



사람과 자연이  
공존하는  
청정제주

2020년 제주특별자치도  
출자출연기관  
경영평가 보고서

제주평생교육장학진흥원

세 부 목 차

제1장 평가결과 요약

Ⅰ. 경영평가 평정표 .....	1000
Ⅱ. 종합평가 의견 .....	1002

제2장 지표별 평가의견

Ⅰ. 경영전략 .....	1009
Ⅱ. 경영관리 .....	1018
Ⅲ. 정책준수 .....	1034
Ⅳ. 경영성과 .....	1040
Ⅴ. 사회적가치 .....	1051

제3장 경영개선사항

1. 부문별 핵심개선사항 .....	1061
2. 중점 개선과제 .....	1064

# 제1장 평가결과 요약

평가영역	지 표 명	세부 지표	지표 성격	배점	점수
1. 경영전략 (14)	1-1. 리더십	기관장의 경영의지와 철학	정성	2.0	1.60
		비전 및 전략 제시	정성	1.0	0.80
		조직문화 향상	정성	1.0	0.55
		소 계		4.0	2.95
	1-2. 책임경영	의사결정기구 및 제도의 적정성	정성	1.0	0.62
		윤리경영시스템의 운영	정성	1.0	0.70
		내부감사시스템 운영	정성	1.0	0.65
		소 계		3.0	1.97
	1-3. 전략 및 주요사업계획	전략의 타당성	정성	1.5	0.63
		경영목표의 타당성	정성	1.5	1.02
		이해관계자와의 공유노력	정성	1.0	0.66
		실행계획의 적정성	정성	2.0	1.16
		주요사업 관리	정성	1.0	0.62
		소 계		7.0	4.09
경영전략 소계				14.0	9.01
2. 경영관리 (21)	2-1. 조직 관리	조직구조의 적정성	정성	2.0	1.50
		지원기능인력 비율	정량	0.5	0.50
		관리직 비율	정량	0.5	0.00
		조직의 탄력적 운영	정성	1.0	0.85
		업무분장의 적정성	정성	1.0	0.85
		소 계		5.0	3.70
	2-2. 인사 관리	합리적 인사제도 운영	정성	2.0	1.60
		외부전문가 구성비율	정량	0.5	0.50
		외부전문가 참석률	정량	0.5	0.40
		임직원 외부 교육실적	정량	0.5	0.50
		임직원 내부 교육실적	정량	0.5	0.50
		성과관리의 적정성	정성	1.0	0.70
	소 계		5.0	4.20	
	2-3. 재무 관리	재정계획의 적정성	정성	1.0	0.80
		재정건전화	정성	1.0	0.90
		자체수입 개선율	정량	1.0	0.90
		소 계		3.0	2.60
	2-4. 예산 관리	재무예산의 적정성	정성	1.0	0.75
		예산집행의 투명성	정성	1.0	0.90
		업무추진비 공개실적	정량	1.0	1.00
		예산집행의 적정성	정성	1.0	0.90
		재정집행률	정량	1.0	1.00
		소 계		5.0	4.55

평가영역	지 표 명	세부 지표	지표 성격	배점	점수
	2-5. 홍보 및 정보관리 노력	홈페이지 및 SNS 운영의 적절성	정성	1.0	0.54
		홍보계획 및 노력의 적절성	정성	1.0	0.57
		홍보실적	정성	1.0	0.60
		소 계		3.0	1.71
<b>소 계</b>				<b>21.0</b>	<b>16.76</b>
3. 정책준수 (9)	3-1. 공공기관 정책 준수	인건비인상률 준수	정량	1.0	1.00
		경영평가 성과급 지급	정량	0.5	0.50
		외부감사 지적사항 이행	정량	1.0	1.00
		경영공시 및 통합공시 준수	정량	0.5	0.25
		공공기관 운영 가이드라인 준수 여부	정량	1.0	0.30
		안전관리 가이드라인 준수	정량	0.5	0.50
	소 계			4.5	3.55
	3-2. 지자체 정책준수	사회적기업 제품 등 구매실적	정량	1.0	1.00
		주요 의사결정 공유실적	정량	0.5	0.50
		소 계		1.5	1.50
	3-3. 경영평가 환류실적	경영실적평가 환류 실적	정량	3.0	3.00
		소 계		3.0	3.00
	<b>소 계</b>			<b>9.0</b>	<b>8.05</b>
4. 경영성과 (45)	4-1. 고객만족도	고객만족도 조사 결과	정량	5.0	4.34
		소 계		5.0	4.34
	4-2. 대표과제 적정성 및 도전성	대표과제 선정의 적정성	정성	4.0	3.60
		대표과제 목표의 도전성	정성	6.0	4.80
		소 계		10.0	8.40
	4-3. 대표과제 달성도	대표과제 달성도	정량	30.0	28.50
		소 계		30.0	28.50
<b>소 계</b>			<b>45.0</b>	<b>41.24</b>	
5. 사회적 가치 (11)	5-1. 일자리 창출 및 질 개선	신규일자리 창출을 위한 노력	정성	1.0	0.89
		2019년 일자리 창출 실적 평가 결과	정량	1.0	0.15
		비정규직 정규직 전환 추진 노력	정성	0.5	0.00
		기간제 근로자 전환 여부	정량	0.5	0.50
		소 계		3.0	1.54
	5-2. 사회적책임	지역사회 연계	정성	1.0	0.60
		인권경영	정량	1.0	1.00
		소 계		2.0	1.60
	5-3. 고객 및 도민참여	고객 및 주민참여 노력	정성	3.0	1.70
		고객만족도 향상 노력	정성	3.0	1.50
		소 계		6.0	3.20
	5-4. 비리 발생 여부	비리 발생 여부	정량	(-2.0)	0.00
		소 계		(-2.0)	0.00
<b>소 계</b>			<b>11.0</b>	<b>6.34</b>	
<b>총 계</b>				<b>100.0</b>	<b>81.40</b>

## 1. 기관총평

- 제주평생교육장학진흥원은 기관 경영평가 경험이 부족함에도 불구하고, 경영전략 및 사회적가치 평가 영역은 다소 미흡한 수준이나 경영관리, 정책준수 및 경영성과 평가 영역은 전반적으로 양호한 수준으로 나타남. 다만, 가시적인 성과를 위해서는 지속적인 개선이 필요할 것으로 판단됨. 총점 100점 만점 중, 81.40점으로 '다 등급'에 해당함
- 경영전략 평가 영역은 14점 중 9.01점(64.4% 득점비율)으로 평가됨
  - 기관의 환경분석을 통해 비전, 경영목표 및 추진전략 등 전략체계를 나뉘어 제시하고 있으며 이를 구현하기 위해 비전공유 및 모니터링체계를 구축 하는 등 적극적인 내·외적인 활동을 통해 사업들을 비교적 도전적으로 추진함. 다만, 전략체계 상에 명시된 핵심가치, 경영목표 등 용어가 다소 구체화되지 못하고 핵심과제와 주요사업과제들 간의 연계체계가 미흡한 점, 그리고 핵심과제나 주요사업의 추진과정에서 발생한 문제를 전략적으로 해결하기 위한 노력이 충분하지 못한 점은 개선이 필요한 부분임
- 경영관리 평가 영역은 21점 중 16.76점(79.8% 득점비율)으로 평가됨
  - 2018년 2월 28일 개원으로 "성숙한 평생학습사회 제주 실현"을 위해 조직과 인력을 편성하고 경영관리(인사제도, 재정, 예산)체계 구축을 위해 노력하고 있는 것으로 평가되나 아직 체계적인 운영과 관리를 위한 노력과 업무추진 역량이 다소 미흡함
  - 직무분석 기반 인력 산출과 중장기 인력증원 요소별 적정인력 산정, 인사제도 운영방향 설정을 기반으로 채용, 승진, 배치, 평가 관련 규정개선 노력은 양호하나 중장기 요구 인력의 산출논리가 미약하고 명확한 인재상과 인사제도 운영원칙 설정 필요한 상황임
- 정책준수 평가 영역은 9점 중 8.05점(89.4% 득점비율)으로 평가됨
  - 향후 성과급 지급대상기관으로서 객관화된 업적평가에 근거한 평가기준을 마련하여 체계화된 지급방안 설정 필요
  - 외부감사 18년도 6건, 19년도 3건 지적사항에 대하여 조치이행 완료
  - 지자체 정책준수는 평가지표가 요구하는 조건을 모두 충족하는 매우 양호한 수준임
- 경영성과 평가 영역은 45점 중 41.24점(91.6% 득점비율)으로 평가됨
  - 평생교육 진흥 및 활성화 지원 및 글로벌 인재육성을 위한 특화형 장학지원 사업 2개 세부지표의 목표는 달성함
  - 평생교육 및 인재육성 전략기획과 연구사업 실시 세부지표 중 평생교육 및 인재육성 연구사업 실적 달성도는 100%로 목표를 달성하였으나, 제주평생교육장학진흥원 홍보사업 운영 실적 달성도는 93%로 목표에 약간 미달함
- 사회적가치 평가 영역은 11점 중 6.34점(57.6% 득점비율)으로 평가됨
  - 일자리 창출 및 질 개선을 위하여 신규사업 발굴을 통한 업무 확장으로 1명의 정원을 증원하였으며, 정부 일자리 정책에 따라 청년 의무고용제를 추진하여 정규직 채용자 4명을 전원 청년으로 채용하였음
  - 사회적책임을 위하여 제주지역 미혼모를 대상으로 정리수납 전문가 과정 등 4개 유형의 과정, 총 7개 과정을 운영하고 65명을 교육하여, 13명을 취업 취·창업 실적을 나타내고 있으며, 4개 장애인 복지 시설을 대상으로 4개의 교육과정을 운영하여 총 54명의 장애인이 참여하는 실적을 거두고 있으나, 종합계획을 수립하고 지역사회와 기관과의 협력체계를 구축하여 체계적으로 지역사회 연계사업을 추진할 필요가 있음
  - 고객 및 주민참여를 위하여 홈페이지, 모바일 앱 등을 통해서 도민들의 질의사항을 취합하고 그 의견을 적극적으로 대응하고 있으며, 각 사업별 만족도조사를 실시하고 반영하는 노력을 수행하고 있음

## 2. 지표별 종합의견

### (1) 경영전략

- 기관의 환경분석을 통해 비전, 경영목표 및 추진전략 등 전략체계를 나름 제시하고 있으며 이를 구현하기 위해 비전공유 및 모니터링체계를 구축 하는 등 적극적인 내·외적인 활동을 통해 사업 들을 비교적 도전적으로 추진함. 다만, 전략체계 상에 명시된 핵심가치, 경영목표 등 용어가 다 소 구체화되지 못하고 핵심과제와 주요사업과제들 간의 연계체계가 미흡한 점, 그리고 핵심과제 나 주요사업의 추진과정에서 발생한 문제를 전략적으로 해결하기 위한 노력이 충분하지 못한 점 은 개선이 필요한 부분임
- 조직구성원을 위한 동기부여는 가족사랑의 날 운영, 직원 연가사용 활성화, 직원 맞춤형 복지제 도 운영, 우수직원 포상 실시 등 기본적인 수준에서 이루어지고 있으며, 직원 의사소통 채널은 정기 주간 및 월간회의와 워크숍을 통해 이루어지고 있음
- 내부조직만족도는 교육만족도조사와 중장기 발전 계획 수립 관련 내부직원진단 설문조사를 통해 진행되고 있어 직장문화 혁신과 내부고객 만족도 제고를 위한 직원 만족도조사를 주기적으로 실 시할 필요가 있음
- 비상임이사의 참석률을 높이기 위한 노력이 필요하고 비상임이사의 경영제언을 공유하고 반영할 수 있는 제도를 활성화 할 필요가 있으며, 윤리경영 추진계획을 실행하면서, 직원 개개인에게 청 렬의식이 체화될 수 있도록 예방교육을 강화하고, 실행되지 않거나 미흡한 활동들은 사전적 정 비를 통해 개선하기 위하여 윤리경영헌장 선포식 및 윤리경영위원회를 개최하고 있음
- 내부감사결과에 대한 주요 지적사항을 분석하여 후속조치를 시행하고 있으나, 감사업무를 전담 할 담당자가 없어 감사업무의 전문성을 제고하고, 일상적 감사시스템을 작동시키기가 어려운 상 황임
- 2018년 설립기관으로 미션-비전-전략을 수립하는데 있어 대내·외적인 경영환경 변화 분석을 통 한 경영전략을 수립하였으며, 내부역량의 부족한 점을 자체적으로 진단하였으며, 4대 추진전략과 18개 전략과제를 도출하였고, 타기관 벤치마킹을 실행하였으며, 벤치마킹 결과를 전략재수립과 정에 활용하고자 노력하였으나, 18개 전략과제와 세부추진과제를 연계하고 세부추진과제별 핵심 성과지표와 사업단위의 목표를 설정하는 과정이 필요함
- 2018년 사업실적을 반영하여 2019년 경영목표 달성을 위한 주요 사업의 예산액을 증액하고 신 규사업을 계획 및 실시하여 진흥원 경영목표 달성을 위해 노력하였으나, 전사목표를 단순히 사 업별 목표를 종합하는 행태로 설정하기보다는 기관의 미션, 비전, 전략과의 연계성을 고려하고, 여기에 대내외 환경변화를 반영하는 top-down 접근법을 고려할 필요가 있으며, 사업별 목표 설 정에 있어서 과거 실적에 의존하기보다는 내·외부 환경 및 역량 분석 등을 반영할 필요가 있음
- 진흥원의 특성에 따른 이해관계자를 분류하고 소통과 협력강화를 위해 노력하고 이해관계자별 영향력과 관심도 분석을 통한 맞춤형 대응전략을 수립하였고, 외부 이해관계자 특성에 맞는 다 양한 맞춤형 소통 공유 채널을 운영하고 의견을 수렴하고 전략의 내부공유와 전파를 위해 워크 샵 및 성과보고회를 개최하였으나, 다양한 소통채널을 통해 이해관계자로부터 의견을 수렴한 결 과가 실제 전략수립에는 어떻게 반영되었는지 구체적인 실적과 결과가 제시되지 않았음

- 평생교육분야 공공기관 대행사업 규모가 큰 상황에서 용역방식의 업무수행 비율이 높아지는 상황에 대응하여 사업실행의 내실화와 설립초기 기관이 가지는 비효율성을 제거하기 위해 환경변화를 고려하여 기관의 특성을 살릴 수 있는 방향으로 적절히 조직개편 방향을 결정하였고, 설립 이후 지속적인 조직개편을 통해 사업 불균형과 비효율을 제거하기 위해 노력한 것은 긍정적으로 평가할 수 있으나, 조직개편방향 도출 과정에서 기관의 미션, 비전, 전략 및 환경변화에 따른 기능강화, 축소, 유지 분야에 대한 분석 과정과 결과가 명확하게 제시되지 않았음
- 사업 추진과정에서 경영목표달성을 위한 추진체계를 구축하고 추진율, 예산집행률을 중심으로 점검을 실시하며, 성과목표 수립 및 달성도, 계획대비 추진일정 준수도, 전년대비 개선도, 예산집행률 등을 점검함으로써 분야별 취약점을 파악하여 개선할 수 있도록 노력하고 워크숍 및 성과보고회 등을 통해 성과를 공유하고 개선사항을 도출하고자 한 것은 긍정적으로 평가할 수 있으나, 보고서 내용을 살펴보면 추진성과에 대한 보고, 예산집행 내역을 중심으로 기술되어 있으며, 간담회 및 의견수렴 과정에서 문제점과 원인, 개선방향, 향후 활용 방안 등이 구체적으로 제시되지 않고 있으므로 성과평가의 실효성을 확보하기 위해서는 부서평가, 개인평가의 연계가 필요하며, 개인성과 목표의 경우 경로 의존적 단순계량지표에 의존하기보다는 SMART 목표설정 기법을 적용하는 것이 바람직함

## (2) 경영관리

- 2018년 2월 28일 개원으로 “성숙한 평생학습사회 제주 실현”을 위해 조직과 인력을 편성하고 경영관리(인사제도, 재정, 예산)체계 구축을 위해 노력하고 있는 것으로 평가되나 아직 체계적인 운영과 관리를 위한 노력과 업무추진 역량이 다소 미흡함
- 비전-전략-경영목표 실현을 위한 조직구조 편성을 모색하고 있으나 규모에 비해 지원부서(운영부, 전략기획부)의 효율적 운영방안이 요구되며 부서별 적정인력 배치방안이 강구되어야함
- 대내외 조직 현안 대응을 위해 TFT 구성으로 탄력적 조직운동을 모색하고 있으나 기능조정(축소, 강화, 신설, 통합 등)에 의한 탄력적 조직, 인력 대응방안 모색 미흡하여 향후 기능재조정(신설, 축소, 강화, 통합, 폐지)을 통한 요구기능 활성화 및 탄력적 조직대응기반 확보가 요구됨
- 직무분석 기반 인력 산출과 중장기 인력증원 요소별 적정인력 산정, 인사제도 운영방향 설정을 기반으로 채용, 승진, 배치, 평가 관련 규정개선 노력은 양호하나 중장기 요구 인력의 산출논리가 미약하고 명확한 인재상과 인사제도 운영원칙 설정 필요한 상황임
- 개인성과 평가를 기반으로 성과관리가 이루어지고 있어 전략실행 및 부서성과 창출을 위한 관리기반이 부재하여 향후 전략관리를 위한 성과관리체계 구축과 경영평가 지표와의 연계성을 기반으로 담당 부서 할당하는 방안 모색이 요구되며 개인별 근무평정은 성과지표와 역량지표로 분리하여 운영되어야함
- 재정환경분석에 의한 재정운영 목표, 전략을 수립을 기반으로 이와 연계한 재정운영 계획수립이 필요하며 전략과 연계된 사업예산 편성, 환경변화에 의한 적시적 예산조정, 중장기예산과 단기예산의 연계가 이루어지고 있지 않아 향후 전략과 연계한 사업예산 편성, 환경변화에 따른 재무예산 수정, 중장기예산과 단기 예산 편성 프로세스 연계방안이 적극적으로 모색되어야함
- 홈페이지에 정보를 지속적으로 업데이트 하고 있으며, 민원제기에 대한 대응을 위해 홈페이지에 게시판을 신설하였으나 실제 민원이 제기된 내용에 대한 분석과 관리가 이루어지지 않고 있으며, 홍보계획을 수립하고 추진 중에 홍보계획을 재수정하는 등의 노력을 하고 있으나 예산변경수준에 이루어지고 있어 실제로 홍보계획의 추진상의 문제점과 이슈를 해결하는 방향으로 재수정하는 계획이 필요함

### (3) 정책준수

- 총인건비 가이드라인 준수사항에 따라, 19년도 0.43%로 적정하게 관리하고 있으며, 신생 기관임에 따라, 향후 역할 및 사업 확대에 따른 인력증감을 고려하여 인건비 관리계획이 요구되며, 너무 낮은 인상률의 경우 업무에 대한 동기부여가 낮아질 우려가 있기 때문에 적정한 인상을 관리할 필요가 있음
- 향후 성과급 지급대상기관으로서 객관화된 업적평가에 근거한 평가기준을 마련하여 체계화된 지급방안 설정 필요
- 외부감사 18년도 6건, 19년도 3건 지적사항에 대하여 조치이행 완료
- 개별공시 중 '경영평가 결과' 및 '운영인력운영 현황', '성과계약 달성도' 등에 대한 미계재로 경영공시 요구항목에 대하여 인터넷 홈페이지 등에 모두 게재 필요
- 채용비위자징계기준, 채용비리 피해자구제, 직장 내 괴롭힘의 금지에 대한 제규정이 미흡하고, 갑질근절을 위한 조직 미구성으로 실제 운영의 한계가 있음
- 안전기본계획을 수립하여 시설에 대한 기본적인 안전관리 계획은 수립하였으나, 사업수행 및 활동단위의 리스크요인을 발굴하고 안전관리 가이드라인에서 요구하는 단계별(예방, 대비, 대응, 복구) 추진 과정상에 제기된 문제점 및 부적절한 재난안전관리에 대한 개선이 필요한 사항 등을 분석한 실질적인 내용이 반영될 필요가 있음
- 지자체 정책준수는 평가지표가 요구하는 조건을 모두 충족하는 매우 양호한 수준임
- 과거 경영평가 지적사항 18건에 대해 15건의 이행완료(83%)하였으며, 미이행 사항에 대해서 조치 완료 및 향후에도 지속적인 관리 모색

### (4) 경영성과

- (평생교육 및 인재육성 전략기획과 연구사업 실시) 제주평생학습 생태계 조성을 위한 네트워크 구축은 주지역 및 국내 평생교육 및 인재육성 유관기관 연계 협력에 따른 평생교육 및 인재육성 발전 및 기여 실적을 평가하며, 평생교육 및 인재육성 연구사업 실적 달성도는 100%로 목표 달성함. 제주평생교육장학진흥원 홍보사업 운영 실적 달성도는 93%로 목표에 약간 미달함.
- (평생교육 진흥 및 활성화 지원) MICE 협력업체 공조실적은 2.0점 만점에 2.0점 받음. MICE 협력업체 공조건수 달성도는 109.3%로 목표 달성하였고, 지역경제 파급효과 달성도는 101.3%로 목표 달성함
- (글로벌 인재육성을 위한 특화형 장학지원 사업) 4차산업혁명 이해 및 소프트웨어 교육 운영과 소프트웨어 대회 개최 실적은 4차산업혁명, 미래사회 준비교육 지원 및 소프트웨어 대회 개최 실적 달성도는 247%로 목표 달성함. 문해교육 홍보 및 문해교육 프로그램 운영 지원 실적을 평가는 성인문해학습자의 교육지원 및 문해교육에 대한 사회적 인식 확산 사업 실적 달성도는 177%로 목표 달성함. 평생교육 영역별·대상별 연수 지원 실적 평가를 평가하며, 평생교육 영역별·대상별 연수 지원 실적 달성도는 166%로 목표 달성함

## (5) 사회적가치

### • 일자리 창출 및 질 개선

- 기관은 신규사업 발굴을 통한 업무확장으로 1명의 정원을 증원하였으며, 정부 일자리 정책에 따라 청년 의무고용제를 추진하여 정규직 채용자 4명을 전원 청년으로 채용하였음
- 또한, 신규 일자리 창출을 위한 전략을 수립하고 제주지역 내 다양한 일자리 체험 기회를 제공하기 위한 청년 일자리 프로그램을 운영하여 23명의 참여자 중 70%에 해당하는 16명이 취·창업하는 실적을 거두었으며, 제주청년센터에 오픈 컬리지를 통하여 역량강화 프로그램을 운영하였음
- 다만, 기관은 적극적인 민간 협력을 통하여 민간의 일자리를 확대하는 노력이 필요하며, 내부 직원들의 공감대 조성과 협력 하에 시간제 일자리 등 일자리를 나누기 위한 다양한 제도의 발굴·적용이 필요함
- 기관은 신생기관으로 위수탁 사업에 대한 지속가능성 판단과 도와의 협의, 이에 따른 중장기 인력계획 수립 및 비정규직의 정규직 전환 계획 등 일련의 노력들이 전개되어야 함. 또한 향후 정부의 2차 가이드라인에 따라 전환심의기구를 구성하고 절차적 정당성을 고려하여, 사전 직원 설명회와 의견수렴, 그 결과에 대한 위원회의 심의 등 사전에 정규직 전환 프로세스를 구축할 필요가 있으며, 업무 특성에 따른 전환 예외 사유에 대하여 심의하고 사유의 근거를 마련할 필요가 있음

### • 사회적책임

- 기관의 역할을 고려하여 제주지역 미혼모를 대상으로 정리수납 전문가 과정 등 4개 유형의 과정, 총 7개 과정을 운영하고 65명을 교육하여, 13명을 취업 취·창업 실적을 나타내고 있음. 또한, 4개 장애인 복지 시설을 대상으로 4개의 교육과정을 운영하여 총 54명의 장애인이 참여하는 실적을 거두었음
- 다만, 종합계획을 수립하고 지역사회의 기관과의 협력체계를 구축하여 체계적으로 지역사회연계사업을 추진할 필요가 있으며, 지역사회의 연계를 위하여 보다 다양한 사업과 상품 개발을 위한 노력이 필요함

### • 고객 및 주민참여

- 기관은 홈페이지를 통해서 도민들의 질의사항을 취합하고 그 의견을 적극적으로 대응하고 있으며, 각 사업별 만족도조사를 실시하고 반영하는 노력을 수행하고 있음
- '19년 12월 '제주평생교육정보' 모바일 앱 2종을 개발하여 제공하고 이를 통해서 알림, 교육신청 등이 가능하도록 하여 고객 및 주민의견수렴에 대한 새로운 접근을 실시하고 있으며, 고객센터서비스헌장을 선포하고, 전화응대 매뉴얼 등을 통하여 고객만족 및 서비스 품질 향상을 위하여 노력하고 있음
- 또한 내부 구성원의 고객만족 역량 강화를 위하여 노무관리 및 컨설팅 등 22회의 교육을 실시하였으며, 직원들의 직무만족도 제고를 위하여 직무 스트레스 관리 교육도 시행하였음

## 제2장 지표별 평가의견

## 1-1. 리더십 (가중치 4 점)

평가 부문	경영전략	평가 지표	경영층 리더십 및 전문성	가중치	4.0점	평가 점수	2.95점			
지표 정의	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 기관의 사명과 사회적 역할에 대한 이해와 경영개선, 경영목표 달성, 조직문화 향상을 위한 경영층의 경영의지 및 노력을 평가한다.</li> <li>○ 경영층은 현재의 기관장 및 임원을 의미하며, 기관장의 유고시 대행책임을 맡고 있는 차상위 관리자를 대상으로 하고, 평가기간에 경영층이 교체된 경우에는 전·후임 실적을 모두 평가한다.</li> <li>○ 세부평가내용 전체에 대한 전반적이고 총체적인 경영층의 리더십 및 전문성을 평가한다.</li> </ul>									
구분		지표별 현황/ 세부 평가내용 및 의견								
세부 평가 내용	지표정의	① 기관장의 경영의지와 철학 (2/100점)				지표성격	비계량			
	평가기준	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 최고경영자로서 기관의 사명과 사회적 역할을 잘 파악하고, 경영목표를 달성하기 위한 노력과 성과는 적절한가?</li> <li>○ 정성평가 (9등급 절대평가)</li> </ul>								
		구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급
	평 점	100점 ~90점	미만~ 80점	미만~ 70점	미만~ 60점	미만~ 50점	미만~ 40점	미만~ 30점	미만~ 20점	미만~ 0점
등급	- 3등급(80점)			특점	- 1.6점					
평가의견	- 기관장은 최고경영자로서 기관의 사명은 물론 사회적 역할을 나름 잘 인지하고 있으며 경영목표 달성을 위해 다방면의 노력을 하고 있음. 다만, 핵심가치 등 경영철학이 구성원들에게 구체적 사고변화와 행동으로 연결되지는 못한 것으로 보임									
진단	우수한점	- 기관장은 도의 평생교육수준과 기관의 현 여건을 잘 파악한 상태에서 진흥원의 대외적 위상 제고는 물론 경영목표달성을 위한 업무협약 등 적극적인 활동을 전개함								
	미흡한점	- 경영목표 및 추진전략 그리고 핵심과제와 주요사업과제들 간의 연계체계가 충분하지 못하며 전략체계 상에 명시된 핵심가치, 경영목표 등이 추상적인 개념이어서 구성원들에게 일관되게 메시지 전달이 어려울 것으로 판단됨								
개선사항	- 비전, 경영목표 및 추진전략 그리고 핵심과제와 주요사업과제들 간의 연계체계를 강화할 필요가 있음. 또한, 이를 위한 핵심가치 등 경영철학을 구체화하고 구성원들과 체계적이고 지속적인 소통을 통해 공감대를 형성할 필요가 있음									
세부 평가 내용	지표정의	② 비전 및 전략의 제시 (1/100점)				지표성격	비계량			
	평가기준	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 기관의 비전 및 전략이 구체적으로 제시되고 있으며, 추진과정에서 발생하는 문제를 적절히 관리하고 있는가?</li> <li>○ 정성평가 (9등급 절대평가)</li> </ul>								
		구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급
	평 점	100점 ~90점	미만~ 80점	미만~ 70점	미만~ 60점	미만~ 50점	미만~ 40점	미만~ 30점	미만~ 20점	미만~ 0점

등급	- 3등급(80점)	득점	- 0.8점							
평가의견	- 비전 및 핵심가치 그리고 경영목표를 중심으로 전략체계를 나름 제시하고 있으나 상호 연계성 등 미세한 부분에서 정교화가 필요함. 또한, 추진전략을 달성하기 위한 일상적인 과제관리는 원만하게 처리되고 있지만 전략적 측면의 고려가 필요함									
진단	우수한점	- 비전 및 경영목표를 성공적으로 구현하기 위해 내부적으로는 인력 채용 및 조직개편 수행 등 적극적인 노력을 기울이는 한편, 대외적으로는 비전공유 및 모니터링체계를 구축하고 많은 외부기관들과 협업을 추진하는 등 사업을 비교적 도전적으로 추진함								
	미흡한점	- 비전 및 전략의 관리는 성과중심보다는 예산 및 일정관리 중심의 일차원적 과제관리 수준에 머물러 있음. 따라서 핵심과제 및 주요사업의 추진과정에서 발생한 문제를 전략적으로 해결하기 위한 방법이나 노력은 충분하지 못한 것으로 보임								
개선사항	- 경영목표 및 추진전략을 체계적으로 수행하기 위해 구체적인 성과중심의 과제관리가 요구되며 주요 사업 역시 리스크관리를 포함한 보다 수준 높은 관리체계로 전환이 필요함									
세부 평가 내용	지표정의	③ 조직문화 향상 (1/100점)	지표성격	비계량						
	평가기준	○ 조직구성원에 대한 적절한 동기부여가 이루어지고 있으며, 내부조직 만족도가 제고되고 있는가?								
		○ 정성평가 (9등급 절대평가)								
	구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급	9등급
	평 점	100점 ~90점	90점 미만~ 80점	80점 미만~ 70점	70점 미만~ 60점	60점 미만~ 50점	50점 미만~ 40점	40점 미만~ 30점	30점 미만~ 20점	20점 미만~ 0점
등급	- 5등급(55점)	득점	- 0.55점							
평가의견	- 조직구성원을 위한 동기부여는 가족사랑의 날 운영, 직원 연가사용 활성화, 직원 맞춤형 복지제도 운영, 우수직원 포상 실시 등 기본적인 수준에서 이루어지고 있음 - 직원 의사소통 채널은 정기 주간 및 월간회의와 워크숍을 통해 이루어지고 있음 - 내부조직만족도는 교육만족도조사와 증장기 발전 계획 수립 관련 내부직원진단 설문조사를 통해 진행되었음									
진단	우수한점	- 해당사항 없음								
	미흡한점	- 내부만족도조사가 주기적으로 이루어지고 있지 않음								
개선사항	- 직장문화 혁신과 내부고객 만족도 제고를 위한 직원 만족도조사를 주기적으로 실시할 필요가 있음									
구분	최종 평가결과 및 의견									
우수한점	- 기관장은 미션을 명확하게 인지한 상태에서 비전체계를 수립하고 경영목표를 성공적으로 구현하기 위해 내부적으로는 조직개편 수행 등 적극적인 노력을 기울이고 있으며 대외적으로도 많은 외부기관들과 협업을 추진하는 등 사업을 비교적 도전적으로 추진함									
미흡한점	- 경영목표 및 추진전략 그리고 핵심과제와 주요사업과제들 간의 연계체계가 충분하지 못하며 전략의 관리는 성과보다는 자원관리의 중심의 과제관리 수준에 머물러 있고 핵심과제 및 주요사업의 추진과정 상의 문제를 전략적으로 해결하기 위한 방법 등은 충분하지 못한 것으로 보임 - 내부만족도조사가 주기적으로 이루어지고 있지 않음									
개선사항	- 경영목표 및 추진전략 그리고 핵심과제와 주요사업과제들 간의 연계체계를 강화할 필요가 있으며 이를 체계적으로 수행하기 위해 구체적인 성과중심의 과제관리가 요구되며 주요 사업 역시 리스크관리를 포함한 보다 수준 높은 관리체계로 전환이 필요함 - 직장문화 혁신과 내부고객 만족도 제고를 위한 직원 만족도조사를 주기적으로 실시할 필요가 있음									

## 1-2. 책임경영 (가중치 3점)

평가 부문	경영전략	평가 지표	책임경영	가중치	3.0점	평가 점수	1.97점																					
지표 정의	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 이사회 등 의사결정기구의 구조와 의사결정 과정에서의 대내·외 구성원들의 참여의 적정성, 경영의사 결정 기구 운영의 실효성을 평가한다.</li> <li>○ 윤리경영 및 내부감사시스템 운영의 적정성 등에 대해 평가한다.</li> <li>○ 관리소홀, 부패 등으로 사회적 물의를 일으킨 기관은 전체적인 점수를 차감할 수 있다.</li> </ul>																											
구분	지표별 현황/ 세부 평가내용 및 의견																											
세부 평가 내용	지표정의	① 의사결정기구 및 제도의 적정성 (1/100점)					지표성격	비계량																				
	평가기준	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 이사회 등 기관의 경영의사 결정기구 및 제도가 적절하게 조직되어 있는가? (이사회 운영실적)</li> <li>○ 정성평가 (9등급 절대평가)</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>1등급</th> <th>2등급</th> <th>3등급</th> <th>4등급</th> <th>5등급</th> <th>6등급</th> <th>7등급</th> <th>8등급</th> <th>9등급</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>평 점</td> <td>100점 ~90점</td> <td>90점 미만~ 80점</td> <td>80점 미만~ 70점</td> <td>70점 미만~ 60점</td> <td>60점 미만~ 50점</td> <td>50점 미만~ 40점</td> <td>40점 미만~ 30점</td> <td>30점 미만~ 20점</td> <td>20점 미만~ 0점</td> </tr> </tbody> </table>							구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급	9등급	평 점	100점 ~90점	90점 미만~ 80점	80점 미만~ 70점	70점 미만~ 60점	60점 미만~ 50점	50점 미만~ 40점	40점 미만~ 30점	30점 미만~ 20점	20점 미만~ 0점
	구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급	9등급																		
평 점	100점 ~90점	90점 미만~ 80점	80점 미만~ 70점	70점 미만~ 60점	60점 미만~ 50점	50점 미만~ 40점	40점 미만~ 30점	30점 미만~ 20점	20점 미만~ 0점																			
등급	- 4등급(62점)			득점	- 0.62점																							
평가의견	- 비상임이사의 참석률을 높이기 위한 노력이 필요하고 비상임이사의 경영제언을 공유하고 반영할 수 있는 제도를 활성화 할 필요가 있음																											
진단	우수한점	- 해당사항 없음																										
	미흡한점	- 비상임이사의 참석률을 높이기 위한 노력이 필요함																										
개선사항	- 평생교육전문성 제고를 위한 평생학습과 시민교육 전문가를 이사로 확충할 필요가 있음 - 사업 추진과정과 기관경영에 비상임 이사를 적극 활용할 수 있도록 관련 상황을 공유하고 정기적인 정보를 제공하며 비상임 이사와의 소통을 활성화 할 필요가 있음																											
세부 평가 내용	지표정의	② 윤리경영시스템의 운영 (1/100점)					지표성격	비계량																				
	평가기준	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 부패방지과 청렴도 향상을 위한 윤리경영시스템이 적절하게 운영되고, 그 성과가 실효성 있게 나타나는가?</li> <li>○ 정성평가 (9등급 절대평가)</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>1등급</th> <th>2등급</th> <th>3등급</th> <th>4등급</th> <th>5등급</th> <th>6등급</th> <th>7등급</th> <th>8등급</th> <th>9등급</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>평 점</td> <td>100점 ~90점</td> <td>90점 미만~ 80점</td> <td>80점 미만~ 70점</td> <td>70점 미만~ 60점</td> <td>60점 미만~ 50점</td> <td>50점 미만~ 40점</td> <td>40점 미만~ 30점</td> <td>30점 미만~ 20점</td> <td>20점 미만~ 0점</td> </tr> </tbody> </table>							구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급	9등급	평 점	100점 ~90점	90점 미만~ 80점	80점 미만~ 70점	70점 미만~ 60점	60점 미만~ 50점	50점 미만~ 40점	40점 미만~ 30점	30점 미만~ 20점	20점 미만~ 0점
	구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급	9등급																		
평 점	100점 ~90점	90점 미만~ 80점	80점 미만~ 70점	70점 미만~ 60점	60점 미만~ 50점	50점 미만~ 40점	40점 미만~ 30점	30점 미만~ 20점	20점 미만~ 0점																			
등급	- 4등급(70점)			득점	- 0.70점																							
평가의견	- 윤리경영 추진계획을 실행하면서, 직원 개개인에게 청렴의식이 체화될 수 있도록 예방교육을 강화하고, 실행되지 않거나 미흡한 활동들은 사전적 정비를 통해 개선하기 위하여 윤리경영헌장 선포식 및 윤리경영위원회를 개최하고 있음																											
진단	우수한점	- 윤리경영 환류체계를 통해 감사업무와는 별도의 점검 체계를 마련하여 운영 중에 있음																										
	미흡한점	- 기관의 통일된 행동강령과 교육을 추진하면서, 본부별 추진업무의 다양성과 개별적 업무추진 상황을 고려하여 각 업무 특성에 맞는 윤리경영실행 노력을 강화하여야 함																										
개선사항	- 업무 특성에 맞는 윤리경영실행 노력을 강화하기 위해 외부 전문가와의 협업을 통해 각 본부별·사업별 윤리경영 지침을 마련할 필요가 있음																											

	지표정의	③ 내부감사시스템 운영 (1/100점)							지표성격	비계량									
세부 평가 내용	평가기준	○ 자체 감사 계획을 수립하고 실제 운영하고 있으며, 적절한 감시운영 체계(조직체)를 구성하였는가?																	
		○ 정성평가 (9등급 절대평가)																	
		구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급	9등급	평 점	100점 ~90점	90점 미만~ 80점	80점 미만~ 70점	70점 미만~ 60점	60점 미만~ 50점	50점 미만~ 40점	40점 미만~ 30점
구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급	9등급										
평 점	100점 ~90점	90점 미만~ 80점	80점 미만~ 70점	70점 미만~ 60점	60점 미만~ 50점	50점 미만~ 40점	40점 미만~ 30점	30점 미만~ 20점	20점 미만~ 0점										
등급	- 4등급(65점)				득점	- 0.65점													
평가의견		- 내부감사결과에 대한 주요 지적사항을 분석하여 후속조치를 시행하였음																	
진단	우수한점	- 내부감사 결과에 대해 감사 주요 지적사항을 분석하고, 인사규정을 개정하였음																	
	미흡한점	- 감사업무를 전담할 담당자가 없어 감사업무의 전문성을 제고하고, 일상적 감사시스템을 작동시키기 어려움																	
개선사항		- 관리직 인원이 제한되어 있어 감사업무 전담자를 배치하기 어려우나 지정부서의 업무를 재조정하여 감사업무 전담자를 배치하거나, 감사업무에 대한 전문성을 갖추고 지속적으로 담당할 수 있는 담당자를 지정하여 감사 기능을 강화시켜 나가야 함																	
구분		최종 평가결과 및 의견																	
우수한점		- 윤리경영 환류체계를 통해 감사업무와는 별도의 점검 체계도를 마련하여 운영 중에 있음 - 내부감사 결과에 대해 감사 주요 지적사항을 분석하고, 인사규정을 개정하였음																	
미흡한점		- 비상임이사의 참석률을 높이기 위한 노력이 필요함 - 기관의 통일된 행동강령과 교육을 추진하면서, 본부별 추진업무의 다양성과 개별적 업무추진 상황을 고려하여 각 업무 특성에 맞는 윤리경영실행 노력을 강화하여야 함 - 업무 특성에 맞는 윤리경영실행 노력을 강화하기 위해 외부 전문가와의 협업을 통해 각 본부별·사업별 윤리경영 지침을 마련할 필요가 있음 - 감사업무를 전담할 담당자가 없어 감사업무의 전문성을 제고하고, 일상적 감사시스템을 작동시키기 어려움																	
개선사항		- 평생교육전문성 제고를 위한 평생학습과 시민교육 전문가를 이사를 확충할 필요가 있음 - 사업 추진과정과 기관경영에 비상임 이사를 적극 활용할 수 있도록 관련 상황을 공유하고 정기적인 정보를 제공하며 비상임 이사와의 소통을 활성화 할 필요가 있음 - 관리직 인원이 제한되어 있어 감사업무 전담자를 배치하기 어려우나 지정부서의 업무를 재조정하여 감사업무 전담자를 배치하거나, 감사업무에 대한 전문성을 갖추고 지속적으로 담당할 수 있는 담당자를 지정하여 감사 기능을 강화시켜 나가야 함																	

### 1-3. 전략 및 주요사업계획 (가중치 7점)

평가 부분	경영전략	평가 지표	전략 및 주요사업계획	가중 치	7.0점	평가 점수	4.09점																					
지표 정의	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 기관의 설립목적 및 정관과 기관의 비전-전략-중장기 계획-당해 연도 경영목표-현안과제가 서로 유기적으로 연계되고 있는지를 평가한다.</li> <li>○ 비전은 기관의 핵심이념과 미래형상을 의미하며, 미션은 당해기관의 설립목적을 고려한 기관의 사명을 의미한다.</li> <li>○ 기관의 전략을 추진하기 위한 주요사업 실행계획의 적정성 등을 평가한다.</li> <li>○ 주요사업실행계획은 평가대상 연도에 수립하여 기관장 방침을 받거나, 외부에 공포된 경우를 의미한다.</li> </ul>																											
<b>구분</b>	<b>지표별 현황/ 세부 평가내용 및 의견</b>																											
세부 평가 내용	지표정의	① 전략의 타당성 (1.5/100점)					지표성격	비계량																				
	평가기준	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 기관의 전략이 기관의 설립목적과 비전·미션으로부터 도출되었고, 경영목표와 연계되어 타당성 있게 수립되었는가?</li> <li>○ 정성평가 (9등급 절대평가)</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>1등급</th> <th>2등급</th> <th>3등급</th> <th>4등급</th> <th>5등급</th> <th>6등급</th> <th>7등급</th> <th>8등급</th> <th>9등급</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>평 점</td> <td>100점 ~90점</td> <td>90점 미만~ 80점</td> <td>80점 미만~ 70점</td> <td>70점 미만~ 60점</td> <td>60점 미만~ 50점</td> <td>50점 미만~ 40점</td> <td>40점 미만~ 30점</td> <td>30점 미만~ 20점</td> <td>20점 미만~ 0점</td> </tr> </tbody> </table>					구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급	9등급	평 점	100점 ~90점	90점 미만~ 80점	80점 미만~ 70점	70점 미만~ 60점	60점 미만~ 50점	50점 미만~ 40점	40점 미만~ 30점	30점 미만~ 20점	20점 미만~ 0점		
	구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급	9등급																		
평 점	100점 ~90점	90점 미만~ 80점	80점 미만~ 70점	70점 미만~ 60점	60점 미만~ 50점	50점 미만~ 40점	40점 미만~ 30점	30점 미만~ 20점	20점 미만~ 0점																			
등급	- 6등급(42점)			특점	- 0.63점																							
평가의견	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2018년 설립기관으로 미션-비전-전략을 수립하는데 있어 대내·외적인 경영환경 변화 분석을 통한 경영전략을 수립하였으며, 내부역량의 부족한 점을 자체적으로 진단하였으며, 4대 추진전략과 18개 전략과제를 도출하였음</li> <li>- 타기관 벤치마킹을 실행하였으며, 벤치마킹 결과를 전략재수립과정에 활용하고자 함</li> <li>- 18개 전략과제와 세부추진과제를 연계하고 세부추진과제별 핵심성과지표와 사업단위의 목표를 설정하는 과정이 필요함</li> </ul>																											
진단	우수한점	- 해당사항 없음																										
	미흡한점	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 전략수립 과정에 있어서 기관의 미션, 비전, 역할 및 전략과의 연계성을 구체적으로 제시하지 않았음</li> <li>- 외부환경분석, 내부역량 분석을 통해 전략 재조정을 추진한 것은 긍정적으로 평가할 수 있으나, 분석의 시사점들이 실제 전략과제에 연계되는 과정과 도출한 전략과제들의 우선순위에 대한 검토가 미흡하며, 전략과제추진을 위한 중장기 로드맵이 제시되지 않았음.</li> <li>- 내부역량분석 결과를 살펴보면 전략과제 도출 및 전략체계 상의 재조정에 대한 활용가능성은 높지 않은 것으로 평가됨</li> <li>- 기존에 수립된 전략체계의 수정 보완 과정에서 구성원의 공감대를 높이기 위해 조직 내부 구성원들을 중심으로 노력한 것은 긍정적으로 평가할 수 있지만, 기관의 전략 수립 및 실행에 중요한 영향을 미치는 외부 이해 관계자 및 전문가들의 의견을 수렴하지는 못하고 있음</li> </ul>																										
개선사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 전략수립 과정에서 기관의 미션, 비전, 역할 및 전략과의 연계성을 검토하고 반영하는 것이 필요함</li> <li>- 내부역량분석은 사실상 전략과제 도출에 대한 유용성이 낮은 것으로 평가되므로 보다 체계적인 내부역량분석이 필요함</li> <li>- 전략과제 도출 이후 전략과제에 대한 평가(미션 부합성, 전략적 중요도, 실행가능성, 시급성 등)를 통해 중장기 로드맵을 도출하는 것이 바람직함</li> </ul>																											

세부 평가 내용	지표정의	② 경영목표의 타당성 (1.5/100점)					지표성격	비계량																					
	평가기준	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 기관의 경영목표가 기관의 전략 및 중장기 계획과 연계되어 타당성 있게 수립되었는가?</li> <li>○ 정성평가 (9등급 절대평가)</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>1등급</th> <th>2등급</th> <th>3등급</th> <th>4등급</th> <th>5등급</th> <th>6등급</th> <th>7등급</th> <th>8등급</th> <th>9등급</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>평 점</td> <td>100점 ~90점</td> <td>90점 미만~ 80점</td> <td>80점 미만~ 70점</td> <td>70점 미만~ 60점</td> <td>60점 미만~ 50점</td> <td>50점 미만~ 40점</td> <td>40점 미만~ 30점</td> <td>30점 미만~ 20점</td> <td>20점 미만~ 0점</td> </tr> </tbody> </table>									구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급	9등급	평 점	100점 ~90점	90점 미만~ 80점	80점 미만~ 70점	70점 미만~ 60점	60점 미만~ 50점	50점 미만~ 40점	40점 미만~ 30점	30점 미만~ 20점
구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급	9등급																				
평 점	100점 ~90점	90점 미만~ 80점	80점 미만~ 70점	70점 미만~ 60점	60점 미만~ 50점	50점 미만~ 40점	40점 미만~ 30점	30점 미만~ 20점	20점 미만~ 0점																				
등급		- 4등급(68점)			득점		- 1.02점																						
평가의견		- 2018년 사업실적을 반영하여 2019년 경영목표 달성을 위한 주요 사업의 예산액을 증액하고 신규사업을 계획 및 실시하여 진흥원 경영목표 달성을 위해 노력하였음																											
진단	우수한점	- 해당사항 없음																											
	미흡한점	- 사업별 목표설정은 Bottom-up 접근에 의해 비교적 체계적으로 이루어지는데 비해 전사목표 설정은 사업별 목표를 단순히 종합하는 형태로 이루어짐으로써 전략적 관점의 반영이 미흡한 것으로 평가됨																											
개선사항		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 전사목표를 단순히 사업별 목표를 종합하는 행태로 설정하기보다는 기관의 미션, 비전, 전략과의 연계성을 고려하고, 여기에 대내외 환경변화를 반영하는 top-down 접근법을 고려할 필요가 있음</li> <li>- 사업별 목표 설정에 있어서 과거 실적에 의존하기보다는 내·외부 환경 및 역량 분석 등을 반영할 필요가 있음</li> </ul>																											
세부 평가 내용	지표정의	③ 이해관계자와의 네트워크 구축 및 공유노력 (1/100점)					지표성격	비계량																					
	평가기준	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 이해관계자 네트워크로서의 거버넌스 구축, 조직구성원 및 이해관계자의 의견을 수렴하여 전략 수립에 반영 및 공유하고 있는가?</li> <li>○ 정성평가 (9등급 절대평가)</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>1등급</th> <th>2등급</th> <th>3등급</th> <th>4등급</th> <th>5등급</th> <th>6등급</th> <th>7등급</th> <th>8등급</th> <th>9등급</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>평 점</td> <td>100점 ~90점</td> <td>90점 미만~ 80점</td> <td>80점 미만~ 70점</td> <td>70점 미만~ 60점</td> <td>60점 미만~ 50점</td> <td>50점 미만~ 40점</td> <td>40점 미만~ 30점</td> <td>30점 미만~ 20점</td> <td>20점 미만~ 0점</td> </tr> </tbody> </table>									구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급	9등급	평 점	100점 ~90점	90점 미만~ 80점	80점 미만~ 70점	70점 미만~ 60점	60점 미만~ 50점	50점 미만~ 40점	40점 미만~ 30점	30점 미만~ 20점
구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급	9등급																				
평 점	100점 ~90점	90점 미만~ 80점	80점 미만~ 70점	70점 미만~ 60점	60점 미만~ 50점	50점 미만~ 40점	40점 미만~ 30점	30점 미만~ 20점	20점 미만~ 0점																				
등급		- 4등급(66점)			득점		- 0.66점																						
평가의견		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 진흥원의 특성에 따른 이해관계자를 분류하고 소통과 협력강화를 위해 노력하고 이해관계자별 영향력과 관심도 분석을 통한 맞춤형 대응전략을 수립하였음</li> <li>- 외부 이해관계자 특성에 맞는 다양한 맞춤형 소통 공유 채널을 운영하고 의견을 수렴하고자 노력하였음</li> <li>- 전략의 내부공유와 전파를 위해 워크숍 및 성과보고회를 개최하였음</li> </ul>																											
진단	우수한점	- 이해관계자별 영향력과 관심도 분석을 통한 맞춤형 대응전략을 수립하였음																											
	미흡한점	- 다양한 소통채널을 통해 이해관계자로부터 의견을 수렴한 결과가 실제 전략수립에는 어떻게 반영되었는지 구체적인 실적과 결과가 제시되지 않았음																											
개선사항		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 이해관계자 유형 분류 결과를 바탕으로 세부 고객 유형별 특징과 니즈를 보다 구체적으로 분석할 필요가 있으며, 이러한 분석결과를 활용하여 소통채널과 방법을 전략적 관점에서 모색하는 것이 필요함</li> <li>- 조직구성원, 정책적 의사결정 파트너 집단에 대해서도 고객요구 사항 도출이 필요하며 이를 바탕으로 소통전략을 모색하여야 함</li> <li>- 다양한 이해관계자로부터의 의견수렴 결과가 얼마나 전략과제로 연결되었는지 구체적인 실적을 제시하는 것이 필요함</li> <li>- 이해관계자의 세부 유형별 특징과 니즈를 보다 구체적으로 도출하고, 이를 바탕으로 소통의 목적(의견수렴, 공유, 전파, 협력, 활용 등)을 명확하게 파악하여 목적에 따라 니즈를 반영한 소통전략 체계를 구축하는 것이 필요함</li> </ul>																											

세부 평가 내용	지표정의	④ 실행계획의 적정성 (2/100점)						지표성격	비계량																				
	평가기준	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 경영목표 달성을 위한 주요사업별 실행계획이 구체적이며, 실행가능한가?</li> <li>○ 정성평가 (9등급 절대평가)</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>1등급</th> <th>2등급</th> <th>3등급</th> <th>4등급</th> <th>5등급</th> <th>6등급</th> <th>7등급</th> <th>8등급</th> <th>9등급</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>평 점</td> <td>100점 ~90점</td> <td>90점 미만~ 80점</td> <td>80점 미만~ 70점</td> <td>70점 미만~ 60점</td> <td>60점 미만~ 50점</td> <td>50점 미만~ 40점</td> <td>40점 미만~ 30점</td> <td>30점 미만~ 20점</td> <td>20점 미만~ 0점</td> </tr> </tbody> </table>									구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급	9등급	평 점	100점 ~90점	90점 미만~ 80점	80점 미만~ 70점	70점 미만~ 60점	60점 미만~ 50점	50점 미만~ 40점	40점 미만~ 30점	30점 미만~ 20점
구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급	9등급																				
평 점	100점 ~90점	90점 미만~ 80점	80점 미만~ 70점	70점 미만~ 60점	60점 미만~ 50점	50점 미만~ 40점	40점 미만~ 30점	30점 미만~ 20점	20점 미만~ 0점																				
등급		- 5등급(58점)			특점		- 1.16점																						
평가의견		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 평생교육분야 공공기관 대행사업 규모가 큰 상황에서 용역방식의 업무수행 비율이 높아지는 상황에 대응하여 사업실행의 내실화를 위해 노력하였음</li> <li>- 설립초기 기관이 가지는 비효율성을 제거하기 위해 환경변화를 고려하여 기관의 특성을 살릴 수 있는 방향으로 적절히 조직개편 방향을 결정하였음</li> </ul>																											
진단	우수한점	- 해당사항 없음																											
	미흡한점	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 경영목표를 효율적, 효과적으로 추진하기 위해서는 조직구조와 전략과의 연계성을 확보하는 것이 대단히 중요함. 설립 이후 지속적인 조직개편을 통해 사업 불균형과 비효율을 제거하기 위해 노력한 것은 긍정적으로 평가할 수 있으나, 조직개편방향 도출 과정에서 기관의 미션, 비전, 전략 및 환경변화에 따른 기능강화, 축소, 유지 분야에 대한 분석 과정과 결과가 명확하게 제시되지 않았음</li> <li>- 조직개편에 따른 인력 이동시 구체적인 필요인력에 대한 구체적인 산출 절차 및 결과가 명확하게 제시되지 않았음</li> <li>- 사업예산의 분배 과정에 있어서 미션, 비전, 전략과의 연계성이 명확하게 제시되지 않았음</li> </ul>																											
개선사항		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 전략을 성공적으로 실천하기 위해서는 전략과 조직구조 간에 연계성이 확보되어야 하며, 이를 위해서는 조직개편 과정에서 기관의 미션, 비전, 전략, 환경변화에 따른 기능강화, 축소, 유지 분야 등을 보다 정교하게 분석하는 과정이 요구됨</li> <li>- 조직개편에 따른 인력 재배치의 효율성을 높이기 위해서는 과학적 직무분석을 통한 업무량 분석이 선행될 필요가 있음</li> <li>- 한정된 자원으로 최선의 성과를 달성하기 위해서는 미션, 비전, 전략과 연계한 예산배분이 이루어지는 것이 바람직함</li> </ul>																											
세부 평가 내용	지표정의	⑤ 주요사업 관리 (1/100점)						지표성격	비계량																				
	평가기준	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 사업이 추진되는 과정에서 발생한 환경변화, 문제점 등에 대해 모니터링, 성과 점검 등 사업진행과 관련된 관리기능이 작동하고 있는가?</li> <li>○ 정성평가 (9등급 절대평가)</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>1등급</th> <th>2등급</th> <th>3등급</th> <th>4등급</th> <th>5등급</th> <th>6등급</th> <th>7등급</th> <th>8등급</th> <th>9등급</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>평 점</td> <td>100점 ~90점</td> <td>90점 미만~ 80점</td> <td>80점 미만~ 70점</td> <td>70점 미만~ 60점</td> <td>60점 미만~ 50점</td> <td>50점 미만~ 40점</td> <td>40점 미만~ 30점</td> <td>30점 미만~ 20점</td> <td>20점 미만~ 0점</td> </tr> </tbody> </table>									구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급	9등급	평 점	100점 ~90점	90점 미만~ 80점	80점 미만~ 70점	70점 미만~ 60점	60점 미만~ 50점	50점 미만~ 40점	40점 미만~ 30점	30점 미만~ 20점
구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급	9등급																				
평 점	100점 ~90점	90점 미만~ 80점	80점 미만~ 70점	70점 미만~ 60점	60점 미만~ 50점	50점 미만~ 40점	40점 미만~ 30점	30점 미만~ 20점	20점 미만~ 0점																				
등급		- 4등급(62점)			특점		- 0.62점																						
평가의견		- 사업 추진과정에서 경영목표달성을 위한 추진체계를 구축하고 추진율, 예산 집행률을 중심으로 점검을 실시하며, 성과목표 수립 및 달성도, 계획대비 추진일정 준수도, 전년대비 개선도, 예산 집행률 등을 점검함으로써 분야별 취약점을 파악하여 개선할 수 있도록 노력하였음																											

진단	우수한점	- 전사적 관리체계, 사업별 관리체계를 구축하여 주기적인 사업점검을 통해 과제별 추진현황을 파악하고 성과관리 기능을 고도화하려고 노력하였음.
	미흡한점	- 워크숍 및 성과보고회 등을 통해 성과를 공유하고 개선사항을 도출하고자 한 것은 긍정적으로 평가할 수 있으나, 보고서 내용을 살펴보면 추진성과에 대한 보고, 예산집행 내역을 중심으로 기술되어 있으며, 간담회 및 의견수렴 과정에서 문제점과 원인, 개선방향, 향후 활용 방안 등이 구체적으로 제시되지는 않고 있음 - 성과평가의 실효성을 확보하기 위해서는 부서평가, 개인평가의 연계가 필요하며, 개인성과 목표의 경우 경로 의존적 단순계량지표에 의존하기보다는 SMART 목표설정 기법을 적용하는 것이 바람직함
개선사항		- 워크숍, 성과보고회, 등을 통해 사업추진 성과를 공유하고 의견수렴을 통해 개선방안을 모색하고자 한 것은 긍정적으로 평가할 수 있으나 보고 결과를 활용하기 위해서는 문제점 및 원인에 대한 파악, 개선안 도출, 활용방안 모색 등에 보다 적극적인 노력이 요구됨
구분		<b>최종 평가결과 및 의견</b>
우수한점		- 이해관계자별 영향력과 관심도 분석을 통한 맞춤형 대응전략을 수립하였음 - 전사적 관리체계, 사업별 관리체계를 구축하여 주기적인 사업점검을 통해 과제별 추진현황을 파악하고 성과관리 기능을 고도화하려고 노력하였음
미흡한점		- 전략수립 과정에 있어서 기관의 미션, 비전, 역할 및 전략과의 연계성을 구체적으로 제시하지 않았음 - 외부환경분석, 내부역량 분석을 통해 전략 재조정을 추진한 것은 긍정적으로 평가할 수 있으나, 분석의 시사점들이 실제 전략과제에 연계되는 과정과 도출한 전략과제들의 우선순위에 대한 검토가 미흡하며, 전략과제추진을 위한 중장기 로드맵이 제시되지 않았음. - 내부역량분석 결과를 살펴보면 전략과제 도출 및 전략체계 상의 재조정에 대한 활용가능성은 높지 않은 것으로 평가됨 - 기존에 수립된 전략체계의 수정 보완 과정에서 구성원의 공감대를 높이기 위해 조직 내부 구성원들을 중심으로 노력한 것은 긍정적으로 평가할 수 있지만, 기관의 전략 수립 및 실행에 중요한 영향을 미치는 외부 이해 관계자 및 전문가들의 의견을 수렴하지는 못하고 있음 - 사업별 목표설정은 Bottom-up 접근에 의해 비교적 체계적으로 이루어지는데 비해 전사목표 설정은 사업별 목표를 단순히 종합하는 형태로 이루어짐으로써 전략적 관점의 반영이 미흡한 것으로 평가됨 - 다양한 소통채널을 통해 이해관계자로부터 의견을 수렴한 결과가 실제 전략수립에는 어떻게 반영되었는지 구체적인 실적과 결과가 제시되지 않았음 - 경영목표를 효율적, 효과적으로 추진하기 위해서는 조직구조와 전략과의 연계성을 확보하는 것이 대단히 중요함. 설립 이후 지속적인 조직개편을 통해 사업 불균형과 비효율을 제거하기 위해 노력한 것은 긍정적으로 평가할 수 있으나, 조직개편방향 도출 과정에서 기관의 미션, 비전, 전략 및 환경변화에 따른 기능강화, 축소, 유지 분야에 대한 분석 과정과 결과가 명확하게 제시되지 않았음 - 조직개편에 따른 인력 이동시 구체적인 필요인력에 대한 구체적인 산출 절차 및 결과가 명확하게 제시되지 않았음 - 사업예산의 분배 과정에 있어서 미션, 비전, 전략과의 연계성이 명확하게 제시되지 않았음 - 워크숍 및 성과보고회 등을 통해 성과를 공유하고 개선사항을 도출하고자 한 것은 긍정적으로 평가할 수 있으나, 보고서 내용을 살펴보면 추진성과에 대한 보고, 예산집행 내역을 중심으로 기술되어 있으며, 간담회 및 의견수렴 과정에서 문제점과 원인, 개선방향, 향후 활용 방안 등이 구체적으로 제시되지는 않고 있음 - 성과평가의 실효성을 확보하기 위해서는 부서평가, 개인평가의 연계가 필요하며, 개인성과 목표의 경우 경로 의존적 단순계량지표에 의존하기보다는 SMART 목표설정 기법을 적용하는 것이 바람직함 - 전략을 성공적으로 실천하기 위해서는 전략과 조직구조 간에 연계성이 확보되어야 하며, 이를 위해서는 조직개편 과정에서 기관의 미션, 비전, 전략, 환경변화에 따른 기능강화, 축소, 유지 분야 등을 보다 정교하게 분석하는 과정이 요구됨 - 조직개편에 따른 인력 재배치의 효율성을 높이기 위해서는 과학적 직무분석을 통한 업무량 분석이 선행될 필요가 있음 - 한정된 자원으로 최선의 성과를 달성하기 위해서는 미션, 비전, 전략과 연계한 예산배분이 이루어지는 것이 바람직함

<b>개선사항</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 전략수립 과정에서 기관의 미션, 비전, 역할 및 전략과의 연계성을 검토하고 반영하는 것이 필요함</li> <li>- 내부역량분석은 사실상 전략과제 도출에 대한 유용성이 낮은 것으로 평가되므로 보다 체계적인 내부역량분석이 필요함</li> <li>- 전략과제 도출 이후 전략과제에 대한 평가(미션 부합성, 전략적 중요도, 실행가능성, 시급성 등)를 통해 중장기 로드맵을 도출하는 것이 바람직함</li> <li>- 전사목표를 단순히 사업별 목표를 종합하는 행태로 설정하기보다는 기관의 미션, 비전, 전략과의 연계성을 고려하고, 여기에 대내외 환경변화를 반영하는 top-down 접근법을 고려할 필요가 있음</li> <li>- 사업별 목표 설정에 있어서 과거 실적에 의존하기보다는 내·외부 환경 및 역량 분석 등을 반영할 필요가 있음</li> <li>- 이해관계자 유형 분류 결과를 바탕으로 세부 고객 유형별 특징과 니즈를 보다 구체적으로 분석할 필요가 있으며, 이러한 분석결과를 활용하여 소통채널과 방법을 전략적 관점에서 모색하는 것이 필요함</li> <li>- 조직구성원, 정책적 의사결정 파트너 집단에 대해서도 고객요구 사항 도출이 필요하며 이를 바탕으로 소통전략을 모색하여야 함</li> <li>- 다양한 이해관계자로부터의 의견수렴 결과가 얼마나 전략과제로 연결되었는지 구체적인 실적을 제시하는 것이 필요함</li> <li>- 이해관계자의 세부 유형별 특징과 니즈를 보다 구체적으로 도출하고, 이를 바탕으로 소통의 목적(의견수렴, 공유, 전파, 협력, 활용 등)을 명확하게 파악하여 목적에 따라 니즈를 반영한 소통전략 체계를 구축하는 것이 필요함</li> <li>- 워크숍, 성과보고회, 등을 통해 사업추진 성과를 공유하고 의견수렴을 통해 개선방안을 모색하고자 한 것은 긍정적으로 평가할 수 있으나 보고 결과를 활용하기 위해서는 문제점 및 원인에 대한 파악, 개선안 도출, 활용방안 모색 등에 보다 적극적인 노력이 요구됨</li> </ul>
-------------	---

# II

## 경영관리(가중치 21점)

### 2-1. 조직 관리 (가중치 5점)

평가 부문	경영관리	평가 지표	조직관리	가중치	5.0점	평가 점수	3.70점																																																																								
지표 정의	○ 기관의 비전과 현안 · 경영목표 달성을 위한 조직구성 및 운영의 적정성을 평가한다.																																																																														
구분	지표별 현황/ 세부 평가내용 및 의견																																																																														
지표정의	① 조직구조의 적정성 (2/100점)					지표성격	비계량																																																																								
세부 평가 내용	평가기준	○ 단위조직이 기관의 비전· 전략· 중장기계획· 당해 연도 경영목표와 연계하여 적정하게 구성· 운영 되었는가? 기관의 조직구조가 설립목적 및 환경변화에 부응하는지 평가함																																																																													
		<p>① 미션과 조직설계의 연계성</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 미션과의 명확한 연계성을 갖도록 조직이 설계되어 있는지의 여부</li> </ul> <p>② 조직구조와 환경의 적합성</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 조직체계가 환경의 변화를 적절히 반영하도록 (재)설계되었는지의 여부 (TF팀구성 운영실적 등)</li> </ul> <p>③ 인력규모의 적절성</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 적정인원 분석, 부서별 인원관리, 직급별 정·현원 분포비율의 적정성</li> <li>- 적정 지원기능인력 비율 (30% 이하) 준수 여부</li> <li>- 적정 관리직 비율 (20% 이하) 준수 여부</li> <li>- 중기인력계획 수립 여부</li> </ul> <p>(정·현원 현황(명,%))</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>구 분</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>정원(A)</td> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">X</td> <td>15</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>현원</td> <td>10</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>정규직(B)</td> <td>2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>비정규직(C)</td> <td>12</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>소계(D=B+C)</td> <td></td> <td>66.6</td> <td>93.3</td> </tr> <tr> <td>충족률(%)</td> <td></td> <td>80</td> <td>106.6</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>B/A</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>D/A</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>(직급별 정·현원 현황(명,%))</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>구 분</th> <th>계</th> <th>원 장</th> <th>본부장</th> <th>2급</th> <th>3급</th> <th>4급</th> <th>5급</th> <th>6급</th> <th>정원외</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>정원(A)</td> <td>15</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>4</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>1</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>현원(B)</td> <td>16</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>4</td> <td>-</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>6</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>충족률(B/A)(%)</td> <td>106.6</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>-</td> <td>33.3</td> <td>25</td> <td>500</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>					구 분	2017	2018	2019	정원(A)	X	15	15	현원	10	14	정규직(B)	2	2	비정규직(C)	12	16	소계(D=B+C)		66.6	93.3	충족률(%)		80	106.6			B/A				D/A		구 분	계	원 장	본부장	2급	3급	4급	5급	6급	정원외	정원(A)	15	1	1	4	1	3	4	1	-	현원(B)	16	1	1	4	-	1	1	6	2	충족률(B/A)(%)	106.6	100	100	100	-	33.3	25	500	-
구 분	2017	2018	2019																																																																												
정원(A)	X	15	15																																																																												
현원		10	14																																																																												
정규직(B)		2	2																																																																												
비정규직(C)		12	16																																																																												
소계(D=B+C)		66.6	93.3																																																																												
충족률(%)		80	106.6																																																																												
		B/A																																																																													
		D/A																																																																													
구 분	계	원 장	본부장	2급	3급	4급	5급	6급	정원외																																																																						
정원(A)	15	1	1	4	1	3	4	1	-																																																																						
현원(B)	16	1	1	4	-	1	1	6	2																																																																						
충족률(B/A)(%)	106.6	100	100	100	-	33.3	25	500	-																																																																						

(팀별 인원 분포(명))

구 분		2017	2018	2019
본부장	정규직	X	-	1
	비정규직		-	-
	소계		-	1
운영부	정규직		3	4
	비정규직		1	1
	소계		4	5
전략 기획부	정규직		2	3
	비정규직		1	-
	소계		3	3
평생 학습부	정규직		2	3
	비정규직		-	-
	소계		2	3
인재 육성부	정규직		-	1
	비정규직		-	1
	소계		-	2

○ 정성평가 (9등급 절대평가)

구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급	9등급
평 점	100점 ~90점	90점 미만~ 80점	80점 미만~ 70점	70점 미만~ 60점	60점 미만~ 50점	50점 미만~ 40점	40점 미만~ 30점	30점 미만~ 20점	20점 미만~ 0점

**등급**

- 3등급(75점)

**득점**

- 1.50점

**평가의견**

- 비전-전략-경영목표 실현을 위한 조직구조 편성을 모색하고 있으나 규모에 비해 지원부서(운영부, 전략기획부)의 효율적 운영방안이 요구되며 부서별 적정인력 배치방안이 강구되어야 함

**진단**

**우수한점**

- 전략 달성과 연계한 조직구조 편성

**미흡한점**

- 부서별 적정인력 배치를 위한 분석 미흡  
- 효율적 조직운영을 위한 방안 모색 요구

**개선사항**

- 운영부와 전략기획부의 통합방안 검토  
- 직원 역량강화, 업무프로세스 개선 등을 통한 경영기획, 지원인력 효율화와 사업부서로의 전환 필요

**지표정의**

② 지원기능 인력 비율 (0.5점/100점)

**지표성격**

**계량**

○ 지원기능 인력 비율 = 지원기능 인력 ÷ 정원 (0.5점)

구분	30% 이하	31 ~ 40%	40% 초과
평점	0.5	0.3	0.0

(지원기능 인력 비율(명))

구 분		2017	2018	2019
사업기능 인력(A)	정원내 인력	X	2	10
	정원외 인력		1	1
	소계		3	11
지원기능 인력(B)	정원내 인력		5	4
	정원외 인력		1	1
	소계		6	5
소계(C=A+B)	정원내 인력		7	14

**세부  
평가  
내용**

**평가기준**

		<table border="1"> <tr> <td></td> <td>정원외 인력</td> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">X</td> <td>2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>소계</td> <td>9</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>지원기능</td> <td>정원 기준</td> <td>71.4%</td> <td>28.6%</td> </tr> <tr> <td>인력비율(B/C)</td> <td>전체인원 기준</td> <td>66.7%</td> <td>31.2%</td> </tr> </table> <p>* 지원기능인력은 개인 업무분장 상 인사, 총무, 행정, 서무 등 지원 기능을 수행하는 인력을 의미하며, 개인이 사업기능과 지원기능을 중복 수행할 경우, 지원기능이 50%를 초과하면 지원기능인력으로, 사업기능이 50%를 초과하면 사업기능 인력으로 구분(부서기준이 아닌 개인 업무분장 기준인 점에 유의)</p>		정원외 인력	X	2	2		소계	9	16	지원기능	정원 기준	71.4%	28.6%	인력비율(B/C)	전체인원 기준	66.7%	31.2%																			
	정원외 인력	X	2	2																																		
	소계		9	16																																		
지원기능	정원 기준		71.4%	28.6%																																		
인력비율(B/C)	전체인원 기준		66.7%	31.2%																																		
득점	- 0.5점																																					
달성도	- 100.0%																																					
평가의견 (개선사항)	- 전체인원기준 지원기능 비율이 31.2%이나 정원기준 지원비율이 28.6%를 보이고 전년에 비해 개선된 점을 고려하면 양호한 것으로 평가됨																																					
세부 평가 내용	지표정의	③ 관리직 비율 (0.5점/100점)	지표성격	계량																																		
	평가기준	<p>○ 관리직 비율 = 관리직원 수 ÷ 정원 (0.5점)</p> <table border="1"> <tr> <td>구분</td> <td>20% 이하</td> <td>21 ~ 25%</td> <td>26~30%</td> <td>30% 초과</td> </tr> <tr> <td>평점</td> <td>0.5</td> <td>0.4</td> <td>0.3</td> <td>0.0</td> </tr> </table> <p>(관리직 비율(명, %))</p> <table border="1"> <tr> <td colspan="2">구분</td> <td>2017</td> <td>2018</td> <td>2019</td> </tr> <tr> <td colspan="2">정원(A)</td> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">X</td> <td>15</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td colspan="2">현원(B)</td> <td>12</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td colspan="2">관리직원(C)</td> <td>5</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">관리직 인력비율</td> <td>정원대비</td> <td>33.3</td> <td>33.3</td> </tr> <tr> <td>현원대비</td> <td>41.6</td> <td>35.7</td> </tr> </table> <p>* 관리직은 명칭에 관계없이 조직도상의 부서장, 또는 부서장은 아니나 검토 또는 전결권을 가지고 있으며 고유업무의 비중이 현저히 낮은 직원(출장/조퇴/휴가 등 단순 복무 관련 전결권만 가진 경우 제외)</p>			구분	20% 이하	21 ~ 25%	26~30%	30% 초과	평점	0.5	0.4	0.3	0.0	구분		2017	2018	2019	정원(A)		X	15	15	현원(B)		12	14	관리직원(C)		5	5	관리직 인력비율	정원대비	33.3	33.3	현원대비	41.6
구분	20% 이하	21 ~ 25%	26~30%	30% 초과																																		
평점	0.5	0.4	0.3	0.0																																		
구분		2017	2018	2019																																		
정원(A)		X	15	15																																		
현원(B)			12	14																																		
관리직원(C)			5	5																																		
관리직 인력비율	정원대비		33.3	33.3																																		
	현원대비	41.6	35.7																																			
득점	- 0.00점																																					
달성도	- 60.0%																																					
평가의견 (개선사항)	- 정·현원 관리직 비율의 30%초과																																					
세부 평가 내용	지표정의	④조직의 탄력적 운영 (1/100점)	지표성격	비계량																																		
	평가기준	<p>○ 환경변화 등 주요 현안에 따라 기관 내 단위조직이 탄력적으로 구성·운영 되고 있는가?</p> <p>○ 정성평가 (9등급 절대평가)</p> <table border="1"> <tr> <td>구분</td> <td>1등급</td> <td>2등급</td> <td>3등급</td> <td>4등급</td> <td>5등급</td> <td>6등급</td> <td>7등급</td> <td>8등급</td> <td>9등급</td> </tr> <tr> <td>평 점</td> <td>100점 ~90점</td> <td>90점 미만~ 80점</td> <td>80점 미만~ 70점</td> <td>70점 미만~ 60점</td> <td>60점 미만~ 50점</td> <td>50점 미만~ 40점</td> <td>40점 미만~ 30점</td> <td>30점 미만~ 20점</td> <td>20점 미만~ 0점</td> </tr> </table>			구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급	9등급	평 점	100점 ~90점	90점 미만~ 80점	80점 미만~ 70점	70점 미만~ 60점	60점 미만~ 50점	50점 미만~ 40점	40점 미만~ 30점	30점 미만~ 20점	20점 미만~ 0점														
구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급	9등급																													
평 점	100점 ~90점	90점 미만~ 80점	80점 미만~ 70점	70점 미만~ 60점	60점 미만~ 50점	50점 미만~ 40점	40점 미만~ 30점	30점 미만~ 20점	20점 미만~ 0점																													

<b>등급</b>	- 2등급(85점)	<b>득점</b>	- 0.85점
<b>평가의견</b>	- 대내외 조직 현안 대응을 위해 TFT 구성으로 탄력적 조직운동을 모색하고 있으나 기능조정(축소, 강화, 신설, 통합 등)에 의한 탄력적 조직, 인력 대응방안 모색 미흡		
<b>진단</b>	<b>우수한점</b>	- TFT 구성에 의한 환경변화 대응체계 구축	
	<b>미흡한점</b>	- 기능분석을 기반으로 한 탄력적 조직운영체계 검토 미흡	
<b>개선사항</b>	- 기능재조정(신설, 축소, 강화, 통합, 폐지)을 통한 요구기능 활성화 및 탄력적 조직대응기반 확보		

<b>세부평가내용</b>	<b>지표정의</b>	⑤ 업무분장의 적정성 (1/100점)							<b>지표성격</b>	<b>비계량</b>	
	<b>평가기준</b>	○ 조직 내 업무분장 및 권한 부여 등이 합리적으로 규정되어 있으며, 실제 운영 규정대로 운영되고 있는가?									
		○ 정성평가 (9등급 절대평가)									
		<b>구분</b>	<b>1등급</b>	<b>2등급</b>	<b>3등급</b>	<b>4등급</b>	<b>5등급</b>	<b>6등급</b>	<b>7등급</b>	<b>8등급</b>	<b>9등급</b>
		<b>평 점</b>	100점 ~90점	90점 미만~ 80점	80점 미만~ 70점	70점 미만~ 60점	60점 미만~ 50점	50점 미만~ 40점	40점 미만~ 30점	30점 미만~ 20점	20점 미만~ 0점

<b>등급</b>	- 2등급(85점)	<b>득점</b>	- 0.85점
<b>평가의견</b>	- 명확한 업무분장과 권한 부여 기반이 구축되어 있으나 직무중심의 관리체계(직무 수행구조, 요구역량, 배치인력의 연계) 구축 미흡		
<b>진단</b>	<b>우수한점</b>	- 직제 규정에 의한 부서 및 개인별 담당업무 명확화	
	<b>미흡한점</b>	- 직무 중심의 관리체계 조성을 위한 직무정보 확보 미흡	
<b>개선사항</b>	- 직무별 업무량과 요구역량 연계를 기반으로 개인별 적정 업무분장체계 구축		

<b>구분</b>	<b>최종 평가결과 및 의견</b>		
<b>우수한점</b>	- 전략 달성과 연계한 조직구조 편성 - 직제 규정에 의한 부서 및 개인별 담당업무 명확화		
<b>미흡한점</b>	- 효율적 조직운동을 위한 방안(구조화, 인력배치) 모색 요구 - 기능분석을 기반으로 한 탄력적 조직운영체계 검토 미흡		
<b>개선사항</b>	- 직원 역량강화, 업무프로세스 개선 등을 통한 경영기획, 지원인력 효율화와 사업부서로의 전환 필요 - 기능재조정으로 탄력적 조직대응기반 확보 - 직무별 업무량과 요구역량 연계를 기반으로 개인별 적정 업무분장체계 구축		

## 2-2. 인사 관리 (가중치 5점)

평가 부문	경영관리	평가 지표	인사관리	가중치	5.0점	평가 점수	4.20점																																
지표 정의	○ 조직구성원의 채용, 승진 등 인사관리와 성과에 대한 보상 및 구성원의 역량강화를 위한 지원의 정도에 대해 평가한다.																																						
구분	지표별 현황/ 세부 평가내용 및 의견																																						
지표정의	① 합리적 인사제도 운영 (2/100점)					지표성격	비계량																																
세부 평가 내용	평가기준	○ 채용, 승진, 상벌 등에 관한 인사관리규정이 명확히 수립되어 있으며, 이를 준수하고 있는가? (임원 채용 제도 현황(공개 채용시 0))																																					
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>구 분</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>기관장 공개채용 여부</td> <td>1명(○)</td> <td>-</td> <td>1명(○)</td> </tr> <tr> <td>임원 공개채용 여부</td> <td>-</td> <td>4명(○)</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>비상임이사 공개채용 규정</td> <td>-</td> <td>유</td> <td>유</td> </tr> </tbody> </table>						구 분	2017	2018	2019	기관장 공개채용 여부	1명(○)	-	1명(○)	임원 공개채용 여부	-	4명(○)	-	비상임이사 공개채용 규정	-	유	유																
		구 분	2017	2018	2019																																		
		기관장 공개채용 여부	1명(○)	-	1명(○)																																		
		임원 공개채용 여부	-	4명(○)	-																																		
		비상임이사 공개채용 규정	-	유	유																																		
		(임직원 채용현황)																																					
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>구 분</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>채용현황(명)</td> <td rowspan="9" style="text-align: center; vertical-align: middle;">X</td> <td>4명</td> <td>5명</td> </tr> <tr> <td>공개기일(일)</td> <td>15일</td> <td>20일</td> </tr> <tr> <td>접수기간(일)</td> <td>5일</td> <td>5일</td> </tr> <tr> <td>전형요소 (서류/필기/실기/면접 등)</td> <td>서류/면접</td> <td>서류/필기/면접</td> </tr> <tr> <td>채용절차 규정(유/무)</td> <td>유</td> <td>유</td> </tr> <tr> <td>시험과목(유/무) (○)과목</td> <td>무</td> <td>유</td> </tr> <tr> <td>예비합격자제도(유/무)</td> <td>무</td> <td>유</td> </tr> <tr> <td>등락통보(유/무)</td> <td>유</td> <td>유</td> </tr> <tr> <td>탈락자 서류반환(유/무)</td> <td>유</td> <td>유</td> </tr> </tbody> </table>						구 분	2017	2018	2019	채용현황(명)	X	4명	5명	공개기일(일)	15일	20일	접수기간(일)	5일	5일	전형요소 (서류/필기/실기/면접 등)	서류/면접	서류/필기/면접	채용절차 규정(유/무)	유	유	시험과목(유/무) (○)과목	무	유	예비합격자제도(유/무)	무	유	등락통보(유/무)	유	유	탈락자 서류반환(유/무)	유	유
		구 분	2017	2018	2019																																		
		채용현황(명)	X	4명	5명																																		
공개기일(일)	15일	20일																																					
접수기간(일)	5일	5일																																					
전형요소 (서류/필기/실기/면접 등)	서류/면접	서류/필기/면접																																					
채용절차 규정(유/무)	유	유																																					
시험과목(유/무) (○)과목	무	유																																					
예비합격자제도(유/무)	무	유																																					
등락통보(유/무)	유	유																																					
탈락자 서류반환(유/무)	유	유																																					
(1년 미만자 이직현황(명))																																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>구 분</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">경력사원</td> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">X</td> <td>정규직</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>비정규직</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">신입사원</td> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">X</td> <td>정규직</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>비정규직</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>						구 분	2017	2018	2019	경력사원	X	정규직	-	-	비정규직	-	-	신입사원	X	정규직	1	1	비정규직	-	-														
구 분	2017	2018	2019																																				
경력사원	X	정규직	-	-																																			
		비정규직	-	-																																			
신입사원	X	정규직	1	1																																			
		비정규직	-	-																																			
○ 정성평가 (9등급 절대평가)																																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>1등급</th> <th>2등급</th> <th>3등급</th> <th>4등급</th> <th>5등급</th> <th>6등급</th> <th>7등급</th> <th>8등급</th> <th>9등급</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>평 점</td> <td>100점 ~90점</td> <td>90점 미만~ 80점</td> <td>80점 미만~ 70점</td> <td>70점 미만~ 60점</td> <td>60점 미만~ 50점</td> <td>50점 미만~ 40점</td> <td>40점 미만~ 30점</td> <td>30점 미만~ 20점</td> <td>20점 미만~ 0점</td> </tr> </tbody> </table>						구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급	9등급	평 점	100점 ~90점	90점 미만~ 80점	80점 미만~ 70점	70점 미만~ 60점	60점 미만~ 50점	50점 미만~ 40점	40점 미만~ 30점	30점 미만~ 20점	20점 미만~ 0점														
구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급	9등급																														
평 점	100점 ~90점	90점 미만~ 80점	80점 미만~ 70점	70점 미만~ 60점	60점 미만~ 50점	50점 미만~ 40점	40점 미만~ 30점	30점 미만~ 20점	20점 미만~ 0점																														
등급	- 2등급(80점)			특점	- 1.60점																																		

<b>평가의견</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 직무분석에 의한 업무량 산정을 토대로 연도별, 직급별 인력수급 규모를 추정하고 있으나 전략 및 중장기 사업추진 계획과의 연계 미흡</li> <li>- 공정하고 투명한 채용과 승진체제 구축 노력</li> <li>- 요구되는 인재상의 설정과 인사관리 운영 원칙(방향)과의 연계를 기반으로 한 인사제도 개선 및 도입방안 설계 요구</li> </ul>																																													
<b>진단</b>	<b>우수한점</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 직무분석 기반 인력 산출과 중장기 인력증원 요소별 적정인력 산정</li> <li>- 인사제도 운영방향 설정을 기반으로 채용, 승진, 배치, 평가 관련 규정개선 노력</li> </ul>																																													
	<b>미흡한점</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 중장기 요구 인력의 산출논리 미약</li> <li>- 명확한 인재상과 인사제도 운영원칙 설정 필요</li> <li>- 선진 기관 벤치마킹 등을 통한 시사점 및 개선과제 발굴 필요</li> </ul>																																													
<b>개선사항</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 대내외 환경변화와 전략, 사업의 효과적 추진을 위한 중장기 인력수급 규모 산출</li> <li>- 인재상, 인사제도 운영원칙과 연계한 채용, 육성, 보상제도 개선방안 모색</li> </ul>																																													
<b>세부 평가 내용</b>	<b>지표정의</b>	<b>② 외부전문가 구성비율 (0.5점/100점)</b>	<b>지표성격</b>	<b>계량</b>																																											
	<b>평가기준</b>	<p>○ <b>시험위원회 및 인사위원회 외부전문가 구성비율 및 참여현황</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 시험위원회는 채용(출제, 면접) 과정에서의 위원회를 의미하며, 인사위원회는 승진, 채용, 징계 등 인사 관련 위원회를 의미한다.</li> <li>* 시험위원회 및 인사위원회를 운영하지 않는 경우 0점 처리하며, 서면회의는 불인정하고, 시험을 외부 기관 또는 도에 위탁하여 의뢰한 경우 만점을 부여함</li> <li>* 채용 또는 승진 등의 해당 사안이 없어, 시험위원회 또는 인사위원회 개최실적이 없는 경우에는 총점환산방식으로 평가</li> </ul> <p>- 시험위원회 및 인사위원회 외부전문가 구성비율 (0.5점)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>50%</th> <th>40% 이상</th> <th>30% 이상</th> <th>20% 이상</th> <th>20% 미만</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>평점</td> <td>0.5</td> <td>0.4</td> <td>0.3</td> <td>0.2</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>(시험위원회 외부전문가 구성비율)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>외부전문가 위원수(A)</td> <td rowspan="3" style="text-align: center;">X</td> <td rowspan="3" style="text-align: center;">X</td> <td>4</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>전체 위원수(B)</td> <td>5</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>외부전문가 구성배율(A/B)</td> <td>80%</td> <td>80%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(인사위원회 외부전문가 구성비율)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>외부전문가 위원수(A)</td> <td rowspan="3" style="text-align: center;">X</td> <td rowspan="3" style="text-align: center;">X</td> <td>4</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>전체 위원수(B)</td> <td>5</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>외부전문가 구성배율(A/B)</td> <td>80%</td> <td>80%</td> </tr> </tbody> </table>			구분	50%	40% 이상	30% 이상	20% 이상	20% 미만	평점	0.5	0.4	0.3	0.2	0	구분	2016	2017	2018	2019	외부전문가 위원수(A)	X	X	4	8	전체 위원수(B)	5	10	외부전문가 구성배율(A/B)	80%	80%	구분	2016	2017	2018	2019	외부전문가 위원수(A)	X	X	4	4	전체 위원수(B)	5	5	외부전문가 구성배율(A/B)	80%
구분	50%	40% 이상	30% 이상	20% 이상	20% 미만																																										
평점	0.5	0.4	0.3	0.2	0																																										
구분	2016	2017	2018	2019																																											
외부전문가 위원수(A)	X	X	4	8																																											
전체 위원수(B)			5	10																																											
외부전문가 구성배율(A/B)			80%	80%																																											
구분	2016	2017	2018	2019																																											
외부전문가 위원수(A)	X	X	4	4																																											
전체 위원수(B)			5	5																																											
외부전문가 구성배율(A/B)			80%	80%																																											
<b>득점</b>	- 0.50점																																														
<b>달성도</b>	- 100%																																														
<b>평가의견 (개선사항)</b>	- 50%이상 외부전문가 구성으로 투명경영 추진 노력																																														

세부 평가 내용	지표정의	③ 외부전문가 참석률 (0.5점/100점)			지표성격	계량																						
	평가기준	- 시험위원회 및 인사위원회 외부전문가 참석률 (0.5점)																										
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>90%이상</th> <th>80% 이상</th> <th>70% 이상</th> <th>60% 이상</th> <th>50% 미만</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>평점</td> <td>0.5</td> <td>0.4</td> <td>0.3</td> <td>0.2</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>					구분	90%이상	80% 이상	70% 이상	60% 이상	50% 미만	평점	0.5	0.4	0.3	0.2	0										
		구분	90%이상	80% 이상	70% 이상	60% 이상	50% 미만																					
평점	0.5	0.4	0.3	0.2	0																							
(시험위원회 외부전문가 참여율) <table border="1"> <thead> <tr> <th>구 분</th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>외부위원 참석 누적수(A)</td> <td rowspan="4" style="text-align: center;">X</td> <td rowspan="4" style="text-align: center;">X</td> <td>5</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>외부 위원수(B)</td> <td>4</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>개최횟수(C)</td> <td>2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>외부위원 참석률(A/(B×C))</td> <td>62.5</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table>					구 분	2016	2017	2018	2019	외부위원 참석 누적수(A)	X	X	5	8	외부 위원수(B)	4	4	개최횟수(C)	2	2	외부위원 참석률(A/(B×C))	62.5	100					
구 분	2016	2017	2018	2019																								
외부위원 참석 누적수(A)	X	X	5	8																								
외부 위원수(B)			4	4																								
개최횟수(C)			2	2																								
외부위원 참석률(A/(B×C))			62.5	100																								
(인사위원회 외부전문가 참여율) <table border="1"> <thead> <tr> <th>구 분</th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>외부위원 참석 누적수(A)</td> <td rowspan="4" style="text-align: center;">X</td> <td rowspan="4" style="text-align: center;">X</td> <td>3</td> <td>28</td> </tr> <tr> <td>외부 위원수(B)</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>개최횟수(C)</td> <td>3</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>외부위원 참석률(A/(B×C))</td> <td>33.3%</td> <td>77%</td> </tr> </tbody> </table>					구 분	2016	2017	2018	2019	외부위원 참석 누적수(A)	X	X	3	28	외부 위원수(B)	3	4	개최횟수(C)	3	9	외부위원 참석률(A/(B×C))	33.3%	77%					
구 분	2016	2017	2018	2019																								
외부위원 참석 누적수(A)	X	X	3	28																								
외부 위원수(B)			3	4																								
개최횟수(C)			3	9																								
외부위원 참석률(A/(B×C))			33.3%	77%																								
득점	- 0.4점																											
달성도	- 88.5%																											
평가의견 (개선사항)	- 시험위원회 및 인사위원회의 외부전문가 참석율 평균 적용(88.5%)																											
세부 평가 내용	지표정의	교육훈련계획의 적정성 ④ 임직원 외부 교육실적 (0.5점/100점)			지표성격	계량																						
	평가기준	(외부교육실적 = 외부교육이수시간/직원수)(0.5점) * 기준치는 최근 3개년 평균 외부교육실적으로 최고목표가 20시간을 초과할 경우 20시간을 최고목표로 함																										
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>기준치</th> <th>최고목표</th> <th>최저목표</th> <th>실적</th> <th>달성도</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>10.09</td> <td>11.1</td> <td>5.0</td> <td>12.31</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>					기준치	최고목표	최저목표	실적	달성도	10.09	11.1	5.0	12.31	100%												
		기준치	최고목표	최저목표	실적	달성도																						
10.09	11.1	5.0	12.31	100%																								
* '외부교육 이수시간'은 지방공기업평가원, 지방공무원교육원, 지방교육청, 기타민간교육 기관 등 외부기관을 통한 교육 이수실적 및 외부기관이 제공하는 온라인 교육을 포함 (기관 자체교육 제외) <table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>'16</th> <th>'17</th> <th>'18</th> <th>3년평균</th> <th>기준치</th> <th>'19</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>외부교육 이수 시간 합계(A)</td> <td rowspan="3" style="text-align: center;">X</td> <td rowspan="3" style="text-align: center;">X</td> <td>111</td> <td>111</td> <td>122.1</td> <td>138.5</td> </tr> <tr> <td>직원 수(B)</td> <td>11</td> <td>11</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td>11.25</td> </tr> <tr> <td>외부교육1인 실적(A/B)</td> <td>10.09</td> <td>10.09</td> <td>11.09</td> <td>12.31</td> </tr> </tbody> </table>					구분	'16	'17	'18	3년평균	기준치	'19	외부교육 이수 시간 합계(A)	X	X	111	111	122.1	138.5	직원 수(B)	11	11	X	11.25	외부교육1인 실적(A/B)	10.09	10.09	11.09	12.31
구분	'16	'17	'18	3년평균	기준치	'19																						
외부교육 이수 시간 합계(A)	X	X	111	111	122.1	138.5																						
직원 수(B)			11	11	X	11.25																						
외부교육1인 실적(A/B)			10.09	10.09	11.09	12.31																						
득점	- 0.5점																											
달성도	- 100%																											
평가의견 (개선사항)	- 직원1인당 연간 20시간 이상 외부교육으로 직원역량 강화 노력																											

	지표정의	교육훈련계획의 적정성 ⑤ 임직원 내부 교육실적 (0.5점/100점)	지표성격	계량																							
세부 평가 내용	평가기준	(내부교육실적 = 내부교육이수시간/직원수)(0.5점) * 기준치는 최근 3개년 평균 외부교육실적으로 최고목표가 30시간을 초과할 경우 30시간을 최고목표로 함																									
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>기준치</th> <th>최고목표</th> <th>최저목표</th> <th>실적</th> <th>달성도</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5.5</td> <td>6.1</td> <td>2.8</td> <td>39.7</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>				기준치	최고목표	최저목표	실적	달성도	5.5	6.1	2.8	39.7	100%												
		기준치	최고목표	최저목표	실적	달성도																					
5.5	6.1	2.8	39.7	100%																							
* 내부교육 이수시간'은 임직원을 대상으로 기관 자체적으로 실시한 교육을 의미(세미나, 포럼, 워크숍 및 외부강사 초청 강연, 외부인을 대상으로 기관이 실시한 교육에 내부 임직원이 참여한 실적)																											
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>'16</th> <th>'17</th> <th>'18</th> <th>3년평균</th> <th>기준치</th> <th>'19</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>내부교육 이수 시간 합계(A)</td> <td rowspan="3" style="text-align: center;">X</td> <td rowspan="3" style="text-align: center;">X</td> <td>61</td> <td>61</td> <td rowspan="2" style="text-align: center;">X</td> <td>447</td> </tr> <tr> <td>직원 수(B)</td> <td>11</td> <td>11</td> <td>11.25</td> </tr> <tr> <td>내부교육1인 실적(A/B)</td> <td>5.54</td> <td>5.54</td> <td>5.54</td> <td>39.73</td> </tr> </tbody> </table>	구분	'16	'17	'18	3년평균	기준치	'19	내부교육 이수 시간 합계(A)	X	X	61	61	X	447	직원 수(B)	11	11	11.25	내부교육1인 실적(A/B)	5.54	5.54	5.54	39.73		
구분	'16	'17	'18	3년평균	기준치	'19																					
내부교육 이수 시간 합계(A)	X	X	61	61	X	447																					
직원 수(B)			11	11		11.25																					
내부교육1인 실적(A/B)			5.54	5.54	5.54	39.73																					
	특점	- 0.5점																									
	달성도	- 100% 이상																									
	평가의견 (개선사항)	- 직원1인당 연간 30시간 이상 외부교육으로 직원역량 강화 노력하고 있음																									
	지표정의	⑤ 성과관리의 적정성 (1/100점)	지표성격	비계량																							
세부 평가 내용	평가기준	○ 내·외부 평가가 보상 등 인사관리에 연계되어 있으며, 이에 따라 공정하게 운영되고 있는가? ① 성과평가 지표 및 방법의 적정성 - 평가지표와 경영목표의 연계성 및 성과측정 방법의 타당성 ② 성과평가결과 활용의 적정성 - 성과평가결과가 환류되어 문제점 개선, 익년도 목표설정, 예산조성 등에 실제 활용되는지의 여부 ③ 성과관리제도의 합리적, 공정한 운영을 위한 지속적 개선 노력 - 조직 내 성과관리 역량 제고를 위한 전사적 노력 정도																									
		○ 정성평가 (9등급 절대평가)																									
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>1등급</th> <th>2등급</th> <th>3등급</th> <th>4등급</th> <th>5등급</th> <th>6등급</th> <th>7등급</th> <th>8등급</th> <th>9등급</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>평 점</td> <td>100점 ~90점</td> <td>90점 미만~ 80점</td> <td>80점 미만~ 70점</td> <td>70점 미만~ 60점</td> <td>60점 미만~ 50점</td> <td>50점 미만~ 40점</td> <td>40점 미만~ 30점</td> <td>30점 미만~ 20점</td> <td>20점 미만~ 0점</td> </tr> </tbody> </table>				구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급	9등급	평 점	100점 ~90점	90점 미만~ 80점	80점 미만~ 70점	70점 미만~ 60점	60점 미만~ 50점	50점 미만~ 40점	40점 미만~ 30점	30점 미만~ 20점	20점 미만~ 0점		
구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급	9등급																		
평 점	100점 ~90점	90점 미만~ 80점	80점 미만~ 70점	70점 미만~ 60점	60점 미만~ 50점	50점 미만~ 40점	40점 미만~ 30점	30점 미만~ 20점	20점 미만~ 0점																		
	등급	- 3등급(70점)	특점	- 0.70점																							
	평가의견	- 개인성과 평가를 기반으로 성과관리가 이루어지고 있어 전략실행 및 부서 성과 창출을 위한 관리기반 부재																									
진단	우수한점	- 근무평정에 의한 성과급 차등 지급																									
	미흡한점	- 전략연계 기관 및 부서 성과관리체계 부재																									

<b>개선사항</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 전략관리를 위한 성과관리체계 구축 및 경영평가 지표와의 연계를 기반으로 담당 부서 할당</li> <li>- 개인별 근무평정은 성과지표와 역량지표로 분리하여 운영</li> </ul>
<b>구분</b>	<b>최종 평가결과 및 의견</b>
<b>우수한점</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 직무분석 기반 인력 산출과 중장기 인력증원 요소별 적정인력 산정</li> <li>- 인사제도 운영방향 설정을 기반으로 채용, 승진, 배치, 평가 관련 규정개선 노력</li> <li>- 외부인 참여를 통한 인사관리 투명성 제고 및 구성원 교육의 적정성</li> </ul>
<b>미흡한점</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 중장기 요구 인력의 산출논리 미약</li> <li>- 명확한 인재상과 인사제도 운영원칙 설정 필요</li> <li>- 전략연계 기관 및 부서 성과관리체계 부재</li> </ul>
<b>개선사항</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 대내외 환경변화와 전략, 사업의 효과적 추진을 위한 중장기 인력수급 규모 산출</li> <li>- 인재상, 인사제도 운영원칙과 연계한 채용, 육성, 보상제도 개선방안 모색</li> <li>- 전략관리를 위한 성과관리체계 구축 및 경영평가 지표와의 연계를 기반으로 담당 부서 할당</li> <li>- 개인별 근무평정은 성과지표와 역량지표로 분리하여 운영</li> </ul>

## 2-3. 재무 관리 (가중치 3점)

평가 부문	경영관리	평가 지표	재무관리				가중치	3.0점	평가 점수	2.60점
지표 정의	○ 자체수입 확대 등 재정건전화 노력의 적정성을 평가한다.									
구분		지표별 현황/ 세부 평가내용 및 의견								
세부 평가 내용	지표정의	① 재정계획의 적정성 (1/100점)							지표성격	비계량
	평가기준	○ 기관의 재정여건, 도의 재정운영방향을 충분히 고려한 재정운영계획이 수립되었는가? ○ 정성평가 (9등급 절대평가)								
		구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급
평 점	100점 ~90점	90점 미만~ 80점	80점 미만~ 70점	70점 미만~ 60점	60점 미만~ 50점	50점 미만~ 40점	40점 미만~ 30점	30점 미만~ 20점	20점 미만~ 0점	
등급	- 2등급(80점)				득점	- 0.80점				
평가의견	- 재정환경분석에 의한 재정운영 목표, 전략을 수립을 기반으로 이와 연계한 재정운영 계획수립이 필요함									
진단	우수한점	- 세입, 세출에 대한 전망을 기반으로 중기재정계획 수립								
	미흡한점	- 재정여건분석에 의한 개선이슈와 방향성 도출과 기관 전략추진을 위한 재정운영 연계 필요 - 중장기 재정계획을 기반으로 한 단기예산 연계성 미흡								
개선사항	- 내외부 재정여건의 변화, 미래 재정변동 영향요인을 고려한 재정운영 방향 설정과 추진계획 수립 - 재정계획에 의한 중장기추정 재무제표 작성									
세부 평가 내용	지표정의	② 재정건전화 (1/100점)							지표성격	비계량
	평가기준	○ 자체수입확대 등 재정건전화를 위한 노력이 적정한가? ○ 정성평가 (9등급 절대평가)								
		구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급
평 점	100점 ~90점	90점 미만~ 80점	80점 미만~ 70점	70점 미만~ 60점	60점 미만~ 50점	50점 미만~ 40점	40점 미만~ 30점	30점 미만~ 20점	20점 미만~ 0점	
등급	- 1등급(90점)				득점	- 0.90점				
평가의견	- 재무구조 안정화를 위해 비용효율화 및 자체수입 확대를 위한 노력을 강구하고 있으며 향후 불필요한 비용 절감노력과 재정건전화를 위한 관리체계 운영이 필요함									
진단	우수한점	- 자체수입 확대방안 모색 - 장학금 지원사업의 확대를 위한 기부금 조성기반 마련								
	미흡한점	- 재정안정화를 위한 관리체계 구축 미흡								
개선사항	- 재정건전화를 위한 구체적 실행, 관리방안 수립(예; 신규사업 추진, 도전적 성과목표 설정 및 관리, 비용절감 등)									

지표정의	③ 자체수입 개선율 (1/100점)	지표성격	계량			
세부 평가 내용	평가기준	- 총수입 대비 자체수입 자체수입 개선율 (1점)				
		기준치	최고목표	최저목표	실적	달성도
		73.1%	80.4%	36.6%	76.0%	89.9%
		* 기준치는 최근 3개년 평균 자체수입비율로 하고, 최고목표가 100%를 초과할 경우 100%를 최고목표로 함				
		(자체수입 개선율) - 총수입 대비 자체수입 - 자체수입 = 자체수입액 ÷ 총수입액				
		구 분	2016	2017	2018	2019
		자체수입액(A)			4,049	5,441
		총수입액(B)			5,534	7,092
		자체수입비율(A/B)			73.1%	76.0%
		* '자체수입액'은 총수익액(손익계산서상 사업수익과 사업외수익의 합계)에서 지방자치단체의 출연금을 제외한 금액을 의미하며, 자체수입액에는 대행사업비, 위탁금, 보조금, 후원금, 기부금 등이 포함된다.				
득점	- 0.90점					
달성도	- 89.9%					
평가의견 (개선사항)	- 자체수입 비율 76.0%					
구분	최종 평가결과 및 의견					
우수한점	- 향후 재정여건 변화에 대한 대응방안 모색 - 재무구조 안정화를 위해 비용효율화 및 자체수입 확대를 위한 노력					
미흡한점	- 재정 여건분석에 의한 개선이슈와 향후 방향성 도출 필요 - 기관 전략 추진을 위한 재정운용 연계 미비 - 중장기 재정계획을 기반으로 한 단기예산 연동화 미흡					
개선사항	- 내외부 재정여건의 변화 및 미래 재정변동 영향요인을 고려한 재정운영 방향 설정과 추진계획 수립 - 합리적 재정편성을 위한 방안(재정추이, 영향요인 분석) 모색 - 재정계획에 의한 중장기 추정 재무제표 작성 - 재정안정화를 위한 목표관리체계 구축 및 운영					

## 2-4. 예산 관리 (가중치 5점)

평가 부문	경영관리	평가 지표	예산관리	가중치	5.0점	평가 점수	4.55점			
지표 정의	○ 재무예산계획과 편성의 적절성, 예산집행의 투명성 및 효율성의 정도를 평가한다.									
<b>구분</b>	<b>지표별 현황/ 세부 평가내용 및 의견</b>									
세부 평가 내용	지표정의	① 재무예산의 적정성 (1/100점)					지표성격	비계량		
	평가기준	○ 기관의 비전과 전략 및 목표에 따라 재무예산이 적정하게 편성되었는가? ○ 정성평가 (9등급 절대평가)								
		구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급
평 점	100점 ~90점	90점 미만~ 80점	80점 미만~ 70점	70점 미만~ 60점	60점 미만~ 50점	50점 미만~ 40점	40점 미만~ 30점	30점 미만~ 20점	20점 미만~ 0점	
등급	- 3등급(75점)			득점	- 0.75점					
평가의견	- 전략과 연계된 사업예산 편성, 환경변화에 의한 적시적 예산조정, 중장기예산과 단기예산의 연계가 이루어지고 있지 않음									
진단	우수한점	- 환류에 의한 차기연도 예산 편성에 활용								
	미흡한점	- 전략과 연계한 사업예산 편성 미흡 - 환경변화에 따른 재무예산 수정 미흡 - 중장기예산과 단기 예산 편성의 연계 구조와 확정 절차가 명확하지 않음								
개선사항	- 전략과 연계한 사업예산 편성 - 환경변화에 따른 재무예산 수정 - 중장기예산과 단기 예산 편성 프로세스 연계									
세부 평가 내용	지표정의	② 예산집행의 투명성 (1/100점)					지표성격	비계량		
	평가기준	○ 예산이 관련 지침 등에 따라 투명하게 집행되고 있는가?								
		구분	100%		0%		시기 미준수			
평 점	1.0		0		-0.1씩 감					
○ 정성평가 (9등급 절대평가)	구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급	9등급
평 점	100점 ~90점	90점 미만~ 80점	80점 미만~ 70점	70점 미만~ 60점	60점 미만~ 50점	50점 미만~ 40점	40점 미만~ 30점	30점 미만~ 20점	20점 미만~ 0점	
등급	- 1등급(90점)			득점	- 0.90점					
평가의견	- 투명한 예산집행을 위한 환경조성을 위해 노력하고 있으나 예산 변동상황에 대한 대응이 미흡함									
진단	우수한점	- 업무추진비 및 계약에 대한 공시가 투명하게 추진됨 - 경영평가 지적사항에 대한 적절한 대응								
	미흡한점	- 예산 변동상황에 대한 대응 미흡								
개선사항	- 예산 변동상황(예; 예·결산 차이발생, 이월/전용/예비비)에 대한 대응									

세부 평가 내용	지표정의	③ 업무추진비 공개실적 (1/100점)			지표성격	계량																																																																															
	평가기준	○ 업무추진비 공개실적 <table border="1"> <thead> <tr> <th>구 분</th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>업무추진비(회/주기)</td> <td></td> <td></td> <td>(12회/12개월)</td> <td>(12회/12개월)</td> </tr> </tbody> </table> <p>* 업무추진비 집행 공개실적은 홈페이지를 통한 공개로, 총액 공개가 아닌 세부내역 공개인 경우를 의미하며, 도(예산담당관) 점검표 반영</p>					구 분	2016	2017	2018	2019	업무추진비(회/주기)			(12회/12개월)	(12회/12개월)																																																																					
구 분	2016	2017	2018	2019																																																																																	
업무추진비(회/주기)			(12회/12개월)	(12회/12개월)																																																																																	
득점	- 1.00점																																																																																				
달성도	- 100%																																																																																				
평가의견 (개선사항)	- 규정에 따른 업무추진비 공개																																																																																				
세부 평가 내용	지표정의	④ 예산집행의 적정성 (1/100점)			지표성격	비계량																																																																															
	평가기준	○ 예산이 수립된 계획에 따라 적정하게 집행되었는가? (복리후생비 집행실적) <table border="1"> <thead> <tr> <th>구 분</th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>복리후생비 편성액</td> <td></td> <td></td> <td>77,000</td> <td>77,000</td> </tr> <tr> <td>복리후생비 집행액</td> <td></td> <td></td> <td>32,000</td> <td>71,000</td> </tr> <tr> <td>집행률</td> <td></td> <td></td> <td>42.4%</td> <td>92.2%</td> </tr> </tbody> </table> (업무추진비 집행실적) <table border="1"> <thead> <tr> <th>구 분</th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>업무추진비 편성액</td> <td></td> <td></td> <td>6,600</td> <td>9,900</td> </tr> <tr> <td>업무추진비 집행액</td> <td></td> <td></td> <td>5,500</td> <td>9,500</td> </tr> <tr> <td>집행률</td> <td></td> <td></td> <td>82.9%</td> <td>95.95%</td> </tr> </tbody> </table> (예산집행률 = 결산액 ÷ 예산액) <table border="1"> <thead> <tr> <th>구 분</th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>예산액</td> <td></td> <td></td> <td>6,301</td> <td>7,091</td> </tr> <tr> <td>결산액</td> <td></td> <td></td> <td>5,930</td> <td>6,823</td> </tr> <tr> <td>집행률</td> <td></td> <td></td> <td>94.1%</td> <td>96.22%</td> </tr> </tbody> </table> ○ 정성평가 (9등급 절대평가) <table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>1등급</th> <th>2등급</th> <th>3등급</th> <th>4등급</th> <th>5등급</th> <th>6등급</th> <th>7등급</th> <th>8등급</th> <th>9등급</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>평 점</td> <td>100점 ~90점</td> <td>90점 미만~ 80점</td> <td>80점 미만~ 70점</td> <td>70점 미만~ 60점</td> <td>60점 미만~ 50점</td> <td>50점 미만~ 40점</td> <td>40점 미만~ 30점</td> <td>30점 미만~ 20점</td> <td>20점 미만~ 0점</td> </tr> </tbody> </table>					구 분	2016	2017	2018	2019	복리후생비 편성액			77,000	77,000	복리후생비 집행액			32,000	71,000	집행률			42.4%	92.2%	구 분	2016	2017	2018	2019	업무추진비 편성액			6,600	9,900	업무추진비 집행액			5,500	9,500	집행률			82.9%	95.95%	구 분	2016	2017	2018	2019	예산액			6,301	7,091	결산액			5,930	6,823	집행률			94.1%	96.22%	구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급	9등급	평 점	100점 ~90점	90점 미만~ 80점	80점 미만~ 70점	70점 미만~ 60점	60점 미만~ 50점	50점 미만~ 40점	40점 미만~ 30점	30점 미만~ 20점
구 분	2016	2017	2018	2019																																																																																	
복리후생비 편성액			77,000	77,000																																																																																	
복리후생비 집행액			32,000	71,000																																																																																	
집행률			42.4%	92.2%																																																																																	
구 분	2016	2017	2018	2019																																																																																	
업무추진비 편성액			6,600	9,900																																																																																	
업무추진비 집행액			5,500	9,500																																																																																	
집행률			82.9%	95.95%																																																																																	
구 분	2016	2017	2018	2019																																																																																	
예산액			6,301	7,091																																																																																	
결산액			5,930	6,823																																																																																	
집행률			94.1%	96.22%																																																																																	
구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급	9등급																																																																												
평 점	100점 ~90점	90점 미만~ 80점	80점 미만~ 70점	70점 미만~ 60점	60점 미만~ 50점	50점 미만~ 40점	40점 미만~ 30점	30점 미만~ 20점	20점 미만~ 0점																																																																												
등급	- 1등급(90점)		득점	- 0.90점																																																																																	
평가의견	- 적정한 예산집행이 이루어지고 있는 것으로 평가되나 기관차원에서 효과적인 집행이 이루어 질 수 있는 체계를 확보하기 위한 노력이 요구됨																																																																																				
진단	우수한점	- 체계적인 예산 집행절차 확보 - 예산집행을 분석을 통한 불용액 최소화 노력																																																																																			
	미흡한점	- 효과적 예산집행을 위한 방안 및 절차 미흡																																																																																			
개선사항	- 효과적 예산집행 확보방안(예; 예산집행을 점검체계, 예산집행을 분석 및 환류절차)																																																																																				

지표정의	⑤ 재정집행률 (1/100점)	지표성격	계량					
세부 평가 내용	평가기준	○ 재정집행 목표를 달성 하였는가? 재정집행 목표 달성 여부 (1점)						
		구분	95% 이상 1.0	92.5% 이상 ~ 95% 미만 0.80	90% 이상 ~ 92.5% 미만 0.60	87.5% 이상 ~ 90% 미만 0.40	85% 이상 ~ 87.5% 미만 0.20	85% 미만 0
		(예산집행 실적)						
		예산액			집행액(D)	집행률 (E=D/C)		
최종예산액 (A)	예비비 (B)	예산집행 대상 예산액 (C=A-B)						
	7,091,756	65,092	7,026,664	6,823,624	97.11%			
* C : 2019년 최종예산액(추경·이월예산 포함, 예비비 제외) D : 2019.1.1.~12.31. 예산결산서 집행액 E = (D/C)*100, 소수 셋째자리에서 반올림하여 소수 둘째자리까지 표시								
득점	- 1.00점							
달성도	- 97.1%							
평가의견 (개선사항)	- 예산액 대비 집행액 97.1%							
<b>구분</b>	<b>최종 평가결과 및 의견</b>							
우수한점	- 환류에 의한 차기연도 예산 편성에 활용 - 체계적인 예산 집행절차 확보 - 예산집행을 분석을 통한 불용액 최소화 노력							
미흡한점	- 전략과 연계한 사업예산 편성 미흡 - 중장기예산과 단기 예산 편성의 연계 구조와 확정 절차가 명확하지 않음 - 효과적 예산집행을 위한 방안 및 절차 미흡							
개선사항	- 전략과 연계한 사업예산 편성 - 중장기예산과 단기 예산 편성 프로세스 연계 - 효과적 예산집행 확보방안(예; 예산집행을 점검체계, 예산집행을 분석 및 환류절차)							

## 2-5. 홍보 및 정보 관리 (가중치 3점)

평가 부분	경영관리	평가 지표	홍보 및 정보관리				가중치	3.0점	평가 점수	1,71점																			
지표 정의	○ 기관의 홈페이지 및 SNS를 통한 최신의 정보제공 노력과 충실성, 운영성, 접근성 및 지속성과 기관의 홍보노력에 대하여 평가함																												
구분		지표별 현황/ 세부 평가내용 및 의견																											
세부 평가 내용	지표정의	① 홈페이지 및 SNS 운영의 적절성 (1/100점)						지표성격	비계량																				
	평가기준	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 홈페이지 및 SNS에 있는 정보가 최신의 자료를 포함하여 지속적으로 업데이트 되는 등 충실하게 구성되어 있는가?</li> <li>○ 고객불만 등 민원제기에 대한 대응이 신속하고 원활하게 이루어지고 있는가?</li> <li>○ 정성평가 (9등급 절대평가)</li> </ul> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>1등급</th> <th>2등급</th> <th>3등급</th> <th>4등급</th> <th>5등급</th> <th>6등급</th> <th>7등급</th> <th>8등급</th> <th>9등급</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>평 점</td> <td>100점 ~90점</td> <td>90점 미만~ 80점</td> <td>80점 미만~ 70점</td> <td>70점 미만~ 60점</td> <td>60점 미만~ 50점</td> <td>50점 미만~ 40점</td> <td>40점 미만~ 30점</td> <td>30점 미만~ 20점</td> <td>20점 미만~ 0점</td> </tr> </tbody> </table>								구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급	9등급	평 점	100점 ~90점	90점 미만~ 80점	80점 미만~ 70점	70점 미만~ 60점	60점 미만~ 50점	50점 미만~ 40점	40점 미만~ 30점	30점 미만~ 20점	20점 미만~ 0점
	구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급	9등급																			
평 점	100점 ~90점	90점 미만~ 80점	80점 미만~ 70점	70점 미만~ 60점	60점 미만~ 50점	50점 미만~ 40점	40점 미만~ 30점	30점 미만~ 20점	20점 미만~ 0점																				
등급	- 5등급(54점)			득점		- 0.54점																							
평가의견		- 홈페이지에 정보를 지속적으로 업데이트 하고 있으며, 민원제기에 대한 대응을 위해 홈페이지에 게시판을 신설하였으나 실제 민원이 제기된 내용에 대한 분석과 관리가 이루어지지 않고 있음																											
진단	우수한점	- 해당사항 없음																											
	미흡한점	- 민원이 제기된 내용에 대한 분석과 관리가 미흡함																											
개선사항		- 민원이 제기된 내용을 체계적으로 분석하여 조치사항에 대한 지속적인 관리가 필요함																											
세부 평가 내용	지표정의	② 홍보 계획 및 노력의 적절성 (1/100점)						지표성격	비계량																				
	평가기준	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 방송, 인터넷, SNS, 언론, 전단지, 소식지 등의 홍보 계획 수립 및 노력의 적절성</li> <li>○ 정성평가 (9등급 절대평가)</li> </ul> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>1등급</th> <th>2등급</th> <th>3등급</th> <th>4등급</th> <th>5등급</th> <th>6등급</th> <th>7등급</th> <th>8등급</th> <th>9등급</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>평 점</td> <td>100점 ~90점</td> <td>90점 미만~ 80점</td> <td>80점 미만~ 70점</td> <td>70점 미만~ 60점</td> <td>60점 미만~ 50점</td> <td>50점 미만~ 40점</td> <td>40점 미만~ 30점</td> <td>30점 미만~ 20점</td> <td>20점 미만~ 0점</td> </tr> </tbody> </table>								구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급	9등급	평 점	100점 ~90점	90점 미만~ 80점	80점 미만~ 70점	70점 미만~ 60점	60점 미만~ 50점	50점 미만~ 40점	40점 미만~ 30점	30점 미만~ 20점	20점 미만~ 0점
	구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급	9등급																			
평 점	100점 ~90점	90점 미만~ 80점	80점 미만~ 70점	70점 미만~ 60점	60점 미만~ 50점	50점 미만~ 40점	40점 미만~ 30점	30점 미만~ 20점	20점 미만~ 0점																				
등급	- 5등급(57점)			득점		- 0.57점																							
평가의견		- 홍보계획을 수립하여 운영 중에 있으며, 추진 중에 홍보계획을 재수정하는 등의 노력을 하고 있으나 예산변경 수준에 이루어지고 있어 실제로 홍보계획의 추진상의 문제점과 이슈를 해결하는 방향으로 재수정 계획이 필요																											
진단	우수한점	- 해당사항 없음																											
	미흡한점	- 홍보계획에 대한 추진상의 문제점과 이슈를 해결하는 등의 노력이 부족함																											
개선사항		- 홍보계획에 대한 추진상의 문제점과 이슈를 해결하는 등의 노력이 필요																											

	지표정의	③ 홍보 실적 (1/100점)								지표성격	비계량
세부 평가 내용	평가기준	○ 방송, 인터넷, SNS, 유튜브, 언론, 전단지, 소식지, 대민 현장홍보 등의 홍보 실적									
		○ 정성평가 (9등급 절대평가)									
		구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급	9등급
평 점	100점 ~90점	90점 미만~ 80점	80점 미만~ 70점	70점 미만~ 60점	60점 미만~ 50점	50점 미만~ 40점	40점 미만~ 30점	30점 미만~ 20점	20점 미만~ 0점		
등급		- 5등급(60점)				특점		- 0.60점			
평가의견		- 다양한 매체를 활용한 적극적인 홍보활동을 실시하였으나(172건) 홍보 실적에 대한 목표가 설정되어 있지 않음									
진단	우수한점	- 해당사항 없음									
	미흡한점	- 홍보활동에 대한 목표를 설정하여 관리할 필요가 있음									
개선사항		- 홍보활동에 대한 목표를 설정하여 관리할 필요가 있음									
구분		최종 평가결과 및 의견									
우수한점		- 해당사항 없음									
미흡한점		- 민원이 제기된 내용에 대한 분석과 관리가 미흡함 - 홍보계획에 대한 추진상의 문제점과 이슈를 해결하는 등의 노력이 부족함 - 홍보활동에 대한 목표를 설정하여 관리되고 있지 않음									
개선사항		- 민원이 제기된 내용을 체계적으로 분석하여 조치사항에 대한 지속적인 관리가 필요함 - 홍보계획에 대한 추진상의 문제점과 이슈를 해결하는 등의 노력이 필요 - 홍보활동에 대한 목표를 설정하여 관리할 필요가 있음									

### III

## 정책준수(가중치 9점)

### 3-1. 공공기관 정책 준수 (가중치 4.5점)

평가 부문	정책준수	평가 지표	공공기관 정책 준수	가중치	4.5점	평가 점수	3.55점																
지표 정의	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 총인건비 인상을 실질행액을 기준으로 준수 여부를 평가한다.</li> <li>○ 총인건비 준수여부는 지방출자출연기관 예산편성지침을 적용하되, 지방 공기업 예산편성 지침을 준용한다.</li> <li>○ 경영평가 성과급의 운영이 정부기준에 적합한지 여부를 평가한다.</li> <li>○ 중앙부처 감사, 지자체 감사(행정사무감사 및 감사위원회 감사) 등 외부감사 결과 지적사항 건수 및 적정 이행 여부를 평가한다.</li> <li>○ 지방출자출연법 제32조 개별공시 및 제33조 통합공시 기준에 따른 공시여부를 평가한다.</li> <li>○ 공공기관 운영 관련 가이드라인(법률, 지침 등)의 준수 여부를 평가한다.</li> <li>○ 지방공공기관 안전관리 가이드라인(2019.4.29.) 준수 여부를 평가한다.</li> </ul>																						
구분		지표별 현황/ 세부 평가내용 및 의견																					
세부 평가 내용	지표정의	① 인건비인상률 준수 (1/100점)				지표성격	계량																
	평가기준	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 기관 신설 등에 따라 평가가 불가능할 경우, 해당연도 평가는 공공기관 정책준수 내에서 총점환산 적용</li> <li>- 호봉제 보수체계 운영기관은 호봉승급분이 총인건비(퇴직자 인건비 제외)의 1.4% 이내 여부도 평가</li> <li>- 인위적인 급여테이블 조작은 없었으나, 인력분포상 불가피하게 승급인력이 많아 승급에 따른 자연증가분이 1.4%를 초과한 경우는 예외 인정</li> </ul> (2017년도 총인건비 가이드라인 준수여부(3.5%+1.4%)(0.2점) (2018년도 총인건비 가이드라인 준수여부(2.6%+1.4%)(0.3점) (2019년도 총인건비 가이드라인 준수여부(1.8%+1.4%)(0.5점)																					
득점		- 1점																					
달성도		- 2019년도 인건비 인상률 0.48%로 가이드라인 3.20% 준수(1)																					
평가의견 (개선사항)		- 신생 기관임에 따라, 향후 역할 및 사업 확대에 따른 인력증감을 고려하여 인건비 관리계획이 요구되며, 너무 낮은 인상률의 경우 업무에 대한 동기부여가 낮아질 우려가 있기 때문에 적절한 인상을 관리할 필요가 있음																					
세부 평가 내용	지표정의	② 경영평가 성과급 지급 (0.5/100점)				지표성격	계량																
	평가기준	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 성과급 지급기준 준수 및 지급률 준수여부 (경영평가 성과급 지급 현황)</li> </ul> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>구 분</th> <th>성과급 지급</th> <th>비 고</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>성과급 지급 단위(부서 또는 개인)</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>성과급 지급 등급(○등급)</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>최고-최저 지급률 차이(○%)</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>최고 등급 인원(○명, ○%)</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>최저 등급 인원(○명, ○%)</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>					구 분	성과급 지급	비 고	성과급 지급 단위(부서 또는 개인)	-	-	성과급 지급 등급(○등급)	-	-	최고-최저 지급률 차이(○%)	-	-	최고 등급 인원(○명, ○%)	-	-	최저 등급 인원(○명, ○%)	-
구 분	성과급 지급	비 고																					
성과급 지급 단위(부서 또는 개인)	-	-																					
성과급 지급 등급(○등급)	-	-																					
최고-최저 지급률 차이(○%)	-	-																					
최고 등급 인원(○명, ○%)	-	-																					
최저 등급 인원(○명, ○%)	-	-																					

		○ 단계별 평가			
		구 분	적 정	부적정	
		평 점	0.5	0	
		*성과급지급대장을 확인하고 나눠먹기식 배분사실이 있는 경우 0점 처리			
득점	- 0.5점				
달성도	- 성과급 지급에 대한 원천봉쇄로 지급하지 못한 기관은 예외로 하여 0.5점을 부여 (평가항목 정의)				
평가의견 (개선사항)	- 객관화된 업적평가에 근거한 평가기준을 통한 지급방안 마련 필요 - 최고 등급인원 20%이내가 되고, 최저 등급인원은 10% 이상이 될 수 있도록 설정				
세부 평가 내용	지표정의	③ 외부감사결과 지적사항 이행 (1/100점)		지표성격	
	평가기준	○ 최근 3년간 외부감사 결과 지적사항 이행실적 - 1점에서 미이행건수 및 적정성 검토결과에 따른 감점방식 적용 (감사결과 지적사항 이행 완료)(0.5점)		계량	
	평가기준	○ 감사결과 지적사항 이행의 적정성(0.5점)		계량	
		구분	이행완료	미이행	미이행 5건이상
		평점	0.5	1건당 -0.1점	-0.5점
		(감사결과 지적사항 이행의 적정성)(0.5점)			
		구분	이행완료	일부이행	이행부진
		평점	0.5	-0.2~-0.3	-0.4~-0.5
		* 이행완료(이행률 100%), 일부이행(이행률 50%이상), 이행부진(이행률 50%이하)인 경우로 구간을 구분하여 이행구간 범위 내에서 정성적으로 평가			
		* 감사 지적사항의 이행기한이 도래하지 않은 경우 평가 제외			
		* 당해기관에 대한 외부감사가 실시되지 않은 경우에는 평가에서 제외하고 공공기관 정책준수 내 총점환산방식 적용			
득점	- 1점				
달성도	- 외부감사 18년도 6건, 19년도 3건 지적사항에 대하여 조치이행 완료				
평가의견 (개선사항)	- 해당사항 없음				
세부 평가 내용	지표정의	④ 경영공시 및 통합공시 준수 (0.5/100점)		지표성격	
	평가기준	○ 공시항목 및 자료입력기한 준수여부 (개별공시 준수 여부)(0.25점)		계량	
	평가기준	(통합공시 준수 여부)(0.25점)		계량	
		구분	준수	시기 미준수	공시누락
		평점	0.25	0.15점	0점
		(통합공시 준수 여부)(0.25점)			
		구분	준수	시기 미준수	공시누락
		평점	0.25	0.15점	0점
득점	- 0.25점				
달성도	- '경영평가 결과' 및 '운영인력운영 현황', '성과계약 달성도' 등 에 대한 개별공시 게재 필요				

<p><b>평가의견 (개선사항)</b></p>	<p>- 다음에 대한 경영공시를 모두 게재할 수 있도록 해야 함</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 해당년도 경영목표와 예산 및 운영계획</li> <li>2. 전년도 결산서</li> <li>3. 전년도 임원 및 운영인력의 현황</li> <li>4. 전년도 인건비 예산과 집행 현황</li> <li>5. 성과계약서상의 계약의 달성정도</li> <li>6. 경영실적 평가의 결과</li> <li>7. 외부기관의 감사결과 조치요구사항 및 이행결과</li> <li>8. 자본금, 채무변동 등 재무현황</li> </ol>																															
<p><b>세부 평가 내용</b></p>	<p><b>지표정의</b> ⑤ 공공기관 운영 가이드라인 준수 (1/100점)</p>	<p><b>지표성격</b></p>	<p><b>계량</b></p>																													
	<p>○ <b>제규정 개정 여부</b></p> <table border="1" data-bbox="408 607 1422 909"> <thead> <tr> <th colspan="2">구분</th> <th>이사회 일자</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">인사·조직지침 (‘19.7.9.시행)</td> <td>채용비위자징계기준</td> <td>미개정</td> </tr> <tr> <td>채용비리 피해자구제</td> <td>미개정</td> </tr> <tr> <td>음주운전징계기준</td> <td>2019.9.6</td> </tr> <tr> <td>공공분야 갑질근절을 위한 가이드라인</td> <td>갑질근절 조직 운영</td> <td>2019.12.27</td> </tr> <tr> <td>근로기준법</td> <td>직장 내 괴롭힘의 금지</td> <td>미개정</td> </tr> </tbody> </table> <p>(제규정 개정 여부)(1점)</p> <table border="1" data-bbox="373 972 1458 1084"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>100%</th> <th>80% 이상 ~ 100% 미만</th> <th>60% 이상 ~ 80% 미만</th> <th>40% 이상 ~ 60% 미만</th> <th>20% 이상 ~ 40% 미만</th> <th>20% 미만</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>평점</td> <td>1.0</td> <td>0.80</td> <td>0.60</td> <td>0.40</td> <td>0.20</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>* 공공기관 운영 가이드라인 준수 여부는 미완료된 개정 사항을 포함하여 누적예정(2019년~)</p> <p>※ 제규정 내용 확인 후 개정(신설)내용이 반영이 안되어 있을 시 미준수로 봄</p>			구분		이사회 일자	인사·조직지침 (‘19.7.9.시행)	채용비위자징계기준	미개정	채용비리 피해자구제	미개정	음주운전징계기준	2019.9.6	공공분야 갑질근절을 위한 가이드라인	갑질근절 조직 운영	2019.12.27	근로기준법	직장 내 괴롭힘의 금지	미개정	구분	100%	80% 이상 ~ 100% 미만	60% 이상 ~ 80% 미만	40% 이상 ~ 60% 미만	20% 이상 ~ 40% 미만	20% 미만	평점	1.0	0.80	0.60	0.40	0.20
구분		이사회 일자																														
인사·조직지침 (‘19.7.9.시행)	채용비위자징계기준	미개정																														
	채용비리 피해자구제	미개정																														
	음주운전징계기준	2019.9.6																														
공공분야 갑질근절을 위한 가이드라인	갑질근절 조직 운영	2019.12.27																														
근로기준법	직장 내 괴롭힘의 금지	미개정																														
구분	100%	80% 이상 ~ 100% 미만	60% 이상 ~ 80% 미만	40% 이상 ~ 60% 미만	20% 이상 ~ 40% 미만	20% 미만																										
평점	1.0	0.80	0.60	0.40	0.20	0																										
<p><b>득점</b></p>	<p>- 0.3점</p>																															
<p><b>달성도</b></p>	<p>- 채용비위자징계기준, 채용비리 피해자구제, 직장 내 괴롭힘의 금지에 대한 제규정 미흡 - 갑질근절을 위한 제규정 내용이 미흡함에 따라, 실제 운영에 한계가 있음</p>																															
<p><b>평가의견 (개선사항)</b></p>	<p>- 채용비위자징계기준, 채용비리 피해자구제, 직장 내 괴롭힘의 금지에 대한 실효성있는 운영을 위하여 관련 제규정 개정 신설 및 운영방안 마련 필요 - 갑질근절을 위한 세부 규정 및 관리방안 필요하고, 기관 내 갑질근절 뿐만 아니라 계약관계의 강사 등과의 대상에 대해서도 갑질근절을 위한 개선방안 모색 필요</p>																															
<p><b>세부 평가 내용</b></p>	<p><b>지표정의</b> ⑥ 안전관리 가이드라인 준수 (0.5/100점)</p>	<p><b>지표성격</b></p>	<p><b>계량</b></p>																													
	<p>○ <b>안전기본계획 수립여부</b></p> <table border="1" data-bbox="408 1657 1422 1765"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>수립 일자</th> <th>이사회 일자</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>안전기본계획</td> <td>2019.08.21</td> <td>2019.12.27</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 이사회는 개최(서면심의 포함) 혹은 보고한 날짜 기재</p> <p>(안전기본계획 수립 여부)(0.25점)</p> <table border="1" data-bbox="373 1895 1442 1984"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>수립</th> <th>미수립</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>평점</td> <td>0.25점</td> <td>0점</td> </tr> </tbody> </table>			구분	수립 일자	이사회 일자	안전기본계획	2019.08.21	2019.12.27	구분	수립	미수립	평점	0.25점	0점																	
구분	수립 일자	이사회 일자																														
안전기본계획	2019.08.21	2019.12.27																														
구분	수립	미수립																														
평점	0.25점	0점																														

	(이사회 개최(보고) 여부)(0.25점)								
	<table border="1"> <tr> <td><b>구분</b></td> <td><b>개최(보고)</b></td> <td><b>시기 미준수</b></td> <td><b>미개최(미보고)</b></td> </tr> <tr> <td><b>평점</b></td> <td>0.25점</td> <td>0.15점</td> <td>0점</td> </tr> </table> <p>※ 이사회 개최(보고)는 2019.12.31.까지 실시, 2020.1부터 시기 미준수</p>	<b>구분</b>	<b>개최(보고)</b>	<b>시기 미준수</b>	<b>미개최(미보고)</b>	<b>평점</b>	0.25점	0.15점	0점
<b>구분</b>	<b>개최(보고)</b>	<b>시기 미준수</b>	<b>미개최(미보고)</b>						
<b>평점</b>	0.25점	0.15점	0점						
<b>득점</b>	- 0.5점								
<b>달성도</b>	- 안전기본계획 수립 및 이사회 개최 완료								
<b>평가의견 (개선사항)</b>	- 진흥원의 특성화된 문제점 및 리스크요인을 발굴하고, 안전관리 가이드라인에서 요구하는 단계별(예방, 대비, 대응, 복구) 추진 과정상에 제기된 문제점 및 부적절한 재난안전관리에 대한 개선이 필요한 사항 등을 분석한 실질적인 내용이 반영될 필요가 있음								
<b>구분</b>	<b>최종 평가결과 및 의견</b>								
<b>우수한점</b>	- 외부감사 18년도 6건, 19년도 3건 지적사항에 대하여 조치이행 완료								
<b>미흡한점</b>	- '경영평가 결과' 및 '운영인력운영 현황', '성과계약 달성도' 등 에 대한 개별공시 게재 미흡								
<b>개선사항</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 향후 성과급 지급대상기관으로서 객관화된 업적평가에 근거한 평가기준을 마련하여 체계화된 지급방안 설정 필요</li> <li>- 안전기본계획은 수립되어 있으나, 사업수행 및 활동단위의 리스크요인을 발굴하고 안전관리 가이드라인에서 요구하는 관리항목 및 내용에 근거하여 실질적인 관리가 이루어 질 수 있도록 보완이 요구됨</li> <li>- 채용비위자징계기준, 채용비리 피해자구제, 직장 내 괴롭힘의 금지에 대한 실효성있는 운영을 위하여 관련 제규정 개정 신설 및 운영방안 마련 필요</li> <li>- 기관 내 갑질근절 뿐만 아니라 계약관계의 강사, 교육기관 등 하부업체와의 업무연관성이 높은바 실효성있는 갑질근절을 위한 개선방안 모색</li> </ul>								

### 3-2 지자체 정책 준수 (가중치 1.5점)

평가 부분	정책준수	평가 지표	지자체 정책준수	가중치	1.5점	평가 점수	1.5점												
지표 정의	○ 제주특별자치도 권장 정책을 준수하기 위한 기관의 체계적인 노력과 결과를 평가한다.																		
<b>구분</b>		<b>지표별 현황/ 세부 평가내용 및 의견</b>																	
세부 평가 내용	지표정의	① 사회적기업 제품 등 구매실적 (1/100점)			지표성격	계량													
	평가기준	<p>○ 사회적기업 제품 구매실적, 장애인기업 생산제품 구매실적 (우선구매 실적)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사회적기업 제품 구매실적 : 사회적기업 육성법에 따라 고용노동부가 고시한 구매계획상의 구매목표 이상 구매시 최고점수 부여(구매비율 미만인 경우, 구매비율을 배점으로 환산)</li> <li>- 장애인기업 생산제품 구매실적 : 총 구매비율 1% 이상(법정비율) 구매시 최고값 부여(구매비율 미만인 경우, 구매비율을 배점으로 환산)</li> <li>- 제주의료원, 서귀포의료원, 제주테크노파크의 경우, 사회적기업 제품 등 구매실적을 관리운영비 대비 구매비율로 설정한다.</li> </ul>																	
	특점	- 1점																	
달성도	<table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>총구매금액(천원)</th> <th>우선구매실적(천원)</th> <th>구매비율(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>사회적기업 제품 (0.5점)</td> <td>350,428</td> <td>30,370</td> <td>8.86</td> </tr> <tr> <td>장애인기업 제품 (0.5점)</td> <td>350,428</td> <td>55,885</td> <td>15.94</td> </tr> </tbody> </table>							구분	총구매금액(천원)	우선구매실적(천원)	구매비율(%)	사회적기업 제품 (0.5점)	350,428	30,370	8.86	장애인기업 제품 (0.5점)	350,428	55,885	15.94
구분	총구매금액(천원)	우선구매실적(천원)	구매비율(%)																
사회적기업 제품 (0.5점)	350,428	30,370	8.86																
장애인기업 제품 (0.5점)	350,428	55,885	15.94																
평가의견 (개선사항)	- 총 구매금액 대비 사회적기업 제품 구매실적은 8.86%, 장애인기업 제품 구매실적은 15.94% 등으로 사회적기업 제품 등 구매실적은 높은 수준임																		
세부 평가 내용	지표정의	② 주요 의사결정 공유 (0.5/100점)			지표성격	계량													
	평가기준	<p>○ 이사회 의결 안건 중 중요정책사항에 대해 도정과 공유를 하고 있는가? (주요의사결정 공유실적 = 사전공유 안건 ÷ 이사회 의결 안건 (중요정책 사항))</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>100%</th> <th>85% 이상</th> <th>70% 이상</th> <th>50% 이상</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>평점</td> <td>0.5</td> <td>0.4</td> <td>0.3</td> <td>0.2</td> </tr> </tbody> </table> <p>- 지도·감독부서 및 총괄부서 공유</p>						구분	100%	85% 이상	70% 이상	50% 이상	평점	0.5	0.4	0.3	0.2		
	구분	100%	85% 이상	70% 이상	50% 이상														
평점	0.5	0.4	0.3	0.2															
특점	- 0.5점																		
달성도	- 100%																		
평가의견 (개선사항)	<p>- 총 4회의 임시이사회를 개최하였고, 심의안건에 대해 사전 문서 배포 후 도정 의견에 대한 보완을 통한 이사회 진행</p> <p>- 필요한 심의안건에 대해서는 현장 커뮤니케이션을 통한 의견협의 방안 모색</p>																		
<b>구분</b>		<b>최종 평가결과 및 의견</b>																	
우수한점	- 지자체 정책준수는 평가지표가 요구하는 조건을 모두 충족하는 매우 양호한 수준임																		
미흡한점	- 해당사항 없음																		
개선사항	- 해당사항 없음																		

### 3-3 경영평가 환류 실적 (가중치 3점)

평가 부문	정책준수	평가 지표	경영평가 환류 실적	가중치	3.0점	평가 점수	3.0점													
지표 정의	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 경영실적평가 결과를 활용하여 기관의 사업 및 운영 방법 개선을 위한 노력과 결과를 평가한다.</li> <li>○ 과년도 경영실적평가 결과로 제시한 개선요청사항이 적절하게 이행되었는지 여부를 평가한다.</li> </ul>																			
<b>구분</b>	<b>지표별 현황/ 세부 평가내용 및 의견</b>																			
세부 평가 내용	지표정의	① 경영실적평가 환류실적 (3/100점)				지표성격	계량													
	평가기준	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 경영실적 평가 결과에 따른 개선과제 이행실적 (정량평가) <ul style="list-style-type: none"> <li>* 개선실적은 경영개선과제 관리카드 평가를 통해 이행완료 확인</li> <li>* 경영실적평가 개선과제는 미완료된 이전 평가 개선과제를 포함하여 도에서 별도 통보</li> <li>* 경영실적평가 환류실적에 대한 평가는 제주특별자치도에서 실시</li> <li>* 경영실적평가 환류실적은 이행을 제고를 위해 예외적으로 경영실적보고서 제출일(2020. 3월)까지의 실적 인정</li> <li>* 관리카드 내용이 허위로 작성될 경우, 0점 처리 (개선실적= 이행완료건수/개선과제건수)</li> </ul> </li> </ul> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>구분</td> <td>100-80%</td> <td>79-60%</td> <td>59-40%</td> <td>39-20%</td> <td>20% 미만~</td> </tr> <tr> <td>평점</td> <td>3.00</td> <td>2.25</td> <td>1.50</td> <td>0.75</td> <td>0.00점</td> </tr> </table>					구분	100-80%	79-60%	59-40%	39-20%	20% 미만~	평점	3.00	2.25	1.50	0.75	0.00점		
	구분	100-80%	79-60%	59-40%	39-20%	20% 미만~														
평점	3.00	2.25	1.50	0.75	0.00점															
특점	- 3점																			
달성도	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>구분</td> <td>총 지적사항 건수</td> <td>이행실적</td> <td>이행률</td> </tr> <tr> <td>경영평가 지적사항</td> <td>18건</td> <td>15건</td> <td>83%</td> </tr> </table>						구분	총 지적사항 건수	이행실적	이행률	경영평가 지적사항	18건	15건	83%						
구분	총 지적사항 건수	이행실적	이행률																	
경영평가 지적사항	18건	15건	83%																	
평가의견 (개선사항)	- 지적사항 18건에 대해 15건의 이행완료(83%)를 경영개선과제 관리카드 평가를 통해 확인																			
<b>구분</b>	<b>최종 평가결과 및 의견</b>																			
우수한점	- 임직원 공유 워크숍을 통한 중장기 발전계획 보완 수립하고, 성과와 연계한 평가체계 이해를 통한 구성원 참여를 유도함																			
미흡한점	- 해당사항 없음																			
개선사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 산재된 정보의 집적화를 통한 정보관리 및 경영관리 인프라 구축</li> <li>- 성과평가 실시에 객관적인 지표 반영 실시에 대한 지속 추진 필요</li> <li>- 외부 장학기금 활용 및 공모사업 등을 통한 외부 사업예산 확보 등 재정건전화를 위한 방안 모색 필요</li> </ul>																			

## IV

## 경영성과(가중치 45점)

## 4-1. 고객만족도 (가중치 5점)

평가 부문	고객만족도	평가 지표	고객만족도 조사결과	가중치	5.0점	평가 점수	4.34점
지표 정의	○ 외부고객을 대상으로 만족도를 실시하여 평가에 반영한다.						
구분	지표별 현황/ 세부 평가내용 및 의견						
만족도 조사결과	① 고객 만족도 (5/100점)					지표성격	정성/정량
	○ 2020년도 만족도 결과값 : 86.89점 (환산 4.34점) ① 평가년도 실적 산출방식 : 기관별 특성항목을 제외한 각 만족도 문항 값의 평균 ② 만족도조사 결과 평점 = 5점 척도 평균값의 100점 환산점수						
등급/배점	5.0점		득점	4.34점			
우수사항	○ 서비스 전달체계 부문 중 고객지향성 항목의 만족도 점수가 91.38점으로 세부 만족도 항목 중 가장 높게 나타남 ○ 서비스 상품 부문 중 충족성 부문의 만족도 점수가 90.46점으로 세부 만족도 항목 중 두 번째로 높게 나타남 - 고객 충성도가 비교적 높다고 볼 수 있음						
개선사항	○ 서비스 환경 부문 중 편의성 항목의 만족도 점수가 82.46점으로 세부 만족도 항목 중 가장 낮게 나타남 ○ 서비스 전달체계 부문 중 접근성 항목의 만족도 점수가 83.08점으로 세부 만족도 항목 중 두 번째로 낮게 나타남						

## ※ 고객만족도 조사결과

지표개요								
평가영역	경영성과	평가항목	고객만족 성과	평가지표	고객만족도 조사결과			
지표성격	정량(계량평가)	가중치	5.0	평가결과	4.34			
세부 점수 산출 내역								
구분	평균(5점 척도)	100점 환산	<p>서비스 상품부문 (87.08)</p> <p>서비스 전달체계 (87.18)</p> <p>서비스 환경 (85.23)</p> <p>전반적 만족도 (체감만족도) (88.62)</p> <p>요소 만족도 (제감만족도) (87.62)</p>					
서비스 상품부문	4.35	87.08						
서비스 전달체계	4.36	87.18						
서비스 환경	4.26	85.23						
요소 만족도 (세부항목의 평균값)	4.34	86.70						
전반적 만족도 (체감만족도)	4.43	88.62						
기관별 특성반영	4.36	87.23						
평가년도 고객만족도 점수	4.34	86.89						
평가의견	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 프로그램 다양화에 대한 다수의 의견</li> <li>○ 주차공간 개선에 대한 다수의 의견</li> <li>○ 편의시설에 대한 안내가 강화될 필요성</li> <li>○ 작은 도서관 프로그램에 대한</li> <li>○ 프로그램 공고시 문자메시지 등 알람 서비스 기능 필요성</li> <li>○ 회원들이 원하는 프로그램에 대한 설문조사 빈도를 올려달라는 의견</li> <li>○ 제주의 특색을 살린 여러 프로그램이 있으나 교육내용의 내실화는 아직 부족하다는 의견</li> <li>○ 프로그램 운영 시간대 다양화 니즈 (저녁, 주말 등)</li> <li>○ 프로그램 연령대 제한 확대 의견</li> <li>○ 프로그램 참여 횟수와 기간에 대한 확대 의견</li> <li>○ 상담 관련 프로그램에 대한 니즈</li> </ul>							

※ 만족도조사 결과 평점

평가년도 고객만족도 점수 = 5점 척도 평균값의 100점 환산점수

※ 평가년도 실적 산출방식: 기관별 특성항목을 제외한 각 만족도 문항 값의 평균

세부평가기준	점검사항															
서비스 상품부문	<p>○ 세부요소별 평가결과</p> <table border="1" data-bbox="467 315 1445 636"> <thead> <tr> <th>번호</th> <th>평가항목</th> <th>점수</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>[편의성] 제주평생교육장학진흥원에서 제공하는 시설 및 서비스를 이용하는데 불편함이 없다고 생각하십니까?</td> <td>4.31</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>[충족성] 본 제주평생교육장학진흥원을 계속 이용할 의향이 있으십니까?</td> <td>4.52</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>[전문성] 제주평생교육장학진흥원의 직원은 해당 업무에 전문성을 가지고 있다고 생각하십니까?</td> <td>4.32</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>[혁신성] 제주평생교육장학진흥원은 업무개선을 위해 노력하고 있다고 생각하십니까?</td> <td>4.26</td> </tr> </tbody> </table>	번호	평가항목	점수	1	[편의성] 제주평생교육장학진흥원에서 제공하는 시설 및 서비스를 이용하는데 불편함이 없다고 생각하십니까?	4.31	2	[충족성] 본 제주평생교육장학진흥원을 계속 이용할 의향이 있으십니까?	4.52	3	[전문성] 제주평생교육장학진흥원의 직원은 해당 업무에 전문성을 가지고 있다고 생각하십니까?	4.32	4	[혁신성] 제주평생교육장학진흥원은 업무개선을 위해 노력하고 있다고 생각하십니까?	4.26
번호	평가항목	점수														
1	[편의성] 제주평생교육장학진흥원에서 제공하는 시설 및 서비스를 이용하는데 불편함이 없다고 생각하십니까?	4.31														
2	[충족성] 본 제주평생교육장학진흥원을 계속 이용할 의향이 있으십니까?	4.52														
3	[전문성] 제주평생교육장학진흥원의 직원은 해당 업무에 전문성을 가지고 있다고 생각하십니까?	4.32														
4	[혁신성] 제주평생교육장학진흥원은 업무개선을 위해 노력하고 있다고 생각하십니까?	4.26														
서비스 전달체계 부문	<p>○ 세부요소별 평가결과</p> <table border="1" data-bbox="467 745 1445 1032"> <thead> <tr> <th>번호</th> <th>평가항목</th> <th>점수</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>[접근성] 제주평생교육장학진흥원의 이용 안내가 다양한 방법으로(홈페이지, 콜센터, 게시홍보물 등) 이루어지고 있다고 생각하십니까?</td> <td>4.15</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>[대응성] 제주평생교육장학진흥원의 직원은 업무처리 요청시 신속하게 처리한다고 생각하십니까?</td> <td>4.35</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>[고객지향성] 제주평생교육장학진흥원 직원의 응대태도가 친절하다고 생각하십니까?</td> <td>4.57</td> </tr> </tbody> </table>	번호	평가항목	점수	1	[접근성] 제주평생교육장학진흥원의 이용 안내가 다양한 방법으로(홈페이지, 콜센터, 게시홍보물 등) 이루어지고 있다고 생각하십니까?	4.15	2	[대응성] 제주평생교육장학진흥원의 직원은 업무처리 요청시 신속하게 처리한다고 생각하십니까?	4.35	3	[고객지향성] 제주평생교육장학진흥원 직원의 응대태도가 친절하다고 생각하십니까?	4.57			
번호	평가항목	점수														
1	[접근성] 제주평생교육장학진흥원의 이용 안내가 다양한 방법으로(홈페이지, 콜센터, 게시홍보물 등) 이루어지고 있다고 생각하십니까?	4.15														
2	[대응성] 제주평생교육장학진흥원의 직원은 업무처리 요청시 신속하게 처리한다고 생각하십니까?	4.35														
3	[고객지향성] 제주평생교육장학진흥원 직원의 응대태도가 친절하다고 생각하십니까?	4.57														
서비스 환경부문	<p>○ 세부요소별 평가결과</p> <table border="1" data-bbox="467 1142 1445 1314"> <thead> <tr> <th>번호</th> <th>평가항목</th> <th>점수</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>[쾌적성] 제주평생교육장학진흥원의 시설과 환경이 청결하다고 생각하십니까?</td> <td>4.40</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>[편의성] 제주평생교육장학진흥원의 편의시설(주차장, 화장실, 휴게실 등)을 사용하기가 편하다고 생각하십니까?</td> <td>4.12</td> </tr> </tbody> </table>	번호	평가항목	점수	1	[쾌적성] 제주평생교육장학진흥원의 시설과 환경이 청결하다고 생각하십니까?	4.40	2	[편의성] 제주평생교육장학진흥원의 편의시설(주차장, 화장실, 휴게실 등)을 사용하기가 편하다고 생각하십니까?	4.12						
번호	평가항목	점수														
1	[쾌적성] 제주평생교육장학진흥원의 시설과 환경이 청결하다고 생각하십니까?	4.40														
2	[편의성] 제주평생교육장학진흥원의 편의시설(주차장, 화장실, 휴게실 등)을 사용하기가 편하다고 생각하십니까?	4.12														
체감만족도	<p>○ 세부요소별 평가결과</p> <table border="1" data-bbox="467 1424 1445 1529"> <thead> <tr> <th>번호</th> <th>평가항목</th> <th>점수</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>[절대성] 제주평생교육장학진흥원에서 제공하는 공공서비스에 대해 전반적으로 만족하십니까?</td> <td>4.43</td> </tr> </tbody> </table>	번호	평가항목	점수	1	[절대성] 제주평생교육장학진흥원에서 제공하는 공공서비스에 대해 전반적으로 만족하십니까?	4.43									
번호	평가항목	점수														
1	[절대성] 제주평생교육장학진흥원에서 제공하는 공공서비스에 대해 전반적으로 만족하십니까?	4.43														
기관별 특성반영 항목	<p>○ 세부요소별 평가결과</p> <table border="1" data-bbox="467 1639 1445 1852"> <thead> <tr> <th>번호</th> <th>평가항목</th> <th>점수</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>제주평생교육장학진흥원은 제주형 평생교육기반 구축을 위한 연구 및 인프라 조성에 긍정적인 기여를 한다고 생각하십니까?</td> <td>4.34</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>제주평생교육장학진흥원에서 시행하는 사업 및 프로그램이 도민 역량 강화에 기여한다고 생각하십니까?</td> <td>4.38</td> </tr> </tbody> </table>	번호	평가항목	점수	1	제주평생교육장학진흥원은 제주형 평생교육기반 구축을 위한 연구 및 인프라 조성에 긍정적인 기여를 한다고 생각하십니까?	4.34	2	제주평생교육장학진흥원에서 시행하는 사업 및 프로그램이 도민 역량 강화에 기여한다고 생각하십니까?	4.38						
번호	평가항목	점수														
1	제주평생교육장학진흥원은 제주형 평생교육기반 구축을 위한 연구 및 인프라 조성에 긍정적인 기여를 한다고 생각하십니까?	4.34														
2	제주평생교육장학진흥원에서 시행하는 사업 및 프로그램이 도민 역량 강화에 기여한다고 생각하십니까?	4.38														

## 4-2. 대표과제 적정성 및 도전성 (가중치 10점)

평가 부문	경영성과	평가 지표	대표과제 적정성 및 도전성	가중치	10.0점	평가 점수	8.4점																				
지표 정의	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 기관의 대표과제가 기관의 정관상 설립목적에 적합한 지를 평가한다.</li> <li>○ 기관의 대표과제 목표 부여가 도전적인지 평가한다.</li> <li>○ 대표과제별로 대표과제의 적정성, 목표의 도전성을 평가하되 적정성은 3.0점과 도전성은 4.0점으로 평가한다.</li> </ul>																										
구분		지표별 현황/ 세부 평가내용 및 의견																									
세부 평가 내용	지표정의	① 대표과제 선정의 적정성 (4/100점)				지표성격	비계량																				
	평가기준	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 과제가 기관의 정관상 설립목적과 사업영역에 적합한가?                             <ul style="list-style-type: none"> <li>①. 과제가 기관의 정관상 설립목적과 사업영역에 적합한가?</li> <li>②. 도의 정책추진방향과 주요현안이 과제에 잘 반영되고 있는가?</li> <li>③. 기관의 주요 추진사업을 대표할 만한 과제인가?</li> </ul> </li> <li>○ 정성평가 (9등급 절대평가)</li> </ul> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>1등급</th> <th>2등급</th> <th>3등급</th> <th>4등급</th> <th>5등급</th> <th>6등급</th> <th>7등급</th> <th>8등급</th> <th>9등급</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>평 점</td> <td>100점 ~90점</td> <td>90점 미만~ 80점</td> <td>80점 미만~ 70점</td> <td>70점 미만~ 60점</td> <td>60점 미만~ 50점</td> <td>50점 미만~ 40점</td> <td>40점 미만~ 30점</td> <td>30점 미만~ 20점</td> <td>20점 미만~ 0점</td> </tr> </tbody> </table>						구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급	9등급	평 점	100점 ~90점	90점 미만~ 80점	80점 미만~ 70점	70점 미만~ 60점	60점 미만~ 50점	50점 미만~ 40점	40점 미만~ 30점	30점 미만~ 20점	20점 미만~ 0점
	구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급	9등급																	
	평 점	100점 ~90점	90점 미만~ 80점	80점 미만~ 70점	70점 미만~ 60점	60점 미만~ 50점	50점 미만~ 40점	40점 미만~ 30점	30점 미만~ 20점	20점 미만~ 0점																	
등급	- 1등급(90점)		득점		- 3.6점																						
평가의견	- 대표과제 선정의 적정성은 총 4.0점 만점에 3.6점 받음																										
진단	우수한점	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 도출된 대표과제는 기관의 정관상 설립목적과 사업영역에 맞게 잘 설정이 됨</li> <li>- 도의 정책추진 방향에 따른 주요현안이 과제에 반영되어 있음</li> <li>- 대표과제가 기관의 주요 추진사업을 대표하고 있음</li> </ul>																									
	미흡한점	- 정관상 설립목적과 연계하였을 때, 글로벌 인재육성을 위한 특화형 장학지원사업의 가중치(배점)가 다른 사업에 비해 상대적으로 낮은 수준임																									
개선사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 정관상 설립목적에 따라 장학지원사업의 비중 및 가중치를 증가시킬 필요가 있음</li> <li>- 도내 학생과 국민의 외국어 구사능력 및 국제화 능력 향상을 위해 제주청년해외배낭연수사업 등의 비중을 높일 필요가 있음</li> </ul>																										
세부 평가 내용	지표정의	② 대표과제 목표의 도전성 (6/100점)				지표성격	비계량																				
	평가기준	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 과제의 목표가 도전적인가?                             <ul style="list-style-type: none"> <li>①. 경영환경 및 여건 등을 고려하였을 때 도전적인 목표인가?</li> <li>②. 대표과제의 목표를 달성하기 위한 특별한 노력이 돋보이는가?</li> </ul> </li> <li>○ 정성평가 (9등급 절대평가)</li> </ul> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>1등급</th> <th>2등급</th> <th>3등급</th> <th>4등급</th> <th>5등급</th> <th>6등급</th> <th>7등급</th> <th>8등급</th> <th>9등급</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>평 점</td> <td>100점 ~90점</td> <td>90점 미만~ 80점</td> <td>80점 미만~ 70점</td> <td>70점 미만~ 60점</td> <td>60점 미만~ 50점</td> <td>50점 미만~ 40점</td> <td>40점 미만~ 30점</td> <td>30점 미만~ 20점</td> <td>20점 미만~ 0점</td> </tr> </tbody> </table>						구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급	9등급	평 점	100점 ~90점	90점 미만~ 80점	80점 미만~ 70점	70점 미만~ 60점	60점 미만~ 50점	50점 미만~ 40점	40점 미만~ 30점	30점 미만~ 20점	20점 미만~ 0점
	구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급	9등급																	
	평 점	100점 ~90점	90점 미만~ 80점	80점 미만~ 70점	70점 미만~ 60점	60점 미만~ 50점	50점 미만~ 40점	40점 미만~ 30점	30점 미만~ 20점	20점 미만~ 0점																	
등급	- 2등급(80점)		득점		- 4.8점																						
평가의견	- 대표과제 목표의 도전성은 총 6.0점 만점에 4.8점 받음																										

진단	우수한점	- 대부분 지표의 달성도 및 점수가 우수하며, 설정된 대표과제의 목표 달성을 위해 노력함
	미흡한점	- 대표과제별 평가지표 및 목표 기준치가 모두 단순산출지표로 설정되어 도전적인 목표라고 보기 어려움 - 홍보사업 실적이 목표에 미달함
개선사항		- 설립 이후 3년(2019년)까지는 전년도 실적을 기준으로 한 목표대실적 방식으로 평가하는 것이 원칙이므로 이에 따라 목표치를 설정하고 평가하였지만, 추후에는 과거 3년 평균치를 고려한 목표 부여 방식으로 변경할 필요가 있음 - 단순산출지표뿐만 아니라 사업의 결과(성과)지표를 보완하여 대표사업에 대한 도전성을 증대시킬 필요가 있음 - 홍보사업 실적을 보다 향상시킬 필요가 있음
<b>구분</b>		<b>최종 평가결과 및 의견</b>
우수한점		- 도출된 대표과제는 기관의 정관상 설립목적, 사업영역, 도의 정책추진 방향, 기관의 주요 추진사업 등을 모두 잘 반영하고 있으며, 설정된 대표과제의 목표 달성을 위해 노력함
미흡한점		- 정관상 설립목적과 연계하였을 때, 글로벌 인재육성을 위한 특화형 장학지원사업의 가중치(배점)가 다른 사업에 비해 상대적으로 낮은 수준임 - 대표과제별 평가지표 및 목표 기준치가 모두 단순산출지표로 설정되어 도전적인 목표라고 보기 어려움 - 홍보사업 실적이 목표에 미달함
개선사항		- 정관상 설립목적에 따라 장학지원사업의 비중 및 가중치를 증가시킬 필요가 있음 - 도내 학생과 도민의 외국어 구사능력 및 국제화 능력 향상을 위해 제주청년해외배낭연수사업 등의 비중을 높일 필요가 있음 - 설립 이후 3년(2019년)까지는 전년도 실적을 기준으로 한 목표대실적 방식으로 평가하는 것이 원칙이므로 이에 따라 목표치를 설정하고 평가하였지만, 추후에는 과거 3년 평균치를 고려한 목표 부여 방식으로 변경할 필요가 있음 - 단순산출지표뿐만 아니라 사업의 결과(성과)지표를 보완하여 대표사업에 대한 도전성을 증대시킬 필요가 있음 - 홍보사업 실적을 보다 향상시킬 필요가 있음

### 4-3. 대표과제 달성도 (기관유형별 평가지표)

#### (1) 평생교육 및 인재육성 전략기획과 연구사업 실시 (가중치 12점)

평가 부문	경영성과	평가 지표	평생교육 및 인재육성 전략기획과 연구사업 실시	가중치	12.0점	평가 점수	11.4점													
지표 정의	○ 제주지역 평생교육과 인재육성의 모델 및 정책개발을 위하여 제주평생교육장학진흥원 전략기획 업무 추진 및 연구사업 운영을 통해 목표대비 실적을 평가한다.																			
구분		지표별 현황/ 세부 평가내용 및 의견																		
세부 평가 내용	지표정의	① 제주평생학습 생태계 조성을 위한 네트워크 구축(5.0/100점)				지표성격	정량													
	평가기준	○ 제주지역 및 국내 평생교육 및 인재육성 유관기관 연계 협력에 따른 평생교육 및 인재육성 발전 및 기여 실적을 평가한다. - 목표설정근거 : 사업계획서(2019년도 정기이사회자료) - 평가방식 : 목표대실적																		
	<table border="1" style="width:100%; text-align:center;"> <tr> <th colspan="5">세부 내용</th> </tr> <tr> <th rowspan="2">점수산출</th> <th>목표</th> <th>실적</th> <th>달성도</th> <th>득점</th> </tr> <tr> <td>3회</td> <td>6회</td> <td>200%</td> <td>4.75</td> </tr> </table>							세부 내용					점수산출	목표	실적	달성도	득점	3회	6회	200%
세부 내용																				
점수산출	목표	실적	달성도	득점																
	3회	6회	200%	4.75																
득점	- 제주평생학습 생태계 조성을 위한 네트워크 구축 실적은 5.0점 만점에 4.75점 받음																			
달성도	- 제주평생학습 생태계 조성을 위한 네트워크 구축 실적 달성도는 200%로 목표 달성함																			
평가의견 (개선사항)	- 설립 이후 3년(2019년)까지는 전년도 실적을 기준으로 한 목표대실적 방식으로 평가하는 것이 원칙이므로 이에 따라 목표치를 설정하고 평가하였지만, 추후에는 과거 3년 평균치를 고려한 목표 부여 방식으로 변경할 필요가 있음 - 단순산출지표인 포럼·토론회·성과공유회 개최건수 뿐만 아니라 이에 대한 결과(성과)지표를 보완하여 대표사업에 대한 도전성을 증대시킬 필요가 있음																			
구분		지표별 현황/ 세부 평가내용 및 의견																		
세부 평가 내용	지표정의	② 평생교육 및 인재육성 연구사업 실시(5.0/100점)				지표성격	정량													
	평가기준	○ 제주지역 및 국내 평생교육(개인, 기관 등) 연구수행에 따른 정책개발, 개선근거마련 등 평생교육 지속발전 기여 실적을 평가한다. - 목표설정근거 : 사업계획서(2019년도 정기이사회자료) - 평가방식 : 목표대실적																		
	<table border="1" style="width:100%; text-align:center;"> <tr> <th colspan="5">세부 내용</th> </tr> <tr> <th rowspan="2">점수산출</th> <th>목표</th> <th>실적</th> <th>달성도</th> <th>득점</th> </tr> <tr> <td>4건</td> <td>4건</td> <td>100%</td> <td>4.75</td> </tr> </table>							세부 내용					점수산출	목표	실적	달성도	득점	4건	4건	100%
세부 내용																				
점수산출	목표	실적	달성도	득점																
	4건	4건	100%	4.75																
득점	- 평생교육 및 인재육성 연구사업 실적은 5.0점 만점에 4.75점 받음																			
달성도	- 평생교육 및 인재육성 연구사업 실적 달성도는 100%로 목표 달성함																			
평가의견 (개선사항)	- 설립 이후 3년(2019년)까지는 전년도 실적을 기준으로 한 목표대실적 방식으로 평가하는 것이 원칙이므로 이에 따라 목표치를 설정하고 평가하였지만, 추후에는 과거 3년 평균치를 고려한 목표 부여 방식으로 변경할 필요가 있음 - 단순산출지표인 연구과제 수행건수 뿐만 아니라 이에 대한 결과(성과)지표를 보완하여 대표사업에 대한 도전성을 증대시킬 필요가 있음																			

구분		지표별 현황/ 세부 평가내용 및 의견																
세부 평가 내용	지표정의	③ 제주평생교육장학진흥원 홍보사업 운영(2.0/100점)		지표성격	정량													
	평가기준	<p>○평생교육 및 인재육성에 대한 도민과 관계자 인지도향상 및 관심제고에 기여 실적을 평가한다.</p> <p>- 목표설정근거 : 사업계획서(2019년도 정기이사회자료)</p> <p>(작성 서식)</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <th colspan="5">세부 내용</th> </tr> <tr> <td rowspan="2">점수산출</td> <td>목표</td> <td>실적</td> <td>달성도</td> <td>특점</td> </tr> <tr> <td>113건</td> <td>105건</td> <td>93%</td> <td>1.9</td> </tr> </table>				세부 내용					점수산출	목표	실적	달성도	특점	113건	105건	93%
세부 내용																		
점수산출	목표	실적	달성도	특점														
	113건	105건	93%	1.9														
특점	- 제주평생교육장학진흥원 홍보사업 운영 실적은 2.0점 만점에 1.9점 받음																	
달성도	- 제주평생교육장학진흥원 홍보사업 운영 실적 달성도는 93%로 목표에 약간 미달함																	
평가의견 (개선사항)	<p>- 설립 이후 3년(2019년)까지는 전년도 실적을 기준으로 한 목표대실적 방식으로 평가하는 것이 원칙이므로 이에 따라 목표치를 설정하고 평가하였지만, 추후에는 과거 3년 평균치를 고려한 목표 부여 방식으로 변경할 필요가 있음</p> <p>- 단순산출지표인 홍보 영상물 제작 및 배포건수, 브로슈어 제작 및 배포건수, 지역 내 일간지 기고건수 뿐만 아니라 이에 대한 결과(성과)지표를 보완하여 대표사업에 대한 도전성을 증대시킬 필요가 있음</p> <p>- 홍보사업 실적을 보다 향상시킬 필요가 있음</p>																	
구분		최종 평가결과 및 의견																
우수한점	- 제주평생학습 생태계 조성을 위한 네트워크 구축, 평생교육 및 인재육성 연구사업, 홍보사업 운영 실적 측면에서 평생교육 및 인재육성 전략기획 및 연구사업이 우수한 수준으로 운영됨																	
미흡한점	- 제주평생교육장학진흥원 홍보사업 운영 실적이 목표치에 약간 미달함																	
개선사항	<p>- 설립 이후 3년(2019년)까지는 전년도 실적을 기준으로 한 목표대실적 방식으로 평가하는 것이 원칙이므로 이에 따라 목표치를 설정하고 평가하였지만, 추후에는 과거 3년 평균치를 고려한 목표 부여 방식으로 변경할 필요가 있음</p> <p>- 단순산출지표뿐만 아니라 사업의 결과(성과)지표를 보완하여 대표사업에 대한 도전성을 증대시킬 필요가 있음</p> <p>- 홍보사업 실적을 보다 향상시킬 필요가 있음</p>																	

## [2] 평생교육 진흥 및 활성화 지원 (가중치 11점)

평가 부문	경영성과	평가 지표	평생교육 진흥 및 활성화 지원	가중치	11.0점	평가 점수	10.45점													
지표 정의	○ 제주지역의 평생교육 진흥 및 활성화를 위한 지원 사업을 통해 목표대비 실적을 평가한다.																			
구분		지표별 현황/ 세부 평가내용 및 의견																		
세부 평가 내용	지표정의	① 4차산업혁명, 미래사회 준비교육 지원 및 소프트웨어 대회 개최(5.0/100점)				지표성격	정량													
	평가기준	<p>○4차산업혁명 이해 및 소프트웨어 교육 운영과 소프트웨어 대회 개최 실적을 평가한다.</p> <p>- 목표설정근거 : 사업계획서(2019년도 정기이사회자료)</p> <p>(작성 서식)</p> <table border="1" style="width:100%; text-align:center;"> <tr> <th colspan="5">세부 내용</th> </tr> <tr> <th rowspan="2">점수산출</th> <th>목표</th> <th>실적</th> <th>달성도</th> <th>득점</th> </tr> <tr> <td>115명</td> <td>284명</td> <td>247%</td> <td>4.75</td> </tr> </table>						세부 내용					점수산출	목표	실적	달성도	득점	115명	284명	247%
세부 내용																				
점수산출	목표	실적	달성도	득점																
	115명	284명	247%	4.75																
특점	- 4차산업혁명, 미래사회 준비교육 지원 및 소프트웨어 대회 개최 실적은 5.0점 만점에 4.75점 받음																			
달성도	- 4차산업혁명, 미래사회 준비교육 지원 및 소프트웨어 대회 개최 실적 달성도는 247%로 목표 달성함																			
평가의견 (개선사항)	<p>- 설립 이후 3년(2019년)까지는 전년도 실적을 기준으로 한 목표대실적 방식으로 평가하는 것이 원칙이므로 이에 따라 목표치를 설정하고 평가하였지만, 추후에는 과거 3년 평균치를 고려한 목표 부여 방식으로 변경할 필요가 있음</p> <p>- 단순산출지표인 참여인원수 뿐만 아니라 교육 및 대회 개최로 인한 결과(성과)지표를 보완하여 대표사업에 대한 도전성을 증대시킬 필요가 있음</p>																			
구분		지표별 현황/ 세부 평가내용 및 의견																		
세부 평가 내용	지표정의	② 성인문해학습자의 교육지원 및 문해교육에 대한 사회적 인식 확산 사업 운영(3.0/100점)				지표성격	정량													
	평가기준	<p>○문해교육 홍보 및 문해교육 프로그램 운영 지원 실적을 평가한다.</p> <p>- 목표설정근거 : 사업계획서(2019년도 정기이사회자료)</p> <p>(작성 서식)</p> <table border="1" style="width:100%; text-align:center;"> <tr> <th colspan="5">세부 내용</th> </tr> <tr> <th rowspan="2">점수산출</th> <th>목표</th> <th>실적</th> <th>달성도</th> <th>득점</th> </tr> <tr> <td>430명</td> <td>759명</td> <td>177%</td> <td>2.85</td> </tr> </table>						세부 내용					점수산출	목표	실적	달성도	득점	430명	759명	177%
세부 내용																				
점수산출	목표	실적	달성도	득점																
	430명	759명	177%	2.85																
특점	- 성인문해학습자의 교육지원 및 문해교육에 대한 사회적 인식 확산 사업 실적은 3.0점 만점에 2.85점 받음																			
달성도	- 성인문해학습자의 교육지원 및 문해교육에 대한 사회적 인식 확산 사업 실적 달성도는 177%로 목표 달성함																			

<b>평가의견 (개선사항)</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 설립 이후 3년(2019년)까지는 전년도 실적을 기준으로 한 목표대실적 방식으로 평가하는 것이 원칙이므로 이에 따라 목표치를 설정하고 평가하였지만, 추후에는 과거 3년 평균치를 고려한 목표 부여 방식으로 변경할 필요가 있음</li> <li>- 단순산출지표인 참여인원수 뿐만 아니라 교육으로 인한 결과(성과)지표를 보완하여 대표사업에 대한 도전성을 증대시킬 필요가 있음</li> </ul>															
<b>구분</b>		<b>지표별 현황/ 세부 평가내용 및 의견</b>															
<b>세부 평가 내용</b>	<b>지표정의</b>	③ 평생교육 영역별·대상별 연수 지원(3.0/100점)	<b>지표성격</b>	<b>정량</b>													
	<b>평가기준</b>	<p>○평생교육 영역별·대상별 연수 지원 실적을 평가한다.</p> <p>- 목표설정근거 : 사업계획서(2019년도 정기이사회자료)</p> <p>(작성 서식)</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <th colspan="5">세부 내용</th> </tr> <tr> <td rowspan="2">점수산출</td> <td>목표</td> <td>실적</td> <td>달성도</td> <td>득점</td> </tr> <tr> <td>50명</td> <td>83명</td> <td>166%</td> <td>2.85</td> </tr> </table>			세부 내용					점수산출	목표	실적	달성도	득점	50명	83명	166%
세부 내용																	
점수산출	목표	실적	달성도	득점													
	50명	83명	166%	2.85													
<b>득점</b>	- 평생교육 영역별·대상별 연수 지원 실적은 3.0점 만점에 2.85점 받음																
<b>달성도</b>	- 평생교육 영역별·대상별 연수 지원 실적 달성도는 166%로 목표 달성함																
<b>평가의견 (개선사항)</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 설립 이후 3년(2019년)까지는 전년도 실적을 기준으로 한 목표대실적 방식으로 평가하는 것이 원칙이므로 이에 따라 목표치를 설정하고 평가하였지만, 추후에는 과거 3년 평균치를 고려한 목표 부여 방식으로 변경할 필요가 있음</li> <li>- 단순산출지표인 참여인원수 뿐만 아니라 연수 지원으로 인한 결과(성과)지표를 보완하여 대표사업에 대한 도전성을 증대시킬 필요가 있음</li> </ul>															
<b>구분</b>		<b>최종 평가결과 및 의견</b>															
<b>우수한점</b>		- 4차산업혁명, 미래사회 준비교육 지원 및 소프트웨어 대회 개최 실적, 성인문해학습자의 교육지원 및 문해교육에 대한 사회적 인식 확산 사업 실적, 평생교육 영역별·대상별 연수 지원 실적 측면에서 평생교육 진흥 및 활성화 지원 실적이 우수함															
<b>미흡한점</b>		- 해당사항 없음															
<b>개선사항</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 설립 이후 3년(2019년)까지는 전년도 실적을 기준으로 한 목표대실적 방식으로 평가하는 것이 원칙이므로 이에 따라 목표치를 설정하고 평가하였지만, 추후에는 과거 3년 평균치를 고려한 목표 부여 방식으로 변경할 필요가 있음</li> <li>- 단순산출지표뿐만 아니라 사업의 결과(성과)지표를 보완하여 대표사업에 대한 도전성을 증대시킬 필요가 있음</li> </ul>															

### (3) 글로벌 인재육성을 위한 특화형 장학지원 사업 (가중치 7점)

평가 부문	경영성과	평가 지표	글로벌 인재육성을 위한 특화형 장학지원 사업	가중치	7.0점	평가 점수	6.65점														
지표 정의	○ 제주의 미래 인재양성을 위한 장학금 지원 및 지역발전 전략과 연계한 특화형 사업 발굴·운영을 통해 운영 목표 대비 실적을 평가한다																				
구분		지표별 현황/ 세부 평가내용 및 의견																			
세부 평가 내용	지표정의	① 장학금 수혜자 확대(2.0/100점)				지표성격	정량														
	평가기준	○제주 미래 인재양성을 위한 특화 지원 사업 및 트렌드 반영을 통한 프로젝트 발굴·운영 실시를 평가한다. *특히, 4차산업혁명으로 인해 급변하는 환경에 대처하기 위한 인재양성 프로그램 서비스 실시 - 목표설정근거 : 사업계획서(2019년도 정기이사회자료)  (작성 서식)																			
	<table border="1" style="width:100%; text-align:center;"> <tr> <th colspan="5">세부 내용</th> </tr> <tr> <th>점수산출</th> <th>목표</th> <th>실적</th> <th>달성도</th> <th>득점</th> </tr> <tr> <td></td> <td>196명</td> <td>218명</td> <td>112.2%</td> <td>1.9점</td> </tr> </table>							세부 내용					점수산출	목표	실적	달성도	득점		196명	218명	112.2%
세부 내용																					
점수산출	목표	실적	달성도	득점																	
	196명	218명	112.2%	1.9점																	
득점	- 장학금 수혜자 확대 실적은 2.0점 만점에 1.9점 받음																				
달성도	- 장학금 수혜자 확대 실적 달성도는 112.2%로 목표 달성함																				
평가의견 (개선사항)	- 설립 이후 3년(2019년)까지는 전년도 실적을 기준으로 한 목표대실적 방식으로 평가하는 것이 원칙이므로 이에 따라 목표치를 설정하고 평가하였지만, 추후에는 과거 3년 평균치를 고려한 목 표 부여 방식으로 변경할 필요가 있음																				
구분		지표별 현황/ 세부 평가내용 및 의견																			
세부 평가 내용	지표정의	② 지역 인재들의 글로벌 마인드 함양을 위한 연수사업 실시(2.0/100점)				지표성격	정량														
	평가기준	○제주 미래 인재양성을 위한 특화 지원 사업 및 트렌드 반영을 통한 프로젝트 발굴·운영 실시를 평가한다. *특히, 4차산업혁명으로 인해 급변하는 환경에 대처하기 위한 인재양성 프로그램 서비스 실시 - 목표설정근거 : 사업계획서(2019년도 정기이사회자료)  (작성 서식)																			
	<table border="1" style="width:100%; text-align:center;"> <tr> <th colspan="5">세부 내용</th> </tr> <tr> <th>점수산출</th> <th>목표</th> <th>실적</th> <th>달성도</th> <th>득점</th> </tr> <tr> <td></td> <td>2개</td> <td>2개</td> <td>100%</td> <td>1.9</td> </tr> </table>							세부 내용					점수산출	목표	실적	달성도	득점		2개	2개	100%
세부 내용																					
점수산출	목표	실적	달성도	득점																	
	2개	2개	100%	1.9																	
득점	- 지역 인재들의 글로벌 마인드 함양을 위한 연수사업 실적은 2.0점 만점에 1.9점 받음																				
달성도	- 지역 인재들의 글로벌 마인드 함양을 위한 연수사업 실적 달성도는 100%로 목표 달성함																				
평가의견 (개선사항)	- 설립 이후 3년(2019년)까지는 전년도 실적을 기준으로 한 목표대실적 방식으로 평가하는 것이 원칙이므로 이에 따라 목표치를 설정하고 평가하였지만, 추후에는 과거 3년 평균치를 고려한 목 표 부여 방식으로 변경할 필요가 있음 - 단순산출지표인 연수사업 수뿐만 아니라 연수사업으로 인한 결과(성과)지표를 보완하여 대표사 업에 대한 도전성을 증대시킬 필요가 있음(Ex.제주청년해외배낭연수를 통해 5개팀이 실제 창업 으로 이어짐)																				

구분		지표별 현황/ 세부 평가내용 및 의견																
세부 평가 내용	지표정의	③ 지역 발전을 선도할 특화형 미래 인재양성 사업 운영(3.0/100점)		지표성격	정량													
	평가기준	<p>○제주 미래 인재양성을 위한 특화 지원 사업 및 트렌드 반영을 통한 프로젝트 발굴·운영 실시를 평가한다. *특히, 4차산업혁명으로 인해 급변하는 환경에 대처하기 위한 인재양성 프로그램 서비스 실시</p> <p>- 목표설정근거 : 사업계획서(2019년도 정기이사회자료)</p> <p>(작성 서식)</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <th colspan="5">세부 내용</th> </tr> <tr> <td rowspan="2">점수산출</td> <td>목표</td> <td>실적</td> <td>달성도</td> <td>특점</td> </tr> <tr> <td>2개</td> <td>2개</td> <td>100%</td> <td>2.85</td> </tr> </table>				세부 내용					점수산출	목표	실적	달성도	특점	2개	2개	100%
세부 내용																		
점수산출	목표	실적	달성도	특점														
	2개	2개	100%	2.85														
특점	- 지역 발전을 선도할 특화형 미래 인재양성 사업 실적은 3.0점 만점에 2.85점 받음																	
달성도	- 지역 발전을 선도할 특화형 미래 인재양성 사업 실적 달성도는 100%로 목표 달성함																	
평가의견 (개선사항)	<p>- 설립 이후 3년(2019년)까지는 전년도 실적을 기준으로 한 목표대실적 방식으로 평가하는 것이 원칙이므로 이에 따라 목표치를 설정하고 평가하였지만, 추후에는 과거 3년 평균치를 고려한 목표 부여 방식으로 변경할 필요가 있음</p> <p>- 단순산출지표인 탐방사업 수뿐만 아니라 탐방사업으로 인한 결과(성과)지표를 보완하여 대표사업에 대한 도전성을 증대시킬 필요가 있음</p>																	
구분		최종 평가결과 및 의견																
우수한점	- 장학금 수혜자 확대 실적, 지역 인재들의 글로벌 마인드 함양을 위한 연수사업 실적, 지역 발전을 선도할 특화형 미래 인재양성 사업 실적 측면에서 글로벌 인재육성을 위한 특화형 장학지원 사업은 우수한 수준으로 운영됨																	
미흡한점	- 해당사항 없음																	
개선사항	<p>- 설립 이후 3년(2019년)까지는 전년도 실적을 기준으로 한 목표대실적 방식으로 평가하는 것이 원칙이므로 이에 따라 목표치를 설정하고 평가하였지만, 추후에는 과거 3년 평균치를 고려한 목표 부여 방식으로 변경할 필요가 있음</p> <p>- 단순산출지표인 인원수 및 사업 수뿐만 아니라 해당 사업으로 인한 결과(성과)지표를 보완하여 대표사업에 대한 도전성을 증대시킬 필요가 있음</p>																	

# V

## 사회적가치(가중치 11점)

### 5-1. 일자리 창출 및 질 개선 (가중치 3점)

평가 부문	사회적가치	평가 지표	일자리 창출 및 질 개선	가중치	3.0점	평가 점수	1.54																				
지표 정의	○ 신규 일자리 창출을 위한 노력 및 실적을 평가한다.																										
구분		지표별 현황/ 세부 평가내용 및 의견																									
세부 평가 내용	지표정의	① 신규 일자리 창출을 위한 노력 및 추진실적 (1/100점)				지표성격	비계량																				
	평가기준	<p>○ 신규 일자리 창출을 위한 기관의 노력</p> <p>① 정원대비 현원 비율이 적절한 수준으로 운영되고 있는가? (1점) - 결원 발생 시 충원 노력 등 직원 결원 최소화를 위한 노력 반영</p> <p>② 정부의 일자리 정책에 따른 기관의 노력은 어떤 것이 있는가?</p> <p>③ 신규 일자리 창출을 위한 전사적 노력과 전략 및 계획</p> <p>④ 일자리 나누기 등 공공기관의 일자리 창출 실적</p> <p>○ 정성평가 (9등급 절대평가)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>1등급</th> <th>2등급</th> <th>3등급</th> <th>4등급</th> <th>5등급</th> <th>6등급</th> <th>7등급</th> <th>8등급</th> <th>9등급</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>평 점</td> <td>100점 ~90점</td> <td>90점 미만~ 80점</td> <td>80점 미만~ 70점</td> <td>70점 미만~ 60점</td> <td>60점 미만~ 50점</td> <td>50점 미만~ 40점</td> <td>40점 미만~ 30점</td> <td>30점 미만~ 20점</td> <td>20점 미만~ 0점</td> </tr> </tbody> </table>						구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급	9등급	평 점	100점 ~90점	90점 미만~ 80점	80점 미만~ 70점	70점 미만~ 60점	60점 미만~ 50점	50점 미만~ 40점	40점 미만~ 30점	30점 미만~ 20점	20점 미만~ 0점
	구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급	9등급																	
평 점	100점 ~90점	90점 미만~ 80점	80점 미만~ 70점	70점 미만~ 60점	60점 미만~ 50점	50점 미만~ 40점	40점 미만~ 30점	30점 미만~ 20점	20점 미만~ 0점																		
등급	- 2등급 (89점)		득점	- 0.89점																							
평가의견		<p>- 기관의 현원/정원은 14/15명으로 1명의 결원이 있음</p> <p>- 기관은 '19년 3회의 채용절차를 걸쳐 5명을 신규채용하여 결원의 최소화를 위하여 노력하였음</p> <p>- 신규사업 발굴을 통한 업무확장으로 1명의 정원을 증원하였으며, 정부 일자리 정책에 따라 청년 의무고용제를 추진하여 정규직 채용자 4명을 전원 청년으로 채용하였음</p> <p>- 또한, 신규 일자리 창출을 위한 전략을 수립하고 제주지역 내 다양한 일자리 체험 기회를 제공하기 위한 청년 일자리 프로그램을 운영하여 23명의 참여자 중 70%에 해당하는 16명이 취·창업하는 실적을 거두었으며, 제주청년센터에 오픈 컬리지를 통하여 역량강화 프로그램을 운영하였음</p> <p>- 다만, 일자리 나누기 등 일자리 창출 실적은 미흡함</p>																									
진단	우수한점	<p>- 기관은 '19년 3회의 채용절차를 걸쳐 5명을 신규채용하여 결원의 최소화를 위하여 노력하였음</p> <p>- 신규사업 발굴을 통한 업무확장으로 1명의 정원을 증원하였으며, 정부 일자리 정책에 따라 청년 의무고용제를 추진하여 정규직 채용자 4명을 전원 청년으로 채용하였음</p> <p>- 또한, 신규 일자리 창출을 위한 전략을 수립하고 제주지역 내 다양한 일자리 체험 기회를 제공하기 위한 청년 일자리 프로그램을 운영하여 23명의 참여자 중 70%에 해당하는 16명이 취·창업하는 실적을 거두었으며, 제주청년센터에 오픈 컬리지를 통하여 역량강화 프로그램을 운영하였음</p>																									
	미흡한점	- 일자리 나누기 등 일자리 창출 실적은 미흡함																									
개선사항		- 기관은 적극적인 민간 협력을 통하여 민간의 일자리를 확대하는 노력이 필요하며, 내부 직원들의 공감대 조성과 협력 하에 시간제 일자리 등 일자리를 나누기 위한 다양한 제도의 발굴·적용이 필요함																									

세부 평가 내용	지표정의	② 2019년 일자리 창출 실적평가 결과(1/100점)	지표성격	계량																				
	평가기준	○ (2019년 일자리 창출 실적 평가 결과) - 일자리창출 실적 평가 결과 100점을 1점으로 환산 (소수 둘째자리까지 표기)																						
	득점	- 0.15점																						
	달성도	- 0%																						
	평가의견 (개선사항)	- 기관은 4월 24일 일자리 목표에 대한 공시를 실시하여 -0.5점 감점 - 또한, 일자리 목표 공시제 추진실적과 일자리 관련 언론 홍보실적, 장애인 의무고용 달성율이 미흡함 - 향후 일자리 공시제 목표와 이에 대한 실적, 일자리 관련 언론 홍보 등 홍보실적에 대한 심사를 위하여 자료제출이 필요함																						
세부 평가 내용	지표정의	③ 비정규직 정규직 전환 추진 노력 (0.5/100점)	지표성격	비계량																				
	평가기준	○ 전환심의기구 구성 여부, 구성의 적절성, 전환심의기구를 통한 전환의결 여부, 전환절차 조기 이행 정도, 노·사 협의 및 갈등방지 노력 등을 기준으로 평가한다. (0.5점)  ○ 정성평가 (9등급 절대평가)																						
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>1등급</th> <th>2등급</th> <th>3등급</th> <th>4등급</th> <th>5등급</th> <th>6등급</th> <th>7등급</th> <th>8등급</th> <th>9등급</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>평 점</td> <td>100점 ~90점</td> <td>90점 미만~ 80점</td> <td>80점 미만~ 70점</td> <td>70점 미만~ 60점</td> <td>60점 미만~ 50점</td> <td>50점 미만~ 40점</td> <td>40점 미만~ 30점</td> <td>30점 미만~ 20점</td> <td>20점 미만~ 0점</td> </tr> </tbody> </table>	구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급	9등급	평 점	100점 ~90점	90점 미만~ 80점	80점 미만~ 70점	70점 미만~ 60점	60점 미만~ 50점	50점 미만~ 40점	40점 미만~ 30점	30점 미만~ 20점	20점 미만~ 0점		
구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급	9등급															
평 점	100점 ~90점	90점 미만~ 80점	80점 미만~ 70점	70점 미만~ 60점	60점 미만~ 50점	50점 미만~ 40점	40점 미만~ 30점	30점 미만~ 20점	20점 미만~ 0점															
	등급	- 9등급 (0점)	득점	- 0점																				
	평가의견	- 비정규직의 정규직 전환을 위해서는 우수타사업의 지속가능성에 대한 판단과 노력이 이루어져야 하며, 이에 따른 전환심의기구 등의 구성에 대한 활동이 있어야 하는데 이에 대한 활동이 미진함																						
진단	우수한점	- 해당사항 없음																						
	미흡한점	- 비정규직의 정규직 전환을 위해서는 우수타사업의 지속가능성에 대한 판단과 노력이 이루어져야 하며, 이에 따른 전환심의기구 등의 구성에 대한 활동이 있어야 하는데 이에 대한 활동이 미진함																						
	개선사항	- 기관은 무엇보다 먼저 우수타 사업의 지속가능성에 대한 판단과 도와와의 협의를 실시, 중장기 인력계획 수립 등의 일련의 노력들이 전개되어야 하며, 이를 근거로 비정규직의 정규직 전환계획이 수립되어야 함. 또한 향후, 정부의 2차 가이드라인에 따라 전환심의기구를 구성하고 절차적 정당성을 고려하여, 사전 직원 설명회와 의견수렴, 그 결과에 대한 위원회의 심의 등 사전에 정규직 전환 프로세스를 구축할 필요가 있음																						
세부 평가 내용	지표정의	④ 기간제 근로자 전환 여부 (0.5/100점)	지표성격	계량																				
	평가기준	○ 기간제근로자 정규직 전환 여부(0.5점)																						
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>6월말까지 전환 완료</th> <th>미완료</th> <th>'19.7월부터</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>평점</td> <td>0.5점</td> <td>0</td> <td>매달 -0.1점씩 감</td> </tr> </tbody> </table>	구분	6월말까지 전환 완료	미완료	'19.7월부터	평점	0.5점	0	매달 -0.1점씩 감														
구분	6월말까지 전환 완료	미완료	'19.7월부터																					
평점	0.5점	0	매달 -0.1점씩 감																					
		* 해당없는 경우 사회적가치 내 총점환산방식 적용																						
	득점	- 0.5점																						
	달성도	- 100%																						
	평가의견 (개선사항)	- 기관은 2018년 2월에 개원하여 평가년도인 2019년의 경우, 우수타 계약의 지속성 여부에 대한 판단이 곤란하므로 이 부분을 달성된 것으로 판단함 - 다만, 2차 가이드라인에 따라 우수타 사업의 지속가능성을 위한 협의 과정을 실시할 필요가 있으며, 이에 따라 전환심의기구를 구성하여 업무 특성에 따른 전환예외 사유에 대하여 심의하고 정규직 전환예외 사유의 근거를 마련할 필요가 있음																						

구분	최종 평가결과 및 의견
우수한점	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 기관은 '19년 3회의 채용절차를 걸쳐 5명을 신규채용하여 결원의 최소화를 위하여 노력하였음</li> <li>- 신규사업 발굴을 통한 업무확장으로 1명의 정원을 증원하였으며, 정부 일자리 정책에 따라 청년 의무고용제를 추진하여 정규직 채용자 4명을 전원 청년으로 채용하였음</li> <li>- 또한, 신규 일자리 창출을 위한 전략을 수립하고 제주지역 내 다양한 일자리 체험 기회를 제공하기 위한 청년 일자리 프로그램을 운영하여 23명의 참여자 중 70%에 해당하는 16명이 취·창업하는 실적을 거두었으며, 제주청년센터에 오픈 컬리지를 통하여 역량강화 프로그램을 운영하였음</li> </ul>
미흡한점	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 일자리 나누기 등 일자리 창출 실적은 미흡함</li> <li>- 기관은 신생기관으로 우수탁 사업에 대한 지속가능성 판단과 도와의 협의, 이에 따른 중장기 인력계획 수립 및 비정규직의 정규직 전환 계획 등 일련의 노력들이 미진함</li> </ul>
개선사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 기관은 적극적인 민간 협력을 통하여 민간의 일자리를 확대하는 노력이 필요하며, 내부 직원들의 공감대 조성과 협력 하에 시간제 일자리 등 일자리를 나누기 위한 다양한 제도의 발굴·적용이 필요함</li> <li>- 기관은 신생기관으로 우수탁 사업에 대한 지속가능성 판단과 도와의 협의 실시, 이에 따른 중장기 인력계획 수립 및 비정규직의 정규직 전환 계획 등 일련의 노력들이 전개되어야 함. 향후 정부의 2차 가이드라인에 따라 전환심의기구를 구성하고 절차적 정당성을 고려하여, 사전 직원 설명회와 의견수렴, 그 결과에 대한 위원회의 심의 등 사전에 정규직 전환 프로세스를 구축할 필요가 있으며, 업무 특성에 따른 전환예외 사유에 대하여 심의하고 사유의 근거를 마련할 필요가 있음</li> </ul>

## 5-2. 사회적책임 (가중치 2점)

평가 부문	사회적가치	평가 지표	사회적책임	가중치	2.0점	평가 점수	1.60점		
지표 정의	○ 공공기관으로서 사회적 역할을 충실히 수행하기 위하여 추진한 지역 내의 다양한 공익적 활동과 기여도를 평가한다.								
<b>구분</b>		<b>지표별 현황/ 세부 평가내용 및 의견</b>							
세부 평가 내용	지표정의	① 지역사회 연계 노력 (1/100점)					지표성격	비계량	
	평가기준	○ 공공기관의 특성을 반영하여 취약계층 지원, 사회봉사 등 지역사회와의 연계를 위한 노력을 하고 있는가?							
		○ 정성평가 (9등급 절대평가)							
		구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급
평 점	100점 ~90점	90점 미만~ 80점	80점 미만~ 70점	70점 미만~ 60점	60점 미만~ 50점	50점 미만~ 40점	40점 미만~ 30점	30점 미만~ 20점	20점 미만~ 0점
등급	- 4등급 (60점)			득점	- 0.6점				
평가의견	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 기관은 기관의 역할을 고려하여 제주지역 미혼모를 대상으로 정리수납 전문가 과정 등 4개 유형의 과정, 총 7개 과정을 운영하고 65명을 교육하여, 13명을 취업 취·창업 실적을 나타내고 있음</li> <li>- 또한, 4개 장애인 복지 시설을 대상으로 4개의 교육과정을 운영하여 총 54명의 장애인이 참여하는 실적을 거두었음</li> <li>- 지역의 사회복지시설 대상자와 영화관람 및 후원품 전달 1회 실시하였음</li> <li>- 다만, 종합적인 계획 내에 체계적인 협력체계의 구축에 따라 이루지는 것으로 판단하기 어려움</li> <li>- 또한, 보다 다양한 지역사회연계 사업 발굴이 미흡함</li> </ul>								
진단	우수한점	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 기관의 역할을 고려하여 제주지역 미혼모를 대상으로 정리수납 전문가 과정 등 4개 유형의 과정, 총 7개 과정을 운영하고 65명을 교육하여, 13명을 취업 취·창업 실적을 나타내고 있음</li> <li>- 또한, 4개 장애인 복지 시설을 대상으로 4개의 교육과정을 운영하여 총 54명의 장애인이 참여하는 실적을 거두었음</li> <li>- 지역의 사회복지시설 대상자와 영화관람 및 후원품 전달 1회 실시하였음</li> </ul>							
	미흡한점	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 종합적인 계획 내에 체계적인 협력체계의 구축에 따라 이루지는 것으로 판단하기 어려움</li> <li>- 또한, 보다 다양한 지역사회연계 사업 발굴이 미흡함</li> </ul>							
개선사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 종합계획을 수립하고 지역사회의 기관과의 협력체계를 구축하여 체계적으로 지역사회연계사업을 추진할 필요가 있음</li> <li>- 지역사회의 연계를 위하여 보다 다양한 사업과 상품 개발을 위한 노력이 필요함</li> </ul>								
세부 평가 내용	지표정의	② (인권경영) 인권경영 체계구축(0.4/100점)					지표성격	계량	
	평가기준	○ 인권경영 실행을 위한 제도(지침, 규정)를 마련하고 임직원에게 대한 정기적인 인권교육을 실시하고 있는가?							
		구 분		내 용					
		인권경영 실행 지침(규정) 제정		인권경영 선언 또는 헌장 공표					
임직원 대상 인권교육 실시		년 1회 이상							
(인권경영 실행을 위한 제도 마련(0.2점))		구분		미실시		실시			
		평점		0		0.2			
(인권교육 실시(0.2점))		구분		미실시		실시			
		평점		0		0.2			
득점	- 0.4점								
달성도	- '19.8.14. 인권경영추진 계획 수립, 19.12.13. 인권경영헌장 선포, 19.9.27. 임직원을 대상으로 인권경영 교육 1회 실시								

<b>평가의견 (개선사항)</b>	- 향후 인권경영을 위하여 교육훈련의 내실화가 필요함. 따라서 관리자 및 직원들의 참여율을 관리하고, 다양한 인권에 대한 교육이 이루어지도록 하여야 할 것임													
<b>세부 평가 내용</b>	<b>지표정의</b>	③ (인권경영) 인권영향평가(0.3/100점)	<b>지표성격</b> <b>계량</b>											
	<b>평가기준</b>	○ 주요사업에 대한 인권영향평가 실시 계획을 수립하고 결과 보고서를 공개하는가? <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>내 용</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>인권경영 실행 지침(규정) 제정</td> <td>인권경영 선언 또는 헌장 공표</td> </tr> <tr> <td>임직원 대상 인권교육 실시</td> <td>년 1회 이상</td> </tr> </tbody> </table> (인권영향평가 실시 계획 수립 및 결과보고서 공개(0.3점)) <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>수립(공개x)</th> <th>수립(공개o)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>평점</td> <td>0.1</td> <td>0.3</td> </tr> </tbody> </table>		구분	내 용	인권경영 실행 지침(규정) 제정	인권경영 선언 또는 헌장 공표	임직원 대상 인권교육 실시	년 1회 이상	구분	수립(공개x)	수립(공개o)	평점	0.1
구분	내 용													
인권경영 실행 지침(규정) 제정	인권경영 선언 또는 헌장 공표													
임직원 대상 인권교육 실시	년 1회 이상													
구분	수립(공개x)	수립(공개o)												
평점	0.1	0.3												
<b>득점</b>	- 0.3점													
<b>달성도</b>	- 100% - '20년 2월 인권영향평가 시행계획을 수립하고 인권영향평가를 실시하였으며, '20년 3월 인권영향평가 결과보고서를 홈페이지에 공개하였음													
<b>평가의견 (개선사항)</b>	- 인권영향평가 결과에 대한 공개와 그 결과와 차년도 계획안이 어떻게 연계되는가에 대한 환류가 필요함													
<b>세부 평가 내용</b>	<b>지표정의</b>	④ (인권경영) 구제절차의 제공(0.3/100점)	<b>지표성격</b> <b>계량</b>											
	<b>평가기준</b>	○ 기관(기업) 내 적절한 인권침해 구제절차를 수립 구축하고 있는가? (인권경영위원회 또는 인권침해구제위원회 등)(0.3점) (외부전문가 위원수/전체 위원수)*100 <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>내 용</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>구제절차의 독립성 보장</td> <td>외부전문가 위원 비율 60% 이상</td> </tr> </tbody> </table> (인권경영위원회(인권침해구제위원회) 외부전문가 구성비율 (0.3점)) <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>미실시</th> <th>60% 미만</th> <th>60% 이상</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>평점</td> <td>0</td> <td>0.1</td> <td>0.3</td> </tr> </tbody> </table>		구분	내 용	구제절차의 독립성 보장	외부전문가 위원 비율 60% 이상	구분	미실시	60% 미만	60% 이상	평점	0	0.1
구분	내 용													
구제절차의 독립성 보장	외부전문가 위원 비율 60% 이상													
구분	미실시	60% 미만	60% 이상											
평점	0	0.1	0.3											
<b>득점</b>	- 0.3점													
<b>달성도</b>	- 기관은 .19.12.13. 내부 2인, 외부 3인으로 인권경영위원회를 구성하였음													
<b>평가의견 (개선사항)</b>	- 인권경영위원회의 구성은 외부위원 60%로 구성되어 있으며, 인권경영위원회 위원장을 호선으로 하는 등 독립성을 위한 제도가 구축되어 있음													
<b>구분</b>	<b>최종 평가결과 및 의견</b>													
<b>우수한점</b>	- 기관의 역할을 고려하여 제주지역 미혼모를 대상으로 정리수납 전문가 과정 등 4개 유형의 과정, 총 7개 과정을 운영하고 65명을 교육하여, 13명을 취업 취·창업 실적을 나타내고 있음 - 또한, 4개 장애인 복지 시설을 대상으로 4개의 교육과정을 운영하여 총 54명의 장애인이 참여하는 실적을 거두었음 - 지역의 사회복지시설 대상자와 영화관람 및 후원품 전달 1회 실시하였음													
<b>미흡한점</b>	- 종합적인 계획 내에 체계적인 협력체계의 구축에 따라 이루지는 것으로 판단하기 어려움 - 또한, 보다 다양한 지역사회연계 사업 발굴이 미흡함													
<b>개선사항</b>	- 종합계획을 수립하고 지역사회의 기관과의 협력체계를 구축하여 체계적으로 지역사회연계사업을 추진할 필요가 있음 - 지역사회의 연계를 위하여 보다 다양한 사업과 상품 개발을 위한 노력이 필요함 - 향후 인권경영을 위하여 교육훈련의 내실화가 필요함. 따라서 관리자 및 직원들의 참여율을 관리하고, 다양한 인권에 대한 교육이 이루어지도록 하여야 할 것임 - 인권영향평가 결과에 대한 공개와 그 결과와 차년도 계획안이 어떻게 연계되는가에 대한 환류가 필요함													

### 5-3. 고객 및 주민참여 (가중치 6점)

평가 부문	사회적가치	평가 지표	고객 및 주민참여			가중치	6.0점	평가 점수	3.20점																				
지표 정의	○ 고객만족을 위한 구체적인 실천방안 마련과 고객의견 반영을 통한 경영개선 노력 및 성과를 평가한다.																												
구분		지표별 현황/ 세부 평가내용 및 의견																											
세부 평가 내용	지표정의	① 고객 및 주민참여를 위한 노력과 성과(3/100점)					지표성격	비계량																					
	평가기준	<p>○ 고객 및 주민참여를 위한 노력과 성과</p> <p>① 고객만족도 제고를 위한 장·단기 전략계획 수립                  ② 관련 내부규정 제도화, 관련 조직·기능·인력 등 실행인프라 구축                  ③ 적극적인 고객 및 주민의견 수렴 노력 및 환류                  ④ 고객 및 주민의견 분석 및 경영계획 반영 여부                  ⑤ 다양한 통로를 통한 고객·주민의견 수렴노력과 성과                  ⑥ 고객·주민에 대한 정보제공 및 홍보 노력</p> <p>○ 정성평가 (9등급 절대평가)</p> <table border="1" style="width:100%; text-align:center;"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>1등급</th> <th>2등급</th> <th>3등급</th> <th>4등급</th> <th>5등급</th> <th>6등급</th> <th>7등급</th> <th>8등급</th> <th>9등급</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>평 점</td> <td>100점 ~90점</td> <td>90점 미만~ 80점</td> <td>80점 미만~ 70점</td> <td>70점 미만~ 60점</td> <td>60점 미만~ 50점</td> <td>50점 미만~ 40점</td> <td>40점 미만~ 30점</td> <td>30점 미만~ 20점</td> <td>20점 미만~ 0점</td> </tr> </tbody> </table>								구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급	9등급	평 점	100점 ~90점	90점 미만~ 80점	80점 미만~ 70점	70점 미만~ 60점	60점 미만~ 50점	50점 미만~ 40점	40점 미만~ 30점	30점 미만~ 20점	20점 미만~ 0점
	구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급	9등급																			
평 점	100점 ~90점	90점 미만~ 80점	80점 미만~ 70점	70점 미만~ 60점	60점 미만~ 50점	50점 미만~ 40점	40점 미만~ 30점	30점 미만~ 20점	20점 미만~ 0점																				
등급	- 5등급 (57점)				득점	- 1.7점																							
평가의견		<p>- 기관은 홈페이지를 통해서 도민들의 질의사항을 취합하고 그 의견을 적극적으로 대응하고 있으며, 각 사업별 만족도조사를 실시하고 반영하는 노력을 수행하고 있음</p> <p>- '19년 12월 '제주평생교육정보' 모바일 앱 2종을 개발하여 제공하고 이를 통해서 알림, 교육신청 등이 가능하도록 하여 고객 및 주민의견수렴에 대한 새로운 접근을 실시하고 있음</p> <p>- 다만, 고객만족도 제고를 위한 장·단기전략계획이 미흡하며, 고객만족 담당조직 또는 인력 지정과 담당자 간 협력이 제도화 되어 있지 못함</p> <p>- 다양한 내·외부 의사소통 채널의 확보가 미흡함</p> <p>- 고객 및 주민의견 분석 및 이를 경영계획에 반영하는 절차와 프로세스가 미비하며 그 결과로 도출된 결과가 경영계획에 반영된 실적이 미비함</p>																											
진단	우수한점	<p>- 기관은 홈페이지를 통해서 도민들의 질의사항을 취합하고 그 의견을 적극적으로 대응하고 있으며, 각 사업별 만족도조사를 실시하고 반영하는 노력을 수행하고 있음</p> <p>- '19년 12월 '제주평생교육정보' 모바일 앱 2종을 개발하여 제공하고 이를 통해서 알림, 교육신청 등이 가능하도록 하여 고객 및 주민의견수렴에 대한 새로운 접근을 실시하고 있음</p>																											
	미흡한점	<p>- 고객만족도 제고를 위한 장·단기전략계획이 미흡하며, 고객만족 담당조직 또는 인력 지정과 담당자 간 협력이 제도화 되어 있지 못함</p> <p>- 다양한 내·외부 의사소통 채널의 확보가 미흡함</p> <p>- 고객 및 주민의견 분석 및 이를 경영계획에 반영하는 절차와 프로세스가 미비하며 그 결과로 도출된 결과가 경영계획에 반영된 실적이 미비함</p>																											
개선사항		<p>- 고객만족도 제고를 위한 장·단기전략계획을 전사전략과 연계하여 설정하고, 고객만족 담당조직 또는 인력 지정을 지정하고 담당자 조직간 협력을 제도화할 필요가 있음</p> <p>- 보다 다양한 내·외부 의사소통 채널의 발굴하여 의사소통 할 필요가 있음. 예컨대, 기 개발된 모바일 앱을 활용하여 모바일 설문조사나 투표, 기관에 바란다 등의 메뉴를 개설하여 보다 적극적으로 의견수렴하는 채널을 발굴할 필요가 있음</p> <p>- 고객 및 주민의견 분석 및 이를 경영계획에 반영하는 절차와 프로세스, 그 결과를 적극적으로 환류하는 체계를 구축할 필요가 있음</p>																											

	지표정의	② 만족도 향상을 위한 노력 및 성과(3/100점)	지표성격	비계량																
세부 평가 내용	평가기준	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 만족도 향상을 위한 노력 및 성과 <ul style="list-style-type: none"> <li>① 고객만족 및 서비스 품질 향상을 위한 기관의 수행 노력은 어떤 것이 있는가?</li> <li>② 고객만족을 위한 시스템(대 도민 서비스 기준 확립, 고객관련 조직 운영 실태 등)이 구축되어 있는가?</li> <li>③ 내부 구성원의 고객만족을 위한 역량 강화 실적(직원서비스 및 고객만족교육, 내부직원 만족도 조사 실시 및 결과반영 등)이 있는가?</li> <li>④ 전년도 고객만족도 조사 결과에 따른 환류노력(부서별·기관별 개선방안 수립여부, 개선노력 평가 및 인센티브 부여 등)이 있었는가?</li> <li>⑤ 자체적으로 만족도 조사를 실시하였는가? 만족도 조사 결과를 통해 경영개선을 추진하였는가?</li> </ul> </li> <li>○ 정성평가 (9등급 절대평가)</li> </ul>																		
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>1등급</th> <th>2등급</th> <th>3등급</th> <th>4등급</th> <th>5등급</th> <th>6등급</th> <th>7등급</th> <th>8등급</th> <th>9등급</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>평 점</td> <td>100점 ~90점</td> <td>90점 미만~ 80점</td> <td>80점 미만~ 70점</td> <td>70점 미만~ 60점</td> <td>60점 미만~ 50점</td> <td>50점 미만~ 40점</td> <td>40점 미만~ 30점</td> <td>30점 미만~ 20점</td> <td>20점 미만~ 0점</td> </tr> </tbody> </table>	구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급	9등급	평 점	100점 ~90점	90점 미만~ 80점	80점 미만~ 70점	70점 미만~ 60점	60점 미만~ 50점	50점 미만~ 40점	40점 미만~ 30점
구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급	9등급											
평 점	100점 ~90점	90점 미만~ 80점	80점 미만~ 70점	70점 미만~ 60점	60점 미만~ 50점	50점 미만~ 40점	40점 미만~ 30점	30점 미만~ 20점	20점 미만~ 0점											
등급	- 5등급 (50점)		득점	- 1.5점																
평가의견		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 기관은 고객서비스헌장을 선포하고, 전화응대 매뉴얼 등을 통하여 고객만족 및 서비스 품질 향상을 위하여 노력하고 있음</li> <li>- 또한 내부 구성원의 고객만족 역량 강화를 위하여 노무관리 및 컨설팅 등 22회의 교육을 실시하였으며, 직원들의 직무만족도 제고를 위하여 직무 스트레스 관리 교육도 시행하였음</li> <li>- 다만, 무엇보다 내·외부 고객 의견수렴 및 만족도 조사결과를 반영한 경영계획 수립과 이에 따른 부서별 개선방안 수립 등의 노력이 제시되어 있지 않음</li> </ul>																		
진단	우수한점	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 기관은 고객서비스헌장을 선포하고, 전화응대 매뉴얼 등을 통하여 고객만족 및 서비스 품질 향상을 위하여 노력하고 있음</li> <li>- 또한 내부 구성원의 고객만족 역량 강화를 위하여 노무관리 및 컨설팅 등 22회의 교육을 실시하였으며, 직원들의 직무만족도 제고를 위하여 직무 스트레스 관리 교육도 시행하였음</li> </ul>																		
	미흡한점	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 무엇보다 내·외부 고객 의견수렴 및 만족도 조사결과를 반영한 경영계획 수립과 이에 따른 부서별 개선방안 수립 등의 노력이 제시되어 있지 않음</li> </ul>																		
개선사항		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 무엇보다 내·외부 고객 의견 수렴 및 만족도 조사결과를 반영하여 경영계획에 반영하는 시스템을 구축하고 그 개선방안을 부서별로 반영하는 등의 노력이 필요함</li> <li>- 특히, 내·외부 고객 만족도 조사 결과를 구체화하고 이를 적용·환류하기 위한 내부, 외부 이해관계자(주민 포함), 전문가 등이 포함된 숙의체계를 구축하여 보다 적극적이고 구체적으로 적용가능한 개선과제를 도출할 필요가 있으며, 이에 대한 투명한 공개가 필요함</li> </ul>																		
구분		최종 평가결과 및 의견																		
우수한점		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 기관은 홈페이지를 통해서 도민들의 질의사항을 취합하고 그 의견을 적극적으로 대응하고 있으며, 각 사업별 만족도조사를 실시하고 반영하는 노력을 수행하고 있음</li> <li>- '19년 12월 '제주평생교육정보' 모바일 앱 2종을 개발하여 제공하고 이를 통해서 알림, 교육신청 등이 가능하도록 하여 고객 및 주민의견수렴에 대한 새로운 접근을 실시하고 있음</li> <li>- 기관은 고객서비스헌장을 선포하고, 전화응대 매뉴얼 등을 통하여 고객만족 및 서비스 품질 향상을 위하여 노력하고 있음</li> <li>- 또한 내부 구성원의 고객만족 역량 강화를 위하여 노무관리 및 컨설팅 등 22회의 교육을 실시하였으며, 직원들의 직무만족도 제고를 위하여 직무 스트레스 관리 교육도 시행하였음</li> </ul>																		

<p><b>미흡한점</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객만족도 제고를 위한 장·단기전략계획이 미흡하며, 고객만족 담당조직 또는 인력 지정과 담당자 간 협력이 제도화 되어 있지 못함</li> <li>- 다양한 내·외부 의사소통 채널의 확보가 미흡함</li> <li>- 고객 및 주민의견 분석 및 이를 경영계획에 반영하는 절차와 프로세스가 미비하며 그 결과로 도출된 결과가 경영계획에 반영된 실적이 미비함</li> <li>- 무엇보다 내·외부 고객 의견수렴 및 만족도 조사결과를 반영한 경영계획 수립과 이에 따른 부서별 개선방안 수립 등의 노력이 제시되어 있지 않음</li> </ul>
<p><b>개선사항</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객만족도 제고를 위한 장·단기전략계획을 전사전략과 연계하여 설정하고, 고객만족 담당조직 또는 인력 지정을 지정하고 담당자 조직간 협력을 제도화할 필요가 있음</li> <li>- 보다 다양한 내·외부 의사소통 채널의 발굴하여 의사소통 할 필요가 있음. 예컨대, 기 개발된 모바일 앱을 활용하여 모바일 설문조사나 투표, 기관에 바란다 등의 메뉴를 개설하여 보다 적극적으로 의견수렴하는 채널을 발굴할 필요가 있음</li> <li>- 무엇보다 내·외부 고객 의견 수렴 및 만족도 조사결과를 반영하여 경영계획에 반영하는 시스템을 구축하고 그 개선방안을 부서별로 반영하는 등의 노력이 필요함</li> <li>- 특히, 내·외부 고객 만족도 조사 결과를 구체화하고 이를 적용·환류하기 위한 내부, 외부 이해관계자(주민 포함), 전문가 등이 포함된 숙의체계를 구축하여 보다 적극적이고 구체적으로 적용가능한 개선과제를 도출할 필요가 있으며, 이에 대한 투명한 공개가 필요함</li> </ul>

## 5-4. 비리 발생여부 (가중치 -2점)

평가 부문	사회적가치	평가 지표	비리 발생여부	가중치	-2.0점	평가 점수	0 점
지표 정의	○ 윤리경영 노력에도 불구하고 채용비리, 성범죄, 공금 횡령 등 임직원의 비리, 부패 발생기관에 대하여는 페널티를 부여한다.						
<b>구분</b>		<b>지표별 현황/ 세부 평가내용 및 의견</b>					
세부 평가 내용	지표정의	① 비리 발생여부(-2/100점)				지표성격	계량
	평가기준	<p>○ 채용비리, 공금횡령, 성범죄 등의 비리, 부패 행위로 해당연도에 적발된 경우</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 외부기관(감사위원회, 국민권익위원회, 경찰 등)에 1건 이상 적발 되었을 경우 예외 없이 감점(-2.0)</li> <li>※ 내부감사시스템에 의해 적발 되어 사회적 물의를 일으켰을 경우 포함</li> <li>* 내부감사시스템에 의해 적발 되었으나 사회적 물의를 일으키지 않고 적정하게 조치되었을 경우 제외</li> </ul>					
득점		- 0점					
달성도		- 채용비리, 공금횡령, 성범죄 등의 비리, 부패 적발이 없음					
평가의견 (개선사항)		- 외부감사에서 채용비리, 공금횡령, 성범죄 등의 비리, 부패 적발은 없었으나, 내부 감사시스템을 강화하여 채용절차 내 절차의 적용 등의 노력이 필요할 것으로 판단됨					
<b>구분</b>		<b>최종 평가결과 및 의견</b>					
우수한점		- 채용비리 공금횡령, 성범죄 등의 비리 부패 적발이 없음					
미흡한점		- 해당사항 없음					
개선사항		- 외부감사에서 채용비리, 공금횡령, 성범죄 등의 비리, 부패 적발은 없었으나, 내부 감사시스템을 강화하여 채용절차 내 절차의 적용 등의 노력이 필요할 것으로 판단됨					

## 제3장 경영개선사항

## (1) 경영전략

- 비전, 경영목표 및 추진전략 그리고 핵심과제와 주요사업과제들 간의 연계체계를 강화할 필요가 있음
- 핵심가치 등 경영철학을 구체화하고 상호 공감대 형성을 통해 구성원들의 행동과 사고의 변화를 유도할 수 있는 변화관리 방안이 필요함
- 경영목표 및 추진전략을 체계적으로 수행하기 위한 성과중심의 과제관리가 요구됨(과제의 직접적인 성과지표 포함)
- 전략과제 및 주요사업의 돌발적인 장애요인 등 리스크를 체계적으로 관리할 수 있는 관리체계로 전환이 필요함
- 직장문화 혁신과 내부고객 만족도 제고를 위한 직원 만족도조사를 주기적으로 실시할 필요가 있음
- 평생교육전문성 제고를 위한 평생학습과 시민교육 전문가를 이사로 확충할 필요가 있으며, 사업 추진과정과 기관경영에 비상임 이사를 적극 활용할 수 있도록 관련 상황을 공유하고 정기적인 정보를 제공하며 비상임 이사와의 소통을 활성화 할 필요가 있음
- 관리직 인원이 제한되어 있어 감사업무 전담자를 배치하기 어려우나 지정부서의 업무를 재조정하여 감사업무 전담자를 배치하거나, 감사업무에 대한 전문성을 갖추고 지속적으로 담당할 수 있는 담당자를 지정하여 감사 기능을 강화시켜 나가야 함
- 전략수립 과정에서 기관의 미션, 비전, 역할 및 전략과의 연계성 검토와 내부역량분석은 사실상 전략과제 도출에 대한 유용성이 낮은 것으로 평가되므로 보다 체계적인 내부역량분석이 필요하고 전략과제 도출 이후 전략과제에 대한 평가(미션 부합성, 전략적 중요도, 실행가능성, 시급성 등)를 통해 중장기 로드맵을 도출하는 것이 바람직함
- 전사목표를 단순히 사업별 목표를 종합하는 행태로 설정하기보다는 기관의 미션, 비전, 전략과의 연계성을 고려하고, 여기에 대내외 환경변화를 반영하는 top-down 접근법을 고려할 필요가 있으며, 사업별 목표 설정에 있어서 과거 실적에 의존하기보다는 내·외부 환경 및 역량 분석 등을 반영할 필요가 있음
- 이해관계자 유형 분류 결과를 바탕으로 세부 고객 유형별 특징과 니즈를 보다 구체적으로 분석할 필요가 있으며, 이러한 분석결과를 활용하여 소통채널과 방법을 전략적 관점에서의 모색과 조직구성원, 정책적 의사결정 파트너 집단에 대해서도 고객요구 사항 도출이 필요하며 이를 바탕으로 소통전략을 모색하고 다양한 이해관계자로부터의 의견수렴 결과가 얼마나 전략과제로 연결되었는지 구체적인 실적을 제시하는 것이 필요함
- 이해관계자의 세부 유형별 특징과 니즈를 보다 구체적으로 도출하고, 이를 바탕으로 소통의 목적(의견수렴, 공유, 전파, 협력, 활용 등)을 명확하게 파악하여 목적에 따라 니즈를 반영한 소통 전략 체계를 구축하는 것이 필요함

## (2) 경영관리

- 지원부서(운영부, 전략기획부)의 효율적 운영방안이 요구되며 부서별 적정인력 배치방안이 강구되어야함
- 기능조정(축소, 강화, 신설, 통합 등)에 의한 탄력적 조직, 인력 대응방안 모색 미흡하여 향후 기능재조정(신설, 축소, 강화, 통합, 폐지)을 통한 요구기능 활성화 및 탄력적 조직대응기반 확보가 요구됨
- 중장기 요구 인력의 산출논리가 미약하고 명확한 인재상과 인사제도 운영원칙 설정 필요한 상황임
- 전략관리를 위한 성과관리체계 구축과 경영평가 지표와의 연계성을 기반으로 담당 부서 할당하는 방안 모색이 요구되며 개인별 근무평정은 성과지표와 역량지표로 분리하여 운영되어야함
- 재정환경분석에 의한 재정운영 목표, 전략을 수립을 기반으로 이와 연계한 재정운영 계획수립이 필요하며 전략과 연계한 사업예산 편성, 환경변화에 따른 재무예산 수정, 중장기예산과 단기 예산 편성 프로세스 연계방안이 적극적으로 모색되어야함
- 민원이 제기된 내용을 체계적으로 분석하여 조치사항에 대한 지속적인 관리와 홍보계획에 대한 추진상의 문제점과 이슈를 해결하는 등의 노력과 홍보활동에 대한 목표를 설정하여 관리할 필요가 있음

## (3) 정책준수

- 향후 성과급 지급대상기관으로서 객관화된 업적평가에 근거한 평가기준을 마련하여 체계화된 지급방안 설정 필요
- 채용비위자징계기준, 채용비리 피해자구제, 직장 내 괴롭힘의 금지에 대한 실효성있는 운영을 위하여 관련 제규정 개정 신설 및 운영방안 마련 필요
- 기관 내 갑질근절 뿐만 아니라 계약관계의 강사, 교육기관 등 하부업체와의 업무연관성이 높은 바 실효성있는 갑질근절을 위한 개선방안 모색
- 개별공시 중 '경영평가 결과' 및 '운영인력운영 현황', '성과계약 달성도' 등에 대한 미게재되어 있음에 따라, 경영공시사항에 대해 모두 게재할 수 있도록 해야 함
- 안전기본계획은 수립되어 있으나, 사업수행 및 활동단위의 리스크요인을 발굴하고 안전관리 가이드라인에서 요구하는 관리항목 및 내용에 근거하여 실질적인 관리가 이루어 질 수 있도록 보완이 요구됨
- 과거 경영평가 지적사항 지적사항에 대한 지속적 관리 및 조치 이행 필요
  - 산재된 정보의 집적화를 통한 정보관리 및 경영관리 인프라 구축
  - 성과평가 실시에 객관적인 지표 반영 실시에 대한 지속 추진 필요
  - 외부 장학기금 활용 및 공모사업 등을 통한 외부 사업예산 확보 등 재정건전화에 위한 방안 모색 필요

#### (4) 경영성과

- 기관의 정관상 설립목적과 사업영역, 도의 정책추진 방향에 따른 주요현안, 기관의 주요추진사업 등과 대표과제 도출과정의 연계성이 종합적으로 잘 나타나도록 제시할 필요가 있음
  - 대표과제와 세부과제의 연계성이 잘 나타나도록 제시할 필요가 있음
- 대표과제 선정 절차 및 기준 명확화, 중점적으로 관리해야 할 과제 도출 필요
  - 대표과제의 중요성, 시급성, 우선순위 등을 종합적으로 검토하여 대표과제 설정
  - 대표과제별 평가지표를 단순산출지표보다는 사업의 성과를 나타낼 수 있는 결과지표(대표성과 산출)로 변경 및 보완하여 대표과제에 대한 도전성을 증대시킬 필요가 있음
- 대표과제의 도전적 목표설정 기준 및 근거 재검토
  - 설립 이후 3년(2019년)까지는 전년도 실적을 기준으로 한 목표대실적 방식으로 평가하는 것이 원칙이므로 이에 따라 목표치를 설정하고 평가하였지만, 추후에는 과거 3년 평균치를 고려한 목표 부여 방식으로 변경할 필요가 있음
  - 단순산출지표뿐만 아니라 사업의 결과(성과)지표를 보완하여 대표사업에 대한 도전성을 증대시킬 필요가 있음
  - 홍보사업 실적을 보다 향상시킬 필요가 있음
- 대표과제의 사업계획(Plan) - 실행계획(DO) - 점검·평가(Check) - 환류(Action)의 체계적인 관리가 필요함
  - 사업계획(Plan) - 실행계획(DO) - 점검·평가(Check) - 환류(Action)기능 보완 필요

#### (5) 사회적가치

- 중장기 인력계획 수립
- 지역연계를 위한 종합계획 수립 및 지역 내 기관, 단체와의 협력체계 구축
- 모바일 앱의 활용 방안 확대
- 고객 만족도 제고를 위한 장·단기전략계획 수립 및 담당 조직 인력 등 인프라 구축
- 다양한 의사소통 채널을 통한 의견수렴 결과를 경영계획에 반영하기 위한 속의체계 구축·운영

## II

# 중점 개선과제

### (1) 경영전략

단기 과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 경영목표 및 추진전략 그리고 핵심과제와 주요사업과제들 간의 연계체계 강화</li> <li>• 핵심가치 등 경영철학의 구체화 및 체계적인 변화관리 방안 강구</li> <li>• 직원 만족도조사의 주기적 실시</li> <li>• 비상임 이사와의 소통을 활성화 전략 수립 및 이행</li> <li>• 전사목표를 기관의 미션, 비전, 전략과의 연계성을 고려하고, 사업별 목표 내·외부 환경 및 역량 분석 등 반영</li> <li>• 이해관계자 유형 분류와 세부 고객 유형별 특징과 니즈 분석을 통한 소통전략 체계 수립</li> </ul>
중장기 과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전략적 성과중심의 과제관리체계 구축(과제의 직접적인 성과지표 포함)</li> <li>• 전략적 리스크관리 시스템 구축</li> <li>• 감사업무 전담자 배치 및 감사 기능 강화</li> <li>• 전략수립 과정에서 중장기 로드맵 도출</li> </ul>

### (2) 경영관리

단기 과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직무별 적정인력 산정</li> <li>• 기능활성화 방안</li> <li>• 전략중심 성과관리체계 구축</li> <li>• 체계적인 민원관리 프로세스 구축</li> <li>• 체계적인 홍보계획 및 전략 수립</li> </ul>
중장기 과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 중장기 인력운영 계획</li> <li>• 재정운영 계획 및 예산편성 방안</li> </ul>

### (3) 정책준수

<b>단기 과제</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 채용비위자징계기준, 채용비리 피해자구제, 직장 내 괴롭힘의 금지에 대한 실효성있는 운영을 위하여 관련 제규정 개정 신설 및 운영방안 마련</li> <li>• 갑질근절 조직 운영을 위한 실효성있는 기준 및 대책 마련</li> <li>• 성과급 지급기준 및 지급률을 준수하는 체계화된 성과급 지급방안 설정</li> <li>• 안전관리 가이드라인에 근거한 실질적 관리가 이루어 질 수 있는 안전관리계획 보완 및 운영</li> <li>• 경영공시 요구항목에 대하여 인터넷 홈페이지 등에 모두 게재</li> <li>• 경영평가 결과 지적사항에 대한 지속적 관리 및 조치 이행 완료             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 산재된 정보의 집적화를 통한 정보관리 및 경영관리 인프라 구축</li> <li>- 성과평가 실시에 객관적인 지표 반영 실시에 대한 지속 추진</li> <li>- 외부 장학기금 활용 및 공모사업 등을 통한 외부 사업예산 확보 등 재정건전화를 위한 방안 모색</li> </ul> </li> </ul>
<b>중장기 과제</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 해당사항 없음</li> </ul>

### (4) 경영성과

<b>단기 과제</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주요사업별 추진계획 수립시 회사의 비전 및 전략-중장기 경영계획- 단기사업계획과 연계             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관상 설립목적에 따라 장학지원사업의 비중 및 가중치를 증가시킬 필요가 있음</li> <li>- 도내 학생과 도민의 외국어 구사능력 및 국제화 능력 향상을 위해 제주청년해외배낭연수 사업 등의 비중을 높일 필요가 있음</li> </ul> </li> <li>• 주요 사업별 추진계획 대비 실적분석을 주기적으로 수행하고, 진행상황도 모니터링</li> <li>• 목표설정시 성과목표 설정기준 검토(회사의 비전 및 경영목표, 과거 3개년이 평균이나 추세치, 경쟁기관이나 벤치마킹 등) 성과목표를 재설정. 현재 목표대비 실적을 목표부여 방식으로 개선하는 것이 필요</li> <li>• 단순산출지표뿐만 아니라 사업의 결과(성과)지표를 보완하여 대표사업에 대한 도전성을 증대시킬 필요가 있음</li> <li>• 홍보사업 실적을 보다 향상시킬 필요가 있음</li> </ul>
<b>중장기 과제</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주요사업을 정확하게 평가하기 위해서는 관점별(성과, 재무, 업무처리 절차, 학습과 성장 등) 비계량 성과지표에 의한 평가지표 개발이 필요함</li> <li>• 현재 관리되고 있는 주요사업 범주별 계량지표의 고도화가 필요하며, 목표의 선정기준, 성과관리 제도 등 전반적으로 사업 성과지표의 고도화가 필요</li> </ul>

## (5) 사회적가치

<p><b>단기 과제</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 중장기 인력계획 수립</li> <li>• 비정규직 정규직 전환계획 수립 및 심의위원회 구성·운영</li> <li>• 지역연계를 위한 종합계획 수립 및 지역 내 기관, 단체와의 협력체계 구축</li> <li>• 모바일 앱의 활용 방안 확대</li> <li>• 고객 만족도 제고를 위한 장·단기전략계획 수립 및 담당 조직 인력 등 인프라 구축</li> </ul>
<p><b>중장기 과제</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 다양한 의사소통 채널을 통한 의견수렴 결과를 경영계획에 반영하기 위한 숙의체계 구축·운영</li> </ul>