

		시 민			
문서번호	평가담당관-1512	주무관	평가담당관	정책기획관	기획조정실장
결재일자	2016.3.23.				
공개여부	부분공개(5)				
방침번호		협 조	평가총괄팀장		



- 성과중심의 평가제도 정착을 위한 -
2016년 평가기본계획

2016. 3

기 획 조 정 실
 (평가담당관)

사전 검토항목

☞ 해당사항이 있는 부분에 ‘■’ 표시하시기 바랍니다. (※ 비고 : 필요시 검토내용 기재)

구 분	사전 검토항목 점검 사항	검토 완료	해당 없음	비 고
시 민 참 여	<ul style="list-style-type: none"> ● 시민 의견 반영 및 사업 참여 방안을 검토하하셨습니까? 예) 청책토론회, 설문조사, 시민공모 등 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
전 문 자 문	<ul style="list-style-type: none"> ● 관련 전문가 의견을 반영하하셨습니까? 예) 자문위원회 개최, 타당성 검토, T/F 운영 등 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
갈 등	<ul style="list-style-type: none"> ● 이해 당사자 간 갈등발생 가능성을 검토하하셨습니까? 예) 주택가 공공주차장 조성, 택시 불법영업 단속 등 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
사 회 적 배 려	<ul style="list-style-type: none"> ● 사회적 약자에 대한 배려를 검토하하셨습니까? 예) 여성, 아동, 장애인, 한부모 가정 등 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
선 거 법	<ul style="list-style-type: none"> ● 공직선거법에 저촉 여부를 검토하하셨습니까? 예) 홍보물 배포, 표창수여, 경품지급, 기부행위 등 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
안 전	<ul style="list-style-type: none"> ● 시민 안전 위험요인과 안전대책을 검토하하셨습니까? 예) 장소·시설물 점검, 안전관리 인력확보 등 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
타 기 관	<ul style="list-style-type: none"> ● 타 기관 협의·협력(타 자원 활용 등)을 하하셨습니까? 예) 중앙부처, 타 지자체, 투자·출연기관, 민간단체 등 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
홍 보	<ul style="list-style-type: none"> ● 사업홍보 방안을 검토하하셨습니까? 예) 보도자료, 기자 설명회, 현장 설명회 등 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
바 른 우 리 말	<ul style="list-style-type: none"> ● 서울시 행정 순화어 목록을 확인하하셨습니까? 예) 별첨, 첨부 ⇒ 붙임, 가이드라인 ⇒ 지침 등 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

목 차

I . 정책목표	1
II . 평가개요	2
III . 세부평가계획	3
1. 시정 주요사업 정기·수시 평가	3
2. BSC기반 성과평가	7
3. 행정서비스 시민평가	9
4. 시장요청사항 추진상황 평가	10
5. 시정 핵심분야 리스크 관리 평가	11
6. 정부합동평가	12

I . 정책목표

사람이 중심인 서울, 시민이 행복한 서울

시정 실행력 제고를 위한
선제적·체계적 평가체계 운영

◆ 체감성 있는 평가

- > 현장 중심 평가
- > 사업부서와 소통
- > 철저한 사후관리

◆ 객관성 있는 평가

- > 전문가 의견 수렴
- > 시민참여형 평가
- > 전방위 자료분석

◆ 다양성 있는 평가

- > BSC기반 성과관리
- > 시장요청사항 관리
- > 핵심분야 리스크관리

II . 평가개요

□ 기본방향

- 민선6기 가시적 성과거양을 위해 시정 핵심사업 집중 대상화
- 평가결과의 시민 체감성 제고를 위해 시민, 전문가 등 외부평가 강화
- 리스크 발생 비용 최소화를 위한 예방적 평가

□ 평가분야 및 평가주기

- 시정 핵심·주요사업 평가 : 정기평가(매월), 수시평가
- BSC 성과평가 : 기관평가 연 2회, 개인평가 연 1회
- 행정서비스 시민만족도 평가 : 연 1회
- 시장요청사항 추진상황 평가 : 분기
- 핵심분야 리스크관리 평가 : 정기평가(년1회), 수시평가
- 정부합동평가 : 연 1회

□ 주요개선내용

- 집중관리시스템 구축 및 평가주기 단축으로 시정 핵심사업 평가밀도 강화
 - 전문가 참여 시정 핵심사업 전담팀을 구성, 상시 모니터링 체계 가동
 - 상시 모니터링 결과와 연계, 월단위 정기평가 실시(기존 반기별 실시)
- 역점사업의 과제화·실국책임제·지표개선 등으로 BSC 관리의 실효성 제고
 - 2016년 시정 역점사업을 이행과제 및 성과지표에 중점 반영
 - 4급 목표달성도 평가시 핵심사업 정성평가 권한을 실·본부·국으로 대폭이관
 - 성과지표의 신뢰도, 타당도 제고를 통해 성과관리의 정확성 담보
- 각종 고유 평가업무의 방법, 후속관리 등의 개선을 통한 결과 내실화
 - 시민만족도 평가 : 사업부서 및 시민의견 도출형 조사·설계 강화
 - 시장요청사항 평가 : ‘부진·지연’사업은 개선결과보고 조치, ‘완료’ 대상도 반기별 평가
 - 핵심분야 리스크관리 평가 : 수시평가/협치평가 강화
 - 정부합동평가 : 교육강화, 자체시스템 가동 모의평가실시, 불합리 지표 개선

Ⅲ . 세부평가계획

1 시정 주요사업 정기·수시 평가

핵심사업에 대한 정기평가, 이슈·현안 사업에 대한 수시평가와 이의 환류과정을 통해 시정성과 거양 지원

〈 '16년 개선방향 〉

- 시정성과극대화를 위하여 '16년 핵심과제에 평가역량 집중
- 전문가·시민과 함께 대안을 모색하는 협치형 평가시스템 구축
- 사업부서와 소통을 통해 사업추진상 애로사항 해소 및 실효적 대안 제시

□ 평가개요

〈정기평가〉

- 대 상 : 민선6기 16개 핵심사업 (붙임1 참조)
 - 민선6기 주요사업으로 가시적 성과 창출 및 주기적 공정관리 필요사업
- 시 기 : 매월 1회 (월 3~5개 사업 평가)
- 내 용
 - 민선6기 계획상 목표 대비 진도율, 추진성과 등 사업 전반
 - 유관기관(부서)간 협업·협력여부 및 거버넌스를 통한 민·관 소통여부 등
 - 추진과정상 예상 문제점 보완여부, 사업 조기추진을 위한 업무체계 개선여부
- 방 법 : 사업성과 분석, 전문가 자문, 현장평가 병행
- 결과활용 : 실·본부·국 피드백 ⇒ 성과관리회의시 개선대책 발표

〈수시평가〉

- 대 상 : 시정 주요 현안 및 사회적 이슈사업 등
- 시 기 : 필요에 따라 수시

- 내 용 : 사업 추진실적, 문제점 및 장애요인, 시민불편사항
- 방 법 : 사업성과 분석 및 현장평가
- 결과활용 : 실·본부·국 피드백 및 보완과제 개선여부

〈시민 미스터리샐퍼단 현장평가〉

- 대 상 : 정기·수시 평가시 시민불편에 따른 현장확인 필요분야
- 시 기 : 필요에 따라 수시
- 내 용 : 시민 불편·불만사항, 사업추진 문제점 등
- 방 법 : 시민 미스터리샐퍼 평가(체험, 방문, 인터뷰 등) 실시
- 결과활용 : 정기·수시 평가보고서에 반영, 실·본부·국 피드백

〈 시민 미스터리샐퍼 평가단(2기) 운영 〉

- 평가단 운영방향
 - 시정 관심과 열정이 깊은 시민위주의, 대표성 있는 평가단으로 개편
 - 평가참여기회 대폭 확대로 '시민 눈높이' 평가의 내실있는 구현
 - 상시 접촉, 의견 교환체계 구축으로 평가의 연속성·유기성 제고
- 인 원 : 총100명
- 임 기 : '16.2~12
- 평가단 임무 : 미스터리샐퍼 평가시 동참, 시민 불편·불만사항 제보

〈제2기 평가단 구성연령 통계〉

(단위:명)

연령대	~30대	40대	50대	60대~
총 100명	29명	21명	34명	16명

추진일정

- 이슈사업 수시·현장 평가 실시 : '16.1월 ~
- 시민 미스터리샐퍼 평가단 및 시정평가 자문단 개편 : '16.3월
- 핵심사업 정기평가 실시 : '16.3월 ~

연번	핵심과제(16개)	총괄부서
1	서울역 7017 프로젝트 (서울역 일대 종합발전계획) 실적	안전총괄본부
2	도심활력의 촉매, 도심재생 (세운상가군, 남산 예정자락, 세종대로 일대) 실적	도시재생본부
3	동남권 국제교류복합지구 조성 홍보	도시재생본부
4	창동·상계 신경제중심지 조성 실적	도시재생본부
5	주거지 재생 (창신송인, 해방촌, 가리봉, 5개 시범사업) 실적	도시재생본부
6	신개념 주택 도입 및 맑은 아파트 만들기 실적	주택건축국
7	일자리 확대 및 신성장동력 창출 (일자리대장정, 양재·홍릉·G밸리·개포 거점육성 등) 실적	경제진흥본부
8	노동정책 (서울형 노동모델 정립·확산, 비정규직 정규직화) 통합	경제진흥본부
9	청년정책 (청년활동지원 및 청년공간조성, 서울혁신파크 등) 실적	서울혁신기획관
10	걷는 도시 서울 (Zone 30, 횡단보도, 걷자페스티벌, 자전거 따릉이 확대 등) 실적	도시교통본부
11	지역기반 주민주도 복지 (찾아가는 동주민센터, 민관협력 복지전달체계 및 지역복지공동체 완성) 실적	행정국 복지본부
12	생애주기별 복지 (50+재단·50+캠퍼스, 국공립어린이집, 학교 화장실) 실적	복지본부 여성가족정책실 평생교육정책관
13	기후환경 (초미세먼지 감축, 신재생에너지 생산) 통합	기후환경본부
14	2천만 관광도시 서울 (관광객 불편사항 개선, 관광업계 성장지원, 고부가가치 관광산업 육성, 관광마케팅 강화) 홍보	관광체육국
15	2천년 역사도시 서울 (한양도성 세계유산 등재, 성곽마을 재생) 홍보	문화본부 도시재생본부
16	시민안전 (시설물 안전, 지하철안전, 감염병 및 식품안전) 통합	안전총괄본부 물순환안전국 도시교통본부 시민건강국

2 BSC를 기반으로 한 성과평가

BSC 기반 평가의 거시성, 체계성을 토대로 시정 전반의 횡적 연계와 비전-전략목표-개별사업에 이르는 종적 유기성을 담보하는 성과관리 추진

〈 '16년 개선방향 〉

- 지표 적정성 사전평가 강화 등 BSC 설계시부터 실효적 지표개선 유도
- BSC 핵심사업 실국자체평가 도입, 4급 부서장 평가에 대한 실·국장 권한 강화
- 핵심사업 정성평가 비중을 높임으로서 평가 사각지대 해소

□ 평가개요

- **근 거** : 정부업무평가 기본법 제18조(지방자치단체의 자체평가) 및 서울특별시 업무 등의 평가에 관한 규칙
- **대 상** : 41개 실·본부·국 기관 핵심성과지표(KPI) 및 주요사업

성과관리계획 체계

서울시	서울시 전략맵 수립(비전·전략)
2대 관점 (시민주인, 정책성과)	○ 전략목표 ○ 핵심성과지표(KPI)
↓	
실·본부·국	성과관리계획 수립(기관 목표)
41개 기관	○ 전략목표 ○ 핵심성과지표(KPI)
↓	
과·담당관	부서단위 성과관리 실행(이행과제 추진)
232개 부서	○ 성과목표 ○ 핵심성과지표(KPI)

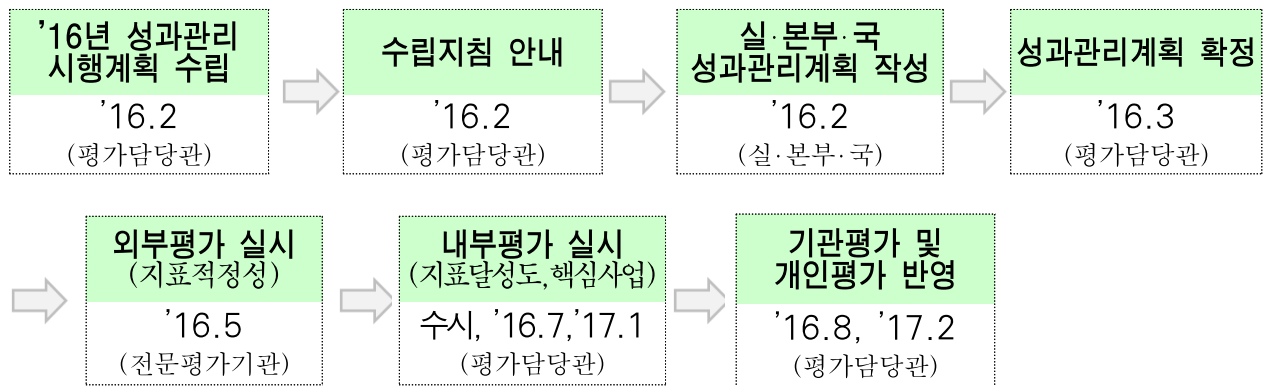
- **시 기** : 반기별 평가
- **내 용** : 성과지표 달성도, 핵심사업 성과평가, 지표 적정성 평가

○ **방 법**

- 전문평가기관에서 지표 적정성 평가 실시
- 성과지표를 활용하여 목표치 대비 추진실적 정량평가 실시
- 추진사업 중요도, 난이도, 노력도, 기여도 등 고려한 정성평가 실시
- 실·본부·국장에게 조직·예산뿐만 아니라 핵심사업 정성평가 권한 부여

○ **결과활용 : 기관평가 및 4급 이상 공무원 성과연봉에 반영**

□ **성과관리 흐름도**



□ **결과활용**

〈**기관평가 반영**〉

- 대 상 : 41개 기관(실·본부·국, 3급 이상 사업소, 독립기관)
- 주 기 : 연 2회 (반기별)
- 평가분야 : 3개 분야

BSC 성과관리(60%)	대내외 협력성과(30%)	정성평가(10%)
<ul style="list-style-type: none"> ◦ BSC 성과지표(40%) <ul style="list-style-type: none"> - 성과지표 설정 적정성 - 성과지표 목표대비 달성도 ◦ BSC 핵심사업(20%) <ul style="list-style-type: none"> - 핵심사업 추진성과 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 협업성과(10%) <ul style="list-style-type: none"> - 희망기업 제품구매, 세외수입 증대, 정부합동평가, 청렴활동 등 ◦ 협치성과(16%) <ul style="list-style-type: none"> - 보도실적, 소통활동, 정보공개, 제안 실행 엠보팅 민관협력활성화 등 ◦ 혁신성과(4%) <ul style="list-style-type: none"> - 상시학습 활성화, 연가사용 및 유연근무 확대 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 시장단 종합평가 <ul style="list-style-type: none"> - 기관별 추진사업 난이도, 기관장 노력도 등

※ 대내외 협력성과 분야는 실·국 수요조사 중으로 주요사업 성과제고 가능 항목으로 변경 예정

- 등급배분 : S등급 - 20%, A등급 - 50%, B등급 - 30%
- 결과활용 : 평가결과(등급)에 따라 성과포상금(반기 약 5억원) 차등 지급
- 추진일정
 - '16년도 기관별 성과평가 추진계획 수립 : '16.3월
 - '16년도 상·하반기 성과평가 및 포상금 지급 : '16.9월 / '17.3월

〈4급이상 간부평가 반영〉

- 대 상 : 4급(상당) 이상 공무원
 - ※ 독립·책임운영기관(시의회, 시립대, 박물관, 미술관, 교통방송)은 자체평가
- 주 기 : 연 1회
- 평 가 자 : 시장(3급이상), 행정 1·2 부시장(4급)
- 평가항목

BSC 지표 사전평가	+	BSC 달성도 평가	+	BSC 핵심사업 정성평가	+	평가자 점수
15%		25%		40%		20%

※ 내·외부 감사 징계사항은 평가이후 성과연봉 지급결정시 일괄적으로 반영하여 1등급씩 하향조정(인사과)

- 평가방법 : BSC 핵심사업 및 지표달성도 등 추진성과 평가
- 등급배분 : S등급 - 20%, A등급 - 30%, B등급 - 40%, C등급 - 10%
 - ※ 「지방공무원보수규정」에 의거 평가등급별 인원비율 결정
- 결과활용 : 4급이상 공무원 성과연봉에 반영
- 추진일정
 - '16년도 4급이상 간부평가 및 성과연봉 등 연계 : '17.2~3월

□ 추진일정

- '16년 성과관리계획 확정 : '16. 3월
- 성과지표 달성도 반기별 모니터링 및 평가 : '16. 6월 ~

3 행정서비스 시민평가

시민생활과 밀접한 행정서비스 분야에 대한 시민 평가를 실시하고, 정책에 효과적으로 반영하여 대시민 행정서비스의 질적 수준 향상

〈 '16년 개선방향 〉

- 사업부서의 니즈 반영, 만족도 외 인지도 등 분석 차원의 다양화를 꾀한 모형 개발을 통해 평가결과의 정책 활용도 제고

□ 평가개요

- 대 상 : 주요 행정서비스 6개~10개/ 20,000여명
- 시 기 : '16. 3월 ~ 12월
- 내 용 : 행정서비스 분야의 항목별 만족도 및 불만요인 평가
- 조사방법 : 방문 면접·온라인조사 및 FGI 병행 실시
- 조사기관 : 전문 여론조사기관 위탁(공개경쟁 입찰)
- 사 업 비 : 498백만원
 - 만족도조사 용역비 490백만원, 자문비 6백만원, 시책추진비 2백만원
- 결과활용
 - 조사결과 대시민 공개 및 결과분석, 정책제언 등을 통한 개선대책 마련
 - 실·국 개선대책 추진사항 관리 및 이행사항 독려로 만족도 향상 제고

□ 추진일정

- '16년 행정서비스 시민평가계획 수립 : '16. 3월
- 전문여론조사기관 선정 및 계약 추진 : '16. 4 ~ 5월
- 평가설계 및 시민평가 실시 : '16. 6 ~ 11월
- '16년 평가결과 보고 및 개선대책 수립 : '16. 12월

4 시장요청사항 평가

시장요청사항 추진상황에 대한 정기평가와 지속적, 체계적 관리를 통해 주요사업 추진의 완결성 제고

〈 '16년 개선방향 〉

- 완료 후 사안에 대한 모니터링·평가·피드백 지속화로 추진동력 제고

□ 평가개요

- 대 상 : 민선 5·6기 시장요청사항
- 주 기 : 분 기
- 내 용 : 시장요청사항 이행여부(정상, 지연, 미흡, 부진) 평가
- 방 법
 - 추진부서에서 「요청사항 시스템」에 이행실적 등록
 - 추진계획 수립·실행·사후관리 적정성 등 종합평가
 - 평가결과 보고 후 후속조치 마련 실·본부·국에 환류
- 운 영 : 업무관리시스템 內 「요청사항 시스템」을 통해 운영
 - 수명·전파(기획담당관) ⇨ 추진(추진부서) ⇨ 평가(평가담당관)
- 결과활용 : 지연·부진사항은 추진부서에 보완·조치계획 수립·시행 요청

〈 시장요청사항 이행현황 〉

('15. 12. 31. 기준, 단위 : 건)

합 계	완료	추진 중			
		계	방향검토 및 계획수립	착수	본격추진
1,117건	1,019건 (89%)	98건 (9%)	15건	6건	77건

□ 추진일정

- 시장요청사항 추진상황 평가(분기별) : '16.4월, 7월, 10월, '17.1월

5 시정 핵심분야 리스크관리 평가

시정 핵심분야의 위험 요인을 선제적으로 대응하도록 독려하고, 그 적절성을 평가하여 시정 운영 안정성 제고

〈 '16년 개선방향 〉

- 지표조정을 통한 리스크 관리 타깃 업데이트 및 『시민평가단·전문가』 현장평가제 도입

□ 평가개요

- 대 상 : 환경, 재난, 안전분야 5개 리스크 22개 지표

리스크 명(5개)	관련 사업(계절별 대책 사업 포함)	총괄부서
① 대기환경이 악화될 위험	◦ 초미세먼지 저감사업, 오존 대응대책	대 기 관 리 과
② 하천 수질오염사고가 발생할 위험	◦ 한강 상류, 하루 갈수기 대책 ◦ 한강 조류 대책	물 순 환 정 책 과
③ 상수도 수질오염사고가 발생할 위험	◦ 상수도 수질 관리 및 여름철 조류 대응	상수도사업본부(생원부)
④ 대형 자연재해가 발생할 위험	◦ 수방대책(지역별 하천수위, 펌프장, 산사태 등) ◦ 겨울철 제설대책	하 천 관 리 과 도 로 관 리 과
⑤ 대규모 안전사고가 발생할 위험	◦ 10개 한강교량 및 시특법상 대규모 취약시설물 유지보수 사업 및 안전관리	교 량 안 전 과 시 설 안 전 과

- 시 기 : 정기(연1회), 수시(매월)
- 내 용 : 5개 리스크에 대한 부서의 위기대응 적절성 평가
- 방 법 : 경보상황 공유(행정포털 메일), 리스크 등록, 정기·수시평가
 - 경보 공유 : 리스크시스템 경보 공유·자체 대응(관련 실국장, 기획실)
 - 리스크등록 : 리스크시스템 리스크 등록, 분석, 대응 등록(실국 등록)
 - 수시 평가 : 시기별·정도별 현안리스크 실국 대응조치 여부 및 적절성 평가
 - 정기 평가 : 체크리스트 종합점검과 관리실태 평가
- 결과활용 : 실·본부·국 피드백 및 보완과제 개선여부 모니터링

□ 추진일정

- 경보발생 가능 월별 리스크 수시 대응실태 점검 : '16. 3월 ~
- 시정리스크 정기평가 : '17. 1~2월

6 정부합동평가

행정자치부 주관 자치단체 합동평가에 대한 체계적·선제적 대응으로 우수한 성과를 달성하여 서울시 위상 제고

〈 '16년 개선방향 〉

- 각종 회의의 안건으로 상정, 조직 상하 전반의 관심도 제고
- 교육·상시 실적점검 시스템 활용, 체계화된 모니터링 및 실적 취합

□ 평가개요

- 주관/대상 : 행자부 / 17개 시·도(시·군·구 포함)
- 시 기 : '16.1.18 ~ 6.30 (평가기준일 : '15.12.31)
- 내 용 : 국가위임사무, 국고보조사무, 국가주요시책 평가
- 분 야 : 9개 분야, 27개 시책, 196개 세부지표(서울시 180개)
 〈9개분야〉 : 일반행정·사회복지·보건위생·지역경제·지역개발·문화가족·환경산림·안전관리·중점과제
- 방 법 : 합동평가시스템(VPS) 평가, 현지검증, 고객체감도 조사
- 결과활용 : 시부·도부로 구분, 분야-시책-지표별 등급화(가나다)하여 공표

〈 최근 3년간 평가결과 〉

구 분	'15년	'14년	'13년
등급 및 개수	가 - 나 - 다 (4) (4) (1)	가 - 나 - 다 (2) (4) (3)	가 - 나 - 다 (1) (1) (7)
'가'등급 분야	복지사회, 지역경제, 문화여성, 환경산림	문화관광, 중점과제	문화관광

□ 추진일정

- 중앙부처-지자체-평가위원 합동 실적검증 : '16. 3.21 ~ 4.22
- 현지실사(합동평가단) : '16. 4.25 ~ 5.4
- 합동평가단 최종검증 : '16. 6.13 ~ 6.24
- '16년 정부합동평가 결과 공개(행자부) : '16. 7월 예정