

# '15년 2차 민간위탁 종합성과평가 결과

민간위탁 사무의 재계약 적정성 등 판단을 위해 위탁기간 만료 도래 사무에 대한 종합성과평가를 실시하고 그 결과를 공개함

## □ 평가개요

- 근거 : 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제18조
  - 연간 총사업비 5억원 이상으로 법령이나 조례 등에 별도의 평가 근거가 없는 사무(위탁기간 만료 90일전까지 실시)
- 평가기간 : '15. 3. 25 ~ 7. 17
- 평가대상 : 중소유통물류센터 관리 및 운영 등 8개 사무

연번	평가대상 사무	담당부서	수탁기관
1	서울시 중소유통물류센터 관리 및 운영	소상공인지원과	(사)서울지역 슈퍼협동조합협회
2	공동구관리	도로시설과	서울시설공단
3	시립승화원 민간위탁 관리·운영	어르신복지과	서울시설공단
4	감독위탁 공사관리	도로시설과	서울시설공단
5	서울특별시 시민청 사무	시민소통담당관	서울문화재단
6	서울상상나라 시설물관리	보육담당관	서울시설공단
7	서울영어마을 풍납캠프	평생교육담당관	(주)헤럴드
8	마포주민편익시설 운영·관리	자원순환과	마포구 시설관리공단

- 평가방법 : 외부 평가기관(한국능률협회컨설팅)에 위탁 평가
- 평가내용 : 사업 인프라, 사업성과, 서비스 질적 수준, 만족도 제고 노력 등
- 결과활용 : 민간위탁 사무 재계약 적정성 심의에 반영
  - 평가점수가 60점 미만인 경우 재계약 배제(재위탁(공모·수위)은 가능)

## □ 평가결과

- 8개 위탁사무 중 시립승화원 관리운영이 88.80점으로 가장 높은 점수를 받았고, 중소유통물류센터 관리 및 운영은 55.36점으로 가장 낮게 평가됨

구 분	지 표	공통사무 평가	개별사무 평가	사용자 만족도	가·감점 평가	총 점
	배 점	30점	50점	20점		
평 균		21.91	40.39	12.68	0.5	77.45
서울시 중소유통물류센터 관리 및 운영		18.35	27.18	11.83	△2.00	55.36
공동구 관리		19.60	41.84	6.00	-	75.78
시립승화원 민간위탁 관리운영		24.70	45.39	16.71	2.00	88.80
감독위탁 공사관리		22.00	40.82	16.27	-	79.09
서울특별시 시민청 사무		24.10	45.08	16.28	2.00	87.46
서울상상나라 시설물관리		19.80	43.00	4.00	-	74.22
서울영어마을 풍납캠프		23.25	36.17	15.49	-	74.91
마포주민편익시설 관리운영		23.50	43.64	14.82	2.00	83.96

## □ 사무별 우수사항 및 개선과제

연 번	위탁사무명 (부서명)	수탁기관	우 수 사 항	개 선 과 제
1	서울시 중소유통 물류센터 관리 및 운영 (소상공인지원과)	(사) 서울지역 슈퍼협동 조합협회	- 저마진, 소량 발주, 배송 기피지역까지 배송서비스 제공으로 영세 소매업체의 경쟁력 강화에 기여	- 2명의 이사장에 대한 책임 경영 명확화를 위해 임원의 역할 재정립 필요 - 실시간 재고관리가 되지 않아 재고 및 손익에 대한 모니 터링 미흡 - 등록점포수 증가율 대비 이용점포수 하락에 대한 대응 방안 모색 필요

연 번	위탁사무명 (부서명)	수탁기관	우 수 사 항	개 선 과 제
2	공동구 관리 (도로시설과)	서울 시설공단	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 온·오프라인 고객 불편 사항 발굴 및 조치활동 수행</li> <li>- 현장 주변 주민에게 일대일 홍보 실시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 개별사무 평가지표의 목표치 적정성 검토 및 재난안전 횡수 등 공동구 안전관리를 위한 성과지표 개발 필요</li> <li>- 국가기밀사항 외에 사고시 대처모듈 공개 등 정보공개 수준 및 방법에 대한 대안 모색 필요</li> </ul>
3	시립승화원 민간위탁 관리운영 (어르신복지과)	서울 시설공단	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 비정규직의 정규직화를 통한 고용안정화 도모</li> <li>- 승화원 시설물에 대한 점검활동의 체계적 추진</li> <li>- 장사시설 장기관리비 체납 특별징수 활동추진</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 외부감사법인 선정 절차 불투명</li> <li>- 이용자, 지역주민 및 승화원 종사자 관점의 만족도 제고 방안 추진 필요</li> <li>- 장기체납이 발생하지 않도록 선제적인 제도 보완 필요</li> </ul>
4	감독위탁 공사관리 (도로시설과)	서울 시설공단	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 공단 내 기술감사팀을 별도 신설하여 공사감독 상시 체계 구축</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 공사감독 유형별 1인당 연간 적정 수행건수 검토로 인력 운영의 애로사항 해소 필요</li> </ul>
5	서울특별시 시민청 사무 (시민소통담당관)	서울 문화재단	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 시민청 내 공간을 활용한 작은 결혼식 운영으로 결혼식 문화 개선 노력</li> <li>- 시민청 운영 핵심직무에 대한 인원 변동 없이 안정적으로 인력운영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 사업예산집행의 투명성 부족 및 법인카드 관리지침 미준수</li> <li>- 계약직 직원의 고용 안정화 방안 마련과 정규직·비정규직 간 시간외 수당 차별 해소 필요</li> </ul>
6	서울상상나라 시설물관리 (보육담당관)	서울 시설공단	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 연간 시설물 유지관리 계획에 기반한 시설물 예방 개선활동의 체계적인 추진</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 외부감사법인 선정 절차의 투명성 확보 필요</li> <li>- 삼성문화재단과의 시설물 VOC 관련 업무프로세스의 명확한 정립 필요</li> <li>- 설문조사 실시 등 만족도 제고 노력 필요</li> </ul>

연 번	위탁사무명 (부서명)	수탁기관	우 수 사 항	개 선 과 제
7	서울영어마을 풍납캠프 (평생교육담당관)	(주)헤럴드	- 영어로 배우는 인성교육 등 매년 체험프로그램 40여종 개발로 다양한 교육프로그램 운영	- 학교 외 신규 교육수요 발굴 미흡 - 다양한 사회적 수요를 반영한 홍보마케팅 강화 필요
8	마포주민 편익시설 관리운영 (자원순환과)	마포구 시설관리 공단	- 재생에너지 ESCO 사업을 통한 예산절감으로 중기 경영수지개선 토대 마련	- 공익성을 유지하되, 특화프로 그램(헬스) 활성화 등 수익성 제고 방안 모색 필요

붙 임 : 위탁사무별 세부평가점수 1부.

1

서울시 중소기업물류센터 관리 및 운영

평가영역	평가범주	평가지표	세부평가요소	지표영역			평가점수	
				등급	배점	가중치	세부 득점	지표 득점
공통 사무	1)사업인프라	① 조직 및 인력 운영	①-1 조직구성 및 인력운영 적정성	B+	5	30%	1.05	3.30
			①-2 사업운영의 전문성 보유	B+		30%	1.05	
			①-3 근로여건 및 고용안정 노력	B		40%	1.20	
		② 재정구조 및 예산집행 효율성	②-1 재정적인 부담능력	B	10	30%	1.80	6.00
			②-2 경제적 효율성	B		30%	1.80	
			②-3 사업예산집행의 효율성	B		40%	2.40	
		③ 자원운영 및 사회적 가치 기여	③-1 시설 및 기자재 활용	B	5	50%	1.50	3.25
			③-2 사회적기여 등 위탁사무 가치제고	B+		50%	1.75	
		사업인프라 소계						
	2)사업활동	① 사업계획 집행수준	①-1 사업계획의 적정성	C+	5	30%	0.75	2.70
			①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준	C+		30%	0.75	
			①-3 사업관리 운영의 투명성	B		40%	1.20	
		② 사업활성화 개선노력	②-1 사업활성화 개선 노력도	B+	5	40%	1.40	3.10
			②-2 이해관계자 협조체계 구축	B		20%	0.60	
②-3 지도점검에 대한 개선실적			B	20%		0.60		
②-4 사업 마케팅 및 홍보노력			C+	20%		0.50		
사업활동 소계							5.80	
공통사무 소계							18.35	
개별 사무	1)사업성과	① 중소기업 판매물품 공급 실적			10	100%	2.64	17.18
		② 유통공급자 참여자 수			10	100%	9.53	
		③ 중소기업상인 조기경영 안정화			10	100%	5.01	
	2)프로그램 및 서비스 질적 수준 제고 노력	① 사무별 업무특성 및 환경을 반영한 성과목표의 적정성		B	10	100%	6.00	10.00
		② 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준		C	10	100%	4.00	
개별사무 소계							27.18	
사용자 만족도	1) 만족도 제고노력	① CS조사결과 점수(면접 및 전화조사)			10	100%	5.83	11.83
		② CS시스템, 시민만족도 제고노력 - 시민맞춤형 서비스 제공 등		B	10	100%	6.00	
가감점 사례	① 가점사례					-	△2.00	
	② 감점사례 - 위탁사무의 자연처리 불공정한 사무처리 비용 등의 부담정수					△2.00		
계							55.36	

## 2

## 공동구 관리

평가영역	평가범주	평가지표	세부평가요소	지표영역			평가점수	
				등급	배점	가중치	세부 득점	지표 득점
공동 사무	1)사업인프라	① 조직 및 인력 운영	①-1 조직구성 및 인력운영 적정성	A	5	30%	1.20	4.35
			①-2 사업운영의 전문성 보유	A+		30%	1.35	
			①-3 근로여건 및 고용안정 노력	A+		40%	1.80	
		② 재정구조 및 예산집행 효율성	②-1 재정적인 부담능력	A	10	30%	2.40	6.60
			②-2 경제적 효율성	B		30%	1.80	
			②-3 사업예산집행의 효율성	B		40%	2.40	
		③ 자원운영 및 사회적 가치 기여	③-1 시설 및 기자재 활용	B	5	50%	1.50	3.00
			③-2 사회적기여 등 위탁사무 가치제고	B		50%	1.50	
		사업인프라 소계						
	2)사업활동	① 사업계획 집행수준	①-1 사업계획의 적정성	B	5	30%	0.90	3.35
			①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준	B+		30%	1.05	
			①-3 사업관리 운영의 투명성	B+		40%	1.40	
		② 사업활성화 개선노력	②-1 사업활성화 개선 노력도	C+	5	40%	1.00	2.30
			②-2 이해관계자 협조체계 구축	B+		20%	0.70	
②-3 지도점검에 대한 개선실적			B	20%		0.60		
②-4 사업 마케팅 및 홍보노력			-	20%		-		
사업활동 소계							5.65	
공동사무 소계							19.60	
개별 사무	1)사업성과	① 공동구 안전성 확보를 위한 정밀점검 적정 등급 유지율		10	100%	10.00	29.84	
		② 운영 및 업무개선을 통한 비용절감액		10	100%	10.00		
		③ 공동구 운영관리 외부 지적사항 조치율		10	100%	9.84		
	2)프로그램 및 서비스 질적 수준 제고 노력	① 사무별 업무특성 및 환경을 반영한 성과목표의 적정성	A	10	100%	8.00	12.00	
		② 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준	C	10	100%	4.00		
	개별사무 소계							41.84
사용자 만족도	1) 만족도 제고노력	① CS조사결과 점수(면접 및 전화조사)		10	100%		6.00	
		② CS시스템, 시민만족도 제고노력 - 시민맞춤형 서비스 제공 등	B	10	100%	6.00		
가감점 사례		① 가점사례						
		② 감점사례						
계				89점 만점 기준		67.44		
				100점 만점 기준		75.78		

## 3

## 시립승화원 민간위탁 관리·운영

평가영역	평가범주	평가지표	세부평가요소	지표영역			평가점수		
				등급	배점	가중치	세부 득점	지표 득점	
공통 사무	1)사업인프라	① 조직 및 인력 운영	①-1 조직구성 및 인력운영 적정성	A+	5	30%	1.35	4.50	
			①-2 사업운영의 전문성 보유	A+		30%	1.35		
			①-3 근로여건 및 고용안정 노력	A+		40%	1.80		
		② 재정구조 및 예산집행 효율성	②-1 재정적인 부담능력	A	10	30%	2.40	7.90	
			②-2 경제적 효율성	A+		30%	2.70		
			②-3 사업예산집행의 효율성	B+		40%	2.80		
		③ 자원운영 및 사회적 가치 기여	③-1 시설 및 기자재 활용	B+	5	50%	1.75	3.25	
			③-2 사회적기여 등 위탁사무 가치제고	B		50%	1.50		
		사업인프라 소계							
	2)사업활동	① 사업계획 집행수준	①-1 사업계획의 적정성	A	5	30%	1.20	4.35	
			①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준	A+		30%	1.35		
①-3 사업관리 운영의 투명성			A+	40%		1.80			
② 사업활성화 개선노력		②-1 사업활성화 개선 노력도	S	5	40%	2.00	4.70		
		②-2 이해관계자 협조체계 구축	A+		20%	0.90			
		②-3 지도점검에 대한 개선실적	A+		20%	0.90			
		②-4 사업 마케팅 및 홍보노력	A+		20%	0.90			
사업활동 소계								9.05	
공통사무 소계								24.70	
개별 사무	1)사업성과	① 화장실적(건수)			10	100%	9.82	28.39	
		② 자연장 장례문화 정착률			10	100%	9.44		
		③ 시민참여 견학프로그램 참여자 수			10	100%	9.13		
	2)프로그램 및 서비스 질적 수준 제고 노력	① 사무별 업무특성 및 환경을 반영한 성과목표의 적정성		A	10	100%	8.00	17.00	
		② 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준		A+	10	100%	9.00		
	개별사무 소계								45.39
사용자 만족도	1) 만족도 제고노력	① CS조사결과 점수(면접 및 전화조사)			10	100%	7.71	16.71	
		② CS시스템, 시민만족도 제고노력 - 시민맞춤형 서비스 제공 등		A+	10	100%	9.00		
가감점 사례		① 가점사례 - 사회적 기여 등 사회적 경제조직 실현					2.00	2.00	
		② 감점사례					-		
계								88.80	

## 4

## 감독위탁 공사관리

평가영역	평가범주	평가지표	세부평가요소	지표영역			평가점수	
				등급	배점	가중치	세부 득점	지표 득점
공통 사무	1)사업인프라	① 조직 및 인력 운영	①-1 조직구성 및 인력운영 적정성	A	5	30%	1.20	4.20
			①-2 사업운영의 전문성 보유	A		30%	1.20	
			①-3 근로여건 및 고용안정 노력	A+		40%	1.80	
		② 재정구조 및 예산집행 효율성	②-1 재정적인 부담능력	A	10	30%	2.40	7.90
			②-2 경제적 효율성	A+		30%	2.70	
			②-3 사업예산집행의 효율성	B+		40%	2.80	
		③ 자원운영 및 사회적 가치 기여	③-1 시설 및 기자재 활용	B+	5	50%	1.75	3.25
			③-2 사회적기여 등 위탁사무 가치제고	B		50%	1.50	
		사업인프라 소계						
	2)사업활동	① 사업계획 집행수준	①-1 사업계획의 적정성	B+	5	30%	1.05	3.45
			①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준	A		30%	1.20	
			①-3 사업관리 운영의 투명성	B		40%	1.20	
		② 사업활성화 개선노력	②-1 사업활성화 개선 노력도	B	5	40%	1.20	3.20
			②-2 이해관계자 협조체계 구축	B		20%	0.60	
②-3 지도점검에 대한 개선실적			B+	20%		0.70		
②-4 사업 마케팅 및 홍보노력			B+	20%		0.70		
사업활동 소계							6.65	
공통사무 소계							22.00	
개별 사무	1)사업성과	① 공사관리(공법변경, 설계오류 변경, 자재변경 및 재활용 등) 공사비용 절감실적		10	100%	9.75	28.82	
		② 공사관리 수행실적		10	100%	9.07		
		③ 공사감독 부조리 방지를 위한 민원발생 저감실적		5	100%	5.00		
		④ 안전사고 발생건수		5	100%	5.00		
	2)프로그램 및 서비스 질적 수준 제고 노력	① 사무별 업무특성 및 환경을 반영한 성과목표의 적정성	B	10	100%	6.00	12.00	
		② 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준	B	10	100%	6.00		
개별사무 소계							40.82	
사용자 만족도	1) 만족도 제고노력	① CS조사결과 점수(면접 및 전화조사)		10	100%	8.27	16.27	
		② CS시스템, 시민만족도 제고노력 - 시민맞춤형 서비스 제공 등	A	10	100%	8.00		
가감점 사례		① 가점사례				-	-	
		② 감점사례				-		
계							79.09	



## 5

## 서울특별시 시민청 사무

평가영역	평가범주	평가지표	세부평가요소	지표영역			평가점수	
				등급	배점	가중치	세부 특점	지표 특점
공통 사무	1)사업인프라	① 조직 및 인력 운영	①-1 조직구성 및 인력운영 적정성	A+	5	30%	1.35	4.10
			①-2 사업운영의 전문성 보유	A+		30%	1.35	
			①-3 근로여건 및 고용안정 노력	B+		40%	1.40	
		② 재정구조 및 예산집행 효율성	②-1 재정적인 부담능력	A	10	30%	2.40	7.70
			②-2 경제적 효율성	B+		30%	2.10	
			②-3 사업예산집행의 효율성	A		40%	3.20	
		③ 자원운영 및 사회적 가치 기여	③-1 시설 및 기자재 활용	B+	5	50%	1.75	4.00
			③-2 사회적기여 등 위탁사무 가치제고	A+		50%	2.25	
		사업인프라 소계						
	2)사업활동	① 사업계획 집행수준	①-1 사업계획의 적정성	A+	5	30%	1.35	4.30
			①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준	A+		30%	1.35	
			①-3 사업관리 운영의 투명성	A		40%	1.60	
		② 사업활성화 개선노력	②-1 사업활성화 개선 노력도	A+	5	40%	1.80	4.00
			②-2 이해관계자 협조체계 구축	A		20%	0.80	
②-3 지도점검에 대한 개선실적			A	20%		0.80		
②-4 사업 마케팅 및 홍보노력			B	20%		0.60		
사업활동 소계							8.30	
공통사무 소계							24.10	
개별 사무	1)사업성과	① 시민공간 이용율(특화프로그램, 시민참여)			10	100%	9.08	29.08
		② 전체 프로그램 건수			10	100%	10.00	
		③ 시민청 방문객			10	100%	10.00	
	2)프로그램 및 서비스 질적 수준 제고 노력	① 사무별 업무특성 및 환경을 반영한 성과목표의 적정성		A	10	100%	8.00	16.00
		② 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준		A	10	100%	8.00	
	개별사무 소계							45.08
사용자 만족도	1) 만족도 제고노력	① CS조사결과 점수(면접 및 전화조사)			10	100%	8.28	16.28
		② CS시스템, 시민만족도 제고노력 - 시민맞춤형 서비스 제공 등		A	10	100%	8.00	
가감점 사례	① 가점사례 - 사회적 기여 등 사회적 경제조직 실현					2.00	-	
	② 감점사례					-		
계							87.46	

## 6

## 서울상상나라 시설물관리

평가영역	평가범주	평가지표	세부평가요소	지표영역			평가점수	
				등급	배점	가중치	세부 득점	지표 득점
공통 사무	1)사업인프라	① 조직 및 인력 운영	①-1 조직구성 및 인력운영 적정성	B+	5	30%	1.05	4.05
			①-2 사업운영의 전문성 보유	A		30%	1.20	
			①-3 근로여건 및 고용안정 노력	A+		40%	1.80	
		② 재정구조 및 예산집행 효율성	②-1 재정적인 부담능력	B+	10	30%	2.10	6.90
			②-2 경제적 효율성	A		30%	2.40	
			②-3 사업예산집행의 효율성	B		40%	2.40	
		③ 자원운영 및 사회적 가치 기여	③-1 시설 및 기자재 활용	B	5	50%	1.50	2.75
			③-2 사회적기여 등 위탁사무 가치제고	C+		50%	1.25	
		사업인프라 소계						
	2)사업활동	① 사업계획 집행수준	①-1 사업계획의 적정성	B	5	30%	0.90	3.30
			①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준	A		30%	1.20	
			①-3 사업관리 운영의 투명성	B		40%	1.20	
		② 사업활성화 개선노력	②-1 사업활성화 개선 노력도	C+	5	40%	1.00	2.80
			②-2 이해관계자 협조체계 구축	B		20%	0.60	
②-3 지도점검에 대한 개선실적			B+	20%		0.70		
②-4 사업 마케팅 및 홍보노력			C+	20%		0.50		
사업활동 소계							6.10	
공통사무 소계							19.80	
개별 사무	1)사업성과	① 시설물 관리 안전사고 발생 건수		10	100%	10.00	30.00	
		② 시설관리 관련 민원발생 실적		10	100%	10.00		
		③ 시설물 점검(외부) 지적사항 이행률		10	100%	10.00		
	2)프로그램 및 서비스 질적 수준 제고 노력	① 사무별 업무특성 및 환경을 반영한 성과목표의 적정성	B+	10	100%	7.00	13.00	
		② 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준	B	10	100%	6.00		
	개별사무 소계							43.00
사용자 만족도	1) 만족도 제고노력	① CS조사결과 점수(면접 및 전화조사)		10			4.00	
		② CS시스템, 시민만족도 제고노력 - 시민맞춤형 서비스 제공 등	C	10	40	4.00		
가·감점 사례		① 가점사례				-	-	
		② 감점사례				-		
계				90점 기준			66.80	
				100점 기준			74.22	

평가영역	평가범주	평가지표	세부평가요소	지표영역			평가점수	
				등급	배점	가중치	세부 득점	지표 득점
공통 사무	1)사업인프라	① 조직 및 인력 운영	①-1 조직구성 및 인력운영 적정성	A	5	30%	1.20	3.95
			①-2 사업운영의 전문성 보유	A+		30%	1.35	
			①-3 근로여건 및 고용안정 노력	B+		40%	1.40	
		② 재정구조 및 예산집행 효율성	②-1 재정적인 부담능력	B+	10	30%	2.10	7.70
			②-2 경제적 효율성	A		30%	2.40	
			②-3 사업예산집행의 효율성	A		40%	3.20	
		③ 자원운영 및 사회적 가치 기여	③-1 시설 및 기자재 활용	B+	5	50%	1.75	3.75
			③-2 사회적기여 등 위탁사무 가치제고	A		50%	2.00	
		사업인프라 소계						
	2)사업활동	① 사업계획 집행수준	①-1 사업계획의 적정성	A	5	30%	1.20	3.65
			①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준	B+		30%	1.05	
			①-3 사업관리 운영의 투명성	B+		40%	1.40	
		② 사업활성화 개선노력	②-1 사업활성화 개선 노력도	A	5	40%	1.60	4.20
			②-2 이해관계자 협조체계 구축	A		20%	0.80	
②-3 지도점검에 대한 개선실적			A+	20%		0.90		
②-4 사업 마케팅 및 홍보노력			A+	20%		0.90		
사업활동 소계							7.85	
공통사무 소계							23.25	
개별 사무	1)사업성과	① 참가자 운영(입소생 인원)실적		10	100%	5.61	22.17	
		② 프로그램(정규, 특별, 사전/사후, 주변환경 이용 프로그램) 운영실적		10	100%	7.92		
		③ 시설물 안전점검 지적사항 이행실적		10	100%	8.64		
	2)프로그램 및 서비스 질적 수준 제고 노력	① 사무별 업무특성 및 환경을 반영한 성과목표의 적정성	A	10	100%	8.00	14.00	
		② 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준	B	10	100%	6.00		
	개별사무 소계							36.17
사용자 만족도	1) 만족도 제고노력	① CS조사결과 점수(면접 및 전화조사)		10	100%	7.49	15.49	
		② CS시스템, 시민만족도 제고노력 - 시민맞춤형 서비스 제공 등	A	10	100%	8.00		
가감점 사례		① 가점사례				-	-	
		② 감점사례				-		
계							74.91	

## 8

## 마포주민편의시설 운영 · 관리

평가영역	평가범주	평가지표	세부평가요소	지표영역			평가점수		
				등급	배점	가중치	세부 득점	지표 득점	
공통 사무	1)사업인프라	① 조직 및 인력 운영	①-1 조직구성 및 인력운영 적정성	A	5	30%	1.20	3.45	
			①-2 사업운영의 전문성 보유	B+		30%	1.05		
			①-3 근로여건 및 고용안정 노력	B		40%	1.20		
		② 재정구조 및 예산집행 효율성	②-1 재정적인 부담능력	B	10	30%	1.80	8.00	
			②-2 경제적 효율성	S		30%	3.00		
			②-3 사업예산집행의 효율성	A		40%	3.20		
		③ 자원운영 및 사회적 가치 기여	③-1 시설 및 기자재 활용	A	5	50%	2.00	4.25	
			③-2 사회적기여 등 위탁사무 가치제고	A+		50%	2.25		
		사업인프라 소계							
	2)사업활동	① 사업계획 집행수준	①-1 사업계획의 적정성	A	5	30%	1.20	4.00	
			①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준	A		30%	1.20		
			①-3 사업관리 운영의 투명성	A		40%	1.60		
		② 사업활성화 개선노력	②-1 사업활성화 개선 노력도	B+	5	40%	1.40	3.80	
			②-2 이해관계자 협조체계 구축	A		20%	0.80		
②-3 지도점검에 대한 개선실적			A	20%		0.80			
②-4 사업 마케팅 및 홍보노력			A	20%		0.80			
사업활동 소계								7.80	
공통사무 소계								23.50	
개별 사무	1)사업성과	① 편의시설 이용자 수		10	100%	9.77	27.64		
		② 특화프로그램(프리미엄 회원, 30분 순환운동) 매출액		10	100%	8.99			
		③ 에너지 절감실적		5	100%	3.88			
		④ 시설물 안전점검 외부지적사항 이행실적		5	100%	5.00			
	2)프로그램 및 서비스 질적 수준 제고 노력	① 사무별 업무특성 및 환경을 반영한 성과목표의 적정성	A	10	100%	8.00	16.00		
		② 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준	A	10	100%	8.00			
	개별사무 소계								43.64
사용자 만족도	1) 만족도 제고노력	① CS조사결과 점수(면접 및 전화조사)		10	100%	7.82	14.82		
		② CS시스템, 시민만족도 제고노력 - 시민맞춤형 서비스 제공 등	B+	10	100%	7.00			
가감점 사례	가감점 사례	① 가점사례 - 프로세스 개선 및 신기술 적용을 통한 위탁사무 효율성(비용절감 등) 제고				2.00	2.00		
		② 감점사례				-			
계								83.96	