

121106

한국감정원



❖ **총괄 요약표**

평가범주	지 표 명	비계량		계량		합계	
		가중치	등급	가중치	득점	가중치	득점
리더십· 책임경영	1. 리더십	5	B <sup>+</sup>			5	4.000
	2. 책임경영	3	B <sup>o</sup>			3	2.100
	3. 국민평가			5	4.876	5	4.876
	4. 사회적 기여						
	(1) 사회공헌	2	B <sup>+</sup>			2	1.600
	(2) 정부권장정책			5	3.758	5	3.758
경영 효율	1. 업무효율			8	6.184	8	6.184
	2. 조직 및 인적자원관리	4	B <sup>+</sup>			4	3.200
	3. 재무예산관리 및 성과						
	(1) 재무예산관리	4	B <sup>o</sup>			4	2.800
	(2) 재무예산성과			6	4.917	6	4.917
	(3) 계량관리업무비			2	2.000	2	2.000
	4. 보수 및 성과관리						
	(1) 보수 및 성과관리	4	B <sup>+</sup>			4	3.200
	(2) 총인건비 인상률			4	4.000	4	4.000
	5. 노사관리	3	B <sup>+</sup>			3	2.400
주요 사업	1. 공적평가사업	4	A <sup>o</sup>	9	8.779	13	12.379
	2. 가격공시사업	2	B <sup>+</sup>	4	4.000	6	5.600
	3. 부동산조사통계사업	5	B <sup>+</sup>	11	11.000	16	15.000
	4. 보상수탁사업	4	B <sup>o</sup>	6	6.000	10	8.800
전체 합계		40		60		100	

## I 리더십·책임경영

### 1. 리더십

- 기관은 제2창업으로 기관의 핵심적 업무가 새롭게 설정됨에 따라 기관의 미션과 비전을 수정, 보완할 필요가 있다는 전년도 경영평가단의 지적사항에 대하여 신경영방침을 중심으로 재정립 작업을 진행하였다. 제2의 창업 실행력 강화를 위한 경영패러다임 전환을 위해 새로운 미션, 비전과 기관의 주요업무의 연계성을 명확히 하고 강화하는 작업을 수행한 점이 인정된다. 이 같은 기관의 노력은 공적 기능을 강화할 것을 강조하는 정부의 정책에 맞추어 분산된 부동산 정보를 일원화하고 국가공간정보 데이터의 체계적 관리를 위한 것으로 기관의 미래 발전을 위한 초석을 다지는 작업이라고 평가된다.
- 기관은 부동산 조사, 평가, 통계 전문기관으로 전환하면서 과거 감정평가 서비스를 제공하는 역할에서 정부의 정책을 지원하는 역할로 주요기능을 재정립하는 등 사업의 지향점을 새롭게 정립하였다. 특히 공시가격의 신뢰도를 향상하기 위하여 부동산 통계를 작성, 공표하여 감정평가의 공정성을 제고하는 역할은 민간 감정평가 시장의 안정과 신뢰를 위해 공공기관으로서 반드시 추진해야 할 과제라고 판단된다. 기관장은 이러한 전환 과정을 성공적으로 완수하기 위해 기관의 핵심가치를 공정성, 전문성, 윤리성으로 설정 하였는바, 이러한 세 가지 핵심가치는 기관이 사업추진 과정에서 구성원들에게 훌륭한 가치로서 활용될 것이라 판단된다. 한편 기관은 부동산 시장의 허브로서 기능을 기관의 경영목표로서 설정하고 부동산통계정보시스템을 구축하는 하는 등의 노력을 경주하였다.
- 한편 기관의 제2창업으로 인하여 기존의 감정평가 사업에서 수익이 대폭 감소함에 따라 기관은 공공분야에서 새로운 업무 영역을 개발하는 노력을 경주하였다. 공적평가 사업, 감정평가 타당성 조사, 감정평가정보체계 구

- 축, 부동산 통계 작성 사업, 녹색 건축물 인증사업을 핵심 신사업으로 설정하였다. 그 가운데 녹색건축물인증사업, 국가재정사업 표본평가, 보상평가서 검토 등은 우선 사업화를 추진한 것이 인정된다. 그러나 공공사업의 매출비중을 2011년 39%, 2012년 56%로 설정하고 있어 비공공사업에서 나머지 매출을 창출해야 하는 상황인바, 이 부분에서도 새로운 사업영역 확보 및 매출 창출이 절실하다고 판단된다.
- 제2창업이라는 관점에서 기관은 사업구조 포트폴리오 가운데 조사통계에 많은 인적, 재무적 역량을 동원하고 있으며, 조사통계 자료를 데이터베이스화 하여 향후 국가정책에 필요한 자산평가에 중요한 기반으로 활용할 것으로 보인다. 그러나 기관은 이러한 데이터베이스를 구축함과 동시에 한편으로 이를 활용하여 기관의 성장을 이끌 수 있는 비즈니스 모델을 시급히 개발해야 할 것으로 판단된다. 제2창업 도입기 (데이터 구축), 제2창업 성숙기 (비즈니스 모델 구축), 지속성장경영 실현 (지식자산 수익기관화)라는 3단계로 제2창업 로드맵을 제시하고는 있으나, 2012년에서 시작하여 2015년을 거쳐 2022년에 이르러 완성된다는 현재의 계획은 시급한 기관의 현실에 비추어 너무 완만한 계획이라고 평가되며, 데이터베이스를 활용한 비즈니스 모델 등 비공공부분에서도 기관의 수익모델을 시급히 창출해야 할 것으로 판단된다.
  - 기관은 중장기 전략목표 및 과제를 달성하기 위해 지속성장 추진위원회를 설치하여 신규사업 발굴, 지속성장 계획을 수립하였고, 정보화 추진위원회를 구성하여 기관 이전에 따른 전산 이전 계획 수립과 데이터베이스 구축전략을 마련하는 등 조직적이고 체계적인 노력을 경주한 것이 인정된다. 이와 함께 녹색건축물 인증기관 지정, 국가통계기관 지정 등은 이러한 노력이 가시적으로 나타난 성과이며, 기관의 신규 사업을 추진하기 위한 중요 교두보로서 중요한 의미를 가진다고 평가된다. 또한 기관의 업무에서 조사 및 통계의 중요성이 강하게 대두됨에 따라 이 분야에 대한 내부훈련을 강화한 것이 인정되며, 신규 통계전문 인력 확보를 위해 노력하고 있는 것이 인정되나, 전문 인력의 이탈방지를 위한 방안도 모색되어야 할 것이다.

- 제2차업에 따라 기관은 내부 이해관계자와 새로운 가치체계를 공유하고 전파하기 위한 노력을 경주한 바, 3차에 걸쳐 전 직원 대상 워크숍을 개최하여 기관 구성원 사이의 공감대를 형성하고자 한 것이 인정된다. 특히 기관의 공적업무 강화로 인하여 내부 구성원 가운데 과거에 비해 업무의 강도가 커지는 경우가 발생하거나 과거에 비해 업무의 중요성이 하락하는 경우가 발생하는 등 급격한 변화로 인해 내부 갈등의 요소가 상존하고 있는 바, 내부 구성원들이 기관의 새로운 변화를 수용하고 이에 따라 자신의 역할을 재정립하는 것이 매우 필요한 상황에서 가치체계 공유를 위한 기관장의 지속적인 소통은 매우 적절한 정책으로 보인다. 그 결과 기관 구성원의 비전, 전략 공유 수준, 내부고객 만족도 등이 전년에 비해 향상된 것으로 판단된다.
- 기관은 외부 이해관계자에 대한 긴밀한 협조체계를 구축하고 기관의 새로운 업무와 역할에 대하여 공유하고자 하는 노력을 경주한 바, 정부의 감정평가 시장 선진화 정책을 적극 추진하는 한편, 국회를 대상으로 업무 설명회를 개최하고 하우스 푸어 등 주택문제 개선을 위한 세미나를 개최하는 등 이해관계자의 기관에 대한 정책이해도를 높이고자 하였다. 또한 고객제안 제도의 운영, 감정평가 경진대회 등을 개최하여 일반 국민들의 기관의 이해도를 높이고자 하였다. 또한 기관의 정체성을 확보하기 위한 브랜드 이미지 개선을 위한 작업도 추진한 것이 인정된다. 그러나 기관의 제2차업을 뒷받침 하는 법률 개정이 이루어지지 않아 법적인 불확실성이 상존하고 있는 바, 기관은 이러한 불확실성을 제거하기 위해 정부와 협조하여 법적 안정성을 확보하기 위한 정책을 지속적으로 추진해야 할 것으로 판단된다.
- 기관은 주요 현안과제를 선정하기 위하여 외부환경과 내부역량을 분석하고 이를 기초로 중요 과제 가운데 현안 과제를 선출하는 등 체계적인 노력을 전개한 것이 인정된다. 특히 현안과제의 우선순위를 판단함에 있어서 일면적인 분석을 지양하고 전략연계성, 정부정책 부합성, 시급성, 실현가능성 등을 고려하면서 기관장이 경영철학에 따라 최종적인 판단을 하는 다면적 분

석을 시행한 것은 바람직한 경영관리라고 인정된다. 또한 선정된 현안과제를 관리하기 위해 기관장은 책임단위 별로 수행목표를 부여하고 이에 대한 성과평가를 시행하는 등 적극적인 노력을 경주한 것이 인정된다.

- 기관은 열린고용, 동반성장 측면에서 정부정책을 적극적으로 실현하기 위하여 고졸자 채용을 위한 구체적인 계획을 수립하여 2012년에 우수고등학교와 산학협동 MOU를 맺고 고졸인턴 14명과 정규직원 1명을 채용하였으며, 2013년에는 고졸인턴 및 정규직 채용을 확대하려고 추진하고 있는 것이 인정된다. 기관이 중소기업과 동반성장을 위하여 중개업체, 관련 중소기업 등의 필요를 분석하고 이에 따라 지원과제를 도출하여 추진한 것은 바람직한 정책집행으로 인정된다. 또한 인구의 날 국민포상, 보건복지부장관 표창 수상에서 보여지 듯 기관의 구성원 개인들도 사회봉사에 적극 참여하는 등 사회봉사에 솔선수범한 것이 인정된다.
- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 리더십을 위한 기관의 노력을 “B<sup>+</sup>”로 평가한다.

## 2. 책임경영

- 기관은 전년도 평가단의 지적에 대하여 적절한 조치를 취하여 일부 긍정적인 성과가 있었던 것으로 평가된다. 외부청렴도와 부패방지시책 평가결과가 ‘보통’ 수준에 머물고 있어서 개선이 필요하다는 지적에 대해서 기관은 제2창업 수준에서 필요한 청렴도 개선을 위하여 공직생애주기별 청렴교육을 실시하고, 업무추진비 공개범위를 확대하는 등의 투명성을 강화하였다. 또한 부정부패 근절을 위한 전사적 예방활동을 전개하여 5대 중점테마감찰, 내부신고 강화 등의 노력을 기울인 것은 긍정적인 노력으로 인정된다. 그 결과 외부청렴도가 소폭이지만 전년도 9.06에서 9.15로 상승하였고 종합청렴도의 순위도 크게 상승한 점은 바람직한 성과로 인정된다.

- 기관은 전년도 내부감사결과에 대한 공개활동이 미흡하고, 지적사항에 대한 사후관리 및 예방활동이 미흡하다는 지적을 받았다. 이에 대해서 기관은 내부감사결과 정보공개를 확대하여 세부적인 감사결과까지 공개하는 노력을 기울였다. 또한 감사결과를 감독기관에 철저하게 보고하였고 반복 지적사항에 대해서는 분기별로 전파 및 공유를 실시하였고 감사성과 분석결과를 차년도 감사계획에 반영하는 노력을 기울인 것은 바람직한 것으로 인정된다. 취약분야에 대한 체계적인 내부건제시스템을 운영하기 위하여 리스크 관리시스템 및 e-감사시스템을 활용하여 상시점검을 함으로써 불합리한 제도를 25건 개선하고 예산절감 2.4억 원을 절감하는 등의 성과를 거둔 것은 긍정적인 것으로 인정된다.
- 기관은 전년도 내부감사 품질평가를 실시하여 내부감사시스템과 감사활동 전반에 대한 효과성을 점검하여 개선방안을 모색할 필요가 있다는 지적을 받은 바 있다. 이에 대해서 국제기준에 따른 내부감사품질평가를 실시하고, 감사전문성 확충을 위하여 중장기 감사인력 육성 로드맵을 수립하였으며, 감사의 권한과 의무수행을 위한 독립성 확보를 제도화하는 노력을 기울인 것은 긍정적으로 평가된다.
- 기관은 제2창업 실행력을 강화하기 위하여 윤리경영시스템을 구축하고, 윤리경영 목표달성을 위하여 윤리경영위원회 설치, 반부패추진위원회 운영, 경영진 1인당 연간 15시간 이상 교육을 실시하는 등 노력을 기울인 점이 인정된다. 그 결과 국민권익위원회가 실시한 청렴도 조사결과에서 외부청렴도가 전년대비 9.15로 올라간 것과 그 결과 종합청렴도에서 전년도 수준에서 9.0으로 유지된 것은 성과로 인정된다. 이와 관련하여 업무추진비 공개범위를 확대하여 월별 업무추진비 집행관련 세부내역을 공개한 것은 경영진의 윤리의식 향상을 위한 노력의 성과로 인정된다.
- 이사회 활성화를 위하여 이른바 3S 추진체계를 마련하여 경영정보 제공, 현장참여, 연수, 소위원회 중심의 사전협의회 운영, 상시 경영제언 모니터링, 이사회방 운영 등을 실시한 것은 바람직한 것으로 인정된다. 이러한



- 시도를 통하여 이사회 보고안건이 전년대비 57% 증가하고, 소위원회 안건 역시 전년대비 17% 증가하고, 경영제언 반영률 제고 역시 전년대비 56% 증가한 것은 바람직한 성과로 인정된다.
- 국가정보원이 실시한 정보보안 실태관리에서 비록 최종평가점수는 낮으나, 침해사고 대응체계 분야에서만은 전년도 62.50에서 2012년도 89.09로 크게 향상된 것은 기관이 침해사고에 대비하기 위하여 많은 노력을 기울인 성과로 인정된다. 그러나 정보관리실태 조사결과에서 최종평가점수가 65.94로서 전년도 72.22보다 현저하게 떨어진 점은 시급한 보완이 필요한 것으로 판단된다. 더욱이 이러한 사이버 보안 최종평가점수는 공기업 II 유형에서 거의 최하위 수준인데다가 6개 평가분야에서 침해사고 대응체계만 제외하고는 모든 영역에서 60점대를 보이고 있어서 기관 차원의 획기적인 대응과 전략수립이 시급한 것으로 판단된다. 다만 기관이 본점 지방이전에 대비하여 정보화 전략계획을 수립하고 정보보안 강화를 위한 노력을 기울인 점은 인정된다.
  - 기관은 국민권익위원회가 주관한 청렴도 조사결과에서 내부청렴도가 2010년 9.06에서, 2011년 8.84, 그리고 2012년 8.57로 계속 떨어지고 있다. 기관이 제2창업 실행력 강화를 위하여 윤리경영시스템을 운영하고 윤리경영 실천활동을 적극적으로 실천하고 있음에도 불구하고, 이같이 내부청렴도가 3년 연속 하락하는 것에 대한 원인진단과 대응전략을 체계적으로 수립하는 노력은 상대적으로 부족한 것으로 판단된다. 윤리경영은 오랜 시간 동안 체계적인 중장기 전략 하에 실행이 되어야만 구성원들의 의식과 업무에 내재화가 되기 때문에 내부청렴도 증진을 위한 적극적인 노력을 기울일 필요가 있는 것으로 판단된다.
  - 현재 기관이 운영하는 위험관리시스템은 예산, 재무 등 경영정보, 보상 사업현황 등의 사업정보, 전자결재 등 그룹웨어, 경영공시 등 홈페이지 등으로 국한되어 있다. 이는 기관이 향후 제2창업으로 의욕적으로 추진하는 데이터베이스 지식자산화 관련된 위험관리시스템과는 관련성이 거의 없어 위험에 대하여 가지고 있는 기관의 인식이 현저하게 낮은 것으로 판단되

기 때문에 이 부분에 대한 개선이 필요한 것으로 판단된다.

- 기관은 비상임이사의 책임경영 주요성과를 불필요할 정도로 과도하게 과대계상하고 있어서 이 부분에 대한 개선이 필요하다. 즉, 비상임이사의 책임경영 결과로서 기관의 종합청렴도가 전년도 28위에서 2012년도 4위로 향상되었다고 주장한 점, 국민권익위원회 반부패 경쟁력 평가에서 전년도 ‘보통’ 수준에서 2012년도 ‘우수’로 향상되었다고 주장한 점, 그리고 공기업 지속가능지수가 전년도 28위에서 2012년도 10위로 향상되었다고 주장하는 것은 지나친 비약이고 근거가 모호한 것으로서 개선이 필요한 것으로 판단된다.
- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 책임경영을 위한 기관의 노력을 “B”로 평가한다.

### 3. 국민평가

#### 가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
$고객만족도 \times 0.9$ $+ 국민체감도 \times 0.1$	목표부여	100	고객만족도 93.645 국민체감도 49.077	97.523	5	4.876

#### 나. 평가내용

- 기획재정부 주관 「공공기관 고객만족도 조사」 결과를 이용하여 공기업·준정부기관의 고객만족도 및 국민체감도 수준과 개선 실적을 평가하는 지표로서, 고객만족도 조사와 국민체감도 조사를 9:1의 비율로 합산하여 평가하였다.
- 2012년도 국민평가 실적은 고객만족도, 국민체감도 각각 평점 100점과 75.226점을 기록하여 4.876점을 득점하였다.

#### 다. 항목별 원인

- 고객만족도 평점은 고객만족도 지수와 지수의 전년대비 향상도를 4:6의 비율로 합산하여 산출하였으며, 평가년도 고객만족도 조사결과는 93.645점이며, 평점은 100점을 득점하였다.
- 국민체감도 평점은 국민체감도 지수와 지수의 전년대비 향상도를 4:6의 비율로 합산하여 산출하였으며, 평가년도 국민체감도 조사결과는 49.077점이며, 평점은 75.226점을 득점하였다.

#### 라. 추세분석

- 고객서비스 강화를 통한 고객중심 업무프로세스 개선, 대국민 홍보 강화 등을 통하여 고객만족도 지수는 2007년 이후 2010년을 제외하고 꾸준히 상승하였으며, 국민체감도 지수는 2010년 이후 꾸준히 증가하는 추세이다.

## 4. 사회적 기여

### (1) 사회공헌

- 기관은 2011년도 경영평가단의 지적을 수용하여 기관 설립목적 재정립에 따른 일자리 창출 노력을 하였으며, 공정사회 추진전략과 실행과제 간의 정합성을 높였으며, 사회공헌지표의 성과지표를 구체화하였고, 모니터링과 환류체계도 정비하였다. 또한 사회공헌에의 자율적 참여를 위한 조직 문화의 조성을 위해 사회공헌 휴가사용을 명문화 조치를 시행하는 등 다각적인 노력을 취했다고 판단된다.
- 기관은 사회공헌지표에 체계적으로 접근하고자 새롭게 재정립된 기관의 미션, 비전 및 중장기 전략을 감안하여 ‘혁신적 CSR에 기반한 CSV 실천으로 인권경영 공유가치 창출’이라는 사회공헌 지표관리 목표를 설정하였

다. 그리고 이의 달성을 위한 추진전략과 실행과제는 물론 핵심 성과지표와 모니터링 및 환류체계를 갖춘 지표관리 체계도를 마련해 놓고 있다. 그러나 사회공헌 지표관리 목표가 다소 피상적이며, 전문적인 경영용어들로 구성되어 있기에 구성원이나 이해관계자들이 기관이 지향하는 바를 제대로 이해하기 어렵다고 판단된다. 또한 실행과제(예, 조세공정사회지원 등), 핵심 성과지표 역시 객관적인 측정이 곤란할 뿐만 아니라, 모니터링과 환류 도구로 관련 조직들의 명칭들만이 나열되어 있는 문제들은 개선되어야 할 것이다.

- 기관은 공기업 선진화 및 감정평가지장 선진화 정책에 따라 2012년도에는 국가·지자체·공공기관 이외에서 의뢰하는 감정평가 업무를 추가적으로 민간 이양함으로써 약 172명의 일자리 창출 효과를 거두었다. 이밖에 네이버 및 한국물가협회와의 업무협약을 통한 일자리 창출 실적과 투자사업 발주(본점 대구 이전 및 서울지역본부 리모델링 사업)로 인해 창출된 실적 등을 제시하고 있다. 그러나 단순 사무지원 외주화로 인해 창출되었다는 비정규직 192명은 어떤 업무들을 outsourcing 하였는지, 일자리 창출 실적은 어떤 방식으로 계산되었는지 등에 대한 근거 제시가 없는 점은 다소 아쉬운 점이라고 판단된다.
- 기관은 불공정한 의식·관행·제도 개선을 통한 공정사회구현을 위한 「공정 KAB 전략체계」를 구축하고자 전사적 노력을 기울였다. 기관은 고객 유형별 Needs 분석을 통해 과제들을 도출하여 내부과제와 외부과제로 분류한 뒤, 각 유형의 과제들을 효과적으로 수행하기 위한 전담조직들을 구축함으로써 실행력을 강화하려는 시도를 하였다. 그 가운데 자격 가점의 폐지를 비롯한 종1·2급 경력평정폐지, 자동승진제도 폐지 등으로 인해 20년간 특혜를 누려왔던 감정평가사들의 격렬한 반대를 극복하여 공정한 사내문화 정착에 기틀을 마련한 점은 긍정적으로 평가된다.
- 기관은 공정사회 및 동반성장 관련 대내 업무들을 담당하던 선진화 추진 본부에 이어 대외 업무를 담당하던 공생발전위원회를 2012년 4월에 출범

시킨 후, 2012년 6월에 지속성장추진위원회를 추가적으로 설치하였다. 그러나 이 조직에 부여된 주요 업무를 보면 일종의 비상경영위원회 성격을 지녔음에도 불구하고, 왜 동반성장 관련 지표의 실적에 제시되어 있는지 이해하기가 어렵다. 설사, 동반성장과의 관련성을 인정한다 하더라도, 공생발전위원회와 지속성장추진위원회를 유기적이고 체계적으로 관리할 수 있는 Control Tower 등도 제시되어 있지 않는 점은 개선되길 바란다.

- 기관은 은행을 동반성장의 주요 대상으로 삼고 있다. 물론 은행이 기관과의 업무유관단체임은 분명하고, 국가적 차원에서는 동반성장을 추구해야 할 기관이라는 점은 인정하지만, 은행을 동반성장의 대상으로 삼기에는 다소 부적절한 측면이 있다고 하겠다. 또한 '노사공동 동반성장 상생 기금' 조성 및 조성 과정에서의 장애를 극복한 노력 등은 긍정적으로 평가될 수 있으나, 기금조성 액수가 2012년 영업이익의 64%에 해당하는 액수는 다소 과도한 것이라 판단된다. 그리고 중소기업은행에 예치한 기관의 운영자금을 동반성장의 실적으로 제시한 것과 같은 과도한 그리고 무리한 실적 제시는 지표관리에 급급한 행위로 이해되므로, 향후에는 비용이 아닌 '땀'과 '진정성'을 기반으로 하는 사회공헌 활동을 모색하려는 노력을 요청하는 바이다.
- 사회공헌을 기관의 문화로 정착시켜 '기관의 자산화'를 시키겠다는 의도는 바람직하게 평가한다. 이러한 의도가 온전히 실현되기 위해서는 기관이 추구하려는 궁극적인 지향점, 다양한 측면에서의 기관의 현재 모습, 단계별 목표 수준, 추진 도구와 수단 등이 체계적으로 분석된 로드맵이 마련되어 있어야 할 것이다. 그러나 기관은 이러한 로드맵이나 장기적인 계획을 갖고 있지 않은 채, 극히 단편적인 조치들만 시행하고 있기에 실현가능성에 의문을 갖게 된다. 예를 들어, '사회공헌 휴가사용 명문화'를 통해 사회공헌 자율적 참여를 위한 문화조성을 하겠다고지만, 휴가사용 가능일수는 얼마인지? 추가적인 휴가인지, 기존의 휴가 일수에서 사용하는 것인지? 이를 위한 기관의 지원은 있는지? 어떻게 장려할 계획인지? 등에 대한 구체적 계획들이 수립되어야 할 것으로 판단된다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 사회공헌을 위한 기관의 노력을 “B<sup>+</sup>”로 평가한다.

## (2) 정부권장정책

### 가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
정부권장정책 평가방법	목표부여	100	75.170	75.170	5	3.758

### 나. 평가내용

- 정부정책 사업 및 법령상 의무사항에 대한 기관의 이행노력을 평가하기 위한 지표로서, 관계부처의 평가결과에 따라 실적을 산출한 바, 평점 75.170점을 기록하여 3.758점을 득점하였다.

### 다. 항목별 원인

- 상용형 시간제 근무 실적, 장애인 의무 고용, 국가유공자 우선채용, 기술개발 제품, 전통시장 온누리 상품권 구매는 목표치를 달성하였으나, 청년 미취업자 고용 실적, 중소기업제품 등 우선구매 실적은 목표 대비 다소 미달한 실적을 달성하여 전년대비 정부권장정책 이행률이 하락하였다.

### 라. 추세분석

- 청년 미취업자 정부 고용정책의 이행, 사회형편 채용 확대 및 적극적인 물품 구매노력으로 2010년 이후 정부권장정책 이행률이 증가하고 있었으나, 2012년에는 목표대비 다소 미달한 실적으로 2011년 84.540의 달성도에 서 2012년 75.170의 달성도로 3.758의 전년대비 낮은 실적을 달성하였다.

지표명	평가방법	가중치	부처평가결과	득점
1. 청년미취업자 고용 실적	목표부여	1.00	81.092	0.811
2. 상용형 시간제 근로제 운용 실적	목표부여	0.50	100.000	0.500
3. 장애인 의무 고용	목표부여	0.40	100.000	0.400
4. 국가유공자 우선채용	목표부여	0.30	100.000	0.300
5. 중소기업제품 등 우선구매	목표부여	2.00	-	1.091
5-1. 중소기업 제품	목표부여	0.25	51.742	0.129
5-2. 기술개발 제품	목표부여	0.35	100.000	0.350
5-3. 여성기업 제품	목표부여	0.40	48.996	0.196
5-4. 사회적기업 생산품 및 서비스	목표부여	0.25	21.162	0.053
5-5. 중증장애인 생산품	목표부여	0.25	48.979	0.122
5-6. 국가유공자 자활용사촌 생산품	목표부여	0.25	0.000	0.000
5-7. 녹색제품		0.25	96.000	0.240
6. 전통시장 온누리 상품권 구매		0.30	100.000	0.300
7. 온실가스 감축 및 에너지 절약 실적 (LED조명 보급 포함)		0.50	71.373	0.357
합 계		5.00		3.758

## II 경영효율

### 1. 업무효율

#### ㉠ 노동생산성

##### 가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
부가가치/평균인원 (백만원)	목표부여 (편차)	최고 : 108.076 최저 : 94.097	100.141	54.590	4	2.184

나. 평가내용

- 평균인원 대비 부가가치 창출 정도를 측정하여 기관의 노동생산성 향상 실적을 평가하는 지표로서, 평균인원 대비 부가가치를 목표부여(편차)로 평가하였다.
- 2012년도 노동생산성 실적은 평균인원당 100.141백만원으로 평점 54.590점을 기록하여 2.184점을 득점하였다.

다. 항목별 원인

- 부가가치는 손익계산서상의 세전이익과 인건비, 순금융비용, 임차료, 세금과 공과, 감가상각비 등의 합으로 구성되며 세전이익이 전년도 약 66억원에서 15억원으로 크게 감소하여 부가가치는 전년대비 약 2.9% 감소하였다.
- 평균인원은 지속적인 인력효율화로 정규직의 경우 전년대비 약 4.8명 감소하였으나, 신규업무 수행을 위한 비정규직 인력 채용으로 인하여 전체 인원은 전년대비 평균 2.4명 증가하였다.

라. 추세분석

- 노동생산성은 제도정비, 조직개편, 지속적인 경영효율화 노력 등을 통하여 2011년에는 상승하였으나, 부가가치의 감소로 인하여 2012년에는 전년대비 다소 하락하였다.

㉞ 자본생산성

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
부가가치/총자산	목표부여 (편차)	최고 : 0.831 최저 : 0.803	0.902	100.000	4	4.000



#### 나. 평가내용

- 총자산 대비 부가가치 창출정도를 측정하여 기관의 자본생산성 달성도를 평가하는 지표로서, 총자산 대비 부가가치를 목표부여(편차)로 평가하였다.
- 2012년도 자본생산성 실적은 0.902로 최고목표인 0.831을 초과 달성하여 100점을 득점하였다.

#### 다. 항목별 원인

- 부가가치는 손익계산서상의 세전이익과 인건비, 순금융비용, 임차료, 세금과공과, 감가상각비 등의 합으로 구성되며 세전이익이 전년도 약 66억원에서 15억원으로 크게 감소하여 부가가치는 전년대비 약 2.9% 감소하였다.
- 총자산은 본점 매각에 따라 발생한 단기선수금 부채와 보상수탁자금을 제외한 결과 전년대비 약 4.7% 감소하였다.

#### 라. 추세분석

- 사적평가 민간이양 및 공적기관 역할 확대에 따른 업무변화 등에 의하여 2008년을 기점으로 세전이익이 지속적으로 감소하여 부가가치 하락으로 인한 자본생산성이 하락하는 추세였으나, 2011년 및 2012년에는 보상수탁자금의 제외 및 본점 매각 단기선수금의 제외로 인한 총자산의 감소 정도가 부가가치 하락 정도보다 커서 전년대비 각각 상승하였다.

## 2. 조직 및 인적자원관리

- 기관은 전년도 지적사항인 신성장 동력 창출 노력 필요, 경영환경 상의 기회와 위협요인들에 대한 시나리오 검토, 시뮬레이션 분석을 통한 장기인력 수요예측 필요, 맞춤형 저성과자 교육훈련 프로그램 개발, 교육 투자

확대 등에 대하여 개선을 위한 상당한 노력을 기울인 것으로 평가된다. 임시조직을 전략적으로 활용하여 신사업을 발굴하고 수익모델화하고자 노력하였고, 사업포트폴리오 분석 등을 실시하여 조사 및 통계 중심의 장기 인력운용계획을 수립하였으며, 영남지역 우수 특성화고교 4개 학교와의 MOU를 체결한 것으로 확인되었다. 아울러 저성과자 교육훈련프로그램을 개발하고 이에 대한 관리시스템을 재설계함은 물론, 1인당 교육예산도 전년대비 4.5% 증액시켜 지적사항을 성실히 개선하고자 노력하였다.

- 기관은 부동산 조사통계기능과 공적평가 기능을 중심으로 핵심기능이 전환됨에 따라 지가변동률 조사와 공시업무를 담당하는 부동산공시처와 부동산조사처를 설치하고, 부동산 통계기능 강화를 위하여 부동산통계센터를 부동산통계처로 확대 개편하였으며, 공적기능 확대를 위하여 심사관리실과 공적평가처를 설치한 것은 기관의 핵심기능 변화에 상응하는 적절한 조치로 평가된다. 특히 강서, 안양, 오산, 구미 등 4개 지점을 통폐합하고 고객지원부, 감정평가부, 정보조사부를 조사평가부로 통합 개편하고, 인력 배치의 경우에도 조사통계와 공적평가 기능 중심으로 인력을 재배치한 것도 정부 위탁업무 신규 수행에 따른 조직역량 강화를 위한 노력으로 평가된다. 다만, 기존의 핵심역량과 신규 핵심역량을 보다 명확히 구분하여 개발필요 역량을 명확히 할 필요가 있으며, 조사통계 인력의 보장을 위하여 감정평가사 이외의 조사통계기능 전문가의 채용을 확대하는 것이 필요할 것이다.
- 기관은 환경변화에 신속한 대응을 위하여 선진화추진본부, 부동산가격공시업무 개선팀, 노사공동변화관리 TF 등 다양한 임시조직을 전략적으로 활용하고, 지방이전이 예정됨에 따라 본점인력을 11명 축소하였으며, 보상수익 축소에 따른 인력 재배치 등 인력의 효율적 운영을 위하여 노력하였다. 하지만, 기관 미션과 핵심기능의 변화를 감안할 때 현업부서 대비 본사 인원비율이 전년 대비 감소한 점은 긍정적으로 평가될 수 있으나, 본사 내 사업부서 대비 지원부서 인원비율이 전년도 48%로 절대적으로 높은 수준이며, 지방이전 사유 신축 등으로 추가 증가하여 52%에 달하고

- 있다. 인력의 효율적 활용을 위하여 핵심사업 중심의 인력배분을 위한 보다 적극적인 노력이 필요한 것으로 판단된다.
- 기관은 자율적인 책임경영체제 강화를 위하여 위임전결규정을 개정하여, 반/사무소 설치, 지역본부내 임시조직 설치, 보상사업부 간 인사요청권, 지역본부 내 파견권한, 지역본부 예상조정권 등을 사업본부 또는 지역본부로 위임하였으며, 이에 따라 원장의 결재 비중은 일부 감소하고 처실장 및 부(팀)장의 결재 비중이 증가한 것은 긍정적으로 평가된다. 하지만 본 부장의 결재 비중이 전년도와 비교하여 증가한 것은 신규 공적업무 증가로 인한 결과라 할지라도 권한의 하부위임 확대를 위한 추가적인 노력이 필요할 것이다.
  - 기관은 역량진단 기반 역량개발 프로세스를 연초에 정립하여 개인 및 조직에서 필요로 하는 역량강화 프로그램을 지속적으로 시행하였으며, 특히 직무전문성을 높이기 위하여 사회조사분석사 과정을 개설하고 경북대와의 MOU를 체결하여 기관의 대구이전 시 전문역량을 높일 수 있도록 사전에 계획을 수립하였다. 그리고 구성원들의 역량개발 니즈를 진단하는 시스템을 가동하여 교육프로그램을 재설계 또는 필요역량교육을 위한 노력은 긍정적으로 평가된다.
  - 기관은 조직에서 요구하는 역량수준과 현재 자신의 역량수준의 Gap 분석을 구성원 개인 스스로 진단하도록 하는 것은 바람직한 것으로 평가되나, 다면평가에 의한 역량진단으로 이루어지고 그에 따라서 교육훈련을 한 후 3~6개월 지난 다음 현업적용도를 설문조사를 통하여 확인하고 있는 바 진단의 정확성과 진단 후의 진행 상황에 대한 보완이 필요할 것으로 판단된다. 그리고 기관의 미션변화에 따른 개발역량의 무게중심이 조사통계분야로 옮겨가는 상황에서 조직차원에서의 계도에 따른 교육훈련프로그램을 운영하는 것은 긍정적으로 평가된다. 그러나 기관의 기능변화에 따라 기관구성원들이 조사통계지식을 기본역량으로 습득할 수 있도록 더욱 강화할 필요할 것이다.

- 기관은 필요역량에 대한 외부위탁교육을 실시하고 현업과 연계하여 교육 효과를 평가한 후 차후 해당 과정에 대한 외부위탁여부를 결정하고 교육을 이수한 직원들은 경영제안보고서, 논문 등을 작성하여 내부 인트라넷으로 전직원들과 공유하여 지식을 확산하는 일련의 교육프로그램의 성과 관리를 위한 PDCA 운용은 긍정적으로 평가된다. 특히 의무 연수학점 부여, 지식마일리지 연동 등 외부위탁교육 후 교육성과점수를 부서성과와 개인평가에 연계하여 운영된 점도 긍정적으로 평가된다.
- 기관은 공정한 인사를 위하여 기관장의 강한 의지가 제시되었고, 공정한 인사문화 정착을 위하여 전직원 워크숍과 상시고충처리 시스템을 운영하였으며, 종합근무평가제도를 통하여 역량중심 인사관리제도를 강화하고 발탁인사와 함께 전 직원들을 대상으로 저성과 처실점장 9명을 강등시키는 등 성과중심 인사운영을 위하여 적극 노력한 것으로 평가된다. 그러나 저성과자 선정 및 관리시스템의 재설계가 11월에 이루어져 그 실질적인 효과가 나타날 수 있도록 지속적인 점검이 필요하고, MBO를 운영하는 과정에서 부서장과 부서원간의 수시적인 의사교환과 피드백이 이루어지도록 추가적인 노력이 필요한 것으로 판단된다.
- 기관은 조직활성화를 제고를 위해 20대 신규채용자를 늘리고자 명예퇴직 제도 실시를 위하여 노사협의를 이끌어내고 취업애로계층의 고용기회 확대를 위하여 노력하였으며, 사회형평적 채용을 위하여 여성 25%, 지역인재 30% 이상 목표채용제를 도입하여 채용을 확대하였다. 그리고 중장기 인력계획을 수립함에 있어서 사업부문의 장기인력 수요를 예측하였고, 그에 따라 각 부문별로 장기수요에 연계한 채용계획을 수립하고 있는 것은 전략적 인적자원관리란 측면에서 긍정적으로 평가될 수 있다. 그리고 본점 여성부장 2명이 감정원 최초로 발탁인사된 것은 긍정적이지만, 여성팀장의 인원수가 작년에 비하여 줄어든 것을 고려하면 향후 사회적 분위기에 부합하는 인력채용계획의 수립이 필요하다고 판단된다.
- 기관은 유연근무제를 부서장평가와 조직 BSC와 연계하여 활성화시킴으로

써 전 직원의 44.3%가 이용하고 있으며, 다양한 유연근무제를 활용하고 있는 점은 긍정적으로 평가된다. 또한 가족친화적 정책의 도입도 적극적이어서 여성가족부 가족친화 최우수기관 선정, 보건복지부 주관 일·가정양립 기업문화 조성 우수기관으로 인정되었고 인구의 날 수상 등 기관의 노력이 대외적으로 인정된 우수사례로 평가될 수 있을 것이다. 특히 유연근무제 활성화로드맵을 마련하여 기관 이전에 대비한 원격근무제 기반을 마련하고자 사전적 계획을 시행하는 등의 노력을 경주한 것은 인력운영의 탄력성을 제고하기 위한 정부시책에 적극 부응하는 개선조치로 인정할 수 있을 것이다.

- 기관은 공공기관 선진화 및 경영효율화 계획에 따라 민영화 추진, 사적감정평가기능의 축소 등 기능조정, 초과현원의 해소, 정원감축 및 조직슬림화 등을 차질없이 완료하였다. 아울러 자체적인 경영효율화 계획에 따라 기능과 역할의 변화에 따른 수행조직 및 활동의 재정비, 본점의 슬림화, 공적 업무 위주로 지점의 통합·재배치 등을 통하여 총 19억 상당의 비용 절감을 위한 노력이 인정된다. 이에 따라 조사통계부문의 수익이 점차 확대되고 있으며, 고객만족도 향상, 통계개선 우수기관으로 선정되는 등 가시적인 성과가 일부 나타나고 있는 것으로 평가한다.
- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 조직 및 인적자원관리를 위한 기관의 노력을 “B<sup>+</sup>”로 평가한다.

### 3. 재무예산관리 및 성과

#### (1) 재무예산관리

- 기관은 전년도 지적사항인 손해배상 판결 관련하여 객관성과 공정성 담보되는 평가가 이루어질 수 있도록 지속적인 개선방안이 필요하다는 내용과 관련하여 타당성 조사단의 설치하여 감정평가시장의 모니터링을 통한 평

가 공정성을 강화하고자 노력하였으며 보상평가의 적정성 검토를 통한 예산 절감을 노력을 한 점은 긍정적으로 평가된다. 인력 전환배치 개선방안과 관련하여 조직재설계를 통한 인력 재배치를 통해 신규사업추진에 대한 지속가능경영 토대를 마련하였고, 사업예산·성과관리의 연계 체계 도입과 관련하여 예산성과포상제도를 도입하여 실질적 인센티브로 동기를 부여하였고 예산절감 효과를 거둔 것은 바람직한 기관의 노력으로 평가된다. 그러나 핵심성과 지표에서 단수의 재무관리 선정은 균형적인 목표달성을 하기에는 부족하므로 복수의 재무관리 지표를 선정하여 관리해야 할 것이며, 자본예산 편성 시 자체 예비타당성 검토의 방법에서 재무적 분석이 미흡하므로 타당성 분석의 고도화에 대한 방안을 마련해야 할 것으로 판단된다.

- 감정평가 기반, 수익성 중심의 기존 전략에서 부동산 조사 전문기과, 공공성 중심이라는 새로운 전략을 반영한 재무계획을 수립하고 사업구조의 개편과 연계한 예산 편성을 통해 수익예산 및 비용예산을 보다 효율적으로 관리 운용하였다. 경영환경의 불확실성과 신규공적업무 추진을 반영한 재무시나리오를 도출하였고 중도적 시나리오를 중장기 재무전략에 반영하여 목표달성을 위한 실행력을 강화한 점은 바람직하다고 판단된다. 하지만 중장기 재무계획 수립시 유관기관의 벤치마킹을 실시하였으나 이에 대한 분석 및 기관에 적용할만한 시사점을 도출해내지 못한 점은 미흡하므로 이에 개선방안을 마련해야 할 것으로 판단된다. 또한, 비관적 재무시나리오에 대비한 대응방안 수립이 미흡하고 2019년-2022년 당기순이익 급감에 대한 대응방안이 선제적으로 마련되지 않고 있어 이에 대한 개선이 요구된다.
- 2013년 건물매각완료에 따른 부채 감소 이후 양호한 부채비율 및 자기자본 비율을 유지하고 무차입상태를 유지할 것으로 예측된다. 손익전망 및 수익성 비율의 중장기 추세분석 결과 수익성비율의 악화에 따른 신성장사업의 발굴이 필요하여 재정사업 표본평가 업무, 공동주택 담보가치 선정 등 신규사업 수행에 필요한 수익원을 확보하고 수익성 증대 방안을 마련

- 한 것은 바람직한 노력으로 평가된다. 기관은 자산증가율의 상승세 저하에 대한 대응책 마련과 약화된 수익기반 확충 및 지속성장기반을 구축하기 위해 유형자산 투자계획을 수립·시행하고 있으나 해당 투자계획의 실행이후에도 총자산증가율이 0.53% 미만에 그치고 있으며 소폭의 총자산회전을 증가율이 예상되고 있어 유형자산 투자계획의 효율성을 높일 수 있는 방안이 모색되어야 할 것으로 판단된다. 또한, 신규사업의 수익원 추정에 대한 합리성을 제고해야 할 것으로 평가된다.
- 상반기에 영업손실이 발생함에 따라 지속성장추진위원회를 설치하여 11년 연속 무차입 흑자경영을 달성하였다. 수익인식시기에 대한 기납부 법인세 환급 청구 및 환급확정에 따른 유동성을 확보하고 본점사옥매각이익 및 지방이전 부동산 취득에 대한 과세특례효과 검토를 하여 과세특례회 상실을 방지하여 조세 절감효과에 기여하고 서울지역본부 리모델링 및 지점사옥 취득에 대한 세무위험을 해소한 점은 기관의 긍정적인 노력으로 평가된다. 정부정책 지원에 따른 사업구조 전환에 따라 기관은 내부통제 강화를 위한 통제 항목을 추가함으로써 내부회계관리시스템을 개선하였으며 이를 통해 매출, 자금관리, IT-시스템 보안 등의 측면에서 개선 효과가 있었고 객관성이 보장된 신용평가로 대외 신뢰도를 향상시킨 노력은 긍정적으로 평가되나 유동자산의 만기별 관리방안이 존재하지 않으므로 이에 대응방안을 마련해야 할 것으로 보인다.
  - 자산운용 관련 내규를 제·개정 하였고 보상수탁자금의 관리체계 일원화 측면으로 디지털예산회계시스템을 도입하였고 보상자금 계좌의 관리방식을 변경하여 자금 집행의 사고 개연성을 근본적으로 차단하는 등 보상수탁자금의 운용방식 개선으로 자금 집행의 위험을 방지하고자 하였다. 또한, 세부 사업(프로젝트별) 분석시스템이 미비하여 목표설정, 수익대비 비용관리 등에 대한 객관성을 확보하기가 힘든 점을 개선하고 정부위탁 사업의 증가로 인한 정산작업에 대한 효율성을 추구하기 위해 프로젝트 관리시스템을 구축한 것은 바람직한 기관의 노력으로 평가된다.

- 프로젝트 관리시스템과 회계시스템 실시간 연동으로 프로젝트별 비용과약 및 원가분석을 통한 사업성 분석이 용이해졌고, 프로젝트별 성과측정에 대한 정확성 제고 및 성과예산 편성 시 세부자료로 활용이 가능하게 된 점 등은 기관의 바람직한 노력으로 평가된다. 그러나 10억 이상의 예산 편성시에 자체예비타당성의 조사항목에서 프로젝트별 사업성 분석의 타당성 검증이 단순 비용 분석으로 그치고 있어 재무적 분석을 포함한 타당성 분석이 이루어 져야 할 것이다.
- 프로세스 개선 및 자원절감 방안과 조직 슬림화를 통해 예산을 절감하였으며 절감예산을 효율적으로 재배분하기 위해 감정평가 타당성조사, 감정평가정보체계, 지가변동률조사 등에 예산지원을 하여 보다 공정성 있는 평가와 평가의 신뢰성 확보에 기여할 수 있도록 하였다. 공기업의 지속가능 경영을 위한 부동산통계정보시스템을 개발하였고 토지 보상시 사전 표본평가 및 보상평가를 검토하여 예산 절감에 기여한 점은 긍정적으로 평가된다. 사회적 책임경영을 실현하기 위해 사회공헌 예산지원을 확대하였으나 이와 관련된 각종 예산 지원의 사후 모니터링이 체계적으로 이루어 져야 할 것이다.
- 연간 구매계획 수립에 의한 일괄구매와 지방이전 추진 T/F 운영을 통한 사전 세부 심의 및 설계변경을 통해 예산을 절감한 점은 긍정적인 노력으로 평가되나 자본예산 신청 및 집행시 타당성 분석은 더욱 고도화할 필요가 있다고 평가된다. 수의 계약을 지양하고 1천만원 이상의 수의계약시 부서 합의를 통한 적정성 검토를 하고 있으며 경쟁 입찰을 의무화에 의한 비용 절감 노력은 긍정적으로 평가된다. 계약보증금 납부 면제기준 및 입찰참여제한 완화, 중소기업 등의 입찰 적격 심사시 가산점을 부여하여 중소기업과 공생발전을 위한 제도 개선을 하였으나 계약업무 사후 점검을 통한 모니터링 강화 방안도 검토되어야 할 것이다.
- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 재무예산관리를 위한 기관의 노력을 “B”로 평가한다.



## (2) 재무예산성과

## ㉠ 자기자본비율

## 가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
자기자본/총자산	목표부여 (편차)	최고 : 0.639 최저 : 0.481	0.608	84.536	3	2.536

## 나. 평가내용

- 총자산 대비 자기자본을 측정하여 기관의 재무건전성 및 평가 신용도를 측정하는 지표로서, 총자산 대비 자기자본을 목표부여(편차)로 평가하였다.
- 2012년도 자기자본비율 실적은 0.608로 평점 84.536점을 기록하여 2.536점을 득점하였다.

## 다. 항목별 원인

- 사적평가기능 민간 이양으로 인한 수익 감소로 2012년 당기순이익은 전년 대비 70.94% 감소한 1,376백만원이며, 당기손익으로 재분류되지 않는 기타포괄손익인 2012년 보험수리적 손실 1,938백만원이 반영되어 2012년 말 자기자본은 49,936백만원으로 전년 대비 562백만원 감소하였다.
- 기관의 본점 매각에 따라 발생한 단기선수금과 보상수탁자금을 제외한 결과 2012년 말 총자산은 82,106백만원으로 전년 대비 4,041백만원 감소하였다.

## 라. 추세분석

- 자기자본은 2007년 이후 계속해서 증가하다가 사적평가기능 민간 이양에 따른 당기순이익 지속적인 감소와 기타포괄손익의 감소로 2012년에는 전년 대비 1.11%로 감소하였으나, 총자산 4.69%의 감소폭이 커서 자기자본 비율은 전년 대비 소폭 상승하였다.

## ㉠ 영업이익률

## 가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
영업이익/매출액	목표부여 (편차)	최고 : 0.141 최저 : 0.106	0.132	79.357	3	2.381

## 나. 평가내용

- 매출액 대비 영업이익을 측정하여 기관의 주된 영업활동에 의한 성과판단을 측정하는 지표로서, 매출액 대비 영업이익을 목표부여(편차)로 평가하였다.
- 2012년도 영업이익률 실적은 0.132로 평점 79.357점을 기록하여 2.381점을 득점하였다.

## 다. 항목별 원인

- 매출액은 사적평가기능 축소에도 불구하고 신규 공적업무의 안정적 기반 확보 노력을 기울인 결과, 전년대비 약 19% 증가한 100,817백만원을 기록하였다.
- 영업이익은 사적평가기능 민간 이양으로 인한 수익 감소로 손익계산서 상 영업이익은 전년도 약 5.1억원에서 2.1억원으로 감소하였으나, 경영평가성과급을 제외한 결과 영업이익은 전년대비 약 22% 증가하였다.

## 라. 추세분석

- 사적평가 민간이양으로 영업이익은 감소하였으나, 경영평가성과급의 영향을 제외한 결과 영업이익률은 전년대비 상승하였다.

#### (4) 계량관리업무비

##### 가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
관리업무비/매출액	목표부여 (편차)	최고 : 0.369 최저 : 0.453	0.316	100	2	2.000

##### 나. 평가내용

- 계량관리업무비는 기관의 관리업무비(경상경비) 운용 실적을 평가하는 지표로서, 매출액 대비 관리업무비를 목표부여(편차)로 평가하였다
- 2012년도 계량관리업무비 실적은 0.316으로 최고 목표인 0.369를 초과 달성하여 평점 100점을 득점하였다.

##### 다. 항목별 원인

- 매출액은 사적평가기능 축소에도 불구하고 신규 공적업무의 안정적 기반 확보 노력을 기울인 결과, 전년대비 약 19% 증가한 100,817백만원을 기록하였다.
- 관리업무비는 예산절감계획에 따른 지침 개정, 프로세스 개선을 통한 경비절감 방안 시행 등 예산관리통제를 강화한 결과, 전년대비 약 5.1% 절감된 31,835백만원을 기록하였다.

##### 라. 추세분석

- 매출액은 2008년 이후 유사한 수준을 유지하다가 신규 공적업무 확대 수행으로 2012년에 증가하였으며, 관리업무비는 등락을 거듭하다가 2012년에는 효율적인 예산관리통제를 실시함에 따라 전년대비 감소하였다.

## 4. 보수 및 성과관리

### (1) 보수 및 성과관리

- 전년도 지적사항을 개선하기 위한 기관의 노력은 긍정적으로 평가된다. 성과관리시스템을 적극적으로 활용하기 위하여 노력한 점, 업무기능 중심의 평가단위 분류 및 협업지표를 개발한 점, 비계량지표의 모니터링을 강화한 점, 외부전문기관을 활용하여 평가지표의 검증을 실시한 점, 업무성격·난이도·직급 등에 따른 목표를 차등 배분한 점, 외부평가위원의 평가비중을 확대하고 평가등급을 세분화한 점, 평가제도의 수용도를 제고하기 위하여 노력한 점, 코칭과 멘토링을 상시적으로 수행하고자 노력한 점 등은 기관의 긍정적인 노력으로 판단된다. 가산급은 기본연봉에 별도 포함하기보다 직무급이나 성과급으로 흡수하라는 것이 타당하다는 지적과 퇴직급 산정 기준의 부적정성을 개선하여야 한다는 지적에 대해서는 조속히 해결방안을 모색하는 것이 필요하다.
- 기관은 사용자별 맞춤형 성과관리시스템을 구축하여 운영하고 있으나 그 활용도를 높이기 위한 지속적인 노력이 필요하다고 판단된다. 2013년 시스템 업그레이드를 이유로 2013년 4월 15일 현재 성과지표와 성과목표 등이 입력되지 않아 활용하고 있지 않은 상태인데 유추하여 2012년에도 성과관리가 단절 없이 지속적으로 이루어질 수 있도록 보다 철저한 준비와 노력이 필요했던 것으로 판단된다. 코칭 및 멘토링이 오프라인에서 이루어지는 것이 일상적이지만 기록관리라는 관점과 오프라인의 보완적인 수단으로서 성과관리시스템을 활용한 코칭 및 멘토링을 강화하는 것이 필요하다고 판단되며, 이러한 노력이 성과관리시스템의 활용도를 높일 수 있을 것으로 판단된다. 상시적이고 지속적인 성과관리 문화를 확산하기 위한 방법의 하나로 기관과 사용자의 특성을 고려하여 기관 포털사이트에 주요한 전사KPI, 팀KPI, 개인KPI 등을 보여주거나 혹은 문제가 있는 KPI를 자동적으로 보여주는 방안을 고려할 필요가 있다고 판단된다.

- 2012년 성과관리의 경우 2011년 12월 내부평가 편람 개정 방향을 수립하고 2012년 1월 부·팀별 고유업무 계량지표를 확정하고 2012년 6월에 상반기 내부경영평가를 수행하는 등 팀KPI 및 개인KPI를 적기에 확정하여 단절없는 성과관리를 수행한 기관의 노력은 긍정적으로 판단된다. 성과지표의 품질을 높이기 위한 기관의 노력은 긍정적으로 인정되고, 협업지표를 효과적으로 활용하고 있으며, 향후 이러한 협업지표를 보다 확대하여 운영함으로써 성과관리의 문제점을 극복하고 조직의 성과를 향상시키는 지속적 노력이 필요하다고 판단된다. 성과지표와 성과목표의 설정 시 top-down 및 bottom-up 방식으로 내부 이해관계자들의 참여를 강화한 기관의 노력은 긍정적으로 인정되나, 이에 더하여 보완적으로 외부 이해관계자의 의견을 적극적·능동적으로 수렴하는 노력이 필요하다고 판단된다.
- 성과관리부서는 기획본부 미래전략실에 소속되어 있으며, 성과관리부서의 평가는 경영실적평가위원회에서 정부경영평가 결과를 반영하여 평가하고 있으나 성과관리의 공정성과 객관성을 제고하기 위하여 정부경영평가 뿐만 아니라 내부평가를 비롯한 내부성과관리 등 성과관리부서 고유기능에 대한 성과지표를 활용하는 방안을 모색할 필요가 있다고 판단된다. 평가체계의 공정성이 2011년 87점에서 2012년 91.6점으로 향상된 점과 그 절대적 수준이 높은 점은 기관의 긍정적인 노력으로 판단되며, 내부평가수용도가 2011년 63%에서 2012년 68%로 향상된 점은 긍정적으로 판단되지만, 절대적 수준을 더욱 향상시킬 필요가 있다고 판단된다.
- 2008년 전 직원 대상 개인MBO제도를 도입하여 시범 시행하고 2009년 5월부터 시행하고 있는 기관의 노력은 긍정적으로 판단된다. 간부직의 경우 개인성과평가는 조직평가와의 중복평가를 최소화하기 위하여 업적성과만 반영하고, 기관장 및 관할 임원에 의한 가감평가(±10점)를 통해서 개인의 성과와 기여도를 평가하고 있다. 향후 개인MBO제도의 기본 방향에 맞는 합리적이고 체계적인 방식으로 발전시키는 것이 필요한 것으로 판단된다.

- 간부직의 경우 2009년 성과연봉제를 도입하여 시행하고 있다. 성과연봉 비중(2011년 30.2% → 2012년 33.5%), 성과연봉 차등폭(2011년 2배 → 2012년 2배), 전체연봉 차등폭(2011년 30.0% → 2012년 30.9%) 모두에 대하여 정부 권고안을 유지한 점은 기관의 적극적인 노력의 결과로 판단된다. 다만 간부직 대상 성과연봉제도에 대한 수용도 조사를 실시하고 모니터링하여 지속적인 성과연봉제의 발전방안을 모색하는 것이 필요하다고 판단된다.
- 간부직의 경우 2010년 기본연봉 누적식 차등을 도입하여 2012년 2% 차등 인상률의 기본연봉 누적식 차등을 시행하였으나, 일반직의 경우 기본연봉 누적식 차등을 실시하지 않고 있으므로, 일반직까지 확대된 전 직원 대상의 기본연봉 누적식 차등을 도입하여 시행하는 방안을 모색하는 것이 필요하다고 판단된다. 직무급은 간부직의 경우 차등 직무등급 개수 7개, 직무급 비중 6.0%의 직무급을 시행하고 있고, 일반직의 경우 2010년 무보직자에 대한 직책수당을 완전히 폐지하고, 2012년 직무등급을 재분류하는 등 기관의 적극적인 노력이 인정된다.
- 복리후생제도의 만족도가 2010년 90%에서 2012년 95.1%로 향상된 기관의 노력은 긍정적으로 판단되며, 절대적 수준도 높은 수준으로 지속적으로 유지할 수 있는 노력이 필요하다고 판단된다. 보수관리 분야의 성과지표로 복리후생제도의 만족도 뿐만 아니라 성과연봉제의 수용도, 보수 수준 만족도, 보수체계 만족도 등을 고려할 필요가 있다고 판단되며, 이에 대하여 지속적으로 조사하고 모니터링하여 기관의 특성에 맞는 보수와 복지체계를 구축하는 노력을 전개하는 것이 필요하다고 판단된다.
- 성과관리를 종합적으로 보면, 사용자별 맞춤형 성과관리체계를 구축한 점은 긍정적이나 그 활용도를 제고할 필요가 있다. 코칭 및 멘토링의 활성화, 협업지표의 활용, 성과지표의 난이도와 중요도를 판단하는 체계를 구축하여 성과지표의 품질을 향상시키기 위한 노력 또한 긍정적이다. 아울러 전 직원 개인MBO제도의 도입은 긍정적이며, 기관의 특성을 고려하면

서 보다 정교한 수준을 유지할 필요가 있다. 보수관리를 종합적으로 보면, 정부권고안 수준을 유지하는 간부직 성과연봉제 시행은 긍정적이거나, 전 직원으로 확대된 성과연봉제 도입이 필요하다. 종합적으로, 성과관리제도와 성과연봉제 및 복지제도에 대한 수용도를 유지하고 보다 제고할 수 있는 지속적인 노력이 필요하다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 보수 및 성과관리를 위한 기관의 노력을 “B<sup>+</sup>”로 평가한다.

## (2) 총인건비 인상률

### 가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
실적년도 총인건비 / 전년도 총인건비	목표부여	3.9%	2.991%	100	4	4.000

### 나. 평가내용

- 총인건비 인상률은 정부 예산편성 지침의 총인건비 인상률 준수여부를 평가하는 지표로서, 전년도 총인건비 대비 실적년도 인건비 인상폭을 목표부여로 평가하였다.
- 2012년도 총인건비 인상률은 2.991%로 2012년도 공기업 예산지침 기준인 3.9% 인상률을 준수하여 100점을 득점하였다.

### 다. 항목별 원인

- 연중 체계적인 급여 및 복리후생비 관리 및 직원들의 일과 가정의 양립을 위한 유연근무제 적극 시행, 휴가 사용을 통한 재충전 문화 확산 등으로 인건비를 절감하여 정부의 인건비 인상률 지침을 준수하였다.

#### 라. 추세분석

- 기관은 연도별 인상률 통제를 통하여 최근 5년간 정부 인건비 인상률 지침을 100% 준수하고 있다.

## 5. 노사관리

### ① 노사관계의 합리성 제고를 위한 노력과 성과는 적절한가?

- 기관이 사적 기능 이양과 공적 기능 강화에 따른 과도기에서 표출될 노사 간 갈등을 해소하기 위하여 제2창업 달성을 위하여 대내외 환경분석과 SWOT 분석, 의견수렴과 노사공동 TF 구성 등을 통하여 4대 전략과제와 8대 세부과제를 수립하고 핵심성과지표를 설정하여 구체적인 성과를 거둔 점은 긍정적으로 평가된다. 그러나 노사 선진화전략의 중장기 로드맵은 간략히 수립하였으나 단순한 명제의 설정만이 아닌 이를 달성하기 위한 구체적인 중장기 로드맵의 구축(단계별 평가와 체크를 포함)이 필요하고, 또한 각 추진과제별로 구체적인 실행과제 및 그 달성을 측정할 수 있는 계량·비계량 성과지표를 일관성 있게 모니터링 할 수 있도록 지속적인 강화가 필요하다고 판단된다.
- 기관이 제2창업 완수를 위하여 노사협력의 3대 추진방향을 전직원 워크숍, 노사합의, 전문가 자문을 통하여 합리적이고 적법한 노사관계를 구축하기 위한 활동 등은 긍정적으로 평가된다. 특히 공적 기능성공적 완수를 위한 노사공동선언과 사회적 책임 실천을 위한 노사정 공동선언 등은 인정된다. 또한 노사협의회에서 일과 가정 양립 달성을 위한 유연근무제 도입과 근무시간 변경을 통해 여성가족부의 가족친화 인증기관으로 선정된 점과 더불어 직원 최대의 관심사인 지방이전에 대한 노사공동의 대책 마련을 위한 제반 활동의 추진도 긍정적으로 평가된다.
- 기관이 노사 간의 공감대 형성을 위하여 ‘노사 파트너십 체계도’를 수립하



여 그 속에서 노사 간의 다양한 커뮤니케이션 체제를 구축한 점은 긍정적으로 평가된다. 또한 온라인 오프라인, 공식적 비공식적, 개인별 집단적으로 다양한 채널 운영을 통한 노사 공감대가 형성되어 그 성과지표도 대폭 향상된 점도 인정된다. 한편 노사갈등을 사전에 예방하고 선제적으로 해결하기 위하여 고충처리제도를 기존의 부점-본점으로 유선 등의 통로로 의견이 통지되어 온 기존의 방식을 개선하여 실시간 입력 전산시스템을 구축하여 10일 이내 실시간 피드백 체계를 갖추는 등 고충관련 직원의 만족도가 향상되고 효과적이고 효율적으로 처리한 점이 인정된다.

- 기관이 노사관계 관리역량 강화를 위하여 환경 및 필요역량을 분석하고 계층별, 대상자별로 교육체계를 수립하여 실행하고 있는 점은 긍정적으로 평가된다. 또한 노무관련 담당자 교육훈련을 기본과정, 심화과정, 전문가과정, 수시과정, 사이버과정으로 구분하여 근무기간에 적합하게 실시하고 있는 점은 인정된다. 그러나 노무관리 교육프로그램이 기관 전체의 교육훈련 체계와 연계되어 운영되지 않고, 노사관계 교육이 단발적 행사성에 그치고 있는 점에서 앞으로 노사관계 역량강화를 위한 계층별(일반 직원, 현장관리자, 노무담당자) 필요점을 찾아서 노무관련 장·단기 교육프로그램을 체계적으로 구축하고, 사전적 교육훈련 프로그램(교과목 개발, 담당 교육기관, 일정 등) 수립도 함께 모색할 필요가 있다.

## ② 단체협약의 내용이 합리적이고 개선노력이 적절히 이루어지고 있는가?

- 기관이 속한 금융산업사용자협의회와 전국금융산업노동조합은 2012. 10. 15. 유효기간이 2013. 1. 1.부터 2014. 12. 31.까지인 단체협약을 체결하였고, 기관과 한국감정원지부는 2012. 12. 21. 단체협약에 관한 보충협약 합의서를 체결하였다. 지부보충협약은 단체협약 해지조항을 명문으로 규정함으로써 전년도 경영평가 지적사항 중 일부를 개선한 실적이 있다. 현재 산별협약은 단체교섭의 대상이 명시되어 있는 조항, 합리적인 범위의 취업시간 중 조합활동 조항, 전임간부에 대한 특별대우를 인정하지 않는 조항, 인사위원회에 노조의 관여를 인정하지 않는 조항, 임금피크제를 도입

한 조항 등 합리적인 요소가 존재한다.

- 지부보충협약은 조합원의 범위가 명시되어 있는 조항, 개인정보 및 회사의 중대한 기밀에 속하는 사항에 대해서는 조합이 요청하는 자료의 제공을 거부할 수 있는 조항, 근무시간 중 조합활동의 범위가 제한되어 있는 조항, 산별협약에 규정된 조합이 요청하는 경우 조합원들이 이용하는 사내외 판매시설(자동판매기, 매점 등) 운영을 조합에 인계할 수 있도록 한 조항을 변경하여 기관이 운영하도록 한 조항, 산별협약에 규정된 비정규직원의 담당업무 변경시 조합의 합의를 득하도록 한 조항을 변경하여 객관성이 보장되도록 규정한 조항, 조합이 정치성을 띤 쟁의, 배척쟁의, 기타 직원의 근로조건 유지 향상을 목적으로 하지 않는 쟁의행위를 하지 않도록 규정한 조항, 산별협약에 규정된 다소 광범위한 쟁의기간 중 신규채용 및 대체근로 제한 조항을 변경하여 법에 맞추어 규정한 조항, 쟁의행위 불참가자 조항 등 합리적인 요소가 존재가 존재할 뿐만 아니라 산별협약의 불합리한 조항을 지부보충협약에서는 상당 부분 개선한 실적이 인정된다.
- 그렇지만 위 산별협약은 조합간부에 대한 임면, 이동에 관해서는 사전에 조합의 동의를 얻어야 하는 조항, 과도한 산전후 유급휴가 조항, 퇴직금지급의 특례 조항 등 불합리한 요소가 존재한다. 또한 위 지부보충협약은 육아휴직 기간을 2년으로 하면서 1년 이내의 기간에 대한 보수지급을 내규에서 예정하고 있는 조항 등 불합리한 요소가 존재한다.
- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 노사관리를 위한 기관의 노력을 “B<sup>+</sup>”로 평가한다.

### Ⅲ 주요사업

#### 1. 공적평가사업

##### (1) 공적평가 사업의 효율화

###### ① 주요사업 추진계획은 구체적이고 적정하게 수립되었는가?

- 기관은 공적평가사업을 효과적이고 효율적으로 수행하기 위해 구체적이고 체계적인 설정 사유 분석을 근거로 전문성·공정성 향상과 품질향상 등 서비스 개선 활동을 성과목표로 명확하게 설정하였고 이렇게 설정한 성과목표를 달성하기 위한 주요 성과지표를 개발하기 위하여 매트릭스 분석을 수행하였다. 기관은 매트릭스 분석을 통해 중요성과 수행도를 고려하여 전략과제를 분석하였으며 이를 근거로 중요성과 수행도가 높은 전략과제들을 주요 성과지표로 선정한 것은 매우 높이 평가되고, 제시된 주요 성과지표별 목표수준의 도전성, 실현가능성 등도 적절한 것으로 평가된다.
- 기관은 글로벌 기업과의 경쟁 및 벤치마킹 전략을 수립하기 위해 선진 평가기관 중 미국 감정평가협회와 일본 국토교통성을 경쟁 및 벤치마킹 대상으로 선정하여 다각적인 검토를 시행한 것으로 보이나, 다양하지 못한 벤치마킹 대상 선정은 기관의 특성을 적절히 반영한 개선사항의 도출에 한계를 초래할 수 있으므로 여러 지역의 우수한 선진 평가기관에 대한 구체적인 분석을 통하여 기관과 부분적으로 유사한 특성이 있는 경우 벤치마킹 대상으로 선정하여 벤치마킹을 통해 발굴 가능한 개선사항을 보다 다양하고 효과적으로 개선할 필요가 있다.

###### ② 주요사업 추진계획은 적절하게 집행되었는가?

- 기관은 기존 타당성 정밀조사의 한계를 극복하기 위해 감정평가 타당성 표본조사 제도를 도입하여 감정평가시장의 주기적 검증체계를 구축하였으

며 이러한 선제적 모니터링 체계의 도입은 감정평가시장의 신뢰도를 높여 산업경쟁력을 신장시키는 긍정적인 효과를 달성하였는데, 이는 바람직하다고 판단된다. 특히, 감정평가 타당성 표본조사 도입은 국내 최초로 감정평가업계의 지도 및 감독 체계를 성공적으로 구축하였다는데 의의를 지니며 지도기능 강화를 통하여 업계의 문제점을 발굴하고 개선방안을 공유할 수 있는 기반을 마련하였다는 점에서 우수사례로 판단된다.

- 기관은 공적기능 강화를 위하여 토지보상평가 부실로 인한 국가예산 낭비를 최소화하고자 노력하였는데, 국가재정사업 사전표본평가제도를 도입하여 기본설계단계에서 전체 사업필지 중 10% 이상을 표본필지로 추출하고 이에 대한 현장실사를 통해 적정 보상선례나 실거래가격을 확보하여 감정평가를 수행함으로써 국가예산을 절감하고 국가재정사업의 효율화 및 보상평가의 신뢰성을 제고한 점은 바람직하다고 평가된다. 그리고 보상평가 검토제도를 도입하고 추진하여 부실보상평가를 예방함으로써 예산 절감, 보상투기 억제, 그리고 지가 상승을 예방한 점은 긍정적으로 평가된다. 특히, 보상평가 검토제도 도입과 보상평가 교차 검토 등을 통해 사업시행자가 보상평가서의 재평가를 요구할 경우 명확한 근거 제시가 가능하게 되었다.
- 기관이 리츠 검사업무 수행을 통하여 리츠 시장의 건전성 및 안정성을 강화하고 검사 업무위탁의 법적근거 마련으로 기관의 제2창업에 필수적인 신규 사업영역을 개척한 점은 바람직한 것으로 평가된다. 그리고 정부의 정책수립을 지원하기 위하여 효율적인 정책제도 개선을 위한 연구 활동을 강화하고 과세표준 현실화를 위한 산정방법을 연구함으로써 기관의 전문성을 활용하여 정책수립과 제도 개선에 기여한 점은 긍정적이다. 특히 정책연구를 2011년 4건에서 2012년 7건으로 75% 확대하고 오피스텔과 상업용 건물의 과세표준을 현실화 하는 등의 가시적인 성과를 달성한 점은 높이 평가된다.
- 기관은 공적평가사업을 수행하는 공기업으로 업무 특성상 공적평가 업무

의 품질 확보는 필수적인데, 기관은 감정평가 품질 개선을 위한 노력의 일환으로 담보가치 산정제도를 도입하고 담보가치 산정 시스템을 구축하였으며 동산담보평가제도를 도입하고 동산담보평가시장을 선도하는 공적 기관으로의 역할을 제고하였다. 이를 통해 기관은 담보가치 적정성 제고로 국민재산 공정평가 기반을 마련하고 금융권의 공정한 담보운영으로 부실금융을 방지하였으며 동산담보평가제도의 경우 전산시스템 등 인프라 구축으로 2012년 8월 제도 도입 이후 약 600건의 평가업무 수행을 통해 안정적인 정부정책 지원이 가능하게 하였으며 이는 긍정적으로 평가된다.

- 기관은 감정평가 업무 축소에 따른 업무능력 실태과악의 필요와 감정평가서 작성 효율화를 위한 품질 개선 요구를 해결하기 위하여 감정평가 업무 프로세스의 효율성을 강화하고자 하였으며 구체적인 강화 전략으로 전 지점 감정평가업무 지도 및 점검 강화, 평가업무의 취급절차 개선, 감정평가 프로그램 개선을 실시하였다. 그러나 기관이 업무 프로세스 효율화 방안으로 제시한 지도점검 강화나 취급절차 개선 등의 업무 프로세스 효율성 제고 전략은 비교적 평이하고 일반적이며 기관의 특성을 적절히 반영하지 못하는 방안이라 판단되므로 기관의 특성에 부합하는 보다 적절하고 효과적인 개선 방안 마련에 노력을 기울일 필요가 있을 것이다.

### ③ 주요사업의 비계량적 성과는 적절한 수준인가?

- 기관은 다양한 내부 분석과 외부 평가 결과를 바탕으로 자체평가 시스템을 구축 및 운영하고 있으며 이를 통해 성과목표와 연계되는 주요 성과지표에 대한 평가활동을 수행하고 있다. 기관은 공정하고 독립적인 타당성 조사능력을 인정받았으며 조사 업무의 성공적 수행으로 감정평가 공정성 향상에 기여하였다. 그리고 사전표본평가제도 및 검토제도 도입과 리츠검사의 안정적 수행으로 시장의 신뢰성을 확보하고 금융시장의 안정화에 기여하였으며 녹색건축 인증 활성화를 통해 성공적인 정부 정책 시행에 이바지하였다. 그리고 품질향상 등 서비스 개선활동을 통해 공공기관으로서의 사회적 역할 수행에 기여한 점은 긍정적으로 평가된다.

- 글로벌 경쟁기업 대비 성과목표 달성 부분의 경우 미국과 일본 기관으로부터 정형식 심사표 도입 및 감정평가 모니터링 등의 벤치마킹 내용을 발굴하고 이를 기관의 특성에 부합하도록 수정하여 성과지표를 개발한 점은 긍정적으로 평가된다. 그리고 한국형 정형식 심사표 개발 및 감정평가 타당성 표본조사제도 시행을 통해 감정평가 업무의 공정성을 제고하고 구체적인 업계 개선 필요사항을 발굴함으로써 유의미한 성과를 달성한 점 또한 바람직한 것으로 판단된다.

#### ④ 주요사업의 환류 활동은 적절하게 수행되었는가?

- 기관은 2011년 경영평가단의 지적 및 권고 사항과 2012년 국정감사 지적사항을 적극적으로 검토하여 구체적이고 적절한 조치를 통해 각 지적사항별로 효과적인 개선 실적을 달성하였다. 여러 가지 외부 지적사항이 있었음에도 불구하고 외부의견을 잘 반영한 적절한 환류활동을 추진했다고 생각되며, 이러한 외부 지적사항과 연계한 적절한 환류 활동은 매우 바람직한 것으로 판단된다.
- 기관은 성과목표의 자체평가를 수행하여 평가결과를 분석하였으며 평가결과와 연계하여 내·외부 자문단 및 정부와의 지속적 교류, 사업시행기관과의 교류를 통한 신뢰도 향상방안 연구 및 효과 예측, 금융기관의 의견청취 및 제도 개선, 고객만족도 조사 결과 반영 등의 구체적인 환류 활동을 적절하게 수행하고 있으며 이는 바람직한 것으로 평가된다. 특히, 타당성 정밀·표본조사의 경우 사고사례나 부정적 평가 사례에 대해 사례집을 발간하여 계도하고 공동주택 담보가치 산정기준 개선의 경우 금융감독원과 협력하여 각 금융기관에 대해 제도시행을 홍보하고 개선기준 사용을 권고하는 등 성과공유를 위해 적극적으로 노력하고 있는 점은 긍정적이다.
- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 공적평가 사업의 효율화를 위한 기관의 노력을 “A<sup>o</sup>”로 평가한다.

## (2)-㉠ 공적평가 생산성 향상도

## 가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
공적평가수익 /투입인원	목표부여 (편차)	최고 : 59,098 최저 : 37,234	86,338	100	5	5.000

## 나. 평가내용

- 공적평가 생산성 향상도는 공적 감정평가기능의 생산성 향상도를 평가하는 지표로서, 투입인원 대비 공적평가수익을 목표부여(편차)로 평가하였다.
- 2012년도 공적평가 생산성 향상도 실적은 평균 투입인원당 86,338천원으로 최고 목표인 59,098천원을 초과 달성하여 100점을 득점하였다.

## 다. 항목별 원인

- 경기침체, 대규모 SOC사업 감소 등 공적평가시장의 축소에도 불구하고, 지가변동률 조사 등 신규 공적업무 수익의 증가로 전년대비 약 135억 증가한 352.7억의 공적평가수익을 기록하였다.
- 또한 감정평가시장 선진화와 관련하여 정원 및 인원 조정(전년대비 12.23명 감소)을 통하여 효율적 인력운영을 도모하였다.

## 라. 추세분석

- 경기침체 및 대규모 SOC 사업 감소 등으로 인하여 공적평가수익은 2009년 이후로 계속해서 감소 추세였으나 지가변동률 등 신규 공적업무 수익의 증가로 2012년에는 증가하였으며, 투입인원은 지속적인 인력 효율화를 통하여 2007년 이후 계속해서 감소하고 있다.

## (1)-2. 감정평가 고객 증가도

## 가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
감정평가수익과 연계된 업무유치건수/투입인원	목표부여 (편차)	최고 : 48.183 최저 : 26.203	46.664	94.472	4	3.779

## 나. 평가내용

- 감정평가 고객 증가도는 감정평가 서비스 개선을 통한 고객 증가 정도를 평가하는 지표로서, 투입인원 대비 업무유치건수를 목표부여(편차)로 평가하였다.
- 2012년도 감정평가 고객 증가도 실적은 평균 투입인원당 46.664건으로 평점 94.472점을 기록하여 3.779점을 득점하였다.

## 다. 항목별 원인

- 고객 서비스 향상을 위한 업무프로세스 개선 및 적극적인 업무유치 활동을 한 결과, 업무유치 건수는 전년대비 1,873건 증가한 19,064건을 기록하였다.
- 또한 감정평가시장 선진화와 관련하여 정원 및 인원 조정(전년대비 12.23명 감소)을 통하여 효율적 인력운영을 도모하였다.

## 라. 추세분석

- 감정평가시장 선진화의 영향을 반영한 업무유치건수는 적극적인 업무유치 활동을 통하여 2007년 이후 지속적으로 증가하고 있으며, 투입인원은 지속적인 인력 효율화를 통하여 2007년 이후 계속해서 감소하고 있다.



## 2. 가격공시사업

### (1) 가격공시사업의 효율화

#### ① 주요사업 추진계획은 구체적이고 적정하게 수립되었는가?

- 기관은 성과목표를 가격공시사업의 효율적 추진과 가격공시사업의 전문성 및 공정성 향상으로 설정하였고 성과지표를 매트릭스 분석을 통하여 중요성 및 수행도를 근거로 공시업무 비용절감, 감정평가정보체계 운영지수, 지가변동률 품질지수, 실거래가반영률 지역 간 격차 개선, 가격균형성계수 개선도, 정보체계 관련 규정 정비로 체계적이고 적절하게 개발하였으며, 개발된 주요 성과지표의 목표 수준도 합리적인 근거를 바탕으로 도전적으로 적정하게 수립된 것으로 평가된다. 또한 기관은 주요사업 추진체계 구축과 관련하여 기관은 경영환경 분석과 SWOT 분석을 통해 구체적인 사업계획과 세부 실행계획을 수립하였으며, 예산확대를 적절히 반영하여 구체적인 인력 확대 계획을 수립하고 효율적인 조직 운영을 위해 유사기능 통합·일원화를 통해 조직 계획을 수립한 점은 긍정적으로 평가된다.
- 기관은 경쟁 및 벤치마킹 대상을 사회적 신뢰도가 높고 유사한 평가모형을 채택하고 있는 북미지역의 국제과세평가관협회(IAAO)로 선정하면서 일본 국토교통성을 벤치마킹에서 제외하였는데 제외 사유로 제시한 근거가 다소 미흡하며 일본 기관이 우위가 있는 부분에 대한 벤치마킹 내용의 분석이 요구된다. 또한 벤치마킹 대상의 선정에 있어 좀 더 다각적인 측면에서 명확한 선정 근거를 가지고 접근하는 것이 필요하다고 생각되며 보다 다양한 글로벌 우수 기관의 벤치마킹 선정 분석에 노력을 기울일 필요가 있을 것이다.

#### ② 주요사업 추진계획은 적절하게 집행되었는가?

- 기관은 부동산 가격공시업무를 효율적으로 개선하여 공시가격 적정성을 제고하기 위한 노력의 일환으로 기존 공시업무 수행체계의 내부통제 및

협력체계를 개선하기 위해 27개의 분산된 운영체계를 8개로 일원화하여 총괄기능을 강화하고자 하였다. 그러나 강화 방안으로 제시된 조사평가 협의회와 지방자문위원회 신설의 경우 지역 연계를 통하여 공시가격의 신뢰성 부분은 확보할 수 있지만 효율성 또는 신속성 확보에는 부정적인 영향을 미칠 수 있기 때문에 기관은 이를 해결하기 위한 대응 방안이나 구체적인 전략 마련에 적극적인 노력을 기울일 필요가 있을 것이다.

- 기관은 지가변동률 국가공식통계인 지가변동률 통계의 지속적인 품질 제고를 위해 객관적 자료에 기반한 통계생산 방식으로 업무 프로세스 개선하고, 표본재설계, 가격층화분석, 오류검증강화 등의 다양한 품질향상 프로그램을 실시하였다. 그리고 이를 통해 지가변동률 통계 품질진단 결과 최상위 등급을 획득(2012.4.)한 점은 긍정적으로 평가되며, 주기적인 품질관리를 통해 고품질 서비스를 제공한다는 측면에서 바람직하다고 판단된다.
- 기관은 비거주용 부동산의 과표가 토지 및 주택보다 낮아 과세 불형평이 발생하는 문제점을 인지하고 비주거용부동산의 적정가치 산정방식을 개발하기 위해 자체 시범사업(2012.3.~2012.5.)을 실시하였다. 시범사업 결과 비주거용부동산의 세수증대가능성을 확인하였으며 비주거용부동산 공시제도 도입 추진을 통하여 과세형평성을 실현하고자 노력을 기울이고 있다. 그러나 자체 시범사업 실시를 위하여 대상 지역을 선정하였는데 제시된 선정 기준이 추상적이며 구체적이지 않으며 조사대상 및 물량도 전국 비주거용일반부동산 규모에 비해 다소 미흡하다고 판단되므로 향후 다른 자체 시범사업을 실시할 때 이를 제고할 필요가 있는 것으로 보인다.
- 가격공시사업의 경우 연 1,000억원 수준의 예산이 투입되고 조세나 부담금 등에 광범위하게 활용되고 있는데도 불구하고 1989년 도입 이후 체계적인 성과평가가 부재한 상태이다. 기관은 가격공시업무 최초의 성과분석을 통하여 공시가격의 형성을 제고하였으며, 이를 위해 비율분석 및 적정성 분석을 통한 성과측정을 수행하고 공시업무 성과측정 결과를 민간평가법인 평가기준에 반영하였고 개별공시가격 적정성 확보를 위한 표준지 활

용분석을 도입하였는데 이러한 구체적이고 다양한 방안 수행으로 인해 공시가격의 지역 간 가격균형성과 표준지 적정 활용률이 대폭 향상되었다.

- 기관은 가격공시 부대업무의 효율성 향상을 위해 공시업무 설문조사(2012.9.), 개선과제 도출, 시스템 개편 등을 수행하였으며 이를 통해 실거래가 및 GIS 연계 강화, 건축물대장 특성 제공범위 확대 등의 업무프로세스 개선과제의 도출 및 수행을 통해 비용절감효과와 전산시스템의 정보체계 만족도를 향상시켰고 이는 긍정적으로 평가된다. 또한 기관이 표준지 활용 분석, 실거래가 적정성 분석, 생활환경 조사 등의 추가업무 강화 등 추가업무에 대해 현장조사와 가격자료분석을 통하여 비용 절감 방안을 구체적으로 마련함으로써 약 169억의 비용 절감 성과를 달성한 점은 바람직한 것으로 판단된다.

### ③ 주요사업의 비계량적 성과는 적절한 수준인가?

- 기관은 가격공시사업에 대한 자체평가시스템을 구축하여 평가대상사업에 대한 평가시스템을 적절히 연계하고 가격공시사업 및 부대업무의 경우 가격균형성계수(COD) 등을 평가방법으로 적용하여 적절한 개선활동을 파악하고 있는 점은 긍정적으로 평가된다. 또한 기관이 비계량적 성과분석과 관련하여 가격공시부대업무의 투명성을 제고하고 지가변동률의 시장지가변동 반영성을 향상시켜 가격공시사업을 효율적으로 추진하였으며 공시업무 최초의 성과평가 시행과 정보체계 및 시스템 구축으로 가격공시사업의 전문성 및 공정성 강화시킴으로써 비계량적 성과를 효과적으로 달성한 점은 긍정적으로 평가된다.
- 기관은 글로벌 경쟁기업 대비 성과목표 달성도와 관련하여 벤치마킹 대상인 미국 국제과세평가관협회의 벤치마킹 내용에 대한 성과를 명확히 분석하고 이에 대한 적극적인 환류 활동을 통해 평가담당자의 이해 및 만족도를 제고한 점은 긍정적으로 판단된다. 또한, 경영목표 달성 기여도에 대해

여 기관의 설립목적 및 특성에 부합하는 비전을 설정하고 이러한 비전에 부합하는 전략목표를 체계적으로 개발한 점은 긍정적으로 판단된다. 또한, 기관은 각 전략목표별 주요 성과를 세부적으로 분석하여 공시가격 실거래가 반영률 지역격차 해소, 전문성 제고로 신규예산 확보, 부대업무 투명성 및 공정성 향상에 따른 신뢰도 향상 등의 달성 기여도를 명확하게 파악한 점은 바람직한 것으로 판단된다.

#### ④ 주요사업의 환류 활동은 적절하게 수행되었는가?

- 기관은 GIS 기반 평가체계 활용, 적절한 인력 운용, 농지가격 실질지가지수 등 보조지표 개발 및 제공, 인센티브 제공으로 인한 담당자 불만 해소 등을 통해 가격공시 사업의 효율적 추진의 평가 결과에 대한 환류 활동을 적절하게 수행하였으며, 성과분석의 타당성 설명, 가격균형성계수에 대한 자료 공유, 검증 시스템 및 오류점검 강화 등을 통해 기관의 전문성 및 공정성 향상을 위한 환류 활동을 적절히 수행한 점은 긍정적으로 평가된다.
- 기관은 사업을 공시업무, 지가변동률 조사·평가업무, 감정평가정보체계업무, 비주거용부동산 시범사업으로 구분하였으며 구분된 사업별로 협의회 워크숍, 담당자 교육, 사업성과 설명 및 정책 제언 등의 다양한 활동을 통하여 성과를 공유하고자 노력하였다. 또한, 제도개선반 운영(2012.4.~8.), 평가기법 개선을 위한 실무반 운영(2012.2.~3.), 정보체계 개선회의(2012.4.~6.), 비주거용부동산 가치산정기법 연구(2012.2.)등의 구체적인 혁신 활동을 수행하여 부동산 가격공시업무 전문기관으로서 위상을 제고한 점은 바람직한 것으로 판단된다.
- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 가격공시사업의 효율화를 위한 기관의 노력을 “B<sup>+</sup>”로 평가한다.

## (2)-㉠ 지가변동률 정보생산성 향상도

## 가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
지가변동률 조사평가 연간 정보생산량/투입예산	목표부여 (편차)	최고: 1,043.236 최저: 96.739	3,039.080	100	4	4.000

## 나. 평가내용

- 지가변동률 정보생산성 향상도는 지가변동률 정보의 생산성 향상도를 평가하는 지표로서, 투입예산 대비 특성정보량, 가격정보량, 생성정보량의 연간 정보생산량을 목표부여(편차)로 평가하였다.
- 2012년도 지가변동률 정보생산성 향상도 실적은 투입예산 대비 3,039.080으로 최고 목표인 1,043.236을 초과 달성하여 100점을 득점하였다.

## 다. 항목별 원인

- 정보생산량은 지가변동률 조사 필지수가 2011년 60,374필지에서 2012년 684,000필지로 증가함에 따라 크게 증가하였다.
- 투입예산은 2011년 1,221백만원에서 2012년 2,961백만원으로 142.5% 증가하였다.

## 라. 추세분석

- 정보생산량은 2008년 이후 비슷한 수준을 유지하다가 2012년 조사필지수의 증가로 크게 증가하였으며, 투입예산도 이로 인해 2012년에 큰 폭으로 증가하였다.

### 3. 부동산조사통계사업

#### (1) 부동산 조사통계사업의 효율화

##### ① 주요사업 추진계획은 구체적이고 적정하게 수립되었는가?

- 기관은 합리적인 선정 기준을 통해 미국 KBB, 미국 S&P사, 영국 토지등기소, 일본부동산연구소, 국제표준화기구 등 다양한 지역의 글로벌 평가기관을 벤치마킹 대상으로 선정하였으며 선정된 벤치마킹 대상 별로 벤치마킹 내용을 명확하게 분석하였다. 또한, 벤치마킹 내용에 대한 기관과의 구체적인 차이 분석을 통해 과표양성화 달성, 정책지원강화를 위한 전국단위의 지속적인 통계공표 실행, 국제기준의 지수방식사용, 데이터 표준 관리 및 품질관리 등을 벤치마킹 전략으로 수립하였으며 이러한 벤치마킹 전략은 체계적인 절차를 통해 도출되었고 기관의 특성을 적절하게 반영된 것으로 판단되므로 바람직하다고 평가된다.
- 기관은 주요사업 추진체계 구축과 관련 경영환경 분석과 SWOT 분석을 통해 부동산 조사·통계 업무의 공정성과 효율성 향상을 사업추진목표로 선정하였으며 이와 연계되는 구체적인 사업계획 및 실행과제를 도출하였다. 또한 기관이 효율적인 조직 운영을 위해 유사기능을 통합·일원화하여 기존 2처 34지점을 2처 30지점으로 개편하여 조직 운영의 효율성을 제고하고 임대사례조사 등 신규 조사업무와 신규 공적업무 수행 확대 등을 적절히 반영하여 조사통계사업의 예산을 전기 대비 84% 확대하였으며 인력은 전기 대비 약 18% 정도 확대하도록 자원배분 계획을 적절하게 수립한 점 또한 긍정적으로 평가된다.

##### ② 주요사업 추진계획은 적절하게 집행되었는가?

- 기관은 국회 등에서 요구한 실거래가반영률 통계자료의 객관적 기준을 마련하였으며 우선 조사자별 검증을 확대하고 다양한 콘텐츠 교육을 수행하여 가격검증 및 전문성을 강화하여 좋은 성과를 거둔 것은 긍정적이다.

- 그리고 실시간 통계분석을 통한 피드백 기능 강화 및 공동주택 균형성계수(COD) 개선에 따른 통계수치의 객관성 확보를 통해 실거래가반영률 통계를 실시간으로 제공함으로써 공시가격의 적정성 및 균형을 확보한 점 또한 긍정적으로 평가된다.
- 기관은 공동주택 실거래가반영률을 개선하기 위하여 다양한 전략을 추진 하였지만 실거래가반영률이 여전히 74%로 다소 낮은 수준에 머물고 있고, 특수물건의 경우에도 타 부동산 대비 낮은 과세표준 현실화율을 향상 시키기 위해 노력하였으나 56.7%로 여전히 낮은 수준이다. 따라서 기관은 실거래가반영률 및 특수물건 과세표준 현실화율의 절대적 수준을 개선하기 위해 현재 수행하고 있는 노력 이외 보다 다양하고 구체적인 개선방안을 추가로 마련할 필요가 있을 것이다. 그리고 개선 방안 마련 시 반드시 실거래가반영률과 특수물건 과세표준 현실화율 개선과 관련한 중장기 계획을 세부적으로 설정하고 이러한 계획과 구체적으로 연계하여 실행 전략을 도출하여 전략이 성과로 효과적으로 이어지게 노력 할 필요가 있을 것이다.
  - 기관은 부동산조사통계 핵심기관으로 도약하기 위해 조사통계를 강화하였으며 그 결과 2011년 대비 조사통계 수익 비중은 19% 증가하고 감정평가 비중은 22% 감소하였다. 기관은 제2창업 및 지속성장을 위한 환경 및 경영패러다임 변화에 적극적으로 대응하기 위해 월세지수 신뢰도 강화, 조사관리 체계화, 정기통계 품질진단, 최적화된 지수산정 방안 논의, 국가통계 공표대비, 사업진행 효율성 제고 등 다양한 전략을 통해 부동산조사 전문 공공기관으로 정부정책을 효율적으로 지원하고 신규 공적업무를 성공적으로 수행하여 기관의 대외 위상 강화에 노력을 경주하였으며 이는 긍정적으로 판단된다.
  - 기관은 공시업무 상담센터의 탄력적 통합 운영을 통해 비수기(3명)에는 성수기(10~15명) 대비 적은 인원을 가용하여 효율적으로 민원에 대응하고자 노력하였다. 그러나 이러한 탄력적 통합 운영의 경우 민원 처리에

대한 업무 품질 확보에 부정적인 영향을 초래할 수 있는데 즉, 성수기에 추가로 기용하는 인원의 경우 민원 대응 업무를 지속적으로 수행하고 있는 인원이 아니라 탄력적 인력 운영 방안으로 인하여 한시적으로 해당 업무에 투입된 인원이므로 업무 처리의 미숙함으로 인하여 고객 불만이 증가될 수 있으므로 기관은 이에 대한 대응방안을 마련하여야 할 것으로 판단된다.

- 기관은 부동산 관련지표, 가격동향, 수급동향 등의 통계가 분산됨에 따라 정책수립에 혼란을 야기하고 사용자 편의성이 저하되는 문제를 해결하기 위해 부동산통계를 하나로 하여 부동산통계 정보시스템(R-ONE)을 구축(2012.7.)하였다. 통합 정보시스템은 분산된 통계 통합 관리, 통계 품질 향상, 시장 상황 반영의 주요 특성을 지니고 있으며 이러한 특성을 바탕으로 기관은 공신력 있는 고품질 부동산통계 제공 채널을 마련하고 정부와 국민에게 사용자 편의 중심의 정보를 제공할 수 있게 되었으며 이는 타 기관에서 본받을 만한 우수사례로 평가된다.
- 기관은 제2창업에 따른 사업 다각화 모색을 통해 부동산 거래관리시스템(RTMS), 공동주택 관리정보 시스템(K-APT), 국가 건물에너지 통합관리 시스템 등의 이관, 수임을 추진하였지만 그 추진 노력과 투입 예산에 비해 예상되는 수익 창출 규모가 약 82억 원 정도로 미흡하므로 추가적인 수익성 확보 방안 마련에 노력을 기울일 필요가 있다. 그리고 이러한 업무영역 확대에 기존 업무와의 시너지 효과가 기대된다고 예상하고 있는데 신규 확대되는 영역이 구체적으로 기존의 어떠한 업무와 시너지를 창출할 수 있는지에 대한 분석이 필요하며 그리고 시너지 창출을 위한 기관의 구체적인 대응방안 마련이 필요하다.

### ③ 주요사업의 비계량적 성과는 적절한 수준인가?

- 기관은 부동산정보조사 사업에 대하여 여러 가지 방법으로 상시점검을 하고 이를 통해 긍정적 성과는 학습공유와 연계하고 부진사항은 개선활동으



로 연계하도록 하고 있다. 이는 단순히 평가프로세스에서 문제점을 개선하는데 그치지 않고 장점을 발굴하여 이를 확산시키고 강화시킨다는 점에서 매우 바람직하다고 판단된다. 기관은 이러한 과정을 통해 최종 평가를 도출하여 수시 피드백과 최종 피드백을 수행하는 체계적인 자체평가시스템을 구축 및 운영하고 있으며 이는 긍정적으로 평가된다.

- 기관은 성과지표별 글로벌 경쟁사와 기관과의 수준을 벤치마킹 내용별로 파악하여 기관 실적과 연계된 성과를 분석하여 글로벌 경쟁기업 대비 성과목표 달성도를 정확하게 분석하였으며, 부동산 통계 확대생산, 신사업발굴 확대 성장기반 R&D 수행, 글로벌스탠다드 통계생산 스마트폰을 활용한 통계정보시스템 구축, 공인의식증대로 국가정책지원 및 서민주거안정 기여 등의 주요성과별 달성 기여도를 구체적으로 파악한 점은 긍정적으로 평가된다. 그리고 경영목표 달성 기여도의 경우 전략목표별 주요 성과를 구체적으로 분석하였고 이에 따른 달성 기여도를 적절하게 파악한 점은 바람직하다고 평가된다.

#### ④ 주요사업의 환류 활동은 적절하게 수행되었는가?

- 기관은 주요사업별 모니터링 및 피드백 시스템을 운영하고 있으며 사업추진 과정의 환류 활동 실적을 구체적으로 파악하고 이에 대한 성과를 파악하는 등 자체평가와 연계한 환류 활동을 적절하게 수행하고 있고, 성과공유 및 혁신활동을 구체적으로 분석하고 이를 바탕으로 각 사업별 개선과제 추진계획과 추진방안을 마련한 점 또한 긍정적으로 판단된다. 특히, 기관은 2011년 경영평가단의 지적 및 권고 사항 및 국정감사 지적사항을 적극적으로 검토한 후 구체적인 조치를 통해 각 지적사항별 효과적인 개선 실적을 달성함으로써 외부 지적사항과 연계한 환류활동을 효과적으로 수행하였다.
- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 부동산조사통계사업의 효율화를 위한 기관의 노력을 “B<sup>+</sup>”로 평가한다.

## (2)-㉠ 부동산 정보 구축 실적

## 가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
부동산 정보량 /투입예산	목표부여 (편차)	최고치 : 0.297 최저치 : 0.135	0.304	100	6	6.000

## 나. 평가내용

- 부동산가격정보체계 구축 및 조사·통계 전문기관으로 성장하기 위한 동(棟) 단위의 기초정보 DB구축 실적을 측정하는 지표로서, 투입예산 대비 부동산 정보량을 목표부여(편차)로 평가하였다.
- 2012년도 부동산 정보 구축 실적은 투입예산 대비 0.304로 최고 목표인 0.297을 초과 달성하여 100점을 득점하였다.

## 다. 항목별 원인

- 상가, 오피스텔, 업무용 빌딩 등의 증가로 인하여, 부동산 정보량은 전년대비 17.5% 증가한 781,427동을 기록하였다.
- 또한 정보량은 증가하였으나, 시스템 고도화 및 서버 가상화 등 효율적인 시스템 운영으로 투입예산은 소폭 감소(174,413천원)한 2,566,760천원을 기록하였다.

## 라. 추세분석

- 공동주택의 경우 금융위기와 부동산경기 침체의 영향으로 시장공급량이 줄어들어 증가율이 둔화되는 추세이나, 상가, 오피스텔, 업무용 빌딩 등의 경우 2008년 이후 계속해서 증가하고 있다.

- 투입예산은 효율적인 시스템 운영을 통하여 2008년 이후 계속해서 감소하는 추세였으나, 2011년도에 소폭 증가하였다가 2012년도에는 다시 감소하였다.

## (2)-㉔ GIS기반 정보구축 향상도

### 가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
순 레이어(Layer) 구축량/투입예산	목표부여 (편차)	최고 : 2.392 최저 : 0.642	2.436	100	5	5.000

### 나. 평가내용

- GIS기반 정보구축 향상도는 GIS시스템의 근간 단위인 레이어수를 측정하여 부동산 조사통계 등의 업무 활용 정도를 평가하는 지표로서, 투입예산 대비 순 레이어(Layer) 구축량을 목표부여(편차)로 평가하였다.
- 2012년도 GIS기반 정보구축 향상도 실적은 투입예산 대비 2.436으로 최고 목표인 2.392를 초과 달성하여 100점을 득점하였다.

### 다. 항목별 원인

- 임대사례조사 등 신규 공적업무와 지가변동률 확대 수행 등으로 인하여 사용자 중심의 GIS레이어 구축량을 확대한 결과, 레이어 구축량은 전년 대비 약 61.8% 증가한 1,218건을 기록하였다.
- 또한 구축량은 증가하였으나, 시스템 고도화 및 통합시스템 구축으로 인한 시너지 발생으로 투입예산은 전년 대비 약 20.1% 증가한 500백만원을 기록하였다.

#### 라. 추세분석

- GIS상에서의 가격, 특성 등의 데이터는 가격균형 검증 및 정밀한 데이터 분석에 활용되고 있으며, 활용분야가 늘어남에 따라 GIS 레이어 구축량은 2007년 이후 지속적으로 증가하고 있는 추세이다.
- 투입예산은 신규업무 확대 등으로 인하여 2007년 이후 증가하고 있는 추세이다.

## 4. 보상수탁사업

### (1) 보상수탁사업의 효율화

#### ① 주요사업 추진계획은 구체적이고 적절하게 수립되었는가?

- 기관은 보상수탁사업의 성과목표를 신규수주 확대, 보상수탁사업 효율화, 전문역량 강화, 품질향상 등 서비스 강화로 설정하였고 이에 대한 성과지표를 어업보상수탁 시장점유율, 지점의 보상수탁 강화, 정산사업 건수, 보상관리사 자격자 비율, 보상관리시스템 고도화, 평균민원처리기간 등으로 설정하였는데 성과지표의 목표 수준은 구체적이고 적절하게 수립된 것으로 평가되며, 이렇게 개발된 주요 성과지표의 목표 수준 또한 합리적인 근거를 바탕으로 도전적으로 적절하게 수립된 것으로 평가된다.
- 기관은 경쟁 및 벤치마킹 대상을 사회적 신뢰도가 높은 미국 IRWA와 우리나라 법체계와 유사한 일본 JCCA로 선정하였지만 벤치마킹 내용이 다소 명확하지 않으며 기관과의 차이 분석 내용과 수립된 전략의 연계성이 다소 미흡하므로 이를 개선할 필요가 있는 것으로 보인다. 그리고 우리나라와 같은 보상전문기관의 사례가 해외에 희박하여 벤치마킹에 한계가 존재한다 하더라도 부분적으로 유사한 글로벌 우수 기관의 벤치마킹 선정 분석을 통해 벤치마킹 대상 기관의 다양성 확보에 노력을 기울일 필요가

있는 것으로 판단된다.

## ② 주요사업 추진계획은 적절하게 집행되었는가?

- 기관은 2011년 보상수탁사업의 지속성장을 위한 사업다각화의 필요성을 인지하여 어업보상수탁시장에 진출하였으며 2012년에는 어업보상사업의 지속가능한 기반을 강화하기 위해 다양한 전략을 추진하여 신규 수주를 2011년 3.5억에서 2012년 9억으로 확대하였다. 또한, 기관은 사업시행자의 이주대책 및 생활대책 수립 요구 급증에 비해 이주대책 전문가가 극히 부족하다는 문제점을 선제적으로 파악하여 이주대책 전문가 양성에 적극적인 노력을 추진하고 이주대책 업무매뉴얼을 제작하는 등 신사업 진출을 위한 기반을 마련한 점은 긍정적으로 판단된다.
- 어업 보상의 경우 기본적인 업무 수행 절차 등은 유사할 수 있지만 부동산과 관련된 보상업무와 근본적인 차이가 상당히 발생할 수 있는데 이에 대한 직원 교육, 전문인력 확보 등의 구체적인 조치 방안을 마련하여야 할 것으로 판단된다. 또한, 어업보상수탁에 진출하여 시장점유율 및 신규 수주에 가시적인 성과를 달성하였으나 어업보상수탁의 국내 시장 규모가 매우 미미하므로 외형 확대와 수익성 확보를 위해 어업보상수탁 업무에 대한 적극적인 해외시장 개척이 필요할 수 있는데 이와 관련한 구체적인 전략 마련에 노력을 기울일 필요가 있을 것이다.
- 기관은 기존 Top-down 식의 본사중심 조직 운영으로 인하여 발생한 현안대처능력 및 영업력 저하를 극복하기 위해 지역본부 중심으로 보상수탁 업무체계를 개편(2012.1.)하였다. 지역본부 보상사업단의 독립적 업무수행을 원칙으로 하되, 보상수탁업무의 표준화, 전문화, 효율적 수행을 위하여 보상사업처에서 단계별로 업무지원체계를 구축함을 체제 개편의 방향으로 설정하여 지역본부 중심의 전국적 조직망을 구축하고 고객접점에서 업무 수주를 강화하여 지역본부 보상사업단을 조기 안정시키고 보상수탁사업을 활성화 한 점은 긍정적으로 평가되며 전국적 조직망 구축으로 어업보상

등에 대한 전국적 업무 기반을 마련한 점 또한 높이 평가된다.

- 보상업무 기본조사 지원 전담반을 설치하여 기본조사기간을 약 6일 정도 단축하였으며 사업별 수익·비용 분석시스템을 구축하여 사업별 손익계산서 산출이 가능하게 하는 등 보상수탁업무 프로세스를 전반적으로 개선함으로써 보상수탁사업의 효율화를 제고한 점은 긍정적으로 평가된다. 기관은 2011년 구축 완료된 보상관리시스템(CMP)과 d-Brain을 연계하여 국가 보상수탁사업 보상자금 집행의 전문성 강화로 보상전문기관의 위상을 제고한 점은 매우 긍정적으로 평가된다. 또한, 기관은 CMP 통계 개선을 통해 신속하고 정확한 보상수탁사업 통계자료 제공을 가능하게 하였으며 이를 통해 위탁기관의 니즈를 충족하고 사업관리 전문성을 제고한 점은 바람직하다고 평가된다.
- 기관이 수행하고 있는 내부 구성원 전문역량 강화 전략은 강의 제공, 신규직원 전입시 멘토 지정 등이지만 이러한 전략은 다소 일반적이며 기관의 특성을 반영하지 못할 위험이 있다. 따라서 기관의 특성에 부합하는 역량을 갖춘 전문 인력 개발을 위한 창의적인 전략을 수립하는 데 더욱 노력을 기울일 필요가 있는 것으로 판단된다. 또한, 기관은 보상수탁사업의 효율성 제고 노력의 일환으로 사무소 운영의 활력을 충전하기 위해 젊고 유능한 4급 소장 발탁인사를 추진하였는데 이러한 파격 인사의 경우 조직에 활력을 제공할 수도 있으나 다른 고참직원과의 마찰로 인하여 실질적인 효과를 달성하기 어려울 수도 있다. 즉, 연공서열 관행 타파와 능력 중심의 인사는 조직에 활력을 제공할 수 있는 긍정적인 효과도 있지만 기존 직원의 강한 저항이나 상대적 박탈감 등 부정적인 효과도 초래할 수 있으므로 이에 대한 대응 방안을 모색할 필요가 있는 것으로 보인다.

### ③ 주요사업의 비계량적 성과는 적절한 수준인가?

- 기관은 부동산수탁사업의 효율화를 위해 사업추진 목표와 계획을 수립하고 사업을 수행한 후 평가 및 환류로 이어지는 자체평가시스템을 구축하

였으나 자체평가시스템의 사업추진 목표와 계획의 연계성이 다소 미흡하며 사업 수행에 대한 평가 및 환류 활동의 구체성과 합리성을 개선하는데 노력을 기울일 필요가 있는 것으로 보인다. 그리고 자체평가시스템은 다양한 내부 분석과 외부 평가 결과를 바탕으로 구축되어야 보다 효과적인 시스템이 될 수 있으며 기관은 이러한 점을 개선하는 노력을 기울일 필요가 있는 것으로 판단된다.

- 기관은 경영목표 달성 기여도에 대하여 비전에 부합하는 전략목표를 개발하였다고 판단되고, 각 전략목표별 주요 성과를 분석하여 구체적으로 분석한 점이 긍정적이다. 공적역할 강화, 보상수탁 지역본부 체제 확립, 어업보상수탁 시장점유율 확대, 보상수탁사업의 시스템화로 스마트한 업무수행 체계 구축, 기관의 전략목표 및 핵심가치인 공정성 실현 등의 전략목표별 주요성과 달성 기여도를 구체적으로 파악한 점은 역시 바람직한 것으로 평가된다.

#### ④ 주요사업의 환류 활동은 적절하게 수행되었는가?

- 기관은 2011년 경영평가단의 지적 및 권고 사항을 적극적으로 검토하여 이를 개선하기 위한 구체적인 조치 전략을 마련하였고 전략의 체계적인 수행을 통해 각 지적사항별 효과적인 개선 실적을 달성하였으므로 기관의 외부 지적사항과 연계한 적절한 환류 활동은 바람직한 것으로 판단된다.
- 기관은 지역본부와의 협업체계 운영, 정기적인 영업전략회의 개최, 지역본부 방문 간담회 실시, d-Brain 구축 전담직원 배치, 보상관리시스템(CMP) 개선 회의, 평균민원처리기간 확인 등 성과목표별 효과적이고 구체적인 모니터링 및 Feedback 시스템을 운영하고 있으며 이를 통해 사업추진 과정의 환류 활동 실적과 성과를 구체적으로 파악하여 자체평가와 연계한 환류 활동을 적절하게 수행하고 있는 점은 긍정적으로 판단된다. 그리고 성과목표별로 토론회 실시, 노하우 전파, 홍보, 사례발표, 교육, 매뉴얼 제작 및 전파 등을 통해 성과를 공유하고 구체적인 혁신 활동 수행

에 적극적으로 노력하고 있는 점은 바람직하다고 평가된다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 보상수탁사업의 효율화를 위한 기관의 노력을 “B”로 평가한다.

(2)-㉔ 보상 협의율 향상도

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
당해연도 보상협의율 누적비율 - 전년도 보상협의율 누적비율	목표부여 (편차)	최고 : 0.016 최저 : -0.003	0.018	100	6	6.000

나. 평가내용

- 보상수탁사업 업무효율성 향상 노력에 따른 보상협의율 향상도를 평가하는 지표로서, 보상협의율 누적비율 향상도를 목표부여(편차)로 평가하였다.
- 2012년도 보상 협의율 향상도 실적은 0.018로 최고 목표인 0.016을 초과 달성하여 100점을 득점하였다.

다. 항목별 원인

- 국가예산회계시스템 구축 및 보상민원 통합관리시스템 운영 등으로 인한 업무처리 효율성 제고를 통하여 보상 협의율 누적비율이 전년대비 약 1.8% 증가한 0.859를 기록하였다.
- 보상금 집행액 및 대상액은 전년대비 각각 12.1%, 9.8% 증가한 7,539,833백만원과 8,775,159백만원을 기록하였다.

라. 추세분석

- 보상수탁사업 수행시 특별한 상황이 발생하지 않는 이상, 매년 누적 보상금



기준 협의율은 약 80%로 유지되고 있으며, 고객 서비스 강화와 적극적인 업무효율화 노력을 통하여 2007년 이후 계속해서 보상 협의율 누적비율이 상승하고 있다.