

문서번호	기획조정실-1102
보존기간	5년
결재일자	2017.02.09.
공개여부	공개

★선임주임	팀장	기획조정실장	경영전략본부장	
협 조				

2017년도 내부경영평가 시행계획

2017. 2

2017년도 내부경영평가 시행계획

2017년도 중점 추진사항

- ✓ 공단 경영전략 및 경영환경 변화에 따른 지표 보완
 - 경영전략별 세부 평가지표 조정 및 보완(지표 중요도 및 난이도에 따른 가중치 조정)
 - 사명개발, 외부경영평가 지표 변동, 서울시 시정 기조 등 반영
- ✓ 경영목표 효율적 달성 및 평가 부담 완화를 위한 핵심지표 집중관리
 - 실질적 성과창출 유도 위해 전사적 노력이 필요한 지표 선정
 - 경영전략 및 외부경영평가와의 연계성 낮거나 평가 없이 실적 관리 가능한 형식적 지표 축소 ※ 매해 평가지표 소폭 증가('14년 43개 → '15년 55개 → '16년 62개)

※ 관련근거 : 이사장 방침 제21호(2017.2.6) 「2017년도 내부성과 및 성과관리계획(안)」

I

추진방향

합리적이고 체계적인 성과관리를 통한
조직 성과 제고 및 경영목표 달성

경영전략 및
외부경영평가 연계

핵심업무 중심 성과관리로
조직 역량집중

성과관리 체계
합리성 제고

II

평가체계

□ 평가대상 : 6개 평가군 25개 부서 70팀 26관리소

※ 2017.1.1 직제기준(감사실, 비서팀, T/F 평가제외)

경영전략군(6) 기획조정실, 인사처, 총무처, 인재개발원, 안전관리처, 홍보마케팅실

복지경제군(3) 상가운영처, 추모시설운영처, 장애인콜택시운영처

문화체육군(4) 서울월드컵경기장운영처, 돔경기장운영처, 서울어린이대공원, 청계천관리처

도로관리군(4) 도로관리처, 도로시설처, 도로환경처, 교통정보처

시설안전군(5) 공사감독1처, 공사감독2처, 공사감독3처, 공동구관리처, 상수도지원처

교통사업군(3) 주차시설운영처, 교통부대시설처, 공공자전거운영처

□ 평가지표

- 공단 5대 경영전략(CSF)에 부합하는 성과지표(KPI) 및 세부 평가지표 선정
《 2016년 》 《 2017년 》

○ 4개 핵심부문, 12개 성과지표

① 시민안전 : 3개 지표(27%)
② 상생협력 : 3개 지표(13%)
③ 가치혁신 : 3개 지표(28%)
④ 효율경영 : 3개 지표(32%)



○ 4개 핵심부문, 12개 성과지표

① 안전·청렴경영 : 3개 지표(30%)
② 고객만족경영 : 3개 지표(20%)
③ 효율경영 : 3개 지표(28%)
④ 감성경영 : 3개 지표(22%)

■ 세부 평가지표 선정 시 고려사항

- 경영전략 및 외부경영평가 연계 지표 선정
- 경영목표 달성을 위해 전사적 노력이 필요한 지표 선정
- 조직문화 변화를 위한 사명 확산 노력 평가 지표 선정
- 경영목표와의 연계 불분명 등 평가에 활용하는데 적절치 않은 지표 및 형식적 지표 지양

- 내부경영평가 지표(KPI) 체계(안) ※ 내부평가위원회 심의를 통한 확정

핵심 부문	성과지표	가중치			세부 평가지표
		'17	'16	변동	
안전·청렴경영 (30%)	시민안전 추진 노력	10%	10%	-	○ 안전·재난 대응 활동, 재난 안전관리 계획 수립, 안전시스템 기능 활용 평가, 사이버 테러 대응
	안전한 일터 만들기	5%	7%	△2	○ 산업 재해 발생 예방 노력, 산업안전보건 교육 참여, 직무스트레스 감소 노력
	청렴윤리지수	15%	15%	-	○ 감사실 주관 청렴도 향상 노력 평가
고객만족경영 (20%)	시민중심 서비스 향상 과제	5%	5%	-	○ 팀·관리소의 핵심타겟층을 위한 전략적 서비스 제공
	사회적책임 이행 노력	5%	5%	-	○ 사회봉사활동 참여도, 사회공헌 프로그램 참여도, 자매결연 공동체 협업 활동, 사회적기업제품 구매 노력도
	시민서비스 품질관리 개선	10%	10%	-	○ CCM 활동 노력도, SLA 동반성장 노력, 고객만족도, 서비스품질모니터링
효율경영 (28%)	주요사업 추진실적	10%	10%	-	○ 핵심, 일반사업 비계량 평가
	외부경영평가 기여도	17%	17%	-	○ 행자부 : 사업수입, 대행사업절감률, 안전사고 발생 건수 등 ○ 서울시 : 사업수입, 사업성과 등 ○ 기 타 : 경영수지율 목표 달성도
	정부3.0 추진노력	1%	3%	△2	○ 정부3.0 교육, 정부3.0 홍보실적, 우수사례 벤치마킹, 중점과제 성과, 행정정보 공개율, 협업활성화 노력
감성경영 (22%)	일과 삶의 균형 유지 노력	7%	8%	△1	○ 휴가 제도 운영 활성화, 유연근무제 참여 노력도, 힐링 프로그램 참여율
	직원 역량 강화	7%	5%	+2	○ 사명 이해과정 교육 수료, 학습시간 달성도, 사이버 교육 수료, 성주류화 및 성인지 교육 참여율
	소통하는 조직문화 조성 노력	8%	5%	+3	○ 즐감공감 프로그램 참여율, 창의 우수과제(제안, 사명 실천 우수 사례 등) 선정, 지식마일리지, 학습조직 운영 실적(사명 확산 노력 등)

Ⅲ 평가방법 및 결과활용

평가시기 : 연 2회(7월, 익년 1월)

1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	1월
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> 【상반기 모니터링】 부진지표 점검 및 개선, 상반기 직위자 평가 반영 </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 【종합(최종)평가】 우수 평가단위 포상, 하반기 직위자 평가 및 직원 성과급 지급기준 반영 </div>												

평가단 구성 : 대외적 시야확보를 위한 다계층 평가단 운영

평가단	자격기준	구 성	임 무
내부평가단	공단업무에 정통한 4급(과장대우) 이상	부서별 1명	계량지표 평가 * 핵심사업 심사분석 결과 검증, 일반사업 목표 달성도 평가
전문가평가단	학계, 연구소, 경영컨설턴트 등	3명 내외	비계량지표 평가 * 핵심·일반과제 비계량 평가(4등급)
시민평가단	제9기 시민모니터 (직업, 연령대 등 고려 선발)	5명 내외	시민중심 서비스 향상 과제 평가 * 시민입장에서 실질적 개선여부 평가

※ 전문가/시민평가단은 평가 시행전 별도 구성

평가득점 산정방식

- 부서 총득점 : Σ 부서 단위 지표 득점 + (Σ 팀·관리소 단위 지표 득점 / 팀·관리소 수)
- 팀 총득점 : Σ 팀 단위 지표 득점
- 관리소 총득점 : Σ 관리소 단위 지표 득점

결과활용

- 우수 평가단위 포상

부서 포상	팀 포상	관리소 포상
• 최우수(1부서) : 전체 득점 1위(200만원)	• 최우수(1팀) : 전체 득점 1위(50만원)	• 최우수(1관리소) : 전체 득점 1위(50만원)
• 우수(5부서) : 군별 득점 1위(100만원)	• 우수(2팀) : 전체 득점 2~3위(30만원)	• 우수(2관리소) : 전체 득점 2~3위(30만원)

- 직원 성과급 지급기준(부서 득점) 및 직무성과평가(평가단위별 득점) 반영

IV 향후 추진일정



V 행정사항

- 행자부 경영평가, 市핵심가치 평가 지표 최종 확정 시 별도 통보
- 팀 · 관리소별 시민중심 서비스 향상 과제 제출 철저(~2.14)
- 지표별 관리부서 개선의견 검토 결과 및 세부 평가계획 제출 철저(~2.16)

- 【별 첨】
1. 2017년도 평가지표(안) 검토부서 목록 및 제출양식 1부.
 2. 부서별 개선의견 검토 양식 1부.
 3. 시민중심 서비스 향상과제 목록 1부.
 4. 시민중심 서비스 향상과제 작성양식 1부.
 5. 내부평가단 평가 일정1부. 끝.