

2024년(2023년실적) 논산시

논산시청소년행복재단 경영평가 결과보고서 (종합)

CONTENTS

제1장 경영평가 개요	3
I. 평가의 목적	4
II. 평가 근거	4
III. 추진 방향	4
IV. 평가의 범위	4
V. 평가의 주요 내용	5
VI. 평가지표의 측정방법	6
VII. 분야 별 평가지표 총괄 및 평가내용	14
제2장 경영평가 종합	15
I. 기관 현황	16
II. 분야 별 종합의견	18
III. 평가결과 총괄표	21
IV. 경영평가 결과 개선과제	22
제3장 분야별 경영평가 결과	23
I. 지속가능경영	24
II. 경영성과	43
III. 사회적가치	52
부록. 고객만족도 조사 결과	68

2024년(2023 실적) 논산시 출자출연기관
경영평가 결과 보고서

제1장

경영평가 개요

I

평가의 목적

- ☐ 경영성과에 대한 체계적이고 합리적 평가를 통해 경영효율화와 지속적인 경영개선을 유도하고 책임경영체제 확립에 기여하기 위함
- ☐ 기관 경영성과에 대한 합리적이고 체계적인 평가
- ☐ 평가결과에 따른 개선방향 도출로 환류체계 구축과 경영개선 유도
- ☐ 지역 발전을 위한 정책목표 공유와 시정 기여도 제고

II

평가 근거

- ☐ 지방자치단체 출자·출연 기관의 운영에 관한 법률 제11조, 제28조

III

추진 방향

- ☐ 기관 운영수준의 명확한 진단과 경영성과의 합리적 평가
- ☐ 평가의 전 과정을 통해 기관 경영역량 향상 도모
- ☐ 평가결과의 활용도 제고를 위한 경영개선방향 제시 등 환류 강화

IV

평가의 범위

- ☐ 시간적 범위: 2023년 1월 1일 ~ 2023년 12월 31일
- ☐ 공간적 범위: 논산시청소년행복재단

V

평가의 주요 내용

□ 등급 부여기준

- 평가결과에 따라 5단계로 평가등급 부여(가, 나, 다, 라, 마)

가	나	다	라	마
90점 이상	80점 이상	70점 이상	60점 이상	60점 미만

□ 기타 고려사항

- 비리 등 도덕성 등 문제로 사회 문제화 된 기관은 등급 부여 시 별도 고려 가능
- 경영실적평가와 관련하여 금품·향응 제공 등 공정한 평가를 저해한 기관은 원칙적으로 최하등급을 부여하되, 부정의 정도를 고려하여 '지방출자·출연기관운영심의위원회' 심의를 거쳐 상향조정 가능
- 허위·오류 발견 시 아래 기준에 따라 처리하고, 필요 시 '지방출자·출연기관 운영심의위원회' 심의를 거쳐 최하등급을 부여하거나 평가급 지급 제외 가능

고의성 여부	중대성 정도	결과 처리
허위 발견 시	중대한 사안	해당지표 0점 처리 / 최하등급 부여
	경미한 사안	해당지표 0점 처리 / 평가등급 1단계 하향조정
오류 발견 시	중대한 사안	해당지표 0점 처리
	경미한 사안	해당지표 점수 보정

※ 중대/경미의 판단기준: 허위·오류의 정도가 해당지표의 실제 받아야 할 점수에 50% 이상 영향을 끼친 경우

□ 연도의 구분(2024년 평가 기준)

- 평가대상연도 또는 당해연도는 2023년도를 의미
※ 2024년 경영평가는 2023년도 실적에 대한 경영평가를 의미하므로, 평가대상연도 또는 당해연도는 2023년도를 의미
- 전년도는 2022년도를 의미
- 직전 3개년 실적 평균은 2020년 ~ 2022년도의 실적을 평균한 값을 의미

□ 가중치, 평점과 득점

- 가중치 : 평가지표의 중요도를 반영하여 평가지표에 부여된 배점을 의미
- 평점 : 평가지표에 대한 평가점수를 100점 만점으로 표시한 점수로, 지표정의서에 정의된 평가방법에 따라 점수를 산정
- 평가지표의 평점은 0점 미만이 되거나 100점을 초과할 수 없음(감점제 적용 지표 제외)
- 둘 이상의 별도 평점산식을 합산하여 지표의 평점을 산정하는 경우 각 산식의 평점은 0점 미만이 되거나 각 산식에 부여된 만점을 초과할 수 없음
- 득점 : 평가지표의 가중치에 평점을 곱하여 산출된 평가점수로서, 소수점 셋째 자리에서 반올림하여 소수점 둘째 자리까지 표시

□ 상향지표와 하향지표

- 상향지표 : 수치가 클수록 경영성적이 좋은 지표를 의미
※ (예) 영업수지비율
- 하향지표 : 수치가 작을수록 경영성적이 좋은 지표를 의미
※ (예) 금융부채비율

□ 정성지표 평가방법

- ※ 자율평가 항목의 경우, 지방자치단체별 개별방법으로 평가 가능
(2차원 매트릭스 평가, A+ - E0 등 가능, 단, 결과는 9개 등급으로 산출)
- 정성지표는 9단계 절대평가 방법으로 평가하되, 평가 대상기관의 조직·인력 규모 등 경영여건을 고려하여 평점을 부여
- 세부평가내용 각 항목에 대해서 개별적으로 절대평가 방법을 적용하여 득점을 구한 후 항목별 득점을 합산하여 평가지표의 총득점을 산정

<평가등급 구분 및 평점>

구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급	9등급
평 점	100점 ~ 90점	90점 미만 ~ 80점	80점 미만 ~ 70점	70점 미만 ~ 60점	60점 미만 ~ 50점	50점 미만 ~ 40점	40점 미만 ~ 30점	30점 미만 ~ 20점	20점 미만 ~ 0점

○ 평가기준

- 지표별 추진실적이 아래 평가기준을 어느 정도 충족하는가를 토대로 평가
- ☞ 1등급 : 90점 이상~100점
 - 평가지표에서 요구하는 평가내용을 충분히 만족하는 경우
 - 특별한 경영개선노력의 결과로 과거실적을 훨씬 상회하는 경우
 - 주어진 경영여건에서 최선을 다한 것으로 판단되고 해당부서 직원들의 업무연찬 노력정도가 객관적 자료에 의하여 현저하게 인정되는 경우
- ☞ 2등급 : 80점~90점 미만
 - 1등급에서 요구하는 기준을 대부분 충족하나, 1등급 수준에는 다소 못 미친다고 인정되는 경우
- ☞ 3등급 : 70점 ~ 80점 미만
 - 평가지표에서 요구하는 평가내용을 대체로 만족하는 경우
 - 전기 평가 지적사항 및 비효율적인 부문을 개선하는 등 상당한 노력이 인정되는 경우
 - 창의력을 발휘하여 자의적인 업무수행을 하였으나, 개선의 여지가 일부 있는 경우
- ☞ 4등급 : 60점 ~ 70점 미만
 - 3등급에서 요구하는 기준을 대부분 충족하나, 3등급 수준에는 다소 못 미친다고 인정되는 경우
- ☞ 5등급 : 50점 ~ 60점 미만
 - 평가지표에서 요구하는 평가내용을 다소 만족하는 경우
 - 과거에 비해 실적이 양호하거나, 주어진 여건 하에서 당연히 기대되는 실적을 달성한 경우

☞ 6등급 : 40점 ~ 50점 미만

- 평가지표에서 요구하는 사항에 미흡한 경우
- 사업실적 미달, 예산낭비 요소 등이 발견되며, 부진사업에 대한 분석 및 개선노력이 미흡한 경우
- 해당부서 직원들의 노력의 정도가 미흡하여 과거수준의 실적에 다소 미달하는 경우

☞ 7등급 : 30점 ~ 40점 미만

- 6등급에서 요구하는 기준에 해당하나, 6등급 수준에는 다소 못 미친다고 인정되는 경우

☞ 8등급 : 20점 ~ 30점 미만

- 평가지표에서 요구하는 사항을 결여한 경우
- 사업실적이 지극히 불량하거나 집행 상 중대한 결점이 있는 경우

☞ 9등급 : 0점 ~ 20점 미만

- 8등급 기준에 미달할 뿐 아니라, 문제점·결점에 대한 인식이 약하고, 대책강구 등 개선 검토 의지가 없다고 인정되는 경우

□ 정량지표 평가방법

※ 정량지표 평가시 지방자치단체 고유방법(난이도평가, 목표부여(B) 등)이 있을 경우 이를 사용하여 평가 가능하나, 평가결과를 행정안전부에 제출할 때는 제안모델상의 평가방법을 적용하여 산출한 결과를 함께 제출하여야 함

- 정량지표는 과거실적, 추세 등을 고려하여 기준목표에 따른 달성도를 평가
 - 원칙적으로 ① 목표 대 실적, ② 목표부여, ③ 단계별평가 방법 중 지표성격에 가장 부합된다고 판단되는 하나의 방법을 선택하여 평가하되
2021년 실적의 경우 코로나19 상황에 따른 해당 기관의 실적변동 수준에 따라 ④ 맞춤형 평가 방법을 적용
 - 기관 간 평가의 형평성을 고려하여 평가유형 별로 동일한 지표에 대해서는 특별한 사유(신설 등)가 없는 한 동일한 평가방법을 적용
- 평가가 불가능한 지표 및 분할 평가지표 중 평가가 불가능한 부분에 대해서는 이를 평가에서 제외하고 총점환산방식을 적용
 - 총점환산방식은 총점환산방식을 적용하여야 하는 모든 평가지표(세부평가내용 포함)를 제외한 나머지 지표의 평균평점을 해당지표의 평점으로 부여하는 것을 의미
- 세부평가내용 각 항목을 개별적으로 평가하여 득점을 구한 후 항목별 득점을 합산하여 평가지표의 총득점을 산정
- 평점계산, 개선도 평가, 가중치 등에 대하여 지표정의서에 별도로 명시된 경우에는 그에 따름

① 목표 대 실적

- 적용대상
 - 목표 대 실적 방법은 신규사업 또는 전년도 실적이 없을 경우, 평가에 이용되는 분모가 100을 넘길 수 없을 때 사용
 - 신규사업 등과 같이 증가율을 평가하기 어렵거나 객석점유율, 가동률 등과 같이 실적의 증가가 100을 넘지 않는 경우에 사용
- 목표달성도 계산
 - 관련 지표정의서에서 별도의 평가방법을 제시하지 아니한 경우, 해당 기관이 제시한 목표를 근거로 하여 다음과 같이 목표달성도를 계산

$$\text{목표달성도}(Y) = \frac{\text{실적}}{\text{목표}}$$

- 평점 계산
 - 목표달성도가 높을수록 경영성적이 좋은 상향지표와 낮을수록 경영성적이 좋은 하향지표로 구분하여 다음과 같이 계산

상향지표	평점 = 목표달성도(Y) × 100점
하향지표	평점 = $\frac{1}{\text{목표달성도}(Y)} \times 100\text{점}$

- 평점의 상·하한치는 각각 100점을 초과하거나 0점에 미달할 수 없음

○ 목표 사정

- 목표는 예산(1차 추경 시는 본예산, 2차 이상 추경 시는 1차 추경예산을 기준) 또는 별도자료에 의하거나, 자체적으로 설정하여 지방자치단체에 통보한 것 중 하나를 지표성격을 고려하여 인정하되, 다음의 경우에는 평가위원이 목표를 조정할 수 있음

- 전년 대비 목표치증가율이 사업비용증가율보다 낮은 경우(상향지표)
- 전년 대비 목표치감소율이 사업비용증가율보다 낮은 경우(하향지표)
- 전년 대비 목표치증가율이 GDP증가율보다 낮은 경우(상향지표)
- 전년 대비 목표치감소율이 GDP증가율보다 낮은 경우(하향지표)
- 평가년도 목표치가 전년도 실적치보다 낮은 경우(상향지표)
- 평가년도 목표치가 전년도 실적치보다 높은 경우(하향지표)
- 기관 간 평가의 형평성에 현저한 문제가 있다고 판단되는 경우

- 이는 사업수익목표달성도와 같이 목표가 비율이 아닌 수치로 표현되는 경우에 국한하며, 단위사업의 종결 등으로 인한 경우는 제외

○ 목표 변경

- 정부 및 지자체 정책의 변경 등 불가피한 사정이 있어 경영목표를 변경한 경우, 변경한 목표를 중심으로 평가
- 다만, 변경한 목표는 객관적 자료에 의해 경영평가단으로부터 타당성을 인정받을 경우로 한정

○ 예외사항

- 재무제표를 토대로 목표비율을 산정하는 지표(예: 영업수지비율)의 경우, 추정재무제표가 없거나 발생주의에 의한 예산편성이 아니면 0점으로 처리

○ 극단치 처리

- 상향지표의 목표가 음수(-)인 경우에는 하향지표의 평가방법에 따름
- 실적이 목표보다 양호한 경우 평점은 100점으로 처리
- 목표가 영(0)인 경우의 평점은 목표부여 방식의 극단치 처리방법(전년도 실적이 영(0)인 경우)에 따름

② 목표부여

○ 목표달성도 계산

- 해당지표에 부여된 최고·최저목표를 기준으로 다음과 같이 목표달성도를 계산

$$\text{목표달성도}(Y) = \frac{\text{실적} - \text{최저목표}}{\text{최고목표} - \text{최저목표}}$$

○ 평점 계산

- 다음 산식에 따라 평점을 계산하되, 평점의 상·하한치는 각각 100점을 초과하거나 0점에 미달하지 않도록 함

$$\text{평점} = \text{목표달성도}(Y) \times 100\text{점}$$

○ 목표 부여

- 최고·최저목표는 지표성격 등을 고려하여 이론상 최고·최저치, 기준치에 일정률을 곱하여 산출하는 방법, 과거실적을 기준으로 통계분포에 의하는 방법, 경영목표를 감안하는 방법 등을 적용할 수 있음(지표정의서에 기준치 및 목표부여 방식 명시)
- 상향지표의 경우 최고목표는 기준치×110%, 최저목표는 기준치×50%를 부여하고, 하향지표의 경우 최고목표는 기준치×90%, 최저목표는 기준치×150%를 부여(시설 용량 등 지표 특성에 따라 별도의 목표 부여 가능)

상향지표	하향지표
최고목표 : 기준치 × 110%	최고목표 : 기준치 × 90%
최저목표 : 기준치 × 50%	최저목표 : 기준치 × 150%

※ 최고목표와 최저목표는 이론상 가능한 최고치 또는 최저치를 초과할 수 없음

- 목표 설정을 직전 3개년 실적의 평균으로 하는 경우, 전년도 실적이 없는 경우는 '목표 대 실적'방법으로 평가하고, 1개년 또는 2개년 실적만 존재하는 경우에는 1개년 실적 또는 2개년 실적의 평균값을 기준치로 함

○ 극단치 처리방법

- 상향지표의 기준치 실적이 음수(-)인 경우에는 하향지표 평가방법 적용
- 기준치 실적이 영(0)인 경우의 평점은 다음과 같이 부여함

구 분	평 점	
	상향지표	하향지표
당해연도 실적 > 0	100점	0점
당해연도 실적 = 0	83.33점	83.33점
당해연도 실적 < 0	0점	100점

③ 단계별평가

○ 적용대상 지표(지표정의서에 명시)

- 평가내용을 수치화·객관화함으로써 정량지표와 같이 평가점수를 명확히 산정할 수 있는 경우
- '공공기관 정책 준수' 등과 같이 그 시행 여부를 기준으로 평가점수를 명확히 부여할 수 있는 경우

○ 평가점수 부여

- 지표별로 발생 가능한 실적에 따라 단계를 구분하여 각 단계별로 평가점수를 부여
- 단계의 구분과 단계별 평가점수에 관한 구체적인 내용은 지표정의서에 의함

④ 맞춤형 평가

○ 적용대상 지표(당해연도 평가개시 전 평가단의 검증 필요)

- 코로나19에 의한 경영실적의 급격한 변동이 있는 지표에 대해 적용하며, 정부 또는 지방자치단체의 행정명령 등에 따라 실적의 변동이 있고 당해 경영평가단에 의해 실적의 급격한 변동이 인정되는 경우

※ 경영실적의 변동은 사업성과만이 아닌 총인건비인상률 준수 등 지표도 적용

- 실적 변동의 경우 ① 코로나 19로 인한 사업여건의 변화와 경영실적 변동의 연관성이 명확하고, ② 경영실적의 변동이 기준치 대비 20% 미만일 경우는 맞춤형 평가방식을 적용함 ③ 경영실적의 변동이 기준치 대비 20% 이상일 경우는 해당사항에 대해 결측 처리 후 총점환산방식 적용함

※ 단, 위 ③의 경우의 지표가 해당기관의 경영성과지표 전체 가중치의 30%이상으로 총점환산방식을 적용하는 것이 실효성이 없다고 인정될 경우는 경영평가단이 해당지표에 대해 ㉠전년도 실적 또는 과거실적의 평균값으로 당해연도 실적을 대체하거나 ㉡(경영층의 리더십)코로나 19 대응노력과 성과를 해당지표의 가중치만큼으로 확대 적용하는 등의 조정이 가능함

<예시: 위 ③방식을 적용하고 해당 지표의 가중치 합이 25점일 경우>

분야	항목	가중치
1. 코로나19 대응체계	대응조직 구성, 근무체계 개편 등	5
2. 소상공인 등 피해회복지원	임대료 감면, 관리비 감면, 납부유예 등	3
3. 지역 소비, 투자 확대	선결제·선구매, 온누리상품권 등	6
4. 지역사회 책임성 제고	방역·시설·인력 지원, 취약계층 일자리 등	5
5. 기타 사회 기여 및 혁신	신사업 발굴 위기상황 대응 등	6
합계		25

○ 맞춤형 평가 방식

- (특정 기간의 영향) 일정 기간 휴관·휴업 및 가동제한 등 조치에 의해 영향을 받은 경우는 해당 기간을 제외한 후 실적을 산출하고, 이를 연간 실적으로 환산
- (특정 사업의 영향) 일부 사업의 중단 및 제한, 공간, 시설 등의 휴관 및 제한, 사회적 거리두기에 따른 대면사업의 중단 등의 영향이 있는 특정 사업의 경우는 해당지표의 특정 사업 실적을 제외한 후 실적을 산출하고, 이를 전체 실적으로 환산
- (환경 변화에 따른 간접적 영향) 특정 기간이나 특정 사업의 영향과 같이 증빙과 산출이 용이하지 않은 간접적 영향의 경우는 영향의 정도를 ① 정부 통계 등 객관적 자료 등을 통해 입증가능할 경우는 이를 반영하여 목표를 보정하여 적용하고, ② 입증 가능하지 않을 경우는 보정 여부를 평가단에 의해 판정한 후, 해당지표의 전년도 실적 또는 과거 실적의 평균값으로 당해연도 실적을 대체하는 등의 방법 적용

VII

분야별 평가지표 총괄 및 평가내용

□ 평가지표 총괄

평가영역	평가부문	평가지표	배점	비고
I. 지속가능경영 (30점)	리더십·전략 (12점)	1. 경영층의 리더십	6.0	정성
		2. 전략경영	6.0	정성
	경영시스템 (18점)	1) 조직·인사 관리	(8.0)	
		1. 조직·인사 관리의 적정성	4.0	정성
		2. 지원기능인력비율	1.0	정량
		3. 관리직 비율	1.0	정량
		4. 외부전문가 구성 및 참여율	1.0	정량
		5. 임·직원 교육실적	1.0	정량
		6. 채용비리 방지	(-1.5)	정량
		7. 블라인드채용 도입 여부	(-1.0)	정량
		2) 재무관리	(10.0)	
		1. 재무·예산관리의 적정성	3.0	정성
		2. 자체수입률	1.0	정량
		3. 일반관리비충당률	1.0	정량
		4. 복리후생비 집행 및 공개	1.0	정량
		5. 업무추진비 집행 및 공개	1.0	정량
		6. 조달계약 실적	1.0	정량
		7. 인건비인상률 준수	1.0	정량
		8. 경영평가 성과급 지급	1.0	정량
II. 경영성과 (40점)	사업성과 적절성(10점)	1) 사업성과 적절성	(10.0)	
		1. 기관 고유사업 목표의 적정성 및 달성정도	10.0	정성
	경영효율성과 (20점)	2) 유형별 경영성과 평가지표	(20.0)	
		1. 지자체 합동평가 지표 대응 실적	4.0	정량
		2. 청소년 문화센터 사업실적	7.5	정량
		3. 청소년 상담복지센터 사업실적	7.5	정량
		4. 시설 가동실적	1.0	정량
	고객만족성과 (10점)	3) 고객만족	(10.0)	
III. 사회적가치 (30점)	일자리확대 (10점)	1. 일자리 창출 및 일·가정 양립을 위한 노력	10.0	혼합
	사회적 책임 (20점)	1. 소통 및 참여	5.0	혼합
		2. 윤리경영	2.0	정성
		3. 인권경영	2.0	정성
		4. 재난·안전관리	4.0	정성
		5. 안전사고 건수	1.0	정량
		6. 지역상생발전	6.0	혼합
	계		100.0	

2024년(2023 실적) 논산시 출자출연기관
경영평가 결과 보고서

제2장

경영평가 종합

☐ 설립근거

- 청소년기본법 제18조(청소년시설의 설치운영)
- 민법 제32조(비영리법인의 설립과 허가)
- 논산시청소년행복재단 설립 및 운영조례

☐ 설립목적

- **논산시청소년행복재단 정관**
제1조(목적) 재단법인 논산시청소년행복재단은 청소년의 건전육성을 진흥하고 청소년관련 시설의 효율적인 운영과 청소년의 다양한 욕구에 부응하기 위함을 목적으로 함

☐ 주요연혁

구분	주요사업
2017. 1. 24.	• 청소년행복재단 법인설립 추진현황 보고
2017. 2. 14.	• 재단설립 시의회 업무보고
2017. 5. 4.	• 재단설립 타당성 검토용역 (충남연구원, 5.4~8.7)
2017. 8. 28.	• 市 출연기관 운영심의위원회 개최 (가결)
2017. 9. 18.	• 재단 설립 및 운영 조례안 입법예고 (9.18~10.13)
2017. 12. 20.	• 「논산시청소년행복재단 설립 및 운영 조례안」및 재단 출연 동의안, 의결
2018. 1. 2.	• 「논산시청소년행복재단 설립 및 운영 조례」 공포
2019. 10. 1.	• 설립발기인 총회 개최
2019. 11. 7.	• 법인설립허가 (충청남도)
2020. 1. 1.	• 재단 공식업무 개시
2020. 01. 20.	• 지방정부 정책대상 '청소년문화정책' 우수상 수상
2021. 12. 06.	• 2021년 청소년방과후아카데미 평가'우수등급'달성
2021. 12. 29.	• 2021년 수련시설종합평가 '최우수등급'달성
2023. 12. 11.	• 충청남도 청소년 참여기구 및 청소년 연간활동 우수사례 공모전 수상
2023. 12. 13.	• 충청남도 학교 밖 청소년지원센터 우수프로그램 "대상"수상

□ 조직도



□ 인력현황

2023.12.31.기준

구 분	소계 (명)	임기직		일 반 직				
		법인사무국			청소년문화센터		청소년상담복지센터	
		대표이사	사무국장	법 인 기획팀	청소년 활동팀	방과후팀	청소년 상담팀	꿈드림팀
정 원	24	1	1	5	6	3	5	3
현 원	23	1	1	4	6	3	5	3
결 원	-1	-	-	-1	-	-	-	-

※ 현원: 육아휴직(1명), 질병휴직(1명) 포함

□ 주요사업

• 사업의 범위(재단 설립 및 운영 조례, 재단 정관)

- ① 청소년 체험, 수련프로그램 등 청소년활동 운영 및 진흥사업
- ② 청소년들의 건전한 육성을 위한 축제·행사 및 프로그램 운영
- ③ 청소년을 위한 복지·보호·상담 프로그램 개발 및 운영
- ④ 청소년 진로 체험 및 학교연계사업
- ⑤ 청소년 활동에 따른 청소년 및 청소년지도자를 위한 포상
- ⑥ 청소년 관련 시설 운영 및 관리

1. 2024년(23년 실적) 경영평가 주요 결과_78.73점, 다등급

구분	세 부 내 용					
분야별 평가 결과						
	리더십전략 경영시스템 경영성과 사회적가치					
평점		리더십전략	경영시스템	경영성과	사회적가치	합계
	배점	12	18	40	30	100
	득점	9.60	13.35	33.63	22.15	78.73
전체총평	- 논산시청소년재단을 대상으로 2024년(23년실적) 경영평가를 실시한 결과 78.73점으로 다등급으로 평가함. 2022년(21년실적) 대비 경영시스템, 경영성과, 사회적가치는 상승하였으나, 리더십전략은 하락하였음(2022년도 70.92점, 다등급) - 재단은 '청소년 시민이 행복하게 성장하는 논산'을 미션으로 대표이사의 주도 아래 직원들과 소통 강화, 지역사회 협력 추진, 조직문화 구축 등을 위해 노력한 점은 긍정적임 - 현재 수준에서 재단의 성장을 위해서 구체적인 전략체계 마련, 명확한 목표설정, 조직 내 소통 및 역량강화를 위한 직원들 간 커뮤니케이션 활성화를 위한 노력이 필요함 - 부서 간 협업을 위한 의사소통 채널 구축 및 업무 효율화 노력하였으며, 논산시의 정책사업 및 정책과 연계된 사업들에 대한 예산 편성을 통해 재정계획을 마련하고 있으며, 논산시 정책사업 진행 시 시와 적극 협의하여 사업을 추진함 - 재단은 고유사업 수행에 대한 내부 프로세스를 마련하고, 주간 업무회의와 실적 및 성과보고 등을 통해 내부 성과를 점검하고 관리함 - 정현원 충족률을 높이고, 일자리의 질 관련 외부기관을 활용하여 일자리 양립 및 근로 관련 모니터링과 교육 실시, 직원 의견 수렴과 고객관리를 한 점은 긍정적이나, 윤리경영과 인권경영 영역이 다소 부족함					

2024년도(23년 실적) 경영평가 영역별 핵심사항		
경영평가 주요사항	리더십 전략	- 재단은 여성가족부, 충청남도, 논산시 등 유관기관의 비전과 정책목표를 점검하고 이를 재단의 경영계획 수립 시에 반영함 - 중장기 경영계획을 수립함에 있어 윤리(인권) 경영과 친환경, 안전 관리의 세부 추진 계획들이 중장기경영계획 수립 시에 적극 반영될 수 있도록 추진함 - 직원 간 소통 창구 확대를 위해 타 부서들과 비공식적 커뮤니케이션 활성화 노력, 자발적 TFT 구성 독려 등을 통해 유연한 조직문화 구축을 위한 노력이 필요함
	경영 시스템	- 청소년과 함께 성장하는 재단이라는 전략목표를 실현하기 위해 조직 운영상의 주요 시사점으로 능력 기반의 공정채용, 직무중심의 보직 관리, 성과기반의 인사를 운영함 - 재단은 지방출자출연기관 예산편성 및 집행기준과 재단 설립 및 운영조례에 근거하여 예산 운용 및 집행이 이루어지고 있으나, 기관차원의 중장기 재정계획이 수립되어 있지 않아 향후 예산을 반영하여 객관적이고 합리적인 재단 중장기 재정계획을 마련은 필요함
	경영성과	- 고유사업별 실적을 점검 및 관리하기 위한 내부 프로세스를 마련하고 있으며, 주간 업무회의와 실적 및 성과보고, 연간 실적보고 등을 통한 내부 성과점검 및 관리체계를 마련함 - 고유사업 수행에 대한 성과관리를 위해 KPI를 개발하여 운영하고 있지만, 목표 설정에 일관성이 부족하고 각 센터가 동일한 기준으로 관리되지 않아 보완이 필요함
	사회적 가치	- 정현원 충족률을 높이고, 정규직·기간제 정원수를 보완하며 일자리 질 관련 외부기관을 활용하여 일자리 양립 및 근로 관련 모니터링과 교육을 실시함 - 주요 고객을 청소년, 학부모, 선생님, 유관기관, 지역주민 등으로 정의하고 소통하며, 소통 채널을 체계적으로 관리함 - 미래 일자리 예측과 대응을 위한 중기 인력운용계획 수립과, 윤리 경영 및 인권경영 관련 기반 강화와 로드맵 계획 수립 및 구체적 대응체계 마련이 필요함

2. 2022년(2021년 실적)대비 주요 사항

성과목표	점수 비교(지표별 100점 환산)			2022년대비 주요 사항
	2024년 ('23실적)	2022년 ('21실적)	작년 비교	
총점	78.73	70.92	7.81	- '24년 경영평가 결과는 '22년 대비 상승하였으나, 리더십 전략은 하락하여 개선이 필요함 - 전반적으로 경영시스템, 경영성과, 사회적가치 부분 영역은 개선된 것으로 판단되나, '22년과 동일한 다등급으로 기관 운영의 보완이 요구됨 - 특히 원활한 재단 경영을 위해 연간 PDCA(계획-실행-확인-환류) 프로세스가 작동하도록 해야 함
리더십전략	80.00	83.75	-3.75	- 리더십 전략은 2022년 대비 소폭 하락하였는데, 전략체계 도출과정과 전략목표 설정 근거가 명확히 제시 및 직원 간 소통 확대 등을 통해 리더십 강화가 필요함 - 이해관계자들의 의견수렴 과정과 그 결과를 효율적으로 경영목표 설정에 반영하는 방안이 요구되며, 내부 프로세스의 개선과 외부의견 수렴을 통한 전략 수립 및 성과 평가 과정이 필요함
경영시스템	74.17	63.95	10.22	- 2022년 대비 전반적으로 재단 조직 인사관리 및 경영시스템은 개선된 것으로 판단됨 - 재단은 부서를 구분하여 운영하고, 그룹웨어와 메신저 등의 의사소통 채널을 활용하여 지원부서와 사업부서 간의 협업을 강화하고 업무 효율화를 증진시키고자 노력함 - 성과관리 및 보상체계의 평가항목 설정 및 운영은 근무 성적, 직무수행능력 등을 고려한 적절한 접근 방식으로 평가됨 - 내부성과평가체계를 BSC 관점으로 확대하여 부서별 KPI를 체계적으로 마련하고 개선점을 식별하는 노력이 필요함
경영성과	84.08	70.63	13.45	- 신규 사업 발굴 및 추진에 대한 노력이 있었고, 이로 인해 전체 사업 중 22%에 해당하는 신규 사업을 추진하였으며, 재단의 고유 사업들을 적절히 수행함 - 2022년 대비 외부고객 만족이 소폭 상승하였는데, 이는 재단이 이용하는 참여자들을 위해 적절하게 사업을 운영하고 있는 것으로 판단됨
사회적가치	73.84	70.37	3.47	- 2022년 대비 기관의 주요 고객을 청소년, 학부모, 선생님, 유관기관, 지역주민 등으로 정의하고 소통한 점이 긍정적임 - 전반적으로 일자리 창출 및 관리, 고객 관리 및 소통 영역은 긍정적으로 운영하고 있음 - 다만 윤리경영과 인권경영 영역은 기관 및 직원 특성 등을 고려하여 면밀하게 관리해야 함

III

평가결과 총괄표

평가영역	평가부문	평가지표	배점	득점	
I. 지속가능경영 (30점)	리더십·전략 (12점)	1. 경영층의 리더십	6.0	4.70	
		2. 전략경영	6.0	4.90	
	경영시스템 (18점)	1) 조직·인사 관리	8.0	6.30	
		1. 조직·인사 관리의 적정성	4.0	2.50	
			2. 지원기능인력비율	1.0	1.00
			3. 관리직 비율	1.0	1.00
			4. 외부전문가 구성 및 참여율	1.0	1.00
			5. 임·직원 교육실적	1.0	0.80
			6. 채용비리 방지	(-1.5)	0.00
			7. 블라인드채용 도입 여부	(-1.0)	0.00
		2) 재무관리	10.0	7.05	
		1. 재무·예산관리의 적정성	3.0	2.20	
			2. 자체수입률	1.0	0.34
			3. 일반관리비충당률	1.0	0.36
			4. 복리후생비 집행 및 공개	1.0	0.96
			5. 업무추진비 집행 및 공개	1.0	1.00
			6. 조달계약 실적	1.0	0.19
			7. 인건비인상률 준수	1.0	1.00
			8. 경영평가 성과급 지급	1.0	1.00
II. 경영성과 (40점)	사업성과 적절성(10점)	1) 사업성과 적절성	10.0	7.50	
		1. 기관 고유사업 목표의 적정성 및 달성정도	10.0	7.50	
	경영효율성과 (20점)	2) 유형별 경영성과 평가지표	20.0	16.92	
		1. 지자체 합동평가 지표 대응 실적	4.0	4.00	
			2. 청소년 문화센터 사업실적	7.5	6.21
			3. 청소년 상담복지센터 사업실적	7.5	5.71
			4. 시설 가동실적	1.0	1.00
	고객만족성과 (10점)	3) 고객만족	10.0	9.21	
		1. 고객만족도	10.0	9.21	
	III. 사회적가치 (30점)	일자리확대(10점)	1. 일자리 창출 및 일·가정 양립을 위한 노력	10.0	7.25
사회적 책임 (20점)		1. 소통 및 참여	5.0	3.90	
		2. 윤리경영	2.0	0.90	
		3. 인권경영	2.0	0.80	
		4. 재난·안전관리	4.0	2.80	
		5. 안전사고 건수	1.0	1.00	
		6. 지역상생발전	6.0	5.50	
		계			100.0

IV

경영평가 결과 개선과제

영역	순번	개선과제	기간
전사 공통	1	경영실적보고서 등 보고서 작성방법 교육	단기
리더십·전략	2	ESG경영계획 수립 및 실천 과제 도출	단기
	3	내부구성원 단합 및 동기부여 방안 마련	단기
	4	유관기관과의 지속적 협력 강화를 위한 MOU 체결 추진	중기
	5	지적사항 이행 관리 체계 개선	단기
경영시스템	6	조직 효율성 제고를 위한 권한 위임 및 결재단계 간소화 방안 마련	중기
	7	직원 만족도 향상 및 인사제도 개선 과제 도출	단기
	8	부서별 성과지표 도출 및 성과관리제도 마련	단기
	9	양성평등 촉진을 위한 여성관리자 비율 및 여성리더십 교육 강화	중기
	10	외부 공모 사업 참여 및 지정 기부금 운영 활성화를 통한 예산 확충 방안 마련	중기
	11	기관 운영 실적 제고를 통한 목표 달성도 모니터링 등 방안 마련	단기
사회적가치	12	5개년 일자리 예측·전망 및 인력운용계획 수립 방안 마련	중기
	13	직원 의견수렴 및 환류를 통한 일·가정 양립 추진방향 및 과제 발굴 방안 마련	단기
	14	고객 유형별 참여·소통 채널 체계화 및 관리 방안 마련	중기
	15	고객소통 및 참여를 통한 개선과제 발굴	단기
	16	노사상생 목표 수립 및 과제 발굴	중기
	17	윤리경영 관리기반 및 내부통제시스템 정비 방안 마련	중기
	18	윤리경영 및 부패방지 교육 이행 방안 마련	단기
	19	인권경영 선언 및 추진계획 수립 방안 마련	중기
	20	재난안전 교육·훈련 관리체계 강화를 위한 방안 마련	중기
	21	안전관리 전담인력 역량 관리 및 강화 지원 방안 마련	중기
	22	지역경제 및 지역사회 기여 방안 마련	단기
	23	지역 내 사회적약자 지원 노력 강화	중기

* 단기과제(개) : 다음년도 경영실적보고서 제출일까지 개선 완료 후 경영평가 시 확인

* 중기과제(개) : 다음년도 경영실적보고서 제출일까지 개선계획 수립 후 경영평가 시 확인

2024년(2023 실적) 논산시 출자출연기관
경영평가 결과 보고서

제3장

분야별 경영평가 결과

가. 리더십·전략

□ 평가점수

- 리더십·전략은 12점 중 9.6점을 득점하였으며, 경영층의 리더십은 4.7점/6점이고, 전략경영은 4.9점/6점으로 나타남

(단위 : 점)

영역	부문	세부평가지표	배점	득점
I. 지속가능 경영	가. 리더십·전략	소계	12.00	9.60
		1. 경영층의 리더십	6.00	4.70
		① 기관의 사명과 사회적 역할을 잘 파악하고 경영목표를 달성하기 위한 경영층의 리더십	2.00	1.60
		② 조직구성원의 동기부여를 위한 기관장의 노력과 성과	2.00	1.40
		③ 자치단체, 지방의회, 지역주민 등 대내·외 이해관계자와의 협력 증진 및 지역문제해결을 위한 노력과 성과	2.00	1.70
		2. 전략경영	6.00	4.90
		① 중장기 경영계획 및 실행체계 적정성	4.00	2.90
		② 외부 지적사항 이행실적	2.00	2.00
		- 전기평가 지적사항 이행실적	1.00	1.00
		- 외부감사 지적사항 이행실적	1.00	1.00

1. 경영층의 리더십

□ 총평

- 재단의 설립 및 운영조례에 근거하여 ‘청소년 시민이 행복하게 성장하는 논산’이라는 미션과 비전을 설정하여 자체의 전략체계도를 마련하여 운영하고 있음
- 대표이사는 주 1회 회의를 주재하여 기관의 현안 및 주요 이슈에 대해 임직원들과 공유 및 이를 전파하고자 노력을 기울이고 있으며, 직장 내 문화 개선과 안전,

구성원의 역량 강화를 위한 교육을 적극 이수하고자 노력함

- 논산시와의 정기적인 업무 보고채널을 통해 결원 발생 시 인력확보를 위한 채용 협의, 지역사회보장협의체 및 혁신교육지구운영 위원회 활동, 논산시 축제·행사 참여 및 사업 운영의 협력적 역할 수행을 통한 여러 성과가 긍정적임
- 기관의 합리적인 전략체계 마련을 위해서는 논산시 민선 8기의 정책 및 공약사항에 대한 분석, 중앙정부와 논산시의 정책, 시민의 니즈 등에 대한 외부환경 요인에 대한 분석 및 내부 구성원들의 역량에 대한 점검 등을 바탕으로 종합적인 분석과 의견 수렴의 결과가 기관의 전략체계도에 어떤 형태로 반영되었는지를 구체적으로 제시할 필요가 있음
- 직원 간 소통 창구 확대를 위해서는 타부서들과의 비공식적 커뮤니케이션 활성화 노력, 자발적인 TFT 구성 독려 등을 통해 보다 유연한 조직문화 구축을 위해 노력해 나갈 필요가 있음
- 타 기관과의 협력을 추진함에 있어서는 추진 이전에 재단의 현 수준에서 요구되는 협력 사항들에 대한 진단과 더불어 협력을 통한 지역문제 해결에의 접근 방안 등을 사전에 면밀히 분석하여 대상 기관을 선정하고 이에 따른 협력적 접근이 이루어지는 것이 바람직함

① 기관의 사명과 사회적 역할을 잘 파악하고 경영목표를 달성하기 위한 경영층의 리더십

○ 잘된 사항

- 기관은 청소년의 건전육성을 진흥하고 청소년 관련 시설의 효율적인 운영을 위한다는 재단의 설립 및 운영조례에 근거하여 '청소년 시민이 행복하게 성장하는 논산'이라는 미션과 '논산시 청소년 시민 행복 성장 플랫폼'의 비전을 설정하여 자체의 전략체계도를 마련하여 운영하고 있음
- 경영 목표 달성을 위한 효율적인 추진체계 구축을 위해 재단사무국과 청소년문화센터, 청소년상담복지센터가 각기 사업 추진의 명확한 목적을 정의하고 있으며, 기관의 현안 발생 시 내·외부의 채널을 통한 문제해결을 위해 청소년참여위원회, 청소년운영위원회, 인사위원회 등을 구성하여 효과적으로 운영하고 있는 점이 긍정적으로 평가됨
- 인권·윤리경영 등 사회적가치 실현을 위한 경영층의 노력과 성과를 살펴보면, 재단은 '재단 혁신과제 추진계획'내에 윤리경영 로드맵을 3단계로 설정하여 운영하고 있으며 평가대상 연도의 윤리경영 체계화 추진을 시작으로 2027년까지 재단 윤리경영의 고도화를 점진적으로 추진하는 계획을 마련하고 있는 점이 인정됨

○ 미흡 사항

- 재단의 전략체계 도출 과정과 전략목표 설정의 근거 등이 실적보고서 상에 명확히 제시되어 있지 않은 점은 미흡함. 즉, 기관의 전략체계 마련을 위해서는 논산시 민선 8기의 정책 및 공약사항에 대한 분석, 중앙정부와 논산시의 정책, 시민의 니즈 등에 대한 외부환경 요인에 대한 분석 및 내부 구성원들의 역량에 대한 점검 등을 바탕으로 종합적인 분석과 의견 수렴의 결과가 기관의 전략체계도에 어떤 형태로 반영되었는지를 제시할 필요가 있음
- 2022년도에 실시한 기관장의 경영성과계약의 과제목표 수준 점검 및 성과평가 결과 총점 72.49점, 평가등급은 '다'등급으로 평가되어 공통목표 및 재단 자율목표의 성과 목표달성을 위해 보다 적극적인 노력이 이루어져야 하겠음

○ 개선 의견

- ESG 경영 원리를 구현하기 위한 기관장의 노력으로서 재단의 ESG 추진 방향과 실천 전략을 도출하고, 이를 토대로 다양한 실천 사례를 추진해 나가기 위한 기관 차원의 ESG경영계획의 수립이 요구됨

② 조직구성원의 동기부여를 위한 기관장의 노력과 성과

○ 잘된 사항

- 재단은 시 월례회의에 전 직원이 관심을 갖고 격월로 참석하고 있으며, 대표이사는 주 1회 회의를 주재하여 기관의 현안 및 주요 이슈에 대해 임직원들과 공유 및 이를 전파하고자 노력을 기울이고 있음
- 재단은 김포시청소년재단, 아산시청년재단, 천안시복지재단 등 타 지역의 재단과 시설들에 대한 벤치마킹을 통해 운영 실태를 파악하고 긍정적 부분을 재단에 도입하고자 노력을 기울임
- 재단은 직장 내 문화 개선과 직장 내 안전, 구성원의 역량 강화를 위해 전 직원이 참여하는 직장문화개선 교육(18명, 총 27시간), 안전 교육(연인원 75명, 총 152시간), 역량 교육(연인원 129명, 총 446시간)을 적극 이수하고자 노력한 점이 긍정적으로 평가됨

○ 미흡 사항

- 직원 간 소통 창구 확대를 위해서는 타부서들과의 비공식적 커뮤니케이션 활성화 노력, 자발적인 TFT 구성 독려 등을 통해 보다 유연한 조직문화 구축을 위해 노력해 나갈 필요가 있음

- 조직구성원의 동기부여를 위한 별도의 내부 설문조사를 실시한 점은 현장점검 시 인터뷰를 통해 확인하였으나, 설문조사 결과 분석된 내용에 대해 이를 어떤 방식으로 기관 운영에 반영하였고, 반영을 통한 개선의 전후 비교를 통해 기관 차원의 성과가 어떻게 도출되었는지를 구체적으로 제시하는 노력이 요구됨

○ 개선 의견

- 기관은 평가대상 연도에 내부구성원 3인에 대한 감봉이나 해고의 징계가 이루어졌고, 이 중 2인은 노동위에 기관의 해고통보에 대한 구제 신청이 이루어지는 등 내부적으로 다소 혼란스러운 일을 겪은 만큼 내부구성원들이 보다 단합하고 동기부여 할 수 있는 여러 방안의 마련이 필요하다 사료됨

③ 자치단체, 지방의회, 지역주민 등 대내외 이해관계자의 협력 증진 및 지역문제 해결을 위한 노력과 성과

○ 잘된 사항

- 기관은 논산시와 정기적인 업무 보고채널을 통해 결원 발생 시 인력확보를 위한 채용 협의, 지역사회보장협의체 및 혁신교육지구운영 위원회 활동, 논산시 축제·행사 참여 및 사업 운영의 협력적 역할 수행을 통한 여러 성과가 인정됨
- 기관은 건양대학교, 논산시체육회, 논산소방서, 논산계룡교육지원청, 대안학교 등 문화센터와 상담복지센터의 유관기관들과 유기적인 협력 및 유대관계를 통한 다양한 사업을 추진한 실적이 확인됨
- 평가대상 기간에 추진한 사례로서 논산시 청소년 정책아이디어 공모전, 집중호우 피해 긴급 대민 지원, 논산시청소년어울림마당 등은 재단이 대내외 이해관계자와의 협력 증진을 위해 노력한 우수 사례들로서 긍정적으로 평가됨

○ 미흡 사항

- 다양한 기관들과의 협력 사업을 추진한 점은 긍정적이나 협력을 추진하기 이전에 재단의 현 수준에서 요구되는 협력 사항들에 대한 진단과 더불어 협력을 통한 지역문제 해결에의 접근 방안 등을 사전에 면밀히 분석하여 대상 기관을 선정하고 이에 따른 협력적 접근이 이루어지는 것이 바람직함

○ 개선 의견

- 향후 대내외 이해관계자와의 협력을 위한 노력 및 활동의 일환으로 유관기관들과의 MOU 체결을 통한 지속적인 유대관계 형성을 위해 보다 노력해 나가길 권고함

2. 전략경영

□ 총평

- 기관은 여성가족부와 충청남도, 논산시 등 유관기관의 비전과 정책목표를 점검하고 이를 재단의 경영계획 수립 시에 반영하고자 노력을 기울임
- 기관은 중장기 경영계획을 수립함에 있어 윤리(인권) 경영과 친환경, 안전관리의 세부 추진 계획들이 중장기경영계획 수립 시에 적극 반영될 수 있도록 추진한 점은 바람직함
- 이해관계자들을 대상으로 한 VOC 의견수렴 과정에 있어 재단의 VOC 채널과 채널별 특징, 소통 전략들을 정립하고, 이들 채널을 통한 VOC 수집 내용을 유형화하여 분석하며, 더불어 분석된 내용이 실질적으로 어떤 형태로 경영목표 설정의 과정에 반영되어 그 성과(효과)가 도출되었는지를 실적보고서에 명시적으로 제시할 필요가 있음
- 외부 지적사항의 이행실적과 관련하여 지적된 사항들의 내용을 살펴보면 규정 정비 소홀이나 면접위원 참석수당 지급 부적정, 제안서 평가위원 선발인원 부적정, 개인정보 활용동의서 작성 부적정 등과 같은 기관에서 조금만 관심을 기울이면 사전에 충분히 대처할 수 있는 사항들이 다수인 것으로 판단되어 지적 이후의 이행도 중요하지만 사전에 기관 차원의 관심과 자체 점검을 통해 지적사항이 발생되지 않도록 관리해 나가야 할 것임

① 중장기 경영계획 및 실행체계 적정성

○ 잘된 사항

- 기관은 여성가족부와 충청남도, 논산시 등 유관기관의 비전과 정책목표를 점검하고 이를 재단의 경영계획 수립 시에 반영하고자 노력을 기울임
- 재단은 소통과 신뢰, 공유와 협력, 도전과 창의의 3대 핵심가치를 바탕으로 청소년주도성 강화와 청소년 행복성장 허브, 청소년과 함께 성장하는 재단으로 나아가기 위한 경영계획을 체계적으로 수립하였고, 이의 구체적 추진을 위해 10개 전략과제와 28개의 세부 이행과제를 설정하여 운영한 점이 긍정적임
- 기관은 중장기 경영계획을 수립함에 있어 윤리(인권) 경영과 친환경, 안전관리의 세부 추진 계획들이 중장기경영계획 수립 시에 적극 반영될 수 있도록 추진한 점은 바람직함

○ 미흡 사항

- 경영목표 수립을 위한 대내외 의견수렴 과정에서 이해관계자들을 대상으로 VOC 의견수렴, 간담회 등이 일부 이루어진 것은 긍정적이나, 이러한 의견 수렴의 과정에 있어 재단의 VOC 채널과 채널별 특징, 소통 전략들을 정립하고, 이들 채널을 통한 VOC 수집 내용을 유형화하여 분석하며, 더불어 분석된 내용이 실질적으로 어떤 형태로 경영목표 설정의 과정에 반영되어 그 성과(효과)가 도출되었는지를 실적보고서에 명시적으로 제시할 필요가 있음

○ 개선 의견

- 외부 지적사항의 이행실적 제시와 관련하여 기관은 평가대상 기간에 총 17건의 지적사항이 발생하였고, 이를 모두 이행 완료한 것으로 실적 제시하고 있음
- 이와 관련하여 우선은 규정 정비 소홀이나 면접위원 참석수당 지급 부적정, 제안서 평가위원 선발인원 부적정, 개인정보 활용동의서 작성 부적정 등과 같은 기관에서 조금만 관심을 기울이면 사전에 충분히 대처할 수 있는 사항들이 다수인것으로 판단되어 지적 이후의 이행도 중요하지만 사전에 관심과 자체 점검을 통해 지적사항이 발생되지 않도록 관리해 나가야 할 것임
- 더불어 지적사항에 대해 단순히 이행완료 여부만을 실적 자료에 제시할 것이 아니라 지적사항에 대해 어떤 형태로 이행하였는지를 제시하여 이행여부가 평가위원의 관점에서 보다 정확히 평가될 수 있도록 실적 제시할 필요가 있음

② 외부 지적사항 이행실적

- 외부지적사항은 총17건이었으며 모든 지적사항을 이행하여 이행율은 100%임

구분	2023년
지적사항 건수	17건
이행 건수	17건
이행율	100%

나. 경영시스템

□ 평가점수

- 경영시스템은 18점 중 13.35점을 득점하였으며, 조직·인사관리는 6.3점/8점, 재무관리는 7.05점/10점을 득점함

(단위 : 점)

영역	부문	세부평가지표	배점	득점
I. 지속가능 경영	나. 경영시스템	소계	18.00	13.35
		1. 조직인사관리	8.00	6.30
		1-1. 조직·인사관리의 적정성	4.00	2.50
		① 조직관리의 적절성	1.00	0.60
		② 인사관리의 적절성	1.00	0.50
		③ 성과관리 및 보상체계 구축의 적정성	1.00	0.70
		④ 양성평등을 위한 노력과 성과의 적정성	1.00	0.70
		1-2. 지원기능인력 비율	1.00	1.00
		1-3. 관리직 비율	1.00	1.00
		1-4. 외부전문가 구성 및 참여율	1.00	1.00
		1-5. 임·직원 교육실적	1.00	0.80
		1-6. 채용비리 방지	-1.50	0.00
		1-7. 블라인드채용 도입 여부	-1.00	0.00
		2. 재무관리	10.00	7.05
		2-1. 재무·예산관리의 적정성	3.00	2.20
		① 재정계획의 적정성	1.50	1.00
		② 예산운용 및 집행의 적정성	1.50	1.20
		2-2. 자체수입률	1.00	0.34
		2-3. 일반관리비충당률	1.00	0.36
		2-4. 복리후생비 집행 및 공개	1.00	0.96
		2-5. 업무추진비 집행 및 공개	1.00	1.00
		2-6. 조달계약 실적	1.00	0.19
		2-7. 인건비인상률 준수	1.00	1.00
		2-8. 경영평가 성과급 지급	1.00	1.00

1. 조직인사관리

1-1. 조직 · 인사관리의 적정성

□ 총평

- 재단은 업무의 효율성과 협업을 통한 일하는 방식 및 업무프로세스 개선을 위해 지원부서인 법인사무국과 사업부서인 청소년문화센터, 청소년상담복지센터로 부서를 구분하여 운영하고 있으며, 지원부서와 사업부서 간의 유기적인 의사소통 채널(그룹웨어, 메신저, 시설별 업무공유시스템)을 구축하여 업무 효율화 증대를 위해 노력한 점이 긍정적으로 평가됨
- 기관은 직원 채용 시 직군별(행정, 청소년활동, 청소년상담) 국가직무능력표준(NCS) 기반의 역량 기준을 설정하여 운영하고 있으며, 채용제도의 운영 절차에 있어서도 지방출자출연기관 인사운영 지침을 준수하여 운영하고 있는 점이 적절함
- 기관은 성과관리 및 보상체계 구축과 관련하여 근무성적, 직무수행능력, 직무수행태도의 평가항목을 기반으로 평가 내용과 목표의 수준을 설정하여 운영하고 있음
- 향후 효과적인 사업의 추진을 위해서는 기관 차원의 조직진단이 실시될 필요가 있으며, 조직 진단의 추진 과정에서 내부 구성원의 의견 반영과 참여 또한 적극적으로 이루어질 수 있도록 진행할 필요가 있음
- 인사평가제도의 운영과 관련하여 근무 평정을 실시하고 그 평가결과를 인사고과에 적극적으로 활용한 실적들의 제시가 요구됨
- 현재 재단의 내부성과평가는 BSC 관점의 면밀한 부서평가는 이루어지고 있지 않으므로 부서별 KPI를 체계적으로 마련하고, 부서평가와 개인평가를 효과적으로 연계하는 등 재단의 자체 성과관리체계를 면밀히 구축하여 운영할 필요가 있음

① 조직관리의 적절성

○ 잘된 사항

- 기관은 당해 재단의 미션 및 전략 달성을 위한 조직구조로서 대표이사 하에 사무국장이 있으며 부서로는 법인사무국, 청소년문화센터, 청소년상담복지센터로 조직이 구성되어 있고 전체 5개의 팀제로 운영이 되고 있음.
- 기관은 청소년과 함께 성장하는 재단이라는 전략목표를 실현하기 위해 경영환경에 대한 분석을 실시하였고, 이를 바탕으로 조직 운영상의 주요 시사점으로 능력 기반의 공정채용, 직무중심의 보직 관리, 성과기반의 인사 운영이라는 3대 시사점을 도출하여 운영하고자 노력함
- 재단은 업무의 효율성과 협업을 통한 일하는 방식 및 업무프로세스 개선을 위

해 지원부서인 법인사무국과 사업부서인 청소년문화센터, 청소년상담복지센터로 부서를 구분하여 운영하고 있으며, 지원부서와 사업부서 간의 유기적인 의사소통 채널(그룹웨어, 메신저, 시설별 업무공유시스템)을 구축하여 업무 효율화 증대를 위해 노력한 점이 긍정적으로 평가됨

○ 미흡 사항

- 재단은 현재 논산시청소년행복재단의 기관 명칭에서 향후 청소년청년재단으로 기관의 명칭이 변경될 예정에 있기에, 향후 사업의 범위가 청소년뿐만 아니라 청년 대상자까지 포함되어 확대될 예정임. 이에 향후 효과적인 사업의 추진을 위해서는 기관 차원의 조직진단이 실시될 필요가 있으며, 조직 진단의 추진 과정에서 내부 구성원의 의견 반영과 참여 또한 적극적으로 이루어질 수 있도록 진행할 필요가 있음

○ 개선 의견

- 조직의 권한과 책임의 위임 적정성 및 직급체계와 결재단계 간소화를 위해서도 노력을 강화할 필요가 있음. 즉, 중복업무의 발생가능성과 불필요한(비효율적인) 결재 단계가 존재하는지를 점검하고 적극적으로 발굴하여 조직의 업무 효율성을 제고하고자 하는 구성원의 노력에 대해서 유·무형적인 인센티브를 제공하는 방안을 고려해볼 것을 제안함

② 인사관리의 적절성

○ 잘된 사항

- 기관은 인사규정과 보수규정, 직제규정, 기간제근로자 관리 등의 규정과 내규를 수립하여 운영하고 있으며, 이의 시의적절한 개정을 위해서도 노력을 기울임
- 직원의 인사관리의 적정성을 확보하기 위해 인사위원회를 구성하여 운영하고 있으며, 7인의 위원회 구성 중 외부 인사를 과반수가 넘는 5인을 선임하여 구성의 객관성이 확보되도록 노력함
- 기관은 직원 채용 시 직군별(행정, 청소년활동, 청소년상담) 국가직무능력표준(NCS) 기반의 역량 기준을 설정하여 운영하고 있으며, 채용제도의 운영 절차에 있어서도 지방출자출연기관 인사운영 지침을 준수하여 운영하고 있는 점이 적절함

○ 미흡 사항

- 현행 직원의 교육 참여는 법정 의무교육과 보수교육 중심으로 운영이 되고 있는바 직원들의 직무능력과 경력을 적극적이고 체계적으로 개발하기 위한 내부의 다

양한 프로그램들을 개발하여 운영할 필요가 있음

- 인사평가제도의 운영과 관련하여 근무 평정을 실시하고 그 평가결과를 인사고과에 적극적으로 활용한 실적들을 제시할 필요가 있음. 즉, 평가결과를 연봉액 결정 및 개인별 인센티브 지급, 승진을 위한 인사고과 등의 중요 근거 자료로 활용한 사례의 제시가 부족함

○ 개선 의견

- 평가대상 연도에 실시한 내부직원 만족도조사에서 근무 만족도가 전반적으로 낮게 나타난 점에 대해서는 개선을 위한 구체적인 대책 수립이 필요하며, 나아가 인사제도 전반의 공정성과 합리성을 제고하기 위해 구성원들의 피드백을 정기적으로 확인하고, 필요 시 이를 제도 개선에 적극적으로 적용하고자 하는 노력이 이루어져야 하겠음

③ 성과관리 및 보상체계 구축의 적정성

○ 잘된 사항

- 기관은 성과관리 및 보상체계 구축과 관련하여 근무성적, 직무수행능력, 직무수행태도의 평가항목을 기반으로 평가 내용과 목표의 수준을 설정하여 운영하고 있음

○ 미흡 사항

- 현재 재단의 내부성과평가는 BSC 관점의 면밀한 부서평가는 이루어지고 있지 않은 것으로 판단됨. 따라서 부서별 KPI를 체계적으로 마련하고, 부서평가와 개인평가를 효과적으로 연계하는 등 재단의 자체 성과관리체계를 면밀히 구축하여 운영할 필요가 있음

○ 개선 의견

- 현행 재단의 성과관리 지표 평가항목의 목표 수준은 4점 척도(탁월, 우수, 보통, 미흡)로 설정하여 운영하고 있으나, 향후 이를 5점 척도(탁월, 우수, 보통, 미흡, 매우미흡)로 설정하여 추진하길 제안함
- 성과평가에 대한 내부구성원들의 수용성을 높이기 위해서는 구성원들의 의견수렴을 다양한 영역에서 실시하고, 도출된 개선의 니즈를 내부성과평가체계에 적극적으로 반영할 필요가 있음

④ 양성평등을 위한 노력과 성과의 적정성

○ 잘된 사항

- 재단의 중간관리자급인 3급과 4급의 여성관리자 비율은 각각 50%와 67%인 것으로 확인되어 여성관리자 비율이 확대된 점은 긍정적이며, 이는 재단이 수행하는 다양한 청소년 관련 사업을 양성의 관점에서 보다 효율적으로 추진하는데 긍정적 영향을 미칠 것으로 사료됨

○ 미흡 사항

- 재단의 중간관리자급의 양성 비율은 적절하나 2급 관리직과 이사회의 구성에서는 각각 0%와 22%인 것으로 확인되어 임원 및 상위 관리자급의 여성 비율은 보다 확대 노력이 요구됨

○ 개선 의견

- 재단의 여성 임원 및 관리자 비율의 연차별 실적 추이를 실적보고서에 제시함으로써 기관의 양성평등을 위한 점진적 노력이 확인 및 평가되도록 하는 것이 바람직함

1-2. 지원기능인력 비율

- 기관전체 정원 24명 대비 지원기능인력 현원은 5명으로 지원기능인력 비율 20.8%임에 따라 본 지표에 대해 1점을 부여함

① 정원	② 지원기능인력	비율(②/① X 100)
24명	5명	20.8%

1-3. 관리자(팀장님 이상) 비율

- 기관의 전체 정원 24명 대비 관리직 현원은 4명으로 관리직 비율 16.6%임에 따라 본 지표에 대해 1점을 부여함

① 정원	② 관리직	비율(②/① X 100)
24명	4명	16.6%

1-4. 외부전문가 구성 및 참여율

- 시험위원회의 외부전문가 구성 비율은 80%, 시험위원회 외부전문가 참여율 100%, 인사위원회의 외부전문가 구성 비율 85%, 외부전문가 참여율은 100%로 총 1.0점을 부여함

구분		전체위원 수	외부위원 수	구성 비율
시험위원회	구성비율	15명	12명	80%
	참여율	12명	12명	100%
인사위원회	구성비율	14명	12명	85%
	참여율	12명	12명	100%

1-5. 임·직원 교육실적

- 외부교육 실적은 92%를 달성하여 0.5점 만점을 부여하고 내부교육 실적은 70.8%로 0.3점을 부여함

구분	교육이수시간 합계	직원 수	구성 비율
외부교육 실적	460시간	25	92.0%
내부교육 실적	531시간	25	70.8%

1-6. 채용비리 방지

- 해당사항이 없음으로 감점이 발생하지 않음

구분	평가기준
채용비리 지적건수 여부	미지적
채용비리 전수조사 지적사항 이행여부	미지적
임직원 징계 등 자체 정비 이행여부	이행완료

1-7. 블라인드채용 도입여부

- 블라인드 채용을 위해 사전 교육 및 이해관계 배제 사항에 대해서 명확하게 설명하고 진행함

구분	평가기준
입사지원서 인적사항 요구 금지 여부	미요구
블라인드 면접 실시 여부	미제공
면접관 사전 교육 여부	교육실시

2. 재무관리

2-1. 재무·예산관리의 적정성

□ 총평

- 논산시의 정책사업 및 정책과 연계된 사업들에 대한 예산 편성을 통해 재정계획을 마련하고 있으며, 논산시 정책사업 진행 시 시와 적극 협의하여 사업을 추진함
- 기관은 지방출자출연기관 예산편성 및 집행기준과 재단 설립 및 운영조례에 근거하여 예산 운용 및 집행이 이루어지고 있음
- 재단은 현재 기관 차원의 중장기 재정계획이 수립되어 있지 않아 향후 예산을 반영하여 객관적이고 합리적인 재단 중장기 재정계획을 마련하여 운영할 필요가 있음. 더불어 자치단체의 중장기적 정책운영 방향 등을 분석·반영하여 기관의 중장기 재정계획의 합리성이 제고되도록 해야 하겠음
- 사업비 절감을 위한 내부의 다양한 아이디어를 발굴하고자 제안제도 등을 운영하고 그 실적을 제시할 수 있도록 해야 하겠음
- 기관의 자체수입률, 일반관리비 충당률, 복리후생비 집행률, 업무추진비 집행률 등의 실적 제고를 통해 목표 달성도를 향상할 필요가 있음

① 재정계획의 적정성

○ 잘된 사항

- 재단은 2021~2023년 중장기 및 연도별 전략목표, 전략과제와 연계한 사업을 기준으로 예산을 편성하였고, 청소년 중심의 사업 및 시설의 안정적인 운영을 위해 시설과 관련한 예산도 편성하여 재정 계획을 수립함
- 평가대상 연도의 재단 예산액이 2,877,598천원으로서 전년대비 약 7.24% 증액 편성된 점은 효과적 수업 추진을 위한 기반을 마련했다는 점에서 긍정적임
- 논산시의 정책사업 및 정책과 연계된 사업들에 대한 예산 편성을 통해 재정계획을 마련하고 있으며, 논산시 정책사업 진행 시 시와 적극 협의하여 사업을 추진하고 있는 점이 인정됨

○ 미흡 사항

- 재단은 현재 기관 차원의 중장기 재정계획이 수립되어 있지 않아 향후 예산을 반영하여 객관적이고 합리적인 재단 중장기 재정계획을 마련하여 운영할 필요가 있음. 더불어 자치단체의 중장기적 정책운영 방향 등을 분석·반영하여 기관의 중장기 재정계획의 합리성이 제고되도록 해야 하겠음

- 기관은 사업 분야별 중점 과제들에 대한 재정 운영의 방향을 설정하여 사업 예산을 편성하였음을 설명하고는 있으나 구체적으로 이들 운영 방향을 반영하고 종합적으로 분석하여 어떤 형태로 사업예산을 편성하였는지를 수치적으로 명확히 제시하고 있지 못한 점은 향후 보완이 필요함

○ 개선 의견

- 향후 재정여건의 변화에 보다 능동적으로 대응하기 위해서는 외부 공모 사업에 적극적으로 도전하여 교부금 이외의 예산 확충을 위해서도 노력해야 하며, 지정 기부금 운영 활성화를 통해 재단의 예산 확충이 이루어지도록 적극적인 노력을 전개해 나가야 하겠음

② 예산운용 및 집행의 적정성

○ 잘된 사항

- 기관은 지방출자출연기관 예산편성 및 집행기준과 재단 설립 및 운영조례에 근거하여 예산 운용 및 집행이 이루어지고 있음
- 예산편성 및 집행과 관련해서는 재단 운영 규정과 집행 지침에 근거하여 승인 절차에 따라 적절히 진행되고 있는 것으로 확인됨
- 재단은 회계시스템(G20)의 도입 및 구축을 통해 재무회계관리시스템을 운영하고 있으며, 회계담당부서와 직원의 업무 분장을 명확히 함으로써 예산운용과 집행의 권한과 책임을 명시하고 있음

○ 미흡 사항

- 재단은 주요 사업별 재정계획에 대한 예측 시나리오를 마련하고 이를 활용할 필요가 있으며, 재정 시뮬레이션과 활용 예시들을 구체적인 실적으로 제시할 수 있도록 노력이 요구됨
- 사업비 절감을 위한 내부의 다양한 아이디어를 발굴하고자 제안제도 등을 운영하고 그 실적을 제시할 수 있도록 해야 하겠음

○ 개선 의견

- 기관의 자체수입률, 일반관리비 충당률, 복리후생비 집행률, 업무추진비 집행률 등의 실적 제고를 통해 목표 달성도를 향상할 필요가 있음

2-2. 자체수입률

○ 2023년 자체수입률은 19.74%이며, 달성도는 33.7%로 0.34점을 부여함

구분		총 수입(원)	자체수입(원)	출연금(원)	자체 수입률 (자체수입/총수입)
2023년	실적	2,936,527,000	579,730,000	2,356,797,000	19.74%
2022년	실적	2,654,449,000	588,992,000	2,065,457,000	22.19%
2021년	실적	1,934,061,000	529,556,000	1,404,505,000	27.38%
2020년	실적	1,363,306,865	474,158,780	889,148,085	34.78%

기준치	최고목표	최저목표	실적	달성도
28.1%	30.9%	14.1%	19.7%	33.7%

2-3. 일반관리비 충당율

○ 일반관리비 충당율은 지난해 대비 소폭 감소하여 달성도는 35.6%로 0.36점을 부여함

구분	자체수입(원)	인건비(원)	경비(원)	행정운영경비(원) (인건비+경비)	일반관리비충당율 (자체수입/운영경비)
2023년	579,730,000	1,191,004,000	500,486,000	1,691,490,000	34.27%
2022년	588,992,000	1,070,199,000	429,764,000	1,499,963,000	39.27%
2021년	529,556,000	698,047,000	417,631,000	1,115,678,000	47.46%
2020년	474,158,780	455,925,070	370,287,035	826,212,105	57.39%

기준치	최고목표	최저목표	실적	달성도
48.0%	52.8%	24.0%	34.3%	35.6%

2-5. 복리후생비 집행 및 공개

☐ 복리후생비 집행을

- 복리후생비 집행율은 2022년 대비 소폭 감소하여 66.82%이며, 달성도는 90%로 0.46점을 부여함

구분	복리후생 편성액(원)	복리후생 집행액(원)	복리후생비 집행율
2023년	201,519,000	134,659,000	66.82%
2022년	173,658,000	128,675,000	74.1%
2021년	155,668,000	90,511,000	58.1%
2020년	113,474,560	68,610,160	60.5%

기준치	최고목표	최저목표	실적	달성도
64.2%	70.7%	32.1%	66.8%	90%

☐ 복리후생비 공개실적

- 2023년 복리후생비의 공개주기는 월별로 공개하고 있어 0.5점 만점을 부여함

내용	공개여부
사회보험부담금	월별 공개
기타복리후생비	월별 공개

2-6. 업무추진비 집행 및 공개

☐ 업무추진비 집행을

- 업무추진비 집행율의 달성도는 100%로 0.5점 만점을 부여함

구분	업무추진 편성액(원)	업무추진 집행액(원)	업무추진 집행율
2023년	8,400,000	8,391,000	99.89%
2022년	8,400,000	6,628,000	78.90%
2021년	6,000,000	5,981,000	99.68%
2020년	6,000,000	4,399,450	73.32%

기준치	최고목표	최저목표	실적	달성도
84.0%	100.0%	42.0%	100%	100%

□ 업무추진비 공개실적

○ 2023년 업무추진비의 공개주기는 월별로 공개하고 있어 0.5점 만점을 부여함

내용	공개여부
업무추진비	월별 공개

2-6. 조달계약 실적

○ 2023년 조달계약 비율은 11.8%이며, 달성도는 19%로 0.19점을 부여함

구분	총 계약금액	조달계약금액	조달계약 비율
2023년	801,038,000	94,200,000	11.8%
2022년	628,177,000	118,682,000	18.9%
2021년	296,692,000	14,169,000	4.8%
2020년	72,062,220	24,525,660	34.0%

기준치	최고목표	최저목표	실적	달성도
19.2%	21.2%	9.6%	11.8%	19%

2-7. 인건비인상률 준수

- 2021~2023년 모두 인건비인상률 기준을 준수하여 1.0점 만점을 부여함

구분	인건비 총액(원)	총인건비 인상률	기준
2023년	1,003,460,000	-1.8%	3.1%
2022년	1,021,613,000	2.6%	2.8%
2021년	995,007,880	3.2%	2.3%

2-8. 경영실적평가 성과급 지급

- 해당지표는 논산시와 협의 등으로 실질적으로 제도가 운영되지 않음. 따라서 배점 그대로 1점을 부여함

가. 사업성과 적절성

□ 평가점수

- 사업성과 적절성의 기관 고유사업 목표의 적정성 및 달성정도는 10점 중 7.5점을 득점함

(단위 : 점)

영역	부문	세부평가지표	배점	득점
Ⅱ. 경영성과	가. 사업성과 적절성	1. 기관 고유사업 목표의 적정성 및 달성 정도	10.00	7.50
		① 고유사업에 대한 목표 설정 및 관리의 타당성	6.00	4.00
		② 신규사업 발굴노력	2.00	1.50
		③ 코로나19 상황에 따른 주요사업 대응 노력	2.00	2.00

1. 기관 고유사업 목표의 적정성 및 달성 정도

□ 총평

- 고유사업별 실적을 점검 및 관리하기 위한 내부 프로세스를 마련하고 있으며, 주간 업무회의와 실적 및 성과보고, 연간 실적보고 등을 통한 내부 성과점검 및 관리체계를 마련하고 있음
- 신규 사업 발굴 및 추진을 위한 노력의 결과, 평가대상 연도 전체 사업 82개 중 신규 사업이 18개로 전체 사업의 22%를 차지하며, 사업 참여 인원이 연인원 3,116명에 달하는 등 긍정적인 성과를 도출함
- 재단은 코로나19 상황 하에서 정부와 논산시의 여러 정책 사항들에 대해 능동적으로 대처하고 각 센터/부서에 이를 전파하고자 노력하였으며, 청소년 시설에 대한 방역용품 지원과 배포를 하는 등 방역 관리를 위해 적극적인 노력을 기울인 점이 확인됨
- 재단의 고유사업 수행의 체계적인 성과관리를 위해 각 사업별로 핵심성과지표(KPI)를 결과지향적인 Outcome 지표로 개발하여 운영할 필요가 있으며, 목표 설정에 있어서 현재 청소년 문화센터와 청소년 상담복지센터가 각각의 방식으로 목표 설정을 하고 있기에 합리적인 선에서의 도전적인 목표치 설정 방안을 마련하고 두 센터가 동일한 기준으로 관리해 나가는 것이 바람직함

- 정책목표 분야별 다양한 신규 사업을 발굴하고자 노력한 점은 바람직하나 발굴된 신규 사업의 추진 내용들이 기관의 전략과 CSF에 어떻게, 얼마나 기여했는지를 성과 점검하고 그 내용을 명시적으로 제시할 필요가 있음

① 고유사업에 대한 목표 설정 및 관리의 타당성

○ 잘된 사항

- 재단의 청소년 건전육성 진흥과 청소년관련 시설의 효율적 운영, 청소년의 다양한 요구에 대한 부응이라는 고유목적에 맞는 청소년 참여 사업, 재단 공모 사업, 청소년활동 중심 지원사업, 청소년 보호 및 심리지원 사업 등 고유목적 사업들을 적절히 수행하였음
- 재단의 설립 취지에 맞는 고유사업 추진을 통해 평가대상 기간에 총 80개의 사업, 연인원 61,832명의 논산시 청소년 지원과 청소년 공공서비스 확대를 위한 다양한 사업의 전개가 이루어진 점이 긍정적임
- 고유사업별 실적을 점검 및 관리하기 위한 내부 프로세스를 마련하고 있으며, 주간 업무회의와 실적 및 성과보고, 연간 실적보고 등을 통한 내부 성과점검 및 관리체계를 마련하고 있음

○ 미흡 사항

- 재단의 고유사업 수행의 체계적인 성과관리를 위해 각 사업별로 핵심성과지표(KPI)를 결과지향적인 Outcome 지표로 개발하여 운영할 필요가 있으며, 목표 설정에 있어서 현재 청소년 문화센터와 청소년 상담복지센터가 각각의 방식으로 목표 설정을 하고 있기에 합리적인 선에서의 도전적인 목표치 설정 방안을 마련하고 두 센터가 동일한 기준으로 관리해 나가는 것이 바람직함
- PDCA관점의 고유사업 운영을 위해 사업 성과관리를 위한 자체 자율평가 이외에 외부 전문가들이 포함된 가칭 사업운영평가단의 운영과 같은 객관적인 성과평가 노력이 이루어질 필요가 있음

○ 개선 의견

- 재단 고유사업 수행에 대한 정량적 성과 이외에 외부전문가가 참여한 성과평가를 통해 정성적 성과 및 미흡점을 진단하고 차기 사업계획에의 환류 방안을 마련한 내용 등이 실적보고서에 명시적으로 제시될 필요가 있음

② 신규사업 발굴노력

○ 잘된 사항

- 청소년 활동프로그램의 정부와 지자체 공모사업에 지원하고, 시설별 신규 혁신사업에 대한 시 주무부서와의 협의, 자체 수익금 확보 등을 통해 재단 고유 사업 외에 신규 사업들을 적극 발굴하고자 노력을 기울임
- 신규 사업 발굴 및 추진을 위한 노력의 결과, 평가대상 연도 전체 사업 82개 중 신규 사업이 18개로 전체 사업의 22%를 차지하며, 사업 참여 인원이 연인원 3,116명에 달하는 등 긍정적인 성과를 도출함
- 제6차 청소년정책기본계획과 논산시 청소년정책에 기반 한 신규 사업 발굴 노력을 통해 기후행동 청소년환경축제, 정책아이디어 공모전, 반려동물을 통한 자발적 봉사활동 등의 사업을 추진한 점은 긍정적으로 평가함

○ 미흡 사항

- 정책목표 분야별 다양한 신규 사업을 발굴하고자 노력한 점은 바람직하나 발굴된 신규 사업의 추진 내용들이 기관의 전략과 CSF에 어떻게, 얼마나 기여했는지를 성과 점검하고 그 내용을 명시적으로 제시할 필요가 있음

○ 개선 의견

- 평가대상 연도에 재단이 발굴하여 추진된 신규 사업들의 목록(내용)을 전년도에 신규 발굴하여 수행했던 사업들과 비교·검토가 가능하도록 하는 비교 목록과 비교 분석 자료가 실적보고서 상에 추가 포함되는 것이 바람직함

③ 코로나19 상황에 따른 주요사업 대응 노력

○ 잘된 사항

- 재단은 코로나19 상황 하에서 정부와 논산시의 여러 정책 사항들에 대해 능동적으로 대처하고 각 센터/부서에 이를 전파하고자 노력하였으며, 청소년 시설에 대한 방역용품 지원과 배포를 하는 등 방역 관리를 위해 적극적인 노력을 기울인 점이 확인됨
- 문화센터와 상담복지센터에서는 방역 안전관리에 대한 계획 및 지침을 수립하였고, 수시로 방역 소독을 시행하는 등 대응이 이루어졌음
- 포스트 코로나19 상황을 맞아 기존의 비대면 중심의 프로그램 운영을 최소화하고 대면 프로그램을 활성화 하고자 사업 운영방식의 능동적 대응이 이루어졌으며, 방역 위기단계 조정에 따른 복무관리 지침을 재 안내하는 등 상황 변화에 따른 적절한 대처가 이루어진 점이 바람직함

○ 미흡 사항

- 특별히 미흡한 사항 없음

○ 개선 의견

- 방역 관리도 기관의 재난안전 및 보건관리 차원에서 지속적으로 관리 실태를 모니터링하고, 코로나19를 통해 학습·구축된 노하우와 대응체계를 관리해 나가는 것이 바람직함

나. 유형별 경영성과 평가지표

□ 평가점수

- 유형별 경영성과 평가지표는 20점 중 16.92점을 득함. 지자체 합동평가와 시설가동실적은 각 만점을 부여받았으며, 청소년 문화센터 사업실적은 6.21점, 청소년상담복지센터 사업실적은 5.71, 시설가동실적은 1점을 득점함

(단위 : 점)

영역	부분	세부평가지표		배점	득점
Ⅱ. 경영성과	나. 유형별 경영성과 평가지표	1. 유형별 경영성과 평가지표		20.00	16.92
		①	지자체합동평가 지표 대응실적	4.00	4.00
		②	청소년 문화센터 사업실적	7.50	6.21
		③	청소년상담복지센터 사업실적	7.50	5.71
		④	시설가동실적	1.00	1.00

1. 지자체합동평가 지표 대응실적

□ 위기청소년 지원서비스 수

- 위기청소년 지원서비스 수는 목표대비 104%를 달성하여 만점을 부여함

목표	실적	달성도
26건	27건	104%

☐ **학교 밖 청소년지원 자립성취도**

○ 학교 밖 청소년지원 자립성취도 목표대비 152%를 달성하여 만점을 부여함

목표	실적	달성도
49.94%	75.94%	152%

2. 청소년 문화센터 사업실적

○ 청소년 문화센터 사업실적은 총 28개이며 사업 당 배점은 0.27점을 기준으로 배분한 후 6.21점을 부여함

No	세부사업명	기준치	최고목표	최저목표	실적	달성도	득점
1	청소년송년페스티벌	1445명	1590명	723명	3300명	297%	0.27
2	청소년방과후아카데미	31.0명	34.1명	15.5명	38.8명	125%	0.27
3	청소년문화제	1427명	1570명	714명	5116명	514%	0.27
4	청소년문화강좌	1911명	2102명	956명	2558명	140%	0.27
5	청소년인성프로그램	300명	330명	150명	313명	91%	0.24
6	우리동네 예·체능	1182명	1300명	591명	988명	56%	0.15
7	청소년어울림마당	2775명	3053명	1388명	4396명	181%	0.27
8	청소년의달	500명	550명	250명	500명	83%	0.22
9	청소년동아리	320명	352명	160명	392명	121%	0.27
10	학교연계자유학년제	1392명	1531명	696명	957명	31%	0.08
11	청소년가족캠프	97명	107명	49명	78명	51%	0.14
12	청소년운영위원회	507명	558명	254명	1298명	343%	0.27
13	찾아가는 청소년어울림마당	469명	516명	235명	569명	119%	0.27
14	그린캠프	1018명	1120명	509명	1824명	215%	0.27
15	3대3농구대회	117명	129명	59명	105명	66%	0.18
16	청소년수련활동	30명	33명	15명	30명	83%	0.22
17	장애인평생학습도시지원프로그램	10명	11명	5명	10명	83%	0.22
18	청소년포상제	5명	6명	3명	3명	11%	0.03
19	농구현장을가다	60명	66명	0명	55명	83%	0.22
20	슬기로운잡생활	20명	22명	10명	33명	192%	0.27
21	소중한나무한행복	70명	77명	35명	90명	131%	0.27
22	쓰레기싸쓰리	10명	11명	5명	25명	333%	0.27
23	두부만들기	30명	33명	15명	35명	111%	0.27
24	가족사랑콘서트	40명	44명	20명	40명	83%	0.22
25	Tobea파티쉐	34명	37명	17명	23명	29%	0.08
26	인성충전 CF	19명	21명	10명	19명	83%	0.22
27	다(茶)랑 예(禮)랑	10명	11명	5명	14명	150%	0.27
28	장애청소년피자만들기	20명	22명	10명	20명	83%	0.22
총합							6.21

3. 청소년 상담복지센터 사업실적

○ 청소년 문화센터 사업실적은 총 45개이며 사업 당 배점은 0.17점을 기준으로 배분한 후 5.71점을 부여함

No	세부사업명	기준치	최고목표	최저목표	실적	달성도	득점
1	청소년진로박람회	5611명	6172명	2806명	5833명	89.93%	0.15
2	청소년동반자 프로그램	73명	80명	37명	75명	87.90%	0.15
3	학교폭력예방 사업	857명	943명	429명	866명	85.08%	0.14
4	꿈드림 급식지원 사업	500명	550명	250명	803명	184.3%	0.17
5	문화활동 지원	80명	88명	40명	44명	8.33%	0.01
6	자격증취득프로그램	65명	72명	33명	48명	39.74%	0.07
7	자기계발프로그램	16명	18명	8명	22명	145.8%	0.17
8	심리검사 프로그램	1852명	2037명	926명	1435명	45.81%	0.08
9	상담사업	612명	673명	306명	1222명	249.5%	0.17
10	연말 찾아가는 집중성폭력예방교육	1000명	1100명	500명	1400명	150%	0.17
11	위기청소년통합지원사업	15명	17명	8명	36명	316.7%	0.17
12	찾아가는 청소년 예방교육	2405명	2646명	1203명	1911명	49.10%	0.08
13	교육사업	149명	164명	75명	164명	100.1%	0.17
14	1388청소년전화 홍보 및 아웃리치 활동	1674명	1841명	837명	1673명	83.23%	0.14
15	자기계발지원사업	30명	33명	15명	42명	150%	0.17
16	진로탐색프로그램	10명	11명	5명	31명	433.3%	0.17
17	특성화프로그램-꿈드림동아리	2명	2명	1명	8명	583.3%	0.17
18	꿈드림 수료식	22명	24명	11명	20명	68.18%	0.11
19	꿈드림 수학여행	15명	17명	8명	14명	72.22%	0.12
20	기념이벤트	20명	22명	10명	37명	225%	0.17
21	원데이클래스	10명	11명	5명	10명	83.33%	0.14
22	집중심리치료지원 프로그램	157명	173명	79명	159명	85.46%	0.14
23	쿠킹클래스	10명	11명	5명	10명	83.33%	0.14
24	1388 청소년지원단	37명	41명	19명	34명	69.82%	0.12
25	고위기직접지원사업	12명	13명	6명	6명	0.00%	0.00
26	검정고시 스마트교실 프로그램	277명	305명	139명	256명	70.70%	0.12
27	뷰티클래스	20명	22명	10명	20명	83.33%	0.14
28	문화체험프로그램	10명	11명	5명	9명	66.67%	0.11
29	자원봉사 및 문화체험프로그램	23명	25명	12명	13명	10.87%	0.02
30	홍보사업	5407명	5948명	2704명	5852명	97.05%	0.16
31	문화활동프로그램	10명	11명	5명	6명	16.67%	0.03

No	세부사업명	기준치	최고목표	최저목표	실적	달성도	득점
32	위기청소년 지도자 역량강화교육	65명	72명	33명	49명	42.31%	0.07
33	종사자 소진예방 프로그램	8명	9명	4명	9명	104.2%	0.17
34	검정고시응시지원사업	71명	78명	36명	48명	29.34%	0.05
35	직업체험프로그램	12명	13명	6명	10명	55.56%	0.09
36	학교폭력예방도래사업	162명	178명	81명	163명	84.36%	0.14
37	인터넷 스마트폰과 의존 예방해소사업	118명	130명	59명	125명	93.22%	0.16
38	사랑의교실	16명	18명	8명	20명	125%	0.17
39	청소년상담복지센터 공동사업	11명	12명	6명	12명	98.48%	0.16
40	상담사례 수퍼비전	2명	2명	1명	2명	83.33%	0.14
41	청소년안전망 복지심의위원회	7명	8명	4명	12명	202.3%	0.17
42	청소년안전망 실무위원회	4명	4명	2명	4명	83.33%	0.14
43	두드림프로그램	16명	18명	8명	14명	62.50%	0.10
44	기초소양 교육 프로그램	25명	28명	13명	38명	170%	0.17
45	학업중단숙려제상담	14명	15명	7명	15명	95.24%	0.16
총합							5.71

4. 시설 가동실적-연간가동률

○ 연간가동률은 100%를 달성하여 만점 1점을 부여함

구분	운영일수	운영가능일수	연간가동률
2023년	337	337	100.0%
2022년	299	299	100.0%
2021년	244	244	100.0%

기준치	최고목표	최저목표	실적	달성도
100.00%	100.0%	50.0%	100.00%	100%

다. 고객만족성과

- 재단은 2023년(22년 실적) 경영평가를 실시하지 않아, 2023년 실적으로 조사된 결과 값으로 고객만족도 조사 점수를 도출하여 9.21점을 부여함

영역	부문	세부평가지표	배점	평점	득점
경영성과	고객만족 성과	1. 고객만족	10.00점		9.21
		① 고객만족도	10.00점	92.1%	9.21

III

사회적가치

가. 일자리 확대

□ 평가점수

- 일자리 확대의 일자리 창출 및 일·가정 양립을 위한 노력은 10점 중 7.25점을 득점함
- 청소년 의무고용비율 달성도는 2점 만점을 득점함
- 일자리 창출을 위한 노력은 2점/3점, 일·가정 양립 및 일자리 질 개선을 위한 노력은 3.25점/5점을 득점함

(단위 : 점)

영역	부문	세부평가지표	배점	득점
Ⅲ. 사회적 가치	가. 일자리 확대	1. 일자리 창출 및 일·가정 양립을 위한 노력	10.00	7.25
		① 청년 의무고용비율 달성도	2.00	2.00
		② 일자리 창출을 위한 노력	3.00	2.00
		③ 일·가정 양립 및 일자리 질 개선을 위한 노력	5.00	3.25
		④ 근로기준법(근로시간 단축) 준수	-1.00	0.00
		⑤ (가점) 사전심사제 도입 및 운영 실적	1.00	0.00
		⑥ (가점) 체험형 인턴제 채용실적	1.00	0.00

1. 일자리 창출 및 일·가정 양립을 위한 노력

□ 총평

- 일자리 창출 관련 정현원 총족률을 높은 수준으로 관리했고, 제도개선을 통해 정규직/기간제 정원수를 보완하였으며, 일자리의 질 관련 외부기관을 활용해 일자리 양립 및 근로 관련 모니터링, 교육을 실시한 점이 긍정적으로 평가됨
- 기관의 중기 인력운용계획이 부재하여 미래 일자리를 예측·전망하고, 이에 관리·대응하는 기반이 마련되어야 함
- 기관의 일자리 창출노력이 직접 일자리와 간접 일자리로 구분하여 사업활동을 통한 지역 내 일자리 창출도 적극적으로 관리되어야 함
- 직원 의견수렴 및 진단을 통해 기관의 일자리 양립 추진컨셉과 과제를 발굴하고 연간 PDCA(계획-실행-확인-환류) 프로세스가 작동하도록 해야 함

① 청년 의무고용비율 달성도

- 재단은 청년의무고용 대상이 아닌 기관으로 만점 환산하여 2점을 부여함

② 일자리 창출을 위한 노력

○ 잘된 사항

- 정현원 충족률이 높은 수준이고, 결원 1명에 대한 상황이 관리되고 있음
- 정규직과 기간제의 인력의 특성을 반영하여 기관의 정원수를 적정한 형태로 개선하여 제도를 보완하였음

○ 미흡 사항

- 기관의 중장기 미래 인력 수요 일자리 예측이 이뤄지지 않았음
- 기관의 일자리 관련 정량데이터 현황에 대한 관리 기반이 미흡함

○ 개선 의견

- 기관의 최소 5개년 일자리를 예측·전망하고, 이에 관리·대응하는 인력운용계획 수립이 요구됨
- 정현원 현황, 신규 채용 및 변경 등 관련 정량지표를 체계적으로 관리하여 상시 공백 최소화 등의 관리기반이 마련되어야 함
- 일자리의 유형을 직접 일자리와 간접 일자리로 구분하고, 직접 일자리 외에 연간 사업활동을 통해 활성화할 수 있는 간접 일자리 실적과 노력도 적극 관리되어야 함

③ 일·가정 양립 및 일자리 질 개선을 위한 노력

○ 잘된 사항

- 여성가족부의 양성평등 조직문화 진단, 충남일자리경제진흥원의 직직장문화 개선교육 등 외부기관을 활용해 일자리 양립 및 근로 관련 모니터링, 교육을 실시하였음
- 취업규정 내 가족돌봄 지원과 관련한 내용을 명문화하여 규정에 반영하였음

○ 미흡 사항

- 각종 조사·진단의 결과를 심층분석하고 개선과제를 발굴하는 등 환류 노력이 부족함

- 기관의 일가정 양립을 위한 추진목표 및 방향이 모호하고, 업무프로세스 개선이나 제도 개선 등의 연간 노력과 실적이 불충분하게 제시되고 있음

○ 개선 의견

- 직원의견수렴과 환류를 통해 재단의 일가정 양립 추진방향과 과제를 발굴하고 매년 연간 단계적으로 역량을 강화하는 노력이 요구됨
- 실적을 제시할 때 구체적인 실행시점을 명시해야 하며, 평가 대상기간은 2023년이기 때문에 연간 내용을 중심으로 제시해야 함

나. 사회적 책임

□ 평가점수

○ 사회적 책임은 20점 중 14.9점을 득점함

○ 상대적으로 득점이 낮은 지표는 윤리경영 0.9점/2점, 인권경영 0.8점/2점임

(단위 : 점)

영역	부문	세부평가지표	배점	득점
Ⅲ. 사회적 가치	나. 사회적 책임	소계	20.00	14.90
		1. 소통 및 참여	5.00	3.90
		① 고객 및 주민의 경영참여 등 의견을 적극적으로 수렴하고 기관 경영에 적극적으로 반영하는가?	2.00	1.50
		② 상생과 협력의 공공노사관계를 구축 및 유지 노력은 적절한가?	1.00	0.70
		③ 단체협약 내용의 합리성과 단체교섭 및 노사협의회 운영의 적절성 및 단체협약 개선을 위한 노력 또는 성과는 적절한가?	1.00	0.70
		④ 개별공시 및 통합공시 기준 준수 여부	1.00	1.00
		2. 윤리경영	2.00	0.90
		① 윤리경영체제 구축·운영 및 노력과 성과는 적절한가?	1.00	0.40
		② 기관의 투명성과 경영책임성을 높이기 위한 기록관리 개선노력과 성과는 적절한가?	1.00	0.50
		3. 인권경영	2.00	0.80
		① 인권경영 체계 구축의 노력과 성과는?	1.00	0.40
		② 인권경영(사업)의 실행·공개 노력과 성과 및 구제절차 제도화의 타당성	0.50	0.20
		③ 공정사회 구현을 위한 노력과 성과는 적절한가?	0.50	0.20
		4. 재난·안전 관리	4.00	2.80
		① 안전문화 정착을 위한 직원 대응력 제고	2.00	1.40
		② 재난·안전 관리 역량	2.00	1.40
		5. 안전사고 건수	1.00	1.00
		6. 지역상생 발전	6.00	5.50
		① 지역경제 공헌 및 지역의 사회·문화·환경 등의 발전을 위한 공익사업 추진실적	2.00	1.75
		② 사회적 약자 배려 노력	2.00	1.75
		③ 친환경 경영 노력	2.00	2.00

1. 소통 및 참여

□ 총평

- 기관의 주요 고객을 청소년, 학부모, 선생님, 유관기관, 지역주민 등으로 정의하고, 주로 청소년 위원회를 통해 경영과정에 참여 및 의견수렴을 적극적으로 이행하였음
- 고객 유형특성에 따른 소통·참여 채널관리가 체계적으로 이뤄져야 하며, 연간 기울인 노력과 성과가 구체적인 근거와 사례로 관리되어야 하고, 환류과정을 포함한 PDCA 프로세스의 정착이 필요함
- 조직 내부 직장문화개선을 위해 자체적으로 설문항목을 면밀히 설계하여 조사를 실시하고 직원의 고충사안을 사전적으로 발굴하여 조치를 취하였음
- 노사협의회가 없는 조직으로 근로자 대표의 공식적 역할과 임무가 명확히 정립되어야 하며, 또한 노사 소통채널 및 노사상생 프로그램이 적극적으로 이행되어야 함

① 고객 및 주민의 경영참여 등 의견을 적극적으로 수렴하고 기관 경영에 적극적으로 반영하는가?

○ 잘된 사항

- 청소년 정책제안을 통해 발굴된 논산딸기우산 무상대여사업이 지역의 주민참여 예산으로 선정, 반영되는 성과를 달성하였음
- 청소년 운영위 및 참여위를 중심으로 연중 활동내용으로 기관의 시설물 모니터링, 동행캠페인 등 경영 프로세스에 직접 참여하고 의견을 수렴하는 채널을 운영하였음
- 학부모 고객 의견수렴을 통해 청소년 대상 교육에서 코딩, AI 등 디지털 교육 콘텐츠로 업데이트는 노력을 기울였음

○ 미흡 사항

- 기관의 주요 고객 유형이 불명확하게 정의되어 있으며, 각 고객유형과 연계된 소통·참여채널의 관리기반이 미흡함
- 고객 소통 및 참여활동의 구체적인 내용과 횟수, 의견수렴을 통한 반영 및 개선 실적의 근거를 확인하기가 어려움

○ 개선 의견

- 기관의 주요 고객을 유형별로 명확히 정의하고, 각 유형특성에 따른 참여·소통 채널을 체계화 관리하는 기반이 필요함
- 청소년 운영위 및 참여위를 통해 논의된 사안과 개선성과, 연중 소통·참여 활동의 내용이 구체적인 내용과 사례로 제시되어야 함
- 고객 소통 및 참여를 통해 발굴한 개선과제를 차년도 계획에 반영하는 연간 PDCA(계획-실행-확인-환류) 프로세스를 작동하도록 해야 함

② 상생과 협력의 공공노사관계를 구축 및 유지 노력은 적절한가?

○ 잘된 사항

- 근로자 대표를 새로 선발하였으며 역할을 수행하도록 운영함
- 조직 내부 직장문화개선을 위한 고충조사를 자체적으로 실시하였으며, 설문항목을 면밀히 설계하고 직원의 고충사안을 사전적으로 발굴하여 조치를 취하였음

○ 미흡 사항

- 현재 기관의 노사 관련한 관리기반(제도, 체계, 프로그램 등)은 노사이슈가 발생했을 때 대응을 하는 수준에서 운영되고 있으며 사전 예방 및 조직 문화 차원에서 노력이 소극적으로 이행됨
- 기관의 노사상생과 관련된 문제진단 및 목표설정, 전략체계가 부재함
- 근로자 대표의 활동 내용 및 역할 범위가 구체적으로 제시되지 않고 있음

○ 개선 의견

- 기관의 노사상생과 관련된 현황 및 여건진단을 통해 실정에 맞는 노사상생 목표수립 및 전략체계가 마련되어야 함
- 노사협의회가 없는 조직으로 근로자 대표의 역할 및 임무에 대해 더 공식적이고 구체적인 기준이 정립되어야 함

③ 단체협약 내용의 합리성과 단체교섭 및 노사협의회 운영의 적절성 및 단체협약 개선을 위한 노력 또는 성과는 적절한가?

○ 잘된 사항

- 연간 노사협의 사안은 1건으로 직원 의견을 반영하여 보상휴가제도에 대해 사용자와 근로자대표가 서면 합의하였음
- 그룹웨어 내 비밀게시판을 운영하고 있음

○ 미흡 사항

- 노사협의회가 운영되지 않는 기관인데 이를 보완하는 소통채널 및 노사상생 프로그램은 소극적으로 이행되고 있음

○ 개선 의견

- 노사이슈 발생 시 쉽고 원활하게 소통할 수 있도록 소통채널 및 고충처리 프로세스가 신뢰도 높게 마련되어야 하며, 이용접근성을 도모해야 함

④ 개별공시 및 통합공시 기준 준수 여부

- 개별공시와 통합공시를 적절한 기한 내에 공시하여 만점을 부여함

공시항목		공시 여부	적정 공시 시점	적정공시 여부
개별 공시	해당 연도의 경영 목표와 예산 및 운영계획	공시	매 회계연도 개시 후 1개월 이내	○
	전년도 결산서	공시	전년도 결산서 제출 7일 이내	○
	전년도 임원 및 운영인력 현황	공시		○
	전년도 인건비 예산과 집행 현황	공시		○
	대표이사 성과계약서상 계약 달성 정도	공시	성과계약 달성 여부 등에 대한 평가 완료 후 7일 이내	○
	경영실적 평가 결과	공시	경영실적 평가 결과 통보일로부터 1개월 이내	○
	외부기관 감사 결과·조치 요구사항 및 이행결과	공시	감사결과 또는 이행 결과 통보일로부터 1개월 이내	○
통합 공시	클린아이 내 적정공시 확인			

2. 윤리경영

□ 총평

- 윤리경영과 관련 기관의 現 제도기반과 중점활동의 내용이 미흡하게 정립되어 있으며, 연간 중징계 및 감사지적건수가 발생하였음
- 윤리경영 관련 기관의 계획, 내부규정, 조직 및 역할체계 등을 중심으로 내부통제 시스템이 마련, 강화되어야 함
- 윤리경영 관련 교육이 기관업역의 특성별, 직원 특성별로 면밀한 설계를 통해 적극적으로 이행되어야 함
- 고위관리자가 참여·주도하는 윤리경영 문화 확산 및 감수성 제고가 필요함

① 윤리경영체제 구축·운영 및 노력과 성과는 적절한가?

○ 잘된 사항

- 직원 대상 윤리경영 교육 시 직급별로 1~3급, 4~5급, 6~7급 등 직급특성을 고려하여 교육기회를 제공하였음

○ 미흡 사항

- 중징계건수 및 감사지적건수가 발생함
- 윤리경영과 관련 기관의 現 제도기반과 중점활동의 내용이 구체적으로 제시되지 않아서 편람지표에 기반한 평가가 어려움

○ 개선 의견

- 윤리경영 관련 기관의 계획과 내부규정, 조직 및 역할체계 등 관리기반이 체계적으로 정비되어 내부통제시스템을 정립해야 함
- 고위관리자(대표자 및 관리자급)가 참여·주도하는 조직내부 윤리경영 및 윤리문화 확산노력이 적극적으로 이행되어야 함
- 윤리경영 및 부패방지 교육의 적극적인 이행이 요구됨
- 비윤리 사안 이슈별로 사고발생을 방지하는 체계를 마련하며, 사고발생 시 사후 조치를 원활히 처리하는 프로세스가 사전 및 사후 차원에서 정립되어야 함

② 기관의 투명성과 경영 책임성을 높이기 위한 기록관리 개선노력과 성과는 적절한가?

○ **잘된 사항**

- 기록물과 관련된 기관의 현재 제도적 기반과 2023년 중점 활동의 내용이 구체적이지 않고 미흡하게 제시되고 있어 평가편람에 기반한 평가가 어려움

○ **미흡 사항**

- 개인정보보호와 관련된 관리사항 위주로 이행되고 있음

○ **개선 의견**

- 적극적인 타 유사기관 벤치마킹을 통해 기관만의 기록물관리 정책 및 전략의 방향을 수립해야 함
- 기록물관리 전담인력의 교육이수 및 역량관리에 대한 실적이 관리되어야 함

3. 인권 경영

□ 총평

- 기관의 인권경영 관련 체계가 미비하며, 따라서 내외부 대상 인권경영 확산, 인권 경영의 실행 및 공개, 구제절차 수립 등 전반적 기반이 미흡한 실정임
- 인권경영 제도 도입 초기단계에서 중장기 단계별 로드맵 계획이 정립되어야 하며, 특히 단기적으로 인권영향평가 실시를 통한 기관만의 인권취약분야 식별 및 대응체계 마련이 검토되어야 함
- 인권경영 사고 발생 시 구제절차 관련 지침이나 매뉴얼, 프로세스가 정립되어야 하며, 이러한 기반이 내외부 이해관계자 대상별로 공유, 확산되어야 함
- 기관의 주요 협력업체 및 특성을 파악하고 계약 시 자가진단, 실태조사, 인권경영 전파 등 인권경영 문화 확산을 위한 노력이 요구됨

① 인권경영 체계 구축의 노력과 성과는?

○ 잘된 사항

- 구체적인 노력과 성과에 대한 확인이 어려움

○ 미흡 사항

- 인권경영을 선언하고 추진계획을 수립하였으나 2022년에 해당하는 내용임
- 연간 인권경영 선언 및 공표, 인권경영 관련 추진시스템을 위한 구체적인 노력과 성과를 확인하기 어려움
- 인권경영 도입 초기 단계로 인권영향평가가 실시되지 않았음

○ 개선 의견

- 기관의 인권경영 관련 선언 및 공표, 추진계획이 수립되어야 함
- 인권영향평가 실시를 통해 기관의 인권취약분야를 식별하고 사전관리 및 맞춤형으로 대응하는 기반을 마련할 필요가 있음
- 평가대상기간은 2023년이므로 연간 내용을 중심으로 제시해야 함

② 인권경영(사업)의 실행·공개 노력과 성과 및 구제절차 제도화의 타당성

○ 잘된 사항

- 인권경영 관련 청렴의무수행 교육자료를 배포하고, 청소년 인권축제를 통해 인권캠페인을 하였음

○ 미흡 사항

- 인권경영(사업)의 체계 및 활동이 미흡하므로 과정의 공개나 확산노력도 소극적으로 이행되었음
- 구제절차 관련 지침이나 매뉴얼이 부재하고 내외부 이해관계자 주체별 확산·대응체계가 미흡한 실정임

○ 개선 의견

- 구제절차 관련 지침이나 매뉴얼이 마련되어야 함
- 내외부 이해관계자 대상별(직원, 고객, 주민, 협력사 등) 인권경영 실행 및 노력과 성과가 이행되어야 함
- 평가대상기간은 2023년이므로 연간 내용을 중심으로 제시해야 함

③ 공정사회 구현을 위한 노력과 성과는 적절한가?

○ 잘된 사항

- 계약 및 공정거래를 중심으로 협력업체 대상 서약서, 위약금 등의 절차를 마련하였음

○ 미흡 사항

- 모범거래모델의 개념이 도입되어 있지 않은 수준으로 평가됨
- 고객 피해구제 방법이나 고객 권익증진을 위해 노력한 성과의 내용이 미흡하게 제시되었음

○ 개선 의견

- 기관의 주요 협력업체 및 특성을 파악하고 계약 시 자가진단, 실태조사, 인권경영 전파 등 인권경영 문화 확산을 위한 노력이 요구됨
- 고객 피해발생 시 구제방안과 고객권익증진 노력 및 성과가 구체적인 제도나 사례에 따라 관리되어야 함

4. 재난·안전 관리

□ 총평

- 기관은 재난안전 기본계획을 수립하고, 매뉴얼 업데이트를 하였으며, 법적 시설점검 기준을 준수하여 정기점검을 이행하였음
- 전사적으로 재난안전 문화감수성을 제고하기 위해 직원대상 교육·훈련에서 기관의 특성 및 안전취약분야를 반영하는 적극적인 콘텐츠를 개발·제공해야 함
- 사고가 발생했을 때 시뮬레이션 기반으로 긴급활동을 하고 사후처리 및 대책마련 등을 하는 사후관리 프로세스가 정립되어야 함
- 역할책임체계에서 기관의 내부 대응력 강화와 동시에 외부 지자체 및 유관기관과 유기적으로 연계·협력 대응하는 체계가 정립되어 관리되어야 함
- 법령·가이드라인 준수에 대한 모니터링은 시설점검유형별로 확인되고 구체적인 유지보수 이슈들이 도출, 관리되어야 함

① 안전문화 정착을 위한 직원 대응력 제고

○ 잘된 사항

- 재난안전 기본계획을 연초에 수립하였고 안전관리 매뉴얼을 매년 업데이트 하였음
- 재난안전관리 역할책임체계에서 시설의 세부 공간별 단위로 안전관리자를 지정하고 있음
- 행사 시 안전관리 계획을 수립하고 지침 및 가이드 배포, 무각본 소방훈련을 하였음

○ 미흡 사항

- 재난안전교육 실시 및 이수에 대한 관리 기반이 미흡함
- 기관 특성에 맞는 교육·훈련 기회 제공을 위한 특화된 노력이 다소 미흡함
- 역할책임체계에서 기관 외부의 재난안전 연계구조(지자체, 유관기관 등)가 제시되지 않고 있음

○ 개선 의견

- 전 직원 대상 재난안전 교육·훈련 이수현황을 체계적으로 관리하고 취약분야에 대해 진단해야 함
- 필수·외부 교육 외 자체적으로 기관의 재난안전 특성을 반영한 교육·훈련 콘텐츠를 적극적으로 개발·제공하여 직원들의 역량을 강화해야 함

- 역할책임체계에서 사고 이전 및 이후로 지자체, 유관기관과 협력대응할 수 있는 지역연계체계가 정립되어야 함
- 안전매뉴얼을 적극적으로 업데이트하여 내용의 충실성을 높이는 노력과 동시에 이를 쉽게 노출, 확산, 공유하는 노력이 동반되어야 함

② 재난·안전 관리역량

○ 잘된 사항

- 법적 시설점검횟수 기준을 준수하기 위한 관리기반이 있으며, 여성가족부 수련 시설 점검을 정기적으로 받았음
- 사고발생 후 긴급활동으로 자위소방대를 구성하고 있음
- 소방정밀 점검 지적사항이 없음

○ 미흡 사항

- 안전관리 전담인력의 역량에 대한 모니터링 및 강화 노력이 미흡하게 제시되고 있음
- 사고발생 시 대응체계에 대한 내용이 부재함

○ 개선 의견

- 안전관리 전담인력의 역량(직군, 자격, 교육 등)관리가 필요하며 역량 강화를 위해 적극적인 지원이 이뤄져야 함
- 사고발생 시 긴급활동과 사고처리보상, 사고원인분석 및 대책마련 등의 사후관리 프로세스가 정립되어야 함
- 법령·가이드라인 준수여부가 점검대상 및 시설유형별로 관리되어야 함

5. 안전사고 건수

- 안전사고 발생 0건으로 만점 부여

구분	2023년
안전사고 건수	0

6. 지역상생발전

□ 총평

- 기관은 지역상생발전을 위해 수해재난 구호활동, 청소년의 전통상권 참여, 유기견 보호, 학교밖봉사활동, 장애청소년 및 여성 대상 사회적 배려 프로그램 등을 이행하였음
- 지역상생발전을 위한 기관의 전체적인 추진방향 및 기여하고자 하는 지역숙원사업의 범위, 사회적 약자의 대상별 정의 등이 불분명하게 정립되어 있으며, 또한 연간 활동내용의 구체적인 근거와 사례가 불충분하게 제시되고 있음
- 지역상생발전 노력을 지역사회, 지역경제로 구분하여 관리할 수 있으며, 기관이 기여하고자 하는 지역숙원사업과 사회적 약자대상에 대한 정의가 명확히 이뤄져야 함
- 지역상생발전을 위한 종합적인 계획이 기관의 ESG경영계획과 연계되어 마련되어야 하며, 이를 통해 연간 PDCA(계획-실행-확인-환류) 프로세스가 작동하도록 해야 함

① 지역경제 공헌 및 지역의 사회·문화·환경 등의 발전을 위한 공익사업 추진 실적

■ 지역사랑 상품권 구매 등 지역공동체 강화 및 지역경제 활성화를 위한 노력 및 성과(1점)

○ 잘된 사항

- 수해 발생에 대응하여 긴급모금 및 봉사활동 등 재해구호 활동을 하였음
- 청소년의 전통상권 동행캠페인, 지역상품권 활용 등 지역상권 활성화에 중점적인 노력을 기울임
- 유기견 보호, 학교밖센터 봉사활동 등 지역사회 관련 활동을 하였음

○ 미흡 사항

- 연간 활동의 내용과 구체적인 근거 및 사례에 대한 설명이 미흡하게 제시됨
- 기관이 기여할 수 있는 지역숙원사업에 대한 정의가 명확하지 않음
- 기관에 특성화된 사회공헌 프로그램 개발 및 실행 노력이 미흡함

○ 개선 의견

- 한 해 동안 기관이 기울인 노력을 지역경제와 지역사회·공동체로 구분해서 관리·제시할 수 있으며, 구체적인 내용들로 사례와 근거를 관리해야 함

- 기관이 기여하고자 하는 논산시 내 지역숙원사업에 대한 정의가 청소년 복지·인권, 전통시장 활성화 등 명확하게 정립·제시되어야 함
- 지자체 및 지역 유관기관과 연계하는 협력거버넌스 및 노력이 요구됨
- 기관 및 지역특성에 맞는 특성화된 사회공헌 프로그램을 개발하고 실행해야 함

■ 사회적기업 등 생산품 구매 실적(1점)

- 사회적기업, 사회적협동조합, 사회적협동조합연합회, 마을기업, 자활기업 생산품 구매 실적은 1.88%를 달성하여 기준 1% 이상을 구매하여 만점을 부여함

사회적기업 등 구매액	총 구매액	구매율
1,164,900	61,860,000	1.88%

② 사회적 약자 배려 노력

■ 사회적 약자 관리 시스템 구축노력 및 성과(0.5점)

- **잘된 사항**
 - 장애청소년 대상 스포츠 및 요리 프로그램, 여성용품 지원 활동을 하였음
- **미흡 사항**
 - 연간 활동의 내용과 구체적인 근거 및 사례에 대한 설명이 미흡하게 제시됨
 - 기관이 기여하고자 하는 사회적 약자의 정의가 부재함
- **개선 의견**
 - 기관이 기여하고자 하는 사회적 약자의 대상을 유형별로 학교밖, 장애, 한부모, 차상위, 저소득 등 구체적이고 명확히 정립하는 관리 기반이 필요함
 - 지역 내 사회적 약자를 위한 노력들이 구체적 내용과 근거, 사례로 설명되어야 하며, 기관의 전체 ESG 경영 계획과 연계·수립하는 등 기반을 마련해야 함

■ 장애인 의무고용제 준수 여부(1점)

- 50인 이하 사업장으로 장애인 의무고용제 적용대상 기관이 아님

■ 중소기업 등 우선 구매 실적(0.25점)

- 중소기업제품 우선구매 실적은 제품 구매총액 대비 중소기업제품 구매율이 1%이상이면 최고점을 부여하는데, 구매율이 39.83%로 만점을 부여함

제품(물품·공사·용역) 구매총액	중소기업제품 구매실적	구매율
61,860,000	24,638,000	39.83%

■ 중증장애인생산품 구매 실적(0.25점)

- 중증장애인 생산품 구매실적은 총구매액(공사 제외)대비 중증장애인제품 구매비율이 1% 초과할 경우 최고점을 부여하는데 구매율이 4.01%로 만점을 부여함

총 구매액(공사 제외)	중증장애인제품 구매실적	구매율
61,860,000	2,483,320	4.01%

③ 친환경 경영 노력

- 기관은 녹색제품에 대한 우선 구매 실적은 없으며, 기관 보유 차량이 6대 이상에 해당하지 않아 친환경 차량 구매 및 임차 실적은 평가 대상이 아님. 따라서 해당지표 득점은 만점을 부여함

2024년(2023 실적) 논산시 출자출연기관
경영평가 결과 보고서

부록

고객만족도 조사 결과

제1장

조사개요

1. 조사 목적
2. 조사 설계
3. 조사 내용
4. 점수 산출 체계
5. 자료처리 및 분석방법

1 조사 목적

- 논산시청소년행복재단을 이용한 외부고객들을 대상으로 서비스의 전반적 만족 수준을 측정하여 향후 이용고객의 만족도 제고를 위한 사업방향을 도출 및 경쟁력강화를 위해 필요한 기초정보 수집에 그 목적이 있음

2 조사 설계

조사 대상	• 논산시청소년행복재단 출자·출연기관을 이용한 고객
조사 기간	• 2024년 04월 12일 ~ 2024년 04월 17일
조사 규모	• 총 100명
표본 추출	• 논산시청소년행복재단 이용고객 리스트 랜덤 표본 추출
조사 방법	• 구조화된 설문지를 통한 전화면접조사

3 조사 내용

○ 외부고객 만족도 조사항목

차 원	요 소	평가 항목
서비스 환경	편의성	청소년활동, 교육 및 상담 복지 등 프로그램 정보를 얻기가 용이하다
	접근성	논산시청소년행복재단 직원들과의 접촉(방문, 전화, 이메일 등)이나 홈페이지 정보제공 등 편리하다
서비스 과정	대응성	논산시청소년행복재단 직원들은 고객의 요구사항을 이해하고 처리하기 위해 노력한다
	신속성	논산시청소년행복재단 직원들은 고객의 요구사항을 신속히 처리한다
	편익성	논산시청소년행복재단은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	전문성	논산시청소년행복재단 직원들은 업무에 대해 전문성을 가지고 있다
서비스 결과	신뢰성	논산시청소년행복재단 직원들이 제공한 서비스는 신뢰할 수 있다
	공익성	논산시청소년행복재단의 활동은 청소년 보호 및 육성과 지역사회 발전에 도움된다
	확장성	논산시청소년행복재단의 활동을 보다 활성화할 필요가 있다
사회적 만족	지속성	향후 논산시청소년행복재단에서 제공하는 청소년활동, 보호 및 상담, 복지, 교육 등 서비스 및 프로그램을 다시 이용할 것이다
	상대성	논산시청소년행복재단의 청소년활동, 보호 및 상담, 복지, 교육 등 서비스 및 프로그램은 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대성	논산시청소년행복재단의 활동(서비스 및 프로그램)에 대해 전반적으로 만족한다
전반적 만족	상대성	시설 이용 및 참여한 문화사업/공연/지원사업은 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대성	문화재단의 활동(서비스)에 대해 전반적으로 만족한다

4 점수 산출 체계

■ 종합만족도

- 요소만족도 50% + 전반적 만족도 50%의 가중산술평균으로 산출함

- 본 조사의 만족도 측정은 리커트 척도의 5점 척도를 활용했으며 매우 부정을 1점, 매우 긍정을 5점으로 설정하여 100점 만점 평균으로 환산하여 점수를 산출함

응답 번호	1	2	3	4	5
응답 내용	매우 부정		보통		매우 긍정
100점 환산	0점	25점	50점	75점	100점

5 자료처리 및 분석방법

- 구조화된 된 설문지를 통한 전화면접조사

- 수집된 데이터는 컴퓨터 전문 통계프로그램(spss)을 통해 빈도 분석 및 기술 통계함.

- 본 조사 결과에 대하여 각 통계표에 수록된 숫자는 반올림되었으므로 세목과 그 총계가 일치되지 않는 경우도 있음.

- 응답수 5명 이하의 경우에는 대표성 결여로 해석에 주의를 요함.

제2장

조사 결과 요약

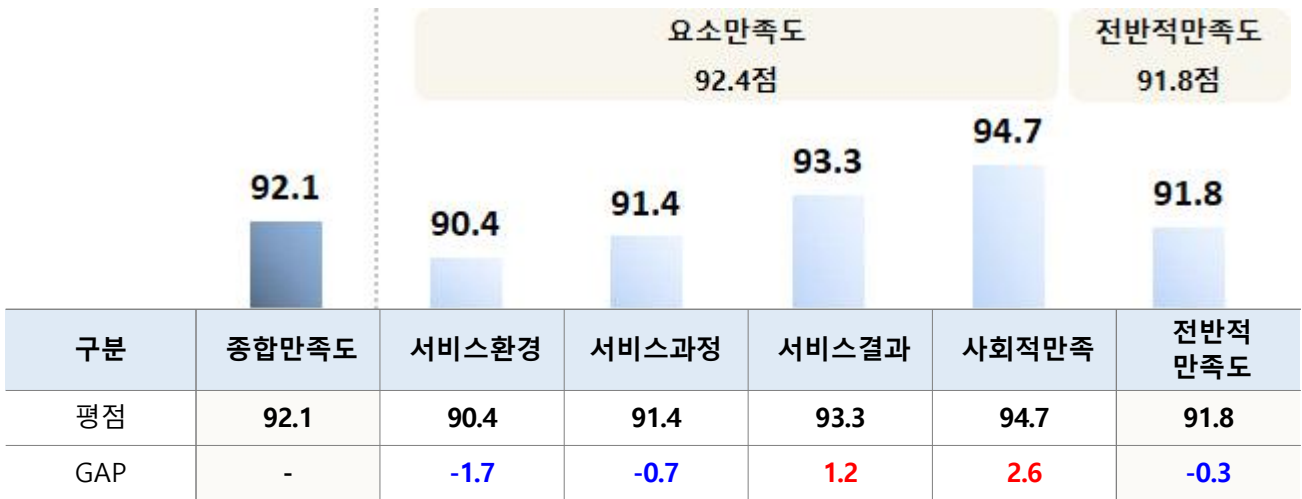
1 응답자 특성

응답자 특성		빈도	퍼센트
전체		(100)	100.0
참여프로그램	청소년활동(교류, 문화활동 등)	(58)	58.0
	상담	(5)	5.0
	복지지원	(5)	5.0
	교육	(32)	32.0
성별	남자	(19)	19.0
	여자	(81)	81.0
연령별	10대	(42)	42.0
	20대	(20)	20.0
	30대	(2)	2.0
	40대	(30)	30.0
	50대 이상	(6)	6.0

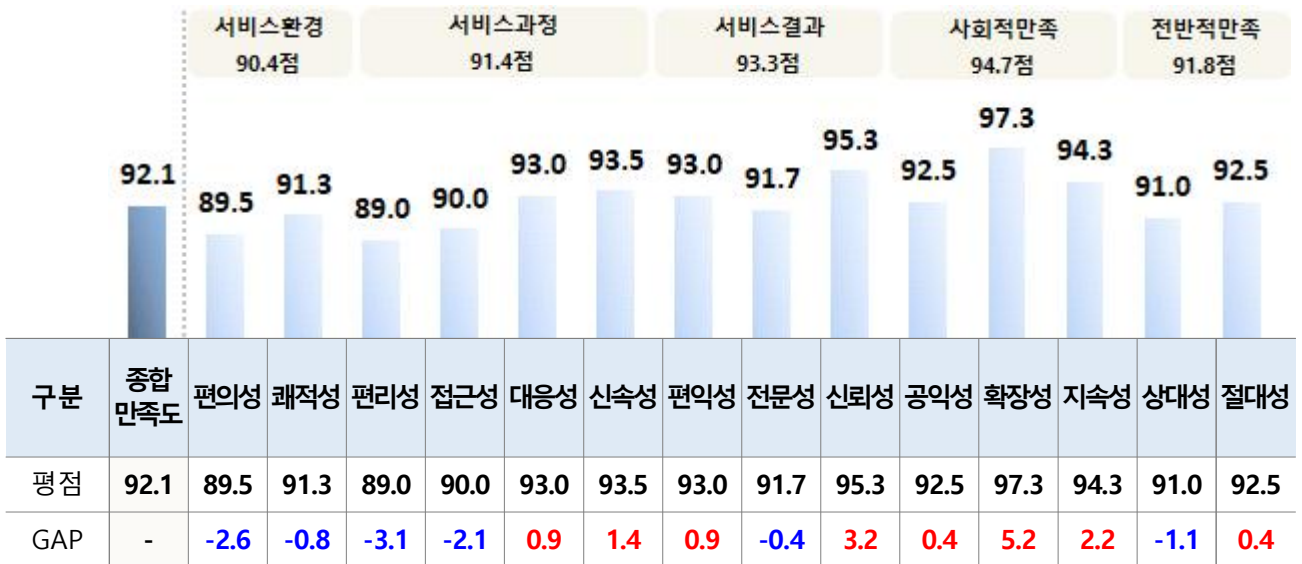
2 고객만족도 종합

구분	종합만족도	요소만족도	전반적 만족도
평점	92.1	92.4	91.8
GAP	-	0.3	-0.3

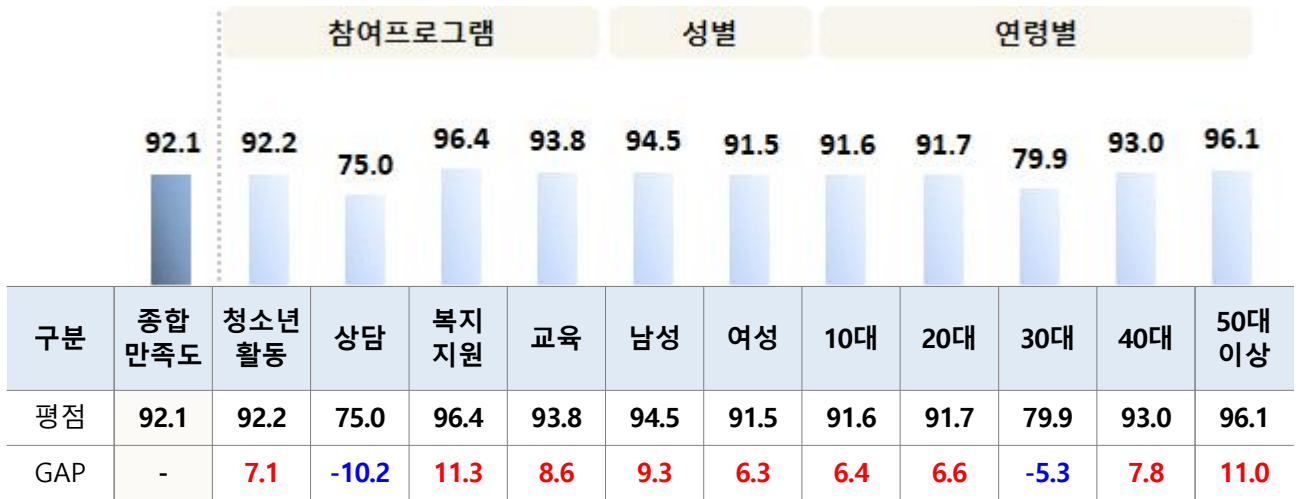
3 차원 비교



4 요소 비교



5 응답자 비교



제3장

조사 결과

1 편의성

1) 편의성 결과

(N=100, 단위 : 명, %)



구분	전체	매우 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통	대체로 그렇다	매우 그렇다
빈도	(100)	(0)	(0)	(5)	(32)	(63)
%	100.0	0.0	0.0	5.0	32.0	63.0

2) 응답자 특성

(N=100, 단위 : 명, 점)

편의성		빈도	점수
전체		(100)	89.5
참여프로그램	청소년활동(교류, 문화활동 등)	(58)	90.9
	상담	(5)	70.0
	복지지원	(5)	95.0
	교육	(32)	89.1
성별	남자	(19)	90.8
	여자	(81)	89.2
연령별	10대	(42)	88.7
	20대	(20)	91.3
	30대	(2)	87.5
	40대	(30)	89.2
	50대 이상	(6)	91.7

2 쾌적성

1) 쾌적성 결과

(N=100, 단위 : 명, %)



구분	전체	매우 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통	대체로 그렇다	매우 그렇다
빈도	(100)	(0)	(0)	(5)	(29)	(68)
%	100.0	0.0	0.0	5.0	29.0	68.0

2) 응답자 특성

(N=100, 단위 : 명, 점)

쾌적성		빈도	점수
전체		(100)	91.3
참여프로그램	청소년활동(교류, 문화활동 등)	(58)	93.1
	상담	(5)	75.0
	복지지원	(5)	95.0
	교육	(32)	89.8
성별	남자	(19)	93.4
	여자	(81)	90.7
연령별	10대	(42)	90.5
	20대	(20)	93.8
	30대	(2)	87.5
	40대	(30)	90.8
	50대 이상	(6)	91.7

3 편리성

1) 편리성 결과

(N=100, 단위 : 명, %)



구분	전체	매우 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통	대체로 그렇다	매우 그렇다
빈도	(100)	(0)	(4)	(8)	(16)	(72)
%	100.0	0.0	4.0	8.0	16.0	72.0

2) 응답자 특성

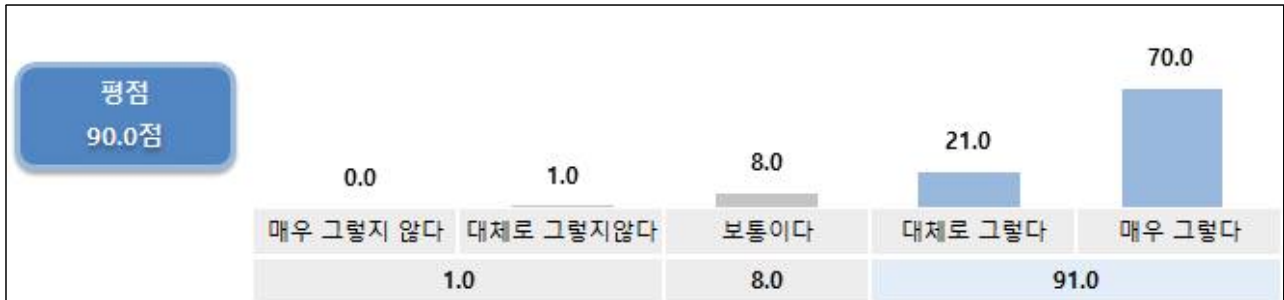
(N=100, 단위 : 명, 점)

편리성		빈도	점수
전체		(100)	89.0
참여프로그램	청소년활동(교류, 문화활동 등)	(58)	92.7
	상담	(5)	65.0
	복지지원	(5)	95.0
	교육	(32)	85.2
성별	남자	(19)	85.5
	여자	(81)	89.8
연령별	10대	(42)	91.1
	20대	(20)	88.8
	30대	(2)	62.5
	40대	(30)	87.5
	50대 이상	(6)	91.7

4 접근성

1) 접근성 결과

(N=100, 단위 : 명, %)



구분	전체	매우 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통	대체로 그렇다	매우 그렇다
빈도	(100)	(0)	(1)	(8)	(21)	(70)
%	100.0	0.0	1.0	8.0	21.0	70.0

2) 응답자 특성

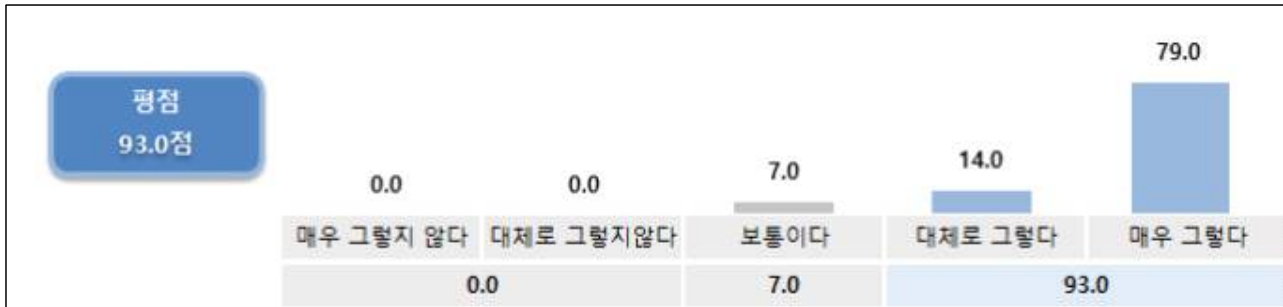
(N=100, 단위 : 명, 점)

접근성		빈도	점수
전체		(100)	90.0
참여프로그램	청소년활동(교류, 문화활동 등)	(58)	91.4
	상담	(5)	75.0
	복지지원	(5)	100.0
	교육	(32)	88.3
성별	남자	(19)	85.5
	여자	(81)	91.0
연령별	10대	(42)	89.9
	20대	(20)	90.0
	30대	(2)	62.5
	40대	(30)	90.0
	50대 이상	(6)	100.0

5 대응성

1) 대응성 결과

(N=100, 단위 : 명, %)



구분	전체	매우 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통	대체로 그렇다	매우 그렇다
빈도	(100)	(0)	(0)	(7)	(14)	(79)
%	100.0	0.0	0.0	7.0	14.0	79.0

2) 응답자 특성

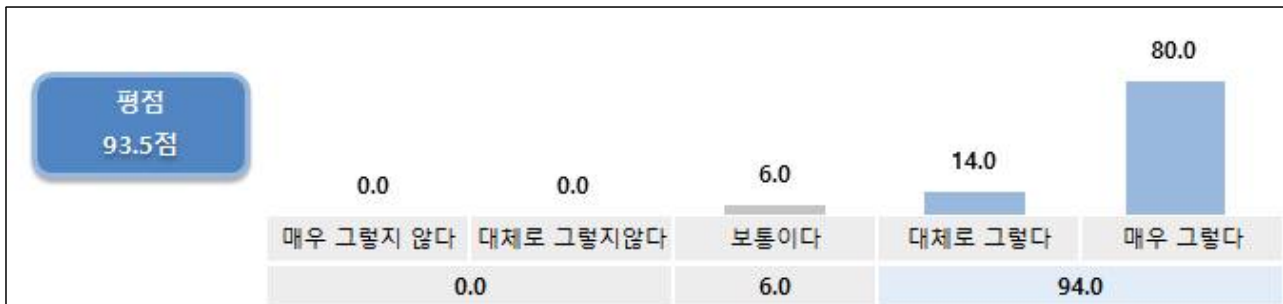
(N=100, 단위 : 명, 점)

대응성		빈도	점수
전체		(100)	93.0
참여프로그램	청소년활동(교류, 문화활동 등)	(58)	92.7
	상담	(5)	80.0
	복지지원	(5)	100.0
	교육	(32)	94.5
성별	남자	(19)	96.1
	여자	(81)	92.3
연령별	10대	(42)	92.3
	20대	(20)	92.5
	30대	(2)	87.5
	40대	(30)	94.2
	50대 이상	(6)	95.8

6 신속성

1) 신속성 결과

(N=100, 단위 : 명, %)



구분	전체	매우 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통	대체로 그렇다	매우 그렇다
빈도	(100)	(0)	(0)	(6)	(14)	(80)
%	100.0	0.0	0.0	6.0	14.0	80.0

2) 응답자 특성

(N=100, 단위 : 명, 점)

신속성		빈도	점수
전체		(100)	93.5
참여프로그램	청소년활동(교류, 문화활동 등)	(58)	94.4
	상담	(5)	70.0
	복지지원	(5)	100.0
	교육	(32)	94.5
성별	남자	(19)	94.7
	여자	(81)	93.2
연령별	10대	(42)	93.5
	20대	(20)	92.5
	30대	(2)	87.5
	40대	(30)	94.2
	50대 이상	(6)	95.8

7 편익성

1) 편익성 결과

(N=100, 단위 : 명, %)



구분	전체	매우 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통	대체로 그렇다	매우 그렇다
빈도	(100)	(0)	(1)	(1)	(23)	(75)
%	100.0	0.0	1.0	1.0	23.0	75.0

2) 응답자 특성

(N=100, 단위 : 명, 점)

편익성		빈도	점수
전체		(100)	93.0
참여프로그램	청소년활동(교류, 문화활동 등)	(58)	92.7
	상담	(5)	80.0
	복지지원	(5)	100.0
	교육	(32)	94.5
성별	남자	(19)	94.7
	여자	(81)	92.6
연령별	10대	(42)	91.7
	20대	(20)	93.8
	30대	(2)	100.0
	40대	(30)	93.3
	50대 이상	(6)	95.8

8 전문성

1) 전문성 결과

(N=100, 단위 : 명, %)



구분	전체	매우 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통	대체로 그렇다	매우 그렇다
빈도	(100)	(0)	(1)	(4)	(22)	(73)
%	100.0	0.0	1.0	4.0	22.0	73.0

2) 응답자 특성

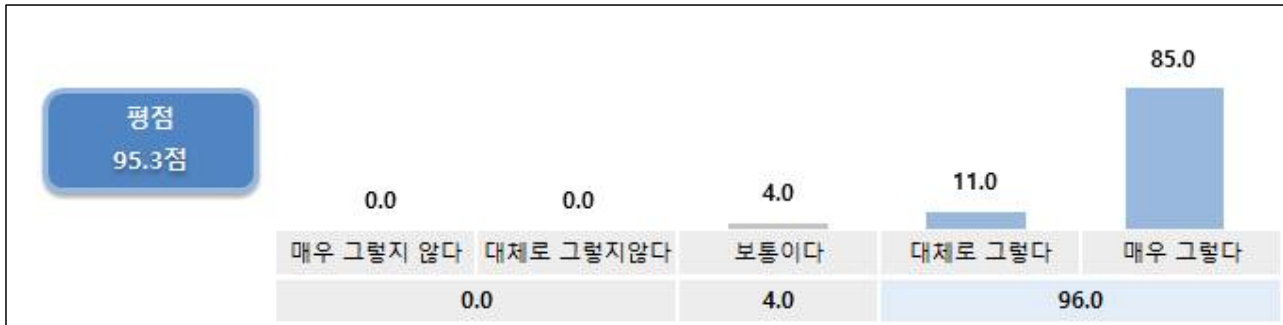
(N=100, 단위 : 명, 점)

전문성		빈도	점수
전체		(100)	91.7
참여프로그램	청소년활동(교류, 문화활동 등)	(58)	91.4
	상담	(5)	85.0
	복지지원	(5)	100.0
	교육	(32)	92.2
성별	남자	(19)	94.7
	여자	(81)	91.0
연령별	10대	(42)	91.7
	20대	(20)	93.8
	30대	(2)	75.0
	40대	(30)	90.0
	50대 이상	(6)	100.0

9 신뢰성

1) 신뢰성 결과

(N=100, 단위 : 명, %)



구분	전체	매우 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통	대체로 그렇다	매우 그렇다
빈도	(100)	(0)	(0)	(4)	(11)	(85)
%	100.0	0.0	0.0	4.0	11.0	85.0

2) 응답자 특성

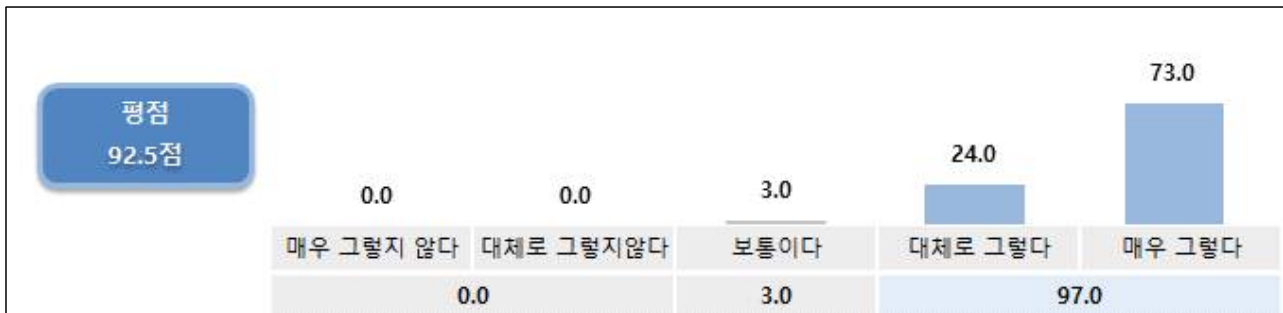
(N=100, 단위 : 명, 점)

신뢰성		빈도	점수
전체		(100)	95.3
참여프로그램	청소년활동(교류, 문화활동 등)	(58)	95.7
	상담	(5)	75.0
	복지지원	(5)	100.0
	교육	(32)	96.9
성별	남자	(19)	94.7
	여자	(81)	95.4
연령별	10대	(42)	93.5
	20대	(20)	95.0
	30대	(2)	87.5
	40대	(30)	97.5
	50대 이상	(6)	100.0

10 공익성

1) 공익성 결과

(N=100, 단위 : 명, %)



구분	전체	매우 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통	대체로 그렇다	매우 그렇다
빈도	(100)	(0)	(0)	(3)	(24)	(73)
%	100.0	0.0	0.0	3.0	24.0	73.0

2) 응답자 특성

(N=100, 단위 : 명, 점)

공익성		빈도	점수
전체		(100)	92.5
참여프로그램	청소년활동(교류, 문화활동 등)	(58)	91.4
	상담	(5)	85.0
	복지지원	(5)	95.0
	교육	(32)	95.3
성별	남자	(19)	96.1
	여자	(81)	91.7
연령별	10대	(42)	89.3
	20대	(20)	93.8
	30대	(2)	100.0
	40대	(30)	95.0
	50대 이상	(6)	95.8

11 확장성

1) 확장성 결과

(N=100, 단위 : 명, %)



구분	전체	매우 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통	대체로 그렇다	매우 그렇다
빈도	(100)	(0)	(0)	(1)	(9)	(90)
%	100.0	0.0	0.0	1.0	9.0	90.0

2) 응답자 특성

(N=100, 단위 : 명, 점)

확장성		빈도	점수
전체		(100)	97.3
참여프로그램	청소년활동(교류, 문화활동 등)	(58)	96.6
	상담	(5)	95.0
	복지지원	(5)	100.0
	교육	(32)	98.4
성별	남자	(19)	97.4
	여자	(81)	97.2
연령별	10대	(42)	95.2
	20대	(20)	98.8
	30대	(2)	100.0
	40대	(30)	98.3
	50대 이상	(6)	100.0

12 지속성

1) 지속성 결과

(N=100, 단위 : 명, %)



구분	전체	매우 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통	대체로 그렇다	매우 그렇다
빈도	(100)	(0)	(1)	(2)	(16)	(81)
%	100.0	0.0	1.0	2.0	16.0	81.0

2) 응답자 특성

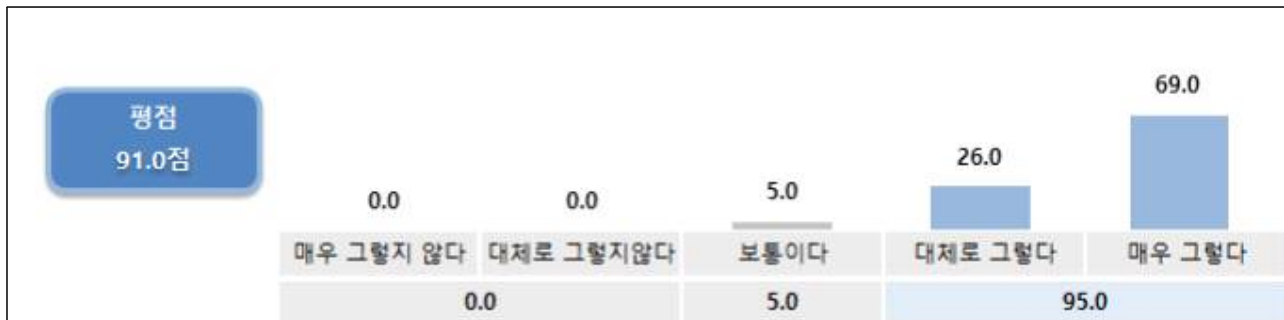
(N=100, 단위 : 명, 점)

지속성		빈도	점수
전체		(100)	94.3
참여프로그램	청소년활동(교류, 문화활동 등)	(58)	93.5
	상담	(5)	85.0
	복지지원	(5)	100.0
	교육	(32)	96.1
성별	남자	(19)	97.4
	여자	(81)	93.5
연령별	10대	(42)	91.1
	20대	(20)	93.8
	30대	(2)	100.0
	40대	(30)	97.5
	50대 이상	(6)	100.0

13 상대성

1) 상대성 결과

(N=100, 단위 : 명, %)



2) 응답자 특성

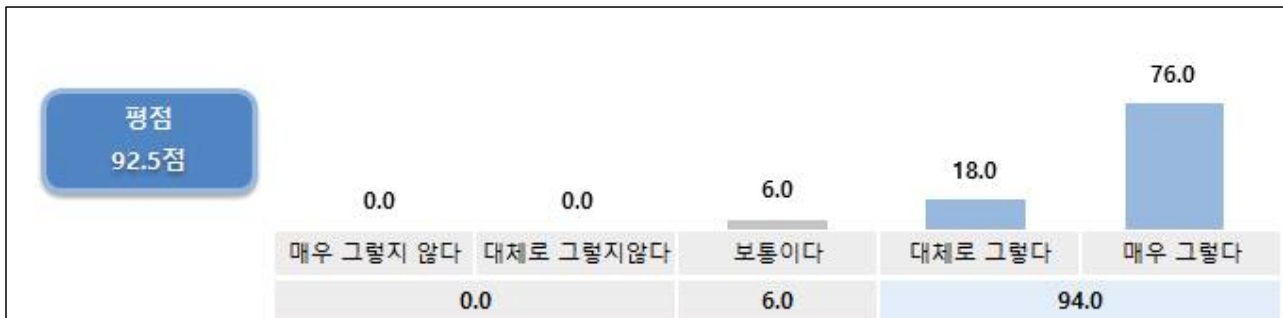
(N=100, 단위 : 명, 점)

상대성		빈도	점수
전체		(100)	91.0
참여프로그램	청소년활동(교류, 문화활동 등)	(58)	90.1
	상담	(5)	75.0
	복지지원	(5)	95.0
	교육	(32)	94.5
성별	남자	(19)	96.1
	여자	(81)	89.8
연령별	10대	(42)	91.1
	20대	(20)	90.0
	30대	(2)	75.0
	40대	(30)	91.7
	50대 이상	(6)	95.8

14 절대성

1) 절대성 결과

(N=100, 단위 : 명, %)



구분	전체	매우 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통	대체로 그렇다	매우 그렇다
빈도	(100)	(0)	(0)	(6)	(18)	(76)
%	100.0	0.0	0.0	6.0	18.0	76.0

2) 응답자 특성

(N=100, 단위 : 명, 점)

절대성		빈도	점수
전체		(100)	92.5
참여프로그램	청소년활동(교류, 문화활동 등)	(58)	93.1
	상담	(5)	70.0
	복지지원	(5)	95.0
	교육	(32)	94.5
성별	남자	(19)	94.7
	여자	(81)	92.0
연령별	10대	(42)	92.3
	20대	(20)	91.3
	30대	(2)	75.0
	40대	(30)	94.2
	50대 이상	(6)	95.8

부록

설문지

2024년 논산시청소년행복재단 고객만족도 설문지

안녕하십니까? 저희는 논산시청소년행복재단 으로부터 본 조사를 위탁 받은 한국능률협회컨설팅입니다.

논산시청소년행복재단 에서는 외부 고객을 대상으로 기관 경쟁력 강화 방안 모색 및 고객 서비스 만족도 제고를 위한 목적으로 만족도 조사를 실시하고 있습니다. 바쁘시더라도 잠시만 설문에 응하시어 소중한 답변 부탁드립니다. 답변하신 모든 내용은 통계자료로만 활용됨을 안내드립니다. 감사합니다.

구분	차원	항목	내용
요 소 만 족	서비스 환경	편의성	시설(공연장, 전시실, 실습실, 강의실 등) 이용이 편리하다
		쾌적성	이용시설의 환경이 쾌적하다
	서비스 과정	편리성	청소년활동, 교육 및 상담 복지 등 프로그램 정보를 얻기가 용이하다
		접근성	논산시청소년행복재단 직원들과의 접촉(방문, 전화, 이메일 등)이나 홈페이지 정보제공 등 편리하다
		대응성	논산시청소년행복재단 직원들은 고객의 요구사항을 이해하고 처리하기 위해 노력한다
		신속성	논산시청소년행복재단 직원들은 고객의 요구사항을 신속히 처리한다
	서비스 결과	편의성	논산시청소년행복재단은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
		전문성	논산시청소년행복재단 직원들은 업무에 대해 전문성을 가지고 있다
		신뢰성	논산시청소년행복재단 직원들이 제공한 서비스는 신뢰할 수 있다
	사회적 만족	공익성	논산시청소년행복재단의 활동은 청소년 보호 및 육성과 지역사회 발전에 도움이 된다
		확장성	논산시청소년행복재단의 활동을 보다 활성화할 필요가 있다
		지속성	향후 논산시청소년행복재단에서 제공하는 청소년활동, 보호 및 상담, 복지, 교육 등 서비스 및 프로그램을 다시 이용할 것이다
전반적 만족		상대성	논산시청소년행복재단의 청소년활동, 보호 및 상담, 복지, 교육 등 서비스 및 프로그램은 기대했던 것보다 만족스럽다
		절대성	논산시청소년행복재단의 활동(서비스 및 프로그램)에 대해 전반적으로 만족한다
응답자 특성	성별	성별은 어떻게 되십니까?	
	연령별	연령은 어떻게 되십니까?	
	참여 프로그램		① 청소년활동(교류, 문화활동 등) ② 상담 ③ 복지지원 ④ 교육 ⑤ 기타

■ 지금까지 조사에 응해주셔서 대단히 감사드립니다. ■