2010년도
공기업·준정부기관
경영실적 평가보고서

중소형기관

2011. 8

기획재정부
MINISTRY OF STRATEGY AND FINANCE

공공기관 경영평가단

차 례

< 중소형기관 >

Ⅰ. 2010년도 경영실적 평가 개요 ····· 3

1. 2010년도 경영실적평가 추진경위 ····· 3
2. 경영평가단의 구성 · 운영 ····· 4
3. 경영실적 평가방법 ····· 5
4. 2010년도 공기업·준정부기관의 전체 경영실적 평가 결과 ····· 6
5. 2010년도 중소형기관 유형 경영실적 평가결과 ····· 11

Ⅱ. 2010년도 중소형기관 유형 경영실적 평가결과 총평 ····· 13

1. 종 합 ····· 13
2. 경영성과 범주 ····· 14
3. 주요사업 성과관리의 적정성 ····· 16

❖ 2010년도 공기업·준정부기관 경영실적평가단 명단 ····· 22

Ⅲ. 기관별 경영실적 평가보고 ····· 23

106201 선박안전기술공단 ····27
106202 축산물품질평가원 ····45
106203 한국산업기술시험원 ····65
106204 한국석유관리원 ····83
106205 한국소방산업기술원 ····101
106206 한국승강기안전관리원 ····123
106301 (재)한국사회서비스관리원 ····141
106302 국제방송교류재단 ····161
106303 독립기념관 ····179
106304 한국건설교통기술평가원 ····197
106305 한국고용정보원 ····215
106306 한국과학창의재단 ····235
106307 한국노인인력개발원 ····251
106308 한국세라믹기술원 ····269
106309 한국소비자원 ····289
106311 한국우편사업지원단 ····307
106312 한국원자력안전기술원 ····327
106313 한국장학재단 ····347
106314 한국청소년상담원 ····363
106315 한국해양수산연수원 ····381
106401 농업기술실용화재단 ····401
106402 에너지관리공단 ····421
106403 우체국예금보험지원단 ····441
106404 정보통신산업진흥원 ····461
106405 한국광해관리공단 ····481

106406 한국교육학술정보원 ····· 499
106407 한국디자인진흥원 ····· 519
106408 한국보건산업진흥원 ····· 539
106409 한국산업기술진흥원 ····· 557
106410 한국산업기술평가관리원 ····· 577
106411 한국산업단지공단 ····· 597
106412 한국에너지기술평가원 ····· 615
106413 한국예탁결제원 ····· 633
106414 한국우편물류지원단 ····· 655
106415 한국전력거래소 ····· 673
106416 한국방송통신전파진흥원 ····· 691
106417 한국정보화진흥원 ····· 711
106418 한국컨테이너부두공단 ····· 729
106419 한국콘텐츠진흥원 ····· 747
106420 한국환경산업기술원 ····· 767
106901 중소기업기술정보진흥원 ····· 785
106902 한국시설안전공단 ····· 803
106903 한국인터넷진흥원 ····· 821
106904 한국청소년활동진흥원 ····· 841
106905 한국연구재단 ····· 863

2010년도
공기업·준정부기관 경영실적 평가
(중소형기관)

Ⅰ. 2010년도 경영실적 평가 개요

1. 2010년도 경영실적평가 추진경위

○ 2010년도 공기업·준정부기관에 대한 경영실적평가를 위한 지표 및 기본적인 평가방법은 2009년 12월 「공공기관운영위원회」에서 확정되어 각 기관에 통보되었다.(2010년도 공기업·준정부기관 경영실적평가편람)

○ 2011년 2월 대학교수, 공인회계사 및 각계전문가 등으로 경영평가단이 구성되었다.

○ 경영평가단이 2011년 2~6월까지 공기업·준정부기관에 대한 경영실적평가를 실시하였다.

- 준정부기관이 작성·제출한(법정기한:3월 20일) 경영실적보고서를 기초로 기관에 대한 실사를 하되 필요한 자료를 보완하여 평가하였다.

○ 계량지표는 기관별로 평가하고, 비계량지표는 범주별로 팀을 편성하여 공동평가를 실시하였다.

○ 기획재정부는 평가참고자료 제공과 평가 실사 참관 등을 통하여 협조하고 평가는 경영평가단에 일임하였다.

2. 경영평가단의 구성 · 운영

○ 2010년도 경영평가단은 총괄반, 리더십・전략팀, 경영효율화팀, 주요사업팀, 계량팀으로 나누어 구성・운영되었다.

가. 총 괄 반

○ 총괄반은 경영평가단장, 총괄간사, 계량간사 등으로 구성되었으며,

○ 평가진행상황 점검, 기관유형간 평가등급 조정 등 평가업무를 총괄하고 평가기준 및 평가방식의 균형을 유지하고 평가보고서의 총평을 작성하였다.

나. 경영성과 범주(계량지표)

○ 중소형기관 유형의 경영성과 범주 11명의 평가위원으로 구성되었으며,

○ 공인회계사, 대학교수 등으로 구성하여 기관별로 계량지표를 평가하고 보고서를 작성하였다.

다. 주요사업성과 범주(비계량지표)

○ 중소형기관 유형의 주요사업성과 범주는 6명의 평가위원으로 구성되었으며,

○ 주요사업 성과관리의 적정성지표에 대한 평가를 하고 평가보고서를 작성하였다.

3. 경영실적 평가방법

가. 평가의 기본개념

○ 준정부기관의 전년도 혹은 최근 몇 년간의 경영개선추세와 비교하여 2010년도 경영개선실적 또는 사업목표 달성도를 평가하였다.

나. 평가지표의 내용 및 평가방법

○ 계량지표

- 재무제표, 투자사업진척도 등을 근거로 수익성 및 생산성 향상 실적 등을 과거 일정기간 추세치와 비교하여 통계적 확률분포에 따라 6등급 평가 (추세치 지표) 혹은 목표부여방식이나 목표대실적평가방식을 활용하여 평가한다.

○ 비계량지표

- 주요사업 성과관리의 적정성을 사업추진계획 및 집행과정의 적정성 등을 중심으로 6등급으로 평가한다.

○ 종합평점

- 지표별로 평가한 점수를 합산하여 종합평점을 계산한다.

등급	수준 정의
S	모든 경영영역에서 체계적인 경영시스템을 갖추고 효과적인 경영활동이 이루어지고 있으며, 학습과 혁신이 전 조직단위에 걸쳐 체질화됨에 따라 매우 높은 성과가 지속적으로 창출되는 단계
A	대부분의 경영영역에서 체계적인 경영시스템을 갖추고 효과적인 경영활동이 이루어지고 있으며, 학습과 혁신이 대부분의 조직단위에 걸쳐 일어남에 따라 매우 높은 성과가 지속적으로 창출되는 단계
B	대부분의 경영영역에서 체계적인 경영시스템을 갖추고 있고 일반적인 경영활동이 이루어지고 있으며, 성과가 대부분의 영역에서 공유되기 시작하여 본격적인 성과향상이 이루어지는 단계
C	대부분의 경영영역에서 일반적인 경영시스템을 갖추고 있고 일반적인 경영활동이 이루어지며 개선 활동이 이루어지는 단계
D	일부 경영영역에서 일반적인 경영시스템을 갖추고 있고 일반적인 경영활동이 이루어지며 개선 지향적 체계로의 변화를 시도하는 단계
E	대부분의 경영영역에서 경영시스템이 체계적이지 못하고 경영활동이 효과적으로 이루어지지 않으며 개선 지향적 체계로의 변화 시도가 필요한 단계

4. 2010년도 공기업·준정부기관의 전체 경영실적 평가 결과

가. 평가부문별 평가결과

○ 공기업·준정부기관(중소형기관 제외)전체적으로 리더십·전략 부문과 경영시스템 부문의 평균 득점률이 각각 71.0%와 73.2% 수준이었다.

- 리더십·전략 및 경영시스템 부문 평가결과는 전년과 유사한 반면, 경영성과 부문의 평가결과는 전년대비 개선된 실적을 보였다.
- 즉 경기회복, 주요사업 실적 향상 등의 효과로 경영성과 부문의 득점률(92.2%)은 전년(90.2%)에 비해 개선된 결과를 나타냈다.

○ 리더십·전략 부문의 득점률(71.0%)은 전년(72.1%) 대비 소폭 하락한 것으로 나타났다.

- 윤리경영 미흡에 대한 엄정한 평가로 '책임경영' 평가결과가 낮게 나타났으며, '비전 및 전략개발' 지표의 득점률도 상대적으로 낮아 개선이 필요하다.
- 책임경영의 평균득점률은 70.1%로서, 향후 이사회 운영의 내실화 및 내부통제 시스템의 효과적 운영이 필요하다.
- 비전 및 전략개발의 평균득점률은 70.1%로서, 기관의 대내외 환경 분석을 바탕으로 하는 체계적인 전략체계의 수립·공유가 필요하다.

○ 경영시스템 부문의 득점률은 73.2%로서, 전년도(73.0%)와 비교하여 동일한 수준이라고 할 수 있다.

- 도덕적 해이 사례와 부채 관리 노력에 대한 엄정한 평가로 인해, '보수관리'와 '재무예산관리' 지표의 득점률이 상대적으로 저조하였다.
- 보수관리의 평균득점률은 65.7%로서, 공공기관 전반적으로 성과연봉제 도입 실적은 양호하지만, 감사원 지적사항이나 예산지침 위반에 대해서는 여전히 개선 노력이 필요하다.

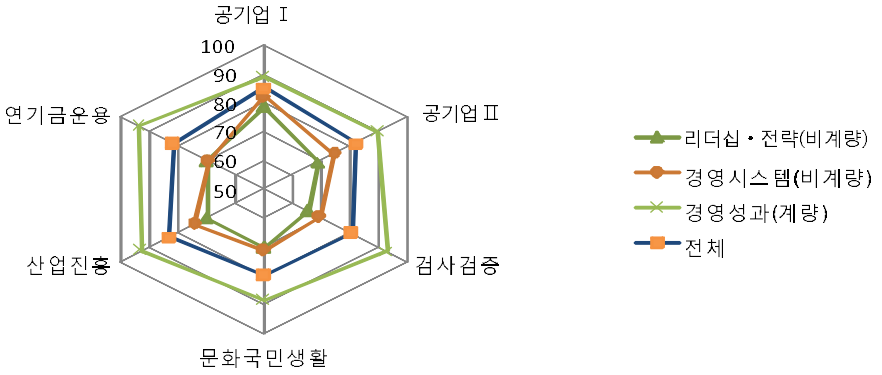
- 재무예산관리 평균득점률은 70.6%로서, 앞으로도 부채비율 축소 및 예산의 합리적인 운영 관리가 더욱 필요하다.

○ 경기회복, 공공기관 선진화 등의 효과로 경영성과 부문의 득점률(92.2%)은 전년(90.2%)과 비교하여 개선이 이루어졌다.

- 공기업·준정부기관의 당기순이익은 2009년도 5.0조원에서 2010년도에는 6.1조원으로 증가하였다.

○ 평가부문별 득점률 순서는 경영성과(91.1%)>경영시스템(73.2%)>리더십·전략(71.0%)

<평가부문별 득점률 분포>



나. 기관(평가) 유형별 평가 결과

○ 공기업·준정부기관(중소형기관 제외)의 기관(평가) 유형별 평균 득점은 문화·국민생활 유형을 제외하고 모두 증가하였다.

- 공기업 I 유형의 종합득점이 가장 높고(85.460), 준정부기관의 문화·국민생활 유형의 종합득점이 가장 낮았다.(79.842)

- 전년도와 비교하여 공기업Ⅰ유형의 종합득점 상승폭이 가장 높으며, 문화·국민생활 유형은 전년도와 비교하여 오히려 하락하였다.(-0.365)
- 공기업 유형의 경우, 전반적으로 전년도와 비교하여 리더십·전략, 경영시스템, 경영성과 등 전 범주에서 상승하였다.

<중소형기관을 제외한 55개 기관의 종합득점 비교>

(단위: 점)

구 분		2009년 (A)	2010년 (B)	증감 (B-A)
공기업	공기업Ⅰ	81.455	85.460	4.005
	공기업Ⅱ	78.567	82.146	3.579
준정부	검사·검증	79.111	80.570	1.459
	문화·국민생활	80.207	79.842	-0.365
	산업진흥	82.494	82.929	0.435
	연기금운용	80.331	81.509	1.178

○ 공기업 유형의 경우, 경영성과 부문은 높은 평균득점을 나타냈지만, 리더십·전략의 경우, 상대적으로 낮은 평균득점을 나타냈다.

○ 준정부기관의 경우, 업무 특성상 경영성과 부문에서는 공기업과 비교하여 상대적으로 높은 평균득점을 보였다.
- 그러나 리더십·전략과 경영시스템 부문에서는 공기업 유형과 비교하여 상대적으로 낮은 평균득점을 보였다.

○ 2010년도 평가 결과, 우수등급(A등급 이상)에 해당하는 기관은 전년도와 비교해 소폭 증가했다.(23개→25개, 23.9%→25%). 특히 미흡 등급(D-E 등급)에 해당하는 기관은 상대적으로 많이 감소했다.(13개→8개, 13.5%→8%)

<2009년도와 2010년도 평가결과의 등급 분포 비교>

(단위: 개, %)

구 분		기관수	S	A	B	C	D	E
공기업	2009	23 (100.0)	1 (4.3)	7 (30.4)	9 (39.1)	1 (4.3)	5 (21.7)	-
	2010	21 (100.0)	-	7 (33.3)	8 (38.1)	5 (23.8)	1 (4.8)	-
준정부	2009	73 (100.0)	-	15 (20.5)	35 (47.9)	15 (20.5)	7 (9.6)	1 (1.4)
	2010	79 (100.0)	-	18 (22.8)	35 (44.3)	19 (24.1)	7 (8.9)	-
전 체	**2009**	**96 (100.0)**	**1 (1.0)**	**22 (22.9)**	**44 (45.8)**	**16 (16.7)**	**12 (12.5)**	**1 (1.0)**
	2010	**100 (100.0)**	**-**	**25 (25.0)**	**43 (43.0)**	**24 (24.0)**	**8 (8.0)**	**-**

< 우수(A등급 이상)·개선필요(D등급 이하) 기관 현황 >

유형		A등급(25개)	D등급(8개)
공기업	공기업Ⅰ	인천국제공항공사 한국공항공사 한국도로공사 한국수자원공사 한국전력공사	
	공기업Ⅱ	한국광물자원공사 한국조폐공사	제주국제자유도시개발센터
준정부기관	산업진흥	농수산물유통공사	
	문화·국민생활	한국산업안전보건공단	한국보훈복지의료공단 한국장애인고용공단
	연·기금운용	사립학교교직원연금공단 한국자산관리공사 한국주택금융공사	영화진흥위원회
	중소형기관	우체국예금보험지원단 정보통신산업진흥원 한국광해관리공단 한국교육학술정보원 한국산업기술진흥원 한국석유관리원 한국소방산업기술원 한국인터넷진흥원 한국장학재단 한국전력거래소 한국청소년활동진흥원 한국콘텐츠진흥원 한국환경산업기술원	독립기념관 한국사회서비스관리원 한국연구재단 한국컨테이너부두공단

* 등급내 기관 열거 순서는 가나다 순, S등급과 E등급 기관은 없음

다. 우수 · 부진기관의 공통 특징

○ 우수기관의 공통 특징

- 비계량지표의 경우 전반적으로 높은 수준에서 큰 변동이 없거나 일부 상승하였다. 특히 주요사업 활동, 경영진 리더십 등에서 높은 수준을 유지하고 있다. 일부 기관을 제외하고는 거의 대부분의 우수기관들이 비계량지표에 있어서 전체 평균득점 및 유형별 평균득점보다 높은 수준을 나타냈다.
- 계량지표의 경우, 전반적으로 전년도와 비교하여 상승하였다. 특히 주요사업 성과, 노동생산성, 자본생산성, 관리비 등 득점이 상승하였다. 그리고 계량지표의 득점이 전반적으로 전 기관 평균을 크게 상회하는 것으로 나타났다.

○ 부진기관의 공통 특징

- 비계량지표의 경우 경영진 리더십 등이 전년도와 비교하여 일부 하락하였음. 특히 리더십·전략의 경우, 미흡기관(D등급)의 득점은 전체 평균득점 및 유형별 평균득점보다 매우 낮은 수준으로 나타났다.
- 계량지표의 경우, 전반적으로 하락하였다. 주요사업의 성과가 제대로 확보되지 못하였거나, 고객만족도, 인건비, 관리비, 노동생산성 등이 하락한 것으로 나타났다.
- 비계량 및 계량 지표 전반적으로 전 공공기관 평균을 하회하는 것으로 나타났다.

○ 부진기관의 경우, 지표별로 전반적으로 낮은 득점을 보였다.

- 부진기관들은 우수기관들과 비교하여 경영진, 경영시스템 및 성과 등 전 부분에 있어서 상대적으로 저조한 것으로 나타났다.
- 특히 리더십 · 전략 부분이 상대적으로 낮은 것으로 나타나서, 우수기관들의 평균득점을 크게 밑돌았다.

- 우수기관들의 경우 인건비, 관리비 등 계량부문의 평균 득점이 상승한 경향을 나타낸 반면, 미흡기관들의 경우에는 이들 지표들이 하락한 것으로 나타나서, 계량성과에 있어서 큰 차이를 보였다.

5. 2010년도 중소형기관 유형 경영실적 평가결과

가. 중소형기관 유형 경영실적 평가등급 분포

○ 준정부기관의 기관평가 등급은 기관별 총점에 근거하여 S, A, B, C, D, E 등급으로 분류한다.

○ 준정부기관 전체의 평가등급은 A등급 18개, B등급 35개, C등급 19개, D등급 7개 등으로 분포한다.

○ 중소형기관 유형(45개 기관)의 평가등급은 A등급 13개, B등급 21개, C등급 7개, D등급 4개 등으로 분포한다.

	기관수	S	A	B	C	D	E
중소형기관	45 (100%)	-	13 (28.9%)	21 (46.7%)	7 (15.6%)	4 (8.9%)	-
준정부기관 전체	79 (100%)	-	18 (22.8%)	35 (44.3%)	19 (24.1%)	7 (8.9%)	-

나. 경영실적 평가결과 기관별 수준

○ 중소형기관 유형의 경우, 과반수 이상이 B 이상의 등급으로 나타났다.
- 우체국예금보험지원단 등 13개 기관이 A 등급으로 최고 등급으로 나타났다.

< 중소형기관 유형 기관 경영실적 평가결과 >

평가등급	기관명
A (13개)	우체국예금보험지원단, 정보통신산업진흥원 한국교육학술정보원, 한국광해관리공단 한국산업기술진흥원, 한국석유관리원 한국소방산업기술원, 한국인터넷진흥원 한국장학재단, 한국전력거래소 한국청소년활동진흥원, 한국콘텐츠진흥원 한국환경산업기술원
B (21개)	국제방송교류재단, 농업기술실용화재단 선박안전기술공단, 중소기업기술정보진흥원 에너지관리공단, 축산물품질평가원 한국건설교통기술평가원, 한국과학창의재단 한국디자인진흥원, 한국보건산업진흥원 한국산업기술시험원, 한국산업단지공단 한국세라믹기술원, 한국소비자원 한국승강기안전관리원, 한국시설안전공단 한국에너지기술평가원, 한국예탁결제원 한국우편물류지원단, 한국우편사업지원단 한국원자력안전기술원
C (7개)	한국고용정보원, 한국노인인력개발원 한국청소년상담원, 한국해양수산연수원 한국산업기술평가관리원, 한국방송통신전파진흥원 한국정보화진흥원
D (4개)	독립기념관 한국사회서비스관리원 한국연구재단 한국컨테이너부두공단

Ⅱ. 2010년도 중소형기관 유형 경영실적 평가결과 총평

1. 종 합

○ 중소형기관 유형은 2008년 신설된 유형으로 2010년부터는 비계량지표도 평가대상에 포함되었다. 2010년 말 현재 중소형기관 유형으로 분류된 45개(2009년 경영평가대상기관은 40개) 준정부기관에 대한 경영실적평가는 정부정책의 변경, 천재지변 등 기관 운영의 환경적인 요인의 영향을 배제하고 순수한 경영 및 관리 개선실적을 중심으로 공정하고 객관적인 평가가 이루어질 수 있도록 하였다. 경영개선실적은 경영성과 범주에 대하여 평가하였다. 총 가중치는 비계량지표에 대한 가중치 5점을 포함하여 55점(2009년은 45점)으로 하고, 기관 간의 경영성과가 차별화될 수 있도록 평점은 S, A, B, C, D, E로 평가하였다.

○ 각 부문별로는 계량화가 가능한 경영성과를 반영한 계량지표와 비계량지표를 평가하여 그 결과를 종합하였다. 계량지표는 주요사업 성과, 고객만족 성과, 경영효율 성과 등을, 비계량지표는 주요사업 성과관리의 적정성을 평가하였다.

○ 유형의 조정, 기관의 통폐합과 평가체계의 변경으로 전년도 순위와 직접적인 비교를 하는 것에는 한계가 있으나(신규 평가대상기관은 제외), 계량지표 평가의 경우 한국청소년활동진흥원, 한국소방산업기술원, 한국방송통신전파진흥원, 에너지관리공단, 한국산업단지공단 등 5개 기관의 득점률은

전년대비 10점 이상 상승하였고, 독립기념관, 한국고용정보원, 한국정보화진흥원, 한국산업기술평가관리원 등 17개 기관의 득점률은 전년대비 하락하였다.

2. 경영성과 범주

가. 종 합

○ 2010년도 전체 계량 지표의 평균 득점률은 93.63점으로 전년도의 91.32점보다 2.31점 상승하였고, 주요사업성과(계량), 계량인건비, 정부권장정책 이행실적을 제외한 모든 지표에서 성과가 향상 되었다. 신규 평가대상 기관을 제외하고, 전년도 대비 득점률이 상승한 기관은 한국청소년활동진흥원(14.46점 상승), 한국소방산업기술원(12.77점 상승), 한국방송통신전파진흥원(11.89점 상승), 에너지관리공단(11.78점 상승), 한국산업단지공단(10.41점 상승) 등 23개 기관이며, 득점률이 하락한 기관은 독립기념관(10.08점 하락), 한국고용정보원(7.24점 하락), 한국정보화진흥원(6.44점 하락), 한국산업기술평가관리원(4.37점 하락) 등 17개 기관으로, 득점률이 상승한 기관이 하락한 기관보다 1.4배 이상으로 나타났으나, 전년도(4배 이상) 대비 크게 감소하였다.

나. 지표별

○ 중소형기관 유형의 주요사업 성과(계량)부문의 2010년도 전체 평균 득점률은 99.00점으로 전년도의 99.01점보다 0.01점 하락하였다. 중소기업기술정보진흥원의 경우 전년도 87.34점에서 11.53점 상승하여 높은 상승률을 보였고, 28개 기관이 만점을 기록하였다. 한편, 한국연구재단(8.87점 하락), 한국고용정보원(8.03점 하락) 등 8개 기관은 전년도 대비 득점률이 하락하였고, 한국연구재단은 86.77점을 기록하여 유형 중 가장 낮은

득점률을 기록하였다.

○ 중소형기관 유형의 고객만족 성과 부문의 경우 2010년도 전체 평균 득점률은 94.59점으로 전년도 평균 득점률 92.80점보다 1.79점 상승하였다. 한국환경산업기술원이 전년 대비 19.63점 상승하는 등 24개 기관이 상승하였고, 한국산업기술평가관리원(8.16점 하락), 중소기업기술정보진흥원(7.39점 하락) 등 11개 기관의 득점률이 하락하였다. 기관별 득점은 선박안전기술공단, 축산물품질평가원, 한국소방산업기술원, 한국시설안전공단, 우체국예금보험지원단, 정보통신산업진흥원, 한국광해관리공단, 한국예탁결제원, 한국전력거래소, 한국정보화진흥원 등 10개 기관은 만점을 획득하였으며, 한국사회서비스관리원이 64.57점의 득점률로 최하위를 기록하였다.

○ 경영효율 성과 부문의 전체 평균 득점률은 87.13점으로 전년도의 83.83점보다 3.30점 상승하였다. 한국청소년활동진흥원이 98.47점을 획득하여 최고득점을, 한국소방산업기술원이 뒤를 이어 96.78점을 기록하였으며, 한국청소년활동진흥원(31.39점 상승), 한국소방산업기술원(26.92점 상승) 등 21개 기관의 득점률이 상승하였다. 반면, 독립기념관(23.05점 하락), 한국정보화진흥원(17.35점 하락) 등 19개 기관의 득점률이 하락하였으며, 독립기념관이 66.16점을 득점하여 최하위를 기록하였다.

- 종합적인 경영 효율성을 평가하는 노동생산성 지표의 경우 평균 득점률이 87.09점으로 전년도 평균 83.66점에 비하여 3.43점이 상승하였다. 만점을 기록한 기관은 21개이며, 한국연구재단, 독립기념관, 한국해양수산연수원은 30.00점을 득점하여 최하위를 기록하였다.

- 계량인건비 지표의 경우 득점률이 84.88점으로 전년도 평균 득점률 86.12점에 비하여 1.24점 하락하였다. 만점을 기록한 기관은 16개이며,

한국정보화진흥원과 한국사회서비스관리원은 30.00점을 득점하여 최하위를 기록하였다.

- 총인건비인상률 지표의 경우 44개 기관이 만점을 기록하였고, 한국청소년상담원은 0점을 기록하였다.

- 계량관리업무비 지표의 경우 득점률이 78.52점으로 전년도 평균 득점률 74.72점에 비하여 3.80점 상승하였으며 11개 기관이 만점을 기록하였고, 한국산업기술시험원은 31.35점을 득점하여 최하위를 기록하였다.

- 재무예산성과 지표의 평균 득점률은 93.45점으로 전년도 평균 득점률 89.33점에 비하여 4.12점 상승하였으며 8개 기관이 만점을 기록하였고, 한국석유관리원이 30.00점으로 최하위를 기록하였다.

- 정부권장정책이행 지표의 평균 득점률은 93.63점으로 전년도 평균 득점률 91.32점에 비하여 2.31점 상승하였다. 한국석유관리원이 95.40점으로 최고 득점률을 기록하였으며, 한국노인인력개발원이 59.90점으로 최하위를 기록하였다.

3. 주요사업 성과관리의 적정성

가. 종 합

○ 모든 기관들이 설립목적에 부합한 주요사업(군)을 도출하여 운영하고 있는 것으로 판단된다. 하지만 다수의 기관들이 기능 단위 수준에서 주요사업(군)을 분류하고 있어, 보다 세부적인 사업 분류를 통해 핵심 사업을 선정하는 노력이 요구된다. 기관들은 주요 사업에 대한 계량 및 비계

량 지표를 발굴하여 활용하고 있으나, 다양한 노력 및 성과에 대한 지표의 대표성과 지표(계량 및 비계량) 간 유기적 연계를 더욱 강화할 필요가 있을 것이다. 대부분의 기관들이 주요사업 추진체계를 구축하고 운영하는데 있어 다양한 노력을 기울이고 있으나 주요사업별로 중장기 계획을 보다 세부적으로 제시할 필요가 있는 것으로 판단된다. 더불어 외부 지적을 수용하고 효과적으로 환류하며, 이에 대한 체계적인 점검을 지속적으로 추진해야 할 필요가 있다.

나. 유형별

(1) 검사 · 검증 유형

○ 검사·검증 유형의 모든 기관들이 설립목적에 맞는 주요사업을 도출하여 운영하고 있음을 확인할 수 있었다. 검사·검증 분야의 사업은 규제적 속성이 강하므로 사업의 공공성 확보와 함께 규제포획의 가능성을 줄이면서도 수익성과 같은 경영성과를 담보하는 사업선정이 중요하다. 대부분의 기관들은 이런 특성을 반영한 중장기 비전에 따라 사업 계획을 의욕적으로 수립하고 이에 부합하는 주요사업을 선정하였으나, 일부 기관에서는 법정 업무의 범주 내에서 현상유지를 중심으로 주요사업을 선정하는 경우도 발견되었다.

○ 유형내 대부분의 기관에서 다양한 경영기법을 적용하는 과정을 거쳐 주요사업의 목표와 성과지표가 선정되었다. 사업 목표 및 성과지표는 기관이 사업 환경 변화에 능동적으로 대처하고, 공공성과 수익성의 균형을 추구하는 준정부기관의 기본 목표를 반영하는 것이 바람직하다. 이런 측면에서 성과지표 설정은 대체적으로 적절한 것으로 보인다. 그러나 일부 기관에서는 지표관리와 사업관리가 충분히 연계되지 못하는 현상이 발견되었다. 기관이 역량을 집결하여 본연의 주요 사업 목표를 달성해 나가는 과정에서 자연스럽게 성과지표 관리가 이루어질 수 있도록 보다

정교하게 설계된 사업목표 및 성과지표 관리 노력이 필요한 것으로 보인다.

○ 본연의 사업목적 달성을 위해 노력하는 대부분의 기관에서 비계량적 효과를 발견할 수 있었다. 그러나 비계량적 효과를 체계적으로 관리하고 계획적으로 사업에 반영하여 목표 달성을 위해 활용하는 기관은 상대적으로 적은 것으로 확인되었다. 다양한 사업추진 방식들이 기관의 설립목적을 달성하는데 기여하는 비계량 효과를 발생시키고 있는 만큼, 보다 체계적·계획적으로 비계량 지표의 개발과 사업 관리 기법을 개발하고 활용할 필요가 있다.

○ 유형내 대부분의 기관들이 주요사업 추진활동에 대한 성과평가 체계를 구축하고, 평가결과를 활용하기 위해 노력하였다. 성과평가를 적극적으로 활용하는 기관들은 사업 모니터링, 자체평가, 경영평가 등을 연계하여 종합적인 성과관리체계를 구성·운영하였다. 그러나 일부 기관에서는 자체평가를 시행하지 않고 경영평가만을 활용해 기관의 사업성과를 관리하거나 다양한 성과평가 프로그램들이 분절적으로 구성되어 사업관리의 부담을 증가시키는 경우도 있었다. 또, 성공적으로 환류시스템을 활용하는 기관들은 평가결과를 조직발전에 기여하는 지식체계로 구성하여 관리하는 등 긍정적 환류를 강화하고 있었지만, 일부 기관은 평가결과를 징벌적 환류의 근거로 활용하고 있어서 조직 구성원의 몰입(commitment)이 약화되거나 경직적인 기관 운영이 강화되는 등 부정적 환류가 발생할 가능성이 발견되기도 하였다.

(2) 문화 · 국민생활 유형

○ 문화·국민생활 유형 대부분의 기관들은 설립목적에 부합하는 주요사업을 선정하여 운영하고 있으나, 미흡한 기관도 일부 있는 것으로 판단된다. 특히 문화·국민생활 유형의 기관들은 수익성 보다는 공공성의 성격

이 강하므로 중장기 비전에 따라 주요사업을 선정하고 추진하는 것이 바람직하나, 일부 기관에서는 단기적 성과를 고려하여 주요사업을 선정한 경우도 발견되었다. 이를 개선하기 위해서는 기관의 대내·외 환경과 중기경영목표 및 전략과제에 근거하여 체계적으로 주요사업을 도출할 필요가 있을 것이다.

○ 유형내 대부분의 기관에서는 다양한 기법을 사용하여 주요사업 성과목표와 성과지표를 제시하고 있었다. 그러나 일부 기관에서는 성과목표와 성과지표가 체계적으로 연계되지 못하는 경우도 있었고, 주요사업의 성과측정을 위한 성과지표의 대표성이 미흡한 경우도 발견되는 바, 향후 주요 사업을 대표할 수 있는 성과지표 개발이 필요할 것이다. 또한 성과목표를 보다 도전적으로 설정하여 달성하기 위한 노력을 전개할 필요가 있는 것으로 판단되며, 계량성과뿐만 아니라 비계량 성과를 보다 체계적으로 관리하여 기관의 설립목적 달성에 효과적으로 활용할 필요가 있을 것이다.

○ 유형내 대부분의 기관들은 주요사업 추진을 위한 조직 및 인력배분 체계 구축, 실행계획 수립 등 성과목표 달성을 효율적으로 뒷받침하기 위해 노력을 기울이고 있는 것으로 평가된다. 그럼에도 불구하고 향후 중장기 전략에 따른 인력 및 자원 배분체계를 구축하고, 사업 실행계획을 보다 정교하게 수립하여 경영목표 달성에 기여하기 위한 노력을 기울일 필요가 있다.

○ 유형내 대부분의 기관들이 자체적으로 주요사업의 추진실적을 평가하고 점검하기 위한 노력을 기울이고 있는 것으로 판단된다. 하지만 일부 기관에서는 성과평가체계를 구축하고 있으나 업무성과만을 평가하여 활용하는 등 실질적인 성과평가가 이루어지지 않는 경우도 있었다. 또한 내·외부의 지적사항에 대한 환류 활동이나 상시 모니터링 체계의 구축

측면에서도 미흡한 기관이 있으므로, 보다 정교한 자체평가 및 환류시스템을 구축하여 주요사업 및 현안 문제의 추진실적을 점검하고 각종 외부 지적사항에 적극적으로 대처해 나감으로써 기관의 설립목적 달성에 기여할 필요가 있을 것이다.

(3) 산업 · 진흥 유형

○ 산업·진흥 유형의 기관들은 모두 기관의 설립근거와 설립목적에 부합한 미션을 설정하고 내·외부 환경 분석을 통한 비전과 경영목표를 제시하고 있는 것으로 평가된다. 더불어 대부분의 기관들이 기관의 설립목적과 비전 달성을 위해 다양한 전략과제를 도출하고, 기관의 기능을 대표하는 핵심사업의 발굴 및 선정을 위한 노력을 기울인 것으로 판단된다. 그러나 유형내 일부 기관의 경우 주요사업 선정에서 설립목적에 명시된 기관의 기능과 주요사업의 개념을 명확히 구분하지 못하거나, 기관의 설립목적과의 연계성이 부족한 분야를 주요 사업으로 선정하고 있는 바, 이에 대한 개선 노력이 요구된다. 더불어 주요사업을 통합 전 각 기관의 기능 위주로 편성한 일부 통합 기관의 경우는 보다 창의적이고 융합성이 강한 사업 발굴 및 편성에 지속적인 관심과 노력을 기울일 필요가 있을 것으로 보인다.

○ 유형내 대부분의 기관들이 기관의 목표를 적극 반영해 주요사업(군)을 대표하는 성과지표를 선정했으며, 성과지표의 목표 또한 실현가능한 수준에서 합리적으로 설정하고 있는 것으로 판단된다. 그러나 일부 기관의 경우 성과·결과에 대한 지표라기보다는 투입 대비 산출지표의 성격을 내포하고 있어 투입자원(인력 또는 예산)의 조정만으로도 성과 목표 달성이 용이하게 설계되어 있거나 지표의 목표수준을 획일적으로 제시하고 있어 보다 도전적이며 창의적인 성과지표 개발 및 목표설정 노력이 요구된다.

○ 대부분의 기관들이 주요사업에 대한 성과지표를 주기적으로 모니터링하여 핵심 성과와 연계된 사업 추진 실적을 정기적으로 점검하고, 조직개편을 통해 핵심사업군에 인력자원과 예산을 집중 배치하는 등 효율적인 주요사업 추진체계 구축 및 관리에 노력을 기울인 점이 인정된다. 다만, 일부 기관들은 중장기 전략사업 실행계획에 있어 사업목표를 매우 단순하고 막연하게 설정하고 있어 보다 세부적이고 명확한 계획 수립이 요구되며, 더불어 급변하는 대·내외 경영환경 변화에 기관이 적극적이며 능동적으로 대처할 수 있는 능력을 향상시키는 노력이 필요한 것으로 보인다.

○ 주요사업의 자체 평가 활동 및 체계 구축에서는 대부분의 기관들이 주요사업 추진활동의 성과를 합리적으로 평가하기 위해 사업성과 평가 및 환류를 위한 프로세스를 구축해, 이를 관리하고 있는 것으로 판단된다. 더불어 자체평가의 객관성과 공정성 확보를 위해 평가기구를 이원화해 운영하면서 계량·비계량 부문의 추진 실적을 다각도로 점검하고 도출된 문제점이나 장애요인을 지속적으로 환류하는 기관의 노력이 인정된다. 그러나 외부 지적사항을 수용하고 이를 바탕으로 합리적인 사업 추진체계를 개선하기 위한 지속적인 노력이 필요할 것으로 판단된다.

2010년도 공공기관 경영실적 평가단 명단

	리더십/전략	주요사업	경영효율화	경영성과	계
단장	이창우(서울대)				1명
부단장	김완희(경원대), 조 택(이화여대), 권선국(경북대)				3명
〈 기관 평가팀 〉					
공기업 I	이명호(KISDI) 장현준(KAIST) 김근용(국토연구원) 권혁주(서울대) 이주연(SK C&C)	한경석(숭실대) 이원우(에너지경제연) 김용창(서울대) 안승범(인천대) 허경선(조세연)	유민봉(성균관대) 금현섭(서울대) 김장환(동양대) 구민교(서울대) 박진우(외대)	정대길(삼정회계,간사) 전규안(숭실대) 나절호(재정회계) 김상부(천지회계) 이민재(성도회계)	20명
공기업 II	김진욱(건국대) 강용선(경원대) 김태승(인하대) 오영균(수원대) 이충기(고려대)	하혜수(경복대) 조영재(세종법무) 이상업(한서대) 박중래(서울대) 전봉걸(시립대)	박주석(경희대) 장원창(인하대) 강준모(홍익대) 김 렬(영남대) 김철희(한남대)	배성규(한영회계) 김인근(대광회계) 안숙찬(덕성여대)	18명
검사·검증/산업진흥	정현숙(상명대) 김우진(고려대) 한도숙(인천대) 박기남(동의대) 박성용(예일회계)	김동욱(성균관대) 이희상(성균관대) 표희동(부경대) 원종필(건국대) 김동현(절도기연)	홍길표(백석대) 성태경(경기대) 송영출(광운대) 허남일(강남대) 이영한(서울시립대) 이창길(세종대)	조진호(한영회계) 김종일(가톨릭대) 이동원(안진회계)	19명
문화·국민생활	윤태범(방통대,간사) 홍필기(서울디지털대) 조선일(순천대) 김경자(경희대) 이재원(부경대)	이원희(한경대) 홍석표(보건사회연) 남희용(주택산연) 최용기(건설문화연)	강일준(한림대) 임효창(서울여대) 김병일(강남대) 남혜정(동국대) 김하균(부경대)	이성엽(다산회계) 김절희(삼일회계) 지현미(계명대)	17명
연기금 운용	정절용(상명대) 박덕배(현대경제연) 한상록(능률협회) 박환용(경원대) 오광희(옥터스인베스트먼트) 고인배(동아대) 노승용(서울여대)	박절(서울대) 김지홍(KDI) 전영순(중앙대) 오은진(여성정책연) 박기환(국민대) 김진수(보건사회연) 이태호(채권연) 이운영(금강대)	오세진(강남대) 김경업(국가발전전략연) 원승연(명지대) 강길환(경기대) 허희영(항공대) 서희열(강남대) 김창봉(중앙대)	이주현(안진회계) 김하균(삼정회계) 조원덕(삼정회계) 박태수(삼덕회계) 최승규(성도회계)	27명
중소형 기관	-	송인국(단국대) 최기영(명지대) 송영섭(동서회계) 이민창(조선대) 오세희(인제대) 조만형(한남대)	-	김용운(삼일회계) 안성열(삼덕회계) 김정기(신정회계) 안 섭(도원회계) 유혜련(안진회계) 송진희(한울회계) 강정구(삼정회계) 조성연(한영회계) 문창오(조세연) 박진아(삼일회계)	16명
〈 기관장 평가팀 〉					
	김절영(법무법인 씨에스), 반병길(경영조직연구원), 손해진(삼일회계), 이의영(군산대), 오절호(숭실대), 홍절규(중앙대), 강석훈(율촌법무), 강혜영(포스코연구원), 구문모(한라대), 김승택(노동연구원), 문명재(연세대), 박길호(세일회계), 박명섭(성균관대), 박상규(중앙대), 박용성(단국대), 박종희(고려대), 박희준(서울대), 배근호(동의대), 손원익(조세연), 승정현(고려대), 이건창(성균관대), 이강군(서경대), 이근주(이화여대), 이은절(동덕여대), 이인재(인천대), 이정(외대), 안종태(강원대), 윤성호(한양대), 윤태화(경원대), 장정주(서울대), 장선택(예일회계), 전영한(서울대), 정규석(강원대), 정봉관(대주회계), 정용남(한림대), 조광현(일신회계), 차용진(강남대), 허식(중앙대)				38명
〈 감사 평가팀 〉					
	윤영원(안진회계,간사), 이진무((주)데쿠스), 이상우(김&장 법률사무소), 공영철(삼정회계, 검임*), 김문현 (외대, 검임*), 박중성(숙대, 검임*), 김갑순(동국대, 검임*), 정도진(중앙대, 검임*), 김상한(단국대, 검임*) * 기관 평가팀 경영성과 법주의 평가위원 검임				9명

※ 자율경영계획서 평가위원(6명, 겸임) : 오절호(숭실대), 김진욱(건국대), 김절영(법무법인 씨에스), 박희준(서울대), 이건창(성균관대), 장대길(삼정회계)

Ⅲ. 기관별 경영실적 평가보고서

7 중소형기관

106201 선박안전기술공단
106202 축산물품질평가원
106203 한국산업기술시험원
106204 한국석유관리원
106205 한국소방산업기술원
106206 한국승강기안전관리원
106301 (재)한국사회서비스관리원
106302 국제방송교류재단
106303 독립기념관
106304 한국건설교통기술평가원
106305 한국고용정보원
106306 한국과학창의재단
106307 한국노인인력개발원
106308 한국세라믹기술원
106309 한국소비자원
106311 한국우편사업지원단
106312 한국원자력안전기술원
106313 한국장학재단
106314 한국청소년상담원
106315 한국해양수산연수원
106401 농업기술실용화재단
106402 에너지관리공단
106403 우체국예금보험지원단
106404 정보통신산업진흥원
106405 한국광해관리공단
106406 한국교육학술정보원
106407 한국디자인진흥원
106408 한국보건산업진흥원
106409 한국산업기술진흥원
106410 한국산업기술평가관리원
106411 한국산업단지공단
106412 한국에너지기술평가원
106413 한국예탁결제원
106414 한국우편물류지원단
106415 한국전력거래소
106416 한국방송통신전파진흥원
106417 한국정보화진흥원
106418 한국컨테이너부두공단
106419 한국콘텐츠진흥원
106420 한국환경산업기술원
106901 중소기업기술정보진흥원
106902 한국시설안전공단
106903 한국인터넷진흥원
106904 한국청소년활동진흥원
106905 한국연구재단

106201

선박안전기술공단

❖ 총괄요약표

평가범주		지 표 명	평가방법	가중치	득 점
경영성과	주요사업성과	(1) 선박검사사업			
		(1)-1 선박검사(어선, 일반선) 실적	목표 대 실적	2	1.978
		(1)-2 선박안전 대외지원 실적	목표부여(편차)	3	3.000
		(1)-3 선박검사 제도개선 실적	목표부여(편차)	11	11.000
		(2) 기술연구개발			
		(2)-1 기술연구개발 실적	목표부여(편차)	3	3.000
		(3) 기술수탁사업			
		(3)-1 기술수탁사업건수 및 금액	목표부여(편차)	4	2.746
		(4) 주요사업 성과관리의 적정성	6등급평가	5	B
	고객성과	(1) 고객만족 개선도	목표부여	7	7.000
	경영효율성과	(1) 노동생산성	목표부여(편차)	5	4.994
		(2) 계량인건비	목표부여(편차)	3	2.895
		(3) 계량관리업무비	목표부여(편차)	4	3.593
		(4) 총인건비 인상률	목표부여	4	4.000
		(5) 재무예산성과	목표 대 실적	2	1.870
		(6) 정부권장정책 이행실적	목표부여	2	1.471
	합 계			55	

Ⅰ 경영성과

1. 주요사업성과

(1) 선박검사사업

(1)-1. 선박검사(어선, 일반선) 실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
당해연도 어선검사 집행척수	목표 대 실적	8,034척	7,983척	99.365	1	0.994	A
당해연도 일반선검사 집행척수	목표 대 실적	2,856척	2,811척	98.424	1	0.984	A

나. 평가내용

- 목표치는 어선법 및 선박안전법에 의해 지정된 정기검사 및 중간검사 대상 선박이며, 목표 대비 공단이 집행한 선박검사 척수를 실적으로 평가하였다.

- '10년 검사집행 실적은 어선의 경우 목표 대비 99.365%, 일반선의 경우에는 98.424%를 달성하여 합계 평점 98.895점("A"등급)으로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 지표의 특성상 공단의 노력과 함께 선박소유자의 안전의식 등 외생적 요인이 영향을 미치는 지표로서 관련 산업인 수산업 침체 등의 요인으로 인하여 전년대비 실적이 하락한 것으로 판단된다.

라. 추세분석

- 지속적인 수산업 부진, 경기침체 및 고유가 등으로 인한 계선 및 말소선박이 증가하고 있어 최근 3개년 평균 99.5%의 목표 달성율을 보이고 있다.

(1)-2. 선박안전 대외지원 실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
지원횟수 × 0.5	목표부여(편차)	147.9회	189회	100.00	1.5	1.500	S
연인원 × 0.5		197.3명	235명	100.00	1.5	1.500	S

나. 평가내용

- 해상에서 선박의 안전확보를 위한 방편으로 인적과실을 최소화하기 위하여 운항자에 대한 안전교육의 필요성이 대두되어 신규로 개발된 지표로서, 유관기관의 요청에 의한 안전교육 지원횟수와 연간 참여인원을 과거 5개년 자료에 근거하여 목표부여(편차) 방법으로 그 성과를 측정하였다.

- '10년도 선박안전 대외지원 실적(지원횟수 및 연인원)은 목표치를 상회하여 합계 평점 100.0점("S"등급)으로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- '09년도에 전년 대비 해양사고 발생건수의 급증(전년 대비 50%P 증가)으로 유관기관(해양경찰청, 수협중앙회 및 지방자치단체)으로부터의 항해안전 교육 지원 요청건수가 크게 증가함에 따라 선박안전 대외지원 실적이 목표치를 상회한 것으로 분석된다.

라. 추세분석

- '해양사고 저감'을 위한 범정부적인 노력이 계속되면서 선박안전 대외 지원 실적이 최근 5개년 평균 23.3%의 성장세를 보이고 있다.

(1)-3. 선박검사 제도개선 실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
(개선건의건수×0.4)+(개선건의중채택건수×0.6)	목표부여(편차)	23.9건	30.0건	100.000	11	11.000	S

나. 평가내용

- 선박검사제도 개선 실적은 불합리한 제도 개선을 통한 선박의 안전확보 및 고객만족을 추구하기 위한 지표로서 관련법규의 건의건수 및 주무부처의 채택건수를 개선노력의 함수로 표시된 목표부여(편차)로 측정하였다.

- '10년도 실적은 목표치 23.9건을 상회하는 30.0건의 성과를 거두어 평점 100.0점("S" 등급)으로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 선박검사제도 개선실적은 30.0건으로 목표치 23.9건을 상회하는 실적을 거두었다. 이는 선박안전성 확보를 위한 정부, 선박소유자, 운항자 등의 요구를 반영하여 불합리한 제도개선 과제를 발굴하고 제도개선으로 연계시키기 위한 노력의 결과로 분석된다.

라. 추세분석

- 현실에 맞도록 선박안전 관련 국제협약기준의 수용과 법령의 개선 수요가 꾸준히 증가하여 최근 5개년 평균 20.7%의 성장세를 보였으며, 특히 '10년도의 실적은 '09년 대비 44.2%P 증가한 30.0을 달성하였다.

(2) 기술연구개발

(2)-1. 기술연구개발 실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
1인당 기술연구개발 생산성 지수	목표부여 (편차)	0.668	0.702	100.000	3	3.000	S

나. 평가내용

- 공단의 기술연구 개발 관련 활동의 생산성을 측정하기 위한 지표로서 당해 연도의 1인당 연구과제 수행건수를 목표부여(편차)에 의하여 측정하였다.

- '10년도 실적은 목표치를 상회하는 0.702의 성과를 거두어 평점 100.0점 ("S"등급)으로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 신성장 사업 진출에 필요한 공단의 자체 기술력 확보 요구가 대내외적으로 증가하고 있으며, 특히 해상교통안전진단제도 수행을 위한 기반 업무와 국제해사기구(IMO) 의제개발 관련 활동을 활발히 추진해 나감으로써 목표치를 상회하는 성과를 거둔 것으로 분석된다.

라. 추세분석

- 신성장 동력 확보를 위한 기술력을 확보하는데 필요한 연구활동 및 산학연 협업체계 구축과 연계한 연구개발 활동 노력으로 최근 5개년 평균 7.2%의 성장세를 보였으며, '09년도 0.543의 실적을 최저점으로 '10년도에는 회복세를 시현하였다.

(3) 기술수탁사업

(3)-1. 기술수탁사업건수 및 금액

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
기술수탁사업건수	목표부여(편차)	242.000	270.000	100.000	0.4	0.400	S
기술수탁사업금액		3,509,033 천원	2,294,235 천원	50.23	3.6	2.346	D

나. 평가내용

- 기술의 개발·보급 향상도와 재정확보 노력을 평가하기 위한 지표로서 설계, 감리 및 기타용역의 수임건수 및 금액을 목표부여(편차)에 의하여 평가하였다.

- '10년도 기술수탁사업의 실적치는 270건, 2,294백만원으로 사업건수는 목표치를 상회하여 평점 100.0점("S"등급)으로, 사업금액은 목표치인 3,509백만원에 미치지 못하여 평점 50.23점("D"등급)으로 각각 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 기술수탁사업 실적의 대부분을 차지했던 관공선 발주 물량의 급감과 수산업 및 해운업 이외 산업에서의 상대적 인지도 저하로 인한 민간 발주 기술수탁사업으로 진출하는데 따른 어려움 등이 목표치를 달성하지 못한 주요인으로 분석된다.

라. 추세분석

- 관공선 발주 물량의 급감으로 인하여 기술수탁사업 금액은 '09년도 까지의 증가세에서 '10년도에는 하락세를 기록하였으나, 기술수탁사업 건수는 과거 5개년 평균 45.5%의 꾸준한 증가세를 나타냈다.

(4) 주요사업 성과관리의 적정성

- 기관은 선박안전법 제45조에 명시된 설립목적(선박의 항해와 관련한 안전을 확보하고 선박 또는 선박시설에 관한 기술을 연구·개발 및 보급)에 부합한 미션을 설정하고, 내·외부 환경 분석을 통한 경영전략을 제시하고 있다. 주요사업들은 법정 업무를 구체화하여 선박검사, 선박검사제도개선, 연구개발, 기술수탁사업으로 설정되어 운영되고 있다. 법정 임무를 적정하게 수행하고 있으며, 고객만족, 수입증대, 역량강화 등 3대 경영방침에 따라 적정한 절차에 따라 사업관리를 관리해 온 점은 긍정적으로 평가된다.

- 법정 설립 목적에 명시된 기능을 중심으로 성과지표를 선정한 노력은 인정된다. 그럼에도 불구하고 세부적인 주요(핵심)사업의 개념을 체계적으로 정의하고 관리하는 과정은 상대적으로 미흡한 점이 있다. 향후 경영전략을 구현하기 위한 각종 사업목표의 도출과정 및 이행방법을 보다 세부적이고 정교하게 관리할 수 있는 경영기법 도입 및 적용을 위해 지속적으로 노력할 필요가 있다.

- 기관 내부의 성과지표(KPI)에 기관 직무에 관한 내용을 적극적으로 반영함으로써 조직 고유 직무와 주요사업을 모두 효과적으로 관리하기 위해 노력하고 있다. 그러나 이들 지표 중 일부는 경영평가 지표와 충분히 연계 운영되지 못함으로써 기관의 조직관리 및 성과관리 노력이 제대로 반영되지 못하는 측면이 있다. 향후 각 개별 팀의 CSF가 계량적·비계량적 사업실적을 보다 잘 반영할 수 있도록 구성되고, 이들이 KPI와 유기적으로 연계되어 경영평가과정에서 기관의 성과가 충분히 대표될 수 있도록 노력할 필요가 있다.

- 기관은 계량 및 비계량 실적에 대한 성과평가 체계를 구축하여 주요사업의 추진활동을 평가하였으며, 중장기 경영전략과 연계된 성과목표를 객관적이고 도전적으로 설정하려는 노력을 기울였다. 특히 성과목표치의 신뢰성을 확보하기 위해 목표 부여 과정에서 말소 선박과 계선계를 제출한 선

박을 제외한 점은 적절한 것으로 평가된다. 그럼에도 불구하고 제도개선 사업이나 기술연구개발 사업 등 난이도가 높은 사업을 추진하기 위한 기관의 노력들을 비계량 지표로 체계화하여 사업성과에 적극적으로 반영할 수 있도록 향후 보다 정교하고 체계적인 관리가 요구된다.

- 기관은 인력의 62%, 사업비의 71%를 선박검사에 투입하고 있다. 기관은 주요사업별 우선순위를 선정하기 위한 재정혁신협의회, 기술평가위원회 등을 통해 예산 편성단계에서부터 자원의 합리적 관리를 위한 노력을 기울이고 있다. 이런 노력의 결과는 사업성 예산 집행율이 95%를 상회하고 경상경비 집행실적은 87%를 나타내고 있다는 데서 확인할 수 있다. 예산 활용뿐만 아니라 조직의 재정확보 노력도 확인해 볼 수 있는데, 근본적으로 원가보상률이 낮기 때문에 재정자립도를 높이기 위해 용역 수주 증대 노력과 집행 효율성을 높이는데 역량을 집중하였다. 이런 측면에서 기관의 주요사업 목표 달성을 위한 사업추진체계와 자원배분 노력은 적정한 것으로 평가된다.

- 기관은 인력운영계획에 근거하여 신규직원, 행정인턴, 국가유공자, 퇴직계약직의 채용 등을 관리하고 있다. 그러나 2톤 이하 선박에 대한 검사가 의무화되면서 발생하는 업무량 증가, 오지 등 사업 효율이 낮은 곳에 대한 필수 근무인력 수요 산정 등과 같이 직무여건변화에 따른 분석적 차원의 인력 배치 운용 과정 및 환경변화에 따른 중장기 인력 활용 계획의 운영은 좀 더 보완할 필요가 있다. 향후 인력 수요 증가와 함께 선박검사 정보 DB구축, ERP구축, SMART 정보화 체계 구축, 스마트 워크 기반의 클라우딩 컴퓨터 구축 등으로 인한 인력 감소 요인들을 종합적으로 분석한 후 인력수급계획의 적정성을 검토해 볼 필요가 있다.

- 기관은 정해진 절차에 따라 성과평가를 시행하였고, 이를 성과급, 승진, 보직, 진보 교육 등 보상체계에 환류하였다. 이런 성과체계의 운영은 필요한 것으로 보인다. 그러나 주요사업 성과평가의 원래 목적인 사업성과를 진단하고 개선과제를 확인하며, 이를 다양한 의사소통 과정을 통해 논

의하고 개선방안을 도출한 후 기관의 목표와 비전에 반영하고 그 결과를 구성원이 공유하도록 하는 체계적인 노력은 향후 더욱 보완이 필요한 것으로 판단된다.

- 종합적으로 볼 때 계량 및 비계량 지표에 반영된 성과들을 검토해 보면 그 성과들은 기관의 설립목적을 달성하는데 기여한 것으로 보인다. 또한, 기관의 노력으로 규제속성이 강한 선박검사 업무가 높은 고객만족도를 달성한 점은 긍정적이다. 또, 향후 사업환경에 적응하기 위한 미래지향적 조직관리기법을 개발하려는 점과 중장기 발전계획에 기반하여 기관에게 부여된 직무를 충실히 수행하고 있는 점도 긍정적으로 평가된다. 그러나 보다 적극적으로 미래 환경에 대비한 직무여건의 선제적 개선과 국제경쟁력 확보를 위한 노력을 통해 공공성과 수익성이 확보된 기관 운영전략을 마련해 나가야 할 필요가 있는 것으로 평가된다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 주요사업 성과관리의 적정성을 위한 기관의 노력을 “B”로 평가한다.

2. 고객만족성과

(1) 고객만족 개선도

가. 평가개요

지표산식	평가방법	전년도 지수	당해연도 지수	평 점	가중치	득 점	등급구간
(고객만족도지수×0.4)+(향상도×0.6)	목표부여	93.066	94.630	100.000	7	7.000	S

나. 평가내용

- 기획재정부에서 실시하는 공공기관·준정부기관 고객만족도(PCSI)에 대한 평가로 평가연도의 고객만족도 지수와 향상도를 각각 4:6의 가중치로 합산하여 평가하였다.
- '10년도 고객만족도 실적은 전년 대비 1.564점 상승한 94.630점이며, 평점은 100점, 득점은 7.000으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 최근 5년간('05년~'09년) PCSI 추이를 분석한 결과, 선박안전기술공단 전체 PCSI는 매년 지속적으로 상승한 결과를 보여 왔다.

- 이는 공단이 고객만족도 향상을 위해 도입한 '선박민원행정 One-Stop 시스템' 구축과 해양사고 예방을 위한 안전교육 활동 강화 등이 주요인으로 분석된다.

라. 추세분석

- 관련 산업의 여건 변화와 고객의 요구 수준에 적절히 대응한 결과 '04년 준정부기관 고객만족도가 최초 실시된 이후 고객만족지수는 지속적인 상승세를 보이고 있다.

3. 경영효율성과

(1) 노동생산성

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
부가가치/ 평균인원	목표부여 (편차)	78,990,261	78,952,651	99.820	5	4.994	A

나. 평가내용

- 종합적인 노동생산성을 평가하여 생산성 향상을 유도하는 지표로서 평균인원 대비 부가가치를 목표부여(편차)로 평가하였다.

- 공단의 경영성과 개선 노력의 결과 평균인원은 전년 대비 3.7%P 감소한 반면 부가가치는 5.5%P 증가하여 '10년 노동생산성은 78,953천원으로 목표치 78,990천원을 약간 하회하여 평점 99.82점("A"등급)으로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 공단이 효율적인 주요사업 활동 노력과 경상경비 절감 노력의 결과 당기순이익이 전년 대비 60%P 상승한 3,716백만원의 성과를 거두어 부가가치 증가에 크게 기여한 것으로 분석된다.

라. 추세분석

- 지금까지의 지속적인 경영효율화 및 기술 집약형 부가가치 창출 노력의 결과 부가가치가 과거 5개년 연평균 8.5%의 성장세를 나타냈지만, 전년 대비 부가가치 증가율은 '09년의 11.1%를 정점으로 하향세로 반전하였다.

(2) 계량인건비

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
인건비/매출액	목표부여 (편차)	61.930	62.861	95.020	3	2.895	A

나. 평가내용

- 합리적인 인건비 증가를 유도하고 정부의 임금 안정화 정책에 부응하기

위한 지표로서 인건비를 매출액으로 나눈 계량인건비를 목표부여(편차)로 평가하였으며, '10년도 실적치는 62.861로써 목표치인 61.930을 하회하는 실적을 거둠으로써 평점 95.02점("A" 등급)으로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 인력과 조직의 슬림화 및 경영성과 창출 분야로 역량을 집중함으로써 매출액은 전년 대비 5.8%P 증가한 22,285백만원, 계량인건비는 전년 대비 2.4%P 감소한 14,008백만원을 달성하여 목표치에 근접한 성과를 거둔 것으로 분석된다.

라. 추세분석

- 원가분석을 통한 정부검사 대행 업무에 대한 선박검사 수수료율 현실화와 기술수탁사업의 지속 가능성을 통해 매출의 증가세가 유지되었다.

- 정부의 예산편성 지침에 명시된 인건비 기준을 준수함으로써 효율적인 계량인건비 관리노력의 결과, 과거 5개년 평균 5.9%의 개선 성과를 나타냈다.

(3) 계량관리업무비

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
관리업무비/매출액	목표부여 (편차)	12.565	13.124	85.456	4	3.593	B

나. 평가내용

- 매출액 대비 관리업무비 절감을 유도하기 위한 지표로서 관리업무비를 매출액으로 나눈 계량관리업무비를 목표부여(편차)로 평가하였으며, '10년

실적치는 13.124로, 평점 85.456점("B"등급)으로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 전년 대비 매출액이 5.8%P 증가한 반면 고유가 시대의 도래, 공공요금 및 제세공과금 인상 등 외부요인이 발생함에도 불구하고 예산집행 과정에서의 경상경비 절감 노력의 결과 관리업무비는 전년 대비 0.3%P 증가하는데 그쳐 계량관리업무비 실적이 크게 개선된 것으로 분석된다.

라. 추세분석

- 공공요금, 제세공과금, 임차료 등 기본경비 지출 수요의 가격에 대한 비탄력성으로 인하여 경비절감 노력이 제한적일 수 있으나, 선박검사 및 기술수탁사업 등 현존하는 주요사업을 통한 매출 증대 노력이 지속적으로 이루어졌다.

- 그 결과 계량관리업무비 실적은 '07년 이후 상승세로 전환하여 연평균 3.1%의 개선 성과를 나타냈다.

(4) 총인건비 인상률

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
정부예산편성지침 준수여부	목표부여	정부지침	0.029%	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- '10년도 실적치는 목표치 1.6%이내인 0.029%로 정부예산편성지침을 준수하여 평점 100.0점으로 "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 정부 가이드라인 준수 의지와 고통분담에 대한 노사 간 공감대를 바탕으로 호봉승급을 제외한 임금동결, 청년실업 해소와 일자리 창출을 위한 대졸초임 삭감, 임금피크제를 통한 인력운영의 효율화 노력의 결과로 분석된다.

라. 추세분석

- 정부의 총인건비인상률 가이드라인이 공공기관에 이미 정착단계에 접어들었기 때문에 노사 양측이 공동으로 정부의 임금인상 기준을 준수하고자 하는 노력을 경주한 결과, '09년도 평가 이후 지속적으로 총인건비인상률을 준수하고 있다.

(5) 재무예산성과(예산집행률)

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
예산집행액/예산현액	목표 대 실적	100%	93.504%	93.504	2	1.870	A

나. 평가내용

- 예산현액 대비 예산집행액 비율을 통하여 공단이 미래 성장동력 확보를 위하여 예산을 효과적으로 사용하고 있는지를 판단하는 지표로서 '10년 실적치는 93.504%를 집행하여 평점은 93.504점("A"등급)으로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 기술개발비의 집행 강화와 유무형 자산 취득 소요경비의 지출을 확대하여 미래 성장동력 확보에 노력하였으나, 불요불급한 소모성 경비절감 노력을 지속적으로 전개함으로써 경상경비 절감을 유도하여 예산집행률이 목표치인 100%에 밑도는 성과를 거둔 것으로 분석된다.

라. 추세분석

- 공단이 지속적인 경영효율화에 노력함으로써 경상경비는 과거 5개년 평균 85%의 집행실적을 보였으나, 미래 성장동력 확보에 필요한 자원 확보 분야 및 현재의 핵심사업의 예산 편성 비중이 증가하여 주요사업 부문의 예상 집행률은 95%를 상회하고 있다.

(6) 정부권장정책 이행실적

가. 평가 개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
정부권장정책 이행실적	목표부여	100.000	-	73.556	2	1.471	C

나. 평가내용

- 해당연도에 정부에서 지정·권장하는 정책들을 얼마나 수행하고 있는지 판단하는 지표로서 각 부처별 평가결과 73.5%(1.470점)를 획득하였다.

다. 항목별원인분석

구 분	가중치(점)	평가결과	득점(점)
1. 중소기업제품 우선구매	0.6점	79.14%	0.474
2. 청년 미취업자 고용	0.4점	100.00%	0.400
3. 중증장애인생산품 우선구매	0.2점	20.89%	0.041
4. 장애인 및 고령자 의무고용	0.2점	65.20%	0.130
5. 친환경상품 의무구매	0.2점	89.00%	0.178
6. 에너지이용 합리화	0.0점	해당 없음	
7. 국가유공자 우선채용	0.1점	95.56%	0.095
8. 전통시장 온 누리 상품권 구매	0.1점	6.08%	0.006
소계	1.8점	-	1.324점
가중치 2.0으로 환산			1.471

- 중증장애인생산품 우선구매 및 전통시장 온 누리 상품권 구매 수요가 미비하여 실적이 저조하였으나, 그 외 항목은 기관의 수요를 적절히 반영하였기에 비교적 양호한 성과를 거둔 것으로 분석된다.

라. 추세분석

- 정부권장정책 이행실적 평가항목의 다양성과 기관의 규모에 따른 제약으로 평균적으로 62% 수준의 이행 실적을 보이고 있다.

106202

축산물품질평가원

❖ 총괄요약표

평가범주		지 표 명	평가방법	가중치	득 점
경영성과(50)	주요사업성과	(1) 축산물등급판정사업			
		(1)-1 소 등급 판정결과 활용실적	목표부여(편차)	5	5.000
		(1)-2 돼지 냉장판정 비율	목표부여(편차)	4	4.000
		(1)-3 돼지 육질1+등급 출현 실적	목표부여(편차)	5	5.000
		(1)-4 계란 등급판정 실적	목표부여(편차)	2	2.000
		(1)-5 닭고기 등급판정 실적	목표부여(편차)	2	1.953
		(2) 쇠고기이력제 사업			
		(2)-1 DNA 동일성 검사 실적	목표부여(편차)	5	5.000
		(3) 주요사업 성과관리의 적정성	6등급평가	5	B
	고객만족성과	(1) 고객만족 개선도	목표부여	7	7.000
	경영효율성과	(1) 노동생산성	목표부여(편차)	5	4.717
		(2) 계량인건비	목표부여(편차)	3	2.363
		(3) 계량관리업무비	목표부여(편차)	4	2.746
		(4) 총인건비인상률	목표부여	4	4.000
		(5) 재무예산성과	목표대실적	2	1.988
		(6) 정부권장정책 이행실적	목표부여	2	1.677
	합 계			55	

Ⅰ 경영성과

1. 주요사업성과

(1) 축산물등급판정사업

(1)-1. 소 등급판정결과 활용실적

가. 평가개요

지 표 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
쇠고기 검수시스템 이용건수	목표부여 (3년편차)	795천건	801천건	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 학교급식용 쇠고기에 대한 투명성 확보 등 축산물의 신뢰도와 안전성을 높이기 위한 지표로서 목표부여(3년 편차) 방법으로 평가하였다.

- '10년 쇠고기검수시스템 이용실적은 목표치인 794,740건 대비 0.79% 높은 801,024건을 이용하여 "S" 등급으로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 교육과학기술부 주관 2010년 학교급식연수회를 통해 검수시스템 사용방법 및 주의사항에 대한 집중교육 등 검수시스템 이용을 장려한 결과

- 쇠고기검수시스템 이용학교는 '10년 9,784개교로 '09년 9,313개교 대비 5.1% 증가하였으며, 검수량은 5,999톤으로 '09년 4,079톤 대비 47.1% 증가하였다.

라. 추세분석

- 쇠고기검수시스템은 '06년 하반기부터 운영을 개시하여 '07년 전국확대, '08.11월 교육청에서의 의무사용 추진, '09.6월 쇠고기이력제의 개체식별번호 연계, '10.5월 확인서발급시스템과 연계 시스템 구축 등을 통해 연평균 299%의 높은 증가율을 보이고 있다.

- 검수건수는 '10년 801,024건으로 '09년 대비 37.3% 증가하여 목표치를 초과달성하였다.

(1)-2. 돼지 냉장 판정 비율

가. 평가개요

지 표 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
판정물량(건수)	목표부여(3년편차)	1,788천두	1,844천두	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 돼지고기 유통의 위생 및 안전성 확보 등 냉장유통 시스템의 조기정착을 유도하기 위한 지표로써 목표부여(3년 편차) 방법으로 평가하였다.

- '10년 목표치 1,788천두 대비 3.13% 높은 1,844천두를 냉도체 등급판정하여 "S" 등급으로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- '10년 돼지 등급판정물량은 '09년 대비 5.04% 증가하였으나

- 돼지 냉장 유통의 필요성에 대한 도축, 유통업 종사자들의 인식 증가로 돼지 냉장판정물량은 '09년 대비 28.9%가 증가하였다.

라. 추세분석

- 돼지 냉도체 등급판정은 '07년 7월부터 본격적으로 시행되었으며, '09년 28.1%, '10년 28.9%로 높은 증가율을 보이고 있다.

- 돼지 등급판정 물량 중 냉도체 등급판정 비율은 '09년 10.3%, '10년 12.6%로 2.3%p 증가하였으며, 냉도체 판정물량은 '10년 1,844,290두로 '09년 1,431,227두 대비 28.9% 증가하였다.

(1)-3. 돼지 육질 1+등급 출현실적

가. 평가개요

지 표 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
출현율(%)	목표부여 (3년편차)	2.914%	3.027%	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 돼지 고품질육 생산을 유도하여 국제 경쟁력을 향상시키기 위한 지표로써 목표부여(3년 편차) 방법으로 평가하였다.

- '10년 목표치인 2.914% 대비 3.88% 증가한 3.027%를 달성하여 "S" 등급으로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 사료, 유가 인상 및 구제역 발생 등으로 돈육 가격이 높게 형성되었고, 이로 인한 돈육 소비 감소에도 불구하고 전년대비 5.04% 증가한 14,589천두를 등급판정하였으며, 육질 1+등급은 생산자의 고급육 생산 의욕 고취 및 피드백 활동 강화를 통해 441,619두가 출현하여 '09년 326.321두 대비 35.33% 증가하였다.

라. 추세분석

- 돼지고기 육질등급제의 안정적인 정착을 위하여 돼지등급판정 기준 개정(안)을 정부시책 건의하여 '11. 6월부터 시행할 예정이다.

- 또한, 돼지 육질 1+등급 출현두수는 육질등급판정이 시작된 '07년 이후 연평균 45.4% 증가하였으며, '10년 1+등급 출현율은 3.027%로 '09년 대비 28.8% 증가하였다.

(1)-4. 계란 등급판정 실적

가. 평가개요

지 표 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
판정개수	목표부여 (5년 편차)	517,713천개	521,005천개	100.000	2	2.000	S

나. 평가내용

- 고품질 계란의 생산·유통·소비를 촉진하기 위한 지표로써 '09년부터 목표부여에서 목표부여 편차 방법으로 변경하여 평가하였다.

- '10년 실적은 521,005천개로 목표치 대비 100.6%를 등급판정하여 "S" 등급으로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 등급판정 시행 집하장은 '05년 9개소에서 '10년에는 30개소로 확대되었다.

- 등급판정 물량은 등급판정이 가능한 집하장 유통비중이 30%이하로 낮음에도 계속해서 증가하고 있으며

- 목표치 517,713천개를 0.6% 초과한 521,005천개를 등급판정하였다.

라. 추세분석

- 대부분의 등급란이 식품유통업체 및 대형유통업체의 주문자 생산방식에 의존한 생산형태로 지속적 확대에는 한계점이 도출되고 있어 '06년 이후 증가세가 둔화되고 있다.

- 계란 등급판정은 '10년 521,005천개로 '09년 대비 24.5% 증가하였으며, 축산물품질평가사 1인당 등급판정 물량은 전년 대비 26.5%증가하였다.

(1)-5. 닭고기 등급판정 실적

가. 평가개요

지 표 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
판정물량	목표부여 (3년편차)	46,961천수	45,969천수	97.670	2	1.953	A

나. 평가내용

- 고품질 닭고기의 생산·유통·소비를 촉진하기 위한 지표로써 목표부여로 평가하였다.

- '10년 실적은 45,969천수로 목표치 대비 97.67%를 등급판정하여 "A" 등급으로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 대형 소비처에 대한 지속적 홍보와 프랜차이즈 닭고기에 대한 등급판정

추진을 통해 '09년 대비 24.1% 증가한 45,969천수를 판정하였다.

- 판정방법별로는 통닭 15,832천수, 부분육 30,137천kg을 등급판정하였다.

- 등급판정 시행작업장은 '10년 24개소로 '09년 21개소 대비 3개소가 증가하였으며, 닭고기 등급판정 수수료 수입은 '10년 519백만원으로 '09년 448백만원 대비 15.8% 증가하였다.

라. 추세분석

- 닭고기 등급판정은 '07년 본사업 실시이후 연평균 56.6%의 높은 성장률을 보이고 있으며, 시행작업장은 '07년 13개소에서 '10년 24개소로 연평균 15% 증가하였다.

(2) 쇠고기이력제 사업

(2)-1. DNA 동일성 검사 실적

가. 평가개요

지 표 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
검사실적(건수)	목표부여 (5년 편차)	18,367건	23,915건	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 쇠고기이력사업의 조기정착과 부정유통 근절을 위한 과학적 단속 및 검증 방안으로 DNA 동일성 검사 실적을 목표부여(5년 편차)로 평가하였다.

- '10년 실적은 23,915건으로 목표치 대비 128.3%를 달성하여 "S" 등급으로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- '09.6월 유통단계 전면실시에 따라 '10년 동일성 검사는 전년 13,688건 대비 74.7% 많은 23,915건을 실시하였다.

- 이력정보의 투명한 관리를 통한 소비자 신뢰도 증가는 국내산 쇠고기 자급율을 '01년 쇠고기 수입 완전자유화 이후 9년 만에 50% 이상으로 회복하는데 결정적인 역할을 한 것으로 평가한다.

라. 추세분석

- '05년 쇠고기이력제의 유통단계 모니터링을 위해 시범사업으로 실시한 후 '09년 6월 유통단계 전면 확대에 따라 본 사업으로 전환하였다.

- 사육에서 도축, 가공, 판매를 거치면서 둔갑판매 등의 불법 유통 없이 올바르게 식탁까지 전달되었는지에 대한 소비자의 관심이 급증하여, '09년 13,688건 대비 74.7% 증가한 23,915건을 실시하였다.

(3) 주요사업 성과관리의 적정성

- 기관은 축산법 제35조 및 제36조에 명시된 축산물의 품질을 높이고 유통을 원활하게 하며 가축개량을 촉진하기 위하여 설립되었다. 기관 경영과정에서는 기관의 법적 설립 취지에 부합한 미션을 설정하고, 내·외부 환경 분석을 통한 경영전략을 제시하였다. 주요 사업을 도출하기 위해 SWOT 분석을 시행하였고, 조직내부 역량을 파악하기 위해 조직문화 분석을 시도하였다. 다각적인 분석결과를 개별 사업단위 도출과 전략 방향을 도출하는데 활용하려는 노력은 긍정적인 것으로 평가된다.

- 기관의 설립 목적에 명시된 기능을 중심으로 핵심사업을 도출하기 위해 포트폴리오 분석, CSF 분석을 시도하였다. 전자는 성장성과 수익성을 확

보하기 위해 선택적으로 투자 사업을 결정하기 위한 것이고, 후자는 공익성과 효율성, 사업역량을 고려하기 위한 것이다. 그 결과 쇠고기 이력제, 계란등급판정, 닭고기 등급판정, 쇠고기 부분육 확인 등이 우선순위가 높은 사업으로 도출되었다. 이런 절차를 거친 것은 적절한 것으로 평가된다.

- 주요사업 성과지표는 핵심사업의 추진 성과물을 대표할 수 있는 최종 성과물로 선정하려고 노력하였다. 그 결과 중장기 경영전략과 연계된 성과지표에 대한 성과목표를 설정하여 기대효과 및 수준을 파악하려는 시도가 확인되었으며 이는 긍정적으로 평가된다. 이런 시도로 인해 대부분의 지표가 목표 부여에 의한 실적을 반영하도록 설계되었다. 그러나 계량지표 중 일부가 기관의 내부적인 노력에도 불구하고 통제 불가능한 외부변수의 작용에 의해 그 성과가 결정되도록 구성되어 있는 점이 발견되었다. 이는 기관의 사업추진노력을 충분히 반영하여 평가할 수 없도록 만드는 저해요인으로 작용하고 있다. 향후 사업추진 난이도 내지는 보정변수를 포함하는 등 통제 불가능한 외부요인의 발생에 의한 손실을 보완할 수 있는 추가적인 성과지표 개발을 모색할 필요가 있을 것으로 판단된다.

- 기관이 도축세 폐지, 도축장 구조조정 가속화와 소, 돼지, 닭, 오리 등 가축에 대한 소비수요와 생산량 증가에 대비한 중장기 인력운영계획 및 중장기 투자계획을 수립하여 탄력적 운영을 위해 노력한 점은 긍정적으로 평가된다. 그러나 조직 문화 분석 결과에서 나타나고 있는 것처럼 조직이 전반적으로 비탄력적·통제지향적 성향을 보이고 있어서 시장 적응력이 뛰어난 창의적이고 탄력적 조직으로 변모하는데 많은 노력을 기울일 필요가 있는 것으로 판단된다.

- 계량지표에 대한 성과는 대부분 달성되었으나 외부적 요인(구제역, AI 등)으로 인해 미달성 실적이 나타난 측면이 있다. 그럼에도 불구하고 농가에 대한 자문기능의 수행, 이력제 정보 및 등급판정결과의 자료화, 새로운 직무 수행 기법 개발, 목적 사업에 직접 포함되지 않는 긴급한 지원업무의 수행 등 다양한 측면에서 비계량 성과가 확인되었다. 향후 이런

비계량 성과들이 기관의 성과에 반영되어 평가에 포함될 수 있도록 비계량 성과 관리를 과학화·체계화 할 필요가 있다.

- 주요사업의 계량 및 비계량 지표에 의한 성과들은 축산물 등급판정과 더불어 경영효율화를 통한 고객만족을 실현하며, 미래 환경변화에 대응하는 체제를 강화하는 등 설정된 경영전략의 방향에 부합하고 농업 경쟁력을 제고한다는 기관 설립목적에 기여하고 있는 것으로 판단된다. 그럼에도 불구하고 조직의 경직성과 직무 특성으로 인해 비계량 성과들이 충분히 표출되지 못하고 있는 것으로 판단된다. 향후 이를 반영할 수 있는 경영전략 및 평가지표의 개발이 필요한 것으로 판단된다.

- 주요사업 성과에 대한 기관의 자체평가 및 평가결과를 환류하여 기관 경영에 활용하는 노력은 확인되었다. 그러나 구제역 발생으로 인해 전사적 차원의 주요사업 관련 자체평가 결과 공유는 시행되지 못하였다. 향후 자체평가 결과의 환류는 단순한 성과 및 인사관리 수단뿐 만 아니라 직원의 복무환경을 개선하는 다각적인 제도의 개발 및 시행과 연계되어 운영하는 것을 고려할 필요가 있다. 또, 경조사비 예산편성의 지적사례와 같은 외부기관의 지적사항이 발생하지 않도록 경영효율성 확보를 위해 지속적인 성과관리 제도 개선 노력을 기울일 필요가 있다.

- 종합적으로 볼 때, 기관은 주요사업 성과관리의 적정성과 관련하여 많은 노력을 기울여 계량적·비계량적 측면에서 비교적 양호한 실적을 거두고 있으며, 적절한 추진체계를 갖추고 추진과정을 모니터링 하고 있는 것으로 평가된다. 다만 외부환경에 의해 기관의 사업성과가 좌지우지 될 소지가 있는 평가지표의 개선, 사업 다각화를 통한 재정자립도 등 경영 효율화 달성 방안의 개발과 관리가 필요한 시점인 것으로 판단된다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 주요사업 성과관리의 적정성을 위한 기관의 노력을 “B”로 평가한다.

2. 고객만족성과

(1) 고객만족개선도

가. 평가개요

지표산식	평가방법	기준치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
(고객만족도 지수 × 0.4) + (고객만족향상도 × 0.6)	목표부여	93.7	94.6	100.000	7	7.000	S

나. 평가내용

- 기획재정부 주관으로 실시하는 고객만족도에 대한 평가로 '10년도 고객만족도 지수 40%와 고객만족 향상도 60%를 합산하여 평가하였다.

- '10년도 고객만족도 지수는 94.6점으로 '09년 93.7점 대비 향상도를 100% 달성하여 고객만족 개선도는 '7.000점'으로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 고객유형별로 육가공업체가 98.0점으로 가장 높았으며, 생산자조합 95.3점, 유통업자 95.2점, 생산자 개인 90.9점으로 '09년 93.7점 대비 0.9점 상승하였다.

- 전체 고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수 중 요소 만족은 95.5점, 사회적 만족은 95.0점, 전반적 만족은 93.9점으로 각각 '09년 대비 1.4점, 0.6점, 0.7점 상승하여 모든 부분의 고객만족도가 향상되었다.

라. 추세분석

- 고객만족도 점수는 '07년을 제외하고 '04년부터 '10년까지 지속적인 상승을 보여 고객만족 수준의 점진적 향상을 보여주고 있다.

- 기관은 '06년 검사검증유형 1위에 이어 '08년과 '09년, '10년 3년 연속 우수기관으로 선정되는 등 높은 수준에 도달한 것으로 평가한다.

3. 경영효율성과

(1) 노동생산성

가. 평가개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
부가가치 평균인원	목표부여 (편차)	62,964천원	62,161천원	94.345	5	4.717	A

나. 평가내용

- 기관의 효율적인 노동생산성 향상을 유도하는 지표로써 목표부여 편차 방식으로 평가하였다.

- 인당 부가가치는 목표치인 62,964천원에 803천원 부족한 62,161천원으로 전년 대비 4.2% 증가하였으나 목표치에는 미달하여 "A" 등급으로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 독립변수인 평균인원은 신규채용 및 휴직자 복직 등으로 '09년 대비 0.2%인 0.5명이 증가하였다.

- 종속변수인 부가가치는 전년대비 4.4%인 711,939천원 증가로 평균인원 증가율보다 높게 증가하여 노동생산성이 향상되었다.

라. 추세분석

- 평균인원은 '05년 이후 '07년까지 연평균 0.8%로 완만히 증가하였으나 쇠고기이력제의 본사업 개시로 '08년부터 3.1%로 크게 증가하였다.

- 부가가치는 '05년 이후 '09년까지 연평균 7.4% 증가하였으며, '10년은 전년대비 4.4% 증가하였다.

(2) 계량인건비

가. 평가개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
인건비 / 매출액	목표부여 (편차)	0.615	0.672	78.759	3	2.363	B

나. 평가내용

- 매출액 대비 인건비의 절감실적을 평가하는 지표로써 목표부여 편차 방식으로 평가하였다.

- '10년 실적은 계량인건비 14,743백만원, 매출액 21,941백만원으로 최고 목표치 0.615% 대비 78.76%의 달성율을 보여 "B" 등급으로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 계량인건비는 구제역 등으로 인한 초과근무수당, 피복비 증가 등으로 '09년 증가율 2.6%보다 5.7%가 증가하였으나

- 매출액은 신규사업 활성화를 통한 등급판정 수수료 수입의 증가와 신규수익사업의 특별회계 적립 등으로 전년대비 6.7%인 1,371백만원이 증가하였다.

라. 추세분석

- 매출액은 '04년부터 '07년까지 연평균 6.3%로 완만히 증가하다가 '08년 19.7% 이후 '09년 10.2%, '10년 6.7%로 증가율이 다소 둔화되고 있다.

- 계량인건비는 '05년부터 '10년까지 연평균 4.5% 증가하여 매출액 증가율보다 완만한 추세를 유지하였다.

(3) 계량관리업무비

가. 평가개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
관리업무비 / 매출액	목표부여 (편차)	0.167	0.224	68.654	4	2.746	C

나. 평가내용

- 관리업무비의 절감을 유도하기 위한 지표로써 목표부여 편차 방식으로 평가하였다.

- '09년 실적은 관리업무비 4,923백만원, 매출액 21,941백만원으로 최고 목표치 0.167% 대비 68.65%의 달성율을 보여 "C" 등급으로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 관리업무비는 전년대비 6.4%인 609백만원이 증가하였으나 매출액이 전년

대비 6.7%인 1,371백만원 증가하여 관리업무비의 증가율을 상회하였다.

- 판매관리비는 축산물등급판정사업에서 기관 명칭변경에 따른 부대비용 및 시설보수로 전년보다 11.1% 증가한 17,150백만원이 소요되었으나, 최고기이력사업은 전년대비 10.8%인 491백만원이 감소하였다.

라. 추세분석

- 매출액은 '04년부터 '07년까지 연평균 6.3%로 완만히 증가하다가 '08년 19.7%, '09년 10.2%, '10년 6.7%로 증가하였다.

- 관리업무비는 '05년부터 '09년까지 연평균 35.5%씩 크게 상승하다가 '10년 등급사업 부문의 관리비 절감노력을 통해 14.1%로 증가폭이 감소하였다.

(4) 총인건비인상률

가. 평가의 개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득 점	등급구간
정부예산지침준수여부	목표부여	1.6%	1.58%	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 정부예산편성지침의 인건비 인상률 준수여부를 평가하기 위한 지표로서 '10년도 인건비 인상률 가이드라인 1.6% 해당액을 '09년도 총인건비에 가산한 한도에 대해 초과여부를 평가하였다.

- '10년 실적치는 1.58%로 정부예산편성지침을 준수하여 평점 100.0점으로 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 경영평가 인센티브를 제외한 총인건비는 14,743백만원으로 퇴직급여, 계약직 인건비 및 공적보험 사용자 부담분을 제외한 발생액은 12,615백만원이었다.

- 증원소요 인건비는 직급별로 정원을 초과하여 운영한 부분은 근속승진으로 처리하고, 퇴사, 입사, 인정승진에 대해서만 대상인원으로 산정하였으며, 총인건비 인상율에 대한 정부지침을 준수하였다.

라. 추세분석

- 기관은 '01년 7월 법정법인으로 독립한 이후 '07년 까지 6년간 호봉승급분 외에 임금인상 없이 운영하다가 '08년 지침보다 높게 총인건비를 지출하였으나 '09년 자구노력 등을 통해 인건비인상률 지침을 준수하였으며, '10년에도 정부 지침보다 낮은 1.58%를 인상하였다.

(5) 재무예산성과(예산집행율)

가. 평가개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
예산현액 / 예산집행액	목표대실적	100	99.382	99.382	2	1.988	A

나. 평가내용

- 예산집행율을 평가하는 지표로써 '10년 신규 지표이며, 예산현액 대비 예산집행액 비율을 목표대실적으로 평가하였다.

- '10년 예산집행율은 목표치 100% 대비 99.38%를 집행하여 "A" 등급으로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 예산현액은 운영비, 자산취득비 및 정부위탁사업인 쇠고기이력제, 품질고급화 장려금, 우수축산물브랜드 인증사업비를 모두 포함하여 27,300백만원이었으며, 이중 99.4%인 27,131백만원을 집행하였다.

- 등급제 예산은 예산집행율이 99.918%이며, 쇠고기이력제는 99.898%를 집행하였다.

라. 추세분석

- '10년에 새로 도입된 지표로 예산집행율이 99.38%로 양호한 집행율을 보여주었다.

(6) 정부권장이행실적

가. 평가 개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
정부권장정책 이행실적	목표부여	100.000	-	83.850	2	1.677	B

나. 평가내용

- 법령상 의무·권장사항 및 주요 국가정책사업 등의 정부권장정책 이행실적을 평가하는 지표로서, 83.850%를 달성하여 "B"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

지표명	평가방법	가중치	부처평가결과(%)	득점
① 중소기업제품 우선구매	목표부여	0.6	80.000	0.480
② 청년 미취업자 고용(공공기관 청년인턴제)	〃	0.4	100.000	0.400
③ 중증장애인 생산품 우선구매	〃	0.2	73.820	0.148
④ 장애인 및 고령자 의무고용	〃	0.2	87.900	0.176
⑤ 친환경상품 의무구매	〃	0.2	87.900	0.176
⑥ 에너지이용 합리화(LED조명 보급 포함)	〃	0.2	70.000	0.140
⑦ 국가유공자 우선채용	〃	0.1	66.000	0.066
⑧ 전통시장 온누리 상품권 구매	〃	0.1	91.100	0.091
합 계		2.0	83.850	1.677

- 중소기업제품 우선구매는 세부평가 항목에 대한 부처 평가결과 80.000%를 집행하여 0.480점을 획득하였다.

- 청년인턴제 활성화와 관련하여 청년인턴 14명(정규직 대비 5.2%) 채용으로 정부의 일자리 창출정책에 적극 부응하여 만점을 획득하였다.

- 에너지이용 합리화와 관련하여 LED 조명 보급은 22.3%로 높은 편이나, 쇠고기이력제 실험실 장비 보강 및 쇠고기이력제 유통단계 전면 실시에 따른 동일성 검사 등 에너지 소비가 많아 70점으로 평가하였다.

- 국가유공자 우선 채용은 보훈대상자 1명이 퇴사하였으나, 인력효율화에 따라 추가 채용이 없어 66점을 기록하였다.

라. 추세분석

- 공공기관으로서 정부의 정책을 기관경영에 적극 반영하여 실천하고 있고 정부권장정책 이행실적은 '08년 1.479점 → '09년 1.754점 → '10년 1.677점으로 전년 대비 소폭 하락하였다.

- 친환경상품 의무구매실적, 국가유공자 우선채용 실적 등이 다소 미흡하여, 전년대비 0.077점 하락하였다.

106203

한국산업기술시험원

❖ 총괄요약표

평가범주		지 표 명	평가방법	가중치	득점
경영성과	주요사업성과	(1) 시험인증사업			
		(1)-1. 국내외 인증 및 인증획득지원 실적	목표부여(편차)	6	6.000
		(1)-2. 제품의 안전과 품질수준 향상을 위한 시험평가실적	목표부여(편차)	6	6.000
		(1)-3. 기계·에너지 관련분야 안전확보와 환경오염방지를 위한 시험평가실적	목표부여(편차)	5	5.000
		(2) 표준계측사업			
		(2)-1. 산업현장 계측기기 교정 및 시험지원 실적	목표부여(편차)	3	3.000
		(3) 기술지원사업			
		(3)-1. 중소기업의 직원교육을 통한 기술지원 실적	목표부여(편차)	3	3.000
		(4) 주요사업 성과관리의 적정성	6등급평가	5	A
	고객성과	(1) 고객만족 개선도	목표부여	7	6.704
	경영효율성과	(1) 노동생산성	목표부여(편차)	5	5.000
		(2) 계량인건비	목표부여(편차)	3	3.000
		(3) 계량관리업무비	목표부여(편차)	4	1.254
		(4) 총인건비인상률	목표부여	4	4.000
		(5) 재무예산성과	목표대실적	2	1.993
		(6) 정부권장정책 이행실적	목표부여	2	1.518
합 계				55	

Ⅰ 경영성과

1. 주요사업성과

(1) 시험인증사업

(1)-1. 국내외 인증 및 인증획득지원 실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
IECEE-CB 인증 및 외국인증 + K마크 인증건수	목표부여 (편차)	1,258	1,263	100.000	6	6.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 국내 유통제품의 품질을 높이고 기업의 해외기술무역장벽 해소 및 국가의 산업경쟁력을 강화하는 지표로 기관의 IECEE-CB인증 및 외국인증과 K마크 인증건수의 합계를 목표부여(편차)로 평가하였다.

- '10년 국내외 인증 및 인증획득지원 실적은 전년대비 7.9% 증가한 1,263건으로 목표치 1,258건을 상회하여 득점 6.000으로 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 고유인증제도 활성화를 위한 전사적 활성화 노력을 통해 인지도가 지속적으로 향상하였고, 조달청 우수제품 가점이 확대(30점→35점)되어 조달납품 기업의 K마크 인증신청이 증가하였다.

- 외국인증지원실적은 '09년 실적대비 30건 감소하였으나, CB인증실적은 '09년 대비 91건 증가하였다.

라. 추세분석

- K마크 인증 건수는 과거 5개년 동안 연평균 13.9%의 증가율 추세를 보이고 있으며, 수출지원 및 외국인증 지원건수는 국내외의 경제 여건에 따라 최근 5년간 증감을 반복하고 있다.

(1)-2. 제품안전, 품질수준 향상을 위한 시험평가 실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
전기안전, 의료기기, 전자파, 신뢰성 분야 시험건수	목표부여(편차)	35,599	36,033	100.000	6	6.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 기업이 생산한 제품의 안전성과 품질수준을 향상시키기 위해 정해진 규격에 따라 시험평가를 실시한 실적으로서, 전기안전시험, 의료기기시험, 전자파시험 및 신뢰성시험의 합계를 목표부여(편차)로 평가하였다.

- 제품의 안전과 품질수준 향상을 위한 시험평가의 '10년도 실적은 신성장 사업분야의 시험평가기반을 바탕으로 신규 사업을 활발히 전개함으로써, 전년대비 19.3% 증가한 36,033건으로 목표치인 35,599건을 초과하여 평점 100.0점 등급 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 제품안전 및 품질수준 향상을 위한 시험 실적은 전년과 비슷한 수준의 성과를 유지하였으며, 국내 의료산업의 성장세를 반영하여 국산/수입 의료용품 시험검사가 '09년 1,151건 대비 2,905건 증가한 4,056건의 실적을 달

성하여 의료기기 시험평가 총건수 15,594건을 수행하였다.

라. 추세분석

- 전기안전, 전자파, 의료기기 및 신뢰성 시험평가 실적은 국내 전기전자분야와 실버의료산업의 성장에 따라 과거 5개년 연평균 27.1%의 증가추세를 나타내었다.

(1)-3. 기계·에너지 관련분야 안전확보 및 환경오염방지 시험평가 실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
기계·에너지분야 시험건수 + 정도검사 건수	목표부여(편차)	19,996	20,008	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 기계분야 및 에너지 분야의 부품, 제품, 설비 등의 안전 확보를 위한 시험평가 실적과 국가 환경오염방지를 위한 환경측정기 정도검사 실적의 합계를 목표부여(편차)로 평가하였다.

- 기계·에너지 관련분야 안전 확보와 환경오염방지를 위한 시험평가의 '10년 실적은 전년대비 20.9% 증가한 20,008건으로 목표치인 19,996건을 초과하여 평점 100.0점, 등급 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 기계·에너지 분야 시험평가 실적은 신사업인 소재분석사업이 지속적으로 성장하여 에너지분야의 시험평가 증가와 더불어 전년대비 25.5%의 증가를 나타내었다.

- 환경분야 정도검사 실적은 대기분야와 실내 공기질 분야의 시험평가 실적 향상에 힘입어 전년대비 13.7% 증가세를 나타내었다.

라. 추세분석

- 기계·에너지 및 환경분야에 대한 적극적인 사업추진으로 과거 5개년동안 연평균 34.1%의 지속적인 증가 추세를 나타내었다.

(2) 표준계측사업

(2)-1. 산업현장 계측기기 교정 및 시험 지원 실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
교정 및 시험건수	목표부여(편차)	96,489	100,296	100.000	3	3.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 산업현장 계측기기에 대한 교정 및 시험을 실시하여 기업 생산현장의 정밀정확도를 향상시켜 제품의 품질향상을 위한 기관의 지원실적을 평가하는 지표로 목표부여(편차)로 평가하였다.

- 산업현장 계측기기 교정 및 시험지원의 '10년도 실적은 전년대비 8.7% 증가한 100,296건으로 목표치인 96,489건을 초과하여 평점 100.0점, 등급 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 공업물리표준분야의 밀도, 광학, 유체유속 및 부피 관련 실적 증가와, 기계역학표준분야의 길이, 각도, 힘, 진동 및 충격 관련 실적의 증가로 인하

여 전년대비 8.7% 증가를 나타내었다.

라. 추세분석

- 지속적인 교정분야 확대와 기관의 연구개발에 따른 고도 교정능력 확보로 인하여 과거 5개년 동안 평균 5.2%의 꾸준한 증가율 추세를 보였다.

(3) 기술지원사업

(3)-1. 중소기업의 직원교육을 통한 기술지원 실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
교육수강인원수	목표부여(편차)	2,725	2,796	100.000	3	3.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 중소기업의 품질관리 담당 직원에 대한 기술교육을 통해 중소기업의 품질수준 및 기술력 향상을 지원하는 지표로서, 원내에서 실시한 외부인 대상의 각종 기술교육의 수강인원수를 목표부여(편차)로 평가하였다.

- 중소기업 직원교육을 통한 기술지원의 '10년도 실적은 각 사업분야별 다양한 교육수요를 적극적으로 반영하여 특화된 교육과정을 운영한 결과, 전년대비 23.1% 증가한 2,796명으로 목표치 2,725명을 초과하여 평점 100.0점, 등급 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 국제 환경규제, 악취처리과정 등 시장의 주요변화와 중소기업의 니즈를 반영한 신규 교육과정 개설을 통하여 교육인원수가 증가하였다.

라. 추세분석

- 전문기술교육과정에 사업 분야별 다양한 교육수요를 적극적으로 반영하여 특화된 교육과정 개설을 위한 노력을 지속한 결과, 과거 5개년 평균 37.5%의 증가율 추세를 보였다.

(4) 주요사업 성과관리의 적정성

- 기관은 산업기술혁신촉진법 제41조에 근거하여 기술혁신 성과물의 시험평가 및 품질인증과 이를 위한 기술개발, 기업지원 등을 효율적으로 수행하여 산업의 국제경쟁력 제고에 부합한 미션을 설정하고, 내·외부 환경 분석을 통한 체계적인 경영전략을 제시하고 있다. SWOT 분석과 사업매력도분석, 보유역량분석(7S분석), Value Chain 상의 기능 분석을 수행하고 개별 사업단위의 속성별 수준을 조사하여 전략방향을 설정한 노력은 긍정적으로 판단된다.

- 설립 목적에 명시된 기능을 중심으로 기관이 추구해야할 핵심가치(TRUST, KTL)와 경영목표(감동20, 성장13)를 구체적으로 제시하였으며, 이에 따라 4대 전략과제와 16대 추진과제가 체계적으로 분류되었다. 제시된 추진과제는 다시 세 분야의 주요 사업으로 정리하여 핵심적으로 추진해야 할 과제를 관리하였으며, 이들은 각각 도전적이면서도 측정 가능한 형태의 지표로 구성되어 제시되었다.

- 주요사업 성과지표 선정에 있어 고유인증 브랜드 확보, 첨단 분야 시험평가 기술 개발을 통한 경쟁력 확보, 신성장분야 연구실적 등을 포함시켜 미래 환경 변화에 대한 기관의 경영전략이 확보될 수 있도록 적극적으로 관리하였다. 성과목표의 설정을 투입(Input)에서 달성목표(Goal)까지 사업단계별로 세분화하고 각 단계에 맞는 지표를 설정하여 관리하는 것은 적절한 것으로 평가된다.

- 주요사업 추진체계를 구축하기 위해 과거의 추세치를 분석하고, 중장기 경영목표와 연간업무계획 수립 과정을 거쳐 사업 실행 계획이 수립되었으며 이 내용은 사업 조직 단위 별로 KPI에 반영되도록 구성되어 있다. 이는 사업 실행 조직과 성과평가 체계가 긴밀하게 연계되어 운영되고 있음을 보여준다.

- 주요사업 추진 활동의 효율성을 확보하기 위한 재무예산 수립 과정이 Plan-Do-See의 절차에 따라 진행되었으며, 예산 우선순위 배정을 위해 2차에 걸쳐 주요 사업 선정 평가회의를 개최하였다. 이렇게 선정된 22개 사업은 성과기반예산 총액제와 사업진도 연계 일반지출 통제 제도를 운영하여 예산 사용의 효율성을 확보하기 위해 노력하였으며, 사업별 수지분석을 통해 경상경비를 절감하는 등 당기 순이익 증대를 위해 노력한 점은 적절한 것으로 평가된다.

- 급격히 변화하는 외부환경 변화에 대응하기 위해 기관은 기후변화대응센터, 전기전자인증센터, 항공기술지원센터 등의 조직을 신설하였으며, 기업지원본부 품질인증센터, 기업지원본부 해외인증센터, 디지털 산업 본부 전기전자평가센터, 디지털 산업본부 정보통신 기술센터 등의 업무를 통합 및 조정하였다. 또한 직무 효율성을 높이기 위한 IT 기반 시업지원형 통합 정보시스템 구축을 진행하고 있다. 인력관리 측면에서는 급증하는 업무환경에 부응하는 직원복지체계를 설계하고 운영하기 위해 노력한 점이 돋보인다. 그러나 통신비, 경조사비, 휴가일수 등과 관련한 외부 지적사항은 향후 조직 효율성 관리를 위해 기관 운영에 반영해야 할 것으로 판단된다.

- 기관은 급변하는 환경변화에 대응하기 위한 문제점 대응 프로세스를 잘 운영하고 있다. 전기용품안전인증 강제품목의 축소, 중소시험기관 통폐합으로 인한 경쟁 강화 등에 대응하여 휴대 단말기 등 신규 시장을 개척하거나 경쟁기관과 차별화된 서비스를 제공하였으며, FTA 등 국제 교역 활성화에 따른 시장 개방 압력, 인증시장의 선진화 추세에 대응하기 위해

국제 인증서비스 확대, 대형 유통업체 제휴, K마크 활성화 등 대응 전략을 활용하여 경쟁력을 강화한 것은 긍정적인 성과로 평가된다.

- 주요사업과 관련한 자체평가 및 환류에 있어서 기관은 다각적인 프로그램을 운영하였다. 각 사업군을 담당하는 본부 차원의 사업계획 수립 워크샵 개최, 경영성과보고회, 미래사업 성과평가 등을 통해 각종 현안과 과제를 발굴하고 사업성과를 공유하였다. 사업 환류 과정은 이런 일련의 과정과 절차를 거쳐 차년도 사업계획에 반영되고 있는 것으로 확인되었다. 현재 분산되어 있는 환류 시스템을 보다 체계적으로 관리하여 조직 내 역량 관리 지식체계로 활용할 수 있도록 발전시킬 필요가 있다.

- 종합적으로 볼 때, 기관은 주요사업 성과관리를 위해 체계적이고 적극적인 노력을 기울인 결과 효율적인 추진체계를 갖추고 있으며 추진과정을 모니터링하고 있는 것으로 평가된다. 그 결과 우수한 비계량적 사업성과를 달성하고 있으며, 특히 미래 사업 환경 변화에 적절히 대응하고 있는 것으로 판단된다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 주요사업 성과관리의 적정성을 위한 기관의 노력을 “A”로 평가한다.

2. 고객만족성과

(1) 고객만족 개선도

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
고객만족도지수 (0.4+고객만족향상도*0.6)	목표부여	100	84.891	95.800	7	6.704	A

나. 평가내용

- 기획재정부에서 실시하는 공기업·준정부기관 고객만족도에 대한 평가로 '10년도 고객만족지수 40%와 전년대비 향상도 60%를 합산하여 평가하였다.

- '10년도 고객만족지수 84.891점을 획득하여 '09년도 재산출지수 83.255점, 고객만족지수 89.782점, 향상지수 99.770점을 기록하여 종합지수 95.775점으로 최종 득점 6.704점으로 등급 "A"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 검사검증 업무 만족도 0.5점이 하락하였으며, 고객을 위한 새로운 아이디어 개발과 고객응대체계에 대한 대응성 개선이 필요한 것으로 분석되었다.

- 상대적으로 서비스 결과에 대한 신뢰성과 전문성에 대해서는 우수한 평가를 받았다.

라. 추세분석

- 기관의 고객만족도는 '06년부터 '08년도까지 76.4, 81.5, 85.8점으로 지속적으로 상승하였으나, '09년에 83.1점으로 크게 하락한 뒤 '10년에 84.9점으로 다소 회복하는 추세를 보이고 있다.

3. 경영효율성과

(1) 노동생산성

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
부가가치 / 평균인원	목표부여 (편차)	113,037	120,427	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 기관의 효율적인 노동생산성 향상을 유도하는 지표로서 평균인원의 함수로 표시된 부가가치를 목표부여(편차)방식으로 평가하였다.

- '10년 기관의 노동생산성은 목표치 113,037 대비 실적치 120,427로 득점 5.000을 기록하여 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 신규사업 확대에 따른 매출액 증가와 원가절감으로 인한 노동생산성이 향상되었다.

- 평균인원이 전년도에 비하여 약 12명이 증가하였으나, 업무 효율화 및 생산성 향상으로 전년도에 비해 노동생산성은 14.4%가 상승하였다

라. 추세분석

- 지속적인 사업확대에 따른 매출액 증가와 업무 효율화로 과거 5개년간 연평균 9.8%의 노동생산성 증가 실적을 보여주고 있다.

(2) 계량인건비

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
인건비 / 매출액	목표부여 (편차)	0.361	0.360	100.000	3	3.000	S

나. 평가내용

- 기관의 적정수준의 인건비 관리 노력을 측정하기 위한 지표로서 목표부여

(편차)방식으로 평가하였다.

- '10년도 실적치는 목표치 0.361 대비 실적 0.360으로 득점 3.000을 기록하여 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 정부지침에 따른 인건비 예산편성과 기관의 인건비 억제 노력으로 계량인건비는 전년대비 3.0% 증가한데 비하여, 지속적인 사업확대로 인하여 매출액은 전년대비 8.8% 증가(위탁사업 제외)하여 계량인건비 점수가 향상되었다.

라. 추세분석

- 계량인건비 증가율은 '06년 10.3% 증가에서 '10년까지 매년 5.2%, 6.1%, 3.2%, 3.0%로 증가세가 계속 둔화되고 있으며, 매출액 대비 비율인 계량인건비율 증가율은 '06년 4.6%에서 '10년 △5.3%로 지속적으로 하락세를 보이고 있다.

(3) 계량관리업무비

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
관리업무비 / 매출액	목표부여(편차)	0.170	0.241	31.400	4	1.254	E

나. 평가내용

- 기관의 관리업무비 절감을 유도하기 위한 지표로서 관리업무비를 매출액으로 나눈 계량 관리업무비를 목표부여(편차)로 평가하였다.

- '10년 실적치는 0.241로 목표치 0.170를 상회하여 득점 1.254로 등급 "E"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 기관의 '10년도 매출액이 사업의 확대에 힘입어 전년대비 8.8%로 증가(위탁사업 제외)하였으나, 기관의 사업원가가 증가하여 관리업무비는 전년도에 비해 35.3%가 증가하였다.

라. 추세분석

- 기관의 관리업무비는 '05년부터 사업확대로 인하여 연평균 12.64%로 지속적으로 증가하고 있으며, 매출액 대비 비율인 관리업무비율도 과거 5개년 연평균 6.3%로 증가하는 추세를 보이고 있다.

(4) 총인건비 인상률

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
정부예산편성지침 준수 여부	목표부여	1.6%	1.592%	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 정부예산편성지침의 인건비 인상률 준수 여부를 측정하기 위한 지표로서 실적평가는 '10년도 인건비 인상률이 가이드라인인 1.6% 해당액을 초과하는지 여부로 판단하였다.

- '10년도 실적은 1.592%로 정부예산편성지침을 준수하여 평점 100.0점으로 "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 노사간 상생의 무분규 임금교섭을 통하여 정부예산편성지침상의 인건비 인상율을 준수하였다.

- 총인건비 인상률 지표계산을 계량인건비는 전년대비 3.0% 증가하였으나, 증원소요 인건비 및 호봉 승급 영향분을 제거한 총인건비 발생액은 전년대비 360백만원 증가하여 정부예산편성지침을 준수하여 총인건비 인상률은 1.592%로 평가되었다.

라. 추세분석

- 기관의 총인건비 인상률은 평가를 시작한 최근 4년 연속 정부예산지침을 준수하여 만점을 획득하는 추세를 보였다.

(5) 재무예산성과

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
예산집행률	목표대실적	100%	99.7%	99.700	2	1.993	A

나. 평가내용

- 본 지표는 기관의 예산집행률을 평가하는 지표로서 목표대실적방식으로 평가하였다.

- '10년도 예산집행률은 예산현액 90,362백만원 대비 예산집행액 90,062백만원으로 99.7%의 예산집행률을 보여 득점 1.993으로 등급 "A"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 예산현액은 90,362백만원이고, 예산집행액은 예비비 중 정부경영평가 인센티브 집행 잔액 300백만원을 제외한 90,062백만원으로 예산현액의 99.7%를 집행하였다.

라. 추세분석

- 기관의 예산집행률은 과거 5개년동안 매년 100%의 집행률을 보여주고 있으나, '10년 경영평가 성과급 미지급 예산으로 인한 이월로 인하여 99.7%의 예산집행률을 기록하였다.

(6) 정부권장정책 이행실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
정부권장정책 이행실적	목표부여	2.000	1.518	75.9%	2	1.518	B

나. 평가내용

- 법령상 의무권장사항 및 주요 국가정책사업 등의 정부권장정책 이행실적을 평가하는 지표로서, 75.9%를 달성하여 "B"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

지표명	평가방법	가중치	부처평가결과 (%)	득점
① 중소기업제품 우선구매	목표부여	0.6	70.403	0.422
② 청년 미취업자 고용(공공기관 청년인턴제)	〃	0.4	100.000	0.400
③ 중증장애인 생산품 우선구매	〃	0.2	94.353	0.189
④ 장애인 및 고령자 의무고용	〃	0.2	38.400	0.077
⑤ 친환경상품 의무구매	〃	0.2	55.998	0.112
⑥ 국가유공자 우선채용	〃	0.1	66.400	0.066
⑦ 전통시장 온누리 상품권 구매	〃	0.1	100.000	0.100
소 계		1.8	75.079	1.366
가중치 2점으로 환산		2.0		1.518

- 중소기업제품 우선구매는 구매목표액 및 구매목표율 달성도는 만점을 기록하였으나, 이행도에 있어 목표대비 부족으로 총점 0.422점을 획득하였다.

- 청년 미취업자 고용은 정원 340명의 4%인 14명을 고용하였고, 목표대비 34명을 채용하여 채용율 100% 달성하였고, 목표적정성 30점 만점대비 30점을 득하여 총점 0.400점을 득점하였다.

- 중증장애인 생산품 우선 구매는 실적이 미흡하여 총점 0.189점을 획득하였다.

- 장애인·고령자 의무고용의 경우, 장애인 고용목표 3% 대비 1.253%를 기록하였고, 상시근로 인원대비 준고령자수는 86명으로 18% 수준이나, 신규채용인원 중 준고령자 수는 4.4%로 미미한 수준을 기록하여 0.077점을 획득하였다.

- 친환경상품 우선구매는 52.87%의 친환경상품 구매비율을 달성하였고, 전년대비 구매비율의 증가로 총점 0.112점을 득점하였다.

- 국가유공자 우선채용은 국가유공자 채용목표 4% 대비 2.0% 실적을 기록하였고, 국가유공자 10명 중 신규고용 인원은 5명으로 총점 0.066점을 획득하였다.

- 전통시장 온누리상품권 구매는, 경상경비 3,310백만원 중 약 38백만원의 온누리 상품권을 구매하였으며 구매비율 113%로 총점 0.100점을 획득하였다.

라. 추세분석

- 공공기관으로서 정부의 정책을 기관경영에 적극적으로 반영하였으며, 정부권장정책 이행실적은 2008년 1.057점 → 2009년 1.485점 → 2010년 1.518점으로 지속적으로 향상되었다.

106204

한국석유관리원

❖ 총괄요약표

평가범주		지 표 명	평가방법	가중치	득 점
경영성과	주요사업성과	(1) 품질 및 유통 검사 사업			
		(1)-1. 법령에 의한 품질관리 수행	목표대실적	2	2.000
		(1)-2. 석유유통관리업무 조기 정착	목표부여	4	4.000
		(1)-3. 유사석유제품 취급수법 지능화에 대한 대응력 강화	목표부여(편차)	6	6.000
		(1)-4. 외부이해관계자 참여 활성화를 통한 품질검사 신뢰성 제고	목표부여(편차)	6	6.000
		(2) 연구 및 기술정보 확보사업			
		(2)-1. 석유정보시스템을 활용한 기술정보 제공 활성화	목표부여(편차)	5	5.000
		(3) 주요사업 성과관리의 적정성	6등급평가	5	B
	고객성과	(1) 고객만족 개선도	목표부여	7	6.718
	경영효율성과	(1) 노동생산성	목표부여(편차)	5	5.000
		(2) 계량인건비	목표부여(편차)	3	3.000
		(3) 계량관리업무비	목표부여(편차)	4	3.977
		(4) 총인건비인상률	목표부여	4	4.000
		(5) 재무예산성과	목표부여(편차)	2	0.600
		(6) 정부권장정책 이행실적	목표부여	2	1.908
합 계				55	

Ⅰ 경영성과

1. 주요사업성과

(1) 품질 및 유통 검사 사업

(1)-1. 법령에 의한 품질관리 수행

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
품질검사실적 / 품질검사계획	목표대실적	92,442건	95,632건	100.000	2	2.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는「석유 및 석유대체연료 사업법」 및 「액화석유가스의 안전관리 및 사업법」에 의거, 정부로부터 위탁받아 수행 중인 석유제품과 액화석유가스에 대한 품질검사 수행 실적을 평가하는 지표로서, '10년 품질검사 계획 대비 실적을 목표대실적 방법으로 평가하였다.

- '10년「석유 및 석유대체연료 사업법」과「액화석유가스의 안전관리 및 사업법」에 따른 품질검사 실적이 목표를 초과 달성하여 "S" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인

- 「석유 및 석유대체연료 사업법」에 따른 '10년 품질검사 목표는 이사회 의결

을 통해 '09년 대비 약 5% 증가한 90,000건을 목표로 수립하였으며, 이에 따른 품질검사 실적은 93,155건으로 목표를 약 104% 달성하였다.

- 「액화석유가스의 안전관리 및 사업법」에 따른 '10년 품질검사 목표는 지식경제부의 "2009년 액화석유가스 품질검사 시행계획"에 따라 2,442건을 목표로 수립하였으며, 이에 따른 품질검사 실적은 2,477건으로 목표를 약 101% 달성하였다.

라. 추세분석

- 품질검사관련 제도개선과 혁신적 검사 및 시험기법 개발 노력 등을 통해 '05년부터 지속적으로 연도별 품질검사 목표를 초과달성하였다.

(1)-2. 석유유통관리업무 조기 정착

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
유통검사실적 / 지사평균인원	목표부여	21.294	22.725	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 「석유 및 석유대체연료 사업법」에 따라 석유사업자를 대상으로 행위의 금지 준수여부 확인 등록요건 충족여부 확인 등 유통검사 실적을 평가하기 위한 지표로서 '10년 지사 평균인원 대비 석유사업자 유통검사 실적을 목표부여 방법에 따라 상향목표로 평가하였다.

- '10년 지사 평균인원 대비 석유사업자 유통검사 실적이 22.725건으로 최고목표(표준치인 전년실적에 10%가산)를 초과달성하여 "S" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인

- '10년 지사평균 인원은 119.250명으로 공공기관 선진화정책으로 전년대비 약 3% 감소하였고, 유통검사 실적은 2,710업소로 전년대비 약 14% 증가하였다.

라. 추세분석

- 유통검사 업무는 '09년 5월부터 실시한 신규업무로 지사평균인원 대비 석유사업자 유통검사 실적은 '09년 대비 약 3% 증가하였다.

(1)-3. 유사석유제품 취급수법 지능화에 대한 대응력 강화

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
비노출검사시험차량검사실적 / 비노출검사시험차량평균대수	목표부여(편차)	210.923	216.400	100.000	6	6.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 이중탱크 설치 및 리모콘 조작 등 유사석유제품 취급수법 지능화에 대한 대응력을 강화하기 위하여 개발·운영되고 있는 비노출검사시험차량의 활용도를 평가하기 위한 지표로서 비노출검사시험차량 평균대수 대비 비노출검사시험차량을 활용한 검사실적을 목표부여(편차) 방법에 따라 상향목표로 평가하였다.

- '10년 비노출검사시험차량 대비 검사실적은 216.400건으로 최고목표를 초과달성하여 "S" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- '10년 비노출검사시험차량 대수는 20.000대로 긴급자동차 전환 등으로 전

년대비 약 12% 감소하였고, 비노출검사시험차량을 활용한 검사실적은 4,328건으로 전년대비 약 5% 감소하였다.

라. 추세분석

- 이중탱크 설치 및 리모콘조작 등 유사석유제품 취급수법 대응력 강화를 위해 '06년에 개발한 비노출검사시험차량의 평균 검사실적은 매년 지속적으로 증가하였다

(1)-4. 외부이해관계자 참여 활성화를 통한 품질검사 신뢰성 제고

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
외부이해관계자참여품질검사실적 / 석유사업자품질검사실적	목표부여(편차)	1.242	1.255	100.000	6	6.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 품질검사 업무의 투명성 및 신뢰성 제고를 위하여 소비자단체 등 외부이해관계자의 품질검사 업무 참여도를 평가하기 위한 지표로서, 석유사업자 품질검사 실적 대비 외부이해관계자 참여 품질검사 실적을 목표부여(편차) 방법에 따라 상향목표로 평가하였다.

- '10년 석유사업자 품질검사 실적 대비 외부이해관계자 참여 검사실적은 1.255로 최고목표를 초과달성하여 "S" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- '10년 석유사업자 품질검사 실적은 88,624건으로 취약시간대 검사강화 등을 통

해 전년대비 약 2% 증가하였다.

- 외부이해관계자 참여 품질검사 실적은 1,112건으로 소비자단체와의 업무협력을 위한 MOU 체결과 시민감시단 운영 등의 노력을 통해 전년대비 약 23% 증가하였다.

라. 추세분석

- 석유사업자 검사실적 대비 외부이해관계자 참여 품질검사 실적은 '06년도부터 지속적으로 증가하였다.

(2) 연구 및 기술정보 확보사업

(2)-1. 석유정보시스템을 활용한 기술정보 제공 활성화

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
기술정보제공실적 / 기술정보및연구관련평균인원	목표부여(편차)	3.300	3.472	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 석유 및 석유대체연료와 관련된 단신 및 논문 등의 기술정보수집·분석 역량을 강화하고, 석유정보시스템(KiGIS)의 정보마당을 통해 고객에게 정보를 제공한 실적을 평가하는 지표로서, 관련 평균인원 대비 기술정보 제공 실적을 목표부여(편차) 방법에 따라 상향목표로 평가하였다.

- '10년 기술정보 및 연구관련 평균인원 대비 기술정보 제공실적은 3.472건으로 최고목표치를 초과달성하여 "S" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 기술정보 및 연구관련 평균인원은 36.000명으로 전년대비 약 1% 감소하였으며, 기술정보(단신 및 논문 등) 실적은 125건으로 한중일 석유기술정보회 개최 등 해외 유관기관과의 기술협력 및 정보교류 활성화와 바이오연료 등 석유대체연료에 대한 연구개발 활성화 등의 노력을 통해 전년 대비 약 14% 증가하였다.

라. 추세분석

- 기술정보 및 연구관련 평균인원 대비 기술정보 제공실적은 동 업무를 본격적으로 실시한 '07년부터 지속적으로 증가하였다.

(3) 주요사업 성과관리의 적정성

- 기관은 석유 및 석유대체연료사업법 제25조에 명시된 석유 및 석유대체연료의 품질·유통관리, 연구개발, 시험조사 등을 수행하는 것을 목적으로 설립되었다. 이에 따라 기관은 "석유 및 대체연료의 건전한 유통 질서를 확립하여 공공의 이익에 기여한다"는 미션을 설정하였다. 기관이 내·외부 환경 분석과 SWOT 분석을 통해 4대 핵심 전략 과제를 도출하고 이에 부합하는 12개 전략과제와 131개 실천과제를 도출한 과정은 적절한 것으로 평가된다.

- 설립 목적에 명시된 기능을 중심으로 주요사업평가를 실시하여 기관의 사업을 강화사업, 유지사업, 축소사업, 폐지사업으로 구분하였으며, 그 결과 총 7개 사업 중 4개의 강화사업과 3개의 유지사업이 분류되었다. 기관이 성과지표를 선정하기 위해 기울인 절차적 노력은 긍정적으로 평가된다. 그러나 이 7개의 사업에는 신규사업 추가나 축소사업 또는 폐지사업이 없는 것이 확인되었다. 따라서 기관의 미래지향적 경영목표 수행을 위한 지표 관리는 향후 보다 정교하게 개발 및 운영될 수 있도록 지속적인 노력이 필요한 것으로 판단된다.

- 주요사업 성과지표 선정 과정에서 해외기술협력강화와 연구 핵심역량강화를 비계량 지표로 설정하고 관리하였다. 이 두 지표는 연구개발 기능강화 사업과 기술표준 역량강화 사업의 성과를 관리할 수 있도록 적절하게 선정된 것으로 판단된다. 다만, 계량목표 측정을 주된 방식으로 하는 품질검사나 유통관리 업무 중에도 사업수행 난이도가 각기 다른 경우가 확인되었으며, 기관의 인적 물적 시간적 자원이 이들 업무에 투여되고 있음을 확인하였다. 향후 이런 업무특성이 주요사업 성과평가에 반영되어할 필요가 있는 것으로 판단된다. 요컨대 계량 지표와 비계량 지표에 따라 사업성과관리를 균형 있게 수행할 수 있도록 섬세한 경영관리 기법 및 성과관리 지표의 개발과 관리가 필요한 것으로 판단된다.

- 기관은 핵심사업의 수행을 위해 핵심 사업별 로드맵을 작성하여 관리하고 있으며, 개별 핵심 사업별로 경영효율성 증진을 위한 사업수행기법의 개발과 관리기법의 발굴 및 적용을 위해 체계적으로 노력하고 있는 점은 긍정적으로 평가된다. 기관은 유통관리 업무를 집중적으로 수행하기 위해 조직개편을 단행하고 직무 역량을 집중하였으며, 현장검사 업무 효율화를 위한 다각적인 노력을 기울인 점은 바람직한 것으로 판단된다. 그럼에도 불구하고 휴가일수 운영과 관련하여 외부기관의 지적을 받은 것은 경영효율화를 위해 기관운영에 반영해 나가야 할 것으로 판단된다.

- 기관의 노력으로 계량지표 성과는 우수한 수준에 도달해 있는 것으로 평가된다. 비계량성과 측면에서는 난이도가 높은 각종 사업을 추진하기 위해 조직 구조를 개편한 점, 기관의 미래 업무 수요를 확보하기 위해 국내외 유관기관과 기술협력체계를 강화해 나가고 있는 점, 석탄연료사용 감소 등 미래지향적 경영전략 구축을 위해 선제적으로 대응해 나가려는 노력 등이 확인되었다. 다만, 기관의 직무 구조가 전반적으로 유통 사업에 보다 많은 자원을 배분하도록 구성되어 있어서 이런 비계량 성과들이 중장기 경영전략의 변화를 충분히 반영하고 있는지, 또 다른 업무 분야와 균형을 이루고 있는지에 관하여는 기관 내부의 지속적인 논의가 필요한 것으로 판단된다.

- 주요사업의 계량 및 비계량 지표에 의한 성과들은 석유 유통질서의 교란으로 인한 소비자 피해를 줄여 석유시장의 신뢰성을 확보하는데 기여하고 있는 것으로 평가된다. 또한, 기관의 경영효율화 노력을 통해 사업 목적을 달성하면서도 규제업무의 특성상 개선하기 어려운 고객만족도를 증진시켰으며, 미래 환경변화에 대응하는 체제를 강화하는 등 경영전략의 방향에 부합하는 성과를 달성한 것으로 평가된다.

- 주요사업과 관련한 자체평가 및 환류는 크게 추진상황 점검 프로그램과 평가 및 환류체계로 구성되어 운영되고 있다. 이 절차에 따른 성과평가 결과는 인사관리 및 급여와 연계되어 운영되고 있다. 이런 성과체계의 운영은 필요한 것으로 보인다. 그러나 성과평가의 원래 목적인 사업성과를 진단하고 개선과제를 확인하며, 이를 다양한 의사소통 과정을 통해 논의하고 개선방안을 도출한 후 그 결과를 기관의 목표와 비전에 반영하고 구성원이 공유하도록 하는 체계적인 노력을 통해 조직 구성원의 개인성과 관리가 조직발전을 위한 지식 축적과 전승에 도움이 되도록 하는 비계량 측면의 환류체계 구성에 대한 고려가 필요한 것으로 판단된다.

- 종합적으로 볼 때 기관은 주요사업 성과관리에 많은 노력을 기울여 계량지표 및 비계량 성과를 달성하고 있으며, 적정한 사업 추진체계를 갖추고 사업 추진과정을 모니터링 하는 등 양호한 성과관리실적을 보이는 기관인 것으로 평가된다. 그러나 향후 에너지 시장 및 소비 환경 변화에 대응하는 미래 경영전략을 적극적으로 수용한 목표 관리의 필요성에 관한 보다 적극적인 논의 및 기관의 대비가 필요한 시점인 것으로 판단된다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 주요사업 성과관리의 적정성을 위한 기관의 노력을 “B”로 평가한다.

2. 고객만족성과

(1) 고객만족 개선도

가. 평가개요

지표산식	평가방법	평 점	가중치	득 점	등급구간
'10년 고객만족도 지수*0.4 + 고객만족향상도*0.6	목표부여	95.977	7	6.718	A

나. 평가내용

- 본 지표는 기획재정부에서 주관하는 공공기관 고객만족도 조사결과를 반영하여 고객만족 개선도를 평가하는 지표로서, '10년 고객만족도지수 40%와 전년대비 향상도 60%로 합산하여 평가하였다.

- '10년 고객만족도 지수는 전년대비 0.171점 하락한 93.249점으로 종합평점은 95.977점을 득점하여 "A" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- '10년 고객만족도 지수는 품질검사와 의뢰시험고객을 대상으로 실시하여, 품질검사부문 고객만족도는 93.4점으로 전년대비 0.2점 감소하였고, 의뢰시험부문 고객만족도는 전년대비 0.8점 증가하였다.

- 고객만족도 종합점수는 93.2점으로 전년대비 다소 하락하였지만 '09년에 이어 '10년에도 고객만족도 우수기관으로 선정되었다.

라. 추세분석

- 정부 주관의 고객만족도 조사가 실시된 '04년도 이후 지속적으로 고객만족도가 상승하였으나, '10년에는 다소 하락하였다

3. 경영효율성과

(1) 노동생산성

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
부가가치 / 평균인원	목표부여(편차)	91,389,349	94,967,266	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 노동생산성 제고를 유도하기 위한 지표로서 평균인원 대비 부가가치 증가 정도를 목표부여(편차) 방법에 따라 상향목표로 평가하였다.

- '10년 노동생산성은 94,967,266원으로 최고목표치를 초과달성하여 "S" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- '10년 평균인원은 224.538명으로 공공기관 선진화 정책에 따른 인력감축으로 인해 전년대비 6.847명이 감소하였다.

- '10년 부가가치는 약 213억원으로 매출액 증가와 더불어 강력한 예산절감 노력에 따른 경상이익 증가에 기인한 것이며 전년대비 약 10% 증가하였다.

라. 추세분석

- 노동생산성은 '05년부터 '07년까지 지속적으로 상승하였으나, '08년에는 고유가 및 경기침체에 따른 매출액 급감으로 노동생산성이 감소하였고, '09년 이후에는 강력한 예산절감 노력으로 지속적으로 증가하였다.

(2) 계량인건비

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
인건비 / 매출액	목표부여(편차)	0.488	0.479	100.000	3	3.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 인건비의 적정성을 확보하기 위한 지표로서 매출액 대비 인건비 증가 정도를 목표부여(편차) 방법에 의해 하향목표로 평가하였다.
- '10년 계량인건비 실적치는 0.479로 최고목표치를 초과달성하여 "S" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- '10년 계량인건비는 13,156백만원으로 인건비 동결 및 반납 등의 노력으로 전년대비 약 3% 감소한 반면, '10년 매출액은 27,440백만원으로 전년대비 약 13% 증가하였다.

라. 추세분석

- '05년부터 '07년까지 계량인건비는 지속적으로 하향하는 성과를 보였으나, '09년에는 석유제품 판매량 급감에 따른 매출액 감소로 계량인건비가 증가하였고, '10년에는 인건비 동결 및 반납과 매출액 증가로 계량인건비가 감소하였다

(3) 계량관리업무비

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
관리업무비 / 매출액	목표부여(편차)	0.229	0.229	99.436	4	3.977	A

나. 평가내용

- 본 지표는 관리업무비의 절감을 유도하기 위한 지표로서 매출액 대비 관리업무비 증가정도를 목표부여(편차) 방법에 의해 하향목표로 평가하였다.

- '10년 계량관리업무비는 목표치 0.229 대비 실적치 0.229이며 평점 99.436점으로 "A" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- '10년 관리업무비는 6,297백만원으로 석유유통관리 업무 등 신규사업 확대에도 불구하고 강력한 예산절감 노력으로 전년과 비슷한 수준으로 유지한 반면 '10년 매출액은 27,440백만원으로 전년대비 약 13% 증가하였다.

라. 추세분석

- '05년부터 '07년까지 계량관리업무비는 지속적으로 감소하였으나 '08년에는 고유가 및 경기침체로 인한 매출액 급감으로 계량관리업무비가 증가하였고, '09년과 '10년에는 예산절감 노력을 통해 계량관리업무비가 지속적으로 감소하였다.

(4) 총인건비인상률

가. 평가개요

평가산식	평가방법	목표	실적	평점	가중치	득점	등급구간
정부예산편성지침 준수 여부	목표부여	1.6%	1.123	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 정부예산편성지침의 인건비 인상률 준수 여부를 측정하기 위한

지표로서 '09년도 총인건비 대비 '10년도 총인건비 증가율을 목표부여 방법에 따라 평가하였다.

- '10년 총인건비 인상률은 1.123%로 정부 예산편성지침을 준수하여 평점 100.0점으로 "S" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 정부 가이드라인 준수 의지와 노사 간 공감대를 바탕으로 인건비 동결과 반납을 통해 총인건비 인상율에 대한 정부지침을 준수하였다.

라. 추세분석

- 총인건비 인상률은 지표가 처음 도입된 '07년부터 계속 준수하였다.

(5) 재무예산성과

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
부채총계 / 자본총계	목표부여(편차)	0.001	0.029	100.000	2	0.600	E

나. 평가내용

- 본 지표는 재무건전성을 도모하기 위한 지표로서 자본총계 대비 부채총계를 목표부여(편차) 방법에 의해 하향목표로 평가하였다.

- '10년 실적치 0.029는 최저목표치 0.023점에 미달하여 "E" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- '10년 자본총계는 약 42,401백만원으로 전년대비 약 3,300백만원이 증가하였고, 부채총계는 1,209백만원으로 전년대비 약 894백만원이 증가하였는데, 이는 경상이익으로 인한 미지급 법인세 970백만원 발생에 기인하였다.

라. 추세분석

- 재무예산성과(부채비율) 지표는 '08년 신설된 지표로서 지속적으로 감소하였으나, '10년 경상이익으로 인한 미지급법인세로 인해 증가하였다

(6) 정부권장정책 이행실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
정부권장정책 이행실적	목표부여	2.000	1.908	95.4%	2	1.908	A

나. 평가내용

- 법령상 의무권장사항 및 주요 국가정책사업 등의 정부권장정책 이행실적을 평가하는 지표로서, 95.4%를 달성하여 "A"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

지표명	평가방법	가중치	부처평가결과 (%)	득점
① 중소기업제품 우선구매	목표부여	0.6	100.000	0.600
② 청년 미취업자 고용(공공기관 청년인턴제)	〃	0.4	100.000	0.400
③ 중증장애인 생산품 우선구매	〃	0.2	100.000	0.200
④ 장애인 및 고령자 의무고용	〃	0.2	91.200	0.182
⑤ 친환경상품 의무구매	〃	0.2	81.618	0.163
⑥ 국가유공자 우선채용	〃	0.1	65.000	0.065
⑦ 에너지이용 합리화(LED조명 보급 포함)	〃	0.2	100.000	0.200
⑧ 전통시장 온누리 상품권 구매	〃	0.1	97.720	0.098
합 계		2.0	91.942	1.908

- 중소기업제품 및 장애인 생산품 구매를 우선적으로 추진하여 두 지표 모두 0.6점과 0.2점으로 만점을 획득하였다.

- 청년인턴을 30명 채용하여 청년 미취업자 고용을 늘리기 위해 노력하였으며, 0.4점으로 만점을 획득하였다.

- 에너지절감 추진계획을 통하여 에너지이용합리화 목표치를 달성하여 만점 0.2점을 획득하였다.

- 장애인 및 고령자 의무채용 및 전통시장 온누리 상품권 구매실적은 다른 지표보다 다소 미진하여 각각 0.182점과, 0.098점을 획득하였다.

- 친환경상품 의무구매 및 국가유공자 의무고용 실적이 미진하였으며 각각 0.163점과 0.065점을 획득하였다.

라. 추세분석

- 기관 경영에 정부 정책을 반영하였으며, 정부권장정책 이행실적은 2008년 1.738점 → 2009년 1.909점 → 2010년 1.908점으로 전년대비 비슷한 수준을 유지하였다.

106205

한국소방산업기술원

❖ 총괄요약표

평가범주		지 표 명	평가방법	가중치 (점)	득 점 (점)
경영 성과	주요 사업 성과	(1) 소방용품 검사사업		9	
		(1)-1 소방용품검사 실적	목표대실적	2	2.000
		(1)-2 소방용품 성능확보 노력	목표부여(편차)	3	3.000
		(1)-3 공간안전인증평가 실적	목표부여(편차)	4	4.000
		(2) 위험물탱크 등 검사사업		7	
		(2)-1 위험물탱크검사 실적	목표부여	4	4.000
		(2)-2 위험물성상시험 실적	목표부여(편차)	3	3.000
		(3) 소방분야 연구개발사업		5	
		(3)-1 소방산업체 기술연구 지원	목표부여(편차)	5	5.000
		(4) 소방산업진흥 지원사업		2	
		(4)-1 소방산업체 기술특허 지원	목표부여	2	2.000
		(5) 주요사업 성과관리의 적정성	6등급평가	5	C
	고객 성과	(1) 고객만족 개선도	목표부여	7	7.000
	경영 효율 성과	(1) 노동생산성	목표부여(편차)	5	5.000
		(2) 계량인건비	목표부여(편차)	3	3.000
		(3) 계량관리업무비	목표부여(편차)	4	4.000
		(4) 총인건비인상률	목표부여	4	4.000
		(5) 재무예산성과	목표부여(편차)	2	1.932
		(6) 정부권장정책 이행실적	목표부여	2	1.424
	합계			55	

Ⅰ 경영성과

1. 주요사업성과

(1) 소방용품 검사사업

(1)-1. 소방용품 검사실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
제품검사실적	목표대실적	25,489,395개	28,559,621개	100.000	2	2.000	S

나. 평가내용

- 소방용품 검사는 소방용기계·기구의 안전성 확보를 위하여 제품검사에 대한 효율적인 수행을 평가하기 위한 지표로서 목표대실적으로 평가하였으며, 주무부처(소방방재청)에서 승인한 목표 25,489,395개 대비 실적이 28,559,621개로 3,070,226개(12%)를 초과달성하여 "S" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인

- 제품검사 실적은 건축물의 고층화 및 신축·보수 증가로 인한 감지기 등의 수요증가 및 맞춤형 휴일검사서비스, 희망수검일 준수 등의 노력으로 제조업체 생산활동을 지원함으로써 검사물량이 증가하였다.

라. 추세분석

- 최근 5년간 전년대비 제품검사실적 상승률을 보면 '08년 30,054,741개를 정점으로 매년 상승하다가 '09년(28,511,996개)에는 전년대비 5.1% 감소하였으나 '10년(28,559,621개)은 전년대비 다소 증가하였다.

(1)-2. 소방용품 성능확보 노력

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
자율·임의대상 검사실적/ 법적 의무대상 검사실적	목표부여 (편차)	최고 0.312 최저 0.194	0.313	100.000	3	3.000	S

나. 평가내용

- 소방용품의 안전성 확보를 위하여 자율·임의검사 대상 소방용품의 성능 확보 노력을 측정하는 지표로서 목표부여(편차) 방식으로 평가하였다.

- 법적 의무대상 검사실적 대비 자율·임의대상 검사실적 비율을 대상으로 '10년 실적치가 0.313으로 최대목표치 보다 상회하여 "S" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인

- 소방기기의 안전성 확보를 위한 신규검사 대상기기의 확대와 더불어 자율검사제도의 적극적인 홍보 및 일선 소방관서의 꾸준한 지도 등을 통한 제조업체의 자발적인 검사신청으로 자율·임의대상 검사물량이 증가하였다.

- 신규 검사대상품목(LED연기투시렌턴, 휴대용제논탐조등, 소방자동차경광등 등 10개 품목)의 확대에 따라 신청건수가 '09년에 대비하여 '10년에 대폭 증가하였다.

라. 추세분석

- 소방건축물의 소방안전 확보를 위한 우수품질의 소방제품 보급을 위하여 검사대상기기의 지속적인 추가 및 소비자의 소방안전의식수준 향상에 따른 검증된 소방제품의 사용으로 자율·임의검사 물량이 증가하여 '05년

6,193,801건 대비 '10년 12,952,473건으로 6,758,627건(109%)이 상승하였으며, 향후에도 지속적인 품목확대 등을 통하여 향상될 것으로 예측된다.

(1)-3. 공간안전인증평가 실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
공간안전인증평가건수/평가인원	목표부여(편차)	최대 0.222 최저 0.182	0.230	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 공간안전인증은 건축물 및 사업장 등에 대한 소방시설 등 안전시설의 설치와 유지관리실태 등을 전문적·효율적으로 평가하여 공간안전성 및 인증의 사업성과를 향상시키기 위한 지표로서 목표부여(편차) 방식으로 평가하였다.

- 평가인원 대비 공간안전인증평가건수 비율을 대상으로 '10년 실적치가 0.230으로 최대목표치보다 상회하여 "S" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인

- 공간안전인증제도 활성화를 위하여 제도의 지속적인 홍보강화와 대한민국 안전대상 시상 및 공간안전인증제도 설명회 개최 등의 다각적인 노력과 평가인원의 효율적 배분으로 공간안전인증평가 실적은 '09년 0.209 대비 '10년 0.230으로 0.021(10%) 증가하였다.

라. 추세분석

- 공간안전인증제도의 효율적 운영으로 매년 공간안전인증평가 실적이 증가하여 업무정착년도인 '05년 0.200 대비 '10년 0.230으로 0.030(15%) 증가하였다.

(2) 위험물탱크 등 검사사업

(2)-1. 위험물탱크검사 실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
비의무대상 검사실적/ 의무대상 검사실적	목표부여	최대 0.228 최저 0.166	0.307	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 신규로 설치되는 위험물탱크의 안전성 확보를 위하여 법적 검사대상 이외에 자율검사대상 확대 노력을 측정하는 지표로서 목표부여 방식으로 평가하였다.

- 의무대상 검사실적 대비 비의무대상 검사실적 비율을 대상으로 '10년 실적치가 0.307로 최대목표치 보다 상회하여 "S" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인

- 정유사의 고도화를 위한 설비 신설 및 안전성 강화 교육과 적극적인 홍보, 설치기준에 대한 행정지원 서비스 등 비의무대상 검사 확대를 위한 다각적인 노력으로 위험물탱크 검사실적은 '09년 0.208 대비 '10년 0.307로 0.099(47.6%) 증가하였다.

라. 추세분석

- 위험물시설의 안전성 강화교육 및 적극적인 홍보 등을 통한 비의무대상 검사실적 확대 노력으로 위험물탱크검사 실적이 증가하여 '08년 0.096 대비 '10년 0.307로 0.211(219%) 상승하였으며, 향후에도 지속적인 노력을 통하여 향상될 것으로 예측된다.

(2)-2. 위험물성상시험 실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
위험물판정시험건수 /총 소요일수	목표부여 (편차)	최고 0.088 최저 0.063	0.091	100.000	3	3.000	S

나. 평가내용

- 효율적인 위험물성상시험 수행으로 위험물 분류정보 제공의 신속성을 측정하는 지표로서 목표부여(편차) 방식으로 평가하였다.

- 총 소요일수 대비 위험물판정시험건수 비율을 대상으로 '10년 실적치가 0.091로 최대목표치보다 상회하여 "S" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인

- 위험물 분야의 KOLAS 인정(인화점, 발화점, 비점) 및 신속시험 서비스 도입으로 처리기간 단축과 위험물판정시험 필요성 안내 리플렛 배포 등 적극적 홍보 활동으로 '09년 0.080 대비 '10년 0.091로 0.011(13.7%) 증가하였다.

라. 추세분석

- 화학물질 제조업체의 지속적인 교육 등을 통한 위험물 기술정보 인식 향상과 성상시험 대상항목의 확대 및 시험자의 숙련도 향상을 위한 석유화학제품 시험기기의 기술 습득 노력 등으로 매년 실적이 증가하여 '06년 0.058 대비 '10년 0.091로 0.033(56.9%)이 상승하였다.

(3) 소방분야 연구개발사업

(3)-1. 소방산업체 기술연구 지원

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
소방산업체기술연구지원협약체결과제수/총 수탁연구협약체결과제수	목표부여(편차)	최고 0.383 최저 0.200	0.410	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 소방기술의 향상을 위하여 소방기술연구지원 강화 및 인프라 확보 노력을 측정하는 지표로서 목표부여(편차) 방식으로 평가하였다.

- 총 수탁연구협약 체결과제수 대비 소방산업체 기술연구지원협약 체결과제수 비율을 대상으로 '10년 실적치가 0.410으로 최대목표치보다 상회하여 "S" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인

- 제조업체의 소방기기 기술개발 지원을 위한 산학연컨소시엄 사업의 적극적인 추진과 소방안전 국책연구의 수행으로 소방산업체 기술연구 지원실적은 '09년 0.322 대비 '10년 0.410으로 0.088(27.3%) 증가하였다.

라. 추세분석

- 소방산업체 연구개발지원을 위하여 1사 1기술원 지원 프로그램 운영을 통한 소방산업체 애로기술 지원, 소방분야 연구개발 활성화 및 지속적인 산학연컨소시엄과 국책연구 수행, 국가 R&D 사업단을 지정·운영하여 활발한 업무를 추진하였다.

- 이에 따라 매년 소방산업체 기술연구지원 협약체결과제수가 증가하여 '07년 8건 대비 '10년 25건으로 17건(212.5%) 증가하였다.

(4) 소방산업진흥 지원사업

(4)-1. 소방산업체 기술특허 지원

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
기술특허지원건수/사업예산	목표부여	최고 1.617 최저 1.176	2.030	100.000	2	2.000	S

나. 평가내용

- 소방산업체의 신기술·신제품 개발 촉진 및 기술특허 활성화 지원 노력을 측정하는 지표로서 목표부여 방식으로 평가하였다.

- 기술특허지원건수 대비 사업예산 비율을 대상으로 '10년 실적치가 2.030으로 최대목표치 보다 상회하여 "S" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인

- 소방산업체 기술개발 및 경쟁력 강화를 위한 특허지원제도 홍보강화, 특강 신설 및 상담 지원, 소방산업기술대상 시상 및 다양한 정보 제공으로 소방산업체 기술특허 지원실적은 '09년 1.47 대비 '10년 2.03으로 0.56(38.1%) 증가하였다.

라. 추세분석

- 소방산업체의 기술특허 활성화를 위한 특허교육, 특허경비지원 및 특허상담 확대를 위한 다양한 홍보와 노력으로 소방산업체 기술특허 지원실적이

전년 대비 대폭 증가하였으며, 향후에도 지속적인 노력을 통하여 향상될 것으로 예측된다.

(5) 주요사업 성과관리의 적정성

- 기관은 소방산업의 진흥에 관한 법률 제14조에 근거하여 설립되었다. 이에 따라 법에 명시된 목적인 소방산업의 진흥·발전을 효율적으로 지원하기 위해 필요한 미션을 설정하고, 내·외부 환경 분석을 통한 경영전략을 제시하고 있다. 주요 사업을 SWOT 분석과 주요 이해관계자의 요구사항 분석을 통해 발굴하여 제시하였다. 사업군의 설정과 전략과제의 연관성을 확보하고 기관고유의 설립 목적을 달성하기 위해 공공성을 핵심가치의 범주에 포함시켰다. 이는 기관이 양적 측면 뿐만 아니라 질적 측면에서도 공적가치를 추구하고 있다는 점에서 긍정적으로 평가된다.

- 기관의 설립 목적에 따라 전략과제를 도출하는 과정은 적절하게 진행된 것으로 보인다. 그러나 분석적 측면에서 보다 전략적이고 정교한 체계 정립을 위해 지속적인 노력이 필요한 것으로 판단된다. 기관에서 설정한 경영목표는 기관 설립목적을 반영하고 있음에도 불구하고 상대적으로 평이하게 설정된 것으로 볼 수 있어서 도전적이고 미래지향적인 관점에서 경영목표 설정 노력을 기울일 필요가 있는 것으로 판단된다.

- 기관은 주요사업 성과지표 선정 과정에서 '공공성'과 '중요성'을 판단 기준으로 설정하여 기관의 핵심가치를 반영하였다. 이들 기준의 활용은 사업분야의 특수성을 반영함과 동시에 기관의 업무 난이도를 높이는 것으로써 기관의 도전적 경영목표를 반영하는 것으로 평가된다. 이렇게 도출된 핵심사업과제는 최고목표치 부여 방식에 따라 각 지표별 목표가 설정되었다. 그러나 현재 소방용품 검사 업무는 주택건설 등 외부 환경 여건에 따라 사업 수요가 결정되는 측면이 있고, 브랜드 인지도가 높은 외국 검사기관의 마케팅에 적극 대응해야 하는 등 외부환경 변화에 대한 대응이 시급한 것으로 확인된다. 향후 이 분야에 대한 기관의 전략적 대응노력을

반영한 지표를 개발하여 기관의 노력이 충분히 평가에 반영될 수 있도록 개선할 필요가 있다.

- 주요사업 추진활동에 대한 성과평가 체계를 구축하고, 각 지표별로 분기별 확인과정을 설계하여 운영했으며 PDCA 방식을 기반으로 한 제도화된 모니터링 체계를 운영한 점은 긍정적이다. 성과평가 결과는 주로 성과급, 승진, 보직, 전보, 교육 등 보상체계를 중심으로 환류된 것으로 확인되었다. 이런 성과체계의 운영은 필요한 것으로 인정된다. 그렇지만 성과평가의 원래 목적인 사업성과를 진단하고 개선과제를 확인하며, 이를 워크숍과 공청회 등 다양한 의사소통 과정을 통해 논의하고 개선방안을 도출한 후 그 결과를 기관의 목표와 비전에 반영하고 구성원이 공유하도록 하는 체계적인 노력은 향후 더욱 보완이 필요한 부분인 것으로 평가된다.

- 기관의 외부환경 변화에 대한 대응 노력은 돋보인다. AFIC의 의장국으로 아시아 주요국에 비해 볼 때 기술적 측면에서 경쟁력을 확보하고 있으며 미국 UL 및 FM과 상호시험인증 대행 협약을 체결하여 사업 경쟁력을 확보하려는 노력이 긍정적이다. 향후 이런 노력들이 시험인증 분야의 기술표준 확립 등을 거쳐 해외시장개척과 연계되고 기관의 안정적 운영에 기여할 수 있도록 사업계획 및 경영전략에 보다 구체적으로 반영될 필요가 있다.

- 기관은 재정과 인력 운영 과정에서도 경영효율화를 위해 노력을 기울였다. 재무관리의 경우 수익체계와 성장을 중심으로 관리가 진행되었다. 향후 지출통제와 투입효율성 증대 관점의 관리 기법들을 개발하고 적용하는 것을 검토해 볼 필요가 있다. 인적자원관리 측면에서는 경영목표와 전략과제를 중심으로 사업별 업무량 분석 및 소요 인력 분석을 통해 구조개선과 재배치가 이루어졌다. 이런 접근 방법도 중요하고 유용하기도 하지만, 향후에는 기관의 미래전략을 반영하여 사업성 분석이나 시장수요분석을 통해 집중개발 사업 분야에 대한 탄력적 인력 배분 및 관리기법을 보다 적극적으로 활용할 필요가 있다. 이와 더불어 구성원의 사기 진작과 자원의 효율적 활용을 보장하는 범위의 다각적인 직원 복지프로그램을 개발하여 운영하

려는 시도도 필요한 것으로 보인다. 그러나 휴가일수 과다 운영과 같이 외부기관에 의해 지적받은 사항들은 향후 개선해 나갈 필요가 있는 것으로 본다.

- 공공성을 중심으로 한 기관주요사업의 계량 및 비계량 지표에 의한 성과들이 기관에 대한 신뢰성을 확보하는데 기여하였으며 미래 환경변화에 대응하는 체제를 강화하는 등 기관의 설립목적을 달성하는데 기여하는 수준이 적정하다고 판단된다. 그러나 기관의 노력이 평가에 반영될 수 있도록 중점 추진 사업내용들이 충분히 반영될 수 있는 지표 고도화 작업이 필요한 것으로 보인다.

- 종합적으로 볼 때, 기관은 주요사업 성과관리의 적정성을 달성하기 위한 노력을 기울여 계량지표 분야에서는 일정한 성과를 거두었다. 그러나 비계량성과측면에서는 상대적으로 열악한 사업 환경을 극복하고 안정적인 운영을 확보하려는 기관의 노력에도 불구하고 평이한 수준의 성과가 나타나고 있어서 향후 이를 충분히 반영할 수 있는 비계량 관리 기법의 개발 및 적용과 사업계획 반영 등을 고려해야 할 것으로 판단된다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 주요사업 성과관리의 적정성을 위한 기관의 노력을 "C"로 평가한다.

2. 고객만족성과

(1) 고객 만족 개선도

가. 평가개요

지표산식	평가방법	평 점	가중치	득 점	등급구간
'10년고객만족도 지수×0.4 + 고객만족향상도×0.6	목표부여	100.000	7	7.000	S

나. 평가내용

- 기획재정부에서 실시하는 공기업·준정부기관 고객만족도에 대한 평가로 '10년도 고객만족도지수와 고객만족향상도를 합산하여 평가하였다.

- '10년도 고객만족도지수 실적은 '09년 91.228점 대비 2.384점 상승한 93.621점으로 향상도를 감안한 평점이 100.0점으로 7점을 득점하였다.

다. 항목별 원인분석

- 고객관리시스템(CRM)과 해외인증 정보은행 활성화 및 컨설팅 지원서비스 등 글로벌 지원체계 강화로 기획재정부 주관 준정부기관 고객만족도 조사에서 93.621점을 획득하여 3년 연속 우수기관으로 선정 평가되었다.

- CS비전인 '고객가치를 창조하는 으뜸 서비스기관'을 달성하기 위하여 다양한 채널의 고객의견 수렴체계를 구축·운영하여 고객경영참여를 확대하였다.

- 국내 소방제품 국내외 전시회 참가지원 등의 글로벌 지원체계 강화 및 제조업체 신기술·신제품 개발지원 등 고객지원 서비스를 강화하였고, 찾아가는 방문서비스를 통한 기술교육, 고객맞춤형 전문기술자료 발간·제공, 휴일검사 실시 등 고객맞춤형 서비스를 지속적으로 제공하였다.

- 직원의 CS역량 극대화를 위하여 다양한 CS교육 실시 및 전화응대모니터링, 부서별 고객응대매뉴얼 개발 및 교육 등을 CS역량 강화에 노력하였다.

- 제조현장의 애로 및 건의사항 수렴을 위한 With-You서비스, 1사 1기술원 지원 프로그램 등을 실시해 오고 있으며, 고객 수렴 내용에 대한 지속적인 피드백 등을 통해 고객으로부터 공감을 얻어 고객만족도지수가 지속적으로 향상되었다.

라. 추세분석

- 기획재정부 주관 준정부기관 고객만족도 조사결과에 따른 득점은 고객지향적 업무프로세스 개선 등 고객만족 경영노력에 힘입어 매년 향상되고 있다. '04년 72.0점에서 '05년 80.7점으로 대폭 향상되었으며 이후 꾸준히 상승하여 '10년 93.621점을 달성하였다.

3. 경영효율성과

(1) 노동생산성

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
부가가치/ 평균인원	목표부여 (편차)	최고 98.674 최저 84.578	113.489 백만원	100.00	5	5.000	S

나. 평가내용

- 평균인원 대비 부가가치 창출 정도를 평가하여 효율적인 노동생산성 향상을 유도하는 지표로서 평균인원의 함수로 표시된 부가가치를 목표부여(편차) 방식으로 평가하였다.

- '10년 노동생산성은 '09년 대비 20.7%상승하여 '10년 1인당 부가가치 실적치가 113.489백만원으로 최고목표치 98.674백만원을 상회하여 평점 100.0점인 "S" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인

- 평균인원은 공공기관 선진화 등에 따라 전년 대비 평균인원 9.462명

(6.18%) 감소하였다.

- 부가가치는 전년 대비 13.2% 증가와 평균인원 감소로 인하여 노동생산성은 전년 대비 20.7% 상승되는 결과를 나타내었다.

라. 추세분석

- '05년~'08년도까지 지속적인 업무량 증가에 따른 신규인원의 증원이 지속적으로 이루어졌고 '10년도에는 공공기관 선진화 및 조직기능 재편 등을 통하여 청년인턴 활용 등 효율적인 인력운영으로 '10년 평균인원은 143.538명으로 전년대비 6.18%의 감소로 나타났다.

- 부가가치는 '09년도를 제외하고 매년 전년대비 증가하여 과거 5개년 동안 연평균 8.41%의 증가율 추세를 보였다.

(2) 계량인건비

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
인건비/ 매출액	목표부여 (편차)	최고 0.349 최저 0.429	0.320	100.000	3	3.000	S

나. 평가내용

- 적정수준의 인건비 관리노력을 측정하기 위한 지표로서 목표부여(편차) 방식으로 평가하였다.

- '10년도 계량인건비는 '09년 대비 3.3% 감소하여 '10년 실적치는 0.320으로 최고 목표치 0.349에 하회하여 평점 100.0점인 "S" 등급으로 평가하였다

다. 항목별 원인분석

- '10년도 매출액은 28,259백만원으로 전년대비 소방검정·시험수입은 637백만원(4.27%), 수탁연구용역수입은 3,224백만원(62.37%) 증가하였으나, 위험물탱크성능·점검수입은 459백만원(9.67%) 감소되어 전체적으로 3,402백만원(13.69%)이 증가되었다.

- 인건비는 '10년 연차유급휴가 사용촉진 및 각종 수당 전년대비 동결, 복리후생비 지급을 축소하고 공공기관 청년인턴제 운영을 활성화하여 '10년 인건비는 9,043백만원으로 전년대비 3.34% 감소하였다

라. 추세분석

- 매출액은 KFI인정업무 신규검사품목의 지속적 확대 및 국가 R&D 사업 등 신사업 증가로 과거 5개년 동안 연평균 13.5%의 증가율 추세를 보였다.

- 매년 KFI인정업무 및 이중벽탱크 검사 등의 검사업무량 증가와 국가 R&D 사업 등의 업무량 증가로 인력증원분에 따라 인건비가 증가하였으나, 매출성장에 영향을 끼쳐 매출액 및 인건비가 5개년 동안 연 평균 각각13.57%, 7.38% 증가율 추세를 나타내어 안정되고 있다.

(3) 계량관리업무비

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
관리업무비/ 매출액	목표부여 (편차)	최고 0.167 최저 0.223	0.149	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 관리업무비 절감을 유도하기 위한 지표로서 관리업무비를 매출액으로 나

눈 계량관리업무비를 목표부여(편차) 방식으로 평가하였다.

- '10년도 계량관리업무비는 '09년 대비 21.0% 감소하여 '10년 실적치는 0.149으로 최고 목표치 0.167에 하회하여 평점 100.0점인 "S" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- '10년도 매출액은 28,259백만원으로 전년대비 소방검정·시험수입은 637백만원(4.27%), 수탁연구용역수입은 3,224백만원(62.37%) 증가하였으나, 위험물탱크성능·점검수입은 459백만원(9.67%) 감소되어 전체적으로 3,402백만원(13.69%)이 증가되었다.

- '10년도 관리업무비는 전사적인 경상운영비, 회의비 등 소모성 경비절감 노력과 해외연수 등 국외출장 억제 등의 절감노력에 힘입어 감소하였다.

라. 추세분석

- 매출액은 KFI인정업무 신규검사품목 지속적 확대 및 국가 R&D 사업 등 신사업 증가로 과거 5개년 동안 연평균 13.50%의 증가율 추세를 보였다.

- 관리업무비는 과거 5개년 동안 연평균 3.9%의 증가 추세이며 '10년도는 경상운영비 등의 전사적 절감운동을 위하여 노력한 결과 회의비 및 광고선전비 등 433백만원이 감소하였다.

(4) 총인건비인상률

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
정부예산지침 준수 여부	목표부여	1.6%이내	1.014%	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 정부예산편성지침의 인건비 인상률 준수여부를 평가하기 위한 지표로서 '10년도 인건비 인상률 가이드라인 1.6% 해당액을 '09년도 총인건비에 가산한 한도에 대해 초과 여부를 평가하였다.

- '10년도 실적치는 1.014%로 정부예산편성지침을 준수하여 평점 100.0점으로 "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 정부 가이드라인 준수 의지와 고통분담에 대한 노사 간 공감대를 바탕으로 '10년 인건비 311백만원 반환 등을 통해 총인건비 인상율에 대한 정부지침을 준수하였다.

(5) 재무예산성과

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
매출액/ [기초+기말총자산액)/2]	목표부여 (편차)	최고 0.537 최저 0.404	0.531	96.584	2	1.932	A

나. 평가내용

- 총자산 대비 매출액으로 재무성과를 측정하는 지표로서 목표부여(편차) 방식으로 평가하였다.

- '10년도 재무예산성과는 '09년 대비 7.7% 증가하여 '10년 실적치는 0.531으로 최고 목표치 0.537에 하회하여 평점 96.584점인 "A" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- '10년도 매출액은 28,259백만원으로 전년대비 소방검정·시험수입은 637백만원(4.27%), 수탁연구용역수입은 3,224백만원(62.37%) 증가하였으나, 위험물탱크성능·점검수입은 459백만원(9.67%) 감소되어 전체적으로 3,402백만원(13.69%)이 증가되었다.

- 평균총자산은 53,180백만원으로 사옥 구입, 최첨단시험장비 투자비용(40억원)으로 인하여 전년대비 2,796백만원(5.5%) 증가하였다.

라. 추세분석

- 매출액은 KFI인정업무 신규검사품목의 지속적 확대 및 국가 R&D 사업 등 신사업 증가로 과거 5개년 동안 연평균 13.5%의 증가율 추세를 보였다.

- 평균총자산은 시험기자재 현대화 등 최첨단시험장비를 지속적으로 보강함으로써 과거 5개년 동안 연평균 7.55%의 증가율 추세를 보였다.

(6) 정부권장정책 이행실적

가. 평가 개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
정부권장정책 이행실적	목표부여	100.000	-	71.200	2	1.424	C

나. 평가 내용

- 법령상 의무권장사항 및 주요 국가정책사업 등의 정부권장정책 이행실적을 평가하는 지표로서, 71.2%를 달성하여 "C"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

지표명	평가방법	가중치	부처평가결과(%)	득점
① 중소기업제품 우선구매	목표부여	0.6	49.650	0.298
② 청년 미취업자 고용(공공기관 청년인턴제)	〃	0.4	100.000	0.400
③ 중증장애인 생산품 우선구매	〃	0.2	47.290	0.095
④ 장애인 및 고령자 의무고용	〃	0.2	84.800	0.170
⑤ 친환경상품 의무구매	〃	0.2	80.600	0.161
⑥ 에너지이용 합리화(LED조명 보급 포함)	〃	0.2	100.000	0.200
⑦ 국가유공자 우선채용	〃	0.1	100.000	0.100
⑧ 전통시장 온누리 상품권 구매	〃	0.1	-	0.000
합 계		2.0	71.200	1.424

- 중소기업제품 구매율 향상도(-1.1%), 사회적기업 제품 구매율(0.24%) 및 전통시장 온누리상품권 구매실적이 저조하여 중소기업제품 우선구매는 49.650%를 집행하여 0.298점을 획득하였다.

- 청년인턴제 활성화 관련하여 청년인턴 18명(정규직 대비 14%) 채용으로 정부의 일자리 창출정책에 적극 부응하여 만점을 획득하였다.

- 2010년 청년 미취업자 및 국가유공자 채용, 에너지이용 합리화부문은 권장목표치를 상회하는 실적을 거두는 등 정부정책에 적극 부응하였다.

라. 추세분석

- 정부권장정책 이행실적은 '08년 1.544점 → '09년 1.515점 → '10년 1.424점으로 하락하였다.

- 중소기업제품·중증장애인생산품 우선구매, 친환경상품 의무구매실적 등이 다소 미흡하여, 전년대비 0.091점 하락하였다.

106206

한국승강기안전관리원

❖ 총괄요약표

평가범주		지 표 명	평가방법	가중치 (점)	득 점 (점)
경영성과 (40)	주요사업성과	(1) 검사 사업		15	
		(1)-1 승강기 안전검사 실시 성과	목표대실적	2	2.000
		(1)-2 교환검사를 통한 검사신뢰도 향상 성과	목표부여(편차)	6	6.000
		(1)-3 정기검사 유효기간 준수 성과	목표부여(편차)	7	7.000
		(2) 교육·홍보 사업		4	
		(2)-1 승강기 안전관리 활동 성과	목표부여(편차)	4	4.000
		(3) 사고조사 사업		4	
		(3)-1 승강기 사고율 감소 성과	목표부여	4	4.000
		(4) 주요사업 성과관리의 적정성	6등급평가	5	C
	고객만족성과	(1) 고객 만족 개선도	목표부여	7	6.680
	경영효율성과	(1) 노동생산성	목표부여(편차)	5	5.000
		(2) 계량인건비	목표부여(편차)	3	3.000
		(3) 계량관리업무비	목표부여(편차)	4	2.213
		(4) 총인건비인상률	목표부여	4	4.000
		(5) 재무예산성과	목표부여(편차)	2	2.000
		(6) 정부권장정책 이행실적	목표부여	2	1.531
	합계			55	

Ⅰ 경영성과

1. 주요사업성과

(1) 검사사업

(1)-1. 승강기 안전검사 실시 성과

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
승강기 안전검사 실적	목표대실적	272,000대	274,526대	100.000	2	2.000	S

나. 평가내용

- 승강기 이용자 안전제고를 위하여 실시하는 승강기 안전검사 노력에 관한 측정지표로 목표대실적의 방법으로 평가하였다.

- '10년도 실적치는 274,526대로 목표치 272,000대를 상회하여 평점 100.0점인 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인

- '10년도에는 완성검사 12,561대, 정기검사 223,191대, 수시검사 8,401대, 정밀안전검사 30,373대를 합하여 총 274,526대의 승강기 안전검사를 실시함으로써 목표치 272,000대를 0.93% 초과달성하였다.

라. 추세분석

- 최근 5년간 목표대비 안전검사실적을 살펴보면 '05년 목표대비 101.0%를

기점으로 점차 감소하는 추세를 나타냈으나 '08년 100.6%, '09년 102.5%, '10년 100.9%로 목표대비 초과달성하였다.

(1)-2. 교환검사를 통한 검사신뢰도 향상 성과

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
당해연도 교환검사건수/검사자격자 평균인원	목표부여(편차)	5.944	5.960	100.000	6	6.000	S

나. 평가내용

- 지원간 검사원의 교환검사를 통한 검사기법 표준화 및 검사품질 향상 노력에 대한 평가지표로 목표부여(편차) 방식으로 평가한다.

- '10년 교환검사 2,417일, 검사자격자 평균인원 403명으로 실적은 5.960으로 목표치 5.944를 상회하여 평점 100.0점인 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- '10년 교환검사는 2,255일에서 2,417일로 7.18% 증가하였다

- 반면 검사자격자 평균인원은 411명에서 403명으로 1.95% 감소하였다

라. 추세분석

- 지원간 검사기법 표준화 및 검사품질 향상을 위한 교환검사는 '07년 경영평가 지표로 신설되어 과거 3개년 동안 연평균 8.9%이며 '10년에는 증가폭이 약간 감소하고 있다.

(1)-3. 정기검사 유효기간 준수 성과

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
(전년도-금년도) 유효기간 미신청율 /전년도 유효기간 미신청율	목표부여 (편차)	0.175	0.193	100.000	7	7.000	S

나. 평가내용

- 승강기 유효기간내 검사신청에 대한 적정한 관리를 통하여 안전관리제도의 공정한 시스템을 유지 준수하고자 하는 노력에 대하여 평가하는 지표로 목표부여(편차) 방식으로 평가한다.

- '10년 실적치는 0.193로 목표치 0.175를 상회하여 평점 100.0점인 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 검사대상 승강기 대수는 '09년 358,921대에서 '10년 365,602대로 1.86% 상승하였다.

- 반면 유효기간내 미신청승강기 대수는 '09년 6,266대에서 '10년 5,148대로 17.8% 감소하였다.

라. 추세분석

- 승강기 검사신청에 대한 적극적인 홍보 및 활동으로 유효기간 미신청승강기 관리 노력을 지속한 결과 미신청율은 과거 4개년 동안 연평균 17.87%씩 꾸준히 감소하고 있다.

(2) 교육·홍보사업

(2)-1. 승강기 안전관리 활동 성과

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
승강기안전관리활동건수/평균인원	목표부여(편차)	5.875%	6.935%	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 119구조대와 연계한 안전점검의 날 행사 및 안전사고 모의훈련 실시에 대한 활동실적을 평균인원으로 나누어 목표부여(편차)의 평가방법으로 평가한다.

- '10년 실적치는 6.935로 목표치 5.875을 상회하여 평점 100.0점인 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 안전관리 활동건수은 전년대비 14.3% 증가한 반면 평균인원은 9.6% 감소하여 '10년 실적은 6.935로 전년대비 26.4% 증가율을 나타내었다.

라. 추세분석

- 매년 안전관리 활동을 전국 주요도시에서 실시하고 또한 횟수를 확대함으로써 전년대비 증가율이 '07년 6.3%, '08년 7.3%, '09년 8.6%, '10년 14.3%로 점차 증가하고 있다.

(3) 승강기 사고율 감소 성과

(3)-1. 승강기 사고율 감소 성과

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
(승강기사고건수 /승강기설치대수)*100	목표부여 (하향)	15.319	8.181	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 승강기 사고율 감소성과를 나타내는 지표로서 목표부여 하향방식으로 평가하였다.

- '10년 실적치는 8.181로 목표치 15.319를 상회하여 평점 100.0점인 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 업무협약체결 승강기 설치 대수는 9.8% 증가한 반면 업무협약체결 현장의 안전사고 건수는 47.4% 대폭 감소하였다

- 또한 업무협약 체결기관별 승강기사고율 감소폭이 큰 반면 사고율 증가는 극히 미약한 수준을 나타내었다.

라. 추세분석

- 업무협약체결을 통한 체계적인 승강기 안전관리를 통하여 사고감소 성과가 '09년 34.3%, '10년 47.4% 대폭적으로 감소하고 있다.

(4) 주요사업 성과관리의 적정성

- 승강기시설 안전관리법에 명시된 설립목적(승강기로 인한 위해를 방지하고 승강기 안전관리 사업을 체계적으로 추진)에 부합한 비전과 중장기 경영목표를 설정하였으며, 이를 근거로 2010년 경영목표를 도출하였다. 2010년 전략목표를 달성하기 위해 4개 분야의 전략목표와 13개의 전략과제를 도출하였고, 이 과정을 거쳐 핵심사업을 선정하는 등 목표 도출 과정은 적정한 수준인 것으로 평가된다.

- 기관은 "승강기 안전성 향상"을 2010년 핵심전략목표로 설정하고 이를 달성하기 위해 다시 17개의 실행과제를 제시하였다. 이 핵심사업 과제들의 도출 과정은 보다 세부적으로 관리되어야 하며, KPI, BSC와 보다 정밀하게 연계되어야 할 필요가 있다. 전반적으로 현재 기관의 비전·전략 성과지표 평가체계와 조직의 BSC 성과관리체계간의 연계성은 다소 보완이 필요한 것으로 판단된다. 특히, 지표체계의 연계성과 해당 연도의 사업계획 연계 부분에서는 상대적으로 미흡한 점이 발견되었다.

- 주요사업 성과지표에 기관의 고유사업 목표 달성여부를 확인할 수 있는 승강기 안전검사 대수를 포함시킨 것은 바람직한 것으로 판단된다. 그러나 이 지표는 검사원 1인당 법적 검사 대수 제한 등으로 인해 기관의 승강기 관리 노력을 충분히 반영하지 못하는 측면도 있다. 이는 이 지표가 기본적인 업무 실적을 보여주는 데는 적합하지만 기관의 다각적인 안전확보 노력을 대표하는 데는 한계가 있다는 것을 의미한다. 이미 기관에서 IT기술 등을 활용한 검사 효율성 향상을 위해 노력하고 있으므로 향후 이를 반영하여 기관의 직무 성과를 충분히 반영할 수 있는 고도화된 지표를 개발하여 활용할 필요가 있다.

- 승강기 안전성 확보라는 주요사업 목표를 달성하기 위한 다각적인 성과지표와 목표 설정 과정은 기준에 따라 진행되었다. 계량지표에 포함되지 않았지만 MOU를 통해 사업성과를 달성하려는 노력은 기관의 사업목표를

달성하는 데 기여한 사례 중 하나인 것으로 보인다. 그러나 이런 비계량 성과들이 계량지표의 실적과 유기적으로 연계되어 관리되지 못한 점은 여전히 한계로 나타나고 있어서 향후 지표의 개발 및 성과관리 과정에 반영되어야 할 것으로 판단된다.

- 2010년도 계획에서 기관은 핵심사업을 중심으로 다수의 인력과 예산을 투입하고 있으며, 선정된 주요 사업 추진을 위해 부서 간 협조체제를 구축하고 사업간 연계 추진전략을 구축하여 운영하는 노력을 기울였다. 사업 추진을 위한 조직 자원 배분을 살펴보면, 법정검사 사업에 사업비의 86.8%와 전체사업 인력의 94.1%를 배정하여 핵심사업을 운영하고 있으며 재정배분 또한 이를 중심으로 운영되고 있어서 적정한 것으로 판단된다. 그러나 휴가일수 운영 등 외부 기관에 의해 지적된 사항들은 향후 기관의 효율성 증진을 위해 기관 운영에 반영해야 할 것으로 보인다.

- 기관의 업무가 규제업무의 성격을 갖고 있으므로 공익성과 수익성의 균형을 확보하는 운영전략이 중요하다. 현재 기관에서는 승강기 안전 시장의 성장을 예측하고 있으나, 구체적으로 시장 수요 및 수익환경을 분석하고 이와 연계된 사업실행전략을 마련하지는 못하고 있는 것으로 판단된다. 현재 재정 자립도를 95%선으로 유지하고 있는 등 사업 환경이 상대적으로 양호한 시점이다. 따라서 앞으로 이런 환경에 대응하여 보다 거시적이고 계획적인 차원에서 공익성과 수익성을 균형 있게 추구하면서 업무 효율성을 확보할 수 있는 구체적인 기관 운영전략을 마련해 나갈 필요가 있는 것으로 판단된다.

- 주요사업의 계량 및 비계량 지표에 의한 성과들이 승강기시설 안전 확보를 위한 신뢰성을 확보하고, 기관의 설립목적을 달성하는데 기여하고 있다고 판단된다. 평가과정에서 계량지표에 반영되지 않은 사업들의 성과와 해당 사업의 비계량적 성과도 확인되었다. 예를 들어 사고 취약 계층(노약자나 장애인 등)을 대상으로 한 예방활동, 승강기 산업 표준기술 개발 노력, 교육을 통한 전문 인력 확대, 승강기 안전 관련 제도개선 시도 등은

기관의 설립목표 달성에 기여하는 것이라고 할 수 있다. 그러나 이런 실적들이 비계량 지표로 체계적으로 관리되고 있다고 보기는 어렵다. 향후 이런 실적들을 비계량 지표에 반영하고 기관 중장기 운영방식과 연계하여 체계적으로 구성하고 관리하는 노력이 필요한 것으로 판단된다.

- 현재 프로그램 단위로 운영되고 있는 핵심사업 모니터링은 향후 통합된 기관 경영성과 자체평가 사업으로 구성되어 운영될 필요가 있는지 논의해 볼 시점인 것으로 판단된다. 또, 그 결과를 체계적으로 관리하여 조직구성원 개인의 성과 관리 및 조직발전을 위한 지식 축적과 전승에 도움이 되도록 관리하는 환류체계의 구성에 대한 고려가 필요하다.

- 종합적으로 볼 때, 기관은 주요사업 성과관리를 위한 많은 노력을 기울여 계량 및 비계량 지표에서 일정한 성과를 거두고 있다. 그러나 계량지표의 고도화를 통해 비계량적 성과를 반영할 수 있는 보다 정교한 지표를 개발하고 이를 관리해 나감으로써 새로운 사업 환경변화에 적극적으로 대처할 수 있는 지속적인 노력이 필요한 것으로 판단된다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 주요사업 성과관리의 적정성을 위한 기관의 노력을 “C”로 평가한다.

2. 고객만족성과

(1) 고객만족개선도

가. 평가개요

지표산식	평가방법	평 점	가중치	득 점	등급구간
’10년고객만족도 지수×0.4 + 고객만족향상도×0.6	목표부여	95.423	7	6.680	A

나. 평가내용

- 기획재정부에서 실시하는 공기업·준정부기관 고객만족도에 대한 평가로 '10년 고객만족도지수 40%와 고객만족향상도 60%를 합산하여 평가한다.

- '10년도 고객만족도 실적은 전년 대비 약 0.9점 상승한 87.067점이며, 향상도는 100%를 달성하여 평점 95.423점으로 득점은 6.680점을 획득하였다.

다. 항목별 원인분석

- 업무유형별 PCSI를 살펴보면, 검사사업이 다소 높은 수준이며, 검사사업의 세부 업무별로는 기계식 주차장치 검사가 높은 수준이다.

- 전체고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수는 전반적으로 상승하였고, 품질지수의 상품품질, 전달품질, 성과지수에서 기관성과가 높은 수준이다.

라. 추세분석

- '05년 최초 실시된 고객만족도 지수는 상승 추세이며 또한 지수의 상승폭도 점점 확대되었으나 '10년은 약간 상승하였다.

3. 경영효율성과

(1) 노동생산성

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
부가가치 /평균인원	목표부여 (편차)	54,684천원	56,437천원	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 효율적인 노동생산성 향상을 유도하는 지표로서 평균인원의 함수로 표시된 부가가치를 목표부여(편차)의 방법으로 평가한다.

- '10년 노동생산성의 실적치는 56,437천원으로 목표치 54,684천원을 약간 상회하여 평점 100.0점으로 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 인원증가의 최소화 노력으로 평균인원은 전년대비 2.31%(△11.8명)가 감소한 반면 부가가치는 7.5% 증가하여 노동생산성이 10.0% 상승하는 결과가 나타났다.

라. 추세분석

- '03년~'06년도에는 신규인원이 대폭 증가하였으나 최근 3년간 흑자경영을 위하여 신규인원 증원을 최소화하여 평균인원 증가율이 감소하는 추세를 보였으나 부가가치는 매년 6.31%의 증가 추세를 보였다.

(2) 계량인건비

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
인건비/매출액	목표부여(편차)	0.623	0.596	100.000	3	3.000	S

나. 평가내용

- 적정수준의 인건비 관리노력을 측정하기 위한 지표로서 목표부여(편차)방식으로 평가하였다.

- '10년도 실적치는 0.596이며 목표치 0.623에 약간 상회하여 평점 100.0점으로 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- '10년도 인건비는 전년대비 2.70%로 증가율을 최소화한 반면 매출액은 38,902백만원으로 전년대비 13.35% 증가율을 나타내었다.

라. 추세분석

- 매출액은 과거 5개년 동안 연평균 7.57%의 증가율 추세를 보였으나 인건비는 매출액 증가율보다 적은 4.94%의 증가율 추세를 보였다.

(3) 계량관리업무비

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
계량관리비/매출액	목표부여(편차)	0.211	0.232	55.333	4	2.213	D

나. 평가내용

- 관리업무비 절감을 유도하기 위한 지표로서 관리업무비를 매출액으로 나눈 계량관리업무비를 목표부여(편차)방법으로 평가한다.

- '10년 실적치는 0.232으로 목표치 0.211에 미달하여 평점 55.333점으로 "D"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- '10년도 매출액은 38,902백만원으로 전년대비 13.35%의 상승률을 나타내었으나 관리업무비는 매출액 상승률에 비해 18.54%로 대폭 상승하였다.

라. 추세분석

- 매출액은 과거 5개년 동안 연평균 7.57% 증가하는 추세를 보였고, 관리업무비는 과거 5개년 동안 연평균 6.30% 증가하는 추세를 보였다.

(4) 총인건비 인상률

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
정부예산지침 준수 여부	목표부여	1.6%이내	1.53%	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 정부예산편성지침의 인건비 인상률 준수여부를 평가하기 위한 지표로서 '10년도 인건비 인상률 가이드라인 1.6% 해당액을 '09년도 총인건비에 가산한 한도에 대해 초과 여부를 평가하였다.

- '10년도 실적치는 1.53%로 정부예산편성지침(1.6%)을 준수하여 평점 100.0점으로 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 정부 가이드라인 준수 의지와 고통분담에 대한 노사간 공감대를 바탕으로 호봉승급을 제외한 임금동결, '10년 검사생산성 향상 및 급여체계의 단순화 등을 통해 총인건비 인상률에 대한 정부지침을 준수하였다.

(5) 재무예산성과

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
자체사업수입 /투입평균인원	목표부여 (편차)	124,787천원	125,281천원	100.000	2	2.000	S

나. 평가내용

- 승강기 진단, 감리, 감정, 컨설팅 등 기술용역수입의 성장률 실적을 목표부여(편차)방식으로 평가한다.

- '10년 실적치는 125,281천원으로 목표치 124,787천원을 상회하여 평점 100.0점으로 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- '10년 투입인력이 19.9%가 감소하여 자체사업수입도 전년대비 34백만원(전년대비 3.2%) 감소하였다. 반면 투입인력 감소율이 자체사업수입 감소율을 상회하여 생산성은 20.9%로 상승하였다.

라. 추세분석

- 자체사업수입의 성장률은 과거 5개년 동안 연평균 28.8%의 가파른 증가율 추세를 보였으나 증가폭은 점점 감소하는 추세를 보였다.

(6) 정부권장정책 이행실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
정부권장정책 이행실적	목표부여	100.000	-	76.550	2	1.531	B

나. 평가 내용

- 법령상 의무권장사항 및 주요 국가정책사업 등의 정부권장정책 이행실적을 평가하는 지표로서, 76.550%를 달성하여 "B"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

구 분	가중치 (A)	부처 평가결과 (B,%)	득점 (A×B)
1. 중소기업제품 우선구매	0.6점	78.530	0.471
2. 공공기관 청년인턴제 활성화	0.4점	100.000	0.400
3. 중증장애인 생산품 우선구매	0.2점	69.830	0.140
4. 장애인 및 고령자 의무고용	0.2점	58.800	0.118
5. 친환경상품 의무구매	0.2점	92.500	0.185
6. 국가유공자 우선채용	0.1점	64.100	0.064
7. 전통시장 온누리 상품권 구매	0.1점	0.000	0.000
소계	1.8점		1.378
환산점수	2.0점	76.550	1.531

- 중소기업제품 우선구매는 세부평가항목에 대한 부처평가결과 78.530%를 집행하여 0.471점을 획득하였다.

- 청년인턴제 활성화 관련하여 청년인턴 30명(정원 대비 6.7%) 채용으로 정부의 일자리 창출정책에 적극 부응하여 만점을 획득하였다.

- 신규 인력채용 억제로 장애인 및 국가유공자 채용이 저조한 것으로 나타났다.

- 중증장애인 생산품 우선구매는 세부평가항목에 대한 부처평가결과 69.830%를 집행하여 0.140점을 획득하였다.

- 친환경 상품 우선구매는 세부평가항목에 대한 부처평가결과 92.500%를 집행하여 0.185점을 획득하였다.

- 전통시장 온누리 상품권 구매실적은 “0”으로 매우 저조하였다.

라. 추세분석

- 정부권장정책 이행실적은 '08년 1.190점 → '09년 1.630점 → '10년 1.531점으로 향상이 일시적으로 정체되었다.

- 중소기업제품 우선구매 및 장애인·고령자 의무고용, 친환경상품 의무구매 실적 등이 다소 미흡하여, 전년대비 0.099점 하락하였다.

106301

(재)한국사회서비스관리원

❖ 총괄요약표

평가범주		지 표 명	평가방법	가중치	득 점
경영성과	주요사업성과	(1) 사회서비스 사업			
		(1)-1. 전자바우처 결제율 제고	목표부여	5	5.000
		(1)-2. 전자바우처통합시스템 사용자 기술지원 요청사항 적기처리 강화	목표부여	6	6.000
		(1)-3. 사회서비스콜센터 운영실적	목표부여	1	1.000
		(2) 보육서비스			
		(2)-1. 보육서비스 예탁자금의 집행효율	목표부여	6	6.000
		(2)-2. 보육서비스 아이사랑 헬프데스크 운영실적	목표부여	5	4.810
		(3) 주요사업 성과관리의 적정성	6등급평가	5	D
	고객성과	(1) 고객만족 개선도	목표부여	7	4.520
	경영효율성과	(1) 노동생산성	목표부여	5	3.785
		(2) 계량인건비	목표부여	3	0.900
		(3) 계량관리업무비	목표부여	4	4.000
		(4) 총인건비 인상률	목표부여	4	4.000
		(5) 재무예산성과	목표대실적	2	1.814
		(6) 정부권장정책 이행실적	목표부여	2	1.306
	합 계			55	

Ⅰ 경영성과

1. 주요사업성과

(1) 사회서비스사업

(1)-1 전자바우처 결제율 제고

가. 평가 개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
전자바우처 결제건수/ 생성 건수	목표부여	3.409	3.432	100.000	5	5.000	S

나. 평가 내용

- 사회서비스 전자바우처 확산을 위해 기관이 노력한 실적을 보여 주는 핵심지표로서, 전자바우처 결제 건수와 생성 건수 비율로 계산하여 성과를 나타내는 지표로 목표부여로 평가하였다.

- '10년도 결제율 목표치인 3.409 대비 3.432 실적을 달성함에 따라 S등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 단말기 수요조사 및 보유현황을 파악하여 단말기 관리계획을 체계적으로 수립하여 단말기 보급을 신속하게 재개하였다.

- 대내외에서 단말기 관련 정보제공 요청 시 신속·정확한 자료를 파악하

여 단말기 운영의 안정성 강화로 단말기 정보시스템 구축 등 다양한 노력을 통하여 실적이 전년대비 10.7% 증가하였다.

라. 추세 분석

- 대내외 주요 환경변화, 수요예측을 통한 적정 사업계획 수립으로 전자바우처 결제율을 '09년 3.099, '10년 3.432로 목표를 달성하였다.

(1)-2. 전자바우처통합시스템 사용자기술지원 요청사항 적기처리 강화

가. 평가 개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
{1 - (적기처리 건수 / 총 접수 건수)} x 100(%)	목표부여(하향)	22.140	12.615	100.000	6	6.000	S

나. 평가 내용

- 사회서비스 전자바우처 확산을 위해 기관이 노력한 실적을 보여 주는 핵심지표로서, 시스템 사용자 기술지원 요청사항 적기처리와 총 접수건수 비율로 계산하여 성과를 나타내는 지표로 목표부여 방법으로 평가하였다.

- '10년도 미적기처리율이 하향목표치인 22.14를 초과한 12.615을 기록하여 "S" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 정보시스템 운영자가 직접 받던 서비스 요청 부담을 흡수하여 완충 작용을 통해 단순 서비스에 대한 부담을 줄여주고 중요 서비스에 집중하여 업무 효율성을 증대시켰다.

- 사용자 중심의 안정적인 시스템 운영을 위해 정보지원팀 인력을 서비스

데스크, 정보시스템 운영 및 정보시스템 유지보수 조직 체계로 정비하여 업무 명확화 및 효율성 향상시켰다.

- 단위 업무별 매뉴얼화를 통해 업무 처리 절차 표준화 및 전문성 제고 등 다양한 노력을 통하여 미적기처리율 실적이 전년대비 감소한 12.615%이다.

라. 추세 분석

- 미적기처리율은 통합정보시스템을 효율적으로 운영·관리하기 위한 절차로써 사업관리, 사업수행, 품질관리, 서비스 요청처리 및 유지보수 등을 통하여 '09년 24.644, '10년 12.615로 감소하였다.

- 정보공유 부족으로 동일 사항에 대해 중복으로 서비스를 요청하여 서비스 요청건수가 증가하고 있으므로, 정보공유창구 개설 및 정기적 협의체 구성 등의 노력이 요구된다.

(1)-3. 사회서비스콜센터 운영실적

가. 평가 개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
통화성공횟수/통화요청횟수*100	목표부여	0.735	0.784	100.00	1	1.000	S

나. 평가 내용

- 민원불편사항을 완화하고 상담업무의 효율적 관리를 위한 핵심지표로서, 민원응대율은 인입건수대비 응대건수 비율로 계산하여 성과를 나타내는 지표로 목표부여로 평가하였다.

- '10년도 사회서비스 수요자, 전달기관과의 원활한 소통을 위한 응대율이

78.4%로 최고 목표치 73.5%를 초과하여 "S" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 분석

- 사회서비스 민원응대율 제고를 위해 상담원의 역량을 강화하고 전자시스템의 도입 등을 체계화하였다.

- 이에 따라 '10년도 사회서비스 인입건수 112천건, 응대건수 88천건으로 민원응대율은 78.4%이고 '09년도 인입건수 128천건, 응대건수 86건으로 민원응대율 66.8%로 전년대비 17.4% 증가율을 보였다.

라. 추세 분석

- 사회서비스 민원응대율 실적은 '09년 66.8%, '10년 78.4%로 향상 추세를 보였다.

(2) 보육서비스 사업

(2)-1. 보육서비스 예탁자금의 집행효율

가. 평가 개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
총예탁금액/관리운영비*100	목표부여	1,036.692	1,427.495	100.000	6	6.000	S

나. 평가 내용

- 보육료 지원기능이 지자체에서 관리원으로 이관되어 기관이 노력한 실적을 보여 주는 핵심지표로서, 보육서비스사업국 관리운영비 대비 보육료 예탁금액비율로 계산하여 성과를 나타내는 지표로 목표부여로 평가하였다.

- '10년도 보육서비스 예탁자금의 집행효율이 최고목표 1,037천원보다 높은 1,427천원으로 "S" 등급 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 보육료 예탁금 관리 운영 규정을 제정하여 예탁금의 합리적 집행 절차 마련하였으며, 외부 전문가를 포함한 보육예탁금 관리위원회 구성을 통해 보육료 예탁금의 합리적 집행이 가능하였다.

- 보육담당공무원의 역량 증진 및 서비스 품질 제고를 위해 전문 인력양성 교육(502명), 온라인교육(450명), 시군구 통합에 따른 보육담당자 교육(937명) 및 워크숍(4회 405명) 등의 활동을 수행하였다.

- 보육료 예탁금의 집행 관리계획을 체계적으로 수립하여 실적이 목표대비 37.7% 초과 달성하였다.

라. 추세 분석

- 실적이 '09년도 942천원, '10년 1,427천원으로 증가하는 추세이다.

(2)-2. 보육서비스 아이사랑 헬프데스크 운영실적

가. 평가 개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
통화성공횟수/통화요청횟수*100	목표부여	0.554	0.545	96.203	5	4.810	A

나. 평가 내용

- 보육서비스 민원응대율은 인입건수대비 응대건수 비율로 계산하여 성과를 나타내는 지표로 목표부여로 평가하였다.

- '10년도 보육 서비스 수요자, 전달기관과의 원활한 소통을 위한 보육서비스 민원응대율 54.5%로 목표치 55.4%를 하회하여 평점 96.203점을 획득해 "A" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 분석

- 보육서비스 민원응대율 제고를 위해 상담원의 역량을 강화하고 자원봉사자 활용 등 다양한 노력을 통하여 실적이 향상되었다.

- 이에 따라 '10년도 보육서비스 인입건수 815천건, 응대건수 445건으로 민원응대율은 54.5%이고 '09년도(8개월간 대상) 인입건수 373건, 응대건수 188건으로 민원응대율 50.3%로 전년대비 8.34% 증가율을 시현하였다.

라. 추세 분석

- 보육서비스 민원응대율 실적은 '09년 50.3%, '10년 54.5%로 향상 추세를 보였다.

(3) 주요사업 성과관리의 적정성

- 민법 제32조(비영리법인의 설립과 허가), 사회복지사업법 제2조 및 제33조의7, 동 법 시행규칙 제19조의5에 명시된 설립목적(사회복지서비스이용권 사업 및 기타 각종 사회서비스사업 등을 체계적 수행)에 부합하는 미션을 설정하고, 경영여건 분석을 통한 4대 전략목표를 제시하고 있다. 이러한 과정을 거쳐 주요 기능(사업)을 기관의 미션과 전략목표와 연계하여 도출하고자 노력하고 있으나 이를 뒷받침하기 위한 보다 체계적인 분석이 필요하다.

- 설립 목적에 명시된 기능(사업 군)을 중심으로 사회서비스사업, 보육서비스사업으로 사업군을 설정하고 있으나, 사업의 범위는 예탁금 관리의 선

진화, 정책·정보의 효율적 관리, 서비스 품질 향상의 3가지로 설정하고 있어 다소 차이가 있으므로 핵심사업의 도출 및 설정을 보다 명확히 할 필요가 있다. 또한 핵심사업 영역과 전략과제는 보다 적절하게 연계될 필요가 있으며, 전략과제의 선정 역시 체계적으로 이루어질 필요가 있다.

- 주요사업 성과지표의 개발과 관련하여서는 추진과제에 대한 성과지표를 설정하여 제시하고 있으나, 전자바우처 사업 영역 확대에 따라 미적기처리율을 성과지표로 산입하여 사회서비스 강화를 위하여 노력하고 있는 것은 긍정적으로 평가된다. 그러나, 성과지표의 개발은 핵심사업이 아닌 추진과제에 대한 성과지표를 설정하고 있으므로, 주요 사업(군)을 대표할 수 있는 더욱 합리적인 지표로 보완할 필요가 있다.

- 주요사업의 성과 달성을 위한 추진체계를 구축하고, 성과목표를 추세치를 반영하여 합리적으로 설정하고 달성을 위한 노력을 기울이고 있는 것으로 평가된다. 그러나, 계량지표에 대한 성과목표의 설정을 보다 체계적이며 도전적으로 할 필요가 있으며, 정보시스템 선진화의 과제 달성을 위한 성과지표를 정보시스템 개선실적으로 하여 비계량 평가지표로 하고 있으나 이를 대체할 수 있는 합리적 성과지표의 개발이 필요하다.

- 주요사업의 추진을 위하여 중장기 경영전략을 바탕으로 핵심직무 기능의 신설 및 인력재배치를 실시하고 중장기 로드맵 수립과 연계한 노력은 긍정적으로 평가된다. 다만 전략목표 달성을 위한 전략과제를 제시하고 있으나 전략과제와 주요사업의 정합성이 미흡하여 이를 확보하기 위한 노력이 필요한 것으로 판단된다. 또한 인력 및 조직 배분체계와 사업의 실행계획을 체계적으로 수립하여 경영목표 달성에 기여할 수 있도록 할 필요가 있다.

- 주요사업의 계량지표에 대한 성과는 사회서비스지원 확대 요구라는 외부적 요인으로 인해 성과 달성이 용이하게 이루어진 측면이 있어, 성과달성이 용이한 일부 성과목표는 그 달성도를 보다 향상시킬 필요성이 있다.

또한 각 핵심사업 영역에서 전자바우처 신규개발 및 확대, 보육재정 누수 방지 체계 수립 등과 같은 다양한 비계량 성과를 거두기 위한 노력을 경주하고 있는 것으로 평가된다.

- 주요사업의 계량 및 비계량 지표에 의한 성과들이 전자바우처 지불결제의 투명성 및 예탁금관리의 효율성을 제고시킴으로써 예탁금 관리의 선진화를 유도하고 전자바우처 서비스 향상을 통한 서비스품질 관리 제고 등 설정된 경영목표의 방향에 부합하기 위해 노력하고 있는 것으로 평가된다. 그러나 기관은 보다 효율적이며 체계적인 사회복지 서비스 체계를 구축하기 위한 다양한 노력과 방안을 마련하여 국민의 복지향상이라는 설립 목적을 달성할 필요가 있다.

- 주요사업과 관련한 자체평가 및 환류에 있어서는 사업목표에 대한 성과평가 결과를 예산 편성 및 운영에 반영하고 성과급에 반영함으로써 책임의식을 고취하기 위한 노력은 하고 있다. 그러나 체계적인 성과평가를 통하여 사업을 진단하고 워크숍 및 외부 자문 등을 통한 개선점을 도출하여 이를 반영하기 위한 노력이 필요하며, 상시 모니터링 체제를 구축하여 사업 및 현안과제에 적극적으로 대응해 나갈 필요가 있다.

- 종합적으로 볼 때, 기관은 신생기관으로서 주요사업 성과관리의 적정성에 관해 더 많은 노력을 기울일 필요가 있다. 또한 주요 기능(사업 군)을 대표하는 주요사업의 선정, 주요사업과 전략과제 및 실행계획의 연계, 성과지표의 개발, 효율적 자원배분 체계의 수립, 자체평가시스템 및 모니터링 체제의 구축에 보다 체계적인 노력을 기울일 필요가 있다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 주요사업 성과관리의 적정성을 위한 기관의 노력을 “D”로 평가한다.

2. 고객만족성과

(1) 고객만족 개선도

가. 평가 개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
10년 고객만족도지수×0.4 +고객만족향상도×0.6	목표부여	100	64.576	64.576	7	4.520	C

나. 평가 내용

- 고객만족개선도는 각종 서비스에 대한 이용 고객들의 만족·불만족 내용을 파악하여, 향후 기관의 고객만족경영 마인드 확산을 통한 고객중심의 서비스 구현과 서비스 품질 향상을 나타내는 지표로 평가년도 고객만족도 지수 40%와 고객만족도 향상도 60%를 합산하여 평가하였다.

- '10년도 고객만족도 지수는 55.140점이며, 고객만족향상도는 70.866점으로 평점 64.576점으로 가중치 7점에 대하여 4.52점으로 평가하였다.

다. 항목별 분석

- 만족지수에 영향을 미치는 품질지수 4개 차원의 만족도는 전반적으로 점수가 낮은 수준이다.

- 업무품질의 편익성, 안정성 등 점수는 상대적으로 높은 편이며, 이는 전자바우처 업무의 시스템적 특성에 기인된 것으로 판단된다.

- 이외 전달품질, 환경품질 등에서 만족도 점수가 취약하며, 기관의 운영체계가 아직 안정화되지 않은 데 기인된 것으로 판단된다.
- 전체 고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수 중 사회적 만족이 81.2점으

로 가장 높았고, 다음으로 요소만족(77.5점), 전반적 만족(76.7점)의 순서로 나타났으며, 만족지수에 영향을 주는 품질지수에서는 사회품질(81.9)이 가장 높고, 다음으로 전달품질(80.7), 상품품질(77.9), 환경품질(74.2) 순으로 나타났다.

라. 추세 분석

- 기획재정부 주관 외부고객만족도 조사를 처음으로 시행하여 추세분석이 없다.

3. 경영효율성과

(1) 노동생산성

가. 평가 개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
부가가치/인원수	목표부여(편차)	50.259	45.501	75.703	5	3.785	B

나. 평가 내용

- 평균인원 대비 부가가치 창출 정도를 평가하여 효율적인 노동생산성 향상을 유도하는 지표로서 평균인원의 함수로 표시된 부가가치를 목표부여(편차)로 평가하였다.

- '10년도 노동생산성은 최고목표치 50.259 대비 45.501의 실적을 달성함에 따라 "B" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- '10년도 부가가치는 4,605백만원으로 전년도 3,925백만원 대비 17.3% 증가하였다.

- '10년도 평균인원 101.2명은 전년대비 17.8%(15.3명)가 증가하여 부가가치 증가분보다 평균인원 증가분이 높아, '10년도 노동생산성은 전년대비 0.4%가 감소하였다.

라. 추세 분석

- 노동생산성은 '08년, '09년과 '10년 각각 44,979천원, 45,690천원, 45,501천원으로 '09년은 전년대비 증가하였고 '10년은 전년대비 감소하였다.

(2) 계량인건비

가. 평가 개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
인건비/예산집행액	목표부여	0.227	0.336	30.000	3	0.900	E

나. 평가 내용

- 예산집행액 대비 인건비의 절감 노력을 평가하는 지표로써 목표부여방식으로 평가하였다.

- '10년도 계량인건비는 전년대비 33.3% 증가하여, "E" 등급으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 예산집행액은 전년대비 약 15%인 2,117백만원 감소(14,105백만원 → 11,989백만원)하였다.
- 인건비는 호봉승급분 및 평균인원 증가로 전년대비 13.09% 증가한 반면,

선도사업등 사업비에서 보조금 환수 등 불용반납액이 17%로 예산집행액이 감소하여 전년대비 계량인건비 지표가 악화되었다.

라. 추세 분석

- 예산집행액은 '09년 14,105백만원에서 '10년 11,989백만원으로 감소하였다.

- 인건비는 적정인력 유지 등의 준수노력으로 '08년 1,508백만원, '09년 3,558백만원, '10년 4,023백만원으로 증가 추세를 보였다.

(3) 계량관리업무비

가. 평가 개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
관리업무비/ 총예산집행액	목표부여	0.676	0.630	100.000	4	4.000	S

나. 평가 내용

- 관리업무비 절감을 유도하기 위한 지표로써 관리업무비를 매출액으로 나눈 계량관리업무비를 목표부여방식으로 평가하였다.

- '10년 계량관리업무비 지표는 '09년 대비 16.1% 감소하여 "S" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 전년대비 물가상승률에도 불구하고 인건비성 경비를 제외한 경상경비를 △9.8% 절감 편성하였다.

- 인원 변동 등으로 인한 사무실 환경개선비를 절감하는 등 456백만원을 절감(1,155백만원 → 699백만원)하였다.

라. 추세 분석

- 예산집행액은 '09년 14,105백만원, '10년 11,989백만원으로 평균 15%의 감소율 추세를 보였으며, 관리업무비는 '09년 10,591백만원, '10년 7,554백만원으로 연평균 28.7%의 감소율 추세를 보였다.

(4) 총인건비 인상률

가. 평가 개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
(실적년도총인건비-전년도총인건비)/전년도총인건비	목표부여	1.6	△6.062	100.000	4	4.000	S

나. 평가 내용

- 이 지표는 정부의 예산집행 지침상 총인건비 인상률 준수여부를 평가하는 지표로서, 정규직 인건비를 기준으로 평가산식인 (실적년도 총인건비 - 전년도 총인건비)/전년도 총인건비로 도출된 '10년도 인건비 인상률이 '10년도 정부 지침을 준수하였는가 여부로 평가하였다.

- '10년도 총인건비 인상률은 전년대비 △6.062% 감소하여 정부의 지침 1.6%(호봉승급 등에 따른 자연 증가 소요분 포함)를 준수하여 "S" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

– ·'10년도 인건비 집행액은 2,908백만원이고 전년도 집행액은 2,647백만원이고, '09년도 대비 정규직 상시인원 10.6명이 증원되어 증원소요비 448백만원 '09년도 총인건비에 가산되어 기준이 되는 총인건비는 '09년 3,096백만원이었다.

– 기재부 대졸초임안 삭감 권고에 따라 '09.04.21이후 입사자는 '10년 1월부터 7.5% 삭감된 보수테이블 적용하였고, 시간외 근무 인정시간을 축소하여 정부 인건비 상승률 가이드라인 및 1인당 선택적 복리후생비를 전년대비 동일하게 지급하는 등 정부지침을 준수하였다.

(5) 재무예산성과(예산집행률)

가. 평가 개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
예산집행액/예산현액	목표대실적	100%	90.693%	90.693	2	1.814	A

나. 평가 내용

– 기관 예산의 안정적 집행 및 관리노력을 평가하는 지표로서 '10년 예산집행률 90.7%를 달성하여 "A" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

– '10년 예산현액은 13,219백만원으로 '09년 대비 1,464백만원이 감액되었고, 예산집행액은 11,989백만원으로 '09년 대비 2,117백만원이 감액되었다.

– 사회서비스 수행기관 사업비를 보조하는 선도사업('08.9월 ~ '10.12월)의

경우 현장점검 및 사업정산 과정에서 사업비 환수, 정산, 불용액 반납등으로 '10년 예산의 17%를 반납하면서 집행율이 전년대비 5.4% 감소하는 결과가 초래되었다.

- 상기와 같이 선도사업의 사업비 반납이 '10년도에 일시에 큰 금액이 발생하여 '10년도에 상대적으로 낮은 예산집행률 90.693%의 주 요인이 되었다.

(6) 정부권장정책 이행실적

가. 평가 개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
정부권장정책 이행실적	목표부여	100%	-	65.333	2	1.306	D

나. 평가 내용

- 본 지표는 균형조달, 상생협력 등 범 정부적으로 추진하는 국가권장정책 사업 및 법령상 의무사항에 대한 이행실적을 평가하는 지표로서 항목별 담당 주무부처의 평가결과를 반영하여 2.000점 대비 1.306점을 달성하였다.

다. 항목별 원인분석

구분	가중치 (A)	부처 평가결과 (B, %)	득점 (A×B)
1. 중소기업제품 우선 구매	0.6	68.87	0.413
2. 청년 미취업자 고용(공공기관 청년인턴제)	0.4	100	0.400
3. 중증 장애인 생산품 우선 구매	0.2	46.765	0.094
4. 장애인·고령자 의무 교육	0.2	11.9	0.024
5. 친환경상품 의무 구매	0.2	41.575	0.083
6. 에너지이용합리화	해당없음		
7. 국가유공자 우선 채용	0.1	61.667	0.062
8 전통시장 온누리 상품권 구매	0.1	100	0.100
계	1.8	65.333	1.176
	2.0	환산	1.306

- '10년 정부권장정책 이행실적 세부 평가항목 중 청년 미취업자고용, 전통시장 온누리상품권구매는 100%실적을 달성하고, 중소기업제품우선구매는 68.8%의 실적을 달성하였다.

라. 추세분석

- 2010년도 최초로 경영실적 평가 대상기관으로 추세가 없다.

106302

국제방송교류재단

❖ 총괄요약표

평가범주		지 표 명	평가방법	가중치	등급
경영성과	주요사업성과	(1) 방송사업		28	
		(1)-1 자체기획프로그램 제작률	목표부여(편차)	10	9.708
		(1)-2 라디오 방송 인지도 향상 성과	목표부여(편차)	4	3.482
		(1)-3 네트워크 구축 달성률	목표부여(편차)	5	5.000
		(1)-4 해외방송사 교류협정 체결률	목표부여(편차)	4	4.000
		(2) 주요사업 성과관리의 적정성	6등급평가	5	B
	고객성과	(1) 고객 만족 개선도	목표부여	7	6.840
	경영효율성과	(1) 노동생산성	목표부여(편차)	5	4.237
		(2) 계량인건비	목표부여(편차)	3	2.601
		(3) 계량관리업무비	목표부여(편차)	4	2.811
		(4) 총인건비인상률	목표부여	4	4.000
		(5) 재무예산성과	목표대실적	2	1.947
		(6) 정부권장정책 이행실적	목표부여	2	1.588
합 계				55	

Ⅰ 경영성과

1. 주요사업성과

(1) 방송사업

(1)-1. 자체기획프로그램 제작률

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
자체기획 프로그램 제작시간 / 전체 프로그램 제작시간	목표부여 (편차)	71.47%	70.13%	97.076	10	9.708	A

나. 평가내용

- 글로벌 방송시장에서의 다각적 마케팅을 위한 자체 보유 프로그램의 확대 성과를 나타내는 지표로서 전체 프로그램 제작시간의 함수로 표시된 자체기획프로그램 제작시간을 목표부여(편차)로 평가하였다.

- 전체 제작시간 대비 자체기획 제작시간의 실적으로 평가하였으며, 목표치 71.47%에 약간 못 미치는 70.13%의 실적을 달성하여 “A”로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 전체 프로그램 제작시간은 중장기 편성전략 및 기본편성 구조개편에 따른 시사정보 프로그램 제작과 정규 프로그램의 감소로 '09년 220,380분 대비 4.2% 감소한 '10년 211,095분을 기록하였다.

- 자체기획 프로그램 제작시간은 ‘Arirang News’, ‘Arirang Today’, ‘Hello

Diplomacy'등 영어뉴스, 국제시사 프로그램 강화와 한류 콘텐츠 프로그램 중심의 정규 제작 물량 증가로 '09년 133,995분 대비 10.49% 증가한 '10년 148,050분을 기록하였다.

라. 추세분석

- 전체 프로그램 제작시간은 중장기 편성운영전략을 실행한 '06년부터 외부(국내, 해외)구입 물량이 감소하여 매년 감소세를 보이다가, '09년도에는 정규 프로그램의 대형화로 전년대비 약간 증가하였다가 '10년도에는 다시 예년 수준을 기록하였다.

- 자체기획 프로그램 제작시간은 체계적 편성관리 시스템을 도입하고 자체기획 중심의 중장기 편성운영전략에 따라 지속적으로 증대되어 과거 5개년 동안 연평균 10.1% 증가세를 보였다.

(1)-2. 라디오 방송 인지도 향상성과

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
비인지도 감소율 (100-내국인인지도)×0.7 +(100-내국인인지도)×0.3	목표부여 (편차)	32.30	34.51	87.056	4	3.482	B

나. 평가내용

- 내·외국인 대상 아리랑 제주FM 채널 비인지도 감소율을 이용한 라디오 인지도 향상성과를 나타내는 지표(하향)로, 목표부여(편차)로 평가하였다.

- '10년 라디오 비인지도 실적치는 목표치 32.30% 대비 4.88% 감소한 34.51%의 실적을 올려 "B"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- '10년도 라디오 인지도는 아리랑FM 청취행태 조사결과의 내국인 인지도와 외국인 인지도를 7:3의 가중치로 계산하여 실적치(비인지도 감소율) 34.51%를 얻었다.

- 제주 특화 프로그램 제작을 통한 청취자 지향 방송과 현지 협력강화를 통한 홍보 노력 등으로 내국인 비인지도는 전년대비 2.87% 감소한 40.60%, 외국인 비인지도는 전년대비 13.25% 감소한 20.30%이었다.

라. 추세분석

- 내국인 비인지도는 '06년 53.1%에서 '10년 40.6%로 연평균 5.88% 감소하였고, 외국인 비인지도는 '06년 33.8%에서 '10년 20.3%로 연평균 9.98%로 대폭 감소하였다.

(1)-3. 네트워크 구축 달성률

가. 평가개요

지표산식	평가 방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
신규수신가구확보실적/신규수신가구확보계획	목표부여(편차)	7,158,417	7,205,599	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 아리랑TV가 해외 위성방송으로서 신규 수신가구 확보에 대한 성과를 측정하기 위한 지표로 목표부여(편차)방식으로 평가하였다.

- '10년 신규 수신가구 확보 실적은 목표치인 7,158,417 가구를 상회하는 7,205,599 가구로 "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 중장기 채널 마케팅 전략 수립에 따른 뉴미디어 시장 진입 등 적극적이고 다변화된 채널 마케팅을 통해 전년도 신규 수신 가구수 6,364,584 가구에서 13.21% 증가한 7,205,599 가구를 신규로 확보하였다.

- '10년도 지역별 신규 수신 가구수는 아시아권에서 7,344,754 가구, 유럽권에서 12,366,686 가구, 미주권에서 2,183,667 가구의 실적을 보였다.

라. 추세분석

- 신규 수신가구는 마케팅 전략 수립과 다양한 방식의 적극적인 채널 마케팅을 통해 '06년 4,558,674가구에서 '10년 7,205,599가구로 연평균 14.5%의 증가세를 보였다.

(1)-4. 해외방송사 교류협정 체결률

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
방송교류협정체결실적/ 방송교류협정체결계획	목표부여 (편차)	11.9	14	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 아리랑TV가 해외 위성방송으로서 국제적인 방송교류협력의 성과를 측정하기 위한 지표로 목표부여(4개년 편차)방식으로 평가하였다.

- '10년 방송교류 체결 실적은 목표치인 11.9건을 상회하는 14건을 달성하여 "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 방송교류협정은 해외홍보방송사로서의 채널인지도 제고를 위한 중요한 활동으로 '10년도에는 전 세계 다양한 지역 주요 해외 방송사와 14건의 교류협정체결을 달성하였다.

- '10년도에는 주한대사관, 재외대사관 등과 연계하는 등 다양한 방식으로 해외 방송사들과 방송교류협정을 체결하고 해외 교류 방송국들과는 프로그램 교환을 통해 'Swap Asia' 편성밴드를 신설하는 등 실질적인 교류활동을 전개하였다.

라. 추세분석

- 실질적인 해외방송사 교류협력 활동을 전개하여 '06년 대비(4건) '10년도에는 3배 이상(14건)의 실적을 달성하면서 지속적인 증가세에 있다.

(2) 주요사업 성과관리의 적정성

- 정관에 명시된 설립목적과 사업영역을 반영하고 기관의 핵심역량을 진단한 다음에 대내외 니즈(needs)와 사업간 시너지 효과를 분석하여 3대 핵심사업을 선정한 점은 긍정적으로 평가된다. 또한 전략사업 포트폴리오 매트릭스 분석과 우선순위에 따라 과학적으로 핵심사업을 선정하는 등의 노력을 하였다. 다만 주요사업들을 구체적으로 실행에 옮기기 위한 세부 실행과제들을 선정하는 기준과 절차 등이 제시되지 않아서 이에 대한 보완이 요구된다.

- 경영목표 달성을 위한 합리적인 목표를 수립하기 위해서 사례조사, 전문가들의 의견수렴 등을 통해 성과목표와 성과지표를 설정한 점은 긍정적으로 평가된다. 전략과 연계해서 사업별로 세부실행과제의 목표를 구체화하여 실행력을 높이고, 전체 지표 중에서 12개의 성과지표를 선정하여 중점적으로 관리한 점은 바람직하다. 다만 이러한 성과지표들 중에서 4개의

지표를 주요성과지표로 설정하였는데 향후에는 기관의 궁극적 설립목적에 부합되는 '국가이미지 기여도 향상'을 대표 성과지표로 포함하는 방안을 고려할 필요가 있다. 자체사업을 발굴해야 하는 어려운 여건 속에서 최대한 적극적으로 성과 목표치를 설정한 것으로 판단된다.

- 기관은 '중장기사업계획'과 '직무분석을 통한 효율적 조직인력 운영방안'을 참고로 하여 조직구조를 편성하고 핵심사업에 인력과 예산을 배분한 점은 긍정적으로 평가된다. G20 서울정상회의의 해외홍보방송사로서 기관에 부여된 현안문제에 적극적으로 대처하기 위해서 한정된 자원을 적절히 활용하여 사업을 완수하려는 노력을 전개하였다. 향후 자체 프로그램 제작 등의 비용이 증가하고 국제공영방송으로서 광고수입 등의 제약이 있기 때문에 기관 차원에서 예산의 확보방안에 대한 대책이 요구된다.

- PDCA 단계에 따라 체계적인 모니터링 시스템을 운영하여 주요사업들을 합리적으로 관리하고 변화에 대응하는 체계를 갖추었다고 판단된다. 중기경영목표(3개년 사업 계획)를 수립하여 기관의 주요 사업 방향을 정하고 이를 실행 부서와 공유하여 사업별 실행 계획을 수립하는 등의 체계를 갖추었으나 세부실행과제별로 로드맵을 작성하는 등 심층적인 계획이 추가적으로 이루어질 필요가 있다. 효과적인 사업추진을 위해서 국내외 모니터링을 위해 심의제도, 시청자위원회 및 홈페이지 등 다양한 방법으로 접근한 점은 바람직한 것으로 평가된다.

- 성과지표로 제시한 '자체 기획프로그램 제작율'과 '라디오인지도 향상 성과' 지표의 경우 목표 대비 실적을 100% 달성하지 못했다. 자체적으로 사업을 만들어야 하고 한계치에 근접한 평가지표의 성격과 목표부여(편차) 방식에 따른 도전적 목표치가 반영된 결과라 하더라도 객관적인 목표치 대비 100% 성과를 달성하기 못했기 때문에 이에 대한 개선이 요구된다. 비계량적인 성과로서 방송대상 수상, 공익채널 선정, G20 정상회의 해외홍보 주관 방송사로서 성공적인 역할 수행과 방송효과성 조사 결과 국가이미지의 기여도를 높인 점은 긍정적으로 평가된다.

- 주요사업에 대한 자체평가 및 환류활동 부분에서는 사업별로 PDCA의 체계에 따라서 평가에 따라 차기 사업계획 및 예산편성에 반영하여 기관의 목표를 달성하는데 기여하는 시스템을 갖추었다. 다만 사업평가의 결과를 조직 내부적으로 학습하고 공유하는 활동을 강화하고 이해관계자들의 의견을 수렴하는 활동을 더욱 강화할 필요가 있다. 또한 해외 고객이 핵심 대상인만큼 그들로부터 피드백을 받을 수 있는 시스템을 강화하도록 노력해야 할 것이다.

- 종합적으로 주요사업들의 구성이 적절하게 이루어졌지만 세부실행과제들에 대한 구체화가 요구된다. 성과목표와 성과지표들이 합리적으로 설정되었지만 향후에 기관의 설립목적을 보다 잘 대표할 수 있는 지표의 개발이 요구된다. 또한 조직의 자원을 효율적으로 배분하고 현안문제에 적절히 대처하였다. PDCA 체계에 따라 사업을 체계적으로 관리하는 시스템을 갖추었다. 다만, 일부 계량지표의 성과는 좀 미진한 점이 있으나 G20 정상회담 등의 성과는 매우 우수한 것으로 판단된다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 주요사업 성과관리의 적정성을 위한 기관의 노력을 “B”로 평가한다.

2. 고객만족성과

(1) 고객만족 개선도

가. 평가개요

평 가 산 식	평가 방법	목표	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
10년 고객만족도지수×0.4+ 고객만족향상동×0.6	목표 부여	86.4	87.2	97.760	7	6.840	A

나. 평가내용

- 기획재정부에서 실시하는 고객만족도에 대한 평가로 평가년도 실적치 40%와 고객만족향상도 60%를 합산하여 평가하였다.

- '10년도 고객만족도 실적은 87.2점이며, 향상도는 100%를 달성하여 평가점수는 97.760점으로, "A"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 전체 고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수 중 전반적 만족이 87.4점으로 가장 높았고, 다음으로 사회만족(87.2점)과 요소만족(86.9점)의 순서로 나타났다.

- 업무유형별로 방송사업의 모든 품질지수가 전년 대비 상승하였으며, 특히 환경품질이 +10.4점으로 가장 높게 상승하였다.

라. 추세분석

- 기관은 '08년도 공공기관 고객만족도조사 신규기관으로 77.63점을 획득하였고, '09년도에는 84.852점을 획득하였으며, '10년도에도 전년대비 2.35점이나 증가한 87.2점의 우수한 결과를 보였다.

3. 경영효율성과

(1) 노동생산성

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
부가가치/ 평균인원	목표부여 (편차)	36,912 천원	33,801 천원	84.740	5	4.237	B

나. 평가내용

- 기관의 효율적인 노동생산성 향상실적을 평가하는 지표로서 평균인원의 함수로 표시된 부가가치 총액을 목표부여(편차) 방식으로 평가하였다.

- '10년 1인당 부가가치는 33,801천원으로 목표치 36,912천원을 하회하여 "B"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 평균인원은 신규인력의 증원을 최대한 억제하면서 정부 정책을 반영한 청년인턴 등 최소한의 채용으로 정규직과 계약직을 포함하여 전년과 동일한 219명의 실적을 나타내었다.

- 신규사업 개발에 따른 사업수익 증가와 경상경비 절감 노력으로 부가가치는 전년도 7,057백만원 대비 4.97% 증가한 7,408백만원을 기록하였다.

라. 추세분석

- 평균인원은 인력관리 합리화를 통한 인력의 적정성을 유지하여 5개년('05년~'09년) 평균 223명 대비 4명이 감소한 219명을 유지하였다.

- 부가가치는 5개년('05년~'09년) 평균 6,956백만원 대비 452백만원 증가한 7,408백만원으로 양호한 실적을 보였다.

(2) 계량인건비

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	표준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
계량인건비총액 /총예산집행액	목표부여 (편차)	19.85	20.744	86.710	3	2.601	B

나. 평가내용

- 총예산집행액에서 인건비 총액이 차지하는 비율을 나타내며 합리적인 임금관리와 정부의 임금안정정책에 부응하는 노력도를 평가하기 위한 지표로서 총예산집행액의 함수로 표시된 인건비 총액을 목표부여(편차) 방식으로 평가하였다.

- '10년 계량인건비 실적은 20.744로 목표치 19.85를 약간 하회하여 평가등급 "B"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- '10년도 총예산집행액은 프로그램 제작비 등 사업비 증가에 따라 51,958백만원으로 '09년도 49,936백만원 대비 4.05% 증가하였다.

- 계량인건비총액은 임금인상 최소화와 제수당 발생 억제 등으로 전년실적 10,695백만원 대비 0.78%로 약간 증가한 10,778백만원으로 나타났다.

라. 추세분석

- 총예산집행액은 프로그램제작비 등 사업비 증가에 따라 5개년 평균인 45,598백만원 보다 13.9%인 6,360백만원 증가하였다.

- 계량인건비는 신규 사업 확대에 따른 인건비 증가 요인에도 불구하고 5개년 평균인 10,778백만원과 동일한 10,778백만원의 실적을 나타냈다.

(3) 계량관리업무비

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	표준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
관리업무비 /총예산집행액	목표부여 (편차)	28.94	32.499	70.263	4	2.811	C

나. 평가내용

- 관리업무비가 총예산집행액에서 차지하는 비율을 나타내며, 기관의 관리 효율 성과를 평가하기 위한 지표로서 총예산집행액의 함수로 표시된 관리업무비 총액을 목표부여(편차) 방식으로 평가하였다.

- '10년 계량관리업무비 실적은 32.499로 목표치 28.94를 하회하여 평가등급 "C"로 평가되었다

다. 항목별 원인분석

- '10년도 총예산집행액은 프로그램 제작비 등 사업비 증가에 따라 51,958백만원으로 '09년도 49,936백만원 대비 4.05% 증가하였다.

- '10년도 관리업무비는 경비성 사업비의 증가로 '09년 실적 15,846백만원 대비 2.08% 증가한 16,886백만원으로 나타났다.

라. 추세분석

- 총예산집행액은 프로그램제작비 등 사업비 증가에 따라 5개년 평균인 45,598백만원 보다 13.9%인 6,360백만원 증가하였다.

- 관리업무비는 신규 사업 확대에 따른 운영경비 증가에 따라 5개년 평균인 13,574백만원 보다 3,311백만원 증가하였다.

(4) 총인건비인상률

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
정부예산편성지침 준수 여부	목표부여	1.6%	△0.83%	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 정부예산편성지침의 인건비 인상률 준수 여부를 측정하기 위한 지표로서 실적평가는 '10년도 인건비 인상률 가이드라인 1.6% 해당액을 '09년도 총인건비에 가산한 한도에 대해 그 이하인지 여부로 평가하였다.

- '10년 실적치는 △0.83%로 정부예산편성지침을 준수하여 평점 100.0점으로 "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 경영평가 인센티브를 제외한 전년 대비 인건비 총액은 82백만원(0.77%) 증가하였고, 퇴직급여는 전년 대비 98백만원(12.84%) 증가하였다.

- 총인건비 인상률에서 제외되는 인건비를 반영하여 전년 대비 221백만원(3.13%) 감소하였고, 증원 요소 인건비를 반영하면 △0.83%를 달성하여 '10년 정부예산편성지침에서 규정한 인건비 인상률 1.6%인 정부지침을 준수하였다.

(5) 재무예산성과

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
예산집행액 /예산현액	목표대실적	100%	97.33%	97.330	2	1.947	A

나. 평가내용

- 기관의 합리적인 예산 집행에 대한 실적을 평가하는 지표로서 예산현액 대비 예산집행액을 목표대실적 방식으로 산출하였으며, '10년 실적치는 97.33%로 평가등급 "A"로 평가되었다.

라. 항목별 원인분석

- '10년 예산현액은 인건비 8,360백만원, 경비 4,212백만원을 포함하여 총 53,385백만원으로 나타났다.
- '10년 예산집행액은 운영경비와 사업비 등을 절감하여 운영경비 3,631백만원, 사업비 37,595백만원 등 총 51,960백만원으로 나타났다.

(6) 정부권장정책 이행실적

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
정부권장정책 이행실적	목표부여	100%	-	79.400	2	1.588	B

나. 평가내용

- 기관에게 주어진 법령상 의무·권고사항 및 국가정책사업 등 정부권장정책 이행실적을 평가하는 지표로서 '10년 실적치는 79.4%로 평가등급 "B"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

구 분	평가방법	가중치	부처 평가결과 (%)	득점
1. 중소기업제품 우선구매	목표부여	0.6	72.4	0.434
2. 청년 미취업자 고용	〃	0.4	100	0.400
3. 중증장애인 생산품 우선구매	〃	0.2	46.76	0.094
4. 장애인·고령자 의무고용	〃	0.2	99.2	0.198
5. 친환경상품 의무구매	〃	0.2	80.8	0.162
6. 에너지이용 합리화	〃	0.2	100	0.200
7. 국가유공자 우선채용	〃	0.1	100	0.100
8. 전통시장 온누리 상품권 구매	〃	0.1	0	0.000
합 계		2.0	-	1.588

- 중소기업제품 우선구매(가중치 0.6점) : 중소기업제품 구매목표 금액 및 구매율 50점을 포함하여 법정 구매목표 이행 12점, 여성기업제품 구매 10점, 예산조기집행 0.4점으로 중소기업청 평가 결과 총 72.4%의 실적을 달성하였다.

- 청년 미취업자 고용(가중치 0.4점) : 채용목표는 6명이었으나, 정부의 일자리 창출 정책에 적극 동참코자 총 9명의 청년인턴을 운영하여 기획재정부 평가 결과 100% 실적을 달성하였다.

- 장애인 생산품 우선구매(가중치 0.2점) : 우선구매 준수율 35점을 포함하여 우선구매품목구매금액 10점, 우선구매품목다품목구매실적 1.76점으로 보건복지부 평가결과 46.76%의 실적을 달성하였다.

- 장애인 및 고령자 의무고용(가중치 0.2점) : 의무고용인원은 6명으로 '10년에 총 9명, 월평균 6.3명의 의무고용을 달성하고, 중증장애인은 2명으로 월평균 1.1명을 운영하여 고용노동부 평가 결과 99.2% 실적을 달성하였다.

- 친환경상품 의무구매(가중치 0.2점) : 노력도 2점, 이행도 76.92점, 향상도 1.89점으로 환경부 평가 결과 88.81%의 실적을 달성하였다.

- 국가유공자 우선채용(가중치 0.1점) : 의무고용인원은 8명으로 '10년에 8명의 의무고용인원을 모두 운용하여 국가보훈처 평가결과 100% 실적을 달성하였다.

- 에너지 이용 합리화(가중치 0.2점) : 에너지 소비 총량제 추진실적 60점과 LED보급률 40점으로 지식경제부 평가결과 100%의 실적을 달성하였다.

- 전통시장 온누리 상품권 구매(가중치 0.1점) : 구매실적 0%로 중소기업청 평가결과 0%의 실적을 달성하였다.

라. 추세분석

- 장애인 생산품 우선구매 실적 등이 다소 미흡하여, 전년대비 0.04점 하락하였다.

106303 독립기념관

❖ 총괄요약표

평가범주		지 표 명	평가방법	가중치	득 점
경영성과	주요사업성과	(1) 전시사업			
		(1)-1 관람객 수	목표부여(편차)	7	7.000
		(2) 연구사업			
		(2)-1 학술행사 개최실적	목표부여(편차)	5	4.824
		(3) 교육사업			
		(3)-1 교육운영실적	목표부여(편차)	6	6.000
		(4) 시설사업			
		(4)-1 관람시설확충 및 개보수 실적	목표부여(편차)	5	5.000
		(5) 주요사업 성과관리의 적정성	6등급평가	5	C
	고객성과	(1) 고객만족 개선도	목표부여	7	6.504
	경영효율성과	(1) 노동생산성	목표부여(편차)	5	1.500
		(2) 계량인건비	목표부여(편차)	3	2.050
		(3) 계량관리업무비	목표부여(편차)	4	1.919
		(4) 총인건비 인상률	목표부여	4	4.000
		(5) 재무예산성과	목표대실적	2	1.957
		(6) 정부권장정책 이행실적	목표부여	2	1.805
합 계				55	

Ⅰ 경영성과

1. 주요사업성과

(1) 전시사업

(1)-1. 관람객 수

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
관람객 수	목표부여(편차)	1,231,349	1,358,245	100.000	7	7.000	S

나. 평가내용

- 관람인원 증가 정도를 측정하기 위한 주요사업 지표로서 관람객 수를 목표부여(편차) 방식으로 평가하였다.

- '10년 관람인원은 목표치 대비 10% 초과된 1,358,245명이었으며, 그 결과 평점 100.0점인 "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 관람객의 요구에 부합하는 입체적이고 체험적인 전시교체·보완과 상설전시관의 특성화 및 기획전시의 다양화로 재관람을 유도하여 관람객이 '09 대비 19% 증가한 1,358,245명이 관람하였다.

라. 추세분석

- 관람객 수의 경우 '07년 이후 '07년 1,001,259명, '08년 1,218,654명, '09년

1,141,016명으로 일정하게 유지하다가 차별화된 전시콘텐츠 및 전시공간으로 '10년에는 전년대비 19% 증가하였다.

(2) 연구사업

(2)-1. 학술행사 개최실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	표준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
연간 학술행사개최실적/ 연간 투입인력	목표부여 (편차)	2.484	2.444	96.475	5	4.824	A

나. 평가내용

- 독립운동사 연구에 관한 각종 학술행사를 통하여 연구실적을 발표하고 연구내용을 공유하여 독립운동사 연구에 기여하는 지표로 학술행사개최실적/투입인력을 목표부여(편차) 방식으로 평가한다.

- '10년도 학술행사개최실적은 전년 대비 2건 증가한 22건이며, 연간투입인력은 전년대비 동일한 9명으로 평점 96.475점을 달성하여 "A"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 학술행사개최실적은 총 22회로 월례학술발표회는 전기보다 2회 증가한 10회를 개최하였고 학술심포지엄은 전기보다 3회 증가한 9회를 개최하였으나, 국내독립운동사 사적지 보고회 및 워크숍은 전기에 비해 3회가 감소한 3회를 개최하였다.

- 투입인력은 기관 직제 상 연구원으로 분류되어 있는 한국독립운동사연구소 연구인력 현원에 대한 월평균을 합산하여 계산하였으며 '10년에는 전기와

동일한 9명의 인원이 학술행사개최에 관여하고 있다.

라. 추세분석

- 독립기념관의 학술행사 개최실적은 '05년 15건 이후 지속적으로 상승하는 추세이다.

(3) 교육사업

(3)-1. 교육운영실적

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	표준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
참가자수/연간 투입인원	목표부여(편차)	542.909	551.000	100.000	6	6.000	S

나. 평가내용

- 교육사업에 투입된 교육인원과 프로그램에 참여한 참가자 수를 측정하기 위한 지표로서 목표부여(편차) 방식으로 평가하였다.

- '10년 실적치는 교육인원 6명에 참가자수 3,306명으로 평점 100.0점인 "S"로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 교육인원의 경우 '09년에 비해 휴직자가 있어서 1명 감소된 6명이 운영하였다.

- 참가자 수의 경우 시도교육청, 학교와의 연계 등으로 인해 전년 대비 101명이 증가한 3,306명이 참가하였다.

라. 추세분석

- 참가자 수는 교육사업에 대한 지속적 확대 및 정기프로그램으로 전환, 프로그램에 대한 적극적 홍보, 활발한 참가자 모집을 통하여 '02년부터 '10년까지 꾸준한 증가추세를 보였다.

(4) 시설사업

(4)-1. 관람시설확충 및 개보수 실적

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
관람시설 확충 및 개보수 실적	목표부여(편차)	34.162	35	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 기관의 편의시설 및 시설 개보수 실적을 측정하는 지표로서 편의시설 및 시설 개보수 실적을 목표부여(편차) 방식으로 평가하였다.

- '10년 실적치는 목표치 34.162건을 충족하는 35건으로 평점 100.0점인 "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 전시, 교육, 고객서비스 등의 기능 향상을 위해 독립군 자연체험학습장을 조성하였고, 관람객 편의성 강화 및 쾌적한 관람환경 조성을 위해 방향표지판 보수 등 다양한 활동을 전개하여 목표치를 달성하였다.

라. 추세분석

- 기관 시설 전반에 관한 신축 및 개보수 실적으로 '06년 이후 계속 증가하

고 있는 추세이다.

(5) 주요사업 성과관리의 적정성

- 법률에서 부여된 법적 임무와 설립목적에 따라 주요기능을 전시, 연구, 교육, 서비스 등 4개 영역으로 분류하고 주요사업들을 구성한 점은 긍정적으로 평가된다. 핵심사업을 선정하기 위해서 외부환경 및 내부환경 분석, 선진기관 벤치마킹, 3C FAW 분석 등의 기법을 적용해서 체계적으로 도출하는 노력을 전개하였다. 다만 전략방향-전략목표-전략과제의 논리적인 연계를 보다 명확하게 정리하고, 전략과제를 실행하기 위한 수단으로써 주요사업과 세부사업들을 케스케이딩하여 체계적으로 도출할 필요가 있다. 4개 영역의 주요사업의 구성을 바꾸기 어렵더라도 환경에 변화에 대응에서 세부실행사업 수준에서 해외 벤치마킹 결과 등을 활용하여 사업들을 발전시킬 필요가 있다.

- KPI 차원에서는 경영성과와 사업성과 지표와 연계가 될 수 있지만, BSC 기반의 성과관리는 기본적으로 경영성과의 관점에서 성과를 평가하는 시스템이기 때문에 사업성과 관리의 관점에서 주요사업의 특성을 반영한 성과목표와 성과지표를 개발할 필요가 있다. 성과지표로서 '학술회의 개최실적'이나 '개보수 실적' 등은 주요사업의 사업목표를 대표하는지에 대한 재검토가 요구된다. 또한 '전시'와 '서비스'에 사업예산의 53.2%와 32.3%가 투입되기 때문에 이들 사업에 대한 성과지표의 비중을 높일 필요가 있다. 성과지표의 목표치는 전반적으로 보통 수준에서 설정된 것으로 판단된다.

- 중기재정계획에 근거하여 인력, 예산, 조직구조 등을 재배치하려는 노력을 전개하였다. 중장기 조직인력 운영 마스터플랜을 통한 공통지원인력의 축소를 통한 핵심 주력 사업 중심의 인력을 보강한 점은 긍정적으로 평가된다. 또한 핵심사업 추진을 위해서 인적자원의 역량강화 프로그램을 운영하여 핵심인재를 육성하는 노력도 우수하다. 향후 조직자원을 배분하는데 조직구조, 사업예산, 인력 등을 포괄적으로 포함한 보다 체계적인 자원배

분의 방향성을 가지고 추진할 필요가 있다.

- 핵심성과지표로 제시한 4가지 지표들을 기준으로 보면 학술행사 개최실적을 제외하고 모두 달성하였다. 관람객 수가 전년 대비 19% 증가했으나 이는 2009년도 실적이 상대적으로 낮았기 때문에 발생한 결과이다. 전시산업 특성화로 고객만족도가 높아지고 관람객의 숫자가 증가되고, 역사자료 기증운동을 해외로 확대하여 독립운동사 사료 수집의 범위를 확대하는 등의 성과와 특히 박물관 최초로 대한민국 서비스 스탠다드 기관으로 선정된 점은 우수한 성과로 평가된다.

- 주요사업에 대한 추진상황 및 집행성과 분석 및 예산 등 자원의 효율적 이용을 위하여 자체 주요사업에 대한 심사평가를 실시하고, BSC성과추진위원회 및 경영전략회의를 통해 체계적으로 모니터링하는 시스템은 긍정적으로 평가된다. 다만 평가시스템을 강화하기 위해서 주요사업별로 사업추진 진행과정에서의 과정평과와 사업 종료후 결과평가 등에 대한 체계적인 평가시스템의 구축이 요구된다. 또한 주요사업 및 세부추진사업별로 심층적으로 분야별 중장기 실행계획을 수립하여 사업별 로드맵 등을 만들어서 예측 가능한 사업추진 계획을 마련할 필요가 있다. 외부지적 사항인 '찾아가는 독립기념관', '투명한 운영방안', '명칭사용', '미래지향적 교육프로그램' 등에 대해서는 꾸준한 개선 노력을 취하고 있다.

- 종합적으로 볼 때 큰 차원에서 주요사업의 구성은 설립목적에 부합된다고 인정되나 세부적으로 전략과 연계해서 구체화하는 등의 보완이 요구된다. 전략과제와 주요사업의 특성을 반영한 성과지표를 개발하고 목표를 좀 더 도전적으로 설정할 필요가 있다. 사업추진체계는 대체적으로 양호하나 평가시스템을 보다 강화할 필요가 있다. 목표 대비 사업성과는 무난히 달성되었고 일부 우수한 비계량적 사업성과가 있었으나 지속적으로 도전적인 성과목표를 추구할 필요가 있다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 주요사업 성과관리의 적정성을 위한 기관

의 노력을 “C”로 평가한다.

2. 고객만족성과

(1) 고객만족 개선도

가. 평가개요

지표산식	평가방법	전년도 지수	당해연도 지수	평 점	가중치	득 점	등급구간
(평가년도실적치×0.4)+ (고객만족향상도×0.6)	목표부여	90.141	89.256	92.909	7	6.504	A

나. 평가내용

- 기획재정부 주관으로 실시하는 공공기관·준정부기관 고객만족도에 대한 평가로 ’10년도 고객만족도 실적 40%와 고객만족향상도 60%를 합산하여 평가한다.

- 기관의 ’10년도 고객만족도 지수는 89.256점으로 ’09년 90.141점에 비해 0.885점 감소하여 가중치 7점 만점에 6.504점을 기록하였다.

다. 항목별 원인분석

- 고객의 요구사항을 즉시 반영할 수 있는 고객참여경영 시스템을 운용하여 고객만족도 향상에 노력을 기울인 결과 지속적으로 상승하였으나 ’10년에는 78개 기관 전체(88.1점) 대비 +1.2점, 중소형(문화·국민생활) 기관유형 전체(83.4점) 대비 +5.9점 높은 수준이기는 하지만, 시설물 운영 및 관리업무부분에서 전체 유형대비 -2.1점 낮은 수준이다.

라. 추세분석

- 독립기념관은 '06년 이후 고객만족도 향상 TF팀 운영 등 중단기적 고객만족도 향상방안을 제시하고 이를 실천하여 고객만족도가 지속적으로 상승하였으나, '10년에는 시설물 운영 및 관리업무부분이 전체 유형대비 낮은 수준으로 인해 소폭 하락하였다.

3. 경영효율성과

(1) 노동생산성

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
부가가치/ 평균인원	목표부여 (편차)	108,212,065	51,325,961	30.000	5	1.500	E

나. 평가내용

- 효율적인 노동생산성 향상을 유도하는 지표로서 '부가가치/평균인원' 산식을 목표부여(편차) 방식으로 평가하였다.

- '10년 노동생산성의 실적치는 51,326천원으로 목표치 108,212천원에 미달하여 가중치 5점 만점에 1.500점을 기록하여 "E"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 평균인원은 '09년과 동일한 122명으로 '06년 이후 감소하는 추세이다.

- 전년대비 평균인원은 크게 차이를 보이지 않으나, 부가가치의 경우 '09년도에 비업무용 토지 매각으로 인한 이익 51억으로 인해 경상이익이 증가

하였으며 이로 인해 '10년도 부가가치 산정시 5개년 표준편차에 영향을 주어 부가가치가 실적이 크게 감소하였다.

라. 추세분석

- 평균인원은 '08년 이후 인력관리 효율화를 통해 지속적으로 관리하고 있다.

(2) 계량인건비

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
인건비/ 순매출액	목표부여 (편차)	0.145	0.205	68.340	3	2.050	C

나. 평가내용

- 합리적인 임금관리를 유도하고 정부의 임금안정정책에 부응하려는 노력도를 측정하기 위한 지표로서 인건비를 순매출액으로 나눈 계량인건비를 목표부여(편차) 방식으로 평가하였으며, '10년 실적치는 0.205로 가중치 3점 만점에 2.050점을 기록하여 "C"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- '10년도 매출액은 자체수입이 22.9% 증가하였으나 운영활성화를 위한 국고보조금 4.8% 감소, 외부지원금이 42% 감소하여 순매출액이 전년대비 8.0% 감소하였다.

- '10년 인건비는 간부직 초과근무수당 자진반납 및 근무형태별 업무량 실적에 상응하는 합리적인 복무관리로 초과근무 발생을 최소화하는 등 초과근로 인정시간의 조정으로 인한 초과근무수당 감소로 인해 전기대비 0.35% 감소하였다.

라. 추세분석

- 순매출액은 '05년 이후 지속적으로 증가하였으나 '10년은 국고보조금 4.8% 감소 및 외부지원금이 42% 감소하여 순매출액이 전년대비 8.0% 감소하였다.

- 인건비의 경우 정부의 임금인상률 기준을 준수하는 한도 내에서 관리되고 있다.

(3) 계량관리업무비

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
관리업무비/순매출액	목표부여(편차)	0.231	0.465	47.978	4	1.919	D

나. 평가내용

- 관리업무비의 효율적 운영을 평가하기 위한 지표로서 관리업무비를 순매출액으로 나눈 계량관리업무비를 목표부여(편차) 방식으로 평가하였다.

- '10년 실적치는 0.465, 평점 47.978로 가중치 4점 만점에 1.919점을 기록하여 "D"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- '10년도 매출액은 자체수입이 22.9% 증가하였으나 운영활성화를 위한 국가보조금 4.8% 감소, 외부지원금 42.0% 감소하여 순매출액이 전년대비 8.0% 감소하였다.

- '10년 관리업무비는 각종 사업의 증가로 전기 대비 27.4%가 증가하였다.

라. 추세분석

- 순매출액은 '05년 이후 지속적으로 증가하였으나 '10년은 국고보조금 4.8% 감소 및 외부지원금이 42% 감소하여 순매출액이 전년대비 8.0% 감소하였다.

- 관리업무비는 사업수행에 따라 사업비에 포함된 경비가 변동하므로 사업의 증가에 따라 관리업무비가 증가하는 추세를 보인다.

(4) 총인건비 인상률

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
정부예산편성지침 준수여부	목표부여	1.6%	1.492%	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 정부예산편성지침의 인건비인상률 준수여부를 측정하기 위한 지표로서 실적평가는 1.6% 준수여부로 평가하였다.

- '10년도 실적치는 목표치 1.6%이내인 1.492%로 정부예산편성지침을 준수하여 평점 100.0점으로 가중치 4점 만점에 4.000점을 기록 "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 정부 가이드라인 준수 의지와 고통분담에 대한 노사 간 공감대를 바탕으로 호봉승급을 제외한 임금동결 등을 통해 총인건비 인상률을 준수하였다.

라. 추세분석

- 정부지침을 준수하려는 노력을 경주하여 '09년에 이어 '10년도 만점을 달성하였다.

(5) 재무예산성과

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
예산집행액/ 예산현액	목표대실적	100%	97.853%	97.853	2	1.957	A

나. 평가내용

- 예산현액대비 예산집행액을 평가하여 재무예산의 집행성과를 제고하기 위한 지표로서 예산집행률이 97.853%로 측정되어 가중치 2점 만점에 1.957점을 기록 "A"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 독립기념관의 적극적인 사업이행으로 인하여 '10년 예산현액 24,731백만원에 대해 24,200백만원을 집행하여 97%를 상회하는 실적을 보였다.

라. 추세분석

- 독립기념관의 과거 5년의 예산집행률 추이는 평균적으로 90%를 넘는 실적을 보이고 있으며 '07년 94.499% 이후 지속적으로 증가하고 있는 추세이다.

(6) 정부권장정책 이행실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
정부권장정책 이행실적	목표부여	100.000	-	90.250	2	1.805	A

나. 평가내용

- 공공기관으로서의 사회적 책임에 대해 평가하는 지표로서 8가지 항목에 대한 실적을 평가한다.

- 8개 지표에 대한 평가 결과 90.250%로 측정되어 가중치 2점 만점에 1.805점을 획득하였다.

다. 항목별 원인분석

구 분	가중치(점)	평가결과	득점(점)
1. 중소기업제품 우선구매	0.6점	86.33%	0.518
2. 청년 미취업자 고용	0.4점	100.00%	0.400
3. 중증장애인생산품 우선구매	0.2점	91.79%	0.184
4. 장애인 및 고령자 의무고용	0.2점	85.60%	0.171
5. 친환경상품 의무구매	0.2점	85.98%	0.172
6. 국가유공자 우선고용	0.1점	100.00%	0.100
7. 에너지이용 합리화	0.2점	80.00%	0.160
8. 전통시장 온 누리 상품권 구매	0.1점	100.00%	0.100
합계	2점	90.250%	1.805

- 공공기관 청년인턴 채용, 국가유공자 우선채용, 전통시장 온누리 상품권 구매 항목에서는 만점을 획득하였으나, 중소기업제품 우선구매, 중증장애인 생산품 우선구매, 장애인·고령자 의무고용, 친환경상품 의무구매 및 에너지이용 합리화 항목에서는 감점되었다.

라. 추세분석

- 정부권장정책에 대한 기관의 노력으로 청년인턴과 국가유공자 고용을 초과달성하였으며, 장애인·고령자 의무고용, 친환경상품 의무구매의 실적도 전년에 비해 증가하는 추세이다.

106304

한국건설교통기술평가원

❖ 총괄요약표

평가범주		지 표 명	평가방법	가중치	득 점
경영성과	주요사업성과	(1) 건설교통기술연구개발사업			
		(1)-1. 건설교통기술 정책개발결과 및 기획·조사·분석 결과의 반영실적	목표부여	4	4.000
		(1)-2. 건설교통분야 연구성과 발굴 및 홍보 실적	목표부여(편차)	5	5.000
		(1)-3. 건설교통기술연구개발사업 지식재산권 출원 및 등록실적	목표부여(편차)	6	6.000
		(1)-4. 건설교통기술연구개발사업 현장실사 실적	목표부여(편차)	6	6.000
		(2) 건설신기술심사사업			
		(1)-1.신기술 심사처리 절차 및 기간의 준수	목표대실적	2	2.000
		(3) 주요사업 성과관리의 적정성	6등급평가	5	B
	고객만족성과	(1) 고객만족 개선도	목표부여	7	5.849
	경영효율성과	(1) 노동생산성	목표부여(편차)	5	5.000
		(2) 계량인건비	목표부여(편차)	3	3.000
		(3) 계량관리업무비	목표부여(편차)	4	2.929
		(4) 총인건비 인상률	목표부여	4	4.000
		(5) 재무예산성과	목표대실적	2	2.000
		(6) 정부권장정책 이행실적	목표부여	2	1.679
	합 계			55	50.707

Ⅰ 경영성과

1. 주요사업성과

(1) 건설교통기술연구개발사업

(1)-1. 건설교통기술 정책개발결과 및 기획·조사·분석 결과의 반영실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
[(정책반영건수 /정책개발건수)×50 + (과제반영건수 /기획건수)×50]	목표부여	65.1	80.5	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 정책개발 및 기획·조사·분석의 결과를 실제 정책 및 과제에 반영하도록 유도하는 지표로서 정책개발건수 및 기획건수의 반영실적을 목표부여 방식으로 평가하였다.

- '10년 반영실적은 목표치 65.1% 대비 실적치 80.5%로 평점 100.0점인 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- '10년 정책개발건수 3건 중 정책반영 건수는 3건으로 정책개발결과의 반영실적은 100%이다.

- '10년 기획건수 23건 중 과제반영 건수는 14건으로 기획 결과의 반영실적

은 61%이다.

- 지표산식에 따라 정책개발결과 및 기획·조사·결과의 반영실적을 평균한 실적은 80.5%로 전년 실적인 59.2% 대비 36% 증가하였다.

라. 추세분석

- 정책개발결과의 반영실적은 '09년 50%에서 '10년 100%로 증가하였으나, 기획 결과의 반영실적은 '09년 68%에서 '10년 61%로 감소하였다.

(1)-2. 건설교통분야 연구성과 발굴 및 홍보실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
(홍보건수/ 조사분석대상 과제수)×100	목표부여(편차)	40.2	47.9	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 건설교통분야 연구성과 발굴 및 홍보활동의 향상을 유도하는 지표로서, 조사분석대상 과제중 연구성과 조사 및 분석활동을 통해 발굴되는 홍보건수의 비율을 목표부여(편차) 방식으로 평가하였다.

- '10년 건설교통분야 연구성과 발굴 및 홍보실적은 목표치 40.2% 대비 실적치 47.9%으로 평점 100.0점인 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- '10년 조사분석대상 과제는 '건설교통R&D 정책인프라사업' 등 9개 사업에서 총 140개이다.

- '10년 홍보건수는 언론보도 34건, 행사개최 및 참가 25건, 연구성과 간행물 제작 8건으로 총 67건이다.

라. 추세분석

- '10년 조사분석대상 과제수는 '09년 대비 10건이 감소하였으나, 홍보건수가 '09년 대비 13건이 증가하여 지표산식에 따른 실적은 '09년대비 33% 향상하였다.

(1)-3. 건설교통기술연구개발사업 지식재산권 출원 및 등록실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
지식재산권의 출원 및 등록 건수	목표부여(편차)	659	663	100.000	6	6.000	S

나. 평가내용

- 건설교통기술연구개발사업의 성과로 도출된 특허 등 지식재산권의 출원 및 등록실적 향상을 유도하는 지표로서, 특허청 및 기타 공인기관에서 인정(지정, 등록)하는 배타적 권리의 출원 및 등록 건수를 목표부여(편차) 방식으로 평가하였다.

- '10년 지식재산권 출원 및 등록실적은 목표치 659건 대비 실적치 663건으로 평점 100.0점인 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- '10년 국내특허 출원은 "1종 시멘트를 사용한 초고강도 콘크리트 조성물" 등 485건이고, 국외특허 출원은 "콘크리트 배치 플랜트" 등 16건으로 국

내외 특허 출원 건수는 501건이다.

- 국내외 특허 등록건수는 “다각촬영 항공카메라 장치”, “사이드형 브레이카용 링크 구조” 등 162건이다.

라. 추세분석

- ’10년 지식재산권 출원 및 등록실적은 663건으로 ’09년 실적인 582건에 비해 13.9% 증가하였다.

(1)-4. 건설교통기술연구개발사업 현장실사 실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
협약체결 과제 현장실사 건수/당해년도 R&D 사업예산	목표부여(편차)	0.019	0.021	100.000	6	6.000	S

나. 평가내용

- 연구기관의 연구비 집행과 관리현황 점검을 통해 연구비 집행의 투명성 제고 및 예산의 효율적 관리를 유도하는 지표로서, 협약 체결된 과제에 대해 ’10년 1월 1일부터 ’10년 12월 31일까지 현장실사를 시행한 건수를 목표부여(편차) 방식으로 평가하였다.

- ’10년 건설교통기술연구개발사업 현장실사 실적은 목표치 0.019 대비 실적치 0.021로 평점 100.0점인 “S”로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 9개 사업 중 ‘건설기술혁신사업’은 12건, ‘첨단도시개발사업’은 21건, ‘플랜

트기술고도화사업'은 7건, 'R&D정책인프라사업'은 3건, '지역기술혁신사업'은 7건, '미래철도기술개발사업'은 14건, '미래도시철도기술개발사업'은 8건, '교통체계효율화사업'은 11건, '항공선진화사업'은 1건으로 총 84건이다.

- 당해 연도 R&D 사업예산은 4,092억원으로 '09년 대비 4.3% 증가하였다.

라. 추세분석

- '10년 협약체결 과제 현장실사 건수는 '09년 대비 15건이 증가하였고, 당해연도 R&D 사업예산이 '09년 대비 4.3%이 증가하여 지표산식에 따른 실적은 '09년대비 16.7% 향상하였다.

(2) 건설신기술 심사사업

(2)-1. 신기술 심사처리 절차 및 기간의 준수

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
(처리기간 준수 건수/ 심사대상 건수) ×100	목표대실적	100	100	100.000	2	2.000	S

나. 평가내용

- 당해연도에 심사 종료된 건설신기술 심사건을 대상으로 심사 처리절차에 따라 법정 행정처리 기간을 준수했는지 여부를 평가하는 지표로서, 신청된 기술 중 건설기술관리법 시행령 제32조의2에서 규정한 접수일로부터 120일 이내에 처리한 기술의 비율을 목표대실적 방식으로 평가한다.

- '10년 종결된 신청기술 80건 중 반려, 심사중단된 31건을 제외한 심사대상 49건 모두를 법정처리 준수기간인 120일 이내에 처리함으로써 평점 100점인 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 신규 지정심사 26건 및 보호기간 연장심사 23건 모두 처리기간을 준수하여, 목표치인 100%를 달성하였다.

라. 추세분석

- 본 지표는 '08년 51건, '09년 65건, '10년 49건으로 3년 연속 심사대상 건수의 전수의 처리기간을 준수하였다.

(3) 주요사업 성과관리의 적정성

- 법률과 정관에 명시된 법적 임무와 설립목적을 반영하여 주요사업을 4개의 사업군으로 대별하였다. 중장기 전략을 바탕으로 선정방향과 선정기준을 적용하여 주요사업을 도출한 점은 긍정적으로 평가된다. 그러나 성과관리에 포함된 주요사업의 범주가 경영목표를 달성하기 위한 주요사업과 일치하지 않기 때문에 기관 차원에서 재정립이 요구된다. 기관의 정체성을 감안하여 연구개발 부분과 신기술 심사지정 등으로 주요사업의 범주를 재조정하고 관련 세부사업들을 구성하는 방안을 강구할 필요가 있다.

- 주요사업에 대해서 12개의 추진전략과제(세부사업)를 설정하고 이러한 전략과제의 특성을 반영하는 5개의 성과지표를 제시하였다. 기관의 특성상 연구개발사업의 관리가 가장 중요한 기능인데 이에 대한 성과지표로서 '현장실사 실적'은 측정용이성은 있지만 기능의 특성을 대표한다고 볼 수 있는지에 대한 재검토가 요구된다. '지식재산권' 등의 지표는 기관에서 자체적으로 통제하기 어려운 지표이기 때문에 가능한 기관이 직접 수행한 업무에 대한 성과지표를 설정할 필요가 있다. 목표수준은 전년 대비 10% 정도여서 보통 수준으로 평가된다.

- 핵심사업에 대하여 증액된 예산을 반영하여 한정된 재원 내에서 운영효율성을 달성하도록 추진한 점과 공공기관 경영효율화 방침에 따라 조직을

개편하고 인원을 재조정하여 핵심사업 중심으로 배치한 점은 긍정적으로 평가된다. 자원의 제약을 보충하기 위해서 정보시스템을 도입하여 핵심사업별로 업무를 효율적으로 추진하려고 노력하였다. 다만 중장기재정계획이나 직무분석 등의 과학적인 분석을 근거로 조직의 자원을 배분하는 노력을 추가할 필요가 있다.

- 주요사업별로 추진방향 및 조직과 기능 및 업무를 연계한 추진시스템과 성과목표 설정, 추진활동, 자원활용 계획, 성과측정 및 관리 등으로 체계화한 추진체계는 매우 긍정적으로 평가된다. 또한 이해관계자들의 의견을 수렴하고 전년도 사업분석의 결과를 반영하여 사업부서별 관리계획을 수립한 점은 바람직하다. 주기적으로 이슈를 모니터링하여 현안문제를 사전에 예방하고 현안과제에 대응하는 조치를 취하려고 노력하였다. 다만 세부사업별로 전문화된 보다 심층적인 중장기 실행계획 등을 수립하여 예측가능한 사업을 추진하는 노력이 요구된다.

- 계량적 실적은 모두 초과 달성되었고 추진전략과제별 성과지표가 경영목표에 연계되어 기관의 설립목적을 달성하는데 기여하였다. 국토해양 R&D 발전전략의 수립과 건설교통연구기획사업의 신설 등은 우수한 성과이다. 국내 R&D 관리기관으로서 최초로 EVMS를 활용해서 사업의 효율성을 높인 점은 긍정적으로 평가된다. 그러나 R&D 관리기관으로서 사업의 전체 프로세스에 대해서 사업기획, 선정평가, 집행관리, 연구행정지원, 성과확산 등의 관점에서 볼 때 기관의 핵심역량을 집중시키고 보다 선진화된 시스템을 구축하는 노력이 요구된다.

- 사업관리시스템과 성과관리시스템을 연계하여 체계적으로 사업을 점검하는 평가시스템을 갖추었다. 부서별 전략과 사업전략을 연계한 핵심성과지표를 개발해서 추진실적으로 평가한 다음에 평가결과를 사업 및 부서에 적용하여 동기를 유발하는 시스템은 긍정적으로 평가된다. 점검절차와 점검채널을 체계화해서 주요사업별로 자체평가를 실시하고 조직 전체적으로 성과를 공유하고 학습하는 체제를 갖추었다. 외부 지적사항인 '법인카드

부적절한 사용', '기술료 징수 개선', '특허권 관리업무', '선정과제 공고' 등에 대해서 조치를 완료하였다.

- 종합적으로 볼 때 주요사업의 구성이 적절하지만 기관 전체 차원에서 주요사업들의 구성을 연구관리 기관이라는 정체성을 감안하여 재정립할 필요가 있다. 성과지표 중에서 일부는 기관의 설립목표 관점에서 보기에 대표성이 다소 약하기 때문에 보완이 요구된다. 한정된 자원을 효율적으로 배분하고 정보시스템을 도입하여 업무효율성을 높였으나 보다 과학적인 분석을 근거로 자원을 배분할 필요가 있다. 사업추진체계는 전반적으로 양호하지만 세부사업별로 보다 전문화된 실행계획이 요구된다. 비계량적 성과로서 EVMS의 도입 등 우수한 사례가 있었고, 사업관리시스템과 성과관리시스템을 연계시키는 등 평가시스템이 대체로 잘 갖추어진 것으로 평가된다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 주요사업 성과관리의 적정성을 위한 기관의 노력을 "B"로 평가한다.

2. 고객만족성과

(1) 고객만족 개선도

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
(고객만족도 지수×40%)+ (전년대비 향상도×60%)	목표부여	100	83.6	83.600	7	5.849	B

나. 평가내용

- 기획재정부에서 실시하는 공기업·준정부 기관 고객만족도에 대한 평가로 '10년도 고객만족도지수 40%와 고객만족향상도 60%를 합산하여 평가하였다.

- '10년도 고객만족도 실적은 전년 대비 4.5점 하락한 80.9점이며, 향상도는 89.947%를 달성하여 평점 83.6점으로 가중치 7점에 대하여 5.849점으로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 유형별 만족도 점수 중 연구지원서비스인 건설기술연구개발사업은 77.9점으로 전년대비 8.4점 하락, 교통기술연구개발사업은 80.9점으로 전년대비 2.1점 하락하였으며, 인증서비스인 신기술 심사사업은 81.6점으로 전년대비 4.0점 하락하였다.

- 평가요소별 만족도 점수 중 품질지수는 평균 80.9점으로 전년대비 3.2점 하락하였고, 만족지수는 평균 81.4점으로 전년대비 4.3점 하락하였으며, 성과지수는 평균 84.3점으로 전년대비 3.2점 하락하여, 전체 고객만족도점수는 전년대비 4.5점 하락하였다.

라. 추세분석

- 본 지표는 '09년 89.429점에서 '10년 83.6점으로 6.5% 감소하였다.

3. 경영효율성과

(1) 노동생산성

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
부가가치 /평균인원	목표부여 (편차)	82.215 백만원	97.956 백만원	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 기관의 종합적인 노동생산성 향상을 유도하는 지표로서 부가가치를 평균인원으로 나눈 실적을 목표부여(편차) 방식으로 평가하였다.

- '10년 실적치는 목표치 82.215백만원 대비 실적 97.956백만원으로 가중치 5점에 대하여 득점 5.0점인 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 평균인원은 인원감축 등에 따라 전년대비 1% 감소하였다.

- 부가가치는 전년대비 23.8% 증가하여 노동생산성은 전년 대비 25.1% 상승하였다.

라. 추세분석

- 평균인원은 '08년 98명, '09년 96명, '10년은 95명으로 감소하였다.

- 부가가치는 '08년 8,356백만원, '09년 7,517백만원으로 감소했으나, '10년 9,306백만원으로 증가하였다.

- 노동생산성은 '08년 85.261백만원, '09년 78.300백만원으로 감소하였으나, '10년 97.956백만원으로 증가하였다.

(2) 계량인건비

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
인건비 /예산집행액×100	목표부여 (편차)	1.59	1.53	100.000	3	3.000	S

나. 평가내용

- 적정수준의 인건비 관리 노력을 측정하기 위한 지표로서 목표부여(편차) 방식으로 평가하였다.

- '10년도 실적치는 목표치 1.59% 대비 실적 1.53%로 가중치 3점에 대하여 득점 3.0점인 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- '10년은 인력감축 등에 따라 '09년 대비 인건비 총액이 6.0% 감소하고, 예산집행액은 3.8% 증가하여, 평가산식에 따른 계량인건비가 9.4% 감소하였다.

라. 추세분석

- 계량인건비는 '08년 1.94%에서 '09년 1.69%로 감소하였고, 인력감축 등으로 인한 인건비 총액의 감소로 인해 '10년 실적치는 1.53%로 감소하였다.

(3) 계량관리업무비

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
관리업무비 /예산집행액×100	목표부여 (편차)	0.86	0.96	73.230	4	2.929	C

나. 평가내용

- 기관의 관리업무비(경상경비) 절감을 유도하기 위한 지표로서 관리업무비를 예산집행액으로 나눈 실적을 목표부여(편차) 방식으로 평가하였다.

- '10년도 실적치는 목표치 0.86% 대비 실적 0.96%로 가중치 4점에 대하여

득점 2.929점인 “C”로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- ’10년은 전년대비 관리업무비 5.3% 증가하였으나, 예산집행액은 3.8% 증가하여, 계량관리업무비가 1% 증가하였다.

- 판관비 및 제조경비는 ’09년 14,410백만원에서 ’10년 13,442백만원으로 6.7% 감소하였다.

- 인건비는 5.0%, 감가상각비는 7.3%, 연구개발비는 28.0% 감소하였으나, 교육훈련비는 39.6%가 증가하여, 관리업무비는 ’09년 3,683백만원에서 ’10년 3,877백만원으로 5.3% 증가하였다.

라. 추세분석

- 계량관리업무비는 ’08년 1.06%에서 ’09년 0.95%으로 감소하였으나, ’10년은 0.96%로 약간 증가하였다.

(4) 총인건비 인상률

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목 표	실 적	평 점	가중치	득 점	등급구간
정부예산지침 준수 여부	목표부여	1.6% 이내	△4.2%	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 정부예산편성지침의 인건비 인상률 준수여부를 평가하기 위한 지표로서 ’10년도 인건비 인상률 가이드라인인 1.6% 준수여부를 평가하였다.

- '10년 실적치는 △4.2%로 정부예산편성지침을 준수하여 평점 100.0점으로 "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 정부 가이드라인 준수 의지와 고통분담에 대한 노사 간 공감대를 바탕으로 호봉승급을 제외한 임금동결 등을 통해 총인건비 인상률에 대한 정부 지침을 준수하였다.

라. 추세분석

- 총인건비 인상률은 '09년 -0.55%, '10년 -4.2%로 정부 예산지침을 준수하고 있다.

(5) 재무예산성과

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
집행실적/연구개발 사업비 총액×100	목표대 실적	100	100	100.00	2	2.000	S

나. 평가내용

- 연구개발사업 예산의 효과적 집행을 측정하기 위한 지표로서 국가연구개발사업비 집행률을 목표대실적 방식으로 평가하였다.

- '10년도 실적치는 목표치 401,603백만원 대비 실적 401,603백만원으로 가중치 2점에 득점 2.0점인 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 9개 연구개발사업 모두 집행률 100%를 달성하였다.

라. 추세분석

- 재무예산성과는 '09년 99.98%, '10년 100%로 증가하였다.

(6) 정부권장정책 이행실적

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
정부권장정책 이행 실적	목표부여	100.000	1.511	83.950	2	1.679	B

나. 평가내용

- 비정규직 대책, 균형인사, 균형조달, 상생협력 등 범정부적으로 추진하는 국가정책사업 및 법령상 의무사항 이행실적을 평가하는 지표로서 '중소기업제품 우선구매' 등 7개 실적을 평가한다.

- '10년도 실적은 83.95%를 달성하여 가중치 2점 대비 1.679점으로 "B"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

지표명	평가방법	가중치	부처평가결과(%)	득점
① 중소기업제품 우선구매	목표부여	0.6	75.490	0.453
② 청년 미취업자 고용(공공기관 청년인턴제)	〃	0.4	100.000	0.400
③ 중증장애인 생산품 우선구매	〃	0.2	100.000	0.200
④ 장애인 및 고령자 의무고용	〃	0.2	80.840	0.162
⑤ 친환경상품 의무구매	〃	0.2	82.840	0.166
⑥ 에너지이용 합리화(LED조명 보급 포함)	〃	0.2	-	
⑦ 국가유공자 우선채용	〃	0.1	60.000	0.060
⑧ 전통시장 온누리 상품권 구매	〃	0.1	69.850	0.070
합 계		2.0	83.950	1.511

- '중소기업제품 우선구매'는 중소기업제품 구매율 향상도(30/30) + 기술개발제품 구매율 향상도(8/15) + 중소기업제품 구매율(20/20) + 사회적기업 생산품 및 서비스 구매율(0/15) + 기술개발제품 구매율(3.5/10) + 여성기업제품 구매율(10/10) + 법정비율초과 달성도(6/10) + 목표비율 하향설정도(-2)로 75.49%를 달성하였다.

- '청년 미취업자고용' 실적은 청년인턴 채용목표의 적정성(30/30) + 청년인턴 채용실적(70/70)으로 100%를 달성하였다.

- '장애인 생산품 우선구매'는 중증장애인생산품 중 우선구매대상품목 外품목 구매비율(25/25) + 중증장애인생산품 우선구매비율 준수율(35/35) + 중증장애인생산품 우선구매대상 품목 구매실적(30/30) + 중증장애인생산품 우선구매품목 다품목 구매실적(10/10)로 100%를 달성하였다.

- '장애인 및 고령자 의무고용' 실적은 장애인 고용비율(64.67/80) + 우선고용직종 준·고령자 채용비율(16.17/20)로 80.84%를 달성하였다.

- '친환경상품 의무구매'는 구매추진의 체계의 실효성(5/10) + 친환경상품 구매비율(77.84/80) + 전년대비 구매비율 증가정도(0/10)로 82.84%를 달성하였다.

- '국가유공자 우선채용' 실적은 취업지원대상자 누적 고용인원 비율(60/70) + 취업지원대상자 당해연도 고용인원 비율(0/30)로 60%를 달성하였다.

- '전통시장 온누리 상품권 구매' 실적은 전통시장 온누리 상품권 구매 비율(69.85/100)로 69.85%를 달성하였다.

마. 추세분석

- '09년 1.854점, '10년 1.679점으로 전년대비 0.175점 감소했다.

106305

한국고용정보원

❖ 총괄요약표

평가범주		지 표 명	평가방법	가중치	득 점
경영성과	주요사업성과	(1) 고용서비스 선진화 지원			
		(1)-1 워크넷 활용강화	목표부여(편차)	6.0	6.000
		(1)-2 IT서비스요청사항 적기처리 강화	목표부여	4.0	4.000
		(2) 고용조사 및 분석			
		(2)-1 고용동향 정보제공	목표부여(편차)	5.0	5.000
		(3) 직업진로 역량강화			
		(3)-1 진로지도 교육실적	목표부여(편차)	4.0	4.000
		(3)-2 직업정보 전달강화	목표부여	4.0	2.154
		(4) 주요사업 성과관리의 적정성	6등급평가	5	A
	고객성과	(1) 고객만족 개선도	목표부여	7.0	6.593
	경영효율성과	(1) 노동생산성	목표부여(편차)	5.0	5.000
		(2) 계량인건비	목표부여(편차)	3.0	1.915
		(3) 계량관리업무비	목표부여(편차)	4.0	2.273
		(4) 총인건비 인상률	목표부여	4.0	4.000
		(5) 재무예산성과(예산집행률)	목표대실적	2.0	1.987
		(6) 정부권장정책 이행실적	목표부여	2.0	1.896
합 계				55	

Ⅰ 경영성과

1. 주요사업성과

(1) 고용서비스 선진화 지원

(1)-1. 워크넷 활용 강화

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
워크넷 일평균 방문자수	목표부여 (편차)	최고:288,277명 최저:233,212명	307,220명	100.000	6	6.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 전 국민을 대상으로 하는 워크넷 사이트의 이용정도를 측정하는 지표로서 일평균 방문자 수를 목표부여 방식으로 평가하였다.

- '10년 실적치는 전년대비 13.8% 증가한 307,220명을 달성하여 평점 100.0점인 "S" 등급으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 워크넷 스마트폰 전용서비스, 대졸취업 준비생 전용 취업사이트 '잡영' 등을 개발함으로써 보다 많은 구인·구직자가 워크넷 사이트를 활용하도록 유도하였다.

- 워크넷 웹접근성 및 웹표준 체계를 마련하여 장애인 등 사용자 편의성을 증대

하고 워크넷 구인·구직정보의 고품질화를 위해 다양하고 질 높은 우량 중소기업 구인DB확보, 기업들의 채용대행서비스를 추가하여 구인정보를 강화하여 구인·구직 활성화를 위한 노력을 전개하였다.

- 다양한 매체를 이용하여 워크넷에 대한 홍보를 실시하고, 방문자 유입을 위한 바이럴(입소문)마케팅 및 다양한 이벤트를 실시(워크넷 내비게이션 디자인 선호도조사 이벤트 등 총 14회)하여 워크넷 일평균 방문자수가 최고 목표치를 초과 달성한 것으로 분석된다.

라. 추세분석

- 워크넷 일평균 방문자수 실적은 '07년 최초 평가 시 실적치 225,526명, '08년 241,576명, '09년 269,922명, '10년 307,220명 등 매년 평균 9%이상 증가 추세이다.

(1)-2. IT서비스요청사항 적기처리 강화

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
(1-적기처리건수/총접수건수)X100	목표부여	최고:17.638 최저:23.258	14.636	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 한국고용정보원이 운영하는 고용정보시스템 사용자 요청사항에 대한 처리기한 내 완료정도를 목표부여 방식으로 평가하였다.

- '10년 실적치는 14.636으로 최고 목표치인 17.638을 초과 달성하여 평점 100.0점인 "S" 등급으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- IT서비스요청사항에 대한 업무담당자의 신속한 업무 처리 및 고객 만족도 제고 기반을 마련한 것이 주요 원인으로 분석된다.

- 총접수 건수 22,855건 중 19,510의 적기처리 건을 달성하여 최종 적기처리율이 14.636으로 목표치를 상회한 실적을 나타냈다.

라. 추세분석

- IT서비스요청사항 적기처리율 지표는 '09년부터 신설된 지표로 '09년 대비 '10년에는 4.8% 증가된 실적을 달성하는 등 매우 안정적인 성과를 나타내고 있다.

(2) 고용조사 및 분석

(2)-1. 고용동향 정보제공

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
고용동향 발간횟수/평균 연구자수	목표부여 (편차)	최고:1.720 최저:1.472	1.756	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 고용정보 발간횟수를 평균연구자수로 나눈 효율화 지표로서, 평가 산식은 전체 연구 직렬 평균인원 대비 당해년도 고용동향(고용보험 통계, 구인/구직통계, HRD-Net 통계, 고용정책 분석지, 단기조사보고서, 고용이슈 등) 및 연구과제 발간 횟수의 합을 목표부여 방식으로 평가하였다.

- '10년 고용동향 정보제공 실적치는 고용정보 발간횟수는 99회, 평균 연구자수는 56.385명으로 1.756으로 최고 목표치 1.720을 초과 달성하여 평점 100.0점인

"S" 등급으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 고용정보원이 보유한 각종 DB(고용보험전산망, 고용안정정보망, 직업능력개발종합정보망 등)를 활용해 고용정책 및 고용서비스 개선, 지역노동시장분석, 인력수급전망 등 고용정책에 관한 다양한 연구보고서를 활발히 발간하였다.

- 각종 심포지엄 개최, 온라인 단기조사 실시, 3대조사 기초분석보고서 발간 등 온라인 및 오프라인 정보제공 방식을 병행하여 안정적으로 제공하였다.

- 과제선정에서 출판까지 전 과정을 시스템화하여 시의적절한 과제선정과 연구자의 역량을 최대한 발휘할 수 있는 환경을 제공함으로써 최고목표를 상회하는 실적을 나타냈다.

라. 추세분석

- '10년 고용정보 발간 횟수는 99회로 전년도와 동일하고 '07년 83회 '08년 97회로 지속적으로 증가추세에 있으며, 당기의 평균 연구자수가 56.385명으로 전기 대비 감소하는 추세를 나타내고 있다.

(3) 직업진로 역량강화

(3)-1 진로지도 교육실적

가. 평가개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
직업진로지도 교육연인원/ 평균 교육담당 인원수	목표부여 (편차)	최고:1,844.272 최저:1,619.893	2,028.500	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 직업진로지도의 활성화 정도의 효율화 지표로서, 평가 산식을 평균 교육담당인원수 대비 연간 누적 교육연인원수로 나타낸 지표로 목표부여 방식으로 평가하였다.

- '10년 본 지표 실적치는 교육연인원이 전년대비 23.2% 증가한 12,171명, 평균 교육담당 인원수는 6명으로 최종 실적치인 2,028.5을 달성하여 최고 목표치 1.844.272를 상회하여 평점 100.0점인 "S" 등급으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 직업지도 현장에서 실제 활용이 가능한 실습 위주로 커리큘럼을 구성하는 등 고객 수요를 반영하여 교육과정을 다양화하고, 전국 초·중·고교 및 대학과 유관기관 등에 진로지도 관련 책자 등을 배포하여 진로지도 교육의 필요성을 강조함으로써 교육연인원이 대폭 증가되었다(교육실시횟수 13회 증가).

- 전문가 워크숍 및 자문회의를 통하여 교육의 질 향상을 위해 노력하고, 교육대상자가 전국에 걸쳐 분포되어 있는 점을 고려하여 교육장소를 권역별로 다양하게 운영하는 등 교육 참여도 제고 노력을 통해 교육연인원이 최고 목표치를 초과달성하는 실적을 나타낸 것으로 분석된다.

라. 추세분석

- 진로지도 교육연인원 실적은 '09년 9,879명에서 '10년 12,171명으로 20%이상 증가되었고, 교육담당자수는 67명에서 72명으로 7.4% 증가되었다. 최종 진로지도 교육연인원 실적은 1,769.479에서 1,844.272로 4.2% 증가되는 추세를 나타내고 있다.

(3)-2. 직업정보 전달강화

가. 평가개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득 점	등급구간
직업정보시스템 일평균 방문자 실적/ 해당부서 평균 근무인력 수	목표부여	최고:552.775 최저:402.018	453.377	100.000	4	2.154	D

나. 평가내용

- 본 지표는 전 국민을 대상으로 하는 한국직업정보시스템(KNOW)의 이용 정도의 효율화 지표로서 해당부서 평균 근무인력 수 대비 당해연도 직업정보시스템이 정상적으로 운영되는 날(웹로그 수집이 정상적으로 되는 날)의 일평균 방문자 수를 목표부여 방식으로 평가하였다.

- '10년 실적치는 한국직업정보시스템의 일평균 방문자수는 '10년 6,869명으로 '09년 6,107명 대비 12.48% 증가하였으나, '10년 산식 변경으로 산식 분모인 해당부서 평균 근무인력수가 '09년 12.154명에서 '10년 13.923명으로 14.555% 증가함에 따라 일일방문자수 증가율을 상쇄하여 지표 점수가 전년 "S" 등급에서 "D" 등급으로 하향 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 온라인 직업정보 활용 확대를 위한 전문가 인터뷰 및 신생 및 이색직업·학과, 테마직업, 유망직업 등에 대한 직무조사를 실시하는 등 새로운 콘텐츠 개발 노력이 지속적으로 이루어지고 있다.

- 강의 32회, 방송출연 36회, 언론보도 283회 등 총 351회의 한국직업정보시스템의 홍보와 직업정보를 제공하는 노력을 통해 일평균방문자 수가 14.555% 이상 증가하였으나 해당부서의 근무인력수도 함께 증가되어 하향 평가된 실적을 나타낸 것으로 분석된다.

라. 추세분석

- '10년 실적치는 한국직업정보시스템의 일평균 방문자수는 '10년 6,869명으로 '09년 6,107명 대비 12.48% 증가하였으나, '10년 산식 변경으로 산식 분모인 해당부서 평균 근무인력수가 '09년 12.154명에서 '10년 13.923명으로 14.555% 증가함에 따라 일일방문자수 증가율을 상쇄하여 지표 점수가 전년 "S" 등급에서 "D" 등급으로 하향 평가되었다.

(4) 주요사업 성과관리의 적정성

- 법률과 정관에 명시된 설립목적과 법적 임무를 달성하기 위해서 핵심사업을 정보화사업 등 5개 영역으로 구성하였다. 외부환경 분석과 대내적 경영여건 분석을 한 다음에 관련 정부정책을 반영하여 중장기 전략목표와 전략방향을 설정하고 전략과제를 선정한 점은 긍정적으로 평가된다. 전체적으로 전략과제를 실현하기 위한 주요사업을 도출하는 과정은 체계화되었으나 전략과제와 핵심사업 및 '10년도 추진 주요과제들간 연계성을 보다 구체화할 필요가 있다.

- 주요사업별로 성과목표를 설정하고 이를 측정하는 성과지표를 세부적으로 설정한 점은 긍정적으로 평가된다. 사업의 특성상 비계량 지표가 상대적으로 많을 수밖에 없는 상황이 인정된다. 핵심사업별로 '09년도 대비 '10년도 추진목표를 제시하고 설정근거를 명확히 제시되었고 목표치는 적극적으로 설정되었다고 판단된다.

- 인력·부서·예산 등과 같은 조직의 자원을 합리적으로 배분하기 위해 3개년 중기경영목표 및 5개년 중기재정계획을 수립하여 추진하고 있다. 3개년 중기경영목표에 효율적인 중장기 자원운용 계획이 수립되어서 이를 바탕으로 자원을 배분하려는 노력을 전개하였다. 기관의 특성상 정보화 인력은 민간기업에 비해서 우수 자원을 확보하는데 어려움이 있음에도 불구하고 많은 노력을 하였다고 판단된다. 그러나 부적절한 직위수당과 과다한 휴가와 휴일 등에 대해서는 기관 차원에서 대책이 요구된다.

- 중장기발전방안을 기반으로 3개년 중기경영목표에 설정하고 3개년간의 세부과제계획을 수립하여 추진하는 추진체계는 우수하다고 판단된다. 이를 바탕으로 해당 연도의 업무추진계획 및 사업계획을 수립하여 추진하는 점도 바람직하다. 핵심사업인 정보화사업을 추진하는 과정에서 모니터링 시스템을 연간기본계획 수립, 사업착수, 사업진행, 사업완료 등의 단계별로 체계화 한 점은 긍정적으로 평가된다. PMS를 도입하여 정보화 추진사업과 관련하여 사업의 범위, 일정, 산출물 등 정보화 추진사업의 진척상황을 효율적으로 관리하였다.

- 계량적 지표들은 '직업정보 전달강화'만 제외하고 목표치를 달성하였다. 미진한 지표의 경우에도 시스템을 개편하는 과정에서 불가피하게 발생한 결과라고 판단된다. 비계량 성과로서 정보화사업 영역에서 Job-Young의 구축과 워크넷 'e-채용마당' 서비스, 잡소케팅 서비스를 개시한 것은 우수한 성과이다. 민간고용서비스 산업의 건전한 육성을 위해 인증제를 도입해서 시행한 점도 긍정적으로 평가된다. 전반적으로 비계량 부분에서 사업성과는 우수하다.

- 사업 이행상황의 점검은 사전단계, 진행단계, 사후단계, 종합관리 등으로 체계화되었다. 각 부분별로 연구운영위원회, 연구자문위원회, 출판위원회, 정보화사업추진위원회 등을 다양하게 접근하고 있다. 분야별로 평가결과를 환류하고 성과를 공유하는 노력을 전개하였다. 그러한 부분별 시스템이 조직 전체적인 차원에서 체계화되어 사업의 평가시스템이 비교적 잘 운영되고 있다고 판단된다.

- 종합적으로 볼 때 주요사업들이 기관의 설립목적을 달성하는데 적절하게 구성되었다. 전반적으로 성과목표와 성과지표는 적절하게 설정되었다고 평가되지만 일부 성과지표의 보완이 요구된다. 사업의 추진체계는 비교적 양호하고 평가시스템도 비교적 잘 구축되어 있다. 성과목표는 충분히 달성되었으며 비계량적 성과도 비교적 우수한 것으로 평가된다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 주요사업 성과관리의 적정성을 위한 기관의 노력을 “A”로 평가한다.

2. 고객만족성과

(1) 고객만족 개선도

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
고객만족도 지수 x 0.4 + 전년대비 향상도 x 0.6	목표부여	100	94.191	94.191	7	6.593	A

나. 평가내용

- 기획재정부에서 실시하는 공기업·준정부기관 고객만족도에 대한 평가로 ’10년도 고객만족도지수 40%와 전년대비 향상도 60%를 합산하여 평가하였다.

- ’10년도 고객만족도 지수는 85.478점, 향상도는 100%를 달성하여 평점 94.191점이며 “A” 등급으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 실질적인 고객만족도(CS) 향상을 위하여 중장기 추진방향을 점검하고, 전년도 준정부기관 고객만족도 조사결과를 체계적으로 분석하여 ’10년 고객만족경영 기본계획을 수립, 실행, 우선과제를 도출하여 체계적인 개선활동을 실시하였다.

- 고객 편의향상을 위한 스마트폰 전용 서비스 및 웹접근성 표준 준수 등 정보시스템 서비스 안정성 개선, 현장 중심의 적극적 의견수렴·신속한 피드백을 위한 노력, 고객지원센터 인프라 확충을 통한 콜센터 품질 인증마크 획득(CQM), 서비스 품질지수(KSQI) 콜센터 우수기관 선정 등 다양한 활동을 통해 전년도 이상의 고객만족도 수준을 달성한 것으로 분석된다.

라. 추세분석

- '07년도 최초로 기획재정부 고객만족도 조사를 실시하였으며, '10년도는 전년대비 3.14점 증가한 82.739점을 기록했다. 매년 만족도 점수가 증가하고 있으며 향상도도 높게 나타났다.

3. 경영효율성과

(1) 노동생산성

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
부가가치 /평균인원	목표부여 (편차)	최고:64,078,838 최저:55,119,592	64,821,456	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 고용정보원의 효율적인 노동생산성 향상을 유도하는 지표로서 평균인원 대비 부가가치 창출액을 목표부여 방식으로 평가하였다.

- '10년 1인당 부가가치 실적치는 64,821백만원으로 최고 목표치 64,078백만원을 초과 달성하여 평점 100.0점인 "S" 등급으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 계약직 인력의 최소 활용 등 연중 지속적인 관리를 통해 '09년 대비 평균인원은 3.9% 증가한데 비하여, 부가가치는 14억 원 증가하여 1인당 부가가치가 큰 폭으로 증가하였다.

- 평균인원은 '09년 실적치 218명 대비 '10년도에 227명으로 9명 증가하였고, 부가가치는 '09년 13,351백만원에서 '10년 14,714백만원으로 10.2% 증가하여 노동생산성은 목표치를 상회하는 실적을 나타냈다.

라. 추세분석

- '10년 노동생산성은 '09년 대비 6.1% 증가된 상황이다. '07년부터 4년간 평균인원은 연평균 1% 증가한 반면 부가가치는 연평균 24.7% 증가하였다.

(2) 계량인건비

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
인건비 /총예산집행액	목표부여 (편차)	최고:0.198 최저:0.232	0.215	63.844	3	1.915	C

나. 평가내용

- 인건비 절감을 유도하기 위한 지표로서 인건비를 총예산집행액으로 나눈 계량인건비를 목표부여 방식으로 평가하였다.

- '09년도에는 0.209을 기록했으나, '10년도에는 0.215를 기록해 평점 63.844점인 "C" 등급으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- '09년 대비 총예산집행액은 증가되었고, 인건비 총액도 증가하여 계량인건비 실적이 상쇄되어 하향 평가되었다.

라. 추세분석

- '10년 인건비 실적치의 경우 '09년 대비 인건비 총액이 증가되었고('09년 : 11,452백만원 → '10년 : 12,141백만원, 6%증가), 총예산집행액은 전년대비 증가폭이 줄어들었다('09년 : 54,745백만원 → '10년 : 56,347백만원, 3% 증가).

- 전체 예산에서 차지하는 인건비 비율이 '09년 20.9%에서 '10년 21.5%로 줄어들어 목표치 대비 63.844%를 달성하였다.

- 계량인건비는 '07년 이후 하향 추세를 나타냈으나 '10년도에 0.06 증가되었다. 동 기간 중 인건비는 17.3% 증가한 반면 총예산집행액은 28.3% 증가하였다.

(3) 계량관리업무비

가. 평가개요

평 가 산 식	평가 방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
관리업무비 /총예산집행액	목표부여	최고: 0.020 최저: 0.034	0.029	56.825	4	2.273	D

나. 평가내용

- 관리업무비 절감을 유도하기 위한 지표로서 관리업무비를 총예산집행액으로 나눈 계량관리업무비를 목표부여 방식으로 평가하였다.

- '09년도에는 0.026을 기록했으나, '10년도에는 0.029을 기록해 평점 56.825점인 "D" 등급으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- '10년 관리업무비는 전년대비 증가되었고, 총예산집행액은 소폭 증가하여 계량관리업무비 실적이 상쇄되어 하향 평가되었다.

라. 추세분석

- 관리업무비는 전년대비 19.5% 증가되었고('09년 : 1,345백만원→'10년 : 1,607백만원) 총예산집행액은 전년대비 소폭 증가하였다('09년 : 54,745백만원→'10년 : 56,347백만원, 3% 증가).

- 전체 예산집행액에서 차지하는 관리업무비 비율이 '09년 2.6%, '10년 2.9%를 달성하여 0.3% 증가된 실적을 나타냈다.

- '07년 이후 계량관리업무비는 하향 추세를 나타냈으나 '10년도에 0.3% 증가하였다. 동 기간 중 관리업무비는 4.6% 증가한 반면 총예산집행액은 28.3% 증가하였다.

(4) 총인건비인상률

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
정부예산편성지침 준수 여부	목표부여	1.6%	0.9%	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 정부예산편성지침의 인건비 인상률 준수 여부를 측정하기 위한

지표로서 실적평가는 '10년도 인건비 인상률 가이드라인 1.6% 해당액을 '09년도 총인건비에 가산한 한도에 대해 그 이하인지 여부로 평가하였다.

- '10년도 실적치는 목표치 1.6% 이내인 0.9% 인상률을 준수하여 평점 100.0점인 만점으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 노조와의 적정한 임금협상 및 각종 수당 동결 등 인건비 인상 억제노력을 통해 '10년 인건비 인상률 실적은 0.9%로서, 정부 예산편성지침 가이드인 인건비 총액대비 1.6% 이내 인상 목표를 준수한 것으로 나타났다.

라. 추세분석

- 인건비 인상률은 '07년 7.66% 인상 이후 '08년부터는 정부의 예산편성지침을 연속하여 준수하고 있다.

(5) 재무예산성과(예산집행률)

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
예산집행액 /예산현액	목표대실적	100%	99.338	99.338	2	1.987	A

나. 평가내용

- '10년도 경영평가 편람에 따라 예산집행률 실적을 기준으로 목표대 실적 방식으로 평가하였다.

- '10년도 예산집행률 실적치는 99.338%로 목표치인 100%에 근접하게 달성하여 "A" 등급으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 예산집행률 100% 달성을 위한 이행계획을 수립하고, 사업단위 부서별 예산집행 책임제 및 사업비 적기집행률의 BSC 성과지표 반영 등의 노력을 통해 양호한 예산집행률 실적을 달성한 것으로 평가된다.

라. 추세분석

- 예산집행률은 '09년 99.761를 달성하여 1.995점을 획득하였고, '10년에는 약간 하락하였으나, 전체적으로는 성과달성율이 비슷하였다.

(6) 정부권장정책 이행실적

가. 평가 개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
정부권장정책 이행실적	목표부여	100.000	-	94.890	2	1.896	A

나. 평가 내용

- 법령상 의무권장사항 및 주요 국가정책사업 등의 정부권장정책 이행실적을 평가하는 지표로서, 94.890%를 달성하여 "A"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

지표명	평가방법	가중치	부처평가결과(%)	득점
① 중소기업제품 우선구매	목표부여	0.6	96.30	0.578
② 청년 미취업자 고용(공공기관 청년인턴제)	〃	0.4	100.00	0.400
③ 중증장애인 생산품 우선구매	〃	0.2	90.50	0.181
④ 장애인 및 고령자 의무고용	〃	0.2	92.50	0.185
⑤ 친환경상품 의무구매	〃	0.2	81.10	0.162
⑥ 국가유공자 우선채용	〃	0.1	100.00	0.100
⑦ 전통시장 온누리 상품권 구매	〃	0.1	100.00	0.100
소 계		1.8	94.80	1.706
합 계		2.0	94.80	1.896

- 중소기업제품 우선구매는 세부평가항목에 대한 부처평가결과 96.300%를 집행하여 0.578점을 획득하였다.
- 청년인턴제 활성화 관련하여 청년인턴 채용으로 정부의 일자리 창출정책에 적극 부응하여 만점을 획득하였다.
- 2010년 청년 미취업자 및 국가유공자 채용, 전통시장 온누리 상품권 구매실적은 권장목표치를 상회하는 실적을 거두는 등 정부정책에 부응하였다.

라. 추세분석

- 공공기관으로서 정부의 정책을 기관경영에 적극 반영하여 실천하고 있어 정부권장정책 이행실적은 2008년 1.431점 → 2009년 1.746점 → 2010년 1.896점으로 지속적으로 향상되었다.
- 중증장애인 제품 우선구매 및 국가유공자 우선채용 등에서 2009년도에 비해 크게 개선되어 점수가 상승하였다.

106306

한국과학창의재단

❖ 총괄요약표

평가범주		지 표 명	평가방법	가중치	득 점
경영성과	주요사업성과	(1) 청소년의 과학교육과 학습기회 확대			
		(1)-1 생활과학교실 활성도	목표부여(편차)	6	6.000
		(1)-2 청소년과학탐구반 활성도	목표부여(편차)	5	5.000
		(2) 체험과 참여중심의 과학문화행사 활성화			
		(2)-1 민간과학문화활동지원 지역안배율	목표부여(편차)	4	4.000
		(3) 과학기술분야 지식·콘텐츠의 효율적 제공			
		(3)-1 과학문화포털사이트 사이언스올 활성도	목표부여(편차)	3	3.000
		(4) 과학영재의 발굴·육성			
		(4)-1 과학영재교육 수혜자 비율	목표부여(편차)	5	5.000
		(5) 주요사업 성과관리			
		(5)-1 주요사업 성과관리의 적정성	6등급평가	5	B
	고객성과	(1) 고객 만족 개선도	목표부여	7	6.941
	경영효율성과	(1) 노동생산성	목표부여(편차)	5	4.347
		(2) 계량인건비	목표부여(편차)	3	2.529
		(3) 계량관리업무비	목표부여(편차)	4	3.400
		(4) 총인건비 인상률	목표부여	4	4.000
		(5) 재무예산성과	목표대실적	2	1.996
		(6) 정부권장정책 이행실적	목표부여	2	1.671
합 계				55	

Ⅰ 경영성과

1. 주요사업 성과

(1) 청소년의 과학교육과 학습기회 확대

(1)-1. 생활과학교실 활성도

가. 평가개요

산 식	평가 방법	표준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
생활과학교실 수혜자수 / 투입예산	목표부여 (편차)	최고: 20.898 최저: 11.901	24.113	100.000	6	6.000	S

나. 평가내용

- 청소년의 실험탐구 중심의 재미있는 과학교육과 학습기회 확대를 평가하기 위한 지표로서, 사회적 배려계층 대상의 열린과학교실을 확대 운영함에 따라 '10 실적은 전년대비 35% 증가한 24.113을 기록하여 "S"로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 생활과학교실은 정부 국정과제에 포함되어 있고, 정부의 친서민 정책기조에 부합하여 사업의 중요성이 커짐에 따라 관련 예산이 전년대비 24.2% 증가하였다.

- 읍면동 주민자치센터에서 실시하는 창의과학교실은 전년대비 38.2%, 지역아동센터, 사회복지시설 등 사회적 배려계층 대상 열린과학교실은 전년대

비 122% 대폭 증가함에 따라 생활과학교실 수혜자수가 증가하였다.

라. 추세분석

- '08년까지 동일한 예산을 유지하면서도, 생활과학교실은 지방자치단체의 매칭펀드를 유도하여 꾸준히 수혜자수를 확대해 왔으며, '09년부터는 투입예산이 확대되고 창의적 체험교육의 중요성이 커지면서 수혜자수가 급증하는 계기가 되었다.

(1)-2. 청소년과학탐구반 활성도

가. 평가개요

산 식	평가 방법	표준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
참여 과학반수 / 투입예산	목표부여 (편차)	최고: 1.322 최저: 0.683	1.653	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 청소년의 과학적 창의력과 사고력 배양을 위해 학교밖 과학학습활동 활성화를 유도하기 위한 지표로서, '10년 실적이 전년대비 49% 증가하였고, 최고목표치인 1.322를 초과하는 1.653을 달성하여 "S"로 평가하였다.

다.항목별 원인분석

- 투입예산은 전년과 동일함에도 불구하고, 흥미로운 주제 선정과 청소년에 대한 동기부여 확대를 통해 참여 과학반수가 전년대비 49% 증가하였다.

라. 추세분석

- 최근 5년간 투입예산은 12억원 내외로 큰 변동이 없었으나, 참여 과학반수는 꾸준히 증가하여 '05년 683팀에서 '10년 2,058팀으로 약 3배 증가하였다.

(2)-1. 민간과학문화활동지원 지역안배율

가. 평가개요

산 식	평가 방법	표준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
비수도권지원액 / 투입예산	목표부여 (편차)	최고: 0.468 최저: 0.238	0.521	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 지역 중심의 과학문화활동을 적극적으로 발굴 육성하기 위한 지표로서, '10년 민간과학문화활동 지원 시 비수도권 지역안배율은 0.521로 최고 목표치인 0.468을 상회함에 따라 "S"로 평가하였다.

다.항목별 원인분석

- 투입예산은 전년보다 0.1억원 증가한 13억원이나, 비수도권 등 과학문화 소외지역에 대한 격차 해소 정책을 적극적으로 추진한 결과 비수도권 지원 금액은 전년대비 34% 증가하였고, 지역안배율도 33% 향상되었다.

라. 추세분석

- '05년 16억원이였던 투입예산이 '10년 13억원으로 감소했음에도 불구하고, 비수도권 지역안배율은 '09년까지 평균 21%씩 꾸준히 증가해 왔으며, 특히 '10년은 전년대비 33% 증가한 0.521을 달성함으로써 가장 큰 폭으로 증가하였다.

(3)-1. 과학문화포털사이트 사이언스올 활성도

가. 평가개요

산 식	평가 방법	표준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
사이언스올 페이지뷰 수	목표부여 (편차)	최고: 146,912,630 최저: 69,613,970	156,318,603	100.000	3	3.000	S

나. 평가내용

- 온라인을 통한 국민과의 과학기술문화 소통 활성화를 평가하는 지표로서, 연간 누적 페이지뷰가 전년대비 29% 증가한 156백만회로 최고목표치인 147백만회를 상회함에 따라 “S”로 평가하였다.

다.항목별 원인분석

- 고객별 맞춤서비스를 위해 교사전용사이트인 ‘e교사’를 구축하고, 개편된 교육과정 중심으로 전문 교육콘텐츠를 제공하였으며, 이로 인해 고객 유입 및 콘텐츠 조회 건수가 증가하여 페이지뷰 수의 최고목표치를 초과하여 달성하였다.

라. 추세분석

- 페이지뷰는 ’05년 이후 연평균 24%씩 꾸준히 증가해 왔으며, ’10년 실적은 ’05년 55백만회 보다 2.8배 증가한 수준이다.

(4)-1. 과학영재교육 수혜자 비율

가. 평가개요

산 식	평가 방법	표준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
과학영재교육 수혜자수/ 전국 초중고 총학생수	목표부여 (편차)	최고: 1.195 최저: 0.610	1.269	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 미래 국가경쟁력을 높이기 위한 과학영재교육의 기회 확대를 평가하는 지표로서, 과학영재교육 수혜자 비율이 전년대비 27% 증가하였고 최고목표치인 1.195%를 상회한 1.269%를 달성함에 따라 “S”로 평가하였다.

다.항목별 원인분석

- 저출산 현상의 여파로 인해 전국 초중고 총학생수는 지속 감소하는 추세이며 전년대비 1.7% 감소하였다.

- 과학영재교육을 잠재력 있는 모든 학생에게 기회를 확대하는 교육으로 제도 개선을 추진함에 따라 기초 단계의 영재교육 수혜자를 크게 확대하였고, 이로 인해 전체 과학영재교육 수혜자수는 전년대비 24.8% 증가하였다.

라. 추세분석

- 선진국에 비해 영재교육 수혜자 비율이 낮기 때문에 이를 높이기 위한 정책을 지속 추진한 결과 '05년 0.438%에 불과했던 수혜자 비율이 '10년 1.269%에 도달할 정도로 꾸준히 증가하였다.

(5) 주요사업 성과관리의 적정성

- 전략체계와 분석도구를 적용하여 3대 전략목표를 주요 사업군으로 선정하였다. 사업군을 선정할 때 설립목적의 정합성 등의 기준을 바탕으로 사업들의 우선순위를 도출한 점은 긍정적으로 평가된다. 그러나 법률과 정관에 명시된 주요기능들의 내용을 반영하고 대표할 수 있는 주요사업을 도출하기보다는 '10년도에 중점적으로 추진하고자 하는 사업들을 기관의 대표적 사업으로 선정하였다. 그러한 결과로 인하여 전략목표 → 주요사업 → 세부추진과제 등의 논리적인 연계가 잘 안되기 때문에 주요사업의 실질적인 내용과 용어상 표현을 일치시킬 필요가 있다.

- 핵심사업별로 세부단위사업을 도출하는데 전략과제 대표성 등 4가지 기준을 적용하고 내·외부 합의절차를 거쳐서 성과지표를 확정하는 체계는 긍정적으로 평가된다. 그러나 과학창의라는 기관의 설립목표에 비추어 볼 때 제시한 성과지표들 중에서 '열린과학교실 운영비율' 등은 전략과제의 특성을 적절히 대표하고 반영하는 지표인지에 대해서 검토할 필요가 있

다. 또한 창의재단으로 확대개편된 만큼 조직의 설립목표에 보다 부합될 수 있도록 '창의' 부분에 대한 지표를 강화할 필요가 있다. 인력이 제한된 상황에서 전반적으로 성과목표들을 적극적으로 설정하려는 노력을 했으며 달성하는데 많은 노력을 요구하는 수준이라고 판단된다.

- 예산이 지난 3년간 2.5배 정도 증가되었음에도 불구하고 정원의 증가는 소폭에 그쳐서 업무량이 2배 이상 증가된 상황에서 핵심사업을 중심으로 자원을 합리적으로 배치하려는 노력을 하였다. 핵심사업의 성과창출과 실행력의 향상을 위해서 조직을 개편하고 전략적으로 추진하는 사업들에 대한 예산을 확보하고 차년도 정원을 늘린 점은 긍정적으로 평가된다. 다만 새롭게 추진되는 신규사업에 우선적으로 인력을 배치하다보니 핵심사업별로 정규직 정원이 다소 불균등하게 배분되었다고 판단되기 때문에 향후 개선이 필요하다고 사료된다.

- 주요사업별로 추진전략, 역할분담 및 프로세스 등을 체계적으로 구축하여 사업을 추진하였다. 사업추진 과정을 PDCA 방식으로 프로세스화해서, 각 단계별로 모니터링 방법을 설계하고 실시해서 그 결과를 환류하는 시스템은 긍정적으로 평가된다. 사업별로 대표협의기구를 두고, 이를 통해 환경변화나 현안과제에 신속히 대응하고, 사업추진현황을 모니터링함으로써 실행력과 효율성을 높이려는 노력을 하였다. 다만 핵심사업별 실행계획에 대해서는 단년도 실행계획에만 한정하지 말고 3년 등의 단위로 로드맵을 작성하여 체계화하는 방안을 고려할 필요가 있다.

- 계량지표별로 제시된 성과목표는 충분히 달성되었다. 핵심사업을 적극적으로 추진하여 과학문화의 커버리지를 확대하고 창의적 사고력을 증진시킨 점은 긍정적으로 평가된다. 이러한 성과를 통해서 과학기술에 대한 이해도를 증가시키고 재단의 비전을 달성하는데 주요사업들이 많이 기여하였다. 비계량적인 성과로서 창의적 사고력 향상을 위한 고품질의 프로그램을 개발하고 확보해서 보급이나 온라인 매체인 사이언스올 등 5대 성과는 기관의 정체성을 높이는 업적이라고 판단된다.

- 기관은 사업성과에 대한 자체평가시스템을 보유하고 있으며, 평가결과의 환류를 강화함으로써 사업의 품질 제고를 위해 노력하였다. 최종수혜자에게 전달되는 사업의 내용 및 품질을 개선하기 위해 중간전달자에 대한 평가제도를 강화한 점은 긍정적으로 평가된다. 평가제도를 사업별 평가제도, 과정평가 제도, 고객만족도 조사 등으로 평가의 대상에 맞추어서 효과적으로 실시하고 있다고 판단된다. 외부지적 사항인 '소외계층 문화격차 해소', '지방 문화격차 해소', '청소년 대상 지원' 등에 대해서 대부분 필요한 조치를 하였다.

- 종합적으로 볼 때 전략적 차원에서 주요사업들을 구성한 점은 인정되나 기관 전체적인 관점에서 주요사업들의 구성을 재검토할 필요가 있다. 성과목표와 성과지표는 합리적인 절차를 거쳐서 적절하게 설정되었지만 일부 지표들은 기관의 설립목표를 대표할 수 있도록 개선할 필요가 있다. 대폭 증가된 업무량에도 불구하고 인력 등 자원을 최대한 합리적으로 배치하려는 노력을 하였고, PDCA 체제로 사업을 관리하는 체계를 갖추었다. 전반적으로 계량적 성과나 비계량적 성과는 양호하다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 주요사업 성과관리의 적정성을 위한 기관의 노력을 "B"로 평가한다.

2. 고객만족 성과

(1) 고객만족 개선도

가. 평가개요

산 식	평가 방법	표준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
만족도×40% +향상도×60%	목표부여	85.29	88.95	99.160	7	6.941	A

나. 평가내용

- 기획재정부 주관 '공공기관 고객만족도' 조사결과를 활용하여 고객만족도를 평가하는 지표로서, '10년도는 전년대비 3.7점 향상된 88.95점을 기록하여 "A"로 평가하였다.

다.항목별 원인분석

- 고객과의 소통 강화를 통해 고객의 세심한 의견을 사업에 반영하고자 노력하였으며, 형식적인 고객관리보다는 실질적인 서비스 품질 개선에 주력한 결과 공공기관 고객만족도 평가에서 88.95점을 기록하였다.

- 모든 대상사업 고객만족도가 향상되었지만, 특히 과학포털사이트 사이언스올이 'e교사' 등 고객 맞춤형 서비스를 제공하여 고객만족도가 전년대비 7.9점 향상된 92.0점을 달성함에 따라 기여도가 높았다.

라. 추세분석

- 기관의 고객만족도는 '04년 73.9점에서 '08년 80.8점까지 꾸준히 상승하였으나 증가추세는 다소 둔화되다가, '09년 이후 고객만족도가 가파르게 개선되어 '10년 88.95점을 기록하였다.

3. 경영효율성과

(1) 노동생산성

가. 평가개요

산 식	평가 방법	표준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
순사업비 / 평균인원	목표부여 (편차)	최고: 889백만원 최저: 396백만원	797백만원	86.931	5	4.347	B

나. 평가내용

- 평균인원 대비 순사업비 규모를 평가하여 기관의 노동생산성 향상을 도모하기 위한 지표로서, '10년 노동생산성은 전년대비 10% 증가한 797백만원을 기록하였으나 최고목표치인 889백만원에 미달하여 "B"로 평가하였다.

다.항목별 원인분석

- '08년 과학창의재단으로 확대 개편 이후 순사업비는 급증하여 '10년에는 전년대비 22% 증가한 데 반해 공공기관 선진화 계획으로 평균인원은 11% 증가에 그침에 따라 노동생산성은 전년대비 10% 향상되었다.

라. 추세분석

- '05년 282백만원에 불과했던 노동생산성이 가파르게 향상되어 '10년 797백만원으로 2.8배 수준으로 높아졌다.

(3) 계량인건비

가. 평가개요

산 식	평가 방법	표준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
인건비 / 사업수익	목표부여 (편차)	최고: 4.854 최저: 12.871	6.651	84.312	3	2.529	B

나. 평가내용

- 기관의 합리적인 임금관리 노력을 평가하기 위한 지표로서, 사업수익은 전년대비 20.7% 증가했으나, 인건비는 전년대비 6.7% 증가에 그쳐 계량인건비가 전년대비 11.6% 감소했으나 최고목표치인 4.854에 미달하여 "B"로 평가하였다.

다.항목별 원인분석

- 창의적 인재육성 사업 및 각종 수탁사업의 증가로 사업수익은 대폭 확대되었으나, 효율적인 인력 운영을 통한 인건비 상승을 최소화함에 따라 계량인건비는 전년대비 11.6% 감소하였다.

라. 추세분석

- 계량인건비는 '05년 14.7에서 '08년 14.2까지 소폭으로 감소해 왔으나, 2009년 사업수익의 급증으로 계량인건비가 7.5로 급감하였고 '10년에도 6.7을 기록하였다.

(4) 계량관리업무비

가. 평가개요

산 식	평가 방법	표준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
관리업무비/사업수익	목표부여(편차)	최고: 0.754 최저: 3.143	1.266	85.000	4	3.400	B

나. 평가내용

- 관리업무비 절감을 유도하여 관리효율을 제고하기 위한 지표로서, 계량관리업무비는 1.266으로 전년대비 18.3% 감소하였으나 최고목표치인 0.754에 미달하여 "B"로 평가하였다.

다.항목별 원인분석

- 녹색교육사업, 지방과학관지원사업 등을 신규로 추진함에 따라 사업수익이 전년대비 20.7% 증가하였으나, 관리업무비는 효율화 노력을 통해 전년대비 1.5% 절감하였다.

라. 추세분석

- 사업수익은 '05년 이후 소폭씩 지속적으로 증가하다가, '09년 115.4% 대폭 증가하였고 '10년은 전년대비 20.7% 증가하였다. 그럼에도 불구하고 관리업무비는 사업수익의 규모나 평균인원에 큰 영향을 받지 않고 비슷한 수준을 유지해 오고 있다.

(5) 총인건비 인상률

가. 평가개요

산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
인건비 증가율	목표부여	1.6%	1.26%	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 정부예산편성지침의 인건비 인상률 준수여부를 평가하기 위한 지표로서, 호봉 승급 등 자연증가분을 포함하여 목표치 1.6% 이내 증액 준수로 "S"로 평가하였다.

다.항목별 원인분석

- 기관은 임금 동결, 상위직급 인건비 삭감 등의 노력을 통해 정부의 인건비 인상률 지침을 지속적으로 준수하고 있다.

- 실 집행기준 총인건비 발생액은 전년대비 5.2% 증가했으나, 증원소요인건비를 제외한 경우 전년대비 1.26% 인상되었다.

라. 추세분석

- 총인건비 인상률은 '08년 2.12%(정부지침 3%), '09년 -0.047%(정부지침 0%), '10년 1.26%(정부지침 1.6%)로 정부 예산지침을 준수하고 있다

(6) 재무예산성과

가. 평가개요

산 식	평가 방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
예산집행액/ 예산현액	목표대실적	100%	99.844%	99.800	2	1.996	A

나. 평가내용

- 기관의 재무 안전성, 성장성을 위한 실적을 평가하기 위한 지표로서, 예산현액대비 집행비율인 예산집행률은 전년대비 0.04% 감소한 99.844%를 기록하여 “A”로 평가하였다.

다.항목별 원인분석

- 불요불급한 경비절감, 인력운용의 효율화 등 예산절감 노력으로 인해 경상운영비 잔액이 발생하였고, 이로 인해 전년대비 예산집행률이 감소하였다.

- 예산집행액은 80,914백만원으로 예산현액 81,040백만원의 99.844%를 집행하였다.

라. 추세분석

- 예산집행률은 ’06년 98.904로 ’05년 대비 1.039 하락하였으나, 자체적인 관리노력의 강화로 ’07년 이후 99.8% 이상의 실적을 계속 유지하고 있다.

(7) 정부권장정책 이행실적

가. 평가개요

산 식	평가 방법	표준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
정부권장정책 이행실적	목표부여	100.00	-	83.570	2	1.671	B

나. 평가내용

- 법령상 의무권장사항 및 주요 국가정책사업 등의 정부권장정책 이행실적을 평가하는 지표로서, 83.570%를 달성하여 "B"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

지표산식	평가방법	가중치	부처평가결과 (%)	득 점
1. 중소기업 제품 우선구매	목표부여	0.6	86.570	0.519
2. 청년미취업자 고용	〃	0.4	100.000	0.400
3. 장애인 생산품 우선구매	〃	0.2	54.890	0.110
4. 장애인, 고령자 의무고용	〃	0.2	74.700	0.149
5. 친환경상품 의무구매	〃	0.2	46.400	0.093
6. 국가유공자 우선채용	〃	0.1	100.000	0.100
7. 에너지 이용 합리화	〃	0.2	100.000	0.200
8. 전통시장 온누리 상품권 구매	〃	0.1	100.000	0.100
계		2.0		1.671

- 청년미취업자 고용, 국가유공자 우선채용, 에너지 이용 합리화, 전통시장 온누리 상품권 구매의 경우 정부 지침을 준수하였다.

- 중소기업 제품, 친환경 상품, 장애인 생산 구매품목 중 기관에 해당하는 품목이 소수이고 구매율이 저조하여 정부기준에 미달하였다.

라. 추세분석

- 공공기관으로서 정부의 정책을 기관경영에 적극 반영하여 실천하고 있어 정부권장정책 이행실적은 2009년 1.665점 → 2010년 1.671점으로 향상되었다.

106307

한국노인인력개발원

❖ 총괄요약표

평가범주		지 표 명	평가방법	가중치	득 점
경영성과	주요사업성과	(1) 노인일자리사업			
		(1)-1 민간분야 노인일자리 창출 실적	목표부여(편차)	7	7.000
		(2)-2 공공분야 노인일자리 창출 실적	목표부여(편차)	6	6.000
		(2) 교육사업			
		(2)-1 노인일자리 교육 실적	목표부여(편차)	4	3.914
		(3) 자원봉사사업			
		(3)-1 노령전문인단체 DB 구축 실적	목표대실적	2	2.000
		(4) 기반조성사업			
		(4)-1 노인일자리 참여희망 노인 DB 구축 실적	목표부여(편차)	4	4.000
		(5) 주요사업 성과관리의 적정성	6등급평가	5	D
	고객성과	(1) 고객만족 개선도	목표부여	7	5.606
	경영효율성과	(1) 노동생산성	목표부여(편차)	5	4.203
		(2) 계량인건비	목표부여(편차)	3	1.578
		(3) 계량관리업무비	목표부여(편차)	4	4.000
		(4) 총인건비인상률	목표부여	4	4.000
		(5) 재무예산성과	목표대실적	2	1.893
		(6) 정부권장정책 이행실적	목표부여	2	1.198
합 계				55	

Ⅰ 경영성과

1. 주요사업성과

(1) 노인일자리사업

(1)-1 민간분야 노인일자리 창출 실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
실제 사업량 / 목표 사업량	목표부여(편차)	1.407	1.417	100.000	7	7.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 민간분야 노인일자리를 확대하기 위한 지표로 시장형, 인력파견형, 창업모델형 및 외부자원 동원을 통해 창출된 일자리 수 합계대비 목표를 목표부여(편차)로 평가하였다.

- '10년 민간분야 노인일자리 창출 실제 사업량(28,348개)대비 목표 사업량(20,000개)이 1.417로 목표치 1.407을 상회하여 득점 7.000으로 "S"로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 민간분야 노인일자리 창출 목표 사업량은 20,000개로 전년 22,000개 대비 10.0% 감소한 반면, 시장형, 인력파견형, 창업모델형 노인일자리 창출 수는 전년대비 7.7% 감소하였으나, 외부자원을 동원하여 추가적으로 3,583

개의 노인일자리를 창출함으로써 전체적으로 전년대비 5.7%의 증가를 나타내었다.

라. 추세분석

- 민간분야 노인일자리 창출 수는 과거 4개년 동안 연평균 33.8%의 높은 증가세를 보이고 있다.

(1)-2 공공분야 노인일자리 창출 실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
실제 사업량 / 목표 사업량	목표부여(편차)	1.140	1.160	100.000	6	6.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 공공분야 노인일자리를 확대하기 위한 지표로 공익형, 교육형, 복지형 및 외부자원 동원을 통해 창출된 일자리 수 합계대비 목표를 목표부여(편차)로 평가하였다.

- '10년 공공분야 노인일자리 창출 실제 사업량(192,609개) 대비 목표 사업량(166,000개)이 1.160으로 목표치 1.140을 상회하여 득점 6.000으로 "S"로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 공익형, 교육형, 복지형 노인일자리 창출 목표 사업량은 166,000개로 전년 174,000개 대비 4.5% 감소하였다.

- 그러나 공익형, 교육형, 복지형 노인일자리 창출 수는 전년대비 2.1% 감소에 그쳤고, 외부자원을 동원하여 추가적으로 933개의 노인일자리를 창출함으로써 전체적으로 전년대비 1.6% 감소에 그쳤다.

라. 추세분석

- 공공분야 노인일자리 창출 수는 전년보다는 1.6% 감소하였으나, 과거 4개년 동안의 추세를 보면 연평균 30.7%의 큰 폭의 증가세를 보였다.

(2) 교육사업

(2)-1 노인일자리 교육 실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
교육 인원 / 목표 인원	목표부여(편차)	1.231	1.214	97.900	4	3.914	A

나. 평가내용

- 본 지표는 사업수행인력 역량향상을 위한 교육을 확대하기 위한 지표로 교육수료자 수 합계대비 목표를 목표부여(편차)로 평가하였다.

- '10년 교육 인원(1,481명)대비 목표 인원(1,220명)이 1.214로 목표치 1.231을 하회하여 득점 3.914로 "A"로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- '10년 총 10개의 교육과정이 진행되어 6개 과정은 목표치인 1.231을 초과하였으나, '관리자 교육과정' 0.838, '비즈니스스쿨' 1.156, '시니어클럽 기관

맞춤형 교육' 0.925, '지역현장 상담 전문인력 양성교육' 0.900 등 4개 교육과정이 목표치에 미달하였다.

라. 추세분석

- 교육 인원대비 목표인원은 '06년 59.6%, '07년 56.2%, '08년 71.6%, '09년 104.2%, '10년 121.4%로 상승세를 지속하고 있으나, '10년 실적치인 121.4%는 4개년 실적의 편차를 반영한 목표치인 123.1%에는 도달하지 못하였다.

(3) 자원봉사사업

(3)-1 노령전문인단체 DB 구축 실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
∑ DB수	목표대 실적	100	101	100.000	2	2.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 전문직 은퇴노인의 사회참여 활동 유입 통로 확대를 위한 지표로 노령전문인단체 DB 구축 수를 목표대실적으로 평가하였다.

- '10년 노령전문인단체 DB 구축 수는 101개로 목표치 100개를 상회하여 득점 2.000으로 "S"로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 노령전문인단체 DB 구축을 위해 전산시스템 개발, 공모 추진, 비공식 운영 전문인 단체 발굴 등을 통해 사업을 추진하여 총 101개의 노령전문인단체 DB를 구축하였다.

라. 추세분석

- '10년 준정부기관으로 신규지정됨에 따라 신규사업으로 추진하였다.

(4) 기반조성사업

(4)-1 노인일자리 참여희망노인 DB 구축 실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
구축 DB수 / 목표 DB수	목표부여(편차)	1.457	1.584	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 욕구맞춤형 노인일자리 개발·보급 강화를 위한 지표로 구축 DB수 합계대비 목표 DB수를 목표부여(편차)로 평가하였다.

- '10년 구축 DB수(294,677명) 대비 목표 DB수(186,000명)가 1.584로 목표치 1.457을 상회하여 득점 4.000로 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 목표 DB수는 정부목표량 감소로 전년 196,000명 대비 5.1% 감소한 186,000명이었으나, 구축 DB수는 '09년 275,818명에서 '10년 294,677명으로 6.8% 증가함에 따라 목표치를 상회하였다.

라. 추세분석

- 참여희망노인 DB 구축 실적은 과거 4개년 동안 연평균 31.6%의 증가세를 보이고 있다.

(5) 주요사업 성과관리의 적정성

- 법률과 정관에 규정된 중앙 노인일자리 전담기관으로서 부여된 6가지 업무를 반영하여 주요사업의 범주를 일자리, 교육, 자원봉사, 기반조성 등 4개 영역으로 구성하였다. 주요사업의 구성과 관련해서 SWOT 분석, 7S 전략분석 등의 분석결과가 어떻게 전략과 연계되고, 그러한 전략이 주요사업과 세부추진사업에 연계되는지에 대한 체계를 갖출 필요가 있다. 향후 기관 전체적인 관점에서 주요사업의 성과를 관리하기 위해서 미션과 비전, 전략방향, 전략목표, 전략과제, 주요사업, 성과목표, 성과지표 등이 논리적으로 연계되어 도출되는 체계를 갖출 필요가 있다.

- 정부목표, 공공기관 평가지침, 복수의 관점 및 한계요인을 고려한 다음에 내외부 의견을 수렴하여 성과목표와 성과지표를 개발하였다. 정부방침에 따라 주요사업의 운영방향이나 성과목표가 선정되기는 하지만, 전략목표와 어떻게 직접적으로 연계되는지에 대한 체계가 없기 때문에 보완할 필요가 있다. 또한 성과지표들이 주요사업들의 특성을 어떻게 반영하는지를 판단할 수 있는 성과지표별 개념의 정의와 성과목표를 설정할 때 기준이나 근거를 제시할 필요가 있다. 그리고 성과지표가 세부실행사업의 특성을 어떻게 대표하는지에 대한 판단이 가능하도록 성과지표에 대한 기준을 제시할 필요가 있다.

- 위탁집행형 기관으로서 주무부처와 매년 위탁 용역계약에 의해 조직, 인력, 예산 등의 자원을 배분해야 하기 때문에 기관 자체적으로 조정하는데 어느 정도 한계가 있다는 점은 인정된다. 조직과 인력에 대해서는 '10년도에 조직진단을 실시했으며, 예산에 대해서는 중기재정계획을 제시하고 있다. 향후 이러한 분석과 계획들을 통해 주요사업을 중심으로 합리적으로 자원을 배치하는 등의 노력을 전개할 필요가 있다.

- 사업을 추진하는데 정부 방침에 따라 기능적 보완과 건설적 협력을 통한 사업추진체계를 구축한 점은 긍정적으로 평가된다. 그러나 세부사업을 추

진하기 위해서는 전략목표-주요사업-세부실행과제에 이르기까지 일관성을 유지해서 세부추진사업들을 구성하는 노력이 요구된다. 또한 세부사업별로 전문화된 중장기 실행계획을 수립하여 예측가능한 사업집행의 기반을 구축할 필요가 있다. 현안사항에 대해서는 기관장을 중심으로 내부 의견수렴과 주무부처 의견수렴 등을 거치는 등의 시스템을 갖추었으나, 사업을 진행하는 과정에 대한 점검과 사업 종료 후 평가와 평가결과를 환류하고 적용하는 PDCA 체제로 발전시킬 필요가 있다.

- 계량지표별로 제시한 사업성과는 노인일자리 교육실적을 제외하고는 대체로 달성되었다. 비계량적 성과 중에서 민간연계, 공공협력 등을 통한 일자리 창출, 인적자원 개발과 사회참여 기반조성 등의 성과는 우수하다. 다만 계량적으로 측정하기는 어렵지만 비계량적 성과들 중에서 기관의 설립목적의 달성에 기여할 수 있는 사업들을 발굴하여 추진할 필요가 있다. 전반적으로 계량적 성과와 비계량적 성과에 대한 성과지표들을 보다 명확히 제시해서 사업성과가 기관의 설립목표에 기여하도록 정립해야 할 것이다.

- 평가시스템은 정책평가, 프로그램평가, 내부평가 등으로 구성되었다. 그러나 그러한 평가들이 PDCA 등의 체계에 기반해서 구축되기보다 단순히 사업을 관리하는 차원에서 이루어지기 때문에 체계적이지 못하고 평가의 의미가 축소되었다. 내부평가시스템은 '10년도에 개편되어서 적용되지 못하고 '11년도에 들어와서 활용되었다. 향후 사업에 대한 평가시스템과 경영에 대한 평가시스템을 각각 구축하고, 이 두 개 시스템을 성과지표의 관점에서 연계하는 노력이 요구된다. 외부지적 사항인 '업무추진비 집행', '직원 공개채용', '직원 특별채용', '호봉 획정', '인쇄요금' 등에 대해서 일부 조치를 완료했고 '11년도에 개선할 예정으로 꾸준한 혁신이 요구된다.

- 종합적으로 볼 때 기관은 주요사업의 성과관리에 대한 시스템을 근본적으로 재정립할 필요가 있다. 무엇보다도 기관 전체적인 관점에서 전략과 주요사업을 도출하고 구성하는 체계를 정립해서 성과목표와 성과지표와 연계해야 할 것이다. 추진체계에서는 PDCA의 틀을 적용한 프로세스를 구

축하여 추진할 것을 제안한다. 궁극적으로 사업의 성과가 기관의 설립목적에 기여하는가에 대한 검토를 지속적으로 추진해야 할 것이다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 주요사업 성과관리의 적정성을 위한 기관의 노력을 “D”로 평가한다.

2. 고객만족성과

(1) 고객만족 개선도

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
고객만족도지수×0.4 +고객만족향상도×0.6	목표부여	100	80.1	80.100	7	5.606	B

나. 평가내용

- 기획재정부에서 실시하는 공기업·준정부기관 고객만족도에 대한 평가로 ’10년도 고객만족지수 40%와 전년대비 향상도 60%를 합산하여 평가하였다.

- 고객만족지수는 77.8점을 획득하였으며, ’10년 준정부기관 신규지정 기관으로 고객만족향상도는 소속 평가유형의 고객만족도 지수 평균을 반영하여 평가하였으며, 향상도 80.1점으로 5.606점을 득점하여 “B”로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 노인일자리사업은 한국노인인력개발원 이외에도 지방자치단체, 노인복지관, 시니어클럽, 사회복지관 등 약 1,200백개의 다양한 수행기관에 의해 추진되고 있으나, 한국노인인력개발원 내에 고객만족도 향상을 위한 대응체계가

구축되어 있지 않은 결과가 반영된 것으로 분석되었다.

라. 추세분석

- '10년 준정부기관으로 신규지정됨에 따라 당해연도 실적을 반영하여 산정하였다.

3. 경영효율성과

(1) 노동생산성

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
부가가치 / 평균인원	목표부여(편차)	52.399	49.043	84.100	5	4.203	B

나. 평가내용

- 기관의 노동생산성 향상을 유도하는 지표로서 평균인원대비 부가가치의 비율에 따라 목표부여(편차)방식으로 평가하였다.

- '10년 기관의 노동생산성은 목표치 52.399 대비 실적치 49.043으로 득점 4.203을 기록하여 "B"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 평균인원은 전년대비 7.1명이 증가하였으나, 인건비 및 임차료 증가 등으로 부가가치가 전년대비 12.3% 상승하여 노동생산성이 향상된 것으로 분석된다.

라. 추세분석

- 과거 4개년 동안 연평균 증가세는 부가가치는 27.9%, 평균인원은 33.9%의 증가세를 보이고 있다.

(2) 계량인건비

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
인건비 / 총예산집행액	목표부여(편차)	0.190	0.341	52.600	3	1.578	D

나. 평가내용

- 기관의 적정수준 인건비 관리 노력을 측정하기 위한 지표로서 목표부여(편차)방식으로 평가하였다.

- '10년도 목표치는 0.190, 실적치는 0.341로 득점 1.578을 기록하여 "D"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 총예산집행액이 '09년 12,086백만원에서 '10년 10,547백만원으로 1,539백만원 감소하여 계량인건비 지표가 하락한 것으로 분석된다.

라. 추세분석

- 총예산집행액은 '06년 3,189백만원, '07년 3,868백만원, '08년 5,843백만원, '09년 12,085백만원으로 지속 증가하였으나, '09년 후원금 사업이 종료됨에 따라 '10년 10,547백만원으로 감소하였다. 인건비는 총액기준으로 '06년 858백만원,

'07년 1,414백만원, '08년 2,597백만원, '09년 3,194백만원, '10년 3,600백만원이 집행되어 꾸준히 증가하였다.

(3) 계량관리업무비

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
관리비 / 총예산집행액	목표부여(편차)	0.339	0.248	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 기관의 관리업무비 절감을 유도하기 위한 지표로서 관리비를 총예산집행액으로 나눈 계량관리업무비를 목표부여(편차)로 평가하였다.

- '10년도 목표치는 0.339, 실적치는 0.248으로 득점 4.000을 기록하여 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 기관의 '10년도 총예산집행액이 '09년 12,086백만원에서 '10년 10,547백만원으로 1,539백만원 감소하여 전년대비 12.7% 감소를 보였으나, 관리비도 46.3% 감소함에 따라 계량관리업무비 평가등급이 "S"를 기록하였다.

라. 추세분석

- 총예산집행액은 '06년 3,190백만원, '07년 3,869백만원, '08년 5,843백만원, '09년 12,086백만원으로 증가하였으나, '09년 후원금 사업이 종료됨에 따라 '10년 10,547백만원으로 감소하였으며, 계량관리업무비도 '09년 4,864백만원에서

'10년 2,614백만원으로 하락하는 추세를 나타내었다.

(4) 총 인건비 인상률

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
정부예산편성지침 준수 여부	목표 부여	1.6%	1.537%	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 정부예산편성지침의 인건비 인상률 준수 여부를 측정하기 위한 지표로서 실적평가는 '10년도 인건비 인상률 가이드라인 1.6% 준수여부로 평가하였다.

- '10년도 실적은 1.537%로 정부예산편성지침을 준수하여 평점 100.0점으로 "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 정부 예산편성지침상의 인건비 인상율을 준수하여 총인건비인상율이 1.537%를 나타내었다.

라. 추세분석

- '10년 준정부기관으로 신규지정됨에 따라 당해연도 실적을 반영하여 평가하였다.

(5) 재무예산성과

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
예산집행율	목표대실적	100	94.7	94.700	2	1.893	A

나. 평가내용

- 본 지표는 기관의 예산집행율을 평가하는 지표로서 '10년 예산의 예산현액대비 집행액이 94.7%에 해당하여 "A"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 신규채용 및 승진 억제로 인건비 등 예산이 미집행됨에 따라 예산이 100% 집행되지 못하였다.

라. 추세분석

- '10년 준정부기관으로 신규지정됨에 따라 당해연도 실적을 반영하여 평가하였다.

(6) 정부권장정책 이행실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
정부권장정책 이행실적	목표부여	2.000	1.198	59.9%	2	1.198	D

나. 평가내용

- 법령상 의무권장사항 및 주요 국가정책사업 등의 정부권장정책 이행실적을 평가하는 지표로서, 59.9%를 달성하여 "D"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

지표명	평가방법	가중치	부처평가결과(%)	득점
① 중소기업제품 우선구매	목표부여	0.6	75.374	0.452
② 청년 미취업자 고용(공공기관 청년인턴제)	〃	0.4	100.000	0.400
③ 중증장애인 생산품 우선구매	〃	0.2	3.000	0.006
④ 장애인 및 고령자 의무고용	〃	0.2	100.000	0.200
⑤ 친환경상품 의무구매	〃	0.2	10.062	0.020
⑥ 국가유공자 우선채용	〃	0.1	0.000	0.000
⑦ 전통시장 온누리 상품권 구매	〃	0.1	0.000	0.000
소 계		1.8	41.205	1.078
가중치 2점으로 환산		2.0		1.198

- 중소기업제품 우선구매는 세부평가항목에 대한 부처평가결과 75.374%를 집행하여 0.452점을 획득하였다.

- 청년인턴제 활성화 관련하여 청년인턴 9명(정규직 대비 12%) 채용으로 정부의 일자리 창출정책에 부응하여 만점을 획득하였다.

- 2010년 장애인 및 고령자 의무고용은 권장목표치를 달성하는 실적을 거두었다.

- 내부시설투자 이외에는 구매사유가 발생하지 않는 기관의 특성이 있으며 이에 따라 중증장애인 생산품, 친환경상품의 구매 실적이 거의 없었다. 전통시장 온누리 상품권 구매 실적과 국가유공자 채용 실적도 없어 관련 지표에서 저조한 점수를 기록하였다.

라. 추세분석

- '10년 준정부기관으로 신규지정됨에 따라 당해연도 실적을 반영하여 평가하였다.

106308

한국세라믹기술원

❖ 총괄요약표

평가범주		지 표 명	평가방법	가중치	득점
경영성과	주요사업성과	(1) 세라믹 연구개발 사업			
		(1)-1 세라믹 논문 실적	목표부여(편차)	5	5.000
		(1)-2 세라믹 특허 실적	목표부여(편차)	5	5.000
		(2) 세라믹 시험분석 및 인증 사업			
		(2)-1 세라믹 시험분석인증 실적	목표부여(편차)	5	5.000
		(3) 세라믹 기술지원 사업			
		(3)-1 세라믹 회원사 운영 실적	목표부여(편차)	4	4.000
		(3)-2 세라믹 벤처 창업지원 실적	목표대실적	1	1.000
		(4) 세라믹 산업정책지원 사업			
		(4)-1 세라믹 산업통계 운영 실적	목표부여	3	3.000
		(5) 주요사업 성과관리			
		(5)-1 주요사업 성과관리의 적정성	6등급평가	5	3
	고객성과	(1) 고객만족 개선도	목표부여	7	6.484
	경영효율성과	(1) 노동생산성	목표부여(편차)	5	5.000
		(2) 계량인건비	목표부여(편차)	3	2.531
		(3) 계량관리업무비	목표부여(편차)	4	3.993
		(4) 총인건비 인상률	목표부여	4	4.000
		(5) 재무예산성과	목표대실적	2	2.000
		(6) 정부권장정책 이행실적	목표부여	2	1.410
합 계				55	51.418

Ⅰ 경영성과

1. 주요사업성과

(1) 세라믹 연구개발 사업

(1)-1. 세라믹 논문 실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
(SCI논문수 ×70% +비SCI논문수×30%) ÷ 연구원 수	목표부여 (편차.상향)	0.885	1.181	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 기관 연구개발사업의 과학적 성과를 측정하기 위하여 정규연구직 인당 논문실적((SCI논문수×70%+비SCI논문수×30%)÷연구원수)을 목표부여(편차)로 평가하였다.

- '10년도 실적은 목표치 0.885 대비 실적치 1.181로 평점 100점으로서, 가중치 5점 중 득점은 5점으로 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 기관은 국가연구개발사업을 주력으로 하는 연구기관으로서, 연구의 학술적 성과를 나타내는 논문 실적이 중요한 의미를 갖고 있으나 그간 자체수익 창출에 주력한 결과 논문실적, 특히 SCI급은 다소 부진하였다. '10년에는 논문 성과 향상을 위하여 주간단위 논문·특허 관리, 연구실적을 반영한 평가보상 등 논문성과 향상을 위한 전사적 노력을 전개하였다.

- 이러한 노력의 결과 논문지수(SCI논문수×70%+비SCI논문수×30%)가 '09년도 67.2에서 '10년에는 92.3으로 증가하였다.

- 반면 정규 연구원 수는 '09년 82명에서 '10년 78명으로 감소하였는데 이는 경영효율화 및 해외기관 파견 등에 기인하였다

라. 추세분석

- '05년도 이후 인당 논문실적은 계속 저조한 수준을 보여 왔으나 '10년도에는 인당 1.181을 기록함으로써 획기적으로 증가하였다

(1)-2. 세라믹 특허 실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
(특허(등록+출원)건수) ÷ 연구원 수	목표부여(편차.상향)	2.817	3.429	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 기관 연구개발사업을 통한 상용화 성과를 측정하기 위한 방법으로서 인당 실적(특허건수(등록+출원)÷연구원 수)을 목표부여(편차)로 평가하였다.

- '10년도 실적은 목표치 2.817건 대비 실적치가 3.429건으로 평점은 100.0점으로, 가중치 5점 중 득점 5점으로 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- '10년도 특히 증대를 위해 기관은 조직단위의 BSC와 개인단위의 인사고과 시스템을 운영하는 등 성과향상을 꾀하였다.

- 그 결과 특허 출원건수는 '09년 158건에서 '10년 226건으로, 등록건수는 '09년 33건에서 '10년 42건으로 증가하여 총 특허건수는 '9년 191건에서 268건으로 증가하였다. 출원건수 증가 대비 등록건수의 증가는 상대적으로 저조한데 이는 특허의 출원, 등록 간에 시간이 소요되는 이유에 기인한 것으로 평가된다.

- 반면 경영효율화 및 해외기관 파견 등에 기인하여 정규 연구원 수는 '09년 82명에서 '10년 78명으로 감소하였다.

라. 추세분석

- '05년도 인당 0.84건에 불과하던 정규연구직 인당 특허실적은 '09년 2.3건으로 증가하였고 '10년에는 3.4건으로 크게 개선되었다.

- 그러나 특히 등록 실적은 상대적으로 부족한 상황으로써 앞으로는 특허 등록을 위한 노력이 강화되어야 할 것으로 평가된다.

(2) 세라믹 시험분석 및 인증 사업

(2)-1. 세라믹 시험분석인증 실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급 구간
(시험분석(항)수 + 인증시험(항)수) ÷ 연구원 수	목표부여 (편차.상향)	512.372	656.959	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 기관의 시험분석 및 인증실적 정도를 평가하는 지표로서 정규 연구직 인당 실적을 목표부여(편차) 방식으로 평가하였다.

- '10년 실적치는 656.9항으로서 목표치 512항을 초과하여 평점 100.0점으로, 가중치 5점 중 득점 5점으로 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 기관의 시험분석인증사업은 정부예산을 가지고 운영하는 사업이 아니라 일반 기업을 대상으로 하는 시장형 사업인 관계로 그간 기관은 해당사업의 수익창출에 주력하였으며 그 결과 '09년의 경우에는 시험분석인증항 수가 하락하는 상황도 발생하였다.

- 그러나 '10년도에는 시험분석인증항 실적 증대를 위해 기관은 신규서비스 개발은 물론 조직단위의 BSC와 개인단위의 인사고과 시스템을 운영하는 등 성과 향상을 꾀하였다.

- 그 결과 시험분석인증항수가 기관 전체 기준 37,406항에서 51,344항으로 상승하고 연구직 인당 기준으로는 456항에서 656.9항으로 크게 증가하였다.

라. 추세분석

- 인당 시험분석인증실적은 '06년 610항을 정점으로 지속 하락하여 '09년에는 456항까지 하락했으나 '10년에는 656.9항으로 대폭 상승하였다.

- 그러나 이러한 추세가 향후에도 이어지기 위해서는 신규서비스의 지속개발과 마케팅 확대 등의 사업노력이 경주되어야 할 것으로 평가된다.

(3) 세라믹 기술지원 사업

(3)-1. 세라믹 회원사 운영 실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
회원사 수 ÷ 연구원 수	목표부여(편차.상향)	2.178	2.623	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 세라믹 기업에 대한 기술지원 실적을 측정하기 위하여 정규 연구직 인당 회원사 운영 실적을 목표부여(편차) 방식으로 평가 하였다.

- 기관은 목표치 2.178을 상회하는 2.623을 달성함으로써 평점은 100.0점으로, 가중치 4점 중 득점 4점으로 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 기관은 소규모 기관으로서, 연구원들은 기술개발 뿐 아니라 시험분석과 기술지도 등을 동시에 수행해야 하는 구조이다. 이에 따라 기관평가 주요 사업지표들인 논문, 특허, 시험분석, 회원사운영을 동시에 달성하는 것이 용이하지 않으나, 연구원들이 각자의 전문분야를 중심으로 연구개발, 시험분석, 회원사 지도를 수행하는 방향으로 사업을 전개함으로서 효율성과 효과성을 시현하였다.

- 이러한 노력의 결과 정규직 연구원 수 감소에도 불구하고 '09년 전체 회원사 수가 169개에서 '10년 205개로 증가하였으며, 인당 회원사 수 역시 2.1명에서 2.6명으로 증가하였다.

라. 추세분석

- 전체 회원사 수는 '05년 110개를 달성한 후 안정적으로 성장해 왔으나, '10년에는 연구원 수 감소에도 불구하고 205개로서 이전의 성장치를 훨씬 상회하였다

- 그 결과 정규직 연구원당 인당 회원사 수는 '10년 2.6명으로 증가하였다.

(3)-2. 세라믹 관련 벤처 창업지원 실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급 구간
공실율= (공실평수×공실기간) ÷ (전체평수×12개월)	목표대실적 (하향)	5%	1.38%	100.000	1	1.000	S

나. 평가내용

- 기관은 중소벤처기업 육성의 일환으로서 창업보육센터를 운영하고 있는데, 이러한 세라믹 벤처기업들에 대한 창업지원 실적 정도를 파악하기 위한 지표로서 공실률을 목표대실적 방법으로 평가하였다. 목표대실적지표를 활용한 이유는 중기청의 평가기준을 준용했기 때문이다.

- '10년도는 공실율 목표치 5% 대비 실적치 1.38%로서 목표치를 달성함으로써 평점은 100.0점으로 가중치 1점 중 득점 1점으로 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 창업보육사업은 기술력은 있으나 자금, 판로 등이 부족한 신생기업들을 육성하기 위한 사업으로서 이를 성공적으로 수행하기 위해서는 기술, 자금, 판로 등 경영전반에 대한 패키지형 지원이 필요하다.

- 기관은 성공적인 보육을 위하여 중장기적 계획에 따라 입주자 선정공고를 하고 내부 연구원을 활용한 기술컨설팅 서비스, 외부기관과 연계한 판로 및 자금정보 제공 등 벤처기업 지원을 위한 종합적인 노력을 전개하였다.

- 그 결과 창업보육센터의 공실률은 목표치인 5%보다 훨씬 낮은 1.38%를 기록하였다.

라. 추세분석

- '06년 공실률이 8%대로 증가했으나 이후 지속적으로 공실률이 감소하고 있으며, '10년에는 '09년 대비 약간 높아졌으나 목표치인 5%에 비해서는 매우 낮은 수준이다.

(4) 세라믹 산업정책지원 사업

(4)-1. 세라믹 산업통계운영 실적

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
산업통계운영실적=세라믹 산업통계 신규구축건수 + 업데이트 수	목표부여	70.4	88	100.000	3	3.000	S

나. 평가내용

- 기관은 '09년 독립기관화와 더불어 신규법정사업으로서 산업정책지원사업이 부여되었다

- 이러한 산업정책지원사업의 성과를 측정하기 위하여 핵심 단위사업이라 할 수 있는 산업통계운영실적을 목표부여 방식으로 측정하였다. 목표부여 방식을 활용한 이유는 신설 사업인 관계로 과거 데이터의 활용이 제한적이기 때문이다.

- 기관의 산업통계운영실적은 '10년 88개로서 목표치인 70.4개를 상회하여 평점 100.0점으로, 가중치 3점 중 득점 3점, 등급 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- '09년은 산업통계의 최초 구축시기로서 64건을 구축하였다.

- '10년에는 신규로 24건을 구축했으며, 64건을 업데이트하여 총운영실적은 88건이다.

라. 추세분석

- 신규사업인 관계로 장기적 추세를 분석하는 것은 곤란하다

- 다만, 통계사업의 특성상 계속적으로 통계를 신규구축하는 것은 한계가 있을 것이며 따라서 적정 통계 구축이 완료되고 난 후에는 어떠한 서비스를 전개할지에 대한 계획이 김도되어야 할 것으로 평가된다.

(5) 주요사업 성과관리의 적정성

- 산업기술혁신촉진법 제39조의2에 명시된 설립목적(세라믹 연구개발, 시험·분석·평가, 기술지원 및 세라믹산업 정책지원)에 부합한 미션을 설정하고, 내·외부 환경 분석을 통한 장기 전략목표를 제시하고 있다. 또한 주요 기능(사업)을 SWOT 분석과 더불어 전략적 중요도 및 사업간 시너지 효과 등을 고려하고 기술경쟁력과 같은 사업적 매력도와 구성원의 핵심역량을 포함한 내부역량수준을 통하여 도출한 노력은 긍정적으로 판단된다.

- 설립 목적에 명시된 기능(사업 군)을 중심으로 산업정책, 세라믹 R&D사업, 시험분석사업, 기술지원의 사업 군을 적정하게 도출하고 있으나 산업기술혁신촉진법에 규정된 사업과 보다 명확하게 연계될 필요가 있다. 또한 핵심사업과 전략과제를 연계하기 위한 노력을 보다 체계적으로 제시할 필요가 있으며, 나아가 전략과제 달성을 위한 세부 추진과제의 선정 및 실행계획의 수립 역시 보다 체계적이며 정교하게 이루어질 필요가 있다.

- 주요사업 성과지표 개발에 있어서는 주요사업선정을 위한 노력과는 달리 핵심사업의 성과지표 개발에 대한 과정이 구체적으로 드러나지 않고 있으나, 중요성이 증대되고 있는 세라믹산업 지원을 위한 다양한 노력은 긍정적으로 평가된다. 그러나 성과지표를 산업통계 운영 실적, 논문 인당 실적

으로 하는 등 일부 성과지표는 핵심사업에 대한 대표성이 다소 결여된 측면이 있으므로, 주요사업(군)을 대표할 수 있는 더욱 합리적인 지표로 보완하는 방안의 모색이 필요하다.

- 주요사업의 성과 달성을 위한 성과평가 체계를 구축하고 있으나 이를 보다 체계적이며 종합적으로 구축할 필요가 있다. 또한 각 사업별로도 추진체계, 성과목표, 성과관리 등을 보다 체계적으로 연계할 필요가 있는 것으로 평가되며, 주요사업의 계량지표에 대한 성과와 비계량 성과에 대한 제시도 필요하다. 그러나 계량지표에 대한 성과는 기관의 내부적인 노력도 필요하지만, 세라믹기업 지원사업과 같이 외부적 요인도 작용할 수 있는 여지가 있으므로 추가적인 성과지표 개발을 모색할 필요가 있을 것이다.

- 주요사업을 통한 경영목표 달성을 위하여 인력배분의 효율성을 유도하고 임시조직을 활용하는 등의 자원배분 체계를 구축하여 성과 달성을 위한 노력을 기울이고 있으나 이를 보다 체계적으로 제시할 필요가 있다. 또한 주요사업들을 구성하는 세부사업(추진과제)들을 전략과제와 보다 정교하게 연계할 필요가 있으며, 중장기 전략에 따른 실행계획을 적절하게 수립하여 경영목표 달성에 기여할 수 있도록 할 필요가 있다.

- 주요사업의 계량지표에 대한 성과는 모두 달성한 것으로 나타나 기관의 지속적인 내부 노력의 결실로 인정된다. 또한 비계량 성과로 세라믹 원천·핵심기술의 개발, 정보자원의 효율적 활용, 분석자의 전문성 강화, 중소기업에 대한 지원 강화 등의 노력을 기울인 점은 긍정적으로 평가되나, 다만 이러한 비계량적 성과를 보다 체계적으로 제시할 필요가 있다.

- 주요사업의 계량 및 비계량 지표에 의한 성과들이 세라믹 리더로서 역할을 하고, 세라믹 전문가를 양성하여 세라믹 허브기관으로서의 역할을 수행하는데 기여하고 있는 것으로 평가된다. 그러나 세라믹 산업의 일관지원 체제 구축을 위한 사업과 방안을 체계적이며 명확하게 제시하여 설정된 중장기 경영전략의 방향에 부합할 수 있도록 하여야 할 필요가 있을 것으로 판단된다.

- 주요사업과 관련한 자체평가 및 환류에 있어서 사업군별로 중점추진과제에 대한 개선점을 도출하고 향후 계획에 반영하고자 하고 있으나 보다 더 체계적인 시스템의 구축이 필요한 것으로 평가된다. 또한 연구과제의 발주를 통해서가 아닌 기관 전체적인 입장에서 모니터링 시스템을 구축하고, 주요 사업의 내·외부 지적사항에 대한 환류과정을 더욱 체계적으로 설정하는 등의 추가적인 방안의 모색이 필요하다. 나아가 휴가일수 과다 등 각종 지적사항에 대한 개선 노력 역시 필요할 것이다.

- 종합적으로 볼 때, 기관은 주요사업의 성과관리에 대한 노력을 기울여 계량지표에 대한 성과와 더불어 비계량적 성과에도 일정부분 성과를 거두고 있는 것으로 평가된다. 그러나 주요 기능(사업군)을 대표하는 주요사업의 선정과 전략과제의 도출, 핵심사업에 대한 성과지표의 개발, 전략과제에 대한 실행계획의 수립, 모니터링 및 자체평가시스템의 구축 등이 보다 정교하게 이루어질 필요가 있다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 주요사업 성과관리의 적정성을 위한 기관의 노력을 "C"로 평가한다.

2. 고객만족성과

(1) 고객만족 개선도

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	전년도 지수	당해연도 지수	평 점	가중치	득 점	등급 구간
'10년도 고객만족도지수×0.4 + 고객만족향상도×0.6	목표부여	88.6	88.4	92.632	7	6.484	A

나. 평가내용

- 기획재정부에서 실시하는 공기업·준정부기관 고객만족도에 대한 평가로 '10

년도 고객만족도지수 40%와 고객만족향상도 60%를 합산하여 평가하였다.

- '10년도 세라믹기술원의 PCSI는 88.4점으로 '09년도 88.6점에 비해 약간 하락했으나 평점 92.6에 득점 6.484점으로 "A" 등급으로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 고객만족도 개선을 위하여 BSC 전사지표로 관리하고, 전화친절도 조사, 대내외 청렴도 조사 등을 실시했다.

- 그 결과 '10년 고객만족도지수 88.4점으로 중소형(문화국민생활) 평균값인 83.4점에 비해 매우 높은 점수를 시현했다.

라. 추세분석

- '04년 최초 실시된 고객만족도 지수는 '06년 잠시 하락하였으나 이후 꾸준히 높은 수준을 보이고 있다.

(단위 : 점)

	'05년	'06년	'07년	'08년	'09년	'10년
PCSI	78.4점	77.6점	80.7점	84.6점 (환산)	88.587점 (환산)	88.426점

3. 경영효율성과

(1) 노동생산성

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
부가가치÷평균인원	목표부여 (편차,상향)	94 백만원	97 백만원	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 평균인원당 부가가치를 목표부여(편차) 방법으로 평가하였다.

- '10년 실적치는 목표치 94백만원 대비 실적치 97백만원으로 평점 100.0점에 가중치 5점 중 득점 5점으로 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 부가가치가 '09년 17,090백만원에서 '10년 20,516백만원으로 증가되었지만 전사적 인원관리에 따라 평균 인원은 '09년 197명에서 '10년 211명으로 증가에 그쳐 생산성이 향상되었다.

- 이에 따라 인당 생산성은 '09년 87백만원에서 '10년 97백만원으로 증가하였다

라. 추세분석

- '05년의 95백만원을 정점으로 7~8천만원대에 머물던 노동생산성이 '10년 97백만원으로 가장 높은 수치를 보였다. 향후에도 지속적인 성장을 위해서는 부가가치는 물론 인원관리의 노력이 요구된다.

(2) 계량인건비

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
인건비÷매출액	목표부여 (편차,하향,5%적용)	0.333	0.345	84.400	3	2.531	B

나. 평가내용

- 계량인건비 관리 노력을 측정하기 위한 지표로서 목표부여(편차)방식으로 평가하였다.

- '10년도 실적은 목표치 0.333 대비 0.345를 기록해 평점 84.4점으로 가중치 3점 중 득점 2.531점으로 "B"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- '10년도 매출액은 38,287백만원으로 '09년 33,544백만원보다 상승했으나 계량인건비 역시 11,757백만원에서 13,197백만원으로 증가함으로써 계량인건비 목표치를 충족시키지는 못하였다.

라. 추세분석

- 계량인건비 비중은 '06년 최대치를 기록했으나 기관의 관리노력에 따라서 이후에는 지속적으로 하락하는 모습을 보이고 있다.

(3) 계량관리업무비

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
관리업무비÷매출액	목표부여(편차,하향)	0.320	0.321	99.800	4	3.993	A

나. 평가내용

- 기관의 관리업무비 절감을 유도하기 위한 지표로서 관리업무비를 매출액으로 나눈 계량관리업무비를 목표부여(편차) 방법으로 평가하였다.

- '10년 실적치는 0.321로 목표치 0.320을 초과하여 평점 99.8점으로서 가중치 4점 중 득점 3.993점으로 "A"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- '10년도 매출액은 38,287백만원으로 '09년 33,544백만원보다 상승했으나 관

리업무비 역시 11,504백만원에서 12,271백만원으로 증가함으로써 계량관리 업무비 목표치를 충족시키지는 못하였다.

- 한편 '10년 평가에서는 '09년까지의 평가방식과는 달리, 기관고유사업원가와 수탁사업원가 중 인건비와 재료비를 제외한 금액 전부를 관리업무비로 인식하였다

라. 추세분석

- '09년 계량관리업무비 비중이 0.343까지 증가했으나 '10년에는 전사적 관리 노력을 통해 0.321로 하락하였다.

(4) 총인건비 인상률

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
정부의 총인건비 인상률 지침	목표부여	1.6%	1.6%	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 정부의 예산편성지침상 인건비인상률 준수여부를 측정하기 위한 지표로서 실적평가는 지침 준수여부로 평가하였다.

- '10년도 실적치는 1.6%로서 목표치 1.6%를 충족하여 평점 100.0점으로 가중치 4점에 득점 4점으로 "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 기관은 총인건비 인상률을 준수하기 위해 수탁수익 증가에도 불구하고 이에 연동되는 개인성과 인센티브를 조절함으로서 인건비 인상율을 준수하였다.

- 한편 연구기관의 특성상 연구수당은 인건비 인상률 계산시 제외되었다.

라. 추세분석

- 기관은 정부의 총인건비 인상률을 계속해서 준수해오고 있다.

(5) 재무예산성과

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
예산집행율	목표대실적	100	100	100.000	2	2.000	S

나. 평가내용

- 기관의 재무예산성과를 측정하기 위한 지표로서 예산집행율을 목표대실적 방식으로 평가하였다.
- '10년도 실적은 100으로서 목표치 100을 달성하여 평점은 100.0점이며, 가중치 2점 중 득점 2점으로서 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- '10년 계획 39,077백만원, 실적 44,502백만원으로, 계획대비 13.9%를 초과 달성하여 해당 초과 수입의 경우 연구사업비·지방이전비 등으로 활용하였다
- '10년 신규사업인 세라믹실용화지원센터 구축과, '09~'10년 신규수탁한 원천기술개발사업 등으로 수탁연구개발사업에서 높은 실적을 보였으며, '12년 지방이전에 대비하여 예산상의 지방이전비를 신설하여 집행하였다.

라. 추세분석

- 기술원의 재무예산성과는 '09년 부채비율에서 '10년 예산집행률로 변경되었고, 득점은 '09년 1.468점에서 '10년 2점으로 향상되었다.

(6) 정부권장정책이행실적

가. 평가개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
정부권장정책 이행실적	목표부여	100	70.5	70.5	2	1.410	C

나. 평가내용

- 기관의 정부권장정책 이행 수준을 "정부권장정책 이행실적 평가지표 및 평가방법"에 의거하여 평가하였다.

- '10년도 실적 수준은 평점 70.5이며 이에 따라 가중치 2.000에 득점 1.410점, "C"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

지표명	평가방법	가중치	부처평가결과 (%)	득점
① 중소기업제품 우선구매	목표부여	0.6	72.160	0.433
② 청년 미취업자 고용(공공기관 청년인턴제)	〃	0.4	100.000	0.400
③ 중증장애인 생산품 우선구매	〃	0.2	73.360	0.157
④ 장애인 및 고령자 의무고용	〃	0.2	49.700	0.099
⑤ 친환경상품 의무구매	〃	0.2	41.600	0.083
⑥ 에너지이용 합리화(LED조명 보급 포함)	〃	0.2	-	
⑦ 국가유공자 우선채용	〃	0.1	71.600	0.072
⑧ 전통시장 온누리 상품권 구매	〃	0.1	25.000	0.025
합 계		2.0	70.5	1.410

- 청년미취업자 고용은 가중치 0.4점에 0.4점을 획득하였으나, 중증장애인 생산품 우선구매 가중치 0.2점에 득점 0.157점, 장애인·고령자 의무고용 가중치 0.2점에 득점 0.099점, 친환경상품 의무구매 가중치 0.2점에 득점 0.083점, 국가유공자 추천채용 가중치 0.1점에 득점 0.072점, 전통시장 온누리상품권 구매 가중치 0.1점에 득점 0.025점 등 타 지표의 실적은 저조하였다.

라. 추세분석

- '10년 정부권장정책준수율 70.5%는 '08년 47.2%와 비교시는 많이 향상되었으나, '09년 80.7%보다는 하락하였다.

106309

한국소비자원

❖ 총괄요약표

평가범주		지 표 명	평가방법	가중치	득점
경영성과	주요사업성과	(1) 소비자 피해구제 및 분쟁조정		7	
		(1)-1 피해구제·예방을 위한 위법사실 조치	목표부여(편차)	3	3.000
		(1)-2 소비자 피해예방 주의보	목표부여(편차)	2	2.000
		(1)-3 분쟁조정 성립률	목표부여(편차)	2	2.000
		(2) 소비자안전 확보		5	
		(2)-1 생활안전 확보를 위한 조사·시험검사	목표부여(편차)	5	5.000
		(3) 소비자교육 및 정보제공		7	
		(3)-1 소비자 교육콘텐츠 개발	목표부여(편차)	4	4.000
		(3)-2 언론매체를 통한 소비자정보 제공	목표부여(편차)	3	3.000
		(4) 소비자정책 기능 강화		4	
		(4)-1 소비자정책·제도 개발연구	목표부여(편차)	4	4.000
		(5) 주요사업 성과관리의 적정성	6등급평가	5	B
	고객성과	(1) 고객만족 개선도	목표부여	7	6.188
	경영효율성과	(1) 노동생산성	목표부여(편차)	5	4.611
		(2) 계량인건비	목표부여(편차)	3	2.950
		(3) 계량관리업무비	목표부여(편차)	4	1.731
		(4) 총인건비 인상률	목표부여	4	4.000
		(5) 재무예산성과	목표대실적	2	1.983
		(6) 정부권장정책 이행실적	목표부여	2	1.738
	합 계			55	

Ⅰ 경영성과

1. 주요사업성과

(1) 소비자 피해구제 및 분쟁조정

(1)-1. 피해구제 · 예방을 위한 위법사실 조치

가. 평가개요

지표산식	평가방법	기준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급
사업자 위법사실 통보건수/피해구제 접수건수	목표부여(편차)	0.644%	0.860%	100.000	3	3.000	S

나. 평가내용

- 소비자 피해구제 접수건수 중 사업자 위법사실 통보건수의 비율을 평가하기 위한 지표로서 '10년 위법사실 통보율을 목표부여(편차)로 평가하였다.

- '10년 실적치는 0.860%로 기준치 0.644%를 상회하여 평점 100.0점인 "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 위법사실 통보건수는 '06년부터 계속 증가해 왔으나, '08년에 다소 감소하다가 '09년부터 다시 증가 추세를 보이고 있다.

- 위법사실 통보율도 '06년부터 '08년을 제외하고는 계속 증가추세이며 '10년에는 전년 대비 33.5% 증가하였다. 이는 사업자의 위법사항에 대한 적

극적인 대처 및 체계적인 관리, 유관기관과의 업무협력 네트워크 형성 및 사실조사 강화 등 위법사실 통보의 실효성 확보를 위한 적극적인 노력에 기인한 것으로 분석된다.

(1)-2. 소비자 피해예방 주의보

가. 평가개요

지표산식	평가방법	기준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급
피해예방 주의보건수/ 피해구제 접수건수	목표부여 (편차)	0.111%	0.133%	100.000	2	2.000	S

나. 평가내용

- 소비자 피해구제 접수건수 중 소비자불만 및 피해다발 품목(분야) 등에 대한 소비자 피해예방 주의보 발령비율을 평가하기 위한 지표로서 '10년 피해예방 주의보 발령률을 목표부여(편차)로 평가하였다.

- '10년 실적치는 0.133%로 기준치 0.111%를 상회하여 평점 100.0점인 "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 피해예방 주의보 발령건수는 '05년 이후 감소 추세였으나 '08년부터 다시 증가추세를 보이고 있다.

- 피해예방 주의보 발령률도 '05년 이후 감소 추세였으나 '10년에는 전년 대비 19.8% 증가하였다. 이는 소비자불만 및 피해다발 품목(분야) 등에 대한 유용한 소비자정보를 적기에 제공하기 위한 신속한 대처와 사업자와의 업무협의를 통한 문제해결 등 피해예방 주의보 제공 활성화를 위한 적극적인 노력에 기인한 것으로 분석된다.

(1)-3. 분쟁조정 성립률

가. 평가개요

지표산식	평가방법	기준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
{성립건수/(성립건수+불성립건수)}×100	목표부여(편차)	50.2%	70.2%	100.000	2	2.000	S

나. 평가내용

- 소비자분쟁조정위원회에서 전문분야 분쟁조정 사건 중 당사자가 조정결과를 받아들여 분쟁조정이 성립한 사건에 대한 실적을 평가하기 위한 지표로서 '10년 분쟁조정 성립률을 목표부여(편차)로 평가하였다.

- '10년 실적치는 70.2%로 기준치 50.2%를 상회하여 평점 100.0점인 "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 전문분야 조정성립·불성립 건수는 '08년 152건에서 '09년 사회적 이슈 사건 발생(상조서비스, 병원의 선택진료제 문제) 등의 영향으로 대폭 증가하였으나 '10년에는 One-Stop 서비스제도 시행 및 1372 소비자상담센터 업무실시 등으로 소폭 감소하였다.

- 분쟁조정 성립률은 '06년 77.3%로 가장 높았으나 '07년 67.6%로 낮아졌고, '08년은 전년과 비슷한 67.8%였다가 '09년에는 병원의 선택진료제 조정결정 수용거부 등으로 50.2%로 낮아진 후 '10년에는 70.2%로 다시 높아졌다. 이는 분쟁조정 성립률을 높이기 위해 업무시스템을 개선하고 전문성 제고를 위한 업무역량 강화 등 지속적인 노력의 결과로 분석된다.

(2) 소비자안전 확보

(2)-1. 생활안전 확보를 위한 조사·시험검사

가. 평가개요

지표산식	평가방법	기준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
소비자안전 관련 사업과제수/ 해당부서 평균인원	목표부여 (편차)	1.246건	1.385건	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 소비자가 상품 및 서비스, 시설물 등을 사용 또는 이용하는 과정에서 발생하는 위해·위험요소로부터 소비자의 안전을 확보하기 위해 수행한 각종 조사연구 및 시험검사 등의 사업실적을 평가하기 위한 지표로서 '10년 1인당 소비자안전 관련 사업과제수를 목표부여(편차)로 평가하였다.

- '10년 실적치는 1인당 1.385건으로 기준치 1.246건을 상회하여 평점 100.0점인 "S"로 평가되었다

다. 항목별 원인분석

- 소비자안전을 확보하기 위한 사업과제수는 '05년 이후 꾸준한 증가추세를 보이고 있다.

- 1인당 안전과제 수행건수는 해당부서 평균인원 감소의 영향으로 다소 증가한 '06년을 제외하고 매년 완만하게 상승하여 최근 3년간 평균은 1.178건이었으며, '10년에는 1.385건으로 최근 3년간 평균 대비 17.6%가 증가하였다. 이는 상시 위해정보 모니터링, 안정적이고 질 높은 위해정보 수집 노력, 취약계층·다중이용시설·저탄소 녹색성장 등의 안전확보를 위한 중점과제 추진 및 유관기관과의 협업강화 등 시의성 있는 사업과제 발굴 노력의 결과로 분석된다.

(3) 소비자교육 및 정보제공

(3)-1. 소비자 교육콘텐츠 개발

가. 평가개요

지표산식	평가방법	기준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
교육콘텐츠 개발건수/해당팀 평균인원	목표부여(편차)	0.947건	1.096건	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 학교, 소비자단체 등 현장에서 소비자교육이 효율적이고 활발하게 이루어지도록 지원하기 위한 소비자 교육콘텐츠 개발실적을 평가하기 위한 지표로서 '10년 1인당 교육콘텐츠 개발건수를 목표부여(편차)로 평가하였다.

- '10년 실적치는 1.096건으로 기준치 0.947건을 상회하여 평점 100.0점인 "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- '10년 소비자교육 콘텐츠 개발건수는 14건이고 1인당 교육콘텐츠 개발건수는 과거 3년 평균 0.728건보다 50.5% 증가하고 전년대비 15.7% 증가한 1.096건이었다. 이는 유관기관과 협업강화, 노인·장애인·농업인 등을 위한 맞춤형 소비자교육 콘텐츠 개발·보급 확대 등 사회 각 분야의 다양한 소비자교육 콘텐츠 수요에 효과적으로 대응한 결과로 분석된다.

(3)-2. 언론매체를 통한 소비자정보 제공

가. 평가개요

지표산식	평가방법	기준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
보도자료 제공건수/사업부서 평균인원	목표부여(편차)	0.476건	0.525건	100.000	3	3.000	S

나. 평가내용

- 소비자 선택역량 제고 및 자주적 소비자 양성을 위해 언론매체를 통한 보도자료 제공실적을 평가하기 위한 지표로서 '10년 1인당 보도자료 제공건수를 목표부여(편차)로 평가하였다.

- '10년 실적치는 0.525건으로 기준치 0.476건을 상회하여 평점 100.0점인 "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 1인당 보도자료 제공건수는 '06년 이후 사업부서 평균인원의 증가에 비례하여 완만하게 상승하여 최근 3년간 평균은 0.445건이었으며, '10년에는 0.525건으로 전년 대비 10.3% 증가하였다. 이는 우수사업 포상, 홍보유공 직원에 대한 마일리지 부여 등 직원들의 동기유발, 위탁교육기관을 통한 전문적인 언론홍보 교육 실시 등 양질의 보도자료 생산노력의 결과로 분석된다.

(4) 소비자정책 기능 강화

(4)-1. 소비자정책 · 제도 개발연구

가. 평가개요

지표산식	평가방법	기준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
소비자정책 관련 사업과제수/해당부서 평균인원	목표부여 (편차)	1.230건	1.538건	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 소비자권익 증진을 위한 소비자 정책 및 제도 관련 연구과제 수행실적을

평가하기 위한 지표로서 '10년 1인당 소비자정책 관련 사업과제수를 목표 부여(편차)로 평가하였다.

- '10년 실적치는 1.538건으로 기준치 1.230건을 상회하여 평점 100.0점인 "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- '10년도 소비자정책 및 제도관련 연구과제 수행실적은 전년 35개 과제 대비 소비자정책 환경변화에 효과적 대응 및 추진체계의 선진화, 법령 및 제도의 선진화, 소비자 친화적 거래환경 제고 등과 관련한 42개 과제를 수행하였고 1인당 사업과제수도 1.538건으로 전년 1.230건 대비 25.0% 증가하였다. 이는 정부기관과의 협업을 통한 정책과제 중심의 과제선정 및 이해관계자의 니즈를 고려한 사업수행에 기인한 것으로 분석된다.

(5) 주요사업 성과관리의 적정성

- 소비자기본법 제33조에 명시된 설립목적(소비자권익 증진 시책의 효과적인 추진으로 소비생활의 향상과 합리화 도모)에 부합하는 미션을 설정하고, 내·외부 환경 분석을 통한 5대 전략목표를 제시하고 있다. 또한 주요 기능(사업)을 기관의 내·외부 의견수렴과 SWOT 분석, 대내외 경영환경 분석을 실시하고 기관의 미션과 중기 경영목표에 근거하여 도출한 노력은 긍정적으로 판단된다.

- 설립 목적에 명시된 기능(사업 군)을 중심으로 피해구제, 안전, 교육 및 정보제공, 정책연구 등으로 사업 군을 적정하게 설정하고 있으나, 3대 중점사업의 선정은 핵심사업과는 약간의 차이가 있는 것으로 판단된다. 또한 핵심사업 영역과 전략과제는 적절하게 연계되어 있는 것으로 평가할 수 있으나, 전략과제를 보다 명확히 하고 전략과제 달성을 위한 실행계획을 보다 정교하고 체계적으로 제시할 필요가 있다.

- 주요사업 성과지표 개발과 관련하여 핵심사업 영역에 따라 개별적인 성과지표를 설정하여 제시하고, 피해구제 위법사실 통보건수 및 소비자 안전 조사·시험과제수 등을 산입하여 소비자 권익구제를 위하여 노력하고 있는 것은 긍정적으로 평가된다. 그러나 주요사업의 일부 성과지표는 자체적인 통제가 어렵고 핵심사업에 대한 대표성이 다소 결여된 측면도 있으므로, 주요 사업(군)을 대표할 수 있는 더욱 합리적인 지표로 보완하는 방안의 모색이 필요하다.

- 주요사업의 성과달성을 위한 추진체계를 구축하고, 중장기 경영전략과 연계된 성과지표의 성과목표를 합리적으로 설정하여 체계적인 노력을 기울이고 있으며, 아울러 계량지표와 비계량 지표를 연계한 노력은 긍정적으로 평가할 수 있다. 그러나 계량지표에 대한 성과는 기관의 내부적인 노력에 의해 달성할 수도 있으나, 신 유형업종 및 상품의 등장 등에 따른 외부적 요인이 복합적으로 작용할 수 있는 여지가 있으므로 이러한 점을 고려한 성과지표의 개발이 이루어질 필요가 있다.

- 주요사업의 효율적 추진을 위하여 대내·외 조직진단을 실시하여 환경변화에 적합한 사업추진체계를 구축하고 정원을 조정하는 등의 노력으로 민원 프로세스를 혁신하고 있는 것은 긍정적으로 평가된다. 다만 주요사업을 경영목표와 연계함으로써 전략과제와의 정합성을 확보하고 있으나, 세부과제별 중장기계획이 제시되지 않고 있으므로 중장기 전략에 따른 자원배분 및 실행계획을 적절하게 수립하여 경영목표 달성에 기여할 수 있도록 할 필요가 있다.

- 주요사업의 계량지표에 대한 성과는 모두 달성한 것으로 나타나 기관의 지속적인 내부 노력의 결실로 인정되나, 피해예방주의보 건수 및 언론매체 정보제공건수 등 일부 성과목표는 보다 강화될 필요가 있다. 또한 각 핵심사업 영역에서 다양한 비계량 성과를 나타내고 있으며, 생필품 판매

가격 정보제공, 녹색 소비생활 정착 및 확산, 취약계층 소비자 보호 강화 등의 비계량 성과는 우수사례로 평가할 수 있다.

- 주요사업의 계량 및 비계량 지표에 의한 성과들이 소비자의 피해를 효율적으로 구제하고, 현명한 소비자를 육성함으로써 소비생활의 안전을 확보하며, 소비자 친화적 거래 환경을 조성하는 등 설정된 경영전략의 방향에 부합함으로써 소비자 주권을 실현하는 소비자 전문기관이라는 설립목적을 달성하는데 기여하고 있다고 판단된다.

- 주요사업과 관련한 자체평가 및 환류에 있어서 사업 군별로 외부위원이 참여하는 성과평가를 통해 사업을 진단하고 개선점을 도출하여 이를 반영하기 위한 노력을 기울이고 있는 것으로 평가된다. 또한 상시 모니터링 체계 구축을 통하여 핵심사업 추진실적을 점검하고 현안문제에 대하여 적극적으로 대처하고 있는 것으로 평가되지만 보다 다양한 방안을 통한 환류체계를 구축할 필요가 있다. 나아가 휴가일수 과다 등 각종 지적사항에 대한 개선 노력 역시 필요하다.

- 종합적으로 볼 때, 기관은 주요사업 성과관리의 적정성에 관해 많은 노력을 기울여 계량지표에 대한 성과와 더불어 비계량적 성과에도 결실을 거두고 있으며, 효율적인 추진체계를 갖추고 추진과정을 모니터링하고 있는 것으로 평가된다. 그러나 주요 기능(사업 군)을 대표하는 주요사업의 선정과 전략과제의 연계, 핵심사업과 3대 중점사업과의 관계 설정, 성과지표의 개발 및 중장기 전략에 따른 자원배분 계획의 수립이 보다 정교하게 이루어질 필요가 있다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 주요사업 성과관리의 적정성을 위한 기관의 노력을 “B”로 평가한다.

2. 고객만족성과

(1) 고객만족 개선도

가. 평가개요

지표산식	평가방법	전년도 지수	당해연도 지수	평 점	가중치	득 점	등급구간
고객만족지수*0.4+ 고객만족향상도*0.6	목표부여	80.286	80.852	88.404	7	6.188	B

나. 평가내용

- 기획재정부에서 실시하는 준정부기관 고객만족도에 대한 평가로 평가연도 실적치 40%와 고객만족향상도 60%를 합산하여 평가하였다.

- '10년도 고객만족도 실적은 전년 대비 0.566점 상승한 80.852점이고, 평점은 88.404점이였으며 가중치를 고려한 득점은 6.188점으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 교육연수 분야의 고객만족도는 84.6점으로 전년대비 0.6점 상승하였으며, 피해구제 분야의 고객만족도는 전년대비 0.5점 상승한 77.2점으로 나타났다.

- 교육연수 분야는 신규 연수과정 확대, 사전조사를 통한 교과목 편성, 강사의 강의품질을 개선한 교육프로그램 운영 등으로 수요자의 다양하고 높은 니즈 충족 및 고객 눈높이에 맞춘 교육기법 등이 고객만족 상승 요인으로 분석되고, 피해구제 분야는 소비자 피해구제 프로세스 개선, 고객 접점 서비스 및 직원역량 교육 강화 등이 소폭 상승 요인으로 분석된다.

3. 경영효율성과

(1) 노동생산성

가. 평가개요

지표산식	평가방법	기준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
부가가치/ 평균인원	목표부여 (편차)	65,788 천원	69,653 천원	92.216	5	4.611	A

나. 평가내용

- 효율적인 노동생산성 향상을 유도하는 지표로서 1인당 부가가치를 목표부여(편차)로 평가하였다.

- '10년 1인당 부가가치 실적치는 69,653천원으로 기준치 65,788천원을 상회하여 평점 92.216점인 "A"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 경상이익 증가로 인하여 부가가치 증가액은 전년 대비 476백만원 증가하였고, 평균인원은 업무 프로세스 개선, 기존 인력의 효율적 활용, 청년 인턴 채용 등으로 전년 대비 9명 감소하였다.

(2) 계량인건비

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	기준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
인건비/ 총예산집행액	목표부여 (편차)	65.6%	61.1%	98.323	3	2.950	A

나. 평가내용

- 인건비 절감을 유도하기 위한 하향지표로서 인건비를 총예산집행액으로 나눈 계량인건비를 목표부여(편차)로 평가하였으며, '10년 실적치는 61.1%로 기준치인 65.6%를 하회하여 평점 98.323점인 "A"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 총예산집행액은 '09년 24,936백만원에서 '10년 26,930백만원으로 8.0% 증가하였으며, 인건비는 신규채용 자제 및 조직개편으로 기존인력 활용 등의 노력을 통한 평균인원의 감소 등을 통해 '09년 16,365백만원에서 '10년 16,459백만원으로 0.57%가 증가하였다.

(3) 계량관리업무비

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	기준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
관리업무비/ 총예산집행액	목표부여 (편차)	18.3%	19.6%	43.275	4	1.731	E

나. 평가내용

- 관리업무비 절감을 유도하기 위한 하향지표로서 관리업무비를 총예산집행액으로 나눈 계량관리업무비를 목표부여(편차)로 평가하였으며, '10년 실적치는 19.6%로 기준치인 18.3%를 상회하여 평점 43.275점인 "E"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 총예산집행액은 '09년 24,936백만원, '10년 26,930백만원으로 8.0% 증가하였으며, 계량관리업무비는 불필요한 일 줄이기, 업무 프로세스 개선, 에너

지 절감 등 최대한 절약하여 집행하였음에도 불구하고 전년 4,572백만원 대비 708백만원(15.5%) 증가하여, '10년 실적(19.6%)이 기준치(18.3%)를 상회하였다.

(4) 총인건비 인상률

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
정부예산편성지침 준수여부	목표부여	1.6%	1.364%	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 정부예산편성지침의 인건비인상률 준수여부를 측정하기 위한 지표로서 실적평가는 1.6% 준수여부로 평가하였다.
- '10년도 실적치는 목표치 1.6%이내인 1.364%로 정부예산편성지침을 준수하여 평점 100.0점인 "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 정부 가이드라인 준수의지와 고통분담에 대한 노사 간 공감대를 바탕으로 교통비 정액(월 3만원) 인상을 제외한 기본급 및 제수당 동결을 통해 총인건비 인상률에 대한 정부지침을 준수하였다.

(5) 재무예산성과(예산집행률)

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	예산집행률	가중치	득 점	등급구간
예산집행액/ 예산현액	목표대실적	100%	99.138%	2	1.983	A

나. 평가내용

- '10년 예산편성액 27,164백만원 중 26,930백만원을 집행하여 예산집행률 99.138%를 달성하여 1.983점으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 예산집행률은 전년(98.901%)에 비해 소폭 증가하였고, 과거 5년의 예산집행률인 평균 96.983%에 비해서 2.155% 높았다. 이는 예산집행 및 관리체계 운영, 퇴직충당금적립률 제고를 위해 기관장 성과계약에 포함하는 등 강도 높은 경영효율화 추진 및 장기차입금 조기상환 등 체계적으로 예산을 관리하고 있는 것에 기인한 것으로 평가된다.

(6) 정부권장정책 이행실적

가. 평가 개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
정부권장정책 이행실적	목표부여	100%	86.90%	86.900	2	1.738	B

나. 평가 내용

- 법령상 의무권장사항 및 주요 국가정책사업 등의 정부권장정책 이행실적을 평가하는 지표로서, 중소기업제품 우선구매 등 7개 항목에 대한 각 부서의 성과평가 결과에 따라 86.9%를 달성하여 득점 1.738점으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

지표명	평가방법	가중치	부처평가결과(%)	득점
① 중소기업제품 우선구매	목표부여	0.6	95.750	0.575
② 청년 미취업자 고용(공공기관 청년인턴제)	〃	0.4	100.000	0.400
③ 중증장애인 생산품 우선구매	〃	0.2	90.050	0.180
④ 장애인 및 고령자 의무고용	〃	0.2	18.600	0.037
⑤ 친환경상품 의무구매	〃	0.2	86.000	0.172
⑥ 에너지이용 합리화	〃	-	평가제외	-
⑦ 국가유공자 우선채용	〃	0.1	100.000	0.100
⑧ 전통시장 온누리 상품권 구매	〃	0.1	100.000	0.100
합 계		1.8		1.564
환 산 점 수		2.0		1.738

- 총 8개 항목 중에서 청년 미취업자 고용, 국가유공자 우선 고용, 전통시장 온누리 상품권 구매에서는 만점을 획득하였고, 중소기업제품 우선구매(95.75점), 중증장애인 생산품 우선구매(90.05점), 친환경상품 의무구매(86.00점) 등에서는 높은 점수를 받은 반면, 장애인 및 고령자 의무고용률 실적(18.60점)은 다소 미흡하여 해당 부분의 실적 개선이 필요한 것으로 평가되었다.

라. 추세분석

- 청년 미취업자 16명 채용, 국가유공자 우선고용 충족, 전통시장 온누리 상품권 구매비율 준수율, 중소기업제품 우선구매율 달성 노력 등 정부권장 정책을 이행하기 위해 지속적인 노력을 기울인 것으로 평가되었으나 중증장애인 생산품 우선 구매 및 장애인·고령자 의무고용, 친환경상품 의무구매 실적 등이 전년대비 다소 감소하여, 전년 득점 1.756점 대비 0.018점 하락한 득점 1.738점을 기록하였다.

106311

한국우편사업지원단

❖ 총괄요약표

평가범주		지 표 명	평가방법	가중치	득 점
경영 성과	주요 사업 성과	(1) 우체국쇼핑 사업			
		(1)-1 우체국쇼핑 총 매출액 규모	목표부여(편차)	6	6.000
		(1)-2 쇼핑몰 연간 누적 회원수	목표부여(편차)	6	6.000
		(2) 우체국콜센터 사업			
		(2)-1 응답률	목표대실적	1	1.000
		(2)-2 서비스 레벨	목표대실적	1	1.000
		(3) 우정문화 보급 및 홍보			
		(3)-1 우표포탈사이트 회원 수	목표대실적	6	6.000
		(3)-2 우정문화 확산 프로그램 참여자 수	목표부여(편차)	3	3.000
		(4) 주요사업 성과관리의 적정성	6등급평가	5	B
	고객 성과	(1) 고객만족 개선도	목표부여	7	6.845
	경영 효율 성과	(1) 노동생산성	목표부여(편차)	5	4.882
		(2) 계량인건비	목표부여(편차)	3	2.763
		(3) 계량관리업무비	목표부여(편차)	4	2.077
		(4) 총인건비 인상률	목표부여	4	4.000
		(5) 재무예산성과	목표 대 실적	2	1.890
		(6) 정부권장정책 이행실적	목표부여	2	1.761
	합 계			55	

Ⅰ 경영성과

1. 주요사업성과

(1) 우체국쇼핑사업

(1)-1. 우체국쇼핑 총 매출액 규모

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치 (최고)	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
총 매출액	목표부여 (편차)	최고 175,877 최저 134,131	176,390	100.000	6	6.000	S

나. 평가내용

- 우체국쇼핑의 이용량 증가에 따른 매출액의 향상을 측정함으로써 제도 운영과 사업 성과를 측정하는 지표로 목표부여(편차) 방식으로 평가한다.

- 매출액은 전년대비 8.9%증가한 1,764억원 달성으로 인하여 가중치 6점에 득점 6점을 획득하였고, 최종 "S" 등급으로 평가 하였다.

다. 항목별 원인분석

- 지역우체국을 통한 창구·카달로그 주문은 8.0% 증가하고, ePOST 쇼핑몰을 통한 온라인 매출이 전년대비 9.8% 증가하였다.

- 인터넷 매출은 특산품 외에도 해외배송, 특화매장, 우체국B2B 등 다양한 부가서비스 부문에서 매출액이 크게 성장하였다.

라. 추세분석

- 적극적인 광고·홍보 등 마케팅 활동을 강화하여 '10년 경기침체 속에서도 1,764억원의 거래매출액을 실현함으로써 5개년 연평균 9.0% 성장하였다.

(1)-2. 쇼핑몰 연간 누적 회원수

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치 (최고)	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
누적회원수/ 국내인터넷이용자수	목표부여 (편차)	최고 0.076 최저 0.043	0.077	100.000	6	6.000	S

나. 평가내용

- 우체국쇼핑몰 회원 수의 증가를 통하여 쇼핑몰의 활성화 정도를 평가하는 지표로 목표부여(편차)로 평가한다.

- 누적회원수는 전년대비 19.9% 증가한 284만명 기록으로 인하여 가중치 6점에 득점 6점을 획득, 최종 "S" 등급으로 평가 하였다.

다. 항목별 원인분석

- 고객 재방문율 증대를 위한 다양한 매체 광고 실시와 고객 참여형 이벤트를 활성화하고, 인터넷제휴 사이트를 통한 고객 접근채널을 확대함으로써 신규고객 증대 노력한 결과이다.

라. 추세분석

- 광고비 부족에 의한 낮은 브랜드 인지도에도 불구하고, 우체국쇼핑의 연도별 회원가입자 수는 5개년 평균 성장률이 23.2%에 달할 정도로 지속적으로 성장하고 있다.

(2) 우체국콜센터 사업

(2)-1. 응답률

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
$\frac{\text{통화성공횟수}}{\text{통화요청건수}} \times 100$	목표대 실적	95.0	95.154	100.000	1	1.000	S

나. 평가내용

- 응답률은 총 우편서비스를 이용하는 고객의 우편고객만족센터 통화요청에 대해 응답(ARS 처리 및 상담원 응답호) 비율을 측정하는 콜센터 품질을 나타내는 성과지표로 목표대실적 방법으로 평가한다.

- 응답률은 과거 3개년 가중 평균한 95%를 목표치로 설정하였으며, 목표치 초과달성으로 인하여 가중치 1점에 득점 1점을 획득, 최종 "S" 등급으로 평가 하였다.

다. 항목별 원인분석

- 전년대비 총 인입호수가 1.3% 증가하였음에도 불구하고, 상담인력의 효과적인 운영, 시스템 및 프로세스의 지속적인 개선 추진, 전문지식 습득을 위한 내부교육의 강화 등을 통해 국가 서비스 품질 기준 95%를 0.154% 상회하는 실적 달성하였다.

라. 추세분석

- 총 인입호수가 증가되는 환경에서도 성수기 상담원 확대 운영, 시스템 및 프로세스 개선과 신입 상담원 업무능력 강화를 통하여, 지속적인 응답률 개선 노력하였다.

- '07년 93.983%에서 '08년 94.006%로 0.023% 소폭 향상시켰으며, '09년 1.831% 향상된 95.837%를 기록하였으나, '10년은 0.683% 감소한 95.154%를 기록하였으나, 국가 서비스 품질 기준 95%를 유지하고 있다.

(2)-2. 서비스 레벨

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
$\frac{\text{20초이내상담원응답호수}}{\text{고객의상담원연결요청호수}} \times 100$	목표대 실적	85.0	87.200	100.000	1	1.000	S

나. 평가내용

- 서비스레벨은 응답의 신속성을 측정하여 콜센터의 서비스 품질수준을 측정하는 지표로 목표대 실적으로 평가한다.

- 서비스레벨은 '09년 보다 1.3%가 증가한 87.20%로, 목표치 85%를 초과달성한 바 이로 인하여 가중치 1점에 득점 1점, 최종 "S" 등급으로 평가 한다.

다. 항목별 원인분석

- 2009년과 비교하여 인입호수는 1.3% 증가하였으나, 총통화수는 7.9%, 인바운드 통화수는 1.4%감소하여 목표대비 2.2% 초과 달성하였다.

라. 추세분석

- '09년 인바운드 통화수 증가로 인해 '08년 87.500%에서 1.389% 하락한 86.111% 기록하였으나, 지속적인 서비스 향상 노력했다.

- 인바운드 통화수가 감소하고 ARS서비스 고도화를 통해 '09년 86.111%에서 87.200%로 1.089% 증가하여 서비스 품질이 향상되었다.

(3) 우정문화 보급 및 홍보

(3)-1. 우표포탈사이트 회원수

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
누적회원수/ 국내인터넷이용자수	목표부여	최고 0.003 최저 0.002	0.003	100.000	6	6.000	S

나. 평가내용

- 인터넷을 통한 우표정보 제공 및 우정문화 홍보활동에 대한 성과를 한국우표포털서비스(www.kstamp.go.kr)의 회원수 증가율로 측정하는 지표로 목표부여 방식으로 평가한다.

- 우표포탈사이트 회원수는 '09년 83,658명보다 33%가 증가한 111,284명으로, 가중치 6점에 득점 6점, 최종 "S" 등급으로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 웹트렌드 및 고객니즈 반영을 통한 우표포탈사이트 리뉴얼 및 다채로운 이벤트 행사 진행을 통한 고객 확보 노력으로 전년대비 27,626명(33.0%)이 증가하였다.

라. 추세분석

- 우표포탈 사이트는 온라인 콘텐츠의 중시되는 환경변화에 따라 신규사업으로 추진되어 '08년 59,887명에서 '09년 39.7% 증가된 83,658명으로 증가하였다.

- 신규사업이 도입된 후 '10년도 회원수는 전년대비 33.0%(27,626명) 증대하

여 누적 회원수 111,284명으로 지속적인 증가 추세에 있다.

(3)-2. 우정문화 확산 프로그램 참여자수

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
참여자수/ 프로그램횟수	목표부여 (편차)	최고 50.724 최저 36.802	55.200	100.000	3	3.000	S

나. 평가내용

- 환경변화를 반영한 다양한 우정문화 프로그램을 개발하고 프로그램 질을 높이기 위한 교육교재를 개발하여 우정문화 참여의 폭을 측정함으로써 우정문화 확산활동의 운영성과를 목표부여(편차) 방식으로 평가한다.

- 우정문화 확산 프로그램 참여자수는 '09년 553명(12회)보다 49.7%가 증가한 828명(15회)로, 가중치 3점에 득점 3점을 획득, 최종 "S" 등급으로 평가 하였다.

다. 항목별 원인분석

- 우정문화 대중화를 위해 전문가 중심에서 일반국민으로 하는 신규 프로그램 및 문화콘텐츠를 개발하고 우정문화 홍보대사, 우정문화 캠프, 온라인 콘텐츠 공모 등 다양한 우정문화 확산 활동으로 참여자수가 전년대비 49.7% 증가하였다.

라. 추세분석

- '09년 프로그램당 46.1명이었던 참여자수가 '10년 19.8% 증가한 55.2명으로 지속적인 증가 추세에 있다.

(4) 주요사업 성과관리의 적정성

- 민법 제32조(비영리법인의 설립과 허가), 우편법 시행령 제4조, 우정사업 운영에 관한 특례법 제17조에 명시된 설립목적(우편서비스의 질적 향상 및 우정문화 창달을 통한 우정사업 발전과 국민문화생활에 기여)에 부합하는 미션을 설정하고, 내·외부의 체계적 환경 분석을 통한 5대 전략목표를 제시하고 있다. 또한 주요 기능(사업)을 선정함에 있어 기관의 PEST/7S 및 SWOT 분석을 실시하고 기관의 미션과 전략목표에 근거하여 도출한 노력은 긍정적으로 판단된다.

- 설립 목적에 명시된 기능(사업 군)을 중심으로 우체국쇼핑사업, 우체국 콜센터사업, 우정문화 보급 및 홍보 등 사업 군을 적정하게 설정하고 있으나 전략목표와 다소 혼동하고 있는 측면이 있어 핵심사업의 도출을 명확히 할 필요가 있다. 또한 핵심사업 영역과 전략과제는 보다 적절하게 연계될 필요가 있으며, 전략과제의 선정 또한 체계적으로 이루어질 필요가 있다.

- 주요사업 성과지표의 개발과 관련하여서는 핵심사업 영역에 따라 개별적인 성과지표를 설정하여 제시하고, 우체국쇼핑 총매출액 등을 산입하여 지역경제 활성화를 위해 노력한 점은 긍정적으로 평가된다. 그러나 우체국콜센터 사업과 같은 주요사업의 경우에는 성과지표의 자체적인 통제가 어렵고 성과목표와 성과지표의 명확한 연계가 어려운 측면도 있으므로, 주요사업(군)을 대표할 수 있는 더욱 합리적인 지표로 보완하는 방안 모색이 필요하다.

- 주요사업의 성과달성을 위한 추진체계를 구축하고, 중장기 경영전략과 연계된 성과지표의 목표 수준을 합리적으로 설정하여 체계적인 노력을 기울이고 있는 것으로 평가된다. 그러나 계량지표에 대한 성과목표의 설정을 전년도 실적보다 하향 조정한 경우도 있는 등 성과목표 설정을 보다 도전적이고 체계적으로 할 필요가 있으며, 비계량적 성과에 대한 목표 및 성

과의 제시도 필요하다.

- 주요사업의 효율적 추진을 위하여 중장기 경영전략을 바탕으로 사업 추진 체계를 구축하고 인력 및 예산 감축을 통한 효율성 향상 노력은 긍정적으로 평가된다. 그러나 전략목표를 달성하기 위한 추진전략을 제시하고 있으나 전략과제와 주요사업의 정합성을 확보하기 위한 노력이 필요하며, 아울러 중장기 전략에 따른 자원배분 및 실행계획을 적절하게 수립하여 경영목표 달성에 기여할 수 있도록 할 필요가 있다.

- 주요사업의 계량지표에 대한 성과는 신설 지표인 우정문화 확산 프로그램 참여자수를 제외하고는 모두 달성한 것으로 나타나 기관의 지속적인 내부 노력의 성과로 인정되나, 일부 성과목표는 그 달성도를 보다 향상시킬 필요성도 있다. 또한 각 핵심사업 영역에서 다양한 비계량 성과가 있을 수 있으므로, 이를 보다 체계적으로 제시할 필요가 있다.

- 주요사업의 계량 및 비계량 지표에 의한 성과들이 우체국쇼핑 사업의 경쟁력을 강화하여 지역경제 활성화에 기여하고, 우체국콜센터 사업을 통한 고품질 고객접점 서비스를 강화하며, 우정문화 보급 및 홍보를 통하여 우정문화에 대한 저변을 확대하는 등 설정된 경영전략의 방향에 부합함으로써 고객에게 사랑받고 우정사업발전에 기여하는 기관이라는 설립목적을 달성하는데 기여하고 있다고 판단된다.

- 주요사업과 관련한 자체평가 및 환류에 있어서 사업 군별로 평가프로세스에 따라 체계적인 성과평가를 통하여 사업을 진단하고 워크숍 및 외부 자문 등을 통한 개선점을 도출하여 이를 반영하기 위한 노력을 기울이고 있는 것으로 평가된다. 또한 전략목표별 장애예측을 실시하고 대응전략을 수립·마련하여 시행하고 있는 것은 긍정적으로 평가된다.

- 종합적으로 볼 때, 기관은 주요사업 성과관리의 적정성에 관해 많은 노력을 기울여 계량지표에 대한 성과를 거두고 있는 동시에 효율적인 추진체

계를 갖추고 추진과정을 모니터링하고 있는 것으로 평가된다. 그러나 주요 기능(사업 군)을 대표하는 주요사업의 선정, 주요사업과 전략과제 및 실행계획의 연계, 성과지표의 개발이 보다 정교하게 이루어질 필요가 있을 것이다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 주요사업 성과관리의 적정성을 위한 기관의 노력을 "B"로 평가한다.

2. 고객만족 성과

(1) 고객만족 개선도

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
고객만족도지수×40% + 전년대비향상도×60%	목표부여	80.813	87.225	97.780	7	6.845	A

나. 평가내용

- 고객만족 개선도는 공공기관통합고객만족조사(PCSI) 조사결과 나타난 고객만족도 개선실적을 평가하는 지표로, 고객만족도지수와 고객만족향상도를 4:6으로 평가한다.

- '10년도 고객만족도 지수는 97.78로서 전년(86.637)대비 11.143 상승하였으며, 7점 만점에 6.845점을 획득하여 "A" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- '10년 기관 PCSI는 전년도 80.813점에서 6.412점 향상된 87.225점을 획득하여 보통기관에서 양호기관으로 향상되었다.

라. 추세분석

- '07년 76.432점에서 '08년 78.348점으로 1.916점 향상되었으며, '09년은 80.813점으로 2.465점 향상되고, '10년 87.225점으로 6.412점 향상되어 지속적인 향상 추세에 있다.

- 공공기관통합고객만족조사(PCSI) 등급이 '08년 '미흡'에서 '09년 '보통'기관으로 '10년 '양호'로 매년 등급 향상 추세에 있다.

3. 경영효율성과

(1) 노동생산성

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치 (최고)	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
부가가치 / 평균인원	목표부여 (편차)	최고 43,313 최저 29,683	42,855	97.649	5	4.882	A

나. 평가내용

- 효율적인 노동생산성 향상을 유도하는 지표로서 평균인원의 함수로 표기된 부가가치를 목표부여(편차) 5개년으로 평가한다.

- 노동생산성은 부가가치가 '09년 9,742백만원보다 1.5%하락한 9,593백만원

을 달성하였으나, 평균인원 감소율이 크게 나타나고 있어 전년도 38.764백만원에서 당기 42.855백만원으로 10.6% 향상되었으며, 이에 따라 가중치 5점에 득점 4.882점을 달성하여, 최종 "A" 등급으로 평가 하였다.

다. 항목별 원인분석

- 수입확대 노력강화 및 합리적 지출, 적정인건비 관리, 효율적 자산·자금 운영의 부가가치 향상전략 추진으로 부가가치(△1.5%)는 전년과 유사한 실적을 달성하였으나, 인력효율화를 통한 평균인원 감소(10.9%)로 인하여 노동생산성은 향상되었다.

- 총사업대비 적정수준의 인건비 집행(17.5%)을 통해 노동생산성이 전년대비 14.0% 증가한 42.855백만원을 달성하였다.

라. 추세분석

- 노동생산성은 '08년 33.137백만원에서 '09년 38.764백만원으로 17.0% 상승하였으며, '10년 10.6% 상승한 42.855백만원으로 지속적으로 향상 추세에 있다.

(2) 계량인건비

가. 평가개요

평 가 산 식	평가 방법	목표치 (최고)	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
인건비/총사업수입	목표부여 (편차)	최고 0.313 최저 0.396	0.322	92.111	3	2.763	A

나. 평가내용

- 적정수준의 인건비 관리 유지 노력을 평가하는 지표로서 목표부여(편차)

방식으로 평가한다.

- 계량인건비는 '09년 사업수입대비 인건비 비중이 18.4%였으나, '10년에는 17.5%로 개선되었으며, 이에 따라 가중치 3점에 득점 2.763점을 달성하여, 최종 "A" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 적정 인건비 관리 및 합리적인 보수체계 개편 추진을 통해 계량인건비를 관리하였다.

- 총사업 대비 적정수준 인건비 관리를 통해 17.5% 미만의 정규직 인건비 비중을 유지하고, 기본급, 제수당 등 전년대비 6.5%의 인건비를 절감하였다.

라. 추세분석

- 계량인건비는 '08년 0.340에서 '09년 0.340으로 전년대비 수준을 유지하였으나, '10년 5.3%가 하락한 0.322로 총사업대비 적정 수준의 인건비를 유지하고, 인력 효율화를 통한 계량인건비는 하락 추세에 있다.

(3) 계량관리업무비

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치 (최고)	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
관리업무비/총사업수입	목표부여 (편차)	최고 0.434 최저 0.504	0.482	51.917	4	2.077	D

나. 평가내용

- 효율적인 관리업무비 절감노력을 평가하는 지표로서 목표부여(편차) 방식으로 평가한다.

- 계량관리업무비는 '09년 관리업무비가 11,641백만원 발생하였으나, '10년에 12,118백만원으로 관리비가 상승하였으며, 인쇄사업 수입 감소로 인하여 총사업수입도 1.2% 감소하였고, 이에 따라 가중치 4점에 득점 2.077점을 획득, 최종 "D" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 수입확대 노력강화 및 합리적 지출, 예산 통제기능 강화 등을 통해 관리업무비를 관리하였으나, '09년 경영개선 활동을 통한 관리업무비 절감으로 전년대비 4.1% 상승한 12,118백만원의 실적을 보였다.

- 총사업수입은 사업환경의 영향으로 인해 전년대비 1.2%감소한 25,149백만원의 실적을 보였다.

라. 추세분석

- '08년 0.495에서 '09년 0.457으로 7.7%감소하는 등 과거 2년은 지속적인 감소 추세에 있었으나, '10년은 0.482로 5.5% 증가하였다.

(4) 총 인건비 인상률

가. 평가개요

평 가 산 식	평가 방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
총 인건비 인상율	목표부여	1.6%	0.61%	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 정부의 인건비 안정정책에 부응하는 노력도를 평가하는 지표로서 정부예산편성지침의 인건비 상승률 1.6%이내 준수여부를 산식에 의해 평가한다.

- 총인건비인상률은 휴직, 휴가장려 등으로 인하여 전년대비 7백만원 상승한 4,046백만원으로 0.61% 상승함에 따라, 가중치 4점에 득점 4점을 획득하여, 최종 "S" 등급으로 평가 하였다.

다. 항목별 원인분석

- 상시 모니터링을 통한 합리적 인건비 관리 및 복리후생 제도 운영, 연차촉진제 시행 등으로 제수당 절감 등을 통해 총인건비 인상률 범위 1.6%보다 0.99% 낮은 0.61% 인상률을 기록하였다.

라. 추세분석

- '09년에는 총인건비 인상률 정부지침 1.7%에 미달하는 △1.16%의 실적을 기록하였으며, '10년에도 정부지침 1.6%을 하회하는 0.61%를 달성하여 지속적으로 정부지침을 초과 달성하고 있다.

(5) 재무예산성과

가. 평가개요

평 가 산 식	평가 방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
예산집행액/예산현액	목표대 실적	100%	94.477	94.477	2	1.890	A

나. 평가내용

- 예산현액 대비 집행액을 산출하여 기관의 재무예산성과를 평가하는 지표로 목표대실적으로 평가한다.

- 재무예산성과는 예산현액 26,120백만원에 예산액 24,678백만원을 집행함에

따라 94.477%를 달성하였으며, 가중치 2점에 득점 1.890점을 획득하여 최종 "A" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 예산의 효율적 편성 및 집행, 상시모니터링 체계 운영을 통해 통제기능 강화로 '10년 예산 현액 26,120백만원 대비 24,678백만원 집행으로 94.477%의 집행률을 기록하였다.

라. 추세분석

- '09년에 예산현액대비 91.784% 집행률로 1.836점을 기록하였으며, '10년에는 예산현액대비 94.477% 집행률로 1.890점을 기록하여 2.9% 향상된 추세에 있다.

(6) 정부권장정책 이행실적

가. 평가 개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
정부권장정책 이행실적	목표부여	100.000	-	88.05	2	1.761	B

나. 평가 내용

- 법령상 의무권장사항 및 주요 국가정책사업 등의 정부권장정책 이행실적을 평가하는 지표로서, 88.05%를 달성하여 "B"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

지표명	평가방법	가중치	부처평가결과(%)	득점
① 중소기업제품 우선구매	목표부여	0.6	77.88	0.467
② 청년 미취업자 고용(공공기관 청년인턴제)	〃	0.4	100.00	0.400
③ 중증장애인 생산품 우선구매	〃	0.2	95.37	0.191
④ 장애인 및 고령자 의무고용	〃	0.2	71.80	0.144
⑤ 친환경상품 의무구매	〃	0.2	90.00	0.180
⑥ 에너지이용 합리화(LED조명 보급 포함)	〃	0.2	100.00	0.200
⑦ 국가유공자 우선채용	〃	0.1	79.20	0.079
⑧ 전통시장 온누리 상품권 구매	〃	0.1	100.00	0.100
합 계		2.0	88.05	1.761

- 중소기업제품 우선구매는 세부평가항목에 대한 부처평가결과 77.88%를 집행하여 0.467점을 획득하였다.

- 청년인턴제 활성화 관련하여 청년인턴 채용, 에너지이용 합리화 및 전통시장 온누리 상품권 구매에서는 정부시책에 적극적으로 부응하여 만점을 획득하였다.

- 2010년 청년 미취업자 및 국가유공자 채용, 전통시장 온누리 상품권 구매 실적은 권장목표치를 상회하는 실적을 거두는 등 정부정책에 부응하였다.

라. 추세분석

- 공공기관으로서 정부의 정책을 기관경영에 적극 반영하여 실천하고 있어 정부권장정책 이행실적은 2008년 1.380점 → 2009년 1.803점 → 2010년

1.761점으로 2009년에 많은 개선이 있었으나 2010년에 약간 하락하였다.

- 중소기업제품 우선구매 및 장애인·고령자 의무고용, 친환경상품 의무구매 실적 등이 다소 미흡하여, 전년대비 0.042점 하락하였다.

106312

한국원자력안전기술원

❖ 총괄요약표

평가범주		지 표 명	평가방법	가중치	득 점
경영성과	주요사업성과	(1) 원자력시설 안전관리사업			
		(1)-1 원자력시설 중합 안전 성능 지수	목표부여(편차)	4	4.000
		(1)-2 인허가 신청건수 대비 심사처리지수	목표부여(편차)	3	2.987
		(2) 방사선 안전관리사업			
		(2)-1 방사선안전 관리 부적합 지수	목표부여(편차)	5	5.000
		(3) 안전규제연구개발 및 전문화사업			
		(3)-1-1 연구논문 저널게재 성과	목표부여(편차)	1	1.000
		(3)-1-2 연구기술보고서 성과	목표부여(편차)	3	3.000
		(3)-2 원자력전문인력 양성지수	목표부여(편차)	3	3.000
		(4) 비상대응 안전관리사업			
		(4)-1 원자력안전 및 환경정보 공개지수	목표부여(편차)	4	4.000
		(5) 주요사업 성과관리의 적정성	6등급평가	5	B
	고객성과	(1) 고객만족 개선도	목표부여	7	6.984
	경영효율성과	(1) 노동생산성	목표부여(편차)	5	5.000
		(2) 계량인건비	목표부여(편차)	3	1.799
		(3) 계량관리업무비	목표부여(편차)	4	2.997
		(4) 총인건비 인상률	목표부여	4	4.000
		(5) 재무예산성과	목표대실적	2	1.853
		(6) 정부권장정책 이행실적	목표부여	2	1.679
합 계				55	

Ⅰ 경영성과

1. 주요사업성과

(1) 원자력시설 안전관리사업

(1)-1. 원자력시설 종합 안전 성능 지수

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득점	등급구간
(가동중 원전의 종합안전성능율의 합/6)/가동원전수	목표부여 (편차) (상향)	최고 5.246 최저 4.496	5.263	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 예방적이고 체계적인 원자력안전규제 업무 수행에 따른 원전의 안전운전 성능을 확보하고 있는지 여부를 평가하기 위한 지표로, '10년에는 19개 원자력발전소에 대하여 원자로정지 등 6개 안전성능지수를 평가한 결과 5.263으로 목표치에 도달하여 "S" 등급으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 원전안전정보의 공유 확대 및 규제기반 역량 강화, 인적오류 저감을 위한 이행실적 평가 및 규제분석 시스템 개발·활용, 주기적 종합안전성 심사 수행 등의 사전예방활동 강화 및 사건사고 발생에 대한 신속·정확한 대응 및 IT 시스템을 이용한 후속조치의 체계적 관리를 통해 '10년도 6개 안전성능지표가 양호한 실적을 달성하였다.

라. 추세분석

- '10년도에 산식이 일부 변경된 지표로서 6개 종합안전성능지수 평균이 '07년 4.999, '08년 4.996, '09년 4.996로 과거 4개년 동안 지속적으로 증가하는 추세이다.

(1)-2. 인허가 신청건수 대비 심사처리지수

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득점	등급구간
기간내 인허가심사 완료건수 /인허가 심사 신청건수	목표부여 (편차) (상향)	최고 1.0 최저 0.743	0.998	99.555	3	2.987	A

나. 평가내용

- 원자력발전소 가동연수를 기준으로 사업자가 신청한 안전심사건수대비 기간내 심사처리건수를 제고하기 위한 지표로서, '10년도에는 기간내 인허가 심사처리율이 99.8%로 전년대비 1.2%p 증가하여 "A" 등급으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 인허가 심사신청건수는 건설원전에 대한 인허가심사 건수 감소 등으로 인하여 '09년대비 37건(5.6%)이 감소하였으며, 원자력안전심사업무 진행 관리가 강화되면서 체계적 심사업무관리가 이루어지고, 심사진행현황을 철저하게 점검관리하였다. 또한, 원자력안전심·검사업무 통합관리시스템이 안정적으로 운영됨에 따라 업무진행 추적관리가 강화되면서 기간내 심사처리준수율이 99.8%로 전년대비 1.2%p 증가한 것에 기인한다.

라. 추세분석

- 연도별 실적치는 인허가 신청건수가 '07년 670건, '08년 619건, '09년 650

건, '10년 613건 수준으로 유지되고 있으며, 기간내 인허가 심사 완료건수는 '07년 596건, '08년 582건, '09년 641건, '10년 612건, 기간내심사처리지수는 '07년 89.0%, '08년 94.0%, '09년 98.6%, '10년 99.8%으로 과거 4개년 동안 지속적으로 증가추세를 보였다.

(2) 방사선 안전관리사업

(2)-1. 방사선 안전관리 부적합 지수

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급 구간
총 요청건수 대비 부적합율 / 총 요청건수	목표부여 (편차) (하향)	최고 0.331 최저 0.566	0.327	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 방사선안전관리 분야의 심사, 검사, 질의요청건수에 대하여 부적합율을 감소시키기 위한 노력을 평가하는 지표로서, 심사부적합, 검사부적합, 민원질의 답변 지연율로 구성된 방사선안전관리 부적합지수는 '10년 최대 목표치(하향지표)인 0.331을 초과한 0.327을 달성함으로써 "S" 등급으로 평가 되었다.

다. 항목별 원인분석

- 방사선안전규제는 인허가와 관련하여 심사·검사의 규제활동이 주요업무로서 '09년 4,157개의 방사성동위원소 등의 사용기관이 '10년 4,615개로 11%가 증가하였다. 반면, 안전심사 부적합사항 감소율 및 안전검사 부적합사항 감소율은 각각 0.162에서 0.147로 9.3% 감소, 0.208에서 0.147로 29.3% 감소하였으며, 인허가관련 질의답변지연감소율은 0.034에서 0.033로

2.9% 감소하였으며, 이는 방사선안전규제사업의 체계적 운영 및 전자민원 시스템 도입 등의 다각도의 노력에 기인한다.

라. 추세분석

- '09년도에 신설된 지표로서 총 요청건수는 '06년 4,036, '07년 5,382, '08년 4,891, '09년 5,092, '10년 5,503으로 증가추세이며, 총요청건수 대비 부적합율은 '06년 1,448, '07년 1,765, '08년 2,385, '09년 2,060, '10년 1,801으로 증가하다가 최근 2년간 감소 추세이다.

(3) 안전규제연구개발 및 전문화사업

(3)-1-1. 연구논문 저널게재 성과

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급 구간
연구논문 발간건수/ 연구논문 관련부서 인원	목표부여 (편차) (상향)	최고 0.103 최저 0.071	0.106	100.000	1	1.000	S

나. 평가내용

- 연구논문 관련부서 인원 투입에 따른 연구성과를 산정하기 위해 연구원 대비 대표적 연구성과인 연구논문 저널게재를 평가하는 지표로서, '10년 연구논문 저널게제 실적은 전년대비 4편 증가하여 성과지수는 전년대비 14% 증가한 실적을 보여 "S" 등급으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 연구인력은 272.5명으로 전년대비 0.9% 증가하는 등 연구인력의 증가는 매우 미미하나, 기관에서 저널에 게재하는 연구논문은 전년대비 16% 증

가한 29편의 실적을 내었다. 기관 성과관리 일환으로 연구실적제고 성과지표를 운영하여 주기적인 점검, 분기별 실적관리로 연구논문 게제수를 모니터링하여 관리하는 등의 노력에 기인한 것으로 판단된다.

라. 추세분석

- 과거 5개년 동안 연구논문 관련부서 연평균 인원은 '06년 290.5명, '07년 283.5명, '08년 272.0명, '09년 270.0명, '10년 272.5명으로 다소 감소하고 있는 추세이며, 연구논문 발간건수는 '06년 25건, '07년 25건, '08년 29건, '09년 25건, '10년 29건로 예년 수준을 유지하고 있다.

(3)-1-2. 연구 기술보고서 성과

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급 구간
연구기술보고서 발간건수 / 연구기술보고서 관련부서 인원	목표부여 (편차) (상향)	최고 0.626 최저 0.358	0.631	100.000	3	3.000	S

나. 평가내용

- 연구논문 관련부서 인원 투입에 따른 연구성과를 산정하기 위해 연구원 대비 대표적 연구성과인 연구 기술보고서를 평가하는 지표로서, '10년 연구 기술보고서 실적은 전년대비 27편 증가한 172건이며 성과지수는 전년대비 17.1% 증가한 실적을 보여 "S" 등급으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 연구인력은 272.5명으로 전년대비 0.9% 증가하는 등 연구인력의 증가는 매우 미미하나, 기관에서 연구 기술보고서는 전년대비 18.6% 증가한 172권의 실적을 산출하였다. 기관 성과관리 일환으로 연구실적제고 성과지표

를 운영하여 주기적인 점검, 분기별 실적관리로 연구기술보고서를 모니터링하여 관리하는 등의 노력에 기인한 것으로 판단된다.

라. 추세분석

- 과거 5개년 동안 연구 기술보고서 관련부서 연평균 인원은 '06년 290.5명, '07년 283.5명, '08년 272.0명, '09년 270.0명, '10년 272.5명으로 다소 감소하고 있는 추세이며, 연구 기술보고서 발간건수는 '06년 101건, '07년 123건, '08년 133건, '09년 145건, '10년 172건로 지속 증가추세이다.

(3)-2. 원자력전문인력 양성지수

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
교육시간 / 교육업무수행자 연평균 인원	목표부여 (편차) (상향)	최고 13,921 최저 3,098	13,980	100.000	3	3.000	S

나. 평가내용

- 교육업무수행자 연평균인원 대비 원자력관련 전문인력 교육이수시간으로 전문인력양성지수를 평가하는 지표로 '10년도에는 교육이수시간이 전년대비 21.28% 증가한 118,827.5시간을 달성하여 "S" 등급으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- '10년도 국제원자력안전학교를 국제적 수준의 인력양성기관으로 확대 운영함으로써 원자력안전학교 교육과정을 이수한 교육생의 교육이수시간은 11,255명, 118,827.5시간으로 '09년도 대비 21.28% 증가한 것에 기인한다.

라. 추세분석

- 과거 5개년 동안 교육업무수행자는 '06년 8.0명, '07년 7.5명, '08년 8.5명, '09년 9.5명, '10년 8.5명을 유지하고 있으며, 교육이수시간은 '06년 10,238시간, '07년 12,890.5시간, '08년 17,853.0시간, '09년 97,974.5시간, '10년 118,827.5시간으로 '09년 이후 대폭적으로 증가하는 추세를 보이고 있다.

(4) 비상대응 안전관리사업

(4)-1. 원자력안전 및 환경정보 공개지수

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
정보제공건수/정보제공 관련부서 인원	목표부여(편차)(상향)	최고 8.158 최저 5.282	8.866	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 원자력안전정보공개 사이버시스템을 통하여 원자력안전 및 환경관련 정보를 실시간으로 원전지역주민 및 일반국민에게 제공하여 공개지수를 평가하는 지표로 '10년에는 원자력안전정보에 대한 제공자료수가 전년대비 24.28% 증가하여 원자력안전 및 환경정보지수가 8.866점으로 "S" 등급으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- '10년도에는 원자력안전에 대한 국민 신뢰를 높이기 위하여, 사용자 편의를 고려한 정보공개 홈페이지 개편, 국민이 관심 있는 정보 공개 발굴 및 확대, 주간 원자력안전정보 발간 등을 통해 원자력안전 및 환경 관련 대국민 정보공개를 매년 확대해 전년대비 정보공개건수가 24.28% 증가하였다.

라. 추세분석

- 과거 5개년 동안 정보제공 관련부서 인원은 '06년 290.5, '07년 283.5, '08년 272, '09년 270, '10년 272.5로 다소 감소한후 유지되고 있으며, 제공자료수는 '06년 1,413건, '07년 1,664건, '08년 1,357건, '09년 1,944건, '10년 2,416건으로 매년 지속적으로 증가하였다.

(5) 주요사업 성과관리의 적정성

- 한국원자력안전기술원법 제1조에 명시된 설립목적(원자력의 생산 및 이용에 따른 방사선 재해로부터 국민을 보호하고 환경을 보전)에 부합한 미션을 설정하고, 내·외부 환경 분석을 통한 경영전략을 제시하고 있다. 또한 주요 기능(사업)을 설립목적과 중기경영목표에 반영하고, SWOT 분석, 각종 내부역량 분석 및 외부환경모니터링 등을 통하여 도출한 노력은 긍정적으로 판단된다.

- 설립 목적에 명시된 본원적 기능(사업 군)을 중심으로 4대 핵심사업과 11대 전략과제를 도출하고 이를 바탕으로 프로그램 사업을 선정한 노력은 인정되지만 한국원자력안전기술원법 및 정관에 규정된 임무와 주요사업의 개념이 보다 명확하게 연계될 필요가 있다. 아울러 핵심사업과 전략과제의 정합성은 우수한 것으로 판단되나 핵심사업과 전략과제 수 배분에 있어 기관의 우선순위 및 외부환경을 고려할 필요가 있다.

- 주요사업 성과지표 개발에 있어 대·내외 관계자의 의견수렴과 로직모델 및 우선순위 분석에 의하여 핵심사업의 성과지표를 합리적으로 개발하고 있으며, 최근의 일본 원자력 사고와도 관련이 있는 원자력안전 및 방사선 환경정보의 공개를 통하여 국민에게 다가가려는 노력은 바람직한 것으로 판단된다. 그러나 비상대응 안전관리사업과 관련된 원자력안전 및 환경정보공개 성과지표를 비롯한 일부 성과지표는 핵심사업에 대한 대표성이 다소 결여된 측면이 있으므로, 주요사업(군)을 대표할 수 있는 더욱 합리적인 지표로 보완하는 방안 모색이 이루어질 필요가 있다.

- 주요사업의 적극적 추진을 위한 성과평가 체계를 구축하고, 나아가 중장기 경영목표와 연계된 핵심사업 성과지표에 대한 목표를 적정하게 설정하여 기대효과 및 수준을 파악한 노력이 긍정적으로 평가되며, 주요사업의 계량지표와 비계량 성과를 연계한 노력이 인정된다. 다만 계량지표에 대한 성과는 외부적 요인이 복합적으로 작용할 수 있으므로 기관의 노력을 충분히 반영할 수 있는 추가적인 성과지표 개발을 모색할 필요가 있을 것이다.

- 주요사업을 통한 경영목표의 달성을 위하여 예산·인력·조직 등의 전략적 자원배분 체계를 구축함으로써 사업의 실행력을 제고하고 중장기 로드맵을 수립하고 있는 것은 긍정적으로 평가된다. 또한 중기경영목표 달성을 위한 핵심사업의 실행계획을 수립하고 이를 프로그램 사업과 연계하고 있는 점도 긍정적으로 평가할 수 있으나 프로그램사업과 실행과제의 성격에 대한 보다 명확한 구분이 필요한 것으로 판단된다.

- 계량지표에 대한 성과는 외부요인에 의해 성과 달성이 용이하게 이루어진 측면이 다소 존재하나, '인허가 신청건수 대비 심사처리지수'를 제외한 다른 성과 지표들은 목표 수준을 달성하였으므로 기관의 지속적인 내부 노력의 결실로 인정된다. 비계량 성과로는 원자력 안전 최고수준 유지를 위한 IT기반 원전 현안관리시스템 개발 및 최적화를 비롯하여 방사선안전 기술지원 체제를 구축하고 국가방사능방재 재난관리 시스템의 고도화 및 한국형 규제기준을 정비하는 등의 노력을 기울인 점은 긍정적으로 평가된다.

- 주요사업의 계량 및 비계량 지표에 의한 성과들이 국내 원자력안전을 최고수준으로 유지하고 글로벌 원자력 안전을 선도하며 안전규제를 통한 고객 서비스 혁신 및 경영시스템의 선진화로 환경변화에 대응하는 체제를 갖춤으로써 설정된 경영전략의 방향에 부합하고, 이는 곧 기관의 설립목적을 달성하는데 기여하고 있다고 판단된다.

- 주요사업과 관련한 자체평가 및 환류에 있어서 사업 군별로 사업성과를

분석 및 진단하고 개선계획 및 과제를 도출한 노력, Cop 활동과 다양한 워크숍 등을 통하여 제도 개선 및 성과공유를 위한 노력, 환류계획의 수립 등은 긍정적으로 평가된다. 그러나, 외부평가위원의 참여 확대 등을 통하여 내·외부 지적사항에 대한 환류과정을 더욱 체계적으로 설정하는 방안모색이 필요하다. 또한 노조에 대한 과도한 지원 및 휴가일수 과다를 비롯한 각종 지적사항에 대한 개선 노력이 필요할 것이다.

- 종합적으로 볼 때, 기관은 주요사업의 선정 및 성과관리의 적정성에 관해서 많은 노력을 기울여 계량지표에 대한 성과와 더불어 비계량적 성과에서도 결실을 거두고 있으며, 효율적인 자원 배분 및 추진체계를 갖추고 추진과정을 모니터링하고 있는 것으로 평가된다. 그러나 주요 기능(사업군)을 대표하는 주요사업에 대한 성과지표의 개발 및 전략과제에 대한 실행계획 수립 등이 보다 정교하게 이루어질 필요가 있다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 주요사업 성과관리의 적정성을 위한 기관의 노력을 “B”로 평가한다.

2. 고객만족성과

(1) 고객만족 개선도

가. 평가개요

지표산식	평가방법	전년도 지수	당해년도 지수	평점	가중치	득점	등급구간
고객만족도 지수(40%)+지수의 전년대비 향상도(60%)	목표부여	88.848	89.931	99.770	7	6.984	A

나. 평가내용

- 공공기관 고객만족도 조사결과 '10년도 고객만족도지수 89.931점을 획득하여 전년도 88.848점에 비해 1.083점 향상되었으며, 고객만족 향상도는 '09년도 100점, '10년 99.77점을 획득함으로써 최종 고객만족 개선도는 6.984점으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- '08년도부터 CS 경영체제를 확립하여 '09년도에 전사적 CS 체제를 구축하고, '10년도에는 CS 추진조직에 외부고객 참여확대, CS활동 상시점검 환류강화, 3-on VOC 수집채널 생활화, CS 교육활성화 등을 내용으로 한 CS경영을 체질화하였고 이를 통해 고객만족도지수가 향상된 것으로 평가된다.

라. 추세분석

- 공공기관 고객만족도 조사결과 연도별 고객만족도지수는 '08년도 84.7점, '09년도 88.848점, '10년도 89.931점으로 지속적으로 증가하였다.

3. 경영효율성과

(1) 노동생산성

가. 평가개요

	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
부가가치/평균인원	목표부여 (편차) (상향)	최고 112.26 최저 88.10	121.268	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 평균인원대비 부가가치 창출액을 평가하여 노동생산성 증대 노력을 제고하기 위한 지표로서 '10년도에는 노동생산성이 121,268천원으로 전기대비 17,061천원(16.37%) 증가하여 "S" 등급으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 원자력안전규제비용의 합리화(호기당 1,141백만원 → 1,437백만원)에 따른 연구사업수익 확대, 인력 및 조직의 효율화를 통한 경상운영비의 절감을 통해 '10년도 부가가치는 당기순이익이 증가(13억)한 반면, '10년도 평균인원은 비정규직 관리 및 인력효율화를 통해 5.4명 감소한 것에 기인한다.

라. 추세분석

- 평균총인원은 '06년 388.5명, '07년 406.2명, '08년 420.2명, '09년 410.2명, '09년 404.8명으로 완만하게 상승하다가 '09년부터 하락한 반면, 부가가치는 '06년 33,914백만원, '07년 37,657백만원, '08년 41,257백만원 '09년 42,749백만원, '10년 49,095백만원으로 지속적으로 상승하였다.

(2) 계량인건비

가. 평가개요

	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
인건비/연구사업수익	목표부여 (편차) (하향)	최고 0.405 최저 0.518	0.470	59.970	3	1.799	D

나. 평가내용

- 합리적인 인건비 관리를 유도하고 정부의 임금안정화 정책에 부응하기 위

한 노력을 평가하기 위한 지표로서, '10년도 연구사업수익 대비 인건비 비율이 47.0%로 전년대비 6.09%증가하여 "D" 등급으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- '10년도 인건비는 정규직에 대한 신규 충원(51명) 등으로 인하여 '09년 대비 3,158백만원(9.13%)증가하였다.

- '10년도 연구사업수익은 원자력안전규제비용의 합리화(호기당 1,141백만원 →1,437백만원 증가)에 따라 '09년 대비 2,235백만원(2.86%) 증가하였다.

라. 추세분석

- 실질적인 인건비 수준을 정부의 예산관리기준 범위내에서 준수하여 계량인건비는 '06년 0.543, '07년 0.464, '08년 0.454 '09년 0.443, '10년 0.470로 '10년도는 예년 추세대비 증가하였다.

(3) 계량관리업무비

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
관리업무비/ 연구사업수익	목표부여 (편차) (하향)	최고 0.047 최저 0.083	0.060	74.920	4	2.997	C

나. 평가내용

- 연구사업을 달성하기 위해 사용한 관리업무비 비중의 적정성을 유도하고 효율성을 평가하는 지표로서 '10년도 연구사업수익 대비 관리업무비 비율이 6.0%로 전년대비 1.69% 증가하여 "C" 등급으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 원자력안전규제비용의 합리화(호기당 1,141백만원 → 1,437백만원)에 따른 연구사업수익 확대, 인력 및 조직의 효율화를 통한 경상운영비의 절감등 관리업무비를 최소화하기 위한 노력을 하였으나, 사업수익 증가 둔화로 인하여 계량관리비가 증가한 것에 기인한다.

라. 추세분석

- 관리업무비는 '06년 3,969백만원, '07년 4,204백만원, '08년 4,636백만원, '09년 4,604백만원, '10년 4,809백만원으로 다소 증가하는 추세이다.

- 매출액은 '06년 53,608백만원, '07년 68,421백만원, '08년 71,860백만원, '09년 78,131백만원, '10년 80,365백만원으로 증가하였다.

(4) 총인건비 인상률

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
정부예산편성지침 준수여부	목표부여	1.6%	1.45%	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 정부예산편성지침의 인건비인상률 준수여부를 측정하기 위한 지표로서 실적평가는 1.6% 준수여부로 평가하였다.

- '10년도 실적치는 목표치 1.6%이내인 1.45%로 정부예산편성지침을 준수하여 평점 100.0점으로 "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 최근 노동여건과 공공기관의 사회적 책임에 대한 노·사간 공감대를 형성하고, 임금상승요인을 억제등의 노력을 기울였으며, 복리후생비 대부분을 항목별로 분석하여 세부절감계획을 수립·시행하여, 강사료 등의 복리후생비를 절감하였고, 명예퇴직 등 경영효율화 이행을 통한 현원을 감축하여 인건비를 절감하였다.

라. 추세분석

- '09년에 이어 '10년에도 정부예산편성지침 범위 내에서 인건비의 증가율을 유지한 것으로 평가된다.

(5) 재무예산성과(예산집행률)

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
예산집행액/예산현액	목표대실적	100	92.655	92.655	2	1.853	A

나. 평가내용

- 기관의 경영상황을 고려하여 예산의 적절한 집행을 유도하기 위한 지표로서, 예산 절감액을 제외한 예산현액 대비 92.655의 예산을 집행하여 “A”로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 경영간부회의시 주요사업 집행실적 분석보고, 부서별 예산집행률을 성과지표로 관리, 경상운영비 및 사업비별 실질적 예산절감활동 수행을 통하여 총 예산현액 87,249백만원 대비 80,841백만원을 집행하여 92.655%의 예산을 집행하였다.

라. 추세분석

- '09년도 예산집행률(97.206%)에 비해 '10년도 예산집행률(92.655%)은 4.551%p 감소하였다.

(6) 정부권장정책 이행실적

가. 평가 개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
정부권장정책 이행실적	목표부여	100	83.95	83.950	2	1.679	B

나. 평가 내용

- 법령상 의무권장사항 및 주요 국가정책사업 등의 정부권장정책 이행실적을 평가하는 지표로서, 중소기업제품 우선구매 등 8개 항목에 대한 각 부서의 성과평가 결과에 따라 83.95%를 달성하여 득점 1.679점으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

지표명	평가방법	가중치	부처평가결과(%)	득점
① 중소기업제품 우선구매	목표부여	0.6	79.100	0.475
② 청년 미취업자 고용(공공기관 청년인턴제)	〃	0.4	100.000	0.400
③ 중증장애인 생산품 우선구매	〃	0.2	44.730	0.089
④ 장애인 및 고령자 의무고용	〃	0.2	70.900	0.142
⑤ 친환경상품 의무구매	〃	0.2	87.160	0.174
⑥ 에너지이용 합리화	〃	0.2	100.000	0.200
⑦ 국가유공자 우선채용	〃	0.1	98.400	0.098
⑧ 전통시장 온누리 상품권 구매	〃	0.1	100.000	0.100
합 계		2.0		1.679

- 총 8개 항목 중에서 청년미취업자고용, 에너지이용합리화, 전통시장 온누리상품권 구매에서는 만점을 획득하였고, 친환경상품 의무구매(87.16), 국가유공자 우선채용(98.4) 등에서는 높은 점수를 받은 반면,

- 중소기업제품 우선구매(79.1), 장애인 생산품 우선구매(44.73), 장애인 고령자 의무고용(70.9)에서는 상대적으로 낮은 점수를 획득하였는바, 향후 해당 부분에서 지속적인 노력이 필요할 것으로 판단된다.

라. 추세분석

- 정부의 정책을 적극적으로 실천하려는 노력으로 만점을 획득한 항목이 없었던 전년과는 달리 '10년에는 3개 항목에서 만점을 획득하는 등 전반적으로 향상된 실적을 거두었으며, 이에 '09년 득점 1.543점 대비 0.136점 상승한 득점 1.679점을 기록하였다.

106313

한국장학재단

❖ 총괄요약표

평가범주		지 표 명	평가방법	가중치	등급
경영성과	주요사업성과	(1) 학자금 대출 사업			
		(1)-1 학자금 지원 노력	목표부여	9	9.000
		(2) 기금 건전성 제고 사업			
		(2)-1 안정적 학자금 관리 노력	목표부여	7	7.000
		(3) 장학금 지원 사업			
		(3)-1 우수학생 지원목표 달성도	목표대실적	3	3.000
		(4) 인재육성 지원 사업			
		(4)-1 인재육성 기반 확충을 위한 노력	목표부여	4	4.000
		(5) 주요사업 성과관리의 적정성	6등급평가	5	A
	고객성과	(1) 고객만족개선도	목표부여	7	6.280
	경영효율성과	(1) 노동생산성	목표부여	5	5.000
		(2) 계량인건비	목표부여	3	2.970
		(3) 계량관리업무비	목표부여	4	4.000
		(4) 총인건비 인상률	목표부여	4	4.000
		(5) 재무예산성과	목표대실적	2	2.000
		(6) 정부권장정책 이행실적	목표부여	2	1.361
합 계				55	

Ⅰ 경영성과

1. 주요사업성과

(1) 학자금 대출 사업

(1)-1 학자금 지원 노력

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
학자금대출액/평균인원	목표부여	12,690 백만원	12,892 백만원	100.000	9	9.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 상향지표이며, 학자금 지원 노력을 평가하는 지표로 총 학자금 대출액에 대해서 목표부여 방법으로 평가하였다. '10년 평균인원 216.538명 고려시 최고목표치 12,690백만원을 초과하는 12,892백만원의 실적을 달성하여 평점 100.0점, "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 학자금 지원 강화를 위해 대학생이 경제적 부담 없이 학업에 전념할 수 있도록 소득 발생시점까지 상환을 유예하는 '든든학자금'의 성공적 도입이 '10년 실적증가로 이어졌다. 또한, 대학생 대출금리 인하('09년 1학기 7.3% → '10년 2학기 5.2%), 생활비대출 상시화, 사회적 약자 배려를 위한 학자금 자격요건 개선, 대출심사 기간 단축 등의 노력이 학자금 대출 증가의 상승요인으로 분석된다.

- 일반상환학자금대출은 '09년 1,834,344백만원에서 '10년 1,943,370백만원으로 전년대비 5.94% 상승하였다. 든든학자금은 '10년에 최초 시행하여 848,299백만원의 실적을 거두었다.

라. 추세분석

- '10년도 실적이 12,892백만원으로 '09년 실적 11,537백만원에서 11.74% 상승하였다.

(2) 기금 건전성 제고 사업

(2)-1 안정적 학자금 관리 노력

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
구상채권회수금액/평균인원	목표부여	99 백만원	121 백만원	100.000	7	7.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 상향지표이며, 안정적 학자금 관리 노력을 평가하는 지표로 총 구상채권회수금액을 목표부여 방법으로 평가하였다. '10년 실적이 121백만원으로, 최고 목표치 99백만원을 초과하는 실적을 달성하여 "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 안정적 학자금 관리 노력을 위해 채무자별 특성에 따른 회수방안 수립, 채권보전조치 채무자 조기소송 착수, 주별 채권회수 실적 점검 등의 추진 성과를 통해 구상채권 원금, 손해금, 추가보증금, 대지급금 등의 전체 회수실적이(1인당 실적) 전년대비 34.69% 상승하여 기금 건전성 제고 노력이 적절하였다고 판단된다.

라. 추세분석

- '09년 실적이 90백만원, '10년 실적이 121백만원으로 전년대비 34.69%가 상승하였다.

(3) 장학금 지원 사업

(3)-1 우수학생 지원목표 달성도

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
국가우수학생 장학금지원액/당해연도 목표액	목표대실적	104,103 백만원	105,788 백만원	100.000	3	3.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 국가우수학생 장학금 지원 노력을 평가하는 지표로서 목표대실적으로 평가하였다. 평균인원 216.538명 고려시 '10년 실적이 105,788백만원으로 목표치 104,103백만원을 1.62% 초과하는 실적을 달성하여 "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 국가우수학생 지원 목표 달성을 위해 장학 커뮤니케이션 활동 강화, 고객중심의 장학서비스 제공을 수행했으며, 특히 반환금 재지원 노력을 통해 국가장학사업의 효율화 제고를 이룩한 것으로 평가된다. 국가우수학생 지원 5개 사업(대통령과학장학생, 국가장학생(이공계, 인문사회계), 국가연구장학생(이공계, 인문사회계)) 중 대통령과학장학생의 목표대비 달성률이 97.5%로 미흡한데, 이는 해외장학금으로 인한 환률 변동에 의한 효과로 보인다.

(4) 인재육성 지원 사업

(4)-1 인재육성 기반 확충을 위한 노력

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
기부금 조성액/평균인원	목표부여	8백만원	9백만원	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 상향지표이며, 인재육성 기반 확충 노력을 위해 기부금 조성액을 평가하는 지표로 목표부여로 평가하였다. 평균인원 216.538명 고려시 '10년 실적 9백만원으로 최고목표치 8백만원을 초과하는 실적을 달성하여 "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 인재육성 지원 사업의 초기 기반 구축을 위해 기부금 조성 목표를 지표로 설정하였다. 기부금 조성 목표 달성을 위해 적극적 기부자 발굴, 기부 인프라 구축, 기부금 관련 내규 개정 및 관련 법령 개정 추진 등의 노력을 통해 초과달성을 이룩하였다고 판단된다.

라. 추세분석

- 전년도 실적 7백만원에서 '10년도 실적 9백만원으로 27.62% 상승하였다.

(5) 주요사업 성과관리의 적정성

- 법률에 명시된 설립목적에 따라 주요 업무들을 정리하고 그러한 업무들을 수행하기 위한 주요사업들을 4개 사업군으로 구분하였다. 주요사업을 선

정하기 위해 법률 및 정관을 반영한 미션과 비전을 분석하고, 다른 한편으로는 대내외 경영환경 분석과 SWOT 분석을 통하여 전략방향을 설정한 것은 긍정적으로 평가된다. 전반적으로 주요사업과 세부실행사업들이 기관의 설립목표에 부합되고 미래지향적으로 구성되었다고 판단된다.

- 주요사업별로 경영목표를 설정하고 이에 따라서 핵심목표를 설정하는 과정을 거쳐서 성과지표를 개발하는 것은 바람직하다. 대체로 성과지표들이 주요사업들의 특성을 반영하지만 일부 세분화된 성과지표들이 주요사업의 특성을 제대로 반영하고 대표할 수 있도록 보완할 필요가 있다. '09년도와 비교해서 목표수준을 설정하는 계산식이 변경되었지만 도전적인 노력이 요구되는 목표치를 설정했다고 판단된다.

- 조직자원을 배분하는데 '중기재정운용계획'과 '중장기 경영전략수립 및 직무분석'에 따라 업무량을 분석하여 예산과 인력을 배분한 것은 긍정적으로 평가된다. 또한 기관 전체 차원에서 핵심사업을 중심으로 예산과 인력 등을 합리적으로 배분하고 있는 것으로 판단된다. 여러 조직들을 통폐합한 기관으로서 자원배분의 어려움에도 불구하고 직무분석 등의 과학적 분석 결과를 주요사업과 연계해서 합리적으로 자원을 배분하도록 노력을 하고 있다.

- 중기 경영목표를 수립하여 주요사업의 목표달성을 위한 추진목표, 추진전략, 실행계획 등 추진체계를 갖춘 점은 긍정적으로 평가된다. 당해 연도 사업계획 수립시 목표를 설정하고 성과점검을 통하여 계획 및 목표를 지속적으로 개선하는 PDCA 기반으로 효율적 사업관리 체제를 갖추었다. 사업성과의 점검체계를 주요사업의 실적점검 → 전사차원 실적점검 → 부서별/개인별 내부평가로 연계한 시스템은 바람직한 추진체계라고 판단된다.

- 세부사업별로 문제점을 분석하여 계량적으로 설정한 목표를 전체적으로

상회하여 달성하였다. 특히 '든든학자금' 도입을 위한 법률을 통과시켜 새로운 학자금 대출의 지평을 연 것은 매우 우수한 성과로 평가된다. 학자금 대출 관련 업무처리 절차를 개선하고 '등록금 우선 감면제도' 도입 등의 성과도 고객중심의 경영목표를 달성하는데 기여하였다. 다만 경제여건의 변화에 대응해서 리스크관리 시스템을 구축해서 기금건전성 제고사업에 대한 성과 관리를 강화할 필요가 있을 것이다.

- 전반적인 성과관리체계 관점에서 주요사업별로 실적을 점검하고 기관 전체 차원에서 부서별로 성과를 평가하여 부서별, 개인별 성과에 반영하는 내부평가시스템을 갖춘 점은 긍정적으로 평가된다. 이러한 성과점검 및 평가를 통하여 개선과제를 발굴하여 차년도 사업계획에 반영하고 목표를 설정하는데 활용하며 담당 직원들의 보상과 연계한 시스템은 바람직하다. 또한 우수사례의 대외홍보, 사내공유 및 정책연구 등을 통하여 사업의 성과를 공유하고 학습하는 노력이 인정된다.

- 종합적으로 성과관리를 위한 주요사업의 구성과 성과 달성이 비교적 우수하다고 판단된다. 주요사업들이 과학적인 접근방법을 통해서 도출되었으며 체계화되었다. 성과목표와 성과지표는 합리적으로 설정되었지만 일부 성과지표들이 설립목적을 반영할 수 있도록 보완할 필요가 있다. 조직자원은 비교적 효율적으로 배분되었으며 사업추진체계도 양호하다. 전반적으로 사업목표는 무난히 달성되었으며 특히 '든든학자금' 등의 비계량적 성과는 우수한 사례로 평가된다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 주요사업 성과관리의 적정성을 위한 기관의 노력을 "A"로 평가한다.

2. 고객만족성과

(1) 고객만족 개선도

가. 평가개요

지표산식	평가방법	전년도 지수	당해연도 지수	평 점	가중치	득 점	등급 구간
(고객만족도지수×0.4)+ (전년대비향상도×0.6)	목표부여	83.558	83.753	89.714	7	6.280	B

나. 평가내용

- 기획재정부에서 실시하는 공공기관·준정부부기관 고객만족도에 대한 평가로, '10년도 고객만족도 지수 40%와 고객만족 향상도 60%를 합산하여 평가하였다.

- '10년 신규기관으로 전년도 지수는 중소형기관 유형 평균인 83.558점을 적용하였으며, '10년 지수는 83.753점을 획득하였다. 이에따라 고객만족도지수는 87.506점, 전년대비향상도는 91.186점, 전체 고객만족 개선도는 89.714점 달성으로, 6.280점으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 학자금 대출 고객지수는 82.443점, 장학사업 고객지수는 89.055점으로 상대적으로 학자금 대출 고객에 대한 서비스 개선이 필요한 것으로 평가된다. 연령별 지수 점수는 20대가 82.9점으로 주요 고객군인 점을 고려시 주요 고객군 서비스 개선 노력이 필요할 것으로 판단된다.

3. 경영효율성과

(1) 노동생산성

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
부가가치/평균인원	목표부여	1,818백만원	3,556백만원	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 상향지표이며, 평균인원 대비 부가가치의 창출 정도를 평가하여 노동생산성 향상 실적을 평가하는 지표로서 목표부여로 평가하였다.

- '10년 실적치는 3,556백만원으로 목표치 1,818백만원을 크게 상회하여 평점 100.0점 "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 평균인원은 '든든학자금' 사업수행을 위한 인력 증가로 전년 대비 36.19%가 증가하였다('09년 평균인원 159명, '10년 평균인원 216.538명). 부가가치는 '09년 262,806백만원에서 '10년 769,913백만원으로 192.96%가 증가하였다. 이는 든든학자금 및 일반상환학자금 대출 규모의 증가로 인해 이자수익이 크게 증가하여 부가가치가 상승한 것으로 평가되었다('09년 실적은 5.7~12.31 기준임).

(2) 계량인건비

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
인건비/총예산집행액	목표부여	0.00347312	0.00348966	98.999	3	2.970	A

나. 평가내용

- 본 지표는 하향지표로서 적정인건비 수준을 유지하고 총 예산집행액 대비 인건비 효율을 향상시키기 위한 지표로써, 계량인건비를 목표부여로 평가하였다. '10년 실적치는 0.00348966로 목표치인 0.00347312에 근소하게 미달하여 득점 2.970점으로 "A"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- '10년 신규사업인 든든학자금과 인재육성지원사업 수행으로 인한 사업비 및 인건비 집행 증가로, 예산집행액이 '09년 1,334,646백만원 대비 '10년 3,923,001백만원으로 193.94% 증가하였다. 계량인건비는 보수체계 단순화 및 정부 대졸 초임 조정 정책 도입, 성과연봉제 도입 등의 노력을 기울였으나 36.19%의 평균인원 증가로 인건비가 5,150백만원에서 13,690백만원으로 165.80% 증가하였다('09년 실적은 5.7~12.31 기준임).

(3) 계량관리업무비

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
관리업무비/ 총예산집행액	목표부여	0.00709646	0.00675941	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 하향지표이며, 총 예산집행액 대비 관리업무비 향상도를 평가하기 위한 지표로서 목표부여로 평가하였으며, '10년 실적치는 0.00675941로 목표치인 0.00709646 보다 낮아 평점 100.0점인 "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- '10년 신규사업인 든든학자금과 인재육성지원사업 수행으로 인한 사업비 및 인건비 집행 증가로, 예산집행액이 '09년 1,334,646백만원 대비 '10년 3,923,001백만원으로 193.94% 증가하였다. 계량관리업무비 절감을 위해 정부예산의 수시배정 방식 도입 및 실시간 모니터링 시스템 구축 등의 노력을 보였으나 신규사업 및 인원 증가에 따라 '10년 관리업무비가 26,517백만원으로 '09년 10,524백만원 대비 151.97% 증가하였다('09년 실적은 5.7~12.31 기준임).

(4) 총인건비인상률

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표	실적	평점	가중치	득 점	등급구간
정부예산편성지침 준수여부	목표부여	1.6%	△0.310%	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 정부의 예산지침상 총인건비 인상률 준수여부를 평가하기 위한 지표로서, '10년도 인건비 인상률인 1.6% 달성여부를 목표부여로 평가하였다. '10년 실적치는 △0.310%로 정부의 임금인상 가이드라인 '인건비인상률 1.6% 이내'를 준수하여 만점인 4점으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 정부 가이드라인 준수와 경제위기 극복을 위한 노사간 공감대를 바탕으로 임금구조 및 인건비성 복리후생제도를 단순화함으로써 인건비 절감 노력을 추진하여 총인건비 인상률이 △0.310%로 정부지침을 준수하였다.

(5) 재무예산성과(자산운용성과)

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득 점	등급구간
$50\times\frac{\text{기금수익률}}{\text{기금목표수익률}}+50\times\frac{\text{재단수익률}}{\text{재단목표수익률}}$	목표대실적	기금:3.62% 재단:3.56%	기금:4.78% 재단:4.46%	100.000	2	2.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 한국장학재단의 기금 및 재단고유 여유자금의 자산운용성과를 평가하기 위한 지표로서, 목표대실적으로 평가하였다. '10년 기금수익률 4.78%, 재단수익률 4.46%로 기금수익률 및 기관수익률 목표치인 3.62%, 3.56% 를 상회하여 100점 "S"로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 기금 및 재단 자금의 운용규모는(평균잔액) 각각 1,024,481백만원, 237,798백만원으로 단기자금과 중장기자금으로 포트폴리오를 나눠 운용한 결과 각각 4.78%, 4.46%의 실적을 거두었다. 이는 자금운용 관리시스템 구축을 통한 상시 점검 체계 구축, 자산운용심의위원회를 통한 자금운용성과 실현 등의 노력의 결과로 평가된다.

(6) 정부권장정책 이행실적

가. 평가 개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
정부권장정책 이행실적	목표부여	100%	68.05%	68.050	2	1.361	C

나. 평가 내용

- 법령상 의무권장사항 및 주요 국가정책사업 등의 정부권장정책 이행실적을 평가하는 지표로서, 중소기업제품 우선구매 등 7개 항목에 대한 각 부서의 성과평가 결과에 따라 68.05%를 달성하여 득점 1.361점으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

지표명	평가방법	가중치	부처평가결과(%)	득점
① 중소기업제품 우선구매	목표부여	0.6	75.570	0.453
② 청년 미취업자 고용(공공기관 청년인턴제)	〃	0.4	100.000	0.400
③ 중증장애인 생산품 우선구매	〃	0.2	24.330	0.049
④ 장애인 및 고령자 의무고용	〃	0.2	81.900	0.164
⑤ 친환경상품 의무구매	〃	0.2	43.890	0.088
⑥ 에너지이용 합리화	〃	-	평가제외	-
⑦ 국가유공자 우선채용	〃	0.1	46.400	0.046
⑧ 전통시장 온누리 상품권 구매	〃	0.1	25.010	0.025
합 계		1.8		1.225
환 산 점 수		2.0		1.361

- 청년 미취업자 고용은 권장목표치를 상회하는 실적으로 100점을 획득하여 정부정책에 부응한 반면, 중소기업제품 우선구매 75.57점, 중증장애인 생산품 우선구매 24.33점, 장애인·고령자 의무고용 81.9점, 친환경상품 의무구매 43.89점, 국가유공자 우선채용 46.40점, 전통시장 온누리 상품권 구매 25.01점 등의 전체 실적이 다소 미흡한 것으로 평가되었다.

라. 추세분석

- 청년인턴은 10.9명으로 정부권장인 7명을 상회하나, 장애인 의무고용인원은 정부권장 70명에 미달하는 63명을 고용하였다. 한편, 구매실적 지표는 전체적으로 실적이 미흡한 바, '10년 공공기관 신규지정에 따라 계획수립 및 지침통보, 관리 등의 개선이 필요할 것으로 보인다.

106314

한국청소년상담원

❖ 총괄요약표

평가범주		지 표 명	평가방법	가중치	득 점
경영성과	주요사업성과	(1) CYS-Net 운영실적			
		(1)-1 전국통합지원운영실적	목표부여	6	6.000
		(1)-2 컨설팅 실적	목표부여	4	4.000
		(2) 상담복지인력 교육 및 연수 인원 실적	목표부여 (3년편차)	9	9.000
		(3) 상담연구물 활용실적	목표부여	4	4.000
		(4) 주요사업 성과관리의 적정성	6등급평가	5	C
	고객성과	(1) 고객만족 개선도	목표부여	7	6.676
	경영효율성과	(1) 노동생산성	목표부여(편차)	5	4.587
		(2) 계량인건비	목표부여(편차)	3	3.000
		(3) 계량관리업무비	목표부여(편차)	4	4.000
		(4) 총인건비인상률	목표부여	4	0.000
		(5) 재무예산성과	목표대실적	2	1.993
		(6) 정부권장정책 이행실적	목표부여	2	1.802
합 계				55	

Ⅲ 경영성과

1. 주요사업성과

(1) 상담복지 통합지원체계 활성화

(1)-1. CYS-Net 운영실적

가. 평가 개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
전국통합지원 인원수	목표 부여	14,304명	15,900명	100.000	6	6.000	S
컨설팅실적		100%	100%	100.000	4	4.000	

나. 평가 내용

- 위기청소년사회안전망(CYS-Net) 운영실적을 측정하기 위한 지표로서 '10년도 전국 CYS-Net 운영실적 및 컨설팅 실적에 각각 6점과 4점의 가중치를 부여하여 목표부여방식으로 평가되었다.

- '10년 실적치는 전국 CYS-Net 운영실적 15,900명(전국통합지원인원수 128,426명/부서평균인원 8.077명) 및 컨설팅 실적 100% 달성으로 목표치인 14,304명과 100%를 상회 달성함으로써 평점 100.0점을 획득하여 "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 전국 CYS-Net 운영센터를 '09년 96개 센터에서 126개 센터로 확대 운영하고 신규센터에 대한 운영 노하우 전수 등 컨설팅 강화를 통해 전국 CYS-Net 운영실적 요인 중 전국통합지원인원수가 '09년 대비 31%('09년

98,020명 → '10년 128,426명) 향상되는 실적을 보였다.

- BSC를 통한 내부적 실적관리 및 모니터링 활동을 통해 컨설팅 대상 기관이 '09년 대비 31.2%('09년 96개소 → '10년 126개소) 향상되었음에도 직접컨설팅을 100% 달성하였다.

라. 추세분석

- 전국 CYS-Net 운영실적 : '08년 11,809명(79,933명/6.769명) → '09년 13,003명(98,020명/7.538명) → '10년 15,900명(128,426명/8.077명)

- 직접컨설팅 실적 : '08년 74.1%(60개 센터/81개 센터) → '09년 100%(96개 센터/96개 센터) → '10년 100%(126개 센터/126개 센터)

- 전국 CYS-Net 운영실적의 경우 위기청소년대응에 대한 정부정책에 대한 적극적 협조를 바탕으로 전국 CYS-Net 운영센터가 지속적으로 확대되고 있다.

(2) 상담복지 인력의 전문역량 강화

(2)-1. 상담복지인력 신규 교육 및 연수인원실적

가. 평가 개요

평 가 산 식	평가방법	기준치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
상담복지인력 교육 및 연수인원 실적	목표부여 (편차)	286.570	364.881	100.000	9	9.000	S

나. 평가 내용

- 지역센터 종사자를 대상으로 한 직무교육, 또래·부모교육 전문지도자 과정 및 인터넷중독상담전문가를 위한 전문교육 등 교육대상자들의 전문성 및 직무역량 강화를 위한 교육 및 연수를 실시하고 참여인원 실적을 측정하기 위한 지표로서 목표부여 3년 편차방식으로 평가하였다.

- '10년 교육 및 연수인원 실적치(교육연수인원실적/부서평균인원)는 364.881명으로 기준치 286.570명을 상회함으로써 평점 100.0점을 획득하여 "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 교육만족도를 높이기 위해 상시 의사소통채널을 확보하는 노력을 하였고 특히 이러닝연수 시스템을 개발하여 운영함으로써 교육참석이 어려운 지역센터 종사자들에 대한 교육기회가 확대되어 지역센터 직무교육 인원이 전년대비 176% 향상되는 성과를 보였다.

- 교육대상자 욕구를 반영한 신규콘텐츠 개발 및 활용, 연수공동주관 노력을 통한 인프라 확보 등 다양한 교육 관리노력을 통해 교육 및 연수인원에 대한 목표달성이 가능하였던 것으로 분석된다.

라. 추세분석

- '07년 150.614명(1,900명/12.615명) → '08년 280.762명(2,786명/9.923명)→ '09년 286.570명(2,535명/8.846명) → '10년 364.881명(3,705명/10.154명)

- 신규교육과정 개발, 이러닝 교육시스템 운영 및 관련실적에 대한 내부 BSC 성과관리 노력을 통해 교육 및 연수인원이 매년 꾸준히 증가하는 것으로 보인다.

(3) 상담복지 프로그램 및 정책개발

(3)-1. 상담연구물 활용실적

가. 평가 개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
상담연구활용건수/연구과제 수	목표부여	5.57건	5.77건	100.000	4	4.000	S

나. 평가 내용

- 기관에서 연구·개발·관리되고 있는 상담연구물이 교육사업 활용, 학술대회 발표 등을 통해 적극적으로 활용되고 있는 실적을 측정하기 위한 지표로서 목표부여방식으로 평가하였다.

- '10년 상담연구물 활용 실적치는 5.77건으로 목표치 5.57건을 상회함으로써 평점 100.0점을 획득하여 "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 상담연구물 활용실적은 상담연구물 보급을 위한 노력을 보기 위한 지표로써 '10년 5.77건(상담연구 활용건수 75건/연구과제수 13건)으로 전년대비 활용실적이 13.8% 향상되었다.

- 연구과제심의위원회 운영 등 상담연구물의 질적 향상 노력 및 활용도 제고를 위한 모니터링 제고 노력을 통해 상담연구물 활용실적이 증가한 것으로 나타났다.

라. 추세분석

- '09년 상담연구물 활용실적이 웹다운로드 건수에서 연구물 발표 및 교육 등 활용실적으로 변경된 지표로써, '09년 5.07건(76건/15과제)에서 '10년 5.77건(75건/13과제)으로 증가하였다.

(4) 주요사업 성과관리의 적정성

- 청소년기본법 제42조에 명시된 설립목적(청소년의 올바른 인격형성과 조화로운 성장을 위한 사업의 수행)에 부합하는 미션을 설정하고, 내·외부 환경 분석을 통한 4대 경영목표를 제시하고 있다. 또한 SWOT 분석과 대내·외 경영환경 분석을 실시하고, 기관의 중장기 경영목표 및 전략과제에

근거하여 주요 기능(사업)을 도출한 노력은 긍정적으로 판단된다.

- 설립 목적에 명시된 기능(사업 군)을 중심으로 위기청소년 통합지원, 청소년상담 교육연수, 상담프로그램 개발 및 보급으로 사업 군을 설정하고 있으나 정관에 규정된 사업 수행의 범위와는 다소 차이가 있는 것으로 판단된다. 또한 핵심사업 영역은 전략과제와 적절하게 연계되어 있는 것으로 평가할 수 있으나, 핵심사업의 달성을 위한 전략과제의 도출과 실행계획의 수립이 보다 체계적으로 이루어질 필요가 있다.

- 주요사업 성과지표 개발과 관련하여 핵심사업 영역에 따라 개별적인 성과지표를 설정하여 제시하고, 위기청소년 지원을 위해 노력하고 있는 것은 긍정적으로 평가된다. 그러나 주요사업의 일부 성과지표는 자체적인 통제가 어렵고 '상담연구물 활용건수'와 같이 핵심사업에 대한 대표성이 다소 결여된 측면도 있으므로, 주요사업(군)을 대표할 수 있는 더욱 합리적인 지표로 보완하는 방안 모색이 필요하다.

- 주요사업의 성과달성을 위한 추진체계를 구축하고, 중장기 경영목표와 연계된 성과지표의 목표 수준을 합리적으로 설정하여 체계적인 노력을 기울이고 있으나, 계량지표에 대한 목표 수준을 보다 도전적으로 설정하여 추진할 필요가 있다. 또한 성과목표 달성을 위한 성과지표는 측정가능성 뿐만 아니라 기관의 핵심사업 영역을 실질적으로 대표할 수 있는 지표의 개발이 이루어질 필요가 있다.

- 주요사업의 효율적 추진을 위하여 핵심사업 중심의 예산 및 인력배분으로 적합한 사업추진체계를 구축하는 등의 노력을 하고 있으나, 보다 체계적이며 중장기 전략과 연계될 필요가 있다. 특히 '상담프로그램 개발 및 보급'은 중요성이 증대되는 핵심사업임에도 불구하고 인력 및 예산이 감소하고 있으므로, 중장기 경영전략에 따른 자원배분 및 실행계획을 적절하게 수립하여 경영목표 달성에 기여할 수 있도록 개선할 필요가 있다.

- 주요사업의 계량지표에 대한 성과는 모두 달성한 것으로 나타났으나, 성과목표 달성도가 보다 상향될 필요가 있다. 각 핵심사업 영역에서 컨설팅 방식의 다양화와 내용의 개선, 이러닝 직무 연수 등 다양한 비계량적 성과를 나타내고 있는 것은 긍정적으로 평가되나, 보다 도전적으로 목표를 설정할 필요가 있으며, 사업내용과 적정한 성과지표 개발에 보다 더 노력할 필요가 있다.

- 주요사업의 계량 및 비계량 지표에 의한 적절한 성과지표의 개발로 CYS-Net 운영을 통하여 위기청소년 통합지원 체계를 활성화하고, 상담복지 전문 인력 양성 및 상담 프로그램의 개발과 활용으로 상담복지 역량을 강화하는 등 설정된 경영목표 및 중장기 목표에 부합할 수 있도록 보다 체계적으로 노력할 필요가 있다. 이러한 다양한 노력과 방안을 통하여 아동·청소년의 상담·복지 허브 기관의 실현이라는 설립목적을 달성하는데 기여할 수 있도록 하여야 할 것이다.

- 주요사업과 관련한 자체평가시스템이 구축되어 있으나 자체평가 활동을 통한 문제점 발견 노력이 동시에 필요한 것으로 판단된다. 또한 자체성과평가시스템이 주로 직원들의 업무성과를 평가하여 활용하는데 초점이 맞추어져 있으므로 상시 모니터링 및 자체평가시스템 구축을 통하여 핵심사업 추진 실적을 점검하고 현안문제 및 내·외부 지적사항에 대하여 적극적으로 대처하는 환류체계를 구축할 필요가 있다. 나아가 휴가일수 과다 등 각종 지적사항에 대한 개선 노력이 필요할 것이다.

- 종합적으로 볼 때, 기관은 주요사업 성과관리의 적정성을 위해 많은 노력을 기울여 계량지표에 대한 성과와 더불어 비계량적 성과에도 결실을 거두고 있으나, 성과달성을 위한 효율적 자원배분 체계를 갖추기 위한 노력이 요구된다. 또한 주요 기능(사업 군)을 대표하는 주요사업의 선정, 주요사업과 전략과제의 연계, 실행계획의 수립, 성과지표의 개발이 보다 정교하게 이루어질 필요가 있다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 주요사업 성과관리의 적정성을 위한 기관의 노력을 “C”로 평가한다.

2. 고객만족성과

(1) 고객만족 개선도

가. 평가 개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
고객만족도×0.4+고객만족향상도×0.6	목표부여	100	95.372	95.372	7	6.676	A

나. 평가 내용

- 기획재정부 주관으로 한국능률협회컨설팅에서 실시한 ‘고객만족도’ 조사 결과를 이용하여 고객만족개선도를 평가하는 지표이다.

- ’10년 고객만족개선도는 전년과 비교하여 개선된 실적을 나타냄으로써 “A”로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 고객만족도 조사 결과를 살펴보면, 전반적 만족도와 요소만족에서 전년대비 각각 1.2점, 2.2점의 점수 상승과 사회적 만족에서 2.1점 상승으로 전년보다 1.86점 향상된 총 84.215점을 획득하였다.

- 각 서비스 영역별로 살펴보면, 민원처리 해결서비스와 자격시험 주관이 각각 전년대비 0.8점, 0.6점이 향상된 86.7점과 84.5점을 획득하였고, 지역

센터 지원서비스는 1.6점이 향상된 82.9점, 교육훈련 서비스 만족도는 전년대비 3.0점 높아진 83.5점을 획득하였다.

- 행정전화서비스에 대한 내부 모니터링 및 통합 고객의 소리(VOC) 시스템의 안정적 운영 등으로 전년과 비교하여 고객만족도 점수가 향상된 것으로 분석된다.

라. 추세분석

- 고객만족도 점수는 '06년 73.2점 → '07년 78.9점(7.8% 상승) → '08년 81.236점(3.0% 상승) → '09년 82.355점(1.4% 상승) → '10년 84.215점(2.3% 상승)

- 기획재정부 주관 공공기관 고객만족도 조사결과 만족도는 임직원들의 전사적 고객만족 서비스운동(고구마운동)의 내재화를 통한 고객지향 경영노력에 힘입어 매년 꾸준히 향상되고 있다.

3. 경영효율성과

(1) 노동생산성

가. 평가 개요

지 표 산 식	평가방법	기준치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
부가가치/ 평균인원	목표부여 (편차)	50,283,088	51,908,280	91.750	5	4.587	A

나. 평가 내용

- 한국청소년상담원이 창출한 부가가치를 평균인원으로 나누어 종합적인

노동생산성을 측정하기 위한 지표로서 목표부여 편차방식으로 평가하였다.

- '10년 실적치는 51,908,280원으로 기준치 50,283,088원을 상회함으로써 평점 91.750점을 획득하여 "A"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- '10년도 부가가치는 전년도 3,910,465,435원 대비 12.2% 증가한 4,388,222,156원이 발생하였다.

- 정부위탁사업 수익의 증가와 인건비, 경상비 절감 및 이자수익 등으로 부가가치가 증가하였다.

라. 추세분석

- '06년 청소년종합지원센터의 흡수를 계기로 신규 사업 수탁 등 부가가치가 꾸준히 증가하는 추세를 보이고 있다.

- '09년 경영효율화로 인해 평균인원에 영향을 미쳐 평균인원이 하락되었으나 '10년 신규 수탁사업이 대폭 확대됨에 따라 계약직 채용으로 인해 평균인원이 늘어난 것으로 나타났다.

- 평균인원이 증가하였으나 신규 수탁사업에 따른 부가가치도 함께 상승하였다.

(2) 계량인건비

가. 평가 개요

지 표 산 식	평가방법	기준치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
인건비 /매출액	목표부여 (편차)	0.416	0.353	100.000	3	3.000	S

나. 평가 내용

- 합리적인 인건비 책정을 유도하고 정부의 임금안정화 정책에 부응하기 위한 노력을 평가하기 위한 지표로써, '10년도 계량인건비는 기준치인 0.416을 하회한 0.353으로 "S" 등급으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- '10년도 계량인건비 실적은 전년대비 15.1% 개선된 것으로 나타났다.

- 경영효율화 추진을 위한 현원을 감축(62명→ 57명, 5명 감축)하고, 기획재정부 예산절감 추진지침에 따라 인건비 절감을 위해 노력하였고, 시간외수당 및 연차수당 등을 절감함으로써 우수한 성과를 달성한 것으로 나타났다.

라. 추세분석

- '06년 청소년종합지원센터의 흡수를 계기로 인건비 및 예산집행액이 증가하는 추세를 보였다.

- '08년부터는 정책환경의 변화에 따라 기존의 상담관련 사업에서 복지관련 사업으로 재조정하는 과정에서 사업비가 일시 감소되었으나 '09년 이후 '10년까지 지속적으로 신규 사업을 개발하고 추진한 영향으로 사업비가 증가된 것으로 나타났다.

(3) 계량관리업무비

가. 평가 개요

지 표 산 식	평가방법	기준치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
관리업무비 /매출액	목표부여 (편차)	0.295	0.244	100.000	4	4.000	S

나. 평가 내용

- 관리업무비 절감을 유도하기 위한 노력을 평가하기 위한 지표로서 목표부여 편차방식으로 평가하였다.

- '10년도 계량관리업무비는 기준치인 0.295를 하회한 0.244로 "S" 등급으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- '10년도 교육훈련연수비 및 연구비 증액에 따라 계량관리업무비 실적이 전년대비 17.2% 개선된 것으로 나타났다.

- 교육훈련연수비 항목이 전년대비 82.9% 향상되었으며 연구비 또한 전년대비 132.7% 향상됨에 따라 관리업무비가 개선된 것으로 나타났다.

라. 추세분석

- '06년 청소년종합지원센터의 흡수를 계기로 관리업무비가 증가하였고

- '08년에 정부정책변화에 따른 사업 구조조정 과정에서 사업비가 일시 삭감되어 일시적으로 사업수익 및 관리업무비가 감소하였다.

- '09년도 이후 '10년까지 신규사업 추진의 영향으로 사업수익 및 관리업무비가 다시 증가하는 추세로 변화되고 있다.

(4) 총인건비인상률

가. 평가 개요

지 표 산 식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
정부예산편성지침 준수 여부	목표부여	1.6%	5.288%	0.000	4	0.000	E

나. 평가 내용

- 본 지표는 정부예산편성지침의 인건비 인상률 준수 여부를 측정하기 위한 지표로서 실적평가는 '10년도 인건비가 인상률 가이드라인 1.6%를 한도로 증가하였는지의 여부로 평가하였다.

- '10년 실적치는 목표치를 상회한 5.288%로 산출되어 평점이 '0'이 되어 "E"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 유사성격의 청소년기관의 70%~80%에 머무르던 임금수준을 개선하고자 '07년에 기획예산처의 승인을 얻어 인상한 인건비의 정부 지침 미준수에 따른 과년도 인건비 조정액반영으로 인해 '10년 총인건비 인상률이 목표치 1.6%를 초과하였다.

라. 추세분석

- '07년 임금인상의 영향으로 4년간 지속적으로 낮은 평가를 받고 있다.

(5) 재무예산성과

가. 평가 개요

지 표 산 식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
예산집행액/예산현액	목표대실적	100%	99.64%	99.640	2	1.993	A

나. 평가 내용

- 재무예산성과를 측정하기 위한 지표로서 기관의 예산집행률을 평가한 결과 99.64를 기록함으로써 "A"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- '10년 정부의 상반기 예산조기집행 지침을 달성(6월말 62%)한 것이 하반기 예산집행률 달성에 기여하였다.

(6) 정부권장정책 이행실적

가. 평가 개요

지 표 산 식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
정부권장정책 이행실적	목표부여	2.000	1.802	90.100%	2	1.802	A

나. 평가 내용

- 법령상 의무권장사항 및 주요 국가정책사업 등의 정부권장정책 이행실적을 평가하는 지표로서, 90.100%를 달성하여 "A"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

지표명	평가방법	가중치	부처평가결과(%)	득점
① 중소기업제품 우선구매	목표부여	0.6	81.008	0.486
② 청년 미취업자 고용(공공기관 청년인턴제)	〃	0.4	100.000	0.400
③ 중증장애인 생산품 우선구매	〃	0.2	84.000	0.168
④ 장애인 및 고령자 의무고용	〃	0.2	100.000	0.200
⑤ 친환경상품 의무구매	〃	0.2	84.068	0.168
⑥ 국가유공자 우선채용	〃	0.1	100.000	0.100
⑦ 전통시장 온누리 상품권 구매	〃	0.1	100.000	0.100
소 계		1.8	92.725	1.622
가중치 2점으로 환산		2.0		1.802

- 중소기업제품 우선구매는 세부평가항목에 대한 부처평가결과 81.008%를 집행하여 0.486점을 획득하였다.

- 청년인턴제 활성화 관련하여 청년인턴 4명(정규직 대비 7.2%) 채용으로 정부의 일자리 창출정책에 적극 부응하여 만점을 획득하였다.

- 중증장애인생산품 우선구매와 친환경상품의무구매 관련 점수가 낮은 이유는, 내부시설투자 이외에 구매사유가 별도로 발생되기 어려운 기관의 특성이 있고, 2010년도 중에는 내부시설투자가 없어 기술개발관련 제품이나 친환경 상품 구매가 현실적으로 어려운 점이 있었다. 두 지표 모두 0.168점을 획득하였다.

- 2010년 청년 미취업자 및 국가유공자 채용, 전통시장 온누리 상품권 구매 실적은 권장목표치를 상회하는 실적을 거두었고 만점을 획득하였다.

라. 추세분석

- 정부권장정책 이행실적에 대한 추세는 2008년 1.703점 → 2009년 1.884점 → 2010년 1.802점으로 2008년보다는 향상되었으나 2009년보다는 하락하였다.

- 2009년에는 기관 내부 시설교체의 사유로 중소기업제품 우선구매 등 실적을 100% 달성할 수 있었으나 2010년의 경우 시설 및 물품 구매수요가 다소 부족하여, 전년대비 0.082점 소폭 하락하였다.

106315

한국해양수산연수원

❖ 총괄요약표

평가범주		지 표 명	평가방법	가중치	득 점
경영성과	주요사업성과	(1) 교육·훈련			
		(1)-1 법정의무교육·훈련생수	목표대실적	2	2.000
		(1)-2 전문수탁교육실적	목표부여(편차)	6	6.000
		(1)-3 양성해기사 취업률	목표부여	5	4.817
		(1)-4 연구활동실적	목표부여(편차)	5	5.000
		(2) 해기사 국가기술 자격검정			
		(2)-1 문제최신화율	목표부여(편차)	5	5.000
		(3) 주요사업 성과관리의 적정성	6등급평가	5	C
	고객만족성과	(1) 고객만족 개선도	목표부여	7	6.490
	경영효율성과	(1) 노동생산성	목표부여(편차)	5	1.500
		(2) 계량인건비	목표부여(편차)	3	3.000
		(3) 계량관리업무비	목표부여(편차)	4	4.000
		(4) 총인건비 인상률	목표부여	4	4.000
		(5) 재무예산성과	목표대실적	2	1.772
		(6) 정부권장정책 이행실적	목표부여	2	1.453
합 계				55	

Ⅰ 경영성과

1. 주요사업성과

(1) 교육·훈련

(1)-1 법정의무교육·훈련생수

가. 평가 개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
목표치 달성	목표대실적	20,010명	21,831명	100.000	2	2.000	S

나. 평가 내용

- 국제협약에서 요구하는 교육훈련 수준 유지와 해상안전사고 예방을 위한 지속적인 교육훈련 품질유지를 위해 실시되고 있는 '법정 의무교육'의 추진 성과를 점검하는 지표로서 목표대실적으로 평가하였다.

- '10년도 법정의무교육·훈련생 수는 목표치인 20,010명 대비 1,821명이 증가한 21,831명의 실적을 달성함에 따라 "S" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 안전 및 직무교육이 목표치 14,030명 대비 2,464명이 증가한 16,494명의 실적을 달성하였다.

- 양성 및 자격취득교육이 목표치 5,980명 대비 5,337명의 실적을 달성하여 법정의무교육·훈련생 수가 계획대비 9%가 증가한 21,831명의 실적을 달성

하였다.

라. 추세 분석

- 대내외 주요 환경변화, 수요예측을 통한 적정 사업계획 수립과 고객중심의 맞춤 교육과정 개설·공급으로 '08년 160%, '09년 118%, '10년 109%로 매년 계획인원 대비 목표를 초과 달성하였다.

(1)-2 전문수탁교육실적

가. 평가 개요

평 가 산 식	평가방법	표준치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
∑(전문수탁 교육시수 × 정원대비 참석률)	목표부여(편차)	7,469.786	7,478	100.000	6	6.000	S

나. 평가 내용

- 해양·수산분야 유관단체 및 선사, 고객의 요구를 반영한 맞춤식 전문교육 개발 제공과 해양플랜트 전문인력 양성을 위한 '전문수탁교육'의 추진성과를 점검하는 지표로 목표부여(편차)로 평가하였다.

- '10년도 전문수탁교육실적은 표준치 7,469.786(h×명) 대비 8.214(h×명)를 초과한 7,478(h×명)의 실적을 달성함에 따라 "S" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 전문수탁교육실적은 목표치 7,469.786 대비 0.1% 초과한 7,478의 실적을 달성하였다. 이는 해양관련 종사자들의 실무현장에서 발생할 수 있는 안전사고에 대응하기 위한 맞춤형 전문교육 개설과 취업이 절실한 육상인력을 해양수산분야 전문가로 양성·배출하기 위한 오션폴리텍 교육과정의 확대 개설 등의 결과로 보인다.

- 전문·수탁교육실적은 7,478(h×명)로 전년 6,249(h×명) 대비 20%로 증가하였다.

라. 추세 분석

- 전문·수탁교육실적(전문·수탁 교육시수*참석률)은 '07년 3,816(h×명), '08년 6,041(h×명), '09년 6,249(h×명), '10년 7,478(h×명)로 계속 증가추세(58%→3%→20%)를 보였다.

(1)-3 양성해기사 취업률

가. 평가 개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
취업인원/수료인원×100	목표부여	78.288%	77.169%	96.331	5	4.817	A

나. 평가 내용

- 해기사 양성프로그램 과정에 입교한 교육생의 취업실적을 평가하는 지표로 목표부여로 평가하였다.

- '10년도 양성해기사 취업률 목표치 78.288% 대비 77.169%의 실적을 달성함에 따라 "A" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 취업률증대를 위한 정부, 유관기관 및 선사로 구성된 점검단의 외부실습 점검 등 승선실습시스템을 통해 학생들의 업무수행능력을 검정하고 취업률 제고를 위한 협의체를 가동·활동하였다.

- 교육내용 및 교육방법을 개선하고 멘토링, 현장학습 등의 활동을 통하여

교수방법의 전문화 및 승선실습교육의 품질 향상노력으로 실습생 대상 만족도 조사결과 90%가 긍정적인 반응을 보였다.

- 취업실적은 부산·인천해사고 수료생 219명중 169명이 취업하여 77.169%를 달성하였다.

라. 추세 분석

- 양성해기사 취업률은 유관기관, 산업계와 연계 활성화 노력으로 '09년 71.171% 대비 8% 증가하였다.

(1)-4 연구활동실적

가. 평가 개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
(연구개발건수+연구수탁사업실적)/연구인원	목표부여(편차)	0.899	0.927	100.000	5	5.000	S

나. 평가 내용

- 해양수산분야의 신기술 개발과 이를 통한 교육·훈련 품질제고를 위하여 수행하는 선박운항 및 해사기술분야 '연구개발과 연구수탁사업'의 추진성과를 점검하는 지표로 목표부여(편차)로 평가하였다.

- '10년도 연구활동실적은 목표치 0.899건 대비 0.927건의 실적을 달성함에 따라 "S" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 연구역량 강화 및 활성화 노력으로 학술지게재 12건, 학술대회참가 발표

17건의 연구개발건수와 수탁연구 17건, 자체연구 16건의 연구수탁사업을 수행하였다.

- '10년도 연구활동실적은 총62건에 66.917명이 참여한 결과 0.927건으로 목표 0.899 대비 103%를 달성하였다.

라. 추세 분석

- 해양수산관련 연구역량을 지속적으로 강화하고 정부 정책지원 및 업계에 전문지식 보급노력 강화로 연구활동실적은 '07년 0.794건, '08년 0.716건, '09년 0.807건, '10년 0.927건으로 '08년 일시 감소를 제외하고 꾸준한 증가 추세(△10%→13%→15%)를 보이고 있다.

(2) 해기사 국가기술 자격검정

(2)-1 문제최신화율

가. 평가 개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급 구간
(정비문제수+ 신규문제확보수)/시험위원	목표부여 (편차)	192.854	194.082	100.000	5	5.000	S

나. 평가 내용

- 해기사 국가자격시험의 적정성 및 공정성 제고를 위해 보유문제의 정비 및 신규문제 확보를 통한 '문제최신화'의 추진성과를 점검하는 지표로 목표부여(편차)로 평가하였다.

- '10년도 문제최신화율은 목표치 192.854문항 대비 194.082문항의 실적을 달성함에 따라 "S" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 기존 보유하고 있는 문제에 대하여 시험전문위원 활동 강화를 통해 전년 26,446문항 대비 108%인 28,669문항을 정비하였고, 신규문제는 전년 2,000문항과 유사한 1,996문항을 확보하였다.

- 2010년 총 30,665문항의 시험문제를 정비 및 신규확보 하는데 158명의 시험위원이 참여한 결과 194.082문항으로 목표 192.854 대비 101%를 달성하였다.

라. 추세 분석

- 문제최신화율은 '07년 127.468문항, '08년 130.371문항, '09년 138.087문항, '10년 194.082문항으로 매년 증가 추세(2%→6%→41%)를 보이고 있다.

(3) 주요사업 성과관리의 적정성

- 한국해양수산연수원법 및 정관 제2조에 명시된 설립목적(선원의 교육·훈련과 선박운항 및 어업에 관한 신기술의 개발·보급을 통해 우수한 해양수산인력을 양성하고 해기사 국가 기술자격검정의 수행)에 부합하는 미션을 설정하고, 내·외부 환경 분석을 통한 4대 전략목표를 제시하고 있다. 또한 주요 기능(사업)을 SWOT 분석, 대내·외 경영환경 및 역량분석을 실시하고 기관의 미션과 전략목표에 근거하여 도출한 노력은 긍정적으로 판단된다.

- 설립목적에 명시된 기능(사업 군)을 중심으로 교육훈련, 연구개발, 국가자격검정으로 사업군을 설정하고 있으나 국제협력사업을 주요(핵심)사업으로 포함하여 설정할 필요가 있다. 또한 핵심사업 영역과 이에 따른 전략과제의 도출을 위한 체계적인 분석이 요구되며, 전략과제 달성을 위한 실행계획을 보다 정교하고 체계적으로 제시할 필요가 있다.

- 주요사업 성과지표 개발과 관련하여 핵심사업 영역에 따라 개별적인 성과

지표를 설정하여 제시하고 있고, 성과지표의 달성을 통하여 해양수산전문인력의 양성이라는 미션을 달성하기 위하여 노력하고 있는 것은 긍정적으로 평가된다. 그러나 주요사업인 연구사업의 성과지표인 '연구활동 실적' 등 일부 성과지표는 핵심사업에 대한 대표성이 다소 결여된 측면도 있으므로, 주요사업(군)을 대표할 수 있는 합리적인 지표로 보완하는 방안 모색이 필요하다.

- 주요사업의 성과달성을 위한 추진체계를 구축하고 있으나, 성과목표를 보다 합리적으로 설정하여 단위과제들을 통해 추진할 필요가 있다. 또한 계량 성과 지표의 합리적 개발 및 성과달성을 위한 노력을 기울일 필요가 있으며, 비계량 성과에 대한 체계적 제시도 동시에 요구된다.

- 주요사업의 효율적 추진을 위하여 조직·인력·예산 등 자원배분계획이 필요하며 이를 중장기 경영전략과 연계할 필요가 있다. 또한 주요사업을 경영목표와 연계함으로써 전략과제와의 정합성을 확보할 필요가 있으며, 중장기 전략에 따른 자원배분 및 실행계획을 적절하게 수립하여 경영목표 달성에 기여할 수 있도록 하여야 할 것이다.

- 주요사업의 계량지표에 대한 성과는 '양성해기사 취업률'을 제외하고는 모두 달성한 것으로 나타났으나, 성과 달성도가 보다 상향 조정될 필요가 있다. 또한 각 주요사업 영역에서 다양한 비계량 성과를 나타내고 있으나 이를 보다 체계적으로 제시하여 줄 필요가 있으며, 현안과제 분석 역시 대내·외 경영환경과의 연계 속에서 보다 체계적이고 분석적으로 이루어질 필요가 있다.

- 주요사업의 계량 및 비계량 지표에 의한 적정한 성과지표의 개발로 국제수준의 산업지향적 교육기관으로서의 역할을 제고하고 현장중심의 기술인력을 양성하며, 국가기술자격검정 체계의 선진화를 유도하는 등 설정된 경영목표가 기관의 해양수산 전문인력의 양성이라는 설립목적을 달성하는데 기여할 수 있도록 보다 더 노력할 필요가 있다.

- 주요사업과 관련한 자체평가 및 환류에 있어서는 사업군별로 이행상황을 점검하고 성과분석를 실시하고 있으나, 이를 성과지표 개발 및 목표 달성과 연계할 필요가 있다. 또한 효율적 운영을 도모하기 위해서는 보다 체계적인 성과평가시스템을 구축할 필요가 있으며, 상시 모니터링 체계 구축을 통하여 핵심사업 추진실적을 점검하고 현안문제에 대하여 적극적으로 대처할 필요가 있다. 나아가 휴가일수 과다 등 각종 지적사항에 대한 개선 노력 역시 필요하다.

- 종합적으로 볼 때, 기관은 주요사업 성과관리의 적정성에 관해 많은 노력을 기울여 계량지표에 대한 성과와 더불어 비계량적 성과에도 일정부분 성과를 거두고 있으나, 핵심사업의 선정과 추진으로 기관 설립 목적 달성을 위한 체계적인 노력이 필요하다. 또한 주요사업과 전략과제의 연계, 성과지표의 개발, 중장기 전략과 연계된 자원배분 체계, 성과평가 시스템 및 환류체계의 구축이 보다 정교하게 이루어질 필요가 있다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 주요사업 성과관리의 적정성을 위한 기관의 노력을 "C"로 평가한다.

2. 고객만족성과

(1) 고객만족 개선도

가. 평가 개요

평가산식	평가방법	표준치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
(10년 고객만족도지수×0.4) +(고객만족향상도×0.6)	목표부여	77.903	80.897	92.718	7	6.490	A

나. 평가 내용

- 기획재정부에서 실시하는 기관에 대한 외부고객만족도 조사결과 나타난 '고객만족도 개선실적'을 평가하는 지표로 평가년도 지수 40%와 고객만족도 향상도 60%를 합산하여 평가하였다.

- '10년도 고객만족도 지수는 81.794점이며, 고객만족향상도는 100점을 달성하여 평점 92.718점으로 가중치 7점에 대하여 6.49점으로 평가하였다.

다. 항목별 분석

- 내외부 환경분석을 통한 CS전략을 수립하고, 추진조직을 구성하여 고객유형별 차별화된 서비스 제공 및 고객관리시스템간 유기적 연계로 고객만족 경영 실현을 위해 노력한 결과 고객만족도 지수가 전년대비 2.994점 상승하였다. 이는 기관이 속한 준정부기관의 평균상승지수 1.4점 대비 2배로 '10년 고객만족경영 개선 활동의 전사적, 체계적인 성과관리 노력의 결과로 보인다.

- 전체 고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수 중 사회적 만족이 84.1점으로 가장 높았고, 다음으로 요소만족(80.9점), 전반적 만족(79.7점)의 순서로 나타났으며, 만족지수에 영향을 주는 품질지수에서는 사회품질(84.8)이 가장 높고, 다음으로 전달품질(83.9), 상품품질(80.6), 환경품질(77.3) 순으로 나타났다.

라. 추세 분석

- 기획재정부 주관 외부고객만족도 조사결과에 따른 고객만족도 지수는 '07년 75.7점, '08년 77.365점, '09년 77.879점, '10년 80.897점으로 매년 증가추세를 보이고 있다.

3. 경영효율성과

(1) 노동생산성

가. 평가 개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
부가가치/평균인원	목표부여(편차)	69,470.582	31,355.898	30.000	5	1.500	E

나. 평가 내용

- 평균인원 대비 부가가치 창출정도를 평가하여 효율적인 노동생산성 향상을 유도하는 평균인원의 함수로 표시된 부가가치를 목표부여(편차)로 평가하였다.

- '10년도 노동생산성은 최고목표치 69,470.582천원 대비 31,355.898천원의 실적을 달성함에 따라 "E" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- '10년 부가가치는 4,737,155천원으로 전년 9,633,623천원 대비 50.8%가 감소하였고, 평균인원은 151.077명으로 전년 148.846명 대비 2.2명이 증가하였다.

- 연간 창출한 부가가치를 평균인원으로 나눈 노동생산성은 전년대비 51.6% 감소하였다.

- 노동생산성의 하락 요인은 부가가치의 감소인데 전년대비 위탁교육비와 연구용역비의 지출이 각각 682,714천원(68%), 764,234천원(116%) 증가한 결과로 보인다.

라. 추세 분석

- 부가가치는 직전년도 대비 '08년, '09년, '10년에 각각 12.58%, △4.96%, △51.55% 증가율 추세를 보였으며, 평균인원은 지속적인 적정인원 관리 노력으로 직전년도 대비 '08년, '09년, '10년에 각각 0.9%, △4.49%, 1.50% 증가율이 나타났다.

(2) 계량인건비

가. 평가 개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
인건비/매출액	목표부여(편차)	0.174	0.151	100.000	3	3.000	S

나. 평가 내용

- 적정수준의 인건비 관리 노력을 측정하기 위한 지표로서 목표부여(편차)방식으로 평가하였다.

- '10년도 계량인건비는 최고목표치 0.174을 하회한 0.151을 달성하여 평점 100.0점인 "S" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- '10년 매출액은 자체수입, 보조금수입, 사업외 수입금 등으로 53,753,623천원으로 산출되어 전년(29,447,334천원)대비 24,306,289천원(83%) 증가하였고,

- '10년 인건비는 정부지침 준수노력으로 전년대비 0.9% 증가한 8,139,163천원으로 나타나 인건비를 연간매출액으로 나눈 계량인건비는 전년대비 45% 감소한 0.151을 달성하였다.

라. 추세 분석

- 매출액은 자체 교육비수입 및 신규사업예산 증가로 '05년 14,143,324천원, '07년 19,851,819천원, '09년 29,447,334천원, '10년 53,753,623천원으로 연평균 33%의 증가율 추세를 보였다.

- 인건비는 적정인력 유지, 정부의 인건비인상률 준수노력으로 '05년 7,771,917천원, '07년 8,243,570천원, '09년 8,062,650천원, '10년 8,139,163천원으로 연평균 0.9%의 증가율 추세를 보였다.

(3) 계량관리업무비

가. 평가 개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
관리업무비/매출액	목표부여(편차)	0.303	0.222	100.000	4	4.000	S

나. 평가 내용

- 관리업무비 절감을 유도하기 위한 지표로써 관리업무비를 매출액으로 나눈 계량관리업무비를 목표부여(편차)방식으로 평가하였다.

- '10년 계량관리업무비는 '09년 대비 35.28% 감소한 0.222로 최고 목표치 0.303을 하회하여 평점 100.0점으로 "S" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 선박관리, 교육훈련, 시험집행을 위한 경상사업비가 증가하여 관리업무비가 전년대비 18% 증가하였다.

- '10년 매출액은 보조금수입, 자체수입, 사업외 수입금 등으로 53,753,623천원

으로 산출되어 전년대비 83% 증가하였다.

라. 추세 분석

- 매출액은 자체 교육비수입 및 신규사업예산 증가로 '05년 14,143,324천원, '07년 19,851,819천원, '09년 29,447,334천원, '10년 53,753,623천원으로 연평균 33%의 증가율 추세를 보였다.

- 관리업무비는 '05년 6,624,764천원, '07년 7,151,179천원, '09년 10,099,943천원, '10년 11,917,343천원으로 연평균 14%의 증가율 추세를 보였다.

(4) 총인건비인상률

가. 평가 개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
정부예산편성지침 준수 여부	목표부여	1.6%	1.567%	100.000	4	4.000	S

나. 평가 내용

- 본 지표는 정부예산편성지침의 인건비 인상률 준수 여부를 측정하기 위한 지표로서 실적평가는 '10년도 인건비 인상률 가이드라인 1.6% 해당액을 '09년도 총인건비에 가산한 한도에 대하여 그 이하 인지 여부로 평가하였다.

- '10년 실적치는 1.567%로 정부예산편성지침을 준수하여 평점 100.0점으로 "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 실집행액 기준 인건비는 전년대비 14,898천원(0.22%) 증가하였고, 증원소요 인건비 등을 제외한 인상률 계산대상 총인건비 발생액은 '09년 6,675,034천원,

'10년 6,779,601천원으로 104,567천원 증가하여 '10년 인건비 인상률 목표치 1.6%를 달성하여 정부지침을 준수하였다. 이는 정부 가이드라인 준수 의지와 노사 간 공감대 형성을 바탕으로 이루어진 것이다.

라. 추세 분석

- 인건비의 지나친 증가를 억제하기 위한 정부정책에 부응하여 노사간 상생의 임금교섭을 통해 '08년에는 0.085% 감소로 정부인건비 인상률 3%를 준수하였고 '09년 또한 처우개선비 반납, 정원의 감축운영 등으로 인하여 7.445% 감소함으로써 정부인건비 인상률 0%를 준수하였으며, 지속적인 관리노력으로 '10년에도 1.567% 증가로 정부인건비 인상률 1.6%를 준수하였다.

(5) 재무예산성과(예산집행률)

가. 평가 개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
예산집행액/예산현액	목표대실적	100%	88.6%	88.600	2	1.772	B

나. 평가 내용

- 기관 예산의 안정적 집행 및 관리노력을 평가하는 지표로서 '10년 예산집행률 88.6%를 달성하여 "B" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- '10년 예산현액 63,317백만원 대비 인건비, 경상사업비, 경상운영비, 자본사업비 등으로 56,099백만원을 집행하였다.

- 교사이전 본공사비, 교육장비 교체사업 등 차년도 이월 진행사업에 대한 사업비 7,218백만원이 차기 이월되어 예산집행률 88.6%를 달성하였다.

(6) 정부권장정책 이행실적

가. 평가 개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
정부권장정책 이행실적	목표부여	100%	-	72.611	2	1.453	D

나. 평가 내용

- 본 지표는 균형조달, 상생협력 등 범 국가적으로 추진하는 정부권장정책 사업 및 법령상 의무사항에 대한 이행실적을 평가하는 지표로서 항목별 담당 주무부처의 평가결과를 반영하여 2.000점 대비 1.453점을 달성하였다.

다. 항목별 원인분석

구 분	가중치 (A)	부처 평가결과 (B,%)	득점 (A*B)
1. 중소기업제품 우선구매	0.600	65.816	0.395
2. 청년 미취업자 고용 (공공기관 청년인턴제)	0.400	100.000	0.400
3. 중증장애인 생산품 우선구매	0.200	66.765	0.134
4. 장애인 및 고령자 의무고용	0.200	90.600	0.181
5. 친환경상품 의무구매	0.200	17.183	0.034
6. 에너지이용 합리화 (LED조명 보급 포함)	0.200	제외	제외
7. 국가유공자 우선채용	0.100	63.320	0.063
8. 전통시장 온누리상품권 구매	0.100	100.000	0.100
합계	1.800	72.611	1.307
	2.000	환산	1.453

- '10년 정부권장정책 이행실적 세부 평가항목 중 청년 미취업자 고용과 전통시장 활성화를 위한 온누리상품권 구매는 100% 실적을 달성하고, 중소기업

제품 우선구매 및 중증장애인 생산품 우선구매와 장애인 및 고령자 의무고용 등 나머지 항목은 평균 61%의 실적을 달성하였다.

라. 추세분석

- 정부권장정책 이행실적은 2008년 1.179점 -> 2009년 1.745점 -> 2010년 1.453점이었다. 이는 중소기업제품 우선구매, 중증장애인 생산품 우선구매, 친환경상품 의무구매, 국가유공자 우선채용 실적 등이 미흡하여, 전년대비 0.292점 하락하였다.

106401

농업기술실용화재단

❖ 총괄요약표

평가범주		지 표 명	평가방법	가중치 (점)	득 점 (점)
경영 성과	주요 사업 성과	(1) 연구개발 성과의 산업화 촉진 및 농업 기반 확충			
		(1)-1 농업기술 실용화 성과	목표대실적	4	4.000
		(1)-2 신품종 종자 증식 실적	목표대실적	4	4.000
		(2) 농자재 및 농식품 고품질 분석·검정 서비스 제공			
		(2)-1 농자재 및 농식품 분석 실적	목표대실적	5	5.000
		(2)-2 농업기계 검정 실적	목표부여	3	3.000
		(3) 농식품 지식재산권 거래 활성화			
		(3)-1 지식재산권 관리 지원 실적	목표대실적	4	4.000
		(3)-2 기술중개(이전·거래) 성과	목표대실적	3	3.000
		(4) 주요사업 성과관리의 적정성	6등급평가	5	C
	고객 성과	(1) 고객만족 개선도	목표부여	7	6.431
	경영 효율 성과	(1) 노동생산성	목표부여	5	5.000
		(2) 계량인건비	목표부여	3	3.000
		(3) 계량관리업무비	목표부여	4	2.005
		(4) 총인건비인상률	목표부여	4	4.000
		(5) 재무예산성과	목표대실적	2	1.987
		(6) 정부권장정책 이행실적	목표부여	2	1.463
		합계		55	

Ⅰ 경영성과

1. 주요사업성과

(1) 연구개발 성과의 산업화 촉진 및 농산업 기반 확충

(1)-1. 농업기술 실용화 성과

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
(실용화사업수입액/실용화사업화예산집행액	목표대실적	1.000	1.244	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 농업기술 실용화 성과는 연구개발 성과 사업화를 통한 사업 수입액 실적을 평가하기 위한 지표로서 목표대실적으로 평가하였으며, 주무기관(농촌진흥청)에서 승인한 목표 1.000 대비 실적이 1.244로 24.4% 초과달성하여 “S” 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인

- 다양한 사업 유치 노력과 수입 증대를 위한 적극적인 활동을 통해 당초 목표액에 비해 사업(민간위탁컨설팅사업, 농식품인증사업, 벤처창업보육) 수입액이 크게 증가하였다.

라. 추세분석

- ’09년 신설기관으로 실용화 사업 수입액의 과거 실적 비교치가 존재하지 않아 추세 분석은 생략한다.

(1)-2. 신품종 종자 증식 실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
∑[(당해연도 대상 품목 증식 실적 / 증식목표) × (대상품목사업예산 / 대상품목별 총 사업예산)] × 100	목표대실적	100%	250.47%	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 신품종 종자증식 실적을 평가하기 위한 지표로서 '10년도 증식 품목인 특수미, 나물콩, 고무마, 사료용 청보리, 화훼 품목의 증식 실적을 목표대실적 방식으로 평가하였으며 주무기관(농촌진흥청)에서 승인한 목표치보다 150.47% 초과달성하여 "S" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인

- 종자 수요 농가 및 농산업체의 작목별 수요 증가(특수미, 고무마 종자)와 조기 증식 및 집중관리를 통해 목표량을 상회하는 증식 실적을 달성하였다.

라. 추세분석

- '09년 신설기관으로 과거 실적의 비교치가 존재하지 않아 추세 분석은 생략한다. 다만, 종자 증식 실적의 경우 기후조건에 따라 실적이 달라질 수 있으나 우수 신품종에 대한 수요자의 기대가 크고, 지자체와 기관간 협력 활동이 강화될 것으로 전망되고 있으므로 종자 수요에 대한 지속적 조사와 관리 여부에 따라 증식 실적은 앞으로 계속 증가할 것으로 예측된다.

(2) 농자재 및 농식품의 고품질 분석·검정 서비스 제공

(2)-1. 농자재 및 농식품 분석 실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
분석서비스 총 제공건수/목표×100	목표대실적	100% (13,800건)	123.23% (17,006건)	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 농촌진흥청으로부터 이관받은 사무인 분석서비스 실적을 평가하기 위한 지표로서 비료, 농약, 축산물, 사료, 농식품 분석서비스 제공 실적을 목표대실적 방식으로 평가하였으며 주무기관(농촌진흥청)에서 승인한 목표 13,800건 대비 실적이 17,006건으로 3,206건(23.23%) 초과달성하여 “S” 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인

- 기존 농촌진흥청 소속 4개 기관에서 분산 수행되던 분석업무를 기관으로 일원화하여 업무효율을 높이고, 고효율 분석기기 확충, 전문역량 강화, 국제공인시험기관(KOLAS)인정 획득 등 농식품, 농자재 등의 안정성 및 품질확보 노력이 가미되면서 분석품질과 고객편의성이 높아져 분석업무 실적이 증가하였다.

라. 추세분석

- 분석서비스는 농촌진흥청으로부터 ’09년 하반기에 이관된 업무로 기관의 ’10년도 분석서비스 실적은 17,006건으로 ’08년 농촌진흥청에서 수행한 분석서비스 실적인 15,150건을 크게 상회하였다.

(2)-2. 농업기계 검정 실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
(검정서비스 총 제공실적/기준치)×100	목표부여	최고 110 (490건) 최저 80 (356건)	141.3 (629건)	100.000	3	3.000	S

나. 평가내용

- 농업기계화촉진법 및 농림사업시행지침, 농업과학원 고시에 근거하여 실시한 농업기계 검정 서비스 수행실적을 평가하기 위한 지표로서 목표부여로 방식으로 평가하였다.

- 농업기계 검정서비스 실적은 '10년 실적치가 629건으로 최고목표치 490건을 상회하여 "S" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인

- 농촌진흥청 농업과학원으로부터 이관된 업무로 국제공인시험기관 인정을 통한 검정서비스의 신뢰도를 확보하고 안전장치 부착확인, APC(산지유통센터시설) 및 RPC(미곡처리가공시설) 기계류 검정 등 업무영역 확대를 통해 검정서비스 실적이 증가하였다.

라. 추세분석

- 농촌진흥청으로부터 이관된 업무로 농촌진흥청의 최근 3년간 평균실적인 445건에 비해 재단에서 수행한 '10년도 실적은 41.35%가 증가하였다.

- 최근 농기계의 안전성 향상에 대한 관심과 제도가 강화되면서 안전검정 실적이 최근 3년 평균건수인 135건에 비해 '10년도에 39% 증가한 것으로

나타났으며 더불어 신규 도입된 검정대상인 안전창치 부착확인 실적이 38건이 발생하여 향후 검정서비스 제공 실적이 증가될 것으로 예측된다.

(3) 농식품 지식재산권의 거래활성화

(3)-1. 지식재산권 관리 지원 실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
지식재산권 위탁관리 실적/목표×100	목표대실적	100% (150건)	112% (168건)	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 농촌진흥청 연구개발 기술의 특허, 실용실안 등 지식재산권의 위탁관리·권리보호업무에 대한 실적을 목표대실적 방식으로 평가하였다.

- 주무기관(농촌진흥청)에서 승인한 목표 150건 대비 실적이 168건으로 18건(12%) 초과달성하여 “S” 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인

- 농식품 분야 우수기술의 지식재산권 출원을 통한 권리확보 강화를 위해 온라인 지식재산권관리시스템을 구축하고 외부 전담사무소를 운영하는 등의 노력을 통해 지식재산권 위탁관리 실적이 목표 대비 12%를 초과 달성하였다.

라. 추세분석

- 농촌진흥청의 과거 연간 출원 건수는 ’06년 164건, ’07년 150건, ’08년 208

건 등으로 농촌진흥청에서 기관으로 업무가 법적으로 이관('10.8.25)되어 실제 업무수행기간이 5개월임을 고려할 때 출원실적이 증가하였다.

(3)-2. 기술 중개(이전·거래) 성과

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
기술중개 건수 실적/목표×100	목표대실적	100% (180건)	107.22% (193건)	100.000	3	3.000	S

나. 평가내용

- 농식품 분야 기술이전·거래 중개업무의 실적을 목표대실적 방식으로 평가하였다.

- 주무기관(농촌진흥청)에서 승인한 목표 180건 대비 실적이 193건으로 13건(7.2%) 초과달성하여 "S" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인

- 농식품 특허기술의 기술거래 활성화를 위해 우수기술이전 설명회 개최, 사이버농업기술장터 운영, 기술보유 및 이전 업체에 대한 지속적인 모니터링 활동 등을 통해 목표를 초과하는 실적을 달성하였다.

라. 추세분석

- 최근 3년간의 농촌진흥청의 기술이전 실적 평균인 151건 보다 '10년도 실적은 28% 증가하였다.

- '10년 기술이전 실적은 '09년 대비 9건 증가하였으나 '11년부터 기술사용료를 기관이 직접 수납하는 등의 제도개선이 이루어질 전망이다.

(4) 주요사업 성과관리의 적정성

- 농촌진흥법 제14조의2에 명시된 설립목적(농업과학기술 분야 연구개발성과의 신속한 실용화 촉진)에 부합하기 위하여 기관은 미션을 설정하고 내·외부 경영여건 분석과 정책 및 산업 환경 분석을 통해 경영전략을 제시하고 있다. 주요사업을 SWOT 분석과 내부검토 및 회의, 농업기술 실용화 산업화 요구사항을 반영하여 선정한 과정은 긍정적으로 평가된다.

- 주요사업을 농식품 지적재산권활성화, 연구개발 성과의 산업화촉진 및 농산업기반확충, 글로벌경쟁력을 갖춘 시험·분석·검정서비스제공으로 선정하고 있는 점은 설립목적과 비전달성에 잘 부합된다고 판단해 볼 수 있다. 다만 전략과 주요사업의 연계성을 강화시킬 수 있는 개선방안을 마련하여야 할 것으로 판단된다.

- 주요사업 성과지표 개발에 있어서 핵심 사업별 성과지표를 개발하고 부서별 SWOT분석을 통해 핵심성공요인을 설정하였다. 조직기능 및 직무분석을 통한 KPI 풀(pool)을 도출하여 핵심 사업에 연계된 KPI를 선정한 노력은 인정된다. 다만 전반적으로 현재 기관의 비전·전략 성과지표 평가체계와 조직의 BSC 성과관리 체계 간의 연계성 보강 방안을 마련하여야 할 것으로 판단되며, 설립목표에 부합하는 강력하고 영향력 있는 성과지표 개발을 모색할 필요가 있을 것이다.

- 주요사업 성과목표의 적정성을 위하여 전략중심 조직 실현을 위한 선순환적 성과지표 운영체계를 구축하고, 중장기 경영전략과 연계된 성과지표의 목표수준을 합리적으로 설정하여 기대효과 및 수준을 파악한 기관의 노력은 인정된다.

- 주요사업 추진체계의 적정성에 있어서 각 주요사업별 8개 전략과제에 의거하여 총 57개의 세부실천과제를 구성하고 전문기관으로서 정체성을 확보하였다. 전문인력을 통한 사업추진의 효율성을 확보하고 직무분석을 통

해 사업별 적정인원 및 조직재설계를 추진하고 고객관점의 BPR을 실현하여 주요사업의 추진활동의 효율성을 제고한 노력은 긍정적인 것으로 판단된다. 주요사업 핵심 성과지표를 주기적으로 모니터링하여 핵심성과와 연계된 사업의 추진실적을 점검하고 있으나, 보다 효율적인 추진체계를 갖추고 추진과정을 모니터링하는 노력을 기울일 필요가 있을 것이다.

- 주요사업 관리상 경영환경 변화에 대응하기 위한 노력과 장애요인에 대한 문제점 대응 프로세스를 운영하고 있는 점은 긍정적인 것으로 판단된다. 다만 빠르게 변화하는 농업기술 환경변화에 맞는 기술정보의 제공을 위하여 조직을 유연하게 구성하여 경영환경 변화에 따른 이해관계자의 요구상황에 신속히 대응하는 노력을 기울일 필요가 있을 것이다.

- 주요사업의 계량 및 비계량지표에 의한 성과들이 경영목표를 위한 신뢰성을 확보하고, 기관의 설립목적을 달성하는데 기여하고 있다고 판단된다. 평가과정에서 계량지표에 반영되지 않은 사업들의 성과와 해당 사업의 비계량적 성과도 확인되었다. 농업연구 개발성과의 상용화 개발 및 현장실용화와 농식품 창업벤처교육 등은 기관의 설립목표 달성에 기여하는 것이라고 할 수 있다.

- 주요사업 추진활동의 성과를 합리적으로 평가하기 위해 사업성과 평가 및 환류를 위한 프로세스를 구축하고 이의 체계적 추진을 위해 주요업무별 환류체계 및 개선체계를 운영하고 있다. 또한 주요사업별 성과지표의 수립 및 점검과 주요사업과 연계한 학습조직을 운영한 기관의 노력이 인정된다.

- 종합적으로, 기관은 '09년 설립되어 '10년에 신규 평가대상이 된 기관으로 주요 사업 성과관리의 적정성에 관해서 많은 노력을 기울여 계량지표에 대한 성과와 더불어 비계량적 결실을 거두었다. 다만 주요사업 선정과 성과지표 선정에 있어서 보다 정교한 체계를 구축하기 위한 노력이 필요해 보이며, 효율적인 추진체계를 갖추고 추진과정을 모니터링하는 노력을 기

울일 필요가 있을 것이다. 또한 조직을 유연하게 구성하여 경영환경 변화에 따른 이해관계자의 요구상황에 지속적으로 대응하는 노력을 기울일 필요가 있다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 주요사업 성과관리의 적정성을 위한 기관의 노력을 "C"로 평가한다.

2. 고객만족성과

(1) 고객 만족 개선도

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
'10년고객만족도 지수 × 0.4 + 고객만족향상도 × 0.6	목표부여	-	-	91.878	7	6.431	A

나. 평가내용

- 기획재정부에서 실시하는 공기업·준정부기관 고객만족도에 대한 평가로 '10년도 고객만족도지수와 고객만족 향상도를 합산하여 평가하였다.

- '10년도 고객만족도지수 실적은 87.420점을 기록하였으며, 이는 '09년 중소형기관 산업진흥 유형 평균*인 87.504점 보다 0.084점 낮은 점수로 향상도를 감안한 평점이 91.878로 가중치 7점에 대하여 6.431점으로 평가하였다.

*'09년 고객만족도 조사 미실시 기관으로 직전년도 실적은 동일평가유형의 평균치로 갈음

다. 항목별 원인분석

- '09년 9월 신설된 기관으로서 '10년은 사업개시 후 첫 해라는 점에서 고객정의 및 범위가 아직 확정되지 않은 면이 있으며, 사업의 내용과 필요성에 대한 고객과의 공유 및 커뮤니케이션 확대가 필요하다.

- 이를 극복하기 위해 '현장밀착토론회', '고객간담회' 등 고객과의 소통에 노력을 기울였고, 기술이전 업체에 대한 사후 모니터링을 실시하는 등 고객만족도 제고를 위한 활동을 꾸준히 실시하였다. 다만, 고객만족도 제고를 위한 총체적이고 전략적인 접근은 다소 부족하였다.

라. 추세분석

- 설립 후 기획재정부 주관 준정부기관 고객만족도 조사를 처음으로 실시하여 같은 평가유형 기관들의 전년도 평균점인 87.504점 보다 0.084점 낮은 87.420점을 획득하였다.

3. 경영효율성과

(1) 노동생산성

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
부가가치/ 평균인원	목표부여	최고 86.788 최저 63.118	106.789 백만원	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 평균인원 대비 부가가치 창출 정도를 평가하여 효율적인 노동생산성 향상

을 유도하는 지표로서 평균인원의 함수로 표시된 부가가치를 목표부여 방식으로 평가하였다.

- '10년 노동생산성은 '09년 대비 35.3% 상승하여 최고목표치 86.788백만원을 상회하여 평점 100.0점인 "S" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인

- 재단이 '09년 하반기에 설립된 점과 인력 충원을 위해 신규 채용이 지속적으로 이루어진 결과 평균 인원은 전년 대비 131명(562%) 증가하였다.

- 부가가치는 전년 대비 761.7% 증가하여, 평균 인원의 증가보다 더 큰 폭으로 향상되어 노동생산성은 전년 대비 35.6% 상승되는 결과를 나타내었다.

라. 추세분석

- '09년 9월 설립 이후 지속적으로 신규 인원 충원이 이루어져 평균 인원이 전년대비 크게 상승하였다.

- 부가가치는 설립 첫 해인 '09년은 사업 기반확보에 치중하면서 사업운영이 정상적으로 이루어지지 않은데 비해 '10년은 사업이 본격적으로 진행되면서 큰 폭으로 상승하였다.

(2) 계량인건비

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
인건비 / 매출액	목표부여	최고 0.559 최저 0.745	0.463	100.000	3	3.000	S

나. 평가내용

- 적정수준의 인건비 관리노력을 측정하기 위한 지표로서 인건비를 매출액으로 나눈 계량인건비를 목표부여방식으로 평가하였다.

- '10년도 계량인건비는 '09년 대비 513.4% 증가하였으나, 매출액이 '09년 대비 687.9% 증가함으로써 전년대비 계량인건비 증가율을 크게 상회하여 '10년 실적치는 하향 최고 목표치 0.559를 하회하는 0.463을 기록하여 평점 100.0점인 "S" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 본격적인 사업추진을 위한 인력 확충으로 정규직 인원이 증가하였고, 외부 수탁사업 확대로 잡급(계약직) 인원 또한 증가하였다. 이에 인건비는 '09년 1,827백만원에서 '10년 9,383백만원으로 513.4% 증가하였다.

- '10년도 매출액은 20,257백만원으로 전년대비 687.9%증가하였다. 증가요인은 정부출연금이 '09년 대비 14,767백만원 증가하였고, '10년도부터 기술거래활성화 수입 496백만원, 연구개발성과 사업화 수입 951백만원, 분석감정 수입 1,098백만원 등 자체 및 외부수탁 사업수입이 발생하여 전체적으로 17,312백만원 증가하였다.

라. 추세분석

- '10년도부터 본격적인 사업운영이 시작되고, 사업수입이 발생하기 시작함에 따라 인건비와 매출액 모두 전년대비 대폭 증가하였다. 인건비는 정규직 충원이 어느 정도 안정화되어 '10년도 수준이 유지될 것으로 보이나, 매출액은 향후 2~3년 동안 사업성과가 증대될 것으로 예상되어 지속 증가할 것으로 보인다.

(3) 계량관리업무비

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
관리업무비/ 매출액	목표부여	최고 0.222 최저 0.296	0.275	50.128	4	2.005	D

나. 평가내용

- 관리업무비 절감을 유도하기 위한 지표로서 관리업무비를 매출액으로 나눈 계량관리업무비를 목표부여 방식으로 평가하였다.

- '10년도 계량관리업무비는 '09년 대비 766.1% 증가하여 '10년 실적치는 0.275로 하향 최고 목표치 0.222를 상회하여 평점 50.128점인 "D" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- '10년도 매출액은 20,257백만원으로 전년대비 687.9% 증가하였다. 증가요인은 정부출연금이 '09년 대비 14,767백만원 증가하였고, '10년도부터 기술거래활성화 수입 496백만원, 연구개발성과 사업화 수입 951백만원, 분석검정 수입 1,098백만원이 발생하여 전체적으로 17,312백만원 증가하였다.

- '10년도 관리업무비 절감을 위하여 에너지 절감계획 수립, 수당 지급 기준 강화 등 경상경비 절감을 위해 노력하였으나 '10년도부터 본격적인 사업수행이 시작되며 판관비 및 제조원가가 불가피하게 증가되어 관리업무비가 증가하였다.

라. 추세분석

- '10년도부터 사업운영이 정상화되기 시작함에 따라 매출액과 관리업무비 모두 전년대비 대폭 증가하였다. 관리업무비는 인력충원과 사업운영이 안

정화되고 경상경비 절감 노력 등을 통하여 '10년도 수준을 유지하거나 소폭 증가할 것으로 예상되며, 매출액은 향후 2~3년 동안 사업성과가 증대될 것으로 예상되므로 지속 증가할 것으로 예측된다.

(4) 총인건비인상률

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
정부예산지침 준수 여부	목표부여	1.6%이내	△2.30%	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 정부예산편성지침의 인건비 인상률 준수여부를 평가하기 위한 지표로서 '10년도 인건비 인상률 가이드라인 1.6% 해당액을 '09년도 총인건비에 가산한 한도에 대해 초과 여부를 평가하였다.

- '10년도 실적치는 △2.30%로 정부예산편성지침을 준수하여 평점 100.0점으로 "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 정부 가이드라인 준수를 위한 경영진의 의지와 직원 공감대를 바탕으로 직급별 기본급 차등인상(하후상박형), 시간외근무 인정시간 축소, 연차휴가 사용 촉진 등 노력을 통해 정부의 총인건비 인상율 가이드라인을 준수하였다.

(5) 재무예산성과

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
예산집행액/예산현액	목표대실적	100.00%	99.371%	99.371	2	1.987	A

나. 평가내용

- 예산현액 대비 예산집행액으로 재무예산성과를 측정하는 지표로서 목표대 실적 방식으로 평가하였다.
- '10년도 재무예산성과는 예산현액 대비 예산집행액의 비율이 목표치 100%를 하회하는 99.371%를 기록하여 "A" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 인건비는 예산현액 8,439백만원 중 99.1%인 8,368백만원을 집행하였다.
- 사업비는 9,062백만원 중 9,017백만원 집행하여 99.5%d를 달성하였다. 이 중 자체사업비는 7,849백만원 중 7.826백만원을 집행하였고, 외부수탁사업 사업비는 1,213백만원 중 1,191백만원을 집행하였다.
- 경상경비는 1,000백만원 중 99.1%인 991백만원을 집행하였다.
- 시설비는 1,680백만원 중 99.9%인 1,678백만원을 집행하였다.

(6) 정부권장정책 이행실적

가. 평가 개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
정부권장정책 이행실적	목표부여	100.000	-	73.150	2	1.463	C

나. 평가 내용

- 법령상 의무권장사항 및 주요 국가정책사업 등의 정부권장정책 이행실적을 평가하는 지표로서, 73.150%를 달성하여 "C"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

지표명	평가방법	가중치	부처평가결과(%)	득점
① 중소기업제품 우선구매	목표부여	0.6	73.370	0.440
② 청년 미취업자 고용(공공기관 청년인턴제)	〃	0.4	100.000	0.400
③ 중증장애인 생산품 우선구매	〃	0.2	7.090	0.014
④ 장애인 및 고령자 의무고용	〃	0.2	100.000	0.200
⑤ 친환경상품 의무구매	〃	0.2	67.700	0.135
⑥ 국가유공자 우선채용	〃	0.1	35.700	0.036
⑦ 전통시장 온누리 상품권 구매	〃	0.1	92.000	0.092
합 계 (에너지이용 합리화 실적 제외 : 평가대상 아님)		1.8	73.167	1.317
환산점수		2.0	73.150	1.463

- 중소기업제품 우선구매는 세부평가항목에 대한 부처평가결과 73.370%를 집행하여 0.440점을 획득하였다.

- 청년 미취업자 고용(청년인턴제) 관련하여 청년인턴 7명(정원 대비 4.3%) 채용으로 정부의 일자리 창출정책에 적극 부응하여 만점을 획득하였다.

- 중증장애인 생산품 우선구매 실적은 기관에서 구매할 수 있는 품목에 한계가 있어 7.090%를 집행하는데 그쳐 0.014점을 획득하였다.

- 장애인 및 고령자 의무고용은 법정비율을 상회한 고용을 실현하여 만점을 획득하였다.

- 친환경상품 구매추진 체계의 실효성 및 전년대비 구매비율의 증가정도가 미흡하여 친환경상품 의무구매 실적은 67.700%를 기록하여 0.135점을 획득하였다.

- 신규채용시 국가유공자를 우대하고 있으나 국가유공자의 입사지원율이 낮아 국가유공자 우선채용 실적은 만점 대비 35.700%인 0.036점을 기록하였다.

- 전통시장 온누리 상품권 구매는 목표치인 경상경비의 0.4%보다 적은 구매율(0.368%)을 기록하여 0.092점을 획득하였다.

라. 추세분석

- '09년 9월 신설되어 '10년 1월 공공기관으로 지정된 기관으로 과거 실적의 비교치가 존재하지 않아 추세분석은 생략한다.

106402

에너지관리공단

❖ 총괄요약표

평가범주		지 표 명	평가방법	가중치	득 점
경영성과	주요사업성과	(1) 기후변화협약 대응체계 구축		5	
		(1)-1 온실가스감축사업 인증실적	목표부여(편차)	5	5.000
		(2) 에너지이용효율향상 노력		8	
		(2)-1 에너지기술정보 제공 및 교류실적	목표부여(편차)	4	4.000
		(2)-2 에너지관리지도 실적	목표부여(편차)	4	4.000
		(2)-3 에너지이용합리화자금 융자지원실적	목표대실적	1	1.000
		(2)-4 대기전력저감우수제품 관리실적	목표부여(편차)	4	4.000
		(3) 신재생에너지 이용·보급 확대 노력		5	
		(3)-1 그린홈100만호사업 충 보급호수	목표부여(편차)	5	5.000
		(4) 주요사업 성과관리			
		(4)-1 주요사업 성과관리의 적정성	6등급평가	5	B
	고객성과	(1) 고객만족 개선도	목표부여	7	6.626
	경영효율성과	(1) 노동생산성	목표부여(편차)	5	3.002
		(2) 계량인건비	목표부여(편차)	3	3.000
		(3) 계량관리업무비	목표부여(편차)	4	3.372
		(4) 총인건비인상률	목표부여	4	4.000
		(5) 재무예산성과	목표대실적	2	1.969
		(6) 정부권장정책 이행실적	목표부여	2	1.351
합 계				55	

Ⅰ 경영성과

1. 주요사업성과

(1) 기후변화협약 대응체계 구축

(1)-1. 온실가스감축사업 인증실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
온실가스감축 인증실적 총합/ 해당업무 담당인원	목표부여 (편차)	523,483 (tCO_2/인)	525,669 (tCO_2/인)	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 산업계의 자발적 온실가스감축 노력을 유도하여 기후변화 대응역량을 강화하고 국내 온실가스감축 실적을 확보하기 위한 지표로 해당업무 담당인원당 온실가스감축사업 인증실적을 목표부여(편차)로 평가하였다.

- '10년 온실가스감축사업 인증실적은 525,669 tCO_2/인으로 목표치 523,483 tCO_2/인을 초과 달성하여 평점 100.0점인 "S" 등급으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 온실가스·에너지 목표관리제와의 연계, 중소규모 사업장의 참여 활성화 방안 마련 등 지속적인 제도개선과 검증인력 양성 확대, 표준방법론 개발·보급 등 사업기반 강화로 전년대비 17.4% 증가한 3,194천tCO_2의 온실가스감축 인증실적을 달성하였고, 해당업무 담당인원은 6.077명으로 전년대비 0.461명이 감소하였다.

라. 추세분석

- '05년 자발적 온실가스 감축사업을 도입하여 '07년에 최초로 온실가스감축 인증을 실시하였다. 해당업무 담당인원 1인당 온실가스감축 인증실적은 연평균 49.7%의 증가추세를 보이고 있으며, '10년 실적은 525,669 tCO_2/인으로 전년대비 26.3% 증가하였다.

(2) 에너지이용효율향상 노력

(2)-1. 에너지기술정보 제공 및 교류실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
온라인 정보교류실적/ 해당업무 담당인원	목표부여 (편차)	4,216 (건/인)	4,963 (건/인)	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 공단 홈페이지의 정보교류센터 기능을 활용하여 에너지분야 전문가와 정보 수요자간의 자발적인 정보교류활동을 촉진하기 위한 지표로 해당업무 담당인원당 온라인 정보교류실적을 목표부여(편차)로 평가하였다.

- '10년 정보교류센터 기능을 활용한 에너지기술정보 제공 및 교류실적은 4,963건/인으로 목표치 4,216건/인을 초과 달성하여 평점 100.0점인 "S"등급으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 기후변화 및 에너지관련 콘텐츠 다양화, 외부기관과의 연계검색 강화 등 정보교류센터 활성화 노력으로 온라인 정보교류실적은 전년대비 50.1% 증가한 26,341건을 달성하였고, 해당업무 담당인원은 5.308명으로 전년대

비 0.231명이 증가하였다.

라. 추세분석

- 해당업무 담당인원 1인당 온라인 정보교류실적은 '05년 이후 연평균 29.6%의 증가추세를 보이고 있으며, '10년 실적은 4,963건/인으로 전년에 비해 43.6% 증가하였다.

(2)-2. 에너지관리지도 실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
중소기업 대상 에너지관리 기술지도 건수/ 해당업무 담당인원	목표부여 (편차)	1.793 (건/인)	1.831 (건/인)	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 대기업의 우수한 에너지관리 및 절약 기술을 동일 업종의 중소기업에 전수하여 중소기업의 에너지절약 및 생산성 향상을 유도하기 위한 지표로 해당 업무 담당인원당 중소기업 대상 에너지관리기술지도 건수를 목표부여(편차)로 평가하였다.

- '10년 에너지관리지도 실적은 1.831건/인으로 목표치 1.793건/인을 초과 달성하여 평점 100.0점인 "S" 등급으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- ESP(에너지절약기술정보협력)사업에 참여하는 대기업이 7개 업종 10개 중소기업에 에너지관리기술지도를 실시하였으며, 해당업무 담당인원은 5.462명으로 전년에 비해 1.154명이 감소하였다.

라. 추세분석

- 해당업무 담당인원 1인당 중소기업대상 에너지관리기술지도 건수는 '07년 이후 연평균 30.0%의 증가추세를 보이고 있으며, '10년 실적은 1.831건/인으로 전년대비 21.1% 증가하였다.

(2)-3. 에너지이용합리화자금 융자지원실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
{(추천된 자금액×0.5)+(인출된 자금액×0.5)} / 확보된 자금액×100	목표대실적	100%	108.385%	100.000	1	1.000	S

나. 평가내용

- 에너지절약 및 신재생에너지 설치에 필요한 투자비용을 지원(융자)하여 국가 에너지이용효율을 향상시키고 온실가스 배출을 저감하기 위한 지표로 확보된 예산 대비 추천 및 인출 실적을 목표대실적으로 평가하였다.

- '10년에는 확보된 예산(6,031억원)의 116.8%에 해당하는 7,043억원을 추천하였고, 확보된 예산전액이 인출되어 평점 100.0점인 "S"등급으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 확보된 예산은 집단에너지 및 전력수요관리 설비에 대한 융자지원 중단으로 전년대비 15.4% 감소한 6,031억원을 나타났다.

- 예산조기집행을 위한 자금안내 강화, 에너지다소비업체 및 ESCO업체 간담회 개최 등 적극적 투자수요 발굴에 힘입어 7,043억원을 추천하였으며, 적극적인 인출독려와 철저한 인출관리로 확보된 예산전액이 인출되었다.

라. 추세분석

- '10년 에너지이용합리화자금 지원실적은 적극적인 투자수요 발굴에 따른 추천 증가와 확보된 예산 전액인출로 전년에 비해 5.955% 증가하였다.

(2)-4. 대기전력저감 우수제품 관리실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
대기전력저감 우수제품 총합 /해당업무 담당인원	목표부여 (편차)	1,199 (모델/인)	1,300 (모델/인)	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 기업이 정부가 제시하는 기준에 만족하는 대기전력저감 우수제품을 생산 판매하도록 유도하여 대기전력으로 인한 에너지낭비를 최소화함으로써 원천적인 에너지절약을 추진하기 위한 지표로 해당업무 담당인원당 대기전력저감우수제품 총합을 목표부여(편차)로 평가하였다.

- '10년 대기전력저감 우수제품 관리실적은 1,300모델/인으로 목표치 1,199모델/인을 초과 달성하여 평점 100.0점인 "S" 등급으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- '08년 세계 최초로 대기전력 경고표시제를 도입하는 등 지속적인 제도개선 노력으로 전년대비 33.8% 증가한 7,399모델이 대기전력저감우수제품으로 등록되었으며, 해당업무 담당인원은 5.692명으로 전년대비 0.461명이 증가하였다.

라. 추세분석

- 해당업무 담당인원 1인당 대기전력저감우수제품 관리실적은 '05년 이후 연평균 15.3% 증가하였으며, '10년 실적은 1,300모델/인으로 전년대비 23.0% 증가하였다.

(3) 신재생에너지 이용보급 확대 노력

(3)-1. 그린홈100만호사업 총 보급호수

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
그린홈100만호보급 지원건수 총합 /해당업무 담당인원	목표부여 (편차)	10,952 (호/인)	11,832 (호/인)	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 기후변화 대응 및 저탄소 녹색성장 실현의 핵심 성장동력인 신재생에너지의 신규시장 창출 및 관련산업 육성을 위한 지표로 해당업무 담당인원당 총 그린홈 보급호수를 목표부여(편차)로 평가하였다.

- '10년 그린홈 100만호사업 총 보급호수는 11,832호/인으로 목표치 10,952호/인을 초과 달성하여 평점 100.0점인 "S" 등급으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 그린빌리지 조성확대 등 대량보급체계 구축과 그린홈 인지도 제고를 위한 전략적 홍보추진으로 '10년에 29,859호를 신규 보급하는 등 총 73,721호를 보급하였으며, 해당업무 담당인원은 6.231명으로 전년대비 0.846명이 증가하였다.

라. 추세분석

- 해당업무 담당인원 1인당 그린홈 100만호사업 총 보급호수는 '07년 이후 연평균 62.5%의 증가추세에 있으며, '10년 실적은 11,832호/인으로 전년에 비해 45.2% 증가하였다.

(5) 주요사업 성과관리의 적정성

- 에너지이용합리화법 제45조(에너지관리공단의 설립 등)에 명시된 설립목적(에너지이용합리화사업을 효율적으로 추진함으로써 온실가스 배출을 저감시키고 국민경제의 건전한 발전에 이바지)에 부합한 미션을 설정하고 내·외부 환경분석을 통한 경영전략을 제시하고 있다. SWOT 분석 기법을 이용한 대외환경분석과 내부역량 분석을 통해 중장기 전략목표와 전략과제를 도출하고 핵심사업 선정원칙을 설정해 주요사업을 선정한 절차와 노력이 인정된다.

- 설립목적에 명시된 기능(사업군)을 중심으로 비전 및 중장기 경영목표 달성을 위해 5대 전략, 23개 전략과제 및 70개 실행과제를 도출하고 상대적 우선 순위를 부여한 절차와 노력은 긍정적으로 평가된다. 하지만 기관이 핵심사업으로 제시한 '에너지절약 및 이용효율향상', '신재생에너지 보급확대', '기후변화 대응체계 구축'과 '핵심사업 성과창출을 위한 기능전략'은 기관의 핵심사업보다는 주요 기능 쪽으로 해석돼 보다 구체적인 주요사업 선정 노력이 요구된다.

- 핵심사업의 성과지표 개발 및 성과 목표 설정에서는 70개 실행과제에 대해 정성평가와 정량평가를 거쳐 우선순위를 확정하고, 우선순위가 높은 과제를 정부 경영평가 지표과제로 선정하는 등 전사적 CSF와 KPI를 연계해서 성과지표를 도출하는데 기관이 많은 노력을 기울였다는 점은 인정된다. 하지만 목표 설정의 도전성과 체계화가 다소 미흡한 것으로 판단되며, 고순위과제이면서도 평가지표에 포함되지 않은 '에너지 복지사업' 등 일부과제에 대한 정량적 성과 지표 개발을 위한 추가적인 개선 노력이 필

요할 것이다.

- 핵심사업의 추진체계 구축 및 관리에서는 실행과제 우선순위화에 따라 조직자원을 차등 배분하고 우선순위가 낮은 과제에 대해서는 자원배분의 최소화하고 전략개발과 연계한 기관의 노력이 인정된다. 저탄소 녹색성장 구현을 위해 에너지절약 및 이용효율 향상, 신재생에너지 분야에 예산을 집중 투자하는 등 핵심사업에 선택과 집중한 점이 긍정적으로 평가된다.

- 대·내외 환경변화를 분석해 기존 조직의 문제점을 검토하여 조직개편에 반영했으며, 온실가스 감축에 직결되는 에너지절약 및 효율 향상, 신재생 보급에 인적자원을 대폭 투입하고, 기후변화 영역에서 신규사업과 해외사업을 적극 발굴·추진하기 위해 인력을 보강한 점은 긍정적으로 평가된다. 더불어 지원분야 축소 및 Smart KEMCO 운동을 전사적으로 추진해 인력 추가소요분을 자체 흡수했으며, 과제 실행력 제고의 일환으로 12개 전문가 유형을 설정해 인증·관리하는 KEMCO 전문가 인증제를 도입 운영한 기관의 노력이 인정된다.

- 사업추진과정 모니터링에서는 경영상 발생하는 문제를 예방, 점검, 피드백하기 위해 온라인 뫼비우스(성과관리)시스템을 통한 실시간 점검과 기관 내·외부 점검체계를 사전·과정·결과 모니터링 등으로 구분 운영함으로써 장애요인을 해소하고 성과창출을 극대화한 노력이 긍정적으로 평가된다.

- 주요사업의 계량지표 성과는 충족되고 있는 것으로 판단되나 비계량지표 성과는 기관의 다각적인 노력에도 불구하고 명확하게 나타나지 않고 있어, 주요사업의 계량 및 비계량 성과지표를 연계되도록 설정하여 이들 성과가 전략목표와 기관목적을 달성하는 관계를 강화하기 위한 지속적인 개선 노력이 필요할 것이다. 기관이 '10년에 추진한 온실가스·에너지목표관리제 도입과 신재생에너지설비 설치의무화기준 강화 및 신재생에너지 공급의무화제도 도입은 온실가스 감축목표 달성 및 신재생에너지 보급 확대를 위한 추진기반을 확충하는데 일조한 기관의 노력으로 평가된다.

- 핵심사업의 자체 평가 및 환류활동 체계와 관련해서는 온라인 피비우스 시스템을 통한 실시간 점검과 내부평가위원회를 통한 경영여건 변화에 따른 성과지표별 추진 과정 및 목표 달성 가능성을 모니터링한 노력, 상시 조정 및 이의신청제도를 통해 외생변수가 성과 결정의 독립변수로 판단될 경우 목표치 조정 노력, 실시간 점검 및 본부장 중간평가 등을 통해 추진과정의 미흡점을 즉시 환류하는 노력 등이 인정된다. 다만 장기근속 휴가 등 특별휴가 대상과다 운영 등에 대한 개선이 요구된다.

- 종합적으로, 기관 설립목적에 명시된 기능을 중심으로 주요(핵심)사업을 선정하고, 핵심 기능을 집중적으로 수행하는 한편 다양한 사업을 전개하여 계량 및 비계량적 성과 창출에 많은 노력을 기울이고 있는 것으로 판단된다. 다만 기관의 다각적인 노력에도 불구하고 비계량지표 성과가 명확하게 가시화되지 않고 있어 주요사업의 계량 및 비계량 성과지표가 연계되도록 설정하는 추가적인 개선 노력과 함께 기관의 정체성에 부합한 미래사업 포트폴리오 구성을 위한 지속적인 노력을 기울일 필요가 있을 것이다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 주요사업 성과관리의 적정성을 위한 기관의 노력을 “B”로 평가한다.

2. 고객만족성과

(1) 고객만족 개선도

가. 평가개요

지 표 산 식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득 점	등급 구간
(고객만족도지수×0.4)+ (고객만족향상도×0.6)	목표부여	90.576점	90.627점	94.652	7	6.626	A

나. 평가내용

- 기획재정부에서 주관하는 '준정부기관 고객만족도' 조사결과를 이용하여 평가년도 실적치 40%와 고객만족향상도 60%를 합산하여 평가하였다.

- '10년도 기관의 고객만족도 지수는 90.627점으로 전년(90.576점)에 비해 0.051점 상승하였고, 가중치를 고려한 평점이 6.626점으로 "A" 등급으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 고객만족도는 핵심서비스가치(혼쾌, 상쾌, 유쾌, 통쾌)의 지속적인 준수와 '고객만족 3-CS 전략'에 의한 '마인드-시스템-성과'의 균형적 향상을 지속적으로 추진하여 2년 연속 고객만족도 평가결과 최고등급인 '우수'등급을 유지하였다.

- 고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수 중 사회적책임과 역할만족 수준을 판단하는 사회적만족이 92.0점으로 가장 높고, 만족지수에 영향을 주는 품질지수에서는 청렴성, 공익성, 안전성 측면을 판단하는 사회품질이 가장 높게 나타났다.

- 업무유형별로는 기후변화협약대응(93.4점)이 가장 높고, 에너지이용효율향상(90.5점), 신재생에너지 보급(87.5점) 순으로 나타났다.

라. 추세분석

- 기획재정부 주관 준정부기관 고객만족도 조사결과에 따른 득점은 고객접점서비스 선진화 및 고객지향적 조직문화 구축 등 고객만족 경영노력에 힘입어 '04년부터 지속적으로 상승하고 있다.

3. 경영효율성과

(1) 노동생산성

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
부가가치/ 평균인원	목표부여 (편차)	100.757 (백만원/인)	71.522 (백만원/인)	60.037	5	3.002	C

나. 평가내용

- 기관의 종합적인 노동생산성을 평가하여 생산성 향상을 유도하는 지표로서 평균인원 대비 부가가치를 목표부여(편차)로 평가하였다.

- '10년 노동생산성 실적은 71.522백만원/인으로 목표치 100.757백만원/인을 하회하여 평점 60.037점인 "C"등급으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 평균인원은 신규인력의 증원을 최대한 억제하면서 정부정책을 반영한 청년인턴 활용 등으로 전년대비 1.538명이 감소하였다.

- 부가가치는 CER 매각에 의한 사업외수익의 감소로 경상이익이 크게 감소하여 전년도 실적 34,466백만원 대비 14.9% 감소한 29,346백만원을 달성하였다.

라. 추세분석

- 공단의 노동생산성은 '07년 100.748백만원/인을 정점으로 지속적으로 하락하고 있으며, 이는 부가가치에 가장 많은 영향을 미치는 경상이익의 감소에 기인한 것으로 나타났다.

(2) 계량인건비

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
인건비/ 총예산집행액	목표부여 (편차)	0.0202	0.0199	100.000	3	3.000	S

나. 평가내용

- 기관의 적정수준의 인건비 관리노력을 측정하기 위한 지표로서 목표부여(편차)로 평가하였다.

- '10년 실적치는 0.0199로 목표치 0.0202를 초과달성하여 평점 100.0점인 "S" 등급으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 인건비는 청년인턴 활용 확대, 성과주의 보수체계 확립, 보수관리시스템 구축 등 적정수준의 인건비 관리노력으로 전년대비 4.4% 감소한 24,005백만원으로 나타났다.

- 총예산집행액은 신재생에너지 발전차액 지원, 온실가스·에너지 목표관리제도, 서민층 에너지저소비 고효율제품 교체지원 등 신규사업 확대로 전년대비 13.2% 증가한 1조 2,092억원으로 나타났다.

라. 추세분석

- 계량인건비는 '05년 이후 지속적으로 개선되고 있으며, '09년에 R&D 이관, 사업예산의 감소 등으로 일시적으로 증가하였으나 '10년에는 인건비 관리 노력 강화 및 총예산집행액 증가로 계량인건비가 크게 개선되었다.

(3) 계량관리업무비

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
관리업무비/ 총예산집행액	목표부여 (편차)	0.00036	0.00113	84.308	4	3.372	B

나. 평가내용

- 기관의 관리업무비 절감을 유도하기 위한 노력을 평가하기 위한 지표로 목표부여(편차)로 평가하였다.

- '10년 실적치는 0.00113으로 목표치 0.00036을 상회함으로써 평점 84.308점을 획득하여 "B" 등급으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 관리업무비는 경상운영비 절감을 위한 에너지절약 활동 강화, 성과관리시스템(BSC)과 연계하여 예산의 효율적 집행 등 지속적인 관리 노력으로 전년대비 15.1% 감소한 1,368백만원으로 나타났다.

- 총예산집행액은 신재생에너지 발전차액 지원, 온실가스·에너지 목표관리제도, 서민층 에너지저소비 고효율제품 교체지원 등 신규사업 확대로 전년대비 13.2% 증가한 1조 2,092억원으로 나타났다.

라. 추세분석

- 계량관리업무비는 '05년이후 지속적으로 개선되고 있으며, '09년에 R&D 이관, 횡령사건 등으로 일시적으로 증가하였으나 '10년에는 관리업무비 절감노력 강화 및 총예산집행액 증가로 계량관리업무비가 크게 개선되었다.

(4) 총인건비인상률

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
정부예산편성지침 준수요부	목표부여	정부지침	△0.448%	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 정부예산편성지침의 인건비 인상률 준수 여부를 측정하기 위한 지표로서 실적평가는 1.6% 준수여부를 평가하였다.

- '10년도 실적치는 목표치 1.6%이내인 △0.448%로 정부예산편성지침을 준수하여 평점 100.0점인 "S" 등급으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 정부 가이드라인 준수 의지와 고통분담에 대한 노사간의 공감대를 바탕으로 호봉승급을 제외한 임금동결 등을 통해 총인건비인상률을 준수하였다.

라. 추세분석

- 총인건비 인상률은 지표가 처음 도입된 '07년도부터 계속 준수하고 있다.

(5) 재무예산성과

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
예산집행액/예산현액*100	목표대실적	100%	98.474%	98.474	2	1.969	A

나. 평가내용

- 준정부기관의 총예산집행률을 측정하여 재무예산성과를 평가하기 위한 지표로 목표대실적으로 평가하였다.

- '10년도 재무예산성과(총예산집행률)는 목표치 대비 실적치의 달성도가 98.474%로 평점 98.474점인 "A" 등급으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- P&B워크숍을 통한 사업계획과 예산의 연계 강화, 조기집행 노력 및 점검체계 강화, 디지털 재무관리시스템 도입 등 예산집행에 대한 체계적인 관리 강화로 '10년 재무예산성과(총예산집행률)는 98.474%를 달성하였다.

라. 추세분석

- 재무예산성과(총예산집행률)는 '08년 이후 지속적으로 98%이상을 상회하고 있으나, '10년 실적치는 전년대비 0.475%p 감소하였다.

(6) 정부권장정책 이행실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
정부권장정책 이행실적	목표부여	100	67.556	67.556	2	1.351	C

나. 평가내용

- 법령상 의무·권장사항 및 주요 국가정책사업의 목표달성을 위해 평가하는 지표로 장애인 의무고용 등 7개 항목(에너지이용합리화 제외)에 대한 각 부처의 평가결과에 따라 1.351점을 획득하였다.

다. 항목별 원인분석

구 분	가중치 (A)	부처 평가결과 (B, %)	득 점 (A×B)
1. 중소기업제품 우선구매	0.600	37.223	0.223
2. 청년 미취업자 고용	0.400	100.000	0.400
3. 장애인 생산품 우선구매	0.200	38.354	0.077
4. 장애인·고령자 의무고용	0.200	82.700	0.165
5. 친환경상품 의무구매	0.200	75.323	0.151
6. 국가유공자 우선채용	0.100	100.000	0.100
7. 전통시장 온누리 상품권 구매	0.100	100.000	0.100
원 점수 합계	1.800		1.216
환산 점수 합계	2.000		1.351

- 청년 미취업자 고용, 국가유공자 우선채용, 전통시장 온누리 상품권 구매 등 3개 지표는 만점을 획득하였으나, 중소기업제품 우선구매, 장애인 생산품 우선구매 지표는 실적이 다소 부진하였다.

라. 추세분석

- 정부권장정책 이행실적은 '10년에 저소득층에 대한 에너지복지사업 확대(냉장고, 세탁기 등 구매 지원)로 중소기업제품 및 장애인 생산품 우선구매 비율이 낮아져 '09년 1.476점에서 '10년 1.351점으로 다소 감소하였다.

106403

우체국예금보험지원단

❖ 총괄요약표

평가범주		지 표 명	평가방법	가중치	득점
경영성과	주요사업성과	(1) 보험심사 사업			
		(1)-1 분쟁발생비율	목표부여(편차)	7	7.000
		(2) 금융연구 사업			
		(2)-1 교육생수	목표부여(편차)	7	7.000
		(3) 콜센터운영 사업			
		(3)-1 응답률	목표대실적	1	1.000
		(3)-2 대기시간	목표대실적	1	0.661
		(4) 보험회관 관리사업			
		(4)-1 시설물 안전관리 지적건수	목표부여(편차)	7	7.000
		(5) 주요사업 성과관리의 적정성	6등급평가	5	A
	고객성과	(1) 고객만족개선도	목표부여	7	7.000
	경영효율성과	(1) 노동생산성	목표부여(편차)	5	4.263
		(2) 계량인건비	목표부여(편차)	3	3.000
		(3) 계량관리업무비	목표부여(편차)	4	2.754
		(4) 총인건비 인상률	목표부여	4	4.000
		(5) 재무예산성과	목표부여(편차)	2	2.000
		(6) 정부권장정책 이행실적	목표부여	2	1.866
합계				55	

Ⅰ 경영성과

1. 주요사업성과

(1) 보험심사사업

(1)-1. 분쟁발생비율

가. 평가개요

지표산식	평가방법	기준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
분쟁건수 × 10,000 / 지급심사건수	목표부여(편차)	27.634	20.437	100.000	7	7.000	S

나. 평가내용

- 기관에서 처리한 보험금 지급심사 건(비조사심사건 및 사고조사건) 1만건당 우정사업본부에 제기되는 우체국보험의 보험금 지급관련 민원 및 소송건수의 비율을 평가하여 정확한 업무처리, 불합리한 업무개선 및 예방활동을 통하여 우체국보험에 대한 신뢰도를 향상시켜 우체국보험의 민원과 소송을 줄이고자 하는 하향지표이다.

- 제3의료기관 의료자문제, 담당인력의 전문역량강화 등으로 '10년도 분쟁발생비율은 기준치 27.634건 대비 실적치 20.437건으로 평점 100.0점인 "S"로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 우체국예금보험지원단에서 처리한 보험금 지급심사건수 1만건당 분쟁발생비율이 전년대비 7.20건 감소하였다.

- 총 보험금 지급심사 물량이 증가함에도 불구하고 분쟁(민원 및 소송) 비율이 감소한 것은 지급심사 역량을 강화함으로써 보험금 지급심사 결과의 정확성 증대 및 신뢰도 향상에 기인한 것으로 판단된다.

라. 추세분석

- 전년대비 지급심사 물량이 8만6천여건 증가(18.8%)하고 있음에도 지급심사 1만건당 분쟁발생비율은 '05년부터 '10년까지 지속적으로 꾸준히 감소하였다.

- 지급심사 물량 증가에도 불구하고 분쟁발생건수는 '05년 1,123건, '07년 1,242건, '09년 1,277건, '10년 1,122건으로 큰 변화가 없음을 볼 때 평가지표의 목적과 기관의 역할을 충실히 이행하고 있는 것으로 보인다.

(2) 금융연구 사업

(2)-1. 교육생수

가. 평가개요

지표산식	평가방법	기준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
우체국보험 관련 교육생수 / 교수인원	목표부여(편차)	1,415.091	1,617.484	100.000	7	7.000	S

나. 평가내용

- 지식경제공무원교육원, 우정사업본부, 체신청 등의 우체국보험 종사자에 대한 교육기회 확대를 목적으로 하는 상향지표로 교수인원 대비 연간 교육생수로 평가하였다.

- '10년 교수인당 교육생수는 기준치인 1,415명 대비 1,617명으로 평점 100.0점인 "S"로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- '10년 우체국보험 교육생수는 지식경제공무원교육원 1,580명, 우정사업본부 197명, 체신청 14,937명으로 총 16,714명을 대상으로 우체국보험교육을 실시하였다.

- 보험시장의 완전판매 강화 및 우체국 보험사업의 활성화를 위해 종사자에 대한 교육의 중요성이 강조되고 체신청의 보험아카데미 개설 및 확대에 따른 교육수요 증대에 따라 기관이 교육지원을 강화한 결과로 판단된다.

라. 추세분석

- 우체국보험 종사자에 대한 교육생수는 '05년 8,768명, '07년 12,203명, '09년 15,566명, '10년 16,714명으로서 전반적으로 상승추세를 보이고 있다. 반면에 교수인원은 매월 10명~11명 수준으로 큰 변화가 없었다.

- 특히, 지식경제공무원교육원의 교육생수는 큰 변화가 없으나 체신청의 교육생수가 지속적으로 증가하고 있는데 이것은 우체국보험사업을 실제 수행하는 우체국과 체신청을 직접 방문하여 교육을 수행하는 현장중심교육이라는 바람직한 현상으로 판단된다.

(3) 콜센터운영 사업

(3)-1. 응답율

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
(예금처리콜 응답률 실적/목표)×50% + (보험처리콜 응답률 실적/목표)×50%	목표대 실적	예금97% 보험97%	예금99.078% 보험94.995%	100.000	1	1.000	S

나. 평가내용

- 우체국 금융고객의 금융콜센터 상담요청 인입콜 대비 상담사의 응답콜을 관리하여 만족스러운 고객상담을 유지하기 위한 상향지표로서 주무기관인 우정사업본부에서 부여하는 목표대실적으로 평가하였다.

- '10년 응답률은 지표산식에 따라 예금과 보험을 합산하여 달성도 100% 대비 실적을 산출 평가한 결과 평점 100.0점인 "S"로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- '10년 예금콜의 경우 인입 1,237,252콜 대비 응답 1,225,850콜로서 99.078%의 응답률을 보였으며, 보험콜의 경우 인입 1,680,560콜 대비 응답 1,596,454콜로서 94.995%의 응답률을 보였다.

- 상황별 인입콜에 따른 비상체계 구축 운영 및 상담사의 전문 교육체계 운영을 통한 상담능력 향상으로 콜센터의 즉시응답체계를 구축한 결과로 판단된다.

라. 추세분석

- 예금콜의 경우 '06년 66만여 콜, '08년 86만여 콜, '10년 123만여 콜로서 매년 증가세를 보이는 반면 응답률은 98% 전후의 안정적인 실적을 나타내고 있는 것으로 보아 우체국금융 콜센터 운영의 적정성을 판단할 수 있다.

- 반면, 보험콜의 경우 '06년 75만여 콜, '08년 134만여 콜, '10년 168만여 콜로서 '10년의 경우 전년대비 응답률이 상당한 감소를 보였는데 이는 상담사의 이직 증가, 보험상담 내용의 다변화의 영향으로 판단된다. 또한 예금부문과 보험부문의 예산 및 인력이 구분되어 있어 상호순환배치가 불가능함에 따라 예금부문과의 차이를 보이고 있는 것으로 분석된다.

(3)-2. 대기시간

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
(예금처리콜 대기시간 실적/목표)×50% + (보험처리콜 대기시간 실적/목표)×50%	목표대 실적	예금6초 보험10초	예금4.6초 보험22.6초	66.094	1	0.661	C

나. 평가내용

- 우체국 금융콜센터의 상담사와의 상담신청부터 통화시까지 소요되는 고객 대기시간을 측정하여 통화연결 지연에 따른 고객불편을 최소화하고자 하는 노력을 평가하는 하향지표로서 주무기관인 우정사업본부에서 부여하는 목표대실적으로 평가하였다.

- '10년 대기시간은 지표산식에 따라 예금과 보험을 합산하여 달성도 100% 대비 실적을 산출 평가한 결과 평점 66.094점인 "C"로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 업무특성을 고려하여 예금과 보험을 구분하여 각각의 목표부여 및 측정, 평가하였는데, '10년 예금콜 4.6초, 보험콜 22.6초의 고객 대기시간을 보였다.

- 전 지표인 응답률과 함께 상황별 인입콜에 따른 비상체계 구축 운영 및 상담원의 전문 교육체계 운영을 통한 상담능력 향상 등 콜센터 운영효율화를 도모하였다.

라. 추세분석

- 예금의 경우 고객대기시간 '06년 2.7초, '08년 5.6초, '09년 4.6초, '10년 4.6

초로 인입콜 물량과 상담사의 역량에 연계되는 특성을 보이고 있다.

- 보험의 경우 고객대기시간은 '06년 7.9초, '08년 8.4초, '09년 9.1초로 계속 증가하는 추세를 보이다가 '10년에는 22.6초로 급등하였다. 이는 인입콜 물량증대의 영향과 더불어 응답률 지표와 마찬가지로 상담사의 이직 증가, 보험상담 내용의 다변화의 영향으로 판단된다. 또한 예금부문과 보험부문의 예산 및 인력이 구분되어 있어 상호순환배치가 불가능함에 따라 예금부문과의 차이를 보이고 있는 것으로 분석된다.

(4) 보험회관 관리사업

(4)-1. 시설물 안전관리 지적건수

가. 평가개요

지표산식	평가방법	기준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
$\frac{\text{안점점검 지적건수}}{\text{안전점검 점검항목수}} \times 1{,}000$	목표부여(편차)	8.457	5.656	100.000	7	7.000	S

나. 평가내용

- 우체국보험회관의 시설물에 대한 관련법에 따른 분야별 정기점검 결과 지적사항을 최소화하여 우체국보험회관의 시설물로 인한 인명 및 재산의 피해를 예방하기 위한 지표이다.

- '09년 지적건수는 12건, '10년 지적건수는 11건으로서 변화가 없었으나 '10년도 평가부터 우체국보험광주회관이 대상 시설로 포함, 점검항목수가 1,945항목으로 확대되어 기준치 8.457건 대비 실적치 5.656건으로 평점 100.0점인 "S"로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 우체국보험회관은 영등포회관, 부산회관, 대구회관 및 광주회관이며 관련 법에 따른 안전점검은 소방시설, 승강기, 도시가스, 보일러를 대상으로 이루어지는데 외부 전문기관인 소방시설 점검기관, 승강기안전관리원, 가스안전공사, 에너지관리공단을 통해 수행된다.

- 우체국보험회관의 시설물 안전관리는 법정 정기점검 외에 자체점검을 실시하고 대상별 일상점검 체계를 유지하고 있으며, 점검결과 피드백 및 점검능력 향상을 통해 점검 결과 11건이라는 목표를 하회하는 안전한 시설물 안전관리 실적을 달성한 것으로 평가하였다.

라. 추세분석

- 4개 우체국보험회관 시설물 안전관리 점검결과 지적건수는 '06년 20건, '08년 17건, '10년 11건으로 일상적, 지속적 안전관리의 정착이 이루어지고 있음을 보이고 있다.

- 다만, 소방시설에 대한 지적건수가 주를 이루고 있는 바, 보험회관의 노후화 진행과 안전관리 활동 및 점검체계에 더욱 관심을 기울일 필요가 있는 것으로 보인다.

(5) 주요사업 성과관리의 적정성

- 우정사업운영에 관한 특례법 제17조에 명시된 설립목적(우체국 금융업무의 효율적인 지원)에 부합한 미션 및 비전을 설정하고, 내·외부 환경 분석과 정부정책의 방향을 고려하였다. SWOT분석을 통한 4대 전략과제와 중점 추진과제를 도출하고 전략 추진체계를 구축한 과정은 긍정적으로 평가된다.

- 주요사업을 보험심사, 금융활성화지원, 금융콜센터운영, 보험회관운영으로 선정하고 있는 점은 설립목적과 비전달성에 잘 부합하는 것으로 판단된다. 정부정책의 핵심사업별 반영노력과 주요사업에 관련된 세부 추진사업을 실행계획에 의거하여 구성하여 효율성을 제고하는 노력은 긍정적인 것으로 판단된다.

- 주요사업 성과지표 개발에 있어서 평가지표 선정기준을 정하고 주요사업별 성과지표를 내부기준에 의거하여 평가지표를 도출한 과정과 평가지표와 기관의 경영목표인 우체국금융과의 연계성을 가치평가를 통하여 분석한 과정은 적정하다고 판단된다. 다만 성과평가 지표별 가중치(분쟁발생비율, 교육생수, 응답율, 대기시간)의 적정성은 재고할 필요가 있을 것이다.

- 주요사업 성과목표의 적정성을 위하여 사업, 고객, 기관효율 성과지표를 도출한 후 목표치를 설정하고 전략중심 조직실현을 위한 선순환적 성과지표 운영체계를 구축하였다. 이를 중장기 경영전략과 연계시켜 사업성격별로 세분화하고 각 업무에 맞는 목표를 설정하여 관리하는 노력은 긍정적으로 평가된다.

- 주요사업 추진체계 구축의 적정성에 있어서 각 주요사업별로 주요과제 추진을 위해 PDCA체계를 통한 추진 및 피드백을 실시하고 주요과제 추진 장애요인을 분석하여 해결방안을 도출하였다. 또한 주요사업의 예산 및 인력현황을 분석하여 조직을 재구성하고 조직자원 배분 계획 및 체계의 효율성제고를 위해 주요사업 추진활동에 대한 성과평가 체계도 구축하였다. 중장기 경영전략과 연계된 성과지표의 목표수준을 합리적으로 설정하여 기대효과 및 수준을 파악한 노력은 긍정적으로 평가된다.

- 주요사업 핵심 성과지표를 주기적으로 모니터링하여 핵심성과와 연계된 추진사업에 대해 추진실적을 점검한 점은 적정한 것으로 평가된다. 또한

경영 환경변화에 대응하기 위한 노력과 장애요인에 대한 문제점 대응프로세스를 잘 운영하고 빠르게 변화하는 이해관계자의 요구 상황에 지속적으로 대응하는 노력이 긍정적으로 평가된다.

- 주요사업의 계량 및 비계량지표에 의한 성과들이 기관의 신뢰성을 확보하고, 경영효율화를 통한 고객만족을 실현하며 미래 환경변화에 대응하는 체제를 강화하는 등 설정된 경영전략의 방향에 부합한다. 이는 곧 기관의 설립목적을 달성하는데 기여하는 수준이 적정하다고 판단된다. 해당 사업의 비계량적 성과로서 우체국예금보험의 공적인 기능수행을 위한 공익성 보험 및 예금상품 개발 등은 주요사업을 효율적으로 추진한 기관의 노력으로 이는 긍정적으로 판단된다.

- 주요사업 추진활동의 성과를 합리적으로 평가하기 위하여 성과관리시스템 운영의 내재화와 사업추진과정을 자체적으로 점검하고, 고객 유형별 특화된 의견 수렴 채널을 정례화하여 외부 고객의 요구사항을 파악하며, 지식관리시스템을 활용하여 사업수행에 관한 우수사례를 공유하는 등 기관의 자체평가 활동 및 체계 점검 노력이 긍정적으로 평가된다. 그러나 휴가일수 과다 운영과 국외여비운영규정의 지적사항과 같이 외부기관에 의해 지적받은 사항들은 향후 개선해 나갈 필요가 있는 것으로 본다.

- 종합적으로, 기관은 주요사업 성과관리의 적정성에 관해서 많은 노력을 기울여 계량지표에 대한 성과와 더불어 비계량적 성과에도 결실을 거두고 있으며, 우수한 주요사업 추진체계를 갖추고 추진과정을 잘 모니터링하고 있는 것으로 평가된다. 다만 주요사업의 성과평가 지표별 가중치(분쟁발생비율, 교육생수, 응답율, 대기시간)의 적정성은 재고할 필요가 있을 것이다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 주요사업 성과관리의 적정성을 위한 기관의 노력을 “A”로 평가한다.

2. 고객만족성과

(1) 고객만족 개선도

가. 평가개요

지표산식	평가방법	기준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
고객만족도지수×40% + 전년대비향상도×60%	목표부여	97.362	97.893	100.000	7	7.000	S

나. 평가내용

- 기획재정부에서 실시하는 공기업·준정부기관 대상 고객만족도에 대한 평가로 '10년도 고객만족도지수 40%와 전년대비 고객만족향상도 60%를 합산하여 평가하였다.

- '10년도 고객만족도 지수는 97.893으로서 전년(97.362) 대비 0.487 상승하였으며, 해당연도 및 향상도 모두 평점 100.0점으로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 전체고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수는 전반적만족(97.7), 요소만족(98.1), 사회적만족(98.1) 전부문에서 고르게 나타났으며 전년 대비 상승하였다.

- 전체고객만족도(PCSI)의 차원별 품질지수는 사회품질(안정성 98.2), 전달품질(공감성/지원성 98.0)), 환경품질(심미성 98.3), 상품품질(전문성/혁신성 97.5) 순으로 요소별 편차는 미미하며 전분야에서 상승 추세를 보이고 있다.

라. 추세분석

- '07년 최초 실시된 고객만족도 지수는 '07년 92.208, '08년 96.875, '09년 97.362 및 '10년 97.893으로 상승 추세를 유지하고 있다.

- 전체적인 만족도와 더불어 만족지수 및 품질지수 전분야에서 고르게 상승 추세를 보이는 것으로 보아 합리적인 고객관리 결과로 평가된다.

3. 경영효율성과

(1) 노동생산성

가. 평가개요

지표산식	평가방법	기준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
부가가치 / 평균인원	목표부여 (편차)	39.302	40.270	85.262	5	4.263	B

나. 평가내용

- 기관의 효율적인 노동생산성 향상을 유도하는 지표로서 평균인원의 함수로 표시된 부가가치를 평가하였다.

- '10년 부가가치는 기준치 39.3029백만원 대비 실적치 40.270백만원으로 평점 85.262점인 "B"로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 분모인 평균인원은 '09년 534명에서 '10년 551명으로 3.2% 증가하였는데 충원의 증가라기보다는 퇴직 및 인력 충원의 결과로 분석된다.

- 분자인 부가가치는 '09년 20,981백만원에서 '10년 22,192백만원으로 5.8% 증가하여 노동생산성 역시 전년 대비 상승하였다.

라. 추세분석

- 기관의 노동생산성은 평균인원 및 부가가치의 상승 추세로 매년 소폭이나마 증가하고 있다.

(2) 계량인건비

가. 평가개요

지표산식	평가방법	기준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
인건비 / 매출액	목표부여(편차)	0.717	0.695	100.000	3	3.000	S

나. 평가내용

- 적정수준의 인건비 관리 노력을 측정하기 위한 지표로서 매출액 대비 인건비를 평가하였다.

- '10년도 실적치는 기준치 0.717 대비 실적 0.695로 평점 100.0점인 "S"로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- '10년도 매출액은 27,777백만원으로 전년대비 총 1,971백만원(7.6%) 증가하였다.

- 인건비는 '10년도 19,291백만원으로 전년대비 4.3% 증가하였다.

라. 추세분석

- 기관의 경우 매출액은 수탁업무수수료가 주를 이루고 있으며 수탁업무 수행에 따른 인건비를 포함하고 있어 인원 변화에 따라 인건비 및 매출액이 연동되는 특성을 가지고 있다.

- '07년 인력 안정화 이후 인건비 및 매출액의 상당한 변화는 보이지 않으며 완만한 증가 추세를 보이고 있다.

(3) 계량관리업무비

가. 평가개요

지표산식	평가방법	기준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
관리업무비 / 매출액	목표부여 (편차)	0.194	0.200	68.855	4	2.754	C

나. 평가내용

- 기관의 관리업무비 절감을 유도하기 위한 지표로서 관리업무비를 매출액으로 나눈 계량관리업무비를 평가하였다.

- '10년 기준치는 0.194이고 실적치는 0.200로서 평점 68.855점인 "C"로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- '10년도 매출액은 27,777백만원으로 예금 및 보험수탁 관리수익의 증대로 전년대비 1,971백만원(7.6%) 증가하였다.

- 반면에 '10년도 관리업무비는 전년대비 548백만원(10.9%) 증가하였는데 이는 '09년 개관한 우체국보험공주회관의 운영비용이 관리업무비로 반영된 결과이다.

라. 추세분석

- 기관의 경우 매출액은 수탁업무수수료로서 수탁업무 수행에 따른 인건비를 포함하고 있어 인원 변화에 따라 인건비 및 매출액이 연동되는 특성을 가지고 있는 바, '07년 인력 안정화에 따라 인건비 및 매출액의 상당한 변화는 보이지 않으며 완만한 증가 추세를 보이고 있다.

- 관리업무비는 '05년부터 '07년까지는 증가 추세를 보였으나 '08년도부터는 경상경비 절감운동 등을 통해 '09년까지 전년대비 감소 추세를 나타내고 있다. 반면 '10년의 경우 우체국보험광주회관의 신규운영에 따라 증가한 것으로 나타났다.

(4) 총인건비인상률

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
정부예산편성지침 준수 여부	목표부여	1.6%이내	1.460%	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 정부예산편성지침의 인건비 인상률 준수 여부를 측정하기 위한 지표로서 실적평가는 '10년도 인건비 인상률 가이드라인 1.6% 해당액을 '09년도 총인건비에 가산한 한도에 대해 그 이하인지 여부로 평가하였다.

- '10년도 실적은 1.460%로 정부예산편성지침을 준수하여 평점 100.0점인 "S"로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 노사간 '10년 임금협약을 통하여 인건비 인상률 정부지침을 준수하였다.

- '10년 임금협약 외에도 매월 인건비 현황을 관리하고 대졸초임 임금조정, 인상률을 고려한 승진 실시, 연차일수의 사용권고 등 급여 및 급여성 인건비 절감 노력을 통하여 인상률 지침을 준수하였다.

(5) 재무예산성과

가. 평가개요

지표산식	평가방법	기준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
당기말 자기자본 - 전기말 자기자본 / 전기말 자기자본	목표부여(편차)	0.023	0.038	100.000	2	2.000	S

나. 평가내용

- 기관의 자기자본의 안정적 관리와 당기순이익 증대 노력을 측정하기 위한 지표로서 목표부여 상향방식으로 평가하였다.

- '10년도 실적은 기준치 0.023 대비 실적치 0.038으로 평점 100.0점인 "S"로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- '09년도 자기자본은 4,605백만원이며, '10년도 자기자본은 전기말 자기자본과 당기순이익 176백만원으로 총 4,781백만원을 나타냈다.

- 자기자본증가를 위해서는 당기순이익의 증가, 지속적인 수익관리를 통한 이익증대 노력이 필요한 것으로 분석된다.

라. 추세분석

- 기관의 자기자본은 당기순이익에 의해 좌우되는데 '06년 61백만원, '08년 85백만원, '10년 176백만원으로 완만한 증가 추세를 보이고 있다.

- 당기순이익 증가 추세에 따라 자기자본증가율 역시 '06년 0.014에서 '08년 0.019, '10년 0.038로 증가 추세를 나타내고 있다.

(6) 정부권장정책 이행실적

가. 평가 개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
정부권장정책 이행실적	목표부여	100.000	-	93.300	2	1.866	A

나. 평가 내용

- 법령상 의무권장사항 및 주요 국가정책사업 등의 정부권장정책 이행실적을 평가하는 지표로서, 93.30%를 달성하여 "A"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

지표명	평가방법	가중치	부처평가결과(%)	득점
① 중소기업제품 우선구매	목표부여	0.6	82.89	0.497
② 청년 미취업자 고용(공공기관 청년인턴저)	〃	0.4	100.0	0.400
③ 중증장애인 생산품 우선구매	〃	0.2	100.0	0.200
④ 장애인 및 고령자 의무고용	〃	0.2	100.0	0.200
⑤ 친환경상품 의무구매	〃	0.2	91.1	0.182
⑥ 국가유공자 우선채용	〃	0.1	100.0	0.100
⑦ 전통시장 온누리 상품권 구매	〃	0.1	100.0	0.100
소 계		1.8	93.3	1.679
합 계		**2.0**	**93.3**	**1.866**

- 중소기업제품 우선구매는 세부평가항목에 대한 부처평가결과 82.890%를 집행하여 0.497점을 획득하였다.

- 청년인턴제 활성화 관련하여 청년인턴 채용으로 정부의 일자리 창출정책에 적극 부응하여 만점을 획득하였다.

- 2010년 청년 미취업자 및 국가유공자 채용, 전통시장 온누리 상품권 구매실적은 권장목표치를 상회하는 실적을 거두는 등 정부정책에 부응하였다.

- 국가유공자 우선채용은 법정비율을 상회한 고용을 통하여 만점을 획득하였다.

라. 추세분석

- 공공기관으로서 정부의 정책을 기관경영에 적극 반영하여 실천하고 있어 정부권장정책 이행실적은 2008년 1.639점 → 2009년 1.874점 → 2010년 1.866점으로 2009년에는 향상되었으나, 2010년에 0.008점 하락하였다.

- 중소기업제품 우선구매에 있어서 전년도 보다 점수 비중이 높아졌으나 실적이 98.5%에서 82.89%로 낮아짐에 따라 다른 지수는 모두 상승하였으나, 점수가 약간 하락하였다.

106404

정보통신산업진흥원

❖ 총괄요약표

평가범주		지 표 명	평가방법	가중치	득 점
경영 성과	주요 사업 성과	(1) SW글로벌 경쟁력 확보			
		(1)-1 SW분리발주 적용률	목표부여(편차)	5	5.000
		(1)-2 IT서비스기업 해외수주 지원성과	목표부여(편차)	5	5.000
		(2) 정보통신 인력양성			
		(2)-1 프로젝트 리더급 IT인력양성 지원성과	목표부여(편차)	7	7.000
		(3) IT활용 촉진			
		(3)-1 공인전자문서보관소 이용기업수	목표대실적	2	2.000
		(4) 정보통신성장기술 개발 지원			
		(4)-1 정보통신성장기술개발 출연지원 1억원당 특허 출원등록 건수	목표부여(편차)	4	4.000
		(5) 주요사업 성과관리의 적정성	6등급평가	5	B
	고객 성과	(1) 고객만족 개선도	목표부여	7	7.000
	경영 효율 성과	(1) 노동생산성	목표부여(편차)	5	3.592
		(2) 계량인건비	목표부여(편차)	3	3.000
		(3) 계량관리업무비	목표부여(편차)	4	4.000
		(4) 총인건비 인상률	목표부여	4	4.000
		(5) 재무예산성과	목표대실적	2	1.972
		(6) 정부권장정책 이행실적	목표부여	2	1.602
	합 계			55	

Ⅰ 경영성과

1. 주요사업성과

(1) SW글로벌 경쟁력 확보

(1)-1. SW분리발주 적용률

가. 평가개요

지 표 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득점	등급 구간
(SW분리발주사업수/ 10억원 이상 SW사업수) x 100	목표부여 (편차)	최고:40.982 최소:15.711	44.976	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 공공 SW사업의 품질 향상 및 국내 SW산업의 경쟁력 제고를 위하여 SW 분리발주 제도가 의무화됨에 따라 SW분리발주 제도의 적용 여부를 측정하는 지표로서 목표부여(편차) 방식으로 평가하였다.

- '10년 SW분리발주 적용률은 44.976%로 목표부여(편차) 방식에 의한 최고 목표치를 상회하여 평점 100점인 "S"로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- '10년도의 10억원 이상 SW분리발주 적용대상 사업 수는 209건으로 전년대비 2.8% 감소한 반면, SW분리발주 적용사업 수는 전년대비 34.3% 상승한 94건으로 나타났다.

라. 추세분석

- SW 분리발주에 대한 제도적 기반 강화 및 홍보, 교육, 현장 컨설팅 등 공공기관의 SW 발주체계 개선 지원을 통해 '07년 SW분리발주 제도 시행 이후 '07년 11.976%, '08년 21%, '09년 32.558%, '10년 44.976%로 지속 확대되고 있다.

(1)-2. IT서비스기업 해외수주 지원성과

가. 평가개요

지 표 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득점	등급 구간
연도별 IT서비스기업 해외수주 기여액 / 연도별 투입인력	목표부여 (편차)	최고:9.949 최소:8.528	11.239	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- IT서비스 기업의 해외진출을 위하여 해외 정부기관과 공동으로 현지 정보화 프로젝트 개발 및 수출입은행, 한국국제협력단, 국제기구 등의 자금연계를 통한 프로젝트 수주 기여액을 평가하는 지표로서 목표부여(편차) 방식으로 평가하였다.

- '10년 투입인력 대비 IT서비스기업 해외수주 기여액은 11.239백만불로 목표부여(편차) 방식에 의한 최고목표치인 9.949백만불을 상회하여 평점 100점인 "S"로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 연평균 투입인력은 전년대비 5.9% 감소한 9.769명이며, IT서비스기업 해외수주 기여액은 전년대비 11.6% 증가한 109.8백만불(우즈베 1건/30백만불, 몽골 2건/8.1백만불, 말레이시아 2건/12.2백만불, 에콰도르 1건/22백만

불, 카메룬 1건/2.8백만불, 네팔 1건/4.7백만불, 아프가니스탄 1건/30백만불)의 실적을 나타냈다.

라. 추세분석

- 해외 프로젝트 수주지원을 중남미, 중앙아시아 지역으로 다변화하고, 연계자금도 국제개발기금, 자체자금 등으로 확대하는 등의 노력으로 IT서비스 기업 해외수주 기여액은 '07년 71백만불, '08년 79백만불, '09년 98백만불, '10년 109.8백만불로 지속적으로 향상되는 추세이며, 투입인원별 IT서비스 해외수주 기여액도 '07년 10.371백만불에서 '10년에는 11.239백만불로 증가추세를 보이고 있다.

(2) 정보통신 인력 양성

(2)-1 프로젝트 리더급 IT인력양성 지원성과

가. 평가개요

지 표 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득점	등급 구간
프로젝트 리더급 IT인력양성 지원성과 / 연도별 총 지원예산	목표부여 (편차)	최고 : 1.496 최저 : 0.718	1.637	100.000	7	7.000	S

나. 평가내용

- 사업예산 1억원당 연구성과 발생건수(SW, 산학프로젝트, 창의적 공학설계)를 측정하여, IT기술인력양성사업의 지원성과를 평가하는 지표로서 목표부여(편차) 방식으로 평가하였다.

- '10년 프로젝트 리더급 IT인력양성 지원성과는 예산 1억원당 1.637건으로 목표부여(편차) 방식에 의한 최고목표치인 1.496건을 상회하여 평점 100점인 "S"로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 지원예산은 전년대비 29% 감소한 390.9억원인 반면, 연구성과는 SW부문이 전년대비 36% 상승한 446건, 창의적 공학설계 역시 전년대비 26% 상승한 63건의 성과를 나타냈다. 산학프로젝트의 경우 전년대비 46%의 예산이 감소(163억→88.5억)하였음에도 불구하고 사업 효율화 등을 통해 1억원당 지원성과는 전년도 수준을 유지하였다.

라. 추세분석

- 정부 시책에 따라 IT인력양성사업의 사업효율화 및 사업의 합리적 추진을 통해 프로젝트 리더급 IT인력양성 지원성과는 '08년 0.967에서 '09년 1.237, '10년 1.637로 지속 성장추세를 보이고 있다.

(3) IT 활용 촉진

(3)-1 공인전자문서보관소 이용기업수

가. 평가개요

지 표 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득점	등급 구간
공인전자문서보관소를 이용하는 기업, 기관, 단체의 수(누적치)	목표대실적	50개	53개	100.000	2	2.000	S

나. 평가내용

- 공인전자문서보관소 이용기업수를 측정하여 산업계 전반의 전자문서 보관, 활용, 유통정도를 평가하는 지표로서 목표대실적으로 평가하였다.

- '10년 공인전자문서보관소 이용기업수 실적치는 53개로 목표치 50개를 상회하여 평점 100점인 "S"로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 공인전자문서보관소의 신뢰성 있는 전자문서 보관서비스와 법제도 지원 및 홍보활동 강화로 금융, 통신, 의료, 제조, 공공기관 등 다양한 산업 분야에서 전년대비 18개 증가한 53개 이용기업을 확보하였다.

라. 추세분석

- '07년 이후 전자문서 이용 활성화를 위한 환경 및 기반 조성에 힘입어 '07년 12개 이용기업에서 '09년 35개, '10년 53개 이용기업으로 점진적인 증가추세를 보이고 있다.

(4) 정보통신성장기술개발지원

(4)-1 정보통신성장기술개발출연지원 1억원당 특허 출원·등록 건수

가. 평가개요

지 표 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득점	등급구간
연도별 특허 출원·등록건수 / 연도별 총 지원예산	목표부여 (편차)	최고:2.261 최저:0.923	2.309	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 지원금액 1억원당 특허 출원·등록건수를 측정하여 정보통신성장기술개발 출연지원사업을 지원받은 기업의 기술개발 역량을 평가하기 위한 지표로서 목표부여(편차) 방식으로 평가하였다.

- '10년도 지원금액 1억원당 특허 출원·등록 실적치는 2.309건으로 목표부여(편차) 방식에 의한 최고목표치인 2.261건을 상회하여 평점 100점인 "S"로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 총 지원예산은 전년대비 10.37% 증가한 149억원이며, 선정평가 개선, 과제지원전문가(PS) 운영, 성과 사전 모니터링 강화 등 효율적 사업운영의 결과로 지원예산 특히 출원·등록건수는 전년대비 40.4% 증가한 344건의 실적을 나타냈다.

라. 추세분석

- 지속적인 연구개발성과의 향상 노력으로 인해 '06년도에 지원금액 1억원당 특허 출원·등록건수가 0.915건에서 2010년에는 2.309건으로 2.5배 향상되었으며, 연평균 26.038%의 증가율을 보이고 있다.

(5) 주요사업 성과관리의 적정성

- 정보통신산업 진흥법 26조에 명시된 설립목적(정보통신산업을 효율적으로 지원하여)에 부합한 미션 및 비전을 설정하고, 기관의 경영활동에 영향을 미치는 외부환경을 IT산업환경, 정책환경, 사회문화환경, 기술환경의 4가지 관점에서 분석한 경영전략을 제시하고 있다. 또한 SWOT 분석을 통해 5대 전략목표와 14개 전략과제를 도출한 노력이 긍정적으로 평가된다.

- 주요사업을 선정하기 위하여 기관의 법적기능 및 환경변화, 정부정책방향 등을 고려하고 대외환경을 분석하여 IT산업진흥 기능의 시너지 창출을 위한 핵심사업 영역 도출하였다. 또한 기관의 방향성과 비전을 제시하고 정부정책의 우선순위 및 시급성 등을 고려하여 주요사업을 선정한 노력이 인정된다.

- 주요사업 성과지표 개발에 있어서 정부 정책 및 대내·외 환경분석 등을 기준으로 성과목표 및 지표를 도출하고 주요사업별 대안지표와의 상관관계검토를 통한 성과지표를 검증하였다. 핵심사업 성과지표 정의 및 달성

난이도 등 타당성 검토를 통한 성과지표를 설정하여 적정성·타당성을 확보한 노력은 긍정적으로 판단해 볼 수 있다. 다만 기관의 주요사업 성과지표가 기관의 주요사업 중 일부 사업영역 만을 반영하고 있는 것으로 판단되며 이를 개선하여 합리적인 지표로 보완하는 방안을 모색할 필요가 있을 것이다.

- 주요사업 성과목표의 적정성을 위하여 전략중심 조직실현을 위한 선순환적 성과지표 운영체계를 구축하고, 중장기 경영전략과 연계된 성과지표의 목표 수준을 합리적으로 설정하여 기대효과 및 수준을 파악한 노력이 긍정적으로 평가된다.

- 주요사업 추진체계 구축의 적정성에 있어서 조직진단을 통하여 핵심사업 중심의 조직체계를 정비하였다. 또한 업무효율성을 강화하여 신규인력 증원 소요를 억제하는 노력을 하였으며 정원감축, 직무분석을 통한 인력운영계획 마련 및 인력 효율화를 추진하고 정보통신 분야의 전문역량을 강화하였다. 성과지표 및 목표관리를 위한 성과체계의 고도화하여 사업추진활동에 대한 성과관리를 강화하고 핵심 성과지표를 주기적으로 모니터링하여 핵심성과와 연계된 추진사업에 대해 추진실적을 점검한 기관의 노력이 긍정적으로 평가된다.

- 주요사업 관리상 경영 환경변화에 대응하기 위해 정부, 유관기관, SW업계를 포함하는 내·외부 모니터링을 통한 상시 의견수렴체계를 구축하고, SW시장 기술 환경 변화에 대응한 지원을 강화하며 SW 해외 진출 시 국제자금을 활용한 것은 긍정적인 사례로 판단된다. 또한 주요사업별로 환경변화 모니터링을 통한 문제 파악하여 조치를 취함으로서 경영환경 변화에 대응하는 노력이 인정된다.

- 주요사업의 계량 및 비계량지표에 의한 성과들이 기관의 신뢰성을 확보하

고, 경영효율화를 통한 고객만족을 실현하며, 미래 환경변화에 대응하는 체제를 강화하는 등 설정된 경영전략의 방향에 부합하고, 이는 곧 기관의 설립목적을 달성하는데 기여하는 것으로 판단된다. 해당 주요사업의 여러 비계량적 성과도 기관의 주요사업을 효율적으로 추진한 기관의 노력이 인정되나, IT기술변화에 대한 이해관계자들의 다양한 요구를 수용하려는 더 많은 노력을 기울일 필요가 있을 것이다.

- 기관에서 설정한 조직 성과관리(계량, 비계량 지표)를 통해 개인평가와 연계 운영하고, 동기부여를 위해 보상체계와 연계하여 관리하며, 성과지표 목표치 설정을 이원화하여 체계적으로 환류 하는 노력이 인정된다. 또한 정기적으로 자체 평가하고 체계를 점검하는 내부적 환류활동 노력이 인정된다. 그러나 휴가일수 과다 운영과 같이 외부기관에 의해 지적받은 사항은 향후 개선해 나갈 필요가 있을 것이다.

- 종합적으로, 기관은 주요사업 성과관리의 적정성에 관해서 많은 노력을 기울여 계량지표에 대한 성과와 더불어 비계량적 성과에도 결실을 거두고 있는 것으로 평가된다. 다만 기관의 주요사업 성과지표를 더욱 합리적인 지표로 보완하는 방안을 모색할 필요가 있을 것이며, IT기술변화에 대한 이해관계자들의 다양한 요구를 수용하려는 더 많은 노력을 기울일 필요가 있을 것이다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 주요사업 성과관리의 적정성을 위한 기관의 노력을 “B”로 평가한다.

2. 고객만족성과

(1) 고객만족 개선도

가. 평가개요

지 표 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득점	등급 구간
고객만족도 지수 x 0.4 + 지수의 전년대비 향상도 x 0.6	목표부여	-	90.697	100.000	7	7.000	S

나. 평가내용

- 기획재정부에서 실시하는 2010년 공공기관 고객만족도 조사결과를 반영하여 고객만족도 지수 40%와 고객만족지수 전년대비 향상도 60%를 합산한 결과, 평점 100점인 “S”로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- ’10년도 고객만족도 지수는 90.697점으로 ’09년도 지수 85.860점과 비교하여 4.837점이 향상되었다.

- 고품질 표준서비스 제공, 고객중심 서비스 전달체계 개선 및 VOC모니터링 및 피드백 강화 등 활발한 고객중심 경영활동 추진으로 고객만족도가 크게 개선되었다.

- 고객만족도를 구성하는 요소만족, 전반적 만족, 사회적 만족 중 사회적 만족이 92.8점으로 가장 높고, 다음은 전반적 만족(90.6점), 요소만족(89.5점) 순으로 나타났으며 전년대비 모두 상승하였다

라. 추세분석

- ’09년도 기관 출범 이후 조사한 고객만족도 지수는 ’09년 85.860, ’10년 90.697로 상승 추세를 보이고 있으며, ’10년도는 준정부기관 전체 평균인 88.1점보다도 2.5점 이상 높은 수준을 나타내고 있다.

3. 경영효율성과

(1) 노동생산성

가. 평가개요

지 표 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득점	등급 구간
부가가치/ 평균인원	목표부여	최고:88.667백만원 최소:64.485백만원	78.940백만원	71.844	5	3.592	C

나. 평가내용

- 평균종사인원 대비 기관에서 창출한 부가가치를 측정하여 기관의 종합적인 노동생산성 및 업무효율 향상을 유도하는 지표로서 목표부여 방식으로 평가하였다.

- '10년 노동생산성 실적치는 78.940백만원으로 '10년 최고 목표치 88.667백만원 대비 71.844 평점 수준인 "C"로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 누리꿈스퀘어(첨단IT콤플렉스)의 중장기 재무계획에 따른 단기 차입금 등의 경상손실이 발생하여 인건비 및 순금융비용, 감가상각비 등을 포함한 정보통신산업진흥원의 부가가치 총계는 '09년도 31,388백만원에서 '10년도 31,770백만원으로 383백만원 감소하였다.

- 평균인원은 '10년도 402.5명(정규직 258.8명, 계약직 131.8명, 비상임이사/감사 11.9명)으로, '09년도 389.4명에 비하여 13.1명이 증가하였다.

라. 추세분석

- '09년도 노동생산성은 기관통합 이후 노동생산성을 1년으로 환산할 경우

80.606백만원/人이며, '10년도는 1.666백만원 하락한 78.940백만원/人을 나타내고 있다.

(2) 계량인건비

가. 평가개요

지 표 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득점	등급 구간
인건비 / (총예산집행실적-인건비)	목표부여	최고 : 0.094 최소 : 0.125	0.081	100.000	3	3.000	S

나. 평가내용

- 기관의 합리적 인건비관리 노력을 평가하는 지표로, 인건비 대비 총예산 집행실적(단, 인건비 제외)에 대해 목표부여 방식으로 평가하였다.

- '10년도 계량인건비는 0.081로서, 하향 최고목표인 0.094보다 낮은 수준이므로 평점 100점인 "S"로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- '10년도 인건비 집행액은 28,408백만원이며, 인건비를 제외한 총예산집행금액은 352,846백만원으로 나타났다.

- 임금인상 억제 및 대졸 초임인하 등의 노력으로 인하여 계량인건비 비율이 개선되었다.

라. 추세분석

- '09년도 계량인건비는 0.104이며, '10년도는 0.081로서 전년대비 계량인건비 비율이 22.1% 감소한 것으로 나타났다.

(3) 계량관리업무비

가. 평가개요

지 표 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득점	등급 구간
관리업무비 / (총예산집행실적-관리업무비)	목표부여	최고 : 0.050 최소 : 0.067	0.026	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 기관의 관리업무비 절감을 유도하기 위한 지표로서, 관리업무비 대비 총 예산집행실적(단, 관리업무비 제외)에 대해 목표부여 방식으로 평가하였다.

- '10년 계량관리업무비는 0.026으로 하향 최고목표인 0.050보다 낮은 수준이므로 평점 100점인 "S"로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- '10년 관리업무비는 기관 경영을 위한 경상경비 및 사업 추진을 위한 간접경비를 토대로 하여 산정한 결과 9,482백만원이며, 관리업무비를 제외한 총 예산집행금액은 371,773백만원으로 나타났다

- 임차료, 시설장비유지비, 법인세 등 의무적 지출경비 이외에 경상경비 절감(5%) 등을 통해 관리업무비 비율이 개선되었다.

라. 추세분석

- '09년도 계량관리업무비는 0.056이며, '10년도는 0.026으로 전년대비 계량관리업무비 비율이 53.5% 감소한 것으로 나타났다.

(4) 총인건비 인상률

가. 평가개요

지 표 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득점	등급 구간
(당해연도 총인건비 - 전년도 인건비) / 전년도 인건비	목표부여	1.6%	△1.193%	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 정부의 인건비 가이드라인 준수 여부를 측정하기 위한 지표로서 '10년도 인건비 인상률 가이드라인 1.6% 준수여부를 목표부여 방식으로 평가하였다.

- '10년도 총인건비인상률은 △1.193%로서 가이드라인을 준수하였으므로, 평점 100점인 "S"로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 정부의 임금인상 가이드라인에 따른 보수관리, 연공서열식 임금인상 및 승진제도의 폐지, 임금피크제 도입 등 보수체계 효율화를 통하여 정부의 임금인상 가이드라인을 준수하였다.

(5) 재무예산성과 (예산집행률)

가. 평가개요

지 표 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득점	등급 구간
예산집행액 / 예산현액	목표대실적	-	98.629	98.629	2	1.972	A

나. 평가내용

- 기관의 재무(예산)관련 안정성, 성장성 등을 위해 중점관리가 필요한 사항에 대한 실적을 평가하기 위한 지표로, 당기 예산현액 대비 집행실적을 나타내는 예산집행률로 평가하였다.

- '10년 정보통신산업진흥원의 예산집행률은 집행액 중 불용액, 반납금, 차기이월 등을 제외하고 산정하여, 평점 98.629점인 "A"로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- '10년 세출예산액, 전년도 이월액, 초과지출액, 예비비사용액과 세출예산액의 합에서 예산절감액을 제외한 예산현액은 386,553백만원으로 나타났다.

- 청사 에너지절감 추진 등 지속적인 경상경비 절감 노력으로 기관운영비와 누리꿈스퀘어 건물운영 비용 등의 절감효과가 있었으며, 기관 통합 이후 재원의 효율적 재분배와 정부의 조기집행 계획 달성을 위한 적극적인 사업추진 등을 통해 381,254백만원을 집행하여 연간 예산집행률이 98.629%로 나타났다

라. 추세분석

- '10년 정보통신산업진흥원의 예산집행율은 98.629%로 '09년 94.141% 대비 4.5% 증가함에 따라 정부의 재정집행 정책을 고려하여 적정하게 집행된 것으로 나타났다.

(6) 정부권장정책 이행실적

가. 평가 개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
정부권장정책 이행실적	목표부여	100.000	80.111	80.111	2	1.602	B

나. 평가 내용

- 법령상 의무권장사항 및 주요 국가정책사업 등의 정부권장정책 이행실적을 평가하는 지표로서, 80.111%를 달성하여 "B"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

지표명	평가방법	가중치	부처평가결과(%)	득점
① 중소기업제품 우선구매	목표부여	0.6	82.000	0.492
② 청년 미취업자 고용(공공기관 청년인턴제)	〃	0.4	100.000	0.400
③ 중증장애인 생산품 우선구매	〃	0.2	75.930	0.152
④ 장애인 및 고령자 의무고용	〃	0.2	42.570	0.085
⑤ 친환경상품 의무구매	〃	0.2	83.280	0.167
⑥ 에너지이용 합리화(LED조명 보급 포함)	〃	0.2	해당없음	
⑦ 국가유공자 우선채용	〃	0.1	91.700	0.092
⑧ 전통시장 온누리 상품권 구매	〃	0.1	53.495	0.054
합 계 (환산 합계)		2.0		1.602

※ 혁신도시 지방이전 대상 기관으로 에너지이용 합리화(LED조명 보급 포함) 부문은 평가 대상에서 제외

- 청년 미취업자 고용은 청년인턴 22명(정규직 대비 8.4%) 채용으로 정부의 일자리 창출정책에 적극 부응하여 만점을 획득하였다.

- 장애인 및 고령자 의무고용과 국가유공자 우선채용은 정부 가이드라인을 만족하지 못하여 장애인 및 고령자 의무고용은 42.57%, 국가유공자 우선채용은 91.7%를 기록하였다.

- 중소기업제품 우선구매, 중증장애인 생산품 우선구매, 친환경상품 의무구

매 및 전통시장 온누리 상품권 구매는 구매대상 품목 구매실적 미흡으로 정부 가이드라인을 만족하지 못해 각각 82%, 75.93%, 83.28%, 53.495%를 기록하였다.

라. 추세분석

- 중소기업제품 우선구매, 친환경상품 의무구매 및 중증장애인 생산품 우선구매 실적과 장애인·고령자 의무고용 실적이 다소 미흡하여, 전년대비 점수가 0.235점 하락하였다.

106405

한국광해관리공단

❖ 총괄요약표

평가범주		지 표 명	평가방법	가중치	득점
경영성과	주요사업성과	(1) 광해방지 전문역량 제고			
		(1)-1 연구결과 학회발표 건수	목표부여(편차)	5	5.000
		(2) 광해방지 및 복구사업			
		(2)-1 지반침하조사 효율성	목표부여(편차)	4	4.000
		(2)-2 수질오염 저감	목표부여(편차)	5	5.000
		(2)-3 토양복원면적	목표부여	4	4.000
		(2)-4 특화조림률	목표부여(편차)	5	5.000
		(3) 주요사업 성과관리의 적정성	6등급평가	5	B
	고객성과	(1) 고객만족 개선도	목표부여	7	7.000
	경영효율성과	(1) 노동생산성	목표부여(편차)	5	5.000
		(2) 계량인건비	목표부여(편차)	3	2.749
		(3) 계량관리업무비	목표부여(편차)	4	2.984
		(4) 총인건비 인상률	목표부여	4	4.000
		(5) 재무예산성과	목표대실적	2	1.864
		(6) 정부권장정책 이행실적	목표부여	2	1.612
	합 계			55	

Ⅰ 경영성과

1. 주요사업성과

(1) 광해 방지 전문역량재고

(1)-1. 연구결과 학회발표 건수

가. 평가개요

지표산식	평가방법	기준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
연구결과 학회발표건수 / 연구개발 집행액	목표부여(편차)	0.003	0.004	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 광해방지연구개발 집행액 대비 기술개발 건수를 측정함으로써 전문기술력 확보 및 연구효율성을 제고하고 기술개발 역량향상을 촉진하기 위한 지표로서 목표부여 편차방식으로 평가하였다.

- '10년 연구개발 집행액(4,553백만원) 대비 논문 학회발표건수(19건)는 0.4%으로 최고목표치인 0.3%를 초과하여 가중치 5점에 득점 5점인 "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 외부위탁과제를 자체과제로 전환하여 수행함으로써 연구개발비를 절감하였으며 '10년 연구개발비는 광해방지사업비의 연구개발비(2,987백만원)와 자체광해방지 R&D사업비(1,566백만원)로 구성되어 총 4,553백만원의 연구개발비를 집행하였다.

- 기술개발사업 제도개선을 통해 전년보다 논문 학회발표건수가 증가하였으며, 논문 학회발표수는 19건으로 해외 SCI급 학회에 3건, 국내 공인학회에 16건을 발표하였다.

라. 추세분석

- 연구결과 학회발표 건수는 '07년 10건에서 '08년 12건으로 '09년 14건, '10년 19건으로 지속적으로 증가하는 추세를 보여왔으며, 연구개발 집행액은 '10년 4,553백만원으로 '09년 5,108백만원보다 555백만원 감소하였다.

(2) 광해 방지 및 복구사업

(2)-1. 지반침하조사 효율성

가. 평가개요

지표산식	평가방법	기준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
보강공사 / 기본조사	목표부여(편차)	0.288	0.329	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 지반침하조사 효율성 성과지표는 지반침하조사결과의 보강공사 연계율을 측정하여 사전적 분석을 통한 적정 기본조사 대상지 선정을 강화하고 불필요한 조사비용을 절감토록 유도하는 지표로써 목표부여 편차방식으로 평가하였다.

- '10년도 실적은 0.329로 과거 5개년 실적을 표준편차방식으로 분석한 결과 "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 전국 권역별 우선순위 등급에 따라 기본조사 대상지를 선정한 결과 영월

정양광산 등 총 6개소에 대한 기본조사를 수행하였고, 금좌광산, 무극광산을 대상으로 2개소의 보강공사와 득익광산 등 4개소의 응급충전공사를 완료하였다.

라. 추세분석

- '10년도에 완료한 기본조사(응급충전공사 포함)누계는 76개소이며 '05년 35개소, '06년 39개소, '07년 51개소, '08년 59개소, '09년 66개소로 지속적으로 증가추세를 보이고 있으며, '10년도 보강공사(응급충전공사 포함)누계는 25개소이며 '05년 11개소, '06년 11개소, '07년 11개소, '08년 17개소, '09년 19개소로 증가추세를 보이고 있다.

(2)-2. 수질오염 저감

가. 평가개요

지표산식	평가방법	기준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
정화시설유출수오염도 / 정화시설유입수오염도	목표부여 (편차)	0.542	0.508	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 수질오염 저감은 수질개선사업을 통하여 국민건강권 보호 및 토양 등 2차 오염을 사전방지하는 공익적 기능과 수질오염 저감을 위한 노력을 유도하는 지표로서 정화시설 유입수오염도 대비 유출수 오염도 산출실적을 통하여 목표부여 편차방식(하향목표)으로 평가하였다.

- '10년도 수질오염도 개선실적은 0.508으로 최근 3년간 실적을 목표부여 편차방식으로 분석한 결과 "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 자연처리 정화방식인 함태수질정화시설 등 3개소와 물리화학처리 정화방

식인 감정탄광수질정화시설 1개소의 개보수공사가 완료됨에 따라 전년대비 수질오염 저감실적이 향상되었다.

라. 추세분석

- '07년도 0.532, '08년도 0.506로 오염도가 저감되었으나 '09년도 실적은 0.542로 '08년 대비 일시적으로 오염도가 상승하였다. '10년도 수질오염개선실적은 0.508으로 최고목표치인 0.527을 상회하였다.

(2)-3. 토양복원면적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	기준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
토양복원 면적	목표부여	542,551	688,694	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 토양복원면적은 사업추진을 위한 복원정밀조사, 기본·실시설계, 시공완료한 면적을 산출하여 목표부여 방식으로 평가하였다.

- '10년도 실적치는 688,694m^2로 최고목표치(596,806m^2)를 달성, 가중치 4점에 득점 4점인 "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- '10년도에는 총 13개소에 대한 토양복원사업을 수행하였고 그 중 준공면적이 큰 세우광산(186,641m^2), 동명광산(82,981m^2)의 준공으로 인해 준공면적이 전년도 보다 증가하였다.

라. 추세분석

- 토양복원사업은 '08년 161,866m^2, '09년 542,551m^2, '10년도 688,694m^2 로

지속적으로 사업면적이 증가하였다. 향후 복원된 사업지에 대한 정기적인 사후모니터링 등 체계적이고 효율적인 사후관리가 요구된다.

(2)-4. 특화조림률

가. 평가개요

지표산식	평가방법	기준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
특화조림면적 / 사업면적	목표부여 (편차)	0.048	0.070	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 특화조림률은 단순한 산림복원을 지양하고 광해복구의 실용화를 지향하는 지표로써 과거 3개년 실적을 기준으로 목표부여 편차방식으로 평가하였다.

- '10년도 특화조림면적은 전체사업면적 대비 7%로 과거 3개년 표준편차 분석결과 "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- '10년도 산림복구공사는 명신탄광 등 9개소를 완공하였으며 전체 조림면적은 242,504m^2 이며, 특화조림면적은 16,862m^2 으로 전체조림사업면적 대비 7%의 실적을 보였다.

라. 추세분석

- 공단이 최초 설립된 '06년도에는 특화조림면적이 1.7%에 불과하였으나, 본격적인 광해방지사업이 시작된 '07년부터 특화조림면적은 4.1%, '08년도 5.7%로 증가추세를 보여왔으나 '09년도 4.8%으로 전년대비 일시감소되었고 '10년도에는 7%의 향상된 실적을 보였다.

(3) 주요사업 성과관리의 적정성

- 광산피해의 방지 및 복구에 관한 법률 제31조에 명시된 설립목적(광해방지사업과 석탄지원사업 및 지역진흥사업을 효율적으로 추진)에 부합하기 위하여 기관은 미션을 설정하고, 내·외부 경영여건 분석과 정책 및 산업환경 분석을 통해 경영전략을 제시하고 있다. 주요사업을 전략 실행과제 발굴을 위한 SWOT분석과 사업매력도 분석, 사업역량 분석, Matrix 분석 등을 통해 추진사업 영역을 도출한 과정은 긍정적으로 평가된다.

- 설립목적, 역할 및 기능을 고려하여 전략목표 및 중기경영목표를 수립하고 주요사업 도출을 위한 내부역량 분석을 실시하였다. 또한 사업별 사업역량 및 사업매력도를 분석하여 주요사업의 우선순위를 도출하고 경영목표를 달성하기 위한 주요사업을 선정하고 있는 점은 설립목적과 비전달성에 부합하려는 노력으로 판단된다.

- 기관의 주요사업 성과지표 개발에 있어서 주요사업 실행력 제고를 위한 성과지표를 설정하기 위하여 비전 및 전략을 분석하고 전략목표별 KPI를 도출하여 핵심성과지표를 도출하였다. 이를 하부단위로 Cascading하여 평가대상부서 의견수렴을 통해 성과지표를 확정하는 절차를 거침으로서 전략목표와 사업부서별 성과지표 연계성을 강화하고 설정한 점은 긍정적으로 평가된다. 다만 성과지표 개발과정에서 비계량 지표를 포함하고 관리하되, 계량지표와 균형을 확보하고 난이도를 반영할 수 있도록 추가적인 노력을 기울일 필요가 있을 것이다.

- 주요사업 성과목표의 적정성을 위하여 성과평가 체계를 구축하고 전략목표와 사업부서별 성과지표 연계성을 강화하였으며, 핵심사업 성과에 높은 가중치를 부여하였다. 또한 전략지향적 성과지표 설정을 위해 노력한 점과 연계된 성과지표에 대한 성과목표를 도전적으로 설정하여 기대효과 및 수준을 파악한 노력이 긍정적으로 평가된다.

- 주요사업 추진체계의 적정성에 있어서 주요사업별 실행계획을 수립하고 이와 연계한 자원배분을 위하여 실행계획의 추진 수단을 구분하여 효과적인 자원배분을 실시하였다. 또한, 중장기 전략과 연계한 중장기 재무전략을 수립하여 점유율, 인력, 예산 등을 기준으로 전략적 자원배분기준을 마련하여 자원배분을 최적화하였다. 성과지표 및 목표관리를 위한 성과체계를 고도화하여 사업추진 활동에 대한 성과관리를 강화하고 핵심성과지표를 주기적으로 모니터링 하여 핵심성과와 연계된 추진사업에 대해 추진실적을 점검하는 노력이 긍정적으로 평가된다.

- 주요사업 관리상 경영 환경변화에 대응하기 위해 장애요인에 대한 문제해결을 위한 노력으로 전문성 및 현장성을 강화하는 대응 프로세스를 운영하고 있으며, 주요사업수행을 위한 다양한 자체 기술개발과 정책 환경 변화에 지속적으로 대응하는 노력이 인정된다. 다만 광해사업의 미래 환경변화에 대한 조직을 유연하게 구성하여 경영환경 변화에 따른 이해관계자들의 다양한 요구상황에 지속적으로 대응하는 노력을 기울일 필요가 있을 것이다.

- 주요사업의 계량 및 비계량지표에 대한 성과들이 기관의 설립목적에 기여하고, 경영효율화를 통한 고객만족을 실현하며, 미래 환경변화에 대응하는 체제를 강화하는 등 설정된 경영전략의 방향에 부합된다고 판단된다. 해당 사업의 비계량적 성과로는 광해방지 기술개발실용화 성과와 지반침하 방지사업의 대상광산의 권역도를 작성한 성과와 기관의 해외사업에 적극적인 노력을 기울이는 점 등은 긍정적으로 평가된다.

- 주요사업 추진활동의 성과를 합리적으로 평가하기 위해 사업성과 평가 및 환류를 위한 프로세스를 구축하고 성과평가의 체계적 추진을 위한 관련 위원회를 운영하고 있다. 핵심사업의 계량실적지표와 부서성과 평가지표를 연계하여 체계적으로 관리하는 노력은 긍정적으로 평가된다. 또한, 주요사업별 성과지표의 수립 및 점검과 주요사업과 연계한 학습조직을 운영한 기관의 노력이 인정된다. 그러나 휴일일수 과다운영, 생활안정자금 융

자와 통신비 일괄 지원과 같이 외부기관에 의해 지적받은 사항들은 향후 개선해 나갈 필요가 있을 것이다.

- 종합적으로, 기관은 주요사업 성과관리의 적정성에 관해서 많은 노력을 기울여 계량지표에 대한 성과와 더불어 비계량적 성과에도 결실을 거두고 있으며, 비교적 효율적인 추진체계를 갖추고 추진과정을 모니터링 하고 있는 것으로 평가된다. 다만 성과지표 개발과정에서 비계량지표를 포함하여 관리하되, 계량지표와 균형을 확보하고 난이도를 반영할 수 있도록 노력을 기울일 필요가 있을 것이다. 또한 광해사업의 미래 환경 변화에 대한 조직을 유연하게 구성하여 경영환경 변화에 따른 이해관계자들의 다양한 요구상황에 지속적으로 대응하는 노력을 기울일 필요가 있을 것이다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 주요사업 성과관리의 적정성을 위한 기관의 노력을 "B"로 평가한다.

2. 고객만족성과

(1) 고객만족개선도

가. 평가개요

지표산식	평가방법	전년도 지수	당해연도 지수	평 점	가중치	득 점	등급 구간
고객만족도지수*0.4 + 고객만족향상도*0.6	목표부여	95.505	98.434	100.000	7	7.000	S

나. 평가내용

- 기획재정부에서 실시하는 공기업·준정부기관 고객만족도에 대한 평가로 '10년도 고객만족도지수 40%와 고객만족향상도 60%를 합산하여 평가하였다.

- '10년도 고객만족도 지수(PCSI)은 전년 대비 2.874점 상승한 98.434점이며, 향상도는 100%를 달성하여 평점 100점으로 가중치 7점에 대하여 7점으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 업무유형별 전체고객만족도(PCSI)의 경우, 탄가안정대책비지원과 대체산업융자지원이 전기에 비해 각각 2.9%증가하였다.

라. 추세분석

- '06년 최초 실시된 고객만족도 지수는 75.5점이였으며, '07년에 86.5점, '08년에 91.7점, '09년에 95.5점, '10년도 98.4점으로 지속적으로 상승하였다.

3. 경영효율성과

(1) 노동생산성

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
부가가치 / 평균인원	목표부여(편차)	675.833	728.288	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 기관의 효율적인 노동생산성 향상을 유도하는 지표로서 평균인원의 함수로 표시된 부가가치를 목표부여편차로 평가하였다.

- '10년 부가가치는 목표치 675.833백만원 대비 실적치 728.288백만원으로 평점 만점인 "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 평균인원은 197.308명으로 전년 대비 13.461명(△6.39%) 감소하였다.

- 부가가치는 143,683백만원으로 전년 대비 9.9% 증가 하였으며, 상대적으로 인원 변동 폭이 크지 않아 생산성은 전년 대비 향상하는 결과를 나타내었다.

라. 추세분석

- 평균인원은 '06년 6월 신설과 더불어 사업영역 확대에 따른 인력 충원을 시작하여 '07년 192.077명, '08년 212.462명으로 점진적으로 증가되었으나, 선진화정책으로 인한 인력감원으로 '09년에는 210.769명, '10년 197.308명으로 점차 감소하였다.

- 부가가치 주요 요소인 경상이익은 '08년 94,014백만원에서 '09년 117,167백만원, '10년 130,500백만원으로 매년 증가하였다.

(2) 계량인건비

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	기준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
인건비 총액 / 사업비집행 총액	목표부여(편차)	0.158	0.131	91.628	3	2.749	A

나. 평가내용

- 합리적인 임금관리를 유도하고 정부의 임금안정정책에 부응하려는 노력도를 측정하기 위한 지표로서 인건비를 사업비집행 총액으로 나눈 계량인건비를 목표부여(편차) 방식으로 평가하였다. 사업비집행 총액의 경우 '폐광대책비'와 '석연탄가격지원금'은 제외하고 산출한다.

- 기획재정부 '예산집행지침'상 통신비는 전 직원에게 일괄지원하지 않도록 하고 업무수행상 필요한 임직원에게 한하여 지원할 수 있는 바 실비보상

적 지원대상에 해당하지 않는 직원의 통신비는 인건비에 반영하여 계량인건비를 산출하였다.

- '10년도 실적치는 0.131로 가중치 3점에 득점 2.749점인 "A"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 사업비집행 총액은 '10년도 97,699백만원으로, '09년도 87,152백만원에 비하여 12.10% 증가하였으며, 이중 광해방지사업비는 '09년도 68,146백만원에서 '10년도 76,045백만원으로 전기에 비해 11.6%가 증가하고 저소득층 연탄보조사업비가 '09년도 8,509백만원에서 '10년도 14,199백만원으로 전기에 비해 66.8%가 증가하였다.

- '10년도 인건비 12,840백만원으로 '09년도 인건비는 13,736백만원보다 감소하였으며 인센티브상여금, 선진화명퇴금, 청년인턴 급여는 제외하고 산출하였다.

라. 추세분석

- 사업비집행 총액은 '09년 87,152백만원에서 '10년 97,699백만원으로 전년대비 10,547백만원(12.10%) 증가하였다.

- 인건비는 '09년 13,736백만원에서 '10년 12,840백만원으로 감소하였다.

(3) 계량관리업무비

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	기준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
관리업무비 / 사업비집행 총액	목표부여(편차)	0.092	0.095	74.603	4	2.984	C

나. 평가내용

- 기관의 관리업무비 절감을 유도하기 위한 지표로서 관리업무비를 사업비 집행 총액으로 나눈 계량관리업무비를 목표부여(편차)로 평가하였다. 사업비집행 총액의 경우 '폐광대책비'와 '가격지원금'은 제외하고 산출한다.

- '10년 실적치는 0.095으로 기준목표치 0.092보다 높게 나타나 평점 74.603으로 가중치 4점에 득점 2.984점인 "C"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 사업비집행 총액은 '10년도 97,699백만원으로, '09년도 87,152백만원에 비하여, 12.10% 증가하였으며, 이중 광해방지사업비는 '09년도 68,146백만원에서 '10년도 76,045백만원으로 전기에 비해 11.6%가 증가하고 저소득층 연탄보조사업비가 '09년도 8,509백만원에서 '10년도 14,199백만원으로 전기에 비해 66.8%가 증가하였다.

- 일반관리비는 '09년도에 24,589백만원에서 '10년도에 25,179백만원으로 2.40% 가량 증가한 반면, 관리업무비에 포함되는 사업비 중 인건비는 '09년 14,934백만원에서 '10년 14,122백만원으로 5.4% 감소하였고, 교육훈련비도 '09년 327백만원에서 '10년 220백만원으로 32.7% 감소하였으나 감가상각비는 '09년 1,274백만원에서 '10년 1,589백만원으로 24.7% 증가하였다.

라. 추세분석

- 사업비집행 총액은 '09년 87,152백만원에서 '10년 97,699백만원으로 전년대비 10,547백만원(12.10%) 증가하였다.

- 관리업무비는 '09년 8,053백만원에서 '10년도 9,248백만원으로 전년대비 1,195백만원(14.84%) 감소하였다

(4) 총인건비 인상률

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
정부예산편성지침 준수여부	목표부여	정부지침	1.57%	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 정부예산편성지침의 인건비인상률 준수여부를 측정하기 위한 지표로서 실적평가는 정부지침(1.6%) 준수여부로 평가하였다.

- '10년도 실적치는 목표치 1.6%이내인 1.57%로 정부예산편성지침을 준수하여 평점 100점으로 "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 정부 가이드라인 준수 의지와 고통분담에 대한 노사 간 공감대를 바탕으로 총인건비 인상률을 준수하였다.

라. 추세분석

- 본 기관은 '08년부터 '10년도까지 정부예산편성지침에서 정한 임금인상 가이드라인을 준수하였다.

(5) 재무예산성과(예산집행률)

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	기준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
예산집행액 / 예산현액	목표대실적	1.000	0.932	93.210	2	1.864	A

나. 평가내용

- 예산현액대비 예산집행액을 평가하여 재무예산의 집행성과를 제고하기 위한 지표로서 예산집행률이 93.21%로 측정되어 “A” 등급으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 적극적인 사업이행으로 인하여 2010년 예산 현액 449,480백만원에 대해 418,959백만원을 집행하여 93%를 상회하는 실적을 보였다.

라. 추세분석

- ’10년도에도 사내 예산집행 특별점검반(T/F)과 사업관리시스템, ERP시스템 등의 IT시스템을 통한 실시간 예산집행 모니터링시스템을 통하여 적극적인 예산집행을 수행하였다.

(6) 정부권장정책 이행실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
정부권장정책 이행실적	목표부여	100.000	-	80.600	2	1.612	A

나. 평가내용

- 공공기관으로서의 사회적 책임을 다하기 위해 신설된 지표로서 7가지 항목에 대한 실적을 평가한다.

- 7개 지표에 대한 평가 결과 80.6점으로 측정되어 가중치 2점 만점에 1.612점을 획득하였다.

다. 항목별 원인분석

구 분	가중치(점)	평가결과	득점(점)
1. 중소기업제품 우선구매	0.6점	77.80%	0.467
2. 청년 미취업자 고용	0.4점	100.00%	0.400
3. 중증장애인생산품 우선구매	0.2점	100.00%	0.200
4. 장애인 및 고령자 의무고용	0.2점	34.20%	0.068
5. 친환경상품 의무구매	0.2점	98.00%	0.196
6. 국가유공자 우선고용	0.1점	100.00%	0.100
7. 에너지이용 합리화	0.0점	해당 없음	
8. 전통시장 온 누리 상품권 구매	0.1점	19.31%	0.019
소계	1.8점	-	1.450
가중치 2.0으로 환산			1.612

- 공공기관 청년인턴 채용, 국가유공자 자녀채용, 중증장애인물품 우선구매의 경우 만점(100점)을 득하였으나 중소기업물품 우선구매, 친환경물품 의무구매의 경우 상대적으로 낮은 득점을 하였고 장애인 의무고용과 온누리 상품권 구매의 득점은 상대적으로 크게 낮았다.

라. 추세분석

- 장애인 및 고령자 의무고용을 비롯한 전 항목에 대한 기관의 노력이 필요한 상황으로 이에 대한 개선이 요구된다.

106406

한국교육학술정보원

❖ 총괄요약표

평가범주		지 표 명	평가방법	가중치	점 수
경영성과	주요사업성과	(1) 교육정보화 지원			
		(1)-1 교육정보서비스 활용도	목표부여(편차)	5	5.000
		(1)-2 교육정보 자료 신규 확보·보급	목표부여(편차)	4	4.000
		(2) 학술정보화 지원			
		(2)-1 학술정보서비스 활용도	목표부여(편차)	6	6.000
		(3) 교육행정정보화 지원			
		(3)-1 NEIS를 통한 대국민 민원서비스 성과	목표부여(편차)	2	2.000
		(3)-2 NEIS를 통한 학부모서비스 성과	목표부여(편차)	3	3.000
		(4) 교육학술정보시스템 운영·관리			
		(4)-1 교육학술정보시스템 안정성	목표부여(편차)	3	3.000
		(5) 주요사업 성과관리의 적정성	6등급평가	5	B
	고객만족성과	(1) 고객만족 개선도	목표부여	7	6.717
	경영효율성과	(1) 노동생산성	목표부여(편차)	5	5.000
		(2) 계량인건비	목표부여(편차)	3	2.378
		(3) 계량관리업무비	목표부여(편차)	4	3.644
		(4) 총인건비인상률	목표부여	4	4.000
		(5) 예산집행율	목표대실적	2	1.974
		(6) 정부권장정책 이행실적	목표부여	2	1.767
합 계				55	

Ⅰ 경영성과

1. 주요사업성과

(1) 교육정보화 지원

(1)-1. 교육정보서비스 활용도

가. 평가개요

지표산식	평가방법	기준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
교육정보서비스 조회수(PV) / 수혜대상자 수	목표부여(편차)	165.249	222.007	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 초·중등 교육정보서비스 활용도 향상을 도모하는 지표로서 수혜대상자 수 대비 교육정보서비스 조회수(PV)를 목표부여(5개년 편차)로 평가하였다.

- '10년 교육정보서비스 활용도는 기준치 165.249 대비 실적치 222.007로 평점 100점인 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 주요 민간포털(네이버, 다음) 서비스와의 연계로 인한 외부고객 접근 확대 및 대내외 협력 강화를 통하여 확보한 교육정보 자료가 향상된 결과, 교육정보서비스 조회수(PV)가 '09년 1,298,255,533회 → '10년 1,697,954,193회로 전년대비 30.787% 증가하였다.

- 교육정보서비스의 수혜 대상자인 전국의 초, 중, 고등학생 및 교원 수는 사회의 전반적인 고령화 및 저출산으로 인해 전년대비 208,170명이 감소하였다.

라. 추세분석

- 교육정보서비스 조회수(PV)는 '07년을 제외하고 대내외 협력 강화를 통하여 교육정보 자료가 증가함에 따라 증가 추세에 있고, 특히 '08년의 경우, 전년대비 59.2% 증가하였다.

- 교육정보서비스 수혜 대상자인 전국의 초, 중, 고등학생 및 교원 수는 과거 5개년 평균 1.3%의 감소 추세에 있다. 특히 '10년의 경우에는 전년대비 2.7%(208,170명) 감소하였다.

- 따라서, 교육정보서비스의 활용율은 '07년도를 제외하고 지속적으로 향상되고 있다.

(1)-2. 교육정보 자료 신규 확보·보급

가. 평가개요

지표산식	평가방법	기준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
신규 확보·보급 종수 / 사업 예산	목표부여(편차)	3.589	13.512	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 교육정보 자료 신규 확보·보급 증대를 도모하는 지표로서 사업예산 대비 신규 자료 확보·보급 종수를 목표부여(5개년 편차)로 평가하였다.

- '10년 교육정보 자료 신규 확보·보급은 기준치 3.589 대비 실적치 13.512로 평점 100점인 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 교육정보 자료 확보·보급을 위한 예산은 '10년 217백만원으로 '09년 784백

만원 대비 72.321%(567백만원) 감소하였고, 교육정보 자료 신규 확보·보급 실적은 '10년 2,932종으로 '09년 2,814종 대비 4.193%(118종) 증가되었다. 그 결과 사업예산 대비 신규 확보·보급 성과는 전년대비 276.484% 증가되었다.

- 이는 본 기관이 범국가적으로 공공, 민간기관이 협력한 교육정보 공유를 위한 그랜드 컨소시엄 운영을 통해 최소한의 예산으로 공공 및 민간이 보유한 우수 콘텐츠에 대한 사용권을 확보한 결과에 기인한다.

라. 추세분석

- 교육정보 자료 확보·보급 건수는 증가 추세를 보이며, 특히 '09년도의 경우 수요자 맞춤서비스 지원을 통해 전년대비 139.9%(1,641건) 큰 폭으로 증가하였다.

- 사업예산은 '07년, '09년도를 제외하고 감소 추세에 있으며, 특히 '10년도의 경우 전년대비 72.3%(567백만원) 큰 폭으로 감소하였다.

(2) 학술정보화 지원

(2)-1. 학술정보서비스 활용도

가. 평가개요

지표산식	평가방법	기준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
학술정보서비스 조회수(PV) / 수혜대상자 수	목표부여(편차)	154.590	225.591	100.000	6	6.000	S

나. 평가내용

- 학술정보서비스 활용도 향상을 도모하는 지표로서 수혜대상자 수 대비 학술정보서비스 조회수(PV)를 목표부여(3개년 편차)로 평가하였다.

- '10년 학술정보서비스 활용도는 기준치 154.590 대비 실적치 225.591로 평점 100점인 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 학술정보서비스 활용도를 나타내는 지표인 조회수(Page view)는 '09년 대비 '10년은 47.113% 증가하였다.

- 이는 외부 학술정보 생산 및 보유 기관과의 연계·확대를 통하여 학술정보 콘텐츠가 '09년 319만건에서 '10년은 359만건으로 향상된 것에서 기인한다.

라. 추세분석

- 학술정보서비스 조회수(PV)는 과거 3개년간 평균 49.6%의 증가 추세에 있는 반면,

- 학술정보서비스 수혜대상자인 대학생, 대학원생, 교원수는 '09년도 1.1%(39,433명) 감소하였으나, '10년도 0.8%(29,192명) 증가하여 실적치는 큰 폭으로 증가하였다.

(3) 교육행정정보화 지원

(3)-1. NEIS를 통한 대국민 민원서비스 성과

가. 평가개요

지표산식	평가방법	기준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
NEIS 인터넷 민원처리 건수 / 전체 민원처리 건수	목표부여(편차)	0.656	0.765	100.000	2	2.000	S

나. 평가내용

- NEIS를 통한 대국민 민원서비스 향상을 도모하는 지표로서 전체민원처리

실적 대비 NEIS를 통한 온라인민원처리 실적을 목표부여(5개년 편차)로 평가하였다.

- '10년 NEIS를 통한 대국민 민원서비스 성과는 기준치 0.656 대비 실적치 0.765으로 평점 100점인 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 온라인 민원 처리율은 '10년 전체 2,933,038건의 민원 중에 2,243,782건인 76.5%가 NEIS로 처리되어, '09년도 65.6% 대비 16.616% 증가되었으며, 이는 '10년도 온라인 민원 발급 확대와 부처간 행정정보공동이용을 통한 민원업무 처리의 확대에서 기인한다.

라. 추세분석

- 홈에듀 민원서비스의 온라인 발급 수수료 무료화와 기관간 행정정보공동이용 확대, 개인정보 보안 강화 등을 통해 NEIS 인터넷 민원처리 건수는 과거 5개년간 평균 38.6% 증가 하였다.

- 전체 민원처리 건수는 과거 5개년간 평균 22.7% 증가하여, 실적치는 기준치보다 상회하였다.

(3)-2. NEIS를 통한 학부모서비스 성과

가. 평가개요

지표산식	평가방법	기준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
NEIS 학부모서비스 이용자수 / 전체 학생수	목표부여 (편차)	0.317	0.468	100.000	3	3.000	S

나. 평가내용

- NEIS를 통한 학부모서비스 향상을 도모하는 지표로서 초·중·고등학생 대

비 학부모서비스 이용자 실적을 목표부여(3개년 편차)로 평가하였다.

- '10년 NEIS를 통한 학부모서비스 성과는 기준치 0.317 대비 실적치 0.468으로 평점 100점인 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 학부모 서비스 이용자 수는 '09년 2,372,101명에서 '10년 3,412,686명으로 43.868%(1,040,585명) 증가하였으며, 학생수는 '09년 7,494,603명에서 '10년 7,284,295명으로 2.806%(210,308명) 감소하여, 학부모 서비스 이용률은 '09년 0.317명에서 '10년 0.468명으로 47.634% 증가하였다. 이는 학부모서비스 콘텐츠 종수 확대(15종), 접근방식 다양화를 통한 이용자 수 증대, 차세대 나이스 추가개발, 홍보자료 제작 및 배포 등 서비스 이용율 제고 노력에서 기인한다.

라. 추세분석

- 학부모서비스 확대·강화 노력으로 인하여 NEIS의 학부모서비스는 과거 3개년간 평균 71.5% 증가하였고, 특히 '09년의 경우, 전년대비 104.6%(1,212,544명) 큰 폭으로 증가하였다.

- 전국의 초, 중, 고등학생의 수는 과거 3개년간 평균 1.6% 지속적으로 감소하고 있다.

(4) 교육학술정보시스템 운영·관리

(4)-1. 교육학술정보시스템 안정성

가. 평가 개요

지표산식	평가방법	기준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
연간 총 장애시간(분) / 연평균 서버 대수(대)	목표부여(편차)	8.290	6.512	100.000	3	3.000	S

나. 평가내용

- 교육학술정보시스템의 안정성 향상을 도모하는 지표로서 연평균 서버 대수(대) 대비 연간 총 장애시간(분)을 복표부여(3개년 편차)로 평가하였다.

- '10년 교육학술정보시스템 안정성은 기준치 8.290분 대비 실적치 6.512분으로 평점 100점인 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 연평균 서버 대수가 '10년 136.833대로 전년 대비 7.320%(9.333대) 증가하고, 관리대상 서버의 높은 노후화 비율로 장애 발생 가능성이 증가였음에도 불구하고, '10년도 연간 총 장애시간은 891분으로 오히려 전년대비 15.705%(166분) 감소하여, 교육학술정보시스템 서버 1대당 연간 장애시간이 '10년에는 6.512분으로 21.448% 줄어들어 안정성이 전년 대비 높은 비율로 향상되었다.

- 이는 국제 표준 시스템 운영관리 체제(ISO 20000)에 기반한 체계적 시스템 운영 관리, 지속적인 장애 대응 역량 제고의 노력에서 기인한다.

라. 추세분석

- 교육학술정보시스템의 체계적인 운영·관리를 통해 시스템의 장애시간이 과거 3개년간 평균 177분 감소하여 교육학술정보시스템의 안정성이 향상되고 있다.

- 연평균 서버 대수는 과거 3개년간 평균 5.4% 증가 추세에 있다.

(5) 주요사업 성과관리의 적정성

- 한국교육학술정보원법에 명시된 설립목적(교육 및 학술연구에 필요한 정

보를 제작, 조사, 수집하고 교육정보 제공체계를 구축·운영)을 달성하기 위해 기관은 미션을 설정하고, 내·외부 환경 분석과 내부역량 분석을 통한 경영전략을 제시하고 있다. SWOT 분석을 통해 전략목표를 도출하였으며, 전략목표별로 6개 전략목표와 15개 사업과제를 도출한 과정은 긍정적으로 평가된다.

- 설립 목적, 역할 및 기능을 고려하여 핵심 주요사업과 연계한 전략목표 및 중기경영목표를 수립하였다. 주요사업 선정을 위해 고객 및 이해관계자의 요구를 고려하여 과제별 핵심사업 및 우선순위를 도출하였으며 정책중요도 및 긴급도를 감안하고 우선순위를 검증하여 주요사업을 선정한 것은 적정하다고 판단된다. 주요사업을 상업화 수준진단 및 포지셔닝 분석결과를 기반으로 초·중등, 고등, 교육행정, 정보시스템의 4개로 선정하고 있는바, 설립목적과 비전달성에 잘 부합된다고 판단된다.

- 주요사업 성과지표 개발에 있어서 경영목표달성을 위한 전략과제에 직접적으로 연계하여 성과목표를 설정하고 중기경영목표와 연계한 핵심성과지표를 개발하였다. 핵심성과지표의 가중치 및 평가군의 적정성 제고를 위해 성과지표의 적정성·타당성을 확보한 노력은 긍정적으로 판단된다. 다만 주요사업의 교육학술정보라는 이해관계자의 요구가 다양하게 요구되는 특성을 고려하여 계량지표와 비계량지표를 보다 정밀하게 연계하는 노력을 기울일 필요가 있을 것이다.

- 주요사업 성과목표의 적정성을 위하여 전략중심 조직실현을 위한 선순환적 성과지표 운영체계를 구축하고, 중장기 경영전략과 연계된 성과지표의 성과목표 수준을 합리적으로 설정하여 기대효과 및 수준을 파악한 노력이 긍정적으로 평가된다.

- 주요사업 추진체계의 적정성에 있어서 경영효율화와 연계한 조직인력 정보화배분을 위하여 사업기능 조정 및 조직개편을 통해 사업역량을 강화하였다. 경영효율화와 연계한 인력운영계획을 수립하고 정보화자원 배분

을 최적화하였으며, 성과지표 및 목표관리를 위한 성과체계를 고도화하여 사업추진 활동에 대한 성과관리를 강화하였다. 핵심성과지표를 주기적으로 모니터링하여 핵심성과와 연계된 추진사업에 대해 추진실적을 점검하는 노력이 인정된다.

- 주요사업 관리상 경영 환경변화에 대응하기 위해 장애요인에 대한 분제점 대응프로세스를 운영하고 있다. 다만, 변화하는 교육환경 변화에 맞는 교육학술정보의 제공을 위하여 조직을 유연하게 구성하여 경영환경 변화에 따른 이해관계자들의 다양한 요구상황에 지속적으로 대응하는 노력을 기울일 필요가 있을 것이다.

- 주요사업의 계량 및 비계량지표에 의한 성과들이 기관의 신뢰성을 확보하고, 경영효율화를 통한 고객만족을 실현하며 미래 환경변화에 대응하는 체제를 강화하는 등 설정된 경영전략의 방향에 부합한다. 이는 곧 기관의 설립목적을 달성하는데 기여하는 수준이 적정하다고 판단된다. 해당 주요사업의 비계량적 성과인 교수·학생의 교수학습 역량 개발 지원과 창의적 교수학습 서비스체제 구축의 성과 등은 교육학술정보에 대한 변화하는 요구에 대응한 노력이 인정된다.

- 주요사업 추진활동의 성과를 합리적으로 평가하기 위해 사업성과 평가 및 환류를 위한 프로세스를 구축하고 성과평가의 체계적 추진을 위한 관련 위원회를 운영하고 있다. 핵심사업의 계량실적 지표와 부서성과 평가지표를 연계하여 체계적으로 관리하는 노력은 긍정적으로 평가된다. 또한, 주요사업별 성과지표 수립 및 점검과 주요사업과 연계한 학습조직을 운영한 기관의 노력이 인정된다. 그러나 휴가일수 과다 운영과 같이 외부기관에 의해 지적받은 사항은 향후 개선해 나갈 필요가 있는 것으로 본다.

- 종합적으로, 기관은 주요사업 성과관리의 적정성에 관해서 많은 노력을 기울여 계량지표에 대한 성과와 더불어 비계량적 성과에도 결실을 거두고 있으며, 비교적 효율적인 추진체계를 갖추고 추진과정을 모니터링하고

있는 것으로 평가된다. 다만 주요사업의 교육학술정보라는 이해관계자의 요구가 다양하게 요구되는 특성을 고려하여 계량지표와 비계량지표를 보다 정밀하게 연계하는 노력을 기울일 필요가 있을 것이다. 또한 변화하는 교육환경 변화에 맞는 교육학술정보의 제공을 위하여 조직을 유연하게 구성하여 경영환경 변화에 따른 이해관계자들의 다양한 요구상황에 지속적으로 대응하는 노력을 기울일 필요가 있을 것이다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 주요사업 성과관리의 적정성을 위한 기관의 노력을 "B"로 평가한다.

2. 고객만족성과

(1) 고객만족 개선도

가. 평가개요

지표산식	평가방법	기준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
(고객만족지수×0.4) + (지수의 전년대비 향상도×0.6)	목표부여	86.147	95.962	95.962	7	6.717	A

나. 평가내용

- 기획재정부에서 실시하는 공기업·준정부기관 고객만족도에 대한 평가로 '10년도 고객만족도지수 40%와 고객만족향상도 60%를 합산하여 평가하였다.

- 전년대비 2.9점이 상승한 85.0점인 '10년도 고객만족도 점수를 토대로 '10년도 고객만족도 지수(89.906점)와 향상도(100.00점)를 각각 산출하여, '10년도 고객만족 개선도 실적치(95.962점)를 도출하였다. 기준치 86.147점 대비 실적치 95.962점으로 평점 95.962점인 "A"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- '10년도 고객만족도 점수는 85.0점으로 '09년도 82.1점 대비 2.9점 상승하였다.

- 전체 고객만족도를 구성하는 만족 지수 중 에듀넷 서비스와 RISS 법인 서비스가 전년 대비 각각 0.8점, 7.2점 상승한 반면, 교원정보화 연수와 RISS 일반 서비스가 전년 대비 각각 0.3점, 1.5점 하락하였다. 신규 과제인 교육정보 공동활용 체제와 나이스 교직원 온라인채용 지원, 나이스 기술·교육 지원의 경우, 각각 71.8점, 88.9점, 84.4점을 획득하였다.

라. 추세분석

- '04년 최초 실시된 고객만족도 지수는 '06년과 '09년에 다소 주춤했지만, 향상 추세에 있다.

3. 경영효율성과

(1) 노동생산성

가. 평가개요

지표산식	평가방법	기준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
부가가치 / 평균인원	목표부여 (편차)	75.899	80.810	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 기관의 효율적인 노동생산성 증대를 도모하는 지표로서 평균인원 대비 부가가치를 목표부여(5개년 편차)로 평가하였다.

- '10년 노동생산성은 기준치 75.899백만원 대비 실적치 80.810백만원으로 평점 100점인 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- '10년도 부가가치는 15,795백만원으로 '09년도 15,197백만원 대비 3.935%(598백만원) 증가되었다.

- '10년도 평균인원은 합리적인 현원 관리에 따라 '10년도 195.462명으로 '09년도 200.231명 대비 2.382%(4.769명)가 감소하였다.

라. 추세분석

- '09년도에는 다소 주춤하였으나, 연차별 노동생산성은 지속적으로 개선 추세에 있다.

(2) 계량인건비

가. 평가개요

지표산식	평가방법	기준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
인건비 / 예산집행액	목표부여(편차)	0.136	0.134	79.270	3	2.378	B

나. 평가내용

- 적정수준의 인건비 관리 노력을 유도하기 위한 지표로서 예산집행액 대비 인건비를 목표부여(5개년 편차)로 평가하였다.

- '10년 계량인건비는 기준치 0.136 대비 실적치 0.134으로 평점 79.270점인 "B"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 인건비는 '10년도 11,318백만원으로 '09년도 11,486백만원 대비 1.463% 감소하였으며, 예산집행액은 '10년도 84,390백만원으로 '09년도 84,244백만원 대비 0.173%(146백만원) 증가하였다.

라. 추세분석

- 연도별 예산집행액이 획기적인 증가 추세를 보이나 '10년의 경우, 전년 대비 소폭 상승하였다.

(3) 계량관리업무비

가. 평가개요

지표산식	평가방법	기준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
관리업무비 / 예산집행액	목표부여(편차)	0.032	0.027	91.104	4	3.644	A

나. 평가내용

- 기관의 관리업무비 절감을 유도하기 위한 지표로서 예산집행액 대비 관리업무비를 목표부여(5개년 편차)로 평가하였다.

- '10년 계량관리업무비는 기준치 0.032 대비 실적치 0.027로 평점 91.104점인 "A"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 관리업무비는 '10년도 2,262백만원으로 '09년도 2,675백만원 대비 15.439%(413백만원) 감소하였다.

- 예산집행액은 '10년도 84,390백만원으로 '09년도 84,244백만원 대비 0.173%(146백만원) 소폭 증가하였다.

라. 추세분석

- 연도별 예산집행액은 지속적인 증가 추세를 보이나, 관리업무비는 '10년도 다소 하락하였다.

(4) 총인건비인상률

가. 평가개요

지표산식	평가방법	기준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
실적년도 총인건비-전년도 총인건비 / 전년도 총인건비	목표부여	1.6%	△0.913%	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 정부예산편성지침의 총인건비 인상률 준수 여부를 측정하기 위한 지표로서 실적평가는 1.6% 준수 여부로 평가하였다.

- '10년 총인건비 인상률은 0.913% 감소하여 정부지침인 1.6%('10년 호봉승급분 포함)을 준수하였다.

다. 항목별 원인분석

- '10년도 총인건비 집행액은 8,104,528,920원으로 '09년도 총인건비 집행액 8,179,191,865원 대비 0.913% 감소되어 정부지침을 준수하였다.

- 경조사비 폐지와 1인당 선택적 복리후생비를 전년대비 동일하게 지급하는 등 정부 지침을 준수하기 위해 적극적으로 노력하였다.

라. 추세분석

- '07년도에는 총인건비 인상률 정부지침인 2%를 준수하지 못하였으나, '08년 3%와 '09년, '10년 각각 0%를 준수하여, 총인건비 인상률을 지속적으로 관리하고 있다.

(5) 예산집행율

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
예산집행액 / 예산현액	목표대실적	100%	98.681%	98.681	2	1.974	A

나. 평가내용

- 기관의 계획에 대한 충실한 이행을 도모하기 위한 지표로서 예산현액 대비 예산집행액을 목표대실적으로 평가하였다.

- '10년 예산집행율은 목표치 100% 대비 실적치 98.681%로 평점 98.681점인 "A"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 예산집행율의 산식은 예산집행액/예산현액이며, 예산현액은 세출예산액과 예비비사용액으로 구분하였다.

- 세출예산액은 출연금 29,981백만원과 전년도이월액을 포함한 자체수입의 합계 금액인 30,138백만원을 인건비, 경상비, 기본사업비로 편성하였고, 수탁사업비는 수탁이월사업비('09년~'10년)와 수탁사업비('10년, '10년~'11년)로 편성하였다.

- 수탁사업비('10년~'11년)는 총 사업비 52,635백만원 중 '10년도 12월까지 집행액인 35,519백만원을 반영하였다. (사업이 종료되지 않은 관계로 이월된 사업비 17,116백만원은 '11년도 전입 이월액으로 편성하여, '11년도 경영실적 평가시 전년도 이월액으로 반영 예정임)

- '10년 예산현액은 85,518백만원으로 '09년 대비 281백만원이 감소되었다.

- 예산집행액은 84,390백만원으로 '09년 대비 146백만원이 증가되었다.

(6) 정부권장정책 이행실적

가. 평가 개요

산 식	평가방법	기준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
정부권장정책 이행실적	목표부여	100점	-	88.350	2	1.767	B

나. 평가 내용

- 정부권장 정책별 세부평가항목 및 평가방법에 따라 정책 소관부처에서 평가된 평가결과를 적용하였다.

- 각 부처의 평가 결과에 따라 1.767점을 획득하여 "B"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

구 분	평가방법	가중치	부처 평가결과 (%)	득점
1. 중소기업제품 우선구매	목표부여	0.6	77.71	0.466
2. 청년 미취업자 고용	〃	0.4	100.00	0.400
3. 중증장애인 생산품 우선구매	〃	0.2	99.30	0.198
4. 장애인·고령자 의무고용	〃	0.2	87.78	0.176
5. 친환경상품 의무구매	〃	0.2	92.10	0.184
6. 에너지이용 합리화	〃	0.2	비대상기관	-
7. 국가유공자 우선채용	〃	0.1	65.60	0.066
8. 전통시장 온누리 상품권 구매	〃	0.1	100.00	0.100
소 계		1.8	-	1.590
환 산		2.0	-	1.767

- 청년인턴 채용 실적은 목표 8명 대비 35.5명을 채용하여 443.75%를 초과 달성하였으며, 전통시장 온누리 상품권 구매는 정부권장 기준을 준수하여 목표대비 초과 달성하였다.

- 국가 유공자 우선 채용은 우선고용 의무 인원 9명 대비 8명을 채용하여 목표 대비 1명이 미달되었다.

라. 추세분석

- 정부권장정책 이행실적은 2009년 1.768점에서 2010년 1.767점으로 비슷한 수준을 유지하고 있다.

106407

한국디자인진흥원

❖ 총괄요약표

평가범주		지표명	평가방법	가중치	득점
경영 성과	주요 사업 성과	(1) 디자인정책연구사업			
		(1)-1 디자인정책연구실적	목표부여	5	5.000
		(2) 디자인진흥사업			
		(2)-1 디자인전시·컨벤션사업 - 우수디자인상품선정	목표부여	2	2.000
		(2)-2 디자인전시·컨벤션사업 - 대한민국디자인전람회	목표부여	2	2.000
		(2)-3 디자인정보제공사업실적	목표부여	6	6.000
		(3) 디자인인력양성사업			
		(3)-1 디자인전문교육운영실적	목표부여	6	6.000
		(3)-2 디자인학과계약운영제	목표대실적	1	1.000
		(4) 디자인기업지원사업>			
		(4)-1 디자인기업지원사업실적	목표대실적	1	1.000
		(5) 주요사업 성과관리>			
		(5)-1 주요사업 성과관리의 적정성	6등급평가	5	B
	고객 만족 성과	(1) 고객만족 개선도	목표부여	7	6.782
	경영 효율 성과	(1) 노동생산성	목표부여(편차)	5	4.783
		(2) 계량인건비	목표부여(편차)	3	2.472
		(3) 계량관리업무비	목표부여(편차)	4	2.961
		(4) 총인건비 인상률	목표부여	4	4.000
		(5) 재무예산성과	목표대실적	2	1.876
		(6) 정부권장정책 이행실적	목표부여	2	1.834
합 계				55	

Ⅰ 경영성과

1. 주요사업 성과

(1) 디자인정책연구사업

(1)-1. 디자인정책연구실적

가. 평가개요

지표산식	평가 방법	표준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
발행건수 / 사업비	목표부여	최고: 2.400건 최저: 1.746건	2.581건	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 정책연구에 따른 연구결과보고서 등의 사업비 대비 발행건수를 통하여 디자인정책연구사업의 성과를 평가하는 지표로서 2010년도 실적은 전년대비 18.3% 초과달성한 2.581건을 기록하여 “S”로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 정부 부처장급 간담회, 국회 정책토론회, 각종 전문가 간담회 등 내·외부 전문가 및 유관기관 협력 등의 노력과 더불어 국고보조금 및 격년사업 예산 축소 등에 따른 적정수의 과제를 산정하고 자체 연구능력 등을 높임으로서 사업비 대비 발행건수는 전년대비 118%를 기록하였다.

라. 추세분석

- 사업비는 전년 대비 감소하였으나(275백만원→155백만원), 디자인 정책연구 발행건수는 작년 6건에서 금년 4건으로 비율은 다소 증가하였다.

(2) 디자인진흥사업

(2)-1. 디자인전시·컨벤션사업 - 우수디자인상품선정

가. 평가개요

지표산식	평가 방법	표준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
해외제품수 / 접수건수	목표부여	최고: 2.244% 최저: 1.632%	2.595%	100.000	2	2.000	S

나. 평가내용

- 우수디자인(GD : Good Design)선정제도는 해외기업의 출품을 확대하여 디자인선정제도의 국제화를 유도하고 한국디자인의 위상을 강화하기 위한 지표로서 2010년도 실적은 전년 대비 27% 초과 달성하여 "S"로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 2009년 년 2회에서 2010년 년 1회로 선정횟수가 줄어듦에 따라 총 접수건수는 2009년 1,864건에서 2010년 1,426건으로 23.5% 축소되었으나, 해외디자인상과의 상호협력에 관한 MOU 체결과 관련 유관기관과의 다각적인 교류협력 등의 노력으로 접수건수 대비 해외상품 출품률은 2.595%로 전년대비 27% 상승하였다.

라. 추세분석

- 1985년 시작되어 성숙기에 들어선 사업으로 2010년도에는 한국디자인의 국제화를 위한 실효성 있는 지표로서 해외상품 출품률을 신규 성과목표로 선정하고 실질적인 성과를 측정할 수 있도록 개선하였다.

- 해외상품의 출품수는 전년 대비 동일한 반면(38건→37건), 총 출품수는 감소하여 목표부여 비율을 달성하였다.

(2)-2. 디자인전시·컨벤션사업 - 대한민국디자인전람회

가. 평가개요

지표산식	평가 방법	표준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
(해외공모전입상작+지식재산권출원건수)/입상선정작	목표부여	최고: 2.969% 최저: 2.159%	4.074%	100.000	2	2.000	S

나. 평가내용

- 차세대 디자이너의 등용문으로서 창의적인 디자이너를 발굴하여 해외공모전 입상 확대 및 지적재산권 출원 유도를 통해 우수 디자이너를 양성하기 위한 지표로서 2010년도 실적은 전년 대비 51% 초과 달성하여 평점 100%인 "S"로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 홍보강화와 함께 지식재산권 출원을 통한 디자인권리보호 인식확산 등 사후 관리를 강화하고 실용화를 연계하는 노력으로 해외공모전 및 지적재산권 출원 건수가 전년대비 151% 상승하였다.

라. 추세분석

- 접수건수에서는 그동안 안정적인 증가추세를 보이고 있으며 2010년도 부터는 입선작을 대상으로 해외 공모전 수상 및 지적재산권 출원을 확대하기 위한 성과지표로 개선하였다.

- 입선이상 선정작은 작년 대비 감소한 반면(704건→589건) 해외 공모전 입상 및 지적재산권 출원건수는 오히려 증가하였다.(19→24건)

(2)-3. 디자인정보제공사업

가. 평가개요

지표산식	평가 방법	표준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
콘텐츠구축건수 / 투입인력	목표부여	최고: 179.3건 최저: 130.4건	214건	100.000	6	6.000	S

나. 평가내용

- 최신의 디지털디자인 콘텐츠 구축 및 정보제공을 통해 디자인문화를 확산시키기 위한 지표로서 2010년도 실적은 2009년도 실적치 대비 31%를 초과달성하여 평점 100%인 "S"로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 해외 리포터 대상 국가를 13개국에서 16개국으로, 해외리포터를 15명에서 19명으로 확대하는 노력과 함께 디자인이슈 53건 및 디자인웹진 8회를 신설하는 등 다양한 디자인 콘텐츠를 확보하고자 노력하였으며 이로 인해 디자인정보 구축건수가 전년 940건 대비 1,087건으로 15.6% 상승하였다.

라. 추세분석

- 콘텐츠 구축건수는 940건수에서 1,087건수로 전년 대비 증가한 반면, 투입인력은 전년 대비 감소하여(5.77명 → 5.08명) 목표 달성하였다.

(3) 디자인인력양성사업

(3)-1. 디자인전문교육운영실적

가. 평가개요

지표산식	평가 방법	표준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
연교육시간 / 투입인력	목표부여	최고: 2,373.54시간 최저: 1,726.21시간	2,641.01시간	100.000	6	6.000	S

나. 평가내용

- 디자인전문인력 양성을 위해 투입인력 대비 디자인전문교육 운영시간을 측정하는 지표로서 2010년 실적은 년간 총 교육 30,068시간 대비 투입인력 11.385명, 투입인력 1인당 교육시간이 2,641.01시간으로 전년대비 22% 초과달성하여 평점 100%인 "S"로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 4개국 6개 과정 91명의 해외디자인워크숍을 개최하고 영국문화원과 공동으로 세미나를 개최하는 등 해외전문가 초청 세미나 및 해외워크숍 개최를 추진하였고, 디지털디자인교육과정을 신설 운영하는 등 실무디자이너 재교육을 위한 다양한 교육프로그램 운영을 통해 교육인원 및 시간이 전년대비 큰 폭으로 상승하였다.

라. 추세분석

- 교육시간은 전년도 17,926시간에서 당년도 30,068시간으로 증가하였고, 투입인력은 8.308명에서 11.385명으로 증가하여 투입인력 1인당 교육시간이 2,641.01시간으로 전년대비 22% 초과 달성하였다.

(3)-2. 디자인학과계약운영제

가. 평가개요

지표산식	평가 방법	표준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
교육인원/ 목표인원	목표대실적	243	323	100.000	1	1.000	S

나. 평가내용

- 디자인인력의 수요와 공급간 미스매칭 문제를 해결하기 위해 대학의 현장중심 교육제도 정착 및 교육성과를 측정하는 지표로서 2010년 실적은 목

표치 243명 대비 323명으로 목표대비 32.9%를 초과 달성하여 평점 100%인 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 디자인학과 4학년 학생들을 대상으로 대학에서 기업이 요구하는 맞춤형 교과를 개설하여 기업과 연계한 실무교육 후 학점을 인정하고 우수인력은 참여기업에 취업으로 연계하는 사업으로, 전국 29개 대학의 학생 323명에 대해 98개 기업과 함께 교육을 진행하였으며 목표치인 243명을 초과 달성하였다.

라. 추세분석

- 교육인원은 작년 333명에서 당년 323명으로 감소하였으나 목표인원 243명을 초과 달성하였다.

(4) 디자인기업지원사업

(4)-1. 디자인기업지원사업실적

가. 평가개요

지표산식	평가 방법	표준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
지원과제수 / 목표과제수	목표대실적	44	52	100.000	1	1.000	S

나. 평가내용

- 국내의 우수디자인제품 보유기업 및 디자인기업(디자이너)의 해외진출 기회를 마련하기 위한 사업의 성과를 측정하기 위한 지표로서 2010년도 실적은 목표치인 44개 기업을 18.2% 초과 달성한 52개 기업으로 평점 100%인 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 디자인기업의 해외진출 기반을 구축하기 위해 해외 유명디자인전시인 「100% 디자인런던」에 15개사가 참여하였으며, 중국 및 대만에 디자인 시장개척단으로 22개사를 파견하는 등 우리기업의 해외시장 진출을 위한 사업을 추진하였다.

- 아울러, 해외인턴 희망 디자이너를 선발하여 글로벌 기업 및 해외 디자인 우수기업 15개사에 인턴으로 파견하는 등 우리 디자이너의 해외 취업시장을 확대하기 위해서도 노력하였다.

라. 추세분석

- 목표치는 작년 대비 46% 증가했으나 실적치는 32건에서 52건으로 62% 증가율을 달성하였다.

(5) 주요사업 성과관리의 적정성

- 산업디자인진흥법(법률 제3070호) 제11조에 명시된 설립근거(산업디자인의 개발촉진 및 진흥을 위한 사업을 효율적이고 체계적으로 추진)와 정관 제2조에서 제시된 설립목적에 부합한 미션(디자인 진흥을 통한 산업의 경쟁력 강화와 국민의 삶의 질 향상)을 설정하고 내·외부 환경 분석을 통한 비전 및 핵심가치를 제시하고 있다. 또한 정관 제4조에서 명시된 주요기능을 수행하기 위해 SWOT 분석을 통해 전략방향을 설정하고 미래사업 포트폴리오를 재구축한 노력이 긍정적으로 평가된다.

- 공공성 및 성장성 강화 측면에서 주요 속성 간의 가중치 및 개별 사업단위의 속성별 수준을 조사하여 주요사업을 선정한 절차 및 노력이 인정된다. 다만 정관에 명시된 사업 위주로 가중치를 조사하였고, 단위 사업별 공공성 및 성장성 가중치에 대한 변별력이 뚜렷하게 나타나지 않고 있는 바, 기관의 기능을 대표하는 핵심사업 선정 및 발굴에 있어 공익성과 시

장 수익성을 균형 있게 추구하는 등의 창의적인 노력이 수반될 필요가 있을 것이다.

- 주요사업에 대한 성과지표 Pool을 구성하고 개별 지표별로 장·단점을 검토하여 성과지표를 설정하고 성과지표의 타당성을 파악한 노력이 인정된다. 일부 계량지표의 경우 성과결과에 대한 지표라기보다는 투입(사업비, 인력 또는 사업건수)대비 산출지표 성격을 내포하고 있어, 투입의 비중을 조절하여 지표목표를 용이하게 달성 가능하도록 제시되어 있는바, 주요사업 성과 및 노력을 충분히 반영할 수 있는 보다 합리적인 지표 개발이 필요할 것이다.

- 경기침체로 인해 기업의 디자인에 대한 투자가 위축되어 신규시장 창출 및 전문 업체의 해외시장 진출이 부진한 상황에서도 주요사업의 성과지표 목표를 전년도 실적치의 110%로 설정하고, 2013년까지 꾸준히 향상시키려는 중장기 성과목표를 제시한 점은 긍정적으로 평가된다. 다만 성과지표의 목표설정에 있어서 일관적인 기준을 적용하기 보다는 더욱 창의적인 설정이 필요한 시점인 것으로 판단된다.

- 2009년에 이어 2010년에도 기관의 적극적인 노력으로 부채비율을 감소시키고 당기순이익을 증가시켜 흑자를 이루어, 새로운 기회창출을 위한 사업추진 과정에서도 효율적으로 예산을 배치할 수 있는 여건을 조성한 점은 바람직한 것으로 평가된다. 또한 주요 사업별로 2013년 까지 매년 성과 목표를 설정하여 최종 목표 성취를 위한 실행계획을 적절하게 수립한 노력이 인정된다.

- 선진전략회의, 정책선진화회의, 주무부서의 모니터링시스템에 의해 주요사업 추진과정을 자체 점검하고 다양한 활동을 수행한 점은 인정되나, 주요사업 관리의 적정성을 위한 모니터링 체계를 더욱 고도화 시킬 필요가 있을 것이다. 또한 주요사업 추진활동에 영향을 미치는 외부고객을 산업계, 학계, 국민, 정부로 정의하고 경영환경 변화요인을 파악하여 적절히 대응

하고 있으나 이를 더욱 체계화 시키는 방안 모색이 필요할 것이다.

- 모든 계량지표의 성과목표는 충족되었으나, 그 중 일부 계량지표의 성과결과물은 오히려 감소한 상황이 발생하고 있으며 이는 투입요소가 축소됨으로 인해 목표가 달성되었다고 볼 수 있다. 비계량적인 성과로는 정책연구 예산을 추가로 확보하고, 외국기업협회와 상호협력 및 홍보하며, 현장 맞춤형 교육프로그램을 확대한 기관의 노력이 인정된다. 성과목표 달성으로 전략목표 및 기관의 목적달성에 기여하고 있다고 판단된다.

- 매월 개최되는 선진전략회의를 통해 잠재적 문제점이나 기회요소를 발굴하여 해결방안을 모색하고, 업무추진계획 발표회를 통해 주요사업 추진에 걸림돌이 되는 요소를 지적하여 향후 추진 방향성을 협의하고 있다. 또한 추진실적 발표회를 통해 설정된 목표와 실질적 성과를 비교하여 조정하는 등 기관의 자체적 체계점검 및 환류활동 노력이 인정된다. 다만 특별휴가 대상 및 일수 과다 운영에 대한 외부 지적사항은 개선될 필요가 있을 것이다.

- 종합적으로, 기관은 설립목적에 부합한 주요사업을 선정하고, 각 사업을 대표하는 성과지표를 산출하였으며, 이를 추진하기 위한 관리체계를 구축하고 효율적으로 관리하기 위한 노력을 기울여 온 것으로 판단된다. 향후 이러한 노력을 통해 구축된 주요사업 성과지표 체계를 더욱 고도화하고, 새로운 사업 환경에 적극적으로 대처할 수 있는 지속적인 노력이 필요한 시점인 것으로 판단된다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 주요사업 성과관리의 적정성을 위한 기관의 노력을 “B”로 평가한다.

2. 고객만족 성과

(1) 고객만족 개선도

가. 평가개요

지표산식	평가 방법	표준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
만족도×40% +향상도×60%	목표부여	83.901	86.112	96.890	7	6.782	A

나. 평가내용

- 고객만족도 개선도는 기획재정부 주관으로 실시한 '준정부기관 고객만족도 조사 결과'를 이용하여 고객만족도를 평가하는 지표로서 평점은 96.890으로 득점은 6.782로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 고객을 위한 공정하고 효율적인 제도 운영을 위해 꾸준히 고객의 의견을 수렴하였고, 다양한 채널을 통해 고객이 필요한 정보를 습득할 수 있는 시스템 구현에 주력한 결과 준정부기관 고객만족도 평가에서 전년도에 비해 2.2점 상승한 86.112점을 기록하였다.

라. 추세분석

- 기관의 고객만족도는 최근 5년간('06년~'10년) 상승과 하락을 반복하고 있으며, 2010년에는 평가년도 지수 및 고객만족도 향상도가 비교적 큰 폭으로 상승하였다.

3. 경영효율성과

(1) 노동생산성

가. 평가개요

지표산식	평가방법	기준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
부가가치/ 평균인원	목표부여 (편차)	79.410	88.303	95.667	5	4.783	A

나. 평가내용

- 기관의 효율적인 노동생산성 향상을 유도하는 지표로서 투하된 일정한 노동력(평균인원)과 그것에 의하여 얻어진 부가가치 비율을 목표부여(편차)로 평가하였다.

- 2010년 노동생산성은 기준치 79.410 대비 실적치 88.303으로 평점 95.667%인 “A”로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 독립변수인 평균인원은 정부의 공공기관선진화계획에 따른 정원감소 및 대체인력 활용 자제 등으로 전년대비 8.4명(8.33%) 감소하였다.

- 종속변수인 부가가치는 사업범위 확대, 신규사업 개발 등의 노력으로 인한 자체사업 수익성 강화와 수탁사업 증대 등을 통하여 경상이익이 전년대비 517백만원 증대되어, 인건비, 순금융비용, 세금과공과가 감소하였음에도 불구하고 전체 부가가치 총액이 2009년 7,996백만원에서 2010년 8,151백만원으로 155백만원 증가(1.9%)하였다.

- 부가가치 증가와 평균인원이 감소하였음에도, 추세치로 인해 전년대비 대비 노동생산성은 다소 감소된 것으로 평가되었다.

라. 추세분석

- 평균인원은 2010년 평균 92.308명으로 2005년~2007년도에는 인원변동이 거의 없었으나 2008년도에는 정원 내 인력 충원으로 신규인력이 대폭 증가하였고 다시 2009년에 정부의 공공기관선진화계획에 따른 인력 이관 등에 따라 큰 폭으로 감소하였다. 종합적으로는 최근 5개년 평균의 약 10.17%의 감소 추세를 보였다.

- 부가가치는 주요요소인 경상이익이 2년 연속 발생되어 안정적인 추세를 보이며, 수탁사업의 비중이 다소 높아 정부정책이나 외부환경의 영향을 많이 받을 수도 있는 것으로 보인다.

(2) 계량인건비

가. 평가개요

지표산식	평가방법	기준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
인건비/매출액	목표부여(편차)	0.143	0.135	82.408	3	2.472	B

나. 평가내용

- 기관의 매출액 대비 합리적 수준의 인건비 관리 노력을 측정하기 위한 지표로서 목표부여(편차)방식으로 평가하였다.

- 2010년도 실적치는 기준치 0.143 대비 실적치 0.135으로 평점 82.408%인 “B”로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 2010년도 사업비집행총액(매출액)은 36,591백만원으로 전년대비 826백만원 감소하였다. 공공기관선진화계획에 따른 디자인기술개발사업 이관으로 인해 다소 감소한 것으로 나타났다.

- 인건비는 정부의 R&D 지원기관 선진화 계획에 따라 '디자인기술개발사업'과 사업수행 인력 이관과 3개년간의 임금인상 동결, 대체 인력 활용 자제 등의 요인으로 인해 2009년도 5,351백만원에서 2010년 4,992백만원으로 전년대비 359백만원 감소하였다.

라. 추세분석

- 사업비집행총액(매출액)은 2005년~2009년도 까지는 매년 증가되는 추세였으나, 2009년 디자인기술개발사업 이관 등으로 인해 2010년은 다소 감소하였다.

- 인건비는 2005년~2009년도 까지는 상승 추세를 보이다 이후 2009년 정부방침에 따른 인력 이관 등 현원 조정을 통해 인건비가 대폭 감소하였다.

- 전체적인 계량인건비 실적은 2006년도부터 지속적으로 상승하다가 2009년부터 하락하고 있는데, 이는 2009년은 전년도 신규채용의 증가로 사업비집행총액보다 인건비의 상승폭이 컸기 때문이며, 2010년은 인건비는 감소하였으나, 매출액 또한 감소하여 나타난 결과이다.

(3) 계량관리업무비

가. 평가개요

지 표 산 식	평가방법	기준치	실적치	평 점	가중치	득점	등급 구간
관리업무비/매출액	목표부여(편차)	0.075	0.077	74.029	4	2.961	C

나. 평가내용

- 기관의 매출액 대비 관리업무비 절감을 유도하여 관리의 효율성을 제고하기 위한 지표로서 관리업무비를 사업비집행 총액으로 나눈 계량관리업무비를 목표부여(편차) 방식으로 평가하였다.

- 2010년 계량관리업무비는 기준치 0.075 대비 실적치 0.077로 평점 74.029%인 "C"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 2010년도 사업비집행총액(매출액)은 36,591백만원으로 전년대비 826백만원 감소하였다. 공공기관선진화계획에 따른 디자인기술개발사업 이관으로 인해 다소 감소한 것으로 나타났다.

- 2010년도 관리업무비는 전년대비 2백만원 감소한 2,816백만원이다.

라. 추세분석

- 사업비집행총액(매출액)은 2005년~2009년도 까지는 매년 증가되는 추세였으나, 2009년 디자인기술개발사업 이관 등으로 인해 2010년은 다소 감소하였다.

- 관리업무비는 2004년부터 2008년 증가 추세였으나 2009년부터 경비절감 노력으로 인해 실적이 개선되어 지속적으로 감소되고 있다.

(4) 총인건비인상률

가. 평가개요

지 표 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
정부예산편성지침 준수 여부	목표부여	1.6%	0.373%	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 정부예산편성지침의 인건비 인상률 준수 여부를 측정하기 위한 지표로서 실적평가는 2010년도 인건비 인상률 가이드라인 1.6% 해당액을 2009년도 총인건비에 가산한 한도에 대해 그 이하인지 여부로 평가하였다.

- 2010년도 실적은 0.373%로 목표치 1.6%이하이므로 4점으로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 인건비 인상률 억제를 위해 2008년~2010년 3년 연속 임금을 동결하여, 2010년도는 기준치 1.6%이하인 0.373%의 실적치를 나타내어 정부가이드라인을 준수하였다.

(5) 재무예산성과(예산집행율)

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
예산집행액/예산현액	목표대실적	39,000	36,586	93.810	2	1.876	A

나. 평가내용

- 기관의 예산집행계획에 대한 충실한 이행을 도모하기 위한 지표로서 예산현액 대비 예산집행액을 목표대실적으로 평가하였다.

- 2010년 예산집행율은 목표치 대비 실적치의 달성도가 93.810%로 평점 93.8점인 “A”로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 전년대비 집행률 부진사유는 자체사업의 경우 재무건전성 확보 차원의 경상이익 증대를 위하여 사업비 지출 및 지급이자 절감을 위해 노력한 결과 계획대비 집행률이 낮아졌으며, 또한, 공공기관 선진화 정책에 적극적으로 부응하고자, 조직 슬림화를 단행하여 3개 지원을 통합하여 1개 지원으로 축소하여 운영함에 따라 지원이 수행하는 지방연구개발사업의 집행률이 저조하게 나타난 결과로 분석된다.

(6) 정부권장정책이행실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
정부권장정책 이행실적	목표부여	100.000	-	91.700	2	1.834	A

- 공공기관의 법적의무·권장사항 이행 및 개선의 효과적 추진을 위한 지표로서, 91.700%를 달성하여 "A"로 평가되었다.

나. 평가내용

- 법령상 의무권장사항 및 주요 국가정책사업 등의 정부권장정책 이행실적을 평가하는 지표로서, 95.190%를 달성하여 "A"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

구분	평가방법	가중치	부처 평가결과 (%)	득점
1. 중소기업제품 우선구매	목표부여	0.6	86.8	0.520
2. 청년미취업자 고용	〃	0.4	100.0	0.400
3. 장애인생산품 우선구매	〃	0.2	93.5	0.187
4. 장애인/고령자 의무고용	〃	0.2	80.0	0.160
5. 친환경상품 의무구매	〃	0.2	83.52	0.167
6. 국가유공자 우선 채용	〃	0.2	100.0	0.200
7. 에너지이용 합리성	〃	0.1	100.0	0.100
8. 전통시장 온누리 상품권 구매	〃	0.1	100.0	0.100
합 계		2		1.834

- 중소기업제품 우선구매는 구매율 및 구매율 향상도, 여성기업제품 구매율의 실적으로 0.52점을 획득하였다.

- 청년미취업자 고용은 청년인턴 채용목표의 적정성 및 청년인턴 채용 실적을 모두 충족하여 만점을 획득하였다.

- 장애인생산품 우선구매는 구매비율 준수와 구매실적 등으로 0.187점을 획득하였다.

- 장애인/고령자 의무고용은 장애인 및 중증장애인 고용비율, 준·고령자 채용비율의 실적으로 0.16점을 획득하였다.

- 친환경상품 의무구매는 구매추진 체계 실효성 및 구매비율, 전년대비 구매비율 증가정도로서 0.167점을 획득하였다.

- 국가유공자우선채용은 누적 고용인원 비율과 당해연도 고용인원 비율을 모두 충족하여 만점을 획득하였다.

- 에너지이용 합리화는 에너지소비 총량제 추진실적과 LED조명 보급률을 모두 충족하여 만점을 획득하였다.

- 전통시장 온누리 상품권 구매는 구매비율을 모두 충족하여 만점을 획득하였다.

라. 추세분석

- 공공기관으로서 정부의 정책을 기관경영에 적극 반영하여 실천하고 있어 정부권장정책 이행실적은 2009년 1.729점 → 2010년 1.834점으로 향상되었다.

106408

한국보건산업진흥원

❖ 총괄요약표

평가범주		지 표 명	평가방법	가중치	득점
경영성과	주요사업성과	(1) 산업체 육성 지원사업		11	
		(1)-1 보건산업체 기술사업화 지원실적	목표부여(편차)	6	6.000
		(1)-2 보건신기술 및 우수품질 인증 성과	목표부여(편차)	5	5.000
		(2) R&D 지원사업		6	
		(2)-1 R&D 지원실적	목표부여(편차)	6	6.000
		(3) 보건산업 정책개발 사업		6	
		(3)-1 보건산업 정책개발 실적	목표부여(편차)	6	6.000
		(4) 주요사업 성과관리의 적정성	6등급평가	5	C
	고객성과	(1) 고객만족 개선도	목표부여	7	6.655
	경영효율성과	(1) 노동생산성	목표부여(편차)	5	3.689
		(2) 계량인건비	목표부여(편차)	3	2.810
		(3) 계량관리업무비	목표부여(편차)	4	2.821
		(4) 총인건비인상률	목표부여	4	4.000
		(5) 재무예산성과	목표대실적	2	2.000
		(6) 정부권장정책 이행실적	목표부여	2	1.640
	합계			55	

Ⅰ 경영성과

1. 주요사업성과

(1) 산업체 육성 지원사업

(1)-1. 보건산업체 기술사업화 지원실적

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
{기술이전건수×(0.4)+기술평가건수×(0.3)+사업화미팅건수×(0.3)} /기술이전사업비	목표부여(편차)	0.091	0.092	100.000	6	6.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 기술이전사업비 대비 기술사업화를 위한 기술이전, 기술평가, 사업화미팅 등을 성사시키기 위한 추진노력 정도를 목표부여(편차)로 평가하였다.

- '10년 실적치는 0.092로 목표치 0.091을 초과달성하여 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 2009년도 대비 기술이전사업비는 1.2% 증가하였고, 사업화미팅 건수는 1.7%로 감소하였지만, 기술평가 건수 40.8%, 기술이전 건수 8.3%로 증가하여 기술사업화 성과가 전년도에 비해 향상된 것으로 평가된다.

라. 추세분석

- 투입요소인 사업비는 '07년, '09년 감소를 제외하고 '05년 413백만원에서 '10년 524백만원으로 매년 꾸준히 상승하였다.

- 또한, 기술사업화지원성과의 각 항목인 기술평가 건수, 사업화미팅 건수, 기술이전 건수는 매년 꾸준히 상승하였으며, '10년 실적의 경우 기술평가 69건, 기술이전 26건, 사업화미팅 57건으로 전체 실적이 증가하였다.

(1)-2. 보건신기술 및 우수품질 인증 성과

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
{평가·심의건수×(0.7)+인증건수×(0.3)}/투입인력(명)	목표부여(편차)	33.207	33.900	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 바이오·보건분야의 우수한 기술 및 제품을 발굴하고, 이를 인증함으로써 사업화를 촉진하기 위함이며 그 실적을 목표부여(편차)로 평가하였다.

- '10년도 실적치는 33.900으로 목표치 33.207을 초과달성하여 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 전년대비 동일한 투입인력으로 보건신기술인증(HT) 및 우수품질인증(GH)에 대한 인증건수가 26.9% 증가하였으며, 평가 및 심의 건수도 전년대비 28.6%로 증가하였다.

라. 추세분석

- 2005년부터 동일한 투입인력으로 보건신기술인증(HT) 및 우수품질인증(GH)에 대해 평가 및 심의 및 인증건수는 꾸준히 상승하였다.

(2) R&D 지원 사업

(2)-1. R&D 지원실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급 구간
(지원과제수+성과창출과제수)/투입인력	목표부여(편차)	62.983	63.037	100.000	6	6.000	S

나. 평가내용

- 성과창출과제인 당해연도에 논문, 특허, 제품화 실적을 보고한 과제와 지원과제인 당해연도 협약된 과제의 수행을 통해 보건의료 R&D의 강화를 유도하기 위한 지표로 목표부여(편차) 방식으로 평가하였다.

- '10년도 실적치는 63.037로 목표치 62.983을 초과달성하여 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 성과창출과제수는 '08년도까지 지속적으로 감소하다가, '09년도부터 증가하여 '10년도에는 724건으로 전기에 비해 48.05%가 증가하였다.

- 지원과제수는 '05년에서 '07년까지 감소하다가 '08년 증가하였으며 '10년에 1,007건으로 전기에 비해 19.17%가 증가하였다.

- 이에 비해 투입인력은 '08년까지 점차로 증가하다 '09년에는 26.08명으로 전기대비 25.5%가 감소하였고 '10년도에는 27.46명으로 전년대비 5.3% 증가하였다.

- 이로 인해 실적치는 '09년과 '10년에는 크게 증가하였고 '10년에는 전기대비 23.23%가 증가하였다.

라. 추세분석

- '09년에 비해 투입인력은 5.3% 증가하였으나 지원과제수와 성과창출과제수가 크게 증가하는 등 '07년 이후에 실적치가 지속적으로 개선되었다.

(3) 보건산업 정책개발 사업

(3)-1. 보건산업 정책개발 실적

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
(정책연구수+의견수렴 및 성과교류·확산실적)/투입인력	목표부여(편차)	2.166	2.178	100.000	6	6.000	S

나. 평가내용

- 보건산업이 당면한 정책이슈 해결을 위한 정책기획 연구 추진실적 노력을 측정하는 지표로서 목표부여(편차)(3개년)로 평가하였다.

- 정책연구보고서는 당해연도 진흥원에서 수행되고 있는 보고서의 건수로 산출되었고, 의견수렴 및 성과교류·확산실적은 보건산업포럼, 공청회, 세미나, 심포지움 등 개최 건수로 산출되었다.

- '10년 실적치는 2.178로 목표치인 2.166을 초과달성하여 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- '09년 대비 투입인력이 2.89% 증가하였으나, 정책연구보고서가 7건(13.72%), 정책포럼 등 개최횟수가 4회(8.33%) 증가하여 전체적으로 지표실적이 목표치를 초과달성하였다.

라. 추세분석

- 투입인력은 매년 일정수준으로 증가하는 추세를 보였고 정책연구보고서와 의견수렴 및 성과교류·확산 등 실적은 2007년부터 2010년까지 지속적인 상승추세를 보이고 있다.

(4) 주요사업 성과관리의 적정성

- 한국보건산업진흥원법(법률 제5671호)과 시행령(대통령령 제16105호)에 명시된 기관의 설립근거와 설립목적에 부합하는 미션(보건산업의 육성·발전과 보건 서비스 향상)을 설정하고 내·외부 환경 분석을 통한 핵심가치 및 비전을 제시하고 있다. 또한 한국보건산업진흥원법 제1조에 명시된 설립목적을 달성하기 위해 SWOT 및 Value Chain 분석과 더불어 중요성, 시급성, 실현 가능성을 근간으로 주요 기능(사업 군) 간의 가중치 수준을 분석한 노력이 긍정적으로 평가된다.

- 설립목적에 명시된 기능(사업 군)을 중심으로 주요 사업을 선정하고 상대적 우선순위를 부여한 절차 및 노력은 인정되나, 기관의 기능에 대한 단위사업 목록만 제시하고 사업 군 위주의 자원(예산, 인력) 배분이나 전략적 중요도만 고려하는 수준에 머물러 있는 것으로 판단된다. 기관이 주요사업으로 제시한 '산업체 육성 지원', '보건의료 R&D지원'과 '보건산업정책개발'은 기관의 주요 기능으로 해석되므로 보다 세부적으로 주요사업을 선정하는 기관의 노력이 필요할 것이다.

- 주요사업 성과지표 선정에 있어 주요 기능(사업 군)을 대표하는 성과지표를 설정한 노력은 인정되나, 일부 성과지표 및 산출방식에 있어 합리성이 다소 결여되어 있다. 즉 R&D지원 실적지표와 정책개발 실적지표는 보건의료 R&D 지원사업과 보건산업정책 개발 사업에 대한 기본적인 업무실적을 측정하는데 적합하지만 기관의 노력 및 성과를 대표하는 데는 한계가 있는 것으로 판단되는 바, 주요사업에 대한 성과지표 체계를 보완할 필요가 있을 것이다.

- 대부분의 지표에 산출지표와 성과지표가 혼재되어 있어, 목표부여편차의 성격상 성과지표의 초기 달성은 어려움이 없게 설정된 것으로 판단된다. 특히 R&D지원 실적지표에는 지원과제수와 성과창출과제수가 동시에 평가 산식에 포함되어 있으며, 정책개발 실적지표 산식에 있어 의견수렴, 성과교류 및 확산 실적 등 비교적 용이하게 획득할 수 있는 사항으로 이루어져 있어 향후 보다 창의적이고 도전적인 목표설정이 필요한 것으로 판단된다.

- 그동안 수행해 온 다수의 세부사업 중 기관의 정체성 및 전략방향과 부합정도를 조사하여 관련성이 결여된 사업들을 정리하였고, 이를 통해 인적, 물적 자원을 핵심사업(군)에 효율적으로 배치한 기관의 노력이 바람직한 것으로 평가된다. 2015년 중장기 계획을 통해 비전을 제시하고 있으며 주요 기능별로 2013년, 2015년 목표를 제시하고 중장기 자원배분을 계획한 노력이 인정된다.

- 보건산업 관련 환경변화 및 문제점에 대응하기 위해 해외지소, 보건산업발전 협의회 등을 통해 외부 Signal을 모니터링하고 보건산업 이해 당사자와 다양한 소통채널을 확보하여 신속하게 대응한 노력이 인정되며, 사업성과에 대해 산출물을 통한 결과 평가뿐만 아니라, 동시에 성과관리 과정도 평가하는 주요사업 관리 적정성 노력이 바람직한 것으로 판단된다.

- 주요사업 군별로 경영평가 계량지표에 대한 성과뿐만 아니라 다양한 정량적 지표에 대한 성과를 이루었고, 이에 대한 기여수준을 정성적 성과로 연계하여 기관의 설립목적 달성에 기여하는 노력이 긍정적으로 평가된다. 다만 전략목표가 기관의 기능을 추진하는 방향만 단순히 제시하고 있어, 계량 및 비계량적인 성과가 전략목표를 달성하는데 기여하는 정도를 파악하기 힘들게 설정되어 있는 바, 세부사업과 전략목표 간의 체계를 보다 강화하기 위한 지속적인 노력을 기울여야 할 것이다.

- 기관에서 설정한 조직 성과관리(계량, 비계량 지표)를 통해 개인평가(업

적, 역량)와 연계 운영하고, 동기부여를 위해 보상체계와 연계하여 관리하며, 성과지표 목표치 설정을 이원화하여 체계적으로 환류 하는 노력이 인정된다. 또한 정기적으로 자체 평가하고 체계를 점검하는 내부적 환류활동 및 노력은 바람직하나, 외부 지적사항을 수용하고 환류 시키는 체계 구성에 있어서 더욱 정교화 하는 노력이 필요할 것이다. 회갑 및 특별휴가 대상 및 일수에 대한 과다 운영이 지적되어 개선한 바, 이에 대한 근본적인 체계점검이 필요할 것이다.

- 종합적으로 기관은 주요사업 추진체계를 구축하여 사업에 대한 관리 적정성을 확보하기 위한 노력과 계량/비계량적 성과가 인정된다. 다만 기관의 경영목표 및 경영전략과 연계하여 주요사업이 세부적으로 선정되어질 필요가 있을 것이며, 세부적인 주요사업별로 사업과정 및 성과를 대표할 수 있도록 성과지표를 보완하고 성과지표의 목표치를 합리적으로 설정하는데 있어서 추가적인 노력이 필요한 것으로 판단된다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 주요사업 성과관리의 적정성을 위한 기관의 노력을 “C”로 평가한다.

2. 고객만족성과

(1) 고객만족 개선도

가. 평가개요

지표산식	평가방법	평 점	전년도 지수	당해연도 지수	가중치	득 점	등급구간
고객만족도 지수*0.4 + 고객만족향상도*0.6	목표부여	95.065	87.726	88.233	7	6.655	A

나. 평가내용

- 기획재정부에서 실시하는 공기업·준정부기관 고객만족도에 대한 평가로 '10년도 고객만족도지수 40%와 고객만족향상도 60%를 합산하여 평가하였다.

- '10년도 고객만족도 실적은 전년 대비 0.507점 상승한 88.233점이며, 평점은 95.065점으로 가중치 7점에 대하여 6.655점으로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 전체고객만족도(PCSI)는 88.233점으로 전년대비 0.507점 상승하여, 고객만족도 지수는 96.466점, 고객만족도 향상도는 94.131점으로 나타났다.

- 주요 활동별 고객만족도는 전기에 비해 연구과제 수행, 품질인증 활동에서 증가하였으며, 연구지원, 교육/훈련 활동은 전기보다 소폭 하락했다.

라. 추세분석

- '04년 최초 실시된 고객만족도 지수는 매년 상승 추세를 나타내고 있다.

3. 경영효율성과

(1) 노동생산성

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
부가가치 /평균인원	목표부여 (편차)	69,579	65,797	73.77	5	3.689	C

나. 평가내용

- 기관의 효율적인 노동생산성 향상을 유도하는 지표로서 평균인원의 함수로 표시된 부가가치를 목표부여(편차)로 평가하였다.

- '10년 노동생산성 실적은 목표치 69,579 대비 실적치 65,797로 평점 73.77점인 "C"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 평균인원은 정부 국정과제 이행을 위한 신규사업 확대 등으로 전기 대비 평균인원 2.032명(1.4%) 증가한 반면 부가가치는 전년 대비 0.76% 증가하여 목표치보다 낮게 나타났다.

라. 추세분석

- 평균인원은 '09년에 전기 대비 4.8%의 감소를 제외하고 지속적으로 증가하는 추세를 보이고 있다.

- 부가가치는 '10년 9,624백만원으로 전년도 9,550백만원 대비 0.76% 증가하였으며, '04년부터 '06년까지는 점차로 증가하다, '07년은 '06년에 비해 8.6%가 감소한 후 다시 증가하는 추세를 보이고 있다.

(2) 계량인건비

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
인건비/매출액	목표부여(편차)	0.241	0.255	93.660	3	2.810	A

나. 평가내용

- 적정수준의 인건비 관리 노력을 측정하기 위한 지표로서 목표부여(편차) 방식으로 평가하였다.

- '10년 실적치는 목표치 0.241 대비 실적 0.255으로 가중치 3점에 득점 2.810점인 "A"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- '10년 매출액은 수탁용역수입, 기타사업수입 등의 증대로 인하여 29,851백만원으로 전년도 26,934백만원 대비 10.82% 증대되었다.

- 인건비는 '10년 7,602백만원으로 공공기관 선진화 정책과 연봉동결 등으로 인하여 전년(7,812백만원)보다 2.68% 감소하였다.

라. 추세분석

- 매출액은 신규 사업 증가, 사업예산 증가로 과거 5개년 동안 지속적으로 증가하는 추세를 보였다.

- 인건비는 '05년~'08년까지 지속적으로 증가하는 추세를 보이고 있으나, '09년부터 공공기관 선진화정책과 연봉 동결 및 총인건비 인상률 초과분 해소를 위한 노력 등으로 인하여 지속적으로 감소하는 추세를 보였다.

(4) 계량관리업무비

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
관리업무비/매출액	목표부여 (편차)	0.119	0.136	70.530	4	2.821	C

나. 평가내용

- 기관의 관리업무비 절감을 유도하기 위한 지표로서 관리업무비를 매출액으로 나눈 계량관리업무비를 목표부여(편차)로 평가하였으며, '10년 실적치는 0.136으로 가중치 4점에 득점 2.821점인 "C"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- '10년 매출액은 수탁용역수입, 기타사업수입 등의 증대로 인하여 29,850백만원으로 전년도 26,934백만원 대비 10.82% 증대되었다.

- '10년 관리업무비는 4,050백만원으로 정부 국정과제 이행을 위한 신규사업 추진 등으로 인해 전체적인 사업비용이 전년에 비하여 13.76% 증가하였다.

라. 추세분석

- 매출액은 신규 사업 증가, 사업예산 증가로 과거 5개년 동안 지속적으로 증가하는 추세를 보였다.

- 관리업무비는 '09년에 전기에 비해 5.3% 감소를 제외하고 '05년부터 '10년까지 지속적으로 증가하는 추세를 보였다.

(5) 총인건비인상률

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
정부예산편성지침 준수여부	목표부여	정부지침	0.897%	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 정부예산편성지침의 인건비인상률 준수여부를 측정하기 위한 지표로서 실적평가는 1.6% 준수여부로 평가하였다.

- '10년 실적은 0.897%로 정부예산편성지침을 준수하여 "S"로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- '09년 총인건비 인상률에 정부지침을 미준수한 경우의 총인건비 상한액보다 당기 총인건비 발생액이 낮아 '10년도 총인건비 인상률에 대한 정부예산편성지침을 준수한 것으로 평가되었다.

라. 추세분석

- '09년 정부 인건비 인상률 가이드라인을 미준수한 상태였으나, '10년에 인건비 인상률 가이드라인을 준수하였다.

(6) 재무예산성과(예산집행률)

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
예산집행액/예산현액	목표대실적	1.000	1.000	100.000	2	2.000	S

나. 평가내용

- 예산 현액 29,210백만원 중 30,053백만원을 집행하여 목표치 100%를 상회하여 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 적극적인 사업이행으로 인하여 '10년 예산 현액 29,210백만원에 대해 30,053백만원을 집행하여 100%를 상회하는 실적을 보였다.

라. 추세분석

- 예산집행률은 '08년과 '09년에 이어 '10년에도 100%를 상회하는 추세를 보였다.

(7) 정부권장정책 이행실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
정부권장정책 이행실적	목표부여	100.000	-	82.000	2	1.640	B

나. 평가내용

- 정부권장정책별 세부평가항목 및 평가방법에 따라 정책소관부처에서 평가된 평가결과를 적용하였다.

- 7개 지표에 대한 평가 결과 82점으로 측정되어 가중치 2점 만점에 1.640점을 획득하였다.

다. 항목별 원인분석

구 분	가중치(점)	평가결과	득점(점)
1. 중소기업제품 우선구매	0.6점	75.48%	0.453
2. 청년 미취업자 고용	0.4점	100.00%	0.400
3. 중증장애인생산품 우선구매	0.2점	80.90%	0.162
4. 장애인 및 고령자 의무고용	0.2점	100.00%	0.200
5. 친환경상품 의무구매	0.2점	30.69%	0.061
6. 국가유공자 우선고용	0.1점	100.00%	0.100
7. 에너지이용 합리화	0.0점	해당 없음	
8. 전통시장 온 누리 상품권 구매	0.1점	100.00%	0.100
소계	1.8점	-	1.476
가중치 2.0으로 환산			1.640

- 청년 미취업자 고용(공공기관 청년인턴제), 장애인 및 고령자 의무고용, 국가유공자 우선채용, 전통시장 온누리 상품권 구매 항목에서는 만점을 획득하였으나, 중소기업제품 우선구매, 중증장애인 생산품 우선구매, 친환경상품 의무구매 등의 항목에서는 감점되었다.

라. 추세분석

- 정부권장정책에 대한 기관의 노력으로 청년인턴의 채용목표를 초과달성하였으며 장애인 및 고령자를 고용하여 법정 의무고용율을 달성하였다.

- 중소기업제품 우선구매, 중증장애인 생산품 우선구매, 친환경상품 의무구매를 위하여 전직원 대상으로 공문으로 발송하며 교육에 참여를 늘리고 있으므로 이러한 상품구매의 증가가 기대된다.

106409

한국산업기술진흥원

❖ 총괄요약표

평가범주		지 표 명	평가방법	가중치	득 점
경영성과	주요사업성과	(1) 산업기술정책연구			
		(1)-1 산업기술정책연구 및 기획실적	목표부여	4	4.000
		(2) 국제기술교류협력			
		(2)-1 국제기술협력 교류 실적	목표부여	3	3.000
		(3) 기술사업화진원			
		(3)-1 기술이전실적	목표부여(편차)	2	2.000
		(3)-2 펀드결성 실적	목표대실적	2	2.000
		(4) 산학협력 활성화			
		(4)-1 산학협력 활성화 실적	목표부여(편차)	5	5.000
		(5) 지역혁신지원			
		(5)-1 평가계획대비 실적	목표부여(편차)	5	5.000
		(6) 부품소재지원			
		(6)-1 신뢰성상생협력 과제지원 실적	목표부여	2	2.000
		(7) 주요사업 성과관리의 적정성	6등급평가	5	B
	고객성과	(1) 고객만족 개선도	목표부여	7	6.822
	경영효율성과	(1) 노동생산성	목표부여(편차)	5	5.000
		(2) 계량인건비	목표부여(편차)	3	1.918
		(3) 계량관리업무비	목표부여(편차)	4	3.999
		(4) 총인건비 인상률	목표부여	4	4.000
		(5) 재무예산성과	목표 대 실적	2	1.994
		(6) 정부권장정책 이행실적	목표부여	2	1.520
	합 계			55	

Ⅰ 경영성과

1. 주요사업성과

(1) 산업기술정책연구

(1)-1. 산업기술정책연구 및 기획실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	표준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
정책연구·기획보고서건수/투입인력	목표부여	최고 : 1.201 최저 : 0.873	1.291 (42건/ 32.538명)	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 산업기술 정책 연구 및 기획을 통해 산업기술 정책은 선도하는 지표로서 투입인력 대비 정책연구·기획보고서 건수를 목표부여로 평가하였다.

- '10년도 산업기술 정책 연구 및 기획실적은 1.291로 최고목표치인 1.201을 초과하여 평점 100%인 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인

- '산업융합원천기술개발사업'의 전략적 추진이 요구되는 핵심기술을 도출하고 표준화, 특허를 연계한 패키지형 R&D 전략을 제시하는 등 다양한 정책연구를 추진하였다.

- 또한 산업기술생태계의 통합분석 시스템(e-RADERS) 활용을 통한 산업정보 분석 및 정책기획역량강화를 지원함으로써 효율적 운영을 도모하였다.

라. 추세분석

- '09년 1.092에서 '10년 1.291로 0.199(18.2%) 증가하였다.

(2) 국제기술교류협력

(2)-1. 국제기술협력 교류 실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	표준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
국제기술협력교류건수/투입인력	목표부여	최고 : 1.849 최저 : 1.345	2.854 (27건/ 9.462명)	100.000	3	3.000	S

나. 평가내용

- 기술개발 주체 간 협력기회 확대 및 글로벌 기술시장 활성화를 통해 국가의 개방형 기술혁신 경제체제를 선도하는 지표로 국제기술협력 교류실적을 목표부여로 평가하였다.

- '10년도는 전년대비 평균인원이 6% 감소한 반면, 국제기술협력교류 건수는 59% 증가해 최고 목표를 초과 달성하여 평점 100%인 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인

- 국제협력사업 추진시 제한된 투입인력에도 차별화된 매칭 지원을 하기 위하여 단간의 연계협력체제를 구축하여 인력의 효율성을 제고하였으며, 그 결과 실제 계약 69건 성사, 참여기업의 높은 만족도(80점이상)를 기록하였다.

- 특정분야의 기술에 강점이 있는 유럽 기술강소국(네덜란드, 스페인)의 참여를 유도하여, 협력대상 국가 유형이 확대되었다.

라. 추세분석

- '09년 1.681에서 '10년 2.854로 1.173(69.8%) 증가하였다.

(3) 기술사업화지원

(3)-1. 기술이전 실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	표준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
기술이전건수/ 투입예산	목표부여 (편차)	최고 : 7.743 최저 : 3.618	9.375 (450건/48억원)	100.000	2	2.000	S

나. 평가내용

- 국가R&D투자의 효율성 제고 성과를 나타내는 지표로서 기술사업화에 투입된 예산 대비 기술이전 건수를 목표부여(편차)로 평가하였다.

- '10년도는 투입예산 대비 기술이전 실적이 48.2% 증가해 최고목표(7.743)을 상회하여 평점 100%인 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인

- 국가기술사업화종합정보망 중심의 국내외 기술이전정보 통합 검색 시스템 구축을 통해 해외기술 이전정보 제공하였고, 특허정보검색 서비스(KIPRIS)와의 연계검색을 통해 등록기술의 신뢰성을 제고하였다.

- 기술사업화 당사자 간 정보 및 인적교류 확대를 통해 기술이전 및 사업화 협력을 지원하고 민간참여 확대를 추진함으로써 적기에 기술이 사업화되는 기회를 제공한 것이 유효하였다.

라. 추세분석

- '10년 기술이전 실적은 450건으로 전년(484건) 대비 다소 감소하였으나, 전체 지표는 '09년 6.368에서 '10년 9.375로 3.007(47.2%) 증가하였다.

(3)-2. 펀드결성 실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	표준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
펀드결성 목표금액	목표대실적	1,400억원	1,450억원	100.000	2	2.000	S

나. 평가내용

- 정부의 자금과 민간의 출자를 공동으로 민·관 공동의 신성장동력 투자펀드를 조성하고 주무부처와 협의한 목표금액 달성에 관해 목표대실적으로 점수를 산출하여 평가하였다.

- 펀드결성 금액은 표준치를 상회하는 1,450억원을 달성하여 평점 100%로 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인

- 신성장동력 분야에 전문적으로 투자하는 민간중심의 펀드조성을 위해 투자설명회 개최, 투명성 제고를 통한 펀드의 신뢰성 제고 등을 통해 연내 1차적인 펀드조성 목표를 달성하였다.

- 또한 수출보험공사, 한국거래소 등과의 양해각서 체결을 통해 투자대상기업 발굴하고 투자활동을 지원하는 등 펀드투자를 위한 노력도 실시하고 있다.

라. 추세분석

- '09년도는 3,550억원의 실적으로 목표대비 52.4%초과하여 달성하였고, '10년도는 1,450억원 실적으로 목표대비 3.5%초과달성하여 매년 목표대비 초과 실적을 달성하고 있다.

(4) 산학협력 활성화

(4)-1. 산학협력 활성화 실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	표준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
지역기업 협의체 구성 수/ 투입예산	목표부여 (편차)	최고 : 0.530 최저 : 0.450	0.742 (267건/360억원)	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 지역기업협의체 구성을 통해 산학협력 활성화를 선도하는 지표로서, 투입예산 대비 지역협의체 구성수를 목표부여(편차)로 평가하였다.

- 산학협력 활성화 실적은 267개의 지역기업협의체를 구성함으로써 전년대비 17% 증가해 최고목표치를 상회하여 평점 100%로 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인

- 기업-대학간 산학일체형 융합 환경을 조성하는 산학융합캠퍼스조성사업을 추진하고, 수행체계개편 및 규정·평가지표 개선을 통해 산학협력중심 체제를 강화한 것이 실적 견인을 유도하였다.

라. 추세분석

- 현장밀착형 산학협력체제를 구축하고 유형별 세부통합모델 개발 적용 및 사업 프로세스 개선 등을 통해 지역기업협의체 구성건수는 '06년 190건, '07년 197건, '08년 197건, '09년 229건, '10년 267건으로 꾸준한 증가를 보이고 있다.

(5) 지역혁신지원

(5)-1. 평가계획 대비 실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	표준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
(평가건수/ 평가대상 과제수)*100	목표부여 (편차)	최고 : 100% 최저 : 80%	100%	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 지역전략산업육성사업, 지역특화산업육성사업의 총 평가대상 건수 대비 평가건수를 목표부여(편차)로 평가하였다.

- 대상 사업관련 평가 361개를 모두 평가 완료함으로써 평점 100%를 기록하여 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인

- 업무추진절차를 개선하고, 지속적인 사업별 모니터링 실시하여 적기지원을 위한 노력을 경주하였다. 적기지원을 위한 인력, 시스템 등의 지원의 집행효율성을 제고함으로써 기한내 전체 평가대상과제 361건에 대해 평가를 완료하여 목표를 달성하였다.

라. 추세분석

- '06년~'10년 평가계획 대비 실적은 모두 100% 달성하여 기관 고유의 평가·관리 업무를 꾸준히 달성하고 있다.

(6) 부품소재지원

(6)-1. 신뢰성상생협력 과제지원 실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	표준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
신뢰성상생협력 과제지원 실적/투입예산	목표부여	최고 : 0.154 최저 : 0.112	0.179 (75개/420억원)	100.000	2	2.000	S

나. 평가내용

- 국내외 수요기업이 신뢰성기준을 제시하고 국내 부품소재기업과 신뢰성 연구기관이 협력하여 기준을 충족할 경우 수요기업이 제품을 구매하는 '신뢰성상생협력사업'을 통해 수요기업이 사업에 직접 참여하여 구매와 직접 연결될 수 있도록 과제를 지원하는 것을 목표부여로 평가하였다.

- '10년도 사업비는 전년도 444억원에서 420억원으로 감소한 반면, 신뢰성상생협력지원 과제건수는 전년도 62건에서 75건으로 증가해 최고목표를 상회하여 평점 100%인 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인

- 해외수요기업과 부품소재기업이 함께 참여하는 상생형 사업 확대를 통해 부품소재기업의 해외진출을 확대하고, 신뢰성기반구축 소프트웨어적 인프라 구축을 강화하여 지원함으로써 높은 성과를 도출할 수 있었다.

라. 추세분석

- '08년도부터 시작한 신규사업으로 '08년 31개, '09년 62개, '10년 75개 과제를 지원하면서 꾸준히 높은 증가율을 보이고 있다.

(7) 주요사업 성과관리의 적정성

- 산업기술촉진법 제38조(한국산업기술진흥원의 설립 등)에 근거한 설립목적(산업기술혁신 촉진 및 산업기술혁신 관련 정책 개발 지원)에 부합하는 미션을 설정하고, 기관의 핵심가치와 비전달성을 위해 4대 전략목표와 9대 전략과제를 설정하는 한편 기관 설립목적의 6대 사업영역(산업기술정책연구, 국제기술협력교류, 기술사업화지원, 산업기술기반조성, 지역혁신지원, 부품소재지원)에 근거한 15개 핵심사업군을 도출한 기관의 노력이 인정된다.

- 더불어 기관의 설립 목적 및 전사 전략 등을 고려해 사업포트폴리오를 설정하고 15개 핵심사업군에서 중요도(미션 및 비전기여도)와 적시성(당해연도 추진 필요성 및 성과창출 시기)에 따라 7대 핵심과제를 도출했다. 이는 기관의 핵심가치와 비전 달성에 부합한 것으로 평가되나 주요 사업의 선정 절차가 원론적인 수준에서 개념적 추상적인 묘사로 일관되어 있어 이에 대한 개선이 요구된다.

- 주요사업의 성과지표 개발 및 성과목표 설정에서는 통합전 舊기관별로 관리된 성과지표군에 기관의 비전 및 전략목표와 일치하지 않은 영역이 존재해 단별 의견 수렴과 자문단 자문 등을 거쳐 15개 핵심사업군에 대한 성과지표를 선정한 노력이 인정된다. 하지만 성과지표의 정당성과 성과지표 목표치의 대표성이 미흡한 것으로 보이므로, 주요사업에 대한 성과를 충분히 반영할 수 있도록 더욱 고도화된 지표개발을 제고할 필요가 있을 것이다.

- 주요사업 추진체계 구축 및 관리 부문에서는 2009년에 개별사업 및 조직구성원들 간의 융합과 협력체계 구축을 위한 물리적 통합을 추진한 데 이어 2010년에 조직 및 인력관리를 통한 舊기관 인력간의 화학적 통합을 추

구한 노력이 인정된다. 더불어 조직의 역량 집중을 위해 업무별 전담 TF 운영을 통한 명확한 역할 정의 및 업무 분담체계를 구축하고 핵심 업무 외의 일반업무는 아웃소싱 및 외부인력을 활용한 점과 유사 업무분야 통합을 통한 업무 효율화를 추진한 점은 바람직한 것으로 평가된다.

- 사업추진과정 모니터링에서는 성과관리 전담조직과 내부 MBO체계 구축 및 운영 등을 통해 성과목표 달성에 대한 주기적 상시적 모니터링을 실시하고 이슈관리, 일정관리, 의사소통, 실행지원 등을 주요 관리 포인트로 활용한 기관의 노력이 인정된다. 전사적 이슈는 정부환경, 기술·경제, 고객환경, 내부환경 등에 대한 분석체계를 통해 지속적으로 관리했으며, 개별사업별 이슈에 대해서는 사업 수행조직과 연계하여 관리한 점은 바람직한 것으로 평가된다. 부서 조직평가 지표간 형평성 제고 및 조직평가 운영의 객관성·적정성 확보를 위해 성과관리위원회를 '창의경영위원회'와 '목표검증반'으로 이원화해 관리한 점도 긍정적으로 평가된다.

- 주요사업의 비계량적 성과가 설립 목적 및 기관 목적 달성에 기여한 정도를 살펴보면 계량지표를 충족시킨 계량적인 성과를 비롯하여, 산업기술정책연구 분야의 세계적 중견기업(World Class 300) 육성전략 수립, 산업융합원천기술 로드맵 도출을 위한 사전 기획 기능 강화, 산업기술생태계의 통합분석 시스템(e-RADERS) 활용을 통한 산업정보 분석 및 정책기획역량강화, 국제기술협력 교류를 위한 유레카 등 국제공동 R&D 설명회 개최, 기술사업화 지원을 위한 민간주도의 신성장동력 펀드 조성 및 활성화, 산학협력 중심의 대학체제 개편, 지역혁신 지원과 부품소재지원 등의 노력이 긍정적으로 평가되며 기관 설립 목적 달성에도 기여한 것으로 판단된다.

- 주요사업을 추진하는데 있어 경영평가지표와 내부평가지표, 그리고 계량과 비계량 부분을 연계해 자체 평가를 시행하고 성과관리를 위한 정보, 모니터링, 평가환류시스템을 체계적으로 구축해 환류활동을 수행한 노력은 인정되나, 향후 기관 경영 전반에 대한 자체평가 과정이 하나의 사업으로 구성 및 운영되고 그 결과를 체계적으로 관리하여 효과적인 사업수

행을 위한 지식 축적과 전승에 도움이 되도록 관리하는 환류체계를 강화할 필요가 있는 것으로 판단된다. 더불어 탈상 등 특별휴가 대상 및 일수 과다 운영에 대한 개선 노력이 요구된다.

- 종합적으로, 기관은 주요사업 성과 관리에 많은 노력을 기울여 계량지표 성과는 물론 비계량적 성과에도 많은 결실을 거두고 있으며 효율적인 추진체계를 갖추고 추진과정을 단계별로 잘 모니터링하고 있는 것으로 평가된다. 특히 중견기업(World Class 300) 육성전략과 e-RADERS를 활용한 산업정보 분석 및 정책기획역량강화, 유레카 등 국제공동 R&D 설명회 개최 등을 통한 국제협력 강화 등은 기관 설립 목적과 미션에 부합한 성과로서 기관의 사업 추진 노력이 인정된다. 다만 주요 사업의 선정 절차가 보다 합리적 수준으로 개선되고 성과를 충분히 반영할 수 있는 정교한 지표개발 노력이 지속적으로 요구된다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 주요사업 성과관리의 적정성을 위한 기관의 노력을 "B"로 평가한다.

2. 고객만족성과

(1) 고객만족 개선도

가. 평가개요

지표산식	평가방법	표준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
고객만족도지수×0.4 + 지수향상도×0.6	목표부여	100.000	97.461	97.461	7	6.822	A

나. 평가내용

- 공기업·준정부기관 고객만족도에 대한 평가로 기획재정부에서 실시하는

고객만족도 조사의 고객만족도 지수와 지수의 전년대비 향상도를 4:6의 비율로 합산하여 평가하였다.

- 전년대비 14.775점 상승(17.9%)한 97.461점을 받아 고객만족개선도는 “A”로 평가한다.

다. 항목별 원인

- 고객만족도 점수는 전년대비 크게 상승하였으며(8.2%), 전 사업에서 고르게 상승하였다.(80.2→86.8, 8.2% 상승)

- 업무유형별로는 기술사업화 부문의 평균이 90.4점으로 높은데 반해, 지역산업이 83.9점, 국제기술협력이 84.6점으로 낮은 점수를 기록하였다.

- CS 공감대 형성을 위해 고객만족 슬로건 공모, CS 교육을 진행하였고 콜센터·고객라운지 설치, CS 그룹의 구성 및 운영 등의 활동을 추진하여 전년보다 체계적인 관리가 진행된 것으로 평가된다.

라. 추세분석

- 전년대비 고객만족 개선도는 20.9%, 고객만족도 지수는 16.6% 상승하였다.

3. 경영효율성과

(1) 노동생산성

가. 평가개요

지표산식	평가방법	표준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
부가가치/ 평균인원	목표부여 (상향)	최고 : 77,470 최저 : 56,342	77,771	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 기관의 효율적인 노동생산성 향상을 유도하는 지표로서 부가가치를 평균인원으로 나눈 실적을 목표부여로 평가하였다.

- '10년도 노동생산성은 설정된 '09년도 실적대비 10% 상승한 77,771을 기록하여 평점 100%로 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인

- 조직·인력운영 효율화를 위한 신규충원을 억제, 인사평가제도 시스템을 구축 및 성과연봉제 도입을 통해 부가가치는 전년대비 3.19% 증가한 21,010백만원을 기록한 반면, 평균인원은 전년대비 6% 감소하여 270명을 기록하여 최고 목표치를 상회하여 달성하였다.

라. 추세분석

- '10년도는 전년대비 10.4% 상승한 실적치를 기록하였다.

(2) 계량인건비

가. 평가개요

지표산식	평가방법	표준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
인건비총액/ 총사업비집행액	목표부여 (하향)	최고 : 0.015 최저 : 0.021	0.018	63.941	3	1.918	C

나. 평가내용

- 적정수준의 인건비 관리노력을 유도하는 지표로서 인건비 총액을 총사업비집행액으로 나누어 목표부여로 평가하였다.

- '10년도 계량인건비는 실적 0.018, 득점 1.918로 평점 63.941%를 기록하여 "C"로 평가한다.

다. 항목별 원인

- 인건비 총액은 전년(8개월 실적)대비 53.95% 증가한 18,922백만원을 기록하였으며, 총사업비집행액은 전년(8개월 실적)대비 46.0% 증가한 1,050,111백만원을 기록하였다.

라. 추세분석

- '09년도 실적대비 23.2%의 계량인건비 실적이 감소하였다.

(3) 계량관리업무비

가. 평가개요

지표산식	평가방법	표준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
관리업무비/ 총사업비집행액	목표부여 (하향)	최고 : 0.071 최저 : 0.094	0.071	99.973	4	3.999	A

나. 평가내용

- 적정수준의 관리업무비 관리노력을 유도하는 지표로서 관리업무비 총액을 총사업비집행액으로 나누어 목표부여로 평가하였다.

- '10년도 계량관리업무비는 실적 0.071로 평점 99.973%를 기록하여 "A"로 평가한다.

다. 항목별 원인

- 인력양성, 지역사업, 기반조성사업 등 전사적 사업구조 개편을 통해 사업

간 연계성 강화를 통한 업무 시너지창출 및 사업추진경비 절감을 통해 관리업무비 절감을 추진하여 관리업무비 총액은 전년대비 0.5% 감소한 74,305백만원을 기록하였으며, 총사업비 집행액은 전년대비 15.1% 증가한 1,050,111백만원을 기록하였다.

라. 추세분석

- '09년도 대비 10.1%의 계량관리업무비 절감을 달성하였다.

(4) 총인건비인상률

가. 평가개요

지표산식	평가방법	표준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
전년대비 당기 인건비의 상승률	목표부여	1.6%	1.043%	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 정부예산편성지침의 인건비인상률 준수여부를 측정하기 위한 지표로서 실적평가는 정부의 인상률 상한인 1.6% 준수 여부를 목표부여로 평가하였다.

- '09년도의 8개월간 지급한 총인건비를 12개월로 환산하여 '10년 총인건비와 비교를 통하여 총인건비 인상률 대상금액을 산정하였다.

- '10년도 총인건비인상률은 1.043%로 정부의 총인건비 인상률 상한인 1.6%보다 적어 평점 100%로 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인

- 노사합의를 통한 보수체계 개편, 연차수당 지급기준 축소운영을 통한 연차수당 감소 등을 통해 정부의 상한률 이내로 인건비를 인상하였다.

(5) 재무(예산)성과

가. 평가개요

지표산식	평가방법	표준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
예산집행액÷예산현액	목표대실적	100	99.7	99.700	2	1.994	A

나. 평가내용

- 효과적인 예산집행관리를 평가하는 지표로서 예산집행액을 예산현액으로 나누어 목표대실적으로 평가하였다.

- '10년도 재무(예산)성과는 예산현액 1,053,315백만원 중 1,050,111백만원을 집행하여 예산집행율 99.7%로 1.994점을 득점하여 "A"로 평가하였다.

다. 항목별 원인

- 예산집행액이 미달하는 주요원인은 퇴직인력 및 '10년도 신규 추진사업 수행을 위한 인력 일부 충원에 따른 인건비 절감, 업무추진비 절감, 체계적인 교육훈련 관리 등을 통한 예산 절감으로 경상경비 예산 미집행액 때문으로 판단된다.

(6) 정부권장정책 이행실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	표준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
정부권장정책 이행실적	목표부여	100	76	76.000	2	1.520	B

나. 평가내용

- 법령상 의무권장사항 및 주요 국가정책사업 등의 정부권장정책 이행실적을 평가하는 지표로서, 76%를 달성하여 "B"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

지표명	평가방법	가중치	부처평가결과(%)	득점
① 중소기업제품 우선구매	목표부여	0.6	61.40	0.368
② 청년 미취업자 고용(공공기관 청년인턴제)	〃	0.4	100	0.400
③ 중증장애인 생산품 우선구매	〃	0.2	67.00	0.134
④ 장애인 및 고령자 의무고용	〃	0.2	69.18	0.138
⑤ 친환경상품 의무구매	〃	0.2	56.50	0.113
⑥ 에너지이용 합리화(LED조명 보급 포함)	〃	0.2	100	0.200
⑦ 국가유공자 우선채용	〃	0.1	66.60	0.067
⑧ 전통시장 온누리 상품권 구매	〃	0.1	100	0.100
합 계		2.0		1.520

- 청년 미취업자들에게 근무경험을 제공하고 경영효율화 조기추진을 위해 '10년 6월 총 11명의 청년인턴을 채용하여 기준인 4%(8명)를 초과달성하였으나, 장애인고용촉진공단과의 연계를 통한 지속적인 노력에도 불구하고 장애인 의무고용은 법정의무고용비율인 3%에 미달한 2.075%를 달성하였고, 국가유공자 우선채용도 의무고용비율인 4%에 미달한 2%를 달성하였다. 최종적으로 부처평가결과 청년 미취업자 고용은 100점, 장애인 의무고용은 69.18점, 국가유공자우선채용은 66.60점을 기록하였다.

- 중소기업제품 우선구매실적은 총 구매금액 34,892백만원 중 중소기업제품

이 99.2%를 차지하였고 이 중 여성기업제품 구매가 2.4%로 부처평가결과 61.40점을 기록하였다.

- 친환경상품 의무구매실적은 총 구매액의 59%를 차지하여 부처평가 결과 56.50점을 기록하였으며, 장애인생산품 우선구매실적은 중증장애인 생산품 우선구매 대상품목 18개 품목 중 3개 품목을 구매하여 부처평가결과 67점을 기록하였다.

- 전통시장 온누리 상품권 구매는 정부의 권장수준을 상회하여 만점을 기록하였으며, 또한 에너지 관리체계 및 전담조직을 운영하여 에너지 절감 및 효율화 사업을 적극적으로 추진함으로써 전년대비 26.1%의 에너지 절감 등을 통해 만점을 기록하였다.

라. 추세분석

- 중소기업 우선구매, 장애인 생산품 우선구매, 장애인 고령자 의무고용, 국가유공자 우선채용 실적은 전년대비 하락하였으나, 신규로 평가받은 청년미취업자 고용, 에너지 합리화, 전통시장 온누리 상품권 구매실적은 정부정책을 기관에 적극 반영하여 모두 만점을 기록하여 전년대비 점수가 0.172점 상승하였다.

106410

한국산업기술평가관리원

❖ 총괄요약표

평가범주		지 표 명	평가방법	가중치 (점)	득 점 (점)
경영 성과	주요 사업 성과	(1) 산업원천기술개발사업:일반산업			
		(1)-1 평가계획대비 추진실적	목표부여(편차)	4	4
		(1)-2 평가업무처리기간 준수율	목표부여(편차)	4	4
		(2) 산업원천기술개발사업:정보통신			
		(2)-1 평가계획대비 추진실적	목표부여	3	3
		(2)-2 평가업무처리기간 준수율	목표부여	3	3
		(3) 특정목적사업			
		(3)-1 평가계획대비 추진실적	목표부여(편차)	3	3
		(3)-2 평가업무처리기간 준수율	목표부여(편차)	2	2
		(4) 중소기업지원사업			
		(4)-1 평가계획대비 추진실적	목표부여(편차)	2	2
		(4)-2 평가업무처리기간 준수율	목표부여(편차)	2	1.994
		(5) 주요사업 성과관리의 적정성	6등급평가	5	C
	고객 만족 성과	(1) 고객 만족 개선도	목표부여	7	5.935
	경영 효율 성과	(1) 노동생산성	목표부여	5	4.698
		(2) 계량인건비	목표부여	3	1.817
		(3) 계량관리업무비	목표부여	4	3.580
		(4) 총인건비인상률	목표부여	4	4
		(5) 재무예산성과	목표부여	2	1.531
		(6) 정부권장정책 이행실적	목표부여	2	1.536
합 계				55	

Ⅰ 경영성과

1. 주요사업성과

(1) 산업원천기술개발사업:일반산업

(1)-1. 평가계획대비 추진실적

가. 평가개요

지 표 산 식	평가방법	목표치	실 적 치	평점	가중치	득점	등급구간
평가건수 /평가대상 과제수	목표부여 (편차)	100%	100%	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 정부 R&D 자금의 적기 집행 및 효율적 평가관리를 위해 '09년 11월 1일부터 '10년 10월 31일까지 중간 및 최종보고서가 접수된 과제의 '10년 12월 31일까지 평가완료 여부를 측정하였다.

- '10년 실적치는 100%, 평점은 100점으로 가중치 4점에 득점 4점인 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- '10년도 전체 평가대상과제 1,129건에 대하여 1,129건을 기간 내 평가 완료하여 100%의 평가계획대비 실적을 달성하였다.

라. 추세분석

- 평가대상과제는 '09년 870건에서 '10년 1,129건으로 증가하였으며, 실적치는 2년 연속 100%를 달성하였다.

(1)-2. 평가업무처리기간 준수율

가. 평가개요

지 표 산 식	평가방법	목표치	실 적 치	평점	가중치	득점	등급구간
업무처리기간 준수과제 수 /대상과제 수	목표부여 (편차)	100%	100%	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 신속한 연구비 지원을 통해 사업수행기관의 원활한 기술개발을 지원하기 위해 당해연도에 신규로 사업계획서가 접수된 과제 및 전년도 11월 1일부터 당해연도 10월 31일까지 중간 및 최종 보고서가 접수된 과제에 대해 평가별 업무처리기한을 설정하여 그 여부를 확인하였다.

- '10년 업무처리기간 준수율은 100%, 평점은 100점으로 가중치 4점에 득점 4점인 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- '10년도 전체 평가대상과제 1,635건 중 1,635건을 주어진 기간 내 처리하여 100%의 실적치를 보였다.

라. 추세분석

- 대상 과제수는 '09년 1,676건에서 '10년 1,635건으로 다소 감소하였으며, 업무처리준수율은 '09년 99.821%(1,673건 준수)에서 '10년 100%(1,635건 준수)로 증가하였다.

(2) 산업원천기술개발사업:정보통신

(2)-1. 평가계획대비 추진실적

가. 평가개요

지 표 산 식	평가방법	목표치	실 적 치	평점	가중치	득점	등급구간
평가건수 /평가대상 과제수	목표부여	100%	100%	100.000	3	3.000	S

나. 평가내용

- 정부 R&D 자금의 적기 집행 및 효율적 평가관리를 위해 '09년 11월 1일부터 '10년 10월 31일까지 중간 및 최종보고서가 접수된 과제의 '10년 12월 31일까지 평가완료 여부를 측정하였다.

- '10년 실적치는 100%, 평점은 100점으로 가중치 3점에 득점 3점인 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- '10년도 전체 평가대상과제 433건에 대하여 433건을 기간 내 평가 완료하여 100%의 평가계획대비 실적을 달성하였다.

라. 추세분석

- 평가대상과제는 '09년 210건에서 '10년 433건으로 증가하였으며, 실적치는 2년 연속 100%를 달성하였다.

(2)-2. 평가업무처리기간 준수율

가. 평가개요

지 표 산 식	평가방법	목표치	실 적 치	평점	가중치	득점	등급구간
업무처리기간 준수과제 수 /대상과제 수	목표부여	100%	100%	100.000	3	3.000	S

나. 평가내용

- 신속한 연구비 지원을 통해 사업수행기관의 원활한 기술개발을 지원하기 위해 당해연도에 신규로 사업계획서가 접수된 과제 및 전년도 11월 1일부터 당해연도 10월 31일까지 중간 및 최종 보고서가 접수된 과제에 대해 평가별 업무처리기한을 설정하여 그 여부를 확인하였다.

- '10년 업무처리기간 준수율은 100%, 평점은 100점으로 가중치 3점에 득점 3점인 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- '10년도 전체 평가대상과제 587건 중 587건을 주어진 기간 내 처리하여 100%의 실적치를 보였다.

라. 추세분석

- 대상 과제수는 '09년 342건에서 '10년 587건으로 증가하였으며, 업무처리 준수율은 2년 연속 100%를 달성하였다.

(3) 특정목적사업

(3)-1. 평가계획대비 추진실적

가. 평가개요

지 표 산 식	평가방법	목표치	실 적 치	평점	가중치	득점	등급구간
평가건수 /평가대상 과제수	목표부여 (편차)	100%	100%	100.000	3	3.000	S

나. 평가내용

- 정부 R&D 자금의 적기 집행 및 효율적 평가관리를 위해 '09년 11월 1일부터 '10년 10월 31일까지 중간 및 최종보고서가 접수된 과제의 '10년 12월 31일까지 평가완료 여부를 측정하였다.

- '10년 실적치는 100%, 평점은 100점으로 가중치 3점에 득점 3점인 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- '10년도 전체 평가대상과제 608건에 대하여 608건을 기간 내 평가 완료하여 100%의 평가계획대비 실적을 달성하였다.

라. 추세분석

- 평가대상과제는 '09년 765건에서 '10년 608건으로 다소 감소하였으며, 실적치는 2년 연속 100%을 달성하였다.

(3)-2. 평가업무처리기간 준수율

가. 평가개요

지 표 산 식	평가방법	목표치	실 적 치	평점	가중치	득점	등급구간
업무처리기간 준수과제 수 /대상과제 수	목표부여 (편차)	100%	100%	100.000	2	2.000	S

나. 평가내용

- 신속한 연구비 지원을 통해 사업수행기관의 원활한 기술개발을 지원하기 위해 당해연도에 신규로 사업계획서가 접수된 과제 및 전년도 11월 1일부터 당해연도 10월 31일까지 중간 및 최종 보고서가 접수된 과제에 대해

평가별 업무처리기한을 설정하여 그 여부를 확인하였다.

- '10년 업무처리기간 준수율은 100%, 평점은 100점으로 가중치 2점에 득점 2점인 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- '10년도 전체 평가대상과제 1,888건 중 1,888건을 주어진 기간 내 처리하여 100%의 실적치를 보였다.

라. 추세분석

- 대상 과제수는 '09년 1,784건에서 '10년 1,888건으로 증가하였으며, 업무처리준수율은 2년 연속 100%을 달성하였다.

(4) 중소기업지원사업

(4)-1. 평가계획대비 추진실적

가. 평가개요

지 표 산 식	평가방법	목표치	실 적 치	평점	가중치	득점	등급구간
평가건수 /평가대상 과제수	목표부여 (편차)	100%	100%	100.000	2	2.000	S

나. 평가내용

- 정부 R&D 자금의 적기 집행 및 효율적 평가관리를 위해 '09년 11월 1일부터 '10년 10월 31일까지 최종보고서가 접수된 과제의 '10년 12월 31일까지 평가완료 여부를 측정하였다.

- '10년 실적치는 100%, 평점은 100으로 가중치 2점에 득점 2점인 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- '10년도 전체 평가대상과제 1,500건에 대하여 1,500건을 기간 내 평가 완료하여 100%의 평가계획대비 실적을 달성하였다.

라. 추세분석

- 평가계획대비 추진실적을 2년 연속 100% 달성하였다.

(4)-2. 평가업무처리기간 준수율

가. 평가개요

지 표 산 식	평가방법	목표치	실 적 치	평점	가중치	득점	등급구간
업무처리기간 준수과제 수 /대상과제 수	목표부여 (편차)	100%	99.870%	99.692	2	1.994	A

나. 평가내용

- 신속한 연구비 지원을 통해 사업수행기관의 원활한 기술개발을 지원하기 위해 당해연도에 신규로 사업계획서가 접수된 과제 및 전년도 11월 1일부터 당해연도 10월 31일까지 최종 보고서가 접수된 과제에 대해 평가별 업무처리기한을 설정하여 그 여부를 확인하였다.

- '10년 업무처리기간 준수율은 99.87%, 평점은 99.692점으로 가중치 2점에 득점 1.994점인 "A"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- '10년도 전체 평가대상과제 6,167건 중 6,159건을 주어진 기간 내 처리하여 99.87%의 실적치를 보였다.

라. 추세분석

- 대상 과제수는 '05년 3,674건, '06년 3,303건, '07년 6,130건, '08년 4,844건, '09년 4,055건에서 '10년 6,167건으로 증가와 감소를 반복

- 업무처리준수율은 '05년 68.862%(2,530건 준수), '06년 79.019%(2,610건 준수), '07년 97.716%(5,990건 준수), '08년 97.585%(4,727건 준수), '09년 93.465%(3,790건 준수), '10년 99.87%(6,159건 준수) 등 전반적으로 증가하는 추세를 나타내었다.

(5) 주요사업 성과관리의 적정성

- 기관의 설립목적(산업기술개발에 대한 기획 평가 관리 등의 사업을 수행함으로써 산업기술의 혁신을 통한 산업경쟁력과 국가 혁신역량 제고)에 부합한 미션을 설정하고 대내외 경영 여건 및 관련 정부정책 등 환경분석과 SWOT 분석을 통해 주요 사업에 대한 업무프로세스별 전략과제를 도출한 노력이 인정된다.

- 주요사업 선정에서 R&D과제의 특성(기술분야, 개발기간, 소요예산) 및 예산 출처(지식경제부, 중소기업청)에 따라 전체 R&D 지원사업을 4가지 유형으로 구분하여 주요사업으로 설정했다. 하지만 산업원천기술개발사업(일반산업), 산업원천기술개발사업(정보통신), 특정목적사업, 중소기업지원사업 등 주요사업이 단순한 기능을 대표하는 사업 군으로만 분류되어 있어 경영전략(혁신역량 강화, 창의적 기술기획, 신뢰받는 평가관리, R&D성과 제고)과 주요사업간 연계체계에 있어 합리성이 결여된 바, 이에 대한 개선 노력이 요구된다.

- 주요사업에 대한 성과지표 개발 및 목표설정에서는 4가지 주요사업에 대해 2가지 성과 목표(성과목표1: 정부 R&D 자금의 적기 집행 및 효율적 평가관리, 성과목표2: 신속한 연구비 지원을 통해 사업수행기관의 원활한 기술개발 지원)를 설정해 한정된 인원으로 수천 건에 이르는 R&D 과제

평가를 100% 완료한 것과 효율적 프로세스 확립을 통해 신속한 평가관리 추진으로 고객지원을 강화한 점이 인정된다. 다만 예산과 인력에 비해 성과지표가 매우 단순화되어 있어 주요사업에 대한 대표성이 미흡한 것으로 판단되는 바, 보다 정교한 지표개발이 필요할 것이다. 더불어 과제수 당 평가 건수 등과 같이 획일적으로 제시되어 있는 일부 성과지표를 보다 도전적이며 창의적으로 설정하는 노력이 요구된다.

- 핵심사업의 추진체계 구축 및 관리 부문에서는, 연구비 관리의 투명성 및 연구비 집행의 편의성 확보를 위한 실시간 R&D 자금 관리 시스템인 RCMS(Realtime Cash Management Systems)를 비롯해 전자평가시스템(U-CANS)과 지식경제 R&D 사업의 성과정보를 효율적으로 수집 관리할 수 있는 시스템(e-R&D)을 구축하는 등 정보시스템 개선을 통해 R&D 관리의 투명성과 편리성, 그리고 전문성을 강화한 노력이 인정된다. 더불어 2단계에 걸친 조직개편을 단행해 조직자원을 효과적으로 배분했으며 직무분석을 통한 효율적 인력운용도 바람직한 것으로 평가된다.

- 연구과제 및 업체 선정 시 공정성을 확보하기 위해 평가 풀 및 외부평가단 운영과 평가위원 자동 추천 시스템제 운영, 중간탈락제, 가상포인트계좌제에 의한 연구비 지급 등을 추진한 기관의 노력이 긍정적으로 평가된다. 다만, 일부사업에 대한 이의신청, 사업비 횡령에 따른 환수금과 분제과제 관련한 소송사례가 여전히 존재하고 있어 이에 대한 개선 및 재발방지를 위해 연구과제 선정단계부터 보다 철저하고 근본적인 대책마련이 필요할 것으로 판단된다.

- 주요 사업의 비계량적 성과로는 우수개발성과를 유도하는 연구비 사전관리기법과 실시간 통합연구비 관리시스템 도입을 통한 연구비 관리 투명성 확보 노력이 긍정적으로 평가된다. R&D 과제가 종료된 후의 사후적 관리보다는 과제가 수행되는 과정에서 우수성과가 창출되도록 하기 위해 전략산업 전 분야의 성과로드맵을 수립해 전문가의 철저한 검증을 실시하고 있으며, 성과로드맵을 기준으로 과제 중간 및 최종 점검 시에 기술개발

진행 현황을 판단하거나 추가 개발이 필요한 부분을 발굴하는 데 활용하고 있다.

- 주요 사업의 자체평가는 보직자 중심의 점검 채널과 실무자 중심의 점검 채널이 별도로 운영되는 내부 채널과 외부 점검 채널을 통해 다각적으로 이뤄지고 있어 바람직한 것으로 평가된다. 환류활동 및 체계에 있어서는 고객지원 프로세스 혁신을 통한 환류와 업무 프로세스 혁신을 통한 환류, 내부운영 프로세스 혁신을 통한 환류 등으로 세분화하여 운영하고 있으며, 신성장동력창출, 글로벌 전문기술개발사업 통합·신설, 해외 판로 개척, 사업화 연계 지원 등 성과 확대를 위한 신규프로세스 추진 노력은 긍정적인 환류활동으로 평가된다. 그러나 본인결혼, 자녀결혼, 배우자 사망시 경조사비 지급과 회갑, 칠순, 탈상 등의 특별휴가 대상 및 일수 과다 운영에 관한 개선이 요구된다.

- 종합적으로, 기관은 정부 예산집행기관으로서 대내외 경영환경 변화에 비교적 영향을 덜 받지만 주요사업 성과 관리를 위해 많은 노력을 기울여 계량 및 비계량 지표에서 성과를 거두고 있다. 그럼에도 불구하고 기술융합화 추세에 전략적 대응과 R&D 업무의 선택과 집중 등을 위해 출범한 기관으로서 보다 도전적이며 창의적인 사업선정 및 목표를 설정하기 위한 추가적인 노력이 필요한 시점이라고 판단된다. 더불어 과제간 상대평가제도를 시행하면서 분야별 하위 10%에 속하는 과제들이 중간 탈락하고, 중단 예산이 과제뱅크에서 우수한 신규과제에 지원되고 있지만 중간탈락 과제에 이미 상당한 예산이 투자되어 있어 투자예산 손실을 최소화할 수 있는 관리제도 보완이 필요할 것이다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 주요사업 성과관리의 적정성을 위한 기관의 노력을 “C”로 평가한다.

2. 고객만족성과

(1) 고객만족 개선도

가. 평가개요

지 표 산 식	평가방법	전년도 지수	당해연도 지수	평점	가중치	득점	등급 구간
고객만족도 지수와 지수의 전년대비 향상도를 4:6으로 합산	목표부여	81.2점	79.7점	84.79	7	5.935	B

나. 평가내용

- 고객지원 컨설팅 서비스강화, 고객접점 서비스 전개 등의 노력이 있었으나, 전년도지수 81.2점 대비 고객만족도가 다소 하향되어 “B”로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 사업수행 주체별 특성에 따른 구분에서 대학교 77.3점, 정부출연연구소 80.6점, 대기업 80.4점, 중소기업 81.5점, 개인사업체 79.2점, 조합/협회 81.6점을 기록하여 평균 79.7점의 고객만족도 점수를 기록하였다.

라. 추세분석

- ’09년도 지수 81.2점과 비교하여 1.5점 하락한 79.7점을 얻어 평점 84.79점을 기록하였다.

3. 경영효율성과

(1) 노동생산성

가. 평가개요

지표산식	평가방법	기준치(천원)	실적치(천원)	평 점	가중치	득 점	등급구간
부가가치 / 평균인원	목표부여	80,693	86,677	93.968	5	4.698	A

나. 평가내용

- 기관의 효율적인 노동생산성 향상을 유도하는 지표로서 평균인원의 함수로 표시된 부가가치를 목표부여 방식으로 평가하였다.

- 2010년도 실적치는 86,677천원으로 평점 93.968점이며 가중치 5점에 득점 4.698인 “A”로 평가한다.

다. 항목별 원인

- 2010년 노동생산성은 평균인원 1인당 부가가치로 측정하고 전년대비 향상 정도를 산출하였다.

- 2010년 부가가치 총액은 전년대비 1,180,103천원(5.3%) 증가하였으며, 평균인원은 전년대비 △5.5명(△2%) 감소하였다.

- 부가가치총액이 증가하고 평균인원은 감소함에 따라 2010년도 노동생산성 실적치는 86,677천원으로 전년도 실적치 80,693천원에 비해 7.4% 상승하였다.

라. 추세분석

- 평균인원은 2009년 276.9명에서 2010년 271.4명으로 2% 감소하였으며 부가가치는 2009년 22,343,086천원에서 2010년 23,523,189천원으로 5.3% 증가하였다.

(2) 계량인건비

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	기준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
인건비/예산집행액	목표부여	0.0098	0.0104	60.581	3	1.817	C

나. 평가내용

- 기관의 인건비 절감 실적을 측정하기 위한 지표로서 목표부여 방식으로 평가하였다.

- 2010년도 실적치는 0.0104로 평점 60.581점으로 가중치 3점에 득점 1.817인 “C”로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 2010년 예산집행액 2,132,502,563천원에 대해 인건비 총액은 22,258,080천원으로 계량인건비는 0.0104로 산출되었다.

라. 추세분석

- 2010년도 계량인건비 실적치가 0.0104로 나타나고, 2009년도 실적치 0.0098에 비하여 다소 증가되었다.

(3) 계량관리업무비

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	기준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
관리업무비 /예상집행액	목표부여	0.0023	0.0022	89.500	4	3.580	B

나. 평가내용

- 기관의 관리 업무비(경상경비) 절감을 유도하기 위한 지표로서 관리업무비를 운영예산집행액으로 나눈 계량관리업무비를 목표부여 방식으로 평가하였으며, 2010년 실적치는 0.0022로 평점 89.5점, 가중치 4점에 득점 3.58점인 “B”로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 2010년도 관리경비 29,766,300천원에서 인건비, 감가상각비, 교육훈련비, 연구개발비를 차감한 관리업무비는 4,731,671천원으로 집계되었다.

라. 추세분석

- 2010년 예산집행액 2,132,502,563천원에 대해 관리업무비 총액은 4,731,671천원으로 계량관리업무비는 0.0022로 산출되었고 2009년 계량관리업무비 0.0023에 비해 다소 감소(개선)되었다.

(4) 총인건비 인상률

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
(실적년도 총인건비 - 전년도 총인건비) /전년도 총인건비	목표부여	1.60	1.44	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 공기업·준정부기관 예산지침의 인건비 인상률 준수 여부를 측정하기 위한 지표로서 실적평가는 1.6% 준수 여부로 평가하였다.

- 2010년도 실적은 1.44%로서 목표치 1.6% 이내 준수로 가중치 4점에 득점 4점인 “S”로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 인건비의 지나친 증가를 억제하기 위한 정부정책에 부응하여 정부산하기관 예산관리기준 전년 인건비 대비 1.6%이내 증액을 준수하였다.

(5) 재무예산성과

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	기준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
자체사업수익/자본금	목표부여	2,133,725	2,132,503	76.533	2	1.531	B

나. 평가내용

- 기관의 재정자립도 향상과 재무건전성 확보를 유도하기 위한 지표로서 자체사업수입을 자본금으로 나눈 재무예산성과를 목표부여로 평가하였으며, 2010년 실적치는 2,132,503으로 평점 76.533점, 가중치 2점에 득점 1.531점인 “B”로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 2010년 자체사업수익 2,132,503백만원으로 2009년 2,133,725백만원에 비하여 1,222백만원 감소하였다.

- 자본금은 1백만원임.

라. 추세분석

- 2010년 자체사업수익 2,132,503백만원으로 2009년에 비하여 1,222백만원 감소한 것으로 나타났다.

(6) 정부권장정책 이행실적

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
정부권장정책 이행실적	목표 부여	100	76.8	76.8	2.000	1.536	B

나. 평가내용

- 법령상 의무권장사항 및 주요 국가정책사업 등의 정부권장정책 이행실적을 평가하는 지표로서, 76.8%를 달성하여 "B"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

지표명	평가방법	가중치	부처평가결과(%)	득점
① 중소기업제품 우선구매	목표부여	0.6	70.7	0.42
② 청년 미취업자 고용(공공기관 청년인턴제)	〃	0.4	100	0.4
③ 중증장애인 생산품 우선구매	〃	0.2	80	0.16
④ 장애인 및 고령자 의무고용	〃	0.2	38.8	0.078
⑤ 친환경상품 의무구매	〃	0.2	85	0.17
⑥ 에너지이용 합리화(LED조명 보급 포함)	〃	0.2	해당없음	
⑦ 국가유공자 우선채용	〃	0.1	50	0.05
⑧ 전통시장 온누리 상품권 구매	〃	0.1	100	0.1
합 계		2.0		1.536

- 중소기업제품 우선구매항목은 0.42점이며, 중소기업제품 구매율은 매우 양호하나 사회적기업 생산품 및 서비스 구매율, 기술개발제품 구매율 등이 다소 미흡하다.

- 장애인 및 고령자 의무고용, 국가유공자 우선채용 등에 있어 고용 비율을 충족하지 못했다. 장애인 및 고령자 의무고용항목은 0.078점, 국가유공자 우선채용항목은 0.05점이다.

- 친환경상품 의무구매항목은 0.17점으로, 친환경상품 구매비율 이행도는 양호하나 구매추진 체계의 실효성 부분에서는 다소 노력이 필요하다.

- 중증장애인 생산품 우선구매항목은 0.16점이고, 중증장애인 생산품 중 우선구매대상품목 이외품목의 당해연도 구매비율은 매우 우수한 것으로 평가된다. 단, 중증장애인생산품 우선구매대상 품목의 구매실적은 다소 미흡한 것으로 나타났다.

라. 추세분석

- 공공기관으로서 정부의 정책을 기관경영에 적극 반영하여 실천하고 있어 정부권장정책 이행실적은 2009년 1.425점에서 2010년 1.536점으로 약 7% 이상 향상되었다.

- 특히 청년미취업자 고용부문에서 목표를 100%를 달성하였으며, 중증장애인 생산품 우선구매 및 친환경상품 의무구매에서 전년대비 크게 상승하였다.

106411

한국산업단지공단

❖ 총괄요약표

평가범주		지 표 명	평가방법	가중치	득 점
경영성과	주요사업성과	(1) 산업단지 개발·관리사업			
		(1)-1 산업집적기반시설 확충율	목표부여(편차)	5	5.000
		(1)-2 산업단지 효율적 관리 운영 성과	목표부여(편차)	5	5.000
		(2) 산업단지 클러스터 사업			
		(2)-1 산학연 네트워크 활동 성과	목표부여(편차)	5	5.000
		(2)-2 e-클러스터 통합정보망 운영활성화 성과	목표부여(편차)	3	3.000
		(3) 입주기업 지원사업			
		(3)-1 공장설립 무료대행 실적효율성	목표부여(편차)	3	3.000
		(3)-2 산업단지 입주기업 지원서비스 고도화 성과			
		(3)-2-1 입주기업 애로사항 발굴 성과	목표부여	1	1.000
		(3)-2-2 중소기업 대외홍보 지원 성과	목표부여(편차)	1	1.000
		(4) 주요사업 성과관리의 적정성	6등급평가	5	B
	고객성과	(1) 고객만족 개선도	목표부여	7	6.961
	경영효율성과	(1) 노동생산성	목표부여(편차)	5	3.950
		(2) 계량인건비	목표부여(편차)	3	2.455
		(3) 계량관리업무비	목표부여(편차)	4	3.002
		(4) 총인건비 인상률	목표부여	4	4.000
		(5) 재무예산성과	목표 대 실적	2	1.890
		(6) 정부권장정책 이행실적	목표부여	2	1.685
	합 계			55	

Ⅰ 경영성과

1. 주요사업성과

(1) 산업단지 개발·관리사업

(1)-1. 산업집적기반시설 확충율

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
산업집적기반시설 인허가수 / 평균투입인원	목표부여(편차)	2.441	2.581	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 산업단지 조성, 지식산업센터 건립 등 산업집적기반 조성을 위한 입지공간 확충율 측정하기 위하여 산업단지 개발, 지식산업센터, 기업지원시설관련 투입인원 1인당 인허가 건수를 목표부여(편차)로 평가하는 지표이다.

- '10년도 실적은 목표치 2,441 대비 실적치 2,581로 평점 100점으로서, 가중치 5점 중 득점은 5점으로 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 산업단지개발 : 김해, 원주문막반계, 양주홍죽, 아산둔포, 이천대월, 오송제2생명과학, 울산테크노단지에 대하여 개발계획, 실시계획(변경)승인, 관리기본계획(변경)승인, 문화재발굴허가승인, 공사착공, 수도권정비계획심의, 산업단지계획승인, 협약체결 등의 인허가 업무를 추진하였다.

- 기업지원집적시설 : 부산청정도금센터, 시흥시화복합비즈니스센터, 대구성서비즈니스센터, 서울동대문첨단의류기술센터, 인천남동공동물류센터, 시흥시화염색폐수처리시설에 대하여 건축물사용승인, 교통영향평가, 신재생에너지설치승인, 건축허가, 착공계승인, 건축물사용승인 등의 인허가 업무를 추진하였다.

- '10년도 투입인원 1인당 산업집적기반시설 인허가 건수는 2.58건으로 전년대비 23.0% 증가하였다.

라. 추세분석

- 적극적인 입지수요 발굴 및 수요자 중심의 맞춤형 산업입지공간 제공으로 투입인원 1인당 인허가 건수는 '08년 1.84건, '09년 2.10건, '10년 2.58건으로 지속 증가하고 있다.

(1)-2. 산업단지 효율적 관리 운영 성과

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
산업단지 입주행정처리건수 / 평균투입인원	목표부여(편차)	542.77	547.54	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 산업단지의 효율적 관리·운영을 측정하기 위하여 투입인원 1인당 산업단지 입주행정 처리건수를 목표부여(편차)로 평가하는 지표이다.

- '10년도 실적은 목표치 542.77 대비 실적치 547.54로 평점 100점으로서, 가중치 5점 중 득점은 5점으로 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 기업의 니즈 충족을 최우선으로 하는 고객만족경영 및 기업지원서비스 강화 등으로 '10년도 투입인원 1인당 산업단지 입주행정 처리건수가 547.54건으로 전년대비 6.6% 증가하였다.

라. 추세분석

- 산업단지 효율적 관리·운영에 따라 투입인원 1인당 산업단지 입주행정 처리건수가 '08년 482.25건, '09년 513.54건, '10년 547.54건으로 지속 증가하고 있다.

(2) 산업단지 클러스터 사업

(2)-1. 산학연 네트워크 활동 성과

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
산학연 네트워크 활동 실적 / 평균투입인원	목표부여(편차)	30.64	36.30	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 산업단지 혁신클러스터 사업의 주목적인 산학연 협력 네트워크 활동을 통해 과제 발굴 및 해결을 위한 포럼, 기업지원협의회, 설명회, 세미나 등의 활동을 유도하기 위하여 투입인원 1인당 산학연 네트워크 활동 실적을 목표부여(편차)로 평가하는 지표이다.

- '10년도 실적은 목표치 30.64 대비 실적치 36.3으로 평점 100점으로서, 가중치 5점 중 득점은 5점으로 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 광역경제권 클러스터 사업 전환으로 12개 단지에서 193개 산업단지로 확대되고 미니클러스터가 55개에서 81개로 확대 조정됨에 따라 산학연 네트워크 활동의 활성화로 '10년도 투입인원 1인당 네트워크 활동건수가 36.30건으로 전년대비 39.12% 증가하였다.

라. 추세분석

- 투입인원 1인당 산학연 협력 네트워크 활동은 '08년 21.38건, '09년 26.09건, '10년 36.30건으로 지속 증가하고 있다.

(2)-2. e-클러스터 통합정보망 운영활성화 성과

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
e-클러스터 통합정보망 가입자수 / 평균투입인원	목표부여(편차)	5,944.13	7,999.60	100.000	3	3.000	S

나. 평가내용

- 산학연 통합정보망(e-cluster)의 운영 활성화를 측정하기 위하여 투입인원 1인당 e-클러스터 통합정보망의 가입자 수를 목표부여(편차)로 평가하는 지표이다.

- '10년도 실적은 목표치 5,944.13 대비 실적치 7,999.60로 평점 100점으로서, 가중치 3점 중 득점은 3점으로 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 모바일 정보망 구축을 통한 스마트 환경 구성 및 사이버 장터를 통한 기업생산제품 판로 개척 등 통합정보망 개편과 5+2 광역경제권 개편으로 개인회원 및 기업회원의 e-클러스터 가입자가 증가하여 '10년도 투입인원 1인당 가입자수가 7,999.6명으로 전년대비 59.4% 증가하였다.

라. 추세분석

- 투입인원 1인당 e-클러스터 통합정보망의 가입자 수는 '08년 3,262.74명, '09년 5,017.6명, '10년 7,999.6명으로 지속 증가하고 있다.

(3) 입주기업 지원사업

(3)-1. 공장설립 무료대행 실적효율성

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
공장설립지원 무료대행 실적 / 평균투입인원	목표부여(편차)	94.12	106.20	100.000	3	3.000	S

나. 평가내용

- 목표치 94.12 대비 실적치 106.20로 평점 100점으로서, 가중치 3점 중 득점은 3점으로 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 수요자 중심의 공장설립 관리체계 정립을 위한 공장설립 일괄대행 서비스의 안정적 구축 및 공장설립 온라인지원시스템(팩토리온)의 고도화로 '10년도 투입인원 1인당 공장설립지원 무료대행 실적은 106.20건으로 전년대

비 24.6% 증가하였다.

라. 추세분석

- 투입인원 1인당 공장설립지원 무료대행 실적은 '08년 72.96건, '09년 85.23건, '10년 106.20건으로 지속 증가하고 있다.

(3)-2. 산업단지 입주기업 지원서비스 고도화 성과

(3)-2-1. 입주기업 애로사항 발굴 성과

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
애로사항 발굴 성과 평균투입인원	목표부여	14.45	42.14	100.000	1	1.000	S

나. 평가내용

- 산업단지 입주기업 지원서비스 고도화 노력으로 입주기업의 애로사항을 발굴하여 제도개선, 정책반영 등을 위하여 투입인원 1인당 애로사항 발굴 건수를 목표부여로 평가하는 지표이다.

- '10년도 실적은 목표치 14.45 대비 실적치 42.14로 평점 100점으로서, 가중치 1점 중 득점은 1점으로 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 고객지원을 위한 체계적 실행조직 강화와 e-기업도우미시스템 운영을 통한 고객과의 온라인 소통지원 강화로 '10년도 투입인원 1인당 기업애로사항 발굴 건수는 42.14건으로 전년대비 220.9% 증가하였다.

라. 추세분석

- 투입인원 1인당 애로사항 발굴 건수는 '08년 9.7건, '09년 13.13건, '10년 42.14건으로 지속 증가하고 있다.

(3)-2-2. 중소기업 대외홍보 지원 성과

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
중소기업 대외홍보 건수 / 평균투입인원	목표부여(편차)	12.86	12.95	100.000	1	1.000	S

나. 평가내용

- 산업단지 입주 중소기업의 기술개발 성과 및 제품 등을 대외에 홍보하기 위하여 투입인원 1인당 대외홍보 건수를 목표부여(편차)로 평가하는 지표이다.

- '10년도 실적은 목표치 12.86 대비 실적치 12.95로 평점 100점으로서, 가중치 1점 중 득점은 1점으로 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 수요자 중심의 PR지원 체계 정비 및 고객중심형 자생적 PR네트워크 구축을 통해 중소 입주기업의 기술개발 성과 및 제품과 산업역군으로서의 면모를 신문·방송 등 언론에 홍보하여 '10년도 투입인원 1인당 대외홍보 건수는 12.95건으로 전년대비 13.8% 증가하였다.

라. 추세분석

- 투입인원 1인당 중소기업 대외홍보 지원 건수는 '08년 10.31건, '09년 11.37건, '10년 12.95건으로 지속 증가하고 있다.

(4) 주요사업 성과관리의 적정성

- 한국산업단지공단 정관 제2조 설립목적(산업단지의 조성 및 산업의 집적을 활성화하고 공장의 원활한 설립과 기업체의 산업활동을 지원하며, 산업입지 및 산업단지의 체계적인 관리를 실현)에 부합한 미션을 설정하고 내·외부 환경분석을 통한 비전과 경영목표를 명확하게 제시하고 있다. 대·내외 경영여건 및 환경분석을 통해 산업단지 통합서비스의 글로벌스탠다드 실현을 위한 핵심사업 중심으로 전략체계를 정립한 기관의 노력이 인정된다.

- 기관의 미션과 비전달성을 위한 핵심가치를 '산업단지 경쟁력 강화와 입주기업 가치 극대화'로 설정하고, 이를 달성하기 위해 최적의 산업입지공간 확충, 지역산업 성장거점 기능 강화, 현장중심의 기업지원서비스 향상, 경영시스템의 선진화 등 4대 핵심성공요소(CSF)와 12개 전략과제 및 25개 추진과제를 도출했으며, 도출된 핵심사업을 경영전략체계와 연계하여 사업군을 조정하고 사업 우선순위를 반영해 8대 핵심사업을 선정한 기관의 노력은 긍정적으로 평가된다.

- 주요사업의 성과지표 개발 및 성과 목표 설정에서는 8대 핵심사업별 성과지표를 설정해 경영평가 지표로 선정한 기관의 노력이 인정되나 주요 사업의 대표성을 갖는 KPI 설정을 위한 지속적인 노력이 필요할 것이다. 더불어 2010년 전략과제별 세부추진사업 중 일부 사업에서 2010년 목표를 2009년 실적보다 낮게 설정했다가 2009년 실적과 동등한 수준 또는 목표를 초과 달성하는 사례가 있어 보다 도전적인 사업목표 설정 노력이 필요할 것으로 판단된다.

- 주요사업 추진체계 구축 및 관리에서는 정부의 5+2 광역경제권 정책에 따라 지역을 광역본부 체제로 개편하고, 정보지원 시스템을 확충해 핵심사업 위주로 전담부서 및 지원부서를 강화하는 등 조직 및 인력을 재배치했으며, 자체 수익원 확대 및 정부정책 지원사업 내실화로 핵심사업 추진력

을 확보하는 등 주요 핵심사업 중심으로 예산을 편성한 기관의 노력이 인정된다. 더불어 사업별 추진현황 점검을 위한 모니터링 체계 정착을 통해 장애요인을 극복한 사례(김해 신기마을 건)는 긍정적으로 평가된다.

- 주요사업의 비계량적 성과와 기관 설립 목적 달성 기여도에서는, 노후 산업단지 구조고도화 추진을 위해 5+2 광역경제권에 맞춘 광역클러스터 개편을 완료했으며, 생태산업단지를 5개 시범단지에서 8개 거점 30개 연계단지로 확대하고, 온오프라인 교육시스템 정착을 통한 공장설립 지원기능을 강화한 기관의 노력이 인정된다. 더불어 자체 수익원 확대 등 재무구조 개선 노력으로 당기순이익 전환 및 부채비율 감소, 산업단지 경쟁력 강화, QWL 밸리 조성 등 전략사업 정책화로 신성장 동력을 창출한 점도 주요 비계량 성과로 판단된다. 다만 비계량적 성과가 전략목표를 달성하는 기여정도를 파악하기 힘들게 설정돼 있어 이에 대한 개선방안 모색이 필요할 것이다.

- 주요사업의 자체 평가 활동 및 내·외부 지적사항에 대한 환류 활동에 대해서는, 정기·부정기 모니터링을 통한 환류활동은 부분적으로 인정되나 내·외부 지적사항에 대한 환류과정을 더욱 체계적으로 설정하는 방안 모색이 추가적으로 필요할 것이다. 본인결혼, 자녀결혼, 배우자 사망 시 경조사비 지급에 대한 개선도 요구된다.

- 종합적으로, 기관은 주요사업 성과관리에 많은 노력을 기울여 노후산업단지 구조고도화 추진, 생태산업단지 확대, 공장설비 지원기능 강화 등 주요사업에서 확인한 비계량적 성과가 긍정적으로 평가된다. 다만 구체적이고 세부적인 주요사업 선정과 더불어 성과지표에 대해 도전적인 목표설정 노력이 필요할 것으로 판단되며, 정부 예산집행과 함께 자체 사업을 수행하는 기관 특성상 대내외 경영환경변화에 적극 대응할 수 있는 지속적인 대응방안 모색 노력이 필요할 것이다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 주요사업 성과관리의 적정성을 위한 기관의 노력을 “B”로 평가한다.

2. 고객만족 개선도

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
고객만족도지수×40% + 전년대비향상도×60%	목표부여	100.000	99.44	99.44	7	6.961	A

나. 평가내용

- 기획재정부에서 실시한 정부 고객만족도조사(PCSI)결과를 활용하여 '10년도 고객만족도 지수를 40% 반영하고, 전년대비 향상수준을 60% 반영하여 산출된 점수를 활용하여 평가하였다.

- '10년도 실적은 목표치 100 대비 실적치 99.44로 평점 99.44점으로서, 가중치 7점 중 득점은 6.961점으로 "A"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 고객만족도 지수는 서비스 가치 흐름에 따른 고객 정의 및 전략 차별화와 고객중심의 현장 CS조직 확대로 VOC 수집 및 활용을 통한 정책반영 확대, 고객서비스 품질 표준화, 고객만족 실천을 위한 CS교육 및 학습, 모니터링 체계 강화로 전년대비 2.6점이 향상된 89.3점을 획득하여 고객만족개선도는 평점 6.961점으로 평가되었다.

라. 추세분석

- 고객만족도 지수는 '08년 84.5점, '09년 86.7점, '10년 89.3점으로 지속 증가하고 있다.

3. 경영효율성과

(1) 노동생산성

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
부가가치 / 평균인원	목표부여(편차)	108.72	86.410	100.000	5	3.950	B

나. 평가내용

- 평균인원 대비 부가가치 창출 정도를 측정하여 기관의 노동생산성 달성도를 목표부여(편차)로 평가하는 지표이다.

- '10년도 실적은 목표치 108.72 대비 실적치 86.41로 평점 100점으로서, 가중치 5점 중 득점은 3.950점으로 "B"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 부동산 경기 침체 등 분양시장의 어려운 환경에도 불구하고 김해, 원주문막단지의 성공적 분양으로 부가가치가 전년대비 9.0% (3,883백만원) 증가하고, 평균인원은 산업집적지경쟁력강화사업, 생태산업단지구축사업의 광역화 등으로 정부지원사업 관련 인원이 전년대비 6.2% (33.5명) 증가하여 노동생산성은 전년대비 2.9% (24.69백만원) 증가하였다.

라. 추세분석

- 김해, 원주문막단지 분양에 따른 분양매출실적으로 인해 노동생산성이 '08년 13.66백만원, '09년 83.94백만원, '10년 86.41백만원으로 지속 증가하고 있다.

(2) 계량인건비

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
인건비 / 총예산집행액	목표부여(편차)	1.83%	7.48%	81.820	3	2.455	B

나. 평가내용

- 총예산집행액 대비 인건비 총액을 평가하여 적정 인건비 관리 노력에 대하여 목표부여(편차)로 평가하는 지표이다.

- '10년도 실적은 목표치 1.83% 대비 실적치 7.48%로 평점 81.82점으로서, 가중치 3점 중 득점은 2.455점으로 "B"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 계량인건비는 산업집적지경쟁력강화사업과 생태산업단지구축사업의 광역화로 사업비와 계약직 인원의 증가로 전년대비 예산집행액은 27.4%(99,345백만원), 인건비는 4.9%(1,625백만원) 각각 증가하였다.

라. 추세분석

- 계량인건비는 '08년 8.185%, '09년 9.085%, '10년 7.482%로 변동하고 있다.

(3) 계량관리업무비

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
관리업무비 / 총예산집행액	목표부여(편차)	4.30%	6.07%	75.05	4	3.002	B

나. 평가내용

- 총예산집행액 대비 관리업무비의 절감 노력에 대하여 목표부여(편차)로 평가하는 지표이다.

- '10년도 실적은 목표치 4.30% 대비 실적치 6.07%로 평점 75.05점으로서, 가중치 4점 중 득점은 3.002점으로 "B"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 계량관리업무비는 산업단지 개발, 조성사업 확대 및 지원시설 건설사업 증가 등으로 총예산집행액이 전년대비 27.4%(99,345백만원) 증가하였고, 사업 확대에 따른 수수료 및 제세공과금의 증가로 관리업무비가 29.87%(6,451백만원) 증가하였다.

라. 추세분석

- 계량관리업무비는 '08년 7.82%, '09년 5.96%로 '10년 6.07%로 변동하고 있다.

(4) 총인건비 인상률

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
(실적년도 총 인건비 ─ 전년도 총 인건비) / 전년도 총 인건비	목표 부여	1.6%이내	1.3%	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 정부의 예산편성지침상 총인건비인상율 준수여부를 목표부여로 평가하는 지표이다.

- '10년도 실적은 목표치 1.6% 대비 실적치 1.3%로 평점 100점으로서, 가중치 4점 중 득점은 4점으로 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- '10년도 총인건비인상률 계산 대상 총인건비 발생액은 24,405백만원, 총인건비 인상율은 1.3%로 정부 가이드라인 1.6% 이내를 준수하였다.

(5) 재무예산성과

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
예산집행액 / 예산현액	목표대실적	100.000	94.5	94.500	2	1.890	A

나. 평가내용

- 기관의 예산집행 성과를 측정하는 지표로서 예산현액 대비 예산집행액을 목표대실적으로 평가하는 지표이다.

- '10년도 실적은 목표치 100% 대비 실적치 94.5%로 평점 94.5점으로서, 가중치 2점 중 득점은 1.890점으로 "A"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- '10년도 신규지표로서 지속적인 계획대비 집행실적 분석 및 ERP시스템을 이용한 예산집행률 제고 노력 집중으로 예산현액 대비 94.51% 집행하였다.

(6) 정부권장정책 이행실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
정부권장정책이행률	목표부여	100.000	84.25	84.25	2	1.685	A

나. 평가내용

- 법령상 의무, 권장사항 및 주요 국가정책사업 등 정부권장정책 이행실적을 평가하는 지표로 소관부처가 제출한 실적자료를 활용하여 평가하였다.

- '10년도 실적은 목표치 100% 대비 실적치 84.25%로 평점 84.25점으로서, 가중치 2점 중 득점은 1.6855점으로 "A"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 정부권장정책 이행실적은 청년 미취업자 고용, 장애인 의무고용, 친환경상품 의무구매 등은 우수하였으나, 중기기업제품 우선구매, 중증장애인 생산품 우선구매, 친환경상품 의무구매, 국가유공자 우선채용, 전통시장 상품권 구매 등 일부 실적개선 필요성으로 인하여 평점 84.25점으로 평가되었다.

- '중소기업제품 우선구매'는 가중치 0.6점에 득점 0.471점, '청년 미취업자 고용'은 가중치 0.4점에 득점 0.400점, '중증장애인생산품 우선구매'는 가중치 0.2점에 득점 0.129점, '장애인 및 고령자 의무고용'은 가중치 0.2점에 득점 0.198점, '친환경상품 의무구매'는 가중치 0.2점에 득점 0.177점, '에너지이용합리화'는 가중치 0.2점에 득점 0.2점, '국가유공자 우선채용'은 가중치 0.1점에 득점 0.068점, '전통시장 온누리 상품권 구매'는 가중치 0.1점에 득점 0.042점을 득점하였다.

- 청년층의 취업난 해소 및 취업역량 강화를 위하여 청년인턴 운영계획을 수립하고 청년미취업자 고용, 친환경상품 의무구매, 에너지이용합리화 등은 우수하였으나, 중기기업제품 우선구매, 중증장애인 생산품 우선구매, 국가유공자 우선채용, 전통시장 상품권 구매 등 일부항목은 실적개선이 필요하다.

106412

한국에너지기술평가원

❖ 총괄요약표

평가범주		지 표 명	평가방법	가중치	득 점
경영성과	주요사업성과	(1) 에너지기술개발 전략기획		9	
		(1)-1 신규기획과제(중대형)의 전략로드맵 연계성	목표대실적	5	5.000
		(1)-2 신규기획과제 응모실적	목표대실적	4	3.884
		(2) 에너지기술개발 평가관리		9	
		(2)-1 기술개발사업 평가계획 이행실적	목표대실적	5	5.000
		(2)-2 기술개발사업 관리 적합성	목표대실적	4	3.977
		(3) 에너지기술개발 성과확산		5	
		(3)-1 종료과제 사업성과 활용 촉진노력	목표대실적	5	5.000
		(4) 주요사업 성과관리의 적정성	6등급평가	5	B
	고객만족성과	(1) 고객만족 개선도	목표부여	7	6.183
	경영효율성과	(1) 노동생산성	목표부여	5	5.000
		(2) 계량인건비	목표부여	3	2.180
		(3) 계량관리업무비	목표부여	4	4.000
		(4) 총인건비 인상률	목표부여	4	4.000
		(5) 재무예산성과	목표대실적	2	1.988
		(6) 정부권장정책 이행실적	목표부여	2	1.549
합 계				55	

Ⅰ 경영성과

1. 주요사업성과

(1) 에너지기술개발 전략기획

(1)-1. 신규기획과제(중대형)의 전략로드맵 연계성

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
전략로드맵 연계과제수/ 신규기획과제수 × 100	목표대실적	34.940 %	52.672 %	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 『그린에너지 전략로드맵』의 전략기술이 기술개발사업에 실제 활용되는 비중을 높이기 위해 제시한 “전략로드맵의 연계율”의 향상실적을 목표대실적 방식으로 평가하였다.

- ’10년 실적치는 52.672%로 전략로드맵으로부터 연계된 신규기획과제의 비율이 목표치인 34.940%를 상회하여 “S”등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- ’10년도에는 전략로드맵 개선을 위한 Supply Chain 분석, 특허분석 등을 실시하고 신규과제 기획단계에서 로드맵 연계성 검토, On-line 상시 수요조사 반영 등을 실시하여 131개 상세 기획과제 중 69개의 과제를 『그린에너지 전략로드맵』과 연계하였다.

라. 추세분석

- 전략로드맵 연계율은 '09년 34.940%로 83개 기획과제 중 29개를 전략로드맵과 연계하였으며, '10년도에는 131개 기획과제 중 69개로 52.672%를 전략로드맵과 연계함으로써 전년보다 51.7% 향상되었다.

(1)-2. 신규기획과제 응모실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
기획과제 총 응모건수/ 기획과제 공모건수	목표대실적	1.655	1.607	97.100	4	3.884	A

나. 평가내용

- 신규 기획과제에 대한 기술시장의 관심도를 측정, 관리하기 위해 기업의 참여 유도와 사업화 가능성 제고를 위한 "신규기획과제 응모율 향상실적"에 대한 응모율 향상실적을 목표대실적 방식으로 평가하였다.

- '10년 평가원이 공모한 기획과제에 대해 1.607의 응모실적을 기록하여 목표치인 1.655에 대하여 97.100%의 달성률을 기록, "A" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- '10년도에는 기술수요가 높은 과제발굴을 위한 과제기획 전담팀을 구성하고 인터넷을 활용한 세부 RFP 공개, 지역별 기술개발사업 순회 설명회 등을 실시하여 56개 기획과제에 대해 90건의 과제응모 실적으로 1.607의 응모실적을 기록하였다.

라. 추세분석

- “신규기획과제 응모실적”은 ’09년 84개 기획과제에 139건이 응모하여 1,655의 응모실적이었으나 ’10년은 56개 기획과제에 90건이 응모하여 1,607을 기록함으로써 전년보다 2.9% 응모율이 하락하였다.

(2) 에너지기술개발 평가관리

(2)-1. 기술개발사업 평가계획 이행실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
평가실시건수/평가대상과제수 ×100	목표대실적	99.479%	100%	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 정부 R&D 자금이 지원되는 기술개발 과제의 성과창출을 지원하기 위해 ’09년 11월 1일부터 ’10년 10월 31일까지 접수된 과제의 ’10년 12월 31일까지 평가완료 여부를 측정하였으며, 실적치는 100%로 목표실적을 달성하여 “S” 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- ’10년도에는 전체 평가대상과제 1,137건에 대하여 기간내 1,137건 모두 평가를 완료하여 100%의 계획대비 실적을 달성하였다.

라. 추세분석

- 평가대상 과제는 ’09년 959건에서 ’10년 1,137건으로 18.6% 증가하였으며, ’09년 954건을 평가하여 99.479% 성과에서 ’10년에는 1,137건을 전부 평가함으로써 100% 실적으로 전년보다 향상된 성과를 달성하였다.

(2)-2. 기술개발사업 관리 적합성

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
정상수행 과제수/ 관리대상 과제수×100	목표대실적	99.928 %	99.353 %	99.425	4	3.977	A

나. 평가내용

- 에너지 기술개발 과정에 대한 모니터링을 통해 부도, 폐업, 자금유용 등 사고발생으로 인한 과제 중단을 최소화하기 위한 노력의 정도로써 “기술개발사업 관리 적합성”을 측정하였으며, ’10년도에는 과제의 정상 수행률이 99.353%로 목표치인 99.928%에 미달하여 “A등급”으로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- ’10년에는 1,391개 전체 관리대상 과제 중 비정상적으로 중단된 9과제(0.647%)를 제외한 99.353%가 정상적으로 추진되었으며, 목표치(’09년도 실적)인 99.928%에 대해서는 99.425% 수준의 성과를 달성하였다.

라. 추세분석

- 관리대상 과제는 ’09년 1,390개에서 ’10년 1,391과제로 전년과 비슷한 수준이었으나, ’09년 1개였던 중단 과제수가 ’10년에는 9개로 증가하여 각각 1,389개와 1,382개의 과제가 정상적으로 관리되었으며 이에 따라 “정상과제 수행비율”은 99.928%에서 99.353%로 0.575% 감소하였다.

(3) 에너지기술개발 성과확산

(3)-1. 종료과제 사업성과 활용 촉진노력

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득점	등급구간
기술료징수 협약체결과제수/ 기술료징수협약 체결 대상과제수 ×100	목표대실적	32.791 %	44.902 %	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 기술개발이 최종 종료된 과제의 기술개발 성과활용을 촉진하고 에너지기술의 조기 산업화를 달성하기 위한 “기술료징수협약 체결실적”을 목표대 실적으로 측정하였으며, ’10년도 목표치인 32.791%에 대해 44.902%의 실적으로 목표치를 36.9% 초과 달성하여 “S” 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 기술료 협약체결 확대를 위해 기술료 징수절차 프로세스 개선, 미납과제 관리 강화를 위한 채권추심 도입, 사업비 정산매뉴얼 제작 등의 노력을 통해 전년도 실적(32.791%) 대비 36.9% 증가한 44.902% 성과를 달성하였다.

라. 추세분석

- 기술료징수협약 체결 대상과제는 ’09년 369개에서 ’10년 461개로 92개 증가(24.9%)하였으며, 협약체결 과제수는 ’09년 121개에서 ’10년 207개로 86개가 증가(71.1%)하여 전년도 32.791%보다 12.111%p 상승한 44.902%의 기술료징수협약 체결실적을 달성하였다.

(4) 주요사업 성과관리의 적정성

- 에너지법 제13조(한국에너지기술평가원의 설립)에 명시된 설립목적(에너지기술개발에 관한 사업의 기획·평가 및 관리 등을 효율적으로 지원)에 부합한 미션(에너지기술 혁신으로 녹색성장 실현에 기여)을 설정하고, 기관의 설립목적, 법령상 기능, 환경변화에 따른 시사점 및 SWOT 분석결과 등을 종합해 4대 핵심 전략을 도출하고 이를 전략과제와 연계한 기관의 노력이 인정된다.

- 기관 비전과의 연계성을 최우선적으로 고려한 4대 핵심 전략과제의 실행력 제고를 위해 기관의 미션·비전 지향성 및 핵심전략과의 연계성, 실행가능성 등을 종합적으로 반영하여 12개 세부 전략과제 및 26개 핵심성과지표를 설정한 것은 긍정적으로 평가된다.

- 기관은 주요사업의 성과지표를 설정하면서 전사 연계지표를 의무적으로 포함시켰고, 지표의 객관성·투명성 확보를 기본원칙으로 세우고, 경영평가 편람, 기관장 경영계획서 및 중기 경영목표에 포함되어 있는 성과지표는 관련 부서 성과지표에 의무적으로 포함해 관리하고 있다. 더불어 지표설정 프로세스를 명확히 하여 지표의 객관성, 목표설정의 투명성을 확보했다. 이는 불필요한 지표 관리로 인한 역량 낭비를 최소화하고 DB 확보 실적이 미흡한 기관의 특성을 반영하여 가급적 모든 성과지표를 계량지표 중심으로 관리 유도하기 위한 것으로 긍정적으로 평가된다. 다만, 일부 전략과제의 핵심성과지표에 대한 연도별 목표설정이 매우 단순화되어 있어 보다 도전적이고 정교한 목표 설정 노력이 필요할 것이다.

- 주요사업 추진체계 구축 및 관리에서는 전사 전략목표의 체계적 관리를 위해 성과목표를 종합지수화(GTVI: Green Tech, Value Index)하여 관리한 점은 바람직한 것으로 평가되지만, 기관의 성과지표가 부서별 지표로 운영되고 있어 기관 차원에서 체계적으로 관리할 수 있는 지표설정 노력이 요구된다.

- 기관의 성과지표별 경영실적부문에서 기획과제 응모 부진 사유를 기획과제 부적절(품질저하, 시의성 약함, 과제제안서 기술 범위 세분화), 홍보 및 정보 공유채널 미흡, 응모기간 부족, 공모 기술 범용성(관심도) 낮음 등 4단계로 분석하고 사전 공청회 실시, 과제제안서 기술범위 완화 및 온라인 교정으로 과제참여 확대를 유도하고 있다. 또한 신규기획 설명회 및 산학협력단, 학회, 기획과정 공개 등 홍보 실시, 상시기획추진 및 수요조사 병행, 기술로드맵과 연계한 기획, 경제성분석 등으로 미래기술 발굴 등 응모율을 높이기 위한 기관의 노력이 긍정적으로 평가된다.

- 주요사업의 비계량적 성과와 기관 설립 목적 달성도에서는 4개 기관 통합 이후 서로 다른 평가프로세스 관리체계를 단기간에 단일 체계로 표준화하고 전략 로드맵을 업데이트한 기관의 노력이 인정된다. 더불어 연구비 횡령 및 유용 사례 방지와 관련해 연구수임자(기관)가 일정금액 이상 지출 시 직접 방문해 사용 내역을 점검하고 일부 수임자(기관)를 대상으로 불시 점검하는 등 연구비 관련 사고 방지에 관한 노력도 바람직한 것으로 판단된다. 다만 연구추진과정에 대한 모니터링 시스템화를 조속히 추진하여 사업관리의 적정성을 제고할 필요가 있을 것이다.

- 주요사업의 자체 평가 및 환류활동에서는, 주요사업 세부 전략과제를 모두 KPI화하여 내부평가지표로 연계하고 있으며, 조직지표 평가 결과가 개인 활동까지 연계되어 환류되도록 지표간 연계성 및 환류시스템을 강화하는 한편, 전사 전략목표인 GTVI 평가결과를 토대로 기관 경영목표 달성도의 전략적 환류를 실시하고 있는 점은 긍정적으로 평가된다. 또 평가결과에 대한 실시간 환류가 가능하도록 시스템 고도화를 추진 중인 기관의 노력도 인정된다. 창립기념일 유급휴가인정, 탈상 등 경조사 휴가 과다 운영에 대한 개선 노력이 요구된다.

- 종합적으로, 전사 목표를 체계적으로 관리하기 위해 성과목표를 종합지수화해 관리하고 있는 점과 기획과제 응모율 향상을 위해 부진 사유를 철저히 분석하고 이에 대한 합리적인 대안을 모색한 점이 긍정적으로 평가된

다. 더불어 기관통합 이후 단기간에 舊기관별로 서로 다른 평가프로세스 관리 체계를 단일화한 기관의 노력도 인정된다. 다만 주요사업에 대한 보다 도전적인 목표설정이 필요할 것으로 판단되며, 연구과정 모니터링 시스템의 조기 구축을 위한 기관의 노력이 요구된다. 또 기관의 설립목적인 에너지개발사업의 기획 부문 사업 강화를 위한 지속적인 노력이 필요할 것이다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 주요사업 성과관리의 적정성을 위한 기관의 노력을 "B"로 평가한다.

2. 고객만족성과

(1) 고객 만족 개선도

가. 평가개요

지 표 산 식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득 점	등급 구간
고객만족도지수×0.4 + 고객만족도향상도×0.6	목표부여	100.000	88.328	88.328	7	6.183	B

나. 평가내용

- 기획재정부에서 주관하는 '준정부 기관 고객만족도' 조사결과를 이용하여 평가년도 실적치 40%와 고객만족향상도 60%를 합산하여 평가하였다.

- 평가원은 신규 경영평가 대상기관으로 최초 평가가 실시된 '10년도 고객만족도지수(PCSI)는 85.030점이며, 전년도 PCSI는 동일유형 내(준정부기관 산업진흥유형) '09년 평균점수인 87.504점을 적용함으로써 전년도보다 2.474점 하락한 것으로 측정되어 산식에 따라 88.328점을 획득, "B" 등급으

로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- '10년 고객만족 개선을 위해 고객만족경영 전략(3S-Up)을 도입·추진하고, 고객헌장(Oh! C/S Promise)을 제정, 전화친절도 조사, 고객접점 프로세스 개선 등으로 고객만족 개선을 위해 노력하였으나 PCSI는 85.030점으로 동일 유형내 전년도 평균수준인 87.504점에 미치지 못하여 전년대비 향상도는 87.173점, 고객만족지수는 90.060점으로 산출하였다.

라. 추세분석

- '09년 준정부기관 지정 이전 주무부처 자체 조사 고객만족도(PCSI)는 80.200점이었으며, '10년도에는 기획재정부 주관 조사에서는 85.030점으로 전년보다 4.83점 상승하였다.

3. 경영효율성과

(1) 노동생산성

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
부가가치/평균인원	목표부여 (상향)	60.477 백만원	81.496 백만원	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 기관의 인당 부가가치를 측정하여 생산성 관리의 적정성을 측정하기 위해 평균인원 대비 부가가치를 목표부여로 평가하였다.

- '10년 노동생산성 실적은 81.496백만원/인으로 최고목표 66.524백만원/인을 22.5%초과 달성하여 "S" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 평균인원은 '09년 79.333명에서 '10년 100.462명으로 26.6% 증가하였으나, 부가가치가 '09년 4,798백만원에서 '10년 8,187백만원으로 70.6% 증가하여 부가가치 증가율이 평균인원 증가율보다 2.7배 상회하여 노동생산성이 상승하였다.

라. 추세분석

- 기관의 노동생산성은 '09년 60.477백만원/인에 비해 '10년 81.496백만원/인으로 34.8% 상승하였다

(2) 계량인건비

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
인건비/ 총예산집행액	목표부여 (하향)	0.907	0.922	72.665	3	2.180	C

나. 평가내용

- 적정수준의 인건비 관리노력을 측정하기 위한 지표로서 목표부여(하향)로 평가하였다.

- '10년 계량인건비 실적은 목표치인 0.907보다 1.65% 높은 0.922로 목표치를 달성하지 못하여 "C"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- '09년 5월 설립 시부터 연말까지 8개월간의 인건비 총액은 3,764백만원, 총예산집행액은 415,204백만원으로 계량인건비는 0.907이며 '10년 인건비

총액은 6,561백만원, 총예산집행액은 711,482백만원으로 계량인건비는 0.922로 측정되었다.

라. 추세분석

- '10년도 계량인건비 실적치는 0.922로 현원의 증가, 인력부족에 의한 비정규직 채용확대 등으로 '09년 실적치인 0.907에 비해 다소 높아진 것으로 나타났다.

(3) 계량관리업무비

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
관리업무비/ 총예산집행액	목표부여 (하향)	1.224	1.192	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 총예산집행액 대비 관리업무비 규모를 측정하여 관리업무비 운용 효율성을 제고하기 위해 평가한 지표로 목표부여로 평가하였다.

- '10년에는 계량관리업무비가 1.192로서 최고목표치인 1.224보다 낮아 100.000점을 달성하여 "S" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- '09년 계량관리업무비는 '09년 5월 설립 시부터 연말까지의 관리업무비에 대해 동일 기간동안의 총예산집행액 기준으로 측정하여 1.361이었다.

- '10년도는 판관비 및 제조경비에서 인건비, 감가상각비, 교육훈련비, 연구개발비를 제외한 관리업무비는 8,478백만원으로 총예산집행액(711,481백만

원)을 기준으로 1.192로 측정되었다.

라. 추세분석

- 기관의 계량인건비는 예산집행 사전통제 강화를 통해 '09년 1.361에서 '10년 1.192로 12.4% 감소할 수 있었다.

(4) 총인건비 인상률

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
정부예산편성지침 준수여부	목표부여	1.6%	△ 1.927%	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 정부예산편성지침의 인건비인상률 준수여부를 측정하기 위한 지표로서 실적평가는 1.6% 준수여부로 평가하였다.

- '10년도 실적치는 목표치 1.6%이내인 △1.927%로 정부예산편성지침을 준수하여 평점 100점으로 "S"로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 시간외수당, 연차수당 축소 등 합리적 인건비 운용노력을 통해 인건비 상승을 억제하여 정부지침을 준수하였다.

(5) 재무예산성과

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
예산집행액/ 예산현액	목표대실적	100%	99.417%	99.417	2	1.988	A

나. 평가내용

- 준정부기관의 총예산집행률을 측정하여 재무예산성과를 평가하기 위한 지표로 목표대실적으로 평가하였다.

- '10년도 재무예산성과(총예산집행률)는 99.417%를 달성하여 "A"등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 에너지 및 자원사업 특별회계, 전력산업기반기금, 방사성폐기물관리기금, 원전기술혁신사업 예산 등으로 구성된 평가원의 예산현액은 715,652백만원이며, 예산집행액은 711,482백만원으로 99.417%의 집행률로 측정되었다.

- 사업비 예산은 100% 집행하였으나, 사업관리예산이 82.603%의 집행률로 실적이 저조하여 관리강화를 위한 개선이 필요하다.

(6) 정부권장정책 이행실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
정부권장정책 이행실적	목표부여	100.000	-	77.450	2	1.549	B

나. 평가내용

- 법령상 의무·권장사항 및 주요 국가정책사업의 목표달성을 위해 평가하는 지표로 중소기업제품 우선구매 등 8개 항목 중 '에너지이용 합리화'를 제외한 7개 항목에 대한 각 부처의 평가결과에 따라 77.450%를 달성하여 1.549점을 획득하였다.

다. 항목별 원인분석

구 분	가중치 (A)	부처 평가결과 (B, %)	득 점 (A×B)
1. 중소기업제품 우선구매	0.600	81.374	0.488
2. 청년 미취업자 고용	0.400	100.000	0.400
3. 중증장애인 생산품 우선구매	0.200	37.525	0.075
4. 장애인 및 고령자 의무고용	0.200	100.000	0.200
5. 친환경상품 의무구매	0.200	43.380	0.087
6. 에너지이용 합리화	0.200	비 평가대상으로 제외	
7. 국가유공자 우선채용	0.100	100.000	0.100
8. 전통시장 온누리 상품권 구매	0.100	44.075	0.044
계	2.000	77.450	1.549

- 중소기업제품 우선구매는 중소기업제품 구매율 향상도는 비교적 양호하나 사회적기업 제품/서비스 구매실적은 다소 미흡하다.

- 공공기관 청년인턴 활성화는 정원의 4%인 4명에 대해 채용계획을 수립하고 평균 6.7명을 채용함으로써 목표치를 초과 달성하였다.

- 중증장애인 생산품 우선구매 실적은 달성도가 37.525% 수준으로 지속적인 우선구매 및 구매가능 품목의 김도노력이 필요하다.

- 장애인 및 고령자 의무채용은 상시근로자 기준으로 3% 목표치에 대해 3.264%의 고용율로 초과달성하여 100점을 받았으며, 고령자 의무고용 사항은 해당사항이 없어 100점이 부여되었다.

- 친환경상품 의무구매는 자체 집체교육 및 지침을 시행하는 등의 업무노력

이 있었으나 구매비율이 낮아 43.380점이 부여되었다.

- 전통시장 활성화를 위한 온누리상품권 구매를 위해 직원 포상 및 사회공헌 활동 시 구매·활용하였으나 실적은 관련 예산을 소규모로 편성, 운영하여 실적이 저조하여 44.075점으로 평가되었다.

라. 추세분석

- 평가원은 2010년 준정부기관에 신규 지정되어 처음으로 정부권장정책 이행실적 평가를 받았으며 1.549점을 획득하였다.

106413

한국예탁결제원

❖ 총괄요약표

평가범주		지 표 명	평가방법	가중치	득 점
경영성과	주요사업성과	(1) 예탁결제사업			
		(1)-1 증권 예탁관리효율	목표부여(편차)	6	5.481
		(1)-2 증권 결제관리효율	목표부여(편차)	3	2.849
		(1)-3 증권대행 처리효율	목표부여(편차)	4	4.000
		(2) 파생상품시장 지원사업			
		(2)-1 증권관련 파생거래 처리효율	목표부여(편차)	5	5.000
		(3) 자산운용산업 지원사업			
		(3)-1 집합투산재산 운용지시 처리효율	목표부여(편차)	3	3.000
		(4) 국제간 예탁결제사업			
		(4)-1 해외증권 관리업무 처리효율	목표부여(편차)	2	2.000
		(5) 주요사업 성과관리의 적정성	6등급평가	5	B
	고객성과	(1) 고객만족 개선도	목표부여	7	7.000
	경영효율성과	(1) 노동생산성	목표부여(편차)	5	5.000
		(2) 계량인건비	목표부여(편차)	3	2.368
		(3) 계량관리업무비	목표부여(편차)	4	2.950
		(4) 총인건비 인상률	목표부여	4	4.000
		(5) 재무예산성과	목표 대 실적	2	2.000
		(6) 정부권장정책 이행실적	목표부여	2	1.771
	합 계			55	

Ⅰ 경영성과

1. 주요사업성과

(1) 예탁결제사업

(1)-1. 증권 예탁관리효율

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
증권 예탁보관량/종사인원	목표부여(편차)	최고:15,158,891 최저:10,033,300	14,525,357	91.348	6	5.481	A

나. 평가내용

- 기관 주요사업인 증권의 집중예탁업무에 대한 관리효율을 나타내는 지표로서 종사인원당 증권 예탁보관량을 목표부여(편차)로 평가하였다.

- '10년 증권 예탁관리효율 실적치는 14.5조원으로 목표치 15.1조원을 하회하여 "A"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 독립변수인 종사인원은 예탁결제사업부문의 직접 종사인원(집합투자증권 포함)으로 118명이었으며, 전년 대비 3명(2.48%) 감소하였다.

- 종속변수인 증권 예탁보관량은 증권시장의 지속성장에 따른 예탁결제 수요 확대로 주식 예탁보관량(117.8조원)이 전년 대비 8.71% 증가하였고, 채권 예탁보관량(1,174.2억원)이 8.40% 증가, 단기상품 예탁보관량(79.4조원)이 2.08% 증가하였으나, 집합투자증권은 342.6조원으로 전년 대비 4.35%

감소하여 전체 증권 예탁보관량은 1,714조원으로 전년 대비 5.31% (86.5조원) 증가하였다.

라. 추세분석

- 종사인원은 118명으로 과거 5개년 평균(125명)보다 7명이 적다. '06년(+5명) 및 '07년(+2명)에는 소폭 증가 추세를 보이다가 '08년 및 '09년에 각각 4명 감소하였으며 '10년 다시 3명 감소하였다.

- 증권 예탁보관량 구성 요소 중 주식, 채권, 단기상품 및 집합투자증권 모두 '05년 이후 지속적인 증가추세를 보이고 있으나, '09년에 이어 '10년도에 집합투자증권이 감소추세를 보이고 있다.

(1)-2. 증권 결제관리효율

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
증권 결제건수/종사인원	목표부여(편차)	최고:249,255 최저:151,473	242,205	94.953	3	2.849	A

나. 평가내용

- 기관을 통해 이루어진 증권 결제업무에 대한 관리효율을 평가하는 지표로서 종사인원당 증권 결제건수를 목표부여(편차)로 평가하였다.

- '10년 증권 결제건수 실적치는 242,205건으로 목표치인 249,255건을 다소 하회하여 "A"로 평가되었다.

다 항목별 원인분석

- 독립변수인 종사인원은 예탁결제사업부문의 직접 종사인원으로서 100명이며 전년 대비 2명(▽1.96%) 감소하였다.

- 종속변수인 증권 결제건수는 주식과 채권의 증권시장결제 및 기관투자자결제 건수로서 '09년 2,210만건에서 9.60% 증가한 2,422만건을 달성하였다.

라. 추세분석

- 종사인원은 100명으로 과거 5개년 평균(106명)보다 6명이 적다. '06년(+4명) 및 '07년(+2명)에는 소폭 증가 추세를 보이다가 '08년 2명 및 '09년 6명 감소하였으며 '10년 다시 2명 감소하였다.

- 증권 결제건수는 '06년에는 증권시장결제 부문의 채권 결제 건수 및 '07년에는 기관투자자결제 부문의 채권 결제 건수가 다소 하락하기도 하였으나, 전체 결제건수는 '05년 이후 꾸준히 증가하였으며 '10년에는 2,422만건으로 전년 대비 9.60% 증가하였다.

(1)-3. 증권대행 처리효율

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
위탁사 자본금 총액/종사인원	목표부여(편차)	최고:2,839,497 최저:2,166,625	2,977,000	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 기관을 통해 이루어진 증권대행업무의 관리효율을 평가하는 지표로서 종사인원당 위탁사 자본금 총액을 목표부여(편차)로 평가하였다.

- '10년 위탁사 자본금 총액 실적치는 2조9,770억원으로 목표치인 2조8,395억원을 상회, 평점 100%를 득하여 "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 독립변수인 종사인원은 증권대행부문의 직접 종사인원으로서 23명이며 전년 대비 변동이 없었다.

- 종속변수인 위탁사 자본금 총액은 '05년 이후 신규 상장사의 증가 및 기존 발행사의 증자에 따라 위탁 자본금이 꾸준히 증가하고 있다.

라. 추세분석

- 종사인원은 23명으로 과거 5개년 평균(26명)보다 3명이 적다. '06년(+1명) 및 '07년(+1명)에는 소폭 증가 추세를 보이다가 '08년 3명 및 '09년 2명 감소하였으며 '10년에는 변동이 없었다.

- 위탁사 자본금 총액은 '05년 이후 지속적으로 증가하였으며, '10년 위탁사 자본금 총액은 68.47조원으로 전년 대비 13.83% 증가하였다.

(2) 파생상품시장 지원사업

(2)-1. 증권관련 파생거래 처리효율

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
증권관련 파생거래금액/ 종사인원	목표 부여 (편차)	최고:180,389,129 최저: 72,445,588	183,021,980	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 기관을 통해 이루어진 파생상품시장 지원업무의 관리 효율성을 평가하는 지표로서 종사인원당 증권관련 파생거래금액을 목표부여(편차)로 평가하였다.

- '10년 인당 증권관련 파생거래금액 처리실적은 183조 220억원으로 전년대비 26.74% 상승하였고 목표치인 24.92%(180조 3,891억원)를 상회하여 평점 100%를 득하여 "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 독립변수인 종사인원은 파생상품시장 지원사업부문의 직접 종사인원으로서 19명이며 전년 대비 1명 감소하였다.

- 종속변수인 증권관련 파생거래실적은 구성항목의 '10년 기준 비중은 Repo결제금액이 93.78%로 대부분을 차지하고 대차거래 및 선물대용증권예탁대용가액은 3.57%, 담보콜거래금액은 2.65%로 낮은 수준이다. 선물대용증권예탁대용가액이 전년대비 32.93% 감소, 담보콜거래금액이 26.31% 감소하였으나, 증권대차거래금액은 전년대비 67.21% 증가, Repo 결제금액은 전년대비 21.54% 증가하여 전체 증권관련 파생거래실적은 전년에 비해 20.40% (589조2,587억원) 증가하였다.

라. 추세분석

- 종사인원은 19명으로 '07~'09년동안 각각 19명, 19명, 20명으로 거의 변동이 없었다.

- 증권관련 파생거래금액 구성요소 중 Repo결제금액은 계속적인 큰 폭의 증가추세를 보여 '10년도 실적이 '07년 대비 378.24% 큰 폭으로 증가하였다. 증권대차거래금액은 '08년 증가추세에서 '09년 감소추세로 전환되었으

나, '10년 다시 67.21% 증가하였다. 선물대용증권예탁대용가액은 '08년 증가추세에서 '09년 감소추세로 전환되어 '10년에도 32.93% 감소하였다. 담보활거래금액은 '08년 이후 지속적인 감소추세를 보이고 있다.

(3) 자산운용산업 지원사업

(3)-1. 집합투자재산 운용지시 처리효율

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
운용지시 건수/ 종사인원	목표부여 (편차)	최고:1,465,341 최저: 864,636	3,212,851	100.000	3	3.000	S

나. 평가내용

- 기관의 집합투자재산 운용지시업무의 연간 처리효율을 평가하는 지표로서 종사인원당 운용지시 건수를 목표부여(편차)로 평가하였다.

- '10년 집합투자재산 운용지시 실적치는 3,212,851건으로 최고 목표치 1,465,341건을 상회하여 "S"로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 독립변수인 종사인원은 자산운용산업 지원사업부문의 직접 종사인원으로서 19명이며 전년 대비 1명(18명 → 19명)이 증가하였다.

- 종속변수인 운용지시건수는 6,104만건으로 전년 대비 168.07% (3,827만건) 증가하였다.

라. 추세분석

- 종사인원은 '07년~'09년 동안 각각 19, 17, 18명으로 소폭 증감하였으며,

'10년은 전년 대비 1명 증가한 19명이었다.

- 운용지시건수는 '08년 35.05% 증가하였고, '09년에도 4.69% 증가하였으며, '10년에는 168.07%로 급증하였다.

(4) 국제간 예탁결제사업

(4)-1. 해외증권 관리업무 처리효율

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득점	등급 구간
해외증권 관리 업무 처리건수 /종사인원	목표부여 (편차)	최고: 245 최저: 202	361	100.000	2	2.000	S

나. 평가내용

- 기관의 해외증권 관리업무에 대한 처리효율을 평가하는 지표로서 종사인원당 해외증권 관리업무 처리건수를 목표부여(편차)로 평가하였다.

- '10년 해외증권 관리업무 처리건수 실적치는 361건으로 최고 목표치인 245건을 크게 상회하여 "S"로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 독립변수인 종사인원은 국제간 예탁결제부문의 직접 종사인원으로서 전년 대비 1명 감소한 18명이었다.

- 종속변수인 해외증권 관리업무 처리건수 구성항목의 '10년기준 비중은 해외DR 전환해지 건수가 95.38%로 대부분을 차지하고 있으며, 해외채권 권리행사 건수가 4.62% 수준이다. 해외 DR 전환해지 건수는 전년 대비

68.06% 증가하여 6,192건이였으며, 해외채권 권리행사 건수는 53.49% 감소하여 300건이였다.

라. 추세분석

- 종사인원은 '06년은 전년 대비 4명이 증가하여 25명이였으나, 이후 매년 소폭 감소하여 '10년에는 전년 대비 1명 감소한 18명이였다.

- 해외증권 관리업무 처리건수 구성 요소 중 해외 DR 전환해지 건수는 '05~'09년동안 증감 추세를 보였으나, '10년에는 전년대비 65.38%로 크게 증가하였다. 해외증권 권리행사 건수도 '05~'09년동안 증감 추세를 보였으나, '10년에는 전년대비 53.49% 큰폭으로 업무량이 감소하였다.

(5) 주요사업 성과관리의 적정성

- 자본시장과 금융투자업에 관한 법률 제294조에 명시된 설립목적(증권등의 집중예탁, 계좌간 대체에 의한 결제, 발행 및 유통의 원활)에 부합한 미션을 설정하고 내·외부 환경 분석을 통한 경영전략을 제시하고 있다. SWOT 분석을 통하여 4대 전략방향을 도출한 후 이를 실현하기 위한 3대전략 목표와 4대 전략과제를 도출한 과정은 적절하고 긍정적으로 평가된다.

- 설립 목적에 명시된 주요사업을 중심으로 기관의 기능을 대표하는 핵심사업 발굴과정 및 선정에 있어서 세부적이고 정교한 체계 정립을 위해 기울인 노력이 인정된다. 또한 기관의 주요사업 수행, 목표달성이 전략과제 및 전략목표 달성과 치밀하게 연계하여 설정되어 있는 점은 긍정적으로 평가된다.

- 주요사업 성과지표 개발과정에서 기관의 경영환경과 전략목표를 직접적으로 연계하여 성과목표를 설정하고 대표성과 측정가능성을 기준으로 하여

감증한 것은 적정한 것으로 평가된다. 중장기 경영 전략목표 및 전략과제와 연계된 성과지표의 도출 및 세부평가항목을 설정한 점도 긍정적으로 평가된다.

- 주요사업 추진활동에 대한 성과평가 체계를 구축하고 전략목표와 사업부서별 성과지표 연계성을 강화하였으며, 핵심사업 성과에 높은 가중치를 부여하여 전략 지향적 성과지표 설정을 위한 기관의 노력은 인정된다. 주요사업의 성과목표치를 꾸준히 증가시켜 이를 달성하는 기관의 노력은 인정되지만, 일부지표의 경우 기준치를 훨씬 상회하는 실적치를 고려하면 목표설정이 도전적인 것 이었는지에 대한 고려가 필요한 시점으로 보인다.

- 주요사업 추진체계 구축에 있어서 각 주요사업별 실행계획에 의거하여 총 19개의 세부추진과제를 구성하고 시장과 고객요구에 대하여 적시성을 확보하였다. 이 세부추진과제의 수행로드맵을 3개년 간 설정하고 분기별 추진일정과 담당조직 예산 및 인력을 배분하여 효율성을 제고한 노력은 긍정적으로 평가된다. 또한 핵심 성과지표를 주기적으로 모니터링하여 핵심성과와 연계된 추진사업에 대해 추진실적을 점검하는 노력한 점은 긍정적으로 평가된다.

- 주요사업 관리상 경영 환경변화에 대응하기 위한 환경변화와 장애요인에 대한 문제점 대응 프로세스를 비교적 효율적으로 운영하고 있다. 다만 빠르게 변화하는 금융환경 변화에 대응하기 위하여 조직을 유연하게 구성하여 관계기관과 이해관계의 대립에 대한 대응, 투자환경 변화에 따른 고객요구의 변동 상황을 지속적인 조치를 통하여 대응하고 해결하는 노력이 지속적으로 요구되는 시점이라 할 수 있다.

- 주요사업의 계량 및 비계량 지표에 의한 성과들이 기관의 신뢰성을 확보하고, 경영효율화를 통한 고객만족을 실현하며, 미래 환경변화에 대응하는

체제를 강화하는 등 설정된 경영전략의 방향에 부합하고 있으며, 이는 곧 기관의 설립목적을 달성하는데 기여하고 있는 것으로 판단된다. 또한 해당 주요사업의 비계량적 성과로는 예탁결제시스템을 개선하고 개발하여 예탁결제 인프라 기능 제고에 기여하였고 미수령주식 찾아주기 캠페인을 벌여 소액 주주권을 보호하는 등 기관의 공익성에 부응하여 대응한 노력이 인정된다.

- 주요사업과 관련한 자체평가 및 환류에 있어서 기관이 다각적인 프로그램을 운영하여 각 사업군을 담당하는 본부 차원의 사업계획 수립 워크샵 개최, CS 협의회 등을 통해 각종 현안 및 과제를 발굴하고 사업성과를 공유한 점은 긍정적으로 평가해 볼 수 있다. 이런 일련의 과정과 절차를 거쳐 발견된 장·단점들을 차년도 사업계획에 반영되고 있는 것으로 확인되었다. 다만 현재 분산되어 있는 환류시스템을 미래 경영환경 변화에 대응하는 수단으로 체계적으로 관리하여 지식체계로 활용할 수 있도록 노력을 기울일 필요가 있을 것이다. 또한 휴가일수 과다 운영과 같이 외부기관에 의해 지적받은 사항들은 향후 개선해 나갈 필요가 있는 것으로 본다.

- 종합적으로, 기관은 주요사업 성과관리를 위해 체계적이고 적극적인 노력을 기울인 결과 효율적인 추진체계를 갖추고 있으며 추진과정을 적정하게 모니터링 하고 있는 것으로 평가 된다. 또한 비계량적 사업성과도 달성하고 있는 것으로 판단된다. 다만 미래 경영환경 변화에 대응하기 위해 급변하는 금융환경 변화에 맞추어 조직을 유연하게 구성하는 노력을 기울일 필요가 있으며, 환류시스템을 체계적으로 관리하여 조직의 지식관리 체계로 활용할 수 있도록 노력을 기울일 필요가 있을 것이다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 주요사업 성과관리의 적정성을 위한 기관의 노력을 “B”로 평가한다.

2. 고객만족성과

(1) 고객만족 개선도

가. 평가개요

지표산식	평 점	가중치	득 점	등급구간
'10년도 고객만족도지수*0.4 + 지수의 전년대비 향상도*0.6	100.000	7	7.000	S

나. 평가내용

- 기획재정부에서 실시하는 공기업·준정부기관 고객만족도에 대한 평가로 '10년도 고객만족도지수 40%와 지수의 전년대비 향상도 60%를 합산하여 평가하였다.

- '10년도 고객만족도 실적은 전년(90.6점) 대비 3.3점 상승한 93.9점이며, 향상도는 100%를 달성하여 평점 100.000%를 달성하였다.

다. 항목별 원인분석

- 전체 고객만족도(PCSI)를 구성요소 중 요소 만족 항목이 94.6점으로 가장 높고, 전반적 만족 항목이 93.7점, 사회적 만족 항목은 93.3점으로 나타났다. 만족지수에 영향을 주는 품질지수에서는 환경품질이 93.8점으로 가장 높게 나타났으며, 전달품질이 93.0점으로 가장 낮게 나타났다. 성과지수에서는 기관성과가 92.4점으로 사회성과(90.4점) 대비 높은 수준이였다.

라. 추세분석

- '07년 최초 실시된 고객만족도 점수는 82.3점이었으며, '08년도는 84.4점, '09년도는 90.6점, '10년도는 3.3점 상승한 93.9점을 기록하였다.

3. 경영효율성과

(1) 노동생산성

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
부가가치/ 종사인원	목표부여 (편차)	최고: 362,666,085 최저: 272,918,172	373,003,818	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 기관의 효율적인 노동생산성 향상을 유도하는 지표로서 평균인원의 함수로 표시된 부가가치를 목표부여(편차)로 평가하였다.

- '10년도 노동생산성은 목표치 362,666,085원 대비 실적치 373,003,818원으로 평점 100.000%인 "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 독립변수인 종사인원은 신규사업 추진에 따른 '10년 신규인원 채용 등에 따라 전년 대비 평균인원 9명(1.92%) 증가하였다.

- 종속변수인 부가가치는 경상이익의 증가로 전년 대비 22,236백만원(14.25%) 증가하여 178,296백만원을 달성하였다.

라. 추세분석

- 평균인원은 '05년 이후 자산운용시장지원, 차세대시스템 개발 등으로 인한 신규채용으로 '10년까지 478명으로 5년간 41명 증가하였다.

- 부가가치는 '05~'07년 동안 기관의 업무확대와 증시여건 활황 등으로 경상이익 증가와 함께 증가하였으나, '08년 정부의 증권시장활성화 대책의 일환으로 수수료율 인하를 시행하여 부가가치가 전년 대비 13.39%(18,786백만원) 감소하였다. 이후 비용절감 등을 통한 경상이익의 증가로 '09년 부가가치가 28.39%(34,513백만원) 증가하였으며, '10년에는 14.25%(22,236백만원) 증가하였다.

(2) 계량인건비

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
인건비/매출액	목표부여(편차)	최고: 0.212 최저: 0.537	0.310	78.928	3	2.368	B

나. 평가내용

- 적정수준의 인건비 관리 노력을 측정하기 위한 지표로서 인건비를 매출액(영업수익)으로 나눈 계량인건비를 목표부여(편차)로 평가하였다.

- '10년도 실적치는 목표치 0.212 대비 실적 0.310으로 가중치 3점에 득점 2.368(평점: 78.928%)인 "B"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- '10년도 영업수익은 153,312백만원으로 전년 대비 3.53% (5,228백만원) 증가하였다.

- 인건비는 5% 임금삭감 실시, 연차휴가 의무사용 등 인건비 절감을 위한 경영 합리화 추진노력으로 전년대비 매우 소폭(0.13%, 63백만원) 증가하였다.

라. 추세분석

- 영업수익은 증권시장의 성장세에 따라 '05년 이후 계속 증가추세를 보이다가 '08년에는 8.67% 감소하였으나, '09년에는 다시 전년 대비 9.65%(13,027백만원) 증가하였으며, '10년에는 3.53%(5,228백만원) 증가하였다.

- 인건비는 '05년~'09년 소폭 증감을 반복하고 있으며, '10년도는 전년 대비 0.13% 증가하였다.

(3) 계량관리업무비

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
관리업무비/매출액	목표부여(편차)	최고: 0.098 최저: 0.157	0.120	73.758	4	2.950	C

나. 평가내용

- 기관의 관리업무비 절감을 유도하기 위한 지표로서 관리업무비를 매출액(영업수익)으로 나눈 계량관리업무비를 목표부여(편차)로 평가하였으며, '10년 실적치는 0.120로 평점 73.758%인 "C"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- '10년도 영업수익은 153,312백만원으로 전년 대비 3.53% (5,228백만원) 증가하였다.

- 관리업무비는 영업비용 증가 등으로 전년대비 5.71%(992백만원) 증가하였다.

라. 추세분석

- 영업수익은 증권시장의 성장세에 따라 '05년 이후 계속 증가추세를 보이

다가 '08년에는 8.67% 감소하였으나, '09년에는 다시 전년 대비 9.65%(13,027백만원) 증가하였으며, '10년에는 3.53%(5,228백만원) 증가하였다.

- 관리업무비는 '05~'07년간 꾸준한 증가추세를 보였으나, '08년~'09년까지는 감소세로 전환하였으나, '10년에는 5.71% 증가하였다.

(4) 총인건비 인상률

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득점	등급구간
[(당기인건비-1)/전기인건비]*100	목표부여	-3.4%	-3.493%	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 정부의 임금 안정 정책에 부응하는 노력도를 측정하는 지표로서 정부예산편성지침의 인건비 상승률 -3.4% 달성여부를 목표부여로 평가하였다.

- '10년도 실적치는 -3.4934%로 평점 100.000%인 "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 기관은 임금삭감, 연차휴가 의무사용 등을 통하여 정부의 총인건비 인상률 가이드라인을 준수하여 -3.4934%의 실적을 달성하였다.

(5) 재무예산성과

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득점	등급구간
예산집행액/예산현액	목표대실적	100	112.656%	100.000	2	2.000	S

나. 평가내용

- 예산집행률을 평가하는 지표로서 예산현액 대비 예산집행액의 비율을 목표대실적으로 평가하였다.

- '10년도 실적치는 100%로 평점 100.000%인 "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- '10년 총 비용예산(세출예산) 963억원에서 예비비 미사용액 23억원을 제외한 940억원을 예산현액으로 산정하였다.

- 인건비(93.2%), 경비(91.2%) 및 예비비(100.00%) 항목 등은 예산현액 이내 또는 비슷한 수준으로 집행되었으나, KSD 나눔재단 출연(60억), 비영리 학술연구단체 기부(12억) 등 사회공헌활동 확대 및 증권대차업무 현금담보운용에 따른 지급수수료 증가 등으로 영업외비용 집행률이 256.3%를 나타내어 전체 예산집행률은 112.656%를 기록하였다.

(6) 정부권장정책 이행실적

가. 평가 개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
정부권장정책 이행실적	목표부여	100.000	88.550	88.550	2	1.771	B

나. 평가 내용

- 법령상 의무권장사항 및 주요 국가정책사업 등의 정부권장정책 이행실적을 평가하는 지표로서, 88.550%를 달성하여 "B"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

지표명	평가방법	가중치	부처평가결과(%)	득점
① 중소기업제품 우선구매	목표부여	0.6	84.634	0.508
② 청년 미취업자 고용(공공기관 청년인턴제)	〃	0.4	100.000	0.400
③ 중증장애인 생산품 우선구매	〃	0.2	75.298	0.151
④ 장애인 및 고령자 의무고용	〃	0.2	100.000	0.200
⑤ 친환경상품 의무구매	〃	0.2	67.934	0.136
⑥ 에너지이용 합리화(LED조명 보급 포함)	〃	0.2	비 평가대상으로 제외	
⑦ 국가유공자 우선채용	〃	0.1	100.000	0.100
⑧ 전통시장 온누리 상품권 구매	〃	0.1	100.000	0.100
합 계		2.0	88.550	1.771

- 중소기업제품 우선구매는 세부평가항목에 대한 부처평가결과 84.634%를 집행하여 0.508점을 획득하였다.

- 청년인턴제 활성화 관련하여 청년인턴 29명(정규직 대비 약 7%) 채용으로 정부의 일자리 창출정책에 적극 부응하여 만점을 획득하였다.

- 중증장애인 생산품 우선구매는 우선구매대상품목 외 품목의 당해연도 구매비율이 목표치에 미달하고 중증장애인생산품 우선구매이행도항목의 3개 세부항목에서도 전부 기준치에 미달하여 부처평가결과 75.298%를 집행한 총 0.2점 중 0.151점을 득하였다.

- 장애인·고령자 의무고용 및 국가유공자 채용 실적은 법정비율을 상회한 고용을 통하여 만점을 달성하였다.

- 친환경상품 의무구매는 구매체계의 적정성은 정성평가로 60%를 득하고 구매비율은 66.3%를, 구매비율 전년대비 증가정도는 30%를 득하여 부처평가결과 67.934%를 집행한 총 0.2점 중 0.136점을 득하였다.

- 전통시장 온누리 상품권 구매는 온누리상품권 구매비율이 초과달성되어 만점을 획득하였다.

- 상기 7개항목의 득점을 합산 한 후 제외항목인 에너지이용합리화(0.2점)의 제외에 따라 총 2점 만점으로 환산하여 총 2점 중 1.771점으로 평가하였다.

라. 추세분석

- 공공기관으로서 정부의 정책을 기관경영에 적극 반영하여 실천하고 있어 정부권장정책 이행실적은 2008년 1.288점 → 2009년 1.330점 → 2010년 1.771점으로 지속적으로 향상되었다.

- 특히, 청년인턴 채용, 장애인·고령자 의무고용, 국가유공자 우선채용 실적은 모두 정부의 기준을 충족하여 만점을 획득하였으며, 중소기업제품 우선구매, 친환경상품 우선구매, 중증장애인 생산품 우선구매 실적도 모두 전년 대비 크게 상승하였다.

106414

한국우편물류지원단

❖ 총괄요약표

평가범주		지 표 명	평가방법	가중치	득 점
경영성과	주요사업성과	(1) 우편물 운송사업		14	
		(1)-1 1인당 수임운행 거리	목표부여(편차)	7	6.128
		(1)-2 1인당 운송회수	목표부여(편차)	7	6.855
		(2) 우편물류 사업		6	
		(2)-1 발착사업 연간 1인당 생산실적	목표부여	6	6.000
		(3) 편지쓰기 장려사업		3	
		(3)-1 편지쓰기 장려사업 추진성과(응모통수)	목표부여(편차)	3	3.000
		(4) 주요사업 성과관리의 적정성	6등급평가	5	B
	고객성과	(1) 고객만족 개선도	목표부여	7	6.856
	경영효율성과	(1) 노동생산성	목표부여(편차)	5	4.175
		(2) 계량인건비	목표부여(편차)	3	2.630
		(3) 계량관리업무비	목표부여(편차)	4	2.718
		(4) 총인건비 인상률	목표부여	4	4.000
		(5) 재무예산성과	목표대실적	2	2.000
		(6) 정부권장정책 이행실적	목표부여	2	1.621
합 계				55	

Ⅰ 경영성과

1. 주요사업성과

(1) 우편물 운송사업

(1)-1. 1대당 수임운행거리

가. 평가개요

지 표 산 식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
수임운행거리(Km)/ 연평균 인원(명)	목표부여 (편차)	60,770 km	56,510 km	87.543	7	6.128	B

나. 평가내용

- 운송차량의 운행거리 중 총 수임운행거리를 연평균 인원수로 나눈 실적을 평가하는 지표로서 목표부여(편차)방식으로 평가하였다.

- '10년 1인당 수임운행거리는 목표치 60,770km 대비 실적치 56,510km로 평점 87.543점인 "B"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- '10년도 총 수임운행거리는 26,333,485km로 '09년도 대비 677,589km 증가하였으며 연평균 인원수는 466명으로 '09년 대비 △20명 감소하여 1인당 수임운행거리는 전년 대비 7% 증가하였다.

- 인력구조조정으로 인한 운송인력의 감소와 운송업무 실시간 모니터링을 통한 인력운영의 효율성을 높여 전년 대비 1인당 수임운행거리가 증가하는 결과를

나타내었다.

라. 추세분석

- 총 수임운행거리는 '05년 17,096,034km에서 '10년 26,333,485km로 9,237,451km 증가하여 연평균 1,847,490km 증가하는 추세를 보였다.

- 연평균 인원수는 '05년 553명에서 '10년 466명으로 87명 감소하여 연평균 △17명 감소하는 추세를 보였으며 이로 인해 1인당 수임운행거리는 '05년 30,915km 에서 '10년 56,510km로 25,595km 증가하였다.

(1)-2. 1인당 운송회수

가. 평가개요

지 표 산 식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
총운송횟수(회)/ 연평균 인원(명)	목표부여 (편차)	928.828	921.193	97.932	7	6.855	A

나. 평가내용

- 총 운송횟수를 연평균 인원수로 나눈 실적을 평가하는 지표로서 목표부여(편차)방식으로 평가하였다.

- '10년 1인당 운송횟수는 목표치 928.828회 대비 실적치 921.193회로 평점 97.932점인 "A"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- '10년도 총 운송횟수는 429,276회로 '09년도 대비 19,730회 증가하였으며 연평균 인원수는 466명으로 '09년 대비 △20명 감소하여 1인당 운송횟수는 전년대비 9.3% 증가하였다.

- 인력구조조정으로 인한 운송인력의 감소와 효율적인 운송망 구축으로 전년대비 1인당 운송횟수가 증가하는 결과를 나타내었다.

라. 추세분석

- 총 운송횟수는 '05년 338,431회에서 '10년 429,276회로 90,845회 증가하여 연평균 18,169회 증가하는 추세를 보였다.

- 연평균 인원수는 '05년 553명에서 '10년 466명으로 87명 감소하여 연평균 △17명 감소하는 추세를 보였으며 이로 인해 1인당 운송횟수는 '05년 611.991회에서 '10년 921.193회로 309.202회 증가하였다.

(2) 우편물류사업

(2)-1. 발착사업 연간 1인당 생산실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
연간발송통수/ 연평균 인원(명)	목표부여 (상향)	285,062건	345,937건	100.000	6	6.000	S

나. 평가내용

- '08년 8월에 시범운영 출범한 발착사업의 안정화와 지속적 성장수준 향상을 위한 노력을 측정하기 위한 지표로서 연간 총 발송물량에 대한 연평균 1인당 생산실적을 목표부여방식으로 평가하였다.

- '10년 1인당 생산실적은 목표치 285,062건 대비 실적치 345,937건으로 목표치를 초과달성하여 평점 100점인 "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- '10년도 연간발송건수 29,494,945건은 '09년도 대비 9,782,290건 증가하여 전년도 대비 49.62% 증가하였으며 '10년도 연평균 인원은 85.261명으로 '09년도 대비 9.194명 증가하여 1인당 생산실적은 전년대비 33.49% 증가하였다.

- 이는 효율적 인력운용 및 작업프로세스 개선과 더불어 우편소통품질 향상을 통한 생산성 및 매출액의 지속적인 성장으로 1인당 생산실적이 증가하는 결과를 나타내었다.

라. 추세분석

- '08년 연도중간(8월)에 개시한 신규사업으로 연간 발송건수는 '08년 3,495,232건, '09년 19,712,655건, '10년 29,494,945건으로 대폭 증가하는 추세를 보였다.

- 연 평균 인원수는 '08년 35.499명(8월이후-), '09년 76.067명, '10년 85.261명이며 인당 생산실적은 '08년 98,459건, '09년 259.147건, '10년 345,937건으로 전년대비 86,790건 증가하였다.

(3) 편지쓰기 장려사업

(3)-1. 편지쓰기 장려사업 추진성과(응모통수)

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
대회응모통수(통)/ 연간투입예산(십만원)	목표부여 (편차)	40.707통	45.055통	100.000	3	3.000	S

나. 평가내용

- 편지쓰기장려사업의 성과를 연간 투입예산 대비 편지쓰기대회 응모통수를 통해 객관적으로 평가하는 지표로서 목표부여(편차)방식으로 평가하였다.

- '10년 응모통수는 목표치 40.707통 대비 실적치 45.055통으로 10.68% 초과달성하여 평점 100점인 "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- '10년도 응모통수는 83,532통으로 '09년도 대비 7,043통 증가하여 전년도 대비 9.21% 증가하였다.

- '10년도 투입예산은 1,854십만원으로 '09년도 대비 329십만원 감소하여 전년도 대비 15.08% 감소하였다.

- 이는 응모 확대를 위한 편지쓰기대회 홍보활동 전개와 예산집행 모니터링을 통한 절감노력으로 투입예산 대비 응모통수가 증가하는 결과를 나타내었다.

라. 추세분석

- 편지쓰기대회 응모통수는 꾸준한 성장세를 나타내고 있으며 '05년 49,469통에서 '10년 83,532통으로 연평균 6,813통 증가하는 추세를 보였다.

- 투입예산은 '05년 2,494십만원에서 '10년 1,854십만원으로 감소하였으나 평가지표인 투입예산 대비 응모통수는 '05년 19.835통에서 '10년 45.055통으로 25.22통 증가하였다.

(4) 주요사업 성과관리의 적정성

- 기관 설립 목적(안전·신속·정확한 우편물류서비스를 효율적으로 제공함으로써 국민의 편익 증진과 저탄소 녹색성장에 이바지)과 비전(우편물류의 지속성장을 선도하는 녹색물류 대표기관)이 부합하며, 대내외 환경 및 SWOT분석을 통해 경영목표 달성을 위한 KSF(운송 생산성 및 품질, 신규물류사업의 안정적 성장, 우정문화 창달사업 활동, 친환경운송체제로의 변화)를 도출한 노력이 인정된다.

- 기관은 비전 달성을 위한 중점 추진과제로 우편물운송, 제3자물류사업 및 소포배달, 우편물 발착사업, 편지쓰기 장려사업 등을 선정했으며, 수임운행거리(1인당), 운송회수(1인당), 발착사업 생산실적(1인당), 편지쓰기 장려(응모통수) 등을 성과관리 지표로 삼았다. 그러나 중점 추진과제 중 '편지쓰기 장려사업'은 기관설립취지의 공익성 향상을 위한 사업이라고는 하지만 기관의 목적사업과는 다소 상이한 성격의 사업으로 판단돼 이를 개선하기 위한 방안 모색이 필요할 것이다.

- 주요 사업의 성과지표 개발 및 성과 목표 설정 부문에서는 중점 추진과제 '우편물 운송사업'의 세부 추진과제 중 하나인 '녹색물류 실천'에 대한 구체적 실행계획이 미흡하며 성과관리 지표에서도 누락되어 있어 사업지표의 보완이 필요한 것으로 판단된다. 녹색물류는 기관의 설립 목적과 비전의 한 축을 담당하고 있는 주요 테마인 것으로 분석된다.

- 녹색물류 관련해 기관이 이용하고 있는 운송모드에서 트럭킹에 대한 의존도가 높아 CO_2 절감 노력에 한계가 있을 것으로 판단되며, 기관이 보유하고 있는 차량 중에서 상당한 비중을 차지하고 있는 1.4톤, 4.5톤, 8.0톤 등 3종류 차량의 2010년 수임거리 및 매출액이 2009년에 비해 감소한 것으로 나타나 이에 대한 개선 노력이 필요할 것이다.

- 주요사업별 전략방향 및 우선순위 설정을 위해 사업구조 포트폴리오를 분석해 전략방향을 설정하고 단위과제의 우선순위를 결정한 과정(프로세스)이 인정된다. 하지만 주요 사업 중 하나인 우편창고업 및 부대사업(5위)이 편지쓰기 장려 및 지원(3위) 보다 우선순위가 낮게 선정돼, 기관 설립목적과 비전에 부합한 사업우선순위결정 노력이 요구된다.

- 주요사업 추진체계 구축 및 관리 부문에서는 소수의 관리인원으로 효율성 향상을 추구하는 한편, 2015년을 목표로 중장기 전략 사업실행 계획을 수

립한 기관의 노력은 인정된다. 사업추진 과정 모니터링을 위해 '성과관리 편람'의 각 지표별로 피드백 하고 있는 점은 바람직한 것으로 판단된다. 성과책임을 명확하게 부여하기 위해 사업목표와 성과평가지표를 경영수지 개선 중심으로 선정하여 경영계약을 통한 명확한 성과책임을 부여하고, 평가시스템을 개발해 팀평가, 정부평가, 책임경영계약과 BSC 평가를 연계하여 이를 전산시스템으로 관리하는 개선 노력은 긍정적으로 평가된다.

- 기관 주요 사업의 비계량적 성과로서는 우편물 운송사업 부문에서 운송방법 개선을 통한 친환경 우편운송체제 전환 및 운송업무 효율화(연간 공차운행거리 감소와 경유사용량 절감)로 기관 설립 목적 달성에 기여한 노력이 인정된다. 더불어 중소업체 물류지원을 위한 중소입점업체 협력업체 유치를 통한 물류공동화로 입점업체 물류비 절감에 기여한 노력과 발착업무 안정 수행에 따른 우편물발착사업 정식 출범이 바람직한 것으로 평가된다.

- 종합적으로, 소수의 관리인원으로 구성된 기관의 특성상 새로운 사업 추진 및 관리에 현실적인 한계가 있다는 점이 인정되며, 그러한 상황에서 경영수지 개선을 위한 성과책임제 운영 및 관리, 그리고 변화하는 대내외 경영환경에 적극 대응하기 위한 주요사업 정비 및 새로운 성과 지표 개발 노력이 긍정적으로 평가된다. 그러나 기관이 지향하고 있는 녹색물류 대표기관을 실현하기 위해 운송모드 다양화 등 보다 창의적이고 도전적인 사업체제 구축이 요구된다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 주요사업 성과관리의 적정성을 위한 기관의 노력을 "B"로 평가한다.

2. 고객만족성과

(1) 고객만족 개선도

가. 평가개요

지표산식	평가방법	전년도 지수	당해연도 지수	평 점	가중치	득 점	등급구간
고객만족도 지수(40%) +전년대비향상도(60%)	목표부여	84.984	87.431	97.945	7	6.856	A

나. 평가내용

- 기획재정부에서 실시하는 공기업·준 정부 기관 고객만족도에 대한 평가로 '10년도 고객만족도지수 40%와 전년대비향상도 60%를 합산하여 평가하였다.

- '10년도 고객만족도 실적은 전년 대비 2,447점 상승한 87.431점으로 40점 만점에 37.945점, 향상도는 60점 만점에 60.000점을 달성하여 평점 97.945점으로 가중치 7점에 대하여 6.856점으로 "A"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 전체고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수 중 상품품질의 혁신성은 지속 상승한 반면, 그 외 모든 요소는 상승과 하락을 반복하고 있다.

- 전체고객만족도(PCSI)에서 전년대비 업무유형별 분석결과 우편물운송사업의 모든 만족지수가 상승한 반면, 3PL사업의 경우 요소만족을 제외한 모든 만족지수는 하락하였다.

라. 추세분석

- 전체 고객만족도를 구성하는 만족지수 중 사회적 만족이 88.1점으로 가장 높

고, 다음은 요소만족 87.3점, 전반적 만족 87.2점으로 순으로 나타났다.

- 만족지수에 영향을 주는 품질지수에서는 전달품질이 가장 높고, 다음은 사회품질, 상품품질, 환경품질 순으로 나타나고 있다.

- 성과지수에서는 기관성과 87.6점과 사회성과 87.5점 대비 높게 나타났다.

3. 경영효율성과

(1) 노동생산성

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
부가가치 /평균인원	목표부여 (편차)	58,057천원	54,677천원	83.497	5	4.175	B

나. 평가내용

- 기관의 효율적인 노동생산성 향상을 유도하는 지표로서 평균인원의 함수로 표시된 부가가치를 목표부여(편차)로 평가하였다.

- 2010년 노동생산성은 목표치 58,057천원 대비 실적치 54,677천원으로 평점 83.497점인 "B"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 평균인원은 선진화계획 추진에 따라 상시근무인원은 전년대비 25명 감소하였으나, 발착사업 매출 증가에 따라 일용직인원은 41명 증가하여 전년 대비 16명(2.43%) 증가 하였다.

- 종속변수인 부가가치는 전년 대비 5.12% 증가하여 인원 증가에 대한 변동 폭보다 더 커 생산성이 전년 대비 증가하는 결과를 나타내었다.

라. 추세분석

- 부가가치는 꾸준히 증가하는 추세이며 '05년 24,851백만원에서 '10년 36,852백만원으로 12,001백만원 증가하여 연평균 2,400백만원 증가하는 추세를 보였다.

- 연평균 인원수는 '05년 602명에서 '10년 674명으로 72명 증가하여 연평균 14명 증가하는 추세를 보였으며 이로 인해 노동생산성은 '05년 41,280백만원에서 '10년 54,677천원으로 13,397천원 증가하였다.

(2) 계량인건비

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
인건비(백만원)/매출액(백만원)	목표부여(편차)	38.828%	42.301%	87.674	3	2.630	B

나. 평가내용

- 적정수준의 인건비 관리 노력을 측정하기 위한 지표로서 목표부여(편차)방식으로 평가하였다.

- 2010년도 실적치는 목표치 38.828% 대비 실적 42.301%로 가중치 3점에 득점 2.630점인 "B"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- '10년도 매출은 64,781백만원으로 전년 59,746백만원 대비 5,035백만원 (8.43%)

증대되었다. 이는 '10년도 운송망 확장에 따른 운송수입의 증가(7.48%), 추가 사업소 위탁에 따른 발착수입의 증가(44.99%)에 기인한다.

- 인건비는 '10년도 27,403백만원으로 인력관리 효율화로 기본급 등이 감소하였으나, 복리후생비의 증가와 발착사업 매출 증가에 따른 일용직 인원 및 해당 임금의 증가 등으로 전년대비 총액이 1.02% 증가하였다.

라. 추세분석

- '05년 계량인건비 비율이 57.178%에 달하였으나 '10년에 42.301%를 기록하였고 '06년을 제외하고는 지속적으로 감소하는 추세를 보였다.

(3) 계량관리업무비

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
관리업무비(백만원)/매출액(백만원)	목표부여(편차)	43.206%	48.831%	67.943	4	2.718	C

나. 평가내용

- 기관의 관리업무비 절감을 유도하기 위한 지표로서 관리업무비를 매출액으로 나눈 계량관리업무비를 목표부여(편차)방식으로 평가하였다.

- '10년 실적치는 48.831% 로 가중치 4점에 득점 2.718점인 "C"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- '10년도 매출액은 생산량증가(운송망 증가)에 따라 운송수입이 7.48% 증가하였고 물류수입 24.65% 발착수입 44.99% 증가하여 전년 대비 총액

이 8.43% 증가하였다.

- '10년도 관리업무비는 31,633백만원으로 생산량 증가와 사업확대로 매출원가와 판관비가 증가하여 경상경비 절감노력에도 불구하고 전년 대비 3,373백만원(11.9%) 증가하였다.

라. 추세분석

- '05년 계량관리업무비 비율이 37.919% 수준이었으나 '2010년에 48.831%로 점증적 증가추세에 있다.

(4) 총인건비 인상률

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
정부예산편성지침 준수여부	목표부여	정부지침	1.562%	100	4	4.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 정부예산편성지침의 인건비인상률 준수여부를 측정하기 위한 지표로서 실적평가는 1.6% 준수여부로 평가하였다.

- '10년도 실적치는 목표치 1.6%이내인 1.562%로 정부예산편성지침을 준수하여 평점 100점으로 "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 선진화 계획에 따른 인력관리 효율화를 통하여 정부예산편성지침을 준수하였다.

라. 추세분석

- '08년과 09년에 이어 '10년에도 총인건비 인상률 가이드라인을 준수하였다.

(5) 재무예산성과

가. 평가개요

지 표 산 식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
예산집행현액/예산현액	목표대실적	100%	104.589%	100.000	2	2.000	S

나. 평가내용

- 기관의 경영상황을 고려하여 예산관련 안정성, 성장성 등을 위해 중점관리가 필요한 사항에 대한 실적을 평가하는 지표로서 목표대실적 방식으로 평가하였다.

- '10년도 실적치는 목표치 100% 대비 실적 104.589%로 가중치 2점에 득점 2.000점인 "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 정부예산편성지침을 준수하여 예산을 편성하였고, 예산현액 대비 집행 비율은 104.589%이다.

라. 추세분석

- '08년 재무예산성과는 100% 예산 집행률을 기록하였고 '09년에는 예산집행률 99.967%로 100% 목표치를 근소한 차이로 달성하지 못하였으나, '10년에는 예산 대비 집행 실적이 104.589%로 목표치인 100%를 초과달성하였다.

(6) 정부권장정책 이행실적

가. 평가 개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
정부권장정책 이행실적	목표부여	100%	81.050%	81.050	2	1.621	B

나. 평가 내용

- 법령상 의무권장사항 및 주요 국가정책사업 등의 정부권장정책 이행실적을 평가하는 지표로서, 중소기업제품 우선구매 등 7개 항목에 대한 각 부서의 성과평가 결과에 따라 81.050%를 달성하여 득점 1.621점으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

지표명	평가방법	가중치	부처평가결과(%)	득점
① 중소기업제품 우선구매	목표부여	0.6	69.090	0.415
② 청년 미취업자 고용(공공기관 청년인턴제)	〃	0.4	74.820	0.299
③ 중증장애인 생산품 우선구매	〃	0.2	84.000	0.168
④ 장애인 및 고령자 의무고용	〃	0.2	100.000	0.200
⑤ 친환경상품 의무구매	〃	0.2	88.290	0.177
⑥ 에너지이용 합리화	〃	-	평가제외	-
⑦ 국가유공자 우선채용	〃	0.1	100.000	0.100
⑧ 전통시장 온누리 상품권 구매	〃	0.1	100.000	0.100
합 계		1.8		1.459
환 산 점 수		2.0		1.621

- 중소기업제품 우선구매는 '10년 구매총액대비 92.03%를 기록하여 전년대비 7.52% 증가하였으나, 기술개발제품 구매율 실적이 부진하여 가중치 0.6점 대비 0.415점을 기록하였다.

- 청년 미취업자 고용(공공기관 청년인턴제)은 '10년 청년인턴 채용계획 3명 대비 1명을 초과 채용하여 4명이 수료하였으며, 가중치 0.4점 대비 0.299점을 기록하였다.

- 중증장애인생산품 우선구매는 18개 품목에서 각 품목별로 5~20%의 구매목표 비율을 달성하였으며, 국가유공자 자활용사촌 인쇄물 품목에서 19백만원 구매하여 가중치 0.2점 대비 0.168점을 기록하였다.

- 장애인 의무고용은 상시근로자 수 대비 장애인 고용인원(24명) 3.68%로 법정 의무고용비율 3%를 초과하여 가중치 0.2점을 달성하였다.

- 친환경상품 의무구매는 '10년 구매총액대비 84.61%를 기록하여 전년대비 소폭 감소하였으며, 전년대비 구매비율 증가정도에서 부진한 실적을 거둬 가중치 0.2점 대비 0.177점을 기록하였다.

- 국가유공자 우선채용은 전체인원 대비 채용인원(24명)으로 정부권장 4% 이상을 유지하였다.

- 전통시장 온누리상품권 구매는 '10년 신설된 지표로서 정부권장 0.4%를 초과하여 0.6%를 구매하였으며 가중치 0.1점을 달성하였다.

라. 추세분석

- 구매비율에서 전년대비 중소기업제품 우선구매는 7.52% 증가하였으나, 중증장애인생산품 우선구매 16.29%, 친환경상품 의무구매 0.26% 감소한 것으로 나타났다.

- 장애인 의무고용(중증장애인 비율 제외)은 3.68%, 국가유공자 우선채용 4.82%를 달성하여 정부권장정책 기준을 충족하여 운영하고 있는 것으로 나타났다.

106415

한국전력거래소

❖ 총괄요약표

평가범주		지 표 명	평가방법	가중치	득점
경영성과	주요사업성과	(1) 전력계통운영 사업		8	
		(1)-1 계통안정 성과지수	목표부여(편차)	5	5.000
		(1)-2 실시간 계통운영 성과지수	목표부여(편차)	3	3.000
		(2) 전력시장운영 사업		5	
		(2)-1 인당정산대금	목표부여(편차)	5	5.000
		(3) 전력IT운영 사업		6	
		(3)-1 전력IT 성과지수	목표부여(편차)	6	6.000
		(4) 전력수급계획수립 사업		4	
		(4)-1 전력수급계획 신뢰도 지수	목표부여(편차)	4	4.000
		(5) 주요사업 성과관리의 적정성	6등급평가	5	B
	고객성과	(1) 고객 만족 개선도	목표부여	7	7.000
	경영효율성과	(1) 노동생산성	목표부여(편차)	5	5.000
		(2) 계량인건비	목표부여(편차)	3	3.000
		(3) 계량관리업무비	목표부여(편차)	4	4.000
		(4) 총인건비인상률	목표부여	4	4.000
		(5) 재무예산성과	목표대실적	2	1.822
		(6) 정부권장정책 이행실적	목표부여	2	1.461
합 계				55	

Ⅰ 경영성과

1. 주요사업성과

(1) 전력계통운영 사업

(1)-1. 계통안정 성과지수

가. 평가 개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
∑(항목별 계통안정성과 × 가중치)/평균인원	목표부여(편차)	75.519	78.279	100.000	5	5.000	S

나. 평가 내용

- 전력계통의 운영계획에서 실시간 운영까지 여러 단계에서 진행되는 다양한 노력을 반영하고 종합적인 안정성을 평가하는 상향지표로서 목표부여(편차) 방식으로 평가한다.

- 2010년도 실적치는 78.279로 최고목표치 75.519를 상회하여 "S"로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 최대수요가 발생하는 여름철과 겨울철 전력의 안정공급을 위해 사전대책 및 운영방안을 수립하고, 전력계통 운영방안의 적기 제공 및 현장 작업의 적절한 지원을 위한 최적의 휴전계획 수립으로 전력계통 신뢰도를 확보함으로써 광역정전 제로화를 달성하여 양호한 실적을 달성하였다.

라. 추세분석

- 2009년도에 신설된 지표로서 꾸준히 실적이 향상되고 있으며, 특히 금년

에는 전년도보다 18.3% 향상된 높은 실적을 달성하였다.

(1)-2. 실시간 계통운영 성과지수

가. 평가 개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
∑(항목별 성과 ×가중치) /평균인원	목표부여 (편차)	0.644	0.667	100.000	3	3.000	S

나. 평가 내용

- 전력계통 운영의 효율성을 관리하는 상향지표로서 '양수발전 가격효율' 성과와 '고장파급방지장치 실시간 감시시스템 구축도' 성과를 목표부여(편차) 방식으로 평가하는 상향지표이다.

- 2010년도 실적치는 0.667로 최고목표치 0.644를 상회하여 "S"로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 양수발전 가격효율을 향상시키기 위하여 일일 최적 경제 양수량 및 양수시점을 산정하여 운영하였으며, 광역정전 방지를 위하여 취약계통 고장파급방지장치 실시간 감시시스템을 확대 구축하여 양호한 실적을 달성하였다.

라. 추세분석

- 2010년 신설지표로서, 2006년부터 2008년까지는 감소하는 추세였으나, 전력계통 운영의 효율성 향상을 위해 노력한 결과 2008년 이후 실적이 지속적으로 향상되고 있으며 금년에도 전년대비 실적이 크게 향상되었다.

(2) 전력시장운영 사업

(2)-1. 인당 정산대금

가. 평가 개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득점	등급구간
정산대금/ 해당부서인원(평균)	목표부여 (편차)	967,651	1,046,211	100.000	5	5.000	S

나. 평가 내용

- 인당 정산대금은 전력시장운영의 효율성 향상 실적을 평가하기 위한 상향 지표로, 연간 인당 전력거래대금을 목표부여(편차) 방식으로 평가한다.

- 2010년도 인당 정산대금은 실적치 1,046,211백만원으로 최고목표치 967,651 백만원을 상회하여 “S”로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 전력거래 활성화를 위한 고객만족 고객활동 강화와 전력수요 증가에 따른 전력거래량 증가 및 2009년 급등했던 연료가격 안정화에 따라 전력거래대금이 전년대비 19.7% 증가하여 우수한 실적을 나타냈다.

라. 추세분석

- 본 지표는 2009년도에 신설된 지표로서 2007년도와 2008년도에는 20%이상 향상되는 높은 실적을 달성하였으나 2009년도는 1.033% 상승의 저조한 실적을 달성하였다. 그러나 2010년도는 경기회복에 따른 전력거래대금의 증가와 전력시장 운영인력의 효율화로 전년대비 26.7% 증가하였다.

(3) 전력IT운영사업

(3)-1. 전력IT 성과지수

가. 평가 개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
∑(항목별전력IT성과×가중치)/해당부서평균인원	목표부여(편차)	35.654	36.308	100.000	6	6.000	S

나. 평가 내용

- 전력IT 성과지수는 전력IT 관리 및 선진화를 위한 지표로서 전력IT 설비와 관련된 통신회선, 발전기, 전력계통 및 시장운영 취득데이터, 소프트웨어, 하드웨어, DB등의 관리 노력을 중요항목별로 가중치를 부여하여 전력IT 성과를 종합적으로 평가하는 상향지표이다.

- 2010년도 실적치는 36.308로 최고목표치 35.654를 상회하여 "S"로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 회원사 설비 신증설, 신규회원가입 관련 전력IT 업무의 철저한 지원으로 회원사 전력IT환경 조성에 적극 노력하였고, 전력IT 고신뢰도 확보로 전력시장 및 전력계통 운영을 완벽하게 지원함으로써, 목표치를 초과하는 우수한 성과를 달성하였다.

라. 추세분석

- 2007년도에 도입된 지표로 매년 10%이상의 실적 향상을 보이고 있으며, 2010년에는 평균인원의 감소 등으로 전년대비 16.6% 향상되었다.

(4) 전력수급계획수립사업

(4)-1. 전력수급계획 신뢰도 지수

가. 평가 개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
설비용량 및 최대전력 정확률 점수×수급계획 대상규모	목표부여 (편차)	63.773	69.327	100.000	4	4.000	S

나. 평가 내용

- 2년마다 수립되는 전력수급기본계획에서 미래 불확실에 대비하고 수급안정을 확보하기 위해 공급력확보 측면에서의 '설비계획 이행 오차율'과 수요예측 측면의 '최대전력 오차율'을 평가하는 상향지표로서, 전력수급기본계획의 신뢰성을 평가한다.

- 2010년도 실적치는 69.327로 최고목표치 63.773을 상회하여 "S"로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 전력수급계획에 반영된 군산복합#1의 적기준공으로 설비용량 정확률을 제고하고, 최근 전력수요동향의 주기적 분석 및 환경변화 등 예측불확실성에 대한 대응, 예측정확도 향상을 위한 예측결과 교란요소 최소화 노력 등으로 최대전력 정확률을 제고하여, 목표를 초과하는 성과를 달성하였다.

라. 추세분석

- 2010년도에 도입된 지표로서 2008년까지 지속적으로 상승추세를 보였으나, 2009년도에는 실적이 소폭 하향하였다. 그러나 금년에는 설비용량 및 최대전력 정확률 제고를 위한 노력으로 전년대비 14.2%가 상승하였다.

(5) 주요사업 성과관리의 적정성

- 전기사업법 제35조(비영리특수법인)에 명시된 설립목적(공정하고 효율적인 전력시장 운영과 안정적인 전력계통 운영)에 부합한 미션을 설정하고, 내·외부 환경 분석을 통한 경영전략을 제시하고 있다. 주요 기능(사업)을 SWOT 분석과 더불어 긴급성 및 중요성 측면에서 주요 속성 간의 가중치 및 개별 사업단위의 속성별 수준을 조사하여 전략방향을 설정한 노력은 긍정적으로 판단된다.

- 설립 목적에 명시된 기능(사업 군)을 중심으로 성과지표를 선정한 노력은 인정되지만 세부적인 주요사업의 개념이 명확하게 제시되지 않아, 기관의 기능을 대표하는 핵심사업 선정에 있어서 보다 세부적이고 정교한 체계 정립 노력이 필요한 것으로 판단된다. 또한 기관에서 설정한 경영목표(전력사업 선진화의 주역)를 도전적이지만 획득 가능한 수준이자 측정 가능한 형태로 개선할 필요가 있을 것이다.

- 주요사업 성과지표 선정에 있어 기관의 고유사업 영역에 IT 성과지수를 산입시켜 전력시장 및 전력계통 안정운영을 효과적으로 지원하고, IT시스템 신뢰도를 확보하여 무중단 서비스를 실현하려는 노력은 바람직한 것으로 판단된다. 다만, 전력시장 운영에 있어서 '인당정산 대금'이라는 성과지표를 비롯한 일부 성과 지표에 있어 핵심 사업에 대한 성과를 대변하기에는 한계가 있다고 판단되는 바, 주요 사업(군)을 대표하는 더욱 합리적인 지표로 보완하는 방안 모색이 필요할 것이다.

- 주요사업 추진활동에 대한 성과평가 체계를 구축하고, 중장기 경영전략과 연계된 성과지표의 목표치를 도전적으로 설정하여 기대효과 및 수준을 파악한 노력이 긍정적으로 평가되며, 주요사업의 계량지표와 비계량 지표를 연계한 노력이 인정된다. 다만 계량지표에 대한 성과는 기관의 내부적인 노력도 필요하지만, 전력수요 증가(또는 감소)와 같은 외부적 요인이 복합적으로 작용할 수 있어 이를 보완할 수 있는 추가적인 성과지표 개발을

모색할 필요가 있을 것이다.

- 사업성 예산 중에서 매년 반복되는 IT 설비사업에 대해서 자체 유지보수 확대 등으로 절감된 예산을 편성하여, 전력시장 운영과 전력계통 운영 등 주요사업 추진활동에 있어서 효율성을 제고한 노력은 긍정적으로 평가된다. 핵심 성과지표를 주기적으로 모니터링 하여 핵심성과와 연계된 사업에 대해 추진실적을 점검하는 노력이 인정되며, 위험을 유형별로 분류하고 예측 및 통제 가능성을 고려한 핵심지표 22개를 도출하여 '전사적 위험관리 시스템'을 운영한 점은 바람직한 것으로 평가된다.

- 계량지표에 대한 성과는 외부적 요인(전력수요 증가)으로 인해 성과 달성이 용이하게 이루어진 측면이 다소 존재하지만, 기관의 지속적인 내부 노력의 결실로 인정된다. 비계량적 성과로는 한국형 에너지관리시스템(K-EMS) 국산화를 완료하여 EMS 기술의 해외의존으로 인한 외화 낭비 요소를 억제하고, 전력 IT 원천기술을 확보하는 등 국내 기업의 국제 경쟁력을 강화한 사례는 우수한 성과로 평가된다. 또한 제주 스마트그리드 통합운영센터 (TOC)를 조기 구축하여 양방향 전력망 운영기술 등 미래변화에 선제적으로 대응한 노력이 긍정적으로 평가된다.

- 주요사업의 계량 및 비계량 지표에 의한 성과들이 전력 계통 및 시장 운영의 신뢰성을 확보하고, 경영효율화를 통한 고객만족을 실현하며, 미래 환경변화에 대응하는 체제를 강화하는 등 설정된 경영전략의 방향에 부합하고, 이는 곧 기관의 설립목적을 달성하는데 기여하는 수준이 적정하다고 판단된다.

- 주요사업과 관련한 자체평가 및 환류에 있어서 사업 군별로 사업성과를 진단하고 개선과제를 제시한 노력, 다양한 워크숍과 공청회를 통해 제도개선을 도출한 노력, 그리고 현장을 직접 방문하여 수요자원을 발굴한 노력이 인정된다. 다만 내·외부 지적사항에 대한 환류과정을 더욱 체계적으로 설정하는 방안모색이 추가적으로 필요할 것이다. 특히, 부모 회갑 등

특별휴가 대상 및 일수가 과다하게 운영되고 있다는 외부 지적사항에 대한 개선이 필요할 것이다.

- 종합적으로, 기관은 주요사업 성과관리의 적정성에 관해서 많은 노력을 기울여 계량지표에 대한 성과와 더불어 비계량적 성과에서도 결실을 거두고 있으며, 효율적인 추진체계를 갖추고 추진과정을 모니터링 하고 있는 것으로 평가된다. 다만 주요 기능(사업 군)을 대표하는 주요사업 선정과 핵심지표 선정에 있어서 보다 세부적으로 체계를 구축하기 위한 노력을 지속적으로 기울일 필요가 있을 것이다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 주요사업 성과관리의 적정성을 위한 기관의 노력을 "B"로 평가한다.

2. 고객만족성과

(1) 고객만족개선도

가. 평가 개요

평가산식	평가방법	기준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
고객만족도지수×0.4+ 전년대비향상도×0.6	목표부여	93.6	97.4	100.000	7	7.000	S

나. 평가 내용

- 기획재정부에서 주관하는 '준정부기관 고객만족도' 조사결과를 이용하여 고객만족도를 평가하는 지표로 고객만족도 지수 40%와 전년대비 향상도 60%를 합산하여 평가한다.

- 준정부기관 고객만족도 조사결과 전년대비 3.8점 상승한 97.4점을 득점하여

고객만족도 지수 및 전년대비 향상도가 모두 100% 평점을 달성하여 "S"로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- CS교육, 전화응대 자가진단, 고객서비스 이행기준 점검 등 전직원에 대한 지속적인 CS마인드 향상을 위한 교육과 고객맞춤형 전력사용정보 웹서비스 개발 등으로 고객의 업무효율성 및 편리성을 도모하였으며, 회원사 전력IT 현장기술서비스 제공 등 현장중심의 서비스 강화와 고객의 소리(VOC)를 반영한 맞춤형 서비스 제공을 통해 우수한 실적을 달성하였다.

라. 추세분석

- 2008년도부터 도입되어 2008년도 고객만족도 지수 91.5점, 2009년 93.6점, 2010년 97.4점으로 지속적으로 향상되고 있다.

3. 경영효율성과

(1) 노동생산성

가. 평가 개요

지 표 산 식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
부가가치 / 평균인원	목표부여 (편차)	174,493 천원/人	181,955 천원/人	100.000	5	5.000	S

나. 평가 내용

- 본지표는 노동생산성의 제고를 통하여 종합적인 생산성 향상을 도모하는 상향지표로서 평균인원 대비 부가가치로 평가한다.

- 2010년 노동생산성은 실적치가 181,955천원으로 최고목표치 174.493천원을 초과하여 “S”로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 평균인원은 신입직원의 채용에도 불구하고 명예퇴직 등으로 인하여 전년대비 1.211% 감소하였으며

- 부가가치는 경상경비의 합리적 집행 및 긴축예산운영 등 적극적인 원가절감 노력으로 세전이익이 대폭 증가하여 전년대비 8.17% 증가하였다.

라. 추세분석

- 노동생산성은 2005년도에 10.92%의 높은 상승을 보인 후 2006~2007년에는 2%대의 낮은 증가율을 보였다. 2008년에는 경기침체로 0.8% 감소하기도 하였으나 2009년 7.82%, 2010년 10.1% 2년 연속 크게 상승하였다.

(2) 계량인건비

가. 평가 개요

지 표 산 식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
인건비/매출액	목표부여(편차)	37.57	36.69	100.000	3	3.000	S

나. 평가 내용

- 인건비의 지나친 증가를 억제하고 적정 수준의 인건비관리 노력을 평가하기 위한 하향지표이다.

- 계량인건비 실적치는 36.69로 목표치 37.57을 하회하여 “S”로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 2010년도 매출액은 전력시장을 통하여 거래되는 연간 전력거래량에 부과하는 전력거래수수료, 연간회비 등의 사업수입으로서 전력거래량 증가 등으로 전년대비 8.5% 증가한 반면, 인건비는 정부지침에 의한 임금동결, 조정된 대졸초임 적용 등으로 전년대비 0.4% 증가에 그쳐 양호한 실적을 달성하였다.

라. 추세분석

- 2004년~2008년까지 매출액대비 인건비 비율은 40%대의 큰 변동 없이 일정한 범위내의 비율을 유지해 오고 있으며, 2009년도는 39.7%로 처음으로 40%미만으로 감소했고 2010년도는 36.7%로 2년 연속 하락하였으며, 특히 2010년은 과거 5개년에 비해 가장 낮은 비율을 보였다.

(3) 계량관리업무비

가. 평가 개요

지 표 산 식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
관리업무비/매출액	목표부여(편차)	25.252	24.413	100.000	4	4.000	S

나. 평가 내용

- 관리업무비 절감을 유도하기 위한 지표로서 관리업무비를 매출액으로 나눈 계량관리업무비로 평가하는 하향지표이다.

- 2010년도 실적치는 24.413으로 목표치 25.252을 하회하여 “S”로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 매출액은 경기회복에 따른 전력거래량 증가로 전년대비 8.5% 증가한 반면,

관리업무비는 물가인상에 따라 전력수도료, 보험료, 차량비 등의 각종 유지비가 증가하였으나, 이를 수선유지비, 업무추진비 절감 등 직원들의 경비절감 노력으로 흡수하여, 최종 관리업무비는 전년대비 0.37% 감소함에 따라 우수한 실적을 달성하였다.

라. 추세분석

- 관리업무비 비율은 2006년부터 꾸준히 감소하다가 2009년에는 경기침체로 인한 매출액 증가율 둔화로 인하여 소폭 증가하였다. 그러나 2010년의 경우 경기회복에 따른 매출액 증가와 경비절감 노력으로 크게 감소하였다.

(4) 총인건비 인상률

가. 평가 개요

지 표 산 식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
정부예산편성지침 준수 여부	목표부여	1.6%이내	△0.4%	100.000	4	4.000	S

나. 평가 내용

- 본 지표는 정부예산편성지침의 인건비 인상률 준수 여부를 측정하기 위한 지표로서 실적평가는 2010년도 인건비 인상률 가이드라인 1.6% 해당액을 2009년도 총인건비에 가산한 한도에 대해 그 이하인지 여부로 평가하였다.

- 2010년 실적치는 △0.4%로 정부예산편성지침을 준수하여 평점 100점으로 “S”로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 정부 가이드라인 준수 의지와 고통분담에 대한 노사 간 공감대를 바탕으로 퇴상자에 대한 상여금 가산율 및 2개월 미만 근무자에 대한 성과급 지급

기준 변경으로 인건비 인상을 억제하여 총인건비 인상률에 대한 정부지침을 준수하였다.

라. 추세분석

- 2007년도부터 평가지표로 도입된 이래 정부지침을 충실히 준수해 오고 있다.

(5) 재무예산성과(예산집행률)

가. 평가 개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
예산집행액/예산현액	목표대실적	100	91.1	91.100	2	1.822	A

나. 평가 내용

- 연도별 예산에 대한 집행률로 예산성과를 측정하는 지표로서 91.1%의 집행률을 달성하여 “A”로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 예산현액(74,592천원)대비 예산집행액(67,917천원)이 91.1%를 달성하였으며 달성도가 100%에 미치지 못한 것은 사업추진시 예산절감에 따른 낙찰차액 발생과 경상경비 절감 등 경영효율화 노력을 기울였기 때문이다.

라. 추세분석

- 2008년도에 신설된 지표로 2008년 93.4%, 2009년 94.4%의 집행률을 나타냈으며 2010년에는 91.1%로 집행률이 다소 하락하였다.

(6) 정부권장정책 이행실적

가. 평가 개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
정부권장정책 이행실적	목표부여	100.000	-	73.056	2	1.461	C

나. 평가 내용

- 법령상 의무권장사항 및 주요 국가정책사업 등의 정부권장정책 이행실적을 평가하는 지표로서, 73.056%를 달성하여 "C"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

지표명	평가방법	가중치	부처평가결과(%)	득점
① 중소기업제품 우선구매	목표부여	0.6	44.25	0.266
② 청년 미취업자 고용(공공기관 청년인턴제)	〃	0.4	100.00	0.400
③ 중증장애인 생산품 우선구매	〃	0.2	70.60	0.141
④ 장애인 및 고령자 의무고용	〃	0.2	86.71	0.173
⑤ 친환경상품 의무구매	〃	0.2	67.30	0.135
⑥ 국가유공자 우선채용	〃	0.1	100.00	0.100
⑦ 전통시장 온누리 상품권 구매	〃	0.1	100.00	0.100
소 계		**1.8**	**73.056**	**1.316**
합 계		**2.0**	**73.056**	**1.461**

- 중소기업제품 우선구매는 세부평가항목에 대한 부처평가결과 44.25%를 집행하여 0.266점을 획득하여 최하점을 기록하였다.

- 중증장애인 생산품 우선구매는 기관 규모상 다양한 생산품목 구매가 곤란하여 중증장애인 생산품 17개 품목 중 13개 품목에 대해 구매하였으나, 지속적인 구매가능 품목 발굴 및 구매규모 확대를 위한 노력이 필요하다.

- 장애인 및 고령자 우선고용은 장애인 법정고용비율이 2010년 2%에서 3%로 상향조정되었으나 추가 채용이 없는 관계로 법적의무고용 비율을 충족하지 못하고 있는 실정이다. 정규직 및 청년인턴 채용시 지속적인 사회형평적 우대조치를 통해 개선할 필요가 있다.

- 친환경상품 의무 구매는 구매추진 체계는 양호하나 업무용PC 등 일부품목 구매시 사양을 고려한 일반상품 구매로 구매비율이 전년대비 하락하였다. 향후 의무구매 품목을 적극 적용하도록 노력할 필요가 있다.

- 국가유공자 우선채용은 법정 의무 고용비율 9%를 초과하여 양호한 성적을 달성하였다.

- 전통시장 온누리상품권 구매는 권장 구매비율 0.4%를 초과하여 양호한 성적을 달성하였다

- 청년인턴제 활성화 관련하여 청년인턴의 적극적인 채용으로 정부의 일자리 창출정책에 적극 부응하여 만점을 획득하였다.

라. 추세분석

- 정부권장정책 이행실적은 2008년 1.579점 → 2009년 1.815점 → 2010년 1.461점 2009년도에 상당 폭으로 개선되었다가 다시 급격한 하락을 하고 있다.

- 중소기업제품 우선구매 실적이 전년도에는 만점 이었으나 당기에 부진함으로 인하여, 전년대비 0.453점이 하락하였다.

106416 한국방송통신전파진흥원

❖ 총괄요약표

평가범주		지 표 명	평가방법	가중치	득 점
경영성과	주요사업성과	(1) 전파이용 기반강화		10	
		(1)-1 미수검한 불합격무선국 처리노력	목표부여(편차)	6	6.000
		(1)-2 국가(기술)자격검정 고객편의성 성과	목표부여(편차)	4	4.000
		(2) 전파·방송·통신 정책연구		6	
		(2)-1 전파·방송·통신 정책연구 성과	목표부여(편차)	6	6.000
		(3) 전파·방송·통신 산업지원		7	
		(3)-1 전파·방송·통신 지원성과	목표부여(편차)	7	7.000
		(4) 주요사업 성과관리		5	
		(4)-1 주요사업 성과관리의 적정성	6등급평가	5	B
	고객성과	(1) 고객만족 개선도	목표부여	7	6.942
	경영효율성과	(1) 노동생산성	목표부여(편차)	5	1.843
		(2) 계량인건비	목표부여(편차)	3	1.935
		(3) 계량관리업무비	목표부여(편차)	4	3.898
		(4) 총인건비 인상률	목표부여	4	4.000
		(5) 재무예산성과	목표부여(편차)	2	1.653
		(6) 정부권장정책 이행실적	목표부여	2	1.548
합 계				55	

Ⅰ 경영성과

1. 주요사업성과

(1) 전파이용 기반강화

(1)-1. 미수검한 불합격무선국 처리노력

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
미수검한 불합격국수 / 총불합격국수	목표부여 (편차)	12.345%	12.244%	100.000	6	6.000	S

나. 평가내용

- 불량전파 발생의 주요 원인인 불합격 무선국을 조기 처리함으로써 전파이용자 편익증진 및 전파이용환경을 보호하기 위한 지표로서, 목표부여(편차) 방식으로 평가하였다

- '10년도 불합격 무선국 중 재검사 등을 통해 개선조치가 완료되지 못한 무선국(잔존률)은 12.24%로 목표치 12.35% 보다 0.11%를 초과 달성하여 "S" 등급으로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 미수검한 불합격국 최소화를 위한 4대 전략과제(검사역량강화를 위한 전문교육, 서비스 향상을 위한 조직효율화, 업무혁신을 위한 제도개선, 검사현장 품질관리강화)를 추진하여 불합격무선국 실시간모니터링, 지속적인 불합격무선국 예방방법, 불합격 미수검 처리방법 등을 홍보 및 전파, 측정

케이블Loss 무료체크, 검사방법 및 기술기준 안내 등 불법·불량무선국 예방활동, 현장시정활동 강화 등의 적극적인 노력을 통해 전체 불합격무선국 17,494국 중 15,352국(87.76%)을 재검사 합격 등의 방법으로 개선조치 완료하였다.

세부항목	총불합격수	미수검한불합격수	잔존율(%)
'09년	9,742국	1,477국	15.16
'10년	17,494국	2,142국	12.24

라. 추세분석

- 검사 수요가 늘어나면서 전년과 대비하여 불합격무선국 79.57%, 불합격율 4.1% 상당히 증가하였다.

- 개선조치가 완료되지 못한 불합격 무선국(잔존율)의 연도별 추세를 보면 '08년 17.16%, '09년 15.16%, '10년 12.24%로 감소추세이다.

(1)-2. 국가(기술)자격검정 고객 편의성 성과

가. 평가개요

지표산식	평가방법	기준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
(인터넷자격검정접수건수/당해 년도 자격검정 총 접수건수)×100	목표부여(편차)	31.285%	65.008%	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 기관이 시행하는 국가기술 자격검정 실적 중 자격검정 총 접수건수 대비 인터넷 자격검정 접수건수 실적을 평가하기 위한 지표로서, 목표부여(편차) 방식으로 평가하였다.

- 수험원서 접수관련 대외 홍보강화 및 인터넷 기반 접수기능 강화(원서접수 전용 홈페이지(www.CQ.or.kr) 구축) 등을 시행하여 전체 자격검정 접수건수 대비 인터넷으로 자격검정 접수건수 비율이 65.008%로 기준치 31.29% 보다 33.72% 초과 달성하여 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 기존의 무선종사자 자격검정은 전년대비 6% 감소한 7,681명이 응시하였으며, 추가 수탁하여 시행한 정보통신분야 국가기술자격 12종목은 학생층의 수요가 많아 9,557명 순수 증가되어 학생층의 수요가 증대되어 총 자격검정 응시인원 17,238명 대비 인터넷 자격검정 접수인원은 65%인 11,206명으로 전년 대비 33.72% 향상되었다.

라. 추세분석

- 기존의 무선종사자 자격검정 7종목은 인터넷, 스마트폰 활성화 등의 영향으로 자격검정 응시인원은 감소 추세이나, 국가기술자격 12종목이 추가되어 전체적인 자격검정 인원은 증가하였으며, 정보화시스템의 추가 구축 및 고도화에 따라 고객은 인터넷을 활용하여 민원을 쉽게 처리함으로써 고객 편의성은 지속적으로 증대되어 있다(인터넷활용 자격검정 접수인원 최근5년 동안 매년평균 10% 증가).

구 분	인터넷 자격검정 접수(A)	당해 연도 자격검정 총 접수(B)	실적치(A/B)
2005년	1,492	12,591	11.850%
2006년	1,232	8,967	13.739%
2007년	1,072	9,877	10.853%
2008년	1,846	8,679	21.270%
2009년	2,708	8,656	31.285%
2010년	11,206	17,238	65.008%

(2) 전파 · 방송 · 통신 정책연구

(2)-1. 전파 · 방송 · 통신 정책연구 성과

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
(전파방송통신 정책연구 성과/연구참여인력)*100	목표부여 (편차)	1.540	1.545	100.000	6	6.000	S

나. 평가내용

- 전파 · 방송 · 통신 정책연구 활동과 관련된 주요 세부성과를 평가하기 위한 지표로서, 목표부여(편차) 방식으로 평가하였다.

- 주요 세부성과는 정책동향 및 연구보고서 건수(가중치30%), 전파방송통신 정책 수시지원 건수(가중치20%), 정책(법,고시) 반영건수(가중치12%), 외부 위원회 및 전담반 운영건수(가중치8%) + 국내외 논문/기고문 게재건수(가중치18%), 국내외 학회/세미나 발표건수(가중치12%)이며 '10년 목표치 보다 0.5% 초과 달성하여 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 전파 · 방송 · 통신 정책연구의 성과로 32건의 연구 과제별 최종 보고서를 발간하였으며, 전파방송관련 국내외 동향, 추세, 통계 등의 자료를 수집 · 분석하여 방송통신위원회 등에 제공함으로써 효과적이고 합리적인 전파방송 정책수립 및 추진 등을 129건 지원하였다.

- 전파 · 방송 · 통신 정책연구의 성과물을 관련법령 및 고시의 제 · 개정시 10건 반영하였으며, 정책연구의 전문성과 객관성을 향상시키기 위하여 관련 분야 전문가 Pool 14개를 구성 · 운영하였다.

- 전파방송관련 국내·외 전문기관과의 협력 및 공동참여를 통하여 논문 및 기고문 26건을 게재하였으며, 국내·외 학술대회에 참여하여 연구성과를 20회 발표함으로써 연구성과 확산에 노력하였다.

- 연구참여 인력은 전년대비 4명이 증가된 32명이 참여하였다.

라. 추세분석

- 전파·방송·통신관련 연구인력의 확보 및 업무의 전문성 강화를 통해 정책지원이 증가하고 외부위원회 및 전담반 운영의 확대, 국내외 논문·저널지 기고 등이 지속적으로 증가추세에 있다.

구 분	2007년	2008년	2009년	2010년
정책동향 및 연구보고서 건수	10	11	17	32
전파방송통신 정책 수시지원 건수	87	101	110	129
정책(법, 고시) 반영 건수	5	7	9	10
외부 위원회 및 전담반 운영 건수	7	9	76	81
국내외 논문/기고문 게재 건수	0	4	21	26
국내외 학회/세미나 발표 건수	0	2	18	20
합 계	109	134	251	298

(3) 전파·방송·통신 산업지원

(3)-1. 전파·방송·통신 지원성과

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
측정지원건수/측정지원인원수	목표부여(편차)	230.371	289.647	100.000	7	7.000	S

나. 평가내용

- 전파·방송·통신관련 산업 활성화를 위한 주요지원성과를 평가하는 지표로서, 지원인력 대비 지원건수를 목표부여(편차) 방식으로 평가하였다.

- 주요 성과로는 중소기업이 제품 개발·시험 등에 효율적으로 이용할 수 있도록 지속적으로 시험측정을 지원하여 '10년 실적은 목표치 보다 59.28% 초과달성하여 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- PIMD (Passive Inter-modulation Distortion : 수동상호혼변조왜곡신호)시스템 도입 및 3차원 및 WiBro 측정시스템 보완 등으로 중소기업 이용실적이 전년대비 198건 증가한 19.17% 증가하였다.

- 측정시스템 고도화 및 업무프로세스 개선으로 시험측정지원 인력이 전년대비 2명을 줄었다.

라. 추세분석

- 측정시스템 고도화 및 추가 시험측정 시스템 도입 등으로 중소기업, 대학, 연구시설의 이용고객이 증가하여 시험측정지원 실적은 증가추세이며, 시험측정 지원인력은 감소추세이다.

구분	측정지원건수	측정지원인원수	실적
2005년	11	2.00	5.500
2006년	590	5.00	118.000
2007년	813	6.00	135.500
2008년	903	6.00	150.500
2009년	1,033	6.00	172.167
2010년	1,231	4.25	289.647

(4) 주요사업 성과관리의 적정성

- 전파법 제66조의 설립근거와 정관 제2조에 명시된 설립 목적에 부합한 미션(전파의 효율적인 관리 및 방송통신전파의 진흥을 위한 사업 및 정부위탁업무 수행)을 설정하고, PEST방법론을 적용하여 시사점을 도출하고 경영전략을 제시하고 있다. SWOT분석과 내·외부 환경 분석을 통해 전략과제를 도출하고 설립목적과의 연계성, 실현가능성, 인력 및 예산배정 현황에 따라 가중치를 조사하여 핵심사업 영역을 설정한 노력이 긍정적으로 평가된다.

- 3대 핵심사업 영역별로 세부적 단위사업을 구성하고, 정책우선순위, 내부성과지표, 인력배치 및 예산배분 현황을 기준으로 가중치를 배정하여 세부사업별 우선순위를 선정한 기관의 노력이 인정된다. 다만 선정된 4대 우선순위 사업과 계량지표가 대표하는 4대 핵심사업과의 일관성이 다소 결여된 바, 세부적 핵심사업 선정 결과의 합리성 추구를 위한 지속적인 방안 모색이 필요할 것이다.

- 2010년 1월부터 시행된 방송·통신 분야 국가기술자격검정에 있어서 인터넷자격검정 접수를 유도하여 고객 편의성을 제고하려는 성과지표와 2011년 1월 개편된 방송·통신·전파 기능의 정책연구 및 산업지원에 대한 성과지표를 도출하여 기존의 고유사업(검사 업무)과 더불어 성과지표를 선정한 노력이 인정된다. 향후 주요사업에 대한 성과지표를 더욱 체계화시켜 계량지표와 비계량 지표 간 상호 유기적으로 연계하는 방향으로 개선이 필요할 것이다.

- 미수검 불합격무선국 처리노력 지표와 정책연구 성과지표는 성과목표를 꾸준히 증가시켜 이를 달성하려는 기관의 노력이 긍정적으로 평가된다. 다만 국가자격검정 고객편의성 성과지표와 산업지원 성과지표에 대한 실적치는 성과목표를 훨씬 상회하고 있어 향후 보다 도전적인 목표 설정이 필요할 것으로 판단된다.

- 재단법인 한국방송통신전파진흥원으로의 개편을 맞이하여 2010년 중 핵심 사업 영역 위주로 조직을 재편성하고, 핵심사업 전문 인력 수급을 통해 전문성을 강화하며, 단위사업에 대한 예산 배분을 핵심 사업에 집중하는 등 핵심사업의 효율적 추진을 위한 기관의 노력이 인정된다. 다만 경영전략에 따른 중장기 세부 사업 실행계획을 적절하게 수립하기 위한 추가적인 노력이 필요할 것이다.

- 주요사업별로 사업추진과정을 모니터링하고 점검하는 다양한 활동을 수행하고 있고, 이를 내부평가지표를 통해 자체 평가 및 점검하는 체계 구축 노력을 기울인 것으로 판단된다. 다만 향후 주요사업 추진체계를 더욱 고도화하여 관리하기 위한 지속적인 노력이 필요할 것이며, 더불어 환경변화에 적절히 대응하기 위한 다양한 방안과 적절한 점검체계 수립 등의 노력이 동반되어져야 할 것이다.

- 주요사업의 계량지표에 대한 목표를 달성하기 위한 기관의 노력이 인정되며, 대표적인 비계량성과로 R&D기획 전담조직인 PM실을 구성하여 방송통신융합 인프라를 구축한 노력, 방송통신발전기금 전담 운영기관으로 확정되어 기금관리전문기관으로 도약한 노력, 글로벌 협력 및 역량을 강화한 노력, 그리고 방송통신관련 일관된 자격제도 운영을 위해 검정시행을 일원화한 노력 등이 긍정적으로 평가된다. 다만 주요사업의 계량 및 비계량 성과지표를 연계되도록 설정하여, 이들 성과가 전략목표와 기관목적을 달성하는 관계를 강화하기 위한 노력이 필요할 것이다.

- 주요사업을 추진하는데 있어 경영평가지표와 내부평가지표를 연계하여 자체 평가하고, 내부 조직별 업적평가와 고객평가를 통해 환류활동을 수행한 노력이 인정된다. 다만 향후 기관 경영 전반에 대한 자체평가 과정이 하나의 사업으로 구성 및 운영되고 그 결과를 체계적으로 관리하여 효과적인 사업수행을 위한 환류체계 강화 노력이 요구된다. 더불어 휴가일수 과다 운영과 같은 외부 지적사항을 개선할 필요가 있을 것이다.

- 종합적으로 기관은 주요사업을 선정하고, 주요사업을 대표하는 성과지표를 개발하며, 사업추진 체계를 구축하여 적절하게 관리하는 기관의 노력이 긍정적으로 평가된다. 다만 주요사업의 계량 및 비계량 성과지표의 합리적인 연계와 환류체계를 강화하기 위한 방안 모색이 필요하고, 전반적인 주요사업 성과관리 체계를 더욱 고도화하는 지속적인 노력이 필요할 것이다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 주요사업 성과관리의 적정성을 위한 기관의 노력을 "B"로 평가한다.

2. 고객만족성과

(1) 고객만족 개선도

가. 평가개요

지표산식	평가방법	전년도 지수	당해연도 지수	평 점	가중치	득 점	등급구간
'10년고객만족도지수 ×0.4+고객만족향상도×0.6	목표부여	86.898 (환산치)	88.968	99.175	7	6.942	A

나. 평가내용

- 공공기관 운영에 관한 법률 제13조(고객헌장과 고객만족도조사)에 따라 기획재정부 주관으로 실시한 '2010년도 준정부기관 고객만족도' 조사결과를 이용하여 '10년 고객만족 개선실적을 평가하였다.

- '10년도 정부고객만족도 조사결과 88.968점과 '09년도 사업 분야별 득점을 '10년도 해당 분야 가중치를 활용 '09년도 고객만족도 환산지수 86.898점으로 고객만족 향상도를 구하고, 지표산식에 따라 가중치를 적용하여 계산

한 결과 “A”로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- ’10년 고객만족경영 추진계획 수립을 통한 고객대상 사업별 체계적이고 지속적인 고객만족경영 확립을 위해 부진사업에 대한 CS교육 수행 결과 ’09년에 부진한 5개 사업(전자파측정, 자격검정, 안테나측정지원, 방송콘텐츠 제작지원, 시청자미디어센터운영) 중 자격검정 사업을 제외한 4개 사업 분야에서 크게 향상되었다.

- 자격검정 사업은 국가기술자격 12종목을 처음으로 시행함에 따라 고객 특성에 대한 요인으로 전년대비 3.7점이 하락하였다.

라. 추세분석

- ’05년 이후 ’08년까지 상승 추세에서, ’09년에는 추가 6개 사업 분야(전자파측정, 자격검정, 안테나측정지원, 방송콘텐츠 제작지원, 전파방송통신 인력양성, 시청자미디어센터운영) 점수가 상대적으로 낮은 점수를 받아 하락하였으나, ’10년은 전년대비 2.07점 상승하였다.(’09년 86.898점, ’09년 88.968점)

구 분	2009년			2010년		
	득점	가중치	환산점수	득점	가중치	환산점수
무선국검사	88.4	69.70	61.615	90.2	69.70	62.869
전자파강도 측정	85.1	5.20	4.425	89.4	5.20	4.649
자격검정	86.8	6.30	5.468	83.1	6.30	5.235
안테나시험 측정	79.0	3.00	2.370	85.9	3.00	2.577
방송콘텐츠 제작지원	82.0	3.00	2.460	86.4	3.00	2.592
전파방송통신인력양성	79.3	-		폐지	-	-
시청자미디어센터운영	82.5	12.80	10.560	86.3	12.80	11.046
합 계		100	86.898		100	88.968

3. 경영효율성과

(1) 노동생산성

가. 평가개요

지표산식	평가방법	표준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
부가가치 / 평균인원	목표부여 (편차)	97.687	66.843	36.868	5	1.843	E

나. 평가내용

- 노동생산성 제고를 유도하기 위한 지표로서, 평균인원 대비 부가가치의 향상정도를 평가하였다.

- '10년도 표준치인 98백만원 대비 67백만원으로 하회하였으며, 목표부여(편차) 방식에 의해 "E"로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- '10년 경상이익은 -66.3억원으로 전년 대비(89.4억원) 큰 폭으로 감소하여 부가가치 감소요인으로 작용하였다.

- 종속변수인 부가가치는 전년 대비 14.7% 하락('09년 30.341백만원 → '10년 25,868백만원)한 반면, 사업 확대로 평균인원은 전년 대비 24.6% 크게 증가('09년 311명 → '10년 387명)하여, 전체 노동생산성이 하락하였다.

라. 추세분석

- '10년 부가가치는 258.7억원으로 전년(303.4억원) 대비 44.7억원 감소하였고, 평균인원은 387명으로 전년(311명) 대비 76명 증가하였다.

(2) 계량인건비

가. 평가개요

지표산식	평가방법	표준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
인건비/ 매출액	목표부여 (편차)	0.433	0.469	64.484	3	1.935	C

나. 평가내용

- 기관의 합리적인 인건비 관리노력을 매출액대비 인건비로 평가하였다.

- '09년 대비 인건비는 0.2% 증가하였고, 매출액은 7.5% 감소되어 '10년 계량 인건비가 표준치인 0.433보다 높은 0.469로 나타나 목표부여(편차) 방식에 의해 "C"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 급료, 임금, 제수당은 전년대비 감소하였으나, 신규사업 수행에 따른 인력부족 해소를 위한 계약직 채용 급증으로 잡급에 대한 인건비가 1,011백만원 증가되어 전체 인건비 수준이 크게 증가 하였다.

- 전체 매출액은 전년대비 약 7.4%인 40억원 감소(541억원 → 501억원)하였는데, 주요 수입원인 무선국검사(8억), 교육사업 이관(7.4억), 임대사업(4.2억), 전자파강도측정(3.6억) 및 전파·방송·통신분야 정부협약사업(19.4억) 매출액이 감소하였기 때문이다.

라. 추세분석

- 계량인건비는 전년대비 40백만원 증가하였고, 매출액은 전년대비 4,025백만원 감소하였다.

(3) 계량관리업무비

가. 평가개요

지표산식	평가방법	표준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
관리업무비 / 매출액	목표부여 (편차)	0.393	0.351	97.458	4	3.898	A

나. 평가내용

- 기관의 경영관리효율제고를 위해 관리업무비(경상경비) 절감 실적을 평가하였다.

- '09년 대비 관리업무비는 17.2%, 매출액은 7.4% 감소하여 계량관리업무비는 표준치인 0.393보다 낮은 0.351로 목표부여(편차) 방식에 의해 "A"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 기관의 계량관리업무비는 전년대비 213억원에서 176억원으로 37억원 감소하였다.

- 전체 매출액은 전년대비 40억원 감소(541억원→501억원)하였는데, 주요 수입원인 무선국검사(8억), 교육사업 이관(7.4억), 임대사업(4.2억), 전자파 강도측정(3.6억) 및 전파·방송·통신분야 정부협약사업(19.4억) 매출액이 감소하였다.

라. 추세분석

- 계량관리업무비는 전년대비 17.2% 감소하였고, 사업수익(매출액)은 기관의 사업 조정에 따라 전년대비 7.4% 감소하였다.

(4) 총인건비 인상률

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
정부예산편성지침 준수여부	목표부여	1.600%	1.373%	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 정부예산편성지침의 인건비인상률 준수여부를 측정하기 위한 지표로서 실적평가는 1.6% 준수여부로 평가하였다.

- '10년도 실적치는 목표치 1.6%이내인 1.373%로 정부예산편성지침을 준수하여 평점 100점으로 "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 공공기관 선진화 정책에 따른 책임보직자 초과근무 수당을 지급하지 않도록 규정화하여 시행하고 연차 유급휴가 사용촉진 노력 등으로 '10년 인건비 집행액은 105.3억원으로 전년도 103.9억원 대비 1.4억원 증가하였다

- 시간외근무, 휴일근무수당, 야간 근무수당, 연차휴가수당 산출기준 시간수(184)를 근로기준 법령의 통상임금 기준 시간 수(209)로 개정하여 인건비 444백만원 및 책임보직자 상반기 휴일근무 수당 지급금지로 58백만원 절감하였다.

라. 추세분석

- '08년 총인건비 인상률은 6.06%로 증가가 있었으나, '09년도에는 정규직(정원) 인원 조정 및 직원 제수당 반납 등으로 0.50% 증가, '10년도 1.373% 인상율로 정부예산편성지침의 인건비인상률 이내에서 인상하고 있다.

(5) 재무예산성과

가. 평가개요

지표산식	평가방법	표준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
유동자산/ 유동부채	목표부여 (편차)	2.002	2.067	82.640	2	1.653	B

나. 평가내용

- 기관의 지불능력 등 재무건전성을 판단하기 위한 지표로서, 유동부채 대비 유동자산으로 평가하였다.

- '10년 유동비율은 지표산식에 따라 2.067(유동자산 56,448백만원, 유동부채 27,315백만원)으로 표준치인 2.002보다 높아 목표부여(편차) 방식에 따라 "B"로 평가한다.

다. 항목별 원인

- '10년 당기순손실은 6,135백만원으로 전년 당기순이익 1,423백만원 대비 7,558백만원 감소하였으며, 단기금융상품 등의 감소로 유동자산이 56,448백만원으로 전년대비 3,189백만원 감소하였다.

- 유동부채는 전년대비 미지급금 1,978백만원 및 임대보증금 1,493백만원은 증가하였고, 선수금 945백만원 증가하여 전년대비 8.3% (2,477백만원) 감소에 따라 유동부채가 감소하였다.

라. 추세분석

- '06년부터 '08년까지 기관의 유동비율은 소폭 증가추세를 보여, '10년도에는 전년대비 3.3%가 증가하였다.

(단위 : 백만원)

지표산식	'06년	'07년	'08년	'09년	'10년
유동자산	45,935	54,205	66,718	59,637	56,448
유동부채	27,978	28,264	30,544	29,792	27,315
유동비율(%)	1.642	1.918	2.184	2.002	2.067

(6) 정부권장정책 이행실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
정부권장정책 이행실적	목표부여	100	-	77.400	2	1.548	B

나. 평가내용

- 공공기관의 법적의무·권장사항 이행 및 개선의 효과적 추진을 위한 지표로서, 77.400%를 달성하여 "B"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

구 분	평가방법	가중치	부처평가결과(%)	득점
① 중소기업제품 우선구매	목표부여	0.6	68.160	0.409
② 청년 미취업자 고용 (공공기관 청년인턴제)	〃	0.4	100.000	0.400
③ 중증장애인 생산품 우선구매	〃	0.2	57.860	0.116
④ 장애인·고령자 의무고용	〃	0.2	73.020	0.146
⑤ 친환경상품 의무구매	〃	0.2	60.800	0.122
⑥ 에너지이용 합리화	〃	0.2	평가제외	
⑦ 국가유공자 우선채용	〃	0.1	100.000	0.100
⑧ 전통시장 온누리 상품권 구매(신규)	〃	0.1	100.000	0.100
소 계		1.8		1.393
최종득점 (2점 만점 환산 기준)		2.0		1.548

- 중소기업제품 우선구매((여성기업 생산품 및 신기술제품, 사회적기업제품 구매 포함), 중증장애인 생산품 우선구매(자활용사촌 복지공장 생산품 포함) 및 장애인·고령자 의무고용 실적이 상대적으로 좋지 않았다.

라. 추세분석

- 중소기업제품 우선구매 실적 등이 다소 미흡하여, 전년대비 0.048점 하락하였다.

106417

한국정보화진흥원

❖ 총괄요약표

평가범주		지 표 명	평가방법	가중치 (점)	득점 (점)
경영성과	주요사업성과	(1) 국가정보화 전략개발 및 성과관리			
		(1)-1 정보화정책 반영건수	목표부여(편차)	6	6.000
		(2) 전자정부지원			
		(2)-1 전자정부 연계서비스 확대	목표부여(편차)	7	7.000
		(2)-2 전자정부 표준프레임워크 적용 확대	목표부여	5	5.000
		(3) 지식정보자원관리			
		(3)-1 지식정보자원 이용 활성화	목표부여(편차)	5	5.000
		(4) 주요사업 성과관리의 적정성	6등급평가	5	B
	고객만족성과	(1) 고객만족개선도	목표부여	7	7.000
	경영효율성과	(1) 노동생산성	목표부여(편차)	5	3.943
		(2) 계량인건비	목표부여(편차)	3	0.900
		(3) 계량관리업무비	목표부여(편차)	4	1.633
		(4) 총인건비인상률	목표부여	4	4.000
		(5) 재무예산성과	목표대실적	2	1.922
		(6) 정부권장정책이행실적	목표부여	2	1.863
합 계				55	

Ⅰ 경영성과

1. 주요사업성과

(1) 국가정보화 전략개발 및 성과관리

(1)-1. 정보화정책 반영건수

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
정보화 정책 반영건수	목표부여(편차)	6건	8건	100.000	6	6.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 국가정보화 전담기관으로 정보화지원을 위해 정부부처, 지자체, 공공기관 등에 제안한 정책의 반영 성과를 평가하는 지표로서, 목표부여(편차) 평가방법으로 상향 평가하였다.

- '10년도 정보화정책 반영 실적이 목표를 초과 달성하여 "S" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인

- '스마트 사회 구현을 위한 정보화 추진전략' 수립 및 관련 법제도·국가표준 개정 등 정책 반영 총 8건을 추진하였으며, 그 중 국가 현안 해결 및 공정사회 기반 구축 등 스마트 사회 선도를 위한 정보화전략 개발 및 지원 7건을 달성하였다.

- 웹 관련 기술변화 및 국제표준 개정 등을 반영하여 한국형 웹 콘텐츠 접근성 2.0 국가표준 개정 1건을 달성하였다.

- '10년도 정보화 정책 반영실적은 총 8건으로 '09년 실적(6건)을 기준으로 목표를 133% 달성하였다.

라. 추세분석

- '06년도부터 계속적으로 정보화 정책 반영실적이 꾸준히 증가하는 추세를 보이고 있다. '07년 4건, '08년 5건, '09년 6건 등 매년 1건 정도의 증가치를 보이다가, 2010년에는 '09년 6건 대비 8건으로 30%이상의 증가치를 달성하였다.

(2) 전자정부지원

(2)-1. 전자정부 연계서비스 확대 건수

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
연계서비스 수/ 시스템 구축 사업 수	목표부여 (편차)	4.16	4.63	100.000	7	7.000	S

나. 평가내용

- 선진 일류국가 수준의 국가정보화구현'을 위한 중요한 노력의 일환으로서, 전자정부사업 선정 및 사업계획수립에 다부처 서비스간 정보연계는 수요자 중심의 부처간/기관간 경계 없는 온라인 서비스 제공에 대한 평가지표로 목표부여(편차)방식에 의해 상향 평가하였다.

- '10년도 실적치는 목표치를 상회하여 "S" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 사업선정 및 사업계획 검토부터 서비스 통합·연계 계획 및 연계 방법에 대해 중점 검토를 실시하고, 동시에 연계 현황을 정기적으로 점검 및 사업 착수 및 분석단계에서 서비스 연계대상 확대 노력을 독려하였다.

- 또한 학습조직 SG(Success Group) 운영을 통해 전자정부서비스연계 확대 및 모니터링 체계 강화방안을 마련하고, 기관장의 현장경영(사업장 방문) 등을 통하여 중요성 및 추진을 동시에 실시하였다.

- '10년도 대상 통합·연계 건수가 4.63건을 달성, 목표인 4.16건 대비 11.3% 증가하는 실적을 기록하였다.

- 특히, 이러한 노력을 바탕으로 우리나라가 '10년 UN 전자정부 평가에서 세계 1위를 달성하는데 큰 기여를 하였다.

라. 추세분석

- '07년 기준으로 매년 20% 이상 전자정부서비스의 통합 및 연계건수가 증가하는 추세를 보이고 있다.

(2)-2. 전자정부 표준프레임워크 적용 확대

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
전자정부 표준프레임워크 적용 건수	목표부여	26건	69건	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 국가정보화 시스템 간 연계·활용 및 재사용성 저하로 인한 정보화 사업의 중복·과다투자 방지를 위해 정보시스템 개발 시 표준프레임워크의

조기 확산에 관한 노력을 평가하기 위한 도출한 신규지표로서, 목표부여 방식으로 상향 평가하였다.

- '10년도 실적치는 신규지표로서 '09년 표준프레임워크 지원현황(23건)을 분석하여 도출하고, 여기에 110% 상향된 목표치 26건을 상회하는 69건을 달성함에 따라, "S" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 표준프레임워크 적용확대를 위한 기본계획을 수립하고 후속정책으로 확산 촉진을 위한 확산·발전방안 마련하였다.

- 표준프레임워크 교육과 기술지원의 적시적 공급으로 성공적인 적용확대하게 하였으며, 국제 CMMI 공인인증 획득('11.1), 싱가폴 주관 미래정부시상식 대상 등 3개 부문을 석권하는 등 전자정부 표준 프레임워크 신뢰성을 확보하는 부분에도 노력하였다.

- 이러한 노력을 바탕으로 신규사업 및 고도화 사업을 대상으로 적용지원하여, 여수엑스포통합시스템 등 69개 국가정보화사업에 표준프레임워크 적용하였다.

라. 추세분석

- 본 성과지표는 2010년 신규지표로서, 계획(26건) 대비 265% 초과달성하는 69건의 건수를 달성하였다.

(3) 지식정보자원관리

(3)-1. 지식정보자원 이용활성화

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
지식정보자원 월평균 이용건수	목표부여 (편차)	4,887 만건	5,386 만건	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 당해 연도 국가지식정보자원 월평균 이용건수 제고 노력을 평가하기 위한 지표로서 목표부여(편차) 방식으로 상향 평가하였다.

- '10년도 실적치는 목표치를 상회하여 "S" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- '10년도 공공정보 민간활용 촉진계획 추진 및 실행 과제를 추진하여, 국내 민간포털 4개사와 국가지식포털 간 연계하여 민간(이용자) 접근점이 확대되도록 노력하였으며, 공공정보 활용 지원센터 개소·운영 및 공공정보 목록 서비스 오픈도 하였다.

- 지식정보자원의 인식제고 및 공유활성화 등 민·관 협력 강화를 위해 국가DB 포럼을 창립하였고, 여기에는 구축, 표준, 품질, 신기술, 법제도 등 6개 분과로 구성되어 지식정보 활용을 위한 기틀이 되었다.

- 또한 국가DB포럼을 통해 공공정보 제공지침을 수립하고 이것을 민간에 제공하였으며, 국가지식포털 중심의 지식정보자원 대외홍보를 실시하여, 민간의 참여를 유도하였다.

- 이러한 노력을 바탕으로 월평균 이용건수는 '09년 3,979만건에서 '10년 5,386만건으로 35.4% 증가하였다.

라. 추세분석

- 지식정보자원 분야별 연도별 월평균 이용건수는 '06년 기준으로 매년 증가하는 추세를 보이고 있다. 2006년에 1,685건, 2007년 1,900 건, 2008년 2,458건 등 30% 이내의 증가추이를 보이다가, 2009년에 들어 전년대비 60% 이상인 3,979건 달성하고 2010년에는 전년대비 35%로 증가로 증가폭이 감소하였다.

(4) 주요사업 성과관리의 적정성

- 국가정보화기본법 제14조의 설립근거와 정관 제2조에 명시된 설립목적에 부합한 미션(국가정보화 추진과 관련된 정책의 개발과 건강한 정보문화 조성 및 정보격차 해소 등을 지원)을 설정하고, 내·외부 경영 환경 분석을 통한 전략방향 및 목표를 제시하고 있다. 주요 기능(사업 군)을 SWOT 분석을 통해 선정하고, 정책 부합성 및 사업파급효과를 바탕으로 우선순위를 조사한 노력은 긍정적으로 평가된다.

- 최종적으로 선정된 주요사업 영역은(국가정보화 전략개발 및 성과관리, 전자정부지원, 지식정보자원관리) 기관의 통합된 기능을 대표하는 주요 사업 군으로 판단된다. 사업 군(또는 기능) 별로 세부적인 핵심과제를 선정하는데 있어서 추가적인 방안 모색이 필요한 것으로 평가되며, 전략방향 및 전략목표와 연계되는 미션 및 비전 Statement를 더욱 정교하게 구성할 필요가 있을 것이다.

- 기관에서 선정한 주요사업의 핵심지표(정보화 정책반영성과, 전자정보 연계서비스 확대, 전자정부 표준프레임워크 적용 확대, 그리고 지식정보자원 월평균 이용건수)는 기관의 주요 기능에 대한 기본적인 업무실적을 보여주기에 적합하지만, 기관에서 추진하는 주요 사업의 업무 추진 노력이나 성과를 대표하는데 있어 한계가 존재하는 바, 세부적인 주요사업 성과를 설명할 수 있도록 성과지표 고도화를 위해 지속적인 노력을 기울여야 할 것이다.

- 주요사업 추진활동에 대한 성과평가 체계를 구축하고 경영전략과 연계된 성과 목표를 설정하여 기대효과 및 수준을 파악하려는 노력이 인정된다. 또한 주요사업 성과지표에 대한 목표치를 꾸준히 증가시켜 이를 달성하는 기관의 노력은 인정되지만, 2010년 목표치를 훨씬 상회하는 실적치를 고려하면 보다 도전적인 목표설정에 대한 고려가 필요한 시점으로 판단된다.

- 기관은 다양한 세부사업을 추진하면서 단위 사업별 최소한의 인력으로 운영하고 있으며, 효율적인 예산정책 수립을 위해 중기재정계획을 활용해 기관의 핵심 사업 군에 예산 및 인력을 집중적으로 배정한 주요 사업 추진체계 구축 노력이 인정된다. 2010년까지의 중장기 계획은 추진되어 왔으나, 경영전략 방향 및 목표에 따른 향후 중장기 사업실행 계획을 주요 사업별로 세부적으로 수립하는 방안 모색이 필요할 것이다.

- 기관의 전사전략을 각 단위사업부서의 사업 활동과 연계시키기 위해 BSC 성과관리 체계를 도입하고, CEO변화관리시스템과 유기적으로 연계·운영하며, 사업부서의 역할을 명확히 부여하여 이에 대한 모니터링을 통해 사업관리를 적절하게 수행하려는 기관의 노력이 인정된다. 다양한 소통을 통해 이해관계자의 의견을 수렴하고, 해결지원을 추진하며, 공감대 형성 및 기술공유를 위한 '표준프레임워크 오픈커뮤너티'를 창립하는 등 환경변화에 따른 대응체계 구축을 위한 다양한 노력이 인정된다.

- 계량성과지표의 목표치를 충족하고 있으며, 비계량적인 성과를 달성하기 위해 국가정보화 전략개발, 세계 최고수준의 전자정부 구현, 지식정보사회 조기 구현, 공공부문 정보기반 지원, 정보화 국제협력 분야에 있어서 다양한 노력을 기울이고 있다. 다만 기관의 정체성 및 타 기관과의 업무 중복성 측면에서 2010년도에 실행된 세부사업을 자체 점검하고, 포트폴리오 재구성을 통해 실행사업들이 설립목적 및 경영목표에 기여하는 정도를 더욱 강화시킬 필요가 있을 것이다.

- 성과관리 시스템 운영을 내재화하여 지속적인 사업추진과정을 자체적으로 점검하고, 고객 유형별로 특화된 의견 수렴 채널을 정례화하여 외부 고객의 요구사항을 파악하며, 지식관리시스템을 활용하여 사업수행에 관한 우수사례를 공유하는 등 기관의 자체평가 활동 및 체계점검 노력이 긍정적으로 평가된다. 또한 하위직 위주의 정원감축, 노조 운영비 지원, 시간외 근무수당 중복지원 등 외부지적사항에 대한 조치가 적절하게 이루어진 것으로 판단된다. 다만 경조사 휴가일수에 대한 과다 운영이 추가적으로 지

적되고 있는 바, 이에 대한 개선 노력이 필요할 것이다.

- 종합적으로 기관은 핵심 기능을 집중적으로 수행하는 한편 다양한 사업을 전개하여 계량지표에 대한 성과와 더불어 비계량적인 성과 창출에 많은 노력을 기울이고 있는 것으로 판단된다. 다만 주요 기능(사업 군)을 대표하는 세부적 핵심 사업 선정과 더불어 설립목적 및 경영전략에 부합한 사업 발굴 및 편성에 대한 고려가 필요한 것으로 판단된다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 주요사업 성과관리의 적정성을 위한 기관의 노력을 "B"로 평가한다.

2. 고객만족성과

(1) 고객만족 개선도

가. 평가개요

지표산식	평가방법	평 점	가중치	득 점
'10년 고객만족도 지수*0.4 + 고객만족향상도*0.6	목표부여	100.000	7	7.000

나. 평가내용

- 본 지표는 기획재정부에서 주관하는 공공기관 고객만족도 조사결과를 반영하여 고객만족 개선도를 평가하는 지표로서, '10년도 고객만족도지수와 전년도 대비 향상도로 평가하였다.

- '10년도 고객만족도지수는 93.1점으로 '10년도 고객만족도는(표준치) 대비 1.5점 상승되어 향상도 100%를 달성하였으며 평점은 100점으로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 전년도 공공기관 고객만족도 결과 및 VOC 분석 결과를 중심으로 핵심 개선이슈 발굴·추진을 위한 '고객감동경영 선진화 종합계획'을 수립('10.8)하고 이를 통해 전년도 고객만족도 조사결과를 바탕으로 주요고객 요구와 개선 포인트를 도출, 기관장 경영전략회의 및 전문자문을 바탕으로 개선과제를 도출·시행하였다.

- CS 개선과제 실천을 위한 학습그룹인 Success Group를 전사적으로 운영하였으며, 개선방안 실천 및 직원역량 강화를 유도하고, 고객만족 극대화 및 사업성과 제고에 기여하였다.

- 또한 CEO의 현장경영, 핵심고객과의 커뮤니케이션 강화, SG 학습그룹 확대 운영 등 고객만족도 제고를 위한 체계적 프로세스를 기반으로 한 전사 CS 개선 주요 활동을 추진하여 '고객만족도 2년 연속 우수기관' 성과창출 및 '09년 대비 1.5점 상승되는 성과를 보였다.

라. 추세분석

- '07년도 이후 지속적으로 고객만족도가 상승하고 있으며, '10년도에는 전년도 대비 1.7% 상승하였다.

3. 경영효율성과

(1) 노동생산성

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
부가가치 / 평균인원	목표부여(편차)	최고 : 62.781 최저 : 51.238	59.294	78.854	5	3.943	B

나. 평가내용

- 본 지표는 노동생산성 제고를 유도하기 위한 지표로서 평균인원 대비 부가가치 증가 정도를 목표부여 편차방식에 의해 상향으로 평가하였다.

- '10년도 실적치는 표준치를 하회하여 "B" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 통합이후 초과현원에 대한 해소(명예퇴직, 자연감소 등)로 인해 노동생산성이 소폭 상승했으나, 과거 부가가치 평균에 미치지 못하여, 상승의 폭은 크지 않았다.

- '10년도 초과현원 해소 목표(8명) 100% 달성 및 명예퇴직제 적극 시행을 통한 고연봉 상위직급 우선 감축(2명), 휴직증가 등으로 인해 인건비가 감소하였다.

라. 추세분석

- '10년에는 전년 대비 부가가치가 923백만원 감소하고 평균인원이 18명 감소하여 노동생산성은 361백만원 상승하였다. 노동생산성은 '04년 이후 매년 상승과 하락을 반복하였는바, 공공기관 선진화 정책에 따른 평균 인력감소에도 불구하고 노동생산성 상승폭이 크게 증가하지 못하였다.

(2) 계량인건비

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
인건비 / 예산집행액	목표부여 (편차)	최고 : 0.047 최저 : 0.080	0.089	30.000	3	0.900	E

나. 평가내용

- 본 지표는 인건비의 적정성을 확보하기 위한 지표로서 예산집행액 대비 인건비 증가 정도를 목표부여 표준에 의한 방법으로 하향 평가하였다.

- '09년도 실적치는 표준치 상회하여 "E " 등급(하향지표)으로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 공공기관 선진화 정책에 따른 내외부 정책동향과 인사제도 전반에 대한 분석을 통해 통합 기관의 중장기 인력운영 계획을 수립하여 추진하였으며, 초과현원 해소 목표 달성과 명예퇴직제 적극 시행을 통한 고연봉 상위직 우선감축을 실시하였다.

- 성과 지향적 인력관리와 조직문화 정착을 위해 근무평정 최하위 등급을 3회 받은 직원에 대해 삼진아웃제를 도입하고, '09년 도입한 누적식연봉제를 전 직원 성과연봉제로 확대·강화하기 위해 기관장이 제안한 실무 작업반 운영을 통해 노사공동으로 합의점을 도출하였다.

라. 추세분석

- '05년부터 '08년까지 인건비는 지속적으로 상승하다 '09년을 기점으로 하락하였다가, '10년은 '09년 대비 약 8% 감소한 22,606백만원을 기록하였다.

(3) 계량관리업무비

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
관리업무비 / 예산집행액	목표부여 (편차)	최고 : 0.0044 최저 : 0.0071	0.0067	100.000	4	1.633	E

나. 평가내용

- 본 지표는 관리업무비의 절감을 유도하기 위한 지표로서 매출액 대비 관리업무비 증가정도를 목표부여 편차 방법에 의해 하향으로 평가하였다.

- '10년도 실적치는 표준치를 상회하여 "E" 등급(하향지표)으로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- '10년도에 행정안정부 스마트 시범기관으로 지정되어, 스마트워크센터(분당, 도봉, 무교, 등촌 청사)를 선도 운영하고 원내 그린오피스환경 조성을 위한 토너절감 솔류션을 도입하여 각 프린터별 토너 절감을 약 25% 이상 달성하였다.

- IT 인프라 기반에 영상회의(5회) 등을 활용한 국외 출장비용 절감하고, 청사 내 LED등, 적정온도 유지(여름 : 27℃, 겨울 : 18℃) 등을 통한 에너지 절감(1℃당 에너지 절감율 7% 예상)하는 것을 추진하였다.

- '10년도 계량관리업무비는 '09년 대비 561백만원 감소한 1,696백만원을 기록하였다.

라. 추세분석

- '06년부터 '10년까지 관리 업무비는 하향하는 추세를 기록하고 있다. '10년도 관리업무비는 전년대비 약 25.8% 감소하였다.

(4) 총인건비인상률

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
$\frac{\text{'10.총인건비} - \text{'09.총인건비}}{\text{'09. 총인건비}} \times 100$	목표부여	1.6%	-2.07%	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 정부의 예산편성지침에 따른 총인건비 인상률 준수여부를 평가하기 위한 지표로서 '10년도 총인건비 인상률이 정부의 가이드라인인 1.6%이내를 준수하여 "S" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 전략적 선진화를 통한 지속가능한 미래성장 동력확보를 위해 NIA 인력운영계획('10~'12)을 수립하고, 핵심위주의 인적자원배분, 효율적 인력운영 방안 등을 도입하였다.

- 또한, 2010년도 초과근무 운영방안(10.2)을 사전에 수립하여, 효율적 업무체계 마련 및 인건비를 절감하였다.

라. 추세분석

- 총인건비 인상률은 '10년 정부의 인건비 인상률 가이드라인을 준수하였다.

(5) 재무예산성과

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
예산집행액 / 예산현액	목표대실적	100	96.1	96.100	2	1.922	A

나. 평가내용

- 본 지표는 건전한 예산집행 노력을 파악하기 위한 지표로서 목표대실적 방식에 의해 상향평가 하였다.

- '10년에는 96.1%의 예산집행실적을 기록하여 "A" 등급으로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- 정부지침을 근거로 하여 정보화진흥원 자체 예산편성 지침 수립하고 예산 집행률 제고를 위해 월별·분기별 집행계획을 수립하여 조기집행을 체계적으로 추진하였다.

- 이를 통해 '10년도 예산집행실적이 96.1%를 기록하였다.

라. 추세분석

- '05년부터 '08년 까지 예산집행율은 평균 96% 이상을 나타내었으며 '10년에는 96.1%를 기록, 전년대비 7.2%p 상승한 양상을 보였다.

(6) 정부권장정책 이행실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
정부권장정책 이행실적	목표부여	100.000	-	93.150	2	1.863	S

나. 평가 내용

- 본 지표는 균형조달, 상생협력 등 범정부적으로 추진하는 국가권장정책 사업 및 법령상 의무사항에 대한 이행실적을 평가하는 지표로서, 93.150%를 달성하여 "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

구 분	평가방법	가중치	부처평가결과(%)	득점
① 중소기업제품 우선구매	목표부여	0.600	88.080	0.528
② 청년 미취업자 고용(공공기관 청년인턴제)	〃	0.400	100.000	0.400
③ 중증장애인 생산품 우선구매	〃	0.200	98.608	0.197
④ 장애인 및 고령자 의무고용	〃	0.200	100.000	0.200
⑤ 친환경상품 의무구매	〃	0.200	95.054	0.190
⑥ 에너지이용 합리화 부문	〃	0.200	비 평가대상으로 제외	
⑦ 국가유공자 우선채용	〃	0.100	61.120	0.061
⑧ 전통시장 온누리 상품권 구매	〃	0.100	100.000	0.100
합 계	-	2.000	93.150	1.863

* 에너지이용 합리화 부문은 지방이전 대상기관으로 해당 없음

다. 항목별 원인분석

- 중소기업제품 우선구매는 세부평가항목에 대한 부처평가결과 88.080%를 집행하여 0.529점을 획득하였다.
- 정부정책에 따른 청년 인턴채용 목표 인원(12명) 대비 약 217% 채용(26명)하여 정부의 일자리 창출정책에 적극 부응하여 만점을 획득하였다.
- 친환경상품에 대한 적극적인 권장정책으로 친환경상품 2010년 목표 80%대비 초과달성하였다.
- 중증장애인 생산품 우선구매실적은 98.608%을 기록하였으며, 인원 감축에 따른 신규채용 불가에 따라 국가유공자 우선채용실적은 61.120%을 기록하였다.
- 정부권장정책에 해당하는 품목에 대해서는 구매과정에서 원칙적으로 구매추진하고 신규로 도입된 전통시장 온누리 상품권 구매비율을 100% 충족하였다.

라. 추세분석

- 공공기관으로서 정부의 정책을 기관경영에 적극 반영하여 실천하고 있어 정부권장정책 이행실적은 2008년 1.712점 → 2009년 1.724점 → 2010년 1.863점으로 지속적으로 향상되었다.

106418

한국컨테이너부두공단

❖ 총괄요약표

평가범주		지 표 명	평가방법	가중치	득 점
경영성과	주요사업성과	(1) 항만건설사업			
		(1)-1 항만건설공사 공정률	목표대실적	2	1.837
		(2) 항만운영사업			
		(2)-1 컨테이너 물동량	목표부여	7	7.000
		(2)-2 컨테이너부두 생산성	목표부여(편차)	7	7.000
		(3) 항만유지보수사업			
		(3)-1 항만시설 유지보수 공정률	목표대실적	1	0.864
		(4) 항만배후물류단지사업			
		(4)-1 배후물류단지 부가가치 창출 화물 증가율	목표부여	6	6.000
		(5) 주요사업 성과관리의 적정성	6등급평가	5	D
	고객성과	(1) 고객만족 개선도	목표부여	7	6.584
	경영효율성과	(1) 노동생산성	목표부여(편차)	5	3.389
		(2) 계량인건비	목표부여(편차)	3	3.000
		(3) 계량관리업무비	목표부여(편차)	4	2.861
		(4) 총인건비 인상률	목표부여	4	4.000
		(5) 재무예산성과	목표부여(편차)	2	1.123
		(6) 정부권장정책 이행실적	목표부여	2	1.381
	합 계			55	

Ⅰ 경영성과

1. 주요사업성과

(1) 항만건설사업

(1)-1. 항만건설공사 공정률

가. 평가개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
∑{(사업별비중)×(사업별공정률달성도)}	목표대 실적	100	91.941	91.874	2	1.837	A

나. 평가내용

- 공단은 매년 항만건설 사업계획하에 예산을 체계적으로 관리하고 있음에도 불구하고 국제여객터미널(카훼리) 개발사업이 연말에 시작된 관계로 예산이월이 발생, 2010년 예산 집행률이 91.9%로서 “A” 등급으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 2010년 항만건설사업은 광양항 3단계 2차 개발, 국제물류센터 건립, 평택항 배후부지 1단계 조성, 국제여객터미널 신축공사 등 총 4개가 추진되었다.

- 91%대의 공정률은 전체 사업예산의 51%를 차지하는 3단계 2차 개발사업이 95%에 그쳤고 국제여객터미널 신축공사가 6%대로 낮은 것이 계획대비 낮은 것에 기인하고 있다.

라. 추세분석

- 2008년 공정률 100% 달성이후 95%, 91% 등 점차 낮아지고 있어 사업관리에 대한 전사적 역량의 결집이 요구된다.

(2) 항만운영사업

(2)-1. 컨테이너물동량

가. 평가개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
총컨테이너 물동량	목표부여	최고치:2,434,247 최저치:1,770,362	2,439,523	100.000	7	7.000	S

나. 평가내용

- 전년도 물동량 2,212,952TEU 대비 10% 증가한 2,434,247TEU가 목표이나 이를 2.17% 초과하여 "S"등급으로 평가되었다

다. 항목별 원인분석

- 광양항의 대표 마케팅 브랜드인 SMART마케팅의 활발한 전개로 신규항로 4개 개설 등에 힘입어 2년 연속 물동량 증가세를 이어가고 있다.

- 전년도에 이어 물동량 증가는 국내항만 중 유일한 실적이나 광양항은 2014년 300만 TEU달성을 목표로 2010년 물동량 증가율을 15%로 달성을 위해 전사적 노력을 경주하였다.

- 그 결과, 전년대비 수출입 화물은 18.9%, 연안 화물은 28.0% 증가하는 등 목표대비 큰 성과를 보이고 있다.

- 그러나 환적화물이 전년대비 11.7% 감소하였는 바, 인근 항만과의 네트워크를 확대하는 등 환적화물 유치를 위한 체계적인 노력이 요구된다.

라. 추세분석

- 2009년 세계적인 경기침체로 세계 10대 항만의 물동량이 평균 5.4% 감소하였음에도 불구하고 광양항은 0.02% 상승하였으며 전년대비 10.2% 상승하였다.

- 따라서 2008년 대비 2010년 물동량 순증가율은 15.4%로서 국내 타 항만 대비 약 2배의 성과를 보이고 있다.

(2)-2. 컨테이너부두 생산성

가. 평가개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
(선식 및 장비생산성 ×0.7)+(선박접안율×0.3)	목표부여 (편차)	최고치:50,326 최저치:39,479	50.338	100.000	7	7.000	S

나. 평가내용

- 광양항 컨테이너부두 생산성이 전년대비 3.63% 증가한 50.338로 목표치 0.02% 초과달성하여 “S”등급으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 고효율 선진항만 서비스 제공이라는 목표 달성을 위해 배후 지원시설 확충 및 터미널 운영효율 증대를 도모하고 있다.

- 즉, 불특정 다수 대상의 마케팅을 지양하고 실질적인 물량 창출에 기여할 수 있는 집중 마케팅 전개를 통해 삼성전자 및 대우일렉트리 등 대형 화

주들의 물동량 증대와 신규기항 의사결정권을 가진 아·태지역 선사 본사 대상의 마케팅을 통해 광양항 기항 횟수를 전년대비 4항차 증가 등 컨테이너 물량 처리량과 선박기항은 각각 14.5%, 5.8% 증가하였다.

- 또한 T/C 4기, Y/T10기, Y/S 15기 등 하역장비 현대화 및 증설과 28명 증원으로 컨테이너물량 증가에 비해 작업시간은 약 1/4수준으로 증가하여 항만 운영의 효율성을 배가시켰다.

라. 추세분석

- 2010년 항만생산성은 화물증가에 따른 선석생산성이 전년대비 약 2%, 장비 생산성은 14% 개선되어 과거 5개년 항만생산성 평균(6.6%)에 비해 1.2% 높은생산성을 보이고 있다.

(3) 항만유지보수 사업

(3)-1. 항만시설 유지보수 공정률

가. 평가개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
∑((사업별비중)×(사업별 공정률 달성도))	목표대실적	100	86.383	86.383	1	0.864	B

나. 평가내용

- 유지보수 예산(6,574백만원) 대비 실적은 5,679백만원으로서 86.4% 집행률을 보여 “B”등급으로 평가되었다

다. 항목별 원인분석

- 항만유지보수 관리차원에서 8개, 안전 및 재난관리 강화차원에서 8개 등

총 16개 유지보수 사업이 시행되었다.

- 항만유지보수 관리차원의 사업공정율은 93.3%로 높은 편이나 재난관리 강화 차원은 74.5%로 다소 낮았다.

- 세부사업별로는 2단계 2차 부두의 조명탑 보수공사가 미시행 되었으며 항만 도로 정비공사(자전거 도로) 및 평택항 동부두 5번선석 C/C 계류시설 보강 공사가 부분 시행되었다.

- 미시행 사업 1건은 하반기 사업추진으로 익년도로 예산이 이월되었으며, 부분 시행 사업 2건은 유관기관과의 협력체계가 미흡한 것이 주된 원인으로 파악 되고 있다.

라. 추세분석

- 2008년 99.9%의 공정률을 기록한 이래 전년도부터 90% 미만의 실적을 보이고 있어 시공업체 선정 및 공정관리의 체계화가 요구된다.

(4) 항만배후물류단지 사업

(4)-1. 배후물류단지 부가가치 창출화물 증가율

가. 평가개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
부가가치 화물창출 화물량(TEU)/배후물류 단지 면적(천㎡)	목표부여	최고치 33.75 최저치 24.54	40.56	100.000	6	6.000	S

나. 평가내용

- 화물창출 목표 33.75TEU/천㎡의 120%인 40.56TEU/천㎡를 창출하여 최고치를 약 7TEU/천㎡ 상회함에 따라 “S” 등급으로 평가되었다

다. 항목별 원인분석

- 실물경기와 직접적으로 연동되는 LME 등 일반화물은 반출입 화물량이 다소 감소하였으나 글로벌 제조 물류기업 유치 및 물류지원 인프라 확충, 입주기업 애로사항 적기해결 등의 노력은 '09년 대비 약 2배의 컨테이너 반출입 화물 증가에 기여하였다.

- 또한 보관화물의 경우 입주기업별 창고 홍보강화 및 경기회복 기대감으로 인해 화주들로부터 보관의뢰가 증가, 약 4천 TEU의 추가 창출이 발생하였다.

라. 추세분석

- 2008년부터 본격 가동한 배후물류단지는 2008~2009년의 경기침체에 따른 무역량의 감소에도 불구하고 전년대비 증가율의 약 2배 이상의 꾸준한 상승세를 보이고 있다.

(5) 주요사업 성과관리의 적정성

- 한국컨테이너부두공단법(법률 제4191호)에 근거한 설립 목적(컨테이너부두를 효율적으로 개발 및 관리 운영하게 함으로써 컨테이너 화물의 원활한 유통을 촉진하고 국민경제의 건전한 발전에 이바지)에 부합한 미션을 설정하고 내·외부 경영환경 분석을 통한 경영전략을 제시하고 있다. 아울러 컨테이너부두공단에서 항만공사로의 전환을 앞두고 공사 전환 전후 3개년 관리를 위한 과도기 기관운영 목표관리로서 'WITH Project'를 제시한 기관의 노력은 인정된다.

- 그러나 기관의 주요사업 선정에서 설립 목적에 명시된 기관의 기능과 주요사업의 개념이 명확하지 못해 이에 대한 개선방안을 마련해야 할 것으로 판단된다. 기관이 주요사업으로 제시한 '항만개발'과 '항만운영'은 기관의 주요 기능 쪽으로 해석돼 보다 구체적인 주요사업 선정 노력이 필요할 것이다.

- 기관이 2010~2012년을 항만공사 전환 및 정착의 중요시기로 규정하고 2010년 5월 이후 추진한 WITH Project를 통해 '물동량 15% 증가' '흑자경영 3배 증가' '선진 노사문화 3% 증가' 등 15·3·3 캠페인을 시행했으며, 이를 위한 41개 과제를 발굴해 기관장 경영계획서 및 직원 개인성과지표로 활용한 노력은 인정된다. 하지만 41개 과제가 구체적 실천과제가 아닌 포괄적 과제로 구성되어 있으며 목표설정이 인력 등 제반 경영상황으로 볼 때 과도한 것으로 판단된다.

- 주요사업 추진을 위한 조직자원 배분에서 노조를 폐지하고 명예퇴직 또는 희망퇴직 등을 통한 인원감축으로 공사전환에 대비한 기관의 노력은 인정되지만, 중국 일본 등 주변 경쟁국들의 전략변화나 환리스크, 물동량 급변 등 자체적으로 통제 불가능한 경영환경 변화에 대한 대응 전략이 미흡해 이에 대한 보완 노력이 요구된다.

- 기관의 중장기 전략에 따른 사업실행계획 수립에서 사업포트폴리오를 재구축해 4개 주요사업의 추진전략과 이를 위한 총 14개 사업포트폴리오 발굴은 긍정적으로 평가된다. 그러나 2020년 전략목표 '세계 10위 항만'을 위한 '컨테이너 물동량 600만 TEU' 달성에 대한 구체적 사업실행계획의 근거가 불충분해 목표 달성을 위한 보다 구체적이고 합리적인 실행 가능한 사업계획 모색이 필요할 것으로 판단된다.

- 주요 사업의 비계량적 성과 목표 달성도에서는 기관이 추진한 WITH Project의 전략방향I(항만물류 마케팅 강화 노력과 실적-고유과제 '컨테이너물동량 증가율' 지표 실적과 연계과제)의 3개 세부과제 중 '환적화물유치'와 '포트얼라이언스확대' 등 2개 과제에서 목표 달성을 하지 못했으며, 전략방향II(배후물류단지 활성화-고유과제 '배후물류단지 화물창출 실적' 지표와 연계과제)의 3개 세부과제에서도 '배후단지 기업 유치율'이 목표에 미치지 못해 목표달성을 위한 추가 노력이 필요할 것으로 보인다. 고유과제인 '컨테이너부두 생산성' 지표와 연계과제인 전략방향III(부두운영 효율화)에서도 2010년 선석생산성이 2009년에 비해 떨어진 것으로 분석돼 이에 대한 개선 방안이 마련돼야할 것으로 판단된다.

- 내 외부 지적사항에 대한 개선에서는 '종전 비전체제와 개선된 비전의 혼란' 지적에 대해 개선된 비전하에 과도기 경영목표를 WITH Project로 관리했으며, '사업추진과정의 성과관리 지표가 계량화돼 있어 질적 관리 한계' 지적에 대해서는 항만운영 효율화를 위한 실행과제 14개 중 2개의 비계량 지표를 도입한 노력은 인정된다. 다만 (주)케이엘넷과 부산신항만(주)의 매각이 이행되지 않은 점과 창립기념일 휴가 등 특별휴가 대상 및 일수 과다 운영에 대한 개선 노력이 요구된다.

- 종합적으로, 항만공사 전환을 앞둔 과도기적 상황에서 핵심사업의 성과 지속화와 추진 중인 사업의 효과적 마무리를 위해 WITH Project 중심의 사업관리를 한 기관의 노력은 인정된다. 하지만 주요사업의 목표 수준 설정에서 합리성이 미흡한 것으로 판단되며 사업성과를 구체적으로 평가할 수 있도록 지표 설정 개선 노력을 기울일 필요가 있을 것이다. 중장기 전략에 따른 사업 실행계획 수립이나 경영환경 변화에 대한 대응에서도 보다 과학적이고 합리적인 목표설정과 실행방안을 모색할 필요가 있을 것으로 판단된다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 주요사업 성과관리의 적정성을 위한 기관의 노력을 "D"로 평가한다.

2. 고객만족 성과

(1) 고객만족 개선도

가. 평가개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
고객만족지수(40%)+ 전년대비향상도(60%)	목표부여	100	89.274	94.051	7	6.584	A

나. 평가내용

- 전년대비 고객만족도 지수 약 4.8점, 향상도는 3.6점 하락하여 목표대비 94.05%의 실적을 달성하여 "A"등급으로 평가되었다.

다. 항목별 실적

- 공단 고객집단은 크게 터미널운영사, 배후부지운영업체, 항만건설업체 등으로 구분되며 배후부지 운영업체 수의 증가에 따라 전년대비 표본 수가 12.6% 증가하였다.

- 전년대비 공단 고객만족도의 큰 특징은 터미널운영사 집단의 만족도가 크게 하락하였는데 이는 공단에 대한 운영사의 항만시설사용료 감면 요구가 수용 되지 못한 것에 기인하는 것으로 분석되고 있다.

라. 추세분석

- 2007년 90점대에 진입한 이후 2009년 94.1점으로 고객관계관리가 우수한 편이었으나 2010년 약 4.8점 하락이 발생되었다.

- 이를 통해 공단과 고객집단 간 갈등요인에 대한 다양한 커뮤니케이션 채널 운영 등 적극적인 노력을 기울일 필요가 있다.

3. 경영효율 성과

(1) 노동생산성

가. 평가개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
부가가치/ 평균인원	목표부여 (편차)	최고치 : 2,336.250 최저치 : 232.777	1,368.236	67.780	5	3.389	C

나. 평가내용

- 광양항 개장이래 최초 200만 TEU를 초과하는 등 물동량의 증가에도 불구 환율상승 영향으로 전년대비 16.32%(266.86백만원) 감소하여 "C"등급으로 평가되었다.

다. 항목별 실적

- 부가가치는 매출액 35,818백만원으로 전년대비 9.67% 증가하였으나 환율상승에 따른 외화환산손실 발생으로 전년대비 24.31% 감소하였다.

- 평균인원은 정부의 선진화 계획 및 항만공사 기능전환에 따른 인력운영차원에서 전년대비 9.56%(7.21명) 감소하였다

라. 추세분석

- 2010년 실적은 전년도와 비교 시 16.3% 감소하였는데 이는 외환 차입금이 많아 매년 환율 영향도가 크다는 특징에 기인한 것으로 환-헷지 또는 차입선 변경 등 적극적인 재무위험관리로 부가가치의 적정수준 유지가 필요하다.

(2) 계량인건비

가. 평가개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
인건비/매출액	목표부여(편차)	최고치 : 0.130 최저치 : 0.211	0.120	100.000	3	3.000	S

나. 평가내용

- 공공기관 선진화 차원의 대규모 인력퇴직 조치에 따른 인건비의 감소로

계량인건비는 전년대비 23.97% 감소하여 "S"등급으로 평가되었다.

다. 항목별 실적

- 공단은 2011년 항만공사로의 전환에 대비하여 국토해양부와 협의를 통해 전체 인력 중 약 1/3인 26명을 명예 및 희망퇴직 조치하였다.

- 이에 따라 퇴직급여가 전년대비 7배 증가하였으나 정부정책에 따른 조치로 인정하여 인건비에서 제외하였다.

- 기타 급여, 잡급, 복리후생비 등 세부항목은 전년대비 소폭 감소하는 등 체계적인 관리가 이루어지고 있다고 평가될 수 있다.

- 매출액은 물동량 증가로 역대 최고를 기록하였음에도 불구하여 9.67% 증가 하는데 그쳤다.

라. 추세분석

- 과거 5년 평균 0.176과 비교하면 31.8% 감소한 것으로 대규모 퇴직에 기인하고 있다.

(3) 계량관리업무비

가. 평가개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
관리업무비/ 매출액	목표부여 (편차)	최고치 : 0.149 최저치 : 0.541	0.309	71.520	4	2.861	C

나. 평가내용

- 컨테이너부두 노후시설물 교체로 인한 사업비용의 증가로 매출액 대비 관

리 업무비가 전년대비 10.29% 증가하여 “C”등급으로 평가되었다.

다. 항목별 실적

- 관리업무비는 항만시설물 유지보수비가 20.95%, 대규모 명예 및 희망퇴직에 따른 인건비가 71.60% 증가하였다.
- 매출액은 물동량 증가로 역대 최고를 기록하였음에도 불구하여 9.67% 증가 하는데 그쳤다.

라. 추세분석

- 과거 5년 평균 0.430과 비교하면 28.8% 개선된 실적이나 매출액 증대는 한계가 있는 만큼 사업비용 및 인건비 등 관리업무비 절감노력이 요구된다.

(4) 인건비 인상률

가. 평가개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
(실적년도 총인건비- 전년도 총인건비)/전년도 총인건비	목표부여	1.6%	-0.245%	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 실적년도 총인건비 인상율은 0.245% 감소하여 정부의 예산지침상 가이드라인인 1.6% 이내를 준수하여 “S” 등급으로 평가되었다.

다. 항목별 실적

- 직급별 고임금자의 인건비 절감을 위해 총 26명을 명예 및 희망퇴직 조치하였으며 인건비 증가요인인 승진을 예산편성과 인상율을 고려하여 시행한 결과 인건비 인상율을 억제하였다.

- 또한 근로기준법 제 61조에 의거 연차사용 촉진 제도를 지속적으로 시행한 결과 급여성 복리후생비가 현저하게 감소하였다.

라. 추세분석

- 최근 3개년 평균 인건비 인상율은 정부지침 내에서 준수되고 있어 효과적인 보수관리 체제의 운영으로 평가된다.

(5) 재무예산 성과

가. 평가개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
금융비용/ 차입금 평잔	목표부여 (편차)	최고치 : △0.035 최저치 : 0.125	0.065	56.146	2	1.123	D

나. 평가내용

- 외화 차입금의 환리스크 관리 및 금융비용 절감노력에도 불구하고 환율상승으로 전년대비 261.1% 증가하여 “D” 등급으로 평가되었다.

다. 항목별 실적

- 환율상승에 따라 이자비용은 전년대비 4.76% 증가, 외환평가실적(이익-손실)은 2009년 29,843백만원, 2010년도 △20,011백만원을 기록하였다.

- 이에 따라 이자비용과 외화평가손실분을 반영한 결과 평가대상 이자비용은 전년대비 3.39배로 크게 증가하였다.

- 차입금 평잔은 신규차입 억제 및 부채상황으로 전년대비 3.84% 감소하였음에도 불구하고 금리인상으로 금융 비용은 전년대비 261.1%나 증가하였다.

라. 추세분석

- 2005년 대비 2010년 차입금 평잔은 1.04배로서 큰 변화가 없는 반면 이자비용은 1.12배, 금융비용은 3.4배 증가하였다.

- 환-헷지 또는 국내 차입선으로 조기 전환을 통해 환율 영향도를 최소화하는 한편 자체수입 확대를 통한 적극적인 차입금 축소 노력이 요구된다.

(6) 정부권장정책 이행실적

가. 평가개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
정부권장정책 이행실적	목표부여	100.000	69.050	69.050	2	1.381	C

나. 평가내용

- 법령상 의무권장사항 및 주요 국가정책사업 등의 정부권장정책 이행실적을 평가하는 지표로서, 69.050%를 달성하여 "C"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

지표명	평가방법	가중치	부처평가 결과(%)	득점
중소기업제품 우선구매	목표부여	0.600	74.265	0.446
청년 미취업자 고용	〃	0.400	100.000	0.400
중증 장애인 생산품 우선구매	〃	0.200	51.908	0.104
장애인 의무고용	〃	0.200	53.000	0.106
친환경 상품 의무구매	〃	0.200	29.859	0.060
에너지 이용합리화	〃	0.200	74.400	0.149
국가유공자 우선채용	〃	0.100	100.000	0.100
전통시장 온누리 상품권 구매	〃	0.100	17.265	0.017
합계		**2.000**	**69.050**	**1.381**

- 중소기업제품 우선구매는 전년대비 12% 이상 증가하였으나 항만 SOC 사업 특성상 중소기업 제품 구매한계로 74.265%를 집행하여 0.446점을 획득하였다.

- 청년 미취업자 고용확대를 위해 당초 채용계획 4명에 비해 1명을 추가 채용(정규직 대비 7.3%)하였고 국가유공자 우선채용도 정부정책에 적극 부응하여 만점을 획득하였다.

- 중증장애인 생산품은 총 9개 품목을 구매하였으나 구매가능한 품목 제약으로 전년대비 구매율은 소폭 상승하는 수준에 그쳤으며 에너지 이용합리화를 위해서는 LED조명 보급률이 1.8%에 달하고 있다.

라. 추세분석

- 대규모 SOC사업이라는 특성에도 불구하고 정부권장정책 이행을 위해 노력 하여 2008년 1.426점, 2009년에 1.561점, 2010년 1.381점으로 일정수준을 유지 하고 있다

- 중증 장애인 생산품 우선구매, 장애인 의무고용, 친환경 상품 의무구매 등이 다소 미흡하여, 전년대비 0.180점 하락하였다.

106419

한국콘텐츠진흥원

❖ 총괄요약표

평가범주		지 표 명	평가방법	가중치 (점)	득 점 (점)
경영 성과	주요 사업 성과	(1) 창작기반 역량강화			
		(1)-1 사이버 아카데미 수료생 실적	목표부여 (4년편차)	5	5.000
		(1)-2 콘텐츠 창작기업 인큐베이팅 실적	목표부여	3	3.000
		(2) 융합기술 활성화			
		(2)-1 CT 지적재산권 출원 실적	목표부여 (3년편차)	6	6.000
		(3) 글로벌시장 확대			
		(3)-1 글로벌마케팅 지원 실적	목표부여	6	6.000
		(4) 산업정책연구 및 정보제공	목표부여 (4년편차)	3	3.000
		(4)-1 산업현안분석 연구 실적			
		(5) 주요사업 성과관리의 적정성	6등급평가	5	A
	고객 성과	(1) 고객만족 개선도	목표부여	7	6.909
	경영 효율 성과	(1) 노동생산성	목표부여	5	5.000
		(2) 계량인건비	목표부여	3	2.667
		(3) 계량관리업무비	목표부여	4	4.000
		(4) 총인건비인상률	목표부여	4	4.000
		(5) 재무예산성과	목표대실적	2	1.919
		(6) 정부권장정책 이행실적	목표부여	2	1.496
합계				55	

Ⅰ 경영성과

1. 주요사업성과

(1) 창작기반 역량강화

(1)-1. 사이버 아카데미 수료생 실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
사이버 아카데미 수료생 수/지원예산	목표부여(편차)	8.934	11.005	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 사이버 아카데미 수료생 실적은 콘텐츠 산업 예비인력 및 산업계 종사자를 대상으로 방송, 게임, 콘텐츠 기획, 제작 등에 필요한 교육을 실시하는 인력양성사업 운영 성과로 사이버 아카데미의 연간 총 수료생 수를 지원예산으로 나눈 실적을 평가하는 지표이다.

- '10년 한국콘텐츠진흥원 사이버 아카데미 총 수료생수는 26,413명으로 전년도 22,269명 대비 약 18.6% 상승하였으며, 예산은 '09년 3,153백만원에서 '10년 2,400백만원으로 전년 대비 23.9% 감소하였다. 그 결과 예산 백만원 당 수료생 수는 전년 대비 55.8% 증가한 11.005명으로 4개년 표준편차 목표치인 8.934명을 상회하는 실적으로 "S" 등급으로 평가되었다.

다. 항목별 원인

- 콘텐츠 개발 등의 노력을 통해 신청대비 수료율을 90%로 유지해 수료생

수가 전년대비 4,144명 증가하였다.

- 기존의 방송, 게임, 문화콘텐츠 사이버 아카데미 운영시스템을 하나의 학사운영시스템으로 통합해 '09년 대비 예산을 753백만원 절감하였다.

라. 추세분석

- 사이버 아카데미 수료생 실적은 '06년 백만원 당 3.240명에서 '07년 6.222명, '08년 8.323명, '09년 7.063명, '10년 11.005명으로 연도별 등락폭이 큰 것으로 나타났다. '07년의 경우 게임분야의 교육생이 '06년 260명에서 3,515명으로 증가하였으며, '09년의 경우 기관통합 시 '08년 대비 예산은 37.7%로 크게 증가하였으나 교육과정 통합 등의 원인으로 수료생 수는 16.8% 증가하는데 그쳐 백만원 당 수료생 수는 전년대비 15.1% 감소했다. 한편 '10년에는 지원예산을 전년 대비 23.9% 절감하여 실적이 전년대비 55.8% 개선한 것으로 평가되었다.

(1)-2. 콘텐츠 창작기업 인큐베이팅 실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
콘텐츠 창작기업 인큐베이팅 기업수	목표부여	56.100	58.000	100.000	3	3.000	S

나. 평가내용

- 콘텐츠 창작기반 강화를 위하여 글로벌게임허브센터를 통해 실시한 콘텐츠 기업 지원 실적을 평가하는 지표이다.

- '10년 콘텐츠 창작기업 인큐베이팅 실적은 58건으로 목표치 56.1건을 초과달성하여 "S" 등급으로 평가되었다.

다. 항목별 원인

- 2012년까지 차세대 게임 기업 300개를 인큐베이션 하는 것을 목표로 '09년 글로벌 게임허브센터를 개소하였다. 이후 마이크로소프트, 성남시와의 업무협약을 통해 '09년 총 51개 회원사를 지원하였고 '10년에는 58개 회원사를 지원하는 등 개소 후 총 109개 회원사를 인큐베이션 하였다. 진흥원은 '10년 센터 내 입주사 19개 기업을 포함, 총 58개 회원사와 협약을 체결해 제작에 필요한 테스트 시설, 소프트웨어, 교육, 컨퍼런스 참가 기회를 제공하였다.

라. 추세분석

- 콘텐츠 창작기업 인큐베이팅 실적은 '09년 51개 기업에서 '10년 58개 기업으로 전년 대비 13.7% 증가했다.

(2) 융합기술 활성화

(2)-1. CT 지적재산권 출원 실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
CT 지적재산권 출원건수/지원과제수	목표부여 (편차)	526.776%	583.143%	100.000	6	6.000	S

나. 평가내용

- CT 지적재산권 출원실적은 전년도 지원과제수 대비 당해연도 출원건수로 문화콘텐츠(CT) 기술개발지원을 통해 개발되는 수행결과물의 산업적 활용 노력을 평가하는 지표이다.

- '10년 한국콘텐츠진흥원 CT 지적재산권 출원건수는 총 326건으로 전년도

133건 대비 약 145.1% 큰 폭으로 증가하였으며 지원과제 수는 86.7% 증가하였다. 그 결과 지원과제 당 출원건수는 583.143% (지원과제 1건당 출원 5.83건)으로 3개년 표준편차 목표치인 526.776%를 상회하는 실적으로 "S" 등급으로 평가되었다.

다. 항목별 원인

- CT 지적재산권 출원성과를 세부항목별로 살펴보면 핵심기술개발 지원사업 출원은 총 216건, 지원과제 당 출원률은 981.818%(과제 1건당 9.8건)이었으며, CT 연구소 지원과제는 393.333%(과제 1건당 3.9건), 맞춤형 기술개발 지원과제는 268.421%(과제 1건당 2.68건)이었다. 총 326건의 지적재산권 출원성과를 출원유형별로 살펴보면 특허출원이 197건, 프로그램 등록이 129건이며 특허출원 중 해외출원이 32건으로 나타났다.

라. 추세분석

- CT 지적재산권 출원률은 '07년 254.839%(과제 1건당 2.55건), '08년 280.645%(과제 1건당 2.81건), '09년 443.333%(과제 1건당 4.43건), '10년 582.143%((과제 1건당 5.82건)으로 사업이 시작된 이래 지속적으로 증가하였다. 전년대비 증감율은 '08년 110%, '09년 158%, '10년 130.5%를 보였다.

(3) 글로벌시장 확대

(3)-1. 글로벌 마케팅 지원 실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
글로벌 마케팅 지원 상담건수/지원예산	목표부여	1.003	1.454	100.000	6	6.000	S

나. 평가내용

- 글로벌 마케팅 지원실적은 글로벌 시장 진출 확대를 위한 노력을 평가하는 지표로 게임, 방송, 전략콘텐츠 해외전시와 해외 4개 사무소의 수출상담 건수를 지원예산으로 나눈 실적을 평가하는 지표이다.

- '10년 글로벌마케팅 지원 상담건수는 8,639건으로 전년도 대비 66.04% 증가하였으며, 예산은 '10년 5,943백만원으로 전년도 대비 4.2% 소폭 상승하였다. 그 결과 예산 백만원 당 수출상담 건수는 전년대비 59.4% 증가한 1.454건으로 목표치인 1.003건을 상회하는 실적으로 "S" 등급으로 평가되었다.

다. 항목별 원인

- '10년 글로벌마케팅 지원 상담건수는 8,639건으로 전년도 5,203건 대비 66.04% 증가한데 비해, 예산은 5,706백만원에서 '10년 5,943백만원으로 상대적으로 소폭 상승하였다.

라. 추세분석

- 수출상담 실적은 '09년 5,203건에서 '10년 8,639건으로 전년대비 증가하였다.

(4) 산업정책연구 및 정보제공

(4)-1. 산업현안 분석 연구실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
산업현안 보고서 발간건수/연구인력	목표부여(편차)	1.909	2.625	100.000	3	3.000	S

나. 평가내용

- 산업현안 분석 연구실적은 산업환경 변화에 따른 정책정보 제공성과를 평가하기 위하여 산업현안 분석 연구보고서인 KOCCA FOCUS의 발간건수를 연구인력(정규직 박사급 연구인력)으로 나눈 실적을 평가하는 지표이다.

- '10년 한국콘텐츠진흥원 KOCCA FOCUS 발간건수는 총 21건, 연구인력은 8명으로 인당 보고서 발간건수는 2.625건이었다. 이는 '09년 인당 발간건수 1.750건 대비 50% 증가한 실적이며 4개년 표준편차 목표치인 1.909건을 상회하는 실적으로 "S" 등급으로 평가되었다.

다. 항목별 원인

- 세부 내용별로는 수출입 현황 등 유통부문 7건, 해외 정책현황 등 정책제도 부문 6건, 인력양성 2건 등 총 21건의 보고서를 발간하였다.

- 또한 연구인력 재배치를 통해 해당본부 연구인력을 '09년 12명에서 '10년 8명으로 조정해 인당 보고서 발간건수가 '09년 1.750건에서 '10년 2.625건으로 50% 상승했다.

라. 추세분석

- 산업현안 분석연구 실적(연구인력 1명당 보고서 발간건수)은 '06년 1.818건, '07년 2.091건, '08년 1.667건, '09년 1.750건으로 연간 증감폭이 크지 않았으나, '10년의 경우 2.625건으로 증가하였다.

(5) 주요사업 성과관리의 적정성

- 문화산업진흥기본법 제31조에 명시된 기관의 설립근거와 기관의 정관 제3조에 제시된 설립목적에 부합한 미션(콘텐츠산업 진흥으로 국가의 창조경제 선도)을 설정하고 내·외부 환경 분석을 통한 비전과 경영목표를 명확

하게 제시하고 있다. 기관의 설립목적과 사업정관 제4조를 분석하여 전사적 4대 전략목표로 그룹화하고, 4대 전략목표별 전략과제에 대해 우선순위를 조사한 노력이 긍정적으로 평가된다.

- 기관의 설립목적과 비전달성을 위해 다양한 전략과제(12개 과제)를 도출하고, 중요도(전략목표와의 연계성, 기여도, 실행가능성)를 기준으로 내부구성원의 의견을 수렴하여 핵심과제를 분류한 노력이 인정된다. 또한, 사업예산 및 인력의 가중치가 10%를 상회하는 과제 위주로 주요사업 선정을 고려하여, 중요도가 높고 단기간에 성과를 창출할 수 있는 추진과제를 선정한 노력이 긍정적으로 평가된다. 다만 향후 주요사업 선정 과정에 있어 보다 세부적인 단위사업까지 연계할 필요가 있을 것이다.

- 주요사업에 있어 구체적으로 단위조직 부분에 특화된 핵심성공요인을 파악하여 핵심기반 역량강화, 융합기술 활성화, 그리고 글로벌 시장 확대를 위한 성과지표가 적절히 선정되었다고 판단된다. 다만 '산업현안 분석연구 실적' 지표의 경우 배정 인력이 감축되어 목표치 이상의 성과를 거두고 있지만, 해당사업에 대한 기관의 노력을 충분히 반영하는데 한계가 존재하여 이를 개선하기 위한 방안 모색이 필요할 것이다.

- 주요사업별 성과지표는 경영목표를 가능하게 하는 범위 내에서 과거보다 획기적으로 개선할 수 있는 목표치를 설정하여, 창의적인 노력을 통해 달성할 수 있는 수준으로 목표치를 선정한 노력이 인정된다. 또한 투입인력 대비 연구실적으로 구성된 '산업현안 분석연구 실적' 지표를 제외한 모든 지표들이 투입중심이 아니라 목표가 달성되었을 때의 성과를 측정할 수 있는 지표로 선정한 점은 긍정적으로 평가된다.

- 사업절차 혁신 및 공동 Platform 구축을 통해 담당인력을 간소화 하고, 국가예산뿐만 아니라 대기업과의 협력체계를 갖추어 예산을 추가적으로 반영한 점은 바람직한 것으로 평가된다. 또한 전체 예산의 70%에 육박하는 예산과 전체 인력의 80%에 이르는 인력을 주요(핵심)사업에 배치하여

효율적으로 관리한 노력이 인정된다. 다만 중장기 전략에 따른 주요사업 연차별 실행계획을 세부적으로 수립할 필요가 있는 것으로 판단된다.

- 주요 사업별로 설정된 성과지표에 따라 사업추진과정이 기관장 주재 하에 산업 전략팀 책임으로 세부적으로 모니터링하고 있으며 실시간 모니터링이 가능한 온라인 점검시스템을 구축하려는 노력이 인정된다. 또한 주요 사업별로 대표적인 위험요인을 파악하여 환경변화와 문제점을 대응하는데 있어서 전 직원이 문제해결에 공동 참여하여 전사적으로 해결하려는 노력이 바람직한 것으로 판단된다.

- 계량지표를 충족시킨 계량적인 성과를 비롯하여 마케팅 지원, 적극적 네트워킹, 정부 간 업무체결 등을 통해 전략시장인 미국과 중국의 시장진출을 위한 교두보를 확보하고 교류를 확대한 비계량 성과창출 노력이 인정된다. 또한 차세대 게임개발 지원을 통한 기술력 확보로 글로벌 경쟁력을 강화한 노력과 사이버아카데미 통합시스템 구축으로 2009년 대비 운영예산을 절감(14.4%)한 노력 등이 긍정적으로 평가된다. 결국 이러한 성과들이 기관의 경영목표(성과목표) 및 전략목표를 달성하고 설립 목적을 달성하는데 기여하는 정도가 충족됨이 인정된다.

- 주요사업 지표별로 실적점검회의를 개최하여 추진실적을 점검하고, 과제완료 후 현업부서의 자체진단을 통해 도출된 문제점이나 장애요인을 지속적으로 환류 하는 노력이 인정된다. 또한 사내 인트라넷을 이용하여 개선사항이나 제안마당을 운영하여 창의적인 환류활동을 유도한 노력은 긍정적으로 평가된다. 다만 회갑, 칠순 등 특별휴가 대상 및 일수 과다 운영에 대한 외부 지적사항은 개선될 필요가 있을 것이다.

- 종합적으로 기관은 주요사업을 합리적으로 선정하고, 사업별 성과지표를 적절하게 발굴하여 효율적으로 관리하고 있으며, 창의적이고 지속적인 노력을 통해 계량적성과를 비롯한 비계량적인 측면에 있어서도 소기의 성과를 거두고 있는 것으로 평가된다. 다만 일부 성과지표의 대표성과 경영

목표와의 연계성을 더욱 강화하는 지속적인 노력이 필요한 것으로 판단된다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 주요사업 성과관리의 적정성을 위한 기관의 노력을 "A"로 평가한다.

2. 고객만족성과

(1) 고객만족 개선도

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
고객만족도지수 × 0.4 + 전년대비 향상도 × 0.6	목표부여	100	98.698	98.698	7	6.909	A

나. 평가내용

- 기획재정부에서 실시하는 공기업·준정부기관 고객만족도에 대한 평가로 '10년도 고객만족지수 40%와 전년대비 향상도 60%를 합산하여 평가하였다.

- '10년 한국콘텐츠진흥원의 고객만족 개선도는 98.698점으로 가중치 7점에 대하여 6.909점인 "A" 등급으로 평가되었다.

다. 항목별 원인

- '10년도 한국콘텐츠진흥원의 고객만족지수(PCSI)는 88.372점이며 항목별 PCSI 지수는 금융(제작)지원 87.6점, 교육훈련 89.2점, 육성촉진 89.1점, IT인프라 95.2점으로 IT인프라지원에 대한 만족도가 상대적으로 높았다.

- 고객만족도 지수인 PCSI를 세부사업별로 살펴보면 방송, 애니, CT, 차세대 융합형콘텐츠 지원 등 금융(제작)지원 분야가 87.6점으로 전년대비 5점 향상되었으며, IT인프라(GSP)운영지원은 95.2점으로 전년대비 1.7점 향상되었다. 해외전시참가지원 등 육성촉진 분야는 89.1점으로 전년대비 7.3점 향상되었다. 온·오프라인 콘텐츠아카데미, 스토리창작센터 등 교육훈련분야는 89.2점으로 전년대비 12점 향상되었다.

- 고객만족지수(PCSI)가 88.372점으로 전년도 지수를 재산출한 82.317점 대비 6.055점 상승했다.

라. 추세분석

- 고객만족도점수가 '09년 평점 84.146점에서 '10년 98.698점으로 향상되었다.

3. 경영효율성과

(1) 노동생산성

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
부가가치 /연평균인원	목표부여	103,180,082	106,129,454	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 기관의 효율적인 노동생산성 향상을 유도하는 지표로서 평균인원 대비 부가가치 창출액을 목표부여 방식으로 평가하였다.

- '10년 1인당 부가가치가 106백만원으로 산출되어, '09년 94백만원보다 13.1% 상승하여 "S" 등급으로 평가되었다.

다. 항목별 원인

- '10년 자체수입 증가에 따른 사업이익 증가, 논현동 아카데미 건물매각에 따른 유형자산처분이익 발생에 따라 당기순이익이 증가하였으며 인원감축 등으로 인원수는 감소하였다.

- '10년 명예·희망퇴직 실시 등으로 연평균 인원이 '09년 239.667명 대비 218.308명으로 20명 이상 감소하였다.

- 이에 따라 부가가치는 '09년 22,481백만원에서 '09년 23,169백만원으로 3.06% 소폭 증가하였으나, 연평균인원이 8.91% 감소하여 인당 부가가치는 13.1% 상승하였다.

라. 추세분석

- 한국콘텐츠진흥원의 노동생산성은 '09년 통합 이후 94백만원에서 106백만원으로 지속적으로 상승하는 추세이다.

(2) 계량인건비

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
인건비/ 총예산집행액	목표부여	0.070	0.074	88.884	3	2.667	B

나. 평가내용

- 적정수준의 인건비 관리 노력을 측정하여 인건비 절감을 유도하기 위한 지표로서 인건비를 총예산집행액으로 나눈 계량인건비를 목표부여 방식으로 평가하였다.

- 총예산집행액 대비 인건비의 비중이 '09년 0.078에서 '10년 0.074로 전년 대비 감소하였다. 이에 평점 88.884점인 "B" 등급으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 통합연도인 '09년의 경우('09년 5~12월, 8개월분) 동 지표와 관련된 인건비는 총 9,217백만원으로 해당기간의 총예산집행액인 118,165백만원 대비 비중은 0.078이다. '10년의 경우 기본급, 제수당, 퇴직급여 등이 전반적으로 감소함에 따라 인건비가 12,817백만원으로 연간 총예산집행액인 173,393백만원 대비 비중은 0.074로 나타났다.

- '09년의 경우 '08년 대비 콘텐츠 기술 R&D 예산이 300억원이 증액되었고, 디지털콘텐츠사업 예산이 100억원이 이관되어 연간 총 사업비가 177,247백만원으로 전년대비 증가폭이 컸으나 '10년의 경우 173,393백만원으로 전년에 비해 2% 가량 감소하였다.

라. 추세분석

- '09년의 경우 총예산집행액 증가로 인해 전체 예산에서 차지하는 인건비 비중이 '08년 12.4%에서 '09년 7.8%로 크게 감소하여 계량인건비 실적이 개선되었으나, '10년의 경우 총예산집행액이 감소함에 따라 계량인건비 비중이 전년 대비 5.24% 감소하는데 그쳤다.

(3) 계량관리업무비

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
관리업무비 /총예산집행액	목표부여	0.347	0.341	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 전체 운용예산 대비 적정 관리업무비 비중을 관리하여 기관의 관리업무비 절감을 유도하기 위한 지표로서 관리업무비를 총예산집행액으로 나눈 계량관리업무비를 목표부여 방식으로 평가하였다.

- 총예산집행액 대비 관리업무비의 비중이 '09년 0.386에서 '10년 0.341로 전년대비 88.33% 수준으로 11.67% 감소하였으며, 최고목표치인 0.347보다 낮은 0.341을 달성함에 따라 평점 100점인 "S" 등급으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- '09년의 경우 '08년 대비 콘텐츠기술 R&D 예산이 300억원이 증액되는 등 총예산집행액이 67.6% 상승하였으나, '10년의 경우 총예산집행액이 '09년 177,247백만원에서 173,393백만원으로 감소하였다.

- 그러나 기관 예산 특성상 사업예산 중 사전제작지원비가 증가함에 따라 총 예산의 감소에도 불구하고 관리업무비 비중은 11.67% 감소하였다.

라. 추세분석

- 기관의 관리업무비는 '09년 연 환산액 68,342백만원 대비 59,054백만원으로 13.6% 감소하였으며, 총예산집행액 대비 비율인 관리업무비율도 전년대비 11.67%로 감소하는 추세를 보이고 있다.

(4) 총인건비인상률

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
정부예산편성지침 준수 여부	목표부여	1.6%	-0.83%	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 정부예산편성지침의 인건비 인상률 준수 여부를 측정하기 위한 지표로서 실적평가는 '10년도 인건비 인상률 가이드라인 1.6% 준수여부로 평가하였다.

- '10년도 실적치는 목표치 1.6% 이내인 -0.83%로 정부지침을 준수하여 평점 100점으로 "S" 등급으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 총인건비 인상률 지표 계산상 계량인건비는 전년대비 6.1% 감소하였으며, 증원소요 인건비 및 호봉승급 영향분을 제거한 총인건비 발생액은 전년대비 85백만원 감소하여 총인건비인상률은 -0.83%로 평가되었다.

라. 추세분석

- 한국콘텐츠진흥원은 '09년 통합 시부터 정부지침을 충실히 준수하고 있다.

(5) 재무예산성과

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
예산집행액/예산현액	목표대실적	100%	95.939%	95.939	2	1.919	A

나. 평가내용

- 기관 예산현액의 100% 집행을 목표로 하여 예산계획 대비 실행정도를 측정하는 지표로 목표대실적 방식으로 평가하였다.

- '10년 예산현액 180,732백만원 중 173,393백만원을 집행함으로써 예산집행률 95.939%를 달성하여 "A" 등급으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 예산현액의 세부내역을 살펴보면 '09년에 비해 세출예산액은 2,504백만원 증가하였으나 전년도 이월액, 예비비 사용액이 감소함에 따라 총 예산현액 규모는 3,171백만원 감소하였다.

- 예산집행액 세부내역을 살펴보면 '09년에 비해 경상경비 집행액은 301백만원 늘어났지만, 인건비와 사업비 집행액이 각각 656백만원, 3,498백만원 감소함에 따라 총 예산집행액 규모는 3,854백만원 감소하였다.

라. 추세분석

- '09년 96.381%에 이어 '10년 95.939%로 다소 감소하였다.

(6) 정부권장정책 이행실적

가. 평가개요

지 표 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득점	등급구간
정부권장정책 이행실적	목표부여	2.000	1.496	74.800	2	1.496	C

나. 평가내용

- 법령상 의무권장사항 및 주요 국가정책사업 등의 정부권장정책 이행실적을 평가하는 지표로서, 74.8%를 달성하여 "C"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

지표명	평가방법	가중치	부처평가결과(%)	득점
① 중소기업제품 우선구매	목표부여	0.6	62.733	0.376
② 청년 미취업자 고용(공공기관 청년인턴제)	〃	0.4	100.000	0.400
③ 중증장애인 생산품 우선구매	〃	0.2	100.000	0.200
④ 장애인 및 고령자 의무고용	〃	0.2	37.300	0.075
⑤ 친환경상품 의무구매	〃	0.2	66.227	0.132
⑥ 국가유공자 우선채용	〃	0.1	63.171	0.063
⑦ 전통시장 온누리 상품권 구매	〃	0.1	100.000	0.100
소 계		**1.8**	**75.633**	**1.346**
가중치 2점으로 환산		**2.0**		**1.496**

- 중소기업제품 우선구매는 세부평가항목에 대한 부처평가결과 62.733%를 집행하여 0.376점을 획득하였다. 세부항목별로 살펴보면 사회적 기업 생산품 및 서비스 구매율의 실적이 저조했으나 중소기업제품, 여성기업제품은 권장목표치를 달성하였다.

- 또한 2010년 청년 미취업자 고용(청년인턴제), 중증장애인 생산품 우선구매, 전통시장 온누리 상품권 구매실적은 권장목표치를 상회하여 만점을 획득하는 등 정부정책에 부응하였다.

- 그러나 장애인·노령자 고용실적 37.3%, 국가유공자 우선채용 실적 63.171%로 장애인, 국가유공자 채용실적은 타 지표 대비 미흡한 것으로

나타났다. 또한 친환경 상품 의무구매 역시 66.227%로 저조했다.

라. 추세분석

- 공공기관으로서 정부의 정책을 기관경영에 적극 반영하여 실천하고 있어 정부권장정책 이행실적은 2009년 1.105점 → 2010년 1.496점으로 전년도 대비 향상되었다.

106420 한국환경산업기술원

❖ 총괄요약표

평가범주		지 표 명	평가방법	가중치	득 점
경영성과	주요사업성과	(1) 환경R&D지원		9	
		(1)-1 차세대사업의 평가계획 대비 추진실적	목표대실적	4	4.000
		(1)-2 차세대사업의 단위투입액당 고용효과	목표부여(편차)	5	5.000
		(2) 환경산업육성		8	
		(2)-1 해외환경산업 수출실적	목표부여(편차)	4	4.000
		(2)-2 KONETIC 정보활용 실적	목표부여(편차)	5	5.000
		(3) 친환경상품 보급 촉진		5	
		(3)-1 환경표지 인증제품 확대 실적	목표부여(편차)	5	5.000
		(4) 주요사업 성과관리		5	
		(4)-1 주요사업 성과관리의 적정성	6등급평가	5	B
	고객성과	(1) 고객 만족 개선도	목표부여	7	6.940
	경영효율성과	(1) 노동생산성	목표부여(편차)	5	5.000
		(2) 계량인건비	목표부여(편차)	3	2.658
		(3) 계량관리업무비	목표부여(편차)	4	3.361
		(4) 총인건비인상률	목표부여	4	4.000
		(5) 재무예산성과	목표대실적	2	1.975
		(6) 정부권장정책 이행실적	목표부여	2	1.728
합 계				55	

Ⅰ 경영성과

1. 주요사업성과

(1) 환경R&D 지원

(1)-1. 차세대사업의 평가계획 대비 추진실적

가. 평가개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
평가 건수 / 평가대상 과제수	목표대 실적	262	262	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 차세대사업의 평가계획 대비 추진실적은 평가 완료된 과제수를 평가대상 과제수로 나눈 것으로, 평가대상 과제수 대비 평가추진 달성율을 평가하기 위한 지표이다.

- '10년 실적치는 262건으로 목표치 262건을 100% 달성하여 가중치 4점에 득점 4점 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 접수된 연차보고서 154개 과제에 대한 연차평가를 100% 실시하고, 최종보고서 108개 과제에 대한 최종평가를 100% 실시하여 총 262개 과제에 대한 평가를 완료함으로써 목표를 100% 달성하였다.

라. 추세분석

- '06년 312건, '07년 304건, '08년 307건, '09년 291건, '10년 262건으로 "차세대사업 연차·최종평가 시행계획"에 따라 추진완료하여 매년 100%의 실적을 달성하고 있다.

(1)-2. 차세대사업의 단위투입액당 고용효과

가. 평가개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
고용유발효과 / 투입액	목표부여(편차)	6.405	6.415	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 차세대핵심환경기술개발사업의 R&D 투자예산 대비 고용유발효과를 평가하는 지표로, 고용유발효과는 R&D 투입예산이 인건비 등 고용지원에 직·간접적으로 활용되거나 고용이 유발된 경우의 인원으로 하였다.

- '10년 차세대사업의 단위투입액당 고용효과는 6.415명/억원으로 목표치 6.405명/억원을 초과 달성하여 가중치 5점에 득점 5점으로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 실용화 중심의 연구개발 추진으로 정부 및 민간부분의 꾸준한 투자확대('05년 : 907억원, '06년 : 959억원, '07년 : 1,021억원, '08년 : 1,058억원, '09년 : 1,003억원, '10년 : 1,002억원)를 유도함으로써 연구개발사업 참여인력의 확대 효과를 창출하였다.

라. 추세분석

- 차세대사업의 단위투입액당 고용효과는 '10년 6.415명/억원으로 전년대비

9.1% 증가하였으며, 전반적으로 증가추세에 있다('05년 5.800명/억원, '06년 4.750명/억원, '07년 5.114명/억원, '08년 4.604명/억원, '09년 5.879명/억원, '10년 6.415명/억원).

(2) 환경산업육성

(2)-1. 해외 환경산업 수출실적

가. 평가개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
해외수출 및 수주액 / 투입비용	목표부여(편차)	8.267	19.263	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 해외환경산업 수출실적은 국제공동연구사업 및 해외환경프로젝트 타당성 조사지원사업, 수출상담센터 운영 등을 통한 수출 및 수주액을 투입비용으로 나누어 평가하는 지표이다.

- '10년 실적치는 19.263(억원/억원)으로 목표치 8.267(억원/억원)을 초과달성하여 가중치 4점에 득점 4점 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 국제공동연구사업를 성과지향형 사업구조로 개편하고, 수출 상담센터를 활성화하고, 해외환경프로젝트 설명회를 통한 국내기업과 해외 발주기관과의 비즈니스 상담기회를 제공하고 수주지원 활동을 강화하여 1,714.4억원의 수출실적을 달성하였다.

라. 추세분석

- 해외환경산업 수출실적은 '06년 0.927(억원/억원), '07년 1.049(억원/억원),

'08년 3.409(억원/억원), '09년 6.141(억원/억원), '10년 19.263(억원/억원)으로 증가추세를 보이고 있다.

(2)-2. KONETIC 정보 활용실적

가. 평가개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
KONETIC Site 방문자수 / DB 구축건수	목표부여(편차)	618.397	636.899	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- KONETIC 정보 활용실적은 KONETIC Site 방문자 수를 DB 구축 건수로 나눈 것으로, DB 구축 실적에 따른 KONETIC Site 방문자 수를 평가하는 지표이다.

- '10년 KONETIC 정보 활용실적은 636.899(명/건)으로 목표치 618.397(명/건)을 초과달성하여 가중치 5점에 득점 5점 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 수요자 중심의 환경산업·기술 DB 구축 및 전문가인력 Pool 확대를 통한 정보의 고급화, 국내외 IP 운영을 통한 정보 수집체계 다변화 등을 통해 수요자 중심의 정보를 수집·제공하여 사이트 방문자 수가 증가('09년 10,545,343명 → '10년 13,009,309명)하였다.

라. 추세분석

- KONETIC 정보 활용실적은 '06년 307.679(명/건), '07년 376.494(명/건), '08년 418.861(명/건), '09년 516.119(명/건), '10년 636.899(명/건)으로 증가추세를 보이고 있다.

(3) 친환경상품 보급 촉진

(3)-1. 환경표지 인증제품 확대 실적

가. 평가개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
환경표지 인증제품 수 / 투입인력	목표부여(편차)	156.099	182.714	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 환경표지 인증제품 확대 실적은 환경표지 인증 업무에 투입된 인력에 따른 환경표지 인증제품 확대 정도를 평가하기 위한 지표이다.

- '10년 환경표지 인증제품 확대 실적은 182.714(개/명)으로 목표치 156.099(개/명)를 초과달성하여 가중치 5점에 득점 5점 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 환경표지인증에 대한 상담강화, 인증수수료 경감, 시험분석비용 경감 등 기업지원을 확대하고, 전문가 인력풀 보완강화 및 인증제도 운영의 효율화 등 다각적 노력으로 '10년에는 '09년 대비 약 20% 증가한 2,558건의 환경표지 인증제품수를 달성하였다.

라. 추세분석

- 환경표지 인증제품 확대 실적은 '06년 126.376(개/명), '07년 149.636(개/명), '08년 147.434(개/명), '09년 156.099(개/명), '10년 182.714(개/명)으로 전반적으로 증가추세를 보이고 있다.

(4) 주요사업 성과관리의 적정성

- 환경기술개발 및 지원에 관한 법률 제5조의 2에 명시된 설립근거(녹색제

품의 구매를 효율적으로 지원하고 환경산업을 육성)와 정관 제2조(환경기술개발 및 친환경상품의 구매를 효율적으로 지원하고 환경산업을 육성하여 환경보전과 국민경제의 지속가능한 발전에 이바지)에 부합한 미션을 설정하고 있다. 더불어 舊한국환경기술진흥원과 舊친환경상품진흥원 통합에 따른 내·외부 환경변화 분석을 통해 경영전략을 제시하고 주요 사업들에 대한 재정비 노력이 인정된다.

- 주요사업 선정 프로세스에 따라 기관의 비전 및 전략목표와 연계된 3개 주요사업(환경산업육성, 환경 R&D 지원, 친환경상품 보급 촉진)을 선정한 것은 긍정적으로 평가된다. 다만 이들 3개 주요사업은 예산·인력 투입도 및 미션·경영전략의 연계성 모두 부합한 것으로 분석되어 주요 사업으로 선정됐지만, 선정평가 기준에 못 미쳐 미선정된 녹색경영 확산 및 환경기술 인·검증 사업에 대한 지속적인 관심과 사업노력이 요구된다.

- 주요사업 성과지표 개발 및 성과목표 설정에서는 주요사업별 전략과제를 도출하고 이에 대한 성과지표를 계량과 비계량 부문으로 세분화해 개발한 노력과 더불어 성과목표치 설정 과정에서 사업부서의 초기목표를 1, 2차 조정 과정을 거쳐 확정한 노력이 긍정적으로 평가된다. 하지만 주요사업별 성과지표에 대한 자체평가기준이 미약하며 일부 주요 사업의 경우 목표대비 성과가 매우 큰 차이를 보여 목표 설정 단계부터 보다 도전적인 목표 수준 설정 노력이 필요할 것이다.

- 주요사업 추진체계 구축 및 관리 부문에서는 주요사업 업무의 전문성 및 신속성을 확보할 수 있도록 업무시스템 효율화와 업무프로세스 개선 등을 통해 업무처리시간을 단축했으며, 예산의 전략적 편성 및 집행으로 기관의 전략 목표 이행 및 경영여건 변화에 대응할 수 있는 예산 운영 노력이 인정된다. 더불어 주요사업 추진에서 환경변화에 따른 장애요인을 사업별로 도출하여 이를 주도적으로 해결한 노력과 인력 및 예산의 합리적 배분을 통한 효율성 제고 노력은 긍정적으로 평가된다. 월별 예산심사분석과 반기별 사업실적분석 등 자원배분 및 사업심사분석을 활용한 상시 모니터

링제 운용도 바람직한 것으로 평가된다.

- 주요사업의 비계량적 성과 목표 달성도와 기관 설립 목적 기여도에서는 협약과제 전부에 대한 외부전문가를 활용한 마일스톤 관리제도를 도입 운영하고 중소 환경전문기업의 수출역량 강화 및 글로벌 협력네트워크 확대, 환경표지 인증기준 범위 확대 등 비계량성과 향상을 위한 기관의 노력과 이들 성과가 기관의 설립 목적에 기여한 정도는 인정된다. 다만, 일부 비계량적 성과의 근거가 추상적인 부분이 있으며 2010년 당해 연도 성과로만 인정하기는 다소 미흡한 것으로 판단된다.

- 주요사업의 자체평가는 기관의 조직성과관리시스템(BSC)내에 지표로 포함되어 평가 관리되고 있어 긍정적으로 평가된다. 내·외부 지적사항에 대한 환류활동이나 체계와 관련해서는, 지적사항 발생 시에는 연계된 사업부서의 확인 후에 지적사항에 대한 세부 원인 분석, 재발방지 및 개선대책 수립, 그리고 조치실적에 대한 정기적인 모니터링 과정에서 제대로 개선되지 않은 사항에 대한 재원인 분석 등을 통한 환류체계는 인정된다. 다만 백숙부모 사망 등 경조휴가 대상 및 일수 과다 운영에 대한 개선노력이 요구된다.

- 종합적으로, 기관은 주요사업을 합리적으로 선정하고 사업별 성과지표를 적절하게 발굴하여 효율적으로 관리하고 있으며 창의적이고 지속적인 노력을 통해 계량 및 비계량적 지표에서 성과를 거두고 있는 것으로 평가된다. 더불어 중소 환경전문기업의 수출역량 강화 및 글로벌 협력네트워크 확대, 환경표지 인증기준 범위 확대 등 비계량성과 향상을 위한 기관의 노력이 인정된다. 다만 주요사업별 성과지표에 대한 자체평가기준을 강화하고 주요 사업에 대한 보다 도전적인 목표 설정이 요구되며, 녹색경영 확산 등에 대한 지속적인 관심이 필요할 것으로 보인다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 주요사업 성과관리의 적정성을 위한 기관의 노력을 “B”로 평가한다.

2. 고객만족성과

(1) 고객만족 개선도

가. 평가개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
평가년도 고객만족도지수 × 0.4 + 전년대비 향상도 × 0.6	목표부여	-	88.929	99.143	7	6.940	A

나. 평가내용

- 기획재정부에서 실시하는 공기업·준정부기관 고객만족도에 대한 평가로 '09년도 고객만족도지수 40%와 전년대비 향상도 60%를 합산하여 평가하였으며, 기준치는 '10년도 기관의 조사대상 업무별 가중치를 적용하여 전년도 '09년도 지수를 재산출하였다.

- '10년도 고객만족도 실적은 기준치(78.924점) 대비 약 10점 상승한 88.929점이며, 전년대비 향상도는 100%를 달성하여 평점 99.143점으로, 가중치 7점에 득점 6.940점 "A"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 환경산업지원 업무에 대한 고객만족도는 9.4점('09년 82.2→'09년 91.6) 상승하였고, 수출지원 업무는 3.4점('09년 86.2→'10년 89.6) 상승하였고, 환경R&D지원 업무는 9.8점('09년 78.3→'10년 88.1) 상승하였으며, 환경인증평가 업무는 12.5점('09년 75.9→'10년 88.4) 상승하였고, 환경정보지원 업무는 12.6점('09년 80.6→'10년 93.2) 상승하였다.

- '10년도 고객만족경영 실천계획을 수립하고 핵심부문별로 발굴과제를 연중 점검·추진한 결과에 따라 고객만족도 지수가 급격하게 증가하였다.

라. 추세분석

- '09년 통합된 기관이므로 추세분석이 불가능하다.

3. 경영효율성과

(1) 노동생산성

가. 평가개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
부가가치 / 평균인원	목표부여(편차)	70.983	77.628	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 평균인원 1인당 부가가치를 산출하여 기관의 효율적인 노동생산성 향상을 유도하기 위한 지표이다.

- 1인당 노동생산성은 '10년 77.628백만원으로 목표치 70.983백만원을 초과달성하여 가중치 5점에 득점 5점 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 평균인원은 전년 대비 6.9% 증가('09년 188.385명→'10년 201.308명)하였으나, 부가가치는 전년 대비 22.7% 증가('09년 12,735백만원→'10년 15,627백만원)하여 노동생산성은 목표치를 달성하였다.

라. 추세분석

- 1인당 노동생산성은 '06년 43.038백만원, '07년 47.382백만원, '08년 52.488백만원, '09년 67.602백만원, '10년 77.628백만원으로 증가추세를 보이고 있다.

(2) 계량인건비

가. 평가개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
인건비 / 매출액	목표부여 (편차)	27.576	30.709	88.589	3	2.658	B

나. 평가내용

- 본 지표는 매출액 대비 인건비성 경비를 산출하여 적정 수준의 인건비관리 노력을 측정하기 위한 지표이다.

- 계량인건비율은 '10년 30.709%로 목표치 27.576% 대비 3.133% 포인트 미달하여 가중치 3점에 득점 2.658점 "B"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 매출액은 '09년 31,419백만원에서 '10년 37,271백만원으로 18.6% 증가한 반면, 인건비는 '09년 10,677백만원에서 '10년 11,445백만원으로 7.19% 증가하여 계량인건비율이 9.6% 감소하였다.

- 신규사업 추진 및 자체사업 확대로 인해 매출액이 증가하였고, 정규직 현원 감축, 육아휴직제 활성화, 연차휴가 사용촉진 등을 통해 인건비 상승을 제한하여 계량인건비율이 감소하였으나 목표치에는 미치지 못한 것으로 판단된다.

라. 추세분석

- 계량인건비율은 '06년 49.150%, '07년 48.994%, '08년 48.100%, '09년 33.982%, '10년 30.709%로 매년 감소하는 경향을 보이고 있다.

(3) 계량관리업무비

가. 평가개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
관리업무비 / 매출액	목표부여 (편차)	27.979	32.330	84.028	4	3.361	B

나. 평가내용

- 매출액 대비 관리업무비 총액을 산출하여, 기관의 관리 업무비 절감을 유도하기 위한 지표이다.

- 매출액 대비 관리업무비 비율은 '10년 32.330%로 목표치 27.979%에 4.351% 포인트 미달하여 가중치 4점에 득점 3.361점 "B"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 매출액은 '09년 31,419백만원에서 '10년 37,271백만원으로 18.6% 증가한 반면, 관리업무비는 '09년 10,788백만원에서 '10년 12,049백만원으로 11.7% 증가하여 전년대비 계량관리업무비 비율이 감소하였다.

- 신규사업 확대 등으로 전년대비 매출액이 증가한 반면, 경상운영비 절감 및 자체사업 지출 절감 노력 등을 통해 관리업무비 증가를 최소화하여 계량관리업무비 비율이 감소한 것으로 판단된다.

라. 추세분석

- 계량관리업무비 비율은 '06년 50.885%, '07년 44.482%, '08년 37.783%, '09년 34.335%, '10년 32.330%로 감소하는 경향을 보이고 있다.

(4) 총인건비인상률

가. 평가개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
정부예산편성지침 준수 여부	목표부여	정부 지침	△0.07%	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 정부예산편성지침의 인건비 인상률 준수 여부를 측정하기 위한 지표로서 실적평가는 2010년도 인건비 인상률 가이드라인 1.60%를 준수하였는지 여부를 평가하였다.

- '10년 △0.07%로 정부예산편성지침을 준수하여 가중치 4점에 득점 4점 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- '10년도 직원의 기본연봉액을 동결하고 시간외 수당 조정 및 연차휴가 사용 촉진을 통해 총인건비 인상률에 대한 정부지침을 준수하였다.

(5) 재무예산성과(예산집행률)

가. 평가개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
예산집행액 / 예산현액	목표대 실적	100%	98.756%	98.756	2	1.975	A

나. 평가내용

- 예산집행 점검을 통하여 예산운용의 성과를 평가하는 지표이다.

- '10년 예산현액은 185,889백만원, 예산집행액은 183,576백만원으로 예산집행률은 98.756%를 기록하여 가중치 2점에 득점 1.975점 "A"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- '10년도 예비비 및 퇴직급여충당금은 100% 집행하였으며, 인건비 95.906%, 경상경비 94.726%, 사업비 98.916%를 집행하여, 총 98.756%의 예산집행실적을 보이고 있다.

- 기관 수지예산 수립과 동시에 사업목표와 연계한 예산운영계획을 수립하고 분기별(하반기 월별) 사업 및 예산집행실적을 점검하여 예산의 효율적 운영을 도모하였다.

라. 추세분석

- 기술원의 예산집행률은 '09년 99.450%에서 '10년 98.756%로 전년대비 0.694% 포인트 하락하였다.

(6) 정부권장정책 이행실적

가. 평가개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
정부권장정책 이행실적	목표부여	100.000	1.555	86.380	2	1.728	B

나. 평가내용

- 법령상 의무·권장사항 및 주요 국가정책사업 등 정부권장정책 이행실적을 평가하는 지표이다.

- 각 소관부처 평가결과에 따른 평점은 86.38점으로 가중치 2점에 득점 1.728점 "B"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

지표명	평가방법	가중치	부처평가결과 (%)	득점
① 중소기업제품 우선구매	목표부여	0.6	71.430	0.429
② 청년 미취업자 고용(공공기관 청년인턴제)	〃	0.4	100.000	0.400
③ 중증장애인 생산품 우선구매	〃	0.2	96.64	0.193
④ 장애인 및 고령자 의무고용	〃	0.2	66.400	0.133
⑤ 친환경상품 의무구매	〃	0.2	100.000	0.200
⑥ 에너지이용 합리화(LED조명 보급 포함)	〃	0.2		
⑦ 국가유공자 우선채용	〃	0.1	100.000	0.100
⑧ 전통시장 온누리 상품권 구매	〃	0.1	100.000	0.100
합 계		**2.0**	86.380	1.555

- 중소기업제품 우선구매는 세부평가항목에 대한 부처평가결과 71.43%를 집행하여 0.429점을 획득하였다.

- 청년인턴제 활성화 관련하여 청년인턴 채용으로 정부의 일자리 창출정책에 적극 부응하여 만점을 획득하였다.

- 2010년 청년 미취업자 및 국가유공자 채용, 전통시장 온누리 상품권 구매 실적은 권장목표치를 상회하는 실적을 거두는 등 정부정책에 부응하였다.

- 국가유공자 우선채용은 법정비율을 상회한 고용을 통하여 만점을 획득하였다.

- 청년층의 취업난 해소 및 취업역량 강화를 위하여 청년인턴 운영계획을 수립하고, 정부권장정책이행에 따른 물품 우선·의무구매를 위하여 각 항목별 구매 계획을 수립한 점이 인정된다.

라. 추세분석

- '10년 정부권장정책준수율 86.38%는 '09년 83.2%보다는 상승하였다.

106901

중소기업기술정보진흥원

❖ 총괄요약표

평가범주		지표명	평가방법	가중치	득점
경영성과	주요사업성과	(1) 중소기업 R&D 지원사업			
		(1)-1 R&D사업 고용창출효과	목표부여(편차)	5	5.000
		(1)-2 R&D사업 기술경쟁력 수준	목표부여(편차)	6	6.000
		(2) 중소기업 정보화 지원사업			
		(2)-1 대·중소기업간 정보화격차	목표부여(편차)	5	4.740
		(3) 중소기업 지식기반화 지식사업			
		(3)-1 1인 창조기업 지원건수	목표대실적	2	2.000
		(4) 중소기업 인력 지원사업			
		(4)-1 산학연계 맞춤형 인력 양성사업 수료생 취업률	목표부여(편차)	5	5.000
		(5) 주요사업 성과관리의 적정성	6등급평가	5	B
	고객만족성과	(1) 고객만족도 개선도	목표부여	7	6.158
	경영효율성과	(1) 노동생산성	목표부여(편차)	5	4.754
		(2) 계량인건비	목표부여(편차)	3	2.372
		(3) 계량관리업무비	목표부여(편차)	4	3.044
		(4) 총인건비 인상률	목표부여	4	4.000
		(5) 재무예산성과	목표대실적	2	1.922
		(6) 정부권장정책 이행실적	목표부여	2	1.520
	합 계			55	

Ⅰ 경영성과

1. 주요사업성과

(1) 중소기업 R&D 지원사업

(1)-1. R&D 사업 고용창출효과

가. 평가개요

지표산식	평가방법	표준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
∑신규고용인원 / 조사 대상 지원기업 수	목표부여(편차)	6.198	8.029	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 기술개발 성공 후 동제품생산 등으로 유발되는 신규고용이 창출된 기업을 대상으로 신규고용 인원수를 측정하여 기술개발사업의 성과를 목표부여(편차) 방식으로 평가하는 지표이다.

- '10년도 조사결과 신규고용창출이 기업당 평균 8.029명으로 등급구간 "S", 평점 100점으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- '신규고용인원'은 「기획 → R&D → 제품화」로 연계되는 3단계 기술개발 지원 체제 강화, 기술개발 과제선정 시 사업성 평가비중을 확대하는 등 중소기업 R&D의 사업화 성공률 제고를 통한 신규고용을 창출하기 위하여 노력한 결과 전년대비 평균 1.831명이 증가하였다

라. 추세분석

- '고용창출효과'는 '07년 일시적으로 감소하였으나, 이후 '08년 128%, '09년 52%, '10년 30% 수준의 꾸준한 성장세를 나타내고 있다.

(1)-2. R&D 사업 기술경쟁력 수준

가. 평가개요

지표산식	평가방법	표준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
∑개별기업 기술수준 / 조사 대상 지원기업 수	목표부여(편차)	83.781	86.288	100.000	6	6.000	S

나. 평가내용

- 기술개발 성공 후 선진국 대비 기술수준을 분석하여 기술개발사업의 성과를 목표부여(편차) 방식으로 평가하는 지표이다.

- '10년도 조사결과 기술경쟁력 수준은 86.288점으로 등급구간 "S", 평점 100점으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 'R&D 사업 기술경쟁력 수준'은 다수 중소기업에 공통으로 적용 가능한 선도기술 및 현장맞춤형 특화기술 등 생산성 파급효과가 큰 우수 R&D 과제의 발굴 및 지원을 위해 노력한 결과 전년대비 2.507점 증가하였다.

라. 추세분석

- '기술경쟁력 수준'은 '07년 일시적으로 감소하였으나, 이후 연 2~6%의 꾸준한 성장세를 나타내고 있다.

(2) 중소기업 정보화 지원사업

(2)-1. 대·중소기업간 정보화격차

가. 평가개요

지표산식	평가방법	표준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
$\frac{\text{중소기업 정보화수준 점수}}{\text{대기업 정보화수준 점수}} \times 100$	목표부여(편차)	76.708	78.582	94.801	5	4.740	A

나. 평가내용

- 중소기업의 정보화수준을 측정하여 대기업과 일반 중소기업의 정보화격차 해소정도를 목표부여(편차) 방식으로 평가하는 지표이다.

- '10년도 조사결과 대기업대비 중소기업 정보화수준은 78.582점으로 등급구간 "A", 평점 94.801점으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- '중소기업 정보화수준'은 정보화지원사업 지원대상 확대, 연계과제 신설 등 지원체계 개선에 노력한 결과 시스템 활용능력 제고 등을 통해 56.65점으로 전년대비 2.08점 증가하였다.

- '대기업 정보화수준'은 72.09점으로 전년대비 0.95점 증가하였다.

라. 추세분석

- 대기업대비 중소기업 정보화수준은 '07년 일시적인 악화 이후 체계적인 중소기업 정보화 지원확대를 통해 지속적으로 0.5~7%대의 성장세를 나타내고 있다.

(3) 중소기업 지식기반화 지원사업

(3)-1. 1인 창조기업 지원건수

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
지식서비스 구매바우처 지원실적 / 지원목표	목표대실적	1,000건	1,167건	100.000	2	2.000	S

나. 평가내용

- 1인 창조기업 지원성과를 높이기 위한 지식서비스 구매 바우처 지원실적을 목표대실적 방식으로 평가하는 지표이다.

- '10년도 지식서비스 구매바우처 지원실적은 1,167건으로 등급구간 "S", 평점 100점으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- '지식서비스 구매바우처 지원실적'은 1인 창조기업 육성을 위한 권역별 순회설명회 개최, 1인 창조기업 성공포럼 개최 및 온라인을 통한 지식거래서비스 활성화 노력 등으로 '10년도 1,167건을 지원하여 지원목표 1,000건을 초과 달성하였다.

라. 추세분석

- 1인 창조기업 육성사업은 '09년 신규사업으로 1,383건을 기록한 '09년 대비 '10년 실적은 -0.16%로 소폭 감소하였다.

(4) 중소기업 인력 지원사업

(4)-1. 산학연계 맞춤형 인력양성사업 수료생 취업률

가. 평가개요

지표산식	평가방법	표준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
수료생 중 취업자 수 / 수료생 수	목표부여(편차)	90.354	90.909	100.00	5	5.000	S

나. 평가내용

- 산학연계 맞춤형 인력양성사업을 통해 산업체 요구에 부합되는 기술인력을 양성하여 중소기업 취업으로 연계하는 지원성과를 목표부여(편차) 방식으로 평가하는 지표이다.

- 2010년도 산학연계 맞춤형 인력양성사업 수료생의 취업률은 90.909%로 등급구간 “S”, 평점 100점으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- ‘수료생 중 취업자수’는 참여학생에 대한 지속적인 인식개선과 직장적응 훈련 및 사후관리를 통해 2,090명으로 전년대비 7.8% 증가하였다.

- ‘수료생수’는 지속적인 예산확대 및 사업참여기업 확대를 통해 2,299명으로 전년대비 7.1% 증가하였다.

라. 추세분석

- 수료생 취업률은 특성화고 졸업생이 ’90년대 중반 이후 산업구조 변화와 열악한 일자리, 대학정원 확대 등으로 취업률 급감함에도 불구하고, 교원연수, 수료생 사후관리, 사업홍보 강화 등을 통해 지속적으로 0.2~1% 성장세를 나타내고 있다.

(5) 주요사업 성과관리의 적정성

- 중소기업기술혁신촉진법 제20조에 명시된 설립목적(중소기업의 기술혁신 및 정보화혁신을 위한 전문기관)에 부합한 미션을 설정하고, 내·외부 환경 분석을 통한 경영전략을 제시하고 있다. 주요사업을 SWOT 분석을 통해 13개 주요 전략이슈와 이를 기반으로 4대 핵심 전략목표를 도출하고 성과관리위원회 및 노사협의회를 통해 전략목표에 부합하는 전략과제를 도출한 과정은 긍정적으로 평가된다.

- 주요사업을 선정하기 위하여 성과관리 소위원회를 개최하여 정부정책의 부합성, 전략의 연계성, 파급효과의 3가지 관점에서 세부 단위사업을 평가하여 우선순위에 따라 7개의 주요사업을 선정하였다. 기관의 기능을 대표하는 주요사업 발굴과정 및 선정에 있어서 세부적이고 정교한 체계 정립을 위해 노력이 인정되며 주요사업의 수행, 목표달성이 전략과제 및 전략목표 달성과 치밀하게 연계하여 설정되어 있는 점은 긍정적으로 평가된다.

- 주요사업 성과지표 개발에 있어서 성과지표 풀을 구성하고 추진목표달성에 중요하다고 판단되는 성과지표 5개를 핵심성과지표로 도출하였다. 각 성과지표별로 전략적 중요도(연계성), 객관성, 충분성, 결과지향성 관점에서 성과지표의 타당성을 검토하여 경영목표 달성을 위한 전략과제에 직접적으로 연계하여 성과목표를 설정하여 적정성·타당성을 확보한 노력이 인정된다.

- 주요사업 성과목표의 적정성을 위하여 사업, 고객, 기관효율 성과지표를 도출한 후 목표치를 설정하고 전략중심 조직실현을 위한 선순환적 성과지표 운영체계를 구축하였다. 이를 중장기 경영전략과 연계시켜 사업성격별로 세분화하고 각 업무에 맞는 목표를 설정하여 관리하는 노력이 인정된다.

- 주요사업 추진체계의 적정성에 있어서 경영효율화와 연계한 조직인력의 정보화배분을 위하여 사업기능 조정 및 조직개편을 통해 사업역량을 강화하였다. 경영효율화와 연계한 인력운영계획을 수립하고 정보화자원 배분을 최적화하였으며, 성과지표 및 목표관리를 위한 성과체계의 고도화하여 사업추진 활동에 대한 성과관리를 강화하였다. 핵심 성과지표를 주기적으로 모니터링 하여 핵심성과와 연계된 추진사업에 대해 추진실적을 점검한 노력이 인정된다.

- 주요사업 관리상 경영 환경변화에 대응하기 위한 환경변화와 장애요인에 대한 문제점 대응프로세스를 잘 운영하고 있다. 다만 빠르게 변화하는 중소기업 기술정보 환경변화에 맞는 기술정보의 제공을 위하여 조직을 유연하게 구성하여 경영환경 변화에 따른 이해관계자의 요구 상황에 지속적으로 대응하는 노력을 기울일 필요가 있을 것이다.

- 주요사업의 계량 및 비계량지표에 의한 성과들이 기관의 신뢰성을 확보하고, 경영효율화를 통한 고객만족을 실현하며 미래 환경변화에 대응하는 체제를 강화하는 등 설정된 경영전략의 방향에 부합한다. 이는 곧 기관의 설립목적을 달성하는데 기여하고 있는 것으로 판단된다. 해당 주요사업의 여러 비계량적 성과도 기관의 주요사업을 효율적으로 추진한 기관의 노력결과인 것으로 인정된다.

- 기관은 주요사업 추진활동의 성과를 합리적으로 평가하기 위해 사업성과 평가 및 환류를 위한 프로세스를 구축하고 성과평가의 체계적 추진을 위해 노력하였다. 또, 핵심사업의 계량실적지표와 부서성과 평가지표를 연계하여 체계적으로 관리하였다. 또한, 주요사업별 성과지표의 수립 및 점검과 주요사업과 연계한 학습조직을 운영한 기관의 노력이 인정된다. 다만 각 부서별로 분산되어 있는 환류시스템을 미래 경영환경 변화에 대응하는 수단으로 체계적으로 관리하여 지식체계로 활용할 수 있도록 노력을 기울일 필요가 있을 것이다. 또한 휴가일수 과다 운영과 같이 외부기관에 의해 지적받은 사항은 향후 개선해 나갈 필요가 있는 것으로 본다.

- 종합적으로, 기관은 주요사업 성과관리의 적정성에 관해서 많은 노력을 기울여 계량지표에 대한 성과와 더불어 비계량적 성과에도 결실을 거두고 있으며, 비교적 효율적인 추진체계를 갖추고 추진과정을 모니터링하고 있는 것으로 평가된다. 다만 빠르게 변화하는 중소기업 기술정보 변화에 맞는 기술정보의 제공을 위하여 조직을 유연하게 구성하여 경영환경 변화에 따른 이해관계자들의 요구 상황에 지속적으로 대응하는 노력을 기울일 필요가 있을 것이다. 또한 환류시스템을 미래 경영환경 변화에 대응하는 수단으로 체계적으로 관리하여 지식체계로 활용할 수 있도록 노력을 기울일 필요가 있을 것이다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 주요사업 성과관리의 적정성을 위한 기관의 노력을 "B"로 평가한다.

2. 고객만족성과

(1) 고객만족 개선도

가. 평가개요

지표산식	평가방법	표준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
고객만족도지수×40% + 전년대비향상도×60%	목표부여	85.940	84.084	87.971	7	6.158	A

나. 평가내용

- 기획재정부에서 실시하는 고객만족도 조사의 고객만족도 지수와 지수의 전년대비 향상도를 4:6의 비율로 합산하여 평가하는 지표이다.

- 2010년도 고객만족도 점수는 전년 대비 1.856점이 감소된 84.084점을 획득

하여 고객만족개선도는 등급구간 “A”, 평점 87.971점으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 기관의 고객만족도지수는 ‘기술R&D’, ‘정보화’, ‘산학인력’ 등 3개 사업부문 고객만족도의 가중평균으로 산출된다.

- 부문별 고객만족도는 ‘산학인력’ 부문이 87.9점으로 가장 높으며, 정보화 86.6점, 기술 R&D 82.2점의 순으로 나타났으며, 전년대비 고객만족도 종합점수가 하락한 주된 원인으로는 가중치가 높은 기술R&D 사업부문의 점수가 -3.9점 하락하였기 때문이다.

라. 추세분석

- 2009년 기타공공기관에서 준정부기관으로 변경지정되었으며, 기술R&D 사업부문의 고객만족도 점수 하락으로 전년대비 -2.2% 소폭 하락하였다.

3. 경영효율성과

(1) 노동생산성

가. 평가개요

지표산식	평가방법	표준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
부가가치 / 평균인원	목표부여(편차)	59.359	64.197	95.082	5	4.754	A

나. 평가내용

- 기관의 1인당 노동생산성을 목표부여(편차) 방식으로 평가하는 지표이다.

- '10년도 1인당 부가가치는 64.197백만원으로 등급구간 "A", 평점 95.082점으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 비핵심사업의 통폐합 및 이관 등을 통하여 정규직 현원 감축 및 비정규직 최소운영 등의 효율적인 인력운영을 통하여, 1인당 부가가치는 전년대비 4.838백만원 증가하였다.

라. 추세분석

- 부가가치는 '06년 R&D사업 신규수탁으로 인해 18% 수준의 높은 성장률을 나타내었으며, '07년부터는 사업의 지속적인 확대 및 사업구조 안정화로 4~9%의 지속적이고 안정적인 성장세를 보이고 있다.

- 평균인원은 '06년 R&D사업 신규수탁 및 '08년 R&D사업, 인력지원사업 등 위탁사업의 급격한 확대로 7%~14% 수준으로 증가하다가 '10년도에는 사업효율성 제고 및 기능조정 등 공공기관 선진화 정책에 따라 전년대비 평균인원이 -4.6% 감소하였다.

(2) 계량인건비

가. 평가개요

지표산식	평가방법	표준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
인건비 / 매출액	목표부여(편차)	0.025	0.023	79.079	3	2.372	B

나. 평가내용

- 인건비 절감을 유도하기 위한 지표로서 인건비를 매출액으로 나눈 계량인

건비를 목표부여(편차) 방식으로 평가하는 지표이다.

- '10년도 계량인건비는 0.023으로 전년치 0.025를 하회하여 등급구간 "B", 평점 79.079점으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 매출액은 전년대비 일부 단위사업의 예산규모 확대로 47억원 증가하였다.

- 인건비는 정규직 감축 및 정보시스템 운영기능 등 비핵심기능의 아웃소싱을 통하여 비정규직 감축을 추진하여 전년대비 320백만원 절감하였다.

라. 추세분석

- 매출액은 '06년 R&D 지원사업 추진이후 30~80%의 높은 증가세를 나타내었으나, 사업구조 안정화로 인해 증가폭이 지속적으로 감소하였으며, '10년도에는 전년대비 약 2.3% 소폭 증가하였다.

- 인건비는 '06년 R&D 지원사업 추진으로 인해 21%의 높은 증가세를 보였으나, 이후 경영효율화 노력을 통해 증가폭이 12%에서 8%수준으로 지속적으로 감소하다가, '10년도에는 전년대비 -6.3%로 감소세로 돌아섰다.

(3) 계량관리업무비

가. 평가개요

지표산식	평가방법	표준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
관리업무비 / 매출액	목표부여(편차)	0.031	0.032	76.112	4	3.044	B

나. 평가내용

- 관리업무비 절감을 유도하기 위한 지표로서 관리업무비를 매출액으로 나눈 계량관리업무비를 목표부여(편차) 방식으로 평가하는 지표이다.

- '10년도 계량관리업무비는 0.032로 전년대비 0.001점 증가되었고 등급구간 "B", 평점 76.112점으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 매출액은 전년대비 일부 단위사업의 예산규모 확대로 47억원 증가하였다.

- 관리업무비는 R&D사업 지원기업 온라인평가시스템 도입, 정보화사업 지원 프로세스 간소화 등 위탁사업의 업무프로세스 간소화를 통한 관리업무비 절감 노력 결과 전년대비 약 3.5% 수준으로 소폭 증가하는데 그쳤다.

라. 추세분석

- 매출액은 '06년 R&D 지원사업 추진이후 30~80%의 높은 증가세를 나타내었으나, 사업구조 안정화로 인해 증가폭이 지속적으로 감소하였으며, '10년도에는 전년대비 약 2.3% 소폭 증가하였다.

- 관리업무비는 수탁사업의 증가로 인해 12~60%의 증가세를 보였으나, 사업구조 안정화로 인해 증가폭이 점차 감소 추세에 있다.

(4) 총인건비 인상률

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
정부예산편성지침 준수여부	목표부여	정부지침	△0.204%	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 정부예산편성지침의 인건비인상률 준수여부를 측정하기 위한 지표로서 실적평가는 1.6% 준수여부로 평가하였다.

- '10년도 실적치는 목표치 1.6%이내인 △0.204%로 정부예산편성지침을 준수하여 평점 100점으로 "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 정부 가이드라인 준수 의지와 고통분담에 대한 노사 간 공감대를 바탕으로 총인건비 인상률에 대한 정부지침을 준수하였다.

(5) 재무예산성과(예산집행률)

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
예산집행액 / 예산현액	목표대 실적	100	96.119	96.119	2	1.922	A

나. 평가내용

- 기관운영 및 정부위탁사업 예산의 효율적 집행을 평가하며 '10년도 재무예산성과는 96.119점으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 기관운영예산의 집행률은 88.05%로 정부위탁사업의 예산집행률 96.32%보다 다소 낮은 편이며, 이는 기관운영비 중 예비비의 집행실적이 낮은 것에 기인한다.

(6) 정부권장정책 이행실적

가. 평가 개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
정부권장정책 이행실적	목표부여	100.000	76.000	76.000	2	1.520	B

나. 평가 내용

- 법령상 의무권장사항 및 주요 국가정책사업 등의 정부권장정책 이행실적을 평가하는 지표로서, 중소기업제품 우선구매 등 8개 항목에 대한 각 부서의 성과평가 결과에 따라 76.00%를 달성하여 득점 1.520점으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

지표명	평가방법	가중치	부처평가결과(%)	득점
① 중소기업제품 우선구매	목표부여	0.6	71.410	0.428
② 청년 미취업자 고용(공공기관 청년인턴제)	〃	0.4	100.000	0.400
③ 중증장애인 생산품 우선구매	〃	0.2	92.040	0.184
④ 장애인 및 고령자 의무고용	〃	0.2	66.100	0.132
⑤ 친환경상품 의무구매	〃	0.2	4.000	0.008
⑥ 에너지이용 합리화	〃	0.2	100.000	0.200
⑦ 국가유공자 우선채용	〃	0.1	67.500	0.068
⑧ 전통시장 온누리 상품권 구매	〃	0.1	100.000	0.100
합 계		2.0		1.520

- 총 8개 항목 중에서 청년미취업자고용(100), 에너지이용합리화(100), 전통시장 온누리상품권 구매(100) 등 3개 항목은 만점을 받았으며, 장애인 및 고령자 의무고용은 92.04점의 높은 점수를 받은 반면,

- 중소기업제품 우선구매(71.41), 국가유공자 우선채용(67.50), 장애인 고령자 의무고용(66.1) 및 친환경상품 의무구매(4.00)의 4개 항목에서는 실적 개선이 필요한 것으로 평가되었다.

라. 추세분석

- 정부의 정책을 기관경영에 적극 반영하여 실천하려는 노력에 따라 '10년 정부권장정책 이행실적은 '09년 득점 1.048점 대비 45.05% 향상된 득점 1.520점을 기록하였다.

106902

한국시설안전공단

❖ 총괄요약표

평가범주		지 표 명	평가방법	가중치	득 점
경영성과	주요사업성과	(1) 정밀안전진단 및 안전점검			
		(1)-1 공단전담시설의 진단과업기간 준수율	목표대실적	2	2.000
		(1)-2 재해예방을 위한 대외 기술지원 실적	목표부여(편차)	6	6.000
		(2) 기술개발 및 지도보급			
		(2)-1 연구 및 기술개발 실적	목표부여(편차)	5	5.000
		(3) 정보체계 구축			
		(3)-1 안전확보를 위한 유지관리 기준제공	목표부여(편차)	5	5.000
		(4) 평가업무			
		(4)-1 진단평가 실적	목표부여(편차)	5	5.000
		(5) 주요사업 성과관리의 적정성	6등급평가		C
	고객성과	(1) 고객만족 개선도	목표부여	7	7.000
	경영효율성과	(1) 노동생산성	목표부여(편차)	5	5.000
		(2) 계량인건비	목표부여(편차)	3	2.184
		(3) 계량관리업무비	목표부여(편차)	4	2.507
		(4) 총인건비 인상률	목표부여	4	4.000
		(5) 재무예산성과	목표부여(편차)	2	1.503
		(6) 정부권장정책 이행실적	목표부여	2	1.681
합 계				55	

Ⅰ 경영성과

1. 주요사업성과

(1) 정밀안전진단 및 안전점검

(1)-1. 공단전담시설의 진단과업기간 준수율

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
(총과업수행일수-총과업예정일수)/총과업예정일수	목표대 실적	100%	100.318%	100.000	2	2.000	S

나. 평가내용

- 「공단전담시설의 진단과업기간 준수율」은 공단 전담시설물에 대하여 기술력 제고 등 정밀안전진단의 성실한 수행을 통한 과업기간 준수로 기관의 업무 생산성을 제고하기 위한 지표이다.

- 실적치는 100.318%로 “S”로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- ’10년도 총 과업예정일수는 8,795일이며, 공단은 진단사업의 효율적 수행으로 과업기간을 28일 단축한 8,767일에 완료하였다.

라. 추세분석

- 기관의 과업예정일수는 시설물의 준공시점 및 진단주기(5년)에 따라 변동

이 있으며, 또한 매년 진단대상시설물이 변경되어 차이가 발생된다.

- 기관은 '04년부터 '10년까지 과업기간 준수율을 100% 달성하고 있다.

(1)-2. 재해예방을 위한 대외 기술지원 실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	기준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
(대외기술지원 일수 x 대외기술지원 인원수)/기술 및 진단투입인력	목표부여(편차)	5.492	5.888	100.000	6	6.000	S

나. 평가내용

- 「재해예방을 위한 대외 기술지원 실적」은 기관의 기술인력을 대외기관에 지원함으로써 공단의 시설물 유지관련 노하우를 공유하여 관련분야의 기술수준을 향상시키기 위한 지표이다.

- 실적치는 5.888로 기준치를 107% 달성하여 "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 국토해양부, 국가정보원, 소방방재청, 건설기술연구원, 한국수자원공사 등의 정부부처 및 공공기관에 안전점검 실시, 기술자문, 합동점검 등의 기술지원을 실시하여 전년 대비 18.69일 증가하였다.

- 투입인력은 '09년 126명에서 '10년 121명으로 5명 감소하였다.

라. 추세분석

- 기관의 설립목적 달성을 위해 지속적으로 공적사업 강화를 위한 노력을

기울여 '10년에는 투입인력이 감소하였음에도 대외기술지원 실적은 증가하였다.

(2) 기술개발 및 지도보급

(2)-1. 연구 및 기술개발 실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	기준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
학술지게재건수 /자체연구개발비	목표부여 (편차)	1.217	1.459	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 「연구 및 기술개발 실적」은 안전진단 및 유지관리에 대한 연구 및 기술개발 활동의 가치를 제고하고 이를 통해 관련분야의 기술수준 향상을 위한 지표이다.

- 실적치는 1.459로 기준치 1.217를 초과하는 실적을 달성하여 "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 학술지 게재건수는 전년대비 1건 증가한 14건을 달성하였다.

- 자체연구개발비는 전년대비 108백만원 감소한 959백만원으로 나타났다.

라. 추세분석

- 기관의 자체연구개발비는 '06년 961백만원에서 '08년 911백만원으로 감소

했다가 '09년 1,068백만원으로 증가한 후 다시 '10년에는 959백만원으로 감소하는 등 사업계획 및 예산배정에 따라 변동을 나타낸 반면, 학술지 게재건수는 기관의 연구 및 기술개발 활동의 노력으로 '06년 8건에서 '10년 14건으로 증가하는 등 매년 꾸준히 상승하고 있다.

(3) 정보체계 구축

(3)-1. 안전확보를 위한 유지관리 기준제공

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	기준치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
시설물별 유지관리기준 제공건수/기술 및 진단 투입인력	목표부여 (편차)	1.625	1.804	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 「안전확보를 위한 유지관리기준 제공」은 당해연도에 공단에 등록된 시설물에 대하여 공단이 시설물 특성에 따른 유지관리의 최적방안을 제공함으로써 시설물의 안전확보를 제고하기 위한 지표이다.

- 실적치는 1.804로 기준치 1.625을 111% 달성하여 "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 유지관리제공 실적은 전년 대비 13건이 증가한 218건을 달성하였다.
  - 건축물 38개소, 교량 88개소, 터널 48개소, 댐·항만 9개소, 상하수도 15개소, 기타 20개소

- 투입인력은 '09년 126명에서 '10년 121명으로 5명 감소하였다.

라. 추세분석

- 최근 4년간 유지관리 제공건수 및 관련 업무 투입인력 추세는 다음과 같다.

구 분	2007	2008	2009	2010
유지관리 제공건수	142	181	205	218
투입인력	115	119	126	121

(4) 평가업무

(4)-1. 진단평가 실적

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	기준치	실적치	평점	가중치	득 점	등급구간
상세평가건수/ 정밀안전진단 실시결과 평가업무 투입인력	목표부여 (편차)	8.391	10.327	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 「진단평가 실적」은 정밀안전진단 결과에 대한 관계법규 및 지침 등의 준수여부를 확인함으로써, 민간 진단기관의 부실진단 시 발생될 수 있는 공공의 안전 위험을 제거하고, 기술적 오류 재발을 방지하기 위한 지표이다.

- 실적치는 10.327로 기준치 8.391을 123% 달성하여 “S”로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 상세평가건수는 ’09년 71건 대비 20건이 감소된 51건으로 나타났다.

- 투입인력은 ’09년 8.5명 대비 3.6명이 감소된 4.9명으로 나타났다.

라. 추세분석

- 최근 5년간 상세평가건수 및 관련 업무 투입인력 추세는 다음과 같다.

구 분	2006	2007	2008	2009	2010
상세평가건수	29	31	49	71	51
투입인력	6	5.076	5.923	8.462	4.938

(5) 주요사업 성과관리의 적정성

- 기관이 시설물의 안전관리에 관한 특별법 제25조에 의해 부여된 시설물 안전 및 유지관리, 그와 관련된 기술의 연구·개발·보급 등의 업무에 부합한 미션을 설정하고, SWOT 분석 결과를 중장기 경영목표에 반영하여 전략 목표와 핵심사업을 도출하였다. 이는 사업의 기본목표를 적절한 과정을 거쳐 설정한 것으로 판단된다.

- 기관은 설립 목적에 명시된 기능을 중심으로 전략목표를 도출하고 이 전략 목표 중에서 11개 수행사업을 도출하였으며, 이 중 6개를 핵심사업으로 선정하였다. 핵심사업은 기존 전략 리뷰와 환경/역량분석, 전략 수립을 거친 후 역할 정합성, 자원보유현황, 사업성, 난이도를 고려하는 등 목표 설정의 일반적인 절차 및 과정을 거쳐 선정되었다. 그러나 급변하는 사업 환경과 사업 난이도를 고려해 볼 때 사업목표는 보다 능동적이고 미래지향적으로 설정해야할 필요가 있다.

- 기관은 핵심사업의 목표를 도전적으로 설정하기 위해 노력하였다. 그러나 이들 핵심사업의 성과 측정을 위한 성과지표를 살펴보면 단순 목표부여 실적(사업시행건수 등)을 중심으로 구성되어 있는 경우가 많다. 이 지표들은 기관이 능동적으로 환경에 적응해 가고 있는 비계량적 노력을 충분히 제시하기에는 한계가 있는 것으로 보인다. 향후 지표고도화를 통해 기관의 설립목적 달성 노력이 충분하고 긍정적으로 평가에 반영되도록 할 필요가 있다.

- 기관은 핵심사업 추진활동에 대한 성과평가 체계를 구축하고, 상시 모니터링과 자체평가제도를 운영하고 있다. 상시 모니터링의 운영방식을 토론 중심으로 운영하여 업무추진 공감대를 형성하려는 노력은 긍정적으로 평가된다. 내부평가로는 BSC평가를 활용하고 있으며 외부평가로는 경영평가를 수행하고 있다. 평가 결과는 성과급과 인사평가에 연계하여 운영하고 있다. 이런 성과체계의 운영은 필요한 것으로 보인다. 그러나 주요사업 성과평가의 원래목적인 사업성과를 진단하고 개선과제를 확인하기 위하여 워크숍과 공청회 등 다양한 의사소통 과정을 통해 논의하고 개선방안을 도출한 후 그 결과를 기관의 목표와 비전에 반영하고 구성원이 공유하도록 하는 체계적인 노력은 향후 더욱 보완이 필요한 것으로 판단된다. 특히, 외부기관에 의해 지적된 노조운영비(조합원 복리비) 및 노조 운영관련 사항(전임자 특혜 등), 경영평가 성과급 지급과정의 문제 등은 기관 운영에 반영되어야 할 것으로 보인다.

- 시설물 안전 진단을 주된 업무로 하는 민간 진단 기관의 성장으로 공단 전담 시설물 축소요구가 증가하고 있는데 반해 공단은 진단 사업에 매출의 89.4%를 의존하고 있는 상황이다. 이런 사업 환경은 민간 시장의 성장에 따라 공단의 수익구조가 악화될 것이라는 점을 예측할 수 있게 한다. 환경변화에 대응하기 위해 기관이 주택성능평가 프로그램, 분쟁해결 프로그램, 연구사업 등 다각적인 신규사업개발 노력을 기울이고 있는 점은 긍정적으로 평가된다. 그러나 이런 노력들이 공단 수익구조 다변화와 재정안정성에 기여하는 정도는 아직 미약하다. 향후 신규 프로그램의 개발과 개발과정의 난이도를 반영할 수 있는 성과지표의 개발 및 운영이 필요한 것으로 판단된다.

- 기관이 수익성 확보 및 경영 개선을 목표로 신규 사업 프로그램을 의욕적으로 추진하기 위해서는 사업 추진체계의 탄력성을 확보하는 것이 시급한 것으로 판단된다. 현행 사업 추진 체계는 새로운 사업 환경 변화를 반영하거나, 기관의 수익구조를 개선하는 데는 적절하지 않은 것으로 판단된다. 향후 사업추진체계에 대한 객관적이고 공정한 평가 작업을 통해 공공성과 시장성을 확보한 신규 사업과 기존 사업을 능동적으로 추진할 수 있

도록 하는 사업추진체계개선 작업 시행을 검토할 필요가 있는 것으로 판단된다.

- 기관은 핵심사업 목표를 달성하기 위해 다양하게 발생하는 고객 수요의 반영과 고객 만족도 증진을 위한 노력, 미래 환경 변화에 대응하는 노력을 기울이고 있다. 이에 따라 비계량적 성과가 발생하고 있음에도 불구하고 이를 반영할 수 있는 성과관리체계의 수립 및 활용에는 미흡한 점이 발견되었다. 향후 기관의 역량이 집중된 다양한 활동의 비계량적 성과를 체계적으로 관리할 수 있는 경영전략이 필요한 것으로 판단된다.

- 기관은 외부 기관으로부터 경영활동과 관련한 많은 지적을 받았으며, 그 중 일부는 주요사업관리와 직접적인 관련이 있는 것으로 판단된다. 기관은 이를 반영하여 시정 및 처리를 완료하였거나 관련 조치를 진행 중인 것으로 확인되었다. 이들 지적 사항 중 기관 운영 효율성 증대와 연계된 것들은 지속적인 관리가 필요하다. 또, 비계량 측면에서 관리기법의 개선과 목표 공유를 위한 개선과제 도출 노력, 워크숍과 공청회 등 다양한 의사소통을 통해 지적사항에 대한 환류과정을 더욱 체계적으로 설정하는 추가적인 방안모색이 필요한 것으로 판단된다.

- 종합적으로 볼 때, 기관은 주요사업 성과관리를 위해 많은 노력을 기울여 계량지표 성과를 달성하였다. 그러나 비계량 성과의 측면에서는 기관의 노력이 평가지표나 성과관리 과정에 충분히 반영되었다고 평가하기는 어렵다. 향후 기관의 노력을 충분히 반영할 수 있는 비계량 관리 기법의 개발과 보다 정교한 경영체계를 구축하기 위해 지속적인 노력을 기울일 필요가 있다. 이런 노력이 공공성의 기반위에 신규 사업을 개발하고 조직목표를 재설정 하며 이에 걸맞는 관리기법을 운용하는 기관의 향후 경영전략에 포함되어야 할 것이다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 주요사업 성과관리의 적정성을 위한 기관의 노력을 “C”로 평가한다.

2. 고객만족성과

(1) 고객만족 개선도

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	전년도 지수	당해연도 지수	평점	가중치	득점	등급구간
(평가년도 실적치 x 0.4) + (고객만족도향상도 x 0.6)	목표부여	85.991	91.897	100.000	7	7.000	S

나. 평가내용

- 기획재정부에서 주관하여 실시하는 공기업·준정부기관 고객만족도에 대한 평가로 고객만족도실적 40%와 고객만족향상도 60%를 합산하여 평가하였다.

- 평점 91.897점으로 78개 기관 전체(88.1점) 대비 +3.8점, 중소형(검사·검증) 기관유형 전체(91.4) 대비 +0.5점 높은 수준이며, 가중치 7점에 대하여 7.000점으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- '09년도 정체 수준이었던 고객만족도는 고객중심 경영마인드 강화 및 개선활동으로 '10년도 91.897점으로 처음 우수기관에 진입하여, 고객만족도 실적 및 고객만족향상도 모두 100점을 달성하였다.

- 전체 고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수 중 사회적 만족이 가장 높고, 요소 만족과 전반적 만족 순으로 나타났으며, 만족지수에 영향을 주는 품질지수에서는 사회품질이 가장 높고, 전달품질, 환경품질, 상품품질 순으로 나타났다.

라. 추세분석

- 최근 5년간('06년~'10년) PCSI 추이를 분석한 결과, '09년을 제외하고 '06년부터 '10년까지 지속적으로 상승하였으며, '09년까지 중소형(검사·검증) 전체 대비 낮은 수준을 보이다가 '10년에 다소 높은 수준으로 나타났다.

3. 경영효율성과

(1) 노동생산성

가. 평가개요

평가산식	평가방법	기준치	실적치	평 점	가중치	득점	등급구간
부가가치/ 평균인원	목표부여 (편차)	92,818천원	106,149천원	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 기관의 노동생산성 향상 실적에 관하여 평가하기 위한 지표이다.

- 부가가치가 기준치를 상회하여 "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 평균인원은 전년 203명 대비 5명이 감소한 198명이다.

- 부가가치는 경상이익 등의 증가로 전년 대비 2,082백만원이 증가하였다.

라. 추세분석

- '00년부터 '05년까지 170명~180명 내외의 평균인원을 유지하였다.

- '05년 이후 공적사업 등의 업무영역 확장으로 '08년까지 평균인원이 지속적으로 증가하였으나 '09년부터는 직원 퇴사에 따라 평균인원이 감소하였다.

- 부가가치는 경상이익 감소에 따른 일시적인 감소하였던 '09년을 제외하고 지속적인 생산성 증가 노력으로 꾸준한 상승 추이를 나타내고 있다.

- 최근 5년간 1인당 부가가치의 추세는 다음과 같다.

(단위 : 백만원)

구분	2006	2007	2008	2009	2010
1인당 부가가치	86.01	95.14	101.11	92.82	106.15

(2) 계량인건비

가. 평가개요

평가산식	평가방법	기준치	실적치	평 점	가중치	득점	등급구간
인건비/ 매출액	목표부여 (편차)	0.534	0.539	72.793	3	2.184	C

나. 평가내용

- 기관의 인건비 절감 실적에 관하여 평가하기 위한 지표이다.

- 정부의 인건비 인상율 지침을 준수하였으나 잡급 인건비 등의 증가로 기준치를 상회하여 실적은 "C"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 매출액은 진단사업 확대로 '09년 대비 398백만원이 증가하였으며, 이에 따라 인건비도 389백만원이 증가하였다.

라. 추세분석

- 인건비 증가율은 매년 큰 차이가 없는 반면, 매출액 증가율은 매년 큰 차이를 보이고 있어 평가등급이 매년 변화되고 있다.

- 매출액은 공단의 주요 수입원인 정밀안전진단 실시주기(5년마다 실시)에 따라 유동적이다.

(3) 계량관리업무비

가. 평가개요

평가산식	평가방법	기준치	실적치	평 점	가중치	득점	등급구간
관리업무비 /매출액	목표부여 (편차)	0.138	0.142	62.682	4	2.507	C

나. 평가내용

- 기관의 관리업무비 절감 실적에 관하여 평가하기 위한 지표이다.

- 매출액 대비 관리업무비의 비율이 전년도보다 증가하여 “C”로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 매출액은 진단사업 물량 증가로 '09년 대비 398백만원이 증가되었으며, 이에 따라 관리업무비도 197백만원이 증가하였다.

라. 추세분석

- 매출액은 공단의 주요 수입원인 정밀안전진단 실시주기(5년마다 실시)에 따라 유동적이다.

- 매출액의 지속적인 상승추세에 따른 관련 비용의 증가 등으로 관리업무비도 상승하고 있는 추세이나 지속적인 관리노력으로 매출액의 13%~15% 정도를 꾸준히 유지하고 있다.

(4) 총인건비 인상률

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
정부예산편성지침 준수여부	목표부여	정부지침	-7.051%	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 실적치는 △7.051%로 정부예산편성지침을 준수하여 "S"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 인건비 인상율 준수에 대한 노사간 공감대 형성을 통하여 정부예산편성지침을 준수하였다.

(5) 재무예산성과

가. 평가개요

평가산식	평가방법	기준치	실적치	평 점	가중치	득점	등급구간
(금년도매출액-전년도매출액)/전년도매출액	목표부여(편차)	0.020	0.012	75.169	2	1.503	B

나. 평가내용

- 기관의 매출액 성장률을 평가하기 위한 지표이다.

- 매출액은 전년대비 398백만원이 증가되어 “B”로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 진단사업 물량증가에 따라 전년 대비 398백만원이 증가하였다

라. 추세분석

- 공단의 매출액은 '05년부터 지속적으로 상승하고 있으나, 공단의 주요 수입원인 정밀안전진단 실시주기(5년마다 실시)에 따라 유동적이다.

(6) 정부권장정책 이행실적

가. 평가 개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
정부권장정책 이행실적	목표부여	100	84.05	84.05	2	1.681	B

나. 평가 내용

- 법령상 의무권장사항 및 주요 국가정책사업 등의 정부권장정책 이행실적을 평가하는 지표로서, 중소기업제품 우선구매 등 7개 항목에 대한 각 부처의 성과평가 결과에 따라 84.05%를 달성하여 득점 1.681점으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

지표명	평가방법	가중치	부처평가결과(%)	득점
① 중소기업제품 우선구매	목표부여	0.6	68.340	0.410
② 청년 미취업자 고용(공공기관 청년인턴제)	〃	0.4	100.000	0.400
③ 중증장애인 생산품 우선구매	〃	0.2	98.240	0.196
④ 장애인 및 고령자 의무고용	〃	0.2	100.000	0.200
⑤ 친환경상품 의무구매	〃	0.2	73.750	0.148
⑥ 에너지이용 합리화	〃	-	평가제외	-
⑦ 국가유공자 우선채용	〃	0.1	58.560	0.059
⑧ 전통시장 온누리 상품권 구매	〃	0.1	100.000	0.100
합 계		1.8		1.513
환 산 점 수		2.0		1.681

- 총 7개 항목 중에서 청년 미취업자 고용, 장애인 및 고령자 의무고용, 전통시장 온누리상품권 구매 등의 3개 항목에서는 만점을 받았으며, 중증장애인 생산품 우선구매(98.24) 실적에서는 높은 점수를 받은 반면,

- 중소기업제품 우선구매(68.34), 친환경상품 의무구매(73.75), 및 국가유공자 우선채용(58.56) 등의 항목에서는 다소 실적 개선이 필요한 것으로 평가되었다.

라. 추세분석

- 중증장애인 생산품 우선구매 및 친환경상품 의무구매 등의 실적은 전년대비 다소 증가하였으나 중소기업제품 우선구매, 청년 미취업자 고용, 국가유공자 우선채용 등의 실적이 전년대비 다소 미흡하여, '09년 득점 1.811점 대비 0.130점 하락한 득점 1.681점을 기록하였다.

106903

한국인터넷진흥원

❖ 총괄요약표

평가범주		지 표 명	평가방법	가중치	득 점
경영 성과	주요 사업 성과	(1) 인터넷 침해사고 모니터링 및 대응			
		(1)-1 신규취약점 및 웜·바이러스 위험도 평가 건수	목표부여(편차)	5	5.000
		(2) 개인정보노출 모니터링 및 삭제			
		(2)-1 국내 웹사이트 일평균 주민번호 노출 페이지 수	목표부여(편차)	3	3.000
		(3) 정보보호 기술수준 제고			
		(3)-1 국제 표준 기고서 채택 건 수	목표부여(편차)	4	4.000
		(4) IPv6 이용확산			
		(4)-1 IPv6주소 확보 ISP 수	목표부여(편차)	3	3.000
		(5) kr 도메인관리의 안정적 운영			
		(5)-1 kr 도메인 사용자 DNS 설정 오류율	목표부여(편차)	4	4.000
		(6) 방송통신 국제협력 지원			
		(6)-1 방송통신 국제협력 사업 수행 건 수	목표부여(편차)	4	4.000
		(7) 주요사업 성과관리의 적정성	6등급평가	5	B
	고객 성과	(1) 고객만족 개선도	목표부여	7	6.917
	경영 효율 성과	(1) 노동생산성	목표부여(편차)	5	5.000
		(2) 계량인건비	목표부여(편차)	3	3.000
		(3) 계량관리업무비	목표부여(편차)	4	2.530
		(4) 총인건비 인상률	목표부여	4	4.000
		(5) 재무예산성과	목표 대 실적	2	1.848
		(6) 정부권장정책 이행실적	목표부여	2	1.729
	합 계			55	

Ⅰ 경영성과

1. 주요사업성과

(1) 인터넷 침해사고 모니터링 및 대응

(1)-1. 신규 취약점 및 웜·바이러스 위험도 평가 건수

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
위험도 평가건 수 /24시간 상황관제 운영 인력 수	목표부여 (편차, 상향)	460.579	462.222	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 인터넷 침해사고의 선제적 예방과 신속한 대응을 위하여 신규 취약점 및 웜·바이러스에 대한 사전 위험도 평가를 수행한 건수를 투입 인력에 대비하여 평가한 지표이다. (과거 4개년 표준편차(9.6%)만큼 상향목표 부여)

- 신규 취약점 및 웜·바이러스 위험도를 인력 충원 없이(9명→9명) 목표(4,146건) 대비 0.338% 초과 평가(4,160건)하여 "S"로 평가하였다.

다. 항목별 원인

- 취약점을 이용하는 웜·바이러스에 대해서는 출현 즉시 위험도를 평가할 수 있도록 종합상황실 구축시에 '보안사이트 정보수집 프로그램'을 개선하여 수집 및 평가 시간을 단축하는 등 업무 프로세스 개선으로 평가 대상 수집 및 평가 시간을 단축하였고,

- 매주 인터넷침해대응센터(KISC) 인력 역량강화 등 직원 전문성 강화 교육을 시행하여 평가투입인력의 전문성을 제고하였고,

- 일반인에게 보안위협이 높은 MS Windows · IE, Adobe Acrobat Reader 등의 보안 취약점 및 웜 · 바이러스를 선별하여 홈페이지 공지, 언론보도 등을 통해 대국민 예방 및 대책 안내를 강화하였다.

라. 추세분석

- '07년 3,122건의 위험도 평가건 수를 '08년 3,436건, '09년도 3,781건, '10년 4,160건으로 매년 평가건수를 늘리고 있다.

(2) 개인정보노출 모니터링 및 삭제

(2)-1. 국내 웹사이트 일평균 주민번호 노출 페이지 수

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
{점검일의 주민번호 노출 페이지수의 합 /총 검색일수(1년)} x (1+예산증가율)	목표부여 (편차, 하향)	519.610	105.014	100.000	3	3.000	S

나. 평가내용

- 국내 웹사이트 중 구글에 노출된 주민번호 수를 점검하는 것으로, 조합 가능한 생일 패턴(약 36,500개)으로 구글을 매 근무일 1회 점검하여 연간 탐지한 주민번호 수를 총 점검일 수로 나눈 값으로 평가한 지표이다.(과거 3개년 표준편차(132.24%)만큼 하향목표를 할 경우, 만점목표치가 마이너스로 됨에 따라, '10년 평가편람에서 정의한 대로 전년도 기준치의 10% 하향 목표치로 함)

- 또한 예산증가율을 반영하여, 개인정보 노출 페이지 수 감소에 대한 노력을 지표에 반영하여 평가하였다.

- 전년대비 예산은 소폭(4백만원) 감액되었으나, 시스템 및 프로세스(삭제처리절차, 국외협력 등)개선으로 개인정보 노출 페이지를 대폭 삭제하여, "S"로 평가하였다.

다. 항목별 원인

- 검색 시스템 개선 및 삭제 업무 프로세스 개선을 통해 개인정보 노출 검색 업무 효율화를 추진하였고(투입인력: '09년 39명 → '10년 24명, 검색시간: '10년 12시간 → '10년 6시간),

- 국외 사이트 검색 주기 단축(200%), 검색 범위 확대(136%) 등을 통해 주민번호 삭제를 강화('09년 8,938개 노출페이지 검색(8,658개, 96.8%삭제) → '10년 14,347개 노출페이지 검색(11,456개, 79.85%삭제))하였다.

- 또한, 주민번호 뿐만 아니라, '주소록', '동창회', 'KSSN(Korea Social Security Number)' 등 8개 행복으로 검색 범위를 확대하여 개인정보 노출을 최소화 하였다.

라. 추세분석

- '06년 첫해엔 6,611페이지가 노출되었고, 삭제활동이 시작되면서 '07년 1,503페이지로 77% 이상의 주민번호 삭제 성과를 올렸다. '08년에 581페이지까지 일평균 노출 페이지 수를 감소시켰으며, 노출 프로세스를 정교화 한 '09년에는 이를 192페이지까지 감소시켰고, '10년도에는 106페이지까지 감소시켰다.

(3) 정보보호 기술수준 제고

(3)-1. 국제표준 기고서 채택 건수

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
국제표준 기고서 채택 건수/관련 R&D 예산	목표부여 (편차, 상향)	0.879	0.889	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- ITU-T, IETF, ISO/IEC의 3개 국제 표준화 기구별 표준화 추진 과제에 대한 기고서 채택 건수를 합산하여 실적을 산출하는 지표이다.(과거 3개년 표준편차(18.9%)만큼 상향목표 부여)

- 중기 표준화 로드맵 등 주요 계획에 기반한 국제 정보보호 표준 역량 함양 및 신규 아이템 개발 등을 통해 목표치(0.879건/억원) 대비 101.115%(0.889건/억원)를 달성하여, "S"로 평가하였다.

다. 항목별 원인

- ITU-T, IETF, ISO/IEC 등에 국제 표준화 추진을 위한 지속적인 기고서 제안·채택(27건)을 통해 국산암호알고리즘(HIGHT), 인터넷전화 보안기술, RFID 및 멀티캐스트 보안 등의 국제표준을 채택(6건)시켰다.

- 또한, ITU-T, ISO/IEC 등 국제 표준화 기구에 의장단(2명), 에디터(8명) 및 국내 표준화 단체 의장(4명)을 배출하여 기관 표준화 역량 강화 및 이를 활용한 효과적 표준화를 추진하였고,

- 안전한 스마트 환경 인프라 구축 및 기술 수요 기반의 실효성 있는 표준화 추진을 위한 산·학·연 전문가 수요조사를 실시하여, 스마트 환경을 위한 인프라 보안 기술 중장기 표준화 로드맵을 마련하였다.

라. 추세분석

- '06 ~ '08년 까지 매년 유사한 실적(13건)을 보이던 ITU-T 표준 기고서 채택건수도 '09년 15건, '10년 18건으로 매년 증가시키고 있으며, ISO/IEC 표준 기고서 채택건수도 '06년 0건에서 '07년(1건), '08년(6건), '09년(5건), '10년(9건)으로 증가추세를 보이는 등, R&D예산이 소폭 하락한 여건에서도 표준기고서 채택건수는 전년대비 향상시켰다.

(4) IPv6 이용확산

(4)-1. IPv6주소 확보 ISP 수

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
IPv6 주소 확보 ISP 수	목표부여 (편차, 상향)	48.913	49	100.000	3	3.000	S

나. 평가내용

- 차세대인터넷주소(IPv6)의 활용기반을 조성하기 위해 IPv6 준비율을 관리하는 지표이다.(과거 5개년 표준편차(13.8%)만큼 상향목표 부여)

- IPv6 주소를 확보하고 있는 ISP수가 49개로, 전년대비 6개 증가하여 "S"로 평가하였다.

다. 항목별 원인

- IPv6 응용서비스·테스트베드 구축, IPv6 홍보·교육강화, 제도개선·정책기술연구 강화 및 연동망·시스템관리 강화 등 4개 핵심전략을 수립하고 관리를 통해 안내서(5종) 2,000부 발간, 교육(25회), 워크숍(1회), 방문(12건) 등의 성과를 통해 IPv6 확산에 노력하였다.

- 세부적으로, IPv6 준비율 제고를 통한 기반 환경을 조성하였고(IPv6 주소 보유기관을 확대하여 관리대행자의 IPv6 인지도 제고 및 IPv6 활용 환경 조성), IPv6 선순환체계 도입 지원 및 차세대 인터넷환경 조성을 추진하여, IPv6를 확보하고 있는 ISP수를 확대하였다.

라. 추세분석

- 2003년 12개 ISP가 IPv6주소를 확보한 것으로 시작하여, '04년 25개, '05년

28개, '06년 29개, '07년 34개, '08년 40개, '09년 43개를 거쳐, '10년 총 49개의 ISP가 IPv6 주소를 운영하도록 추진하였다.

(5) kr 도메인관리의 안정적 운영

(5)-1. kr도메인 사용자 DNS 설정 오류율

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
(설정오류 도메인 수/당해 연도 대상 도메인 수)×100	목표부여 (편차, 하향)	8.439	8.220	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- kr 도메인 사용자들이 DNS를 안정적으로 운영하고 사용할 수 있도록 대상 도메인의 DNS 설정 오류를 점검하고 개선을 지원하여 DNS 설정 오류율을 평가하는 지표이다.(과거3개년 표준편차(26.08%)만큼 하향목표 부여)

- kr도메인 사용자의 DNS 설정 오류를 감소시키기 위해 정기 점검 및 사용하기 쉬운 DNS 설정 점검 프로그램을 개발·제공하였고, 지속적인 전화 지원, 집체교육 등을 통한 홍보 및 교육으로 DNS 설정 오류율을 8.220%로 감소시켜 목표치(8.439%) 대비 102.664%로 초과 달성하여 "S"로 평가하였다.

다. 항목별 원인

- DNS 운영실태 점검 및 시스템 개선 추진계획을 통해 DNS 설정 오류율 산출 및 시스템 개선을 통한 DNS 설정 오류 점검 체계를 개선하였으며,

- DNS 설정 오류 관련 자문위원회 구성·운영 계획 수립 ('10. 5월) 및 DNS 설정 교육 세미나 개최 계획 수립 ('10. 6월)과 시행으로 오류율을 줄였다.

라. 추세분석

- '07년 185개 대상 도메인 중 33개(17.838%) 설정오류 도메인에 대해 개선을 시행하였으며, '08년 15,069개 중 2,409개(15.986%), '09년 17,511개 중 1,931개(11.027%)를 개선하였고, '10년 20,877개 중 1,716개(8.220%)의 도메인에 대해 개선을 하여 오류율을 줄이고 있다.

(6) 방송통신 국제협력 지원

(6)-1. 방송통신 국제협력사업 수행건수

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
방송통신 국제협력 수행 건 수/수행 예산	목표부여 (편차, 상향)	0.651	0.882	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 우리 방송통신 기업의 해외진출 및 국가 차원의 방송통신 분야 국제협력 지원을 위하여 방송통신 국제협력 수행 건수를 방송통신 국제협력 예산 대비하여 평가하는 지표이다.(과거 3개년 표준편차(5.8%)만큼 상향목표 부여)

- 방송통신 국제협력 지표는 방송통신융합서비스 글로벌 마케팅 사업인 해외 로드쇼 및 정부컨설팅으로 구성되어 있다.

- 국제협력 수행 건수 목표치(0.651건/억원)를 35.483%(0.882건/억원) 초과 달성하여 "S"로 평가하였다.

다. 항목별 원인

- 우리 기업의 방송통신서비스 해외 진출 지원을 위한 '10년 방송통신 융합서

비스 글로벌마케팅 추진계획을 통해 ①우리기업 수요, ②상대국 정부·기업의 도입의지 및 요청, ③다자간 국제행사 등과 연계를 기반으로 방송통신 분야 우리 기업의 현지진출 지원 및 홍보 효과 극대화하였으며, 우리 방송통신 분야의 핵심 기술·서비스 해외홍보를 위해 민관합동 해외로드쇼, 방송통신 융합서비스 정부컨설팅 지원 등 추진하였다.

- 우리나라 IT 전략 품목인 IPTV, 브로드밴드 등에 대해 민·관 합동으로 베트남, 필리핀, 이집트 등 9개국에서 해외로드쇼를 9회 개최하였고, 인도, 네덜란드 등 6개 국가 정부에게 Wibro, DMB 등 우리의 우수한 서비스 분야에 대해 컨설팅 6건을 지원하였다.

라. 추세분석

- '08년 총 13건의 글로벌마케팅을 수행하였으며(24.4억원), '09년 16건의 글로벌마케팅을 수행(26억원)하였으며, '10년은 예산이 전년대비 34.61% 감소하였으나(17억원), 글로벌마케팅 수행건수는 전년보다 6.25%만 감소(15건)하였다.

(7) 주요사업 성과관리의 적정성

- 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제52조의 설립근거와 정관 제2조에 제시된 설립목적과 연계된 미션(신뢰할 수 있는 인터넷 및 방송통신융합의 가치창조와 진흥)을 설정하고 외부환경 분석과 내부 역량 분석을 통해 전략방향을 제시하고 있다. SWOT분석을 통해 중장기 전략목표와 전략과제를 도출하고 핵심사업 선정원칙을 설정하여 주요사업을 선정하는 절차와 노력이 인정된다.

- 전략과제에 대한 단위사업을 주제 독립성, 현안 연관성 등을 고려하여 14개로 분류하고, 인력 및 예산비중과 전략적 중요도에 따라 가중치를 조사하여 우선추진대상 핵심 사업으로 선정한 노력은 긍정적으로 평가된다. 다만 선정된 주요사업이 통합 전 각 기관의 기능 위주로 편성되어 있어, 보다 창의적이고 융합성이 강화된 사업 발굴 및 편성을 위한 지속적인 노력이 필요한 시점으로 판단된다.

- 주요사업 14개 그룹에서 가중치 상위 7개 사업을 도출하고, 추진근거, 전략연계 및 계량지표 타당성을 감안하여 최종 6개 사업을 선정하였으며, 선정된 사업별로 대표성을 충족하는 단위사업을 확인하고 성과지표를 설정하는 절차가 합리적인 것으로 판단된다. 다만 주요사업의 계량 지표와 비계량 지표를 더욱 유기적으로 연계하여 제시하는 성과지표 체계정립 노력이 추가적으로 필요할 것이다.

- 전략목표로 설정된 '글로벌 협력체계 강화'에 연관된 주요사업의 성과지표(방송통신 국제협력 사업 지표)의 경우 국제협력 건수를 수행예산 투입 기준으로 산정하고 있는데 2009년 대비 2010년 투입 예산이 크게 감소하였다. 즉 예산배정 기준에서 볼 때 전략목표 달성을 위한 대표적인 핵심사업이라는 의미가 결여되고, 투입예산의 조정만으로도 성과목표 달성이 용이하게 설계되어 있는 바, 전략목표와 일관된 방향성을 추구하는 동시에 목표를 달성하기 위해 도전적인 노력이 요구되는 주요사업 지표 체계 정립 방안을 모색할 필요가 있을 것이다.

- 비핵심 업무의 축소·폐지 및 아웃소싱, 경쟁이 가능한 분야의 민간이양 및 수행, 내부 업무혁신 및 정보시스템 구축을 통한 효율화 등을 원칙으로 조직별 업무량을 감중하고 업무 효율화 방안을 마련하여, 주요 사업에 집중할 수 있는 환경을 조성하려는 노력이 바람직한 것으로 평가된다. 다만 주요사업별로 향후 중장기 사업 실행계획을 보다 세부적으로 수립하는 노력이 필요할 것이다.

- 주요사업 추진과정은 정기적으로 시점별 점검사항에 대해 모니터링을 수행함과 동시에 실·본부장 회의를 통해 수시로 현안이슈를 점검하고 있으며, 기관장 공석 시기 및 신임기관장 취임 직후에 비상경영성과 모니터링을 통해 사업 추진 체계를 점검한 점이 긍정적으로 평가된다. 또한 급변하는 환경변화에 대응하기 위해 동향 탐색을 통한 문제점 검출, 원인분석, 해결방안 모색에 이르는 체계를 정립하려는 노력이 인정된다.

- 주요사업에 대한 모든 경영평가 계량지표의 성과목표를 충족시킴과 동시에 다른 핵심성과지표에 있어서도 추진 성과를 도출하고 있는 것으로 판

단된다. 비계량적인 성과로는 침해사고 협력 및 공조체계 강화 노력, 신규 위협에 대한 대응체계 강화 및 고도화 노력을 비롯한 다양한 성과창출이 인정된다.

- 주요 사업별로 모니터링 및 자체평가를 통해 다양한 대응 사례를 제시하고 있으며, 영상회의시스템으로 성과점검회의를 전사적으로 방송하고 성과관리카드를 개발하여 시범적으로 적용하는 등 체계점검을 위한 기관의 노력이 인정된다. 다만 휴가일수 과다 운영 등 외부 지적사항이 있었다는 점에서, 이와 같은 부분에 대한 지속적인 점검활동이 체계적으로 이루어질 필요가 있다.

- 종합적으로, 기관은 주요사업을 합리적으로 선정하고, 사업별 성과지표를 발굴하여 효율적으로 관리하고 있으며, 계량 및 비계량적 성과를 창출하고 있는 것으로 판단된다. 다만 일부 계량지표의 개선과 더불어 주요사업에 대한 성과지표를 더욱 정교화하고 계량지표와 비계량지표 간 유기적인 연계를 강화할 필요가 있을 것이다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 주요사업 성과관리의 적정성을 위한 기관의 노력을 “B”로 평가한다.

2. 고객만족성과

(1) 고객만족 개선도

가. 평가개요

지표산식	평가방법	평 점	가중치	득 점	등급구간
- 고객만족도 지수 : $100-(90-\text{평가년도 지수})*2$ - 전년대비 향상도(상승 시) : $90(\text{기준점수}) + \frac{(\text{평가년도 지수} - \text{전년도 지수})}{(100 - \text{전년도 지수}) \times 10\%} \times (100-\text{기준점수})$	목표부여	98.815	7	6.917	A

나. 평가내용

- 기획재정부에서 실시하는 고객만족도 조사의 고객만족도 지수 97.038과 지수의 전년대비 향상도지수 100을 4:6의 비율로 합산하여 만족개선도 98.815점으로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

- '09년 고객만족도 점수가 높았던 2개 사업의 점수가 큰폭으로 하락하여 기관 평균점수에 큰 영향을 미쳤으나, '09년 조사 점수가 평균이하였던 5개 사업의 점수가 올해 평균보다 높아 전체적으로 고객만족도 조사 점수를 높이는 요인으로 작용하였다.(총 3.2점 상승)

라. 추세분석

- '04년 최초 실시된 고객만족도 지수는 5년 연속 점진적인 향상을 보여주고 있으며, '05년부터 준정부기관 전체 대비 지속적으로 높은 수준을 유지하고 있는 것으로 나타났다. '10년 고객만족도 조사 점수는 '09년 85.387점 보다 3.2점 상승한 88.519점으로 나타났다.

3. 경영효율성과

(1) 노동생산성

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
부가가치/평균인원	목표부여(상향)	65.636	72.996	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 기관의 효율적인 노동생산성 향상을 유도하는 지표로서 부가가치를 평균 인원으로 나누어 표시된 부가가치를 목표부여로 평가하였다.

- '10년 노동생산성은 목표치 65.636백만원 대비 실적치 72.996백만원을 달성하였으며, 평점 100점으로 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인

- 평균총인원 및 인건비가 전년대비 증가하였으나, 지방이전을 대비하여 자체사업 지출액을 줄여 경상이익의 증가로 부가가치가 증가하여 노동생산성이 전년대비 상승하였다.

라. 추세분석

- 평균인원은 '09년 455.769명에서 '10년 520.231명으로 전년대비 14.14% 상승하였다.

- 부가가치는 '09년 27,195 백만원에서 39.64% 상승한 37,975백만원으로 상승하였다. (경상이익이 -181백만원에서 6,145백만원으로 큰폭 상승)

(2) 계량인건비

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
인건비/매출액	목표부여(하향)	0.206	0.187	100.000	3	3.000	S

나. 평가내용

- 적정수준의 인건비 관리 노력을 측정하기 위한 지표로서 인건비를 매출액

(예산집행액)으로 나누어 목표부여 방식으로 평가하였다.

- '10년도 실적치는 최저 목표치 0.206 대비 실적 0.187로 평점 100점을 획득해 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 매출액(예산집행액)은 '09년 103,680백만원(추경사업 23,570백만원 제외, 공동연구비 1,270백만원 포함)에서 '10년 140,436백만원으로 35.5% 증가하였으나, 인건비는 '09년 23,723백만원에서 '10년 26,217백만원으로 10.5% 증가에 그쳤다.

라. 추세분석

- 신규 사업 증가 등의 사업예산 증가로 예산집행액 증가는 35.5%로 높아진 반면, 인건비는 10.5% 증가로 상대적으로 높지 않았다.

- 이로 인해, 예산집행액 대비 인건비 비율이 '09년 0.229에서 '10년 0.187로 감소하였다.

(3) 계량관리업무비

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득 점	등급구간
관리업무비/매출액	목표부여 (하향)	0.375	0.441	63.241	4	2.530	C

나. 평가내용

- 경상운영비 이외에 사업비 중 간접비 성격(여비 + 업무추진비 + 파견직인건비), 자체사업, 간접경비 등에서, 인건비, 재료비 등에 포함된 금액을 제외한 관리업무비를 매출액(예산집행액)으로 나누어 목표부여 방식으로 평가하였다.

- '10년도는 실적치는 목표치(최고) 0.375 대비 실적 0.441로 평점 63.241점을 획득해 "C"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 매출액(예산집행액)은 '09년 103,680백만원(추경사업 23,570백만원 제외, 공동연구비 1,270백만원 포함)에서 '10년 140,436백만원으로 35.5% 증가하였다.

- '10년도 예산집행액이 140,436백만원으로, '09년 대비 35.5% 증가하였고, '09년도엔 추경사업 부분이 관리업무비(통합비용도 제거)와 예산집행액에서 제외되었으나, '10년에는 7·7DDoS 이후 증가된 예산과 '10년도 한시사업으로 인한 예산(10,500백만원)이 정규예산으로 편성되어 제외되지 않았다. 관리업무비는 전년대비 43.4% 증가한 반면 예산집행액은 35.5%증가하여 매출액 대비 관리업무비가 크게 증가하였다.

라. 추세분석

- 신규 사업 증가 등의 사업예산 증가로 예산집행액 증가는 35.5% 높아졌으나, 관리업무비는 43.36% 증가로 계량관리업무비를 높이는 효과를 가져왔다.

- 이로 인해, 예산집행액 대비 관리업무비 비율이 '09년 0.416에서 '10년 0.441로 증가하였다.

(4) 총인건비인상률

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
인건비인상률	목표부여	1.6%이하	-0.72%	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 정부예산편성지침의 인건비인상률 준수 여부를 측정하기 위한 지표로서 실적평가는 1.6%이하 준수 여부로 평가하였다.

- '10년도 실적은 -0.72%로 목표치 1.6% 이내를 준수하여 가중치 4점에 득점 4점으로 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 정부의 인건비 인상률 지침을 준수할 수 있도록 인건비 인상계획을 수립하고, 노조와 임금협상을 통해 정부 인건비 인상률 지침을 준수토록 협의하였다.

- 연차수당 및 시간외근무수당 산정 시 기준시간을 209시간으로 변경하고, 연차수당 산정 시 할증률을 폐지함으로써 법정수당을 절감하였다.

(5) 재무예산성과(예산집행률)

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
예산집행률	목표대실적	100%	92.4%	92.400	2	1.848	A

나. 평가내용

- 예산현액 대비 예산집행액을 목표대실적 방식으로 평가하였다.

- '10년 실적치는 92.4% 예산집행률을 달성하여, 가중치 2점에 득점 1.848점으로 "A"로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 예산현액 151,948백만원 중 140,436백만원을 집행하여 92.4% 집행률을 달성하였다.

- 전체 예산현액의 60%를 차지하는 일반사업은 96.05% 집행하여 상대적으로 집행률이 높았고, 10.2%를 차지하는 인건비는 96.23%, 11.2%를 차지하는 자체사업은 59.57%를 집행하여 상대적 집행률은 낮았다. 이는, 정부의 공공기관 지방이전 정책에 따른 이전비용을 확보하기 위해 기관에서 자체사업 예산집행을 절감하였고, 계획된 지방이전 지출예산이 부동산 가격하락 등으로 인해 집행되지 않았기 때문이다.

(6) 정부권장정책 이행실적

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
정부권장정책 이행실적	목표부여	100%	-	86.450	2	1.729	B

나. 평가내용

- 정부권장정책 이행실적 8가지 항목에 대해 항목별로 해당 부처별 평가결과를 반영하였다.(에너지 이용합리화의 경우, 평가대상기관에서 제외됨에 따라, 총 7가지 항목에 대해 평가함)

- '10년도 실적은 중소기업제품 우선구매 76.3%, 청년 미취업자 고용(공공기관 청년 인턴제) 100%, 국가유공자 우선채용 100% 등 전체적으로 1.729점으로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

지표명	평가방법	가중치	부처평가결과(%)	득점
1. 중소기업제품 우선 구매	목표부여	0.6	76.304	0.458
2. 청년 미취업자 고용(공공기관 청년인턴제)	목표부여	0.4	100.000	0.400
3. 중증장애인 생산품 우선구매	목표부여	0.2	94.000	0.188
4. 장애인 및 고령자 의무고용	목표부여	0.2	91.600	0.183
5. 친환경상품 의무구매	목표부여	0.2	91.000	0.182
6. 국가유공자 우선고용	목표부여	0.1	100.000	0.100
7. 전통시장 온누리 상품권 구매	목표부여	0.1	45.321	0.045
합계		1.8	86.450	1.556
환산득점		2	환산	1.729

- 청년 미취업자 고용 지표 및 국가유공자 우선 고용 지표는 정부정책에 적극 부응하여 만족을 획득하였다.

- 중증장애인 생산품 우선구매와 장애인 및 고령자 의무고용 및 친환경상품 의무구매는 90%를 상회하였고, 중소기업제품 우선구매는 세부평가항목에 대한 부처평가결과 76.304%를 집행하여 0.458 점을 획득하였고, 전통시장 온누리 상품권은 구매실적이 낮아 45.321%를 집행하였다.

라. 추세분석

- 정부권장정책 이행실적은 2009년 1.909점에서 2010년도 1.729점으로 하락하였다. 이는 중소기업제품 우선 구매와 전통시장 온누리 상품권 구매 실적 등이 미흡하여, 전년대비 0.180 점 하락하였다.

106904

한국청소년활동진흥원

❖ 총괄요약표

평가범주		지 표 명	평가방법	가중치	득 점
경영성과	주요사업성과	(1) 청소년활동 사업			
		(1)-1 청소년활동실적	목표대실적	2	2.000
		(1)-2 소외청소년 활동지원 실적	목표부여(편차)	5	5.000
		(1)-3 청소년활동 프로그램 보급실적	목표부여(편차)	3	3.000
		(1)-4 시설환경개선 실적	목표부여(편차)	4	4.000
		(2) 청소년지도자 연수사업			
		(2)-1 청소년지도자 연수실적	목표부여(편차)	4	4.000
		(3) 청소년수련활동 인증사업			
		(3)-1 청소년수련활동 인증제 운영실적	목표부여(편차)	3	3.000
		(4) 청소년성취포상 사업			
		(4)-1 청소년성취포상 운영실적	목표부여	2	2.000
		(5) 주요사업 성과관리의 적정성	6등급평가	5	B
	고객성과	(1) 고객만족 개선도	목표부여	7	6.192
	경영효율성과	(1) 노동생산성	목표부여	5	5.000
		(2) 계량인건비	목표부여	3	3.000
		(3) 계량관리업무비	목표부여	4	4.000
		(4) 총인건비 인상률	목표부여	4	4.000
		(5) 재무예산성과	목표대실적	2	1.932
		(6) 정부권장정책 이행실적	목표부여	2	1.761
	합 계			55	

Ⅰ 경영성과

1. 주요사업성과

(1) 청소년활동사업

(1)-1. 청소년활동실적

가. 평가개요

지 표 산 식	평가방법	목표	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
수련활동 참여인원 + 특성화캠프 참여인원 + 가족캠프 참여 인원	목표대실적	194,920	195,704	100.000	2	2.000	S

나. 평가내용

- 청소년활동 중 수련활동 참여인원, 특성화캠프 참여인원, 가족캠프 참여인원을 합산하여 목표대실적 방법으로 평가하였다.

- '10년도 수련활동 참여인원수 목표치 194,920명에 대하여 수련활동 참여인원 188,017명, 특성화캠프 참여인원 4,474명, 가족캠프 3,213명을 참여시켜 전체 청소년활동실적은 195,704명으로 목표치를 초과 달성하여 2점 만점에 2점을 득점하여 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인

- 수련활동, 특성화캠프, 가족캠프의 참여인원 확대를 위해 참가자의 욕구와 청소년의 최신 트랜드를 반영한 다양한 프로그램을 지속적으로 개발·운영하였고, 내부 성과관리 강화를 통하여 목표대비 0.4%(784명) 초과달성 하였다.

라. 추세분석

- 수련활동, 특성화캠프, 가족캠프 참여 인원은 '05년부터 교급별 학생 수의 감소로 지속적인 하향추세를 보이고 있으며, 특히 '09년도에는 신종플루 확산의 영향으로 '08년 197,497명 대비 △49,096명(24.9%) 감소하였으나, '10년도에는 '09년 148,401명 대비 47,303명(31.9%) 증가하여 195,704명으로 실적 증가 추세를 보이고 있다.

(1)-2. 소외청소년 활동지원 실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
소외청소년활동 참가인원/사업수행부서 평균인원	목표부여(편차)	1,026.345	1,076.485	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 장애, 다문화, 새터민, 저소득, 부적응청소년 등 소외 청소년의 수련활동지원 확대를 위하여 소외청소년활동 참가인원을 평균 투입인원에 대비하여 평가한 상향지표로서 목표부여(편차)로 평가하였다.

- '10년 소외청소년활동 지원 성과는 사업수행부서 평균인원 1인당 1,076.485명으로 최고목표치인 1,026.345명을 상회하여 평점 100점인 "S"로 평가하였다.

다. 항목별 원인

- 소외청소년활동 지원 사업을 수행하는 부서의 투입인원은 '05년~'09년 동안의 과거 5개년 평균 45.3명 대비 '10년에는 44.1명으로 △1.2명 감소 하였는데 비하여,

- 소외청소년활동 참여인원은 대외 유관기관과의 연계확대를 통한 매칭펀딩

을 통한 운영 활성화로 과거 5개년 평균 29,685명 대비 17,788명(59.9%) 증가하였고, '09년 37,269명 대비 10,204명(27.4%) 증가하였다.

라. 추세분석

- 소외청소년활동 지원 인원은 국립수련원으로서의 역할 및 책임강화를 위하여 유관기관과의 연계확대 및 매칭사업, 소외 청소년 대상의 장기지속형 프로그램의 운영 등 다양하고 지속적인 확대 운영으로 '05년 20,871명, '08년 33,750명, '10년 47,473명으로 지속적인 증가 추세를 보였다.

(1)-3. 청소년활동 프로그램 보급 실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
청소년활동 프로그램 보급건수/사업예산	목표부여(편차)	0.046	0.047	100.000	3	3.000	S

나. 평가내용

- 청소년활동 활성화를 위하여 개발된 청소년활동 프로그램을 대외 청소년활동 운영기관 등에 보급한 성과를 평가하는 지표로 사업투입예산 대비 프로그램 보급건수를 목표부여(편차)방식으로 평가하였다.

- '10년 청소년활동 프로그램 보급성과는 실적치 0.047건으로 목표치 0.046건을 상회하여 평점 100점인 "S"로 평가하였다.

다. 항목별 원인

- 청소년활동 운영기관, 청소년지도자, 청소년들의 다양한 의견수렴을 통한 프로그램 개발, 보급으로 청소년활동 프로그램의 청소년 활동 현장 활용

도 제고와 16개 지방청소년활동진흥센터를 프로그램 보급체계로 적극 활용하여 청소년활동 프로그램 개발, 보급 투입예산이 전년대비 2,435천원 증가한 50,174천원으로 5.1%증가하였으나, 보급 건수는 전년대비 560건 증가한 2,334건으로 31.6%증가하였다.

라. 추세분석

- '05년부터 '10년까지 프로그램 보급 사업 예산은 평균 △5.9% 감소한데 비하여 프로그램 보급건수는 '05년 1,110건, '06년 1,300건, '07년 1,493건, '08년 1,629건, '09년 1,774건, '10년 2,334건으로 평균 증가율이 16.3%로 지속적인 증가추세를 보이고 있다.

(1)-4. 시설환경 개선실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
시설 개보수 건수/사업수행부서 평균인원	목표부여(편차)	3.777	4.679	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 안전하고 쾌적한 청소년활동의 제공 및 운영을 위해 효율적인 시설환경 개선실적을 평가하는 지표로 목표부여(편차)방식으로 평가하였다.

- '10년 시설 개보수 실적은 사업수행부서 1인당 4.679건으로 목표치 3.777건을 상회하여 평점 100점인 "S"로 평가하였다.

다. 항목별 원인

- 고객의 니즈분석과 청소년활동 시설의 특성을 반영한 안전성, 편리성, 효

율성을 기준으로 건축·토목분야, 전기·통신분야, 기계·설비분야의 시설환경 개선활동을 집중 실시한 결과, 투입된 인력은 '10년도 21.8명으로 '09년 24.3명 대비 2.5명(10.3%) 감소한 반면, 시설 개보수 건수는 '09년 81건 대비 25.9% 증가한 102건의 실적을 보였다.

라. 추세분석

- 청소년활동 운영기관으로서 청소년 및 청소년지도자 등의 요구를 적극 반영하고 안전성 강화를 통한 사고예방, 이용 고객만족도 향상을 위하여 적극적이고 지속적인 노력으로 최근 5개년('06년~'10년) 사업수행부서 평균인원 1인당 시설개보수 실적의 전년대비 증가율 평균은 19.7%를 나타내고 있다.

(2) 청소년지도자 연수사업

(2)-1. 청소년지도자 연수실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	표준치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
청소년지도자 전문연수 참가인원/사업수행부서 평균인원	목표부여(편차)	221.446	223.920	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 사업수행부서 투입인력 1인당 청소년지도자 전문연수 참가인원을 측정하여 청소년지도자 전문연수 사업의 운영 효율성과를 평가하는 지표로서 목표부여(편차)방식으로 평가하였다.

- '10년도 청소년지도자 전문연수 사업수행부서 1인당 전문연수 참가인원은

223.920명으로 목표치 221.446명을 상회하여 평점 100점인 "S"로 평가한다.

다. 항목별 원인

- 청소년지도자 전문연수 사업수행부서 평균인원은 전년도 30.0명 대비 0.1명(0.3%) 증가하였는데 비하여 전문연수 참가인원은 청소년지도자의 요구를 반영한 신규과정의 개발, 기관맞춤형과정의 운영확대, 노동부 환급과정의 확대 실시 등 지속적인 사업 개선과 성과관리를 통해 전년 5,403명 대비 1,337명(24.7%) 증가하였다.

라. 추세분석

- 청소년지도자 전문연수에 투입된 평균인원은 과거 5개년 전년대비 평균 △7.7% 감소하였으나, 참가인원은 9.6%의 평균 증가율을 보여 사업수행부서 평균인원 1인당 참가인원 실적이 '06년도에 전년대비 △16.9% 감소 이후 '07년도부터 지속적인 신규과정 개발, 맞춤형 과정의 운영 확대 등의 노력으로 '06년~'10년까지 전년대비 평균 22.4%의 증가추세를 보였다.

(3) 청소년수련활동 인증제 운영사업

(3)-1. 청소년수련활동 인증제 운영실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
청소년수련활동 인증프로그램 참가인원/사업예산 집행액	목표부여(편차)	0.0392	0.0787	100.000	3	3.000	S

나. 평가내용

- 청소년수련활동 인증프로그램 참가인원 대비 해당 사업예산 집행액을 측

정함으로써 국가인증제도인 청소년수련활동 인증제 운영성과를 평가하는 지표로 목표부여(4개년 편차) 방식으로 평가하였다.

- '10년 청소년수련활동 인증제 운영실적은 사업예산 집행액 대비 인증프로그램 참가인원으로 측정하며, '10년 실적치는 0.0787명으로 목표치인 0.0392명을 상회하여 평점 100점인 "S"로 평가하였다.

다. 항목별 원인

- 지역별 특성을 고려한 지역 특성화 인증수련활동의 신규 개발·보급 확대, 학교학생생활기록부에 인증수련활동 참여기록 등재 등 학교교육정책과의 연계 강화로 청소년수련활동 인증제 사업예산 집행액은 '09년도 대비 △143,267천원(△22.1%) 감소한 504,319천원이었으나, 인증프로그램 참여인원은 '09년 대비 21,066명(113%) 증가한 39,715명의 실적을 거두었다.

라. 추세분석

- 청소년수련활동 인증제도는 2006년 도입되어 첫해인 '06년도에는 353명이 인증수련활동에 참가하는데 머물렀으나, 학교교육과의 연계 강화, 지속적인 인증수련활동 프로그램의 확대로 '07년부터 '10년까지 전년대비 평균 9,841명(646.7%)의 증가 추세를 보였다.

(4) 청소년성취포상제 사업

(4)-1. 청소년성취포상제 운영실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
청소년성취포상제 참여인원/사업예산집행액	목표부여	0.006	0.014	100.000	2	2.000	S

나. 평가내용

- 2008년에 우리나라에 도입된 국제청소년성취포상제를 활성화하기 위한 지표이며, 예산집행액 대비 청소년성취포상제 참여인원에 대한 성과를 평가하기 위한 지표로 목표부여 방식으로 평가하였다.

- '10년 청소년성취포상제 운영실적은 예산집행액 대비 참여인원의 실적이 0.014명으로 목표치 0.006명을 상회하여 평점 100점인 "S"로 평가하였다.

다. 항목별 원인

- '10년 청소년성취포상제 참여인원은 다양한 맞춤형 프로그램 운영 및 전문 지도자 양성 확대, 학교정책과의 연계 등으로 '09년 2,139명, 대비 2,030명(94.9%) 증가하였다.

라. 추세분석

- 청소년성취포상제 참여인원은 도입 첫해인 '08년도에 352명이었으나 '09년 2,139명, '10년 4,169명으로 지속적인 상승추세를 보이고 있다.

(5) 주요사업 성과관리의 적정성

- 청소년활동진흥법 제6조 및 정관 제3조에 명시된 설립목적(청소년의 잠재역량 계발과 인격형성을 도모하고 수련·참여·교류·권리증진 활동을 종합적으로 지원)에 부합하는 미션을 설정하고, 내·외부 환경 분석 및 SWOT 분석 등을 통한 4대 전략목표를 제시하고 있다. 또한 주요 기능(사업)을 기관통합에 따른 경영목표 체계 재설정을 위한 조직을 구성·운영하여 PEST 및 SPIO 분석, SWOT 분석 등을 실시하고 기관의 미션과 중기경영계획에 근거하여 도출한 노력은 긍정적으로 판단된다.

- 설립 목적에 명시된 기능(사업 군)을 중심으로 청소년 활동 시범운영, 소외청소년 활동 지원, 활동프로그램 개발보급, 시설환경 개선, 지도자 양성,

활동참여 제도 활성화로 사업 군을 설정하고 있으나 핵심사업의 선정이 단위사업 수준에 해당할 정도로 협소하므로 이를 보다 광의적으로 재범주화하여 제시할 필요가 있다. 그리고 핵심사업 영역은 전략목표 및 전략과제와 보다 적절하게 연계될 수 있도록 하여야 하며, 전략과제 달성을 위한 실행계획을 보다 정교하고 체계적으로 제시할 필요가 있다.

- 주요사업 성과지표의 개발과 관련하여서는 핵심사업 영역에 따라 개별적인 SMART 기준에 의한 성과지표를 설정하여 제시하고, 성과목표 달성을 위해 노력하고 있는 것은 긍정적으로 평가된다. 그러나 주요사업의 일부 성과지표는 대외 환경에 의존하여 자체적인 통제가 어렵고, 프로그램 보급건수 및 시설개보수건수와 같이 핵심사업에 대한 대표성이 다소 결여된 측면도 있으므로, 주요 사업(군)을 대표할 수 있는 지표로 보완하는 방안의 모색이 요구된다.

- 주요사업의 성과달성을 위한 추진체계를 구축하고, 중장기 경영전략과 연계된 성과지표에 대한 성과목표를 합리적으로 설정하여 체계적인 노력을 기울이고 있다. 다만 계량지표에 대한 성과뿐 만 아니라 비계량 성과에 대한 제시도 필요하며, 성취포상제 참여인원의 증대는 창의적 체험활동 및 대학입학사정관제의 확대와 같은 외부적 요인이 복합적으로 작용하고 있으므로 이러한 점을 고려한 성과지표의 개발이 이루어질 필요가 있다.

- 주요사업의 효율적 추진을 위하여 기관통합에 따른 사업 조정과 인력 및 재원의 재배치를 통한 사업추진체계를 구축하고 있는 것은 긍정적으로 평가된다. 그러나 청소년 프로그램 개발보급 및 청소년 지도자 양성사업은 핵심사업이지만 투입되는 예산이 과소한 측면이 있는 점은 보완의 여지가 있다. 또한 주요 사업을 경영목표 및 전략과제와의 연계하여 제시할 필요가 있으며, 중장기 전략에 따른 자원배분 및 실행계획을 구체적으로 수립하여 경영목표 달성에 기여할 수 있도록 할 필요가 있다.

- 주요사업의 계량지표에 대한 성과는 모두 달성한 것으로 나타나 기관의

지속적인 노력의 결실로 인정되나, 목표설정이 다소 소극적인 측면이 있어 이를 보다 도전적으로 제시할 필요가 있다. 또한 각 핵심사업 영역에서 나타난 다양한 비계량 성과를 보다 명확하게 제시함으로써 기관 운영의 성과를 알릴 필요가 있다.

- 주요사업의 계량 및 비계량 성과들이 전국 단위 사업수행의 지속성 강화로 국가 청소년정책을 전달하는 청소년 활동 중추기관으로서의 위상을 정립하고 있다. 또한 창의적 체험활동의 연구·보급 및 청소년활동과의 연계 모델을 제시함으로써 청소년활동 사업의 연계 기반을 확충하고, 다양한 프로그램 운영 및 개발, 청소년지도자 양성, 청소년활동 시설의 확충으로 청소년활동 기반을 구축하는 등 설정된 경영전략의 방향에 부합함으로써 청소년 활동을 총괄·지원하는 중추기관이라는 설립목적을 달성하는데 기여하고 있다.

- 주요사업과 관련한 자체평가 및 환류에 있어서 사업 군별로 외부자문단 등이 참여하는 성과점검을 통하여 사업을 진단하고 개선점을 도출하여 이를 반영하기 위한 노력을 기울이고 있는 것으로 평가된다. 또한 실행과정에 대한 모니터링 체계 구축을 통하여 핵심사업의 추진실적을 주기적으로 점검하고 현안과제를 도출하여 프로세스를 통한 개선 노력을 하고 있는 것으로 평가된다. 나아가 휴가일수 과다 등 각종 지적사항에 대한 개선 노력 역시 필요하다.

- 종합적으로 볼 때, 기관은 주요사업 성과관리의 적정성에 관해 많은 노력을 기울여 핵심사업의 계량지표에 대한 성과와 더불어 비계량적 성과에서도 일정부분 결실을 거두고 있으며, 효율적인 추진체계를 갖추고 있는 것으로 평가된다. 그러나, 주요 기능(사업 군)을 대표하는 주요사업의 범위가 협소한 측면이 있어 이를 재범주화하고, 핵심사업을 대표할 수 있는 성과지표의 개발과 중장기 전략에 따른 자원배분과 실행 계획이 보다 정교하게 이루어질 필요가 있다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 주요사업 성과관리의 적정성을 위한 기관의 노력을 “B”로 평가한다.

2. 고객만족성과

(1) 고객만족 개선도

가. 평가개요

지표산식	평가방법	‘09년 점수	‘10년 점수	평점	가중치	득 점	등급구간
고객만족도지수×0.4 +고객만족향상도×0.6	목표부여	85.891	84.387	88.459	7	6.192	B

나. 평가내용

- 기획재정부에서 실시하는 준정부기관 고객만족도에 대한 평가로 평가년도의 만족도 지수 40%와 전년대비 고객만족향상도 60%를 합산하여 목표부여 방식으로 평가하였다.

- ’10년도 고객만족도 점수는 전년대비 1.504점 하락한 84.387점이며, ’10년도 고객만족 향상도는 88.249으로, 이를 평가편람의 기준에 의한 지표 산식에 따라 산정하여 평점 88.459점으로 가중치 7점 중 6.192점을 득점하여 “B”등급으로 평가한다.

다. 항목별 원인

- 고객만족도 향상을 위하여 ’10년도 CS개선과제 도출을 통하여 고객섬김다짐DAY 실시, 매월 서비스 King-Qeen 선정, 고객오피스라운지 설치 등 고객편의시설 설치 등의 노력을 기울였으나, ’09년도 85.9점 대비 84.4점으로 △1.5점 하락하였으며, 각 사업분야별로는 수련활동 및 교육훈련 분야

가 '09년 86.0점에서 84.2점으로 △1.8점, 시설대관 분야가 '09년 86.1점에서 84.9점으로 △1.2점 감소하였고, 지도자연수 분여는 '09년 84.0점에서 '10년 84.1점으로 아주 미약한 상승을 보였다.

- 이는 전 직원이 참여하는 지속적인 CS개선 노력보다는 담당부서 위주의 단기적이고 형식적인 CS활동과 전 직원의 CS마인드 확립미흡, 체계적인 고객 불만처리 프로세스의 구축 미흡 등이 하락 요인으로 분석된다.

3. 경영효율성과

(1) 노동생산성

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
부가가치/평균인원	목표부여	47,317,891	48,221,679	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 기관의 효율적인 노동생산성 향상을 유도하는 지표로서 평균인원의 함수로 표시된 부가가치를 목표부여로 평가하였다.

- '10년 인당 노동생산성은 48,221,678.724원으로 목표치 47,317,891.343원을 상회하여 평점 100.00점인 "S"로 평가하였다.

다. 항목별 원인

- 독립변수인 평균인원은 '10년 8월 기관통합에 따라 통합전 경영평가를 받지 않았던 (구)한국청소년진흥센터 인력이 추가되어 '09년 대비 38명,

24.7% 증가하였다.

- 종속변수인 부가가치는 기관통합에 따른 경상이익이 '09년 402백만원에서 '10년 1,828백만원으로 대폭 증가하였고, 이로 인해 부가가치 또한 '09년 대비 2,634백만원(39.8%)증가하여 9,259백만원의 실적을 거두었다.

라. 추세분석

- 평균인원은 '09년 154명에서 '10년 192명으로 38명(24.7%)이 증가하였으며, 부가가치는 '09년 6,625백만원에서 '10년 9,259백만으로 2,634백만원(39.8%)증가하였다.

- 이로 인한 노동생산성은 '09년 43백만원에서 '10년 48백만원으로 5백만원(12.1%) 증가하였다.

(2) 계량인건비

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
인건비/ 예산집행액	목표부여	0.372	0.301	100.000	3	3.000	S

나. 평가내용

- 적정수준의 인건비 관리 노력을 측정하기 위한 지표로서 인건비를 예산집행액으로 나누어 목표부여(하향)방식으로 평가하였다.

- '10년 지표산식에 따라 산출된 실적치가 0.301로 목표치 0.372 이하로 관리하여 평점 100.0점인 "S"로 평가하였다.

다. 항목별 원인

- 예산집행액은 '10년 8월 통합이후의 실적에 통합전에 경영평가를 받지 않았던 (구)한국청소년진흥센터의 예산집행액이 포함되어 '09년 대비 8,648백만원(62.2%) 대폭 증가하였다.

- 인건비 또한 예산집행액과 동일한 기준으로 '10년 8월 통합이후의 실적에 통합 전에 경영평가를 받지 않았던 (구)한국청소년진흥센터 인력의 인건비를 포함하여 '09년 대비 1,047백만원(18.2%)증가하였다.

- 예산집행액 대비 인건비 집행실적으로 측정한 계량인건비는 '09년 0.4131에서 '10년 0.3010으로 △0.112(△27.1%) 감소하였다.

라. 추세분석

- 예산집행액은 '09년 13,893백만원에서 '10년 22,541백만원으로 8,648백만원(62.2%)이 증가하였으며, 인건비는 '09년 5,739백만원에서 '10년 6,786백만으로 1,047백만원(18.2%)증가하였다.

- 이로 인한 계량인건비는 '09년 0.4131에서 '10년 0.3010으로 △0.112(△27.1%) 감소하였다.

(3) 계량관리업무비

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
관리업무비/ 예산집행액	목표부여	0.439	0.418	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 기관의 합리적인 관리업무비 절감을 유도하는 지표로서 관리업무비 대비 예산집행실적 비율에 대하여 목표부여로 평가하였다.

- '10년 지표산식에 따라 산출된 실적치가 0.418로 목표치 0.439 이하로 관리하여 평점 100.0점인 "S"로 평가하였다.

다. 항목별 원인

- 예산집행액은 '10년 8월 통합이후의 실적에 통합전에 경영평가를 받지 않았던 (구)한국청소년진흥센터의 예산집행액이 포함되어 '09년 대비 8,648백만원(62.2%) 대폭 증가하였다.

- 관리업무비 또한 예산집행액과 동일한 기준으로 '10년 8월 통합이후의 실적에 통합 전에 경영평가를 받지 않았던 (구)한국청소년진흥센터의 관리업무비가 포함되어 '09년 대비 2,634백만원(38.9%) 증가하였다.

- 예산집행액 대비 관리업무비 집행실적으로 측정한 계량관리업무비는 '09년 0.488에서 '10년 0.418으로 △0.070(△14.4%) 감소하였다.

라. 추세분석

- 예산집행액은 '09년 13,893백만원에서 '10년 22,541백만원으로 8,648백만원(62.2%)이 증가하였으며, 관리업무비는 '09년 6,779백만원에서 '10년 9,413백만으로 2,634백만원(38.9%) 증가하였다.

- 이로 인한 계량관리업무비는 '09년 0.488에서 '10년 0.418로 △0.070(△14.4%) 감소하였다.

(4) 총인건비인상률

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
[(실적년도 총인건비-전년도 총인건비/전년도 총인건비	목표부여	1.6%	-2.298%	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 이 지표는 정부예산편성지침의 인건비 인상률 준수 여부를 측정하기 위한 지표로서 실적평가는 2010년도 인건비 인상률 가이드라인 1.6% 해당액을 2009년도 총인건비에 가산한 한도에 대해 그 이하인지 여부로 평가하였다.

- '10년도 실적은 △2.298%로 목표 정부예산편성지침을 준수하여 평점 100점인 "S"로 평가하였다.

다. 항목별 원인

- 기존에 경영실적평가를 수검하였던 (구)한국청소년수련원은 예산편성단계에서부터 인건비예산 관리범위 설정, 정원내 현원관리 등의 노력을 통하여 총인건비 인상률 관리를 하였으며, 통합 전 경영실적평가 비대상이었던 (구)한국청소년진흥센터는 '10년 3월에 시작된 통합준비 단계에서부터 (구)한국청소년수련원의 인건비관리기준에 따라 관리될 수 있도록 하였고, '10년 8월 통합이후에도 인건비관리에 차질이 없도록 하여 정부예산편성지침인 인건비 인상률 1.6%를 준수하였다.

- '09년도 총인건비는 5,172백만원, '10년도 총인건비는 5,053백만원으로서 전년 대비 △2.298% 감소하여 인건비 인상률 1.6%이내 인상 지침을 준수하였다.

(5) 재무예산성과(예산집행률)

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
예산집행액/예산 현액	목표대실적	100	96.608	96.608	2	1.932	A

나. 평가내용

- 기관의 적정예산 집행을 유도하는 지표로서 예산현액 대비 예산집행액을 목표대실적으로 평가하였다.

- '10년 예산집행률은 평가편람 기준에 따라 통합이전 기관인 (구)한국청소년수련원 및 (구)한국청소년진흥센터의 예산액을 합산한 예산액 대비 집행률을 산정하였으며, 목표 100% 대비 실적치가 96.608%로 목표치에 다소 미달하였으나 평점 96.608점인 "A"로 평가하였다.

다. 항목별 원인

- 통합준비 시점인 '10년 3월부터 통합 대상기관에 대하여 지속적인 예산집행관리 모니터링을 통해 합리적인 예산집행이 이루어 지도록 하여 통합전인 '10년 7월까지 예산액 대비 45.2%인 11,288백만원을 집행하였고, 통합이후에 51.4%인 12,812백만원을 집행하였다.

(6) 정부권장정책 이행실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득 점	등급구간
정부권장정책 이행실적	목표부여	100.00	-	88.056	2	1.761	B

나. 평가내용

- 정부정책의 적정한 이행을 유도하는 지표로서 '10년도 정부권장정책 이행실적 7가지 항목에 대하여 항목별로 해당 부처의 평가결과를 반영하여 목표부여로 평가하였다.

- '10년 정부권장정책 각 항목별 이행실적 평점은 88.05점으로 1.761점을 득점하여 "B"로 평가하였다.

다. 항목별 원인분석

정책명	가중치(A)	부처 평가결과 (B, %)	득점(A×B)
1. 중소기업제품 우선구매	0.6	82.81	0.497
2. 청년 미취업자 고용	0.4	100.0	0.400
3. 중증장애인 생산품 우선구매	0.2	88.73	0.177
4. 장애인·고령자 의무고용	0.2	100.0	0.200
5. 친환경상품 의무구매	0.2	66.30	0.133
6. 국가유공자 우선채용	0.1	90.64	0.091
7. 전통시장 온누리 상품권 구매	0.1	87.04	0.087
합계 점수	1.8	88.056	1.585
환산 점수	2.0	환산	1.761

- 중소기업제품 우선구매, 청년 미취업자 고용, 중증장애인 생산품 우선구매, 장애인 의무고용, 국가유공자 우선채용, 전통시장 온누리 상품권 구매 실적은 적극적인 이행노력으로 평균 91.5%의 달성율을 보였으나, 친환경상품 의무구매 66.3%의 미흡한 실적을 보여 전체적으로 88.05%의 실적을 달성하였다.

라. 추세분석

- 2010년도에 신설된 기관으로 추세가 없다.

106905

한국연구재단

❖ 총괄요약표

평가범주		지 표 명	평가방법	가중치 (점)	점수
경영 성과	주요 사업 성과	(1) 과학기술연구개발사업			
		(1)-1 기초과학연구비 수혜율 제고정도	목표부여	5	5.000
		(1)-2 연구성과 도출의 질적 수준 제고 정도	목표부여	2	1.825
		(2) 인문사회연구지원사업			
		(2)-1 인문사회분야 저변확대 기여도	목표부여	2	1.933
		(2)-2 신진교수 연구지원 수혜율 제고 정도	목표부여	4	4.000
		(3) 학술연구진흥 및 연구기반조성사업			
		(3)-1 학문후속세대 연구활성화 기여도	목표부여	4	1.200
		(3)-2 연구정보 DB 확충 실적	목표부여	3	3.000
		(3)-3 연구지원의 경제적 효과 제고 정도	목표부여	3	3.000
		(4) 주요사업 성과관리의 적정성	6등급평가	5	A
	고객 만족 성과	(1) 고객 만족 개선도	목표부여	7	6.447
	경영 효율 성과	(1) 노동생산성	목표부여	5	1.500
		(2) 계량인건비	목표부여	3	3.000
		(3) 계량관리업무비	목표부여	4	3.782
		(4) 총인건비인상률	목표부여	4	4.000
		(5) 재무예산성과	목표대실적	2	1.972
		(6) 정부권장정책 이행실적	목표부여	2	1.384
합 계				55	

1. 주요사업성과

(1) 과학기술연구개발사업

(1)-1. 기초과학연구비 수혜율 제고 정도

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치 (최고)	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
당해연도 기초과학연구사업 연구비 규모(백만원) / 국가 이공계 연구인력 수(명)	목표부여	12.005	12.823	100.000	5	5.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 전국의 연구인력에 대해 기초과학연구비의 수혜율 제고 정도를 평가하는 지표로서, 전국 이공계 연구인력 1인당 기초과학분야 연구비 수혜율 제고 정도를 산출하여 목표부여로 평가하였다.

- '10년도 국가 이공계 연구인력 수 6,3407명 대비 기초과학연구비 규모는 813,060백만원으로서 1인당 연구비는 12,823천원으로 산출되었고 '09년 이공계 연구인력의 수혜율 10,914천원 대비 117.491%를 달성하여 가중치 5점에 득점 5점, 최종 "S"등급으로 평가 한다.

다. 항목별 원인분석

- 기초과학분야 연구비 수혜율 제고 노력을 위하여 총 증가액 162,110백만원 중 150,000백만원(92.5%)을 개인연구 중심으로 예산을 편성하여 연구자들의 수혜율을 전년 10,914천원에서 2010년 12,823천원으로 117.491% 증가하는 성과를 도출하여 만점을 획득하였다.

라. 추세분석

- '09년도 이공계 연구인력 59,644명 대비 연구비 규모는 650,950백만원으로서 1인당 수혜금액은 10.914백만원이었으나 '10년도 이공계 연구인력 63,407명 대비 연구비 규모는 813,060백만원으로서 1인당 수혜금액 12.823백만원으로 1.175백만원 증가하여 전년대비 117.491%의 증가 추세를 나타냈다.

(1)-2. 연구성과 도출의 질적수준 제고 정도

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치 (최고)	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
$\frac{\text{연구개발사업 SCI급 학술지 발표 편수}}{\text{연구개발사업 전체 학술지 발표 편수}} \times 100$	목표부여	85.458	82.54	91.237	2	1.825	A

나. 평가내용

- 본 지표는 한국연구재단이 지원한 과학기술연구개발사업 중 연간 도출된 전체 연구성과물 중에서 SCI급 우수 학술지 게재 논문의 비율을 측정하여 연구결과의 질적 수준을 평가하는 지표로서 목표부여로 평가하였다.

- '10년 과학기술연구개발사업의 순수 R&D사업을 기준으로, 총 21,925편의 학술 논문이 등록되었으며, 이중 SCI급 학술지는 18,097편으로 실적치는 82.54%로 산출되었고, '09년 SCI급 논문 비율 77.689% 대비 106.23%를 달성하여 최종 "A" 등급으로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 사업별로 일반연구자, 중견연구, 리더연구, 선도연구센터, 중점연구소지원, 나노연구개발, 바이오연구개발, 원자력기술개발사업은 2009년 대비 2010년 실적이 증가한 반면, 원자력 연구기반확충사업은 전년대비 2.1% 감소하는

실적을 나타냈다.

라. 추세분석

- '09년도 총 논문 수 13,908편 대비 SCI급 논문 수는 10,805편으로서 SCI급 논문 비율은 77.689%였으며 '10년도 총 논문 수 21,925편 대비 SCI급 논문 수 18,097편으로서 SCI급 논문비율은 82.540%로 전년대비 약 106.23%의 증가추세를 나타냈다.

(2) 인문사회연구지원사업

(2)-1. 인문사회분야 저변확대 기여도

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치 (최고)	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
인문사회연구지원 논문 및 저서 발표 편수 / 논문 및 저서 발표 과제 수	목표부여	2.262	2.232	96.641	2	1.933	A

나. 평가내용

- 본 지표는 인문사회분야 연구지원을 통한 과제당 논문 및 저서발표 실적을 측정하여 연구 저변확대의 기여도를 평가하는 지표로서 목표부여로 평가하였다.

- '10년 인문사회연구역량강화사업을 기준으로 총 1,963과제에서 논문 3,291편, 저서 545편을 발표하였으며, '09년의 총 1,212과제에서 논문 2,212편, 저서 140편과 비교하여 전년대비 108.56%를 달성하여 최종 "A" 등급으로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 2009년 대비 2010년도의 주요 성과가 상당히 증가하였는데 논문은 약 1.5배, 저서는 약 3.9배 정도 증가하였다. 이는 2010년도 성과 관리시스템의 체계화 및 연구자들의 성과 창출 독려를 위한 사업 담당자들의 노력으로 인해 전년대비 높은 성과를 거둘 수 있었던 것으로 분석된다.

라. 추세분석

- '09년도 발표 과제 수는 1,212과제이며 논문 2,212편, 저서 140편으로 실적은 2.056이며 '10년도 발표 과제 수는 1,963과제이며 논문 3,291편, 저서 545편으로 실적은 2.232로 전년대비 약 108.56%의 증가추세를 나타냈다.

(2)-2. 신진교수 연구지원 수혜율 제고 정도

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치 (최고)	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
$\frac{\text{인문사회분야 신진교수 연구지원 수혜자 수}}{\text{전국 인문사회분야 신진교수 수}} \times 100$	목표부여	12.725	14.062	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 인문사회분야 신진교수연구지원사업을 통해 지원받은 신진교수 수가 전국 신진교수 수와 대비해서 어느 정도인지를 산출하여, 인문사회분야의 신진교수 연구여건 강화 성과를 측정하는 지표로 목표부여로 평가하였다.

- '10년 인문사회분야 전국 신진교수 4,089명 대비 신진교수지원사업 지원 신진교수는 575명으로 실적치는 14.1%로 산출되었고, 이 실적은 목표치가 되는 전년도 실적 9.8% 대비 121.559%를 달성하여 최종 "S" 등급으로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- '09년도 인문사회분야 신진교수 4,400명 대비 수혜자는 509명으로 수혜실적은 11.568로 최고 목표치는 12.725가 된다. '10년도 인문사회분야 신진교수 4,089명 대비 수혜자는 575명으로 수혜실적은 14.062로서 전년 대비 121.559%를 달성하여 만점을 획득하였다.

라. 추세분석

- '09 수혜 실적 11.568 대비 '10년 수혜 실적 14.062으로서 전년대비 121.559%의 증가추세를 나타냈다.

(3) 학술연구진흥 및 연구기반조성사업

(3)-1. 학문후속세대 연구활성화 기여도

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치 (최고)	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
$\frac{\text{학문후속세대양성지원사업 수혜자 수}}{\text{전국 박사학위 취득자 수}} \times 100$	목표부여	12.152	7.698	100.000	4	1.200	E

나. 평가내용

- 본 지표는 전국 박사학위 취득자 수 대비 학문후속세대양성사업의 수혜율을 측정하는 지표로서 목표부여로 평가하였다.

- '10년 수혜자 수는 763명으로서 수혜율은 7.698% 이며, 가중치 4점에 득점 1.2점, "E"등급으로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- '09년도 전국박사학위취득자 수 9,369명(2008년 박사졸업자) 대비 수혜자

는 1,035명으로 수혜실적은 11.047로 최고 목표치는 12.152가 된다. '10년도 전국박사학위취득자 수 9,912명(2009년 졸업자) 대비 수혜자 수는 763명으로 전년 대비 69.68%를 달성하여 1.2를 획득하였다.
이는 '09년도에 청년실업 해소차원의 추경예산 편성으로 인하여 전기 수혜율이 높았으나 당기에 예산 감소로 인하여 실적달성에 어려움이 있었다.

라. 추세분석

- '09년 수혜 실적 11.047 대비 '10년 수혜 실적 7.698로서 전년대비 69.68%의 증가추세를 나타냈다.

(3)-2. 연구정보 DB 확충 실적

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치(최고)	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
연구정보 DB 구축 건수/기관충인원 수	목표부여	3,920.1	4,284.5	100.000	3	3.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 재단의 총 인원 수 대비 통합 연구정보 DB 구축건수에 대한 신규 및 갱신건수를 측정·관리하여, 연구지원정보의 적시성 및 신뢰성 확보와 국내 연구인력, 연구과제, 연구성과의 DB화 제고 실적을 평가하는 지표로서 목표부여로 평가하였다.

- '10년 기준으로 실적치는 4,284.5건으로 전년도 실적 3,563.7건 대비 120.225%를 달성하여, 최종 "S" 등급으로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- '09년도 총 현원 대비 DB 구축건수는 3,564건으로 최고 목표치는 3,920건이 된다. '10년도 총 현원 대비 DB 구축건수는 4,285건으로 전년 대비

120.225%를 달성하여 만점을 획득하였다.

라. 추세분석

- '09년 총 현원 대비 DB 구축건수 3,564건 대비 '10년 DB 구축건수 4,285건으로 전년대비 120.225%의 증가추세를 나타냈다.

(3)-3. 연구지원의 경제적 효과 제고 정도

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치 (최고)	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
기술이전료 수입액 / 지원사업비	목표부여	4.118	4.509	100.000	3	3.000	S

나. 평가내용

- 본 지표는 대학선도 TLO지원사업의 투입자본(사업비)에 대한 기술이전 수입료의 비율을 실적으로 산출, 전년도 실적치 대비 증가율을 측정하여 연구지원사업의 경제적 효과를 평가하는 지표로서 목표부여로 평가하였다.

- '10년도 TLO지원사업 사업비 5,500백만원 대비 지원대학의 기술이전료 수입액은 총 24,799백만원으로 실적치는 4.509로 산출되었으며, 전년도 실적치인 3.744 대비 120.433%를 달성하여 최종 "S" 등급으로 평가된다.

다. 항목별 원인분석

- '09년도 기술이전 수입액 비율은 3.744로 최고목표치는 4.118이다. '10년도 기술이전 수입액 비율은 4.509로 전년 대비 120.433%를 달성하여 만점을 획득하였다.

라. 추세분석

- '09년 사업비 대비 기술이전료 수입액 실적은 3.744이며 '10년 사업비 대비 기술이전료 수입액 실적은 4.509로 전년대비 120.433%의 증가추세를 나타냈다.

(4) 주요사업 성과관리의 적정성

- 한국연구재단법에 명시된 설립목적(학술 및 연구활동 관련 인력양성과 활용을 보다 효율적이고 공정하게 지원)을 달성하기 위해 기관은 비전을 도출하고, 이를 원활히 추진하기 위하여 내·외부 환경 분석과 관련 정부정책의 방향을 고려하였다. SWOT 분석을 통해 전략과제를 도출하였고 핵심사업별 추진전략 및 전략 체계도를 설정하여 5대 추진전략과 10대 전략과제를 도출한 노력이 긍정적으로 판단된다.

- 설립 목적, 역할 및 기능을 고려하여 주요사업과 연계한 전략목표 및 중기경영목표를 수립하고 재단법령 등의 설립목적에 근거한 주요사업으로 연구지원사업, 기반조성사업을 선정하고 있는 바 설립목적과 비전달성에 잘 부합된다고 판단된다. 또한 중장기 경영목표와 연계한 주요사업을 추진한 점과 정부정책을 핵심사업 별로 반영한 노력이 긍정적으로 판단된다.

- 기관의 주요사업 성과지표 개발에 있어서 경영환경과 전략목표를 직접적으로 연계하였으며, 성과목표를 설정한 후 3단계에 걸친 성과지표 점검체계를 운영하면서 내·외부 전문가의 자문을 실시하여 타당성을 검토하기 위해 노력하였다. 그러나 향후 실질적인 연구 성과관리를 위해 양적지표 중심의 성과관리에서 질적지표로의 개발을 위해 지속적인 노력을 기울일 필요가 있을 것이다.

- 주요사업 성과목표의 적정성을 위하여 성과평가 체계를 구축하고, 중장기 경영 전략목표 및 전략과제와 연계된 성과지표의 도출 및 세부평가항목을 설정하는 노력을 기울였다. 아울러 전략목표와 사업부서별 성과지표 연계

성을 강화하고, 핵심사업 성과에 높은 가중치를 부여하여 전략 지향적 성과지표 설정을 위해 노력한 점과 성과지표에 대한 성과목표를 도전적으로 설정하여 기대효과 및 수준을 파악한 기관의 노력이 긍정적으로 판단된다.

- 주요사업 추진체계의 적정성에 있어서 전 주기적 주요사업 관리체계를 구축하고 단계별 세부프로세스와 주요사업의 체계적 추진을 위한 중장기 경영전략을 수립하여 과제를 구성하였다. 연구지원사업 활성화와 기반조성사업 고도화를 통하여 중장기 경영목표 달성을 연계시키고 주요사업 추진의 전문성 및 효율성 제고를 위한 조직개편을 실시하였다. 인력분석 및 운영계획 수립을 바탕으로 주요사업 추진활동의 효율성 제고를 위한 기관의 노력이 긍정적으로 판단된다.

- 주요사업 핵심 성과지표를 주기적으로 모니터링하여 핵심성과와 연계된 추진사업의 실적을 점검하였다. 경영 환경변화에 대응하기 위한 환경변화와 장애요인에 대한 분제점 대응 프로세스를 잘 운영하고 있다. 또한, 변화하는 연구 환경변화에 능동적으로 대처하기 위해 조직을 유연하게 구성하였으며, 이해관계자들의 다양한 요구에 적극적으로 대응하고 분제를 해결한 기관의 노력이 긍정적으로 판단된다.

- 주요사업의 계량 및 비계량지표에 의한 성과들이 기관의 신뢰성을 확보하고, 경영효율화를 통한 고객만족을 실현하며 미래 환경변화에 대응하는 체제를 강화하는 등 설정된 경영전략의 방향에 부합한다. 이는 곧 기관의 설립목적을 달성하는데 기여하는 수준이 적정하다고 판단된다. 주요사업의 비계량적 성과로는 연구자 중심의 지원체계 구축, 연구사업의 선진화 추진, 연구지원 및 평가제도의 표준화 추진, 핵심사업 고도화를 위한 기획연구의 추진 등을 확인하였으며, 연구자 입장에서 서비스를 개선하는 노력을 기울여 고객만족도가 상승하는 등 기관의 주요사업을 효율적으로 추진한 노력이 긍정적으로 판단된다.

- 주요사업 추진활동의 성과를 합리적으로 평가하기 위해 사업성과 평가 및

환류를 위한 프로세스를 구축하였다. 성과평가의 체계적 추진을 위한 관련 위원회를 운영하고 있고 핵심사업의 계량실적 지표와 부서 성과평가지표를 연계하여 체계적으로 관리하였다. 주요사업별 성과지표의 수립 및 점검과 주요사업과 연계한 학습조직을 운영한 기관의 노력이 긍정적으로 판단된다. 그러나 경조비편성과 휴일일수 과다운영, 노조관련 지적사항 중 미이행 사항 등과 같이 외부기관에 의해 지적받은 사항들은 향후 개선해 나갈 필요가 있는 것으로 본다.

- 종합적으로, 기관은 주요사업 성과관리의 적정성에 관해서 많은 노력을 기울여 계량지표에 대한 성과와 더불어 비계량적 성과에도 결실을 거두고 있으며, 우수한 추진체계를 갖추고 추진과정을 잘 모니터링하고 있는 것으로 평가된다. 다만 성과지표 선정에 있어서 보다 연구성과가 효율적으로 도출될 수 있도록 양적지표 중심의 성과관리에서 질적지표로의 개발을 위해 지속적인 노력을 기울일 필요가 있을 것이다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 주요사업 성과관리의 적정성을 위한 기관의 노력을 “A”로 평가한다.

2. 고객만족 성과

(1) 고객만족 개선도

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
(고객만족도지수×0.4) + (전년대비 향상도×0.6)	목표부여	-	80.127	92.102	7	6.447	A

나. 평가내용

- 기획재정부에서 실시하는 공기업·준정부기관 고객만족도 조사결과 점수에 따라 당해연도 고객만족개선도를 평가하였다.

- '10년도 재단의 고객만족도 지수는 80.127점으로 전년대비(표준치_한국능률협회컨설팅 제공) 3.93점 상승하였고, 경영평가편람의 산식에 따른 평점은 92.102점으로 산출되었으며 최종 7점 가중치에서 6.447점을 득하였다.

다. 항목별 원인분석

- 고객만족도 지수는 80.127점, 전년대비 향상도는 100점으로 최종 평가점수는 (80.254 × 0.4) + (100 × 0.6) = 92.102점이며 이를 가중치에 적용한 결과 6.447점이 산출되었다.

- 2010년도 고객만족도 조사결과 점수는 2009년도 대비 3.93점으로 대폭 상승하였는데 이는 2010년 초에 수립한 "2010년 CS 경영개선 계획"에 따라 관련 TF 운영 등 전사적 추진을 위한 세부 노력의 결과로 분석된다.

라. 추세분석

- '09년도의 고객만족도 실적 76.197점, '10년도 실적 80.127점으로 전년대비 3.93점 상승하였다.

3. 경영효율성과

(1) 노동생산성

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치 (최고)	실적치	평 점	가중치	득 점	등급구간
부가가치 / 평균인원	목표부여	131.691	71.017	30.000	5	1.500	E

나. 평가내용

- 기관의 효율적인 노동생산성 향상을 유도하는 지표로서 평균인원의 함수로 표시된 부가가치를 목표부여로 평가하였다.

- '10년 1인당 노동생산성은 71.017백만원으로서 '09년 대비 실적치 119.719백만원 대비 48.702백만원이 감소하여 가중치 5점에 득점 1.5점, "E" 등급으로 평가한다.

다. 항목별 원인

- '09년도(301명) 대비 '10년도(299명) 평균인원은 약 2명 감소하였으며 부가가치는 2009년 119,719,031원에서 2010년 71,017,429원으로 크게 감소하여 노동생산성은 최종 "E" 등급을 획득하였다.

- 이는 경상이익이 '09년 8,917백만원 이었으나, '10년 △3,338백만원으로 크게 감소한 것이 주된 원인으로 파악된다.

라. 추세분석

- 2010년 경상이익의 감소세가 두드러져 부가가치가 전년대비 크게 감소하였으며 연평균인원 또한 전년대비 감소 추세를 보이고 있다. 따라서 '09년도 노동생산성 119,719,031원 대비 '10년도 71,017,429원으로 전년대비 48,701,602원 감소하였다.

(2) 계량인건비

가. 평가개요

평 가 산 식	평가 방법	목표치 (최고)	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
인건비/매출액	목표부여	0.837	0.823	100.000	3	3.000	S

나. 평가내용

- 사업총수익(매출액)당 인건비를 산출하여 적정수준의 인건비 관리 노력을 측정하는 지표로서 목표부여(하향) 방식으로 평가하였다.

- '10년도 실적치는 최고 목표치 0.837 대비 0.823으로 가중치 3점에 득점 3점, "S" 등급으로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- '10년도 매출액은 2,738,217,297,042원으로 전년(2,675,874,634,574원)대비 약 2.3% 증가한 반면 인건비는 전년대비 10.4% 감소하여 최고목표치인 0.837을 밑도는 0.823을 달성하여 만점을 획득하였다.

라. 추세분석

- 계량인건비의 경우 '09년도 0.93, '10년도 0.823를 달성하여 0.107 감소 추세를 나타냈다.

(3) 계량관리업무비

가. 평가개요

평 가 산 식	평가방법	목표치 (최고)	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
관리업무비/매출액	목표부여	0.841	0.856	94.600	4	3.782	A

나. 평가내용

- 본 평가지표는 사업총수익(매출액)당 관리업무비를 산출하여 적정수준의 관리업무비 절감노력을 측정하는 지표로서, '10년은 최고목표치 0.841 대

비 실적은 0.856로 산출되어 목표부여(하향) 평가방식에 의해 가중치 4점에 득점 3.782점, “A” 등급으로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- 2010년 관리업무비는 23,440백만원이며 전년도 24,998백만원 대비 1,558백만원 감소한 반면 매출액은 2010년 2,738,217백만원으로 2009년 2,675,875백만원 대비 62,342백만원이 증가하였음.

- 따라서, 2010년은 최고목표치 0.841 대비 실적은 0.856으로 산출되어 목표부여 평가방식에 의해 4점 가중치에 득점 3.782점을 획득하였다.

라. 추세분석

- 계량관리비의 경우 ’09년도 0.934, ’10년도 0.856을 달성하여 0.078 감소 추세를 나타냈다.

(4) 총인건비 인상률

가. 평가개요

평 가 산 식	평가 방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
총 인건비 인상율	목표부여	1.6%	0.21%	100.000	4	4.000	S

나. 평가내용

- 정부예산편성지침의 총 인건비인상률 준수여부를 측정하는 지표로서 실적평가는 준수여부로 평가하였다.

- ’10년도 실적은 0.21%로 목표치 1.6% 이내 수준을 준수 해 가중치 4점에 득

점 4점, “S” 등급으로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- ’09년도 재단 통합 당시 과거 3개 기관의 상이한 보수체계 통합 등으로 인해 인건비 인상률을 위반함에 따라 인건비 인상률 준수를 위한 여러 가지 노력(연구수당 제도 폐지 및 기 협약된 연구수당 국고 반납 등)들이 성과를 나타낸 것으로 분석된다.

- 과거년도 총인건비는 18,977백만원 대비, ’10년도 총인건비는 19,018백만원으로 전년대비 0.21%의 인상률을 나타냈다.

(5) 재무예산성과

가. 평가개요

평 가 산 식	평가 방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점	등급 구간
예산집행액/예산현액	목표대 실적	100%	98.6%	98.600	2	1.972	A

나. 평가내용

- 준정부기관의 재무예산성과를 예산집행률로 산출하여 측정하는 지표로서 한국연구재단은 98.6%의 실적치로서 가중치 2점에 득점 1.972점, “A” 등급으로 평가한다.

다. 항목별 원인분석

- ’10년도 예산현액 2,813,253백만원 대비 예산집행액은 2,774,490백만원으로서 집행률 98.622%를 나타냈다.

(6) 정부권장정책 이행실적

가. 평가 개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점	등급구간
정부권장정책 이행실적	목표부여	100.000	-	69.200	2	1.383	C

나. 평가 내용

- 법령상 의무권장사항 및 주요 국가정책사업 등의 정부권장정책 이행실적을 평가하는 지표로서, 69.2%를 달성하여 "C"로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

지표명	평가방법	가중치	부처평가결과(%)	득점
① 중소기업제품 우선구매	목표부여	0.6	62.93	0.378
② 청년 미취업자 고용(공공기관 청년인턴제)	〃	0.4	100.00	0.400
③ 중증장애인 생산품 우선구매	〃	0.2	55.44	0.110
④ 장애인 및 고령자 의무고용	〃	0.2	88.70	0.177
⑤ 친환경상품 의무구매	〃	0.2	63.70	0.127
⑥ 국가유공자 우선채용	〃	0.1	52.50	0.053
⑦ 전통시장 온누리 상품권 구매	〃	0.1	-	0.000
소 계		1.8	69.16	1.245
합 계		2.0	69,16	1.383

- 중소기업제품 우선구매는 세부평가항목에 대한 부처평가결과 62.93%를 집행하여 0.378점을 획득하였다.

- 청년인턴제 활성화 관련하여 청년인턴 채용으로 정부의 일자리 창출정책에 적극 부응하여 만점을 획득하였다.

- 중증장애인 제품 우선구매 및 국가유공자 우선채용 및 전통시장 온누리 상품권 구매 등의 실적은 50%를 약간 상회하거나 실적이 없었다.

라. 추세분석

- 정부의 정책을 기관경영에 적극 반영하여 실천하고 있으나 기관의 특성상 부흥하지 못하는 면이 있으며, 정부권장정책 이행실적은 2009년 1.389점 → 2010년 1.383점(2008년은 통합기관전으로 추세분석 제외함)으로 전통시장 온누리 상품권 구매 실적이 없어 약간 하락하였다.