

제207차 정부업무평가위원회
의 결 안 건

2020년 중앙행정기관 성과관리·자체평가 「행정관리역량 부문」 운영실태 점검결과

2021. 4. 2.



행정안전부



인사혁신처

목 차

| | |
|--------------------------|---|
| I. 점검 개요 | 1 |
| II. 점검 결과 | 3 |
| 1. 항목별 점검결과 | 3 |
| 2. 종합평가 결과 | 6 |
| III. 향후일정 | 7 |
| <붙임> 분야별 자체평가 우수사례 | 8 |

□ 점검배경

- 각 중앙행정기관은 조직·인사·정보화 분야 평가지표에 따라 자체 평가를 실시하고, 행안부·인사처는 자체평가의 적절성 등을 점검
- 실태점검 결과를 바탕으로 제도 개선방안 도출, 우수사례 공유 등을 통한 기관의 자율적인 행정관리 역량 강화 지원

□ 점검대상: 44개 중앙행정기관 (장관급 24개, 차관급 20개)

| 구 분 | 기 관 명 |
|--------------|---|
| 장관급 (24개) | 기재부, 교육부, 과기정통부, 외교부, 통일부, 법무부, 국방부, 행안부, 문체부, 농식품부, 산업부, 복지부, 환경부, 고용부, 여가부, 국토부, 해수부, 중기부, 보훈처, 방통위, 공정위, 금융위, 권익위, 국조실 |
| 차관급 (20개) | 인사처, 법제처, 식약처, 국세청, 관세청, 조달청, 통계청, 병무청, 방사청, 경찰청, 소방청, 문화재청, 농진청, 산림청, 특허청, 기상청, 행복청, 새만금청, 해경청, 원안위 |

* 검찰청은 법무부에 포함하여 점검

□ 점검방법

- 부처 실적 자료를 토대로 외부전문가 서면점검(2.8.~2.23.)
 - 조직·인사·정보화 분야별 외부 전문가가 심사 및 점수 부여
- 우수사례는 조직·인사·정보화 분야별 주관부서*에서 선정·평가
 - * 조직·정보화 분야: 행정안전부, 인사 분야: 인사혁신처
- 종합분석 및 등급판정(2.24.~3.6.)
 - 장관급·차관급별로 상대평가하여 우수·보통·미흡 기관으로 등급화*
 - * 등급 판정기준: 우수기관(상위 20% 이내), 미흡기관(하위 15% 이내), 나머지는 보통기관(65% 이상)으로 판정

□ 주요 점검사항

- 자체평가 지표 달성도 제고 노력 등 자체평가 운영의 충실성
- 자체평가 내용의 적절성, 우수사례의 탁월성
- 자체평가 결과의 환류를 통한 개선 노력

《 2020년 점검지표 및 방법 》

| 점검항목 | 점검지표(배점) | 측정내용(배점) | 점검방법 |
|------------------|-------------------------|--|-----------------|
| 평가 운영 (70) | 자체평가 운영의 충실성 (20) | <ul style="list-style-type: none"> • 자체평가 운영계획 수립(10) • 평가지표 추진상황 점검노력(10) • (감점) 평가결과 공개 여부(-1) | 외부 전문가 평가 |
| | 자체평가 내용의 적절성 (30) | <ul style="list-style-type: none"> • 원인분석 충실성(15) <ul style="list-style-type: none"> - 조직 분야 원인분석 충실성(5) - 인사 분야 원인분석 충실성(5) - 정보화 분야 원인분석 충실성(5) • 정책제언 충실성(15) <ul style="list-style-type: none"> - 조직 분야 정책제언 충실성(5) - 인사 분야 정책제언 충실성(5) - 정보화 분야 정책제언 충실성(5) | |
| | 우수사례의 탁월성 (20) | <ul style="list-style-type: none"> • 자체평가 우수사례(20) <ul style="list-style-type: none"> - 조직 분야 우수사례(7) - 인사 분야 우수사례(7) - 정보화분야 우수사례(6) | |
| 평가 환류 (30) | 평가결과 환류의 적절성 (30) | <ul style="list-style-type: none"> • 전년도 미흡지표 개선결과(30) <ul style="list-style-type: none"> - 조직 분야 개선결과(10) - 인사 분야 개선결과(10) - 정보화 분야 개선결과(10) | 외부 전문가 평가 |

※ 정평위의 부처 자율성 확대 의견과 자체평가의 취지에 부합하도록 운영실태 점검 지표를 최소화하되, 우수사례 공유 체계 마련(정부업무평가위원회 의결, '20.9월)

1 항목별 점검결과

1] 자체평가 운영의 충실성

- (자체평가 운영계획 수립) 대부분의 부처에서 자체평가 운영계획을 수립하였으나, 일부 부처의 경우 운영계획의 구체성이 미흡
- (평가지표 추진상황 점검 노력) 대부분의 부처에서 추진상황 점검 계획을 수립하여 평가결과 개선을 위해 노력
 - 다만, 자체평가 지표별 담당자 지정, 기관의 종합적인 점검계획 수립 등 성과 관리 체계화 노력 필요
 - ※ (과기부) 자체평가 점수를 반영하여 우수부서 시상, 지표별 담당자 지정을 통한 책임성 강화로 자체평가 점수 상향('19년 67점 → '20년 84점)
- (평가결과 공개 여부) 3개 기관은 '19년도 평가결과를 미공개하여 감점(-1점)
 - ※ 법령상 평가결과 공개는 의무이므로 '20년에 감점지표로 변경

< 자체평가 운영의 충실성 관련 우수 사례 >

(농림부) 체계적인 추진상황 점검과 분야별 특별점검 실시, 점검노력 과정에서 내·외부 이해관계자의 의견을 적극적으로 수렴

- (예시) 농업인, 전문가, 국민이 참여하는 '농식품 정책콘서트'를 통한 추진 상황 점검

(통계청) 전국 통계기관장 회의, 확대 간부회의, 통계 현안 조정회의 등을 통해 이행상황 점검, 상·하반기 점검을 통한 달성도 제고 노력

② 자체평가 내용의 적절성

- 대부분의 기관에서 성과 창출을 위한 추진사항 및 운영성과 등에 대해서는 구체적으로 서술하였으나,
- 지표별 평가결과에 의한 원인분석이 구체적인 수치로 뒷받침 되지 못하는 등 **원인분석의 충실성이 낮음**
 - 평가결과에 미친 대내·외 요인, 성과 달성을 위한 정책 추진 과정에서 장애요인 등 원인을 **세분화**하여 원인분석 강화 필요
- 미흡한 원인분석으로 인해 정책제언의 구체성이 낮아 계획 없는 '점검', '노력' 등 **개선계획 서술이 선언적 수준에 머무름**
 - 기관 규모·특성 등 환경적 요인 외에 **기관의 노력으로 개선할 수 있는 부분을 적극 발굴하고 개선할 수 있는 정책제언 제시 필요**

< 자체평가 내용의 적절성 관련 우수 사례 >

(기재부) 파악된 문제점 및 원인 분석을 기반으로 가능한 개선방안을 제시하고, 자체평가 위원의 정책제언을 반영하고자 하는 노력이 있음

- (예시) 자체평가 위원의 정책제언(기재부-연구기관간 네트워크 형성을 통한 맞춤형 교육프로그램 개발)을 참고로 제시하여 반영

(병무청) 자체평가 지표별 충실한 원인분석을 통해 실천 가능하고 구체적인 개선 방안을 명확하게 제시

- (예시) 웹사이트 접근성 이해의 용이성 평가결과 다소 미흡하여 웹사이트 폰트 등의 색깔을 조사하여 보완하고, 링크 표시를 명확화하는 등 구체적인 개선방안 제시

③ 우수사례의 탁월성

- 각 기관이 제출한 자체평가 우수사례에 대해 조직·인사·정보화 분야별로 평가하여 우수사례 공유(각 분야 5건, 붙임 참조)
 - ※ **(조직분야)** 국세청, 특허청, 조달청, 식약처, 농림부, **(인사분야)** 농진청, 법무부, 국세청, 관세청, 병무청, **(정보화 분야)** 과기부, 국토부, 행안부, 관세청, 복지부

4 환류의 적절성

- 대부분의 기관에서 전년도 미흡지표에 대한 의미있는 개선결과를 도출하기 위해 적절한 계획을 수립하고 개선조치를 시행
- 일부 부처는 자체평가 결과 미흡지표가 없음에도 보다 개선된 평가결과 도출을 위해 개선대책을 마련하는 등 적극적인 개선의지가 돋보임

< 환류의 적절성 관련 우수 사례 >

(행안부) 자체평가 결과 분야별 미흡지표에 대한 개선방안을 수립하고, 의미 있는 개선결과를 명시적으로 제시

- (예시) 자체평가 위원회 의견(지식행정 활성화 계획 수립 요구)을 반영하여 혁신역량 교육 기본계획 수립 등을 통한 지식행정 공유 활성화 추진(혁신선도 그룹 운영 등)

(농진청) 개선된 평가결과 도출을 위해 자발적으로 부족한 부분을 찾아 개선 계획 및 개선방안 수립, 개선결과로 이어지는 인과 구조가 드러남

- (예시) 인사분야 자체평가 결과 달성도가 91.4%로 우수하나, 미흡한 일부 지표(외부와의 임용·교류 실적) 개선을 위해 타 부처와 국·과장급 패키지 교류 추진

2

종합평가 결과

□ 종합평가 결과

* 직제순

| 구 분 | 장관급(24개) | 차관급(20개) |
|-----|--|--|
| 우수 | <p><4개 기관> 기재부, 교육부, 행안부, 농식품부</p> | <p><4개 기관> 통계청, 병무청, 소방청, 농진청</p> |
| 보통 | <p><17개 기관> 과기부, 외교부, 법무부, 국방부 문체부, 산업부, 복지부, 환경부 고용부, 국토부, 해수부, 중기부 보훈처, 방통위, 금융위, 권익위, 국조실</p> | <p><13개 기관> 인사처, 법제처, 식약처, 국세청, 관세청, 조달청, 방사청, 경찰청 문화재청, 산림청, 특허청, 기상청 행복청</p> |
| 미흡 | <p><3개 기관> 통일부, 여가부, 공정위</p> | <p><3개 기관> 새만금청, 해경청, 원안위</p> |

□ 점검항목별 우수기관

* 직제순

| 구 분 | 장관급 | 차관급 |
|---------------|--|---|
| 평가운영 (70점) | <p><4개 기관> 기재부, 과기부, 행안부, 농식품부</p> | <p><4개 기관> 통계청, 병무청, 농진청, 기상청</p> |
| 평가환류 (30점) | <p><4개 기관> 교육부, 행안부, 농식품부, 보훈처</p> | <p><4개 기관> 법제처, 통계청, 병무청, 농진청</p> |

① 점검결과 각 부처 통보: 2021. 4월

- 점검결과* 등을 각 부처에 통보하여 벤치마킹 등 환류 강화
* 전체 평균 및 기관 점수, 종합우수기관 및 분야별 우수사례 등
- 특별히 점수가 낮은 분야 및 미흡기관에 대해 컨설팅 강화 예정

② 2021년 행정관리역량평가 추진: 2021. 6월 ~

- '21년 행정관리역량 부문 자체평가 계획 정평위 보고('21.6월)
- '21년 평가지표 설명회 및 '20년 우수기관* 포상('21.7월)
* (장관급 기관) 행안부, 농식품부 (차관급 기관) 농진청, 병무청
- '21년 행정관리역량 부문 운영실태 점검계획 정평위 보고·확정·부처통보('21.8월) 및 평가담당자 교육('21.10월)

| 분야 | 부처 | 사례명 | 주요내용 및 선정사유 |
|----|------|--------------------------------------|--|
| 조직 | 국세청 | 핵심업무 수행을 뒷받침하기 위한 조직·인력 확충 추진 | <ul style="list-style-type: none"> ▲(내용) 지역의 세정여건 및 경제 상황을 반영한 인력 재배치 추진 ▲(성과) 세무서별 직원 1인당 업무량에 기반한 세무서간 정원 재배치(189명)로 업무량 편차 완화 |
| | 특허청 | 벤처형 조직(1개 課) 신설·운영을 통한 조직혁신 역량 강화 | <ul style="list-style-type: none"> ▲(내용) 특허빅데이터 담당관 신설하여 산업별 특허 빅데이터 DB 구축·제공, 빅데이터 분석 플랫폼 개발 등 ▲(기대효과) 산업기술 트렌드 전망 등 수요기업에 맞춤형 시장정보 제공 등으로 광범위한 지적재산권 관련 서비스 제공에 기여 |
| | 조달청 | 코로나19 현안 대응을 위한 긴급조달과 신설 | <ul style="list-style-type: none"> ▲(내용) 마스크, 방역소독기 등 코로나19 관련 공공물자 수급 현안에 신속하게 대응하기 위해 긴급조달과 신설 ▲(성과) 코로나19 마스크 대란시 1개월 만에 마스크 수급 및 가격의 조기 안정에 기여 |
| | 식약처 | 긴급대응반 운영으로 보건용마스크 수급부족 사태 극복 | <ul style="list-style-type: none"> ▲(내용) 마스크 수급 현안에 신속한 대응을 위해 긴급대응반 운영 ▲(성과) 마스크 수급 현황 분석 등으로 마스크 수급 안정 도모, 코로나19 치료제·백신 관련 대국민 소통 |
| | 농식품부 | 가축분뇨 관리 및 이용협력 협업정원 운영 | <ul style="list-style-type: none"> ▲(내용) 가축분뇨 관리·이용 업무의 효율화와 환경 부담 최소화를 위해 환경부와 협업정원 운영 ▲(성과) 가축분뇨 악취민원 공동대응, 무허가 축사 적법화, 퇴비부숙도 의무화 제도 추진 |
| 인사 | 농진청 | 연구에 몰입할 수 있는 연구직 공무원 특별승진제도 구현 | <ul style="list-style-type: none"> ▲(내용) 연구직 공무원의 사기 진작 위해 다양한 승진경로 설계, 연구분야별 특별승진 기준 마련, 역량평가 시험 개선한 역량향상교육 이수제 운영 ▲(성과) 특별승진자 증가, 내부 설문 결과 연구 몰입도와 제도 수용성 제고 |
| | 법무부 | ‘교육·수용 전담제’ 업무시스템 도입을 통한 소년원 근무체계 개편 | <ul style="list-style-type: none"> ▲(내용) 소년원의 교육업무와 수용관리 업무 분리 ▲(성과) 소년원 수용자의 자격증 취득 및 검정고시 합격을 상승, 직원 월평균 초과근무시간 66.5% 감소 |
| | 국세청 | 「모의세무서」를 통한 신규직원 현장대응 역량 강화 | <ul style="list-style-type: none"> ▲(내용) 모의세무서를 구축하여 민원응대·세목별 신고, 모의 세무조사·현장확인 등 현장 실무사례 교육 강화, 민원사례에 대한 분임별 실습 및 평가 ▲(성과) 교육 효과와 만족도 제고, 현장 역량 향상 |

| 분야 | 부처 | 사례명 | 주요내용 및 선정사유 |
|-----|-------|--------------------------------------|---|
| | 관세청 | 보직경로제도를 통한 역량 및 전문성 제고 | <ul style="list-style-type: none"> ▲(내용) 전문분야별 보직경로 관리 강화 방안* 마련 * 소속기관 전문직위 확대, 자체 자격시험 개선, 부서별 전문분야 인정 기준 마련, 격지 격무부서 조정 ▲(성과) 전문분야 근무 체계 마련, 전문관 시험 응시율 제고, 격지 및 격무부서 전입 증가 |
| | 병무청 | '새내기 지원센터'로 신규 공직자의 안정적 조직 적응 지원 | <ul style="list-style-type: none"> ▲(내용) 인사, 업무, 관계, 일과 후 배려 등 지원 위한 새내기 지원센터 운영, 4단계 역량강화과정* 운영 * 실무수습→사전교육(1박2일)→심화교육(3주)→피드백 ▲(성과) 신규직원 이탈률 감소, 안정적 조직 적응 |
| 정보화 | 과기정통부 | 공적마스크 안정적 공급 지원을 위한 마스크앱 개발 | <ul style="list-style-type: none"> ▲(내용) 마스크 수급 안정을 위한 긴급 대응이 필요하여 민관이 상호협력하여 신속한 시스템 구축·운영 ▲(성과) ICT기술을 활용하여 사회적 현안을 신속하게 해결하기 위한 민관협력의 좋은 사례, 국민 편의 향상 및 수급 정책에 효과적으로 기여 |
| | 국토부 | 스마트시티 데이터 허브 플랫폼을 활용한 코로나 19 역학조사 지원 | <ul style="list-style-type: none"> ▲(내용) 자동화된 시스템을 통해 코로나19 확진자 데이터 수집 및 동선 분석 ▲(성과) 국가 차원의 감염병 대응에 효과적 활용, 정보관리의 책임성 명확화와 개인정보 오남용 방지 |
| | 행안부 | 종이증명서 대신 모바일 전자증명서로 발급 제출 | <ul style="list-style-type: none"> ▲(내용) 정부24앱의 전자문서지갑을 통해 각종 증명서를 전자적으로 발급하고 기관 방문 없이 제출 ▲(성과) 주민등록등·초본 등 100종의 전자증명서 서비스, 금융·통신 등 민간 앱에서도 전자증명서 발급이 가능하도록 연계 API 개발 등을 통해 민간 부문 전자증명서 이용 확대 |
| | 관세청 | 국민 삶과 밀접한 Open API 관세정보 공개 확대 | <ul style="list-style-type: none"> ▲(내용) 수출기업 경쟁력 강화 및 업무 편의성 제고를 위해 Open API 관세정보 공개 확대 ▲(성과) 인터넷 통관 포털을 이용하여 정보조회시 건당 3~4분 소요되나, Open API 활용시 30초 소요 →월 4,757억원의 물류비용 절감, 맞춤형 데이터 제공으로 신고의 정확성·편의성 향상 |
| | 복지부 | 보건의료 빅데이터 플랫폼 | <ul style="list-style-type: none"> ▲(내용) 분산되어 있던 의료데이터를 개인을 중심으로 연계시킬 수 있는 플랫폼을 구축 ▲(기대효과) 지속적 개선시 신약개발과 건강 프로그램 개발에 획기적인 인프라로 활용 기대 |