



2015년 생활폐기물 수집·운반 대행업체 평가위원회 회의자료

- 일 시 : 2015. 12. 17(목) 11:00
- 장 소 : 7층 자원봉사센터
- 참석대상 : 평가위원 11명

성 북 구
[청소행정과]

〈 결 과 보 고 〉

1 2015년 평가개요

■ 주 관 : 성북구청 청소행정과

■ 평가기간 : 2015. 11. 1 ~ 12. 3

■ 평가대상 : 4개 업체

- 생활폐기물 수집·운반 대행업체 : 철한정화, 태한환경, 강남환경
- 대형폐기물 수집·운반 대행업체 : 두리아이앤알

■ 평가방법 및 배점 : 총 100점

구 분	주민만족도 평가	평가단 현장평가	실적서류 평가	비 고
평가주체	평가기관	주민대표	담당, 평가기관	(사)동양경제 정보연구소
평가방법	전화 및 현장 설문조사	현장방문	객관적 증빙서류	
참여인원	생활폐기물 907명 대형폐기물 202명	22명	2명	
평가배점 (총 100점)	30점	40점	30점	

※ '14년 재활용품 수거 현장평가 결과, 득점 순에 따라 가점 차등 부여하였으나 '15년 제외

■ 평가항목

○ 주민만족도 평가 : 구조화된 질문지를 이용한 전화설문조사

- 평가항목(4) : 바른 수거, 생활환경 보전, 대시민자세, 종합만족도

○ 현장평가 : 평가표를 통한 현장방문 평가

(거주지 동 및 타 대행구역 1개동 순환조사, 적환장 등 방문조사)

- 평가항목(4) : 폐기물 수거상태, 차고지, 적환장, 환경미화원 휴게실

○ 서류평가 : 점검표에 의한 업체별 증빙서류 등 객관적 자료 확인

- 평가항목(5) : 민원처리, 인력관리, 장비관리, 안전관리, 거버넌스 참여

※ 대형폐기물 대행업체의 경우 사전신고 후 배출, 접수순 수시수거라는 수거체계의 특성상 현장평가가 곤란하여 주민만족도 평가와 서류평가만을 실시

2

평가결과

2015년 대행업체 평가결과

- 2015년 대행업체 평가결과, 철한정화가 87.32점으로 가장 높은 평가를 받았으며, 다음으로 강남환경 86.70점, 태한환경 86.49점 순으로 나타났음

<대행업체 평가점수>

구 분	배점	철한정화	태한환경	강남환경	두리아이앤알
주민만족도 평가	30	28.08	26.55	27.37	27.49
현장평가	40	37.96	37.85	38.00	미 실시
실적서류 평가	30	21.28	22.09	21.33	22.72
종합평가점수	100	87.32	86.49	86.70	50.21

평가결과 요약

- 생활폐기물 수집·운반 대행업체에 대한 주민만족도 평가, 현장평가, 서류평가를 종합한 결과(가점 제외) 86.84점으로 2014년(85.49점) 대비 1.35점 상승
- 항목별 평가점수는 2014년 대비 주민만족도와 현장평가는 상승하고 서류평가는 상대적으로 하락하였으며, 세부적으로 주민만족도 평가 2.56점 상승, 현장평가 1.76점 상승, 서류평가 2.98점 하락하였음
- 평가점수 변동사유 분석
 - 주민만족도 평가에서 응답율이 낮은 전화설문 외에 현장 설문을 강화한 결과 주민만족도와 현장평가점수가 상승하였으며, 대행업체의 자체 노력에 의해 전반적으로 수거서비스가 개선된 것으로 보임
 - 서류평가의 경우 종사자 임금수준이 지난해 대비 개선되었고, 장비관리에 있어 신규차량 확보가 이루어졌으나 주민홍보 계도실적과 안전관리 등 부분에서 점수가 하락함
- 업체별 평가 : 지난해에 비해 업체간 점수 격차 감소
 - 평가결과 업체간 점수 격차가 크지 않으며, 철한정화가 주민만족도 점수에서 향상을 보여 가장 높은 평가를 받음
 - 다음은 강남환경으로 현장평가에서 가장 높은 점수를 받았으며, 전체 평가 점수가 지난해 대비 상승폭이 큼

- 태한환경의 경우 적환장 집단민원 등 민원건수가 증가하고 주민만족도 부문에서 저조하여 3위를 차지하였으나 점수차가 크지 않고, 음식물 직송 실시 등 자체 노력으로 적환장 청결도가 크게 향상되었고, 민원처리에 적극적으로 대응하여 주민만족도 평가에서 월곡1동이 다른 동 대비 높은 평가를 받는 등 개선이 이루어지고 있으며, 서류평가에서도 가장 높은 평가를 받음
- 대형폐기물 수집·운반 대행업체의 경우 2개 항목(주민만족도 평가, 실적서류 평가)에 대해서만 평가를 실시하였고, 평가결과 50.21점(60점 만점)으로 2014년(49.43점) 대비 0.78점 상승하였음
 - 두리아이엔알의 경우 작년보다 민원 대응 실적, 민원 건수 감소 등 개선된 모습을 보여주고 있으며, 주민만족도 ‘신속수거’ 분야에 대해서는 85.8점으로 지난해 83.5점 대비 2.3점 상승하였으나 여전히 상대적으로 낮아 지속적인 노력이 필요함

3 평가결과 비교분석

2011~2015년 대행업체 평가결과

업 체 명	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년
철한정화	84.47(2위)	79.98(1위)	87.55(2위)	87.79(1위)	87.32(1위)
태한환경	78.10(3위)	72.03(3위)	83.95(3위)	87.10(3위)	86.49(3위)
강남환경	84.75(1위)	73.37(2위)	88.33(1위)	87.59(2위)	86.70(2위)
두리아이엔알			48.13	49.43	50.21

※ 2011년은 상·하반기 평가결과의 평균점수

4 2015년 대행업체 평가방법 개선안

주민만족도 평가

- 평가결과 업체간 격차가 크지 않아 외부 전문기관 선정시 세심한 설문조사 설계 요구
- 전화설문 응답율이 떨어지고 있어, 올해 보강한 현장 설문 외에 다양한 주민참여를

위해 모바일 설문조사 또는 홈페이지 설문조사 방법 병행 검토

■ 현장평가

- 평가결과에 대한 신뢰성을 높이기 위해 주민대표 평가단원을 대상으로 평가방법에 대한 충분한 교육 실시
- 재활용품 수집·운반 대행구역 확대에 따라 재활용품 수거상태에 대한 현장평가 실시를 고려

■ 서류평가

- 업체의 개선을 유도하고 변별력을 확보할 수 있는 대행업체 자체적인 시설 및 제도 개선, 종사자 복지 개선 등에 대한 점수를 반영할 수 있는 평가 기준 필요

■ 2016년 추진일정

- 2016. 5월 : 평가 시행계획 및 평가지침(안) 수립
- 2016. 5월 : 평가계획 업체 통보
- 2016. 8~9월 : 현장평가 및 주민만족도, 서류평가 실시
- 2016. 10월 : 평가위원회 개최(평가결과 활용 및 조치사항 심의·의결)
- 2016. 10월 : 평가결과 업체 통보

< 심의 · 의결 >

심의 안건	1. 2015년 평가결과에 따른 인센티브 부여 및 조치사항 결정 건 2. 대형폐기물 수집·운반 대행업체 계약기간 2년 연장 건
----------	---

[제1안건] 2015년 평가결과에 따른 인센티브 부여 및 조치사항 결정 건

- 2013년 대행업체 평가위원회 의결사항을 반영하여 평가점수 80점 이상을 받은 우수업체에 대해 구청장 표창을 수여하고, 평가결과 최하위 업체를 제외한 업체에 대해 종사자 간담회비로 사용할 수 있는 격려금을 차등지급

<심의안> 인센티브 부여

- 최우수업체에 대한 구청장 표창 수여 : 철한정화
- 격려금 지급 : 최우수(철한정화) 200만원, 우수(강남환경) 100만원
※ 2014년 평가 결과 철한정화 표창 수여,
격려금 최우수 150만원, 우수 100만원, 3위업체 50만원 차등 지급

<심의안> 조치사항 및 개선요구사항 : 위원 제안

- 각 업체에 대한 조치 및 개선요구사항 등

[제2안건] 대형폐기물 수집·운반 대행업체 계약기간 연장 건

- 대형폐기물 수집·운반 대행업체 계약기간이 2015.12.31자로 만료예정
- 대행업체 평가결과 50.21점으로 전년도 대비 0.78점 상승하여 수거체계 개선에 대해 노력한 것으로 보임
- 그러나 신속수거 분야에 대한 점수는 85.8점으로 지난해 대비 상승하였으나 상대적으로 낮아 신속수거에 대한 지속적인 노력이 필요

<심의안> 계약기간 2년 연장 후 재계약 여부 검토

- 계약기간을 2017.12.31까지 연장
- 대행실적 평가에 따른 수집·운반 체계 개선 여부에 따라 향후 재계약 여부 결정