

2022

논산시 출자출연기관

- 경영평가 결과보고서 -
‘논산시청소년행복재단’

KMAC

CONTENTS

- I. 경영평가 개요 3
 - 가. 평가의 목적 4
 - 나. 평가 근거 4
 - 다. 추진 방향 4
 - 라. 평가의 범위 4
 - 마. 평가의 주요 내용 4
 - 바. 평가 등급 부여 5
 - 사. 평가지표의 측정방법 5
 - 아. 분야 별 평가지표 총괄 및 평가내용 12

- II. 경영평가 종합 13
 - 가. 기관 현황 14
 - 나. 분야 별 종합의견 16
 - 다. 평가결과 총괄표 18

- III. 분야별 경영평가 결과 19
 - 1. 지속가능경영 20
 - 가. 리더십·전략 20
 - 나. 경영시스템(조직·인사관리) 28
 - 나. 경영시스템(재무관리) 35
 - 2. 경영성과 40
 - 가. 사업성과 적절성 40
 - 나. 경영효율성과 42
 - 다. 고객만족성과 48
 - 3. 사회적가치 49
 - 가. 일자리 확대 49
 - 나. 사회적 책임 51

- 별첨. 고객만족도 조사결과 59

2022년(2021 실적) 논산시 출자출연기관
경영평가 결과 보고서

제1장

경영평가 개요

가. 평가의 목적

- 경영성과에 대한 체계적이고 합리적 평가를 통해 경영효율화와 지속적인 경영개선을 유도하고 책임경영체제 확립에 기여하기 위함
 - 기관 경영성과에 대한 합리적이고 체계적인 평가
 - 평가결과에 따른 개선방향 도출로 환류체계 구축과 경영개선 유도
 - 지역 발전을 위한 정책목표 공유와 시정 기여도 제고

나. 평가 근거

- 지방자치단체 출자·출연 기관의 운영에 관한 법률 제11조, 제28조

다. 추진 방향

- 기관 운영수준의 명확한 진단과 경영성과의 합리적 평가
- 평가의 전 과정을 통해 기관 경영역량 향상 도모
- 평가결과의 활용도 제고를 위한 경영개선방향 제시 등 환류 강화

라. 평가의 범위

- 시간적 범위 : 2021년 1월 1일 ~ 2021년 12월 31일
- 공간적 범위 : 논산시청소년행복재단

마. 평가의 주요 내용

- 평가 방식
 - 서면 평가
 - 기관이 제출한 경영실적보고서를 기준으로 행정안전부 경영평가 제안모델을 참작하여 평가편람의 평가지표를 통한 평가실시
 - 현장 실사
 - 서면 평가의 미비점 보완과 현장 확인점검을 위한 현장 실사 실시

바. 평가 등급 부여

- 평점방식은 평가지표별 주요 평가 내용을 산식에 근거하여 점수화한 후에 5개로 등급화 함
 - 등급화는 평가결과 종합점수의 구간을 아래와 같이 총 5단계(가등급~마등급)으로 구분

등 급		수준정의
가	90점 이상	모든 경영영역에서 체계적인 경영시스템을 갖추고 효과적인 경영활동이 이루어지고 있으며, 학습과 혁신이 전 조직단위에 걸쳐 체질화됨에 따라 매우 높은 성과가 지속적으로 창출되는 단계
나	80점 이상	대부분의 경영영역에서 체계적인 경영시스템을 갖추고 있고 일반적인 경영활동이 이루어지고 있으며, 성과가 대부분의 영역에서 공유되기 시작하여 본격적인 성과향상이 이루어지는 단계
다	70점 이상	대부분의 경영영역에서 일반적인 경영시스템을 갖추고 있고 일반적인 경영활동이 이루어지며 개선 활동 이루어지는 단계
라	60점 이상	일부 경영영역에서 일반적인 경영시스템을 갖추고 있고 일반적인 경영활동이 이루어지며 개선 지향적 체계로의 변화를 시도하는 단계
마	60점 미만	대부분의 경영영역에서 경영시스템이 체계적이지 못하고 경영활동이 효과적으로 이루어지지 않으며 개선 지향적 체계로의 변화 시도가 필요한 단계

- 평가 지표 분야별 총평, 개요, 추진계획 및 실적, 평가결과, 개선방향 등 지표분야별 평가결과 제시
- 재단에 대한 경영평가 결과를 바탕으로 경영혁신 유도과 책임경영체계 강화를 위하여 추진 실적, 잘된 점, 미흡한 점 및 개선 방향 등 종합적인 평가 결과를 제시

사. 평가지표의 측정방법

□ 용어의 정리

- 기본 용어의 정의
 - **가중치** : 평가지표의 중요도를 반영하여 부여된 배점으로 평가지표가 만점으로 평가될 경우 받을 수 있는 최대 점수를 의미함
 - **평점** : 평가지표에 대한 평가점수를 100점 만점으로 표시한 점수로서 지표 정의서에 정의된 평가방법에 따라 산정함

- 평가지표의 평점은 0점 미만이 되거나 100점을 초과할 수 없음
- 둘 이상의 별도의 평점산식을 합산하여 산정하는 경우 각 산식의 평점은 0점 미만인 되거나 각 산식에 부여된 만점을 초과할 수 없음
- **득점** : 평가지표의 가중치에 평점을 곱하여 산출된 평가점수로서 소수점 셋째자리에서 반올림하여 소수점 둘째자리까지 표시함
- **최고목표** : 평가지표가 도달할 수 있는 가장 좋은 목표로서, 실적이 최고 목표보다 좋거나 같을 경우 평점은 100점임
- **최저목표** : 평가지표가 도달할 수 있는 가장 나쁜 목표로서, 실적이 최저 목표보다 나쁘거나 같을 경우 평점은 0점임

□ 정성지표 평가방법

- 정성지표의 세부평가내용 각 항목에 가중치가 부여되어 있는 경우, 각 항목에 대해서 개별적으로 절대평가의 방법을 적용하여 득점을 구한 후, 항목별 득점을 합산하여 평가지표의 총득점을 계산함
- 그렇지 않은 경우 세부평가내용 각 항목에 대해서 개별적으로 평가하지 아니하고 세부평가내용 전체를 대상으로 절대평가를 적용함

<평가등급 구분 및 평점>

구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급	9등급
평점	90점 이상	80점 이상	70점 이상	60점 이상	50점 이상	40점 이상	30점 이상	20점 이상	20점 미만

○ 평가 기준

- 지표별 추진실적이 아래 평가기준을 어느 정도 충족하는가를 토대로 평가

등급	평가기준
1	<ul style="list-style-type: none"> • 평가지표에서 요구하는 평가내용을 충분히 만족하는 경우 • 특별한 경영개선노력의 결과로 과거실적을 훨씬 상회하는 경우 • 주어진 경영여건에서 최선을 다한 것으로 판단되고 해당부서 직원들의 업무연찬 노력정도가 객관적 자료에 의하여 현저하게 인정되는 경우
2	<ul style="list-style-type: none"> • 1등급에서 요구하는 기준을 대부분 충족하나, 1등급 수준에는 다소 못 미친다고 인정되는 경우
3	<ul style="list-style-type: none"> • 평가지표에서 요구하는 평가내용을 대체로 만족하는 경우 • 전기 평가 지적사항 및 비효율적인 부문을 개선하는 등 상당한 노력이 인정되는 경우 • 창의력을 발휘하여 자의적인 업무수행을 하였으나, 개선의 여지가 일부 있는 경우
4	<ul style="list-style-type: none"> • 3등급에서 요구하는 기준을 대부분 충족하나, 3등급 수준에는 다소 못 미친다고 인정되는 경우

등급	평가기준
5	<ul style="list-style-type: none"> • 평가지표에서 요구하는 평가내용을 다소 만족하는 경우 • 과거에 비해 실적이 양호하거나, 주어진 여건 하에서 당연히 기대되는 실적을 달성한 경우
6	<ul style="list-style-type: none"> • 평가지표에서 요구하는 사항에 미흡한 경우 • 사업실적 미달, 예산낭비 요소 등이 발견되며, 부진사업에 대한 분석 및 개선노력이 미흡한 경우 • 해당부서 직원들의 노력의 정도가 미흡하여 과거수준의 실적에 다소 미달하는 경우
7	<ul style="list-style-type: none"> • 6등급에서 요구하는 기준에 해당하나, 6등급 수준에는 다소 못 미친다고 인정되는 경우
8	<ul style="list-style-type: none"> • 평가지표에서 요구하는 사항을 결여한 경우 • 사업실적이 지극히 불량하거나 집행 상 중대한 결점이 있는 경우
9	<ul style="list-style-type: none"> • 8등급 기준에 미달할 뿐 아니라, 문제점·결점에 대한 인식이 약하고, 대책강구 등 개선 검토 의지가 없다고 인정되는 경우

□ 정량지표 평가방법

- 과거실적, 추세 등을 고려하여 기준 목표에 따른 달성도를 평가하며, 원칙적으로 ① 목표대실적, ② 목표부여, ③ 단계별평가 방법 중 지표성격에 가장 부합된다고 판단되는 하나의 방법을 선택함
- 평가가 불가능한 지표 및 분할 평가지표 중 평가가 불가능한 부분에 대해서는 이를 평가에서 제외하고 총점환산방식을 적용함(단, 지표정의서에 별도의 평점부여방식이 명시된 경우에는 그 방식에 따름)
 - 총점환산방식은 총점환산방식을 적용해야 하는 모든 평가지표(세부평가 내용 포함)를 제외한 나머지 지표의 평균평점을 해당지표의 평점으로 부여하는 것을 의미함
 - 세부평가내용 각 항목에 가중치가 부여되어 있는 경우, 각 항목을 개별적으로 평가하여 득점을 구한 후 항목별 득점을 합산하여 평가지표의 총득점을 계산함

① 목표부여

○ 평가 방법

- 목표부여 지표의 평가방법은 기준치(3개년 평균)에 일정 수준(지표특성)을 고려한 최고목표와 최저목표에 따라 득점구간을 설정하여 측정함

$$\text{평점} = \frac{\text{실적} - \text{최저목표}}{\text{최고목표} - \text{최저목표}}$$

- 목표부여 방법은 최고목표와 최저목표를 정의하는 방법에 따라 일반적인 목표부여 방법(기준치에 일정 비율을 곱하여 계산하는 방법)

- 단 동일한 회계기준에 의한 3개년 실적치가 없는 경우 2개년 실적치를 반영하며, 2개년 실적치를 기준으로 반영할 경우 2년치 실적 평균 또는 전년도 실적 중 높은 수치를 기준으로 반영함
- 목표부여 방법에서는 지표의 특성에 따라 상향목표의 경우, 최고목표는 기준치 x110%, 최저목표는 기준치x50%로 계산하고, 하향목표의 경우 최고목표는 기준치 90%, 최저목표는 기준치 150%로 계산함. 다만, 지표별 특성을 고려하여 가중치를 재산정함
- 지표별 특성은 투입지표(input 지표) 및 과정지표(process 지표), 산출지표(output 지표), 성과지표(outcome 지표)로 구분하고, 목표산정을 위한 기준치에 지표특성별 계수를 부여하여 최고목표/최저목표를 산출함
- 투입지표(input) : 업무량 지표로서 실제 수행한 업무의 단순한 양적인 부분을 측정하는 지표를 의미함. 업무 추진건수, 협의회 개최 건수, 연구수행 건수, 사업지원 건수, 프로그램 운영횟수 등
- 과정지표(process) : 업무 추진 과정을 측정하기 위한 지표이며, 네트워크형성 건수, 국내·외 산·학·연 협동연구 추진 실적 , 주요 연구결과 홍보기획 강화를 통한 언론 보도 실적 등
- 산출지표(output) : 산출량 지표로서 업무수행의 결과로 나타나는 직접적인 산출물의 양을 측정하는 지표를 의미함. 수강인원 수, 참여기관 수, 교육이수율, 티켓판매 실적 등
- 성과지표(outcome) : 업무수행의 목적이자 궁극적 효과로 나타나는 결과지향적 성과를 측정하는 지표를 의미함. 지원기관의 매출액, 연구의 정책 활용률 등

② 목표대실적

○ 목표달성도 계산

- 목표대실적 지표의 평가는 목표대실적의 비율인 목표달성도로 평가함. 목표는 물량, 공정률, 비율 등으로 구체적으로 제시하되, 별도의 평가방법이 제시되지 아니한 경우에는 목표달성도를 다음과 같이 계산함

$$\text{목표달성도}(Y) = \text{실적}/\text{목표}$$

- 정량지표를 목표대실적평가 방식으로 적용하는 경우는 지표의 실적치가 5년 미만 이고, 목표부여 방법을 활용할 수 없는 특수한 경우에 채택(예를 들어 신규지표의 경우 기준치를 설정할 수 없는 관계로 별도의 목표치를 설정하여 활용함) 다만, 목표대실적 방법은 불가피한 경우에 한해 적용하되, 동 평가방법을 활용하는 합리적인 이유를 제시할 필요가 있음
- 목표대실적방식을 사용하는 경우는 구청 예산과 연계되거나, 실적치를 100% 달성

하여 더 이상 목표증가율을 설정할 수 없는 경우, 외부환경의 변화에 성과변동성이 크게 발생할 수 있을 경우 목표대실적으로 평가함으로써 목표설정의 오차를 최소화 도모(구간평가 방식 적용)

- 관련 지표정의서에서 목표대실적 평가방식을 명기하여, 해당 출연기관이 제시한 목표를 근거(편람에 목표수치 제시)로 다음과 같이 목표달성도를 계산함

○ **평점 계산**

- 목표달성도가 높을수록 경영성적이 좋은 상향지표와 낮을수록 경영성적이 좋은 하향지표로 구분함

상향지표	평점 = 목표달성도(Y) * 100점
하향지표	평점 = (1/목표달성도(Y)) * 100점

- 평점의 상·하한치는 각각 100점을 초과하거나 0점에 미달하지 않음

○ **목표 변경**

- 정부정책의 변경 등 불가피한 사정으로 경영목표를 변경한 경우 변경 목표를 중심으로 평가하되, 경영평가단으로부터 타당성을 인정받아야 함

○ **목표 사정**

- 목표는 예산(1차 추경시는 본예산, 2차 이상 추경시는 1차 추경을 기준으로 하되, 추경예산 편성일을 기준으로 안분한 평균예산 적용 가능), 별도자료에 의하거나 자체적으로 설정하여 기관에 통보한 것 중 지표성격을 고려하여 인정함
- 그러나 이는 사업수익목표달성도와 같이 목표가 비율이 아닌 수치로 표현되는 경우에 국한하며, 단위사업의 종결 등으로 인한 경우는 제외함

○ **극단치 처리**

- 상향지표의 목표가 음수(-)인 경우에는 하향지표의 평가방법에 따름
- 실적이 목표보다 양호한 경우 평점은 100점임

③ 단계별 평가

○ **적용대상 지표 (지표정의서에 명시)**

- 평가내용을 수치화·객관화하여 정량지표와 같이 점수를 명확히 산정할 수 있는 경우
- '계획 수립' 등과 같이 시행여부를 기준으로 점수를 명확히 부여할 수 있는 경우

○ **평가점수의 부여**

- 과거 3개년 평균실적과 평균표준편차를 기준으로 기관별 과거 실적추이를 반영한 등급구간 설정
- 과거 3개년 평균실적이 80% 평점구간으로 이루어질 수 있도록 등급구간 설정
- (단계별평가) 구간평가방식으로 달성율이 90~100%시 90점으로 환산되어 목표부여방식 및 목표대실적과의 편차가 발생하여 환산점수 조정
- 과거 3개년 평균실적 및 별도 실적이 부재한 경우 표준 등급구간을 설정하여 반영

등급 구간	90~100점	80~90점 미만	70~80점 미만	60~70점 미만	60점 미만
평점	90	80	70	60	50

④ **기타 평가방법**

○ **총인건비 인상률**

- 총인건비 인상률 지표는 정량적으로 평가하되, 목표는 「19년도 출자·출연기관 예산편성지침」의 총인건비 인상률 범위 내이며, 총인건비 인상률 범위 내에서 인건비를 인상한 경우 만점을 부여하고, 초과하는 경우 '0점'으로 처리함

○ **실적 미도출시 평가 방안**

- 정량지표는 기본적으로 목표부여, 목표대실적 방식으로 평가 하되, 해당 연도의 사업실적이 평가가 불가할 경우 해당 지표를 정성지표로 변경하여 계획에 대한 평가를 실시함
- 정성지표의 경우 기본 PDCA 체계로 평가하되, 기관의 설립기간을 고려하여 평가 적용이 어려울 경우 해당지표 추진계획의 적정성에 대한 평가로 전환하여 평가함

□ **평가 착안사항**

○ **평가착안사항의 정의**

- 평가착안사항은 출자·출연기관 평가를 위한 평가지표의 목적을 효과적으로 달성하기 위해 수행해야 하는 활동을 범주화하고, 해당 활동에 대한 평가의 관점과 기준을 제시하고 있음
- 평가 착안사항을 활용한 경영평가 수행과정에서 확인 또는 반영해야 할 자료목록과 평가 시 고려사항을 제시하고 있으며, 평가착안사항과 관련하여 평가를 받는 출자·출연기관이 제시하여야 할 경영실적관련 정보와 통계자료에 관한 내용을 제시함

○ **정성지표의 평가관점**

- 정성지표는 각 지표별 세부평가내용 전체를 대상으로 전반적인 운영실적과 전년 대비 개선도를 고려하여 9등급으로 평가함
- 정성지표의 세부평가내용에 근거하여 PDCA 관점에서 전반적인 운영실적과 전년 대비 개선도를 고려하여 평가하는 것을 원칙으로 함
- 따라서 출자·출연기관은 경영실적보고서 작성 시 세부평가내용별로 전반적인 운영실적과 전년대비 개선도를 확인할 수 있도록 경영실적을 기술하여야 함
- 경영평가위원회는 세부평가 내용별 착안사항 및 평가관점을 종합적으로 고려하여 평가지표별 평가등급을 부여함

○ **정성 공통지표 평가착안사항의 활용**

- 공통지표 평가착안사항을 경영평가편람에 포함시켜, 경영실적 평가 시 출자·출연기관에 공통적으로 적용되어야 할 세부평가 내용별 평가착안사항 등을 제시함. 이는 세부평가 내용 별 평가착안사항 등을 포함한 경영실적평가를 위한 기본 지침이라고 할 수 있음
- 따라서 출자·출연기관 경영평가단은 정성 공통지표에 대해서는 평가착안사항에서 제시한 평가착안사항을 기준으로 평가하는 것을 원칙으로 하며, 평가유형별 또는 평가위원별로 임의적인 평가 착안사항을 개발하여 평가에 활용하고, 그 결과를 평정등급 결정시 크게 반영하는 것을 허용하지 않음. 다만, 평가착안 사항 중 일부 기관에 국한하여 적용되는 사항은 그러하지 아니함
- 공통지표 평가 착안사항은 각 지표별 경영실적보고서 작성을 위한 기본방향을 제시하고 있기 때문에 출자·출연기관의 경우 이를 경영실적보고서 작성 시 활용할 필요가 있음

아. 분야 별 평가지표 총괄 및 평가내용

□ 평가지표 총괄

평가영역	평가부문	평가지표	배점	비고	
I. 지속가능경영 (30점)	리더십·전략 (12점)	1. 경영층의 리더십	6.0	정성	
		2. 전략경영	6.0	"	
	경영시스템 (18점)	1) 조직·인사 관리		(8.0)	
		1. 조직·인사 관리의 적정성	1. 조직·인사 관리의 적정성	4.0	정성
			2. 지원기능인력비율	1.0	정량
			3. 관리직 비율	1.0	"
			4. 외부전문가 구성 및 참여율	1.0	"
			5. 임·직원 교육실적	1.0	"
			6. 채용비리 방지	(-1.5)	"
			7. 블라인드채용 도입 여부	(-1.0)	"
		2) 재무관리		(10.0)	
		1. 재무·예산관리의 적정성	1. 재무·예산관리의 적정성	3.0	정성
			2. 자체수입률	1.0	정량
			3. 일반관리비충당률	1.0	"
			4. 복리후생비 집행 및 공개	1.0	"
			5. 업무추진비 집행 및 공개	1.0	"
6. 조달계약 실적	1.0		"		
7. 인건비인상률 준수	1.0		"		
8. 경영평가 성과급 지급	1.0		"		
II. 경영성과 (40점)	사업성과 적절성(10점)	1) 사업성과 적절성		(10.0)	
		1. 기관 고유사업 목표의 적정성 및 달성정도	10.0	정성	
	경영효율성과 (20점)	2) 유형별 경영성과 평가지표		(25.0)	
		1. 지자체 합동평가 지표 대응 실적	1. 지자체 합동평가 지표 대응 실적	4.0	정량
			2. 청소년 문화센터 사업실적	7.5	정량
			3. 청소년 상담복지센터 사업실적	7.5	"
	4. 시설 가동실적		1.0	"	
	고객만족성과 (10점)	3) 고객만족		(10.0)	
		1. 고객만족도	10.0	정량	
	III. 사회적가치 (30점)	일자리확대 (10점)	1. 일자리 창출 및 일·가정 양립을 위한 노력		10.0
사회적 책임 (20점)		1. 소통 및 참여		5.0	혼합
		2. 윤리경영		2.0	정성
		3. 인권경영		2.0	정성
		4. 재난·안전관리		4.0	정성
		5. 안전사고 건수		1.0	정량
	6. 지역상생발전		6.0	혼합	
계			100.0		

2022년(2021 실적) 논산시 출자출연기관
경영평가 결과 보고서

제2장

경영평가 종합

가. 기관 현황

1. 기초 현황

작성	성명	최성민	연락처	010-7321-3530 (csmini0108@nsyouth.or.kr)
	직위	법인가획팀장	연차 (현 직위 연차)	13년 (1년 5개월)

구분		2021						
인원현황	정원(명)	30						
	현원(명)	27						
	직급별	대표이사(1급)	1					
		사무국장(2급)	0					
		센터장/수석팀장 3급(3급)	1					
		팀장(4급)	4					
		주임(5급)	2					
		사원(6급)	8					
		사원(7급)	6					
기간제근로자	5							
조직현황	CEO	이사장(논산시장)			지자체지분율		100%	
	조직	출연기관						
지자체 지원금	수입액(a)			지자체 지원금(b)			비율 (b/a, %)	
	계	2020	2021	계	2020	2021		
	3,297,368,248	1,363,306,865	1,934,061,383	2,293,653,000	889,148,000	1,404,505,000	70%	
재무현황 (‘21년 결산)	자산		자본		부채			
	1,065,730,562		104,080,987		961,649,575			
경영성과 (‘21년 결산)	영업이익		영업외이익		당기순이익			
	1,934,061,383		782,492		40,466,804			
설립근거	<ul style="list-style-type: none"> - 민법 제32조(비영리 법인의 설립) - 여성가족부 소관 비영리 법인의 설립 및 감독에 관한 규칙 - 지방자치단체 출자·출연기관의 운영에 관한 법률 - 논산시 청소년행복재단 설립 및 운영 조례 - 재단법인 논산시청소년행복재단 정관 							
연혁	<ul style="list-style-type: none"> - 2017. 1. 24 : 청소년행복재단 법인설립 추진현황 보고 - 2017. 2. 14 : 재단설립 시의회 업무보고 (※2017 주요업무보고 시) - 2017. 5. 4 : 재단설립 타당성 검토용역 (충남연구원, 5.4~8.7) - 2017. 8. 28 : 市 출연기관 운영심의위원회 개최 (가결) - 2017. 9. 18 : 재단 설립 및 운영 조례안 입법예고 (9.18~10.13) - 2017. 12. 20 : 「논산시청소년행복재단 설립 및 운영 조례안」 및 재단 출연 동의안, 의결 - 2018. 1. 2 : 「논산시청소년행복재단 설립 및 운영 조례」 공포 - 2019. 10. 1 : 설립발기인 총회 개최 - 2019. 11. 7 : 법인설립허가 (충청남도) - 2020. 1. 1 : 재단 공식업무 개시 - 2020. 01. 20 : 지방정부 정책대상 '청소년문화정책' 우수상 수상 - 2021. 12. 06 : 2021년 청소년방과후아카데미 평가'우수등급'달성 - 2021. 12. 29 : 2021년 수련시설종합평가 '최우수등급'달성 							

나. 분야 별 종합의견

분 야		종합 의견
지속가능경영	리더십 · 전략	<ul style="list-style-type: none"> - 재단은 설립이후 최초로 경영평가에 대응하기 위해 실적보고서를 작성하고, 경영평가 평가지표를 기준으로 재단의 모든 경영요소에 대하여 현황분석과 실적을 점검하였음 - 이에 따라, 2021년 수행한 실적중에 다수의 정량평가 결과값은 기대한 평가결과에 미흡한 부분이 다수 발생하는 등의 문제점이 지적되고 있기도 하며, 사회적 가치분야의 대부분의 실적보고서 내용이 평가를 위해 충분하지 못한 경우도 존재함 - 특히, 리더십·전략 부분의 경우 평가지표의 의도, 실적보고서 구성의 방법 등에서 아직 이해가 충분하지 못한 경우도 보여지고 있음 - 경영평가에서 평가편람에서 제시하고 있는 평가지표와 평가세부내용은 기관에 대한 질문임. 즉, 평가지표에서 기관에게 세부내용에 따라 어떤 실적을 보유하고 있는지에 대하여 질문하는 것이며, 실적보고서는 그 질문에 대한 답변을 제시하는 것임 - 이와 같이, 질문과 답변의 논리체계에서 질문에 대한 충분한 이해는 매우 중요함 - 재단의 경우 아직 질문에 대한 충분한 이해가 미흡하며, 각 지표의 요구사항에 대하여 평가결과를 숙지하여 확인하고, 추진할 필요가 있음 - 또한, 경영평가지표는 연간 관리체계가 구축되어야 하는 실적지표가 다수존재하며, 기관 혁신이 추진되지 않을 경우 실적보고서에 표현할 내용이 부실한 경우가 대부분임. 따라서, 재단은 매년 추진해야 하는 경영혁신, 경영평가지표의 관리 등이 충실히 이행될 필요가 있음 - 재단은 중장기 발전계획을 수립하는 등의 방향성 제시는 추진되었으나, 기관의 조직, 인력운영체계에 대한 점검, 조직구성원에 대한 객관적 성과평가체계의 구축 등을 추진할 필요가 있으며, 추후 경영평가 성과급 확보를 통해 노력한 성과에 따라 보상이 지급되는 체계의 구축도 필요함
	경영시스템	<ul style="list-style-type: none"> - 재단은 정원에 비하여 현원이 부족함에도 불구하고 각 센터 간의 업무 협조를 위한 노력이 인정되나, 재단의 미션 및 전략과 연계된 조직관리 방향이 매우 불명확하다고 판단됨. 따라서 우선적으로 중장기 발전 계획과 연계하여 부서별 역할과 기능을 명확히 할 것을 권고함 - 재단은 인력증원을 위한 객관적인 근거를 수립하기 위하여 중장기 발전계획을 추진하고, 안정적인 근무여건 조성을 위하여 인사규정, 복무

분 야	종합 의견
	<p>규정, 보수규정, 취업규정 등을 개정하였음. 다만, 중장기 발전계획을 보완하여 중장기 인력운영계획을 수립하고, 직원들의 수요조사를 기반으로 교육훈련계획을 수립할 것을 제안함</p> <ul style="list-style-type: none"> - 재단은 성과관리 맥락에서의 노력과 성과가 미흡함. 중장기 발전계획에 기초하여 연도별 실행계획을 구체화할 필요가 있으며, 당해연도의 성과목표를 달성하기 위한 성과지표를 설정할 필요가 있을 것임. 성과목표에 따른 관리과제, 성과지표에 대한 연도별 성과관리 시행계획을 수립할 것을 권고함 - 재단은 수립된 재정계획의 전략방향과 전략과제가 추상적이므로, 외부자문 혹은 연구용역을 통해 중장기 재정계획을 재수립할 것을 권고함. 또한 부서별·사업별 재정계획에 대한 시나리오를 수립하여 공모사업, 보조금사업 등의 확보를 체계적으로 추진할 필요가 있음
<p>경영성과</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 재단에서 운영하는 고유사업에 대한 명확한 정의가 부재하며, 이에 따른 사업관리체계가 연계되어 제시되지 않음. 현재 재단은 단일기관에 다양한 형태의 사업이 혼재되어 있는 형태로 재단에서 운영하는 핵심사업들의 대한 유형분류와 이에 따른 주요사업을 정의하고 이를 기반으로 관리체계를 마련할 필요가 있음 - 또한, 주요사업의 방향성이 될 수 있는 중장기 경영전략의 대한 개선이 필요하며, 이를 바탕으로 사업의 성과 창출에 대한 방향성을 설정하고 운영할 필요가 있음 - 기관은 중장기 경영전략 및 사업운영에 대한 방향성이 명확하지 못하며, 이와 연계한 신규사업 발굴 활동도 미진한 상황으로 평가됨 - 코로나 19 상황에 따른 재단의 주요사업에 대한 종합 계획은 별도로 제시되지 않았으며, 이에 따른 체계적인 대응 실적도 확인할 수 없음
<p>사회적가치</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 재단은 경영평가 첫 해 기관으로서 사회적 가치에 평가 분야에 대하여 전반적인 실적 관리가 미흡한 것으로 나타나 실적 관리를 위한 전반적인 관리체계 마련이 시급함 - 피치 못할 사정으로 인한 이직 이외의 퇴사자가 발생하지 않은 사항은 재단의 결원 관리 및 일자리 질 개선 부분에 있어 긍정적인 사항으로 판단됨. 하지만 내부 인력 운용 방향을 포함한 인력운용 계획이 부재하여 계획 수립을 통한 중장기적인 관리체계가 마련될 필요가 있음

분 야	종합 의견
	<p>으며, 일가정 양립 및 일자리 질 개선을 위한 내부 구성원 의견수렴을 통해 내부 제도의 실효성 근거 확보, 개선방안 도출이 요구됨</p> <ul style="list-style-type: none"> - 중장기 발전 용역을 통해 재단 경영계획에 고객 의견을 수렴하여 반영하는 절차를 거쳤으나, 용역 자체에 대한 타당성 검증 절차가 이행되지 않아 보완이 요구됨. 또한 대내외 이해관계자 내 고객에 대한 구체적인 정의를 기반으로 세부적으로 구분하여 관리할 필요가 있음 - 근로자 대표를 선정하여 내부 소통 연계점을 확보한 사항은 긍정적이거나, 보다 정례화된 체계를 구축하여 운영할 필요가 있을 것으로 판단됨 - 윤리경영을 위한 기본 및 필수 교육을 실시하였음. 다만, 내부 감사를 위한 별도 조직 구성, 윤리경영 계획 및 추진 실적 확보, 기록물 관리 체계 마련 등 보다 전반적인 윤리경영의 기반 실적이 확보되지 못하여 중장기적으로 전반적인 추진 실적 확보를 위한 노력이 요구됨 - 인권경영 실적이 부재하여 인권경영 실적 확보를 위한 계획 수립부터 추진 실적 확보 및 모니터링을 위한 별도 조직 구성이 필요할 것으로 판단됨 - 재단의 시설에 대한 안전사고 예방 노력을 통해 안전사고 0건 성과를 창출하고, 재난상황 대응 조직 및 소방안전관리자 지정, 소방안전관련 기본 및 의무 교육 실적 확보 등의 성과는 사회적 가치 분야에 있어 상대적으로 긍정적임. 다만, 재단 내부 구성원의 숙지가 필요한 재난안전 상황별 매뉴얼 수립과 함께 매뉴얼 기반 훈련을 실시하여 관리 역량을 높일 필요가 있을 것으로 판단되며, 전담 조직의 지정 근거를 정의하고 명시하여 관리할 필요가 있음 - 지역화폐 구매, 봉사활동을 통한 지역사회 나눔 등 지역경제와 사회공헌을 위한 일부 추진실적은 확보하였으나, 지역 숙원사업을 해결하기 위한 숙원사업 발굴 절차가 부족한 사항은 개선의 여지가 있음 - 재단의 사회적 약자인 정부지원 사업의 사각지대에 있는 위기청소년을 발굴하기 위한 적극적인 노력을 기울인 것은 긍정적이거나, 재단의 사회적 약자를 정의하고 관리하기 위한 계획수립 및 목표 설정 등 관리 체계를 확보할 필요가 있음

다. 2022년(21년 실적) 경영평가 개선과제 종합

구분	일련 번호	주요내용	비고
리더십·전략	1	중장기 발전계획에 조직 및 인력운영계획 등을 수정/보완(Rolling)할 필요가 있음	계획수립
	2	조직문화진단을 통한 조직구성원의 요구사항 수렴 및 개선과제 도출	계획수립
	3	재단 내부 성과관리체계의 개선	제도개선
경영시스템	4	부서별, 개인별 평가체계 구축	제도개선
	5	업무프로세스 개선추진	제도개선
	6	일·가정 양립을 위한 만족도조사 시행	계획수립
	7	중장기 재무관리계획의 수립	계획수립
	8	예산과목별 관리방안 마련	계획수립
경영성과	9	경영가치체계와 연계한 당해연도 사업 성과 목표 수립 및 관리체계 확보	계획수립
	10	주요사업과 연계한 성과관리체계 도입 및 부서 연계성 확보	계획수립
	11	성과목표 달성을 위한 내부 동기부여제도 구축 필요	사업실행
	12	신규사업 발굴을 위한 내부 프로세스를 정례화 하고 그에 따른 운영체계 구축	제도개선
	13	대내외 환경변화를 고려한 인력운영계획 수립 및 개선방안 마련을 위한 논산시와의 소통 추진	단기
사회적가치	14	내부 구성원 의견수렴을 통한 일가정 양립 및 근로여건 개선방안 도출	단기
	15	대내외 이해관계자 가운데 재단의 구체적인 고객을 목적별로 정의하여 관리체계 마련	단기
	16	노사협의회 운영 전략 수립 및 운영실적 확보	중기
	17	운영 목적별 내부 구성원의 정례화된 소통체계 구축	중기
	18	윤리경영 전략 및 운영계획 수립	단기

	19	기록물 관리 인력 지정 근거 및 역량 정의 후 역량강화 계획과 교육 계획 연계	단기
	20	인권경영 추진 조직 구성 및 인권영향평가를 통한 개선방향 도출	단기
	21	재난안전 교육 목표 설정 및 성과측정을 위한 지표 설정 등 관리체계 구축	단기
	22	재단 내부 구성원의 재난안전상황 유형별 대응 매뉴얼 수립 후 매뉴얼 기반 훈련 실시	중기
	23	재난안전관리 전담 조직 및 인력의 지정 근거 설정 후 역량강화 계획 수립	단기
	24	지역 숙원사업 발굴을 위한 대내외 이해관계자들로부터의 의견수렴 및 추진 목표 설정	단기
	25	재단의 사회적 약자에 대한 구체적인 정의 후 세부적인 구분을 통해 사회적 약자 관리 체계 마련	단기
	26	친환경 경영 계획 수립 및 단계별 중장기 목표 설정	단기

라. 평가결과 총괄표

평가영역	평가부문	평가지표	배점	득점
I. 지속가능경영 (30점)	리더십·전략 (12점)	1. 경영층의 리더십	6.0	5.45(3.50)
		2. 전략경영	6.0	4.60
	경영시스템 (18점)	1) 조직·인사 관리	(8.0)	5.45
		1. 조직·인사 관리의 적정성	4.0	2.40
		2. 지원기능인력비율	1.0	1.00
		3. 관리직 비율	1.0	1.00
		4. 외부전문가 구성 및 참여율	1.0	0.25
		5. 임·직원 교육실적	1.0	0.80
		6. 채용비리 방지	(-1.5)	0.00
		7. 블라인드채용 도입 여부	(-1.0)	0.00
		2) 재무관리	(10.0)	6.06
		1. 재무·예산관리의 적정성	3.0	1.65
		2. 자체수입률	1.0	0.48
		3. 일반관리비충당률	1.0	0.55
		4. 복리후생비 집행 및 공개	1.0	0.38
5. 업무추진비 집행 및 공개	1.0	1.00		
6. 조달계약 실적	1.0	0.00		
7. 인건비인상률 준수	1.0	1.00		
8. 경영평가 성과급 지급	1.0	1.00		
II. 경영성과 (40점)	사업성과 적절성(10점)	1) 사업성과 적절성	(10.0)	7.50
		1. 기관 고유사업 목표의 적정성 및 달성정도	10.0	7.50
	경영효율성과 (20점)	2) 유형별 경영성과 평가지표	(25.0)	16.17
		1. 지자체 합동평가 지표 대응 실적	4.0	4.00
		2. 청소년 문화센터 사업실적	7.5	5.02
		3. 청소년 상담복지센터 사업실적	7.5	6.18
	4. 시설 가동실적	1.0	0.97	
고객만족성과 (10점)	3) 고객만족	(10.0)	4.58	
	1. 고객만족도	10.0	4.58	
III. 사회적가치 (30점)	일자리확대 (10점)	1. 일자리 창출 및 일·가정 양립을 위한 노력	10.0	8.00
		사회적 책임 (20점)	1. 소통 및 참여	5.0
	2. 윤리경영		2.0	1.40
	3. 인권경영		2.0	1.40
	4. 재난·안전관리		4.0	3.00
	5. 안전사고 건수		1.0	1.00
	6. 지역상생발전		6.0	3.32
계			100.00	70.92
등 급			“다” 등급	

2022년(2021 실적) 논산시 출자출연기관
경영평가 결과 보고서

제3장

분야별 경영평가 결과

1

지속가능경영

가. 리더십·전략

영역	부문	세부평가지표	배점	평점	득점
지속가능경영	리더십·전략	1. 경영층의 리더십	6.00점		5.45점 (3.50점)
		① 기관의 사명과 사회적 역할을 잘 파악하고 경영목표를 달성하기 위한 경영층의 리더십	2.00점	55.00%	1.10점
		② 조직구성원의 동기부여를 위한 기관장의 노력과 성과	2.00점	55.00%	1.10점
		③ 자치단체, 지방의회, 지역주민 등 대내·외 이해관계자와의 협력 증진 및 지역문제해결을 위한 노력과 성과	2.00점	65.00%	1.30점
		코로나 19 노력(가점)	3.00점	65.00%	1.95점
		2. 전략경영	6.00점		4.60점
		① 중장기 경영계획 및 실행체계 적정성	4.00점	65.00%	2.60점
		② 외부 지적사항 이행실적	2.00점		2.00점
		- 전기평가 지적사항 이행실적	1.00점	단계별평가	1.00점
		- 외부감사 지적사항 이행실적	1.00점	단계별평가	1.00점

1. 경영층의 리더십 (세부지표 ①,②,③)

① 기관의 사명과 사회적 역할을 잘 파악하고 경영목표를 달성하기 위한 경영층의 리더십

평가 항목	세부평가 내용
잘된 사항	<ul style="list-style-type: none"> - 재단은 코로나 상황에 대면·비대면 서비스 제공, 경기불황에 따른 예산 확보, 조직문화 개선을 위한 노력과 임직원 역량강화 교육, 인권경영 및 윤리경영 체계 구축 및 실행, 반부패 개선 시스템 구축 등 다양한 활동을 통해 기관의 경영목표 달성을 위한 노력을 경주하였음
미흡한 사항	<ul style="list-style-type: none"> - 본 지표의 경우 가장 우선적으로 재단의 사명을 명확하게 제시하고, 사명과 재단의 사회적 역할을 연계하여 재단의 경영목표를 설정하였는지에 대하여 점검함 - 이후 재단은 재단의 경영목표 달성을 위해 경영진이 제도적 개선노력, 기관 경영체계의 혁신노력, 윤리경영/인권경영, 청렴제도 적용 등을 통해 기관의 경영목표 달성을 위한 노력을 수행하고 있는지, 제도적 접근 이외에 경영진이 직접적으로 경영목표 달성을 위해 직접적으로 기관의 사회적 역할을 수행하기 위해 지역사회와의 협력체계 구축, 의견수렴 및 협의 등을 추진하였는지에 대한 실적을 제시하도록 요구하는 지표임 - 반면, 재단의 경우 재단의 사명, 사회적 역할에 대한 정의와 연계성을 제시하지 않고 있으며, 재단의 경영목표를 정량적/정성적으로 실적보고서 상에서 제시하지 않고 있음 - 또한, 기관의 제도적 접근을 위한 경영목표 달성과 함께 경영진이 노력한 실적과 성과를 제시할 필요가 있음
개선 의견	<ul style="list-style-type: none"> - 재단은 가장 우선적으로 재단의 사명과 사회적 역할을 정의하고, 상호 연계성을 제시할 필요가 있음 - 재단은 중장기 발전전략 등에서 제시하고 있는 연도별 경영목표를 제시하고, 해당연도의 경영목표를 정량/정성적으로 구체적인 사항으로 제시할 필요가 있음 - 이후, 재단은 제시된 경영목표 달성을 위해 경영진에서 어떠한 노력을 수행하였는지, 그 성과는 무엇인지를 제시할 필요가 있음 - 이 과정에 윤리경영, 인권경영, 친환경경영 등의 제도적 개선을 함께 제시하는 것이 바람직함

② 조직구성원의 동기부여를 위한 기관장의 노력과 성과

평가 항목	세부평가 내용
<p>잘된 사항</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 재단은 조직구성원의 동기부여를 위해 명확한 기관 운영의 방향성 및 경영방침 제시, 업무혁신 및 적극행정 독려, 직원 복지증진을 위한 복지포인트 지급, 생일자 상품권 지급, 연가 촉진 등을 추진하였음 - 재단은 이와 같은 성과를 종합하여 여성가족부 주관 청소년수련시설 종합평가에서 최우수 등급을 확보함
<p>미흡한 사항</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 재단의 경영목표를 달성하기 위한 조직구성원에 대한 동기부여는 조직구성원에게 재단의 경영목표를 명확하게 제시해야 하는 부분과 함께 경영목표 달성을 위해 업무 수행과정에서 재단의 조직문화, 업무처리절차 등의 문제점을 개선하고, 목표달성시 성과에 합당한 물질적, 비물질적 보상이 가능할 수 있도록 체계를 구축하여 실행하는 것을 기반으로 함 - 반면, 재단의 경우 가장 우선적으로 재단의 경영목표가 기관의 경영목표, 부서의 성과목표, 개인별 성과목표 단계까지 연계되어 구축되어 있지 않으며, 개인별 성과목표가 명확하지 않음에 따라 개인별로 어느 수준까지 성과를 도출하는 것이 가장 잘한 것인지, 개인별로 부족한 부분이 어느 수준인지에 대하여 파악하기 어려우며, 재단에서 운영하고 있는 근무평가체계는 개인별 성과를 명확하게 평가한다고 보기 어려움 - 이후, 조직구성원이 업무수행과정에서 업무추진 프로세스와 업무혁신의 필요성이 제시되는 분야와 업무프로세스, 불필요한 행정서류의 작성 등에 대한 문제점을 점검하고, 개선할 수 있어야 할 것임 - 또한, 조직문화진단을 추진하여 조직구성원의 재단의 제도적 문제점, 처우 개선의 요구사항 등 기관 차원에서 중장기 계획을 수립하여 해소할 부분도 존재하지만, 조직구성원이 우선적으로 개선해야 할 필요성이 있다고 인식하는 매우 세부적인 조직문화의 문제점도 함께 조사하여 개선과제로 구축하여 단계적으로 개선을 추진할 필요가 있음 - 재단의 경영목표 달성 이후 조직구성원의 물질적/비물질적 보상의 경우 공공기관인 재단으로서, 물질적 보상의 한계 비물질적 보상으로서 승진의 한계 등이 존재함. 이에 따라, 점진적으로 기관의 경영평가 성과급을 책정하여 경영목표 달성에 따른 보상의 규모를 점차 확대하는 방향으로 추진할 필요가 있음

평가 항목	세부평가 내용
	<ul style="list-style-type: none"> - 비물질적 보상의 경우 승진의 한계가 존재하는 만큼, 재단 조직구성원이 업무수행이 필요한 시설, 장비, 여비교통비, 부서 활동비 등의 확충을 통해 업무수행을 충분히 지원받고 있다는 인식의 개선이 필요함
개선 의견	<ul style="list-style-type: none"> - 재단은 가장 우선적으로 조직구성원 개인별 평가체계를 KPI 기반의 성과 평가체계와 역량평가체계로 구축하고 운영할 필요가 있음 - 또한, 재단은 조직문화진단을 통해 각 조직구성원이 요구하는 세부적인 개선과제를 조사하고, 이를 단계별로 개선하기 위한 노력이 필요함

③ 자치단체, 지방의회, 지역주민 등 대내·외 이해관계자와의 협력 증진 및 지역문제해결을 위한 노력과 성과

평가 항목	세부평가 내용
<p>잘된 사항</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 재단은 이해관계자와의 협력증진 및 지역문제해결로서 청소년 사업활성화를 위해 다수의 유관기관과 MOU를 체결하고, 관련 업무협력을 지속하였음 - 또한, 코로나 19 상황에 따라, 학교밖 청소년 결식 예방을 위한 비대면 급식, 위생용품 지원 등 지역봉사활동과 사업도 지속적으로 추진하였음
<p>미흡한 사항</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 재단은 가장 우선적으로 재단과 관계된 이해관계자를 정의하고, 각 이해관계자별로 재단에 대한 요구사항, 관계구조 등을 정리할 필요가 있음 - 이를 기반으로 각 이해관계자와의 협력방안을 구축하고, 협력을 위해 필요한 절차, 제도적 개선과 협력사업 추진체계 구축 등을 구성할 필요가 있음 - 또한, 재단은 지역의 문제에 대하여 논산시, 시의회, 지역 협/단체, 이해관계자에게 의견을 수렴하고, 구성된 지역문제 중 재단이 해결 가능한 과제와 논산시, 또는 중앙정부 차원에서 해결하기 위해 협력할 문제를 정의하는 등의 구조파악과 내용 정리가 우선되어야 함 - 이를 기반으로 지역문제 중 재단이 해결할 수 있는 과제, 단기/중장기 관점에서 해결해야 할 과제 등을 정리하여, 재단의 문제해결 노력, 성과를 실적보고서에 제시할 수 있어야 함 - 문제해결은 재단의 사업추진 측면에서 해결할 수 있는 과제도 있지만, 재단의 적극행정으로 해소가능한 단순과제도 존재할 수 있음. 이에 따라, 각 과제별로 재단이 추진한 노력을 구조화하여 제시할 필요가 있음
<p>개선 의견</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 재단은 우선적으로 재단 이해관계자를 정의하고, 각 이해관계자가 인식하고 있는 지역문제에 대하여 의견을 수렴할 필요가 있음 - 재단이 인지하고 있는 지역문제 해결을 위해 재단의 구체적 노력과 성과를 제시할 필요가 있음

④ 기관의 코로나19 대응 노력과 성과

평가 항목	세부평가 내용
잘된 사항	<ul style="list-style-type: none"> - 재단은 비대면 급식/위생용품 지원 등 취약계층에게 필요한 지원사업을 추진하였음
미흡한 사항	<ul style="list-style-type: none"> - 재단의 코로나 대응 계획은 종합적인 기관차원의 종합계획 수립이 필요하며, 기관차원의 종합계획은 코로나19예방 및 대응계획 뿐만이 아닌, 지역사회 협력방안(코로나19로 어려워진 지역 소상공인 지원방안 등), 코로나 19 이후 재단의 사업운영 계획 등이 포함되어야 함 - 이와 같이, 기관차원의 종합계획을 기준으로 각 사업단위별, 시설별 코로나 종합계획과 운영계획 등이 수립되어 제시될 필요가 있음
개선 의견	<ul style="list-style-type: none"> - 재단은 코로나19 대응 체계는 재단 기관차원의 종합계획과 기준을 제시할 필요가 있으며, 이를 구체적으로 사업단위에서 반영하여 대응방안이 일관성있게 구축되고 추진될 필요가 있음. 또한, 지역사회를 위한 재단의 역할에 대하여 제시할 필요가 있음 - 재단은 코로나19 이후 상황에 대한 대응체계로서, 폭발적으로 증가할 것으로 예상되는 복지지원에 대응하고, 이 과정에서 코로나19의 확산을 예방할 수 있는 계획의 수립과 추진방안을 수립할 필요가 있음

2. 전략경영 (세부지표 ①)

① 중장기 경영계획 및 실행체계 적정성

평가 항목	세부평가 내용
잘된 사항	<ul style="list-style-type: none"> - 재단은 2021년 중장기발전계획을 수립하였으며, 중장기 발전계획에서 비전, 경영가치, 전략목표, 전략과제, 세부과제를 구성하여 제시하고 있음 - 대상 기간은 2021년~2023년으로 최근 급변하는 환경변화에 따라 3년 주기로 중장기 발전계획을 재수립하는 것으로 전제하여 중장기발전계획을 수립하였음
미흡한 사항	<ul style="list-style-type: none"> - 중장기 발전계획은 기관의 비전과 전략, 전략방향, 전략목표, 전략과제, 추진과제 또는 실행과제 등을 제시하고, 제시된 비전과 전략을 달성하기 위해 필요한 조직과 인력, 내부역량의 문제점과 개선방향 등을 함께 제시할 수 있어야 함. 또한 전략의 추진 과정과 성과를 점검하기 위해 기관경영평가, 전략별 목표 달성여부에 대한 평가, 부서 평가, 개인별 평가가 연계될 수 있도록 평가체계를 개선하는 내용이 포함될 필요가 있음 - 현재 수립된 중장기 발전계획은 비전과 전략, 추진과제까지 제시하고 있으나, 기관 내부의 조직과 인력, 성과평가의 연계성 등의 부분이 상대적으로 미흡하게 제시되어 있으며, 이러한 부분의 제시가 충분하지 않은 경우 제시된 전략과 추진과제의 내용은 충분히 기관에 필요하며, 도움이 될 수 있는 과제이지만, 내부에서 추진할 수 있는 역량과 자원이 부족해서 추진하지 못하는 경우도 다수 발생할 수 있음 - 또한, 중장기 발전계획에서 제시하고 있는 전략과제와 추진과제는 매년 환경변화에 따라 수정/보완(Rolling) 되어야 하며, 이를 위한 준비와 추진도 체계화할 필요가 있음
개선 의견	<ul style="list-style-type: none"> - 재단의 중장기 발전계획에 2022년에는 내부역량 진단과 조직 및 인력운영 체계, 내부 성과점검 및 평가체계를 구축하여 수정/보완할 필요가 있음

◎ 기관의 비전, 전략, 중장기계획 등의 수립 여부

수립	수립 추진 중	미수립
○	-	-

롤링실적 보유	롤링실적 미보유
-	-

◎ 중장기계획 수립 및 롤링 현황

구분	내용	비고
계획의 명칭	논산시청소년행복재단 중장기 발전계획	-
수립연도	2021년 착수(2021년~2023년)	-
수립근거	논산시청소년행복재단의 중장기적인 사업추진방향 설정을 위한 기초연구와 역할 정립을 위한 기본토대 마련의 필요성 대두	-
수립방법	외부전문기관에 용역의뢰 (충남여성정책개발원)	-
계획의 주요내용(상세)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 지역 내 청소년 복지 환경조사 및 분석 ○ 지역의 청소년복지관련 인프라 현황분석 ○ 지역의 청소년복지관련 사업현황 분석 ○ 재단의 비전 및 전략목표설정 ○ 재단의 전략방향 및 주요 전략과제 수립 ○ 재단의 추진과제 수립 	-

◎ 중장기계획 수립 및 롤링 현황

구분	2021년
중장기계획 수립(신규)	○
중장기계획 롤링(일부변경)	-
전략과제 명세서(KPI) 보유	-
과제별 세부 실행계획 보유	○
실행계획 점검일지 보유	○

② 외부 지적사항 이행실적

◎ 외부감사 지적사항 이행실적

구분	2021년
지적사항 건수	6
이행 건수	5
이행율	83.3%

- 외부감사 지적사항 이행실적 적정성

이행완료(70%~100%)	일부이행(이행률 50%이상~70%미만)	이행부진(이행률 50% 이하)
○	-	-

- 총 6건에 대한 논산시 지적사항이 제시되었으며, 재단에서는 5건의 지적사항에 대하여 개선계획 수립과 개선을 추진하였음
- 총 83.3%의 이행율을 나타냄에 따라 외주지적사항 중 외부감사 지적사항은 1.0점의 만점을 부여함
- 전년도 평가 지적사항의 경우 전년도 평가가 추진되지 않음에 따라 1.0점의 만점을 부여함

1

지속가능경영

나. 경영시스템

영역	부문	세부평가지표	배점	평점	득점	
지속가능경영	경영 시스템	조직 · 인사 관리	1. 조직·인사 관리의 적절성	4.00점		2.40점
			① 조직관리의 적절성	1.00점	65.00%	0.65점
			② 인사관리의 적절성	1.00점	55.00%	0.55점
			③ 성과관리 및 보상체계 구축의 적절성	1.00점	55.00%	0.55점
			④ 양성평등을 위한 노력과 성과의 적절성	1.00점	65.00%	0.65점
			2. 지원기능인력비율	1.00점	단계별평가	1.00점
			3. 관리직 비율	1.00점	단계별평가	1.00점
			4. 외부전문가 구성 및 참여율	1.00점		0.25점
			① 시험위원회 외부전문가 구성비율	0.25점	단계별평가	0.00점
			② 시험위원회 외부전문가 참여율	0.25점	단계별평가	0.00점
			③ 인사위원회 외부전문가 구성비율	0.25점	단계별평가	0.25점
			④ 인사위원회 외부전문가 참여율	0.25점	단계별평가	0.00점
			5. 임·직원 교육실적	1.00점		0.80점
			① 외부교육실적	0.50점	단계별평가	0.50점
			② 내부교육실적	0.50점	단계별평가	0.30점
			6. 채용비리 방지	-1.50점		0.00점
			① 채용비리 발생 여부	-0.50점	단계별평가	감점없음
			② 채용비리 전수조사 지적사항 이행 여부	-0.50점	단계별평가	감점없음
			③ 임직원 징계 등 자체 인사규정 정비 이행 여부	-0.50점	단계별평가	감점없음
			7. 블라인드채용 도입 여부	-1.00점		감점없음
			① 입사지원서 인적사항 요구 금지 여부	-0.50점	단계별평가	감점없음
			② 블라인드 면접 실시 여부	-0.50점		감점없음
			- 면접위원에게 응시자의 인적사항 정보 제공 금지 여부	-0.30점	단계별평가	감점없음
			- 면접관 사전 교육 여부	-0.20점	단계별평가	감점없음

1. 조직·인사 관리의 적정성

① 조직관리의 적절성

평가 항목	세부평가 내용
잘된 사항	<ul style="list-style-type: none"> - 청소년행복재단 출범 이후, 정원에 비하여 현원이 부족함에도 불구하고 각 센터 간의 업무협조를 위한 노력이 긍정적으로 인정됨
미흡한 사항	<ul style="list-style-type: none"> - 재단의 전략달성을 위한 조직구조의 적정성에 대한 진단과 검토가 체계적으로 이루어지지 못하고 있음 - 전략목표, 전략과제 등 중장기 발전계획과 관련된 용역을 추진하였으나, 조직관리 측면에서의 연계성이 부족함 - 소진예방교육, 체험프로그램 등을 통해 부서별 화합을 추진한 것으로 확인되나, 조직혁신의 맥락에서의 계획이 부재함
개선 의견	<ul style="list-style-type: none"> - 중장기 발전계획과 연계하여 부서별 역할과 기능을 명확히 할 것을 제안함 - 조직구성원의 의견을 수렴하여 자체적으로 조직혁신 맥락의 과제를 발굴할 필요가 있음

② 인사관리의 적절성

평가 항목	세부평가 내용
잘된 사항	<ul style="list-style-type: none"> - 안정적인 근무여건 조성을 위하여 인사규정, 복무규정, 보수규정, 취업규정 등을 개정하였음 - 인력증원을 위한 객관적인 근거를 수립하기 위하여 중장기 발전계획을 추진하였음 - 인사위원회 구성·운영은 적절하게 운영한 것으로 판단됨 - 내부직원 만족도조사를 실시함
미흡한 사항	<ul style="list-style-type: none"> - 인력증원을 위한 연구용역을 추진하였으나, 중장기 인력운영계획이 부재하다고 판단됨 - 채용규정을 개정하였으나, 채용방향 및 중장기 채용계획은 부재함 - 직원의 수요조사를 반영한 교육훈련계획이 미흡함 - 내부직원 만족조사결과에 따른 향후계획 혹은 시사점을 반영하기 위한 노력이 미흡함
개선 의견	<ul style="list-style-type: none"> - 사업별 특성을 고려하여 중장기 인력운영계획을 수립할 필요가 있음 - 다양한 교육프로그램에 대한 수요조사를 기반으로 교육훈련계획을 수립할 것을 제안함

③ 성과관리 및 보상체계 구축의 적정성

평가 항목	세부평가 내용
잘된 사항	- 해당사항 없음
미흡한 사항	- 실적보고서에 성과관리 및 보상체계가 아닌 사업평가와 관련된 내용으로 작성되어 있음 - 직원별 인사평정에 따른 포상의 종류와 수준이 미흡함
개선 의견	- 전 직원을 대상으로 경영평가 및 성과관리와 관련된 교육훈련을 강화할 필요가 있음 - 개인별 근무평정을 위한 체계적인 시행계획을 수립하여 성과관리를 추진할 것을 제안함

④ 양성평등을 위한 노력과 성과

평가 항목	세부평가 내용
잘된 사항	- 해당사항 없음
미흡한 사항	- 여성임원의 숫자 확보가 양성평등을 위한 노력과 성과의 일부일 수 있으나, 전반적인 성과를 이야기할 수 없음
개선 의견	- 양성평등에 대한 체계적인 추진노력과 실행, 실적보고서 작성이 필요함

2. 지원기능인력비율

구분	포함부서	2021년		
		전체 정원	지원기능 인력 현원	정원대비 비율(%)
행정 지원부서	법인사무국 법인기획팀	30	4	13.3%
현업부서	청소년문화센터 청소년상담복지센터		17	

○ 지원기능인력 비율 적정성

30% 이하	30% 초과
1.0	0.0

- 재단은 정원 30명에 지원기능 인력 정원 4명으로 총 13.3%의 지원기능 인력 비율이 나타남
- 지원기능인력비율은 20%로 지침이 준수되어 본 지표에 대해 1점을 부여함

3. 관리직 비율

구분	포함부서	2021년		
		정원	관리직 정원	정원대비 비율(%)
행정지원부서	법인사무국 법인기획팀	30	6	20%
현업부서	청소년문화센터 청소년상담복지센터		17	

○ 관리직(팀장급 이상) 비율 적정성

20% 이하	20% 초과
1.0	0.0

- 업무분장 및 전결 비중 등의 결재 권한을 검토한바 실질적 관리직 인원은 총 6명으로 정원대비 20.0%로 나타남에 따라 20% 범위내에 비율로 1.0점으로 평가됨

4. 외부전문가 구성 및 참여율

○ 위원회 외부전문가 구성비율

시험위원회			인사위원회		
내부	외부	구성비율	내부	외부	구성비율
-	-	-	1	6	86%

○ 위원회 외부전문가 참여율

시험위원회			인사위원회		
개최횟수	참석위원수 합	참여율	개최횟수	참석위원수 합	참여율
-	-	-	-	-	-

○ 시험위원회 외부전문가 구성비율 (A)

50%이상	40%이상	30%이상	20%이상	20%미만	득점
0.25	0.20	0.15	0.10	0.00	0.00점

○ 시험위원회 외부전문가 참여율 (B)

90%이상	80%이상	70%이상	60%이상	60%미만	득점
0.25	0.20	0.15	0.10	0.00	0.00점

○ 인사위원회 외부전문가 구성비율 (C)

50%이상	40%이상	30%이상	20%이상	20%미만	득점
0.25	0.20	0.15	0.10	0.00	0.25점

○ 인사위원회 외부전문가 참여율 (D)

90%이상	80%이상	70%이상	60%이상	60%미만	득점
0.25	0.20	0.15	0.10	0.00	0.00점

○ 외부전문가 구성 및 참여율 득점

(A)	(B)	(C)	(D)	득점
0.00점	0.00점	0.25점	0.00점	0.25점

- 위원회 구성 측면에서 시험위원회는 구성되지 않았으며, 인사위원회는 외부인력이 86%로 구성되었음. 이에 따라, 시험위원회 구성은 0점, 인사위원회 구성은 0.25점으로 평가됨
- 시험위원회는 구성되지 않음에 따라 외부전문가 참여율 또한 0점으로 평가됨
- 인사위원회는 구성되었으나, 개최실적이 없음에 따라 0점으로 평가됨
- 전체 외부전문가 구성 및 참여율은 총 0.25점으로 평가됨

5. 임·직원 교육실적

구분		2021년
외부교육	현원 기준 직원 수(A)	21
	기준 교육시간(B)	20
	교육시간 목표(C)=A*B	420
	총 이수 교육시간(D)	420
	교육 이수율(F)=D/C	100%
내부교육	현원 기준 직원 수(A)	21
	기준 교육시간(B)	30
	교육시간 목표(C)=A*B	630
	총 이수 교육시간(D)	453.5
	교육 이수율(F)=D/C	72%

○ 교육실적 적정성

90%이상	80%이상	70%이상	60%이상	60%미만
0.50(100%)	0.40	0.30(72%)	0.20	0.00

- 재단은 외부교육의 경우 교육시간 목표시간대비 100%의 시간을 교육하였으나, 내부교육의 경우 목표시간대비 72%의 교육시간을 실적으로 제시하였음
- 이에 따라, 외부교육시간에 대한 평가는 0.50점으로 평가되었으나, 내부교육시간에 대해서는 0.30점으로 평가됨
- 전체 교육실적에 대한 평가는 0.8점을 기록함

6. 채용비리 방지

◎ 채용비리 발생 여부

구분	미지적	지적 1건당	지적 5건 이상
점수	0	-0.1	-0.5

◎ 채용비리 특별점검 지적사항 이행 여부

구분	이행완료	미이행 1건당	미이행 5건 이상
점수	0	-0.1	-0.5

구분	지적 건수	개선사항	개선시점
채용비리 지적건수 여부		해당사항 없음	
채용비리 전수조사 지적사항 이행 여부			
임직원 징계 등 자체 인사규정 정비 이행 여부			

7. 블라인드채용 도입 여부

◎ 입사지원서 인적사항 요구 금지 여부

구분	미요구	1개 요구	2개 요구	3개 요구	4개 이상 요구
점수	0	-0.2	-0.3	-0.4	-0.5

※ 인적사항 요구 금지항목

- ① 학력, ② 출신지역, ③ 가족관계, ④ 신체적 조건, ⑤ 연령 등

◎ 블라인드 면접 실시 여부

- 면접위원에게 응시자의 인적사항 정보 제공 금지 여부

구분	미제공	제공
점수	0	-0.3

※ 면접위원에게 제공한 서류로 평가

- 면접관 사전 교육 여부

구분	교육 실시	교육 미실시
점수	0	-0.2

- 블라인드 채용 관련 지시사항이 적절히 이행되고 있어 본 지표에 대한 감점사유가 없는 것으로 확인됨

다. 경영시스템(재무관리)

영역	부문	세부평가지표	배점	평점	득점	
자속가능경영	경영 시스템	재무 관리	1. 재무.예산관리의 적정성	3.00점		1.65점
			① 재정계획의 적정성	1.50점	55.00%	0.83점
			② 예산운용 및 집행의 적정성	1.50점	55.00%	0.83점
			2. 자체수입률	1.00점	47.9%	0.48점
			3. 일반관리비충당율	1.00점	54.5%	0.55점
			4. 복리후생비 집행 및 공개	1.00점		0.38점
			① 복리후생비 집행율	0.50점	76.9%	0.38점
			② 복리후생비 공개실적	0.50점	단계별평가	0.00점
			5. 업무추진비 집행 및 공개	1.00점		1.00점
			① 업무추진비 집행율	0.50점	100%	0.50점
			② 업무추진비 공개실적	0.50점	단계별평가	0.50점
			6. 조달계약 실적	1.00점	0.00%	0.00점
			7. 인건비인상률 준수	1.00점		1.00점
			① '20년도 총인건비 가이드라인 준수 여부	1.00점	단계별평가	1.00점
			8. 경영평가 성과급 지급	1.00점	단계별평가	1.00점

1. 재무.예산관리의 적정성

① 재정계획의 적정성

평가 항목	세부평가 내용
잘된 사항	<ul style="list-style-type: none"> - 재단은 외·내부 환경분석을 기반으로 재정계획을 수립하기 위하여 노력하였음 - 보조금사업, 공모사업 등 외부예산 확보를 위한 노력은 긍정적으로 인정됨
미흡한 사항	<ul style="list-style-type: none"> - 재정계획을 수립하기 위하여 노력하였으나, 수립된 전략방향과 전략과제가 추상적임 - 주요항목별로 예산 확보절차는 명확하나, 중장기 재정계획과 당해연도 예산과의 연계성이 부족하다고 판단됨 - 외부예산 확보를 위한 노력은 긍정적이거나, 체계적인 맥락에서의 활동이 부족함 - 부서별 예산편성과 배분현황이 제시되지 않고 있음
개선 의견	<ul style="list-style-type: none"> - 외부자문 혹은 연구용역을 통해 중장기 재정계획을 재수립할 것을 권고함 - 주요사업별 재정계획에 대한 시나리오를 수립하여 외부예산 확보를 체계적으로 추진할 필요가 있음

② 예산 운용 및 집행의 적정성

평가 항목	세부평가 내용
<p>잘된 사항</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 인건비, 복리후생비 등 지방출자출연기관 예산편성 지침을 이행하기 위한 노력은 인정됨 - 업무추진비, 사업비 등 지방출자출연기관 예산집행기준을 적절하게 운용함
<p>미흡한 사항</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 중장기적인 맥락에서 예산편성을 위한 원칙과 방향이 불명확함 - 회계관리제도를 개선하기 위한 노력과 성과가 부족함 - 재단의 예산 대비 운영비 등을 절감하기 위한 노력과 성과가 제시되지 않고 있음
<p>개선 의견</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 효율성, 투명성, 건전성 등 예산편성의 원칙과 기준을 수립하고, 이에 기반하여 예산편성과 예산집행을 추진할 필요가 있음 - 효율적 예산운용의 맥락에서 예산을 절감하기 위한 계획을 수립할 것을 제안함 - 예산담당자의 교육훈련을 강화할 필요가 있음

2. 자체수입률

구분		총 수입(원)	자체수입(원)	출연금(원)	자체 수입률 (자체수입/총수입)
2021년	실적	1,934,061,383	529,556,076	1,404,505,307	27.4%
2020년	실적	1,363,306,865	474,158,780	889,148,085	34.8%

○ 자체수입률 달성도

기준치	최고목표	최저목표	실적	달성도	득점
34.8%	38.3%	17.4%	27.4%	47.9%	0.48

- 재단의 자체수입률은 27.4%로 목표부여방식에 따라 47.9%의 달성도로 0.48점을 득점함

3. 일반관리비총당율

구분	자체수입(원)	인건비(원)	경비(원)	행정운영경비(원) (인건비+경비)	일반관리비총당율 (자체수입/운영경비)
2021년	529,556,076	698,047,619	417,630,518	1,115,678,137	47.5%
2020년	474,158,780	455,925,070	370,287,035	826,212,105	57.4%

○ 일반관리비총당율 달성도

기준치	최고목표	최저목표	실적	달성도	득점
57.4%	63.1%	28.7%	47.5%	54.5%	0.55

- 재단의 일반관리 총당율은 목표부여방식에 따라 54.5%의 달성도로 나타남. 이에 0.55점을 부여함

5. 복리후생비 집행 및 공개

① 복리후생비 집행율

구분	2020년	2021년
복리후생 편성액(원)	113,474,560	155,668,000
복리후생 집행액(원)	68,610,160	90,510,620
복리후생비 집행율	60.5%	58.14%

◎ 복리후생비 달성도

기준치	최고목표	최저목표	실적	달성도	득점
60.5%	66.5%	30.2%	58.1%	76.9%	0.38

- 재단의 복리후생비 집행율은 58.14%로 목표 부여에 의한 달성도 76.9%로 0.38점 득점함

② 복리후생비 공개여부

공개	비공개
0.50	0.00

- 실적보고서 상에서 복리후생비 공개 내역을 확인할 수 없음

6. 업무추진비 집행 및 공개

① 업무추진비 집행율

구분	2020년	2021년
업무추진비 편성액(원)	6,000,000	6,000,000
업무추진비 집행액(원)	4,399,450	5,980,500
업무추진비 집행율	73.3%	99.7%

○ 업무추진비 달성도

기준치	최고목표	최저목표	실적	달성도	득점
73.3%	80.7%	36.7%	99.7%	143.2%	0.50

- 재단의 업무추진비 집행율은 99.7% 수준에 달하고 있으며, 143.2%의 달성도로 0.50 점을 부여함

② 업무추진비 공개 주기

월별	분기별	반기별	연1회	미공개
0.50	0.40	0.30	0.20	0.00

업무추진비 집행 내역 공개					
글번호	제목	작성자	조회수	작성일	첨부파일
17	2022년 5월 업무추진비 공개	전체관리자	6	2022-06-08	
16	2022년 4월 업무추진비 공개	전체관리자	13	2022-05-03	
15	2022년 3월 업무추진비 공개	전체관리자	31	2022-04-05	
14	2022년 2월 업무추진비 공개	전체관리자	40	2022-03-07	
13	2022년 1월 업무추진비 공개	전체관리자	50	2022-02-03	
12	2021년 12월 업무추진비 공개	전체관리자	52	2022-01-03	
11	2021년 11월 업무추진비 공개	전체관리자	52	2021-12-08	
10	2021년 10월 업무추진비 공개	전체관리자	56	2021-11-01	
9	2021년 9월 업무추진비 공개	전체관리자	55	2021-10-13	
8	2021년 8월 업무추진비 공개	전체관리자	49	2021-09-13	
7	2021년 7월 업무추진비 공개	전체관리자	65	2021-08-05	
6	2021년 6월 업무추진비 공개	전체관리자	94	2021-07-06	
5	2021년 5월 업무추진비 공개	전체관리자	78	2021-06-09	
4	2021년 4월 업무추진비 공개	전체관리자	227	2021-05-04	
3	2021년 3월 업무추진비 공개	전체관리자	128	2021-04-01	
글번호	제목	작성자	조회수	작성일	첨부파일
2	2021년 2월 업무추진비 공개	전체관리자	103	2021-03-05	
1	2021년 1월 업무추진비 공개	전체관리자	115	2021-02-05	

7. 조달계약 실적

구 분	2020년	2021년
조달계약금액(원)	72,062,220	296,691,800
총 계약액(원)	24,525,660	14,168,700
조달계약 비율	34.0%	4.8%

◎ 조달계약실적 달성도

기준치	최고목표	최저목표	실적	달성도	득점
34.0%	37.4%	17.0%	4.8%	-59.9%	0.00

- 21년도 조달계약 비율은 4.8%이며 전년도 34.0% 대비 매우 낮게 나타남.
이에 따라, 본 지표에 대해 0점을 부여함

◎ 조달계약 목록

No	조달계약 목록
1	논산시청소년행복재단 보안프로세스 안랩(AhnLab V3)(2021. 7. 20.)(금999,990원)
2	논산시청소년행복재단 법인사무국 노트북(2021. 9. 9.)(금1,437,720원)
3	논산시청소년행복재단 문화센터 및 상담복지센터 전산장비(2021. 10. 25.)(금11,730,990원)

8. 인건비인상률 준수

구분	2020년	2021년
2년 만근자 수		
인건비 총액(원)		995,007,879
총 인건비 인상률	3.2%	
총인건비 인상률 기준	0.9% (자연증가분 1.4% 별도 인정)	

19년도 기준		20년도 기준		21년도 기준	
준수	미준수	준수	미준수	준수	미준수
0.20	0.00	0.30	0.00	0.50	0.00

- 재단 설립 이후 시와의 협의를 통해 2021년 3.2% 인건비가 인상되었으며, 인건비 인상률에 대한 관리체계는 점진적으로 적용될 수 있을 것으로 예상됨
- 21년 인건비 인상에 대한 근거가 시와의 협의문서로 존재함에 따라 0.5점을 부여하고, 과거 인상률에 대한 평가는 만점으로 부여함

9. 경영평가 성과급 지급

평가방법	지표특성	계량 평가	산출방법	단계평가
평가정의	<ul style="list-style-type: none"> - 경영평가 성과급의 운영이 정부기준에 적합한지 여부를 평가한다. - 성과급 지급기준 및 지급률 준수 • 지급대상: 정관상 정원에 포함된 정규직원 • 지급방법: 기관장은 지방자치단체장이 결정한 지급률을 개인별로 적용하여 합한 총액 범위 내에서 성과급 지급 총액(Ceiling)을 결정 • 등급구분: 기관장은 근무실적 평가 등을 고려하여 개인 또는 부서 단위로 4등급 이상으로 차등 • 지급률 차등: 최고-최저등급간 지급률의 차이는 50% 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 			

실적 점검	등급 분류	S등급	A등급	B등급	C등급	D
	인원 분포	1	1	2	1	0
	배분률	20%	20%	40%	20%	20%
	경영평가 성과급 지급률	142%	120%	100%	78%	56%
평가 기준	등급분포	-	-	준수여부	준수	5등급 이상
	등급배분(최고등급)	-	-	준수여부	준수	20% 미만
	등급배분(최저등급)	-	-	준수여부	준수	10% 이상
	차등지급폭	-	-	준수여부	준수	50% 이상

- 재단은 경영평가 성과급이 지급되지 않고 있으며, 추후 기관 성과 제고를 위해 경영평가 성과급이 예산으로 확보되어 지급될 수 있도록 노력이 필요함

2

경영성과

가. 사업성과 적절성

영역	부문	세부평가지표	배점	평점	득점
경영성과	사업성과 적절성	1. 기관 고유사업 목표의 적정성 및 달성정도	10.00점		7.50점
		① 고유사업에 대한 목표 설정 및 관리의 타당성	6.00점	75.00%	4.50점
		② 신규사업 발굴노력	2.00점	75.00%	1.50점
		③ 코로나19 상황에 따른 주요사업 대응 노력	2.00점	75.00%	1.50점

1. 기관 고유사업 목표의 적정성 및 달성정도(세부지표 ①,②,③)

① 고유사업에 대한 목표 설정 및 관리의 타당성

평가 항목	세부평가 내용
잘된 사항	<ul style="list-style-type: none"> - 재단은 논산시 청소년에게 적합한 사업제시라는 목표를 설정하고 그에 따른 청소년문화센터 및 청소년상담복지센터 운영을 주요 사업으로 선정하여 관리하고 있음. 다만, 운영 자체가 목표가 될 수 없으며, 지역 청소년의 수요를 반영한 목표 설정이 필요함
미흡한 사항	<ul style="list-style-type: none"> - 재단은 비전이 청소년 시민이 행복하게 성장하는 논산이며, 미션이 논산시 청소년 시민 행복 성장 플랫폼으로 의미상 차이가 없으며, 중장기 경영상 제시하는 경영목표는 부재함 - 비전/미션 달성을 위한 전략목표 및 전략과제가 제시되었으나, 기관 고유사업 목표 설정시 이와 연계되어 제시되지 않음 - 전략목표와 주요사업간의 연계가 되어 있지 않아 전략목표의 달성 여부를 판단할 수 없으며, 이에 기관 고유사업의 관리체계도 부재한 것으로 판단됨 - 기관은 주요사업의 목표 설정을 위하여 2021년 경영환경 및 과거 성과분석, 중장기 경영전략 등이 고려된 주요 현안 도출이 실시되지 않았으며, 이를 반영한 성과목표 설정이 부재함 - 재단은 주요사업과 연계된 성과관리체계가 제시되지 않았으며, 사업성과관리를 위한 시스템 및 관리체계가 부재함 - 재단은 주요사업과 연계한 성과관리가 부재하여 성과에 따른 보상 체계도 별도로 마련되어 있지 않음.
개선 의견	<ul style="list-style-type: none"> - 성과목표는 매년 재단의 경영여건에 맞게 설정할 필요가 있으며, 성과목표를 기반으로 주요사업 영역을 도출하고, 달성을 위한 성과지표 및 목표설정, 실행 방안 등이 연계되어 제시될 필요가 있음 - 사업추진에 있어 목표 설정만큼 중요한 사항이 성과관리로 주요 사업의 실행력 강화 차원에서 사업성과지표와 연계한 성과관리 체계를 도입하고, 이를 부서별로 배분하여 관리할 필요가 있음 - 주요사업별 유형분류와 이에 따른 부서별 역할 및 책임을 명확히 하고, 각 사업별 성과 목표를 설정하여 그에 따른 세부 지표 및 달성목표, 관리체계를 포함한 평가제도를 도입 하고 운영할 필요가 있음 - 매년 주요 사업에 대한 자체평가 및 사업결과보고회를 추진할 필요가 있으며, 해당 결과를 바탕으로 우수/미흡 사항에 대한 전파 및 개선사항을 정리하고 이를 차년도 사업계획에 반영할 필요가 있음 - 재단은 설립 초기 기관으로 위에서 제시하는 사업관리형태를 갖추기 쉽지 않을것으로 사료됨. 다만, 현재 운영하는 사업의 카테고리화를 통한 '주요사업'에 대한 정의는 선결되어야 할 사항으로 차년도 개선과제로 명시하고 관리할 필요가 있음

② 신규사업 발굴노력

평가 항목	세부평가 내용
잘된 사항	<ul style="list-style-type: none"> - 재단은 신규사업 발굴을 위한 주요 계획으로 공모사업 추진, 인증프로그램 개발, 비대면 신규사업 발굴로 설정하였으며, 이의 달성을 위하여 3,500천원 규모의 공모사업을 추진하고, 자원봉사와 연계한 인증프로그램 발굴, 비대면 프로그램을 운영함
미흡한 사항	<ul style="list-style-type: none"> - 재단은 신규사업 발굴에 있어 명확한 프로세스를 갖추고 있지 못함 - 신규사업의 추진배경 및 달성목표, 기존사업과의 차별화 등의 세부 사항이 제시되지 않았으며, 정부정책 및 시정방향에 대한 분석이 신규사업과 연계되어 추진되지 못하여 보완이 필요함 - 또한, 신규사업의 성과분석과 이에 따른 환류체계가 마련되지 않아 단순히 사업발굴에서 마무리되기 보다는 지속적인 관리를 통해 정착시키기 위한 노력이 필요함. - 신규사업의 성과분석시 기존사업에서 달성하지 못하는 성과에 대한 부분을 제시할 필요가 있음 - 신규사업 발굴을 위해 대단의 고객 및 이해관계자에 대한 정의가 필요하며, 이를 바탕으로 적극적인 의견수렴과 의견 반영을 통한 사업 발굴을 추진할 필요가 있음.
개선 의견	<ul style="list-style-type: none"> - 기관에서 신규사업 발굴시 고려해야 하는 사항으로는 설립목적과의 연계성 및 재단의 수행 역량, 주요 이해관계자의 의견수렴 활동이 추진될 필요가 있음 - 아울러, 재단에서 추진한 사업의 성과 분석을 통해 신규사업의 적정성을 함께 검토할 필요가 있음 - 대내외 환경으로는 재단의 설립목적과 주요사업영역과 연계되는 상위 부처 및 논산의 정책환경에 대한 고려가 필요함 - 위에서 언급한 사항을 종합적으로 반영한 신규사업 발굴 활동이 추진될 필요가 있으며, 발굴된 신규사업에 대한 피드백을 통해 지속적인 개선체계를 갖출 필요가 있음 - 다만, 이러한 신규사업은 재단의 주요 성과가 한계치에 다다르고, 시민의 요구가 확대될 때 적극적으로 추진될 필요가 있으며, 현행 여건에서는 재단의 사업안정화를 우선적으로 도모하고, 그에 따른 소수의 신규사업 발굴 활동이 추진될 필요가 있음

③ 코로나19 상황에 따른 주요사업 대응 노력

평가 항목	세부평가 내용
잘된 사항	<ul style="list-style-type: none"> - 코로나 19에 따른 사업추진에 있어 비대면 전환 및 방역관리를 철저히 수행하기 위해 노력함
미흡한 사항	<ul style="list-style-type: none"> - 재단은 코로나 19에 따른 여건분석에 대한 내용이 명확하게 제시되지 않음. 재단에서 운영하는 사업별 코로나 영향정도를 파악하고, 그에 따른 대응책이 연계되어 제시되어야 하나 분석이 명확하지 않아 보완이 필요함 - 또한, 코로나 대응을 위한 재단 차원의 종합적인 전략 및 대응 계획이 부재해 일관성 있는 대응에 한계가 있음 - 포스트 코로나를 대비하여 현재 변경된 사업 운영체계를 어떻게 정상화 할지에 대한 사후대비 계획도 제시되지 않음
개선 의견	<ul style="list-style-type: none"> - 코로나 19에 따른 재단의 종합적인 대응 체계는 일관성을 확보하지 못하고 있으며, 계획의 부재로 주요사업별 차별화된 대응을 추진하지 못함. 2022년 코로나에 따른 사회적거리두기가 해제됨에 따른 본 지표에 대한 주요 방향성은 회복경제에 초점을 두고 관리할 필요가 있음 - 2021년 대비 2022년 사업환경의 변화가 많이 발생하고 있으므로, 이에 따른 재단의 주요 사업에 대한 실적회복 및 성과창출을 위한 Post 코로나 전략 및 세부 추진계획이 마련될 필요가 있음

나. 경영효율성과

영역	부문	세부평가지표	배점	평점	득점
경영성과	경영효율성과	1. 지자체 합동평가 지표 대응실적	4.00점		4.00점
		① 지자체 합동평가 지표 대응실적	4.00점	100%	4.00점
		2. 청소년문화센터 사업실적	7.50점		5.02점
		① 청소년문화센터 각 사업별 실적	7.50점	66.9%	5.02점
		3. 청소년 상담복지센터 사업실적	7.50점		6.18점
		① 청소년 상담복지센터 각 사업별 실적	7.50점	82.4%	6.18점
		4. 시설가동실적	1.00점		0.97점
		① 연간가동률	1.00점	96.8%	0.97점

2. 경영효율성과

2-1 지자체 합동평가 지표 대응실적(4.0점)

① 고위기청소년에 대한 지원서비스 제공 목표건수

목표	실적	달성도	점수
100.0	104.0	104.0%	2.0점

② 고위기청소년에 대한 지원서비스 제공 성과비율 달성도

목표	실적	달성도	점수
100.0	100.0	100.0%	2.0점

- 지자체 합동평가 지표의 경우 모두 달성도 100%를 넘게 달성하여 총 4.0점으로 평가됨

2-2 청소년 문화센터 사업실적(7.5점)

* 각 지표별 0.27점, 평가결과에 0.21점 추가

No.	세부사업명	배점	기준치	최고 목표	최저 목표	실적	달성도	득점
1	청소년 운영위원회	0.27	150명	165명	83명	234명	183.64%	0.27
2	대학생기획 봉사단	0.27	51명	56명	28명	46명	63.99%	0.17
3	청소년동아리 연합회	0.27	10팀	11팀	6팀	12팀	118.18%	0.27
4	지역연계 그린캠프	0.27	100명	110명	55명	75명	36.36%	0.10
5	학교연계 자유학년제	0.27	1,700명	1,870명	935명	1,649명	76.36%	0.21
6	청소년 자기도전 포상제	0.27	180명	198명	99명	186명	87.88%	0.24
7	청소년수련활동 인증 슬기로운잡(JOB)생활(인증)	0.27	20명	22명	11명	20명	81.82%	0.22
8	To be a 파티쉐(Patisier)(인증)	0.27	36명	40명	20명	33명	66.67%	0.18
9	스라벨(School Life Balance)(인증)	0.27	15명	17명	8명	12명	45.45%	0.12
10	쓰레기 싹쓰리(인증)	0.27	10명	11명	6명	10명	81.82%	0.22
11	슬기로운자원봉사(비대면)(인증)	0.27	10명	11명	6명	8명	45.45%	0.12
12	다(茶)랑예(禮)랑(인증)	0.27	20명	22명	11명	12명	9.09%	0.02
13	인성충전CF(인증)	0.27	20명	22명	11명	20명	81.82%	0.22
14	책과 이야기(인증)	0.27	30명	33명	17명	28명	69.70%	0.19
15	청소년 건축도시학교	0.27	130명	143명	72명	140명	95.80%	0.26
16	청소년문화강좌	0.27	1000명	1100명	550명	997명	81.27%	0.22
17	공모사업 논산썩산다	0.27	128명	141명	70명	117명	66.19%	0.18
18	청소년어울림마당	0.27	2500명	2750명	1375명	1592명	15.78%	0.04
19	내가함께하는 우리동네 만들기	0.27	80명	88명	44명	77명	75.00%	0.20
20	리듬UP,레벨UP,흠트하소 (비대면)	0.27	150명	165명	83명	192명	132.73%	0.27
21	청소년 고마워YO, 사랑해YO (비대면)	0.27	60명	66명	33명	60명	81.82%	0.22
22	슬기로운 독서생활 (비대면)	0.27	40명	44명	22명	35명	59.09%	0.16
23	방구석 흠트 대단해! (비대면)	0.27	30명	33명	17명	23명	39.39%	0.11
24	청소년자원봉사	0.27	540명	594명	297명	540명	81.82%	0.22
25	논산시청소년 문화제 (정책)	0.27	650명	715명	358명	623명	74.27%	0.20
26	논산시청소년문화학교(정책)	0.27	700명	770명	385명	450명	16.88%	0.05
27	방과후아카데미	0.27	8280명	9108명	4554명	6800명	49.32%	0.13
종합(전체 득점+0.21점 가산)								5.02

- 청소년 문화센터 사업실적 평가는 27개 사업에 대한 개별 달성도를 각 0.27점 배점으로 평가하고, 나머지 배점인 0.21점을 가산하는 형태로 평가함. 전체 달성도 득점은 4.81점 이며, 0.21점을 가산하여 5.02점을 득점함. 운영사업별 달성도의 편차가 크게 발생하고 있어 안정적인 사업운영체계 마련을 통한 관리가 필요함

2-3 청소년상담복지센터 사업실적(7.5점)

* 각 지표별 0.22점, 평가결과에 0.24점 추가

No.	세부사업명	배점	기준치	최고 목표	최저 목표	실적	달성도	득점
1	청소년 동반자사업운영	0.22	72명	79명	40명	72명	81.82%	0.18
2	논산시 청소년 진로박람회	0.22	1200명	1320명	660명	1208명	83.03%	0.18
3	학교폭력예방 뮤지컬	0.22	1000팀	1100팀	550팀	1020팀	85.45%	0.19
4	청소년상담프로그램(집단프로그램)	0.22	378명	416명	208명	1877명	802.84%	0.22
5	청소년 예방교육	0.22	1,200명	1,320명	660명	2,966명	349.39%	0.22
6	가족예술심리치료 프로그램	0.22	30명	33명	17명	28명	69.70%	0.15
7	가족관계향상 프로그램	0.22	30명	33명	17명	33명	100.00%	0.22
8	집중심리지원 프로그램	0.22	30명	33명	17명	25명	51.52%	0.11
9	위기청소년지도자역량강화교육	0.22	60명	66명	33명	62명	87.88%	0.19
10	또래상담자 연합사업	0.22	150명	165명	83명	159명	92.73%	0.20
11	진로상담프로그램	0.22	20명	22명	11명	43명	290.91%	0.22
12	민간안전망 홍보사업	0.22	30000건	33000건	16500건	40574건	145.90%	0.22
13	찾아가는 이동상담	0.22	4회	4회	2회	5회	127.27%	0.22
14	아웃리치 및 민관합동제도활동	0.22	500명	550명	275명	882명	220.73%	0.22
15	운영위원회	0.22	2회	2회	1회	2회	81.82%	0.18
16	실행위원회	0.22	4회	4회	2회	4회	81.82%	0.18
17	1388청소년지원단	0.22	80명	88명	44명	80명	81.82%	0.18
18	부모멘토지원단	0.22	80명	88명	44명	44명	0.00%	0.00
19	대학생멘토지원단	0.22	70.00%	77.00%	35.00%	61.00%	61.90%	0.14
20	학업중단숙려제 상담	0.22	1명	1명	1명	4명	627.27%	0.22
21	검정고시 스마트교실 프로그램	0.22	81명	89명	45명	389명	773.18%	0.22
22	검정고시 응시지원 사업	0.22	52명	57명	29명	50명	74.83%	0.16
23	대학입시컨설팅 프로그램	0.22	10명	11명	6명	10명	81.82%	0.18
24	나는 내인생의 매니저 프로그램	0.22	20명	22명	11명	36명	227.27%	0.22
25	꿈드림 수료식 프로그램	0.22	28명	31명	15명	25명	62.34%	0.14
26	직업체험 프로그램	0.22	10명	11명	6명	15명	172.73%	0.22
27	자격증 취득 프로그램(안전요원, ITQ)	0.22	8명	9명	4명	45명	922.73%	0.22
28	자기계발 프로그램(볼링)	0.22	10명	11명	6명	10명	81.82%	0.18
29	두드림 프로그램	0.22	20명	22명	11명	36명	227.27%	0.22
30	기초소양교육 프로그램	0.22	70명	77명	39명	44명	14.29%	0.03
31	자원봉사 프로그램	0.22	30명	33명	17명	30명	81.82%	0.18
32	문화체험 프로그램	0.22	15명	17명	8명	14명	69.70%	0.15
33	꿈드림 급식지원 사업	0.22	331명	364명	182명	334명	83.47%	0.18
종합(전체 득점+0.24점 가산)								6.18

- 문화예술지원 사업실적 평가는 33개 사업에 대한 개별 달성도를 각 0.22점 배점으로 평가하고, 나머지 배점인 0.24점을 가산하는 형태로 평가함. 전체 달성도 득점은 5.94점 이며, 0.24점을 가산하여 6.18점을 득점함.
- 부모멘토지원단 사업은 실적이 최저목표와 동일하여 달성도 0%로 평가되었으며, 자격증 취득 프로그램의 경우 당초 목표 대비 922.73% 달성하여 우수한 성과로 평가됨
- 일부 사업의 경우 목표대비 실적이 크게 차이나고 있음에 따라 2022년(21년 실적) 경영평가에서는 높은 평가를 받겠지만, 이후 3년 평균치로 자동목표가 설정되는 경우 차년도부터 매우 낮은 평가를 받을 수 있음. 결국 목표설정을 적절하게 할 필요가 있음

2-4 시설가동실적(1.0점)

① 시설가동실적

구분	2021년
실제 가동일 수(A)	244
가동 가능일 수(B)	252
연간가동율(C=A/B)	96.8%

○ 연간가동율 달성도

기준치	최고목표	최저목표	실적	달성도	득점
			96.83%	96.80%	0.97점

- 재단의 경우 최초 평가임을 감안하여 도출된 실적으로 평가됨에 따라, 0.97점으로 평가됨

다. 고객만족성과

영역	부문	세부평가지표	배점	평점	득점
경영성과	고객만족 성과	1. 고객만족	5.00점		4.58
		① 고객만족도	5.00점	91.5%	4.58

- 재단은 2022년(21년 실적) 경영평가에서 처음 고객만족도 조사를 실시함에 따라, 최초 조사된 결과값으로 고객만족도 조사 점수를 도출하였으며 4.58점(91.5%)으로 평가함

3

사회적가치

가. 일자리 확대

영역	부문	세부평가지표	배점	평점	득점
사회적가치	일자리 확대	1. 일자리 창출 및 일·가정 양립을 위한 노력	10.00점		8.00점
		① 청년 의무고용비율 달성도	2.00점	100%	2.00점
		② 일자리 창출을 위한 노력	3.00점	75.00%	2.25점
		③ 일·가정 양립 및 일자리 질 개선을 위한 노력	5.00점	75.00%	3.75점
		(감점) 1주 최대 근로시간 위반	(-1.00점)	단계별평가	감점없음

1. 일자리 창출 및 일·가정 양립을 위한 노력(세부지표 ①)

① 청년 의무고용비율 달성도

구 분	청년고용비율	청년의무고용비율	청년고용비율 달성도
청년고용비율	66.6%	3%	2,220%

- 재단은 청년의무고용 대상이 아니나 청년의무고용비율을 준수하였음

② 일자리 창출을 위한 노력

평가 항목	세부평가 내용
잘된 사항	<ul style="list-style-type: none"> - 재단은 청년 의무고용 대상이 아님에도 불구하고 청년의무고용을 준수하고 있으며, 2명의 시간제 인력 외 정규직 전환에 대한 고용승계를 완료함 - 공무원 임용으로 인한 이직, 거주지 이슈로 인한 이직 등 이직자에 대하여 이직 사유를 추적하고 있음
미흡한 사항	<ul style="list-style-type: none"> - 2021년 이직으로 인한 결원 발생에 대하여 당해연도에 충원이 되지 못하였음 - 정원의 제한 및 시의 승인 필요 등 자체적인 일자리 창출에 대한 여건은 제한되는 점은 인정되나, 내부 인력 운용의 방향을 포함한 재단의 인력운용 계획은 부재한 상황임 - 개선이 필요한 사항으로, 채용에 대한 제한되는 상황에 대하여 시와 논의한 것으로 판단되나, 이에 대한 과거 실적을 관리하지 못한 상황임. 과거 실적에 대한 관리를 기반으로 향후 개선방향을 도출하려는 자체적인 노력이 기울여질 필요가 있을 것으로 판단됨
개선 의견	<ul style="list-style-type: none"> - 시의 정책 및 사회 환경 등 외부 환경적인 요소와 내부 사업 추진 환경 등 내부 환경적인 요소를 고려하여 인력 운영 방향을 수립할 필요가 있음. 채용 기반, 정책적 준수 기준, 사업 환경 변화를 고려한 부서별 인력 충원 계획 등을 수립하여 시와 적극적으로 논의를 추진할 필요가 있음 - 인력운용계획을 기반으로 향후 결원 발생 시 해당 방향성을 기준으로 활용하여 결원 충원에 연계시킬 필요가 있을 것으로 판단됨

③ 일·가정 양립 및 일자리 질 개선을 위한 노력

평가 항목	세부평가 내용
잘된 사항	<ul style="list-style-type: none"> - 기본적인 복리후생 제도 및 수당 등은 안정적으로 운영되고 있음 - 거주지와 재단 간의 거리, 공무원으로의 이직 등 피치 못할 사정으로 인한 이직 이외의 퇴사자는 부재함 - 근로자 근무환경 개선을 위한 근로자 대표를 선출함 - 기간제 상담 인력에 대해서는 상담 전문 교육을 받을 수 있도록 지원하고 있으며, 시설관리 인력은 안전수당을 지급하는 등 기간제 인력에 대해서도 해당 직무와 연계된 복지를 제공하며 동기부여를 위해 노력한 부분이 있음
미흡한 사항	<ul style="list-style-type: none"> - 연차 미사용 일수의 차이가 재단의 내부 구성원별로 격차가 상당히 크게 나타나나 이에 대한 원인 분석이 부재함 - 미사용 연차에 대하여 지속적으로 구성원에게 안내하여 연차 사용을 유도하기 위한 환기는 실시하고 있으나, 보다 적극적으로 구성원의 연차 사용을 장려하기 위한 제도는 부재하여 연차사용 촉진 관련 제도는 타 공공기관 대비 미흡하다고 판단됨 - 일자리 양립 및 일자리 질 개선을 위한 재단의 구성원 의견수렴 실적이 부재하여 재단의 일가정 양립 및 일자리 질 개선 관련 제도의 실효성을 증명할 근거가 미흡함
개선 의견	<ul style="list-style-type: none"> - 구성원별로 차이나는 연차 사용일 수에 대한 원인분석을 통해 연차 미사용에 대한 근본적인 문제점을 도출하고 이를 해결할 수 있도록 연차사용 촉진제도와 연계하여 내부 구성원의 근로여건 개선 및 연차수당의 적정선 지급 등을 위해 노력할 필요가 있음 - 내부 구성원 의견수렴을 통해 일가정 양립 및 근로여건 개선을 위한 제도의 환류활동 및 개선방안 마련이 요구됨

(감점) 1주 최대 근로시간 위반

구분		발생횟수
주당 근로시간 위반	기한 내 시정조치 완료	-
	시정기간 연장기간 내 시정조치 완료	-
	벌금형 등 유죄판결	-
주당 근로시간 위반내역 없음		없음

구분		감점
주당 최대 근로시간 위반내역 없음		0.0
주당 최대 근로시간 위반내역 있음		
	기한 내 시정조치 완료	- 0.1
	시정기간 연장기간 내 시정조치 완료	- 0.3
	시정명령을 이행하지 않아 유죄판결(1심 기준)을 받은 경우	- 1.0

- 근로기준법(근로시간 단축 준수) 위반 여부는 최대 1.00점의 감점이 발생하는 지표로 기관은 주당 최대 근로시간 위반으로 인한 시정명령 등 위반내역 등이 발생하지 않음에 따라 감점이 없음

나. 사회적 책임

영역	부문	세부평가지표	배점	평점	득점
사회적가치	사회적 책임	1. 소통 및 참여	5.00점		2.90점
		① 고객 및 주민의 경영참여 등 의견을 적극적으로 수렴하고 기관 경영에 적극적으로 반영하는가?	2.00점	55.00%	1.10점
		② 상생과 협력의 공공노사관계를 구축 및 유지 노력은 적절한가?	1.00점	65.00%	0.65점
		③ 단체협약 내용의 합리성과 단체교섭 및 노사협의회 운영의 적절성 및 단체협약 개선을 위한 노력 또는 성과는 적절한가?	1.00점	65.00%	0.65점
		④ 개별공시 및 통합공시 기준 준수 여부	1.00점		0.50점
		- 「지방출자출연법」 제 32조에 따른 개별공시 여부	0.50점	단계별평가	0.00점
		- 「지방출자출연법」 제 33조에 따른 통합공시 여부	0.50점	단계별평가	0.50점
		2. 윤리경영	2.00점		1.40점
		① 윤리경영체제 구축·운영 및 노력과 성과는 적절한가?	1.00점	65.00%	0.65점
		② 기관의 투명성과 경영 책임성을 높이기 위한 기록관리 개선노력과 성과는 적절한가?	1.00점	75.00%	0.75점
		3. 인권경영	2.00점	75.00%	1.50점
		4. 재난·안전관리	4.00점		3.00점
		① 안전문화 정착을 위한 직원 대응력 제고	2.00점	75.00%	1.50점
		② 재난·안전 관리역량	2.00점	75.00%	1.50점
		5. 안전사고 건수	1.00점	100.00%	1.00점
		6. 지역상생발전	6.00점		3.32점
		① 지역경제 공헌 및 지역의 사회·문화·환경 등의 발전을 위한 공익사업 추진실적	3.00점		1.49점
		- (정성) 지역경제 공헌 및 지역의 사회·문화·환경 등의 발전을 위한 공익사업 추진실적	2.00점	55.00%	1.10점
		- (정량) 사회적기업 생산품 및 사회적협동조합 생산품 구매실적	1.00점	단계별평가	0.39점
		② 사회적 약자 배려 노력	2.00점		1.33점
		- 사회적 약자 관리 시스템 구축노력 및 성과	0.50점	65.00%	0.33점
		- 장애인 의무고용제 준수 여부	1.00점	단계별평가	1.00점
		- 사회적 약자 생산품 우선구매 실적	0.50점		0.00점
		ㄱ. 중소기업제품 생산품 우선 구매실적	0.25점	단계별평가	0.00점
		ㄴ. 중증장애인생산품 우선 구매실적	0.25점	단계별평가	0.00점
		③ 친환경 경영 노력	1.00점	100.00%	0.50점

1. 소통 및 참여 (세부지표 ①,②,③)

① 고객 및 주민참여

평가 항목	세부평가 내용
잘된 사항	<ul style="list-style-type: none"> - 중장기 발전 용역 과정에서 고객의견 수렴 및 반영 과정이 있어 고객 민 주 민의 경영참여를 위한 초기 기반을 다졌음 - 청소년 부모 선호도를 방과후 아카데미 프로그램 수업에 반영하는 등 고객 의견의 일부 사업 반영 실적이 존재함 - 진로박람회의 경우 학교 선생님 TFT를 구성하여 진로박람회 사업에 대한 방 향성을 도출하여 반영하는 절차를 거침
미흡한 사항	<ul style="list-style-type: none"> - 재단의 중장기 발전 용역을 통해 고객의견 수렴 절차를 거쳤으나, 재단의 중 장기 경영 방향에 고객의 의견이 어떻게 반영되었는지 구체적인 실적은 확 인할 수 없음 (중장기 발전 용역 관련 요청자료 미회신) - 재단의 경우 주요 고객이 청소년층인 것은 명확한 사실이나, 설립 목적과 연 계된 구체적인 고객에 대한 구분과 대내외 이해관계자들을 대상으로 한 고 객의 구분 및 정의가 부재함 - 목적성이 명확하고 고객의 특성과 연계된 소통 채널은 부재한 것으로 판단 됨
개선 의견	<ul style="list-style-type: none"> - 재단의 설립목적 및 사업 방향을 고려하여 고객 및 이해관계자에 대한 구분 을 정의하고, 이에 대한 의견수렴 및 소통채널을 구축하여 고객 및 이해관계 자 집단별 수요를 발굴하여 재단의 경영에 반영할 수 있도록 기반을 마련할 필요가 있음 - 청소년 실태조사 결과를 통해 청소년 고객의 구분을 명확히 하여 적극적인 의견수렴 활동에 활용할 필요가 있음 - 재단의 중장기 발전 용역 결과에 대하여 내부 구성원과 대외 이해관계자들 로부터 타당성을 검증받는 절차가 필요할 것으로 판단됨

②, ③ 노사상생

평가 항목	세부평가 내용
잘된 사항	<ul style="list-style-type: none"> - 근로자 대표의 필요성을 느껴 자발적으로 근로자 대표를 선정하여 노사 소통 채널을 구축하고 내부 구성원의 재단 운영 관련 개선의견을 수렴하고자 노력한 사항은 긍정적임 - 생일자에 대한 월별 축하 지역화폐 증정, 직원 복지 관련 역량강화 교육 활성화, 직원 워크숍 운영 관련 건의사항에 대하여 후속조치를 추진하며 내부 구성원 의견을 반영하고자 노력한 실적이 있음
미흡한 사항	<ul style="list-style-type: none"> - 근로자 대표를 선출한 과정은 재단의 긍정적인 노력으로 인정되나, 구체적인 절차 및 프로세스를 마련한 실적은 부재하여 운영 체계의 적정성을 판단할 수 없음 - 재단 내부 구성원 간의 정례화된 소통체계가 부재하여 시급히 마련되어야 할 것으로 판단됨 - 노사협의회 관련 실적이 부재함
개선 의견	<ul style="list-style-type: none"> - 근로자 대표 선정을 넘어 노사협의회 운영 목적 및 운영 목표 및 전략 등 체계를 구축하여 운영할 필요가 있음 - 내부 구성원 간의 소통 체계를 운영 목적별로 다양하게 구축하여 정례화하며 운영할 필요가 있음

④ 개별공시 및 통합공시 기준 준수 여부

평가방법	지표특성	계량 평가	산출방법	목표대 실적
평가정의	「지방출자·출연법」 제32조 개별공시 및 제33조 통합공시 기준에 따른 공시여부를 평가한다.			

공시항목		공시 여부	적정 공시 시점	적정 공시 여부
개별 공시	1. 해당 연도의 경영목표와 예산 및 운영계획	X	회계연도 개시 후 1개월 이내	
	2. 전년도 결산서	X	전년도 결산서 제출 후 7일 이내	
	3. 전년도 임원 및 운영인력의 현황	X		
	4. 전년도 인건비 예산과 집행 현황	O		
	5. 제11조제1항에 따른 성과계약서상의 계약의 달성 정도	해당 없음	성과계약 달성 여부 등에 대한 평가 완료 후 7일 이내	
	6. 제28조에 따른 경영실적 평가의 결과	해당 없음	경영실적 평가 결과 통보일부터 1개월 이내	
	7. 외부기관의 감사 결과·조치요구사항 및 이행결과	해당 없음	감사 결과 또는 이행결과 통보일부터 1개월 이내	
통합 공시	1. 출자·출연 기관의 임원 및 운영인력 현황	O	매년 10월 31일 이전	O
	2. 경영 성과와 재무 현황	O		
	3. 내부·외부 기관의 감사 결과 및 이행결과	O		
	4. 그 밖에 경영실적 평가 결과와 관련하여 행정안전부장관이 필요하다고 인정하는 사항	O		

- 「지방출자·출연법」 제 32조에 따른 개별공시 여부

적정	시행령21조 시기 위반	공시 누락
0.5점	0.3점	0.0점

- 「지방출자·출연법」 제 33조에 따른 통합공시 여부

적정	시행령21조 시기 위반	공시 누락
0.5점	0.3점	0.0점

- 해당 연도의 경영 목표는 별도 게시판을 통해 공개하고 있으나 공시 시점에 대한 확인이 불가하며, 예산 및 운영계획은 공시누락
- 재단 홈페이지 경영공시 게시판 내 전년도 결산서, 전년도 임원 및 운영인력의 현황 공시누락
- 클린아이 내 통합공시는 적정히 완료하였음

2. 윤리경영(세부지표 ①,②)

① 윤리경영체제 구축·운영 및 노력과 성과는 적절한가?(2.0)

② 기관의 투명성과 경영 책임성을 높이기 위한 기록관리 개선노력과 성과는 적절한가?(1.0)

평가 항목	세부평가 내용
잘된 사항	<ul style="list-style-type: none"> - 성범죄 전력 조회, 직장 내 괴롭힘 금지 교육 및 성희롱성폭력 예방 등 3대 폭력 예방교육 등 필수 사항에 대하여 이행함 - 반부패, 청렴 문화 조성 및 윤리의식 강화를 위한 윤리 교육을 교육계획에 반영함 - 전자 결재 프로그램 업데이트, 전자문서 비중 확대, 기록물 담당자를 지정하는 등 투명성과 경영 책임성을 높이기 위한 기록관리 노력을 추진함
미흡한 사항	<ul style="list-style-type: none"> - 비리 및 비위행위 위반을 사전방지하기 위한 내부 감사조직은 부재함 - 윤리경영 운영 계획, 목표 설정 등 운영 및 관리 체계가 부재하여 실질적으로 윤리경영을 추진하고 성과를 관리하기 위한 체계 마련이 요구되며, 중장기 운영 로드맵 등을 제시하여 단계적으로 달성하고자 하는 목표를 수립할 필요가 있음 - 재단 내부적으로 윤리경영을 담당하는 재단 구성원의 지정 근거, 윤리경영 담당 인력의 역량강화를 위한 직무 정의 등 구체적 지정 인력 근거를 마련할 필요가 있음 - 사무관리 규정에 기록물 관련 관리 규정은 정의하였으나, 기록물 관리 인력에 대한 지정 근거 및 필요 역량에 대한 정의는 부재함
개선 의견	<ul style="list-style-type: none"> - 윤리경영 전략 및 목표 설정 등을 통한 관리체계를 확보하고, 윤리경영 담당자의 지정 근거를 마련하여 향후 역량 강화를 위한 기반을 설정할 필요가 있음 - 기록물 관리 인력 지정 근거 및 필요 역량을 정의하고 명시하여 관리할 필요가 있으며, 이를 기준으로 인력 지정 및 역량강화 교육 계획에 까지 반영하여 관리할 필요가 있음

3. 인권경영(세부지표 ①,②,③)

평가 항목	세부평가 내용
잘된 사항	<ul style="list-style-type: none"> - 특이사항 없음
미흡한 사항	<ul style="list-style-type: none"> - 인권경영 관련 추진 실적이 부재함. 경영평가 첫 대응 기관으로서 인권경영에 대한 실적이 부재함을 인지하여 인권경영을 추진하기 위한 계획을 수립하고 있는 것으로 파악됨. 이를 시급히 도입하여 추진 실적을 확보하기 위한 조직 구성이 필요함
개선 의견	<ul style="list-style-type: none"> - 인권경영위원회 등 인권경영 추진을 위한 별도 조직을 구성하고, 인권경영 계획을 수립하여 경영 전반적으로 반영한 후 계획 대비 적정히 추진되고 있는지 지속적인 모니터링을 실시할 필요가 있음 - 인권경영 가이드라인 및 체크리스트를 기반으로 인권영향평가를 실시하고 기관 내부에 존재하는 인권 리스크를 판단한 후 이를 관리하기 위한 체계 구축이 필요함 - 재단 내 공정 저해 요소를 발굴하여 개선방안을 마련하려는 노력이 요구됨

4. 재난.안전관리(세부지표 ①,②)

평가 항목	세부평가 내용
<p>잘된 사항</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 청소년 수련시설에 대한 안전 관리 매뉴얼을 수립하여 재난안전 관리 기반을 마련하였음 - 시설 및 안전 담당자의 의무 및 자체 안전 교육, 소방훈련 및 소방안전관리자 교육 등 기본적인 안전 관리역량 강화 체계는 적절히 운영되고 있으며, 이를 기반으로 안전사고 미발생 성과를 달성한 사항은 긍정적임 - 재난상황 대응 조직 및 소방안전관리자를 지정하였으며, 주기적인 재난상황 사전 체크로 안전사고 발생을 예방하고 있음
<p>미흡한 사항</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 재난안전 상황별 매뉴얼은 수립되어 있으나, 이는 청소년 대상 교육 매뉴얼 위주로, 내부 구성원의 재단의 재난안전관리를 위한 상황별 대응 매뉴얼 및 상황별 매뉴얼을 기반으로 한 훈련 실적은 부재한 것으로 판단됨 - 재난안전 관련 교육을 실시하여 대응력 제고를 하기 위한 노력을 추진한 사항은 일부 인정되나, 보다 실효성 높은 교육을 계획하고 추진하기 위한 재난안전 교육 관련 의견수렴 및 환류 실적이 부재한 사항은 개선이 필요함. 또한 교육의 성과관리를 위한 목표설정이 수립될 필요가 있음 - 재난안전관리 전담 조직의 지정 근거가 정의되고 명시되어 있지 않아 개선이 요구됨
<p>개선 의견</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 재난안전 교육의 목표 설정 및 성과를 측정하기 위한 관리체계를 구축하고, 교육시스템을 보다 발전시키기 위한 환류활동을 추진할 필요가 있음 - 재단 내부 구성원을 대상으로 유형별 재난안전사고에 대응하기 위한 매뉴얼 수립 및 임무분담 등 매뉴얼 도입이 신속하게 추진될 필요가 있음 - 재난안전관리 전담조직 및 인력의 지정 근거와 향후 역량강화를 위한 직무 정의가 요구됨

5. 안전사고 건수

구 분	2020년	2019년
안전사고 발생건수	0	0

기준치	최고목표	최저목표	실적	달성도
전년도실적	0	0	0	100.00%

※ 안전사고 발생건수가 5건 이하 기관 : 0.5점 부여 후 나머지 0.5점으로 평가

◎ 안전사고 발생내역

구분	발생일시	상세내용	피해규모
해당사항 없음			

- 당해연도 안전사고가 발생하지 않음에 따라 1.00점을 부여함

6. 지역상생발전

① (정성) 지역경제 공헌 및 지역의 사회·문화·환경 등의 발전을 위한 공익사업 추진실적

평가 항목	세부평가 내용
<p>잘된 사항</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 논산시 내 청소년 지원 이용시설은 재단 한 곳인 것을 감안하여 지역 숙원 사업으로 청소년 지원 이용시설 확대 방향을 가지고 있음. 다만 해당 내용이 반영된 별도 자료는 부재함 - 지역사랑 상품권을 구매하여 생일자 축하 지역화폐를 증정하고, 제과제빵 체험 봉사활동을 통해 지역사회에 나눔을 실천하여 봉사와 기부문화에 확산하고자 하는 등 지역경제와 지역사회에 공헌하고자 노력하였음
<p>미흡한 사항</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 논산시 내 청소년 지원 이용시설 확대, 문화 소외지역인 방과후 아카데미 지역사회 숙원사업 해결 등 재단에서 정의하는 지역 숙원사업을 추진하고자 노력한 사항은 존재하나, 지역 숙원사업을 발굴하기 위한 논산시, 지역주민, 내부 구성원 등 대내외 이해관계자들로부터의 의견수렴 및 구체적인 논의 과정이 부재한 사항은 개선의 여지가 있는 것으로 판단됨 - 장년층과 노년층 채용은 지역인재 채용을 추진하고 있으나, 논산시의 출연기관으로서 논산시 지역인재 채용을 위한 제도가 부재함 - 지역 경제 및 사회 공헌의 성과를 관리하기 위한 체계가 수립되어 있지 않음
<p>개선 의견</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 지역 경제 및 사회 공헌 계획 수립 및 성과측정을 위한 관리 지표를 설정하고, 대내외 이해관계자 대상 의견수렴을 통해 개선하는 절차가 확립될 필요가 있음

② 사회적 약자 배려 노력

- 사회적 약자 관리 시스템 구축노력 및 성과

평가 항목	세부평가 내용
<p>잘된 사항</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 청소년 지원 사업은 전반적으로 대상자의 소득구분을 기준으로 대상자 선정을 하고 있으나, 가출 청소년임에도 부모와의 주민등록 관계 이유로 지원을 받지 못하는 대상 등 위기청소년 가운데 정부 지원을 받지 못하는 청소년을 재단의 핵심 사회적 약자로 인식하고 있음. 다만, 해당 내용이 반영된 별도의 구체적인 계획서 및 결과보고서는 부재함 - 청소년 특별 지원에 대한 논산시의 운영위원회를 재단에서 맡아서 운영하고 있는 가운데, 심의 및 실행 위원회 운영 외 특별 지원 대상을 적극적으로 발굴하고자 사례관리 내 발굴부터 가족지원센터 등 유관 기관과 학교 및 교육청에 협조 요청을 하는 등 재단의 추가적인 노력은 긍정적임
<p>미흡한 사항</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 재단의 사회적 약자를 구체적으로 정의하여 세부적으로 구분하여 다양한 사회적 약자에 대한 관리 체계를 마련하고, 재단의 경영과 사업계획과 연계하여 관리할 필요가 있음
<p>개선 의견</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 재단의 주요 사회적 약자에 대한 정의 및 분석을 추진하고, 이를 기반으로 재단의 사업과 연계할 필요가 있음. 사회적 약자의 범위를 좁히는 것이 아닌, 중장기적으로 주요 사회적 약자에 대한 구체적인 정의와 그룹을 확장해 나아가며 사업에 반영하려는 노력이 요구됨

(정량) 사회적기업 생산품 및 사회적협동조합 생산품 구매실적

- 사회적 약자 생산품 우선구매 실적

구분		2021년
중소기업 제품 우선구매실적	구매 실적 (원)	1,158,600원 (중소기업 제품, 중증장애인 생산품 구매실적 합계)
	구매 총액 (원)	296,691,800(추정)
	비율	0.39%
중증장애인 생산품 구매실적	구매 실적 (원)	1,158,600원 (중소기업 제품, 중증장애인 생산품 구매실적 합계)
	구매 총액 (원)	296,691,800(추정)
	비율	0.39%

○ 사회적기업 생산품 및 사회적협동조합 생산품 구매실적 적정성

1%이상	1%미만
1.00	0.00

- 2021년 기준 전체 총 구매액 대비 사회적기업 생산품 및 사회적협동조합 생산품 구매실적은 0.39%로 추정함
- 현재 재단의 실적보고서 상에서는 총구매액에 대한 제시, 사회적기업에 대한 구매액, 중소기업제품 구매액, 중증장애인 생산품 구매액 등을 구분하여 제시하지 않고 있음
- 사회적 기업, 중소기업, 중증장애인 생산품 구매 실적을 총 1,158,600원으로만 제시하고 있음
- 실질적으로 재단 내부에서도 이를 구분하여 실적관리 하지 않고 있으며, 구체적이 사항을 파악하지 못하고 있는 것으로 판단됨
- 재단은 차년도부터 사회적기업, 중소기업, 중증장애인 생산품 구매, 친환경기업 구매 등 각 분야별 구매액에 대한 실적관리를 추진해야 함

ㄱ. 구매대상품목의 총구매액 대비 중소기업제품 구매실적

적정(1%이상 OR 전년대비 10%이상 증가)	부적정
0.25	0.00

ㄴ. 총구매액(공사 제외) 대비 중증장애인 생산품 구매비율

적정(1%이상)	부적정
0.25	0.00

- 장애인 의무고용제 준수 여부

구분	2020년	2021년
상시근로자 수		
장애인 근로자 수		

- 장애인 의무고용제 적용대상 기관이 아님

③ 친환경 경영 노력

평가 항목	세부평가 내용
잘된 사항	- 특이사항 없음
미흡한 사항	- 친환경 경영 노력을 위한 실적 부재
개선 의견	- 재단의 친환경 경영을 위한 계획수립 및 중장기적인 단계별 목표를 설정하여 관리체계를 마련하고 실적을 확보할 필요가 있음

구분		2020년
직접 구매	구매 실적 (원)	해당사항 없음
	구매 총액 (원)	
	비율	
용역계약 구매	구매 실적 (원)	
	구매 총액 (원)	
	비율	
공공기관 발주공사에 녹색 건설자재를 구매	구매 실적 (원)	
	구매 총액 (원)	
	비율	

◎ 친환경 차량 구매·임차 실적

구분	2020년	2021년
친환경 차량 구매 실적	-	-
친환경 차량 임차 실적	-	-

- 기관은 녹색제품에 대한 우선 구매 실적은 없으며, 기관 보유 차량이 6대 이상에 해당하지 않아 친환경 차량 구매 및 임차 실적은 평가 대상이 아님

출자 · 출연기관 고객만족도 조사

[논산시 청소년 행복재단]

2022. 07



제1장 조사개요

1. 조사 목적

본 조사는 논산시 청소년 행복재단 출자·출연기관을 이용한 외부고객을 대상으로 서비스의 전반적 만족 수준을 측정하여 향후 이용고객의 만족도 제고를 위한 사업방향을 도출 및 경쟁력강화를 위해 필요한 기초정보 수집에 그 목적이 있음

2. 조사 설계

구분	내용
조사 대상	■ 논산시 청소년 행복재단 출자·출연기관을 이용한 외부고객
조사 방법	■ 전화면접조사
표본 추출	■ 이용고객 리스트 랜덤 표본 추출
표본 크기	■ 100표본
조사 기간	■ 2022년 06월 13일 ~ 2022년 07월 06일
조사 기관	■ 모노커뮤니케이션즈/ 모노리서치

3. 조사 내용

차원	요소	평가항목(Measure)
서비스 환경	편의성	1. 논산시 청소년 행복재단 시설(회의실, 주차장, 화장실 등) 이용이 편리하다.
	쾌적성	2. 논산시 청소년 행복재단 시설이 쾌적하다.
서비스 과정	편리성	3. 교육 및 프로그램 관련 정보를 얻기가 용이하다.
	접근성	4. 논산시 청소년 행복재단 직원들과의 접촉(방문, 전화, 이메일 등)이 편리하다.
	대응성	5. 논산시 청소년 행복재단 직원들은 고객의 요구사항을 이해하고 처리하기 위해 노력한다.
서비스 결과	신속성	6. 논산시 청소년 행복재단 직원들은 고객의 요구사항을 신속히 처리한다.
	편익성	7. 논산시 청소년 행복재단은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다.
	전문성	8. 논산시 청소년 행복재단 직원들은 업무에 대해 전문성을 가지고 있다.
사회적 만족	신뢰성	9. 논산시 청소년 행복재단 직원들이 제공한 서비스는 신뢰할 수 있다.
	공익성	10. 논산시 청소년 행복재단은 지역 경제의 발전 및 관련 산업이 성장하는데 도움이 된다.
	확장성	11. 논산시 청소년 행복재단의 활동(마케팅 지원, 경쟁력 강화 지원 등)을 보다 활성화할 필요가 있다.
전반적 만족	지속성	12. 향후 논산시 청소년 행복재단에서 제공하는 서비스를 다시 이용할 것이다.
	상대성	13. 논산시 청소년 행복재단의 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다.
	절대성	14. 논산시 청소년 행복재단의 업무(서비스)에 대해 전반적으로 만족한다.

4. 점수 산출 체계

- 종합만족도는 요소만족도 50% + 전반적 만족도 50%의 가중산술평균으로 산출함
- 요소만족도는 평가항목(12항목)의 산술평균으로 산출함
- 본 조사의 만족도 측정은 리커트 척도의 5점 척도를 활용했으며 매우 불만족을 1점, 매우 만족을 5점으로 설정하여 100점 만점 평균으로 환산하여 점수를 산출함

응답 번호	1	2	3	4	5
응답 내용	매우 불만족			매우 만족	
100점 환산	20점	40점	60점	80점	100점

5. 자료 처리 및 분석방법

- 구조화된 된 설문지를 통한 전화면접조사
- 수집된 데이터는 컴퓨터 전문 통계프로그램(spss)을 통해 빈도 분석 및 기술 통계함
- 본 조사 결과에 대하여 각 통계표에 수록된 숫자는 반올림되었으므로 세목과 그 총계가 일치되지 않는 경우도 있음
- 응답수 5명 이하의 경우에는 대표성 결여로 해석에 주의를 요함

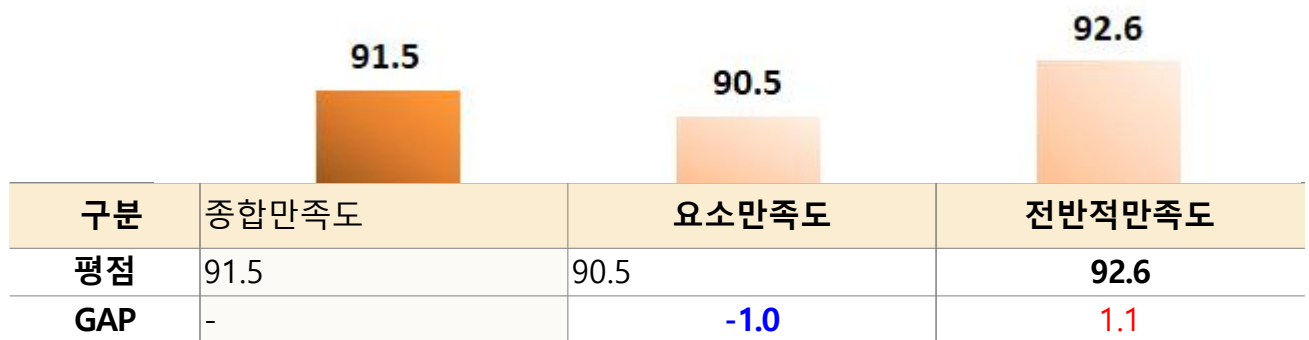
제2장 종합 결과 요약

1. 응답자 특성

응답자 특성		빈도	퍼센트
전체		(100)	100.0
성별	남성	(31)	31.0
	여성	(69)	69.0
연령별	10대	(29)	29.0
	20대	(22)	22.0
	30대	(11)	11.0
	40대	(31)	31.0
	50대 이상	(7)	7.0

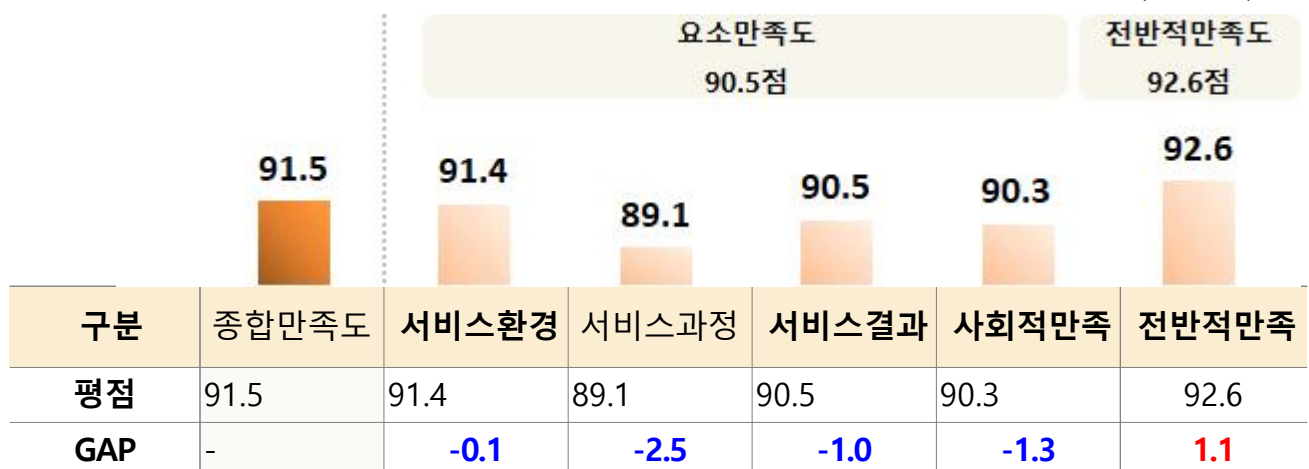
2. 종합만족도 결과

(단위 : 점)

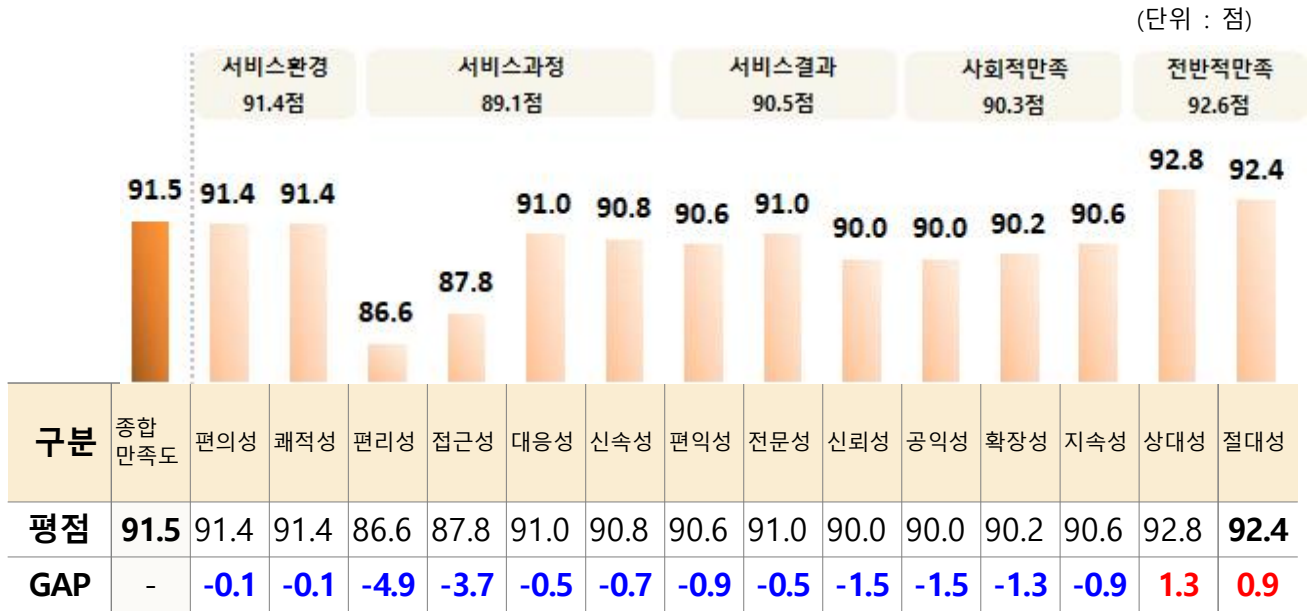


3. 차원 비교

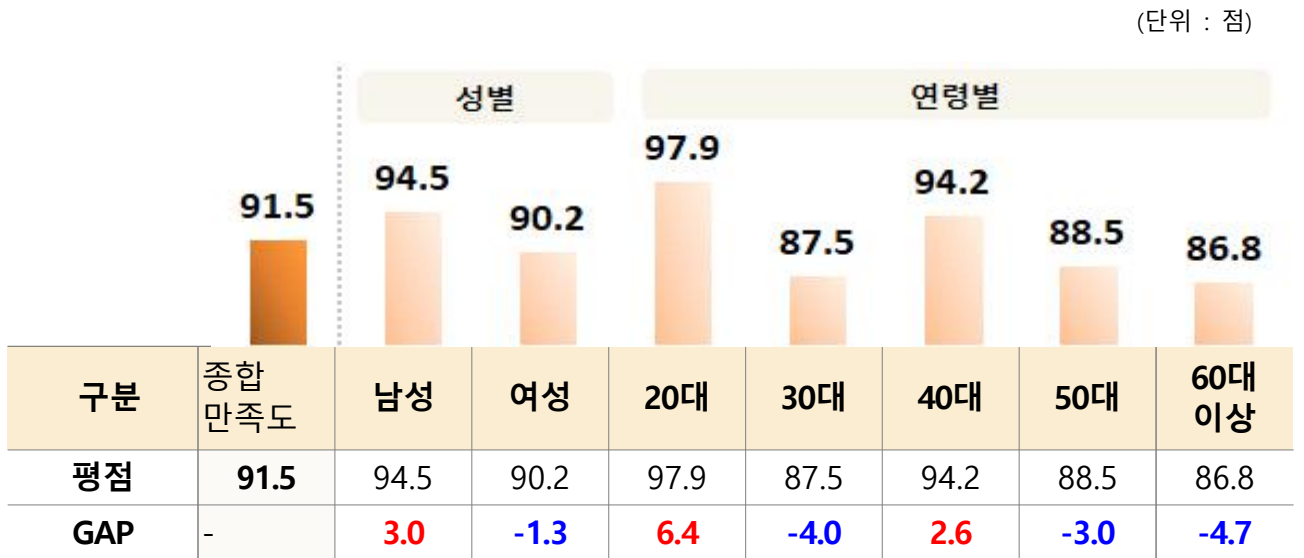
(단위 : 점)



4. 요소 비교



5. 응답자 비교

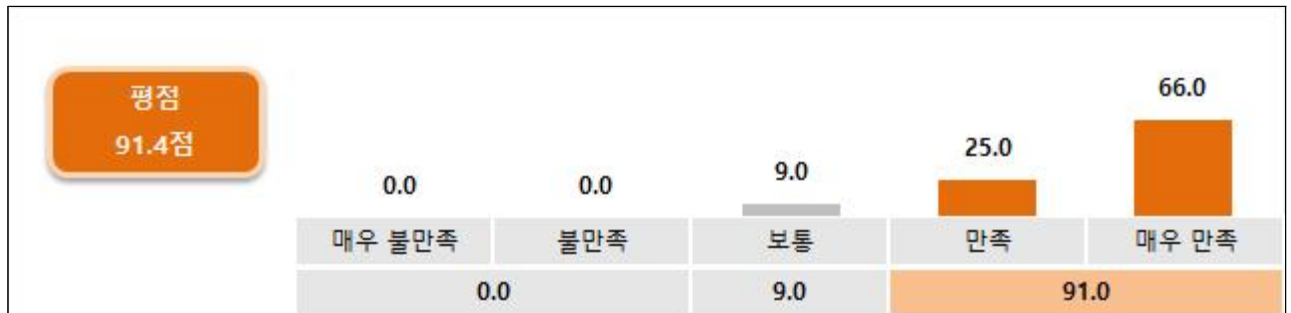


제3장 조사 결과

1. 편의성

1) 편의성 결과

(N=100, 단위 : 명, %)



구분	전체	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
빈도	(100)	(0)	(0)	(9)	(25)	(66)
%	100.0	0.0	0.0	9.0	25.0	66.0

2) 응답자 특성

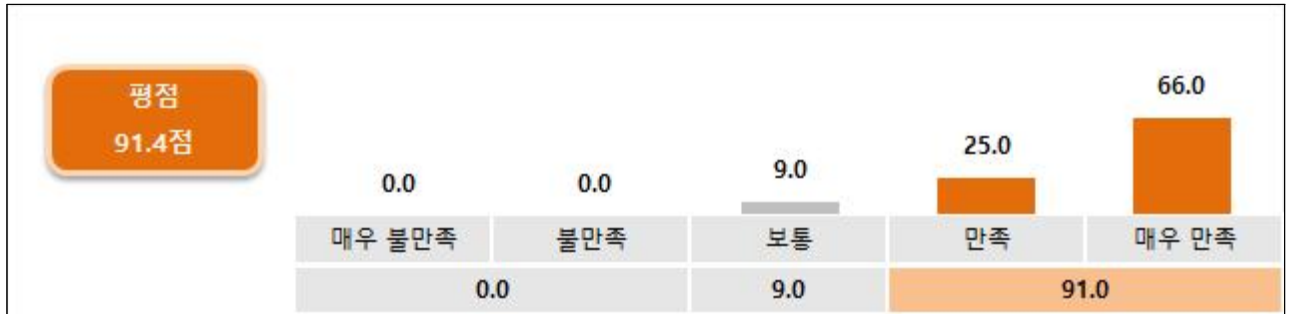
(N=100, 단위 : 명, 점)

편의성	빈도	평점
전체	(100)	91.4
성별	남성	(31) 94.2
	여성	(69) 90.1
연령별	10대	(29) 96.6
	20대	(22) 86.4
	30대	(11) 94.5
	40대	(31) 89.7
	50대 이상	(7) 88.6

2. 쾌적성

1) 쾌적성 결과

(N=100, 단위 : 명, %)



구분	전체	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
빈도	(100)	(0)	(0)	(9)	(25)	(66)
%	100.0	0.0	0.0	9.0	25.0	66.0

2) 응답자 특성

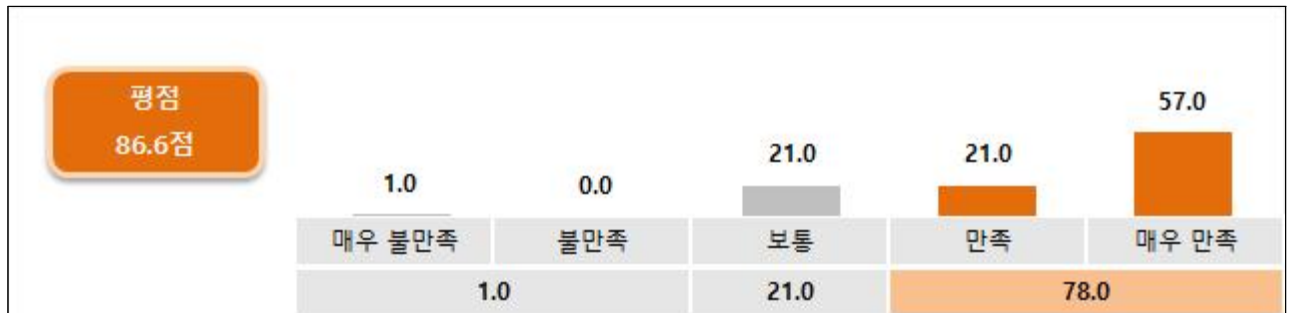
(N=100, 단위 : 명, 점)

쾌적성		빈도	평점
전체		(100)	91.4
성별	남성	(31)	93.5
	여성	(69)	90.4
연령별	10대	(29)	96.6
	20대	(22)	86.4
	30대	(11)	96.4
	40대	(31)	89.7
	50대 이상	(7)	85.7

3. 편리성

1) 편리성 결과

(N=100, 단위 : 명, %)



구분	전체	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
빈도	(100)	(1)	(0)	(21)	(21)	(57)
%	100.0	1.0	0.0	21.0	21.0	57.0

2) 응답자 특성

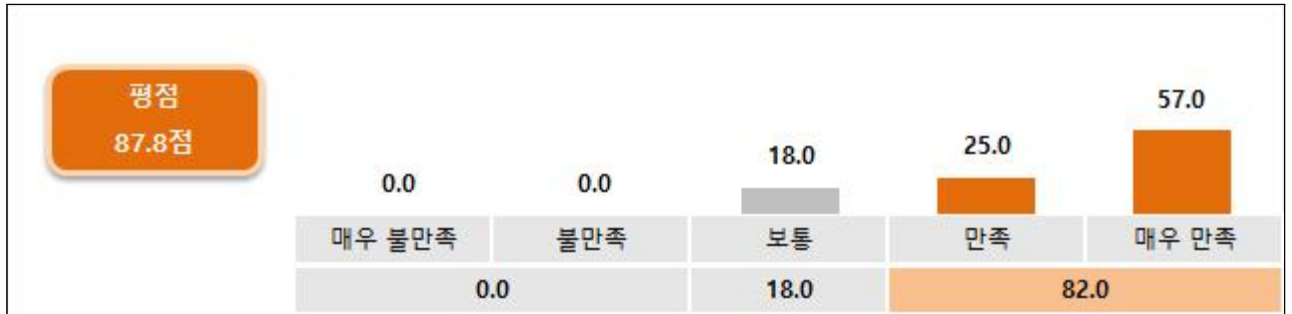
(N=100, 단위 : 명, 점)

편리성	빈도	평점
전체	(100)	86.6
성별	남성	87.1
	여성	86.4
연령별	10대	90.3
	20대	86.4
	30대	83.6
	40대	84.5
	50대 이상	85.7

4. 접근성

1) 접근성 결과

(N=100, 단위 : 명, %)



구분	전체	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
빈도	(100)	(0)	(0)	(18)	(25)	(57)
%	100.0	0.0	0.0	18.0	25.0	57.0

2) 응답자 특성

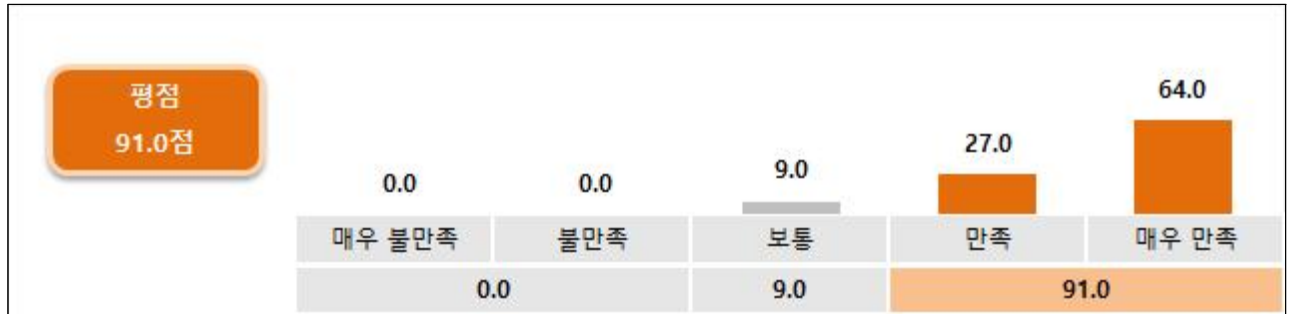
(N=100, 단위 : 명, 점)

접근성		빈도	평점
전체		(100)	87.8
성별	남성	(31)	89.0
	여성	(69)	87.2
연령별	10대	(29)	90.3
	20대	(22)	86.4
	30대	(11)	90.9
	40대	(31)	85.2
	50대 이상	(7)	88.6

5. 대응성

1) 대응성 결과

(N=100, 단위 : 명, %)



구분	전체	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
빈도	(100)	(0)	(0)	(9)	(27)	(64)
%	100.0	0.0	0.0	9.0	27.0	64.0

2) 응답자 특성

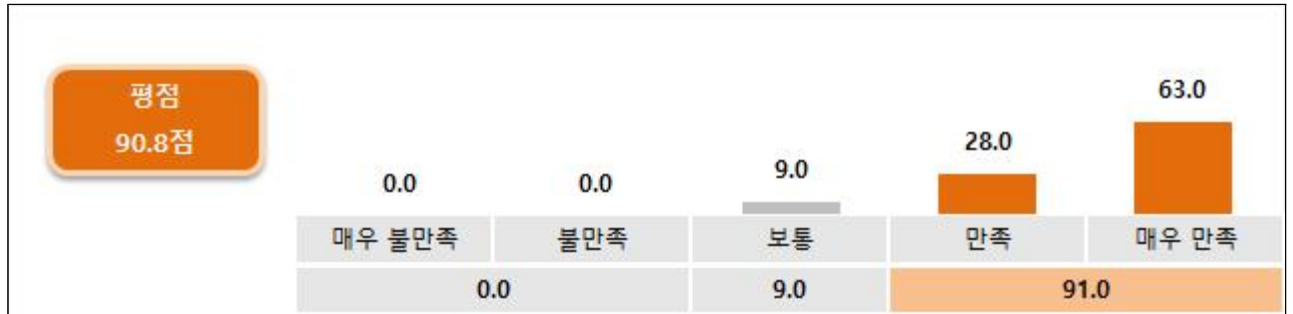
(N=100, 단위 : 명, 점)

대응성		빈도	평점
	전체	(100)	91.0
성별	남성	(31)	92.3
	여성	(69)	90.4
연령별	10대	(29)	96.6
	20대	(22)	86.4
	30대	(11)	90.9
	40대	(31)	89.0
	50대 이상	(7)	91.4

6. 신속성

1) 신속성 결과

(N=100, 단위 : 명, %)



구분	전체	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
빈도	(100)	(0)	(0)	(9)	(28)	(63)
%	100.0	0.0	0.0	9.0	28.0	63.0

2) 응답자 특성

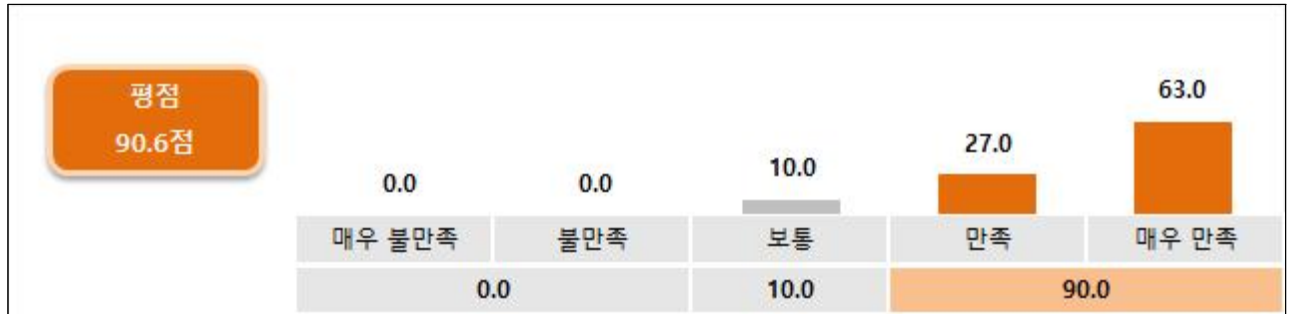
(N=100, 단위 : 명, 점)

신속성		빈도	평점
전체		(100)	90.8
성별	남성	(31)	92.3
	여성	(69)	90.1
연령별	10대	(29)	96.6
	20대	(22)	86.4
	30대	(11)	90.9
	40대	(31)	88.4
	50대 이상	(7)	91.4

7. 편익성

1) 편익성 결과

(N=100, 단위 : 명, %)



구분	전체	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
빈도	(100)	(0)	(0)	(10)	(27)	(63)
%	100.0	0.0	0.0	10.0	27.0	63.0

2) 응답자 특성

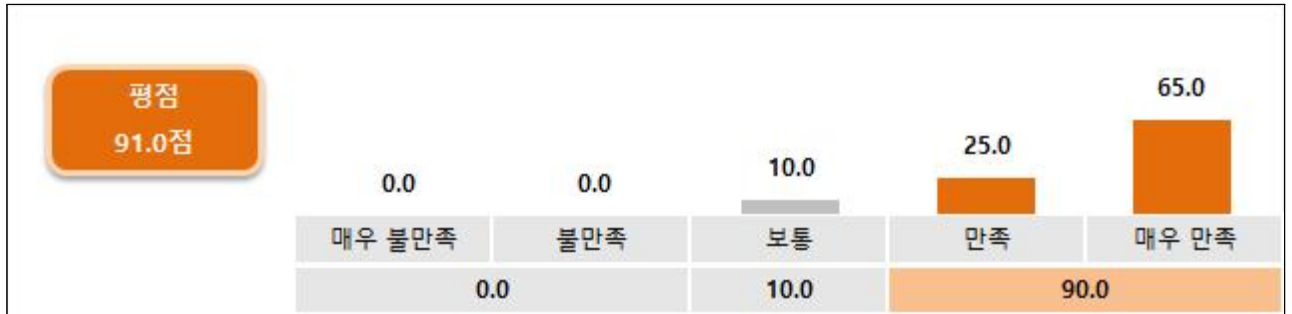
(N=100, 단위 : 명, 점)

편익성		빈도	평점
전체		(100)	90.6
성별	남성	(31)	94.2
	여성	(69)	89.0
연령별	10대	(29)	98.6
	20대	(22)	86.4
	30대	(11)	92.7
	40대	(31)	85.8
	50대 이상	(7)	88.6

8. 전문성

1) 전문성 결과

(N=100, 단위 : 명, %)



구분	전체	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
빈도	(100)	(0)	(0)	(10)	(25)	(65)
%	100.0	0.0	0.0	10.0	25.0	65.0

2) 응답자 특성

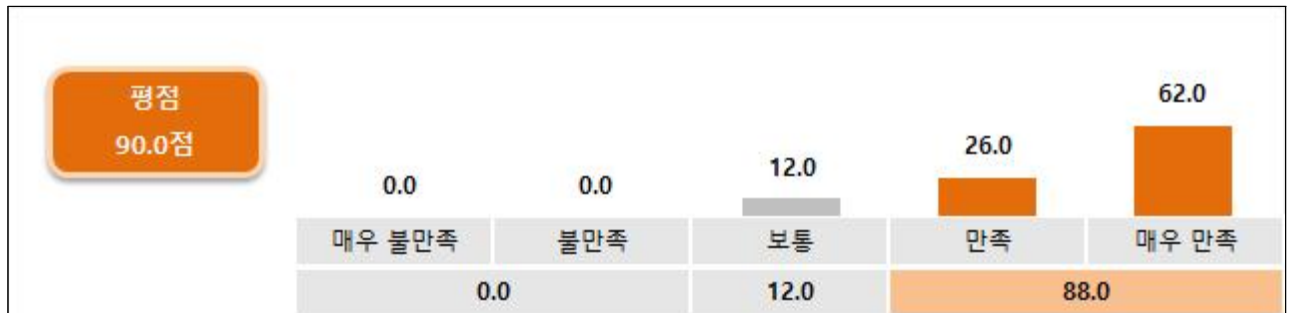
(N=100, 단위 : 명, 점)

전문성	빈도	평점
전체	(100)	91.0
성별	남성	94.8
	여성	89.3
연령별	10대	98.6
	20대	89.1
	30대	90.9
	40대	86.5
	50대 이상	85.7

9. 신뢰성

1) 신뢰성 결과

(N=100, 단위 : 명, %)



구분	전체	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
빈도	(100)	(0)	(0)	(12)	(26)	(62)
%	100.0	0.0	0.0	12.0	26.0	62.0

2) 응답자 특성

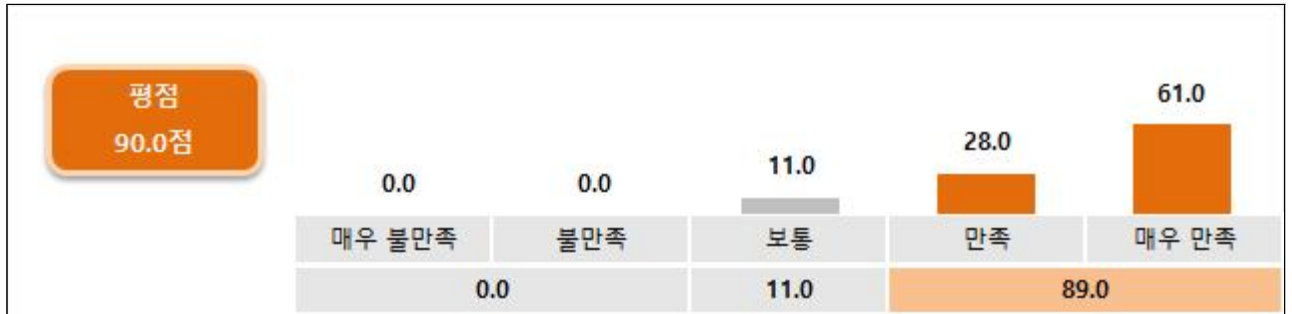
(N=100, 단위 : 명, 점)

신뢰성	빈도	평점
전체	(100)	90.0
성별	남성	92.3
	여성	89.0
연령별	10대	97.2
	20대	85.5
	30대	90.9
	40대	86.5
	50대 이상	88.6

10. 공익성

1) 공익성 결과

(N=100, 단위 : 명, %)



구분	전체	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
빈도	(100)	(0)	(0)	(11)	(28)	(61)
%	100.0	0.0	0.0	11.0	28.0	61.0

2) 응답자 특성

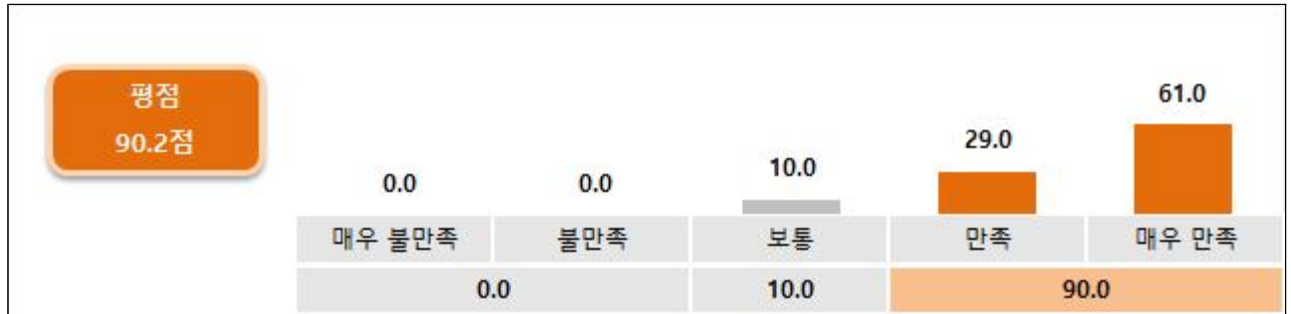
(N=100, 단위 : 명, 점)

공익성		빈도	평점
전체		(100)	90.0
성별	남성	(31)	92.9
	여성	(69)	88.7
연령별	10대	(29)	97.2
	20대	(22)	86.4
	30대	(11)	90.9
	40대	(31)	85.8
	50대 이상	(7)	88.6

11. 확장성

1) 확장성 결과

(N=100, 단위 : 명, %)



구분	전체	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
빈도	(100)	(0)	(0)	(10)	(29)	(61)
%	100.0	0.0	0.0	10.0	29.0	61.0

2) 응답자 특성

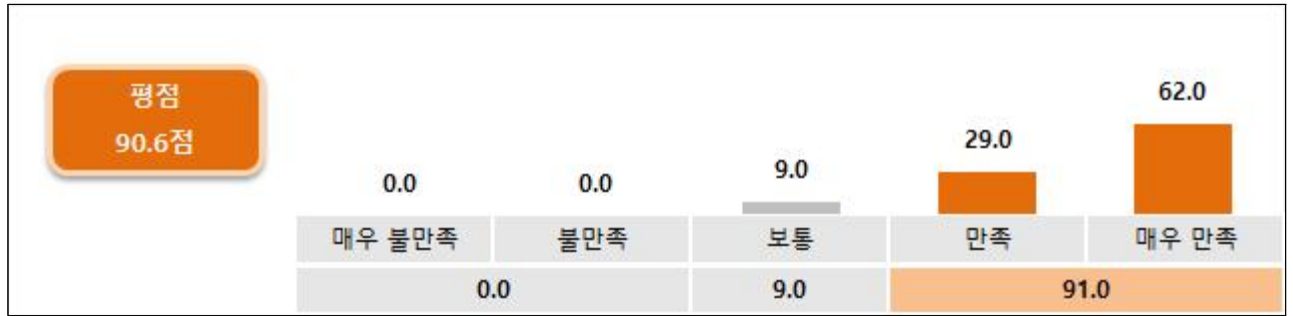
(N=100, 단위 : 명, 점)

확장성	빈도	평점
전체	(100)	90.2
성별	남성	93.5
	여성	88.7
연령별	10대	97.9
	20대	86.4
	30대	90.9
	40대	85.8
	50대 이상	88.6

12. 지속성

1) 지속성 결과

(N=100, 단위 : 명, %)



구분	전체	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
빈도	(100)	(0)	(0)	(9)	(29)	(62)
%	100.0	0.0	0.0	9.0	29.0	62.0

2) 응답자 특성

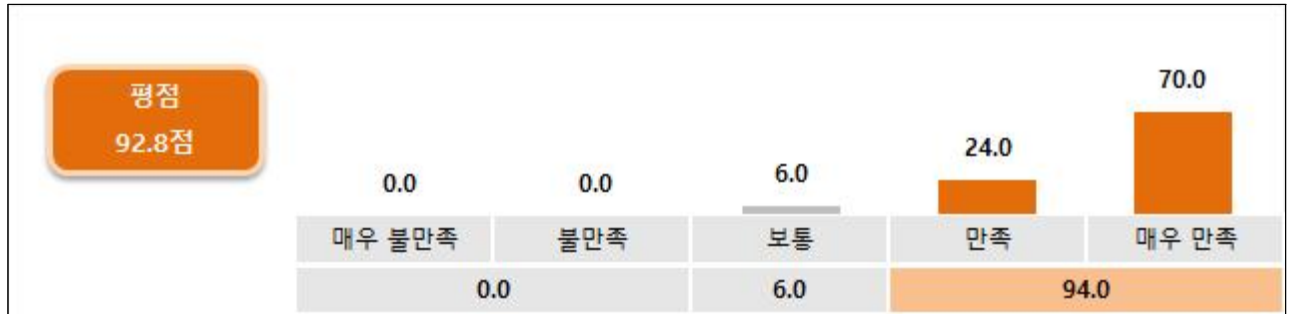
(N=100, 단위 : 명, 점)

지속성	빈도	평점
전체	(100)	90.6
성별	남성 (31)	92.9
	여성 (69)	89.6
연령별	10대 (29)	95.9
	20대 (22)	88.2
	30대 (11)	90.9
	40대 (31)	87.7
	50대 이상 (7)	88.6

13. 상대성

1) 상대성 결과

(N=100, 단위 : 명, %)



구분	전체	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
빈도	(100)	(0)	(0)	(6)	(24)	(70)
%	100.0	0.0	0.0	6.0	24.0	70.0

2) 응답자 특성

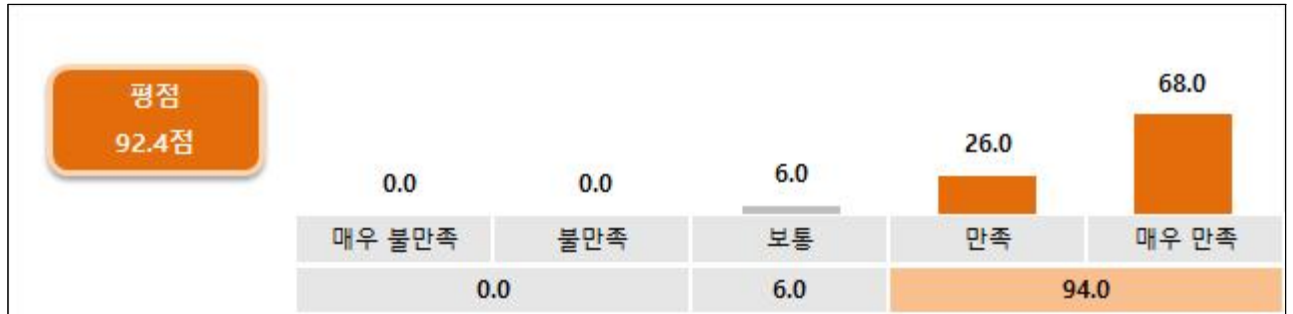
(N=100, 단위 : 명, 점)

상대성		빈도	평점
	전체	(100)	92.8
성별	남성	(31)	96.1
	여성	(69)	91.3
연령별	10대	(29)	99.3
	20대	(22)	88.2
	30대	(11)	96.4
	40대	(31)	90.3
	50대 이상	(7)	85.7

14. 절대성

1) 절대성 결과

(N=100, 단위 : 명, %)



구분	전체	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
빈도	(100)	(0)	(0)	(6)	(26)	(68)
%	100.0	0.0	0.0	6.0	26.0	68.0

2) 응답자 특성

(N=100, 단위 : 명, 점)

절대성	빈도	평점
전체	(100)	92.4
성별	남성	96.1
	여성	90.7
연령별	10대	99.3
	20대	88.2
	30대	96.4
	40대	89.0
	50대 이상	85.7

제4장 부 록

2022년 논산시청소년행복재단 고객만족도 설문지

안녕하십니까? 저희는 논산시청소년행복재단으로부터 본조사를 위탁받은 한국능률협회 컨설팅입니다. 논산시청소년행복재단에서는 외부고객을 대상으로 기관경쟁력 강화방안 모색 및 고객 서비스 만족도 제고와 부패방지를 위한 목적으로 청렴 만족도 조사를 실시하고 있습니다. 바쁘시더라도 잠시만 설문 에 응하시어 소중한 답변 부탁드립니다. 답변하신 모든 내용은 통계자료로만 활용됨을 안내드립니다. 감사합니다.

구분	차원	항목	내용
요소 만족	서비스 환경	편의성	논산시청소년행복재단 시설(회의실, 주차장, 화장실 등) 이용이 편리하다
		쾌적성	논산시청소년행복재단 시설이 쾌적하다
	서비스 과정	편리성	교육 및 프로그램 관련 정보를 얻기가 용이하다
		접근성	논산시청소년행복재단 직원들과의 접촉(방문, 전화, 이메일 등)이 편리하다
		대응성	논산시청소년행복재단 직원들은 고객의 요구사항을 이해하고 처리하기 위해 노력한다
		신속성	논산시청소년행복재단 직원들은 고객의 요구사항을 신속히 처리한다
	서비스 결과	편익성	논산시청소년행복재단은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
		전문성	논산시청소년행복재단 직원들은 업무에 대해 전문성을 가지고 있다
		신뢰성	논산시청소년행복재단 직원들이 제공한 서비스는 신뢰할 수 있다
	사회적 만족	공익성	논산시청소년행복재단은 지역 경제의 발전 및 관련 산업이 성장하는데 도움이 된다
		확장성	논산시청소년행복재단의 활동(마케팅 지원, 경쟁력 강화 지원 등)을 보다 활성화할 필요가 있다
		지속성	향후 논산시청소년행복재단에서 제공하는 서비스를 다시 이용할 것이다
전반적 만족	상대성	논산시청소년행복재단의 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다	
	절대성	논산시청소년행복재단의 업무(서비스)에 대해 전반적으로 만족한다	
응답자 통계	성별	1.남성 2.여성	
	연령	1.10대 2.20대 3.30대 4.40대 5.50대 6. 60대 이상	

■ 지금까지 조사에 응해주셔서 대단히 감사드립니다. ■

