

책임운영기관 성과사업의 효율적 추진방안

2007. 1

韓國行政研究院

THE KOREA INSTITUTE OF PUBLIC ADMINISTRATION

제 1 장 연구의 목적 및 내용

1. 연구의 목적

- 기존에 각 중앙행정기관의 소속기관을 대상으로 주로 1개정도의 하위 부서 위주로 적용되던 책임운영기관제도에 있어 관련 법령(책임운영기관의 설치·운영에 관한 법률)의 개정을 통해 20개 (특허청포함 21개)의 기관이 새로이 책임운영기관으로 지정됨
 - 충남지방통계청의 경우 통계청 산하 12개 기관 모두 책임운영기관으로 지정됨에 따라서 기존의 책임운영기관 내에서 '통계군'으로 분류되었으며, 이에 따라 타 지방통계청과의 차별성 및 책임운영기관 내에서의 성과개선에 지속적인 관리가 요청됨
- 충남지방통계청의 경우 기관의 주요 임무인 통계업무를 중심으로 책임운영기관 제도 내에서 장기적인 방향설정과 개선책 마련이 필요함
- 이러한 배경 하에서 본 연구의 수행목적은 다음과 같이 제시될 수 있음
 - 기관의 '05년도 책임운영기관 성과지표를 보완, 발전하며 2005년 행정형 책임운영기관 우수사례를 분석 및 벤치마킹함
 - 해외 통계기관 사례를 수집하여 충남지방통계청의 도입 가능성을 타진함
 - 책임운영기관과 관련하여 기관개선책을 제시함
 - 책임운영기관 제도내에서 기관의 장기적인 발전방안을 모색함

2. 연구의 내용

- 우수 책임운영기관의 성과지표 및 운영상의 특징을 제시하며 충남지방통계청의 적용가능성을 탐색
 - 책임운영기관 평가에서 중요한 요소인 성과수준 개선정도와 기관운영의 효율성 및 제도취지의 부합성을 중심으로 우수기관 사례를 제시하고 도입가능성을 알아봄

- 통계관련 해외기관 사례에 대한 리뷰 및 기관 적용가능성을 탐색함

- 책임운영기관 운영에 있어서 기본적인 목표인 성과중심의 조직관리를 위하여 성과관리 기법과 연관된 각종 사항을 기관 현황과 관련하여 분석하며 개선책을 제시함

- 전년도 평가결과에 대한 분석과 평가결과에 대한 환류에 대한 정책방향 제시
 - 2005년 책임운영기관 평가에 대한 분석 및 평가결과에 대한 기관에서의 적절한 환류방법에 대한 방향제시가 필요함

- 책임운영기관 제도의 발전방향과 관련하여 충남지방통계청의 발전방안에 대한 기본방향 및 세부사항들을 제시함

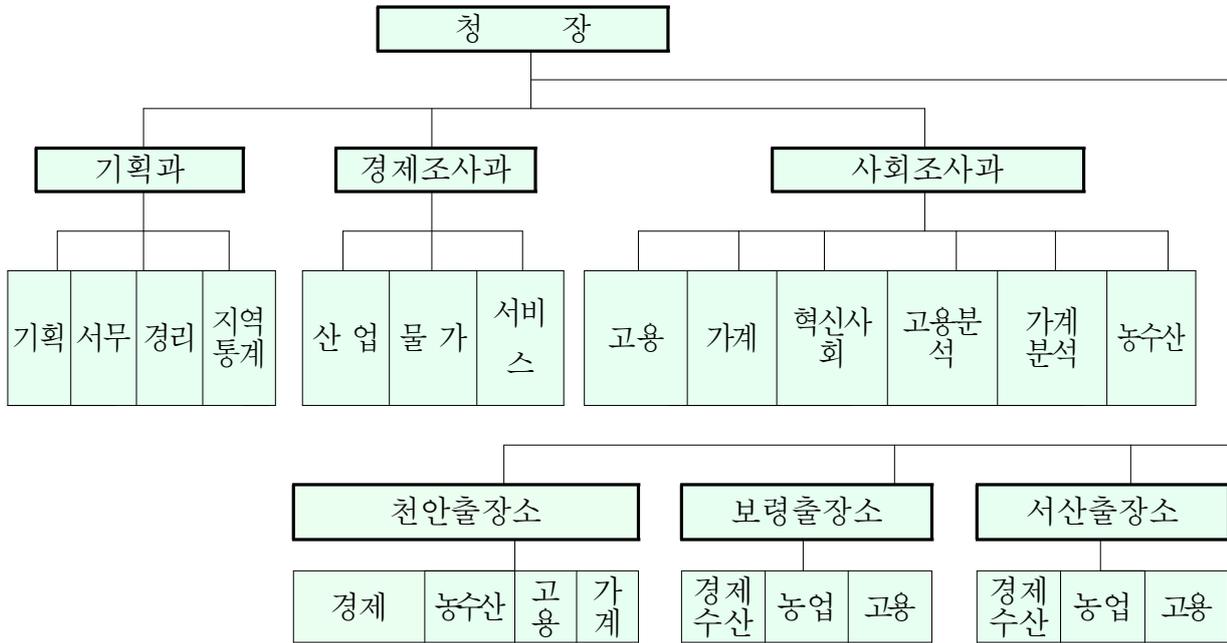
제 2 장 충남지방통계청 현황과 문제점

제 1 절 충남지방통계청의 현황

1) 일반현황

1963. 1.	- 충남도청 및 15개 시·군에 지도원과 조사원 근무
1975. 8.	- 충남통계사무소 설치
1990. 12.	- 통계청 승격 (통계청 충남통계사무소로 개칭)
1995. 8.	- 천안출장소 설치
1998. 7.	- 보령, 서산출장소 설치
2001. 1.	- 책임운영기관설치
2003. 1	- 어업생산통계업무 해양수산부 이관
2004. 1	- 책임운영기관 2기 출범

2) 조직



3) 인원현황

기관별	총계	일반직·별정직·계약직							기능직	비고 (도급)
		계	5급	6급	7급	8급	9급	계약직 (9호)	계	
정원	121	113	1	12	33	47	20		8	
현원	117 (159)	109	1	12	31	31	3	31	8	(42)
충남통계사무소	기획과	11	5	1	2	2			6	
	경제조사과	19	18		2	5	7		4	1
	사회조사과	29 (50)	28		3	7	10	1	7	1
천안출장소	22 (33)	22		2	6	5	1	8		(11)
보령출장소	21 (26)	21		1	6	5	1	8		(5)
서산출장소	15 (20)	15		2	5	4	-	4		(5)

※ ()은 도급조사원 포함

4) 예산현황

세 입		세 출		비고
구 분	예산액	구 분	예산액	
〈손익계정〉	6,790,947	〈손익계정〉	6,790,947	
○ 영업외 수입	1,000	○ 기관운영지원	4,989,257	
- 기타잡수입	1,000	- 인건비	4,285,334	
		- 기본경비	330,010	
○ 전입금 기타수입	6,673,361	- 운영관리	252,918	
		- 경상통계조사	120,995	
○ 전입금 기타수입	116,586	○ 통계조사	1,723,690	
		- 통계조사환경개선	938,321	
		- 경제사회통계	313,775	
		- 법정부담금	448,111	
		- 주요전산경비	23,483	
		○ 감가상각비	77,000	
		○ 당기순이익	1,000	
〈자본계정〉	153,402	〈자본계정〉	153,402	
○ 부채의증가	77,000	○ 청사 및 시설관리	44,500	
- 감가상각비전입금	77,000	- 자산취득비	44,500	
○ 자본의증가	76,395	○ 청사환경개선비	0	
- 일반회계전입금	75,395	- 관서운영비	0	
- 당기순이익전입금	1,000	- 시설비	4	
		- 감리비	8	
		- 시설부대비	8	
○ 전년도이월금	7	- 자산취득비	0	
		- 무형고정자산	0	
		○ 전산장비구입	108,902	
		- 자산취득비	108,902	

제 2 절 충남지방통계청의 성과관리 시스템상의 문제점

1) 기관 고유지표 내에서의 문제점

○ 기본적으로 기관 고유지표의 문제점은 1) 지나치게 건수위주의 성과를 중심으로 기관이 운영되고 있으며 2) 실적에 대한 추세나 성과개선의 측면을 분석하는 기관 자체 내의 노력이 두드러지지 않은 점임 (부록 기관 고유지표 정리 참조)

- 이러한 건수위주의 성과는 성과관리의 측면보다는 성과에 대한 단순 수치를 제시하는 측면으로 보일 우려가 있으며 실적이 하강하거나 상승하는 경우 기관에서 어떠한 과정을 통하여 이러한 실적 또는 성과로 이어지는 지에 대한 논리적인 설명이 약함
- 특히 2001년부터 2005년까지의 고유지표 중 년도별로 실적이 있는 경우와 없는 경우가 번갈아 가면서 나타나는 몇몇 지표의 경우 (예시 임시조사원에 대한 책임담당제 실시 - 관련 KPI 서비스 교육목표 달성도의 경우 2001년과 2005년은 해당사항이 없었으나 2002년과 2004년은 실적 제시. 통계조사 보고기한 준수의 경우 2001년과 2004년에는 실적이 제시되었으며, 2002년과 2005년의 경우 실적이 없었음) 이러한 실적이 어떻게 구성되었는지에 대한 파악이 어려움.
- 또한 홍보활동이나 기타 기관과 외부와의 행정접촉과 관련된 지표의 경우 기관의 홍보활동에 따른 효과나 만족도 혹은 2차 홍보활동과의 연계와 같은 여러 가지 결과지표를 제시하는 것이 홍보활동에 대한 최종지표로서의 의미를 가지는 것이나 주로 정량적으로 건수를 제시하거나 조직 내에서 홍보를 위한 조직구조 개편과 같이 중간지표를

제시함으로서 기관 홍보활동의 결과에 대한 구체적인 성과를 제시하는 측면이 부족함

- 국제교류협력 및 외국어와 같이 2002년에 신설된 지표의 경우 지표를 통하여 어떠한 교류가 있었으며 이러한 교류를 통하여 어떤 기관차원에서의 업무증진 혹은 성과증진이 있었는지를 구체적으로 제시하는 것이 중요함. 따라서 기관의 국제교류협력을 통한 기관의 업무역량 증진의 측면을 지표상에서 부각시킬 필요가 있음

○ 지역통계 서비스 제공강화나 홍보활동과 같이 지역을 중심으로 이루어지는 지표의 경우 지방청의 지리적 위치나 업무와의 연계성을 고려하여 주 중장기 발전방안의 목표인 '지역 거버넌스'와의 연결 및 연도별 내용을 제시하는 것이 중요함

○ 통계조사직원의 전문성 제고 부문이나 임시조사원에 대한 책임담당제와 같이 기관 고유 업무와 직접적으로 연결되는 부분은 기관에서 이러한 지표의 관리를 위하여 자체적으로 어떠한 제도를 운영하고 있으며 그 결과 통계조사의 정확성이나 기타 기관 고유 업무가 얼마나 향상되었는지를 구체적으로 제시하는 것이 필요함

- 전문성 제고 부분은 2005년의 경우 주로 전문 과정 이수현황을 제시 하였으나 이러한 전문 과정에 대한 만족도와 전문 과정을 통하여 구체적으로 어떠한 부분이 향상되었다는 것이 제시되어야 함

- 임시조사원에 대한 책임담당제도 또한 지방통계청에서 공통적으로 수행하는 사항이므로 이러한 부문을 어떻게 관리하고 있으며 문제점이 발생히 책임담당제도 내에서 기관 자체적으로 어떤 식으로 문제를

해결한다고 하는 우수사례 (Best Practices)의 개념에서 접근하여야 함

- 공통지표의 경우 중요한 부분은 성과관리에 대한 기관에서의 운영노력과 이에 대한 개선책을 추세와 더불어 구체적으로 제시하는 것임
 - 기관의 노력도를 구체적으로 보여주는 방안은 두 가지 정도로 제시할 수 있음. 1) 추세를 통하여 기관의 지속적인 성과관리 방안을 제시함 또는 2) 구체적인 성과추세를 통하여 객관적인 성과개선을 제시하는 방안임
 - 그러나 기본적으로 성과는 정량적인 부분과 정성적인 부분이 복합적으로 나타는 것으로서 실질적인 성과를 구체적으로 제시하여 기관의 노력도와 연결시키는 방안은 현실적으로 한계가 있음
 - 따라서 기관 자체적으로 작년 또는 3년치 평균 등 다양한 방법으로 자체적인 개선책을 제시하는데 의미가 있으며 조직관리 측면에서 다양한 제도개선을 기관에서 시도하는 경우에는 어떠한 목표를 위하여 기관의 노력이 경주되는 지 목표와 연계하여 실적을 제시하는 것이 필요함

2) 기관목표와 성과목표 간의 연계성 부족

○ 충남지방통계청의 경우 2005년의 경우 통계품질 향상제고를 목표로 1)통계조사 정확성제고 2)지역통계 기술지원 센터 역할 강화 3)홍보 및 국제협력 강화 4) 수익사업 개발 기반 구축의 전략목표를 중심으로 기관을 운영하였음.

- 기관의 성과목표의 경우 2005년의 경우 현장조사관리 시스템(가중치 30), 지역통계 기술지원 센터 관리 시스템 (가중치 15), 홍보관리 시스템 (10), 국제협력(5), 응답자 관리 시스템 (10), 사무소 운영 (5)의 구성으로 이루어짐. 기관의 목표를 구체적으로 제시하기 위하여는 이러한 각각의 성과목표를 가중치를 고려하여 4개 전략목표와 유기적으로 연결시키는 노력이 우선적으로 필요함

- 특히 계량지표와 비계량지표의 성격을 고려하여 4개 전략목표에 대하여 적절한 비율로 계량지표와 비계량지표가 조합되어야 하며 상대적으로 평가지표가 적은 홍보관리 시스템의 경우 지표에 대한 추가고려가 요청됨

○ 기관목표와 성과목표 간의 연계성은 가중치를 중심으로 이루어지는 것으로 기관의 목표를 중심으로 핵심목표 - 기관 고유목표 - 공통목표 순으로 이루어지는 것이 일반적임. 특히 조직이나 예산관리와 같이 전 기관이 공통적으로 해당되는 사항에 경우 우수사례 중심의 기관지표 제시가 요청됨

제 3 장 충남지방통계청 성과개선 및 발전방향

제 1 절 책임운영기관제의 내용 및 특징

1) 책임운영기관 제도상의 주요내용

○ 책임운영기관 설치

- 설치기준: 법 제4조 제1항 및 시행령 별표 1

- 책임운영기관은 그 사무가 다음 각 호의 1의 기준에 적합한 경우에 대통령령으로 설치
- 기관의 주된 사무가 사업적·집행적 성질의 행정서비스를 제공하고 '성과측정기준의 개발과 성과의 측정이 가능'한 사무(성과관리에 대한 근거 제시 및 기관평가지 성과의 주안점을 주는 의미임)
- 기관운영에 필요한 재정수입의 전부 또는 일부를 자체 확보할 수 있는 사무
- '04년 12월 법개정을 통해 책임운영기관을 행정형과 기업형으로 구분하였으며, 6년 1월 1일부터 이를 시행함

- 설치절차: 법 제4조 제2항 및 제3항

- 행정자치부장관이 기획예산처 및 해당 중앙행정기관의 장과 협의하여 설치
- 이 경우 행정자치부장관은 해당 중앙행정기관의 장의 의견을 존중하여야 함 (중앙행정기관의 책임운영기관 운영과 관련한 업무상의 연계성을 강조하는 의미임)
- 중앙행정기관의 장은 소관사무중 책임운영기관이 수행하는 것이 효율적이라고 인정되는 경우에는 행정자치부장관에게 설치요청 가능

○ 정원 및 소속기관의 설치 등 조직관리

- 소속책임운영기관의 총정원의 한도는 대통령령으로 정하고,
 - 종류별·계급별 정원 또는 고위공무원단에 속하는 공무원의 정원은 총리령 또는 부령으로 정함(법 제15조 및 제16조)
- 소속기관 설치근거: 법 제15조 및 시행령 별표 2
 - 책임운영기관에는 대통령령이 정하는 바에 따라 소속기관을 둘 수 있음

○ 예산 및 회계관리

- 국유재산 등의 특별회계 귀속
 - 책임운영기관의 설치로 행정기관의 사무의 전부 또는 일부를 책임운영기관으로 이관하는 경우 그 사무를 위하여 점유·사용 또는 관리하는 국유재산 및 물품 중
 - 책임운영기관의 운영에 필요하다고 인정하는 국유재산 및 물품은 특별회계에 귀속(중앙행정기관의 장과 협의필요)
 - 특별회계 설치(법 제27조 및 시행령 별표 4)
 - 책임운영기관의 사업을 효율적으로 운영하기 위하여 『책임 운영기관특별회계』 설치
 - 특별회계는 책임운영기관별로 계정을 구분하여 명시
- * '06년 1월 1일부터 행정형 책임운영기관은 일반회계로 전환

○ 기관장 임용 및 인사관리

- 기관장(법 제7조)
 - 중앙행정기관의 장이 공개모집·채용
 - 기관장의 채용은 05년 7월 1일부터 5년의 범위안에서 특별한 사유가 없는 한 2년 이상으로 하도록 기간을 확대하여 시행
 - 운영성과의 평가결과에 따라 성과급 지급 또는 해임 가능

- 임용권의 위임(법 제18조 및 시행령 별표 3)
 - 중앙행정기관의 장은 임용권의 일부를 기관장에게 위임 가능
 - ※ 『임용권의 위임범위』 기준
 - 기관장의 차하위 직급 공무원에 대한 전보권
 - 기관장의 차차하위 직급이하 공무원에 대한 임용권

○ 사업에 대한 관리와 평가

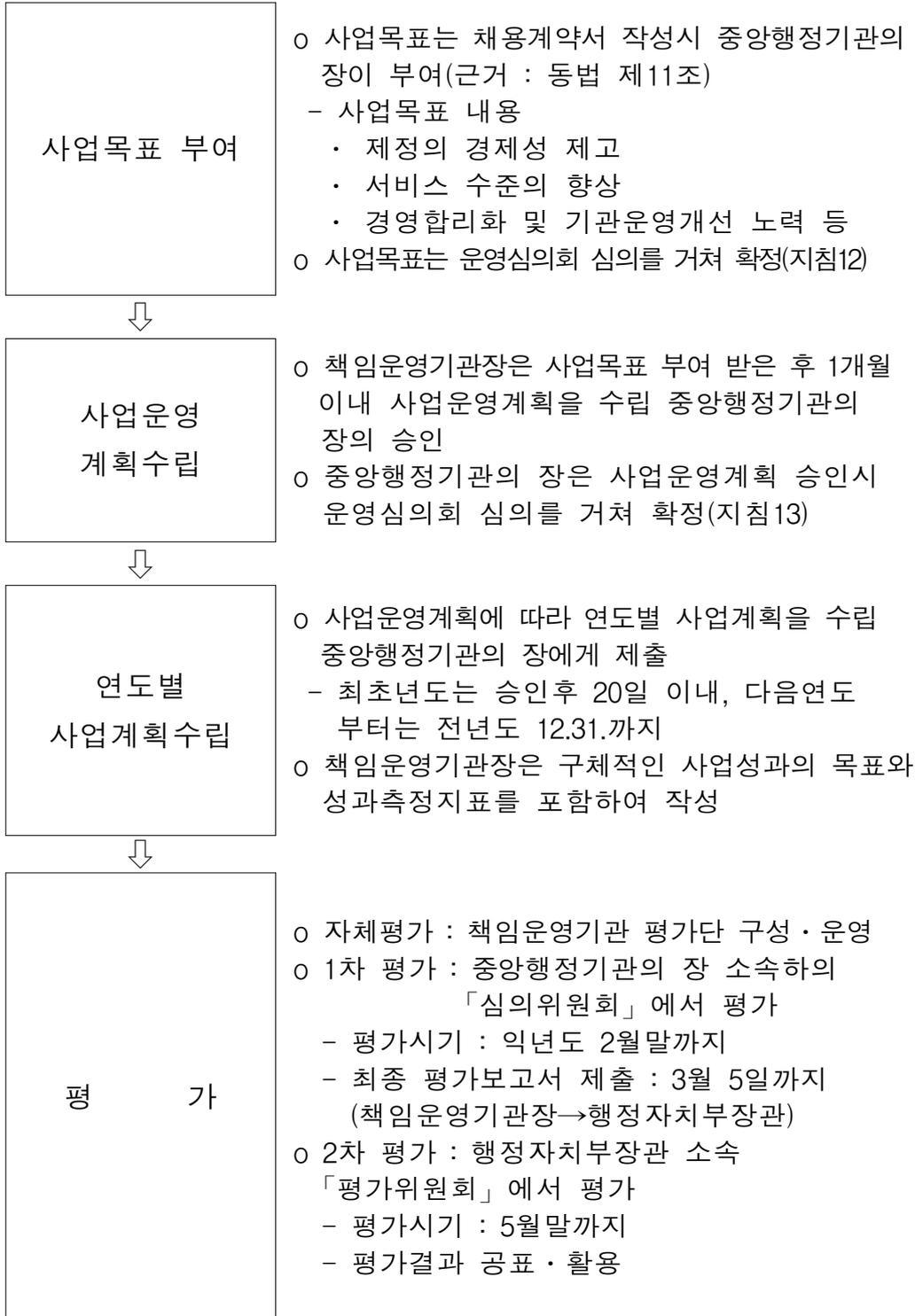
- 사업목표 및 사업계획(법 제11조 및 동법시행령 제10조)
 - 사업목표 : 중앙행정기관의 장이 사업목표를 설정·부여
 - 사업운영계획 : 기관장이 사업목표에 따라 수립·장관 승인
 - 연도별 사업계획 : 기관장이 사업운영계획에 따라 수립·제출
(기관의 사업계획과 상위부처 사업목표 간에 연계성이 중요하며 이 사업운영계획과 연도별 사업계획간 목표·전략간 유기성이 기관운영상 중요한 부분임)

- 기관운영에 대한 평가(법 제12조 ~ 제14조)
 - 소속 중앙행정기관별로 『책임운영기관운영심의회』 설치·운영
(자체평가 위주의 평가를 중심으로 상위평가를 추가하는 방식을 취하며, 자체평가에서 기관운영에 대한 세부사항 및 개선방안을 도출하는 것이 중요함)

 - 재평가 및 기관존속여부 심사 등을 위하여 행정자치부장관 소속으로 『책임운영기관평가위원회』 설치·운영
 - 행정자치부장관 및 중앙행정기관의 장은 평가결과를 관보 또는 컴퓨터통신 등에 공표

- 책임운영기관의 운영에 대한 평가과정

- 기존에 소속기관을 대상으로 지정하여 운영된 책임운영기관(즉, 소속책임운영기관)을 대상으로 행해진 평가과정을 보면 다음과 같음



2) 일반행정기관에 대비한 (소속)책임운영기관의 주요 특징

○ 조직 및 정원관리

- 정원관리, 기관내 하부조직의 설치, 그리고 계약직 채용범위 등에 있어 자율성이 다음과 같이 구분 및 확대되고 있음

구 분	일반행정기관	(소속)책임운영기관
정원관리	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 직급별 정원을 대통령령으로 규정 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 총정원은 대통령령으로 정하고, 종류별·계급별 정원 또는 고위공무원단에 속하는 공무원의 정원은 총리령 또는 부령으로 정함 ▪ 기관장은 소속책임운영기관의 종류별·계급별 정원 또는 고위공무원단에 속하는 공무원의 정원을 정하거나 조정할 필요가 있는 경우에는 그 계획을 소속중앙행정기관의 장에게 제출하여야 함 ▪ 종류별·계급별 정원계획 또는 고위공무원단에 속하는 공무원의 정원에 관하여는 미리 행정자치부장관과 협의하여야 함
하부조직 설치	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 대통령령으로 규정 -다만, 과단위 기구는 총수만 대통령령으로 정하고, 구체적인 설치는 부령에 위임 ※ 총액인건비 도입시 과장급 이하 정원규모 및 계급·직급별 정원관리 자율성 부여 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 소속책임운영기관에는 대통령령이 정하는 바에 따라 소속기관을 둘 수 있음 ▪ 소속책임운영기관 및 그 소속기관의 하부조직의 설치와 분장사무는 기본운영규정으로 규정
계약직 채용범위	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 3급 이상(국장급) 정원의 20%이내 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 시행령에 따르면 계약직공무원 채용 범위 : 계급별 정원의 30퍼센트 기능직공무원 : 계급별 정원의 50퍼센트 이내 ▪ 「계약직공무원규정」 내에서는 행정자치부장관과의 협의를 요하지 아니함

○ 인사관리

- 책임운영기관장에 대한 선임방식이 전문성에 입각하여 외적으로 공개 모집되고, 계약에 입각하여 임용됨
- 한편 책임운영기관장은 일반 행정기관에 비해 직원에 대한 인사권과 성과상여금의 지급에 있어 자율성이 확대되고 있음
 - 하지만 실질적으로 성과상여금의 경우, 예산상 기관에 배정되는 규모가 일반 행정기관과 동일한 까닭에 실익이 없음 (책임운영기관의 경우 성과상여금에 대한 활용기준 및 실행을 기관자체적으로 시행해야하는 부담이 있음)
 - 한편 부처내 인사교류에 있어서도 책임운영기관과의 협의가 요청되어 존중되고 있음

○ 기관장

- 일반 행정기관과 달리 (소속)책임운영기관의 경우 소속중앙행정기관의 장을 통해 전문성 등에 입각하여 원칙적으로 공개채용하고 일정한 기간을 단위로 계약임용 함

구 분	일반행정기관	(소속)책임운영기관
기 관 장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 장관(청장)이 인사권 행사 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 소속중앙행정기관의 장이 공개모집 절차에 따라 행정이나 경영에 관한 지식·능력 또는 관련분야의 경험이 풍부한 자 중에서 계약직공무원으로 채용함 ▪ 소속중앙행정기관의 장이 행정자치부장관과 협의하여 정함 ▪ 기관장의 채용기간은 5년의 범위 안에서 소속중앙행정기관의 장이 정하되, 기관 폐지 등 특별한 사유가 있는 경우를 제외하고는 2년 이상으로 함

구 분	일반행정기관	(소속)책임운영기관
직원에 대한 인사권	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 장관(청장)이 행사(5급 이상 대통령, 6급 이하 소속장관) - 총액인건비제 도입시 중앙행정기관장의 임용권이 4급 이하로 확대 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 중앙행정기관의 장은 「국가공무원법」 제32조제1항 및 제2항 기타 공무원 인사관계법령의 규정에 불구하고 그 기관 소속의 소속책임운영기관 소속공무원에 대한 일체의 임용권을 갖음 ▪ 중앙행정기관의 장은 대통령령이 정하는 바에 따라 그 기관 소속의 소속책임운영기관 소속공무원에 대한 임용권의 일부를 기관장에게 위임 가능
부처내 인사교류	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 제한 없이 실시 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 중앙행정기관의 장은 소속책임운영기관과 소속중앙행정기관 및 그 소속기관간 공무원의 전보의 필요가 있다고 인정되는 때에는 기관장과 협의하여 이를 실시할 수 있음
성과상여금	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 공무원보수규정에 따른 동일기준 적용 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 기관장은 대통령령이 정하는 바에 의하여 사업평가결과에 따라 소속 기관별·하부조직별 또는 개인별로 상여금을 차등지급할 수 있음 ▪ 기관장의 보수는 「공무원보수규정」 및 「공무원수당 등에 관한 규정」에 따른다. 다만, 성과연봉은 「공무원보수규정」에 불구하고 소속중앙행정기관의 장이 이를 따로 정할 있음

○ 예산회계

- 책임운영기관제의 적용에 있어 가장 큰 특징은 기업형으로 분류되는 경우 기업회계방식이 적용되며, 아울러 일반 행정기관 구분하여 책임운영기관 특별회계의 설치가 요구됨
- 예산 및 회계 운용상 자율성과 관련하여 책임운영기관은 일반 행정기관과는 달리 초과수입금을 20%범위 내에서 직간접 비용에 사용할 수 있는 자율성을 지님
 - 하지만 현실적으로 초과수입금의 지출에 있어 기획예산처와의 협의가 요청되는바 실질적으로 사용된 경우는 없는 실정임(따라서 초과수입금 지출에 대한 개선사항을 기관의 성과로 제시하는 경우

실효성에서 한계가 있으며, 초과수입금 지출에 대한 계획안 및 개선안을 구체적으로 기관성과에 포함시키는 것 또한 제도상 한계가 있음)

- 또한 책임운영기관은 예산의 이월이 경상경비의 20% 범위에서 인정되고 이·전용상 자율권이 일반 행정기관에 비해 넓게 인정되고 있음

구 분	일반행정기관	(소속)책임운영기관
회계방식	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 통신·양곡관리·조달 사업에 한하여 기업 예산 회계방식 적용. 여타 일반회계 적용 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 기업형기관의 사업을 효율적으로 운영하기 위하여 책임운영기관 특별회계를 둠 ▪ 행정형기관은 일반회계로 운영하되, 일반회계에 별도의 책임운영기관 항목을 설치하고 기업형기관에 준하는 예산운영상의 자율성을 보장함
예산안 편성지침	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 기획예산처에서 동일기준을 적용, 일괄작성 시달 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 기획예산처장관은 소속책임운영기관의 특수성이 반영될 수 있도록 관계중앙행정기관의 장의 의견을 들어 이를 따로 정할 수 있음
초과수입금 직접사용	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 초과수입에 직접 관련된 비용에 사용가능(대통령 승인) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 기관장은 특별회계의 세입예산을 초과하거나 초과할 것이 예측되는 수입이 있는 경우 그 초과수입금을 당해 초과수입에 직접 관련되는 경비 및 기관의 업무수행을 위하여 필요하다고 인정하는 경비로서 대통령령으로 정하는 간접경비에 사용할 수 있음 * 20% 삭제이유 ▪ 기관장은 초과수입금을 사용한 때에는 이를 소속중앙행정기관의 장, 재정경제부장관, 기획예산처장관 및 감사원에 통보하여야 함
예산의 이·전용	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 기획예산처장관 승인하에 제한적으로 이·전용 허용(세항 또는 목간전용) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 특별회계의 계정별 세출예산 또는 일반회계의 세출예산의 각각의 총액 범위 안에서 각 과목 상호간에 전용할 수 있는 범위는 회계연도마다 기관장이 기획예산처장관과 협의하여 정함
예산이월	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 경상적 경비의 5%이하 이월 가능 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 부득이한 사유로 인하여 당해 회계연도 내에 지출하지 못한 경상적 성격의 경비로서 다음 회계연도에 이월하여 사용할 수 있는 금액은 당해 회계연도의 경상적 성격의 경비 세출예산의 100분의 20 이하로 한함

제 2 절 행정형 책임운영기관 우수사례 분석

- 충남지방통계청과 유사한 행정형 책임운영기관의 사례로는 축산연구소를 들 수 있음. 비록 기관의 목표나 기타 역량의 차이는 있으나 기관의 크기나 업무의 명확성 등 여러 면에서 벤치마킹의 대상으로서 고려할 수 있음. 또한 고객서비스 부분에서 2005년 우수기관으로 선정되었음
 - 축산연구소의 경우 사업목표 및 운영방향을 고객중심의 연구 및 기술 보급측면으로 상정하여 상대적으로 기관의 성과에 대한 명확한 목표 제시 및 관리방향 측면에서 뚜렷함
 - 특히 핵심전략과제를 선정하여 중장기적 목표를 제시하고 있으며 책임운영기관 5개년 성과를 구체적으로 비교, 분석하여 기관의 성과개선부분을 효과적으로 제시함
 - 고객만족도에 대하여 자체적으로 분석하여 원인조사 및 관리측면에서 분야별 대책을 수립하였으며 특히 소속별 민원별 만족도를 분리하여 기관의 주요 고객에 대한 분야별 차이를 비교, 분석하였음
- 축산연구소에 우수사례라고 할 수 있는 민원인 불만 경감 노력 제고는 기관의 성과관리에 대한 원인 조사 및 원인부문 성과제고를 통한 만족도 증진으로 연결되는 기관의 관리측면이 두드러짐
 - 민원인 불만에 대한 관리를 강화하여 1)기술 및 민원 고객만족도 조사를 실시하여 원인을 분석하며 2)민원인의 주된 불만요인인 민원의 회 분석기간을 단축하려는 노력을 실시하여 분석기간을 전년도에 비하여 단축하는 성과를 제시하였음

- 또한 민원분석 청구수량 기본단위를 각 개인에게 통지하여 분석수수료에 대한 불만을 감소하는 효과를 거두었으며 수수료를 절감하도록 하는 권장사항을 제시하여 민원들로 하여금 기관신뢰도를 증진하였음
- 민원처리 결과의 신속통보 방안을 강구하여 분석결과를 팩스로 통지하거나 분석완료일 휴대폰 문자메시지(SMS)를 통한 통고를 시행하였음. 또한 주5일 근무에 따른 '토요민원상황실'을 편성, 운영하였음

○ 이러한 축산연구소 사례에서 보듯이 기관의 성과관리에서 기본 방향은

- 1) 기관의 핵심 업무에 대한 이해
- 2) 핵심 업무에서 성과제고를 위한 근본 사항 확인
- 3) 기관에서의 제도적, 기술적 방안 강구 및 시행으로 이루어짐.

제 3 절 외국 통계작성 기관 사례

1. 미국 통계국 (U.S. Census Bureau)의 통계품질관리

1) 통계품질관리 프로그램 (The Quality Program)

(1) 통계품질관리 프로그램의 주요내용

- 1998년 12월부터 미국 통계국은 품질관리를 위한 경영계획을 준비, 시행하고 있음. 품질관리 프로그램의 주요 내용은 통계국내 각 국 및 과에서 관리하는 품질관리에 관련된 모든 업무를 통합, 관리하는 조직을 신설, 운영하는 것을 주요 내용으로 함
- 품질관리 팀 (The Quality Program team)의 주요 업무는 통계생산물과 통계생산 과정에서의 품질에 관한 모든 책임을 가지며, 통계품질을 유지·관리하는 전사적인 (Cross-directorate) 기능을 수행함. 특히, 품질관리팀과 더불어 통계방법 및 표준관리 위원회 (The Methodology and Standards Council)를 운영하여 통계품질관리의 방향 및 목표를 수립, 의결함
- 통계품질관리 프로그램의 가장 중요한 목표는 통계국의 통계작성 과정과 최종 산출물과 관련된 중요 사항에 대한 지속적인 관심과 각 국·과의 이해를 조정, 통계품질을 향상시키는데 있음.
- 통계품질관리 프로그램은 통계국에서 생산하는 각종 통계물의 품질을 관리하는 표준관리 위원회를 운영하고 미 재정관리국 (the Office of Management and Budget)의 정보 품질관리 규정을 준수, 통계품질관련 표준화에 맞는 통계물의 품질을 지속적으로 관리하는 데 있음

- 통계관리 프로그램에서 가장 중요한 사항중 하나는 품질관리 관리자 (the Quality Program Staff)들이 통계국의 품질관리 기본규정을 통계 작성시 준수하도록 어떻게 통계작성자들을 관리·평가하는가에 관련 됨. 따라서 이러한 품질관리 관리자들의 평가와 연관되어 품질관리 관리자들이 하여금 어떻게 평가에 대하여 의무감 및 자발적인 관리를 유도하는가가 관리 프로그램에서 중요한 역할을 함
- 품질관리 관리자들의 품질관리 프로그램에서의 역할과 관련하여 미국 품질관리 프로그램은 품질관리 관리자들에게 전체 품질관리에 관한 모든 평가 및 기타 통계관련 기관의 표준에 대한 벤치마킹 (Benchmarking) 활동을 포함하고 있음

○ 품질관리 구조는 다음과 같은 8가지의 과정으로 이루어짐

- 기획
- 내용
- 디자인
- 통계데이터 수집
- 통계데이터 작업
- 통계데이터 과별 보급
- 통계데이터 최종 산출 및 서비스 제공
- 통계데이터 품질관리, 분석 및 평가

(2) 통계방법 및 표준관리 위원회 (The Methodology and Standards Council)

○ 통계방법 및 표준관리 위원회는 품질관리 프로그램에서 지도적인 역할을 함. 위원회는 각 통계방법 및 통계분과 담당 국장과 통계국의 선임 통계작성자로 구성됨. 위원회는 통계방법에 대한 평가 및 확정과 통계사례에 대

한 조사 및 평가를 담당한다.

- 통계방법 및 표준관리 위원회에는 품질관리 담당 전문직원 (the Quality Staff)이 소속됨. 품질관리 담당 전문직원은 세 명으로 구성되며, 각 품질 통제, 품질 확인, 통계작성 과정개선, 품질 감사, 그리고 기타 통계품질 개선과 관련된 업무를 수행함. 품질관리 담당 전문직원은 구체적으로 다음과 같은 업무를 포함함
 - 연방 정보 품질 가이드라인인 OMB 515와 관련된 통계국의 프로그램들을 지원함
 - 통계품질 표준 및 가이드라인의 개선과 시행, 평가를 지원함
 - 1차 통계데이터의 수집원 및 정확도에 대하여 기술함
 - 데이터 공개사항에 대하여 확인함
 - 인구조사 및 설문조사 데이터 결과의 배포
 - 설문과 인구조사와 관련된 기본정보의 공유
 - 설문과 인구조사의 설문문항 및 관련 자료에 대한 사전조사
 - (통계조사) 응답률의 결정
 - 통계국 문서 및 관련자료에 대한 확인 및 인증

- 최근 통계국은 유사 통계업무를 수행하는 다른 기관에 대한 벤치마킹을 수행, 품질관리 담당직원에게 표준 품질관리 (Quality Standards)를 마련, 관련사항을 인지하도록 지시하였음. 이러한 조치는 OMB의 '통계조사에 대한 표준관리'에 기초한 것으로서 우선적으로 통계데이터를 어떻게 배포, 보급할 것인지에 대한 표준안을 만드는 것을 내용으로 함
 - 기본적으로 통계표준안은 다음과 같은 과정으로 구성됨
 - 통계표준안의 필요를 인식
 - 통계방법 및 표준관리 위원회내의 전문가들이 표준안 주요내

용을 구성

- 전문가들이 팀을 구성, 표준안을 마련함
- 통계방법 및 표준관리 위원회나 관련 부서의 표준안 검토
- 통계방법 및 표준관리 위원회와 주무국장의 인준
- 품질관리 담당직원의 새로운 표준안 배포

2. 오스트레일리아 통계국의 광학 문자 인식 시스템 (OCR) 프로그램

(1) 광학 문자 인식 시스템 (OCR) 개요

- 오스트레일리아 통계국은 인구통계 데이터 수집의 정확도 및 효율성을 높이기 위하여 기존 광학 표시 시스템 (OMR)을 보완하기 위한 기술도입을 추진, 1998년부터 시험적으로 문자인식 자동화 시스템을 보완하였음
- 오스트레일리아의 지형적 특성상 1:1 면접의 한계 및 예산확보의 어려움으로 우편을 통한 통계자료 수집이 중요함. 통계자료의 수집에 있어서 주관식 문항의 경우 문자인식을 위하여 과도한 인력이 투입되는 문제가 발생함. 또한 이러한 주관식 문항을 객관식으로 바꾸는 과정에서 통계대상자의 문항에 대한 몰이해 또는 곡해상황이 발생함. 이러한 문제를 해결하며, 또한 주관식 문항의 중요성을 인식하여 문자자동화 시스템을 지속적으로 개발하려 노력함
- IBM과의 파트너십 체결 및 공동노력을 통하여 광학문자인식 시스템을 도입, 기존 광학 표시 시스템 (OMR)의 한계를 극복하여 각 통계작성자의 수작업이나 통계에 관련된 각종 서식들에도 적용, 사용할 수 있음

(2) 광학 인식 시스템 (OCR)의 장점

- 필기인식 시스템은 단순히 통계 작성에 필요한 시간을 단축시키는 효과만 있는 것이 아니라, 필기인식 시스템을 자동적으로 통계자료로 코딩할 수 있는 등 각종 통계관련 기술로 연결될 수 있는 기초적인 기술로서 의미가 있음
- 오스트레일리아의 경우 10%정도 회수율 증가가 인구통계조사의 경우 나타났으며, OMR 방식을 기본으로 하는 기존의 통계조사 방법보다 통계 담당 인력의 업무 효율이 높아진 것으로 나타났음

3. 일본 통계담당국 통계확산 정책 (Dissemination of Survey Results)

(1) 기본개요

- 일본 통계담당국내의 통계지원국은 1952년 설립된 기관으로 주로 정부통계에 있어서 지원기관으로서 업무를 수행함. 통계지원국의 주된 업무 및 책임분야는 총리나 각 부처, 또는 지방자치단체의 통계 작성 및 계획을 검토하며 통계기준을 마련하는 것임. 특히 각 통계작성과 관련된 리포트 간의 전반적인 리뷰를 담당하며, 필요한 경우 정책제안을 함
- 통계지원국은 11명의 통계전문가로 구성되어 있으며 1달에 한번 정기적으로 7개의 세부사업 그룹으로 나누어 통계에 관한 학문적인 지원 및 통계 기법에 대한 리뷰 등을 담당함. 특히 1995년 통계지원국은 21세기 통계정책과 관련하여 중요 정책과제를 선정, 배포하였으며 본 정책에는 통계확산에 관한 정책이 지방통계국과 관련하여 포함되어 있음
 - 기본적인 통계확산 정책의 기초로는 통계수요에 따라 통계구조를 다변화하는 것을 기본적인 방향으로 정함. 따라서 기존의 통계구조를

각 지방통계국이 통계수요에 맞추어 부분적으로 도표, 도형, 표등 통계자료 제시의 다변화를 권장하며 특히 기초통계조사의 경우 수요자 중심으로 구성되는 것을 기본으로 함. 온라인 중심의 데이터 수집 및 전송을 단계적으로 의무화하도록 하며 통계조사에서의 이동컴퓨터 사용 및 데이터 전산화를 추진함

- 데이터 사용에 있어서 각 지역별 특성에 맞는 데이터 수집 및 통계지표 사용을 권장함

- 각 지역별 통계지표의 수집 및 통합 (예) 삶의 질 통계지표)
- 국책연구소, 대학, 등 연구기관과의 합동조사 및 통계활용 계획 (지역특성화 연구, 지역개발 계획 기본 통계자료, 지방정부 성과자료 수집, 지역주민 만족도 조사 등)
- 각 지역별 사회복지 관련 지표 조사

- 격자망 통계 (Grid-square Statistics)

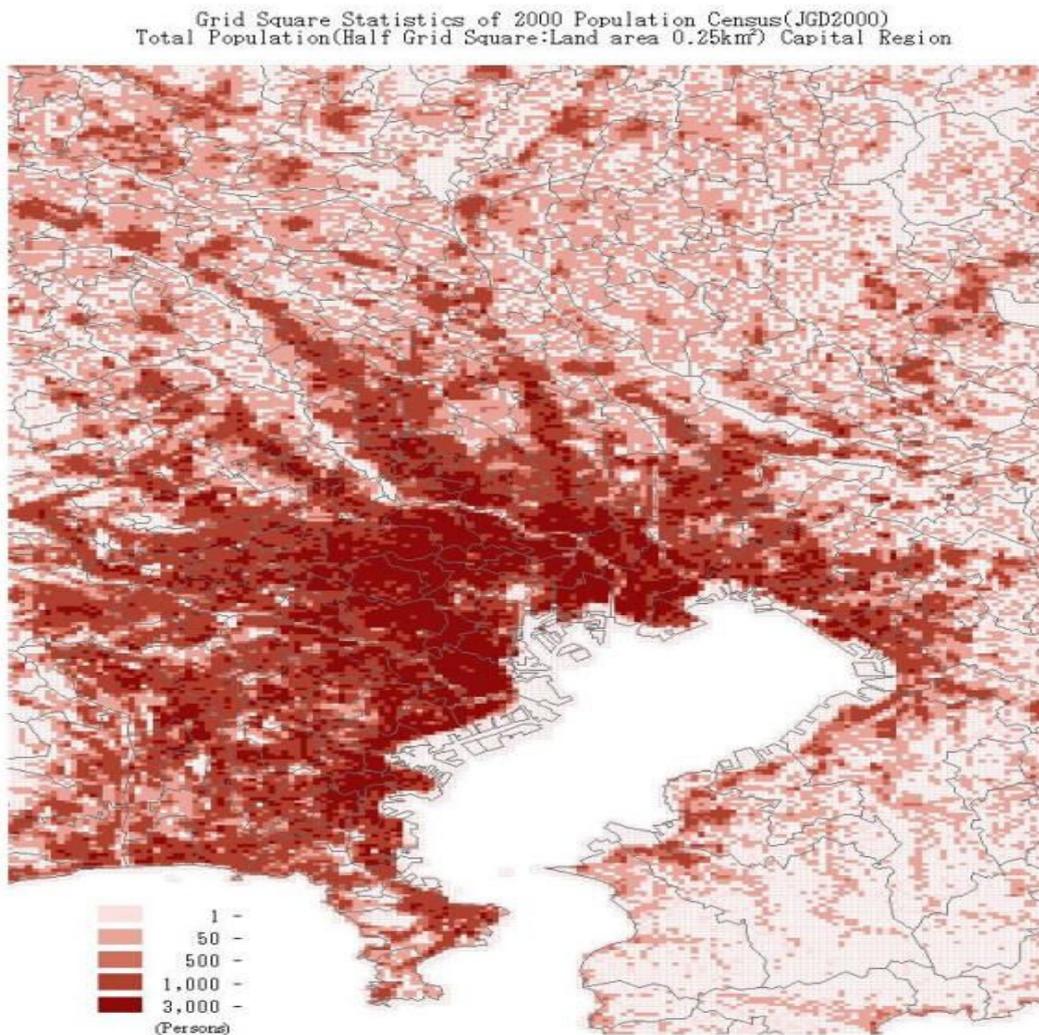
- 격자망 통계는 작은 지역단위의 통계를 말하는 것으로 위도와 경도의 조합으로 이루어진 작은 사각형단위의 기준치를 사용하는 것을 의미함. 이런 격자망은 각 지역단위의 편이에 따라 조정가능하며 기존의 관습적으로 사용되거나 지역에서 통용되는 통계단위를 이러한 격자망 통계를 활용하여 현재 표준 위주의 통계자료 제시에 대한 보조적인 자료 제시로 사용함
- 일본의 경우 이러한 격자망 통계를 1970년 이후 인구통계 조사 작성시 도입하여 시행하고 있으며 각 지역사업체 통계의

경우 1975년 이후 도입하여 통계작성시 활용하고 있음. 특히 격자망 통계의 경우 주간이동 인구 및 각 지역별 특정시간별, 날짜별 이동현황을 신속하게 통계화 할 수 있는 장점이 있음

- 일본의 경우 격자망 통계는 일본전역을 거의 동일한 격자망으로 분할하는 것을 기본으로 함. 이는 매 1/80 경도와 1/120에 해당하며 이렇게 동일한 격자망으로 나눈 것을 '기본 격자망'으로 부름. 기본격자망을 중심으로 기본 격자망을 반으로 나눈 반기준 (half-standard) 격자망으로 다시 격자망은 세분되며 이 반기준 격자망의 1/4 사각형을 중심으로 각 지방단위의 통계치로 사용함. 즉 기존의 지역단위에서 사용하거나 관행적으로 단위로 취급한 관습적 통계단위를 이러한 격자망으로 대체함
- 이러한 격자망 통계치 활용은 다음과 같은 이점을 가짐
 1. 이러한 격자망 통계치의 활용은 동일한 지역단위에서 통계치를 비교할 수 있다는 측면에서 지역단위 통계비교나 측정단위로서 활용이 용이함
 2. 격자망 통계치의 단위와 지역이 결정되면 지역단위 특성을 반영하여 추세치를 반영한 통계비교가 가능함. 이런 경우 기존 행정구역이나 통계기준단위의 영향을 미치지 않은 상태에서 지역단위 통계치의 활용이 보다 용이한 장점이 있음
 3. 지역단위 통계치를 중심으로 소규모 지역간의 비교가 가능함
 4. 위도와 경도를 중심으로 격자망을 구성함으로써 지역의

특성을 쉽게 들어내며, 분석 및 계산과 비교가 용이함

<1/4 킬로미터 단위의 반기준 격자망을 중심으로 구성한 2000년 인구조사>



(2) 통계자료의 확산

- 기본적으로 통계자료의 확산은 웹사이트를 주축으로 이루어짐. 일본의 경우 1996년 이후 통합웹사이트를 구축하여 포털 서비스를 제공하고 있으

며, 이런 통합웹사이트는 1989년도부터 진행된 데이터베이스 시스템을 근간으로 함. 특히 개발계획 및 관리, 경제계획과의 연계성을 중시하여 통합 통계자료 및 지리정보시스템 (GIS) 기본의 통계를 제공하여 각종 개발관련 계획 및 연구와 행정 기초정보 제공의 중점을 두고 있음. 특히 GIS 통계제공에 주안점을 두어 포털 서비스 내에 속칭 'GIS 광장'을 마련하여 기본 행정데이터 및 지역특성을 반영한 지역데이터를 시각적으로 쉽게 접근하도록 한 것이 특징임

<도쿄 인구밀집도 GIS 화면>



- GIS의 활용을 통하여 특히 사업체 관련 지역정보를 시각적으로 제공함으로써 일반 시민 및 관련 단체의 기초 자료로 활용이 가능하며, 각종 전국 데이터와의 비교를 GIS 자료내에서 비교할 수 있도록 지속적으로 시스템을 개선하고 있음. 특히 SISMAC 이라고 불리는 행정관련 통계를 제공하여 통계자료를 통합적으로 도표 및 그래프를 통하여 동시에 제공하는 것이 1998년이후 가능해졌음. 2002년이후 기존의 사회 및 행정 기본 데이터

제공위주의 시스템 관리를 확장하여 사업체 관련 통계정보 및 기본 경제 사업 설립관련 데이터를 통합 데이터에서 관리하던 것을 따로 독립적으로 관리, 지역별로 구축하는 작업을 지속적으로 시행하고 있음

4. 영국 통계청 성과관리 모델

○ 영국통계청(the Office of National Statistics)은 책임운영기관제도 내에서 운영되고 있으며 수상하의 재무장관하의 기관임. 통계청의 핵심 성과목표는 통계청 관리계획과 연결되며 이는 연차 계획에 따라 장관 인준 하에서 집행됨. 주요 성과정보는 다음과 같은 내용을 포함함

- 내부감사
- 통계청 전략계획에 따른 업무감찰 및 평가
- 통계품질에 관한 정보제공 및 리뷰
- 통계위원회 내에서 요구하는 통계제공 (사회적 요구 중심)
- 통계관련 이해관계자에 대한 대응성 확보
- 통계와 관련된 각종 프로젝트에 대한 책임

○ 영국통계청 성과관리 모델에서의 중요한 부분은 통계교육과 연관되어 있음. 통계청은 교육을 전담하는 부서인 통계담당국 (The Statistical Training Unit)을 두어 정부 내 타부서의 통계관련 담당관들을 교육시키는 역할을 수행하며 통계관련 각종 자료에 대한 인허가 및 인증, 공식통계인증절차 수행, 통계방법에 대한 각종 교육 및 요청시 부처 내 교육프로그램 인가 등의 기능을 수행함

○ 따라서 영국통계청의 주된 역할은 통계와 관련된 각종 업무의 주무 담당부처로서 기타 기관의 통계업무에 대한 주도적인 역할 및 필요시 각

중 교육훈련을 담당하고 있음

제 4 장 책임운영기관 사업개선을 위한 세부방안

제 1 절 성공적인 책임운영기관 정착의 기본방향

1) 책임운영기관 운영 기본방향

- 책임운영기관은 성과중심의 기관운영을 기본적인 방향으로 하며 기본적으로 행정서비스 제공 및 효율적인 성과기준의 판단이 비교적 용이하거나 정책개발 보다는 집행기능이 강한 기관이 대상임. 중앙부처의 기능 중에서 정책집행부분이 보다 많은 업무를 대상으로 각 부처에서 책임운영기관을 지정·운영하고 있는 점을 감안할 때, 책임운영기관의 가장 중요한 운영상 특징은 기관을 '성과'위주로 관리하는 것을 의미함
- 따라서 이러한 '성과'를 얼마나 기관의 특성에 맞추어 관리하며 상위부처의 포괄적 기관목표 내에서 얼마나 기관이 자율적으로 목표중심의 계획을 수립하며 성과중심으로 기관을 관리하는지 여부가 기본적인 기관운영에서의 방향임. 이러한 기본적인 방향 내에서 책임운영기관의 운영은 다음과 같은 세부목표를 포함하는 것이 바람직함.
 - 책임운영기관의 목표와 상위부처의 목표 간의 연계성 및 동일한 방향성
 - 기관 특성에 맞는 세부목표 수립과 기관 고유목표 중심의 목표 간의 연계성 강화
 - 기관의 중장기 발전과 연간계획 간의 일관성 및 전략유지
 - 기관의 책임성확보 방안으로 내부·외부 고객만족도 및 이해관계자에 대한 지속적인 관심 및 의견청취

- 기관의 핵심 업무에 대한 기술적인 도입 및 기관 내 공유여부
- 기관장의 성과에 대한 지속적인 관심 및 조직구성원과의 의견 공유

○ 책임운영기관 평가를 비롯한 각종 평가제도의 최근 추세는 자체평가 제도를 중심으로 평가과정이 이루어지고 있음. 책임운영기관의 경우 자율성에 근간을 둔 기관운영과 이에 맞는 평가가 기관운영의 핵심을 이루는 것으로 운영심의회 및 자체평가단을 중심으로 자체평가의 운영과 활용을 얼마나 장기적이며 개선위주로 운영하는지가 중요함

- 자체평가의 관대화 경향은 책임운영기관 평가에서 최근 중요한 문제로 부각되는 것임. 자체평가의 문제는 단순히 자체점수가 높은 점만이 아니라, 자체평가를 통하여 기관의 개선사항이 적절하게 제시되지 못하는 형식적인 평가의 측면이 반복적으로 나타나는 점임
- 운영위원회의 역할은 영국 책임운영기관제도에서 알 수 있듯이 기관 업무에 대하여 성과의 방향을 제시하거나 성과에 대한 기술적인 자문 혹은 행정절차적인 필요성 등 기관전반에 걸쳐 기관의 조정(steering)과 지원적인(advisory) 역할을 수행해야함. 기관평가와 관련하여 운영위원회와 자체평가단의 역할은 기관의 성과에 대한 구체적인 계획안의 현실적합성 여부와 성과지표 및 평가지표의 구체성 및 실현가능성 그리고 기관과 관련된 이해관계자의 지속적인 참여와 같은 기관성과와 관련된 미시적인(micro-level)의 관리사항들을 점검하여야 함. 특히 최근 자체평가 관대화 경향과 연관되어 책임운영기관 평가에서의 자체평가의 역할을 강화하여야 한다는 지적이 설득력을 얻고 있는 상황이므로 자체평가의 효율적인 운영에 대하여 기관차원의 관심을 기울여야 함. 따라서 자체평가와 관련하여 다음과 같은 사항을 유의할 필요가 있음

- 자체평가위원의 구성 및 운영위원회 구성은 기관과 기관 임무와 연관된 여러 이해관계자간의 협의를 통하여 구성할 필요가 있음. 특히 책임운영기관의 경우 성과관리를 중심으로 기관을 운영하는 측면이 강함으로 행정측면과 기관의 기본업무인 통계작성을 동시에 고려할 수 있는 인원구성으로 이루어져야 함
- 기관의 전략목표 및 운영방향을 위한 운영위원회는 적어도 반기별로 한 번 이상 개최되어야 할 필요가 있으며 특히 기관 평가후 개선안 마련과 같은 관리차원에서 의견을 청취할 필요가 있는 경우 시행되는 것이 바람직함
- 자체평가단의 운영의 경우 기관의 미시적인 관리상의 문제점이나 기본방향에 대하여 중점적으로 평가하며, 운영위원회의 경우 기관의 중장기적인 발전방향이나 기관의 목표와 같이 보다 거시적인 방향의 기관운영 부분을 담당하는 것이 효율적임. 운영위원회나 일시적인 측면이 강한 자체평가단의 경우 운영 목표를 세분화하지 않는 경우 단순히 평가결과를 추인하여주는 성격위주로 운영되는 결과를 낳기 쉬움
- 자체평가단 운영의 경우 평가시기에만 T/F식으로 운영하는 것을 지양하고 기본적으로 기관운영에 대한 중간평가와 실사평가를 중기적으로 실시하는 방향으로 평가단을 구성함. 이런 경우 평가단의 기관운영관련 개선안에 대한 구체적인 시행계획이나 반영사항을 기관운영에 지속적으로 반영하기 위한 '평가관련 기관운영회의(가칭)'을 운영하는 것이 필요함

○ 정부의 책임성 강화와 성과결과 측정의 일환으로 고객만족도의 중요성이 계속 강조되고 있음. 고객만족도의 경우 만족도에 대한 관리와 외부/내부 고객만족도를 통하여 기관의 외부 행정서비스를 개선하고 내부구성원의 의견을 기관운영의 반영한다는 기본 방향에 대한 고려가 필요함. 단순히 고객만족도를 수치화하여 만족도를 제시하는 경우에는 고객만족도의 활용도가 낮음. 고객만족도를 정책피드백으로 활용하며 고객의견에 따른 맞춤형 행정서비스가 점진적으로 확산되어가는 추세를 반영할 필요가 있음

- 지방통계청의 경우 고객만족도는 내부고객과 외부고객으로 나누어 판단할 수 있음. 내부고객의 경우 정부 내의 통계를 사용하는 여타 부처의 경우와 통계청에서 근무하는 조직구성원의 경우로 나누어 짐

· 여타 부처에 대한 고객만족도는 설문조사나 면접조사를 통하는 것 보다는 정책제안이나 업무협조 등 통계관련 업무와 관련하여 간단한 설문이나 의견제시 등을 통하여 고객만족도를 정책개선과 연결시킬 수 있음

· 외부고객의 경우 고객만족도는 제공받는 업무에 대한 만족도, 즉 행정서비스에 대한 만족도와 기관업무에 대한 간접적인 만족도, 즉 기관정책에 대한 만족도로 나눌 수 있음. 행정서비스에 대한 만족도는 기관을 방문하거나 통계업무 수행시 접촉하게 되는 대민접촉과 연관이 있으므로 '행정접촉'의 입장에서 만족도를 고려해야 할 것임

· 행정접촉의 관점에서의 고객 만족도는 다음과 같은 부분을 유의하여야 함.

1) 지속적인 고객접촉이 중요함. 고객접촉이 일회성을 띠는 경우

접촉에서 고객의 반응에 대한 적절한 피드백 관리가 어려움.
따라서 부정적이거나 미온적인 반응이 나타난 행정접촉의 경우 민원처리와 같은 세심한 주의가 요구됨

2) 기관홍보와 고객만족도간의 인과관계를 고려하여야 함. 다양한 기관홍보는 장기적인 기관의 인식에는 도움이 되지만 고객만족도와 관련한 기관홍보는 보다 홍보에서의 초점이 필요함. 통계조사와 관련한 각종 자료를 홍보하는 경우에도 이를 받아보는 고객의 직업 및 추가 통계치 요구 가능성 등을 고려하는 것이 필요함

3) 통계청의 경우 기관이용자를 중심으로 상위기관 주도의 고객만족도 조사가 이루어지므로 고객만족도의 개선방향을 고객 의견을 청취하는 방법을 개선하거나 (인터넷 제안함이나 관련 교육기관과의 지속적인 의견교환 또는 기타 외부고객과의 비정기적 의견청취 등을 관리) 기관목표나 전략목표 수립시 외부 고객의 참여를 제도화하거나 청취하는 기간을 설정하는 방법등을 고려할 수 있음

2) 책임운영기관 운영의 최근 추세

- 책임운영기관 운영의 특성은 기관운영에 있어서 탄력적인 운영을 기조로 하는 것임. 법령에서의 운영방향이나 책임운영기관 평가에서의 기본방향도 기관간의 다양성을 어떻게 보장하며 이에 대한 성과관리 제도가 어떻게 기관 내에서 자리잡아가는 지를 평가하는 것임. 따라서 기관에 맞는 성과를 어떻게 발굴하며 관리하는지가 향후 책임운영기관 운영과 관련하여 가장 중요한 이슈로 나타나고 있음

- 성과관리 제도에 대한 전반적인 이해와 성과관리 제도의 기관 내 구축노력 및 개선노력이 중요하게 부각됨

○ 책임운영기관의 장기적인 운영에서 중요한 점은 기관의 목표와 연관됨. 기관의 중장기 목표와 단기 목표 간의 연계성을 확보하며 이런 중장기 목표와 상위기관의 장기 목표 간의 일관성을 유지하는 것이 중요함. 기관의 목표를 구체화시켜 평가 가능한 세부목표로 구체화하는 것이 지표의 역할이라고 할 때, 기관의 목표는 지표와 유기적인 연계성뿐만 아니라 세부지표를 마련하여야 함

제 2 절 충남지방통계청 사업운영 및 평가에서의 개선방안

1. 기관 목표 구성상의 문제점

- 기관 목표의 구성의 근간은 중장기 사업목표와 사업추진방향에 따른 사업목표 간의 연계성과 기관의 주요업무를 중심으로 사업목표의 구성임. 따라서 기관 목표 구성상에서 가장 중요한 점은 1) 기관의 중장기 사업목표의 방향 2) 기관 중장기 사업목표의 변화시 사업목표의 변화 및 방향 재설정이라고 할 수 있음.
- 표에서 보듯이 중장기 사업목표는 조사내용의 정확성을 중심으로 2001년부터 2003년까지 지속되었으며 2004년부터 통계품질향상으로 변화하였음. 조사내용의 정확성에서 통계품질향상으로의 변화는 기관의 수동적인 역할강조에서 능동적인 역할로 기관운영의 초점이 변화한 측면임. 통계품질향상은 결과적으로 기관이 제공하는 서비스 질의 향상과 기관이 제공하는 서비스의 다양성과 관련이 있는 것으로 조사내용의 정확성보다는 능동적인 방향으로 사업목표가 변화하고 있음. 그러나 중장기 사업목표는 기관의 지향하는 방향에 대한 설정이 중요한 것으로 기관의 비전과 연계성을 가져야 함
- 2005년의 경우 충남지방통계청의 비전은 '선진 국가 선진 통계'이며 이에 따른 중장기 사업목표는 '통계품질 향상 제고'임. 기관의 주요 임무는 통계관련 업무이며 이에 따라 통계를 제공하는 기관의 주요 임무와 이러한 통계업무가 가지는 장기적인 방향에 대한 부분이 중장기 사업목표에 반영되어야 함.
 - 충남지방통계청의 경우 주로 통계조사 부분의 초점을 맞추어 중장기 사업목표를 구상하였음. 따라서 통계의 정확도와 통계품질 향상 제고를 중심으로 사업목표를 선정·이에 따라 사업전략을 배치하는 형식으로 사업목표를 구성함

- 그러나 기본적으로 행정기관의 사업목표는 상위기관의 비전 및 사업목표와 연계성을 띄면서 기관고유의 특성을 나타내어야 함. 충남지방통계청의 경우 통계조사를 중심으로 사업의 연계성은 양호하나 지방통계청으로서 가지는 고유목표 측면이 중장기 사업목표에 뚜렷하게 드러나지는 않음

- 현장조사의 환경개선 (2001-2003), 통계품질개선(2004), 현장조사 방법개선 및 지역통계센터 구축 (2005)이라는 기관의 목표는 일반적으로 지방통계청이 가지는 특성과 큰 차별을 가지지는 못함. 따라서 충남이라는 지역적 특성과 통계조사간의 연계성을 중장기 사업목표에 반영할 필요가 있음

예시) 정부관련 통계와 카이스트를 중심으로 하는 과학 기술 분야로 특화된 통계의 제공, 맞춤형 통계정보 제공 및 지역통계의 체계적 제공 등

- 책임운영기관의 성과관리 시스템을 체계화하는 구체적인 계획안을 사업목표에 반영하는 것이 필요함. 2001년부터 2003년까지 운영된 '책임운영기관 xx년에 따라 운영을 발전시킴'이라는 목표는 목표의 구체성이 낮으며 기관의 목표가 어떠한 방향으로 나아갈 것이라는 측면이 부각되지 않는 문제점이 있음.

따라서 이런 부분을 보완하기 위하여 책임운영기관 운영에 있어서 가장 중요한 목표로 설정되는 기관의 성과관리를 년차별로 중점목표별로 사업목표를 제시하는 것이 필요함

<중장기 발전방안 예시>

년도	중점 목표
2007년	지역통계 강화를 중심으로 성과관리 시스템 도입: 통계청 기본업무집행 및 지역통계 활성화를 위한 계획수립
2008년	성과관리 시스템에 대한 적응기: 인력구축 및 장기계획 수립시 지역특성 및 필요성 반영, 맞춤형 지역통계 시범실시, 각 과별 성과관리 시스템 시범운영
2009년	성과관리 시스템에 대한 중간점검: 인력구축 계획에 대한 평가 및 보완사항 점검, 지역통계에 대한 평가 및 추가사항 고려, 과별 성과관리 시스템 점검

- 중장기 사업목표를 구성하는 경우 가장 염두에 두어야 할 점은 책임운영기관은 '목표' 중심으로 기관의 운영 및 성과가 이루어진다는 점임. 책임운영기관에서의 사업목표는 대체적으로 경제성, 서비스 향상, 경영관리 개선으로 나누어 질 수 있음.

따라서 책임운영기관 중장기 목표 또한 재정사항에 대한 고려, 서비스의 개선 및 확장, 인사관리 및 성과관리 중심의 기관운영에 초점을 맞추어야 함

사업목표 부여

- 사업목표는 채용계약서 작성시 중앙행정기관의 장이 부여(근거 : 동법 제11조)
 - 사업목표 내용
 - 제정의 경제성 제고
 - 서비스 수준의 향상
 - 경영합리화 및 기관운영개선 노력 등
- 사업목표는 운영심의회 심의를 거쳐 확정(지침12)

- 충남지방통계청의 년도별 중장기 사업목표

구분		2001	2002	2003
중장기 사업목표		<ul style="list-style-type: none"> ◦ 현장조사 환경개선으로 조사내용의 정확성 제고 ◦ 현장조사 관리기법개선 방안 추진 ◦ 통계홍보 활동 강화 ◦ 고객지향의 지역통계정보 제공 ◦ 경영의 합리성 제고 ◦ 자율성 확대를 위한 현장통계 발전을 위한 기반 구축 	동일	동일
신설		-	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 각종 지역통계를 분석·가공 등 총괄하는 기관으로 운영체제 확립 ◦ 고급인력을 통한 다양한 조사방법 개발 및 효율적인 조사시스템구축 ◦ 통계조사에 성실하게 협조하는 응답자에 대한 혜택 부여 	2002년과 동일
사업추진방향에 따른 사업목표	방향	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 책임운영기관 원년으로 모범적인 통계사무소 운영 ◦ 조사방법 개선으로 현장 조사 발전방안 강구 ◦ 담당업무에 대한 책임운영제 실시 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 책임운영기관 2년차 운영을 성숙된 모습으로 발전시킴 ◦ 임시조사원 운영제도 개선으로 업무 효율성 제고 ◦ 고객중심의 지역통계자료 제공 ◦ 다양한 방법의 통계홍보 활동 강화 ◦ 자율성 부여 확대를 위한 인능력 향상 제고 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 책임운영기관 3년차 운영을 성공적으로 마무리 ◦ 정확한 국가기본통계의 생산 및 제공 ◦ 신속·정확하고 편리한 지역통계 서비스 전달 ◦ 응답자와 함께하는 통계조사환경 조성 ◦ 국제통계협력 정착에 주력
	목표	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 정확한 통계조사 ◦ 지역통계자료의 제공 ◦ 통계홍보 ◦ 조직경영의 합리화 	동일	-‘통계홍보’를 제외하고 동일
신설			<ul style="list-style-type: none"> ◦ CAPI 조사방식 조기 정착에 주력 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 응답자와 함께하는 조사환경 조성 ◦ 국제통계협력 증진으로 국제적인 안목배양

구분		2004	2005
중장기 사업목표		<ul style="list-style-type: none"> ◦ 조사내용의 정확성에서 통계품질향상으로 변화 ◦ 경영의 합리성에서 투명하고 공정한 인사로 변화 ◦ 다양한 지역통계자료 제공 - '조직확대방안 및 기관명칭 변경' 신설 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 현장조사 방법 개선 및 지역통계센터 구축 동일
신설		2002년과 동일	◦ 사업운영성과 극대화
사업추진방향에 따른 사업목표	방향	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 통계품질향상 제고 ◦ 통계홍보강화 ◦ 국제통계협력강화 ◦ 지역통계자료 제공의 서비스강화 	없음.
	목표	<ul style="list-style-type: none"> - 통계홍보 포함 동일 - 국제통계협력 강화 포함 	- 응답자와 함께하는 통계분위기 조성 과 국제통계협력강화 포함 동일
신설		◦ 업무평가방법 개선	- 조직경영합리화가 '통계사무소 자체 업무혁신 강화'로 변경

- 충남지방통계청에서의 중장기 사업목표의 개선점은 다음과 같은 점이 지적될 수 있음

- 통계청의 주요 전략목표와의 연계성을 고려
- 통계서비스의 확충 및 강화 중심의 기관목표를 상정, 관리
- 통계품질향상에 대한 구체적인 발전방향을 제시
- 지역통계의 다양성 확보 및 맞춤형 통계서비스 구축
- 효율적인 인력관리 및 재정확보 노력

○ 통계청의 중장기 목표는 다음과 같이 제시됨

비전	10년을 설계 · 100년을 선도하는 통계청
----	--------------------------

- 10년을 설계한다는 목표는 고품질의 통계생산으로 가계, 기업, 정부 등 경제주체들의 합리적인 의사결정을 지원하며 가까운 장래(10년)를 대비한 미래 설계를 가능케 하는 국민으로부터 신뢰받는 기관 도약 의지를 표현한 것이라 할 수 있음
- 100년을 선도한다는 의미는 고품질의 통계생산과 체계적인 국가통계시스템 구축으로 국가의 미래(100년)를 선도하는 지표를 생산, 보급함으로써 국가경영의 소프트 인프라(soft-infra)를 완비하겠다는 자신감 표명한 것이라 여겨짐
- 따라서 이러한 통계청의 비전은 1) 고품질의 통계생산 2) 통계지표 및 필요에 맞는 통계서비스를 제공함으로써 국가 의사결정에서 중요한 인프라중 하나인 통계의 적실성 및 안정성을 위한 기초를 제공하는 것으로 기관의 목표로 하는 것이라 판단됨
 - 이러한 통계청의 비전 내에서 충남지방통계청은 1) 고품질의 통계생산에 대한 구체적인 방안 및 계획이 요구되며, 2) 지역특색에 맞는 통계지표의 확충과 지역수요에 맞는 통계서비스 확충이 필요함

○ 고품질의 통계생산

통계생산에서의 중요한 점은 통계조사를 통하여 나오는 최종산출물에 대한 신뢰와 안정성임. 따라서 통계서비스의 핵심은 어떻게 고품질의

통계생산을 확보하는가와 밀접하게 관련됨. 이러한 통계생산의 품질확보를 위한 관리방안은 1)통계조사단계에서의 관리방안 2)통계조사 후 기관차원의 과정관리 3)통계생산물 제공 이후 이용자의 만족도 조사 및 개선안 반영의 세 가지로 나누어 질 수 있음

- 통계조사단계에서의 관리방안은 그동안 충남지방통계청이 역점을 둔 부분으로서 '현장통계조사 지원 강화'부분의 업무가 해당됨. 이는 1)조사 직원 전문교육 및 평가 2)조사내용의 정확성 제고 및 효율적 조사방안 강구를 주 내용으로 함

- 통계품질 향상을 위한 측정시스템 도입 및 2005년의 경우 업무비중이 가장 높은 1개의 조사를 선정하여 총 2회 측정을 완료하였음. 향후 이러한 측정시스템의 조사대상 및 측정횟수에 대한 추가확보가 필요함. 광공업동태조사 및 가구부문 경제활동인구조사에 추가적으로 기관에서 중요하다고 여겨지는 부분이나 지역통계에서 가장 중요하다고 여겨지는 부분을 대상으로 측정을 확대하는 것이 필요함

- 통계품질 향상을 위한 측정시스템은 성과측정의 하나의 방안으로 현장조사의 측정성 정도를 측정 한다기 보다는 기관의 최종 서비스 산출물에 대한 피드백의 측면이 강함. 따라서 성과측정과는 다른 것으로 최종산출물에 대한 관리부문으로 인식되어야 함. 특히 이런 최종 산출물의 품질 평가에 경우 가장 중요한 것은 품질의 문제가 있는 경우 어떻게 사후관리를 하는 가임. 따라서 다음과 같은 몇 가지 측면을 고려하는 것이 필요함
 - 측정시스템을 단계적으로 어떻게 확대할 것인지에 대한 고려가 필요함

- 미국 통계청의 '통계방법 및 표준관리 위원회' (The Methodology and Standards Council)와 같이 기관차원에서의 통계 조사방법 및 품질관리에 대한 상시조직을 운영하는 것도 하나의 방안이 될 수 있음. 이 경우 내부의 통계관련 직원 및 외부의 통계관련 전문가와 행정관련 전문가를 T/F 형식으로 포함하여 운영하는 것이 바람직함.

- 통계방법 및 표준관리 위원회 운영방안

- 충남지방통계청의 경우 3과와 13개팀, 3개의 출장소로 구성되어 있음. 따라서 위원회의 운영은 분기 혹은 반기별로 상황에 맞추어 구성하며, 각 과장과 소장, 청장으로 이루어지는 것을 기본으로 함
- T/F적인 성격이 강한 상설조직이므로 내부 구성원뿐만 아니라 통계전문가나 행정전문가 등 기관업무에 대한 파악이 용이한 전문가 혹은 외부의 잠재 이용자의 입장을 고려할 수 있는 행정전문가를 위원회에 참석하여 통계품질을 사후적으로 평가하는 것이 필요함. 이미 구성되어 있는 「대전충남 지역통계 개발 FORUM」을 활용하는 것도 하나의 방안임
- 통계품질의 정확도를 계량화하는 것뿐만 아니라 만족도 조사와 병행하는 것도 하나의 대안이 될 수 있음. 조사에 대한 만족도를 기관 자체적으로 추진하여 조사에서의 개선방안 및 미비점을 보완하는 제도로써 활용함

○ 지역특색에 맞는 통계지표 확충 및 서비스 제공

- 충남지방통계청은 이미 전국 통계기관중 최초로 지역통계 개발
용역사업을 수행하였으며 정보제공 및 발전모형을 개발하고 있
음. 지역통계 생산체제 구축 및 개발지원의 경우 이미 어느 정도
성과를 내고 있으므로 향후 발전계획에 대한 대비가 요구됨
 - 통계청의 성과목표 내에서도 지역통계 생산체제 구축과
지역통계 개발지원이 목표 및 지표로 명시되어 있음. 따라
서 충남지방통계청의 경우 이러한 이미 구축된 지역통계
체제를 기반으로 고객의 요구 및 지역의 현안사업과 관련
된 통계를 자체적으로 개발 및 보급하는 데 초점을 맞출
필요가 있음
 - 따라서 충남지방통계청의 경우 1)지방자치단체와의 연계성
을 위한 기관의 연차별 계획을 확립하며 2)각종 통계작성
을 위한 관계기관과의 통계네트워크를 자체적으로 수립하
려는 노력이 필요함
- 2005년 기관자체평가에서도 지적된바와 같이 대전지역 특히 대덕
단지를 중심으로 하는 과학기술 관련 통계 (현황 및 특허등 각종
과학기술관련 통계 및 산학연계부분)를 어떻게 마련할 것인가가
중요함
 - 미국 silicon valley 지방의 경우 인근 대학 (Santa Clara
University)이나 지역민들이 자체적으로 지역 노동통계나
현 상황 등을 조사하여 웹사이트를 통하여 무료로 게시함.
이런 자료를 통하여 대략적인 정보를 제공하며, 추가적으

로 자료가 필요한 경우 대학이나 지역민들에 접촉하여 용역형식으로 통계자료를 제공함

<산타 클라라 대학 Santa Clara University의 Silicon Valley지역 자체 노동수요 조사 화면>

Leavey School of Business
The premier business program for Silicon Valley
Santa Clara University

Admissions | Departments | Centers & Institutes | Services | News and Events

[Santa Clara University Business Index : Silicon Valley Outlook](#) [to return to SCUBI home]

2002 Bay Area Employment Statistics

Labor Force
percentage change from January 2002

COUNTY	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
Alameda	0.05	-0.01	-0.09	-0.25	1.06	.019	-.014	-1.01				
San Francisco	0.37	-0.44	0.16	-.23	0.25	0.97	-.91	-1.15				
San Mateo	0.02	-0.30	0.07	-0.05	0.02	0.97	-0.81	-0.94				
Santa Clara	0.04	-0.06	-0.23	0.15	0.96	-0.07	-0.24	-1.57				
Santa Cruz	1.62	0.00	0.28	0.97	2.74	-2.80	0	-0.68				
average change	.25	-.16	.04	.12	1.01	-0.15	-0.42	-1.07				

[return to top](#)

Employment

COUNTY	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
Alameda	0.40	-	-	-	0.47	0.06	0.17	-	0.88			
San Francisco	0.15	-	0.17	0.12	-	0.40	0.89	-0.74	0.82			
San Mateo	0.16	-	0.16	-0.16	-	0.41	0.91	-0.75	0.83			
Santa Clara	0.23	-	-	0.47	0.41	-	-0.13	-	1.58			
Santa Cruz	2.12	0.38	1.30	3.70	2.92	-	0.51	-	2.83			0.80
average change	0.61	-	0.28	0.88	0.60	-	-0.19	-	0.98			

[return to top](#)

Unemployment

COUNTY	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
Alameda	-4.76	2.08	-1.02	-3.30	10.02	2.13	-	4.36	-2.78			
San Francisco	-7.21	-0.34	0.00	-5.08	9.64	1.95	-	3.19	-5.61			

- 따라서 용역사업과 병행하여 기초적인 지역단위의 통계를 지속적으로 제공하는 기관의 연차적 노력이 필요함. 특히 대전지역의 경우 산학연계 측면을 고려하여야 함

○ 기관운영에 대한 연차별 세부계획 마련이 필요

- 기관운영과 관련된 성과는 주로 다음과 같은 두 가지로 나누어 짐. 이는 1) 조직관리 측면 2) 기관이 제공하는 서비스 측면으로 나누어 짐.

- 조직관리 측면은 다음과 같은 부분으로 나누어 짐

- 1) 조직운영성과에 대한 계획수립 및 평가
- 2) 기관이 제공하는 서비스의 품질관리 및 성과개선도
- 3) 기관목표의 달성수준 및 노력정도

- 특히 성과지표의 유형을 고려할 때 목표달성도 및 공헌도는 계량지표의 측면이 강하며 목표 달성 수준과 노력 정도는 비계량지표의 측면이 강함을 알 수 있음. 따라서 기관목표를 중심으로 성과여부를 파악하는 방법에는 다음과 같은 지표가 사용됨

- 계량지표:

1) 목표달성도

년초에 목표수준을 설정하고 기간 종료 후 성과를 측정하여 목표와의 비교를 통해 초기 목표의 달성정도를 평가함. 이 경우 목표를 '어떻게' 나타내는가가 중요하며 보통의 경우 과거 실적치의 평균 (보통 3년 또는 5년)을 중심으로 목표를 상정하는 경우가 일반적임. 또한 목표를 100%달성하는 것이 주된 목표가 아니라 목표의 꾸준

한 상승치를 주된 목표로 삼는 경우도 많음

2) 누계:

일정기간 동안 창출한 성과의 누계를 통해 평가함. 이 경우 중요한 점은 성과를 어떻게 상정하는가에 달려 있음. 주로 기간이 산출한 서비스나 정책의 산술적인 합을 성과로 나타내는 경우가 많음. 이 경우 기관의 노력도와의 연관성을 보여주어야 함

3) 성장률:

전년, 전월 등 기준 시점에 비해 성과가 향상된 정도를 통해 평가함. 이 경우 성장률의 가감요인을 기관에서 분석하여 제시하는 것이 중요함

· 비계량지표:

1) 기준 요건 충족:

해당 업무 수행에 있어 필요한 여러 기준 요건들을 얼마나 충실히 준수하고 충족했는지를 평가함. 책임운영기관의 경우 이런 기준 요건은 주로 기관이 자체적으로 정한 목표나 성과목표 또는 기준치 등을 의미한다고 할 수 있음

2) 목표 달성 수준:

해당 업무 수행을 통한 성과에 대해 요구하는 기대수준의 달성 정도를 통해 평가. 책임운영기관의 경우 얼마나 목표 달성 수준을 성과와 연계하여 상정하는가에 따라 달라짐

3) 노력 정도:

해당 업무의 성공적 완수를 통해 필요한 기본요건 뿐

만 아니라 기타 여러 사항에 대한 열성 등의 노력 정도를 통해 평가함. 책임운영기관의 경우 이러한 노력 정도에 대한 성과와의 연계 노력이 중요함.

- 성과지표를 적절하게 제시하는 것은 기관의 성과에 대한 체계적인 제시 및 기관의 업무에 대한 다양한 지표를 통한 관리측면에서 중요함. 지표유형별 평가지표 선정은 주로 다음과 같음

지표유형	지표유형	착안점	성과지표 예시
결과지표(산출지표/ 최종결과지표)	정량적 결과지표	업무수행 결과 나타나는 최종 결과로서 수량화, 계량화 가능한 지표	통계제안건수, 고객만족도순위, 통계서비스 제공건수, 예산절감액 등
	정성적 결과지표	질을 고려하면서 결과를 지향해야 하는 지표	기관의 기본계획과 상위계획 간의 연계성, 통계서비스 제공 만족도
과정(운영)지표	정량적 과정지표 (절차수단 방법)	행정단계별로 국민의 요구에 맞게 서비스를 제공해야 하는 경우 (시간, 속도, 횟수 등이 중요함)	목표준수도, 통계관련 교육목표 달성율 등
	정성적 과정지표 (절차수단 방법)	평가 대상 기간 동안에 결과물리 생성될 수 없는 목표인 경우에 절차적인 지표	개선 계획의 작성, 신제도 도입 등

- 이런 지표에서 중요한 점은 주로 정성적 결과지표와 과정 운영지표를 어떻게 기관의 목표와 맞게 제시하여야 하는 것임. 따라서 기관의 고유지표를 어떻게 관리할 것인가에 대한 고려가 필요함

2. 기관성과에 대한 재정립과 통합적 성과관리 시스템 도입방안

1. 충남지방통계청 기관성과 재정립 방안

○ 기관성과에서 가장 중요한 점은 1) 성과결과에 대한 제시와 2) 고유지표에 대한 고려임

- 기관운영에서 중요한 부분은 1)인사관리 2)성과급제도 3)기관 고유 목표관리의 세 가지로 나누어 질 수 있음

· 인사관리와 관련된 기관운영에서의 중요한 부분은 다음과 같은 점이 지적됨

- 1) 인사관리에 있어 성과평가의 도입
- 2) 능력과 전문성에 입각한 보직요건의 재조정
- 3) 지역의 특색 및 현장관리 중심의 인사관리

○ 인사관리와 성과평가의 도입은 다음과 같은 두 가지 부분으로 나누어 질 수 있음

- 그 내용으로는 1) 개인별 성과평가의 세분화를 통한 성과달성도에 따른 개인 평가 2) 팀별 성과평가와 다면평가를 합한 후 인사관리에 활용하는 것을 의미함. 개인별 성과평가를 대상으로 하는 BSC의 경우 아직 성과관리와 연계가 도입기에 있으므로 주로 팀별 성과평가와 다면평가를 고려하는 것이 바람직함

- 다면평가는 실시목적에 따라 설계와 운영 방식에 차이가 날 수 있음. 선진국 정부나 민간부문의 경우 다면평가 결과를 관리상의 의사결정에 활용하기보다는 평가대상자 개인의 개발과 성장을 위한

자료로 활용하는 경우가 대부분인 점을 고려하여야 함

- 다면평가를 인사고과와 연계하여 실시하지 말아야 한다는 지적들도 있다. 또한 다면평가제를 평가목적으로 활용할 경우에는 반영비율 등에서 기존의 평가제도와 어떻게 조화시킬 것인가의 문제가 제기 될 수 있음
 - 민간기업의 경우 다면평가를 인사고과의 목적으로 많이 사용하고 있지는 않음. 그러나 정부부처에서 전반적으로 실시되고 있는 다면평가의 활용실태를 살펴보면, 보직관리, 포상, 인사평정, 성과상여금 등 인사관리상의 의사결정을 위한 평가목적이 대부분임
 - 물론 다면평가가 개발목적과 평가목적으로 모두 활용될 수 있는 제도이기는 하지만, 활용목적에 따라 설계, 실시, 활용의 측면에서 상당히 다른 차이가 존재함. 또한 평가의 목적을 명확히 하지 않고 두 가지의 목적을 위해 혼합적으로 활용하는 것은 바람직하지 못하다는 지적이 많음. 따라서 다면평가제도를 장기적인 관점에서 조직과 개인의 역량을 개발하는데 이용하려는 제도개선이 필요하며, 이는 조직의 성과개선 노력과 연계될 수 있음
- 따라서 다면평가는 성과개선과 연계되는 것이 필요하며 다음과 같은 점들을 유의하여 기관에 도입하는 것이 중요함

· 평가목적의 명확화

다면평가의 도입 목적을 명확하게 하여야 함. 도입목적을 정하면 그에 적합한 평가모델을 적용하여 정확한 평가가 될 수

있도록 해야 함. 다면평가가 필요한 제도인지, 현재 부처의 조직문화와 친화적인 제도인지를 충분히 검토하여 시행할 필요가 있으며 공무원임용령 등에는 근무성적평정 결과를 승진임용 등 각종 인사관리에 반영해야 한다고만 되어 있어서 인사관리의 어떤 부분에 반영하여야 할지 그 목적 규정이 분명하지 않음. 따라서 다면평가를 어떠한 방향에서 도입할 것인지를 먼저 고려하여야 함.

· 평가결과의 전략적 활용성 제고

승진과 차등적 보상의 목적으로 다면평가 결과를 활용하기 위해서는 개인의 실적과 역량이 평가에 공정하게 반영되도록 하는 시스템의 구축이 전제되어야 함. 따라서 하지만 기존 평가시스템의 개선과 분류체계의 개선 노력을 지속적으로 유지하는 가운데 다면평가에 대한 부분적 반영 노력이 동시에 이루어져야 함. 충분한 객관성을 확보할 때까지 계속되어야 한다. 기존 평가 시스템(근무성적평정이나 목표관리제 평가)이 타당성과 신뢰성을 확보하는 단계에 이르면 다면평가는 평가보다는 관리자급에 대한 관리차원에서 사용되는 것이 바람직함. 성과급과의 연계는 부분적으로 이루어지는 것이 좋으며 전략적으로 다면평가 결과를 어떻게 활용할 것인지 고려하는 것이 중요함

· 실적과 부처 특성을 반영한 평가모델의 설계

- 평정요소에 대해서는 평가의 목적에 맞게 기관마다 재구성하여야 함. 기관의 목적과 비전에 적합한 인재 양성을 목적으로 한다면 그에 따른 평가항목들이 다수 포함되어야 할 것이고, 실적 평가가 목적이라면 부처가 선택한 생산성 지표(예: 지방통계청의 경우 통계업무의 정확성 등)에 대한 평가가 구체적으로 가능하도

록 평가항목을 설계하여야 함. 평가항목의 내용은 되도록 구체적으로 하되, 역량발휘 상황이나 실적 달성 상황에 대한 설명이 평가항목 내용에 포함되도록 하여 평가자가 인거나 인간관계에 따라 평가를 할 수 없도록 하는 조치가 필요하다.

- 평정항목 설계에서 조직과 업무 특성을 고려한 평가요소가 되도록 많이 포함되도록 함. 즉 다면평가 지표는 조직의 성과지표와 긴밀하게 연계되도록 하여 평가의 내용 타당성을 확보해야지만 다면평가에 의의가 있음. 또한 평정항목 설계에서 직급별 차등을 두는 것이 필요함. 즉 대상 직급에 따라 평가 모형이 달라야 하며, 평가 절차도 조금 차이가 나는 것이 바람직함
- 평가요소 반영비율과 평가자 평점 반영비율은 부처 자율로 하되, 다면평가의 목적에 따라 일정한 가이드라인은 제시할 필요가 있음. 개발 목적으로 시행하는 경우에는 능력과 태도 반영비율을 각각 40%씩 하고, 실적 반영 비율을 20%정도로 하는 것이 바람직하고, 평가 목적으로 시행하는 경우 거꾸로 실적 비율을 40%로 하고, 능력과 태도를 각각 30% 정도로 반영하는 것이 적절할 것으로 보인다.

· 평가대상 범위의 조정

평가대상자 범위도 장기적으로 실무담당과 관리담당으로 나누어 평가하는 것이 바람직함. 또한 직급에 따라서 나누어 평가하는 것이 다면평가의 활용측면에서 더욱 효과적이라고 판단됨. 하위직 공무원들은 다면평가를 실적 평가의 대안 방식으로 인식하는 경향이 높으며 조직내에서 중상위직 공무원들은 다면평가를 능력평가의 대안 방식으로 인식하는 비

율이 높은 것이 일반적임. 따라서 하위직 공무원의 평가는 근무성적평가 방식을 개선하여 적용하는 것이 바람직함

· 사전 준비의 철저화

제대로 된 다면평가는 충실한 사전교육을 전제로 가능함. 다면평가의 실시에 대한 홍보가 필요하며 제도도입 취지와 평가내용 및 평가자 선정, 평가결과의 활용 등에 대하여 조직구성원들에게 상세하게 알려주어야 평가결과와 제도에 대한 수용성이 제고됨

· 평가단 구성과 평가자별 참여 비율의 합리성 제고

- 평가자 선정은 피평가자가 속한 과를 단위로 하여, 피평가자의 참여가 어느 정도 보장된 형태로 되어야 함. 또한 성과평가의 목적으로 다면평가가 시행되는 경우에는 피평가자와 인사관리담당자가 협의하여 평가단을 구성하도록 하는 것이 바람직함. 과 단위 평가단 구성이 어려운 소규모 부처인 경우 업무유관 그룹을 선정하여 인사담당자와 협의하여 상관, 부하, 동료 집단 풀을 목표 평가자의 1.5배에서 2배 정도 선정한 뒤, 인사담당자가 최종 선정하는 방식을 취할 수 있음. 이 때 평가자 자격은 피평가자와 최소한 6개월 정도 동일 부서에서 근무한 사람으로 하는 것이 적절하다고 여겨짐

- 평가자 평점 반영도가 개발 목적의 다면평가인 경우 동료와 부하 평정 비율을 높이고, 평가 목적이 다면평가인 경우 상관 평정 비율을 높일 필요가 있음. 설문조사결과만

가지고 본다면, 상관비중이 40%, 동료와 부하 비중이 각각 30%씩 하는 것이 적절할 것으로 판단됨

· 평가결과의 환류 강화

평가결과 환류에 대해서는 선진국의 경험을 존중하여 본인에게 공개하는 것이 적절함. 다면평가 결과가 개인의 능력발전에 쓰이도록 하기 위해서는 공개와 함께 당사자에게 개인역량 개발 계획을 세우도록 하여 평가의 적실성을 높여야 할 것임

- 개선 방안 종합

개인별 다면평가를 승진과 근무평가의 목적으로 활용하는 경우와 교육훈련과 경력개발의 목적으로 활용하는 경우로 나누어 개선 방안을 제시할 수 있음. 평가목적의 경우 다면평가 결과는 근무성적 평정점이나 목표관리제 점수와 일정 비율 합산되어 지는 것이므로 평가항목은 개인의 성과 책임을 기초로 한 실적 지표들로 구성되어야 하며, 평가 목적의 다면평가에는 상관의 평가 비중이 상대적으로 커야 할 것으로 보이고, 평가대상 범위도 성과 책임의 설정이 가능한 직위를 중심으로 조정해야 함

< 다면평가 개선방안 종합 >

구분	평가 목적 (승진, 근무평가, 성과상여금)	개발 목적 (교육훈련 계획, 전보 및 경력관리)
평가단구성방식	<ul style="list-style-type: none"> • 피평가자가 인사담당자(또는 기관장)와 협의하여 선정하되, 익명성 강화 • 업무유관 그룹을 설정하여 목표평가자의 1.5배 정도를 1차로 추출하여 최종 인사담당자가 결정 • 목표 평가자 수는 10명 내외 	<ul style="list-style-type: none"> • 피평가자가 근무기간을 고려하여 평가자를 선정하는 방식 • 평가 목적 보다는 다수의 평가자가 참여할 수 있도록 함 • 목표 평가자 수는 15명 내외
평가자별 평가 반영비중	<ul style="list-style-type: none"> • 상관의 평점 반영비율을 최소한 40%~50%까지 되도록 유지하고 동료평정은 최소화함 	<ul style="list-style-type: none"> • 동료와 부하 평점 반영비율을 상관 평점 반영비율보다 높게 하는 것이 바람직함
평가항목 설계 방향	<ul style="list-style-type: none"> • 실적 중심의 평정 질문을 되도록 많이 포함시키고 그 주요 내용은 개인의 성과책임 중심 (결과 지표)으로 구성함 • 직무성과(자원배분 및 활용실적), 직무수행결과의 질, 조직목표달성에 대한 기여도 	<ul style="list-style-type: none"> • 대인관계와 리더십, 능력과 태도 중심의 광범위한 평가요소를 가지고 설문지를 구성하여야 함 • 개인의 장점을 발굴하는 방향으로 평가항목과 평가방식을 설계해야 함
평가대상 범위	<ul style="list-style-type: none"> • 성과책임이 분명하게 설정된 직위를 중심으로 시행하는 것이 바람직하나, 여의치 않을 경우 5급 이상 중간관리직 이상으로 함 	<ul style="list-style-type: none"> • 모든 직급에 적용 가능함
평가 결과 환류	<ul style="list-style-type: none"> • 피평가자에게 피드백 	<ul style="list-style-type: none"> • 평가결과는 피평가자는 물론 부서책임자에게 피드백, 향후 개발계획 작성에 활용

○ 성과상여금제도 확대를 위한 방안

- 업적비례제 도입

업적비례급은 성과수준에 따라 단순한 일률적 비율을 적용하여 성과급을 산출하는 방법임. 이러한 급여로는 성과의 내용과 기준을 무엇으로 하느냐에 따라 생산량비례급, 표준시간급, 기타 다양한 업적비례급을 들 수 있음

- 생산량비례급은 서비스 단위시단당 임금률을 정하고 여기에 생산량을 곱하여 급여액을 한출해 내는 방법임. 이 경우 서비스 표준 임금률을 정하고 여기에 생산량을 곱하여 급여액을 산출함
- 표준시간급은 업무를 수행한 근무단위시간당 급여 지급율을 정하고 여기에 실제로 근무한 시간을 곱하여 성과급여를 산출하는 방식임
- 상기 두 방식은 주로 기본 급여에 포함되는 방식으로 많이 사용되며 행정조직에 사용될 수 있는 성과급여로는 공무원의 업적을 계량화할 수 있는 직무분야에 대하여 업적 비례급의 적용가능성이 높음. 예시) 민원업무처리량에 비례하여 단위업무당 급여율을 적용하여 지급하는 방안, 특허업무 심사실적(건수)에 따른 성과급, 수사사건 해결건수에 대한 성과급(이 경우 사건중요도에 따라 비중을 달리할 수 있음), 교원의 경우 담당 시간수에 따른 성과급, 소방공무원의 경우 화재진압에 참여한 회수에 따른 성과급 등 적용기관과 직무분야는 다양하다고 할 수 있음

- 수당 및 후생복지비의 성과급화 및 성과보상도

- 성과상여금제도가 조직전체의 생산성 향상에 기여하도록 하며 성과급의 비중 확대를 통한 성과관리체제의 강화를 위하여 연가보상비등 수당과 후생복지비를 통합하여 성과급 재원으로 활용할 수 있도록 하는 것도 하나의 방안으로 가능함.
- 또한 유인 및 보상체계를 다양화하여 성과 보상도를 도입하는 것도 방법임. 장기적인 성과관리 체제의 안정화를 위하여 성과평가 및 다면평가를 통하여 우수성과자 (예컨대 S등급자)의 경우 자신의 선호에 따라 다음과 같은 여러 방안 중 자신의 선호에 따라 선택할 수 있도록 하는 방안도 검토될 수 있음 (해외연수기회, 포상휴가 확대, 학위과정 등록금 지원, 안식기간 설정 (6개월 ~ 1년 정도 S등급 이상을 계속 받았을 경우 자격을 부여하여 외부과건의 기회마련)

○ 기관 목표 관리에 관한 사항

- 기관의 고유목표를 관리하는 것은 기관이 자율적으로 성과목표를 관리하는 차원에서 의미가 큼. 따라서 기관목표의 기본적인 방향을 상정하고 기관의 목표를 지나치게 계량화하는데 초점을 맞추는 것 보다는 기관목표를 가장 정확하게 반영하는 지표의 마련과 개선방안이 지속적으로 이루어져야 함

2. 성과관리 시스템 도입방안

- 공공부문에서의 성과평가는 주관적인 정성평가와 객관적인 계량평가를 통합하는 것이 요구됨. 이러한 통합적 평가의 중요한 기준은 기관의 고객들의 주관적 평가요소와 객관적 평가지표로 내부적인 능률성과 기관 서비스의 장/단기적인 측면을 고려하는 효과성을 들 수 있음

- 기관이 제공하는 공공서비스의 질적인 평가와 양적인 평가를 비교하면 다음과 같음

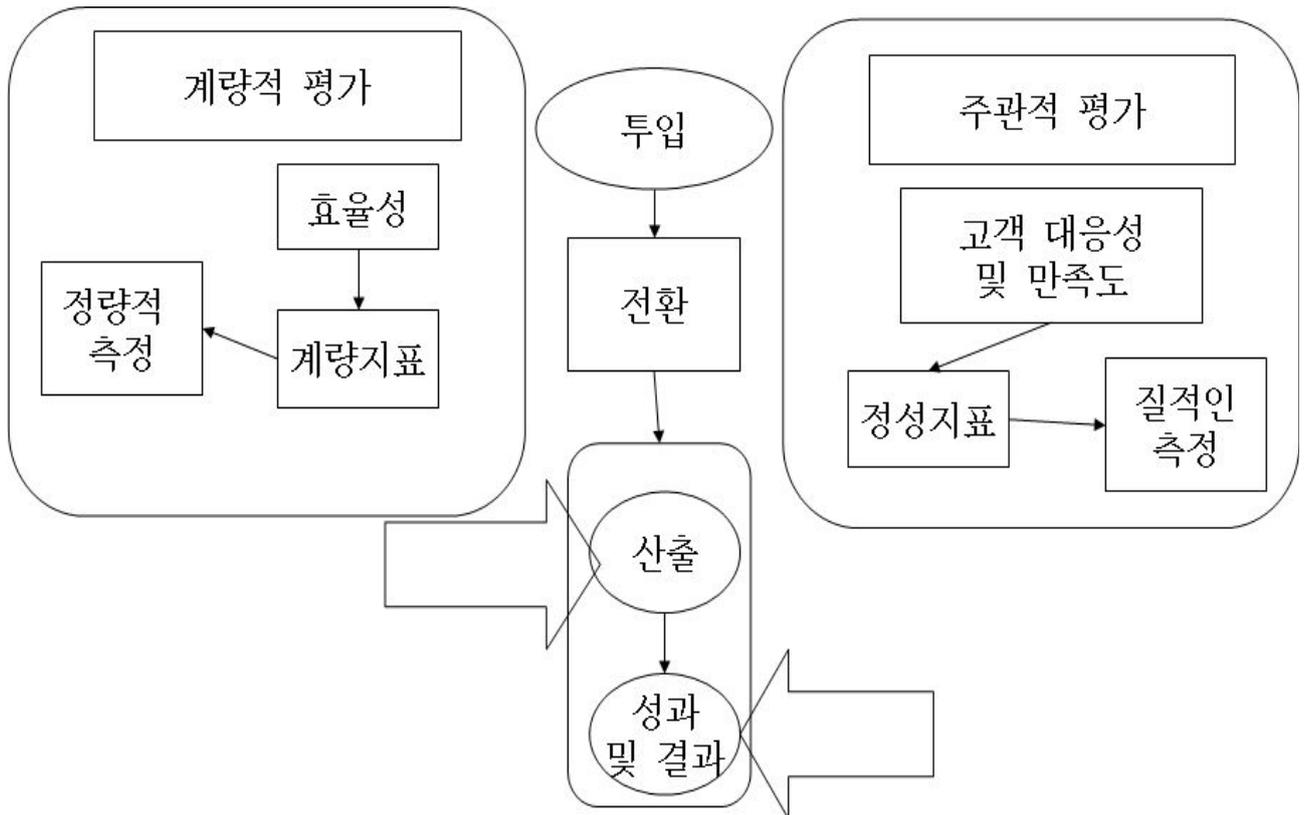
<공공서비스의 질적평가와 양적평가의 비교>

차원	질적평가	양적평가
초점	이용자중심	공급자중심
서비스 기능	이용자의 편이성	효율성, 단기적 효과성
서비스 목적	대응성	능률성
지향점	장기적 영향	산출지향

- 양적인 평가는 계량화가 용이함으로 보다 객관적인 평가가 가능한 장점이 있으나 서비스의 직접 사용자의 의견을 충분히 반영하지 못한다는 단점이 지적됨
- 질적인 평가방법은 설문 등과 방법을 활용하여 이용자의 서비스에 대한 만족정도를 측정하여 측정결과의 객관성 및 신뢰성에 대하여 부족한 점이 있으나 서비스의 이용자 측면을 반영할 수 있다는 점에서 의미가 크다고 할 수 있음. 따라서 기관의 통합적 평가방법은 양적인 평가위주로 이루어진

현행 성과관리 시스템에 질적인 평가방법을 혼합하는 것을 의미함

< 계량평가와 정성평가 통합모형 >



○ 이와 같은 모형에서 중요한 점은 산출과 성과 및 결과 간의 연계성을 어떻게 보여줄 것인가 있음. 따라서 효율성을 중심으로 하는 경우 지나치게 건수위주인 계량화의 치우치는 문제가 있으며 주관적 평가의 주안점을 둘 경우에는 만족도 부분에만 지나치게 의존하는 문제점이 발생할 수 있음

- 따라서 이러한 문제에 대한 해결책으로 계량지표의 경우 목표의 추세치를 반영하여 산출이 어떠한 방향으로 개선되고 있는 가를 제시하여야 하며, 만족도의 경우 기관이 만족도 및 고객 대응성을

위하여 어떠한 노력을 경주하고 있는 가하는 '기관의 노력도'를 반드시 반영하여야 함

- 따라서 이러한 계량지표와 정성지표간의 접점을 관리하기 위하여 성과계획을 중심으로 과정관리(process management)의 중요성이 강조됨

○ 과정관리는 보통 관리자와 실무자간의 성과관리 과정 내에서 주요확인 사항을 점검하면서 시작됨. 과정관리에서의 주요확인 사항은 다음과 같은 사항들이 포함되며 관리자와 실무자는 다음과 같은 사항에 대하여 기관목표와 관련하여 동일한 방향으로 응답이 이루어져야 함

- 주요확인 사항

- 1년 동안 실무자의 책임 및 권한 내용
- 업무의 성공적인 수행여부
- 성과계획상 업무간의 순서 및 일정사항
- 각 실무자의 업무상 권한
- 기관목표와 관련하여 중간관리자의 업무 중 난이도 및 중요도
- 각 업무담당자의 업무와 기관전체 업무와의 연관도
- 각 업무담당자의 업무에 대한 이해도
- 중간책임자의 업무에 대한 이해 및 문제발생시 해결능력
- 관리자와 실무직원간에 문제가 생겼을 경우의 해결책
- 직원의 새로운 관리기법에 대한 이해도
- 상위관리자와 중간관리자, 실무자간의 의사소통여부

○ 성과과정을 관리하기 위하여 가장 중요한 것은 성과를 중심으로 하는 의사소통이 얼마나 조직 내에서 이루어지는가에 달려있음. 직원과 조직은 시스템적으로 돌아가기보다는 상황에 따라서 변화하는 부분이 많으며 따라서 성과관리 시스템은 시스템의 구축보다 얼마나 성과를 중심

으로 조직구성원들 간의 의사소통이 이루어지는가가 더욱 중요함

- 지속적인 성과중심의 의사소통은 성과에 대한 진행상황을 확인하고 문제점을 파악하며 성과관리 시스템을 유지하는데 필요한 성과정보를 상호 공유하는 과정임. 따라서 다음과 같은 공식적/비공식적인 절차를 조직 내에서 활성화하는 것이 필요함

- 직원 개개인과 단기적인 월간 또는 주간 상황 보고를 위한 면담
- 모든 직원이 자신들의 업무상황에 대하여 보고하는 정기적인 그룹단위의 회의
- 직원 개개인이 문서로 작성하는 단기 상황보고
- 관리자의 비공식적인 면담 또는 중간관리자의 비공식적인 면담을 통한 의사소통
- 직원 개개인이 문제가 발생하는 경우 이를 해결할 수 있는 의사소통 채널의 확보 및 비공식적 연락망 마련

- 면담을 통한 의사소통이 가장 효과적인 방법이나 이는 물리적인 한계가 있음. 따라서 개개인의 의견들이 조직 내에서 활성화될 수 있는 방법이나 장소를 만드는 것이 효과적임. 이는 조직 내 정보시스템을 활용하거나 물리적으로 조직구성원들이 함께 공유할 수 있는 장소를 마련하는 등 다양하게 구비할 수 있음

○ 성과관리의 가장 큰 핵심은 결과를 중심으로 하는 관리이며 성과자료를 수집하고 성과중심의 업무를 관찰하며 이를 문서화하는 과정이 중요함

- 성과관리를 통하여 얻고자하는 관리자의 주된 관심사가 무엇인가에 따라 성과관리 시스템의 운영의 성패가 달려있음
 - 성과향상을 지원하는 경우나 생산성이 낮은 개인들을 훈련

시키는 측면이 강한 성과관리 시스템에 경우는 성과정보를 어떻게 산출하며 만들 것인가에 성과관리 시스템이 중점을 두어야 함.

- 성과개선 및 상대적으로 성과가 낮은 부분을 조직 전체적으로 관리하는 측면으로 성과관리 시스템을 운영하는 경우에는 성과측정부분이 강화되어야 함. 업무의 성과를 높이기 위해서는 어떤 부분의 성과개선이 필요하고 어떤 부분의 성과개선이 가능한지 알아야 하기 때문임.

- 성과관리 시스템에서 중요한 점은 '조직의 효율성 및 효과성의 증진'이라는 것을 고려할 때 성과관리의 핵심은 성과정보를 통하여 성과개선을 어떻게 이루어 낼 것인가 하는 '과정'이 중요함

- 성과정보를 위한 자료의 수집은 업무분석과 성과기록으로 이루어짐.
- 업무분석은 업무에 대한 개략적인 분석과 업무정도, 필요한 기술 등 업무에 필요한 제반사항을 가능한 세부적으로 기록하는 것을 의미함. 성과관리를 위한 새로운 관리 시스템은 기존의 업무와 연결되어 정확한 업무분석을 통하여 가능하며 성과자료를 위한 업무분석은 업무의 '핵심성과'를 정하는 것이 우선적으로 중요함
- 업무분석과 관련하여 성과자료를 작성하는 경우 중요한 점은 지나치게 우수사례나 미흡사례에 집착하지 않는 것임. 성과관리를 위한 과정상의 중요한 점은 성과와 같은 성취도에도 관심을 기울이며 동시에 성과관리에서 계속 미흡하게 나타나는 측면을 동시에 고려해야 하는 것임. 따라서 지나치게 우수사례나 미흡사례에 중점을 두는 것보다는 전체적인 성과관리 시스템 내에서 성과사례에서의 관리 과정상 잘 된 부분과 미흡사례가 지속되는 구조적인 문제를 어떻게 해결할 것인가에 초점을 두어야 함

○과정관리에서의 주요한 점은 성과의 주된 대상이 무엇인지 조직 내에서 명확하게 조직구성원들이 인지하고 있는 가하는 점임

-따라서 성과관리의 마지막 단계인 평가단계에서는 조직 관리자와 실무담당자가 서로 계획을 수립할 당시에 제시했던 목표나 조직의 핵심목표로 설정된 기본목표를 달성하는 과정을 평가하며 과정 내에서 어떠한 일이 잘 수행되고 어떠한 일이 제대로 수행되지 않았는지 평가하는 것임

-성과평가는 기본적으로 기관이 자체적으로 어떠한 성과를 일정한 기간 동안 이루었으며 어떤 부분이 부족한지에 대하여 분석하는 것임. 따라서 성과평가에 기본적인 내용은 다음과 같은 점들이 포함됨

- 성과향상에 대한 기관전체의 이해도와 기관목표 설정에 대한 개인별 팀별 성과를 중심으로 의견개진
- 성과면담에 대한 성과표 도입 및 목표연도 목표와의 추세적 비교 제시 및 분석
- 내년 성과계획을 위한 전사적인 분석 및 의견개진
- 비효과적이며 고비용이 드는 등 성과관리시 나타난 문제점에 대한 의견 개진 및 이에 대한 개선책 제시

-이러한 성과를 중심으로 하는 면담 및 의견제시에서 중요한 것은 지난 목표연도에서의 성과에 대하여 논의하는 것이 자칫 상벌제도나 문책의 장으로 변질될 수 있는 점임. 중요한 것은 문제의 진단과 원인을 알아내야 하는 것이므로 기관의 목표를 중심으로 성과가 어떻게 이루어졌으며 실제로 어떠한 성과개선과 미흡한 점이 일어났는지 알아내는 것이 중요한 것임

- 성과목표에 미흡한 사례가 발생하였을 경우 원인은 여러 가

지로 나누어 짐.

- 이러한 여러 성과목표 미흡과 관련된 점은 1)제도적인 측면 2)행태적인 측면 3)직무분석적인 측면 4)업무분배상의 문제 등으로 나누어 질 수 있음

- 제도적인 측면에서의 문제점이 발생하였을 경우에는 제도를 없애거나 추가하기보다는 기존의 제도에 대한 개선책을 마련하는 것이 기본방향임. 특히 관리자가 제도적으로 문제가 발생하는 것을 미연에 방지하도록 애쓰는 멘토나 코칭제도가 얼마나 기존의 제도 내의 구비되어 있는지 알아보아야 함. 제도적인 측면에서의 개선책은 제도에 대한 신뢰를 회복하는 것이 중요한 것으로 이는 기본적으로 제도의 안정성을 확보하는 것이 의미가 있음. 따라서 제도적인 보완책은 기존의 제도를 어떠한 방향으로 바꾸어 나갈 것인가에 대한 논의를 기본으로 진행되어야 함

- 조직구성원을 일일이 성과진단하고 코칭하는것은 물리적으로 어려움이 있음. 따라서 중요한 것은 객관적인 성과평가 근거를 구비하여 조직구성원들의 행태적인 측면에서 문제점이 발생할 수 있는 요소를 관리하는 것이 중요함.

- 성과정보를 위한 지표는 다음과 같은 점을 포함하여야 함.

- 1) 우수사례와 미흡사례간의 직접적인 비교가 가능하여야 함

- 2) 성과지표를 만드는 경우 고객, 관리자, 실무자, 평가자의 의견 등을 종합하여 구성하는 것이 바람직함

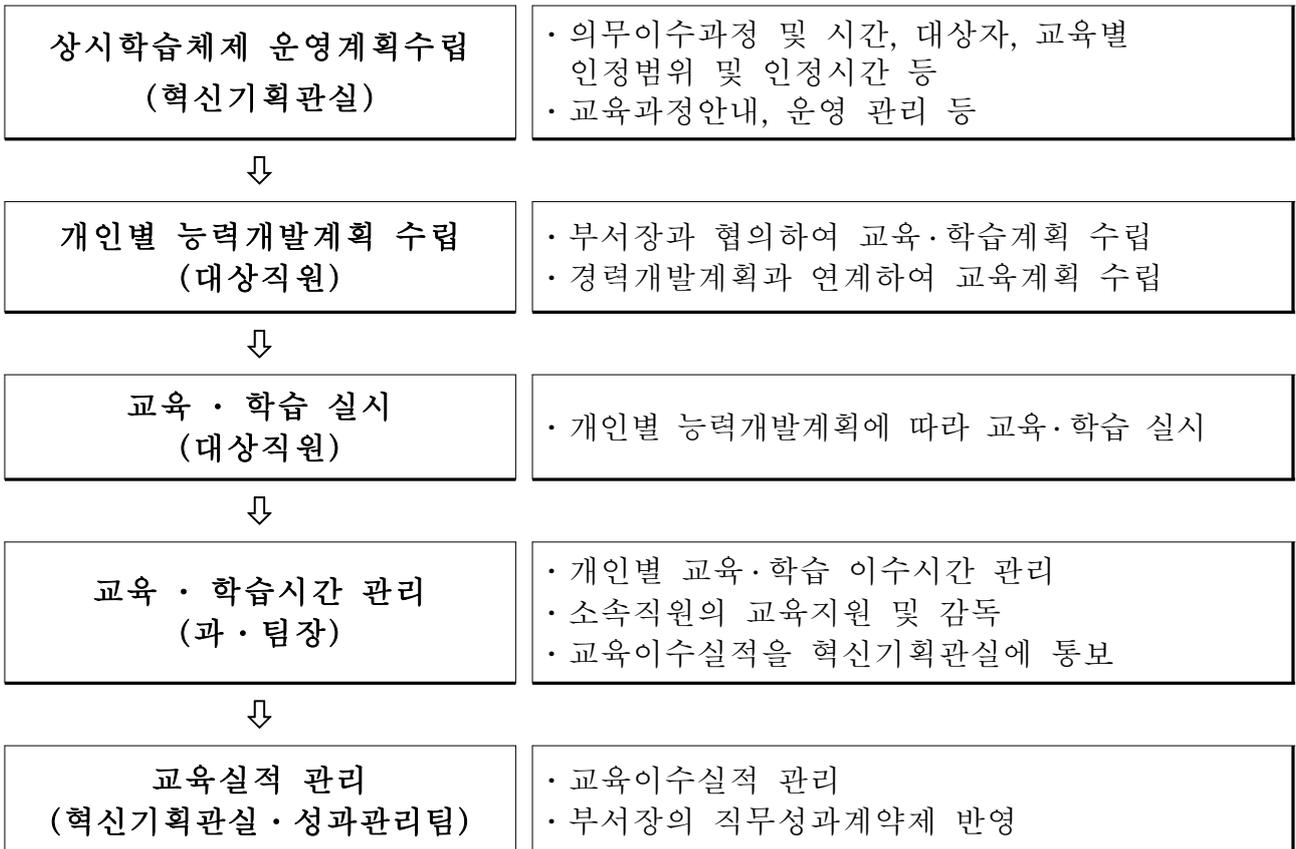
- 3) 목표성취정도에 대한 기록 및 향상정도(추세치 반영)를 포함하여야 함

- 4) 평가기준의 애매한 기준이 발생하는 경우 이러한 기준의 근거를 피평가자와 평가자간의 대화를 통하여

이해할 수 있도록 하는 장을 마련할 것

- 성과관리의 과정에서 평가는 가장 중요한 역할을 하며 이러한 평가기준 및 척도는 성과관리에서의 방향을 정하는 역할을 함. 따라서 평가기준의 객관화 및 명확화는 전체 성과관리 시스템에서 중요한 역할을 함. 그러나 성과평가는 기준의 모호함과 여러 가지 한계를 가지고 있음. 이러한 한계에 대한 조직전체 차원에서의 이해와 조직 관리자와 실무자간의 공유된 합의가 있어야 함. 성과평가 시스템을 효과적으로 운영하기 위하여는 성과평가 시스템에 대한 '상시 학습' 제도적인 접근이 필요함

<통계청 상시학습체제 운영과정>



- 통계청 상시학습과정에서의 가장 중요한 부분은 개인별 능력개발 계획을 수립하고 교육·학습하는 부분임. 책임운영기관의 경우 교육훈련에 필요한 예산을 지원하며 이에 대한 교육내용과 기타 사

항은 기관에서 결정함. 따라서 이러한 '상시학습' 체제를 성과관리 시스템과 연결하여 평가시스템을 상시적으로 운영하는 방안으로 활용하는 것도 하나의 방법임

- 이러한 상시학습체제와 성과개선을 위한 평가시스템이 연결된 성과관리 과정은 다음과 같은 점들을 포함하여야 함
 - 업무진행과정에 대하여 조직구성원들과의 개별적, 규칙적인 의사소통과정이 평가과정 및 관리과정에서 지속적으로 이루어져야 함. 특히 평가와 관련하여서는 평가시기까지 기다리는 것이 아니라 문제가 생기는 즉시 의사소통 과정으로 연결되어야 함
 - 평가기준에 대한 대략적인 의견과 설명이 간헐적으로 이루어져야 함. 연말이나 평가시기에 집중적으로 나타나는 평가결과 및 건의사항보다는 평가에 대하여 상시적으로 의견을 나누며 낮은 평가결과와 연결되는 듯이 보이는 부분이나 높은 평가결과와 연결될 것 같이 보이는 부분에 대하여 계속적으로 의견을 교환하는 '성과 상시운영체제'가 조직 내에서 운영되는 것이 바람직함
 - 성과평가 이전에 반드시 각각의 평가기준이 어떠한 기준으로 평가되며 각 기준에 대한 피평가자들의 의견을 상시적으로 청취하여 의견을 정리하는 것이 필요함
 - 조직구성원들과 함께 평가하여야 함. 특히 자체평가 과정에서 조직구성원들의 평가과정을 통하여 업무에 대한 이해도가 증진되거나 변화되는 등 업무에 대한 개선적인 태도를 보였음을 조직 전체차원에서 확인하는 것이 필요함

- 평가를 평가로 끝내지 말고 어떻게 환류할 것인지를 고민할 것. 특히 각 평가기준을 중심으로 직원들과 의견을 교환하며 이러한 부분에 대한 의견교환을 조직전체 또는 팀별로 확대하려는 조직 전체 차원의 노력이 필요함

○ 성과관리 시스템의 최종적인 목표는 성과 진단과 문제 해결과정임. 성과진단은 문제해결과정의 전단계적인 역할과 동시에 팀워크가 필요한 과정이라고 할 수 있음. 성과관리 과정에서 문제가 발생하였을 경우 다음과 같은 일반적인 단계를 거침

- 성과문제의 인지: 문제의 인식은 진단과 개선을 위하여 중요한 첫 단계임. 성과문제의 인지는 연말이나 연초의 평가기간으로 상정하는 경우 성과관리 시스템은 평가를 중심으로 하는 수동적인 업무재분배에 그치는 오류를 범하는 것임. 따라서 중요한 점은 업무기능을 중심으로 지속적으로 분기별 혹은 반기별로 작년 또는 지난 3년간의 실적과의 비교가 필요함. 따라서 기관 성과에 대한 추세치를 관리하는 것이 성과문제의 인지측면에서 중요함
- 문제의 본질과 심각성 확인: 조직구성원과의 지속적인 의사소통을 통하여 성과관리 내의 문제에 대한 본질적인 이해와 심각성을 확인할 수 있는 기회가 생길 수 있음. 여기서 중요한 점은 조직구성원과 얼마나 지속적으로 의사소통을 지속하여 왔는가하는 점이며 이는 문제의 본질과 심각성의 정도를 판단할 수 있는 중요한 판단기준으로 작용함. 특히 성과와 관련된 문제는 공식적인 평가나 자료확인으로는 본질을 알아내기 힘든 면이 있으므로 지속적으로 기관차원에서 성과를 중심으로 하는

의사소통이 얼마나 제도화되어 있는가와 연관되어 있음

- 진단도구: 성과문제의 원인을 찾아내는 것은 쉬운 일이 아님. 따라서 여러 가지 기준을 중심으로 성과관리 내에서의 문제를 파악하려고 노력하여야 함. 특히 동일업무 내에서의 성과차이에 대한 기관차원에서의 문제의식이 필요하며 이는 브레인스토밍이나 다섯 가지 '왜'와 같은 기관내의 조직진단 과정을 사용하여 알아낼 수 있음.

예시) 성과와 관련된 다섯 가지 '왜'는 다음과 같은 질문들을 포함함

- 1) 성과문제가 조직구성원이나 관리자의 기대치나 성과 기준 혹은 권한을 명확하게 하지 않은 결과인가?
- 2) 조직구성원들의 개인적인 성과 추세는 어떠한가? 문제는 최근에 발생한 것인가?
- 3) 낮은 성과의 문제는 기술 부족인가? 훈련으로 해결될 수 있는가?
- 4) 조직개개인들의 학습역량은 성과를 감당하기에 충분한가?
- 5) 지난 3년이나 5년 동안의 조직에서 낮은 성과가 나타난 부분을 어떻게 관리하였는가?

- 문제의 원인이 파악되는 경우는 낮은 성과를 관리하는 실행계획이 구비되어야 함. 이러한 경우 조직구성원과 같이 하는 부분으로 성과가 낮은 부분을 중심으로 원인을 보완하는 측면으로 실행계획을 수립·실행함. 만일 성과관리 시스템 내에서 특정분야의 기술이 부족했기 때문이라고 원인이 지적된 경우에는 조직 관리자는 지속적인 코칭이나 기술 중심의 파트너십을 구축하거나 특정훈련을 받을 수 있도록 조치할 수 있음. 또는 심리적인 원인이나 행태상의 문제인 경우에는 조직 내에서

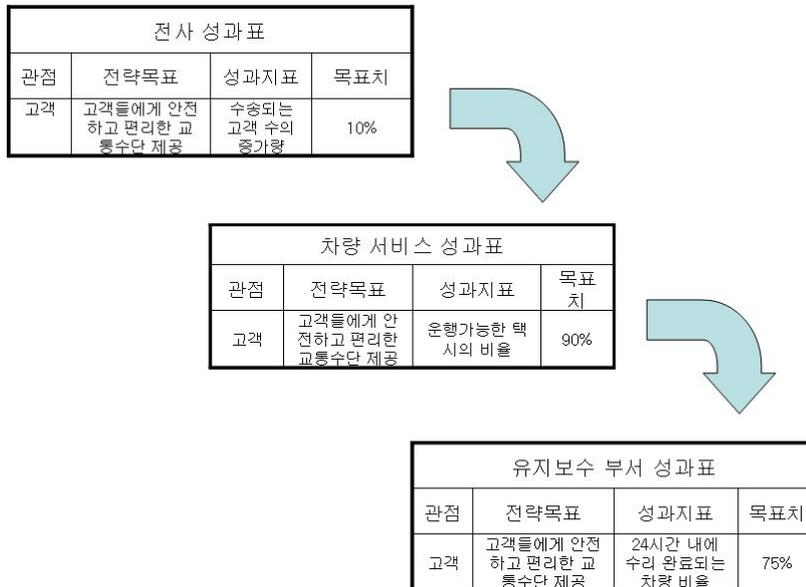
구성원 지원 프로그램이나 카운슬링 프로그램과 같은 제도를 운영할 수 있음. 그러나 성과관리 시스템에서 가장 중요한 점은 낮은 성과가 나타난 부분에 대하여 문제와 관련된 조직구성원들 간의 협력이 필요함. 이러한 협력은 다음과 같은 부분을 포함하여야 함

- 성과와 관련된 문제의 진단은 문제 해결과정에서 조직 전체가 함께 참여하여 이루어 질 때 가장 효과적임. 관리자는 실무담당자의 문제에 대한 인식을 중심으로 낮은 성과의 문제에 대하여 접근하며, 실무담당자는 낮은 성과의 문제를 조직 전체적인 차원에서 판단하여야 함
- 성과문제에 대한 의견교환은 개선을 중심으로 이루어져야 함. 조직 관리자는 낮은 성과에 대한 지적이나 비난을 자제하고 '어떻게 개선할 것인가?'라는 측면에서 접근하여야 함
- 성과진단은 팀을 중심으로 운영할 때 더욱 효과가 있음. 팀 구성원 가운데 한 사람이 문제가 있다고 느끼는 경우 팀 내에서의 의견을 거쳐 이를 조직 전체 차원에서 문제를 제기하는 방향으로 의견을 개진하도록 유도하는 것이 중요함. 특히 성과 문제의 원인이 개인적이거나 행태적인 측면이 강한 경우에는 이러한 진단 과정을 비공개적으로 하거나 하는 개개인의 인격적인 측면을 보호하는 측면도 고려하여야 함

제 3 절 BSC 기반에 의한 책임운영기관 평가모델

- 균형성과표(BSC)와 성과관리 시스템에서의 지표간의 연계성은 균형성과표내에서 주요성과지표(KPI)의 내용과 성과관리 시스템에서의 성과지표의 관계, BSC 지표에서의 산식과 성과지표에서의 측정방법간의 연계성을 각각 고려하는 것을 기본으로 함. 기본적으로 BSC는 계량지표를 중심으로 비계량지표를 추가하는 방식으로 구성됨. 성과관리 시스템에서의 성과지표는 성과목표 달성을 위한 하위목표로서의 의미가 강함.

<균형성과표(BSC)에서의 성과지표결정>



- BSC에서의 성과지표 결정은 각 관점을 중심으로 전략목표 내에서 성과지표가 부처별로 밀접하게 연관되어 동일 전략목표를 각 부처별 성과를 통하여 달성하는 구조로 이루어져 있음
- 이에 비하여 성과관리 시스템에서의 성과지표 결정은 성과목표를 중심으로 해당 과제에 따라 성과지표와 측정방법이 연결되는 구조로 이루어져 있음. 따라서 BSC 내에서 전략목표(CSF)와 핵심지표(KPI)간의 연계와 같은 지표간의 연계성을 중요하게 생각하는 것보다는 성과목표에 대

한 목표치의 '정도'를 중요하게 취급함

<기관전략목표와 목표치와의 관계>



- 따라서 BSC의 경우 전략목표를 중심으로 지표간의 연결에 대한 적절한 지표의 수와 전사적으로 결정된 목표치간의 연계성이 중요한 것이라면 성과지표의 경우 목표치의 설정근거와 측정방법이 중요한 이슈임

<전청 공통 CSF 및 KPI>

관점	핵심성공요인(CSF)	주요성과지표(KPI)	계량/비계량	산식 및 착안점
성과	정책목표달성	정부업무평가 목표달성도	계량	1.정부업무평가(주요정책과제, 재정성과, 인사, 조직, 홍보, 정보화) 목표달성도:(평가등급별 실적/평가등급별 목표)*100 ※평가등급별 점수
이해관계자	통계협력파트너쉽강화	통계협력향상도	계량	1.통계청 인지도 향상 목표달성도: (인지도 향상 결과 /인지도 향상목표)*100 ※유관기관: 국회, 언론기관, 중앙행정기관, 지자체 2.협력사업 발굴 목표달성도 : (협력사업 발굴 실적/협력사업 발굴목표)*100
		조사대상처 만족 목표달성도	계량	1.조사대상처 만족 목표달성도: (조사대상처 만족도/조사대상처 목표만족도)*100
	조직구성원 자긍심 제고	직무만족도	계량	1.직무상의 역할에 대한 만족도: (설문조사결과 만족도/목표만족도)*100
활동	자원의 효율적 운영	자원확보 목표 달성도	계량	1.인력충원 목표달성도: (인력충원 인원수/인력충원 목표인원수)*100 2.예산확보 목표달성도:(확보예산/목표예산)*100 3.시설확충 목표달성도:(확보실적/확보 목표)*100 ※지역통계지원센터,숙소 및 수련시설,교육원

- 전칭의 균형성과표 에서의 각 관점을 중심으로 성과관리 시스템에서의 성과지표와 대칭시키는 것이 아니라, 균형성과표 내에서 각 주요 성과 지표와 성과관리 시스템에서의 성과지표를 직접 비교함. 따라서 균형성과표에서의 캐스케이딩(cascading)과 성과관리 시스템에서의 전략목표-성과목표간의 직접적인 연관성은 낮음

- '통계협력'에 관한 균형성과표 내에서의 BSC와 성과지표간의 연결 예시
 - 균형성과표에서 이해관계자 관점 내에 있는 '통계 협력 파트너십 강화'에 경우 통계청 성과지표중 '통계작성기관과의 네트워크 강화'와 연계됨. 이 경우 성과관리 시스템에서 성과과제 '통계작성기관과의 네트워크 강화'와 연결될 수 있음

 - 그러나 성과측정방법은 '당해연도 통계협력 약정체결기관수'에 비하여 KPI의 산식은 '통계청 인지도 향상 목표달성도: (인지도 향상 결과 /인지도 향상목표)*100'와 '협력사업 발굴 목표달성도 : (협력사업 발굴실적/협력사업 발굴목표)*100'의 두 가지로 구분됨

 - 이 경우 각 인지도 향상 목표달성도와 협력사업 발굴 목표달성도는 성취도나 목표달성도로 활용이 가능함. 다만 '통계협력약정체결기관수'와 '인지도 향상 목표달성도'와의 직접적인 KPI와 성과지표간의 연계성을 마련하기 위하여 통계협력 약정체결기관에 대한 인지도 조사만을 조사하는 것이 한 방안으로 가능함

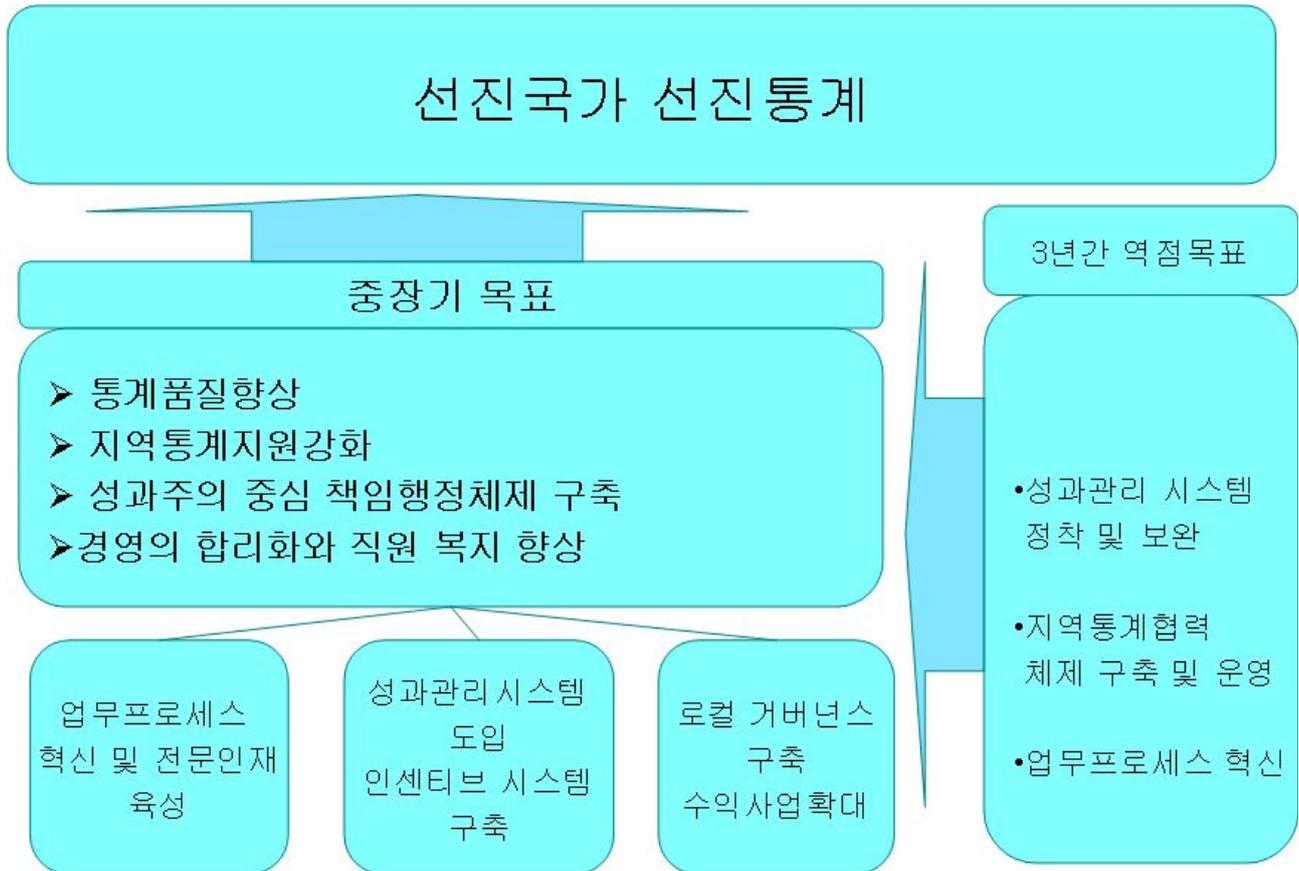
 - 성과지표 중 '통계협력사업건수'와 KPI중 '협력사업 발굴 목표달성도 : (협력사업 발굴실적/협력사업 발굴목표)*100'의 경우 성과지표 내에서의 KPI 산출결과를 해당 지표의 성취도로 사용할 수 있음. 다만 이런 경우 KPI산식 내에서 '협력사업 발굴목표'를 어떻게 산정하였는가에 대한 구체적인 보완이 요구됨

- 따라서 BSC와 성과관리 시스템간의 연계성은 다음과 같은 두 가지 측면에서 제시할 수 있음
 - BSC 시스템 내에서 전략목표와 성과관리 시스템 내에서 성과목표간의 연계성을 고려하여 연결묶음을 작성함
 - BSC 시스템 내에서 각 과제 내 성과지표에서의 목표치를 구체적으로 산정하기 전에 다른 성과관리 지표와 연결 가능성을 탐색함. BSC 시스템의 경우 상대적으로 계량화된 수치를 중심으로 지표가 구성되어 있으므로 BSC 시스템을 중심으로 계량화된 수치를 먼저 고려함. 성과관리 시스템의 경우 측정방법이 목표치를 먼저 고려한 다음에 제시되므로 BSC 시스템에서의 계량지표를 얼마나 가져올 수 있는지를 판단함. 계량지표가 성과목표와 맞지 않는 경우는 성과지표는 주로 정성적으로 추세치를 고려한 목표치 제시로 전환함
- BSC 시스템의 경우 단위과제에 대하여 지표가 보다 세부적으로 구성되어 있으므로 성과관리 시스템에서의 성과지표는 이러한 BSC 시스템에서의 목표치 및 산출근거를 중심으로 각 지표간의 통합을 어떻게 확보할 것인가를 고려하는 방향이 바람직함. 특히 성과목표를 중심으로 BSC 시스템의 계량적인 측면을 고려하여 대표지표를 산출하되 목표치 산출에서 추세치를 반드시 반영하며 정성적인 평가 측면 (대표적으로 만족도 지수의 경우)을 고려하여 측정방법을 지나치게 자세하게 구성하지 않는 것이 중요함

제 5 장 충남지방통계청의 중장기 발전방안

- 충남지방통계청의 중장기 발전방안의 목표는 기관 핵심목표인 통계품질관리를 중심으로 기관의 조직 관리의 두 가지 측면인 성과관리 시스템과 경영합리화 그리고 지역통계 지원 강화로 이루어져 있음
 - 중요한 점은 이러한 네 가지 관점이 각각 어떻게 연계되는가 하는 점이며 이런 측면에서 충남지방통계청의 중장기 발전방안은 기관의 핵심목표를 중점으로 각 네 가지 관점이 어떻게 유기적으로 연계되는지를 제시하여야 함
 - 중장기 전략목표의 핵심은 기관의 비전과 연도별 사업전략 간에서 '중장기 목표'의 위치를 결정하는 것임. 따라서 충남지방통계청의 중장기 목표의 방향은 기관의 주요 목표인 '통계품질 강화'를 중심으로 성과관리와의 연계성을 제시하여야 함. 또한 지역통계강화를 통한 로컬 거버넌스 수익강화 측면을 제시하며 기관의 경영합리화가 기본적인 기관목표로 제시되는 구조로 이루어지는 것이 바람직함
 - 중장기 목표를 제시하는 경우 중요한 점은 중장기 전략목표 내에서의 상대적 주안점 제시 및 중장기 발전방안 내에서의 3년간 기관 운영에 대한 구체적인 방안을 제시하는 것임. 중장기 발전방안은 기관의 모든 업무를 기본으로 이루어지는 것이 아니며 이는 기관의 핵심 업무와 핵심목표를 기준으로 기관의 향후 방향에 대한 제시가 되어야 함
 - 따라서 중장기 발전방안에서 가장 주안점을 두어야 할 부분은 기관의 핵심목표 간의 상대적인 중요성을 고려하며 향후 3년간 어떤 부분을 중심으로 기관을 운영할 것인지에 대한 정책적인 고려를 제시하여야 하는 점임

< 통계청 중장기 발전방향의 기본적인 구조>



- 따라서 충남지방통계청의 발전방안은 통계의 품질관리를 위한 성과관리 시스템의 정착과 업무프로세스 혁신을 통한 통계의 정확성 제고, 지역통계협력체제 확대를 통한 로컬 거버넌스, 그리고 합리적 경영을 통한 직원 복지 향상 및 만족도 증대가 연계되어야 함
- 중장기 발전방안을 제시하는 경우 각 년도 별로 핵심과제 및 주안점을 제시하여야 하며 핵심과제는 1) 조직측면의 과제 2) 프로그램 및 정책 과제 3) 외부기관 측면에서의 과제 측면으로 우선순위를 조정하는 것이 필요함

<부록 연도별 고유지표 정리>

1. 2001년 고유지표 정리

구분	목표	실적(2001)
정확한	○ 통계조사의 정확성제고	
통계조사	- 사무소(출장소)의 자체 확인 점검 실시	
	〈가구부문 34회〉	〈가구부문 : 37회〉
	·경제활동, 도시가계, 농가경제, 어가	·경제활동 14회, 도시가계 7회, 농가경
	경제, 비농가양곡	제 8회, 어가경제 5회, 비농가 양곡
		3회
	〈사업체 부문 24회〉	〈사업체 : 23회〉
	·광공업 및 생산능력, 물가, 도소매,	·광공업 및 생산능력 7회, 물가 3회, 도
	서비스업조사	소매업 7회, 서비스 6회
	- 8개 경상조사에 대한 조사내용 숙지	
	점수	
	〈가구부문 각 90점〉	〈가구부문 : 평균 95.0점〉
	·경제활동, 도시가계, 농가경제, 어가	·경제활동 96.1, 도시가계 96.0, 농가경
	경제조사	제 95.3, 어가경제 92.5
	〈사업체부문 각 90점〉	〈사업체부문 : 평균 94.7〉
	·광공업, 물가, 도소매, 서비스업조	·광공업 98.5, 물가 92.8, 도소매 93.9,
	사	서비스업 93.6
	- 직원들의 현장조사 성실도 설문조사	
	결과	
	〈가구부문 : 90점이상〉	〈가구부문 : 89.8점〉
	·경제활동, 도시가계, 농가경제, 어가	·경제활동 88.5점, 도시 91.0점
	경제조사	농가 89.8점, 어가 89.9점
	〈사업체부문 : 90점이상〉	〈사업체부문 : 91.3점〉
	·광공업, 도소매, 서비스, 물가조사	·광공업 89.3점, 도소매 93.6점,
		서비스 89.6점, 물가 92.7점
	○ 통계조사직원의 전문성 제고	
	- 전문교육을 받은 직원수	- 전문교육 받은 직원수(99명)
	(60명 이상)	
	○ 직원의 전산자격증 보유 비율(50명	
	이상)	- 직원의 전산자격 취득(33명)
	○ 통계조사의 신속성제고	
	- 각종 통계조사의 보고기한 준수	- 각종경상조사, 연간특별 통계조사
	100%	의 보고기한 준수 100%

구 분	목 표(A)	실 적(2001)
지역통계 자료제공	<ul style="list-style-type: none"> ○ 신속한 통계서비스 제공에 대한 고객 만족도 조사 <ul style="list-style-type: none"> - 설문조사 결과(90점 이상) ○ 홈페이지 개설확대(서산보령) ○ 편리한 통계서비스 제공에대한 고객 만족도 조사 <ul style="list-style-type: none"> - 설문조사 결과(90점 이상) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민원인 만족도 조사 결과 <ul style="list-style-type: none"> - 90점 이상 ○ 서산·보령 홈페이지 개설 ○ 응답자 만족도 조사결과 <ul style="list-style-type: none"> - 경제활동, 도시가계 91.8
통계홍보	<ul style="list-style-type: none"> ○ 홍보실적 <ul style="list-style-type: none"> - 어린이 통계경진 대회 결과 ·100개교 참가 ·351명 참가 - 특별조사 홍보 <ul style="list-style-type: none"> ·3개 이상 신문기고 - 대전·충남지역 경제, 사회변화상 보도 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 홍보실적 <ul style="list-style-type: none"> - 어린이 통계경진대회 결과 ·108개교 참가 ·참가인원수 745명 ·농업총조사, 가구소비실태조사, 도소 매업통계조사 - 보도자료작성 공표
조직경영 의 합리 화	<ul style="list-style-type: none"> ○ 특별회계의 기업회계 방식으로 결산 <ul style="list-style-type: none"> - 대차대조표 - 손익계산서 등 ○ 통계서비스현장 제정 <ul style="list-style-type: none"> - 서비스현장 실천결의 대회 - 관보게재 ○ 연찬회 실시 <ul style="list-style-type: none"> - 전직원 참여로 1박2일 집합교육 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 기업회계방식으로 결산 <ul style="list-style-type: none"> - 대차대조표 - 손익계산서 등 ○ 통계서비스현장 제정 <ul style="list-style-type: none"> - 실천결의 대회 완료(12, 14) - 관보게재(제14979호)(12, 17) ○ 책임운영기관 연찬회 개최 <ul style="list-style-type: none"> - 일시 : 7. 27 ~ 28(1박2일) - 장소 : 충남지방공무원 교육원 - 내용 : 책임운영기관실시의 문제점과 개선방안 등 토의

2. 2002년 고유지표 정리

구 분	목 표(A)	실 적(2002)
신뢰받는 현장조사 실시	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 현장조사의 정확성제고 <ul style="list-style-type: none"> - 조사담당직원 조사내용 숙지율 <가구부문 : 각95점 이상> ·경제활동, 도시가계, 농가경제, 어가경제조사 <사업체 : 각95점 이상> ·광공업, 물가, 도소매, 서비스업조사 ◦ 현장조사의 투명화로 부실조사 근절 <ul style="list-style-type: none"> - 사무소자체 확인점검 <가구부문 : 34회> ·경제활동, 도시가계, 농가경제, 어가경제조사 <사업체부문 : 24회> ·광공업, 물가, 도소매, 서비스업조사 - 사무소자체 복무점검(감독강화) <가구부문 : 5회> ·경제활동, 도시가계, 농가경제, 어가경제조사 <사업체부문 : 5회> ·광공업, 물가, 도소매, 서비스업조사 - 직원들의 성실성 및 전문성 설문 조사 결과 <가구부문 : 90점 이상> ·경제활동, 도시가계, 농가경제, 어가경제조사 <사업체부문 : 90점 이상> ·광공업, 도소매, 서비스, 물가조사	<p style="text-align: center;"><가구부문 : 평균 96.5점></p> <p>·경제활동 95.5, 도시가계 98.2 농가경제 95.0, 어가경제 97.3</p> <p style="text-align: center;"><사업체부문 : 평균 96.8점></p> <p>·광공업 96.1, 물가 97.0 도소매 96.6, 서비스업 97.3</p> <p style="text-align: center;"><가구부문 : 38회></p> <p>·경제활동 14회, 도시가계 7회 농가경제 8회, 어가경제 5회</p> <p style="text-align: center;"><사업체부문 : 25회></p> <p>·광공업 7회, 물가 3회 도소매업 7회, 서비스 6회</p> <p style="text-align: center;"><가구부문 : 12회></p> <p>·경제활동 3회, 도시가계 3회 농가경제 3회, 어가경제 3회</p> <p style="text-align: center;"><사업체부문 : 5회></p> <p>·광공업 1회, 물가 2회 도소매업 2회</p> <p style="text-align: center;"><가구부문 : 91.7점></p> <p>·경제활동 90.1점, 도시 91.2점 농가 90.7점, 어가 89.3점</p> <p style="text-align: center;"><사업체부문 : 92.0점></p> <p>·광공업 89.8점, 도소매 91.5점, 서비스 91.6점, 물가 93.3점</p>

구 분	목 표(A)	실 적(2002)
신뢰받는 현장조사 실시	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 조사경험을 적극적으로 활용 <ul style="list-style-type: none"> - 업무편람을 업무인계인수시 활용 ·조사담당직원(107명) - 임시조사원에 대한 책임담당제 실시 <ul style="list-style-type: none"> ·표본개편 : 297명(연인원) ·파트타임 : 264명(연인원) ◦ 직원들의 자질향상 <ul style="list-style-type: none"> - 전문교육이수(전직원) ·통계연수부교육(124명 이상) - 조사업무교육 <ul style="list-style-type: none"> ·본청 및 자체(100회 이상) - 전산자격증 취득 <ul style="list-style-type: none"> ·80%이상(99명) ·컴활50명 이상 ◦ 2001년기준 사업체기초통계 및 도·소매 서비스업총조사 철저이행 <ul style="list-style-type: none"> - 교육 <ul style="list-style-type: none"> ·조사구설정 ·조사내용 - 실사지도 <ul style="list-style-type: none"> ·조사구설정 ·조사내용 - 요도작성 실사 - 내검지도 - 사후조사 - 본사조사 	<ul style="list-style-type: none"> - 업무편람작성으로 업무인계인수시 활용 ·조사담당직원 작성(107명) - 임시조사원에 대한 책임담당제 실시 ·표본개편 : 297명(연인원) ·파트타임 : 264명(연인원) - 전문교육이수(전직원) ·통계연수부교육(140명 이상) - 조사업무교육 <ul style="list-style-type: none"> ·본청 및 자체(360회 이상) (본청 : 16회, 자체 : 344회) - 전산자격증 취득 <ul style="list-style-type: none"> ·80.6%이상(100명) (컴활3급이상 31명) ※컴활필기3급이상 30명 - 교육(서비스팀장 등 5명) ·조사구설정(1.15 ~ 17, 대전5개구, 충남15개시·군) ·조사내용(3.24 ~ 4.4, 대전5개구, 충남15개시·군) - 실사지도(소장 등 26명) ·조사구설정(1.18 ~ 19, 대전5개구, 충남15개시·군) ·조사내용(4.8 ~ 27, 대전5개구, 충남15개시·군) - 요도작성 실사(서비스팀장 등 36명) ·1.23 ~ 2.2 ·대전5개구, 충남15개시·군 - 내검지도(이호섭 등 10명) ·5.6 ~ 5.11 ·대전5개구, 충남15개시·군 - 사후조사(이호섭 등 28명) ·5.27 ~ 6.7 ·대전5개구, 충남15개시·군 - 본사조사(서비스팀장 등 14명) ·8.5 ~ 9.7 ·한라공조 등 63개사업체

구 분	목 표(A)	실 적(2002)
	<ul style="list-style-type: none"> - 지방자치단체 통계담당자와 긴밀한 협조 체계유지 · 질의조회(5개구 15개시·군) 	<ul style="list-style-type: none"> - 질의조회(470건) ·대상:대전5개구,충남15개시·군 ·내용:시·군·구 담당자에게 질의조회 내용을 E-mail로 즉시 송신하여 통일된 조사내용 실시 가능
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 표본확대 개편에 따른 병행조사 철저 실시 - 임시조사원 채용(99명) - 교육 - 병행조사 현황 - 임시조사원 사후평가 	<ul style="list-style-type: none"> - 임시조사원채용(99명) ·경험있는우수한 조사원선발 - 교육 : 사례중심 교육 실시로 착오최소화 - 병행조사 : 책임지도원을 지정하여 정확성제고 - 사후평가 : 공정한 평가로 우수한 인력확보
지역 통계 서비스제공강화	<ul style="list-style-type: none"> ○ 신속·친절한 자료제공 - 민원인고객만족도조사 · 90점 이상 - 통계서비스현장제정내용 교육 · 2회 이상 - 응답자자료제공 만족도조사 · 경찰, 도시가계조사 : 90점이상 ○ 홈페이지 관리 철저 - 지역통계 보도자료 홈페이지 게시(산업, 고용, 물가 등) · 도사무소 36회 · 천안보령·서산 각 36회 ○ 자료실이용의 편리성제고 - 방문고객에게 친절하게 자료제공 · 방문고객 그린카드 발급 수 - 지역통계자료구비 · 대전·충남 지역통계자료 - 자료실 편의시설 구비 · 컴퓨터, 복사기 등 	<ul style="list-style-type: none"> - 민원인 고객만족도 조사결과 · 95.4점 - 교육실적 · 4회 - 응답자만족도조사결과 · 경찰, 도시가계 : 92.3점 - 지역통계보도자료 홈페이지 게시(산업, 고용, 물가 등) · 도사무소 36 회 · 천안보령·서산 각 36회 - 방문고객에게 친절하게 자료제공 · 방문고객 그린카드 발급수13건 - 지역통계자료 구비 ·대전·충남 통계연보자료등 구비 - 자료실 편의시설 구비 · 컴퓨터, 복사기 등 배치

구 분	목 표(A)	실 적(2002)
표본개편에 따른 홍보활동강화	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 표본개편 및 확대에 따른 홍보강화 <ul style="list-style-type: none"> - 홍보대책반 구성 <ul style="list-style-type: none"> · 반장 : 강학구 팀장 · 경제과 : 이호섭 · 사회과 : 김점숙 - 홍보내용 <ul style="list-style-type: none"> · 마을방송 · 반상회 참석 	<ul style="list-style-type: none"> - 홍보대책반 구성 <ul style="list-style-type: none"> · 반장 : 강학구 팀장 · 경제과 : 이호섭(7) · 사회과 : 김점숙(9) - 홍보내용 <ul style="list-style-type: none"> · 마을방송 60개조사구 4회 · 간담회(반상회)참석 8회
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 어린이통계경진대회 확대실시 <ul style="list-style-type: none"> - 연초 초등학교 공문발송 - 천안, 보령, 서산지역 <ul style="list-style-type: none"> · 참가교 : 108개교 · 참가인원수 : 745명 	<ul style="list-style-type: none"> - 어린이통계경진대회 <ul style="list-style-type: none"> - 연초 초등학교 공문발송(준비) <ul style="list-style-type: none"> · 108개 - 천안, 보령, 서산지역실시 <ul style="list-style-type: none"> · 참가교 : 109개교 · 참가인원수 : 888명
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 언론매체를 통한 홍보 <ul style="list-style-type: none"> - 연간특별조사 언론보도 <ul style="list-style-type: none"> · 3개이상 신문기고 - 라디오 <ul style="list-style-type: none"> · 2회이상 - TV 대담프로그램 <ul style="list-style-type: none"> · CMB 총청방송 CMB매거진 출연 (10분) 	<ul style="list-style-type: none"> - 연간특별조사 언론보도 <ul style="list-style-type: none"> · 10개이상 신문기고 - 지방 라디오 <ul style="list-style-type: none"> · 2회방송(KBS 835정보센타) - TV 대담프로그램 <ul style="list-style-type: none"> · CMB 총청방송 (CMB시사매거진 프로에 출연하여 통계중요성 및 신표본조사 응답자에게 조사협조 당부 등 홍보(소장)
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 지역보도자료 공표 <ul style="list-style-type: none"> - 산업·고용·물가 보도자료 작성(36회) - 대전·충남지역 경제·사회 변화상 보도 	<ul style="list-style-type: none"> - 산업·고용·물가 보도자료 작성 <ul style="list-style-type: none"> · 매월공표 36회 - 대전·충남지역 경제·사회 변화상 보도

구 분	목 표(A)	실 적(2002)
C A P I · CASI 조사방식 조기정착 주력	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 사업체부문 CASI 조사방식 정착 <ul style="list-style-type: none"> - 광공업동태조사 · 총 605개 사업체 - 물가조사 PDA 사용교육 강화 <ul style="list-style-type: none"> · 총 9명 	<ul style="list-style-type: none"> - 광공업동태조사 인터넷조사 · 총605개 사업체 중489개 사업체조사(80.5%) - 물가조사 PDA사용교육 · 물가담당자 전직원 PDA사용 교육 실시(9명)
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 가구부문 CAPI 조사 정착 <ul style="list-style-type: none"> - 경제활동인구조사 · 총 137개 조사구 	<ul style="list-style-type: none"> - 경제활동인구조사사회통계조사 · 총 137개 조사구 CAPI조사
주인 의식 조직 운영	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 책임운영기관 운영계획 수립 <ul style="list-style-type: none"> - 2002년도 사업운영계획 수립 - 임시조사원 운영제도개선에 관한 연구자료 작성 	<ul style="list-style-type: none"> - 2002년 사업운영계획 수립 및 평가보고서 작성 - 현장통계조사(임시조사원) 인력운영 방안에 관한 연구자료 작성 (소장)
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 특별회계작성 방법 습득 <ul style="list-style-type: none"> - 전문교육이수 2회 이상 	<ul style="list-style-type: none"> - 회계담당공무원교육이수 · 팀장 1회, 실무자 1회
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 객관적인 인사평가 시스템구축 <ul style="list-style-type: none"> - 능력위주의 인사평가 · 7급도 팀장을 담당토록 함 - 여직원 불이익 해소 · 사회과 업무과장 및 팀장 전원여직원 배치 	<ul style="list-style-type: none"> - 능력위주의 인사평가 · 7급 팀장담당(산업, 물가, 서비스, 고용, 가계) - 여직원 불이익 해소 · 사회과장 및 팀장 모두 여직원 배치(고용, 가계, 농수산)
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 통계서비스현장 철저 이행 <ul style="list-style-type: none"> - 교육실시 · 교육실시 등 - 이행여부 확인 · 불시점검 등 	<ul style="list-style-type: none"> - 교육실시 · 4회 - 복무점검 확인 · 사업체, 가구 : 17회
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 사무환경개선 <ul style="list-style-type: none"> - 화장실 개·보수 · 도사무소 - OA사무기 설치 - 천안출장소 신축예산 확보 	<ul style="list-style-type: none"> - 화장실 개·보수 · 도사무소 - OA사무기 설치 · 보령, 서산출장소 - 천안출장소 신축예산 확보(660백만원) · '03 : 265백만원, '04 : 395백만원

구 분	목 표(A)	실 적(2002)
주인 의식 조직 운영	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 자유로운 의사소통문화 조성 - 연찬회 실시(1박2일) 	<ul style="list-style-type: none"> - 연찬회 실시(1박2일) · 일시 : 2002. 9.6 ~ 9.7 · 장소 : 부여청소년수련원 · 내용 : 현장통계조사의 문제점 및 개선방안 등 토의
	<ul style="list-style-type: none"> - 체육대회 및 산행 · 전국볼링대회 주관 · 사업체기초통계조사 및 도소매업·서비스업총조사 성공기원 시산제 	<ul style="list-style-type: none"> - 체육대회 및 산행 〈 통계청장기 전국 볼링대회 주관〉 · 일시 : 2002. 10. 12(토) · 장소 : 천안 풍산볼링장 · 참가팀(명) : 11개사무소(130명) · 결과 <li style="padding-left: 20px;">우 승 : 충남사무소 <li style="padding-left: 20px;">준우승 : 경기사무소
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 주인의식 고취 - 동호회 활동 지원 강화 · 마라톤 · 등산 · 축구 · 국화동호회 · 볼링 · 배드맨턴 · 헬스 	<ul style="list-style-type: none"> - 동호회활동 · 마라톤: 중앙부처대항(상암 마라톤) 등 15회 출전 · 등산 : 시산제등 12회 실시 · 축구 : 사무소대항참가(통계의 날) · 국화 : 국화품평회개최 · 볼링 : 전국볼링대회주관 · 배드맨턴:본청합동정기 대회개최 · 헬스 : 체력단련실 장비보강
	<ul style="list-style-type: none"> - MT실시 · 각과 및 출장소 1회 이상 	<ul style="list-style-type: none"> - 팀별 출장소별 MT 실시 · 경제과(산업, 물가, 서비스) 각2회 · 사회과(고용, 서비스, 물가) 각1회 · 출장소 2회(총6회) · 서무과 1회

구 분	목 표(A)	실 적(2002)
주인 의식 조직 운영	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 국제협력 협정체결 <ul style="list-style-type: none"> - 충남통계-중국연변통계국 국제협력협정체결 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 충남통계-연변통계국 국제협력협정체결 <ul style="list-style-type: none"> - 일시 : 2002. 12.15(일) - 통계협정 체결내용 · 통계행정 : 현장표본 조사방법 · 경제통계 : 산업통계조사 및 산업총조사 · 사회통계 : 사회통계조사, 인구주택총조사, 농업통 계조사 · 방문자 : 소장 등 6명
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 불우이웃돕기 <ul style="list-style-type: none"> - 여직원회 봉사활동 <ul style="list-style-type: none"> · 사랑의집(양로원)을 방문하여 목 욕, 청소 등 실시 - 소년소녀가장돕기(등불회) <ul style="list-style-type: none"> · 매월 50,000원 지원 - 조사가구 불우이웃돕기 <ul style="list-style-type: none"> · 불우조사가구돕기 (매월 50,000원 지원) - 남원경사랑모임(동료직원 돕기) <ul style="list-style-type: none"> · 매월 263,000원 지원 	<ul style="list-style-type: none"> - 여직원회 봉사활동 <ul style="list-style-type: none"> · 사랑의집(양로원)을 매월방문하여 목 욕, 청소 등 실시 - 소년소녀가장돕기(등불회) <ul style="list-style-type: none"> · 매월 50,000원 지원 - 조사가구 불우이웃돕기(12회) <ul style="list-style-type: none"> · 불우조사가구돕기 (매월 50,000원 지원) - 남원경사랑모임(동료직원 돕기) <ul style="list-style-type: none"> · 매월 263,000원 지원
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 기타(자발적 참여행사) <ul style="list-style-type: none"> - 대보름행사(1월) <ul style="list-style-type: none"> · 윷놀이, 제기차기, 투호놀이 등 - 장미축제(5월) <ul style="list-style-type: none"> · 통계가족 유대강화 	<ul style="list-style-type: none"> - 대보름행사(윷놀이, 제기차기, 투호놀이 등) <ul style="list-style-type: none"> · 전직원 참여 - 장미축제 : 120명 참가 <ul style="list-style-type: none"> · 전직원 및 임시조사원 · 통계유관기관(시청, 도청, 구청 등) · 응답자 등

3. 2004년 고유지표 정리

구 분	목 표(A)(항목)	실 적(2004)
통계 조사의 정확성 제 고	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 사무소자체 확인 점검 및 종류 <ul style="list-style-type: none"> - 사무소자체 확인점검 및 종류 <가구부문 : 34회> · 경제활동, 가계조사, 농가경제, 어가경제조사 <사업체부문 : 24회> · 광공업, 물가, 도소매, 서비스업조사 - 사무소자체 현장 복무점검 <가구부문 : 5회> · 경제활동, 가계조사, 농가경제, 어가경제조사 <사업체부문 : 5회> · 광공업, 물가, 도소매, 서비스업조사 	<ul style="list-style-type: none"> <가구부문 : 40회> · 경제활동 10회, 가계조사 10회 농가경제 14회, 어가경제 6회 <사업체부문 : 18회 > · 광공업 5회, 물가 4회, 도소매업 4회, 서비스업 5회 <가구부문 : 12회> · 경제활동 3회, 가계조사 3회, 농가경제 3회, 어가경제 3회 <사업체부문 : 12 회 > · 광공업 3회, 물가 3회, 도소매업 3회, 서비스업 3회
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 직원들의 현장조사 성실도 <ul style="list-style-type: none"> - 직원들의 현장조사 성실도 조사 결과 <가구부문 : 90점 이상> · 경제활동, 가계조사, 농가경제, 어가경제조사 <사업체부문 : 90점 이상> · 광공업, 도소매, 서비스, 물가조사 	<ul style="list-style-type: none"> <가구부문 : 점> · 경제활동 점, 가계 점 농가 점, 어가 점 <사업체부문 : 점> · 광공업 점, 도소매 점, 서비스 점, 물가 점
	<ul style="list-style-type: none"> - 경상 및 파트타임에 대한 책임담당제 실시 <ul style="list-style-type: none"> ·경상조사원 : 32명 ·파트타임 : 50명(연인원) 	<ul style="list-style-type: none"> - 경상 및 파트타임에 대한 책임담당제 실시 <ul style="list-style-type: none"> ·경상조사원 : 38명 ·파트타임 : 35명(연인원)

구 분	목 표(A)(항목)	실 적(2004)
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 통계조사 활동의 홍보실적 <ul style="list-style-type: none"> - 찾아가는 응답자 간담회 실시 : 10회 - 경상 및 연간 조사시 대상 조사지역 홍보 활동 <ul style="list-style-type: none"> · 마을방송 : 50회이상 - 어린이통계교실 개최 : 2회 - 어린이통계경진대회 확대실시 <대전, 천안, 보령, 서산지역> <ul style="list-style-type: none"> · 참가교 : 100개교 · 참가인원수 : 351명 - 중학생통계경진대회 실시 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 대전, 천안, 보령, 서산 지역 확대 <ul style="list-style-type: none"> · 참가교 : 101개교 · 참가인원수 : 803명 	<ul style="list-style-type: none"> - 찾아가는 응답자 간담회 실시 <ul style="list-style-type: none"> · 농가경제조사 지역 등(10회) (도사무 소 1회, 천안 4회, 보령 3회, 서산 2회) · 마을방송 50회(경찰 10회, 사회통계조사 20회, 농업기본통계조사 20회) - 어린이통계교실 개최 : 2회 <봄> 2004. 2. 27(89명) <여름> 2004. 7. 30(60명) <대전, 천안, 보령, 서산지역> <ul style="list-style-type: none"> · 참가교 : 90개교 · 참가인원수 : 864명 · 대전, 천안, 보령, 서산 지역확대 <ul style="list-style-type: none"> · 참가교 : 81개교 · 참가인원수 : 743명

구 분	목 표(A)(항목)	실 적(2004)
	<p>- 언론매체를 통한 홍보</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ 연간특별조사 언론보도 <ul style="list-style-type: none"> · 3개 이상 신문기고 ◦ 라디오 : 2회이상 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 연간특별조사 언론보도(6회) <ul style="list-style-type: none"> · 사무소장(2회), 산업팀장(1회), 농기팀장(1회), 고용팀장(2회) ◦ 라디오 인터뷰 홍보(4회) <ul style="list-style-type: none"> · 경제과장 1회(물가동향) (CMB 총청방송) · 사회과장 1회 (KBS 835정보센터) · 고용팀장 2회(생활시간) (KBS 835정보센터) · 가계팀장 1회(사회통계) (KBS 835정보센터)
	<p>- 대전·충남지역보도자료 공표</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ 산업·고용·물가 보도자료 작성 (매월) ◦ 대전·충남지역 경제·사회 변화상 보도 (2004. 9. 17) ◦ 대전·충남지역 여성의 삶 보도 (2004. 8. 9) ◦ 대전·충남지역 청소년통계 보도 (2004. 7. 6) ◦ 대전·충남지역 고령자통계 보도 (2004. 11. 8) ◦ 대전·충남지역 출생·사망통계 보도 (2004. 9. 21) 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 산업·고용·물가 보도자료 작성 <ul style="list-style-type: none"> · 매월공표(36회) ◦ 대전·충남지역 경제·사회 변화상 보도(4회째) ◦ 대전·충남지역 여성의 삶 보도(2003년 처음 보도) ◦ 대전·충남지역 청소년통계 보도(처음 보도) ◦ 대전·충남지역 고령자통계 보도(처음 보도) ◦ 대전·충남지역 출생·사망통계 보도(처음 보도)

구 분	목 표(A)(항목)	실 적(2004)
<p>통계 조사 직원의 전문성 제고</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 직원의 직무교육 비율 <ul style="list-style-type: none"> - 전문교육이수(전직원) · 통계연수부교육(60명 이상) - 조사업무교육 <ul style="list-style-type: none"> ·본청 및 자체(100회 이상) - 본청과장초청 전문교육실시 ◦ 직원들의 조사지침 내용 숙지 <ul style="list-style-type: none"> - 조사담당직원 조사내용 숙지율 <ul style="list-style-type: none"> 〈가구부문 : 각95점 이상〉 ·경제활동, 도소가계, 농가경제, 어가경제조사 〈사업체 : 각95점 이상〉 ·광공업, 물가, 도소매, 서비스업조사 	<ul style="list-style-type: none"> - 전문교육이수(전직원) · 통계연수부교육(80명 이상) - 조사업무교육 <ul style="list-style-type: none"> 〈가구부문〉 ·본청 및 자체(회 이상) (본청 : 회, 자체 : 회) 〈사업체부문〉 ·본청 및 자체(회 이상) (본청 : 회, 자체 : 회) - 본청과장 전문교육실시(회) · 통계기준과 : 김영원서기관 (산업분류해설) 〈가구부문 : 평균 점〉 ·경제활동 , 가계조사 농가경제 , 어가경제 〈사업체부문 : 평균 점〉 ·광공업 , 물가 도소매 , 서비스업

구 분	목 표(A)(항목)	실 적(2004)
통 계 조사의 신속성 제 고	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 통계조사의 정해진 보고기한 준수 비율 <ul style="list-style-type: none"> - 각종 경상 및 연간조사 보고기한 준수 · 기일 착오 없이 보고기한을 준수하여 국가 및 지역통계작성에 기여 ◦ 해양수산부, 통계청, 자치단체 합동 어가확인조사 실시 <ul style="list-style-type: none"> - 어가통계가 통계생산 기관별로 차이가 발생함에 따라 심층확인 조사 	<ul style="list-style-type: none"> - 각종 통계조사 보고기한 준수 <ul style="list-style-type: none"> ·경상조사 : 광공업동태조사 등 17개 ·연간특별조사 : 생활시간조사 등 11개 - 시·도 연간조사지원 <ul style="list-style-type: none"> ·산업총조사, 사업체기초통계조사 등 조사표 내용검토, 조사구설정 지도 - 해양수산부, 통계청, 자치단체 합동 어가확인조사 실시 <ul style="list-style-type: none"> ·보령출장소 오인섭(8급) 등 명이 참가하여 어가확인 조사 실시 ·결과자료분석 및 증감요인 파악하여 농수산통계과 보고
신속한 통계서비스 제공	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 신속한 통계서비스 제공에 대한 고객만족도 조사 <ul style="list-style-type: none"> - 응답자들에 대한 자료제공 만족도 조사 <ul style="list-style-type: none"> · 경활, 도시가계조사 : 90점이상 - 응답자들에 대한 자료제공건수 (가구수) <ul style="list-style-type: none"> ·가계조사 : 300가구 이상 ·경활조사 : 7,000가구 이상 	<ul style="list-style-type: none"> - 응답자들에 대한 자료제공 만족도 조사 결과 <ul style="list-style-type: none"> · 경활, 도시가계 : 점 - 응답자들에 대한 자료제공건수 (가구수) <ul style="list-style-type: none"> · 가계조사 : 412가구 · 경활조사 : 7,648가구

구 분	목 표(A)(항목)	실 적(2004)
편리한 통계서비스 제공	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 편리한 통계서비스 제공 실적 - 대전·충남지역 기초자치단체(시·군·구) 통계자료 제공 · 시·군·구통계자료 홈페이지 제공 - 대전·충남지역의 새로운 통계자료작성 제공 · 여성통계, 청소년통계, 고령자통계, 출생·사망통계 작성 	<ul style="list-style-type: none"> - 대전·충남지역 기초자치단체(시·군·구) 중요통계자료 제공 · 인구, 광공업, 건설·운수 등 100대지표를 충남통계사무소 홈페이지에 수록 - 대전·충남지역의 새로운 통계자료작성 제공 · 대전·충남지역 통계로 보는 여성의삶, 청소년통계, 고령자통계, 출생·사망통계 · 대전·충남지역 통계로 보는 경제·사회변화상
기 타	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 국제통계협력 협정 증진 - 충남통계-중국길림성통계국 국제통계 협력협정체결 (연변통계국의 사정으로 협력대상 기관을 길림성통계국으로 격상) ◦ 외국어(중국어) 습득 	<ul style="list-style-type: none"> - 충남통계-길림성통계국간 국제 협력협정체결 및 상호방문 <한국방문단> · 일시 : 2004. 8.16 ~ 8.21(6일간) · 대표단 : 이영구소장 등 8명 · 조인식 : 2004. 8. 17, 10:00(길림성통계국) · 양국회의 내용 : 길림성역사, 조직, 인력 등 설명 <중국방문단> · 일시 : 2004. 10.25 ~ 10.31(6일간) · 대표단 : 강국균국장 등 8명 · 양국회의 내용 : 조사체계, 불응가구처리방안, 답례품 지급 등 (경제통계 : 광공업, 물가 등) (사회통계 : 가계조사, 경찰 등) - 중국어강좌 실시로 외국어 실력배양 · 매주 3회(월, 수, 목) · 시간 : 18:00 ~ 19:00 · 강사 : 중국어선생(사칭) · 수강생 : 15명 내외

구 분	목 표(A)(항목)	실 적(2004)
기 타	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 통계서비스현장 철저 이행 <ul style="list-style-type: none"> - 현장실천 결의대회 - 교육실시 	<ul style="list-style-type: none"> - 연찬회시 현장실천 결의대회 (2004. 5. 10) - 교육실시 : 6회(서무과장)
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 사무환경개선 <ul style="list-style-type: none"> - 천안출장소 청사 신축 - 상주근무센타 활용극대화 (연기, 공주, 예산, 금산, 장고도) - 직원숙소 마련(천안, 보령, 서산) 	<ul style="list-style-type: none"> - 천안출장소 청사 신축 <ul style="list-style-type: none"> · 소요예산 : 816백만원 · 대지 319평, 건평 232평 · 준공일 : 2004년 7월 - 상주근무센타 활용 극대화 <ul style="list-style-type: none"> · 2003년 6명 → 2004년 9명 - 출장소 직원숙소 마련 <ul style="list-style-type: none"> · 천안출장소(아파트 15평, 2채) · 보령출장소(아파트 15평, 3채) · 서산출장소(아파트 25평)
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 체육행사 <ul style="list-style-type: none"> - 전직원 화합체육행사 	<ul style="list-style-type: none"> - 전직원 체육행사 실시 <ul style="list-style-type: none"> · 목적 : 정규직원과 경상직원, 도사무소, 출장소간 직원 체력증진 및 일체감 조성 · 일시 : 2004. 5. 11(화) · 장소 : 오서산(청양군 청리면소재) · 주관 : 보령출장소 · 내 용 : 족구, 합동제기차기 등
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 자유로운 의사소통문화 조성 및 혁신 대토론회 <ul style="list-style-type: none"> - 연찬회 실시(1박2일) 	<ul style="list-style-type: none"> - 연찬회 실시 <ul style="list-style-type: none"> · 일시 : 2004. 5.10(월) ~ 5.11(화) · 장소 : 오서산(청양군 청리면소재) · 내용 : 전직원 혁신대토론회 개최 · 특강 지식정보화사회와 통계(최종후 교수) 변화와 개혁시대에 부응하는 지방사무소의 역할(김해수국장) 현장조사환경 이대로 계속될것인가?(소장)

구 분	목 표(A)(항목)	실 적(2004)
기 타	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 주인의식 고취 - 동호회 활동 지원 강화 · 마라톤 · 등산 · 축구 · 국화동호회 · 볼링 · 배드맨턴 · 헬스 	<ul style="list-style-type: none"> - 동호회활동 활성화 · 마라톤 중앙부처대항(천안) 등 13회 출전, 폴코스(42.195km) 완주자 9명 보스톤마라톤 출전자격(4명) 획득 및 울트라마라톤 완주(2명) · 등산 : 시산제등 10회 실시 · 축구 : 통계의 날 사무소대항 준우승 · 국화 : 국화품평회개최 · 볼링 : 전국볼링대회 준우승(인천) · 배드맨턴 : 본청 합동 정기대회개최 · 헬스 : 체력단련실 정비지원
	<ul style="list-style-type: none"> - 팀 및 출장소별 MT실시 · 현안과제에 대한 심층토의 	<ul style="list-style-type: none"> - 팀별, 출장소별 MT 실시(14회) · 경제과 3회(산업, 물가, 서비스 각회) · 사회과 5회(고용1,2, 가계1,2, 농수산 각1회) · 출장소 6회(천안3회, 보령1회, 서산2회)
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 신상필벌원칙 적용 - 모범 우수사례발굴자 및 보도자료 담당자 우대 	<ul style="list-style-type: none"> - 모범 우수사례발굴자 및 보도자료 담당자 우대 · 책임운영기관 우수기관 근무자 미국, 캐나다 선진국 연수(1명) · 우수사례직원 및 보도자료 담당자 베트남 해외연수(2명) · 불성실한 현장조사 사유서 징구 및 인사조치(출장소)

구 분	목 표(A)(항목)	실 적(2004)
기 타	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 불우이웃돕기 <ul style="list-style-type: none"> - 여직원회 봉사활동 	<ul style="list-style-type: none"> - 여직원회 봉사활동 ·사랑의집(양로원)을 매월방문하여 목욕, 청소 등 실시(12회) ·식기세척기기증(3백만원) ·여직원회 통계청자원봉사대상 수상 (상패 및 50만원상금) - 소년소녀가장돕기(등불회) ·매월 50,000원 지원(12회) - 조사가구 불우이웃돕기(12회) ·불우가구 돕기(12회) (매월 50,000원 지원) ·설날(가구당 50,000원씩), 추석(가구당 50,000원씩) 불우이웃돕기 (도사무소 20가구, 출장소 6가구) - 남원경사랑모임(동료직원 돕기) ·매월 161,000원 지원 (소장 등 36명 참여)
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 직원사기진작 <ul style="list-style-type: none"> - 대보름행사(2월) <ul style="list-style-type: none"> · 윷놀이, 제기차기, 투호놀이 등 - 장미축제(5월), 국화품평회(11월) <ul style="list-style-type: none"> · 직원 상호간 일체감 조성 및 사기진작 - 전직원 정밀신체검사 실시(12월) 	<ul style="list-style-type: none"> - 대보름행사(2월) <ul style="list-style-type: none"> · 전직원(경상직원 포함) 모두가 참가하여 팀별 윷놀이, 개인별 제기차기, 투호놀이 행사실시 - 장미축제(5월) <ul style="list-style-type: none"> · 조사현장에서의 어려움을 격려하고 상호이해하며 대화의 장을 마련하여 직원사기진작 토록 함 · 국화재배기술 습득 및 사무실 환경미화 주력 - 전직원 정밀신체검사 실시(12월) <ul style="list-style-type: none"> · 종합검진을 통하여 평소 알지 못하던 질병을 발견토록 하여 조기치료 및 예방에 힘쓰도록 함

4. 2005년 고유지표 정리

성과 목표	측 정 지 표 (A)	실 적 (2005)
현 장 조 사 관 리 시스 템	1. 조사직원 교육실태 1) 직원 전문과정 연수(50명이상) 2) 일반 연수과정 연수(50명이상)	1) 직원 전문과정 이수현황(56명) 2) 일반 연수과정 이수현황(58명)
	2. 조사직원 직무수행 역량 평가 1) 조사 내용숙지 수준 평가 <가구부문 : 90점 이상> ◦ 가계, 경제활동, 농가경제, 어가경제 조사 <사업체부문 : 90점 이상> ◦ 광공업, 도소매업, 서비스업, 물가 조사 2) 성실도 설문조사 <가구부문 : 90점 이상> ◦ 가계, 경제활동, 농가경제, 어가경제 조사 <사업체부문 : 90점 이상> ◦ 광공업, 도소매업, 서비스업, 물가 조사	 <가구부문: 97.2 점> ◦ 가계조사:97.0점, 경제활동:97.6점 농가경제:98.0점, 어가경제:96.1점 <사업체부문 : 96.9점> ◦ 광공업:96.1점, 도소매:97.0점 서비스:96.9점, 물 가:97.8점 <가구부문 : 91.2점> ◦ 가계조사:92.1점, 경제활동:91.6점 농가경 제:90.0점, 어가경제:91.0점 <사업체부문 : 92.0점> ◦ 광공업:91.0점, 도소매:89.8점 서비스:94.6점, 물 가:92.6점
	3. 현장조사의 정확도 측정 시스템 1) 정확도 측정시스템 적합성 여부 2) 현실성 여부 3) 운영계획수립 적정여부	◦ 측정의 객관성을 유지하기 위하여 기획과 주관으로 측정조사 - 표본추출은 통계청 지역통계과 표본관리계에서 표본추출 ◦ 정확도 측정조사 현실성 여부 - 2개 통계 조사를 2회에 걸쳐 정확도 측정 실시 ·사업체부문 : 광공업동태조사 ·가 계 부 문 : 경제활동인구조사 ◦ 현장조사업무 정확도 측정조사 계획 - 1차 :2005. 2. 14 ~ 2. 18(5일간) - 2차 :2005. 7. 13 ~ 7. 25(5일간)

성과 목표	측 정 지 표 (A)	실 적 (2005)
현 장 조 사 관 리 시스템	4) 정확도 측정 결과(90점이상) <가구부문 : 90점 이상> ◦ 경제활동인구조사 <사업체부문 : 90점 이상> ◦ 광공업동태조사	<가구부문 : 98.1점> ◦ 경제활동인구조사 - 1회 : 97.8점 - 2회 : 98.3점 <사업체부문 : 97.7점> ◦ 광공업동태조사 - 1회 : 97.0점 - 2회 : 98.3점
	4. 조사직원 현장관리 시스템 1) 현장관리 매뉴얼 작성 상태 2) 현장조사 자체점검횟수 및 종류 ◦ 가구 부문 : 36회(월3회) ◦ 사업체부문 : 24회(월2회) ◦ 복무 점검 : 12회(월1회)	◦ 사업체부문 현장관리 매뉴얼 작성 - 광공업동태, 도소매업동태, 서비스업동태, 소비자물가, 건설수주통계, 전자상거래통계 ◦ 가구부문 현장관리 매뉴얼 작성 - 가계 및 경제활동인구조사 ◦ 농수산부문 현장관리 매뉴얼 작성 - 농가경제, 어가경제조사 ◦ 가구부문 : 50회 - 가계조사 : 9회, 경제활동 : 17회 농가경제 : 17회, 어가경제 : 7회 ◦ 사업체부문 : 24회 - 광공업 : 8회, 도소매 : 7회 서비스 : 6회, 물 가 : 3회 ◦ 복무 점검 : 12회 실시 (4회, 본청에서 일괄 점검)
	5. 조사 직원 만족도 1) 직무만족도(만족비율 80점이상) 2) 근무환경만족도(만족비율 80점이상)	1) 직무만족도(만족도 64.0 점) 2) 근무환경만족도(만족도 63.5 점)

성과 목표	측 정 지 표 (A)	실 적 (2005)
지역통계 기술지원 관 리 시스템	1. 지역통계 활용기관 수요조사	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 지역통계 발전 세미나 개최시 수요조사 실시 <ul style="list-style-type: none"> - 일시 : 2005. 11. 30(수) 13:30~17:30 - 장소 : 통계교육원 국제회의장 - 주관 : 충남통계사무소 - 대상기관: 지방자치단체 21개 ◦ 결과 : 천안시, 서산시, 대덕구, 유성구 (2006), 논산시, 예산군(2007) 지역통계 개발 지원
	2. 지역통계활용기관 지원 시스템	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 지역통계활용기관 지원 시스템 <ul style="list-style-type: none"> - 지역통계지원팀 신설 운영(3명) (팀장 1명, 팀원 2명) - 기술지원 T/F팀 구성 ◦ 태안군 용업사업 완료, 천안시 지역통계 개발 착수
	3. 지역통계활용기관 만족도 조사 <만족도 조사 : 80점이상>	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 지역통계 자료 제공에 대한 고객 만족도조사 84.5점
	4. 지방자치단체 기술지원 운영시스템	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 지방자치단체 기술지원 운영시스템 <ul style="list-style-type: none"> - 통계청, 지자체, 자문단, 지역통계지원팀, 기획과, 경제사회과, 각출장소 등 ◦ 지역통계 개발지원을 위한 워크샵 개최(2회)
	5. 수익사업 창출 ◦ 수익사업 모델 구축	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 태안군 지역통계 개발 <ul style="list-style-type: none"> - 태안군과 사회지표 개발 용역계약 체결 (2005. 2) - 통계청 사상 최초 용역사업수익 (용역비 3천만원, 2005. 9) ◦ 천안시 지역통계 개발 실무 협의 완료 <ul style="list-style-type: none"> - 광공업동태, 도소매업동태, 경제활동인구, 사회지표 등 - 사업비 : 2억원 내외 - 2006년 상반기 계약추진

성과 목표	측 정 지 표 (A)	실 적 (2005)
홍 보 관 리 시스템	<p>1. 홍보활동 실적</p> <p>1) 어린이통계교실 개최(연 2회)</p> <p>2) 어린이통계경진대회 개최 <100개 학교 500명 이상></p> <p>3) 중학교통계경진대회 개최 <100개 학교 800명 이상></p> <p>4) 매월 보도자료 작성 제공(48회)</p> <p>5) 연간 보도자료 작성 제공(4종)</p> <p>6) 언론매체 홍보 실적(500회)</p> <p>7) 조사지역 초등학교와 자매결연활동실 적</p>	<p>◦ 어린이통계교실 개최(2회, 118명) - 봄 방 학 : 2005. 2. 25(금), 57명 - 여름방학 : 2005. 7. 29(금), 61명</p> <p>◦ 어린이통계경진대회 - 대상학교 : 95개 학교 - 참가인원 : 856명 - 일시 : 2005. 7. 10(일)</p> <p>◦ 중학교통계경진대회 - 대상학교 : 94개 학교 - 참가인원 : 658명 - 일시 : 2005. 6. 12.(일)</p> <p>◦ 월간 보도자료 작성(48회) - 소비자물가, 고용동향, 산업활동동향, 대형소매점판매동향</p> <p>◦ 연간 보도자료 작성(5종) - 대전충남지역 2005 청소년통계 결과(2005. 06. 27) - 대전충남지역의 통계로 보는 여성의 삶(2005. 08. 16) - 통계로 살펴본 대전충남지역 경제사회 변화상 (2005. 09. 13) - 대전충남지역 출생·사망통계결과(2005. 10. 17) - 대전충남지역 고령자통계(2005. 11. 28)</p> <p>◦ 언론매체 홍보실적(총 686회) - 각종 기고문 및 방송 홍보(33회) - 월별경상업무 및 연간조사 보도자료 홍보(624회) - 기타 홍보(24회) - 라디오 및 지역 방송과의 인터뷰(5회)</p> <p>◦ 자매결연 활동실적 - 조사지역 자매결연 초등학교 현장체험학습(장고도, 고대도) ·일시 : 2005. 10. 20(목)~10. 21(금) ·참가인원 : 34명 ·장소 : 천안 독립기념관</p>

성과 목표	측 정 지 표 (A)	실 적 (2005)
홍 보 관 리 시스 템	<p>8) 어려운 응답자 이웃돕기 실적(20회)</p> <p>9) 전광판 설치 및 운영(천안 1개소)</p> <p>10) 각종 대회 참여 홍보 실적</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 각 출장소 어린이통계교실 운영실적 (총 3개 학교, 연인원 439명) ○ 어려운 응답자 이웃돕기 실적(총 40회) <ul style="list-style-type: none"> - 불우가구 돕기(17회) ·설날(가구당 50,000원) ·추석(가구당 50,000원) (도시무소 8가구, 출장소 9가구) - 연말연시 이웃사랑 돕기(9회) (도시무소 4가구, 출장소 5가구) - 나눔회 이웃돕기(14회) (매월 가구당 50,000원 지원) ○ LED 전광판 설치를 통한 홍보 극대화 <ul style="list-style-type: none"> - 충남통계사무소, 천안출장소 2곳 설치 ○ 각종 대회 참여 홍보 <ul style="list-style-type: none"> - 마라톤 동호회 홍보활동 ·중앙부처대항(천안)등 7회 출전 ·제109회 보스톤마라톤대회 완주(4명) - 인구주택총조사 홍보활동 ·강경젓갈축제를 통한 홍보 ·아줌마대축제를 통한 홍보 ·엑스포지상군페스티벌을 통한 홍보
국 제 협 력	<p>1. 교류활동</p> <p>1) 국제협력교류 실적</p> <p>2) 양기관간 통계조사 과제심층 토론 성과</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 충남통계-길림성통계국간 국제통계협력 회의 <한국방문단> ·일시 : 2005.6. 19. ~ 6. 25.(7일간) ·대표단 : 경제조사과장(강학구) 외 7명 <중국방문단> ·일 시 : 2005. 8. 21~8. 27(7일) ·대표단 : 길림성통계국 차장 외 7명 ○ 양기관간 통계조사 과제 심층 토론 성과 <ul style="list-style-type: none"> - 소비자물가, 경제활동인구등 업무 비교 - 조사결과 정확도 검토방안 - 응답자와의 유대관계 강화 등

성과 목표	측 정 지 표 (A)	실 적 (2005)
응답자 관리 시스템	1. 응답자 관리 시스템 1) 응답자 간담회(12회) 2) 생일축전발송(5,000건) 3) 응답자 수기공모 (95편)	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 찾아가는 응답자 간담회 실시(12회) <ul style="list-style-type: none"> - 농가경제조사, 경제활동인구조사 등 (도사무소 5회, 천안 2회, 보령 3회, 서산 2회) ◦ 응답자 생일, 사업체 창립기념일 축전발송 결과(총 5,037건) <ul style="list-style-type: none"> - 가 구 부 문 : 3,493건 - 사 업 체 : 1,544건 ◦ 응답자 수기 공모 실시(총95편) <ul style="list-style-type: none"> - 시상일시 : 2005. 10. 28(금) - 시상금액 : 183만원
	2. 응답자 참여 1) 간담회 참여도 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 참석비율 80%이상 - 예상인원 : 290명 2) 필요성 인식정도 조사 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 통계조사 인식도 설문조사(80점이상) 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 응답자 간담회 참여비율(124%) - 참석인원 : 360명 ◦ 통계조사 필요성 설문조사 80.2점 - 일 시 : 2006. 1. 5.~1. 15.(10일간)
	3. 응답자 보상 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 응답자 보상 만족도 조사(90점이상) 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 응답자 보상 만족도 조사 79.5점 - 일 시 : 2006. 1. 5.~1. 15.(10일간)
사무소 운영	1. 혁신업무개선 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 업무수행방식(혁신업무)의 개선 내용 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 업무수행방식(혁신업무)의 개선 <ul style="list-style-type: none"> - 가구부문 e-mail 조사 실시 ·추진배경 : 최근 조사환경은 맞벌이 및 단독가구의 증가로 낮에는 부재가구가 많아 면접조사 어려움 ·기대효과 : e-mail을 통한 직접조사를 통하여 정확성 및 신뢰성제고 - 전 직원이 참여하는 혁신연찬회 개최 ·일시 : 2005. 4. 28~29(1박2일) ·장소 : 대전동구 청소년수련원 ·참석대상 : 150명(임사조사원포함)

성과 목표	측 정 지 표 (A)	실 적 (2005)
사무소 운 영	2. 직원 氣살리기 ◦ 직원 지원활동 내용	◦ 직원 氣살리기 지원 - 전 직원의 생일에 문화상품권(161명, 10,000원씩)을 지급 - 동호회 및 학습동아리 등 지원금 지급 (7,800천원)
	3. 사무소 환경 개선 ◦ 사무환경 개선사업 실적	◦ 도사무소 신축 계획수립 (통계교육원과 합동청사) - 총사업비 : 80억원 내외 예산확보 - 2006. 12. 착공 - 2009. 6. 준공 ◦ 서산출장소 청사 매입 및 리모델링 공사 예산확보 - 총사업비 : 407백만원 - 2006 상반기 매입 - 2006 하반기 리모델링 ◦ 사무환경 개선사업 실적 - 청사환경 개선 부문 ·기획과 사무공간 개선공사 ·보령출장소 OA시스템 구축 및 순간온수기 설치 - 사무환경 개선 부문 ·노후 pc(53대), 프린터(18대) 교체 및 기타 전산장비 구입 ·냉난방기 구입·설치 - 복지향상을 위한 시설 개선 부문 ·도사무소 휴식 공간 재정비 ·천안출장소 직원복지 향상을 위한 운동기구 구입 ·도사무소 주차장 확장공사

5. 연도별 공통사항 정리

1) 통계조사의 정확성 제고 부문

관련 kpi	실 적(2001)	실 적(2002)	실적(2004)	실적(2005)
비표본오차 축소 노력도	<ul style="list-style-type: none"> - 사무소(출장소)의 자체확인 점검 <가구부문 : 37회> 경제활동 14회, 도시가계 7회, 농가경제 8회, 어가경제 5회, 비농가양곡 3회 <사업체 : 23회> 광공업 및 생산능력 7회, 물가 3회, 도소매업 7회, 서비스 6회 - 8개 경상조사에 대한 조사내용 숙지점수 <가구부문 : 평균 95.0점> 경제활동 96.1, 도시가계 96.0, 농가경제 95.3, 어가경제 92.5 <사업체부문 : 평균 94.7> 광공업 98.5, 물가 92.8, 도소매 93.9, 서비스업 93.6 	<ul style="list-style-type: none"> - 사무소자체 확인점검 <가구부문 : 38회> 경제활동 14회, 도시가계 7회, 농가경제 8회, 어가경제 5회 <사업체부문 : 25회> 광공업 7회, 물가 3회, 도소매업 7회, 서비스 6회 - 조사담당직원 조사내용 숙지율 <가구부문 : 평균 96.5점> 경제활동 95.5, 도시가계 98.2, 농가경제 95.0, 어가경제 97.3 <사업체부문 : 평균 96.8점> 광공업 96.1, 물가 97.0, 도소매 96.6, 서비스업 97.3 	<ul style="list-style-type: none"> - 사무소 자체 확인점검 <가구부문 : 40회> 경제활동 10회, 가계조사 10회, 농가경제 14회, 어가경제 6회 <사업체부문 : 18회 > 광공업 5회, 물가 4회, 도소매업 4회, 서비스업 5회 - 사무소 자체 현장 복무점검 <가구부문 : 12회> 경제활동 3회, 가계조사 3회, 농가경제 3회, 어가경제 3회 <사업체부문 : 12 회 > 광공업 3회, 물가 3회, 도소매업 3회, 서비스업 3회 	<ul style="list-style-type: none"> - 조사직원 직무수행 역량평가 <가구부문: 97.2 점> 가계조사:97.0점, 경제활동:97.6점, 농가경제:98.0점, 어가경제:96.1점 <사업체부문 : 96.9점> 광공업:96.1점, 도소매:97.0점, 서비스:96.9점, 물 가:97.8점 - 성실도 설문조사 <가구부문 : 91.2점> 가계조사:92.1점, 경제활동:91.6점, 농가경제:90.0점, 어가경제:91.0점 <사업체부문 : 92.0점> 광공업:91.0점, 도소매:89.8점, 서비스:94.6점, 물 가:92.6점 - 정확도 측정시스템 적합성 여부

		<p>- 직원들의 성실성 및 전문성 설문조사 결과</p> <p><가구부문 : 91.7점></p> <p>·경제활동 90.1점, 도시 91.2점 농가 90.7점, 어가 89.3점</p> <p><사업체부문 : 92.0점></p> <p>·광공업 89.8점, 도소매 91.5점, 서비스 91.6점, 물가 93.3점</p>		<p>o 본추출은 통계청 지역통계과 표본관리계에서 표본추출</p> <p>- 정확도 측정조사 현실성 여부 (2개 통계조사를 2회에 걸쳐 정확도 측정 실시)</p> <p>·사업체부문 : 광공업동태조사 가 계 부 문 : 경제활동인구조사</p> <p>o 운영계획수립 적정여부</p> <p>- 1차 :2005.2.14 ~ 2.18(5일간) - 2차 :2005.7.13 ~ 7.25(5일간)</p> <p>- 정확도 측정 결과</p> <p><가구부문 : 98.1점></p> <p>o 경제활동인구조사</p> <p>- 1회 : 97.8점 - 2회 : 98.3점</p> <p><사업체부문 : 97.7점></p> <p>o 광공업동태 조사</p> <p>- 1회 : 97.0점 - 2회 : 98.3점</p> <p>- 사업체부문 현장관리 매뉴얼 작성</p> <p>- 광공업동태, 도소매업동태, 서비스업동태, 소비자물가,</p>
--	--	--	--	--

<p>PCRM만 족 목표 달성도</p>	<p>- 직원들의 현장조사 성실도 설문조사 결과 <가구부문 : 89.8점> ·경제활동 88.5점, 도시 91.0점 농가 89.8점, 어가 89.9점 <사업체부문 : 91.3점> ·광공업 89.3점, 도소매 93.6점, 서비스 89.6점, 물가 92.7점</p>			<p>건설수주통계, 전자상거래통계</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ 가구부문 현장관리 매뉴얼 작성 <ul style="list-style-type: none"> - 가계 및 경제활동인구조사 ◦ 농수산부문 현장관리 매뉴얼 작성 <ul style="list-style-type: none"> - 농가경제, 어가경제조사 - 현장조사 자체점검횟수 및 종류 ◦ 가구부문 : 50회 <ul style="list-style-type: none"> - 가계조사 : 9회, 경제활동 : 17회 농가경제 : 17회, 어가경제 : 7회 ◦ 사업체부문 : 24회 <ul style="list-style-type: none"> - 광공업 : 8회, 도소매 : 7회 서비스 : 6회, 물가 : 3회 ◦ 복무 점검 : 12회실시 (4회, 본청에서 일괄 점검) - 조사직원만족도 <ul style="list-style-type: none"> ○ 직무만족도(만족도 64.0점) ○ 근무환경만족도(만족도 63.5점)
-------------------------------	---	--	--	---

2) 통계조사직원의 전문성 제고 부문

관련 kpi	실 적(2001)	실 적(2002)	실적(2004)	실적(2005)
직원교육 이수목표 달성도	<ul style="list-style-type: none"> - 전문교육 받은 직원수(99명) - 직원의 전산자격 취득(33명) 	<ul style="list-style-type: none"> - 전문교육이수(전직원) ·통계연수부교육(140명 이상) - 조사업무교육 ·본청 및 자체(360회 이상) (본청 : 16회, 자체 : 344회) - 전산자격증 취득 ·80.6%이상(100명) (컴활3급이상 31명) ※컴활필기3급이상 30명 	<ul style="list-style-type: none"> - 전문교육이수(전직원) · 통계연수부교육(80명 이상) - 본청과장 전문교육실시(1회) ○ 통계기준과 : 김영원서기관 (산업분류해설) 	<ul style="list-style-type: none"> - 직원 전문과정 이수현황(56명) - 일반 연수과정 이수현황(58명)

3) 임시조사원에 대한 책임담당제 실시

관련 kpi	실 적(2001)	실 적(2002)	실적(2004)	실적(2005)
서비스교 육목표달 성도	<ul style="list-style-type: none"> - 해당사항 없음. 	<ul style="list-style-type: none"> - 임시조사원에 대한 책임담당제 실시 ·표본개편 : 297명(연인원) ·파트타임 : 264명(연인원) 	<ul style="list-style-type: none"> - 경상 및 파트타임에 대한 책 임담당제 실시 ·경상조사원 : 38명 ·파 트 타 임 : 35명(연인원) 	<ul style="list-style-type: none"> - 해당사항 없음.

4) 통계조사 보고기한 준수

kpi	실 적(2001)	실 적(2002)	실적(2004)	실적(2005)
	<ul style="list-style-type: none"> - 각종경사조사, 연간•특별 통계 조사 보고기한 준수 100% 	<ul style="list-style-type: none"> -해당사항 없음 	<ul style="list-style-type: none"> - 각종 통계조사 보고기한 준수 ·경상조사 : 광공업동태조사 등 17개 ·연간특별조사 : 생활시간조사 등 11개 - 시·도 연간조사지원 ·산업총조사, 사업체기초통계조사 등 조사표 내용검토, 조사구설정 지도 	<ul style="list-style-type: none"> - 해당사항 없음.

5) 지역통계 자료 제공 및 만족도 조사

관련 kpi	실 적(2001)	실 적(2002)	실적(2004)	실적(2005)
<p>조사대상 처만족 목표달성 도</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민원인 만족도 조사 결과 <ul style="list-style-type: none"> - 90점 이상 ○ 서산·보령 홈페이지 개설 ○ 응답자 만족도 조사결과 <ul style="list-style-type: none"> - 경제활동, 도시가계 91.8 	<ul style="list-style-type: none"> - 민원인 고객만족도 조사결과 <ul style="list-style-type: none"> · 95.4점 - 교육실적 <ul style="list-style-type: none"> · 4회 - 응답자만족도조사결과 <ul style="list-style-type: none"> · 경찰, 도시가계 : 92.3점 - 지역통계보도자료 홈페이지 게시(산업, 고용, 물가 등) <ul style="list-style-type: none"> · 도사무소 36 회 · 천안·보령·서산 각 36회 - 방문고객에게 친절하게 자료제공 <ul style="list-style-type: none"> · 방문고객 그린카드 발급수13건 - 지역통계자료 구비 <ul style="list-style-type: none"> ·대전·충남 통계연보자료등 구비 - 자료실 편의시설 구비 <ul style="list-style-type: none"> · 컴퓨터, 복사기 등 배치 	<ul style="list-style-type: none"> - 응답자들에 대한 자료제공건수 (가구수) <ul style="list-style-type: none"> · 가계조사 : 412가구 · 경찰조사 : 7,648가구 - 대전·충남지역 기초자치단체 (사군구) 중요통계자료 제공 ·인구, 광공업, 건설·운수 등 100 대지표를 충남통계사무소 홈 페이지에 수록 - 대전·충남지역의 새로운 통계자료작 성 제공 <ul style="list-style-type: none"> · 대전·충남지역 통계로 보는 여성의 삶, 청소년통계, 고령자통계, 출 생·사망통계 · 대전·충남지역 통계로 보는 경제·사 회변화상 	<ul style="list-style-type: none"> - 지역통계 자료제공에 대한 고 객만족도 조사 84.5점

6) 홍보활동

관련 kpi	실 적(2001)	실 적(2002)	실적(2004)	실적(2005)
지역홍보 활동적정 성	<ul style="list-style-type: none"> - 어린이 통계경진대회 결과 ·108개교 참가 ·참가인원수 745명 ·농업총조사, 가구소비실태조사, 도소매업통계조사 - 보도자료작성 공표 	<ul style="list-style-type: none"> - 홍보대책반 구성 · 반장 : 강학구 팀장 · 경제과 : 이호섭(7) · 사회과 : 김점숙(9) - 홍보내용 · 마을방송 60개조사구 4회 · 간담회(반상회)참석 8회 - 어린이통계경진대회 - 연초 초등학교 공문발송(준비) · 108개 - 천안, 보령, 서산지역실시 · 참가교 : 109개교 · 참가인원수 : 888명 - 연간특별조사 언론보도 · 10개이상 신문기고 - 지방 라디오 · 2회방송(KBS 835정보센터) - TV 대담프로그램 · CMB 충청방송 	<ul style="list-style-type: none"> - 찾아가는 응답자 간담회 실시 · 농가경제조사 지역 등(10회) (도사무소 1회, 천안 4회, 보령 3회, 서산 2회) - 마을방송 50회(경찰 10회, 사회통계조사 20회, 농업기본통계조사 20회) - 어린이통계교실 개최 : 2회 <봄> 2004. 2. 27(89명) <여름> 2004. 7. 30(60명) <대전, 천안, 보령, 서산지역> · 참가교 : 90개교 · 참가인원수 : 864명 - 대전, 천안, 보령, 서산 지역확대 · 참가교 : 81개교 · 참가인원수 : 743명 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 어린이통계교실 개최(2회, 118명) - 봄 방 학 : 2005. 2. 25(금), 57명 - 여름방학 : 2005. 7. 29(금), 61명 ◦ 어린이통계경진대회 - 대상학교 : 95개 학교 - 참가인원 : 856명 - 일시 : 2005. 7. 10(일) ◦ 중학교통계경진대회 - 대상학교 : 94개 학교 - 참가인원 : 658명 - 일시 : 2005. 6. 12.(일) ◦ 월간 보도자료 작성(48회) - 소비자물가, 고용동향, 산업활동동향, 대형소매점판매동향 ◦ 연간 보도자료 작성(5종) - 대전충남지역 2005 청소년통계 결과(2005. 06. 27)

		<p>(CMB시사매거진 프로에 출연하여 통계중요성 및 신표본조사 응답자에게 조사협조 당부 등 홍보(소장)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 산업·고용·물가 보도자료 작성 <ul style="list-style-type: none"> · 매월공표 36회 - 대전·충남지역 경제·사회 변화상 보도 		<ul style="list-style-type: none"> - 대전충남지역의 통계로 보는 여성의 삶(2005. 08. 16) - 통계로 살펴본 대전충남지역 경제사회 변화상(2005. 09. 13) - 대전충남지역 출생·사망통계결과(2005. 10. 17) - 대전충남지역 고령자통계(2005. 11. 28) <p>◦ 언론매체 홍보실적(총 686회)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 각종 기고문 및 방송 홍보(33회) - 월별경상업무 및 연간조사 보도자료 홍보(624회) - 기타 홍보(24회) - 라디오 및 지역 방송과의 인터뷰(5회) <p>◦ 자매결연 활동실적</p> <ul style="list-style-type: none"> - 조사지역 자매결연 초등학생 현장체험학습(장고도, 고대도) ·일시 : 2005. 10. 20(목)~10. 21(금) ·참가인원 : 34명 ·장소 : 천안 독립기념관 - 각 출장소 어린이통계교실 운영실적(총 3개 학교, 연인원439명) <p>◦ 어려운 응답자 이웃돕기 실적(총 40회)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 불우가구 돕기(17회)
--	--	---	--	--

				<ul style="list-style-type: none"> ·설날(가구당 50,000원) ·추석(가구당 50,000원) (도사무소 8가구, 출장소 9가구) - 연말연시 이웃사랑 돕기(9회) (도사무소 4가구, 출장소 5가구) - 나눔회 이웃돕기(14회) (매월 가구당 50,000원 지원) ◦ LED 전광판 설치를 통한 홍보 극대화 <ul style="list-style-type: none"> - 충남통계사무소, 천안출장소 2곳 설치 ◦ 각종 대회 참여 홍보 <ul style="list-style-type: none"> - 마라톤 동호회 홍보활동 ·중앙부처대항(천안)등 7회 출전 ·제109회 보스톤마라톤대회 완주(4명) - 인구주택총조사 홍보활동 ·강경젓갈축제를 통한 홍보 ·아좁마대축제를 통한 홍보 ·엑스포지상군페스티벌을 통한 홍보
--	--	--	--	---

7) 조직경영관련

kpi	실 적(2001)	실 적(2002)	실적(2004)	실적(2005)
<p>예산운영 적정성, 책임운영 기관 평 가점수</p>	<p>○ 기업회계방식으로 결산 - 대차대조표 - 손익계산서 등</p> <p>○ 통계서비스현장 제정 - 실천결의 대회 완료(12, 14) - 관보게재(제14979호)(12, 17)</p> <p>○ 책임운영기관 연찬회 개최 - 일시 : 7. 27 ~ 28(1박2일) - 장소 : 충남지방공무원 교육원 - 내용 : 책임운영기관실시의 문제점과 개선방안 등 토의</p>	<p>- 2002년 사업운영계획 수립 및 평가보고서 작성 - 현장통계조사(임시조사원) 인력운영 방안에 관한 연구자료 작성(소장)</p> <p>- 회계담당공무원교육이수 · 팀장 1회, 실무자 1회</p> <p>- 능력위주의 인사평가 · 7급 팀장담당(산업, 물가, 서비 스, 고용, 가계)</p> <p>- 여직원 불이익 해소 · 사회과장 및 팀장 모두 여직원 배치(고용, 가계, 농수산)</p> <p>- 통계서비스현장 : 교육 실시 4회</p> <p>- 복무점검 확인 · 사업체, 가구 : 17회</p> <p>- 연찬회 실시(1박2일) · 일시 : 2002. 9.6 ~ 9.7 · 장소 : 부여청소년수련원 · 내용 : 현장통계조사의 문제점 및 개선방안 등 토의</p>	<p>- 연찬회시 현장실천 결의대회 (2004. 5. 10) - 교육 실시 : 6회(서무과장)</p> <p>- 연찬회 실시 · 일시 : 2004. 5.10(월) ~ 5.11 (화) · 장소 : 오서산(청양군 청리면소재) · 내용 : 전직원 혁신대토론회 개최 · 특강 지식정보화사회와 통계(최종 후 교수) 변화와 개혁시대에 부응하는 지방사무소의 역할(김해수국장) 현장조사환경 이대로 계속될 것인가?(소장)</p>	<p>○ 업무수행방식(혁신업무)의 개선 - 가구부문 e-mail 조사 실시 ·추진배경 : 최근 조사환경은 맞벌이 및 단독가구의 증가로 낮에는 부재가구가 많아 면접조사 어려움 ·기대효과 : e-mail을 통한 직접조사를 통하여 정확성 및 신뢰성제고</p> <p>- 전 직원이 참여하는 혁신연찬회 개최 ·일시 : 2005. 4. 28~29(1박2일) ·장소 : 대전동구 청소년수련원 ·참석대상 : 150명(임시조사원포함)</p>

7) 국제교류협력 및 외국어

kpi	실 적(2001)	실 적(2002)	실적(2004)	실적(2005)
	<ul style="list-style-type: none"> - 해당사항 없음. 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 충남통계-연변통계국 국제협력 협정체결 <ul style="list-style-type: none"> - 일시 : 2002. 12.15(일) - 통계협정 체결내용 · 통계행정 : 현장표본 조사방법 · 경제통계 : 산업통계조사 및 산업총조사 · 사회통계 : 사회통계조사, 인구주택총조사, 농업통계조사 · 방문자 : 소장 등 6명 	<ul style="list-style-type: none"> - 충남통계-길림성통계국간 국제 협력 협정체결 및 상호방문 <ul style="list-style-type: none"> <한국방문단> <ul style="list-style-type: none"> · 일시 : 2004. 8.16~8.21(6일간) · 대표단 : 이영구소장 등 8명 · 조인식 : 2004. 8. 17, 10:00 (길림성통계국) · 양국회의 내용 : 길림성역사, 조직, 인력 등 설명 <중국방문단> <ul style="list-style-type: none"> · 일시 : 2004. 10.25~10.31(6일간) · 대표단 : 강국군국장 등 8명 · 양국회의 내용 : 조사체계, 불응가구처리 방안, 답례품 지급 등 (경제통계 : 광공업, 물가 등) (사회통계 : 가계조사, 경찰 등) - 중국어강좌 실시로 외국어 실력배양 <ul style="list-style-type: none"> · 매주 3회(월, 수, 목) · 시간 : 18:00~19:00 · 강사 : 중국어선생(샤칭) · 수강생 : 15명 내외 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 충남통계-길림성통계국간 국제 통계협력회의 <ul style="list-style-type: none"> <한국방문단> <ul style="list-style-type: none"> · 일시 : 2005.6. 19.~6. 25.(7일간) · 대표단 : 경제조사과장(강학구) 외 7명 <중국방문단> <ul style="list-style-type: none"> · 일 시 : 2005. 8. 21~8. 27(7일) · 대표단 : 길림성통계국 처장 외 7명 ◦ 양기관간 통계조사 과제 심층 토론 성과 <ul style="list-style-type: none"> - 소비자물가, 경제활동인구등 업무 비교 - 조사결과 정확도 검토방안 - 응답자외의 유대관계 강화 등

8) 사무환경 개선

관련 kpi	실 적(2001)	실 적(2002)	실적(2004)	실적(2005)
직원만족 목표달성 도	- 해당사항 없음	<ul style="list-style-type: none"> - 화장실 개·보수 <ul style="list-style-type: none"> · 도사무소 - OA사무기 설치 <ul style="list-style-type: none"> · 보령, 서산출장소 - 천안출장소 신축예산 확보(660백만원) <ul style="list-style-type: none"> · '03 : 265백만원, '04 : 395백만원 	<ul style="list-style-type: none"> - 천안출장소 청사 신축 <ul style="list-style-type: none"> · 소요예산 : 816백만원 · 대지 319평, 건평 232평 · 준공일 : 2004년 7월 - 상주근무센터 활용 극대화 <ul style="list-style-type: none"> · 2003년 6명 → 2004년 9명 - 출장소 직원숙소 마련 <ul style="list-style-type: none"> · 천안출장소(아파트 15평, 2채) · 보령출장소(아파트 15평, 3채) · 서산출장소(아파트 25평) 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 도사무소 신축 계획수립 (통계교육원과 합동청사) <ul style="list-style-type: none"> - 총사업비 : 80억원 내외 예산확보 - 2006. 12. 착공 - 2009. 6. 준공 ◦ 서산출장소 청사 매입 및 리모델링 공사 예산확보 <ul style="list-style-type: none"> - 총사업비 : 407백만원 - 2006 상반기 매입 - 2006 하반기 리모델링 ◦ 사무환경 개선사업 실적 <ul style="list-style-type: none"> - 청사환경 개선 부문 <ul style="list-style-type: none"> · 기획과 사무공간 개선공사 · 보령출장소 OA시스템 구축 및 순간온수기 설치 - 사무환경 개선 부문 <ul style="list-style-type: none"> · 노후 pc(53대), 프린터(18대) 교체 및 기타 전산장비 구입 · 냉난방기 구입·설치

				<ul style="list-style-type: none">- 복지향상을 위한 시설 개선 부문·도사무소 휴식 공간 재정비·천안출장소 직원복지 향상을 위한 운동기구 구입·도사무소 주차장 확장공사
--	--	--	--	---

9) 사기진작

관련 kpi	실 적(2001)	실 적(2002)	실적(2004)	실적(2005)
직원만족 목표달성 도	-해당사항 없음	<ul style="list-style-type: none"> - 체육대회 및 산행 < 통계청장기 전국 볼링대회 주관 > · 일시 : 2002. 10. 12(토) · 장소 : 천안 풍산볼링장 · 참가팀(명) : 11개사무소(130명) · 결과 우 승 : 충남사무소 준우승 : 경기사무소 - 동호회활동 · 마라톤: 중앙부처대항(상암 마라톤) 등 15회 출전 · 등산 : 시산제 등 12회 실시 · 축구 : 사무소대항참가(통계의 날) · 국화 : 국화품평회개최 · 볼링 : 전국볼링대회주관 · 배드맨턴:본청합동정기 대회개최 · 헬스 : 체력단련실 장비보강 - 팀별 출장소별 MT 실시 · 경제과(산업, 물가, 서비스) 각회 · 사회과(고용, 서비스, 물가) 각회 · 출장소 2회(총6회) · 서무과 1회 	<ul style="list-style-type: none"> - 전직원 체육행사 실시 · 목적 : 정규직원과 경상직원, 도사무소, 출장소간 직원 체력증진 및 일체감 조성 · 일시 : 2004. 5. 11(화) · 장소 : 오서산(청양군청리면소재) · 주관 : 보령출장소 · 내 용 : 족구, 합동세기차기 등 - 동호회활동 활성화 · 마라톤 중앙부처대항(천안) 등 13회 출전, 폴코스(42.195km) 완주자 9명 보스톤마라톤 출전자격(4명) 획득 및 울트라마라톤 완주(2명) · 등산 : 시산제 등 10회 실시 · 축구 : 통계의 날 사무소대항 준우승 · 국화 : 국화품평회개최 · 볼링 : 전국볼링대회 준우승(인천) · 배드맨턴 : 본청 합동 정기대회개최 · 헬스 : 체력단련실 정비지원 - 팀별, 출장소별 MT 실시(14회) · 경제과 3회(산업, 물가, 서비스 각회) 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 직원 氣살리기 지원 - 전 직원의 생일에 문화상품권(161명, 10,000원씩)을 지급 - 동호회 및 학습동아리 등 지원금 지급 (7,800천원)

			<ul style="list-style-type: none"> · 사회과 5회(고용1,2, 가계1,2, 농수산 각1회) · 출장소 6회(천안3회, 보령1회, 서산2회) - 모범 우수사례발굴자 및 보도자료 담당자 우대 · 책임운영기관 우수기관 근무자 미국, 캐나다 선진국 연수(1명) · 우수사례직원 및 보도자료 담당자 베트남 해외연수(2명) · 불성실한 현장조사 사유서 징구 및 인사조치(출장소) 	
--	--	--	---	--

10) 기타

kpi	실 적(2001)	실 적(2002)	실적(2004)	실적(2005)
	<ul style="list-style-type: none"> - 해당사항 없음 	<ul style="list-style-type: none"> - 여직원회 봉사활동 <ul style="list-style-type: none"> · 사랑의집(양로원)을 매월방문하여 목욕, 청소 등 실시 - 소년소녀가장돕기(등불회) <ul style="list-style-type: none"> · 매월 50,000원 지원 - 조사가구 불우이웃돕기(12회) <ul style="list-style-type: none"> · 불우조사가구돕기 (매월 50,000원 지원) - 남원경사랑모임(동료직원 돕기) <ul style="list-style-type: none"> · 매월 263,000원 지원 - 대보름행사(웃놀이, 제기차기, 투호놀이 등) <ul style="list-style-type: none"> · 전직원 참여 - 장미축제 : 120명 참가 <ul style="list-style-type: none"> · 전직원 및 임시조사원 · 통계유관기관(시청, 도청, 구청 등) · 응답자 등 	<ul style="list-style-type: none"> - 여직원회 봉사활동 <ul style="list-style-type: none"> · 사랑의집(양로원)을 매월방문하여 목욕, 청소 등 실시(12회) · 식기세척기기증(3백만원) · 여직원회 통계청자원봉사대상 수상(상패 및 50만원상금) - 소년소녀가장돕기(등불회) <ul style="list-style-type: none"> · 매월 50,000원 지원(12회) - 조사가구 불우이웃돕기(12회) <ul style="list-style-type: none"> · 불우가구 돕기(12회) (매월 50,000원 지원) - 설날(가구당 50,000원씩), 추석(가구당 50,000원씩) 불우이웃돕기 (도사무소 20가구, 출장소 6가구) - 남원경사랑모임(동료직원 돕기) <ul style="list-style-type: none"> · 매월 161,000원 지원 (소장 등 36명 참여) - 대보름행사(2월) <ul style="list-style-type: none"> · 전직원(경상직원 포함) 모두가 참가하여 팀별 웃놀이, 개인별 제기차기, 투호놀이 행사실시 	

			<ul style="list-style-type: none"> - 장미축제(5월) · 조사현장에서의 어려움을 격려하고 상호이해하며 대화의 장을 마련하여 직원사기진작 토록 함 · 국화재배기술 습득 및 사무실 환경 미화 주력 - 전직원 정밀신체검사 실시(12월) · 종합검진을 통하여 평소 알지 못 하던 지병을 발견토록 하여 조기치료 및 예방에 힘쓰도록 함 	
--	--	--	--	--