

# 2013년도 시 출연기관 경영평가

2014. 07



성 남 시

## 제4절 성남시청소년재단

### 1. 경영평가결과 총평

- 성남시청소년재단의 2013년 경영평가 종합점수는 89.55점으로, 전년도 91.63점에 비해 2.08점이 낮음
- 공통영역은 41.27(45점 만점)점으로 전년도와 직접적인 비교가 불가능하여 백분위로 환산하였을 때 0.29점 상승하였으며, 고유영역의 경우 43.78점(50점 만점)으로 전년도에 비해 2.14점 하락한 것으로 나타남
- 공통영역에서는 민원제기 대처 및 해결노력에 있어 잘 대응하고 있으며, 민원개선을 위한 추진과제 마련, 실질적인 효과를 나타내는 등 추진노력이 우수함. 재무회계시스템의 구축으로 이해정도와 역량이 뛰어나며, 업무프로세스의 합리성과 간결성, 효율성을 도모하여 효율을 높였으며, 특히 구축된 CI의 기관 특성과의 연계성 및 공유정도가 우수하다는 평가를 받아 점수 상승의 요인이 되었을 것으로 분석됨
- 고유영역에서는 재단설립목적과의 정합성에 있어 적절하게 부합되고, 부문별 다양한 프로그램을 운영하고, 대외입상실적이 대단히 우수한 점 등 우수 요소가 있었으나 총괄적인 업무프로세스의 운영이 필요하며, 성과관리와 사업평가시스템이 구축, 운영되어지고 있으나 실효성이 다소 미흡한 등 개선이 필요한 부분이 있다는 평가가 점수의 하락 요인으로 작용된 것으로 분석됨

[표 3-15] 성남시청소년재단 경영평가 부문별 결과

| 평가<br>영역          | 평가부문                 | 당해연도(2013) |              |              | 전년도(2012)  |              |              |
|-------------------|----------------------|------------|--------------|--------------|------------|--------------|--------------|
|                   |                      | 배점         | 평가점수         | 환산점수         | 배점         | 평가점수         | 환산점수         |
| 공<br>통<br>영<br>역  | I. 이해관계자 관리와 사회적 공헌도 | 5          | 4.57         | 91.40        | 5          | 4.80         | 96.00        |
|                   | II. 고객만족 강화          | 10         | 9.50         | 95.00        | 10         | 9.17         | 91.70        |
|                   | III. 재정운영            | 10         | 9.08         | 90.80        | 10         | 9.10         | 91.00        |
|                   | IV. 조직 및 내부고객 관리     | 11         | 9.61         | 87.36        | 12         | 10.57        | 88.08        |
|                   | V. 책임경영 및 경영혁신 추진    | 9          | 8.51         | 94.56        | 13         | 12.07        | 92.85        |
|                   | <b>소계(㉔)</b>         | <b>45</b>  | <b>41.27</b> | <b>91.71</b> | <b>50</b>  | <b>45.71</b> | <b>91.42</b> |
| 고<br>유<br>영<br>역  | I. 사업선정 및 사업추진 체계    | 16         | 14.07        | 87.94        | 15         | 13.63        | 90.87        |
|                   | II. 청소년 사업 활성화       | 30         | 26.31        | 87.70        | 30         | 27.85        | 92.83        |
|                   | III. 사업후속관리 및 환류체계   | 4          | 3.40         | 85.00        | 5          | 4.44         | 88.80        |
|                   | <b>소계(㉕)</b>         | <b>50</b>  | <b>43.78</b> | <b>87.56</b> | <b>50</b>  | <b>45.92</b> | <b>91.84</b> |
| 기관장<br>평가         | <b>교육청소년과 평가(㉖)</b>  | 5          | 4.50         | 90.00        | -          | -            | -            |
| <b>합 계(㉔+㉕+㉖)</b> |                      | <b>100</b> | <b>89.55</b> | <b>-</b>     | <b>100</b> | <b>91.63</b> | <b>-</b>     |

## 1) 공통영역

### ■ I. 이해관계자 관리와 사회적 공헌도

- 부문 총점은 4.57점으로 2012년도에 비해 0.23점 떨어졌으며, ‘사회공헌계획 적정성 및 노력도’ 지표에 있어서 환경감시나 개선 활동 중심으로 펼쳐지고 있는 점은 기관특성과의 관련성 및 적합성에 있어 다소 미흡하여 점수 하락의 요인으로 분석됨
  - 이해관계자 관리시스템을 구축하고 온·오프라인 정보제공을 통해 효율적으로 관리하고 있음. 다양한 위원회, 동아리, 협의회 등의 위상이 정립되어 있고, 그 구체적인 업무프로세스가 정리되어 있어 매우 긍정적임
  - One-Stop 민원처리시스템과 홈페이지 민원처리시스템, 시설별 민원전담반을 구성하여 민원에 대한 효과적인 대응체제 체제 마련
  - 사회공헌계획은 환경감시 및 개선활동을 중심으로 봉사활동과 나눔활동을

실천하고 있으나 재단의 전문적인 재능을 활용할 수 있는 방향으로의 개선이 필요

■ II. 고객만족 강화

- 2012년 9.17점이었던 고객만족 강화 부문이 2013년에는 9.50으로 0.33점 올랐으며, 다양한 커뮤니케이션 채널을 구축하여 고객과의 접근성을 향상한 노력이 고객만족도로 이어진 것으로 분석됨
  - 고객현장이 제정되어 있으며 교육을 통해 숙지하고자 하는 노력이 구체적으로 잘 드러나 있으며, 시설별 커뮤니케이션 채널에 대해서는 특성에 맞게 구축되어 있으나, 전체 시스템의 구축과 연계에 대해서는 다소 미흡함
  - 성남시청소년재단의 외부고객만족도는 ‘매우만족’에 해당하는 S등급으로 측정되어 재단의 청소년 프로그램이나 청소년정책사업에 대한 참여단체 및 개인들의 만족도는 매우 높은 것으로 나타남

■ III. 재정운영

- 점수는 9.08점으로 2012년의 9.10점보다는 0.02점이 낮아졌으며, 재무회계관리에 있어 담당인력들의 시스템 이해도와 역량이 우수하며, 업무프로세스의 합리성과 간결성, 효율성을 도모하였음에도 불구하고 수익모델과 공모사업 등을 통한 예산확보가 다소 미흡하고, 재단의 전문성을 근거로 하는 자체 예산확보 방안에 대한 논의가 필요하다는 평가에서 기인된 것으로 분석됨
  - 적정예산산출을 위한 분석자료는 구비되어 있으며, 분석방법도 타당한 것으로 판단됨
  - 각 부문별, 시설별 예산편성의 일반적 기준을 보다 명확하게 설정하여 효율성과 특화를 고려할 필요가 있음
  - 예산 감소방안으로는 에너지 절약 위주이며, 공모사업 유치로 인한 예산 절감효과는 다소 미흡하며, 내부 전문가 활용을 통한 자체 절감 및 불용물품 내부관리 전환 등으로 절감 노력을 하고 있음. 자발적 활동을 유도하고 보다 적극적인 방안의 모색이 필요
  - 재단의 재무회계 시스템의 하드웨어와 소프트웨어 등은 잘 구비되어 있으며, 담당인력들의 시스템 이해 정도와 역량이 우수하며, 전문성 향상을 위한 교육 등도 잘 이루어지고 있음
  - 분임경리관계 운영, 물품 및 재산관리규정 통합 신설, 정례경비 집행 간소화 등 규정부합 및 회계투명성을 통한 업무 프로세스의 합리화와 간결화, 효율화하였음

■ IV. 조직 및 내부고객 관리

- 부문 점수는 9.61점으로 작년과는 부문 배점이 틀려 환산 점수로 바뀌어서 비교할 때 2012년 88.08점에서 2013년 87.36점으로 떨어졌음. 이는 내부고객 만족도가 B가 나올 만큼 내부고객으로부터의 평가가 좋지 않았으며, ‘평가 및 보상 제도의 체계화 정도’ 지표에 있어서도 보다 체계화되고 세부적인 보상 기준이 필요하다는 평가에 의한 것으로 분석됨
- 조직발전 로드맵에 따른 직원역량강화 계획이 수립되어 있고 교육훈련의 수행과 성과가 양호함. 조직의 향후 로드맵과의 연관성이나 조직 및 기관 전체 차원의 역량강화 측면에서의 장기적 논의가 필요
- 성남시청소년재단의 내부고객만족도는 평균 3.92점으로 ‘보통’에 해당하는 B등급이며, 전체리더십과 근무환경의 개선을 요하는 것으로 나타남
- 개인별 및 팀별 평가시스템은 구축되어 있으나 보다 좀 더 세부적이고 다면적인 평가시스템 도입을 통한 체계화되고 구체화된 보상내용의 적용이 필요함
- 업무특성에 따른 맞춤형 복지제도, 종합건강검진, 재단체육시설 무료이용, 정원휴가제 등 다양한 복리후생제도를 준비해서 운영하고 있음

■ V. 책임경영 및 경영혁신 추진

- CI와 모나 캐릭터를 개발하여 정체성을 잘 반영한 만큼 좋은 결과를 얻은 이 부문에서는 점수가 8.51점으로 2012년의 13점 만점에 12.07점을 얻을 만큼 우수한 결과로 이어졌으며, 배점이 달라 점수를 환산하였을 때, 2012년도 약 93점에서 2013년도에는 약 94점으로 약 1점정도 상승하여, 공통 부문의 점수가 작년보다 점수가 오를 수 있도록 큰 작용을 하였음
- CI와 모나 캐릭터를 개발하여 정체성을 반영, 공유하고 있으며, 워크숍과 타운미팅 등을 통해 구성원 소통 및 결집을 위한 노력을 하고 있음
- 윤리 경영시스템을 구축하고 직원교육과 윤리운영위원회, 자체지도점검, 클린카드, 계약심사제 등을 통해 윤리적 경영 실행정도가 우수함
- B등급 이하 항목분석을 통한 개선사항을 도출하여 타운미팅 및 팀 성과관리 도입 등을 통해 이행함
- 경영혁신을 위한 장단기 전략을 통한 의지와 노력이 양호하며 다양한 위원회를 통해 노력하고 있으며, 이러한 내용이 중장기 지속가능한 보고서로 작성되어 내외부적인 환경분석을 통한 전략대안이 제시되는 등 전략경영을 위한 계획과 시스템이 구축되어 있음

## 2) 고유영역

### ■ 1. 사업선정 및 사업추진 체계

- 16점 만점 중 14.07점으로 2012년 15점 만점의 13.63점에 비해 백분율로 환산하였을 경우 다소 점수가 떨어지며, 이는 민·관 의견수렴 및 반영도에 있어 청소년, 자문단, 시민들의 의견수렴을 위한 다양한 채널이 구축되어 있지만 이러한 위원회가 다수이므로 상호간 연계성 확보 및 청소년 중심의 의견수렴 확대가 필요하고, 의견수렴 반영정도가 수치로만 기록되어 내용파악이 불가능한 점이 평가에 반영된 것으로 분석됨
  - 성남시 청소년 육성에 이바지하고자 하는 재단 설립 목적과 사업계획이 적절하게 부합되고 있으며, 사업이 재단의 주체성과 잘 연계되어 있음
  - 실태와 현황분석을 통한 성남시 정책방향과의 연계성 검토 필요하며, 2013년 청소년 실태조사는 바람직하나 정기적 실태조사를 통한 추진사업과의 연계 강화할 필요가 있음
  - 청소년, 자문단, 시민들의 의견수렴을 위한 다양한 채널이 구축되어, 수렴된 다양한 의견들이 사업에 적극적으로 반영되고 있음
  - 그러나, 위원회가 다수이므로 연계성 확보 및 청소년 중심의 의견수렴 확대가 필요하며, 의견수렴 반영 정도를 수치로만 기록하여 내용파악이 어려우므로 주요 반영사항 기술 필요함
  - 업무수행을 위한 조직의 규모와 구성, 권한 등이 적절하게 편제되어 있다고 판단되나 사무국과 각 시설조직과의 연계성 강화 필요함
  - 사업들 간의 전략과 조정기능이 연계되어 있고 이들을 총괄하는 기능이 효율적으로 구축되어 작동하고 있음
  - 부문별 연계성 확보에 대한 구체성이 미흡하므로 부문에 대한 유형화 필요하며, 내부 부서간 연계에 대해 시설별 구분이 아닌 유형화 및 사업간 연계에 대한 유형화가 필요함
  - 팀 성과관리 체계가 구축되어 있으며 이를 효과적으로 운영할 수 있도록 전산화가 이루어지고 있으며, 매우 바람직함
  - 그러나, 이를 조정, 통제할 수 있는 총괄적 업무프로세스 운영이 필요함

■ II. 청소년사업 활성화

- 성남시청소년재단의 전문적인 업무를 평가하는 이 부문에서의 점수는 26.31점으로 2012년에 비해 1.54점 떨어진 점수임. 이는 ‘청소년 참여 제고’ 부문에서 청소년 운영위원회와 동아리 및 자치조직의 활동을 추진에 있어 모임 수에 대한 검토가 필요하며, 성과관리 및 사업평가시스템의 실효성이 다소 미흡하다는 평가의 결과로 분석됨
  - 청소년 사업 연간 운영계획이 적절하고 체계적으로 구성되어 있으나 사업량과 인원수, 집행예산과의 상관관계에 보다 관심을 가질 필요가 있다고 판단됨
  - 중장기발전계획을 적절하게 수립하여 추진하고 있으며 청소년 정책개발을 위한 타운미팅, 보호복지사업 등을 시행하고 있는 등 노력과 실천이 돋보임
  - 사업간 연계 및 중장기 발전계획과의 체계성 검토 필요하며, 타운미팅과 보호복지강화지원, 정책과 사업개발을 위한 연구 추진 등 노력하고 있으나 청소년재단 설립취지와 목표와의 구체적 연계고리 확보 필요
  - 부문별 다양한 프로그램을 운영하고 있으며, 개발실적도 개선되었고 운영개발을 위해 노력하고 있지만 이용인원과 예산에서는 소폭 감소하였음
  - 청소년 수련시설로 대외입상실적이 대단히 우수한 것으로 보아 사업내용의 우수성과 청소년 활동 프로그램의 다양성 등은 상대적으로 우수한 것으로 판단되며, 전체프로그램에서 청소년프로그램의 비중이 70%로, 학생들의 상황을 파악하고 개별성취 관리체계를 구축하며 영역별 프로그램도 개발하는 등 사업의 우수성과 다양성을 확보하기 위한 노력도 하고 있음
  - 그러나, 사업량과 이용인원 대비 비교 검토와 분석이 필요함
  - 청소년지도 분야 자격 보유비율이 110.44%이고 상근지도자 1인당 월 1,584명을 지도하고 있었으며, 전문지도인력을 확보하기 위해 인사위원회를 구성하여 공정하게 채용할 수 있도록 노력하고 있음
  - 이외의 자격증 소지 및 상근지도자의 지도인원수에 대한 업무량 정도에 대한 검토가 필요하며, 전문강사 인력 풀 운영은 바람직하며 강화할 필요가 있음
  - 시설별로 청소년운영위원회와 동아리를 활발하게 운영하고 있으며 참여도를 평가하기 위한 평가체계를 구축하고 있으며, 청소년들의 참여도 향상을 위한 만족도 조사를 통해 개선과 발전에 활용하고 있음

- 청소년 운영위원회와 동아리 및 자치조직 활동을 추진하고 있으나 모임수에 대한 검토가 필요하며, 성과관리와 사업평가시스템 구축하고 운영하고 있으나 프로그램운영팀장으로만 구성하여 실효성이 다소 미흡함
- 홈페이지를 통해 청소년사업 관련 정보를 제공하지만 그 결과를 구체적으로 확인할 수 있는 자료가 누락되어 있으며, 다양한 정보제공 채널의 통합 운영 필요가 있음
- 추진하고 있는 지역사회연계협력사업은 그 내용이 타당하며 실적은 지난 해보다 55%증가했으며, 연계사업을 다양한 모임을 통해 진행시킬 뿐만 아니라 외부회의체에 참여하기도 하나 효과에 대한 자료가 없음
- 목표대비 이용률은 달성했으나 목표 인원 산출근거에 대한 자료가 필요하며, 시설대관실적은 전년도 보다 증가하였으나 이용인원은 감소했으므로 시설 이용률 검토가 필요함
- 안전사고 발생유형과 영조물 보험가입으로 안전관리하고 있으며, 시설물 보수를 중심으로 한 안전과 위생관리는 확대강화 필요함
- 시설관리계획이 수립되어 체계화되어 있는 것으로 판단되나, 시설물관리 상시과약에서 정기과약으로의 전환이 필요하며, 시설물 관리 전문직원 외 관리요원을 확충하거나 기존 인원의 교육이 필요함

**■ III. 사후평가 및 환류체계**

- 부문 점수가 3.40점으로 평가대상인 3개 기관 중 가장 낮은 점수이며, 이는 ‘사후평가시스템 구축 정도’ 지표에서 내부평가에 외부전문가를 통한 평가가 필요하다는 평이 반영되어 진 것으로 분석됨
- 재단성과관리 계획이 수립되어 시행되고 있으며 사업에 대한 평가가 나름대로 적절하게 이루어지고 있음
- 성과관리시스템 및 청소년 사업평가시스템을 구축하고 있으나 내부평가에 그치고 있으므로, 외부 전문가를 통한 평가가 필요함