

제228차 정부업무평가위원회
의 결 안 건 (228차 -01)

2022년도 중앙행정기관 성과관리 및 자체평가 「행정관리역량 부문」 운영실태 점검결과

2023. 5. 19.



행정안전부



인사혁신처

목 차

I. 점검 개요	1
II. 점검 결과	3
1. 항목별 점검결과	3
2. 우수기관 및 우수사례	5
III. 향후일정	7
[붙임] 조직·인사·정보화 분야별 자체평가 우수사례	8
[참고] 2022년도 운영실태 점검 결과 기관 등급 현황	10

□ 점검배경

- 각 중앙행정기관은 조직·인사·정보화 분야 평가지표에 따라 자체 평가를 실시하고, 행안부·인사처는 자체평가의 적절성 등을 점검
- 실태점검 결과를 바탕으로 제도 개선방안 도출, 우수사례 공유 등을 통한 기관의 자율적인 행정관리 역량 강화 지원

□ 점검대상 : 46개 중앙행정기관 (장관급 25개, 차관급 21개)

구 분	기 관 명
장관급 (25개)	기재부, 교육부, 과기정통부, 외교부, 통일부, 법무부, 국방부, 행안부, 문체부, 농식품부, 산업부, 복지부, 환경부, 고용부, 여가부, 국토부, 해수부, 중기부, 보훈처, 방통위, 공정위, 권익위, 금융위, 개보위, 국조실
차관급 (21개)	인사처, 법제처, 식약처, 국세청, 관세청, 조달청, 통계청, 병무청, 방사청, 경찰청, 소방청, 문화재청, 농진청, 산림청, 특허청, 질병청, 기상청, 행복청, 새만금청, 해경청, 원안위

□ 점검방법

- 부처 실적 자료를 토대로 외부전문가 서면점검(2.6~2.23.)
 - 조직·인사·정보화 분야별 외부 전문가가 심사 및 점수 부여
- 우수사례는 조직·인사·정보화 분야별 주관부서*에서 선정·평가
 - * 조직·정보화 분야: 행정안전부, 인사 분야: 인사혁신처
- 종합분석 및 우수기관 선정(2.24.~3.2.)
 - 장관급·차관급별로 상대평가하여 우수·보통·미흡 기관으로 등급화*
 - * 등급 판정기준: 우수기관(30%이내, 13개), 미흡기관(20%이내, 9개), 나머지는 보통기관(24개)으로 판정

□ 주요 점검사항

- 자체평가 지표 달성도 제고 노력 등 자체평가 운영의 충실성
- 자체평가 내용의 적절성, 우수사례의 탁월성
- 자체평가 결과의 환류를 통한 개선 노력

《 2022년 점검지표 및 방법 》

점검항목	점검지표(배점)	측정내용(배점)	점검방법
평가 운영 (70)	자체평가 운영의 충실성 (20)	• 자체평가 운영계획 수립(10)	외부 전문가 평가
		• 평가지표 추진상황 점검노력(10)	
		• (감점) 평가결과 공개 여부(-3)	
자체평가 내용의 적절성 (30)	• 원인분석 적절성(15) - 조직 분야 원인분석 적절성(5) - 인사 분야 원인분석 적절성(5) - 정보화 분야 원인분석 적절성(5)	외부 전문가 평가	
	• 정책제언 적절성(15) - 조직 분야 정책제언 적절성(5) - 인사 분야 정책제언 적절성(5) - 정보화 분야 정책제언 적절성(5)		
우수사례의 탁월성 (20)	• 자체평가 우수사례(20) - 조직 분야 우수사례(7) - 인사 분야 우수사례(7) - 정보화분야 우수사례(6)	분야별 주관부서 평가	
평가 환류 (30)	평가결과 환류의 적절성 (30)	• 전년도 미흡지표 개선결과(30) - 조직 분야 개선결과(10) - 인사 분야 개선결과(10) - 정보화 분야 개선결과(10)	외부 전문가 평가

1 항목별 점검결과

1 자체평가 운영의 충실성

- (자체평가 운영계획 수립) 대부분의 부처에서 자체평가 운영계획을 수립하고 세부지표별로 시행계획을 마련하여 운영하고 있으나,
 - 일부 부처의 경우 지나치게 간결하거나 포괄적으로 제시하고 있어 운영계획의 구체성 및 충실성 개선 필요
- (평가지표 추진상황 점검 노력) 대부분의 부처에서 세부지표별 시행계획에 기초하여 추진상황 점검을 위한 노력을 기울이고 있으나,
 - 일부 부처의 경우 구체적인 점검 노력이 확인되지 않고 수동적으로 시행하고 있어 지속적이고 체계적인 점검 노력 필요
- (평가결과 공개 여부) 2개 기관은 '22년도 평가결과를 미공개하여 감점(-3점)
 - ※ 법령상 평가결과 공개는 의무로 '20년부터 감점지표로 추가하였고(-1점), '22년부터 패널티 강화(-3점)

< 자체평가 운영의 충실성 관련 우수 사례 >

(해경청) 20개 지표 계획 수립 이후, 기관장 추진상황 점검, 지표별 담당자 지정, 우수 공무원(부서) 시상, 내부 의견 수렴·교육(컨설팅) 등 체계적 점검 추진

2 자체평가 내용의 적절성

- (원인분석 적절성) 대부분의 부처에서 계획에 근거하여 세부 평가 영역별로 운영성과에 대한 점검 및 원인분석을 실시하고 있으나,
 - 일부 부처의 경우 문제점·원인을 제시하지 않고 운영성과만을 기술하고 있어 원인분석의 충실성이 낮음

- 기관의 특성을 고려한 문제점, 대내·외 요인, 정책 추진 과정에서 장애요인 등 다각도로 원인을 분석하고 구체적 수치로 입증 필요
- (정책제언 적절성) 전반적으로 자체평가 결과를 바탕으로 성과 제고를 위한 대안·후속조치 등을 마련하고 있으나,
 - 평이하고 형식적인 정책제언·발전방안을 제시하고 있어 면밀한 원인 분석에 기초하여 부처 및 업무특성에 따른 구체적 개선방안 마련 필요
 - 실효성 있는 개선방안 마련을 위해 통제 가능한 문제를 선별, 원인 분석을 통해 구체적인 계획, 제도, 활동 등으로 세부화 필요

< 자체평가 내용의 적절성 관련 우수 사례 >

(국조실) 평가지표별로 구체적인 문제점 및 원인 분석을 제시하고 있으며, 적절하고 유의미한 개선방안 도출 및 개선사항 이행을 통해 성과 제고

3 우수사례의 탁월성

- 각 기관의 특성을 반영한 조직관리·인사운영·정보기술활용*을 통해 대국민 서비스 개선, 행정업무 효율성 향상 등 구체적인 성과 도출
 - * 사회문제 해결을 위한 긴급대응반 설치·운영, 직무교육용 전자게임 개발, 빅데이터 활용 지능형 상황인지 시스템 개발 등

4 환류의 적절성

- 대부분의 부처에서 전년도 미흡지표에 대한 지적사항 및 원인 등을 분석하고 이를 개선하기 위한 조치를 시행하고 있으나,
 - 전반적으로 개선방안을 피상적으로 제시하고 있어 지적사항-개선 노력-개선결과-향후계획 등 구체적·체계적 환류 체계 구성 필요
 - 일부 부처는 미흡지표 또는 지적사항에 대한 분석 등을 누락하는 등 평가 결과 환류를 통한 개선 노력 미흡

< 환류의 적절성 관련 우수 사례 >

(농식품부) 전년도 자체평가 결과 미흡지표가 없으나 세부지표 점수에서 80% 미만이거나 자체평가위원의 개선의견이 제시된 지표의 경우 관리과제로 선정

2 우수기관 및 우수사례

1 실태점검 우수기관

- 항목별 점수(‘평가운영’ 및 ‘평가환류’)를 합산한 **종합 우수기관**은 기획재정부, 통계청 등 13개 기관

< 종합 우수기관 >

- ▶ 장관급(7) : 기획재정부, 행정안전부, 문화체육관광부, 농림축산식품부, 중소벤처기업부, 국민권익위원회, 국무조정실
- ▶ 차관급(6) : 통계청, 병무청, 소방청, 농촌진흥청, 기상청, 해양경찰청

《 점검항목별 우수기관 》

* 직제순

구 분	평가운영(70점)	평가환류(30점)
장관급 기관	< 7개 기관 >	< 7개 기관 >
	기획재정부 과학기술정보통신부 행정안전부 문화체육관광부 농림축산식품부 환경부 국무조정실	기획재정부 행정안전부 농림축산식품부 보건복지부 중소벤처기업부 국민권익위원회 국무조정실
차관급 기관	< 6개 기관 >	< 6개 기관 >
	통계청 병무청 소방청 농촌진흥청 기상청 해양경찰청	통계청 병무청 소방청 농촌진흥청 기상청 해양경찰청

※ 운영실태 점검 결과 기관 등급 현황 <참고> 참조

2 분야별 우수사례

- 각 기관이 제출한 우수사례에 대해 외부 전문가 심사를 거쳐 최종 15건(분야별 5건) 선정

< 우수사례 선정 기관 >

- ▶(조직분야) 환경부, 국조실, 문체부, 기재부, 통계청
- ▶(인사분야) 관세청, 기재부, 국세청, 과기부, 행안부
- ▶(정보화분야) 소방청, 행안부, 경찰청, 고용부, 국세청

《 주요 우수사례 》

분야	부처	사례명	주요내용 및 선정사유
조직	환경부	가습기살균제 피해구제 긴급대응반 설치·운영	<ul style="list-style-type: none"> ▲(내용) 종합적 건강피해 심사의 어려움으로 피해 인정·등급판정을 받지 못하거나, 정부구제 외 기업 배·보상을 요구하는 피해자가 다수임에 따라 신속한 피해구제를 위해 긴급대응반을 설치·운영 ▲(성과) 가습기살균제 피해구제 폭넓은 인정, 피해 인정자 대상 피해등급별 원활한 구제급여 지급, 가습기살균제 피해자 지원 서비스 확대(건강모니터링, 피해지원 등) 등 사회문제 해결의 적극행정 구현
인사	관세청	직무교육에 게임을 더하다! 관세청 품목분류 전자게임 개발	<ul style="list-style-type: none"> ▲(내용) 직원들이 품목분류를 관심과 흥미를 가지고 쉽게 학습할 수 있도록 게임러닝 개발·시행 ▲(성과) 암기위주 강의방식에서 탈피하여 자발적 학습문화 확산, 참여형 몰입도 높은 학습으로 효과성 및 만족도 제고
정보화	소방청	빅데이터 기반 119신고 지능형(AI) 상황인지 시스템 개발	<ul style="list-style-type: none"> ▲(내용) 재난상황인지 모델을 개발하여 신고자의 의도 추정, 출동위치 파악, 출동대 편성의 단계를 모두 자동으로 하고, 현장정보 통합공유 서비스를 통해 신속한 출동지원 ▲(성과) 골든타임 확보 및 경찰·해경 등 긴급신고 시스템을 운영하는 타 기관 확산 가능성이 높음

※ 분야별(조직·인사·정보화) 우수사례 내용(12건) <붙임> 참조

① 점검결과 각 부처 통보: 2023. 5월

- 점검결과* 등을 각 부처에 통보하여 벤치마킹 등 환류 강화
 - * 전체 평균 및 기관 점수, 종합우수기관 및 분야별 우수사례 등
- 특별히 점수가 낮은 분야 및 미흡기관에 대한 컨설팅 강화

② 2023년 행정관리역량평가 추진: 2023. 5월 ~

- '23년 행정관리역량 부문 자체평가 계획 정평위 보고('23.5월)
- '23년 평가지표 설명회 및 '22년 우수기관* 포상('23.7월)
 - * 표 창 : (장관급 기관) 국조실, 농식품부 (차관급 기관) 소방청, 해경청
 - * 포상금 : (장관급 기관) 기재부, 문체부, 농식품부, 중기부, 권익위, 국조실
(차관급 기관) 통계청, 병무청, 소방청, 농진청, 기상청, 해경청
- ※ 우수기관에 포상금 200만원씩 지급예정(포상금 예산 : 2,400만원)
 - (사유) 우수기관인 행안부(평가기관) 포상 등 대상 제외
- '23년 행정관리역량 부문 운영실태 점검계획 정평위 보고·확정·부처통보('23.8월) 및 평가담당자 교육('23.10월)

분야	부처	사례명	주요내용 및 선정사유
조직	국조실	유사기능 임시조직 통폐합을 통한 조직 효율화 추진	<ul style="list-style-type: none"> ▲ (내용) 새정부 출범에 따른 '작고 슬림한 효율적 정부' 기조에 따라 임시조직 효율화방안 마련 필요성 대두. 기능이 유사한 임시조직을 통·폐합 ▲ (성과) 11개 기획단을 7개로 개편, 공통기능 수행 인력 축소를 통해 현안 대응 및 국정과제 성과 창출을 위한 기구·인력 확보 등 기구 효율성을 제고하고 신규 업무에 대한 유연한 대응
	문체부	효율적 정부체계 구축을 위한 행정위원회 정비 적극 추진	<ul style="list-style-type: none"> ▲ (내용) 유연하고 효율적인 정부체계 구축의 일환으로 그동안 관행적으로 유지해 온 행정위원회의 운영 효율화를 위해 행정위원회 정비 추진 ▲ (성과) 총 16개 위원회를 정비대상 위원회로 발굴, 폐지 또는 비상설화하여 행정 운영의 효율화 달성 및 유명무실한 위원회를 관리대상에서 제외하여 불필요한 행정력 낭비 제거
	기재부	자율기구 연금보건경제과 신설을 통해 연금개혁 뒷받침	<ul style="list-style-type: none"> ▲ (내용) 인구 및 경제구조의 급격한 변화에 따른 연금 제도의 지속가능성 문제가 심각해져가고 있는 현실에서 연금보건경제과 신설 및 정규조직 ▲ (성과) 연금개혁 관련 논의의제 협의, '23년 건강보험 및 장기요양보험 합리적 인상률의 책정 협의, '건강보험 2단계 부과체계 개편방안' 마련 등 연금 문제의 대응 효과성 향상
	통계청	집중형 비대면조사 전담조직 신설 운영	<ul style="list-style-type: none"> ▲ (내용) 다양하고 시의성 있는 통계 수요에 선제적으로 대응하기 위해 첨단 조사기법을 적용한 집중형 비대면조사 전담조직 신설 ▲ (성과) 첨단 조사기법을 적용한 집중형 비대면조사 체계의 안정적 정착, 국민의 응답부담 최소화, 통계조사 품질 제고 및 업무 효율성 향상
인사	기재부	조직문화 개선 및 정책 아이디어를 위한 「정책형성 플랫폼」 운영	<ul style="list-style-type: none"> ▲ (내용) 경제·사회·문화 등 다양한 이슈에 대해 자유롭게 브레인스토밍하고, 정책 아이디어를 기재부 가상화 폐로 사고 팔 수 있도록 '정책형성 플랫폼' 운영 ▲ (성과) 플랫폼을 통해 30여개의 다양한 정책 아이디어가 제안되고, 실제 6건의 아이디어에 대해 거래가 이루어져 정책 구현 준비 중

분야	부처	사례명	주요내용 및 선정사유
	국세청	빅데이터 분석을 통한 맞춤형 교육생 선발·컨설팅 시스템 개발	<ul style="list-style-type: none"> ▲ (내용) 근무경력, 교육이력, 자격요건 등 인사자료와 국세행정 시스템 등의 데이터를 활용하여 교육과정별 맞춤형 교육대상자 선발 및 관리자 교육 컨설팅 지원 ▲ (성과) 근무경력·업무성과 반영, 현업 종사자 및 미이수자 우선 선발 등으로 공정한 교육기회 제공 및 교육과 협업의 연계성 강화
	과기부	"스트레스 OUT" 모두가 행복한 직장 생명지킴이 기반 우정사업본부 정신건강 관리체계	<ul style="list-style-type: none"> ▲ (내용) 우체국업무 특성상 스트레스 노출 빈도가 높은 직원들 정신건강의 종합적 관리를 위해, 행정·의료 체계, 예방·대응·사후 등 상황 단계별로 조치방안 마련 ▲ (성과) 고위험군 전문상담 연계 인원 확대로 조직 내 극단적 선택 사망자 감소 및 조직 차원의 개인 스트레스 지수 관리를 통한 자발적 상담 요청 인원 증가로 사전 예방
	행안부	맞춤형 교육으로 현장에 강한 실전형 지역 재난안전관리자 양성	<ul style="list-style-type: none"> ▲ (내용) 지역 재난관리 핵심역량 기반 교육과정 설계, 관리자 맞춤형 교육실시, 실전형 도상훈련 프로그램 개발·운영, 전문교육기관 연계 교육 및 현장학습 강화 등 ▲ (성과) 장기적 맞춤형 종합교육으로 이론·실무·현장/비상 대응력을 겸비한 지역 재난안전 전문관리자 양성(제1기 수료생 17명 중 재난안전 관련 업무담당 82% 배치완료)
정보화	행안부	주민등록증 모바일 확인서비스	<ul style="list-style-type: none"> ▲ (내용) 전자정부 모바일 서비스 플랫폼(정부24)을 활용하여 주민등록증 수록사항 확인, 진위확인 기능 개발 및 인프라 도입 ▲ (성과) 스마트폰을 이용하여 간편하고 안전하게 신분 확인을 할 수 있는 체계를 구축하여 국민 편의성 대폭 향상
	경찰청	모바일 운전면허증 전국 확대	<ul style="list-style-type: none"> ▲ (내용) 비대면 기술과 블록체인 기술 등 활용, 보안성을 강화한 방식으로 모바일 운전면허증 체계 구축 ▲ (성과) 발급 건수 약 87만 건, 13개 은행을 포함한 49개 기관, 사업장에서의 도입 등 행정편의 증대
	고용부	고용장려금, 디지털 기반 고용행정서비스로 전환	<ul style="list-style-type: none"> ▲ (내용) 고용장려금 신청 온라인화 디지털 플랫폼 정부 구축 ▲ (성과) 제출서류 간소화 및 심사업무 자동화를 통한 민원처리 기간 단축으로 전체 신청 38% 증가, 온라인 신청 72% 증가 등 온라인 전환 효과 뚜렷
	국세청	홈택스 전자신고 AI세금비서 도입	<ul style="list-style-type: none"> ▲ (내용) 납세자가 고민하지 않고 신고를 쉽고 빠르게 완료할 수 있도록 AI 세금비서 도입 등 전자신고 프로세스 전면 개편 ▲ (성과) 서비스 채널 다양화를 통해 간이과세자의 편의성 증진

참고

2022년도 운영실태 점검 결과 기관 등급 현황

* 직제순

구 분	우수기관	보통기관	미흡기관
장관급 기관 (25개)	<p><7개 기관></p> <p>기획재정부 행정안전부 문화체육관광부 농림축산식품부 중소벤처기업부 국민권익위원회 국무조정실</p>	<p><13개 기관></p> <p>교육부 외교부 법무부 보건복지부 고용노동부 국가보훈처 개인정보보호위원회</p> <p>과학기술정보통신부 통일부 국방부 환경부 국토교통부 방송통신위원회</p>	<p><5개 기관></p> <p>산업통상자원부 여성가족부 해양수산부 공정거래위원회 금융위원회</p>
차관급 기관 (21개)	<p><6개 기관></p> <p>통계청 병무청 소방청 농촌진흥청 기상청 해양경찰청</p>	<p><11개 기관></p> <p>인사혁신처 국세청 조달청 경찰청 산림청 원자력안전위원회</p> <p>식품의약품안전처 관세청 방위사업청 문화재청 특허청</p>	<p><4개 기관></p> <p>법제처 질병관리청 행정중심복합도시건설청 새만금개발청</p>