

문서번호	청소행정과-38268
결재일자	2015.10.21.
공개여부	대시민공개

주무관	청소행정담당	청소행정과장	행정국장	부구청장	
채명희	조성진	박현식	代홍동석	10/21 김병환	
협 조	예산담당 재활용담당		김종호 김원식		

2015년 생활폐기물 수집·운반 대행업체 대행실적 평가계획



2015. 10.

행 정 국
[청소행정과]

생활폐기물 수집·운반 대행업체 대행실적 평가계획

생활폐기물의 안정적인 처리와 청소행정의 효율성을 도모하고, 공공서비스 대행기관으로서의 책임성 제고를 위하여 생활폐기물 수집·운반 대행업체에 대한 주민만족도 등을 평가하고자 함

I 평가 근거

- 폐기물관리법 제14조 제6항 제2호 및 제3호
 - 매년 1회 이상 평가 실시, 평가결과 공개, 평가결과에 따라 환경부령에서 정하는 바에 따라 영업정지, 대행계약 해지 등의 조치 시행
- 서울특별시 성북구 생활폐기물 수집·운반 대행업체 평가 조례

II 평가 방향

- 평가내용은 바른 수거 정착, 수거과정의 시민편의 배려, 불만사항에 대한 신속한 대응, 우수한 인력과 장비의 활용으로 다각화
- 민·관 합동평가로 주민의 행정참여 기회 제공 및 쓰레기 수거 만족도 평가를 통한 주민만족도를 충분히 반영
- 환경미화원에 대한 보건·위생·복지 대책을 실적평가에 포함하고 해당 사업장에 대한 만족도도 포함시켜 환경미화원 근로조건 개선에 도모

III 평가 개요

- 평가기간 : 2015. 10 ~ 11월
- 평가주체 : 평가의 객관성 확보 및 효율적 운영을 위하여 전문 평가기관에 의뢰
- 평가방법 : 주민만족도 조사, 현장평가, 실적서류 평가

- 전문평가기관에 의하여 조사해오던 주민만족도 조사 외에 현장평가, 실적서류 평가까지 평가 전과정에 걸쳐 전문평가기관에 의뢰
- 전화설문 위주의 주민만족도 조사로 인하여 응답을 하락, 변별력 부족 문제를 보완하여 현장 설문조사 등 병행 실시
- 주민 현장평가단과 평가요원이 현장에서 함께 평가 실시하여, 평가결과의 왜곡을 방지하고, 신뢰도 향상
- 서류실적평가의 전문기관 대행으로 평가의 객관성 및 전문성 확보

■ 평가항목 : 주민만족도 4항목, 현장평가 5항목, 서류평가 5항목 (총 14항목)

■ 평가배점 : 100점

총 점	주민만족도 평가	평가단 현장평가	실적서류 평가	비 고
100점	30점	40점	30점 (1점)	가점 1점

※ 가점 : 타업체의 모범이 되는 실적 또는 개선 사례가 있을 경우 최고 1점 반영

■ 평가대상

- 생활폐기물 수집·운반 대행업체 (3개사) : 강남환경, 철한정화, 태한환경
 - 대형폐기물 수집·운반 대행업체 (1개사) : 두리아이앤알
- ※ 대형폐기물 대행업체의 경우, 선 배출신고 후 접수순 수시수거라는 생활폐기물과 다른 수거체계의 특성을 고려하여 주민만족도 평가와 실적서류 평가만을 반영하여 점수 산정

IV 평가결과 조치

- 평가를 통해 취합된 결과는 폐기물 정책수립에 반영
- 평가결과를 토대로 대행기간 연장, 대행계약 해지, 대행구역 확대 또는 축소 등 인센티브 및 페널티 부여
- 생활폐기물 수집·운반 대행업체 평가위원회에서 평가결과를 바탕으로 계약체결, 인센티브 및 페널티 부여 등 조치사항 확정

<평가결과 등급 및 조치(안)>

탁월 (90점 이상)	우수 (80~89점)	보통 (70~79점)	미흡 (60~69점)	부진 (60점 미만)
· 사업구역 확대 · 계약기간 연장	· 계약기간 연장	· 수의계약 · 입찰참가시 가점부여	· 사업구역 축소	· 입찰참가 제한 · 계약해지
· 격려금 지급	· 표창 수여		· 관리감독 강화	· 관리감독 강화

- 대행업체 평가위원회 의결사항을 반영하여 평가점수 80점 이상을 받은 우수업체에 대해 구청장 표창을 수여하고, 최하위 평가업체를 제외한 2개 업체에 대해 종사자 간담회비로 사용할 수 있는 격려금 차등 지급
- 지난 2회 평가실적 평균대비 10점 이상 하락한 업체에 대해서는 개선계획을 제출할 것을 요구하는 등 관리감독을 강화하는 조치 검토

V 세부평가기준

1. 주민만족도 평가

생활폐기물 수집·운반 서비스에 대한 지역주민의 만족도를 외부 전문기관에 의뢰하여 전화, 현장방문 등을 이용한 주민설문조사를 통해 평가

- 평가자 : 외부 전문기관 위탁
- 평가대상 : 대행업체별 지역주민(20세 이상 성인 남녀) 200명 내외
- 평가내용 : 바른 수거 정착, 생활환경 보전, 대시민자세, 종합만족도
- 평가항목 및 배점

목적	평가항목(세부평가항목)	배점	비고
합 계		30	
바른 수거 정착	바른수거(전량수거, 정시수거, 밀폐수거, 성실수거, 청결수거)	15	
시민편의 배려	생활환경 보전(소음억제, 악취억제, 깔끔한 뒷마무리)	6	
	대시민자세(공손한 태도, 단정한 복장, 청결성)	6	
시민만족도 제고	종합만족도(청소서비스 종합만족도)	3	

※ 재활용품 대형지역 9개동의 경우 재활용품 포함하여 평가 및 직영지역과 비교 분석

※ 대형폐기물의 경우 배출신고자 명단에서 무작위 추출하여 별도 설문조사 실시

2. 평가단 현장평가

수거 후의 주택지역 및 상가지역의 청결상태, 차고지, 수집·운반차량, 환경미화원 휴게실 등의 청결성과 내실정도를 객관적이고 구체적으로 평가

■ 평가자 : 시민평가단

- 평가단 구성 : 20개동 20명 (인구수, 지역여건 등을 감안 동별 배정)

■ 평가방법 : 평가표를 통한 현장평가

- 평가대상 폐기물 : 주택지역(일반·음식물쓰레기), 상가지역(음식물쓰레기)
- 전담조사 및 순환조사 : 1개 평가단이 1개 대행업체를 전담조사 후 순환조사

■ 평가시기 : 지정수거일 또는 수거 다음날

■ 평가항목 및 배점

목적	평가항목(세부평가항목)	배점	비고
합 계		40	
바른 수거 정착	바른수거(전량수거, 정시수거, 밀폐수거)	30	
시민만족도 제고	종합만족도(청소서비스 종합만족도)	1	
서비스 기반강화	인력관리(휴게실 운영)	1	
	장비관리(청소차량 세차상태, 도색 및 실명표시 상태)	3	
	시설관리(시설물의 종류별 보관, 적환장 청결상태, 위생대책 등)	5	시설미관 제외

※ 환경부 대행실적 평가기준 적용지침(2013. 9)에 의하여 우리구 실정을 반영하여 항목별 배점 일부조정

3. 실적서류 평가

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

■ 평가자 : 전문평가기관, 담당 직원

■ 평가방법 : 대행업체에서 제공한 서류를 통한 평가, 필요시 현장조사 병행

■ 평가내용 : 민원처리 실태, 인력·장비관리 실태, 안전관리 실태, 거버넌스 참여

■ 평가항목 및 배점

목적	평가항목(세부평가항목)	배점	비고
합 계		30	
시민만족도 제고	민원처리(민원대응실적, 대응만족도)	5	배점 조정
서비스 기반강화	인력관리(작업자 임금, 휴게실 운영, 근무복 제공, 여름휴가 대체근무자, 작업자 만족도)	8	근무복 제외
	장비관리(장비보유량, 세차상태, 노후차량 보유)	5	
	안전관리(작업자 인사사고, 안전교육, 작업일지·운전일지 작성, 기동순찰반 운영)	5	
	거버넌스 참여(주민홍보·계도실적, 민원관련 실적, 행정처분사항 이행, 구 시책사업 협력 등)	7	지역특화 가점 별도가산

※ 환경부 대행실적 평가기준 적용지침(2013. 9)에 의하여 우리구 실정을 반영하여 항목별 배점 일부조정

VI 소요 예산

■ 총 소요예산 : 18,460천원

■ 외부 전문기관 의뢰 대행업체 대행실적 대행비용 : 13,000천원

주민만족도 설문조사, 현장평가, 서류평가

- 전화 및 현장 설문조사 실시 : 600여명 기준 (대형폐기물 별도 200여명)
- 현장평가 실시 : 동별 주민대표와 함께 거주동 및 타동 순환 조사
- 실적서류 평가 : 담당 공무원과 함께 객관적인 자료 통해 평가
- 예산과목 : 청소행정과, 친환경적 청소시스템 구축, 깨끗한 도시환경 조성, 생활폐기물처리의 효율화, 연구개발비, 연구용역비

■ 현장평가단 수당 : 5,000천원

- 수당단가 : 동별 주민대표 20명 1회당 70천원, 전문평가요원 120천원
- 예산과목 : 청소행정과, 친환경적 청소시스템 구축, 깨끗한 도시환경 조성, 생활폐기물처리의 효율화, 일반보상금, 행사실비보상금

■ 생활폐기물 수집·운반 대행업체 평가위원회 수당 : 420천원

- 산출내역 : 70,000원×6명×1회 = 420천원
- 예산과목 : 청소행정과, 친환경적 청소시스템 구축, 깨끗한 도시환경 조성, 생활폐기물처리의 효율화, 일반운영비, 사무관리비

■ 평가결과 우수업체 격려금 : 3,000천원

- 산출내역 : 평가결과 1위 200만원, 2위 100만원, 3위 미지급
- 법적근거 : 「성북구 생활폐기물 수집·운반 대행업체 평가 조례」 제19조 제2항
“구청장은 생활폐기물 수집·운반 대행업무의 평가결과 우수업체에 대하여 포상 및 우대지원 등 필요한 조치를 할 수 있으며, 이를 예산에 반영할 수 있다.”
- 2016년 예산편성시 확보하여 2015년 평가결과에 따라 2016년 상반기 중 집행

VII 행정 사항

■ 주민만족도 평가 사전 주민홍보 실시

- 설문조사에 대한 주민 참여율을 높일 수 있도록 평가취지에 대한 홍보 실시
- 홍보매체 : 성북소리, 구청 홈페이지, 각 동 직능단체 회의자료

VIII

추진 일정

- 대행업체 현장평가단 모집 : 2015. 10월
- 대행업체 평가 실시 : 2015. 10월말 ~ 11월
- 현장평가, 서류평가, 주민만족도 조사 실시
- 대행업체 평가위원회 개최 : 2015. 12월
- 생활폐기물 수집·운반 대행업체 통보 조치 : 2015. 12월

- 붙임 : 1. 생활폐기물 수집·운반 대행업체 대행실적 평가지침(2015년) 1부.
2. 생활폐기물 수집·운반 대행업체 세부항목별 평가기준 1부.
3. 대형폐기물 수집·운반 대행업체 주민만족도 평가기준 1부.
4. 환경부 대행실적 평가지침 1부. 끝.