

◆ 전북특별자치도사회서비스원 종합결과

등급	총점	경영관리(45)				경영성과(55)(+1)		
		계	리더십 (15)	경영 시스템 (20)	사회적 책임 (10)	계	주요사업 (27)(+0.5)	정책성과 (28)(+0.5)
A	92.15	41.95	12.75	19.50	9.70	50.20	22.50	27.70

- 전북특별자치도사회서비스원은 종합결과 총점이 92.15점으로, 전반적으로 우수한 경영성과를 달성함
- 경영관리는 45점 만점에 41.95점을 획득하였으며, 경영성과 영역은 55점 만점에 50.20점으로 평가됨.
- 전북특별자치도사회서비스원은,
 - (리더십) 지역사회와 조직구성원들과 활발히 소통하는 리더십이 강점이나 조직 자체의 역량보다 기관장 한 명의 리더십이 강조되어 향후 조직의 독립적인 역량을 강화하는 것이 필요함
 - (경영시스템) 사회서비스 관리체계를 선진화하고 종사자의 근로 조건을 실효적으로 개선하기 위한 노력이 성과를 보였고, 지자체, 시의회 등 주요 협력 기관들과의 원활한 관계를 통해 사회서비스에 대한 지역의 신뢰를 높이는 데 성공하였음. 관련 서비스 기관들과의 유기적인 협조를 통해 지역 사회서비스 생태계의 수준을 체계적으로 선진화하는 리더십을 높이 평가함

- (주요사업) 이해관계자의 의견을 적극 수렴하여 계획에 반영하고 있는 점이 강점이나 지역의 특성을 반영하여 사업 계획을 수립하고, 향후 양적 성장을 넘어 질적 성장을 구체화할 필요가 있음
- (정책성과)
 - 서비스의 질을 높이기 위한 담당자들의 노력이 돋보이고 전반적으로 수요자의 범주를 폭넓게 접근하고 있으며, 서비스 사각지대를 개선하기 위하여 직접 찾아가며 소통하는 과정이 성과를 보이고 있음
 - 향후 사업 추진 과정에서 도출되는 개선방안을 체계적인 중장기 계획과 연동한다면 더 바람직할 것임
 - 전북지역에 적합한 사업을 추진하여 혁신적인 우수사업이 추진되었으며, 2023년도에 마련된 기반을 바탕으로 더욱 구체적인 성과를 얻을 수 있기를 기대함

1) 리더십

□ 평정표

평가영역	평가지표	지표설명	지표성격	배점	득점
소 계					12.75
리더십 (15)	1. 기관장의 리더(9)	- 기관의 사명 및 사회적 역할을 파악하고 경영목표 달성노력을 위한 기관장 리더십	정성	5	4.75
		- 조직구성원의 동기부여를 위한 기관장의 노력과 성과	정성	2	1.50
		- 대내·외 이해관계자와의 협력 증진 및 지역 사회 문제 해결을 위한 노력과 성과	정성	2	1.50
	2. 전략경영(6)	- 중장기 경영계획 및 실행체계 적정성	정성	4	3.00
		- 외부감사 지적사항 등 이행의 실적	정량	2	2.00

□ 기관장의 리더십

○ 기관의 사명과 사회적 역할

- 사회서비스원의 사회적 역할에 적합한 경영 목표를 체계적으로 수립함
- 사회정책환경 변화에 따라 기관의 사명과 사업을 재정비하고 조직 내·외부와 적극적 소통을 함
- 기관장의 감성적이면서 전문적인 리더십이 적절히 발휘되고 있으며 전북형 특화 사회서비스 모델이 형성됨
- 사회적 역할의 성과에 대한 정량적 근거를 제시하는 것이 요구됨

- 조직구성원의 동기부여를 위한 기관장의 노력과 성과
 - 구성원들의 직무 역량을 향상하기 위한 교육이 필요하고 중간관리자를 위한 개별적 리더십 교육이 요구됨
 - 조직의 미션과 가치에 기반한 리더십 교육을 강화하고 이를 수행할 수 있는 조직문화를 형성할 수 있도록 노력하는 것이 필요함
- 대내·외 이해관계자와의 협력증진 및 지역문제 해결을 위한 노력과 성과
 - 조직 내, 외부 관계자들과 적절히 협업을 수행하고 있고 쌍방향적 소통을 하고 있음
 - 지역문제해결을 위해 제시된 성과들을 객관적으로 평가할 수 있는 지표 개발이 요구됨

□ 전략경영

- 중장기 경영계획 및 실행 체계 적정성
 - 중장기 경영계획을 위한 의견수렴, 내·외부 환경분석 그리고 실행 체계 구축 등 전 과정이 체계화 되어있음
 - 경영계획과 실행체계에서 제시된 사업별, 부서별 목표가 중장기 계획과 적절히 연계됨
 - 연도별 중장기 경영내용을 구체화할 필요가 있으며 각 해당 연도별 빌드업에 따라 축적된 중장기 계획을 수립할 필요가 있음
- 외부 지적사항 이행률
 - 전기 평가와 외부 감사에서 지적된 사항을 모두 이행함

구분	지적건수(건)*	이행건수(건)	이행률(%)
외부지적사항 이행률	2	2	100.00

* 지적건수: 전기평가(1건), 외부감사(1건)

2) 경영시스템

□ 평정표

평가영역	평가지표	지표설명	지표성격	배점	득점
		소 계			19.50
경영 시스템 (20)	1. 조직인사 관리(12)	- 기관의 지속가능한 발전을 도모할 수 있는 조직·인사 관리의 적정성	정성	8	7.80
		- 채용비리 방지를 위한 노력과 후속 조치의 적정성	정량	△1.5	0.00
		- 직원의 채용과정에서 불합리한 차별 야기 항목 삭제하는 블라인드 채용 도입 이행 여부	정량	△1	0.00
		- 당해 기관의 시험위원회 및 인사위원회의 외부전문가 구성비율 및 참여현황 측정하여 위원회 전문성과 공정성 확보 여부	정량	1	1.00
		- 인력의 전문성 제고를 위한 역량강화 계획 수립 및 교육실적	정성/ 정량	3	2.90
	2. 재무관리(8)	- 기관의 지속가능한 발전을 도모할 수 있는 재무·예산 관리의 적정성	정성	6	5.80
		- 복리후생비·업무추진비 집행실적 및 공개 여부 등 기관의 합리적이고 투명한 예산관리	정량	1	1.00
		- 기관의 전체 계약금액 중 조달청에서 계약한 금액 비중 평가	정량	1	1.00

□ 조직인사관리

○ 조직관리의 적절성

- 인사관리 측면에서 연고주의 등이 채용 관리 선진화에 장애가 될 수 있으므로 이러한 문제들이 발생하지 않도록 선진적인 채용 원칙을 엄수하기 위해 지속적인 노력이 필요할 것임

○ 인사관리의 합리성과 공정성

- 인사위원회의 구성과 관리가 적절하게 이뤄지고 있음
- 외부 전문가 인재풀이 좁고, 한정적인 점을 고려하여 이해 충돌 및 동일 인물 반복 활용으로 인한 문제가 발생하지 않도록 합리적이고 공정한 기준을 적용하기 위한 노력이 필요함

○ 종사자 근로조건 및 처우개선 노력

- 종사자의 처우개선을 위해 많은 노력을 기울여 사기 앙양과 기관에 대한 선호도 개선에 성과를 보이고 있음
- 처우개선을 위한 예산을 확보하기 위해서는 지자체 예산 당국과의 긴밀한 협력체계 구축과 시의회와의 적극적인 소통 노력이 매우 중요하므로 이 부분에서 기관장의 역량을 발휘하여 애로 타개를 위해 노력할 필요가 있음

○ 고용계약 관련 분쟁 사전예방 및 사후해결 시스템 구축 운영 노력과 성과

- 고용계약 관련한 문제나 분쟁, 갈등이 발생하지 않도록 사전·사후 조치를 전문적으로 관리하는 인사노무 전담 인력과 소속 기관과 소통을 관리하는 부서가 필요함

○ 성과관리 및 보상체계 구축의 적정성

- 조직 성과가 적절하고 공정한 보상체계 및 인센티브와 연결될 수 있도록 노력해야 하며, 이를 위해 구체적인 제도적 방안을 마련하고, 예산이 확보될 필요성이 있음

○ 양성평등을 위한 노력과 성과의 적정성

- 양성평등을 위한 노력에서 진전이 있으며, 기본적인 기준과 권고 내용 이상의 성과를 보이고 있음
- 고위직에서도 여성이 진출 가능한 여건을 조성할 필요가 있음

○ 채용비리방지

- 전반적으로 채용비리를 방지하기 위한 노력 우수함

구분	실적
채용비리 지적건수 여부	미지적
채용비리 지적사항 이행 여부	이행
임직원 징계 등 자체 인사규정 정비 이행 여부	이행

○ 블라인드 채용 도입 여부

- 전반적으로 양호한 운영 실태를 보여주고 있으며 기준을 준수하려는 노력 우수함

구분	실적
입사지원서 인적사항 요구 금지 여부	미요구
면접위원에게 응시자의 인적사항 정보 제공 금지 여부	미제공
면접관 사전 교육 여부	교육실시

○ 외부전문가 구성 및 비율

- 외부전문가 구성 및 참여율 적절함

구분	실적
시험위원회 외부전문가 구성비율	달성
시험위원회 외부전문가 참여율	달성
인사위원회 외부전문가 구성비율	달성
인사위원회 외부전문가 참여율	달성

○ 직원역량 제고를 위한 계획 수립 및 교육 프로그램 운영

- 직원역량 제고를 위해서 수요자 니즈에 적합한 양질의 맞춤형 교육 프로그램이 개발되고, 실제 성과에 대한 적절하고 정확한 피드백을 통해 프로그램의 질적 수월성이 지속적으로 담보되는 것이 중요하므로, 이러한 방향에서 장기적인 계획을 마련하여 안정적으로 운영해야 할 것임

○ **임직원 역량강화**

- 임직원의 직무 역량과 전문성을 함양하기 위한 교육 투자는 조직에 대한 만족도, 노사 신뢰 증진에 효과적이므로 직무와 전문성 중심으로 역량 강화 프로그램을 도입하기 바람

구분	실적
내·외부 교육 실적	달성

□ **재무관리**

○ **재정계획의 적정성**

- 중장기적으로 지속 가능하며, 합리적인 재정 운용 방안을 장기 재정 로드맵 비전으로 제시하여 기관에 대한 비전 수립과 생태계 발전에 활용할 필요가 있음

○ **예산운용 및 집행의 적정성**

- 예산 운용에서 중장기 로드맵을 마련하고 집행 기준을 더욱 엄격히 관리하기 위해 외부 감사를 더욱 강화할 필요가 있음

○ **복리후생비 집행**

- 복리후생비 집행 실적 적절함

구분	기준치*	최고목표	최저목표	실적	목표달성도
복리후생비 집행률	99.90	100.00	49.95	99.80	1.00

* 기준치: 직전 3개년(2020년~2022년) 또는 전년도 실적(2022)

○ **복리후생비 공개**

- 복리후생비 공개 실적 적절함

구분	실적
복리후생비 공개실적	공개

○ 업무추진비 집행

- 업무추진비 집행 실적 적절함

구분	기준치*	최고목표	최저목표	실적	목표달성도
업무추진비 집행률	100.00	100.00	50.00	100.00	1.00

* 기준치: 직전 3개년(2020년~2022년) 또는 전년도 실적(2022)

○ 업무추진비 공개

- 업무추진비 공개 실적 적절함

구분	실적
업무추진비 공개실적	월별 공개

○ 조달계약실적

- 조달계약비율 달성 실적이 적절함

구분	기준치*	최고목표	최저목표	실적	목표달성도
조달계약비율	84.21	92.63	42.11	97.49	1.00

* 기준치: 직전 3개년(2020년~2022년) 또는 전년도 실적(2022)

3) 사회적책임

□ 평정표

평가영역	평가지표	지표설명	지표성격	배점	득점
소 계					9.70
사회적 책임 (10)	1. 소통 및 참여(5)	- 내·외부 관계자 의견을 적극 수렴하고 기관 경영에 반영 여부	정성	1	1.00
		- 지역사회 내 복지자원 및 이해관계자와 소통 협력을 통한 지역사회복지 네트워크 구축	정성	3	2.70
		- 개별공시 및 통합공시 기준 준수 여부	정성	1	1.00
	2. 윤리·인권 경영(3)	- 윤리경영체제 구축·운영 및 노력과 성과의 적절성	정성	1	1.00
		- 인권경영체제 구축, 사업 실행·공개 노력과 성과 및 구제절차 제도화의 타당성	정성	1	1.00
		- 공정사회 구현을 위한 노력과 성과의 적절성	정성	1	1.00
	3. 재난안전 관리(2)	- 재난·안전 관리 체계 구축의 적정성과 안전문화 정착을 위한 직원 대응력 제고	정성	0.5	0.50
		- 재난·안전 관리역량	정성	0.5	0.50
		- 안전사고 건수	정량	1	1.00

□ 소통 및 참여

- 내·외부 관계자 의견을 수렴하고, 기관 경영에 적극 반영 노력
 - 내·외부 관계자들과 긴밀한 관계를 형성하고 그들과의 네트워크
구축을 통해 필요한 정보와 지식을 기관 경영에 원활히 반영하고 있음
 - 이해관계자 대상별로 개별적인 소통 프로세스를 구축하였으며,
다양한 소통채널과 분야별 접근을 통해 이용자, 주민, 자치단체
의견을 종합적으로 반영함

- 지역사회 내 복지자원 및 이해관계자 소통·협력을 통한 지역 사회복지 네트워크 구축
 - 공공 및 민간기관과의 협약, 민관협력에 기반한 사업을 통해 지역 사회복지 네트워크를 구축하고 가시적 성과를 보여줌
 - 전통적인 사회복지시설 및 서비스 제공기관 이외에 새로운 공급 기관과 협력을 통해 사회복지 네트워크의 확대가 필요함
- 개별공시 및 통합공시 기준 준수
 - 개별공시 및 통합공시 기준을 상세하게 준수하고 있음

□ 윤리·인권경영

- 윤리·경영체제 구축·운영 및 노력과 성과
 - 윤리 인권경영 관련 내부 규정 제도 및 내부통제 시스템을 마련하고 직원 교육 및 인권영향평가 등 인권경영을 적절히 수행하고 있음
 - 조직 내부적으로 윤리 문화가 형성될 수 있도록 노력함
- 인권경영체제 구축, 사업 실행·공개 노력과 성과 및 구제 절차 제도화의 타당성
 - 인권경영체제 구축을 위해 체계적인 단기, 중기, 장기계획 수립이 필요함
 - 본부 직원 이외에 소속 시설 전 종사자에게도 성희롱, 성폭력 예방 교육이나 직장 내 괴롭힘 등의 조사를 확대할 필요성이 있음
- 공정사회 구현을 위한 노력과 성과의 적절성
 - 다양한 영역에서 사회정의와 공정을 달성하기 위해 다각적인 노력을 기울이고 있음
 - 공정사회 구현을 위한 기관의 역할을 명확히 정립하고 구체적인 목표를 설정하여 단계적으로 달성하려는 노력이 요구됨
 - 사회서비스 대상자의 인권과 권익 보호를 위한 부가적인 장치를 개발할 필요가 있음

□ 재난안전관리

- 재난안전관리 체계 구축의 적정성과 안전문화 정착을 위한 직원 대응력 제고
 - 적합한 재난안전관리 체계를 수립하고 있으며 조직구성원이 재난안전관리에 대해 인식하고 있음
- 재난·안전 관리역량
 - 재난안전관리 체계가 적절히 구축되어 있으며 재난 및 안전문제 상황 시 전담 조직의 역할이 명확히 구분됨
- 안전사고 건수
 - 별도 사고 발생 없이 안전하게 운영 관리되고 있음

구 분	실 적(건)		평 가		
	2022년	2023년	최고목표	최저목표	목표달성도
안전사고 건수	0	0	0	0	1.00

1) 주요사업

□ 평정표

평가영역	평가지표	지표설명	지표성격	배점	득점
		소 계			22.50
주요 사업 (27) (+0.5)	1. 민간지원(14) (+0.5)	- 사회서비스 민간기관 지원 계획 및 관리체계 적정성	정성	6	5.50
		- 품질평가 컨설팅 수행 여부(가점)	정성	0.5	0.50
		- 민간기관 지원 사업 실적	정량	5	5.00
		- 지역 특성을 고려한 민간기관 지원사업 적정성	정성	3	2.50
	2. 정부위탁사업 운영(6)	- 정부위탁사업 운영 계획 수립 및 지원체계 적정성	정성	2	1.00
		- 정부위탁사업 운영 추진 실적	정량	1	1.00
		- 사회서비스 고도화 관련 공모 사업 추진 노력	정성	3	1.00
	3. 소속·수탁시설 운영(7)	- 종합재가센터 운영활성화를 위한 노력	정성	2	2.00
		- 국공립시설 운영사업 관리의 타당성	정성	2	2.00
		- 국공립시설 위탁 적절성 및 민간 이전 실행 노력도	정성	3	2.00

□ 민간지원

○ 사회서비스 민간기관 지원계획 및 관리체계의 적정성

- 이해관계자의 다양한 의견을 수렴하여 사업체계에 반영함
- 성과지표가 목표 횟수로만 되어 있어 질적인 변화 내용을 확인하기 어려움
- 사업의 결과를 임팩트 중심으로 파악하고자 하는 노력이 필요함
- 사업의 결과 나타나는 성과와 변화를 보여줄 수 있는 지표를 마련하는 것이 필요함

- 중앙사회서비스원 공모하는 품질평가 컨설팅 수행 여부
 - 품질평가 컨설팅 수행 노력이 바람직함

구분	수행여부
품질평가 컨설팅	수행

- 사회서비스 민간기관 지원 실적
 - 다양한 기관과의 협력을 통해 민간기관 지원수요를 파악하고자 적극적으로 노력함
- 지역의 특성 고려한 민간기관 지원사업의 적정성
 - 특화 사업이 보편적인 사업과 큰 차이가 나지 않음

□ 정부위탁사업 운영

- 정부위탁사업 운영 계획 수립 및 지원체계의 적정성
 - 정부위탁사업에 대해 적극적인 지원체계를 가지고 있다고 판단되나, 운영계획이 다소 산발적으로 나열되어 있어 체계적이지 못함
 - 환경평가, SWAT 분석, 이해관계자의 의견수렴 등을 포괄하여 체계적으로 계획이 수립되어야 할 것임
 - 지원체계의 전문성이 보완될 필요가 있음
 - 위탁사업 지원에 대해 횡수 등 양적인 성과뿐 아니라, 질적인 성과를 검토할 필요가 있음
- 정부위탁 사업 운영 추진 실적
 - 정부위탁사업을 충실히 수행하고 있음

구분	실적
정부위탁사업운영을 계획 대비 목표를 달성하였는가?	달성

- 사회서비스 고도화 관련 공모사업 추진 노력
 - 공모사업 부문에서 보다 적극적인 노력을 통해 추가적인 성과를 지향할 필요가 있음

□ 소속·수탁 시설 운영

- 종합재가센터 운영활성화를 위한 노력
 - 종합재가센터 운영을 위한 타 기관 방문 등의 노력을 하고 있음
 - 돌봄단을 구성하여 틈새욕구에 대응하고자 함
- 국공립시설 운영사업 관리의 타당성
 - 국공립시설을 적절히 관리하고 있음
- 국공립시설 위탁 적절성 및 민간 이전 실행 노력도
 - 수탁 목표 달성 및 민간이전 실행에 대한 중장기 계획을 수립하고 있음

2) 정책성과

□ 평정표

평가영역	평가지표	지표설명	지표성격	배점	득점
소 계					27.70
정책 성과 (28) (+0.5)	1. 서비스의 질(10) (+0.5)	- 서비스의 질 제고 계획 수립의 적절성	정량	2	2.00
		- 중기(전략)계획 수립 후 연차별 계획과 연계한 경우(가점)	정성	0.5	0.00
		- 서비스 질 모니터링 관리 체계 수립·운영	정성	3	3.00
		- 서비스 품질의 우수성	정량	5	4.70
	2. 수요자 중심 서비스(10)	- 수요자 맞춤형 서비스 제공 노력	정성	5	5.00
		- 서비스 사각지대 해소 노력	정성	5	5.00
	3. 우수사례(8)	- 시·도 사회서비스원 우수사례	정성	8	8.00

□ 서비스의 질

○ 서비스의 질 제고 계획 및 관리체계의 적정성

- 경영여건 분석, SWOT 분석에 근거하여 서비스의 질 제고를 위한 계획이 수립되어 있음
- 고객만족 체계도의 중장기로드맵(고객만족경영 내실화, 2022-2023년)을 연차별 질관리 계획과 구체적으로 연계하여 추진한다면 더 효과적으로 서비스 질을 높일 수 있을 것으로 보임

○ 서비스 품질의 우수성(이용자 만족도 조사 결과)

- 사회서비스원 이용자 만족도 결과가 매우 우수함

구분	만족도 결과(점)
2023년 사회서비스원 이용자 만족도	94.0(4.70)

□ 수요자 중심 서비스

○ 수요자 맞춤형 서비스 제공 노력

- 수요자 여건 분석과 만족도 조사 결과를 바탕으로 개선 방향을 도출하여 수요자 맞춤형 서비스 제공을 위해 적극적인 노력을 기울임
- 수요자 맞춤형 서비스 제공을 위한 욕구 파악 단계에서 수요자의 범주(이용자, 종사자, 민간기관, 지역사회 주민 등)를 넓히는 노력을 지속하기를 기대함

○ 서비스 사각지대 해소 노력

- 서비스 사각지대 해소를 위해 환경분석에 근거한 계획 수립, 민간 기피 대상 돌봄 제공, 농촌지역 돌봄 환경 개선, 사회적 고립 및 고독사 예방, 찾아가는 상담창구 등 주요 성과를 보이고 있음
- 대상자, 시간대, 취약지역, 제도권 유입 전 대상자 등 다양한 사각지대 해소를 위한 노력이 지속되기를 기대함

□ 우수사례

○ 사회적 고립 예방을 위한 대응체계 구축사업

- 독거노인 등 사회적 고립가구를 발굴하고 지원할 수 있는 혁신적 사례임
- 2023년 시범사업 운영 내용을 바탕으로 2024년 사업확대를 통해 더욱 촘촘한 복지서비스 제공이 이루어질 수 있기를 기대함

○ 사회서비스 온라인 교육통합 시스템 구축

- 공통교육 과정의 질을 관리하고, 교육전문기관의 사이트 임대방식을 추진하여 민간 사회서비스 현장의 적극적인 참여를 도모함
- 향후 홍보 및 모니터링, 신규 콘텐츠 개발을 통해 전북의 차별화된 교육 지원체제로 자리매김할 수 있기를 기대함

○ 전북 복지자원 플랫폼 구축

- 복지자원 플랫폼 구축을 위한 연구를 토대로 플랫폼을 설계하고 DB를 구축함
- 2023년도 성과는 전북형 복지플랫폼의 구축단계이므로 실제적인 복지서비스 향상의 효과성을 살펴보기는 어려움. 2024년도 정식 오픈이 이루어졌으므로 활발한 활용 성과를 기대함