

목 차

아름다운 山河 응비하는 생명의 삶터, 천년전북!

- 전라북도 출연기관 등 -
2018년 경영평가 결과보고서(안)

- I. 기관의 이해 3
 - 1. 기관현황 4
 - 2. 기관분석 5

- II. 주요 평가 결과 9
 - 1. 영역별 주요 평가결과 10
 - 2. 항목별 주요 평가결과 15

- III. 세부평가 결과 22
 - 1. 기관경영전략 23
 - 2. 정책준수 31
 - 3. 경영효율화 34
 - 4. 고객만족도 47
 - 5. 이행도 49
 - 6. 국제교류네트워크 51
 - 7. 글로벌역량강화 62
 - 8. 외국인·유학생지원 73

기관명 : 전북국제교류센터



I. 기관의 이해

I. 기관의 이해

1. 기관현황

설립근거	<ul style="list-style-type: none"> 민법 제32조 및 전라북도국제교류센터 설립 및 운영 지원 조례 																																																
설립목적	<ul style="list-style-type: none"> 동북아의 중심도시로 도약하는 전라북도가 세계의 여러 도시와 국제교류를 폭넓게 추진함으로써 전라북도 발전에 기여함 도민의 국제이해 증진과 외국인 거주 여건의 질적 향상을 도모함 																																																
연혁	<table border="1"> <tr><td>2018.01</td><td>센터 이전</td></tr> <tr><td>2017.09</td><td>조직개편 실시 (3팀, 정원 10명)</td></tr> <tr><td>2015.11</td><td>국제교류센터 개소식</td></tr> <tr><td>2015.08</td><td>국제교류센터 설립허가</td></tr> <tr><td>2015.06</td><td>국제교류센터 설립 및 운영을 위한 1차 추경예산 편성</td></tr> <tr><td>2015.05</td><td>(재)전라북도 국제교류센터 설립 및 운영지원 조례 제정</td></tr> </table>	2018.01	센터 이전	2017.09	조직개편 실시 (3팀, 정원 10명)	2015.11	국제교류센터 개소식	2015.08	국제교류센터 설립허가	2015.06	국제교류센터 설립 및 운영을 위한 1차 추경예산 편성	2015.05	(재)전라북도 국제교류센터 설립 및 운영지원 조례 제정																																				
2018.01	센터 이전																																																
2017.09	조직개편 실시 (3팀, 정원 10명)																																																
2015.11	국제교류센터 개소식																																																
2015.08	국제교류센터 설립허가																																																
2015.06	국제교류센터 설립 및 운영을 위한 1차 추경예산 편성																																																
2015.05	(재)전라북도 국제교류센터 설립 및 운영지원 조례 제정																																																
주요사업	<ul style="list-style-type: none"> 환황해 중심도시 전북 건설을 위한 국제 민간교류 지원사업 도민의 국제이해 증진과 글로벌 역량강화를 위한 사업 유학생 유치 관리와 외국인 정주여건 개선을 위한 사업 각종 국제행사 지원을 위한 국제교류서포터즈단 운영 해외 전북 브랜드 제고와 이미지 개선을 위한 각종 홍보 사업 자매도시간 문화예술, 스포츠, 청소년 교류 등의 사업 지원 한국국제협력단(KOICA) 등 국제협력 기관 등과의 연계사업 																																																
조직 및 인력구성	<ul style="list-style-type: none"> 조직 : 센터장-3팀 인원 : 정원 10명 / 현원 7명 																																																
예산규모 (2017)	<p style="text-align: right;">(단위 : 천원)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>세입예산액</th> <th>비중(%)</th> <th>구분</th> <th>세출예산액</th> <th>비중(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">사업수입</td> <td colspan="3" style="text-align: center;">사업비용</td> </tr> <tr> <td>출연금수입</td> <td>1,256,000</td> <td>86.23</td> <td>영업비용</td> <td>1,246,279</td> <td>85.56</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">자본적수입</td> <td>법인세</td> <td>300</td> <td>0.02</td> </tr> <tr> <td>기타비유동자산 처분</td> <td>200,597</td> <td>13.8</td> <td>예비비</td> <td>10,000</td> <td>0.69</td> </tr> <tr> <td>자본잉여금수입</td> <td>106,958</td> <td>7.3</td> <td colspan="3" style="text-align: center;">자본적지출</td> </tr> <tr> <td colspan="3"></td> <td>무형자산</td> <td>200,000</td> <td>13.73</td> </tr> <tr> <td>계</td> <td>1,456,579</td> <td>100</td> <td>계</td> <td>1,456,579</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table>	구분	세입예산액	비중(%)	구분	세출예산액	비중(%)	사업수입			사업비용			출연금수입	1,256,000	86.23	영업비용	1,246,279	85.56	자본적수입			법인세	300	0.02	기타비유동자산 처분	200,597	13.8	예비비	10,000	0.69	자본잉여금수입	106,958	7.3	자본적지출						무형자산	200,000	13.73	계	1,456,579	100	계	1,456,579	100
구분	세입예산액	비중(%)	구분	세출예산액	비중(%)																																												
사업수입			사업비용																																														
출연금수입	1,256,000	86.23	영업비용	1,246,279	85.56																																												
자본적수입			법인세	300	0.02																																												
기타비유동자산 처분	200,597	13.8	예비비	10,000	0.69																																												
자본잉여금수입	106,958	7.3	자본적지출																																														
			무형자산	200,000	13.73																																												
계	1,456,579	100	계	1,456,579	100																																												

2. 기관 외부 환경분석

□ 정책환경

- **(국가이미지 제고 필요성 증대)** 선진국에서는 이미 국익 확대와 국가이미지 및 브랜드가치 제고를 위해 중앙정부뿐만 아니라 지방정부와의 협력을 통한 다양한 국제교류협력을 수행 중임
- **(정부 외교정책 방향)** 정부는 외교정책에 대한 대국민 소통 및 참여 강화, 국민외교 역량 결집을 통해 통합적인 국민외교 체계를 구축하고 한국에 대한 올바른 인식 제고 및 국정비전·외교정책에 대한 지지와 공감 확보를 위한 전략적 공공외교를 추진 중임
- **(공공외교에 대한 인식 변화)** 중앙부처, 지자체, 민간 등 다양한 주체가 수행하는 공공외교의 중요성이 급부상하면서 공공외교법 제정을 통해 법적 기반을 마련하여 공공외교에 대한 인식 및 사회적 공감대 확산 도모가 요구됨

□ 경제환경

- **(외국인 유학생)** 국내 외국인 유학생 수가 최근 증가 추세이나 지난 3~4년간 지속적으로 감소추세를 보여 교육부에서는 2015년 7월 유학생 유치 확대 방안을 발표함
 - 우리나라의 전체 유학생 수는 2011년부터 정체된 상황이며 우리 대학의 국제화 부분 경쟁력은 상대적으로 낮은 편임
 - 유학수지 적자, 학령인구 급감, 생산가능 인구 감소 추세에 대비하여 국가·대학의 국제 경쟁력 제고를 위한 우수 유학생 유치 노력이 필요한 상황이며 교육부는 대학의 유학생 유치·관리 역량 강화, 우수 지방대 유학생 유치 활성화, 유학생 유치지원 및 기반 구축을 추진함

〈유학생 현황〉

구분		2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
국내 외국인 유학생	유학생 수 (학위+연수)	83,842	89,537	86,878	85,923	84,891	91,332	104,262
	대학이상 (학위)	60,000	63,653	60,589	56,715	53,636	55,739	63,104
	대학이상 (연수)	23,842	25,884	26,289	29,208	31,255	35,593	41,158

* 2016년 국외 한국인 유학생 중 싱가포르(600명)는 자료 미공개로 추정치

* 출처 : 교육부 2016년 국내 외국인 유학생 현황, 국외 한국인 유학생 현황

- **(외국인 근로자)** 외국인 근로자수는 2013년부터 지속적으로 증가하고 있는 것으로 나타났으며 경제활동 인구의 증가 폭은 비경제활동 인구수보다 큰 것으로 나타남
 - 2016년 기준 취업자 96만 2천명 중 남성이 66.3%, 여성이 33.7%로 나타남
 - 산업별로는 광·제조업(43만7천명, 45.4%), 도소매 및 숙박·음식점업(19만명, 19.7%), 사업·개인·공공서비스업(18만7천명, 19.4%) 등의 순으로 많았음
 - 직업별로는 기능원·기계조작 및 조립(37만5천명, 39.0%), 단순노무(30만5천명, 31.7%), 서비스·판매(12만1천명, 12.6%), 관리자·전문가 및 관련 종사자(10만4천명, 10.8%) 등의 순으로 많았음

〈외국인 근로자〉

(단위 : 천명, %)

구분	15세 이상인구	경제활동 인구			비경제활동 인구	경제활동 참가율 (%)	고용률 (%)	실업률 (%)	
		취업자	실업자	비경제활동 인구					
2013	외국인 합계	1,126	793	760	33	333	70.4	67.5	4.2
	남자	624	522	505	17	102	83.7	80.9	3.3
	여자	502	271	255	16	231	54.0	50.8	5.8
2014	외국인 합계	1,256	896	852	44	360	71.4	67.9	4.9
	남자	701	592	568	24	109	84.4	81.0	4.1
	여자	554	304	284	20	250	54.8	51.3	6.5
2015	외국인 합계	1,373	986	938	48	387	71.8	68.3	4.9
	남자	767	653	626	26	114	85.1	81.7	4.0
	여자	606	333	312	22	273	55.0	51.4	6.5
2016	외국인 합계	1,425	1,005	962	43	420	70.5	67.6	4.2
	남자	788	659	638	21	128	83.7	81.0	3.2
	여자	637	346	324	22	291	54.3	50.9	6.3

* 출처 : 통계청 2016년 외국인고용조사 결과

□ 사회문화환경

- **(고등교육 단계 국제학생 증대)** 급속한 세계화에 따라 고등교육단계에서도 학생 이동이 격하게 증가하고 있음
 - 미국, 영국, 독일, 프랑스, 캐나다 및 호주가 전 세계 유학생의 50% 이상을 유치하고 있으며 호주, 오스트리아, 룩셈부르크, 뉴질랜드, 영국, 스위스에서는 국제학생이 전체 대학생의 10% 이상을 차지함
 - 러시아, 일본, 오스트리아, 이탈리아, 뉴질랜드, 스페인이 주요 외국인 유학생 유치국으로 부상하고 있으며 이러한 변화는 각국의 고등교육 국제화 전략에 기인하고 있음
 - 아시아 국가의 경우는 정부가 마케팅 전략을 추진하는 반면, 미국의 경우는 대학주도의 유치 전략을 추진하고 있음

□ 고객만족도



- (고객만족도 전년 비교) 전북국제교류센터의 만족도는 전년 대비 모든 항목들이 크게 증가한 것으로 나타났으며 특히 업무처리 신속성, 접근성(방문), 공정성, 주요사업 중 국제교류 네트워크 사업, 외국인/유학생지원사업의 만족도가 크게 증가하였음

II. 주요 평가 결과

II. 주요 평가 결과

1. 영역별 주요 평가결과

□ 주요 현안에 대한 이해

- **(전북국제교류센터 주요현안)** 국제교류협력네트워크 구축(대내), 자매 우호 지역과 지속적 교류추진 및 해외신규 교류 지역 발굴(대외), 전북 알리기를 통한 전라북도 국제화 제고(대외), 도민 국제화 마인드 제고를 위한 서비스 강화(대내·외), 도내외국인·유학생 삶의 질 향상(대내)를 제시하였음
- **(국제교류협력네트워크 구축)** 전라북도 민간교류 활성화를 위한 전북국제 교류자문위원회 및 전북 국제 교류 실천네트워크를 운영하였음
 - 전라북도 국제 교류 활성화 방안 및 센터 운영 관련 자문 회의를 총 6회 개최하였으며 14개 시·군 문화 관광 축제 홈페이지 메뉴를 업데이트(한·영·중·일)하여 외국인들의 접근성을 높임
- **(자매 우호 지역과 지속적 교류추진 및 해외신규 교류 지역 발굴)** 해외자매우호 지역과의 쌍방향 청소년·문화·스포츠교류 진행 및 해외 민간 교류 신규지역 발굴을 진행하였음
 - 일본 이시카와현 등산 교류(2회), 미국 타코마 청소년 교류캠프 개최(1회), 자매우호 지역발굴을 통해 러시아 연해주 지역과의 신규 해외 민간 교류를 실시함
- **(전북 알리기를 통한 전라북도 국제화 제고)** 해외 한국어 교육 진흥 및 전북형 개발 협력 사업을 추진함
 - 베트남, 인도네시아, 러시아, 인도, 미국뉴저지 등 13개국에 한국어 교재 배포를 실시함
 - 전라북도·다락성 우정 마을을 조성하여 마을 회관 보수 및 주택 건립을 실시함
- **(도민 국제화 마인드 제고를 위한 서비스 강화)** 도민 국제화 역량 제고를 위한 국제 교류 이해 강좌를 운영하였으며 세계마을네트워크 구축을 위한 도민 네트워크단 구성, 민간단체 국제 교류, 컨설팅 지원과 국제 교류 서포터즈 국제 행사지원 및 국제화 역량 강화 프로그램을 운영하였음
 - 도민 국제 교류 이해 강좌 및 찾아가는 이해 교실 운영을 10회 운영하여 1,277명을 대상으로 교육을 진행함
 - 30명 규모의 도민 네트워크단을 구성하고 문화, 예술, 음식, 교류 등 5개 도내 민간단체 국제교류 행사를 지원하였음
 - 국제화 역량 프로그램 강화를 통해 통번역자격증 취득을 지원하였음
- **(도내외국인·유학생 삶의 질 향상)** 유학생 홍보단 운영, 외국인 커뮤니티 행사지원, 친전북인 양성을 위한 외국인 봉사단 운영, 외국인 상담 서비스 제공을 통

한 삶의 질 향상을 도모, 찾아가는 상담 서비스를 실시함

- 각국 SNS를 통한 전라북도 홍보를 총 214건 실시하였으며 스포츠, 요리, 전시회, 자선 활동 등 다양한 외국인 커뮤니티 행사 지원을 통한 지역 사회 참여 기회 확대, 외국인 자원 봉사단 봉사활동(2회), 각종 노무, 법률, 취업 등 상담 서비스를 진행하였음
- 기관이 제시한 핵심적인 현안은 모두 추진 사업을 중심으로 하는 인식에서 출발한 것으로 보임. 현안은 센터의 주요기능을 수행하는 과정에서의 대내·외적인 애로사항이나 구조적인 이슈 중심으로 관리하여야 할 필요가 있음에 따라 이에 대해서는 인식을 보다 구조화할 필요가 있음

□ 공통지표 평가 주요 내용

- (경영전략 및 조직운영) 설립목적에 따른 공공적 책무, 사회적 역할에 대한 인식과 미션·비전체계의 적정성, 경영전략 및 그에 따른 구체적 사업계획 운영 측면을 평가하였음
 - 기관의 설립목적에 고려할 때 공공적 책무는 적정함. 그러나 사회적인 역할도 공공적 책무의 차원에서 제시하고 있는 것으로 판단됨
 - 현임 기관장은 취임 이후 2018년 4월에 비전체계가 변경되었으며 국제교류 선도기관에서 공공외교 전문기관으로 지향점을 보다 명료화하고 전문화하여 도내의 출연기관으로서 자기 역할이나 정체성을 명확히 한 점은 긍정적인 변화로 인정됨
 - 기관의 미션은 비전과 마찬가지로 현임기관장 취임 이후 변경되었으며 2017년까지 적용된 미션과 2018년에 변경된 미션은 모두 기관의 설립목적과 주요 수행기능에 기반하였음
 - 주요기능상 적정성 검토, 조직 및 인력에 대한 진단을 통한 조직설계방향과 인력규모의 적정성에 대한 검토와 방향제시 등은 적정하나 전략적 관점에서의 로드맵 등에 대해서는 프레임워크 수준에서 제시하고 있어 구체적인 운영 관점에서는 미흡한 것으로 판단됨
 - 경영혁신을 위한 핵심과제 선정은 설립당시부터 논의되어 왔던 문제를 기반으로 설정되었으며 센터에 대한 접근성 강화, 전원 계약직 구성에 따른 인력부족과 동기부여방안 부재, 센터의 위상강화, 예산부족, 특성화된 사업 발굴 등이며 방안 마련 및 적극적인 해결 노력이 인정됨
- (정책준수) 도 정책사항의 반영 노력과 공공기관으로서의 사회적 책임실현을 위한 사회적 가치 창출 노력을 평가하였음
 - 사회적 약자 물품 구매실적 및 생활임금의 도입 등 도 정책사항 반영노력이 적절한 수준으로 준수되고 있음
 - 임금피크제를 적절한 절차를 거쳐 도입 완료하였음
 - 세계적인 비디오그래퍼를 초청하여 전라북도의 먹거리와 볼거리를 직접 체험하는 홍보영상을 제작하여 으뜸도정상을 수상하였음

- 사회적 가치 실현을 위한 기본계획을 수립하였으며 3개 팀으로 구성된 7대 핵심분야를 실천하기 위한 중점추진방향 및 실행계획까지 마련되었으나 구체적인 자원의 분배 및 활용계획까지는 이르지 못하고 있음. 차년도에 가시적인 실행 및 성과를 기대함

- (경영효율화) 건전재정, 윤리경영, 고객만족경영 등을 기관 경영에 적절히 반영하고 있는지와 조직 운영의 적절성을 평가함
 - 사업수익은 100% 출연금이며 전년 대비 16.3% 증가하였음. 당해 연도 당기순이익은 281백만원으로 28.9%가 상승하여 수익성이 개선되었으며 미지급금 등으로 부채가 감소하여 부채비율도 감소하여 재무구조는 개선된 것으로 보임
 - 홈페이지에 경영공시 항목에 대해 적정하게 공개하고 있는 것으로 나타났으며 공시책임자가 지정되어 있고 항목에 대한별도 구분을 하고 있어 정보접근성도 적정하게 확보되어 있음
 - 직무역량교육 및 청렴도 교육 대상자는 교육을 전원 100% 이수하여 우수함
 - 센터의 고객관리 및 지원을 위한 시스템 구축, 운영은 초기단계에 머물러 있으며 단순히 홈페이지에 '고객의 소리'라고 하는 페이지를 만들어 운영하는 정도에 있으므로 적극적인 차원에서 고객들의 의견 수렴 및 반응을 통한 고객만족 제고 노력이 필요함
 - 조직진단 실시 결과를 반영하여 국제진흥팀 신설, 운영지원팀의 사업관련 업무를 국제진흥팀과 교류협력팀으로 이관함. 이를 통해 지원부서와 사업부서 역할을 명확하게 구분하여 전문성 향상을 도모하였음
 - 현재의 평가지표들은 실적에 관한 평가에만 집중되어 있어 BSC 평가체계를 통해 달성할 수 있는 포괄적인 성과창출에는 한계가 있음. 향후 고객관점, 내부 프로세스관점, 학습 및 성장관점의 평가지표들을 도출하여 활용할 필요가 있음
 - 성과평가에 대한 중간평가 실행 이후 부진한 평가요소들에 대한 개선노력을 도출해야 하며 최종결과에 대한 환류체계를 강화할 필요가 있음
- (고객만족도 및 이행도) 내·외부 고객만족도와 도 및 도의회의 감사지적사항과 전년도 경영평가 개선과제의 이행도를 평가하였음
 - 외부고객만족도는 전년대비 10.58점이 향상된 90.85점으로 조사되었으며 내부고객만족도는 83.00점으로 나타나 전북 출자출연기관 내부만족도 평균 82.33점보다 높은 것으로 나타남
 - 감사지적사항 8건 중 7건을 이행 완료하였으며 경영평가 개선과제 14건 중 14건을 모두 이행 완료하였음

□ 사업지표 평가 주요 내용

- (국제교류네트워크) 전북 국제교류지원회 추진활동, 국제교류행사의 활동과 그에 따른 활동, 행사 성과를 평가함
 - 국제교류자문위원회 및 국제교류실천네트워크 구성(사업 분야, 전문국가별 구성과 위

원의 전문성 등)은 적절하며 특히 국제교류자문위원회에 2명을 증원하여 원활한 사업 수행이 되도록 노력하고 있으나 자문위원회 구성원 전문가의 경력에 대한 명확한 업데이트 필요성, 전북국제교류실천네트워크의 회의계획 대비 실적, 국제교류자문위원회의 매우 저조한 회의 참여율 등 이슈가 있음

- 국제교류페스티벌 운영계획이 구체적이며 사업추진 계획 대비 실적은 100% 이상으로 매우 우수함. 또한 계획에 없는 3개 사업(사업도내 기업 홍보부스 운영, 찾아가는 상담서비스 및 유학생 홍보단, 도민네트워크단 홍보부스)을 추가 운영함으로써 성공적 국제교류페스티벌이 되도록 노력하였음
- **(글로벌 역량 강화)** 국제교류이해강좌, 글로벌 리더양성 등 도민역량강화사업 실적, 영어 홍보잡지, 국제교류서포터즈 등 해외전북홍보 활동과 성과, 세계마을네트워크, 민간단체 국제교류 지원 등을 평가함
 - 도민 국제교류 이해를 위한 강좌로 유명인사 초청강연 등의 이행도 달성은 매우 우수하지만 유명인사 초청 강연은 모두 전북도청에서 진행되고 있으므로 전주시민 뿐만 아니라 익산, 군산 등 전북도민이 공유할 수 있는 프로그램으로 개선 필요성이 있음
 - 전북 영어 홍보잡지 발간 제작계획서 상 사업개요, 추진세부계획, 추진일정, 예산계획 등의 구체성과 이행도는 우수하며 편집위원단은 총 10명(내국인 2명, 외국인 8명)으로 적절하게 구성함
 - 세계마을 네트워크 구축 사업 추진계획서 상 사업개요, 세부계획, 추진일정 및 예산집행계획 등이 반영되어 있으나 세부계획에 구체적인 교육, 회의, 행사 개최횟수 및 구체적인 일정계획은 없음. 다만 사업추진계획 이행도는 적절함
 - 세계마을 네트워크 참여마을 간 교류협력 사업이 매우 우수하며 러시아 연해주 지역과 전라북도의 민간교류 활성화 방안 논의 등 민간국제교류지원 성과가 적절함
- **(외국인·유학생 지원)** 유학생 지원과 외국인 생활지원 활동의 성과에 대해 평가함
 - 전북도 유학생 홍보단 운영계획서 상 사업개요, 추진계획, 추진일정 및 예산계획은 구체적이나 **홍보팀 중 동영상팀의 경우 구성 50%, 인원수 90% 수준에 그치고 있어 동영상을 통한 홍보효과를 극대화하기 위한 홍보계획에 집중할 필요가 있음**
 - 도내 외국인 커뮤니티 지원사업 추진계획서는 적정하게 작성된 것으로 판단되나 세부 추진계획은 외국인 커뮤니티 행사지원으로 지원대상 및 지원방법, 사업홍보 및 접수 내용만이 명시되어 모호한 측면이 있음
 - 데이터베이스 구축 및 외국인 커뮤니티 지원 및 사후관리 노력이 적절하며 전라북도 국제교류페스티벌 외국인 화합마당 부스 운영, 전라북도 국제교류페스티벌 이전식 참가, 전라북도 영문홍보 잡지 기고 및 제작 참여 등 센터가 관리하는 외국인 커뮤니티의 센터 사업(행사) 참여 실적이 적절함

□ 개선과제

- **(지역사회 현안 관리)** 기관의 설립목적이나 주요 기능의 수행과정을 통해 창출되거나, 수행 과정에서 요구되는 지역사회의 요청을 중심으로 기관의 사회적 책임성에 대해 보다 폭넓게 이해하는 것이 필요함. 이러한 측면에서 대외 교류증진과 **역량강화 외에** **도** 다문화사회에 대한 인식과 역량의 변화 등을 기관의 현안 차원에서 관리하는 것이 필요함
- **(경영전략 구체화)** 설립초기인 점을 감안할 때 현행 경영전략은 다소 모호하고 추상적인 측면이 있을 **수밖에** 없음은 인정되나 보다 구체화하는 것이 필요하며 이와 연계한 재정운영계획과 인력운영계획을 수립할 필요가 있음
- **(위원회 실효성 강화)** 이사회 및 기관의 경영을 보완하는 각종 위원회의 참석률이 저조하여 개선노력이 필요하고 국외여행심의위원회와 같이 내부구성원으로만 구성되어 있는 위원회는 외부전문가를 포함시켜 객관성과 공정성을 강화할 필요가 있음
- **(성과관리제도 개선)** 성과관리제도 운영상에 있어서 보직부여 여부를 반영하여 운영할 필요가 있으며 운영과정에 구성원들의 의견을 반영하는 등 수용성을 강화하기 위한 노력이 필요함. 또한 내부 성과관리에 있어서 BSC체계를 도입하고 있는 반면 지표의 내용이 상당히 제한적인 측면이 있어 재무, 내부, 고객, 학습 등 종합적인 관점에 기반한 지표 고도화가 필요함
- **(인력운영 종합계획 수립)** 소규모 조직인 점을 감안할 때 현재 관리기준이 되는 관리직비율이나 사업기능인력 중심의 인력운영 등을 적용하는 것에는 한계가 있음이 인정됨. 다만 인력운영상의 적정성을 확보하기 위한 계획 수립과 추진노력이 필요함
- **(글로벌 역량강화 사업)** 글로벌 역량강화 사업에 있어서 국제교류강좌 운영 대상 학교 및 강사 운영에 있어서의 편중성을 극복할 필요가 있음. 편집위원회는 월별 참석률의 편차가 심하여 개선이 필요하고 전년대비 감축 운영되고 있는 국제교류서포터즈사업은 홍보 강화가 필요함
- **(사업 홍보 강화)** 외국인 및 유학생 지원에 있어서 계획대비 홍보팀 인력 확보에 차질이 있어 사업 홍보를 강화할 필요가 있음
- **(외국인 지원사업 관리체계 강화)** 외국인 지원사업의 경우 전반적인 사업관리체계를 PDCA를 중심으로 재점검하는 등 운영상의 개선이 필요함

2. 항목별 평가 주요사항

□ 기관 경영전략

- **(기관경영전략)** 설립목적과 공공적 책무에 **기반한** 비전·전략체계의 구축과 공유, 이에 **기반한** 연간경영계획의 적정성과 기관의 경영혁신노력과 지역사회와의 연계성 여부 등을 평가하였음
- **(비전·전략체계의 구축과 공유)** 기관이 설립 초기단계임을 감안할 때, 사회적 가치에 대한 폭넓은 인식이 필요하며 미션·비전 등은 정체성과 구체성을 확보하고 있는 시기로 판단됨
 - 공공적 책무와 사회적 역할 모두 센터의 공공적 책무에 가까운 것으로 보이므로 사회적 가치에 대해서는 보다 센터의 주요기능 수행과정에서 사회적 **책임성** 외에 창출되는 사회적 가치 중심으로 폭넓게 인식하는 것이 필요함
 - 핵심적인 현안은 대내·외적인 애로사항이나 구조적 이슈 중심으로 관리하여야 할 필요가 있으며 인식을 보다 구조화할 필요가 있음
 - 현임 기관장은 2017년 12월 취임하였으며 취임이후 공공외교 전문기관으로서 2018년 4월에 비전체계의 변경을 실시하였음. 비전 측면에서 국제교류 선도 기관에서 공공외교 전문기관으로 지향점을 보다 명료화하고 전문화하여 도내의 출연기관으로서 자기 역할이나 정체성을 명확히 한것은 긍정적인 변화로 인정되며 비전체계의 변화에 따라 기관 전체의 성과향상이 이루어지길 기대함
 - 기관의 미션은 비전과 마찬가지로 현임기관장 취임 이후 변경되었으며 2017년까지 적용된 미션과 2018년에 변경된 미션은 모두 기관의 설립목적과 주요 수행기능에 기반하고 있다고 할 수 있음. 다만 대외적인 교류증진을 중심으로 한다 하더라도 설립목적상의 외국인의 거주여건 강화와 그 기반이 되는 외국인을 포함한 다문화사회를 지향하는 도민의 인식과 역량의 변화에 대해서도 포함할 필요가 있음
 - 미션과 비전 관련 주요한 실천자로서의 구성원에 대한 공유 노력은 워크숍과 월례회의 등 통상적인 수준으로 제시되고 있어 추가적인 개선이 필요함
- **(연간경영계획의 적정성)** 기관은 중장기전략을 바탕으로 프레임워크를 구축한 점은 긍정적으로 평가되나 구체적인 운영 관점에서는 개선의 여지가 있음
 - 기관은 설립 초기 정체성 확보와 기본적인 추진여건을 확보하기 위한 노력을 추진하였음이 인정됨. '17년 6월 중장기전략을 수립하였으며 현재 시점에서의 주요기능상 적정성 검토, 조직 및 인력에 대한 진단을 통한 조직설계방향과 인력규모의 적정성에 대한 검토와 방향제시 등은 적정하나 전략적 관점에서의 로드맵 등에 대해서는 프레임워크 수준에서 제시하고 있어 구체적인 운영 관점에서는 개선의 여지가 있음
 - 기관설립 초기단계임을 감안할 때 프레임워크 구축 측면에서는 긍정적이며 이에 기반

하여 구체적이고 세부적인 사항을 보완해 나가고 정책의 변화 등 환경변화에 대응하는 역량 확보가 필요함

- **(경영혁신노력)** 경영혁신을 위해 설립 당시부터 논의됐던 문제 해결을 위한 적극적인 노력을 기울여 적절한 수준의 성과를 창출하였음
 - 경영혁신을 위한 핵심과제 선정은 설립 당시부터 논의되어 왔던 센터에 대한 접근성 강화, 전원 계약직 구성에 따른 인력부족과 동기부여방안 부재, 센터의 위상강화, 예산 부족, 특성화된 사업발굴 등의 문제를 기반으로 설정되었음. 방안 마련 및 해결하기 위한 적극적인 노력이 인정됨
 - 위 관점에서 경영혁신을 기준으로 혁신관리방안의 제도화 여부를 검토한 바 일부 성과 평가를 지표화하여 관리를 강화한 측면은 인정되지만, 구체적인 내부역량, 프로세스의 개선 등과 이를 성과관리와 연계시킨 사항에 대해서는 통상적인 수준이라고 판단됨
 - 핵심과제의 추진과 관련한 적극적인 노력이 추진되어 적절한 수준의 성과가 창출된 것이 인정됨
- **(지역사회 연계 및 불공정관행 개선노력)** 지역사회와의 연계를 위한 노력은 전년 대비 개선된 것으로 나타났으며 불공정한 관행·제도개선을 위한 운영수준이 우수함
 - 국제교류 네트워크 활성화, 해외 민간교류 활성화, 도민 글로벌 역량 강화 부문은 전년 대비 개선된 것으로 나타남
 - 고객 불만사항 대응 실적으로 후쿠시마 농산물교류 기사 관련 진위해명 요구, 모의유엔회의 학교별 참가인원 제한방식에 대한 민원인 해석 요구 등 고객 불만을 제시하였으나 지표에서 요구하는 실적에 부합하다고 판단되기 어려움
 - 불공정한 관행·제도개선을 위해 공간 나눔, 도민글로벌 역량강화 기회제공, 외국인 정주여건 개선, 지역사회 봉사 실시하였으며 운영수준은 우수함

□ 정책 준수

- **(정책준수)** 도 정책사항의 반영노력과 공공기관으로서의 사회적 책임실현을 위한 사회적 가치창출 노력을 평가하였음
- **(도 정책사항 반영노력)** 사회적 약자 생상품 구매 실적, 청년채용 실적, 생활임금 도입 등을 적정한 수준으로 이행하고 있는 것으로 나타남
 - 사회적 약자 물품 구매 실적은 여성기업 구매 실적이 총액 대비 1% 이상으로 편람에서 제시하는 기준 이상을 달성한 것으로 나타났으며 기관은 정월 미달로 장애인 고용률, 고등학교 졸업자 및 청년 채용실적은 해당 사항이 없음
 - 생활임금을 도입하여 최저임금 이상으로 임금을 지급하고 있음
 - 국가예산 확보를 위해 여성가족부 청소년 나라사랑 체험프로그램 공모사업에 응모하여 419백만원의 국고를 확보하였으며 국제교류를 위한 타 기관과의 협업사업 진행,

세계적인 비디오그래퍼를 초청하여 전라북도의 먹거리와 볼거리를 직접 체험하는 홍보영상을 제작 등 우수정책을 위한 노력을 기울임

- **(사회적 가치 실현)** 새정부의 정책에 발맞추어 기본 계획수립 및 중점추진 방향을 설정하였음. 자원 분배 및 활용계획은 구체화 중이므로 향후 가시적인 성과를 거둘 것으로 기대함
 - 정부의 사회적 가치 실현 정책에 발맞추어 국제교류센터의 사회적 가치 실현을 위한 기본계획을 수립하였으며 7대 핵심 분야를 실천하기 위한 중점추진방향도 설정하였음
 - 신규기관으로서 사회적 가치 실현에 대한 기본계획과 실행계획 및 추진방향과 향후 일정계획을 체계적으로 갖추었음. 하지만 '17년도의 경우 구체적인 자원의 분배 및 활용계획은 미흡한 수준이었음. 향후 '18년에 제도화 계획에 따라 가시적인 실행에 이를 것으로 보임

□ 경영효율화

- **(경영효율화)** 건전재정, 윤리경영, 고객만족경영 등을 기관 경영에 적절히 반영하고 있는지와 이를 조직운영에 있어 활용하고 있는지를 평가하였음
- **(건전재정)** 일반관리비 총당률, 당기순이익 증가율, 재정자립도 증가율, 부채감소율 등 재정상의 주요 계량지표와 예산 편성 및 집행의 적정성을 보기 위한 재무/예산 건전성을 평가함
 - 수익사업을 목적으로 하지 않고 민간교류 활성화와 외국인 정주여건 개선을 지원하는 기관으로, 기관의 특성 및 사업규모에 따른 출연금을 편성함
 - 사업수익은 전액 출연금수입이고 전년도 1,080백만원에서 당년도 1,256백만원으로 16.3% 증가하였음. 기관 경영성과지표인 당기순이익은 전년도 218백만원에서 당년도 281백만원으로 28.9% 상승하여 수익성이 개선되었음
- **(윤리경영)** 기관 경영정보 등의 적시공개를 통한 투명성확보와 직무역량 및 청렴도 교육 이수를 통한 윤리경영역량 강화 수준을 평가하였으며 전반적인 관리수준은 양호함
 - 경영목표 예산 및 운영계획, 전년도 결산서, 임원 및 운영인력 현황, 전년도 인건비 예산과 집행 현황, 성과계약서상 달성 정도 등 필수 항목들은 적절한 수준으로 공개되었음
- **(고객만족경영)** 고객경영을 위한 제도 및 시스템 구축과 구체적인 활동의 적정성을 평가하였으며 고객만족을 위한 서비스체계 구축 실적이 적정함
 - 센터의 고객관리 및 지원을 위한 시스템 구축 및 운영이 초기단계인 것으로 판단됨. 보다 적극적인 차원에서 센터가 운영하는 다양한 사업들에 대한 고객들의 의견수렴과 반영을 통한 고객만족의 제고에 기여하는 노력이 필요함
 - 홈페이지에 '고객의 소리' 메뉴를 만들어 운영하는 단계의 시스템 운영에 그치고 있음

- 센터는 다양한 사업을 추진 중이나, 사업 전 고객의 니즈를 알아보거나, 사업 후 프로그램에 대한 불만사항 등을 파악하는 등의 구체적인 노력이 요구됨. 나아가 다양한 채널을 통하여 고객의 의견을 수렴하는 체계적인 관리가 필요함

- **(조직운영)** 각종 상위지침에 따른 관련규정 정비 등 제도운영 노력과 성과관리의 적정성, 블라인드 채용 도입, 조직 및 인적자원관리의 적정성을 평가하였음
 - 이사회, 자문위원회 등 7개 위원회를 운영하였으며 전체 4명 위원이 모두 내부위원으로 구성되어 있는 국외여행심의위원회의 경우 외부위원을 포함하여 심의의 공정성과 객관성을 강화할 필요가 있음
 - 정보접근 취약자들을 위해 홈페이지 접근성을 개선하여 장애인들이 재단에 대한 정보를 보다 쉽게 획득할 수 있도록 할 필요가 있음
 - 성과평가에 대한 중간평가를 실행하고 구성원들과의 1대1 상담을 진행하여 부진한 평가요소들에 대한 개선노력을 이끌어 낼 수 있도록 해야 하며 최종결과에 대한 환류체계를 강화할 필요가 있음
 - 창의적인 업무개선과 신규아이디어 제안 활성화를 위해 사내게시판을 운영하고 게재된 내용들에 대한 객관적인 평가를 실행하여 포상하며 BSC 평가지표와도 연계하여 활성화 할 필요가 있음
 - 각각 50%였던 지원부서와 사업부서 간의 인력비중은 조직구조개편과 인력증원을 통해 개선되었으나, 경영평가에서 요구하는 기준인 지원부서 인력부서 비중 30% 미만 유지에는 다소 미달되는 실적이므로 추가적인 개선 노력이 요구됨
 - 설립 3년 차를 맞이하여 본격적으로 사업이 확대되고 있는 바, 보다 장기적이고 체계적인 인력수급 및 운영계획을 수립하여 변화되는 환경과 확대되는 사업들에 능동적이고 선제적으로 대비할 필요가 있음

□ 고객만족도 및 이행도

- **(고객만족도 및 이행도)** 내·외부 고객만족도와 도 및 도의회의 감사지적사항과 전년도 경영평가 개선과제의 이행도를 평가하였음
 - 외부고객만족도는 전년대비 10.58점이 향상된 90.85점으로 조사되었으며 내부고객만족도는 83.00점으로 나타나 전북 출자출연기관 내부만족도 평균 82.33점보다 높은 것으로 나타남
 - 감사 지적사항 8건 중 7건을 이행 완료하였으며 경영평가 개선과제 14건 중 14건을 모두 이행 완료하였음

□ 국제교류네트워크

- **(전북 국제교류 지원화 추진활동)** 전북 국제교류자문위원회와 국제교류실천네트워크의 구성, 유관기관 국제교류협력 활동과 그 성과를 평가하였음

- 국제교류자문위원회 및 국제교류실천네트워크 구성은 적절하며 특히 국제교류자문위원회 구성원수도 2명을 증원하여 원활한 사업 수행이 되도록 노력하고 있음. 향후 자문위원회 구성원 분야별 전문가의 경력에 대한 명확한 업데이트 (전·현직 구분) 필요성, 전북국제교류실천네트워크의 회의 계획 대비 실적 저조, 국제교류자문위원회 회의 참여율 저조 등에 대한 개선이 필요함
 - 전년도에 체결된 업무협약과 협의사항의 이행 및 구체화 실적과 사업추진계획 이행도는 우수함. 전라북도의 글로벌 네트워크 저변확대를 위해 전라북도국제교류센터는 '17년도 신규교류 지역인 베트남 및 러시아를 포함한 4개국 9개 기관 및 단체 신규 발굴, 교류협력 활동 전개 노력을 기울임. 성과보고회 개최를 통한 사업평가가 이루어지지 않고 단순한 서류상으로 진행되고 있어 개선이 요구됨
 - 자문위원의 정기자문회의 평균 참석률이 매우 저조하므로 참석률이 저조한 자문위원은 교체하거나 자문위원이 참석가능한 일자로 회의를 개최하는 등 참석률 향상을 위한 노력이 요구되며 회의 및 자문내용이 차년도 사업계획에 적극적으로 반영되도록 노력 필요성 있음
 - 전라북도국제교류센터 해외민간교류 기관 및 단체 증가율, 해외 한국어 교육교재 지원성의 채택국가, 학교 증가율은 매우 우수함
- (국제교류행사) 국제교류페스티벌 개최활동과 한국국제교류재단 공모사업의 운영과 참가자의 만족도에 대해 평가함
- 국제교류페스티벌 운영계획이 구체적이며 사업추진 계획 대비 실적은 100% 이상으로 매우 우수함. 또한 계획에 없는 3개 사업(사업도내 기업 홍보부스 운영, 찾아가는 상담서비스 및 유학생 홍보단, 도민네트워크단 홍보부스)을 추가 운영함으로써 성공적 국제교류페스티벌이 되도록 노력하였음. 그러나 향후 구체적 홍보방법을 제시 등의 개선의 필요성 있음
 - 사업 성과보고회를 통한 사업평가를 통해 사업추진 성과 평가, 우수한 점 및 개선사항을 도출하여 차년도 사업에 반영하도록 노력하였고 작년에 비해 건물을 다양하게 활용함으로써 참가자들의 동선 파악 및 다양한 프로그램 참여가 용이했음. 한국어 뿐 아니라 영어, 중국어 만족도 조사를 통해 외국인들의 만족도 조사 참여를 유도한 것은 매우 적절함
 - 공모사업 추진예산 및 사업건수의 계획 대비 이행도는 100%로 공모사업별 운영계획이 구체적이고 운영이 적절하게 이루어졌음. 특히 헝가리 칸테무스 합창단 초청공연의 성과보고회를 통해 단순공연을 지양하고 교류활동을 포함한 내용으로 프로그램 진행 및 테마답사 일정 다양화를 통해 전라북도 전체 지역을 활용한 프로그램 구성하고자 하는 개선 노력을 기울임

□ 글로벌 역량 강화

- (도민역량강화) 도민 국제교류이해강좌 개설, 청소년 글로벌리더 양성 활동과 성과를 평가함
 - 도민 국제교류이해강좌 운영계획 수립을 통한 적절한 홍보계획 수립 등 운영계획이 구체적이며 이행도 또한 매우 우수하지만, 도민 국제교류 이해강좌 필요 개선사항으로 대상지역 확대, 강좌 주제 개선 및 강의 대상 확대가 필요함. 유명인사 초청강연은 모두 전북도청에서 실시하여 전주시민뿐 아니라 익산, 군산 등 전북도민이 공유할 수 있는 프로그램으로서의 개선 필요성이 있음. 찾아가는 국제교류 이해 교실의 경우 당초 계획에 없는 강사가 절반의 강연을 하는 등 강사 선정의 문제가 있는 것으로 보임
 - 도민 국제교류이해강좌 강의만족도는 우수하며 모의UN회의 참가학교 증가율은 증가하였으며 국제기구 견학 및 초청강좌 증가실적 역시 우수함
- (해외전북홍보) 영어홍보잡지 발간과 국제교류서포터즈 구성 및 실적에 대해 평가함
 - 전북 영어 홍보잡지 발간 계획서의 구체성과 이행도는 우수하며 편집위원단은 내국인 2명, 외국인 8명으로 적절하게 구성함. 하지만 편집위원단 회의 개최시 이행도는 회의 참석률을 높이는 방향으로 개선이 요구됨
 - 국제교류서포터즈 사업계획으로 사업목적, 대상, 주요내용, 기대효과 및 예산 등 운영계획을 구체적으로 수립하고 있음. 선발과정이 서류전형, 전화면접, 최종 합격 순으로 적절하게 선발하고 있음
 - 영어 홍보잡지 웹진 구독자 수 증가실적과 국제교류서포터즈 활동실적으로 국제교류서포터즈 활동실적은 매우 우수하지만 센터, 도 및 유관기관 행사지원 참여인원 증가 실적은 미흡하여 개선책 수립이 요구됨
- (민간 국제교류지원) 세계마을네트워크 구축 활동 및 성과, 민간단체 국제교류지원과 컨설팅 실적을 평가함
 - 세계마을 네트워크 구축 사업 추진계획서 상 이행도는 적절하며 사업개요, 세부계획, 추진일정 및 예산집행계획 등이 반영되어 있으나 세부계획에 구체적인 교육, 회의, 행사 개최횟수 및 구체적 일정계획이 없음. 국제마을교류위원회 구성 목표 및 최종 구성 인원은 목표 달성하였지만 사업추진 실적과 실질적인 도민네트워크단 활동내용과의 차이가 발생함
 - 컨설팅 지원단은 분야별 전문가 및 국가별 전문가로 구성되어 있으며 모집분야를 문화, 예술, 스포츠 등 다양한 분야의 도내 국제교류 관련 민간단체 대상으로 선정하였음. 하지만 심사위원 간의 평가점수의 편차가 큰 것으로 나타남. 향후 외부 심사위원을 초청하여 보다 객관성 있는 평가가 이루어져야 할 것임
 - 세계마을 네트워크 참여마을 간 교류협력사업이 매우 우수하며 세계마을 네트워크 참여마을 간 교류협력사업을 위해 러시아 연해주 아르츰 시장이 전북을 방문하여 스포

츠, 문화, 관광 및 청소년들의 교류 네트워크 구축 방안 논의 실시, 러시아 연해주 지역과 전라북도의 민간교류 활성화 방안 논의 등 민간국제교류지원 성과가 적절함

- 민간단체 국제교류지원 컨설팅이 적절히 수행되었으나 컨설팅 횟수 증가율은 부진한 것으로 나타남

□ 외국인·유학생 지원

- **(유학생 지원)** 유학생 홍보단 운영과 유학생 홍보단 활동성과를 평가함
 - 전북도 유학생 홍보단 운영계획서는 구체적으로 작성이 되었으며 홍보팀 선발은 2차에 걸쳐서 진행이 되었음. 홍보단 팀 구성 중 동영상 홍보팀의 경우 구성 50%, 인원수 90% 수준에 그치고 있어 동영상을 통한 홍보효과를 극대화하기 위한 홍보계획에 집중할 필요가 있음
 - 유학생 홍보단의 1인당 홍보물 게시건수는 전년과 비슷한 수준이나, 대상 국가가 6개에서 9개로 증가하여 보다 다양한 국가를 대상으로 진행되었음
- **(외국인 생활지원)** 외국인 커뮤니티 및 생활지원 활동과 그에 따른 지원성과, 교육성과, 상담성과 등의 적정성을 평가함
 - 도내 외국인 커뮤니티 지원 사업 추진계획서는 적절하게 작성되었으나 세부추진계획의 경우 구체성이 떨어지는 것으로 나타남
 - 외국인 커뮤니티 선정기준은 엄격하게 책정하여 본 사업의 목적에 적절한 선정기준을 도입하고 있으며 성공적인 외국인커뮤니티 지원 사업을 위해 포스터, 전단지 등 홍보물을 통해 전북 14개 시·군 주요 거점 및 SNS 등 온·오프라인 홍보활동 실시(4개 언어)하고 있음
 - 본 행사에 참가한 12개 커뮤니티에 지속적으로 지원을 실시하여 자발적으로 커뮤니티를 활성화시킬 필요가 있음. 도내 외국인 단체의 지원을 통한 센터홍보 및 전라북도 이미지 제고 외국인 단체와의 네트워크 구축을 통한 도내 다양한 외국인 단체 풀 확보 및 도내 외국인들의 사회참여를 통한 도민과의 교류관계 형성 및 정주여건 제고 등의 기대효과가 있음
 - 데이터베이스 구축 및 외국인 커뮤니티 대표자 1:1 맞춤형관리 및 직접적인 커뮤니티 행사 참여 등을 통한 센터의 외국인 커뮤니티 지원 사후관리 노력은 적절하며 전라북도 국제교류페스티벌 외국인 화합마당 부스 운영(10개팀), 전라북도 국제교류페스티벌 이전식 참가, 전라북도 영문홍보 잡지 기고 및 제작 참여 등 수혜 외국인 커뮤니티의 센터 사업(행사) 참여 실적이 적절함. 또한 지원받은 외국인 커뮤니티 활동 개선실적(지원 전과 지원 후의 커뮤니티 참여인원, 사업내용 등)이 적절함
 - 외국인 생활지원 교육 참여인원 증가실적 및 외국인 생활지원 교육 만족도가 매우 우수하며 외국인 생활지원 교육프로그램의 적절한 운용과 외국인 근로자 및 귀화자 등의 전북 정착여건 개선을 위한 외국인 상담서비스 운영 등 외국인 생활지원 교육프로그램 개발 노력이 적절함

2018년 경영평가

III. 세부평가 결과

Ⅲ. 세부평가 결과

기관경영전략	정책준수	경영효율화	고객만족도	이행도
--------	------	-------	-------	-----

1. 기관경영전략

1-1. 경영이념

지표정의

기관의 비전과 경영전략이 기관장의 경영철학과 지역사회에 대한 책임을 반영하여 적정하게 수립되었는지와 이를 추진할 체계가 잘 구축되어 있는가를 평가
 기관의 장기발전계획 및 로드맵에 부합하는 연차 경영계획을 수립하여 이를 실행하고 있는지에 대해 평가
 기관의 경영혁신을 위한 기관장의 노력 정도를 평가
 조직 내·외부와의 원활한 커뮤니케이션을 위한 기관장의 노력 정도를 평가
 기관의 지역사회 내 공익 실현과 불공정 관행·제도개선을 위한 선도적 역할 및 노력을 평가

평가지표	세부지표
경영이념	1-1-1 비전과 경영전략 수립시행
	1-1-2 연간 경영계획의 적정성
	1-1-3 기관장의 경영혁신추진과 문제해결을 위한 노력 및 성과
	1-1-4 기관의 지역사회 연계 및 불공정한 관행 제도개선 노력

1) 추진활동 및 성과

평가지표	세부지표
경영이념	1-1-1 비전과 경영전략 수립시행
	<ul style="list-style-type: none"> 기관장으로서 기관의 설립목적과 사회적 역할의 파악 및 경영에 대한 적극성 기관발전을 위한 비전과 미션의 구체성 및 구성원의 공유 여부 전략목표와 기관의 미션·비전과의 연계성 및 이해관계자와 공유 할 수 있는 장치나 제도의 보유 여부 전략목표의 측정가능한 지표로 구체적으로 기술되고 홈페이지 등에 공개하면서 체계적으로 관리되고 있는가?

- **(공공적 책무)** 기관은 공공적 책무로 국제교류·협력 활성화 및 외국인 친화적 사회 환경 조성 등을 통한 전북 국제화 제고 사회적 역할로 해외 민간교류 거점 마련 및 미래 교류시장 개척을 통한 전북도 공공외교 확대와 전북 발전 도모, 제 4차 산업혁명대비 기관의 역할로 전라북도 국제교류 DB구축 및 글로벌 인재양성을 제시하고 있음
- **(사회적 역할)** 기관의 설립목적인 '환황해권 중심도시로 도약하는 전라북도가 세계의 여러 도시와 국제교류를 폭넓게 추진함으로써 전라북도 발전에 기여함과 아울러 국민의 국제이해 증진과 외국인 거주 여건의 질적 향상을 도모 한다'라는 점을 고려할 때 공공적 책무와 사회적 역할 모두 센터의 공공적 책무에 가까운 것으로 보임. 사회적 가치에 대해서는 보다 센터의 주요기능 수행과정에서의 사회적 책임

성만이 아니라 창출되는 사회적 가치 중심으로 폭넓게 인식하는 것이 필요함

- **(현안 인식)** 기관의 핵심적인 현안에 대해서 기관은 국제교류협력 대내 네트워크 구축, **자매우호지역**과 지속적 교류 추진 및 해외 신규교류 지역 발굴 등을 포함한 5가지를 제시하고 있으며 이와 같은 사항들은 모두 추진 사업을 중심으로 하는 인식에서 출발한 것으로 보임. 다만 현안이라 할 때, 보다 센터의 주요기능을 수행하는 과정에서의 대내·외적인 애로사항이나 구조적인 이슈 중심으로 관리하여야 할 필요가 있음. 이에 대해서는 인식을 보다 구조화할 필요가 있음
- 주요 성과로 국제교류협력 네트워크 구축(전라북도 국제교류 활성화 방안 및 센터 운영 관련 자문회의 개최, 문화관광축제 홈페이지 메뉴 업데이트), 전북알리기를 통한 전라북도 국제화 제고(한국어 교재 배포, 우정마을 조성), 도내 외국인·유학생 삶의 질 향상(각국 SNS를 통한 전북 홍보, 외국인 자원봉사단 봉사활동 수행) 등을 들 수 있음
- **(비전 체계)** 현임 기관장은 '17년 12월 취임하였으며 비전체계의 변화는 취임이후 '18년 4월에 변경한 것임. '세계속의 전북을 열어가는 국제교류 선도기관'에서 '세계속의 전북을 선도하는 공공외교 전문기관'으로 변경하였음. 이는 전년도 경영평가 결과 '기존 비전체계는 사업수행을 위한 전략중심으로 구성되어 신규기관으로 조직의 안정적 운영과 정착을 위한 전략 보완이 필요하다'라는 의견과 센터의 조직 확대, 신입기관장 취임 등에 따라 변경한 것으로 제시함. 비전 측면에서 국제교류 선도 기관에서 공공외교 전문기관으로 지향점을 보다 명료화하고 전문화하여 도내의 출연기관으로서 자기 역할이나 정체성을 명확히 하여 긍정적인 변화로 인정됨. 다만 이러한 변화는 개선이라는 측면에서는 유효하나 2017년 실적대상에는 포함되지 않으며 향후 이러한 비전체계의 변화에 따라 기관 전체의 성과향상이 이루어질지 기대함
- **(미션 및 비전)** 기관의 미션은 '민간교류 사업 활성화를 통해 국제사회에서 전북에 대한 인식과 이해를 도모하고 국제적 우호관계를 증진 한다'로 제시되고 있으며 비전과 마찬가지로 현임기관장 취임 이후 '전라북도와 민간의 국제교류 증진을 통해 전북의 글로벌 이미지 제고와 국제적 우호친선관계 증진'으로 변경되었음. 2017년 까지 적용된 미션과 2018년에 변경된 미션은 모두 기관의 설립목적과 주요 수행기능에 기반하고 있다고 할 수 있음. 다만 대외적인 교류증진을 중심으로 한다 하더라도 설립목적상 외국인 거주여건 강화와 그 기반이 되는 외국인을 포함한 다문화 사회를 지향하는 국민의 인식과 역량의 변화에 대해서도 반영하여야 할 것으로 보임. 이후 미션 또는 전략체계상에서 이에 대해 반영할 방안을 검토해볼 필요가 있음
- **(미션 및 비전 공유)** 이러한 미션과 비전 관련 주요한 실천자로서의 구성원에 대한 공유 노력은 통상적인 수준으로 제시되고 있어 추가적인 개선이 필요할 것으로 보임. 주요 공유수단으로는 워크숍과 월례회의 등이 제시되고 있음. 다만 2017년 성과관리 제도를 도입함에 따라 비전·전략체계에 따른 성과목표 등을 수립·관리하는 과정에서 구성원과의 심도 깊은 공감대 형성이 추진된 점은 인정됨. 향후 구체적인 미션과 비전·전략체계의 공감대형성 및 공유도 향상을 위한 구체적인 방안을 마련하여 추진할 필요가 있음

- **(전략 목표)** 전략목표는 2017년까지 네트워크 기반조성, 전라북도 국제화 제고 대내외 소통 강화, 전라북도 이미지 제고와 같은 지향점 또는 방향성 중심의 목표체계를 갖고 있어 개선이 요구된 바 있음. 이에 2018년 비전·전략체계의 재수립과정을 통해 2020년까지의 중기경영목표 수립함. 이를 통해 측정과 관리가 가능한 계량화된 형태의 목표를 설정하여 일정한 개선이 있었음이 인정됨. 다만 이와 같은 목표체계의 개선에 따른 구체적인 추진성과를 도출하기 위한 노력을 지속할 필요가 있음
- **(정보 접근성)** 홈페이지 이용 및 접근성을 강화하기 위해 2017년 3월 모바일웹서비스를 구축하여 운영하고 있으며 2017년 12월에는 전북의 관광축제 홈페이지에 대한 개선작업을 통해 외국인들이 전북의 축제 관련 다양한 정보를 획득할 수 있도록 하는 등 지속적으로 기관의 미션을 실현하기 위한 노력이 인정됨. 향후 이용자에 대한 정보접근성을 강화하고 적기에 필요정보가 공급될 수 있도록 사용현황이 보다 세밀히 분석되고 개선수요를 파악하고 개선을 추진하는 등의 체계적인 활동이 보다 적극적으로 추진될 필요가 있음
- **(이해 관계자 관리)** 이해관계자에 대해서는 면담평가보고서 상으로는 비전·가치에 대한 협력고객으로 지자체, 유관기관, 전문가를 제시하고 비전·가치의 전파고객으로 도민 및 도내 외국인, 해외동포 및 국제교류기관으로 제시하고 있으며 소규모 기관으로서 이러한 유형구분은 현실적이라 할 수 있음. 다만 이해관계자를 기관의 주요 기능 기반으로 생성되는 가치창출과정에 맞추어 구분하는 등 이해관계자의 유형별 분류를 보다 전략적으로 구축하고 그에 맞는 협력증진방안을 마련하여 추진하는 등 이해관계자에 대한 전략적 접근이 강화될 필요가 있음

경영이념	1-1-2 연간 경영계획의 적정성
	<ul style="list-style-type: none"> • 기관의 장기발전계획의 수립 여부 • 추진 로드맵에 따른 해당연도 경영계획의 적절한 수립 여부

- **(중장기 발전계획)** 기관은 2015년 설립된 기관으로서 초기 정체성 확보와 기본적인 추진여건을 확보하기 위한 노력을 추진하였음이 인정되며 2017년 6월 전북연구원을 통해 '조직진단 및 발전계획 수립 연구용역'을 수행하여 중장기전략을 보유하고 있는 것으로 제시함
- 관련 내용을 검토한 결과 현재 시점에서의 주요기능 적정성 검토, 조직 및 인력에 대한 진단을 통한 조직설계방향과 인력규모의 적정성에 대한 검토와 방향제시 등은 적절한 것으로 보이는 반면 전략적 관점에서의 로드맵 등에 대해서는 프레임워크 수준에서 제시하고 있어 구체적인 운영 관점에서는 미흡한 것으로 판단됨. 이에 해당 용역을 통해 제시된 방향성을 구체화하고 성과관리체계와 연계하는 등 실질적인 로드맵에 대한 관리체계를 운영하도록 노력할 필요가 있음
- 현재까지는 구체적인 사업 환경의 변화에 동반한 계획의 변경이라기보다는 센터의 수행기능의 확장, 정체성에 대한 인식의 변화 등 상당히 개념적인 변화에서 기반한 계획 수준인 것으로 보임. 다만 기관설립 초기단계인 점을 감안할 때 프레임워크를 구축했다는 측면에서는 긍정적이며 이에 기반하여 구체적이고 세부적인 사항을 보완해 나가고 정책의 변화 등 환경변화에 대응해 나갈 수 있는 역량을

확보할 필요가 있음

- 센터 설립 이후 중장기계획에 **기반한** 해당연도 경영계획의 구축은 실질적으로 2017년 조직진단과 성과관리체계구축 과정에서 설계되어 2018년도에 본격적으로 시행될 준비가 되었다는 면을 감안할 때 금번 경영실적평가의 대상연도에 중장기 발전계획에 따른 추진 로드맵은 해당연도 경영계획이라 인정되지는 않음. 다만 기관의 주요사업을 일정한 성과목표를 기준으로 관리하고 있으며 적절한 성과를 창출하고 있음은 인정됨

성과목표		추진성과	비고
국제교류 네트워크 구축	① 국내외 민간교류 네트워크 강화	9회	- 전북 국제교류 자문위원회 및 전북국제교류 실천네트워크 구축 - 자매·우호지역 청소년 교류 프로그램 운영, 국제교류 활성화를 위한 업무협약 체결 등
	② 국제교류행사 추진	2회	
	③ 유관기관 국제교류협력 확대 - 해외 한국어 교육 지원 - 저개발국 개발 지원	13회 1회	- 유관기관 네트워크 활성화
전라북도 국제화 제고 (도민 글로벌 역량강화)	① 도민 국제화 마인드 제고 - 글로벌 역량 강화 프로그램 운영 - 영어홍보잡지 발간부수	26회 8,500부	- 도민국제교류 이해강좌 운영, 청소년 글로벌 양성 사업 추진, 국제교류서포터즈 양성 등
	② 민간국제교류 활성화 지원	5회	
대내외 소통 강화 (외국인유학생 지원 활성화)	① 외국인 생활기반 지원 - 외국인 교육 및 봉사단 운영 - 외국인 상담서비스 제공	18회 5개 언어	
	② 외국인 커뮤니티 활성화 지원	12회	
전라북도 이미지 제고	① 전라북도 유학생 홍보단 운영	214건	- 도내 유학생들이 직접 각국 SNS에 전라북도 홍보
	② 홍보 동영상 제작 ③ 홈페이지, 페이스북 운영		- 해외 유명 유튜버 초청 전라북도 볼거리, 먹거리 동영상 제작(16), 센터 홍보 영상 제작(17) - 센터 및 전라북도 행사일정, 사진, 동영상 등 게재

- **(세부사업별 성과목표)** 다만 세부사업의 목표 지향적 관리체계 등과 함께 이를 달성하기 위한 내부 역량의 확보와 여건 조성 등에 대해서는 기 수립되어 있는 조직 및 인력운영 방향을 기준으로 연단위로 측정되고 관리될 필요가 있으며 이를 기반으로 대내·외 이해관계자들에 대한 설득력을 강화하는 노력이 필요할 것으로 판단됨
- 한편 세부사업별 사업의 내용이나 추진방법과 절차, 소요예산 등에서 대해서는 구체적으로 제시되고 있음이 인정됨

경영 이념	1-1-3 기관장의 경영혁신추진과 문제해결을 위한 노력 및 성과
	<ul style="list-style-type: none"> • 기관의 혁신을 위한 기관장의 적절한 노력 수행 및 제도화 여부 • 기관장의 경영혁신 노력으로 실제 기관의 경영성과 개선 여부 • 기관의 주요 현안과제(사업) 해결 및 미래 과제에 대비하기 위한 기관장의 노력과 성과

- **(경영 혁신)** 경영혁신을 위한 핵심과제 선정은 설립당시부터 논의되어 왔던 문제를 기반으로 설정되었으며 센터에 대한 접근성 강화, 전원 계약직 구성에 따른 인력부족과 동기부여방안 부재, 센터의 위상강화, 예산부족, 특성화된 사업발굴 등이며 이에 대해서는 방안 마련과 이를 해결하기 위한 적극적인 노력이 인정됨
- 향후 센터의 운영과 관련된 기본적인 여건을 확보한 수준에서의 2017년 경영혁신 성과를 기반으로 기관의 미션·비전에 따른 성과창출을 위한 경영혁신 과제 설정과 추진이 필요함. 이에 대해서 센터는 조직 및 정원의 조정, 업무절차 및 관리 프로세스 고도화, 비전전략체계의 개선, 성과평가시스템강화, 직원복지강화 등의 과제를 설정하고 있어 바람직한 것으로 판단됨
- 한편 이러한 관점에서의 경영혁신을 기준으로 혁신관리방안의 제도화 여부를 검토한 바 일부 성과평가를 지표화하여 관리를 강화한 측면은 인정됨. 반면 구체적인 내부역량, 프로세스의 개선 등과 이를 성과관리와 연계시킨 사항에 대해서는 통상적인 수준이라고 판단됨
- 핵심과제의 추진과 관련한 적극적인 노력이 추진되어 적절한 수준의 성과가 창출된 것이 인정됨

세부사업명	성과목표	'16 실적	'17 실적	개선실적
국내외 민간교류 네트워크 강화	8회	7회	9회	129%
국제교류행사 추진	2회	1회	2회	200%
해외 한국어 교육 지원	12회	9회	13회	144%
저개발국 개발지원	1회	-	1회	-
도민 국제화 마인드 제고	18회	17회	26회	153%
	6,000부	8,000부	8,500부	106%
민간국제교류 활성화 지원	4회	-	5회	-
전북 유학생 홍보단	200건	225건	214회	95%
외국인 생활기반 지원	12회	13회	18회	138%
	4개언어	4개언어	5개언어	125%
외국인 커뮤니티 활성화 지원	4회	-	12회	-

- 외부사업 유치 등과 관련된 노력으로 2017년 2월 여성가족부의 청소년 나라사랑 체험프로그램에 공모하였으나 성과창출에는 실패하였음. 다만 지속적인 외부공모 사업에 대한 추진노력이 추진된 바 2018년에는 한국농어촌공사 도농교류협력사업(총 사업 20,000천원)에 선정되었음이 확인됨
- 타시·도 유사기관과의 비교분석 시행과 그 결과의 반영 실적에 대해서는 조직진단 과정에서 주요 국제교류재단의 주요기능 및 조직구조 등에 대해 분석하여 반영한 바가 있으며 그 외에도 매년 주기적으로 주요현황 및 성과에 대해 분석하고 있는 것으로 파악됨

- **(경영성과 개선)** 내부 경영시스템의 개선 실적은 조직·인사 측면에서, 조직 내 증원과 관련한 직제 및 정원규정 개정, 센터장의 임기, 임무 등에 대한 규정 정비, 블라인드 채용 시행을 위한 제한사항 삭제, 보수 측면에서 가족수당 개정에 따른 센터수당지급기준 및 금액 변경 등을 들 수 있음. 평가대상연도의 기관장은 2017년 9월 30일자로 퇴직한 상태로서 제출된 자료를 중심으로 평가하였음
- 센터 이전, 조직 및 정원 조정, **센터장** 직급 상향 조정, 직원 정규직 전환, 채용 제도, 재무예산관리, 성과평가, **데이터베이스 구축, 제도혁신** 등
- 한편 수개월의 공백 기간 후 현임 기관장이 2017년 12월 5일자로 취임하여 운영 중인 바, 신임기관장의 인터뷰를 시행하였음. 해당분야에 대한 상당한 전문성과 향후 센터운영과 발전상에 대한 명확한 비전을 확인할 수 있었음

경영 이념	1-1-4 기관의 지역사회 연계 및 불공정한 관행 제도개선 노력
	<ul style="list-style-type: none"> • 기관의 특성을 반영한 네트워크 구축 등 지역사회와의 연계 노력 여부 • 고객만족 로드맵 및 실천방안 마련, 고객의견 반영 여부 • 고객 불만에 대한 즉각적인 피드백 등 고객만족 증진 노력 • 공공기관으로서 불공정한 관행, 제도 개선 노력 • 내·외부 이해관계자들과의 의사소통과 네트워크 활성화 노력 여부

- **(지역사회 연계 노력)** 국제교류 네트워크 활성화, 해외 민간교류 활성화, 전북형 개발협력사업, 도민과 외국인 소통 활성화, 도민 글로벌 역량강화, 외국인·유학생 생활지원 등의 지역사회와의 연계를 위한 노력을 기울였으며 국제교류 네트워크 활성화, 해외 민간교류 활성화, 도민 글로벌 역량 강화 부문은 전년 대비 개선되었음
- **(고객만족 로드맵)** 고객 불만사항에 대응하기 위해 후쿠시마 농산물교류 기사 관련 진위해명 요구, 모의유엔회의 학교선발 참가인원 제한방식에 대한 민원인 해석 요구 등 고객 불만 2건에 대해 대응하였으나, 지표에서 요구하는 실적에 부합하다고 판단되기 어려움
- **(불공정한 관행, 제도 개선)** 불공정한 관행·제도개선을 위해 공간 나눔, 도민글로벌 역량강화 기회제공, 외국인 정주여건 개선, 지역사회 봉사를 실시하였으며 운영수준은 우수함
- **(내·외부 이해관계자 의사소통)** 기관장은 의사소통을 위해 대내적으로는 주간회의, 전 직원 워크숍, 팀별 간담회, **전략회의, SNS** 등을 행하였으며 대외적으로는 지자체, 유관기관, 지역 전문가, 도민 및 외국인 등과의 노력을 기울였으므로 의사소통을 위한 노력은 보통 수준으로 판단됨

2) 우수한 점

- **(비전 체계)** 기관장 취임 이후 변경된 비전 체계를 제시하였으며 전년도 경영평가 결과, 센터 조직 확대 등에 **기반한** 것으로 판단됨. 비전 측면에서 국제교류 선도 기관에서 공공외교 전문기관으로 지향점을 보다 명료화하고 전문화하여 도내의 출연기관으로서 자기 역할이나 정체성을 명확히 하여 긍정적인 변화로 인정됨

- **(전략 목표)** 전략목표는 2017년까지 네트워크 기반 조성, 전라북도 국제화 제고 등 방향성 중심의 목표체계를 보유하고 있었으나 2018년 비전전략체계 재수립 과정을 통해 측정 가능한 계량화된 형태의 목표를 설정하였음
- **(중장기 계획)** 중장기계획에 **기반한** 경영계획의 구축은 주요사업을 일정한 성과목표를 **기준으로** 관리하고 있으며 적절한 성과를 창출하고 있는 것으로 판단됨
- **(기관장 노력)** 신임 기관장은 국제교류센터 분야에 대한 전문성과 향후 센터운영, 발전상에 대한 명확한 비전 상을 제시하고 있음

3) 미흡한 점 및 개선할 점

- **(사회적 가치)** 사회적 가치에 대해서는 센터의 주요기능 수행과정에서의 사회적 책임성뿐만 아니라, 창출되는 사회적 가치 중심으로 폭넓게 인식하는 것이 요구됨
- **(미션 및 비전)** 기관의 미션과 **비전**은 기관의 설립목적과 주요기능에 기반하여 수립되었으나 대외적인 교류 증진을 목적으로 하더라도 다문화 사회를 지향하는 도민의 인식과 역량 변화에 대해서도 반영이 요구되며 전략체계상에서도 반영을 위한 검토가 요구됨
- **(이해관계자 관리)** 이해관계자를 비전·가치 협력 **고객**, 비전·가치 전파 고객으로 분류하고 있으며 이는 소규모 기관으로서는 현실적인 유형 구분임. 다만 이해관계자를 가치창출 과정에 따라 분류하여 협력증진 방안을 마련하는 등 전략적인 접근 방법이 요구됨
- **(경영 계획)** 경영계획은 센터의 수행기능 **확장**, 정체성에 대한 인식 변화 등의 개념적인 변화에 기반 하여 이루어지고 있으며 이는 초기 단계인 기관을 감안할 때는 긍정적임. 다만 구체적이고 세부적인 사항을 보완하고 정책변화 등 환경변화에 대응할 수 있는 역량확보가 요구됨

1-2. 기관장 성과

지표정의

도와 체결한 성과목표 계약사항을 얼마나 달성했는가를 평가

평가지표	세부지표
기관장 성과	1-2-1 성과목표 계약사항 달성도
	1-2-2 성과목표 계약 달성 노력

1) 추진활동 및 성과

기관장 성과	1-2-1 성과목표 계약사항 달성도
	• 기관장 성과목표 계약사항의 달성 정도
	1-2-2 성과목표 계약 달성 노력
	• 애로사항 해결을 위한 기관장 노력 • 목표달성을 위한 사업추진 중 기관노력에 의한 추가적인 성과 • 목표 초과달성 정도

○ (기관장 성과계약 달성 정도)

- 기관은 전북국제교류지원회를 운영하여 국제교류 자문위원 및 전북국제교류실천 네트워크를 운영하였으며 청소년 문화교류 등 해외민간교류 사업을 통해 민간교류 활성화를 위한 노력을 기울임. 총 9회의 민간교류 네트워크를 진행하였으며 목표 8회보다 초과 달성하였음
- 전북국제교류 페스티벌, 주한 외국인 테마답사 프로그램 등 국제교류행사를 2회 추진하였음
- 전라북도의 내용이 담긴 한국어 TOPIK 교재를 해외 한국어교육 거점 센터에 지원하였으며 미국, 중국, 베트남 등 13개 해외국가를 대상으로 하였음. 이 외 저개발국의 발전과 상호교류 협력을 위해 자매우호협약을 체결하고 현지봉사활동, 전통문화 체험 및 홍보를 실시하였음
- 도민 국제교류 이해 강화 및 찾아가는 국제이해교실, 전북국제교류서포터즈 행사 지원 및 외국인 교류 프로그램을 총 26회 운영하였음. 도민들의 국제화 마인드 제고를 위한 노력을 기울였으며 전라북도 영문홍보잡지를 총 8,500부 발간하였음. 운영횟수 및 발간부수는 당초 목표 초과한 실적을 창출한 것으로 나타남
- 문화대장간, 한일여성친선협회 전북지부, 다문화종합복지센터 익산지부, 글로벌에코비전, (사)한중문화협회 전북지부 등 총 5회에 걸쳐 민간단체들을 대상으로 국제교류 및 컨설팅을 실시하였음
- 3,4기에 걸친 전라북도 유학생 홍보단을 운영하여 총 **214회**에 걸친 활동을 실시하였음. 구성원은 중국, 몽골, 인도 등 12개국으로 구성되어 있음
- 외국인 생활기반 지원을 위해 외국인 교육 프로그램, 외국인봉사단, 외국인 상담 서비스 제공 등을 실시함. 외국인 근로자 대상 생활정보 교육, 한국어 교육 실시, 지역사회 참여 기회 제공을 위한 봉사단 운영 등의 성과를 창출하였음

기관경영전략	정책준수	경영효율화	고객만족도	이행도
--------	------	-------	-------	-----

2. 정책준수

2-1. 도 정책반영

지표정의

- 도 정책사항 반영노력을 평가
- 도민 체감도가 높은 수요자 중심의 우수한 정책사업 추진을 위한 노력과 성과, 타 기관 및 부서 간 협업을 통해 탁월한 성과를 이끌어낸 사례를 평가

평가지표	세부지표
도 정책반영	2-1-1 도 정책사항 반영노력
	2-1-2 임금피크제 운영의 적정성
	2-1-3 우수정책 추진 노력 및 성과

1) 추진활동 및 성과

도 정책반영	2-1-1. 도 정책사항 반영노력
	<ul style="list-style-type: none"> • 사회적 약자 생산품 구매 실적 • 장애인 고용률 • 고등학교졸업자 고용 권장률 • 청년채용실적 • 생활임금 도입 여부

- **(도 정책사항 반영 노력)** 도 정책사항 반영노력의 경우 생활임금의 도입 실적이 적정한 것으로 나타남
 - 사회적 약자 물품 구매 실적은 여성기업 구매 실적이 총액 대비 1% 이상으로 편람에서 제시하는 기준 이상을 달성한 것으로 나타남
 - 기관은 장애인 고용률, 고등학교 졸업자 및 청년 채용실적은 해당 사항이 없음
 - 생활임금을 도입하여 최저임금 이상으로 임금을 지급하고 있음

도 정책반영	2-1-2. 임금피크제 운영의 적정성
	<ul style="list-style-type: none"> • 임금피크제 대상의 인건비 감액분을 활용한 신규채용 실시 여부

- **(임금피크제 운영)** 기관은 현재 임금피크제 도입을 완료하였으며 도입을 위한 절차도 적절한 것으로 판단됨
 - 임금피크제 대상의 인건비 감액분은 최하위직급 인건비 이하이므로 별도의 감점요인은 발생하지 않음

도 정책반영	2-1-3. 우수정책 추진 노력 및 성과
	<ul style="list-style-type: none"> • 우수정책 추진 노력 • 전북도의 「이달의 으뜸도정상」1회 이상 수상 시 실적 인정

- **(우수정책 추진 실적)** 국가예산 확보를 위해 여성가족부 청소년 나라사랑 체험프로그램 공모사업에 응모하였으나 선정되지 못하였음. 다만 외부공모사업에 대한 지속적인 추진노력으로 2018년에는 한국농어촌공사 도농교류협력사업에 응모하여 12백만원의 국고를 확보하였음
 - 한국국제교류재단, 전국 국제교류서포터즈 교류 및 전라북도 홍보 행사, 베트남 탁락성 우정마을 조성 등을 타 기관과의 협업사업으로 제시하고 있음
 - 또한 세계적인 비디오그래퍼를 초청하여 전라북도의 먹거리와 볼거리를 직접 체험하는 홍보영상을 제작하여 으뜸도정상을 수상하였음

2) 우수한 점

- **(우수정책 추진)** 인기 유튜버를 통해 전라북도의 먹거리와 볼거리를 직접 체험하는 홍보영상을 제작하여 전 세계를 대상으로 전라북도에 대한 홍보를 실시한 점이 우수함. 이를 통해 으뜸도정상을 수상하였음

3) 미흡한 점 및 개선할 점

- 특이사항 없음

2-2. 사회적 가치 실현

지표정의

- 사업 과정에서 공공성을 강화하고 공동체적 가치의 회복과 실현을 달성하여 도민이 누리는 삶의 질을 높이고 동반성장을 통한 공동체의 가치를 지향하고 있는지를 평가

평가지표	세부지표
사회적 가치 실현	2-2-1. 사회적 가치 실현을 위한 기반 구축 노력
	2-2-2. 사회적 가치 실현을 위한 성과

1) 추진활동 및 성과

사회적 가치 실현	2-2-1. 사회적 가치 실현을 위한 기반 구축 노력
	<ul style="list-style-type: none"> • 사회적 가치 실현을 위한 기본 계획 수립 • 사회적 가치 실현을 위한 실행 계획 수립 • 사회적 가치 실현을 위한 자원의 활용 계획

- (사회적 가치 실현 계획) 정부의 사회적 가치 실현 정책에 발맞추어 국제교류센터의 사회적 가치 실현을 위한 기본계획을 수립하였으며 3개 팀으로 구성된 7대 핵심분야를 실천하기 위한 중점추진방향도 설정하였음
- 이의 효과적인 실행을 위한 실행계획은 마련되었으나 구체적인 자원의 분배 및 활용계획에까지는 이르지 못하고 있음. 그러나 2018년에 제도화 계획에 따라 가시적인 실행에 이를 것으로 보임
- 신규기관으로서 사회적 가치 실현에 대한 기본계획과 실행계획 및 추진방향과 향후 일정계획을 체계적으로 갖추

사회적 가치 실현	2-2-2. 사회적 가치 실현을 위한 성과
	<ul style="list-style-type: none"> • 사회적 가치 실현을 위한 과정과 활동 • 사회적 가치 실현을 통한 성과(Outputs) • 사회적 가치 실현을 통한 궁극적 목표 달성 정도(Outcomes)

- (사회적 가치 실현 성과) 센터의 사회적 가치 실현을 위한 절차와 방법을 주요한 내용별로 모색하였음
- 사회적 가치 실현을 통한 성과는 센터의 정책목표와 중점과제와 일치하여야 하므로 추가적인 분석과 검토가 요구됨

2) 우수한 점

- (사회적 가치 실현 계획) 신규기관으로서 사회적 가치 실현을 위한 기본계획 및 중점 추진방향을 갖추

3) 미흡한 점 및 개선할 점

- (사회적 가치 실현 계획) 센터의 사회적 가치 실현을 위한 기본계획에서 밝힌 중점과제 중 도내 외국인 지역사회 참여기회 확대, 센터 임직원의 자발적 참여를 통한 나눔 봉사실천 등의 성과와 달성정도를 반영하는 노력이 구체화되어야 함

기관경영전략	정책준수	경영효율화	고객만족도	이행도
--------	------	-------	-------	-----

3. 경영효율화

3-1. 건전재정운영

지표정의

기관의 성장과 자립화를 위한 재무운용 성과를 평가

평가지표	세부지표
건전재정운영	3-1-1 일반관리비 총당률
	3-1-2 당기순이익 증가율
	3-1-3 재정자립도 증가율
	3-1-4 부채감소율
	3-1-5 재무/예산 건전성

1) 추진활동 및 성과

건전 재정 운영	3-1-1 일반관리비 총당률
	<ul style="list-style-type: none"> • 직전년도 일반관리비 총당률 대비 증가율

건전 재정 운영	3-1-2 당기순이익의 증가율
	<ul style="list-style-type: none"> • 직전년도 당기순이익 대비 증가율

○ 일반관리비 총당률 및 당기순이익 증가율

(단위 : 천원)

구 분	2017년	2016년
사업수입액	-	-
행정운영경비	519,421	477,377
일반관리비 총당률	0.0%	0.0%
당기순이익	281,605	218,298

- 2017년도 사업수입은 전년도와 동일하게 0원, 행정운영경비는 519백만원으로 전년 대비 42백만원, 8.8% 증가하였음
- 일반관리비 총당률은 0%로 전년대비 변동이 없음
- 2017년 당기순이익은 281백만원으로 전년 대비 63백만원, 29.0%가 증가하여 이익이 크게 증가되었으며 매출액 변동분이 비용 변동분을 초과한 것이 원인임

건전 재정 운영	3-1-3 자체수입 증대 등 재정자립도 증가율
	<ul style="list-style-type: none"> • 직전년도 재정자립도 대비 증가율

○ 자체수입 증대 등 재정자립도 증가율

(단위 : 천원)

내역		2017년	2016년
세외수입(A)	기타	2,037	2,063
사업수입(B)	사업비성 사군 출연금	1,256,000	1,080,400
	국가·지자체 공모사업	-	-
기부금(C)		-	-
자체수입 합(A+B+C)		1,258,037	1,082,463
인건비(D)		303,162	306,916
행정운영비(E)		673,270	557,249
운영경비 합(D+E)		976,432	864,165
자립도		1.29	1.25

- 2017년도 자체수입액은 1,258백만원으로 전년대비는 176백만원, 16.2%가 증가하여 수입은 상당부분 개선되었고 운영경비는 976백만원으로 전년 대비 112백만원, 13.0% 증가하였음
- 자체수입 변동분이 운영경비 변동분보다 더 크게 증가하고 재정자립도는 소폭 개선되었음

건전 재정 운영	3-1-4 부채감소율
	<ul style="list-style-type: none"> • 직전년도 부채비율 대비 감소율

○ 부채감소율

(단위 : 천원)

구분		2017년	2016년
자산	유동자산	268,449	264,543
	비유동자산	487,753	248,431
	자산합계	756,202	512,974
부채	유동부채	34,499	72,201
	비유동부채	1,467	2,142
	부채합계	35,966	74,343
자본	자본금	100,000	100,000
	자본잉여금	-	-
	자본조정	-	-
	기타포괄손익누계액	-	-
	이익잉여금(또는 결손금)	620,236	338,631
	자본합계	720,236	438,631
부채비율((부채합계/자본합계)×100)		5.0%	16.9%

- 전년대비 부채총계는 38백만원, 51.6%가 감소하여 재무구조는 개선되었고 전년대비 자본총계는 282백만원, 64.2%가 증가하였음
- 부채비율은 16.9%에서 5.0%로 소폭 감소하여 재무구조는 개선되었음

건전 재정 운영	3-1-5 재무/예산 건전성
	<ul style="list-style-type: none"> • ① 예산편성 분야 <ul style="list-style-type: none"> - '2017년 공기업 출연기관 예산 편성 지침' 적용사항 준수 여부 <ul style="list-style-type: none"> * 총인건비, 성과급 반영, 예비비 등 준수사항 - 중장기 경영전략, 중장기 재무계획과의 연동성 - 기관의 특성 및 사업규모에 따른 출연금 편성이 적정한지 평가 <ul style="list-style-type: none"> * 자체사업 및 수익 발생에 따른 출연금 감소요인 여부 및 검토 및 반영 노력 * 목적사업의 수행에 있어 과도한 출연금에 의한 사업 외연 확장 여부 검토 • ② 예산집행 분야 <ul style="list-style-type: none"> - 예산·회계관리의 합리성 및 투명성 <ul style="list-style-type: none"> * 운영비 예산의 합리적 집행을 통한 운영비 예산 절감 노력 * 예산 대비 집행에 대한 분석 및 사후관리 노력 * 회계관리의 전문성과 투명성 제고를 위한 기관의 노력

- **(재무구조)** 사업수익은 전액 출연금수입이나 전년도 1,080백만원에서 당년도 1,256백만원으로 176백만원, 16.3% 증가하였음. 또한 기관의 경영성과지표인 당기순이익이 전년도 218백만원에서 당년도 281백만원으로 63백만원, 28.9%가 상승하여 수익성이 개선되었음
- **(예산편성)** 지방 출자·출연기관 예산편성지침에서 제시한 총인건비 인상을 범위 내에서 지자체와 협의하여 인상을 적용
 - 수익사업을 목적으로 하지 않고 민간교류 활성화와 외국인 정주여건 개선을 지원 하는 기관으로, 기관의 특성 및 사업규모에 따른 출연금을 편성하고 있음
- **(예산 집행)** 예산회계 프로그램(ERP) 운영, 1백원 이상 물품·용역비 등 집행시 비교 견적 의무화, 개인별 항공마일리지 공적 관리 등을 실시하여 예산의 합리적 집행을 통한 운영비 예산 절감노력을 하고 있음
 - 사후관리와 관련된 구체적인 사항은 확인되지 않고 기관은 예산집행 결과에 따라 다음연도부터 집행단계별 운영비절감 계획임
 - 회계 관리의 전문성과 투명성 제고를 위한 직원교육을 실시하고 있음

2) 우수한 점

- **(재무구조)** 미지급금 등 부채총계가 감소하여 재무구조는 개선되었고 부채비율은 16.9%에서 5.0%로 크게 감소하여 재무구조는 개선되었음

3) 미흡한 점 및 개선할 점

- **(중장기 재무계획)** 추상적인 중장기 경영전략은 수립되어 있으나, 경영전략과 연계된 중장기재무계획 및 이에 연동된 예산편성은 구체적으로 확인되지 않음

3-2. 윤리경영

지표정의

- 기관 경영의 윤리성투명성 제고를 위해 기관운영 전반에 대한 내용을 알리고 직원 직무교육 및 청렴도 교육 이수실적이 우수함을 평가

평가지표	세부지표
윤리경영	3-2-1. 경영공시, 정보공개 등을 통한 경영정보 공개여부
	3-2-2. 직무 역량교육 실시
	3-2-3. 청렴도 교육 이수실적

1) 추진활동 및 성과

윤리경영	3-2-1. 경영공시, 경영정보 공개를 충실히 이행하고 있고, 이해관계자가 알기 쉽게 제공 여부
	<ul style="list-style-type: none"> • 평가기준 <ul style="list-style-type: none"> - 지방자치단체 출자·출연 기관의 운영에 관한법률 제32조의 공시항목, 시행령 제21조에 따른 공시시기의 적절성 * 재정일반(예산규모, 결산), 경영실적평가 결과, 기관장 경영성과 계약서 (이행보고서) 등의 내용 포함여부 - 자료입력기한을 준수 여부 - 공시책임자의 지정·공시 여부 - 항목준수 및 입력자료의 충실성 - 경영공시에 대한 이해관계자의 접근성 확보 여부

- (경영공시) 경영목표 예산 및 운영계획, 전년도 결산서, 임원 및 운영인력 현황, 전년도 인건비 예산과 집행 현황, 성과계약서상 달성 정도, 경영실적 평가 결과, 외부기관 감사 결과, 조치요구사항 모두 적절한 수준으로 기관 홈페이지에 게시되어 있음
- 공시책임자가 지정되어 있어 경영공시 항목에 대한 책임소재가 명확하며 공시된 자료는 충실하게 작성된 것으로 판단됨. 또한 경영공시 항목을 별도 메뉴로 구분하고 항목들도 별도의 페이지로 구성해 놓음으로써 이해관계자의 접근성도 적절하게 확보된 것으로 판단됨

윤리경영	3-2-2. 신규자 및 승진자의 직무 역량교육 실시 여부
	<ul style="list-style-type: none"> • 평가기준 <ul style="list-style-type: none"> - 교육대상 : '16.1.1~'16.12.31일 내에 신규자 및 팀장급(직위기준)신규·승진자(경력직포함). 다만, 의료원은 행정 분야 전 직원(신규자 및 팀장급 승진자)과 간호·작·보건직은 중간관리자(중간관리자 승진자)만 해당 - 교육기간 : '16년 ~ '17년 이수 실적 모두 인정 - 교육일수 : 24시간 이상(시간합산 가능) • 평가 산식 : 개인별 의무이수시간 충족인원(명)/대상 인원(명) × 100

- (직무역량 교육) 기관은 2016년도에 신규자 및 승진자가 없으므로 해당 지표의 평

가대상이 아님

윤리경영	3-2-3. 청렴도 교육 이수실적의 우수성
	<ul style="list-style-type: none"> • 평가기준 <ul style="list-style-type: none"> - 전라북도 지방공무원교육원 사이버교육센터의 청렴교육과정 교육대상자의 이수실적의 우수성 - 교육대상자 : 1년 이상 계약 기간제 근로자를 포함한 전 직원 • 평가척도 <ul style="list-style-type: none"> - 교육대상자 대비 이수자 비율을 다음의 척도로 평가

100% 이수 (1.5)	95% 이상 100% 미만 (1.2)	90% 이상 95% 미만 (0.9)	85% 이상 90% 미만 (0.6)	85% 미만 (0.3)
---------------	----------------------	---------------------	---------------------	--------------

- (청렴도 교육) 2017년도 기관의 청렴도 교육 대상자는 총 7명이며 6명이 청렴도 교육을 이수하였음

2) 우수한 점

- (경영공시) 정보공개 등 경영공시를 충실히 이행하고 있음

3) 미흡한 점 및 개선할 점

- 특이사항 없음

3-3. 고객만족경영

지표정의

- 고객만족을 실현하기 위한 고객센터 체계 구축 및 운영하며 사업 과정 및 결과에 대한 만족 결과를 바탕으로 한 지속적인 개선활동 노력을 평가

평가지표	세부지표
고객만족경영	3-3-1 고객관리 및 지원을 위한 시스템 구축
	3-3-2 고객만족 경영활동의 적정성

1) 추진활동 및 성과

고객 만족 경영	3-3-1 고객관리 및 지원을 위한 시스템 구축
	<ul style="list-style-type: none"> • 평가기준 <ul style="list-style-type: none"> - 고객만족 경영계획 수립 : 고객만족을 위한 로드맵 및 실천방안 마련 - 고객만족 경영계획의 이행정도 및 고객관리 등 운영의 적정성 : 고객만족 경영 실천 사항 : 고객관리 절차 및 방법 수립 : 고객 불만 처리 절차 및 방법 등 관리 체계

- (고객만족 경영계획) 센터의 고객관리 및 지원을 위한 시스템을 구축 및 운영이 초 단계에 머물러 있음
- 보다 적극적인 차원에서 센터가 운영하는 다양한 사업들에 대한 고객들의 의견수렴과 이의 반응을 통한 고객만족의 제고에 기여하는 노력이 필요함
- 센터는 여러 사업을 하고 있으나, 이에 비해 사업 전 고객의 니즈를 파악하고, 사업 후 프로그램에 대한 불만사항 등을 파악하는 등 구체적인 노력이 요구됨. 나아가 다양한 채널을 통하여 고객의 의견을 수렴하는 체계적인 관리가 필요함

고객 만족 경영	3-3-2 고객만족 경영활동의 적정성
	<ul style="list-style-type: none"> • 평가기준 <ul style="list-style-type: none"> - 고객 불만에 대한 즉각적인 피드백이 이루어지는 등 고객만족 증진노력 : 채널별 고객 불만 사항 처리의 적절성(고객의견의 반영 여부) : 고객 불만사항 사후관리 및 방지 대책

- (고객만족 경영활동) 단순히 홈페이지에 '고객의 소리'라고 하는 메뉴를 만들어 운영하는 단계의 시스템 운영에 그치고 있음
- 기관의 전년대비 2017년 개선실적은 예년 수준을 유지하고 있음

2) 우수한 점

- 특이사항 없음

3) 미흡한 점 및 개선할 점

- (고객만족 경영활동) 다양한 사업을 하고 있으나, 이에 비해 사업 전 고객의 니즈를 알아보거나, 사업 후 프로그램에 대한 불만사항 등을 파악하는 구체적인 노력이 없이 단순히 홈페이지에 고객이 방문하여 불만사항을 기재한 경우 이에 따른 사후처리를 하는 소극적 고객만족경영 활동에 그치고 있음
- 다양한 고객들의 요구와 SNS의 활용 등 채널별 고객 불만 사항처리는 미흡하다고 여겨지므로 고객 불만사항 사후관리 및 방지 대책이 마련되어야 함

3-4. 조직운영

지표정의

기관의 경영전반 운영 시 각종 절차나 규정 등이 적절하게 운영되고 있는가를 평가

평가지표	세부지표
조직운영	3-4-1. 제도운영 및 성과관리
	3-4-2. 블라인드 채용제도 도입
	3-4-3. 조직 및 인적자원관리

1) 추진활동 및 성과

조직운영	3-4-1. 제도운영 및 성과관리
	<ul style="list-style-type: none"> 평가기준 <ul style="list-style-type: none"> 기관 정관규정/지침의 정비현황 <ul style="list-style-type: none"> 행안부가 제시한 관련지침에 따른 기관의 예산/회계 규정 정비 이행여부 임대료/장비사용료 등 징수 규정 운영실태 각종 위원회(운위, 장비도입심의위, 인사위 등) 개최실적 홈페이지를 통한 의사소통 활성화 <ul style="list-style-type: none"> 기관 홈페이지 현행화와 정보제공 시기(각종 사업 공고 적정 시기)적정성 기관 정관·규정, 지침 등의 홈페이지 게시 여부 체계적 성과관리 제도 운영 <ul style="list-style-type: none"> 기관 내부 BSC 평가 및 성과급 배분, 성과평가 등급에 따른 성과급 지급률의 적정성 등

- **(정관규정/지침정비)** 기관은 행안부와 산업부에서 고시한 관련 지침에 따라 정관, 규정 및 예산편성 지침 등을 정비하였으며 개정된 규정들을 홈페이지의 정보공개-경영공시-기타 메뉴에서 정기적으로 공개하였음
 - 기관 특성상 장비운영에 대한 규정이 없고 현재 상공회의소 건물에 입주해 있어 임대료 관련 규정이 없음을 보고함
 - 정관과 규정개정에 대한 사항을 인트라넷이 아닌 홈페이지에 공지하여 일반에도 공개할 필요가 있다는 작년도 경영평가 지적사항에 대한 개선이 이루어짐
- **(위원회 개최실적)** 이사회, 자문위원회, 센터장추천위원회, **인사위원회**, 민간단체국제교류 지원사업 심의위원회, 도내 외국인 커뮤니티 지원 사원 심사위원회, 공무국외심사위원회를 포함한 7개 위원회를 운영하였음. 민간단체국제교류지원사업 심사위원회는 관련사업 확대에 따라 기존의 보조단체심의위원회를 확대하여 재구성한 것이며 도내 외국인커뮤니티 지원사업심사위원회는 사업운영을 위해 신설하였음
- **(홈페이지를 통한 의사소통)** 홈페이지에서 사업공고 채용공고 교육, 행사일정, 모집 등을 공개하고 지속적으로 현행화 하였음
 - 2017년 사용자 편의성 강화를 위해 홈페이지의 디자인을 변경하였고 모바일 웹 접근성 강화를 위한 개선작업을 진행하였음
 - 2017년 사업을 확대하고 홍보활동을 강화한 결과 기관 홈페이지 연간 이용실적이 2016년 12,739건에서 2017년 19,147건으로 50.3% 증가하였음

- 공지사항, 행사안내, 채용정보, 보도자료, 자료정보를 적시에 현행화하여 도민들의 알권리를 충족시키고 참여확대를 강화하기 위해 노력하였음
- 기관의 사업 특성과 이해관계자를 고려하여 한국어 이외에도 영어, 일본어, 중국어 웹사이트를 운영하고 있음
- **(체계적 성과관리 제도)** 2017년 최초로 사업과 부서를 연계한 체계적인 평가체계를 구축하여 활용하였음
 - 6개월 이상 근무한 전 직원을 대상으로 성과평가를 실행하였고 평가결과를 성과급과 연계하였음
 - 등급에 부합하는 평가비율을 적용하여 평가등급을 구분하고 성과급을 지급하였음

조직운영	3-4-2. 블라인드 채용제도 도입
	<ul style="list-style-type: none"> 평가기준 <ul style="list-style-type: none"> 채용과정 등에서 편견이 개입되는 출신, 학력 등 불리한 차별을 야기할 수 있는 항목을 폐지하는 등 실력을 평가하여 인재를 채용할 수 있는 채용제도의 마련 <ul style="list-style-type: none"> * 입사지원서에 인적사항 폐지(학력, 출신지역, 가족관계, 신체적조건 등) * 블라인드 면접 실시 블라인드 채용을 위한 채용제도 개선 및 내규 개정된 사항으로 인정 <ul style="list-style-type: none"> - 단, 이사회 승인 후 내규 개정은 익년 1월 내로 개선된 경우에는 인정 블라인드 채용을 위한 제도 개선은 행정안전부 "지방공기업 블라인드 채용 가이드라인"을 기준으로 적정성을 판단하여 평가

- **(블라인드 채용)** 2017년 12월 26일 지방공기업 블라인드 채용 가이드라인에 따라 채용관련 규정을 개정하였음
 - 블라인드 채용지침을 적용하는 채용관련 규정 개정 이후 2017년에 시행한 신규채용은 없었음

조직운영	3-4-3. 조직 및 인적자원관리
	<ul style="list-style-type: none"> 평가기준 <ul style="list-style-type: none"> (조직구조의 적합성) : 기관의 비전 및 전략목표의 달성을 위한 조직구조 적합성 <ul style="list-style-type: none"> : 내·외부 경영환경변화에 대응하여 조직혁신(조직개편, 권한위임 등)과 업무프로세스 개선 등을 위한 기관의 노력 정도 - (조직운영의 효율성) : 기관의 비전 및 전략목표의 효율적 달성을 위한 부서 간 협력체치의 적합성 - 팀장급 이상 관리자와 직원간의 비율의 적정성 - (협업관리) 조직 내 부서간/개인간 협업을 통한 사업수행 사례 여부 - 직급별 정원 불부합 인원 운영 상황 - 기관 인사규정과 행안부 '지방 출자출연기관 인사/조직 지침'과의 부합 문제 <ul style="list-style-type: none"> : 자격요건 설정, 권한대행, 공개모집, 조직정원, 인사위원회와 위원장 규정 내용 등 : 직원 채용의 면접위원 구성, 운영의 적정성 - 시설, 장비, 운용인력, 위촉연구원에 대한 관련 보험(상해, 손해, 보증보험 등) 가입 상태 - 법적 필수 자격요건 직원 근무 여부(소방, 전기, 가스 등) 및 법정무교육 이수여부

- **(조직 구조)** '17년 9월 외부 전문기관을 통해 발전계획, 조직진단, 필요인력산정 등을 포함한 전라북도국제교류센터 조직진단 및 발전계획 연구용역을 진행하였음

- 연구용역 결과를 반영하여 국제진흥팀을 신설하였고 이를 통해 국제화 진흥관련 업무의 전문성 강화를 도모하였음
- 국제진흥팀을 신설하며 운영지원팀의 사업관련 업무를 국제진흥팀과 교류협력팀으로 이관하였고 이를 통해 지원부서와 사업부서 역할을 명확하게 구분하여 전문성 향상을 도모하였음
- 2017년 정원은 2016년 7명에서 3명 증원된 10명으로 보고함
- 각각 50%였던 지원부서와 사업부서 간의 인력비중은 조직구조 개편과 인력증원에 따라 사업부서 66%(6명)로 지원부서 33%(3명)로 개선되었음
- 현원기준 팀장급 이상의 관리자 비율은 28% 수준임
- 2017년 9월 실행했던 전라북도국제교류센터 조직진단 및 발전계획 연구용역 결과를 반영하여 인력 3명(팀장 1명, 주임 1명, 사원 1명)을 증원하였음
- **(조직 운영 효율성)** 직무분석을 실행하여 부서별 직무를 정의하고 필요인력을 산정하였음
 - 신생조직으로서 승진기회가 부족하여 구성원들의 사기가 저하될 수 있음. 이를 개선하기 위해 7급이 아닌 9급 직원을 채용하여 내부승진 기회를 제공할 수 있도록 한 점은 인정됨
- **(기관 인사규정)** 정원 외 직원에 대한 채용, 근로계약, 근무평가, 해직, 퇴직금 등에 관한 운영규칙을 제정하였음
- **(직원 채용)** 2017년 2차례 진행된 채용을 위한 면접위원 구성에서 외부위원들의 비율을 높여 채용과정의 공정성과 객관성을 강화하기 위한 노력을 기울였음
- **(협업관리)** 전북국제교류지원회 운영, 전북국제교류페스티벌 개최, 도민국제교류 이해강좌, 전북국제교류서포터즈 운영 등 총 4건의 협업과제를 진행하여 성과를 창출하였음
- **(보험 가입 상태)** 현재 상공회의소 건물을 임차하여 시설/장비에 대한 보험가입에 대한 의무사항 없음
 - 직원 3명에 대한 재정 보증보험에 가입하였으며 소방/전기 등과 관련한 법정 필수자격요건 직원 근무 여부는 해당사항이 없음
- **(법정의무교육 이수)** 1인당 평균교육시간이 2016년 9시간에서 2017년 19시간으로 증가하는 등 개인별 역량강화 및 경력개발을 지원하기 위해 노력한 점이 인정됨

2) 우수한 점

- **(홈페이지를 통한 의사소통)** 사용자 편의성 강화를 위해 홈페이지의 디자인 변경, 모바일 웹 접근성 강화를 위한 개선작업을 진행하는 등의 노력을 기울였으며 기관 홈페이지 연간 이용실적이 2016년 12,739건에서 2017년 19,147건으로 50.3% 증가하였음. 또한 기관의 특성을 반영하여 4개 국어로 웹사이트를 운영중임
- **(체계적 성과관리 제도)** 사업과 부서를 연계한 체계적인 평가체계를 구축하여 6개월 이상 근무한 전 직원을 대상으로 성과평가를 실행하였고 평가결과를 성과급과 연계하였음
- **(조직 구조)** '17년 9월 외부 전문기관을 통해 조직진단 및 발전계획 연구용역을 진

행하였으며 연구용역 결과를 반영하여 국제진흥팀을 신설하였고 이를 통해 국제화 진흥관련 업무의 전문성 강화를 도모하였음

- **(법정의무교육 이수)** 1인당 평균교육시간이 2016년 9시간에서 2017년 19시간으로 증가하는 등 개인별 역량강화 및 경력개발을 지원하기 위해 노력한 점이 인정됨

3) 미흡한 점 및 개선할 점

- **(위원회 개최실적)** 평균 67%의 출석률을 보인 이사회의 참석률을 향상시켜 의사결정의 당위성과 신뢰도를 확보해야 할 필요가 있음. 또한 50%를 이하인 자문위원회의 참석률을 향상시켜 보다 다양한 전문가들의 의견을 취합하고 활용할 필요가 있음
 - 전체 4명 위원이 모두 내부위원으로 구성되어 있는 국외여행심의위원회의 경우 외부위원을 포함하여 심의의 공정성과 객관성을 강화할 필요가 있음
- **(홈페이지를 통한 의사소통)** 고객의 소리 메뉴를 통해 이용자들과의 쌍방향으로 소통을 진행하였으나 2017년 9월 28일 이후 게시된 글이 없음. 또한 이용자 의견에 대한 대응이 신속하지 못하므로 보다 체계적인 관리가 요구됨
 - 정보접근 취약자들의 홈페이지 접근성을 개선하여 장애인들이 재단에 대한 정보를 보다 쉽게 획득할 수 있도록 할 필요가 있음
 - 2017년 홈페이지 개편이후 월별 이용자 수가 이전과 거의 유사한 수준에 머물러 있어 홈페이지 개편의 의미와 실적을 평가하기 어려움. 향후 개편 시에는 내부의 견뿐만 아니라 실제 이용자들의 의견을 수렴하여 이를 개편작업에 반영할 수 있도록 할 필요가 있음
- **(체계적 성과관리 제도)** 평가항목 배점에서 팀장과 팀원 간의 배점에 대한 차별성이 없어 개선이 필요함. 팀장의 경우 부서평가 비중을 높게 설정하고 팀원의 경우 개인성과평가 비중을 높게 설정하여 각자의 역할에 맞는 적절한 가중치 부여와 차별성 확보를 도모할 필요가 있음
 - 현재 정원이 부족하여 팀장과 팀원을 구분하여 평가하고 등급을 부여하는 것이 어려운 점은 인정되지만, 향후 증원될 경우 팀장과 팀원의 평가를 구분하여 차별이 발생할 수 있는 가능성을 최소화 할 필요가 있음
 - 현재의 평가지표들은 실적에 관한 평가에만 집중되어 있어 BSC 평가체계를 통해 달성할 수 있는 포괄적인 성과창출에는 한계가 있음. 지표체계에 대한 검토와 지속적인 개선을 통해 고객관점, 내부프로세스관점, 학습 및 성장관점의 평가지표들을 도출하여 활용할 필요가 있음. 이를 위해 전문가 집단을 포함하는 위원회 등을 구축하고 활용하여 성과평가지표의 타당성에 대한 지속적인 검토를 실행할 필요가 있음
 - 성과평가 결과를 성과급뿐만 아니라 승진과도 연계하여 실행효과를 강화할 수 있도록 해야 함
 - 성과평가에 대한 중간평가를 실행하고 구성원들과의 1대1 상담을 진행하여 부진한 평가요소들에 대한 개선노력을 이끌어 낼 수 있도록 해야 하며 최종결과에 대한 환류체계를 강화할 필요가 있음
 - 창의적인 업무개선과 신규아이디어 제안 활성화를 위해 사내게시판을 운영하고

게재된 내용들에 대한 객관적인 평가를 실행하여 포상하며 BSC 평가지표와도 연계하여 활성화 할 필요가 있음

- 설립 후 3년 차를 맞이하여 본격적으로 사업이 확대되고 있는바 보다 장기적이고 체계적인 인력수급 및 운영계획을 수립하여 변화되는 환경과 확대되는 사업들에 능동적이고 선제적으로 대비할 필요가 있음
- 체계적인 직무기술서를 작성하고 필요역량을 정의하여 이를 채용, 승진, 교육계획 등과 연계할 필요가 있음
- **(조직 구조)** 각각 50%였던 지원부서와 사업부서 간의 인력비중은 조직구조개편과 인력증원을 통해 개선되었으나, 경영평가에서 요구하는 기준인 지원부서 인력부서 비중 30% 미만 유지에는 다소 미달되는 실적이므로 추가적인 개선 노력이 요구됨
- 센터장을 제외하고도 현원기준 팀장급 이상의 관리자 비율이 28%로 경영평가에서 요구하는 20% 미만 수준을 초과하여 개선이 필요함
- **(기관 인사규정)** 총 정원 10명 중 현원 7명으로 직급별 정·현원 비율은 6급, 7급, 9급에서 각각 1명씩 부족한 상황임. 과중한 업무로 인한 직원들의 사기저하를 막기 위해서는 신속한 채용을 통해 정원과 일치하는 현원을 유지할 수 있도록 해야 할 것임
- 체계적으로 적정인력 수준을 산출하고 증원의 필요성을 도 와 협의하여 확대되는 사업을 추진해 나아가는데 어려움이 없도록 할 필요가 있음
- **(협업강화)** 제시한 협업실적의 대부분이 업무분장 상의 당연한 협업 실적들로 판단됨. 창의적 조직문화 실현을 위한 소통강화와 업무개선 제안 등의 효율화를 위한 협업 필요과제의 도출체계를 구축하여 보다 많은 내부구성원들 간의 협력이 이뤄질 수 있도록 할 필요가 있음

4. 고객만족도

4-1. 외부만족도

지표정의

기관의 고객을 대상으로 전반적인 서비스 수준 측정 및 사업 추진결과 만족도 조사 및 전년도 고객만족도 조사결과 개선도와 고객관리 실태 평가

외부 만족도 조사	4-1-1 금년도 고객만족도 조사 결과
	4-1-2 고객만족도 개선도

○ 외부고객 만족도

- 외부고객만족도는 정책고객(3.68점)이 공공고객(3.75점)의 만족도보다 0.07점 낮음
- 업무처리에 있어 정책고객의 경우 친절성과 공정성, 공공고객의 경우 공정성의 만족도가 높게 나타났으며 공통적으로 접근성(홈페이지)의 만족도가 가장 낮게 나타남
- 주요사업으로 정책고객, 공공고객 모두 국제교류 네트워크 사업, 글로벌 역량강화 사업에 대한 만족도가 가장 높게 나타남
- 성과 차원에서는 정책고객은 사회성과보다 기관성과의 만족도가 높고 공공고객은 사회성과의 만족도가 높게 나타남
- 기관의 외부 만족도는 90.85점으로 2016년 만족도 80.00점 대비 10.85점 증가하였음

2016년 만족도	2017년 만족도	증감
80.00	90.85	▲ 10.85

4-2. 내부만족도

지표정의

조직 내부의 직원만족도 조사결과를 평가

내부 만족도 조사	4-2-1 직원 만족도
-----------------	--------------

- **(내부고객 만족도)** 직원만족도의 총점은 1.66점으로 환경적 요인 1.73점, 직접적 요인 1.63점임
- 비전·경영철학, 리더십, 직무수행, 근무환경, 조직문화는 평균 이상의 만족도를 보이고 있으며 의사소통, 직장만족, 인사·승진, 복지, 교육·업무지원은 상대적으로 만족도가 낮은 것으로 나타남
- 평균 미만으로 나타난 5개의 항목 중 가장 낮은 복지에 대한 개선 노력이 필요함
- 직원 만족도는 83.00점으로 타 기관 평균인 82.33점에 비해 높은 것으로 나타남

기관경영전략 | 정책준수 | 경영효율화 | 고객만족도 | 이행도

5. 경영개선 권고사항 등 이행도 평가

5-1. 감사결과 등의 보완 개선

지표정의

도 정책사항 반영노력 및 감사결과 등의 보완·개선 이행 여부와 내용의 적정성을 평가

도 감사 이행여부 및 적정성	5-1-1 도 감사 등에 대한 이행 여부와 내용의 적정성 • 평가내용 : 도 행정사무감사 및 감사에 대한 보완개선 및 이행노력의 적절성
--------------------	--

1) 추진활동 및 성과

○ 도 감사 등에 대한 이행여부와 내용의 적정성

구 분	지적사항	추진상황
행정사무 감사	국제교류 이해 강좌 강사로 지급	이행
	조직구성의 불균형 도청 실국 간 조정	이행
	센터 자체 수입원 확보 노력	미이행
	인건비 비중이 높는데, 사업비 확보 노력	이행
	국제 민간교류 사업 등 내실 있게 추진	이행
도 감사	전북만의 특색 있는 사업 발굴의 필요성	이행
	외국인 유학생 홍보단 대부분이 중국인에 치우치고 도내 대학과 연계	이행
	현재 전라북도 국제교류센터가 추진 사업에 대한 도민 홍보 우선	이행

- 국제교류센터의 조직개편으로 국제진흥팀이 신설되고 인력이 충원됨으로서 도청 실국 간 중복된 업무 추진이 해소되었으며 센터의 실질적인 업무 추진이 제고되었다고 여겨짐
- 센터의 자체수입 확보가 현안으로 대두되고 있는 만큼 국가공모사업의 확보를 위한 사전 노력이 경주되어야 함
- 센터는 신규기관으로서 전북만의 특색 있는 사업을 발굴하고 단계적인 추진이 필요하여 "전라북도 국제교류 자문위원회"를 구성하고 의견을 수렴하여 추진하고 있음
- 도내 외국인 유학생 홍보단이 중국인에 치우친다는 지적에 대하여 전북대, 원광대 등과 협력하여 다양성을 확보하고 유학생 유치에도 기여함
- 기관의 전년대비 2017년 개선실적은 유학생을 통한 전북 알리기와 도내 대학들과의 연계를 통하여 아시아와 러시아에 이르는 유학생의 유치 및 외국인의 한국어 교육 지원에도 기여하고 있어 많은 개선이 이루어지고 있다고 평가됨
- 보고서 작성에 있어서 도 행정사무감사 지적사항에 대한 노력은 기관평가에 혼신을 줄 수 있으므로 매뉴얼을 정독하여 차질이 발생하지 않도록 해야 함

5-2. 전년도 경영평가 개선권고사항 이행

지표정의

경영평가 결과 후속조치 이행실적 및 적정성을 평가

경영평가 후속조치 추진계획 적정성	5-2-1 경영평가 결과 후속조치 및 추진계획의 적정성
	• 평가내용 : 경영평가 결과 후속조치로 추진사항의 이행 여부의 충실도

1) 추진활동 및 성과

○ 경영평가 결과 후속조치 및 추진계획의 적정성

분야별	개선할 점	추진상황
전략 및 리더십	기관장의 안정적 운영과 정착을 위한 전략 및 성과관리체계 수립 필요	이행
	대·내외 네트워크 구축 및 소통채널 개발 필요	이행
경영효율화	출연금 수입 외 기관 고유사업을 통한 행정운영경비 충당 필요	이행
	기관 목표 달성을 위한 팀간 인력 비율 타당성에 대한 검토 필요	이행
	홈페이지 정보제공, 이용자 수 및 유형의 적정성 검토 필요	이행
고객만족도	경영평가 대상기관 평균보다 낮은 고객만족도에 대한 개선 노력 필요	이행
	내부만족도 증진을 위해서 복지에 대한 개선 노력이 필요	이행
주요사업 활동 및 성과	전북 국제교류지원회 위원들의 회의 참여실적 매우 저조	이행
	동남아 및 유라시아지역으로 확대 및 다양화	이행
	전북국제교류페스티벌 참여 외국인 다양성 강화 필요	이행
	청소년 글로벌 리더 양성 사업의 참여 지역 및 학교 다양성 강화	이행
	자료정보실 운영에 대한 전면적인 재검토 필요	이행
	전라북도 유학생 홍보단 활동 내용 축진을 위한 인센티브제 도입	이행
외국인 생활기반 지원사업 추진에 대한 수요조사 및 만족도 조사 필요	이행	

- 전략 및 리더십분야의 지적사항은 교류센터의 조직진단과 발전계획이 마련되어 진전되었고 대내외 네트워크와 소통채널 구축은 전문가를 중심으로 한 자문위원회의 구성과 운영, SNS 등을 통한 소통 강화로 개선되었음
- 경영효율화분야는 정부 공모사업의 시도 및 국제진흥팀의 신설로 해소됨
- 사업활동과 성과분야는 중국 이외의 지역으로 다양화하고 지역 대학과의 연계 등을 통하여 활성화되고 있음

6. 국제교류네트워크

지표정의

전북의 국제교류 네트워크 강화를 위한 국제교류지원회 활동, 해외 민간교류 기반조성 활동, 그리고 국제교류행사 활동의 추진을 위한 센터의 노력과 그 성과를 평가

사업 활동	평가항목	세부지표
	전북 국제교류지원회 추진활동	12-1-1
12-1-2		전북 국제교류실천네트워크 구성
12-1-3		유관기관 국제교류협력 활동
국제교류행사	12-2-1	국제교류페스티벌 개최
	12-2-2	한국국제교류재단 공모사업 운영

사업 성과	평가항목	세부지표
	전북 국제교류지원회 추진활동	15-1-1
15-1-2		해외 민간교류기관(단체) 증가실적
15-1-3		해외 한국어교재 지원성과
국제교류행사	15-2-1	국제교류페스티벌 참가만족도
	15-2-2	국제교류 단 공모사업 참가만족도

1) 추진활동 및 성과

□ 사업활동

전북 국제교류지원회 추진활동	12-1-1	전북 국제교류자문위원회 구성
		<ul style="list-style-type: none"> • 자문위원회 구성원의 전문성 및 경험 • 사업분야별, 전문국가별 구성의 적정성 • 자문위원회 회의 개최 실적

○ 국제교류자문위원회 및 국제교류 실천네트워크 구성

- 전북국제교류지원회 구성원수

구분	구성원수	특성
전북국제교류자문위원회	15명	분야별, 국가별 전문가
전북국제교류실천네트워크	15명	도·14개 시군 국제교류 담당자 위주

- 국제교류자문위원회의 구성원수도 당초 13명에서 15명으로 증원(영상정보분야 박사*진과 러시아 전문가인 전*수를 추가 위촉)하여 원활한 사업 수행이 되도록 노력함

구분	구성원
분야별 전문가	- 외국인정책 : 김*철 - 경제통상 : 문*민 - 개발협력 : 문*연, 이*현 - 국제외교 : 송*돈 - 문화예술 : 은*정, 이*희 - 영상정보 : 박*진
국가별 전문가	- 독일 : 박*섭 - 러시아 : 이*구, 전*수 - 동남아 : 전*성 - 미국 : 정*성 - 프랑스 : 조*림 - 중국 : 최*덕

- 자문위원회 구성원 분야별 전문가의 경력에 대한 명확한 업데이트 (전현직 구분) 필요성이 있음

○ 국제교류지원회 운영계획의 구체성 및 사업추진계획 이행도

- 국제교류지원회 운영계획을 작성하여 운영하고 있으며 전북국제교류자문위원회는 계획 3회에 실적 3회로 이행도가 100%이나 전북국제교류실천네트워크는 3회 계획에 실적 1회로 이행도가 33%에 그침

○ 국제교류자문위원회 및 국제교류실천네트워크 회의 참여율

(단위 : 명)			
구분	구성원수	회의 참여원수	이행도
전북국제교류자문위원회	15명×3회=45	22	48.9%
전북국제교류실천네트워크	15명×1회=15	12	80%

- 국제교류자문위원회 회의 참여율은 48.9%로 매우 저조한 실적이며 국제교류 실천 네트워크는 80%로 보통임. 국제교류자문위원회는 당초 계획된 회의 개최 계획된 월(2,7,11월)에 실제 회의는 3월, 9월, 12월로 많은 차이가 발생한 결과 자문위원들의 일정과 괴리가 있을 것으로 보임

○ 해외 민간교류 활성화 지원사업 이행도

(단위 : 건수)		
계획	실적	이행도
5건	5건	100%

- 해외 민간교류 활성화 지원사업은 계획 5건에 실적 5건으로 100% 이행한 것으로 나타남

○ 신규 해외민간교류 기관(단체) 개발 노력

- 전라북도의 글로벌 네트워크 저변확대를 위해 전라북도국제교류센터는 2017년도 신규교류 지역으로 베트남 및 러시아 포함, 4개국 9개 기관 및 단체 신규발굴, 교류협력 활동 전개하며 노력함

국가명	지역 및 기관(단체)	발굴일자	협력내용
일본	이시카와현/국제교류협회	2017.02.20	스포츠교류 활동 지원
러시아	연해주/블라디보스톡시청	2017.04.26	스포츠 및 문화 등
러시아	연해주/아르침시 다민족한국문화센터	2017.04.27	청소년 및 문화 등
일본	가고시마현/국제교류협회	2017.05.03	스포츠 및 관광 등
베트남	다락성/다락성 인민위원회	2017.06.25	개발협력 및 교류활동
베트남	하이퐁시/하이퐁 한인회	2017.09.15	지역 간 문화 교류
미국	뉴저지주/RUTGERS Collage	2017.09.28	대학생 교류
러시아	연해주/우수리스크시 고려인민족문화센터	2017.12.22	지역 간 문화 교류
러시아	연해주 / 극동서비스경제대학	2017.12.23	대학생, 유학생 교류

○ 당해 연도 사업평가 및 개선노력 (차년도 사업계획에의 반영 정도)

- 성과보고회 개최를 통한 사업평가가 이루어지지 않고 단순한 서류상으로만 사업 평가가 진행되고 있으므로 개선이 요구됨

전북 국제교류지원회 추진활동	12-1-2 전북 국제교류실천네트워크 구성
	<ul style="list-style-type: none"> 전북 국제교류 실천네트워크 구성의 합리성과 타당성 국제교류 실천네트워크에 각 지자체 담당자가 고르게 포함되었는지 여부 국제교류 실천네트워크 회의 개최 실적 기초지자체와의 협력사업 발굴 실적

○ 업무협약과 협의사항의 이행 및 구체화 실적

(단위 : 건수)		
협약 건수	이행 및 구체화 건수	이행도
업무협약 3건	3	100%

- 업무협약 3건에 대해서 이행 및 구체화를 3건 진행하여 이행도는 100%임

○ 해외 민간교류 기반구축 운영계획의 구체성 및 사업추진계획 이행도

- 해외민간교류 활성화와 지원사업 계획 수립을 통한 전라북도 해외 홍보 및 교류 활성화를 위한 민간차원의 교류사업 추진 및 신규 우호지역을 발굴하여 교류 활성화를 위해 노력함

전북 국제교류지원회 추진활동	12-1-3 유관기관 국제교류협력 활동
	<ul style="list-style-type: none"> 평가대상 사업 : 해외 한국어교육 지원사업, 도내 외국인 문화교류 협력사업, 저개발국 개발사업 지원 유관기관 국제교류 협력활동 운영계획의 구체성 및 사업추진계획 이행도 당해 연도 사업평가 및 개선노력(차년도 사업계획에의 반영 정도)

○ (협력사업의 운영계획) 해외 한국어교육 지원사업, 도내 외국인 문화교류 협력사업의 운영계획은 세부 구체적 운용 등에 관한 내용이 결여되어 있어 보다 구체적인 세부 운영계획 수립을 통한 사업 성과제고에 노력해야할 것으로 보임

○ **유관기관 국제교류 협력사업 이행도**

(단위 : 건수)

계획	실적	이행도
4	4	100%

- 유관기관 국제교류 협력사업은 계획 4건에 실적 4건으로 이행도 100%로 나타남

○ **당해 연도 사업평가 및 개선노력(차년도 사업계획에의 반영 정도)**

- 성과보고회 개최를 통한 사업평가가 이루어지지 않고 단순한 서류상으로만 사업 평가가 진행되고 있으므로 개선이 요구됨

홍보 방법	내용	기간
인터넷 홍보 (17회)	센터 홈페이지, 유학생 홍보단 SNS 활용 등	7.28~9.22
전화, 이메일, 초청장(434건)	주한대사관, 유관기관 공공기관, 타 사·도 국제 교류센터, 도내 민간단체, 비영리단체 등에 전화 및 초청장 및 이메일 발송	8.5~9.22
현수막, 대형현수막 가로등 배너(40회)	도내 높은 유동인구 지역에 전단지, 현수막 등 거리 홍보물 부착	8.15~9.22
전단지 및 포스터 (12,000장)	도내 유관기관, 대학, 인구밀집 지역 등에 전단지 및 포스터 부착 및 배포	8.15~9.22
언론홍보(9회)	전라북도 국제교류페스티벌 개최 전·후 신문사 등을 통한 언론 홍보 실시	9.1~9.22

○ **당해 연도 사업평가 및 개선노력 (차년도 사업계획에의 반영 정도)**

- 사업 성과보고회를 통한 사업평가를 통해 사업추진 성과 평가, 우수한 점 및 개선 사항을 도출하여 차년도 사업에 반영하도록 노력하였음
- 개선 요청사항으로 개최 장소 접근성 용이 필요, 안전사고 예방조치 강화, 다양한 외국인 참석 필요성이 제기되었으며 이에 대한 개선사항으로 A형 안내판, X-배너 설치 등으로 참여자 개최 장소 도착용이, 안전사고 대비 매뉴얼 작성 및 스태프 교육시행, 포스터, 초청장, 전단지, 가로등 배너 등 다양한 홍보물 배포 및 부착을 통한 홍보로 도내 외국인들의 참석률 증가, 다문화 커뮤니티, 도내 외국인 커뮤니티 초청을 통해 다양한 외국인 계층 참석을 반영함

(단위 : 점수)

구분	만족도(5점)
내국인	4.53
외국인	4.29

- 국제교류페스티벌 이후 만족도 평가 실시하여 총 280명이 응답하였으며 내국인 180명, 외국인 100명으로 구성되어 있음. 내국인 만족도는 5점 만점에 4.53점, 외국인 만족도는 4.29점으로 만족도는 우수한 편임
- 설문지, 인터뷰 실시 등 오프라인 홍보 이외에 QR코드 도입을 통한 온라인 설문 실시하였으며 해외 유명 초청 공연팀을 통해 다양한 국가의 수준 높은 공연을 접할 수 있었다는 반응이 다수 있었음. 작년에 비해 건물을 다양하게 활용함으로써 참가자들의 동선 파악 및 다양한 프로그램 참여가 용이하였으며 한국어 뿐 아니라 영어, 중국어 만족도 조사를 통해 외국인들의 만족도 조사 참여 유도하였음

국제교류행사 활동	12-2-2 한국국제교류재단 공모사업 운영
	<ul style="list-style-type: none"> • 공모사업 추진예산 및 사업건수의 계획 대비 이행도 • 공모사업별 운영계획의 구체성 및 사업추진계획 대비 이행도 • 당해 연도 사업평가 및 개선노력(차년도 사업계획에의 반영 정도)

○ **공모사업 추진예산 및 사업건수의 계획 대비 이행도**

○ **국제교류페스티벌 운영계획의 구체성 및 사업추진계획 이행도**

- 도내 외국인들의 지역내 활동 참여를 촉진시키고 도민들과 외국인들의 상호 교류를 통해 소통 및 화합을 유도, 도민들의 글로벌 마인드 향상 및 다양한 국가 문화 체험 기회 제공 등 센터의 다양한 사업과 연계하였음
- 서포터즈, 유학생 홍보단, 외국인 근로자 등 다양한 계층 참여를 유도하기 위한 구체적 운영계획(구체적 행사일정 등)을 수립하고 있음
- 국제교류페스티벌은 사업추진 계획 대비 실적은 100% 이상으로 우수함. 도내 기업 홍보부스 운영, 찾아가는 상담서비스 및 유학생 홍보단, 도민네트워크단 홍보부스 등을 추가 운영함으로써 성공적 국제교류페스티벌이 되도록 노력하였음

○ **홍보계획의 수립 여부 및 이행도(홍보실적)**

- 홍보계획에는 홍보기간이 2017. 9.6 ~ 9.22로 제시되어 있었으며 홍보방법 (1차 홍보의 경우 현수막, 포스터, 전단지 등, 2차 홍보의 경우 주민센터, 도내 유관기관 방문 등) 세부계획을 수립하고 있었음. 당초 홍보계획의 홍보기간이 너무 단기간 설정하였으며 구체적 홍보방법을 제시하지 않고 있음
- 하지만 전라북도 국제교류 페스티벌은 온·오프라인의 다양한 홍보 방법을 활용하여 추진되었으며 행사 시작 2개월 전부터 적극적 홍보를 통한 성공적 대회가 되도록 노력하였음

(단위 : 천원)

사업명	전체예산(천원)		예산사용내역		이행도
	한국국제 교류재단	전북국제 교류센터	한국국제교류재단	전북국제교류센터	
헝가리 칸테무스 합창단 초청공연	약 10,000	3,375	- 교통료 - 버스임차료 - 공연비 / 항공료 - 대행운영비	- 숙박비 및 식비	100%
전북-서울 주한 외국인 테마답사	약 5,000	4,520	- 숙박비용 - 전체 식비 - 외국인참가자교통비	- 장소 및 차량 임차료 - 문화체험비용 - 여행자 보험비용 - 식비 및 우편료	100%
전북국제 교류페스티벌 문화공연	약 10,000	770	- 교통료 - 숙박비 - 공연비 / 항공료 - 대행운영비	- 약기 및 공연물품 대여 - 환영만찬	100%
총액	약 25,000	8,665			

- 헝가리 칸테무스 합창단 초청공연, 전북-서울 주한 외국인 테마답사, 전북국제 교류페스티벌 문화공연 등 공모사업의 이행도는 모두 100% 이상으로 나타남

○ 사업건수

(단위 : 건수)

계획	실적	이행도
3	3	100%

- 사업건수는 총 3건을 계획하였으며 3건을 모두 추진하였으므로 이행도는 100%로 나타남

○ 공모사업별 운영계획의 구체성 및 사업추진계획 대비 이행도

세부 계획	사업 실적	이행도
○ 한국국제교류실천네트워크 회원기관 간 워크숍 - 실천네트워크 기관의 공통 사업 컨설팅 - 공공외교 및 국제교류관련정책 심포지엄개최	○ 2017 한국국제교류네트워크 공동워크숍 - 일 시 : 2. 10. ~ 2. 11 - 장 소 : KF글로벌센터 세미나실 - 참석인원 : 7개 기관 29명	100%
○ KF 문화공연 및 전시사업 전라북도 유치 - 일 시 : 4. 17. ~ 4. 18 - 장 소 : 전라북도청 공연장, 전주 한옥마을 등 - 초청인원 : 지휘자 외 40명	○ 헝가리 칸테무스 합창단 초청공연 - 일 시 : 4. 17. ~ 4. 18 - 장 소 : 전라북도청 공연장, 전주 한옥마을 - 참석인원 : 469여명 - 만 족 도 : 92.09%(100점 기준)	100%
○ KF-전북 주한 외국인 테마답사 - 일 시 : 6. 30. ~ 7. 01 - 장 소 : 전주시 일원 - 참가인원 : 서울, 전북 주한 외국인 및 서포터즈 등 총 50여명	○ 전북-서울 주한 외국인 테마답사 - 일 시 : 6. 30 ~ 7. 01 - 장 소 : 전주 한옥마을 인근 - 참가인원 : 서울, 전북 주한 외국인 및 서포터즈 등 총 47명	100%
○ 전북 국제교류페스티벌 축하공연 - 일 시 : 9. 23 - 장 소 : 전주대학교 - 참가팀명 : 배씨방, 재즈키아 - 파견인원 : 2개팀, 13명	○ 전북 국제교류페스티벌 축하공연 - 일 시 : 9. 23 - 장 소 : 전주대학교 - 참가팀명 : 배씨방, 재즈키아 - 파견인원 : 2개팀, 13명	100%

○ 당해 연도 사업평가 및 개선노력

- 헝가리 칸테무스 합창단 초청공연의 성과보고회를 통해 단순공연을 지양하고 교류활동을 포함한 내용으로 프로그램 진행 및 테마답사 일정 다양화를 통해 전라북도 전체 지역을 활용한 프로그램 구성하고자하는 개선노력이 보임

□ 사업성과

전북 국제교류지원회 활동성과	15-1-1. 전북 국제교류지원회 활동성과
	<ul style="list-style-type: none"> • 지원회(자문위원회, 실천네트워크) 회의 및 자문내용의 충실성 • 지원회 회의 및 자문내용이 차년도 사업계획에 반영된 정도 • 지원회 활동을 통한 시군 협력사업 발굴실적 • 지원회 회의 참석률의 전년 대비 개선 정도 • 수시자문회의 회의록 및 개최일

○ 지원회(자문위원회, 실천네트워크) 회의 및 자문내용의 충실성

- 자문위원회 추진실적의 경우 센터운영 방향, 센터 사업 방안 제시 등 3회 정기자문회의 및 3회 수시자문 회의를 3회 실시하였음
- 자문내용의 충실성

구분	개최일	주요성과	참여자수
정기자문	3.10	2017년 자문위원회 운영방향 2017년 분야별 사업 추진방향	8명
	9.8	2017년 사업 개선방안 논의 2018년 신규사업 추진방향 논의 2018년 자문위원회 운영방향	9명
	12.19	2017년 자문위원회 운영 결과보고 센터발전 및 국제교류 활성화 방안 논의	5명
수시자문	1.17/5.12 /5.17/5.26 /6.2/7.28	조직진단 연구용역 관련 자문 국제교류라운지 운영방향 논의 전북형 개발협력사업 추진방안 논의 2018년 모의유엔회의 추진방안 논의 전북국제교류서포터즈 운영 방안 논의 2018년 신설팀 업무 및 사업추진방향 논의	9명

- 자문위원 15명 중 1차 8명, 2차 9명, 3차 5명으로 정기자문회의의 평균 참석률은 49%로 저조하므로 자문위원 회의가능일에 최대한 회의를 개최하는 등 참석률 제고를 위한 노력이 필요함

○ 지원회 회의 및 자문내용이 차년도 사업계획에 반영된 정도

(단위 : 건수)

차수	회의 내용 건수	반영 건수	반영비율
1차	3	3	100%
2차	20	10	50%
3차	3	2	67%
수시	7	4	57%
평균	26	15	58%

- 지원회 회의 및 자문내용이 차년도 사업계획에 반영된 정도는 평균 58%로 회의에서 토의된 내용이 차년도 사업계획에 적극적으로 반영되도록 노력이 필요함
- 지원회 활동을 통한 시군 협력사업 발굴실적은 3건임

○ 지원회 회의 참석률의 전년 대비 개선 정도

(단위 : 횟수, 명)

	정기회의 수	자문위원수	총자문위원수	참여인원수	참석률
2016년	5	15	75	39	52%
2017년	3	15	45	22	49%

- 지원회 회의참석률 저조는 전년도에 지적사항이 있었음에도 3%p 하락하였음. 참석률이 저조한 자문위원은 교체하거나 자문위원이 참석 가능한 일자로 회의를 개최하는 등 참석률 향상을 위하여 노력이 필요함

전북 국제교류지원회 활동성과	15-1-2. 해외 민간교류 기관(단체) 증가실적 (3) • 해외민간교류 기관 증가실적
-----------------	---

○ 전라북도국제교류센터 해외민간교류 기관 및 단체 증가율

(단위 : 건수)

	2016년	2017년	증가율
기관(단체) 수	8	15	87.5%

- 2017년도 전라북도국제교류센터 해외민간교류 기관 및 단체수는 15건으로 전년 8건 대비 87.5%로 증가한 것으로 나타남

전북 국제교류지원회 활동성과	15-1-3. 해외 한국어 교육교재 지원성과 • 한국어 교재 채택 국가 증가실적
-----------------	---

○ 해외 한국어 교육교재 지원성과 증가율

(단위 : 건수)

	2016년	2017년	증가율
한국어 교재 채택 국가	9	13	44.4%
한국어 교재 채택 학교	34	38	11.8%

- 2017년 한국어 교재 채택 국가는 13개국이며 전년 9개국 대비 44.4% 증가하였음

며 한국어 교재 채택 학교는 38건으로 전년 34건 대비 11.8% 증가하였음

해외 민간교류 기반조성 추진성과	15-2-1 국제교류페스티벌 참가만족도
	<ul style="list-style-type: none"> • 해외 민간교류 기반확보를 위한 해외 유관기관(단체)와의 업무협약 및 단체 협의 건수의 목표 대비 실적을 평가 • 업무협약 체결 및 업무협의 기관(단체)와 실질적인 교류협력 실적이 있는지 여부

○ 한국국제교류재단 공모사업 참가자 행사 만족도

구분	조사시기	응답자수	행사만족도
내국인	2017. 9. 23(토)	181명	4.53점/5점
외국인	2017. 9. 23(토)	103명	4.29점/5점

- 한국국제교류재단 공모사업 참가자 행사 만족도는 내국인 4.53점, 외국인 4.29점으로 우수함

해외 민간교류 기반조성 추진성과	15-2-2 국제교류 단 공모사업 참가만족도
	<ul style="list-style-type: none"> • International Day 전북 홍보자료 수업활용 건수의 목표 대비 실적을 평가 • 전북 홍보자료의 구성과 내용의 적절성 • 전북 홍보자료 배포 목표 학교 수 대비 실적 • 전북 홍보자료에 대한 만족도 및 피드백 내용

○ 한국국제교류재단 공모사업 참가자 행사 만족도 및 평가점수

행사명	조사시기	응답자 수	행사만족도
헝가리 칸테무스 합창단 초청공연	2017.04.17	121명/469명	92%
전북-서울 주한 외국인 테마답사	2017.07.01	28명/50명	87%
평균만족도			89.5

- 한국국제교류재단 공모사업 참가자 행사 만족도는 헝가리 칸테무스 합창단 초청공연 4.60점, 전북-서울 주한 외국인 테마답사 4.35점으로 우수함

2) 우수한 점

- (신규교류 지역) 2017년도 신규교류 지역으로 베트남 및 러시아 포함, 4개국 9개 기관 및 단체 신규발굴, 교류협력 활동 전개함
- (국제교류페스티벌) 계획에 없던 3개 사업, 도내 기업 홍보부스 운영, 찾아가는 상담서비스 및 유학생 홍보단, 도민네트워크단 홍보부스 등을 추가 운영함으로써 성공적 국제교류페스티벌이 되도록 노력하였음
- (사업 평가) 설문지, 인터뷰 실시 등 오프라인 홍보 이외에 QR코드 도입을 통한 온라인 설문을 실시함
- (만족도 조사) 작년에 비해 한 건물을 다양하게 활용함으로써 참가자들의 동선 파

악 및 다양한 프로그램 참여에 용이하였으며 한국어 뿐 아니라 영어, 중국어 만족도 조사를 통해 외국인들의 만족도 조사 참여 유도하였음

3) 미흡한 점 및 개선할 점

- **(자문위원회)** 자문위원회 구성원 분야별 전문가의 경력에 대한 명확한 업데이트(전 현직 구분) 필요성이 있음
 - 전북국제교류실천네트워크의 회의계획은 3회, 실적은 1회로 33%의 이행도를 보임
 - 국제교류자문위원회 회의 참여율은 48.9%로 매우 저조한 실적이며 국제교류 실천네트워크는 80%로 보통임. 국제교류자문위원회는 당초 계획된 회의 개최 계획된 월(2,7,11월)에 실제 회의는 3월, 9월, 12월로 많은 차이가 발생한 결과 자문위원들의 일정과 괴리가 있을 것으로 보임
- **(성과보고회를 통한 사업 평가)** 성과보고회 개최를 통한 사업평가를 수행하여야 하는데 단순한 서류상의 사업평가에 그치고 있음
 - 해외 한국어교육 지원 사업, 도내 외국인 문화교류 협력사업의 운영계획은 세부 구체적 운용 등에 관한 내용이 결여되어 있어 보다 구체적인 세부 운영계획 수립을 통한 사업성과 제고에 노력해야 할 것으로 보임
- **(홍보 계획)** 당초 홍보계획의 홍보기간이 너무 단기간 설정하였으며 구체적 홍보방법을 제시하지 않고 있음
- **(지원회 회의)** 자문위원 15명 중 1차 8명, 2차 9명, 3차 5명으로 정기자문회의의 평균 참석률 49%로 저조하여 자문위원 회의 가능일에 최대한 회의를 개최하도록 노력 필요성
 - 지원회 회의 및 자문내용이 차년도 사업계획에 반영된 정도는 평균 58%로 회의에서 토의된 내용이 차년도 사업계획에 적극적으로 반영되도록 노력이 필요함
 - 지원회 회의 참석률 저조는 전년도에 지적사항이 있었음에도 -3% 하락하였음. 참석률이 저조한 자문위원은 교체하거나 자문위원이 참석가능한 일자로 회의를 개최하는 등 참석률 향상을 위하여 노력이 필요함

7. 글로벌 역량 강화

지표정의

도민의 글로벌 역량강화를 위한 국제교류이해 강좌 운영 및 청소년 글로벌리더 양성활동, 전북의 글로벌 홍보를 위한 영어홍보잡지 및 국제교류서포터즈 운영, 그리고 글로벌 자료구축 사업의 추진활동과 성과를 평가

사업 활동	평가항목	세부지표
	도민역량강화	13-1-1 도민 국제교류이해강좌의 개설 13-1-2 청소년 글로벌리더 양성
해외전북홍보	13-2-1 영어 홍보잡지 발간 13-2-2 국제교류서포터즈 구성	
민간 국제교류지원	13-3-1 세계마을네트워크 구축 13-3-2 민간단체 국제교류 지원	

사업 성과	평가항목	세부지표
	도민역량강화	16-1-1 도민 국제교류이해강좌 강의만족도 16-1-2 청소년 글로벌리더 양성성과
해외전북홍보	16-2-1 영어홍보잡지 발간성과 16-2-2 국제교류서포터즈 활동실적	
민간 국제교류지원	16-3-1 세계마을네트워크 구축성과 16-3-2 민간단체 국제교류지원 컨설팅 실적	

1) 추진활동 및 성과

□ 사업활동

도민역량 강화	13-1-1 도민 국제교류이해강좌의 개설 <ul style="list-style-type: none"> • 개설강좌의 시의 적절성 • 강사선정의 적절성(전문성, 대중성) • 홍보계획의 수립 여부 및 이행도(홍보실적) • 도민 국제교류이해강좌 운영계획의 구체성 및 사업추진계획 이행도 • 당해 연도 사업평가 및 개선노력(차년도 사업계획에의 반영 정도)
---------	--

○ 개설강좌의 시의 적절성

- 도민 국제교류 이해를 위한 강좌로 유명인사 초청강연 2회(심수관, 한비자)가 전북도청에서 실시되었으며 또한 초중고를 대상으로 찾아가는 국제교류 이해 교실로 시간, 공간적 문제 해결을 위한 학교방문 프로젝트를 당초 7회에서 8회를 시행하여 114% 달성함
- 유명인사 초청 강연은 2회 모두 전북도청에서 실시하여 전주시민뿐 아니라 익산, 군산 등 전북도민이 공유할 수 있는 프로그램으로 개선 필요성이 있음

○ 강사선정의 적절성(전문성, 대중성)

- 찾아가는 국제교류 이해 교실의 경우 당초계획에는 20명의 강연자를 확보하고 있으며 리스트와 실제 강의 계획과 차이가 있는 등의 문제가 있음. 특정강사는 총 8회중 4회의 강연을 하는 등 편중되어 있음

○ **홍보계획의 수립 여부 및 이행도(홍보실적)**

- 다양한 홍보매체 활용으로 방송매체(도민 국제교류 이해강좌 홍보영상 사진 방송 광고로 심수관 TV 방송광고 한비야 TV 방송광고), 현수막(14개), 포스터 및 리플렛(14,000부), SNS 등 온·오프라인 홍보물 활용하고 있음

○ **도민 국제교류이해강좌 운영계획의 구체성 및 사업추진계획 이행도**

- 도민 국제교류이해강좌 운영계획 수립을 통한 적절한 홍보계획 수립 등 운영계획이 구체적이며 이행도 역시 매우 우수함
- 유명 인기강사 초청강연은 계획 2회에 실적 2회로 100% 이행하였으며 찾아가는 국제교류 이해교실은 계획 7건 대비 1회 더 진행하여 이행도는 114%임

○ **당해 연도 사업평가 및 개선노력(차년도 사업계획에의 반영 정도)**

구분	2016년	2017년	이행도
개최횟수	4회	10회	250%
참여인원	992명	1,287명	130%
대상지역	1개(전주)	6개 (전주, 군산, 순창, 진안, 정읍, 완주)	600%
만족도	86.7%	87.4%	0.7% 증가

- 도민 국제교류 이해강좌 주요 추진성과는 매우 우수함
- 유명강사를 활용한 도민 국제교류 이해강좌 2회 개최, 접근성이 불편한 인근 시군을 위한 찾아가는 국제교류 이해교실을 8회 실시함. 개최횟수, 참여인원, 대상지역, 강의 만족도 등이 전년도 대비 증가하였음

○ **(국제교류강좌) 전주 이외 접근성이 불편한 지역의 학생들을 위한 2016년도 대비 개선사항을 적용한 프로그램이라고 하지만 전주인후초의 경우는 2회 강연으로 편중되어 있어 선정과정에 문제가 있는 것으로 보임**

- 도민 국제교류이해강좌 운영계획 수립을 통한 적절한 홍보계획 수립 등 운영계획이 구체적이며 이행도 역시 매우 우수함
- 도민 국제교류 이해강좌 주요 추진성과는 매우 우수함

도민역량 강화	13-1-2 청소년 글로벌리더 양성
	<ul style="list-style-type: none"> • 청소년 글로벌리더 양성 운영계획의 구체성 및 사업추진계획 이행도 • 방문기관(혹은 단체) 선정의 적절성 • 사업참여 지원자 수 및 경쟁률 추이 • 당해 연도 사업평가 및 개선노력(차년도 사업계획에의 반영 정도)

○ **청소년 글로벌리더 양성 운영계획의 구체성 및 사업추진계획 이행도**

- 도내 청소년 대상 다양한 견학 및 체험 프로그램 참여 기회를 통한 글로벌 마인드

제고와 글로벌 인재육성을 위한 프로그램으로 외교사료관 견학, 대사관 및 문화원 초청 강연, 청소년 모의유엔회의 등 도민, 청소년, 외국인들의 글로벌 마인드 제고 목적으로 세부계획 수립에 의한 원활한 사업추진을 하고 있으며 이행도 100%임

- 외교부 외교사료관 견학, 대사관 및 문화원 관계자 초청강좌, 전라북도 청소년 모의유엔 회의 개최는 모두 계획 1회 대비 실적 1회로 이행도가 100%임

○ **방문기관(혹은 단체) 선정의 적절성**

- 도내 청소년 대상 다양한 견학 및 체험 프로그램 참여 기회를 통한 글로벌 마인드 제고와 글로벌 인재육성을 위해 외교부 외교사료관 방문, 대사관 및 문화원 초청 강연 및 전라북도 모의유엔회의 개최 등 방문기관 선정이 적절함

○ **사업참여 지원자 수 및 경쟁률 추이**

(단위 : 명)

세부 계획	목표인원	실적	이행도
외교부 외교사료관 견학	45	40	89%
대사관 및 문화원 관계자 초청강좌	500	405	81%
전라북도 청소년 모의유엔 회의	139	94	67%

- 외교부 외교사료관은 계획 45건 대비 실적 40건으로 이행도는 89%이며 대사관 및 문화원 관계자 초청강좌는 당초 100명 초청에서 500명 초청으로 변경되었으며 실적은 405명으로 81%의 이행도를 나타냄. 전라북도 청소년 모의유엔 회의는 67%의 이행도를 보여 미흡한 수준임

- 당해 연도 사업평가 및 개선노력으로 개선요망사항에 대해 차년도 사업계획에의 반영하여 적절한 사업수행이 되도록 노력함

- 도내 청소년 글로벌 리더 양성활동을 위한 프로그램의 세부계획 수립에 의한 원활한 사업추진을 하고 있으며 이행도는 100%임

- 당해 연도 사업평가 및 개선노력으로 개선요망 사항을 차년도 사업계획에의 반영하여 적절한 사업수행이 되도록 노력함

해외전북 홍보	13-2-1 영어 홍보잡지 발간
	<ul style="list-style-type: none"> • 영어 홍보잡지 발간 계획의 구체성 및 사업추진계획 이행도(발간횟수, 발간시기 등) • 편집위원회 구성의 적절성과 편집위원회 회의 참석률 • 당해 연도 사업평가 및 개선노력(차년도 사업계획에의 반영 정도)

○ **영어 홍보잡지 발간 계획의 구체성 및 사업추진계획 이행도**

- 전북 영어 홍보잡지 발간 제작계획서 상 사업개요, 추진세부계획(구성내용, 추진절차, 조직도 및 역할 등), 추진일정, 예산계획 등의 구체성과 이행도는 우수함

세부 계획	계획	실적	이행도
발간 횟수	연4회	연4회	100%
발간시기	봄, 여름, 가을, 겨울	봄, 여름, 가을, 겨울	100%
총페이지	46-60면	48~52면	100%
제작부수	6,000부 이상	8,500부	142%

- 영어잡지는 연 4회 발간하고, 총페이지와 제작부수 모두 계획 대비 100% 이상 이

행하였음

○ 편집위원회 구성의 적절성과 편집위원회 회의 참석률

- 편집위원단은 총 10명으로, 내국인 2명, 외국인 8명으로 구성되어 내국인 1인은 TESOL 박사학위 소지자, 나머지 1인은 센터 직원이면서 영어 관련 전공자로서 잡지 및 기획 진행, 외국인 8명의 경우는 영어를 모국어로 하는 원어민, 영어 교육 종사자 및 대학원생으로 올바른 문법 및 오타자 검수 가능자로서 적절하게 구성함
- 편집위원단회의는 계획 9회였으나 개최 8회로 89%의 이행도를 나타냈으며 월별 참석률의 경우 월별 최저 66%에서 100%에 이르기까지 월별 차이가 많이 발생하여 편집위원들의 일정을 조율하여 회의참석률을 높일 필요성 있음

○ 당해 연도 사업평가 및 개선노력(차년도 사업계획에의 반영 정도)

- 사업평가 결과 나타난 4개 분야(다양한 기사 소재 발굴 확대, 배포처 확대, 일반인 홍보 필요, 편집위원단 및 기고자POOL 확보)에 대한 차년도 사업에 반영 노력이 우수함
- 차년도 사업 반영사항으로 다양한 기사 소재 발굴 확대(결혼 이주자, 외국인 노동자, 외국인 유학생들의 관점의 내용 소개, 외국인들의 전라북도 기행 소개, 14개 시군 지역별 특산물 및 문화 등을 특별 세션을 통해 소개), 배포처 확대(전라북도 자매우호지역 및 자매우호우선 선정대상 지역 재외공관에 영문 홍보잡지 배포, 자매우호지역 교류기관 등에 잡지 배포 확대, 국내 각종 중앙 및 유관기관에 전라북도 홍보잡지 배포, 일반인 배포 노력), 일반인 홍보 필요(한글 요약본을 간략히 첨부하여 외국인뿐만 아닌 다양한 대중성을 확보, 영어뿐만이 아닌 다양한 외국어 추가를 통해 더욱 다양한 외국인이 잡지 접근성 개선) 및 편집위원단 및 기고자 POOL 확보(온·오프라인 홍보를 통한 편집위원단 및 기고자POOL 확대, 지역육성 선도대학 및 지역 외국인 강사 등 협조요청)를 이행하기 위해 노력함

- 모집현황

(단위 : 명)				
연도	모집인원	신청자수	합격자	경쟁률
2016년	50	173	118	1.47:1
2017년	45	58	48	1.20:1

- 2017년 효율적인 인력 관리와 서포터즈 활동의 내실화를 위하여 전년대비 모집인원을 감축하여 운영하였으나 전년도에 비해 경쟁률이 하락하여 이에 대한 홍보를 강화할 필요성 있음

○ 선발기준의 적절성과 그 적용의 엄정성

- 선발과정이 서류전형, 전화면접, 최종 합격 순으로 구성되어 있음. 주요 질문사항으로 6개 항목이 있으며 3개 항목(인성·태도, 지식·수행능력, 언어능력) 등을 평가하여 서포터즈로서의 자질과 향후 활동의 적극성 등을 평가하여 60점 이상인 지원자들에 한하여 합격 여부 통보하고 있음. 전화면접은 원어민 통화를 통해 엄격하게 선발하고 있음

○ 서포터즈 역량강화프로그램의 적절성

- 내·외국인 교류 프로그램(서울방문 홍보행사, 외국인과 함께하는 봉사활동 운영을 통한 화합의 장 마련), 국제화 역량강화 프로그램(전라북도에 필요한 글로벌 인재양성을 통한 전라북도 및 센터 위상 강화), 도내 국제행사 지원(센터 행사 및 전라북도 국제행사시 언어권별 자원봉사자의 현장 통역 및 스텝 지원을 통한 국제교류 경험 제고) 등 총 8개의 서포터즈 역량강화프로그램을 운영하고 있음
- 본 서포터즈 역량강화프로그램을 통하여 통번역 자격증 취득 지원을 하였으며 통번역 자격증을 16명(상반기 5명, 하반기 11명)이 취득하는 성과를 거두었음

○ 당해 연도 사업평가 및 개선노력

- 홍보지역을 확대하였으며(서울 인사동 → 서울 이태원 등), 전북도민의 국제화 능력 및 통번역 서포터즈 전문성 제고, 개선사항으로 자격증 취득언어 확대(지원언어 1개(영어) → 3개(영어, 스페인, 독일어))하였음. 성과보고회는 없었지만 사업 후 결과보고서 작성을 통한 사업평가(내부결재)를 통한 사업개선 노력을 하였음

해외전북 홍보	13-2-2 국제교류서포터즈 구성
	<ul style="list-style-type: none"> • 국제교류서포터즈 운영계획의 구체성 및 사업추진계획 이행도 • 국제교류서포터즈 선발(모집인원, 신청자 수, 경쟁률) 추이 • 선발기준의 적절성과 그 적용의 엄정성 • 서포터즈 역량강화프로그램의 적절성 • 당해 연도 사업평가 및 개선노력(차년도 사업계획에의 반영 정도) • 국제교류서포터즈 선발 면접 평가항목(전화면접) 심사표 • 국제교류서포터즈 사업 성과보고회 개최 여부

○ 국제교류서포터즈 운영계획의 구체성 및 사업추진계획 이행도

- 국제교류서포터즈 사업계획으로 사업목적, 대상, 주요내용, 기대효과 및 예산 등 운영계획을 구체적으로 수립하고 있음
- 자체프로그램 운영(6회)의 경우 오리엔테이션, 워크숍, 전구 국제교류서포터즈 교류활동, 외국인과 함께하는 봉사활동 등이 운영됨
- 도내 각종 국제행사 지원(10회)의 경우 해외오피니언리더 초청, 워싱턴주 부지사 방문, 2023 세계잼버리 유치, 아프리카 스카우트 관계자 방문 통역지원 등 지원하고 있음

○ 국제교류서포터즈 선발(모집인원, 신청자 수, 경쟁률) 추이

민간 국제교류 지원	13-3-1 세계마을네트워크 구축
	<ul style="list-style-type: none"> • 세계마을 네트워크 구축 운영계획의 구체성 및 사업추진계획 이행도 • 국제마을교류위원회 구성의 적절성과 위원회 활동(회의 빈도, 회의내용)의 구체성 • 마을간 연계 국제교류사업의 개발 노력 • 당해 연도 사업평가 및 개선노력(차년도 사업계획에의 반영 정도) • 도민네트워크단 교육, 회의 등 회의록 • 성과보고회 개최여부

○ 세계마을 네트워크 구축 운영계획의 구체성 및 사업추진계획 이행도

- 세계마을 네트워크 구축 사업 추진계획서 상 사업개요, 세부계획, 추진일정 및 예산집행계획 등이 반영되어 있으나 세부계획에 구체적인 교육, 회의, 행사 개최횟수 및 구체적 일정계획이 없음
- 민간 국제교류 희망자모집 및 운영, 회의시행과 신규 해외 국제교류 지역 모색 및

교류 준비, 전북-해외 문화, 교육 교류 시행 모두 이행을 완료하였음

- **국제마을교류위원회 구성의 적절성과 위원회 활동(회의 빈도, 회의내용)의 구체성**
 - 국제마을교류위원회 구성 목표 및 최종 구성인원은 30명으로 목표 달성함
 - 사업추진 실적을 보면 교육 2회/ 회의 3회/ 행사 2회로 되어 있으나 실질적인 도민네트워크 단 활동내용을 보면 교육1회/ 간담회 5회/ 행사 1회로 진행됨
- **마을간 연계 국제교류사업의 개발 노력**
 - 연해주 지역 교류를 위한 답사 시행 (2017.12.21.~24)으로 블라디보스톡 시청 관계자와 업무협약, 연해주 다민족센터 관계자 간담회, 극동서비스경제대학 교육교류 관련 간담회, 한국 전통문화 체험 프로그램 운영, 고려문화센터 관계자 간담회를 개최하는 등 국제교류사업의 개발 노력이 적절함
- **당해 연도 사업평가 및 개선노력(차년도 사업계획에의 반영 정도)**
 - 당해 연도 사업평가 및 개선을 위한 성과평가는 없으나 해외 교류 시행 시기 조절을 제기하여 일정 사전 조율 실시, 그리고 인큐베이팅 역할 시행 필요성을 인지하여 차년도 사업에 해외 직접 교류시행을 위한 예산지원 반영됨

민간 국제교류 지원	13-3-2 민간단체 국제교류 지원
	<ul style="list-style-type: none"> • 민간단체 국제교류 지원활동 운영계획의 구체성 및 사업추진계획 이행도(지원단체 수, 컨설팅 지원인력 총원 등) • 컨설팅 지원단 인력의 전문성과 우수성 • 국제교류 민간단체 선정기준 및 과정의 적절성 • 당해 연도 사업평가 및 개선노력(차년도 사업계획에의 반영 정도) • 컨설팅 지원인력 총원 여부

- **민간단체 국제교류 지원활동 운영계획의 구체성 및 사업추진계획 이행도**
 - 민간단체 국제교류 지원활동 추진계획서 상 사업개요, 세부계획, 추진일정 및 예산집행계획 등이 반영되어 있으나 세부계획에 구체적인 지원단체수, 컨설팅 지원인력 총원 등 구체적 일정계획이 없음. 하지만 컨설팅 지원단을 13명에서 15명으로 2명 추가 모집하여 적절하게 운용하였음
 - 사업추진계획 이행도 및 지원단체수는 이행도 100%임
- **컨설팅 지원단 인력의 전문성과 우수성**
 - 컨설팅 지원단은 6개 분야별 전문가 8명과 국가별 전문가 7명으로 구성되어 있어 전문성을 확보하였음
- **국제교류 민간단체 선정기준 및 과정의 적절성**
 - 모집분야로 문화, 예술, 스포츠 등 다양한 분야의 도내 국제교류 관련 민간단체를 대상으로 사업계획의 필요성 및 타당성(실현가능성, 기대효과), 사업수행의 전문성 및 시행경력(지속 가능성), 예산편성의 적정성(자 부담률 확인), 자매우호지역 교류시 가점 등의 평가를 실시하여 지원 7개 팀 중에서 최종 6개 팀을 선정하였음
 - 심사위원 간의 평가점수의 차이가 최대 31점의 차이가 나고 있어 심사위원의 전문성의 의문점이 있음. 심사위원 대부분이 전북도 출연기관 3명과 자문위원으로 구

성되어 있으므로 외부심사위원을 초청하여 보다 객관성 있는 평가가 이루어져야 할 것임

- **당해 연도 사업평가 및 개선노력(차년도 사업계획에의 반영 정도)**
 - 당해 연도 사업평가 시 개선요망사항으로 신규단체 지원 유도 필요 및 신규단체 정산 지도 필요성이 제시되어 차년도 사업계획에 적극 홍보를 통한 신규 단체 지원 확대 및 사업설명회 통한 정산 사례 등 지도를 반영함

□ **사업성과**

도민역량 강화	16-1-1 도민 국제교류이해강화 강의만족도
	<ul style="list-style-type: none"> • 도민 국제교류이해강화 강의 만족도 점수를 중심으로 평가

○ **도민 국제교류이해강화 강의만족도**

(단위 : 점수)

평균	환산점수
87.4	4.37

- 도민 국제교류이해강화 강의만족도 환산점수는 4.37점으로 우수함

도민역량 강화	16-1-2 청소년 글로벌리더 양성성과
	<ul style="list-style-type: none"> • 글로벌리더 양성사업 참여 학교 수 증가실적을 중심으로 평가

○ **모의UN회의 참가학교 및 국제기구 견학 및 초청강좌 증가실적**

(단위 : 개수)

구분	참여인원 수		증가율
	2017년도 참여학교 수	2016년도 참여 학교 수	
모의UN회의 참가학교	26	17	153%
국제기구 견학 및 초청강좌	(13+37)/2 = 25	(25+24)/2 = 24.5	102%

- 모의UN회의의 참가학교 증가율은 153%로 매우 우수하며 국제기구 견학 및 초청강좌 증가실적은 102%로 우수함

해외전북 홍보	16-2-1 영어홍보잡지 발간성과
	<ul style="list-style-type: none"> • 영어 홍보잡지 웹진 구독자 수 증가실적을 중심으로 평가

○ **영어 홍보잡지 웹진 구독자 수 증가실적**

(단위 : 횟수)

2016년 온라인 구독횟수(웹진) 총합	2017년 온라인 구독횟수(웹진) 총합	증가율
2,126회	2,318회	109%

- 2017년 온라인 구독 횟수는 2,318회로 전년 2,126회 대비 9% 증가한 것으로 나타남

- 단, 웹진 구독자 수는 조회 수로 실적이 카운팅 되고 있으며 동일인이 반복 클릭 시 실적이 증가하므로 Data의 신뢰성에 문제가 제기될 가능성이 있음

해외전북 홍보	16-2-2 국제교류서포터즈 활동실적
	<ul style="list-style-type: none"> 국제교류서포터즈 역량강화프로그램 참여인원과 센터, 도 및 유관기관 행사지원(통·번역, 홈스테이 등) 참여인원 수 증가실적을 중심으로 평가

○ 국제교류서포터즈 활동실적

(단위 : 명)

구분	참여인원수		이행도
	2017년(A)	2016년(B)	
역량강화 프로그램	611	302	202%
센터,도 및 유관기관 행사지원	48	49	98%

- 국제교류서포터즈 활동실적으로 국제교류서포터즈 활동실적은 202%로 매우 우수 하지만 센터, 도 및 유관기관 행사지원 참여인원 증가실적은 98%로 미흡하여 개선책 수립이 요구됨

민간 국제교류 지원	16-3-1 세계마을네트워크 구축성과
	<ul style="list-style-type: none"> 세계마을 네트워크 참여마을 간 교류협력사업 수의 목표 대비 실적을 중심으로 평가

○ 민간국제교류지원 성과

- 세계마을 네트워크 참여마을 간 교류협력사업 수는 목표 1건이나 2건을 실시하여 이행도는 200%로 나타남

(단위 : 건수)

교류지원 성과		이행도
실적(A)	목표(B)	
2	1	200%

○ 민간국제교류지원 성과

- 세계마을 네트워크 참여마을 간 교류협력 사업을 위한 러시아 연해주 아르츨 시장이 전북 방문을 통해 스포츠, 문화, 관광 및 청소년들의 교류 네트워킹 구축 방안 논의 실시 등 러시아 연해주 지역과 전라북도의 민간교류 활성화 방안 논의 등 민간국제교류지원 성과가 적절함

민간 국제교류 지원	16-3-2 민간단체 국제교류지원 컨설팅 실적
	<ul style="list-style-type: none"> 민간단체 국제교류지원 컨설팅 횟수의 목표 대비 실적을 중심으로 평가

○ 민간단체 국제교류지원 컨설팅 횟수

(단위 : 명)

컨설팅 횟수		이행도
실적(A)	목표(B)	
3	4	75%

컨설팅 횟수는 목표 4건 대비 3건을 실시하여 75%의 이행도를 나타냄

○ 민간단체 국제교류지원 컨설팅 실적

일시	컨설팅 위원	주요 내용	참가인원
2017.07.08	송*돈	<ul style="list-style-type: none"> 공공외교의 정의와 개념 민간차원의 자발적 국제교류의 중요성 지역학(전북학)의 중요성과 발전 필요성 	15명
2017.12.12	전*수	<ul style="list-style-type: none"> 극동지역의 중요성과 신북방정책 관련 러시아 지역 민간교류 추진 접근방법 민간국제교류 단체의 전문성 증진방법 등 	13명
2017.12.13	문*연	<ul style="list-style-type: none"> 국제개발협력사업의 후원금 모집제고를 위한 홍보방안 솔루션 후원지역의 수혜자들과의 네트워크 수립방안 	9명

- 민간단체 국제교류지원 컨설팅에 3명의 컨설팅 위원이 공공외교의 정의와 개념, 민간차원의 자발적 국제교류의 중요성, 지역학(전북학)의 중요성과 발전 필요성, 극동지역의 중요성과 신북방정책 관련, 러시아 지역 민간교류 추진 접근방법, 민간국제교류 단체의 전문성 증진방법 등 국제개발협력사업의 후원금 모집제고를 위한 홍보방안 솔루션 및 후원지역의 수혜자들과의 네트워크 수립방안 등을 컨설팅 함. 이에 따라 민간단체 국제교류지원 컨설팅이 적절히 수행됨

2) 우수한 점

- (영어 홍보잡지) 전북 영어 홍보잡지 발간 제작계획서 상 사업개요, 추진세부계획 (구성내용, 추진 절차, 조직도 및 역할 등), 추진일정, 예산계획 등의 구체성이 있으며 이행도는 우수함
- (사업 평가) 사업평가 결과 나타난 4개 분야(다양한 기사 소재 발굴 확대, 배포처 확대, 일반인 홍보 필요, 편집위원단 및 기고자POOL 확보)에 대한 차년도 사업에 반영 노력이 우수함

3) 미흡한 점 및 개선할 점

- (국제교류강좌) 전주 이외 접근성이 불편한 지역의 학생들을 위한 2016년도 대비 개선사항 적합한 프로그램이라고 하지만 전주인후초의 경우는 2회 강연으로 편중되어 있어 선정과정에 문제가 있는 것으로 보임
- 찾아가는 국제교류 이해 교실 당초계획에는 20명의 강연자를 확보하고 있으며 이 중에서 전대완은 리스트에 포함되어 있으나 백주현은 리스트에 없어 감사선정에 문제가 있음. 백주현은 총 8회중 4회의 강연을 하여 너무 편중되어 있음
- (사업 참여) 대사관 및 문화원 관계자 초청강좌는 당초 100명 초청에서 500명으로

변경하여 시행하였으며 청소년 글로벌 양성 활동의 이행도는 낮음

- **(편집 위원회)** 편집위원단 회의 참석률은 월별 최저 66%에서 100%에 이르기까지 월별 차이가 많이 발생하여 편집위원들의 일정을 조율하여 회의참석률을 높일 필요 있음
- **(국제교류 서포터즈)** 통번역 서포터즈 51명 운영하고 있으며 2017년 효율적인 인력 관리와 서포터즈 활동의 내실화를 위하여 전년대비 모집인원을 감축하여 운영 하였으나 전년도에 비해 경쟁률이 하락하여 이에 대한 홍보를 강화할 필요성 있음
- **(국제교류 민간단체)** 전북도 출연기관 3명과 자문위원으로 구성되어 있어 외부심사위원을 초청하여 보다 객관성 있는 평가 이루어지도록 개선할 필요가 있음

8. 외국인 · 유학생 지원

지표정의

도내 외국인 및 유학생 지원을 위한 유학생 전북홍보단 운영, 한국어 교육지원사업, 도내 외국인 지원사업의 활동실적과 성과를 평가함

사업 활동	평가항목	세부지표
	유학생 지원	14-1-1 유학생 홍보단 운영
	외국인 생활지원	14-2-1 외국인커뮤니티 지원활동 14-2-2 외국인 생활지원 활동

사업 성과	평가항목	세부지표
	유학생 지원	17-1-1 도민 국제교류이해강좌 강의만족도
	외국인 지원	17-2-1 외국인커뮤니티 지원성과
		17-2-2 외국인생활지원 교육성과
17-2-3 외국인생활지원 상담성과		

1) 추진활동 및 성과

□ 사업활동

유학생 지원	14-1-1 유학생 홍보단 운영
	<ul style="list-style-type: none"> • 유학생 홍보단 운영계획의 구체성 및 사업추진계획 이행도(홍보단 선발, 홍보단의 팀 구성 등) • 유학생 홍보단 선발실적(모집인원, 지원자 수, 경쟁률 등) 추이 • 홍보단 구성의 국별 다양성 • 당해 연도 사업평가 및 개선노력(차년도 사업계획에의 반영 정도)

○ 유학생 홍보단 운영계획의 구체성 및 사업추진계획 이행도

- 전북도 유학생 홍보단 운영계획서에 사업개요, 추진계획, 추진일정 및 예산계획 등이 구체적으로 나타남
- 사업추진계획 이행도(홍보단 선발, 홍보단의 팀 구성 등)

	계획	실적	이행도
홍보단 선발	3/4기	3/4기	100%
홍보단 팀 구성(사진팀)	4팀/12명	8팀/37명	200%/308%
홍보단 팀 구성(동영상팀)	10팀/20~30명	5팀/16명	50%/80%

- 홍보팀 선발은 3/4기 2차 모집이 있었으며 홍보단 팀 구성에 사진팀은 목표를 초과하였으나 동영상팀은 팀 구성은 50%, 인원수는 90% 수준에 그치고 있어 동영상 통한 홍보효과를 극대화하기 위한 홍보계획에 집중할 필요가 있음

○ 유학생 홍보단 선발실적(모집인원, 지원자 수, 경쟁률 등) 추이

- 유학생 홍보단 선발실적 추이

(단위 : 명)

	지원자수	모집인원수	경쟁률
2016년	61명	52명	1.27:1
2017년	55명	53명	1.04:1

- 2016년 선발 경쟁률은 1.27:1, 2017년 선발 경쟁률은 1.04:1로 하락하여 모집신청을 위한 적절한 홍보 대책의 수립성이 필요함

○ **홍보단 구성의 국별 다양성**

3기	국가	6개국	중국	몽골	에콰도르	과테말라	일본	라트비아
인원		18명	9	4	2	1	1	1

4기	국가	9개국	중국	몽골	인도	과테말라	에콰도르	카자스탄	조지아	일본	라트비아
인원		35명	25	2	1	1	1	1	1	1	1

- 홍보단은 3기의 경우 6개국 18명을 운영하였으나 4기의 경우 9개국 35명으로 나라별 다양성이 확대됨

○ **당해 연도 사업평가 및 개선노력**

- 당해 연도 사업평가 개선요망 사항으로 잦은 게시방법 오류, 국적별 모임배제, 한국어 가능 유학생 한정으로 참여자 모집 한계 및 전주 인근지역 우선 탐방이 개선 건의 되었으며 차년도 사업계획에 오리엔테이션 내용 추가 및 유경험자 또는 자국어 보충 설명 시행, 국적별, 경험 유무, 영어 가능여부 반영 조 구성, 한국어 어학원 외국인 학생 참가 프로그램 확장으로 참여 유도 및 전북내 원거리 지역 방문시 교통비 등 실비 보상 방안 협의가 반영하는 등 개선 노력을 기울임

한국어 교육지원 활동	14-2-1 외국인 커뮤니티 지원사업
	<ul style="list-style-type: none"> 외국인 커뮤니티 지원활동 운영계획의 구체성 및 사업추진계획 이행도 외국인 커뮤니티 선정기준 및 과정의 적절성 커뮤니티 지원 관리체계(사후관리 체계 포함)의 적절성 당해 연도 사업평가 및 개선노력(차년도 사업계획에의 반영 정도)

○ **외국인 커뮤니티 지원활동 운영계획의 구체성 및 사업추진계획 이행도**

- 도내 외국인 커뮤니티 지원 사업 추진계획서에는 사업개요, 세부추진계획, 추진일정, 예산집행계획으로 구성됨. 세부추진계획은 외국인 커뮤니티 행사지원으로 지원 대상 및 지원방법 그리고 사업홍보 및 접수 내용만이 명시되어 구체성이 없지만 사업이행도는 적절함

○ **외국인 커뮤니티 선정기준 및 과정의 적절성**

- 외국인 커뮤니티 선정기준은 행사내용 및 규모, 행사주체의 역량, 행사의 효과성 등을 고려, 외국인 커뮤니티 활성화와 내·외국인 교류 행사 선정, 문화교류 목적이 아닌 순수 내부행사, 동호회 행사, 모금행사 지양 등이 있으며 구체적 운영 방법이 없고 일회성 사업의 성격일 경우이거나 심사위원 평균 점수 50점 이하일 경우 탈락시킴

- 도내 외국인 커뮤니티의 지역사회 활동 참가를 통한 도민과 도내 거주 외국인간 교

류와 화합의 장 개선을 위한 본 사업의 목적에 적절한 선정기준을 도입하고 있음

- 성공적인 외국인커뮤니티 지원 사업을 위해 포스터, 전단지 등 홍보물을 통해 전북 14개 시군 주요 거점 및 SNS 등 온·오프라인 홍보활동 실시(4개 언어)
- 외국인커뮤니티 지원 사업 심사위원회는 총 3회 개최함. 상반기, 하반기, 수시모집으로 진행되었으며 최초 계획은 상·하반기 총 2회 모집이었으나, 더욱 많은 외국인 커뮤니티 단체의 발굴을 위해 하반기 모집 이후 수시모집을 한 번 더 진행하였음. 이러한 선정과정을 통해 2017년도 총 16개 단체가 신청하여 3개 단체가 탈락하였고 12개 단체가 사업을 완료하여 92%의 이행도를 보임

○ **커뮤니티 지원 관리체계(사후관리 체계 포함)의 적절성**

- 전라북도국제교류센터 인적 데이터베이스 구축을 통한 효과적인 관리하고 있으며 **전라북도국제교류페스티벌** 참고 및 **전라북도외국인화합마당** 개최를 통해 홍보 노력하고 있음. 본 행사를 참가한 12개 커뮤니티에 계속적 지속적 지원을 위한 예산 반영 등을 통해 자발적 커뮤니티 활성화 필요성 있음

○ **당해 연도 사업평가 및 개선노력(차년도 사업계획에의 반영 정도)**

- 도내 외국인 단체의 지원을 통한 센터홍보 및 전라북도 이미지 제고 외국인 단체와의 네트워크 구축을 통한 도내 다양한 외국인 단체 풀 확보 및 도내 외국인들의 사회참여를 통한 도민과의 교류관계 형성 및 정주여건 제고 등의 기대효과가 있음. 개선요망사항으로 외국인 단체 참가확대 방안 마련, 참가 단체의 사업계획 및 계획 이행의 정확도 제고가 필요함. 14개 시군의 다양한 외국인 단체 참가 확대를 위한 홍보가 있었으며 개선요망사항에 대한 차년도 사업계획에 사전교육을 통한 지원서 작성 능력 배양 및 자국어 서류 접수방법 도입, 14개 시군 외국인 관련 기관 공문 송부 및 온라인홍보 활성화 및 지원방안 다양화를 반영하고자 노력함

도내 외국인 지원활동	14-2-2 외국인 상담서비스 구축
	<ul style="list-style-type: none"> 외국인 생활지원 활동 운영계획의 구체성 및 사업추진계획 이행도 한국어 및 생활정보 교육 교사의 우수성 교육참여자 및 상담자 국적의 다양성 당해 연도 사업평가 및 개선노력(차년도 사업계획에의 반영 정도)

○ **외국인 생활지원 활동 운영계획의 구체성 및 사업추진계획 이행도**

- 외국인 생활지원 활동 운영계획서 상 사업개요, 추진계획, 추진일정 및 예산계획(안)이 기술되었지만, 구체적인 세부사업 횟수 및 홍보계획, 각 사업별 예산 등이 구분되지 않고 포괄적으로 편성됨

- 외국인 한국어 및 생활정보 교육은 교육 44회, 생활정보 4회를 실시하였으며 외국인 대표단 및 봉사단은 6개 대표단 구성 및 간담회 운영, 봉사단 운영 2회 실시, 외국인 상담서비스의 경우 8개국을 대상으로 147건을 진행하는 등 이행도가 우수함

○ **한국어 및 생활정보 교육 교사의 우수성**

- 한국어 및 생활정보 교육 교사는 총 4명으로 다문화가족 한국어 강사를 지닌 경력 소유자로 구성됨. 교육 수강생 국적이 13개국 등으로 구성되어 영어권, 기타 언어권 등 교육하기에 적절한 언어로 교육을 진행함으로써 교육효율성을 높일 필

요성 있음. 이를 위해 관련 외국어를 겸비한 교육강사를 확보할 필요성 있음

○ 교육참여자 및 상담자 국적의 다양성

		9월~10월	10월~11월	11월~12월
출석수강생(명)	13개국	47	58	63
주요국	남아프리카공화국, 네팔, 미국, 미얀마, 방글라데시, 베트남, 스리랑카, 우즈베키스탄, 중국, 캄보디아, 파키스탄, 프랑스, 필리핀			

- 교육 참여자는 총168명, 13개국으로 국적이 다양성이 있음

○ 당해 연도 사업평가 및 개선노력(차년도 사업계획에의 반영 정도)

- 개선요망사항으로 상담서비스 운영 방식 변화 필요, 대표단 및 봉사단 네트워크 활용, 외국인들의 한국어 회화 교육 요청이 있었으며 차년도 사업계획에 상담을 기다리는 방식보다 적극적으로 찾아가는 방식으로 변경 운영, 대표단/봉사단 활성화 및 네트워크 활용 프로그램 개발(외국인 화합마당), 토픽 중심의 한국어는 대학 및 단체에서 운영하며 한국어 회화반 센터에서 운영 실시하도록 반영함

□ 사업성과

유학생 지원	17-1-1 도민 국제교류이해강좌 강의만족도 • 유학생 홍보단 전복 홍보물 게시건수 증가실적을 중심으로 평가
--------	---

○ 유학생 홍보단 전복 홍보물 게시건수 증가실적

구분	당해 연도(2017)	직전 연도(2016)	달성률
인원 수	53명(9개국)	48명(6개국)	110%
게시 건수	249건	225건	110%
1인당 홍보물 게시건수	4.7건	4.68건	100%

- 2017년 1인당 홍보물 게시건수는 4.7건으로 전년 4.68건과 유사한 수준으로 나타났으나 국가가 6개국에서 9개국으로 증가하였으며 게시 건수 및 홍보단 인원수도 증가하였으므로 전체적인 홍보 실적은 증가한 것으로 판단됨

외국인 지원	17-2-1 외국인커뮤니티 지원성과 • 외국인 커뮤니티 지원성과를 중심으로 평가
--------	---

○ 외국인 커뮤니티 지원성과

- 데이터베이스 구축 및 외국인 커뮤니티 대표자 1:1 맞춤형관리 및 직접적인 커뮤니티 행사 참여 등을 통한 센터의 외국인 커뮤니티 지원 사후관리 노력이 적절하며 전라북도 국제교류페스티벌 외국인 화합마당 부스 운영(10개팀), 전라북도 국제교류페스티벌 이전식 참가 및 전라북도 영문홍보 잡지 기고 및 제작 참여 등 지원받은 외국인 커뮤니티의 센터 사업(행사) 참여 실적이 적절함. 또한 지원받은 외국인 커뮤니티 활동 개선실적(지원 전과 지원 후의 커뮤니티 참여인원, 사업내용 등)이 적절함

외국인 지원	17-2-2 외국인 생활지원 교육성과 • 외국인 생활지원 교육성과를 중심으로 평가
--------	--

○ 외국인 생활지원 교육 참여인원 증가실적

(단위 : 명)

당해연도(2017)	직전연도(2016)	증가율
450	407	110.5%

- 2017년 외국인 생활지원 교육 참여인원은 450명으로 전년 407건 대비 10.5% 증가한 것으로 나타남

○ 외국인 생활지원 교육 만족도

(단위 : 점)

구분	만족도
외국인 생활정보 및 한국어교실	4.85
상담서비스 운영	4.60
평균	4.73

- 외국인 생활정보 및 한국어교실의 만족도는 4.85점, 상담서비스 운영의 만족도는 4.60으로 평균 만족도는 4.73점으로 매우 우수함

○ 외국인 생활지원 교육프로그램 개발 노력

- 외국인 근로자 및 귀화자 등의 전복 정착여건 개선을 위한 외국인 상담서비스 운영
- '18년 근로자대상 한국어교육, 유학생대상 한국어회화수업, 찾아가는 상담서비스, 유학생 호스트패밀리 사업, 외국인 근로자 화합마당 등 사업의 다각화 및 확대 추진함
- 외국인 생활기반 지원 사업 확대를 위한 전주대학교 국제교류원과 MOU체결함
- 외국인 유학생과 도민을 연결하는 HOST FAMILY 협력함
- 외국인 유학생 및 이주민들의 정착 지원 사업 운영 협력 등 노력함

○ (교육 성과) 외국인 생활지원 교육프로그램으로 3개 과정을 450명이 이용하였으며 외국인 근로자 및 귀화자 등의 전복 정착여건 개선을 위한 외국인 상담서비스 운영 등 외국인 생활지원 교육프로그램 개발 노력이 적절함

외국인 지원	17-2-3 외국인 생활지원 상담성과 • 외국인 생활지원 상담성과를 중심으로 평가
--------	--

○ 외국인 생활지원 상담건수 증가실적

(단위 : 건수)

당해 연도(2017)	직전 연도(2016)	증가율
147건	140건	105%

- 2017년 외국인 생활지원 상담건수는 147건으로 전년 140건 대비 5% 증가한 것으로 나타남

2) 우수한 점

- **(홍보단 운영)** 유학생 홍보단은 35명으로 9개국의 유학생들로 구성되어 있으며 전년 대비 인도, 카자스탄, 조지아 등의 국가가 새롭게 추가되었음. 홍보단의 게시물 작성 실적은 전년 대비 24건이 증가하였음
- **(생활지원 교육)** 생활지원 교육 참여인원 지원실적은 450명으로 전년 대비 10.5% 증가한 것으로 나타났으며 평균 만족도도 4.73점으로 매우 우수함

3) 미흡한 점 및 개선할 점

- **(홍보 계획)** 홍보팀 선발은 3/4기 2차 모집이 있었으며 홍보단 팀 구성에 **사진팀은** 목표를 초과하였으나 **동영상팀은** 팀 구성은 50%, 인원수는 90% 수준에 그치고 있어 동영상을 통한 홍보효과를 극대화하기 위한 홍보계획에 집중할 필요가 있음
 - 유학생 홍보단 선발실적 추이를 보면 2016년 선발 경쟁률은 127%, 2017년 선발 경쟁률은 104%로 하락하여 모집신청을 위한 적절한 **홍보대책의 수립이 필요함**
- **(외국인 지원사업)** 도내 외국인 커뮤니티 지원 사업 추진계획서에는 사업개요, 세부추진계획, 추진일정, 예산집행계획으로 구성됨. 세부추진계획은 외국인 커뮤니티 행사지원으로 지원 대상 및 지원방법 그리고 사업홍보 및 접수 내용만이 명시되어 구체성이 없음
 - 외국인 생활지원 활동 운영계획서 상 사업개요, 추진계획, 추진일정 및 예산계획 (안)이 기술되었지만, 구체적인 세부사업 횟수 및 홍보계획, 각 사업별 예산 등이 구분되지 않고 포괄적으로 편성됨
 - 한국어 및 생활정보 교육 교사는 총 4명으로 다문화가족 한국어 강사를 지닌 경력 소유자로 구성됨. 교육 수강생 국적이 13개국 등으로 구성되어 영어권, 기타 언어 권 등 교육하기에 적절한 언어로 교육을 진행함으로써 교육효율성을 높일 필요성 있음. 이를 위해 관련 외국어를 겸비한 교육강사를 확보할 필요성 있음