

(별표 4) <개정 ' 08.4.16, ' 09. 1.22>

역량평가 항목

<일반직고위공무원>

평가 분야	역량명	행동 지표
공통 역량 (30)	자율과 책임 (20%)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 병무청을 대표한다는 주인의식을 가지고 업무를 적극적으로 수행하고 그 결과에 대해 책임을 진다
	공직윤리 (20%)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 공직윤리를 준수할 뿐만 아니라 공직의 투명성을 높이고 윤리성을 제고하기 위한 시정활동을 적극적으로 실천 한다
	의사소통 (20%)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 자신의 의사를 조직 전체적인 관점에서 논리적으로 전달하고, 대화를 통하여 오히려 상대방이 자신의 의견이 정돈되는 경험을 하도록 도와 준다
	혁신적사고 (20%)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 유연하고 창의적인 사고를 바탕으로 행정환경 변화에 능동적으로 대처하며, 조직 내 변화를 선도 한다
	고객지향성 (20%)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 개방적인 의사소통을 통해 고객의 니드(needs)와 요구(wants)를 체계적으로 파악, 고객의 입장에서 업무를 수행한다
리더십 역량 (70)	비전제시 (25%)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 조직의 현재 상황과 미래 환경 변화를 체계적으로 파악하고 병무청의 정책방향과 연계하여 조직의 업무방향을 결정 한다 ▪ 조직의 비전과 목표달성을 위한 구체적인 대안을 제시하고 이를 부하직원이 수용할 수 있도록 전파 한다
	전략적사고 (25%)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 관련정보의 종합·체계적 분석을 통해 목표수준과 현재수준의 차이와 원인을 분석하고 이를 해결하기 위한 방향을 설정 한다 ▪ 장기적 관점에서 조직의 미래 환경과 변화를 예측하고 지속적인 조직발전 가능성 등을 고려하여 조직전체의 자원배분, 사업의 우선순위 결정 등에 활용할 수 있도록 최적의 대안을 제시 한다
	조정/통합 (25%)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 조직 내외 갈등관계를 명료하게 파악하고 있으며, 갈등 조정 및 관리가 중요하다는 것을 알고 있다 ▪ 갈등관리 기법을 숙지하고 있으며, 이해관계자의 참여와 협력적 관계를 통해 갈등과 분쟁을 원만히 조정 한다
	결과지향 (25%)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 직원의 참여와 공유를 유도하여 목표를 효과적으로 달성하고, 지속적인 모니터링과 피드백을 통하여 성과달성도를 높인다 ▪ 목표달성을 위한 구체적인 실행방안을 제시하고, 자원의 효과적인 획득(활용)과 장애 극복방안을 함께 제시 한다

<3급/4급>

평가 분야	역량명	행동 지표
공통 역량 (30)	자율과 책임 (20%)	▪자율과 책임을 실천함에 있어 직장 내 모범이 되고 있으며, 다른 사람을 지도·조언할 수 있다
	공직윤리 (20%)	▪공직윤리를 솔선수범하여 실천함에 있어서 직장 내 모범이 되고 있으며 다른 사람을 지도·조언할 수 있다
	의사소통 (20%)	▪전달하고자 하는 내용을 구체적인 근거나 자료를 바탕으로 설명하고, 상대방의 요구를 염두에 두고 논리적으로 설득 한다
	혁신적사고 (20%)	▪혁신에 관한 전문성을 축적하고 있으며, 혁신적인 아이디어 창출을 위한 특별한 노하우(Know-how)를 연구, 공유 한다
	고객지향성 (20%)	▪고객만족 서비스와 관련한 전문적 지식과 스킬을 가지고 있으며, 타 직원의 본보기 역할을 한다
리더십 역량 (40)	의사결정 (25%)	▪관련정보의 체계적 종합적 분석과 의견수렴을 통해 문제의 본질과 핵심이슈를 정확히 파악하고 해결방안을 도출 한다
	업무조정 (25%)	▪적절한 업무분장, 부서 내 또는 부서 간 대화와 협력을 통해 갈등을 조정하고 업무를 원활하게 추진 한다
	부하육성 (25%)	▪업무과정의 적절한 지도와 조언, 문제해결 기법 및 경험의 공유, 교육기회 제공 등을 통해 학습을 적극 지원 한다
	결과지향 (25%)	▪목표 달성을 위한 구체적인 실행방안을 제시하고, 자원의 효과적인 획득(활용)과 장애극복방안을 함께 제시 한다
직무 역량 (30)	목표설정 (30%)	▪현 상황을 고려하여 달성 가능한 합리적인 목표를 설정하되, 항상 도전적인 목표를 지향 한다
	성과평가 (30%)	▪주어진 업무의 난이도, 시급성, 중요도의 기준을 적용하여 직원들의 업무성과를 공정히 평가 한다
	문제인식/이해 (40%)	▪소속부처 전체에 영향을 줄 수 있는 핵심문제와 중요한 요소를 정확하게 파악하여 다양한 각도에서 문제를 효과적으로 다룰 수 있도록 구체적으로 지도, 조언한다.

<4.5급/5급>

평가 분야	역량명	행동 지표
공통 역량 (30)	자율과 책임 (20%)	▪자율과 책임을 실천함에 있어 직장 내 모범이 되고 있으며, 다른 사람을 지도·조언할 수 있다
	공직윤리 (20%)	▪공직윤리를 솔선수범하여 실천함에 있어서 직장 내 모범이 되고 있으며 다른 사람을 지도·조언할 수 있다
	의사소통 (20%)	▪전달하고자 하는 내용을 구체적인 근거나 자료를 바탕으로 설명하고, 상대방의 요구를 염두에 두고 논리적으로 설득 한다
	혁신적사고 (20%)	▪혁신에 관한 전문성을 축적하고 있으며, 혁신적인 아이디어 창출을 위한 특별한 노하우(Know-how)를 연구, 공유 한다
	고객지향성 (20%)	▪고객만족 서비스와 관련한 전문적 지식과 스킬을 가지고 있으며, 타 직원의 본보기 역할을 한다
리더십 역량 (30)	의사결정 (25%)	▪관련정보의 체계적 종합적 분석과 의견수렴을 통해 문제의 본질과 핵심이슈를 정확히 파악하고 해결방안을 도출 한다
	업무조정 (25%)	▪적절한 업무분장, 부서 내 또는 부서 간 대화와 협력을 통해 갈등을 조정하고 업무를 원활하게 추진 한다
	부하육성 (25%)	▪업무과정의 적절한 지도와 조언, 문제해결 기법 및 경험의 공유, 교육기회 제공 등을 통해 학습을 적극 지원 한다
	협력과 팀워크 (25%)	▪서로의 차이를 존중하면서 조직의 목표를 우선적으로 달성할 수 있도록 지원하고 협력 한다
직무 역량 (40)	전문성 (35%)	▪관련분야의 법규 및 규정을 해석/적용함에 있어서 전문가 수준이다
	기획력 (30%)	▪사안의 중요도와 우선순위를 파악한 후 과제를 세분화하여 단기적 효과와 장기적 효과를 고려하여 현실적이고 실행 가능한 계획을 수립 한다
	문제인식/이해 (35%)	▪전체적인 시각으로 수집된 정보의 연계성을 체계적으로 분석하고 본부나 조직차원에서 정보를 필요한 사람이 활용할 수 있도록 정보 분석의 틀을 제시 한다

<6급 이하 : 기획분야> : 병무청

평가 분야	역량명	행동 지표
공통 역량 (30)	자율과 책임 (20%)	▪자신의 위치에서 수행해야 할 업무를 알고 있으며 스스로 찾아서 수행 한다
	공직윤리 (20%)	▪법령에서 규정하고 있는 공직윤리와 공무원 행동강령과 보편적인 윤리원칙을 잘 알고 있다
	의사소통 (20%)	▪상대방의 의사를 경청하고, 적절한 질문을 통하여 복잡하거나 명확하지 않은 상대방의 의도까지 정확하게 파악 한다
	혁신적사고 (20%)	▪현상 및 문제점에 대한 명확한 인식을 바탕으로 사소한 사안도 문제의식을 가지고 개선방안을 강구 한다
	고객지향성 (20%)	▪고객의 요구에 친절하고 신속하게 응대하고, 능동적인 자세로 봉사하며, 대화를 통하여 신뢰를 형성 한다
리더십 역량 (20)	목표지향 (25%)	▪목표달성을 위해 구체적인 실행계획을 작성하고, 목표의 상하관계 및 일의 우선순위를 염두에 두고 업무를 추진 한다
	스트레스관리 (25%)	▪스트레스 상황에 처해 지더라도 감정적으로 자신을 잘 통제하고 침착하게 행동하여 상황을 잘 수습 한다
	협력과팀워크 (25%)	▪적극적인 리더십 발휘를 통해 갈등을 해소하고 대화와 협력을 유도함으로써 활기찬 근무분위기를 조성 한다
	대인관계 (25%)	▪호의적이고 예의바른 말과 태도를 가지고 상대방을 대하며, 상대방의 입장에서 이해하고 적극적으로 경청 한다
직무 역량 (50)	기획력 (35%)	▪사안의 중요도와 우선순위를 파악한 후 과제를 세분화하여 단기적 효과와 장기적 효과를 고려하여 현실적이고 실행 가능한 계획을 수립 한다
	분석적사고 (35%)	▪주어진 문제를 해결하기 위하여 수집/분류한 요소들 간의 상관관계와 중요도를 파악, 문제 상황들의 인과관계를 분석 한다
	창의력 (30%)	▪새롭고 독특한 아이디어를 실현할 수 있는 구체적인 대안이나 계획을 수립, 실행 한다

<6급 이하 : 지원/집행분야> : 소속기관

평가 분야	역량명	행동 지표
공통 역량 (30)	자율과 책임 (20%)	▪자신의 위치에서 수행해야 할 업무를 알고 있으며 스스로 찾아서 수행 한다
	공직윤리 (20%)	▪법령에서 규정하고 있는 공직윤리와 공무원 행동강령과 보편적인 윤리원칙을 잘 알고 있다
	의사소통 (20%)	▪상대방의 의사를 경청하고, 적절한 질문을 통하여 복잡하거나 명확하지 않은 상대방의 의도까지 정확하게 파악 한다
	혁신적사고 (20%)	▪현상 및 문제점에 대한 명확한 인식을 바탕으로 사소한 사안도 문제의식을 가지고 개선방안을 강구 한다
	고객지향성 (20%)	▪고객의 요구에 친절하고 신속하게 응대하고, 능동적인 자세로 봉사하며, 대화를 통하여 신뢰를 형성 한다
리더십 역량 (20)	목표지향 (25%)	▪목표달성을 위해 구체적인 실행계획을 작성하고, 목표의 상하관계 및 일의 우선순위를 염두에 두고 업무를 추진 한다
	스트레스관리 (25%)	▪스트레스 상황에 처해 지더라도 감정적으로 자신을 잘 통제하고 침착하게 행동하여 상황을 잘 수습 한다
	협력과팀워크 (25%)	▪적극적인 리더십 발휘를 통해 갈등을 해소하고 대화와 협력을 유도함으로써 활기찬 근무분위기를 조성 한다
	대인관계 (25%)	▪호의적이고 예의바른 말과 태도를 가지고 상대방을 대하며, 상대방의 입장에서 이해하고 적극적으로 경청 한다
직무 역량 (50)	업무추진 (35%)	▪문제 상황과 관련된 정황(관련인, 발생배경 등)을 신속하고 정확하게 파악하여 업무 수행 시 문제발생을 최소화 한다
	문제해결 (35%)	▪문제의 본질을 파악하고 해결에 필요한 정보를 수집하여 일의 우선순위를 정 한다
	현장지향성 (30%)	▪규정에만 얽매이지 않고 병역의무자의 니즈와 관심사, 기대, 만족도 등을 수시로 확인·평가하여 현실에 맞지 않는 제도와 규정은 적극적으로 개선 한다

<6급 이하 : 정보관리분야> : 병무청/소속기관

평가 분야	역량명	행동 지표
공통 역량 (30)	자율과 책임 (20%)	▪자신의 위치에서 수행해야 할 업무를 알고 있으며 스스로 찾아서 수행 한다
	공직윤리 (20%)	▪법령에서 규정하고 있는 공직윤리와 공무원 행동강령과 보편적인 윤리원칙을 잘 알고 있다
	의사소통 (20%)	▪상대방의 의사를 경청하고, 적절한 질문을 통하여 복잡하거나 명확하지 않은 상대방의 의도까지 정확하게 파악 한다
	혁신적사고 (20%)	▪현상 및 문제점에 대한 명확한 인식을 바탕으로 사소한 사안도 문제의식을 가지고 개선방안을 강구 한다
	고객지향성 (20%)	▪고객의 요구에 친절하고 신속하게 응대하고, 능동적인 자세로 봉사하며, 대화를 통하여 신뢰를 형성 한다
리더십 역량 (20)	목표지향 (25%)	▪목표달성을 위해 구체적인 실행계획을 작성하고, 목표의 상하관계 및 일의 우선순위를 염두에 두고 업무를 추진 한다
	스트레스관리 (25%)	▪스트레스 상황에 처해 지더라도 감정적으로 자신을 잘 통제하고 침착하게 행동하여 상황을 잘 수습 한다
	협력과팀워크 (25%)	▪적극적인 리더십 발휘를 통해 갈등을 해소하고 대화와 협력을 유도함으로써 활기찬 근무분위기를 조성 한다
	대인관계 (25%)	▪호의적이고 예의바른 말과 태도를 가지고 상대방을 대하며, 상대방의 입장에서 이해하고 적극적으로 경청 한다
직무 역량 (50)	전문성 (35%)	▪업무수행에 필요한 법령·예규·지침 등을 정확히 숙지 한다
	정보관리 (35%)	▪수집된 다양한 정보를 항목별로 분류하고 업무수행에 필요한 핵심 정보를 발취·가공하여 적용 한다
	분석적사고 (30%)	▪발생된 상황에 대한 원인과 배경을 면밀히 검토하여 업무추진에 활용 한다

<6급 이하 : 의료분야> : 소속기관

평가 분야	역량명	행동 지표
공통 역량 (30)	자율과 책임 (20%)	▪자신의 위치에서 수행해야 할 업무를 알고 있으며 스스로 찾아서 수행 한다
	공직윤리 (20%)	▪법령에서 규정하고 있는 공직윤리와 공무원 행동강령과 보편적인 윤리원칙을 잘 알고 있다
	의사소통 (20%)	▪상대방의 의사를 경청하고, 적절한 질문을 통하여 복잡하거나 명확하지 않은 상대방의 의도까지 정확하게 파악 한다
	혁신적사고 (20%)	▪현상 및 문제점에 대한 명확한 인식을 바탕으로 사소한 사안도 문제의식을 가지고 개선방안을 강구 한다
	고객지향성 (20%)	▪고객의 요구에 친절하고 신속하게 응대하고, 능동적인 자세로 봉사하며, 대화를 통하여 신뢰를 형성 한다
리더십 역량 (20)	목표지향 (25%)	▪목표달성을 위해 구체적인 실행계획을 작성하고, 목표의 상하관계 및 일의 우선순위를 염두에 두고 업무를 추진 한다
	스트레스관리 (25%)	▪스트레스 상황에 처해 지더라도 감정적으로 자신을 잘 통제하고 침착하게 행동하여 상황을 잘 수습 한다
	협력과팀워크 (25%)	▪적극적인 리더십 발휘를 통해 갈등을 해소하고 대화와 협력을 유도함으로써 활기찬 근무분위기를 조성 한다
	대인관계 (25%)	▪호의적이고 예의바른 말과 태도를 가지고 상대방을 대하며, 상대방의 입장에서 이해하고 적극적으로 경청 한다
직무 역량 (50)	전문성 (35%)	▪새로운 의료 지식 및 의료기술을 습득하기 위해 꾸준히 학습하며, 지시하지 않더라도 적극적으로 나서서 자기 업무를 수행 한다
	분석적사고 (35%)	▪병역의무자의 질병상태를 진단하는데 도움이 되는 자료를 체계적으로 수집, 핵심적인 사항을 분류해 낸다
	경과관찰력 (30%)	▪질병에 대한 정확한 결과값을 얻기 위해 규칙적인 정도관리의 중요성을 이해 한다

<6급 이하 : 민원분야> : 소속기관

평가 분야	역량명	행동 지표
공통 역량 (30)	자율과 책임 (20%)	▪자신의 위치에서 수행해야 할 업무를 알고 있으며 스스로 찾아서 수행 한다
	공직윤리 (20%)	▪법령에서 규정하고 있는 공직윤리와 공무원 행동강령과 보편적인 윤리원칙을 잘 알고 있다
	의사소통 (20%)	▪상대방의 의사를 경청하고, 적절한 질문을 통하여 복잡하거나 명확하지 않은 상대방의 의도까지 정확하게 파악 한다
	혁신적사고 (20%)	▪현상 및 문제점에 대한 명확한 인식을 바탕으로 사소한 사안도 문제의식을 가지고 개선방안을 강구 한다
	고객지향성 (20%)	▪고객의 요구에 친절하고 신속하게 응대하고, 능동적인 자세로 봉사하며, 대화를 통하여 신뢰를 형성 한다
리더십 역량 (20)	목표지향 (25%)	▪목표달성을 위해 구체적인 실행계획을 작성하고, 목표의 상하관계 및 일의 우선순위를 염두에 두고 업무를 추진 한다
	스트레스관리 (25%)	▪스트레스 상황에 처해 지더라도 감정적으로 자신을 잘 통제하고 침착하게 행동하여 상황을 잘 수습 한다
	협력과팀워크 (25%)	▪적극적인 리더십 발휘를 통해 갈등을 해소하고 대화와 협력을 유도함으로써 활기찬 근무분위기를 조성 한다
	대인관계 (25%)	▪호의적이고 예의바른 말과 태도를 가지고 상대방을 대하며, 상대방의 입장에서 이해하고 적극적으로 경청 한다
직무 역량 (50)	전문성 (35%)	▪업무수행에 필요한 충분한 지식, 기술을 갖고 있으며, 맡은 일에 대해 강한 책임감을 갖고 업무를 수행 한다
	상황대처 (35%)	▪불만민원 등 자신에게 익숙하지 않은 상황에서도 상황을 객관적으로 보면서 새로운 상황에서 요구되는 행동양식과 상담스킬을 적절히 적용 한다
	서비스스킬 (30%)	▪고객의 의사와 요구를 정확히 파악하고 고객을 유형별로 구분하여 각 유형별로 제공하여야 할 서비스의 내용을 매뉴얼화 하여, 일관된 서비스를 제공 한다