

제 1 절 2016년 성남시청소년재단 경영평가

I. 평가결과 요약

1. 평점표

구분	대분류지표	중분류지표	세부 평가지표	배점	득점
공 통 영 역	1. 이해관계자 관리와 사회적 공헌도(5점)	1) 이해관계자 만족도(3점)	①이해관계자 관리 노력	2	S
			②민원제기 대처 및 해결 노력	1	
		2) 사회공헌도 제고 노력(2점)	③사회공헌활동의 적정성 및 노력도	2	
	2. 고객만족 강화(10점)	1) 고객만족도 증진 노력(10점)	④고객니즈분석 및 만족도 제고 노력	5	S
			⑤고객만족도	5	
	3. 재정·정보관리 (10점)	1) 재정운영 합리성(6점)	⑥예산확보 노력 및 적정성	2	S
			⑦예산편성 및 할당 적정성	2	
			⑧예산절감 노력	2	
		2) 재무회계관리(4점)	⑨재무회계시스템 구축도	1	
		⑩재무회계 관리의 적정성	3		
	4. 조직 및 내부고객 관리 (10점)	1) 내부고객 관리(4점)	⑪직원능력개발 노력 및 지원	3	A
			⑫내부고객 만족도	1	
		2) 조직문화 및 동기부여제도 구축(6점)	⑬조직문화 구축 및 의사소통활성화 노력	2	
			⑭평가 및 보상제도의 체계화 정도	2	
			⑮복리후생제도의 적정성	2	
	5. 책임경영 및 경영혁신추진 (10점)	1) 관리자의 책임경영 의지 및 리더십(6점)	⑯기관의 정체성 확립 정도 및 리더십	2	A
			⑰윤리적 경영실행 정도	2	
			⑱전년도 경영평가 개선사항 이행실적	2	
		2) 경영혁신 노력(4점)	⑲경영혁신 추진 노력	1	
			⑳전략경영체제 구축	1	
㉑시 주요방침 이행실태			2		
공통영역 소계				45점	S

2016년도 성남시 출연기관 경영평가 및 기관장 평가

구분	대분류지표	중분류지표	세부 평가지표	배점	득점
고유영역	1. 사업선정 및 사업추진체계 (10점)	1) 사업구성의 적합성 및 타당성(4점)	①사업구성의 정합성 및 충실성	2	S
			②민·관 의견수렴 및 반영도	2	
		2) 사업추진체계의 적합성 및 타당성(6점)	③조직체계 및 사업총괄조정기능의 적합성	2	
			④사업연계성 확보 여부	2	
			⑤프로세스 설계·운영 적합성	2	
	2. 청소년 사업 활성화(40점)	1) 청소년 사업추진 활성화(16.5점)	⑥사업구성의 체계성	1.5	S
			⑦청소년사업 운영·개발 실적	6	
			⑧청소년 교육문화사업 운영·개발 실적	5.5	
			⑨사업의 우수성과 다양성	3.5	
		2) 청소년 사업의 효과성(8점)	⑩전문지도인력 적절한 배치 및 운영	2	
			⑪청소년 참여 제고 노력	3.5	
			⑫청소년 사업 정보 제공 노력	2.5	
		3) 지역사회 자원과의 연계·협력 추진(10점)	⑬지역사회 연계·협력사업 추진 실적	5	
				⑭학교연계·협력사업 추진 실적	
			4) 시설의 활용도 및 안전관리(5.5점)	⑮시설 활용도	
		⑯안전 및 위생		2	
		⑰효율적 시설관리 체계		1	
		3. 사업후속관리 및 환류체계 (5점)	1) 사후평가시스템 적합성(5점)	⑱사후평가시스템 구축 정도	
	⑲사후평가 결과 반영 적합성			2.5	
고유영역 소계				55점	S
총 합 점 수				100점	S

2. 종합평가 의견

(1) 공통영역 종합의견

○ 분야별로 살펴보면,

- ‘이해관계자 관리와 사회적 공헌도’ 분야의 경우, 다양한 온라인 채널과 오프라인의 채널을 통해 이해관계자를 체계적으로 대응 및 관리하려는 노력을 기울이고 있으며, 원활한 민원 소통과 더불어 효과적·효율적 민원해결을 위한 관련 제도를 개선해 나가려는 노력도 긍정적임. 그리고 사회공헌활동 측면에서는 전사적 사회공헌, 시설별 사회공헌, 활동공유 사회공헌의 3가지 범주로 추진체계를 설정하여 체계적인 사회공헌 활동이 이루어질 수 있도록 노력함.

다만, 보다 체계적인 이해관계자 관리를 위해 일명 고객헌장을 마련하여 전 구성원이 이를 공유, 숙지하여 관련 업무를 추진한다면 보다 긍정적인 효과가 기대되며, 부정청탁법(김영란법)의 발효에 따른 민원사무처리 규정을 고도화할 필요가 있음. 그리고 재단의 사회공헌 활동에 대한 추진체계는 마련되어 있으나, 사회공헌 활동에 대한 중장기 측면에서의 종합적 계획은 제시되지 못해 이를 보완하여 추진하는 것이 적절함.

- ‘고객만족 강화’ 측면에서는 재단의 사업별 자체 만족도조사에서는 측정 점수가 높게 나타난 것은 긍정적이나 고객만족도 조사의 설계가 객관성·타당성을 확보하기 어려우므로, 공공부문의 고객만족도조사에 범용적으로 활용되는 PCSI 모형 등을 활용하여 조사 설계의 고도화를 이를 필요가 있음. 또한 재단의 특성에 최적화된 고객니즈 도출 방안을 모색하기 위해 고객만족도조사와 더불어 포커스그룹 인터뷰, CRM데이터를 활용한 고객 분석 등 다양한 방법들도 함께 고려할 필요가 있음.

- ‘재정·정보관리’ 분야는 예산편성 절차 및 예산편성 자료와 분석 방법 등은 각종 지침과 규정에 의해 합당하게 적용되고 있음. 전년도에 비해 시 출연금 및 자체 수입액이 각각 8%, 3% 증가하였으나, 안정적인 예산 확보를 위한 중장기 방안이 보다 구체적으로 정비되는 것이 바람직함. 기관의 시설별로 예산이 배분되고 사업 활동별로 예산이 적절하게 할당되고 있으며, 각 시설 별로 수용인원 수와 연 면적을 기준으로 예산 배분의 기준으로 삼고 있으나, 예산 배분 기준을 명시적으로 제시할 수 있도록 근거를 마련하고 이러한 기준이 적용되는 과정을 명확하게 제시하는 것이 바람직함.

재무회계 통합시스템으로 더존 G-20을 활용하며, 분임재무관 산하에 각 시설별로 예산과 회계 담당자를 배치하고 있음. 회계업무 관련 법령과 규정을 준수하고 있으며,

클린카드 제도를 운영하고 신용카드 및 현금 영수증 사용내역 공개를 통해 예산 집행의 투명성을 제고함.

- '조직 및 내부고객관리' 분야의 성과는 직원들의 능력 계발 방향과 추진 전략은 기관의 미션에 합당하도록 체계화되고 다양한 프로그램들을 운용하고 있으나, 조직의 전반적인 교육훈련 체계도를 갖추는 것이 바람직함. 그리고 조직문화 구축을 위해 유연근무 활성화 및 가족친화형 조직문화 정착을 위한 다양한 프로그램을 운영하며, 직장내의 동호회 행사를 비롯하여 상임이사 간담회, 노사협의회 운영 등의 조직 내의 소통을 강화하기 위한 노력들이 활발히 이루어지고 있음.

외부 용역과 내부 TFT 운영을 통하여 평가체계를 진단하고 개선하기 위한 노력을 하였으나, 구체적으로 이를 제도화하지는 못했으며 평가체계가 구체적이지 못하기 때문에 평가결과가 보상관리를 비롯한 승진관리 등 인사제도와 연계시키기에는 미흡한 측면이 있음. 다만, 복리후생을 위한 여러 프로그램들은 적절히 구비되어 있음.

- '책임경영 및 경영혁신추진' 분야의 성과는 재단의 CI 및 BI가 재단의 설립 목적과 사업 활동을 인식시키는데 기여하고 있으며, 재단의 경영전략체계를 중앙정부 여성가족부의 정책과 일치시킴으로써 기관의 정체성을 강화하기 위하여 기존의 경영전략체계를 재설정하였음. 또한 윤리경영을 실천하기 위해 윤리경영시스템이 적절히 구축되어 있음.

전년도 개선 요구사항은 모두 개선한 것으로 나타나 전반적으로 개선사항에 대한 이행 노력이 충실한 것으로 평가되지만, 문제의 원인을 분석하고 이를 해결하는 과정에 대한 논의가 없기 때문에 개선방안의 효과성을 판단하기에 미흡한 점이 있음. 그리고 재단의 정체성 강화를 위해 기존의 전략경영체계를 재설정하고, 3대 전략 목표, 7대 전략과제, 27대 세부 실행과제를 제시하였으나, 사업의 진행과정과 성과를 점검할 수 있는 전략적 평가시스템에 대한 논의가 미흡함.

그러나 책임경영과 관련하여 재단은 공공기관으로서 수행해야 할 시의 방침에 대해 충실하게 이행 조치하고 있으며, 성남시의 민선 6기 공약사항을 추진하기 위해 적극적으로 노력함으로써 재단의 사업을 성남시의 정책방향에 충실하게 연계시키려고 노력하였음.

(2) 고유영역 종합의견

○ 분야별로 살펴보면,

- ‘사업선정 및 사업추진 체계’ 분야의 경우, 성남시 청소년재단의 재단설립 목적과 환경변화를 적절히 반영하여 사업운영의 효과성을 제공하기 위한 노력은 적절함. 더불어 재단은 환경변화 외에도 우수한 인적, 물적 환경을 활용하여 사업을 기획하고, 추진하는 등 재단의 비전과 목표를 구현하기 위해 필요한 노력을 적절히 수행하고 있음. 이밖에도 주체적인 사업운영을 통해 청소년 관련 자원 및 역량개발을 위한 실천이 진행 중인 점, 더불어 재단의 운영의 효율성과 효과성을 극대화하기 위해 서비스 이용의 당사자인 청소년의 참여와 지역의 학교, 기업, 사회복지기관 등 다양한 협력체계들과의 연계를 확보하기 위한 노력 등은 대체로 긍정적임.

관리체계와 관련해서는 기관의 비전과 목표 그리고 사업의 추진방향과 실행과제 등을 구축하고, 이를 기반으로 하여 중장기 발전계획과 경영전략, 로드맵 설정, 전략과제 및 세부실행 계획 등을 마련하여 추진하는 점은 긍정적으로 판단되며, 더불어 2016년 주요 추진사업의 사업내용이 중앙정부 및 경기도, 성남시 정책육구 및 조사결과를 반영한 점은 바람직함.

- ‘청소년 사업 활성화’와 관련해서는 성남시 청소년재단의 청소년 사업의 연간 운영이 적절히 계획되었으며 체계적으로 실행되었음. 사업실행 계획을 수립함에 있어 정부정책, 대내외 여건에 따른 경영환경을 반영한 점은 긍정적임.

그러나 성남 청소년들의 심리적 정서적 상담에 필요한 전문 상담실의 운영이 다소 미흡한 것으로 판단됨. 향후 수련관 내 전문상담실의 기능을 확충하고 전문가의 활동이 보다 강화되어야 할 것임. 더불어 지역사회 사회복지기관 등과의 연계를 활성화하여, 지역 내 일반 청소년의 복지향성을 위한 사업뿐만 아니라 지역의 사회적·경제적으로 취약한 청소년, 장애청소년, 다문화청소년, 가출 혹은 비행 청소년, 근로청소년 등에 대한 관심을 높여 이들을 위한 프로그램 개발과 활성화에 노력해야 할 것임. 청소년 교육문화 활동에 대한 정의와 내용에 대해 명료하게 규정할 필요가 있음. 교육활동의 경우에는 교육청과의 사업조정과 협력을 필요로 할 것이며, 문화예술 스포츠 여가 활동의 경우에는 지역의 문화예술 단체 등과의 교류를 통해 수준 높은 문화활동이 가능하게 될 것으로 판단됨.

청소년들의 윤리교육과 인성교육의 필요성이 강조되고 있는 상황에서, 본 기관의 교육내용에 인간의 존엄성과 예절, 인성을 강화할 수 있는 교육과 훈련내용의 보완 요구됨. 더불어 자신의 정체성을 확인하고 타인에 대한 이해를 높일 수 있는 심리상담

관련 프로그램의 강화가 요구됨.

현재의 사업내용이 향후 인공지능 등 4차 산업시대를 경험하게 될 청소년의 역량을 강화하기 위한 사업 내용으로는 다소 미흡한 측면이 있어 보임. 따라서 급격한 사회 변화를 고려하여 이에 대한 민감성을 향상시키고 경쟁력을 강화할 수 있는 프로그램의 보완이 요구됨.

- '사업후속관리 및 환류 체계'에 대한 실적은 청소년 교육문화 활동에 대한 정의와 내용에 대해 명료하게 규정할 필요가 있음. 중장기 발전계획을 수립함에 있어서 단기, 중기, 장기 차원의 추진과제와 핵심사업 등을 계획하고 동시에 사업 평가를 위한 평가시스템과 환류체계를 구축하여 활용한 점이 긍정적임.

청소년 사업 활성화를 위한 노력 및 성과와 관련하여 대체로 적절히 이루어짐. 전년도 사업 결과에 따라 차년도 사업 계획에 반영되는 점은 긍정적이며, 단위사업별 평가를 통한 분석에 의해 사업의 지속, 폐지, 변경 등의 과정이 검토되어야 할 것임.