

## 부록

### 1\_민간위탁사업 종합성과평가 사무유형별 평가영역 및 지표

#### ■ 시설형 평가지표

평가 영역	평가범주	평가지표	세부평가요소	지표 배점	가중 치	세부 배점	평가 방식
공통 사무	1) 사업 인프라	① 조직 및 인력 운영	①-1 조직구성 및 인력운영 적정성	10.00	25%	2.50	정성
			①-2 사업운영의 전문성 보유		25%	2.50	정성
			①-3 근로여건 및 고용안정 노력		50%	5.00	정성
		② 재정구조 및 예산집행 효율성	②-1 재정적인 부담능력	10.00	30%	3.00	정성
			②-2 경제적 효율성		30%	3.00	정성
			②-3 사업예산집행의 효율성		40%	4.00	정성
		③ 자원운영 및 사회적 가치 기여	③-1 시설 및 기자재 활용	5.00	50%	2.50	정성
			③-2 사회적 기여 등 위탁사무기치 제고		50%	2.50	정성
		2) 사업활동	① 사업계획 집행수준	①-1 사업계획의 적정성	5.00	30%	1.50
	①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준			30%		1.50	정성
	①-3 사업관리 운영의 투명성			40%		2.00	정성
	② 사업활성화 개선노력		②-1 사업활성화 개선 노력도	5.00	40%	2.00	정성
			②-2 이해관계자 협조체계 구축		30%	1.50	정성
			②-3 사업 마케팅 및 홍보노력		30%	1.50	정성
개별 사무	1) 사업성과	※ 위탁사무별 사업성과지표 개발		30.00	100%	30.00	정량
	2) 프로그램 및 서비스 질적 수준 제고 노력	① 사무별 업무특성 및 환경을 반영한 성과목표의 적정성		10.00	100%	10.00	정성
		② 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준		5.00	100%	5.00	정성
		③ 지도점검에 대한 이행률	5.00	50%	2.50	정량	
		④ 지도점검에 대한 이행 노력도		50%	2.50	정성	
사용자 만족도	1) 만족도	① CS조사결과 점수(면접 및 전화조사)		10.00	100%	10.00	정량
	2) 만족도 제고노력	② CS시스템, 시민만족도 제고노력		5.00	100%	5.00	정성

### ■ 사무형 평가영역 및 지표

평가 영역	평가범주	평가지표	세부평가요소	지표 배점	가중 치	세부 배점	평가 방식
공통 사무	1) 사업 인프라	① 조직 및 인력 운영	①-1 조직구성 및 인력운영 적정성	10.00	25%	2.50	정성
			①-2 사업운영의 전문성 보유		25%	2.50	정성
			①-3 근로여건 및 고용안정 노력		50%	5.00	정성
		② 재정구조 및 예산집행 효율성	②-1 재정적인 부담능력	10.00	30%	3.00	정성
			②-2 경제적 효율성		30%	3.00	정성
			②-3 사업예산집행의 효율성		40%	4.00	정성
		③ 자원운영 및 사회적 가치 기여	③-1 물품구매 시 지역가치 기여노력	5.00	50%	2.50	정성
			③-2 지역 민간전문가 활용노력		50%	2.50	정성
		2) 사업활동	① 사업계획 집행수준	①-1 사업계획의 적정성	5.00	30%	1.50
	①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준			30%		1.50	정성
	①-3 사업관리 운영의 투명성			40%		2.00	정성
	② 사업활성화 개선노력		②-1 사업활성화 개선 노력도	5.00	40%	2.00	정성
			②-2 이해관계자 협조체계 구축		30%	1.50	정성
			②-3 사업 마케팅 및 홍보노력		30%	1.50	정성
개별 사무	1) 사업성과	※ 위탁사무별 사업성과지표 개발		30.00	100%	30.00	정량
	2) 프로그램 및 서비스 질적 수준 제고 노력	① 사무별 업무특성 및 환경을 반영한 성과목표의 적정성	10.00	100%	10.00	정성	
		② 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준	5.00	100%	5.00	정성	
		③ 지도점검에 대한 이행률	5.00	50%	2.50	정량	
		④ 지도점검에 대한 이행 노력도		50%	2.50	정성	
사용자 만족도	1) 만족도 제고노력	① CS조사결과 점수(면접 및 전화조사)	10.00	100%	10.00	정량	
		② CS시스템, 시민만족도 제고노력	5.00	100%	5.00	정성	

■ 중간지원조직형 평가영역 및 지표

평가 영역	평가범주	평가지표	세부평가요소	지표 배점	가중 치	세부 배점	평가 방식
공통 사무	1) 사업 인프라	① 조직 및 인력 운영	①-1 조직구성 및 인력운영 적정성	10.00	25%	2.50	정성
			①-2 사업운영의 전문성 보유		25%	2.50	정성
			①-3 근로여건 및 고용안정 노력		20%	2.00	정성
			①-4 의사소통 노력도		30%	3.00	정성
		② 재정구조 및 예산집행 효율성	②-1 민간위탁금 관리의 투명성	12.00	30%	3.60	정성
			②-2 경제적 효율성		25%	3.00	정성
			②-3 사업예산집행의 효율성		25%	3.00	정성
			②-4 물품구매 시 지역가치 기여노력		20%	2.40	정성
	2) 사업활동	① 사업계획 집행수준	①-1 사업계획의 적정성	5.00	30%	1.50	정성
			①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준		30%	1.50	정성
			①-3 사업관리 운영의 투명성		40%	2.00	정성
		② 사업활성화 개선노력	②-1 사업활성화 개선 노력도	8.00	30%	2.40	정성
			②-2 네트워크를 통한 외부사업 연계		50%	4.00	정량/ 정성
			②-3 사업 마케팅 및 홍보노력		20%	1.60	정성
개별 사무	1) 사업성과	※ 위탁사무별 사업성과지표 개발		30.00	100%	30.00	정량
	2) 프로그램 및 서비스 질적 수준 제고 노력	① 사무별 업무특성 및 환경을 반영한 성과목표의 적정성	10.00	100%	10.00	정성	
		② 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준	5.00	100%	5.00	정성	
		③ 지도점검에 대한 이행률	5.00	50%	2.50	정량	
④ 지도점검에 대한 이행 노력도		50%		2.50	정성		
사용자 만족도	1) 만족도 제고노력	① CS조사결과 점수(면접 및 전화조사)	10.00	100%	10.00	정량	
		② CS시스템, 시민만족도 제고노력	5.00	100%	5.00	정성	

## 2\_평가제도 운영 실태조사 설문지

## 서울시정의 평가제도 운영 실태조사

- BSC 기반의 성과평가 및 민간위탁사업 성과평가제도를 중심으로 -

- 안녕하세요? 서울연구원 협치연구센터입니다. 저희는 현재 서울시의 요청으로 「협치서울 실현을 위한 협치친화형 평가체계 구축방안 연구」를 진행하고 있습니다.
- 본 연구팀에서는 서울시 현행 시정 평가제도의 운영 실태를 파악하고, 실무자들이 제도를 시행하는 과정에서 느낀 애로사항, 향후 협치원리에 기반한 평가를 도입할 경우 제도의 방향과 추진방안 등에 대한 주요 의견들을 모으기 위해 「서울시정의 평가제도 운영 실태 조사」를 시행하고 있습니다.
- 귀하께서 응답하신 내용은 연구목적 외의 다른 용도로는 절대 사용하지 않을 것이며, 통계법 제33조(비밀의 보호)에 따라 보장됨을 알려드립니다.
- 본 설문조사는 서울시 평가제도 발전에 적극 활용될 예정이오니 바쁘시더라도 귀하의 소중한 답변을 부탁드립니다.

2016년 01월

서울연구원

## ※ 응답자 기초정보

SQ1	소속부서	실·국·본부	과	팀
SQ2	담당자명			
SQ3	연락처	(전화번호)		
		(이메일)		

- ▶ 보기를 읽어보시고 해당한다 생각하는 항목은 모두 골라주세요
- ▶ ( ) 안에 해당하는 번호를 기재해 주세요

## 시정 평가제도 전반에 관한 인식

1. 먼저, 귀하(귀 부서)가 보기에 다음의 **시정 평가제도**들 가운데 어떤 제도가 **가장 중요**하다고 생각하십니까? 2가지만 선택 (        ), (        )

- ① 민간위탁사업 성과평가
- ② 지방보조금 사업 성과평가
- ③ 주요 재정사업 평가
- ④ 행정서비스 시민만족도 평가
- ⑤ BSC 기반의 성과평가
- ⑥ 시장요청사항 추진상황 평가
- ⑦ 시정 핵심·주요사업 평가
- ⑧ 핵심분야 리스크관리 평가

2. 민선 6기 시정의 핵심 기조인 **“협치시정 실현”**을 고려해 볼 때, 현재 **서울 시의 평가제도**들은 적절하다고 생각하십니까? (        )

- ① 현재 시정의 평가제도들은 전반적으로 적정하다
- ② 현재의 평가제도를 유지하되, 평가방법이나 평가지표의 개선이 필요하다
- ③ 성과주의 위주의 평가제도여서 다소 불충분하다고 생각한다
- ④ 시정 기조와 부합하는 새로운 평가제도가 모색되어야 한다
- ⑤ 기타(※구체적으로 기술 \_\_\_\_\_)

2-1. 특히, BSC 기반 성과평가제도에 대해서는 어떻게 생각하십니까? (        )

- ① 적절한 평가제도이므로, 잘 유지할 필요가 있다
- ② 필요하지만 다소 불합리한 부분이 있으므로, 제도 개선이 필요하다
- ③ 평가체계와 방법의 전면적인 개편이 시급하다
- ④ 지나치게 성과중심적이어서 새로운 평가제도로 대체하는 것이 바람직하다
- ⑤ 기타(※구체적으로 기술 \_\_\_\_\_)

2-2. **협치형 사업**(ex. 마을공동체사업, 사회적경제사업, 주거재생사업 등)을 평가하는 경우, 현행 시정의 평가제도들로도 충분하다고 보십니까? (        )

- ① 매우 불충분하다        ② 다소 불충분하다        ③ 보통이다
- ④ 다소 충분하다        ⑤ 매우 충분하다

## 균형성과관리계획(BSC) 기반의 성과평가제도 운영 현황조사

### □ BSC(Balanced Scorecard, 균형성과관리) 기반의 성과평가제도

- 서울시는 2008년 성과계획, 평가, 예산제도의 연계성을 강화하기 위해 BSC 기반의 성과평가제도를 도입하였습니다. **아래 내용을 참조하시어 조사에 응해주시면 고맙겠습니다.**
- BSC 기반 성과평가는 연 2회 실시하는 평가결과를 종합해 '기관별 성과평가'와 '성과연봉제'에 활용하고 있습니다. 이를 위해 부서에서 수립한 성과관리계획(BSC)을 토대로 "BSC 성과관리"와 "대내외 협력성과"로 구분한 세부 평가지표를 활용해 평가를 실시하고 있습니다.

#### ※ BSC 기반 성과평가의 주요 내용

구분	내용	
대상/시기	3급 이상 실·본부국, 개인 / 연 2회 실시	
평가내용	<b>BSC 성과관리</b>	KPI 적정성·달성도, 핵심사업 정성평가
	<b>대내외 협력성과</b>	협력, 협치, 혁신성과 평가
평가방법	목표대비 실적에 대한 <b>정량평가</b> , 추진성과에 대한 <b>정성평가</b>	
평가기관	평가과, 시장단	
평가결과의 활용	결과에 따라 등급 분류, 성과포상금 지급 기관별 성과평가, 3급이상 성과연봉제 활용	

## 균형성과관리계획(BSC) 수립 관련

3. 귀 부서에서는 **성과관리계획을 주로 어떤 방식으로 수립하고 있습니까?** (       )

- ① 본부장이나 국장이 방향과 지침을 내려주고, 과장 주도로 세부 계획을 수립한다
- ② 과장 주도로 세부 계획을 수립하면, 본부장이나 국장이 단순히 취합 또는 조정한다
- ③ 이외(※구체적으로 기술 \_\_\_\_\_)

- 3-1. 성과관리계획에서 ‘주요 사업’은 주로 누가 주도하여 선정합니까? (       )
- ① 팀장들이 주도하여 선정                      ② 과장들이 주도하여 선정
  - ③ 국장들이 주도하여 선정                      ④ 본부장이나 실장 주도로 선정
- 3-2. 성과관리계획에서 ‘핵심성과지표(KPI)’와 ‘목표치’는 주로 누가 주도하여 결정합니까? (       )
- ① 팀장들이 주도하여 결정                      ② 과장들이 주도하여 결정
  - ③ 국장들이 주도하여 결정                      ④ 본부장이나 실장 주도로 결정
4. 성과관리계획 수립 시, 민간주체들이 참여합니까? 한다면, 그 방식은 무엇입니까? (       )
- ① 현실적으로 민간주체들이 참여하기 어렵다
  - ② 부서의 성과관리계획이므로, 민간의 참여는 불필요하다
  - ③ 민간 전문가가 자문회의 형식으로 일부 참여하고 있다
  - ④ 자치구청 관계자가 일부 참여하고 있다
  - ⑤ 일반시민들이 직·간접적인 형식으로 참여하는 경우가 있다
  - ⑥ 기타(※구체적으로 기술 \_\_\_\_\_)
5. 귀 부서가 전략목표 및 성과목표 설정 시, 가장 중요하게 고려하는 기준은 무엇입니까? 1순위(       ), 2순위(       )
- ① 『시정 4개년계획』에 반영된 사업 여부
  - ② 시장신년사, 시장속의 등 해당연도에 시장의 정책 관심과 의지
  - ③ 실·국·본부가 자체 수립하는 연간 사업계획상의 우선순위나 중요도
  - ④ 정책수혜자인 시민들의 정책 요구와 만족도
  - ⑤ 정책의 필요성이나 시급성보다는 목표의 현실적 실현가능성 여부
  - ⑥ 전년도 민간주체들과의 공론과 협의의 결과 반영
  - ⑦ 기타(※다른 기준이 있다면, \_\_\_\_\_)





8. 특정한 정책(사업)의 다양한 성과를 균형적으로 평가하고자 할 때, 상기의 BSC 기반 성과평가체계는 어떠하다고 생각하십니까? (            )

- ① 현재의 평가체계는 흠잡을 데 없이 **완전하다**
- ② 평가지표체계들이 다소 **불완전하다**
- ③ 평가방법이나 평가절차가 다소 **부적절하다**
- ④ 평가결과의 **활용이** 다소 부적절하거나 **불충분하다**
- ⑤ 현재의 평가체계는 평가지표, 평가방법, 평가절차 등 모든 면에서 **다소 불합리하다**
- ⑥ 기타(※구체적으로 기술 \_\_\_\_\_)

9. 귀하가 보기에 현재의 평가지표체계(앞의 표 참조)는 어떻다고 생각하십니까? (            )

- ① 전반적으로 **합리적인 지표들로** 구성되어 있다
- ② BSC 성과관리와 대내외 **협력성과**로 구분하는 방식이 **불합리하다**.
- ③ BSC 성과관리와 대내외 **협력성과**만으로 평가하기에는 **불충분하다**
- ④ BCS 성과관리분야에 관련된 **평가지표들이** 불합리하다
- ⑤ 대내외 **협력성과**는 성과평가제도의 목적상 **불필요한 평가항목**이다
- ⑥ 대내외 **협력성과**분야에 관련된 **지표체계**가 전반적으로 **불합리하다**
- ⑦ 협치·협력의 성과를 평가하기 위한 **지표들이** 너무 **단편적(제한적)**이다
- ⑧ 기타(※구체적으로 기술 \_\_\_\_\_)

10. 현재 **대내외 협력성과**는 **협력/협치/혁신**을 평가하는 것으로 구성되어 있습니다. 귀하가 보시기에 어떻다고 생각하십니까? (            )

- ① 사업의 성과를 평가하는 제도로 목적상 **불필요한 평가영역**이다
- ② 대내외 협력성과는 **별도의 평가제도**로 분리하는 것이 **타당**하다고 본다
- ③ **협력/협치/혁신**으로 구분해 평가하는 것이 **불합리하다**
- ④ **협력**과 **협치**는 서로 유사·중복성을 가진 **평가**로 인식된다
- ⑤ 협치나 협력의 성과는 **별도의 합리적 평가체계**를 개발하는 것이 **바람직**하다
- ⑥ 부서들마다 **차별적인 특성**이나 **여건**을 고려하는 것이 **바람직**하다
- ⑦ 현재의 평가체계는 **비교적 합리**적이고 **충분**하다
- ⑧ 기타(※구체적으로 기술 \_\_\_\_\_)

10-1. 대내외 협력성과는 협력/협치/혁신에 관련된 다양한 세부 지표들로 구성되어 있습니다(앞의 표 참조). 귀하는 어떻게 생각하십니까? ( )

- ① 세부 지표들이 전반적으로 적정하게 구성되어 있다
- ② 세부 지표들이 너무 단편적인 지표들이다
- ③ 세부 지표들 가운데 부적절한 지표들이 있다
- ④ 서로 유사·중복성을 지닌 지표들이 많다
- ⑤ 협치와 협력의 성과를 제대로 평가하려면 새로운 평가지표체계가 필요하다고 본다
- ⑥ 기타(※구체적으로 기술 \_\_\_\_\_)

11. 귀하(귀 부서)는 BSC 기반 성과평가 결과를 주로 어떻게 활용하십니까? ( )

- ① 평가에 그치고, 거의 활용하고 있지 않다
- ② 다음연도 사업의 방향이나 목표를 설정할 때 적극 활용한다
- ③ 다음연도 핵심성과지표(KPI)를 설정할 때 활용한다
- ④ 조직관리나 직원의 동기부여에 활용한다
- ⑤ 시민이나 정책대상 주체들과의 관계 개선에 활용한다
- ⑥ 관련 정책(사업)의 예산계획 수립 시 활용한다
- ⑦ 기타(※구체적으로 기술 \_\_\_\_\_)

12. 현 시정 평가제도에서 BSC 기반 성과평가가 가지는 의미는 무엇이라고 생각하십니까? 2가지만 선택 ( ), ( )

- ① 별로 효과가 없어서 정책추진 시 별로 염두에 두지 않는다
- ② 전략적 사고와 관점에 기초해 시정 사업을 추진하는 계기가 되었다
- ③ 성과를 기준으로 사업예산을 적정 배분하는 계기가 되었다
- ④ 사업을 추진할 때 성과에 초점을 두는 계기가 되었다
- ⑤ 인사고과가 공정하게 이루어지는 계기가 되었다
- ⑥ 개인보다는 조직을 더 중요하게 생각하는 계기가 되었다
- ⑦ 지나치게 성과를 강조하기에 다소 불합리한 제도였다고 생각한다
- ⑧ 기타(※구체적으로 기술 \_\_\_\_\_)

균형성과관리계획(BSC) 기반 성과평가에서 민간의 참여

13. BSC 기반 성과평가 과정에서 민간이 참여할 수 있는 기회나 절차가 있습니까? ( )

- ① 따로 마련되어 있지 않다
- ② 제한적이지만 일부 존재한다
- ③ 성과평가 계획(일정, 방법 등)을 수립할 때 민간이 참여하고 있다
- ④ 평가에 활용된 항목이나 평가지표를 민간과 함께 작성한다
- ⑤ 성과평가를 실시하는 과정에 민간이 참여하고 있다

14. BSC 성과평가제도에 민간 주체들이 참여하는 것에 대해 어떻게 생각하십니까? ( )

- ① 성과평가제도의 목적상 참여하는 것이 바람직하지 않다
- ② 현재의 평가체계 특성상 참여하기가 현실적으로 쉽지 않다
- ③ 일부절차를 중심으로 제한적으로 참여시키는 것이 적절하고 본다
- ④ 다양한 방법과 절차를 통해 민관을 적극 참여시킬 필요가 있다
- ⑤ 민간참여형·민간주도형 성과평가체계로 근본적인 전환이 필요한 시점이다
- ⑥ 기타(※구체적으로 기술 \_\_\_\_\_)

14-1. 민간 혹은 일반시민의 참여를 고려하는 경우, 어떤 방식이 적절하다고 보십니까?

- ① 성과관리계획(BSC) 수립 시                      ② 주요사업 선정 시
- ③ 핵심성과지표(KPI)와 목표치 설정 시        ④ 시민체감형 평가지표를 개발할 때
- ⑤ 성과평가 과정 전반에 평가의 주체로 참여
- ⑥ 대내외 협력성과 평가를 중심으로 참여    ⑦ 평가결과의 대외공개과정에서 참여
- ⑧ 기타(※구체적으로 기술 \_\_\_\_\_)

협치친화형 평가체계에 대한 인식

15. “협치시정(협치서울 2.0) 실현”으로 시정기조의 전환을 고려 시, 향후 시정의 평가 제도는 어떻게 하는 것이 바람직하다고 생각하십니까? ( )

- ① 현재의 BSC 기반 성과평가제도로도 충분히 대처할 수 있다

- ② 현재의 성과평가제도에서 **평가지표들을 보완하는 것이 필요하다**
- ③ 현재의 성과평가제도를 유지하되, **평가과정에 인간의 참여를 확대한다**
- ④ 현재의 성과평가제도 **전반을 전면적, 획기적으로 개선한다**
- ⑤ 현재의 성과평가를 유지하더라도 **협치의 관점과 원리에 기초한 새로운 평가제도와 적절한 융합을 하는 것이 필요한 시점이다**
- ⑥ 성과주의 중심의 평가제도에서 **협치 중심의 평가제도로의 전환이 필요하다**
- ⑦ 기타(※구체적으로 기술 \_\_\_\_\_)

16. **협치친화형 평가제도**(협치의 관점과 원리에 기초한 평가제도)를 모색한다면, 어떤 방식이 **합리적이고 보십니까?** (        )

- ① 현재의 성과평가체계에서 **협치형 지표들을 대폭 보강**
- ② 협치형 평가지표가 충실하게 고려된 **별도의 독자적 평가체계 개발**
- ③ 협치형 정책(사업)에만 적용할 수 있는 **맞춤형 평가체계 개발**
- ④ 협치관련 **평가지표를 중심으로 하되, 일부 성과지표들도 포함**시키는 평가체계
- ⑤ 평가지표들을 그대로 유지하되, 평가시행과정에서 **다양한 민간주체의 참여**
- ⑥ 기타(※구체적으로 기술 \_\_\_\_\_)

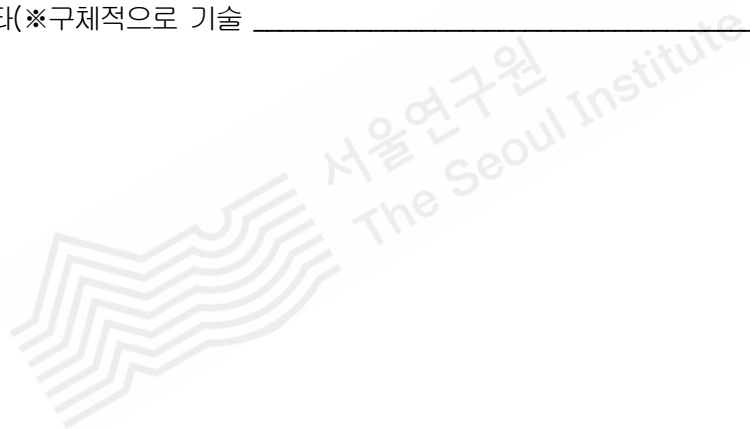
17. **협치친화형 평가제도**(협치의 관점과 원리에 기초한 평가제도)에 민간이 참여한다면, 어떤 방식이 바람직하다고 보십니까? 1순위 (        ), 2순위 (        )

- ① 사업의 **선정과 목표를 설정하는 과정**에 사업관련 주체들의 참여
- ② 평가계획(평가일정이나 방법 등)을 수립하는 **과정**에 관련 민간주체의 참여
- ③ 정책(사업)을 평가하는 **과정**에 일반시민들의 적극 참여
- ④ 시민체감형 **지표개발 과정**에 민간 전문가의 참여
- ⑤ 평가결과의 **대시민 공개와 정보접근성 강화**
- ⑥ 기타(※구체적으로 기술 \_\_\_\_\_)

18. 정책(사업)의 추진과정에서 **협치의 역량이나 성과를 평가할 때** 중요하게 고려해야 할 요소는 무엇입니까? 해당하는 항목을 모두 선택해 주십시오.

- ① 민간 참여 주체에 주어진 역할과 권한 수준 (        )

- ② 민-관 간 신뢰 관계 형성 여부 (        )
- ③ 민관 거버넌스 구축 여부 (        )
- ④ 서울시 내 부서 간 거버넌스 구축 여부 (        )
- ⑤ 서울시-자치구 간 거버넌스 구축 여부 (        )
- ⑥ 거버넌스 참여 주체의 대표성, 적정성 (        )
- ⑦ 민간 주체의 참여 방법 마련 여부 (        )
- ⑧ 민관 주체들 간의 협력 수준 (        )
- ⑨ 민관 거버넌스 활동을 통한 효과의 정도 (        )
- ⑩ 참여주체의 협력에 대한 인지도 변화 (        )
- ⑪ 참여주체의 전문성과 역량 수준 (        )
- ⑫ 거버넌스 구축·운영을 위한 예산·인력 마련 여부 (        )
- ⑬ 협치를 위한 제도적 기반을 마련하려고 노력했는지 여부 (        )
- ⑭ 기타(※구체적으로 기술 \_\_\_\_\_)



## 민간위탁사업 성과평가제도 및 운영에 관한 실태조사

### < 지도점검 관련 >

- 현재 서울시는 민간위탁 조례에 근거해 사무를 시설형, 사무형, 민간위탁형으로 구분해 민간위탁 사무를 평가하고 있습니다.
- 서울시는 민간위탁 사무의 평가를 위해 '지도점검' 평가와 '종합성과평가'를 실시하고 있습니다. 아래 내용을 참조하여 조사에 응해주시면 고맙겠습니다.
- 현재 민간위탁 사무를 담당하지 않더라도 과거 민간위탁 사무 경험이 있는 경우에는 응답하여 주시기 바랍니다.

- 매년 실시하는 민간위탁 사무의 지도점검은 '일반운영 분야'와 '운영성과 분야'로 구분하여 실시하고 있으며, 조직과는 이를 위해 아래와 같은 지도점검 체크리스트를 개발, 제공하고 있습니다.

#### ※ 지도점검 체크리스트

구분	평가항목		세부지표
일반 운영 분야	공통	회계관리	민간위탁금 관리, 수입금 관리, 후원금 관리 등
		고용	인사관리, 복무관리, 급여관리 등
	개별	시민	시민만족도 조사, 정보공개, 의사소통 등
		전문기술	안전관리, 물품 및 시설관리 등
운영 성과 분야	투입	인력	인력의 적정성, 적정 인력투입
		자원	사업과정별 예산집행 적정성, 시설/기자재 활용 적절성 등
	과정	준수성	사업계획 이행 여부, 서비스 및 업무 과정기록 충실성 등
		노력성	지역사회 내 관련단체 및 기관의 연계 등
	산출	성과달성	사업별 성과 달성률
		미달 시 조치	사업성과 미달(60% 미만) 사업의 조치절차 관련
활용	피드백	이용자 만족도 조사유무 등	



22. 지도·점검 평가에서 사용하는 체크리스트는 어떻게 활용하고 계신가요? ( )

- ① 조직과의 체크리스트를 그대로 사용
- ② 조직과의 체크리스트를 변용(수정)해 사용
- ③ 별도의 자체 체크리스트를 개발해서 활용
- ④ 현재의 체크리스트가 다소 부적절해 다른 체크리스트 개발을 고려 중
- ⑤ 현재의 체크리스트 방식이 다소 부적절해 새로운 평가체계를 고려 중
- ⑥ 기타(※구체적으로 기술 \_\_\_\_\_)

23. 현재 체크리스트에 고려된 평가항목이나 지표들은 어떻다고 생각하십니까? ( )

- ① 전반적으로 적정하다
- ② 너무 많은 평가항목과 지표들로 구성되어 있다
- ③ 평가항목과 지표가 지도·점검의 목적에 별로 유용하지 않다
- ④ 구체적으로 지도·점검하기가 쉽지 않은 평가항목과 지표들이 있다
- ⑤ 주로 관리·감독 위주의 평가항목과 지표들로 구성되어 있다
- ⑥ 기타(※구체적으로 기술 \_\_\_\_\_)

23-1. 귀하(귀 부서)가 보기에, 현재의 체크리스트 항목이나 지표들에는 협치에 관련된 활동이나 운영 등을 평가할 수 있는 요소가 있다고 보십니까?  
( )

- ① 거의 반영되어 있지 않다
- ② 일부 반영은 되어 있으나, 상당히 불충분하다고 본다
- ③ 일부 반영은 되어 있으나, 부적절한 항목이나 지표들이다
- ④ 어느 정도 반영되어 있다고 본다
- ⑤ 현재 협치 관련 활동이나 운영을 평가하기에 충분하다

24. 지도·점검 평가 중 ‘운영성과 분야(성과점검)’ 체크리스트는 어떻다고 생각하십니까? ( ) ※ 운영성과 분야 체크리스트가 필요하신 분은 별첨자료를 참조하여 답해주세요

- ① 일반운영 분야 평가와 유사·중복된 내용이 많다
- ② ‘운영성과분야’를 따로 점검할 필요성을 못 느낀다
- ③ 실제로 지도·점검을 실시하기가 쉽지않은 항목들이 있다



- ④ 지도·점검할 항목들이 지나치게 많다
- ⑤ 기타(※구체적으로 기술 \_\_\_\_\_)

24-1. 다음의 점검지표 가운데 지도·점검하기가 쉽지 않은 것으로 생각되는 지표는 무엇입니까? 해당하는 것을 모두 골라주세요 (        )

- ① 시민의 만족도
- ② 정보공개성
- ③ 의사소통
- ④ 지역사회 및 관련 전문가 활용도
- ⑤ 지역사회내 관련 단체·기관 연계
- ⑥ 외부자원 동원 노력
- ⑦ 목표달성을 위한 홍보 노력

25. 현재의 지도·점검 평가 과정에는 민간이 참여할 수 있는 절차가 마련되어 있나요? (        )

- ① 따로 마련되어 있지 않다
- ② 제한적이지만 일부 존재한다
- ③ 지도·점검 계획(일정, 방법 등)을 민간과 함께 세운다
- ④ 지도·점검 체크리스트를 민간과 함께 작성한다
- ⑤ 지도·점검을 실시할 때, 민간을 참여시킨다

25-1. (①의 응답자 제외) 민간이 참여하고 있다면, 주로 누가 참여하고 있습니까? (        )

- ① 수탁기관
- ② 민간 전문가
- ③ 일반시민
- ④ NGO(시민단체)
- ⑤ 기타(※구체적으로 기술 \_\_\_\_\_)

### 〈 종합성과평가 관련 〉

- 현재 서울시는 민간위탁에 대한 지도·점검과 함께, 사무의 재계약 적정성을 판단하고, 향후 성과 개선을 위해 '종합성과 평가(위탁기간 내 1회)도 실시하고 있습니다.
- 16년 현재 종합성과 평가는 사무의 유형(시설형/사무형/중간지원조직형)으로 구분하고, 유형별로 약간씩 다른 평가지표를 활용하고 있습니다.
- 종합평가는 다음과 같이 공통 분야(35점)/개별 분야(50점)/사용자 만족도(15점)로 구분하여 실시하고 있습니다.

#### ※ 종합성과 평가 항목 및 지표

구분	평가항목	세부지표
일반운영 분야	사업인프라	조직 및 인력운영, 재정구조 및 예산집행 효율성 등
	사업활동	사업계획 집행수준, 사업활성화 개선노력
개별 분야	사업성과	위탁사무별 사업성과지표 개발
	프로그램 및 서비스 질적 수준 제고 노력	성과목표의 적정성, 대외적 우수사례 창출 수준, 지도·점검 이행률 등
사용자만족도 평가분야	만족도 제고 노력	CS조사결과 점수, CS시스템, 시민만족도 제고 노력

- ▶ 보기를 읽어보시고 해당한다 생각하는 항목은 모두 골라주세요
- ▶ ( ) 안에 해당하는 번호를 기재해 주세요

### 종합성과 평가 전반에 관한 의견

26. 귀하(귀 부서)가 보기에, 현재의 **종합성과 평가**는 어떻다고 생각하십니까? (            )

- ① 전반적으로 적절하다
- ② 현재의 점수제 방식의 평가가 적절하지 않다고 본다
- ③ 부적절하거나 불분명한 평가항목들이나 평가지표들이 적지 않다
- ④ 평가의 절차(프로세스)나 방법이 바람직하지 않다고 본다
- ⑤ 평가결과의 활용이 소극적·제한적이라고 생각한다
- ⑥ 시정의 여건과 변화를 고려할 때 전반적으로 부적절하다
- ⑦ 기타(※구체적으로 기술 \_\_\_\_\_)

27. 현재와 같이 사무의 **유형별**로 약간씩 다르게 **평가하는 방식**을 어떻게 생각합니까? (            )

- ① 전반적으로 바람직하다
- ② 유형별로 다르게 평가하는 것은 평가방법상 부적절하다
- ③ 적절하지는 않지만, 사무의 성격상 불가피하다고 본다
- ④ 유형별 구분의 형식을 취하고는 있으나, 실제로는 별 차이가 없다
- ⑤ 기타(※구체적으로 기술 \_\_\_\_\_)

27-1. ‘**중간지원조직형**’(16년 신설)이라는 유형을 두고 따로 평가하는 방식에 대해 어떻게 생각하십니까? (            )

(\* 중간지원조직형: 사회적경제지원센터 등 ○○지원센터 운영)

- ① 바람직하다고 본다
- ② 바람직하지는 않지만, 불가피한 조치라고 본다
- ③ 구분하는 것이 맞지만, 현재의 평가지표들은 대폭 개선해야 한다
- ④ 중간지원조직형 평가는 별도의 평가체계가 개발되어야 한다
- ⑤ 기타(※구체적으로 기술 \_\_\_\_\_)

28. 귀 부서에서는 **평가결과**를 실제로 어떻게 **활용**하고 계십니까? (            )

- ① 평가가 형식적이어서 거의 활용하지 않는다
- ② 사업 추진 시, 참고자료 정도로 생각한다
- ③ 실제 재계약 결정 시, 결정적 기준으로 활용한다
- ④ 향후 사업 추진을 개선할 때 적극 반영하고 있다
- ⑤ 위탁 사무의 서비스 개선을 위한 지침으로 적극 활용한다
- ⑥ 기타(※구체적으로 기술 \_\_\_\_\_)

29. 현재의 **종합성과 평가 과정**에 **민간이 참여**할 수 있는 기회나 절차가 있습니까? (            )

- ① 따로 마련되어 있지 않다
- ② 제한적이지만 일부 존재한다
- ③ 종합성과 평가계획(일정, 방법 등)을 민간과 함께 세운다
- ④ 평가에 활용된 항목이나 평가지표를 민간과 함께 작성한다
- ⑤ 실제 종합성과를 실제 평가하는 과정에 민간을 참여시킨다

29-1. (①의 응답자 제외) 민간이 참여하고 있다면, 주로 누가 참여하고 있습니까? ( )

- ① 수탁기관    ② 민간 전문가    ③ 일반시민    ④ NGO(시민단체)  
 ⑤ 기타(※구체적으로 기술 \_\_\_\_\_)

### 민간위탁 평가제도의 개선: '협치친화형 평가제도' 구축

30. 귀하(귀 부서)가 보기에, 민간위탁사무를 평가할 때, 협치적 관점이나 방법에 기초해 평가하는 것이 필요하다고 보니까? ( )

※ 협치적 관점의 평가: 사무의 운영주체(수탁자)가 가지는 협치에 관한 인식, 협치 활동 및 운영체계, 협치 관련 운영성과 등에 관한 평가

- ① 필요하다고 본다    ② 필요하지 않다고 본다

30-1. (①을 응답한 경우) 필요하다면, 왜 그렇게 생각하십니까? ( )

- ① 시정의 기조가 크게 변화해서  
 ② 수탁주체의 강한 요구가 있기 때문에  
 ③ 민간주체와의 관계 개선을 위해  
 ④ 사무의 민주적 운영체계 확립을 위해  
 ⑤ 시민의 요구와 기대가 높아져서  
 ⑥ 공공이 가진 책임을 분산할 수 있어서  
 ⑦ 기타(※구체적으로 기술 \_\_\_\_\_)

30-2. (②를 응답한 경우) 필요하지 않다면, 그 이유는 무엇인가요? ( )

- ① 민간위탁평가에는 불필요해서    ② 협치를 제대로 평가하기 쉽지 않아서  
 ③ 협치를 평가한다는 것이 번거로운 절차로 느껴져서  
 ④ 현재 여건으로는 협치를 평가할 수 있는 전문역량이 부족해서  
 ⑤ 기타(※구체적으로 기술 \_\_\_\_\_)

31. 민간위탁평가를 협치적 관점에 기초한 평가제도로 개선 또는 전환하고자 한다면, 어떤 노력이 필요하다고 보십니까? 1순위 (            ), 2순위 (            )

- ① 협치를 평가할 수 있는 평가항목과 지표체계 개발
- ② 협치 원리를 적극 고려한 평가방식이나 평가프로세스 개발
- ③ 위탁자와 수탁자가 공동으로 참여하는 평가계획과 방법의 수립
- ④ 일반시민들이 평가에 적극 참여하는 평가체계 개발
- ⑤ 사무 유형별 차별적인 평가체계 개발
- ⑥ 지도·점검 평가의 개선(컨설팅 방식으로의 전환 등)
- ⑦ 평가결과의 대외 공개 및 접근성 개선
- ⑧ 기타(※구체적으로 기술 \_\_\_\_\_)

32. 민간위탁 사무를 평가할 때 협치역량과 성과를 제대로 평가하려면, 어떤 부분을 중점 평가해야 한다고 보십니까? 해당하는 항목을 모두 골라주세요

- ① 위탁자·수탁자 간 관계개선 노력(            )
- ② 사업계획 수립 시, 다양한 민간들의 참여(            )
- ③ 수탁자의 자율성·창의성 운영 노력(            )
- ④ 사업(무)의 운영에 대한 정보공개 노력(            )
- ⑤ 서비스이용자를 고려한 참여형 운영체계 구축(            )
- ⑥ 서비스이용자에 대한 반응성, 만족도 강화 노력 정도(            )
- ⑦ 지역사회 주민들이 참여할 수 있는 개방적 운영모델 확립(            )
- ⑧ 지역사회 현안문제 해결에 대한 기여·헌신 정도(            )
- ⑨ 다른 관련 사업(사무)과의 연계와 협력 강화(            )
- ⑩ 외부 다양한 자원들(인적, 물적)의 확보와 이용가능성(            )
- ⑪ 기타(※구체적으로 기술 \_\_\_\_\_)

※ 조사에 응해주셔서 진심으로 감사드립니다.