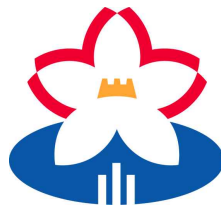


하나된 성남,
시민이 시장입니다

시민 만족 중심의 2020년 성남시 성과관리(BSC) 운영 결과



성 남 시
(정책기획과)

목 차

I. 개 요	3
II. 추진배경	3
III. 추진내용	3
□ 평가대상	4
□ 운영경과	8
IV. 추진결과	9
□ 상세결과	10
□ 추진성과	11
V. 향후계획	12
VI. 행정사항	13

시민 만족 중심의 2020년 성남시 성과관리(BSC) 운영 결과

I 개요

- 2020. 부서별 주요시책 및 고유업무에 대하여 성과목표 및 성과지표를 설정하고, 집행과정 및 목표달성 정도를 평가하여 환류시킴으로 시민 만족도 제고 및 자체평가 역량강화를 위한 성과관리 운영 결과 보고임.

II 추진배경

- 정부업무평가 기본법 및 동법 시행령
- 성남시 성과관리 및 평가에 관한 규칙
- 성남시 직무성과계약제 운영지침

III 추진내용

- 운영기간 : 2020. 1. 1. ~ 12. 31.
- 운영방법 : 성남시 성과관리시스템(BSC)
- 평가기준 : 2020. 12. 31.
- 성과지표 현황

- 부서지표 1,487개

합 계	본 청	사업소	구 청	동 주민센터
1,487	452	194	337	504

- 공통지표 : 부서별 각 8개(동 행정복지센터 각 7개)

□ 평가대상

○ 부서평가 : 4개군 154개부서

구	분	합 계	1군	2군	3군	4군
5급 부서	평가그룹	4개	본청	사업소	구청	동
	부서 수	154	48	24	32	50
6급 팀장	평가그룹	4개	본청	사업소	구청	동
	팀 수	556	211	86	155	104

※ 농업기술센터, 차량등록사업소, 영생관리사업소는 본청으로 평가군 분류

※ 비서실, 의회사무국 5~6급 전문위원 및 6급은 본청의 평균점수 부여

* 비서실장 최종관리자 정성평가

○ 개인평가 : 154개부서 962명

구 분	계(명)	1군(본청)	2군(사업소)	3군(구청)	4군(동)
3·4급실국소단	17	7	7	3	-
5 급 부 서	154	48	24	32	50
6 급 팀 장	556	211	86	155	104
6 급 실 무 자	235	96	82	57	-

□ 평가 체계

○ 부서평가 기준

(단위 :%)

BSC지표 평가 (92%)	가감점 (+11 ~ -8)
[시·사업소·구] • 고유지표(70%) • 공통지표(18%) • 주요업무평가(4%) * 동 행정복지센터 제외 [동 행정복지센터] • 고유지표(75%) • 공통지표(17%)	• 아시아실리콘프로젝트 추진실적(±1) • 공모사업 유치실적(+1) • 시책우수 부서(+2), • 정부합동(시·군종합)평가 우수 지표(+4), • 정부합동(시·군종합)평가 부진 지표(-4), • 정보보안 활동실적(+3~-2) • 공통과제 시책추진 부진 부서 (-1)

○ 개인평가 기준

대 상	BSC 지표 평가	직근상관 평가 / 역량 평가 근무 경력 평가	가·감점
3급, 4급 (직무성과 계약제 연계)	소관 부서 평가 평균 (90%)	<ul style="list-style-type: none"> • 직근상관평가(5%) • 최종관리자평가(5%) 	<ul style="list-style-type: none"> • 시군(정부)종합 평가 우수·부진지표 - +3 ~ -3
			<ul style="list-style-type: none"> • 관리 지표수에 따른 가중치 - 51개~70개 : 1 - 71개~100개 : 1.5 - 101개 이상 : 2
5급 (직무성과 계약제 연계)	<p>[시·사업소·구]</p> <ul style="list-style-type: none"> •고유지표(70%) •공통지표(18%) • 주요업무평가(4%) <p>[동 행정복지센터]</p> <ul style="list-style-type: none"> •고유지표(75%) •공통지표(17%) 	<ul style="list-style-type: none"> • 직근상관평가(4%) • 최종관리자평가(4%) 	<ul style="list-style-type: none"> • 아시아실리콘프로젝트 추진실적(±1) • 공모사업 유치실적(+1) • 시책우수 부서(+2), • 정부합동(시·군종합)평가 우수 지표(+4), • 정부합동(시·군종합)평가 부진 지표(-4), • 정보보안 활동실적(+3 ~ -2) • 공통과제 시책추진 부진 부서 (-1)
6급 (팀장)	<ul style="list-style-type: none"> •부서평가결과(30%) •팀 고유지표 (40%) 	<ul style="list-style-type: none"> • 직근상관평가(15%) • 부서 내부직원 평가(10%) • 지표개발실적(5%) 	<ul style="list-style-type: none"> • 상급기관 우수공무원 표창(+1) • 평가자료 부실 및 적기 미제출(-1) ※ 징계시 등급 조정
6급 (실무자)	<ul style="list-style-type: none"> •부서평가결과(30%) •팀 고유지표 (40%) 	<ul style="list-style-type: none"> • 실·국·소·단·원·구(13%) • 과장(13%) • 6급 승진 후 근무 경력 <ul style="list-style-type: none"> - 1년 미만(1%) - 1~2년 미만(2%) - 2~3년 미만(3%) - 3년 이상(4%) 	<ul style="list-style-type: none"> • 상급기관 우수공무원 표창(+1) • 평가자료 부실 및 적기 미제출(-1) ※ 징계시 등급 조정

○ 성과지표(BSC지표) 평가 세부 항목

평가항목		비중 (점)			평 가지 표	평 가 자	실적 기준	
		시	구	동				
BSC 지표평가 92점	가.고유지표 ·본창 70점 ·사업소 70점 ·구청 : 70점 ·동 : 75점	가-1. 지표달성도	70	70	75	◦실적입력에 따른 목표달성도 평가	성과관리시스템	매월
		가-2 사전 정성평가	-			◦가중치 부여(0.8~1.0) - 지표의 목표의 도전성, 중요도, 난이도	성과평가단	5월
		가-3 사후 정성평가	-			◦가중치 부여(0.8~1.2%) - 목표 달성 노력도	성과평가단	익년 1월
	나.공통지표 ·본창 18점 ·사업소 18점 ·구청 : 18점 ·동 : 17점	나-1 홍보실적	2	2	-	◦부서별 홍보계획 대비 실적	공보관 전부서	반기
		나-2 행정서비스 만족도	4	4	5	◦전화친절도 (100%)	정책기획과 (용역)	12월
		나-3 예산 적기집행	2	2	2	◦예산신속 집행 실적(40%) ◦하반기 집행실적(30%) ◦소비투자집행실적(30%)	예산재정과 전부서	분기
		나-4 부서 협력도	2	2	2	◦부서별상호만족도 (40%) ◦행사교육 참여율 (60%)	전 부서	12월
		나-5 평가 참여	1	1	1	◦평가자료 적기 제출 건수	정책기획과	반기
		나-6 교육 이수	2	2	2	◦인당 교육 이수실적 - 이수자 수/대상자 수	행정지원과 (e-hrd시스템)	반기
		나-7 인적자원 성장	3	3	3	◦유연근무제(50%) ◦연가사용률(50%)	근무상황부	분기 반기
		나-8 가정의 날 준수	2	2	2	◦매주 수요일 가정의 날 준수율 - 참여자 수 / 부서현원 수	전부서	분기
다. 주요업무평가 : 4점	4	4	-	◦성과지표 이외의 주요업무 평가(동 제외)	성과평가단	11월		

○ 가·감점(+11~-8)

평가항목		평가내용		평가자	실적기준
가·감점 평가 (+11점~ -8점)	가. 아시아실리콘벨리 프로젝트 추진실적	±1	<ul style="list-style-type: none"> 13개부서 38개사업에 대한 가감점 - 우수부서와 부진부서 구분하여 가감점 적용 	아시아실리콘 벨리 담당관	12월
	나. 공모사업 유치실적	+1	<ul style="list-style-type: none"> 공모사업으로 선정되어 국도비 예산을 확보한 경우 	각 부서	12월
	다. 시책우수부서 ※ 수상실적은 합산 최고 2점 인정	+2	<ul style="list-style-type: none"> 상급기관 및 민관기관 수상(2점) - 중앙행정기관: 최우수/우수(2), 장려(1.5) - 광역행정기관: 최우수(2), 우수(1.5), 장려(1) - 정부출연기관 등: 최우수(1.5), 우수(1), 장려(0.5) 제안 채택부서(2점) ◦만족도 가점(0.5점) 최종관리자가 인정한 특별실적 (2점) 공약사업 이행 우수부서(2점이내) 	정책기획과 각 부서 자치행정과	12월
	라. 정부합동(사군종합)평가 우수 및 부진부서 ※최고 4점 인정	±4	<ul style="list-style-type: none"> 정부합동(사군종합)평가 우수(S등급 내 사군경합도) - 4개 사군 이내 (3점), 5~10개 사군 (2.5점) - 11~25개 사군 (2점), 26~31개 사군 (1점) 	정책기획과	12월
			<ul style="list-style-type: none"> 정부합동(사군종합)평가 정성지표 관리 - 지표별 사례 제출(0.5점) - 경기도 우수사례 선정(3.5점), 경기도 예비사례 선정(1점) 		
			<ul style="list-style-type: none"> 정부합동(사군종합)평가 부진지표 - B등급 (-1점), C등급 (-2.5점), D등급 (-3점) 		
			<ul style="list-style-type: none"> 『협조지표』 기여도 우수 부서 - 평가군별 상위 10% (3점), 상위 20% (2.5점) - 평가군별 상위 30% (2점), 상위 40% (1점) 		
			<ul style="list-style-type: none"> 『협조지표』 기여도 부진 부서 - 평가군별 하위 10%이내 (-3점), 20%이내 (-2.5점) - 평가군별 하위 30%이내 (-2점), 40%이내 (-1점) 		
마. 정보보안 활동실적	+3~ -2	<ul style="list-style-type: none"> 사이버 진단의 날 수행실적, 보안점검 결과 등 	주관부서	12월	
바. 공통과제 시책추진	-1	<ul style="list-style-type: none"> 주요시책 중 추진결과 실적 부진부서 감점 	주관부서	12월	

□ 운영경과

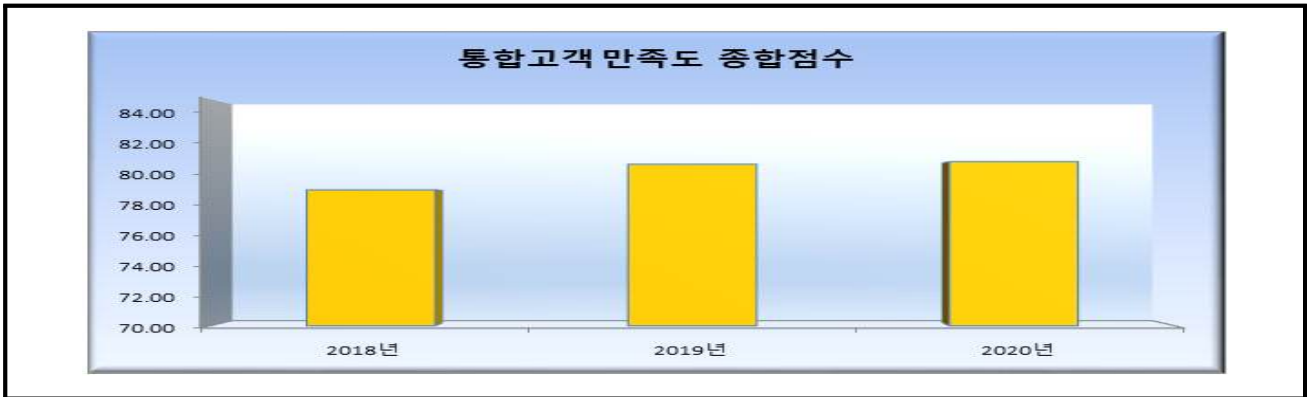
추진기간	추진내용	비고
2019.11.20. ~ 2020. 1.30	○ 2020년도 부서별 성과지표개발 및 지표정의서 작성 교육	
2020.3.17.	○ 2020년도 성과관리 운영계획 수립	
2020. 5.7. ~ 5.20.	○ 성과지표를 중심으로 직무성과계약 체결(상급자↔하급자)	
2020. 5. 7. ~ 5. 14.	○ 성과지표에 대한 사전평가(지표성격 또는 목표 도전성 평가) <ul style="list-style-type: none"> • 평가자 : 성과평가단 98명 • 평가방법 : 성과관리시스템에 의한 정성평가 • 주요내용 : 부서 기여도, 중요도, 난이도, 목표의 도전성 등 4개항 	
2020. 7.31. ~ 8. 14.	○ 성과지표 중간점검 <ul style="list-style-type: none"> • 점검대상 : 전부서 • 점검자 : 해당 부서 및 성과관리팀 • 점검내용 : 성과지표 미비사항 보완, 지표변경 등 	
2020.11.12. ~ 11.17.	○ 주요업무에 대한 평가 <ul style="list-style-type: none"> • 평가자 : 성과평가단 98명 • 평가방법 : 성과관리시스템에 의한 정성평가 • 주요내용 : 성과지표 이외의 부서별 주요업무(사업) 	
2020.12.1. ~ 12.3.	○ 직근상관 및 역량 평가 <ul style="list-style-type: none"> • 평가대상 : 962명 (3급 1명, 4급 17명, 5급 154명, 6급팀장 556명, 6급실무자 235명) • 방법 : 성과관리시스템에 의한 정성평가 및 설문 • 평가내용 : 부서장의 성과달성도, 관리능력, 리더십 등 	
2021. 12. 17. ~ 1. 8.	○ 최종 실적 입력 <ul style="list-style-type: none"> • 최종실적에 대한 결과 입력 및 성과보고서 작성 	
2021. 1. 13. ~ 1. 19.	○ 성과지표에 대한 사후평가 (목표달성과정 평가) <ul style="list-style-type: none"> • 평가자 : 성과평가단 98명 • 평가방법 : 성과관리시스템에 의한 정성평가 • 주요내용 : 최종실적에 대한 계획이행도, 장애요인, 성과 달성도, 노력도 등 	
2021. 1. 26. ~ 1.28.	○ 부서별 평가결과 공개 및 이의신청 <ul style="list-style-type: none"> • 최종 평가결과에 대한 이의신청 접수 	
2021.1.28. ~ 1.29.	○ 부서별 성과평가 실적 재검산 및 가·감점 정리	

□ 총 평

- 2020년도는 코로나 19로 인한 사회경제적 활동이 크게 위축되었고, 사회적 거리 두기로 인하여 일상의 많은 불편과 희생을 초래하는 등 역대 경험하지 못한 초유의 사태가 발생한 상황이었음.
- 이에 우리시 각종 사업의 중단 및 비대면 운영으로 인한 시민 참여 기회가 사라지는 등 부서별 성과지표를 운영하는데 많은 어려움이 전개된 상황이었음.
- 그럼에도 시민만족을 위한 행정서비스의 질적 제고를 위해 성과관리 운영의 유연성을 확보하고 외생변수 극복을 위한 내부 직원의 동기 유발을 유지하고자 심혈을 기울인 한해였음.
- 그 결과, 우리시는 경기도 주관 시·군 종합평가 결과 1위를 차지하는 성과를 올렸으며, 이는 성남시의 모든 공무원이 합심하여 시정의 목표를 향해 열심히 노력한 결과임.

□ 상세결과

○ 만족도 운영 결과



구 분	2018년	2019년	2020년
통합고객만족도 종합점수	79.00	80.70	80.87
통합고객만족도 지표수	73개	73개	53개

※ 통합고객 : 내부고객, 외부고객

2020년도는 코로나19사태로 인하여 만족도 지표가 감소함.

○ 국별 성과평가 달성률

연번	국	지표수(개)	달성률(%)
1	행정기획조정실	81	86.80
2	재정경제국	89	83.93
3	복지국	47	87.65
4	교육문화체육국	40	83.85
5	환경보건국	53	86.56
6	도시주택국	38	82.93
7	교통도로국	60	85.80
8	수정구보건소	33	93.75

연번	국	지표수(개)	달성률(%)
9	중원구보건소	32	90.40
10	분당구보건소	33	94.39
11	푸른도시사업소	46	81.39
12	맑은물관리사업소	14	84.75
13	문화도시사업단	14	84.62
14	도서관사업소	22	82.89
15	수정구청	구청(104),동(171)	83.37
16	중원구청	구청(100),동(109)	84.99
17	분당구청	구청(133),동(285)	82.83

□ 추진성과

○ 우수부서 현황

구 분	본청(48개)		사업소(24개)		구 청(32개)		동(50개)	
	개수	부서명	개수	부서명	개수	부서명	개수	부서명
합 계 (45)	14		7		10		14	
최우수 (10)	3	토지정보과 청년정책과 자원순환과	2	분당구보건행정과 수정구건강증진과	2	수정구사회복지과 수정구경제교통과	3	은행1동 은행2동 하대원동
우 수 (15)	5	복지정책과 아동보육과 기후에너지과 산업지원과 정책기획과	2	수정구보건행정과 분당구건강증진과	3	분당구사회복지과 분당구가정복지과 수정구가정복지과	5	수진2동 중앙동 도촌동 수내2동 금광2동
장 려 (20)	6	도시계획과 세정과 여성가족과 마을공동체과 법무과 아시아실리콘 밸리담당관	3	관교보건지소 중원구건강증진과 도시정비과	5	중원구건축과 중원구경제교통과 분당구경제교통과 수정구건축과 중원구시민봉사과	6	단대동 정자2동 정자동 태평4동 수내1동 야탑2동

□ 향후 보완점

- 성과지표 중 만족도 지표에 대한 거부 반응이 많이 발생함.
 - 고객만족도 제고를 위한 만족도 지표 운영 가점제 운영
- 다양해지는 외생변수로 인하여 사업추진 불가 등 합리적 대안 필요
 - 외생변수 극복을 위한 합리적 조정점수 운영

V 향후계획

□ 평가결과 활용

- 보수 분야
 - 3·4급 : 익년도 성과연봉액 지급결정에 반영 (90%)
 - 5급 : 익년도 성과연봉액 지급결정에 반영 (40%)
 - 6급 : 익년도 성과상여금 지급률 결정 반영 (30%)
- 근무평정 분야
 - 5급, 6급 : S등급(10%)에 대하여 근무 성적 평정시 가점 (최고0.5점~최저0.1점)부여
- 우수부서 포상금 지급
 - 평가결과 : 45개부서 (최우수 10, 우수 15, 장려 20,)

구 분	포 상 금(천원)		대 상 부 서(152개부서)				
	합계	금액	계 (152)	본청 (48)	사업소 (22)	구 청 (32)	동 (50)
합 계	80,000		45	14	7	10	14
최우수	30,000	3,000	10	3	2	2	3
우 수	30,000	2,000	15	5	2	3	5
장 려	20,000	1,000	20	6	3	5	6

□ 우수부서 시상금 지급 : 3월중

□ 평가결과 통보 : 3월중

- 3급, 4급, 5급 : 자치행정과 (인사팀: 직무성과계약제 반영)
- 6급 : 자치행정과 (인사팀), 각 구청 행정지원과

□ 성과공시 : 3월중

○ 시 홈페이지

- 시 기 : 최종 성과평가 공개
- 내 용 : 성과관리 체계, 성과평가 개요, 성과평가 결과,
2020년 추진방향 부서별 성과지표 실적

□ 2021년 운영계획 주요 개선사항 반영

- 만족도 지표에 대한 가점제 운영
 - 고객지향적 지표에 대한 관심도 제고
- 외생변수에 대한 실행부서의 구제방안 제시
 - 유형별 외생변수에 대한 이의신청 기준표 운영