

2016년 고양시 출자출연기관  
기관장 경영목표 이행실적 평가  
[ 고양국제꽃박람회 ]

2016. 6.



고양시



# < 목 차 >

<b>I. 과업의 개요</b> .....	1
제1절 과업의 배경 및 목적 .....	3
1. 과업의 배경 .....	3
2. 과업의 목적 .....	4
제2절 과업의 범위 및 방법 .....	4
1. 시간의 범위 .....	4
2. 내용적 범위 .....	4
<b>II. 경영실적 평가 소개</b> .....	7
제1절 기관장 경영실적 평가의 개요 .....	9
1. 경영실적 평가 실시근거 .....	9
2. 경영목표 설정 .....	11
3. 경영목표별 평가기준 설정 .....	11
제2절 경영목표별 세부평가기준 .....	13
1. 리더십 .....	13
2. 경영시스템 .....	14
3. 경영성과 .....	16
<b>III. 최종평가결과</b> .....	21
제1절 평가결과 종합 .....	23
1. 총평 .....	23
2. 평가결과 .....	24
제2절 리더십 .....	25
1. 윤리경영 .....	25

제3절 경영시스템 .....	26
1. 조직관리 .....	26
2. 인사관리 .....	28
3. 고양시 정책사항 이행률 .....	30
제4절 경영성과 .....	31
1. MICE산업, 대관사업 증진 활동 .....	31
2. 사업확대 및 다각화 노력 .....	33
3. 지역경제 활성화 성과 .....	34
4. 관람객 및 참가업체 만족도 평가 .....	37
<b>IV. 기관장 이행실적 평가지표 개선 방안 .....</b>	<b>41</b>
제1절 지표체계 개선안 .....	43
제2절 공통지표 개선안 .....	44
1. 윤리경영 .....	44
2. 조직관리 .....	45
3. 인사관리 .....	46
4. 고양시 정책사항 이행 .....	47
5. 조직경쟁력 확보 .....	48
6. 고객만족 증진 .....	49
제3절 자율지표 개선안 .....	50
1. 경영수지 개선 .....	50
2. MICE산업 활성화 .....	50
3. 신규사업 발굴 .....	50
4. 지역경제 활성화 .....	50
5. 안전문화 정착 .....	50

## I. 과업의 개요



① 과업의 배경 및 목적

② 과업의 범위 및 방법



# 제 1 장 과업의 개요

## 제1절 과업의 배경 및 목적

### 1. 과업의 배경

- 고양시 출차·출연 기관 기관장 평가는 기관장과 지방자치단체 장과의 성과계약을 토대로 실시됨
- 지방자치단체 출차·출연기관의 운영에 관한 법률 제11조(지방자치단체 장과의 성과계약)에 의하면 ‘지방자치단체의 장은 출차·출연 기관의 장과 그 기관의 장의 임기 중 달성하여야 할 경영목표와 보수 등에 관한 사항이 포함된 성과계약을 체결하고, 매 회계연도 개시 후 1개월 이내에 해당 연구에 달성하여야할 구체적인 경영 목표에 관하여 성과계약서를 작성하여야 한다.’고 규정하고 있다.
- 동조 2항에서 성과계약에 의한 평가 결과를 다음 연도 보수 책정에 반영하도록 규정하고 있으며, 평가에 대한 구체적인 사항은 지방자치단체에 위임하고 있다.
- 고양시장은 고양시 출차·출연 기관의 운영에 관한 조례를 제정하였으며, 기관장 성과계약서의 작성과 평가에 대해서는 조례 제6조에서 규정하고 있다.
- 고양시는 이러한 근거에 의해서 출차·출연 기관 기관장의 성과계약 이행실적 평가를 실시하며, 6월말까지 평가결과를 도출하고 해당 연도 보수에 반영하고 있다.

## 2. 과업의 목적

- 본 평가 용역은 경영성과계약서에 명시된 기준에 의하여 기관에서 작성 제출한 ‘경영목표 이행실적 보고서’에 대하여 철저하게 검토하고, 내용의 사실 확인 및 평가를 한다. 그로 인해 고양시 출자출연기관의 경영 효율성과 경쟁력 향상에 기여하는 것을 주목적으로 한다.
- 또한 2015년에 경영성과계약서에 포함된 평가지표를 전면적으로 검토하고, 타당한 평가 지표를 제시하여 새로운 경영목표를 설정할 수 있도록 적극 돕는다.

### 제2절 과업의 범위 및 방법

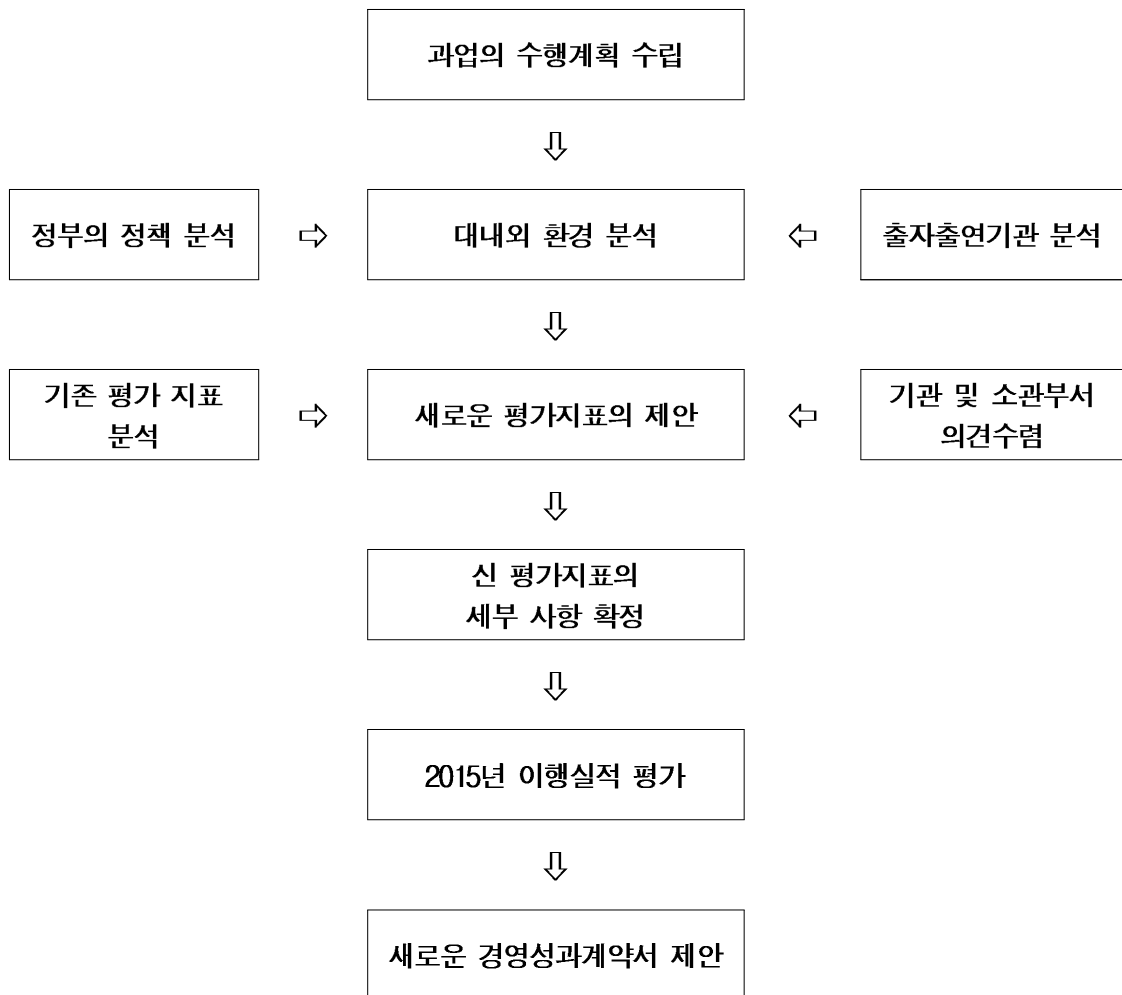
#### 1. 시간의 범위

- 기준년도 : 2015년도 기관장 경영목표이행실적
- 평가기간 : 2016. 05. 02 ~ 06. 30

#### 2. 내용적 범위

- 2015년에 만들어진 ‘성과계약서’상 제시되어 있는 ‘경영목표 평가기준’을 기초로 하여 평가한다.
- 기관의 의견을 적극 수렴하고, 출자·출연 기관 경영평가의 정책과 시대적 과제를 반영하여 새로운 평가지표를 제시한다. 즉, 내·외부 상황을 동시에 충족시킬 수 있는 지표를 완성하는 것이다.
- 과업의 구체적인 수행절차는 아래의 그림과 같이 6단계로 진행되며 필요 시 동시 추진이 가능하다.





● 역할 분담체계

- (사)경기산업연구원 : 이행실적 평가, 새로운 지표 작업, 경영계약서 작성, 최종 보고서 제출을 비롯한 결과 보고
- 출자출연기관 : 평가 관련 사실자료 제공 및 실적보고서 제출
- 고양시 행정지원과 : 평가 작업의 감독
  
- 공정하고 내실 있는 평가 결과를 위해, 세 가지 주체 간의 지속적인 의사소통과 유기적인 협력을 통해 본 과업을 추진한다.



## II. 경영실적 평가 소개



① 기관장 경영실적 평가의 개요

② 경영목표별 세부평가기준



## 제 2 장 경영실적 평가 소개

### 제1절 기관장 경영실적 평가의 개요

#### 1. 경영실적 평가 실시근거

##### 1) 지방자치단체 출자출연기관의 운영에 관한 법률

- 지방자치단체 출자출연기관의 운영에 관한 법률 §11 (지방자치단체 장과의 성과계약)
  - ① 지방자치단체의 장은 출자·출연 기관의 장(지방자치단체 소속 공무원이 당연직인 경우는 제외한다)과 그 기관의 장의 임기 중 달성하여야 할 경영 목표와 보수 등에 관한 사항이 포함된 성과계약을 체결하고, 매 회계연도 개시 후 1개월 이내에 해당 연도에 달성하여야 할 구체적인 경영 목표에 관하여 성과계약서를 작성하여야 한다.
  - ② 다음 연도 보수를 책정할 때에는 제1항에 따른 성과계약서상 계약 내용의 달성 정도를 반영하여야 한다.
  - ③ 제1항에 따른 성과계약과 성과계약서의 작성과 평가 등에 관한 구체적인 사항은 지방자치단체의 조례로 정한다.

##### 2) 고양시 출자출연기관의 운영에 관한 조례

- 고양시 출자출연기관의 운영에 관한 조례 §6 (성과계약서의 작성과 평가 등)
  - ① 시장은 법 제11조제1항에 따라 출자·출연 기관의 장이 신규 임명된 후 1개월 내에 성과계약을 체결하여야 한다.

- ② 법 제11조제1항에 따른 매 회계연도 성과계약서의 성과계약기간은 매년 1월 1일(최초 임명일이 해당 연도 1월1일 이후인 때에는 최초 임명일을 말한다) 부터 12월 31일까지로 한다. 다만, 근무기간이 3개월 미만인 경우에는 심의 위원회의 심의·의결을 거쳐 해당 연도 성과계약서를 체결하지 아니할 수 있다.
- ③ 출자·출연 기관의 장은 성과계약 이행실적과 증빙서류를 매년 3월말까지 시장에게 제출하여야 한다.
- ④ 시장은 매년 6월말까지 성과계약서상 계약 내용의 달성 정도를 평가하여 해당 연도 보수에 반영하여야 한다.

● 고양시 출자출연기관의 운영에 관한 조례 §12 (경영실적 평가 등)

- ③ 경영실적 평가계획서에는 출자·출연기관의 경영목표 달성도, 경영성과, 업무의 능률성, 공익성 및 고객서비스, 기관장의 성과계약 이행실적 평가, 기관의 역량 등에 관한 평가가 포함되어야 한다.

## 2. 경영목표 설정

- 행정자치부가 주관하는 사장 경영계약 이행실적 평가의 기준으로 기관 및 고양시 발전에 기여하기 위하여 기관장이 중점 추진해야 할 목표를 2015년에 설정 및 계약하였으며, 상세한 내역은 아래의 표와 같다.

<표 1> 고양국제꽃박람회의 경영목표 설정

구분	경영목표	세부 추진 사항	지표성격
리더십	윤리경영	법인 윤리경영의 사회적 책임	계량
경영시스템	경영효율화	경영효율을 위한 조직의 구축 노력	계량
		인적자원의 효율적 관리	계량
		고양시 정책사항에 대한 이행	계량
경영성과	주요사업성과	MICE산업 및 대관사업 증진활동	계량
		사업확대 및 다각화 노력	계량
		지역경제 활성화	계량
	고객만족성과	관람객 및 참가업체 만족도 증진	계량

## 3. 경영목표별 평가기준 설정

- 기관장의 경영목표, 성과 인센티브 내용·정도 등 계약조건, 기타 특약사항 등에 대하여 자치단체장과 기관장간 자율적 합의에 의하여 운영하기로 하였다. 이행실적평가 계획에 의거하여, 경영목표별 세부기준은 자치단체에서 자율적으로 설정하는 것이다.
- 고양시가 2015년 1월에 계약을 체결한 기관장 경영성과계약서는 아래의 표와 같이 구성되어 있다. 각 평가지표의 세부 기준은 다음 페이지에 위치한 제2절 경영목표별 세부평가기준에서 상세하게 소개할 예정이다.

<표 2> 고양국제꽃박람회의 평가기준

구분	목표	지표체계	가중치
I. 리더십	윤리경영	1. 윤리경영	10점
		○ 부패방지, 청렴유지 교육 및 활동 실적	5
		○ 임·직원 도덕적 해이 및 관리소홀 문제	5
II. 경영시스템	경영효율화	1. 조직관리	15점
		○ 효율적 조직 구축 직무조정, 인력배치 실적	5
		○ 핵심 업무 역량 강화 교육이수 실적	5
		○ 조직활성화, 조기 개발 실적	5
		2. 인사관리	10점
		○ 승진인사, 인사제도, 직무평가 공정성	5
		○ 후생복지제도, 사기진작 만족도	5
		3. 고양시 정책사항 이행률	10점
○ 고양시 정책사항 이행률 평가	10		
III. 경영성과	주요사업성과	1. MICE산업, 대관사업 증진 활동	15점
		○ 고양꽃전시관 고객지향형 유지관리 실적	5
		○ 컨벤션사업을 위한 대관사업 증진 활동	5
		○ 고양시 MICE산업 발전 추진 실적	5
		2. 사업확대 및 다각화 노력	10점
		○ 사업확대 및 다각화를 위한 추진 실적	10
		3. 지역경제 활성화 성과	15점
		○ 꽃박람회에 대한 지역경제 기여도 평가	5
		○ 지역상권의 실 매출액 증가여부 평가	5
	○ 꽃박람회 관람객의 기타시설, 관광지 유입	5	
	고객만족성과	1. 관람객 및 참가업체 만족도 평가	15점
		○ 꽃박람회의 수준 및 발전인식 평가	5
		○ 참가업체들의 영업활동 효과 발생 평가	5
○ 참가업체들의 홍보·마케팅 수단 척도 평가		5	
계			100점



## 제2절 경영목표별 세부평가기준

### 1. 리더십

#### 1) 윤리경영

- 가중치 : 10점, 지표성격 : 계량

#### (1) 윤리경영

- 가중치 : 10점, 지표성격 : 계량

#### 가. 부패방지, 청렴유지 교육 및 활동 실적

- 가중치 : 5점, 지표성격 : 계량

- 세부 평가방법

- 법인 자체 행동강령 교육, 윤리교육, 세미나 개최(또는 참가), 부패방지 및 청렴유지를 위한 부패근절 교육 등 실시여부

점 수	5점	4점	3점	2점	1점
추진실적	5회 이상	4회	3회	2회	1회 이하

#### 나. 임·직원 도덕적 해이 및 관리소홀 문제

- 가중치 : 5점, 지표성격 : 계량

- 세부 평가방법

- 대표이사 포함 직원의 도덕적 해이나 관리소홀 문제 (언론 및 지역사회 물의 건수, 직원복무규칙 위반 건수 등)

점 수	5점	4점	3점	2점	1점
적발건수	0회	1회	2회	3회	4회 이상

## 2. 경영시스템

### 1) 경영효율화

- 가중치 : 35점, 지표성격 : 계량

#### (1) 조직관리

- 가중치 : 15점, 지표성격 : 계량

#### 가. 효율적 조직 구축 직무조정, 인력배치 실적

- 가중치 : 5점, 지표성격 : 계량

- 세부 평가방법

- 경영환경 변화에 대응하는 효율적인 조직 운영을 위한 적재적소 직무조정 및 인력배치 실적

점 수	5점	4점	3점	2점	1점
추진실적	20%이상	15%이상	10%이상	5%이상	5%미만

#### 나. 핵심 업무 역량 강화 교육이수 실적

- 가중치 : 5점, 지표성격 : 계량

- 세부 평가방법

- 직원들의 핵심업무 역량 강화를 위한 교육이수 실적

점 수	5점	4점	3점	2점	1점
추진실적	20%이상	15%이상	10%이상	5%이상	5%미만

#### 다. 조직활성화, 조기 개발 실적

- 가중치 : 5점, 지표성격 : 계량

- 세부 평가방법

- 조직 활성화 노력(직원단합대회, 선진지 견학) 및 조기 개발을 위한 노력(팀 워크 훈련, 워크샵, 세미나)

점 수	5점	4점	3점	2점	1점
추진실적	5회 이상	4회	3회	2회	1회 이하

**(2) 인사관리**

- 가중치 : 10점, 지표성격 : 계량

**가. 승진인사, 인사제도, 직무평가 공정성**

- 가중치 : 5점, 지표성격 : 계량
- 세부 평가방법
  - 재단 직원들의 승진인사, 인사제도 및 연도별 직무평가 결과에 대한 공정성 및 타당성 만족도

점 수	5점	4점	3점	2점	1점
조사결과	90%이상	85%이상	80%이상	75%이상	75%미만

**나. 후생복지제도, 사기진작 만족도**

- 가중치 : 5점, 지표성격 : 계량
- 세부 평가방법
  - 재단 직원들의 후생복지제도와 직원 사기진작 등에 대한 만족도의 자체조사에 따른 평가

점 수	5점	4점	3점	2점	1점
조사결과	90%이상	85%이상	80%이상	75%이상	75%미만

**(3) 고양시 정책사항 이행률****가. 고양시 정책사항 이행률 평가**

- 가중치 : 10점, 지표성격 : 계량
- 세부 평가방법
  - 고양시 정책사항 이행률 평가

점 수	10점	8점	6점	4점	2점
추진실적	90%이상	85%이상	80%이상	75%이상	75%미만

### 3. 경영성과

#### 1) 주요사업성과

- 가중치 : 40점, 지표성격 : 계량

#### (1) MICE산업, 대관사업 증진 활동

##### 가. 고양꽃전시관 고객지향형 유지관리 실적

- 가중치 : 5점, 지표성격 : 계량

- 세부 평가방법

- 전시산업 발전을 위한 고양꽃전시관 이용 고객을 위한 고객지향형 시설관리 (유지보수), 노후시설 정비 및 보완, 부족시설 확충을 위한 실적

점 수	5점	4점	3점	2점	1점
추진실적	5건이상	4건	3건	2건	2건 미만

##### 나. 컨벤션사업을 위한 대관사업 증진 활동

- 가중치 : 5점, 지표성격 : 계량

- 세부 평가방법

- 사용률 산출 방식

$$\frac{\text{전시관 사용기간}}{365\text{일}} \times 100 = \text{해당연도 사용률}$$

- 고양꽃전시관 해당연도 사용률 실적

점 수	5점	4점	3점	2점	1점
추진실적	65%이상	60%이상	55%이상	50%이상	50%미만

#### 다. 고양시 MICE산업 발전 추진 실적

● 가중치 : 5점, 지표성격 : 계량

● 세부 평가방법

- 고양시 MICE산업 발전을 위한 회의(세미나), 팸투어, 사업 설명회의 참가, 개최 실적

점 수	5점	4점	3점	2점	1점
추진실적	5건이상	4건	3건	2건	2건 미만

#### (2) 사업확대 및 다각화 노력

##### 가. 사업확대 및 다각화를 위한 추진 실적

● 가중치 : 10점, 지표성격 : 계량

● 세부 평가방법

- (재)고양국제꽃박람회의 사업 확대 및 다각화를 위한 기획 및 검토 실적 평가

점 수	10점	8점	6점	4점	2점
추진실적	5건	4건	3건	2건	2건 미만

#### (3) 지역경제 활성화 성과

● 가중치 : 15점, 지표성격 : 계량

##### 가. 꽃박람회에 대한 지역경제 기여도 평가

● 가중치 : 5점, 지표성격 : 계량

● 세부 평가방법

- 꽃박람회 개최로 인한 지역경제 활성화 기여도

점 수	5점	4점	3점	2점	1점
응답률	40%이상	35%이상	30%이상	25%이상	25%미만

**나. 지역상권의 실 매출액 증가여부 평가**

● 가중치 : 5점, 지표성격 : 계량

● 세부 평가방법

- 꽃박람회 행사기간 중 지역 상권의 실제 매출액 증가 기여도

점 수	5점	4점	3점	2점	1점
응답률	40%이상	35%이상	30%이상	25%이상	25%미만

**다. 꽃박람회 관람객의 기타시설, 관광지 유입**

● 가중치 : 5점, 지표성격 : 계량

● 세부 평가방법

- 꽃박람회 관람 후 기타 주변시설·관광지 방문 여부 응답률

점 수	5점	4점	3점	2점	1점
응답률	40%이상	35%이상	30%이상	25%이상	25%미만

**2) 고객만족성과**

● 가중치 : 15점, 지표성격 : 계량

**(1) 관람객 및 참가업체 만족도 평가**

**가. 꽃박람회의 수준 및 발전인식 평가**

● 가중치 : 5점, 지표성격 : 계량

● 세부 평가방법

- 관람객의 꽃박람회 수준 및 발전 인식 평가

점 수	5점	4점	3점	2점	1점
응답률	50%이상	40%이상	30%이상	20%이상	20%미만

### 나. 참가업체들의 영업활동 효과 발생 평가

- 가중치 : 5점, 지표성격 : 계량
- 세부 평가방법
  - 꽃박람회 참가업체들의 영업활동 긍정적 효과 발생

점 수	5점	4점	3점	2점	1점
응답률	50%이상	40%이상	30%이상	20%이상	20%미만

### 다. 참가업체들의 홍보·마케팅 수단 척도 평가

- 가중치 : 5점, 지표성격 : 계량
- 세부 평가방법
  - 참가업체의 홍보·마케팅으로서 꽃박람회 활용 측면 효과

점 수	5점	4점	3점	2점	1점
응답률	50%이상	40%이상	30%이상	20%이상	20%미만





### III. 최종평가결과



① 평가결과 종합

② 리더십

③ 경영시스템

④ 경영성과



## 제 3 장 최종평가결과

### 제1절 평가결과 종합

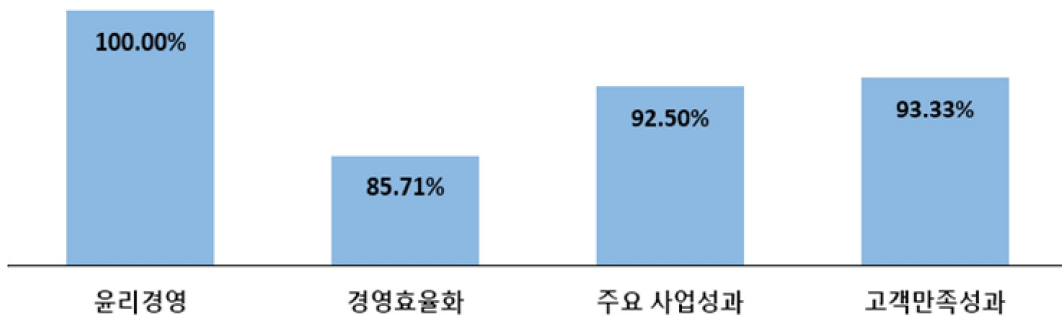
#### 1. 총평

- 윤리경영을 위한 교육, 세미나 등 청렴유지를 위한 실적은 목표달성으로 만점 획득
- 경영효율화 부문의 인사관리의 직원 만족도는 74.4%로 낮은 수준으로 만점(5점 90% 이상)보다 낮음이의 조직관리를 위한 적재적소 배치 등 직무조정이 이루어짐
- 고양시 정책사항 이행률은 총 35건 수행으로 만점 획득
- 고양꽃전시관 사용률은 최대 목표 65.0%(5점) 대비 57.8%로 3점 획득
- 사업확대 및 다각화 노력 중 신규사업 추진(겨울꽃빛축제)으로 만점(10점)을 획득
- 꽃박람회가 지역경제 활성화에 기여한다는 의견이 37.9%로 (40점이상 5점) 실적 달성 미달, 그러나 주변상권 매출액 증가는 63.9%로 (5점 40%) 만점 획득
- 꽃박람회가 참가업체의 홍보·마케팅으로 활용되는 측면에서의 효과성은 42.4%로 최대목표 50%보다 낮은 수준

## 2. 평가결과

### 1) 경영목표별 달성도

- 고양국제꽃박람회 평가결과, 윤리경영에 대한 달성도는 100%로 나타났으며, 주요 사업성과와 고객만족성과의 달성도가 90% 이상으로 우수하게 나타남
- 경영효율화 분야는 이보다 다소 낮은 수준인 달성도 85.71%로 평가됨



<그림 1> 고양국제꽃박람회의 경영목표 달성도

### 2) 평가결과 총괄표

- 고양국제꽃박람회 평가결과, 리더십 분야 10점, 경영시스템 분야 30점, 경영성과 분야 51점을 획득하여 총점 91점으로 평가됨

<표 3> 고양국제꽃박람회의 평가결과 총괄표

구분	경영목표	지표체계	가중치	점수
리더십	윤리경영	윤리경영	10	10
경영 시스템	경영효율화	조직관리	15	15
		인사관리	10	5
		고양시 정책사항 이행률	10	10
경영 성과	주요 사업성과	MICE산업, 대관사업 증진 활동	15	13
		사업확대 및 다각화 노력	10	10
		지역경제 활성화 성과	15	14
	고객만족성과	관람객 및 참가업체 만족도 평가	15	14
<b>계</b>			<b>100</b>	<b>91</b>

## 제2절 리더십

### 1. 윤리경영

- 가중치 : 10점, 지표성격 : 계량
- 지표정의 : 선량하고 모범적인 경영자로서 각종 불공정 행위나 부정, 부패행위를 근절하고 사회적 책임을 다하고 있는지를 평가

#### 1) 법인 자체 행동강령 교육, 윤리교육, 세미나 개최(또는 참가), 부패방지 및 청렴유지를 위한 부패근절 교육 등 실시여부 (5점)

##### 가. 평가내용

- 임직원 윤리의식 점검 및 개선 노력의 일환으로 고양시 감사담당관, 고양시 예산법무과, 고양시 여성가족과, 경기도 인재개발원 등 총 4회에 걸쳐 14명이 교육에 참석함
- 국민권익위원회 및 고양시 감사담당관실의 교육자료 및 지침이행 요청에 따른 직원전체 회의 시 교육 실시

##### 나. 평가결과

점 수	5점	4점	3점	2점	1점
추진실적	5회 이상	4회	3회	2회	1회 이하

- 부패근절 및 윤리교육 참가실적 4회, 부패방지 및 청렴유지 교육 1회 이상 실시로 총 5회 이상이며, 평점은 5점임

2) 대표이사 포함 직원의 도덕적 해이나 관리소홀 문제 (5점)  
(언론 및 지역사회 물의건수, 직원복무규칙 위반 건수 등)

가. 평가내용

- 언론 및 지역사회 물의건수, 직원복무규칙 위반사항이 없음

나. 평가결과

점 수	5점	4점	3점	2점	1점
적발건수	0회	1회	2회	3회	4회 이상

- 2015년도 (재)고양국제꽃박람회의 언론 및 지역사회 물의건수, 직원복무규칙 위반건수 없으므로 평점은 5점임

### 제3절 경영시스템

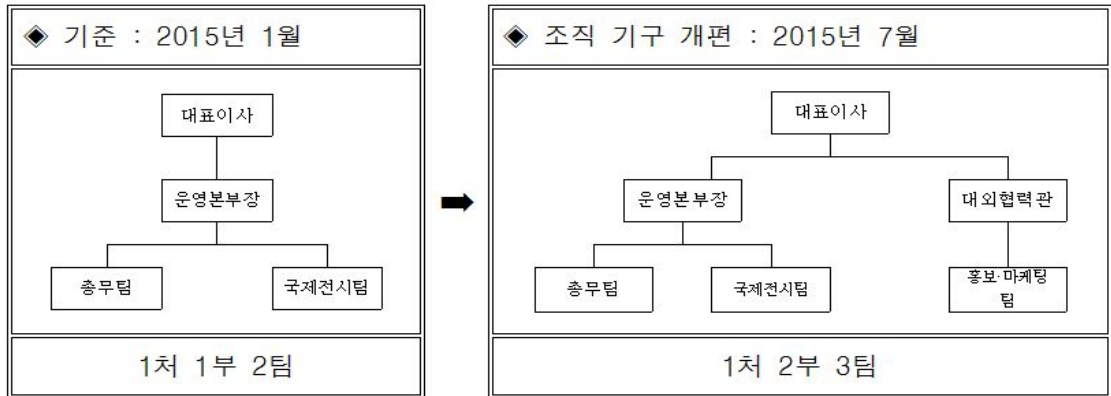
1. 조직관리

- 가중치 : 15점, 지표성격 : 계량
- 지표정의 : 재단의 업무를 효율적으로 수행할 수 있는 조직 구축 노력 평가

1) 경영환경 변화에 대응하는 효율적인 조직 운영을 위한 적재적소  
직무조정 및 인력배치 실적 (5점)

가. 평가내용

- 2015년 7월 조직 기구를 개편하여 1처 2부 3팀으로 재편하고, 직무분석 대상 16명 중 5명 업무 재배치를 통해 홍보 및 마케팅 전문 부서를 신설함



나. 평가결과

점 수	5점	4점	3점	2점	1점
추진실적	20%이상	15%이상	10%이상	5%이상	5%미만

- 업무 및 인력 재배치로 31.3%를 조정하였으며, 평점은 5점임

2) 직원들의 핵심업무 역량 강화를 위한 교육이수 실적 (5점)

가. 평가내용

- 직원들의 핵심업무 역량 강화를 위한 교육은 고양시청, 행정자치부, 경기도청 등 외부 기관에서 16건, 총 연인원 29명이 교육을 이수함
- 외부교육 중 교육비 납부 등 전문교육기관에서 교육을 이수한 인원은 총 6명임

나. 평가결과

점 수	5점	4점	3점	2점	1점
추진실적	20%이상	15%이상	10%이상	5%이상	5%미만

- 정원 23명 중 경영진을 제외한 20명 대비 6명으로 교육이수 실적은 30%이므로, 평점은 5점임

3) 조직 활성화 노력(직원단합대회, 선진지 견학) 및 조기 개발을 위한 노력(팀워크 훈련, 워크샵, 세미나) (5점)

가. 평가내용

- 기관장의 성별, 직급별, 직무별 직원 정기 간담회 등 조직분위기 개선, 인턴사원 MT, 조직활성화 차원의 직원단합대회, 선지지 견학 9건, 단합대회 등을 실시함

나. 평가결과

점 수	5점	4점	3점	2점	1점
추진실적	5회 이상	4회	3회	2회	1회 이하

- 조직활성화를 위한 단합대회 9건 등으로, 평점은 5점임

2. 인사관리

- 가중치 : 10점, 지표성격 : 계량
- 지표정의 : 인적자원을 효율적으로 관리하기 위하여 인사제도, 인력운영 및 내부직원 만족도 등에 관하여 평가

1) 재단 직원들의 승진인사, 인사제도 및 연도별 직무평가 결과에 대한 공정성 및 타당성 만족도 (5점)

가. 평가내용

- 직원의 만족도는 기관 경영평가의 내부고객 만족도 점수를 활용하였으며, 그 결과 직원의 전반적인 만족도는 86.1점으로 보통수준이며, 인사제도와 관련한 외적보상(보상 및 승진체계) 만족도는 74.4점으로 낮은 만족도를 나타내고 있음



- 근무환경 등 조직문화와 업무시스템, 커뮤니케이션 만족도도 79.8점으로 보통 수준임

평가 요소	내부고객 만족도
	(점)
종합만족도(Ⅰ,Ⅱ의 평균)	82.9
Ⅰ. 전반적 만족도	86.1
Ⅱ. 요소별 만족도(1~6의 평균)	79.8
1. 기관의 성과	84.8
2. 시스템(업무시스템 및 커뮤니케이션) 만족도	76.7
3. 인간관계(상사 및 동료) 만족도	81.5
4. 외적 보상(보상 및 승진체계) 만족도	74.4
5. 직원의 기업관	80.7
6. 기관의 조직문화	80.5

## 나. 평가결과

점 수	5점	4점	3점	2점	1점
조사결과	90%이상	85%이상	80%이상	75%이상	75%미만

- 승진인사, 인사제도와 관련한 외적보상(보상 및 승진체계)만족도는 74.4점으로, 평점은 1점임

## 2) 재단 직원들의 후생복지제도와 직원 사기진작 등에 대한 만족도의 자체조사에 따른 평가 (5점)

### 가. 평가내용

- 직원들의 후생복지제도와 직원 사기진작은 기관운영의 전반적인 사항으로 업무시스템 및 커뮤니케이션, 인간관계, 보상, 조직문화 등으로 볼 수 있으므로 기관 경영평가의 내부고객 만족도 중 전반적 만족도 결과를 활용함

평가 요소	내부고객 만족도
	(점)
종합만족도(Ⅰ,Ⅱ의 평균)	82.9
Ⅰ. 전반적 만족도	86.1
Ⅱ. 요소별 만족도(1~6의 평균)	79.8
1. 기관의 성과	84.8
2. 시스템(업무시스템 및 커뮤니케이션) 만족도	76.7
3. 인간관계(상사 및 동료) 만족도	81.5
4. 외적 보상(보상 및 승진체계) 만족도	74.4
5. 직원의 기업관	80.7
6. 기관의 조직문화	80.5

## 나. 평가결과

점 수	5점	4점	3점	2점	1점
조사결과	90%이상	85%이상	80%이상	75%이상	75%미만

- 기관 경영평가의 내부고객 만족도 조사 결과 86.1점이므로, 평점은 4점임

## 3. 고양시 정책사항 이행률

- 가중치 : 10점, 지표성격 : 계량
- 지표정의 : 고양시장 및 관련부서의 지시 혹은 요구하는 제반사항의 이행실태 평가

### 1) 고양시 정책사항 이행률 평가 (10점)

#### 가. 평가내용

- 주요 고양시정 방침, 정책사항, 추진요청 사항 8건은 모두 반영 및 추진하였음
- 주요부서 요청사항 등은 감사담당관 16건, 정책기획담당관 87건, 회계과 7건, 예산법무과 35건을 모두 이행하였음

## 나. 평가결과

점 수	10점	8점	6점	4점	2점
추진실적	90%이상	85%이상	80%이상	75%이상	75%미만

- 고양시 정책사항 이행률은 100%로, 평점은 10점임

## 제4절 경영성과

## 1. MICE산업, 대관사업 증진 활동

- 가중치 : 15점, 지표성격 : 계량
- 지표정의 : 전시컨벤션 사업의 저변 확대 노력

## 1) 전시산업 발전을 위한 고양꽃전시관 이용 고객을 위한 고객지향형

시설관리(유지보수), 노후시설 정비 및 보완, 부족시설 확충을 위한 실적 (5점)

## 가. 평가내용

- 고양꽃전시관 대관사업 활성화를 위한 외관 디자인 개선 사업, 방문객 편의를 위한 외부 화장실 사인물 설치, 고양꽃전시관 진입로의 노후화, 중복 표지판 정비 및 국문, 영문, 중문 병행 표기
- 고양꽃전시관 지붕 층 우수관로 유지보수, 안전점검 피난유도등 설치 등을 실시함
- 노후시설 정비, 부족시설 확충 등 총 38건 개선

## 나. 평가결과

점 수	5점	4점	3점	2점	1점
추진실적	5건이상	4건	3건	2건	2건 미만

- 고객지향형 시설관리 등의 주요실적은 7건으로, 평점은 5점임

## 2) 고양꽃전시관 해당연도 사용률 실적

### 가. 평가내용

- 고양꽃전시관 사용 실적으로는 총 14건 211일간 대관을 하였음
- 행사로는 눈썰매축제, 난 대전, 미용예술경연대회, 가구박람회 등 산업별 다양하게 이루어져 있음

## 나. 평가결과

점 수	5점	4점	3점	2점	1점
추진실적	65%이상	60%이상	55%이상	50%이상	50%미만

- 고양꽃전시관 사용률은 365일 중 211일로 57.8%이므로, 평점은 3점임

## 3) 고양시 MICE산업 발전을 위한 회의(세미나), 팸투어, 사업 설명회의 참가, 개최 실적 (5점)

### 가. 평가내용

- 고양시 MICE산업 발전을 위한 실적으로는 화훼경영인 워크숍, 심포지엄, 간담회 등 재단차원의 개최가 4건, 공동개최가 5건, 참여가 3건 등 총 12건의 실적이 있음

구분	행시명	일자	비고
1	고양시 화훼경영인 워크숍	2015.01	참여
2	고양시의회 환경경제위원회 꽃박람회 추진 포럼	2015.02	개최
3	서울·경기권 호텔과 꽃박람회 전시 사업기획 추진 설명회	2015.03	개최
4	고양시 농업인 경쟁력 강화 워크숍	2015.04	참여
5	고양시 관광벨트 구축을 위한 파워블로거 팸투어(3일연속)	2015.04	공동개최
6	제2회 정원문화포럼	2015.04	공동개최
7	경기도농업기술원 육성 화훼신품종설명 및 절화수출 세미나	2015.04	공동개최
8	정원산업 심포지엄	2015.05	공동개최
9	정원, 도시녹화, 도시농업육성을 위한 정책 심포지엄	2015.05	공동개최
10	화훼인 네트워크 구축 및 정원산업 심포지엄	2015.05	개최
11	고양국제꽃박람회 화훼네트워크구축 간담회	2015.10	개최
12	전국 광역자치단체 화훼네트워크 포럼	2015.11	참여

## 나. 평가결과

점 수	5점	4점	3점	2점	1점
추진실적	5건 이상	4건	3건	2건	2건 미만

- 고양시 MICE산업 발전을 위한 회의 등 실적은 총 12건으로, 평점은 5점임

## 2. 사업확대 및 다각화 노력

- 가중치 : 10점, 지표성격 : 계량
- 지표정의 : (재)고양국제꽃박람회의 사업확대 및 다각화 노력 평가

### 1) (재)고양국제꽃박람회의 사업 확대 및 다각화를 위한 기획 및 검토 실적 평가 (10점)

### 가. 평가내용

- 2015호수 겨울꽃빛축제는 “꽃과 평화, 신한류의 합창”이라는 주제를 통해 호수공원 내 1.5만평 규모로 이루어진 화훼판매장, 체험장, 문화공연 이벤트 등이 어우러진 사업으로, 2015년 신규 사업에 해당함
- 본 지표의 사업 확대 및 다각화를 위한 기획 및 검토 실적 중 이전까지 시도되거나 검토가 없었던 사업이며, 신규사업에 해당함
- 특히, 연인원 기준 관람객이 250,670명(내국인 243,990명, 외국인 6,680명)에 달함

### 나. 평가결과

점 수	10점	8점	6점	4점	2점
추진실적	5건	4건	3건	2건	2건 미만

- 겨울꽃빛축제는 신규 사업으로, 신규사업 추진 시 건수에 상관없이 만점을 부여하므로, 평점은 10점임

## 3. 지역경제 활성화 성과

- 가중치 : 15점, 지표성격 : 계량
- 지표정의 : (재)고양국제꽃박람회의 개최 행사를 통한 지역경제 활성화 실적

### 1) 꽃박람회 개최로 인한 지역경제 활성화 기여도 (5점)

#### 가. 평가내용

- 2015고양국제꽃박람회 성과분석 결과를 보면 “지역경제활성화 기여”정도를 묻는 질문에 매우 그렇다가 5.3%, 조금그렇다가 32.6%로 기여한다는 의견이 총 37.9%로 나타남
- 이 외에 보통이라는 의견은 50.5%로 다소 긍정적인 의견이라고 볼 수는 있겠으나, 명확히 기여한다는 표현이 아니므로 평가 점수에는 반영하지 않음

지역경제활성화 기여		퍼센트	지역경제활성화 기여		퍼센트
매우 그렇다	5.3 %	→	기여한다	37.9 %	
조금 그렇다	32.6 %		보통	50.5 %	
보통이다	50.5 %		기여하지 않는다	11.6 %	
별로 그렇지 않다	11.6 %				
전혀 그렇지 않다	0 %				
합계		100 %	합계		100 %

나. 평가결과

점 수	5점	4점	3점	2점	1점
응답률	40%이상	35%이상	30%이상	25%이상	25%미만

- 꽃박람회가 지역경제 활성화에 기여한다는 응답이 37.9%이므로, 평점은 4점임

2) 꽃박람회 행사기간 중 지역 상권의 실제 매출액 증가 기여도(5점)

가. 평가내용

- 2015고양국제꽃박람회 성과분석 결과를 보면, 꽃박람회 행사기간 중 지역 상권의 실제 매출액 증가에 기여하였는지에 대한 응답으로 매출액이 50% 이상 증가 했다는 응답이 1.0%, 매출액이 30~50% 증가 했다는 응답은 5.1% 등 매출액 증가가 있었다는 응답율이 63.9%로 나타남

주변상권 매출액 변화		퍼센트	주변상권 매출액 변화		퍼센트
매출액 50% 이상 증가	1.0%	→	매출액 증가	63.9 %	
매출액 30%~50% 증가	5.1%				
매출액 20%~30% 증가	15.5%				
매출액 10%~20% 증가	15.5%		→	매출변화 없음	32.0 %
매출액 10% 미만 증가	26.8%			매출액 감소	4.1 %
매출액 영향 없음	32.0%				
매출액 감소	4.1%				
합계		100 %	합계		100 %

나. 평가결과

점 수	5점	4점	3점	2점	1점
응답률	40%이상	35%이상	30%이상	25%이상	25%미만

- 꽃박람회 행사기간 중 지역 상권의 실제 매출액이 증가했다는 응답률이 63.9% 이므로 평점은 5점임

3) 꽃박람회 관람 후 기타 주변시설·관광지 방문 여부 응답률 (5점)

가. 평가내용

- 꽃박람회 관람 후 기타 주변시설 및 관광지 방문 의사에 대한 응답을 보면, 계획이 있다는 의견이 53.4%로 높게 나타났으며, 계획이 없다는 응답은 46.6%임

주변 관광지 방문 계획	빈도	퍼센트
없음	379	46.6 %
있음	434	53.4 %
합 계	813	100.0 %



## 나. 평가결과

점 수	5점	4점	3점	2점	1점
응답률	40%이상	35%이상	30%이상	25%이상	25%미만

- 주변관광지 방문계획이 있다는 응답률이 53.4%이므로, 평점은 5점임

## 4. 관람객 및 참가업체 만족도 평가

- 가중치 : 15점, 지표성격 : 계량
- 지표정의 : 관람객 및 참가업체 만족도 평가

## 1) 관람객의 꽃박람회 수준 및 발전 인식 평가 (5점)

## 가. 평가내용

- 꽃박람회 수준 및 발전이 되었는지에 대한 응답으로는 많이 발전되었다는 응답이 28.9%, 조금 발전되었다는 응답이 41.3%로 발전적이라는 전체 응답률은 70.2%에 해당함

발전성 인식	퍼센트		발전성 인식	퍼센트
많이 발전되었다	28.9 %	➔	발전	70.2 %
조금 발전됨	41.3 %		보통	23.3 %
그저 그렇다	23.3 %		미흡	6.5 %
아니다	5.2 %			
전혀 아니다	1.3 %			
합계	98.7 %		합계	100 %

나. 평가결과

점 수	5점	4점	3점	2점	1점
응답률	50%이상	40%이상	30%이상	20%이상	20%미만

- 꽃박람회 수준 및 발전이 있다는 응답은 총 70.2%로, 평점은 5점임

2) 꽃박람회 참가업체들의 영업활동 긍정적 효과 발생 (5점)

가. 평가내용

- 꽃박람회 참가업체를 대상으로 한 영향성 평가, 즉 영업활동에 긍정적 효과가 발생했는지에 대한 응답으로는 매우 영향이 있었다는 응답이 7.1%, 영향이 있었다는 응답이 55.4%로, 전체응답의 62.5%가 발전적이라고 응답함

긍정적 영향성 평가	퍼센트		긍정적 영향성 평가	퍼센트
매우 영향이 있었음	7.1 %	→	긍정	62.5 %
영향이 있었음	55.4 %			
그저 그렇다	25.0 %			
영향이 없었음	8.9 %			
전혀 영향이 없었음	3.6 %			
합계	100 %		합계	100 %

나. 평가결과

점 수	5점	4점	3점	2점	1점
응답률	50%이상	40%이상	30%이상	20%이상	20%미만

- 꽃박람회 참가 업체들이 영업활동 긍정적 효과가 있었다는 응답률이 62.5%로, 평점은 5점임

3) 참가업체의 홍보·마케팅으로서 꽃박람회 활용 측면 효과 (5점)

가. 평가내용

- 참가업체의 홍보·마케팅으로서 꽃박람회 활용 측면에서 효과가 있었다는 응답 중 매우 높았다는 응답이 7.6%, 높았다는 응답이 34.8%로 효과가 있었다는 응답은 총 42.4%로 나타남

홍보·마케팅 측면		퍼센트	홍보·마케팅 측면		퍼센트			
매우 높았다	7.6 %	→	높다 (효과적)	42.4 %	합계	100 %		
높았다	34.8 %						보통	48.5 %
그저 그렇다	48.5 %						미흡	9.1 %
낮았다	7.6 %							
매우 낮았다	1.5 %							
합계		100 %	합계		100 %			

나. 평가결과

점 수	5점	4점	3점	2점	1점
응답률	50%이상	40%이상	30%이상	20%이상	20%미만

- 꽃박람회 참가업체의 홍보·마케팅으로서 꽃박람회가 활용적인 측면에서 효과적이라는 응답이 42.4%, 평점은 4점임



## IV. 기관장 이행실적 평가지표 개선 방안

---



- ① 지표체계 개선안
- ② 공통지표 개선안
- ③ 자율지표 개선안



## 제 4 장 기관장 이행실적 평가지표 개선 방안

### 제1절 지표체계 개선안

구분	목표	지표체계	배점
공통 지표	윤리경영	윤리경영을 위한 시스템 구축 및 개선 노력	3
		법인 자체 행동강령 교육, 윤리교육, 세미나 개최	3
		기관장 포함 직원의 도덕적 해이나 관리소홀 문제	3
	조직관리	직원들의 핵심업무 역량 강화를 위한 교육이수 실적	2
		조직 활성화 노력 및 조직 개발을 위한 노력	5
	인사관리	직원들의 인사제도, 근무환경, 조직구성 결과에 대한 공정성 및 타당성 만족도	2
		조직 및 개인 성과관리를 위한 체계 구축 및 노력과 활용	2
	고양시 정책사항 이행	고양시 정책사항 이행률	2
		감사 지적사항 이행률	2
	조직경쟁력 확보	업무프로세스 절차 및 수행방법 개선 건수	2
		원가절감 및 수익성 개선 실적	2
	고객만족 증진	외부고객만족도	7
소계			35
자율 지표	경영수지 개선	당기순이익	10
	MICE산업 활성화	MICE산업, 대관사업 증진 활동	20
	신규사업 발굴	사업확대 및 다각화 노력	20
	지역경제 활성화	지역경제 기여도	5
	안전문화 정착	안전점검 및 재난 예방활동 강화	10
소계			65
총계			100

## 제2절 공통지표 개선안

### 1. 윤리경영

- 공공기관으로서의 높은 윤리의식과 책임경영을 통해 공공성을 확립하고 사회적 책임을 다함으로써 기관의 가치를 확립하는데 기여할 수 있도록 함

지표명	윤리경영																																
대분류	1. 공통지표		중분류	1. 윤리경영																													
배 점	9점	지표성격	정량	평가방법	계량비계량평가																												
지표정의	○ 선량하고 모범적인 경영자로서 각종 불공정 행위나 부정, 부패 행위를 근절하고 사회적 책임을 다하고 있는지를 평가																																
세 부 평가내용 (측정산식)	가. 윤리경영을 위한 시스템 구축 및 개선 노력 (3점) (윤리경영시스템 개선 및 고도화, 내부구성원 청렴도 관리 노력 및 향상도 등) <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>점 수</td> <td>3점</td> <td>2점</td> <td>1점</td> </tr> <tr> <td>추진실적</td> <td>우수</td> <td>보통</td> <td>미흡</td> </tr> </table> 나. 법인 자체 행동강령 교육, 윤리교육, 세미나 개최(또는 참가), 부패방지 및 청렴유지를 위한 부패근절 교육 등 실시여부 (3점) <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>점 수</td> <td>3점</td> <td>2점</td> <td>1점</td> <td>0.5점</td> </tr> <tr> <td>적발건수</td> <td>10회 이상</td> <td>6회</td> <td>4회</td> <td>4회 미만</td> </tr> </table> 다 기관장 포함 직원의 도덕적 해이나 관리소홀 문제 (3점) (언론 및 지역사회 물의건수, 직원복무규칙 위반 건수 등) <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>점 수</td> <td>3점</td> <td>2점</td> <td>1점</td> <td>0점</td> </tr> <tr> <td>적발건수</td> <td>0회</td> <td>1~2회</td> <td>3~4회</td> <td>5회이상</td> </tr> </table>					점 수	3점	2점	1점	추진실적	우수	보통	미흡	점 수	3점	2점	1점	0.5점	적발건수	10회 이상	6회	4회	4회 미만	점 수	3점	2점	1점	0점	적발건수	0회	1~2회	3~4회	5회이상
점 수	3점	2점	1점																														
추진실적	우수	보통	미흡																														
점 수	3점	2점	1점	0.5점																													
적발건수	10회 이상	6회	4회	4회 미만																													
점 수	3점	2점	1점	0점																													
적발건수	0회	1~2회	3~4회	5회이상																													
평가내용 조작적 정의	○ 윤리경영에 있어 해당자는 원장을 포함한 전 직원 해당 ○ 평가 당해 연도의 실적만 해당함																																
세 부 평가방법	○ 관리 소홀, 임직원 비리·부패행위 등으로 사회적 물의를 일으킨 경우 전체적인 점수를 감할 수 있다.																																



## 2. 조직관리

- 조직구성원의 참여와 기회 부여 확대를 위한 다각적인 노력을 통해, 구성원의 역량확보 및 성과 향상을 위한 체계적 관리를 할 수 있도록 함

지표명	조직관리																				
대분류	1. 공통지표		중분류	2. 조직관리																	
배 점	7점	지표성격	정량	평가방법	계량/비계량평가																
지표정의	○ 기관의 업무를 효율적으로 수행할 수 있는 조직 구축 노력 평가																				
세 부 평가내용 (측정산식)	<p>가. 직원들의 핵심업무 역량 강화를 위한 교육이수 실적 (2점) (조직기능 및 핵심업무에 연계된 교육프로그램 조사, 개발, 운영, 활용 건수만 인정)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>점 수</th> <th>2점</th> <th>1점</th> <th>0.5점</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>추진실적</td> <td>20%이상</td> <td>15%이상</td> <td>15%미만</td> </tr> </tbody> </table> <p>나. 조직 활성화 노력(직원단합대회, 선진지 견학) 및 조직 개발을 위한 노력 (팀워크 훈련, 워크숍, 세미나) (5점)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>점 수</th> <th>2점</th> <th>1점</th> <th>0.5점</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>추진실적</td> <td>15회 이상</td> <td>10회 이상</td> <td>10회 미만</td> </tr> </tbody> </table>					점 수	2점	1점	0.5점	추진실적	20%이상	15%이상	15%미만	점 수	2점	1점	0.5점	추진실적	15회 이상	10회 이상	10회 미만
점 수	2점	1점	0.5점																		
추진실적	20%이상	15%이상	15%미만																		
점 수	2점	1점	0.5점																		
추진실적	15회 이상	10회 이상	10회 미만																		
평가내용 조작적 정의	○ 당해연도의 직원 능력개발 및 경영효율을 위한 실적 평가																				
세 부 평가방법	<p>○ ‘가’, ‘나’ 항목 실적은 해당연도 12월 31일 기준 현원 기준 “핵심업무”란 각 조직별 기능과 연계된 대표직무를 의미함</p> <p>○ ‘가’, ‘나’ 항목 실적 산출 시 소숫점 0.5 이상은 1명으로 간주함</p>																				

### 3. 인사관리

지표명	인사관리																				
대분류	1. 공통지표		중분류	3. 인사관리																	
배 점	4점	지표성격	정량	평가방법	계량비계량평가																
지표정의	○ 인적자원을 효율적으로 관리하기 위하여 인사제도, 인력운영 및 근무환경 내부직원 만족도 등에 관하여 평가																				
세 부 평가내용 (측정산식)	<p>가. 직원들의 인사제도, 근무환경, 조직구성 결과에 대한 공정성 및 타당성 만족도(2점)</p> <table border="1"> <tr> <td>점 수</td> <td>2점</td> <td>1점</td> <td>0점</td> </tr> <tr> <td>만족도</td> <td>90%이상</td> <td>80%이상</td> <td>80미만</td> </tr> </table> <p>나. 조직 및 개인 성과관리를 위한 체계 구축 및 노력과 활용(2점)</p> <table border="1"> <tr> <td>점 수</td> <td>2점</td> <td>1점</td> <td>0점</td> </tr> <tr> <td>노력도</td> <td>우수</td> <td>보통</td> <td>미흡</td> </tr> </table>					점 수	2점	1점	0점	만족도	90%이상	80%이상	80미만	점 수	2점	1점	0점	노력도	우수	보통	미흡
점 수	2점	1점	0점																		
만족도	90%이상	80%이상	80미만																		
점 수	2점	1점	0점																		
노력도	우수	보통	미흡																		
평가내용 조작적 정의	<p>○ 내부직원 만족도 조사는 인사제도, 근무환경, 조직구성 등의 자체 조사로 대체</p> <p>○ 경영목표, 조직목표, 개인목표 설정을 통한 성과관리 실행 및 결과 활용 전반을 평가</p>																				
세 부 평가방법	○ 인사관련규정이 관련법령이나 정부지침에 위배되는지 등에 대한 전반적이고 총체적인 내용을 평가																				

## 4. 고양시 정책사항 이행

- 고양시 산하기관으로서 고양시의 정책환경 변화 및 시민을 위한 공공서비스를 제공함에 있어 협력과 협조를 통한 공공기관의 책임과 역할을 다하도록 함

지표명	고양시 정책사항 이행도																				
대분류	1. 공통지표		중분류	4. 고양시 정책사항 이행																	
배 점	4점	지표성격	정량	평가방법	계량/비계량평가																
지표정의	○ 고양시장 및 관련부서의 지시 혹은 협조 요청사항에 대한 이행률을 평가																				
세 부 평가내용 (측정산식)	<p>가. 고양시 정책사항 이행률 평가 (2점)</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th>점 수</th> <th>2점</th> <th>1점</th> <th>0.5점</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>만족도</td> <td>90%이상</td> <td>80%이상</td> <td>80% 미만</td> </tr> </tbody> </table> <p>*단순협조·지원 요청사항, 업무와 관련 없는 사항 등은 제외</p> <p>나. 감사 지적사항 이행률 평가 (2점)</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th>점 수</th> <th>2점</th> <th>1점</th> <th>0.5점</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>노력도</td> <td>90%이상</td> <td>80%이상</td> <td>80% 미만</td> </tr> </tbody> </table>					점 수	2점	1점	0.5점	만족도	90%이상	80%이상	80% 미만	점 수	2점	1점	0.5점	노력도	90%이상	80%이상	80% 미만
점 수	2점	1점	0.5점																		
만족도	90%이상	80%이상	80% 미만																		
점 수	2점	1점	0.5점																		
노력도	90%이상	80%이상	80% 미만																		
평가내용 조작적 정의	○ 당해연도 추진완료 되거나 혹은 계속적으로 추진해야 할 사항으로 추진계획에 따라 정상적으로 추진 중인 사항만 인정																				
세 부 평가방법	○ 처리건수 / 지시건수 * 100																				

## 5. 조직경쟁력 확보

- 조직운영의 효율성 및 효과성 증대를 위한 조직 및 기능의 진단을 통해, 기능의 개편, 업무프로세스 개선, 고객불편사항(문서, 절차, 방법 등) 개선 등으로 불필요한 절차와 업무량을 최소화하여 조직의 경쟁력을 확보할 수 있도록 함

지표명	조직경쟁력 확보																				
대분류	1. 공통지표		중분류	5. 조직경쟁력 확보																	
배 점	4점	지표성격	정량	평가방법	계량평가																
지표정의	○ 조직의 사업 및 업무수행에 있어 불필요한 절차 및 수행방법, 관행 등을 개선하고, 고객의 불편사항을 찾아 개선함으로써 인력 및 자원의 손실을 최소화하여 조직경쟁력을 확보하는지 평가																				
세 부 평가내용 (측정산식)	가. 업무프로세스 절차 및 수행방법 개선 건수 (2점) (규정 및 업무지침, 공지(안내, 홍보, 매뉴얼 등)사항으로 반영한 건만 인정) <table border="1" style="margin: 10px auto;"> <tr> <td>점 수</td> <td>2점</td> <td>1점</td> <td>0.5점</td> </tr> <tr> <td>건 수</td> <td>5건 이상</td> <td>3건 이상</td> <td>1건 이상</td> </tr> </table> 나. 원가절감 및 수익성 개선 실적 (2점) (업무프로세스 개선을 통한 원가절감 및 수익성 기여 효과만 인정) <table border="1" style="margin: 10px auto;"> <tr> <td>점 수</td> <td>2점</td> <td>1점</td> <td>0.5점</td> </tr> <tr> <td>노력도</td> <td>500만원 이상</td> <td>300만원 이상</td> <td>300만원 미만</td> </tr> </table>					점 수	2점	1점	0.5점	건 수	5건 이상	3건 이상	1건 이상	점 수	2점	1점	0.5점	노력도	500만원 이상	300만원 이상	300만원 미만
점 수	2점	1점	0.5점																		
건 수	5건 이상	3건 이상	1건 이상																		
점 수	2점	1점	0.5점																		
노력도	500만원 이상	300만원 이상	300만원 미만																		
평가내용 조작적 정의	○ 업무프로세스는 단위업무 수행프로세스 개선 및 간소화, 방법 개선 등을 각 1건으로 인정 ○ 업무프로세스 개선 효과를 정량적으로 계산하여 원가절감 금액 또는 수익성 기여 금액으로 산출																				
세 부 평가방법	○ 해당연도 12월 31일 기준 건수 및 금액만 인정																				

## 6. 고객만족 증진

지표명	고객만족 증진																
대분류	1. 공통지표		중분류	6. 고객만족 증진													
배 점	7점	지표성격	정량	평가방법	계량/비계량평가												
지표정의	○ 외부 고객(관람객, 수강생 등)의 만족도 측정																
세 부 평가내용 (측정산식)	가. 외부 고객의 만족도 점수 (3점) <table border="1" style="margin: 10px auto;"> <thead> <tr> <th>점 수</th> <th>7점</th> <th>5점</th> <th>3점</th> <th>2점</th> <th>1점</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>고객만족도</td> <td>85점 이상</td> <td>85점 미만 - 75점 이상</td> <td>75점 미만 - 65점 이상</td> <td>65점 미만 - 55점 이상</td> <td>55점 미만</td> </tr> </tbody> </table> ※ 고양지식정보산업진흥원은 지원 기업의 만족도로 평가함					점 수	7점	5점	3점	2점	1점	고객만족도	85점 이상	85점 미만 - 75점 이상	75점 미만 - 65점 이상	65점 미만 - 55점 이상	55점 미만
점 수	7점	5점	3점	2점	1점												
고객만족도	85점 이상	85점 미만 - 75점 이상	75점 미만 - 65점 이상	65점 미만 - 55점 이상	55점 미만												
평가내용 조작적 정의	○ 고양시에서 실시하는 기관 경영실적 평가의 만족도 조사 결과 점수로 평가함																
세 부 평가방법	○ 고양시 실시 고객만족도 평가 점수 활용																

## 제3절 자율지표 개선안

### 1. 경영수지 개선

- 당기순이익 지표의 개선안(지표 신설)은 다음과 같음
  - 배점 : 지표 신설로 배점 10점으로 설정
  - 당기순이익 목표 : 해당연도의 당기순이익으로 결정하되, 이사회에서 결정하도록 하며, 최고 목표 달성도로 차등평가함

점 수	10점	7점	5점	2점
달성도	100% 이상	90% 이상	80% 이상	80% 미만

### 2. MICE산업 활성화

- MICE산업, 대관사업 증진 활동 지표의 개선안은 다음과 같음
  - 배점 : 현재 배점 15점을 20점으로 변경
  - 평가내용 : 고양시 MICE산업 발전을 위한 회의 등의 실적이 2015년 총 12건으로 현재 최고점 5건보다 월등히 높으므로 목표를 상향 조정할 필요가 있음

### 3. 신규사업 발굴

- 사업확대 및 다각화 노력 지표의 개선안은 다음과 같음
  - 배점 : 현재 배점 15점을 20점으로 변경
  - 평가내용 : 신규 사업일 경우 단서조항의 3가지 안 중 모두 충족 할 경우에 인정할 것인지, 사안에 따라 1개 안만을 인정할 것인지 명확하게 기준을 제시할 필요가 있음

### 4. 지역경제 활성화

- 지역경제 활성화 성과 지표의 개선안은 다음과 같음
  - 지표명 변경 : 지역경제 기여도
  - 배점 : 현재 배점 15점을 5점으로 변경

### 5. 안전문화 정착

- 안전점검 및 재난 예방활동 강화 지표의 개선안은 다음과 같음
  - 지표신설 : 박람회 등 행사 진행 시 행사장의 안전관리를 위한 계획수립 및 관리, 운영 등을 통해 안전사고가 발생되지 않도록 관리할 필요가 있음

- 배점 : 지표신설로 10점의 배점 필요

- 평가내용 :

<안전 관련 예방활동 및 교육훈련 실적>

점 수	5점	4점	3점	2점	1점
회 수	15회 이상	12회 이상	10회 이상	6회 이상	6회 미만

<안전사고 발생 건수>

점 수	5점	4점	3점	2점	0점
회 수	0건	2~3건	4~5건	6~7건	8건 이상

- 이외 윤리경영, 조직관리, 인사관리, 고양시 정책사항 이행률, 고객만족성과 지표는 고양시 출자출연기관 공통지표로 이동함(공통지표 참조)