

2025년(24년 실적) 전북특별자치도 출연기관 등 경영평가

경영평가 총괄보고서

2025. 9.

전북특별자치도 사회서비스원

전^북특별자치도

2025년(24년 실적) 전북특별자치도 출연기관 등 경영평가

제1장. 기관의 이해

1

기관 현황

구 분	내 용
기관명	<ul style="list-style-type: none"> • 전북특별자치도사회서비스원
설립근거	<ul style="list-style-type: none"> • 사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률 • 전북특별자치도 사회서비스원 설립 및 운영 조례
설립목적	<ul style="list-style-type: none"> • 사회서비스 공공성 강화 및 품질향상으로 도민들이 더 나은 사회서비스를 믿고 이용할 수 있도록 하기 위함
연혁	<p>2024.01. 재단법인 전북특별자치도사회서비스원 기관 명칭 변경</p> <p>2023.12. 제2회 전라북도사회서비스원 인문집담회 사회복지기관 ESG 경영 활성화 포럼 개최</p> <p>2023.09. 전라북도장애인종합지원센터 위수탁 협약</p> <p>2023.07. 전라북도 복지보건분야 비전선포식 및 제2회 전북복지희망포럼 개최</p> <p>2022.12. 성과보고 및 종사자 응원콘서트, 미래비전 선포식, 인권경영헌장 선포식</p> <p>2022.12. 전라북도노인보호전문기관 및 전북학대피해노인전용쉼터 위수탁 협약</p> <p>2022.12. 2023년 장수군 자활근로사업 위탁계약</p> <p>2022.06. '21년 지역자율형 사회서비스 투자사업 시도 성과평가 최우수 선정</p> <p>2022.04. 국민연금 수급예정자 사회적일자리지원사업 수행기관 선정</p> <p>2022.02. 전북·장수종합재가센터 운영</p> <p>2021.12. 다함께돌봄센터 수탁운영 체결(군산시 1·2호점, 전주시 13·14호점)</p> <p>2021.12. 전북서부노인보호전문기관, 전라북도지역사회서비스지원단, 장수군 가족센터, 전라북도사회복지대체인력지원센터 수탁 운영기관 선정</p> <p>2021.11. 전라북도사회서비스원 출범, 장수지역자활센터 수탁 운영기관 선정</p> <p>2021.10. 전라북도사회서비스원 설립</p>
주요사업	<ul style="list-style-type: none"> • 전북특별자치도사회서비스원 안정적 운영 • 수탁기관 운영 활성화 지원, 국·공립사회서비스제공기관 수탁 및 공공성 견인 • 종사자 근로조건 및 전문성 향상, 민간제공기관 서비스 품질 향상 • 전북형 특화 사회서비스 발굴 제공, 협력 네트워크 구축
조직 및 인력구성	<ul style="list-style-type: none"> • 조직 : 1본부, 1실, 3팀, 2직영시설, 14위수탁시설 • 인원 : 정원 20명 / 현원 19명

예산규모
(2024)

• 수입예산

구분	계정과목	'24년	'23년	증감
	계	12,223,745,207	10,091,554,060	2,132,191,147
	소 계	3,061,860,000	2,895,144,790	166,715,210
일반 회계	자본적수입	234,652,691	185,989,790	48,662,901
	사업수익	2,827,207,309	2,709,155,000	118,052,309
	영업수익	2,443,939,000	2,585,720,000	△141,781,000
	국비보조금수익	500,000,000	967,860,000	△467,860,000
	지자체보조금수익	1,938,939,000	1,617,860,000	321,079,000
	영업외수익	5,000,000	-	5,000,000
	소 계	383,268,309	123,435,000	259,833,309
특별 회계	자본적수입	9,161,885,207	7,196,409,270	1,965,475,937
	사업수익	211,255,126	437,223,363	△225,968,237
	영업외수익(수탁사업비)	8,950,630,081	6,759,185,907	2,191,444,174

• 지출예산

구분	계정과목	'24년	'23년	증감
	계	12,223,745,207	10,091,554,060	2,132,191,147
	소 계	3,061,860,000	2,895,144,790	166,715,210
일반 회계	자본적지출	9,441,161	185,989,790	△176,548,629
	기타자산취득(보증금)	5,000,000	50,000,000	△45,000,000
	기타자본적지출	4,441,161	135,989,790	△131,548,629
	사업비용	3,052,418,839	2,709,155,000	343,263,839
	영업비용	2,668,939,000	2,585,720,000	83,219,000
	일반관리비	1,916,472,000	1,515,700,000	400,772,000
	목적사업비	752,467,000	1,070,020,000	△317,553,000
	영업외비용	383,479,839	123,435,000	260,044,839
	소 계	9,161,885,207	7,196,409,270	1,965,475,937
특별 회계	자본적지출	208,497,175	437,223,363	△228,726,188
	사업비용	8,953,388,032	6,759,185,907	2,194,202,125
	영업외비용(수탁사업비)	8,953,388,032	6,759,185,907	2,194,202,125

2025년(24년 실적) 전북특별자치도 출연기관 등 경영평가

제2장. 주요 평가 결과

1

영역별 주요 평가결과

□ 종합 평가결과

■ 전북특별자치도사회서비스원의 2025년도('24년도 실적) 경영실적평가 결과는 92.11점(100점 기준), 가등급으로 나타남

분야	항목	평가지표 및 세부 평가내용	배점	달성률	특점	
기관 경영 전략	경영 이념	1-1-1 비전과 경영전략 수립시행	1.00점	85.00%		
		1-1-2 연간 경영계획의 적정성	1.00점	75.00%		
		1-1-3 기관장의 경영혁신추진과 문제해결을 위한 노력 및 성과	3.00점	75.00%		
		1-1-4 기관의 사회연계 및 불공정한 관행제도 개선 및 의사소통 노력	1.00점	85.00%		
		소계	6.00점	78.33%		
	기관장 성과	1-2-1 기관장 경영 성과목표 달성도	2.00점	100.00%		
1-2-2 성과목표 계약 달성을 위한 기관장의 노력			1.00점	75.00%		
		소계	3.00점	91.67%		
정책 준수	도 정책 반영	2-1-1 도 정책사항 반영 노력	3.00점	97.67%		
		2-1-2 사회적책임 이행	2.00점	114.50%		
		2-1-3 임금피크제 운영의 적정성	(-0.50점)	가점		
		2-1-4 우수정책 추진 노력 및 성과	(1.00점)	감점		
		2-1-5 인권경영 추진 시스템 구축 및 평가	(-1.00점)	감점		
		2-1-6 규제개혁과제 발굴 실적	(0.50점)	가점		
		2-1-7 정책연구용역 결과 공개지침 준수	(-1.00점)	감점		
		소계	5.00점	106.40%		
	사회적 책임	2-2-1 사회적 책임 노력 및 성과	1.00점	85.00%		
			2-2-2 재난·안전관리	1.00점	75.00%	
			2-2-3 도덕적 해이 및 관리소홀로 인한 문제 발생 여부	(-3.0점)	감점	
			2-2-4 사회공헌 실적(I 유형 제외)	0.50점	86.00%	
			2-2-5 윤리경영	0.50점	100.00%	
		소계	3.00점	84.33%		
경영 효율화	건전 재정운영	3-1-1 일반관리비 총당률(전북개발공사 제외)	0.80점	72.50%		
		3-1-2 당기순이익 증가율(전북개발공사 2점)	0.80점	62.50%		
		3-1-3 재정자립도 증가율(전북개발공사 1.5점)	1.40점	100.00%		
		3-1-4 자체수입률(II유형 미평가)				
		3-1-5 재무/예산 건전성	4.00점	75.00%		
		소계	7.00점	78.29%		
	조직 운영	3-2-1 제도운영 및 성과관리	2.50점	85.20%		
			3-2-2 블라인드 채용제도 도입 및 운영	(-0.5점)	감점	
			3-2-3 조직 및 인적자원관리	2.50점	85.20%	
		소계	5.00점	85.20%		

분야	항목	평가지표 및 세부 평가내용	배점	달성률	득점
고객 만족도	외부 만족도 조사	4-1-1 고객관리 및 지원을 위한 시스템 구축	0.50점	86.00%	
		4-1-2 금년도 고객만족도 조사 결과	3.00점	90.00%	
		4-1-3 고객만족도 개선도	1.00점	100.00%	
		4-1-4 고객만족을 위한 개선 노력의 적정성	0.50점	86.00%	
		소계	5.00점	91.20%	
	내부 만족도 조사	4-2-1 직원 만족도	1.00점	81.00%	
소계		1.00점	81.00%		
이행도	감사결과 등의 보완·개선	5-1-1 도 감사 등에 대한 보완·개선의 적정성	2.00점	100.00%	
		소계	2.00점	100.00%	
	경영평가 개선권고 사항이행	5-2-1 경영평가 결과 후속조치 및 추진계획의 적정성	3.00점	100.00%	
		소계	3.00점	100.00%	
공통지표 소계			40.00점	88.53%	
특성지표	정성지표		20.00점	83.50%	
	정량지표		40.00점	100.00%	
특성지표 소계			60.00점	94.50%	
총점			100.00점	92.11%	

등 급	가 등급	나 등급	다 등급	라 등급	마 등급
기준점수	92점 이상	87점 이상	82점 이상	77점 이상	77점 미만
전북특별자치도 사회서비스원	<input checked="" type="checkbox"/> 92.11점				

□ 전년도 대비 증감

- 기관의 경영평가 결과는 전년대비 0.40점 하락한 92.11점으로, 전년과 동일한 '가등급'을 유지함

구분		공통지표	특성지표	총점	등급
2025년	득점(점)	35.41점	56.7점	92.11점	가등급
	달성도(%)	88.53%	94.50%	92.11%	
2024년	득점(점)	35.81점	56.7점	92.51점	가등급
	달성도(%)	89.53%	94.50%	92.51%	
증 감		-0.40점	변동없음	-0.40점	변동없음

□ 유형평균 대비 기관 평가 결과

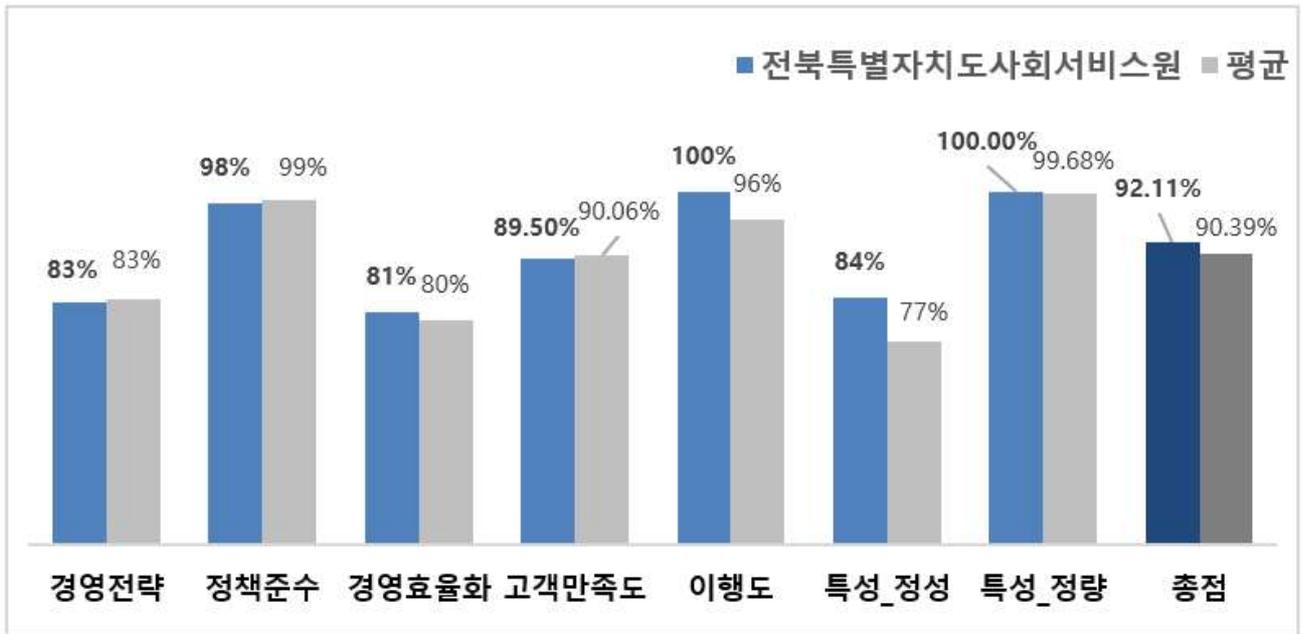
- 유형II 기관의 평균 총점은 90.39점이며, 기관은 평균 대비 1.72점 높은 92.11점으로 나타남

□ 유형평균 대비 세부영역 평가 결과

- 경영효율화, 이행도, 특성(정성, 정량)지표는 유형평균 대비 높은 달성률을 나타낸 반면, 경영전략, 정책준수, 고객만족도 영역의 달성률은 평균 대비 낮게 나타남

기관	기관 경영전략 (9.00)	정책준수 (8.00)	경영 효율화 (12.00)	고객 만족도 (6.00)	이행도 (5.00)	특성-정성 (20.00)	특성-정량 (40.00)
전북특별자치도 사회서비스원	7.45점	7.85점	9.74점	5.37점	5.00점	16.70점	40.00점
유형II 평균	7.50점	7.90점	9.59점	5.40점	4.78점	15.35점	39.87점
GAP	-0.05점	-0.05점	+0.15점	-0.03점	+0.22점	+1.35점	+0.13점

* 정책준수영역은 가점지표를 포함하여 배점을 초과해 득점하는 기관이 발생할 수 있음



* 정책준수영역은 가점지표를 포함하여 달성률이 100%를 초과하는 기관이 발생할 수 있음

총 평	
기관경영전략	<ul style="list-style-type: none"> • 기관의 사회적 역할에 대한 경영목표를 사회서비스 기반 확충, 사회서비스 품질 고도화, 사회서비스 분야 선도경영에 두고 공공성과 전문성, 투명성 기반의 사회서비스를 통한 국민의 복지증진을 위해 안정적인 기관 운영체계를 구축하고자 노력함 • 다만, 기관 설립 당시 분명한 목적이 있었음에도 불구하고, 설립 후 장기간에 걸쳐 기관의 정체성과 역할이 명확히 확립되지 않은 점은 개선이 필요한 사항임 • 기관의 ESG경영체계는 ESG경영진단보고서, ESG경영기본계획 설정으로 체계적으로 구축되어 있고 기관장은 ESG경영을 위한 내부 역량강화와 가치 공유 확산을 위해 노력하였음 • 기관의 조직구성도에 따라 조직별로 작성되어있는 연간사업계획서를 전략과제에 따른 세부사업별로 재정리가 필요하고, 세부사업들에 대하여 사업별로 목표치가 산출된 근거, 사업의 추진주체, 추진방법, 사업추진 일정이 구체적으로 제시될 수 있도록 작성하고, 이들이 관리되는 내용이 홈페이지의 경영공시에 체계적으로 관리되고 있는 내용을 공시할 것을 권고함 • 경영목표에 따른 중장기 전략방향과 5개년 전략과제 및 실행과제를 제시하고 있고, 전략과제에 대한 중장기 Action Plan를 제시하고 있으나 경영목표에 따른 추진로드맵의 설정이 구체적이지 않고, 환경변화에 따른 추진로드맵이 수정 보완되는 내용도 없어 중단기 발전계획으로 적정하지는 않음 • 복지서비스 인력은 계약 기간 종료 후 고용이 종료되어야 하나, 현행법에 따른 소송 가능성으로 인해 사실상 무기계약직으로 전환될 우려가 있음. 인력 규모가 꾸준히 증가하고 있어 무기계약직 채용이 장기적으로는 제도적·재정적으로 부담이 될 수 있으므로 신중한 관리가 필요함 • 소속기관의 민간 이양 절차가 진행 중이나, 원활한 이양 여부에 대한 불확실성이 존재하며, 이양 완료 이후 기관의 향후 역할과 사업 방향에 대한 명확한 비전 수립이 요구됨
정책준수	<ul style="list-style-type: none"> • 민선8기 공약사업 추진(전북 복지자원 통합관리 플랫폼 개통, 장애인종합지원센터 수탁 및 운영, 장기요양요원 지원활동 강화 등), 신규시설(청년미래센터) 수탁 운영, 지역사회보장계획 안정적 운영을 위한 협의체 교육 및 평가 대응 등 도 복지여성보건국 소관 정책사항에 대하여 연계성 있게 추진함 • 인권경영 시스템의 구축, 인권영향평가 추진, 인권경영 교육에 대한 운영 노력이 적절하게 이행되고 있음 • 고립·은둔청년 발굴 프로그램 사례와 연동하여 고립·은둔 시니어를 대상으로한 사회복지 서비스 발굴에 대한 적극적인 고민이 권장됨. 인구 고령화가 심화되는 상황에서 시니어 고립 문제가 지역사회 복지 사각지대로 이

	<p>어질 수 있어 선제적 대응으로 지역사회 복지에 기여할 수 있기를 바램</p> <ul style="list-style-type: none"> • 소속 시설을 대상으로 재난안전관리 매뉴얼 점검 및 외부 컨설팅을 실시한 후, 보완이 필요한 사항을 도출하여 28개소에 안내함. 공통적으로 적용 가능한 사항에 대한 매뉴얼 배포 및 안전점검 지원을 추진하고자 노력함 • '찾아가는 농촌 이동복지 사업'을 복지 사각지대 해소를 위한 선제적 접근 노력의 일환으로 추진하여 지역 특성에 맞춘 통합 돌봄체계 구축에 기여하고자 노력함
<p>경영효율화</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 재정(출연금 편성) 적정성 검토와 과도한 출연금에 의한 사업 외연 확장 여부를 검토하여 재정 수입 다각화, 지출구조 효율화 및 운영비 최적화, 재무 리스크 관리 등 재무구조 개선과 자체수입 확대, 장기적 재무계획 수립 등 재무건전성 및 효율성 제고 방안을 마련하였음 • 다만, 재무구조 개선방안, 재무건전성 및 효율성 제고 방안이 방안으로만 설정되지 않고 실제적으로 실행되기 위해서는 구체적인 이행계획과 모니터링 등 환류체계가 마련되어야 함 • 집행률 관리를 위해 월/분기별 집행실적을 관리하고 있으나, 이는 전체 예산대비 집행률 관리로 월/분기별 예산대비 집행에 대한 체계적인 분석 및 사후관리가 추진되어야 함 • 사회서비스 성장 기반 조성 차원에서 민간지원 강화를 위한 혁신업무 분장 조정, TF팀 업무 일원화로 업무 효율성 제고, 4명 이상으로 부서 단위 운영, 혁신사업 전담 부서 지정, 특화사업 적극 대응 인력 보강을 추진함 • 복지부 경영평가, 산업박람회 등 주요 업무로 비정규조직인 대외전략TF팀이 수행하였으나, 이는 대외협력실과 경영기획팀에서 수행가능한 업무임에도 불구하고 TF라는 비정규조직에서 수행하는 등 비효율성 발생함 • 중장기 인력운영계획은 조직의 지속 가능성과 전략적 인력 수급관리를 위해 반드시 수립되어야 할 핵심 경영도구이므로 조직의 중장기 전략 및 사업계획, 인력구성 및 운영현황 분석, 인력수급, 인력개발 및 육성 등을 고려하여 예측 가능한 인력관리, 효율적인 자원운용, 그리고 공공성과 생산성을 동시에 확보할 수 있도록 체계적인 중장기 인력운영계획 수립이 필요함
<p>고객만족도</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 고객만족경영 체계도 및 고객만족경영 중장기 로드맵에 따라 2024년 고객만족경영 내실화를 위해 고객 중심 조직문화 정착, 내외부 고객 협력체계 구축, 고객 중심 사업 확대를 전략적 관점으로 설정하고 있으나, 4대 전략 목표에 따른 핵심고객 대상 11개 추진과제의 구체적인 이행계획 및 실행계획, 이행점검 및 환류체계가 마련이 미흡함 • CS활동 강화(소속시설 워크숍, 홈페이지/SNS관리 등), CS역량 강화(고객서비스 역량 강화, 관리자 교육연수), 고객소통(유관기관 업무협약, 설명회, 간담회, 현장 소통의 날 등) 등 다양한 고객서비스 활동을 전개하였음 • 고객불만 데이터 분석 및 주기적 개선, 고객의견 반영 프로세스 운영, 고객불만 사후관리 시스템 구축, 예방 조치 등 고객불만사항 사후관리 및 재발방지 대책 마련이 미흡함

<p>이행도</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 외부 감사 지적사항에 대하여 9건 중 9건을 이행하여 100.00% 달성도로 평가되었으며, 최근 3개년 경영평가 개선과제 이행 평가결과 2024년 18건 중 18건을 이행하여 100.00%의 달성도로 평가됨
<p>특성지표</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 특성지표는 교육사업, 직영 및 소속시설 운영, 근로조건 및 종사자 처우개선, 민간제공기관 지원을 평가영역으로 구분하여 평가함 • 특성지표의 정량지표 달성률은 100.00%로 우수한 수준에서 관리되고 있으나 향후 지표의 도전성 및 난이도 관점에서 적정성 점검이 필요함 • 시범사업으로 운영되었던 온라인 교육과정이 '전북특별자치도사회서비스교육원'을 통해 안정적으로 제공될 수 있도록 하였으며, 전년도에 단발성으로 제공된 교육 사업을 연속사업으로 계획함으로써 교육 사업의 고도화를 도모함 • 소속시설 유형별 특화사업을 발굴·지원하고, 소속시설과 사회서비스원 간 정기적인 업무교류를 통해 소통을 강화함으로써 소속시설이 안정적으로 운영될 수 있는 환경을 조성함 • 예산부족 및 지자체간 예산 배정의 상이함으로 종사자의 처우개선 계획 수립에 어려움이 있었음에도 불구하고, 소속시설 종사자의 처우개선을 위한 중·장기계획 수립과 실행계획이 이루어짐 • 민간제공기관 지원영역에서는 컨설턴트와 현장 관계자에 대한 적극적인 개입을 통해 전문 컨설팅이 원활히 이루어지도록 하였으며, 인권지침컨설팅, 우수사례 공모전과 같이 지역사회 환경변화와 수요자 욕구를 반영한 신규 사업을 추진하는 등 사업 활성화를 위한 다양한 시도가 이루어짐 • 환류 활동으로 소속시설 종사자를 대상으로 한 내부평가와 외부 전문가의 통한 외부평가가 균형있게 이루어지고 있으며, 평가결과를 바탕으로 각 사업의 방향성을 설정하고, 해당 내용이 사업계획에 반영되는 환류 활동이 이루어지고 있음

2025년(24년 실적) 전북특별자치도 출연기관 등 경영평가

제3장. 세부 평가 결과

I

2025년(2024년 실적) 전북특별자치도 출연기관 등 경영평가

기관 경영전략

경영전략 및 조직운영

1. 경영전략 및 조직운영

□ 1-1. 경영이념

지표 정의		<ul style="list-style-type: none"> • 기관의 비전과 경영전략이 기관장의 경영철학과 지역사회에 대한 책임을 반영하여 적절하게 수립되었는지와 이를 추진할 체계가 잘 구축되어 있는가를 평가 • 기관의 중단기 발전계획 및 로드맵에 부합하는 연차 경영계획을 수립하여 이를 실행하고 있는지에 대해 평가 • 기관의 경영혁신을 위한 기관장의 노력 정도를 평가 • 조직 내·외부와의 원활한 커뮤니케이션을 위한 기관장의 노력 정도를 평가 • 기관의 지역사회 내 공익 실현과 불공정 관행·제도개선을 위한 선도적 역할 및 노력을 평가 					
평가결과		배점	6.00점	득점	4.70점		
분야	항목	평가지표 및 세부 평가내용			평가방법	배점	득점
기관 경영 전략	경영전략 및 조직운영	1-1. 경영이념			비계량	6.00점	4.70점
		1-1-1. 비전과 경영전략 수립시행				1.00점	0.85점
		1-1-2. 연간 경영계획의 적정성				1.00점	0.75점
		1-1-3. 기관장 경영혁신 추진과 문제해결 위한 노력 및 성과				3.00점	2.25점
		1-1-4. 기관의 지역사회 연계 및 불공정한 관행·제도개선 및 의사소통 능력				1.00점	0.85점

○ 1-1-1. 비전과 경영전략 수립시행

평가기준	1-1-1. 비전과 경영전략 수립시행			
	지표특성	정성평가	평가방법	비계량 절대평가
	배점	1.00점	득점	
	<ul style="list-style-type: none"> • 경영의지와 철학 <ul style="list-style-type: none"> - 기관장으로서 기관의 설립목적과 사회적 역할의 파악 및 경영에 대한 적극성 - ESG 경영체계 도입을 위한 기관장의 노력과 성과 • 비전, 미션의 제시 및 체계화, 공유·전파 <ul style="list-style-type: none"> - 기관발전을 위한 비전과 미션의 구체성 및 구성원의 공유 여부 - 전략목표와 기관의 미션·비전과의 연계성 및 이해관계자와 공유할 수 있는 장치나 제도의 보유 여부 - 전략목표의 측정 가능한 지표로 구체적으로 기술되고, 홈페이지 등에 공개하면서 체계적으로 관리되고 있는가? 			

■ 경영의지와 철학

평가항목	세부평가내용
전반적 운용수준	<ul style="list-style-type: none"> • 전북 도내에 제공되는 사회서비스의 공공성·전문성 및 투명성을 높이고 전북도민의 복지증진에 이바지함이라는 설립목적 실현하기 위해 기관장은 현장에서 답을 찾는다는 경영철학으로 현장과 함께 성장하는 사회서비스원을 만들어 가기 위해서 지역사회에 비전과 가치체계를 확산하고 새로운 시대에 부응할 혁신적인 경영전략, 민주적이고 협력적인 조직운영, 현장의 든든한 버팀목이 되는 사업을 추진함 • 기관의 ESG경영체계는 ESG경영진단보고서, ESG경영기본계획 설정으로 체계적으로 구축되어 있고 기관장은 ESG경영을 위한 내부 역량강화와 가치공유 확산을 위해 노력하였음 • 기관에 내부 혁신 아이디어 공모전 운영을 통한 ESG 실천과제를 발굴하여 기관장과 함께 하는 ESG실천활동을 진행함으로써 내부 ESG가치공유와 확산을 이룸 • 사회서비스 기관 대상 친환경적 과제 실천을 유도하고 동기부여를 위해 사회서비스 기관대상 친환경 활동 진행, 사회서비스 현장 ESG 우수사례공모전, ESG사례집발간을 통해 민간기관 ESG확산에 상당한 성과를 이룸 • 국공립시설 운영과 종사자 처우개선, 돌봄공백 해소 분야에서 정량성과 정책연계성이 우수하며, 광역 사회서비스 거점기관으로서 안정적 기반을 구축 중임 • 반면, 사회서비스 표준모델 개발·보급, 법률자문·수급계획 지원 등 전략기능의 구조화 및 외부 위탁 다변화는 실적 부족으로 개선이 필요함 • 향후 기능 다양화, 표준화 전략 구체화 및 민간 협력 확대를 통해 법정 기능 전반의 이행률 제고가 요구됨

평가항목	세부평가내용
전년대비 개선수준	<ul style="list-style-type: none"> • 경영가치 진단을 통해 설립목적에 맞는 방향성을 기관장의 의지로 대내외 환경변화에 선제적으로 대응하고, 사회서비스원의 미래 위상을 강화할 수 있도록 체계적이고 실행력을 높이는 전략으로 재정립함
우수사항	<ul style="list-style-type: none"> • 기관의 사회적 역할에 대한 경영목표를 사회서비스 기반 확충, 사회서비스 품질 고도화, 사회서비스 분야 선도경영에 두고 공공성과 전문성, 투명성 기반의 사회서비스를 통한 도민의 복지증진을 위해 안정적인 기관 운영체계를 구축하여 상당한 성과를 창출함
미흡사항 및 개선방안	<ul style="list-style-type: none"> • 기관 설립 당시 분명한 목적이 있었음에도 불구하고, 설립 후 장기간에 걸쳐 기관의 정체성과 역할이 명확히 확립되지 않은 점은 개선이 필요한 사항임 • 기관 고유목적사업 중 소속기관 관리에 투입되는 재원이 타 사업에 비해 현저히 많음에도, 소속기관의 효과성과 효율성 제고를 위한 실질적인 개선 사업이 부족함

■ 비전, 미션의 제시 및 체계화, 공유·전파

평가항목	세부평가내용
전반적 운용수준	<ul style="list-style-type: none"> • 경영환경의 변화에 따른 전략을 재정비하기 위해 미션의 명확성과 확장성을 강화하고 기관장 의지가 반영된 경영방침이 수립된 새로운 미션과 비전이 체계적으로 구축되었음 • 내부 구성원과 외부 이해관계자로 구분하여 공유대상과 공유목적을 설정하여 공유할 내용을 확산 전파하는 시스템을 구축하여 공유와 전파를 위해 적극적인 노력이 있었음 • 전략과제에 대한 측정지표는 2024년 기관장의 경영성과목표로 제시되고 있으나 이는 전략목표에 제시된 전략과제에 관한 목표치 설정과는 다른 내용임
전년대비 개선수준	<ul style="list-style-type: none"> • 특이사항 없음
우수사항	<ul style="list-style-type: none"> • 구성원의 가치체계 내재화 수준 진단을 실시하고 가치체계 내재화 수준을 높이기 위한 중장기 로드맵 설정하여 적극적인 내재화 활동을 전개하고 있음
미흡사항 및 개선방안	<ul style="list-style-type: none"> • 홈페이지 경영공시에 전략목표와 전략과제에 대한 구체적인 지표의 설정과 이에 대해 체계적으로 관리되고 있는 사항을 공시할 것을 권고함

○ 1-1-2. 연간 경영계획의 적정성

평가기준	1-1-2. 연간 경영계획의 적정성			
	지표특성	정성평가	평가방법	비계량 절대평가
	배점	1.00점	득점	
	<ul style="list-style-type: none"> • 추진로드맵의 적정성 <ul style="list-style-type: none"> - 기관의 중·단기발전계획 수립 여부 - 환경에 맞춘 추진 로드맵의 적절한 수정·보완 여부 • 연간 경영계획의 적정성 <ul style="list-style-type: none"> - 추진 로드맵에 따른 해당 연도 경영계획의 적절한 수립 여부 - 세부사업별로 구체적이며 객관적인 성과목표의 제시 여부 - 세부사업별로 사업내용, 추진기구 및 추진방법, 추진시기, 그리고 소요예산 등이 구체적으로 제시되어 있는가? 			

■ 추진로드맵의 적정성

평가항목	세부평가내용
전반적 운용수준	<ul style="list-style-type: none"> • 경영목표에 따른 중장기 전략방향과 5개년 전략과제 및 실행과제를 제시하고 있고, 전략과제에 대한 중장기 Action Plan를 제시하고 있으나 경영목표에 따른 추진로드맵의 설정이 구체적이지 않고, 환경변화에 따른 추진로드맵이 수정 보완되는 내용도 없어 중장기 발전계획으로 적정하지는 않음 • 복지서비스 인력은 계약 기간 종료 후 고용이 종료되어야 하나, 현행법에 따른 소송 가능성으로 인해 사실상 무기계약직으로 전환될 우려가 있음. 인력 규모가 꾸준히 증가하고 있어 무기계약직 채용이 장기적으로는 제도적·재정적으로 부담이 될 수 있으므로 신중한 관리가 필요함 • 소속기관의 민간 이양 절차가 진행 중이나, 원활한 이양 여부에 대한 불확실성이 존재하며, 이양 완료 이후 기관의 향후 역할과 사업 방향에 대한 명확한 비전 수립이 요구됨
전년대비 개선수준	<ul style="list-style-type: none"> • 특이사항 없음

■ 연간 경영계획의 적정성

평가항목	세부평가내용
전반적 운용수준	<ul style="list-style-type: none"> • 연간경영계획이 중장기발전계획의 추진로드맵과 연계되지 않고, 2024년 경영계획에 세부사업별로 성과목표도 제시되지 않아 연간 경영계획이 적정하게 수립되지 않음

평가항목	세부평가내용
	<ul style="list-style-type: none"> 연간 경영계획이 기관조직에 따라 경영기획팀, 시설지원팀, 민간지원팀, 혁신전략TF팀, 대외협력TF팀, 종합재가센터, 전북지역사회 서비스 지원단으로 분류한 후 각 팀에서 진행하는 사업들이 나열되어 있어 기관이 설정한 미션비전에 따른 전략과제 및 실행과제와 중장기 Action Plan에서 제시한 실행과제와 연계성을 찾기도 어려움 연간경영계획에 나열된 사업계획에는 사업내용과 소요예산이 제시되어 있고, 추진일정이 구체적으로 제시되고 있으나 추진기구와 추진방법은 제시하지 못하고 있음
전년대비 개선수준	<ul style="list-style-type: none"> 특이사항 없음

■ 평가의견

평가항목	세부평가내용
우수사항	<ul style="list-style-type: none"> 특이사항 없음
미흡사항 및 개선방안	<ul style="list-style-type: none"> 중장기 발전계획의 단계별 추진목표와 연계된 연간 경영계획이 수립되도록 하고, 이에 따른 구체적인 성과목표도 제시할 것을 권고함 기관의 조직구성도에 따라 조직별로 작성되어 있는 연간사업계획서를 전략과제에 따른 세부사업별로 재정리가 필요하고, 세부사업들에 대하여 사업별로 목표치가 산출된 근거, 사업의 추진주체, 추진방법, 사업추진 일정이 구체적으로 제시될 수 있도록 작성하고, 이들이 관리되는 내용이 홈페이지의 경영공시에 체계적으로 관리되고 있는 내용을 공시할 것을 권고함

○ 1-1-3. 기관장 경영혁신 추진과 문제해결을 위한 노력 및 성과

평가내용	1-1-3. 기관장 경영혁신 추진과 문제해결을 위한 노력 및 성과			
	지표특성	정성평가	평가방법	비계량 절대평가
	배점	3.00점	특점	
	<ul style="list-style-type: none"> • 경영혁신 노력 <ul style="list-style-type: none"> - 기관의 혁신을 위한 기관장의 적절한 노력 수행 및 제도화 여부 • 경영혁신 성과 <ul style="list-style-type: none"> - 기관장의 경영혁신 노력으로 실제 기관의 경영성과 개선 여부 • 사업 관심도 및 문제해결 <ul style="list-style-type: none"> - 기관의 주요 현안과제(사업) 해결 및 미래 과제에 대비하기 위한 기관장의 노력과 성과('24년 ~ 평가 시점까지) 			

■ 경영혁신 노력

평가항목	세부평가내용
전반적 운용수준	<ul style="list-style-type: none"> • 사회서비스원과 연관된 정책환경의 변화를 분석하고 예측한 결과를 바탕으로 기능을 조정하고 신규사업을 발굴하는 등의 노력을 기울임 • 중장기 경영전략을 수립하고 이와 연계하여 혁신과제를 설정하였으며, 구체적으로 연도별 실행계획을 수립함
전년대비 개선수준	<ul style="list-style-type: none"> • 전년도 혁신과제 검토를 통해 신규 과제를 발굴·평가하여 경영전략에 따른 혁신사업을 발굴함

■ 경영혁신 성과

평가항목	세부평가내용
전반적 운용수준	<ul style="list-style-type: none"> • 취약계층 도민의 고립과 위기상황에 비하여 AI안부전화서비스를 운영함 • 오지에 거주하는 농촌지역 주민을 위한 이동복지 서비스 운영을 지원함 • 사회서비스 산업박람회를 개최하여 사회적 약자에 대한 서비스 활성화를 지원함 • 사회서비스 종사자 전문성 향상을 위하여 신규사회서비스분야 단체 3곳을 발굴하여 교육을 실시함
전년대비 개선수준	<ul style="list-style-type: none"> • AI안부전화서비스와 이동복지 서비스를 운영함

■ 사업 관심도 및 문제해결

평가항목	세부평가내용
전반적 운용수준	<ul style="list-style-type: none"> 취약청년 지원을 위한 시범사업인 “청년미래센터”를 수탁하여 가족돌봄 및 고립은둔 청년에 대하여 지원서비스를 운영함 종사자 전문성 향상을 위한 직능별 맞춤형 교육을 실시함 소속시설별 운영 차이 해소 및 업무 효율성 극대화를 위하여 업무프로세스를 개선하고 표준화함
전년대비 개선수준	<ul style="list-style-type: none"> 특이사항 없음

■ 평가의견

평가항목	세부평가내용
우수사항	<ul style="list-style-type: none"> SI안부전화서비스를 운영하고 이동복지 서비스를 운영함으로써 복지사각지대 해소를 위하여 노력함
미흡사항 및 개선방안	<ul style="list-style-type: none"> 복지 사각지대를 해소하는 것이 기관의 타당한 정체성이라 볼 수 있지만 그에 투입되는 예산액은 전체 수준 대비 미미한 것으로 판단됨 기존 민간복지단체와 구분되는 공공성의 핵심이 무엇인지 기관 차원에서 명확히 정의하고, 이에 기반한 성과지표를 체계적으로 마련할 필요가 있음. 단순히 공공기관이 사업을 수탁하는 것만으로는 공공성이 자동으로 확보된다고 보기 어려움

○ 1-1-4. 기관의 지역사회 연계 불공정한 관행·제도 개선 및 의사소통 노력

평가내용	1-1-4. 기관의 지역사회 연계 및 불공정한 관행·제도 개선 및 의사소통 노력			
	지표특성	정성평가	평가방법	비계량 절대평가
	배점	1.00점	득점	
	<ul style="list-style-type: none"> • 지역사회와의 연계노력 <ul style="list-style-type: none"> - 기관의 특성을 반영한 네트워크 구축 등 지역사회와의 연계 노력 여부 • 불공정한 관행·제도 개선 <ul style="list-style-type: none"> - 출자·출연기관으로서 불공정한 관행, 제도개선을 위한 노력 여부 • 기관장의 의사소통을 위한 노력 <ul style="list-style-type: none"> - 내/외부 이해관계자들과의 의사소통과 네트워크 활성화를 위한 노력 여부 			

■ 지역사회와의 연계노력

평가항목	세부평가내용
전반적 운용수준	<ul style="list-style-type: none"> • 지역사회와 연계하여 복지정책발굴추진단을 출범시킴 • 지역맞춤형 복지서비스 제공을 위한 기관 간 역할 분담 및 연계방안을 논의함 • 지역 내 다양한 외부기관과의 협약을 구축하여 서비스 수요 대응을 고도화 하기 위한 논의를 전개함
전년대비 개선수준	<ul style="list-style-type: none"> • 특이사항 없음

■ 불공정한 관행·제도 개선

평가항목	세부평가내용
전반적 운용수준	<ul style="list-style-type: none"> • 인사규정 및 채용규칙을 개정하여 채용절차의 공정성을 제고함 • 복무규정과 재무회계 규정을 개정하여 도덕적 해이를 방지함 • 문서관리규정을 개정하여 조직운영의 합리성과 효율성을 제고함
전년대비 개선수준	<ul style="list-style-type: none"> • 인사 및 복무, 재무회계, 일반 행정 관련 규정을 총 13건 개정하고 채용규칙을 6건 개정하여 공공기관으로써의 신뢰성과 효율성을 확보함

■ 기관장의 의사소통을 위한 노력

평가항목	세부평가내용
전반적 운용수준	<ul style="list-style-type: none"> • 고객의 범위와 종류를 규정하는 체계를 마련하여 각 계층의 대응전략을 수립함 • 기관의 비전과 미션을 공유하기 위하여 외부이해관계자를 분류하여 대응전략을 마련함
전년대비 개선수준	<ul style="list-style-type: none"> • 이해관계자별 소통 채널의 체계적인 구축 및 관리를 통해 사회서비스 현장에 대한 의견청취와 소통의 기회를 다양화함

■ 평가의견

평가항목	세부평가내용
우수사항	<ul style="list-style-type: none"> • 지역사회와 연계한 사업 추진, 지역맞춤형 복지서비스 제공 등 지속적으로 지역사회와의 연계 노력을 기울임
미흡사항 및 개선방안	<ul style="list-style-type: none"> • 사회취약계층 및 복지사각지대에 놓인 고객은 기관이 존재해야 하는 정체성과 연관되는 주요 고객층으로 이해관계자 분류체계상에 특별 고객으로 분류하여 별도의 전략을 수립할 필요가 있음

□ 1-2. 기관장 성과

지표 정의		• 도와 체결한 성과목표 계약사항을 얼마나 달성했는가를 평가				
평가결과		배점	3.00점	득점		
분야	항목	평가지표 및 세부 평가내용		평가방법	배점	득점
기관 경영 전략	경영전략 및 조직운영	1-2. 기관장 성과			3.00점	
		1-2-1. 도와 기관장 사이에 체결한 성과목표 달성도		계량	2.00점	
		1-2-2. 성과목표 계약사항 달성 노력		비계량	1.00점	

○ 1-2-1. 도와 기관장 사이에 체결한 성과목표 달성도

평가내용	1-2-1. 도와 기관장 사이에 체결한 성과목표 달성도			
	지표특성	정량평가	평가방법	계량평가
	배점	2.00점	특점	
평가 산식	<ul style="list-style-type: none"> 기관장 성과목표 계약사항의 달성정도 			
	<ul style="list-style-type: none"> A=2024년도 기관장 성과목표 계약사항의 총 달성도 A비율 60%(1점)에서 100%(2점)까지 보간법으로 점수 부여 60% 미만은 0점, 100% 이상은 2점으로 간주함 특점=1+1(A-60)/(100-60) 			

■ 기관장 성과목표 이행실적

NO	사업명	성과목표	이행실적	달성률
1	도·공기업 출연기관 간 협력 네트워크 구축	3건	3건	100%
2	도내 국가 공공기관과 협력 네트워크 구축	2건	2건	100%
3	수탁기관 운영 활성화 지원	60회	71회	118%
4	소속시설 서비스 품질 제고 지원	7회	7회	100%
5	종사자 근로조건 향상	100%	100%	100%
		4건	5건	125%
6	소규모 사회서비스기관 소속시설 인권보호체계 구축	20회	26회	130%
7	종사자 전문성 향상 교육	50회	52회	104%
		10회	10회	100%
8	사회서비스 기관 컨설팅 지원	40회	40회	100%
		10회	10회	100%
9	사회서비스 기관 종사자 및 이용자 안전확보	59회	59회	100%
		1건	1건	100%
10	민간 제공기관 소통강화	53회	53회	100%
		85점	96점	113%
		2건	2건	100%
11	전북형 돌봄 체계화 및 고도화	25명	25명	100%
		2건	2건	100%
12	전북 복지자원 플랫폼 추진	1건	1건	100%
13	사회서비스 고도화 사업	5회	5회	100%
14	사회서비스 산업박람회 개최	1회	1회	100%
총 달성률				100%
특점				

※ 각 성과목표의 달성률은 최대 100%를 기준으로 하여, 총달성률을 산출함

배점	달성률	특점
2.00점	100%	

○ 1-2-2. 성과목표 계약 달성을 위한 기관장의 노력

평가내용	1-2-2. 성과목표 계약 달성을 위한 기관장의 노력			
	지표특성	정성평가	평가방법	비계량 절대평가
	배점	1.00점	특점	
	<ul style="list-style-type: none"> • 애로사항 해결을 위한 기관장 노력 • 목표달성을 위한 사업추진 중 기관노력에 의한 부가적인 성과 • 목표 초과달성 정도 • 성과목표의 적절성(성과계약 난이도 평가) 			

■ 평가의견

평가항목	세부평가내용
전반적 운용수준	<ul style="list-style-type: none"> • 지자체와 도내 공공기관과의 협력사업을 추진하여 소기의 성과를 거둔 것으로 평가됨 • 중앙정부 출연기관 및 연구기관과의 활발한 협업을 위하여 네트워크를 구축함 • 소속시설의 조직진단 및 모니터링을 강화하고 이용자의 만족도 조사를 통해 책임성을 강화함 • 종사자의 처우개선을 위하여 필요한 조치를 강구함 • 소속시설의 인권보호체계를 구축함
전년대비 개선수준	<ul style="list-style-type: none"> • 특이사항 없음
우수사항	<ul style="list-style-type: none"> • 특이사항 없음
미흡사항 및 개선방안	<ul style="list-style-type: none"> • 사회서비스의 공공성 강화에 대한 성과 평가를 단순히 '지원사업 수'만으로 측정하는 것은 한계가 있으며, 공공성에 대한 명확한 정의 마련과 이를 반영할 수 있는 정량적·정성적 지표 개발이 필요함

II

2025년(2024년 실적) 전북특별자치도 출연기관 등 경영평가

정책준수 | 정책준수

2. 정책준수

□ 2-1. 도 정책반영

지표 정의		<ul style="list-style-type: none"> • 도 정책사항 반영 노력을 평가 • 도민 체감도가 높은 수요자 중심의 우수한 정책·사업 추진을 위한 노력과 성과, 타 기관 및 부서 간 협업을 통해 탁월한 성과를 이끌어낸 사례를 평가 				
평가결과		배점	5.00점	득점		
분야	항목	평가지표 및 세부 평가내용		평가방법	배점	득점
정책 준수	정책 준수	2-1. 도 정책반영			5.00점	
		2-1-1. 도 정책사항 반영 노력		계량/비계량	3.00점	
		2-1-2. 사회적책임 이행		계량	2.00점 (+0.50점)	
		2-1-3. 임금피크제 운영의 적정성		비계량	(-0.50점)	
		2-1-4. 우수정책 추진 노력 및 성과		계량/비계량	(+1.00점)	
		2-1-5. 인권경영 추진 시스템 구축 및 평가		비계량	(-1.00점)	
		2-1-6. 규제개혁과제 발굴 실적		계량	(+0.50점)	
		2-1-7. 정책연구용역 결과 공개지침 준수		비계량	(-1.00점)	

○ 2-1-1. 도 정책사항 반영 노력 ①

평가내용	2-1-1. 도 정책사항 반영 노력_도정과의 연계성 및 업무협조			
	지표특성	정성평가	평가방법	비계량 절대평가
	배점	1.50점	득점	
	<ul style="list-style-type: none"> • 도정과의 연계성 및 업무협조 정도(1.50점) <ul style="list-style-type: none"> - 도정과의 연계성(0.50점, 정성) - 업무 협조 수준(1.00점, 정성) 			

■ 도정과의 연계성 및 업무협조 정도

평가사항	평가배점(A)	정성평가 측정척도(B)	정성평가 결과(A*B)
도정과의 연계성	0.50점	100.00%	
업무 협조 수준	1.00점	100.00%	

평가항목	세부평가내용
주요내용	<ul style="list-style-type: none"> • 민선8기 공약사업 추진(전북 복지자원 통합관리 플랫폼 개통, 장애인종합지원센터 수탁 및 운영, 장기요양요원 지원활동 강화 등), 신규시설(청년미래센터) 수탁 운영, 지역사회보장계획 안정적 운영을 위한 협의체 교육 및 평가 대응 등 도 복지여성보건국 소관 정책사항에 대하여 연계성 있게 추진함 • 도의 주요 협의사항 및 지도 권고사항을 준수하여 실행하고, 금융자산 운영 개선 등 가이드라인을 충실히 준수했으며, 도와 긴밀한 협력 체계를 구축하여 업무를 효과적으로 수행함

○ 2-1-1. 도 정책사항 반영 노력 ②

평가내용	2-1-1. 도 정책사항 반영 노력_기관의 홍보 및 소통 노력			
	지표특성	정량/정성평가	평가방법	계량/비계량 절대평가
	배점	1.50점	특점	
	<ul style="list-style-type: none"> • 기관의 역할, 성과, 미래비전 등에 대한 홍보 및 소통실적(1.50점) <ul style="list-style-type: none"> - 홍보 및 소통 노력도(0.50점, 정성) - 홍보 및 소통실적(1.00점, 정량) 			

■ 홍보 및 소통 노력도

배점	0.50점	특점	
----	-------	----	--

평가항목	세부평가내용
전반적 운용수준	<ul style="list-style-type: none"> • 시설별 복지 현황 정보는 기존 홈페이지 개별 등록 방식에서 '전북인복지플랫폼'으로 통합하여 관리함 • 전북인복지플랫폼은 보편적 복지를 지향하며, 도민 체감도 향상을 위해 지역 기반 안내 기능을 강화함 • 기존 '복지로'는 기초생활수급자 등 신청인 위주의 운영이 이루어졌다면, '전북인복지플랫폼'은 전북 14개 시군의 사회복지 서비스에 대한 통합 제공을 기반으로 민간기관까지 확대하여 모든 사회서비스 통합 제공을 목표로 하고 있음 • 매주 도내 복지 소식을 게시하고, 돌봄서비스 등 복지 이슈를 관계자 및 도민이 점검할 수 있도록 구성한 노력이 있음 • 온·오프라인 통합 복지상담 서비스를 통해 타지 자녀가 부모 거주지 중심으로 필요한 복지서비스를 검색·활용할 수 있도록 함 • 전북인복지플랫폼 누적 이용자 수는 약 3만 명, 회원가입 인원은 약 1,900명으로, 민간 사회서비스 기관 및 도단위 뉴스 소식 제공에 대해 이해하기 좋았다는 만족도를 확인함 • SNS에 대한 사회서비스원을 이해하는 경우가 많아 SNS(인스타, 페이스북, 당근, 홈페이지, 카카오톡채널 이용)를 이용해 기관 홍보를 더 활성화하여 도민의 접근성 향상을 도모함 • 사회서비스원 홈페이지는 일반 도민보다는 기관 종사자 및 관련 이용자의 유입이 많아 대상자별 맞춤형 접근이 요구됨

평가항목	세부평가내용
	<ul style="list-style-type: none"> • 차년도에는 전북인복지 플랫폼 홍보단을 구성하고, '찾아가는 사회서비스원' 활동을 강화하여 면단위 노인복지관 순회 및 플랫폼 이용 방법을 안내하며 전북인 체감복지 향상을 위한 다각적인 노력을 지속 중임 • 찾아가는 사서원 활동을 강화하여 민간 사회복지기관, 도내 이해관계자 등 현장과의 소통 강화 • 온라인 교육원 운영 시 직원 수가 2명에 불과한 소규모 기관의 현실을 고려하여 모바일 교육과정을 도입함 • 중간관리자 리더십 교육과정 도입 등 민간 사회서비스 현장에서 직능별 단체기관에 필요한 교육과정 운영요구를 반영한 노력이 있음
전년대비 개선수준	<ul style="list-style-type: none"> • 찾아가는 사회서비스원 활동을 강화하여 민간 사회복지기관, 도내 이해관계자 등 현장과의 소통을 강화함 • 민간 사회서비스 현장의 필요를 반영하여 온라인 교육원 운영 시 모바일 교육과정을 도입함
우수사항	<ul style="list-style-type: none"> • '전북인복지플랫폼'은 전북 14개 시군의 사회복지 서비스에 대한 통합 제공을 목표로 매주 도내 복지 소식을 게시하고, 돌봄서비스 등 복지 이슈를 관계자 및 도민이 점검할 수 있도록 구성함 • 온·오프라인 통합 복지상담 서비스를 통해 타지 자녀가 부모 거주지 중심으로 필요한 복지서비스를 검색·활용할 수 있도록 함
미흡사항 및 개선방안	<ul style="list-style-type: none"> • '전북인복지 플랫폼'의 접속 빈도가 증가함에 따라 접속자 개인정보에 대한 보안 강화의 필요성이 있음 • 주기적인 데이터 보안 점검 및 개인정보 보호 대책 마련이 요구되며, 이를 위한 체계적인 보안관리 방안 검토가 권장됨

■ 홍보 및 소통실적

구분	홍보(0.5점)		소통(0.5점)	
	기관핵심사업	전북특별자치도	오프라인	온라인
실적	106건	138건	10건	383건
배점	70%	30%	25%	75%
배점	0.50점			
부분득점	0.50점			
배점	1.00점	득점		

○ 2-1-2. 사회적책임 이행

평가내용	2-1-2. 사회적책임 이행			
	지표특성	정량평가	평가방법	계량평가
	배점	2.00점	득점	
	<ul style="list-style-type: none"> • 사회적 약자 생산품 구매 실적 • 장애인 고용 준수 • 청년채용실적 • 노동조합 및 노동관계조정법 준수 			

■ 사회적 약자 생산품 구매 실적(0.80점)

① 중증장애인 생산품 구매 실적(0.10점)

(단위: 천원)

구매총액	구매액	비율(A)
485,564,880	93,571,320	19.27%
A>1%	A<1%	득점
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

② 녹색제품 구매실적(0.10점)

(단위: 천원)

연도	구매총액	구매액	비율	증가율
2024년	3,435,700	1,158,500	33.72%	-27.94%
2023년	4,166,200	2,569,000	61.66%	
전체 구매액 대비 녹색제품 구매율 달성도			14.21%	
녹색제품 구매율 증감분 달성도			0.00%	
배점	0.10점		득점	

③ 사회적기업 생산품 구매실적(0.10점)

(단위: 천원)

구매총액	구매액	비율(A)
485,564,880	97,919,060	20.17%
A>=5%	A<5%	득점
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

④ 여성기업 생산품 구매실적(0.10점)

(단위: 천원)

구매총액	구매액	비율(A)
485,564,880	65,262,690	13.44%
A>=5%	A<5%	득점
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

⑤ 장애인기업 생산품 구매실적(0.10점)

(단위: 천원)

구매총액	구매액	비율(A)
485,564,880	86,700,420	17.86%
A>=1%	A<1%	득점
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

⑥ 창업기업 생산품 구매실적(0.10점)

(단위: 천원)

구매총액	구매액	비율(A)
485,564,880	81,606,560	16.81%
A>=8%	A<8%	득점
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

⑦ 중소기업 생산품 구매실적(0.10점)

(단위: 천원)

구매총액	구매액	비율(A)
485,564,880	330,505,810	68.07%
A>=50%	A<50%	득점
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

⑧ 기술개발제품 생산품 구매실적(0.10점)

(단위: 천원)

구매총액	구매액	비율(A)
330,505,810	-	0.00%
A>=15%	A<15%	득점
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

■ 장애인 고용 준수(1.00점)

상시고용근로자수(a)		장애인근로자수(b)				유지 비율 (b/a*100%)			의무고용인원(3.8%) (소수점이하절사)			
1,406명		93명				6.61%			53명			
	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
상시 근로자 수	106	106	109	109	112	112	112	130	127	132	126	125
장애인 근로자 수	4	4	6	6	6	6	6	11	11	11	11	11
월별 의무고용인원	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
고용인원 준수	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
득점	고용률	배점			0.30점			득점				
	고용인원	배점			0.70점			득점				
	계											

※ 장애인고용공단으로부터 장애인 고용 준수를 확인받은 경우 만점

평가항목	세부평가내용
주요내용	<ul style="list-style-type: none"> 상시고용근로자수 1,406명, 장애인근로자수 93명, 유지비율 6.61%로 「장애인고용촉진 및 직업재활법 제28조의2」에 의거, 장애인 고용률(3.8%)을 준수하여 고용률 영역에서 0.30점을 득점함 월별 고용의무인원 충족개월수는 12개월로, 고용인원 영역에서 0.70점을 득점함

■ 청년채용실적(0.20점)

'24년 채용 현황(명)		청년채용실적
목표	고용	
배점		득점
0.20점		

※ 정원30인 미만 기관으로 미평가, 총점환산

■ 노동조합 및 노동관계조정법 준수(가점 0.50점)

준수	미준수	가점
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

○ 2-1-3. 임금피크제 운영의 적정성

평가내용	2-1-3. 임금피크제 운영의 적정성			
	지표특성	정성평가	평가방법	비계량 절대평가
	배점	감점 0.5점	감점	
<ul style="list-style-type: none"> 임금피크제 대상의 인건비 감액분을 활용한 신규채용 실시 여부 				
적정		부적정		감점
<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		

○ 2-1-4. 우수정책 추진 노력 및 성과

평가내용	2-1-4. 우수정책 추진 노력 및 성과			
	지표특성	정성/정량평가	평가방법	계량/비계량 절대평가
	배점	가점 1.00점	특점	
	<ul style="list-style-type: none"> • 우수정책 추진 노력 • 우수정책 추진 성과 			

■ 우수정책 추진 노력(50%)

배점	가점 0.50점	특점	
평가항목	세부평가내용		
주요내용	<ul style="list-style-type: none"> • '제1회 사회복지산업박람회'를 개최하였으며, 조직운영회를 구성하고 다양한 의견 수렴을 반영한 기획단계부터 추진함 • 사회서비스 최신 정보를 제공하기 위해 여러 주제별 파트로 부스를 구성하고 운영함. 박람회는 2일간 진행되었으며, 약 1,700~1,800명의 방문객이 참여하고 총 68개 기관이 참가함 • 전북대학교 공과대학과 연계하여 최신 복지기술을 공유하는 자리를 마련하였으며, 장애인 휠체어 개선을 위한 기술 개발 사례 등이 포함됨 • 장애인 직업재활시설 12개 기관, 시니어클럽 11개 기관 등에서 생산한 물품의 홍보 및 판로 활성화를 위한 부스 운영이 이루어짐 • 협업 관계에 있는 병원 등 유관기관도 참여하여 자체 기관 홍보를 병행함으로써 다양한 사회복지 주체 간 네트워크를 강화 및 정보 교류의 장으로서 역할을 수행함 • '청년미래센터' 공모사업에 선정되어, 주민센터 연계하여 13~34세까지 중위 소득 100%이하 가족을 돌보는 청년에게 학업, 학원 등 자기개발비로 연 200만원을 지원하는 자기돌봄비 지원 프로그램을 추진함 • 대상자 발굴을 위해 복지기관과 연계 청년지원기관 교육청, 주민복지센터, 연계해서 진행한 노력이 있음 • 전국 17개 시도 중 인천, 충북, 전북, 울산 등 4개 시도가 선정되었으며, 전북은 대상자 수 기준으로 두 번째로 많은 실적을 기록함 • 가족돌봄 청년, 고립돌봄, 은둔형 외톨이 관련 이슈에 대해 전북연구원의 연구자료를 바탕으로 참고함 • 여성문화재단과의 협업 방향을 논의하며, 지역 사회복지관의 가족돌봄 사업을 벤치마킹하는 과정에서 돌봄센터와 일자리 연계를 함께 고려함 		

평가항목	세부평가내용
	<ul style="list-style-type: none"> 지역 내 민관기관과의 사전 협업 방안을 공유하고, 협약을 체결하는 등 구체적인 실행계획을 수립하여 공모계획서에 반영함 이러한 사전적 협업 구조와 계획 기반의 접근이 공모사업 선정에 긍정적으로 작용한 것으로 판단됨

■ 우수정책 추진 성과(50%)

배점	가점 0.50점	특점	
----	----------	----	--

평가항목	세부평가내용	
주요내용	전북특별자치도의 「혁신도정상」1회 이상 수상 시 실적 인정	행정안전부 장관 표창(공기업 및 출자·출연기관 발전 유공) 실적 인정
	-	-

○ 2-1-5. 인권경영 추진 시스템 구축 및 평가

평가내용	2-1-5. 인권경영 추진 시스템 구축 및 평가			
	지표특성	정성평가	평가방법	비계량 절대평가
	배점	감점 1.00점	감점	
	<ul style="list-style-type: none"> • 인권경영 시스템 구축 <ul style="list-style-type: none"> - 인권경영 담당 부서 및 담당자 지정 여부 및 인권경영 실행을 위한 제도 구축 • 인권영향평가 추진 <ul style="list-style-type: none"> - 계획수립 및 체크리스트 작성 여부 • 인권침해 구제절차 <ul style="list-style-type: none"> - 절차수립 및 적정성 여부와 구제절차의 운영실적 • 인권경영의 소통 및 인권경영 교육 <ul style="list-style-type: none"> - 인권경영교육 			

■ 인권경영체계 및 인권경영정책(-0.20점)

내용	체크리스트		감점
	여	부(-0.10)	
1) 인권경영 추진체계	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2) 인권정책선언 및 확산	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

평가항목	세부평가내용
주요내용	<ul style="list-style-type: none"> • 기존 인권경영 추진체계를 보완하여 내실화를 도모하고, 구제 매뉴얼을 제작하여 구제절차 교육을 통해 전 직원 대상 내재화 과정을 추진함 • 평가년도 인권영향평가 지표에는 기존 노인보호전문기관사업 외에 종합재가센터의 긴급돌봄사업을 추가 반영함 • 인권경영교육은 구제절차의 내재화를 위해 2차례에 걸쳐 실시하였으며, 교육 내용의 고도화를 추진함 • 인권실태조사를 위한 설문조사를 진행하였고, 사회서비스 시설에서 발생 가능한 인권문제에 대비하여 인권활동가 2명을 위촉하여 상담 및 자문활동을 수행함 • 인권상담 사례 1건이 접수되었으며, 해당 자문체계는 2022년부터 지속적으로 운영 중이며 온라인·오프라인 병행 체계를 갖추 • 전북도 권익지원센터와의 연계를 통해 기관 운영방향에 대한 인권 관련 자문도 추진함 • 평가년도 인권경영선포식 및 소속 시설 기관장·중간관리자 대상 리더십 역량강화 교육 시 인권경영 현장을 공식 낭독함. 이를 통해 인권경영 조직문화 형성 및 내실화를 위한 활동을 지속 추진하고 있음

■ 인권영향평가 추진(-0.20점)

내용	체크리스트		감점
	여	부(-0.10)	
1) 인권영향평가를 통한 주요 인권이슈의 도출	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2) 주요 인권이슈에 대한 대응계획 수립 및 실행	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

평가항목	세부평가내용
주요내용	<ul style="list-style-type: none"> 인권영향평가 결과, 전반적인 사업 부문에서는 우수한 점수를 받은 반면, 협력사에 대한 인권관리 측면에서는 미흡한 사항이 지적됨 이에 따라 협력사와의 계약 시 인권 예방 및 준수 내용을 명시한 협약을 보완하였으며, 실질적인 개선조치로 인권보호·존중 서약서를 추가함 협력사 중심의 인권관리 체계를 강화하여 사각지대 해소를 위한 노력을 기울였음

■ 인권침해 구제절차(-0.20점)

내용	체크리스트		감점
	여	부(-0.10)	
1) 절차 수립 및 적정성 여부	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2) 구제절차의 운영실적	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

평가항목	세부평가내용
주요내용	<ul style="list-style-type: none"> 인권침해 구제 절차 매뉴얼을 수립하고 있으며, 상담신고 채널로 온라인 인권상담소, 인권지킴이 및 외부신고센터로 안심변호사 대리신고 채널을 마련하고 있음 구제절차를 운영한 실적은 없음 구제절차 마련의 실효성을 확인할 수 있는 검증 절차가 필요하다는 지적에 따라, 차년도에는 모의 구제절차를 추진할 예정임

■ 인권경영의 소통 및 인권경영 교육(-0.40점)

내용	체크리스트		감점
	여	부(-0.20)	
1) 인권경영의 공개	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2) 인권경영 교육	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

평가항목	세부평가내용
주요내용	<ul style="list-style-type: none"> • 홈페이지 내에 인권경영의 전반을 공개하고 있음 • 사회서비스원 내부 직원 인권 보호 및 인권 의식 향상을 위한 인권 경영 역량강화 교육을 실시함 • 홈페이지 인권상담소를 연중 상시 운영하여 도내 사회서비스 종사자를 대상으로 인권상담 서비스를 제공하고 있음 • '찾아가는 인권교육'을 통하여 도내 사회서비스 기관의 인권역량 강화 교육을 실시(사회서비스 기관 22개소 321명 실시)하였고, 평균 만족도 점수 94.6점을 획득하여 현장에서의 역할과 책임을 되새기는 인권존중 인식 전환에 기여함

○ 2-1-6. 규제개혁과제 발굴 실적

평가내용	2-1-6. 규제개혁과제 발굴 실적			
	지표특성	정량평가	평가방법	계량 절대평가
	배점	0.50점	득점	
	- 기관 차원에서 지역 맞춤형 과제 및 생활 속 규제개선 과제 발굴 - 지역별 뉴딜사업 추진 관련 법령 지침 등의 규제 및 제도 형태로 인한 애로사항 발굴 - 도지사 표창 시 우대 - 기관의 업무수행 및 사업추진 관련 과제 외 도 주무부서에 제안한 과제			

규제개혁과제 발굴건수	배점	가점
2건	0.50점	

※ 1건 당 0.25점 가점, 2건 이상 0.5점 가점(최대 0.5점 가점)

○ 2-1-7. 정책연구용역 결과 공개지침 준수

평가내용	2-1-7. 정책연구용역 결과 공개지침 준수			
	지표특성	정성평가	평가방법	비계량 절대평가
	배점	감점 1.00점	감점	
	<ul style="list-style-type: none"> • 정책연구용역 결과 공개 지침 준수 여부 <ul style="list-style-type: none"> - '전북특별자치도 공기업 및 출자·출연기관 등 정책연구 결과 공개지침'에 근거한 클린아이 및 기관 홈페이지에 관련 구체적인 내용 공개 제시 여부 • 준수사항 이행 여부 종합적으로 판단하여 기준에 따라 평정 			

■ 평가결과

공개지침 내용	준수 여부	
	여	부
1. 클린아이 및 기관 홈페이지에 정책연구용역 관련 내용 구체적 공개 여부	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2. 연구용역 최종결과물을 클린아이와 홈페이지에 연내 업로드 했는지	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3. 업로드 시 과제명, 연구책임자 등 세부계약정보가 포함되었는지	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 수탁연구와 외부연구기관 위탁 발주 연구를 구분하여 공시 여부	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 정책연구용역 연구목록 및 내용을 용역 종료 후 3개월 내 공개 여부	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6. 결과 공개에 앞서 유사성검사시스템 활용한 검증절차 시행 여부	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(준수노력)우수	(준수노력)보통	(준수노력)미흡	(준수노력)부진	(준수노력)매우미흡
0.00점	-0.25점	-0.50점	-0.75점	-1.00점
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

평가항목	세부평가내용
주요내용	<ul style="list-style-type: none"> • 은둔형 청년 실태 조사 관련하여 전북연구원의 연구자료를 참고한 사례가 있음 • 평가년도에는 기관에서 별도 추진한 정책연구용역은 없음 • 홈페이지 내 홍보마당-정책자료-정책연구보고서 게시 페이지를 별도로 운영하고 있어 과거 수행하였던 정책연구보고서를 찾아볼 수 있음 • 「지방자치단체 출자·출연 기관의 운영에 관한 법률」제32조(경영공시), 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」시행령 제4조(정보의 사전적 공개 등) 및 「전라북도 공기업 및 출자·출연기관 등 정책연구결과 공개 지침」에 근거하여, 과제명, 연구기관, 연구책임자, 발주처, 연구기간, 계약방식, 계약금액을 포함한 공시 및 공개가 이루어지고 있음 • 정책연구용역 결과 공개지침을 준수하고 있으며, 사업추진에 있어 타 기관의 정책연구용역의 공개된 결과보고서를 활용하는 사례 등 정책연구용역 결과의 공개와 활용방법에 있어 타 기관에 모델링 전파 할만함

□ 2-2. 사회적 책임

지표 정의		<ul style="list-style-type: none"> • 사업 과정에서 공공성을 강화하고 공동체적 가치의 회복과 실천을 달성하여 도민이 누리는 삶의 질을 높이고 동반성장을 통한 공동체의 가치를 지향하고 있는지를 평가 • 재해·재난 및 안전사고 사전예방 및 사후처리 활동을 체계적·효과적으로 수행하기 위한 재난·안전관리 시스템 구축, 역량강화, 관리활동 수행 등이 적절히 이루어지고 있는지를 종합적으로 평가 				
평가결과		배점	3.00점	득점		
분야	항목	평가지표 및 세부 평가내용		평가방법	배점	득점
정책 준수	정책 준수	2-2. 사회적 책임			3.00점	
		2-2-1. 사회적 책임 노력 및 성과		비계량	1.00점	
		2-2-2. 재난·안전관리		비계량	1.00점	
		2-2-3. 도덕적 해이 및 관리소홀로 인한 문제 발생 여부		계량	(-0.50점~ -3.00점)	
		2-2-4. 지역사회 공헌		비계량	0.50점	
		2-2-5. 윤리경영		비계량	0.50점	

○ 2-2-1. 사회적 책임 노력 및 성과

평가내용	2-2-1. 사회적 책임 노력 및 성과			
	지표특성	정성평가	평가방법	비계량 절대평가
	배점	1.00점	특점	
	- 사회적 책임 실현을 위한 과정과 활동 - 사회적 가치 실현을 통한 성과(Outputs) - 사회적 가치 실현을 통한 궁극적 목표 달성 정도(Outcomes)			

■ 평가의견

평가항목	세부평가내용
전반적 운용수준	<ul style="list-style-type: none"> ESG 경영전략 체계 고도화하고 이와 연계한 사회적책임 분야의 지표도출 및 모니터링 관리체계를 마련하고 있음 중대성 평가 결과를 기반으로 소속시설 16개 시설 포함 11개 전략과제 도출 함. 전략과제의 실행과정에 있어 각 팀별 추진 및 중간점검을 실시하고 있으며, 연말 전체 전략목표 및 전략과제에 대한 목표 달성 환류 활동을 추진하고 있음 본부 32개, 소속시설에서 55개 실행과제를 진행하였고, 소속시설에 대한 전략과제는 시설운영팀에서 별도 관리하고 있음 민간 사회서비스원에 대한 친환경캠페인 동참 등 함께 ESG 활동을 추진을 독려한 노력이 있음 민간기관에도 ESG도입이 필요하다는 환류과정을 통해 이와 연계하여 차년도 공모사업 추진을 통해 민간 사회서비스기관 13개소 지원계획을 마련함 노인일자리 지원사업을 시행하고, 노인인력개발원에서 60세 이상 고용시 지원금을 지급함 중장년 및 청년 대상 복지부 지원사업을 기반으로 평가년도에는 사업 대상 지역을 고창, 김제 등으로 확대 운영함. 복지 서비스의 공급이 취약한 지역 까지 지원 범위를 넓히며 지역 간 복지 격차 해소에 기여한 성과가 인정됨 청년미래센터는 가족을 돌보고 있는 청년을 지원하는 복지부 공모사업을 신청 및 선정되어 2025년도까지 운영 중인 사업임. 본 사업은 청년의 돌봄 부담을 완화하고 자기 개발을 지원하기 위한 취지로 추진되고 있으며, 지속적인 실행과 점검을 통해 제도화 가능성에 대한 모색 노력이 있음 사회적기업과의 정기 간담회를 통해 약 3,700여 개에 이르는 사회적경제조직과의 소통을 강화하고 있음 간담회에서는 사회적경제조직의 품질 향상 방안과 운영과정의 애로사항을 공유하며 실질적 개선방향을 모색함

평가항목	세부평가내용
	<ul style="list-style-type: none"> • 직무만족도를 매해 시행 및 환류내용에 대한 개선을 차년도 반영하고 있으며, 이를 통해 근무만족도 향상이라는 효과성을 거두고 있음 • 농어촌종합지원센터와도 정기 간담회를 개최하여 농촌지역 내 복지 사각지대 발굴과 해소를 위한 협력체계를 구축하고 있음 • 정기 소통을 통해 사회적경제조직과의 유기적인 협업 기반을 마련하고, 지속가능한 지역사회 복지 실현을 위한 기반을 다져가는 노력이 있음
전년대비 개선수준	<ul style="list-style-type: none"> • ESG 경영전략 체계 고도화하고 이와 연계한 사회적책임 분야의 지표도출 및 모니터링 관리체계를 마련함 • 민간 사회서비스기관 13개소에 ESG경영 도입 지원사업 추진계획을 마련함 • 중장년 및 청년 대상 복지부 지원 사업 대상 지역을 고창, 김제 등으로 확대 운영함
우수사항	<ul style="list-style-type: none"> • ESG 경영전략 체계 고도화하여, 사회적책임 분야의 지표도출 및 전략과제의 실행과정에 있어 각 팀별 추진 및 모니터링 점검을 실시하고 있으며, 연말 전체 전략목표 및 전략과제에 대한 목표 달성 환류 활동을 추진하고 있음 • 청년, 중장년, 노인 등 세대별 필요한 복지이슈를 발굴하고 공모사업을 통한 복지지원 활동을 추진하는 등 지역사회 복지 실현을 위한 발전적 모색이 이루어짐 • 복지 서비스의 공급이 취약한 지역까지 지원 범위를 넓히며 지역 간 복지 격차 해소를 위해 노력함
미흡사항 및 개선방안	<ul style="list-style-type: none"> • 고립·은둔청년 발굴 프로그램 사례와 연동하여 고립·은둔 시니어를 대상으로한 사회복지 서비스 발굴에 대한 적극적인 고민이 권장됨. 인구 고령화가 심화되는 상황에서 시니어 고립 문제가 지역사회 복지 사각지대로 이어질 수 있어 선제적 대응으로 지역사회 복지에 기여할 수 있기를 바램 • 기관이 추진하는 사업 전반에서 장애인 복지 분야는 상대적으로 사각지대에 놓여 있던 것으로 판단됨 • 도 공약사업의 일환으로 '전북장애인지원센터'의 개소에 따라 장애인 본인 뿐만 아니라 장애인을 돌보는 가정에 대한 지원, 장애인 인권존중에 관한 이슈 도출이 필요함. 이러한 상황을 고려하여 장애인 대상 정책과 프로그램의 발굴 및 반영을 통해 기관의 역할 확대에 대한 모색을 권장함

○ 2-2-2. 재난·안전관리

평가내용	2-2-2. 재난·안전관리			
	지표특성	정성평가	평가방법	비계량 절대평가
	배점	1.00점	특점	
	- 재난안전관리체계 구축의 적정성과 안전문화 정착을 위한 대응 노력 - 시설물 운영상태 및 안전관리 - 산업안전보건법과 중대재해처벌법 등의 확보 의무 위반으로부터의 안전사고 발생 여부			

■ 평가 의견

평가항목	세부평가내용
전반적 운용수준	<ul style="list-style-type: none"> 재난안전관리체계 수립 시기가 지적된 바에 따라, 2025년도 계획은 평가년도 12월에 사전 수립하여 개선함 평가년도 11월 신사옥으로 이전함에 따라, 변경된 환경에 맞춘 재난안전훈련과 관련하여 차년도 추진계획을 수립함 안전보건목표 및 경영방침을 게시하여 전 직원의 안전 인식을 제고하고 있음 비상자위대를 편성하고 각 인원별로 역할을 지정하여 비상대응체계를 명확히 구축함 안전보건비용 예산 미편성에 대한 부분은 25년도 예산편성 및 진행중임 소속 시설별로 특성에 맞는 재난유형별 매뉴얼을 마련하고, 체크리스트를 통해 운영의 적정성을 점검하고 있음 사무공간에 대해 위험성평가를 최초 시행 이후 정기검사와 수시검사 계획을 수립함. 9개 위험요인에 대한 감소대책을 시행하였고, 잔류 위험성은 있으나 허용 가능 수준(장기간 업무로 근골격계질환 발생가능 요인, 인간공학 적 의자와 적절한 휴식 조치 필요)에서 현재 안전상태를 유지하도록 운영하고 있음 소속 시설을 대상으로 재난안전관리 매뉴얼 점검 및 외부 컨설팅을 실시한 후, 보완이 필요한 사항을 도출하여 28개소에 안내함 공통적으로 적용 가능한 사항은 별도로 정리하여 각 시설에 안내하고, 시설 운영팀을 중심으로 매뉴얼 배포 및 안전점검 지원을 추진하고자 노력함
전년대비 개선수준	<ul style="list-style-type: none"> 차년도 재난안전관리체계 수립 시기를 평가년도 12월에 사전 수립함 신사옥 이전에 따른 변경된 환경을 반영한 재난안전추진체계를 개선함 사무공간에 대해 위험성평가를 최초 시행하여 발굴된 위험요인에 대해 감소대책을 시행하고 잔류 위험성은 허용 가능한 수준에서 유지하고 있음

<p>우수사항</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 차년도 재난안전관리체계 수립 시기를 평가년도 12월에 사전 수립하여 평가 지적사항에 대한 개선활동을 이행함 • 소속 시설을 대상으로 재난안전관리 매뉴얼 점검 및 외부 컨설팅을 실시한 후, 보완이 필요한 사항을 도출하여 28개소에 안내함. 공통적으로 적용 가능한 사항에 대한 매뉴얼 배포 및 안전점검 지원을 추진하고자 노력함
<p>미흡사항 및 개선방안</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 위험성평가 결과보고서 등 재난안전관리와 관련된 기록물은 산업안전 사고 발생 시 기관의 안전의무 이행을 증빙할 수 있는 중요한 자료이므로, 이와 연계하여 기록관리에 역량강화 지원에 대한 검토를 권장함 • '전북인복지 플랫폼'의 운영 활성화에 따라 안전점검·시설관리 외에 소프트웨어적 사고(홈페이지 개인정보 유출 등의 사이버 보안 사고 등) 등을 포함한 매뉴얼 마련도 검토의 여지가 있음

■ 의무 위반으로부터의 안전사고 발생 여부

평가항목	발생건수	감점
1. 행정사무감사 및 전북특별자치도 감사 등에 따라 안전상의 지적사항 발생	0건	
2. 안전사고 발생건수(사망 제외 부상, 질병 등)	0건	
3. 안전사고로 인한 사망자 발생	0건	

○ 2-2-3. 도덕적 해이 및 관리소홀로 인한 문제 발생 여부

평가내용	2-2-3. 도덕적 해이 및 관리소홀로 인한 문제 발생 여부			
	지표특성	정량평가	평가방법	계량평가
	배점	-0.50~-3.00점	감점	
	<ul style="list-style-type: none"> • 공직유관단체 부패행위·채용비리 문제 발생 여부 • 공직유관단체 성희롱 문제 발생 여부 • 연구용역 표절 및 중복발주 • 지도·감독부서 및 도 예산과의 협의가 필요한 사항이나 사전협의 절차 없이 추진, 또는 사전협의 사항의 임의변경, 불이행 시 달성률 감점 • 법령, 조례 등 위반에 따른 기관경고 • 법령, 조례 등 위반에 따른 주의조치 • 라·마등급기관의 정원증원시 차년도 평가에 0.5점 감점 • 도 총괄부서 협의 없이 직원평균 임금인상률 초과 • 채용제도개선과 관련하여 도 정책사항(통합공고시기,내용) 위반 • 장애인 의무고용 미준수 기관(장애인 고용인원 미충족 기관)에 대한 패널티 			

■ **평가결과**

No.	항목	여부	배점	감점
01	공직유관단체 부패행위·채용비리 문제 발생 여부	X	건당 -1.00점	
02	공직유관단체 성희롱 문제 발생 여부	X	건당 -1.00점	
03	연구용역 표절 및 중복발주	X	건당 -1.00점	
04	지도·감독부서 및 예산과 협의 필요사항에 대한 협의절차 미이행 여부	이행	감점 1.00점	
05	법령, 조례 등 위반에 따른 기관경고	X	등급조정	
06	법령, 조례 등 위반에 따른 주의조치	X	감점 0.50점	
07	라·마 등급기관의 정원증원시 차년도 평가에 0.5점 감점	해당없음	차년도 반영	
08	채용제도개선과 관련하여 도 정책사항 위반	X	건당 -1.00점 ~최대 3.00점	
09	장애인 의무고용 미준수 기관에 대한 패널티	해당없음	감점 0.50점	

○ 2-2-4. 지역사회공헌

평가내용	2-2-4. 지역사회공헌			
	지표특성	정성평가	평가방법	비계량 절대평가
	배점	0.50점	득점	
	<ul style="list-style-type: none"> 지역경제 활성화를 위한 노력 및 성과 특성화된 사회공헌 프로그램 개발 및 실행노력 여부 지역 숙원사업 해결 및 자치단체 특수시책 참여 정책사업 연계추진을 위한 연구개발 			

■ 평가의견

평가항목	세부평가내용
전반적 운용수준	<ul style="list-style-type: none"> 특성화 사업으로 '찾아가는 농촌 이동복지 사업'을 신규 시행함. 복지 사각 지대 해소를 위한 선제적 접근으로 지역 특성에 맞춘 통합 돌봄체계 구축에 기여하고자 노력함 군 단위 및 외곽 소외지역을 대상으로 현장에 직접 찾아가 돌봄 상담 및 기초 돌봄 서비스를 제공함. 면 단위 행정기관과의 연계를 통해 지역 밀착형 복지서비스를 강화하였으며, 군 단위 복지기관 및 지역 병원과 협업하여 의료봉사와 함께 기초 건강검진도 병행 실시함 소규모 사회서비스 기관의 인권경영 체계 구축을 위해, 23년 도와 전북연구원에서 연구한 인권실태조사를 바탕으로 소규모 기관을 대상으로 교육형 컨설팅 제공함 소규모 사회서비스 기관의 특성상 인권에 대한 접근이 어려운 주제인 점을 반영하여 오픈형 교육을 진행(약 43명 참여)하였고, 이후 인권고도화 교육 컨설팅은 원하는 기관에 추가 실시함 인권고도화 교육컨설팅 진행시 22개소 신청 후 최종 20개소 9개그룹으로 나누어 1회씩 진행하는 과정에서 분야가 비슷한 기관을 그룹으로 묶어서 공감대 형성 및 인권에 대한 참여자의 관심을 고도화 시키는데 기여함 노무사와의 협약을 통해 인권지침 교육컨설팅에 전문성을 더하여 실효성을 고도화함 인권고도화 교육컨설팅을 통하여 소규모 기관들의 인권경영의 필요성에 대한 인식개선에 기여하였으며, 이용자 인권뿐만 아니라 종사자 인권의 중요성까지 내재화하는 계기를 마련함 해당 교육은 소규모 기관의 인권경영 기반 구성에 실질적으로 기여한 프로그램으로 평가됨

평가항목	세부평가내용
	<ul style="list-style-type: none"> • 도 공약사업인 '전북장애인지원센터'는 평가년도 4월에 개소하였으며, 사회서비스원 소속시설로 운영 중임 • 특히 해당 시설은 과거 장애인 인권침해가 발생했던 자립원 부지를 활용하여 장애인종합복지시설로 재탄생시킨 사례로, 폐허였던 장소를 의미 있는 공간으로 전환함으로써 지역사회 복지정책의 상징적 실천 사례로 평가됨 • 전북인복지 플랫폼 구축 공약사업 시행을 통해 복지 정보 제공 및 접근성 강화를 통한 도민의 복지 체감도를 높이는데 기여하고자 노력함 • 사회서비스원 혁신을 위한 신규 사업 발굴의 일환으로 '전북형 복지정책 발굴 추진단'을 구성함. 지역 특성에 맞춘 복지정책 개발과 실행 기반을 마련하고자 하는 노력으로 평가됨
전년대비 개선수준	<ul style="list-style-type: none"> • 특성화 사업으로 '찾아가는 농촌 이동복지 사업'을 시행함. 면 단위 행정기관과의 연계를 통해 지역 밀착형 복지서비스를 강화함 • 소규모 사회서비스 기관의 인권경영 체계 구축을 위해 인권고도화 교육컨설팅을 추진하여 인권경영 필요성에 대한 인식개선에 기여 • 농림과학원과 협력하여 치유농업 시범사업 운영 • '전북형 복지정책 발굴 추진단'을 구성하여 지역 특성에 맞춘 복지정책 개발과 실행 기반을 마련하고자 함
우수사항	<ul style="list-style-type: none"> • '찾아가는 농촌 이동복지 사업'을 복지 사각지대 해소를 위한 선제적 접근으로 지역 특성에 맞춘 통합 돌봄체계 구축에 기여하고자 노력함 • '전북인복지 플랫폼' 구축 공약사업 시행을 통해 복지 정보 제공 및 접근성 강화를 통한 도민의 복지 체감도를 높이는데 기여 • 소규모 사회서비스 기관 대상 인권고도화 교육컨설팅을 진행하여 이용자 인권 및 종사자 인권의 중요성까지 내재화하는 계기를 마련함
미흡사항 및 개선방안	<ul style="list-style-type: none"> • 지역자활센터·장애인표준사업장·시니어클럽 생산품의 전시 홍보·판매를 중심으로 개최한 '제1회 사회복지산업박람회'는 지역 사회서비스 기관의 경제 활성화를 도모할 수 있는 계기로 평가됨 • 이를 기반으로 기관 차원에서 복지서비스 제공이나 정책개발 외에도 지역사회 경제 활성화 분야에 기여할 수 있는 연계사업의 고도화 모색이 권장됨 • 복지와 지역경제가 연계된 통합형 모델로의 발전 가능성을 고려한 전략적 사업 추진이 요구됨

○ 2-2-5. 윤리경영

평가내용	2-2-5. 윤리경영			
	지표특성	정성평가	평가방법	비계량 절대평가
	배점	0.50점	득점	
<ul style="list-style-type: none"> 기관 경영의 윤리성·투명성 제고를 위해 기관운영 전반에 대한 내용을 알리고, 직원 의무교육 및 청렴도 교육 이수실적이 우수한지에 대한 평가 				

■ 경영공시, 경영정보 공개의 충실성(0.20점)

항목	평가결과	
	여	부
1) 공시시기의 적절성	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) 자료입력기한 준수 여부	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) 공시책임자의 지정 공시 여부	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) 항목준수 및 입력자료의 충실성	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) 경영공시에 대한 이해관계자의 접근성 확보 여부	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
배점	득점	
0.20점		

■ 신규자 및 승진자의 직무 역량교육 실시 여부(0.10점)

교육 실시(0.10점)	교육 미실시(0.00점)	득점
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

■ 청렴도 교육 이수실적의 우수성(0.20점)

교육대상자	교육이수 인원	교육 이수율	배점	득점
20명	20명	100%	0.20점	

III

2025년(2024년 실적) 전북특별자치도 출연기관 등 경영평가

경영 효율화 기관운영

3. 기관운영

□ 3-1. 건전재정운영

지표 정의		• 기관의 성장과 자립화를 위한 재무운용 성과를 평가				
평가결과		배점	7.00점	득점		
분야	항목	평가지표 및 세부 평가내용			배점	득점
경영 효율화	기관 운영	3-1. 건전재정운영			7.00점	
		3-1-1. 일반관리비충당률	계량	0.80점		
		3-1-2. 당기순이익 증가율	계량	0.80점		
		3-1-3. 재정자립도 증가율	계량	1.40점		
		3-1-4. 자체수입률	계량	-		
		3-1-5. 재무예산 건전성	계량/ 비계량	4.00점		

○ 3-1-1. 일반관리비충당률

평가내용	3-1-1. 일반관리비충당률			
	지표특성	정량지표	평가방법	계량 절대평가
	배점	0.80점	득점	
• 전년도 일반관리비충당률 대비 증가율				

■ 평가결과

(단위: 원)

구분	2024년	2023년
사업수입액	11,052,946,146	9,413,780,040
행정운영경비	10,474,878,884	8,887,949,359
일반관리비충당률	105.52%	105.92%
증가율	99.62%	

○ 3-1-2. 당기순이익의 증가율

평가내용	3-1-2. 당기순이익의 증가율			
	지표특성	정량지표	평가방법	계량 절대평가
	배점	0.80점	득점	
• 전년도 당기순이익 대비 증가율				

■ 평가결과

(단위: 원)

구분	2024년	2023년
당기순이익	257,916,831	434,379,005
당기순이익 증가율	59.38%	

○ 3-1-3. 재정자립도 증가율

평가내용	3-1-3. 재정자립도 증가율			
	지표특성	정량지표	평가방법	계량 절대평가
	배점	1.40점	득점	
• 전년도 재정자립도 대비 증가율				

■ 평가결과

(단위: 원)

구분	2024년	2023년
자체수입	11,052,946,146	9,413,780,040
운영경비	10,474,878,884	8,887,949,359
자립도	105.52%	106.00%
재정자립도 증가율	99.55%	

○ 3-1-4. 자체수입률 <Ⅱ유형 미평가>

평가내용	3-1-4. 자체수입률			
	지표특성	정량지표	평가방법	계량 절대평가
	배점	1.50점	득점	
<ul style="list-style-type: none"> • 전년도 자체수입률 대비 증가율 				

■ 평가결과

평가항목	세부평가내용
주요내용	<ul style="list-style-type: none"> • Ⅱ유형 미평가

○ 3-1-5. 재무·예산 건전성 ①

평가내용	3-1-5. 재무·예산 건전성_총인건비 인상률 준수			
	지표특성	정성/정량평가	평가방법	계량/비계량 절대평가
	배점	(-1.0)	감점	
	<ul style="list-style-type: none"> 총인건비 인상률 준수 <ul style="list-style-type: none"> - 정책인상률 2.5%, 호봉상승분 1.4%를 합한 3.9% 초과시 미준수 			

■ 평가결과

(단위: 원)

인상률 점검결과		
준수	미준수	총인건비 인상률
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3.60%

○ 3-1-5. 재무·예산 건전성 ②

평가내용	3-1-5. 재무·예산 건전성_예산편성			
	지표특성	정성평가	평가방법	비계량 절대평가
	배점	2.00점	특점	
	<ul style="list-style-type: none"> 예산편성 분야 <ul style="list-style-type: none"> - 2024년 공기업 출연기관 예산 편성 지침 적용사항 준수 여부 - 중장기 경영전략, 중장기 재무계획과의 연동성 - 기관의 특성 및 사업 규모에 따른 출연금 편성이 적정한지 평가 			

■ 예산편성 분야

평가항목	세부평가내용
전반적 운용수준	<ul style="list-style-type: none"> 전년도 자체 수입 확대를 위한 구체적인 방안 마련 및 추진이 필요하다는 개선 권고사항에 대해 국가사업 참여, 기부금, 기타 수익사업으로 장기적 재원확보 방안은 아니지만, 출연금 의존도를 줄이고 목적사업을 안정적으로 운영할 수 있는 다양한 재원 확보를 위해 노력하였음 2024년 지방출자출연기관 예산편성지침에 따라 재정건전성 강화, 독립채산의 원칙, 발생주의 회계처리, 회계연도 독립의 원칙 등 예산편성 원칙을 준수하여 편성하였으며, 법령에 근거한 예산편성 및 집행지침을 준수하였음 경제환경, 정부 재정 여건, 전북특별자치도 재정 여건 등 외부환경 분석과 재무현황, 경영전략 등 내부환경 분석, 세입·세출 전망, 시나리오 분석(낙관적 재정 전망, 비관적 재정 전망)을 통해 재정전략 및 재정목표 수립, 안정성, 수익성, 활동성, 효율성, 수지비율 등 주요 재무지표 분석, 중장기 재무전망, 추정재무제표 작성, 재정운영 방향 설정 등 2024~2028년 중장기 재정계획을 수립하였으나, 주요사업별 성과분석 및 전망에 기반한 중장기 재정계획 수립이 미흡함 또한, 중장기적 관점에서 재무전략 및 재무목표에 대한 구체적인 실행계획 수립이 미흡하여 이에 대한 개선이 요구됨 경영여건을 고려한 재정운영 방향을 설정하고 이에 따른 중장기 재정운영 계획을 수립하였으나, 중장기 재정계획과 중장기 경영전략과의 연계성 확보가 미흡함 중장기 경영계획에 따른 재정 운영 시나리오, 중장기 리스크관리 재정 운영 대응 시나리오 등 재정 여건 변화에 대한 대응 전략을 수립하였으며, 재무구조 개선을 위해 비용 절감, 외부자원 개발을 통한 사업재원 확충 등의 노력을 하였음

평가항목	세부평가내용
	<ul style="list-style-type: none"> • 재정(출연금 편성) 적정성 검토와 과도한 출연금에 의한 사업 외연 확장 여부를 검토하여 재정 수입 다각화, 지출구조 효율화 및 운영비 최적화, 재무리스크 관리 등 재무구조 개선과 자체 수입 확대, 장기적 재무계획 수립 등 재무건전성 및 효율성 제고 방안을 마련하였음 • 다만, 이러한 재무구조 개선 방안, 재무건전성 및 효율성 제고 방안이 방안으로만 설정되지 않고 실제적으로 실행되기 위해서는 구체적인 이행계획과 모니터링 등 환류체계가 마련되어야 함 • 또한, 중장기 재정계획에 대하여 재정건전성, 지속가능성, 전략적 자원배분이라는 필수요건을 토대로 주요사업별 성과분석 및 전망, 중장기 재정 세입-세출 전망, 시나리오 분석, 재정건전화 및 자원배분 전략, 실행 로드맵 및 이행점검체계 수립의 과정으로 고도화가 필요함
전년대비 개선수준	<ul style="list-style-type: none"> • 예산 운영의 장기적 방향성을 설정하여 집행 부진을 최소화할 수 있도록 재정운영의 장기적 계획을 수립하였음
우수사항	<ul style="list-style-type: none"> • 대내외 재정 여건을 반영하여 중장기 재정계획을 수립하고 재정 여건 변화에 대한 대응 전략 및 재무구조 개선 방안 등을 마련하여 추진한 점은 긍정적으로 평가됨
미흡사항 및 개선방안	<ul style="list-style-type: none"> • 설정된 재무전략 및 재무목표의 실행력 제고를 위해 구체적인 실행계획 마련이 필요하며, 중장기 재정계획과 중장기 경영전략과의 연계성 확보가 필요함 • 재무구조 개선 방안, 재무건전성 및 효율성 제고 방안이 방안에 대한 구체적인 이행계획과 모니터링 등 환류체계 마련이 필요함 • 주요사업별 성과분석 및 전망을 기반으로 주요사업별 재정계획에 대한 구체적인 예측시나리오 구체화 등 기관의 재정여건 변화에 대한 체계적인 대응이 이루어질 수 있도록 중장기 재정계획의 고도화가 필요함

○ 3-1-5. 재무·예산 건전성 ③

평가내용	3-1-5. 재무·예산 건전성_예산집행			
	지표특성	정성평가	평가방법	비계량 절대평가
	배점	2.00점	특점	
	<ul style="list-style-type: none"> • 예산집행 분야 <ul style="list-style-type: none"> - 예산 회계관리의 합리성 및 투명성 <ul style="list-style-type: none"> * 운영비 예산의 합리적 집행을 통한 운영비 예산 절감 노력 * 예산 대비 집행에 대한 분석 및 사후관리 노력 * 회계관리의 전문성과 투명성 제고를 위한 기관의 노력 			

■ 예산집행 분야

평가항목	세부평가내용
전반적 운용수준	<ul style="list-style-type: none"> • 전략적 예산편성(행정운영경비 절감, 불요불급한 지출 절감), 재무건전성 강화(전략과제 예산 편성, 정책기조 예산 편성), 지역자원 개발 및 연계(출연·보조사업 확대, 민간재원 개발), 재정관리역량 증진(재무관리 교육, 관리체계 구축) 등 재정운영 핵심전략을 수립하고 지방출자출연기관 예산편성 지침 및 집행 기준에 따라 예산을 집행하였음 • 공공서비스 질 향상 및 공공성 제고, 수익확대 및 예산절감을 통한 경영효율성 제고, 책임경영을 통한 재무건전성 강화를 기본방향으로 전략과제를 수립하여 추진하였음. 다만, 재정운영 핵심전략 및 기본방향에 따른 전략과제의 구체적인 실행계획 마련이 필요함 • 사업 변경, 추가재원 확보 등 다양한 연중 상황 적기 대응을 위해 추가경정 예산을 편성하여 운영하였으며, 일반회계의 경우 매월 경영기획팀 예산현황표 작성 및 집행을 점검-부서별 안내 및 집행계획 감독, 특별회계의 경우 분기별 시설운영팀 시설별 집행현황 점검 및 보고자료 작성-시설별 안내 및 집행계획을 감독 등 정기적 집행 현황 관리를 실시하였음 • 매분기 예산 대비 실적 보고체계 수립, 지출 체계 수립, 예산 대비 집행을 저조 시 사후 조치, 회계 담당 직원 재정보험 가입 등 예산 대비 집행에 대한 분석 및 사후관리를 실시하였음 • 최근 3개년 사업수행효율성은 2022년 263백만원, 2023년 415백만원, 2024년 477백만원으로 증가하였음 • 전체 예산 규모(세출결산기준)은 전년도 9,252백만원에서 평가연도 10,835백만원으로 17.1% 증가하였음 • 전체 예산 집행률은 전년도 92.4%에서 평가연도 89.1%로 3.3p% 감소하였으며, 전년대비 사업비 집행률도 전년도 90.2%에서 평가연도 86.7%로 증가하였음

평가항목	세부평가내용
	<ul style="list-style-type: none"> • 미집행 잔액은 국고보조금과 도비 보조금 등 지정재원은 반납처리, 자체수입 중 미집행 잔액은 불용처리, 출연금의 경우 지자체 지침에 따라 반납 또는 자체 유보로 적정 처리하고 있음 • 집행률 관리를 위해 월별/분기별 집행실적을 관리하고 있으나, 이는 전체 예산 대비 집행률 관리로 예산대비 집행에 대한 체계적인 분석 및 사후관리가 미흡하고 실질적인 월 단위 예산에 대한 집행률 관리가 이루어지고 있지 않아 체계적인 집행률 관리를 통해 95% 수준에서 관리될 수 있도록 집행률 제고 방안 마련이 필요함 • 또한, 집행률 관리 기준이 별도로 마련되어 있지 않으며, 관리기준 및 이행 점검에 대한 체계적인 관리 방안 마련이 필요함 • 예·결산담당자의 업무역량 증대를 위해 전문교육 및 외부 연수, 내부 워크숍 및 실무 매뉴얼 정비, 전산 시스템 활용 능력 제고 등의 노력을 하였음 • 회계관리의 전문성과 투명성 제고를 위해 합리적 예산편성 체계 마련, 결산 및 회계 공개, 정보공시를 통한 투명성 확보 등의 노력을 하였음 • 경영평가 성과급의 경우, 총지급가능금액 대비 실지급액이 1.31% 초과하였으며, 최고등급 비중 20% 이내(21.1%), 최저등급 비중 10% 이상(5.3%)에서 미준수사항이 발생함
전년대비 개선수준	<ul style="list-style-type: none"> • 월별 예산집행계획을 수립하여 실적을 보고 및 공유, 예산운영의 투명성 확보를 위해 예산 집행 관리를 강화하였음
우수사항	<ul style="list-style-type: none"> • 운영비 예산의 합리적 집행을 통해 운영비 예산을 절감하고 회계관리의 전문성과 투명성 제고를 위해 체계를 마련한 것은 긍정적으로 평가됨
미흡사항 및 개선방안	<ul style="list-style-type: none"> • 재정운영 핵심전략 및 기본방향에 따른 전략과제의 구체적인 실행계획 마련이 필요함 • 전체 예산 집행률 89.1%, 사업비 집행률 86.7%로 예산 대비 집행률이 95% 수준에서 관리될 수 있도록 체계적인 집행률 제고 방안 마련이 필요함 • 집행계획 대비 실적을 관리할 수 있도록 집행률 차이분석 및 사후관리 방안 마련이 필요함

□ 3-2. 조직운영

지표 정의		• 기관의 성장과 자립화를 위한 재무운용 성과를 평가				
평가결과		배점	5.00점	득점		
분야	항목	평가지표 및 세부 평가내용		평가방법	달성률	득점
경영 효율화	기관 운영	3-2. 조직운영			5.00점	
		3-2-1. 제도운영 및 성과 관리		비계량	2.50점	
		3-2-2. 블라인드 채용제도 도입 및 운영		비계량	(-0.50점)	
		3-2-3. 조직 및 인적자원 관리		비계량	2.50점	

○ 3-2-1. 제도운영 및 성과 관리

평가내용	3-2-1. 제도운영 및 성과 관리			
	지표특성	정성지표	평가방법	비계량 절대평가
	배점	2.50점	특점	
	<ul style="list-style-type: none"> • 기관 정관규정/지침의 정비현황 <ul style="list-style-type: none"> - 행안부가 제시한 관련지침에 따른 기관의 예산/회계규정 정비 이행 여부 - 임대료/장비사용료 등 징수 규정 운영실태 - 각종 위원회 개최실적 • 홈페이지를 통한 의사소통 활성화 <ul style="list-style-type: none"> - 기관 홈페이지 현행화와 정보제공 시기의 적정성 - 기관 정관규정, 지침 등의 홈페이지 게시 여부 • 체계적 성과관리 제도 운영 <ul style="list-style-type: none"> - 기관 내부 BSC 평가 및 성과급 배분, 성과급 지급률의 적정성 등 			

■ 기관 정관규정/지침의 정비현황

평가항목	세부평가내용
전반적 운용수준	<ul style="list-style-type: none"> • 행안부 지침에 따라 보수규정, 재무회계 규정을 정비하였고, 재무회계 규정 개정을 통해 종료 통장해지를 통한 금융자산관리 체계화, 재정보증보험 납부 규정 신설 및 최소보증액 명시로 자산관리 위험 감소, 유휴자금 단기 정기예금 예치로 수익률을 확대하였음 • 임대료/장비사용료 등 징수 운영실태는 해당사항이 없음 • 이사회 운영 7회, 인사위원회 운영 7회, 인권경영위원회 2회, 노사협의회 4회 등을 개최하였으며, 외부위원 구성비는 평균 81.82%, 외부위원 참여율은 평균 83.86%로 나타남
전년대비 개선수준	<ul style="list-style-type: none"> • 국민권익위원회 채용비리통합신고센터 사규컨설팅에 따른 인사규정 및 채용규정을 정비하였으며, 도 권고에 따른 복무규정 및 재무회계 규정을 개정하였음
우수사항	<ul style="list-style-type: none"> • 행안부 지침 등에 따라 기관 규정을 현행화하였으며 재무회계 규정 정비를 통해 종료 통장해지를 통한 금융자산관리 체계화 등 성과를 창출한 점은 긍정적으로 평가됨
미흡사항 및 개선방안	<ul style="list-style-type: none"> • 각종 위원회 운영에 있어 위원 구성 다각화, 사전안건 공유 및 회의 내 실질적 토론 유도, 위원 활동 평가체계 도입(위원 출석률, 발언 참여도 등) 등 각종 위원회 운영 활성화를 위한 방안 마련이 필요함

■ 홈페이지를 통한 의사소통 활성화

평가항목	세부평가내용
전반적 운용수준	<ul style="list-style-type: none"> • 홈페이지 내 소속시설, 사업안내, 알림마당, 참여마당, 홍보마당, 열린경영, 윤리경영 등 주요기능에 대해 이용자 편의 향상을 위해 홈페이지 기능을 최적화하였음 • 도민의 사회서비스 접근성 제고를 위해 웹 호환성, 웹 개방성, 개인정보보호, 개발 보안, 디자인, 접근성, 유지보수 등 홈페이지 관리 시 주요 고려사항을 검토하여 정보를 적시에 제공하였음 • 홈페이지 업데이트와 기능 재편을 통해 고객과의 의사소통을 강화하였음 • 프로그램 참여 신청 관리, 요일별 이용자 현황 관리, 홈페이지 게시물, 팝업, 방문자 현황 관리 등 정보 접근성 개선을 위한 홈페이지 관리를 고도화하였음 • 지원사업 일정을 시각화하여 주요 정보를 신속하게 공개하였으며 메인화면 단순화로 정보 접근성을 강화하였음
전년대비 개선수준	<ul style="list-style-type: none"> • 홈페이지 기능 개편 및 콘텐츠 강화, 고객과의 소통 기능 강화, SNS 및 디지털 홍보를 강화하였음
우수사항	<ul style="list-style-type: none"> • 정보 접근성 개선, 사용자 경험 개선, 모바일 최적화 등 홈페이지 기능 개편 및 콘텐츠 강화, 온라인 문의상담 시스템 개선, 소셜미디어 및 외부 채널 연계 등 고객과의 소통을 강화한 점은 긍정적으로 평가됨
미흡사항 및 개선방안	<ul style="list-style-type: none"> • 쌍방향 소통기능 활성화(실시간 상담(챗봇 등), 댓글형 피드백 창구 확대(제안/설문/투표 등 적극적 참여 유도 기능 신설) 등 홈페이지를 통한 의사소통 활성화를 위한 지속적인 관리 방안 고도화가 필요함

■ 체계적 성과관리 제도 운영

평가항목	세부평가내용
전반적 운용수준	<ul style="list-style-type: none"> • 전년도 직원평가 전문가 의견수렴을 통한 제도 고도화가 필요하다는 개선 권고사항에 대해 성과평가 자문회의 운영, 성과평가 제도 점검 및 개선을 추진하였음 • PDCA 기반의 관리체계를 마련하여 BSC 기반의 평가체계로 기관 경영목표-부서별 성과목표-개인 성과목표를 연동하였음 • 부서성과평가는 공통지표 30%(기관기여, 예산관리, 의무교육), 고유지표 70%(부서목표(업무 난이도 포함), 개인성과평가는 팀지표 40%, 개인지표 60%로 역량, 업적, 상향·하향 다면평가를 실시하였음

평가항목	세부평가내용
	<ul style="list-style-type: none"> • 평가결과는 보수(성과급 차등 지급, 직무급 포함 고려) 및 인사(승진/보직/부서 배치, 우수직원 가점 부여)에 연계하고 운영상 미비점을 보완하여 개선하고 있음 • 역량평가는 자기평가서를 토대로 공통역량, 리더십역량, 직무역량을 평가함 • 평가결과에 따른 성과급 차등 지급률은 S등급 150%, A등급 125%, B등급 100%, C등급 72%으로 최상위 등급과 최하위 등급이 최대 75%로 성과에 따른 차등지급이 적절한 수준에서 이루어지고 있음 • 사업대표성, 성과기여도, 수행난이도, 지표도전성, 지표유지, 지표연계성을 토대로 난이도 평가를 반영하고 있으나, 성과관리 체계의 신뢰성, 실효성, 공정성 제고를 위해 보다 구체적으로 성과지표의 난이도와 목표수준의 적정성을 반영할 수 있도록 제도 개선이 필요함 • 또한, 정성적인 항목으로 구성되어 있어 역량평가에 대한 보다 구체적인 착안사항을 마련하여 평가의 공정성을 확보할 필요가 있음
전년대비 개선수준	<ul style="list-style-type: none"> • 역량모델링 공통지표 반영, 중간 성과면담 진행, 평가점검 외부전문가 회의 등을 개최하여 평가의 객관성 및 합리성을 제고하였음
우수사항	<ul style="list-style-type: none"> • 기관 경영목표-부서별 성과목표-개인 성과목표를 연동하여 PDCA 관점의 성과관리체계를 수립하고 환류체계를 마련한 점은 긍정적으로 평가됨
미흡사항 및 개선방안	<ul style="list-style-type: none"> • 성과관리 체계의 신뢰성, 실효성, 공정성 제고를 위해 보다 명확하고 구체적으로 성과지표의 난이도와 목표수준의 적정성을 반영할 수 있도록 제도 개선이 필요함 • 개인평가의 공정성 확보를 위해 역량평가항목에 대한 보다 구체적이고 객관적인 착안사항 마련이 필요함

○ 3-2-2. 블라인드 채용제도 도입 및 운영

평가내용	3-2-2. 블라인드 채용제도 도입 및 운영			
	지표특성	정성지표	평가방법	비계량 절대평가
	배점	감점 0.50점	득점	
• 블라인드 채용의 적정성				

내용		여부
1) 입사지원서 내 인적사항 유무		X
2) 면접관 교육 30분 이상 실시 이행 여부		이행
배점	(-0.50점)	감점

○ 3-2-3. 조직 및 인적자원 관리

평가내용	3-2-3. 조직 및 인적자원 관리			
	지표특성	정성지표	평가방법	비계량 절대평가
	배점	2.50점	특점	
	<ul style="list-style-type: none"> • 조직구조의 적합성 <ul style="list-style-type: none"> - 기관의 비전 및 전략목표 달성을 위한 조직구조 적합성 • 조직운영의 효율성 <ul style="list-style-type: none"> - 기관의 비전 및 전략목표의 효율적 달성을 위한 부서 간 인력배치 적합성 • 협업관리 <ul style="list-style-type: none"> - 조직 내 부서간/개인간 협업을 통한 사업수행 사례 여부 			

■ 조직구조의 적합성

평가항목	세부평가내용
전반적 운용수준	<ul style="list-style-type: none"> • 대내외 환경분석 및 중장기 경영전략 달성을 위해 사회서비스 성장 기반 조성, 전략집중 조직구현, 핵심사업 기능 강화 등 3대 조직운영 방향을 설정하여 1본부-1실-3팀으로 조직을 편제하였음 • 사회서비스 성장 기반 조성을 위해 민간지원 강화를 위한 혁신업무 분장 조정, TF팀 업무 일원화로 업무 효율성 제고, 4명 이상으로 부서 단위 운영, 혁신사업 전담 부서 지정, 특화사업 적극 대응 인력을 보강하였음 • 전략집중 조직구현을 위해 조직진단을 실시하여 업무를 조정하고 인력을 재배치하였음 • 핵심사업 기능 강화를 위해 신규 혁신사업 계획 업무를 품질혁신팀으로 업무를 조정하였음 • 대외전략TF팀은 비정규조직인데 복지부 경영평가, 산업박람회 등 주요 업무를 수행하였으나, 이는 대외협력실과 경영기획팀에서 수행가능한 업무임에도 불구하고 TF라는 비정규조직에서 수행하는 등 비효율성 발생함 • 지방공기업 인사조직 운영기준에 따르면 복수 본부 설치는 특별한 사유가 없는 한 정원이 151명 이상이며 이질적인 복수사업을 수행하는 경우에 한하여 설치하도록 되어 있음. 기관의 경우 정원 20명으로 1본부로 구성된 체계가 이 기준에 부합하다고 보기 어려움. 따라서 체계적인 조직진단 및 직무분석을 통해 상위조직 편제 및 부서별 기능에 대한 재검토가 필요함 • 사무위임전결 규칙에 따른 전결범위는 담당 3.54%, 팀장 7.52%. 본부장 30.09%, 원장 58.85%로 원장의 전결권이 상대적으로 높아 효율적인 권한 위임, 관리자 역할과 책임의 균형, 원장의 과도한 업무 부담 완화, 책임경영 강화 관점에서 권한의 하부위임을 검토해 볼 필요가 있음 • 계층구조는 팀원-팀장-본부장-원장으로 3계층구조이며, 직급체계는 1급~6급으로 6직급체계임

평가항목	세부평가내용
전년대비 개선수준	<ul style="list-style-type: none"> 대내외 환경변화와 기관의 설립목적 및 중장기 경영전략 실행을 위한 조직 개편 방향을 설정하여 추진하였음
우수사항	<ul style="list-style-type: none"> 설정된 3대 조직운영 방향에 따라 조직혁신과 업무 프로세스 개선을 중심으로 조직 개편을 검토한 것은 긍정적으로 평가됨
미흡사항 및 개선방안	<ul style="list-style-type: none"> TF조직(대외협력TF 등)에 대한 명확한 운영 기준 마련이 필요함 상위조직(본부편제)의 적정성에 대한 재검토가 필요함 전결권의 적절한 하부위임을 통한 신속한 의사결정, 하위직 리더십 및 책임성 강화가 필요함

■ 조직구조의 효율성

평가항목	세부평가내용
전반적 운용수준	<ul style="list-style-type: none"> 정원 충족률은 정원 20명, 현원 19명 95.00%(결원 1명)로 지방출자출연기관 예산편성지침 및 집행기준 내 결원을 5% 이내 수준에서 정현원 관리가 되고 있으나, 기관의 역할과 업무수행범위가 확대되고 있는 상황에서 여유인력이 많이 없는 관계로 사업 확대에 제약이 발생할 수 있으므로 체계적인 조직진단을 통해 중장기 인력운영방향 모색이 필요함 직급별 정원 충족률은 1급(본부장) 0.00%(정원 1명/현원 0명), 2급 100%(3명/3명), 3급 33.33%(3명/1명), 4급 133.33%(3명/4명), 5급 75.00%(3명/4명), 6급 140.00%(5명/7명)으로 2급은 정원 충족률 100%, 4급과 6급은 각각 133.33%, 140.00%로 현원이 정원을 초과하여 승진적체가 발생할 수 있음. 지방출자출연기관 인사조직지침에 따르면 직급별 정원은 합리적인 체계를 이룰 수 있도록 하여야 하므로 직급별 정현원차 관리를 위한 직급별 적정 인력 분석이 필요함. 다만, 직급별 정원을 초과하여 현원이 있는 것은 일부 승진소요최소연한이 충족되지 못한 이유도 있음 팀별 관리범위는 평균 3.50명으로 최대 5명(경영기획팀)~최소 3명(대외협력실, 시설운영팀, 품질혁신팀)으로 소팀제 편제조직으로 운영되고 있음. 조직진단 및 직무분석을 통한 조직개편과 부서별 적정인력 산정을 통한 부서별 적정 규모의 인력운영과 부서별 인력배치의 구체적인 기준 마련이 필요함 기관은 중장기 인력운영계획 수립이 미흡함. 중장기 인력운영계획은 조직의 지속 가능성과 전략적 인력 수급관리를 위해 반드시 수립되어야 할 핵심 경영 도구이므로 조직의 중장기 전략 및 사업계획, 인력구성 및 운영현황 분석, 인력수급, 인력개발 및 육성 등을 고려하여 예측 가능한 인력관리, 효율적인 자원운용, 그리고 공공성과 생산성을 동시에 확보할 수 있도록 체계적인 중장기 인력운영계획 수립이 필요함 직무중심 인사관리 구축은 1단계 구축을 완료하였으나, 2단계 구축은 이루어지고 있지 않음 직무기술서 구도화를 통해 직무별 이동경력체계 마련(순환배치 가능 직무

평가항목	세부평가내용
	<p>vs. 순환배치 불가능 직무), 역량모델링을 통한 직무역량(직무별 직무역량 도출) 향상을 위한 교육훈련체계 수립, 경력경로 설정에 따른 구체적인 교육과정 연계, 직무 이동 시, 이동 직무에 대한 사전 직무교육 선행체계 마련, 이동관리를 위한 선·후행 직무, 직무수행능력 평가를 위한 직무 KPI, 직무평가를 위한 구체적인 직무수행요건 마련 등 인력계획, 승진, 이동배치, 교육훈련 등 구체적인 제도 운영을 위한 직무중심 인사관리 2단계 구축이 필요함</p> <ul style="list-style-type: none"> • 승진서열명부 작성 시 성과평점점 70%, 경력평점점 30%로 반영하고 있어 근속위주의 승진이 이루어지지 않도록 경력평점점 반영 비율을 20% 이하 수준으로 축소하는 방향으로 검토가 필요함 • 연차저축제도 운영, 연차저축제도 미운영, 연차수당을 지급하고 있음 • 교육만족도 조사 실시(교육니즈, 현업적용도 조사 포함)하여 결과분석-개선 과제 도출-이행계획을 수립하여 추진하였음 • 연차수당 지급을 지양하고 연차축진제도 활성화 및 연차저축제도 도입에 대한 방안 마련이 필요함
전년대비 개선수준	<ul style="list-style-type: none"> • 최소 부서인원 기준(4명) 이상으로 조직을 재정비하고 조직진단을 통한 부서별 표준근무시간 대비 초과업무를 재조정하였음
우수사항	<ul style="list-style-type: none"> • TF팀의 원소속부서와 담당부서 간 지휘체계 일원화를 통해 상시 인력 부족 업무의 대응력을 강화하고 TF팀의 업무추진을 효율화하기 위해 노력한 점은 긍정적으로 평가됨. 다만, TF운영에 대한 명확한 기준 마련이 필요함
미흡사항 및 개선방안	<ul style="list-style-type: none"> • 직급별 정현원차 관리를 위한 직급별 적정인력 분석이 필요함 • 체계적인 조직진단에 기반한 조직개편과 함께 사업 확대 등을 고려한 효율적인 중장기 인력운영방향 모색을 위한 중장기 인력운영계획 수립 및 현실화가 필요함

■ 협업관리

평가항목	세부평가내용
전반적 운용수준	<ul style="list-style-type: none"> • 사업 기획 및 방향 설정, 사업 추진 인력 및 예산 반영, 사업 운영 등 업무 추진 체계도를 설정하여 본부·직영시설·소속시설 참여 협업을 활성화하였음 • 소속시설의 체계적 재정관리 기반 조성 및 협력관계 형성, 본부 및 소속시설 협력체계 구축 및 공동사업 안정적 운영 도모, 시범사업 운영기관의 안정적 운영체계 수립을 위한 지원 및 돌봄 대상 확대에 따른 협업을 통한 업무 체계화 등 시설지원부문의 다양한 협력을 추진하였음 • 사회공헌활동부문은 수해 현장 복구 지원 협업, ESG 실천 활동을 위한 협업, 장수지역 기관 지역발전 협업사업 등을 추진하였음

평가항목	세부평가내용
	<ul style="list-style-type: none"> • 도민지원활동부문은 복지사각지대 연계를 위한 상담창구 운영, 도민 복지 향상 및 도농 격차 해소를 위한 협업 등을 추진하였음 • 또한, 사회서비스 산업박람회 개최, 성과보고회 및 응원 행사, 컨설팅 사업 운영, 도 출연기관 사회공헌활동 부서 간 협업, 경영평가 TF, 복지사각지대 사회서비스 연계를 위한 상담 운영, 긴급돌봄사업 공동 수행 등 부서 간 업무협업을 활성화하였음
전년대비 개선수준	<ul style="list-style-type: none"> • 부서 간 협업체계 강화로 행사운영 효율성 및 전문성을 제고하고, 기관 간 협업을 통한 지원 확대로 수혜 대상이 증가하였음
우수사항	<ul style="list-style-type: none"> • 시설지원부문, 사회공헌활동부문, 도민지원활동부문 등 본부·직영시설·소속 시설 참여 협업을 확대하고 부서 간 업무협업을 통한 성과를 창출한 점은 긍정적으로 평가됨
미흡사항 및 개선방안	<ul style="list-style-type: none"> • 커뮤니케이션 체계 개선, 정보 공유 및 접근성 개선, 성과 및 인센티브 구조 재설계, 조직문화 개선, 업무프로세스 개선 등 조직 내 부서간/개인간 협업을 통한 사업수행을 위한 부문별 개선과제를 발굴 및 실행체계 마련이 필요함

IV

2025년(2024년 실적) 전북특별자치도 출연기관 등 경영평가

고객 만족도 만족도 조사

4. 고객만족도

□ 4-1. 외부만족도 조사

지표 정의		• 기관의 고객을 대상으로 전반적인 서비스 수준 측정 및 사업 추진결과를 만족도 조사 및 전년도 고객만족도 조사결과 개선도와 고객관리 실태 평가					
평가결과		배점	5.00점	득점			
분야	항목	평가지표 및 세부 평가내용			배점	득점	
고객 만족도	만족도 조사	4-1. 외부만족도 조사			5.00점		
		4-1-1. 고객관리 및 지원을 위한 시스템 구축			비계량	0.50점	
		4-1-2. 금년도 고객만족도 조사 결과			계량	3.00점	
		4-1-3. 고객만족도 개선도			계량	1.00점	
		4-1-4. 고객만족을 위한 개선 노력의 적정성			비계량	0.50점	

○ 4-1-1. 고객관리 및 지원을 위한 시스템 구축

평가내용	4-1-1. 고객관리 및 지원을 위한 시스템 구축			
	지표특성	정성지표	평가방법	비계량 절대평가
	배점	0.50점	특점	
	<ul style="list-style-type: none"> • 고객만족 경영계획 수립 및 지원 <ul style="list-style-type: none"> - 고객만족을 위한 로드맵 및 실천방안 마련 • 고객만족 경영계획의 이행정도 및 고객관리 등 운영의 적정성 <ul style="list-style-type: none"> - 고객만족 경영 실천사항, 고객관리 절차 및 방법 수립, 고객불만 처리절차 및 방법 등의 관리체계 			

■ 평가의견

평가항목	세부평가내용
전반적 운용수준	<ul style="list-style-type: none"> • 전년도 내·외부 고객의 만족 개선을 위한 업무를 효율화 및 구성원 역량 강화 추진 방안 마련이 필요하다는 개선 권고사항에 대해 고객 대상 세분화 및 고객별 소통 채널 확대·운영, 고객 서비스 현장 및 매뉴얼 제작으로 고객 관리체계를 마련하였음 • 전년도 내부 만족도 개선을 위한 구체적인 방안 마련이 필요하다는 개선 권고사항에 대해 연도별 내부 만족도 조사 진행 및 추이 점검을 통해 내부 상황변화 점검, 내부 만족도 향상을 위한 근무환경 개선 노력을 진행하였음 • 도내·외 지역 다양한 이해관계자와 효율적 의사소통, 고객서비스 활동 강화로 고객만족 경영마인드 확산, 고객서비스 품질 및 경쟁력 제고와 고객만족도 향상을 위해 고객만족경영 체계도와 고객만족경영 중장기 로드맵을 수립하였음 • 고객만족경영 체계도 및 고객만족경영 중장기 로드맵에 따라 2024년 고객만족경영 내실화를 위해 고객 중심 조직문화 정착, 내외부 고객 협력체계 구축, 고객 중심 사업 확대를 전략적 관점으로 설정하고 있으나, 4대 전략목표에 따른 핵심고객 대상 11개 추진과제에 대한 구체적인 이행계획 및 실행계획, 이행점검 및 환류체계가 마련이 미흡함 • 고객의 유형을 일반도민, 거버넌스, 도내 사회서비스 기관 종사자, 사회서비스 기관 이용자, 집중 지원 대상, 소속시설 이용자로 구분하였으나, 고객유형에 따른 추진과제 도출이 미흡함 • 2024년 11개 고객만족경영 추진과제와 고객만족 경영 실적을 위한 중장기 경영전략의 전략과제-실행과제와 연계되어 있지 않음 • 고객서비스 현장, 고객관리 이행 기준, 고객권리보장 안내 등 고객관리를 위한 기준을 마련하였으며, 핵심관리대상(직접 경험고객, 잠재고객), 관리 가능한 협의의 고객, 광의의 고객(일반도민, 거버넌스)별 관리방안을 마련하였음

평가항목	세부평가내용
	<ul style="list-style-type: none"> • 고객만족경영 실현을 위해 실행력 있는 경영계획 수립(부서별 실행과제와 연계 등), 고객관리시스템(CRM) 고도화, 정기적 이행평가 및 환류체계 구축, 지속적인 고객소통 및 참여 강화가 미흡함. 이를 보완하기 위한 지속적인 개선 노력과 구체적인 실행계획 마련이 필요함
전년대비 개선수준	<ul style="list-style-type: none"> • 홈페이지 상시 운영으로 이용률이 증가(2023년 48,820명, 2024년 85,513명) 하였으며, SNS 노출 정례화로 팔로워 유입이 확대되었음
우수사항	<ul style="list-style-type: none"> • 고객관리의 기준을 체계화하고, 세부 고객별 관리방안을 마련하고 있음
미흡사항 및 개선방안	<ul style="list-style-type: none"> • 고객만족 경영 체계도 및 중장기 로드맵의 추진과제와 중장기 전략과제-실행과제와의 연계성 확보가 필요하며, 추진과제에 대한 구체적인 이행계획 및 실행계획, 이행점검 및 환류체계가 마련이 필요함 • 고객만족도 조사-결과분석-개선과제 도출-이행계획 수립-이행점검 및 환류체계 마련 등 고객만족도 조사에 따른 개선사항 발굴 및 실행력 제고 방안 마련이 필요함

○ 4-1-2. 고객만족도 조사 결과

평가내용	4-1-2. 고객만족도 조사 결과			
	지표특성	정량지표	평가방법	계량 절대평가
	배점	3.00점	득점	
<ul style="list-style-type: none"> 외부고객 만족도조사 결과 				

2025년 외부 만족도조사 점수	배점	득점
90.08점	3.00점	

○ 4-1-3. 전년도 대비 해당연도 고객만족도 개선도

평가내용	4-1-2. 고객만족도 조사 결과			
	지표특성	정량지표	평가방법	계량 절대평가
	배점	1.00점	득점	
<ul style="list-style-type: none"> 전년도 대비 해당연도 고객만족도의 개선도 <ul style="list-style-type: none"> 외부고객 만족도 점수의 개선 정도 				

2025년 만족도조사	2024년 만족도조사	배점	득점
90.08점	90.00점	1.00점	

※ 고객만족도 개선율은 1점을 초과할 수 없으며, 당해연도 고객만족도 점수가 90점 이상인 경우 개선도는 만점으로 평가함

○ 4-1-4. 고객만족을 위한 개선 노력의 적정성

평가내용	4-1-4. 고객만족을 위한 개선 노력의 적정성			
	지표특성	정성지표	평가방법	비계량 절대평가
	배점	0.50점	특점	
	<ul style="list-style-type: none"> 고객불만에 대한 즉각적인 피드백이 이루어지는 등의 고객만족 증진노력 <ul style="list-style-type: none"> - 채널별 고객불만 사항 처리의 적절성 - 고객불만사항 사후관리 및 방지 대책 			

■ 평가의견

평가항목	세부평가내용
전반적 운용수준	<ul style="list-style-type: none"> CS활동 강화(소속시설 워크숍, 홈페이지/SNS관리 등), CS역량 강화(고객서비스 역량 강화, 관리자 교육연수), 고객소통(유관기관 업무협약, 설명회, 간담회, 현장 소통의 날 등) 등 다양한 고객서비스 활동을 전개하였음 민원 접수-민원 파악 및 담당자 대응-사실관계 파악 및 민원 처리-민원 종료 절차로 고객불만 처리에 대한 신속한 대응체계를 구축하였음 홈페이지를 통해 고객과의 의사소통을 강화하였으며, 지원사업 안내 및 교육 신청 마감일 시각화, 정관 및 규정 등 즉시 게시를 통해 고객 접근성 강화 및 편의성을 제공하였음 고객불만 데이터 분석 및 주기적 개선, 고객의견 반영 프로세스 운영, 고객 불만 사후관리 시스템 구축, 예방 조치 등 고객불만사항 사후관리 및 재발 방지 대책 마련이 미흡하며, 고객만족 증진을 위한 고객만족도 전담 조직 운영 및 소통 활성화 노력이 미흡함 또한, 실시간 고객응대 체계 구축, 고객불만 처리 시스템(CRM) 개선, 피드백의 질적 향상, 고객불만 관리 데이터의 전략적 활용, 소통 채널 다변화 및 접근성 개선, 고객불만 처리 프로세스 매뉴얼화 등 고객만족경영을 위한 조직구조, 시스템, 프로세스 전반의 개선 검토가 필요함
전년대비 개선수준	<ul style="list-style-type: none"> 홈페이지 업데이트를 통한 고객 접근성 강화 및 편의성을 제공하였음
우수사항	<ul style="list-style-type: none"> 고객불만 처리에 대한 신속한 대응체계를 구축한 점은 긍정적으로 평가됨
미흡사항 및 개선방안	<ul style="list-style-type: none"> 고객불만 데이터 분석 및 주기적 개선, 고객의견 반영 프로세스 운영, 고객 불만 사후관리 시스템 구축, 예방 조치 등 고객불만사항 사후관리 및 재발 방지 대책 마련이 필요함 고객만족 증진을 위해 고객만족도 전담 조직 운영 및 소통 활성화 방안 마련이 필요함

평가항목	세부평가내용
	<ul style="list-style-type: none"> • 실시간 고객응대 체계 구축, 고객불만 처리 시스템(CRM) 개선, 피드백의 질적 향상, 고객불만 관리 데이터의 전략적 활용, 소통 채널 다변화 및 접근성 개선, 고객불만 처리 프로세스 매뉴얼화 등 고객만족경영을 위한 전반적인 개선 검토를 통해 개선과제를 도출하고 실행을 위한 구체적인 계획 수립이 필요함

□ 4-2. 내부만족도조사

지표 정의		• 조직 내부의 직원만족도 조사결과를 평가				
평가결과		배점	1.00점	득점		
분야	항목	평가지표 및 세부 평가내용		평가방법	배점	득점
고객 만족도	만족도	4-2. 내부만족도조사		계량	1.00점	
	조사	4-2-1. 직원 만족도			1.00점	
2025년 내부 만족도조사 점수			배점	득점		
80.63점			1.00점			

V

2025년(2024년 실적) 전북특별자치도 출연기관 등 경영평가

이행도

경영개선 권고사항 등 이행도 평가

5. 경영개선 권고사항 등 이행도 평가

□ 5-1. 감사결과 보완·개선

지표 정의		• 감사결과 등의 이행 여부와 내용의 적정성을 평가				
평가결과		배점	2.00점	득점		
분야	항목	평가지표 및 세부 평가내용			배점	득점
이행도	경영개선 권고사항 등 이행도 평가	5-1. 감사결과 보완·개선			2.00점	
		5-1-1. 도 감사 등에 대한 이행 여부와 내용의 적정성	계량 /비계량	2.00점		

○ 5-1-1. 도 감사 등에 대한 이행 여부와 내용의 적정성

평가내용	5-1-1. 도 감사 등에 대한 이행 여부와 내용의 적정성			
	지표특성	정량/정성지표	평가방법	계량/비계량 절대평가
	배점	2.00점	특점	
	• 도 행정사무감사 및 감사에 대한 보완·개선 및 이행노력의 적절성			

■ 평가결과

개선과제명				이행여부
• (시정요구) 사회서비스 산업박람회 행사가 개막식을 2번 개최하는 등 행사의 목적에 부합하도록 내실화할 수 있도록 하고 특정인을 띄우기 위한 정치적 행사는 지양할 것을 주문				이행완료
• (시정요구) 사회서비스원 수탁기관이 규모에 비해 많으므로 공공성, 투명성, 전문성 발휘와 서비스와 종사자에 대한 질을 향상시키기 위한 매뉴얼을 마련할 것과 행정사무감사 요구 자료(위원회 명단 누락) 작성 철저				이행완료
• (시정요구) 사회서비스원과 소속시설의 물품 구입 시 수의계약으로 대부분 진행되고 있으므로 집행기준을 마련하여 실시할 것을 주문				이행완료
• (시정요구) 사회서비스원 각종 위원회 구성 시 특정 성별과 지역에 편중되지 않도록 하고 회의 참석률 해촉사유 등을 준수 할 것을 주문				이행완료
• (처리요구) 장수종합재가센터가 센터의 사업 및 기능 재정비, 운영 정상화를 위해 일정기간 시설휴지를 결정했었는데 그 결과보고를 제출·사업계획서 설명을 요구				이행완료
• (건의사항) 전북인복지 플랫폼에 대한 실효성에 의문이있고 보건복지부가 운영하는 복지로와 별반 차이가 없다는 지적 등 도지사 공약사업 이행률을 높이고자 불필요한 프로그램을 만든 것은 아닌가라는 의혹이 있으므로, 전북인복지 플랫폼의 제공서비스의 차별화와 홍보·운영에 철저를 기할 것을 주문				이행완료
• (건의사항) 사회서비스원 소속시설 근로자들에 대한 근로조건과 처우개선을 위한 노력을 주문				이행완료
• (건의사항) 장애인종합지원센터의 기능과 역할을 정립하여 관련 시설의 거점역할을 할 수 있도록 방안을 모색할 것을 주문				이행완료
• (건의사항) 사회서비스원 본부장 채용 관련 내정자가 있다는 의혹이 있는데 정치적 영향을 받지 않는 공정하고 투명한 채용절차를 거칠 것을 주문				이행완료
지적사항	이행사항	이행률	배점	특점
9건	9건	100.00%	2.00점	

□ 5-2. 전년도 경영평가 개선권고사항 이행

지표 정의		• 경영평가 결과 후속조치 및 추진계획의 적정성				
평가결과		배점	3.00점	득점		
분야	항목	평가지표 및 세부 평가내용			배점	득점
이행도	경영개선 권고사항 등 이행도 평가	5-2. 전년도 경영평가 개선권고사항 이행			3.00점	
		5-2-1. 경영평가 결과 후속조치 및 추진계획의 적정성	계량 /비계량	3.00점		

○ 5-2-1. 경영평가 결과 후속조치 및 추진계획의 적정성

평가내용	5-2-1. 경영평가 결과 후속조치 및 추진계획의 적정성			계량/비계량 절대평가
	지표특성	정량/정성지표	평가방법	
	배점	3.00점	특점	
	• 경영평가 결과 후속조치로 추진상황의 이행 여부의 충실도			

■ 평가결과

개선과제명	이행여부
• 기관 특성 고려 및 추진과제, 목표 등을 명확히 한 ESG경영전략 고도화	이행완료
• 중장기 발전전략에 따른 가시적인 로드맵 구축 및 활용	이행완료
• 공정사회 구현을 위한 수요발굴과 과제 추진	이행완료
• 성과목표 전반에 대한 난이도 점검 및 사업의 비중, 지표의 성격 등을 고려한 지표 개선	이행완료
• 국가예산 확보 노력 강화 및 확보 한계 시 공모사업의 탐색부터의 노력 제시 필요	이행완료
• 부서별 협업의 목적 및 시너지에 대한 정의와 이행체계 확립 필요	이행완료
• 인권침해 구제 절차의 모의 운영 및 전문가 자문 등 적정성 확보	이행완료
• 지역 숙원사업 해결 및 자치단체 특수시책 참여 성과 창출을 위한 기관의 접근 방식 개선	이행완료
• 지방공공기관 안전보건가이드라인에 기반한 관리체계 확립 필요	이행완료
• 자체 수입 확대를 위한 구체적인 방안 마련 및 추진	이행완료
• 직원평가 전문가 의견수렴을 통한 제도 고도화	이행완료
• 내·외부 고객의 만족 개선을 위한 업무를 효율화 및 구성원 역량 강화 추진 방안 마련	이행완료
• 내부 만족도 개선을 위한 구체적인 방안 마련	이행완료
• 기관 운영자, 실무자의 역량 강화를 위한 교육과정 개발	이행완료
• 중장기적 관점의 교육사업 발전 방안 마련	이행완료
• 사업계획 수립 과정에서 이해관계자 의견수렴 및 반영체계 강화	이행완료
• 중장기 관점의 소속 시설 종사자 처우개선을 위한 전략 마련	이행완료
• 민간기관과의 협업구조 형성 및 지원사업의 수요확보를 위한 홍보 방안 마련	이행완료
개선사항 개수	이행사항 개수
18건	18건
	이행률
	100.00%

■ 평가결과(23년 평가 개선과제)

개선사항 개수	이행사항 개수	미이행 과제	최종 이행률
6건	6건	0건	100.00%

■ 평가결과(22년 평가 개선과제)

개선사항 개수	이행사항 개수	미이행 과제	최종 이행률
※ 전북특별자치도 사회서비스원은 2022년 신설 기관으로, 2023년(2022년 실적) 경영평가를 수행하지 않았음			

■ 평가결과(종합)

평가항목	세부평가내용
주요내용	<ul style="list-style-type: none"> 최근 3개년 개선과제 총합 18건, 이행완료 18건 이행률 100.00%로 평가됨

지적사항(총합)*	이행사항	이행률	배점	득점
18건	18건	100.00%	3.00점	

* 직전년도 부여 개선과제와 최근 3개년 미이행 과제에 대한 총합

VI

2025년(2024년 실적) 전북특별자치도 출연기관 등 경영평가

특성지표 | 사업성과

6. 교육사업

지표 정의	• 교육사업(일반교육 및 전문교육)에 대한 기관의 추진 노력 및 성과를 평가함				
평가결과	배점	23.00점	득점		
사업영역	평가지표 및 세부 평가내용		평가방법	배점	득점
6. 교육사업	6-1. 교육사업을 위한 계획의 타당성		정성	1.50점	
	6-2. 교육사업을 위한 운영사업 수행노력의 적정성		정성	2.00점	
	6-3. 교육사업 추진성과의 적정성		정량	18.00점	
	6-3-1. 일반교육 실적		정량	9.00점	
	① 일반교육 횟수		정량	4.00점	
	② 일반교육 참여율		정량	5.00점	
	6-3-2. 전문교육 실적		정량	9.00점	
	① 전문교육 횟수		정량	5.00점	
	② 전문교육 참여율		정량	4.00점	
	6-4. 교육사업 환류활동 적정성		정성	1.50점	

□ 6-1. 교육사업을 위한 계획의 타당성

평가내용	6-1. 교육사업을 위한 계획의 타당성			
	지표특성	정성지표	평가방법	비계량 절대평가
	배점	1.50점	특점	
	<ul style="list-style-type: none"> • 비전과 경영환경, 경영목표 달성을 위한 연구계획 수립의 적정성 • 기관의 장·단점 분석을 통한 사업계획의 적정성 제고 노력 • 사업계획 수립 과정상에서 이해관계자 분석을 통한 적정성 확보 노력 • 신규 프로그램 개발 노력 			

■ 평가 의견

평가항목	세부평가내용
전반적 운용수준	<ul style="list-style-type: none"> • 비전을 바탕으로 경영목표, 전략방향, 실행과제 등이 일관성 있게 제시되어 있으며, SWOT 분석을 통해 경영환경 변화에 대응하고 이를 반영한 사업 추진 방향, 사업목표, 성과목표, 실행과제, 성과지표 등을 체계적으로 제시하고 있음 • 중장기 로드맵을 수립하여 명확한 목표와 방향성을 제시함으로써 체계적인 실행 기반을 갖춘 사업계획을 수립함 • 거버넌스 운영과 수요조사, 간담회, 온라인 홍보 등 다양한 의견수렴 채널을 통해 이해관계자와의 소통 강화를 위한 노력을 제시하고 있으며, 수렴된 의견을 사업계획에 반영함으로써 사업의 현실성과 실효성을 높임 • 부서 간 연계와 협력을 강화하고 사회서비스 분야의 확장을 통해 사업의 효율성을 높이고 신규 사업 발굴을 위한 노력과 계획을 제시하고 있음 • 성과지표 도출과정이 체계적으로 제시되어 있으며, 계량 성과지표와 비계량 성과지표가 균형 있게 포함되어 있음 • 직능 분야별 특성을 반영한 맞춤형 교육 지원과 전북특별자치도인재개발원과의 협력을 통해 교육의 양적·질적 향상과 민·관 협력 기반의 교육훈련 체계를 마련함 • 운영 전문성과 효율성 제고를 위한 중간관리자 대상 직급별 전문교육을 계획함. 또한, 교육 참여자 간 네트워크 형성 촉진 및 기관 간 협력 목적을 목적으로 교육 후 기수별 모임을 지원하는 등 사업의 실효성을 높이기 위해 노력함 • 시범사업으로 운영되었던 온라인 교육과정이 '전북특별자치도사회서비스교육원'을 통해 안정적으로 제공될 수 있도록 하였으며, 전년도에 단발성으로 제공된 교육 사업을 연속사업으로 계획함으로써 교육 사업의 고도화를 도모함 • 성과목표에 대한 대부분의 정량지표가 실적 중심으로 구성되어 있어, 성과 평가에 한계가 있음. '교육 추진 횟수'와 '참여 인원'은 공급자 관점의 실적

평가항목	세부평가내용
	<p>수치로 품질 향상 성과를 직접적으로 반영하기 어려움. 전년 대비 이용자 만족도 향상률, 교육 이수 후 업무 적용률, 직무수행능력 향상률(사전/사후) 등 분야별 품질향상을 직접적으로 측정할 수 있는 지표로 보완이 필요함</p>
<p>전년대비 개선수준</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 대·내외적 환경 변화와 중장기 로드맵을 기반으로 현장 실무자의 역량 강화를 위한 교육과정을 체계화하고 교육 제공 주체의 다양화를 도모함 • 직능단체와의 협업 관계 확대를 통해 직능별 맞춤형 교육이 계획되고, 전북 특별자치도인재개발원과의 연계 계획을 통해 협력사업의 안정성이 강화됨 • 기관의 특성과 수요를 반영한 커리큘럼 구성과 현장중심의 인권교육 운영을 통해 사업계획의 타당성과 실행 가능성이 향상됨
<p>우수사항</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 직급별 전문교육을 통해 운영의 전문성 및 효율성을 제고하였으며, 교육 참여자간 네트워크 형성 촉진 및 기수별 모임 지원 등을 통해 사업의 실효성을 높임 • 시범 사업 및 단발성 사업을 안정적으로 확장하여 교육 사업의 고도화를 도모함
<p>미흡사항 및 개선방안</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 성과목표에 대한 정량지표가 실적 중심이 아닌, 품질향상을 직접적으로 측정할 수 있는 지표로 보완되어야 함 • 대부분의 사업이 기존 영역의 확장에 머무르고 있어, 현장의 미충족 욕구 파악, 선진 사례 분석 등을 통해 창의적이고 차별화된 신규 프로그램 개발 노력이 필요함

□ 6-2. 교육사업을 위한 운영사업 수행노력의 적정성

평가내용	6-2. 교육사업을 위한 운영사업 수행노력의 적정성			
	지표특성	정성지표	평가방법	비계량 절대평가
	배점	2.00점	특점	
	<ul style="list-style-type: none"> • 주요업무별 추진계획에 따른 추진내용의 적정성 • 주요업무별 추진 중 발생한 경영환경 변화, 문제점 등에 대한 대응노력 • 안정적 사업운동을 위한 추진 노력 • 사업 활성화를 위한 다양한 시도 및 과정상의 효율성 확보 노력 • 모니터링 및 점검회의를 통한 사업수행 노력 • 교육 계획서, 교육 운영횟수, 교육강좌 평가 등 교육프로그램 운영상의 적정성 			

■ 평가 의견

평가항목	세부평가내용
전반적 운용수준	<ul style="list-style-type: none"> • 성과목표에 따라 수요조사, 자원분석, 인프라 연계 등을 기반으로 교육과정을 체계적으로 설계하였으며, 이를 통해 사업실행 가능성과 교육의 질적 제고를 도모함. 또한, 지역 현안에 맞춘 교육사업 개발 및 현장 중심의 찾아가는 서비스를 통해 실효성을 높임 • 복지 사각지대 해소를 위해 민·관협력체계를 구축하고, 온라인 기반의 소통 기회를 강화함. 유관기관 및 민·관 네트워크를 구축·확대하고 현장과의 지속적인 소통을 통해 사업의 안정성을 확보하고자 노력함 • 교육 사업별 만족도 조사 및 질적 평가와 함께 사업 추진 전반 걸쳐 모니터링 체계를 마련함으로써 사업의 내실화를 다지고, 전문가 자문, 정기적인 내부점검, 사회서비스 분야 주요현안을 논의하는 거버넌스 운영 등을 통해 사업의 효과성과 안전성을 제고함 • 온라인 교육과정을 통해 접근성을 제고함으로써 수요자 중심의 교육 환경 조성하고 교육의 효율성을 확보함 • 소규모 기관별 교육, 현장으로 직접 찾아가는 교육방식 등을 통해 교육의 효과성과 접근성을 높이고자 하였으며, 실제 교육사업의 만족도와 참여도가 향상됨 • 복지사각지대 해소와 양질의 사회서비스 수요 증가에 대응해 교육사업의 안정화 및 전문성 강화를 목적으로 민·관 협력체계를 확대하고 모니터링과 정기적인 내부 관리, 외부 전문가 자문 등을 통해 교육사업의 실효성을 높임 • 교육프로그램 운영상의 적정성과 관련하여 '프로그램 운영 횟수' 산정 근거(예: 전년도 만족도 조사결과와 교육 수요조사)를 명시하여 사업수행의 타당성을 확보해야 함

평가항목	세부평가내용
	<ul style="list-style-type: none"> • 온라인 교육이 실제 현장 서비스의 질 개선에 기여하고 있는지를 확인하기 어려움. 교육 수료 이후 변화 등을 평가할 수 있는 효과성 검증 방안이 필요함(교육 전·후 지식, 태도 등의 비교, 현장 적용도 조사, 이용자 만족도 변화, 서비스 품질 지수 개선 등) • 사후 모니터링만 실시되고 있어, 사업 수행 과정에서의 개선과 조정이 어렵다는 한계가 있음. 연속사업의 경우, 실행 과정에서의 문제점을 조기에 파악하고, 해결하기 위해 중간단계에서 모니터링을 실시할 필요가 있음
전년대비 개선수준	<ul style="list-style-type: none"> • 사회서비스기관 발굴과 현장의 수요조사를 반영하여 현장 중심형 역량강화교육과정이 확대 되었으며, 교육 내용(직급별 교육과정 등)과 교육 형태(소규모 교육 등) 등도 다양해짐 • 전북특별자치도인재개발원과의 협력을 통해 분야별 교육 지원을 강화하고, 지역 맞춤형 교육과정 운영이 이루어지는 등 네트워크 중심의 협력체계를 구축하여 사업의 효과성과 확장성을 높임 • 인권교육에 대한 효과성과 참여율을 높이기 위해 사회서비스 기관의 특성에 맞는 교육내용을 구성하고, 찾아가는 교육을 통해 교육 접근성을 강화하고자 함
우수사항	<ul style="list-style-type: none"> • 소규모 기관별 교육과 현장 방문 교육방식은 교육의 효과성과 접근성을 높이기 위한 노력으로 인정되며, 실제 만족도 및 참여도도 향상됨 • 민·관 협력체계의 확대, 모니터링 및 정기적인 내부 관리, 전문가 자문 등을 통해 안정성 및 전문성을 강화하여 사업의 실효성을 높임
미흡사항 및 개선방안	<ul style="list-style-type: none"> • 교육프로그램 운영상의 적정성과 관련하여 '프로그램 운영 횟수' 산정 근거를 명시해 사업수행의 타당성을 확보해야 함 • 온라인 교육 수료 이후 변화 등을 평가할 수 있는 효과성 검증 방안이 필요함 • 연속사업의 경우, 실행 과정에서의 문제점을 조기에 파악하고, 해결하기 위해 중간단계에서 모니터링을 실시할 필요가 있음

□ 6-3. 교육사업 추진성과의 적정성

평가내용	6-3. 교육사업 추진성과의 적정성			
	지표특성	정량지표	평가방법	계량 절대평가
	배점	18.00점	득점	
	<ul style="list-style-type: none"> • 일반교육 실적 • 전문교육 실적 			

○ 6-3-1. 일반교육 실적

■ 일반교육 횟수

(단위: 회)

구분	목표	실적	달성도
일반교육 횟수	50	52	104.00%
배점	4.00점	득점	

■ 일반교육 참여율

(단위: 명)

구분	목표	실적	달성도
참여인원	1,581	1,530	103.33%
배점	5.00점	득점	

○ 6-3-2. 전문교육 실적

■ 전문교육 횟수

(단위: 회)

구분	목표	실적	달성도
전문교육 횟수	20	22	110.00%
배점	5.00점	득점	

■ 전문교육 참여율

(단위: 명)

구분	목표	실적	달성도
전문교육 참여인원	200	321	160.50%
배점	4.00점	득점	

□ 6-4. 교육사업 환류활동 적정성

평가내용	6-4. 교육사업 환류활동 적정성			
	지표특성	정성지표	평가방법	비계량 절대평가
	배점	1.50점	특점	
	<ul style="list-style-type: none"> • 주요업무별 성과환류 시스템 구축 여부 • 성과환류 활동내용의 적정성 • 자체평가 및 외부평가와 연계한 환류 활동 • 사업추진 성과에 대한 평가 적정성 확보 노력 			

■ 평가 의견

평가항목	세부평가내용
전반적 운용수준	<ul style="list-style-type: none"> • 사업 추진 과정에서의 문제점을 체계적으로 점검하고 개선사항을 반영할 수 있는 환류시스템을 구축·운영하고 있으며, 사업의 성과 제고와 확산에 기여할 수 있는 계획-실행-평가-환류의 선순환 구조체계가 구축되어 있음 • 성과평가를 통해 확인된 요구사항과 문제점을 개선하기 위한 내용이 사업 계획에 포함되어 있음 • 이해관계자 요구를 반영한 수요자 중심의 환류체계를 통해 사업 운영의 개선이 이루어지고 있으며, 지역사회 환경 분석, 성과분석, 모니터링 등 자체 평가와 수요자 대상 욕구 및 만족도 조사 등 외부평가 활동이 다양하게 이루어지고 있음 • 자체평가 및 외부평가에서 도출된 결과를 바탕으로 각 사업의 추진방향을 설정함. 또한, 이를 전년도 성과와 비교함으로써 성과 변화를 확인하고 차년도 사업계획에도 반영하고 있음 • 계량 성과지표와 비계량 성과지표를 활용하여 각 사업에 대한 평가가 이루어지고 있음 • 추진성과평가가 대부분 사업의 횟수나 참여자 수 중심의 단순 비교·분석에 그치고 있어 사업의 질적 성과를 명확히 확인하는데 어려움이 있음. 만족도 조사, 변화 측정 지표 등 다양한 지표를 활용하여 성과평가의 적정성과 신뢰도를 제고할 필요가 있음
전년대비 개선수준	<ul style="list-style-type: none"> • 전년도 평가의 주요 내용과 환류를 통해 확인된 이해관계자의 요구가 사업 계획에 적극 반영되고 있음 • 추진 사업에 대한 환류과정과 계획-실행-평가-환류 단계에서의 활동들이 역동적으로 이루어지고 있음 • 각 사업에 대한 성과가 대부분 증가한 것으로 나타나 사업 추진의 효과성을 확인할 수 있음

평가항목	세부평가내용
우수사항	<ul style="list-style-type: none"> • 다양한 사업에 대해 체계적인 성과환류 시스템이 운영되고 있으며, 자체평가와 외부평가를 통해 사업 운영방식을 지속적으로 개선함 • 전년도 평가 결과 및 이해관계자의 요구가 사업계획에 적극 반영되었으며, 유기적인 환류과정을 통해 사업 운영 발전에 기여함
미흡사항 및 개선방안	<ul style="list-style-type: none"> • 추진성과평가가 단순 비교·분석이 아닌 질적 성과를 명확히 평가할 수 있도록 적정성과 신뢰도를 제고할 필요가 있음

7. 직영 및 소속시설 운영

지표 정의	• 직영 및 수탁시설 운영사업에 대한 기관의 추진 노력 및 성과를 평가함					
평가결과	배점	19.00점	득점			
사업영역	평가지표 및 세부 평가내용			평가방법	배점	득점
7. 직영 및 소속시설 운영	7-1. 직영 및 수탁시설 운영사업을 위한 계획의 타당성			정성	1.50점	
	7-2. 직영 및 수탁시설 운영사업 수행노력의 적정성			정성	2.00점	
	7-3. 직영 및 소속시설 운영 추진성과의 적정성			정량	14.00점	
	7-3-1. 운영 실적			정량	14.00점	
	① 소속시설 운영활성화 지원 실적			정량	8.00점	
	② 직영 및 소속시설 운영에 대한 만족도			정량	6.00점	
7-4. 직영 및 수탁시설 운영사업 환류활동 적정성			정성	1.50점		

□ 7-1. 직영 및 수탁시설 운영사업을 위한 계획의 타당성

평가내용	7-1. 직영 및 수탁시설 운영사업을 위한 계획의 타당성			
	지표특성	정성지표	평가방법	비계량 절대평가
	배점	1.50점	특점	
	<ul style="list-style-type: none"> • 경영환경, 경영목표 달성을 위한 사업계획 수립의 적정성 • 기관의 장·단점 분석을 통한 사업계획의 적정성 제고 노력 • 사업계획 수립과정상에서 이해관계자 분석을 통한 적정성 확보 노력 			

■ 평가 의견

평가항목	세부평가내용
전반적 운용수준	<ul style="list-style-type: none"> • 직영 및 수탁시설 운영과 관련하여 '소속시설 운영지원을 통한 사회서비스 품질 제고'와 '전북형 돌봄체계 구축 기반 마련'이라는 목표를 제시하고 있으며, 이에 따른 주요 사업들도 체계적으로 계획되어 있음 • 정책 방향과 대·내외적 경영여건을 분석하고 전년도 성과분석의 결과를 반영하여 사업계획을 수립하는 등 사업계획 수립의 적정성을 확보하고 있음 • 내부요인과 외부요인을 기반으로 SWOT 분석을 실시하고, 이를 바탕으로 실행과제를 도출함 • 직영 및 수탁시설 대상 사업에 대한 중장기 로드맵을 설정하여 사업에 대한 방향성과 사업계획의 적정성 및 실행 가능성을 확인할 수 있음 • 거버넌스 운영과 다양한 채널을 통한 의견수렴 과정을 통해 이해관계자와의 소통 노력을 확인할 수 있으며, 이러한 의견이 추진계획에 반영됨 • 소속시설 및 내부 부서와의 연계·협력을 강화하여 추진 가능성을 높이고 실효성 있는 사업계획을 수립함 • 중앙정부 및 도 정책방향에 부합하는 시범사업에 공모·선정되어 정책에 적합한 사업이 적절히 계획·추진되고 있음 • 농촌지역 특성을 반영한 맞춤형 아동서비스를 계획·실행하여 사업계획의 타당성과 실행 가능성을 높임 • 전년도 직영 및 소속시설에 대한 개별적 대응에서 진일보하여 당해연도에는 공통된 욕구(회계 전반)를 반영한 집합교육을 계획하여 사업의 체계성을 강화함 • 성과목표가 추상적이고 포괄적으로 제시되어 있으며, 성과지표와의 구분이 미흡함. 또한 '국공립시설, 직영 및 공공센터 운영' 같은 단순 업무내용이 성과목표로 사용되어 적합하지 않아, '체계적이고 안정적인 운영 기반 강화'와 같이 구체적이고 전략적인 목표로 수정되어야 함

평가항목	세부평가내용
	<ul style="list-style-type: none"> 성과지표의 대부분이 실적 중심으로 제시되어 있어, 사업이 달성하고자 하는 질적 변화를 반영하기 어렵다는 한계가 있음
전년대비 개선수준	<ul style="list-style-type: none"> 다양한 성격의 소속기관 특성을 고려하여 기관별 맞춤형 업무를 지원하고 현장에 도움이 되는 지원 대책을 마련하여 제공함 소속시설의 품질관리를 위해 이용자의 질적 변화 관리를 위한 사업추진 계획이 필요하다는 지적에 따라, 수요자의 욕구를 파악하고 변화를 확인하기 위한 다양한 측면의 진단과 조사가 실시됨 소속시설 직원의 전문성 향상 및 처우개선을 위한 노력이 사업계획에 반영되어 있음
우수사항	<ul style="list-style-type: none"> 중앙정부 및 도 정책방향에 부합하는 사업이 적절히 계획·추진되고 있음 농촌지역 특성을 반영한 맞춤형 아동서비스를 계획·실행하여 사업계획의 타당성과 실행 가능성을 높임 전년도 직영 및 소속시설에 대한 개별적 대응에서 진일보하여 당해연도에는 공통된 욕구(회계 전반)를 반영한 집합교육을 계획하여 사업의 체계성을 강화함
미흡사항 및 개선방안	<ul style="list-style-type: none"> 성과목표가 추상적이고 포괄적으로 제시되어 있으며, 성과지표와의 구분이 미흡함. 또한 단순 업무내용이나 실적 중심이 아닌 구체적이고 전략적인 목표로 수정되어야 함

□ 7-2. 직영 및 수탁시설 운영사업 수행노력의 적정성

평가내용	7-2. 직영 및 수탁시설 운영사업 수행노력의 적정성			
	지표특성	정성지표	평가방법	비계량 절대평가
	배점	2.00점	특점	
	<ul style="list-style-type: none"> • 주요업무별 추진계획에 따른 추진내용의 적정성 • 주요업무별 추진 중 발생한 경영환경 변화, 문제점 등에 대한 대응노력 • 안정적 사업운영을 위한 추진 노력 • 사업 활성화를 위한 다양한 시도 및 과정상의 효율성 확보 노력 • 모니터링 및 점검회의를 통한 사업수행 노력 			

■ 평가 의견

평가항목	세부평가내용
전반적 운용수준	<ul style="list-style-type: none"> • 성과목표 달성을 위한 적절한 실행과제가 운영되었으며, 주요업무별 추진계획에 따라 추진내용이 명확한 논리적 연계성을 바탕으로 적절하게 수행됨 • 각 사업의 효율성 제고를 목표로 사업배경, 추진방향, 개선점과 한계점이 함께 제시되는 등 실행과제의 도출과정이 체계적으로 서술되어 있고 사업 내용 또한 구체적으로 제시되어 있음 • 추진배경과 분석, 대응전략, 담당자의 고민을 제시함으로써 사업 추진 과정에서 발생할 수 있는 상황을 사전에 점검하고 대비하고자 함 • 구체적인 사업 방향과 사업의 일관성을 보장하는 사업별 실적 및 구체적인 활동이 제시되어 있음 • 사업이 안정적으로 운영될 수 있도록 지방자치단체, 소속기관 간 유기적 협력관계를 구축하였으며, 소속시설 유형별 특성에 맞는 지원이 체계적으로 이루어질 수 있도록 전문가 자문, 내부 부서 간 업무 조율 및 협업이 이루어짐 • 새로운 수요에 대한 대응으로 신규 위·수탁사업 및 시범사업을 추진함으로써 소속시설 운영 사업의 활성화를 도모함 • 이용자 중심의 사업운영이 이루어질 수 있도록 법인과 소속시설의 공통된 가치를 공유하고 소통체계를 다양화함 • 사업 추진 과정을 구조화(욕구파악, 과제실행, 과제점검, 평가 및 활용)하여 정기적으로 모니터링을 실시하고, 이를 통해 사업의 효과성과 성과를 높이고자 함 • 정기적인 내·외부 점검체계를 통해 사업의 실행 과정과 내용을 지속적으로 확인하고 있음 • 소속시설의 특성과 운영 여건을 반영하여 성과관리체계를 마련하고, 종사자의 욕구와 현장의 문제점을 반영하여 소속시설에 실효성 있는 지원(예: 회계운영 가이드)을 제공함

평가항목	세부평가내용
	<ul style="list-style-type: none"> • 복지사각지대를 발굴하고 복지서비스 접근이 취약한 지역을 대상으로 농촌형 이동복지사업을 추진함 • 직영 및 소속시설의 요구를 반영한 맞춤형 업무 지원과 모니터링 체계를 운영하며, 전문가 연계 컨설팅을 통해 종사자의 전문성과 만족도를 제고함 • 사회서비스 기관들 간 연계와 보건복지부 공모사업 선정 등을 통해 고령화와 청장년층 1인 가구 증가 등 환경변화에 따른 새로운 수요에 적극 대응하고 있으며, 이를 통해 전북형 돌봄체계 구축의 기반을 마련함 • 소속시설 간 협력 및 네트워크 다양화를 통해 사업의 효과성을 높이고 지역 간 격차 해소를 위해 농촌형 이동복지 지원을 제공하는 등 복지서비스 사각지대 감소와 농촌지역 복지서비스 접근성을 강화함
전년대비 개선수준	<ul style="list-style-type: none"> • 소속시설 직원의 전문성 향상을 위해 비슷한 유형의 소속기관 간 협업, 운영가이드 발간 및 배포, 정기회의 개최 등 체계적인 지원이 이루어짐 • 소속시설 유형별 특화사업을 발굴·지원하고, 소속시설과 사회서비스원 간 정기적인 업무교류를 통해 소통을 강화함으로써 소속시설이 안정적으로 운영될 수 있는 환경을 조성함 • 보건복지부 공모사업에 선정되는 등 환경변화에 따른 새로운 수요에 적극 대응하고 있으며, 소속시설 직원의 전문성 및 처우개선을 위해 노력함
우수사항	<ul style="list-style-type: none"> • 니즈를 반영한 맞춤형 업무지원, 모니터링 체계 운영 및 전문가 연계 컨설팅 등을 통해 전문성과 만족도를 제고함 • 사회서비스 기관들 간의 연계 및 공모사업 등을 통해 환경변화에 따른 새로운 수요에 적극 대응하며 전북형 돌봄체계 구축의 기반을 마련함 • 소속시설 간 협력 및 네트워크 다양화를 통해 사업의 효과성을 제고하고, 지역 맞춤형 서비스를 통해 복지서비스 사각지대를 줄이고, 접근성을 강화함
미흡사항 및 개선방안	<ul style="list-style-type: none"> • 열약한 시설에 대한 위·수탁 비율 확대와 함께 기존 시설의 민간이전 가능성에 대한 검토 및 중장기적 로드맵 마련이 바람직함 • 농촌형 이동복지사업 등이 안정적이고 지속적으로 제공될 수 있도록 하는 대응 방안이 필요해 보임

□ 7-3. 직영 및 소속시설 운영 추진성과의 적정성

평가내용	7-3. 직영 및 소속시설 운영 추진성과의 적정성			
	지표특성	정량지표	평가방법	계량 절대평가
	배점	14.00점	득점	
	• 운영 실적			

○ 7-3-1. 운영실적

■ 소속시설 운영활성화 지원 실적

(단위: 회)

구분	목표	실적	달성도
소속시설 운영활성화 지원 실적	29	39	134.48%
배점	8.00점	득점	

■ 직영 및 소속시설 운영에 대한 만족도

(단위: 점)

만족도조사 결과		94.10	
목표		90.00	
배점	6.00점	득점	

□ 7-4. 직영 및 수탁시설 운영사업 환류활동 적정성

평가내용	7-4. 직영 및 수탁시설 운영사업 환류활동 적정성			
	지표특성	정성지표	평가방법	비계량 절대평가
	배점	1.50점	특점	
	<ul style="list-style-type: none"> • 주요업무별 성과환류 시스템 구축 여부 • 성과환류 활동내용의 적정성 • 자체평가 및 외부평가와 연계한 환류 활동 • 사업추진 성과에 대한 평가 적정성 확보 노력 			

■ 평가 의견

평가항목	세부평가내용
전반적 운용수준	<ul style="list-style-type: none"> • 사회서비스 품질 제고와 관련하여 주요사업에 대한 운영성과 환류시스템을 구축하고 있으며, 계획-운영-평가-환류의 각 단계에 따른 점검 과정을 통해 전체와 부분이 유기적으로 연결되어 있음 • 운영성과 환류가 실적 중심의 '결과'와 '개선내용'만으로 구성되어 있어 개선내용의 타당성을 확인하지 못함 • 실적 중심의 성과목표와 개선내용이 제시되어 있으나 논리적 연관성은 확인하기 어려움 • 정기적인 내·외부평가가 이루어지고 있으며, 평가 내용을 차년도 사업계획 수립에 반영하고 각 사업의 추진방향을 결정함 • 다양한 측면에서 소속시설 품질관리를 위한 수요조사가 실시되었으며, 개별 인터뷰, FGI 등 심층적인 모니터링 방법을 활용하여 이용자의 만족도뿐만 아니라 서비스 이용 전·후의 질적 변화를 구체적으로 파악함으로써, 향후 사업 방향 설정과 서비스 개선에 실질적인 근거를 제공함 • 직영 및 수탁시설 운영사업과 관련된 각 사업별 성과평가가 전년 성과대비 증감률과 성과분석으로 제시되어 있음 • 계량 성과분석과 비계량 성과분석이 균형있게 제시되어 있으나 성과지표가 대부분 지원 횟수 등 실적으로 제시되어 있음 • 심층적인 모니터링과 수요조사를 통해 이용자의 질적변화까지 구체적으로 파악하였으며, 향후 사업 방향 설정 및 서비스 개선에 타당성을 제고함 • 소속시설의 욕구를 체계적으로 파악하고, 특성에 부합하는 맞춤형 지원 사업을 추진하여 현장 만족도 및 사업 효과성을 높임 • 성과지표가 '소속시설 운영지원 횟수'같은 양적 실적 중심에 치우쳐 있어, 성과 개선의 근거로 활용하는 데에 한계가 있어, '만족도 변화, 새롭게 지원된 프로그램 수' 등 질적 평가로의 전환이 필요함

평가항목	세부평가내용
전년대비 개선수준	<ul style="list-style-type: none"> • 지역사회 현안 분석을 통해 새로운 사업에 추진하고, 지역 내 위·수탁 기관을 확대함으로써 전북형 돌봄 추진체계 구축을 위한 기반 마련에 기여함. 이는 실질적인 서비스 이용의 증가 등을 통해 확인할 수 있음 • 소속시설에 대한 욕구조사 결과를 반영하여, 시설 유형에 특화된 맞춤형 지원사업(성과관리체계 구축, 회계업무 지원, 외부 전문가 연계 컨설팅 등)을 제공함으로써 소속시설 종사자의 전문성과 업무 만족도가 전년 대비 향상됨 • 주요업무별 운영성과 환류시스템이 체계적으로 구축되어 있으며, 성과 환류를 위한 다양한 방법의 점검(심층면접, FGI 등)과 내·외부 평가를 정기적으로 진행함. 또한 사업 평가를 기반으로 각 사업에 대한 방향성을 설정하고 차년도 사업계획에 반영함
우수사항	<ul style="list-style-type: none"> • 체계적인 모니터링 및 수요조사를 통해 이용자의 질적 변화까지 구체적으로 파악하였으며, 사업 방향 설정 및 개선에 반영하여 만족도 및 사업 효과성을 제고함
미흡사항 및 개선방안	<ul style="list-style-type: none"> • 성과지표가 양적 실적 중심에 치우쳐 있어 질적 평가로의 전환이 필요함 • 성과 환류의 경우 사업 결과와 개선내용만을 제시하기보다 결과-문제점 및 원인-개선내용과 같이 성과환류의 흐름이 논리적으로 제시될 필요가 있음

8. 근로조건 및 종사자 처우개선 실적

지표 정의	• 근로조건 및 종사자 처우 개선을 위한 계획의 타당성				
평가결과	배점	13.00점	특점		
사업영역	평가지표 및 세부 평가내용		평가방법	배점	특점
8. 근로조건 및 종사자 처우개선 실적	8-1. 근로조건 및 종사자 처우 개선을 위한 계획의 타당성		정성	1.50점	
	8-2. 근로조건 및 종사자 처우 개선을 위한 사업 수행노력의 적정성		정성	2.00점	
	8-3. 근로조건 및 종사자 처우 개선을 위한 추진성과의 적정성		정량	8.00점	
	8-3-1. 일자리 제공 실적		정량	6.00점	
	① 정규직 종사자 비율		정량	6.00점	
	8-3-2. 인권보호체계 구축		정량	2.00점	
	① 인권보호체계 구축을 위한 노력		정량	2.00점	
8-4. 근로조건 및 종사자 처우 개선을 위한 사업 환류활동 적정성		정성	1.50점		

□ 8-1. 근로조건 및 종사자 처우 개선을 위한 계획의 타당성

평가내용	8-1. 근로조건 및 종사자 처우 개선을 위한 계획의 타당성			
	지표특성	정성지표	평가방법	비계량 절대평가
	배점	1.50점	특점	
	<ul style="list-style-type: none"> • 경영환경, 경영목표 달성을 위한 사업계획 수립의 적정성 • 기관의 장·단점 분석을 통한 사업계획의 적정성 제고 노력 • 사업계획 수립과정상에서 이해관계자 분석을 통한 적정성 확보 노력 			

■ 평가 의견

평가항목	세부평가내용
전반적 운용수준	<ul style="list-style-type: none"> • 사업계획에 제시된 사업 방향과 실행 과제가 경영환경 및 목표와 일관성 있게 구성되어 있음 • 정부정책, 내·외부환경, 이해관계자의 욕구를 분석하고 이를 기반으로 대상 사업, 성과목표, 실행과제, 성과지표가 체계적으로 제시되어 있음 • 사업 수립의 적합성을 높이기 위해 SWOT분석을 실시하고 다양한 유형의 소속시설별 특성을 반영한 사업을 수립하고자 함 • 근로조건 및 종사자 처우 개선을 위한 각 사업의 체계적인 추진 계획과 실행 방안을 마련하기 위해 중장기 로드맵을 설정함 • 거버넌스 운영과 공식·비공식 소통 채널을 통해 파악한 이해관계자의 욕구와 대·내외 환경 분석 내용을 사업계획에 반영함 • 유관기관과의 업무 협약을 통해 사업을 발굴하였으며, 사업의 실행력을 높이기 위한 부서 간 연계·협력 내용을 사업계획에 포함함 • 종사자의 고용 안정성과 인사관리 체계 강화를 위해 직접 고용 및 정규직 비율 확대를 추진함 • 이해관계자의 의견을 수렴하고 내·외부적 한계를 파악함으로써, 처우 개선을 위한 방안과 중장기 계획이 보다 실질적이고 체계적으로 수립됨 • 성과지표가 서비스 제공횟수 등 단순한 실적으로 제시되어 있음. 실제 목표 달성 수준을 평가할 수 있도록, 종사자의 역량 변화나 소진 완화 정도 등 질적 변화를 반영할 필요가 있으며, 성과지표를 수치로 제시한 경우, 해당 수치의 산출근거를 명확히 제시해 성과목표의 현실성 및 타당성을 확보하고 평가의 객관성을 보장해야 함
전년대비 개선수준	<ul style="list-style-type: none"> • 전년도 외부지적 사항이었던 소속 시설 종사자의 처우개선과 관련하여 중·장기계획을 수립하고, 이를 기반으로 호봉 산정 기준 변경, 수당 신설 등 종사자의 처우 개선을 위한 실질적인 계획이 수립됨

평가항목	세부평가내용
	<ul style="list-style-type: none"> • 예산부족 및 지자체간 예산 배정의 상이함으로 종사자의 처우개선 계획 수립에 어려움이 있었음에도 불구하고, 소속시설 종사자의 처우개선을 위한 중·장기계획 수립과 실행계획이 이루어짐 • 내·외적 여건, 이해관계자 수요조사 분석을 통해 채용지원, 후생복지 활용 안내 및 점검, 인권 규칙 제·개정 지원 등 새로운 사업내용이 추가·확장됨
우수사항	<ul style="list-style-type: none"> • 직접 고용 및 정규직 비율 확대를 통해 고용 안정성 및 인사관리 체계 강화를 달성함 • 이해관계자의 의견 수렴 및 내외부 한계 파악을 통해 실질적이고 체계적인 종사자 처우개선 중장기 계획을 수립함
미흡사항 및 개선방안	<ul style="list-style-type: none"> • 성과지표는 단순 수치가 아닌 질적 변화를 반영해야 하며, 수치로 제시할 경우, 산출 근거를 명확히 제시해 타당성 및 객관성을 확보해야 함

□ 8-2. 근로조건 및 종사자 처우 개선을 위한 사업 수행노력의 적정성

평가내용	8-2. 근로조건 및 종사자 처우 개선을 위한 사업 수행노력의 적정성			
	지표특성	정성지표	평가방법	비계량 절대평가
	배점	2.00점	특점	
	<ul style="list-style-type: none"> • 주요업무별 추진계획에 따른 추진내용의 적정성 • 주요업무별 추진 중 발생한 경영환경 변화, 문제점 등에 대한 대응노력 • 안정적 사업운영을 위한 추진 노력 • 사업 활성화를 위한 다양한 시도 및 과정상의 효율성 확보 노력 • 모니터링 및 점검회의를 통한 사업수행 노력 			

■ 평가 의견

평가항목	세부평가내용
전반적 운용수준	<ul style="list-style-type: none"> • 배경 분석과 대응 전략을 기반으로 성과 목표에 부합하는 실행 과제를 제시함으로써, 목표와의 적합성을 높이고자 하였으며, 계획한 내용과 실제 추진 내용이 일치하며, 추진 결과가 성과로 이어지고 있음 • 인권경영 및 ESG경영에 대한 관심, 사회복지시설 종사자 처우개선의 필요성 등 환경변화에 대응하여 인권·ESG 경영교육 및 활동을 지원하고, 종사자의 처우개선을 위한 사업이 포함되어 있음 • 주요 사업의 추진 과정에서 발생할 수 있는 문제를 사전에 고려하고, 이를 해결하기 위한 노력이 계획에 포함되어 있음 • (다함께돌봄센터 간) 네트워크 구축을 통해 공동 프로그램을 개발하고, 소속 시설의 인권 지침 컨설팅을 위한 인프라를 마련하는 등 안정적인 사업 운영을 위한 체계를 구축하고 있음 • 사업 추진을 위한 내부 부서 간 업무 조율과 협업이 이루어지고 있으며, 전문가 자문을 통해 사업을 전문적이고 안정적으로 추진하고 있음 • '회계 결산 합동 사무', '소식시설 연합홍보', '다함께돌봄 공동프로그램 개발' 등 부서 및 소속시설 간 연계 협력을 통해 사업의 효율성을 제고하고자 함 • 정기적인 운영회의 개최와 회계 운영 가이드 배포 등을 통해 사업의 원활한 추진을 도모하고 있음 • 욕구파악-과제실행-과제점검-평가 및 활용의 모니터링 관리체계를 통해 성과지표에 따른 운영성과를 관리하고 있음 • 정기적으로 내·외부 차원의 과제 관리가 이루어지고 있으며, 모니터링을 통해 파악된 문제점과 이에 대한 해결 노력이 제시되어 있음 • 예산 부족 및 지자체 간 예산 배정의 차이에도 불구하고, 호봉 산정 기준 변경 및 수당 신설 등 종사자 처우 개선을 위해 주무부서와 지속적인 협업을 추진하여 가시적인 성과를 도출함

평가항목	세부평가내용
	<ul style="list-style-type: none"> • 인권규칙의 제·개정, 찾아가는 인권교육, 인권집담회 등을 통해 인권 보호 체계의 실효성을 강화하고, 종사자의 인권 인식 제고와 소통 활성화를 도모함 • 사업별 성과목표를 측정하기 위한 지표 Pool과 점검 과정이 마련되어 있으나, 횡수 중심의 실적에서 벗어나 성과 달성 여부를 보다 정밀하게 평가할 수 있는 구체적이고 실효성 있는 지표의 보완이 필요함
전년대비 개선수준	<ul style="list-style-type: none"> • 복리후생 제도 활성화를 통해 소속시설 종사자 처우 개선에 힘쓰고 있으며, 전북특별자치도 노인보호전문기관의 이전에 따른 리모델링비 지원을 통해 근무 환경 개선과 업무 효율성 향상을 도모함 • 종사자의 전문성 향상과 소진 예방을 위해 욕구 기반의 교육·연수를 확대하고, 교육 내용의 질적 향상과 운영의 체계화를 통해 실효성을 높이고 있음 • 소속시설 종사자의 인권을 보호하기 위해 인권보호체계구축사업을 확대하여 운영하고 있음 • 소속시설의 안전한 근무환경 조성을 위해 재난안전점검 매뉴얼을 배포하고 보완 및 점검 활동을 강화함
우수사항	<ul style="list-style-type: none"> • 주무부서와의 지속적인 협업을 추진하여 호봉산정기준 변경, 수당 신설 등의 가시적인 성과를 도출함 • 인권규칙의 제·개정, 찾아가는 인권교육, 인권집담회 등을 통해 인권 보호 체계의 실효성을 강화하고, 종사자의 인권 인식 제고와 소통 활성화를 도모함
미흡사항 및 개선방안	<ul style="list-style-type: none"> • 사업별 성과목표 측정시, 횡수 중심의 실적에서 벗어나 성과 달성 여부를 보다 정밀하게 평가할 수 있는 구체적이고 실효성 있는 지표로 보완이 필요함

□ 8-3. 근로조건 및 종사자 처우 개선을 위한 추진성과의 적정성

평가내용	8-3. 근로조건 및 종사자 처우 개선을 위한 추진성과의 적정성			
	지표특성	혼합	평가방법	절대평가
	배점	8.00점	특점	
<ul style="list-style-type: none"> • 일자리 제공 실적 • 인권보호체계 구축 				

○ 8-3-1. 일자리 제공 실적

■ 정규직 종사자 비율

(단위: 명)

구분	종사자 수	정규직 종사자 수	정규직 종사자 비율
인원	116	104	89.66%
목표	80.00%	달성도	112.07%
배점	6.00점	특점	

○ 8-3-2. 인권보호체계 구축

■ 인권보호체계 구축을 위한 노력(비계량 절대평가/ 2점)

배점	특점
2.00점	

세부평가내용

- 대·내외적으로 사회복지 종사자 대상 인권교육의 필요성이 강조되는 가운데, 사회복지 종사자의 인권 보호를 강화하기 위한 인권보호체계를 구축하고, 인권교육의 실효성을 높이기 위한 방안을 마련함
- 종사자의 인권 보호 강화를 위해 제도적·조직적 개선 노력을 기울이고 종사자의 의견을 적극 수렴하여 실질적인 인권 보호 방안을 마련하고자 함. 구체적으로는 인권 관련 규칙의 제·개정을 통해 예방 및 보호 체계를 강화하고, '찾아가는 인권교육'을 통해 교육 접근성과 참여도를 높임. 또한 연차별로 '인권집담회'를 운영하여 현장의 인권 이슈와 정보를 공유하고, 종사자와의 소통을 활성화함

□ 8-4. 근로조건 및 종사자 처우 개선을 위한 사업 환류활동 적정성

평가내용	8-4. 근로조건 및 종사자 처우 개선을 위한 사업 환류활동 적정성			
	지표특성	정성지표	평가방법	비계량 절대평가
	배점	1.50점	특점	
	<ul style="list-style-type: none"> • 주요업무별 성과환류 시스템 구축 여부 • 성과환류 활동내용의 적정성 • 자체평가 및 외부평가와 연계한 환류 활동 • 사업추진 성과에 대한 평가 적정성 확보 노력 			

■ 평가 의견

평가항목	세부평가내용
전반적 운용수준	<ul style="list-style-type: none"> • 근로조건 및 종사자 처우개선과 관련된 주요사업별 성과환류 시스템을 구축하고 있으며, 사업계획 수립, 사업운영, 사업반영, 점검 및 검증의 각 단계와 유기적으로 연결되어 있음 • 성과환류 활동내용의 적성과 관련하여 성과목표, 성과목표 달성 정도, 개선 노력 등이 제시되어 있음 • 성과목표 달성을 위한 개선 내용은 제시되어 있으나, 해당 개선안이 도출된 과정이나 근거는 명확하게 제시되지 않음 • 환류 활동의 일환으로 소속시설 종사자를 대상으로 한 내부평가와 외부 전문가의 자문을 통한 외부평가가 함께 이루어지고 있음 • 내부평가와 외부평가 결과를 바탕으로 각 사업의 방향성을 설정하고, 해당 내용이 차년도 사업계획에 반영되는 환류 활동이 이루어지고 있음 • 외부자문 및 인권영향 평가 결과를 바탕으로 종사자 처우 개선과 인권보호체계 강화를 위한 구체적 조치를 이행하였으며, 인권지침 컨설팅과 인권 규칙 제·개정을 통해 이해관계자의 인권침해 예방을 위한 제도적 기반을 강화함 • 근로조건 및 종사자의 처우개선과 관련된 주요사업별 성과평가가 전년 성과대비 증감률과 성과분석으로 제시되어 있음 • 계량 성과분석과 비계량 성과분석이 균형있게 제시되어 있으나 성과지표가 대부분 지원 횟수 등 실적으로 제시되어 있어 전문성 향상이나 소진 예방 등의 질적 성과를 충분히 반영하지 못함
전년대비 개선수준	<ul style="list-style-type: none"> • 소속시설 종사자의 처우개선과 관련하여 이해관계자 만족도 조사를 실시하고, 이를 토대로 자치단체와의 협의를 거쳐 개선 방안을 마련하고 추진함 • 주요업무에 따른 운영성과 환류시스템이 체계적으로 구축되어 있으며, 정기적인 내·외부 평가를 통해 성과 환류가 이루어지고 있음

평가항목	세부평가내용
우수사항	<ul style="list-style-type: none"> • 자체평가와 외부평가를 연계한 환류활동을 통해 근로조건 및 종사자 처우개선과 관련된 주요사업들의 추진 방향을 설정하고, 사업계획에 적극 반영함 • 외부자문 및 인권영향 평가를 토대로 종사자 처우개선 및 인권보호 조치를 이행하고, 제도 정비를 통해 인권침해 예방 체계를 강화함
미흡사항 및 개선방안	<ul style="list-style-type: none"> • 주요사업별 성과목표에 대한 타당성을 확보하기 위해서 수치로 설정된 성과지표들에 대한 산출 근거가 제시되어야 함 • 성과목표의 특성에 맞는 지표를 통해 실질적인 변화와 효과를 측정할 수 있도록 개선이 필요함

9. 민간제공기관 지원(자율지표)

지표 정의	• 사회서비스 민간제공기관 지원에 대한 기관의 추진 노력 및 성과를 평가함				
평가결과	배점	5.00점	특점		
사업영역	평가지표 및 세부 평가내용		평가방법	배점	특점
9. 민간제공기관 지원 (자율지표)	9-1. 민간제공기관 지원을 위한 계획의 타당성		정성	0.50점	
	9-2. 민간제공기관 지원을 위한 사업 수행노력의 적정성		정성	0.50점	
	9-3. 민간제공기관 지원을 위한 추진성과의 적정성		정량	2.00점	
	9-3-1. 민간기관 지원활동 실적		정량	2.00점	
	① 민간기관 지원활동 횟수		정량	0.50점	
	② 민간기관 지원활동 만족도		정량	1.50점	
	9-4. 민간제공기관 지원을 위한 사업 환류활동 적정성		정성	0.50점	
9-5. 자율지표의 적정성		정성	1.50점		

□ 9-1. 민간제공기관 지원을 위한 계획의 타당성

평가내용	9-1. 민간제공기관 지원을 위한 계획의 타당성			
	지표특성	정성지표	평가방법	비계량 절대평가
	배점	0.50점	특점	
<ul style="list-style-type: none"> • 경영환경, 경영목표 달성을 위한 사업계획 수립의 적정성 • 기관의 장·단점 분석을 통한 사업계획의 적정성 제고 노력 • 사업계획 수립과정상에서 이해관계자 분석을 통한 적정성 확보 노력 				

■ 평가 의견

평가항목	세부평가내용
전반적 운용수준	<ul style="list-style-type: none"> • 민간제공기관 지원을 위한 사업계획의 사업 방향과 실행 과제가 경영환경 및 목표와 일관성 있게 구성되어 있으며, 정부정책, 내·외부환경, 이해관계자의 욕구를 분석하고 이를 기반으로 대상사업, 성과목표, 실행과제, 성과지표가 체계적으로 제시되어 있음 • 사업계획 수립의 적합성을 높이기 위한 SWOT분석이 이루어졌으며, 이를 기반으로 실행과제들이 도출됨 • 민간제공기관 지원을 위한 각 사업의 구체적 내용과 실행 방안을 마련하기 위한 중장기 로드맵이 제시되어 있음 • 거버넌스 운영과 공식·비공식 소통 채널을 통해 이해관계자의 욕구를 파악하고, 대·내외 환경을 고려하여 도출된 요구 분석 내용을 사업계획에 반영함 • 사업계획 수립을 위해 이해관계자의 의견 분석, 직능단체와의 협업, 관련 기관과의 연계 및 협력이 이루어짐 • 사업계획에서 전문컨설턴트의 사회서비스 현장에 대한 이해도를 높이기 위한 노력, 사회서비스 기관 대상 수요조사 기반의 소진 예방 프로그램 기획, 우수사례 공모전을 통한 민간 사회서비스 기관의 ESG 활성화 등을 통해 사업의 실효성을 제고함 • 전년도 경영평가에서 제기된 '민관기관 컨설팅의 지속성 부족 및 참여 확대 필요' 지적사항을 반영하여, 기관의 부담을 줄일 수 있는 기초적인 컨설팅 교육 프로그램을 기획·제공하였으며, 실제 민간기관의 컨설팅 참여율 증가로 이어짐 • 주요사업의 성과목표와 성과지표가 단순한 실적 수치 중심으로 제시되어 있어, 실제 성과 달성도를 구체적이고 객관적으로 평가할 수 있도록 '컨설팅 분야 확대, 운영방식 다양화' 등 실질적 변화를 반영하는 구체적이고 적절한 성과지표를 개발·도입하고 체계적으로 점검할 필요가 있음

평가항목	세부평가내용
전년대비 개선수준	<ul style="list-style-type: none"> • 컨설팅에 대한 참여도와 만족도를 높이고, 컨설팅에 대한 인식을 개선하기 위해 방문, 온라인 등 컨설팅 방식의 다양화와 경영컨설팅, 인권지침컨설팅, 품질관리 종합컨설팅 등 컨설팅 분야의 확대가 이루어짐. 또한 컨설팅 후 월별 모니터링을 통해 컨설팅 효과의 연속성을 확보하고자 함 • 사회서비스 기관 종사자의 소진 예방을 지원하기 위해 이해관계자를 대상으로 체계적인 수요조사를 실시하였으며, 분석 결과를 바탕으로 관련 사업을 확대하여 계획함 • 캠페인, 체험 프로그램, 우수사례 공모전 등 구체적인 ESG 실천 계획을 확대함으로써 민간 사회서비스 기관의 ESG 활성화를 도모함
우수사항	<ul style="list-style-type: none"> • 기관의 부담을 줄일 수 있는 기초적인 컨설팅 교육 프로그램을 기획·제공하여 민간기관의 컨설팅 참여율이 증가함 • 전문컨설턴트의 이해도 제고, 수요조사 기반의 프로그램 기획, 우수사례 공모 등을 통해 사업의 실효성을 제고함
미흡사항 및 개선방안	<ul style="list-style-type: none"> • 주요사업의 성과를 반영할 수 있도록 성과목표 및 지표를 단순한 실적 수치 중심에서 구체적이고 실질적인 지표로 개선하고 이를 체계적으로 관리해야 함

□ 9-2. 민간제공기관 지원을 위한 사업 수행노력의 적정성

평가내용	9-2. 민간제공기관 지원을 위한 사업 수행노력의 적정성			
	지표특성	정성지표	평가방법	비계량 절대평가
	배점	0.50점	특점	
	<ul style="list-style-type: none"> • 주요업무별 추진계획에 따른 추진내용의 적정성 • 주요업무별 추진 중 발생한 경영환경 변화, 문제점 등에 대한 대응노력 • 안정적 사업운영을 위한 추진 노력 • 사업 활성화를 위한 다양한 시도 및 과정상의 효율성 확보 노력 • 모니터링 및 점검회의를 통한 사업수행 노력 			

■ 평가 의견

평가항목	세부평가내용
전반적 운용수준	<ul style="list-style-type: none"> • 배경 분석과 대응 전략, 담당자의 고민을 바탕으로 성과 목표에 부합하는 실행 과제를 제시함으로써, 목표와의 연계성을 강화하고자 함 • 실행과제에 대한 내용 검토와 품질관리를 위한 모니터링 시스템을 통해 추진계획에 따라 실행과제의 추진 내용이 적절하게 이행되고 있는지 확인할 수 있음 • 도정의 목표 달성 및 사회서비스 기관의 역할 강화라는 지역사회 환경 변화에 대한 대응과 현장의 욕구를 반영하여 협력체계를 구축하고 소통채널을 확대하는 등 운영전략을 마련함 • 주요 사업에 대한 현안을 파악하고 이를 해결할 수 있는 방안을 제시함으로써 사업이 원활하게 추진될 수 있도록 함 • 주요 사업의 안정적 운영을 위해 민관 네트워크를 구축하고 사회서비스 현장과의 소통을 강화함 • 사업의 원활한 추진을 위해 내부 부서 간 업무 조율과 협업이 이루어지고 있으며, 전문가 자문을 통해 사업이 전문적이고 안정적으로 진행될 수 있도록 함 • 주요 사업의 추진 효율성을 높이기 위해 사회서비스 분야의 주요 현안을 논의하고 다양한 채널을 통해 현장의 의견을 수렴하여 사업에 반영함 • 사업이 효과적으로 추진될 수 있도록 사회서비스 분야별 접근과 유관기관과의 연계 및 협력이 이루어짐 • 사업 수행이 성과로 연결될 수 있도록 성과지표 기반의 모니터링 시스템을 운영·관리하고 있음 • 사업 수행에 대한 내부 관리와 이해관계자 모니터링을 통해 사업을 관리하고 있으며, 모니터링을 통해 파악된 문제점과 이에 대한 해결 노력 및 성과가 제시되어 있음

평가항목	세부평가내용
	<ul style="list-style-type: none"> • 운영회의 등을 통해 전문 컨설턴트의 사회서비스 현장에 대한 이해를 제고하고, 현장 관계자에게는 컨설팅에 대한 긍정적 인식 변화를 유도하는 활동을 병행함. 이를 통해 상호 신뢰와 협력을 바탕으로 컨설팅 사업이 추진될 수 있도록 함 • 사회서비스 현장의 의견을 최우선으로 반영하는 접근, 인권 지침 컨설팅 지원과 같은 신규 사업의 추가, 품질관리 종합 컨설팅 지원과 같은 기존 사업의 확장 등 주요 업무에 대한 대응이 유연하게 이루어짐 • 사회서비스 기관들의 ESG 실천에 대한 인식을 강화하고 만족도를 높이기 위한 새로운 사업들이 시도됨 • 사후 모니터링만 실시되고 있어, 사업 수행 과정에서의 개선과 조정이 어렵다는 한계가 있음. 연속사업의 경우, 실행 과정에서의 문제점을 조기에 파악하고, 해결하기 위해 중간단계에서 모니터링을 실시할 필요가 있음
전년대비 개선수준	<ul style="list-style-type: none"> • 컨설턴트와 현장 관계자에 대한 적극적인 개입을 통해 전문 컨설팅이 원활히 이루어지도록 하였으며, 인권지침컨설팅, 우수사례 공모전과 같이 지역 사회 환경 변화와 수요자 욕구를 반영한 신규 사업을 추진하는 등 사업 활성화를 위한 다양한 시도가 이루어짐 • 사업의 원활한 추진을 위해 현장의 의견을 적극 반영하고, 사업 내용과 추진 방식에 대한 지속적인 고민과 조정이 이루어짐 • 신규 사업 개발 및 성과 창출을 위해 전북특별자치도, 중앙사회서비스원, 대한변호사회, 노무사회 등 유관 기관과 긴밀하게 연계·협력함
우수사항	<ul style="list-style-type: none"> • 운영회의 등을 통해 전문 컨설턴트의 현장에 대한 이해도를 높이고, 현장 관계자의 인식 개선을 유도하여 상호 신뢰와 협력 기반을 강화함 • 현장의 의견 최우선 반영, 신규 사업 추진, 기존 사업의 확장 등 주요 업무에 대한 대응이 유연하게 이루어짐 • ESG 실천에 대한 인식을 강화하고 만족도 재고를 위한 새로운 사업들을 시도함
미흡사항 및 개선방안	<ul style="list-style-type: none"> • 연속사업의 경우, 실행 과정에서의 문제점을 조기에 파악하고, 해결하기 위해 중간단계에서 모니터링을 실시할 필요가 있음

□ 9-3. 민간제공기관 지원을 위한 추진성과의 적정성

평가내용	9-3. 민간제공기관 지원을 위한 추진성과의 적정성			
	지표특성	정량지표	평가방법	계량 절대평가
	배점	2.00점	득점	
• 민간기관 지원활동 실적				

○ 9-3-1. 민간기관 지원활동 실적

■ 민간기관 지원활동 횟수

(단위: 회)

구분	목표	실적	달성도
민간기관 지원활동 횟수	180	204	113.33%
배점	0.50점	득점	

■ 민간기관 지원활동 만족도

(단위: 점)

구분	목표	실적	달성도
만족도 점수	85.00	96.00	112.94%
배점	1.50점	득점	

□ 9-4. 민간제공기관 지원을 위한 사업 환류활동 적정성

평가내용	9-4. 민간제공기관 지원을 위한 사업 환류활동 적정성			
	지표특성	정성지표	평가방법	비계량 절대평가
	배점	0.50점	특점	
	<ul style="list-style-type: none"> • 주요업무별 성과환류 시스템 구축 여부 • 성과환류 활동내용의 적정성 • 자체평가 및 외부평가와 연계한 환류 활동 • 사업추진 성과에 대한 평가 적정성 확보 노력 			

■ 평가 의견

평가항목	세부평가내용
전반적 운용수준	<ul style="list-style-type: none"> • 민간제공기관 지원과 관련된 주요사업별 성과환류 시스템을 구축하고 있으며, 사업계획 수립, 사업운영, 사업반영, 점검 및 검증 등 각 단계와 유기적으로 연결되어 있음 • 성과환류 활동내용의 적성과 관련하여 성과목표와 그 달성 정도가 제시되어 있으며, 성과목표 달성을 위한 개선 노력이 제시되어 있음 • 성과목표와 결과에 따른 내용이 제시되어 있으며, 결과를 기반으로 한 개선 내용이 기술되어 있음 • 환류 활동으로 소속시설 종사자를 대상으로 한 내부평가와 외부 전문가의 통한 외부평가가 균형있게 이루어지고 있으며, 평가 결과를 바탕으로 각 사업의 방향성을 설정하고, 해당 내용이 사업계획에 반영되는 환류 활동이 이루어지고 있음 • 민간제공기관 지원과 관련된 주요사업별 성과평가가 전년 성과대비 증감률과 성과분석으로 제시되어 있음 • 계량 성과분석과 비계량 성과분석이 제시되어 있으나 계량 성과지표의 대부분이 지원 횟수 등 실적으로 제시되어 있음 • 전년도 경영평가에서 지적된 민간기관 컨설팅의 지속성과 참여 확대 과제를 해결하기 위해, 기관 종사자의 의견을 반영한 사업(컨설팅 분야 확대, 다양한 방식의 컨설팅 제공)이 진행되는 등 체계적인 환류활동이 이루어짐 • 각 사업의 성과지표는 성과목표의 특성에 맞게 구체적이고 적절하게 제시되어야 하며, 단순 컨설팅 횟수 대신 참여자 및 이용자의 만족도 변화 등 품질 향상을 객관적으로 평가할 수 있는 지표를 도입하여 성과 측정의 정확성을 제고해야 함

평가항목	세부평가내용
전년대비 개선수준	<ul style="list-style-type: none"> • 내부·외부평가의 의견을 기반으로 사업의 환류 활동을 전개함으로써 사업의 질적 향상과 개선을 도모함 • 주요 사업에 따른 성과목표, 결과, 개선과정이 체계적으로 제시되어 있으며, 이를 통해 성과환류 활동의 적정성을 확인할 수 있음
우수사항	<ul style="list-style-type: none"> • 자체평가와 외부평가를 연계한 환류활동을 통해 민간제공기관 지원과 관련된 주요사업들의 추진 방향을 설정하고 사업계획에 적극 반영하고 있음 • 기관 종사자의 의견을 반영한 사업 추진 등을 통해 체계적인 환류활동을 시행함
미흡사항 및 개선방안	<ul style="list-style-type: none"> • 성과지표로 제시된 실적 산정의 근거를 제시하여 주요사업별 성과목표에 대한 타당성을 확보해야 함 • 주요사업의 성과를 반영할 수 있도록 성과목표 및 지표를 단순한 실적 수치 중심에서 구체적이고 실질적인 지표로 개선하고 이를 체계적으로 관리해야 함

9-5. 자율지표의 적정성

평가내용	9-5. 자율지표의 적정성			
	지표특성	정성지표	평가방법	비계량 절대평가
	배점	1.50점	특점	
	• 자율지표의 적정성			

■ 평가 의견

평가항목	세부평가내용
전반적 운용수준	<ul style="list-style-type: none"> • 사회서비스기관의 품질 향상에 대한 요구는 사회서비스원 설립의 주요 배경이 되었으며, 이를 반영하여 민간제공기관 지원을 자율지표로 선정함. 사회서비스원이 제공하는 교육사업, 직영 및 수탁시설 운영, 근로조건 및 종사자 처우개선, 민간제공기관 지원 등에 해당하는 다양한 사업을 추진함으로써 도내 사회서비스기관의 품질 향상에 기여하고 있음 • 특히 민간제공기관 사업의 경우 민간 사회서비스 기관의 서비스 품질 향상을 위해 기존 사업을 고도화하거나 범위를 확장함으로써, 기관의 역량 강화와 사회서비스의 전반적인 질적 수준 향상에 기여하고 있음 • 컨설팅 종료 이후에도 민간기관에 대한 체계적인 모니터링을 통해 개선사항의 이행 여부를 점검하고, 필요한 경우 추가적인 피드백과 지원을 제공함으로써 개선 효과가 지속될 수 있도록 함 • 컨설팅 분야를 확대하고, 온·오프라인 방식을 병행하여 소규모 민간기관의 참여를 높이고자 노력함. 특히 전문 컨설턴트와 현장에 대한 개입을 통해 컨설팅 효과를 강화하고자 함 • ESG를 실천하는 다양한 사례를 발굴하고, 신규 사업의 확장을 통해 사회서비스 기관의 ESG 활성화에 기여함
전년대비 개선수준	<ul style="list-style-type: none"> • 민간제공기관의 실질적인 수요를 반영하여 컨설팅 분야를 세분화하고, 대면·비대면 등 다양한 방식으로 컨설팅을 운영함으로써 기관별 여건을 고려한 맞춤형 지원이 이루어질 수 있도록 함 • 민간제공기관 대상 안전관리 컨설팅의 경우, 단순한 안전점검에 그치지 않고 지속적인 자체 관리가 이루어질 수 있도록 관리 방법에 대한 내용을 포함하여 진행함 • 민간제공기관의 ESG 경영에 대한 인식 제고와 실질적인 실천 확산을 위해, 관련 교육 및 홍보는 물론, 기관의 참여를 유도할 수 있는 새로운 사업을 기획·추진함
우수사항	<ul style="list-style-type: none"> • 컨설팅 종료 이후에도 체계적인 모니터링을 통해 이행 여부 점검, 추가적인 피드백 및 지원 제공을 통해 효과성을 제고함

평가항목	세부평가내용
	<ul style="list-style-type: none"> • 컨설팅 분야를 확대하고, 온·오프라인 방식을 병행하여 소규모 민간기관의 참여를 높였으며, 전문 컨설턴트 도입으로 컨설팅 효과를 강화함 • ESG를 실천하는 다양한 사례를 발굴하고, 신규 사업의 확장을 통해 사회서비스 기관의 ESG 활성화에 기여함
미흡사항 및 개선방안	<ul style="list-style-type: none"> • 도내 사회서비스기관을 대상으로하는 체계적이고 전략적인 사업 추진이 요구되며, 중복사업 조정 및 소외지역 대상의 신규 사업 발굴이 필요함 • 컨설팅의 자발적 참여를 높이기 위해 우선 참여 기회 제공 및 우수기관 현판 부여 등 인센티브 제도 도입을 검토할 필요가 있음

2025년(24년 실적) 전북특별자치도 출연기관 등 경영평가

제4장. 개선권고과제

개선권고과제	
공통지표	<input type="checkbox"/> 1-1. 경영이념 <ul style="list-style-type: none"> • 중장기 발전계획과 연계된 연간 경영계획 수립 및 단계별 추진목표 고도화 • 복지사각지대, 취약계층 대상 별도 전략수립 및 맞춤형 성과지표 개발 <input type="checkbox"/> 2-1. 도 정책반영 <ul style="list-style-type: none"> • 전북인복지 플랫폼 개인정보 보호 강화 및 주기적 보안점검 체계화 <input type="checkbox"/> 2-2. 사회적 책임 <ul style="list-style-type: none"> • 고립·은둔 청년·시니어 대상 복지서비스 발굴 • 사이버 보안사고 포함 종합 안전매뉴얼 구축 및 대응체계 강화 <input type="checkbox"/> 3-1. 건전재정운영 <ul style="list-style-type: none"> • 주요사업별 성과분석 기반 예측시나리오 수립 및 재정대응 전략 고도화 • 예산 집행률 제고 위한 집행계획·차이분석·사후관리 체계 강화 <input type="checkbox"/> 3-2. 조직운영 <ul style="list-style-type: none"> • 전결권 하부위임 강화 통한 신속한 의사결정 및 책임성 제고 • 직급별 적정인력 분석 및 직급별 정현원차 관리체계 구축 • 조직문화·업무프로세스·성과구조 개선 통한 협업체계 고도화 <input type="checkbox"/> 4-1. 외부만족도 조사 <ul style="list-style-type: none"> • 고객만족도 중장기 로드맵과 전략·실행과제 간 연계성 강화 • 고객만족도 전담조직 운영
특성(사업) 지표	<input type="checkbox"/> 교육사업 <ul style="list-style-type: none"> • 연속사업 중간단계 모니터링 도입 통한 실행과정 문제점 조기 파악 • 온라인 교육 수료 이후의 교육 효과성 검증체계 마련