

2014년도 평가기본계획

2014. 4. 21(월)

기 획 조 정 실
(평 가 담 당 관)

목 차

1. 정책목표	1
2. 평가개요	2
3. 세부평가계획	3
① 시정 주요사업 정기·수시 평가	3
② BSC기반 성과관리 시스템 운영	4
③ 시민 접점의 정책현장 미스터리샐피 평가	6
④ 행정서비스 시민만족도 조사	7
⑤ 시장요청사항 추진상황 평가·관리	8
⑥ 정부합동평가 실적관리를 통한 성과 제고	9
⑦ 시정책심 5대 분야 리스크 관리시스템 운영	10

2014년도 평가기본계획

'14년도 평가분야별 기본방향을 정하고, 평가의 효율성 제고방안을 마련함으로써 '시민이 주인되는 희망서울' 실현을 지원하고자 함

1. 정책 목표

시민이 주인되는 시정성과 극대화 실현

◆ 전문성 있는 평가

- 평가자문단 운영
- 전문가 의견수렴
- 전방위 자료분석

◆ 공감성 있는 평가

- 현장 중심 평가
- 시민참여형 평가
- 주요성과 공개

◆ 객관성 있는 평가

- BSC기반 성과관리
- 시장요청사항 관리
- 핵심분야 리스크관리
- 정부합동평가 제고

생활현장 중심의 시민참여형 평가체계 운영

2. 평가 개요

□ 기본방향

- 생활현장 중심의 전문가·시민 참여형·체감형 평가체계 운영으로 시민의 눈높이에 맞는 시책추진 지원
- 장애요인을 감안한 실효성 있는 정책대안 제시 및 이행실태에 대한 정기적 사후관리로 평가의 내실화 및 정책의 지속성 유지

□ 평가분야 및 평가주기

- 시정 핵심·주요사업 평가 : 반기/수시 평가, 상시 모니터링
- BSC기반 성과관리 : 기관평가 연 2회, 개인평가 연 1회
- 정책현장 미스터리샐피 평가 : 수시
- 행정서비스 시민만족도 조사 : 연 1회
- 시장요청사항 추진상황 평가 : 분기
- 정부합동평가 : 연 1회

□ 주요내용

- 시정 핵심·주요사업 상시점검 및 집중관리 강화
 - 시정 핵심사업 및 대시민 시장 직접 발표사업, 사회적 이슈 및 시민 체감효과가 큰 주요사업에 대한 사전점검 및 개선사항 이행실태 관리
- 성과관리계획 개선을 통한 평가업무의 효율성 제고
 - 연간 시정운영계획에 따른 정책과 핵심사업, 대내외 협력성과 등의 평가를 통해 평가의 타당성 제고와 적극적 업무추진 유도
- 시민만족도 조사방식 개선 및 시장요청사항 관리방안 강화
 - 조사기간 확대, FGI 조사 전분야 확대 등을 통한 시민평가 내실화
 - 지연으로 평가된 요청사항은 현장확인, 일정별 실적관리 등 특별관리
- 지방자치단체 합동평가의 체계적·선제적 대응으로 우수등급 확보
 - 실·국 책임제의 추진상황 관리 강화, 교육 및 사후관리를 통한 실적관리, 다양한 인센티브 제공으로 자치구간 자율 경쟁 유도

3. 세부평가계획

1. 시정 주요사업 정기·수시 평가

정기·수시 평가를 통한 적기 환류로 공약 등 시정 핵심·주요사업의 이행력 강화 및 시정에 대한 대시민 신뢰도 제고

핵심사업 정기평가

- 평가대상 : 시정 핵심사업 및 시장 직접 발표사업
 - 시정 핵심사업(50여개) 및 이와 연계된 분야별 주요사업
 - 시장 직접 발표사업 중 지속 관리가 필요한 사업 등
- 평가주기 : 반기별 1회
- 평가내용 : 정량평가 및 정성평가 병행
 - 사업별 연간계획에 대한 추진성과, 효과성, 문제점 및 개선방안 도출
 - 법령·제도, 추진체계·과정·역량, 시정기여도, 거버넌스의 적절성 등
- 평가방법
 - 사업 추진단계별로 시의성 있는 평가타겟 및 기준 설정
 - 내부평가와 전문가, 시민단체 등 외부평가, 시민 의견수렴 등 병행

주요사업 수시평가

- 평가대상
 - 사회적 이슈 등 현안, 계절적 고려 등에 의해 심층적 평가가 필요한 사업
 - 실국별 주요사업 중 애로사항 발생으로 대안모색이 필요한 사업 등
 - ※ '14년 평가대상 : 예산낭비 사례, 유사센터 중복 설치, 주기적 반복 지적사항 등
- 평가주기 : 필요시(수시)
- 평가내용 : 사업별 추진과정의 애로사항, 이슈화 원인, 계절적 정책효과 등
- 사후조치 : 결과보고 즉시 실·본부·국에 피드백, 개선조치

2 BSC기반 성과관리 시스템 운영

기관별 성과평가와 개인평가(MBO)를 성과관리계획으로 일원화하고, 정량적 기준에 정성요소를 가미하여 평가업무의 효율성과 타당성 제고

□ 기관별 성과평가

- 평가대상 : 34개 기관(실·본부·국, 3급 이상 사업소)
 - ※ 책임운영기관(역사박물관, 시립미술관, 교통방송)은 별도 평가·포상으로 제외
- 평가주기 : 연 2회(반기별) ※ '14년 사업비 : 10억원
- 평가분야 : 3개 분야

BSC 성과관리(60%)	대내외 협력성과(30%)	정성평가(10%)
<ul style="list-style-type: none"> ◦ BSC 성과지표(50%) <ul style="list-style-type: none"> - 성과지표 설정 적정성 - 성과지표 목표대비 달성도 ◦ BSC 핵심사업(5%) <ul style="list-style-type: none"> - 핵심사업 추진성과 ◦ 기관특성(5%) <ul style="list-style-type: none"> - 팀수, 핵심사업수, 집중사업수, 시장요청사항 건수 등 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 협업성과(12%) <ul style="list-style-type: none"> - 희망기업 제품구매, 세외수입 증대, 정부합동평가, 청렴활동 ◦ 협치성과(12%) <ul style="list-style-type: none"> - 보도실적, 소통활동, 정보공개, 시민·공무원제안 실행 ◦ 조직문화 개선(6%) <ul style="list-style-type: none"> - 유연근무 및 상시학습 활성화, 연가사용 확대 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 시장단 종합평가 <ul style="list-style-type: none"> - 기관별 추진사업 난이도, 기관장 노력도 등

※ '14년 개선사항

- ▶ BSC 지표 개선 및 성과관리 강화를 위해 BSC 평가비중 조정 (50% → 60%)
- ▶ 대내외 협력성과 내실화를 위해 조직문화 개선 지표 신설 등 지표 조정
- 평가방법 : 기관특성을 고려, 4개 그룹으로 구분 평가
 - 본청 사업기관, 본청 지원기관, 사업소, 독립기관(시립대, 시의회사무처)
- 등급배분 : 그룹별로 S등급(20%), A등급(50%), B등급(30%)
- 결과활용 : 평가결과(등급)에 따라 성과포상금(반기별 5억원) 차등 지급

□ 개인별 목표달성도 평가(MBO)

- 평가대상 : 4급(상당) 이상 공무원
 - ※ 독립·책임운영기관(시의회, 시립대, 박물관, 미술관, 교통방송)은 자체 평가
- 평가주기 : 연 1회
- 평가자 : 1~3급 - 시장, 4급 - 소관 부시장
- 평가항목

BSC 지표 사전평가 (10%)	+	BSC 지표 목표달성도 (40%)	+	BSC 핵심사업 정성평가 (20%)	+	평가자 점수 (20%)	+	가점 (10%)
-------------------------	---	--------------------------	---	---------------------------	---	--------------------	---	-----------------

〈 가점 항목 〉

평 가지 표	배점상한
① 대외기관 수상 ② 법령 제·개정 건의 채택·반영 ③ 적극적 소송 수행으로 승소 ④ 서울창의상(실행부문) 수상 ⑤ 겸임(겸직) 발령 및 업무수행	항목별 2점

※ 내·외부 감사결과에 따른 징계사항은 목표달성도 평가 이후 성과연봉 지급 결정시 일괄적으로 반영하여 1등급씩 하향조정(인사과)

- 평가방법 : BSC 성과지표 목표달성도 등으로 실적평가
- 등급배분 : S등급 20%, A등급 30%, B등급 40%, C등급 10%
 - ※ 「지방공무원보수규정」에 의거 평가등급별 인원비율 결정
- 결과활용 : 4급 이상 공무원 성과연봉 결정에 반영

‘14년 성과관리제도(BSC) 개선방향

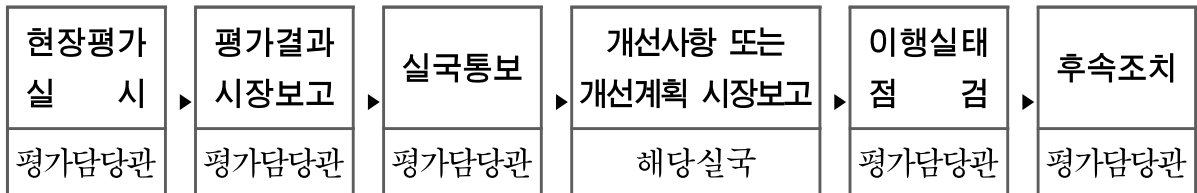
- ▶ 市 전략목표와 관련성 높은 결과지표 반영비율 상향으로 시정 주요사업의 성과 제고
· 사업추진 시 최종결과를 통해 궁극적으로 추구하는 성과를 지표에 필수 반영
- ▶ 시민 파급효과가 큰 업무의 지표화를 통한 변별력 제고로 평가의 사각지대 해소
· 대시민 발표사업 등 지속적 성과관리가 필요한 사업을 지표에 포함시켜 관리
- ▶ 부서별 계획 수립시기를 조정하여 성과관리 부서간 유기적 관리체계 구축
· ‘시정운영계획-성과관리계획-성과주의예산’의 주요지표를 선별적 연계

3 시민 접점의 정책현장 미스터리샐피 평가

일선 현장에서 시민들이 직접 체감하는 현장중심의 정책효과를 평가하고 가감 없는 평가·보고를 통해 정책결정의 타당성과 시의성 확보

□ 평가개요

- 도입시기 : '12. 9월 (1개팀)
- 평가대상
 - 사회적 이슈사업 및 현장 체감효과가 높은 사업
 - 시장 직접 발표사업, 공원·복지시설·신규시설 등 시민이용 시설 운영실태
- 평가방법
 - 전담팀 중심으로 상시평가 하되, 평가대상에 따라 부서 전직원 평가
 - 현안에 따라 수시 평가·보고, 필요에 따라 일보 또는 주보 체계로 운영
 - 분야별 전문가, 주민참여예산위원회 시민위원 등 외부 평가위원 활용 평가
- 평가절차



□ 결과활용

- 평가결과 개선 필요사항을 해당 실·국에 환류, 즉시 개선조치
- 이행실태 반기단위 점검을 통해 개선여부 및 시민 체감만족도 확인

□ 추진일정

- 상시 미스터리샐피 평가 운영 : '14. 1월~
- '14. 상·하반기 개선사항 이행실태 점검 : '14. 6월, 12월
 - 사업일정에 따라 해당월 수시점검 등 지속적 모니터링 및 사후관리

4 행정서비스 시민만족도 조사

시민생활과 밀접한 행정서비스 분야의 시민만족도 조사를 실시하여
실효성 있는 정책 개선을 통해 대시민 행정 서비스의 질적 수준 향상

□ 사업개요

- 연 혁 : '99년 ~ 계속 (14회차)
- 추진근거 : 「서울특별시 업무 등의 평가에 관한 규칙」 제11조(시민평가)
- 조사기간 : '14. 9월 ~ '15. 1월 (5개월간)
- 조사방법 : 전문여론조사기관 위탁
 - 방문·면접조사, FGI(Focus Group Interview)병행
- 조사분야 : 시 및 자치구 주요 행정서비스 8개 분야
 - 민원행정, 공원, 건강·위생, 장애인복지관, 일자리센터, 도로, 환경 등
- 조사대상 : 행정서비스 이용시민 15,000여명
- 결과활용
 - 조사결과 대시민 공개 및 실·본부·국별 개선대책 마련
 - 우수 자치구 및 유공 공무원 시상·격려

□ 향후일정

- '14년 만족도 조사계획 수립 : '14. 6월
- '14년 조사기관 선정 및 분야별 설계안 검토 : '14. 6 ~ 8월
- '14년 시민만족도 조사 시행 : '14. 9 ~ '15.1월

5 시장요청사항 추진상황 평가·관리

시장 요청사항 추진상황에 대한 평가와 시정 현안 사항에 대한 지속적인 관리로 시책사업의 성공적 사업추진 지원

□ 사업개요

- 관리대상 : 시장 요청사항
 - ※ 관리근거 : 시장 지시사항 관리지침 ('12. 7.11)
- 관리체계 : 수명·전파(기획담당관) ⇨ 추진(추진부서) ⇨ 평가(평가담당관)
- 관리방법 : 업무관리시스템內 「요청사항 시스템」을 통해 운영
- 평가주기 : 분기 단위 종합평가
- 평가방법
 - 추진부서 「요청사항 시스템」에 이행실적 등록
 - 추진계획 수립·실행·사후관리 적정성 등 종합평가
 - 평가결과 보고 후 후속조치 마련 실·본부·국에 환류

〈 시장 요청사항 이행 현황 〉

('14. 3월말 기준)

계	완 료				정상추진		
	소계	종결	사후관리	관리종결	소계	단기추진	장기추진
783건	660건 (84.3%)	643건 (82.1%)	16건 (2.0%)	1건 (0.2%)	123건 (15.7%)	96건 (12.3%)	27건 (3.4%)

□ 이행실태 사후관리

- 요청사항은 추진기간, 추진여건 등을 감안하여 장·단기 추진사항으로 구분, 분기단위 단기추진상황 평가, 반기단위(사후관리 포함) 종합 평가
- 성과사항에 대하여는 보도자료 배포 등 홍보를 통해 대시민 홍보

6 정부합동평가 실적관리를 통한 성과 제고

정부합동평가 대비 실효성 있는 개선대책을 마련하여 체계적·선제적 대응함으로써 '14년 합동평가에서 우수한 성적을 거두고자 함

□ '14년 합동평가 개요

- 평가대상 : 16개 시·도(정부업무평가 기본법 제21조)
- 평가기간 : '14. 2. 3 ~ 6. 30(평가기준일 : '13.12.31)
- 평가분야 : 9개 분야, 36개 시책, 255개 세부지표
- 평가방법 : 온라인평가(VPS), 현지검증, 고객체감도 조사

□ 개선대책

- 정부합동평가 추진상황 관리 강화 및 실·국 책임제 강화
 - 추진상황 점검회의 개최(2회), 합동평가 결과 기관성과평가 반영 등
- 합동평가 교육 및 사후관리 강화를 통한 실적관리 강화
 - 담당자 대상 교육 및 워크숍 개최, 각종 간부회의 안건 상정 등 관심도 제고
 - 실적이 부진한 사회복지 분야 등 행정컨설팅(안행부)을 통해 개선방안 도출
- 경쟁력 있는 정성평가 우수사례 발굴을 위한 실·국 책임성 강화
 - 우수사례 제출시 실·국장 결재 후 제출, 자치구 평가기준 정성평가 가점 상향 등
- 다양한 인센티브 제공을 통한 자치구간 자율 경쟁 유도
 - 『자치구 재정인센티브 사업』 포함, 자치구 평가 결과 공표, 유공자 표창 확대 등

□ 향후일정

- 합동검증(안전행정부, 합동평가단) : '14. 4.14 ~ 6.14
 - 통계자료 활용 검증, 증빙자료 및 실적자료 확인 등
- 최종검증(안전행정부, 합동평가단) : '14. 6.15 ~ 6.21
 - 평가위원이 270개 지표에 대해 최종실적 및 순위확인, 점수부여 확인 등

7

시정핵심 5대 분야 리스크 관리시스템 운영

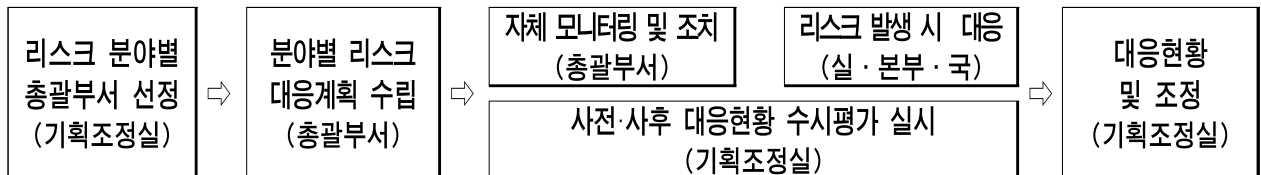
시정의 안정적 운영과 시책사업의 성공적 추진을 저해하는 요인을 선제적으로 대응하여 리스크를 최소화할 수 있도록 관리 강화

□ 사업개요

- 운영대상 : 재정, 환경, 정보기술 등 시정핵심 5대 분야 (53개 지표)

분 야	리스크명	예 시	총괄부서
재 정	① 과도한 세출증대로 재정악화 위험 ② 세입감소로 재정건전성 악화 위험	◦ 예산 대비 부채비율, 시금고 잔액현황 ◦ 전년대비 취득세 징수실적 등	예산담당관 재무과
환 경	대기오염 ③ 대기환경이 악화될 위험	◦ 대기오염도(미세먼지, 이산화질소, 오존 등) ◦ 황사경보 수준	기후대기과
	하천수질 ④ 수질오염사고가 발생할 위험	◦ 잠실상수원 수질오염도, 중금속 오염 등	물관리정책과
	수돗물수질 ⑤ 수질오염사고가 발생할 위험	◦ 수돗물 수질오염도(조류, 총트리할로메탄)	상수도 생산부
정보기술	⑥ 사이버위협이 증가될 위험 ⑦ 시스템 사용 불능 위험	◦ 개인정보 유출건수 ◦ 바이러스 감염건수, 시스템 중단건수	정보기획 담당관
안 전	⑧ 대규모 사고가 발생할 위험	◦ 취약시설물 D등급 진단건수 등	도시안전과
재 난	⑨ 대형재난이 발생할 위험	◦ 화재발생건수, 지진발생건수 ◦ 집중호우 강수량, 적설량 등	도시안전과

- 운영방법 : 리스크 관리사항에 대한 주기적 모니터링 및 평가



□ 관리체계

- 시정핵심 5대분야 리스크관리 개선계획 수립·시행('14.3.24)
 - 시정리스크 지표 재정립(시정 영향도 고려, 총 60개 → 53개 조정)
 - 통합리스크관리시스템 「자동연계」 지표 확대(11개 추가)
 - 통합리스크관리시스템 경보상황 영상모니터 설치·운영
- 시정 핵심리스크의 상시 모니터링 및 주기적 개선사항 보고(계속)
 - 해당 분야별 경보발생시 원인 및 「경보발생 대응현황 보고」
 - ※ '14년 경보현황 : 총123건(재정 2, 환경 45, 재난 73, 안전 3, 정보기술 0)
- 통합 리스크관리시스템 기능개선
 - 리스크 수동 입력지표 자동화 추진, 경보상황 자동롤링 시스템 구축 등