리고 고객에 대한 친절도 측면으로 구분하여 개선 정도를 조사한 결과, 두 항목에 대한 개선 정도는 ‘약간 만족(평균값 5.0)’을 상회한 데 비해, 한 항목은 그렇지 못한 수준으로 나타났으며, 이는 2014년에 비해서는 모두 하락한 것으로 나타남
- 세 항목의 응답 분포를 살펴보면, 모두 긍정적인 응답(‘매우 만족’+‘대체로 만족’)의 비중(50%대 후반)이 부정적인 응답(‘매우 불만족’+‘대체로 불만족’)의 비중(8~11%대)에 비해 훨씬 더 큰 것으로 나타났으나, 2014년도의 긍정 응답의 비중(50%대 후반 ~ 60%대 초반)과 부정 응답의 비중(5~6%대)에 비해서 긍정 응답은 하락, 부정 응답은 상승한 것으로 나타남



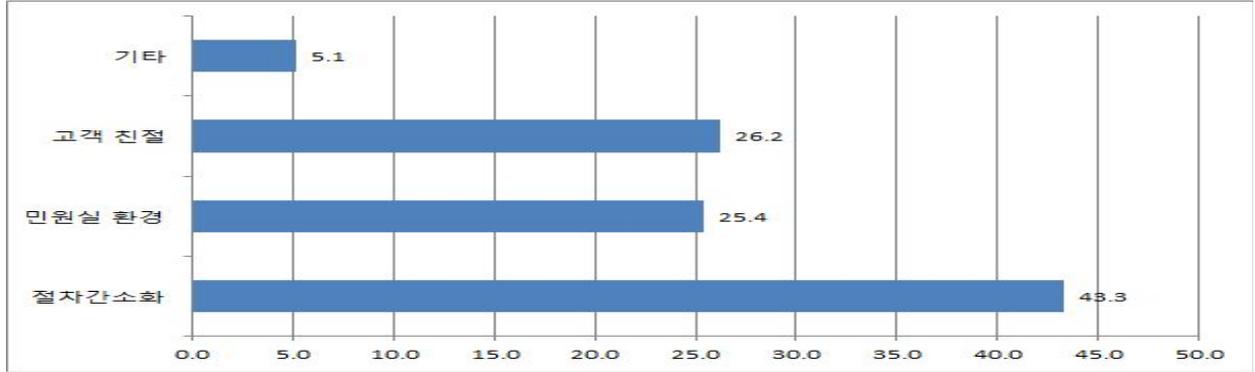


- 민원서비스의 항목을 처리기간 단축 등 절차 간소화 측면과 각종 편의시설 제공 등 민원실 환경 측면, 그리고 고객에 대한 친절도 측면으로 구분하여 개선 정도를 조사한 결과, 두 항목에 대한 개선 정도는 ‘약간 만족(평균값 5.0)’을 상회한 데 비해, 한 항목은 그렇지 못한 수준으로 나타났으며, 이는 2014년에 비해서는 모두 하락한 것으로 나타남
- 세 항목의 응답 분포를 살펴보면, 모두 긍정적인 응답(‘매우 만족’+‘대체로 만족’)의 비중(50%대 후반)이 부정적인 응답(‘매우 불만족’+‘대체로 불만족’)의 비중(8~11%대)에 비해 훨씬 더 큰 것으로 나타났으나, 2014년도의 긍정 응답의 비중(50%대 후반 ~ 60%대 초반)과 부정 응답의 비중(5~6%대)에 비해서 긍정 응답은 하락, 부정 응답은 상승한 것으로 나타남
- 특히 항목별로 개선정도 인식의 평균값을 살펴보면, 민원실 환경이 5.04로 가장 높고, 그 다음이 고객 친절도로 5.02, 그리고 절차 간소화가 4.95로 가장 낮게 평가되었으며, 절차 간소화의 낮은 평가는 2014년도와 2013년도, 그리고 2012년도 평가결과에서도 일관되게 확인됨

	부정적 응답		긍정적 응답		2015 평균	2014 평균	2013 평균	2012 평균
	빈도	비율	빈도	비율				
절차 간소화	100	10.2	545	55.7	4.95	5.09	4.46	4.92
민원실 환경	84	8.6	561	57.4	5.04	5.19	4.64	5.08
고객 친절도	112	11.5	559	57.1	5.02	5.18	4.55	5.15

다. 민원서비스 개선 사항

- 현행 민원서비스와 관련하여 가장 시급히 개선되어야 할 항목에 대해, 전체 응답자의 43.3%(406명)이 민원서비스 처리기간 단축 등 절차 간소화를 제시하였고, 그 다음으로 고객 친절(26.2%)과 민원실 환경(25.4%)의 순서로 나타났으며, 민원서비스의 절차 간소화 요구는 2014년도 평가에서도 가장 높은 우선순위를 보고한 바 있음



	빈도	비율
민원서비스 처리기간 단축 등 절차간소화	406	43.3
민원실 환경 개선	238	25.4
고객에 대한 친절도 개선	246	26.2
기타	48	5.1
합계	938	100.0

3. 성과 및 미흡사항

가. 성과

- 2015년도 조사 결과를 통해 도출한 성과는 민원서비스 항목별 만족도 및 개선도에서 민원실 환경과 고객 친절도 항목이 절차 간소화 항목에 비해 상대적으로 높은 만족도와 개선도를 보였다는 점임

나. 미흡사항

- 먼저, 2015년 조사 결과를 통해 도출한 미흡사항은 민원서비스 항목별 만족도 및 개선도에서 절차 간소화 항목이 다른 항목에 비해 상대적으로 낮은 만족도와 개선도를 보였다는 점임
- 다음으로, 2014년도 평가와의 비교·분석을 통해 도출한 미흡사항은 다음과 같음
 - 민원서비스에 대한 전반적 만족도 및 항목별 만족도(절차간소화, 민원실 환경, 고객 친절도) 모두 하락
 - 민원서비스의 전반적 개선정도 및 항목별 개선정도(절차간소화, 민원실 환경, 고객 친절도)에 대한 긍정적 인식 모두 감소

4. 개선사항

가. 정책 및 사업

- 현행 민원서비스 분야별 처리절차 전반에 대한 내부 검토와 도민 요구사항의 조사·분석을 통해 자체적으로 개선 가능한 분야와 외부와의 협력이 필요한 분야 등으로 구분하고, 민원

서비스 처리절차 개선을 위한 장·단기 개선과제 수립 및 추진

나. 지표

- 절차 간소화 노력이 필요한 분야를 구체적으로 확인할 수 있는 문항의 신규 발굴

제4절 특별행정기관에 대한 고객 만족도

1. 지표개요 및 평가 요약

평가항목	평가내용		평균	
			2015년	2014년
특행기관 기능이관 인지 및 인식	특별행정기관 기능의 이관 및 운영 인지정도		4.82	4.69
	특별행정기관 기능의 이관에 대한 긍정적 인식 정도		4.78	4.65
	주요 방문 특별지방행정기관			
민원서비스 만족도	전반적인 만족도		5.19	5.10
	항목별 만족도	절차 간소화	4.95	5.00
		민원실 환경	5.18	5.17
		고객 친절도	5.29	5.20
민원서비스 개선도	전반적인 개선정도 인식		5.18	5.07
	항목별 개선도	절차 간소화	4.97	4.97
		민원실 환경	5.26	5.20
		고객 친절도	5.31	5.20
개선 사항	민원서비스 우선 개선사항		-	-

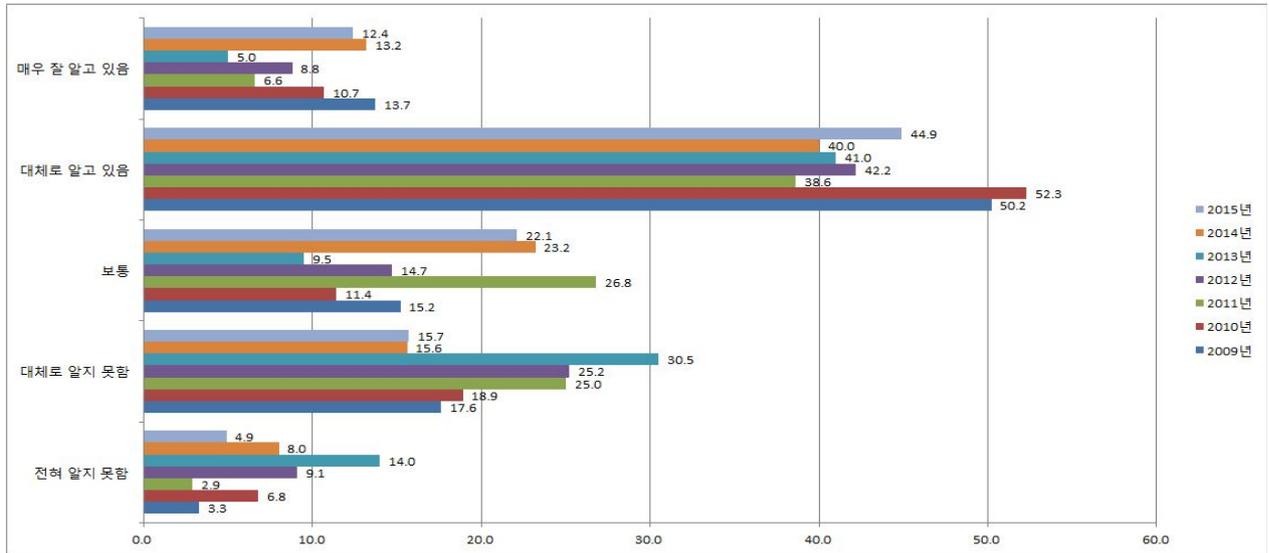
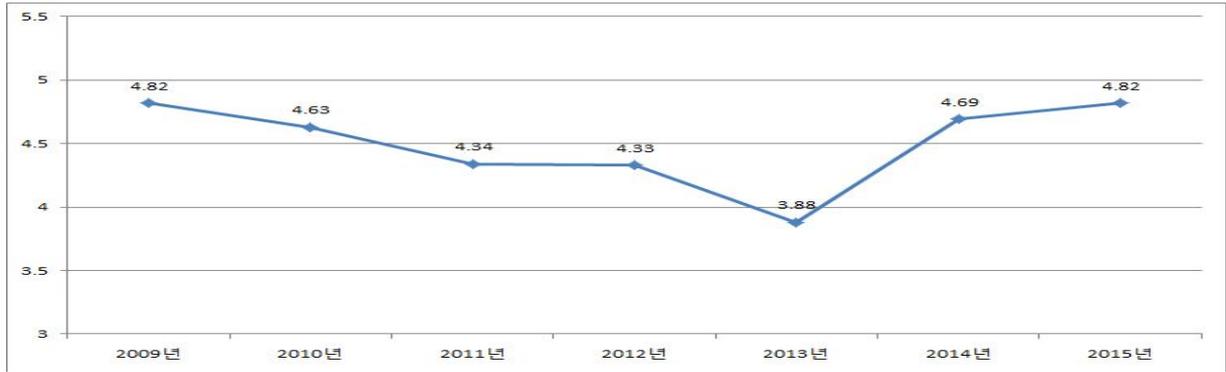
주) 평균값의 연도별 비교를 위해서 각 년도 평가의 5점 척도를 7점 척도로 전환하여 활용함(5점 척도의 각 점수에 7/5를 곱한 값으로 산출)

2. 성과평가

가. 특행기관 기능 이관에 대한 인지 및 인식

1) 기능 이관 인지도

- 제주특별자치도 출범과 동시에 행정의 효율성을 제고하고 민원처리의 편의를 향상시키기 위해 7개 특별행정기관(지방국토관리청, 지방중소기업청, 지방해양수산청, 환경출장소, 보훈청, 지방노동위원회, 고용센터)의 기능을 이관하여 자율적으로 운영하고 있음을 아는지에 대한 설문조사 결과, 응답 평균이 4.82로 보통 이상의 인지도를 보이는 것으로 나타남
- 특별행정기관 기능 이관에 대한 연도별 인지도 변화 추이를 살펴보면, 2009년 4.82에서 2010년 4.63, 2011년 4.34, 2012년 4.33, 그리고 2013년 3.88로 지속적인 하락추세를 보이다가 2014년 4.69로 급격히 증가했으며, 2015년 4.82로 다시 증가하여, 2009년 평가 당시의 인지도를 회복한 것으로 나타남



	2009		2010		2011		2012		2013		2014		2015	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
전혀 알지 못함	11	3.3	19	6.8	8	2.9	32	9.1	28	14.0	20	8.0	13	4.9
대체로 알지 못함	58	17.6	53	18.9	68	25.0	89	25.2	61	30.5	39	15.6	42	15.7
보통	50	15.2	32	11.4	73	26.8	52	14.7	19	9.5	58	23.2	59	22.1
대체로 알고 있음	165	50.2	147	52.3	105	38.6	149	42.2	82	41.0	100	40.0	120	44.9
매우 잘 알고 있음	45	13.7	30	10.7	18	6.6	31	8.8	10	5.0	33	13.2	33	12.4
합계	329	100.0	281	100.0	272	100.0	353	100.0	200	100.0	250	100.0	267	100.0
평균	4.82		4.63		4.34		4.33		3.88		4.69		4.82	
표준편차	1.51		1.7		1.46		1.75		1.75		1.59		1.47	

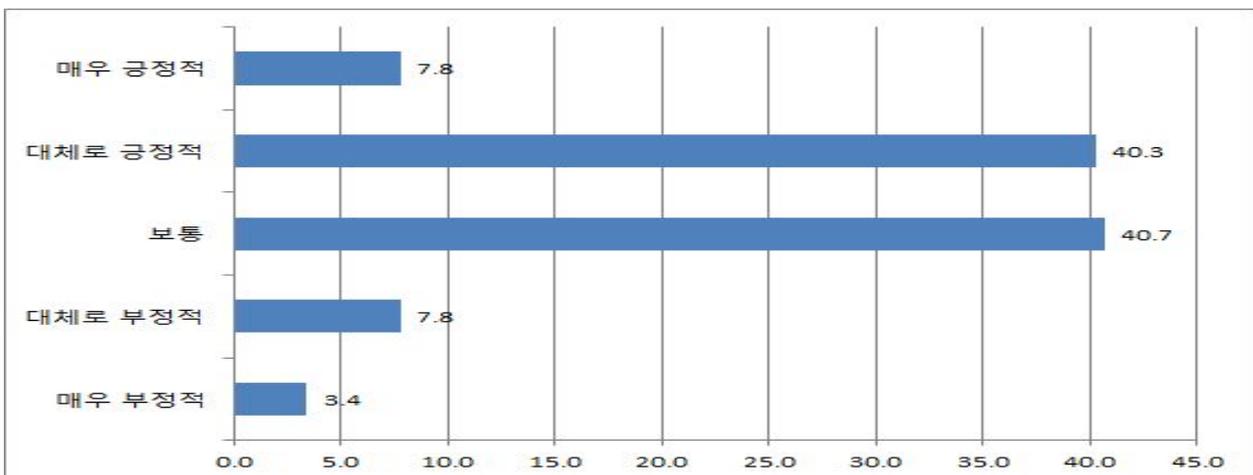
○ 구체적으로 연도별 응답의 분포를 부정적인 응답(‘전혀 알지 못함’+‘대체로 알지 못함’)과 긍정적인 응답(‘대체로 알고 있음’+‘매우 많이 알고 있음’)으로 구분하여 살펴보면 다음과

같음

- 2009년부터 2014년까지 모두 긍정적인 응답의 비중(45.2%~63.9%)이 부정적인 응답의 비중(20.6%~44.5%)에 비해 상대적으로 더 높게 나타나고 있음
- 2015년 평가에서 긍정적인 응답 비중과 부정적인 응답 비중 간의 격차는 36.7%이명, 이는 2009년(43.0%p)에 비해서는 낮고, 2010년(37.3%p)과는 유사한 수준이며, 2011년~2013년의 격차(1.5%p~17.3%p)와 2014년의 격차 29.6%에 비해서는 더 높은 수치임
- 부정적인 평가의 비중은 2009년~2013년까지 지속적으로 증가하다가 2014년과 2015년에 급격히 감소하는 패턴을 보여주고 있으며, 긍정적인 평가의 비중은 2011년 급격히 감소한 이후, 소폭 증가와 소폭 감소의 패턴을 보여주고 있음

2) 기능 이관 인식도

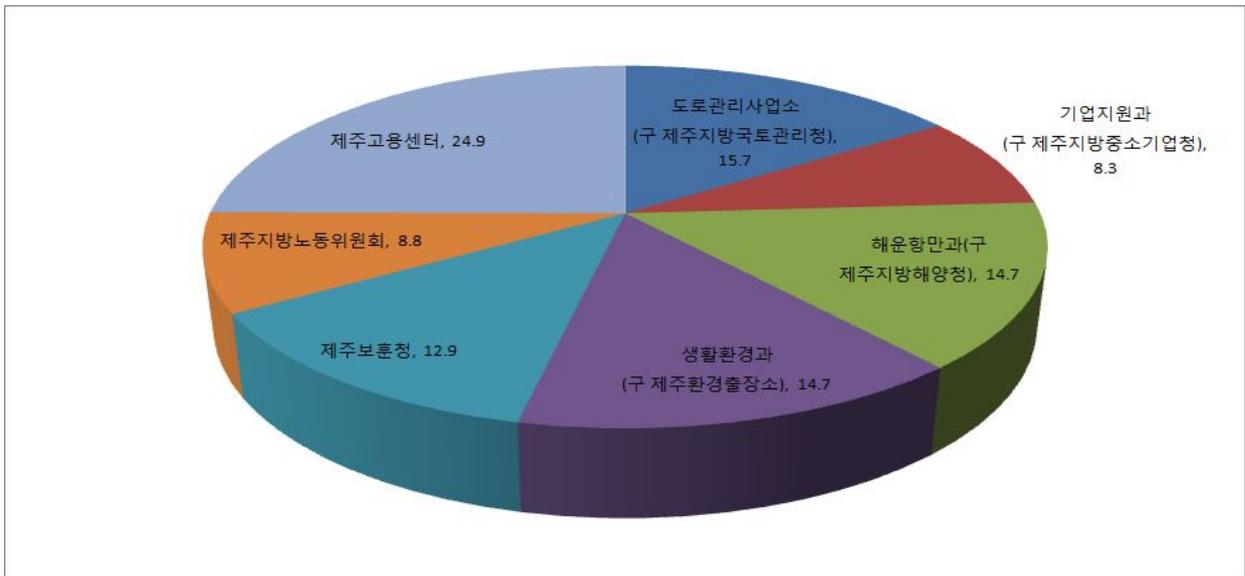
- 국가가 운영하던 7개 특별행정기관의 제주특별자치도 이관에 대한 인식 조사결과를 살펴보면, 평균값은 4.78로 보통(4.0)이상의 평가를 받았으며, 이는 전년도인 2014년 평가의 4.63에 비해서 상승한 것으로 나타남
- 보다 구체적으로 응답을 분석해보면, 긍정적인 평가(‘대체로 긍정적’+‘매우 긍정적’)의 응답은 전체의 48.1%인데 비해, 부정적인 평가(‘대체로 부정적’+‘매우 부정적’)의 응답은 전체의 11.2%에 불과함



	빈도	비율
매우 부정적	9	3.4
대체로 부정적	21	7.8
보통	109	40.7
대체로 긍정적	108	40.3
매우 긍정적	21	7.8
합계	268	100.0
평균		4.78
표준편차		1.22

3) 주요 방문기관

- 제주특별자치도로 이관된 7개 특별행정기관은 크게 두 가지의 조직적 형태로 구분됨
 - 하나는 제주고용센터와 제주보훈청, 그리고 제주지방노동위원회와 같은 특별지방행정기관의 형태를 취하고 있는 경우임
 - 다른 하나는 자치도 본청 등 공식 행정조직에 편입된 형태를 취하고 있는 경우로 제주지방국토관리청은 도로관리사업소로, 제주지방중소기업청은 기업지원과로, 제주지방해양수산청은 해운항만과, 그리고 제주환경출장소는 생활환경과로 그 사무가 편입됨
- 응답자들이 주로 방문하여 민원서비스를 받는 특별행정기관에 대해 응답자의 24.9%는 제주고용센터, 12.9%는 제주보훈청, 8.8%는 제주지방노동위원회, 14.7%는 해운항만과, 14.7%는 생활환경과, 15.7%는 도로관리사업소, 8.3%는 기업지원과를 제시함

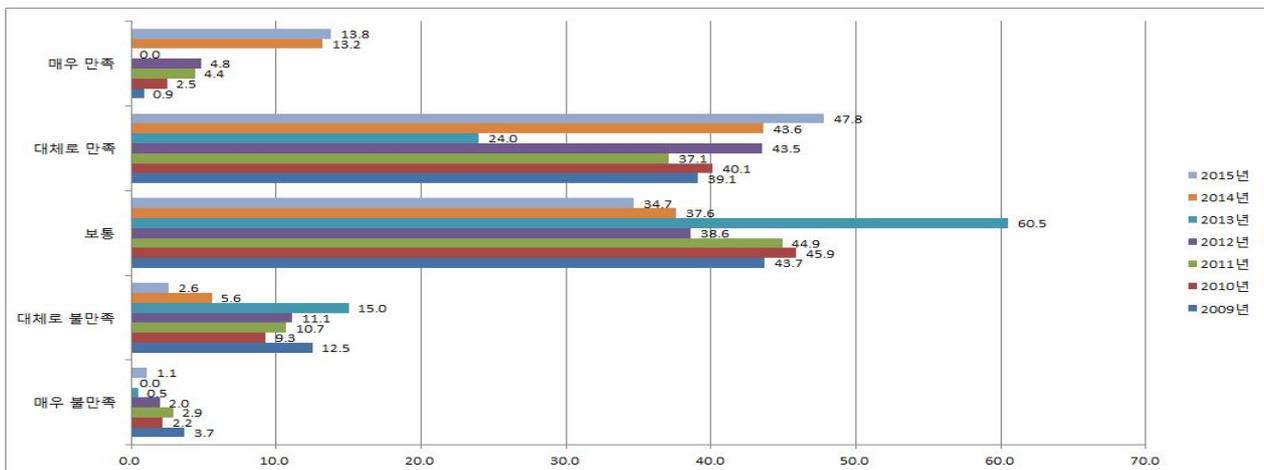


	빈도	유효 퍼센트
도로관리사업소 (구 제주지방국토관리청)	34	15.7
기업지원과 (구 제주지방중소기업청)	18	8.3
해운항만과 (구 제주지방해양청)	32	14.7
생활환경과 (구 제주환경출장소)	32	14.7
제주보훈청	28	12.9
제주지방노동위원회	19	8.8
제주고용센터	54	24.9
합계	217	100.0

나. 민원서비스 만족도

1) 전반적인 만족도

- 제주특별자치도로 이관된 특별지방행정기관의 민원서비스에 대한 전반적인 만족도는 5.19로 약간 만족(5.0) 이상의 수준으로 나타났으며, 2014년의 5.10에 비해 다소 상승함
- 연도별로 볼 때, 민원서비스에 대한 전반적인 만족도는 2009년 4.31, 2010년 4.49, 2011년 4.43, 2012년 4.63으로 지속적인 상승 추세를 보였으나, 2013년 4.13으로 다소 하락했다가, 2014년 5.10으로 대폭 상승했으며, 2015년도 평가에서도 5.19로 지속적인 상승추세를 보였으며, 특히 2015년의 만족도는 역대에 비해서 가장 높은 수치임



	2009		2010		2011		2012		2013		2014		2015	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
매우 불만족	12	3.7	6	2.2	8	2.9	7	2.0	1	0.5	0	0.0	3	1.1
대체로 불만족	41	12.5	26	9.3	29	10.7	39	11.1	30	15.0	14	5.6	7	2.6
보통	143	43.7	128	45.9	122	44.9	136	38.6	121	60.5	94	37.6	93	34.7
대체로 만족	128	39.1	112	40.1	101	37.1	153	43.5	48	24.0	109	43.6	128	47.8
매우 만족	3	0.9	7	2.5	12	4.4	17	4.8	0	0.0	33	13.2	37	13.8
합계	327	100.0	279	100.0	272	100.0	352	100.0	200	100.0	250	100.0	268	100.0
평균	4.31		4.49		4.43		4.63		4.13		5.10		5.19	
표준 편차	1.24		1.17		1.21		1.31		0.81		1.09		1.09	

- 연도별로 특별지방행정기관 민원서비스의 전반적 만족도에 대한 부정적인 응답(‘매우 불만족’+‘대체로 불만족’)과 긍정적인 응답(‘대체로 만족’+‘매우 만족’)의 비중 분포를 살펴보면, 전체적으로 긍정적인 응답의 비중(24.0%~61.6%)이 부정적인 응답의 비중(3.7%~16.2%)에 비해 더 높은 분포를 보이는 것으로 나타나고, 긍정 및 부정적인 응답의 비중은 연도별로 증가와 감소를 반복하는 패턴을 보이고 있으며, 보다 구체적인 내용은 다음과 같음
 - 2015년 평가에서 부정적인 응답의 비중은 3.7%인데 비해, 긍정적인 응답의 비중은 61.6%로 약 57.9%p의 격차를 보이고 있으며, 이는 2009년 조사 이후 가장 큰 격차임.
 - 2014년의 이러한 격차는 연도별로 보면, 가장 큰 격차를 보였던 2012년의 35.2%p(긍정 응답 48.3%와 부정 응답 13.1%)에 비해서도 더 큰 격차를 보이고 있으며, 직전 연도인 2014년도에 51.2%p에 비해서도 상대적으로 큰 격차임

2) 항목별 만족도

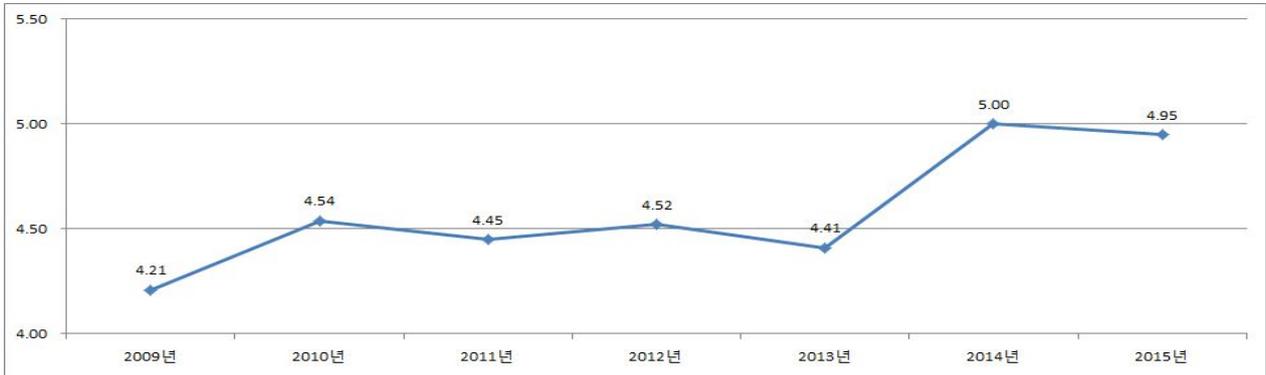
- 특별지방행정기관 민원서비스를 민원서비스 처리기간 단축 등 절차 간소화 항목과 각종 편의시설 제공 등 민원실 환경 항목, 그리고 고객에 대한 친절도 항목으로 구분하여 조사한 결과, 세 항목들 간에 고객 친절도 평균은 2014년도(5.20)에 비해 상승한 5.29로 가장 높고, 그 다음으로 민원실 환경도 2014년도(5.17)에 비해 상승한 5.18로 나타났으나, 절차 간소화 항목 평균은 2014년(5.00)에 비해 하락한 4.95로 나타나, 결과적으로 고객 친절도와 민원실 환경의 만족도는 2009년도 조사 이후 가장 높은 만족도 수치를 보고함

(1) 절차 간소화

- 특별지방행정기관의 민원서비스 처리기간 단축 등 절차 간소화 측면의 만족도 평균은

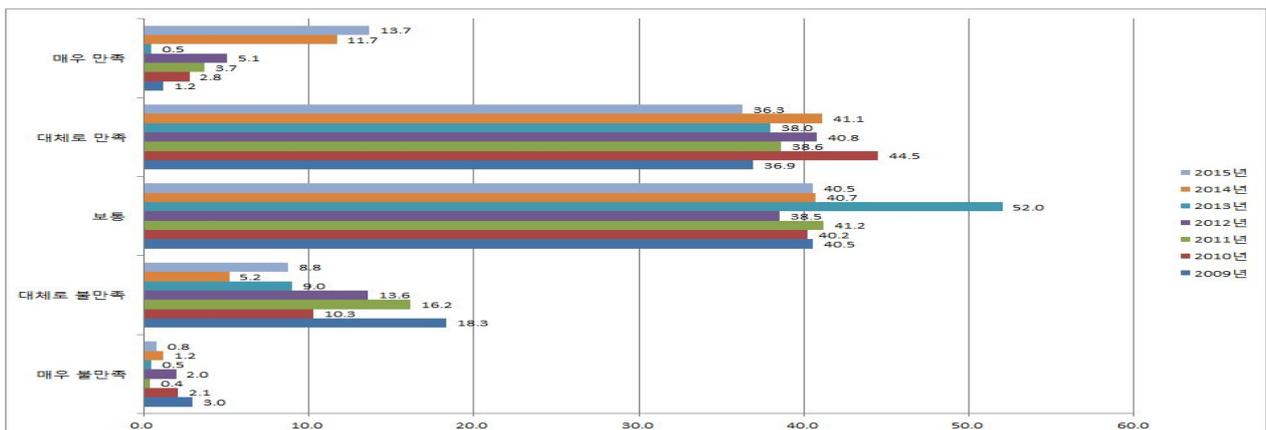
4.95로 약간 만족(5.0)에 다소 미흡한 수준으로 나타남

- 연도별로 볼 때, 민원서비스의 절차 간소화 측면에 대한 만족도 평균은 2009년도 4.21에서 2010년 4.54로 상승한 이후, 2011년 4.45, 2012년 4.52, 그리고 2013년 4.41로 하락, 2014년 5.00으로 대폭 상승, 그리고 2015년 4.95로 다시 하락하는 패턴을 보고함



- 연도별로 특별지방행정기관 민원서비스 절차간소화 측면에 대한 부정적인 응답(“매우 불만족+‘대체로 불만족’)과 긍정적인 응답(“대체로 만족+‘매우 만족’)의 비중 분포를 살펴보면, 2009년부터 2015년까지 전체적으로 부정적인 응답의 비중(6.4%~21.3%)에 비해 긍정적인 응답의 비중(38.1%~52.8%)이 훨씬 더 높은 분포를 보이는 것으로 나타났으며, 보다 구체적인 내용은 다음과 같음

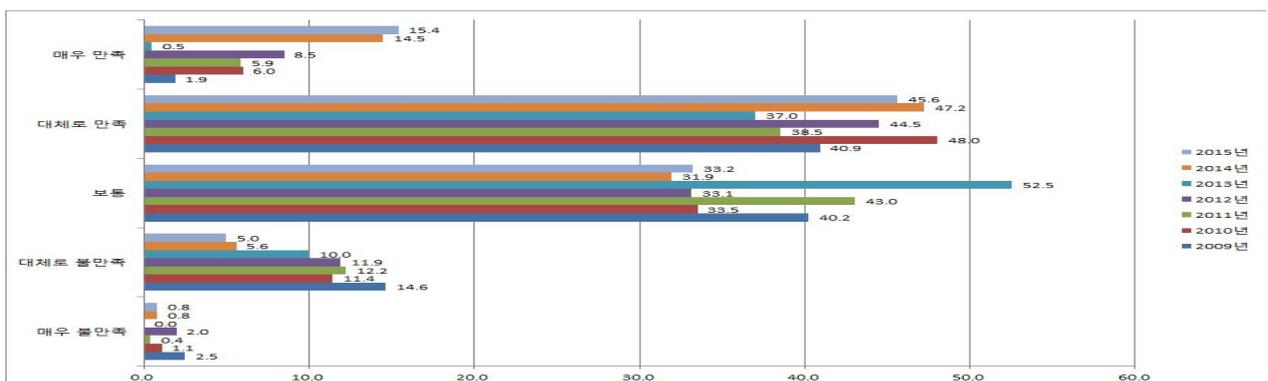
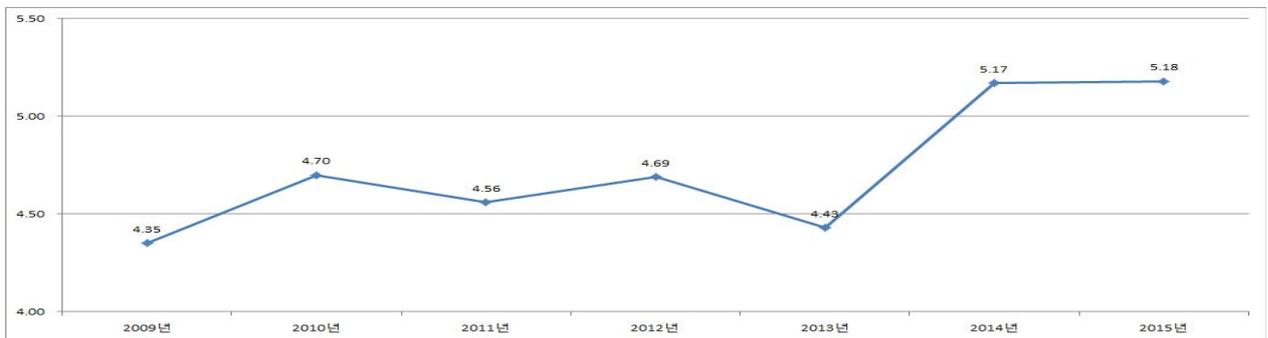
- 2015년 평가에서 부정적인 응답의 비중은 9.6%인데 비해, 긍정적인 응답의 비중은 50.0%로 약 40.4%p의 격차를 보고함
- 2015년 응답 비중 간의 이러한 격차는 2009년의 16.8%p(긍정 응답 38.1%와 부정 응답 21.3%), 2010년의 34.9%p(긍정 응답 47.3%와 부정 응답 12.4%), 2011년의 25.7%p(긍정 응답 42.3%와 부정 응답 16.6%), 2012년의 30.3%p(긍정 응답 45.9%와 부정 응답 15.6%), 그리고 2013년의 29.0%p(긍정 응답 38.5%와 부정 응답 9.5%)에 비해서 상대적으로 높은 격차에 해당하지만, 2014년의 46.4%p(긍정 응답 52.8%와 부정 응답 6.4%)에 비해서는 다소 낮은 격차에 해당함
- 긍정적인 응답과 부정적인 응답의 비중 간 격차는 2009년도에 가장 작고, 2014년도에 가장 크게 나타났으며, 부정적인 응답의 비중은 2014년에 가장 작고 2009년에 가장 크게, 긍정적인 응답의 비중은 2009년에 가장 작고 2014년에 가장 크게 나타남



	2009		2010		2011		2012		2013		2014		2015	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
매우 불만족	10	3.0	6	2.1	1	0.4	7	2.0	1	0.5	3	1.2	2	0.8
대체로 불만족	60	18.3	29	10.3	44	16.2	48	13.6	18	9.0	13	5.2	23	8.8
보통	133	40.5	113	40.2	112	41.2	136	38.5	104	52.0	101	40.7	106	40.5
대체로 만족	121	36.9	125	44.5	105	38.6	144	40.8	76	38.0	102	41.1	95	36.3
매우 만족	4	1.2	8	2.8	10	3.7	18	5.1	1	0.5	29	11.7	36	13.7
합계	328	100.0	281	100.0	272	100.0	353	100.0	200	100.0	248	100.0	262	100.0
평균	4.21		4.54		4.45		4.52		4.41		5.00		4.95	
표준편차	1.23		1.21		1.14		1.26		0.94		1.14		1.21	

(2) 민원실 환경

- 특별지방행정기관의 민원서비스 항목 중에서 각종 편의시설 제공 등 민원실 환경 측면의 만족도 평균은 5.18로 약간 만족(5.0) 이상 수준으로 나타났으며, 이는 2009년 조사 이후 가장 높은 수치임
- 연도별로 볼 때, 민원실 환경 측면에 대한 만족도 평균은 2009년도 4.35에서 2010년 4.70으로 상승한 이후, 2011년 4.56, 2012년 4.69, 그리고 2013년 4.43으로 상승과 하락을 반복하는 패턴을 보이다가, 2014년 5.17로 대폭 상승한 후, 2015년에도 5.18로 상승세를 지속함

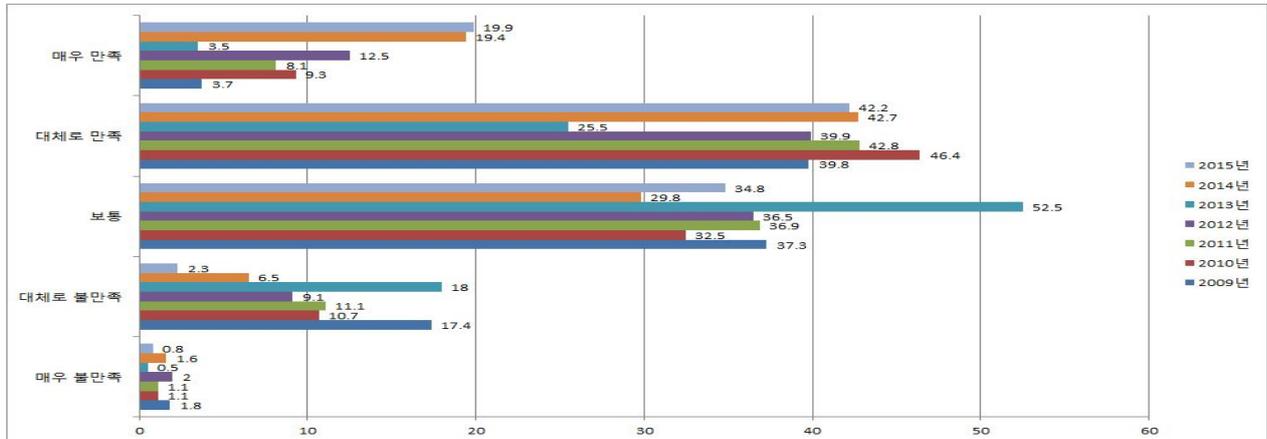
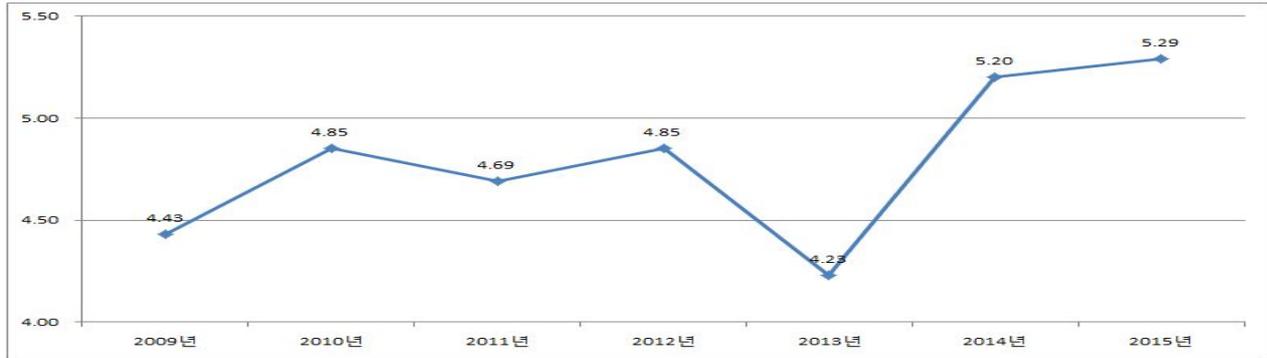


- 연도별로 특별지방행정기관 민원서비스 민원실 환경 측면에 대한 부정적인 응답(‘매우 불만족+‘대체로 불만족’)과 긍정적인 응답(‘대체로 만족’+‘매우 만족’)의 비중 분포를 살펴보면, 2009년부터 2014년까지 전체적으로 부정적인 응답의 비중(6.4%~17.1%)에 비해 긍정적인 응답의 비중(37.5%~61.7%)이 훨씬 더 높은 분포를 보이는 것으로 나타났으며, 보다 구체적인 내용은 다음과 같음
 - 2015년 평가에서 부정적인 응답의 비중은 5.8%인데 비해, 긍정적인 응답의 비중은 66.0%로 약 55.2%p의 격차를 보고함
 - 2015년 응답 비중 간의 격차는 2009년의 25.7%p(긍정 응답 42.8%와 부정 응답 17.1%), 2010년의 41.5%p(긍정 응답 54.0%와 부정 응답 12.5%), 2011년의 31.8%p(긍정 응답 44.4%와 부정 응답 12.6%), 2012년의 39.1%p(긍정 응답 53.0%와 부정 응답 13.9%), 그리고 2013년의 27.5%p(긍정 응답 37.5%와 부정 응답 10.0%)에 비해서 상대적으로 높은 격차이나, 2014년의 55.3%p(긍정 응답 61.7%와 부정 응답 6.4%)과는 유사함

	2009		2010		2011		2012		2013		2014		2015	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
매우 불만족	8	2.5	3	1.1	1	0.4	7	2.0	0	0.0	2	0.8	2	0.8
대체로 불만족	47	14.6	32	11.4	33	12.2	42	11.9	20	10.0	14	5.6	13	5.0
보통	130	40.2	94	33.5	116	43.0	117	33.1	105	52.5	79	31.9	86	33.2
대체로 만족	132	40.9	135	48.0	104	38.5	157	44.5	74	37.0	117	47.2	118	45.6
매우 만족	6	1.9	17	6.0	16	5.9	30	8.5	1	0.5	36	14.5	40	15.4
합계	323	100.0	281	100.0	270	100.0	353	100.0	200	100.0	248	100.0	259	100.0
평균	4.35		4.70		4.56		4.69		4.43		5.17		5.18	
표준편차	1.20		1.25		1.16		1.32		0.94		1.14		1.14	

(3) 고객 친절도

- 특별지방행정기관의 민원서비스 항목 중에서 고객에 대한 친절도 측면의 만족도 평균은 5.29로 약간 만족(5.0)을 상회하는 수준으로 나타났으며, 이는 2009년 조사 이후 가장 높은 수치임
- 연도별로 볼 때, 고객 친절도 측면에 대한 만족도 평균은 2009년도 4.43에서 2010년 4.85로 상승한 이후, 2011년 4.69, 2012년 4.85, 그리고 2013년 4.23으로 상승과 하락을 반복하다가, 2014년 5.20으로 대폭 상승한 후, 2015년 5.29로 상승세를 지속함



	2009		2010		2011		2012		2013		2014		2015	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
매우 불만족	6	1.8	3	1.1	3	1.1	7	2.0	1	0.5	4	1.6	2	0.8
대체로 불만족	57	17.4	30	10.7	30	11.1	32	9.1	36	18.0	16	6.5	6	2.3
보통	122	37.3	91	32.5	100	36.9	129	36.5	105	52.5	74	29.8	89	34.8
대체로 만족	130	39.8	130	46.4	116	42.8	141	39.9	51	25.5	106	42.7	108	42.2
매우 만족	12	3.7	26	9.3	22	8.1	44	12.5	7	3.5	48	19.4	51	19.9
합계	327	100.0	280	100.0	271	100.0	353	100.0	200	100.0	248	100.0	256	100.0
평균	4.43		4.85		4.69		4.85		4.23		5.20		5.29	
표준편차	1.29		1.28		1.24		1.37		1.12		1.27		1.14	

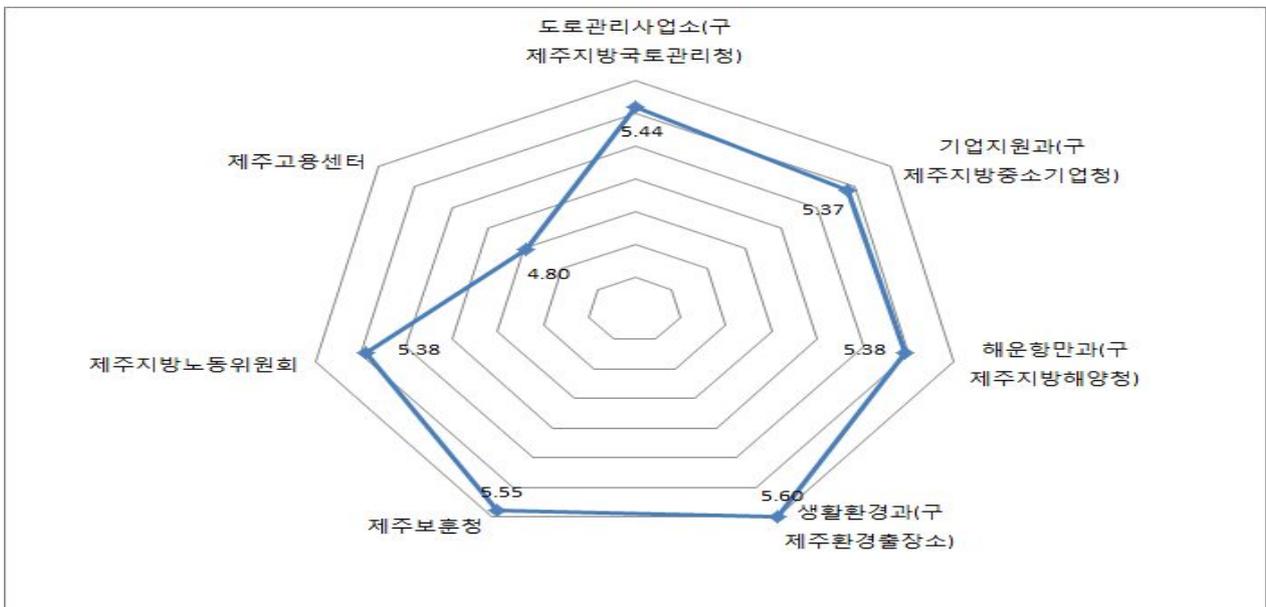
○ 연도별로 특별지방행정기관 민원서비스 고객 친절도에 대한 부정적인 응답(“매우 불만족 + ‘대체로 불만족’)과 긍정적인 응답(‘대체로 만족’+‘매우 만족’)의 비중 분포를 살펴보면, 2009년부터 2015년까지 전체적으로 부정적인 응답의 비중(3.1%~19.2%)에 비해 긍정적인 응답의 비중(29.0%~62.1%)이 훨씬 더 높은 분포를 보이는 것으로 나타났으며, 보다 구체적인 내용은 다음과 같음

- 2015년 평가에서 부정적인 응답의 비중은 3.1%인데 비해, 긍정적인 응답의 비중은 62.1%로 약 59.0%p의 격차를 보고함

- 2015년 응답 비중 간의 이러한 격차는 2009년의 24.3%p(긍정 응답 43.5%와 부정 응답 19.2%), 2010년의 43.9%p(긍정 응답 55.7%와 부정 응답 11.8%), 2011년의 38.7%p(긍정 응답 50.9%와 부정 응답 12.2%), 2012년의 41.3%p(긍정 응답 52.4%와 부정 응답 11.1%), 2013년의 10.5%p(긍정 응답 29.0%와 부정 응답 18.5%)에 비해서 상대적으로 큰 격차에 해당하며, 2014년의 54.0%p(긍정 응답 62.1%와 부정 응답 8.1%)에 비해서도 상대적으로 큰 격차임
- 긍정적인 응답과 부정적인 응답의 비중 간 격차는 2013년도에 가장 작고, 2015년도에 가장 크게 나타났으며, 부정적인 응답의 비중은 2015년에 가장 작고 2009년에 가장 크게, 긍정적인 응답의 비중은 2013년에 가장 작고 2014년 및 2015년에 가장 크게 나타남

3) 특별지방행정기관별 만족도

- 앞서 살펴본 바와 같이, 특별지방행정기관 서비스에 대한 고객만족도는 전반적인 만족도와 항목별 만족도 모두 과거에 비해 대폭 상승한 것으로 나타났으며, 이는 기본적으로 과거의 설문이 7개 특별지방행정기관을 단일 집단으로 하여 질문했던 방식에서 2014년도 평가 이후로 응답자가 주로 방문하여 민원서비스를 방문하는 기관을 구분하여 명시적으로 제시한 상태에서 만족도를 질문하는 방식으로 바뀌었기 때문인 것으로 판단됨



- 응답자가 주로 방문하여 민원서비스를 받는 개별 특별지방행정기관별 전반적인 만족도를 평균비교를 통해 살펴보면, 생활환경과(구 제주환경출장소)가 5.60으로 가장 높고, 그 다음이 제주보훈청(5.55) → 도로관리사업소(구 제주지방국토관리청; 5.44) → 해운항만과(구 제주지방해양청; 5.38) → 기업지원과(구 제주지방중소기업청; 5.37) → 제주지방노동위원회(5.38) → 제주고용센터(4.80)의 순서를 보고하는 것으로 나타났으며, 특히 다른 기관에 비해 제주고용센터의 만족도가 상당히 저조한 것으로 나타남
- 응답자들이 주로 방문하여 민원서비스를 받는 특별지방행정기관별 항목별 만족도를 살펴

보면 다음과 같음

- 절차 간소화 항목에 대한 만족도는 기업지원과가 5.52로 가장 높고, 그 다음으로 생활환경과(5.42) → 제주지방노동위원회(5.21) → 도로관리사업소(5.19) → 해운항만과(5.15) → 제주보훈청(5.00) → 제주고용센터(4.91)의 순서를 보고함
- 민원실 환경 항목에 대한 만족도는 제주지방노동위원회(5.45)로 가장 높고, 그 다음으로 제주보훈청(5.34) → 생활환경과(5.34) → 도로관리사업소(5.29) → 기업지원과(5.19) → 제주고용센터(5.17) → 해운항만과(5.10)의 순서를 보고함
- 고객 친절도 항목에 대한 만족도는 기업지원과가 5.78로 가장 높고, 그 다음으로 도로관리사업소(5.60) → 생활환경과(5.51) → 해운항만과(5.46) → 제주지방노동위원회(5.44) → 제주보훈청(5.39) → 제주고용센터(4.97)의 순서를 보고함

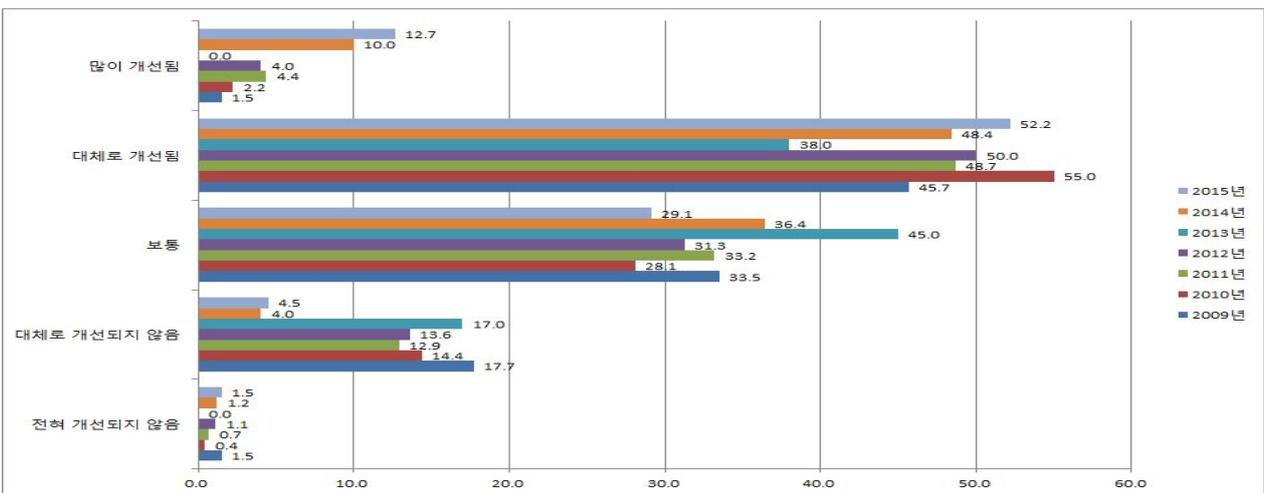
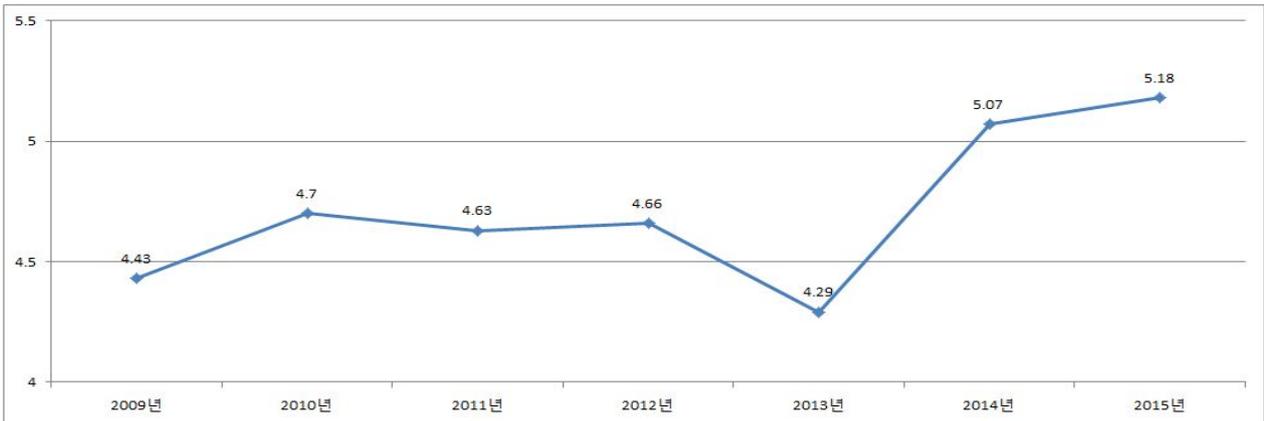
특행기관	서비스 전반 만족도	항목별 만족도			
		절차 간소화	민원실 환경	고객 친절도	
도로관리사업소 (구 제주지방국토관리청)	평균	5.44	5.19	5.29	5.60
	빈도	34	34	32	32
	표준편차	0.96	1.31	1.27	1.01
기업지원과 (구 제주지방중소기업청)	평균	5.37	5.52	5.19	5.78
	빈도	18	17	17	16
	표준편차	1.54	1.16	1.55	1.24
해운항만과 (구 제주지방해양청)	평균	5.38	5.15	5.10	5.46
	빈도	32	31	31	30
	표준편차	1.29	1.46	1.43	1.44
생활환경과 (구 제주환경출장소)	평균	5.60	5.42	5.34	5.51
	빈도	32	31	32	31
	표준편차	0.94	1.07	1.15	1.08
제주보훈청	평균	5.55	5.00	5.34	5.39
	빈도	28	28	27	27
	표준편차	1.11	1.29	1.29	1.21
제주지방노동위원회	평균	5.38	5.21	5.45	5.44
	빈도	19	18	19	18
	표준편차	0.96	0.94	0.92	0.95
제주고용센터	평균	4.80	4.91	5.17	4.97
	빈도	54	53	52	53
	표준편차	0.89	1.01	0.94	1.12
합계	평균	5.30	5.15	5.25	5.38
	빈도	217	212	210	207
	표준편차	1.10	1.19	1.19	1.17

다. 민원서비스 개선정도

1) 전반적인 개선정도

- 특별지방행정기관이 제공하는 민원서비스에 대한 전반적인 개선정도 인식을 살펴보면, 평균 5.18로 약간 만족(5.0) 이상의 수준을 보고하고 있으며, 이는 제주특별자치도 출범 초기인 2009년의 4.43과 직전 연도인 2014년의 5.07에 비해서 상승한 수치임
- 연도별로 볼 때, 민원서비스 개선정도에 대한 전반적인 인식은 2009년 4.43에서 2010년

에는 4.70으로 상승 및 2011년 4.63, 2012년 4.66을 유지하다가, 2013년에는 4.29로 큰 폭 하락을 경험한 후, 2014년에 5.07로 다시 큰 폭으로 상승 이후 지속하는 패턴임



○ 연도별로 특별지방행정기관 민원서비스의 전반적인 개선 정도에 대한 부정적인 응답(‘매우 불만족+‘대체로 불만족’)과 긍정적인 응답(‘대체로 만족’+‘매우 만족’)의 비중 분포를 살펴 보면, 2009년부터 2014년까지 부정적인 응답의 비중(5.2%~19.2%)에 비해 긍정적인 응답의 비중(38.0%~64.9%)이 훨씬 더 높은 분포를 보이는 것으로 나타났으며, 구체적인 내용은 다음과 같음

- 2015년 평가에서 부정적인 응답의 비중은 6.0%인데 비해, 긍정적인 응답의 비중은 64.9%로 약 58.9%p의 격차를 보고함
- 2015년의 이러한 격차는 2009년의 28.0%p, 2010년의 42.4%p, 2011년의 39.5%p, 2012년의 39.3%p, 그리고 2013년의 21.0%p, 그리고 2014년의 53.2%p에 비해서도 상대적으로 높은 격차에 해당함
- 특히, 2015년의 경우, 2009년도 조사 이후 긍정적인 응답의 비중이 가장 높고, 긍정 응답과 부정 응답의 격차도 역대 가장 높은 수치를 보고하고 있음

	2009		2010		2011		2012		2013		2014		2015	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
전혀 개선되지 않음	5	1.5	1	0.4	2	0.7	4	1.1	0	0.0	3	1.2	4	1.5
대체로 개선되지 않음	58	17.7	40	14.4	35	12.9	48	13.6	34	17.0	10	4.0	12	4.5
보통	110	33.5	78	28.1	90	33.2	110	31.3	90	45.0	91	36.4	78	29.1
대체로 개선됨	150	45.7	153	55.0	132	48.7	176	50.0	76	38.0	121	48.4	140	52.2
많이 개선됨	5	1.5	6	2.2	12	4.4	14	4.0	0	0.0	25	10.0	34	12.7
합계	328	100.0	278	100.0	271	100.0	352	100.0	200	100.0	250	100.0	268	100.0
평균	4.43		4.7		4.63		4.66		4.29		5.07		5.18	
표준편차	1.19		1.12		1.16		1.18		0.88		1.08		1.12	

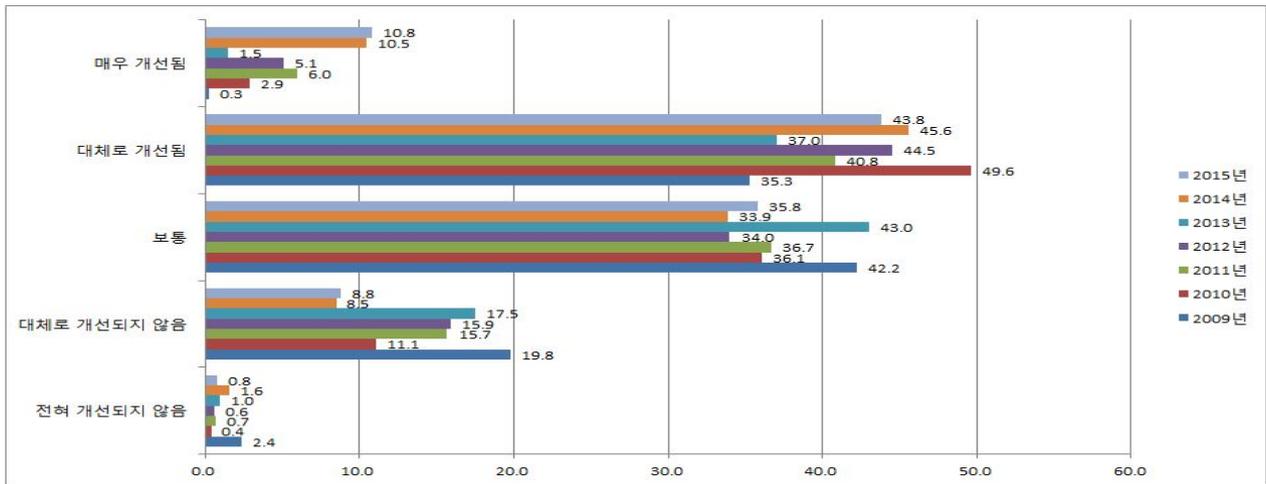
2) 항목별 개선정도

- 특별지방행정기관 민원서비스 개선 정도를 민원서비스 처리기간 단축 등 절차 간소화 항목과 각종 편의시설 제공 등 민원실 환경 항목, 그리고 고객에 대한 친절도 항목으로 구분하여 조사한 결과, 민원실 환경과 고객 친절도는 각각 5.26과 5.31로 상대적으로 높은 수준을 보고한 데 비해, 절차 간소화 항목은 4.97로 다소 낮은 수준을 보고했으며, 그 결과 절차 간소화 항목은 보통(4.0) 이상, 민원실 환경과 친절도는 약간 만족(5.0) 이상의 수준으로 나타남

(1) 절차 간소화

- 특별지방행정기관의 민원서비스 처리기간 단축 등 절차 간소화 측면의 개선정도에 대한 인식도 평균은 4.97이며, 이는 2009년도 조사 실시 이후 가장 높은 수치임
- 연도별로 볼 때, 민원서비스의 절차 간소화 측면에 대한 개선정도 평균은 2009년 4.13에서 2010년 4.65로 상승한 후, 2011년 4.54와 2012년 4.58로 유지되다가, 2013년 4.30으로 하락했으며, 2014년과 2015년에 4.97로 대폭 상승하였음
- 연도별로 특별지방행정기관 민원서비스 절차간소화 측면 개선에 대한 부정적인 응답(‘매우 불만족+‘대체로 불만족’)과 긍정적인 응답(‘대체로 만족+‘매우 만족’)의 비중 분포를 살펴보면, 2009년부터 2014년까지 전체적으로 부정적인 응답의 비중(9.6%~22.2%)에 비해 긍정적인 응답의 비중(35.6%~56.1%)이 훨씬 더 높은 분포를 보이는 것으로 나타남
- 2015년 평가에서 부정적인 응답의 비중은 9.6%인데 비해, 긍정적인 응답의 비중은 54.6%로 약 45.0%p의 격차를 보고했으며, 이는 2009년의 13.4%p, 2010년의 41.0%p, 2011년의 30.4%p, 2012년의 33.1%p, 그리고 2013년의 20.0%p에 비해 상대적으로 높은 수치에

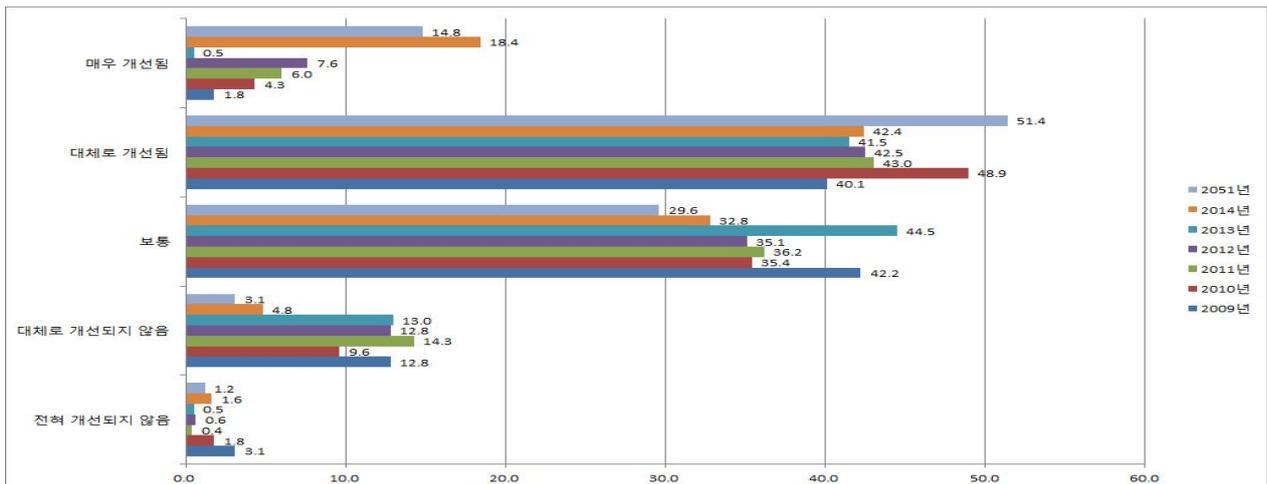
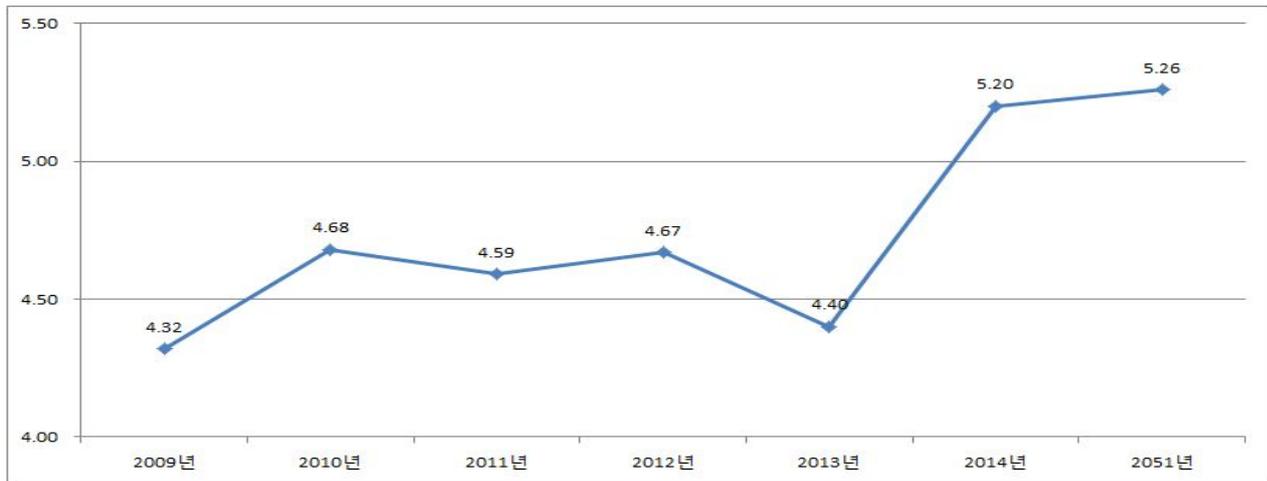
해당하며, 특히 긍정적인 응답과 부정적인 응답의 비중 간 격차는 2009년도에 가장 작고, 2014년도에 가장 크게 나타났으나, 2015년도에도 상대적으로 높은 격차를 보고함



	2009		2010		2011		2012		2013		2014		2015	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
전혀 개선되지 않음	8	2.4	1	0.4	2	0.7	2	0.6	2	1.0	4	1.6	2	0.8
대체로 개선되지 않음	65	19.8	31	11.1	42	15.7	56	15.9	35	17.5	21	8.5	23	8.8
보통	139	42.2	101	36.1	98	36.7	120	34.0	86	43.0	84	33.9	93	35.8
대체로 개선됨	116	35.3	139	49.6	109	40.8	157	44.5	74	37.0	113	45.6	114	43.8
매우 개선됨	1	0.3	8	2.9	16	6.0	18	5.1	3	1.5	26	10.5	28	10.8
합계	329	100.0	280	100.0	267	100.0	353	100.0	200	100.0	248	100.0	260	100.0
평균	4.13		4.65		4.54		4.58		4.30		4.97		4.97	
표준편차	1.15		1.11		1.16		1.18		1.04		1.19		1.16	

(2) 민원실 환경

- 특별지방행정기관의 민원서비스 중 각종 편의시설 제공 등 민원실 환경 항목의 개선정도 인식 평균은 5.26으로 약간 만족(5.0) 이상의 수준으로 나타났으며, 이는 2009년 조사 이후 가장 높은 수치임
- 연도별로 볼 때, 민원실 환경 항목의 개선정도 인식 평균은 2009년도 4.32에서 2010년 4.68로 상승한 이후, 2011년 4.59, 2012년 4.67로 소폭 하락세로 유지되다가, 2013년 4.40으로 하락했으나, 2014년 5.20으로 대폭 상승하였으며, 2015년 5.26으로 다시 소폭 상승하는 추세를 보고함



- 연도별로 특별지방행정기관 민원서비스 민원실 환경 측면 개선에 대한 부정적인 응답(‘매우 불만족+‘대체로 불만족’)과 긍정적인 응답(‘대체로 만족+‘매우 만족’)의 비중 분포를 살펴보면, 2009년부터 2014년까지 전체적으로 부정적인 응답의 비중(4.3%~15.9%)에 비해 긍정적인 응답의 비중(41.9%~66.2%)이 훨씬 더 높은 분포를 보이는 것으로 나타났으며, 보다 구체적인 내용은 다음과 같음

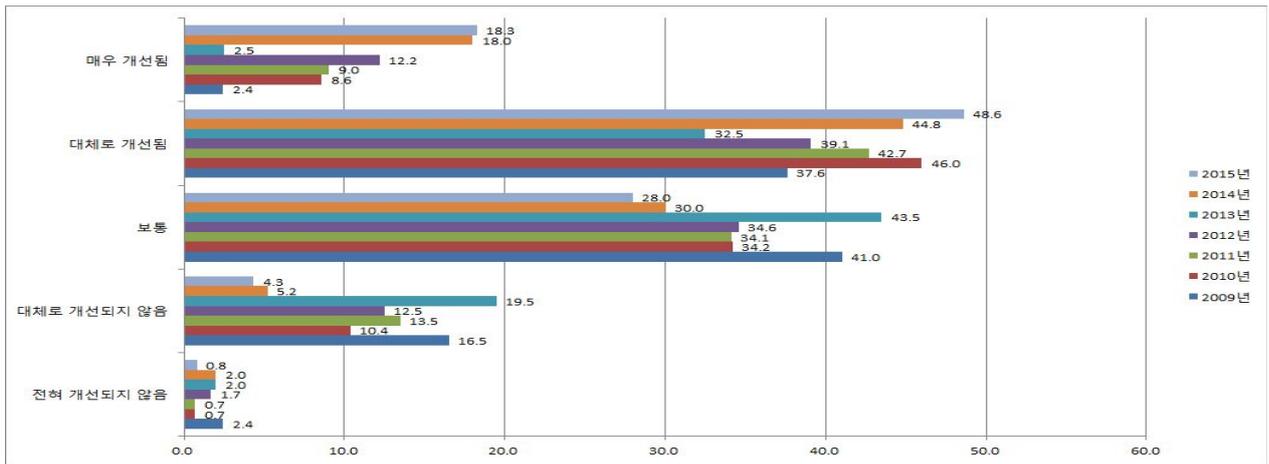
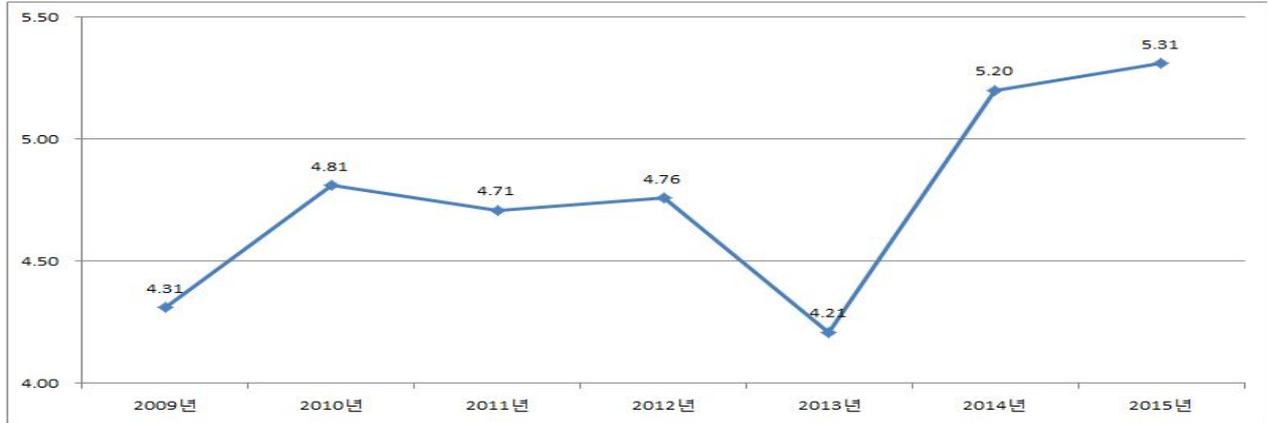
- 2015년 평가에서 부정적인 응답의 비중은 4.3%인데 비해, 긍정적인 응답의 비중은 66.2%로 약 61.9%p의 격차를 보고함

- 2015년 응답 비중 간의 이러한 격차는 2009년의 26.0%p(긍정 응답 41.9%와 부정 응답 15.9%), 2010년의 41.8%p(긍정 응답 53.2%와 부정 응답 11.4%), 2011년의 34.3%p(긍정 응답 49.0%와 부정 응답 14.7%), 2012년의 36.7%p(긍정 응답 50.1%와 부정 응답 13.4%), 2013년의 28.5%p(긍정 응답 42.0%와 부정 응답 13.5%), 그리고 2014년의 54.4%p(긍정 응답 60.8%와 부정 응답 6.4%)에 비해서 상대적으로 높은 격차에 해당함
- 긍정적인 응답과 부정적인 응답의 비중 간 격차는 2009년도에 가장 작고, 2015년도에 가장 크게 나타났으며, 부정적인 응답의 비중은 2015년에 가장 작고 2009년에 가장 크게, 긍정적인 응답의 비중은 2009년에 가장 작고 2015년에 가장 크게 나타남

	2009		2010		2011		2012		2013		2014		2015	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
전혀 개선되지 않음	10	3.1	5	1.8	1	0.4	2	0.6	1	0.5	4	1.6	3	1.2
대체로 개선되지 않음	42	12.8	27	9.6	38	14.3	50	12.8	26	13.0	12	4.8	8	3.1
보통	138	42.2	99	35.4	96	36.2	124	35.1	89	44.5	82	32.8	76	29.6
대체로 개선됨	131	40.1	137	48.9	114	43.0	150	42.5	83	41.5	106	42.4	132	51.4
매우 개선됨	6	1.8	12	4.3	16	6.0	27	7.6	1	0.5	46	18.4	38	14.8
합계	327	100.0	280	100.0	265	100.0	353	100.0	200	100.0	250	100.0	257	100.0
평균	4.32		4.68		4.59		4.67		4.40		5.20		5.26	
표준편차	1.17		1.21		1.15		1.26		0.94		1.23		1.10	

(3) 고객 친절도

- 특별지방행정기관의 민원서비스의 고객 친절도 항목의 개선정도 인식 평균은 5.31로 약간 만족(5.0) 이상 수준으로 나타났으며, 이는 2009년 조사 이후 가장 높은 수치임
- 연도별로 볼 때, 민원서비스의 고객 친절 개선정도 인식 평균은 2009년도 4.31에서 2010년 4.81로 상승한 이후, 2011년 4.71, 2012년 4.76으로 유지되다가, 2013년 4.21로 하락했으나, 2014년 5.20으로 대폭 상승한 이후, 2015년 5.31로 지속적인 상승 추세를 보고하는 것으로 나타남



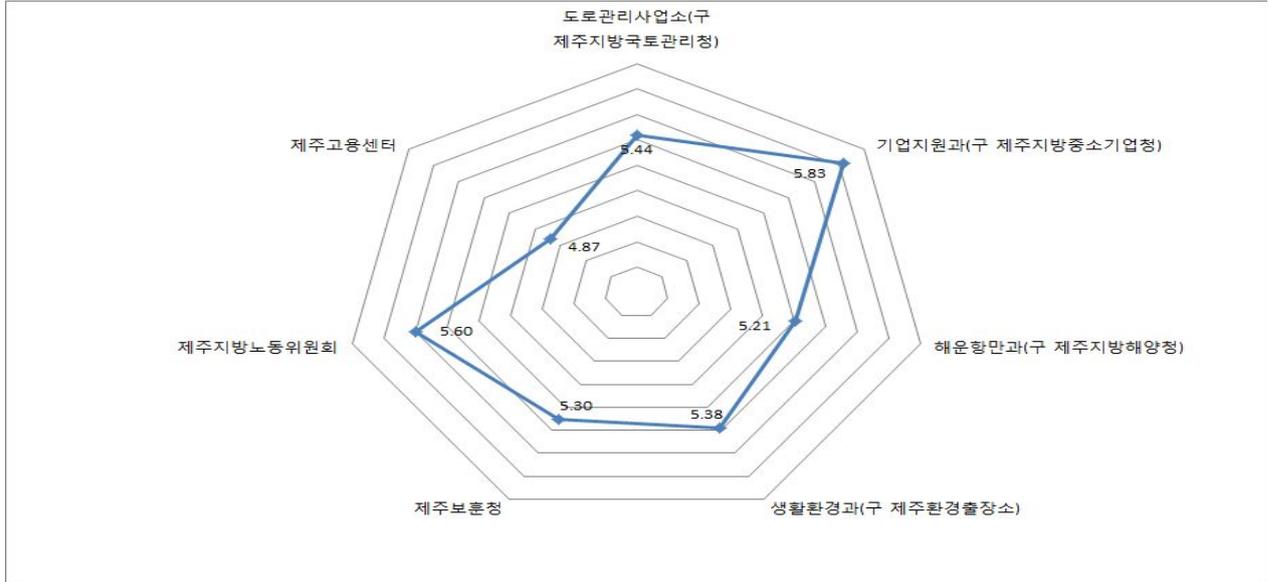
○ 연도별로 특별지방행정기관 민원서비스 고객 친절도 측면 개선에 대한 부정적인 응답(‘매우 불만족+‘대체로 불만족’)과 긍정적인 응답(‘대체로 만족+‘매우 만족’)의 비중 분포를 살펴보면, 2009년부터 2014년까지 전체적으로 부정적인 응답의 비중(5.1%~21.5%)에 비해 긍정적인 응답의 비중(35.0%~66.9%)이 훨씬 더 높은 분포를 보이는 것으로 나타났으며, 보다 구체적인 내용은 다음과 같음

- 2015년 평가에서 부정적인 응답의 비중은 5.1%인데 비해, 긍정적인 응답의 비중은 66.9%로 약 61.8%p의 격차를 보고함
- 2014년 응답 비중 간의 이러한 격차는 2009년의 21.1%p(긍정 응답 40.0%와 부정 응답 18.9%), 2010년의 43.5%p(긍정 응답 54.6%와 부정 응답 11.1%), 2011년의 37.5%p(긍정 응답 51.7%와 부정 응답 14.2%), 2012년의 37.1%p(긍정 응답 51.3%와 부정 응답 14.2%), 2013년의 13.5%p(긍정 응답 35.0%와 부정 응답 21.5%), 그리고 2014년의 55.6%p(긍정 응답 62.8%와 부정 응답 7.2%)에 비해서 상대적으로 높은 격차에 해당함
- 긍정적인 응답과 부정적인 응답의 비중 간 격차는 2013년도에 가장 작고, 2015년도에 가장 크게 나타났으며, 부정적인 응답의 비중은 2015년에 가장 작고 2013년에 가장 크게, 긍정적인 응답의 비중은 2013년에 가장 작고 2015년에 가장 크게 나타남

	2009		2010		2011		2012		2013		2014		2015	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
전혀 개선되지 않음	8	2.4	2	0.7	2	0.7	6	1.7	4	2.0	5	2.0	2	0.8
대체로 개선되지 않음	54	16.5	29	10.4	36	13.5	44	12.5	39	19.5	13	5.2	11	4.3
보통	134	41.0	95	34.2	91	34.1	122	34.6	87	43.5	75	30.0	72	28.0
대체로 개선됨	123	37.6	128	46.0	114	42.7	138	39.1	65	32.5	112	44.8	125	48.6
매우 개선됨	8	2.4	24	8.6	24	9.0	43	12.2	5	2.5	45	18.0	47	18.3
합계	327	100.0	278	100.0	267	100.0	353	100.0	200	100.0	250	100.0	257	100.0
평균	4.31		4.81		4.71		4.76		4.21		5.20		5.31	
표준편차	1.22		1.23		1.25		1.39		1.17		1.24		1.14	

3) 특별지방행정기관별 개선정도

- 특별지방행정기관 서비스에 대한 개선 정도는 전반 및 항목별 개선정도 모두 과거에 비해 상승한 것으로 나타났으며, 이는 과거의 설문이 7개 특별지방행정기관을 단일 집단으로 하는 질문방식에서 2014년도 이후로 응답자가 주로 방문하여 민원서비스를 방문하는 기관을 구분하여 명시적으로 제시한 상태에서 질문하는 방식으로 바뀌었기 때문인 것으로 판단됨
- 응답자가 주로 방문하여 민원서비스를 받는 개별 특별지방행정기관별 전반적인 서비스 개선정도를 평균비교를 통해 살펴보면, 기업지원과(구 제주지방중소기업청)이 5.83으로 가장 높고, 그 다음으로 제주지방노동위원회(5.60) → 도로관리사업소(구 제주지방국토관리청; 5.44) → 생활환경과(구 제주환경출장소; 5.38) → 제주보훈청(5.30) → 해운항만과(구 제주지방해양청; 5.21) → 제주고용센터(4.87)의 순서를 보고하는 것으로 나타남.
- 응답자들이 주로 방문하여 민원서비스를 받는 특별지방행정기관별 항목별 개선정도를 살펴보면 다음과 같음.
 - 절차 간소화 항목에 대한 개선정도는 제주지방노동위원회가 5.44로 가장 높고, 그 다음으로 기업지원과(5.43) → 도로관리사업소(5.35) → 생활환경과(5.29) → 제주보훈청(5.24) → 해운항만과(5.10) → 제주고용센터(4.86)의 순서를 보고함
 - 민원실 환경 항목에 대한 개선정도는 기업지원과가 5.73으로 가장 높고, 그 다음으로 제주지방노동위원회(5.50) → 생활환경과(5.42) → 해운항만과(5.33) → 제주고용센터(5.19) → 제주보훈청(5.08) → 도로관리사업소(4.33)의 순서를 보고함
 - 고객 친절도 항목에 대한 개선정도는 도로관리사업소가 5.56으로 가장 높고, 그 다음으로 제주지방노동위원회(5.53) → 기업지원과(5.52) → 생활환경과(5.51) → 제주보훈청(5.45) → 해운항만과(5.37) → 제주고용센터(4.95)의 순서를 보고함

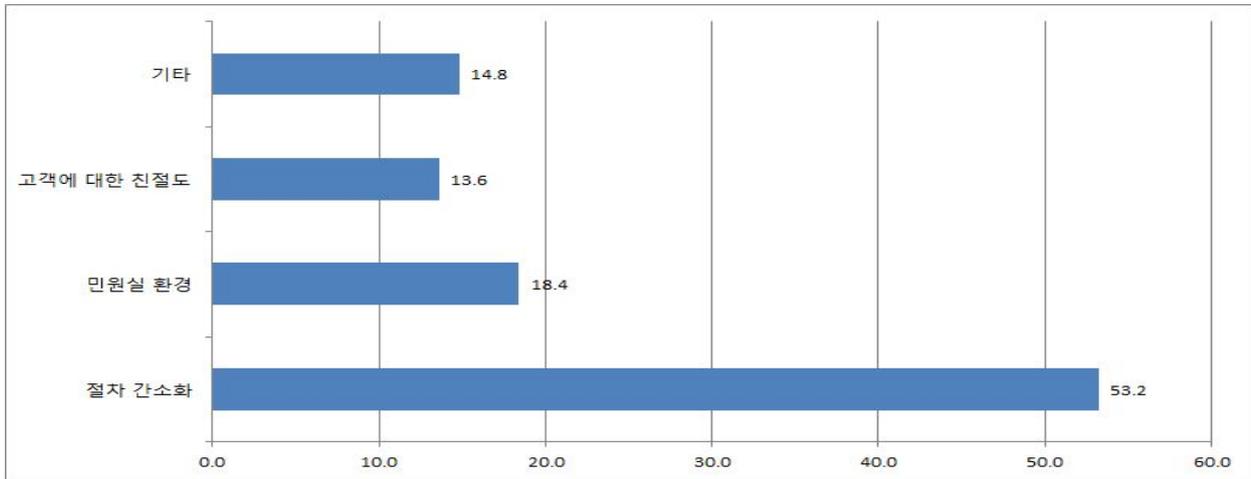


특행기관		서비스 전반 개선정도	항목별 개선정도		
			절차 간소화	민원실 환경	고객 친절도
도로관리사업소 (구 제주지방국토관리청)	평균	5.44	5.35	5.21	5.56
	빈도	34	34	32	32
	표준편차	1.23	0.88	1.19	1.04
기업지원과 (구 제주지방중소기업청)	평균	5.83	5.43	5.52	5.52
	빈도	18	16	17	17
	표준편차	0.99	1.24	1.16	1.26
해운항만과 (구 제주지방해양청)	평균	5.21	5.10	5.12	5.37
	빈도	32	31	32	31
	표준편차	1.19	1.38	1.36	1.40
생활환경과 (구 제주환경출장소)	평균	5.38	5.29	5.24	5.51
	빈도	32	32	31	31
	표준편차	1.07	1.17	1.14	1.30
제주보훈청	평균	5.30	5.24	5.60	5.45
	빈도	28	27	27	28
	표준편차	1.03	1.07	1.10	1.10
제주지방노동위원회	평균	5.60	5.44	5.37	5.53
	빈도	19	18	18	19
	표준편차	0.81	0.95	0.87	0.73
제주고용센터	평균	4.87	4.86	5.28	4.95
	빈도	54	53	52	52
	표준편차	1.11	1.01	0.98	1.12
합계	평균	5.28	5.18	5.31	5.35
	빈도	217	211	209	210
	표준편차	1.12	1.10	1.12	1.17

라. 민원서비스 개선 사항

- 제주특별자치도로 이관된 특별지방행정기관의 민원서비스와 관련하여 가장 시급하게 개선되어야 할 항목에 대한 질문에서, 응답자의 53.2%(133명)가 절차 간소화를 선택했으며, 그 다음으로 민원실 환경(18.4%)과 고객 친절도(13.6%)의 순위를 보고함

- 절차 간소화의 개선에 대한 이러한 요구는 앞서 살펴본 만족도와 개선정도 인식 모두에서 절차 간소화 항목에 대한 긍정적인 반응이 다른 항목에 비해 상대적으로 낮았다는 점과 일관된 결과임



	빈도	비율
민원서비스 처리기간 단축 등 절차 간소화	133	53.2
각종 편의시설 제공 등 민원실 환경	46	18.4
고객에 대한 친절도	34	13.6
기타	37	14.8
합계	250	100.0

3. 성과 및 미흡사항

가. 성과

- 먼저, 2015년도 조사 결과를 통해 도출한 성과는 다음과 같음
 - 국가에서 운영하던 7개 특별행정기관의 기능이 제주특별자치도로 이관되어 도에서 자율적으로 운영하고 있는 것에 대한 인지도 평균이 4.82로 2009년 조사 실시 이후 역대 최대로 나타남(2009년 4.82, 2010년 4.63, 2011년 4.34, 2012년 4.33, 2013년 3.88, 2014년 4.69)
 - 제주특별자치도가 운영하고 있는 특별지방행정기관에 대한 전반적인 만족도 평균이 5.19로 2009년 조사 실시 이후 역대 최대로 나타남(2009년 4.31, 2010년 4.49, 2011년 4.43, 2012년 4.63, 2013년 4.13, 2014년 5.10)
 - 제주특별자치도가 운영하고 있는 특별지방행정기관에 대한 전반적인 개선도 평균이 5.18로 2009년 조사 실시 이후 역대 최대로 나타남(2009년 4.43, 2010년 4.70, 2011년 4.63, 2012년 4.66, 2013년 4.29, 2014년 5.07)
 - 특별지방행정기관 민원서비스의 항목별 만족도 및 개선도에서 민원실 환경과 고객 친절도 항목이 상대적으로 높은 긍정적 평가를 받았으며, 양자 모두 2009년 조사 실시 이후 역대

가장 높은 평가를 받음

- 특별지방행정기관별 민원서비스 만족도 조사 결과, 전반적인 만족도에서는 생활환경과(구 제주환경출장소)가, 항목별 만족도의 절차 간소화 항목에서는 기업지원과(구 제주지방중소기업청)가, 민원실 환경 항목에서는 제주지방노동위원회가, 그리고 고객친절도 항목에서는 기업지원과가 가장 높은 평가를 받음
- 특별지방행정기관별 민원서비스 개선도 조사 결과, 전반적인 개선도에서는 기업지원과가, 항목별 만족도의 절차 간소화 항목에서는 제주지방노동위원회가, 민원실 환경 항목에서는 기업지원과가, 그리고 고객친절도 항목에서는 도로관리사업소가 가장 높은 평가를 받음
- 다음으로, 2014년도 평가와의 비교·분석을 통해 도출한 성과는 다음과 같음
 - 특별행정기관의 기능 이관 및 제주특별자치도 자율적 운영에 대한 인지도(4.69→4.82)와 이에 대한 긍정적 인식(4.65→4.78) 모두 증가함
 - 특별지방행정기관 민원서비스 만족도 조사 결과, 전반적인 만족도(5.10→5.19)와 민원실 환경 만족도(5.17→5.18), 그리고 고객 친절 개선도(5.20→5.29) 항목 등이 증가함
 - 특별지방행정기관 민원서비스 개선도 조사 결과, 전반적인 개선도(5.07→5.18)와 민원실 환경 개선도(5.20→5.26), 고객 친절 개선도(5.20→5.31) 항목은 증가하고, 절차 간소화(4.97) 항목은 2014년도 평가와 동일한 수준을 유지함

나. 미흡사항

- 먼저, 2015년도 조사 결과를 통해 도출한 미흡사항은 다음과 같음
 - 특별지방행정기관 민원서비스의 항목별 만족도와 개선도에서 절차 간소화 항목이 다른 항목에 비해 상대적으로 낮은 긍정적 평가를 받음
 - 특별지방행정기관별 민원서비스 만족도 조사 결과, 전반적인 만족도와 절차 간소화 항목 및 고객 친절도 항목에서는 제주고용센터가, 민원실 환경 항목에서는 해운항만과가 가장 낮은 평가를 받음
 - 특별지방행정기관별 민원서비스 개선도 조사 결과, 전반적인 개선도와 절차 간소화 항목 및 고객 친절도 항목에서는 제주고용센터가, 민원실 환경 항목에서는 도로관리사업소가 가장 낮은 평가를 받음
- 다음으로 2014년도 평가와의 비교·분석을 통해 도출한 미흡사항으로는 민원서비스의 절차 간소화 항목에 대한 만족도의 하락을 들 수 있음(5.00→4.95)

4. 개선사항

가. 정책 및 사업

- 각 특별지방행정기관별로 현행 민원서비스 분야별 처리절차 전반에 대한 내부 검토와 도민 요구사항의 조사·분석을 통해 자체적으로 개선 가능한 분야와 외부와의 협력이 필요한 분야 등으로 구분하고, 민원서비스 처리절차 개선을 위한 장·단기 개선과제 수립 및 추진

- 제주고용센터의 경우, 민원서비스 전반에 대한 체계적인 검토와 고객 요구사항 분석 등의 절차를 거쳐 구체적이고 체계적인 민원서비스 개선 노력이 요구됨

나. 지표

- 각 특별지방행정기관별 핵심사업의 성과 혹은 추진 노력을 평가할 수 있는 지표의 신규 발굴(예를 들면, 제주지방노동위원회의 노동쟁의 심판사건 화해 및 취하 노력이나 제주고용센터의 구직자 취업 활성화 노력 등)

제5절 감사위원회 고객만족도 개선실적

1. 지표개요 및 평가 요약

평가항목	평가내용	평균	
		2015년	2014년
감사활동 인식	감사의 공정성 인식	4.23	4.25
	감사의 투명성 인식	4.22	4.24
	감사결과의 적시공개에 대한 인식	4.27	4.18
	감사결과의 신뢰성 인식	4.18	4.13
	감사의 청렴도 향상 기여도 인식	4.36	4.33

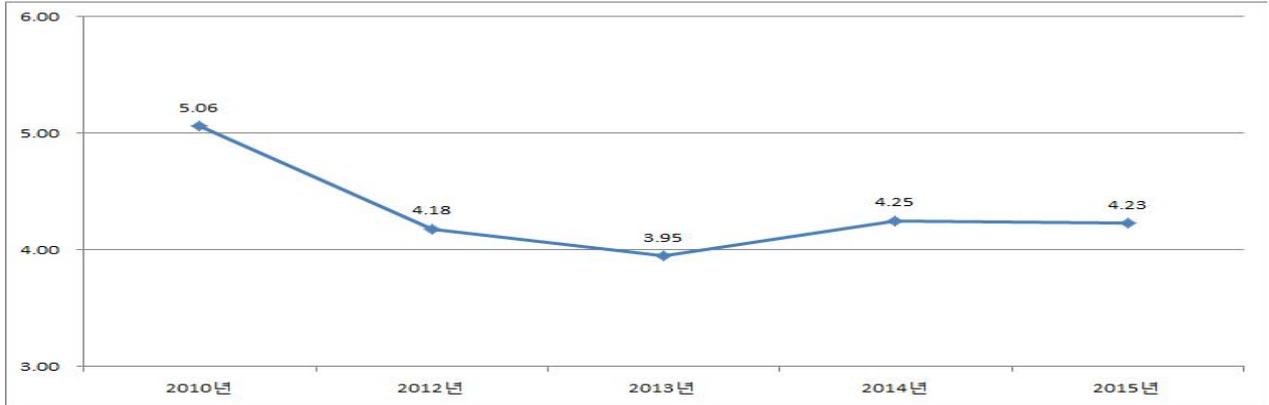
주) 평균값의 연도별 비교를 위해서 각 년도 평가의 5점 척도를 7점 척도로 전환하여 활용함(5점 척도의 각 점수에 7/5를 곱한 값으로 산출)

- 제주특별자치도가 감사대상 기관 및 그 기관에 속한 자의 제반업무와 활동 등을 조사·점검·확인·분석·검증하고 그 결과를 처리하기 위하여 도지사 소속하에 설치한 독립된 지위의 감사위원회 활동과 관련하여, 감사의 공정성, 투명성, 적시 공개성, 감사결과 신뢰성, 그리고 청렴도 향상에의 기여 등에 관한 인식을 조사함

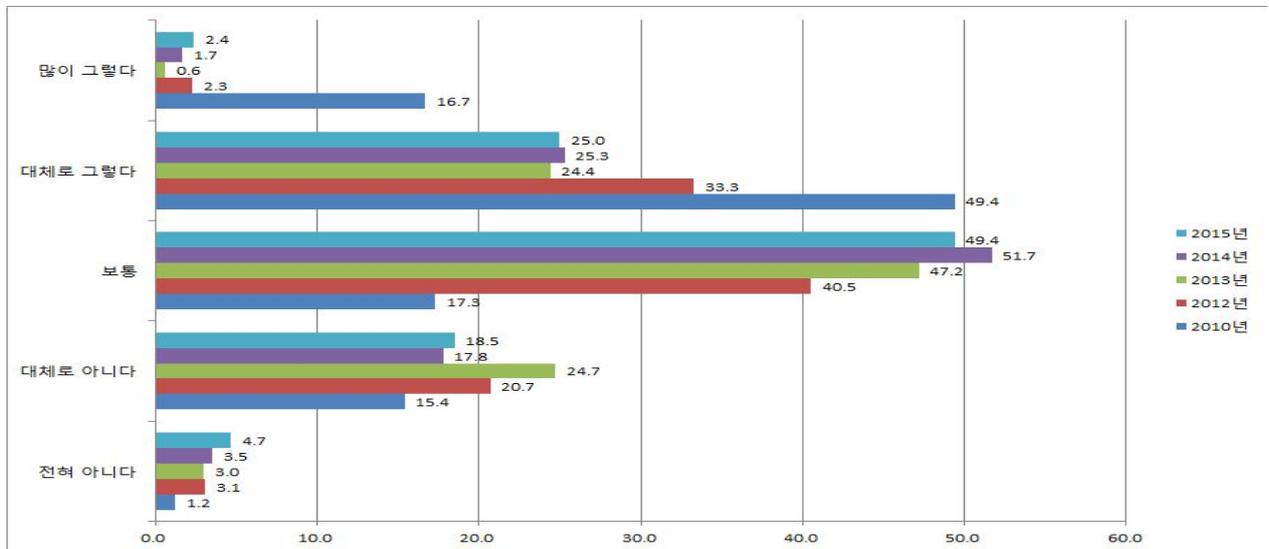
2. 성과평가

가. 감사의 공정성

- 감사위원회의 감사가 공정하게 이루어지고 있는지에 대한 인식의 평균은 4.23으로 보통(4.0) 이상으로 나타났으며, 이는 2010년도의 5.06에 비해서는 여전히 매우 낮은 수준이지만, 2012년(4.18)과 2013년(3.95)에 비해서는 상대적으로 높은 수치이며, 직전 년도인 2014년의 4.25에 비해서 미세하나 하락한 수치임



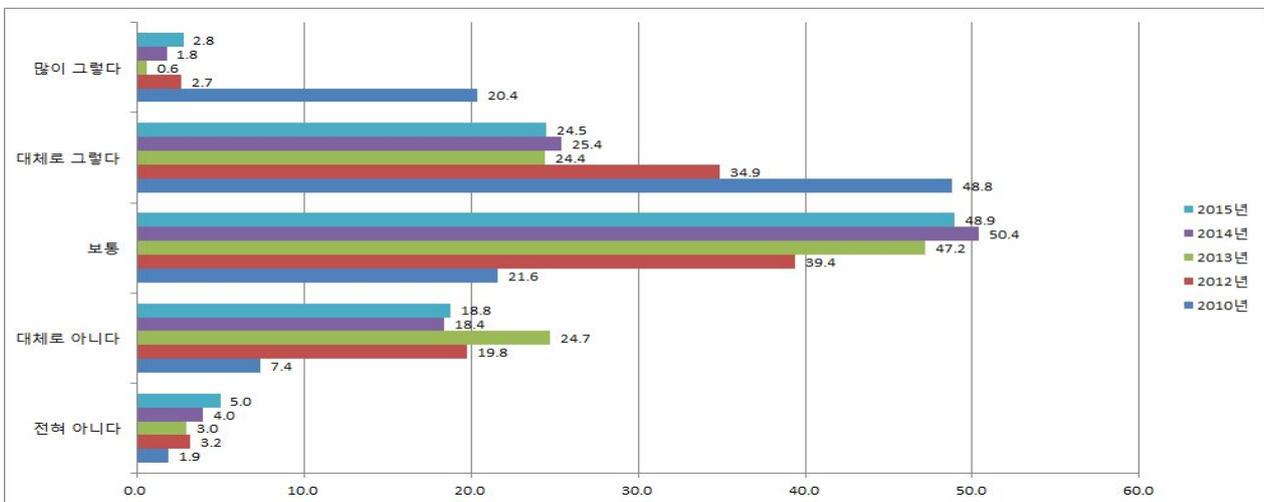
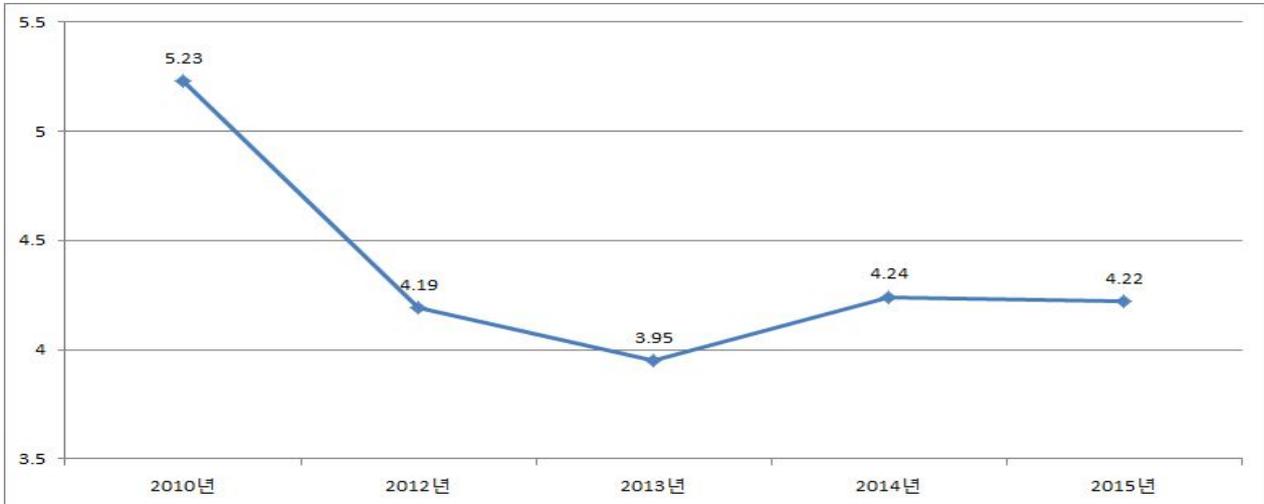
- 감사위원회 활동의 공정성과 관련한 부정적인 응답(‘매우 그렇지 않음’+‘대체로 그렇지 않음’)과 긍정적인 응답(‘대체로 그러함’+‘매우 그러함’)의 비중 분포를 살펴보면, 긍정 응답 27.4%이고 부정 응답 23.2%로 격차는 4.2%p로 나타남
- 2015년도의 이러한 격차는 2010년도의 49.5%p와 2012년의 11.8%p에 비해 낮은 수준이나, 긍정 응답의 비중보다 부정 응답의 비중이 상대적으로 높았던 2013년에 비해서는 보다 개선된 결과이며, 2014년도의 5.7%p와는 유사한 수준으로 나타남



	2010년		2012년		2013		2014		2015	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
전혀 아니다	2	1.2	28	3.1	29	3.0	35	3.5	45	4.7
대체로 아니다	25	15.4	186	20.7	240	24.7	177	17.8	179	18.5
보통	28	17.3	363	40.5	458	47.2	515	51.7	478	49.4
대체로 그렇다	80	49.4	299	33.3	237	24.4	252	25.3	242	25.0
많이 그렇다	27	16.7	21	2.3	6	0.6	17	1.7	23	2.4
합계	162	100.0	897	100.0	970	100.0	996	100.0	967	100.0
평균	5.06		4.18		3.95		4.25		4.23	
표준편차	1.47		1.23		1.12		1.12		1.19	

나. 감사의 투명성

- 감사위원회의 감사가 투명하게 이루어지고 있는지에 대한 인식의 평균은 4.22로 보통(4.0) 이상의 수준으로 나타났으며, 이는 2010년도의 5.23에 비해서는 여전히 매우 낮은 수준이고, 2014년도의 4.24에 비해서도 다소 낮은 수준이지만, 2012년(4.19)과 2013년(3.95)에 비해서는 상대적으로 개선된 수치임

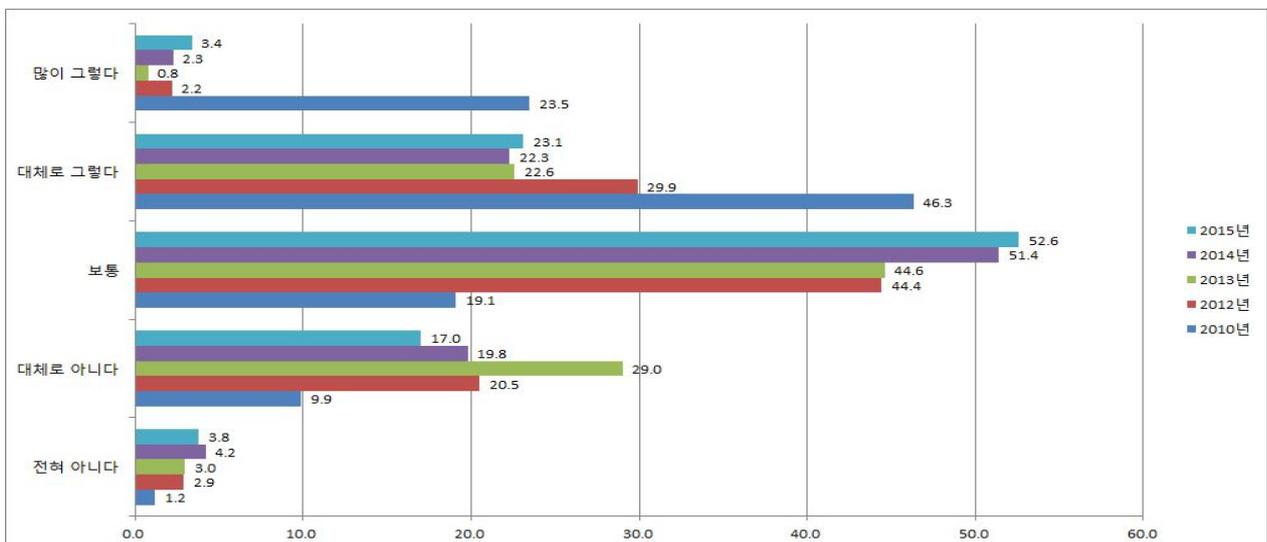
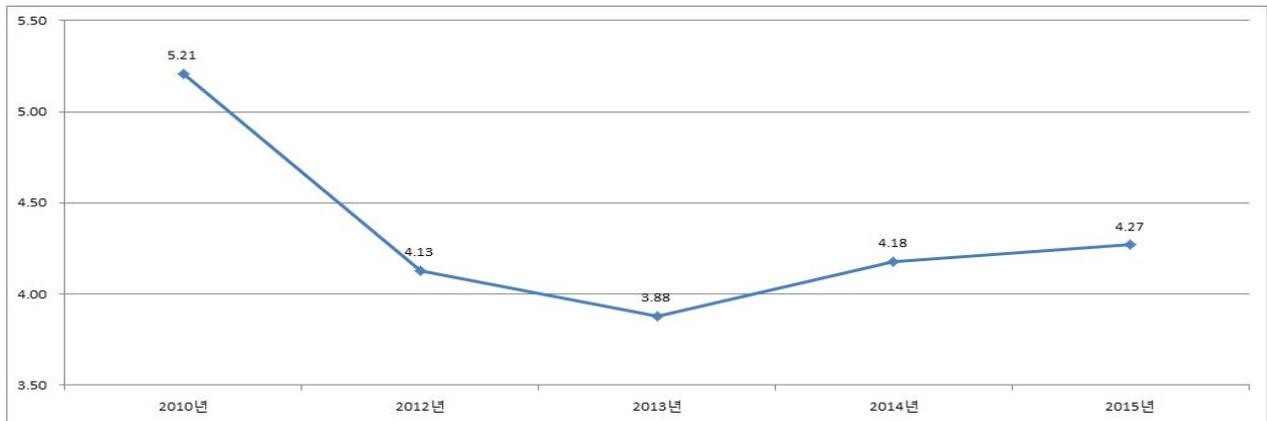


- 감사위원회 활동의 투명성과 관련한 부정적인 응답(‘매우 그렇지 않음’+‘대체로 그렇지 않음’)과 긍정적인 응답(‘대체로 그렇함’+‘매우 그렇함’)의 비중 분포를 살펴보면, 긍정 응답 27.3%이고 부정 응답 23.8%로 격차는 3.5%p로 나타났으며, 이러한 격차는 2010년도의 59.95%p와 2012년의 14.6%p에 비해 낮은 수준이고, 긍정 응답의 비중보다 부정 응답의 비중이 상대적으로 높았던 2013년에 비해서는 보다 개선된 수준이며, 2014년의 4.8%와는 유사한 수치임

	2010년		2012년		2013		2014		2015	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
전혀 아니다	3	1.9	29	3.2	29	3.0	40	4.0	48	5.0
대체로 아니다	12	7.4	177	19.8	240	24.7	183	18.4	182	18.8
보통	35	21.6	353	39.4	458	47.2	502	50.4	473	48.9
대체로 그렇다	79	48.8	312	34.9	237	24.4	253	25.4	237	24.5
많이 그렇다	33	20.4	24	2.7	6	0.6	18	1.8	27	2.8
합계	162	100.0	895	100.0	970	100.0	996	100.0	967	100.0
평균	5.23		4.19		3.95		4.24		4.22	
표준편차	1.40		1.23		1.12		1.15		1.21	

다. 감사결과의 적시공개

- 감사위원회의 감사결과가 적시에 공개되고 있는지에 대한 인식의 평균은 4.27로 보통(4.0) 이상으로 나타났지만, 이는 2010년도의 5.21에 비하면 매우 낮은 수준임
- 감사결과의 적시공개에 대한 제주도민들의 인식을 연도별로 살펴보면, 2010년 5.21이던 평균값이 2012년에는 4.13으로 급격히 하락했으며, 2013년 3.88로 다시 하락했다가, 2014년에 4.18로 다소 상승했으며, 2015년 4.27로 지속적으로 상승하는 추세임

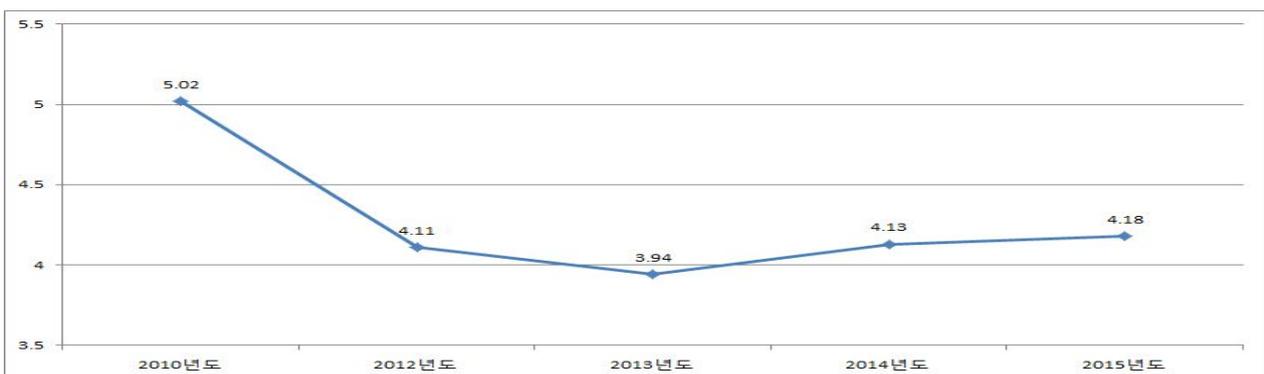


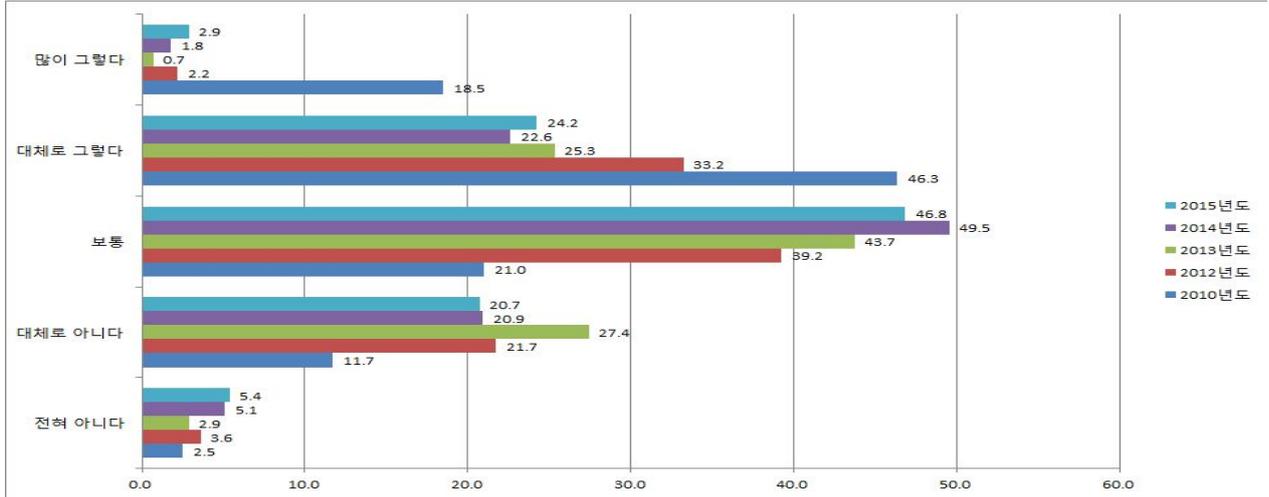
- 감사위원회 감사결과의 적시공개와 관련한 부정적인 응답(‘매우 그렇지 않음’+‘대체로 그렇지 않음’)과 긍정적인 응답(‘대체로 그러함’+‘매우 그러함’)의 비중 분포를 연도별로 살펴보면, 부정적인 응답 비중의 분포(11.1%~32.0%)에 비해서, 긍정적인 응답 비중의 분포(23.4%~69.8%)가 상대적으로 높게 나타나고 있으며, 구체적인 내용은 다음과 같음
 - 2013년도에만 긍정 응답의 비중(23.4%)이 부정 응답의 비중(32.0%)보다 낮게 나타나고 있으며, 다른 연도의 경우는 모두 긍정 응답의 비중이 부정 응답에 비해 높게 나타남
 - 2015년도의 경우, 긍정 응답의 비중은 26.5%이고 부정 응답은 20.8%로 격차는 5.7%p에 불과함
 - 2015년도의 이러한 격차는 2010년도의 58.7%p에 비해서는 매우 낮고, 2012년의 8.7%p에 비해서도 다소 낮은 수준이나, 긍정 응답의 비중보다 부정 응답의 비중이 상대적으로 높았던 2013년에 비해서는 보다 개선되었으며, 특히 2014년도(긍정 응답 24.6%와 부정 응답 24.0%)에 비해서 긍정 응답의 비중은 증가하고, 부정 응답의 비중은 감소한 결과임

	2010년		2012년		2013		2014		2015	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
전혀 아니다	2	1.2	26	2.9	29	3.0	42	4.2	37	3.8
대체로 아니다	16	9.9	184	20.5	281	29.0	197	19.8	164	17.0
보통	31	19.1	398	44.4	433	44.6	511	51.4	507	52.6
대체로 그렇다	75	46.3	268	29.9	219	22.6	222	22.3	223	23.1
많이 그렇다	38	23.5	20	2.2	8	0.8	23	2.3	33	3.4
합계	162	100.0	896	100.0	970	100.0	995	100.0	964	100.0
평균	5.21		4.13		3.88		4.18		4.27	
표준편차	1.43		1.21		1.13		1.16		1.16	

라. 감사결과의 신뢰성

- 감사위원회의 감사 결과가 신뢰할 만한지에 대한 제주도민 인식의 평균은 4.18로 보통(4.0) 이상이기기는 하지만, 2010년도의 5.02에 비하면 여전히 매우 낮은 수준임.
- 연도별로 감사결과의 신뢰성에 대한 제주도민 인식의 평균을 살펴보면, 2010년 5.02에서 2012년 4.11로 대폭 하락하였고, 2013년 3.94로 다시 하락한 후, 2014년에 4.13으로 다소 상승한 이후, 2015년에도 4.18로 다소 상승하는 추세를 보여주고 있음.



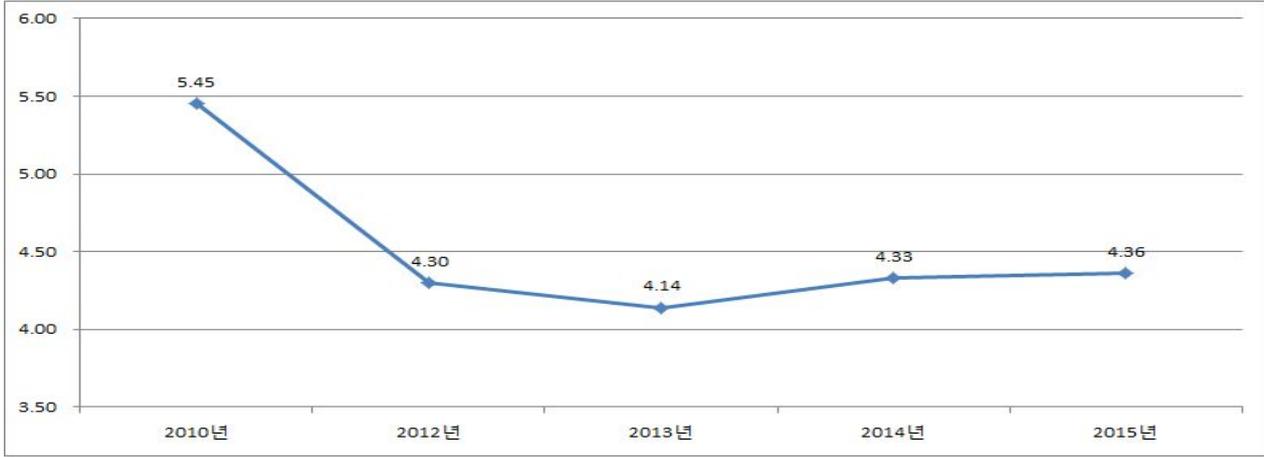


- 감사위원회 감사결과의 신뢰성과 관련한 부정적인 응답(‘매우 그렇지 않음’+‘대체로 그렇지 않음’)과 긍정적인 응답(‘대체로 그렇함’+‘매우 그렇함’)의 비중 분포를 살펴보면, 긍정 응답이 27.1%, 부정적인 응답이 26.1%로 부정 응답이 1.0%p 우세한 것으로 나타남.
- 연도별로 볼 때, 2010년도와 2012년도에는 긍정 응답의 비중이 부정 응답의 비중에 비해 상대적으로 높았다가, 2013년도와 2014년도에는 부정 응답의 비중이 긍정의 비중에 비해 상대적으로 높게 나타났으나, 2015년도에는 다시 긍정 응답의 비중이 부정 응답에 비해 상대적으로 높은 결과를 보고함.

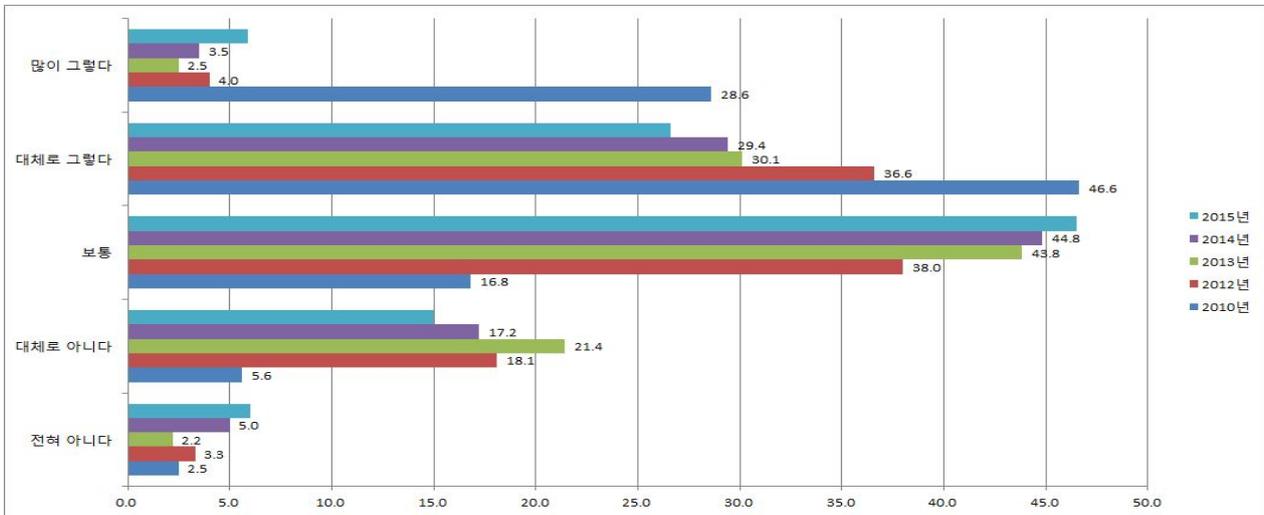
	2010년		2012년		2013		2014		2015	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
전혀 아니다	4	2.5	32	3.6	28	2.9	51	5.1	52	5.4
대체로 아니다	19	11.7	195	21.7	266	27.4	208	20.9	200	20.7
보통	34	21.0	352	39.2	424	43.7	492	49.5	453	46.8
대체로 그렇다	75	46.3	298	33.2	245	25.3	224	22.6	234	24.2
많이 그렇다	30	18.5	20	2.2	7	0.7	18	1.8	28	2.9
합계	162	100.0	897	100.0	970	100.0	993	100.0	967	100.0
평균	5.02		4.11		3.94		4.13		4.18	
표준편차	1.50		1.24		1.19		1.18		1.24	

마. 청렴도 향상에의 기여

- 감사위원회의 활동이 공무원의 청렴도 향상에 기여하는 지에 대한 인식의 평균은 4.36으로 보통(4.0) 이상의 수준을 보여주고는 있으나, 2010년도의 5.45에 비해서는 여전히 매우 낮은 수준에 머무르고 있으며, 연도별로 볼 때, 2010년도를 제외한 나머지 연도에는 4점대의 분포를 보이고 있음



- 감사위원회 활동의 청렴도 향상 기여 여부와 관련한 부정적인 응답(‘매우 그렇지 않음’+ ‘대체로 그렇지 않음’)과 긍정적인 응답(‘대체로 그러함’+ ‘매우 그러함’)의 비중 분포를 살펴보면, 긍정 응답 32.5%이고 부정 응답 21.0%로 격차는 11.5%p로 나타남
- 2014년도의 이러한 격차는 2010년도의 67.1%p에 비해서는 매우 낮은 수준이며, 2012년의 19.2%p에 비해서는 다소 낮은 수준이나, 2013년의 9.0%p와 2014년의 10.7%p에 비해서는 미미하나마 다소 상승한 수치임



	2010		2012		2013		2014		2015	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
전혀 아니다	4	2.5	30	3.3	21	2.2	50	5.0	58	6.0
대체로 아니다	9	5.6	162	18.1	208	21.4	171	17.2	145	15.0
보통	27	16.8	341	38.0	425	43.8	446	44.8	450	46.5
대체로 그렇다	75	46.6	328	36.6	292	30.1	293	29.4	257	26.6
많이 그렇다	46	28.6	36	4.0	24	2.5	35	3.5	57	5.9
합계	161	100.0	897	100.0	970	100.0	995	100.0	967	100.0
평균	5.45		4.30		4.14		4.33		4.36	
표준편차	1.44		1.29		1.20		1.25		1.31	

3. 성과 및 미흡사항

가. 성과

- 먼저, 2015년도 조사 결과를 통해 도출한 성과로는 감사의 청렴도 향상 기여도에 있어서 상대적으로 높은 긍정적 인식을 들 수 있음
- 다음으로, 2014년도 평가와의 비교·분석을 도출한 성과는 감사의 청렴도 향상 기여도와 감사결과의 신뢰성, 그리고 감사결과의 적시 공개에 대한 긍정적 인식의 증가를 들 수 있음

나. 미흡사항

- 2015년도 조사 결과를 통해 도출한 미흡사항으로는 감사결과의 신뢰성에 있어서 상대적으로 낮은 긍정적 인식을, 2014년도 평가와의 비교·분석을 도출한 미흡사항은 감사의 공정성과 투명성에 대한 긍정적 인식의 하락을 들 수 있음

4. 개선사항

가. 정책 및 사업

- 감사의 공정성과 투명성, 그리고 감사결과의 신뢰성 제고를 위한 조치 필요
 - 먼저, 현재 40명 내외로 구성하고 있는 도민감사관의 수를 대폭 확대하고, 그 역할도 현재의 위법·부당한 행위, 공무원의 비위 및 민원 부조리 제보, 도민 고충사항에 대한 시정·개선·건의 요구 등에 감사위원회 활동에 대한 평가와 개선방안 제시까지로 확대
 - 다음으로 감사위원회의 감사활동 전반(계획에서 결과 보고까지)에 걸친 시민참여 모색, 즉 현행 감사위원회 구성 혹은 활동과정에 시민사회단체와 일반 시민의 참여를 보장할 수 있는 방안을 모색하고 실행
 - 감사위원회 심의·의결 과정의 공개(제주특별자치도 감사위원회 구성 및 운영에 관한 조례 제20조 제2항의 개정)

나. 지표

- 감사위원회 활동이 어느 정도 활발하게 이루어지고 있는 지에 대한 평가 항목 신규 발굴
- 조사 대상을 공무원 및 시민단체로 확대

제6절 자치경찰 서비스 주민 만족도

1. 지표개요 및 평가 요약

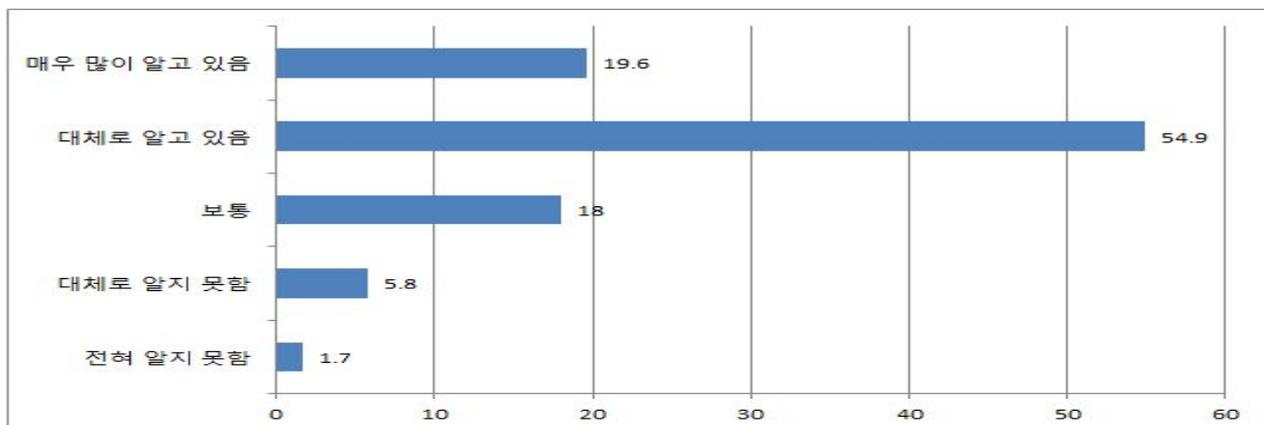
평가항목	평가내용	평균		
		2015년	2014년	
자치경찰단 인지	제주특별자치도 자치경찰단에 대한 인지 정도	5.39	5.48	
자치경찰단 만족도	자치경찰 서비스에 대한 전반적인 만족도	4.62	4.53	
	항목별 만족도	공향질서 유지	4.45	4.52
		주요 관광지 질서유지	4.39	4.44
		환경사범에 대한 단속	4.29	4.22
		지역축제, 문화행사장 질서유지	4.59	4.59
		교통법규 위반 단속	4.47	4.42
우선추진 분야	자치경찰단의 우선추진 분야	-	-	

주) 평균값의 연도별 비교를 위해서 각 년도 평가의 5점 척도를 7점 척도로 전환하여 활용함(5점 척도의 각 점수에 7/5를 곱한 값으로 산출)

2. 성과평가

가. 자치경찰단 인지도

- 제주특별자치도의 출범과 동시에 신설되어 운영하고 있는 자치경찰단을 알고 있는지를 조사한 결과, 전체 응답자의 74.5%(725명)가 알고 있다는 긍정적인 응답을 제시한 데 비해, 알지 못한다는 부정적인 응답은 전체의 7.5%에 불과한 것으로 나타남
- 자치경찰단에 대한 인지도 평균을 연도별로 살펴보면, 2012년 이후 모두 조금 알고 있음(5.0) 이상의 수준을 보였으며, 보다 구체적으로는 2012년 5.52에서 2013년 5.33으로 다소 하락했다가, 2014년 5.48로 상승했으나, 2015년 5.39로 다시 다소 하락함

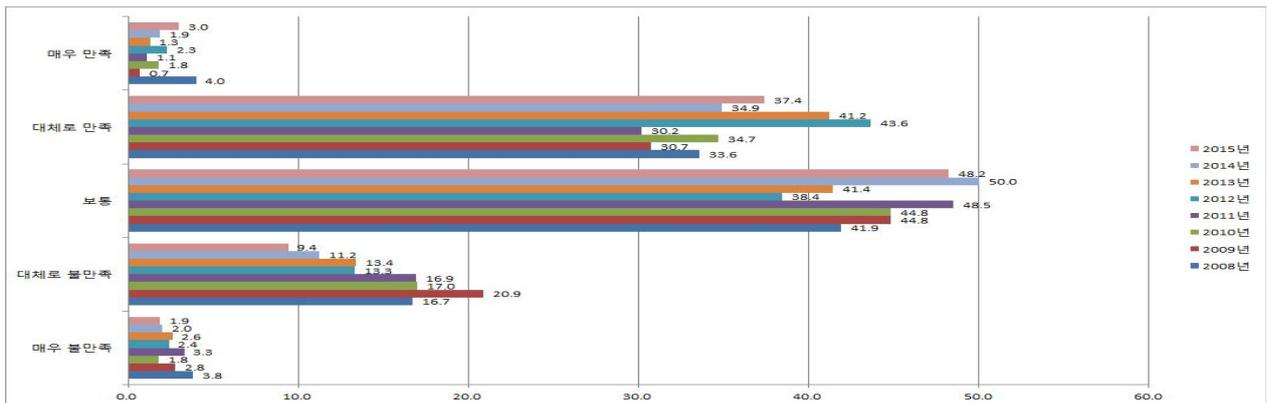
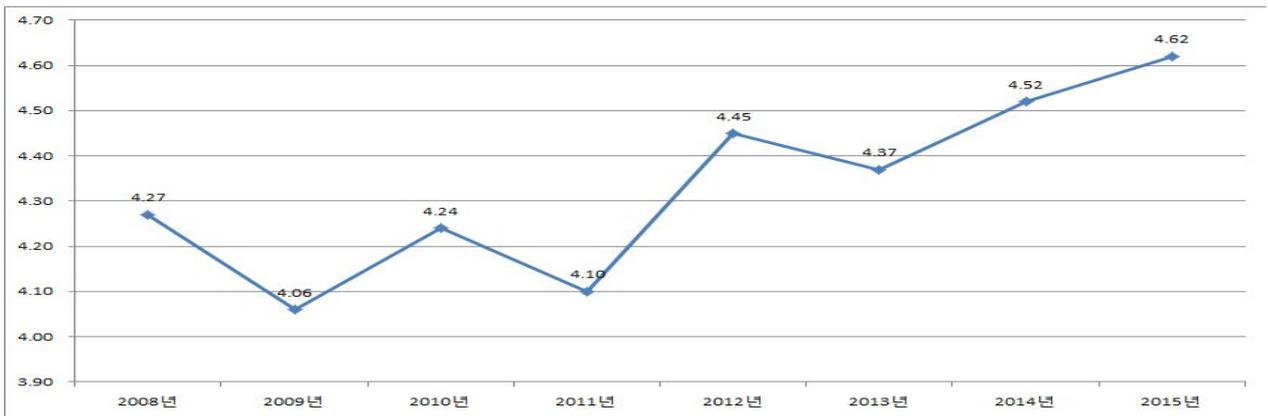


	빈도	비율
전혀 알지 못함	17	1.7
대체로 알지 못함	56	5.8
보통	175	18.0
대체로 알고 있음	534	54.9
매우 많이 알고 있음	191	19.6
합계	973	100.0
2015년 평균(표준편차)	5.39(1.21)	
2014년 평균(표준편차)	5.48(1.15)	
2013년 평균(표준편차)	5.33(1.36)	
2012년 평균(표준편차)	5.52(1.21)	

나. 자치경찰단 만족도

1) 전반적 만족도

- 자치경찰단 인지도에 관한 질문에서 보통 이상이라고 응답한 사람들을 대상으로 자치경찰 서비스에 대한 전반적인 만족도를 조사한 결과, 평균값은 4.62로 보통(4.0) 이상의 수준으로 나타났음
- 2015년의 만족도 평균은 2008년 조사 이후 가장 높은 값이며, 연도별로 살펴보면, 2008년 4.27에서 2009년 4.06으로, 2010년 4.24, 2011년 4.10, 2012년 4.45, 2013년 4.37로 상승과 하락을 반복하는 추세를 보였으나, 2014년 4.52, 2015년 4.62로 상승추세를 보이고 있음

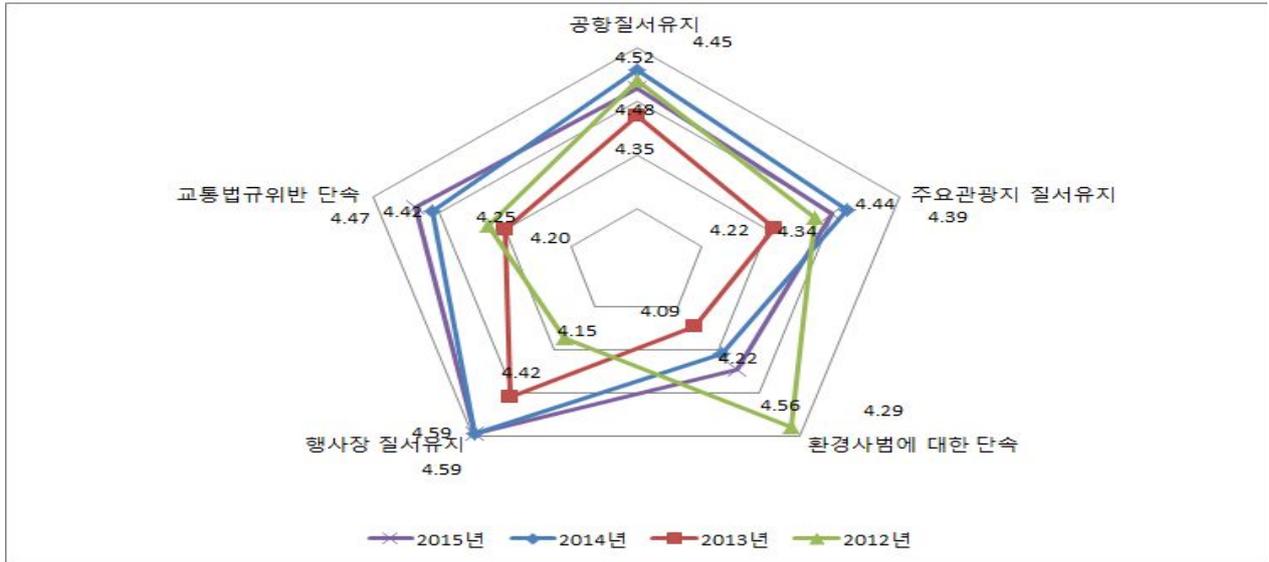


- 자치경찰 서비스 만족도에 대한 부정적인 응답(‘매우 불만족’+‘대체로 불만족’)과 긍정적인 응답(‘대체로 만족’+‘매우 만족’)의 비중 분포를 살펴보면, 전체적으로 부정 응답의 비중(11.3%~23.7%)에 비해 긍정 응답의 비중(31.3%~45.9%)이 보다 높게 분포하고 있으며, 구체적인 내용은 다음과 같음
 - 2015년도의 경우, 긍정 응답은 전체의 40.4%인데 비해, 부정 응답은 11.3%로 양자 간의 격차는 29.1%p로 나타남
 - 2015년의 이런 격차는 2009년(7.7%p), 2010년(17.7%p), 2011년(11.1%p)에 비해서는 상대적으로 높은 격차이지만, 2012년(30.2%p)과 2013년(26.5%p)에 비해서는 상대적으로 낮은 격차이며, 특히 2014년의 23.6%p에 비해서도 다소 높은 격차임
- 부정 응답의 비중이 가장 낮은 해는 2015년이고, 가장 높은 해는 2009년인데 비해, 긍정 응답의 비중은 2011년과 2009년에 낮았고, 2012년에 가장 높은 것으로 나타남

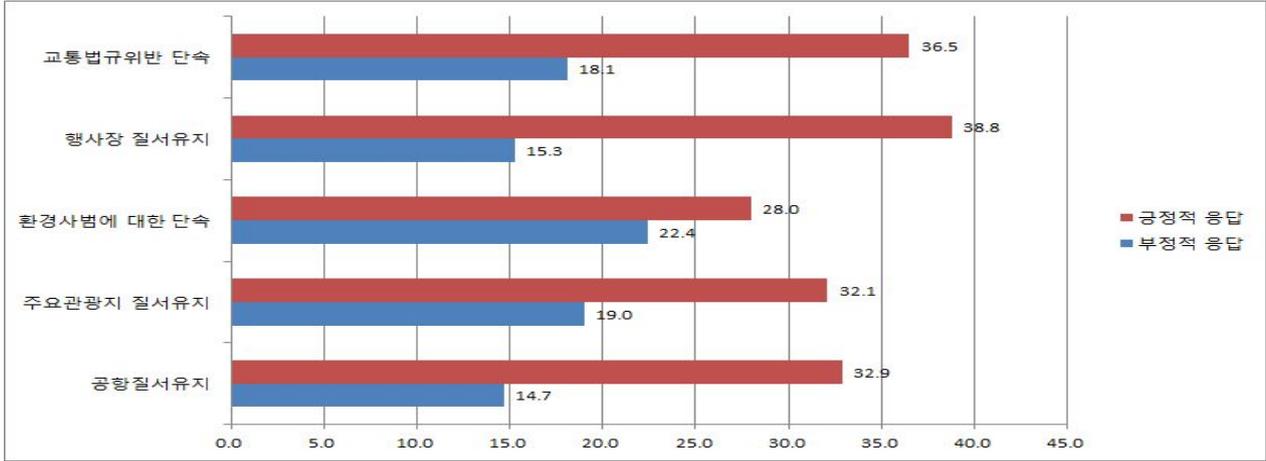
	2008		2009		2010		2011		2012		2013		2014		2015	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
매우 불만족	33	3.8	23	2.8	12	1.8	38	3.3	22	2.4	25	2.6	19	2.0	17	1.9
대체로 불만족	144	16.7	169	20.9	114	17.0	196	16.9	120	13.3	130	13.4	105	11.2	84	9.4
보통	360	41.9	362	44.8	301	44.8	563	48.5	346	38.4	402	41.4	469	50.0	429	48.2
대체로 만족	289	33.6	248	30.7	233	34.7	350	30.2	393	43.6	400	41.2	327	34.9	333	37.4
매우 만족	34	4.0	6	0.7	12	1.8	13	1.1	21	2.3	13	1.3	18	1.9	27	3.0
합계	860	100.0	808	100.0	672	100.0	1160	100.0	902	100.0	970	100.0	938	100.0	890	100.0
평균	4.27		4.06		4.24		4.10		4.45		4.37		4.53		4.62	
표준편차	1.28		1.15		1.17		1.13		1.22		1.13		1.05		1.06	

2) 항목별 만족도

- 본 설문은 자치경찰서비스의 주요 기능을 공항질서 유지, 주요 관광지질서 유지, 환경사범에 대한 단속, 지역축제와 문화행사장 질서 유지, 그리고 교통법규 위반 단속으로 구분하고, 각각에 대한 만족도를 조사함
- 먼저 각 활동간 분석 결과를 살펴보면, 행사장 질서유지의 만족도 평균이 4.59로 가장 높고, 그 다음이 교통법규위반 단속(4.47), 공항질서 유지(4.45), 주요관광지 질서 유지(4.39), 그리고 환경사범에 대한 단속(4.29)의 순서로 나타남



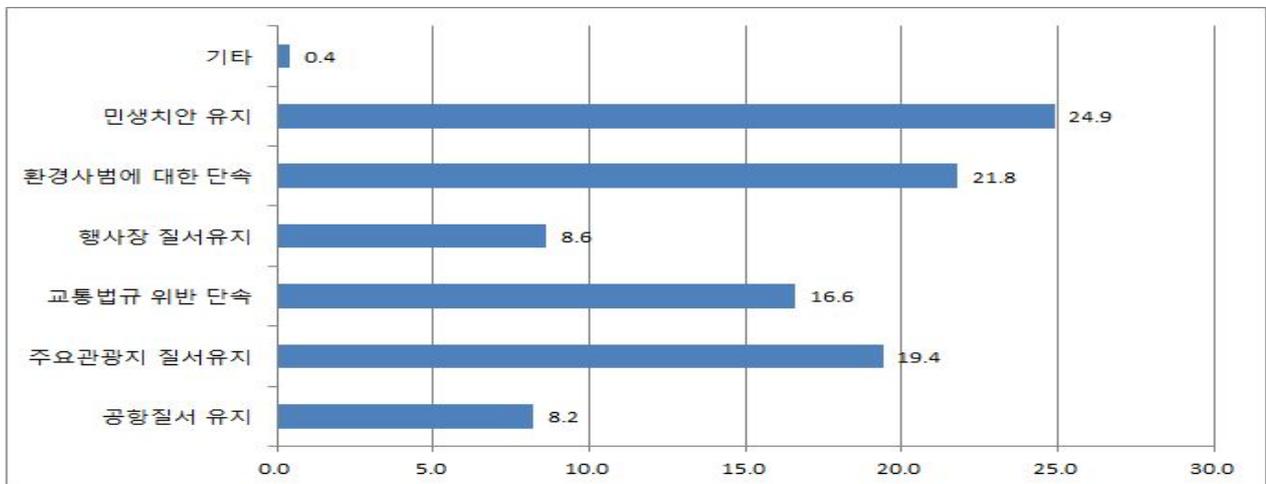
- 다음으로 주요 기능별로 부정적인 평가(‘매우 불만족’+‘대체로 불만족’)와 긍정적인 평가(‘대체로 만족’+‘매우 만족’)로 구분하여 살펴보면 다음과 같음
 - 모든 기능수행에 있어서 긍정 평가(28.0%~38.8%)가 부정 평가(14.7%~22.4%)보다 우세한 수치를 보고하고 있음
 - 공항 질서유지 기능수행에 대해서는 긍정 평가가 32.9%, 부정평가가 14.7%로 18.2%p의 격차를 나타내고 있으며, 주요 관광지 질서 유지 기능수행에 대해서는 13.1%p, 환경사범에 대한 단속기능 수행에 대해서는 5.6%p, 행사장 질서 유지 기능수행에 대해서는 23.5%p, 그리고 교통법규 위반 단속 기능수행에 대해서는 18.4%p의 격차를 보고하는 것으로 나타남
 - 자치경찰 서비스 기능별 평균 및 부정 평가와 긍정 평가간의 격차 분석결과를 살펴보면, 환경사범에 대한 단속기능에 대한 만족도가 가장 낮고, 부정 평가와 긍정 평가간의 격차도 가장 적은 것으로 나타남.
- 마지막으로 각 기능수행의 연도별 만족도를 살펴보면 다음과 같음
 - 교통법규위반 단속 기능수행은 2015년도 만족도 평균이 가장 높고 2013년 이후 지속적인 증가추세를 보고하고 있으며, 행사장 질서유지 기능수행은 2014년도 만족도 평균과 동일한 수준으로 2012년 이후 지속적인 증가추세를 보고하고 있음
 - 환경사범에 대한 단속기능 수행에 대해서는 2012년 4.56에서 2013년 4.09로 하락한 이후, 2014년 4.22, 2015년 4.29로 나타나 증가 추세를 보고하고 있으나, 여전히 2012년의 수준을 회복하지 못하고 있는데 비해, 행사장 질서 유지기능 수행에 대해서는 2012년 4.15에서, 2013년 4.42, 그리고 2014년과 2015년 연속 4.59로 지속적으로 증가하는 패턴을 보이고 있음



	부정적 응답		긍정적 응답		2015년 평균	2014년 평균	2013년 평균	2012년 평균
	빈도	비율	빈도	비율				
공항질서유지	144	14.7	322	32.9	4.45	4.52	4.35	4.48
주요관광지 질서유지	186	19.0	314	32.1	4.39	4.44	4.22	4.34
환경사범에 대한 단속	219	22.4	274	28.0	4.29	4.22	4.09	4.56
행사장 질서유지	149	15.3	380	38.8	4.59	4.59	4.42	4.15
교통법규위반 단속	177	18.1	357	36.5	4.47	4.42	4.20	4.25

다. 우선적 추진 분야(복수응답)

- 자치경찰단이 우선적으로 추진해야 할 분야에 대한 복수 응답결과를 살펴보면, 민생치안 유지가 전체의 24.9%로 가장 높고, 그 다음이 환경사범에 대한 단속(21.8%), 주요관광지 질서 유지(19.4), 교통법규 위반 단속(16.6%), 행사장 질서유지(8.6%), 그리고 공항질서 유지(8.2%)로 나타났으며, 이는 직전 연도인 2014년도의 조사와 일관된 결과임



	빈도	비율
공항질서 유지	156	8.2
주요관광지 질서유지	368	19.4
교통법규 위반 단속	316	16.6
축제 및 문화행사장 질서유지	164	8.6
환경사범에 대한 단속	415	21.8
민생치안 유지	474	24.9
기타	8	0.4
합계	1,901	100.0

3. 성과 및 미흡사항

가. 성과

- 먼저, 2015년 조사 결과를 통해 도출한 성과는 다음과 같음
 - 자치경찰 서비스에 대한 전반적인 만족도 평균은 4.62로 2008년 조사 이후 가장 높은 평가를 받음(2008년 4.27, 2009년 4.06, 2010년 4.24, 2011년 4.10, 2012년 4.45, 2013년 4.37, 2014년 4.52)
 - 자치경찰단의 기능 수행에 대한 만족도에서 공항질서 유지, 지역축제 및 문화행사장 등 질서유지, 그리고 교통법규 위반 단속 등에서 상대적으로 높은 평가를 받았고, 특히 교통법규 위반 단속 활동에 대한 만족도는 2012년 이후 가장 높은 평가를 받았으며, 지역축제 및 문화행사장 등 질서유지에 대한 만족도도 2014년도에 이어 2015년도에도 2012년 이후 가장 높은 평가를 받음
- 다음으로, 2014년도 평가와의 비교·분석을 통해 도출한 성과로는 환경사범에 대한 단속 기능(4.22→4.29)과 교통법규 위반 단속 기능(4.42→4.47)에 있어서 만족도의 증가를 들 수 있음

나. 미흡사항

- 먼저, 2015년 조사 결과를 통해 도출한 미흡사항으로는 자치경찰단에 대한 인지도의 하락(5.48→5.39)과 자치경찰단 기능수행에 대한 만족도에서 주요 관광지 질서 유지와 환경사범에 대한 단속에서의 상대적으로 낮은 만족도를 들 수 있음
- 다음으로 2014년도 평가와의 비교·분석을 통해 도출한 미흡사항으로는 자치경찰 기능 수행에 대한 만족도에서 공항질서 유지(4.52→4.45) 및 주요관광지 질서 유지(4.44→4.39)에 대한 만족도 하락을 들 수 있음

4. 개선사항

가. 정책 및 사업

- 제주도민들은 자치경찰단의 우선추진 분야로 민생치안 유지와 더불어 환경사범에 대한 단속을 강하게 요구하고 있는 실정인데, 환경사범 단속에 대한 만족도는 2014년도 대비 소폭 상승했으나, 타 기능에 비해서는 상대적으로 낮으므로 이에 대한 집중적 활동 필요함
- 보다 근본적으로는 현재 188명(자치경찰공무원 127명, 일반공무원 61명)에 불과한 인원을 현실적으로 확대해야 하며, 주민(자율방범대) 및 시민단체(자원봉사) 등과의 협업체계 구축을 통한 기능 수행의 효과성 제고 노력이 필요함

나. 지표: 해당사항 없음

제3장 다변화를 통한 안정적인 국제자유도시 조성

제1절 규제개선 체감 만족도

1. 지표개요 및 평가 요약

평가항목	평가내용	평균		
		2015년	2014년	
기업환경 인식	제주특별자치도 기업환경에 대한 긍정적 인식 정도	4.34	4.16	
기업환경 개선정도	전반적인 개선정도 인식	4.40	4.47	
	항목별 개선정도	창업 또는 입지 지원	4.34	4.43
		기업관련 법제도 개선	3.99	4.26
		자금 및 경영 지원	4.53	4.52
		판로 지원	3.98	3.97
		기술 지원	3.93	3.84
	행정 지원	4.20	4.17	
중점개선 분야	지역경제 활성화를 위한 중점 개선 분야	-	-	

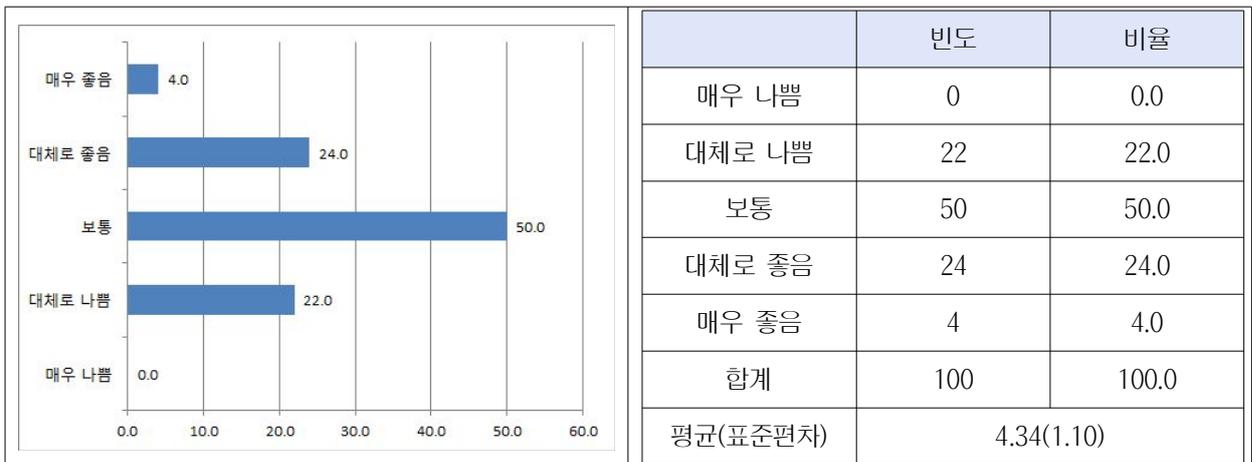
주) 평균값의 연도별 비교를 위해서 각 년도 평가의 5점 척도를 7점 척도로 전환하여 활용함(5점 척도의 각 점수에 7/5를 곱한 값으로 산출)

2. 성과평가

가. 기업환경에 대한 인식 및 개선

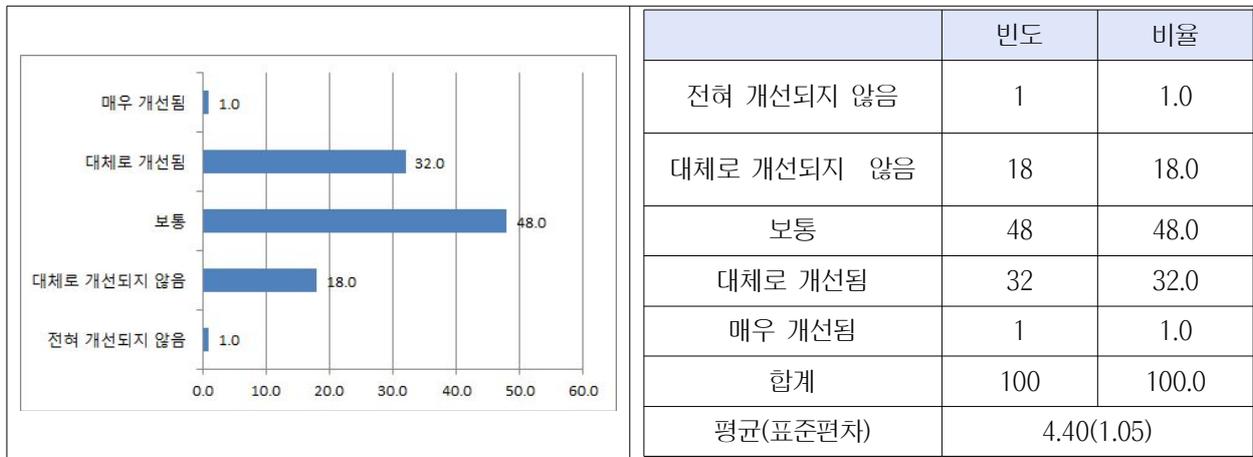
1) 기업환경 인식

- 제주특별자치도의 기업환경에 대한 전반적인 인식을 살펴보면, 평균은 4.34로 보통(4.0) 수준으로 나타나고 있으며, 이는 직전 연도인 2014년의 4.16에 비해 다소 상승한 수치임



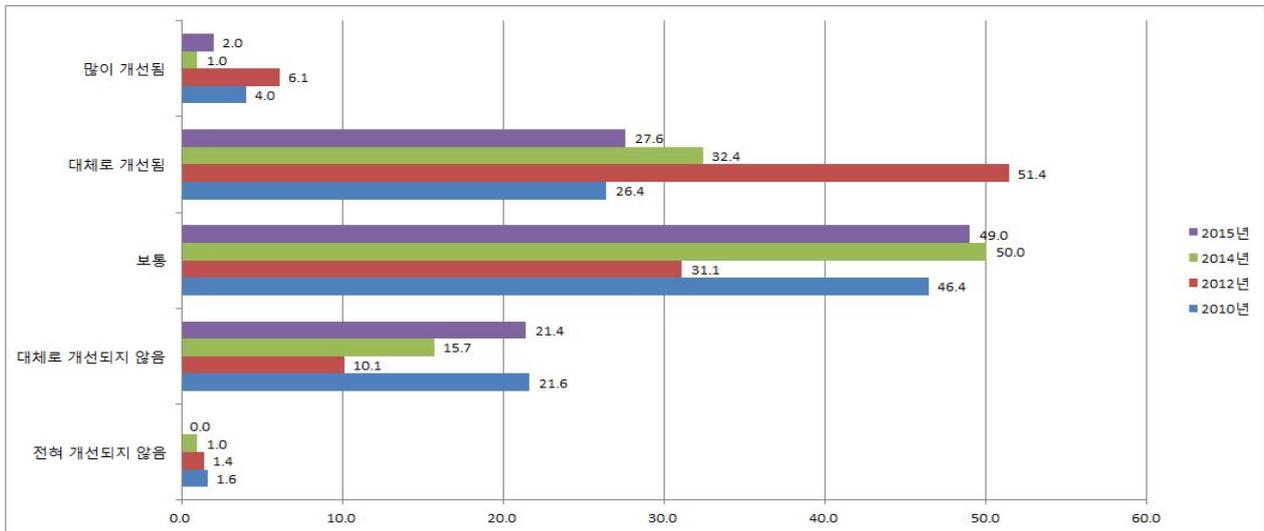
2) 기업환경 개선 정도

- 제주특별자치도 출범 이후 기업환경의 개선정도에 대한 인식조사 결과를 살펴보면, 평균은 4.40으로 보통(4.0)보다 나은 수준으로 나타나고 있으며, 부정적인 인식(‘전혀 개선되지 않음’+‘대체로 개선되지 않음’)은 전체의 19.0%인데 비해, 긍정적인 인식(‘대체로 개선됨’)은 전체의 33.0%로 나타나, 긍정 인식이 부정 인식에 비해 상대적으로 높은 비중을 차지하는 것으로 나타남



나. 기업활동의 항목별 개선

1) 창업 또는 입지 지원



- 기업의 창업 및 입지와 관련된 지원활동의 개선정도에 대한 인식을 살펴보면, 평균은 4.34로 보통(4.0) 이상의 수준으로 나타났으며, 부정적인 인식(‘전혀 개선되지 않음’+‘대체로 개선되지 않음’)은 전체의 21.4%인데 비해, 긍정적인 인식(‘대체로 개선됨’+‘매우 개선됨’)은 전체의 29.6%로, 긍정 인식이 부정 인식에 비해 높은 비중을 차지하는 것으로 나타남
- 긍정 인식과 부정 인식의 연도별 격차를 살펴보면, 2015년도는 8.2%p로 2010년의 7.2%p

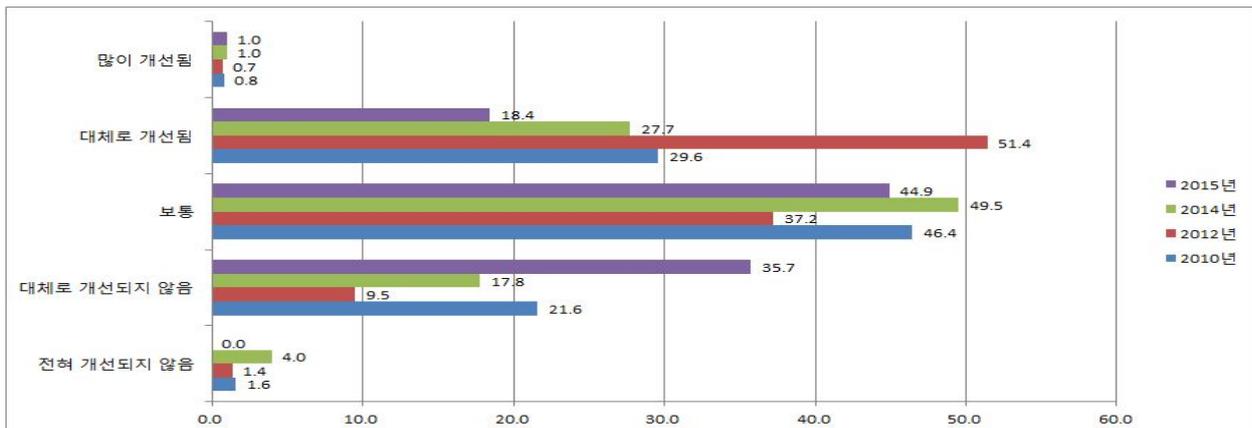
에 비해서는 다소 높은 수준이지만, 2014년도의 16.7%p에 비해서는 다소 낮고, 2012년의 46.0%p에 비해서는 격차 자체가 상당히 낮은 수준임.

- 창업 및 입지지원 개선정도 인식의 평균을 연도별로 살펴보면, 2010년 4.22에서 2012년에는 4.72로 상승했으나, 2014년에는 4.43, 2015년 4.34로 다소 감소하는 것으로 나타남

	2010년		2012년		2014		2015	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
전혀 개선되지 않음	2	1.6	2	1.4	1	1.0	0	0.0
대체로 개선되지 않음	27	21.6	15	10.1	16	15.7	21	21.4
보통	58	46.4	46	31.1	51	50.0	48	49.0
대체로 개선됨	33	26.4	76	51.4	33	32.4	27	27.6
많이 개선됨	5	4.0	9	6.1	1	1.0	2	2.0
합계	125	100.0	148	100.0	102	100.0	98	100.0
평균	4.22		4.72		4.43		4.34	
표준편차	1.14		1.13		1.03		1.05	

2) 법·제도 개선

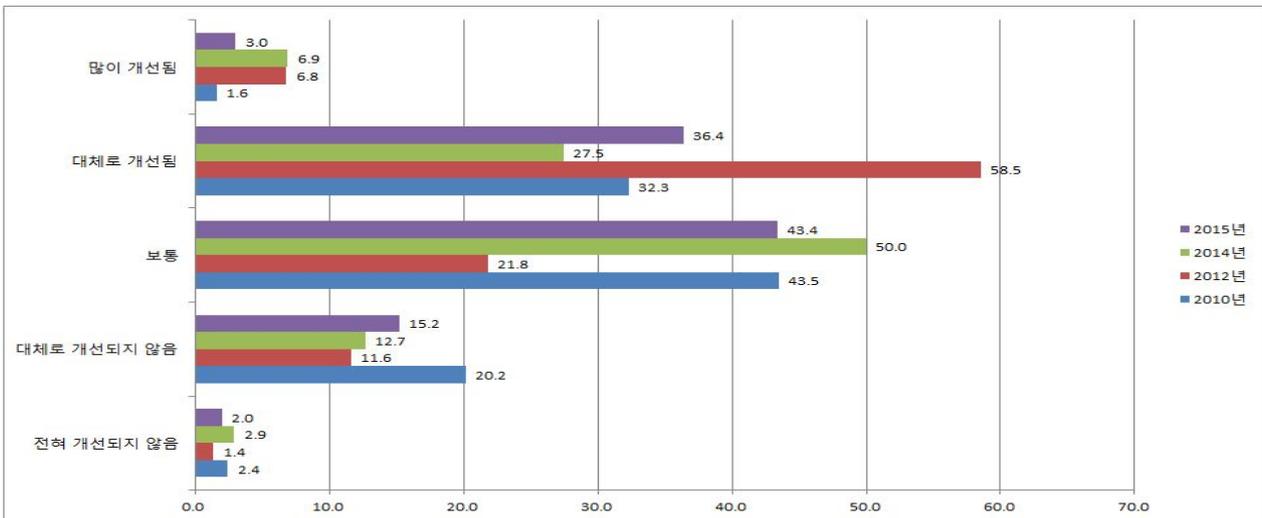
- 기업관련 법·제도 개선 정도에 대한 인식을 살펴보면, 평균은 3.99로 보통(4.0) 이하의 수준으로 나타났으며, 이는 2010년 조사 실시 이후 가장 낮은 수치임
- 부정적인 인식(‘전혀 개선되지 않음’+‘대체로 개선되지 않음’)은 전체의 35.7%인데 비해, 긍정적인 인식(‘대체로 개선됨’+‘매우 개선됨’)은 전체의 19.4%로, 부정 인식이 긍정 인식에 비해 높은 비중을 차지하는 것으로 나타남
- 긍정 인식과 부정 인식의 연도별 격차를 살펴보면, 2015년도는 -16.3%p로 2010년 조사 실시 이후 처음으로 부정 인식이 긍정 인식보다 높은 비중을 차지하는 것으로 나타났으며 (2014년도의 6.9%p, 2010년의 7.2%p, 2012년의 41.2%p), 부정 인식은 2012년에 10.9%로 가장 낮았고, 긍정 인식은 2015년에 19.4%로 가장 낮게 나타남
- 기업관련 법·제도 개선에 대한 인식의 평균을 연도별로 살펴보면, 2010년 4.11에서 2012년에는 4.57로 상승했으나, 2014년에는 다시 4.26으로, 그리고 2015년에는 3.99로 감소하는 추세를 보고함



	2010년		2012년		2014		2015	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
전혀 개선되지 않음	2	1.6	2	1.4	4	4.0	0	0.0
대체로 개선되지 않음	27	21.6	14	9.5	18	17.8	35	35.7
보통	58	46.4	55	37.2	50	49.5	44	44.9
대체로 개선됨	37	29.6	76	51.4	28	27.7	18	18.4
많이 개선됨	1	0.8	1	0.7	1	1.0	1	1.0
합계	125	100.0	148	100.0	101	100.0	98	100.0
평균	4.11		4.57		4.26		3.99	
표준편차	1.09		0.99		1.14		1.05	

3) 자금 및 경영 지원

- 기업의 자금 및 경영지원 활동의 개선 정도에 대한 인식을 살펴보면, 평균은 4.53으로 보통(4.0) 이상의 수준으로 나타났으며, 부정적인 인식(‘전혀 개선되지 않음’+‘대체로 개선되지 않음’)은 전체의 17.2%인데 비해, 긍정적인 인식(‘대체로 개선됨’+‘매우 개선됨’)은 전체의 39.4%로, 긍정 인식이 부정 인식에 비해 두 배 이상의 높은 비중을 차지하는 것으로 나타남

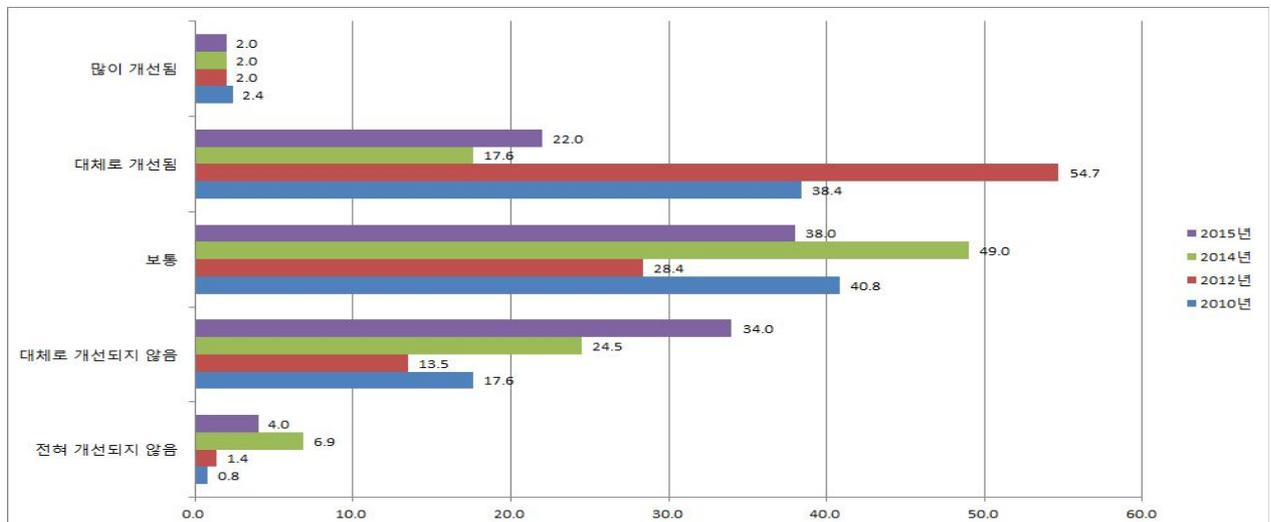


- 긍정 인식과 부정 인식의 연도별 격차를 살펴보면, 2015년도는 22.2%p로 2014년도의 18.8%p와 2010년의 11.3%p에 비해서는 다소 높은 수준이지만, 2012년의 52.3%p에 비해서는 상당히 낮은 수준에 해당하며, 부정 인식은 2012년에 13.0%로 가장 낮았고, 긍정 인식은 2010년에 33.9%로 가장 낮게 나타남
- 기업의 자금 및 경영지원 개선 인식의 평균을 연도별로 살펴보면, 2010년 4.18에서 2012년에는 4.86로 상승했으나, 2014년에는 다시 4.52로 다소 감소했다가, 2015년에는 4.53으로 미세하나마 상승한 것으로 나타남

	2010년		2012년		2014		2015	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
전혀 개선되지 않음	3	2.4	2	1.4	3	2.9	2	2.0
대체로 개선되지 않음	25	20.2	17	11.6	13	12.7	15	15.2
보통	54	43.5	32	21.8	51	50.0	43	43.4
대체로 개선됨	40	32.3	86	58.5	28	27.5	36	36.4
많이 개선됨	2	1.6	10	6.8	7	6.9	3	3.0
합계	124	100.0	147	100.0	102	100.0	99	100.0
평균	4.18		4.86		4.52		4.53	
표준편차	1.22		1.21		1.21		1.15	

4) 판로 지원

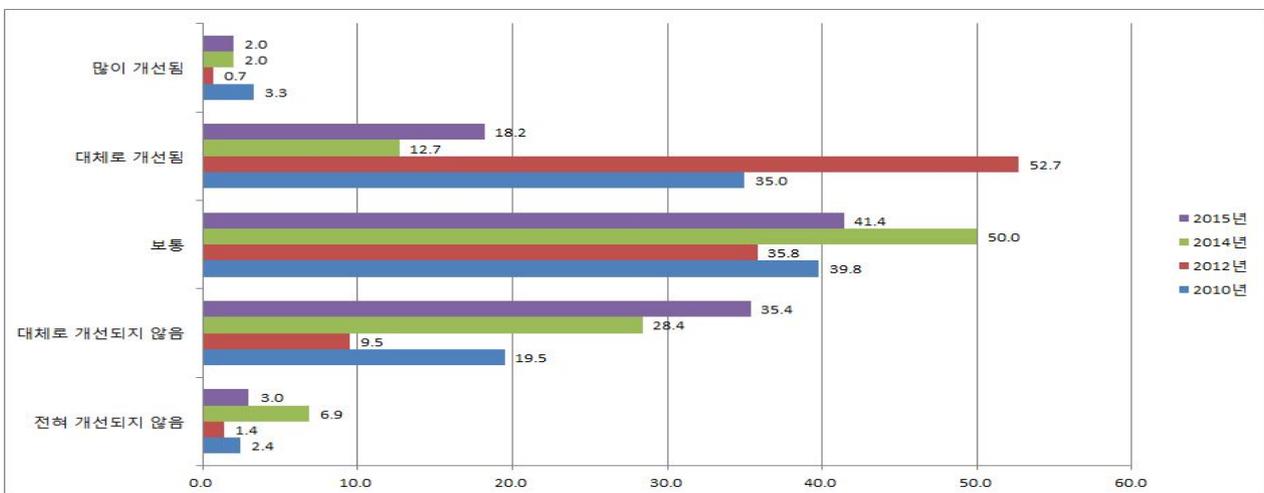
- 기업에 대한 판로지원 활동의 개선 정도 인식을 살펴보면, 평균은 3.98로 보통(4.0) 이하의 수준으로 나타났으며, 부정적인 인식(‘전혀 개선되지 않음’+‘대체로 개선되지 않음’)은 전체의 38.0%인데 비해, 긍정적인 인식(‘대체로 개선됨’+‘매우 개선됨’)은 전체의 24.0%에 불과하여 부정 인식이 긍정 인식에 비해 다소 높은 비중을 차지하는 것으로 나타남
- 긍정 인식과 부정 인식의 연도별 격차를 살펴보면, 2015년도는 -14.0%p로 2014년도(-11.8%p)와 동일한 방향이며, 2010년의 22.4%p와 2012년의 41.8%p에 비해 반대 방향으로의 격차를 보고하고 있음
 - 부정 인식은 2012년에 14.9%로 가장 낮았고, 긍정 인식은 2014년에 19.6%로 가장 낮게 나타남
- 기업의 판로지원 활동 개선에 대한 인식의 평균을 연도별로 살펴보면, 2010년 4.30에서 2012년에는 4.63으로 상승했으나, 2014년에는 3.97로 대폭 감소한 이후, 2015년에는 3.98로 미세하게나마 상승함



	2010년		2012년		2014		2015	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
전혀 개선되지 않음	1	0.8	2	1.4	7	6.9	4	4.0
대체로 개선되지 않음	22	17.6	20	13.5	25	24.5	34	34.0
보통	51	40.8	42	28.4	50	49.0	38	38.0
대체로 개선됨	48	38.4	81	54.7	18	17.6	22	22.0
많이 개선됨	3	2.4	3	2.0	2	2.0	2	2.0
합계	125	100.0	148	100.0	102	100.0	100	100.0
평균	4.30		4.63		3.97		3.98	
표준편차	1.14		1.16		1.21		1.24	

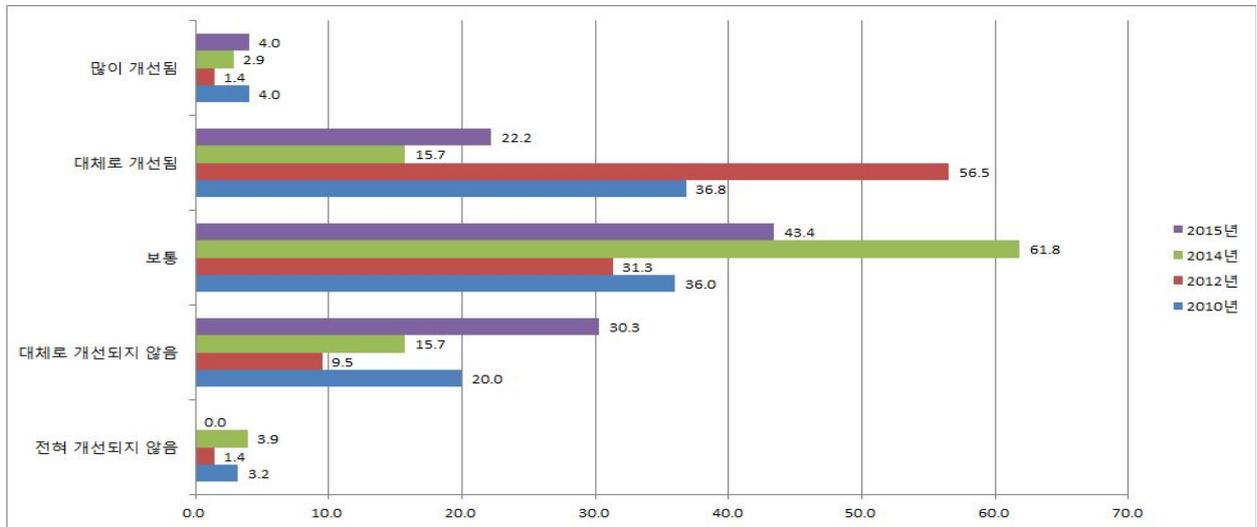
5) 기술 지원

- 기업 기술지원 활동의 개선 정도에 대한 인식을 살펴보면, 평균은 3.93으로 보통(4.0) 이하의 수준으로 나타났으며, 부정적인 인식(‘전혀 개선되지 않음’+‘대체로 개선되지 않음’)은 전체의 38.4%인데 비해, 긍정적인 인식(‘대체로 개선됨’=‘매우 개선됨’)은 전체의 20.2%에 불과하여 부정 인식이 긍정 인식에 비해 두 배 가까이 높은 비중을 차지하는 것으로 나타남
- 긍정 인식과 부정 인식의 연도별 격차를 살펴보면, 2015년도는 -18.2%p로 2014년도와 동일한(-20.6%p) 방향이며, 2010년의 16.4%p와 2012년의 42.5%p에 비해 반대 방향으로 큰 격차를 보고하고 있으며, 부정 인식은 2012년에 10.9%로 가장 낮았고, 긍정 인식은 2014년에 14.7%로 가장 낮게 나타남
- 기업에 대한 기술지원 활동 개선에 대한 인식의 평균을 연도별로 살펴보면, 2010년 4.25에서 2012년에는 4.62으로 상승했으나, 2014년에는 3.84로 대폭 감소한 이후, 2015년에는 3.93으로 다소 상승함



	2010년		2012년		2014		2015	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
전혀 개선되지 않음	3	2.4	2	1.4	7	6.9	3	3.0
대체로 개선되지 않음	24	19.5	14	9.5	29	28.4	35	35.4
보통	49	39.8	53	35.8	51	50.0	41	41.4
대체로 개선됨	43	35.0	78	52.7	13	12.7	18	18.2
많이 개선됨	4	3.3	1	0.7	2	2.0	2	2.0
합계	123	100.0	148	100.0	102	100.0	99	100.0
평균	4.25		4.62		3.84		3.93	
표준편차	1.21		1.1		1.18		1.18	

6) 행정 지원

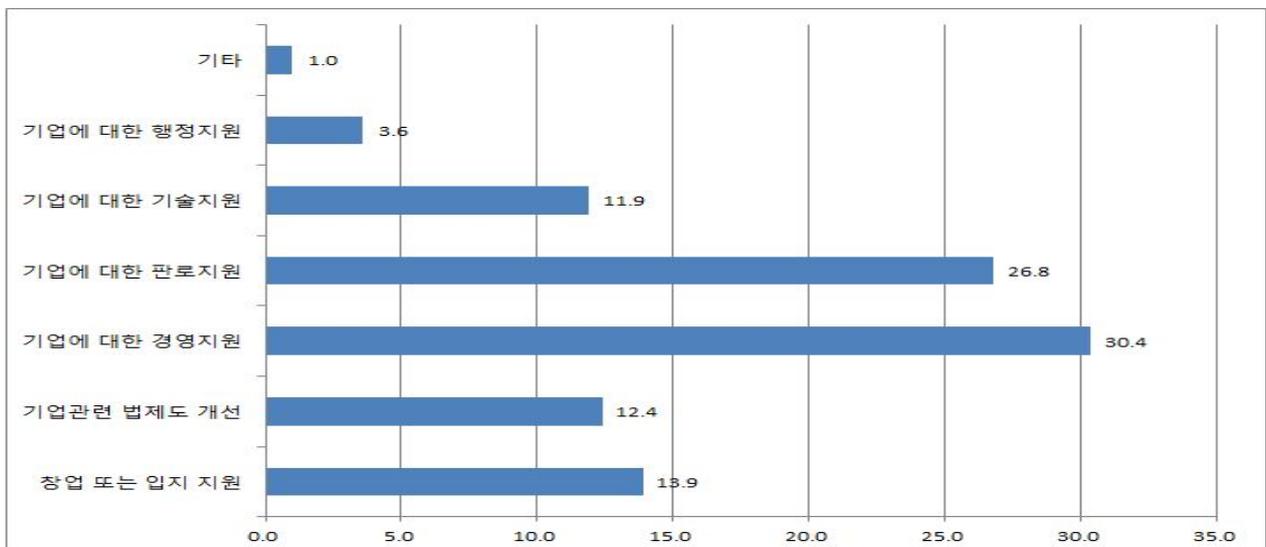


	2010년		2012년		2014		2015	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
전혀 개선되지 않음	4	3.2	2	1.4	4	3.9	0	0.0
대체로 개선되지 않음	25	20.0	14	9.5	16	15.7	30	30.3
보통	45	36.0	46	31.3	63	61.8	43	43.4
대체로 개선됨	46	36.8	83	56.5	16	15.7	22	22.2
많이 개선됨	5	4.0	2	1.4	3	2.9	4	4.0
합계	125	100.0	147	100.0	102	100.0	99	100.0
평균	4.27		4.67		4.17		4.20	
표준편차	1.26		1.09		1.08		1.17	

- 기업에 대한 행정지원 활동 개선 정도에 대한 인식을 살펴보면, 평균은 4.20으로 보통(4.0) 이상의 수준으로 나타났으며, 부정적인 인식(‘전혀 개선되지 않음’+‘대체로 개선되지 않음’)은 전체의 30.3%인데 비해, 긍정적인 인식(‘대체로 개선됨’=‘매우 개선됨’)은 전체의 26.2%에 불과하여 부정 인식이 긍정 인식에 비해 약간 높은 비중을 차지함

- 긍정 인식과 부정 인식의 연도별 격차를 살펴보면, 2012년도와 2013년도는 긍정 인식의 비중이 상대적으로 높은 데 비해, 2014년도와 2015년도는 부정 인식의 비중이 상대적으로 높으며, 보다 구체적인 내용은 다음과 같음
 - 2015년도는 -4.1%p로, 2014년도의 -1.0%p와는 동일한 방향의 격차를 보고하고 있으나, 2010년의 17.6%p와 2012년의 47.0%p에 비해서는 반대 방향으로 큰 격차를 보고함
 - 부정 인식은 2012년에 10.9%로 가장 낮았고, 2015년도에 30.3%로 가장 높았으며, 긍정 인식은 2014년에 18.6%로 가장 낮았고, 2012년도에 57.9%로 가장 높았음
- 기업에 대한 행정지원 활동 개선에 대한 인식의 평균을 연도별로 살펴보면, 2010년 4.27에서 2012년에는 4.67로 상승했으나, 2014년에는 4.17로 다시 감소했다가, 2015년도에는 4.20으로 소폭 상승함

다. 지역경제 활성화를 위한 중점 개선분야(복수 응답)



	빈도	비율
기업에 대한 창업 또는 입지 지원	27	13.9
기업관련 법제도 개선	24	12.4
기업에 대한 경영지원	59	30.4
기업에 대한 판로지원	52	26.8
기업에 대한 기술지원	23	11.9
기업에 대한 행정지원	7	3.6
기타	2	1.0
합계	194	100.0

- 제주특별자치도가 지역경제 활성화를 위해 어떤 분야를 중점적으로 개선해야 하는가에 대한 복수 응답의 조사결과를 살펴보면 다음과 같음
- 가장 높은 선택을 받은 항목은 기업에 대한 경영지원 활동으로 전체 응답의 30.4%를 차지했으며, 그 다음으로는 기업에 대한 판로지원(26.8%), 기업에 대한 창업 또는 입지 지원

(13.9%), 기업관련 법·제도 개선(12.4%), 기업에 대한 기술지원(11.9%), 그리고 기업에 대한 행정지원(3.6%)의 순서를 보고함

3. 성과 및 미흡사항

가. 성과

- 2015년도 조사 결과를 통해 도출한 성과로는 기업환경의 항목별 개선정도에서 창업 또는 입지 지원과 자금 및 경영 지원, 그리고 행정 지원 분야의 상대적으로 높은 평가를 들 수 있음
- 2014년도 평가와의 비교·분석을 통해 도출한 성과로는 제주특별자치도 기업환경에 대한 긍정적 인식의 증가(4.16→4.34), 기업환경 항목에서 자금 및 경영 지원(4.52→4.53), 판로 지원(3.97→3.98), 기술 지원(3.84→3.93), 그리고 행정 지원(4.17→4.20)의 개선정도에 대한 긍정적 평가 증가를 들 수 있음

나. 미흡사항

- 2015년도 조사 결과를 통해 도출한 미흡사항으로는 기업환경 항목에서 기업관련 법·제도 개선과 판로지원 및 기술지원 분야의 상대적으로 낮은 평가를 들 수 있음
- 2014년도 평가와의 비교·분석을 통해 도출한 미흡사항으로는 제주특별자치도 기업환경 개선에 대한 긍정적 인식의 감소(4.47→4.40), 기업환경 항목에서 창업 또는 입지 지원(4.43→4.34)과 법·제도 개선(4.26→3.99)에 대한 긍정적 인식 감소이며, 특히 법·제도 개선 분야는 2010년 조사 이후 역대 최하의 평가를 받음

4. 개선사항

가. 정책 및 사업

- 제주도내 기업인들이 기업환경 관련 중점 개선분야로 제기하고 있는 기업에 대한 판로 및 기술지원에 대한 요구에의 대응이 필요함
- 정채되어 있는 기업관련 법·제도 개선을 위한 기업인 및 상공업자 대상 체계적인 조사·분석 필요

나. 지표

- 지표평가와의 연계성 강화를 위해 제주특별자치도 차원의 내외국인 기업 및 투자 유치 노력과 중소기업 맞춤형 인력육성 노력 등에 대한 평가 문항 신규 발굴

제2절 관광객 만족도

1. 지표개요 및 평가 요약

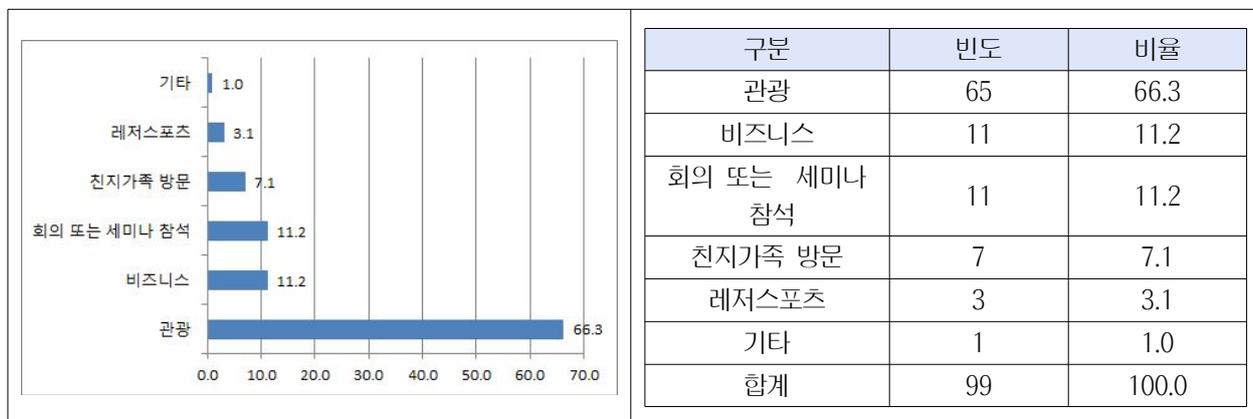
평가항목	평가내용	평균		
		2015년	2014년	
기초사항	방문 목적	-	-	
	체류 기간	-	-	
	방문 횟수(최근 3년 기준)	-	-	
	숙박 시설	-	-	
	소요 비용	-	-	
관광 만족도	제주 관광/여행에 대한 전반적인 만족도	5.11	5.26	
	서비스 만족도	관광지 서비스	4.90	4.83
		관광안내 서비스	4.93	4.89
		관광숙박시설 서비스	5.42	4.93
		교통 서비스	4.80	4.62
불편사항	관광 중 불편 사항	-	-	
재방문	관광목적의 재방문 의사 정도	5.46	5.63	
	재방문 거부 이유	-	-	
추천	지인 추천 의향 정도	5.34	5.42	

주) 평균값의 연도별 비교를 위해서 각 년도 평가의 5점 척도를 7점 척도로 전환하여 활용함(5점 척도의 각 점수에 7/5를 곱한 값으로 산출)

2. 성과평가

가. 기초사항

1) 방문목적



- 제주도를 방문하는 목적에 대해 질문한 결과를 살펴보면, 관광이 전체 응답자의 66.3%로 대부분을 차지하였고, 비즈니스와 회의 또는 세미나 참석이 각각 11.2%, 친지나 가족 방문이 7.1%, 그리고 레저스포츠가 3.1%로 나타남
- 방문 목적으로 관광이 가장 많은 비중을 차지하는 이러한 조사 결과는 2012년도 조사

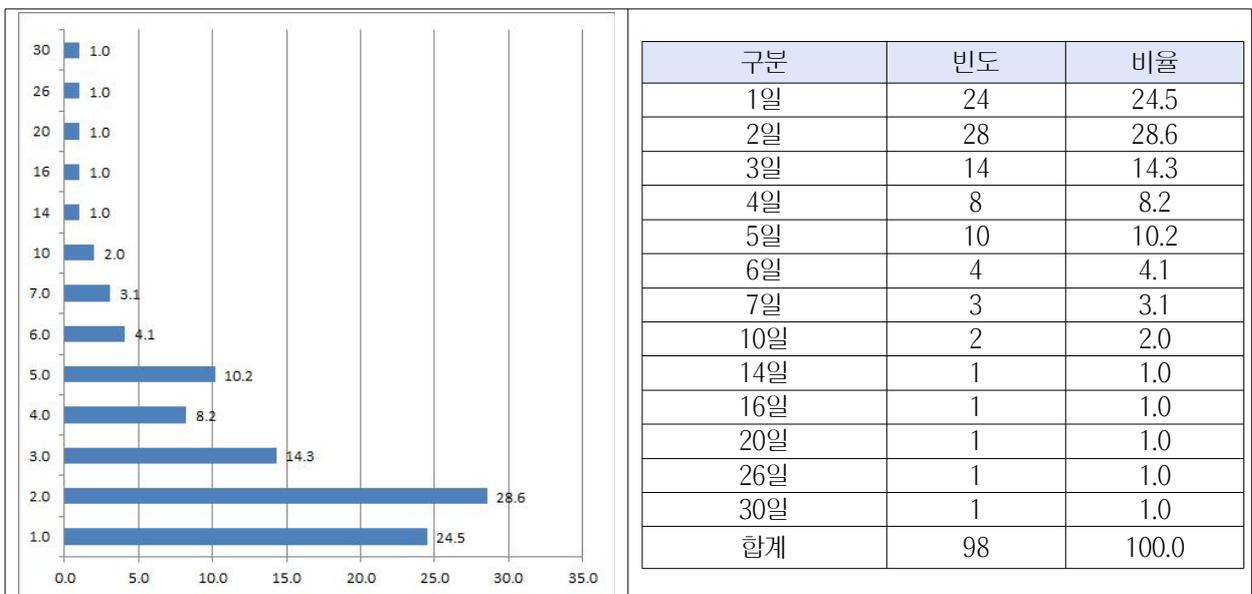
(82.0%) 및 2014년도 조사(77.8%)에서도 일관되게 나타났으나, 매년 점차 감소하는 추세를 보고함

2) 체류기간

- 관광을 위해 제주도를 방문한 사람들의 체류기간 또는 체류 예정기간을 질문한 결과를 살펴보면, 2박 3일이 전체 응답자의 43.0%로 가장 많았고, 그 다음으로 3박 4일이 25.0%, 1박 2일이 20.0%, 그리고 4박 5일 및 5박 이상이 각각 5.0%로 나타남
- 2012년도 조사와 2014년도 조사에서는 체류기간으로 3박 4일이 각각 43.0%와 53.0%로 가장 높은 비중을 차지한 바 있음



3) 방문횟수(최근 3년 기준)

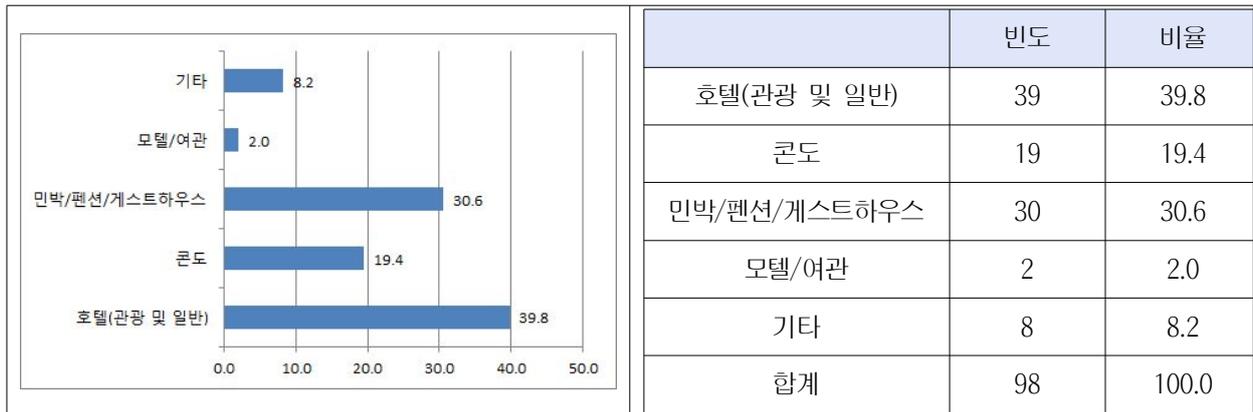


- 최근 3년간을 기준으로 제주도 방문 횟수를 조사한 결과, 2회가 28.6%로 가장 많고, 그 다음이 1회로 24.5%, 그리고 3회가 14.3%, 5회가 10.2%, 그리고 4회가 8.2%로 나타남

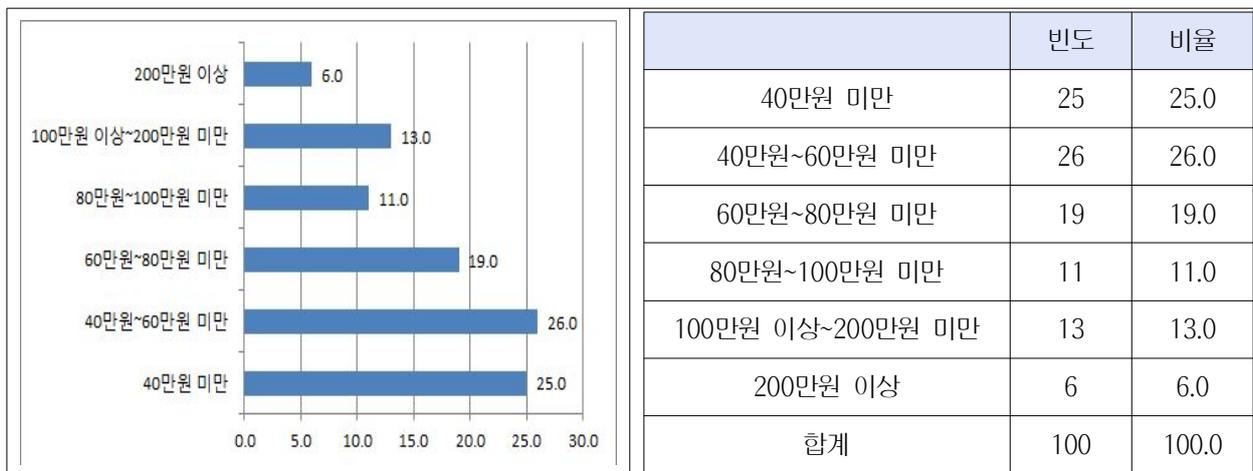
- 3회 이하 방문이 전체 응답자의 67.4%이며, 이는 2014년도 조사 결과인 77.6%와 2012년도 조사 결과인 77.3%에 비해 약 10%p 감소한 결과임

4) 숙박시설

- 제주도 관광을 위해 이용한 숙박시설을 조사한 결과를 살펴보면, 전체 응답자의 39.8%가 관광 및 일반 호텔을 이용한 것으로 나타났으며, 그 다음이 민박/펜션/게스트하우스로 전체 응답자의 30.6%를 차지함
- 2014년도 조사에서는 전체 응답자의 44.4%가 민박/펜션/게스트하우스를 이용했으며, 관광 및 일반 호텔은 21.2%로 보고되었고, 2012년도 조사에서는 관광 및 일반 호텔이 41.0%, 게스트하우스를 제외한 민박/펜션이 21.0%를 차지한 바 있음



5) 소요 비용



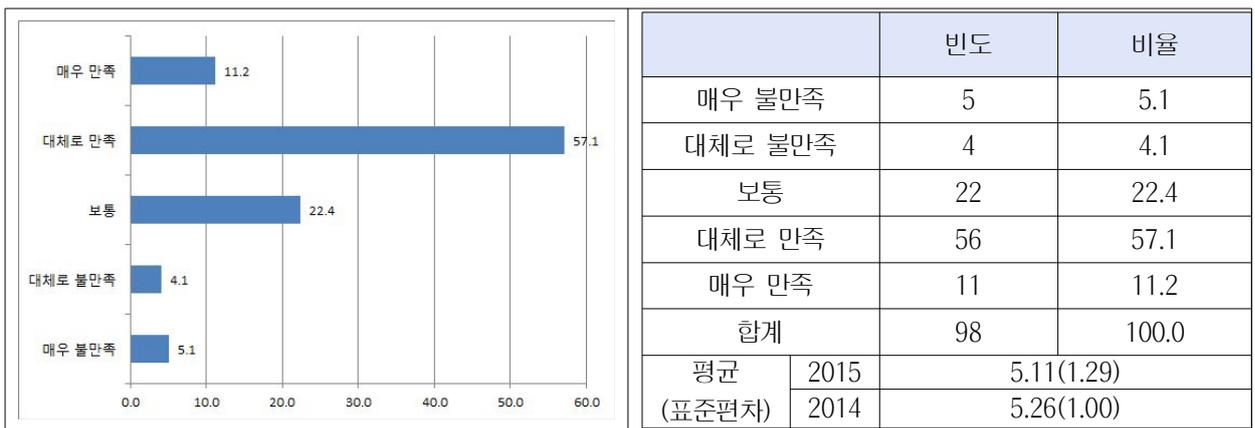
- 제주도 관광을 위한 소요비용(항공료 제외)을 조사한 결과, 40만원~60만원 미만이 전체 응답자의 26.0%로 가장 많고, 그 다음이 40만원 미만(25.0%)로 나타났으며, 60만원~80만원도 19.0%로 나타나, 2014년도 조사에서도 일관된 패턴을 보고함
- 2012년도 조사에서는 100만원 이상이 전체 응답자의 39.0%에 달했으나, 2015년도 조사

에서는 13.0%, 2014년도 조사에서는 4.0%에 불과하여, 2012년도에 비해 훨씬 더 적은 비용을 쓰고 있음을 보여줌

나. 관광만족도

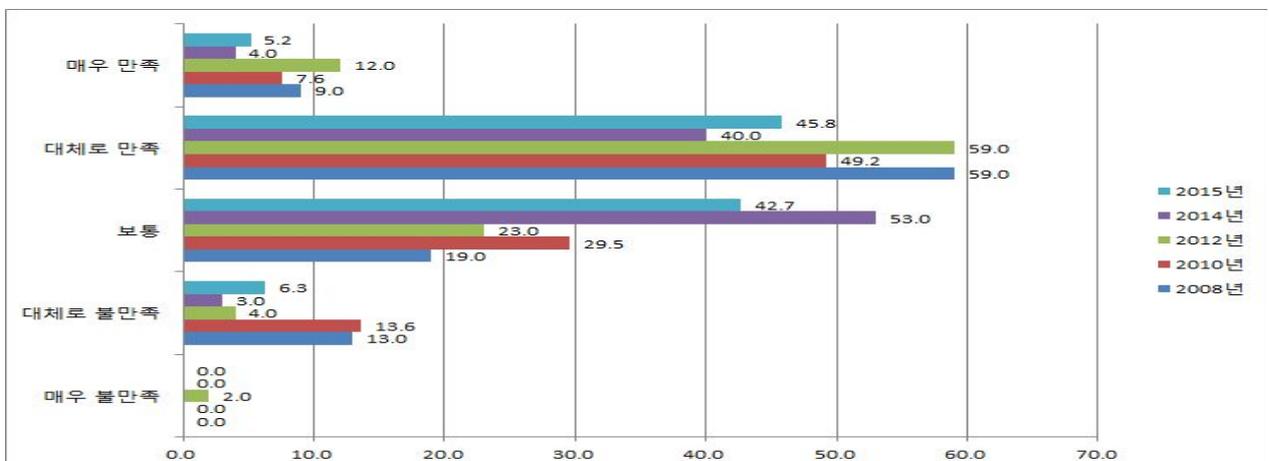
1) 전반적인 만족도

- 제주도 관광/여행에 대한 전반적인 만족도를 살펴보면, 전체 응답자의 68.3%가 대체로 만족한다는 응답을 제시했으며, 불만족 한다는 응답(‘매우 불만족’+‘대체로 불만족’)은 전체의 9.2%에 불과한 수준으로 나타나, 2014년도에 비해 만족 응답(64.0%)과 불만족 응답(5.0%) 모두 소폭 증가한 수치를 보고함



2) 항목별 만족도

(1) 관광지 서비스

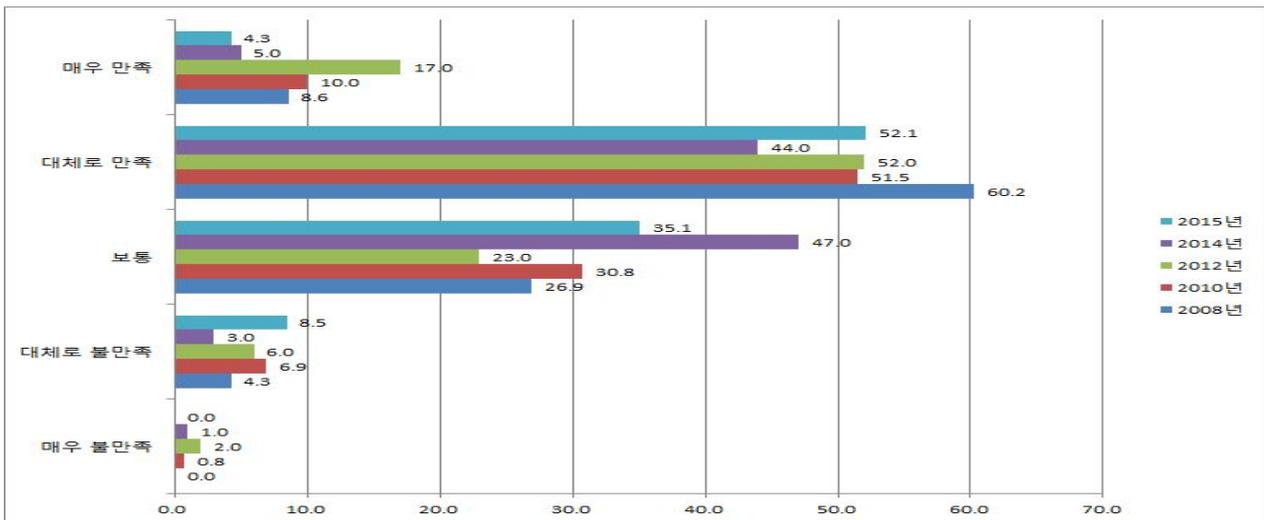


- 관광지 서비스에 대한 만족도 수준은 평균 4.90으로 보통(4.0) 이상으로 나타났으며, 이를 연도별로 살펴보면, 2008년의 5.15, 2012년의 5.15에 비해서는 상대적으로 낮은 수준이나, 2010년의 4.85, 2014년의 4.83에 비해서는 상대적으로 높은 수준이며, 관광지 서비스에 대한 만족도 평균은 연도별로 하락과 상승을 반복하는 패턴을 보고함

- 관광지 서비스 만족도에 대한 긍정평가 비중을 살펴보면, 2008년에는 68.0%, 2010년에는 56.8%, 2012년에는 71.0%이던 것이 2014년에는 44.0%로 대폭 하락했으나, 2015년도에 51.0%로 다소 상승한 것으로 나타남
- 특히, 2015년의 관광지 서비스 만족도에 대한 긍정과 부정 평가 비중을 살펴보면, 부정평가의 비중은 6.3%에 불과한 반면, 보통 응답이 전체의 42.7%를 차지하여, 2014년도와 마찬가지로 긍정평가 비중의 하락이 관광객들의 중립적 태도로의 전환에 기인한 것임을 알 수 있음

	2008년		2010년		2012년		2014		2015	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
매우 불만족	0	0.0	0	0.0	2	2.0	0	0.0	0	0.0
대체로 불만족	13	13.0	18	13.6	4	4.0	3	3.0	6	6.3
보통	19	19.0	39	29.5	23	23.0	53	53.0	41	42.7
대체로 만족	59	59.0	65	49.2	59	59.0	40	40.0	44	45.8
매우 만족	9	9.0	10	7.6	12	12.0	4	4.0	5	5.20
합계	100	100.0	132	100.0	100	100.0	100	100.0	96	100.0
평균	5.15		4.85		5.15		4.83		4.90	
표준편차	1.24		1.24		1.27		0.88		0.97	

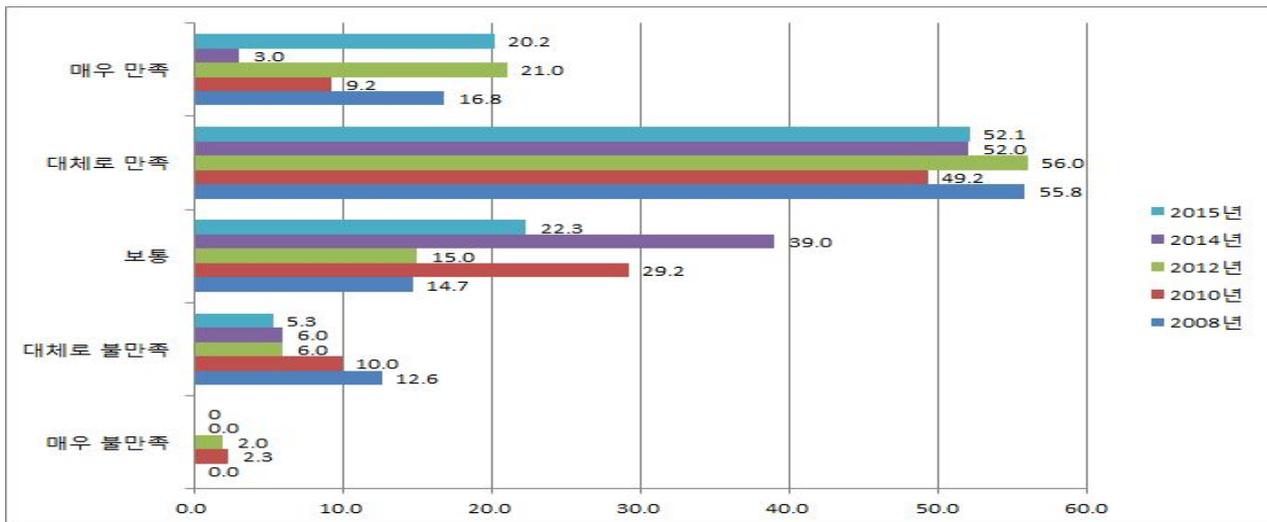
(2) 관광안내 서비스



- 관광안내 서비스에 대한 만족도 수준은 평균 4.93으로 보통(4.0) 이상으로 나타났으나, 이는 2008년의 5.16, 2010년의 5.01, 2012년의 5.29에 비해 상대적으로 다소 낮은 수준이나, 2014년도의 4.89에 비해서는 다소 상승한 것으로 나타남
- 2015년의 긍정 평가 비중은 전체 응답자의 56.4%이며, 이는 2008년의 68.8%, 2010년의 61.5%, 2012년의 69.0에 비해서는 낮은 편이나, 직전 연도인 2014년의 49.0%에 비해서는 상당히 높은 편임

	2008년		2010년		2012년		2014		2015	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
매우 불만족	0	0.0	1	0.8	2	2.0	1	1.0	0	0.0
대체로 불만족	4	4.3	9	6.9	6	6.0	3	3.0	8	8.5
보통	25	26.9	40	30.8	23	23.0	47	47.0	33	35.1
대체로 만족	56	60.2	67	51.5	52	52.0	44	44.0	49	52.1
매우 만족	8	8.6	13	10.0	17	17.0	5	5.0	4	4.3
합계	93	100.0	130	100.0	100	100.0	100	100.0	94	100.0
평균	5.16		5.01		5.29		4.89		4.93	
표준편차	1.09		1.22		1.36		0.96		1.00	

(3) 관광숙박시설 서비스

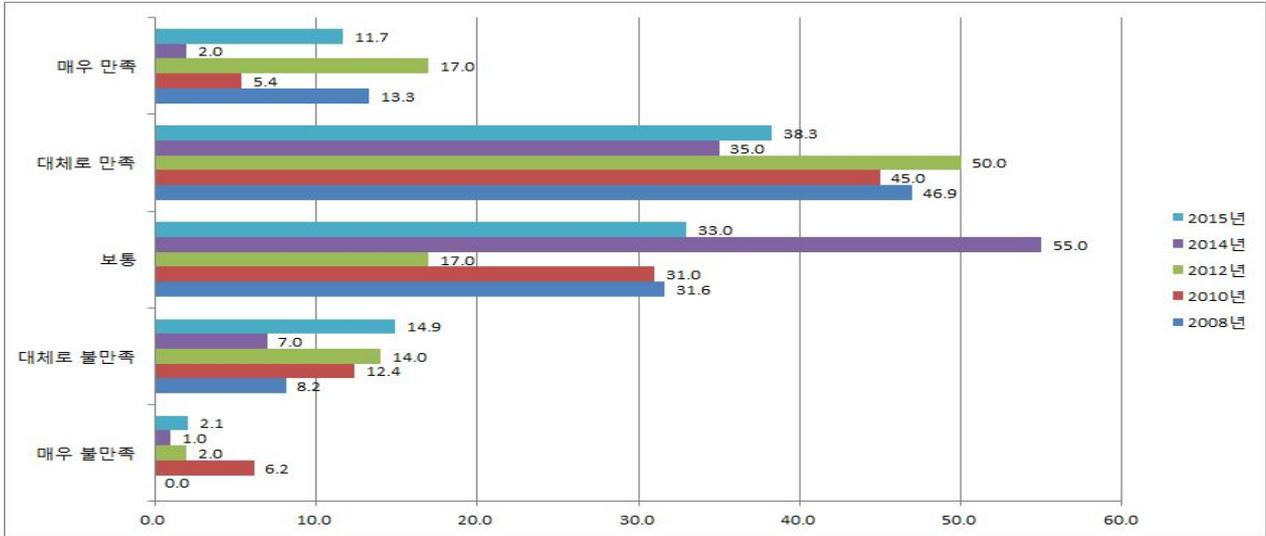


	2008년		2010년		2012년		2014		2015	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
매우 불만족	0	0.0	3	2.3	2	2.0	0	0.0	0	0.0
대체로 불만족	12	12.6	13	10.0	6	6.0	6	6.0	6	6.0
보통	14	14.7	38	29.2	15	15.0	39	39.0	39	39.0
대체로 만족	53	55.8	64	49.2	56	56.0	52	52.0	52	52.0
매우 만족	16	16.8	12	9.2	21	21.0	3	3.0	3	3.0
합계	95	100.0	130	100.0	100	100.0	100	100.0	100	100.0
평균	5.30		4.84		5.42		4.93		5.42	
표준편차	1.32		1.34		1.37		0.92		1.11	

- 관광숙박시설 서비스에 대한 만족도 수준은 2012년 평가 결과와 동일한 평균 5.42로 약간 만족(5.0) 이상으로 나타났으며, 이는 2008년의 5.30, 2010년의 4.84, 2014년의 4.94에 비해서 상대적으로 높은 수준임
- 2015년도 긍정 평가의 비중은 전체의 72.3%로 2008년의 72.6%와 2012년의 77.0%에 비해서는 다소 낮은 수준이나, 2010년의 58.4%와 직전 연도인 2014년의 55.0%에 비해서는 상당히 높은 수준임

(4) 교통 서비스

- 교통 서비스에 대한 만족도 수준은 평균 4.80로 보통(4.0) 이상으로 나타났으나, 이는 2008년의 5.07, 2012년의 5.17에 비해서는 상대적으로 낮은 수준이나, 2010년의 4.51과 직전연도인 2014년의 4.62에 비해서는 다소 개선된 수치임
- 2015년의 긍정 평가 비중은 전체의 50.0%으로 2010년도 조사결과(50.4%)와 유사한 수준이며, 2008년도의 60.2%, 2012년도의 67.0%에 비해서는 낮은 수준이나, 직전연도인 2014년도의 37.0%에 비해서는 상당히 개선된 수치임



	2008년		2010년		2012년		2014		2015	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
매우 불만족	0	0.0	8	6.2	2	2.0	1	1.0	2	2.1
대체로 불만족	8	8.2	16	12.4	14	14.0	7	7.0	14	14.9
보통	31	31.6	40	31.0	17	17.0	55	55.0	31	33.0
대체로 만족	46	46.9	58	45.0	50	50.0	35	35.0	36	38.3
매우 만족	13	13.3	7	5.4	17	17.0	2	2.0	11	11.7
합계	98	100.0	129	100.0	100	100.0	100	100.0	94	100.0
평균	5.07		4.51		5.17		4.62		4.80	
표준편차	1.24		1.22		1.46		0.94		1.34	

3) 연령대별 만족도

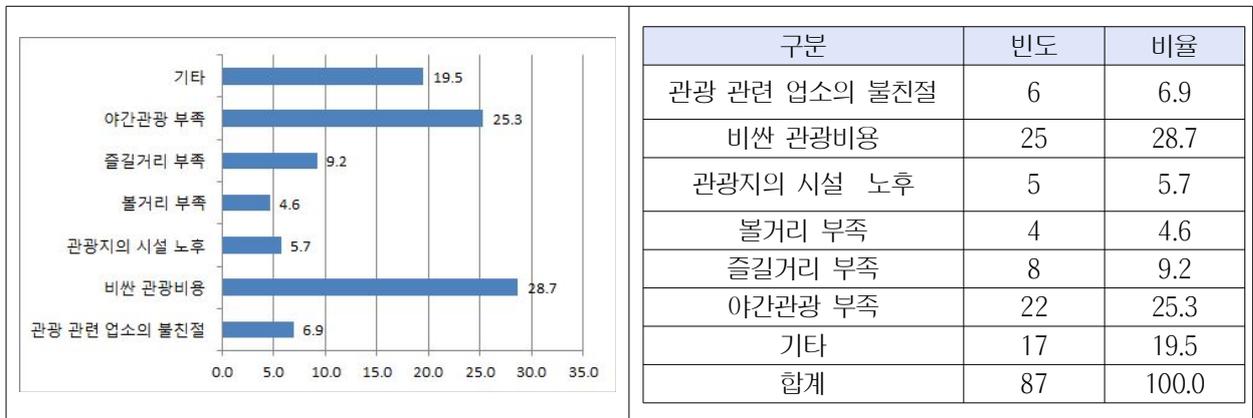
- 표본의 수가 많지 않아, 조사결과에 일반화에 일정한 한계가 있음에도 불구하고, 방문객의 연령대와 관광정책의 방향은 일정한 관계를 지니고 있으므로, 제주특별자치도 관광정책 방향의 일단을 확인하기 위해, 만족도의 연령대별 분포를 살펴보면, 전반적인 만족도는 20대가 5.48로 가장 높고, 그 다음이 30대(5.27) → 40대(5.16) → 60대 이상(5.02) → 50대(4.63)의 순서로 나타나, 20대와 30대에서 상대적으로 높은 만족도를 보고함
- 각 항목에 대한 연령대별 만족도 분포를 살펴보면, 모든 연령대에서 숙박시설에 대한 만족

도가 가장 높은 수준으로 보고되었으며, 20대는 관광안내 서비스, 30대는 교통 서비스, 40대와 50대는 관광지 서비스, 그리고 60대 이상은 교통서비스에 대한 만족도가 상대적으로 가장 낮은 것으로 나타남

특행기관		전반 만족도	항목별 만족도			
			관광지	관광안내	숙박시설	교통
20대	평균	5.48	4.99	4.75	5.30	4.87
	빈도	23	23	23	23	23
	표준편차	0.84	0.83	1.17	1.26	1.39
30대	평균	5.27	5.20	5.27	5.87	4.87
	빈도	21	21	21	21	21
	표준편차	1.32	1.10	0.75	0.95	1.22
40대	평균	5.16	5.01	5.16	5.45	5.08
	빈도	19	19	19	19	19
	표준편차	1.48	0.97	0.67	1.03	1.42
50대	평균	4.63	4.39	4.53	5.25	4.87
	빈도	23	22	21	20	21
	표준편차	1.30	0.90	1.08	1.00	1.14
60대 이상	평균	5.02	4.96	5.04	5.09	3.78
	빈도	12	11	10	11	10
	표준편차	1.52	0.96	1.18	1.29	1.48

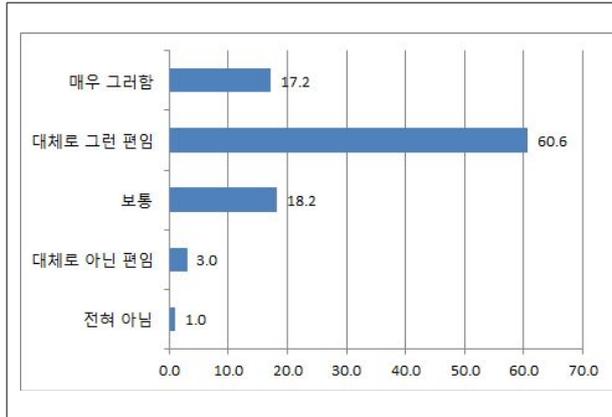
4) 불편사항

- 제주도 관광에 있어서의 불편사항에 대해, 전체 응답자의 28.7%가 비싼 관광비용을 지목했으며, 그 다음으로 야간관광 부족(25.3%)으로 나타남



다. 재방문 의사 등

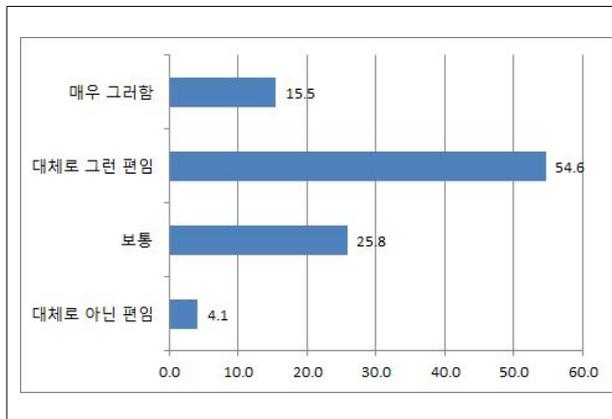
- 관광 목적의 재방문 의사를 묻는 질문에 대해, 응답자의 77.8%가 긍정적인 반응을 보였으며, 부정적인 반응을 보인 관광객(4.0%)의 대부분(50.0%)은 그 이유로 비싼 관광비용을 제시함



구분	빈도	비율
전혀 아님	1	1.0
대체로 아닌 편임	3	3.0
보통	18	18.2
대체로 그런 편임	60	60.6
매우 그러함	17	17.2
합계	99	100.0
평균(표준편차)	2015	5.46(1.05)
	2014	5.63(0.87)

라. 추천 의향

- 지인에게 제주도를 관광목적으로 방문하도록 추천할 의향을 묻는 질문에 대해 응답자의 70.1%가 긍정적인 응답을 제시하였으며, 부정적인 응답은 4.1%에 불과함



구분	빈도	비율
대체로 아닌 편임	4	4.1
보통	25	25.8
대체로 그런 편임	53	54.6
매우 그러함	15	15.5
합계	97	100.0
평균(표준편차)	2015	5.34(1.04)
	2014	5.42(0.76)

3. 성과 및 미흡사항

가. 성과

- 2015년 조사 결과를 통해 도출한 성과는 관광 서비스 항목에서 관광숙박시설 서비스에 대한 상대적으로 높은 만족도이며, 이는 2008년 조사 이후 가장 높은 만족도로 나타남
- 2014년도 평가와의 비교분석을 통해 도출한 성과는 관광서비스 항목 전체(관광지, 관광안내, 관광숙박시설, 교통)에서의 만족도 상승임
- 연령대별 만족도 평가에서는 전반적인 만족도는 20대에서 가장 높았고, 관광지와 관광안내, 그리고 숙박시설에서는 30대가 가장 높았으며, 교통에서는 40대가 가장 높은 만족도를 보이는 것으로 나타남

나. 미흡사항

- 2015년 조사 결과를 통해 도출한 미흡사항은 관광 서비스 항목에서 관광지, 관광안내, 그리고 교통 서비스에 대한 상대적으로 낮은 만족도임.
- 2014년도 평가와의 비교·분석을 통해 도출한 미흡사항은 제주 관광/여행에 대한 전반적인 만족도의 하락(5.26→5.11)과 관광목적의 재방문 의사의 하락(5.63→5.46), 그리고 지인추천 의향의 하락(5.42→5.34) 등임
- 연령대별 만족도 평가에서는 전반적인 만족도는 50대에서 가장 낮았고, 관광지와 관광안내 서비스 항목에서는 50대가 가장 낮았으며, 숙박시설과 교통 서비스 항목에서는 60대 이상이 가장 낮은 만족도를 보이는 것으로 나타남

4. 개선사항

가. 정책 및 사업

- 제주 관광의 개별 서비스 항목에 대한 만족도 상승에도 불구하고, 전반적인 만족도와 재방문 의사, 그리고 추천의향 등에서의 하락에 대처하기 위해 연령대별 미흡사항에 대한 구체적 대응이 요구됨, 즉 50대를 대상으로 한 관광지 및 관광안내 서비스의 개선과 60대 이상을 대상으로 한 숙박시설 및 교통 서비스 개선이 필요함

나. 지표

- 현행 관광만족도 조사는 조사 대상의 측면과 조사 내용의 측면 모두에서 상당히 빈약한 상황이므로, 현행 조사를 중지하고 외부 조사로 대체.
 - 예를 들면, 1년 단위로 계속 조사하는 국가승인통계인 「제주특별자치도 방문관광객 실태조사」: 여행실태(체류기간, 방문횟수, 여행목적(지), 고려요인, 정보수집경로, 여행형태, 이용 숙박시설, 교통수단, 방문지 등), 여행소비실태(지출경비, 쇼핑품목 및 장소 등), 여행평가(불편사항, 만족도, 재방문 및 추천 의향 등)

제4장 사람과 자연이 함께하는 청정제주 구현

제1절 도민체감 보건·복지 개선 만족도

1. 지표개요 및 평가 요약

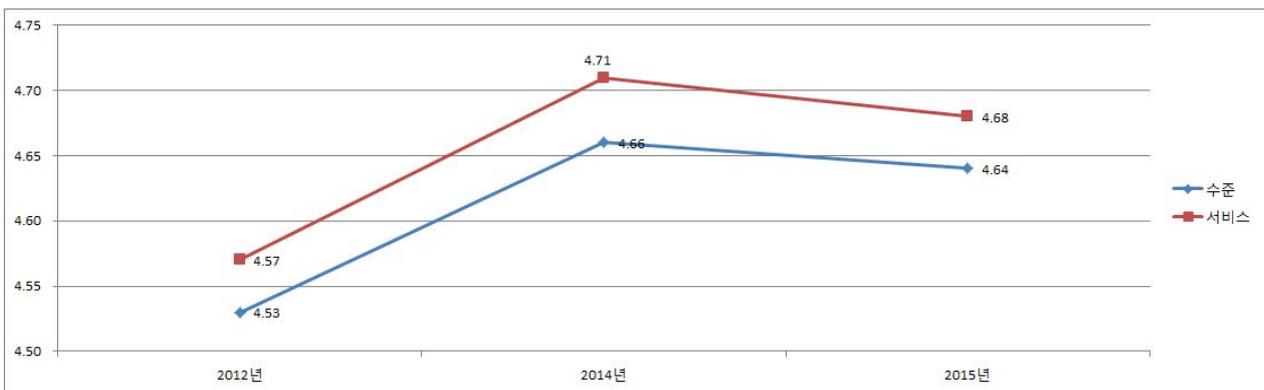
평가항목	평가내용	평균	
		2015년	2014년
복지향상정도 인식	도민복지 수준의 향상 정도 인식	4.64	4.66
	도민복지 서비스의 향상 정도 인식	4.68	4.71
복지 만족도	도민복지 수준에 대한 만족도	4.48	4.52
	도민복지 서비스에 대한 만족도	4.53	4.54
복지정책 방향	중점수행 필요 복지시책	-	-
	복지향상 위한 시급 개선 사항	-	-

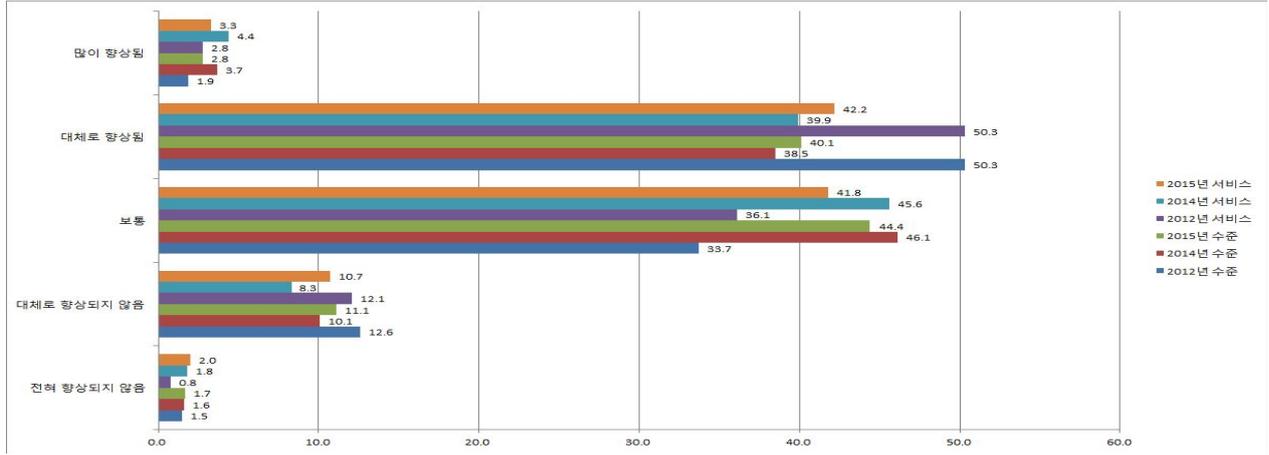
주) 평균값의 연도별 비교를 위해서 각 년도 평가의 5점 척도를 7점 척도로 전환하여 활용함(5점 척도의 각 점수에 7/5를 곱한 값으로 산출)

2. 성과평가

가. 도민복지 향상도

- 본 설문은 도민복지의 향상정도를 도민복지의 수준과 서비스의 향상으로 구분하여 조사함.
- 먼저, 도민복지 수준 향상도와 서비스 향상도 모두 보통(4.0)보다는 높은 수준을 보고함.
 - 2015년도 조사에서 도민복지 서비스 향상도 평균은 4.68로, 도민복지 수준 향상도 평균 4.64에 비해서 상대적으로 더 높게 나타남.
 - 2015년의 도민복지 서비스 향상도 평균과 도민복지 수준 향상도 평균 모두 2012년(각각 4.57과 4.53)에 비해서 상대적으로 높은 패턴을 보고했으나, 2014년(각각 4.71과 4.66)에 비해서는 상대적으로 낮은 패턴을 보고함.
 - 도민복지 서비스의 향상도가 수준의 향상도에 비해 상대적으로 더 높게 나타났으며, 이는 지난 2012년의 조사와 2014년의 조사에서도 동일한 패턴을 보고함.



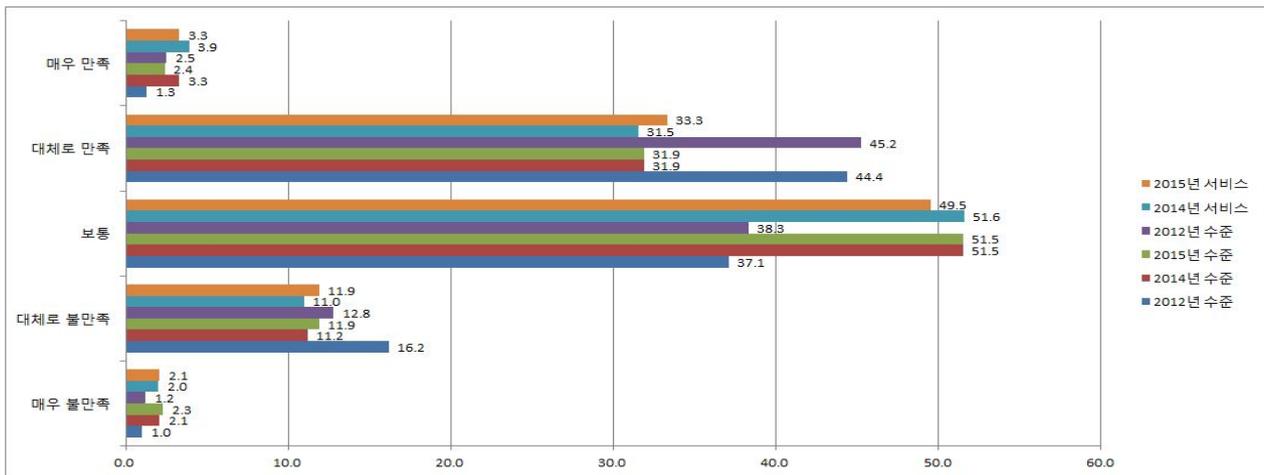
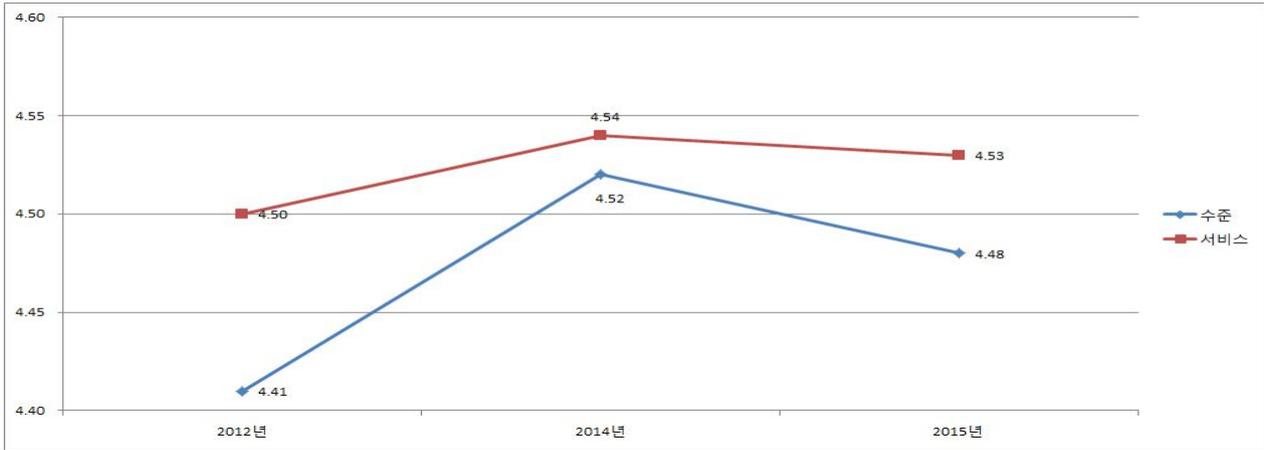


○ 다음으로 도민복지 수준 및 서비스 향상도에 대한 부정적인 평가(‘전혀 향상되지 않음’+ ‘대체로 향상되지 않음’)와 긍정적인 평가(‘대체로 향상됨’+ ‘매우 향상됨’)의 비중 분포를 격차를 통해 살펴보면, 수준 향상도의 경우, 2015년은 30.1%p, 2014년은 30.5%p, 2012년은 38.1%p이고, 서비스 향상도의 경우, 2015년은 32.8%p, 2014년은 34.2%p, 2012년은 40.2%p로 나타나, 양자 모두 격차에 있어서는 2012년도가 가장 높고, 2015년도는 상대적으로 가장 낮음

	수준						서비스					
	2012		2014		2015		2012		2014		2015	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
전혀 향상되지 않음	13	1.5	16	1.6	16	1.7	7	0.8	18	1.8	19	1.8
대체로 향상되지 않음	113	12.6	101	10.1	107	11.1	106	12.1	83	8.3	103	8.3
보통	302	33.7	461	46.1	430	44.4	317	36.1	455	45.6	404	45.6
대체로 향상됨	451	50.3	385	38.5	388	40.1	442	50.3	398	39.9	408	39.9
많이 향상됨	17	1.9	37	3.7	27	2.8	25	2.8	44	4.4	32	4.4
합계	896	100.0	1000	100.0	968	100.0	879	100.0	998	100.0	966	100.0
평균	4.53		4.66		4.64		4.57		4.71		4.68	
표준편차	1.09		1.08		1.08		1.07		1.08		1.11	

나. 도민복지 만족도

○ 본 설문은 도민복지의 만족정도를 도민복지 수준 만족도와 도민복지 서비스 만족도로 구분하여 조사했으며, 도민복지 서비스의 만족도가 수준의 만족도에 비해 상대적으로 더 높게 나타났으며, 이는 지난 2012년의 조사와 2014년의 조사에서도 동일한 패턴을 보고했으나, 2012년에 비해서는 그 격차는 다소 감소했으나, 2014년에 비해서는 그 격차가 다소 확대된 것으로 나타남



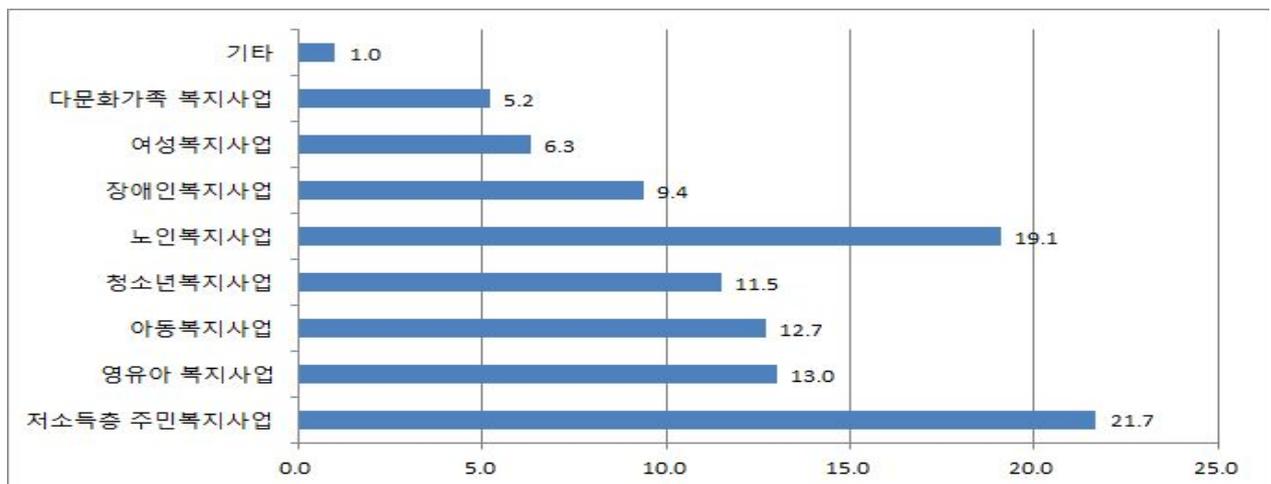
- 먼저, 도민복지 수준 만족도와 서비스 만족도 모두 보통(4.0)보다는 높은 수준을 보고함.
 - 2015년도 조사에서 도민복지 서비스 만족도 평균은 4.53로, 도민복지 수준 만족도 평균 4.48에 비해서 상대적으로 더 높게 나타남
 - 2015년의 도민복지 서비스 만족도 평균과 도민복지 수준 만족도 평균 모두 2012년(각각 4.50과 4.41)에 비해서 상대적으로 높은 패턴을 보고했으나, 직전 연도인 2014년(각각 4.54와 4.52)에 비해서는 상대적으로 낮은 패턴을 보고함
 - 도민복지 서비스의 만족도가 수준의 만족도에 비해 상대적으로 더 높게 나타났으며, 이는 지난 2012년의 조사와 2014년의 조사에서도 동일한 패턴을 보고하고 있으나, 그 격차는 2012년에 비해서는 줄어들었고, 2014년에 비해서는 다소 늘어남
- 다음으로 도민복지 수준 및 서비스 만족도에 대한 부정 평가('매우 불만족'+ '대체로 불만족')와 긍정 평가('대체로 만족'+ '매우 만족')의 비중 분포를 살펴보면 다음과 같음
 - 수준 만족도의 경우, 2015년은 긍정 평가의 비중이 34.3%, 부정 평가의 비중이 14.2%로 그 격차는 20.1%p인데 비해, 2014년은 긍정 평가의 비중이 35.2%, 부정 평가의 비중이 13.3%로 그 격차는 21.9%p였으며, 2012년은 긍정 평가의 비중이 45.7%, 부정 평가의 비중이 17.2%로 그 격차는 28.5%p로서 2012년과 2014년에 비해 격차가 다소 감소함
 - 서비스 만족도의 경우, 2015년은 긍정 평가의 비중이 36.6%, 부정 평가의 비중이 14.0%로 그 격차는 22.6%p인데 비해, 2014년은 긍정 평가의 비중이 35.4%, 부정 평가의 비중

이 13.0%로 그 격차는 22.4%p인데 비해, 2012년은 긍정 평가의 비중이 47.7%, 부정 평가의 비중이 14.0%로 그 격차는 33.7%p로서 2012년에 비해서는 격차가 다소 감소했으나, 2014년에 비해서는 미세하나마 격차가 다소 증가함

	수준						서비스					
	2012		2014		2015		2012		2014		2015	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
매우 불만족	9	1.0	21	2.1	22	2.3	11	1.2	20	2.0	20	2.1
대체로 불만족	145	16.2	112	11.2	115	11.9	114	12.8	110	11.0	115	11.9
보통	333	37.1	514	51.5	499	51.5	340	38.3	514	51.6	479	49.5
대체로 만족	398	44.4	318	31.9	309	31.9	401	45.2	314	31.5	322	33.3
매우 만족	12	1.3	33	3.3	23	2.4	22	2.5	39	3.9	32	3.3
합계	897	100.0	998	100.0	968	100.0	888	100.0	997	100.0	968	100.0
평균	4.41		4.52		4.48		4.50		4.54		4.53	
표준편차	1.07		1.08		1.07		1.12		1.09		1.09	

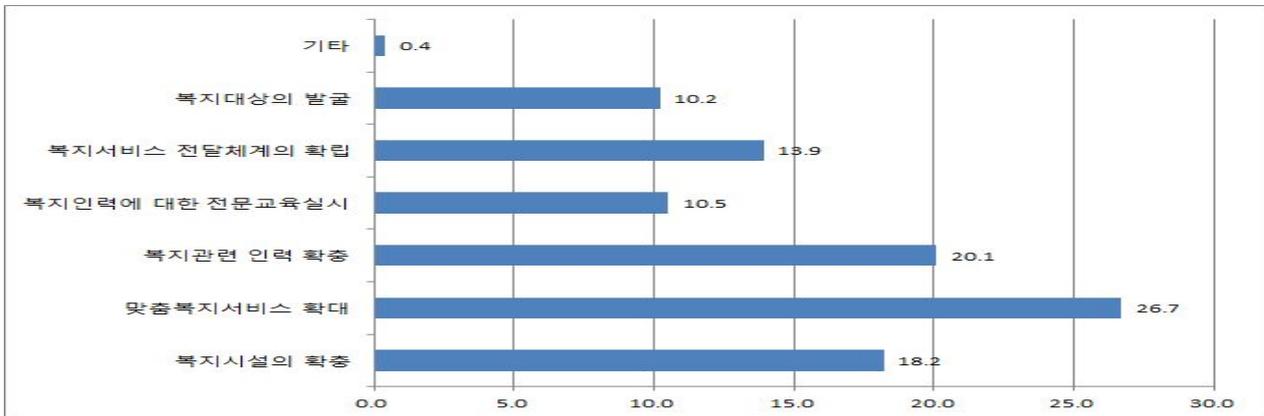
다. 중점 수행 복지시책(복수 응답)

- 제주특별자치도의 복지시책 중 가장 중점적으로 수행해야 할 사업에 대한 제주도민들의 복수응답 결과를 살펴보면 다음과 같음
 - 먼저, 상대적으로 높은 비중을 차지한 사업으로는 전체 응답의 21.7%를 차지한 저소득층 주민복지 사업과 19.1%를 차지한 노인복지 사업으로 나타남
 - 다음으로 영유아 복지사업(13.0%), 아동 복지사업(12.7%), 청소년 복지사업(11.5%), 그리고 장애인 복지사업(9.4%) 등이 유사한 비중을 차지함
 - 마지막으로 여성 복지사업(6.3%)과 다문화가족 복지사업(5.2%)에 대해서는 상대적으로 낮은 비중을 차지하는 것으로 나타남
- 가장 중점적으로 수행해야 할 복지 사업에 대한 제주도민들의 이러한 우선순위 인식은 직전 연도인 2014년도 조사에서도 일관되게 나타남



	빈도	비율
저소득층 주민복지사업	419	21.7
영유아 복지사업	250	13.0
아동복지사업	245	12.7
청소년복지사업	221	11.5
노인복지사업	369	19.1
장애인복지사업	181	9.4
여성복지사업	121	6.3
다문화가족 복지사업	101	5.2
기타	20	1.0
합계	1,927	100.0

라. 시급한 개선 요구 분야



	빈도	비율
복지시설의 확충	349	18.2
맞춤복지서비스 확대	512	26.7
복지관련 인력 확충	387	20.1
복지인력에 대한 전문교육실시	202	10.5
복지서비스 전달체계의 확립	267	13.9
복지대상의 발굴	196	10.2
기타	8	0.4
합계	1,921	100.0

○ 제주특별자치도가 도민복지의 향상을 위해 시급히 개선해야 할 사항에 대한 제주도민들의 복수응답 결과를 살펴보면 다음과 같음

- 먼저, 상대적으로 높은 비중을 차지한 분야로는 전체 응답의 26.7%를 차지한 맞춤형복지서비스 확대와 20.1%를 차지한 복지관련 인력의 확충, 그리고 18.2%를 차지한 복지시설의 확충으로 나타남

- 다음으로 복지서비스 전달체계의 확립이 13.9%, 복지인력에 대한 전문교육의 실시가 10.5%, 그리고 복지대상의 발굴이 10.2%의 비중을 차지하는 것으로 나타남
- 도민복지의 향상을 위해 시급히 개선해야 할 사항에 대한 제주도민들의 이러한 우선순위 인식은 직전 연도인 2014년도 조사에서도 일관되게 나타남

3. 성과 및 미흡사항

가. 성과

- 2015년도 조사 결과를 통해 도출한 성과로는 복지 서비스 측면에서의 향상 및 만족도가 수준 측면에 비해 상대적으로 더 높은 평가를 받음

나. 미흡사항

- 2015년도 조사 결과를 통해 도출한 미흡사항으로는 복지 수준 측면에서의 향상 및 만족도가 서비스 측면에 비해 상대적으로 더 낮은 평가를 받음
- 2014년도 평가와의 비교·분석을 통해 도출한 미흡사항은 복지 서비스와 수준 등 모든 측면에서 향상도와 만족도 모두 하락함

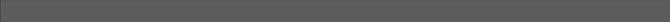
4. 개선사항

가. 정책 및 사업

- 제주도민들은 중점 수행 복지시책으로 저소득층 주민복지 사업과 노인복지 사업을 제시하고 있으며, 시급히 개선이 요구되는 사항으로는 맞춤형복지서비스 확대, 복지관련 인력 확충, 복지시설 확충 등을 제시하고 있으므로 이에 대한 적극적인 대응이 필요함

나. 지표

- 현재 보건·복지 분야의 조사가 복지 분야에만 한정되어 있으므로 보건 분야 만족도 관련 문항의 신규 발굴



제4편 결론



제1장 성과평가 종합

제1절 종합

1. 평가결과

- 제주특별자치도 2015년도 성과평가는 결과, 평점은 80.89로 나타나 전반적으로 ‘양호’(84~70점) 수준인 것으로 나타남. 이는 전년도 82.40점에 비해 1.51점 낮은 것임
 - 2014년 42개 지표(실적 33, 설문 9개) → 2015년 40개 지표(실적 31, 설문 9개)
- 실적자료의 의한 평가 결과는 85.39점, 설문조사에 의한 평가결과는 65.38점으로 나타나 격차는 20.01점으로 나타났으나, 전년도에 비해 약간 완화된 것을 확인
 - 2014년 실적 평가 87.2점, 설문 65.1점, 격차 22.1점
- 목표달성도는 45.68점, 이행과정의 적정성 39.71점으로 나타나 그 격차는 5.97으로 나타나, 전년도에 비해 완화된 것을 확인
 - 2014년 목표달성도 49.2점, 이행과정의 적정성 38.0점, 격차 11.2점
- 성과목표 중 전체 평점에 대한 평균은 실적자료에 의한 평가결과가 설문조사에 의한 평가결과를 견인하는 것으로 드러남
 - 선진적인 지방분권 실현 : 79.24점(실적자료 86.91점, 설문조사 65.19점)
 - 실적자료 11개 가운데 우수 9개, 양호 1개, 보통 1개,
 - 설문조사 6개 가운데 양호 2개, 보통 4개
 - 다변화를 통한 국제자유도시 조성 82.06점(실적자료 84.75점, 설문조사 65.93점)
 - 실적자료 12개 가운데 우수 8개, 양호 4개
 - 설문조사 2개 가운데 양호 1개, 보통 1개
 - 사람과 자연이 함께하는 청정제주 구현 82.16점(실적자료 84.25점, 설문조사 65.43점)
 - 실적자료 8개 가운데, 우수 5개, 양호 3개
 - 설문조사 1개 가운데 보통1개

2. 정책효과

- 다양한 세제지원제도 및 제주도의 적극적 노력으로 지방세 증가율, 재정자립도, GRDP 평균 증가율 1위를 확인할 수 있었음. 그럼에도 불구하고 역외세원 증가율 둔화, 탄력세 적용이 감액 위주로 운영, 재정자립도 총 비중 여전히 낮은 상태로, 탄력세 상향 적용 세목이나 과세대상 발굴, 자체세입 확충 또는 세출 구조조정 모색 등이 필요하다고 판단됨
 - 지방세(예산) : 최근 5년간(2011년~2015년) 연평균증가율 16.39%로 전국(8.92%)의 약 2배 수준
 - 재정자립도 : 최근 4년간 연평균증가율 12.94%로 전국(2.66%)의 약 4배 수준
 - GRDP : 최근 4년간 연평균증가율 5.46%로 전국(3.58%)의 약 2배 수준
- 지역축제행사 교통 및 안전관리, 치안서비스 등 주민 중심 서비스 제공을 통해 자치경찰에 대한 전반적 만족도가 조사 이래 역대 최고임. 그럼에도 불구하고, 자치경찰의 환경사범에

대한 단속이 여전히 낮고, 자치경찰단에 대한 인지도가 하락되고 있어, 이를 개선할 필요가 제기됨. 주민이 필요한 환경사범의 단속이 이루어지기 위해서는 인원 확대가 필요하고, 주민과 시민단체 등과의 거버넌스 체계 구축

- 자치경찰단에 대한 전반적 만족도 : 2008년 4.27점 → 2010년 4.24점 → 2015년 4.62점
- 자치경찰의 환경사범에 대한 단속 : 4.29점

○ 규제개혁과제 발굴, 주민자치센터 특화프로그램을 통해 주민참여, 주민역량의 강화가 이루어지고 있다고 판단됨. 그러나 규제개혁 시 외부위원이 낮아 외부 시각이 투영될 기회가 낮고, 주민자치위원회 중심의 운영이 이루어지고 있으며, 여성의 비중이 낮다는 점이 미흡한 것으로 확인됨. 이를 개선하기 위해서는 행정규제 정비 촉진에 관한 조례를 개정하여 외부 위원 과반수 및 여성비중 등의 제고 등 제도적 기반이 마련될 필요가 있음

- 규제개혁과제 : 도민을 대상으로 공모하여 의견수렴 후 조례 완화(7건) 및 강화(13건)
- 주민역량 강화 : 주민자치위원회 624명 대상, 총 253회 교육 실시

○ 사무이양의 증가에도 불구하고 자치조직의 정비, 효율적 인력 재배치를 통한 공무원 정원 감소가 이루어졌음. 그럼에도 불구하고 여전히 이양사무 증가에 맞추어 경비 지원 미흡한 것으로 확인됨. 이양사무에 대해서는 법 개정을 통해 충분한 재원을 지원해 주거나, 지방 교부세 산정 시 실제 반영될 수 있도록 제도화할 필요가 있음

- 공무원 감소 : (제주) 2007년 9,185명 → 2015년 8,416명(769명 감소)
(광역평균) 2007년 6,560명 → 2015년 6,799명(239명 증가)
- 자치조직 감소 : (제주) 2006년 51개 → 2015년 48개(3개 감소)
(광역평균) 2007년 49.1개 → 2015년 68.6개(21.1개 증가)

○ 관광개발 분야 투자, 기금 관리, 적극적 마케팅, MICE산업 유지, 해외세일즈, 박람회 및 설명회, 이미지 광고, 「관광진흥조례」 개정 등을 통해 관광객 수 및 관광수입 증가가 지속적으로 이루어짐. 그럼에도 불구하고, 관광객 유치 및 관광수입 실적이 둔화되는 경향이 고 관광객이 아시아인, 중국 편중 현상 심화되는 경향이 발견됨. 메르스사태 등을 교훈삼아 ‘위험분산’(risk hedge) 차원에서 국가별·계절별 맞춤형 전략을 구사하여 다양한 국가를 대상으로 유치·유입할 필요가 있다고 여겨짐. 아울러, 관광진흥법의 특례로 제주도 내 관광업체의 설립이 자유로운 것이 오히려 제주도의 이미지를 훼손하므로 적정 규제를 통해 제도의 품질을 제고하고, 바가지요금 등을 막기 위한 제주도의 노력이 확대될 필요가 있음

- 관광기금 : 전년대비 8.3%증가(2014년 649억→2015년 703억)
- 입도 관광객 수 : 전년대비 두 자릿수 증가
(2013년 10,851명 → 2014년 12,273명→2015년 13,664명)
- 관광수입 증가율 : 제주도평균 27.5%로 전국평균(10.2%)에 약 3배

○ 투자진흥지구 및 수출증가 노력을 통해 수출액 증가가 이루어짐. 그럼에도 불구하고 전년도 대비 투자유치 규모가 증가했으나, 특정국가(중국) 쏠림 현상은 여전히 있는 것으로 확인됨. 제주도가 투가하기 매력적인 국가로 자리매김하기 위해 노동시장 경직성 문제를 다소 완

하고, 제주도의 정책에 따른 변화가 아닌 특정국가의 상황에 따라 제주도의 상황이 달라질 수 있는 상황에 노출되지 않도록 위험분산(risk hedge) 차원에서 다각화할 필요가 있음

· 수출액 : (제주) 2014년 840백만달러 → 2015년 1,086백만달러 (29.3% 증가)

(전국) 2014년 5,724억달러 → 2015년 5,727억달러 (7.9% 감소)

- 첨단산업에 대한 다양하고 체계적인 지원을 통한 성장동력 및 친환경에 기여하고 있는 것으로 나타남. 그러나 전기차 보급 중심으로 사업이 전개하고 있고, 충전소 등 관련 인프라 확보가 여전히 미흡한 것으로 나타남. 첨단산업의 확장성을 고려하여 다양한 인센티브를 통해 융합·신기술을 촉진하고, 전기차 인프라 확충을 위한 인센티브(주차장, 세금, 전용차선 등)도 개선해 나가야 할 것임

· 전기차 보급 : (제주) 전체의 41.1%(총 5,767대 중 2,366대)

- 외국교육기관 유치 및 외국어교육 활성화를 위한 제도적 기반 구축이 이루어지고 있고, 관련 분야에 대한 도민 의견이 수렴되는 계기가 이루어진 것으로 확인됨. 그럼에도 불구하고, 초·중고 과정의 국제학교의 성과는 있지만, 대학과정인 외국교육기관에 대한 유치는 전문한 실정이며, 관련 업무를 추진하는 도청 대학유치 업무가 중복되어 각 부서의 소극적 대응 초래되는 것으로 예상됨. 이러한 점을 개선하기 위해 이익금에 대한 배당·송금문제를 해결하고, 외국교육기관 관련 업무 처리의 혼선과 소극적 대응을 막기 위해 담당조직의 일원화가 필요하다고 여겨짐.

· 유치대학에는 국비지원의 근거 마련

- 사회협약위원회를 통한 공공갈등 문제 해소에 기여함. 그럼에도 불구하고, 여전히 사회협약위원회가 권고기관으로의 위상을 가지고 있어 공공갈등의 예방, 해결, 중재에 일정부분 한계를 노출하고 있어, 사회협약위원회 위상을 조례 개정안으로 격상시켜 공공갈등 문제 해소에 기여도를 제고할 필요가 있음

· 갈등해소 : 제주항 탐동 항만계획 변경, 봉개 위생매립장 확장, 동북제주환경자원순환센터 신설

- 감사위원회가 도민감사관제도를 운영하고, 상향식·저비용 감사문화 형성에 기여하고 있는 것으로 나타남. 그럼에도 불구하고, 피감기관이 교육분야가 많음에도 불구하고, 교육분야 전문 감사부서가 없고, 감사공무원 역할 강화 교육, 감사직 인력 보강 및 전문감사관제 확대 등 전문인력배치가 부족한 것으로 나타남. 아울러, 감사지적사항에 대한 관리 또한 미흡한 것으로 확인됨. 이를 개선하기 위해 교육분야 전문 감사부서의 신설 및 전문인력배치가 필요하고, 독립성 제고를 위한 조직편제 및 정원책정 시 근거를 마련하고 예산을 편성해야 할 것임

· 도민감사관 제도 신설 : 44명 위촉하여 활동, 1인당 평균 3.2건 제보 및 처리

· 홈페이지를 통한 상시 감사 민원 접수 : 2007년 52건 → 2010년 185건 → 2015년 310건

- 노동위원회, 특별행정기관 이관으로 제주도 현지 전문성을 제고하고 화해·취하율 향상되었으나, 여전히 지방노동위원회 전국 평균에 미치지 못하는 것으로 나타났고, 조사관의 전문성이 미흡한 것으로 파악됨. 이를 개선하기 위해, 전문인사 위촉 및 조사관 특별채용과 함께 역량제고를 위한 교육을 지속적으로 전개해갈 필요가 있음

· 전문조사관 : 총 5명 중 1명에서 2명으로 증가

· 화해·취하율, 특별행정기관 이관 후 향상 : 2005년 29.5% → 2010년 43.4% → 2015년 57.9%

- 제주도 전국 유일, 6대 질병 가축전염병 비발생지역이나 가축방역 마일리지 우수농가에 대한 인센티브가 일률적(1,000천원)으로 이루어고 있으며, 일회적 지원에 그치고 있음. 이를 개선하기 위해, 마일리지 등급을 세분화하여 인센티브를 차등화할 필요가 있고, 일회적 지원이 아닌 지원을 통한 농가 개선을 도모

· 6대 질병 가축전염병 전국비교 표

지역	HPAI	구제역	뉴캐슬병	돼지열병	돼지오케스키병	브루셀라병
세종	비발생	발생	비발생	비발생	비발생	비발생
경기	발생	발생	비발생	비발생	비발생	발생
강원	비발생	발생	비발생	비발생	비발생	비발생
충북	발생	발생	비발생	비발생	비발생	발생
충남	발생	발생	비발생	비발생	비발생	발생
전북	발생	비발생	비발생	비발생	비발생	발생
전남	발생	비발생	비발생	비발생	비발생	발생
경북	비발생	발생	비발생	비발생	비발생	발생
경남	발생	비발생	비발생	비발생	비발생	발생
제주	비발생	비발생	비발생	비발생	비발생	비발생

자료: 국가동물방역통합시스템, 2016.5월 검색기준

- ‘지역주민’중심의 명예사후조사단 활동을 통한 외부감시 기능강화 및 신뢰성 확보에 기여하고 있으나, 읍면동장 추천(마을대표의 협의 후 추천)에 의한 것으로 지역주민과 해당지역 사업장과의 유착 우려, 또는 명예사후조사단 개방성에 일정 부분 한계가 있음. 이를 개선하기 위해, ‘공모’방식을 통해 자발적 참여를 유도하는 동시에 다양한 인력풀을 통해 외부감시 기능을 강화하고 신뢰성을 제고해 나갈 필요가 있음

- 2015년 41명 위촉 활동 : 해당지역 사업장(1~5개소)에 대한 조사 참여
- 2009년 발족한 ‘사후관리조사단’은 ‘학계와 환경단체전문가’임

- 우리나라 유일, 아시아기후변화교육센터를 설치, 기후변화교육에 특화하여 운영하고 있으나 2015년부터 운영비에 대한 국비지원이 불허됨으로써 교육내용이 줄어들고 ‘일반’ 제주도민의 교육 수혜가 상대적으로 낮은 점이 아쉬움. 이를 개선하기 위해, 청정제주가 국가적 브랜드임을 강조하여 국비지원의 근거를 마련해야 하며, 청정제주 구현에 있어 제주도민의 참여가 실질적으로 이루어질 수 있도록 교육대상의 범위를 확대할 필요가 있음

- 총 100,601명(2015년 누적) 교육 실시
- 2014년 대비 21.4% 증가(2014년, 15,490명→ 2015년, 18,799명)

- 탄소포인트제에 참여하는 세대가 상당하나, 전국 대비 그 정도가 미미함. 아울러, 탄소포인트제의 인센티브는 개별세대와 읍면동으로 구분되나, 후자가 강조될 경우 온실가스 감소 노력이 자발적으로 확산되기 보다는 평가로 인해 관(官)의 서열화가 이루어질 여지가 있음. 이로 인해 우수·미흡사례에 대한 학습의 기회가 줄어들 수 있음. 이를 개선하기 위해 우수 읍면동에 대한 시상 및 수상 못지않게 미진한 읍면동을 대상으로 컨설팅을 실시하는 방안을 제안

- 탄소포인트제 : (제주) 전체 세대 중 35.8%가 참여
(2014년 기준 246,516세대 중, 88,415세대(2015년 누적가입세대) 참여)

- 제주특별자치도 출범의 지역사회 기여에 대한 긍정적 인식, 특별자치 정책에 대한 전반적 만족도 및 개인적 도움정도에 대한 긍정적 인식 역대 최고인 것으로 확인됨. 그럼에도 불구하고, 2012년 이후 특별자치 정책에 대한 인지도가 지속적으로 하락되는 것으로 나타남. 이를 개선하기 위해, 정책추진 단계별 도민참여 확대를 통해 특별자치 정책에 대한 도민체감도 제고

· 제주특별자치도 출범에 대한 인식

연도	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	비고
지역발전 기여도	4.33	4.65	4.46	4.40	3.81	-	4.29	4.58	4.74	역대최고
전반적 만족도	3.61	4.31	4.04	4.04	3.74	4.28	-	4.29	4.34	역대 최고
개인적 도움			3.99	3.87	3.51	4.13	-	4.19	4.28	역대 최고
정책 인지도			4.60	4.44	4.00	4.87	-	4.45	4.28	지속 하락

- 도의회 의정활동에 대한 전반적 만족도 및 도의회의 도민대표성에 대한 긍정적 인식, 역대 최고인 것으로 확인됨. 그럼에도 불구하고, 도의회 의정활동에서 조례 제·개정과 예산심의 활동의 효과성, 의회 및 의원의 전문성에 대한 긍정적 인식이 상대적으로 저조한 것으로 나타남. 조례의 권한범위 확대를 위해 특별법에 지방자치법 제15조 단서(‘법령의 범위 안에서’) 배제 규정 도입, 예산심의 과정에 도민의 직간접 참여 확대, 도의원에 대한 개인보좌 및 조직보좌 기능 등을 강화할 필요가 있음

· 도의회 의정활동에 대한 전반적 만족도 및 도민 대표성

연도	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	비고
전반적 만족도	3.58	3.69	3.39	4.07	4.02	4.06	4.18	역대최고
도민 대표성	3.83	3.91	3.53	4.25	4.28	4.27	4.33	역대최고

· 도의회 의정활동 및 의회(의원)의 전문성

	조례 제·개정	예산심의	의정활동 전문성	다른 역할 및 기능의 평균 범위
2015	4.14	4.08	4.00	4.14~4.33
2014	4.17	3.94	3.87	4.14~4.27
2013	4.01	3.92	3.80	3.95~4.28
2012	4.11	3.87	3.87	4.07~4.46

- 이관된 특별지방행정기관의 민원서비스에 대한 전반적인 만족도 및 개선도 분야와 구체적인 항목에 있어서 민원실 환경과 고객친절도의 만족도 및 개선도 분야에서 역대 최고 보고됨. 그럼에도 불구하고, 이관된 특별지방행정기관의 민원서비스 항목 중에서 절차간소화 분야의 만족도 및 개선도가 다른 항목에 비해 상대적으로 저조한 것으로 나타남. 이를 개선하기 위해, 이관된 특별지방행정기관의 민원서비스 절차간소화 개선을 위한 분야별(창구, 규제, 고충 등) 처리절차 개선과제 발굴 및 기관별 핵심사업에 대한 만족도 및 개선도 평가지표 개발

· 이관된 특별지방행정기관의 만족도 및 개선도

연도		2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
전반적 수준	만족도	4.13	4.85	4.31	4.49	4.43	4.63	4.13	5.10	5.19
	개선도	4.29	4.79	4.43	4.70	4.63	4.66	4.29	5.07	5.18
민원실 환경	만족도	-	4.84	4.35	4.70	4.56	4.69	4.43	5.17	5.18
	개선도	-	4.84	4.32	4.68	4.59	4.67	4.40	5.20	5.26
고객 친절도	만족도	4.29	4.91	4.43	4.85	4.69	4.85	4.23	5.20	5.29
	개선도	4.25	4.92	4.31	4.81	4.71	4.76	4.21	5.20	5.31
절차 간소화	만족도	4.10	4.51	4.21	4.54	4.45	4.52	4.41	5.00	4.95
	개선도	4.11	4.43	4.13	4.65	4.54	4.58	4.30	4.97	4.97

제2절

선진적인 지방분권 실현

1. 평가결과

- 평점은 79.24점으로 나타나 전반적으로 ‘양호’(84~70점) 수준인 것으로 나타남. 이는 전년도 83.8점에 비해 4.56점 낮은 것임
 - 2014년 18개 지표(실적 12, 설문 6개) → 2015년 17개 지표(실적 11, 설문 6개)¹⁹⁾
- 실적자료의 의한 평가 결과는 86.91점, 설문조사에 의한 평가결과는 65.19점으로 나타나 격차는 21.72점으로 나타났으나, 전년도에 비해 약간 완화된 것을 확인
 - 2014년 실적 평가 93.2점, 설문 65.1점, 격차 28.1점
- 목표달성도는 46.73점, 이행과정의 적정성 40.18점으로 나타나 그 격차는 6.55으로 나타나, 전년도에 비해 약간 완화된 것을 확인
 - 2014년 목표달성도 50.1점, 이행과정의 적정성 43.1점, 격차 7.0점
- 성과목표 중 전체 평점에 대한 평균은 실적자료에 의한 평가결과가 설문조사에 의한 평가결과를 견인하는 것으로 드러남
 - 선진적인 지방분권 실현 : 79.24점(실적자료 86.91점, 설문조사 65.19점)
 - 실적자료 11개 가운데 우수 9개, 양호 1개, 보통 1개,
 - 설문조사 6개 가운데 양호 2개, 보통 4개

〈표4-1-1〉 선진적인 지방분권 실현 평가결과표

선진적인 지방분권 실현	목표달성도	이행과정의 적정성	평점	등급	비고
1. 제주특별법 권한이양을 활용한 규제개선 실적	48	38	86	우수	
2. 주민자치센터 운영 활성화 실적	47	45	92	우수	
3. 주민갈등 해소 노력 추진 실적	37	28	65	보통	
4. 민원서비스에 대한 고객만족도	-	-	71.14	양호	설문
5. 민원서비스 처리 개선 실적	47	39	86	우수	
6. 특별자치도 출범 및 정책만족도	-	-	62.00	보통	설문
7. 감사위원회 운영 활성화 실적	48	48	96	우수	
8. 감사위원회에 대한 도민만족도	-	-	60.71	보통	설문
9. 도의회(교육위원회 포함) 운영 실적	48	37	85	우수	
10. 도의회 의정활동에 대한 도민만족도	-	-	59.57	보통	설문
11. 자치조직의 정비 및 특례 활용 실적	47	38	85	우수	
12. 우수인력 총원 및 인적자원 개발 실적	48	47	95	우수	
13. 탄력적 지방세 개선 실적	50	38	88	우수	
14. 자체 세입 확충 실적	48	47	95	우수	
15. 자치경찰의 치안, 안전 및 사법경찰관리 직무 추진실적	46	37	83	양호	
16. 자치경찰서비스 주민 만족도	-	-	63.86	보통	설문
17. 특별행정기관에 대한 고객만족도	-	-	73.86	양호	설문
전체 79.24점, 실적자료에 의한 성과평가 86.91점, 설문조사에 의한 성과평가 65.19점					

19) 2015년 추가된 지표는 ‘주민갈등 해소 노력 추진 실적’임

2. 정책효과

- 주민참여 확대를 통한 규제개혁 과제 발굴
 - 총 44건, 제주도민에 대한 공모를 통해 의견수렴을 거쳐 조례 완화 및 강화
 - 제주특별자치도 지하수 관리 조례 시행규칙(19건)
 - 제주특별자치도 카지노업 관리 및 감독에 관한 조례(5건)
 - 제주특별자치도 주차장 설치 및 관리 조례(2건)
 - 제주특별자치도 건축 조례(10건)
 - 제주특별자치도 입양특례 등에 관한 조례(1건)
 - 제주특별자치도 아동복지시설에 관한 조례(7건)
 - 도민생활 안정을 위한 조례 강화
 - 준공신고 처리 기간 7일 → 15일
 - 지하수에 영향을 미치는 굴착행위 종류 확대 및 오염방지시설 기준 마련
 - 온천굴착허가/변경허가 신청 처리기간 5일 → 30일
 - 원활한 기업 활동을 위한 조례 완화
 - 건축물의 사용승인 신청 시 일괄 신고 가능 대상 추가
 - 허가대상 가설건축물의 존치기간 3년 → 5년
 - 신고처리기간 3일 → 1일
- 주민자치센터 특화프로그램을 통해 주민의 역량 강화
 - 교육활동, 워크숍 등을 통한 주민자치위원 역량 강화
 - 주민자치위원 624명에 대해, 총 253회의 교육을 통해 8,284명 교육이수
 - 지역특성에 부합하는 프로그램을 통해 지역주민의 교육 기회 확대
- 사회협약위원회를 통한 공공갈등 문제 해소에 기여
 - 제주특별법 제458조에 근거, 제주도의 경우 사회협약위원회가 설치
 - 사회협약위원회의 활동으로 3개의 공공갈등 사례가 해소
 - 제주항 탐동 항만계획 변경 (매립)
 - 봉개 위생매립장 매립지 확장
 - 동북제주환경자원순환센터 신설
- 민원서비스 처리 개선을 통한 주민편의 제고
 - 제주도가 건의하여 민원제도 개선
 - 인감보호 해제신청 요건 완화
 - 장애인 활동지원서비스 신청 구비서류 감축
 - 주민등록 정정·말소·거주불명등록 재외국인용 개선 등
 - 행정부의 2015년 지방자치단체 합동평가에서 민원서비스 만족도 '가'등급 부여
- (설문) 특별자치도 출범 및 추진 정책 등에 대한 만족수준 역대 최고
 - 제주특별자치도 출범의 제주지역 발전 기여정도에 대한 긍정적 인식이 2007년 조사 실시 이후 역대 최고

연도	2007	2008	2009	2010	2011	2013	2014	2015
기여도	4.33	4.65	4.46	4.40	3.81	4.29	4.58	4.74

- 제주도가 추진하는 특별자치 정책에 대한 전반적인 만족도 수준이 2007년 조사 실시 이후 역대 최고

연도	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2014	2015
만족도	3.61	4.31	4.04	4.04	3.74	4.28	4.29	4.34

- 제주도 추진 특별자치 정책의 개인적 도움정도에 대한 긍정적 인식이 2009년 조사 실시 이후 역대 최고

연도	2009	2010	2011	2012	2014	2015
만족도	3.99	3.87	3.51	4.13	4.19	4.28

○ 감사위원회의 상향식 감사문화 및 저비용 감사문화 형성

- 도민감사관제도를 통해 상향식 감사문화 형성
 - 44명 위촉
 - 도민감사관들의 제보 및 처리한 사건은 141건으로 1인 평균 3.2건
- 자치감사의 실시로 인해 제주지역 공공기관의 합법적 업무수행에 기여
 - 추정·회수, 감액 등 예산절감 717백만원
 - 업무행태 주의·시정·개선 조치 380건
 - 2015년 최초로 7개 기관 재무감사 실시
- 홈페이지를 통해 상시적 민원접수로 저비용 감사문화 정착

합계	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
1,603	52	158	132	185	134	212	225	195	310

○ 정책자문위원을 통한 의원 의정 역량 및 기능 강화

- 제주도의회 정책자문위원 의원1인당 조례 제·개정 건수, 광역 평균을 상회
 - 광역 평균 대비 0.5건 증가 : 광역평균 0.24건(2012년 이전, 1.04 → 2013년 이후, 1.28건)
제주평균 0.73건(2012년 이전, 0.78 → 2013년 이후, 1.51건)

○ (설문) 도의회 의정활동에 대한 전반적인 만족도 수준 역대 최고

- 제주특별자치도의회 의정활동에 대한 전반적인 만족도 수준이 2009년 조사 실시 이후 역대 최고

연도	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
기여도	3.58	3.69	3.39	4.07	4.02	4.06	4.18

○ 자치조직의 정비 등을 통해 공무원 정원 감소

- 중앙정부 이양사무 증가에도 불구하고 인구 천명 당 공무원 정원 감소하여 인력의 효율화 도모
 - 제주 2007년 9,185명 → 2015년 8,416명 (0.769명 감소)
 - 광역평균 2007년 6,560명 → 2015년 6,799명 (0.239명 증가)

- 중앙정부 이양사무 증가에도 불구하고 과 단위 조직은 감소하여 인력의 효율화 도모
 - 제주 2006년 51개 → 2015년 48개 (3개 감소)
 - 광역평균 2007년 49.1개 → 2015년 68.8개 (21.1개 증가)
- 차별화된 인사제도를 통해 자율성 강화
 - 5급 감사직렬 신설로 전문성 강화
 - 견습생 제도를 통한 지역인재 채용
 - 도내 대학의 추천을 받아 채용, 2007년 이후 매년 2명씩 임용
- 차별화된 세제지원제도(세액 감면, 세율 조정)를 통해 세수 확충 및 재정자립 기반 강화
 - 지방세 전국평균증가율의 약 2배
 - 지방세 현황

지역/연도	2011	2012	2013	2014	2015	평균 증가율
제주	431,435,000 증가율	502,800,000 16.54	587,009,000 16.75	667,953,000 13.79	791,865,000 18.55	16.39
전국 평균증가율		10.18	1.71	7.98	12.76	8.92

주) 전국 평균증가율에 세종시 포함

- 재정자립도 전국 평균증가율의 약 4배
- 재정자립도 현황

지역/연도	2012	2013	2014	2015	평균증가율
제주	24.94 증가율	30.00 20.29	33.39 11.30	35.93 7.61	12.94
평균증가율		3.32	2.34	1.73	2.66

주) 자체세입이 전체 예산에서 차지하는 비중

- 세수 확충을 위한 자발적 노력을 할 수 있는 기회 제공
 - 레저세액 감면에 대비, 중계경기수 상향을 통해 10억원 세수 확충 모색
- (설문) 자치경찰제 도입을 통해 지역축제행사 등 주민중심 서비스 제공
 - 자치경찰에 대한 전반적 만족도 2008년에 비해 2015년 0.35점 증가
 - 2008년 4.27점 → 2015년 4.62점

연도	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
만족도	4.27	4.06	4.24	4.10	4.45	4.37	4.53	4.62

- 자치경찰에 대한 전반적 만족도 역대 최고
 - 2008년에 비해 2015년 0.35점 증가 : 2008년 4.27점 → 2015년 4.62점
- 공항질서 유지, 지역축제 및 문화행사장 등 질서유지, 교통법규위반 기능 등
- (설문) 이관된 특별지방행정기관에 대한 만족도 및 개선도 수준 역대 최고
 - 이관된 특별지방행정기관에 대한 전반적인 차원에서의 만족도 및 개선도와 민원실 환경 과 고객친철도 항목에서의 만족도 및 개선도가 2007년 조사 실시 이후 역대 최고

연도	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
전반적 수준	만족도	4.13	4.85	4.31	4.49	4.43	4.63	4.13	5.10	5.19
	개선도	4.29	4.79	4.43	4.70	4.63	4.66	4.29	5.07	5.18
민원실 환경	만족도	-	4.84	4.35	4.70	4.56	4.69	4.43	5.17	5.18
	개선도	-	4.84	4.32	4.68	4.59	4.67	4.40	5.20	5.26
고객 친철도	만족도	4.29	4.91	4.43	4.85	4.69	4.85	4.23	5.20	5.29
	개선도	4.25	4.92	4.31	4.81	4.71	4.76	4.21	5.20	5.31

1. 제주특별법 권한이양을 활용한 규제개선 실적

평점 및 등급	목표달성도	이행과정의 적정성	평점	등급												
		48	38	86	우수											
목표달성도		이행과정의 적정성														
<p>1. 2015년에 제·개정된 특별법 위임 조례상의 규제 44건 중 20건(완화 7건, 강화 13건)을 개선(45.5%)하여 성과목표치 45%를 초과달성함</p> <p>2. 특별법 사무이양 규제 개선 현황 전수조사 실시 및 개선 계획 수립·추진, 규제개혁 과제 발굴을 위한 도민 의견수렴, 규제개혁 추진 관련 도민 대상 홍보 등을 계획대로 추진하여 과정목표치 달성도 우수한 것으로 평가됨</p> <p>3. 성과목표치는 최근 3년간 실적평균을 상향하여 적절한 것으로 판단되나, 과정목표는 모호한 것으로 평가됨</p>		<p>1. 계획수립의 수립과 추진은 충실하게 이행하였으나 계획수립시 사전조사나 의견수렴은 미흡한 것으로 평가됨</p> <p>2. 규제개선 실적을 평가하기 위한 적절한 성과지표가 설정되었고, 과정목표도 성과목표를 달성하기 위한 활동 과정을 잘 대표하도록 설정된 것으로 평가됨</p> <p>3. 규제개혁추진에 대한 보도자료 작성과 배포, 규제신고센터 운영 안내문 배포 등 정책홍보는 잘 이루어졌으나, 계획수립과정에 이해관계자나 전문가의 참여 유도는 다소 미흡함</p> <p>4. 규제개혁 마인드 향상을 위한 임직원 특강 시행과 전년도 평가활용 계획의 현년도 성과지표로 활용으로 평가결과 분석 및 반영 정도는 우수함</p>														
성과		미흡사항														
<p>1. 규제개선은 도민생활 안정을 위한 준공신고 처리기간 7일에서 15일로 연장, 지하수에 영향을 미치는 굴착행위 종류 확대 및 오염방지시설 기준 마련, 온천굴착허가/변경허가 신청 처리기간 5일에서 30일로 연장 등의 규제 강화와 원활한 기업활동을 위해 건축물의 사용승인 신청시 일괄 신고 가능 대상 추가, 허가대상 가설건축물의 존치기간 3년에서 5년으로 연장 및 신고 처리기간 3일에서 1일로 단축 등의 규제 완화를 포함함</p> <p>2. 제주도의 위임조례 정비율은 13.8%로 전국 평균 12.7% 보다 높으며 전국 17개 광역자치단체 중 5위에 해당하여 제주도의 인력규모를 고려하면 우수한 것으로 평가됨</p>		<p>1. 현재 제주특별자치도 행정규제 정비 촉진에 관한 조례에 의하면 규제개혁위원회의 회의는 내부위원 5인과 외부위원 1인만으로 회의가 개최되어 외부의 시각이 반영되지 않을 가능성이 높음</p> <p>2. 제주도의 지방규제 정비율은 87.0%로 전국 평균 93.3%에 비해 저조하며, 전국 17개 광역자치단체 중 15위로 실적이 저조함</p>														
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>구 분</th> <th>정비율</th> <th>완료</th> <th>대상</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>제 주</td> <td>87.0%</td> <td>47</td> <td>54</td> </tr> <tr> <td>전국 평균</td> <td>93.3%</td> <td>232.1</td> <td>251.1</td> </tr> </tbody> </table>			구 분	정비율	완료	대상	제 주	87.0%	47	54	전국 평균	93.3%	232.1	251.1
구 분	정비율	완료	대상													
제 주	87.0%	47	54													
전국 평균	93.3%	232.1	251.1													
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>구 분</th> <th>정비율</th> <th>완료</th> <th>대상</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>제 주</td> <td>13.8%</td> <td>11</td> <td>79</td> </tr> <tr> <td>전국 평균</td> <td>12.7%</td> <td>92.4</td> <td>703.9</td> </tr> </tbody> </table>			구 분	정비율	완료	대상	제 주	13.8%	11	79	전국 평균	12.7%	92.4	703.9
구 분	정비율	완료	대상													
제 주	13.8%	11	79													
전국 평균	12.7%	92.4	703.9													
개선방안	(정책 및 사업)															
	<p>1. 외부의 시각이 충분히 반영될 수 있도록 회의는 외부위원이 과반이상일 경우에 개최할 수 있도록 제주특별자치도 행정규제 정비 촉진에 관한 조례 제15조를 개정하는 것을 검토할 필요가 있음</p> <p>2. 이양사무에 대한 종합적이고 체계적인 검토를 통해 제주도가 실질적인 자치입법권을 행사하는데 제약이 있는 사무를 분석하여 처리방안을 마련하는 것이 필요함</p>															
개선방안	(지표)															
	<p>1. 계획수립 추진여부와 의견수렴 절차 준수 등의 모호한 과정목표를 보다 구체적으로 설정하는 것이 필요함</p> <p>2. 규제개혁 노력의 결과를 평가할 수 있는 성과지표의 설정이 필요함</p>															

2. 주민자치센터 운영 활성화 실적

평점 및 등급	목표달성도	이행과정의 적정성	평점	등급																					
		47	45	92	우수																				
목표달성도		이행과정의 적정성																							
<p>1. 주민자치센터 특화프로그램 운영 결과, 제주시 23개, 서귀포시 14개 등 총 37개 실적을 나타내어 목표치 30개를 초과 달성하였으며 제주시 동부권 2개팀, 서부권 2개팀 등 총 4개 권역별 주민자치학교가 시범 운영됨</p> <p>2. 기존 개별 읍면·동에서 운영하던 것을 14년부터는 광역 단위로 통합 추진되고 있으며 실적치를 보면 12년 43개, 13년 43개, 14년 4개소임</p>		<p>1. 2014년도 운영계획을 반영한 2015년도 주민자치센터 운영계획이 수립되었으며 주민자치위원회 워크숍 실시, 전국 주민자치박람회 벤치마킹, 주민자치위원회 협의회 정기총회를 통해 이해관계자들의 의견수렴과 참여도를 높임</p> <p>2. 주민자치센터 이용자 대상 만족도 조사를 실시해야 함에도 불구하고, 주민자치위원을 대상으로 운영현황 모니터링을 실시함</p>																							
성과		미흡사항																							
<p>1. 주민자치위원들(624명)의 역량강화(교육활동)를 통해 자치능력이 향상됨. 이는 이들 대상의 워크숍 등 253회 8,284명의 교육활동 결과로 추정 할 수 있음</p> <p>2. 지역특성에 부합하는 프로그램 운영으로 주민자치센터가 활성화 됨</p> <table border="1" data-bbox="181 1010 775 1169"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>주민자치</th> <th>시민교육</th> <th>문화여가</th> <th>지역복지</th> <th>주민편익</th> <th>지역사회진흥</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>개수</td> <td>144</td> <td>151</td> <td>224</td> <td>71</td> <td>36</td> <td>93</td> </tr> <tr> <td>비중(%)</td> <td>20.0</td> <td>21.0</td> <td>31.2</td> <td>9.9</td> <td>5.0</td> <td>12.9</td> </tr> </tbody> </table> <p>3. 평가체계 개선을 통해 상향적 주민자치센터 운영이 가능해 짐. 중전에는 도에서 평가계획을 수립하고 행정시에 통보 및 연말 평가 방법을 취했으나, 행정시에서 평가계획을 수립해서 평가하고 그 결과를 도에 통보하는 방식으로의 전환임. 또한 평가 비중을 보면, 정량평가(70%, 행정시)+정성평가(30%, 도)이며 행정시가 더 큰 평가 비중을 가지는 점도 주목해야 할 부분임</p>		구분	주민자치	시민교육	문화여가	지역복지	주민편익	지역사회진흥	개수	144	151	224	71	36	93	비중(%)	20.0	21.0	31.2	9.9	5.0	12.9	<p>1. 주민자치센터 프로그램 운영의 경우, 문화여가(31.2%) 프로그램의 비중이 크고, 주민자치능력 향상 프로그램(현재, 20.0%), 차별화된 특화 프로그램 미약</p> <p>2. 주민자치위원회에 현재 여성위원 비율이 현재, 32.5%임. 이를 높일 필요 있으며, 장애인 등 사회적 약자를 포함 계층별 고른 선발 및 시민단체, 전문가 참여를 통해 주민자치위원회의 전문성 미약</p>		
구분	주민자치	시민교육	문화여가	지역복지	주민편익	지역사회진흥																			
개수	144	151	224	71	36	93																			
비중(%)	20.0	21.0	31.2	9.9	5.0	12.9																			
개선방안	<p>(정책 및 사업)</p> <p>1. 주민자치센터 프로그램 운영의 경우, 취미, 교양강좌보다는 주민자치능력 향상 프로그램(현재, 20.0%), 차별화된 특화 프로그램(예, 지역 현안 토의, 마을가꾸기, 지역바로 알기, 특산물 판매, 환경교실)의 비중을 보다 높일 필요성</p> <p>2. 주민자치위원회에 여성위원 비율(현재, 32.5%)을 40% 이상, 장애인 등 사회적 약자를 포함 계층별 고른 선발 및 시민단체, 전문가 참여를 통해 주민자치위원회의 전문성을 높일 필요성</p> <p>3. 마을 공동체 만들기 실행 계획 등 우수 실행 계획을 시범 운영해 볼 필요성</p> <p>(지표) 해당사항 없음</p>																								

3. 주민갈등 해소 노력 추진 실적

평점 및 등급	목표달성도	이행과정의 적정성	평점	등급									
	37	28	65	보통									
목표달성도		이행과정의 적정성											
<p>1. 사회협약위원회 활동 다각화를 위한 분과위원회 개최와 갈등해소를 위한 직접 활동은 수행하였으나, 갈등예방조정을 위한 사회협약위원회의 기능강화를 위한 조례개정을 실행하지 못함</p> <p>2. 사회협약위원회 조례개정(안)을 마련하였으나 사회협약위원회의 분과별 활동 실적은 저조하여 과정목표 달성이 다소 미흡한 것으로 평가됨</p> <p>3. 성과목표치와 과정목표가 모두 과거 실적이나 명확하고 객관적인 근거에 기초하여 설정되지 않은 것으로 평가됨</p>		<p>1. 사회협약위원회의 활동에 대한 입증자료가 없어 계획 수립 시 사전조사나 의견수렴 정도를 평가할 수 없음</p> <p>2. 주민갈등 해소 노력의 산출이나 결과를 평가할 수 있는 성과지표를 설정하지 않았으나, 과정목표는 어느 정도 적절하게 설정된 것으로 평가됨</p> <p>3. 연구용역, 토론회, 정책세미나 수행 등 계획수립과정에 이해관계자나 전문가의 참여 유도는 적절하게 이루어 졌으나, 언론 등을 활용한 홍보 실적이 없고, 주민갈등 해소노력에 영향을 미치는 환경변화에 대한 대응 노력도 미흡한 것으로 평가됨</p> <p>4. 평가결과의 우수·미흡사례 발표와 교육이 적절히 이루어지지 않았으나, 2014년 분과위원회 활동결과를 분석하여 2015년 활동계획에 반영함</p>											
성과		미흡사항											
<p>1. 2007년 출범 이후 사안별 비상설 소위원회 중심의 운영체제에서 상설 3분과위원회 체제로 변경하여 조직체계를 정비하고, 2012년 공공갈등 예방을 위한 갈등영향분석제도를 도입하는 등 지속적으로 제도개선을 위해 노력함</p> <p>2. 2010년에서 2014년의 5년간 제주도에서 발생한 공공갈등 12건 중 사회협약위원회의 제안을 통해 제주항 탐동 항만계획 변경(매립), 봉개 위생매립장 매립지 확장, 동북제주환경자원순환센터 신설 등의 3개 공공갈등 사례가 해소됨</p>		<p>1. 자치행정과 시민참여(계)의 1명이 사회협약위원회의 기능강화 및 제도개선 추진을 담당하여 업무추진에 어려움이 있는 것으로 판단됨</p> <p>2. 2014년 행정자치부 합동평가의 갈등예방 및 관리·해소를 위한 지자체 우수사례(정성평가) 분야에서 미흡, 2015년 갈등해소 노력 지표에서 보통으로 평가되어 제주도의 갈등관리 노력이 미흡한 것으로 판단됨</p> <p>3. 제주도의 인구 10만명당 공공분쟁 발생건수는 1.441건으로 광역자치단체 평균 1.316건 보다 높으며 광역자치단체 중 6위에 해당하여 공공갈등의 예방, 해결, 중재 등을 위한 제주도의 노력이 부족한 것으로 유추할 수 있음</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>구 분</th> <th>건수</th> <th>인구 10만명당 건수</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>제 주</td> <td>9</td> <td>1.441</td> </tr> <tr> <td>전국 평균</td> <td>41.7</td> <td>1.316</td> </tr> </tbody> </table>			구 분	건수	인구 10만명당 건수	제 주	9	1.441	전국 평균	41.7	1.316
구 분	건수	인구 10만명당 건수											
제 주	9	1.441											
전국 평균	41.7	1.316											
개선방안	<p>(정책 및 사업)</p> <p>1. 민간 갈등관리전문가의 사회협약위원회 위원 위촉과 다양한 교육프로그램을 통한 사회협약위원회 위원의 협상역량 강화 등을 통해 사회협약위원회의 협상능력을 제고하는 것이 필요함</p> <p>2. 갈등상황에 신속하게 대응하고 종합적으로 관리하기 위한 갈등상황 보고시스템을 마련하는 것이 필요함</p> <p>3. 갈등관련 데이터베이스를 구축하여 제주도에서 발생한 갈등상황의 내용과 진척사항 등을 주기적으로 발표하고 향후 발생하게 될 갈등해결을 위한 기초자료로 활용하는 것이 필요함</p> <p>4. 효과적인 갈등관리를 위해 집행부에 갈등관리 전담조직을 설치하거나 주민갈등 해소와 관련성이 높은 부서에 갈등관리 기능을 부여하는 방안을 고려할 필요가 있음</p>												
	<p>(지표)</p> <p>1. 사회협약위원회 활동 다각화를 위한 성과목표를 분과위원회 개최, 면담, 의견 청취 등 달성하기 쉬운 목표를 설정하여 보다 적극적인 목표설정이 필요함</p> <p>2. 제주도의 주민갈등 해소 노력의 산출이나 결과를 측정할 수 있는 성과지표 설정이 필요함</p>												

4. 민원서비스에 대한 고객 만족도

평점 및 등급	설문조사 결과(점수/만점)		100점 환산	등급
		4.98/7점		71.14
성과		미흡사항		
1. 민원서비스와 관련된 민원실 환경과 고객 친절도 항목이 상대적으로 높은 만족도와 개선 정도를 나타냄		1. 2014년(평균 5.11, 평점 73.00)에 비해 다소 하락했으나 등급에는 변동 없음 2. 민원서비스와 관련된 절차 간소화 항목이 상대적으로 낮은 만족도와 개선 정도를 나타냄 3. 전년도에 비해, 민원서비스의 전반적 만족도 및 항목별 만족도, 전반적 개선 정도와 항목별 개선 정도 모두 하락		
개선방안	(정책 및 사업)			
	1. 현행 민원서비스 분야별 처리절차 전반에 대한 내부 검토와 도민 요구사항의 조사분석을 통해 자체적으로 개선 가능한 분야와 외부와의 협력이 필요한 분야 등으로 구분하고, 민원서비스 처리절차 개선을 위한 장단기 개선과제 수립 및 추진 (지표) 1. 민원 서비스의 절차 간소화 노력이 필요한 분야를 구체적으로 확인할 수 있는 문항의 신규 발굴, 예를 들면 1) 민원분야로 사회복지, 주택/건축, 건설/도로, 교통/환경, 보건/위생, 소방/안전, 농수축산 등이 있고, 2) 민원사무의 종류로 창구민원(각종 확인·증명·신고·교부 등), 규제민원(허가인가·특허·면허·승인·지정·인정·추천·시험·검사·검정 등), 고충민원(행정기관의 행정행위나 불합리한 제도로 시민의 권리를 침해하거나 불편·부담을 주는 사항 등)이 있으며, 3) 민원서비스 제공기관으로 특별자치도 본청, 제주시, 서귀포시, 읍면사무소 및 동주민센터 등이 있음			

주) 설문조사 결과 점수는 「제주특별자치도 추진 성과평가 조사」 13번 문항(전반 만족도)와 14번 문항(항목 만족도), 15번 문항(전반 개선도)와 16번 문항(항목 개선도) 평균의 평균임

5. 민원서비스 처리 개선 실적

평점 및 등급	목표달성도	이행과정의 적정성	평점	등급						
		47	39	86	우수					
목표달성도		이행과정의 적정성								
<p>1. 민원처리 단축률 70.7%, 민원제도 개선과제 발굴 및 건의 132건, 제도개선 중앙정부 건의 채택 3건 등 모두 성과목표치를 달성함</p> <p>2. 민원처리 신속성 향상을 위한 담당자 교육 4회 개최와 민원제도 개선과제 발굴 조사 및 제출 2회로 과 정목표치를 달성함</p> <p>3. 성과목표치 설정의 합리적인 근거가 다소 미흡하고, 제도개선 중앙정부 건의 채택 성과목표치는 보다 도 전적인 목표치 설정이 필요함.</p>		<p>1. 민원처리기간 단축 운영계획과 읍면동 평가계획의 수립과 추진은 충실하게 이행하였으나 계획수립 시 전문가 및 이해관계자에 대한 의견수렴은 미흡한 것 으로 평가됨</p> <p>2. 민원서비스 개선실적을 평가하기 위한 성과지표로 민원처리 단축률과 제도개선 중앙정부 건의 채택이 적절하게 설정되었으나, 과정목표인 담당자 교육 실시 횟수로 측정하여 개선이 필요한 것으로 판단됨</p> <p>3. 변화대응노력은 미흡한 것으로 평가되었고, 민원서 민원서비스 개선을 위한 홍보활동과 계획수립과정에 이해관계자나 전문가의 참여 유도는 다소 미흡한 것 으로 평가됨</p> <p>4. 민원처리기간 단축제도의 평가결과 공개와 우수부 서와 공무원에 대한 시상이 이루어짐</p>								
성과		미흡사항								
<p>1. 민원서비스 처리 개선을 위한 체계적인 활동계획이 수립되었고 충실하게 계획을 이행하여 제주도가 건의 한 인감보호 해제신청 요건 완화, 장애인활동지원서비 스 신청 구비서류 감축, 주민등록 정정·말소·거주불명 등록 재외국민용 개선 등이 행정자치부에 의해 민원 제도 개선과제로 선정됨</p> <p>2. 제주도의 민원서비스 개선노력으로 2015년 행정자 처부 지방자치단체 합동평가에서 민원처리의 신속성, 민원제도 개선 발굴 실적, 민원 24 온라인 신청률, 민 원서비스 만족도에서 매우 우수한 것으로 평가되어 대민서비스 개선시책에서 부산, 광주, 대전, 충북, 전 남과 함께 최고 등급인 ‘가’ 등급을 받음.</p>		<p>1. 제주도의 건의규제 개선실적(2011-2015)은 공무원 천명당 평균 2.13건으로 전국 평균 2.99건 보다 낮으 며, 광역자치단체 중 15위에 해당하여 매우 저조한 것으로 나타남</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">구 분</th> <th style="width: 90%;">공무원 천명당 건수</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>제 주</td> <td>2.13</td> </tr> <tr> <td>전국 평균</td> <td>2.99</td> </tr> </tbody> </table> <p>2. 2015년 민원제도의 개선실적은 우수하나 우수기관 인증건수, 우수기관 인증 고득점 건수, 우수사례 선정 건수 등의 실적이 없어 2015년 행정자치부의 지방자 치단체 합동평가에서 민원제도의 개선이 실질적인 민 원서비스 개선으로 이어지지 못한 것으로 평가됨</p>			구 분	공무원 천명당 건수	제 주	2.13	전국 평균	2.99
구 분	공무원 천명당 건수									
제 주	2.13									
전국 평균	2.99									
개선방안	<p>(정책 및 사업)</p> <p>1. 실질적인 민원서비스 개선 실적을 제고하기 위해 민원서비스 개선을 위한 특별점검 실시, 개선노력에 대한 인센티브 부여 등의 방안을 고려할 필요가 있음</p> <p>(지표)</p> <p>1. 민원제도 개선 중앙정부 전의 채택 성과목표치를 광역자치단체 평균 실적 등을 고려하여 보다 도전적으로 목표치를 설정할 필요가 있음</p> <p>2. 민원제도의 개선활동이 실질적인 민원서비스 개선으로 이어졌는지를 평가할 수 있는 성과 지표를 설정하는 것이 필요함</p>									

6. 특별자치도 출범 및 정책만족도

평점 및 등급	설문조사 결과(점수/만점)	100점 환산	등급
		4.34/7점	62.00
성과		미흡사항	
<p>1. 제주특별자치도 출범의 지역사회 기여에 대한 인식이 조사 실시 이후 가장 긍정적인 것으로 나타났으며, 동시에 지속적으로 증가 추세</p> <p>2. 정책추진 과정에서는 주민이 원하는 정책과 정책해택의 고른 분배가 역대 가장 높은 긍정적 인식 보고</p> <p>3. 제주도가 추진하는 특별자치 정책에 대한 전반적인 만족도와 개인에 대한 도움 정도가 조사 실시 이후 가장 높은 수준을 보고.</p> <p>4. 제주도민들은 제주도 추진 특별자치 정책에서 관광 산업 육성, 영어교육도시 조성, 내국인 면세점 이용 확대, 민원서비스 개선, 그리고 사회간접 자본 확충 등의 성과를 높게 평가함.</p> <p>5. 전년도에 비해, 출범 인지도, 출범에 대한 긍정적 인식, 출범의 지역발전 기여도 모두 상승</p>		<p>2014년(평균 4.35, 평점 62.14)에 비해 소폭 하락했으나 등급에는 변동 없음</p> <p>1. 정책추진 과정에서는 정책해택의 고른 분배와 정책의 충분한 홍보가 상대적으로 낮은 긍정적 인식을 보고함</p> <p>2. 제주도가 추진하는 특별자치 정책에 대한 제주도민들의 인지도는 2012년도 평가 이후로 지속적인 하락 추세를 보고하고 있으며, 2011년 평가를 제외하면, 역대 가장 낮은 것으로 나타남</p> <p>3. 제주도민들은 제주도 추진 특별자치 정책에서 의료 산업 육성, 중앙정부의 행정정책 지원, 정책행정에 대한 시민참여 확대, 청정 1차 산업 육성, 외국투자자 규제완화 등의 성과를 낮게 평가함</p> <p>4. 전년도에 비해, 정책 추진과정에서의 주민의견 수렴, 정책의 충분한 홍보의 긍정적 인식 감소</p>	
개선방안	<p>(정책 및 사업)</p> <p>1. 일반도민을 대상으로 (특히 TV, 인터넷, 신문을 활용한) 구체적 정책홍보 방안의 수립 및 시행과 정책홍보를 통한 도민들의 특별자치 정책에 대한 지지 및 수용성과 인지도 제고 방안으로 정책과정에서 실질적 시민참여의 확대-강화</p> <p>2. 제주도의 고유한 특성과 환경보존 강화를 통한 청정 1차 산업 및 관광산업 육성에 정책적 우선순위 부여</p>		
	<p>(지표)</p> <p>제주도민의 인식(설문조사)과 객관적 성과(지표평가) 간의 연계 강화를 위해</p> <p>1. 특별자치도 출범의 의의·효과로서 타 자치단체 대비 자치권 확대에 대한 체감도 및 도민의 생활불편 해소와 경제 활성화를 위한 규제 개선도 조사 항목 추가.</p> <p>2. 개별 특별자치 정책에 대한 성과인식 항목으로 지표평가에 있으나, 설문조사에서는 제외된 정책분야(예를 들면, 자율학교 지정확대 및 만족도 개선, 환경영향평가제도 운영 등)를 신규 발굴</p>		

- 주 1) 설문조사 결과 점수는 「제주특별자치도 추진 성과평가 조사」 7번 문항(전반적 만족도)와 8번 문항(15개 정책 성과도), 그리고 9번 문항(개인적 성과 체감도) 평균의 평균임(7번 문항 신규 포함)
- 2) 7번 문항(특별자치 정책에 대한 전반적 만족도)의 평균값을 포함하여 2014년도 점수를 다시 산출한 경우에도 유사한 수준(소수점 이하 두 자리에서는 동일)의 평균과 평점 산출

7. 감사위원회 운영 활성화 실적

평점 및 등급	목표달성도	이행과정의 적정성	평점	등급																				
		48	48	96	우수																			
목표달성도		이행과정의 적정성																						
<p>1. 감사결과 제도개선 및 권고사항 발굴 실적, 감사운영의 전문성 및 공정성 확보를 위한 외부전문가 및 도민 감사관 참여 확대, 감사위원회 발전기본계획 보완, 자치감사 관련 규정 개정, 감사위원회의 심의실적, 감사결과 공유노력 등 높은 목표 달성도를 보여줌</p> <p>2. 매년 발전기본계획을 보완하기 위해 내외부 관계자들이 참여하는 T/F팀을 구성하고, 외부전문가를 도민 감사관으로 위촉하여 감사의 전문성 및 공정성 확보하고, 감사결과를 홈페이지에 공개하여 투명성을 높이려는 노력을 경주하고 있음</p>		<p>1. 자치감사 설명회 개최를 통해 감사대상기관의 자치감사 방향에 대한 이해도를 높이고 의견수렴을 통해 합리적 감사 실시를 위한 노력을 경주함</p> <p>2. 감사위원회 발전방안 모색을 위한 정책토론회를 상반기 ‘감사위원회 위상정립을 위한 정책과제와 추진 전략’ 으로 도의원, 도민감사관, 시민단체, 학계, 도민 등 100여명 참석하였으며, 하반기 ‘제주청렴공동체 실현과 지역언론의 역할’ 로 감사위원, 지역언론학회, 도민감사관, 도민 등 100여명 참석하여 의견수렴이 이루어짐</p>																						
성과		미흡사항																						
<p>1. 2015년 기준 제주도 감사위원회의 감사대상기관은 총 398개 기관 및 부서임. 따라서 일반행정기관 30, 교육행정기관 11, 공사·법인 등 16, 읍·면·동 43, 초·중·고등학교(법인)·도서관 292, 사립대학 및 법인 6개소에 대한 감사를 실시함으로써 부조리 예방에 기여</p> <p>2. 도민감사관제도 신설(44명 위촉) 및 2015년 1년 동안 이들이 제보 및 처리한 사건은 141건으로 1인 평균 3.2건으로 상향적 감사문화 형성에 기여</p> <p>3. 자치감사의 실시로 인해 제주지역 공공기관의 합법적 업무수행에 기여. 추징·회수, 감액 등 예산절감 717백만원, 업무행태 주의·시정·개선 조치 380건, 2015년 최초로 7개 기관 재무감사 실시</p> <p>4. 홈페이지에 상시적인 민원접수 가능으로 인해 저비용 감사문화 정착</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>합계</th> <th>'07</th> <th>08</th> <th>09</th> <th>10</th> <th>11</th> <th>12</th> <th>13</th> <th>14</th> <th>15</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1,603</td> <td>52</td> <td>158</td> <td>132</td> <td>185</td> <td>134</td> <td>212</td> <td>225</td> <td>195</td> <td>310</td> </tr> </tbody> </table> <p>* 건수는 도민감사제보, 공직자부조리신고, 주민불편신고, 도민감사관신고로 구성</p> <p>5. 4급 이하 직원에 대한 원내 인사권 확보, 5급 감사직렬 신설, 감사원, 행정자치부 등과 감사인력 교류, 감사자문역 구성 등 감사위원회의 독립성 확보에 기여</p>		합계	'07	08	09	10	11	12	13	14	15	1,603	52	158	132	185	134	212	225	195	310	<p>1. 교육분야 전문 감사부서 신설(교육감사과 등)과 감사공무원 역량 강화를 위한 교육, 감사직 인력 보강 및 무연고 도외 감사관 참여 보장 등 전문 인력 배치를 위한 제도 개선 노력이 요구됨</p> <p>2. 감사지적사항에 대한 관리미흡으로, 2010-2014년 감사지적사항 관리대상 2,324건 중 89건이 미집행 상태에 있는 것으로 나타남</p>		
합계	'07	08	09	10	11	12	13	14	15															
1,603	52	158	132	185	134	212	225	195	310															
개선방안	<p>(정책 및 사업)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 독립성 강화를 위해, 조직편제 및 정원확정 시 근거 마련 및 예산 편성 시 독립성 강화 필요 2. 감사시 반복 지적사례 정리집, 재심의결정 사례집 발간을 통해 부정 사전예방 및 피감기관의 감사부담 경감 필요 3. 감사관 역량강화를 위해, 행정자치부, 감사원 등과 인력파견 확대, 외국감사기구 파견을 통해 선진 감사사례 연찬 필요 4. 제주특별법 제46조(직군·직렬의 구분)에 관한 특례를 활용하여 의회, 감사직렬을 통합 운영함으로써 독립성과 전문성을 높일 필요가 있음 <p>(지표) 해당사항 없음</p>																							

8. 감사위원회에 대한 도민만족도

평점 및 등급	설문조사 결과(점수/만점)	100점 환산	등급
		4.25/7점	60.71
성과		미흡사항	
<p>2014년(평균 4.23, 평점 60.43)에 비해 소폭 상승했으나 등급에는 변동 없음</p> <p>1. 감사위원회 활동의 청렴도 향상 기여도가 상대적으로 높은 긍정적 평가를 받음</p> <p>2. 전년도에 비해 감사의 청렴도 향상 기여도와 감사 결과의 신뢰성, 그리고 감사결과의 적시 공개에 대한 긍정적 평가가 증가함</p>		<p>1. 감사위원회 감사 결과의 신뢰성이 상대적으로 낮은 긍정적 평가를 받음</p> <p>2. 전년도에 비해 감사의 공정성과 투명성에 대한 긍정적 평가가 하락함</p>	
개선방안	<p>(정책 및 사업)</p> <p>1. 현재 40명 내외인 도민감사관의 수를 확대하고, 그 역할도 감사위원회 활동에 대한 평가와 개선방안 제시까지로 확장.</p> <p>2. 감사위원회의 구성 및 활동과정 전반(계획에서 결과 보고까지)에 시민사회단체와 일반 시민의 참여를 보장.</p> <p>3. 감사위원회의 심의의결 과정 공개(제주특별자치도 감사위원회 구성 및 운영에 관한 조례 제20조 제2항의 개정)</p>		
	<p>(지표)</p> <p>1. 감사위원회 활동이 활발하게 이루어지고 있는 지에 대한 평가 항목 신규 발굴.</p> <p>2. 조사 대상을 공무원 및 시민사회단체로 확대.</p>		

9. 도의회(교육위원회 포함) 운영 실적

평점 및 등급	목표달성도	이행과정의 적정성	평점	등급																								
		48	37	85	우수																							
목표달성도		이행과정의 적정성																										
1. 의안처리 610건, 자치법규정비 목록 발굴 457건, 민원처리 91건, 의원요청 조례안검토 및 주요 현안 조사분석 지원 160건, 의회방문 견학 41건, 홈페이지 접속 4,439천 건 등 성과목표치를 초과달성함 2. 의정혁신과제 추진 38개 과제 수행, 의원연구모임 16회 개최, 정책자문위원 평가 2중, 의회 옴부즈맨 및 의정 자문위원회 운영 등 과정목표치를 달성함 3. 자치법규 정비목록 발굴을 제외한 성과지표의 목표치 설정이 최근 3년간 평균 실적이나 전연도 실적 대비 상향으로 적절하게 설정되었으나, 과정목표치는 설정근거가 부족하거나 목표치 자체를 설정하지 않음		1. 자치법규 정비계획, 정책자문위원 평가지침, 의정자문위원회 운영 계획 등의 수립과 추진은 충실하게 이행하였으나, 계획수립 시 사전조사나 전문가 및 이해관계자에 대한 의견수렴은 다소 미흡한 것으로 평가됨 2. 민원서비스 개도의회 의정활동 실적을 평가하기 위한 성과지표로 의안처리, 자치법규 정비목록 발굴, 민원처리 등은 적절하게 설정되었으나 지표명이 적절하지 않아 오해의 소지가 있는 성과지표가 있음 3. 도의회 의정활동 홍보와 변화대응노력은 미흡한 것으로 평가되었고, 의정활동에 전문가와 이해관계자를 충분히 참여시키기 위해 노력한 것으로 평가됨 4. 성과평가결과에 대한 공개, 우수미흡사례 분석·공유, 미흡사례 개선을 위한 노력이 적절히 이루어졌고, 2014년 평가에서 제시된 의견을 2015년 계획에 충실히 반영함																										
성과		미흡사항																										
1. 2012년 정책자문위원 확충 후 의원1인당 조례 제개정 건수가 0.73건 증가하여 의원의 의정활동 능력 향상에 기여한 것으로 평가됨 <table border="1" data-bbox="199 1153 790 1254"> <thead> <tr> <th>연 도</th> <th>A</th> <th>B</th> <th>B-A</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>광역 평균</td> <td>1.04</td> <td>1.28</td> <td>0.24</td> </tr> <tr> <td>제주</td> <td>0.78</td> <td>1.51</td> <td>0.73</td> </tr> </tbody> </table> 주) A는 2012년 이전 평균, B는 2013년 이후 평균 2. 제주도의회 의원1인당 조례 제개정 건수는 2010년 0.78건에서 2015년 1.63건으로 0.85건 증가하여 광역자치단체 평균 증가건수 보다 높음 <table border="1" data-bbox="199 1422 790 1523"> <thead> <tr> <th>구 분</th> <th>2010</th> <th>2015</th> <th>증감</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>광역 평균</td> <td>0.98</td> <td>1.81</td> <td>0.83</td> </tr> <tr> <td>제주</td> <td>0.78</td> <td>1.63</td> <td>0.85</td> </tr> </tbody> </table> 3. 이중처분법(DID)을 이용한 분석결과, 제주특별자치도의 출범이 의원1인당 사무처직원 정수를 감소시켜 사무처 인력을 효율적으로 운용하게 한 효과가 있는 것으로 나타남		연 도	A	B	B-A	광역 평균	1.04	1.28	0.24	제주	0.78	1.51	0.73	구 분	2010	2015	증감	광역 평균	0.98	1.81	0.83	제주	0.78	1.63	0.85	1. 정책자문위원 평가지침 수립과 의정자문위원회 운영 계획 수립 등에 이해관계자와 전문가의 참여와 의견수렴이 다소 미흡한 것으로 평가됨 2. 정책자문위원 근무실적 평가위원회가 내부인사만으로 구성되어 있어 인사의 공정성과 객관성을 저해할 가능성이 있음		
연 도	A	B	B-A																									
광역 평균	1.04	1.28	0.24																									
제주	0.78	1.51	0.73																									
구 분	2010	2015	증감																									
광역 평균	0.98	1.81	0.83																									
제주	0.78	1.63	0.85																									
개선방안	(정책 및 사업) 1. 인사의 객관성과 공정성 제고를 위해 정책전문위원 근무실적평가위원회에 인사전문가나 법률가 등 외부위원을 과반 정도 포함하는 방안을 고려할 필요가 있음 2. 도의회의 계획수립과정에 이해관계자와 전문가의 참여를 통해 의견을 수렴하는 등 보다 공개적이고 민주적인 절차를 제도화하는 것이 필요함 (지표) 1. 국민의 의정활동 홍보 확대와 의원요청 조례안검토 및 주요 현안 조사분석 지원은 오해의 소지가 있어 지표명을 변경할 필요가 있음																											

10. 도의회 의정활동에 대한 도민만족도

평점 및 등급	설문조사 결과(점수/만점)	100점 환산	등급
		4.17/7점	59.57
성과		미흡사항	
<p>2014년(평균 4.12, 평점 58.86)에 비해 소폭 상승했으나, 등급에는 변동 없음</p> <p>1. 2012년 조사 실시 이후, 도의회 의정활동 만족도가 가장 높은 것으로 나타남</p> <p>2. 구체적인 의정활동에서는 행정부 정책결정에의 영향, 행정사무 감사 및 조사, 그리고 제주도민의 민원처리 분야의 효과성이 상대적으로 높은 것으로 평가됨</p> <p>3. 도의회 및 도의원 역량 등에 대한 평가에서는 다른 항목에 비해 도민대표성 분야에 대한 긍정적 평가가 상대적으로 높은 것으로 평가되었으며, 특히 2012년 조사 이후 가장 높은 긍정적 평가를 받음</p>		<p>1. 구체적인 의정활동에서 조례 제정 및 개정과 예산심의 분야의 효과성이 상대적으로 낮은 것으로 평가되었으며, 특히 예산심의 분야는 2012년 이후 일관되게 활동의 효과성이 다른 분야에 비해 가장 낮은 분야로 평가됨</p> <p>2. 도의회 및 도의원 역량 등에 대한 평가에서는 다른 항목에 비해 의정활동 전문성 분야에 대한 긍정적 인식이 상대적으로 낮은 것으로 평가됨</p>	
개선방안	<p>(정책 및 사업)</p> <p>1. 제주특별자치도의회 조례 제정 및 개정 활동의 효과성 제고를 위해 특별법에 지방자치법 제15조 단서(‘법령의 범위 안에서’)를 배제하는 규정을 도입하여 제주특별자치도의회 의 조례 제·개정 권한의 범위를 선도적으로 완화.</p> <p>2. 예산심의 분야의 효과성 제고를 위해 도의회 예산심의 과정에 도민의 직·간접 참여를 모색함과 동시에 예산심의 결과에 대한 적극적 주민홍보 추진.</p> <p>3. 도의회 및 도의원의 의정활동 전문성 제고를 위해 의원 보좌관제 도입 등 개인적 차원의 보좌 강화와 의원연구모임 활성화를 위한 지원 확대, 상임위원회 전문위원실과 입법정책 부서 및 예산관련 조사·분석 부서의 확대·개편 등 의회사무처 차원의 보좌 강화 노력 추진.</p>		
	<p>(지표)</p> <p>1. 조사 대상을 도의원, 도의회사무처 직원, 집행부 공무원, 시민(의정모니터와 일반시민) 등으로 다변화.</p> <p>2. 도의회 의정활동의 도민 생활에의 영향정도 및 방향과 개선방안, 나아가 의정활동 관련 쟁점사안에 대한 평가 문항의 신규 발굴.</p>		

11. 자치조직의 정비 및 특례 활용 실적

평점 및 등급	목표달성도	이행과정의 적정성		평점	등급																																	
	47	38		85	우수																																	
목표달성도			이행과정의 적정성																																			
1. 조직진단 연구용역 실시와 민선 6기 후반기 조직개편안 마련은 성과목표치를 달성하였고, 기구인력 운용 효율성 강화를 위한 상시 조례개정 추진(목표 5건)은 4회 개정하여 성과목표치에 미달함 2. 조직진단 연구용역 정기(수시)보고회 개최 3회, 조직진단 정책자문단 회의 개최 4회, 현장방문 등 전부서(기관) 의견수렴, 조례개정 계획 수립(보고) 5회 등 모두 과정목표치를 달성함 3. 성과목표치는 과거 추세를 고려하여 적절하게 설정되었고, 과정목표도 구체적으로 설정된 것으로 평가됨			1. 조직진단 연구용역 수행을 위한 보고회 개최, 정책자문단 운영, 전부서 의견 수렴 등이 적절하게 시행되었고, 계획수립 시 사전조사나 전문가 및 이해관계자에 대한 의견수렴도 적절한 것으로 평가됨 2. 자치조직의 정비와 특례활용의 궁극적인 결과를 평가할 수 있는 성과지표 설정이 다소 미흡하나, 과정목표치는 성과목표 달성을 위한 활동이나 절차를 잘 대표하고 있는 것으로 판단됨 3. 변화대응노력은 미흡한 것으로 평가되었고, 조직진단과 관련된 활동에 전문가와 이해관계자를 충분히 참여시키기 위해 노력한 것으로 평가됨 4. 조직진단 결과를 공개하여 구성원의 이해와 협조를 구하였고, 조직진단 결과를 반영하여 중기 기본인력운용계획을 수립함																																			
성과			미흡사항																																			
1. 중앙정부의 이양사무가 증가했음에도 불구하고 인구천명당 공무원 정원은 감소하여 인력을 효율적으로 운영한 것으로 평가됨			1. 중앙의 이양사무가 증가하였으나 이를 수행하기 위한 경비지원은 미흡한 것으로 평가됨. 즉 총세출에서 인건비가 차지하는 비율에서 제주도가 광역자치단체 평균에 비해 매우 높은 것으로 나타나 중앙의 이양사무를 추가적으로 수행하고 있는 제주도가 사업을 운영하는데 있어서 어려움을 겪고 있는 것으로 평가됨																																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">구분 연도</th> <th colspan="2">제주</th> <th colspan="2">광역 평균</th> </tr> <tr> <th>인구천명당 정원</th> <th>정원(명)</th> <th>천명당 정원</th> <th>정원(명)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2007</td> <td>9.185</td> <td>5,137</td> <td>6.560</td> <td>18,489</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>8.416</td> <td>5,255</td> <td>6.799</td> <td>19,713</td> </tr> <tr> <td>증 감</td> <td>-0.769</td> <td>118</td> <td>0.239</td> <td>1,224</td> </tr> </tbody> </table>			구분 연도	제주		광역 평균		인구천명당 정원	정원(명)	천명당 정원	정원(명)	2007	9.185	5,137	6.560	18,489	2015	8.416	5,255	6.799	19,713	증 감	-0.769	118	0.239	1,224	<table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>일반회계 (2010-14 평균)</th> <th>일반+특별회계 (2010-14 평균)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>평균</td> <td>6.14</td> <td>5.46</td> </tr> <tr> <td>제주</td> <td>13.46</td> <td>11.49</td> </tr> </tbody> </table>			구분	일반회계 (2010-14 평균)	일반+특별회계 (2010-14 평균)	평균	6.14	5.46	제주	13.46	11.49
구분 연도	제주			광역 평균																																		
	인구천명당 정원	정원(명)	천명당 정원	정원(명)																																		
2007	9.185	5,137	6.560	18,489																																		
2015	8.416	5,255	6.799	19,713																																		
증 감	-0.769	118	0.239	1,224																																		
구분	일반회계 (2010-14 평균)	일반+특별회계 (2010-14 평균)																																				
평균	6.14	5.46																																				
제주	13.46	11.49																																				
2. 중앙정부의 이양사무가 증가했음에도 불구하고 과단위 조직은 감소하여 조직을 효율적으로 운영한 것으로 평가됨			주) 간접적 계산방법으로 총세출 규모가 유사할 때 더욱 의미있는 접근방법임																																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>2006</th> <th>2015</th> <th>증감</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>광역 평균</td> <td>49.1</td> <td>68.8</td> <td>21.1</td> </tr> <tr> <td>제주</td> <td>51</td> <td>48</td> <td>-3</td> </tr> </tbody> </table>			구분	2006	2015	증감	광역 평균	49.1	68.8	21.1	제주	51	48	-3																								
구분	2006	2015	증감																																			
광역 평균	49.1	68.8	21.1																																			
제주	51	48	-3																																			
개선방안	(정책 및 사업)																																					
	1. 행정계층구조에 대한 다양한 대안(시장 직선제, 기초자치단체 부활, 권한 위임을 통한 행정시와 읍면동의 행정기능 강화 등)에 대해 전문적인 분석과 함께 제주도민의 의견을 묻는 방법을 통해 합리적으로 해결하는 것이 필요함 2. 제주도가 추가적으로 수행하고 있는 이양사무에 필요한 충분한 재원을 지원하도록 특별법에 관련 조항을 신설하거나, 행정자치부가 지방교부세를 산정하는 데 이를 반영하는 것을 검토하는 것이 필요함																																					
개선방안	(지표) 해당사항 없음																																					
	1. 조직개편 대상 직원에 대한 주관적인 인식 조사 등 조직개편 등의 효과를 측정할 수 있는 성과지표 설정 필요																																					

12. 우수인력 충원 및 인적자원 개발 실적

평점 및 등급	목표달성도	이행과정의 적정성	평점	등급
	48	47	95	우수
목표달성도		이행과정의 적정성		
<p>1. 제주특별자치도 지방공무원 342명 충원, 지역우수 인재 선발 2명(8급), 행정자치위전문위원(4급, 임기제) 1인 등 총 13명의 개방형 인재 채용이 이루어짐</p> <p>2. 제주특별자치도 지방공무원 임용 등에 관한 조례 일부 개정 조례' (공포, 15.12.31) 개정이 이루어짐</p> <p>3. 도→중앙 및 타 기관으로의 인사교류 총 13명임</p> <p>4. 공무원 교육훈련으로 장기외국어과정 운영으로 6급 42명, 장기국외훈련으로 6명, KDI 국제정책대학원 과정 위탁교육 1명, 핵심인재양성과정 운영으로 38명(7급), 단기외국어과정 66명 등 총 169명의 실적을 나타냄</p>		<p>1. 인력 충원계획 수립, 조례 개정 계획 수립, 인사교류계획 수립, 기타 장기 외국어과정 계획, 장기국외훈련계획, KDI 위탁교육생 선발계획, 핵심인재양성과정 계획, 단기외국어과정 계획 수립 등 사전 계획에 의해 사업이 추진됨</p> <p>2. 중앙-지방 인적자원교류계획 수립 및 장기국외 훈련 계획 수립 등에 있어 사전 심의와 평가 등 절차적 합리성을 확보함</p> <p>3. 인사관련 조례 개정시 입법예고를 통해 의견 수렴이 이루어지고 있으며, 부패 및 성별영향평가를 실시함</p>		
성과		미흡사항		
<p>1. 5급 직렬 통합 및 신설 관한 부재로, 특히 5급 감사직렬 신설이 불가능한 것을 5급 감사직렬 신설로 감사직의 전문성 강화가 가능해짐</p> <p>2. 행정시별 제주시인사위원회,서귀포시인사위원회설치로 인사운영의 자율성 확보</p> <p>3. 조례 개정으로, 신규 임용시 외국어 가점을 기존 영어 외 중국어, 일본어로 확대, 승진후보자 명부 작성시 가산점 부여 대상을 근무부서 근무경력, 휴직자 업무대행 근무경력 추가, 자치경찰단장의 직급을 자치총경에서 자치경무관으로 상향조정 등으로 인사운영의 자율성 높임</p>		<p>1. 사회적 약자 공직 채용 기회 부족. 현재 장애인은 정원의 3.5%, 저소득층은 선발 예정 인원의 2%, 국가유공자는 6개 특정 직렬, 특성화고 출신 고졸자는 매년 2-4명에 머물고 있는 실정임</p> <p>2. 제주의 인적자원 한계를 극복하기 위해 중앙부처 등과의 지속적인 인적교류를 통해 역량강화를 기하고 있음. 그러나 매년 편차는 있지만 2015년 13명으로, 중앙부처 인사교류를 기피하고 있는 실정임</p> <p>3. 공직의 경쟁력 확보를 위해 장기 교육 파견을 실시하고 있지만 현재 장기 외국어 과정은 42명으로 6,7급 위주이며, 해외 장기 파견은 5명임</p>		
개선방안	<p>(정책 및 사업)</p> <p>1. 개방형 인재 채용 등 다양한 분야 인재 채용을 위해 노력하고 있지만 장애인은 정원의 6% 까지, 저소득층은 선발 예정 인원의 4% 정도, 특성화고 출신 고졸자는 채용분야를 확대할 필요가 있음</p> <p>2. 전문성을 제고하기 위해 세부 직렬에 따라 임용이 이루어져야 할 것임. 다만, 세부직렬 내의 공무원 수에 따라 승진연한에 차이가 발생하여 조직구성원 간 갈등의 문제 등으로 생산성이 저하될 가능성이 있으므로 승진후보자명부에 있어 직렬 통합관리가 필요하다고 판단됨</p> <p>3. 중앙부처 등과의 인적교류 확대를 위해 단기적으로 파견 기간에 따른 근무성적평점 확대, 파견 종료후 희망보직 부여방안, 장기적으로 4급 이상 상위 직위 승진시 미교류자 배재 방안 등을 고려함</p> <p>3. 공직의 경쟁력 확보 위해 영어, 중국어 위주로 장기교육자를 확대하고 성적우수자는 해외 파견으로 연결하는 방안을 고려함</p> <p>(지표) 해당사항 없음</p>			

13. 탄력적 지방세 개선 실적

평점 및 등급	목표달성도	이행과정의 적정성	평점	등급
		50	38	88
목표달성도		이행과정의 적정성		
<p>1. 지방세 일몰도래 감면 및 일몰 연장시 경감율을 축소함. 전액 면제되었던 일부 세금에 대해서 최소납부세제를 도입하여 지방세 납부 의무를 부과함으로써 조세부담 형평성을 제고함. 레저세 중계경주 확대를 통해 전년 대비 10억원 이상의 세수 증대를 도모함.</p> <p>2. 이와 함께 세율조정권을 활용하여 2015년 1,574억원이었던 역외세수를 2016년 1,636억 원으로 전년대비 3.9% 증대함. 그러나 특별법의 지방세목들에 대한 탄력세율 상향 적용은 거의 활용되지 않고 있어 향후에는 특정과세 대상에 대한 탄력세율 상향 적용을 위한 적극적인 노력이 필요함</p>		<p>1. 성과 목표 및 과정 목표의 달성은 일정 부분 적절히 이루어졌으나, 이행과정에 있어서 과거 연도의 평가결과 분석 및 반영 정도가 미흡함.</p> <p>2. 최근 제주도의 지방세 수입이 상당부분 확충된 것은 지방세 정책의 영향 보다는 부동산 경기 과열에 의한 것임. 이러한 점을 고려하여 지방세정의 체계적인 수립을 위하여 과거 성과평가시에 제시된 정책제언이나 보완 사항을 적극적으로 반영하려는 노력이 필요함</p>		
성과		미흡사항		
<p>1. 지방세 수입 중 역외세입으로 인해 제주도민의 부담경감(2015년 기준 전체 지방세 수입 11241억원 중 14.6% 차지)</p> <p>2. 세액감면 비율은 제주도의 경우 26.0%인데 반해, 전국 평균은 21.0%로 제주도가 5.0% 포인트 높은 것으로 나타남</p> <p>3. 세수확충을 위한 자발적 노력을 할 수 있는 제도적 기회 제공(레저세액 감면에 대비, 중계경기수 상향을 통해 10억원 세수 확충 모색)</p>		<p>1. 역외세원의 증가율 둔화(2014년 10.9%→4.0%)</p> <p>2. 탄력세 적용이 대부분 감액 위주로 운영되어 탄력세 상향 적용을 위한 재정확충 실적 미미</p>		
개선방안	<p>(정책 및 사업)</p> <p>1. 탄력세율 상향 적용 세목이나 과세대상 발굴 노력 지속해야 함</p> <p>2. 역외세원의 감소에 대한 재정대책 마련 필요함</p> <p>3. 자체세입 확충 또는 세출 구조조정 필요함</p> <p>(지표) 해당사항 없음</p>			

14. 자체 세입 확충 실적

평점 및 등급	목표달성도	이행과정의 적정성	평점	등급																																						
		48	47	95	우수																																					
목표달성도		이행과정의 적정성																																								
<p>1. 특별자치도 제도 시행 효과가 나타나기 시작한 2009년~2015년까지(기간 중 지방세 증가율 171.1%) 제주도의 지방세 연평균 증가율은 전국 평균 6.57% 보다 17.83% 포인트 높은 24.4%를 기록하고 있음.</p> <p>2. 이는 특별자치도 출범 이후 나타난 국내외 관광객의 폭발적인 증가, 제주도 유입인구 급증 등의 사회경제적인 변화가 재정적 효과로 나타나고 있는 것으로 보임</p> <p>3. 그렇지만 이러한 자체세입 확충이 제주도내 건전한 과세기반이 확대된 것이라기보다는 역외세원인 리스차량 등록 유치와 취득세 수입 증가에 큰 영향을 미친 부동산 거래증가율(2013년과 2014년 전년대비 제주도내 토지거래 면적 33.7%와 38.1% 증가)과 부동산 거래가액의 상승에 있음. 이 같은 재정수입의 불확실성과 세입감소에 대비한 대체재원 확보 방안 수립이 필요함</p>		<p>1. 부동산 투기 억제정책, 환경보전정책 강화로 인한 투자 위축 및 역외세원 수입의 감소로 인해 발생할 수 있는 미래의 재정위험을 예방하기 위하여, 최근 크게 증가한 지방세 수입을 미래에 사용할 수 있도록 지방세 적립제도 도입을 의회 등과 협의하여 마련하여야 할 것임</p> <p>2. 또한 지역경제 활성화에 따른 기업이익의 재정기여도를 높이기 위하여 독립세화된 지방소득세의 세율조정을 위한 이해관계자의 의견 수렴이 필요함. 동시에 연간 1,300만명 이상의 관광객 방문으로 인해 발생하는 외부비용의 내부화를 위한 관광관련 새로운 세목의 도입 또는 사용료 신설 등을 검토해 볼 필요 있음</p>																																								
성과		미흡사항																																								
<p>1. 지방세수입 연평균 24.4%로 증가(결산 기준)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2009</th> <th>2015</th> <th>증가율</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>제주</td> <td>4,146억원</td> <td>11,241억원</td> <td>171%</td> </tr> </tbody> </table>			2009	2015	증가율	제주	4,146억원	11,241억원	171%	<p>1. 지방세 증가와 달리, 세외수입의 증가폭 둔화</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>증가율</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>제주</td> <td>1,618억원</td> <td>1,663억원</td> <td>2.78%</td> </tr> </tbody> </table>				2014	2015	증가율	제주	1,618억원	1,663억원	2.78%																						
	2009	2015	증가율																																							
제주	4,146억원	11,241억원	171%																																							
	2014	2015	증가율																																							
제주	1,618억원	1,663억원	2.78%																																							
<p>2. 지방세 수입 증가가 전국 지방자치단체 수입증가율을 크게 상회(결산 기준)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>2009년</th> <th>2010년</th> <th>2011년</th> <th>2012년</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>제주</td> <td>-6.85%</td> <td>25.78%</td> <td>11.49%</td> <td>17.66%</td> </tr> <tr> <td>전국</td> <td>-1.62%</td> <td>11.14%</td> <td>4.43%</td> <td>3.14%</td> </tr> <tr> <th>구분</th> <th>2013년</th> <th>2014년</th> <th>2015년</th> <th>평균증가율</th> </tr> <tr> <td>제주</td> <td>12.35%</td> <td>18.33%</td> <td>23.60%</td> <td>24.4%</td> </tr> <tr> <td>전국</td> <td>1.35%</td> <td>14.56%</td> <td>5.06%(추정)</td> <td>6.57%</td> </tr> </tbody> </table>		구분	2009년	2010년	2011년	2012년	제주	-6.85%	25.78%	11.49%	17.66%	전국	-1.62%	11.14%	4.43%	3.14%	구분	2013년	2014년	2015년	평균증가율	제주	12.35%	18.33%	23.60%	24.4%	전국	1.35%	14.56%	5.06%(추정)	6.57%	<p>2. 체납액 정리 목표액 실적 미흡</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>달성률</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>제주</td> <td>25억원</td> <td>20억원</td> <td>80%</td> </tr> </tbody> </table>				2014	2015	달성률	제주	25억원	20억원	80%
구분	2009년	2010년	2011년	2012년																																						
제주	-6.85%	25.78%	11.49%	17.66%																																						
전국	-1.62%	11.14%	4.43%	3.14%																																						
구분	2013년	2014년	2015년	평균증가율																																						
제주	12.35%	18.33%	23.60%	24.4%																																						
전국	1.35%	14.56%	5.06%(추정)	6.57%																																						
	2014	2015	달성률																																							
제주	25억원	20억원	80%																																							
개선방안	<p>(정책 및 사업)</p> <p>1. 지방세입의 비약적 증가는 부동산거래 활성화로 인한 취득세, 역외세원인 리스차량 등록에 의한 것임을 감안, 향후 부동산투기 단속 및 개발억제정책, 리스차량 소유기업의 등록정책에 따른 변화를 선제적으로 대처할 필요가 있음.</p> <p>2. 지방세입의 감소에 대비하여 대체재원 확보를 위해 전문가 및 이해관계자들의 의견수렴을 통한 합리적 방안 수립이 필요함. 미래의 재정위험을 대비하는 합리적 방안으로써 독립세화된 지방소득세의 세율 조정, 응익원칙에 입각한 관광관련 새로운 세목(예, 지방관광세) 도입 또는 사용료의 인상 방안 강구 필요</p> <p>(지표) 해당사항 없음</p>																																									

15. 자치경찰의 치안, 안전 및 사법경찰관리 직무 추진실적

평점 및 등급	목표달성도	이행과정의 적정성	평점	등급																				
		46	37	83	양호																			
목표달성도		이행과정의 적정성																						
<p>1. 지역축제(행사) 교통 및 안전관리 S등급, 민관협업 치안서비스 136회, 특별사법경찰 수사활동 실적 312건, 치안서비스 제공 실적 76,025건 등 성과목표치를 초과달성함</p> <p>2. 지역축제행사 교통 및 안전관리, 특별사법경찰 수사활동 등의 과정목표치를 달성하였으나, 민관협업 치안서비스 계획수립과 관광객 대상 치안서비스 제공은 목표치에 미달함</p> <p>3. 민관협업 치안서비스, 특별사법경찰 수사활동 실적, 관광객 대상 치안서비스 제공 실적 등은 다소 달성하기 쉬운 목표를 설정한 것으로 판단됨</p>		<p>1. 축제·행사 교통관리와 안전관리, 민관협업 치안서비스, 특별사법경찰 수사 등의 계획수립과 추진이 충실하게 이행되었고, 계획수립 시 사전조사나 의견수렴을 충실히 수행함</p> <p>2. 지역축제(행사) 교통 및 안전관리 목표등급과 특별사법경찰 수사활동 실적은 적절하게 성과지표가 설정되었으나, 민관협업 치안서비스는 성과지표가 정부활동 자체에 대한 것으로 다소 부적절함</p> <p>3. 자치경찰활동에 대한 홍보와 이해관계자와 전문가의 참여는 적절하게 이루어졌으나 변화대응노력은 다소 부족한 것으로 판단됨</p> <p>4. 성과평가결과에 대한 공개했으나 우수·미흡사례에 대한 교육은 부족하며, 전년도 미흡사항에 대한 개선방안 등을 포함하여 현연도 계획을 수립함</p>																						
성과		미흡사항																						
<p>1. 자치경찰제의 도입·운영 이후 제주도의 교통사고 발생건수가 감소한 것으로 나타나 자치경찰의 도입 효과가 있는 것으로 평가됨</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>A</th> <th>B</th> <th>B-A</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>건수</td> <td>160.1</td> <td>132.9</td> <td>-27.2</td> </tr> </tbody> </table> <p>주) A는 2006년 이전 평균, B는 2007년 이후 평균</p> <p>2. 자치경찰제의 도입·운영 이후 제주도의 교통사고 사망자수가 감소한 것으로 나타나 자치경찰의 도입 효과가 있는 것으로 평가됨</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>연도</th> <th>A</th> <th>B</th> <th>B-A</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>인구 10만명당</td> <td>20.0</td> <td>16.4</td> <td>-3.7</td> </tr> <tr> <td>교통사고 1건당</td> <td>3.3</td> <td>2.6</td> <td>-0.7</td> </tr> </tbody> </table> <p>주) A는 2006년 이전 평균, B는 2007년 이후 평균</p>		구분	A	B	B-A	건수	160.1	132.9	-27.2	연도	A	B	B-A	인구 10만명당	20.0	16.4	-3.7	교통사고 1건당	3.3	2.6	-0.7	<p>1. 제주도지사와 제주지방경찰청 간의 자치경찰과 국가경찰간의 업무분담 협약에서 각 기관이 어렵고 불리한 업무는 회피하여 경찰업무의 공백이 발생할 가능성이 있음</p>		
구분	A	B	B-A																					
건수	160.1	132.9	-27.2																					
연도	A	B	B-A																					
인구 10만명당	20.0	16.4	-3.7																					
교통사고 1건당	3.3	2.6	-0.7																					
개선방안	<p>(정책 및 사업)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 치안 공백을 방지하기 위해 자치경찰과 국가경찰 간의 합리적인 관계설정, 업무분담, 협력 강화를 위한 조치를 마련해야 함 2. 특별법에 국가경찰과 자치경찰의 업무관계를 명확하게 배분하는 규정을 신설하는 것을 검토할 필요가 있음 <p>(지표)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 민관협업 치안서비스(학교방범 및 행사교통관리 등)의 산출이나 결과를 측정할 수 있는 성과지표 설정 필요 2. 성과목표치를 연도별 편차의 영향을 고려하여 최근 실적 3년 평균 대비 3~5% 상향 등 보다 도전적으로 설정할 필요가 있음 																							

16. 자치경찰서비스 주민만족도

평점 및 등급	설문조사 결과(점수/만점)		100점 환산	등급
		4.47/7점		63.86
성과		미흡사항		
2014년(평균 4.42, 평점 63.14)에 비해 소폭 상승했으나 등급에는 변동 없음 1. 자치경찰 서비스에 대한 전반적인 만족도가 2008년 조사 이후 가장 높은 평가를 받음 2. 자치경찰단의 공항질서 유지, 지역축제 및 문화행사장 등 질서유지, 그리고 교통법규 위반 단속 기능에 대한 만족도가 상대적으로 높았으며, 특히 교통법규 위반 단속 활동에 대한 만족도는 2012년 이후 가장 높은 평가를 받음		1. 자치경찰단의 활동에 대한 인지도가 전년도에 비해 하락 2. 자치경찰단의 주요 관광지 질서 유지와 환경사범에 대한 단속 기능에 대한 만족도가 상대적으로 낮음		
개선방안	(정책 및 사업) 1. 자치경찰단의 환경사범에 대한 단속 기능이 제주도민들의 우선추진 분야임에도 불구하고, 만족도가 상대적으로 낮은 분야이므로 이에 대한 집중적 활동 수행. 2. 보다 근본적으로는 현재 188명(자치경찰공무원 127명, 일반공무원 61명)에 불과한 인원을 현실적으로 확대해야 하며, 주민(자율방범대) 및 시민단체(자원봉사) 등과의 협업체계 구축을 통한 기능 수행의 효과성 제고.			
	(지표) 해당사항 없음			

주) 설문조사 결과 점수는 「제주특별자치도 추진 성과평가 조사」 19번 문항(전반적 만족도)와 20번 문항(항목 만족도) 평균의 평균임

17. 특별행정기관에 대한 고객만족도

평점 및 등급	설문조사 결과(점수/만점)	100점 환산	등급
		5.17/7점	73.86
성과		미흡사항	
<p>2014년(평균 5.11, 평점 73.00)에 비해 소폭 상승했으나 등급에는 변동 없음.</p> <p>1. 특별행정기관 기능 이관 인지도, 특별지방행정기관에 대한 전반적인 만족도 및 개선도가 2009년 조사 실시 이후 가장 높음.</p> <p>2. 특별지방행정기관 민원서비스의 항목별 만족도 및 개선도에서 민원실 환경과 고객 친절도 항목이 상대적으로 높은 긍정적 평가를 받았으며, 양자 모두 2009년 조사 실시 이후 가장 높음</p>		<p>1. 특별지방행정기관 민원서비스의 항목별 만족도와 개선도에서 절차 간소화 항목이 다른 항목에 비해 상대적으로 낮은 긍정적 평가를 받음</p>	
개선방안	<p>(정책 및 사업)</p> <p>1. 개별 특별지방행정기관별로 현행 민원서비스 분야별 처리절차 전반에 대한 내부 검토와 도민 요구사항의 조사분석을 통해 자체적으로 개선 가능한 분야와 외부와의 협력이 필요한 분야 등으로 구분하고, 민원서비스 처리절차 개선을 위한 장·단기 개선과제 수립 및 추진.</p>		
	<p>(지표)</p> <p>1. 개별 특별지방행정기관별 핵심사업의 성과 혹은 추진 노력을 평가할 수 있는 지표의 신규 발굴(예를 들면, 제주지방노동위원회의 노동쟁의 심판사건 화해 및 취하 노력이나 제주고용센터의 구직자 취업 활성화 노력 등).</p>		

제3절

다변화를 위한 안정적인 국제자유도시 조성

1. 평가결과

- 평점은 82.06으로 나타나 전반적으로 ‘양호’(84~70점) 수준인 것으로 나타남. 이는 전년도 81.6점에 비해 0.46점 높은 것임
 - 2014년 15개 지표(실적 13개, 설문 2개)²⁰⁾ → 2015년 14개 지표(실적 12, 설문 2개)
- 실적자료의 의한 평가 결과는 84.75점, 설문조사에 의한 평가결과는 65.93점으로 나타나 격차는 18.82점으로 나타났으나, 전년도에 비해 격차는 완화된 것을 확인
 - 2014년 실적 평가 84.4점, 설문 63.3점, 격차 21.1점
- 목표달성도는 44.25점, 이행과정의 적정성 40.50점으로 나타나 그 격차는 3.75으로 나타나, 전년도에 비해 격차는 크게 완화된 것을 확인
 - 2014년 목표달성도 52.0점, 이행과정의 적정성 32.4점, 격차 19.6점²¹⁾
- 성과목표 중 전체 평점에 대한 평균은 실적자료에 의한 평가결과가 설문조사에 의한 평가 결과를 견인하는 것으로 드러남
 - 다변화를 통한 국제자유도시 조성 82.06점(실적자료 84.75점, 설문조사 65.93점)
 - 실적자료 12개 가운데 우수 8개, 양호 4개
 - 설문조사 2개 가운데 양호 1개, 보통 1개

〈표4-1-2〉 ‘다변화를 위한 안정적인 국제자유도시 조성’ 평가결과표

다변화를 통한 안정적인 국제자유도시 조성	목표달성도	이행과정의 적정성	평점	등급	비고
1. 내외국인 투자유치 추진실적	44	43	87	우수	
2. 첨단산업 육성 추진 실적	45	42	87	우수	
3. 고부가가치 관광산업 육성 추진 실적	49	43	92	우수	
4. 관광객 유치 및 관광수입 실적	44	40	84	양호	
5. 내외국인 관광객 만족도	-	-	71.86	양호	설문
6. 관광산업 진흥 특례 활용 실적	48	38	86	우수	
7. 관광진흥기금 활용 추진 실적	42	38	80	양호	
8. 개발사업 특례 활용 실적	49	36	85	우수	
9. 수출 증가 추진 실적	44	43	87	우수	
10. 규제개선 체감 만족도	-	-	60.00	보통	설문
11. 중소기업 맞춤형 인력육성 추진 실적	45	47	92	우수	
12. 중소기업 기술지원 실적	44	43	87	우수	
13. 외국교육기관 유치 추진 실적	35	35	70	양호	
14. 외국어교육 활성화 추진 실적	42	38	80	양호	
전체 82.06점, 실적자료에 의한 성과평가 84.75점, 설문조사에 의한 성과평가 65.93점					

20) 단, 2014년에 해당되었던, 보건·복지 특례활용 실적, 노동쟁의 화해·취하율 제고실적, 구직자 취업 활성화 추진 실적의 경우 ‘사람과 자연이 함께하는 청정제주 구현’의 성과목표 내로 이동함

21) 2014년 평가의 경우에는 목표달성도와 이행과정의 적정성의 비중을 연구진의 판단에 따라 달리 부여할 수 있도록 함. 즉, 목표달성도의 비중이 6, 이행과정의 적정성 비중이 4로 구성된 경우도 있음

2. 정책효과

- 적극적인 투자유치 정책을 통해 외국인 투자 지속적 증가
 - 최근 3년간 제주도와 울산광역시만 꾸준히 증가
 - 2013년 224백만달러 → 2014년 555백만달러 → 2015년 647백만달러
- 첨단산업에 대한 다양하고 체계적인 지원을 통한 성장동력 및 친환경에 기여
 - 융합제품 및 신기술 개발
 - 융합제품 및 신기술 개발 등을 통한 지식재산권 확보, 국내외 마케팅, 투자 유치 파급효과
 - 제주도 내 BT기업 공장설립((주)제크레이션, (주)바이오랜드 등 5개기업 착공 및 준공)
 - 전기자동차 민간보급 : 1,514대 보급
 - 전기자동차 보급, 2015년 기준 전국 지자체 중 1위 (제주도 전국 5,767대 보급 중 2,366대로 41.1% 차지)
 - 태양광 인허가 : 2030년 '탄소없는 섬' 계획에 따라 매년 지속적으로 목표를 달성
- MICE산업 유치를 통해 고부가가치 관광산업 육성
 - 세계 및 주요도시의 산업 성장세가 등락을 보이는 것과 달리 제주도의 경우 지속적 증가
 - 제주, 유치건수 14.1% 증가 : 2014년, 85건 → 2015년 97건
 - 싱가포르, 유치건수 14.5% 감소 : 2013년 994건 → 2014년 850건
 - 서울, 유치건수 2.9% 증가 : 2014년 242건 → 2015년 249건
- 다양한 제도적 노력으로 관광객 유치를 통한 관광객·관광수입 증가
 - 해외세일즈, 박람회 및 설명회, 이미지 광고 등에 적극적으로 대처하고, 관광숙박시설 승인 제한이라는 규제를 저감하기 위해 「관광진흥조례」 개정하였으며,
 - 지난 8년간 관광객 증가율 전국 평균에 약 3배
 - 전국평균 10.2%, 제주도평균 27.5%
 - 입도 관광객 수, 관광수입 증가
 - 관광객 수 2014년 13.1%증가, 2015년 11.3% 증가
(2013년 10,851천명 → 2014년 12,273천명 → 2015년 13,664천명)
 - 관광수입 2014년 23.6%(2015년 추계 중)
(2013년 65,463억원 → 2014년 80,912억원)
- 관광진흥기금 지원 확대를 통해 영세관광사업자 및 지역 관광환경 개선
 - 관광진흥기금 총 조성액 지속적으로 증가
 - 전년 대비 조성액 8.3% 증가 : 2014년 649억 → 2015년 703억
 - 지원 대상으로 8개 업종 → 32개 업종으로 확대

- 관광개발 분야의 투자로 외자유치 및 관광객 수 증가에 기여
 - 제주투자진흥지구에 투자 시 지방세액 감면
 - 증가율 최근 7년간 두 자릿수 유지

연도	2004	2005	2006	2007	2008	2009
관광객(천명)	4,933	5,020	5,312	5,429	5,822	6,523
증가율(%)	0.41	1.76	5.82	2.20	7.24	12.04
연도	2010	2011	2012	2013	2014	2015
관광객(천명)	7,578	8,740	9,691	10,851	12,274	13,664
증가율(%)	16.17	15.33	10.88	11.97	13.11	11.32

- 수출 증가를 위한 다양한 노력을 통해 수출액 증가
 - 해외 마케팅 참가 지원, 중국 현지 기업과 수출 활성화 협약 체결 등
 - 전년 대비 우리나라 총 수출액은 감소, 제주도는 두 자릿수 성장세

	2014	2015	증감률
제주	840백만달러	1,086백만달러	29.3%
전국	5,724억달러	5,727억달러	-7.9%

- 외국교육기관 유치를 위한 제도적 기반 구축 및 도민 의견 수렴 기회
 - 유치 대학에는 국비지원의 근거 마련
 - 유치 촉진을 위한 학교운영 이익금의 이익배당허용문제 관련 공청회 개최
- 외국어교육 활성화를 위한 다양한 방식 채택
 - 원어민 영어교사, 영어교사 심화 연수, 외국문화학습관 이용, 국제청소년 포럼 참석 등
 - 영어교사들의 강의방식 다양화를 통한 학생들의 영어 관심 제고

1. 내외국인 투자유치 추진실적

평점 및 등급	목표달성도	이행과정의 적정성	평점	등급																																								
		44	43	87	우수																																							
목표달성도		이행과정의 적정성																																										
1. 국내 기업유치는 기업입지 부족으로 목표를 다소 소극적으로 설정하고 실적도 목표에 미달하였음 2. 국외 투자유치는 세계 경제가 위축된 상황에서 목표대비 208%(647백만불)를 달성하였음		1. 2015년 주요 업무 계획 수립시 외형적 성장 위주의 투자유치 정책을 탈피하여 ‘환경, 균형발전, 투자유치 대상국의 다변화’ 등을 반영 2. 민자유치위원회에 도외인사 5명을 위촉하여 개방성을 제고 3. 투자대상국 및 투자산업의 다변화를 권고한 과년도 평가결과를 사업 수행 과정에 반영하였음																																										
성과		미흡사항																																										
1. 최근 3년간, 전국 광역지자체 중 제주도, 울산광역시 경우에만 외국인투자실적이 지속적으로 증가세를 보임		1. 2014년 대비 증가율이 전국 평균보다 다소 낮음 <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>증가율</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>제주</td> <td>555</td> <td>647</td> <td>16.6%</td> </tr> <tr> <td>전국</td> <td>12,056</td> <td>15,953</td> <td>32.4%</td> </tr> </tbody> </table>				2014	2015	증가율	제주	555	647	16.6%	전국	12,056	15,953	32.4%																												
	2014	2015	증가율																																									
제주	555	647	16.6%																																									
전국	12,056	15,953	32.4%																																									
<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>제주</td> <td>224</td> <td>555</td> <td>647</td> </tr> <tr> <td>울산</td> <td>386</td> <td>464</td> <td>2,851</td> </tr> <tr> <td>서울</td> <td>4,733</td> <td>4,693</td> <td>7,945</td> </tr> <tr> <td>부산</td> <td>214</td> <td>301</td> <td>103</td> </tr> <tr> <td>대전</td> <td>116</td> <td>70</td> <td>122</td> </tr> <tr> <td>경북</td> <td>212</td> <td>2,171</td> <td>1,260</td> </tr> </tbody> </table>			2013	2014	2015	제주	224	555	647	울산	386	464	2,851	서울	4,733	4,693	7,945	부산	214	301	103	대전	116	70	122	경북	212	2,171	1,260	2. 외국인 투자가 2014년보다 개선되긴 했으나 여전히 중국인(홍콩 포함)에 편중되어 제주 경제가 중국의 정책, 경기 등에 크게 좌우될 우려 <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>전체</th> <th>중국 (홍콩포함)</th> <th>비중</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>제주</td> <td>695</td> <td>434</td> <td>62.4%</td> </tr> <tr> <td>전국</td> <td>15,953</td> <td>2,377</td> <td>14.9%</td> </tr> </tbody> </table>				전체	중국 (홍콩포함)	비중	제주	695	434	62.4%	전국	15,953	2,377	14.9%
	2013	2014	2015																																									
제주	224	555	647																																									
울산	386	464	2,851																																									
서울	4,733	4,693	7,945																																									
부산	214	301	103																																									
대전	116	70	122																																									
경북	212	2,171	1,260																																									
	전체	중국 (홍콩포함)	비중																																									
제주	695	434	62.4%																																									
전국	15,953	2,377	14.9%																																									
개선방안	(정책 및 사업) 1. 한국으로 들어오는 외국인 직접투자(FDI)는 신고기준 209억달러로 사상 최고이나, 한국에서 나가는 해외직접투자는 402억달러인 것으로 나타나 규제개선이 필요 * OECD의 FDI규제지수, 0.135로 OECD 34개국 중 6위로 나타나 규제수준이 독일(0.02), 일본(0.05) 뿐만 아니라 페루(0.08)보다 높은 것으로 나타남 2. 외국인 투자국가를 다변화하여 특정국가의 정책 또는 경기에 크게 좌우되는 현상을 예방할 필요 있음 (지표) 해당사항 없음																																											

2. 첨단산업 육성 추진 실적

평점 및 등급	목표달성도	이행과정의 적정성	평점	등급																								
		45	42	87	우수																							
목표달성도		이행과정의 적정성																										
1. 융합·신기술 개발지원, 전기차 보급, 태양광 발전 인허가 등 제시된 목표를 모두 초과 달성함		1. 2015년 지역산업진흥계획 수립시 정책분석·의견수렴 등이 적절히 이루어짐 2. 전기차 콜센터 위탁 운영을 시작한 것은 변화 대응에 대한 적절한 노력을 보임 3. 2014년도 평가에서 권고한 바에 따라, 일자리 창출 및 경제 활성화 등 투자의 효율성을 제고 하는 방향으로 사업이 전개되고 있음																										
성과		미흡사항																										
1. 전기차 보급, 2015년 기준 전국 지자체 중 1위		1. 전기차 보급에 비해 전기차 충전을 위한 인프라는 부족 2. 기존 내연 기관 차량의 폐기없이 전기차의 지속적 공급으로 교통난, 주차난 심화 가능성 제기																										
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>대수</th> <th>비중(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>제주</td> <td>2,366</td> <td>41.1%</td> </tr> <tr> <td>서울</td> <td>1,316</td> <td>22.8%</td> </tr> <tr> <td>전남</td> <td>371</td> <td>6.4%</td> </tr> <tr> <td>경남</td> <td>319</td> <td>5.5%</td> </tr> <tr> <td>부산</td> <td>211</td> <td>3.7%</td> </tr> <tr> <td>기타지역</td> <td>1,184</td> <td>20.5%</td> </tr> <tr> <td>계</td> <td>5,767</td> <td>100.0</td> </tr> </tbody> </table>			대수	비중(%)	제주	2,366	41.1%	서울	1,316	22.8%	전남	371	6.4%	경남	319	5.5%	부산	211	3.7%	기타지역	1,184	20.5%	계	5,767	100.0			
	대수	비중(%)																										
제주	2,366	41.1%																										
서울	1,316	22.8%																										
전남	371	6.4%																										
경남	319	5.5%																										
부산	211	3.7%																										
기타지역	1,184	20.5%																										
계	5,767	100.0																										
개선방안	<p>(정책 및 사업)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 기존 내연기관 차량을 줄이면서 전기차로 유도하는 제도 개발 2. 인센티브(주차장, 세금, 전용차선 등) 신속히 추진 3. 아파트 등 공동주택에서도 충전 가능하도록 충전소 및 다양한 부대서비스 제공 <p>(지표) 해당사항 없음</p>																											

3. 고부가가치 관광산업 육성 추진 실적

평점 및 등급	목표달성도	이행과정의 적정성	평점	등급																				
		49	43	92	우수																			
목표달성도		이행과정의 적정성																						
<p>국제 MICE 유치 및 개최를 목표대비 초과 달성함. 이러한 초과 달성은 메르스 사태를 고려하면 상당히 높은 수준으로 평가할 수 있음. 특히 인센티브 지원계획을 수립하여 지언을 확대하였으며, MICE산업 진흥을 위한 각종 시책을 개발 추진하는 등의 노력의 결과로 중국 및 신규시장 개척이 이루어졌음</p>		<p>관광진흥계획에 따른 세부계획을 작성할 때, 전문가 회의나 의견수렴을 위한 공청회 등의 절차적 문제를 갖고 있으며, 각종 의사결정과정에서도 담당공무원 및 유관기관 담당자들의 의견이 집중 반영되고 있어 이해관계에 따라 움직일 수 있으며, 갈등조정이나 합의 도출에도 문제가 있을 수 있고, 지역주민들의 소통창구가 되지 못함. 다만 처음 지표로 도입된 부문이라 평가결과 분석 및 반영은 평가의 의미가 없음</p>																						
성과		미흡사항																						
<p>1. 조례를 제정하여 컨벤션센터, 컨벤션뷰로 등을 설치 운영하고 MICE산업 진흥을 위한 기반체계를 구축함 2. 세계 및 국내 주요도시의 MICE산업이 성장세가 둔화되거나 등락을 거듭하는 것과 달리, 제주도의 경우 성장세가 지속적으로 신장하는 것으로 나타남</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>증감율</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>제주</td> <td>85건</td> <td>97건</td> <td>14.1%</td> </tr> <tr> <th></th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>증감율</th> </tr> <tr> <td>싱가폴</td> <td>994</td> <td>850</td> <td>-14.5%</td> </tr> <tr> <td>서울</td> <td>242</td> <td>249</td> <td>2.9%</td> </tr> </tbody> </table>			2014	2015	증감율	제주	85건	97건	14.1%		2013	2014	증감율	싱가폴	994	850	-14.5%	서울	242	249	2.9%	<p>1. 고부가가치 관광산업에 대한 개념 및 진흥체계가 아직 정립되지 못함 2. MICE산업에 대한 정책시행과 지원이 소극적이며, 선택과 집중이 부족 3. MICE산업을 중장기적 관점에서 수요자의 의향을 우선적으로 고려하는 기획력이 미흡하고 전문인력이 부족함</p>		
	2014	2015	증감율																					
제주	85건	97건	14.1%																					
	2013	2014	증감율																					
싱가폴	994	850	-14.5%																					
서울	242	249	2.9%																					
개선방안	<p>(정책 및 사업)</p> <ol style="list-style-type: none"> 제주특별법이 국제회의로 한정하면서 이를 육성하기 위한 제주도의 조례 또한 컨벤션에 맞추어져 있는 경향임. 따라서 국제회의 개최 외에도 의료관광, 공연관광, 체험관광 등을 육성할 필요 MICE산업 육성을 위해 제주도전역을 국제회의도시로 지정하였으나, MICE산업 자체는 상당한 인프라를 요하므로 특정지역으로 선택과 집중이 필요. 공항시설 등을 통해 제주로의 접근성을 높이고, 제주의 특례권한을 최대한 활용하는 적극적인 정책대응, 전문인력 유치 등의 개선이 요구됨 컨벤션센터 주변의 관광 인프라의 융·복합화를 통해 고부가가치 창출 제고할 필요 																							
	<p>(지표)</p> <ol style="list-style-type: none"> 고부가가치 관광산업 전체를 아우를 수 있는 지표설정 필요. 의료, 공연, 체험 관광 등도 포함 고려 국제회의 외에도 국내 주요도시와의 경쟁을 통한 성장을 고려하여 국내회의 개최 등도 중요하게 설정될 필요 해당 업무를 담당하는 시설이나 전문 및 지원인력, 지원예산 등에 대한 지표에 넣어 평가할 필요 																							

4. 관광객 유치 및 관광수입 실적

평점 및 등급	목표달성도	이행과정의 적정성	평점	등급																																		
		44	40	84	양호																																	
목표달성도		이행과정의 적정성																																				
<p>1. 메르스 사태로 인해 외국인 관광객 유치가 목표치의 72.8% 수준에 머무르며, 이에 따른 관광수입액 규모도 감소함. 이러한 감소가 국내 타 지역보다 심각한 것으로 나타남. 다만, 이를 타개하기 위한 과정의 노력들은 높이 평가할만 함</p> <p>2. 관광관련 업계의 의견수렴을 수시로 수행하였으며 해외 세일즈, 박람회 및 설명회 등에 적극 참여하고 이미지광고나 언론홍보 등도 목표를 초과하여 시행함</p>		<p>1. 관련 목표달성을 위해 노력한 반면에 이행과정에는 다소 부족한 평가를 받았음</p> <p>2. 중단기를 연결할 계획체계가 구축되지 못한 상태에서 소수의 전문가집단들에 의한 의견수렴에 집중되고 있어 지역주민 등 현장중심의 소통과 참여 노력이 부족하며, 평가결과 분석이나 반영도 거의 이루어지지 못하고 있음</p>																																				
성과		미흡사항																																				
<p>1. 2015년을 포함, 지난 8년간 관광객 증가율이 전국 평균에 비해 높은 것을 확인 (전국평균 10.2%, 제주도평균 27.5%)</p> <p>2. 2015년도 제주 관광객 감소에도 불구하고 그 대책에 고심하여 각종 의견수렴이나 홍보 마케팅에 적극 대처</p> <p>3. 중기적 예측을 바탕으로 관광숙박시설 승인 제한하는 「관광진흥조례」를 개정하는 등 추가적인 제도를 개선하여 관광산업 진흥 및 환경보전을 기함</p>		<p>1. 2015년 감소폭이 전국 평균보다 큼</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>증감율</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>제주</td> <td>333만</td> <td>262만</td> <td>-21.4</td> </tr> <tr> <td>전국</td> <td>1420만</td> <td>1,323만</td> <td>-6.8%</td> </tr> </tbody> </table> <p>2. 관광객이 아시아인, 특히 중국인에 집중</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">구 분</th> <th colspan="2">2015년</th> </tr> <tr> <th>관광객 수</th> <th>비율</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">아시아 /서구</td> <td>일 본</td> <td>59,233</td> <td>2.26</td> </tr> <tr> <td>중 국</td> <td>2,237,363</td> <td>85.26</td> </tr> <tr> <td>기타 아시아</td> <td>235,552</td> <td>8.97</td> </tr> <tr> <td>서 구</td> <td>92,112</td> <td>3.51</td> </tr> <tr> <td>합 계</td> <td>2,624,260</td> <td>100.00</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>3. 특례로 인한 관광업체 난립과 저가 및 저질 관광 성행</p>				2014	2015	증감율	제주	333만	262만	-21.4	전국	1420만	1,323만	-6.8%	구 분	2015년		관광객 수	비율	아시아 /서구	일 본	59,233	2.26	중 국	2,237,363	85.26	기타 아시아	235,552	8.97	서 구	92,112	3.51	합 계	2,624,260	100.00	
	2014	2015	증감율																																			
제주	333만	262만	-21.4																																			
전국	1420만	1,323만	-6.8%																																			
구 분	2015년																																					
	관광객 수	비율																																				
아시아 /서구	일 본	59,233	2.26																																			
	중 국	2,237,363	85.26																																			
	기타 아시아	235,552	8.97																																			
	서 구	92,112	3.51																																			
합 계	2,624,260	100.00																																				
개선방안	<p>(정책 및 사업)</p> <p>1. 관광진흥법의 특례로 인해 제주도 내 관광업체의 설립이 자유로운 것이 오히려 과당경쟁, 상거래질서 문란, 관광객 불편 등으로 제주도의 이미지를 훼손하여 재방문의사를 저하시키는 원인으로 작동. 따라서 관광업계와의 공감대를 형성하여 질관리에 만전을 기할 필요가 있음</p> <p>2. 직접 대면하는 업계 종사자의 고객대응방식, 스토리텔링방식 등의 강화를 위해 관광시설협회 등과 협력해 로드맵을 만들고 업계에 관련 훈련프로그램을 제공할 필요</p> <p>3. 제주관광 홍보를 제주의 강점을 개발하고 국가별, 계절별로 맞춤형으로 제시하여 홍보효과를 극대화하고 다양한 국가에서 관광객이 유입되도록 유도함</p> <p>4. 제주관광의 질적 업그레이드를 위해 바가지요금, 불법가이드 등을 단속하고 관광업계의 공감대 형성, 자정 노력 및 정부의 체계적 질 관리가 필요함</p> <p>(지표) 해당사항 없음</p>																																					

5. 내외국인 관광객 만족도

평점 및 등급	설문조사 결과(점수/만점)	100점 환산	등급
		5.03/7점	71.86
성과		미흡사항	
1. 2014년(평균 4.91, 평점 70.14)에 비해 다소 상승했으나 등급에는 변동 없음 2. 관광 숙박시설 서비스에 대한 만족도가 상대적으로 가장 높았으며, 이는 2008년 조사 이후 가장 높은 만족도임 3. 관광서비스 항목 전체(관광지, 관광안내, 관광숙박시설, 교통)에서 전년도에 비해 만족도가 상승함		1. 관광 서비스 항목에서 관광지, 관광안내, 교통 서비스에 대한 만족도가 상대적으로 낮음 2. 전년도에 비해, 제주 관광/여행에 대한 전반적인 만족도와 관광목적의 재방문 의사, 지인추천 의향 등이 하락함 3. 연령대별 만족도 평가에서는 관광지와 관광안내 서비스 항목에서는 50대가 가장 낮았으며, 숙박시설과 교통 서비스 항목에서는 60대 이상이 가장 낮은 만족도를 보임	
개선방안	(정책 및 사업)		
	1. 50대를 대상으로 한 관광지 및 관광안내 서비스의 개선과 60대 이상을 대상으로 한 숙박시설 및 교통 서비스 개선 등 연령대별 미흡사항에 대한 구체적 대응		
개선방안	(지표)		
	1. 현행 관광만족도 조사는 조사 대상의 측면과 조사 내용의 측면 모두에서 상당히 빈약한 상황이므로, 현행 조사를 중지하고 외부 조사(예를 들면, 1년 단위로 계속 조사하는 국가승인 통계인 「제주특별자치도 방문관광객 실태조사」 등)로 대체		

- 주 1) 설문조사 결과 점수는 「제주특별자치도 관광 만족도 조사」 1번 문항(전반적 만족도)와 7번 문항(항목별 만족도) 평균의 평균임(1번 문항 신규 포함)
- 2) 1번 문항(전반적 만족도)의 평균값을 포함하여 2014년도 점수를 다시 산출하면, 평균은 4.82에서 4.91로, 평점은 68.86에서 70.14로, 그리고 등급은 보통에서 양호로 상승함

6. 관광산업 진흥 특례 활용 실적

평점 및 등급	목표달성도	이행과정의 적정성	평점	등급																																										
		48	38	86	우수																																									
목표달성도		이행과정의 적정성																																												
1. 롯데호텔카지노 등 22개 업체 카지노업 변경허가 , 4차에 걸친 호텔업등급심사, 14회에 걸친 596명 대상 관광중사원 교육, 우수관광사업체 69개소에 대한 신규 및 재지정, 서귀포시 휴양펜션업 11개소 신규 등록이 이루어짐		1. 관광진흥 조례 입법예고, 관광진흥 조례 야영장 안전기준(안) 제시(소방 관련 부서 및 전문가)에 따른 조례 반영, 상·하반기 우수관광사업체 공모, 우수관광사업체 평정위원회 개최, 등급결정에 관한 고시 의견조회, 카지노 제도개선 T/F팀 및 카지노업 세수방안 마련 T/F팀 운영 등을 통해 사전조사 및 의견수렴 충실성 확보. 우수관광사업체 운영계획 수립, 관광중사원 교육 계획 수립시 전년도 사업운영 결과를 활용하여 당해 연도 사업계획이 수립된 것으로 판단됨																																												
성과		미흡사항																																												
1.관광산업 진흥 특례 활용, 특히 관광숙박업 등급결정, 관광중사원교육, 우수관광사업체 (재)지정, 휴양펜션업 등록 등의 결과는 관광객을 유치하는데 기여한 것으로 보임. 2010-2015년 관광객 증가율은 평균 13.13%로, 2004-2009년 평균 4.91% 보다 큰 상승비율을 보여줌		1. 외국인 관광객 유치와 외화획득을 목표로 1971년 제주에 카지노 개장이 허용됨. 제주 카지노는 지난 44년 동안 관광 진흥에 기여함 2. 그러나 외국에 비해 낙후된 제도와 현실과 동떨어진 관광진흥기금 등 조제제도 등으로 인한 잦은 허가권 양도·양수, 과당경쟁이 발생하는 현실임. 3. 이로 인한 불법 마케팅, 매출신고액 누락 등 투명치 못한 운영으로 제주 관광이미지 훼손 초래																																												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>연도</th> <th>2004</th> <th>2005</th> <th>2006</th> <th>2007</th> <th>2008</th> <th>2009</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>관광객(천명)</td> <td>4,933</td> <td>5,020</td> <td>5,312</td> <td>5,429</td> <td>5,822</td> <td>6,523</td> </tr> <tr> <td>증가율(%)</td> <td>0.41</td> <td>1.76</td> <td>5.82</td> <td>2.20</td> <td>7.24</td> <td>12.04</td> </tr> <tr> <th>연도</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> </tr> <tr> <td>관광객(천명)</td> <td>7,578</td> <td>8,740</td> <td>9,691</td> <td>10,851</td> <td>12,274</td> <td>13,664</td> </tr> <tr> <td>증가율(%)</td> <td>16.17</td> <td>15.33</td> <td>10.88</td> <td>11.97</td> <td>13.11</td> <td>11.32</td> </tr> </tbody> </table>		연도	2004	2005	2006	2007	2008	2009	관광객(천명)	4,933	5,020	5,312	5,429	5,822	6,523	증가율(%)	0.41	1.76	5.82	2.20	7.24	12.04	연도	2010	2011	2012	2013	2014	2015	관광객(천명)	7,578	8,740	9,691	10,851	12,274	13,664	증가율(%)	16.17	15.33	10.88	11.97	13.11	11.32			
연도	2004	2005	2006	2007	2008	2009																																								
관광객(천명)	4,933	5,020	5,312	5,429	5,822	6,523																																								
증가율(%)	0.41	1.76	5.82	2.20	7.24	12.04																																								
연도	2010	2011	2012	2013	2014	2015																																								
관광객(천명)	7,578	8,740	9,691	10,851	12,274	13,664																																								
증가율(%)	16.17	15.33	10.88	11.97	13.11	11.32																																								
2. 제주도는 카지노 영업의 투명성을 확보하기 위해 ‘제주특별자치도 카지노업 영업준칙’ 을 개정하고 행정예고를 거쳐 2016년 1월 영업준칙 시행에 들어감																																														
개선방안	<p>(정책 및 사업)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 카지노 수익 지역 환원을 위해 가칭 ‘제주카지노 지역발전기금’ 을 설치할 필요 있음 2. 카지노에 대한 감독 효율성을 높이고 부정·불법 영업행위 사전 차단을 위해 카지노 사업자의 CCTV 녹화물 제출 의무 부과, 모니터룸 및 통제구역에 대한 감독공무원 출입 3. 불투명한 정산행위 차단을 위해 게임 종료 즉시 회계 관련 기록 의무화, 게임 계약서 사전 작성 및 게임 결과 보고 의무화 필요 <p>(지표) 해당사항 없음</p>																																													

7. 관광진흥기금 활용 추진 실적

평점 및 등급	목표달성도	이행과정의 적정성	평점	등급																									
		42	38	80	양호																								
목표달성도		이행과정의 적정성																											
1. 관광진흥기금 용자지원은 목표액을 달성하고 메르스 사태에 대응하여 탄력적으로 운용되었음 2. 관광객 감소로 인한 기금조성액은 목표대비 36.5% 결손이 발생함. 3. 그러나 용자지원을 위한 계획을 수립하고 절차적으로 기금운영심의회 및 관계자회의를 개최하고 지침을 보완하는 등의 노력을 보였음		1. 관광진흥기금의 제도를 보완하는 등 변화노력을 기울이고 홍보 등 적극 실시하였음 2. 그러나 이용자나 주민 즉, 수요측면에서의 의견수렴이나 체계적인 정책분석은 다소 미흡한 실정임 3. 또한 평가결과 활용의 적극성도 부족함																											
성과		미흡사항																											
1. 관광진흥기금 조성 세입액, 세출액, 총 조성액 지속적으로 증가 <table border="1" data-bbox="204 869 786 1010"> <thead> <tr> <th></th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>세입</td> <td>196</td> <td>286</td> <td>304</td> </tr> <tr> <td>세출</td> <td>94</td> <td>168</td> <td>250</td> </tr> <tr> <td>총조성액</td> <td>-</td> <td>649</td> <td>703</td> </tr> </tbody> </table> 2. 기금 용자지원 8개 업종 → 32개 업종으로 확대하여. 다양한 업종의 영세사업자들이 혜택을 보았으며 경쟁력을 갖추게 되었음 3. 영세관광사업자 지원 확대와 지역 관광환경 개선에 기금을 활용하면서 관광산업뿐 아니라 지역주민에게도 혜택이 돌아갈 수 있도록 시책을 개발하고 활용			2013	2014	2015	세입	196	286	304	세출	94	168	250	총조성액	-	649	703	1. 관광진흥기금 여전히 시설투자에 집중되는 경향을 보임 <table border="1" data-bbox="826 869 1412 1066"> <thead> <tr> <th></th> <th>건수</th> <th>지원액 (백만원)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>전체</td> <td>322</td> <td>160,948</td> </tr> <tr> <td>관광숙박(편의)시설</td> <td>143 (44.4%)</td> <td>137,242 (85.3%)</td> </tr> </tbody> </table> 2. 기금의 용도가 출연사업보다는 용자사업 위주로 지원(27개중 약 24개)하여 사업자 요구에 미흡 3. 기금의 용처 및 기금 확대 결정과 관련 사전계획이 공청회 등 의견수렴 절차없이 결정 4. 기금조성에서 카지노업계의 매출누락 방지노력이 미흡하고, 연관기관들과의 협력이 미흡 5. 기금운영심의회위원회의 민간전문가 참여가 제한적으로 이루어짐				건수	지원액 (백만원)	전체	322	160,948	관광숙박(편의)시설	143 (44.4%)	137,242 (85.3%)
	2013	2014	2015																										
세입	196	286	304																										
세출	94	168	250																										
총조성액	-	649	703																										
	건수	지원액 (백만원)																											
전체	322	160,948																											
관광숙박(편의)시설	143 (44.4%)	137,242 (85.3%)																											
개선방안	(정책 및 사업) 1. 용자사업 외에 출자사업에 대한 지원이 균형감있게 활용될 필요 2. 시설 중심에서 관광사업 환경조성, 개발, 육성 등에 비중있게 활용될 필요 3. 기금전문가, 회계사 및 관광업체 종사자 등도 기금심의위원회에 포함 4. 카지노이용자 및 항공이용객이 기금에 대한 자원부담자이지만, 이들을 대상으로 한 기금활용이 이루어지지 않아 자원부담자와 기금지출대상자 간의 불일치 문제 해소 5. 시설에 기금이 집중 지원됨을 고려할 때 호텔이용객 등에 대한 자원부담도 고려 6. 기금의 과실을 지역전체로 확산하기 위해 다양한 융·복합사업에 대한 공모실시 (지표) 해당사항 없음																												

8. 개발사업 특례활용 실적

평점 및 등급	목표달성도	이행과정의 적정성	평점	등급																																										
		49	36	85	우수																																									
목표달성도		이행과정의 적정성																																												
1. 당초 지방세 감면 목표액 4,540백만원이나 실제 감면액이 7,620백만원으로 목표액의 약 1.7배에 이르는 실적을 나타냄. 2. 제도개선 정례협의를 통해 제도개선에 대한 지속적인 논의가 있었으며, 이를 통해 2015년 관련 제도 개선이 이루어짐		1. 투자진흥지구 실태파악을 통해 규정 개정 등 필요 조치를 취하기 위해 투자진흥지구관리 방안(15.4.21)을 마련 2. 제주투자진흥지구 지정계획서 타당성 검토를 위한 전문가 추천을 통해 동북·북촌 풍력발전단지, 베니키아호텔 제주, 난타파크호텔, 제주노블레스관광호텔, 호텔 더 본, 그랜드 메르호텔 등 6건에 대해 전문가 의견 수렴																																												
성과		미흡사항																																												
제주투자진흥지구 시설의 대부분이 관광개발시설에 집중되고 있는데, 2004-2009년 제주관광객의 증가율(평균: 4.91)은 2010-2015년 증가율(평균: 13.13) 대비 매우 낮은 것으로 나타남. 이러한 제주 방문 관광객의 증가는 특정분야의(특히, 관광개발분야) 외자 유치 견인요인이 일조한 결과로 해석됨		1. 투자기간이 경과되어도 자금사정, 수익성 등의 이유로 투자가 지연되고 있어 당초 지정기준을 충족하지 못하는 업체가 발생하고 이에 대한 관리가 미흡함. 현재 지정 업체 49개 중 완료 26개소, 일부 운영 15개소, 공사 중 5개소, 미착공 3개소임 2. 2015 투자진흥지구 지정 49개소 중 42개가 관광호텔, 휴양업 등 관광업종에 집중되어 업종 간 불균형을 나타냄 3. 현재의 사후관리 체제보다는 사전에 투자유치 심의 과정에서 사업의 경제적·사회적 타당성을 검토하고 재무계획의 건전성, 투자실행 가능성, 토지의 효율적 이용, 고용증대 등 지역경제에 미치는 영향 등을 종합적으로 고려하는 사전 심사 및 지정관리체제를 강화시킬 필요가 있음																																												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>연도</th> <th>2004</th> <th>2005</th> <th>2006</th> <th>2007</th> <th>2008</th> <th>2009</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>관광객(천명)</td> <td>4,933</td> <td>5,020</td> <td>5,312</td> <td>5,429</td> <td>5,822</td> <td>6,523</td> </tr> <tr> <td>증가율(%)</td> <td>0.41</td> <td>1.76</td> <td>5.82</td> <td>2.20</td> <td>7.24</td> <td>12.04</td> </tr> <tr> <th>연도</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> </tr> <tr> <td>관광객(천명)</td> <td>7,578</td> <td>8,740</td> <td>9,691</td> <td>10,851</td> <td>12,274</td> <td>13,664</td> </tr> <tr> <td>증가율(%)</td> <td>16.17</td> <td>15.33</td> <td>10.88</td> <td>11.97</td> <td>13.11</td> <td>11.32</td> </tr> </tbody> </table>		연도	2004	2005	2006	2007	2008	2009	관광객(천명)	4,933	5,020	5,312	5,429	5,822	6,523	증가율(%)	0.41	1.76	5.82	2.20	7.24	12.04	연도	2010	2011	2012	2013	2014	2015	관광객(천명)	7,578	8,740	9,691	10,851	12,274	13,664	증가율(%)	16.17	15.33	10.88	11.97	13.11	11.32			
연도	2004	2005	2006	2007	2008	2009																																								
관광객(천명)	4,933	5,020	5,312	5,429	5,822	6,523																																								
증가율(%)	0.41	1.76	5.82	2.20	7.24	12.04																																								
연도	2010	2011	2012	2013	2014	2015																																								
관광객(천명)	7,578	8,740	9,691	10,851	12,274	13,664																																								
증가율(%)	16.17	15.33	10.88	11.97	13.11	11.32																																								
개선방안	(정책 및 사업) 1. 현행 조례는, 투자진흥지구 지정 후 투자가 부진한 사업장에 대해 지정기준 회복 명령을 내린 후 6개월이 지나도 지정기준을 회복하지 못하는 경우, 지정 해제 절차를 진행할 수 있도록 하고 있음. 그러나 대부분 '기간 연장' 조치를 하고 있어 실효성 있는 관리방안이 요구됨 2. 특히 2016년부터는 지정 및 관리권이 제주도로 일원화됨에 따라 철저한 점검 작업이 필요함. 특히 투자진흥지구 49개 지구중, 부영호텔 2~5, 부영랜드, 부영청소년수련원 3개소는 착공조차 되지 못하고 있음. 그리고 비치힐스리조트(에코랜드), 성산포해양관광단지, 묘산봉관광지, 이호유원지, 제주롯데리조트 등 5개소는 지정기준 회복명령을 받고 있는 상태임 (지표) 해당사항 없음																																													

9. 수출 증가 추진 실적

평점 및 등급	목표달성도	이행과정의 적정성	평점	등급																				
		44	43	87	우수																			
목표달성도		이행과정의 적정성																						
1. 수출실적은 목표대비 121%(1,086백만불)을 달성하였음 2. 수출증가를 위해 해외 마케팅 참가 지원, 중국 현지 기업과 수출 활성화 협약을 체결하는 등 의미있는 노력을 기울였음		1. 제주도 수출 중장기 계획(2015-2021년)을 수립하면서 다양한 연구 및 의견수렴 하였음 2. 매 분기별로 관련 단체, 유관기관 등으로 구성된 '수출실적검증위원회' 를 개최하여 수출실적을 점검하고 다양한 의견을 수렴하였음 3. '모바일 쇼핑 등을 통한 수출 활성화' 를 위한 토론회를 개최하는 등 변화 대응에 대한 노력은 의미가 있음 4. 2014년도 평가에서 권고한 바에 따라, 수출활성화를 위해 KOTRA와 적극 협력기로 한 것은 우수함																						
성과		미흡사항																						
1. 2014년 대비 2015년의 경우 우리나라 총 수출액은 감소하였으나 제주도는 두자릿 수 증가세 보임		1. 제주도로 이전한 특정기업이 전체 수출실적의 43.2%를 차지																						
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>증감률</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>제주</td> <td>840백만달러</td> <td>1,086백만달러</td> <td>29.3%</td> </tr> <tr> <td>전국</td> <td>5,724억달러</td> <td>5,727억달러</td> <td>-7.9%</td> </tr> </tbody> </table>		2014	2015	증감률	제주	840백만달러	1,086백만달러	29.3%	전국	5,724억달러	5,727억달러	-7.9%		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2015</th> <th>비중</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>제주</td> <td>1,086백만달러</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>네오플</td> <td>469백만달러</td> <td>43.2%</td> </tr> </tbody> </table>		2015	비중	제주	1,086백만달러	100%	네오플	469백만달러	43.2%
	2014	2015	증감률																					
제주	840백만달러	1,086백만달러	29.3%																					
전국	5,724억달러	5,727억달러	-7.9%																					
	2015	비중																						
제주	1,086백만달러	100%																						
네오플	469백만달러	43.2%																						
개선방안	(정책 및 사업) 1. 도와 다양한 기업유치를 통해 특정기업 편중 현상을 극복 2. 수출에서 관광분야가 차지하는 비중이 2015년 기준 21%를 차지하고, 저가관광 중심임을 감안 고부가가치가 있는 관광정책도 균형있게 유지 (지표) 해당사항 없음																							

10. 규제개선 체감 만족도

평점 및 등급	설문조사 결과(점수/만점)	100점 환산	등급
		4.20/7점	60.00
성과		미흡사항	
1. 기업환경의 항목별 개선 정도에서 창업·입지 지원과 자금 및 경영 지원, 그리고 행정 지원 등이 상대적으로 높은 평가를 받음 2. 제주특별자치도 기업환경에 대한 긍정적 인식이 전년도에 비해 증가		2014년(평균 4.24, 평점 60.57)에 비해 소폭 하락했으나 등급에는 변동 없음 1. 기업환경의 항목별 개선 정도에서 기업관련 법·제도와 판로지원, 기술지원 등이 상대적으로 낮은 평가를 받았으며, 특히 법·제도 개선 분야는 2010년 조사 이후 가장 낮은 평가를 받음 2. 제주특별자치도 기업환경 개선 정도에 대한 긍정적 인식이 전년도에 비해 감소	
개선방안	(정책 및 사업)		
	1. 다소 정제되어 있는 기업관련 법·제도 개선 노력을 위한 기업인 및 상공업자 대상 체계적인 조사·분석 실시 2. 제주도내 기업인들의 판로 및 기술지원에 대한 요구에의 적극적 대응		
개선방안	(지표)		
	1. 규제개선 노력과 더불어 제주특별자치도 차원의 내외국인 기업 및 투자 유치 노력과 중소기업 맞춤형 인력육성 노력 등에 대한 평가 문항 신규 발굴		

11. 중소기업 맞춤형 인력육성 추진 실적

평점 및 등급	목표달성도	이행과정의 적정성	평점	등급																								
		45	47	92	우수																							
목표달성도		이행과정의 적정성																										
1. 6개 특성화고 360명 프로그램 수료 및 309명 취업 예정(취업률 85.8%). 지적재산권 출원 58건 및 등록 49건. 예비 창업자 사업화지원 16건, 신규창업 13팀 달성		1. 중소기업 맞춤형 인력양성 사업에 따른 취업실적을 성과지표와 목표로 반영하여 객관성과 대표성을 확보. 2. 창업보육센터 운영에 따른 지식재산권 출원 및 등록실적을 성과지표와 목표로 반영하여 객관성과 대표성 확보 3. 창업선도대학 운영에 따른 예비창업자 사업화 지원 및 신규창업 실적을 성과지표와 목표로 반영하여 객관성과 대표성 확보함																										
성과		미흡사항																										
1. 중소기업 맞춤형 육성인력의 취업실적이 전년도에 비해 70.7% 성장세를 보임		1. 취업실적, 출원실적에서 뚜렷한 성과를 보이는 것과 달리, 창업실적으로까지 성과가 이어지지 못하는 것으로 확인																										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>년도</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>취업실적</td> <td>187</td> <td>181</td> <td>309</td> </tr> <tr> <td>증가율(%)</td> <td>-</td> <td>-3.2</td> <td>70.7</td> </tr> </tbody> </table>		년도	2013	2014	2015	취업실적	187	181	309	증가율(%)	-	-3.2	70.7	<table border="1"> <thead> <tr> <th>년도</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>창업실적</td> <td>7</td> <td>16</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>증가율(%)</td> <td>-</td> <td>128.6</td> <td>-18.8</td> </tr> </tbody> </table>			년도	2013	2014	2015	창업실적	7	16	13	증가율(%)	-	128.6	-18.8
년도	2013	2014	2015																									
취업실적	187	181	309																									
증가율(%)	-	-3.2	70.7																									
년도	2013	2014	2015																									
창업실적	7	16	13																									
증가율(%)	-	128.6	-18.8																									
2. 지적재산권 출원실적은 전년도에 비해 107.1% 성장세를 보여 약2배 증가한 것으로 확인됨																												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>년도</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>출원실적(%)</td> <td>37</td> <td>28</td> <td>58</td> </tr> <tr> <td>증가율(%)</td> <td>-</td> <td>-24.3</td> <td>107.1</td> </tr> </tbody> </table>		년도	2013	2014	2015	출원실적(%)	37	28	58	증가율(%)	-	-24.3	107.1															
년도	2013	2014	2015																									
출원실적(%)	37	28	58																									
증가율(%)	-	-24.3	107.1																									
개선방안	(정책 및 사업)																											
	1. 취업실적, 출원실적, 창업실적에 대한 관리 못지않게 창업 및 취업 이후의 지속성 정도, 지적재산권의 활용까지 포함하는 총체적·실질적 사업관리가 요구됨 2. 양성된 인력의 창업 및 취업 이후 최소 2년 내의 만족도 관리, 애로사항 등을 확인하여 정책 및 사업의 미비점 등을 관리할 필요 있음																											
	(지표) 해당사항 없음																											

12. 중소기업 기술지원 실적

평점 및 등급	목표달성도	이행과정의 적정성	평점	등급
		44	43	87
목표달성도		이행과정의 적정성		
1. 기술개발 지원 및 기술지도는 계획을 초과 달성하였음 2. 업체 지원 만족도 조사결과는 목표(84점)를 조금 상회(85.6점)하였으나, 2014년(87.6점)에 비해서는 다소 낮음		1. 매년 반복되는 사업으로, 사업시행 초기에 이미 관련 업계 의견 등을 수렴하여 계획 수립된 것으로 판단됨 2. 모든 사업이 공개적이고 객관적으로 수행되고 있는 바, 특히 지원업체 평가 및 선정은 '민관합동위원회'가 담당함으로써 사전에 갈등을 예방하고 있음 3. 2014년도 평가에서 권고한 바에 따라 2015년도 만족도목표를 84점으로 적극적으로 상향조정할 것은 우수하다고 할 수 있음		
성과		미흡사항		
1. 제주항철이라는 창업기업의 경우, 기술지원 효과가 년 내에 나타남(2015년 중 제품화에 성공, 1600만원 매출달성, 홈쇼핑 계약도 추진 중)		1. 지난 수년간의 기술 지원에 따른 효과(제품화, 상품화 등)를 종합적·체계적으로 측정할 수 없는 점 2. 업체 지원 만족도 조사가 단순한 설문조사에 그친 점		
개선방안	(정책 및 사업) 1. 기술지원의 효과를 3년 정도에 한번씩 측정하는 제도를 마련하는 것이 필요함 2. 매년 실시하는 기술지원 만족도 조사는 도외 인사도 참여하는 '평가단'에 맡겨 평가관이 해당기업과 1대1로 직접 면담·심층조사 하는 방안을 강구할 필요가 있음 (지표) 해당사항 없음			

13. 외국교육기관 유치 추진 실적

평점 및 등급	목표달성도	이행과정의 적정성	평점	등급
		35	35	70
목표달성도		이행과정의 적정성		
1. 외국교육기관 유치를 위한 실질적인 성과는 나타나지 않음. 단순히 정보 공유 및 공지 수준에서의 실적만 있음 2. 유치계획의 수립이 매년 형식적으로 반영되고 있지만 제도적 한계에 기인한 점이 크다는 인식하에 제도 개선을 위한 노력은 지속적으로 기울이고 있음		1. 계획수립이 형식적이어서 구체적이지 못하며, 객관적 자료에 의한 분석적 작업이 부족한 등 변화대응의 노력이 충분치 못함 2. 매년 반복적으로 지적되는 평가결과에 대한 적극적인 개선의 노력이 부족함. 다만, 제도개선을 위한 발굴과 노력은 지속적으로 기울여 왔음		
성과		미흡사항		
1. 외국교육기관(외국대학) 유치는 실질적으로 이루어지지 않았으나 추진을 위한 협의(3건)는 낮은 수준이지만 진행되고 있는 상황 2. 국제학교 유치를 위해 영어교육도시 초청 및 방문이 진행 3. 유치대학에는 국비지원의 근거 마련 4. 유치를 촉진하기 위해 학교운영 이익금의 이익배당 허용문제 등 관련 공청회 개최하여 의견수렴 기회 제공		1. 초중고 과정인 국제학교의 성과는 있지만, 대학과정인 외국교육기관에 대한 유치는 전무한 실정임 2. 유치를 저해하는 장애요인으로 이익금에 대한 송금 문제를 제도적으로 해결하지 못하고 있음 3. 유치 노력이 제한적이고 객관적이지 못한 부실한 계획하에 진행됨 4. 대학유치 업무가 중복되어 있어 소극적인 업무태도가 나타남		
개선방안	(정책 및 사업) 1. 대학유치와 관련된 상위규정들과의 충돌을 해결하기 위해 네거티브접근(하지 말아야 할 것 외에 모든 것이 가능) 등 파격적인 조치가 필요함 2. 외국대학의 제주도 투자에 매력을 제고하기 위해 국고보조를 통한 자금지원, 기준 d한화, 이익금 과실송금 허용 등이 제도적으로 해결될 필요 3. 국내법인과의 협력을 허용하여 외국교육기관의 초기 리스크를 감소시키고 운영의 효율화 제고 4. 외부전문기관에 의뢰하여 교육기관유치계획의 체계화 및 구체화 필요 5. 관련업무를 추진하는 제주도청 내 담당조직의 일원화 * 현재, 투자정책과와 국제자유도시계획과 간의 이원화된 구조로 진행됨			
	(지표) 1. 국제학교나 영어교육도시 환경 외국교육도시 환경 등과 관련된 지표 외에 외국대학 유치 추진실적을 확인하기 위해서 유치협의, 학교 방문 및 초청, 제도개선 등과 같은 평가내용이 제시되어야 함			

14. 외국어교육 활성화 추진 실적

평점 및 등급	목표달성도	이행과정의 적정성	평점	등급										
		42	38	80	양호									
목표달성도		이행과정의 적정성												
1. 외국어교육 활성화를 위한 목표치 지표인 원어민 영어교사나 영어교사 심화연수, 외국문화학습관 이용, 국제청소년포럼 등에 대한 실적은 충실히 달성하였음. 2. 각종 계획수립이나 회의개최도 절차에 따라 잘 수행하였음		1. 외국어교육을 위한 계획의 수립이나 정책분석, 이해관계자 참여 등에 대해서는 지나치게 소극적으로 대응하거나 제한적 참여의 문제를 안고 있음. 이는 목표 사업을 지나치게 세분화하여 계량화함으로써 나타나는 현상으로 볼 수 있음												
성과		미흡사항												
1. 영어보조교사제도, 베스트영어교사제, 제주국제포럼 행사 등의 사업에 대한 학생들의 만족도가 대단히 높음 2. 영어교사들의 강의방식 다양화 등을 통해 학생들의 영어 관심을 제고하고(조사결과 80%이상) 실력 향상에 도움		1. 원어민영어보조교사 배치가 영어중심으로 편중 등 외국어교육이 대부분 영어에 집중됨 <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>언어</th> <th>영어</th> <th>중국어</th> <th>일본어</th> <th>스페인어</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>인원</td> <td>129 (86.6%)</td> <td>12 (8.1%)</td> <td>7 (4.7%)</td> <td>1 (0.7%)</td> </tr> </tbody> </table> 2. 외국어교육 이용자가 초·중·고등학생 중심으로 구성(전체의 81.9%) 3. 외국어교육 활성화사업의 주체가 교육청이어서 초·중·고등교육에 초점을 둘 수밖에 없는 체계임			언어	영어	중국어	일본어	스페인어	인원	129 (86.6%)	12 (8.1%)	7 (4.7%)	1 (0.7%)
언어	영어	중국어	일본어	스페인어										
인원	129 (86.6%)	12 (8.1%)	7 (4.7%)	1 (0.7%)										
개선방안	(정책 및 사업) 1. 외국어교육 활성화가 국제자유도시 조성에 일조하기 위해 현재 제주도 방문외국인이 대부분 중국인(85%)를 차지한다는 점을 감안, 영어교육 비중에 비해 중국어에 대한 관심도 가져야 함 2. 사업주체인 교육청에 천착하지 말고, 수혜대상의 확대 관점에서 관광업계(관광안내원, 택시기사, 시장상인 등)와 제주도민(팬션, 민박 등) 등으로 확대 3. 원어민 영어교사에 대한 사전교육, 영어교사 심화연수에 대한 재검토, 외국문화학습관의 경쟁체제 도입을 통한 효과 제고 등을 실시함 캐나다의 몰어집중학교(French Immersion)를 벤치마킹하여 이중 언어교육 강화 (지표) 1. 공교육차원만이 아닌, 사회교육으로서의 외국어교육 활성화로 접근 2. 평생교육기관 및 공공기관 등을 대상으로 실시 3. 제주도의 특성을 해설·설명할 수 있는 정도의 언어구사능력 등을 점검													

제4절 사람과 자연이 함께하는 청정 제주 구현

1. 평가결과

- 평점은 82.16으로 나타나 전반적으로 ‘양호’(84~70점) 수준인 것으로 나타남. 이는 전년도 81.1점에 비해 1.06점 높은 것임
 - 2014년 9개 지표(실적 8개, 설문 1개)²²⁾ → 2015년 9개 지표(실적 8, 설문 1개)
- 실적자료의 의한 평가 결과는 84.25점, 설문조사에 의한 평가결과는 65.43점으로 나타나 격차는 18.82점으로 나타났으나, 전년도에 비해 격차는 더욱 심화된 것을 확인
 - 2014년 실적 평가 82.6점, 설문 68.9점, 격차 13.7점
- 목표달성도는 46.38점, 이행과정의 적정성 37.88점으로 나타나 그 격차는 8.50으로 나타나, 전년도에 비해 격차는 심화된 것을 확인
 - 2014년 목표달성도 43.2점, 이행과정의 적정성 39.4점, 격차 3.8점
- 성과목표 중 전체 평점에 대한 평균은 실적자료에 의한 평가결과가 설문조사에 의한 평가결과를 견인하는 것으로 드러남
 - 사람과 자연이 함께하는 청정제주 구현 82.16점(실적자료 84.25점, 설문조사 65.43점)
 - 실적자료 8개 가운데, 우수 5개, 양호 3개
 - 설문조사 1개 가운데 보통1개

〈표4-1-3〉 사람과 자연이 함께하는 청정제주 구현 평가결과표

사람과 자연이 함께하는 청정제주 구현	목표달성도	이행과정의 적정성	평점	등급	비고
1. 보건·복지 특례 활용 실적	47	39	86	우수	
2. 도민 체감 보건·복지 개선 만족도	-	-	65.43	보통	설문
3. 구직자 취업 활성화 추진 실적	47	38	85	우수	
4. 노동쟁의 심판사건의 화해·취하율 제고 실적	47	40	87	우수	
5. 가축전염병 방지 추진 실적	49	40	89	우수	
6. 환경영향평가제도 운영 내실화 추진 실적	50	46	96	우수	
7. 환경교육시범도시 추진 실적	45	34	79	양호	
8. 청정 환경보전 추진 실적	43	32	75	양호	
9. 기후변화대응 추진 실적	43	34	77	양호	
전체 82.16점, 실적자료에 의한 성과평가 84.25점, 설문조사에 의한 성과평가 65.43점					

22) 2014년 성과목표는 ‘고품질의 청정환경 창출 및 관광산업 육성’이었으나, 2015년의 성과목표는 청정환경과 관광을 구분 하였고, 특히 후자의 관광 파트가 ‘다변화를 통한 국제자유도시 조성’ 성과목표 내에 재편되어 구성되었음. 아울러, 2014년에 해당되었던, 관광객 유치 추진실적, 관광산업 진흥 특례활용 실적, 관광진흥기금 활용 추진실적의 경우 ‘다변화를 위한 국제자유도시 조성’으로 이동함

2. 정책효과

- 노동위원회, 특별행정기관 이관이후 점차적으로 제주도 현지 전문성을 제고하고 화해·취하
을 향상
 - 제주도의 산업 및 노사문화가 기타 지자체와 다르므로 이에 따른 제주도지사의 인사권으
로 ‘현지 전문’ 인사 채용
 - 전문성 향상을 위한 전문조사관 비중 확대
 - 화해·취하율, 특별행정기관 이관 후 연차적으로 향상
 - 2005년 29.5% → 2010년 43.4% → 2015년 57.9%
- 제주도 전국 유일, 6대 질병 가축전염병 비발생지역

지역	HPAI	구제역	뉴캐슬병	돼지열병	돼지오케스키병	브루셀라병
세종	비발생	발생	비발생	비발생	비발생	비발생
경기	발생	발생	비발생	비발생	비발생	발생
강원	비발생	발생	비발생	비발생	비발생	비발생
충북	발생	발생	비발생	비발생	비발생	발생
충남	발생	발생	비발생	비발생	비발생	발생
전북	발생	비발생	비발생	비발생	비발생	발생
전남	발생	비발생	비발생	비발생	비발생	발생
경북	비발생	발생	비발생	비발생	비발생	발생
경남	발생	비발생	비발생	비발생	비발생	발생
제주	비발생	비발생	비발생	비발생	비발생	비발생

자료: 국가동물방역통합시스템, 2016.5월 검색기준

- ‘지역주민’중심의 명예사후조사단 활동을 통한 외부감시 기능강화 및 신뢰성 확보
 - 2015년 41명 위촉 활동 : 해당지역 사업장(1~5개소)에 대한 조사 참여
 - 2009년 발족한 ‘사후관리조사단’은 ‘학계와 환경단체전문가’임
- 환경교육시범도시 추진을 통한 제주도민의 환경에 대한 인식 제고
 - 특례를 활용하여, 환경교육을 위한 조례 제정 및 계획수립의 계기
 - 자생적 단체 및 마을들이 환경교육을 위탁받아 수행함으로써 환경에 대한 인식이 제고
 - 민관협력을 통한 자생적 환경교육 가능
 - 제주도와 유관기관의 다양한 노력 유발 기회
 - 제주도와 제주도지속가능발전협의회 ‘제주 환경한마당’축제(2015.10)
- 우리나라 유일, 아시아기후변화교육센터를 설치, 기후변화교육에 특화하여 운영
 - 민간인 대상 기후변화교육을 통해 저탄소 녹색성장에 대한 이해를 제고하고, 청정환경에
대한 인식 제고
 - 총 100,601명(2015년 누적) 교육 실시
 - 2014년 대비 21.4% 증가(2014년, 15,490명 → 2015년, 18,799명)
- 전체 세대 중 35.8%가 탄소포인트제에 참여하여 온실가스 감소에 기여(2014년 기준)
 - 2014년 기준 246,516세대 중, 88,415세대(2015년 누적가입세대) 참여

1. 보건·복지 특례활용 실적

평점 및 등급	목표달성도	이행과정의 적정성	평점	등급																						
		47	39	86	우수																					
목표달성도		이행과정의 적정성																								
<p>1. 보건·복지 특례활용을 위한 목표치 지표인 읍면동 지역복지위원협의회 운영, 노인요양시설 정원 확충, 장애인거주시설 확충, 보육수요 충족률 등에 대한 실적을 충실히 달성하였음</p> <p>2. 이에 따른 노인복지시설확충사업 선정 심의, 장애인거주시설 확충계획 수립, 보육시설 이해관계자 의견수렴, 보육시설 평가, 보건·복지 특례 활용 실적 기여도도 잘 수행하였음</p>		<p>1. 계획 수립 시에 사전조사, 의견수렴의 충실하게 이루어졌다고 평가되며, 성과지표와 목표 간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보 및 이해관계자, 전문가 참여가 잘 시행되었음. 더불어, 평가결과 공개 및 우수·미흡사례 교육을 통해 평가결과 차기계획 및 이행실적 등에 반영을 추구함</p> <p>2. 단, 계획 수립·추진 여부 및 적정성, 변화대응 노력도에 미흡한 부분이 있으며, 단순 언론보도(신문, 홈페이지 등록)에 의한 정책홍보, 갈등조정 및 합의 정도는 보통으로 평가됨</p>																								
성과		미흡사항																								
<p>1. 읍면동 지역복지위원협의체의 운영의 활성화를 통해 정기기부업체 복지자원 발굴과 소외계층 발굴지원 활동을 지속적으로 증가시켜 왔음</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>정기기부업체복지자원발굴(건)</td> <td>160</td> <td>1,135</td> <td>2,317</td> </tr> <tr> <td>소외계층발굴지원(명)</td> <td>930</td> <td>6,881</td> <td>12,588</td> </tr> </tbody> </table> <p>2. 노인요양시설과 보육수요충족률을 달성</p>		구분	2013	2014	2015	정기기부업체복지자원발굴(건)	160	1,135	2,317	소외계층발굴지원(명)	930	6,881	12,588	<p>1. 주도지사에게 위임된 시설확충 권한에 의한 장애인거주시설 확충이 다소 미흡한 것으로 나타남</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>장애인거주시설확충(개소)</td> <td>29</td> <td>30</td> <td>32</td> <td>15</td> </tr> </tbody> </table> <p>2. 지속적인 모니터링을 통한 갈등사항을 체크→계획→실행→피드백을 줄 수 있는 방안 모색이 미흡</p>			구분	2012	2013	2014	2015	장애인거주시설확충(개소)	29	30	32	15
구분	2013	2014	2015																							
정기기부업체복지자원발굴(건)	160	1,135	2,317																							
소외계층발굴지원(명)	930	6,881	12,588																							
구분	2012	2013	2014	2015																						
장애인거주시설확충(개소)	29	30	32	15																						
개선방안	<p>(정책 및 사업)</p> <p>1. 보건·복지관련 업무는 노인·장애인만 국한되어 있는 것이 아니라, 청소년·여성·보건위생 업무도 연계되거나 부서들이 분리되어 있으므로 이에 대한 통합적 운영이 필요함</p> <p>2. 복지시설의 양적인 확대 뿐만 아니라 재가복지 확대와 장애인 재활시설의 다양화와 시설 운영의 질적 수준 확대 등 다양화된 복지 수요자에 대한 맞춤형 복지 증대 방안에 대한 관리체계 강구 필요</p> <p>1. 이해관계자 참여율을 높일 수 있는 방안에 대한 구체적인 내용 제시 필요</p> <p>(지표)</p> <p>1. 전년도 미흡사례의 차기계획 반영여부, 평가결과 이행실적 등에 대한 전반적 점수를 측정하여 평가하기보다 평가내용을 세부적으로 분리하여 점수를 부여하고, 이해관계자 참여와 정책홍보, 갈등조정 순차적인 진행에 대한 중간점검 평가내용이 추가적인 지표로 선정될 필요가 있음</p> <p>2. 제안요청서 지표 변경 시 위원회 등을 통한 충분한 논의 진행 후 지표변경 필요-평가내용에서 균등배점이 아닌 전문가 및 이해관계자 회의를 통한 차등배점 도입 필요</p>																									

2. 도민 체감 보건·복지 개선 만족도

평점 및 등급	설문조사 결과(점수/만점)		100점 환산	등급
		4.58/7점		65.43
성과		미흡사항		
1. 도민복지 서비스의 만족도 및 향상 정도가 상대적으로 높은 긍정적 평가를 받음		1. 2014년(평균 4.61, 평점 65.86)에 비해 소폭 하락했으나 등급에는 변동 없음 2. 도민복지 수준의 만족도 및 향상 정도가 상대적으로 낮은 긍정적 평가를 받음. 3. 전년도에 비해, 도민복지의 서비스와 수준 양자의 향상도와 만족도 모두 하락		
개선방안	(정책 및 사업) 1. 제주도민들이 중점 수행 복지시책으로 제시한 저소득층 주민복지 사업과 노인복지 사업 및 시급한 개선 요구사항으로 제시한 맞춤형복지서비스 확대, 복지관련 인력 확충, 복지시설 확충 등에 대한 적극적인 대응 (지표) 1. 현재 보건·복지 분야의 조사가 복지 분야에만 한정되어 있으므로 보건 분야 만족도 관련 문항의 신규 발굴			

주) 설문조사 결과 점수는 「제주특별자치도 추진 성과평가 조사」 26번 문항(항목별 개선도)와 27번 문항(항목별 만족도) 평균의 평균임

3. 구직자 취업 활성화 추진 실적

평점 및 등급	목표달성도	이행과정의 적정성	평점	등급																																						
		47	38	85	우수																																					
목표달성도		이행과정적정성																																								
1. 고용센터 취업자 수, 직업지도프로그램 운영, 취업 성공패키지 운영, 구직자 취업 활성화 기여도 등은 전반적으로 목표대비 달성도가 우수함으로 평가되었음 2. 그러나 구안·구직 만남의 날 운영 달성은 다소 미흡한 것으로 평가됨		1. 계획 수립·추진 여부 및 적절성, 이해관계자, 전문가 참여 유무, 평가결과 공개 및 우수·미흡사례 교육 정도, 평가결과 차기계획에 반영여부, 평가결과 이행 실적 등은 우수하게 평가되었음 2. 그러나 계획 수립 시에 사전조사, 의견수렴의 충실성, 성과지표와 목표 간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보, 정책홍보, 갈등조정 및 합의 정도, 변화대응노력도 등에 있어서는 전반적으로 보통으로 평가됨																																								
성과		미흡사항																																								
1. 고용센터를 이용한 취업자 수 지속적으로 증가하였으며, 최근 4년간 매년 증가율이 두 자릿수를 보임 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>취업자수(명)</td> <td>3,287</td> <td>4,405</td> <td>5,229</td> <td>5,865</td> </tr> <tr> <td>증가율(%)</td> <td>-</td> <td>34.0</td> <td>18.7</td> <td>12.2</td> </tr> </tbody> </table> 2. 취업성공패키지 운영을 통해 취약계층에 대한 취업을 제고 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>취업자수(명)</td> <td>153</td> <td>311</td> <td>318</td> <td>283</td> </tr> <tr> <td>취업률(%)</td> <td>44.3</td> <td>44.9</td> <td>51.7</td> <td>60.1</td> </tr> </tbody> </table>		구분	2012	2013	2014	2015	취업자수(명)	3,287	4,405	5,229	5,865	증가율(%)	-	34.0	18.7	12.2	구분	2012	2013	2014	2015	취업자수(명)	153	311	318	283	취업률(%)	44.3	44.9	51.7	60.1	1. 취업성공패키지 운영은 목표인원(748명)에 비해 참여인원이 1,035명으로 충분한 성과달성을 보이고 있으나, 종료인원의 전년도에 비해 낮아지는 비율을 보이고 있어 이에 대한 방안 마련이 미흡 2. 취업성공패키지를 통한 취약계층에 대한 취업률이 증가하고 있으나, 전국에 비해서는 낮은 것으로 확인 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>취업률(%)</td> <td>50.7</td> <td>56.4</td> <td>77.9</td> </tr> </tbody> </table>			구분	2012	2013	2014	취업률(%)	50.7	56.4	77.9
구분	2012	2013	2014	2015																																						
취업자수(명)	3,287	4,405	5,229	5,865																																						
증가율(%)	-	34.0	18.7	12.2																																						
구분	2012	2013	2014	2015																																						
취업자수(명)	153	311	318	283																																						
취업률(%)	44.3	44.9	51.7	60.1																																						
구분	2012	2013	2014																																							
취업률(%)	50.7	56.4	77.9																																							
개선방안	(정책 및 사업) 1. 취업성공패키지 추진실적에 대한 참여인원과 종료인원 차이 분석을 하고, 이에 따른 원인 등을 심층상담을 통해 실질적인 취업이 이루어지는 사례관리적 기법의 활용 필요 2. 교육자들의 만족도 평가를 통한 프로그램 개선방안 도출 필요 3. 취업자들의 근로지 업무적응상황을 주기적으로 모니터링 할 수 있는 모니터링단 구성 및 멘토프로그램 운영 필요																																									
	(지표) 1. 취업성공패키지 운영지표 개선방안 고려(참여인원수 →취업률) 필요																																									

4. 노동쟁의 심판사건의 화해·취하율 제고 실적

평점 및 등급	목표달성도	이행과정의 적정성	평점	등급																																
		47	40	87	우수																															
목표달성도		이행과정의 적정성																																		
1. 노동위원회 심판사건에 있어 화해·취하율이 57.9%를 달성하여 실적을 어느 정도 달성하였음 2. 과정목표로서 위원 및 조사관의 전문성과 업무역량 강화를 위한 합동워크숍, 학습포럼, 전문교육과정 참여 및 조사관 전문인력 확보 등에 대한 노력을 볼 때, 전반적으로 달성하였다고 판단됨. 3. 반면, 성과목표치에 있어 위원회 운영의 신뢰성, 효율성 반영이 상대적으로 낮았음		1. 계획수립, 이행 및 사전조사 등은 충실히 하고 있으나 성과지표가 화해·취하율과 전문성 향상을 위한 교육에 협소하게 선정되어 상대적으로 낮게 평가된 측면이 있음 2. 이와 함께 이해관계자 의견수렴, 정책 홍보 등 적정히 노력 중이나 변화대응노력이 아쉬운 측면이 있음 3. 그에 반해, 평가결과에 대한 반영은 적절하게 수행된 측면이 있음																																		
성과		미흡사항																																		
1. 화해·취하율 특별행정기관 이관 후 향상 <table border="1" style="margin: 5px auto;"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>2005</th> <th>2010</th> <th>2015</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>화해·취하율</td> <td>29.5%</td> <td>43.4%</td> <td>57.9%</td> </tr> </tbody> </table> 2. 전문성 향상을 위해 전문조사관 비중 확대(5명 중 1명에서 2명으로 증가) 3. 제주도지사의 인사권으로 '현지 전문' 인사를 임용을 통해 다변화되는 제주도의 산업 및 노사문제에 대응하기 위한 대처가 가능해짐		구분	2005	2010	2015	화해·취하율	29.5%	43.4%	57.9%	1. 노동심판사건 화해·취하율 여전히 지노위원회, 전국평균에 미치지 못하는 것으로 나타남. 이는 위원·조사관의 전문성 미흡이라고 여겨짐 <table border="1" style="margin: 5px auto;"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>제주지노위</th> <th>지노위원회</th> <th>전국평균</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2015</td> <td>57.9%</td> <td>70.4%</td> <td>64.5%</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>65.5%</td> <td>74.7%</td> <td>67.9%</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>43.4%</td> <td>61.2%</td> <td>57.5%</td> </tr> <tr> <td>2008</td> <td>36.1%</td> <td>68.6%</td> <td>62.1%</td> </tr> <tr> <td>2005</td> <td>29.5%</td> <td>56.4%</td> <td>52.0%</td> </tr> </tbody> </table>			구분	제주지노위	지노위원회	전국평균	2015	57.9%	70.4%	64.5%	2013	65.5%	74.7%	67.9%	2010	43.4%	61.2%	57.5%	2008	36.1%	68.6%	62.1%	2005	29.5%	56.4%	52.0%
구분	2005	2010	2015																																	
화해·취하율	29.5%	43.4%	57.9%																																	
구분	제주지노위	지노위원회	전국평균																																	
2015	57.9%	70.4%	64.5%																																	
2013	65.5%	74.7%	67.9%																																	
2010	43.4%	61.2%	57.5%																																	
2008	36.1%	68.6%	62.1%																																	
2005	29.5%	56.4%	52.0%																																	
개선방안	(정책 및 사업) 1. 전문성 제고를 위해 위원에 대해서는 전문인사를 위촉하고, 조사관 등을 특별채용하는 방안을 고려할 필요가 있음 2. 위원 및 조사관에 대한 역량제고를 위한 교육을 지속적으로 강화함 3. 신뢰성 및 공정성, 수용성을 확보하기 위해 위원회운영의 소프트웨어적 부분을 향상시킴 (지표) 1. 중앙노동위원회의 지표를 벤치마킹하여 신뢰성, 효율성 및 공정성을 제고할 수 있는 보조적 지표를 지속적으로 개발하여 활용 2. 제주노동위원회 운영의 신뢰성을 확인할 수 있는 심판사건 처리기간, 판정수용률 등 질적 지표도 포함시킬 필요 3. 전문성을 측정할 수 있는 과정목표를 추가적으로 개발할 필요 4. 사건배정이나 위원위촉, 심판위원회 구성방식 변경, 취약계층에 대한 권리구제 기회제공 등의 노력을 측정할 수 있는 지표 개발																																			

5. 가축전염병 방지 추진 실적

평점 및 등급	목표달성도	이행과정의 적정성	평점	등급
		49	40	89
목표달성도		이행과정의 적정성		
1. 6대 질병 가축전염병 비발생율, 공수의사 가축방역 마일리지제 운영 실적, 가축방역 마일리지 우수농가 인센티브 지원, 가축전염병 방지 기여도가 전반적으로 우수하다고 평가됨		1. 계획 수립·추진 여부 및 적절성, 사전조사, 의견수렴의 충실성, 성과지표와 목표 간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보가 우수함으로 평가됨 2. 평가결과 공개 및 우수·미흡사례 교육, 차기계획 반영여부, 평가결과 이행실적 등이 양호하게 평가되었으며, 이해관계자, 전문가 참여와 정책홍보, 갈등조정 및 합의 정도, 변화대응노력도 등은 다소 미흡하다고 평가됨		
성과		미흡사항		
1. 6대 질병 가축전염병 비발생, 제주도 전국 유일		1. 가축방역 마일리지 우수농가에 대한 인센티브 지원이 일률적으로 이루어짐 2. 우수농가에 대한 일회적 지원		
지역	HAI	구제역	뉴캐슬병	
세종	비발생	발생	비발생	
경기	발생	발생	비발생	
강원	비발생	발생	비발생	
충북	발생	발생	비발생	
충남	발생	발생	비발생	
전북	발생	비발생	비발생	
전남	발생	비발생	비발생	
경북	비발생	발생	비발생	
경남	발생	비발생	비발생	
제주	비발생	비발생	비발생	
지역	돼지열병	돼지오케스키병	브루셀라병	
세종	비발생	비발생	비발생	
경기	비발생	비발생	발생	
강원	비발생	비발생	비발생	
충북	비발생	비발생	발생	
충남	비발생	비발생	발생	
전북	비발생	비발생	발생	
전남	비발생	비발생	발생	
경북	비발생	비발생	발생	
경남	비발생	비발생	발생	
제주	비발생	비발생	비발생	
자료: 국가동물방역통합시스템, 2016.5월 검색기준				
개선방안	(정책 및 사업)			
	1. 마일리지 등급을 세분화하여 인센티브를 차등화할 필요가 있음 2. 가축방역 마일리지 우수농가 인센티브 지원을 단순히 일회성 지원으로 끝내는 것이 아닌 지원을 통한 농가 개선사항 파악 필요 3. 홍보에 따른 갈등조정 및 합의정도 내용을 파악할 수 있도록 사업추진 필요 4. 사업진행에 있어 보고서 내용을 보다 객관적으로 파악할 수 있는 자료(결과보고서 내 참석자명단, 사진자료 등) 필수 추가 사항 명시			
개선방안	(지표)			
	1. 가축전염병예방법 관련 인증제도 도입(가점 및 추가지표 도입) 2. 지표선정 변경사유를 명확히 밝힐 수 있는 근거 제시 필요			

6. 환경영향평가제도 운영 내실화 추진 실적

평점 및 등급	목표달성도	이행과정의 적정성	평점	등급
		50	46	96
목표달성도		이행과정의 적정성		
<p>1. 사후관리조사단 운영, 사후관리조사 시에 지역주민 참여실적, 환경영향평가사업장 사후관리조사 계획 수립, 지역명에 사후관리조사단 구성, 환경영향평가사업장 사후관리 점검, 환경영향평가 사후관리 평가보고회 개최, 환경영향평가제도 운영 기여도 등 목표달성도가 매우 우수하다고 평가됨</p>		<p>1. 계획 수립 시에 사전조사, 의견수렴의 충실성, 정책홍보, 갈등조정 및 합의 정도, 변화대응노력도, 평가결과 공개 및 우수·미흡사례 교육 정도, 평가결과 차기계획에 반영여부, 평가결과 이행실적 등이 우수하게 평가됨</p> <p>2. 계획 수립·추진 여부 및 적절성, 성과지표와 목표 간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보, 이해관계자, 전문가 참여 유무가 양호하게 평가됨</p>		
성과		미흡사항		
<p>1. 2009년 발족한 ‘학계와 환경단체전문가’ 중심의 ‘사후관리조사단’ 이 아닌, ‘지역주민’ 중심의 명예 사후조사단이 구성되어 활동</p> <p>2. 환경에 대한 인식을 강화하기 위해 사업장 관리책임자를 대상으로 환경교육 실시</p>		<p>1. ‘지역주민 명예사후조사단’ 에 선정되기 위해서는 읍·면·동장의 추천(마을대표의 협의 후 추천)에 의한 것으로 외부기능강화 및 신뢰성 확보의 어려움이 예상되고, 새롭게 전입한 사람의 자발적 참여가 원천적으로 봉쇄된다는 점에서 아쉬움이 있음</p> <p>2. 사업장 관리책임자에 한해 교육 실시</p>		
개선방안	(정책 및 사업)			
	<p>1. 환경영향평가사업장에 대한 사후조사 시 해당지역 주민의 참여를 제도적으로 보장한 이유는 외부감시 기능 강화 및 신뢰성 확보를 위한 것임. 그러나 읍·면·동장의 추천에 의한 참여(마을대표와 협의 후 추천)는 지역에 오래 거주한 주민, 또는 친소(親疎)관계 등에 따라 추천 여부가 결정되고, 사후관리대상사업장 소재 지역주민 대표로 사업장과 유착관계가 형성될 수 있음. 따라서 새롭게 지역에 편입된 전입자 등이 자유롭게 참여할 수 있도록 ‘공모’ 의 방식을 통해 지역주민 명예사후조사단의 개방성을 높여야 할 것임</p> <p>2. 사업장 관리책임자 뿐만 아니라 사업수행 단계에서 실제 환경에 영향을 미치는 위치의 중간관리자 및 담당자에게도 교육이 필요</p> <p>3. 환경영향평가제도 운영 내실화 추진을 위한 전담인력의 장기적인 배치 필요</p>			
	(지표)			
	1. 평가 효과성 및 객관성을 높이기 위해 환경경영평가인증(ISO 14000) 지표 도입 필요			

7. 환경교육시범도시 추진 실적

평점 및 등급	목표달성도	이행과정의 적정성	평점	등급
		45	34	79
목표달성도		이행과정의 적정성		
1. 환경교육은 당초목표를 초과하여 달성하였음 2. 공공기관이 직접 혹은 위탁으로 수행하고 있는 제주환경교육은 자생적 단체 및 마을들이 성공적으로 수행하는 모범사례로 지적될 수 있음 3. 이러한 성과는 환경교육홍보단을 구성하고 환경교육 및 체험교육계획을 수립하여 시행한 결과로써, 프로그램공모제나 평가시스템 등의 효과적 운영에 따른 것임		1. 환경교육의 성과가 높게 나타난 것과는 달리, 사업 집행과정에서 체계성은 보완할 필요가 있음 2. 교육을 위한 사전조사나 정책분석이 과학적이지 못하고 이해관계자 및 전문가들의 참여, 변화대응 노력 등에서 다소 미흡함		
성과		미흡사항		
1. 특례를 활용하여 환경교육을 위한 조례 제정 및 계획수립, 시범도시 지정 등 다양하고 적극적인 활동 성과를 보임 2. 환경교육교재 개발 및 다양한 교육프로그램을 마련하여 시행 3. 민관협력을 통한 자생적 환경교육이 이루어짐 4. 제주도와 유관기관의 다양한 노력을 유발하는 기회로서 작용 *제주도와 제주도시속가능발전협의회와의 '제주 환경한마당' 축제(2015.10)		1. 환경교육계획의 내용이 부실하고 적실성이 낮음 2. 학교환경교육을 중심으로 이루어지고 있어 사회 환경교육의 프로그램이 부실함 3. 환경교육프로그램의 부실하고 교육효과가 떨어짐 4. 소수 전문가 중심으로 운영되고, 다양성 있는 교육체계가 구축되지 못함 5. 환경교육을 총괄하고 질을 담보할 전담기관 부재		
개선방안	(정책 및 사업) 1. 환경교육의 체계성을 확보하고 내실화를 제고하기 위하여 점검단 구성 및 교육계획 수립, 강제규정화 2. 학교환경교육과 더불어 사회 환경교육의 체계를 구축함. 이를 위해 학교 및 사회 환경교육의 강제화, 인센티브 제공, 중앙정부의 지원 확보 3. 환경교육 프로그램 내실화 및 교육효과 제고를 위해 생애주기별 프로그램 개발, 맞춤형 프로그램 개발, 제주형 환경교육 프로그램 구축, 평가시스템 등을 도입 4. 환경교육 전문인력 체계적으로 육성 5. 환경관련 단체들의 교육을 매개로 한 네트워크화하고 이를 총괄할 전담기구를 구성 6. 다양한 프로그램을 마련하여 교육과 연계시키고 자생적 동아리활동을 지원하며, 연구학교 등을 지정하여 학교의 노력을 장려함 (지표) 해당사항 없음			

8. 청정 환경보전 추진 실적

평점 및 등급	목표달성도	이행과정의 적정성	평점	등급
		43	32	75
목표달성도		이행과정의 적정성		
1. 제2차 제주형 저탄소 녹색성장 5개년 계획 실천 과제(52개) 목표 달성률(90% 이상), 기후변화대응 교육대상 목표 달성이 이루어져 우수하다고 평가됨 2. 녹색성장 5개년 계획 성과목표 추진 실적 평가, 실천과제 평가과정 중에 이해관계자 의견 수렴과 언론보도를 통한 홍보가 이루어져 청정환경보전 기여도가 양호 한 것으로 평가됨		1. 계획 수립·추진 여부 및 적절성, 계획 수립 시에 사전조사, 의견수렴의 충실성은 양호하게 평가됨 2. 성과지표와 목표 간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보, 이해관계자, 전문가 참여 유무, 정책홍보, 갈등조정 및 합의 정도, 평가결과 공개 및 우수·미흡사례 교육 정도, 평가결과 차기계획에 반영여부, 평가결과 이행실적 등은 보통으로 평가됨 3. 다만, 청정 환경보전 추진에 있어, 변화대응 노력도는 미흡하다고 평가됨		
성과		미흡사항		
1. 우리나라 유일, 아시아기후변화교육센터를 설치하여, 기후변화교육에 특화하여 운영 · 일반자치단체는 환경부의 일반환경교육 실시 2. 민간인 대상 기후변화교육을 통해 저탄소 녹색성장 에 대한 이해를 제고하고, 청정환경에 대한 인식 제고 · 총 100,601명 교육실시 · 2014년 대비 21.4%증가 (2014년 15,490명→2015년, 18,799명)		1. 2015년 이후 운영비에 대한 국비지원이 불허되어 교육내용 줄어들음		
개선방안	(정책 및 사업) 1. 청정제주가 국가적 브랜드임을 강조하여, 국비지원의 근거 등을 마련해야 함 2. 청정제주는 제주도민의 실질적 참여가 있을 때 가능하므로 교육대상으로 일반 제주도민을 상당수 참여시켜야 함 3. 타당성 검토를 바탕으로 한 사업의 우선순위 선정과 중요도에 따라 사업을 재편성할 필요가 있음(현재 계획 중인 중복성이 높은 사업들은 통합 필요) 4. 최근 몇 년간 제주도 상주인구와 유동인구가 예상보다 빨리 증가하는 등 대외환경변화에 따른 환경보전을 보다 선도적으로 시행할 수 있는 새로운 제도 도입 필요 5. 제주형 저탄소 녹색성장 5개년 계획 실천과제 52개 추진사업에 대한 평가위원(교수 11명, 연구원 5명, 산업체 2명, NGO 5명) 구성의 객관적인 근거마련 필요			
	(지표) 1. 숙박시설 및 관광지를 대상으로 한 관광기업 친환경 경영인증제도를 반영한 지표개발 필요			

9. 기후변화대응 추진 실적

평점 및 등급	목표달성도	이행과정의 적정성	평점	등급																	
		43	34	77	양호																
목표달성도		이행과정의 적정성																			
<p>1. 온실가스 감축을 위한 탄소포인트제 참여 확대, 온실가스 인벤토리 구축 용역, 기후변화대응 실천 과제 추진에 대해 전반적으로 우수하다고 평가됨</p> <p>2. 폐기물 등 환경기초시설 온실가스 인벤토리 구축, 탄소포인트제 주민참여 등 홍보, 기후변화대응 실천 과제 민간위탁 운영실적 점검이 양호하다고 평가됨</p>		<p>1. 계획 수립·추진 여부 및 적절성은 우수하다고 평가됨</p> <p>2. 계획수립 시에 사전조사, 의견수렴의 충실성, 성과지표와 목표 간의 인과관계, 객관성, 대표성 확보는 양호함</p> <p>3. 정책홍보, 갈등조정 및 합의 정도, 변화대응노력도, 평가결과 공개 및 우수·미흡사례 교육 정도와 차기계획 반영여부, 평가결과 이행실적 등은 보통으로 평가되나, 이해관계자, 전문가 참여 유무에 있어서는 미흡하다고 판단됨</p>																			
성과		미흡사항																			
<p>1. 전체 세대 중 35.8%가 탄소포인트제에 참여 (2014년 기준, 226,516세대 중 88,415세대)</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>세대</th> <th>누적가입세대</th> <th>비중</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>246,516</td> <td>88,415</td> <td>35.8%</td> </tr> </tbody> </table> <p>주) 세대수는 2014년 기준, 총 누적세대는 2015년기준</p>		세대	누적가입세대	비중	246,516	88,415	35.8%	<p>1. 제주지역 전체 탄소포인트제 참여세대가 전국대비 3%임(한국환경공단 운영 기준) *환경부 탄소포인트제 가입세대(기준: 세대, 2015.12.31)</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>탄소포인트</th> <th>지자체 별도프로그램</th> <th>전체합계</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>운영</td> <td>한국환경공단 운영(208개 지자체)</td> <td>서울시 운영(25개 지자체)</td> <td rowspan="2">5,886,277</td> </tr> <tr> <td>가입세대</td> <td>2,876,850</td> <td>3,009,427</td> </tr> </tbody> </table> <p>자료: 한국환경공단(www.keco.or.kr) 홈페이지</p> <p>2. 참여세대의 경우 탄소포인트에 따라 상품권을 지급하고, 탄소포인트 운영 해당 읍면동에 대해 수상 및 시상함으로써 읍면동의 경우 정보공유, 상호교류 미흡이 예상됨</p>			구분	탄소포인트	지자체 별도프로그램	전체합계	운영	한국환경공단 운영(208개 지자체)	서울시 운영(25개 지자체)	5,886,277	가입세대	2,876,850	3,009,427
세대	누적가입세대	비중																			
246,516	88,415	35.8%																			
구분	탄소포인트	지자체 별도프로그램	전체합계																		
운영	한국환경공단 운영(208개 지자체)	서울시 운영(25개 지자체)	5,886,277																		
가입세대	2,876,850	3,009,427																			
개선방안	<p>(정책 및 사업)</p> <ol style="list-style-type: none"> 인센티브 결과가 참여세대에 대해 상품권을 지급하고, 해당 읍면동에 대해서는 수상 및 시상을 함. 특히, 후자에 집중될 경우 시설 및 세대 중심의 자발적 노력보다 관(官) 중심의 경쟁이 발생하게 되어 우수·미흡사례 전파를 어렵게 할 수 있음. 따라서 우수 읍면동에 대한 시상 못지않게 양계 미진한 읍면동에 대한 컨설팅이 필요하다고 판단됨 이해관계자 참여율을 높일 수 있는 방안에 대한 구체적인 내용 제시 필요 홍보자료의 다양성(On/Off Line 홍보활동-TV, 신문, 홈페이지, 팸플릿 등)을 통해 정책 홍보 필요 탄소포인트제 참여확대를 위한 홍보정책 방안(공모전 등) 필요 탄소포인트제 가입 세대주 대상 대토론회 및 지역별 사업설명회를 주기적으로 진행할 필요성이 있으며, 기존 가입세대의 만족도 조사 실시 필요 탄소포인트제 산정기준(과거: 가입시점에서 과거 2년간 전기사용량을 기준으로 산정, 현재: 산정시점에서 과거 2년간 전기사용량 기준으로 산정) 재정립 필요 <p>(지표)</p> <ol style="list-style-type: none"> 지표변경 시 이해관계자 및 지표선정 관계자 참석을 통한 합리적이고 형평성에 맞는 지표 선정 필요 홍보사업에 대한 성과물 지표 도입 필요 																				

제2장 제언

제1절 추진전담기구

1. 제주지원위원회 사무처

- 제주특별법은 제1조에서 자치권이 보장되는 제주특별자치도를 설치하여 지방분권을 보장하고, 행정규제의 폭넓은 완화 및 국제적 기준의 적용 등을 통하여 국제자유도시를 조성함으로써 국가발전에 이바지함을 그 목적으로 하고 있음
- 동법은 제주자치도 설치 목적을 달성하기 위해 성과평가를 비롯한 주요한 국제자유도시의 구성에 관한 사항을 심의하도록 하기 위해 제주특별자치도지원위원회(이하 ‘지원위원회’)를 설치하고 있으며, 다음과 같은 주요 기능을 수행토록 하고 있음
 - 제주자치도의 조직 및 운영에 관한 기본계획의 수립 및 시행
 - 제주자치도의 행정 및 재정자주권 제고와 행·재정적 우대 부여 방안 마련
 - 제주자치도 성과평가 및 그 평가결과 활용
 - 중앙행정기관 권한의 단계적 이양
 - 제주국제자유도시개발센터의 사업추진 및 발전방안, 제주국제자유도시개발센터와 지방자치단체 간 업무조정 등
- 이상의 지원위원회의 기능을 뒷받침하기 위해, 제주특별법으로 사무기구의 설치토록 명시하고 있으며, 현재 지원위원회사무처가 설치·운영되고 있음
- 그러나 지원위원회의 존립은 제주특별법이 보장하는 반면, 지원위원회사무처의 설치 및 운영은 대통령령으로 정하도록 되어 있음
- 실제, 지원위원회 사무처의 존립이 기존에 2016년 6월 30일까지 한시적으로 존재하다가 2년 연장하여 설치 및 운영 예정이나(2016년 7월 1일~2018년 6월 30일), 이 또한 여전히 법적 조직인 지원위원회와 달리, 지원위원회사무처는 한시적 조직임에는 분명함
- 지원위원회의 업무를 관장하는 지원위원회사무처가 없다면 지원위원회의 존재는 유명무실화됨을 고려할 때, 단서조항을 통해 한시적 조직으로 두기보다는 단서조항을 없애 지원위원회와 함께 존속시켜 조직의 법적 안정성을 제고하여야 할 것이며, 이를 통해 지원위원회사무처가 제반 업무를 수행할 때 거시적·장기적 구상을 가능하도록 해야 할 것임

2. 제주특별자치도추진단

- 제주도성과평가가 제주도의 전년도 성과에 대한 실적을 평가하는 것뿐만 아니라 제주도의 성과를 통해 분권의 수범사례를 확인하고, 권한이양의 미흡사항을 확인하여 제도개선에 활용된다는 점을 주목할 필요가 있음
- 제주특별법 제4조(국가의 책무) 2에 따르면, 평가를 통해 제주특별자치도의 선진적인 지방분권 실현과 국제자유도시의 조성을 위한 방안 및 시책을 마련해야 함을 명시하고 있으며,

제주특별법 제5조(제주자치도의 책무) 2에 따르면, 제주자치도는 제주자치도의 성과목표와 평가에 관하여 국무총리와 협약(자치경찰과 교육자치에 관한 사항을 포함한다)을 체결하여야 함을 명시하고 있고, 이 경우 국무총리는 중앙행정기관의 권한 이양과 규제완화 등의 결과가 제주자치도의 발전과 성장에 기여하고 있는지에 대한 평가와 그 평가결과에 따른 제도보완 등에 관하여 미리 관계 중앙행정기관의 장과 협의하여야 한다고 명시하고 있음

- 이에 제주도는 특별자치도추진단을 두고, 특별자치계와 제도개선계로 구분·운영하고 있음
 - 추진단은 현재 단장 1인, 특별자치계 4명, 제도개선계 5명으로 총 10명으로 구성
 - 그러나 추진단 전직원이 제도개선 분야별 파트를 담당하고 있는 것으로 확인 (제주도 추진단, 인터뷰 결과, 2016. 5)
 - 특별자치의 경우 4인으로 총괄1, 팀장1, 주무관1, 서무1로 구성되어 있고, 실제 성과평가는 주무관1인이 주로 담당하는 것으로 나타남. 실제 평가업무는 여러 명이 담당하는 사무가 아니고, 총괄담당자 1명, 팀장 1명, 주무관 1명이 담당하나 대부분 주무1명과 담당계장이 해당 역할을 수행하는 것으로 파악됨(※단장은 최종 결재권자로서 방향설정 및 총괄적 결정사항에 대해 함께 논의)
 - 담당(계장) : 특별자치담당 소관업무 총괄
 - 주무관1 : 특별자치 정책방향 및 추진계획수립, 특별법 이양권한 활용
 - 주무관2 : 총리실 성과평가 관련 업무, 전문가포럼운영 등
 - 주무관3 : 예산, 회계, 서무
 - 제도개선의 경우의 경우 5인으로 총괄1, 나머지 주무관은 개별 제도개선 파트에 대한 과제 발굴 등에 맞추어져 있음
 - 담당(계장) : 제도개선담당 소관업무 총괄
 - 주무관1 : 5단계 제도개선총괄, 6단계 제도개선과제 발굴(의료, 복지 등)
 - 주무관2 : 6단계 제도개선 과제 발굴(1차산업분야, 말산업육성, 환경, 지하수분야 등)
 - 주무관3 : 6단계 제도개선 총괄, 권한이양 소요재원
 - 주무관4 : 특별법 연관법령 입법관리 총괄 및 정부입법시스템 관리
- 제도개선의 경우 ‘과제 발굴(도민공모, 실국과제수합, 유관부서 과제수합, 연구용역 결과 등)’을 거쳐, 검토(내부검토, 정책자문, 국무조정실 검토) 후, 도의회 보고, 도민공청회, 정부제출(국무조정실), 중앙부처협의, 지원위원회 상정, 국회상정 절차로 이루어지고 있는 실정임. 실제 관련 자료는 실국과 및 유관기관 등에 문서로 요청 및 제출받고 있는 상황임
- 실제, 평가의 활용은 평가완료 후 활용계획을 수립, 지원위 심의를 거쳐 제도개선 등에 활용되고 있는 것으로 확인
- 이상을 살펴본 결과, 성과평가와 제도개선은 별도로 분리되어 작동되는 것으로 보여짐. 이는 성과평가의 본래의 목적이 성과를 점검하고 미비한 점을 통해 제도개선이 이루어져야 함에도, 성과평가와 별도로 제도개선과제를 발굴하는 방식으로 업무가 이루어진다는 것을 추론할 수 있음
- 따라서 현재의 조직체계를 성과평가 파트를 강화하는 것이 필요하다고 판단됨. 보다 많은 인력을 배치하여, 성과평가실시 이전, 실적 점검 및 관리에 활용하고 추후 제도개선과제도 이러한 이해의 틀 속에서 발굴 및 제안될 필요가 있을 것임

제2절

성과평가추진체계, 지표관리 및 성과지표

1. 성과평가추진체계의 원활한 작동을 위한 평가과제 점검 및 관리 제고

- 제주특별자치도 성과평가의 목적, 평가절차 및 결과활용에 대해 국무조정실과 제주도는 역할과 책무 등 제반사항을 협약으로 규정하고 있음
- 평가는 제주특별법의 정신에 기반, 선진적인 지방분권의 실현과 국제자유도시 조성에 맞추어져 진행
- 매년 성과목표·지표를 설정하고, 지표별 추진성과 점검을 통해 제도개선·보완 등의 활용을 하도록 ‘성과평가’가 의무화되어 있음

<그림4-2-1> 제주특별자치도 성과평가 추진체계



- 실제 제주특별자치도 성과평가는 성과평가계획에 따라 제대로 점검·관리될 때 당초 설정한 성과지표를 달성해나갈 수 있음
- 이를 위해 국무조정실과 제주도추진단은 그에 합당한 역할을 수행하여 성과평가의 목적을 달성할 수 있음
 - 국무조정실은 수립된 평가계획에 따라 제주도추진단이 제대로 역할을 하고 있는지 지속적으로 모니터링 할 필요가 있음. 국무조정실-제주도추진단-지표담당부서의 순차적 관리가 체계화될 필요가 있으며, 제주도추진단의 지표담당부서에 대한 실적관리 뿐만 아니라 최종적으로는 국무조정실이 실적관리에 보다 만전을 기할 수 있도록 일정한 역할을 하여야 할 것임
 - 실례로, 제주도 지표담당부서에서 일부지표에 대해 ‘이행과정의 적정성’에 대한 실적을 쌓고 있지 않고 이에 따라 실적증빙을 하지 못한 일이 발생
 - 2015년 평가 시 ‘이행과정의 적정성’이 확인되지 않은 지표(4개) : 개발사업 특례 활용 실적, 수출 증가 추진 실적, 중소기업 맞춤형 인력 육성·지원 실적, 중소기업 기술지원 실적
- 제주도 추진단의 경우 제주도 성과평가에 앞서, 제주도성과 제고를 위한 실적관리 차원의 제주도차원의 관리가 되지 않는 것으로 확인됨. 즉, 제주도 업무추진 이후(D), 제주도 성과평가 실시(D+1)에 실적을 제출할 때 1년치 실적을 제출받는 것으로 추진단의 업무가 이루어지고 있는 것을 확인됨

- 실적에 대한 중간 점검이 체계적으로 이루어져야 함에도 각종 세부지표에 대한 달성도 점검은 실제 이루어지지 않는 실정임 (인터뷰 결과, 2016.5)
- 따라서 사후평가에 의존하지만 말고, 당해연도 계획을 수립하는 동시에 추진단은 지표관리 계획을 수립하여 모든 지표에 대한 체계적인 관리가 이루어져야 할 것이며, 국무조정실은 제주도추진단이 적절한 역할을 하고 있는지 모니터링 해야 할 것이라 판단됨

2. 정책·사업과 평가내용 간의 정합성 제고

- 국무조정실의 제주특별자치도에 대한 성과평가가 단순히 제주도의 실적을 평가하는 것이 아닌 제주특별자치도지원위원회의 기능을 수행하기 위해 정책의 방향과 내용을 확인·조정하기 위한 근거를 파악하는데 중점을 두고 있다면, 현재의 성과평가는 정책 및 제도의 평가가 가능하도록 정합성을 제고해나가야 할 것임
- 즉, 제주특별법에 의해 다양한 중앙행정기관의 권한이 제주자치도로 이양되었는데, 이로 인해 제주자치도의 자율성, 효과성, 대응성 등에 어떤 변화가 이루어졌는지 등을 측정할 수 있도록 이양된 사무에 대한 평가 위주로 내용이 구성되어야 할 것임
- 가령, 성과목표 ‘국제자유도시 조성’ 내의 ‘중소기업 기술지원 실적’을 평가하는 이유는 제주특별법 제301조에 근거, 중소기업청장의 권한이 도지사의 권한으로 이양된 것으로 이때 중요하게 평가되어야 할 내용은 중소기업제품 구매촉진 및 판로지원, 여성기업지원, 장애인기업활동촉진에 대하여 제주도의 현실을 반영하여 얼마나 다양성있고 내실화있게 진행되고 있는지를 측정할 수 있도록 평가내용이 구성되어야 할 것임. 그러나 실제 해당 지표를 측정하기 위한 평가내용은 기술개발지원, 기술지도와 업체지원 만족도 설문조사를 평가하는 것으로 정책·제도를 평가하는 것과 관련성이 부족하다고 판단됨
- 따라서 제주특별자치도에 대한 성과평가가 정책·사업 평가에 부합될 수 있도록 해당지표의 평가내용의 정합성을 제고해 나가야 할 것임

3. 과정목표와 이행과정 적정성의 중복·과다 산정 지양

- 성과평가는 목표달성도(50점)와 이행과정의 적정성(50점)으로 대별됨. 목표달성도는 다시 성과목표치(20점)와 과정목표(20점), 목표치 적절성(10점)으로 구성되어 있음
- 따라서 과정 및 이행과정을 달성했는지와 관련해서 목표달성도의 과정목표(최대 20점)과 이행과정의 적정성(50점)이 전체 점수의 최대 70%를 구성하고 있음을 알 수 있음
- 이러한 결과, 두 가지 측면에서 문제를 야기할 수 있음. 하나는 해당 지표의 부서 담당자로 하여금 과정목표에 지나치게 몰입하게 하는 결과를 가져다줄 수 있다는 점이고, 다른 하나는 성과목표치에 대해 과소대표되고, 과정 및 이행과정의 적정성이 과다대표되어 해당 지표의 실적을 온전하게 대표한다고 볼 수 없다는 점이 그것임
- 지표의 성격에 따라 그 비중을 달리하되, 성과목표치와 관련된 세부평가지표를 다양화하고 확대함으로써 과정과 이행과정의 적정성이 과다·과소대표되지 않도록 해야 할 것임

4. 실적자료와 설문조사에 의한 평가결과의 해석의 문제

- 성과목표별 실적자료에 의한 지표 평가와 설문조사에 의한 주민만족도 평가에 대한 평균 값에 차이가 평균적으로 적게는 18.82점에서 많게는 21.72점의 격차가 발생
 - 선진적인 지방분권 실현 : 격차 21.72점
 - 실적자료 의한 평가 86.91점, 설문조사에 의한 평가 65.19점
 - 다변화를 통한 안정적인 국제자유도시 조성 : 격차 18.82점
 - 실적자료 의한 평가 84.75점, 설문조사에 의한 평가 65.93점
 - 사람과 자연이 함께하는 청정제주 구현 : 격차 18.82점
 - 실적자료 의한 평가 84.25점, 설문조사에 의한 평가 65.43점
- 이러한 결과를 해석할 때, 실적자료에 의한 평가결과는 높고 설문조사에 의한 평가결과는 낮다고 하는 것은 일부 해석의 오류를 가져올 수 있음
- 왜냐하면, 실적자료에 의한 평가는 제주도와 국무조정실 간의 성과목표치를 공유하고, 해당 지표에서 제시한 목표치를 어느 정도 달성했는지, 제시한 목표치를 달성하기 위해 제시한 적절한 과정을 거쳤느냐에 대한 평가로 객관적 평가인 반면, 설문조사에 의한 평가의 경우 해당 설문의 이해관계자들의 특정 항목에 대한 만족도 등에 대한 평가로 주관적 평가에 해당되는 것이기 때문임
- 따라서 실적자료에 의한 평가를 해석함에 있어서, 설문조사에 의한 평가를 병행·보완적 자료로 사용하고 해석에 주의가 필요함

5. 설문조사의 내용 및 방식에 대한 체계적 재정비

- 2007년도 조사 실시 이후, 매년 조사항목과 분야에 대한 부분적 수정하여 온 결과, 조사의 전체적인 틀에 있어서 체계성이 미흡하고, 신뢰도와 타당도에 대한 의문이 제기되므로 설문조사에 의한 만족도를 통해 측정·평가하고자 하는 측면들이 제대로 측정·평가되고 있는지 조사의 내용과 방식 등에 대한 전면적인 검토를 통한 체계적 재정비가 필요
- 실적자료의 의한 평가와 설문조사에 의한 평가 간의 관계 재정립
 - 실적자료 평가와 설문 조사에 의한 평가 간의 관계를 병렬(대비) 관계 혹은 보완 관계로 재정립함으로써 만족도(설문) 조사의 위상과 역할을 명확히 할 필요성이 있음
 - 양자 간의 관계를 지표를 통한 평가와 관련 항목에 대한 도민의 인식(체감 혹은 만족도)을 비교하고자 하는 병렬(대비) 관계로 정립할 경우, 지표 평가에는 있으나, 만족도 조사에서는 제외되어 있는 항목에 대한 평가 문항 신설이 필요함.
 - 양자 간의 관계를 지표를 통한 평가가 곤란한 분야를 도민의 인식(체감 혹은 만족도)을 통해 확인하고자 하는 보완 관계로 정립할 경우, 지표 평가와 중복되는 항목을 삭제하고, 지표평가가 포괄하지 못하는 전반적인 만족도 및 개선정도 인식 등의 문항을 중심으로 재정리할 필요성이 있음

〈표4-2-1〉 실적자료 평가 항목과 설문조사 평가 항목 비교

성과목표	실적 평가 항목	설문 조사 항목 예시
선진적인 지방분권 실현	제주특별법 권한이양을 활용한 규제개선 실적	도민 생활불편해소 규제 개선 체감도 신설
	주민자치센터 운영 활성화 실적	주민자치센터의 자치역량 기여도 신설
	주민갈등 해소 노력 추진 실적	갈등해소 노력 만족도(혹은 체감도) 신설
	민원서비스 처리 개선 실적	-
	감사위원회 운영 활성화 실적	-
	도의회(교육위원회 포함) 운영 실적	-
	자치조직의 정비 및 특례활용 실적	자치조직 정비의 효과성 평가 신설
	우수인력 총원 및 인적자원 개발 실적	우수인력 총원개발 노력 평가 신설
	탄력적 지방세 개선 실적	세액감면 및 세율조정의 적정성 평가 신설
	자체 세입 확충 실적	자체세입 확충 노력의 효과성 평가 신설
	자치경찰 치안·안전 및 사법경찰관리직무 추진실적	-
국제자유 도시 조성	내·외국인 투자유치 추진실적	-
	첨단산업 육성 추진 실적	-
	고부가가치 관광산업 육성 추진 실적	-
	관광객 유치 및 관광 수입 실적	유치노력의 효과성 평가 신설
	관광산업 진흥 특례 활용 실적	체감도 신설(관련 종사자)
	관광진흥기금 활용 추진 실적	노력도 평가 신설(관련 종사자)
	개발사업 특례 활용 실적	활성화 노력의 효과성 평가 신설
	수출증가 추진실적	노력의 적극성 평가 신설
	중소기업 맞춤형 인력육성 실적	추진 노력의 효과성 평가 신설
	중소기업 기술 지원 실적	-
	외국교육기관 유치 추진 실적	-
외국어교육 활성화 추진 실적	-	
청정 제주 구현	보건·복지 특례 활용 실적	-
	구직자 취업 활성화 추진 실적	활성화 노력 평가 신설
	노동쟁의 심판사건의 화해·취하율 제고 실적	추진노력의 효과성 평가 신설
	가축전염병 방지 추진 실적	노력도 평가 신설
	환경영향평가제도 운영 내실화 추진 실적	노력의 효과성 평가 신설
	환경교육시범도시 추진 실적	노력도 평가 신설
	청정 환경보전 추진 실적	노력도 평가 신설
	기후변화대응 추진 실적	노력도 평가 신설

- 만족도 조사 결과에 대한 등급부여 방식 변화를 통해 도민의 판단과 등급 간의 격차 해소
- 만족도 조사 결과에 대한 현행 등급부여 방식은 개별 항목의 평균 혹은 관련 항목들의 평균의 평균을 100점 만점으로 환산한 것으로, 평균 점수의 중앙화 경향 등으로 일반 시민들의 평가 점수에 대한 인식상의 괴리가 발생하는 문제점을 해결할 필요성이 제기됨²³⁾

23) 송근원(2003)은 조사결과의 평균을 100점 만점으로 환산하여 제시하는 경우, 누구나 그 평가 결과를 쉽게 이해할 수 있는 장점이 있는 반면에 몇 가지 문제점이 있음을 지적한다. 첫째는 평균 점수의 중앙화 경향으로 100점 만점의 평균에서 70점 이상 또는 30점 미만의 평균 점수가 나오기 힘들다. 둘째는 일반 시민들의 평가 점수에 대한 인식상의 괴리가 발생한다. 일반적으로 100점 만점의 평균 점수에서 50점 이상의 점수는 긍정적인 평가를, 50점 미만의 점수는 부정적인 평가를 타내지만, 일반인들의 경우는 이러한 사실을 인식하지 않고 평가보고서를 봄으로써 긍정적으로 평가는 61점에 대해서 “형편없는 점수”로 인식하는 경향이 있다. 셋째는 일반 시민들의 인식상의 괴리 문제를 의도적으로 악용할 가능성이 있다. 이러한 이유로 일반 시민들의 정서에 맞는 평가 점수 방법의 개발 필요성이 있음을 지적한다(송근원, 조사 결과의

- 이를 해결할 수 있는 대안적 평가점수 부여방법의 하나로 송근원(2003)은 응답의 분포를 중앙을 중심으로 비례적으로 감소하는 삼각형 분포로 가정하고, 각 10%의 응답자들이 위치한 지점을 찾은 후, 이를 100점 만점으로 환산하여 등급을 매기는 다음과 같은 방식을 제안함(보다 구체적인 내용은 해당 문헌을 참고)

<표 4-2-2> 설문조사 평가에 대한 대안모색 : 배점 및 등급표

100점 만점으로 환산한 평균값	등 급		
77.64 이상	95 이상	A+	수
68.38~77.64미만	90이상~95미만	A-	
61.27~68.38미만	85이상~90미만	B+	우
55.28~61.27미만	80이상~85미만	B-	
50.00~55.28미만	75이상~80미만	C+	미
44.72~50.00미만	70이상~75미만	C-	
38.73~44.72미만	65이상~70미만	D+	양
31.42~38.73미만	60이상~65미만	D-	
22.36~31.42미만	55이상~60미만	F+	가
22.36 미만	55미만	F-	

○ 만족도 조사 방식의 재검토

- 도민 패널의 구축·활용을 통한 공론조사 방식 도입의 검토

- 현재의 만족도 조사는 해당 정책이나 사업에 대한 도민들의 이해를 전제한 상태에서 이루어지기 보다는 즉흥적이고 표피적인 의견일 가능성이 있으므로, 각종 정책·사업에 대한 도민들의 심사숙고한 의견을 수렴하기 위해 공론조사 방식의 도입을 검토할 필요성이 있음
- 기존조사(현행 1천명 대상) → 패널 선정(1백 명 내외, 대표성 고려) → 설명회/토론회 준비·개최 → 의견조사(패널 대상)

○ 분야별 개선사항

- 성과평가 조사 항목의 통폐합을 통한 조사내용의 단순화

- 특별자치 관련 정책들의 개별적 성과와 중요도 항목의 통폐합
- 발전을 위한 중요 정책방향과 우선 추진 사항 항목의 통폐합
- 민원서비스 등 분야에서 전반적인 만족도와 개선도 항목을 삭제하고 항목별 만족도 및 개선도 평균의 평균을 통해 산출
- 도의회 역할 및 활동 관련 문항 통폐합 등

- 현행 감사위원회 만족도 조사 항목의 삭제 혹은 조사 대상을 공무원이나 전문가 집단 등으로 변경

- 현행 보건복지 만족도 조사 폐지하고, 「제주특별자치도 사회조사(국가승인통계, 1년 단위 계속조사)」의 관련 항목으로 대체

- 특별지방행정기관 서비스에 대한 고객만족도 조사의 경우, 현재 민원서비스 분야로 국한하고 있으나, 관련 문항은 통폐합하고, 실제 수행 사업 등을 중심으로 새로운 지표 개발

- 기업에 대한 규제개선 만족도 조사의 경우, 현재 지원에 대한 개선정도 인식을 조사하고 있으나, 보다 직접적인 규제개선 관련 항목으로 재조정

평가점수 부여에 대한 새로운 접근. 「사회과학연구」 19(1): 179-197).

- 현행 관광만족도 조사를 폐지하고, 「제주특별자치도 방문관광객 실태조사(국가승인통계, 1년 단위 계속조사)」로 대체 등

1. 성과평가 설문지

제주특별자치도 추진 성과평가 조사

ID:

안녕하십니까? 한양대학교 정부혁신정책연구소입니다.

본 설문지의 목적은 한양대 정부혁신정책연구소가 국무조정실의 의뢰를 받아 제주특별자치도에 대한 전반적인 인지도 및 만족도, 성과체감도 및 발전 방향, 민원 서비스와 자치경찰 서비스 그리고, 도의회 의정활동 등에 대한 도민들의 인식과 의견을 조사하는 데 있습니다. 도민들께서 제시하신 소중한 의견은 향후 제주특별자치도의 성공과 발전을 위한 정책 자료로 활용됩니다.

귀하께서 응답하신 본 조사의 설문내용 및 개인신상 정보는 통계법 제33조(비밀의 보호)와 제34조(통계종사자 등의 의무)에 의해 통계분석 자료로만 활용되며, 자료처리 과정에 있어 비밀이 보장됩니다. 바쁘시더라도 시간을 할애하시어 설문조사의 결과가 유용한 정책 자료로 활용될 수 있도록 모든 질문에 성실하고 솔직하게 응답해 주시기를 부탁드립니다.

대단히 감사합니다.

2016. 3.

연구책임자: 최병대(한양대학교)

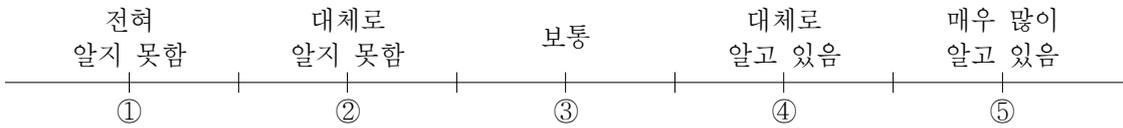
이메일: choibd@hanyang.ac.kr

국무조정실 · 한양대정부혁신정책연구소

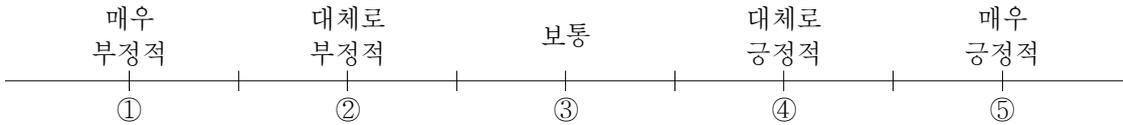
☞ 각 항의 질문을 잘 읽으신 후, 해당 항목에 ✓표를 해 주시거나 해당 번호를 기입해 주시기 바랍니다.

■ (1~4) 제주특별자치도 출범(2006년 7월)에 대한 질문입니다.

1. 귀하께서는 제주도가 타 시·도와 다른 자치권을 부여받은 『제주특별자치도』로 출범한 것에 대해 알고 계십니까?



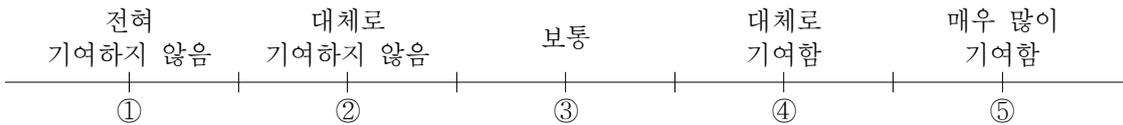
2. 귀하께서는 제주도가 『제주특별자치도』로 출범한 것에 대해 어떻게 생각하십니까?



3. 귀하께서는 제주특별자치도에 관한 정보를 다음 중에서 주로 어느 매체를 통해 얻고 있습니까? 2개를 선택해 주십시오. (____), (____)

- ① 텔레비전 ② 신문 ③ 인터넷 ④ 라디오 ⑤ 출판·홍보물 ⑥ 기타_____

4. 귀하께서는 제주특별자치도 출범이 제주지역 발전에 어느 정도 기여했다고 생각하십니까?

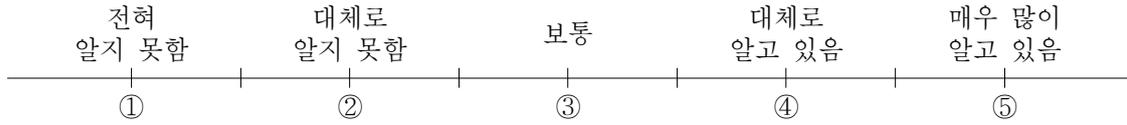


■ (5~12) 제주특별자치도가 추진하는 각종 정책에 대한 질문입니다.

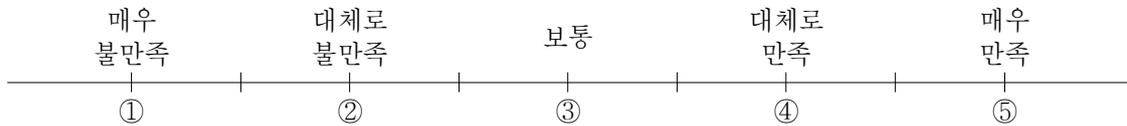
5. 제주특별자치도 관련 정책의 추진 과정에 대한 내용입니다. 각각에 대해 어떻게 생각하십니까?

문 항	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
① 제주도는 특별자치도 관련 정책들을 결정·추진하는 과정에서 주민의견을 수렴하고 있다.					
② 제주도가 추진하는 특별자치도 관련 정책들은 대체로 주민들이 원하는 정책들이다.					
③ 제주도가 추진하는 특별자치도 관련 정책들의 혜택은 전 지역에 고르게 분배되고 있다.					
④ 제주도민에게 특별자치도 관련 정책들에 대한 충분한 홍보가 이루어지고 있다.					

6. 제주특별자치도 출범 이후, 특별자치를 위해 실시된 각종 정책에 대해 알고 계십니까? (아래 8번 문항을 참고하시기 바랍니다)



7. 귀하께서는 제주도가 추진하는 특별자치 정책에 대해 전반적으로 어느 정도 만족하십니까?



8. 아래는 제주도가 추진한 각종 특별자치 관련 정책들입니다. 각각 어느 정도 성과를 거두었다고 생각하십니까?

항목	전혀 성과없음	대체로 성과없음	보통	대체로 성과있음	매우 큰 성과있음
① 관광산업 육성					
② 영어교육도시 조성					
③ 교육산업 육성(외국 초·중·고교, 대학 유치)					
④ 의료산업 육성					
⑤ 도로, 항만 등 사회간접자본 확충					
⑥ 외국 투자자 규제완화					
⑦ 외국 투자자 재정 인센티브 제공(예: 세금감면)					
⑧ 외국인 출입국 제도 개선					
⑨ IT, BT 등 첨단산업 육성					
⑩ 자치경찰제를 통한 공공치안 강화					
⑪ 정책과 행정에 대한 시민참여 확대					
⑫ 중앙정부의 행정적·재정적 지원					
⑬ 민원서비스의 개선					
⑭ 청정 1차 산업의 육성					
⑮ 내국인 면세점 이용 확대					

9. 제주특별자치도가 추진한 정책이 귀하에게 얼마나 도움이 된다고 생각하십니까?



10. 귀하께서는 제주특별자치도 발전을 위한 가장 중요한 정책방향은 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 제주도의 고유특성 강화 ② 산업육성 강화 ③ 환경보존 강화
 ④ 주민의 삶의 질 향상 ⑤ 기타(_____)

11. 귀하께서는 제주특별자치도 발전을 위해 우선적으로 추진해야 할 사항이 무엇이라고 생각하십니까? **아래의 보기에서 3개를 선택**해 주십시오. (____), (____), (____),

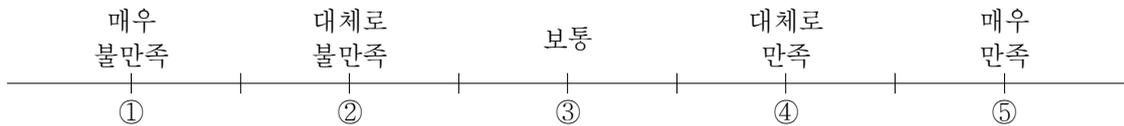
보기							
① 관광산업 육성	② 교육산업 육성	③ 의료산업 육성	④ 청정 1차산업 육성				
⑤ 첨단산업 육성	⑥ 사회간접자본 확충	⑦ 투자자 규제 완화	⑧ 기타 (_____)				

12. 귀하께서는 아래 사항들이 제주특별자치도의 발전을 위해 각각 어느 정도 중요하다고 생각하십니까?

문항	전혀 중요하지 않음	대체로 중요하지 않음	보통	대체로 중요함	매우 중요함
① 특별자치도 특례와 권한 등 확대					
② 제주신공항 건설 등 접근성 제고					
③ 교육산업 육성(유명 외국 중·고교, 대학 유치)					
④ 관광산업 육성					
⑤ IT, BT 등 첨단산업 육성					
⑥ 국내외 투자자들에 대한 규제완화 및 지원					
⑦ 의료산업 육성					
⑧ 청정 환경의 유지					
⑨ 치안확보					
⑩ 제주특별자치도 홍보 및 도민 참여·지원 강화					

▣ (13~17) 다음은 민원 서비스에 대한 질문입니다.

13. 귀하께서는 제주특별자치도 민원서비스에 대해 전반적으로 어느 정도 만족하십니까?



14. 귀하께서는 아래의 민원서비스 관련 항목들에 대해 어느 정도 만족하십니까?

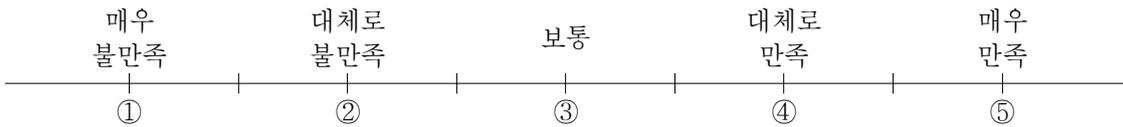
항 목	매우 불만족	대체로 불만족	보통	대체로 만족	매우 만족
① 민원서비스 처리기간 단축 등 절차 간소화					
② 각종 편의시설 제공 등 민원실 환경					
③ 고객에 대한 친절도					

21. 귀하께서는 자치경찰단이 우선적으로 추진해야 할 분야가 무엇이라고 생각하십니까? 아래의 보기에서 2개를 선택해 주시기 바랍니다.(____), (____)

보기		
① 공항질서 유지	② 주요관광지 질서유지	③ 교통법규 위반 단속
④ 축제 및 문화행사장 질서유지	⑤ 환경사범에 대한 단속	⑥ 민생치안 유지
⑦ 기타()		

▣ (22~24) 다음은 제주특별자치도의회에 대한 질문입니다.

22. 귀하께서는 도의회의 의정활동에 대해 전반적으로 만족하십니까?



23. 도의회가 맡은 주요 역할에 대해 효과적으로 활동하고 있다고 생각하십니까? 다음의 각 항목별로 선택하여 주십시오.

항 목	매우 그렇지 않음	대체로 그렇지 않음	보통	대체로 그러함	매우 그러함
① 조례 제정 및 개정					
② 예산심의					
③ 제주도 행정부의 정책결정에 대한 영향					
④ 제주도 행정부에 대한 행정감사 및 조사					
⑤ 제주도민의 민원처리					

24. 귀하께서는 도의회 및 도의원의 활동 및 역량과 관련한 아래 항목에 대해 어떻게 생각하십니까?

항 목	매우 그렇지 않음	대체로 그렇지 않음	보통	대체로 그러함	매우 그러함
① 도의회는 도민대표성을 가지고 있다.					
② 도의회는 도민 의견수렴을 위해 노력한다.					
③ 도의원들은 의정활동 전문성을 가지고 있다.					

▣ (25) 다음은 감사위원회에 대한 질문입니다.

25. 귀하께서는 감사위원회 활동과 관련된 아래 항목에 대해 어떻게 생각하십니까?

질 문	매우 그렇지 않음	대체로 그렇지 않음	보통	대체로 그러함	매우 그러함
① 감사가 공정하게 이루어지고 있다.					
② 감사가 투명하게 이루어지고 있다.					
③ 감사결과가 적시에 공개되고 있다.					
④ 감사 결과가 신뢰할 만하다.					
⑤ 청렴도 향상에 기여한다.					

▣ (26~29) 다음은 도민의 복지에 대한 질문입니다.

26. 귀하께서는 과거에 비해 도민복지가 어느 정도 향상되었다고 생각하십니까?

항 목	전혀 향상되지 않음	대체로 향상되지 않음	보통	대체로 향상됨	매우 향상됨
① 도민복지 수준의 향상 정도					
② 도민복지 서비스의 향상 정도					

27. 귀하께서는 현재의 도민복지에 대해 어느 정도 만족하고 계십니까?

항 목	매우 불만족	대체로 불만족	보통	대체로 만족	매우 만족
① 도민복지 수준 만족도					
② 도민복지 서비스 만족도					

28. 귀하께서는 제주특별자치도의 복지시책 중 어떤 사업을 가장 중점적으로 수행해야 한다고 생각하십니까? 아래의 보기에서 2개를 선택해 주시기 바랍니다. (____), (____)

보기		
① 저소득층 주민복지사업	② 영유아 복지사업	③ 아동복지사업
④ 청소년 복지사업	⑤ 노인복지사업	⑥ 장애인 복지사업
⑦ 여성복지사업	⑧ 다문화가족 복지사업	⑨ 기타()

29. 귀하께서는 도민복지 향상을 위해 시급히 개선되어야 하는 것은 무엇이라 생각하십니까? 아래의 보기에서 2개를 선택해 주시기 바랍니다. (____), (____)

보기		
① 복지시설의 확충	② 맞춤형복지서비스 확대	③ 복지관련 인력 확충
④ 복지인력에 대한 전문교육 실시	⑤ 복지서비스 전달체계의 확립	⑥ 복지대상의 발굴
⑦ 기타()		

2. 특별지방행정기관 설문지

이관된 특별지방행정기관 서비스에 대한 고객만족도 조사

ID:

--	--	--

안녕하십니까? 한양대학교 정부혁신정책연구소입니다.

본 설문지의 목적은 한양대 정부혁신정책연구소가 국무조정실의 의뢰를 받아 제주특별자치도로 이관된 특별지방행정기관의 민원서비스에 대한 고객만족도를 평가하고 개선방안에 대한 도민의 의견을 조사하는데 있습니다. 도민들께서 제시하신 소중한 의견은 향후 제주특별자치도의 성공과 발전을 위한 정책 자료로 활용됩니다.

귀하께서 응답하신 본 조사의 설문내용 및 개인신상 정보는 통계법 제33조(비밀의 보호)와 제34조(통계중사자 등의 의무)에 의해 통계분석 자료로만 활용되며, 자료처리 과정에 있어 비밀이 보장됩니다. 바쁘시더라도 시간을 할애하시어 설문조사의 결과가 유용한 정책 자료로 활용될 수 있도록 모든 질문에 성실하고 솔직하게 응답해 주시기를 부탁드립니다.

대단히 감사합니다.

2016. 3.

연구책임자: 최병대(한양대학교)

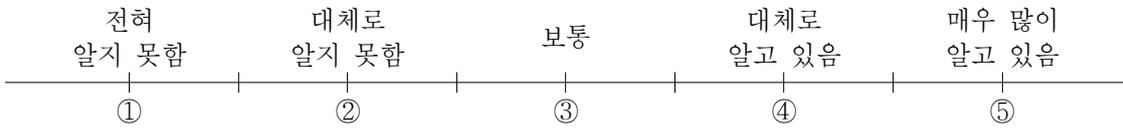
이메일: choibd@hanyang.ac.kr

국무조정실 · 한양대정부혁신정책연구소

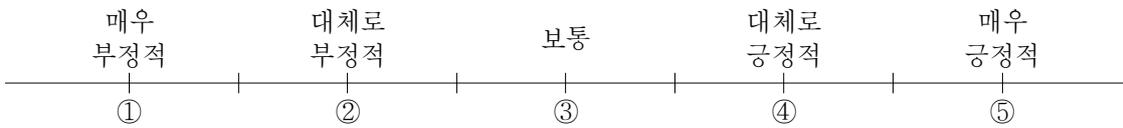
☞ 각 항의 질문을 잘 읽으신 후, 해당 항목에 ✓표를 해 주시거나 해당 번호를 기입해 주시기 바랍니다.

▣ (1~3) 이관된 특별지방행정기관에 대한 질문입니다.

1. 귀하께서는 국가에서 운영하던 7개 특별행정기관의 기능이 제주특별자치도로 이관되어 도에서 자율적으로 운영되고 있는 것을 알고 계십니까?(아래 3번 문항 참고)



2. 귀하께서는 국가에서 운영하던 7개 특별행정기관이 제주특별자치도로 이관된 것에 대해서 어떻게 생각하십니까?

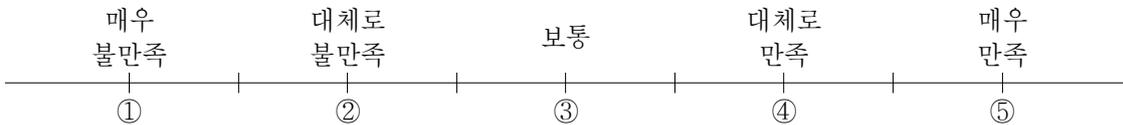


3. 귀하께서 주로 방문하여 민원서비스를 받는 특별지방행정기관은 어디입니까?

- ① 도로관리사업소(구 제주지방국도관리청) ② 기업지원과(구 제주지방중소기업청)
- ③ 해운항만과(구 제주지방해양수산청) ④ 생활환경과(구 제주환경출장소)
- ⑤ 제주보훈청 ⑥ 제주지방노동위원회 ⑦ 제주고용센터

▣ (4~8) 다음은 귀하께서 주로 방문하시는 제주 특별지방행정기관의 민원서비스에 대한 질문입니다.

4. 귀하께서는 전반적으로 특별지방행정기관 민원서비스에 대해 어느 정도 만족하십니까?



5. 귀하께서는 특별지방행정기관 민원서비스의 다음 각 항목들에 대해 어느 정도 만족하십니까?

항 목	매우 불만족	대체로 불만족	보통	대체로 만족	매우 만족
① 민원서비스 처리기간 단축 등 절차 간소화					
② 각종 편의시설 제공 등 민원실 환경					
③ 고객에 대한 친절도					

6. 귀하의 직업은?

- | | | |
|-----------------------|----------------|-------|
| ① 전문직(의사, 변호사 등) | ② 사무직(일반회사원 등) | ③ 공무원 |
| ④ 1차 산업 종사자(농업, 어업 등) | ⑤ 생산직/노무직 | ⑥ 자영업 |
| ⑦ 판매직/서비스직 | ⑧ 전업주부 | ⑨ 학생 |
| ⑩ 무직 | ⑪ 기타() | |

▣ 제주특별자치도로 이관된 특별지방행정기관의 운영과 민원서비스의 개선을 위해 필요한 사항이 있으면 자유롭게 작성해 주십시오.

>> 설문에 응해주셔서 대단히 감사합니다 <<

3.기업규제개선 설문지

제주특별자치도 기업에 대한 규제개선 만족도 조사

ID:

--	--	--

안녕하십니까? 한양대학교 정부혁신정책연구소입니다.

본 설문지의 목적은 한양대 정부혁신정책연구소가 국무조정실의 의뢰를 받아 제주특별자치도의 규제개선 만족도에 대한 기업인들의 의견을 조사하는데 있습니다. 기업인들께서 제시하신 소중한 의견은 향후 제주특별자치도의 성공과 발전을 위한 정책 자료로 활용됩니다.

귀하께서 응답하신 본 조사의 설문내용 및 개인신상 정보는 통계법 제33조(비밀의 보호)와 제34조(통계종사자 등의 의무)에 의해 통계분석 자료로만 활용되며, 자료처리 과정에 있어 비밀이 보장됩니다. 바쁘시더라도 시간을 할애하시어 설문조사의 결과가 유용한 정책 자료로 활용될 수 있도록 모든 질문에 성실하고 솔직하게 응답해 주시기를 부탁드립니다.

대단히 감사합니다.

2016. 3.

연구책임자: 최병대(한양대학교)

이메일: choibd@hanyang.ac.kr

국무조정실 · 한양대정부혁신정책연구소

▣ 기업의 통계학적 특성에 대한 질문입니다.

1. 귀사의 기업 형태?

- ① 개인기업 ② 합자 혹은 합명회사 ③ 유한회사 ④ 주식회사 ⑤ 기타 (_____)

2. 귀사의 기업 유형?

- ① 지역 토착기업 ② 이전 기업 ③ 기타 (_____)

3. 귀사의 기업설립 연수?

- ① 5년 미만 ② 5년 이상~10년 미만 ③ 10년 이상~20년 미만 ④ 20년 이상

4. 귀사의 연간 매출액(2015년 기준)?

- ① 1억 미만 ② 1억~5억 미만 ③ 5억~10억 미만 ④ 10~20억 미만 ⑤ 20억 이상

5. 귀사의 업종은?

- | | | |
|---------|--------|-------------|
| ① 농·수산업 | ② 제조업 | ③ 건설업 |
| ④ 도·소매업 | ⑤ 운수업 | ⑥ 숙박 및 요식업 |
| ⑦ 금융업 | ⑧ 서비스업 | ⑨ 기타(_____) |

▣ 제주특별자치도에서의 기업 활동과 투자유치에 있어서 규제나 제약요인 등 개선 사항이 있으시면 자유롭게 작성해 주십시오.

>> 설문에 응해주셔서 대단히 감사합니다 <<

1. 관광만족도 설문지

제주특별자치도 관광 만족도 조사

ID:

--	--	--

안녕하십니까? 한양대학교 정부혁신정책연구소입니다.

본 설문지의 목적은 한양대 정부혁신정책연구소가 국무조정실의 의뢰를 받아 제주특별자치도의 관광서비스 전반에 걸친 만족도 등에 대해 방문객의 인식과 의견을 조사하는데 있습니다. 귀하께서 제시하신 소중한 의견은 향후 제주특별자치도의 성공과 발전을 위한 정책 자료로 활용됩니다.

귀하께서 응답하신 본 조사의 설문내용 및 개인신상 정보는 통계법 제33조(비밀의 보호)와 제34조(통계종사자 등의 의무)에 의해 통계분석 자료로만 활용되며, 자료처리 과정에 있어 비밀이 보장됩니다. 바쁘시더라도 시간을 할애하시어 설문조사의 결과가 유용한 정책 자료로 활용될 수 있도록 모든 질문에 성실하고 솔직하게 응답해 주시기를 부탁드립니다.

대단히 감사합니다.

2016. 3.

연구책임자: 최병대(한양대학교)

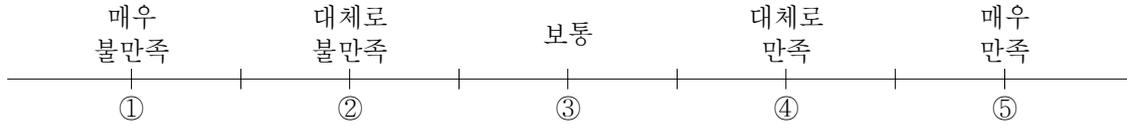
이메일: choibd@hanyang.ac.kr

국무조정실 · 한양대정부혁신정책연구소

☞ 각 항의 질문을 잘 읽으신 후, 해당 항목에 ✓표를 해 주시거나 해당 번호를 기입해 주시기 바랍니다.

☐ (1~11) 다음은 관광에 대한 질문입니다.

1. 귀하께서는 전반적으로 제주도 관광/여행에 대해 어느 정도 만족하십니까?



2. 귀하께서는 금번 제주도에 주로 어떠한 목적으로 방문을 하셨습니까?

- ① 관광 ② 비즈니스 ③ 회의 또는 세미나 참석 ④ 친지·가족 방문
 ⑤ 레저스포츠 ⑥ 기타()

3. 귀하께서는 금번 제주도 관광을 위해 며칠간 제주도에 체류(예정)하셨습니까?

- ① 당일 ② 1박2일 ③ 2박3일 ④ 3박4일 ⑤ 4박5일 ⑥ 5박 이상

4. 귀하께서는 최근 3년간을 기준으로 제주도에 몇 번째 방문입니까? (번째)

5. 귀하께서는 금번 제주도 관광을 위해 이용한 숙박한 시설은 무엇입니까?

- ① 호텔(관광 및 일반) ② 콘도 ③ 민박/펜션/게스트하우스 ④ 모텔/여관
 ⑤ 기타()

6. 귀하께서는 금번 제주도 관광 등을 위해 어느 정도의 비용을 쓰셨거나 쓰실 예정입니까?(항공료 제외)

- ① 40만원 미만 ② 40만원-60만원 미만 ③ 60만원-80만원 미만
 ④ 80만원-100만원 미만 ⑤ 100만원-200만원 미만 ⑥ 200만원 이상

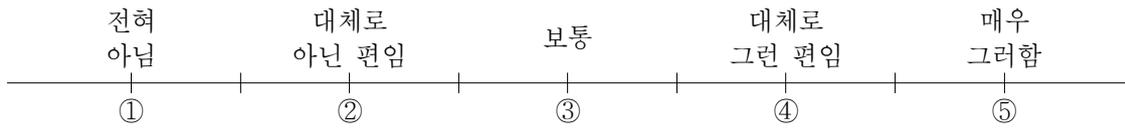
7. 다음의 관광서비스에 대해 귀하께서는 어느 정도 만족하십니까?

항 목	매우 불만족	대체로 불만족	보통	대체로 만족	매우 만족
① 관광지 서비스					
② 관광안내 서비스					
③ 관광숙박시설 서비스					
④ 교통 서비스					

8. 귀하께서 제주도를 관광하시는 동안 불편하신 점이 있다면 무엇입니까?

- ① 관광 관련 업체의 불친절 ② 비싼 관광비용 ③ 관광지의 시설 노후 ④ 불거리 부족
 ⑤ 즐길 거리 부족 ⑥ 야간관광 부족 ⑦ 기타()

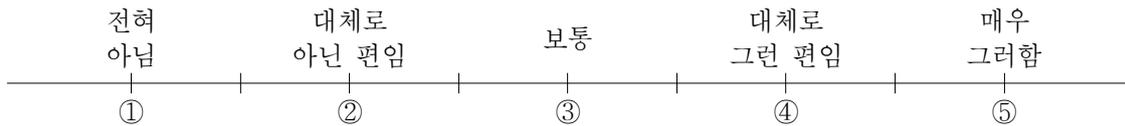
9. 귀하께서는 기회가 주어진다면 제주도에 관광 목적으로 다시 방문하고 싶으십니까?



10. (9번 문항에서 ①,②,③을 선택하신 응답자만) 귀하께서 제주도를 다시 방문하고 싶지 않으시다면 그 이유는 무엇입니까?

- ① 관광 관련 업소의 불친절 ② 비싼 관광비용 ③ 관광지의 시설 노후 ④ 볼거리 부족
 ⑤ 즐길 거리 부족 ⑥ 야간관광 부족 ⑦ 기타()

11. 귀하께서는 지인에게 제주도를 관광 목적으로 방문하도록 추천할 의향이 있으십니까?



▣ 인구통계학적 특성에 대한 질문입니다.

1. 귀하의 성별은?

- ① 남성 ② 여성

2. 귀하의 연령대(만 연령)는?

- ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 이상

3. 귀하의 학력은?

- ① 고졸 미만 ② 고졸 ③ 대학재학 이상(전문대 포함)

4. 귀하의 거주지역은? ()시·도

5. 귀하의 월평균 소득은?

- ① 100만원 미만 ② 100~300만원 미만 ③ 300~500만원 미만
 ④ 500~700만원 미만 ⑤ 700만원 이상

6. 귀하의 직업은?

- ① 전문직(의사, 변호사 등) ② 사무직(일반회사원 등) ③ 공무원
 ④ 1차 산업 종사자(농업, 어업 등) ⑤ 생산직/노무직 ⑥ 자영업
 ⑦ 판매직/서비스직 ⑧ 전업주부 ⑨ 학생
 ⑩ 무직 ⑪ 기타()

- ▣ 제주특별자치도 관광서비스의 개선과 관광산업의 발전을 위하여 제안하실 사항이 있으시면 적어주십시오.

>> 설문에 응해주셔서 대단히 감사합니다 <<

1. 제주도 인구

○ 최근 8년간 제주도 인구 평균증가율 1.55%로 1위 (세종시 제외)

지역/연도 (증가율)	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	연평균 증가율
전국	49,540,367	49,773,145 0.47	50,515,666 1.49	50,734,284 0.43	50,948,272 0.42	51,141,463 0.38	51,327,916 0.36	51,529,338 0.39	0.56
서울	10,200,827	10,208,302 0.07	10,312,545 1.02	10,249,679 -0.61	10,195,318 -0.53	10,143,645 -0.51	10,103,233 -0.40	10,022,181 -0.80	-0.25
부산	3,564,577	3,543,030 -0.60	3,567,910 0.70	3,550,963 -0.47	3,538,484 -0.35	3,527,635 -0.31	3,519,401 -0.23	3,513,777 -0.16	-0.20
대구	2,492,724	2,489,781 -0.12	2,511,676 0.88	2,507,271 -0.18	2,505,644 -0.06	2,501,588 -0.16	2,493,264 -0.33	2,487,829 -0.22	-0.03
인천	2,692,696	2,710,579 0.66	2,758,296 1.76	2,801,274 1.56	2,843,981 1.52	2,879,782 1.26	2,902,608 0.79	2,925,815 0.80	1.19
광주	1,422,702	1,433,640 0.77	1,454,636 1.46	1,463,464 0.61	1,469,216 0.39	1,472,910 0.25	1,475,884 0.20	1,472,199 -0.25	0.49
대전	1,480,895	1,484,180 0.22	1,503,664 1.31	1,515,603 0.79	1,524,583 0.59	1,532,811 0.54	1,531,809 -0.07	1,518,775 -0.85	0.36
울산	1,112,407	1,114,866 0.22	1,126,298 1.03	1,135,494 0.82	1,147,256 1.04	1,156,480 0.80	1,166,377 0.86	1,173,534 0.61	0.77
세종					113,117	122,153 7.99	156,125 27.81	210,884 35.07	23.08
경기	11,292,264	11,460,610 1.49	11,786,622 2.84	11,937,415 1.28	12,093,299 1.31	12,234,630 1.17	12,357,830 1.01	12,522,606 1.33	1.49
강원	1,508,575	1,512,870 0.28	1,529,818 1.12	1,536,448 0.43	1,538,630 0.14	1,542,263 0.24	1,544,442 0.14	1,549,507 0.33	0.38
충북	1,519,587	1,527,478 0.52	1,549,528 1.44	1,562,903 0.86	1,565,628 0.17	1,572,732 0.45	1,578,933 0.39	1,583,952 0.32	0.59
충남	2,018,537	2,037,582 0.94	2,075,514 1.86	2,101,284 1.24	2,028,777 -3.45	2,047,631 0.93	2,062,273 0.72	2,077,649 0.75	0.41
전북	1,855,772	1,854,508 -0.07	1,868,963 0.78	1,874,031 0.27	1,873,341 -0.04	1,872,965 -0.02	1,871,560 -0.08	1,869,711 -0.10	0.11
전남	1,919,000	1,913,004 -0.31	1,918,485 0.29	1,914,339 -0.22	1,909,618 -0.25	1,907,172 -0.13	1,905,780 -0.07	1,908,996 0.17	-0.07
경북	2,673,931	2,669,876 -0.15	2,689,920 0.75	2,699,195 0.34	2,698,353 -0.03	2,699,440 0.04	2,700,794 0.05	2,702,826 0.08	0.15
경남	3,225,255	3,250,176 0.77	3,290,536 1.24	3,308,765 0.55	3,319,314 0.32	3,333,820 0.44	3,350,257 0.49	3,364,702 0.43	0.61
제주	560,618	562,663 0.36	571,255 1.53	576,156 0.86	583,713 1.31	593,806 1.73	607,346 2.28	624,395 2.81	1.55
평균증가율		0.32	1.25	0.51	0.13	0.42	0.36	0.33	1.80 세종포함 0.47 세종제외

주) 1. 행정자치부 인구통계는 2008년치부터 구축
 2. 각 지역별 연평균 증가율은 기하평균을 사용
 3. 각 연도별 평균증가율 및 연평균 증가율의 평균증가율은 산술평균을 사용
 자료: 행정자치부 주민등록인구 통계, 발췌·수정

2. 관광객 수

연도별	입도 관광객 수(천명)			관광수입(억원)		
	계	내국인	외국인	계	내국인	외국인
2012	9,691	8,010	1,681	55,292	31,846	23,446
2013	10,851	8,517	2,334	65,463	33,858	31,604
2014	12,273	8,945	3,328	80,912	38,971	41,941
2015 (최종)	13,664	11,040	2,624	-	추계중	-

3. GRDP

○ 최근 4년간 제주도 GRDP 평균증가율 5.46%로 1위

- 전국 평균증가율 3.58%보다 1.88%p 높음

○ 전년도 대비 익년도 증가율, 전국 평균증가율 보다 지속적으로 상회

지역/연도 (증가율)	2011	2012	2013	2014	연평균 증가율
서울	303,812,518.00	313,478,525.00	318,607,001.00	327,602,162.00	2.54
	-	3.18	1.64	2.82	
부산	66,647,601.00	67,999,015.00	70,337,900.00	73,743,766.00	3.43
	-	2.03	3.44	4.84	
대구	41,447,963.00	43,020,970.00	44,753,515.00	46,592,152.00	3.98
	-	3.80	4.03	4.11	
인천	61,854,353.00	62,207,877.00	64,654,180.00	68,373,633.00	3.40
	-	0.57	3.93	5.75	
광주	27,788,989.00	28,913,806.00	29,763,198.00	30,998,431.00	3.71
	-	4.05	2.94	4.15	
대전	29,683,859.00	30,884,467.00	31,455,721.00	32,722,635.00	3.30
	-	4.04	1.85	4.03	
울산	68,747,862.00	70,783,409.00	68,347,664.00	69,548,373.00	0.39
	-	2.96	-3.44	1.76	
경기	276,154,982.00	288,146,769.00	313,670,611.00	329,448,671.00	6.06
	-	4.34	8.86	5.03	
강원	32,438,497.00	33,853,473.00	35,357,498.00	36,886,185.00	4.38
	-	4.36	4.44	4.32	
충북	42,488,940.00	43,627,950.00	47,401,834.00	49,136,681.00	4.96
	-	2.68	8.65	3.66	
충남	91,816,385.00	95,307,922.00	99,154,337.00	103,739,990.00	4.15
	-	3.80	4.04	4.62	
전북	39,960,114.00	40,431,844.00	42,512,689.00	44,623,359.00	3.75
	-	1.18	5.15	4.96	
전남	62,689,437.00	64,642,209.00	62,289,471.00	63,094,606.00	0.21
	-	3.11	-3.64	1.29	
경북	82,276,360.00	85,401,035.00	89,132,373.00	91,653,097.00	3.66
	-	3.80	4.37	2.83	
경남	91,233,284.00	95,634,505.00	99,619,414.00	102,484,117.00	3.95
	-	4.82	4.17	2.88	
제주	11,847,095.00	12,706,754.00	13,197,525.00	13,894,096.00	5.46
	-	7.26	3.86	5.28	
평균증가율		3.50	3.39	3.90	3.58

주) 1. GRDP자료는 2011년~2014년까지 구축

2. 각 지역별 연평균 증가율은 기하평균을 사용

3. 각 연도별 평균증가율 및 연평균 증가율의 평균증가율은 산술평균을 사용

자료: 행정자치부에서 발췌·수정

4. 재정자립도

- 최근 4년간 제주도 재정자립도 평균증가율 1위 (세종시 제외)
- 연평균 증가율, 평균증가율을 크게 상회

지역/연도 (증가율)	2012	2013	2014	2015	연평균 증가율
서울	88.79 -	87.68 -1.25	82.56 -5.84	82.73 0.21	-2.33
부산	52.05 -	51.81 -0.46	52.57 1.45	51.66 -1.76	-0.25
대구	48.56 -	46.45 -4.35	46.36 -0.19	47.75 3.00	-0.56
인천	65.76 -	64.64 -1.70	63.92 -1.11	60.45 -5.43	-2.77
광주	42.05 -	40.06 -4.73	40.55 1.22	43.79 7.99	1.36
대전	51.9 -	52.24 0.66	48.96 -6.28	48.77 -0.39	-2.05
울산	62.49 -	62.67 0.29	59.49 -5.07	63.12 6.10	0.33
세종	- -	38.79 -	50.59 30.42	54.82 8.36	18.88
경기	60.13 -	60.09 -0.07	53.71 -10.62	53.6 -0.20	-3.76
강원	21.37 -	21.75 1.78	21.91 0.74	20.97 -4.29	-0.63
충북	24.1 -	27.44 13.86	27.32 -0.44	27.91 2.16	5.01
충남	28.26 -	29.44 4.18	28.87 -1.94	27.42 -5.02	-1.00
전북	18.61 -	19.08 2.53	19.87 4.14	21.13 6.34	4.32
전남	13.48 -	16.29 20.85	16.75 2.82	17.42 4.00	8.92
경북	21.43 -	22.15 3.36	25.03 13.00	24.37 -2.64	4.38
경남	35.16 -	34.42 -2.10	36.52 6.10	37.77 3.42	2.42
제주	24.94 -	30 20.29	33.39 11.30	35.93 7.61	12.94
평균증가율		3.32	2.34	1.73	2.66

주) 1. 자체세입이 전체예산에 차지하는 비중
 2. 각 지역별 연평균 증가율은 기하평균을 사용
 3. 각 연도별 평균증가율 및 연평균 증가율의 평균증가율은 산술평균을 사용
 자료: 행정자치부에서 발췌·수정

5. 지방세 (예산 기준)

○ 최근 4년간 제주도 지방세 평균증가율 1위 (세종시 제외)

지역/연도 (증가율)	2011	2012	2013	2014	2015	연평균 증가율
서울	10,649,441,000	11,428,557,000 7.32	11,465,061,000 0.32	11,295,573,000 -1.48	12,464,984,000 10.35	4.01
부산	2,333,960,000	2,418,595,000 3.63	2,464,902,000 1.91	2,562,148,000 3.95	2,904,851,000 13.38	5.62
대구	1,420,956,000	1,464,255,000 3.05	1,550,144,000 5.87	1,623,918,000 4.76	1,775,718,000 9.35	5.73
인천	1,929,549,000	2,350,941,000 21.84	1,867,159,000 -20.58	2,172,314,000 16.34	2,368,884,000 9.05	5.26
광주	817,637,000	865,494,000 5.85	906,881,000 4.78	936,307,000 3.24	1,072,798,000 14.58	7.03
대전	873,996,000	947,985,000 8.47	963,300,000 1.62	984,306,000 2.18	1,006,106,000 2.21	3.58
울산	785,203,000	920,000,000 17.17	920,000,000 0.00	932,000,000 1.30	1,022,000,000 9.66	6.81
세종	-		142,158,000	236,603,000 66.44	284,047,000 20.05	41.35
경기	4,969,000,000	5,700,400,000 14.72	5,839,600,000 2.44	5,183,700,000 -11.23	6,262,100,000 20.80	5.95
강원	518,000,000	553,000,000 6.76	553,000,000 0.00	562,600,000 1.74	611,000,000 8.60	4.21
충북	512,100,000	528,900,000 3.28	561,700,000 6.20	565,231,000 0.63	660,900,000 16.93	6.58
충남	797,000,000	882,000,000 10.66	894,000,000 1.36	911,000,000 1.90	990,000,000 8.67	5.57
전북	541,494,000	609,700,000 12.60	609,700,000 0.00	640,647,000 5.08	696,938,000 8.79	6.51
전남	479,100,000	520,000,000 8.54	579,000,000 11.35	606,000,000 4.66	713,000,000 17.66	10.45
경북	786,000,000	900,100,000 14.52	920,600,000 2.28	1,038,000,000 12.75	1,160,000,000 11.75	10.22
경남	1,422,400,000	1,535,600,000 7.96	1,428,237,000 -6.99	1,564,280,000 9.53	1,822,212,000 16.49	6.39
제주	431,435,000	502,800,000 16.54	587,009,000 16.75	667,953,000 13.79	791,865,000 18.55	16.39
평균증가율		10.18	1.71	7.98	12.76	8.92

주) 1. 각 지역별 연평균 증가율은 기하평균을 사용

2. 각 연도별 평균증가율 및 연평균 증가율의 평균증가율은 산술평균을 사용

자료: 행정자치부에서 발췌·수정

6. 실업률 (최근2년간)

○ 제주도 최근2년간 실업률 가장 낮은 지자체로 선정

순위	2013		2014	
	실업률	자치단체	실업률	자치단체
1	1.94	제주	2.17	제주도
2	2.02	전북	2.45	전북
3	2.02	충북	2.45	경남
4	2.06	경남	2.67	울산
5	2.14	전남	2.88	전남

주) 2013, 2014년자료만 구축. 매년 12월말 기준

주) 경제활동인구란 지역내 만 15세 이상 인구 중 취업자와 실업자의 합계

주) 2013년의 경우 평균 2.81, 2014년의 경우 평균 3.225

자료: 행정자치부에서 발췌·수정