

 현대리서치연구소	<b>A1-2009-0166</b> <b>사회복지정책의 성과관리에 관한 조사</b>	ID			
--	---	----	--	--	--

안녕하십니까?

정부는 지난 10여년 동안 정책의 “성과”를 중심으로 한 예산혁신을 지속적으로 추진하고 있습니다. 이와 관련한 성과관리제도에 대해서는 다양한 관점과 논의들이 제기되고 있습니다. 이번에 한국행정연구원에서는 사회복지분야에서 성과관리제도의 특성을 분석하고 제도 개선방안을 모색하기 위해 정책 담당자들을 대상으로 설문조사를 실시하고 있습니다. 설문 응답은 집합적으로 처리되어 통계 목적으로만 사용됩니다. 자세한 문의는 조사책임자에게 연락주시기 바랍니다. 감사합니다.

조사주관 : 한국행정연구원 재정예산연구단

박경돈 연구위원 (02-2007-0519; pkdon0525@gmail.com)

조사대행 : (주)현대리서치연구소

<b>응답 완료 후 회신하실 곳</b>	조사수행기관 : (주)현대리서치연구소 담당 지도원(Supervisor) : 이 효 원 팀장 문의전화: 02-6091-2772 <b>팩 스: 02-6091-9582, 02-762-2318</b> 이 메 일: hyowon@hri87.com (hyowon@hanmail.net)
---------------------------	--

### 「통계응답자의 의무 및 보호에 관한 법률」

#### 제33조 (비밀의 보호)

- ① 통계의 작성과정에서 알려진 사항으로서 개인이나 법인 또는 단체 등의 비밀에 속하는 사항은 보호되어야 한다.
- ② 통계의 작성을 위하여 수립된 개인이나 법인 또는 단체 등의 비밀에 속하는 자료는 통계작성 외의 목적으로 사용되어서는 아니된다.

## I 성과계획과 사업관리 과정

문1. 귀하께서 현재 담당하는 업무는 다음 중 어느 분야에 해당하십니까?

☐

- |            |                |              |
|------------|----------------|--------------|
| 1) 사회복지 일반 | 2) 노인복지        | 3) 아동·청소년복지  |
| 4) 보육      | 5) 장애인복지       | 6) 가족 및 여성복지 |
| 7) 기초생활보장  | 8) 기타 (구체적으로 ) |              |

문2. 귀하의 담당 정책과 관련된 중장기발전계획들의 실현 가능성은 어느 정도라고 생각하십니까?

☐

- |                  |                      |                      |
|------------------|----------------------|----------------------|
| 1) 실현이 거의 불가능하다  | 2) 상당 기간 지나야 실현 가능하다 | 3) 5년 정도 지나면 실현 가능하다 |
| 4) 1년 이내에 실현가능하다 | 5) 중장기발전계획이 없거나 모른다  |                      |

문3. 복지정책(사업)에서는 공식 혹은 비공식적인 중장기발전계획들이 많이 수립되어 있습니다. 개별 계획들간의 정책연계나 갈등 요소 조정은 이루어졌다고 생각하십니까? ☐

- 1) 전혀 그렇지 않다      2) 그렇지 않다      3) 보통이다      4) 약간 그렇다      5) 매우 그렇다  
☞ 기타의견 ( \_\_\_\_\_ )

문4. 귀하가 담당하시는 예산사업과 관련하여, “중장기 비전(발전)계획”(혹은 사업운영계획)과 “연도별 사업계획”이 밀접하게 연계되어 있습니까? ☐

- 1) 전혀 그렇지 않다      2) 그렇지 않다      3) 보통이다      4) 약간 그렇다      5) 매우 그렇다  
☞ 기타의견 ( \_\_\_\_\_ )

문5. 귀하가 담당하는 정책(사업)의 성과목표와 측정지표들은 관련 정책의 본질적인 장기비전 및 임무와 밀접하게 연계되어 있습니까? ☐

- 1) 전혀 그렇지 않다      2) 그렇지 않다      3) 보통이다      4) 약간 그렇다      5) 매우 그렇다  
☞ 기타의견 ( \_\_\_\_\_ )

문6. 귀하께서 담당하는 성과관리 대상 사업에서, 성과목표치를 설정할 때 누구의 영향력이 가장 큼니까? ☐

- 1) 부서의 직속 상급자      2) 사업 담당 실무자      3) 성과관리 담당자  
4) 예산관리 담당자      5) 성과평가위원회      6) 기타 ( \_\_\_\_\_ )

문7. 귀하께서 담당하는 성과관리 대상 사업에서, 지금 설정된 성과목표를 달성하는데 어느 정도의 어려움이 예상되십니까? ☐

- 1) 전혀 그렇지 않다      2) 그렇지 않다      3) 보통이다      4) 약간 그렇다      5) 매우 그렇다  
☞ 기타의견 ( \_\_\_\_\_ )

문8. 귀하께서 담당하는 복지재정 사업의 비전과 성과목표 등이 지방자치단체(혹은 보건복지가족부)의 관련 복지사업에는 반영되어 있습니까? ☐

- 1) 전혀 그렇지 않다      2) 그렇지 않다      3) 보통이다      4) 약간 그렇다      5) 매우 그렇다  
☞ 기타의견 ( \_\_\_\_\_ )

## II 성과평가와 평가결과의 활용

문9. 성과관리제도가 활성화되기 위해서는 결과(outcome) 지향적 성과정보가 중요하다고 합니다. 귀하께서 담당하는 복지사업에서 성과정보의 수집과 모니터링 그리고 정책활용은 어느 정도이십니까? ☐

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	매우 그렇다	응답란
1) 결과중심의 성과정보가 충분함	1	2	3	4	5	
2) 예산편성 및 집행과정에 관련 정책의 성과정보를 많이 활용	1	2	3	4	5	
3) 성과 관련 통계정보를 신뢰함	1	2	3	4	5	
4) 통계정보 생산에서 중앙정부와 지자체간 업무협조가 원활	1	2	3	4	5	

문10. 최근 다양한 형태의 성과평가들이 실시되고 있습니다. 귀 기관에서 실시하는 성과평가가 다음 항목들의 개선을 위해 어느 정도 도움이 되고 있습니까?

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	매우 그렇다	응답란
1) 사업의 실질적인 성과창출	1	2	3	4	5	
2) 직원들의 근무분위기 향상	1	2	3	4	5	
3) 업무수행과 관련된 제도개선	1	2	3	4	5	
4) 고위 정책결정자의 책임성 강화	1	2	3	4	5	

문11. 성과평가와 결과조치를 강조하면서 발생하고 있는 부작용은 어느 정도입니까?

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	매우 그렇다	응답란
1) 평가대상 업무에만 집중하고 다른 업무에 소홀함	1	2	3	4	5	
2) 동료간 경쟁이 심화되어 업무협조에 애로가 발생	1	2	3	4	5	
3) 업무에 과도한 긴장감이 유발되어 근무분위기 경직	1	2	3	4	5	
4) 업무부담이 추가되어 본연의 업무에 지장을 받음	1	2	3	4	5	

문12. 사업들의 성과평가 이후 인센티브 활용에 대해 귀하는 찬성하십니까?

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	매우 그렇다	응답란
1) 직원들의 승진 기준으로 활용	1	2	3	4	5	
2) 직원들의 성과금 배분 기준으로 활용	1	2	3	4	5	
3) 사업별 예산재원 배분 기준으로 활용	1	2	3	4	5	

### Ⅲ 성과관리제도의 개선과제

문13. 사회복지분야에서 성과관리 혹은 성과주의 정책관리 기조는 잘 정착되고 있습니까?

- 1) 전혀 그렇지 않다    2) 그렇지 않다    3) 보통이다    4) 약간 그렇다    5) 매우 그렇다  
☞ 기타의견 ( \_\_\_\_\_ )

문14. 다음의 항목들은 복지정책의 성과에 어느 정도 영향을 미치고 있습니까?  
(중요한 순서대로 두 가지를 선택해 주세요)

응답1	응답2

- |                       |                         |
|-----------------------|-------------------------|
| 1) 현행 성과관리제도(업무평가제도)  | 2) 고위층의 성과에 대한 관심과 의지   |
| 3) 중앙정부와 지방자치단체간 업무협조 | 4) 예산당국(부서)의 복지 재원배분 성향 |
| 5) 복지정책에 대한 사회적 분위기   | 6) 사회복지 민간단체의 적극적 활동    |

문15. 현행 성과관리제도에서 가장 큰 애로 사항은 무엇입니까?  
(중요한 순서대로 두 가지를 선택해 주세요)

응답1	응답2

- |                 |                      |                   |
|-----------------|----------------------|-------------------|
| 1) 계량지표 개발      | 2) 비계량지표의 평가방법       | 3) 사업비전과 성과목표의 괴리 |
| 4) 지향할 성과목표 불명확 | 5) 성과평가 결과에 대한 조치 미흡 | 6) 조직의 성과관리 역량 부족 |
| 7) 기타 ( )       |                      |                   |

문16. 사회복지 정책의 성과관리체계에서는 SOC 사업분야와는 달리 고려해야할 독특한 특성이 있다고 합니다. 아래 요소에 대해 어느 정도 공감하십니까?

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	매우 그렇다	응답란
1) 사업 예산 재원 확보의 불확실성	1	2	3	4	5	
2) 복지 수요에 비해 항상 부족한 예산 재원 현실	1	2	3	4	5	
3) 중앙정부와 지방자치단체간 업무 갈등	1	2	3	4	5	
4) 항상 논쟁거리가 있는 가치 지향적 정책 특성	1	2	3	4	5	
5) 성과 달성이 힘든 복지 대상자 집단의 특성	1	2	3	4	5	
6) 과도하게 비판적인 사회적 분위기	1	2	3	4	5	

문17. 귀 부서에서는 성과관리 대상 사업에 대한 다음의 통계정보를 충분히 축적하고 있습니까?

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	매우 그렇다	응답란
1) 사업별 과거 연도의 예산과 인력의 투입 정보	1	2	3	4	5	
2) 과거 연도의 사업별 고객만족도 정보	1	2	3	4	5	
3) 비교 대상이 되는 국내외 유사 사업의 성과(실적)정보	1	2	3	4	5	
4) 예산과 인력 투입이 창출한 결과지향적 성과정보 (예, 노인질병 감소율, 아동 건강 지수 등)	1	2	3	4	5	

문18. 귀하의 기관에서는 사업별 성과지표와 측정방법 개선을 위해 어느 정도 노력하십니까?

- |                |                  |                    |
|----------------|------------------|--------------------|
| 1) 전혀 노력하지 않는다 | 2) 별로 노력하지 않는다   | 3) 보통이다            |
| 4) 적극 노력하는 편이다 | 5) 매우 적극적으로 노력한다 | 6) 더 이상 개선할 여지가 없다 |

문19. 성과관리제도를 활성화시키기 위해 필요한 조치들의 시급성에 대해 어느 정도 동의하십니까?

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	매우 그렇다	응답란
1) 현실적으로 가능한 중장기비전계획 재정립	1	2	3	4	5	
2) 사업계획서에서 설정된 목표 재조정	1	2	3	4	5	
3) 담당자들의 사업수행 역량 강화	1	2	3	4	5	
4) 평가 결과에 대한 인센티브 개선	1	2	3	4	5	
5) 성과관리제도 자체의 전면 개편	1	2	3	4	5	
6) 중앙정부와 지방자치단체간 협조관계 개선	1	2	3	4	5	

#### IV 응답자 특성

DQ1. 귀하의 근무연수는?

DQ1-1. 전체 공직 근무연수 \_\_\_\_\_ 년 \_\_\_\_\_ 개월

DQ1-2. 현 부서 근무연수 \_\_\_\_\_ 년 \_\_\_\_\_ 개월

DQ2. 귀하의 성별은? ☐ (1) 남성 ☐ (2) 여성

DQ3. 귀하의 나이는? 만 \_\_\_\_\_ 세

DQ4. 귀하의 직급은? \_\_\_\_\_ 급

DQ5. 귀하의 근무처는? ☐ (1) 중앙정부 ☐ (2) 광역지자체 ☐ (3) 기초자치단체

♣ 끝까지 성의 있게 응답해 주셔서 진심으로 감사드립니다 ♣

컨택원	성명	
	컨택일시	

검증원	성명		검증 ( ○ , × )
	검증항목		