

2014. 3. .

시정 경쟁력 강화 · 행정 서비스의 질 향상을 위한
2013년도 시정 주요업무 종합평가 결과



속 초 시 기획감사실
기획협력평가

2013년도 시정주요업무 종합평가 결과보고

I 총 평

■ 2013년도 시정주요업무 평가 방침

- 「정부업무등의평가에관한기본법」 및 「속초시정 주요업무 등의 평가에 관한 규칙」에 근거
- 부서별 업무추진 실적의 정기적인 평가를 통한 행정역량 강화
- 행정서비스에 대한 외부 평가용역을 통한 심도있는 분석
⇒ 속초의 미래 발전을 위한 「고객중심」의 성과지향적인 경영행정 운영을 통한 시정 역량 제고

■ 평가운영상의 성과

- 부서별 성과협약 체결을 통한 민선 5기에서 반드시 해결해야 할 현안사업들의 조기 안착 및 경쟁 유도
 - 민선 5기 공약사항, 핵심·현안사업의 지표 설정 의무화를 통한 업무 추진체계 설정
- 행정에 대한 시민 만족도 및 서비스 제고
 - 성과협약의 체결로 당해연도 달성목표의 동기부여 및 책임감 부여
 - 2013년도 공공부문 평가결과 16건, 언론사 주관 2건의 수상과 더불어 포상금 등 재정인센티브 확보
- 시승격 50주년을 맞이하여 새로운 속초시대를 열기 위한 각종 기념사업과 부서별 주요 추진과제에 대한 평가를 통한 관리체계 마련
 - 4개분야 46개 사업의 정상 추진
- 부서장 중심의 자체 평가체계 마련
 - 자율과 책임이라는 부서 중심의 성과관리 원칙을 구현
 - 부서장 책임 하에 성과협약서에 기초한 평가의 실시를 통해 면밀한 업무분석과 적기 업무추진상황 점검 체계 정착

- 다년간 축적된 외부평가 결과를 기초로 개선된 평가체계 도입
 - 본청·사업소별 공통화되지 않는 업무특성과, 동 주민센터별 1인당 주민수 등 편차해소
 - 최근 3년간(2010~2012) 고객만족도 평가결과 대비 당해연도 개선 실적 반영(50%)
- 고객만족도 측정 외부용역 추진시기 변경
 - 해수욕장 및 설악산 관광객 설문 등 적기 표본 표집을 통한 설문 타당도 제고
 - 현년도 여름 성수기 전 발주 2013년말 납품
 - ⇒ 공기업 평가 기초자료 등 적기 제공
- 부서(팀)별 전략목표·이행과제, 성과지표의 상호 점검 및 개선
 - 성과협약전 각 부서의 설정 지표의 상호 점검을 통해 보통의 노력으로 달성될 수 있는 수준의 목표와 지표 대폭 개선
 - ⇒ 주요업무 누락, 평가 부적정 지표, 난이도 설정 부적정, 목표 달성도 적합성 등 개선
 - ※ 34개 부서 122건 보완, 협약 체결

■ 평가 운영상 미진사항

- 지표 개발의 어려움과 목표 및 지표설정에 있어 보수화 경향 잔존
 - 목표달성을 확신할 수 없는 주요업무의 목표나 지표설정 기피
 - 보통의 노력으로 달성할 수 있는 일상 업무의 목표 설정 경향 잔존
 - 시정 각 분야의 업무 성격이 다양하여 그에 적합한 목표와 객관적인 지표 설정의 한계성 노출
- 시정 각 분야의 업무 성격이 다양하여 그에 적합한 목표와 객관적인 계량화 지표 설정의 한계·모순성 노출
 - 계량화된 지표설정을 위해 주요업무 등 누락
- 고객만족도평가의 과도한 편차로 외부평가에 의해 종합평가 결과 왜곡
- 공통추진과제, 정부합동평가지표 등 관심부족과 참여 부족 등으로 추진 미흡

○ 성과관리에 따른 개인의 성과 보상 미흡

- 성과관리는 각 부서가 임무달성을 위해 전략적 관점에서 계획을 수립하고, 한정된 자원으로 효율적인 업무추진을 통해 조직의 전반적인 효율성을 높이는 과정으로,
- 성과 우수부서에 대한 보상책은 일부 마련되어 있으나, 개인의 성과 보상은 전무함으로 인해 동기부여 결여

■ 향후 발전과제

○ 핵심사업, 현안사업, 주요사업에 대한 성과지표 설정 필수화

- 연례 반복적 일상적 업무의 평가지표 설정 제한
- 핵심·현안사업이 중점 평가될 수 있도록 지표설정 의무화

○ 각종 주요업무 추진의 효율성 제고를 위한 통합관리

- 각종 주요업무 추진의 효율성 제고를 위해, 산발적인 업무관리를 【주요업무 시행계획】으로 일원화·정례화하여 운영
- ⇒ 부서별 업무부담 경감 및 주요업무 관리 체계화

○ 시상규모 확대 및 개인 인센티브 제도 마련

- 현행 종합평가 시상에서 부문별 평가로 시상 체계 변경
 - 종합평가(성과협약 및 주요업무시행계획 추진실적 평가) 부문
 - 고객만족도평가 부문
- 성과협약업무 추진실적 우수 담당(자) 표창 및 시상체계 마련

II 평가개요

- 근거 : 정부업무평가기본법 및 속초시정업무등의평가에 관한 규칙
- 기간 : 2013. 12월 ~ 2014. 2월
- 대상 : 부서별(본청·사업소·동주민센터)
- 주체 : 속초시정주요업무평가위원회
- 평가방법 : 자체(성과협약, 주요업무시행계획) 및 외부용역 평가
- 내용 : 부서별 주요업무에 대한 성과 및 고객만족도 평가

III 평가방법

- 시정주요업무평가(40% 반영) : 자체평가
 - 지휘부와 부서장(팀장)간 성과협약서에 기초
 - 평가대상 업무의 성과지표별로 난이도, 목표, 달성도 등 평가
- 주요업무시행계획 추진실적 평가(20% 반영) : 자체평가
 - 2013년도 주요업무 시행계획에 대한 부서별 추진실적을 평가기준표 (6개 분류)에 따라 업무 진척도 등 평가
- 고객만족도 평가(40% 반영) : 외부평가
 - 평가대상 업무의 내부고객, 민원인 또는 일반 시민을 대상으로 조사
 - 다년간 축적된 외부평가 결과를 기초로 평가체계 개선
 - 2013년도 고객만족도 평가 용역 결과 반영(50%)
 - 최근 3년간(2010~2012) 고객만족도 평균 대비 2013년 개선 실적반영(50%)
 - 고객만족도 평가 외부용역 실시
 - 기 간 : 2013. 8. 1 ~ 2013. 12. 30
 - 용역기관 : 경동대학교 산학협력단
 - 방 법 : 직접면접조사와 전화설문조사 병행 실시

IV 평가결과

□ 업무 및 행정서비스 (단위 : %)

분 야 별	2012년도		2013년도		비 고
	업무평가	고객만족도	업무평가	고객만족도	
본청·사업소 (26개부서)	83.47	75.86	86.49	68.66	
동주민센터 (8개동)	80.80	72.62	86.05	68.222	

□ 인·허가 서비스

(단위 : %)

분 야 별	2012년도	2013년도	비 고
본청·사업소 (11개부서)	74.48	65.33	

□ 민간위탁서비스

(단위 : %)

분 야 별	2012년도	2013년도	비 고
청 소 업 무 화 장 장 공 영 주 차 장 청 소 년 수 련 시 설 공 설 운 동 장 화 랑 도 체 험 장 공 립 어 린 이 집 청 소 년 문 화 의 집 주 민 편 의 시 설 족 욕 공 원	72.13	71.78	

□ 민간공익서비스

(단위 : %)

분 야 별	2012년도	2013년도	비 고
해 수 욕 장 횃 집 단 지 속 초 관 광 수 산 시 장 택 시 · 시 내 버 스	63.44	56.94	

□ 속초시 삶의 질 만족도

(단위 : %)

분 야 별	2012년도	2013년도	비 고
속초시 삶의 질 만족도	53.88	47.41	