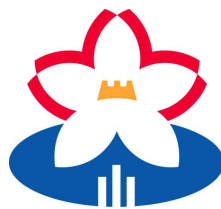


하나된 성남,
시민이 시장입니다

시민 만족 중심의 2021년 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 2021년 성남시 성과관리(BSC) 운영 결과

I 개 요

- 2021. 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: 2021. 1. 1. ~ 12. 31.
- 운영방법: 성남시 성과관리시스템(BSC)
- 평가기준: 2021. 12. 31.
- 2021. 운영계획 대비 변경사항

구 분	기 준	변 경	변경사유	
우수부서 포상금 지급	<ul style="list-style-type: none"> ○ 평가 결과 우수부서에 대한 포상금 지급 • 대 상: 45개부서 - 최우수 10개 (부서당 3,000천원) - 우수 15개 (부서당 2,000천원) - 장려 20개 (부서당 1,000천원) 	⇒	<ul style="list-style-type: none"> ○ 평가 결과 우수부서에 대한 포상금 지급 • 대 상: 155개 전부서 - 최우수 10개 (부서당 1,500천원) - 우수 43개 (부서당 800천원) - 장려 102개 (부서당 300천원) 	<ul style="list-style-type: none"> •코로나19 장기화로 어려운 여건 속에서도 여러가지 현안사업 및 코로나 방역 등 원활한 업무처리를 위해 노력한 전부서에 포상금 지급

□ 성과지표 현황

○ 부서지표: 1,564개

(기준일: 2021.12.31.)

합 계	본 청	사업소	구 청	동 주민센터
1,564	476	198	335	555

○ 공통지표: 전부서 8개

□ 평가대상

○ 부서평가: 4개군 155개부서

구	분	합 계	1군	2군	3군	4군
5급 부서	평가그룹	4개	본청	사업소	구청	동
	부서 수	155	48	25	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 : 155개부서 1,050명

구 분	계(명)	1군(본청)	2군(사업소)	3군(구청)	4군(동)
3·4급실국소단	17	7	7	3	-
5 급 부 서	155	48	25	32	50
6 급 팀 장	556	211	86	155	104
6 급 실 무 자	322	184	80	58	-

□ 평가 체계

○ 부서평가 기준

BSC지표 평가 (92%)	+	가감점 (+12점 ~ -8점)
<p>[시·사업소·구]</p> <ol style="list-style-type: none"> 고유지표 (70%) 공통지표 (18%) 주요업무평가(4%) 	+	<ol 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 부서 실적 (±1)
<p>[동 행정복지센터]</p> <ol style="list-style-type: none"> 고유지표 (74%) 공통지표 (18%) 	+	

○ 개인평가 기준

대 상	BSC 지표	직근상관·역량·경력	가감점
3급, 4급 (직무성과 계약제 연계)	소관 부서지표 평가 평균 (90%)	<ul style="list-style-type: none"> 직근상관평가(5%) 최종관리자평가(5%) 	<ul style="list-style-type: none"> 시군종합(정부합동)종합 평가 우수·부진지표(±3점) 관리지표수 가중치(1~2점) <ul style="list-style-type: none"> - 51개~70개 (1점) - 71개~100개(1.5점) - 101개 이상 (2점)
5급 (직무성과 계약제 연계)	부서평가 BSC지표 평가 (92%) 동일	<ul style="list-style-type: none"> 직근상관평가(4%) 최종관리자평가(4%) 	부서평가 가감점 (+12점 ~ -8점) 동일
6급 (팀장)	<ul style="list-style-type: none"> 부서평가 (30%) 팀 고유지표 (40%) 	<ul style="list-style-type: none"> 직근상관평가(15%) 역량평가(10%) 지표개발실적(5%) 	<ul style="list-style-type: none"> 상급기관 표창(+1점) 평가자료 부실 및 적기 미제출(-1점) ※ 징계시 등급 하향 조정
6급 (실무자)	<ul style="list-style-type: none"> 부서평가 (30%) 팀 고유지표 (40%) 	<ul style="list-style-type: none"> 부서장평가 <ul style="list-style-type: none"> -실·국·소·단·원·구(13%) -과장(13%) 6급 근무 경력(4%) (1년 단위 1%씩 가산) 	<ul style="list-style-type: none"> 상급기관 표창(+1점) ※ 징계시 등급 하향 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 : 74점	가-1. 지표달성도	70	70	74	◦ 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 18점	나-1 홍보실적	2	2	2	◦부서별 홍보건수 : 보도자료(50%) ◦S N S 홍보실적(50%)	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 평가(+12~-8)

평가항목		평가내용		평가자	실적기준
가·감점 평가 (+12점~-8점)	가. 아시아실리콘밸리 프로젝트 추진실적	±1	<ul style="list-style-type: none"> 13개부서 38개사업에 대한 가감점 - 우수부서와 부진부서 구분하여 가감점 적용 	아시아실리콘밸리 담당관	12월
	나. 공모사업 유치실적	+1	<ul style="list-style-type: none"> 공모사업으로 선정되어 국도비 예산을 확보한 경우 	정책기획과 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(2점 이내) 	정책기획과 각 부서	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(35점), 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 	정보통신과	12월	
바. 공통과제 시책추진	±1	<ul style="list-style-type: none"> 만족도 지표 운영가점 : 만족도 1개당 0.2점 주요시책 중 추진결과 실적 부진부서 감점 	정책기획과 주관부서	12월	

□ 운영경과

추진기간	추진내용	비고
2020.11.27. ~ 2021. 1.25	○ 2021년도 부서별 성과지표개발 및 지표정의서 작성	
2021.2.18.	○ 2021년도 성과관리 운영계획 수립	
2021. 4.22. ~ 5.3.	○ 성과지표를 중심으로 직무성과계약 체결(상급자↔하급자)	
2021. 5. 12. ~ 5. 20.	○ 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 	
2021. 7.22. ~ 8. 20.	○ 성과지표 중간점검 <ul style="list-style-type: none"> • 점검대상 : 전부서 • 점검자 : 해당 부서 및 성과관리팀 • 점검내용 : 성과지표 미비사항 보완, 지표변경 등 	
2021.11.8. ~ 11.23.	○ 주요업무에 대한 평가 <ul style="list-style-type: none"> • 평가자 : 성과평가단 98명 • 평가방법 : 성과관리시스템에 의한 정성평가 • 주요내용 : 성과지표 이외의 부서별 주요업무(사업) 	
2021.11.24. ~ 11.30.	○ 직근상관 및 역량 평가 <ul style="list-style-type: none"> • 평가대상 : 962명 (3급 1명, 4급 17명, 5급 155명, 6급팀장 556명, 6급실무자 322명) • 방법 : 성과관리시스템에 의한 정성평가 및 설문 • 평가내용 : 부서장의 성과달성도, 관리능력, 리더십 등 	
2022. 12. 15. ~ 1. 7.	○ 최종 실적 입력 <ul style="list-style-type: none"> • 최종실적에 대한 결과 입력 및 성과보고서 작성 	
2022. 1. 11. ~ 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 	
2022. 1. 26. ~ 1.28.	○ 부서별 평가결과 공개 및 이의신청 <ul style="list-style-type: none"> • 최종 평가결과에 대한 이의신청 접수 	
2022.2.3. ~ 2.11.	○ 부서별 성과평가 실적 재검산 및 가·감점 정리	

IV 추진결과

□ 총 평

- 코로나19 2년차를 맞이하는 2021년은 사회 전반에 대한 사회적 거리 두기 여파로 많은 시민이 불편과 희생을 초래하는 등 사회적 불안이 지속되었지만, 성숙된 시민의식으로 어려운 난관을 잘 극복한 한 해였음.
- 이에 우리시 각종 사업의 변경과 시민 참여기회가 비대면으로 전환 운영되는 등 코로나19 극복을 위한 프로세스의 전환이 많이 시도된 시기로 어려움이 다가와도 시민을 최우선으로 생각하는 공직자의 역량이 많이 필요한 시기였음.
- 이런 어려운 상황에도 시민 만족을 위한 행정서비스의 질적 제고를 위해 성과관리 운영의 유연성을 확보하고, 외생변수 극복을 위한 내부 직원의 동기 유발을 유지하고자 심혈을 기울인 한 해였음.
- 그 결과, 우리시는 경기도 주관 시·군 종합평가 결과 2위를 차지하는 성과를 올렸으며, 이는 성남시의 모든 공무원이 합심하여 시정의 목표를 향해 열심히 노력한 결과임.

□ 상세결과

○ 만족도 운영 결과



구 분	2019년	2020년	2021년
통합고객만족도 종합점수	80.70	80.87	79.37
통합고객만족도 지표수	73개	53개	76개

※ 통합고객 : 내부고객, 외부고객

코로나19로 감소한 만족도 조사를 2021년도에는 확대 실시하였음.

○ 국별 성과평가 달성률

연번	국	지표수(개)	달성률(%)
1	행정기획조정실	87	94.17
2	재정경제국	91	91.64
3	복지국	45	89.85
4	교육문화체육국	46	93.06
5	환경보건국	53	92.34
6	도시주택국	45	91.73
7	교통도로국	65	90.53
8	수정구보건소	18	91.38

연번	국	지표수(개)	달성률(%)
9	중원구보건소	17	95.43
10	분당구보건소	21	95.4
11	푸른도시사업소	33	89.78
12	맑은물관리사업소	30	92.94
13	문화도시사업단	35	90.91
14	도서관사업소	48	91.03
15	수정구청	구청(103),동(187)	90.64
16	중원구청	구청(101),동(123)	91.67
17	분당구청	구청(135),동(245)	91.25

□ 추진성과

○ 포상금 지급현황: 별첨

구 분	본청(48개)		사업소(25개)		구 청(32개)		동(50개)	
	개수	부서명	개수	부서명	개수	부서명	개수	부서명
합계(155)	48		25		32		50	
최우수 (10)	3	정책기획과 고용노동과 토지정보과	2	중원구보건행정과 분당구건강증진과	2	분당구사회복지과 분당구가정복지과	3	단대동 중앙동 은행2동
우수 (43)	14	청년정책과 민원여권과 정보통신과 스마트도시과 회계과 복지정책과 아동보육과 교육청소년과 평생교육과 문화예술과 관광과 자원순환과 건축과 교통기획과	6	수정구보건행정과 분당구보건행정과 감염병관리센터 녹지과 물생산과 도서관지원과	8	수정구사회복지과 수정구가정복지과 수정구환경위생과 수정구건축과 중원구시민봉사와 중원구사회복지과 중원구가정복지과 분당구경제교통과	15	신흥2동 태평1동 양지동 금광1동 은행1동 상대원2동 수내1동 수내3동 정자동 정자동 정자동 서현1동 이매2동 야탑1동 판교동
장려 (102)	31	“별첨참조”	17	“별첨참조”	22	“별첨참조”	32	“별첨참조”

□ 향후 보완점

- 코로나19의 장기화로 내부 직원의 피로도가 많이 누적 되어 있어 공통지표(내부직원참여율) 운영시 그 대상을 탄력적으로 운영 할 필요가 있음.
 - 공통지표 중 교육참여율은 주관부서 자체적으로 적극 추진
- 전직원을 대상으로 하는 사업중 일부 사업은 성과평가에 너무 의존 하는 경향이 있음.
 - 사전 업무협의를 통해 주관부서에서 본질에 충실하도록 추진

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: 155개 전부서 (최우수 10, 우수 43, 장려 102)

구 분	포상금(천원)		대상부서 (155개 부서)				
	합계	금액	계	본청	사업소	구 청	동
합 계	80,000		155	48	25	32	50
최우수	15,000	1,500	10	3	2	2	3
우 수	34,400	800	43	14	6	8	15
장 려	30,600	300	102	31	17	22	32

□ **우수부서 시상금 지급: 3월중**

□ **평가결과 통보: 3월중**

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

□ **성과공시 : 3월중**

○ 시 홈페이지

- 시기: 최종 성과평가 공개
- 내용: 성과관리 체계, 성과평가 개요, 성과평가 결과,
2021년 추진방향 부서별 성과지표 실적

□ **2022년 운영계획 주요 개선사항 반영**

- 조직공동체 강화 및 팀 운영 활성화를 위한 평가체계 비율조정
- 공통지표 중 부서협력도(전직원 참여점수) 선별 운영
 - 전직원 대상 교육은 법적 의무 교육 중심으로 운영
- 특수 사업 및 주요 업무 사업에 대한 평가 요청시 선별 운영
 - 업무 특징 및 성과에 대한 사전 공유를 통해 평가 반영 선별
 - 가·감점 평가대상을 탄력적으로 운영