

2020년 제1차 민간위탁 종합성과평가 결과 보고

민간위탁 사무의 재계약 적정성 등 판단을 위해 위탁기간 만료 도래 사무에 대하여 종합성과평가를 실시하고 그 결과를 보고드립니다

□ 평가개요

- 근거 : 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제18조
 - 연간 사업비 5억원 이상으로 법령이나 조례 등에 별도의 평가 근거가 없는 사무(위탁기간 만료 90일전까지 실시)
- 평가기간 : '20. 1. 15. ~ 20. 5. 14.
 - ※ 코로나19 예방 위해 서면 및 유선으로 대체에 따라 일정 일부 변경
- 평가대상 : 곰두리체육센터 등 12개 위탁사무
- 평가방법 : 전문 평가기관에 위탁평가(한국능률협회컨설팅)
- 평가내용 : 공통 및 개별지표, 사용자 만족도 조사 등 (총100점)
 - 공통지표 : 조직 및 인력 운영, 재정구조 및 예산집행 효율성, 사회적 가치 기여, 사업계획 집행수준, 사업 활성화 개선노력
 - 개별지표 : 사업성과, 지도점검 이행노력

< 평가보고회 개최 개요 >

- ▶ 일시 : '20. 5. 20.(수) 10:00~11:30
- ▶ 장소 : 신청사 8층 공용회의실
- ▶ 참석대상 : 총 30명 내외
 - 수탁기관 및 사업부서(24명), 한국능률협회컨설팅(3명), 조직담당관(2명)
 - 자문단(3명) : 이영한 시립대교수, 김병관 아주대교수, 김상석 노무사
- ▶ 주요내용
 - 수탁사무별 주요성과·개선과제 발표 및 평가결과 우수사례 공유
 - 수탁사무별 과제에 대한 개선방안 및 향후계획 제시
 - 평가관련 질의응답 및 민간위탁제도 개선 건의

□ 평가결과

- **평균점수 : 82.35점** (※ '18년 평균 80.51점, '19년 평균 80.54점)
 - 1회차 평가결과 도출된 개선과제가 2회차 평가 시 개선되어 평균 점수 증가 추세
- **전년대비 개선사항**
 - 수탁기관의 지도점검 이행노력 제고를 위한 평가배점 확대
 - 협의 완료된 계량지표 임의 변경 시 감점 조치하여 평가지표에 대한 실적관리 강화
 - 자문단에 평가결과를 사전공유하고 검토의견 반영하여 평가의 공정성 향상
- **결과활용 : 재계약 적정성 심의반영 및 위탁사업 개선**
 - 민간위탁 종합성과평가 결과 **60점 미만 사무 재계약 배제**

□ 사무별 주요 성과 및 과제

① 곰두리체육센터

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> - 장애 유형별 전문 체육 프로그램 개발, 지역주민과 체육활동 공유로 재활 의지 고취 및 통합사회 구축에 기여 - 직원별 개별면담 및 내·외부 교육 참여 기회 제공하여 직원 역량 강화 - 장애인 직원 채용 및 노인 공익활동 인력 활용 통한 지역경제 활성화에 기여
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> - 적정수준의 장애인 이용 비율 제고를 위한 중기적 이행방안 마련 필요 - 저소득 장애인들에 대한 지속적 재활체육서비스 제공이 이루어지도록 관리 필요 - 홍보방안이 현수막, 홈페이지 개시 등에 한정되어 있어 기관인지도 제고가 미흡한 바, 홍보 트렌드에 맞는 다채널 홍보방안 모색 필요

② 흥릉 바이오·의료 R&D 앵커시설 관리 및 운영

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> - 연구실험동·지역열린동을 개관하여 신규일자리 및 투자유치금 창출 - 주간·분기별·연간 실적 점검을 통해 환류 대책 수립 및 사업 개선 노력 진행 - 소규모 창업기업 위한 오픈랩 공간 조성하여 창업활성화에 기여
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> - 사업비 일부 불용액이 발생한 원인 분석하여 차년도 예산 계획의 타당성 확보 필요 (예산집행 현황에 대한 주기적 모니터링 방안 강구)

③ 동북권 NPO 지원센터

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> - PM제도, 임시조직, 청년활동가 등을 활용해 인력 보강하여 업무 실행력 향상 - 경계성 지능장애 가진 느린학습자에 대한 연구조사 사업 추진하여 비영리단체 조직화 실행 - 활동 공간 제공을 확대하여 동북권 단체 활동가 대상 적극적 홍보 추진
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> - 경영관리 및 사무운영 관련한 제반시스템(직제규정, 채용내규 개정 등) 마련하여 책임권한의 명확화 및 행정운영의 투명성 제고 필요 - 시민 불편 온라인 창구 운영으로 불편사항과 정책제안을 원활히 접수하는 소통 플랫폼 개발 필요

④ 서울특별시 9호선 2-3단계 운영

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> - '17년 민간위탁 종합성과평가 개선요청사항 적극적으로 이행완료 - 자체 운영수입 확대 후 고객편의시설 부대사업 추진하여 고객만족도 증진 - 민간전문가를 활용한 서비스 모니터링으로 고객접점 서비스 품질 수준 향상
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> - 다수의 정규직 직원 이직 현상에 대한 문제점 분석하여 수탁기관의 인사제도 및 조직문화 개선 방안 마련 필요

⑤ 서울합공원 시설관리 및 운영

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> - 해군과의 긴밀한 협조체계 구축하여 전시·행사 효율적 개최 추진 및 예산 절감
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> - 센터장이 운영 총괄 외에 일반 실무 업무 진행하는 등 업무의 책임한계 불명확하므로 업무 분장의 명확화 및 인력 전문성 강화 방안 마련 필요 - 연초 임금지급 지연에 대한 해결방안 모색 필요 - 예산 집행 명료화를 위한 예산 항목별 달성 목표 설정 및 상시적 예산집행 모니터링 체계 확립 필요

⑥ 동남권아동학대예방센터

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> - 전년도 사업성과 분석을 통한 개선방안 수립하는 등 성과환류체계 구축 - 직원 윤리강령 교육 실시 및 윤리실천지침 구비, 클린신고센터 설치로 내부 신고체계 운영
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> - 아동학대 관련 홍보실적 미흡한 바, 시민들의 관심 제고 위해 사전예방차원의 홍보 확대 필요 - '19년 지도점검 개선요구사항에 대한 수탁기관의 적극적 개선 노력 필요

⑦ 서울혁신센터

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> - 기관 소재지 인근 시장 지역 활성화 위한 프로젝트 추진하여 지역사회 공헌 - 고용 안정을 위한 서울시와의 지속적 협의 통해 정규직 정원 증원
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> - 행정 업무에 대한 지속적 지적 발생하므로 체계적 교육 실시하여 업무 역량 강화 - 지도점검 미이행사항이 다수 존재하므로 지적사항에 대한 개선 노력 필요

⑧ 친환경급식 식재료 관리 등 사무위탁

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> - 친환경 식재료의 안정적 공급으로 친환경 농업 발전 도모하여 전국 지자체의 벤치마킹 대상임 - 직원 평가·관리 시스템 구축하여 피드백 및 인센티브를 지급함으로써 직원의 전문 역량 제고 - 대외 환경 변화에 따른 목표 설정 및 대응방안 모색하여 만족도 높은 사업 추진
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> - 학교 및 학부모 대상 친환경 식재료에 대한 정보공유 및 홍보 강화 필요

9 서울밤도깨비야시장 운영

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> - 정규직 전환 노력을 지속 추진하여 총인원 중 97.67%가 정규직으로 운영 - 제로페이 이벤트 및 상인 가입 독려(100% 참여) 통해 지역경제 활성화에 기여 - 재정적 부담능력 향상을 위한 수익사업 개발
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> - 5개로 분산된 야시장을 통합운영하거나 권역 단위로 묶음으로써 분산 운영으로 인한 업무중복 해소 필요 - 홍보, 현장기획, 디자인 등 직원들의 전문 역량을 강화하기 위한 교육 필요 - 담당자 회계규정 숙지 및 교육 실시하여 취약한 회계관리 운영 개선 및 효율적인 회계관리 시스템 마련 필요 - 상시적 예산집행 모니터링 체계 확립하여 예산 집행의 투명성 확보 필요

10 서울노동권익센터

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> - 센터 내 일률적 직무역량 교육 지양하고 외부교육 수강을 위한 비용 지원하여 직원 직무역량 강화 노력 - 서비스 수혜자 특성에 맞는 홍보방안 모색·운영하여 노동존중문화 정착에 기여 - 노동상담 매뉴얼 발간하여 신속하고 효과적인 상담 추진
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> - 분기별 예산 집행률 오차가 크게 발생하므로, 사업계획 수립 단계에서 예산계획의 타당성 확보 필요 - 매년 정규직 직원의 이직 현상이 발생하므로 문제점 분석하여 수탁기관의 조직문화 개선 필요 근로여건 개선

11 여성능력개발원

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> - 직원 평가·관리 시스템 구축하여 피드백 및 인센티브를 지급함으로써 직원의 전문 역량 제고 노력 - 운영위원회 개최(연2회), 전문가 자문회의 추진 등을 통해 사업계획의 타당성 제고 - 효율적·체계적인 사업이행 점검 실시하여 목표 성과 도출 및 예산집행의 효율성 도모
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> - 법인격이 없는 여성능력개발원에서 핵심사무 수행하고 있으므로 여성능력개발원 법인화 혹은 서울시여성가족재단의 정식조직 편입 등 검토 필요 (2017년 종합성과평가 개선요청사항이었으나 당기 개선 미완료) - 지속적인 정규직 이직 현상이 발생하므로 수탁기관의 근로여건 개선 등 노력 필요

12 평화문화진지

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> - 상주 시설 전문인력의 신규채용 통해 시설 운영의 안정성 강화 - 지역주민 주도 프로그램 활성화하여 방문객 증대 및 시설 인지도 향상
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> - '19년도 종합성과평가 개선요구사항에 대한 수탁기관의 적극적 개선 노력 필요 - 연초 임금지급 지연에 대한 해결방안 모색 필요 - 실무 업무를 담당하는 비정규직 직원의 정규직 전환 방안 모색 필요 - 월별·분기별 예산집행 현황에 대한 주기적 모니터링 방안 강구