# 생활폐기물 수집·운반 대행업체 평가계획

## 복지환경국
## (청소행정과)

# 생활폐기물 수집·운반 대행업체 평가계획

생활폐기물 수집·운반 대행업체에 대한 평가를 통해 청소 서비스의 질과 주민 만족도 향상, 대행업체 환경미화원 처우개선 등을 도모하고, 우리구 감량 시책에 대한 적극적인 동참과 협조를 유도하여 구민의 삶의 질 향상에 기여하고자 함

## Ⅰ 평 가 방 향

- 현장 위주의 현실성 있고, 주민 요구에 부합할 수 있는 평가 실시
- 정성평가 분야의 객관성 확보를 위한 동 주민센터 청소담당 평가 실시
- 평가결과의 즉각적인 피드백을 통한 청소행정 서비스 질 개선

## Ⅱ 평 가 개 요

- **평가대상: 관내 5개 대행업체**
- **평가기간: 2016. 1. 1 ~ 2016. 11. 30**
  - 현장평가 3회, 만족도 조사(11월) 및 서면평가(12월) 각1회
- **평가방법: 최종 평가결과는 평가위원회에서 심의 의결(12월)**
  - 현장평가: 주민평가단 및 구·동 청소담당 직원이 현장 순회 평가
    - 평가대상 구간은 동 청소담당과 협의하여 적정 구간 선정
    - 주민평가단 : 동별 2명씩 인력풀(pool) 구성 후 필요인원 선발
  - 서면평가: 대행업체로부터 자료를 제출받아 청소행정과에서 평가
  - 만 족 도: 20세 이상 성인, 업체별 200명 대상 설문조사
- **평가내용**

| 평 가 분 야 | 평 가 내 용 |
|---|---|
| 쓰레기 수거 실태 | 쓰레기 정일·정시·전량 수거, 잔재쓰레기 수거, 잔재물 방지 대책 등 |
| 청소차량 청결도 | 청소차량 세차·도색 등 청결관리 실태, 밀폐형 적재함 개선 실적 |
| 미화원 후생 복지 및 안전관리 | 임금수준, 건강검진, 근무복·안전장구 지급, 휴게실 관리, 안전교육 등 |
| 감량 및 분리배출 시책 호응도 | 감량실적, 감량홍보 및 재활용 혼입 단속 등 시책 호응도 |
| 주 민 만 족 도 | 주민 대상 대행업체 수거 실태 및 청소서비스에 대한 만족도 조사 |

- **평가결과: 평가등급별 인센티브 및 패널티 적용**

| 탁월(90점이상) | 우수(80점이상) | 보통(70~80점 미만) | 미흡(60~70점 미만) | 부진(60점 미만) |
|---|---|---|---|---|
| 인센티브(성과급) 지급 | 표창(2개업체) | 미조치 | 관리감독 강화 | 구역조정 or 계약해지 |

※ 인센티브는 주차장 사용료(30% 이내) 감면 등 평가위원회 심의결과에 따라 시행

# Ⅲ 평 가 계 획

## 1 쓰레기 수거 실태(40점)

### [1-1] 정일·정시 수거, 전량수거(20점)

- **평가내용**: 쓰레기 수거일, 수거시간(21시 이후) 준수여부 및 미수거 여부
- **평가방법**: 주민평가단 및 직원(구·동) 현장평가
  - 정일·정시 수거(5점)
    - 대행업체별 수거노선을 확인하여 주요구간을 선정 지역별 수거일의 수거시간 이후 수거여부 확인(업체별 3회 점검)
  - 전량 수거(수거 누락) 여부(15점)
    - 점검시기: 수거일 익일 오전(12시 이전) ※ 평가기간 중 3회 이상
    - 점검지역: 업체별 회당 5개 표본 점검

| 구 분 | 단독주택 | 공동주택 | 상가지역 |
|---|---|---|---|
| 표 본 수 | 3 | 1 | 1 |
| 개체수(표본당) | 대문 50개소 | 단지별수집소 10개소 | 음식업소 50개소 |

※ 대문수는 쓰레기 배출지점이며, 1개 건물에 출입구가 달라 배출지점이 여러개면 각각 1개소로 간주
※ 공동주택 1개 단지의 수집소가 10개 미만인 경우 인근 단지에서 나머지 부분 조사

- 점검방법: 표본지역을 순회하며 미수거 지점 수 계수

**점검시 유의사항** 배출자 실수 및 수거이후 배출인지 여부를 적의 판단

① 연접한 대문 5개당 3개소 이상 미수거시 수거누락으로 판단하여, 1개 지점 미수거 건수로 인정(배출시간 미준수 가능성 고려)
② 작업자가 발견하기 어려운 장소인 경우 미수거 건수에서 제외
③ 규정된 봉투, 통, 규정된 방법을 사용하지 않았거나, 경고스티커 부착시 건수에서 제외

- **배점기준: 점검 차수별 점수의 평균**
  - 정일·정시수거(5) : 3회 불시 점검하여 위반횟수에 따라 차등배점
    - ▶ 미적발 5점, 1회적발 3점, 2회적발 1, 3회적발 0점
  - 전량수거 여부(15) : 미수거 지점 건수별 5단계 평가

| 평가배점 | 매우양호(15점) | 양호(12점) | 보통(9점) | 미흡(6점) | 부진(3점) |
|---|---|---|---|---|---|
| 평가기준<br>(미수거 지점 수) | 0 | 1개소 | 2~3개소 | 4~5개소 | 6개소 이상 |

### [1-2] 잔재물 처리(청결수거)(20점)

- **평가내용**: 쓰레기 수거 후 잔재물 수거 여부 및 예방 대책 유무
- **평가방법**: 잔재물 수거 현장평가(주민평가단, 직원), 예방대책 서면평가(청소행정과)
  - 잔재물 처리(15점) : 현장평가
    - 점검시기: 수거일 익일 오전(12시 이전) ※ 평가기간 중 3회 이상
    - 점검지역: 전량수거 점검 지역과 상습투기 및 중간집하지역 5개소
    - 평가방법: 대상지역을 순회하여 잔재물이 남아 있는지 여부 점검 (종량제 봉투 및 재활용품 수거 후)
  - 잔재물 예방 대책 및 투입비용(5점)
    - 평가방법: 대행업체로부터 관련 증빙자료를 제출받아 서면점검
      ※ 예시: 음식물 집하시 깔개·비닐 사용 및 물청소, 전담반 편성 등
- **배점기준**
  - 잔재물 처리 여부(15): 미수거 지점 개수별 5단계 평가

| 평가배점 | 매우양호(15) | 양호(12점) | 보통(9점) | 미흡(6점) | 부진(3점) |
|---|---|---|---|---|---|
| 평가기준<br>(미수거 지점 수) | 1개소 이하 | 2~3개소 | 4~5개소 | 6~8개소 | 9개소 이상 |

  - 잔재물 예방 대책: 대책유무(2점), 우수사례(1), 투입비용(2)
    - 대책 수립시 2점, 파급효과가 큰 우수사례 1점 부여
    - 투입금액에 따라 순위 부여: 순위별 2점, 1.6점, 1.2점, 0.8점, 0.4점

## 2 청소차량 청결도(5점)

### [2-1] 차량도색(2점)

- **평가내용**: 차량도색을 통한 부식방지 및 표기사항 적정 여부
- **평가방법**: 주민평가단 및 직원 현장평가
- **배점기준**: 도색상태 "양호" 판정 차량숫자 비율에 따라 3단계 평가
  - 페인트 탈락 및 부식 3곳 이하이며, 각종 표기사항이 선명한 경우 "양호"

- 표기사항: 자치구명, 업체명, 업체 전화번호 등

| 구 분 | 양호(2점) | 보통(1점) | 부진(0점) |
|---|---|---|---|
| 양호/전체차량 | 80%이상 | 60%이상 | 60%미만 |

### [2-2] 차량 청결관리(2점)

- **평가내용**: 매일 세차를 통한 차량 청결 유지
- **평가방법**: 주민평가단 및 직원 현장평가
- **배점기준**: "청결" 판정 받은 차량숫자 비율에 따라 3단계 평가
  - 차량별 점검 부위 중 4개 이상이 깨끗하면 "청결"(잔재, 침출수 흡착여부) ①운전석 측 문짝 ②운전석 측 적재함 ③운전석 측 뒷바퀴(휀다,흙받이) ④투입구 ⑤앞면번호판

| 구 분 | 양호(2점) | 보통(1점) | 부진(0점) |
|---|---|---|---|
| 청결/전체차량 | 80%이상 | 60%이상 | 60%미만 |

### [2-3] 밀폐형 적재함 개선 실적(1점)

- **평가내용**: 법령에 적합한 밀폐형 수집·운반 차량 개선 실적
- **배점기준**: 전체 수집운반차량 중 밀폐형 차량 개선 이행율(순위 평가)

| 순 위 | 1순위 | 2순위 | 3순위 | 4순위 | 5순위 |
|---|---|---|---|---|---|
| 배 점 | 2 | 1.6 | 1.2 | 0.8 | 0.4 |

## 3 환경미화원 후생복지 및 안전관리(15점)

### [3-1] 임금수준(2점)

- **평가내용**: 대행업체 환경미화원(운전원 포함) 임금수준 비교
- **평가방법**: 업체별 3년차 이상 환경미화원 중 동일연차 개인별 임금액 비교
- **배점기준**: 평가시점에서 기준시점 대비 평균 인상율별 차등 배점

| 순 위 | 1순위 | 2순위 | 3순위 | 4순위 | 5순위 |
|---|---|---|---|---|---|
| 배 점 | 2 | 1.5 | 1 | 0.5 | 0 |

### [3-2] 건강검진 실시(2점)

- **평가내용**: 대행업체 환경미화원 건강검진 실시 여부
- **평가방법**: 업체별 환경미화원 건강검진 내역 확인

- **배점기준**: 검진대상자 중 검진실시 인원 비율별 순위 평가

| 순 위 | 1순위 | 2순위 | 3순위 | 4순위 | 5순위 |
|---|---|---|---|---|---|
| 배 점 | 2 | 1.6 | 1.2 | 0.8 | 0.4 |

## [3-3] 근무복 및 안전장구 지급(5점)

- **평가내용**: 대행업체 환경미화원 계절별 근무복 및 안전장구 지급 실태
- **평가방법**: 개인별 지급조서 및 관리대장, 지출서류 등 확인(서면평가)
- **배점기준**: 동·하복 1년 미만 각 2벌, 1년 이상 각 1벌 및 안전장구 지급 여부

| 구 분 | 근무복(연차별 지급 개수) | | 안전장구 지급 | 미지급 |
|---|---|---|---|---|
| | 규정준수 | 규정이하 | | |
| 배 점 | 3 | 1 | 2 | 0 |

## [3-4] 안전교육 실시 여부(1점)

- **평가내용**: 대행업체 환경미화원 안전교육 실시 여부
- **평가방법**: 서면평가(교육일지 확인)
- **배점기준**: 월 2회 이상(1점), 월1회(0.5점), 미실시(0점) ※인사사고 시 0점

## [3-5] 휴게실 관리(3점)

- **평가내용**: 대행업체 환경미화원 휴게실 관리 상태 평가
- **평가방법**: 주민평가단, 직원 현장실사 및 서면평가
  - 업체별 휴게실 현장실사, 욕구조사 및 반영 여부 서면평가
- **배점기준**
  - 시설유무(2점): 냉·난방(0.5), 탈의실(0.5), 샤워실(0.5), 취사시설(0.5)
    - 관리상태: 각 항목별 배점 이내 5단계 점수(0.1점차)
      매우양호(0.5), 양호(0.4), 보통(0.3), 미흡(0.2), 불량(0.1)
  - 욕구조사 및 반영여부(1점) : 반영정도에 따라 배점이내 차등

## [3-6] 환경미화원 근무 만족도(2점)

- **평가내용**: 대행업체 환경미화원의 근로 만족도
- **평가방법**: 전반적인 만족도를 5단계 척도로 설문조사
  - 환경미화원 및 운전원 총원의 80% 이상 실시, 비밀보장

- **배점기준**: 설문결과 평균 점수(단계별 점수의 총합/설문 인원수)

| 만족도 | 매우만족 | 만족 | 보통 | 불만족 | 매우불만족 |
|---|---|---|---|---|---|
| 배 점 | 2 | 1.5 | 1.0 | 0.5 | 0 |

## 4 감량 및 분리배출 등 시책 호응도(10점)

### [4-1] 2015년 대비 감량 실적(4점)

- **평가내용**: 대행업체별 2015년 대비 폐기물 감량 실적
- **평가방법**: 대행업체별 공공처리시설 반입자료 확인
- **배점기준**: 감량비율에 따라 순위별 차등 배점

| 순 위 | 1순위 | 2순위 | 3순위 | 4순위 | 5순위 |
|---|---|---|---|---|---|
| 배 점 | 4 | 3.2 | 2.4 | 1.6 | 0.8 |

### [4-2] 감량 홍보 실적(3점)

- **평가내용**: 감량 홍보를 위한 홍보물 및 위반스티커 등 자체제작 실적
- **평가방법**: 서면평가(홍보 증빙자료 및 제작관련 지출서류 등 확인)
- **배점기준**: 홍보실적 및 투입예산 순위별 차등 배점

| 순 위 | 1순위 | 2순위 | 3순위 | 4순위 | 5순위 |
|---|---|---|---|---|---|
| 배 점 | 3 | 2.5 | 2 | 1.5 | 1 |

### [4-3] 감량 시책 호응도(3점)

- **평가내용**: 분리배출 미이행에 따른 매립지 부과 벌점 및 강남자원회수시설 반입거부(반출) 횟수

  ※ 업체 자발적인 재활용품 및 음식물 혼합쓰레기 수거거부 및 계도 조치를 통한 분리배출 및 감량 시책 협조 유도
- **평가방법**: 서면평가(공공처리시설에서 통보되는 처분 내역 확인)
- **배점기준**
  - 벌점·반출 횟수를 시설별(매립,소각) 반입량으로 나누어 순위평가
    - 반입량이 많은 업체가 상대적으로 적발 확률이 높아지므로 반입량에

비례하여 평가

| 순 위 | 1순위 | 2순위 | 3순위 | 4순위 | 5순위 |
|---|---|---|---|---|---|
| 배 점 | 3 | 2.5 | 2 | 1.5 | 1 |

- 혼합배출 적발(구청 신고), 수거거부 등 조치시 5점 이내 가점 부여(순위별)

## 5 주민만족도(30점)

### [5-1] 만족도 설문조사(30점)

- **대 상**: 업체별 단독, 아파트, 상가 등 주민(20세 이상) 200명 이상

| 구 분 | 합계 | 단독주택 | 공동주택 | 상가지역 |
|---|---|---|---|---|
| 표 본 수 | 200 | 100 | 50 | 50 |

※ 지역별 특성을 감안하여 인원 조정 가능

- **평가방법**: 설문지를 통한 방문(주민평가단), 전화, 우편 등 주민설문조사
- **평가내용**

| 목 표 | 평가항목 | 배점 | 세부평가 항목 |
|---|---|---|---|
| 바른수거 정착 | 바 른 수 거 | 15 | 전량수거(3),정시수거(3),밀폐수거(3),성실수거(3),청결수거(3) |
| 시민편의 배려 | 생활환경 보전 | 6 | 소음억제(2), 악취억제(2), 깔끔한 뒷마무리(2) |
| | 대시민 자세 | 6 | 공손한 자세(2), 단정한 복장(2), 청소 서비스(2) |
| 시민만족도 제고 | 종합만족도 | 3 | 청소서비스에 대한 종합적인 만족도(3) |

- **배점기준**: 총점을 설문 인원수로 나누어 평균점수를 그대로 적용

# Ⅳ 평가결과 조치

### 평가결과 적용

- 절대평가: 평가 등급별 인센티브 및 패널티 적용

| 탁월(90점이상) | 우수(80~90점 미만) | 보통(70~80점 미만) | 미흡(60~70점 미만) | 부진(60점 미만) |
|---|---|---|---|---|
| 인센티브(성과급) 제공 | 표창(2개업체) | 미조치 | 관리감독 강화 | 구역조정 or 계약해지 |

※ 인센티브는 주차장 사용료(30%) 이내 감면 등 평가위원회 심의결과에 따라 검토 시행

- 상대평가: 80점 이상 업체 중 1, 2위 업체에 대하여 구청장 표창 수여
- 지적사항에 대하여 시정요구 및 즉시 시정 조치

### 평가결과 인터넷 홈페이지 공개: 평가일로부터 6개월 이상

## V 행정사항

- 대행업체 평가위원회의 평가 계획 심의는 서면심의로 대체
- 대행업체 대표자(실무자) 회의를 통해 평가지침 전달 및 의견 청취

붙 임 1

# 평가분야별 배점 및 평가방법

| 분 야 | 세부분야 | 배점 | 평가방법 | 배점기준 | 평가방법 |
|---|---|---|---|---|---|
| 합 계 | | 100 | | | |
| 1 수거실태 (40점) | 전량수거 정일·정시수거 | 20 | • **주민평가단, 직원 현장평가**(3회 이상)<br>-정시수거위반횟수(5), 수거누락 지점수(15) | • 정시수거위반 횟수별 차등<br>-0(5),1(3),2(1),3회(0점)<br>• 누락 건수별 5단계(3~15점) | 현 장 평 가 |
| | 잔재물 처리 (청결수거) | 15 | • **주민평가단, 직원 현장평가**(3회 이상)<br>-상습투기 및 중간집하 지역 잔재쓰레기 개소 수(동 청소담당 지정 10개소 점검) | • 잔재물 지점수별 5단계<br>-단계별 3점차(3~15점) | |
| | | 5 | • **잔재물 예방 대책 및 투입비용 등 평가**<br>-깔개봉투 사용, 물 청소 전담반 등 | • 대책유무(2), 우수사례(1)<br>• 투입비용 순위별(0.4점차) | 서면, 현 장 |
| 2 청소차량 청결도 (5점) | 차량도색 | 2 | • **차량도색 실적 서류 및 현장확인**<br>-지출서류, 지정표시 및 부식(녹)상태 | • 도색상태 "양호" 비율<br>-80%↑(2), 60%↑(1) | |
| | 청결관리 | 2 | • **차고지 주차차량 세차여부 점검**<br>-기간중 3회 이상 점검 | • 청결상태 "양호" 비율<br>-80%↑(2), 60%↑(1) | 현 장 평 가 |
| | 밀폐형 적재함 개선 실적 | 1 | • **수거차량 적재함 개선 실적평가**<br>-법령 및 환경부 고시 이행 여부 | • 전체 차량 중 이행율<br>-순위별0.4점차(0.4~2점) | 현장, 서 면 |
| 3 환경미화원 후생복지 및 안전관리 (15점) | 임금수준 | 2 | • **업체별 3년이상 환경미화원 중 동일연차 개인별 임금액 비교**(임금대장 확인) | • 순위별: 1점차(2점~0점) | 서 면 평 가 (면접) |
| | 건강검진 실시 | 2 | • **환경미화원 건강검진 실시여부**<br>- 대상자(6개월이상 근속) 중 검진실시율 | • 업체별 실시율 순위평가 (순위별 0.4점차) | |
| | 근무복 및 안전장구 지급 | 5 | • **지급조서 및 대장, 지출서류 등 확인**<br>-동하복: 1년미만 각2벌, 1년이상 각1벌<br>-안전장구 지급 여부 | • 규정준수(3),규정이하(1), 미지급(0)<br>• 안전장구 지급 여부(2) | |
| | 안전교육 실시 여부 | 1 | • **교육일지 서면 평가**<br>**※ 인사사고 발생시 0점** | • 월2회 이상(1점), 1회(0.5), 미실시(0) | |
| | 휴게실 관리 | 3 | • **업체별 휴게실 현장 실사**<br>- 점검기간 중 3회 이상(시정여부 확인)<br>• **미화원 욕구조사 및 반영여부 확인** | • 냉난방, 편의용품 비치, 청결 관리 등(2)<br>• 욕구조사 및 반영 여부(1) | 현 장 평 가 |
| | 환경미화원 근무 만족도 | 2 | • **설문 조사(작업자 수 80%이상)**<br>-5단계(매우만족,만족,보통,불만족,매우불만족) | • 단계별: 2/1.5/1.0/0.5/0 업체별 평균 | 설 문 평 가 |
| 4 감량 및 분리배출 등 시책 호응도 (10점) | 2015년 대비 감량실적 | 4 | • **업체별 공공처리시설 반입 자료 확인** | • 감량율 순위별 차등 배점<br>-순위별0.8점차(4~0.8점) | 서 면 평 가 |
| | 감량 홍보 실적 | 3 | • **홍보물 및 위반스티커 등 자체제작 실적**(제작관련 지출서류 등 확인) | • 홍보물 제작 및 투입예산<br>⇒ 순위평가(0.5점차) | 서 면 평 가 |
| | 감량시책 호응도 | 3 | • **재활용혼입 등 벌점 및 반입거부 (반출) 횟수 평가**<br>-반입량 대비 평가(벌점·횟수/반입량) | • 벌점 횟수별 순위(1점차)<br>※혼합배출 적발, 수거거부 등 조치시 5점이내 가점(순위별) | 서 면 평 가 |
| 5 주민만족도 (30점) | 만족도 설문조사 | 30 | • **주민평가단 및 조사요원 선정 주민 방문 설문 조사**<br>-20세이상 성인, 업체별 200명 이상 | • 설문 항목별 배점 기준에 따라 점수화하여 평균점수를 그대로 적용 | 설 문 평 가 |

※ 분야별 수범사례를 선정하여 별도 가점 부여(2점)

[붙임2-1]

# 주민평가단 현장평가표

-단독주택지역-

□ 평 가 자:

□ 평가일시

○ 정시수거여부: 년 월 일( ) : ~ : (수거일 21시 이전)

○ 전량수거여부: 년 월 일( ) : ~ : (수거일 익일 오전)

□ 지정수거일(해당"○"표시)

| 구 분 | 월 | 화 | 수 | 목 | 금 | 일 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 수 거 일 | | | | | | |

| 평 가 지 역 | | | | 평가점수 |
|---|---|---|---|---|
| 길 번지 ~ 길 번지 (대문수 50개소)<br>( 동 번지 ~ 번지) | | | | 점 |
| 평가항목 | 배점 | 평가기준 | 평가결과<br>(해당"○"표시) | |
| 전량수거<br>(종량제봉투<br>및 재활용품) | ※ 다음의 경우는 '미수거'가 아니라 ***배출자의 행위***로 간주함<br>▸ 청소 후에 배출하였다고 판단되는 소량의 폐기물<br>▸ 규정된 봉투와 통, 규정된 방법을 사용하지 않고 배출한 쓰레기<br>▸ 대행업체의 청소대상물이 아닌 쓰레기 품목 | | | |
| | ① 매우양호(15) | 쓰레기 미수거 지점이 0개소 이하 | | |
| | ② 양호(12) | 쓰레기 미수거 지점이 1개소 이하 | | |
| | ③ 보통(9) | 쓰레기 미수거 지점이 2~3개소 | | |
| | ④ 미흡(6) | 쓰레기 미수거 지점이 4~5개소 | | |
| | ⑤ 부진(3) | 쓰레기 미수거 지점이 6개소 이상 | | |
| 잔재물 처리<br>(수거후<br>뒤처리) | **※ 종량제 봉투와 재활용품은 수거되었으나, 잔재물 및 침출수가 남아 있는 경우** | | | |
| | ① 매우양호(15) | 잔재물 미수거 지점이 1개소 이하 | | |
| | ② 양호(12) | 잔재물 미수거 지점이 2~3개소 이하 | | |
| | ③ 보통(9) | 잔재물 미수거 지점이 4~5개소 | | |
| | ④ 미흡(6) | 쓰레기 미수거 지점이 4~5개소 | | |
| | ⑤ 부진(3) | 쓰레기 미수거 지점이 6개소 이상 | | |
| 정시수거<br>(수거일의<br>21시 이후) | ① 예(5) | 지정시간 내(21시 ~ 익일 09시) 수거가 이루어짐 | | |
| | ② 아니오(0) | 지정시간 내 수거가 이루어지지 않음<br>(수거일 21시 이전 수거 실시) | | |

[붙임2-2]

# 주민평가단 현장평가표

-공동주택지역-

□ 평 가 자:

□ 평가일시

○ 정시수거여부: 년 월 일( ) : ~ : (수거일 21시 이전)

○ 전량수거여부: 년 월 일( ) : ~ : (수거일 익일 오전)

□ 지정수거일(해당"○"표시)

| 구 분 | 월 | 화 | 수 | 목 | 금 | 일 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 수 거 일 | | | | | | |

| 평 가 지 역 | | | | 평가점수 |
|---|---|---|---|---|
| 동 번지 아파트(수집소 10개소)<br>( 길 번지) | | | | 점 |
| 평가항목 | 배점 | 평가기준 | 평가결과<br>(해당"○"표시) | |
| 전량수거<br>(종량제봉투<br>및 재활용품) | ※ 다음의 경우는 '미수거'가 아니라 ***배출자의 행위***로 간주함<br>▸ 청소 후에 배출하였다고 판단되는 소량의 폐기물<br>▸ 규정된 봉투와 통, 규정된 방법을 사용하지 않고 배출한 쓰레기<br>▸ 대행업체의 청소대상물이 아닌 쓰레기 품목 | | | |
| | ① 매우양호(15) | 쓰레기 미수거 지점이 0개소 이하 | | |
| | ② 양호(12) | 쓰레기 미수거 지점이 1개소 이하 | | |
| | ③ 보통(9) | 쓰레기 미수거 지점이 2~3개소 | | |
| | ④ 미흡(6) | 쓰레기 미수거 지점이 4~5개소 | | |
| | ⑤ 부진(3) | 쓰레기 미수거 지점이 6개소 이상 | | |
| 잔재물 처리<br>(수거후<br>뒤처리) | **※ 종량제 봉투와 재활용품은 수거되었으나, 잔재물 및 침출수가 남아 있는 경우** | | | |
| | ① 매우양호(15) | 잔재물 미수거 지점이 1개소 이하 | | |
| | ② 양호(12) | 잔재물 미수거 지점이 2~3개소 이하 | | |
| | ③ 보통(9) | 잔재물 미수거 지점이 4~5개소 | | |
| | ④ 미흡(6) | 쓰레기 미수거 지점이 4~5개소 | | |
| | ⑤ 부진(3) | 쓰레기 미수거 지점이 6개소 이상 | | |
| 정시수거<br>(수거일의<br>21시 이후) | ① 예(5) | 지정시간 내(21시 ~ 익일 09시) 수거가 이루어짐 | | |
| | ② 아니오(0) | 지정시간 내 수거가 이루어지지 않음<br>(수거일 21시 이전 수거 실시) | | |

[붙임2-3]

# 주민평가단 현장평가표

-상가지역-

□ 평 가 자:

□ 평가일시

○ 정시수거여부: 년 월 일( ) : ~ : (수거일 21시 이전)

○ 전량수거여부: 년 월 일( ) : ~ : (수거일 익일 오전)

□ 지정수거일(해당"○"표시)

| 구 분 | 월 | 화 | 수 | 목 | 금 | 일 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 수 거 일 | | | | | | |

| 평 가 지 역 | | | | 평가점수 |
|---|---|---|---|---|
| 길 번지 ~ 길 번지 (음식업소 50개소)<br>( 동 번지 ~ 번지) | | | | 점 |
| 평가항목 | 배점 | 평가기준 | 평가결과<br>(해당"○"표시) | |
| 전량수거<br>(종량제봉투<br>및 재활용품) | ※ 다음의 경우는 '미수거'가 아니라 ***배출자의 행위***로 간주함<br>▸ 청소 후에 배출된 것으로 의심되는 눈에 잘 띄는 쓰레기<br>(연접한 5개업소 중 3개소 이상 미수거시 누락으로 인정)<br>▸ 작업자가 발견하기 어려운 곳에 남겨진 쓰레기통이나 봉투<br>▸ 규정된 봉투나 통, 규정된 방법을 사용하지 않았거나, 경고스티커가 부착된 쓰레기 | | | |
| | ① 매우양호(15) | 쓰레기 미수거 지점이 0개소 이하 | | |
| | ② 양호(12) | 쓰레기 미수거 지점이 1개소 이하 | | |
| | ③ 보통(9) | 쓰레기 미수거 지점이 2~3개소 | | |
| | ④ 미흡(6) | 쓰레기 미수거 지점이 4~5개소 | | |
| | ⑤ 부진(3) | 쓰레기 미수거 지점이 6개소 이상 | | |
| 잔재물 처리<br>(수거후<br>뒤처리) | **※ 종량제 봉투와 재활용품은 수거되었으나, 잔재물 및 침출수가 남아 있는 경우** | | | |
| | ① 매우양호(15) | 잔재물 미수거 지점이 1개소 이하 | | |
| | ② 양호(12) | 잔재물 미수거 지점이 2~3개소 이하 | | |
| | ③ 보통(9) | 잔재물 미수거 지점이 4~5개소 | | |
| | ④ 미흡(6) | 쓰레기 미수거 지점이 4~5개소 | | |
| | ⑤ 부진(3) | 쓰레기 미수거 지점이 6개소 이상 | | |
| 정시수거<br>(수거일의<br>21시 이후) | ① 예(5) | 지정시간 내(21시 ~ 익일 09시) 수거가 이루어짐 | | |
| | ② 아니오(0) | 지정시간 내 수거가 이루어지지 않음<br>(수거일 21시 이전 수거 실시) | | |

[붙임3]

# 차량 청결관리 상태 현장평가표

□ 평 가 자:

□ 평가일시: 년 월 일( 요일) : ~ :

| 평 가 대 상 | | | | 평가점수 |
|---|---|---|---|---|
| 동 번지 호 ( 길 번지) | | | | |
| 평가항목 | 배점 | 평가기준 | 평가결과 (해당"○"표시) | |
| 도색상태 | [도색상태 조건 : 페인트 탈락 및 부식(녹)이 3곳 이하이며, 다음 표기사항이 선명한 경우 "양호"로 판정하여, 전체차량 중 양호차량 대수 비율로 평가]<br>(1)자치구명 (2)업체명 (3)업체 전화번호 | | | |
| | ① 양호(2) | 전체차량의 80% 이상이 양호 | | |
| | ② 보통(1) | 전체차량의 60% 이상 80% 미만이 양호 | | |
| | ③ 미흡(0) | 전체차량의 60% 미만이 양호 | | |
| 세차상태 | [세차상태 조건 : 다음 중 4개 이상이 깨끗하면 "청결"(잔재, 침출수 흡착여부)로 판정하여, 전체차량 중 청결차량 대수 비율로 평가]<br>(1)운전석 측 문짝 (2)운전석 측 적재함 (3)운전석 측 뒷바퀴<br>(4)투입구 (5)앞면 번호판 | | | 점 |
| | ① 양호(2) | 전체차량의 80% 이상이 청결 | | |
| | ② 보통(0.5) | 전체차량의 60% 이상 80% 미만이 청결 | | |
| | ③ 미흡(0) | 전체차량의 60% 미만이 청결 | | |

[붙임4]

# 환경미화원 휴게실 현장평가표

□ 평 가 자:

□ 평가일시: 년 월 일( 요일) : ~ :

| 평 가 지 역 | | | | | | | 평가점수 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 동 번지 호 ( 길 번지) | | | | | | | |
| 평가항목 | 배점 | 평가기준 | | | | 평가결과 | |
| 운영실태 | [시설유무] 해당부분이 있으면 "○"표시 | | | | | | 점 |
| | 배점(2점) | ①냉·난방 | ②탈의실 | ③샤워실 | ④취사시설 | | |
| | 시설유무 | | | | | | |
| | [관리상태] 각 시설별 관리상태에 따라 5단계 평가(시설이 없는 경우 0점)<br>- 매우양호(0.5), 양호(0.4), 보통(0.3), 미흡(0.2) 불량(0.1) | | | | | | |
| | 배점(1점) | ①냉·난방 | ②탈의실 | ③샤워실 | ④취사시설 | | |
| | 평가점수 | | | | | | |

[붙임5]

# 작업자 만족도 조사

안녕하십니까?

우리 동작구에서는 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 . .

동작구청장

□ 귀하가 종사하시는 회사명(대행업체명)을 기재해 주세요.

[ ]

1. 선생님이 종사하시는 회사에 대해서 전반적으로 어느 정도 만족하십니까?

(해당하는 곳에 "○"표시)

| 매우 만족 | 만족 | 보통 | 불만족 | 매우 불만족 |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |

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

( )

[붙임6]

# 주민만족도 설문지

안녕하십니까?
우리 동작구에서는 청소서비스 실태파악과 개선을 위해서 설문조사를 실시하고 있습니다.
주민 여러분들께서 생활하시는 지역에서 평소 경험하셨거나 느끼시는 부분을 설문을 통해 살펴보고자 합니다.
이 조사는 동작구의 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 | ①없다 | ②있다 |
|---|---|---|
| 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 21시부터 다음날 09까지입니다. | ① | ② |
| 3. 최근 3개월 내에 집 근처에서 (일반쓰레기, 음식물쓰레기)를 쓰레기가 보이는 짐칸이 달린 차량으로 수거하는 것을 본적이 있습니까?(가구 등 대형폐기물 수거차량 제외) | 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 | ①없다 | ②있다 |
|---|---|---|
| 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 | ①매우 만족 | ②만족 | ③보통 | ④불만족 | ⑤매우 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 | ⑤60대이상 |
| 3)거주형태 | ①단독주택 | ②다세대주택 | ③ 아파트 | ④연립주택 | ⑤ 기타 |
| 4)현거주지 | _____동 | | | | |