

2024년 CS 이행과제

과제명 ^①	내부성과평가 운영체계 개선			과제유형 ^②	☒ 기존개선형 ☐ 신규발굴형
부서명	기획예산팀	담당자명	김미지	직급	6급
가점여부 ^③	☐ 고객접점시설 교육 이수				
서비스차원 ^④	사회적만족	서비스요소 ^⑤	공익성, 공정성, 지속성		
추진배경 ^⑥	내부성과평가에 대한 공정성 및 수용도 제고 요구 지속				
고객 의견수렴 여부 ^⑦	- (2022년 내부성과평가 만족도 조사) 평가위원의 평가사유, 의견 등 피드백을 통해 개선사항 안내요청 - (편람 수립 관련 서면 의견수렴, 실무위원 회의) 개별 평가지표 개선요구				
해결방안 ^⑧	○ 내부성과평가 개선의견 수렴을 통한 편람 개선 - (평가배제) 평가주관부서(기획예산팀) 평가대상 제외로 객관성 강화 개선 * 평가주관부서는 행안부 경영평가 결과와 연계하여 평가등급(5단계) 부여 - (절차개선) 공통·가감점지표 등 평가위임부서 단계별 평가절차 마련 신규 * 평가수임부서 책임평가 완료(내부결재 필수) → 평가주관부서로 평가결과전달 - (관리강화) 제출지침 미준수 시 감점기준 명확화 개선 * 제출기한 및 작성분량 준수를 위한 감점적용 대상 명시 - (고유실적 평가) 부서별 실적보고서는 해당부서만의 실적작성 원칙수립 개선 * 타 부서·공사 전체실적 작성 시 평가위원회 회부 및 해당부분 평가제외 - (득점방식 조정) 경영평가 지표별 득점연계 반영비율 확대 개선 * 경영평가 관광공사 군 평균 및 최고 득점 기준으로 조정득점률 산출·반영 * 득점반영비율(3→10%) 확대를 통해 지표별 상대적 중요도 반영 및 변별력 강화				
추진성과 ^⑨	- 내부성과평가 공정성 및 수용도 제고 - 경영목표 달성을 위한 전사적 책임감 및 동기부여 강화				