

2017 지방직 9급 추가채용 (2017. 12. 16 시행)

행정학 개론(C책형) 해설

공단기 행정학 김만희 교수

<마니쌤 총평>

시험보느라 정말 수고 많았습니다.

그래도 우리는 늘 그렇듯 온고지신(溫故知新)의 마음으로 이번 지방직 추가채용 9급 행정학을 다시 살펴보고 이제 2018시험 등을 준비해야 합니다.

난이도는 2017년 시행된 9급 시험들(국가직, 지방직 등)에 비교하여 평이한 수준이었습니다.

영역별로 골고루 분포하였지만, 마니행정학을 충실히 학습한 수험생은 무난히 풀수 있는 것이었습니다.

특히 20문제중 마니행정학 기본서를 벗어난 문제는 하나도 없으며, 특정 지문들은 매우 일치하였고, 강의중 강조한 사항도 18문제 이상 반영되어 적중하였습니다.

행정지도 문항 정도가 약간 예외적이었습니다.

결국 이번 추가채용 시험도 마니행정학이 추구하는 “리딩복습”에 가장 최적화되어 출제되었고, 정확한 학습을 통해 고득점 할 수 있었다고 평가합니다.

마니행정학은 항상 여러분의 합격을 간절히 응원합니다.
열강으로 응원합니다, 핫팅!

문 1. 신공공서비스론의 주장으로 보기 어려운것은?

- ① 관료가 반응해야 하는 대상은 고객이 아닌 시민이다.
- ② 정부의 역할은 방향제시(steering)가 아닌 노젓기(rowing)이다.
- ③ 관료의 동기부여 원천은 보수나 기업가 정신이 아닌 공공서비스 제고이다.
- ④ 공익은 개인이익의 단순한 합산이 아닌 공유하고 있는 가치에 대해 대화와 담론을 통해 얻은 결과이다.

정답 : ②

<적중 페이지, 출제근거> 2018 기본서 1권 p. 156

<해설>

- ② 신공공서비스론에서 정부 역할은 조정자 및 방향잡기적 역할로 전환된다고 본다, 노젓는 정부는 과거 관료제적 정부의 모습이다.

문 2. 조직의 원리에 대한 설명으로 옳지않은 것은?

- ① 부성화의 원리는 조정에 관한 원리에 해당한다.
- ② 통솔범위를 좁게 잡으면 계층의 수가 늘어난다.
- ③ 계선과 참모를 구분하는 것은 분업의 한 형태로 볼 수 있다.

- ④ 매트릭스 조직은 명령통일의 원리를 위반한 것이다.

정답 : ①

<적중 페이지, 출제근거> 2018 기본서 1권 p. 360

<해설>

- ① 부성화의 원리, 동질성의 원리, 참모조직의 원리 등은 분업에 관한 원리이다. 조정에 관한 원리는 계서제, 명령통일, 통솔범위 원리 등이 있다.

문 3. 딜레마 이론에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 딜레마의 구성 요건으로서 단절성(discreteness)이란 시간의 제약이 존재하므로 어떤 식의 결정이든 해야 함을 의미한다.
- ② 두 대안이 추구하는 가치 간 충돌이 있는 경우 결국 절충안을 선택하게 된다.
- ③ 대안을 선택하지 않는 비결정도 딜레마에 대한 하나의 대응형태로 볼 수 있다.
- ④ 부정확한 정보와 의사결정자의 결정 능력 한계로 인해 발생하는 딜레마 상황에 주목한다.

정답 : ③

<적중 페이지, 출제근거> 2018 기본서 1권 p. 269

<해설>

- ③ 딜레마의 구성요소는 분절성, 상충성, 선택불가피성, 균등성, 불명료성이 구성요소이다.

문 4. 조직구조의 유형에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 수평구조는 수직적 계층과 부서 간 경계를 제거하여 의사소통을 원활하게 만드는 구조이다.
- ② 기계적 조직에서는 효율적인 조직 운영을 위해 권한과 책임이 분산되어 있다.
- ③ 위원회 조직은 위원장에 의해 최종 의사결정이 이루어 진다는 면에서 독임제로 운영되는 계층제와 유사성이 있다.
- ④ 애드호크라시는 변화에 신속하게 대응할 수 있다는 장점으로 인해 전통적인 관료제 구조를 대체하기에 이르렀다.

정답 : ①

<적중 페이지, 출제근거> 2018 기본서 1권 p. 469

<정밀해설>

- ① 수평구조는 상호간 의사소통이 원활하다.
② 기계적 조직은 권한과 책임이 집중된다.
③ 위원회는 합의제 형태로 운영되므로 독임제의 계층제와 반대관계이다.
④ 애드호크라시는 불확실하고 급변하는 환경에 신속적으로 대응하기 위한 전 문가의 상호조정적 조직이다. 이것이 관료제를 대체하는 것이 아니라 보완하는 관계이다.

문 5. 정책과정을 설명하는 이론의 내용으로 옳은 것은?

- ① 현대 엘리트론은 국가가 소수의 지배자와 다수의 피지배자로 구분되기 어렵다고 본다.
- ② 공공선택론은 사적 이익보다는 집단 이익을 위한 합리적 선택에 초점을 둔다.
- ③ 다원주의 이론은 정부정책을 다양한 행위자들 간의 협상과 경쟁의 결과로 본다.
- ④ 조합주의이론은 정책과정에서 국가의 역할이 소극적·제한적이라고 본다.

정답 : ③

<적중 페이지, 출제근거> 2018 기본서 1권 p. 201 ~203

<정밀해설>

③ 다원론은 다수 이해관계자간의 협상과 조정의 결과로 본다.

- ① 엘리트론은 지배자와 피지배자를 구분한다.
- ② 공공선택론은 경제학적 관점에서 개인의 이익의 극대화를 추구한다.
- ④ 조합주의는 정부의 공식적이고 적극적 역할을 전제로 한다.

문 6. 정책네트워크에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 하위정부의 주된 참여자는 정부관료, 선출직 의원, 이익집단이다.
- ② 이슈네트워크에서는 비교적 소수의 엘리트들이 협력하여 특정한 영역의 정책결정을 지배한다.
- ③ 정책공동체는 일시적이고 느슨한 형태의 집합체이다.
- ④ 정책공동체의 참여자는 하위정부에 비해 제한적이다.

정답 : ①

<적중 페이지, 출제근거> 2018 기본서 1권 p. 210

<정밀해설>

- ① 하위정부의 세주체이다.
- ② 이슈네트워크는 개방적이고 다수의 참여를 전제로한 네트워크이다.
- ③ 정책공동체는 폐쇄적이고 장기적 상호작용 관계이다.
- ④ 하위정부가 가장 폐쇄적이고 제한적 참여를 한다.

문 7. 행정학의 발달에서 <보기1>의 인물과 <보기2>의 주장한 내용을 바르게 연결한 것은?

보기1>

- | | |
|-----------------|------------------|
| ㄱ. 리그스(F.Riggs) | ㄴ. 가우스(J.Gaus) |
| ㄷ. 화이트(L.White) | ㄹ. 사이먼(H. Simon) |

보기2>

- A. 행정이론은 동시에 정치이론을 의미한다.
- B. 조직의 최고관리층은 기획, 조직, 인사, 지휘, 조정, 보고, 예산 기능을 담당한다.
- C. 정치와 행정의 관계는 연속적이기 때문에 양자를 구별하는 것은 적절하지 않다.
- D. 원리주의의 원리들은 과학적인 실험을 거치지 않은 격언(proverb)에 불과하다.

- ① ㄱ - A
- ② ㄴ - B

- ③ ㄷ - C
- ④ ㄹ - D

정답 : ④

<적중 페이지, 출제근거> 2018 기본서 1권 p. 77 ~80

<정밀해설>

A는 정치행정일원론자이 E.Dimock 등의 주장이다.

B는 Gulick. 의 POSDCoRB 이다.

C는 통치가능설의 H. Appleby의 견해이다.

D는 Simon의 견해이다.

문 8. 직무평가 방법에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 서열법은 직무와 직무를 직접 비교하기 때문에 주관성 배제에는 유리하지만 비용이 많이 든다는 단점이 있다.
- ② 점수법은 직무평가표에 따라 구성요소별 점수를 매기고, 이를 합해 총점을 계산하므로 시간과 노력이 적게 든다는 장점이 있다.
- ③ 요소비교법은 점수법과 같이 시행의 단순성과 편의성으로 인해 가장 광범위하게 사용되고 있다.
- ④ 분류법에서는 등급기준표가 완성되기 까지 직무평가가 이루어져서 안된다.

정답 : ④

<적중 페이지, 출제근거> 2018 기본서 2권 p. 55

<정밀해설>

구분	특징
비계량적(종합적) 방법	서열법 - 직무와 직무를 비교하는 비계량적 방법이다. - 점수법과 달리 직무를 구성요소별로 나누지 않고, 전체적·종합적으로 평가하는 방법으로 상대적 중요도에 따라 서열을 부여하는 자의적 방법이다. - 비계량적 방법을 통해 직무기술서의 정보를 검토한 후 직무 상호 간에 직무전체의 중요도를 종합적으로 비교한다.
	분류법 (등급법) - 분류법에서는 등급기준표를 미리 정해 놓고 각 직무를 등급정역에 비추어 어떤 등급에 배치할 것인가를 결정해 나간다. 미리 정한 등급 기준에 있다는 점에서 서열법과 구분되지만, 양자는 직무를 포괄적으로 취급하고 수량적인 분석이 아닌 개별적 판단에 의지한다는 점에서 서로 유사하다. - 직무 전체를 종합적으로 판단해 미리 정해 놓은 등급기준표와 비교해가면서 등급을 결정한다. - 등급별로 책임도, 곤란성, 필요한 지식과 기술 등에 관한 기준을 고려하여 직무를 해당되는 등급에 배치하는 방법이다.
계량적(분석적) 방법	점수법 - 점수법은 신뢰도와 타당도가 높아 일반적으로 가장 많이 활용되는 방법이다. - 직무평가표에 따라 직무의 세부구성요소들을 구분한 후 요소별 가치를 점수와 하여 측정하는데, 요소별 점수를 합산한 총점이 직무의 상대적 가치를 나타낸다. - 직무의 평가요소별 가중치를 부여하고 각 직무에 대하여 요소별로 점수를 매긴 다음 이를 합산하는 방법이다.
	요소 비교법 - 가장 늦게 고안된 객관적이고 정확한 방법으로, 점수법의 임의성을 극복하고자 개발된 계량적 방법이다. - 대표가 될 만한 직무들을 선정하여 기준 직무(key job)로 정해놓고 각 요소별로 평가할 직무와 기준 직무를 비교해가며 점수를 부여한다.

문 9. 공무원의 구분에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 국가정보원 7급 직원은 특수경력직공무원에 해당된다.
- ② 행정부 국가공무원 중에서는 일반직 공무원의 수가 가장 많다.
- ③ 지방소방사는 특정직공무원에 해당한다.
- ④ 일반직공무원은 경력직과 특수경력직으로 구분된다.

정답 : ③

<적중 페이지, 출제근거> 2018 기본서 2권 p. 43 ~47

<해설>

- ① 국가정보원 직원은 특정직이다.
- ② 일반직 보다 특정직 공무원이 더 많다.
- ④ 경력직은 일반직, 특정직으로 특수경력직은 정무직, 별정직으로 분류한다.

문 10. 공무원연금은 재원의 형성방식에 따라 부과방식과 적립방식으로 나눌수 있다. 부과방식과 비교한 적립방식의 장점이 아닌 것은?

- ① 인구구조의 변화나 경기 변동에 영향을 덜 받는다.
- ② 인플레이션이 심하더라도 연금급여의 실질가치를 유지할 수 있다.
- ③ 연금재정 및 급여의 안정성을 꾀할 수 있다.
- ④ 기금 수익을 통해 장기 비용부담을 덜어 제도의 안정적인 운영이 가능하다.

정답 : ②

<적중 페이지, 출제근거> 2018 기본서 2권 p. 129 ~130

<해설>

- ② 인플레이션 발생시 실질가치의 하락이 발생한다.

구분	장점	단점
기금제	- 경기변동, 인구구조변화에 강함 - 연금 재정 및 급여의 안정성 - 제도의 안정적 운영	- 인플레이션에 약함 - 연금기금 고갈 가능성 큼 - 관리·운영 복잡 - 장기간 재원 부담 필요 → 개시비용이 많이 들
비기금제	- 인플레이션에 강함 - 경제성장시 연금가치 상승 - 관리·운영 간편 - 개시비용이 적게 들	- 인구구조변화, 경기변동에 민감 - 연금재정 및 급여의 불안정성 - 장기비용부담 - 미래세대에 과중한 부담

문 11. 품목별 예산제도에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 비교적 운영하기 쉬우나 회계책임이 분명하지 않은 단점이 있다.
- ② 지출품목마다 그 비용이 얼마인가에 따라 예산을 배정하는 제도이다.
- ③ 예산담당 공무원들에게 필요한 핵심적 기술은 회계기술이다.
- ④ 예산집행자들의 재량권을 제한함으로써 행정의 정직성을 확보하려는 제도이다.

정답 : ①

<적중 페이지, 출제근거> 2018 기본서 2권 p. 215

<정밀해설>

- ① 품목별 예산제도는 회계책임과 통제지향적 예산이다.

◆ 품목별 예산, 성과주의 예산, 계획예산의 비교

비교기준	품목별 예산(LIBS)	성과주의 예산(PBS)	계획예산(PPBS)
발달시기	1920~1930년대 발달, 현재까지 지속	1930년대 도입, 1950년대 확산, 현재 재조명(성과관리제)	1960~1970년대
예산의 가능	통제가능	관리가능	계획가능
정보의 초점	품목의 지출	기능, 사업, 활동	목표, 정책
예산의 중심단계	집행단계	편성 단계	편성 전 계획단계
예산기관의 역할	합법성 유지(통제와 감시)	능률성 향상	정책효과성 향상
결정의 흐름	상향적	상향적	하향적
결정의 유형	점증모형	점증모형	한리모형
대안의 비교평가	마침시	마침시	실시
통제책임	중앙	운영단위	운영단위
결정권의 소재	본관화	본관화	집권화

문 12. 지방자치단체의 기관구성에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 「지방자치법」에서는 기관대립형 구조만을 채택하고 있다.
- ② 기관대립형은 행정책임의 소재가 분명하다는 장점이 있다.
- ③ 기관통합형은 영국의 의회형이 대표적이다.
- ④ 기관통합형은 의결기관과 집행기관을 이원적으로 구성해 상호 견제와 균형을 도모한다.

정답 : ④

<적중 페이지, 출제근거> 2018 기본서 2권 p. 388 ~ 389

<정밀해설>

- ④ 기관대립형의 특징이다. 기관통합형은 일원적 구성을 한다.

◆ 기관대립형의 장·단점

장점	- 집행기관과 의결기관의 상호견제와 균형을 의해 권력남용 방지 - 집행기관의 장에게 행정권을 통합적으로 주어 부처원거주의 예방 및 행정 책임성 확보 - 지방행정의 총괄책임자가 존재하여 행정의 총합성·통일성 확보에 유리 - 행정결의 통합적으로 행사 - 집행기관의 장이 전문적으로 업무수행(행정의 전문성 향상) - 대도시에 적합
단점	- 집행기관과 의결기관 간 마찰과 대립 시 행정의 불안정 및 비효율 초래 - 집행기관의 장이 행정보다 정치적 문제에 더 큰 신경을 쏟음 - 행정이 집행기관의 장에 의하여 주도 되므로 다량한 주민의사가 반영되기 곤란 - 결정과 집행의 과리가 발생

문 13. 예산과정에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 상향식 예산관리모형인 총액배분 자율편성 예산제도는 전략적 재원 배분을 촉진한다.
- ② 예산의 배정은 국가예산을 회계체계에 따라 질서 있게 집행 하도록 하기 위한 내부통제의 기능을 수행한다.
- ③ 과거 중앙예산기관과 결산관리기관을 분리하기도 했다.
- ④ 단원제에서의 예산심의는 양원제의 경우보다 심의를 신속하게 할 수 있으나 신중한 심의가 어렵다.

정답 : ①

<적중 페이지, 출제근거> 2018 기본서 2권 p. 228 ~ 240

<정밀해설>

- ① 총괄배분 자율편성 예산은 하향식 접근을 한다.

문 14. 행정통제에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 감사원에 의한 통제는 회계감사, 직무감찰, 성과감사 등이 있다.
- ② 사법통제는 행정이 이미 이루어진 후의 소극적 사후조치라는 한계가 있다.
- ③ 입법통제는 행정명령·처분·규칙의 위법여부를 심사하는 외부통제 방법이다.
- ④ 언론은 행정부의 과오를 감시하고 비판하며 공개하는 역할을 수행함으로써 행정에 영향을 미친다.

정답 : ③

<적중 페이지, 출제근거> 2018 기본서 2권 p. 304

<정밀해설>

- ③ 명령 처분 등의 위법여부는 사법부의 통제 작용이다.

※ 통제의 유형과 내용

구분	공식성	통제유형	통제내용
외부 통제	공식통제	입법통제	법률제정 통제, 재정통제, 국정감사·조사통제 등
		사법통제(사후적)	헌법재판소의 위헌심판, 행정소송 판결 등
		옹부즈만(ombudsman)제도	행정감찰관
내부 통제	비공식통제	민중통제	언론, 선거, 투표, 이익집단, 시민참여, 정당 등
		행정수반에 의한 통제	임명권, 행정임명, 행정개혁 등
		정책 및 기획통제	국정의 기본계획 및 정부의 주요 정책과 기획
	공식통제	운영통제(관리통제)	정부업무평가
		요스별 통제	법적통제, 예산 및 결산 통제, 인사통제 등
		절차통제	보고와 지시, 문의제
		감사원에 의한 통제	직무감찰, 회계감사 등
		중앙통제	자치단체에 대한 인사·조직·재정상 통제
		계층제적 통제	명령복종관계를 통해 상관이 부하를 통제
	비공식통제	행정윤리, 직업윤리	자발적 행동기준
		대표관료제	사회 각 계층의 이익을 정책(반영), 내부견제
		공무원노조	부장부패에 대한 내부통제
		내부고발자보호제	내부적·자발적·비공식적 통제
		비공식집단, 행정문화	조직 내 비공식집단과 하위문화에 의한 통제

문 15. 특별지방행정기관에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 고유의 법인격은 물론 자치권도 가지고 있지 않다.
- ② 관할 범위가 넓을수록 이용자인 고객의 편리성이 향상된다.
- ③ 주민들의 직접통제와 참여가 용이하지 않은 문제가 있다.
- ④ 특별지방행정기관의 예로 교도소, 세관, 우체국 등을 들 수 있다.

정답 : ②

<적중 페이지, 출제근거> 2018 기본서 2권 p. 471

<정밀해설>

- ② 특별지방행정기관은 국가의 소속기관으로서 지방자치단체의 권한을 저해한다. 관할권의 범위가 넓으면 고객의 이용이 저하된다.

문 16. 규제영향분석에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 규제의 비용보다 규제의 편익에 주안점을 둔다.
- ② 규제가 초래할 사회적 부담에 대한 책임성을 가지도록 유도한다.
- ③ 정치적 이해관계가 조정과 수립의 기회를 제공한다.
- ④ 규제의 경제·사회적 영향을 과학적으로 분석해 타당성을 평가한다.

정답 : ①

<적중 페이지, 출제근거> 2018 기본서 1권 p. 47

<정밀해설>

- ① 규제영향분석은 규제의 경제·사회적 영향을 과학적으로 분석하여 그 타당성을 평가하는 것이다. 이를 위해 규제의 비용과 편익을 점검하고 측정하는 체계적인 과정이다.

문 17. 「정부업무평가 기본법」 상 정부업무평가제도에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 정부업무평가의 평가대상기관에 지방자치단체의 소속기관은 포함되지 않는다.
- ② 자체평가는 국무총리가 중앙행정기관을 대상으로 국정을 통합적으로 관리하기 위하여 필요한 정책 등을 평가하는 것이다.
- ③ 정부업무평가의 실시와 평가기반의 구축을 체계적·효율적으로 추진하기 위하여 국무총리 소속하에 정부업무평가위원회를 둔다.
- ④ 특정평가는 중앙행정기관 또는 지방자치단체가 소관 정책 등을 스스로 평가 하는 것이다.

정답 : ③

<적중 페이지, 출제근거> 2018 기본서 1권 p. 314 ~316

<정밀해설>

- ① 평가대상기관에 지방자치단체도 포함된다.
- ② 자체평가는 중앙행정기관의 장이 그 소속 기관의 정책등을 포함하여 자체평가를 실시한다.
- ④ 정부업무평가중 국무총리가 중앙행정 기관을 대상으로 지속적 관리가 필요한 사업, 급급효과가 큰 국가적 사업등에 대해 평가 실시한다.

문 18. 점증주의적 예산결정에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 현상유지(status quo)적 결정에 치우칠 수 있다.
- ② 자원이 부족한 경우 소수기득권층의 이해를 먼저 반영하게 되어 사회적 불평등을 야기할 우려가 있다.
- ③ 다수의 참여자들 간 고리형의 상호작용을 통합 합의를 중시하는 합리주의와는 달리 선형적 과정을 중시한다.
- ④ 긴축재정 시의 예산형태를 잘 설명해주지 못한다.

정답 : ③

<적중 페이지, 출제근거> 2018 기본서 2권 p. 211

<정밀해설>

- ③ 점증주의의 예산 결정은 관련자들의 포괄적 참여와 합의에 기초한 결정을 한다고 본다.

※ 합리주의와 점증주의 비교

구분	합리주의	점증주의
과정상 특징	(미시) 총체적이고 체계적인 분석 (거시) 집권적이고 제도화된 프로그램 예산편성	(미시) 연속적이고 제한된 비교 (거시) 담파적 상호조정
분석범위	모든 대안에 대한 모든 결과 분석	현행된 대안과 결과만 검토
분석결과	신규사업과 대폭적이고 체계적인 변화	전년도 예산의 소폭적인 변화
적용원리	- 사회중요성 극대화(피레토 최적) - 경제원리	- 정치적 합의와 동의(게임원리) - 정치원리
특징	- 이상적·규범적·경제적·개혁적 - 목표-수단 분석(목표는 주어진다) - 거시적·하향적 결정 - 체계적·포괄적 탐색	- 현실적·기술적·정치적·부분적 - 목표-수단 미실시(목표 조정 가능) - 미시적·상향적 결정 - 단편적·제한적 탐색

문 19. 균형성과표(BSC)에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 내부프로세스 관점에서는 통합적인 일처리절차보다 개별 부서별로

따로따로 이루어지는 일처리방식에 초점을 맞춘다.

- ② 고객 관점의 성과지표에는 고객만족도, 신규고객 증가수 등이 있다.
- ③ 무형자산에 대한 강조는 성과평가의 시간에 대한 관점을 단기에서 장기로 전환시킨다.
- ④ 학습·성장 관점은 구성원의 능력개발이나 직무만족과 같이 주로 인적자원에 대한 성과를 포함한다.

정답 : ①

<적중 페이지, 출제근거> 2018 기본서 2권 p. 289

<정밀해설>

① 업무처리 관점에서는 정책결정과 집행 및 재화와 전달 서비스의 과정 등을 포괄하는 통합적 관점에서 파악한다.

4대 관점	주요 사항
재무적 관점	- 정부실패와 시장실패 등의 위기를 극복하기 위하여 비재무적 지표는 물론 재무적 지표를 포함한 관리의 중요성을 강조한다. - 민간부문에서 특히 중시하는 것으로, 수행지표이다. → 수행지표로서 매출, 자본수익률, 예산 대비 차이 등이 있다. - 국민이 요구하는 수준의 공공서비스를 제공할 수 있는 재정자원을 확보하여야 한다는 측면을 포함하며 자원시스템의 예산부분이 여기에 해당한다.
고객관점	고객 관점에서의 성과지표에는 고객만족도, 정책수용도, 민원인의 불만율, 신규 고객의 증감 등이 있다.
업무처리 (business process) 관점	- 고객과 주주가 원하는 목표를 달성하기 위해 내부의 일처리를 어떻게 할 것인가에 대한 것이다. - 내부프로세스 관점의 대표적인 지표들로는 의사결정과정에서 시민참여, 적법절차, 조직 내 커뮤니케이션 구조 등이 있다.
학습·성장 관점	- 다른 지표들을 통해 달성하고자 하는 최종적인 목표로서 가장 허부구조에 해당한다. - 학습과 성장 관점의 성과지표에는 학습동아리 수, 재단건수, 직무만족도 등이 있다. → 공공조직은 학습과 성장으로부터 지원받는 내부프로세스 성과를 통해 성과를 창출할 가능성이 크다.

문 20. 행정지도의 폐단에 해당하지 않는 것은?

- ① 책임소재가 불분명할 수 있다.
- ② 공무원의 재량이 많이 작용하기 때문에 형평성이 보장되기 어렵다.
- ③ 입법과정의 복잡한 절차가 필요하다.
- ④ 행정의 과도한 경계확장을 유도한다.

정답 : ③

<적중 페이지, 출제근거> 2018 기본서 1권 p. 48

<정밀해설>

③ 행정지도는 국민에게 영향력을 미치려는 활동으로서 비권력적 사실 행위이며 권고, 협조요청 등으로 이루어져 간편하게 실행된다.

1. 의의
공무원들이 어떤 목적을 달성하기 위해 국민에게 영향력을 미치려는 활동의 하나로서 법적 구속력을 수반하지 않는 비권력적 사실행위로 권고, 협조요청, 말선행위 등을 말한다.
2. 장점
 - ① 행정수요가 일시적·잠정적이어서 법적 대응이 곤란할 때 활용된다.
 - ② 행정수요의 변화에 비해 입법조치가 탄력적이지 못할 때 활용된다.
3. 단점
행정지도에 대하여는 책임소재가 불분명하고 법치주의를 침해한다는 비판이 있다.