

2020년 지방직 9급 (2020.6.13.)

해설 : 이승철

01 작은 정부를 적극적으로 옹호하는 것은?

2020 지방9급

- ① 행정권 우월화를 인정하는 정치·행정 일원론
- ② 경제공황 극복을 위한 뉴딜정책
- ③ 사회복지 프로그램의 확대
- ④ 신공공관리론

해설

①②③은 현대행정국가의 큰정부 상황과 관련된다. 1930년대 경제대공황(실업) 극복을 위한 루즈벨트의 뉴딜정책, 행정이 정책결정기능까지 맡게되며 정치행정1원론인 통치기능설 대두, 소득분배의 불공평성을 시정하기 위한 정부개입에 따른 복지국가 등장과 사회복지프로그램 확대 등 모두 행정부의 역할과 기능이 확대된 큰정부와 관련된다.
 ④ (×) 1980년대 이후에는 방만한 복지정책과 '큰 정부(big government)'에 따르는 재정부담을 완화하고 정부실패(government failure)를 교정하기 위한 필요에서 '작은 정부(small government)'를 강조하는 신자유주의의 이념이 확산되었다. 신자유주의 이념에 따라 각국 정부는 정부의 기능과 규모를 축소하고 규제를 완화하는 시장지향적 정부혁신을 추구하게 되었다. 신공공관리는 이러한 정부개혁을 주장한 이론이다.

답 ④

02 기능(functional) 구조와 사업(project) 구조의 통합을 시도하는 조직 형태는?

2020 지방9급

- ① 팀제 조직
- ② 위원회 조직
- ③ 매트릭스 조직
- ④ 네트워크 조직

해설

• 매트릭스 구조(matrix structure : 행렬조직, 복합구조, 주형(鑄型)조직) : 기술적 전문성(기능구조의 특성)과 신속한 대응성(사업구조의 특성)이 동시에 강조됨에 따라 등장한 조직구조로서 전통적인 계층적 특성을 갖는 수직적(종적)인 기능구조(직능조직)와 수평적(횡적)인 사업구조(프로젝트조직)를 화합적으로 결합시켜 신속성을 확보하도록 한 혼합적·이원적 구조의 상설조직.

답 ③

03 지방재정의 세입항목 중 자주재원에 해당하는 것은?

2020 지방9급

- ① 지방교부세
- ② 재산임대수입
- ③ 조정교부금
- ④ 국고보조금

해설

• 자주재원에는 지방세와 세외수입이 있고, 재산임대수입은 세외수입에 해당된다.
 • 의존재원에는 국고보조금, 지방교부세, 조정교부금이 있다.

■ 지방세입[지방재원]의 분류

자주 재원	지방세 (11개)	용도별	보통세	취득세, 등록면허세, 주민세, 지방소득세, 재산세, 자동차세, 담배소비세, 지방소비세, 레저세	경상재원	일반재원 (목적세는 특정재원으로 보기도 함)
			목적세			
자주 재원	세외수입	과세주체별	특별시세, 광역시세, 도세, 시·군세, 자치구세		경상재원	일반재원
		재산임대수입, 사용료, 수수료, 사업수입, 징수교부금, 이자수입		경상재원	일반재원	
의존 재원	국가에 의존	지방교부세	보통교부세	기준재정수입이 기준재정수입에 미달하는 경우 지급	경상재원	일반재원
			부동산교부세	국세인 종합부동산세 총액을 재원으로 하여 지급	경상재원	일반재원
			소방안전교부세	자치사무인 소방업무와 관련한 지방예산 부족을 보전	임시재원	특정재원
	국고보조금	특별교부세	특별한 재정수요 발생시 지급	임시재원	특정재원	
		협약의 보조금	자치사무, 장려적 보조금(국가가 부담의무는 없지만 지급)	경상재원	특정재원	
		(국고)부담금	단체위임사무, 정률보조(이해관계범위만큼 부담)	경상재원	특정재원	
상급자치 단체에 의존	교부금	교부금	기관위임사무, 정액보조(국가사무이므로 전액 보조)	경상재원	특정재원	
		시·군 조정교부금	광역시·도 ⇨ 관할 시·군	경상재원	일반재원	
지방채	자치구 조정교부금	자치구 조정교부금	특별시·광역시 ⇨ 관할 자치구	경상재원	일반재원	특정재원
		지방자치단체가 재정상 필요한 자원 충당을 위한 자금조달에 의해 부담하는 채무		임시재원	특정재원	

답 ②

04 국내 최고 대학을 졸업했기 때문에 일을 잘했을 것이라고 생각하여 피평정자에게 높은 근무성적평정 등급을 부여할 경우 평정자가 범하는 오류는?

2020 지방9급

- ① 선입견에 의한 오류
- ② 집중화 경향으로 인한 오류
- ③ 엄격화 경향으로 인한 오류
- ④ 첫머리 효과에 의한 오류

해설

■ 선입견·편견(personal bias), 유형화(類型化 ; 정형화 ; 집단화)의 착오, 상동적(相同的) 오차, 고정관념(stereotyping)

- ① 평정요소와 관계가 없는 요소 등에 대해 평정자가 갖고 있는 편견·고정관념이 평정에 영향을 미치는 것.
- ② 피평정자에 대해 그가 속한 사회집단이나 고정관념에 비추어 부정확하게 평정되는 현상. 피평정자들이 같은 부류라고 판단하는 오류이므로 상동적 오류라 함(예 기획실 직원이므로 기획력이 뛰어나다고 평정, 동사무소 직원이므로 업무능력이 떨어질 것이라고 평정, 서울대 출신이면 책임감이 높을 것이라는 평정).

답 ①

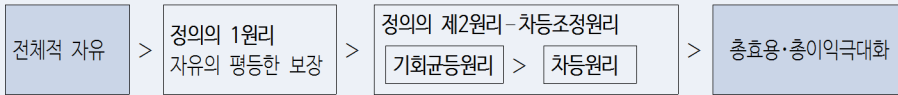
05 행정 가치에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

2020 지방9급

- ① 공익 과정설에 따르면 사익을 초월한 별도의 공익이란 존재할 수 없다.
- ② 롤스(Rawls)는 사회정의의 제1원리와 제2원리가 충돌할 경우 제1원리가 우선이라고 주장한다.
- ③ 파레토 최적 상태는 형평성 가치를 뒷받침하는 기준이다.
- ④ 근대 이후 합리성은 목표를 달성하는 수단과 관련된 개념이다.

해설

- ① (○) 사익을 초월한 별도의 공익이란 존재할 수 있다는 실제설과 달리 과정설은 사익과 무관한 공익은 존재할 수 없다고 보며, 공익은 사익의 충돌 또는 사익 간 타협·조정 결과라고 본다.
- ② (○) 사회정의의 기본원리와 바람직한 정책기준(우선순위) - 롤스(Rawls)



- ③ (×) 능률성의 이론적 배경-파레토 최적 : 투입(비용) 대비 산출(편익)을 고려해 자원을 배분한다면 최적의 자원배분이 이루어지는데 이러한 최적의 자원배분 상태를 파레토최적이라 함. 파레토 최적은 소득의 공평한 분배(형평성)를 고려하지 않는 경제적 개념이다.
- ④ (○) 베버(M. Weber) 이래 행정은 '합리성'의 문제로 인식되어 왔다. 일반적으로 수단적 가치로서의 합리성은 어떤 행위가 궁극적 목표 달성의 최적 수단이 되느냐의 여부를 가리키는 개념이다.

답 ③

06 기술과 조직구조의 관계에 대한 페로(Perrow)의 설명으로 옳지 않은 것은?

2020 지방9급

- ① 정형화된(routine) 기술은 공식성 및 집권성이 높은 조직구조와 부합한다.
- ② 비정형화된(non-routine) 기술은 부하들에 대한 상사의 통솔 범위를 넓힐 수밖에 없을 것이다.
- ③ 공학적(engineering) 기술은 문제의 분석가능성이 높다.
- ④ 기예적(craft) 기술은 대체로 유기적 조직구조와 부합한다.

해설

- ② (×) 정형화된 기술 : 일상적 기술 (예 제품포장 - 업무 쉬움(일상적 업무와 관련) - 통솔할 수 있는 부하 수 증가(통솔범위 넓음) 비정형화된 기술 : 비일상적 기술 (예 배아줄기세포 연구 - 업무 어려움(비일상적 업무와 관련) - 통솔할 수 있는 부하 수 축소(통솔범위 좁음))
- * 기계적 구조보다 유기적 구조는 계층 수 축소되어 통솔범위가 넓어진다는 내용과 구별해서 파악해 둘 것.
- 비일상적 기술에는 유기적 구조가 적합하지만 통솔범위가 좁아지는 것은 아님(기술 자체의 특징에 초점을 두어 봐야 함)

☞ 페로우(C. Perrow)의 기술유형론 - 기술의 불확실성

구 분	과업의 다양성 낮음(소수의 예외) - 정보의 불확실성 낮음	과업의 다양성 높음(다수의 예외) - 정보의 불확실성 높음
	장인(craft ; 기능·기예)기술	비일상적(non-routine) 기술
문제의 분석가능성 낮음(비일상적 탐색)	• 대체로 유기적 구조 - 중간정도 공식화 - 중간정도 분권화	• 유기적 구조 - 낮은 공식화 - 높은 분권화
해결 곤란 (정보보호성 높음)	• staff 자격 : 작업 경험 • 중간정도 통솔범위 • 조정·통제 : 수평적, 구두 의사소통	• staff 자격 : 훈련과 경험 • 좁은 통솔범위 • 조정·통제 : 수평적 의사소통, 회의
	일상적(routine) 기술	공학(engineering) 기술
문제의 분석가능성 높음(일상적 탐색)	• 기계적 구조 - 높은 공식화·집권화 • staff 자격 : 낮은 훈련과 경험	• 대체로 기계적 구조 - 중간정도 공식화·집권화 • staff 자격 : 공식적 훈련
해결 용이 (정보보호성 낮음)	• 넓은 통솔범위 • 조정·통제 : 수직적, 문서 의사소통	• 중간정도 통솔범위 • 조정·통제 : 문서 및 구두 의사소통

답 ②

07 지방분권 추진 원칙 중 다음 설명에 해당하는 것은?

2020 지방9급

- 기능 배분에 있어 가까운 정부에게 우선적 관할권을 부여한다.
- 민간이 처리할 수 있다면 정부가 관여해서는 안 된다.
- 가까운 지방정부가 처리할 수 있는 업무에 상급 지방정부가 중앙정부가 관여해서는 안 된다.

- ① 보충성의 원칙 ② 포괄성의 원칙 ③ 형평성의 원칙 ④ 경제성의 원칙

해설

보충성 원칙은 정부 간 사무배분시 지역주민으로부터 지리·공간적으로 가까운 정부가 처리할 수 있는 사무에 대해 상위정부(상급자치단체, 중앙정부)가 관여해서는 안 되며, 업무처리능력 여부와 관계없이 개별적인 사회구성단위의 활동을 파괴·박탈하면 안 된다는 원칙이다.

답 ①

08 정책집행의 하향식 접근(top-down approach)에 대한 설명으로 옳은 것만을 모두 고르면?

2020 지방9급

- ㉠ 집행이 일어나는 현장에 초점을 맞춘다.
- ㉡ 일선공무원의 전문지식과 문제해결능력을 중시한다.
- ㉢ 하위직보다는 고위직이 주도한다.
- ㉣ 정책결정자는 정책집행에 영향을 미치는 정치적·조직적·기술적 과정을 충분히 통제할 수 있다.

- ① ㉠, ㉡ ② ㉠, ㉢ ③ ㉡, ㉣ ④ ㉢, ㉣

해설

㉠㉡은 상향식 접근, ㉢㉣은 하향식 접근

구분	하향적 집행론(Top-down Approach)	상향적 집행론(Bottom-up Approach)
의의	① 정책집행이 실제로 현장에서 어떻게 이루어지는지 기술하고 설명하는 데 중점을 두는 경험적 실증적 연구. ② 정책집행을 다수의 참여자 사이에서 발생하는 상호작용으로 이해. 일선관료와 대상집단의 입장에서 파악.	① 정책집행이 실제로 현장에서 어떻게 이루어지는지 기술하고 설명하는 데 중점을 두는 경험적 실증적 연구. ② 정책집행을 다수의 참여자 사이에서 발생하는 상호작용으로 이해. 일선관료와 대상집단의 입장에서 파악.
특징	① 정치·행정2원론과 합리모형에 근거, 집행의 비정치성 ② 정책결정자의 관점 ③ 규범적 처방의 제시 ⑤ 거시적·연역적 접근	① 정치·행정1원론과 점증모형 ② 일선관료 중시 ③ 집행문제의 해결에 초점 ④ 미시적·귀납적 접근
연구 목적	성공적 집행의 좌우요인 탐구(거시적·연역적 연구) 정책결정자의 집행과정에 대한 영향력을 다룸 성공적 정책집행의 요건 및 정책집행 실패요인 파악	집행현장의 실제 상태를 기술·설명(미시적·귀납적 연구) 정책결정자의 집행과정에 대한 영향력 행사에 의문을 제기하고 집행현장을 더 중시
연구 중점	① 정책결정자가 의도한 정책효과 달성을 위한 집행체계의 운영방식에 초점 ② 정책 및 정책결정자 관점 - 정책결정자에게 규범적 처방 제시 • 연구대상 : 중앙정부의 정책결정과 정책집행 • 주요행위자 : 정책결정자	① 집행현장에 참여하는 다수 행위자들(정책네트워크)의 전략적인 상호작용에 초점 ② 결정자의 의도보다는 일선기관이나 일선관료의 행태에 중점 • 연구대상 : 정책 영역 내의 일선집행 네트워크 구조 • 주요행위자 : 정책집행자(일선관료), 정책대상 집단
연구 방향	정책결정(최상층) → 결정집행(최하층) : 정책결정자의 의도, 정책내용을 명확히 서술하고 목표달성을 위한 집행자들의 행위를 단계별로 구체화한 후 집행현장으로 연구대상을 이동(하향적 조명).	결정집행(최하층) → 정책결정(최상층) : 집행현장의 일선관료에서 출발하여 이들과 직접 접촉하는 대상집단·관련이해집단·지방정부기관을 파악하고 상부집행조직·정책내용 연구로 이동(상향적 조명).
집행 전략	• 중앙통제적 정형적 집행전략 : 정책의 명확성, 집행요원·대상집단의 정책수용을 강조 - 정책집행자의 재량 제한 - 집행관련집단의 참여에 대해 소극적임 - 집행절차 : 표준운영절차(SOP) 사용	• 현지적응적 집행전략 : 세밀한 집행지침, 과도한 중앙통제는 집행의 신속성을 저해하고 정책실패를 초래한다고 봄 - 일선관료의 광범한 재량 중시 - 집행관련집단의 참여를 중시 - 집행절차 : 상황에 맞는 절차 사용
평가 기준	집행의 충실도와 성과 - 정책목표의 달성도(효과성) 정책결정자의 의도를 실현하는 것이 성공적 정책집행. - 집행의 성공 요건 : 결정자의 통제력과 집행자의 순응	평가기준 불명확 - 집행현장에서의 적응성·문제해결력 중시 집행의 성공은 집행자가 주어진 여건에서 역량의 충실한 수행이라는 상황적 기준으로 파악 - 집행의 성공 요건 : 정책집행자의 역량과 재량
적용 상황	• 핵심정책이 있고 비교적 구조화된 상황에 적합. • 명확한 정책지침, 목표수정 필요성 낮음 • 정책관련자 간 정책내용에 대한 합의 • 기존 이론·기술이 확실 • 정책이 요구하는 변화의 범위가 좁음	• 핵심정책이 없고 독립된 다수 행위자가 개입하는 동태적 상황 • 신속적 정책지침, 목표수정 필요성 높음 • 정책관련자 간 정책내용에 대한 갈등 • 기존 이론·기술이 불확실 • 정책이 요구하는 변화의 범위가 넓음
이론배경	정치·행정2원론(정책결정과 정책집행 구분)	정치·행정1원론(정책결정과 정책집행 미구분)
합리성	완전한 합리성, 도구적 합리성(목표를 달성시키는 수단)	제한적 합리성, 절차적 합리성, 진화론적 합리성(환경에 적응)
Elmore	전방향적 집행(forward mapping)	후방향적 집행(backward mapping)
Berman	정형적 집행(programmed implementation)	적응적 집행(adaptive implementation)

답 ④

09 조직구성 원리에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

2020 지방9급

- ① 분업의 원리 - 일은 가능한 한 세분해야 한다.
- ② 통솔범위의 원리 - 한 명의 상관이 감독하는 부하의 수는 상관의 통제능력 범위 내로 한정해야 한다.
- ③ 명령통일의 원리 - 여러 상관이 지시한 명령이 서로 다를 경우 내용이 통일될 때까지 명령을 따르지 않아야 한다.
- ④ 조정의 원리 - 권한 배분의 구조를 통해 분화된 활동들을 통합해야 한다.

해설

③ (×) **명령통일의 원리** : 조직구성원 누구나 한 사람의 상관에게 보고하며, 한 사람의 상관으로부터 명령을 받아야 한다는 원리

답 ③

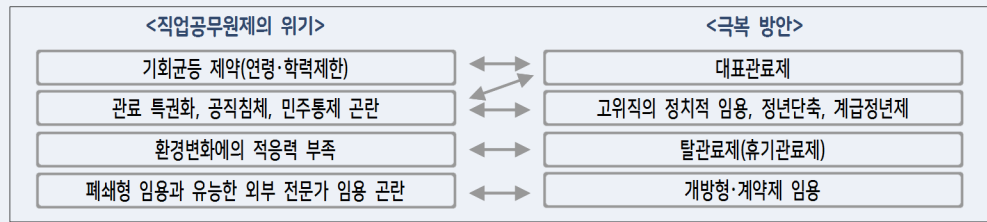
10 직업공무원제의 단점을 보완하는 것으로 옳지 않은 것은?

2020 지방9급

- ① 개방형 인사제도 ② 계약제 임용제도 ③ 계급정년제의 도입 ④ 정치적 중립의 강화

해설

④ (×) 직업공무원제의 한계로서 관료특권화, 공직침체, 민주통제 곤란을 들 수 있고 이에 대한 극복방안으로서 고위직의 정치적 임용방식 활용을 통한 민주적 책임성 확보를 들 수 있다. 따라서 정치적 중립의 강화는 직업공무원제의 단점 보완과는 거리가 멀다.



답 ④

11 A 예산제도에서 강조하는 기능은?

2020 지방9급

A 예산제도는 당시 미국의 국방장관이었던 맥나마라(McNamara)에 의해 국방부에 처음 도입되었고, 국방부의 성공적인 예산개혁에 공감한 존슨(Johnson) 대통령이 1965년에 전 연방정부에 도입하였다.

- ① 통제 ② 관리 ③ 기획 ④ 감축

해설

• **계획예산제도(PPBS)의 연혁**

- ① 1954년 미국 공군성 랜드(RAND) 연구소에서 노빅(D. Novick)이 개발. 히치(C. Hitch)와 맥킨(R. McKean)은 국방예산에 대한 경제분석인 「핵시대의 국방경제학」에서 PPBS 채택을 국방성에 건의.
- ② 1963년 케네디 정부 국방장관인 맥나마라(R. McNamara)가 육·해·공군 간 대립을 조정·해결하고 무기체계의 발전을 위해 국방부에 PPBS를 도입하여 육·해·공군성(부서) 간 구분(장벽)을 없애고 프로그램 중심으로 조직 전체적 관점에서 예산을 하향적으로 편성.
- ③ 1965년 존슨(Johnson) 대통령에 의해 연방정부에 전면 도입했으나 별다른 성공은 거두지 못하고, 닉슨(Nixon) 정부에서 1971년 공식적으로 중단되었으나 PPBS의 많은 요소들은 광범위하게 사용되고 있음.

답 ③

12 직위분류제의 단점은?

2020 지방9급

- ① 행정의 전문성 결여 ② 조직 내 인력 배치의 신속성 부족
- ③ 계급 간 차별 심화 ④ 직무경계의 불명확성

해설

①③④는 계층제의 단점이다.

- ① (×) 직위분류제는 동일 직렬에 따라 근무하는 것을 원칙으로 하므로 행정의 전문화에 기여한다.
- ② (○) 직위분류제에서 동일 직렬에서의 승진이나 전보는 가능하나, 다른 직무로의 전직이 어렵기 때문에 인력배치의 탄력성과 신속성이 부족하다(인력활용의 수평적 융통성이 약함)
- ③ (×) 직위분류제는 직급·등급이 직무의 책임도·관란도에 의해 구분되어 신분상 관계가 아닌 직무상 관계이므로, 상·하위직 간 계급의식이나 위화감이 적다.
- ④ (×) 직위분류제는 횡적으로 직책의 한계와 종적으로 지휘·감독관계가 분명하여 권한과 책임의 한계를 명확히 하므로 직무경계가 명확하고 행정활동의 중복과 갈등을 예방한다.

답 ②

13 행정통제의 유형 중 외부통제가 아닌 것은?

2020 지방9급

- ① 감사원의 직무감찰
- ② 의회의 국정감사
- ③ 법원의 행정명령 위법 여부 심사
- ④ 헌법재판소의 권한쟁의심판

해설

① 감사원은 대통령 소속의 행정부기관으로서 감사원의 직무감찰은 내부 공식적 통제에 해당한다.

답 ①

14 민간투자사업자가 사회기반시설 준공과 동시에 해당 시설 소유권을 정부로 이전하는 대신 시설관리운영권을 획득하고, 정부는 해당 시설을 임차 사용하여 약정기간 임대료를 민간에게 지급하는 방식은?

2020 지방9급

- ① BTO(Build-Transfer-Operate)
- ② BTL(Build-Transfer-Lease)
- ③ BOT(Build-Own-Transfer)
- ④ BOO(Build-Own-Operate)

해설

Build 민간투자사업자가 사회기반시설 준공
Transfer 해당 시설 소유권을 정부로 이전
Lease 대신 시설관리운영권을 획득하고, 정부는 해당 시설을 임차 사용하여 약정기간 임대료를 민간에게 지급

답 ②

15 정책평가의 논리에서 수단과 목표 간의 인과관계에 대한 설명으로 옳은 것만을 모두 고르면?

2020 지방9급

- ㉠ 정책목표의 달성이 정책수단의 실현에 선행해서 존재해야 한다.
- ㉡ 특정 정책수단 실현과 정책목표 달성 간 관계를 설명하는 다른 요인이 배제되어야 한다.
- ㉢ 정책수단의 변화 정도에 따라 정책목표의 달성 정도도 변해야 한다.

- ① ㉠
- ② ㉢
- ③ ㉠, ㉡
- ④ ㉡, ㉢

해설

정책수단 : 원인변수·독립변수 / 정책목표 : 결과변수·종속변수

인과적 추론의 조건(J. S. Mill)

시간적 선행성(선후성)	원인이 되는 사건·현상은 결과보다 시간적으로 먼저 발생해야 함.	상관관계 파악	내적 타당성은 세 조건이 모두 충족되어야 함
상시연결성(연관성)·공변성	원인과 결과는 공동으로 변해야 함		
경쟁가설의 배제 (비허위적 관계일 것)	결과는 원인에 의해서만 설명되어야 하며, 다른 변수(제3의 변수)에 의한 설명 가능성은 배제되어야 함(경쟁가설 배제)	인과관계 파악	

- ㉠ (×) 시간적 선행성 조건에 위배된다. 정책수단의 실현(원인변수)이 정책목표의 달성(결과변수)에 선행해서 존재해야 한다.
- ㉡ (○) 경쟁가설의 배제(비허위적 관계)로서 인과적 추론의 조건에 해당된다.
- ㉢ (○) 수단(원인)과 목표(결과) 모두 변화가 있어야 한다는 것으로 상시연결성(공변성) 조건에 해당한다.

답 ④

16 비용-편익분석에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

2020 지방9급

- ① 분야가 다른 정책이나 프로그램은 비교할 수 없다.
- ② 정책대안의 비용과 편익을 모두 가시적인 화폐 가치로 바꾸어 측정한다.
- ③ 미래의 비용과 편익의 가치를 현재가치로 환산하는데 할인율(discount rate)을 적용한다.
- ④ 편익의 현재가치가 비용의 현재가치를 초과하면 순현재가치(NPV)는 0보다 크다.

해설

① (×) 분야가 다른 정책이나 프로그램이라도 비용과 편익을 화폐가치라는 동일한 척도로 측정하여 비교할 수 있다(이중사업에도 적용 가능).

답 ①

2. "민원인"이란 행정기관에 민원을 제기하는 개인·법인 또는 단체를 말한다. 다만, 행정기관(사경제의 주체로서 제기하는 경우는 제외한다), 행정기관과 사법(私法)상 계약관계(민원과 직접 관련된 계약관계만 해당한다)에 있는 자, 성명·주소 등이 불명확한 자 등 대통령령으로 정하는 자는 제외한다.
- ㉔ (×) 민원행정은 주로 행정기관에 대하여 일정한 어떤 행위를 요구하는 의사표시가 전제되고 이러한 의사표시의 내용 중에는 부당한 행정으로 인한 불이익을 시정하고자 하는 의사표시가 포함될 수 있기 때문에 매우 간편한 행정구제의 수단으로서의 기능을 수행한다.

답 ③

☒ 민원행정	
①	민원행정 : 국민이 행정기관에 특정한 행위를 요구하여 의사표시에 대응하는 활동을 의미하며 다양성·변동성, 처리·해결을 위한 재정지출 수반, 양적 팽창과 질적 복잡화, 고도의 전문성·기술성 필요 등의 특징을 지님.
②	민원행정의 성격 <ul style="list-style-type: none"> ㉑ 서비스 행정 : 민원인이 제기한 요구나 문제를 처리함에 있어 공무원의 구체적인 행위가 요구되고 그들의 전문능력과 태도(친절성·신속성)가 서비스의 질을 결정. ㉒ 고객의 관점에 부합 : 불특정 다수의 주민(국민)을 상대로 하는 것이 아니라, 개개인의 특별한 요구에 개별적으로 대응한다는 점에서 고객의 관점에 부합. ㉓ 대외·대민행정 : 행정 밖에 있는 고객(자연인이나 법인)이 대상. 예외적으로 행정기관이 사경제주체로서 제기하는 경우에는 민원인이 될 수 있음. ㉔ 전달적 행정 : 민원에 관한 주요 정책결정·기획이 아니라, 규정에 따라 서비스를 제공하는 전달적 행정. ㉕ 정치적 관심의 영역 : 주민의 일상생활과 직결되며 광범위한 영역에 걸쳐 이루어지므로 유권자의 지지를 원하는 정치인에게 매우 중요.
③	민원행정의 기능 <ul style="list-style-type: none"> ㉑ 행정통제 기능 ㉒ 행정구제수단 기능 ㉓ 행정예의 주민 참여 기능(국민이 참여하여 자신의 의견과 의사를 표출하는 행정행위에 동참) ㉔ 행정의 투명성·신뢰성 제고수단기능(국민과 정부 간의 대화를 위한 중요한 창구역할)