

생활폐기물 수집·운반 대행업체 세부항목별 평가기준

- 2015년 생활폐기물 수집·운반 대행업체 대행실적 평가지침에 의거 평가
- 환경부 지침의 세부항목별 배점 및 계산방법은 우리구 실정에 맞게 일부조정
 - 현장평가지 적환장 등 시설미관 부분은 평가에서 제외
 - 독립채산제에서 실적제로 전환기에 있는 대행제도의 특성을 반영하여 작업자 임금평가기준은 서울시 권장급여 대비 평가방법으로 실시
 - 대행업체 환경미화원 근무복은 구에서 지원하고 있으므로 평가에서 제외
- 대형폐기물 수집·운반 대행업체에 대한 평가는 지침상의 평가기준을 공통적으로 적용하기 어려워 향후 구체적인 평가기준 마련

① 주민만족도 평가(설문조사) - 30점 / 100점

목표	평가항목	세부평가항목	설문문항	배점	계산방법
총 배 점				30	(주택지역점수×0.8) +(상점×0.2)*
		계		15	
바른 수거 정착	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 차량으로 수거하는 것을 본적이 있습니까	3	$\frac{\text{없다 응답자수}}{\text{전체 응답자수}} \times 3$

목표	평가항목	세부평가항목	설문문항	배점	계산방법
바른 수거 정착	1. 바른 수거	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	
시민편의 배려	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 느낀 적이 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	$\frac{\text{'없다' 응답자수}}{\text{전체 응답자수}} \times 2$
	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 청소서비스가 전반적으로 양호하게 제공되고 있습니까	2	$\frac{\text{'없다' 응답자수}}{\text{전체 응답자수}} \times 2$ 계산결과, 2.00→2점, 1.96이상 → 1점 1.96미만 → 0점

목표	평가항목	세부평가항목	설문문항	배점	계산방법
시민만족도 제고	계			3	
	4. 종합만족도	1) 청소 서비스 종합 만족도	귀택에서 배출한 생활쓰레기의 수거 서비스에 대하여 어느정도 만족하십니까	3	전체응답 평균**
		2) 분야별 만족도	생활쓰레기 분야별 수거에 대하여 각각 어느정도 만족하십니까 - 일반 및 음식물쓰레기 - 재활용품 - 대형폐기물(폐가구 등)	0	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
 *** 상기 계산방식과 동일, 분야별 만족도는 점수에 반영하지 않고 참고자료로 활용

② 평가단 현장평가 - 40점 / 100점

목표	평가항목	세부평가항목	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. 종합만족도	1) 청소서비스 종합만족도	평가지역의 전반적인 청소상태로 평가(주택지역, 상가지역) 양호(1)에서 부진(0)까지 평가자가 판단하여 점수 부여(소수점 첫째자리)	1	평가결과 평균

목표	평가항목	세부평가항목	배점기준	배점	계산방법
서비스 기반강화	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(2), 보통(1), 부진(0)	2	평가결과 평균
		2) 청소차량 도색실명 상태	차량의 도색상태와 차량에 업체명이 정확히 표기되어 있는지 평가(차고지) 양호(1), 보통(0.5), 부진(0)	1	평가결과 평균
	5. 시설관리	1) 폐기물의 종류별 보관	폐기물의 종류별 보관상태로 평가(적환장) 적절(1), 보통(0.5), 부적절(0)	1	평가결과 평균
서비스 기반강화	5. 시설관리	2) 적환장 청결상태	오수 유출방지 및 내구성이 있는 보관용기 사용 등으로 평가(적환장) 양호(2), 보통(1), 미흡(0)	2	평가결과 평균
		3) 위생대책	정기적인 소독상태로 평가(적환장) 양호(2), 보통(1), 부진(0)	2	평가결과 평균
		4) 시설미관	가림막, 차단벽 등 주변미관의 조화정도로 평가(차고지, 적환장) 조화(1), 보통(0.5), 부조화(0)	0	평가제외

③ 실적서류 평가 - 30점 / 100점

목표	평가항목	세부평가항목	배점기준	배점	계산방법
총 배 점				30	
시민 만족도 제고	계			5	
	1. 민원처리	1) 민원대응 실적	대응민원수/총민원수	3	$3 \times (\text{대응민원수} / \text{총민원수})$
		2) 대응만족도	(대응민원수-동일내용의중복민원수)/대응민원수	2	$2 \times \{(\text{대응민원수} - \text{재차 또는 독촉민원수}) / \text{대응민원수}\}$

목표	평가항목	세부평가항목	배점기준	배점	계산방법
서비스 기반강화	계			25	
	2. 인력관리	1) 작업자 임금	임금권장치 기준 평균임금	3	3×(평균지급임금/서울시권 장임금)
		2) 휴게실 운영	휴게실 개소, 개선 실적	1	*휴게실 확보수(0.5): 2개 이상(0.5), 1개(0.3), 없다(0) *개선실적(0.5): 실적있음(0.5), 실적없음(0)
		3) 근무복 제공	연간 근무복 제공 건수	0	평가제외
		4) 여름휴가 대체근무자	여름휴가가자수, 대체근무자수	1	0.5×(여름휴가자/총종사자 수) 0.5×(대체근무자/여름휴가 자)
		5) 작업자 만족도	설문평가	3	3×응답자 응답 평균 *매우만족(3), 만족(2.3), 보통(1.6), 불만족(0.8), 매우불만족(0)
	3. 장비관리	1) 장비보유량	밀폐식 수송차량 대수, 운반용 압축· 압착차량 대수, 기계식 상차장치 차량 대수	1	법적기준 보유(1), 미흡(0)
		2) 청소차량 세차상태	세차시설, 세차시설 주기적 가동	1	*세차시설(0.5): 보유(0.5), 미보유(0) *세차시설 주기적 가동(0.5): 가동(0.5), 미가동(0)
		3) 노후차량 보유	10년 이하 사용 차량/업체보유 총 차량대수	3	3×(업체보유 총차량수-10년이상 차량)/업체보유 총차량수
	4. 안전관리	1) 작업자 인사사고	연간 인사사고 건수/전체 직원수	1	1×(총종사자수-산재보험적 용수)/총종사자수 ※ 작업중 사망자 발생시 (0)
		2) 안전교육	연간(월간)교육회수	2	*교육회수(1.5): 월2회 이상(1.5), 월1회 이하(0.8), 주기 교육 부재(0) *교육내용(0.5): 교재내용 충실(0.5), 교재내용 부실(0)

목표	평가항목	세부평가항목	배점기준	배점	계산방법	
서비스 기반강화	4. 안전관리	3) 작업일지, 운전일지 작성	작업, 운전일지 구비여부, 작성단위, 작성자의 정확성, 내용의 충실성	1	*일지작성(0.5): 작업일지(0.3), 시설장비관리일지(0.2), 미비(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(0.3), 없다(0) *기동반운영(1): 주6~7회(0.5), 주2~3회(0.3), 주1회 이하(0)	
	5. 거버넌스 참여	5. 거버넌스 참여	1) 주민홍보, 계도실적	연간 주민 홍보, 계도 회수	2	*홍보회수(1): 분기3회 이상(1), 분기1회 이상(0.5), 분기1회 미만(0) *계도실적(1): 분기3회 이상(1), 분기1회 이상(0.5), 분기1회 미만(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	행정처분이행건수/ 행정처분건수	1	*이행실적(0.5): 0.5×처분이행건수/총처분 건수 *이행내용(0.5): 우수(0.5), 보통(0.3), 미흡(0)
			4) 구 시책 사업 협력	협력건수/연간 구청 지시사항	2	*협력실적(1): 1×협력건수/협조요청건수 *협력내용(1): 우수(1), 보통(0.5), 미흡(0)
			5) 지역특화 사업 또는 사회적 기여	지자체 여건을 반영한 배점 및 항목 선정, 사회적기업 인증여부	1	※ 모범이 되는 실적 또는 개선 사례가 있을 경우 최고1점 반영(별도가산)