

'15년 3차 민간위탁 종합성과평가 결과 보고

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

□ 평가개요

- 근거 : 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제18조
- 연간 총사업비 5억원 이상으로 법령이나 조례 등에 별도의 평가 근거가 없는 사무(위탁기간 만료 90일전까지 실시)
- 기간 : '15. 7. 14 ~ 9. 30
- 평가대상 : 건강가정지원센터 등 11개 위탁사무

연번	평가대상	담당부서	수탁기관
1	서울시 건강가정지원센터	가족담당관	숙명여자대학교
2	중소기업 지식재산권 확보·지원사업	경제정책과	서울산업진흥원
3	한센병 관리사업	생활보건과	한국한센복지협회 서울특별시지부
4	운현궁 관리·운영	역사문화재과	(주)한국의장
5	서울 동행프로젝트	교육정책담당관	서울시자원봉사센터
6	녹색산업지원센터 설치·운영	녹색에너지과	서울산업진흥원
7	서울시 한부모가족지원센터	가족담당관	대한불교조계종 사회복지재단
8	협동조합 상담지원센터	사회적경제과	한국협동조합연구소
9	사회적 경제유통 시장확대	사회적경제과	서울산업진흥원
10	서울상상나라 운영	보육담당관	삼성문화재단
11	서울월드컵경기장 시설운영	체육정책과	서울시설공단

- 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

- 11개 위탁사무 중 서울상상나라 운영이 92.62점으로 가장 높은 점수를 받았고, 협동조합 상담지원센터는 67.15점으로 가장 낮게 평가됨

구 분	지 표	공동사무 평가	개별사무 평가	사용자 만족도	가·감점 평가	총 점
	배 점	30점	50점	20점		
평 균		20.27	42.23	16.30	0.37	79.17
서울시 건강가정지원센터		22.55	45.23	17.71		85.49
중소기업 지식재산권 확보·지원사업		19.65	42.00	14.69		76.34
한센병 관리사업		22.15	46.47	16.28	2.00	86.90
운현궁 관리·운영		18.80	35.55	16.06		70.41
서울 동행프로젝트		19.50	40.53	17.48		77.51
녹색산업지원센터 설치·운영		16.65	39.71	17.71		74.07
서울시 한부모가족지원센터		21.45	40.98	16.54		78.97
협동조합 상담지원센터		14.85	37.12	15.18		67.15
사회적 경제유통 시장확대		17.85	42.00	14.58		74.43
서울상상나라 운영		24.75	48.51	17.36	2.00	92.62
서울월드컵경기장 시설운영		24.80	46.47	15.75		87.02

□ 사무별 성과 및 과제

연 번	위탁사무명 (부서명)	수탁기관	주요성과 및 개선과제
1	서울시 건강가정 지원센터 (가족담당관)	숙명여자 대학교	<p>[주요성과]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 일부 프로그램(아버지교실)의 경우 단순 강의형 프로그램이 아닌 체험형 프로그램으로 운영 <p>[개선과제]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 온·오프라인 홍보수단의 효과 분석을 통한 실효적 홍보 활동 필요 ○ 자치구 지원프로그램의 성과분석을 통해 자치구별 차별화된 프로그램 마련 필요

연 번	위탁사무명 (부서명)	수탁기관	주요성과 및 개선과제
2	중소기업 지식재산권 확보·지원사업 (경제정책과)	서울산업 진흥원	<p>[주요성과]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 서울소재 창업보육센터와 서울지식재산센터 연계를 통해 입주기업 지식재산권 상담지원 등 협업시스템 구축 <p>[개선과제]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 센터지원사업 예산규모와 지원건수에 대한 사업계획을 반영한 연차별·분야별 전문가 인력풀 확충계획 마련 필요 ○ 수요자의 특성에 맞는 IP 멘토 매칭 및 선발의 합리성 확보 방안 마련 필요
3	한센병 관리사업 (생활보건과)	한국한센 복지협회 서울특별 시지부	<p>[주요성과]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 치료 중심에서 재활치료, 노인성 질환 관리, 저소득층 한센인 가정지원 등 복지서비스 강화로 관리사업의 질적 수준 제고 ○ 개인가정사 고민상담, 고령자·장애인 방문 진료, 보장구 및 생활용품 지급, 주거환경 개선 추진 등 진료활동 이외에 수요자 요구를 충족하기 위한 다양한 고객서비스 제공 <p>[개선과제]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 한센병 환자에 대한 사회적 편견 해소와 계몽을 위한 홍보 활동 강화 필요 ○ 외래초빙의로 대체운영 중인 이동진료 차질 예방을 위해 외래초빙의 인력풀 확보
4	운현궁 관리·운영 (역사문화재과)	(주)한국의 장	<p>[주요성과]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 언어권별(한국어, 영어, 일본어, 중국어 등) 자원봉사자를 모집하여 운현궁의 역사와 가치에 대한 해설 추진 ○ 운현궁 자문위원단 구성·운영을 통해 운영상 발생한 이슈에 대한 해결방안 모색 <p>[개선과제]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 서울시의 분기별 예산배정으로 인건비 미지급 상황 수시 발생, 개선방안 마련 필요 ○ 사업 활성화 추진이 시설관리 중심으로 이루어지고 있고 서울시 관광진흥을 위한 전통문화 프로그램 개발운영 관련 개선 실적은 미흡
5	서울 동행프로젝트 (교육정책담당관)	서울시 자원봉사 센터	<p>[주요성과]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 사업추진과정에서 도출된 주요이슈 해결을 위해 동행프로젝트 발전방향 및 개선방안 마련 추진 <p>[개선과제]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 동행프로젝트 참여 학생 중 외대, 서강대 등 학점 미인정 대학에 대한 서울시 차원의 학점 인정 협조요청 필요

연번	위탁사무명 (부서명)	수탁기관	주요성과 및 개선과제
			<ul style="list-style-type: none"> ○ 동행프로젝트 실무인력 모두 비정규직으로 수탁사업의 계약 연장에 따라 업무수행상의 연속성에 영향을 미칠 수 있으므로 인력구조 개선 필요 ○ 월 최대 시간외근무 인정시간(10시간) 제약에 따른 근무 불만족과 이직률 제고 등 불만요인 해소방안 필요
6	녹색산업 지원센터 설치·운영 (녹색에너지과)	서울산업 진흥원	<p>[주요성과]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 정규직 중심의 인력운영 <p>[개선과제]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 기업지원성과 극대화를 위해 수탁사무단위 추진보다는 SBA 기관 보유한 역량(기술사업화, VC 투자유치지원 등)의 결합을 통한 시너지 제고 필요 ○ '14년도 핵심사업비가 축소한데 반해 매년 1명씩 인력이 증원되고 있어 일인당 생산성 확보방안 및 사업량 대비 적정인력규모에 대한 검토 필요
7	서울시 한부모가족 지원센터 (가족담당관)	대한불교 조계종 사회복지 재단	<p>[주요성과]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 프로그램 기획 및 자문, 콘텐츠개발, 기초강연 및 발표 등 사업 내실화를 위한 민간전문가의 폭 넓은 활용 ○ 한부모생활코디네이터 전문성 확보 및 직업군화, 찾아가는 한부모가족 이해교육을 통한 다양한 집단의 교육수요 창출 <p>[개선과제]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 수탁사업을 수행하고 있는 한부모가족지원센터의 조직 내 편재 명확화(상위 소속부서 불분명) ○ 반복되는 서울시의 사업비 교부금 지급 지연에 따른 임금 체불 방지 대책 마련 필요
8	협동조합 상담지원센터 (사회적경제과)	한국 협동조합 연구소	<p>[주요성과]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 15년초 상담 및 기초교육 수요 증가에 대한 조직적인 대응 (업무협약을 통한 대응, 콜백시스템, 추적상담 실시) ○ 상담자 이력관리 및 상담사례 유형별 DB화로 상담업무의 전문성 제고 <p>[개선과제]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 갈등관리 부족으로 인한 직원이직과 권고사직이 다수발생하고 있어, 권위적인 리더십을 지양하고 갈등해결을 위한 커뮤니케이션 활성화(수평적 조직문화) 방안 마련 필요 ○ 직원간 업무불균형 발생(시간외 근무 편차 과다) 해소를 위한 적정업무량 배정 필요(직무분석을 통한 적정업무량 산출)

연 번	위탁사무명 (부서명)	수탁기관	주요성과 및 개선과제
9	사회적 경제유통 시장확대 (사회적경제과)	서울산업 진흥원	<p>[주요성과]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 사회적기업에 대한 환경 분석과 사업추진 상 애로사항(판매 및 홍보채널 확보, 사업인력 확보)을 파악하여 유관기관과의 협력 및 SBA 타 사업과의 협력을 통해 대안 마련 <p>[개선과제]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 우수 사회적기업 육성사업 업무프로세스에 대한 서울시와 수탁기관의 업무 명확화로 예산 집행률 제고 필요 ○ 단기적인 자원봉사자 및 민간전문가 활용에서 벗어나 3개 사업(유통마케팅지원, 온라인쇼핑몰 지원, 우수기업육성 지원)에 대한 지속적인 활용 방안 모색
10	서울상상나라 운영 (보육담당관)	삼성문화 재단	<p>[주요성과]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 비용절감 등 효율적 예산집행으로 발생한 이월금을 전시 및 전시장 환경개선에 재투자함으로써 질 높은 서비스 제공 ○ 연구와 성과분석에 기반한 신규 프로그램의 개발 및 전시종료 전시물의 양여 진행 ○ 어린이자문단(큐레이터) 운영을 통한 전시프로그램 의견수렴, 편의시설(세면대 등)의 어린이 눈높이에 맞춘 설치 <p>[개선과제]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 전체예산 중 사업비 비중이 3개년 평균 5.1%로 매우 미미하나 인건비(61%)에 관리용역비가 포함되어 실질 사업비보다 낮게 편성된 것으로 해석되므로 사업비 편성 세부 내역에 대한 조정 필요
11	서울 월드컵경기장 시설운영 (체육정책과)	서울시설 공단	<p>[주요성과]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 잔디야 놀자, 선데이리그 개최, 그라운드 결혼식 등 경기장을 활용한 시민개방참여 프로그램 확대 <p>[개선과제]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 시설물 시민대관 확대에 따라 민원이 증가하고 있으므로 체육시설관리처 또는 본사 성과평가팀 내에서 민원 대응 업무 수행 필요 ○ 축구 전용 체육시설로서의 경기장 활용과 문화행사 등 수익 행사를 통한 수익창출 등을 고려한 적정 경기장 운영 방안 마련

붙 임 : 위탁사무별 세부평가점수 1부.

1

서울시 건강가정지원센터 사무

평가영역	평가범주	평가지표	세부평가요소	지표영역			평가점수		
				등급	배점	가중치	세부득점	지표득점	
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	C+	10	30%	1.50	6.50	
			②-2 경제적 효율성	B		30%	1.80		
			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							14.85
	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	3.70	
			②-2 이해관계자 협조체계 구축	A		20%	0.80		
			②-3 지도점검에 대한 개선실적	B+		20%	0.70		
②-4 사업 마케팅 및 홍보노력			A	20%		0.80			
사업활동 소계							7.70		
공통사무 소계							22.55		
개별 사무	1)사업성과	① 시 특성에 맞는 가족 지원프로그램 개발 보급 실적		10	100%	9.51	29.23		
		② 가족역량 강화사업 추진실적		10	100%	5.88			
		③ 특성화사업 지원실적		10	100%	7.84			
		④ 광역센터 역량 추진 실적		10	100%	6.00			
	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							45.23		
사용자 만족도	1) 만족도 제고노력	① CS조사결과 점수(면접 및 전화조사)		10	100%	8.71	17.71		
		② CS시스템, 시민만족도 제고노력 - 시민맞춤형 서비스 제공 등	A+	10	100%	9.00			
가감점 사례		① 가점사례							
		② 감점사례							
계							85.49		

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	3.60
			①-2 사업운영의 전문성 보유	A		30%	1.20	
			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	3.00
			③-2 사회적기여 등 위탁사무 가치제고	B		50%	1.50	
		사업인프라 소계						
	2)사업활동	① 사업계획 집행수준	①-1 사업계획의 적정성	B+	5	30%	1.05	3.85
			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	3.20	
		②-2 이해관계자 협조체계 구축	B+		20%	0.70		
		②-3 지도점검에 대한 개선실적	B		20%	0.60		
		②-4 사업 마케팅 및 홍보노력	C+		20%	0.50		
사업활동 소계							7.05	
공통사무 소계							19.65	
개별 사무	1)사업성과	① 지식재산권 창출실적			10	100%	10.00	30.00
		② 지식재산권 보호실적			10	100%	10.00	
		③ IP 스타기업 육성실적			10	100%	10.00	
	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							42.00
사용자 만족도	1) 만족도 제고노력	① CS조사결과 점수(면접 및 전화조사)			10	100%	7.69	14.69
		② CS시스템, 시민만족도 제고노력 - 시민맞춤형 서비스 제공 등		B+	10	100%	7.00	
가감점 사례		① 가점사례						
		② 감점사례						
계							76.34	

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%	1.80	6.90	
			②-2 경제적 효율성	A+		30%	2.70		
			②-3 사업예산집행의 효율성	B		40%	2.40		
	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								14.85
	2)사업활동	① 사업계획 집행수준	①-1 사업계획의 적정성	B+	5	30%	1.05	3.50	
			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	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	B	20%		0.60				
사업활동 소계								7.30	
공통사무 소계								22.15	
개별 사무	1)사업성과	① 이동진료 사업실적			10	100%	10.00	29.47	
		② 외래진료(전문진료소 운영) 사업실적			10	100%	9.47		
		③ 재활사업 실적			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	17.00	
		② 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준		A+	10	100%	9.00		
개별사무 소계								46.47	
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						2.00	2.00	
	② 감점사례								
계								86.90	

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	2.95
			①-2 사업운영의 전문성 보유	B		30%	0.90	
			①-3 근로여건 및 고용안정 노력	C+		40%	1.00	
		② 재정구조 및 예산집행 효율성	②-1 재정적인 부담능력	B	10	30%	1.80	5.60
			②-2 경제적 효율성	B		30%	1.80	
			②-3 사업예산집행의 효율성	C+		40%	2.00	
		③ 자원운영 및 사회적 가치 기여	③-1 시설 및 기자재 활용	A	5	50%	2.00	3.75
			③-2 사회적기여 등 위탁사무 가치제고	B+		50%	1.75	
		사업인프라 소계						
	2)사업활동	① 사업계획 집행수준	①-1 사업계획의 적정성	B	5	30%	0.90	3.20
			①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준	B		30%	0.90	
①-3 사업관리 운영의 투명성			B+	40%		1.40		
② 사업활성화 개선노력		②-1 사업활성화 개선 노력도	B+	5	40%	1.40	3.30	
		②-2 이해관계자 협조체계 구축	C+		20%	0.50		
		②-3 지도점검에 대한 개선실적	B		20%	0.60		
		②-4 사업 마케팅 및 홍보노력	A		20%	0.80		
사업활동 소계							6.50	
공통사무 소계							18.80	
개별 사무	1)사업성과	① 운현궁 방문객 수			10	100%	7.57	24.55
		② 프로그램 운영실적			10	100%	9.75	
		③ 수익프로그램 운영실적			10	100%	7.23	
	2)프로그램 및 서비스 질적 수준 제고 노력	① 사무별 업무특성 및 환경을 반영한 성과목표의 적정성		C+	10	100%	5.00	11.00
		② 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준		B	10	100%	6.00	
개별사무 소계							35.55	
사용자 만족도	1) 만족도 제고노력	① CS조사결과 점수(면접 및 전화조사)			10	100%	8.06	16.06
		② CS시스템, 시민만족도 제고노력 - 시민맞춤형 서비스 제공 등		A	10	100%	8.00	
가·감점 사례		① 가점사례						
		② 감점사례						
계							70.41	

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	3.85
			①-2 사업운영의 전문성 보유	B+		30%	1.05	
			①-3 근로여건 및 고용안정 노력	A		40%	1.60	
		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	3.00
			③-2 사회적기여 등 위탁사무 가치제고	B		50%	1.50	
		사업인프라 소계						
	2)사업활동	① 사업계획 집행수준	①-1 사업계획의 적정성	B+	5	30%	1.05	3.15
			①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준	B		30%	0.90	
			①-3 사업관리 운영의 투명성	B		40%	1.20	
		② 사업활성화 개선노력	②-1 사업활성화 개선 노력도	B+	5	40%	1.40	3.50
			②-2 이해관계자 협조체계 구축	B+		20%	0.70	
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							19.50	
개별 사무	1)사업성과	① 대학생 재능나눔자 운영실적			10	100%	9.80	28.53
		② 서울 동행프로젝트 수혜실적			10	100%	9.40	
		③ 동행프로젝스 내실화			10	100%	9.33	
	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							40.53
사용자 만족도	1) 만족도 제고노력	① CS조사결과 점수(면접 및 전화조사)			10	100%	8.48	17.48
		② CS시스템, 시민만족도 제고노력 - 시민맞춤형 서비스 제공 등		A+	10	100%	9.00	
가·감점 사례		① 가점사례						
		② 감점사례						
계							77.51	

6

녹색산업지원센터 설치운영

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	3.00
			①-2 사업운영의 전문성 보유	C+		30%	0.75	
			①-3 근로여건 및 고용안정 노력	B		40%	1.20	
		② 재정구조 및 예산집행 효율성	②-1 재정적인 부담능력	B	10	30%	1.80	5.30
			②-2 경제적 효율성	C+		30%	1.50	
			②-3 사업예산집행의 효율성	C+		40%	2.00	
		③ 자원운영 및 사회적 가치 기여	③-1 시설 및 기자재 활용	B+	5	50%	1.75	3.00
			③-2 사회적기여 등 위탁사무 가치제고	C+		50%	1.25	
		사업인프라 소개						
	2)사업활동	① 사업계획 집행수준	①-1 사업계획의 적정성	C+	5	30%	0.75	2.85
			①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준	B		30%	0.90	
			①-3 사업관리 운영의 투명성	B		40%	1.20	
		② 사업활성화 개선노력	②-1 사업활성화 개선 노력도	C	5	40%	0.80	2.50
			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 소개							5.35	
공통사무 소개							16.65	
개별 사무	1)사업성과	① 녹색기업 기술경쟁력 강화		10	100%	9.71	29.71	
		② 녹색제품 유통채널 확보		10	100%	10.00		
		③ 녹색기술 전문인력 양성		10	100%	10.00		
	2)프로그램 및 서비스 질적 수준 제고 노력	① 사무별 업무특성 및 환경을 반영한 성과목표의 적정성	C+	10	100%	5.00	10.00	
		② 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준	C+	10	100%	5.00		
	개별사무 소개							39.71
사용자 만족도	1) 만족도 제고노력	① CS조사결과 점수(면접 및 전화조사)		10	100%	8.71	17.71	
		② CS시스템, 시민만족도 제고노력 - 시민맞춤형 서비스 제공 등	A+	10	100%	9.00		
가·감점 사례		① 가점사례						
		② 감점사례						
계							74.07	

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	3.60
			①-2 사업운영의 전문성 보유	A		30%	1.20	
			①-3 근로여건 및 고용안정 노력	B		40%	1.20	
		② 재정구조 및 예산집행 효율성	②-1 재정적인 부담능력	B	10	30%	1.80	6.70
			②-2 경제적 효율성	B+		30%	2.10	
			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	3.75
			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	3.80
			①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준	A		30%	1.20	
			①-3 사업관리 운영의 투명성	B+		40%	1.40	
		② 사업활성화 개선노력	②-1 사업활성화 개선 노력도	B+	5	40%	1.40	3.60
			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							7.40	
공통사무 소계							21.45	
개별 사무	1)사업성과	① 한부모가족 생활안정 및 자립역량 강화		10	100%	9.19	27.98	
		② 한부모가족 권익증진을 위한 정책개발 프로그램 운영실적		10	100%	8.79		
		③ 한부모가족 복지시설 품질디자인 컨설팅 수혜기관 수		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							40.98
사용자 만족도	1) 만족도 제고노력	① CS조사결과 점수(면접 및 전화조사)		10	100%	8.54	16.54	
		② CS시스템, 시민만족도 제고노력 - 시민맞춤형 서비스 제공 등	A	10	100%	8.00		
가감점 사례		① 가점사례						
		② 감점사례						
계							78.97	

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%	0.90	2.90
			①-2 사업운영의 전문성 보유	A		30%	1.20	
			①-3 근로여건 및 고용안정 노력	C		40%	0.80	
		② 재정구조 및 예산집행 효율성	②-1 재정적인 부담능력	B	10	30%	1.80	4.60
			②-2 경제적 효율성	C		30%	1.20	
			②-3 사업예산집행의 효율성	C		40%	1.60	
		③ 자원운영 및 사회적 가치 기여	③-1 시설 및 기자재 활용	C	5	50%	1.00	2.25
			③-2 사회적기여 등 위탁사무 가치제고	C+		50%	1.25	
		사업인프라 소개						
	2)사업활동	① 사업계획 집행수준	①-1 사업계획의 적정성	B	5	30%	0.90	2.30
			①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준	C		30%	0.60	
			①-3 사업관리 운영의 투명성	C		40%	0.80	
		② 사업활성화 개선노력	②-1 사업활성화 개선 노력도	B	5	40%	1.20	2.80
			②-2 이해관계자 협조체계 구축	B		20%	0.60	
			②-3 지도점검에 대한 개선실적	C+		20%	0.50	
②-4 사업 마케팅 및 홍보노력			C+	20%		0.50		
사업활동 소개							5.10	
공통사무 소개							14.85	
개별 사무	1)사업성과	① 예비조합 당 밀착지원 실적			10	100%	6.48	25.12
		② 협동조합 설립운영지원 실적			10	100%	7.11	
		③ 협동조합 상담지원 실적			10	100%	11.53	
	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 소개							37.12
사용자 만족도	1) 만족도 제고노력	① CS조사결과 점수(면접 및 전화조사)			10	100%	8.18	15.18
		② CS시스템, 시민만족도 제고노력 - 시민맞춤형 서비스 제공 등		B+	10	100%	7.00	
가·감점 사례		① 가점사례						
		② 감점사례						
계							67.15	

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	2.95	
			①-2 사업운영의 전문성 보유	B		30%	0.90		
			①-3 근로여건 및 고용안정 노력	C+		40%	1.00		
		② 재정구조 및 예산집행 효율성	②-1 재정적인 부담능력	B	10	30%	1.80	5.30	
			②-2 경제적 효율성	C+		30%	1.50		
			②-3 사업예산집행의 효율성	C+		40%	2.00		
		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	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	3.00		
		②-2 이해관계자 협조체계 구축	B+		20%	0.70			
		②-3 지도점검에 대한 개선실적	B		20%	0.60			
		②-4 사업 마케팅 및 홍보노력	B+		20%	0.70			
사업활동 소계								6.35	
공통사무 소계								17.85	
개별 사무	1)사업성과	① 온라인 쇼핑몰 운영실적		10	100%	10.00	30.00		
		② 유통판로 개척을 위한 오프라인 장터 운영실적		10	100%	10.00			
		③ 우수사회적 기업 지원실적		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	12.00		
		② 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준	C+	10	100%	5.00			
	개별사무 소계								42.00
사용자 만족도	1) 만족도 제고노력	① CS조사결과 점수(면접 및 전화조사)		10	100%	7.58	14.58		
		② CS시스템, 시민만족도 제고노력 - 시민맞춤형 서비스 제공 등	B+	10	100%	7.00			
가감점 사례		① 가점사례							
		② 감점사례							
계								74.43	

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	4.05
			①-2 사업운영의 전문성 보유	S		30%	1.50	
			①-3 근로여건 및 고용안정 노력	B		40%	1.20	
		② 재정구조 및 예산집행 효율성	②-1 재정적인 부담능력	S	10	30%	3.00	8.10
			②-2 경제적 효율성	A+		30%	2.70	
			②-3 사업예산집행의 효율성	B		40%	2.40	
		③ 자원운영 및 사회적 가치 기여	③-1 시설 및 기자재 활용	A	5	50%	2.00	4.00
			③-2 사회적기여 등 위탁사무 가치제고	A		50%	2.00	
		사업인프라 소계						
	2)사업활동	① 사업계획 집행수준	①-1 사업계획의 적정성	B+	5	30%	1.05	4.20
			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	4.40
			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							8.60	
공통사무 소계							24.75	
개별 사무	1)사업성과	① 서울상상나라 입장객 수			10	100%	10.00	29.51
		② 교육프로그램 진행 및 참가자 수			10	100%	9.51	
		③ 전시개최 횟수			10	100%	10.00	
	2)프로그램 및 서비스 질적 수준 제고 노력	① 사무별 업무특성 및 환경을 반영한 성과목표의 적정성		A+	10	100%	9.00	19.00
		② 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준		S	10	100%	10.00	
개별사무 소계							48.51	
사용자 만족도	1) 만족도 제고노력	① CS조사결과 점수(면접 및 전화조사)			10	100%	8.36	17.36
		② CS시스템, 시민만족도 제고노력 - 시민맞춤형 서비스 제공 등		A+	10	100%	9.00	
가감점 사례	① 가점사례						2.00	2.00
	② 감점사례							
계			-				92.62	

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	B	10	30%	1.80	7.70
			②-2 경제적 효율성	A+		30%	2.70	
			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	4.00
			③-2 사회적기여 등 위탁사무 가치제고	A		50%	2.00	
		사업인프라 소계						
	2)사업활동	① 사업계획 집행수준	①-1 사업계획의 적정성	A+	5	30%	1.35	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	4.30
			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%		0.90		
사업활동 소계							8.60	
공통사무 소계							24.80	
개별 사무	1)사업성과	① 수입금 실적			10	100%	10.00	29.47
		② 행사 프로그램 운영실적			10	100%	9.47	
		③ 시민 프로그램 운영추진			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	17.00
		② 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준	A+		10	100%	9.00	
개별사무 소계							46.47	
사용자 만족도	1) 만족도 제고노력	① CS조사결과 점수(면접 및 전화조사)			10	100%	7.75	15.75
		② CS시스템, 시민만족도 제고노력 - 시민맞춤형 서비스 제공 등	A		10	100%	8.00	
가·감점 사례		① 가점사례						
		② 감점사례						
계							87.02	