

131908

한국감정원

❖ **총괄 요약표**

평가범주	지 표 명	비계량		계량		합계	
		가중치	등급	가중치	득점(점)	가중치	득점
리더십· 책임경영	1. 리더십	5	B <sup>+</sup>			5	4.000
	2. 책임경영	3	B <sup>0</sup>			3	2.100
	3. 국민평가(고객만족도, 브랜드)			5	4.680	5	4.680
	4. 사회적 기여						
	(1) 사회공헌	2	B <sup>+</sup>			2	1.600
	(2) 정부권장정책			5	4.317	5	4.317
경영 효율	1. 업무효율					6	4.523
	㉞ 노동생산성			3	1.648		
	㉟ 자본생산성			3	2.875		
	2. 조직 및 인적자원관리	2	B <sup>0</sup>			2	1.400
	3. 재무예산관리 및 성과						
	(1) 재무예산관리	4	B <sup>0</sup>			4	2.800
	(2) 재무예산성과					6	3.231
	㉞ 자기자본비율			3	2.631		
	㉟ 영업이익률			3	0.600		
	(3) 계량관리업무비			2	1.307	2	1.307
	4. 보수 및 성과관리						
	(1) 보수 및 성과관리	4	B <sup>+</sup>			4	3.200
	(2) 총인건비 인상률			3	3.000	3	3.000
5. 노사관리	3	B <sup>0</sup>			3	2.100	

평가범주	지 표 명	비계량		계량		합계	
		가중치	등급	가중치	득점(점)	가중치	득점
주요 사업	1. 부동산조사통계사업					16	14.800
	(1) 정확한 부동산 조사통계 정보 제공	6	B <sup>+</sup>				
	(2)-㉓ 지가변동률 정보생산성 향상도			6	6.000		
	(2)-㉔ GIS기반 정보구축 향상도			4	4.000		
	2. 공적평가사업					16	14.600
	(1) 공적평가 및 시장 선도	7	B <sup>+</sup>				
	(2)-㉓ 공적평가 생산성 향상도			5	5.000		
	(2)-㉔ 감정평가 고객 증가			4	4.000		
	3. 가격공시사업					11	9.148
	(1) 공시가격 제도 개선	6	B <sup>0</sup>				
	(2) 부동산 정보 구축 실적			5	4.948		
	4. 보상수탁사업					7	6.100
	(1) 보상수탁 서비스 향상	3	B <sup>0</sup>				
	(2) 보상 협의율 향상도			4	4.000		
	<b>전체 합계</b>		<b>45</b>		<b>55</b>		<b>100</b>

## I 리더십·책임경영

### 1. 리더십

- 기관은 전년도 경영평가단의 지적사항인 새로운 사업영역 확보를 위해 신사업추진단을 설치하였고, 수익모델 개발 및 매출 창출을 위해 부동산책임 중개시스템 등의 사업영역을 확보해 세수증대의 효과를 가져 올 수 있었다. 조사통계 분야의 전문인력이 이탈하는 것을 방지하기 위한 방안으로 우수인재 정규직 전환과 대학원 계약학과 등을 설치하였으며, 기관의 법적 안정성 확보를 위한 정책을 위해 입법발의 등을 추진 중에 있는 등 적절한 조치를 이행한 것으로 평가된다.
- 기관은 제2창업의 성과창출을 위해 설립목적을 재정의 하였다. 기관은 과거 감정평가 시장에서 50% 이상을 점유한 것에서 계속 하락해 2013년 현재 7.4%로 감소한 상태이며 민간이 92%를 점유하고 있다. 즉 기관이 감정평가 공공기관에서 벗어나 부동산 조사, 평가, 통계 전문기관으로 자리매김 한 것은 적절하다고 판단된다. 이는 부동산 전문기관으로서 부동산 가격 및 동향의 올바른 제공, 재정 절감 및 정부정책 협력강화를 추구하는 것으로 경영진 주도로 관련 성과관리체계를 준비한 것은 바람직하다고 판단된다.
- 기관이 핵심가치를 공유하고 내재화하기 위해 전임 직원이 참여하였고, 하우스푸어와 렌트푸어를 해소하기 위해 공유형 모기지 사업과 희망임대주택 리츠 평가를 실시하여 성과를 거둔 것은 바람직하다고 판단된다. 하지만 미션인 행복한 부동산 문화라는 개념이 추상적이기 때문에 어떤 차원의 세부 개념인지를 명확히 할 필요가 있고, 이를 구성원과 이해관계자들, 특히 국민들이 이해할 수 있도록 만들어 제시할 필요가 있을 것이다.

- 전사적 경영목표 설정 및 이를 달성하기 위한 중장기 경영전략 수립과 실행을 위한 기관의 노력은 적절한 것으로 판단된다. 사적평가 330억원을 민간으로 이양한 후 새로운 사업영역을 확보하고, 수익모델을 구축해 2018년 매출수익의 30%를 신규사업으로 설정한 것은 바람직하다고 판단된다. 이를 달성하기 위한 부동산거래관리시스템(RTMS: Real estate trade management system), 공동주택관리정보시스템(K-APT) 등의 업무를 준비 중이나, 2006년부터 정부가 실시해오고 있는 RTMS 등이 어떻게 기관의 미래 수익 원천으로 가능한지에 대한 구체적인 분석과 예측이 실시되지 않아 개선이 필요하다고 판단된다.
- 기관이 제시한 신규사업은 수익모델로서 차별성과 가치를 확보하는 것이 필요할 것이다. 수익모델로서 가치를 지니기 위해서는 각 사업들의 민간 경쟁자와 다른 독특성이 무엇인지, 시장과 고객은 누구이며, 그 크기는 얼마인지, 그리고 경쟁자 대비 왜 시장이 기관의 사업을 선택하고, 여기서 어떤 가치를 갖게 되는가에 대한 세부 분석이 요구된다. 이를 통해 단계별로 어느 정도의 매출을 올릴 수 있는지에 대한 예측도 필요할 것이다.
- 기관이 새롭게 수립한 ‘부동산 조사, 평가, 통계 전문기관’이 되려면 지속적인 전문인재 확보와 육성노력이 뒤따라야 한다. 기관은 중장기 인재양성계획을 실행하고 사업부문별 직무전문가 및 사내지식전문가 양성을 통해 2018년까지 전문인력 50%의 확보계획을 수립한 것은 바람직하다고 판단된다. 대학원 계약학과 운영(통계학) 등으로 인재양성프로그램을 강화해 5년간 매년 10명씩을 양성, 50명을 추가 확보하는 계획은 의미가 있다. 하지만 직장과 학업을 병행하는 가운데 확보되는 인재와 함께 새로운 인재 확보 방안이 모색되어야 할 것이다. 이처럼 확보된 인재의 경우 유지와 동기부여 방안도 마련될 필요가 있을 것이다. 즉 기존인재의 전문성 강화와 신규 전문가의 확보를 별도의 트랙으로 준비해야 할 것이다.
- 기관은 이해관계자에 대한 니즈 및 특성에 대한 분석을 보다 구체화 할 필요가 있다. 예를 들어 국민과 고객의 경우 특성을 불특정 다수라고 표

현하고 있는데 보다 구체적인 특성을 제시해야 할 것이다. 이해관계자별로 어떤 세부적 니즈를 보유하고 있는지 파악되어야 하며, 이를 해결하기 위한 노력이 무엇인지를 제시해야 할 것이다. 이렇게 이해관계자별로 세부 특성과 니즈를 파악하고 대처해야 개별 이해관계자들이 기관의 비전, 핵심가치 등을 잘 공유할 수 있을 것이다. 한편 기관이 수행한 공동주택 가격 공시에 대한 이의신청 중 4,280건의 37%인 1,611건의 가격이 조정되었으며, 이는 기관 공시의 신뢰성에 영향을 주기 때문에 개선이 필요한 것으로 판단된다.

- 이해관계자와 협력축진을 위해 기관장은 다양한 노력을 기울여 성과를 거두었다고 판단된다. 예를 들어 소상공인진흥원과 협력하여 상권정보와 함께 업종 등 상가 데이터를 결합해 일자리 창출에 따른 위험요인을 사전에 제거하였다. 하지만 기관의 역할은 상권정보, 층별 임차정보, 수익률, 공실률 등의 정보를 제공하는데 그치고 있고, 일자리창출 과정의 일부만을 담당하는데 머물고 있어 개선이 필요하다. 또한 기관은 빅 데이터 등 통계 전문기관으로서 새로운 사업 아이디어를 제공하고, 창업과정에서 나타나는 국민의 문제점도 컨설팅 해주는 방향으로 확대해 나가야 할 것이다.
- 내부 이해관계자와의 협력은 성과를 가져오는데 매우 중요하다. 기관이전으로 분위기가 어수선할 수 있는 가운데 임직원과의 소통과 화합을 통해 목표달성을 추구하고 있는 것은 바람직하다고 판단된다. 다양한 근무제도를 도입하여 직원들의 개별적 요구를 충족하려고 하였고, 특히 근무시간 선택형을 추가로 도입한 것은 의미가 있다. 또한 유연근무가 생산성과 연결되도록 시도한 것은 바람직하다. 선택과 집중의 근로를 통해 생산성을 높이고, 자기개발, 여가생활, 가족행복의 가치를 높이는 기회가 되었다고 판단된다. 이를 통해 일-가정 양립제도를 확산하고, 가족친화적 기업상 구축을 시도하며, 유연근무제 도입 수준이 다른 공공기관보다 세배나 높은 것으로 나타나 의미 있는 성과로 판단된다.
- 기관은 부채가 없는 건전한 재무상태를 지닌 기관으로 평가된다. 과도한

복지항목을 사전에 잘 개선한 점은 높이 평가된다. 공공기관 중 먼저 지방이전을 단행하였고, 이는 다른 공공기관의 지방이전시 벤치마킹 대상이 되고 있다는 점에서 의미가 있다고 판단된다. 다른 이전예정 기관들에게 기관이 경험한 내용을 이슈별로 정리하고, 애로요인과 해결노력 방안을 적극적으로 홍보하는 노력이 필요할 것이다. 또한 국민들에게 전화로도 제공되는 주택정보와 컨설팅에 대해서 많은 국민들이 쉽게 접근해 활용할 수 있도록 적극 홍보할 필요가 있을 것이다.

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

## 2. 책임경영

- 정보보안의 수준을 향상시키고 정보화 전략을 수립 하라는 전년도 지적사항과 관련하여 정보보안의 규정을 개정하고 업무망분리 환경을 조성하는 등 다각적 노력을 기울인 것으로 판단된다. 또한 전사적 보안 의식을 내재화하기 위해 내부구성원 교육을 실시하고 주기적인 모티터링으로 사용자보안과 관련한 실질적 개선을 이끈 부분도 기관의 노력으로 인정된다. 다만 국가정보원의 보안관리실태 점검 결과 전년대비 점수는 65.94에서 73.96로 상승했으나 순위는 26위로 전체 30개 공공기관 중 하위권에 속하기 때문에 추가적인 노력을 기울일 필요가 있을 것이다.
- 내부청렴도 증진을 위한 적극적 노력이 필요하다는 전년도 지적사항과 관련하여 윤리경영 체계 수립을 위해 감사부, 경영전략부에 관련 업무를 이원화하고 이들 업무는 청렴옴부즈만, 반부패추진위원회, 윤리경영위원회, 청렴감찰TF로 재조직화하여 각각의 업무가 수행되도록 하는 형태로 조직을 정비한 점은 기관의 노력으로 인정된다. 이런 노력에 의해 국가권익위원회의 종합청렴도가 전년대비 1단계 상승한 효과를 가져왔다고 긍정적으로 평가할 수 있을 것이다. 다만 조직들이 얼마나 유기적으로 결합하고

역할을 다해 환류되는가에 대한 성과지표가 명확하지 않기 때문에 향후 성과를 측정할 수 있는 기준을 설정하고 이를 내부평가시스템에 반영하는 등의 추가적 조치가 필요할 것으로 판단된다.

- 감정평가 업무는 전 국민의 재산에 대한 평가와 국가조세에 중요한 영향력을 행사할 수 있기 때문에 임직원의 윤리의식과 경영마인드는 기관의 리스크관리와 연계되며 매우 중요하다 할 수 있으나 경영성과에서 임직원의 윤리의식 수준과 기관의 리스크관리를 연계하여 내부건제활동을 관리하는 방식은 다소 분절적이라 판단된다. 향후 임직원의 윤리지수와 기관의 리스크관리를 종합적으로 관리할 수 있는 내부건제활동 및 감사체계를 운영할 필요가 있을 것으로 판단된다.
- 종합적인 청렴도는 우수하나, 내부청렴도의 경우 전년대비 변화가 없는 것으로 확인되며 국민권익위원회 반부패경쟁력 평가에서는 전년대비 우수에서 보통으로 하락했고, 기관자체의 청렴도 평가결과도 전년대비 0.3%p 하락한 것으로 확인된다. 이와 같은 결과는 윤리경영의 가치와 체계가 잘 환류되었다고 보기에는 다소 미흡하며 시스템의 작동이 유기적이었다고 보기도 어려운 한계가 있다. 따라서 전체적으로 분산되어 있고, 주기적 점검과 확인이 어려운 부분의 감사활동을 체계화하는 감사시스템을 확립하는 노력이 필요할 것으로 판단된다.
- 2013년 윤리경영 대내·외 모니터링 결과에 관해 각 부분에 대해 종합적으로 분석하여 개선계획을 수립하고 각 부분별로 대책을 마련한 점은 기관이 청렴성 강화를 위해 노력한 것으로 인정된다. 특히 상벌규정 중 부패처벌과 관련한 규정을 강화하여 내부건제활동의 성과를 제고하고자 노력한 점도 우수하다 할 수 있다. 또한 내부건제 실효성 강화와 관련하여 기관은 우수한 감사인력을 보유하고 있고 실질적인 감사의 권한과 임무 수행을 위한 독립성을 확보하고 있는 점은 우수하다 할 수 있다. 이런 과정에서 독립적 감사활동에 따른 수감부서 감사수용도가 4.67에서 4.77로 향상한 점은 기관의 성과로 긍정적인 평가를 할 수 있을 것이다.



- 정보공개 절차와 관련해서 정보공개를 결정하는 과정에서 기준과 주기 등이 명확하게 발견되고 외부전문가들을 포함하여 타당성있는 절차를 진행하는 등의 일련의 작업들은 기관의 노력으로 인정된다. 다만 정보공개 결정소요기한이 전년대비 0.9일 늦어져 4일을 초과하는 등의 비효율, 비공개 사유와 관련한 기준의 명확성 등은 향후 기관이 보완해야 할 과제라 판단되며 B2C정보와 관련한 부동산 정보를 국민들이 쉽게 확인하고 알아볼 수 있는 대국민 홍보에 대한 계획 수립도 향후 기관이 노력해야 할 부분이라 판단된다.
- 기관은 장기적으로 부동산전문 연구기관으로 도약하기 위해 다양한 데이터를 생산·운영하고자 하는 계획을 가지고 있다. 현재 운영 중인 부동산 포털사이트([www.r-one.co.kr](http://www.r-one.co.kr))은 지가변동률, 가격동향, 실거래지수와 관련하여 필요정보를 맞춤형으로 제공하는 등 사용자(user) 친화적으로 설계되어 있어 향후 부동산시장을 전반적으로 예측할 수 있는 통계 구축을 위해 노력한 것으로 인정된다.
- 이사회 활동과 관련하여 의결안건을 발굴하고자 한 점, 비상임이사의 참석률을 100%로 끌어올리고자 한 점 등은 기관의 긍정적인 노력으로 인정된다. 그러나 여전히 비상임이사의 경영과 관련한 적극적인 노력을 끌어내려고 한 부분은 미흡하다고 할 수 있다. 비상임 이사의 참석률이 증가한 것과 대비하여 비상임이사진들의 발언 비중은 전년대비 1%p 증가한 66%를 보여주고 있어 성과라 판단하기 어렵고 경영제언 등도 대체로 기관 미션과 유사한 것이기 때문에 전문가의 경영제언을 받아들였다고 하기에는 다소 미흡하다. 주요 경영에 관련한 제언 대비 이들에 대한 반영사항도 구체적이라 보기 어려워 비상임이사의 전문성을 활용한 경영을 추진하기 위한 로드맵을 마련할 필요가 있을 것이다.
- 소위원회의 구성시 경영방침 및 조직변경과 관련한 주요 사항을 다루는 운영위원회에 비상임 이사를 포함하지 않고 있는데 이는 경영의 투명성과 관련해서도 개선되어야 할 것으로 판단된다. 향후 비상임 이사를 활용하

는 소위원회의 다양성을 확보하여 비상임이사들을 적극적으로 활용하고 투명경영과 윤리경영의 타당성을 제고하는 노력을 기울일 필요가 있을 것이다.

- 이상의 결과를 종합해 볼 때, 책임경영을 위한 기관의 노력을 “B<sup>o</sup>”로 평가한다.

### 3. 국민평가

#### 가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
고객만족도×0.9 +국민체감도×0.1	지수 향상도	-	고객만족도 92.225 국민체감도 49.095	93.592	5	4.680

#### 나. 평가내용

- 고객만족도 조사결과와 국민체감도 조사결과에 나타난 고객만족도와 국민체감도의 수준 및 개선 실적을 평가하는 지표로서, 기획재정부에서 실시하는 고객만족도 조사의 고객만족도 평점과 국민체감도 평점을 9:1의 비율로 합산하여 평가한 결과 4.680점을 득점하였다.

#### 다. 항목별 원인

- 고객만족도 평점은 고객만족도 지수와 지수의 전년대비 향상도를 8:2의 비율로 합산하여 산출하였으며, 평가년도 고객만족도 조사결과는 92.225점이며, 평점은 98.536점을 득점하였다.
- 국민체감도 평점은 국민체감도 지수로 산출하였으며, 평가년도 국민체감도 조사결과는 49.095점이며, 평점은 49.095점을 득점하였다.

#### 라. 추세분석

- 고객중심 업무프로세스 개선, 대국민 홍보 강화 등을 통하여 고객만족도 지수는 2007년 이후 2010년을 제외하고 꾸준히 상승하였다가 2013년도에 소폭 하락하였으며, 국민체감도 지수는 2010년 이후 꾸준히 증가하는 추세이다.

## 4. 사회적기여

### (1) 사회공헌

- 기관은 사회공헌지표와 관련된 전년도 경영평가단의 지적을 개선하려는 노력을 기울인 것으로 평가할 수 있으나 여전히 개선의 여지가 있는 것으로 보인다. 즉 기관은 사회공헌 전체 지표관리 목표, 실행과제, 모니터링 및 환류 등 지표체계를 개선할 필요가 있다는 지적에 대해 ‘핵심역량 발휘를 통한 상생적 사회공헌 우수기관 구현’이라는 목표를 설정하고 추진전략과 실행과제를 도출한 다음 이의 달성여부를 평가할 수 있는 핵심 성과지표를 마련하였다. 하지만 성과지표가 양적 규모 중심으로 설정되어 있어 적합성이 부족한 것으로 판단되므로 사회공헌의 질적 수준과 사회적 영향 등을 평가할 수 있는 지표를 개발하여 이를 보완할 필요가 있다.
- 기관은 부동산 전문기관 역할 수행에 따른 조사통계·가격공시 등의 업무 확대에 따라 이를 지원하는 부문의 아웃소싱을 통해 일자리 창출에 기여하고 있다. 하지만 조사통계 및 가격공시 업무는 기관의 핵심사업 중의 하나일 뿐만 아니라 기관의 사회적 신뢰를 좌우하는 중요 요소의 하나이므로 아웃소싱의 확대에 신중한 접근이 필요하며, 아웃소싱을 하는 경우에도 전문성이나 신뢰성을 확보할 수 있는 방안을 마련해야 하고, 부실 조사 및 공시를 예방하기 위해 주기적인 평가가 이뤄져야 할 것이다.
- 기관은 기존의 공생발전위원회와 지속성장추진위원회를 통합하여 기관장을 위원장으로 하는 국민행복 KAB CSR 위원회를 신설하고, 사회공헌을

위한 컨트롤 타워로서의 역할을 부여하여 전사적 사회공헌 추진체계를 구축한 것으로 평가된다. 다만 KAB CSR 위원회가 본부장, 처·실장 등 기관 내부 인력만으로 구성되어 있는데, 전문가 또는 시민단체 등 외부인사들을 위원으로 포함시켜 과제 발굴, 평가 및 피드백에 활용한다면 더욱 효과적인 성과를 거둘 수 있을 것으로 판단된다. 또한 KAB CSR 위원회의 실무추진반이 부장급 15명으로 구성되어 있는데 효율적인 위원회 활동 지원을 위해서는 실무 전담조직을 설치하는 것이 바람직할 것이다.

- 기관은 중소기업·소상공인과의 상생협력을 위해 중소기업과 공동으로 ‘소상공인 창업성공률 제고를 위한 점포이력분석 서비스’를 공동 개발하여, 소상공인에게 점포이력, 상권분석 자료 등 객관적인 데이터를 제공하여 창업성공률 제고에 기여한 것으로 평가된다. 이 사업은 기관이 보유한 부동산 관련 빅데이터를 분석하여 중소기업의 시장개척과 소상공인의 창업에 실질적인 도움을 주고 있다는 점에서 높이 평가할 만하며, 앞으로 이 프로그램을 적극적으로 확대하여 기관의 대표적인 사회공헌 프로그램의 하나로 발전시켜 나가기를 기대한다. 기관 업무의 특성상 중소기업과의 상생협력이나 성과공유 등을 통한 사회공헌 활동이 용이하지 않은 측면이 있지만, 기관이 시행하고 있는 소상공인 지원, 중개업소 홍보지원 등과 같이 창의적인 프로그램을 개발하는 노력을 기울일 필요가 있다.
- 기관은 전년도에 기존의 감정평가 공기업에서 부동산 전문기관으로 설립 목적이 재정립되었으며, 이에 부응하는 사회공헌 활동을 수행하기 위해 중장기 로드맵을 작성하였다. 하지만 로드맵의 내용과 구성이 형식적인 것으로 판단되며, 특히 로드맵에 의하면 2014~2015년에 사회공헌 홈페이지를 구축하고, 2016년에 사회공헌 평가시스템을 운영하는 것으로 나타났는데, 이는 너무 느슨한 접근으로 평가되므로, 기관은 사회공헌 홈페이지와 평가시스템을 보다 조속히 구축하려는 노력을 기울여야 할 것이다.
- 기관은 ‘생애주기별 맞춤형 부동산 특화 프로그램’을 기관의 특성에 맞는 사회공헌 대표 프로그램으로 운영하고 있으며, 일정 부분 성과를 거두고

있는 것으로 평가할 수 있다. 그러나 청소년층에 대한 직업체험, 청년층에 대한 진로설계 및 장학금 지급, 장년층에 대한 중소기업 상담 및 중소기업 대출금리 인하 기금 조성 등은 부동산 분야에 특화된 사회공헌활동에 포함시키기에는 적절치 않은 것으로 판단된다. 기관이 부동산 전문기관인 만큼 이에 특화된 사회공헌 활동을 전개하는 것은 반드시 필요할 것이므로 이에 적합하면서도 사회적으로 의미가 있는 프로그램을 개발하기 위한 노력을 기울여야 할 것이다.

- 기관은 전년도에 부동산통계정보시스템, 공동주택관리정보시스템, 부동산 거래관리시스템 등 주요 부동산 관련 정보시스템 운영 주체로서의 역할이 부여되었다. 부동산 관련정보에 대한 국민들의 관심과 기대가 큰 만큼 기관이 부동산 정보시스템을 활용한 사회공헌 프로그램을 개발하여 국민들의 기대에 부응하는 경우 기관의 사회적 위상 제고에 크게 기여할 수 있으므로, 이에 대한 관심을 기울일 필요가 있다.
- 이상의 결과를 종합해 볼 때, 사회공헌을 위한 기관의 노력을 “B+”로 평가한다.

## (2) 정부권장정책

### 가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
정부권장정책 평가방법	목표부여	100	86.337	86.337	5	4.317

### 나. 평가내용

- 정부정책 사업 및 법령상 의무사항에 대한 기관의 이행노력을 평가하기 위한 지표로서, 관계부처의 평가결과에 따라 실적을 산출한 바, 평점 86.337점을 기록하여 4.317점을 득점하였다.

#### 다. 항목별 원인

- 상용형 시간제 근무 실적, 장애인 의무 고용, 국가유공자 우선채용, 기술개발 제품, 전통시장 온누리 상품권 구매는 목표치를 달성하였으며, 전반적인 실적 달성도 증가로 전년대비 정부권장정책 이행률이 상승하였다.

지표명	평가방법	가중치	부처평가결과	득점
1. 청년미취업자 고용 실적	목표부여	0.50	87.785	0.439
2. 상용형 시간제 근무 실적	목표부여	0.70	100.000	0.700
3. 장애인 의무 고용	목표부여	0.50	100.000	0.500
4. 국가유공자 우선채용	목표부여	0.50	100.000	0.500
5. 중소기업제품 등 우선구매	목표부여	1.80	-	1.327
5-1. 중소기업 제품	목표부여	0.50	96.416	0.482
5-2. 기술개발 제품	목표부여	0.30	100.000	0.300
5-3. 여성기업 제품	목표부여	0.20	79.648	0.159
5-4. 사회적기업 생산품 및 서비스	목표부여	0.20	20.561	0.041
5-5. 중증장애인 생산품	목표부여	0.20	88.516	0.177
5-6. 국가유공자 자활용사촌 생산품	목표부여	0.20	30.134	0.060
5-7. 녹색제품	목표부여	0.20	53.517	0.107
6. 전통시장 온누리 상품권 구매	목표부여	0.50	100.000	0.500
7. 온실가스 감축 및 에너지 절약 실적 (LED조명 보급 포함)	목표부여	0.50	70.220	0.351
<b>합 계</b>		<b>5.00</b>		<b>4.317</b>

#### 라. 추세분석

- 2010년 이후 정부권장정책 이행률이 증가하고 있었으나, 2012년에는 목표 대비 다소 미달한 실적으로 하락하였으며, 2013년도에 적극적인 채용 및 구매 추진으로 전년대비 달성도가 상승하였다.

## II 경영효율

### 1. 업무효율

#### ㉠ 노동생산성

##### 가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
부가가치/평균인원 (백만원)	목표부여 (편차)	최고 : 104.269 최저 : 89.374	95.881	54.950	3	1.648

##### 나. 평가내용

- 평균인원 대비 부가가치 창출 정도를 측정하여 기관의 노동생산성 향상 실적을 평가하는 지표로서, 평균인원 대비 부가가치를 목표부여(편차)로 평가하였다.
- 2013년도 노동생산성 실적은 평균인원당 95.881백만원으로 평점 54.950점을 기록하여 1.648점을 득점하였다.

##### 다. 항목별 원인

- 부가가치는 순익계산서상의 세전이익과 인건비, 순금융비용, 임차료, 세금과공과, 감가상각비 등의 합으로 구성되며 세전이익이 전년도 약 14.9억원에서 -53.9억원으로 크게 감소하여 부가가치는 전년대비 약 2.8% 감소하였다.
- 평균인원은 지속적인 인력효율화로 정규직의 경우 전년도와 유사하나, 신규업무 수행을 위한 비정규직 인력 채용이 증가하여 전체 인원은 전년대비 평균 5.5명 증가하였다.

## 라. 추세분석

- 노동생산성은 제도정비, 조직개편, 지속적인 경영효율화 노력 등을 통하여 2011년에는 상승하였으나, 부가가치의 감소로 인하여 2012년 과 2013년에는 다소 하락하였다.

## ㉠ 자본생산성

## 가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
부가가치/총자산	목표부여 (편차)	최고 : 0.983 최저 : 0.740	0.970	95.849	3	2.875

## 나. 평가내용

- 총자산 대비 부가가치 창출정도를 측정하여 기관의 자본생산성 달성도를 평가하는 지표로서, 총자산 대비 부가가치를 목표부여(편차)로 평가하였다.
- 2013년도 자본생산성 실적은 0.970으로 평점 95.849점을 기록하여 2.875점을 득점하였다.

## 다. 항목별 원인

- 부가가치는 손익계산서상의 세전이익과 인건비, 순금융비용, 임차료, 세금과공과, 감가상각비 등의 합으로 구성되며 세전이익이 전년도 약 14.9억원에서 -53.9억원으로 크게 감소하여 부가가치는 전년대비 약 2.8% 감소하였다.
- 총자산은 본사 매각에 따라 발생한 유형자산처분이익을 제외하고 전년대비 영업수익 감소 등을 반영한 결과 전년대비 약 9.6% 감소하였다.

## 라. 추세분석

- 사적평가 민간이양 및 공적기관 역할 확대에 따른 업무변화 등에 의하여



2008년을 기점으로 세전이익 감소로 인해 자본생산성이 하락하는 추세였으나, 2011년 이후 총자산의 감소 정도가 부가가치 하락 정도보다 커서 상승 추세를 유지하였다.

## 2. 조직 및 인적자원관리

- 기관은 전년도 경영평가단 지적사항인 본부장 권한의 하부위임 확대를 적절히 수행하여 전년 대비 4.1% 감소시켰으며, 핵심사업 중심의 인력 배분을 위하여 조사·통계 부분의 인력을 점진적으로 배치하고 있는 것으로 보인다. 또한 개발 필요 역량을 명확히 하고 자기개발계획 수립을 위한 조직 요구 역량과 자가진단 역량간의 Gap 분석 정확도 향상 지적에 대하여 리더십, 경영능력, 조사·통계 직무역량에 초점을 두고 집중 강화하고, 현업적용도 설문조사의 주기를 축소하는 등의 노력이 인정된다. 또한 기관의 기능변화에 따른 역량확대와 저성과자 관리 체계 개선 등을 위하여 핵심 기능 분야의 직무연수 프로그램을 강화하고 저성과자 역량분석을 통하여 적합 직무 발굴 및 전환 배치 등의 노력을 기울인 것으로 판단된다. 그리고 여성채용목표제를 통한 여성채용 확대 노력으로 2013년 채용인원 중 39.3%의 높은 채용 성과를 보인 점은 긍정적으로 판단된다.
- 기관은 본사이전에 따른 지역적 한계를 극복하고 새롭게 대두되는 핵심사업 및 사업 포트폴리오 변화에 대응하기 위해 조직 개편을 시행하였으며, 조직개편이 중장기 사업포트폴리오와 연계되어 정보체계 조직 일원화, 신사업 조직 보완, 업무프로세스 개선 및 본·지점 협업 강화라는 조직 운영 방향에 따라 제시되어 있는 것은 긍정적으로 판단된다. 또한 이원화된 조직운영체계를 바탕으로 수익성과 공익성의 균형을 유지하고자 하는 기관의 노력은 인정된다.
- 기관은 중장기 사업포트폴리오에 따라 단기 및 중장기 핵심업무를 구분하여 이를 중심으로 사내지식전문가 등 전문인력 배치를 강화하고 있다. 특

히 핵심업무의 실적이 조사통계 분야로 전환됨에 따라 인적 배분 비중이 52%로 가장 높고 전문인력 배치를 7.7% 증대시키는 등 양적 그리고 질적 노력을 병행하고 있다는 점에서 긍정적으로 판단된다. 하지만 장기적으로 확보되어야 하는 기관의 전략적 핵심 역량에 대한 직무수준에 대한 정의가 명확하지 않아 아쉬움이 남는다.

- 기관은 지방이전에 따른 본·지점간 역할 및 책임 분담을 통한 협업을 추진하였으며 신규 공적업무를 위하여 단위조직의 업무 분담을 명확히 한 점은 긍정적으로 판단된다. 하지만 서비스와 비즈니스 체계의 이원화는 전략적 연계 운영이 무엇보다 중요하다는 측면에서 서비스 프로세스의 Decoupling 전략 등이 적절히 고려되어야 한다. 또한 일선조직과 후방조직간의 연계 및 본·지점간의 연계 협업은 인력 충원, 업무 프로세스 뿐만 아니라 서비스 기술 수준 및 역량 등에 의해 심하게 변동될 수 있기 때문에 이를 구체화하기 위한 추가적인 노력이 필요할 것으로 판단된다.
- 기관은 사업 포트폴리오 변화에 따른 요구 업무에 대한 정의를 직무분석을 통하여 수립하고 있으며, 조직이 중장기적으로 확보해야 하는 필요 역량을 핵심역량 모델과 개인역량진단 뿐만 아니라 전략 및 현안 지원 필요성을 반영하여 고려하고 있으며 이를 인재육성 계획과 주요사업 역량 강화 그리고 핵심가치 및 내재화로 추진한다는 점은 매우 고무적이다. 특히 핵심관리자와 실무전문가에게 필요로 하는 교육과정을 제시하고 이를 2018년까지의 중장기 로드맵으로 계획하고 있는 점은 긍정적으로 판단된다. 사회조사분석사 1급을 배출하여 관련 부서에 배치하고 4차례의 임직원 워크숍을 통하여 공감대 형성을 위한 노력을 기울인 점도 긍정적으로 판단된다. 다만 구성원들에게 성장경로 및 체계가 명확하지 않고, 각 성장단계의 성취 수준과 이를 달성할 경우 조직차원에서 제공하는 성취 인센티브 제도가 불분명하다는 점은 추가적인 개선이 필요한 영역으로 판단된다.
- 기관은 역량개발프로그램과 연계한 다수의 교육프로그램을 운영하고 이를

- 위한 예산을 전년 대비 18% 증액하였으며, 채용 및 성과평가 반영 등을 통하여 핵심 업무와 연관된 역량 확보 노력을 이행하고 있음이 인정된다. 하지만 추진 사업의 상업적 특징과 기술 영역에 단계별 직무 정의 및 소요 인력의 전문성 수준에 대한 고려에 기반한 교육 추진이 필요하다고 판단된다. 또한 인사평정 시에 반영되는 역량평가 상의 요구역량의 구체성이 미흡하고 각 역량별 수준에 대한 평가기준이 존재하지 않아 자의성을 배제하기 어렵다는 점은 개선되어야 할 점으로 보인다.
- 기관은 본점 지방이전에 따라 가족친화적 업무 환경 조성의 어려움에도 불구하고 대통령 표창 수상 등 효율적 인력운영을 통한 조직 활력 제고 노력이 인정된다. 하지만 본사 지역의 개발이 여전히 진행 중이고 주변 생활 여건이 활성화되어 있지 않은 점을 고려하여 조직차원의 지속적 관심과 배려가 필요할 것으로 판단된다. 더욱이 이원적 조직 체계를 운영하고자 하는 기관의 전략에 비추어 볼 때, 조직구성원에게 안정적이며 가정친화적인 일자리 문화를 제공하는 노력은 더욱 중요할 것으로 판단된다.
  - 기관은 양성평등을 확대하는데 있어서 여성 직원의 비율이 전체의 25.3%(181명)에 이르는 반면 여성보직자의 수는 0.4%(3명)에 불과하여 양성평등을 위한 지속적 관심이 필요한 것으로 판단된다. 또한 조직 인재상과 조직문화 공유를 위한 yesKAB의 활용 및 확산 그리고 기관의 특성을 반영한 인재상 양성을 위해 인사관리 및 인력개발 부문의 인사혁신방안을 수립하고 인사관리요강을 개정하는 등의 노력은 인정된다. 하지만 기관이 지향하는 조직차원에서의 효율적 관리체계 이외에 조직구성원 관점에서 개인의 성장욕구가 조직성과와 연계될 수 있도록 하기 위해서는 해당 사업영역에 따른 행위중심으로 구체화된 조직구성원의 성장체계를 구축하고 조직역량 및 개인역량의 성장을 객관화하여 장기적으로 조직구성원 스스로가 개발하여야 하는 역량을 체계화하여 성장 경로를 구체화할 필요가 있을 것으로 판단된다.
  - 기관은 경영효율화 조기 달성을 위하여 3대 부문 6대 정책과제 조기 이행

계획을 수립하고 집행하였으며 추진과정의 적정성을 위해 모니터링 제도를 정비하여 운영하고 있다. 또한 추진 실적 완료 후 사후관리 체계를 고려하여 지속적으로 점검 운영하고 있으며 추가적인 자체 경영효율화 추진을 통해 성과를 극대화하고자 하는 노력은 인정된다.

- 이상의 결과를 종합해 볼 때, 조직 및 인적자원관리를 위한 기관의 노력을 “B”로 평가한다.

### 3. 재무예산관리 및 성과

#### (1) 재무예산관리

- 기관은 복수의 재무관리 지표 선정 및 관리가 필요하다는 전년도 지적에 대해 부채비율, 유동비율, 공적사업 수익증가율, 경상경비절감율 지표로 선정하여 관리하였고, 비관적 재무시나리오의 당기 순이익 급감 대응방안 수립 필요에 대한 전년도 지적사항에 대해 신규사업의 확대, 비용절감 계획, 비상경영체계 마련이라는 영업이익 개선 대책을 수립했으며, 자본예산 신청, 집행시 타당성 분석 고도화가 필요하다는 지적에 대해 대구사옥 신축시 자재구매협의회를 통한 심의, 전산시스템 구축시 정보화추진T/F를 통한 검증을 시행하였다. 이러한 기관의 노력들은 긍정적으로 평가된다.
- 기관은 중장기 경영 목표를 고객만족도/청렴도 최상위, 신규사업 매출 비중 30%, 인당 생산성 1.8억, Business Expert 50% 등으로 크게 네 가지로 구분해 수립하고 이와 연계해서 중장기 재무 목표는 안정성 (자기자본비율 83.88%, 부채비율 19.21%), 수익성 (ROE 3.56%, ROA 2.37%), 성장성 (매출액증가율 3.50%, 총자산회전율 52.59%)으로 구분해서 구체적으로 설정한 후 중장기 경영전략계획과 재무계획간의 연계성을 강화하는 노력을 하였다. 이러한 기관의 노력은 긍정적으로 평가된다. 하지만 중장기 재무예산계획 관련 주요 재무비율 분석에는 자기자본비율, 자기자본이익율,

- 총자산순이익률, 매출액 증가율, 총자산 회전율을 지표로 설정하고 있는 반면 중장기 환경 변화를 반영한 주요 지표 전망 수정에는 영업수익, 당기순이익, 부채비율, 당기순이익률 등을 활용하고 있어 재무계획의 효과적이고 효율적인 이행 및 달성을 위하여 일관성 있는 재무지표를 설정하는 기관의 개선 노력이 필요 할 것으로 판단된다.
- 기관은 중도적 관점의 재무목표를 수립하기 위해서 실무전문가의 적극적 참여를 통한 재무계획 수립 프로세스를 구축하고 환경요인 및 사업별 가정차이 분석을 위해서 긍정적, 중도적, 비관적 시나리오를 도입하고 활용함으로써 재무목표의 수립 타당성 확보에 활용하고 중도적 관점의 재무목표를 설정한 기관의 노력은 긍정적으로 평가된다. 그러나 이런 시나리오는 중장기 재무계획(Vision 2023)을 기준으로 활용되고 설정되어 있다. 2023년 기준의 긴 기간 시나리오 활용은 현실성을 저하시키고 이에 따른 구체적인 대응방안 수립은 실행 가능성에 있어 문제점의 노출 가능성이 존재하므로 이의 개선을 위한 기관의 추가적인 노력이 필요한 것으로 판단된다.
  - 기관은 경영 환경변화에 유기적으로 대응하는 중장기 재무예산계획 피드백 체계 구축을 위해서 환경 변화를 분석하고 그 내용을 사업, 예산, 조직인력 부분에 적용하여 분야별 대응체계를 구축하였으며 경영진, 사업부서, 재무예산담당부서로 이어지는 피드백 및 모니터링 체계를 구축하는 노력을 하였다 이러한 노력은 긍정적으로 평가된다. 이에 반하여 중장기 환경 변화를 반영한 주요 지표 전망 수정에는 중장기 재무목표 중 성장성을 나타내는 매출액증가율, 총자산회전율이 누락되어 환경변화분석 결과가 피드백 활동으로 연결되지 않는 점이 발생될 수 있으므로 이에 대한 기관의 추가적인 개선과 보완 노력이 필요하다고 판단된다.
  - 기관은 사업구조 전환에 따른 재무위험의 효과적 대응을 위해 신규사업 발굴, 공적기능 강화 기반 마련, 지방이전에 따른 체계적 유동성 관리, 통합자금관리시스템 구축을 통한 금융사고 원천적 방지, 기관의 실정에 부

합하는 환율, 유가, 금리 등 위험관리, 무차입경영 등 다양한 노력은 긍정적으로 평가된다. 하지만 수익구조 변화 과정에서 예상되는 재무위험관리를 위해서 유기적이고 체계적인 의사결정 시스템과 이를 지휘하는 재무위험관리 컨트롤 타워 구축을 위한 기관의 추가적 보완이 필요하다고 판단된다. 또한 기관이 재무위험관리의 구체적인 대응방안 수립을 위한 시나리오 활용과 최종의사결정자가 재무위험대응을 위한 합리적인 의사결정을 하기 위한 실무자들의 의견이 반영되도록 제도를 수립하고 보완하는 등의 추가적인 노력이 필요하다고 판단된다.

- 기관은 예산의 합리적 사용 및 절감노력과 성과달성을 위해 성과평가와 연계해 인센티브 등 피드백 강화를 추진하였다. 예산절감 프로세스 수립, 제도개선을 통한 지속적 예산 절감 노력, 경비, 인력 및 조직 부분의 예산절감, 주유비 및 에너지 절감 등을 통한 예산 절감 노력으로 기관은 2013년 경상경비 절감실적 11억원, 자본예산 절감실적 53억을 달성했다. 이런 기관의 노력은 긍정적으로 평가된다. 하지만 2012년도 경상경비 예산절감 실적액 19억원은 2013년도 예산편성에 반영되어야 함에도 2013년 경상경비 예산규모는 2012년 441억원 대비 2013년 495억으로 증액 편성되었다. 실질적 예산편성과 절감에 전년도 예산절감 실적액을 최대한 반영하여 합리적인 예산의 편성 및 집행 체계를 구축하는 기관의 노력이 필요하다고 판단된다.
- 기관은 합리적인 예산편성 노력과 성과 달성을 위하여 지역균형발전과 공적사업 확대를 위한 예산 편성을 통해 영업 수익 증대와 대구지역 경제 활성화에 기여했으며 성과평가를 반영한 예산편성방향 정립 및 사업별 균형예산 편성을 시행하고 예비타당성 제도를 강화하는 등의 노력은 긍정적으로 평가된다. 그러나 기관은 예비타당성 심사 시 사업의 경제성, 공공성, 위험성, 사업 고유특성을 통합적으로 반영한 기준을 개발해서 심사에 지속적으로 활용하여 사업타당성과 예산편성 및 집행을 연계한 효율성과 실행력을 제고할 수 있는 체계를 구축하는 추가적인 노력을 할 필요가 있다고 판단된다.

- 이상의 결과를 종합해 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 : 0.676 최저 : 0.473	0.645	87.698	3	2.631

#### 나. 평가내용

- 총자산 대비 자기자본을 측정하여 기관의 재무건전성 및 평가 신용도를 측정하는 지표로서, 총자산 대비 자기자본을 목표부여(편차)로 평가하였다.
- 2013년도 자기자본비율 실적은 0.645로 평점 87.698점을 기록하여 2.631점을 득점하였다.

#### 다. 항목별 원인

- 사적평가기능 민간 이양으로 인한 수익 감소로 영업이익은 2012년 2.1억에서 2013년 -73.8억으로 적자 반전하였으며, 본사 사옥 매각으로 발생한 유형자산처분이익(약 2,300억원)을 제외한 결과 2013년 말 자기자본은 45,102백만원으로 전년대비 9.7% 감소하였다.
- 총자산은 본사 매각에 따라 발생한 유형자산처분이익을 제외하고 전년대비 영업수익 감소 등을 반영한 결과 전년대비 약 14.8% 감소하였다.

#### 라. 추세분석

- 자기자본은 2008년 이후 계속해서 증가하다가 사적평가기능 민간 이양에 따른 당기순이익의 지속적인 감소로 2012년 및 2013년에는 감소하였으나, 총자산의 감소폭이 더 커서 자기자본비율은 2010년 이후 상승 추세이다.

## ㉠ 영업이익률

## 가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
영업이익/매출액	목표부여 (편차)	최고 : 0.151 최저 : 0.094	0.050	20.000	3	0.600

## 나. 평가내용

- 매출액 대비 영업이익을 측정하여 기관의 주된 영업활동에 의한 성과판단을 측정하는 지표로서, 매출액 대비 영업이익을 목표부여(편차)로 평가하였다.
- 2013년도 영업이익률 실적은 0.050으로 평점 20점을 기록하여 0.600점을 득점하였다.

## 다. 항목별 원인

- 매출액은 사적 감정평가기능이 축소되었으나 신규 공적업무 수행을 확대한 결과, 전년대비 약 6.9% 증가한 107,803백만원을 기록하였다.
- 영업이익은 사적평가기능 민간 이양으로 인한 수익 감소와 지방이전 수행 과정에서 직·간접적으로 소요된 비용 증가로 손익계산서 상 영업비용이 1,054억원에서 1,152억원으로 크게 상승하여 전년대비 약 59% 감소하였다.

## 라. 추세분석

- 영업이익률은 2012년에 상승하였으나, 사적평가 민간이양 및 지방이전 관련 비용 등으로 2013년에는 크게 하락하였다.

## (3) 계량관리업무비

## 가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
관리업무비/매출액	목표부여 (편차)	최고 : 0.290 최저 : 0.394	0.335	65.356	2	1.307



#### 나. 평가내용

- 계량관리업무비는 기관의 관리업무비(경상경비) 운용 실적을 평가하는 지표로서, 매출액 대비 관리업무비를 목표부여(편차)로 평가하였다
- 2013년도 계량관리업무비 실적은 0.335로 평점 65.356점을 기록하여 1.307점을 득점하였다.

#### 다. 항목별 원인

- 매출액은 사적 감정평가기능이 축소되었으나 신규 공적업무 수행을 확대한 결과, 전년대비 약 6.9% 증가한 107,803백만원을 기록하였다.
- 관리업무비는 지방이전 소요비용 등으로 인하여 전년대비 약 10.3% 증가된 36,071백만원을 기록하였다.

#### 라. 추세분석

- 매출액은 2008년 이후 유사한 수준을 유지하다가 신규 공적업무 확대 수행으로 2012년 이후 증가하였으며, 관리업무비는 2012년에는 감소하였다가 지방이전으로 인한 비용 지출 등으로 2013년에는 전년대비 증가하였다.

## 4. 보수 및 성과관리

### (1) 보수 및 성과관리

- 기관은 전년도 지적사항에 대한 개선을 위한 노력을 해왔으며 이에 대해 긍정적으로 평가된다. 성과관리 및 모니터링을 위해 성과관리시스템을 활용하였고 협업적 성과지표를 확대 운영하였다. 외부이해관계자가 지표개발에 참여할 수 있는 창구를 마련하였으며 성과관리부서에 대한 평가지표도 개선되었음이 확인되었다. 성과관리 전 과정에 대한 피드백을 강화하여 내부평가에 대한 수용도가 개선되었으며 개인 MBO 제도에 대한 운영

방식도 일부 개선되었다. 그러나 가산급을 직무급이나 성과급으로 전환해야 한다는 지적사항과 퇴직금 산정기준 개선에 대한 지적에 대해서는 기관의 지속적인 개선 노력이 필요하다.

- 기관은 12대 전략과제를 11개 전사 KPI와 9개 본부 KPI로 연계시키고 이를 부서와 개인 KPI로 연계하여 그 목표달성치를 평가하고 이를 보수와 인사에 활용하고 있다. 계량지표의 비중을 95% 이상으로 유지하여 지표의 객관성을 유지하고 있으며 산출지표와 결과지표를 100% 운영하고 있다는 점은 긍정적으로 평가할 수 있다. 협업지표를 확대하였는데 본부와 지점간의 성과공유를 통해 협력을 유도하였고 협업에 대해 사후 평가하여 비계량지표에 가산점을 부여함으로써 협업에 대한 보상을 한 점은 긍정적으로 평가할 수 있다. 성과관리 부서에 대한 검증지표를 추가하여 내부평가업무에 대한 평가가 가능하도록 한 것은 긍정적인 성과로 평가할 수 있다.
- 기관이 개인 MBO 제도를 2009년부터 전 직원 대상으로 시행하고 있는 점에 대해서는 긍정적으로 평가할 수 있다. 조직 KPI와 연계하여 8개 개인 KPI 지표를 평가하도록 하고 있다. 목표수준은 팀장과 팀원간의 합의에 의해 이루어지고 있다. 개인 MBO 평가 결과를 실제 개인성과 평가시에는 직급별로 차별적으로 적용하고 있다. 지점장 이상인 경우에는 개인 평가결과를 반영하지 않고 있으며 팀장의 경우 30%, 팀원의 경우 70% 반영하고 있어 조직 성과와 개인 성과를 적절히 조화하고 있는 것으로 평가할 수 있다.
- 개인 MBO 제도 도입이 타 기관에 비해 비교적 조기에 이루어져 안정적으로 운영되고 있으나 이를 바탕으로 일반직에게까지 실질적인 성과연봉제를 확대하기 위해서는 개인 MBO 제도 운영에 대한 고도화가 필요하다. 목표설정의 형평성을 유지하기 위해서 최저목표제를 적용하고 있으나 목표설정 과정의 공정성과 타당성을 적극적으로 확보하기 위해 목표설정을 위한 가이드라인을 제시하거나 팀원 간에 공개적으로 목표수준을 공유

할 수 있는 방안을 마련할 필요가 있다. 일부 기관의 사례와 같이 개인성과목표의 타당성을 점검할 수 있는 기구를 운영하는 방안도 고려해 볼 수 있다. 또한 개인평가에 대한 이의신청제도 이외에 사전에 목표치에 대한 이의신청 제도를 운영하는 방안도 검토할 필요가 있다.

- 기관은 간부직에 대해서 2010년부터 실질적인 성과연봉제를 실시하고 있다. 2013년도에는 직무급을 인상하고 업적성과급을 확대하였고, 기본급 인상재원을 일부 성과급으로 전환하여 정부평가 성과급 지급율이 감소하였음에도 불구하고 성과연봉 비중 권고 기준을 충족하였다. 또한 직무급 차등 확대 등을 통해 전체 연봉차등폭 기준도 충족한 것은 기관의 성과로 평가할 수 있다. 일반직에 대해서는 2010년 연봉제를 도입한 이후 기본급 여에 대한 차등은 도입하지 못하고 있으며 성과급여에 대한 차등을 시행하고 있으나 2013년도에 뚜렷한 개선사항은 확인되지 않았다.
- 기관의 성과중심의 보수체계 확립에 대한 노력은 인정되나 일반직급에 대해 기본연봉 차등이 시행되지 않는 부분에 있어서는 개선 방안을 검토할 필요가 있다. 전년도 지적사항이었던 가산급의 성과급 또는 직무급 전환에 대해서 가산급 항목 가운데 가족급을 성과급으로 전환을 추진한 것처럼 보수체계 단순화 차원에서 추가적인 노력을 할 필요가 있다. 차등 폭 확대의 주요 수단이 될 수 있는 직무급 운영방식을 고도화할 필요가 있다. 현재는 조직역할 변경시에만 직무급 변경을 하고 있으나 직무급에 대한 평가를 정기적으로 시행하고 공정하게 평가할 수 있는 체계를 갖추는 방안을 검토할 필요가 있다. 또한 간부직들에 대해 직무급에 대한 수용도 및 만족도 조사를 개별적으로 시행하는 방안도 고려해 볼 필요가 있다.
- 성과관리를 종합적으로 평가하면 기관의 비전, 전략목표와 성과관리체계가 유기적으로 연계되어 있으며 지표와 목표의 타당성 및 난이도를 평가할 수 있는 체계가 갖추어져 있고 협업지표를 확대하여 협업을 효과적으로 유도하고 있는 점은 긍정적이다. 개인 MBO제도 운영과 관련하여 목표설정의 타당성과 형평성을 확보할 수 있는 절차적 장치를 마련할 필요

가 있다고 판단된다. 보수관리를 종합하면 간부직에 대한 성과연봉제가 정부권고안을 충족하고 있는 점은 긍정적이며 일반직에 대해 기본연봉 누적식 차등 적용, 가산급 전환을 통한 보수체계 추가 단순화, 직무급 평가 정기실시 등 직무급 운영방식 고도화를 위한 지속적인 노력이 필요하다고 판단된다.

- 이상의 결과를 종합해 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 인건비 인상폭/ 전년도 총인건비	목표부여	2.8%	2.44%	100.00	3	3.000

### 나. 평가내용

- 총인건비 인상률은 정부 예산편성 지침의 총인건비 인상률 준수여부를 평가하는 지표로서, 전년도 총인건비 대비 실적년도 인건비 인상폭을 목표 부여로 평가하였다.
- 2013년도 총인건비 인상률은 2.44%로 2013년도 공기업 예산지침 기준인 2.8% 인상률을 준수하여 100점을 득점하였다.

### 다. 항목별 원인

- 연중 체계적인 급여 관리 및 과도한 복리후생 축소 노력, 일과 가정의 양립을 위한 유연근무제 적극 시행, 휴가 사용 활성화 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?

- 기관은 전년도 경영평가 지적사항을 개선하여 노사문제 심층토론 및 노사관계 의식조사, 대내외 환경 분석을 통하여 노사관계 중장기 전략체계 및 세부추진 5개년 계획을 수립하고, 노사관계 4대 전략 및 8대과제를 도출하였으며, 하반기에 정부의 공기업 합리화 정책을 반영하여 실행과제 및 세부실행 항목을 수정 반영한 것은 바람직하다. 또한 성과관리를 위한 지표관리체계를 만들어 실천하고 있고, 노사전략 실천과제별 목표와 구체적인 성과지표를 설정하였으며, 각 전략에 대해 성과지표를 계량지표와 비계량지표, 정성평가와 정량평가를 적절히 배분하여 모니터링 체계를 구축한 것은 긍정적으로 평가된다.
- 그러나 기관은 노사관계 전략을 수립함에 있어 전략목표달성에 공동으로 노력하여야 할 구성원들의 의견을 반영하지 않았고, 기관이 추진하는 4대 전략이 노사관계 선진화, 가치 창조적 노사관계, 선진파트너십 등 유사한 개념을 표현만 달리하고 있어 개선이 필요하다고 판단된다. 또한 기관이 각각의 전략목표 달성을 위한 8대 실행과제를 선정하고 있으나, ‘선진노사관계 전략수립과 노사관계선진화 전략실천’이라는 과제에 대한 성과지표로 “노사관계선진화전략 도출”을 설정하여 8대 실행과제와 달성도를 평가하는 성과지표간의 연결성을 가질 수 있도록 개선할 필요가 있다. 나아가 기관이 가치 창조적, 선진파트너십 등의 용어를 사용함으로써 그 지향점이 명확하지 않으므로 노사 간에 지향해야할 핵심전략을 명확히 하고, 그에 기초하여 실행과제와 성과지표간의 적합성과 타당성을 높이는 노력이

필요하다고 판단된다.

- 기관은 전년도 경영평가 지적사항을 개선하여 기관의 교육훈련 체계와 연계한 계층별 노무관리 역량강화 프로그램을 구축하고, 노사 간 공감대 형성을 위한 의사소통 채널을 다양화 하였으며, 노사관계 관리역량 강화를 위한 활동을 교육과 전문가 활용 등을 통하여 사안의 중요성과 참석수준 별로 관리하는 부분은 바람직한 것으로 판단된다. 또한 대구 Touch, 근무시간 정상화 TF와 같이 현안문제 해결을 위한 노사 대화 채널을 사안별로 만들어 운영한 것도 긍정적으로 평가된다.
- 다만, 기관의 다양한 의사소통 채널은 노사 실무자 중심으로 중복되고 현안문제 해결 중심으로 이루어지고 있어, 상시적 대화채널을 통한 소통의 주제를 좀더 다양화 하고 소통대상을 실무자 중심에서 일반조합원까지로 확대하여 실시하는 노력이 필요하다고 판단된다. 또한 대화 채널과 역량강화 교육이 실무자와 노사 간부들에게 집중되어 있으며, 기관장의 직접소통이 이루어지고는 있지만 그 실적이 노조대표 연간 6회(한술밥 미팅), 전체 직원 10회 230명(런치미팅)으로 소통의 질에 대한 실효성이 의문시 되고, 그 대상인원이 전체인원(716명)에 비하여 충분하지 못하다고 판단된다.
- 노무관리 역량강화에 있어서도 기관은 전 직원을 대상으로 합리적 노사관계에 대한 교육을 실시하였다고 하지만, 실제 교육실적을 살펴보면 3급(210분, 12명, 1회) 4급(210분, 13명, 1회) 5급(50분, 33명, 1회) 노사합동교육(90분, 60여명, 1회) 등으로, 전체직원 716명에 대한 노무관리 역량강화교육 실적이 인원 대비 저조하다고 판단된다. 뿐만 아니라 교육이 지속적이지 못하고 단발성 행사위주로 이루어지고 있어, 이를 노무담당자, 현장관리자, 전 직원을 상대로 한 장단기 교육프로그램으로 구축할 필요가 있고, 1~2급에 대한 노무관리 역량교육 실적이 전체 인원 67명(2014. 1월 기준) 중 5명으로 저조하기 때문에 이에 대한 체계적인 교육프로그램 마련과 실행이 필요하다고 판단된다.

② 합리적이고 적법한 노사관계 구축 및 단체협약의 내용이 합리적이고 개선 노력이 적절히 이루어지고 있는가?

- 기관은 불합리한 노사관계 시정을 위한 3개년 계획을 수립하고 3대 방안 경영 우려항목을 선제적으로 개정합의를 이끌어 낸 점은 긍정적으로 평가된다. 또한 노사갈등을 예방 관리하기 위하여 정보 공유, 고충처리, 커뮤니케이션 제도, 참여적 노사파트너십 등 다양한 의사소통 체계를 구축하고 이를 성공적으로 이행하여 현안문제인 대구 이전을 큰 분쟁 없이 마무리 하고, 일과 가정을 양립하기 위하여 노동 강도를 완화하기 위한 노력을 한 것 역시 높이 평가된다.
- 기관은 전년도 경영평가 지적사항 중 산별협약의 불합리한 점을 개선하기 위해 노력하였고, 지부 보충협약의 불합리한 부분을 개선하기 위하여 직접 교섭만을 활용한 것이 아니라 평소 대화 채널을 활용한 부분은 바람직하다고 판단된다. 나아가 그 결과에 있어서도 임금인상(2.8%), 교섭기간 단축을 이루어 내었고, 지부보충협약에 규정된 육아휴직자 급여 및 육아장려보조금, 여비규정 개선 등으로 가시적인 성과가 있었음은 긍정적으로 평가된다.
- 다만, 지부보충협약에 상위규범(산별단체협약), 하위규범(위임규정) 등을 별다른 설명 없이 명시하고 있어 정작 조합원이 협약을 이해하는데 어려움이 있을 것으로 판단되고, 합리적 단체협약 체결을 위한 노력에도 불구하고 여전히 불합리한 부분(조합간부 인사에 대한 사전 동의, 휴직 대상자 및 휴직자 급여, 휴직기간 근속 산입, 입사 전 군 경력 휴가일수 가산, 폐질환, 급성 B형간염을 업무상질병에 포함, 경영평가 성과급 퇴직금 산정 시 평균임금 산입)이 있으므로 이를 개선할 필요가 있다고 판단된다.
- 이상의 결과를 종합해 볼 때, 노사관리를 위한 기관의 노력을 “B”로 평가한다.

### Ⅲ 주요사업

#### 1. 부동산조사통계사업

##### (1) 정확한 부동산 조사통계 정보 제공

###### ① 주요사업 추진계획은 구체적이고 적절하게 수립되었는가?

- 기관이 추진하는 부동산조사통계사업은 「부동산 가격정보 조사·통계사업」 「지가변동률·임대사례 조사 사업」 「부동산 정책관련 통계 생산·제공사업」으로 구성되어 있다. 기관의 핵심적 미션과 해당 주요과제의 연계성은 충분히 인정된다. 이를 위한 핵심성과목표와 성과지표를 합리적으로 적절히 연계되어 있는 것으로 평가된다. 지표별 성과지표의 타당성은 적절한 수준이지만 각 지표의 목표치 설정 근거는 모두 목표치부여방식을 위주로 하고 있는데 합리적 벤치마크의 설정 없이 기관의 자원과 전년도 실적을 기준으로 제시하고 있다. 계량지표의 경우에는 최대한 결과지표로 설정하는 것이 타당하다.
- 해당 사업의 환경 분석과 사업의 세부 구성의 타당성은 매우 취약한 것으로 평가된다. 왜 이 사업이 주요 사업이 되어야 하며 세부 사업의 구성은 어떻게 구성되어야 하는지 논리적 필연성이 확보되어야 함에도 이의 기준에 이르지 못했다고 할 수 있다. 이는 현재 기관의 업무가 대폭으로 재조정되는 단계이고, 기관의 자율적 판단보다는 정책적 판단에 따라 업무가 조정되고 부여되고 있는 실정이므로 불가피한 상황이라고 인정된다. 추후 해당 사업을 핵심 주요과제로 지속하게 되는 경우 각 사업의 성과지표의 타당성을 대폭 제고하는 것이 필요할 것이다.

###### ② 주요사업 추진계획은 적절하게 집행되었는가?

- 기관은 최근 부동산가격통계 분야에서의 핵심 허브 기관으로서 그 위상을



정립하고 있는 초기단계에 있다. 기관은 신뢰받는 부동산가격통계를 생산·관리하기 위한 거버넌스를 구축하기 위해 부동산통계협의회를 운영하고 있다. 앞으로 기관을 중심으로 품질 높은 부동산 관련 통계자료를 생산·관리할 수 있는 제도적, 재정적 뒷받침이 필요할 것이다. 이를 위해 기관은 부동산통계협회의 울타리를 벗어나 현재보다는 보다 폭넓은 이해관계자들 사이의 네트워크를 구성하는 것이 타당할 것이다. 특정한 통계 거버넌스에 국한된 소통과 정보 공유가 아닌 시민단체, 비관적 관련 전문가들의 지적을 반영하여 기관의 통계품질에 대한 신뢰를 높여가는 것이 타당할 것이다.

- 기관이 민간 중개업소에 의존한 원자료(raw data)를 기반으로 주택동향 통계를 작성했던 과거의 시스템을 업그레이드하여 기관의 전문 직원들이 직접 현장 조사를 통해 기반 데이터를 수집하고 이를 다양한 기관간 교차검증을 통해 통계를 작성하는 것은 매우 타당한 과정이라고 할 수 있다. 또한 본점과 8개 지역본부 종합상황실을 구축하여 매월 25일 전체 정보를 보고받는 것으로 제시되었다. 또한 각 지역에 기반을 둔 지역전문가 그룹과의 의견 조율을 통해 수집되는 기초 자료에 대한 품질과 데이터 수집과정의 타당성을 확보하고 있다. 그 결과 2013년 아파트 실거래가 검증진단보류비율이 40% 감소하는 성과를 거양하였다.
- 기관이 조사통계사업의 품질을 향상시키기 위해서 일선에서 자료조사 및 수집활동을 하는 관련 전문가들의 전문성을 제고시키기 위한 재교육을 강화하는 것은 타당한 방향 설정이라고 할 수 있다. 그러나 현재까지 제공하고 있는 교육훈련의 전문성과 다양성은 앞으로 보완되어야 할 것으로 평가된다. 일회적인 세미나, 워크숍을 넘어서서 보다 지속적으로 전문교육지식을 배양할 수 있는 전문교육프로그램을 설계할 필요가 있다. 교육프로그램이 기존의 일반적인 통계교육 프로그램들이라기보다는 기관의 수요에 맞는 특성있는 전문교육프로그램이 되도록 기관의 브랜드에 걸맞는 교육과정을 설계하는 것이 필요하다.

- 부동산 가격정보의 허브로서 책임 있는 공공기관으로 거듭나기 위해서 기관의 교육프로그램은 기관이 지향하는 핵심가치에 부합한 인재상을 정립하는 것으로부터 시작해야 한다. 기관에 새로운 업무가 부가되고 이를 수행하기 위한 조직과 인력을 보강하기 이전에 가장 우선적으로 인재상을 정립하고 이를 구현하기 위한 교육훈련, 보상 및 평가제도가 갖춰지는 것이 외부적인 통계조사사업에 본격적으로 뛰어드는 것 보다 선행되어야 할 것이다.
- 기관이 생산하는 각종 관련 데이터는 현장성이 담보되어야 한다. 기관은 이를 인식하고 현지에서 직접 데이터를 수집 생산하는 시스템을 갖추었을 뿐만 아니라 민간과의 상호 정보를 교류하는 프로세스를 갖춘 것으로 제시되었다. 이러한 프로세스 자체는 긍정적으로 평가 할 만하며 민간기관(네이버, 부동산114)과의 협업과 이들이 제공하는 데이터의 신뢰성을 사전 검증하는 것은 적절하다고 판단된다. 그러나 이러한 협업의 효과중 하나로 각종 데이터를 획득하는데 비용을 절감하는 것으로 제시했으나 통계 데이터 생산의 비용 절감 자체가 통계생산 부문의 주요 성과로 보는 것에는 일정한 한계가 있다고 판단된다. 그보다는 다양한 데이터 소스로부터 신뢰성 높은 데이터를 얻는 것 자체가 성과가 되는 것이 바람직하다고 평가된다.

### ③ 주요사업의 비계량적 성과는 적절한 수준인가?

- 기관의 비계량지표는 「가격통계 일원화 및 대외공신력 제고」, 「부동산 통계 정책지원 강화」, 「특수물건 과세표준 현실화율 개선」, 「지가변동률 작성체계효율화」, 「임대사례 DB활용성 증대」, 「DB품질 공인인증 수준」으로 설정되었는데 전반적으로 지표의 타당성은 긍정적으로 평가된다. 이들 지표들 중 일부의 지표의 성과수준은 바람직한 수준이라고 할 수 있으나 일부 지표들은 단순 활동 지표 수준이거나 스스로 결정한 성과수준이라고 할 수 있다. 예를들면 임대사례 DB 활용성 증대의 성과는 이용자 만족도라기 보다는 해당 지표의 명칭상 임대사례 DB 활용 정도를 제시하는 것이 보다 타당한 것이라고 할 수 있다.

- 기관의 해당 분야의 성과 전부를 글로벌 수준에서의 기관과 비교하는 것은 용이하지 않다. 이 경우 기관에서 가장 핵심적인 비계량지표를 선택하여 그 수준을 평가한 후 이를 유사기관과 비교하거나 혹은 전년대비 개선도/비율을 보여주는 것도 가능한 지표라고 할 수 있다. 가령 특수물건 과세표준의 현실화율의 경우에는 우리나라의 부동산 관련 제도와 유사한 나라의 그것과 일부를 샘플 비교하여 기관의 성과를 대표적으로 보여줄 수도 있을 것이다. 이럴 경우 비계량지표의 성과는 계량지표의 성과를 보완함으로 기관의 성과를 보다 균형 있게 보여줄 수 있는 기준으로 활용될 수 있다.

#### ④ 주요사업의 환류 활동은 적절하게 수행되었는가?

- 기관의 해당 과제에 대한 환류 프로세스는 매우 긍정적으로 평가할 수 있다. 비교 평가, 교차검증의 과정은 다른 기관, 다른 과제의 그것과 비교했을 때 비교우위에 있는 것이다. 여기에 한 가지 더 강조되어야 할 것은 기관의 자체평가시스템과 연동된 환류제도가 되어야 한다는 것이다. 현재 기관의 자체평가시스템은 부동산가격조사통계 분야에서의 핵심 성과를 해당 담당 부서의 성과로 담아내고 있지 못한 상황이다. 2-3년 이내에 기관의 모든 성과를 통합적으로 관리하는 시스템을 점진적으로 갖춰가야 할 것이다.
- 이상의 결과를 종합해 볼 때, 정확한 부동산 조사통계 정보 제공을 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 : 3,923.483 최저 : 1,270.275	4,346.980	100.000	6	6.000

## 나. 평가내용

- 지가변동률 정보생산성 향상도는 지가변동률 정보의 생산성 향상도를 평가하는 지표로서, 투입예산 대비 특성정보량, 가격정보량, 생성정보량의 연간 정보생산량을 목표부여(편차)로 평가하였다.
- 2013년도 지가변동률 정보생산성 향상도 실적은 투입예산 대비 4,346.980으로 최고 목표인 3,923.483을 초과 달성하여 100점을 득점하였다.

## 다. 항목별 원인

- 정보생산량은 지가변동률 조사 항목이 기존의 12개에서 16개로 확대됨에 따라 약 30% 증가하였다.
- 투입예산은 2012년 2,961백만원에서 2013년 2,700백만원으로 약 8.8% 감소하였다.

## 라. 추세분석

- 정보생산량은 2008년 이후 비슷한 수준을 유지하다가 2012년 조사필지수의 증가로 크게 증가하였으며, 2013년에는 항목수의 확대로 증가하였다. 투입예산은 2012년 크게 증가하였으나, 2013년에는 다소 감소하였다.

## (2)-㉠ GIS기반 정보구축 향상도

## 가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
순 레이어(Layer) 구축량/투입예산	목표부여(편차)	최고 : 3.157 최저 : 0.995	3.299	100.000	4	4.000

## 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.

- 2013년도 GIS기반 정보구축 향상도 실적은 투입예산 대비 3.299로 최고 목표인 3.157을 초과 달성하여 100점을 득점하였다.

#### 다. 항목별 원인

- 지가변동률, 임대사례조사 등 신규 공적업무의 원활한 수행을 위하여 사용자 중심의 GIS레이어 구축량을 확대한 결과, 레이어 구축량은 전년대비 약 32.1% 증가한 1,609건을 기록하였다.
- 투입예산은 레이어 구축량 증가에도 불구하고 시스템 고도화 및 서버 가상화 등 효율적인 시스템 운용으로 비용을 전년대비 2.5% 절감한 487.7백 만원을 기록하였다.

#### 라. 추세분석

- GIS상에서 가격, 특성 등 다양한 데이터를 지역별, 블록별 수준, 격차 등의 요인을 이용하여 레이어를 구축, 업무 활용분야가 늘어남에 따라 GIS 레이어 구축량은 2008년 이후 지속적으로 증가하고 있는 추세이다.
- 투입예산은 신규업무 확대 등으로 인하여 2008년 이후 증가하고 있는 추세였으나, 2013년에는 시스템 고도화, 서버 가상화 등으로 감소하였다.

## 2. 공적평가사업

### (1) 공적평가 및 시장 선도

#### ① 주요사업 추진계획은 구체적이고 적정하게 수립되었는가?

- 기관은 2013년 기획재정부 총사업비 관리지침이 개정되어 국가재정사업 사전표본평가를 전담해서 수행하는 유일한 공공기관으로 그 위상이 강화되었다. 해당 주요과제를 수행하는데 따르는 세부적인 실행계획은 타당하

게 제시되었으며 각종 자원배분 계획 역시 적절히 설계되어 있는 것으로 평가된다. 무엇보다 세부 과제들 사이의 연계성이 양호하여 사업 전체 구성의 타당성이 높다고 인정된다. 해당 과제의 실행 인프라에서부터 대상 고객들의 인식, 그리고 파급효과에 이르기까지 포괄적으로 사업이 구성되어 사업의 성과가 기관 전체의 성과향상에 기여할 수 있는 여지가 매우 높다고 할 수 있다.

- 해당 주요사업과제의 주요 성과지표는 10가지로 구성되었는데 설정된 성과지표의 대부분이 활동지표이거나 산출 지표이므로 사업의 효과성을 평가하는 것이 현재의 시점에서는 어려울 것으로 평가된다. 또한 목표치 설정의 근거 역시 합리성이 부족한 것으로 판단된다. 다른 기관을 대상으로 하는 벤치마킹의 여지가 많지 않아 유사기관의 관련 업무를 기준으로 하는 목표치 설정은 용이하지 않을 것으로 판단된다. 10가지 사업들이 모두 결과지표일 필요는 없으나 이들 지표들 중 전체 주요사업과제의 성과를 보여줄 수 있는 지표 1~2개 정도가 설정될 때 나머지 산출 및 과정지표의 의미도 부여할 수 있는 것이다.

## ② 주요사업 추진계획은 적절하게 집행되었는가?

- 기관에서 제시한 사업추진체계의 적절성은 다소 부족한 것으로 평가된다. 해당 사업이 성과를 창출하기까지 핵심적인 프로세스와 이해관계자, 이들 간의 업무 협조체계가 간명히 제시되어야 한다. 해당 사업의 경우 공적평가시스템 속에서 기관의 핵심적인 역할이 무엇이며, 유관 기관들과의 협조체계는 어떻게 구축되어 있는지를 보여줘야 기관이 담보할 수 있는 성과의 범위와 수준이 결정될 수 있을 것이다. 이러한 추진체계는 세부 사업의 적정성을 검토하고 이들 사업들 사이의 연계성을 확인할 수 있는데 도움이 되므로 향후 이에 대한 기관의 디테일한 사실관계를 뒷받침할 수 있는 증거제시가 요구된다.
- 기관은 공적평가사업을 통해 부동산 개발 과정에의 고질적인 보상투기와

과다보상의 문제를 해소하는데 중요한 첫걸음을 옮겨 놓았다고 할 수 있다. 이러한 공적사업평가의 핵심은 철저한 공정성과 공익성을 담보해야 한다는 것이다. 기관은 관련 분야에 대한 정밀한 자료를 제공함으로써 토지의 공공성을 침해하고 과다보상을 유발하는 악습을 정리하는데 사업의 초점을 맞추는 것이 타당할 것이다. 이를 위해서는 첫째는 기관과 구성원들의 전문성이 대폭 강화되어야 하며, 둘째는 기관의 공적 권위를 바로 세우는 제도적 뒷받침이 수반되어야 한다. 이를 위해 기관의 역량 내에서 해결 가능한 과제를 우선적으로 발굴하여 추진하는 것이 타당한 수순이라고 할 수 있다.

- 보상평가검토제도는 공공기관으로서의 한국감정원의 강화된 위상을 단적으로 보여주는 사례이다. 이를 위해서는 우선적으로 기관의 검토결과에 대한 권위를 세우는 것이 필요하다. 기관 자체적으로는 정확한 검토결과에 대한 전문성과 객관성을 인정받아야 하고, 국토교통부는 법적 뒷받침을 통해 기관이 제시하는 검토결과에 공적권위를 부여해주는 것이 필요하다. 현재는 국토교통부가 행정지도를 할 수 있는 근거를 제공하는 수준인데 정책에 대한 수용성을 보고 점진적으로 제도의 실효성을 내실화시켜 나가는 것을 바람직할 것으로 판단된다.
- 기관이 부동산 거래의 공정성과 토지의 공공성을 담보하는 엄격한 청지기로 역할을 다하기 위해서는 기관 스스로의 청렴성과 중립성, 객관성을 최대한 입증하는 것이 선행되어야 할 것이다. 기관은 이를 위해서 조사위원회의 공정성을 제고하고, 법적 근거를 마련하기 위한 활동을 해온 것으로 인정된다. 아울러 기관은 소속 연구원들과 전문 평가사들의 전문성을 강화하는 동시에 이들의 공적인 책임성과 청렴성을 사회구성원들 사이에 인정받는 것이 중요하다. 또한 민간 감정평가사들의 공정한 평가업무를 최종적으로 감시·감독하는 공공기구로서의 위상을 확립하는 것이 필수적이라고 할 수 있다.
- 현재 기관은 민간 평가자들이 시행하는 감정평가결과에 대한 모니터링을

내실있게 시행함으로써 보상평가의 공정성과 공책책임성을 담보하는데 업무의 초점을 맞추고 있다. 이를 뒷받침하기 위해서는 자체적인 내부 모니터링 시스템을 통해서 기관이 시행하는 각종 평가 사업에 대한 공정성을 확보해가야 할 것이다. 현재 기관의 내부 평가시스템은 이러한 평가결과에 대한 정확성과 공정성을 자체적으로 모니터링 하여 환류하는 프로세스는 취약한 것으로 평가된다. 해당 분야와 관련한 지표를 자체평가내에 비중있게 포함시키는 것이 필요할 것이다. 고객의 반응(만족도, 수용도 등)을 기준으로 하는 것이 가장 바람직한 것으로 평가된다.

### ③ 주요사업의 비계량적 성과는 적절한 수준인가?

- 기관의 비계량 성과는 크게 세 분야인 「공적평가사업」, 「공적평가서비스 개선사업」, 「공적평가 연구개발 사업」으로 구분하여 10개의 성과지표를 관리하고 있다. 그러나 이러한 비계량 성과지표는 계량성과지표를 단순히 기술하는 수준이지 이를 기반으로 해당 과제의 성과를 평가할 수 있는 도구로 활용할 수는 없을 것으로 보인다. 비계량 지표는 계량지표가 놓치고 있는 기관의 핵심 성과를 반영하거나, 계량지표의 원인이 되는 측면을 노출시켜 계량지표를 설명하고 성과를 분석하는데 도움이 될 수 있는 차원을 지표화하는 것이 가장 권고할만한 것이다.
- 기관이 글로벌 벤치마킹 결과 거양한 성과물로 평가검토 업무매뉴얼을 개발하고 공유형 모기지 평가를 수행한 실적을 제시하였다. 이는 비계량 사업의 성과물로서는 적절하지만 그 성과를 나타내는 지표는 충분히 타당성 있는 산출지표 수준으로도 나타낼 수 있을 것이다. 예를 들면 각종 전문서적에 대한 활용률, 독자 만족도, 전문가 평가 결과 등이 그 가능한 지표가 될 수 있을 것으로 판단된다. 비계량 사업의 성과를 비계량 지표로만 나타내기 보다는 최소한 산출지표 수준이라도 보여줄 수 있다면 그만큼 비계량 사업의 타당성과 성과가 크게 인정될 수 있을 것이다.



## ④ 주요사업의 환류 활동은 적절하게 수행되었는가?

- 기관에서는 전년도 경영평가 결과의 지적사항을 반영하여 선진 국가의 관련 사례를 검토한 벤치마킹 실적을 축적하였으나 이는 아직은 계획 수립 단계이므로 그 성과를 예단(豫斷)할 수 있는 시점은 아닌 것으로 판단된다. 다만 일부 통계를 활용한 보상액 자동 산정 프로그램을 개발하고 임대차 조사관리 시스템을 구축하는 등 기관의 특성을 반영한 감정평가 업무프로세스를 구축하려는 성과를 제시한 것은 긍정적으로 평가된다. 기관의 업무가 공공책임성을 담보하는 사업으로 화학적 변화가 크게 발생한 만큼 기관의 평가시스템 역시 이에 맞게 수정 보완되는 것은 매우 당연할 것이다.
- 이상의 결과를 종합해 볼 때, 공적평가 및 시장 선도를 위한 기관의 노력을 “B”로 평가한다.

## (2)-㉠ 공적평가 생산성 향상도

## 가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
공적평가수익 /투입인원(천원)	목표부여 (편차)	최고 : 82,484 최저 : 34,189	88,822	100.000	5	5.000

## 나. 평가내용

- 공적평가 생산성 향상도는 공적 감정평가기능의 생산성 향상도를 평가하는 지표로서, 투입인원 대비 공적평가수익을 목표부여(편차)로 평가하였다.
- 2013년도 공적평가 생산성 향상도 실적은 평균투입인원당 88,822천원으로 최고 목표인 82,484천원을 초과 달성하여 100점을 득점하였다.

## 다. 항목별 원인

- 공적평가수익 중 지가조사수익은 약 7.9% 증가하였으나, 보상평가 및 국공

유평가 수익이 다소 감소하여 전년대비 약 1.5% 증가한 총 358.2억원의 수익을 기록하였다.

- 또한 투입인원은 조사통계 위주의 핵심업무 수행을 위한 인력 개편 결과 2012년 408,538명에서 2013년 403,269명으로 약 1.3% 감소하였다.

라. 추세분석

- 경기침체 및 대규모 SOC 사업 감소 등으로 인하여 공적평가수익은 2009년 이후로 계속해서 감소 추세였으나 지가변동률 등 신규 공적업무 수익의 증가로 2012년 이후 증가추세에 있으며, 투입인원은 지속적인 인력 효율화를 통하여 2008년 이후 계속해서 감소하고 있다.

(2)-㉔ 감정평가 고객 증가도

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
감정평가수익과 연계된 업무유치건수/투입인원 (건수)	목표부여 (편차)	최고 : 54.141 최저 : 31.710	56.382	100.000	4	4.000

나. 평가내용

- 감정평가 고객 증가도는 감정평가 서비스 개선을 통한 고객 증가 정도를 평가하는 지표로서, 투입인원 대비 업무유치건수를 목표부여(편차)로 평가하였다.
- 2013년도 감정평가 고객 증가도 실적은 평균투입인원당 56.382건으로 최고 목표인 54.141건을 초과 달성하여 100점을 득점하였다.

다. 항목별 원인

- 맞춤형 고객 서비스 제공을 위한 업무프로세스 개선 및 적극적인 업무유치 활동을 한 결과, 업무유치 건수는 전년대비 3,673건 증가한 22,737건을 기록하였다.

- 또한 투입인원은 조사통계 위주의 핵심업무 수행을 위한 인력 개편 결과 2012년 408,538명에서 2013년 403,269명으로 약 1.3% 감소하였다.

#### 라. 추세분석

- 감정평가시장 선진화의 영향을 반영한 업무유치건수는 적극적인 업무유치 활동을 통하여 2008년 이후 지속적으로 증가하고 있으며, 투입인원은 지속적인 인력 효율화를 통하여 2008년 이후 계속해서 감소하고 있다.

### 3. 가격공시사업

#### (1) 공시가격 제도 개선

##### ① 주요사업 추진계획은 구체적이고 적정하게 수립되었는가?

- 기관에서는 해당 과제를 둘러싼 기관 내외부의 환경을 분석하여 세부 과제를 도출한 것으로 제시하였다. 「부동산관련 과표 양성화와 조세평등 실현」이라는 경영환경분석에 따라 「시도별 유형별 가격균형성 격차개선」을 도출하여 「공시가격 적정성 제고」라는 성과목표를 위해 「적정가격 산정을 위한 기법개발과 전문성 강화」 등 실행과제를 도출한 것은 적절한 과제선정이라고 판단된다. 그러나 환경 분석의 타당성이 다소 취약하고 세부 실행과제와 각각의 성과목표와의 인과관계성이 미진하여 각각의 대응 전략들에 대한 추가적인 보완노력이 필요하다고 평가된다.
- 성과목표와 세부 실행 과제사이의 연관성이 부족함에도 불구하고 각 세부 실행과제의 성과지표의 타당성은 전반적으로 인정된다고 할 수 있다. 이러한 목표와 사업, 지표간 인과관계성의 취약성은 전체적으로 사업 구조를 재편할 필요가 있다는 것을 의미한다. 즉 해당 담당부서가 제시된 성과목표에 부합하도록 세부 실행과제를 일부 조정하거나 업무 내용의 가중치를 조정해야 함으로써 그러한 문제는 해결이 가능하다. 지표 중 감정평

가정보운영체계 운영지수가 다른 지표들만큼의 타당성을 인정받으려면 해당 운영지수의 산출 과정이 합리적이고 엄정해야 한다.

## ② 주요사업 추진계획은 적절하게 집행되었는가?

- 기관은 공시가격의 적정성과 신뢰성을 향상시키기 위해 우선적으로 공시가격 관련 민원을 분석하여 그 결과를 검토한 것으로 제시했다. 사업의 성격상 바람직한 시작이라고 평가된다. 기관은 해당 사업의 핵심 지표로서 COD(coefficient of dispersion)를 설정하였는데 이에 대한 타당성은 긍정적으로 인정된다. 그 결과 지역별로 전체적인 가격균형성이 개선된 것으로 나타나 공시가격의 실거래가와와의 격차는 점차 좁혀지고 있는 것으로 확인되었다. 이는 기관이 각 실거래가의 원자료(raw data)를 각 지역 현장에서 획득하고 분석하는 데에서 기인한 것으로 판단된다.
- 가격공시 업무 관련 기관의 전문성 향상은 크게 두 가지 방향에서 전개되고 있다. 하나는 가격공시업무 담당자를 대상으로 하는 역량강화 프로그램을 실시하는 것과 학계 및 전문가 대상 우수 논문전을 실시하는 것이다. 이러한 사업 구성 자체의 타당성은 인정되지만 각 사업의 집중도(intensiveness)는 높지 않은 것으로 판단된다. 기관의 업무 특성과 브랜드에 걸맞은 전문 교육프로그램의 개발과 교육효과에 대한 면밀한 모니터링이 병행되는 것이 가장 적절할 것이다. 이를 위해 부동산 가격정보시스템(KAIS)에 동영상 교육 콘텐츠를 탑재하여 상시학습체계를 구축하는 것도 바람직하지만 이 역시 해당 교육 콘텐츠의 전문성이 전제되어야 한다.
- 공동주택가격의 적정성 향상을 위한 현장 조사와 검증 작업을 실시하는 것은 매우 바람직하다. 현재 기관에서는 1단계는 통계적 검증, 2단계는 조사자 검증, 3단계로는 국제기준 검증단계를 거쳐 실거래가 반영률의 정확성을 높이기 위한 노력을 기울이고 있어 매우 긍정적으로 평가된다. 이러한 노력의 결과 시도별 실거래가 반영률, 유형별 실거래가 반영률의 격차를 점진적으로 해소하고 있는 것으로 제시되었다. 정정공시 건수가

대폭 감소(1,168건→102건)하고, 13년 공동주택가격 가격균형성 검증 결과 COD가 기존의 10.08에서 7.6으로 감소하였고, 관련 민원들이 현저히 감소되었다.

- 다양한 외부의 이해관계자들과 협의하여 부동산 가격정보시스템을 구축하고 이를 위한 검증 시스템을 개발한 것은 매우 바람직한 성과이다. 기관은 이러한 One DB Multi Use 시스템을 구축하여 조사자 1인당 업무생산성이 향상(5.06%)한 것으로 제시하였다. 향후 이 시스템이 다른 DB들, 예를 들어 전자지도, 지적도, 스카이뷰 등과 추가적으로 연동되면 그 쓰임새가 훨씬 확대될 것으로 기대된다. 기관의 공적 책임성을 강화하고, 시스템이 갖는 외부경제효과를 극대화하기 위해 초기 투자 비용이 있음에도 최대한 시스템의 효용성을 높여가는 노력이 필요하다.
- 정확하고 신뢰할만한 가격공시 제도를 운영하기 위해 기관은 겹겹이 다양한 검증절차를 거치고 있는 것으로 제시되었다. 현재까지는 기관이 공시가격의 적정성을 판단하는 핵심 지표는 COD에 대부분 의존하고 있는 것으로 나타났다. 기관이 실시하고 있는 부동산가격공시업무 성과분석회의 내용에 적시된 각종 판단은 COD를 기준으로 이뤄지고 있는데 각 분석결과의 내용의 전문성은 그리 깊지 않은 것으로 판단된다. 각 지역별 COD의 현황을 기준으로 지역의 가격격차 수준을 판단하고 이에 대한 사후 분석의 필요성을 강조하는 내용이 대부분으로 구성되어 있다. 지역별 전문조사자들이 각 지역에 대한 이해도가 높고 전문적이므로 이들의 전문성과 현장 감각을 최대한 활용하는 것이 바람직하다. 필요하다면 이들의 전문성을 활용하여 우수한 성과분석자료 경진대회를 주최하여 기관의 경영정보의 하나로 활용하는 것도 의미가 있을 것이다.

### ③ 주요사업의 비계량적 성과는 적절한 수준인가?

- 기관의 비계량지표는 「공시가격 신뢰성 제고」, 「새로운 평가기법 발굴」, 「참여자의 실무능력 향상」, 「업무소통기능 강화」, 「공시업무 DB연계로

효율성 증대」 설정되었는데 이러한 비계량 지표는 매우 타당성이 높은 것으로 평가된다. 기관의 다른 과제의 비계량 지표와의 품질을 비교할 때 이러한 비계량 지표는 다른 계량지표의 성과를 보완하고, 이들 계량지표와의 인과관계성이 높아 비계량 지표로서 관리가치가 매우 높은 것으로 판단된다. 다만 기관이 제시한 구체적인 실행계획 중 일부 비계량지표에 대한 체계적인 관리계획은 부족하다. 예를 들면 업무소통기능강화이 대표적인 사례이다.

- 해당 주요사업의 비계량 성과는 기관의 경영목표 달성을 위해 그 가치가 충분히 인정된다. 현재 기관에서 적정한 가격공시를 위해 추진하고 있는 대부분의 사업들은 가격공시의 인프라를 견고히 하고 고객들의 DB활용도를 제고시키는데 집중되고 있어 그 구체적인 사업 목적의 타당성이 긍정적으로 인정된다. 기관에서는 이들 세부 사업과 가격공시의 적정성이라는 거시 목표와의 인과관계성을 따져 우선순위를 재조정하여 사업계획을 지속적으로 보완해가야 할 필요가 있다. 예를들면 각종 DB의 통합 및 효율성을 높이기 위해서는 K-APT 시스템의 우선순위를 높이는 것이 기관의 이미지를 향상시키고, 시스템의 사회적 효용성을 극대화시키는데 효과적인 것으로 평가된다.

#### ④ 주요사업의 환류 활동은 적절하게 수행되었는가?

- 기관에서는 전년도 경영 평가시 지적사항을 면밀히 반영하여 조사평가협의회 구성을 보다 내실화하고 콜센터 상담원의 상담품질을 높이기 위한 관리프로그램을 운영하는 것은 긍정적으로 평가된다. 해당 주요과제의 환류활동을 내실화하기 위해서는 이러한 환류활동이 기관이 운영하고 있는 내부경영평가상에 반영되는 것이 바람직하다. 현재 기관의 내부 경영평가 제도에서는 “가격공시 업무처리 향상도”를 반영하고 있는데 이 지표의 구체적인 산식으로 보면 해당 과제를 효율적으로 관리하는 데에는 한계가 많을 것으로 판단된다. 너무 과다한 세부 지표를 하나의 지표로 물리적으로 연결되어 지수화(index)되어 있는데, 그 결과 해당 과제에 문제가 발생

해도 그 원인을 분석하는 데에는 한계가 있게 된다.

- 이상의 결과를 종합해 볼 때, 공시가격 제도 개선을 위한 기관의 노력을 “B”로 평가한다.

## (2) 부동산 정보 구축 실적

### 가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
부동산 정보량 /투입예산	목표부여 (편차)	최고치 : 0.373 최저치 : 0.167	0.371	98.961	5	4.948

### 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.
- 2013년도 부동산 정보 구축 실적은 투입예산 대비 0.371로 평점 98.961점을 기록하여 4.948점을 득점하였다.

### 다. 항목별 원인

- 비주거용 부동산 공시제도 도입 준비를 위한 상업용건물, 오피스텔 및 업무용 빌딩 DB 중점 구축으로 인하여 부동산 정보량은 전년 대비 53.1% 증가한 1,196,564동을 기록하였다.
- 투입예산은 DB 중점 구축으로 전년대비 25.8% 증가한 3,228,837천원을 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 증가 후 2012년도에 감소하였다가 2013년도에 다시 증가하였다.

## 4. 보상수탁사업

### (1) 보상수탁 서비스 향상

#### ① 주요사업 추진계획은 구체적이고 적절하게 수립되었는가?

- 기관은 해당 주요과제의 사업추진목표를 “국내 최고 보상전문기관 입지 구축 및 글로벌 리더 도약”으로 설정하고 세부적 실행과제 도출을 위한 조직의 환경 분석을 실시하였다. 환경 분석의 내용이 조직의 해당 과제에 대해 보유한 내부적 강점과 해당 과제와 관련한 외부로부터의 위협을 정리해야 함에도 이들 환경적 요인을 면밀히 도출하지 못해 전체 과제를 구성하는 세부 시행과제도출의 타당성이 부족한 것으로 평가된다. 때문에 해당 주요 과제와 성과목표(신규수주확대, 보상수탁사업효율화, 전문역량 강화, 품질향상 등 서비스 강화)와의 연계성은 인정되지만 이들 과제의 핵심 목표와 세부실행과제와의 연계성은 부족하다.
- 세부적인 실행계획 하나하나는 타당하게 제시되었으며 각종 자원배분 계획 역시 적절히 설계되어 있는 것으로 평가된다. 그러나 핵심성과목표와 성과지표와의 연관성은 부족한 것으로 판단된다. 지표의 구성은 하나의 결과지표(신규수주 실적)를 제외하면 대부분의 지표는 산출지표이거나 과정(활동)지표, 그리고 비계량지표로 구성되어 있다. 지표의 타당성이 부족하기 때문에 목표치의 도전성 정도 역시 부족해 이 부분에 대한 대폭적인 수정 보완 노력이 필요하다고 평가된다.



## ② 주요사업 추진계획은 적절하게 집행되었는가?

- 기관은 보상수탁 과제의 수주체계를 재편하는 일환으로 보상수탁 지휘체계를 본점 중심으로 일원화하였다. 또한 보상수탁 실적에 따른 개인별 차등 보상제도를 통해 내부 경쟁을 유발한 것으로 제시되었다. 이로써 직원 1인당 신규수주액이 대폭 상승한 것으로 나타났다. 기관의 자율적인 경영체제를 정착시키기 위해서는 이러한 수익사업에 기관이 적극 참여하는 것은 현재로서는 불가피하나 향후 안정적인 수익창출을 위한 기반을 마련해 가는 것이 필요한 것으로 판단된다. 제한된 시장규모 속에서 같은 공공기관끼리 경쟁하는 상황은 국민들의 보기에는 바람직한 것만은 아닐 것이다.
- 보상수탁 사업 수주시 사전 간이 타당성 검토시스템을 구상한 것은 바람직하다. 기관이 마련한 세 가지 지수(IBA, IBN, IBO)에 기반을 두고 신규수주전 사업타당성 검토서를 의무화하여 사업운영을 효율화하려는 시도는 긍정적으로 평가된다. 또한 비용을 절감하기 위해 7개 사무소를 통폐합하고 지점과 사무실을 공유함으로써 전체 6억원의 고정 비용을 절감한 성과를 창출한 것은 전체적으로 긍정적으로 판단된다. 또한 관련 분야에서 기관 직원들의 전문성을 강화하기 위해 보상관리 1급 자격증을 국가공인 자격증으로 등록하고 보상업무 종사자의 전문성과 독립성을 확보할 수 있는 토대를 마련한 것으로 제시되었다.
- 보상업무를 첨단화하여 관련 분야에서의 거래비용을 최소화함으로써 업무 전체의 효율성을 높이기 위한 통합시스템 구축은 시의적절한 성과라고 할 수 있다. 기관의 CMP, 국가 공공보상 정보지원 시스템, 3D 공간정보 시스템을 통합하여 보상수탁업무의 기본절차를 시스템화한 것은 수범사례의 하나로 인정할만하다. 이러한 시스템이 기관 내부의 업무 효율성을 높일 수 있는 측면에서는 긍정적으로 인정되지만 고객들의 입장에서 이러한 시스템의 효용성이 어느 정도인지는 기관이 시스템 운영 초기 단계부터 검토해야 할 필요가 있다. 이러한 모니터링 활동 결과를 반영하여

시스템을 업그레이드하는 과정을 최대한 빠른 주기로 진행하는 것이 바람직하다.

- 보상관련 청렴 ARS를 최초로 실시하면서 매월 모니터링을 하는 것은 타당한 노력이다. 아울러 기관이 고객과의 접점에서 근무하는 직원들에 대한 전문 교육을 제공하여 친절하기 만한 서비스가 아닌 전문적인 서비스 제공이 지속적으로 가능할 수 있도록 내부 경쟁시스템을 운영하는 것이 필요하다. 또한 각종 DB가 다양하게 연계되어 종합적인 서비스가 가능해지고 민원정보를 공동이용하는 등의 시책으로 인해 고급 수준의 개인정보가 유통되는 범위가 넓어지게 될 것이므로 이에 대한 강력한 보안 대책이 요구된다.
- 현재 기관은 세부 사업 하나 하나를 추진하면서 건건마다 모니터링 기제를 설계하여 사업추진과 모니터링을 연계하는 것은 매우 긍정적이라고 할 수 있다. 다양한 사업들과 복잡한 DB 운영 등이 하나로 묶여 보상수탁 사업의 울타리안에서 운영될 때 복잡하게 산재하는 모니터링 시스템, 이로 인해 발생하는 거래비용(행정비용)의 문제를 고민해야 할 시점이라고 볼 수 있다. 사업 중간단계마다 모니터링 노력은 반드시 필요한 것이지만 이러한 평가기제들이 조직 전체의 효율성을 떨어뜨리지 않도록 모니터링 시스템간 연결노력이 필요한 것으로 평가된다

### ③ 주요사업의 비계량적 성과는 적절한 수준인가?

- 기관의 비계량지표는 「신규수주실적」, 「사무소 통폐합 실적」, 「정산사업 건수」, 「보상전문 자격증 국가등록」, 「최첨단 보상업무수행」, 「보상협의 구비서류 간소화」가 설정되었는데 이러한 비계량 지표는 매우 타당성이 낮은 것으로 평가된다. 이러한 비계량 성과지표는 계량성과지표를 단순히 기술하는 수준이지 이를 기반으로 해당 과제의 성과를 평가할 수 있는 도구로 활용할 수는 없을 것으로 보인다. 비계량 지표는 계량지표가 놓치고 있는 기관의 핵심 성과를 반영하거나, 계량지표의 원인이 되는 측면을 노

출시켜 계량지표를 설명하고 성과를 분석하는데 도움이 될 수 있는 차원을 지표화하는 것이 가장 권고할만한 것이다.

- 기관이 제시한 현재의 비계량 지표의 수준을 고려할 때 비계량 과제의 수준은 곧 계량과제의 수준과 동일하므로 중복 평가가 이뤄질 수 밖에 없다. 또한 각 지표들의 타당성 역시 매우 부족하다. 성과지표로서 지속적으로 관리할 수 있는 여지가 매우 적은 지표들이면서 기관 전체의 경영성과를 제고할 수 있는 정보를 도출할 가능성도 거의 없는 상황이라고 할 수 있다. 기관이 현재의 비계량 지표를 대폭적으로 보완하는 방향을 계량지표의 성과를 보완하면서 공공기관으로서의 기관의 위상을 보여줄 수 있는 비계량 성과지표를 구상한다는 쪽으로 설정하고 이에 대한 보완작업을 해야 할 것으로 평가된다.

#### ④ 주요사업의 환류 활동은 적절하게 수행되었는가?

- 기관이 전년도 지적사항을 적절히 반영하려고 한 것은 부분적으로 긍정적이다. 부분적이지만 현재 기관의 주요과제에 연관되어 있는 성과지표와 환류체계 자체는 적절하다고 평가된다. 사업추진 목표와 계획을 연계하는 자체평가시스템을 마련할 필요가 있다는 전년도 지적사항에 대한 기관의 이해가 다소 부족했던 것으로 평가된다. 현재 기관이 설계하고 있는 사업별 개별 모니터링 제도들은 매우 우수한 내용들이 많이 있다. 중요한 것은 이들 개별 모니터링 제도들을 기관 전체의 내부평가제도와 연계시키는 것이 필요하다. 일상적인 성과평가제도와 연계되지 못한 전사지표는 지속 가능한 시스템이라고 할 수 없다.
- 이상의 결과를 종합해 볼 때, 보상수탁 서비스 향상을 위한 기관의 노력을 “B”로 평가한다.

## (2) 보상 협의율 향상도

## 가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
당해연도 보상협의율 누적비율 - 전년도 보상협의율 누적비율	목표부여 (편차)	최고 : 0.024 최저 : 0.004	0.025	100.000	4	4.000

## 나. 평가내용

- 보상수탁사업 업무효율성 향상 노력에 따른 보상협의율 향상도를 평가하는 지표로서, 보상협의율 누적비율 향상도를 목표부여(편차)로 평가하였다.
- 2013년도 보상 협의율 향상도 실적은 0.025로 최고 목표인 0.024를 초과 달성하여 100점을 득점하였다.

## 다. 항목별 원인

- 공공보상 정보지원시스템 연계를 통한 보상업무 전산화 및 민원 창구 일원화로 사용자 중심의 업무처리 효율성 제고 결과, 보상 협의율 누적비율이 전년대비 약 2.5% 증가한 0.884를 기록하였다.
- 보상금 집행액 및 대상액은 전년대비 각각 12.1%, 8.9% 증가한 8,455,527백만원과 9,559,685백만원을 기록하였다.

## 라. 추세분석

- 보상수탁사업 수행시 특별한 상황이 발생하지 않는 이상, 매년 누적 보상금 기준 협의율은 약 80% 이상으로 유지되고 있으며, 고객 서비스 강화와 적극적인 업무효율화 노력을 통하여 2008년 이후 계속해서 보상 협의율 누적비율이 상승하고 있다.