

# 「2015년 지방공기업 경영평가」

## 부여군 시설관리공단 경영평가보고서

2015. 8.



# 목 차

<b>제1장 개요</b>	<b>1</b>
I. 경영평가 개요	1
II. 경영평가 기본방향	2
III. 2015년 경영평가 지표 보완사항	3
IV. 경영평가 측정방법	4
1. 정성지표 평가방법	4
2. 정량지표 평가방법	5
 <b>제2장 평가결과의 요약</b>	 <b>6</b>
I. 평점표	6
II. 종합평가의견	7
1. 총평	7
2. 지표별 종합의견	8
 <b>제3장 지표별 평가결과</b>	 <b>13</b>
I. 리더십/전략	13
1. 리더십	13
2. 전략	19
II. 경영시스템	23
1. 경영효율화	23
2. 주요사업활동	41

Ⅲ. 경영성과 .....	56
1. 주요사업성과 .....	56
2. 경영효율성과 .....	65
3. 고객만족성과 .....	73
Ⅳ. 정책준수 .....	75
1. 정책준수 .....	76
<당기 평가결과 지적사항> .....	101

# 제1장 개요

## I. 경영평가 개요

□ 법적근거 : 지방공기업법 §78, 동법시행령 §68

□ 평가 대상 및 체계

○ 평가대상 : 지방공사·공단, 지방직영기업

- '15년 평가대상 : 334개 공기업(공사 55, 공단 79, 상수도 114, 하수도 86)
- 행자부 평가 : 60개(공사 33, 공단 12, 상수도 8, 하수도 7)
- 시·도 평가 : 274개(공사 22, 공단 67, 상수도 106, 하수도 79)
- 충남 21개(상수도 10개, 하수도 7개, 공사·공단 4개)

경영평가유형	평가대상기관
상수도	공주, 보령, 논산, 홍성, 계룡, 천안, 아산, 서산, 예산, 당진(10)
하수도	천안, 아산, 서산, 계룡, 공주, 당진, 보령(7)
기타공사	당진항만관광공사(1)
시설관리공단	보령시, 부여군, 천안시(3)

○ 평가제외

- 신설 공기업으로 경영실적이 없는 공기업(1~2년)
- 상·하수도를 제외한 직영기업
- 경영진단결과 청산명령을 받은 공기업 등

○ 평가체계 : 행자부는 광역공기업 평가, 시·도는 기초공기업 평가

□ 평가시기 및 평가내용

○ 공인회계사의 회계감사가 종료된 때부터 실시하여 회계감사 종료 후 4월 이내에 완료

○ 평가내용

- 기업의 경제성과 공공복리 증진 등 지방공기업의 경영원칙
- 경영목표달성도, 업무의 능률성, 공익성 및 고객서비스 등 포함

□ 경영평가 결과 조치

- 평가등급 부여(가~마), 성과급 차등지급, 경영진단 실시 등

## II. 경영평가 기본방향

□ 환경 변화를 반영한 평가 유형별 맞춤형 지표개선

- 퇴직금누진제 폐지 등 공기업 경영환경 변화 반영
- '14년 평가결과, 자치단체 및 지방공기업 개선의견 검토 반영하여 평가 유형별 특성에 따른 지표 개선
  - ※ 지방공사 : 부채관리 목표 강화 등 재무적 경영성과 중심으로 보완
  - ※ 상하수도 : 요금현실화 목표부여, 지표 배점 강화

□ 공사·공단 정량평가 비중 강화

- 중요성과 변별력 높은 정량지표 배점을 상향하고(+1점), 변별력 낮고 관대화 경향 존재하는 정성지표 배점 하향(△1점)
  - ※ 정부업무평가위원회 지적사항(제120차, 2014.9.12.)

□ 지방공기업 임직원 역량 강화

- 임·직원 교육훈련 실적 평가기준 상향
  - ※ CEO·임원 : 외부 집합교육 이수실적 기준 상향(연2일 이상 → 연3일 이상)
  - ※ 직원 : 국내외 교육 이수실적 기준 상향(정원10%, 연5일 이상→연7일 이상)

#### □ 안전관리 지표 강화

- 안전관리 강화를 위해 선제적 예방활동에 대한 평가 강화
  - ※ 기관별 안전관리 총괄책임관 지정·운영, 안전사고 예방·대응·교육훈련 예산 확보 등
- 평가 유형별 맞춤형 안전관리 지표 신설·보완 및 배점 강화

#### □ 국정과제 실현 및 사회적 책임 강화

- 정부3.0 추진 평가대상 확대, 지역사회 공헌노력 등 국정과제 실현 및 지방공기업의 사회적 책임을 지속 강화
- 고용개선 및 일자리창출, 사회적기업 생산품 우선구매, 장애인 의무고용 등 사회적 약자 정책들도 기준 강화하여 계속 유지

### Ⅲ. 2015년 경영평가 지표 보완사항

#### □ 공사·공단 정량평가 비중 강화

- 객관성·수용성 제고를 위해 정량평가 비중 강화(59점→60점)
  - \* 정량지표 중 중요성과 변별력 높은 지표(평가유형별로 상이)의 배점 1점상향
  - \* 정성지표 중 변별력 낮고 관대화 경향 존재하는 경영층 리더십 배점조정 (4→3점)
- ※ 정부업무평가위원회 지적사항(제120차, 2014.9.12.)

#### □ 공기업 경영환경 변화 반영

- (경영층 리더십) 퇴직금누진제 폐지 관련 평가내용 삭제
  - \* '14년 퇴직금누진제를 운영하던 지방공기업 모두 해당 제도 폐지 (2013.12.31.)

#### □ 안전관리 지표 강화 (2014.7.15. 기시행)

- 기관별 안전관리 총괄 책임관을 지정하여 안전관련 실제 훈련 참여, 교육, 매뉴얼 관리를 총괄적으로 관리, 운영토록 지표내용 신설
- 안전사고 예방, 대응 및 교육훈련비 예산관련 지표내용 신설
- \* 지방공기업설립운영기준 개정(안전책임관 신설), 예산편성기준 보완(예산확보) 별도 추진

## IV. 경영평가 측정방법

### 1. 정성지표 평가방법

- 정성지표는 9단계 절대평가의 방법으로 평가하되, 평가대상 기관의 조직·인력 규모 등 경영여건을 고려하여 평점을 부여
- 세부평가내용 각 항목에 가중치가 부여되어 있는 경우에는 세부평가 내용 각 항목에 대해서 개별적으로 절대평가의 방법을 적용하여 득점을 구한 후 항목별 득점을 합산하여 평가지표의 총득점을 계산
- 그렇지 않은 경우에는 세부평가내용 각 항목에 대해서 개별적으로 평가하지 아니하고 세부평가내용 전체를 대상으로 절대평가를 적용
- 평가등급 구분 및 평점

구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급	9등급
평 점	100점 ~ 90점	90점 미만~ 80점	80점 미만~ 70점	70점 미만~ 60점	60점 미만~ 50점	50점 미만~ 40점	40점 미만~ 30점	30점 미만~ 20점	20점 미만~ 0점

○ 평가기준

- 각 지표별 추진실적이 아래의 평가기준을 어느 정도 충족하는가를 토대로 평가

## 2. 정량지표 평가방법

- 정량지표는 과거실적, 추세 등을 고려하여 기준 목표에 따른 달성도를 평가하는 것으로, 원칙적으로 ① 목표대실적, ② 목표부여(A), ③ 목표부여(B), ④ 목표부여(편차), ⑤ 단계별평가 방법 중 지표성격에 가장 부합된다고 판단되는 하나의 방법을 선택하여 평가
- 기관 간 평가의 형평성을 고려하여 평가군별로 동일한 지표에 대해서는 특별한 사유(신설법인 등)가 없는 한 동일한 평가방법을 적용
- 평가가 불가능한 지표 및 분할 평가지표 중 평가가 불가능한 부분에 대해서는 이를 평가에서 제외하고 총점환산방식을 적용
- 총점환산방식은 총점환산방식을 적용해야 하는 모든 평가지표(세부평가내용 포함)를 제외한 나머지 지표의 평균평점을 해당지표의 평점으로 부여하는 것을 의미
- 세부평가내용 각 항목에 가중치가 부여되어 있는 경우에는 세부평가내용 각 항목을 개별적으로 평가하여 득점을 구한 후 항목별 득점을 합산하여 평가지표의 총득점을 계산
- 평점계산, 목표부여, 개선도 평가 가중치 등에 대하여 지표정의서에 별도로 명시된 경우에는 그에 따름



## 제2장 평가결과의 요약

### I. 평점표

대분류지표	중분류지표	세부지표	평가방법	배점	평점	득점
I. 리더십/전략 (11점)	리더십 (7점)	1. 경영층 리더십	절대평가	3	89.00	2.67
		2. 고객 및 윤리경영	절대평가	4	87.00	3.48
	전 략 (4점)	1. 미션·비전 및 경영계획	절대평가	4	75.00	3.00
	소계			11		9.15
II. 경영시스템 (30점)	경영효율화 (15점)	1. 조직관리	절대평가3 단계별평가1	4	80.00	3.20
		2. 인사관리	절대평가	4	87.50	3.50
		3. 노사관리	절대평가	4	95.00	3.80
		4. 재무관리	절대평가	3	96.67	2.90
	주요사업활동 (15점)	1. 시설·환경관리	절대평가	4	87.00	3.48
		2. 재난·안전관리	절대평가	5	92.00	4.60
		3. 공공성증진노력	절대평가	4	92.00	3.68
		4. 고객서비스 품질관리	절대평가	2	92.00	1.84
	소계			30		27.00
III. 경영성과 (49점)	주요사업성과 (17점)	1. 사업수입	목표부여(A)	8	100.00	8.00
		2. 1인당 시설관리실적	목표부여(A)	5	37.51	1.88
		3. 안전사고 발생건수(총점환산)	목표부여(A)	4	87.07	3.48
	경영효율성과 (17점)	1. 대항사업비절감률	목표부여(A)	12	93.89	11.27
		2. 사업수지비율	목표부여(A)	5	100.00	5.00
	고객만족성과 (15점)	1. 고객만족도(일부 총점환산)	목표부여(B)	15	88.14	13.22
	소계			49		42.85
IV. 정책준수 (10점)	정책준수 (10점)	1. 공기업정책준수 (일부 총점환산)	단계별평가	10	80.80	8.08
합계				100		87.08
				정성 40		35.15
				정량 60		51.93

## II. 종합평가의견

### 1. 총평

#### 가. 재무적 경영성과

(금액 : 백만원)

연도	자산	부채	자본	부채비율	매출액	영업이익	당기순이익	영업수지율
2015년	430	130	300	43.39%	3,901	400	-	111.44%
2014년	561	261	300	87.13%	1,463	42	-	102.97%

#### 나. 평가결과 종합

구 분	당 해 년 도 (2015년)					전 년 도 종합평점
	계 (100점)	리더십/전략 (11점)	경영시스템 (30점)	경영성과 (49점)	정책준수 (10점)	
부여군 시설관리공단	87.08	9.15	27.00	42.85	8.08	신설
충남 시설관리공단 3개 평균	89.72	9.57	28.17	43.56	8.41	86.57

○ 부여군 시설관리공단의 경우 신설기관으로 올해 처음 평가를 받음

- 리더십/전략 부문의 경우 경영층 리더십, 고객 및 윤리경영 부문에서 높은 평점을 받았으나 미션·비전 및 경영계획 부문에서 다소 낮은 평점을 받음
- 경영시스템 부문의 경우 주요사업활동 부문에서 높은 평점을 받았으며 전반적으로 높은 평점을 받음
- 경영성과 부문의 경우 사업수입, 사업수지비율 부문에서 만점을 받았으나 1인당 시설관리실적 부문에서 낮은 평점을 받음
- 정책준수 부문의 경우 전반적으로 높은 평점을 받음

## 2. 지표별 종합의견

### 가. 리더십/전략

#### □ 리더십

- 경영층 리더십 지표와 관련하여 공공성과 수익성의 조화로운 발전을 위한 추진체계, 지역과의 연계체계를 구축하고 있음. 2013년 출범하였기 때문에 추진체계는 향후의 경영문제 변동에 따라 유연하게 전환될 필요가 있음
- 고객 및 윤리경영 지표와 관련하여 고객만족을 추진할 수 있는 경영체제를 운영하고 있으며, 부패방지를 위한 공정한 제도기반을 구축하였음

#### □ 전략

- 미션·비전 지표와 관련하여 비전계획을 수립하고, 연도별 경영계획과 팀별 과제·실천과제 등을 설정하였지만, 이런 과제를 구체적으로 개인별 성과관리계획까지 연동되어 있지 못함. 이는 향후 지속 보완이 필요한 과정임

### 나. 경영시스템

#### □ 경영효율화

- 조직관리 지표의 경우 환경변화에 능동적으로 대처할 수 있는 조직체계의 운영 및 현장중심의 경영체제를 확립하고자 노력하고 있으며, 경영성과에 대해서 평가를 하여 경영목표 달성 의지확인 및 책임성을 강화시키는 노력을 하고 있음. 다만 조직진단측면에서 전문적인 외부 조직진단은 실시를 하지 않고 있음
- 인사관리 분야에서 인사관리의 적정성을 유지하면서 사회적 약자에 대한 채용 노력이 매우 돋보임. 또한 교육수요조사를 통해 구체적인 실천적인 교육성과를 창출

하기 위한 방안들을 실천하고 있음. 다만, 직원만족도 조사의 일관성과 논리적인 측면에서 문제가 있음. 예를 들어 문항이 다르거나 적시성의 문제가 발생하여 이에 대한 개선책이 시급함

- 노사관리 지표의 경우 다양한 소통채널 구축 및 운영, 협력적이고 생산적인 노사관계 구축을 위한 노력을 하고 있음. 또한 경영정보 공유로 의사결정에 참여할 수 있는 기회를 보장하고 있음
- 재무관리 지표의 경우 대체적으로 전년도와 마찬가지로 합리적인 예산편성 및 불요불급한 예산낭비 방지 노력을 하고 있으며, 회계장부의 전산화를 통해 투명성, 효율성을 제고하고 있음. 또한 외부감사를 통해 투명성을 제고하고 있으며, 유휴자금의 상품운영으로 이자수익이 계속해서 발생하고 있음

## □ 주요사업활동

- 시설·환경관리 지표분야에 있어서는 시설환경관리를 위한 시스템, 관리활동, 직원의 역량강화를 위한 다양한 정책을 추진하고 있음. 특히 각 시설물에 대한 특성을 고려한 시설별 시설물관리 및 운영계획을 수립하여 운영하고 있으며, 점검체계도 체계화하여 구축되어 있음. 그러나 공단 전반적인 시설환경관리체계에 있어서는 다소 미흡한 측면이 있음. 시설환경관리에 대한 중장기 로드맵도 장기적으로 마련할 필요가 있음
- 재난·안전관리 지표분야는 시설·환경관리 부분과 연계하여 전분야에 걸쳐 적절히 잘 운영되고 있음. 또한 사고발생후 사고에 대한 사후조치 및 보완대책을 적극적으로 강구하여 운영하는 등 공단차원에서 적극적인 대응을 하고 있음. 다만, 재난·안전관리에 대한 시설물별 및 분야별 계획이 체계화되어 있지 못한 측면이 다소 있어 이에 대한 지속적 보완이 필요함
- 공공성증진노력 지표분야에 있어서는 사회적 약자를 위한 다양한 정책을 추진하고 있으며, 시설운영에 있어 사회적 약자에 대한 무료·감면, 각종 교육 등의 다양한 활동을 통해 공익성을 증진시키고 있음. 향후 시설의 특성을 고려하여 문화유적 및

세트장, 수련원 등에 대한 다양한 프로그램을 지속적으로 개발 및 확대가 필요함

- 고객서비스 품질관리 지표분야는 품질관리를 위한 관련 시스템과 관련 활동, 피드백 등을 적절히 운영하고 있음. 특히, 전화응대 친절도 점검, 청년도 평가, 시설에 대한 주민설명회, 고객의 소리함 설치 등 다각적인 방법으로 서비스에 대한 평가와 품질제고 방안을 강구하고 있음. 이와 함께 고객 모니터단 운영을 통해 시설과 서비스에 대한 모니터링 및 고객서비스 품질제고를 위한 노력을 지속적으로 추진하고 있음

## **다. 경영성과**

### **□ 주요사업성과**

- 사업수입에 있어 시설관리공단의 공공성과 사업 특성에 맞는 신규사업의 발굴과 다각화 필요함
- 1인당 시설관리실적 지표와 관련하여 공단의 안정적인 시설관리와 지표관리를 위해 장기적 차원의 모니터링 필요함
- 안전사고 발생건수 지표와 관련하여 시설물 이용객에 대한 사전안전교육 및 안전사고 예방체계 구성이 필요함

### **□ 경영효율성과**

- 대행사업비절감률 지표와 관련하여 2013년 8월에 사업을 시작하여 동일기간으로 비교한 결과 전기대비 대행사업비가 감소함
- 사업수지비율 지표와 관련하여 사업의 초기 단계이므로 사업수입 및 사업비용의 변동성이 크나 초기 투자비용은 감소시키기 어려우므로 기타 비용의 감소를 통하여 수지비율을 개선시키도록 하여야 함

## □ 고객만족성과

- 부여군 시설관리공단의 고객만족도 점수는 서비스 환경 90.37점, 서비스 과정 88.11점, 서비스 결과 89.08점, 사회적 만족도 91.35점, 전반적 만족도 86.85점이며 종합 만족도는 88.80점으로 나타남. 당해연도 평가 9점 대비 7.99점, 6점 대비 총점 환산제를 적용하여 5.22점으로 총 13.22점임

## 라. 정책준수

- 인건비인상률 준수와 관련하여 총점환산제 적용함
- 복리후생제도 정상화와 관련하여 과도한 복리후생 관련 12개 제도 검토 결과 비정상적 정상화를 정상적으로 추진함에 따라 정부정책에 동참하고 있음. 이러한 업무의 추진은 동 공단의 업무추진 절차에 따라 적절히 이루어진 것으로 판단됨
- 정부3.0 추진과 관련하여 부여군 시설관리공단은 정부3.0 추진기반 구축, 국민중심의 정보공개 노력도, 공공데이터 제공개방 노력도, 기관간 정보공유를 통한 협업정도 등 4개 영역 잘 준수함. 또한 정부3.0 추진진단결과는 행정자치부의 평가결과를 반영할 때 정상적으로 볼 수 있음
- 추가사업 타당성검토와 관련하여 2014. 04 조직진단과 더불어 청소년센터 등 총 8개 사업의 타당성 검토를 진행중임(지방공기업평가원 용역). 2014. 04 조직진단을 바탕으로 적절하게 인원조정함
- 경영개선명령 이행여부와 관련하여 2013년도 행정자치부 신설지방공기업 컨설팅결과 권고이행사항 16건 대부분 완료 및 일부 진행 중임. 이러한 지적사항은 용역중이거나 팀장연봉제 규정개정인바 조속히 완료가 필요함
- 감사원 감사결과 지적사항 이행여부와 관련하여 해당사항 없음
- 성과급제도 운영의 적정성과 관련하여 2014년 부여군 시설관리공단은 경영평가 없

었으나 5등급으로 나누어 성과급을 지급할 수 있도록 조치하였음. 지급률 범위는 5 등급이며, 지급기준은 등급별로 100, 85, 75, 50%임

- 업무추진비 집행의 적정성과 관련하여 공단은 업무추진비 집행 가능액 13,510천원 중 12,767천원 사용 및 차감내역 743천원 확인함. 기타 업무추진비 집행기준의 세부 요소를 잘 준수하고 있음
- 통합경영공시 운용의 적정성과 관련하여 통합경영공시의 3요소인 자료 입력기간 준수, 공시책임자의 지정 및 공시 적절, 공시항목 및 입력자료 충실함
- 재정균형집행과 관련하여 공단의 재정균형집행 대상 액은 738,631천원이며, 목표액은 406,247천원으로 2015. 6. 30 까지 집행실적은 121.51%로 나타남. 공단의 균형 집행대상 예산액은 738,631천원으로 8억 미만 20%의 D등급으로임
- 정부권장정책 이행실적과 관련하여 중소기업제품 우선 구매 추진 정상적 추진했으나 다소 미흡함
- 개인정보보호 수준체계 및 대응 대책 수립실행과 관련하여 관리체계 구축, 보호대책 수립 및 시행, 침해사고 대책이 적절히 이루어지고 있음
- 고용안정 및 일자리창출과 관련하여 2014년 전환계획은 없었으나 5명을 전환하여 비정규직 전환 실적을 높게 달성함. 상용형 시간제 운영을 위한 제도 개선을 위한 노력은 하고 있으나 미흡한 실정임
- 유급휴가의 적정한 운영실적과 관련하여 근로기준법에서 규정한 연차유급휴가 적용으로, 준수함. 기타 부여군 시설관리공단 휴가관련 조항은 부여군 복무조례 등을 준용하여 적용함

## 제3장 지표별 평가결과

### I. 리더십/전략

#### 리더십

#### 1. 경영층 리더십

##### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정성지표	절대평가	3	89.00	2	<b>2.67</b>

##### 나. 평가내용

- ① 조직체의 사명과 사회적 역할을 잘 파악하고 경영목표를 달성하기 위한 노력과 성과는 적절한가?
  - 기관의 목표달성과 경영상 발생하는 문제(사업수지, 인력 및 조직 구조조정, 사업 활성화, 노사문제 등 경영전반에 발생하는 문제) 해결을 위한 방안을 제시하고 목표달성을 위해 노력하고 있는가?
  - 기관의 경영목표 달성을 위한 부문별, 부서별 추진체계는 구축되어 있으며, 그 성과는?
  - 직원의 동기부여 (동기부여 방안이나 특수시책)나 필요한 교육, 지원(직무수행능력 개발을 위한 교육기회의 부여) 등을 통하여 성과를 극대화하고 있는가?
- ② 자치단체, 지방의회, 지역주민 등 대내외 이해관계자와의 협력 증진을 위한 노력과 성과는 적절한가?
  - 지방자치단체와 의회와의 협력관계, 지원(예산, 사업확보 등) 정도
  - 지역주민, 시민단체, 유관기관과의 협력, 유대관계 등



## 다. 추진실적

- ① 조직체의 사명과 사회적 역할을 잘 파악하고 경영목표를 달성하기 위한 노력과 성과는 적절한가?
  - 공단 제1기를 맞아 공공성과 수익성이 조화된 기업가치를 중장기 경영계획을 통해 설정하고 있음
    - 사업수지 개선을 위해 5개 사업을 수행하였으며,
    - 경영문제 해결을 위해 부여 문화재 관련 3개 조례를 개정함
    - 공정하고, 윤리경영을 위해 인사규정을 제·개정함
    - 고객만족 경영을 위해 고객만족도 조사와 CS교육을 실시하였음
    - 인력조정을 하였으며, 조직진단 용역을 실시
    - 3회의 노사협의회를 개최하였음
    - 공공성을 강화하기 위한 지역사회 연계 활동을 추진하였음
  - 경영목표 달성을 위해 부문별, 부서별 추진체계와 성과관리체계를 구성함
    - 공단 중장기 5단계 경영계획을 2014년 수립함
  - 내부 고객만족도 조사를 실시하고, 평가를 통한 인센티브를 통해 직원들의 동기를 부여하고 있음
    - 교육훈련을 통해 직무수행 능력을 지원하고 있음
- ② 자치단체, 지방의회, 지역주민 등 대내외 이해관계자와의 협력 증진을 위한 노력과 성과는 적절한가?
  - 지역주민, 민간단체, 유관기관과의 협력관계를 구축하고 있음
    - 18회에 걸쳐 전담직원을 투입하여 지역주민 및 단체 행사를 지원함
    - 6회에 걸쳐 지역 및 자치단체 행사업무를 협조하였음

## 라. 평가의견

### < 요약 >

공공성과 수익성의 조화로운 발전을 위한 추진체계, 지역과의 연계체계를 구축하고 있음. 2013년 출범하였기 때문에 추진체계는 향후의 경영문제 변동에 따라 유연하게 전환될 필요가 있음

- ① 조직체의 사명과 사회적 역할을 잘 파악하고 경영목표를 달성하기 위한 노력과 성과는 적절한가?
  - 공단의 설립 취지가 경영목표에 잘 반영되어 있음
- ② 자치단체, 지방의회, 지역주민 등 대내외 이해관계자와의 협력 증진을 위한 노력과 성과는 적절한가?
  - 공단 설립 초기이기 때문에 향후 공공성과 수익성의 조화로운 발전을 위해서는 구성원과 군청, 지역민과의 연계체계가 긴밀하게 구축될 필요가 있음

## 마. 잘된 점

- 짧은 공단의 역사에도 불구하고 공단의 정상운동을 위한 구축을 마련하고자 노력하였음

## 바. 미흡한 점 및 개선방안

- 향후 변화되는 경영환경에 변화에 따라 경영전략과 세부과제를 평가분석하는 것이 바람직함

## 2. 고객 및 윤리경영

### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정성지표	절대평가	4	87.00	2	<b>3.48</b>

### 나. 평가내용

- ① 고객만족 경영체제를 적절하게 구축·운영하고 있는가?
  - CS 경영추진 내부체계 및 기능의 적정화 여부 (실행 인프라구축)
  - 고객만족을 위한 장·단기 전략수립
  - 종합적인 민원분석 및 정책반영 여부
  - 서비스 기준의 이행도 및 고객모니터링을 통한 기관성과 증대 노력(각종 제도개선 여부 등)
  - 현장중심의 CS 관련 교육실시 및 포상실적
- ② 부패방지와 청렴유지를 위한 윤리경영시스템 개선노력과 성과는 적절한가?
  - 부패근절 교육(세미나 포함), 임직원 업무관련 범죄 고발규정 제도와 여부 등 비리·부패행위 근절노력
  - 내부감사시스템(클린센터 등) 구축 및 실질적 내부통제시스템 작동 여부
  - 도덕적 해이나 관리소홀 등으로 언론 및 지역사회 여론 등에 물의를 야기한 바는 없는지 여부
- ③ 지방공기업으로서 사회적 책임 등은 잘 이루어지고 있는가?
  - 자치단체에서 선정한 마을기업에 대한 지원 노력과 성과(물품구매 등)
  - 공정사회 구현을 위한 의식, 관행, 제도 등 불공정한 사항을 개선하고 균등한 기회와 공정한 경쟁을 보장하기 위한 노력과 성과

## 다. 추진실적

### ① 고객만족 경영체제를 적절하게 구축·운영하고 있는가?

- CS 경영 추진 체계를 구축하고, 고객서비스 헌장 제정, 윤리헌장 제정 선포, 고객 감동 실천을 선언하였음
- 고객만족을 위한 장·단기 전략을 수립하고, 고객만족을 추진함
  - 기반마련(2014~2015), 체계확립(2016~2017), 지속성장(2018)의 로드맵을 수립하고, 2014년 중점 추진과제와 세부실천과제를 추진하였음
  - 민원을 접수 → 분석 → 서비스 개선의 연계체계를 구축함
  - 서비스 기준 이행도 평가를 실시하였고, 고객모니터링을 통해 고객만족도 증대를 추진함
  - 고객모니터단을 운영하여 상시 고객만족체계를 확립함
  - 13회에 걸쳐 CS교육을 실시하였음
- 윤리경영시스템을 구축하였음
  - 8회에 걸쳐 부패근절 교육을 실시하였음
  - 공단 전 직원 대상 청렴도 평가를 자체적으로 실시하였음
  - Clean 센터 등 내부감사시스템을 구축하였음

### ② 지방공기업으로서 사회적 책임 등은 잘 이루어지고 있는가?

- 지역자원을 활용하고, 지역의 부가가치가 지역 내에서 순환할 수 있도록 지역발전과 연계된 공단활동을 전개함
- 지역주민과의 연계 등을 통해 지역사회에 공헌함

## 라. 평가의견

### < 요약 >

고객만족을 추진할 수 있는 경영체제를 운영하고 있으며, 부패방지를 위한 공정한 제도기반을 구축하였음

- ① 고객만족 경영체제를 적절하게 구축·운영하고 있는가?
  - 고객만족을 위한 장·단기 경영계획을 수립하였지만, 지속적인 고객의 의견을 수렴하여 개선방안을 모색하는 노력이 필요함
- ② 부패방지와 청렴유지를 위한 윤리경영시스템 개선노력과 성과는 적절한가?
  - 윤리경영을 위한 제도적, 절차적 틀을 마련하고 있지만, 이 제도가 실질적 효과를 거양하기 위해서는 계속 보완해 나가는 것이 필요함
- ③ 지방공기업으로서 사회적 책임 등은 잘 이루어지고 있는가?
  - 출범 초기이기 때문에 많은 사회적 책임을 요구할 수는 없지만, 지역사회의 공공성은 계속 확대되어야 할 것임
  - 지역사회, 지역주민과의 더욱 긴밀한 연계체계가 요구됨

## 마. 잘된 점

- 짧은 역사에도 불구하고 장·단기 고객만족을 위한 전략, 내부감사시스템 등을 추진하였음

## 바. 미흡한 점 및 개선방안

- 아직 출범 초기이기 때문에, 환경변화에 따른 유연한 대응이 필요함

## 전 략

### 1. 미션·비전 및 경영계획

#### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정성지표	절대평가	4	75.00	3	<b>3.00</b>

#### 나. 평가내용

- ① 당해 공기업의 바람직한 미래상을 정립하기 위한 비전을 제시하고 있는가?
  - 비전과 중장기 경영계획의 구체성·현실성(지역적합성)
- ② 비전 설정 시 내부구성원이 참여하였는가? 그리고 비전을 어떻게 공유·전파하였는가?
  - 비전 설정에 대한 직원의 참여도와 인지도 확인, 공유노력
- ③ 현재 구축된 비전은 실현이 가능하며, 비전을 달성하기 위한 구체적인 전략과 행동규범을 설정하였는가?
  - 비전 실현을 위한 연도별 구체적인 계획과 과업, 성취도
- ④ 미션을 효율적으로 추진하기 위한 체계를 구축하였는가?
- ⑤ 경영계획은 적정하게 수립되었으며, 실적차이를 분석하고 이를 수정·보완하였으며, 그 방법은 타당한가?

## 다. 추진실적

- ① 당해 공기업의 바람직한 미래상을 정립하기 위한 비전을 제시하고 있는가?
  - “모두가 감동하는 일류공단 건설”을 비전으로 3대 경영방침과 5대 전략과제를 수립하였음
    - 5대 중장기 추진 전략에 따라 팀별로 사업목표와 실천방향을 설정하였음
- ② 비전 설정 시 내부구성원이 참여하였는가? 그리고 비전을 어떻게 공유·전파하였는가?
  - 전직원이 간부회의, 팀 회의, 확대 간부회의 주요 정책 결정회의 등을 통해 상호 의견을 교환하였음
  - 중장기 및 미션·비전 경영계획 T/F 팀을 구성하였음
  - 전 직원 공모를 거쳐 비전선포식을 개최하여 확정함
  - 이후 워크숍과 정기회의를 통해 미션·비전을 공유함
- ③ 현재 구축된 비전은 실현이 가능하며, 비전을 달성하기 위한 구체적인 전략과 행동규범을 설정하였는가?
  - 2014년 준비기, 2015년 안정기, 2016년 성장기, 2017년 성숙기, 2018년 확장기 등 연도별 경영계획을 수립하였음.
- ④ 미션을 효율적으로 추진하기 위한 체계를 구축하였는가?
  - 경영목표를 달성하기 위해 월별 경영실적을 점검하고, 상·하반기별 추진계획을 수립하였음
- ⑤ 경영계획은 적정하게 수립되었으며, 실적차이를 분석하고 이를 수정·보완하였으며, 그 방법은 타당한가?
  - 월별 경영성과 평가실적 보고 등을 통해 실적을 분석하고, 업무시책구상 보고회 등을 개최하였음

## 라. 평가의견

### < 요약 >

미션·비전 및 중장기 경영계획이 수립되었지만, 이를 근간으로 향후 보완이 필요함

- ① 당해 공기업의 바람직한 미래상을 정립하기 위한 비전을 제시하고 있는가?
  - 공기업의 공적 성격이 부가된 비전을 제시하고 있음
- ② 비전 설정 시 내부구성원이 참여하였는가? 그리고 비전을 어떻게 공유·전파하였는가?
  - 비전 설정을 위해서 구성원의 문제의식이 공유되어 있음. 이런 문제의식은 환경 변화에 따라 달라지기 때문에, 기관을 생각하는 구성원들의 지속적인 관심이 요구됨
- ③ 현재 구축된 비전은 실현이 가능하며, 비전을 달성하기 위한 구체적인 전략과 행동규범을 설정하였는가?
  - 전략목표에 따른 세부실천과제를 설정되었지만, 이 과제의 성과와 실적을 관리할 수 있는 (성과)관리계획이 향후 요구됨
- ④ 미션을 효율적으로 추진하기 위한 체계를 구축하였는가?
  - 중장기 경영계획을 추진하기 위한 추진체계가 관리체계와 함께 보완이 필요함
- ⑤ 경영계획은 적절하게 수립되었으며, 실적차이를 분석하고 이를 수정·보완하였으며, 그 방법은 타당한가?
  - 아직 설립 초기이기에 해당 사항 없음

## 마. 잘된 점

- 여건변화에 따라 경영전략을 원활하게 수정하고, 이에 따른 새로운 과제를 차기년도에 반영하고 있음



#### **바. 미흡한 점 및 개선방안**

- 비전계획을 수립하고, 연도별 경영계획과 팀별 과제·실천과제 등을 설정하였지만, 이런 과제를 구체적으로 개인별 성과관리계획까지 연동되어 있지 못함. 이는 향후 지속 보완이 필요한 과정임
- 아직 설립 초기이기에 실적, 성과 등에 대한 점검을 환류를 이루기는 어려운 단계임. 향후 이미 수립된 중장기경영계획을 토대로 구체적인 관리계획을 수립해야 할 것임

## II. 경영시스템

### 경영효율화

#### 1. 조직관리

##### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점		총득점
정성지표	절대평가3, 단계별평가1	4	80.00	2	절대평가3	2.20	3.20
					단계별평가1	1.00	

##### 나. 평가내용

- ① 기관의 전략 및 핵심기능과 연계하여 기관내 단위조직의 역할·책임 및 인력을 적정하게 구성·배분하고 있는가?
  - 환경변화에 대응하는 효율적인 조직체계 운영 여부
  - 전문적 조직진단 및 분석을 통해 적정인력을 판단하고 적재적소에 배치하였는지 여부 (직급별 / 직종별 배치의 타당성)
  - 임금인상 등 처우개선이나 상위직 증원을 목적으로 새로운 직급의 신설이나 유사 직급 운영사례가 있었는지 여부
- ② 조직특성·업무 등을 고려한 관리조직과 하부조직이 효율적으로 구성되어 있는가?(1점)
  - 지원부서 인력비율은 정원 30%이내 관리(0.2점)
  - 관리·사무직과 현업직(기술직, 기능직, 상용인부 등)의 비율을 2:8 수준으로 관리(0.3점)
  - 상임이사 정수 기준 내 유지(0.3점)
  - 복수 본부설치 기준 내 유지(0.2점)
- ③ 조직혁신(조직개편, 권한위임 등)과 업무프로세스, 조직구조 등을 어떻게 개선하고 있는가?
  - 조직진단을 통한 기능개편, 업무프로세스 개선, 불필요한 인력감축 등 조직·인력 운영의 효율화와 핵심업무의 역량 강화를 위한 노력과 성과
- ④ 유연근무제 활성화 등 일·가정 양립 문화 조성을 위한 노력과 성과는 적절한가?

## 다. 추진실적

### ① 효율적인 조직운영 체계

- 경영목표 달성을 위한 T/F팀 구성 및 운영
- 자체조직진단을 통한 내부구성원 직무 및 역량분석 실시 : 현원 1명 축소에 따른 팀내 인력 업무 재분장 : 무기계약직 1명을 경영관리팀에서 체육시설팀으로 변경
- 무기계약직 처우개선 : 성과급 지급기준 마련 및 기본급 인상, 수당 증액
- 공단직, 전문계약직 처우개선 : 공단직(공무원 보수의 97% 조정), 전문계약직(공단 직 보수의 90% 조정)

### ② 핵심업무의 역량강화

- 지원부서의 인력은 총 4명으로 정원의 11.43%
- 관리직 비율은 기준인 20%이내인 15.79%
- 상임이사 및 복수본부는 해당 사항 없음

### ③ 업무프로세스 개선

- 비핵심업무에 대한 아웃소싱 : 민간업체==>청소년 수련원 매점(년 5,000천원), 전문업체 ==> 청소, 오피수처리, 외부홍보 등

### ④ 일·가정 양립문화 조성

- 정림사지매표소 2명, 사적지매표소 8명 등 총 10명이 시차출퇴근형을 선택하여 운영하고 있음
- 공단규정을 통한 휴가 지원 및 사업장 환경을 고려한 다양한 근무제도 운영

## 라. 평가의견

### < 요약 >

- 인력의 효율적인 재배치 및 운영
- 핵심업무와 비핵심업무의 분석을 통한 아웃소싱
- 관리조직과 하부조직의 효율적 구성
- 일·가정 양립문화를 위한 노력

- ① 기관의 전략 및 핵심기능과 연계하여 기관내 단위조직의 역할·책임 및 인력을 적정하게 구성·배분하고 있는가?(0.7점)
- 경영목표 달성을 위해 특별강의, 워크숍, TF팀 운영을 하고 있으며 이사회의 의결을 거쳐 조직 및 인력관리를 시행하고 있음
  - 조직진단의 경우 자체 조직진단을 통해 인력 업무를 재분장하여 업무공백을 최소화하는 노력을 강구하고 있음. 다만 업무량의 분석 등에 대한 진단보다는 인위적인 조정에 머물러 있음
  - 무기계약직의 성과급에 대한 지급 기준을 마련하였으며, 기본급 및 수당인상을 통해 처우개선에도 노력을 하고 있음. 또한 공단직과 전문계약직의 처우개선을 위해 기본급을 조정하였으며, 상위직 증원을 목적으로 한 새로운 직급의 신설이나 유사 직급 운영사례와 관련해서는 해당 사항이 없음
- ② 조직특성·업무 등을 고려한 관리조직과 하부조직이 효율적으로 구성되어 있는가?(1점)
- 지원부서 인력비율은 정원 30%이내 관리 : 11.43%(0.2점)
  - 관리·사무직과 현업직(기술직, 기능직, 상용인부 등)의 비율을 2:8 수준으로 관리(0.3점)
  - 상임이사 정수 기준 내 유지(0.3점) : 본부장 없음
  - 복수 본부설치 기준 내 유지(0.2점) : 복수본부 미설치
- ③ 조직혁신(조직개편, 권한위임 등)과 업무프로세스, 조직구조 등을 어떻게 개선하고 있는가?(0.5점)
- 2014년 5월 자체조직진단을 통해 7월 조직개편을 단행하여 조직인력을 재배치하여 업무를 담당하게 하고 있음. 인력배치의 기준으로는 공단직과 계약직으로 구분하여 기준안을 정하였음. 예를 들어 사무행정인 경우 기획, 인사, 노무, 홍보, 계약 등의 분야에서 근무경력, 직무수행능력, 적성 등을 고려하여 배치하도록 하고 있음. 그 결과 경영관리팀의 무기계약직 1명을 체육시설팀으로 이동 배치하였음
  - 또한 업무프로세스 개선의 경우 각 조별 업무가능자 배분 배치하고 있으며 팀장 이하로 권한위임 전결권을 행사하도록 하고 있음. 그리고 핵심업무의 역량강화를 위해 핵심업무와 비핵심업무를 구분하여 비핵심업무를 아웃소싱 함으로써 경비절감에도 노력을 하고 있으며 업무협약을 통해 공단의 위상을 제고 하고 있음
  - 또한 무기계약직과 공단직, 전문계약직에 대한 처우개선에 노력을 하였음. 무기계약직의 경우 기본급을 사무직, 육외 근로직 기본급을 통합하여 사무직은 10.2%,

옥외근로 1.7% 인상하였으며, 수당은 명절휴가비를 30만원에서 50만원 2회로 인상시켰음. 그리고 공단직은 공무원 보수의 97%(현행 93%), 전문계약직은 보수의 90%(현행 80%)로 조정하여 급여수준을 높였음

④ 유연근무제 활성화 등 일·가정 양립 문화 조성을 위한 노력과 성과는 적절한가?(1점)

- 2개월(11월~12월) 동안 본인 희망하는 팀장 이하의 직원들을 대상으로 시차출근제, 근무시간선택형, 집약근무형의 형태로 시행하여 현재 10명의 직원이 희망하여 시행중에 있으며, 공단자체의 규정을 통해 지원 등의 다양한 방법으로 지원을 하고 있음
- 또한 일·가정 양립문화 조성을 위해 공단 여성근로자에 대한 보호 및 휴가시행, 대체휴무, 선택적복지제도 등을 운영하고 있음
- 복무관리자의 경우 유연근무제로 인해 고객센터 소홀, 업무성과 저하 등이 나타나지 않도록 근무기강을 확립하고 있으며, 복무총괄의 경우 유연근무제 적합 직무발굴 및 확대 방안을 고려하고 있음

**마. 잘된 점**

- 환경변화에 능동적으로 대응하는 효율적인 조직체계 운영과 조직혁신(권한위임)과 업무프로세스 개선 등은 긍정적인 측면이며, 관리조직과 하부조직의 효율적 구성 및 조직진단 실시여부도 잘 한 것으로 판단됨
- 특히 무기계약직 및 공단직, 전문계약직들에 대한 처우개선 부분은 직원들의 동기부여를 함에 있어 좋은 정책으로 판단할 수 있겠음
- 조직인력운영의 효율화 및 핵심업무의 역량강화 분야에서도 긍정적으로 평가할 수 있는 부분이며, 일·가정 양립문화 조성을 위해 다양한 방법으로 지원하고 있음

**바. 미흡한 점 및 개선방안**

- 부여군 시설관리공단은 올해 첫 번째 평가대상기간으로 짧은 기간 동안 많은 것을 준비한 것으로 판단됨. 다만 운영한지가 얼마 되지 않아 구체성측면에서는 눈에 띄는 성과는 아직까지는 나타나지는 않음. 또한 제안제도의 운영이 단순히 업무생산

성을 높이기보다는 제안을 통한 공단운영의 효율화 및 예산절감을 목표로 하는바 제안건수가 14건이 있지만 형식적인 측면에 있음. 이에 대한 실질적인 분석이 있어야만 2015년 공단운영에 있어 도움을 줄 것으로 보임

- 그리고 유연근무제가 실질적인 공단의 경쟁력 향상과 더불어 공단 내부 직원의 사기 진작 효과를 기대하도록 운영되어야 할 것임

## 2. 인사관리

### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정성지표	절대평가	4	87.50	2	<b>3.50</b>

### 나. 평가내용

- ① 인사관리의 합리성·공정성을 확보하기 위한 노력과 성과는 적절한가?
  - 임원 선임, 직원채용(공개 또는 경력경쟁), 임원성과계약, 승진 등 인사관리의 적정성
  - 인사규정 및 인사위원회 구성·운영의 적정성
- ② 사회적 약자를 위한 고용 노력과 실적은 적절한가?
  - 「청년고용촉진특별법」에 따른 청년미취업자 우선고용 노력(평가대상: 정원이 30명 이상인 공기업)
  - 고졸자 등 기능인재추천채용, 북한이탈주민, 다문화가정 등 사회적 약자 고용 노력 및 실적
  - 초과근무수당 절감을 통한 신규채용 확대 등 일자리(인턴, 기간제, 비정규직 등 포함)나누기를 위한 노력
- ③ 외부전문기관에 의한 신규 및 보수교육 등 구성원의 역량 강화를 위한 노력과 성과는 적절한가?
  - 교육수요조사, 교육계획, 인사평정에의 교육성과 활용의 적정성
  - 임원(CEO포함)의 외부교육 실적(연 3일 또는 21시간 이상)
  - 직원 교육실적(정원 10% 이상이 연 7일 또는 50시간 이상, 단 집합교육은 최소 5일 또는 35시간 이상)
  - 외부 교육훈련 외에, 자체교육훈련, 멘토링, 학습동아리 등 직원역량 강화를 위한 기타 노력과 성과
- ④ 내부직원을 대상으로 한 만족도조사 및 결과의 활용은 적절한가?
  - 직원만족도 조사, 문제점, 개선조치
- ⑤ 성과관리 및 보상체계의 구축은 적절한가?
  - 업무성과를 객관적으로 측정하고 기관의 경영목표 등을 달성할 수 있는 성과관리

체계의 구축·운영

- 성과평가결과에 따른 경영 목표 개선 등 환류의 활성화, 업무설적 성과급 및 연봉의 차등 지급, 승진·전보 등에 활용

## 다. 추진실적

### ① 사회적약자 고용

- 청년미취업자 우선고용 : 7명(정원의 14.2%)
- 장애인 및 고령자 채용 : 1명, 23명
- 여성채용 : 5명

### ② 임원 및 직원 외부교육 실적

- 임원의 경우 1년 21시간 이상 교육 실시, 주요내용으로는 성희롱·성폭력·가정폭력 예방교육, 개인정보 보호, 청렴교육 등을 교육계획에 따라 시행
- 직원 교육의 경우 23명이 35시간 이상 이수하였으며, 직원역량 강화를 위해 외부강사전문교육 및 자체교육, 동아리활동을 지원하고 있음

### ③ 직원만족도 조사 결과에 대한 시정조치

- 2014년 7월 및 12월 2차례실시
- 상반기의 경우 4개 차원 35문항, 하반기 9개 차원 53문항을 조사하였으며, 조사결과 상반기 70.43점, 하반기 53.98점으로 평균 62.2점임
- 주요내용으로는 직원교육, 무기계약직 전환, 환경변화의 대처, 계약조건 등이며 이에 대한 추진실적

### ④ 성과관리 및 보상체계

- 근무성적평정의 경우 근무실적 40%, 직무능력성과평가 60%를 개인별로 평가하며, 내부사업장 평가는 팀별 및 사업장별 평가를 별도로 실시하고 있음



- 또한 성과급 지급기준의 개정을 통해 공단직, 전문계약직, 청원경찰, 무기계약직 직원들에게도 성과급을 지급할 수 있게 되었음

## 라. 평가의견

### < 요약 >

- 지방공기업법에 의거 임원추천위원회를 통한 임원선임
- 사회적 약자 채용 노력
- 자체 직원 만족도 조사를 실시하여 문제점 시정

- ① 인사관리의 합리성·공정성을 확보하기 위한 노력과 성과는 적절한가?(1점)
  - 지방공기업법에 의거 임원추천위원회를 통해 임원 선임 : 인력운영계획을 중심으로 공정한 채용을 위해 인사위원회를 운영하고 있음. 당연직 3명, 외부인사 3명으로 구성되어 있으며 2014년 인사인위원회의 운영실적은 2회임
  - 인사위원회를 통해 인사 관리 운영 : 직원채용은 없었으며, 임원성과계약을 통해 경영목표 및 경영성과를 명문화 하였고 인사위원회를 통해 인사관리를 공정하게 운영하고 있음
- ② 사회적 약자를 위한 고용 노력과 실적은 적절한가?(0.5점)
  - 정부가 추진하고 있는 사회적 약자 채용을 위해 공단은 부여소재 학교의 장은 소속 학교의 졸업(예정)자 중에서 자격 요건을 갖춘 자를 이사장에게 추천 받아 채용할 수 있도록 하였으며, 규정명시를 통해 채용차별을 금지와 더불어 고령자신규채용에도 노력을 기울이고 있음
  - 그 결과 장애인의 경우 1명, 고령자 23명, 청년고용 7명, 여성 5명을 채용하였음
- ③ 외부전문기관에 의한 신규 및 보수교육 등 구성원의 역량 강화를 위한 노력과 성과는 적절한가?(0.5점)
  - 외부전문기관에 의한 신규 및 보수교육을 진행하고 있으며, 직원들을 대상으로 교육 수요조사 및 계획수립 시행
  - 임원(CEO포함)의 외부전문교육 1년 21시간 준수
  - 정원의 10%이상이 규정준수
  - 전직원 내부 안내교육 실시

④ 내부직원을 대상으로 한 만족도조사 및 결과의 활용은 적정한가?(0.5점)

- 직원만족도 조사 실시
- 2014년 7월 및 12월 2차례 직원(내부)만족도조사를 실시하였음. 상반기(7월)의 경우 4개 차원 35문항을 조사하여 종합만족도가 70.43점이 나왔으며, 하반기(12월)의 경우 9개 차원 53문항을 조사하여 53.98점으로 평균 62.2점의 종합만족도가 나왔음. 조사영역별 점수를 살펴보면, 상반기는 자가진단 78.57점, 근무환경 70.45점, 인사관리 71.34점, 복리후생 61.37점이며, 하반기의 경우 직장만족 82점, 직무수행 61.77점, 인사승진 56.55점, 급여복지 45점, 근무환경 48.2, 교육 78.9, 조직문화 96.8점임
- 개선추진실적으로는 개인전문성수준개선의 경우 직원전문성 강화를 위한 교육비를 지급하였으며, 비정규직 직원을 무기계약직으로 전환시켰으며. 기간제근로자계약조건을 개선 및 조직내 커뮤니케이션을 개선하도록 하였음

⑤ 성과관리 및 보상체계의 구축은 적정한가?(1점)

- 근무성적평정은 개인별, 내부사업장 평가는 팀별/사업별로 실시
- 팀(사업장)평가의 경우 업무평가 우수시설에 대해 포상 및 격려 차원에서 실시되며, 시상내역은 수익관리부문, 고객만족부문, 시설안전/환경관리 부문을 표창하였음. 성과급 지급기준은 지급대상의 경우 공단직, 전문계약직, 청원경찰, 무기계약직이며, 4등급에 따라 성과급을 지급하고 있음

**마. 잘된 점**

- 올해 처음 평가를 받음에도 불구하고 많은 노력을 기울이고 있음. 특히 조직만족도 조사의 경우 2차례를 실시하여 적극적으로 직원의 동기부여를 위해 노력하고 있는 점은 매우 긍정적임. 또한 성과급 지급에 있어 근로자 차별금지에 따른 무기계약직도 성과급 지급에 포함시켜 사기진작에 도움을 주고 있음
- 또한 직원들의 자기계발을 위한 노력도 병행하고 있는데, 직원전문성 강화 교육비를 확대 편성하고 있으며 교육의 다양성도 함께 추구하고 있음

#### **바. 미흡한 점 및 개선방안**

- 공단이 이러한 노력에도 불구하고 몇 가지 사항에 대해서는 고려할 점이 있음. 하나, 인사위원회의 구성에 있어 전문성 측면을 강화할 필요가 있음, 특히 외부 위원들이 모두 부여군 공무원에 해당되기 때문에 엄밀히 외부위원이라고는 할 수 없음. 실질적인 외부인사를 통해 투명하고 공정한 인사관리를 할 필요가 있음
- 다른 하나는, 직원만족도 조사의 일관성임. 상반기, 하반기 조사영역이 다른데 특별한 이유가 있는지, 아니면 항목별로 일시에 조사를 할 수 없어 나눠서 한 것인지 명확하지가 않음. 상반기 및 하반기 조사영역을 통일하여 실시함으로써 직원만족에 있어 어떤 변화가 있는지 분석 후 대처하는 것이 나을 듯함. 또한 조사영역 중 가장 점수가 낮은 급여복지(45점)와 근무환경(48.22점) 그 이유에 대해서는 분석이 미흡한 것으로 나타나 조사결과에 대한 피드백을 꼭 할 필요가 있음

### 3. 노사관리

#### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정성지표	절대평가	4	95.00	1	<b>3.80</b>

#### 나. 평가내용

- ① 노사관계 선진화를 위한 목표가 합리적으로 설정되어 실천되고 있는가?
- ② 협력적이고 생산적인 노사관계 구축을 위한 노력과 성과는 적정한가?
  - 경영정보 제공 등 노사협의회를 실질적·효율적으로 운영하기 위한 노력과 성과
  - 공식, 비공식적인 의사통로를 통한 노사화합(협력) 노력 및 실적
  - 노조전임자 또는 타임오프제 기준 준수여부
- ③ 노사갈등 또는 노사분쟁(파업)을 최소화하기 위한 노력과 결과는 무엇인가?
- ④ 단체협약 내용의 합리성 정도, 단체 교섭시 단협개선을 위한 노력과 성과는 적절한가?
- ⑤ 사내근로복지기금 운영의 적정성(기금 운영 공기업만 해당)
  - 기금사용 대상에 공기업의 기간제 근로자 포함여부(미 포함시 감점 △0.3점)
  - 파견·용역·사내하도급 근로자에 대한 복리후생 증진사업에 활용여부(활용시 가점 0.3점, 단 가점은 총 배점 4점 범위내에서 부여함)

## 다. 추진실적

### ① 합리적인 노사관계 실천

- 노사 한마음 선언문 선포 및 실천 지속 유지 : 노사가 상호 신뢰와 존중을 바탕으로 참여와 협력의 한마음 노사문화 정착을 목표로 실시
- 노사협의회 개최 : 3차(주요안건은 맞춤형복지제도 운영, 무기계약직 보수 규정 개정, 직원 보수규정 개정 등임)

### ② 노사 공존과 번영을 위한 노력

- 직원의견 수렴 : 직원만족도 설문조사 실시(2회)
- 윤리헌장 선포 및 청렴경영 실시 : 전 직원 청렴서약서 징구 및 청렴 동아리 운영
- 양방향 의사소통 향상 : 공동대회 운영(10회), 이사장과의 대화, 신규직원간의 대화, 팀장과의 대화 등
- 사회공헌 활동 : 총 10회 활동(나눔, 헌혈, 다문화 가정 등)

## 라. 평가의견

### < 요약 >

- 합리적 목표 설정을 위한 노사관계 구축
- 협력적이고 생산적인 노사관계 구축을 위한 노사협의회 개최
- 노사갈등 방지를 위한 노력

### ① 노사관계 선진화를 위한 목표가 합리적으로 설정되어 실천되고 있는가?(0.8점)

- 노사관계 우호 증진을 위한 상호 신뢰 구축을 위해 노사한마음 선언문 선포 및 실천 지속 유지 및 사회공헌 활동 함께 추진하고 있음
- 노사 한마음 선언문 외에도 직원 각자 성향에 맞는 사무분장으로 직원 업무 만족을 극대화하는 노력과 더불어 직원 사기 증진을 위한 반기별 전직원 단합대회 개최, 직원고충을 듣기 위한 당사 내 고충처리위원회 운영 등을 노력함으로써 상호

신뢰를 통한 신뢰구축을 위한 노력을 지속적으로 시행중에 있음

② 협력적이고 생산적인 노사관계 구축을 위한 노력과 성과는 적정한가?(1점)

- 정례적인 주간 및 월간회의를 개최하여 홈페이지를 통해 회의결과의 주요 내용인 사장지시사항, 입찰 및 채용정보, 주요 보도자료, 민원사항, 당직근무 등의 경영정보를 공유하고 있음
- 총 3회에 노사협의회가 개최되었는데, 주요내용으로는 선택적복지 포인트지급, 건강검진 포인트 지급, 무기계약직 기본급 및 수당, 성과급 지급기준 마련 등임

③ 노사갈등 또는 노사분쟁(파업)을 최소화하기 위한 노력과 결과는 무엇인가?(1점)

- 노사협의회를 적극 반영되도록 노력하고 있으며, 노사간 차별해소를 위해 임금 및 성과급의 개정, 그리고 고충처리위원회 등을 통해 노사소통 및 고충상담을 체계적으로 구축하고 있음
- 노사협의회에서 나온 결과물을 공사경영에 적극적으로 반영하기 위해 노력하고 있음. 특히 노사간 다양한 대화채널을 통해 직원이 느끼는 현장의 애로사항 및 건의사항을 체득하고 있으며, 사회봉사활동을 통해 나눔이라는 가치를 함께 느끼고 있음

④ 단체협약 내용의 합리성 정도, 단체 교섭시 단협개선을 위한 노력과 성과는 적절한가?(1점)

- 해당 사항 없음

⑤ 사내근로복지기금 운영의 적정성(기금 운영 공기업만 해당)

- 해당 사항 없음

**마. 잘된 점**

- 공단은 노사관계 로드맵을 3단계로 계획하고 있는데, 1단계(2014년 이전)는 신뢰구축단계로서 전문기관과 협력을 구축하여 노사 파트너십 프로그램을 지원사업을 추진하며, 2단계(2014년~2016년) 안정화 단계는 노사관계 컨설팅, 생산적 교섭관계 설정 등을 목표로 하고 있음. 마지막으로 3단계(2016년 이후)의 경우 정착단계로

서 전문기관 협력하여 노사관리 전문성을 강화시키며 일처혁신 및 워크셰어링 참여를 목표로 하고 있음. 이러한 로드맵에 따라 협력적이고 생산적인 노사관계 구축을 위한 지속적인 노력으로 노사관계 선진화를 추진하고 있음

- 특히 간담회를 통한 노사화합과 이해증진, 노사협의회를 제도화 하여 성실히 시행하고 있으며, 상호 신뢰를 통한 소통의 기회를 확대하려는 노력을 보이고 있음

#### **바. 미흡한 점 및 개선방안**

- 노사관계 선진화를 위한 많은 노력을 함에도 불구하고 노사협의회 결과물들에 대한 구체적인 시행방안들을 노사가 함께 고민하고 이러한 성과들이 공사경영에 어떠한 긍정적인 영향을 미쳤는지 분석을 하여야 함. 이러한 환류가 앞으로 공사경영에 재투입이 되어 사전에 노사갈등을 예방하고 협력적이고 생산적인 노사관계를 유지할 수 있을 것임

## 4. 재무관리

### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정성지표	절대평가	3	96.67	1	<b>2.90</b>

### 나. 평가내용

- ① 예산·회계관리는 합리적이고 투명하게 운영되는가?
  - 예산과 경영계획과의 연계성, 자원조달 등의 적정성
  - 예산전용·이월 및 예비비 사용의 적정성
  - 회계장부의 전산화 및 결산서, 감사보고서, 원가계산서 등의 회계규정과의 부합여부
  - 회계관리의 전문성과 투명성 제고를 위한 전담요원 확보 및 내부통제 노력과 교육훈련실적 등
- ② 자금 및 채무관리는 합리적으로 운영되는가?
  - 자금계획의 수립을 통한 유휴자금을 파악하기 위한 노력
  - 유휴자금의 고수익 상품 운영으로 수익 최대화노력
- ③ 자산관리는 정확하게 이루어지고 있는가?
  - 고정자산 관리 전산화 및 장부의 증감기록 유지상태
  - 재물조사의 적정성
- ④ 자본적 지출과 수익적 지출의 구분관리를 통한 정확한 원가반영이 이루어지고 있는가?
  - 구분관리의 적정성 제고를 위한 제도 및 절차의 구비여부
  - 구비된 제도 및 절차에 따른 자본적지출 및 수익적지출의 적정한 원가 반영여부



## 다. 추진실적

### ① 합리적인 자금 및 채무관리

- 사업계획 및 환경변화 등을 고려한 탄력적인 자금관리 집행
- 유휴자금 운용결과 : 현금수익 기준하여 이자수익 12,576,668원

### ② 합리적 자산관리 운영

- 자산관리프로그램 활용하여 자산의 증감 등 변동 상황 철저 관리
- 1차 정기재물조사이후 개선조치 시행

### ③ 적절한 원가 반영

- 수익적 지출에 해당하는 수선유지비의 경우 사업예산에 편성
- 자본적 지출에 해당하는 시설비의 경우 자본예산에 편성

## 라. 평가의견

### < 요약 >

- 유휴자금 관리
- 자산관리의 선진화
- 정확한 원가반영 노력

### ① 예산·회계관리는 합리적이고 투명하게 운영되는가?(0.9점)

- 지속발전형 재무관리 계획을 수립하고 있음. 재무관리의 기본방향은 비용의 최소화, 수익의 극대화, 전문성임. 경상비의 경우 영기준에서 편성단계에서부터 예산 절감을 추구하고 있음. 또한 제원조달 및 예산편성의 적정을 유지하기 위해 경영 목표에 따라 수립된 세외수입액 달성 노력
- 예산변경 절차를 통제시스템을 구축하여 적정을 확보하고 있음. 또한 예산변경 절차의 명문화를 통해 예산집행 준수 및 내·외부 관리감독에 노력하고 있음
- 예산회계표준관리시스템 운영으로 재정 관리·집행의 전산화 구축하고 있으며, 회

계규정에 입각한 재무관리를 시행중에 있음

- 회계관리의 전문성과 투명성 제고를 위해 전담인력의 책임성을 제고 하고 있으며, 재정보증보험 가입을 통해 안전장치를 마련하고 있음

② 자금 및 채무관리는 합리적으로 운영되는가?(1점)

- 전출금 수령 후 자금 운영계획을 토대로 월별 필요한 자금만을 배정하고 있으며 원금손실 없는 상품 중 은행간 금리비교를 통해 고수익 상품을 운용하고 있음. 이에 전년도에 비해 이자수익이 12,576,668원 증가함

③ 자산관리는 정확하게 이루어지고 있는가?(0.5점)

- 고정자산 관리 전산화하여 물품관리의 투명성 및 정확한 물품관리를 하고 있으며, 효율적인 관리고 시간단축 및 예산의 효율적인 집행에 노력하고 있음

④ 자본적 지출과 수익적 지출의 구분관리를 통한 정확한 원가반영이 이루어지고 있는가?(0.5점)

- 자본적 지출과 수익적 지출의 구분관리를 하고 있으며, 원가 반영을 위한 자본적 예산과 수익적 예산의 구분하여 운영중에 있음
- 또한 유형자산과 무형자산의 구분을 통하여 원가반영에 노력하고 있음
- 회계원칙에 부합되는 과목을 조정 계리하여 회계처리의 적정성 도모
- 자본적지출의 감각상각을 통해 경성과 파악에 기여

**마. 잘된 점**

- 공단예산은 위탁관리비 명목으로 군 예산상에는 세출로, 공단 예산상에는 수입으로 계상하여 편성되어 있으며, 수입금은 부여군 세외수입으로 처리하고 있어 사업장별로 군 사업주관부서와 적극적인 교류를 하고 있으며, 예산의 편성 및 심의 등 절차상 복잡한 구조적인 특징을 가지고 있음. 또한 경영목표에 따라 수립된 세외수입액 달성을 위해 노력하고 있는데 2014년 5,740,563천원의 세외수입 실적으로 계획대비 85.2%를 달성하였음
- 또한 회계장부의 전산화를 통해 투명성, 효율성을 제고와 더불어 내부통제 체제 구

축을 통해 전문성을 제고하고 있으며, 자산·재물관리 담당자를 지정하여 책임관리를 도모하고 있음

**바. 미흡한 점 및 개선방안**

- 이러한 자산관리가 지속적이고 안정적으로 유지 할 수 있는 방안들에 대해서 고려되어야 할 것임. 특히 세외수입의 실적이 목표대비 85.2%에 그쳤는데 그 원인에 대한 분석이 필요할 것으로 보임

## 주요사업활동

### 1. 시설 · 환경관리

#### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정성지표	절대평가	4	87.00	2	<b>3.48</b>

#### 나. 평가내용

- ① 시설·환경 관리시스템
  - 시설물관리계획 수립 여부 및 적정성
  - 시설물관리 및 환경관리 프로세스의 적정성
- ② 시설·환경 관리역량
  - 시설·환경관리 전담인력의 전문성 수준 및 제고노력
- ③ 시설·환경 관리활동
  - 시설물 관리활동의 적정성
  - 환경 관리활동의 적정성
  - 시설·환경 유지관리 수준

## 다. 추진실적

### ① 시설·환경 관리시스템

- 시설물의 안전관리에 관한 특별법 및 재난안전관리 기본법에 의해 각 시설물에 대한 안전관리 계획 수립
- 시설물 관리 프로세스 점검결과에 따른 특별관리 대상 지정 및 주기별 점검 추진
- 관광시설, 체육시설, 수련원 등의 공사의 각 시설에 대한 시설 환경관리 전문인력 지정 운영
- 계절별(해빙기, 우수기, 장마 등) 각 사업장에 대한 중점점검 추진 및 안전 진단 결과에 대한 조치 수행
- 기술적 문제 등으로 자체처리가 불가능한 시설에 대한 전문 업체에 위탁 관리 추진

### ② 시설·환경 관리역량

- 시설 환경관리 전담인력의 보유와 년 8회의 자체교육 및 외부 전문기관 위탁교육(총 11회, 34명)을 통한 전문성 제고
- 신생 시설관리공단으로서 유사시설 관리공단의 벤치마킹(인천중구, 천안, 김포) 및 타 기관 벤치마킹 추진

### ③ 시설·환경 관리활동

- 공사 물품 및 장비관리 시스템 구축을 통한 효율적 시설관리 추진
- 사업장별 시설업무편람 제작으로 시설운영 매뉴얼, 기계·장비 운영 매뉴얼 수록으로 시설관리 업무 이력 제시로 업무의 효율성 도모
- 생활 폐기물 및 환경오염 발생원인별 처리 기준 작성 및 시설별 주기적 환경시설 점검 추진
- 사업장별·부문별 자체 및 외부기관 만족도 조사를 통한 개선방안 도출 및 조치(조치 사항 검토)

- 고용노동부와 연계한 산업안전보건관리 시스템 구축을 통한 관리감독자에 대한 전문 교육과 공단 전 직원에 대한 산업안전 조사 추진

## 라. 평가의견

### < 요약 >

시설·환경관리 부분에 있어 시설환경관리를 위한 시스템, 관리활동, 직원의 역량강화를 위한 벤치마킹 및 교육 등의 다양한 정책을 추진하고 있음. 특히 각 시설물에 대한 특성을 고려한 시설별 시설물관리 및 운영계획을 수립하여 운영하고 있으며, 점검 체계도 체계화하여 구축되어 있음. 그러나, 각 시설물에 대해 운영계획을 수립하여 운영하기 때문에 공단 전체적 차원에서는 체계화가 미흡하거나 중복성의 문제가 우려될 수 있음. 따라서 계획수립에 있어 공단 주무부서가 최종적으로 체계화하여 검토하는 등의 방안이 필요

#### ① 시설·환경 관리시스템

- 시설물의 안전관리에 관한 특별법 및 재난안전관리 기본법에 의해 각 시설물에 별도의 안전관리 계획 수립하여 운영하고 있음
- 시설물 관리 프로세스 점검결과에 따른 특별관리 대상 지정 및 주기별 점검 추진하고 있으며 특정시기(해빙기, 우수기, 장마 등)에 대한 사업별 중점점검 추진 및 안전진단 결과에 대한 조치 수행하고 있음
- 현재 공단의 인력 등의 문제를 고려하여 자체인력을 활용한 시설개보수를 시행하는 한편 기술적 문제 등으로 자체처리가 불가능한 시설에 대한 전문 업체에 위탁 관리 추진하고 있음

#### ② 시설·환경 관리역량

- 시설 환경관리 전담인력을 보유하고 있으며 시설환경관리 인력의 전문성 제고를 위해 외부 전문기관에 대한 교육이수를 통해 전문성 제고
- 신생 시설관리공단으로서 유사시설 관리공단의 벤치마킹(인천중구, 천안, 김포) 및 타 기관 벤치마킹 추진하는 등 관리 역량을 높이려고 하는 노력이 지속

### ③ 시설·환경 관리활동

- 공사 물품 및 장비관리 시스템 구축을 통한 효율적 시설관리 추진하고 있으며, 시설물 정비체계의 효율성 개선을 위해 단계별 정비 추진체계를 갖추고 있음
- 사업장별 시설업무편람 제작으로 시설운영 매뉴얼, 기계·장비 운영 매뉴얼 수록으로 시설관리 업무 이력 제시로 업무의 효율성 도모하고 있음
- 자체 고객만족도 조사 및 외부고객만족도 조사를 통해 시설환경의 유지관리를 향상시키고 있음. 그러나, 만족도 조사후 이를 공단에 반영시킬 수 있도록 검토 및 개선하는 등의 피드백은 향후 보완이 필요함

### 마. 잘된 점

- 새로이 신설된 시설관리공단으로서 시설관리활동을 위한 시스템 및 관리활동, 직원의 역량강화를 위해 다양한 벤치마킹과 정책을 추진하고 있음
- 특히, 각 시설물에 대한 전문화된 시설물관리 및 운영계획을 수립하여 운영하고 있으며, 점검체계도 잘 갖추고 있음

### 바. 미흡한 점 및 개선방안

- 시설물관리 및 운영계획이 각 사업장별로 특성에 맞도록 수립·운영되고 있으나, 사업장별로 독자적으로 운영되고 공단 전체적 차원의 검토는 미흡함. 각 사업장별 시설물관리계획에 대한 내용을 공단 전체차원에서 체계화하여 미흡하거나 중복성 등의 문제를 검토하는 등의 체계화하는 방안이 요구됨

## 2. 재난 · 안전관리

### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정성지표	절대평가	5	92.00	1	<b>4.60</b>

### 나. 평가내용

#### ① 재난·안전 관리시스템

- 재난·안전관리계획 수립 여부 및 적정성
- 재난·안전관리 프로세스의 적정성
- 재난·안전 관련예산의 적정성

#### ② 재난·안전 관리역량

- 재난·안전관리 전담조직·인력의 지정 및 전문성 수준
- 재해·재난 및 안전사고에 대한 대응력 수준

#### ③ 재난·안전 관리활동

- 안전사고 사전예방 및 사후처리 활동의 적정성
- 안전사고 발생현황
- 재난·안전 관련 사업장 관리활동 수준



## 다. 추진실적

### ① 재난·안전 관리시스템

- 재난관리 조직 및 비상근무 체계, 분야별·시기별 재해방지 대책 등 재난안전관리 기본계획의 수립 및 재난 안전매뉴얼 제작을 통한 재난업무에 대한 효율적 대응
- 월별 전사업장에 대한 안전점검을 실시 및 주요 시설에 대한 안전점검 대상 시설물 지정을 통한 시설관리 추진
- 고객모니터단 운영을 통한 고객의견을 사전 반영 고객 불편사항의 최소화 추진

### ② 재난·안전 관리역량

- 각 시설물에 대한 재난·안전관리 책임자 선임 및 전문교육기관 위탁교육을 통한 전문성 제고
- 시기별 안전점검 계획의 수립과 안전점검 실시, 유관기관 합동 점검 및 훈련 실시 등을 통한 재해 사전예방 추진
- 재난 안전관리 매뉴얼 포켓용 수첩제작을 통한 전직원의 재난·안전관리 상시 대비

### ③ 재난·안전 관리활동

- 시설 운영과 관련된 재난안전관리 활동은 법적의무 사항 이행과 자체 사전예방활동 등의 계획과 안전점검 추진
- 각 시설물에 대한 재난안전에 관한 모니터링을 주기적으로 실시하고 있으며, 안전사고 발생시 합동조사단 구성 등의 사후 처리시스템을 구축
- 2014년 4건의 대인안전사고 발생에 대해 보험 등을 통한 사고처리와 시설물 보완, 사고예방을 위한 이용고객 안전교육을 실시하고 있음

## 라. 평가의견

### < 요약 >

재난·안전관리분야에 있어 관리계획의 수립과 활동, 역량강화를 위한 노력은 적절히 잘 운영되고 있으며, 신생공단임에도 고객모니터단 운영을 통한 수요자 지향형 정책 접근은 긍정적임. 또한 사고 발생후 사고에 대한 사후조치 및 보완대책을 적극적으로 강구하여 운영하는 등 공단차원에서 적극적인 대응을 하고 있음. 다만, 재난·안전관리에 대한 시설물별 및 분야별 계획이 체계화되어 있지 못한 측면이 다소 있어 이에 대한 지속적 보완이 필요함

#### ① 재난·안전 관리시스템

- 재난안전관리 기본계획 및 관련 매뉴얼 등을 작성하여 전직원이 숙지하여 재난안전 업무에 대해 체계적으로 대응하고 있음
- 고객의 이용이 많은 다중이용시설로 전사업장을 대상으로 주기별 안전점검 계획의 수립과 시설관리를 추진하고 있음
- 또한, 신생 공단임에도 고객모니터단 운영을 통한 고객의견을 사전 반영 고객 불편 사항의 최소화 추진하는 등 재난안전관리에 있어 적극적으로 대응하고 있음

#### ② 재난·안전 관리역량

- 시설 운영과 관련된 재난안전관리 활동은 법적의무 사항 이행과 자체 사전예방활동 등 적절히 운영되고 있음
- 사업장별 시설물에 대한 책임관리자를 지정 운영하고 있으며, 계절별 중점점검에 대해 안전계획 및 점검반을 편성하여 운영하고 있음
- 특히, 단계별(평상시, 1단계, 2단계 등) 재해예방대책을 수립하여 상황별 직원의 대응력을 높이도록 대책을 마련하였음

#### ③ 재난·안전 관리활동

- 각 시설물에 대한 재난안전에 관한 모니터링을 주기적으로 실시하고 있으며, 안전사

고 발생시 합동조사단 구성 등의 사후 처리시스템을 구축하여 운영하고 있음

- 2014년 4건의 대인안전사고 발생에 대해 보험 등을 통한 사고처리와 시설물 보완, 사고예방을 위한 이용고객 사전안전교육 실시 확대 등 사고발생 전/후에 대한 적절한 보완대책을 강구·운영하고 있음

#### **마. 잘된 점**

- 사업장의 대부분이 다중이용시설로서 재난안전관리 관련 계획과 활동, 역량강화를 위한 노력은 적절히 잘 운영되고 있음. 또한 신생 공단임에도 내부적 역량 강화를 위한 것뿐만 아니라 고객모니터단 운영을 통한 수요자 중심의 재난·안전 및 시설관리를 하는 점을 긍정적임
- 또한, 사고 발생 후 사고에 대한 적절한 사고보상과 시설물에 대한 보완, 사전예방을 위한 사전 교육 확대 등 사고발생 이유와 향후 조치 등에 대해 적절히 보완대책을 강구하여 운영하고 있음

#### **바. 미흡한 점 및 개선방안**

- 재난안전관리에 있어서는 계획과 활동, 역량강화를 위해 잘 운영되고 있으나, 수련원, 운동장 등 다중이용시설의 특성을 고려하여 내부 및 외부의 모니터링을 강화하고 시설에 대한 재난·안전관리를 지속적으로 확대하는 것이 바람직함
- 시설별 재난안전관리에 있어 소방훈련, 재난안전점검 대상 등을 고려한 종합적 혹은 시설별 관리계획의 체계화가 필요

### 3. 공공성 증진노력

#### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정성지표	절대평가	4	92.00	1	<b>3.68</b>

#### 나. 평가내용

- ① 사회적 약자 관리시스템 및 지역사회 공헌활동
  - 연간 유료시설 이용자수(금액) 대비 무료·감면 수혜자수(금액) 비율
  - 사회적 약자를 위한 프로그램 진행 실적 및 사후평가
  - 지역주민(공동체) 발전을 위해 추진한 각종 실적 및 성과
  - 지역 및 자치단체 행사에 업무협조 실적 및 성과
- ② 녹색제품(서비스 포함) 활용 및 에너지 절감을 위한 노력 및 실적
- ③ 타 기관에 대한 자발적인 전파·홍보노력(자료제공, 상담, 방문, 지도실적 등)
- ④ 각종 법규, 제도 등 자치단체, 정부 등에 대한 개선 제안으로 공기업 또는 자치단체의 발전을 가져온 사안

## 다. 추진실적

### ① 사회적 약자 관리시스템 및 지역사회 공헌활동

- 공단 시설 전체에 대해 무료·감면 수혜자 비율은 33.6%로 사회적 약자에 대한 무료 및 감면 시행

\* 유료 549,063명, 무료 277,935명 (총 827,001명)

- 공단 시설 전체에 대해 무료·감면 수혜 금액 비율은 19.8%로 사회적 약자에 대한 무료 및 감면 시행

\* 유료 1,394,534천원, 무료 336,588천원 (총 1,701,687천원)

- 장애인 체육활동지원, 다문화가정·저소득층 가정 지원, 기초생활수급자 등 사회적 약자를 위한 행사개최 및 지원

- 지역 및 지자체에 관련시설 행사 협조, 2014년 관광주간 입장료 무료 및 할인 등을 통한 정부 정책과의 연계성 확대

### ② 녹색제품(서비스 포함) 활용 및 에너지 절감을 위한 노력 및 실적

- 물품 구입시 저탄소 친환경 제품 우선 구매 추진(30,328,000원)

- 에너지 절감을 위해 에너지 절약 담당자 지정 및 사업장별 에너지 지킴이 활동 추진

\* 전년대비 에너지 절감율 19.8% 달성(사용량 1,216,386kwh → 989,386kwh)

### ③ 타 기관에 대한 자발적인 전파·홍보노력(자료제공, 상담, 방문, 지도실적 등)

- 부여군 문화관광상품 판매 홍보 지원, 방송 및 영화사 촬영지원을 통한 홍보 등을 통한 공단관리 시설의 홍보(언론 보도 등 홍보 55회)

- 타 기관에서의 선진시설 견학 및 경영사례 전파(15회),

### ④ 각종 법규, 제도 등 자치단체, 정부 등에 대한 개선 제안으로 공기업 또는 자치단체의 발전을 가져온 사안

- 시설 운영의 효율화와 직원의 안정적 근무를 위한 제도 개선
  - \* 기간제 근로자의 무기계약직 전환(부여군 예산 승인), 정리사지박물관 휴관일 변경 (매주월요일 휴관 → 매주 개관)
- 개인정보보호 컨설팅을 통한 개인정보보호 강화, 기존 결제 및 판매시스템에 대해 결제시스템 개선

## 라. 평가의견

### < 요약 >

공단의 공공성 증대노력에 있어서는 대부분의 사업이 적정수준에서 잘 운영되고 있음. 중앙정부 정책과의 연계나 에너지 절감을 위한 전사적 노력 등은 공단의 공공성 증대에 긍정적임. 또한 시설의 특성상 문화유적 및 세트장, 수련원 등 지역 내·외부의 다양한 고객이 이용하는 시설로서 시설별 특성에 맞는 다양한 프로그램을 지속적으로 개발하여 확대하는 정책이 필요함

#### ① 사회적 약자 관리시스템 및 지역사회 공헌활동

- 공단시설전체에 대한 무료·감면 수혜자는 33.6%, 금액으로는 19.8%에 해당하는 수준의 사회적 약자에 대한 정책 추진
- 지역 및 지자체에 관련시설 행사 협조와 함께, 2014년 관광주간 입장료 무료 및 할인 등을 통한 정부 정책과의 연계성 확대를 통해 공단의 공공성 증대 노력 확대

#### ② 녹색제품(서비스 포함) 활용 및 에너지 절감을 위한 노력 및 실적

- 물품 구입시 저탄소 친환경 제품 우선 구매 추진 및 에너지 절감을 위해 에너지 절약 담당자 지정 및 사업장별 에너지 지킴이 활동 추진하여 전년대비 에너지 절감율 19.8% 달성으로 기관차원의 노력이 지속적으로 이루어지고 있음

#### ③ 타 기관에 대한 자발적인 전파·홍보노력(자료제공, 상담, 방문, 지도실적 등)

- 정림사지, 서동요세트장, 백제관 등 방송 및 영화 촬영이나 관광지의 성격으로 부여

군에 대한 홍보 및 공단의 시설 홍보가 잘 이루어지고 있음

- 또한 새로이 조성된 공단이지만, 시설적인 면에서 잘 갖추어져 있어 타 기관에서의 시설견학과 경영사례 전파도 적절하게 이루어지고 있음

④ 각종 법규, 제도 등 자치단체, 정부 등에 대한 개선 제안으로 공기업 또는 자치단체의 발전을 가져온 사안

- 시설 운영의 효율화를 위해 부여군과 유기적인협조관계를 유지하고 있으며, 기간제 근로자의 무기계약직 전환 등 공단직원의 안정적 근무를 위한 제도 개선도 잘 이루어지고 있음

#### **마. 잘된 점**

- 공단의 시설에 대해 사회적 약자에 대한 무료·감면 정책이 추진되고 있고, 시설의 특성상 문화재 및 관광사업 부분에 대해서는 중앙정부 및 지자체 정책과 연계하여 공공성 증대 노력을 지속하고 있음
- 또한 시설 운영의 효율화를 위해 부여군과 유기적인협조관계를 유지하고 있으며, 기간제 근로자의 무기계약직 전환 등 공단직원의 안정적 근무를 위한 제도 개선도 잘 이루어지고 있음

#### **바. 미흡한 점 및 개선방안**

- 공단의 사업장에 있어 지역주민과 밀착된 시설이 많아 지역주민과 지역공동체 활성화를 위한 다양한 사업의 발굴과 추진이 지속적으로 요구됨

## 4. 고객서비스 품질관리

### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정성지표	절대평가	2	92.00	1	<b>1.84</b>

### 나. 평가내용

- ① 고객서비스헌장 수립 여부 및 적정성
- ② 고객서비스 품질관리시스템
  - 품질관리계획 수립, 품질평가, 평가결과의 환류 등 고객서비스 품질관리시스템 구축 및 운영의 적정성
- ③ 고객서비스 품질관리활동 및 실적
  - 서비스 전달과정, 결과, 환경 등의 품질 제고 노력과 성과

### 다. 추진실적

- ① 고객서비스헌장 수립 여부 및 적정성
  - 고객서비스 헌장 제정(2014.3.21 선포식) 및 고객 응대 및 사업별 표준 매뉴얼 작성 및 배포
- ② 고객서비스 품질관리시스템
  - 고객서비스 품질계획 수립하여 운영하고 있으며, 정기적 서비스 점검체계 가동을 통해 각 부서별 서비스 품질 제고하고 있음
  - 서비스 품질계획 향상을 위해 공단 주민설명회의 개최, 고객의 소리함 설치로 문제점 및 불친절을 개선하는 방안 모색 및 고객의 접근성 향상을 꾀함
  - 고객서비스 품질관리를 위해 고객만족도 및 고객모니터단 운영을 추진하고 있고 서



비스에 대한 고객수요를 상시적으로 모니터링하고 조치결과를 공단 운영에 반영

③ 고객센터 품질관리활동 및 실적

- 상·하반기를 포함 3회의 전 직원에 대해 외부 전문가 CS 교육을 추진하고 있으며, 월별 배부 친절 교육을 주기적으로 실시
- 전사업장에 대한 고객센터 현장 이행실태 및 고객민원 점검(2014.12.2~11)을 통해 지속적인 이행실태 준수와 모니터링을 실시
- 공단 운영사업에 대한 결재시스템, 판매사업 시스템 등을 통한 서비스 개선을 통한 고객센터 품질 제고를 지속적 추진

라. 평가의견

< 요약 >

고객서비스 품질관리를 위한 관련 시스템과 관련 활동, 피드백 등을 적절히 운영하고 있음. 특히, 전화응대 친절도 점검, 청년도 평가, 시설에 대한 주민설명회, 고객의 소리함 설치 등 다각적인 방법으로 서비스에 대한 평가와 품질제고를 위해 노력하고 있음. 이와 함께 고객모니터단 운영을 통해 시설과 서비스에 대한 모니터링 및 고객 서비스 품질제고를 위한 노력을 지속적으로 추진하고 있음

① 고객센터현장 수립 여부 및 적정성

- 고객센터 현장 제정(2014.3.21 선포식) 및 고객 응대 및 사업별 표준 매뉴얼 작성 및 숙지를 통해 고객에 대한 응대서비스 방향 정립

② 고객센터 품질관리시스템

- 고객센터 품질계획 수립하여 운영하고 있으며, 정기적 서비스 점검체계 가동을 통해 각 부서별 서비스 품질 제고하고 있음.
- 전화응대 친절도 점검, 청년도 평가, 주민설명회, 고객의 소리함 설치 등 다각적인 방법은 서비스에 대한 평가와 품질제고를 위한 체계를 갖추고 서비스 향상을 도모하고 있음

③ 고객센터 서비스 품질관리활동 및 실적

- 상·하반기 전 직원에 대해 외부 전문가 CS 교육을 추진하고, 월별 친절 교육을 주기적으로 실시하는 등 직원에 대한 서비스관리를 지속적으로 추진하고 있음
- 이와 함께 전사업장에 대한 고객센터 현장 이행실태 및 고객민원 점검(2014.12.2~11)을 통해 지속적인 이행실태 준수와 모니터링을 실시함으로써 고객센터 서비스 품질 제고를 위한 노력을 지속적 추진

**마. 잘된 점**

- 고객센터 서비스 품질관리를 위한 관련 시스템과 관련 활동, 피드백 등을 적절히 운영하고 있음. 특히, 시설에 대한 다각적인 방법으로 서비스에 대한 평가와 품질제고를 위해 노력하고 있음
- 또한, 고객모니터단 운영을 통해 시설과 서비스에 대한 모니터링 및 고객센터 서비스 품질제고를 위한 노력을 지속적으로 추진하고 있음

**바. 미흡한 점 및 개선방안**

- 고객센터 서비스 품질관리는 전반적으로 잘 이루어지고 있지만, 조치결과와 고객만족도 조사결과를 살펴보면 시설부분은 대부분 잘 이루어지고 있는 반면, 고객 응대에 대한 부분은 다소 미흡한 측면이 있어 지속적 보완이 필요함
- 이와 함께 고객모니터단에 대한 내실 있는 운영도 검토 필요

### Ⅲ. 경영성과

#### 주요사업성과

##### 1. 사업수입

###### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정량지표 (상향지표)	목표부여(A)	8	100.00	1	<b>8.00</b>

###### 나. 평가내용

- 사업수입은 평가대상년도에 공기업이 직접 관리·운영하는 시설에서 발생한 운영수입으로, 자치단체에 납부한 금액을 의미한다.
- 전년도에 비하여 사업기간·사업규모가 변경된사업은 동일한 기간·규모로 조정한다.
- 쓰레기종량제봉투 판매수입은 제외한다.

## 다. 추진실적

○ 2014년 사업 수입은 다음과 같음

(단위 : 천원)

사업명	2014년도			2013년도		
	조정전(A)	조정액(B)	조정후(A+B)	조정전(A)	조정액(B)	조정후(A+B)
부소산입장료	471,005	-	471,005	380,923	-	380,923
정림사지박물관	108,793	-	108,793	100,054	-	100,054
백제왕릉원	23,084	-	23,084	23,770	-	23,770
서동요세트장	25,928	-	25,928	22,918	-	22,918
백제관 (민칠식가옥)	27,660	-	27,660	17,856	-	17,856
문화관광상품판매	54,438	-	54,438	64,399	-	64,399
골재판매	3,958,539	-	3,958,539	3,256,110	-	3,256,110
종합운동장	1,200	-	1,200	1,440	-	1,440
군민체육관	1,775	-	1,775	938	-	938
만수산자연휴양림	243,228	-	243,228	148,754	-	148,754
쓰레기종량제봉투	333,052	(333,052)	-	263,750	(263,750)	-
청소년수련원	491,861	-	491,861	634,855	-	634,855
합계(A)	5,740,563	(333,052)	5,407,511	4,915,767	(263,750)	4,652,017

사업명	2014년 사업수입	2013년 사업수입	목표설정		평가결과	
부소산입장료	471,005	380,923	최고 목표 (B)	5,117,219	가중치	8.00
정림사지박물관	108,793	100,054				
백제왕릉원	23,084	23,770				
서동요세트장	25,928	22,918				
백제관(민칠식가옥)	27,660	17,856				
문화관광상품판매	54,438	64,399				
골재판매	3,958,539	3,256,110	최저 목표 (C)	2,326,009	평점	100.00
종합운동장	1,200	1,440				
군민체육관	1,775	938				
만수산자연휴양림	243,228	148,754				
쓰레기종량제봉투	-	-				
청소년수련원	491,861	634,855				
합계(A)	5,407,511	4,652,017				

#### **라. 평가의견**

- 2014년 사업 수입은 총 5,407,511천원으로 이중 골재판매가 전체수입의 73.2%를 점유하고 있어 사업수지의 다각화가 필요함

#### **마. 원인분석**

- 의견없음

#### **바. 추세분석**

- 의견없음

#### **사. 개선방안**

- 사업수입에 있어 골재판매사업이 전체수입의 73.2%를 점유, 시설관리공단의 공공성과 사업 특성에 맞는 신규사업의 발굴과 다각화가 필요함

## 2. 1인당 시설관리실적

### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정량지표 (상향지표)	목표부여(A)	5	37.51	7	<b>1.88</b>

### 나. 평가내용

- 1인당 관리실적 =  $\frac{\text{관리실적}}{\text{관리인력}}$
- 관리실적이란 공기업 시설의 이용차량수, 이용인원수 등 사업을 통하여 실제로 제공한 실적을 의미한다.
- 관리인력이란 연간 인건비(결산서 기준)를 기준으로 하며, 간접지원부서(예: 임원·총무·기획·예산·회계·인사·경영분석 등 담당부서) 인력·예산 및 정부시책에 따른 행정인턴, 임시고용인력 등은 제외하되, 사업과 연관성이 있는 인력은 모두 포함한다.
- 전년도에 비하여 사업유형별 사업기간·사업규모가 변경된 사항은 동일한 기간·규모로 조정(관리실적, 관리인력)한다.
- 정부정책에 따른 인건비 인상분(무기계약직 전환에 따른 인건비 증가분과 최저임금 기준 충족을 위한 인건비 증가분)은 관리인력 산출 시 제외한다.

## 다. 추진실적

(단위 : 천원, %)

사업명	평가 지표	단위	2014년도			2013년도			증가율 (G=(C-F)/F)	가중치 (H)	가중 평균 증가율 (I=G×H)
			관리 실적	관리 인력	인당 관리 실적	관리 실적	관리 인력	인당 관리 실적			
			(A)	(B)	(C=A/B)	(D)	(E)	(F=D/E)			
사적지 입장료 (부수산, 왕릉원)	이용 자수	명	218,610	142,418	1.55	218,265	136,522	1.60	(0.04)	9.94%	-0.40%
정림사지 박 물 관	관리 면적	m <sup>2</sup>	25,604	122,968	0.21	25,604	132,604	0.19	0.08	5.10%	0.40%
	이용 자수	명	64,577		122,968	0.53		60,733	132,604		0.46
서동요 세트장	관리 면적	m <sup>2</sup>	10,119	21,519	0.47	10,119	8,300	1.22	(0.61)	0.93%	-0.57%
	이용 자수	명	9,403		21,519	0.44		4,948	8,300	0.60	(0.27)
백제관	관리 면적	m <sup>2</sup>	2,252	17,717	0.13	2,252	19,919	0.11	0.12	0.79%	0.10%
	이용 자수	명	559		17,717	0.03		374	19,919		0.02
유적 자료관	관리 면적	m <sup>2</sup>	7,790	13,117	0.59	7,790	12,717	0.61	(0.03)	0.49%	-0.01%
	이용 자수	명	1,216		13,117	0.09		242	12,717		0.02
골재판매	판매 금액	천원	3,958,539	98,890	40.03	3,256,110	36,778	88.53	(0.55)	40.67%	-22.28%
중 운 동 장 합 장	관리 면적	m <sup>2</sup>	54,717	86,265	0.63	54,717	44,134	1.24	(0.49)	3.23%	-1.58%
	이용 자수	명	7,194		86,265	0.08		311	44,134		0.01
군 민 체 육 관	관리 면적	m <sup>2</sup>	1,042	24,216	0.04	1,042	8,841	0.12	(0.63)	0.91%	-0.58%
	이용 자수	명	12,861		24,216	0.53		1,455	8,841		0.16
만수산 휴양림	관리 면적	m <sup>2</sup>	25,000	43,609	0.57	25,000	21,217	1.18	(0.51)	2.77%	-1.42%
	이용 자수	명	13,349		43,609	0.31		6,351	21,217		0.30
청 소 년 수련원	관리 면적	m <sup>2</sup>	7,962	218,854	0.04	7,962	212,988	0.04	(0.03)	10.48%	-0.28%
	이용 자수	명	7,350		218,854	0.03		31,807	212,988		0.15
계										100.0%	5.28%

(단위 : 천원, %)

사업명	평가 지표	단위	2014년도			2013년도			증가율 (G= (C-F) /F)	가중치 (H)	가중 평균 증가율 (I=G×H)
			관리 실적	관리 인력	인당 관리 실적	관리 실적	관리 인력	인당 관리 실적			
			(A)	(B)	(C=A/B)	(D)	(E)	(F=D/E)			
문화사업	관리 면적	m²	45,765	175,320	0.26	45,765	173,538	0.26	(0.01)	12.28%	-0.12%
	이용 자수	명	294,365		317,738	0.93		284,562			0.92
골재판매	판매 금액	천원	3,958,539	98,890	40.03	3,256,110	36,778	88.53	(0.55)	40.67%	-22.28%
체육 시설	관리 면적	m²	80,759	154,090	0.52	80,759	74,191	1.09	(0.52)	6.91%	-3.58%
	이용 자수	명	33,404		154,090	0.22		8,117			0.11
청소년 수련원	관리 면적	m²	7,962	218,854	0.04	7,962	212,988	0.04	(0.03)	10.48%	-0.28%
	이용 자수	명	7,350		218,854	0.03		31,807			0.15
계										100.0%	-27.49%

(단위 : 천원, %)

평균증가율	목표설정		평균결과	
-27.49%	최고목표(B)	110	가중치	5
	최저목표(C)	50	평점(k)	37.51
			득점	1.88

#### 라. 평가의견

- 사업별 사업수지 관리인력의 규모에 있어 편중이 심함. 공단의 안정적인 시설관리와 지표관리를 위해 장기적 차원의 모니터링이 필요함

#### 마. 원인분석

- 의견없음

#### 바. 추세분석

- 의견없음

#### 사. 개선방안

- 의견없음



### 3. 안전사고 발생건수(총점 환산)

#### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정량지표 (하향지표)	목표부여(A)	4	87.07	2	<b>3.48</b>

#### 나. 평가내용

- 안전사고 발생건수
  - ※ 안전사고 발생건수가 5건 이하 기관 : 3점 부여 후 나머지 1점으로 평가
  - ※ 안전사고 발생건수가 10건 이하 기관 : 2점 부여 후 나머지 2점으로 평가
- 안전사고란 대인·대물사고를 모두 의미하며 공기업(지방자치단체 포함)이 보험처리를 완료한 건수로 측정(소송 및 재판이 진행 중인 사고는 제외)
  - 직원들의 안전사고는 제외
  - 대물사고 중 50만원 이하(자기부담금 포함)는 안전사고 건수에서 제외
  - 대인사고 중 5만원 이하(자기부담금 포함)는 안전사고 건수에서 제외
- 비교대상 기간 간의 사업변동이 있는 경우, 조정 후 평가(평가대상 기간의 신규사업 및 위탁완료한 사업에서 발생한 안전사고는 제외)
- 1건의 안전사고를 통해 피해(대인 또는 대물)가 복수로 발생한 경우에는 각각의 피해에 대해 별도로 평가하여 복수의 안전사고로 평가
- 보험에 가입된 시설물임에도 보험으로 처리하지 않고 공기업(지방자치단체 포함)이 보상비 등 직접 비용지급 처리한 경우 금액과 관계없이 안전사고 발생건수에 포함
  - 보험가입이 원천적으로 불가능한 시설물에 한해 안전사고 건수는 대물·대인 사고 금액기준 적용

## 다. 추진실적

### ① 2014년 총 4건의 안전사고 발생

구분	2014년	2013년	목표설정		평가결과	
일반사고	4	-	최고목표 (B)	-	가중치	A>10건이면 4 6≤A≤10이면 2 A≤5건이면 1
사망·중상		-				
합계(A)	4	-	최저목표 (C)	-	평 점	
					득 점	

연번	사 업 장	구분	처리방식	사고일자	지급액	사고내용
1	청소년수련원	대인	삼성화재	2014.8.12	1,700천원	수련활동(챌린지) 중 시설물 접촉사고
2	청소년수련원	대인	삼성화재	2014.10.18	5,340천원 (2015.1월 지급)	수련활동(챌린지) 중 시설물 접촉사고
3	청소년수련원	대인	삼성화재	2014.10.24	401천원	족구장에서 운동 중 사고
4	부소산성 주차장	대인	자체	2014.10.29	100천원	수련활동 중 넘어짐

## 라. 평가의견

- 시설물 관리 및 재난안전분야는 시스템적으로 잘 구성된 반면, 시설물 이용객에 대한 사전안전예방활동에 대한 주의가 필요
- 4건의 사고 모두 수련원 및 수련활동 중 발생한 내용으로 수련활동시설에 대한 안전 조치 강화 필요

## 마. 원인분석

- 시설물 이용객에 대한 안전사고 4건 발생

**바. 추세분석**

- 의견없음

**사. 개선방안**

- 시설물 이용객에 대한 사전안전교육 및 안전사고 예방체계 구성

## 경영효율성과

### 1. 대행사업비절감률

#### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정량지표 (하향지표)	목표부여(A)	12	93.89	1	<b>11.27</b>

#### 나. 평가내용

- 대행사업비란 공기업이 해당 사업의 운영을 위해서 자치단체로부터 받은 금액 중 자본예산을 제외한 금액(손익계산서상의 영업비용)으로 다음의 항목을 조정하여 계산한다.
  - 신규사업의 대행사업비는 당해연도 대행사업비에서 차감한다.
  - 전년도에 비하여 사업기간·사업규모가 변경된 사업은 동일한 기간·규모로 조정한다.
  - 물가상승률 조정 : 당해연도 대행사업비에서 물가상승률 해당분(전년도 조정후 대행사업비 x 통계청 발표 소비자물가상승률)을 차감한다.
  - 성과급은 대행사업비에서 차감한다.
  - 수선유지비 및 감가상각비는 대행사업비에서 차감한다.
  - 손익계산서상의 영업비용(자본예산 제외) 외 대행사업의 운영을 위해 자치단체로부터 받은 각종 운영비 및 물품이 있는 경우, 해당 금액도 대행사업비에 포함한다.
- 정부정책에 따른 인건비 인상분(무기계약직 전환에 따른 인건비 증가분과 최저임금 기준 충족을 위한 인건비 증가분)은 제외한다.
  - 정부의 “공공부문 비정규직 고용개선대책(‘11.11.28)”에 따라 기간제 근로자에 대한 선택적 복지비 및 명절휴가비 등 상여수당 지급, 외주용역직원을 직접고용함에 따라 발생한 최초 인건비 증가분은 제외한다.

다. 추진실적

(단위 : 천원)

구 분	2014년도			2013년도		
	조정전 (A)	조정액 (B)	조정후 (A+B)	조정전 (A)	조정액 (B)	조정후 (A+B)
경영관리팀	605,359	(28,044)	577,315	691,608	-	691,608
사적지입장료수익	164,982	(7,750)	157,232	166,632	-	166,632
정림사지박물관	489,079	(70,384)	418,695	467,518	(2,614)	464,904
서동요세트장	61,018	(1,848)	59,170	59,803	(132)	59,671
송국리자료관	31,048	(1,131)	29,917	36,866	(1,560)	35,306
백제관(민칠식가옥)	64,845	(1,386)	63,459	62,484	(1,560)	60,924
문화관광상품	81,780	(446)	81,334	39,235	-	39,235
골재판매	99,620	(2,738)	96,882	106,699	-	106,699
종합운동장	310,280	(9,736)	300,544	283,846	-	283,846
군민체육관	76,356	(1,352)	75,004	70,445	-	70,445
만수산자연휴양림	250,730	(13,758)	236,972	259,217	-	259,217
백마강생활체육공원	30,526	(30,526)	-	3,814	(3,814)	0
쓰레기봉투판매	50,000	(50,000)	-	82,836	(82,836)	0
청소년수련원	1,185,139	(137,988)	1,047,151	1,079,938	(8,052)	1,071,886
총 계	3,500,762	(357,087)	3,143,675	3,410,941	(100,568)	3,310,373

## 라. 평가의견

(단위 : 천원)

구 분	2014년도 대행사업비 (A)	2013년도 대행사업비 (B)	목표설정		평가결과	
경영관리팀	577,315	691,608	최 고 목 표 (C)	2,979,336	가 중 치	12.00
사적지입장료수익	157,232	166,632				
정림사지박물관	418,695	464,904				
서동요세트장	59,170	59,671				
송국리자료관	29,917	35,306				
백제관(민칠식가옥)	63,459	60,924				
문화관광상품	81,334	39,235				
골재판매	96,882	106,699	최 저 목 표 (D)	4,965,560	평 점	93.89
종합운동장	300,544	283,846				
군민체육관	75,004	70,445				
만수산자연휴양림	236,972	259,217				
백마강생활체육공원	-	-				
쓰레기봉투판매	-	-				
청소년수련원	1,047,151	1,071,886				
총 계	3,143,675	3,310,373			특 점	11.27

- 최고목표 = 전년도 실적 × 90%
- 최저목표 = 전년도 실적 × 150%
- 평 점 = ((A-B×물가상승률)-D) ÷ (C - D) × 100(소수점 셋째 자리에서 반올림)
- 득 점 = (평점 ÷ 100) × 가중치(소수점 셋째 자리에서 반올림)
- 통계청 발표 2014년도 소비자물가상승률 :1.3%

천안시 시설관리공단은 2012년에 사업을 개시하였음

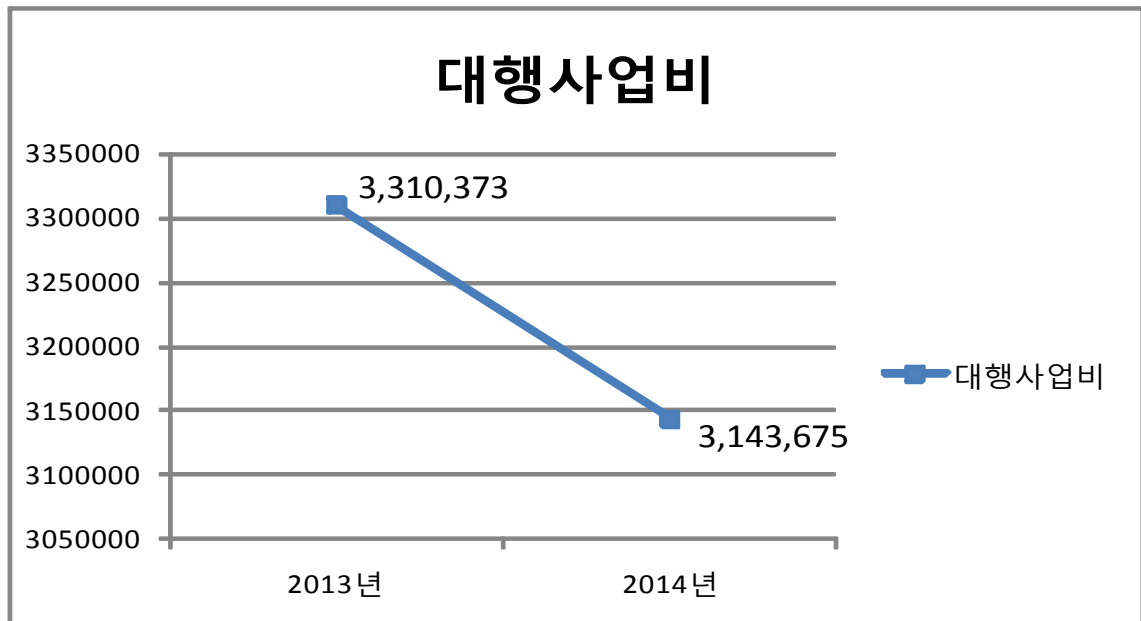
#### 마. 원인분석

- 2013년에 사업을 개시하였으며, 정림사지박물관, 종합운동장, 청소년수련원 등의 사업에서 비교적 많은 비용이 발생함

#### 바. 추세분석

(단위 : 천원)

구분	2013년	2014년
대행사업비	3,310,373	3,143,675



#### 사. 개선방안

- 2013년 8월에 사업을 시작하여 동일기간으로 비교한 결과 전기대비 대행사업비가 감소함. 사업 초기 단계이므로 수익성의 변동이 클 것으로 예상되며, 따라서 사업별 지속적인 관심과 전반적인 비용절감에 대한 노력이 필요함. 또한, 인원을 겸직 배치하는 등 인력활용의 효율성을 더욱 높이도록 하여야 함

## 2. 사업수지비율

### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정량지표 (상향지표)	목표부여(A)	5	100.00	1	<b>5.00</b>

### 나. 평가내용

- 사업수지비율(%) =  $\frac{\text{사업수입}}{\text{사업비용}} \times 100$
- 사업수입이란 공기업이 직접 관리하는 시설에서 발생한 운영수입으로, 자치단체에 납부한 금액을 기준으로 한다(단, 영업외수입과 자본적 수입은 제외).
- 사업비용이란 사업수입을 창출하기 위하여 지출된 비용(손익계산서상의 영업비용으로 영업외비용과 자본적 지출은 제외)을 의미한다.
- 사업수지비율 산정 시 무수익사업, 성과급, 수선유지비는 사업비용에서 제외한다.
  - 무수익사업이란 공기업이 해당 사업의 주된 재화나 용역을 무상(無償)으로 공급하는 사업을 의미한다(도서관, 공원관리, 도로관리, 청사관리 등).
  - 쓰레기종량제봉투 판매수입 및 관련 비용은 사업수지비율 산정시 제외한다.
- 비교대상 기간 간의 사업변동이 있는 경우, 조정 후 평가(평가대상 기간의 신규사업 및 위탁완료한 사업은 제외)한다.
- 정부정책에 따른 인건비 인상분(무기계약직 전환에 따른 인건비 증가분과 최저임금 기준 충족을 위한 인건비 증가분)은 제외한다.
  - 정부의 “공공부문 비정규직 고용개선대책(‘11.11.28)”에 따라 기간제 근로자에게 선택적복지비 및 명절휴가비 등 상여수당 지급, 외주용역직원을 직접고용함에 따라 발생한 최초 인건비 증가분은 제외한다.



다. 추진실적

(단위 : 천원)

사업명	2014년 사업수입	2013년 사업수입
부소산입장료	471,005	380,923
정림사지박물관	108,793	100,054
백제왕릉원	23,084	23,770
서동요세트장	25,928	22,918
백제관(민칠식가옥)	27,660	17,856
문화관광상품판매	54,438	64,399
골재판매	3,958,539	3,256,110
종합운동장	1,200	1,440
군민체육관	1,775	938
만수산자연휴양림	243,228	148,754
쓰레기종량제봉투	-	-
청소년수련원	491,861	634,855
합계(A)	5,407,511	4,652,017

구 분	2014년도 대행사업비(A)	2013년도 대행사업비(B)
경영관리팀	577,315	691,608
사적지입장료수익	157,232	166,632
정림사지박물관	418,695	464,904
서동요세트장	59,170	59,671
송국리자료관	29,917	35,306
백제관(민칠식가옥)	63,459	60,924
문화관광상품	81,334	39,235
골재판매	96,882	106,699
종합운동장	300,544	283,846
군민체육관	75,004	70,445
만수산자연휴양림	236,972	259,217
백마강생활체육공원	-	-
쓰레기봉투판매	-	-
청소년수련원	1,047,151	1,071,886
총 계	3,143,675	3,310,373

## 라. 평가의견

(단위 : 천원)

구 분	2014년도	2013년도	목표설정		평가결과	
사업수입 (A)	5,407,511	4,652,017	최고목표 (D)	154.58%	가중치	5
사업비용 (B)	3,143,675	3,310,373			평점	100.00
수지비율 (C=A/B)	172.01%	140.53%	최저목표 (E)	70.27%	득점	5.00

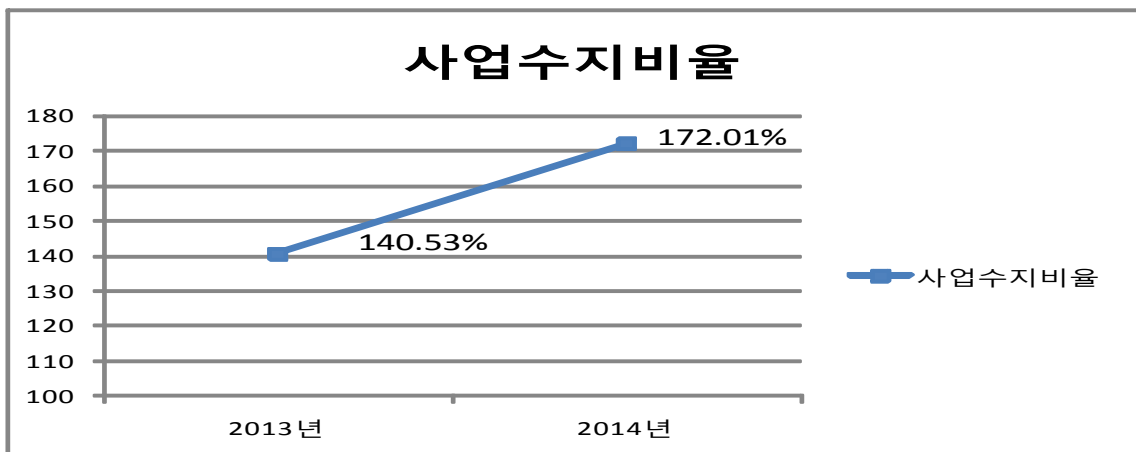
- 최고목표 = 전년도 실적 × 110%
- 최저목표 = 전년도 실적 × 50%
- 평 점 =  $(C - E) \div (D - E) \times 100$  (소수점 셋째 자리에서 반올림)
- 득 점 =  $(\text{평점} \div 100) \times \text{가중치}$  (소수점 셋째 자리에서 반올림)

## 마. 원인분석

- 사업 초기 단계로 시설투자 비율이 높으나 전기 동일기간과 비교한 결과 당기에는 비교적 향상된 수지비율을 나타냄

## 바. 추세분석

구분	2013년	2014년
수지비율	140.53%	172.01%



#### **사. 개선방안**

- 사업의 초기 단계이므로 사업수입 및 사업비용의 변동성이 크나 초기 투자비용은 감소시키기 어려우므로 기타 비용의 감소를 통하여 수지비율을 개선시키도록 하여야 함. 특히, 사업별 분석을 통하여 수익성이 높은 사업은 활성화시킬 필요가 있으며, 수익성이 낮은 사업은 수입 증대 방안의 모색이 필요함

## 고객만족성과

### 1. 고객만족도(일부 총점환산제)

#### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정량지표 (상향지표)	목표부여(B)	15	88.14	2	<b>13.22</b>

#### 나. 평가내용

① 고객만족도조사 점수 : 행정자치부에서 일괄적으로 실시, 고객만족도 조사 결과

② 세부평가방법

○ 당해연도 평가(60점 만점)

- 최고목표 : 100점
- 최저목표 : 0점

○ 전년대비 개선도 평가(40점 만점)

- 최고목표 : 전년도 실적 + (100점 - 전년도 실적) × 10%
- 최저목표 : 0점

$$\text{○ 평점} = \frac{\text{실적}}{100\text{점}} \times 60\text{점} + \frac{\text{실적}}{\text{전년도 실적} + (100\text{점} - \text{전년도 실적}) \times 10\%} \times 40\text{점}$$

※ 당해연도 고객만족도 점수가 90점 이상일 경우, 개선도 부분은 만점으로 한다.

#### 다. 평가결과

- 부여군 시설관리공단의 고객만족도 점수는 다음과 같음

(단위 : 점)

기관명	총 합 만족도	서비스 환 경	서비스 과 정	서비스 결 과	사회적 만족도	전반적 만족도
부여군 시설관리공단	88.80	90.37	88.11	89.08	91.35	86.85

- 부여군 시설관리공단의 고객만족도 점수는 서비스 환경 90.37점, 서비스 과정 88.11점, 서비스 결과 89.08점, 사회적 만족도 91.35점, 전반적 만족도 86.85점이며 종합 만족도는 88.80점으로 나타남
- 당해연도 평가 9점 대비 7.99점, 6점 대비 총점환산제를 적용하여 5.22점으로 총 13.22점임

## IV. 정책준수

### 1. 공기업정책준수

#### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정량지표	단계별평가	10점	80.80	2	<b>8.08</b>

#### 나. 평가내용

합 계	배점	득점
① 인건비인상률 준수(총점환산제)	2.0	1.74
② 복리후생제도 정상화	(-3.0)	0.00
③ 정부 3.0 추진	1.0	0.34
④ 추가사업 타당성검토	(-1.0)	0.00
⑤ 경영개선명령 이행여부	(-3.0)	0.00
⑥ 감사원 감사결과 지적사항 이행여부	(-1.0)	0.00
⑦ 성과급제도 운영의 적정성	0.5	0.50
⑧ 업무추진비 집행의 적정성	0.5	0.50
⑨ 통합경영공시 운용의 적정성	1.0	1.00
⑩ 재정균형집행	1.0	1.00
⑪ 정부권장정책 이행실적(장애인 채용, 중기제품, 장애인제품, 친환경상품 구매, 사회적기업 생산품구매)	2.0	1.37
⑫ 개인정보보호 수준체계 및 대응 대책 수립실행	0.5	0.43
⑬ 고용안정 및 일자리창출	1.0	0.70
⑭ 유급휴가의 적정한 운영실적	0.5	0.50

※ 정책분야의 최종 점수분포 결정은 지표에 대한 일몰제 적용 후 결정

## 정책준수

### 1. 인건비 인상률 준수(총점환산제)

#### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정량지표	단계별평가	2.0점	87.07	2	<b>1.74</b>

#### 나. 평가내용

- ① '14년도 총인건비 가이드라인 준수 여부 (1.0점)
- ② '13년도 총인건비 가이드라인 준수 여부 (0.5점)
- ③ '12년도 총인건비 가이드라인 준수 여부 (0.5점)
  - 2014년도 총인건비인상률은 2013년도 총인건비 예산의 1.7% 범위내에서 인상  
(자연증가분 1.4%한 별도 인정)
  - \* 2014년 통상임금 소송결과에 따른 소송당사자인 기관의 실적급여 증가액은 제외
  - 2013년도 총인건비인상률은 2012년도 총인건비 예산의 2.8% 범위내에서 인상  
(자연증가분 1.4%한 별도 인정)
  - 2012년도 총인건비인상률은 2011년도 총인건비 예산의 3.5% 범위내에서 인상  
(자연증가분 1.4%한 별도 인정)

#### 다. 평가의견

- 총점환산제 87.07점을 적용하여 1.74점 부여

## 2. 복리후생제도 정상화

### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정량지표 정성지표	단계별평가 절대평가	(-3.0점)	-	-	<b>0.00</b>

### 나. 평가내용

- 국민의 눈높이를 벗어난 과도한 복리후생제도에 대한 정상화실적 평가(-3점)
- 과도한 복리후생제도에란 일차적으로 총12개의 항목에 대하여 지방공무원의 복리후생 수준을 기준으로 판단
- 지방공기업 예산편성기준을 위반하거나 동일 복리후생 항목에 대하여 예산과 사내근로복지기금을 중복적으로 지출하는 것을 원칙적으로 금지함
- \* 지방공기업 복리후생제도 정상화 추진지침('12.3월) 참고

### 다. 추진실적

- 과도한 복리후생 관련 12개 제도 검토 결과 해당사항이 없음

### 라. 평가의견

- 과도한 복리후생 관련 12개 제도 검토 결과 비정상의 정상화를 정상적으로 추진함에 따라 정부정책에 동참하고 있음
- 이러한 업무의 추진은 동 공단의 업무추진 절차에 따라 적절히 이루어진 것으로 판단됨



#### **마. 개선방안**

- 공공조직은 생성과 발전에 따라 비정상적인 제도가 만들어 지기 쉬운바, 비정상적인 제도는 정상화하고 새롭게 비정상적인 제도가 만들어지지 않도록 노력해야 할 것임
- 특히, 공단은 이제 막 신설한 공단으로서 새로운 제도를 도입할 경우, 기존 공단들의 문제점을 잘 따져 가면서 도입할 것을 권고함

### 3. 정부3.0 추진

#### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정량지표 정성지표	절대평가	1.0점	34.00	7	<b>0.34</b>

#### 나. 평가내용

- ① 정부3.0 추진기반 구축 정도(정량)
- ② 국민중심의 정보공개 노력도(정량)
- ③ 공공데이터 제공·개방 노력도(정량·정성)
- ④ 기관간 정보공유를 통한 협업도(정성)
- ⑤ 맞춤형 서비스 추진 실적(정성)
  - ‘추진기반’이란 기관장 관심도, 정부3.0 교육·홍보 실적을 의미
  - ‘정보’란 정보공개법 제2조 제1호상의 정보
  - ‘공공데이터’란 공공데이터법 제2조 제2호의 공공데이터
  - ‘정보공유’는 기관이 보유한 정보를 기관 상호간에 취합·제공·조회하는 행위
  - ‘맞춤형 서비스’는 유형별로 수요자가 필요로 하는 서비스를 의미

#### 다. 추진실적

- 부여군 시설관리공단은 정부3.0 추진기반 구축, 국민중심의 정보공개 노력도, 공공데이터 제공개방 노력도, 기관간 정보공유를 통한 협업정도 등 4개 영역 잘 준수함
- 또한 정부3.0 추진진단결과는 행정자치부의 평가결과를 반영할 때 정상적으로 볼 수 있음

#### **라. 평가의견**

- 부여군 시설관리공단은 정부3.0 추진기반 구축 등 4개 영역 잘 준수
- 다만, 정부3.0 추진진단결과는 행정자치부의 평가결과를 반영할 때 0.34점 부가 가능함

#### **마. 개선방안**

- 보다 철저한 평가 관련 자료를 보고서에 담을 필요가 있음

## 4. 추가사업 타당성검토

### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정량지표	단계별평가	(-1.0점)	-	-	<b>0.00</b>

### 나. 평가내용

- ① 추가사업 타당성검토 실시 여부 : -0.5점
- ② 인력증원의 적정성 : -0.5점
  - 설립 후 기존사업과 내용적으로 상이하거나, 정원의 증가를 요구되는 사업을 추진할 경우 설립시에 준하는 타당성 검토를 실시해야 한다.
  - 인력은 정관상 정원에 규정된 인력을 의미한다.

### 다. 추진실적

- 2014. 04 조직진단과 더불어 청소년센터 등 총 8개 사업의 타당성 검토를 진행중 (지방공기업평가원 용역)
- 2014. 04 조직진단을 바탕으로 적절하게 인원조정

### 라. 평가의견

- 2014. 04 조직진단을 바탕으로 적절하게 인원이 증원됨
- 따라서 감점 없음

#### **마. 개선방안**

- 공단의 추가 사업이나 인력 및 조직의 증대한 변동이 있을 경우, 전문가의 객관적인 조직진단이나 타당성 조사를 통해서 적정 업무량과 인력을 유지해야 할 필요가 있음

## 5. 경영개선명령 이행 여부

### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정량지표	단계별평가	(-3.0점)	-	-	<b>0.00</b>

### 나. 평가내용

- ① 행정자치부 경영진단결과 경영개선명령 및 개선권고 사항 이행 실적(-2.0점)
- ② 전기평가 지적사항 이행실적(-1.0점)
  - 이행노력도
  - 경영개선명령은 2000.1 ~ 2014.12월말까지 통보된 경영개선명령 및 개선권고 사항을 의미한다.
    - 경영개선명령 : 경영진단결과 개선명령('00 ~ '14년), 신설·통합공기업 컨설팅결과 권고 이행사항('10 ~ '14년), 재무건전성 일제점검결과 개선명령('11.5.8), 공기업 선진화 추진에 따른 경영개선명령('10.4.5) 등
  - 경영개선명령 중 미이행 사항(이행이 완료되지 아니한 사항)은 2014년 12월말 현재 이행 완료기한이 도래하였으나 이행이 완료되지 아니한 사항을 의미한다.
  - 전년도 평가 지적사항 이행실적은 2014년(2013년도 실적) 경영평가결과 지적사항에 대한 이행실적을 의미한다.(평가시점까지 추진한 사항을 평가에 반영)
    - 2013년도 경영평가결과(2014년 평가실시) 개선사항에 대하여 2015년 현재 이행노력도 평가

### 다. 추진실적

- 2013년도 행정자치부 신설지방공기업 컨설팅결과 권고이행사항 16건 대부분 완료 및 일부 진행 중임
- 이러한 지적사항은 용역중이거나 팀장연봉제 규정개정인바 조속히 완료가 필요함

#### **라. 평가의견**

- 2013년도 행정자치부 신설지방공기업 컨설팅결과 권고이행사항 16건 대부분 완료 및 일부 진행 중임
- 따라서 감점 없음

#### **마. 개선방안**

- 컨설팅 지적사항 중 진행중인 사업은 용역중이거나 팀장연봉제 규정개정인바 조속히 완료가 필요함

## 6. 감사원 감사결과 지적사항 이행 여부

### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정량지표	단계별평가	(-1.0점)	-	-	<b>0.00</b>

### 나. 평가내용

- ① 감사원의 지방공기업에 대한 감사결과 지적사항 이행 여부(-1.0점)
  - 감사결과 지적사항은 2005년 이후 지적사항을 의미한다.
    - 다만, 주의 등 기관에서 후속조치(추진)사항을 감사원으로 통보할 필요가 없는 지적사항은 건수에서 제외한다.

### 다. 추진실적

- 해당사항 없음

### 라. 평가의견

- 해당사항 없음

### 마. 개선방안

- 해당사항 없음



## 7. 성과급제도 운영의 적정성

### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정량지표	단계별평가	0.5점	100.00	1	<b>0.50</b>

### 나. 평가내용

- 인센티브 성과급의 적정 운영 여부
- 성과급 지급기준 및 지급률 준수
  - 적용대상 : 정관상 정원에 포함된 정규직원(정원외 무기계약근로자 및 계약직, 기간제근로자, 청원경찰 등에 대해 법인의 사업성격상 필요성이 인정되는 경우 지급 가능하며, 구체적인 지급방법은 자체결정)
  - 기관장은 지방자치단체장이 결정한 지급률을 개인별로 적용하여 합한 총액 범위 내에서 성과급 지급 총액(Ceiling)을 결정
  - 기관장은 근무실적 평가 등을 고려하여 개인 또는 부서단위로 4등급 이상으로 차등을 두어 지급하되 최고-최저등급간 지급률의 차이는 50%p 이상으로 하고, 등급별 인원 비율도 최고는 20% 이내, 최저는 10% 이상으로 강제 배분
    - ※ 개인별 또는 부서단위 근무성적·업무성과 등에 대하여 객관적으로 평가할 수 있는 방법을 각 법인의 내규로 규정하여 시행
- '14년도 중 입사자는 '14년('13년도 실적) 경영평가결과에 따라 지급하는 '14년 성과급 지급대상이 아님
  - 연도 중 퇴사자는 퇴직시점에서 직전년도 지급률로 월할계산하여 지급
- 성과급은 제도의 취지를 고려하여 비리자 또는 성과가 저조한 기관, 실제 근무하지 아니한 기간에 대해서는 성과급 지급을 제한
  - ※ 2014년도 지방공기업 예산편성 기준 및 2014년(2013년도실적) 지방공기업 경영평가결과 통보에 따른 성과급 지급률 준수

#### **다. 추진실적**

- 2014년 부여군 시설관리공단은 경영평가 없었으나 5등급으로 나누어 성과급을 지급할 수 있도록 조치하였음
- 지급률 범위는 5등급이며, 지급기준은 등급별로 100, 85, 75, 50%임

#### **라. 평가의견**

- 2014년 부여군 시설관리공단은 경영평가 없었으나 5등급으로 나누어 성과급을 지급할 수 있도록 조치하였음
- 신생공단이기 때문에 성과급기준을 만들은 것으로 0.50점부여 가능하다고 판단됨

#### **마. 개선방안**

- 부여군 시설관리공단의 신설공단으로서 성과급운영 관련 근거를 마련하고 있으나 현재 근거는 적용과정에 타당성이 떨어지는 것임
- 따라서 동 시설관리공단은 새로운 성과관리제도인 BSC의 도입에 따라 성과연봉을 지급할 것을 권고함

## 8. 업무추진비 집행의 적정성

### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정량지표	단계별평가	0.5점	100.00	1	<b>0.50</b>

### 나. 평가내용

- 업무추진비 집행기준 준수 여부
  - 업무추진비 집행기준 : 조세특례제한법 제136조(법인세법 규정의 100분의 70)에 의한 편성·운영
  - 업무추진비 한도액은 결산서 상 매출액(감사보고서 매출액) 기준으로 산정하고, 집행액은 결산서 상의 업무추진비(감사보고서 적대비) 채무확정액으로 한다.
  - 업무추진비는 다른 비목에서 「이용·전용·변경」하여 증액 불가
  - 업무추진을 위한 적대성 경비집행 또는 물품의 구입은 신용카드 중 클린카드로 집행
    - 건당 50만원 이상의 경우에는 주된 상대방의 소속 및 성명을 증빙서류에 반드시 기재
- ※ 기타 업무추진비의 집행기준은 「2014년도 지방공기업 예산편성기준」을 적용한다.

### 다. 추진실적

- 공단은 업무추진비 집행 가능액 13,510천원 중 12,767천원 사용 및 차감내역 743천원 확인
- 기타 업무추진비 집행기준의 세부 요소를 잘 준수하고 있음

#### **라. 평가의견**

- 업무추진비 집행내역 및 업무추진비 집행기준의 준수로 동 지표의 최고 점수인 0.50점 부여 가능함

#### **마. 개선방안**

- 업무추진비는 집행액도 중요하지만 집행기준의 세부요소의 적정성도 중요한 바, 세부 요소인 6대 영역을 보고서에 제시할 필요가 있음

## 9. 통합경영공시 운영의 적정성

### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정량지표	단계별평가	1.0점	100.00	1	<b>1.00</b>

### 나. 평가내용

- ① 자료입력기한 준수 여부 (0.3점)
- ② 공시책임자 지정·공시(책임자별 공시내용 적정성 검토 여부) (0.1점)
- ③ 공시항목 준수 및 입력자료의 충실성 (0.6점)
  - 자료입력기한, 공시책임자, 공시항목은 통합경영공시 업무매뉴얼에 규정된 내용에 따른다.
    - 자료입력기한
      - 정기공시 : 연간공시 4.30까지, 분기·반기말 공시는 분·반기말 다음날 부터 45일 이내 입력
      - 수시공시 : 입력사유가 발생한 경우 공시정보의 발생·변경일 다음날부터 14일 이내 입력
    - ※ 공공기관의 정보공개에 관한 법률 제9조에 의한 비공개대상정보 및 개인정보보호법 제18조 및 제19조에 따른 개인정보 이용·제공 제한된 사항은 공시제외
  - 평가제외 대상
    - 입찰공고는 조달청 G2B시스템 및 해당기관 홈페이지에 등재하여 입찰을 진행한 경우는 평가대상에서 제외 가능
    - 공시대상 중 “경영혁신과제 추진실적 및 경영혁신사례”항목 평가에서 제외

### 다. 추진실적

- 일부 내용 3.31일 입력 준수
- 공시책임자의 지정 및 공시 적절함
- 10개 공시항목 및 입력자료 충실함

## 라. 평가의견

- 통합경영공시의 3요소인 자료 입력기간 준수, 공시책임자의 지정 및 공시 적절, 공시항목 및 입력자료 충실함
- 따라서 동지표의 최고점 1.00점 부여 가능

## 마. 개선방안

- 통합경영공시는 조직의 경영현황을 고객에게 잘 알리기 위한 방안일 뿐 아니라 정부3.0과도 연계되는 바, 지속적으로 잘 관리할 필요가 있음
- 또한 공사는 통합경영공시 관련 세부사항을 보다 충실하게 보고서에 담을 필요가 있음

## 10. 재정균형집행

### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정량지표	목표대실적	1.0점	100.00	1	<b>1.00</b>

### 나. 평가내용

- 재정균형집행목표액 달성도 측정 (1.0점)

$$\text{- 재정균형집행 목표달성률(\%)} = \frac{\text{재정균형집행액}}{\text{재정균형집행목표액}} \times 100$$

- 균형집행대상예산액의 가산점 (0.2점)

※ 단, 가산점은 배점한도(1점) 범위내에서 운영

### 다. 추진실적

- 공단의 재정균형집행 대상 액은 738,631천원이며, 목표액은 406,247천원으로 2015. 6. 30일까지 집행실적은 121.51%로 나타남
- 공단의 균형집행대상 예산액은 738,631천원으로 8억 미만 20%의 D등급으로임

### 라. 평가의견

- 부여군 시설관리공단의 재정균형집행 목표액은 406,247천원이며 2015. 6. 30 까지 집행실적은 121.51%로 나타남
- 공단의 균형집행대상 예산액은 738,631천원으로 20%의 D등급으로 임
- 따라서 집행실적 1.00점에, 균형집행대상 예산액 관련 점수 0.05점을 더하여 1.05점의 점수를 부여할 수 있으며, 최종 1.00점임

#### **마. 개선방안**

- 공단은 재정균형집행 대상액 738,631외의 다른 정보는 보고서에 제시하지 않아 보다 충실하게 작성할 필요가 있음



## 11. 정부권장정책 이행실적

### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정량지표	단계별평가	2.0점	68.50	4	<b>1.37</b>

### 나. 평가내용

- 관련법령에 의하여 준수하여야 하는 정부권장정책의 이행여부를 평가

환산점수 지 표 별	2.0 점	근거법률	측정기준
중소기업제품 우선 구매	2.0	중소기업제품 구매촉진 및 판로지원에 관한 법률	해당 공기업의 구매대상 품목의 총구매액 대비 구매 실적률
중증장애인 생산품 우선구매	2.0	중증장애인생산품 우선구매 특별법	·전년대비 중증장애인생산품 구매실적 증가율 ·총구매액 대비 중증장애인생산품 구매목표 비율 달성률
장애인 의무고용	2.0	장애인고용촉진 및 직업 재활법	상시근로자(50인이상) 총수대비 장애인 고용률
녹색제품 우선 구매	2.0	녹색제품 구매촉진에 관한 법률	·해당 공기업의 구매대상 품목의 총구매액 대비 구매 실적률 ·전년대비 녹색구매 금액 증감률
사회적기업 생산품 구매	2.0	사회적기업육성법	·물품·용역(공사제외) 총 구매액 중 사회적기업 물품·용역 구매비율(%)

- 정부권장정책의 이행여부는 관련법령에서 의무적으로 이행하여야 하는 기관을 대상으로 하되 구체적인 사항은 관련법령에서 정하는 바에 따른다.
- 각 지표별 대상기관은 관련법령에서 정하는 기관으로 한다.
- ※ 중소기업제품 구매(중소기업청 공공구매제도과), 장애인생산품 구매(보건복지부 장애인자립기반과), 장애인 의무고용(고용노동부 장애인고용과), 녹색상품구매(환경부 녹색기술경제과), 사회적기업상품 구매(고용노동부 사회적기업과)

#### **다. 추진실적**

- 중소기업제품 우선구매 : 0.73점
- 사회적기업생산물 구매 : 2.00점
- 정부권장정책 이행실적 준수 : 1.37점( $(0.73+2.00)/2=1.37$ 점)

#### **라. 평가의견**

- 중소기업제품 우선 구매 추진 정상적 추진했으나 다소 미흡, 중소기업청 자료를 바탕으로 0.73점 부여 가능
- 사회적 기업 생산물구매 정상적 추진. 고용노동부 자료를 통해 2.00점 부여 가능
- 따라서 도합 2.73점이나 이를 환산하면, 1.37점임

#### **마. 개선방안**

- 공단은 중소기업제품 등을 활용하여 정상적인 점수를 받을 수 있도록 노력할 필요가 있음
- 또한 미흡한 항목을 지속적으로 잘 추진하여 사회적 약자를 도와주는 역할을 해야 할 것임

## 12. 개인정보보호 수준체계 및 대응 대책 수립·실행

### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정량지표	단계별평가	0.5점	86.00	2	<b>0.43</b>

### 나. 평가내용

- 개인정보 관리체계구축, 보호대책 수립 및 시행, 침해사고 대책 등
  - 행정자치부(개인정보보호과)에서 실시한 '2014년도 공공기관 개인정보 관리수준진단' 결과 (100점 만점)을 0.5점으로 환산하여 반영
- 개인정보보호 법령, 지침 등 개인정보보호를 위한 관련 준수사항에 대해 기관별 수준을 점검하여 개인정보보호에 대한 관심제고 유도
  - ▲ 평가대상기관 : 지방공사·공단
- ㉠, ㉡, ㉢ 3개 분야 11개 진단지표별 적용하여 평가하여 점수를 부여
  - <진단배점> 점수화를 원칙으로 절대평가(100점 만점)

㉠ 관리체계 구축    ㉡ 보호대책 수립 및 시행    ㉢ 침해사고 대책

### 다. 추진실적

- 관리체계 구축, 보호대책 수립 및 시행, 침해사고 대책이 적절히 이루어지고 있음

### 라. 평가의견

- 관리체계 구축 우수, 보호대책 수립 및 시행 보통, 침해사고 대책 다소 미흡으로 이루어지고 있음.
- 2014년 공공기관 수준진단결과 85.73점을 획득, 이를 환산하면 0.428점임

#### **마. 개선방안**

- 개인정보 보호수준체계 및 대응대책 수립과 적극적인 시행을 통해 개인정보의 보호가 필요하며, 공단은 보다 적극적인 노력으로 만점을 맞도록 노력해야 할 것임
- 또한 관리체계 구축, 보호대책 수립 및 시행, 침해사고 대책의 세부 점수도 제시하여 평가자가 세부 내용을 알 수 있게 보고서 작성이 요망됨

## 13. 고용안전 및 일자리창출

### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정량지표 정성지표	단계별평가 절대평가	1.0점	70.00	3	<b>0.70</b>

### 나. 평가내용

- ① 지방공사·공단 비정규직의 정규직(무기계약직) 전환실적 평가(0.7점)
- ② 상용형 시간제 운영실적 평가(0.3점)
  - “지방공사·공단 비정규직의 정규직 전환제도”는 지방공기업에 직접 고용되어 상시·지속적인 업무를 수행하는 기간제·단시간 근로자 등 비정규직 근로자를 정규직으로 전환하는 제도를 말한다.
  - \* 공공부문 비정규직 고용개선 추진지침(‘12.1월) 및 보완지침(‘13.4월) 참고
  - “상용형 시간제 근로자”란 전일제근무자보다 근무시간이 짧은 주당 15시간 이상 35시간 이하(1일 최소 3시간 이상, 중식시간 제외) 근무하는 정원에 해당하는 인력을 의미한다.

### 다. 추진실적

- 2014년 전환계획은 없었으나 5명을 전환하여 비정규직 전환 실적을 높게 달성함
- 상용형 시간제 운영을 위한 제도 개선을 위한 노력은 하고 있으나 미흡한 실정임

### 라. 평가의견

- 비정규직 해당인력 정규직 전환 100% 달성. 0.70점부여 가능
- 상용형 시간제 운영제도개선 과정임. 점수 부여 불가

#### **마. 개선방안**

- 정부의 비정규직 해소 노력과 상용형 시간제의 정상적 운용을 통해 비정규직 문제 해소 및 유연근로제도를 효과적으로 운영해야 할 것임
- 특히 공단은 신설공단으로서 상용형시간제 운영의 도입을 위한 방안을 강구해야 할 것임

## 14. 유급휴가의 적정한 운영실적

### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정량지표	단계별평가	0.5점	100.00	1	<b>0.50</b>

### 나. 평가내용

- 특별유급휴가제도의 적정성은 「근로기준법」에서 정한 법정유급휴가 한도를 초과하여 과도하게 운용되는지의 여부를 기준으로 판단한다.
- 지방공무원복무규정 등 이외의 특별유급휴가 운영 여부
  - 부적합 : 0점, 적합 : 0.5점

### 다. 추진실적

- 근로기준법에서 규정한 연차유급휴가 적용으로, 준수
- 기타 부여군 시설관리공단 휴가관련 조항은 부여군 복무조례 등을 준용하여 적용

### 라. 평가의견

- 근로기준법에서 규정한 연차유급휴가 준수
- 기타 부여군 시설관리공단 휴가관련 조항은 부여군 복무조례 등을 준용하여 적용  
취업규정 정비
- 따라서 0.50점 부여 가능

### 마. 개선방안

- 유급휴가는 제도의 개선과 더불어 실질적으로 활용이 되어야 효과가 있는바, 실질적 활용이 가능하도록 집행 필요함

## <당기 평가결과 지적사항>

### 1. 리더십/전략

#### □ 리더십

- 경영층 리더십 지표와 관련하여 공공성과 수익성의 조화로운 발전을 위한 추진체계, 지역과의 연계체계를 구축하고 있음. 그러나 향후 변화되는 경영환경에 변화에 따라 경영전략과 세부과제를 평가분석하는 것이 바람직함
- 고객 및 윤리경영 지표와 관련하여 고객만족을 추진할 수 있는 경영체제를 운영하고 있으며, 부패방지를 위한 공정한 제도기반을 구축하였음. 그러나 아직 출범 초기이기 때문에, 환경변화에 따른 유연한 대응이 필요함

#### □ 전략

- 미션·비전 지표와 관련하여 비전계획을 수립하고, 연도별 경영계획과 팀별 과제·실천과제 등을 설정하였지만, 이런 과제를 구체적으로 개인별 성과관리계획까지 연동되어 있지 못함. 이는 향후 지속 보완이 필요한 과정임

### 2. 경영시스템

#### □ 경영효율화

- 조직관리 지표의 경우 환경변화에 능동적으로 대처할 수 있는 조직체계의 운영 및 현장중심의 경영체제를 확립하고자 노력하고 있으며, 경영성과에 대해서 평가를 하여 경영목표 달성 의지확인 및 책임성을 강화시키는 노력을 하고 있음. 다만 조직진단측면에서 전문적인 외부 조직진단은 실시를 하지 않고 있음
- 인사관리 분야에서 인사관리의 적정성을 유지하면서 사회적 약자에 대한 채용 노력이 매우 돋보임. 또한 교육수요조사를 통해 구체적인 실천적인 교육성과를 창출



하기 위한 방안들을 실천하고 있음. 다만, 직원만족도 조사의 일관성과 논리적인 측면에서 문제가 있음. 예를 들어 문항이 다르거나 적시성의 문제가 발생하여 이에 대한 개선책이 시급함

- 노사관리 지표의 경우 다양한 소통채널 구축 및 운영, 협력적이고 생산적인 노사관계 구축을 위한 노력을 하고 있음. 또한 경영정보 공유로 의사결정에 참여할 수 있는 기회를 보장하고 있음
- 재무관리 지표의 경우 대체적으로 전년도와 마찬가지로 합리적인 예산편성 및 불요불급한 예산낭비 방지 노력을 하고 있으며, 회계장부의 전산화를 통해 투명성, 효율성을 제고하고 있음. 또한 외부감사를 통해 투명성을 제고하고 있으며, 유희자금의 상품운영으로 이자수익이 계속해서 발생하고 있음
  - 다만, 지속적이고 안정적인 대응방안들의 모색이 필요할 것임

## □ 주요사업활동

- 시설·환경관리 지표분야에 있어서는 시설환경관리를 위한 시스템, 관리활동, 직원의 역량강화를 위한 다양한 정책을 추진하고 있음. 특히 각 시설물에 대한 특성을 고려한 시설별 시설물관리 및 운영계획을 수립하여 운영하고 있으며, 점검체계도 체계화하여 구축되어 있음. 그러나 공단 전반적인 시설환경관리체계에 있어서는 다소 미흡한 측면이 있음. 시설환경관리에 대한 중장기 로드맵도 장기적으로 마련할 필요가 있음
- 재난·안전관리 지표분야는 시설·환경관리 부분과 연계하여 전분야에 걸쳐 적절히 잘 운영되고 있음. 또한 사고발생후 사고에 대한 사후조치 및 보완대책을 적극적으로 강구하여 운영하는 등 공단차원에서 적극적인 대응을 하고 있음. 다만, 재난·안전관리에 대한 시설물별 및 분야별 계획이 체계화되어 있지 못한 측면이 다소 있어 이에 대한 지속적 보완이 필요함
- 공공성증진노력 지표분야에 있어서는 사회적 약자를 위한 다양한 정책을 추진하고 있으며, 시설운영에 있어 사회적 약자에 대한 무료·감면, 각종 교육 등의 다양한 활

동을 통해 공익성을 증진시키고 있음. 향후 시설의 특성을 고려하여 문화유적 및 세트장, 수련원 등에 대한 다양한 프로그램을 지속적으로 개발 및 확대 필요

- 고객센터 품질관리 지표분야는 품질관리를 위한 관련 시스템과 관련 활동, 피드백 등을 적절히 운영하고 있음. 특히, 전화응대 친절도 점검, 청년도 평가, 시설에 대한 주민설명회, 고객의 소리함 설치 등 다각적인 방법으로 서비스에 대한 평가와 품질제고 방안을 강구하고 있음. 이와 함께 고객모니터단 운영을 통해 시설과 서비스에 대한 모니터링 및 고객센터 품질제고를 위한 노력을 지속적으로 추진하고 있음

### 3. 경영성과

#### □ 주요사업성과

- 사업수입 지표에 있어서는 2014년 5,407,511천원의 사업수입이 발생. 이중 골재판매가 전체수입의 73.2%를 점유하고 있어 사업수지의 다각화가 필요함
- 1인당 시설관리실적 지표, 사업수지에 비해 관리인력은 분야별 소폭 조정은 필요하지만 전반적으로 잘 관리되고 있음
- 안전사고 발생건수 지표에 있어서는 시설이용중의 4건의 대인사고가 발생하였으나, 사고발생후 관련시설의 보수와 시설이용고객에 대한 사전예방조치를 강화. 다중이용시설이 많고, 수련활동시설물의 특성상 지속적인 모니터링과 관리가 필요함

#### □ 경영효율성과

- 사업 초기 단계로 변동성이 크므로 사업별 수익성을 검토하여 지속적인 관리가 필요하며, 안정적인 성장을 이룰 수 있도록 노력하여야 함
- 인원을 검직 배치하는 등 인력활용의 효율성을 높이도록 하여야 함
- 초기 투자에 따른 비용은 감소시키기 어려우므로 기타 비용의 감소를 통하여 지속

적으로 수지비율을 개선시키도록 하여야 함. 특히, 사업별 분석을 통하여 수익성이 높은 사업은 활성화시키고, 수익성이 낮은 사업은 개선방안의 모색이 필요함

#### 4. 정책준수

- 인건비인상률 준수와 관련하여 총점환산제 적용함
- 복리후생제도 정상화와 관련하여 공공조직은 생성과 발전에 따라 비정상적인 제도가 만들어 지기 쉬운바, 비정상적인 제도는 정상화하고 새롭게 비정상적인 제도가 만들어지지 않도록 노력해야 할 것임. 특히, 공단은 이제 막 신설한 공단으로서 새로운 제도를 도입할 경우, 기존 공단들의 문제점을 잘 따져 가면서 도입할 것을 권고함
- 정부 3.0 추진과 관련하여 보다 철저한 평가 관련 자료를 보고서에 제시할 필요가 있음
- 추가사업 타당성검토와 관련하여 공단의 추가 사업이나 인력 및 조직의 중대한 변동이 있을 경우, 전문가의 객관적인 조직진단이나 타당성 조사를 통해서 적정 업무량과 인력을 유지해야 할 필요가 있음
- 경영개선명령 이행여부와 관련하여 컨설팅 지적사항 중 진행중인 사업은 용역중이거나 팀장연봉제 규정개정인바 조속히 완료가 필요함
- 감사원 감사결과 지적사항 이행여부와 관련하여 해당사항 없음
- 성과급제도 운영의 적정성과 관련하여 부여군 시설관리공단의 신설공단으로서 성과급운영 관련 근거를 마련하고 있으나 현재 근거는 적용과정에 타당성이 떨어지는 것임. 따라서 동 시설관리공단은 새로운 성과관리제도인 BSC의 도입에 따라 성과연봉을 지급할 것을 권고함
- 업무추진비 집행의 적정성과 관련하여 업무추진비는 집행액도 중요하지만 집행기준의 세부요소의 적정성도 중요한 바, 세부 요소인 6대 영역을 보고서에 제시할 필

요가 있음

- 통합경영공시 운용의 적정성과 관련하여 통합경영공시는 조직의 경영현황을 고객에게 잘 알리기 위한 방안일 뿐 아니라 정부3.0과도 연계되는 바, 지속적으로 잘 관리할 필요가 있음. 또한 공사는 통합경영공시 관련 세부사항을 보다 충실하게 보고서에 담을 필요가 있음
- 재정균형집행과 관련하여 공단은 재정균형집행 대상액 738,631외의 다른 정보는 보고서에 제시하지 않아 보다 충실하게 작성할 필요가 있음
- 정부권장정책 이행실적과 관련하여 공단은 중소기업제품 등을 활용하여 정상적인 점수를 받을 수 있도록 노력할 필요가 있음. 또한 미흡한 항목을 지속적으로 잘 추진하여 사회적 약자를 도와주는 역할을 해야 할 것임
- 개인정보보호 수준체계 및 대응 대책 수립실행과 관련하여 개인정보 보호수준체계 및 대응대책 수립과 적극적인 시행을 통해 개인정보의 보호가 필요하며, 공단은 보다 적극적인 노력으로 만점을 맞도록 노력해야 할 것임. 또한 관리체계 구축, 보호 대책 수립 및 시행, 침해사고 대책의 세부 점수도 제시하여 평가자가 세부 내용을 알 수 있게 보고서 작성이 요망됨
- 고용안정 및 일자리창출과 관련하여 정부의 비정규직 해소 노력과 상용형 시간제의 정상적 운용을 통해 비정규직 문제해소 및 유연근로제도를 효과적으로 운영해야 할 것임. 특히 공단은 신설공단으로서 상용형시간제 운영의 도입을 위한 방안을 강구해야 할 것임
- 유급휴가의 적정한 운영실적과 관련하여 유급휴가는 제도의 개선과 더불어 실질적으로 활용이 되어야 효과가 있는바, 실질적 활용이 가능하도록 집행 필요함