

---

생활폐기물 수집·운반 대행자에 대한  
대행실적 평가기준 적용지침

---

2013. 9

환 경 부  
자 원 순 환 국

# 생활폐기물 수집·운반 대행자에 대한 대행실적 평가기준 적용지침

## 1. 목적

- 「폐기물관리법」 제14조 제6항에 따라 생활폐기물 수집·운반을 대행하게 할 경우 지방자치단체의 조례로 대행실적 평가기준을 정하여 평가를 하도록 되어 있어, 지방자치단체가 공통으로 적용할 수 있는 평가체계 기반을 구축
- 본 평가기준 및 항목을 토대로 수집운반 대행업체를 평가하여 수집운반 대행의 능률성, 경제성을 향상시키는 것을 목적으로 함

## 2. 적용 원칙

- 생활폐기물 수집 운반을 적절한 대행업체에 대행토록 함으로써 폐기물의 안정적 처리 및 청소행정의 효율성을 도모하여야 함
- 이 지침에서 정한 평가기준 및 항목을 준용하여 지자체별 특성을 고려한 평가 기준 및 항목을 자치단체의 조례로 정하여 평가를 실시하여야 함
- 대행실적 평가는 외부 전문가 및 주민 대표 등으로 구성하여 객관적이고 공정한 평가가 되도록 하여야 하며, 평가결과는 공개하여야 함
- 지방자치단체의 장은 평가업무의 효율적 운영·관리를 위하여 폐기물관리법 제58조의2에 따른 한국폐기물협회에게 평가와 관련된 업무를 대행하게 할 수 있다.
- 특별자치도지사, 시장(군수, 구청장)은 생활폐기물 수집운반 대행업무의 평가결과 우수업체에 대하여 포상 및 우대지원 등의 필요한 조치를 하고, 평가결과 모범사례를 확산하는데 노력하여야 함

- 대행실적 평가결과 해당 지방자치단체의 조례로 정하는 기준에 미달되는 경우에는 입찰제한 등의 적절한 조치를 하여야 함
- 대행업체가 변경될 경우에는 기존업체의 고용인력 및 청소장비 등이 가능한 한 승계되도록 해당 지방자치단체는 노력하여야 함
- 환경미화원의 근로조건 및 적정임금이 보장될 수 있도록 지도감독 등 필요한 조치를 하여야 함

### 3. 평가기준 주요 내용

#### ○ 평가 방향

- 평가내용은 바른 수거 정착(바른 수거), 수거과정의 시민편의 배려(시민 배려), 불만사항에 대한 신속한 대응(만족도 제고), 우수한 인력과 장비의 활용(서비스 기반 강화)으로 다각화
- 평가의 객관성 확보를 위해 일반주민을 대상으로 한 만족도 평가(주민만족도 평가), 지역대표에 의한 청소상태와 청소시설에 대한 직접 평가(평가단 현장평가), 행정 담당자에 의한 서류평가(실적서류 평가)로 다면화.
- 민·관 합동평가로 주민의 행정참여 기회 제공 및 쓰레기수거 만족도 평가를 통한 주민만족도를 충분히 반영
- 환경미화원에 대한 보건·위생·복지 대책을 실적평가에 포함하고 해당 사업장에 대한 만족도도 포함시켜 환경미화원 근로조건을 개선할 도모

#### ○ 평가 시기 및 회수

- 주민만족도 평가 : 년 1회 (하반기 중)
- 평가단 현장평가 : 년 1회 (하반기 중)
- 실적 서류 평가 : 년 1회 (하반기 중)

○ 평가 방법 및 배점

- 평가방법(3단계) : 주민 만족도 평가, 평가단 현장평가, 실적서류 평가

- 배점(총점 100점) :

( 표 1 )

총점	주민만족도 평가	평가단 현장평가	실적서류 평가	비고
100	30	40	30 (3)	가점 3점

○ 평가항목 및 배점

- 주민만족도 평가(4항목) : 바른수거(15), 생활환경 보전(6), 대시민 자세(6), 종합만족도 (3)

- 평가단 현장평가(5항목) : 바른 수거(30), 종합만족도(1), 인력관리(1), 장비관리(2), 시설관리(6)

- 실적서류 평가(5항목) : 민원처리(4), 인력관리(9), 장비관리(5), 안전관리(5), 거버넌스 참여(7)

○ 평가결과 적용

- 평가결과를 토대로 각 업체의 대행실적을 탁월, 우수, 보통, 미흡, 부진으로 등급화

- 대행실적의 평가결과는 포상금 지급, 기간연장 등 인센티브 및 페널티 부여 등에 활용

(표 2) 평가결과 등급 및 적용(예시)

등급	평가점수	활용(예)	
		대행기간 중	재계약 시
탁 월	90점 이상	포상금 지급 등	사업구역 확대, 기간연장 등
우 수	80점 이상 90점 미만	표창 등	계약기간연장 등
보 통	70점 이상 80점 미만	-	입찰참여시

			가점부여, 입찰참여 부여
미 흡	60점 이상 70점 미만	관리감독 강화	사업구역 축소 등
부 진	60점 미만	관리감독 강화,	입찰제한 등

#### 4. 세부 평가기준

##### ○ 평가방법

##### 1) 주민만족도 평가

- 생활폐기물 수집·운반 서비스에 대한 지역주민의 만족도를 주민설문 조사를 통해 평가.

( 표 3 ) 주민만족도 평가분야 및 배점

평가목적	평가항목	배점	비고
	계	30	
바른수거 정착	1. 바른수거	1) 전량수거	3
		2) 정시수거	3
		3) 밀폐수거	15
		4) 성실수거	3
		5) 청결수거	3
시민편의 배려	2. 생활환경 보전	1) 소음억제	2
		2) 악취억제	6
		3) 깔끔한 뒷마무리	2
시민만족도 제고	3. 대시민자세	1) 공손한 태도	2
		2) 단정한 복장	6
		3) 청렴성	2
	4. 종합만족도	1) 청소서비스 종합만족도	3 3

- 평가대상 : 업체별 지역주민(20세 이상 성인 남녀) 200명

( 표 4 ) 주민만족도 조사 표본수

대행업체 청소구역 특징	단독주택	공동주택	상가	계
단독주택만 있음	100	-	100	200
단독주택 위주	100	-	100	200
단독주택, 공동주택 비율 비슷	100	100	-	200
공동주택 위주	-	100	100	200
공동주택만 있음	-	100	100	200

- 평가내용 : 바른 수거 여부, 생활환경보전 노력, 대시민 자세, 종합 만족도
- 평가기간 : 년1회 실시(하반기 중 실시)
- 평가방법 : 설문지를 통한 인터넷, 전화, 우편 등 주민설문조사

※ 지방자치단체 실정에 맞게 선택

( 표 5 ) 주민만족도 조사 평가항목, 배점, 계산방법

목표	평가항목	세부 평가 항목	설문문항	배 점	계산방법
총 배 점				30	( 주택 지역 점수 ×0.8)+(상점×0.2)*
바른 수거 정착	계			15	
	1. 바른 수거	1) 전량 수거	최근 3개월 내에 귀하의 집에서 배출한 쓰레기를 정해진 수거일에 수거하지 않은 적이 있습니까	3	$\frac{\text{없다 '응답자수}}{\text{전체 응답자수}} \times 3$
		2) 정시 수거	최근 3개월 내에 귀하의 집에서 배출한 쓰레기를 정해진 수거시간 내에 수거하지 않은 적이 있습니까	3	$\frac{\text{없다 '응답자수}}{\text{전체 응답자수}} \times 3$
		3) 밀폐 수거	최근 3개월 내에 집근처에서 쓰레기가 보이는 차량으	3	$\frac{\text{없다 '응답자수}}{\text{전체 응답자수}} \times 3$

목표	평가항목	세부 평가 항목	설문문항	배 점	계산방법	
시민편의 배려			로 수거하는 것을 본적이 있습니까			
		4) 성실 수거	최근 3개월 내에 집근처에서 분리배출된 쓰레기를 따로 분리하여 수거하지 않고 섞어서 수거하는 것을 본적이 있습니까	3	$\frac{\text{없다 '응답자수}}{\text{전체 응답자수}} \times 3$	
		5) 청결 수거	최근 3개월 내에 쓰레기를 수거하는 차량에서 쓰레기가 떨어지거나 오수가 흐르는 것을 집근처에서 본적이 있습니까	3	$\frac{\text{없다 '응답자수}}{\text{전체 응답자수}} \times 3$	
	계				12	
	2. 생활환경 보전	1) 소음 억제	최근 3개월 내에 집근처에서 쓰레기를 수거하면서 내는 소음 때문에 불편을 겪은 적이 있습니까	2	$\frac{\text{없다 '응답자수}}{\text{전체 응답자수}} \times 2$	
	2) 악취 억제	최근 3개월 내에 집근처에서 쓰레기 수거하는 차량에서 나는 심한 악취를 느낀적이 있습니까	2	$\frac{\text{없다 '응답자수}}{\text{전체 응답자수}} \times 2$		
3) 깔끔한 뒷마무리	최근 3개월 내에 귀하의 집에서 배출한 쓰레기를 수거하면서 다시 사용할 쓰레기통을 파손 또는 가져가거나 쓰레기 잔재물을 남기고 간 적이 있습니까	2	$\frac{\text{없다 '응답자수}}{\text{전체 응답자수}} \times 2$			

목표	평가항목	세부 평가 항목	설문문항	배 점	계산방법
	3. 대시민 자세	1) 공손한 태도	최근 3개월 내에 집근처에서 환경미화원이 본인이나 이웃주민에게 시비를 걸거나 불친절하게 대하는 경우를 본적이 있습니까	2	$\frac{\text{없다 응답자수}}{\text{전체 응답자수}} \times 2$
		2) 단정한 복장	집근처에서 환경미화원이 안전복과 안전모 등 안전장비를 착용하지 않고 쓰레기를 수거하는 모습을 본적이 있습니까	2	$\frac{\text{없다 응답자수}}{\text{전체 응답자수}} \times 2$
		3) 청소 서비스	환경미화원의 청소 서비스가 전반적으로 양호하게 제공되고 있습니까	2	$\frac{\text{없다 응답자수}}{\text{전체 응답자수}} \times 2$ 계산결과, 2.00→2점, 1.96 이상→1점 1.96미만→0점
시민만족도 제고	4. 종합만족도			3	
		1) 청소서비스 종합만족도	귀택에서 배출한 생활쓰레기의 수거서비스에 대하여 어느 정도 만족하십니까	3	전체응답 평균 **

주) \* 현장평가의 주택유형별 표본비율과 동일하게 주택지역과 상점지역의 가중치 적용하여 점수화함.

\*\* 매우 만족 3점, 만족 2.5점, 보통 2.0점, 불만족 1.5점, 매우 불만족 1.0점



**주민만족도 설문지**

안녕하십니까?

우리 ○○구에서는 청소서비스 실태파악과 개선을 위해서 설문조사를 실시하고 있습니다. 주민 여러분들께서 생활하시는 지역에서 평소 경험하셨거나 느끼시는 부분을 설문을 통해 살펴보고자 합니다.

이 조사는 ○○구의 향후 사업이나 정책개발을 하는데 유용한 자료로 활용될 것입니다. 바쁘시더라도 적극적으로 협조해주시기를 부탁드립니다.

답변해주신 내용은 익명으로 처리되며 개인의견이 외부로 유출됨이 없이 비밀이 보장된다는 것을 약속드립니다.

**I. 환경미화원들이 쓰레기를 바르게 수거하는지 알고자 합니다.**

설문문항	① 없다	② 있다
1. 최근 3개월 내에 귀하의 집에서 배출한 (일반쓰레기, 음식물쓰레기, 재활용품)을 정해진 수거날에 수거하지 않은 적이 있습니까?	①	②
2. 최근 3개월 내에 귀하의 집에서 배출한 (일반쓰레기, 음식물쓰레기, 재활용품)을 정해진 수거시간 내에 수거하지 않은 적이 있습니까? 우리구의 지정수거시간은 00부터 00까지입니다.	①	②
3. 최근 3개월 내에 집 근처에서 (일반쓰레기, 음식물쓰레기)를 쓰레기가 보이는 짐칸이 달린 차량으로 수거하는 것을 본적이 있습니까?	①	②
4. 최근 3개월 내에 집 근처에서 (일반쓰레기, 음식물쓰레기, 재활용품)로 분리배출된 쓰레기를 분리하여 수거하지 않고 섞어서 수거하는 것을 본적이 있습니까?	①	②
5. 최근 3개월 내에 쓰레기를 수거하는 차량에서 쓰레기가 떨어지거나 오수가 흐르는 것을 집 근처에서 본적이 있습니까?	①	②

**II. 환경미화원들이 시민의 편의를 배려하고 바른 자세로 쓰레기를 수거하는지 파악하고자 합니다.**

설문문항	① 없다	② 있다
6. 최근 3개월 내에 귀하의 집 근처에서 (일반쓰레기, 음식물쓰레기, 재활용품)을 수거하면서 내는 소음 때문에 불편을 겪은 적이 있습니까?	①	②
7. 최근 3개월 내에 귀하의 집 근처에서 (일반쓰레기, 음식물쓰레기, 재활용품)을 수거하는 차량에서 나는 심한 악취를 느낀 적이 있습니까?	①	②
8. 최근 3개월 내에 귀하의 집에서 배출한 (일반쓰레기, 음식물쓰레기, 재활용품)을 수거하면서 다시 사용할 쓰레기통을 파손 또는 가져가거나 쓰레기 잔재물을 남기고 간 적이 있습니까?	①	②
9. 최근 3개월 내에 집 근처에서 환경미화원이 본인이나 이웃주민에게 시비를 걸거나 불친절하게 대하는 경우를 본적이 있습니까?	①	②
10. 집 근처에서 환경미화원이 안전복과 안전모 등 안전장비를 착용하지 않고 쓰레기를 수거하는 모습을 본적이 있습니까?	①	②
11. 환경미화원의 청소서비스가 전반적으로 양호하게 제공되고 있습니까?	①	②

Ⅲ. 청소서비스에 대한 종합적인 만족도를 알고자 합니다.

설문문항	① 매우만족	② 만족	③ 보통	④ 불만족	⑤ 매우 불만족
12. 귀하의 집에서 배출한 (일반쓰레기, 음식물쓰레기, 재활용품)의 수거서비스에 대하여 어느 정도 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤

※ 응답자의 일반사항

1) 성별	① 남	② 여			
2) 연령대	① 20대	② 30대	③ 40대	④ 50대	⑤ 60대이상
3) 거주형태	① 단독주택	② 다세대주택	③ 아파트	④ 연립주택	⑤ 기타
4) 현거주지	_____동				

## 2) 평가단 현장평가

- 평가방향 : 현장평가는 설문지를 통한 주민만족도 평가에서 놓치기 쉬운 현장성과 정량성을 보완하여 수거 후의 주택지역 및 상가지역의 청결상태, 차고지, 적환장, 수집운반 차량, 환경미화원 휴게실 등의 청결성과 내실정도를 객관적이고, 구체적으로 평가함

( 표 6 ) 평가단 현장평가분야 및 배점

평가목적	평가항목	배점	비고	
	계	40		
바른수거 정착	1. 바른수거	1) 전량수거	20	주택지역
		2) 정시수거	5	주택지역
		3) 밀폐수거	5	차고지
시민만족도 제고	2. 종합만족도	1) 청소서비스 종합만족도	1 1	주택지역
		3. 인력관리	1) 휴게실운영	1 1
	서비스기반 강화	4. 장비관리	1) 청소차량 세차상태	1
2) 청소차량 도색실명 상태			2 1	차고지
5. 시설관리		1) 폐기물의 종류별 보관	1	적환장
		2) 적환장 청결대책 3) 적환장 위생대책 4) 차고지, 적환장 미관	6 2 1 2	적환장 적환장 차고지, 적환장

- 평가자 : 시민평가단
  - 평가단 구성 : 지역주민, 시민단체 회원
  - 규모 : 대행업체당 1팀(2인)
- 평가기간 : 년 1회 (하반기 실시)
- 평가방법 : 평가표를 통한 현장평가
  - 평가대상 폐기물 :

- .. 주택지역 : 일반쓰레기, 음식물쓰레기
- .. 상가지역 : 음식물 쓰레기
- 전담조사, 순환조사 : 1개 평가단이 1개 대행업체를 전담조사, 평가시기별로 평가단 순환조사
- 평가 시기 : 지정수거일 또는 수거 다음날
  - .. 새벽~오전 9시 작업종료 지역 : 12시 이내 조사
  - .. 오전 9시~오후 작업종료 지역 : 오후 5시 이내 조사
- 평가지역
  - 단독주택지역 : 청소차량의 통행이 가능한 주택지역의 대문(쓰레기배출지점) 50개소  
(다세대주택은 대문 1개소로 간주, 주택 하나당 지하층 또는 2층 이상을 위한 쪽문도 각각 대문 1개소로 간주)  
※ 단독주택지역 대문수 계산(예) 참조
  - 공동주택지역 : 단지내 일반쓰레기 또는 음식물쓰레기 수집소 10개소  
(1개 단지의 수집소가 10개 미만일 경우, 인근 단지에서 나머지 부분 조사)  
※ 공동주택지역 폐기물수집소(예) 참조
  - 상가지역 : 청소차량의 통행이 가능하고 음식물쓰레기를 매일 수거하는 음식업소 밀집지역의 음식업소(한식, 중식, 일식, 분식 등) 50개소  
(1층의 음식업소만 해당, 배출한 음식물쓰레기와 배출한 음식업소를 식별할 수 있는 업소만 선정)  
※ 상가지역 음식점수 계산(예) 참조

- 1회 평가당 표본수

( 표 7 ) 평가단 현장조사 1회 조사당 표본수

대행업체 청소구역 특징	단독주택	공동주택	상가	계
단독주택만 있음	4	-	1	5
단독주택 위주	3	1	1	5
단독주택, 공동주택 비율 비슷	3	1	1	5
공동주택 위주	1	3	1	5
공동주택만 있음	-	4	1	5

[참고자료 1] 단독주택지역 대문수 계산(예)



(예시) 대문이 1개인  
단독주택



(예시) 대문이 3개인  
단독주택



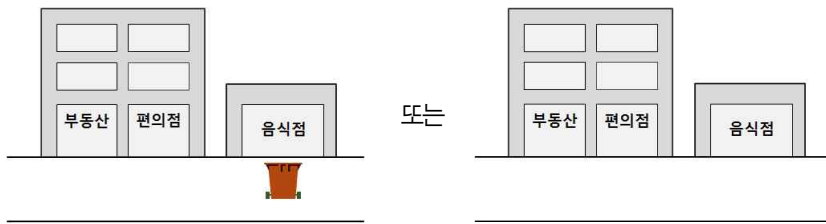
(예시) 다세대주택(대문 1개로  
간주)

[참고자료 2] 공동주택지역 폐기물수집소(예)

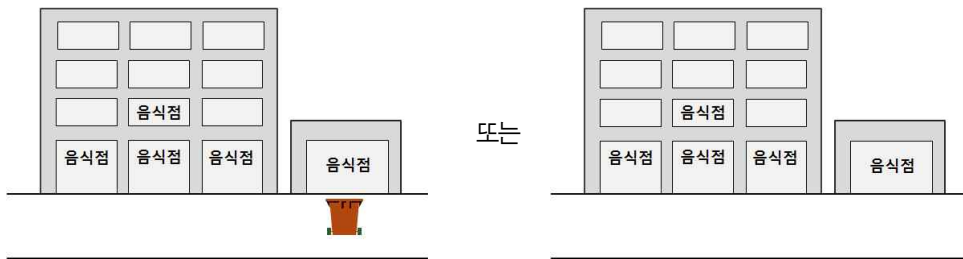




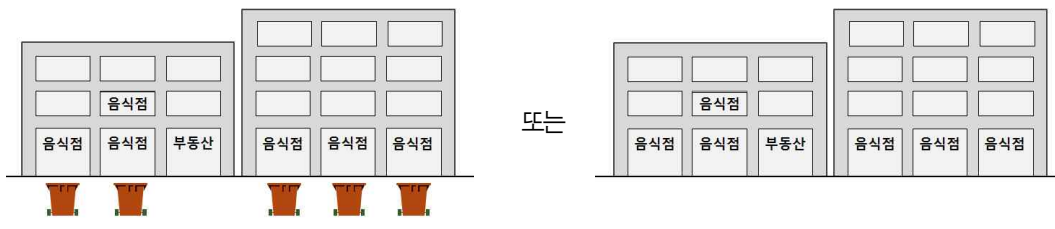
[참고자료 3] 상가지역 음식점수 계산(예)



(예시) 표본수 1개(음식점 1개, 음식물쓰레기수거함 1개 또는 0)



(예시) 표본수 4개(음식점 4개, 음식물쓰레기수거함 1개 또는 0)



(예시) 표본수 5개(음식점 5개, 음식물쓰레기수거함 5개 또는 0)

- 평가단 현장평가 평가항목, 배점, 계산방법 : 표 8
- 조사표 양식 : 시민평가단 현장조사표 (단독주택지역, 공동주택지역, 상가 지역, 차고지, 적환장, 환경미화원 휴게실)

( 표 8 ) 평가단 현장평가 평가항목, 배점, 계산방법

목표	평가항목	세부 평가항목	배점기준	배점	계산방법
총 배 점				40	
바른 수거 정착	계			30	
	1.바른 수거	1) 전량 수거	쓰레기 미수거 지점으로 평가(주택지역, 상점밀집지역) 양호(20),보통(17), 미흡(13), 부진(10)	20	평가결과 평균
		2) 정시 수거	지정시간 내 수거로 평가(주택지역, 상점밀집지역) 정시수거(5), 미수거(0)	5	평가결과 평균
		3) 밀폐 수거	밀폐차량 비율로 평가(차고지) 양호(5), 보통(4), 미흡(3), 부진(2)	5	평가결과 평균
시민 만족도 제고	계			1	
	2.종합 만족도	1)청소서비스 종합만족도	평가지역의 전반적인 청소상태로 평가(주택지역, 상가지역) 양호(1)에서 부진(0)까지 평가자가 판단하여 점수 부여(소숫점 첫째자리)	1	평가결과 평균
서비스 기반 강화	계			9	
	3.인력관리	1)휴게실 운영	탈의실, 샤워실, 취사시설, 냉난방시설 등 휴게실 운영실태로 평가(미화원 휴게실) 양호(1), 부진(0)	1	평가결과 평균
		4.장비관리	1)청소차량 세차상태	차체, 컨테이너, 바퀴, 번호판 등 차량의 청결함으로 평가(차고지) 양호(1), 보통(0.5), 부진(0)	1
	2) 청소차량		차량의 도색상태와 차	1	평가결과

목표	평가항목	세부 평가항목	배점기준	배점	계산방법
		도색실명 상태	량에 업체명이 정확히 표기되어 있는지 평가 (차고지) 양호(1), 보통(0.5), 부 진(0)		평균
	5.시설관리	1)폐기물의 종류별 보관	폐기물의 종류별 보관 상태로 평가(적환장) 적절(1), 보통(0.5), 부 적절(0)	1	평가결과 평균
		2) 적환장 청결상태	오수 유출방지 및 내구 성있는 보관용기 사용 등으로 평가(적환장) 양호(2), 보통(1), 미 흡(0)	2	평가결과 평균
		3)위생대책	정기적인 소독상태로 평가(적환장) 양호(1), 보통(0.5), 부 진(0)	1	평가결과 평균
		4)시설미관	가림막, 차단벽 등 주 변미관의 조화정도로 평가(차고지, 적환장) 조화(1), 보통(0.5), 부 조화(0)	2	평가결과 평균



## 시민평가단 현장평가표

-단독주택지역-

- 평 가 자 :  
 평가일시 :    년    월    일(요일) :    ~    :  
 평가대상 : 일반쓰레기, 음식물쓰레기(해당“○”표시)  
 지정수거일(해당“○”표시)

구분	월	화	수	목	금	토
일반쓰레기						
음식물쓰레기						

평 가 지 역				평가점수
동    번지    호 ~    번지    호 (대문수 50개소) (    길    번지 ~    길    번지)				점
평가항목	배점	평가기준	평가결과 (해당“○”표시)	
전량수거	※ 다음의 경우는 ‘미수거’가 아니라 <b>배출자의 실수</b> 로 봄 ▶ 작업자의 눈에 잘 띄는 곳에 남겨진 쓰레기통이나 봉투 ▶ 작업자가 발견하기 어려운 곳에 남겨진 쓰레기통이나 봉투 ▶ 규정된 봉투나 통, 규정된 방법을 사용하지 않고 배출한 쓰레기		/	
	① 양호(20)	쓰레기 미수거 지점이 1개소 이하		
	② 보통(17)	쓰레기 미수거 지점이 2~3개소		
	③ 미흡(13)	쓰레기 미수거 지점이 4~5개소		
	④ 부진(10)	쓰레기 미수거 지점이 6개소 이상		
정시수거	① 예(5)	지정시간 내 수거가 이루어짐		
	② 아니오(0)	지정시간 내 수거가 이루어지지 않음		
종합평가	양호(1)~부진(0)	전량수거, 정시수거, 잔재물 상태 등을 종합 평가하여 평가자가 주관적으로 판단하여 점수 부여(소숫점 첫째자리)		

## 시민평가단 현장평가표

-공동주택지역-

- 평 가 자 :
- 평가일시 :    년    월    일(요일) :    ~    :
- 평가대상 : 일반쓰레기, 음식물쓰레기(해당“○”표시)
- 지정수거일(해당“○”표시)

구분	월	화	수	목	금	토
일반쓰레기						
음식물쓰레기						

평 가 지 역				평가점수
동    번지                    아파트(수집소 10개소) (    길    번지)				점
평가항목	배점	평가기준	평가결과 (해당“○”표시)	
전량수거	※ 다음의 경우는 ‘미수거’가 아니라 <b>배출자의 행위</b> 로 간주 함 ▶ 청소 후에 배출하였다고 판단되는 소량의 폐기물 ▶ 규정된 봉투와 통, 규정된 방법을 사용하지 않고 배출한 쓰레기 ▶ 대행업체의 청소대상물이 아닌 쓰레기 품목		/	
	① 양호(20)	쓰레기 미수거 지점이 0개소		
	② 보통(17)	쓰레기 미수거 지점이 1개소		
	③ 미흡(13)	쓰레기 미수거 지점이 2개소		
	④ 부진(10)	쓰레기 미수거 지점이 3개소 이상		
정시수거	① 예(5)	지정시간 내 수거가 이루어짐		
	② 아니오(0)	지정시간 내 수거가 이루어지지 않음		
종합평가	양호(1)~부진(0)	전량수거, 정시수거, 잔재물 상태 등을 종합평가하여 평가자가 주관적으로 판단하여 점수 부여(소숫점 첫째자리)		

## 시민평가단 현장평가표

-상가지역-

- 평 가 자 :  
 평가일시 :    년   월   일( 요일)   :   ~   :  
 평가대상 : 음식물쓰레기  
 지정수거일(해당“○”표시)

구분	월	화	수	목	금	토
음식물쓰레기						

평 가 지 역				평가점수
동   번지   호 ~   번지   호 (음식업소 50개소) (   길   번지 ~   길   번지)				점
평가항목	배점	평가기준	평가결과 (해당“○”표시)	
전량수거		※ 다음의 경우는 ‘미수거’가 아니라 <b>배출자의 행위</b> 로 간주함 ▶ 작업자가 발견하기 어려운 곳에 남겨진 쓰레기통이나 봉투 ▶ 청소 후에 배출된 것으로 의심되는 눈에 잘 띄는 쓰레기통이나 봉투 ▶ 규정된 봉투나 통, 규정된 방법을 사용하지 않고 배출한 쓰레기	/	
	① 양호(20)	쓰레기 미수거 지점이 1개소 이하		
	② 보통(17)	쓰레기 미수거 지점이 2~3개소		
	③ 미흡(13)	쓰레기 미수거 지점이 4~5개소		
	④ 부진(10)	쓰레기 미수거 지점이 6개소 이상		
정시수거	① 예(5)	지정시간 내 수거가 이루어짐		
	② 아니오(0)	지정시간 내 수거가 이루어지지 않음		
종합평가	양호(1)~부진(0)	전량수거, 정시수거, 잔재물 상태 등을 종합 평가하여 평가자가 주관적으로 판단하여 점수 부여(소숫점 첫째자리)		

## 시민평가단 현장평가표

-차고지-

□ 평 가 자 :

□ 평가일시 :      년    월    일( 요일)    :    ~    :

평 가 지 역			평가점수
동    번지    호 (    길    번지)			
평가항목	배점	평가기준	평가결과 (해당“○”표시)
밀폐차량	※ 일반쓰레기, 음식물쓰레기 수거차량에 한함		/
	① 양호(5)	전체차량 대비 밀폐차량 비율 90% 이상	
	② 보통(4)	전체차량 대비 밀폐차량 비율 90~80%	
	③ 미흡(3)	전체차량 대비 밀폐차량 비율 80~70%	
	④ 부진(2)	전체차량 대비 밀폐차량 비율 70% 미만	
세차상태	[세차상태 조건 : 다음 중 3개 이상이 깨끗하면 “청결”] (1)운전석 측 문짝      (2)운전석 측 적재함 (3)운전석 측 뒷바퀴    (4)앞면 번호판		/
	① 양호(1)	전체차량의 80% 이상이 청결	
	② 보통(0.5)	전체차량의 60% 이상 80% 미만이 청결	
	③ 미흡(0)	전체차량의 60% 미만이 청결	
	도색상태	[도색상태 조건 : 다음 중 4개 이상이 표기되었거나 선명하면 “양호”] (1)차치구명              (2)업체명              (3)차량번호 (4)업체 전화번호      (5)글자선명도	
① 양호(1)		전체차량의 80% 이상이 양호	
② 보통(0.5)		전체차량의 60% 이상 80% 미만이 양호	
③ 미흡(0)		전체차량의 60% 미만이 양호	
미관		[해당 부분에 “V”표시] (1)차고지로서 분명한 모양이나 부지경계 구비 (2)일반차량이나 시민의 통행에 지장을 주지않는 주차상태 (3)주차장 관리시설물의 청결한 관리	
	① 조화(1)	3개 모두 만족	
	② 보통(0.5)	2개 만족	
	③ 부조화(0)	1개 이하 만족	
	점		

## 시민평가단 현장평가표

-적환장-

□ 평 가 자 :

□ 평가일시 :      년    월    일( 요일)   :   ~   :

평 가 지 역			평가점수
동    번지    호 (    길    번지)			
평가항목	배점	평가기준	평가결과 (해당“○”표시)
폐기물 보관상태	[해당 부분에 “V”표시] (1)수거를 담당하는 폐기물(일반, 음식물, 재활용품)은 모두 전용차량 수거함이나 전용적재함에 보관 (2)전용차량(일반, 음식물, 재활용품) 또는 전용적재함에는 해당 폐기물만 적재		/
	① 양호(1)	2개 모두 만족	
	② 보통(0.5)	1개 만족	
	③ 미흡(0)	모두 미흡	
청결상태	[해당 부분에 “V”표시] (1)시설운영에서 발생하는 모든 쓰레기는 쓰레기통 및 재활용함에 분리하여 보관 (2)청소수 하수도 연결 또는 집수정화시설 보유/ (음식물쓰레기가 반입되는 경우) 음식물쓰레기 오수 집수정화시설 보유 (3)적환장에서 사용하는 각종 공구, 설비 정돈상태 양호 (4)적환장 바닥의 청소상태 양호		/
	① 양호(2)	4개 모두 만족	
	② 보통(1)	2~3개 만족	
	③ 미흡(0)	1개 이하 만족	
위생상태	[해당 부분에 “V”표시] (1)적환장 부지경계(예를 들어 출입구)에서 감지되지 않는 쓰레기 또는 쓰레기 부패 냄새 (2)파리, 모기 등 해충으로부터 불편을 겪지 않는 작업여		/

점

평 가 지 역			평가점수
	건	(3)파리, 모기 등 해충구제를 위한 약품비치 또는 활용	
	① 양호(1)	3개 모두 만족	
	② 보통(0.5)	2개 만족	
	③ 미흡(0)	1개 이하 만족	
미관	[해당 부분에 “V”표시] (1)적환장으로 분명한 부지경계 및 차단벽 구비 (2)주택가 및 주요도로 방향에 대한 시야 차단용 가림막 설치 (3)적환장 시설물용 또는 관리용 건물의 깔끔한 외관		
	① 조화(1)	3개 모두 만족	
	② 보통(0.5)	2개 만족	
	② 부조화(0)	1개 이하 만족	

시민평가단 현장평가표

-환경미화원 휴게실-

□ 평 가 자 :

□ 평가일시 :    년    월    일( 요일)    :    ~    :

평 가 지 역			평가점수	
동    번지    호 (    길    번지)			점	
평가항목	배점	평가기준		평가결과
운영실태	[시설] 해당부분이 있으면 “V”표시 (1)탈의실:           (2)샤워실:           (3)취사시설: (4)냉방시설:       (5)난방시설			
	양호(1)~ 미흡(0)	해당부분별 각 0.2점씩 계산함		

### 3) 실적서류 평가

- 실적서류 평가는 대행업체의 인력관리, 장비관리, 안전관리, 거버넌스 참여 등 서비스를 생산할 기반에 대하여 증빙서류 등 객관적인 자료를 통해 평가

(표 9) 실적서류 평가분야 및 배점

평가목적	평가항목		배점	비고
	계		30	
시민만족도 제고	1. 민원처리	1) 민원 대응 실적	4	2
		2) 대응만족도		2
서비스기반 강화	2. 인력관리	1) 작업자 임금		3
		2) 휴게실운영		1
		3) 근무복 제공	9	1
		4) 여름휴가 대체근무자		1
		5) 작업자 만족도	3	직원 설문
	3. 장비관리	1) 장비 보유량		1
		2) 청소차량 세차상태	5	1
		3) 노후차량 보유		3
	4. 안전관리	1) 작업자 인사사고		1
		2) 안전교육		2
3) 작업일지, 운전일지 작성		5	1	
4) 기동순찰반 운영			1	
5. 거버넌스 참여		1) 주민 홍보, 계도 실적		2
	2) 민원관련 실적 관리		2	
	3) 행정처분사항 이행	7	1	
	4) 구시책사업 협력		2	
	5) 지역특화사업 또는 사회적 기여	3	합계 제외	

- 평가자 : 담당 공무원
- 평가방법 : 업체에서 제공한 서류를 통한 평가, 필요시 현장 확인 병행
- 평가기간 : 년1회 실시 (하반기 중 실시)
- 조사내용 : 민원처리실태, 인력관리 실태, 장비관리 실태, 안전관리 실태,

주민교육과 지자체 시책사업에의 참여정도, 지역특화사업 수행실적(점수  
별도 가산)

- 실적서류평가 항목, 배점, 계산방법 : 표 10

( 표 10 ) 실적서류 평가항목, 배점, 계산방법

목표	평가항목	세부 평가 항목	배점기준	배 점	계산방법
총 배 점				30	
시민 만족도 제고	계			4	
	1.민원처리	1) 민원대응 실적	대응민원수/총 민원수	2	$2 \times (\text{대응민원수} / \text{총민원수})$
		2.대응만족도	(대응민원수- 동 일 내 용 의 중 복 민 원 수) / 대응민원수	2	$2 \times \{ (\text{대응민원수} - \text{재차 또는 독촉민원수}) / \text{대응민원수} \}$
	계			26	
서 비 스 기 반 강 화	2.인력관리	1)작업자 임금	임금권장치 기 준 평균임금	3	$1 \times (\text{평균지급임금} / \text{정부권장임금})$ $2 \times \text{평균지급임금} / (\text{정부권장임금} \times \text{낙찰율})$
		2)휴게실 운영	휴게실 개소, 개선 실적	1	*휴게실개소(0.5):2 개이상 확보(0.5), 휴게실 1개 확보 (0.3), 없다(0) *개선실적(0.5):실 적있음(0.5), 실적 없음(0)
		3)근무복 제공	연간 근무복 제공 건수	1	*1년이내(0.5):하동복 각 2벌 지급(0.5),규정 이하(0.3), 미지급(0) *1년이상(0.5):하동복 각 1벌 지급(0.5),규정 이하(0.3), 미지급(0)
		4) 여름휴가 대체근무자	여름휴가자수, 대체근무자수	1	$0.5 \times (\text{여름휴가자} / \text{총종사자수})$ $0.5 \times (\text{대체근무자} / \text{여름휴가자})$
		5) 작업자 만족도	설문평가	3	$3 \times \text{응답자 응답 평균}$ *매우만족(3),만족



목표	평가항목	세부 평가 항목	배점기준	배 점	계산방법
					(2.5),보통(2.0),불만족(1.5), 매우불만족(1.0)
	3.장비관리	1)장비보유량	밀폐식수송차량대수 운반용 압축, 압착차량 대수 기계식 상차장치차량 대수	1	법적기준 보유(1), 미흡(0)
		2) 청소차량 세차상태	세차시설, 세차시설 주기적 가동	1	*세차시설(0.5):보유(0.5), 미보유(0) *세차시설 주기적가동(0.5):가동(0.5), 미가동(0)
		3) 노후 차량 보유	10년 이하 사용차량/업체보유 총 차량대수	3	3×(업체보유 총차량수-10년이상 차량)/업체보유 총차량수
	4.안전관리	1) 작업자 인사사고	연간 인사사고 건수 사고인원 /전체 직원수	1	1×(총종사자수-산재보험적용수)/총종사자수 ※ 직업중 사망자 발생 시 0
		2) 안전교육	연간(월간) 교육회수	2	*교육회수(1.5):월 2회이상(1.5), 월 1회이하(0.8), 주기 교육 부재(0) *교육내용(0.5):교재내용 충실(0.5), 교재내용 부실(0)
		3)작업일지, 운전일지 작성	작업, 운전일지 구비여부, 작성단위 작성자의 정확성, 내용의 충실성	1	*일지작성(0.5):작업일지(0.3), 시설장비관리일지 작성(0.2), 없으면 0 *일지내용(0.5):충실(0.5), 보통(0.3), 부실(0)
		4)기동순찰반 운영	순찰반 구성 여부 순찰일지 작성	1	*기동반규모(1):2개반 이상(0.5), 1개반 이하(0.3), 없다(0) *기동반운영(1):주6-7회(0.5),주2-3회(0.3),

목표	평가항목	세부 평가 항목	배점기준	배 점	계산방법
					주1회 이하(0)
	5.거버넌스 참여	1)주민홍보, 계도실적	연간 주민 홍보, 계도 회수	2	*홍보회수(1):분기 3회이상(1), 분기1회이상(0.5), 분기1회미만(0) *계도실적(1):분기 3회이상(1), 분기1회이상(0.5), 분기1회미만(0)
		2)민원관련 실적	연간 민원처리 내역 관리	2	*민원내역 기록 (1):우수(1), 보통(0.5), 미흡(0) *내용 및 처리결과 구청보고(1):우수(1), 보통(0.5), 미흡(0)
		3)행정처분 사항이행	행정처분이행 건수/행정처분 건수	1	*이행실적(0.5):0.5×처분이행건수/총처분건수 *이행내용(0.5):우수(0.5), 보통(0.3), 미흡(0)
		4)구시책 사업협력	협력건수/연간 구청 지시사항	2	*협력실적(1):1×협력건수/협조요청 건수 *협력내용(1):우수(1), 보통(0.5), 미흡(0)
		5)지역특화 사업 또는 사회적 기여	지자체 여건을 반영한 배점 및 항목 선정	3	※ 업체실적에 큰 영향을 미치므로 가능하면 포함 자제

(작성 예시)

(생활폐기물 수집운반 대행업체 작업자 만족도 조사)

안녕하십니까?  
우리 00구에서는 생활폐기물관련 청소서비스에 대한 대행업체의 업무이행실적을 평가하고 있습니다.  
본 조사는 선생님이 종사하시는 회사에 대해 근로만족도를 평가하고자 합니다.  
응답 결과는 회사의 평가와 함께 향후 보다 나은 작업환경을 제공하는 데에 활용될 것입니다.  
바쁘시더라도 잠시 시간을 내시어 설문에 응해 주시면 감사하겠습니다.  
  
(※ 응답하신 내용은 절대 비밀이 보장되며, 본 조사는 통계법 13조에 의거하여 조사결과에 따른 개인적인 의견과 응답 내용은 보호되며, 통계적 목적으로만 이용될 것입니다.)  
  
20 . .  
00 구 청 장

1. 선생님이 종사하시는 회사에 대해서 전반적으로 어느 정도 만족하십니까?
- |         |         |         |         |         |
|---------|---------|---------|---------|---------|
| 매우 만족   | 만족      | 보통      | 불만족     | 매우 불만족  |
| 1 ----- | 2 ----- | 3 ----- | 4 ----- | 5 ----- |
2. 귀하의 회사에 대하여 가장 시급히 개선해야 할 사항을 우선순위별로 기재바랍니다
- 1)
  - 2)
  - 3)
3. 귀하가 청소를 대행하고 있는 지방자치단체에 바라는 사항이 있다면 기재바랍니다  
( )
4. 기타 우리나라 청소행정의 발전을 위하여 귀하의 고견을 써 주시기 바랍니다  
( )

(작성 예시)

## 서류평가표

□ 평가자 :

□ 평가업체 :

평가항목		배점	평가근거	평가점수	총점
민원처리	1. 민원대응실적	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 대응민원수: _____건수/년</li> <li>■ 총민원수: _____건수/년</li> </ul>		점
	2. 대응만족도	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 재차 또는 독촉민원수: _____건수/년</li> <li>■ 대응민원수: _____건수/년</li> </ul>		
인력관리	3. 작업자 임금	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 평균지급임금: _____백만원/년</li> <li>■ 낙찰율: _____%</li> </ul>		
	4. 휴게실 운영	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 휴게실 개소수: _____개소</li> <li>■ 휴게실 개선실적: 유 무</li> </ul>		
	5. 근무복 제공	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 작업자별 상하복 2벌씩 보유 여부: 유 무</li> </ul>		
	6. 여름휴가 대체근무자	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 여름휴가자수: _____인</li> <li>■ 대체근무자수: _____인</li> <li>■ 총종사자수: _____인</li> </ul>		
	7. 작업자만족도	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 설문조사 평균 :</li> </ul>		
장비관리	8. 장비보유량	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 밀폐식수송차량: _____대</li> <li>■ 운반용 압축,압착차량: _____대</li> <li>■ 기계식 상차장치차량: _____대</li> </ul>		
	9. 청소차량 세차상태	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 세차시설 보유여부: 보유, 미보유</li> <li>■ 세차시설 가동여부: 가동, 미가동</li> </ul>		
	10. 노후차량 보유	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 총차량수: _____대</li> <li>■ 10년 이상 차량수: _____대</li> </ul>		
안전관리	11. 작업자인사사고	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 산재보험 적용수: _____건</li> <li>■ 작업중 사망자수: _____인</li> <li>■ 총종사자수: _____인</li> </ul>		
	12. 안전교육	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 교육회수: _____회/월</li> </ul>		

평가항목		배점	평가근거	평가점수	총점
			<ul style="list-style-type: none"> <li>교육교재 내용: 충실 부실</li> </ul>		
	13. 작업일지, 운전일지 작성	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>작업일지 작성: 작성 미작성</li> <li>시설관리일지 작성: 작성,미작성</li> <li>일지내용: 충실, 보통, 부실</li> </ul>		
	14. 기동순찰반 운영	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>기동반 규모: _____개</li> <li>기동반 운영회수: _____회/주</li> </ul>		
거버넌스 참여	15. 주민홍보, 계도 실적	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>홍보회수: _____회/분기</li> <li>계도실적: _____회/분기</li> </ul>		
	16. 민원관련 실적	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>민원내역 기록내용: 우수, 보통, 미흡</li> <li>결과 보고 내용: 우수, 보통, 미흡</li> </ul>		
	17. 행정처분사항 이행	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>행정처분 건수: _____건/년</li> <li>행정처분 이행실적: _____건/년</li> <li>이행내용: 우수 보통 미흡</li> </ul>		
	18. 구시책사업 협력	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>자치구 협조요청 건수: _____건/년</li> <li>업체 협력실적: _____건/년</li> <li>협력내용: 우수, 보통, 미흡</li> </ul>		
	19. 지역특화사업	3			