

◆ 인천광역시사회서비스원 종합결과

등급	총점	경영관리(45)				경영성과(55)(+1)		
		계	리더십 (15)	경영 시스템 (20)	사회적 책임 (10)	계	주요사업 (27)(+0.5)	정책성과 (28)(+0.5)
B	89.68	40.55	12.00	19.05	9.50	49.13	23.50	25.63

- 인천광역시사회서비스원은 종합결과 총점이 89.68점으로, 전반적으로 양호한 수준의 경영 성과를 달성했다고 판단됨
- 경영관리는 45점 만점에 40.55점을 획득하였으며, 경영성과 영역은 55점 만점(가점 1점)에 49.13점으로 평가됨
- 인천광역시사회서비스원은,
 - (리더십 및 사회적책임)
 - 우수한 연구역량을 특성으로 가지고 있으나 연구역량에 따른 성과 목표를 설정함에 있어 객관적이지 않은 모습을 보이고 있어 과학적이고 신뢰할 수 있는 연구에 의한 목표 설정을 하는 것이 필요함
 - 조직구성원들이 다소 분리되어있어 기관장의 리더십 하에 전 조직 구성원들이 공통의 목표를 갖고 하나의 기관에 소속 및 통합되도록 관리하는 것이 필요함
 - (경영시스템)
 - 지역적으로 다양성, 차별성이 큰 여건 속에서 어려운 장애 요인들을 극복하며 사회서비스 생태계를 조성해 온 것으로 판단됨
 - 안정된 비전을 수립하여 지역의 풍부한 경험과 역량을 통합하고, 사회서비스에 대한 지자체의 지지와 신뢰를 착실히 축적해 가는 방향으로 성과관리체계를 발전시켜 갈 필요가 있음

- (주요사업)

- 지역의 특성을 잘 반영하고 전문적인 지원체계를 갖추고 있어 민간 기관 지원에 큰 도움이 될 것으로 판단함
- 단위별 사업 대응보다는 전체 계획 속에서 세부 실행과제를 수행하는 것이 필요함

- (정책성과)

- 관리체계와 지원체계의 적절한 운영을 통해 서비스의 질을 높이는 성과를 보였으며, 서비스 사각지대 해소 및 지역사회 필요사업에 대한 연구를 진행하여 이를 근거로 사업을 운영하는 강점이 있음
- 사회복지 분야 사업운영의 미래비전을 제시할 수 있는 ESG 경영 연구 및 매뉴얼 보급은 선도적인 실천이었으며 각 복지기관별 소통을 위한 노력이 함께 이루어졌음
- 향후 인천시의 다양한 수요자의 요구를 반영할 수 있도록 정책 개발 후 적용의 방식 이외에도 현장기반 접근을 함께 고려할 필요가 있으며, 실제 개선 효과를 살펴보고 환류하는 체계를 강화하여 실질적인 개선을 도모하는 노력을 기울일 필요가 있음

1. 리더십

□ 평정표

평가영역	평가지표	지표설명	지표성격	배점	득점
		소 계			12.00
리더십 (15)	1. 기관장의 리더(9)	- 기관의 사명 및 사회적 역할을 파악하고 경영목표 달성노력을 위한 기관장 리더십	정성	5	4.00
		- 조직구성원의 동기부여를 위한 기관장의 노력과 성과	정성	2	2.00
		- 대내·외 이해관계자와의 협력 증진 및 지역 사회 문제 해결을 위한 노력과 성과	정성	2	1.50
	2. 전략경영(6)	- 중장기 경영계획 및 실행체계 적정성	정성	4	2.50
		- 외부감사 지적사항 등 이행의 실적	정량	2	2.00

□ 기관장의 리더십

○ 기관의 사명과 사회적 역할

- 인천지역의 특성을 파악하여 지역별 노인재가센터를 설립하고자 하는 노력을 보이고 있음
- 소속기관들 내의 이슈들을 통합·관리하고 모니터링하고자 하는 노력을 보임
- 기관장의 역할이 다소 모호하여 명확히 어떠한 역할을 하고 있는지에 대해 구체화할 필요가 있음
- 경영성과에 대한 기관장 목표를 보다 구체화 시킬 필요가 있음

- 조직구성원의 동기부여를 위한 기관장의 노력과 성과
 - 구성원들의 다소 낮은 조직몰입과 직무만족도를 진단하고 피드백을 통해 시스템을 개선하고자 노력함
 - 조직구성원 교육에 대한 수요조사를 적절히 진행하고 있어 구성원들의 교육 니즈를 정확히 파악하고 이를 반영하고자 노력함
- 대내·외 이해관계자와의 협력증진 및 지역문제 해결을 위한 노력과 성과
 - 이해관계자들과 소통을 적극적으로 하고자 노력함
 - 의회나 지역의 유관기관들과의 관계만큼 시민과의 관계에 보다 관심을 갖는 것이 필요함

□ 전략경영

- 중장기 경영계획 및 실행체계 적정성
 - 기관 대내·외의 이슈들을 진단하고 이를 기반으로 경영목표와 전략과제를 수정하여 현실적인 계획안을 구성함
 - 중기, 장기계획에 대한 단계별, 연도별 계획안을 구체화하여 명시하는 것이 필요함
 - 실행체계들이 시간의 흐름에 따라 향후 어떤 부분들이 발전되어 장기시스템에 적용될 것인가에 대해 전문성과 구체성을 보완할 필요가 있음
 - 목표설정 시 조직의 현재 환경분석의 내용이 적극적으로 반영될 필요가 있음
- 외부 지적사항 이행률
 - 전기 평가와 외부 감사에서 지적된 사항을 모두 이행함

구분	지적건수(건)*	이행건수(건)	이행률(%)
외부지적사항 이행률	49	49	100.00

* 지적건수: 전기평가(20건), 외부감사(29건)

2. 경영시스템

□ 평정표

평가영역	평가지표	지표설명	지표성격	배점	득점
소 계					19.05
경영 시스템 (20)	1. 조직·인사 관리(12)	- 기관의 지속가능한 발전을 도모할 수 있는 조직·인사 관리의 적정성	정성	8	7.50
		- 채용비리 방지를 위한 노력과 후속 조치의 적정성	정량	△1.5	0.00
		- 직원의 채용과정에서 불합리한 차별 야기 항목 삭제하는 블라인드 채용 도입 이행 여부	정량	△1	0.00
		- 당해 기관의 시험위원회 및 인사위원회의 외부전문가 구성비율 및 참여현황 측정하여 위원회 전문성과 공정성 확보 여부	정량	1	0.95
		- 인력의 전문성 제고를 위한 역량강화 계획 수립 및 교육실적	정성/ 정량	3	2.80
	2. 재무관리(8)	- 기관의 지속가능한 발전을 도모할 수 있는 재무·예산 관리의 적정성	정성	6	5.80
		- 복리후생비·업무추진비 집행실적 및 공개 여부 등 기관의 합리적이고 투명한 예산관리	정량	1	1.00
		- 기관의 전체 계약금액 중 조달청에서 계약한 금액 비중 평가	정량	1	1.00

□ 조직·인사관리

○ 조직관리의 적절성

- 인사관리 측면에서 엄격하고 공정하며 투명한 채용 관리가 이루어질 수 있도록 보다 적극적인 노력이 필요함
- 인사 및 조직관리의 전문성을 감안하여 해당 분야의 전문 인력과 조직을 보강할 필요가 있음

○ 인사관리의 합리성과 공정성

- 인사의 합리성과 공정성을 향상시켜 조직에 대한 신뢰도를 높이고 직원들의 사기를 지속적으로 유지하기 위한 노력이 중요함.
- 특히 공정성 기준에 대한 사회적 요구가 높은 수준에 있으므로 이러한 기준들을 유념하여 조직관리에 선진적인 기법들을 지속적으로 접목시켜 가기 위한 노력이 필요함

○ 종사자 근로조건 및 처우개선 노력

- 광역 지자체로서 관할 범위가 도서 낙도지역부터 대도시 중심부까지 그 성격이 판이하게 다르기 때문에 근무 지역의 성격에 따른 차이로 인해 불만사항이 발생하지 않도록 낙후지역 근무에 대한 적극적인 배려 조치가 필요할 것임

○ 고용계약 관련 분쟁 사전예방 및 사후해결 시스템 구축 운영 노력과 성과

- 고용계약 및 인사관리 영역은 전문성이 필요하므로 해당 분야의 역량을 강화할 필요가 있음

○ 성과관리 및 보상체계 구축의 적정성

- 성과 및 보상체계를 투명하게 관리하여 종사자들의 신뢰를 증진하고, 조직의 성과와 연동한 성과 보상 방안이 적극적으로 모색되어야 할 것임

○ 양성평등을 위한 노력과 성과의 적정성

- 양성평등 기준을 충족하기 위한 노력의 결과 일정한 가시적 성과를 거두고 있음
- 기관장 등 전문관리자층에서도 여성 인재를 적극적으로 활용하기 위한 노력이 지속되어야 할 것임.

○ 채용비리방지

- 채용비리가 발생하지 않도록 법령 등 기준 준수를 위한 노력이 필요함
- 채용비리 지적 건에 대한 이행 및 관련 규정 정비 이행은 적정함

구분	실적
채용비리 지적건수 여부	지적
채용비리 지적사항 이행 여부	이행
임직원 징계 등 자체 인사규정 정비 이행 여부	이행

○ 블라인드 채용 도입 여부

- 전반적으로 양호한 운영 실태를 보여주고 있으며 기준을 준수하려는 노력 우수함

구분	실적
입사지원서 인적사항 요구 금지 여부	미요구
면접위원에게 응시자의 인적사항 정보 제공 금지 여부	미제공
면접관 사전 교육 여부	교육실시

○ 외부전문가 구성 및 비율

- 시험위원회 및 인사위원회 외부전문가 구성을 충족하였으나, 인사위원회 외부전문가 참여율 제고를 위한 노력 필요

구분	실적
시험위원회 외부전문가 구성비율	달성
시험위원회 외부전문가 참여율	달성
인사위원회 외부전문가 구성비율	달성
인사위원회 외부전문가 참여율	미달성

○ 직원역량 제고를 위한 계획 수립 및 교육 프로그램 운영

- 직원들의 직무 능력을 중심으로 수요자의 니즈를 적극 반영하는 양질의 교육과 피드백 과정이 제도화될 필요가 있음. 이를 위해 직원들과 함께 양질의 교육 프로그램을 만들고, 지속적으로 유지,

보수해 갈 것을 권함

○ 임직원 역량강화

- 임직원들이 내·외부 교육 모두 충실히 수행하고 있음

구분	실적
내·외부 교육 실적	달성

□ 재무관리

○ 재정계획의 적정성

- 사회서비스 기관의 재무적 안정성을 확보하고 사회서비스원, 지자체, 시의회 등과 함께 중장기 재정계획을 기획, 적극 전개하여 기관의 장기적 재정 안정성을 확보해야 함

○ 예산운용 및 집행의 적정성

- 대체로 적절한 수준에서 합리적인 예산 집행과 운용이 이루어짐

○ 복리후생비 집행

- 복리후생비 집행 실적 향상을 위한 노력이 필요함

구분	기준치*	최고목표	최저목표	실적	목표달성도
복리후생비 집행률	92.40	100.00	46.20	92.80	0.87

* 기준치: 직전 3개년(2020년~2022년) 또는 전년도 실적(2022)

○ 복리후생비 공개

- 복리후생비 공개 실적이 적절함

구분	실적
복리후생비 공개실적	공개

○ 업무추진비 집행

- 복리후생비 집행 실적이 적절함

구분	기준치*	최고목표	최저목표	실적	목표달성도
업무추진비 집행률	98.70	100.00	49.35	99.90	1.00

* 기준치: 직전 3개년(2020년~2022년) 또는 전년도 실적(2022)

○ 업무추진비 공개

- 업무추진비 공개 실적이 적절함

구분	실적
업무추진비 공개실적	월별 공개

○ 조달계약실적

- 조달계약실적 달성이 적절함

구분	기준치*	최고목표	최저목표	실적	목표달성도
조달계약비율	82.30	90.53	41.15	93.00	1.05

* 기준치: 직전 3개년(2020년~2022년) 또는 전년도 실적(2022)

3. 사회적책임

□ 평정표

평가영역	평가지표	지표설명	지표성격	배점	득점
소 계					9.50
사회적 책임 (10)	1. 소통 및 참여(5)	- 내·외부 관계자 의견을 적극 수렴하고 기관 경영에 반영 여부	정성	1	1.00
		- 지역사회 내 복지자원 및 이해관계자와 소통· 협력을 통한 지역사회복지 네트워크 구축	정성	3	2.50
		- 개별공시 및 통합공시 기준 준수 여부	정성	1	1.00
	2. 윤리·인권 경영(3)	- 윤리경영체제 구축·운영 및 노력과 성과의 적절성	정성	1	1.00
		- 인권경영체제 구축, 사업 실행·공개 노력과 성과 및 구제절차 제도화의 타당성	정성	1	1.00
		- 공정사회 구현을 위한 노력과 성과의 적절성	정성	1	1.00
	3. 재난안전 관리(2)	- 재난·안전 관리 체계 구축의 적정성과 안전문화 정착을 위한 직원 대응력 제고	정성	0.5	0.50
		- 재난·안전 관리역량	정성	0.5	0.50
		- 안전사고 건수	정량	1	1.00

□ 소통 및 참여

- 내·외부 관계자 의견을 수렴하고, 기관 경영에 적극 반영 노력
 - 이용자와 서비스 제공기관, 지자체로부터의 의견을 적절히 수렴하여
조직의 경영전략에 반영함
 - 컨소시엄 구성을 통한 복지사각지대 해소 및 자립장애인 지역정책을
위한 통합서비스 제공 등 지역사회 복지자원을 효과적으로 구축·
운영함
 - 내·외부 관계자 의견을 반영한 중장기 전략 수립 시 중기 및 장기
에 대한 개별적 전략을 명확히 할 필요가 있음

- **지역사회 내 복지자원 및 이해관계자 소통·협력을 통한 지역 사회복지 네트워크 구축**
 - 지역 내 소통과 관련하여 구체적으로 어떠한 개선이 이뤄졌는가에 대한 설명이 보완될 필요가 있음
 - 인천시민 전체를 대상으로 한 홍보와 의견수렴 시스템을 개선할 필요가 있음
- **개별공시 및 통합공시 기준 준수**
 - 개별공시 및 통합공시 기준을 상세하게 준수하고 있음

□ 윤리·인권경영

- **윤리·경영체제 구축·운영 및 노력과 성과**
 - 계획, 추진, 모니터링, 성과평가와 환류 등이 체계적으로 안착됨
- **인권경영체제 구축, 사업 실행·공개 노력과 성과 및 구제 절차 제도화의 타당성**
 - 윤리 및 인권경영을 위한 기관의 강점과 약점을 정확히 분석함
 - 윤리 및 인권경영체제 구축과 실행을 위한 과제를 도출하고 성과 관리체계를 수립하였고 인권경영 확산을 위해 노력함.
 - 인권경영 체제구축을 위해 인권경영 선언문 및 이행지침을 마련하여 기관 내·외에 확산하려고 노력함
- **공정사회 구현을 위한 노력과 성과의 적절성**
 - 이용자 권익증진을 위한 과정에서 성과를 명확히 제시할 필요가 있음
 - 공정사회 구현을 위해 단계별 로드맵을 구축하여 가이드라인에 따라 노력을 기울이길 권함

□ 재난안전관리

- 재난안전관리 체계 구축의 적정성과 안전문화 정착을 위한 직원 대응력 제고
 - 재난안전관리 체계가 구축되어 있고 전담 조직 및 담당자가 명시되어 있음
- 재난·안전 관리역량
 - 다양한 재난 안전상황을 상정하고 그에 따른 훈련을 적절히 진행하고 있으며 위급상황 발생 시 대처할 수 있는 매뉴얼을 유지 및 보수하고 있음
- 안전사고 건수
 - 별도 사고 발생 없이 안전하게 운영 관리되고 있음

구 분	실 적(건)		평 가		
	2022년	2023년	최고목표	최저목표	목표달성도
안전사고 건수	0	0	0	0	1

1. 주요사업

□ 평정표

평가영역	평가지표	지표설명	지표성격	배점	득점
소 계					23.50
주요사업 (27) (+0.5)	1. 민간지원(14) (+0.5)	- 사회서비스 민간기관 지원 계획 및 관리체계 적정성	정성	6	5.00
		- 품질평가 컨설팅 수행 여부(가점)	정성	0.5	0.50
		- 민간기관 지원 사업 실적	정량	5	5.00
		- 지역 특성을 고려한 민간기관 지원사업 적정성	정성	3	3.00
	2. 정부위탁사업 운영(6)	- 정부위탁사업 운영 계획 수립 및 자원체계 적정성	정성	2	1.00
		- 정부위탁사업 운영 추진 실적	정량	1	1.00
		- 사회서비스 고도화 관련 공모 사업 추진 노력	정성	3	2.50
	3. 소속·수탁시설 운영(7)	- 종합재가센터 운영활성화를 위한 노력	정성	2	2.00
		- 국공립시설 운영사업 관리의 타당성	정성	2	1.00
		- 국공립시설 위탁 적절성 및 민간 이전 실행 노력도	정성	3	2.50

□ 민간지원

○ 사회서비스 민간기관 지원계획 및 관리체계의 적정성

- 인천시의 정책방향에 따라 안전체계를 주요 쟁점으로 삼고 이에 따라 적절히 사업을 수행함

- 사회서비스 민간기관의 욕구를 사업별로 파악하여 대응하고 있고, 단위별 사업계획을 통해 사업을 수행하고 있음
- 세부화된 단위별 사업계획을 시기별로 수립하기 전에 전체적 사업계획을 수립하고 인천시의 정책방향과 민간의 욕구를 함께 파악하여 상향식 계획수립이 필요함
- 민간기관 지원계획과 목표 수립에 따른 활동 내용을 제시하는 것이 필요함

○ 중앙사회서비스원 공모하는 품질평가 컨설팅 수행 여부

- 품질평가 컨설팅 수행 노력이 바람직함

구분	수행여부
품질평가 컨설팅	수행

○ 사회서비스 민간기관 지원 실적

- 지역의 수요와 욕구를 파악하기 위한 협치 노력을 지속적으로 해오고 있음

○ 지역의 특성 고려한 민간기관 지원사업의 적정성

- 지역특화 사업으로 안전환경 구축을 위한 유니버설 디자인, ESG 사업 체계 등을 잘 지원하고 있음

□ 정부위탁사업 운영

○ 정부위탁사업 운영 계획 수립 및 지원체계의 적정성

- 단위별 소통과 역량강화 지원을 적극적으로 하고 있음
- 정부 위탁사업 운영계획이 미비한 편임

○ 정부위탁 사업 운영 추진 실적

- 지역의 이용자와 기관 규모를 파악하여 위탁사업을 수행하고 있음
- 서비스 분야별로 필요로 하는 사업을 위탁하고 관리하고 있음

구분	실적
정부위탁사업운영을 계획 대비 목표를 달성하였는가?	달성

○ 사회서비스 고도화 관련 공모사업 추진 노력

- 사회서비스 고도화를 위한 공모사업 추진 및 실행의 체계가 적절히 진행됨
- 공모사업에 대한 지역사회 임팩트 등 성과관리가 필요함

□ 소속·수탁 시설 운영

○ 종합재가센터 운영활성화를 위한 노력

- 틈새 및 응급, 일시 욕구를 충족시키기 위한 다양한 사업을 실시하고 있음
- 지역사회 네트워크 형성 및 지역사회 욕구에 따른 사업을 운영함

○ 국공립시설 운영사업 관리의 타당성

- 국공립시설이 지역과 함께 협력할 수 있도록 운영 방향성을 정립하고 있음
- 계획과 선정기준을 가지고 관리하고 있음
- 협력체계의 체계성이 필요함

○ 국공립시설 위탁 적절성 및 민간 이전 실행 노력도

- 공공성과 전문성을 향상시킬 수 있는 위탁사업 체계를 가지고 있음
- 평가 및 환류계획이 필요함
- 민간이전 실행에 대한 노력을 하고 있으나 구체적 방향성이 나타나지 않음

2. 정책성과

□ 평정표

평가영역	평가지표	지표설명	지표성격	배점	득점
소 계					25.63
정책 성과 (28) (+0.5)	1. 서비스의 질(10) (+0.5)	- 서비스의 질 제고 계획 수립의 적절성	정량	2	2.00
		- 중기(전략)계획 수립 후 연차별 계획과 연계한 경우(가점)	정성	0.5	0.00
		- 서비스 질 모니터링 관리 체계 수립·운영	정성	3	3.00
		- 서비스 품질의 우수성	정량	5	4.63
	2. 수요자 중심 서비스(10)	- 수요자 맞춤형 서비스 제공 노력	정성	5	4.00
		- 서비스 사각지대 해소 노력	정성	5	4.00
	3. 우수사례(8)	- 시·도 사회서비스원 우수사례	정성	8	8.00

□ 서비스의 질

○ 서비스의 질 제고 계획 및 관리체계의 적정성

- 서비스 질 제고를 위한 계획을 대상별로 적절하게 수립하여 소통 체계를 개선하였고, 이러한 관리체계와 지원체계 실행을 통해 다소 낮았던 고객만족도가 소폭 향상되는 성과가 있었음
- 고객만족도가 소폭 상향되었으나 더 높은 목표설정이 필요하며, 고객만족도를 높이기 위한 실제적 효과를 도모하기 위하여 평가 및 환류체계를 개선할 필요가 있음

○ 서비스 품질의 우수성(이용자 만족도 조사 결과)

- 사회서비스원 이용자 만족도 결과가 매우 우수함

구분	만족도 결과(점)
2023년 사회서비스원 이용자 만족도	92.6(4.63)

□ 수요자 중심 서비스

○ 수요자 맞춤형 서비스 제공 노력

- 수요자 맞춤형 서비스 제공을 목표로 추진전략, 과제, 성과지표 등이 체계적으로 마련되어 실행됨
- 수요자 맞춤형 서비스를 제공하기 위한 노력을 기울이고 있으나, 인천시의 다양한 수요자의 요구를 반영할 수 있도록 확대하는 노력을 지속할 필요가 있음

○ 서비스 사각지대 해소 노력

- 시설 및 사업별 계획과 성과를 구체적으로 제시하였으며, 이와 별도로 사각지대 발굴을 위한 연구사업을 추진함
- 사업 추진 과정에서 고난도 대상자, 공급부족 시간대, 취약지역, 제도권 유입 전 대상자 등에 대한 충분한 검토가 필요함.
- 실제 어떠한 개선을 도모할 수 있는지 실적을 토대로 사업을 평가하고 환류한다면 더욱 내실있는 사업운영이 될 것으로 기대됨

□ 우수사례

○ 지역 및 복지사각지대 대상자 맞춤형 사회서비스 개발지원 노력

- 지자체와 민간의 협력체계를 구축하여 혁신성 있는 추진 성과를 도모할 수 있었음. 이는 향후 다양한 주제와 대상으로 복지안전망을 강화하는 방법으로 유의미한 접근이 될 수 있을 것으로 보임
- 국정과제 및 시정과제를 바탕으로 수요자를 발굴하는 것과 더불어 현장기반으로 새로운 수요자를 발굴하여 지원하는 방향이 함께 모색된다면 지역사회에서 의미있고 혁신적인 실천이 될 수 있을 것임. 따라서 지역사회 현장과 기관의 수요를 파악하는 노력을 함께 도모할 필요가 있음

○ 장애인 맞춤형 통합 서비스

- 지역사회 장애인의 요구에 대응하여 네트워크를 통해 통합적 서비스를 지원한다는 점에서 의미있음
- 장애인 자립 및 탈시설 지원사업을 성과를 토대로 지역 수요에 맞는 혁신성을 도출하려는 노력(장애인 분야 시설 추가 수탁 등)을 기대함

○ 지역사회 복지계 ESG 경영확산을 위한 연구와 컨설팅 시행

- 사회복지분야의 ESG 경영 이해를 도모하는 혁신적인 사업을 추진하여 종합사회복지관의 ESG 경영을 지원할 수 있는 체계를 구축하고 매뉴얼 배부 및 토론회, 컨설팅 등을 통하여 활성화를 도모하였음
- ESG 경영은 한 번의 이벤트에 그치기보다는 지속적인 실천과 작은 개선이 누적되는 것이 중요하므로 실천의 활성화를 도모할 수 있는 접근이 지속될 필요가 있음