

2016. 2. .

2015년도 시정주요업무 종합평가 결과보고



속 초 시

2015년도 시정주요업무 평가결과

I

총 평

■ 2015년 시정주요업무 평가 방침

- 민선6기 공약사항 및 핵심·현안사업, 정부합동평가 및 상급기관 평가대상 사업과 우리시 평가대상 업무와의 연계성 강화
- 부서별 각종 주요업무의 객관적 평가지표 개발 및 종합진척도 평가 추진체계 강화
- 평가지표 개선 및 평가기준 엄격 적용

■ 성 과

- 시정주요업무와 상급기관 평가 대상사업을 중심으로 성과협약을 체결하여, 주요업무를 일원화된 통합체계로 관리 추진
 - 주요업무의 일원화를 통한 명확한 목표설정으로 동기의식 및 책임감 강화
- 주요업무의 달성수준 계량화 및 정기평가 실시를 통한 업무 진척도 평가
 - 목표달성 수준의 계량화를 통해 명확한 평가기준 확립
 - 시기별 업무추진 진척도 평가를 통한 목표달성의 적시성 평가
- 부서장 중심의 자체 평가체계 마련 및 평가결과 객관성 강화
 - 자율과 책임이라는 부서 중심의 성과관리 원칙을 구현 → 부서별 업무 특성을 반영한 자체 성과측정지표 발굴을 중심으로, 공동추진 사항에 대해서는 가·감점 부여방식으로 평가체계 개편
 - 부서장 책임 하에 성과협약서에 기초한 평가를 실시하여, 면밀한 업무 분석과 적기 업무추진상황 점검 체계 정착

■ 미진사항

- 장기·쟁점업무의 지표설정 회피 및 지표설정 보수화 경향 잔존
 - 목표달성이 어려운 장기·지속 추진과제의 목표·지표설정 회피
 - 보통의 노력으로 달성되는 연례·반복업무의 목표 설정 경향 잔존
- 공통 추진과제·평가지표 등에 대한 관심·참여부족으로 성과도출 미흡
- 시상금 축소 등 개인·부서에 대한 성과보상 수준 미흡
 - 자체업무 평가 시상금 (단위:천원)

지자체	2012	2013	2014	비 고
속초시	8,000	8,000	5,000	
춘천시	14,000	14,000	15,000	
원주시	14,100	30,000	30,000	상급기관평가 및 국도비 확보 부서 시상금 20,000
강릉시	-	-	-	정부합동평가 실적우수 부서 시상금 : 4,200
동해시	5,000	5,000	5,000	'15년부터 개인별 해외연수 : 30,000
태백시	3,900	3,900	3,900	상급기관평가 및 국도비 확보 부서 시상금 7,700
삼척시	5,000	5,000	5,000	상급기관평가 실적 우수부서 시상금 : 3,000 공모사업 유공자 개인별 인센티브 : 인사 가점 및 해외연수 우선 실시

■ 향후 발전과제

- 직원 관심도 제고 및 일하는 조직관리 차원의 가점부여 방식 개선 필요(사회공헌기금, 공모사업, 특수시책 등)
 - 일상업무에 대한 달성도가 다소 미흡해도 미흡한 점을 충분히 만회할 수 있을 만큼의 과감한 가점부여 $(\frac{100}{\downarrow \text{일상업무}} + \alpha)$
- 정부합동평가 등 상급기관 평가관련 지휘부 보고체계 수립
 - 관심 및 실적 제고를 위해 실적보고회 개최(10월/11월, 2회)
- 시상규모 확대필요 (전년도 대비 300만원 증액 ※'13년 수준)
 - 기존 : 종합평가 6순위 300만원, 고객만족도 4순위 200만원
 - 개선 : 종합평가 6순위 480만원, 고객만족도 5순위 320만원

II

평가개요

- 근거 : 「정부업무평가기본법」 및 「속초시정주요업무등의 평가에 관한 규칙」
- 기간 : 2015. 1월 ~ 2015. 12월
- 대상 : 부서별(본청·사업소·동주민센터)
- 평가 : 속초시정주요업무평가위원회(위원장 포함 18명)
- 내용 : 부서별 주요업무에 대한 성과 및 고객만족도 평가

III

평가방법

□ 종합평가 : 본청 + 사업소

- 성과협약업무평가(70%)

- 성과협약서에 근거하여, 연말 기준 최종 목표 대비 실적 평가

- 주요업무 시행계획평가(30%)

- 2015년 주요업무 시행계획에 따라, 분기별 추진계획 대비 업무 진척도 평가

□ 고객만족도 평가 : 본청 + 사업소 + 동주민센터

- 고객만족도평가연구용역 결과 적용(100%)

- 설문조사를 통해 내부고객·민원인·시설이용객 등의 전반적 만족수준 측정
- 당해연도 만족도(50%)와 최근 3년간 만족도 평균대비 개선 실적(50%) 합산

※ 고객만족도 평가용역 개요

- ◇ 기간 : 2015. 6. 25 ~ 2015. 11. 30 *준공 : 11. 30(월)
- ◇ 수행기관 : 경동대학교 산학협력단
- ◇ 방법 : 직접 면접조사 및 전화설문 병행 실시

- 동 주민자치센터의 경우 2015년 계획에 의거 인구수(30%) 및 민원처리량(70%)을 고려하여 가중치 적용

- '15년 가중치 산정 결과 : 영랑동(92%), 동명동(92%), 금호동(97.2%), 교동(100%),
노학동(108%), 조양동(108%), 청호동(92%), 대포동(92%)

IV

평가결과

□ 업무 및 행정서비스

분야별	2014년도		2015년도		비고
	업무평가	고객만족도	업무평가	고객만족도	
본청·사업소 (26)	92.09	69.96	94.31	72.62	
洞주민센터 (8)	-	68.96	-	70.48	

□ 인·허가 서비스

분야별	2014년도	2015년도	비고
본청·사업소 (13)	66.59	71.26	

□ 민간위탁서비스

분야별	2014년도	2015년도	비고
청소업무 공영주차장 화장장 청소년수련관 생활체육관 공설운동장 화랑도체험장 족욕공원 주민편의시설 시티투어	69.68	63.21	

□ 민간공익서비스

분야별	2014년도	2015년도	비고
택시· 시내버스	55.06	52.51	

□ 속초시 삶의 질 만족도

(단위 : %)

분야별	2014년도	2015년도	비고
속초시 삶의 질 만족도	59.39	67.29	