

'16년 제1차 민간위탁 종합성과평가 결과

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

□ 평가개요

- **근 거** : 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제18조
 - 연간 사업비 5억원 이상으로 법령이나 조례 등에 별도의 평가 근거가 없는 사무(위탁기간 만료 90일전까지 실시)
- **기 간** : '16. 1. 4 ~ 4. 29
- **대 상** : 녹색기업 창업펀드 조성 운영 등 11개 위탁사무

연번	평가대상	담당부서	수탁기관
1	녹색기업 창업펀드 조성운영	환경정책과	서울산업진흥원
2	자동차전용도로 도로관리	도로시설과	서울시설공단
3	자동차전용도로 청소 및 녹지위탁관리	도로시설과	서울시설공단
4	자동차전용도로 도로시설물 관리	도로시설과	서울시설공단
5	서울시 육아종합지원센터	보육담당관	숙명학원
6	서울품물시장 관리 운영	소상공인지원과	백상기업(주)
7	ASPIRINCENTER 운영 (구:동북부창업센터운영)	창업지원과	(재)서울테크노파크 컨소시엄
8	서울광역자활센터 설치운영	자활지원과	(사)서울지역자활센터협회
9	NPO지원센터	민관협력담당관	(사)시민
10	서울특별시교통문화교육원	택시물류과	(사)전국택시산업노동조합 서울지역본부 복지협회
11	위레터널	동부도로사업소	대보정보통신(주)

- **방 법** : 외부 전문평가기관에 위탁 평가('15~'17년 한국능률협회)
- **내 용** : 사업 인프라, 사업성과, 서비스 수준, 만족도 제고 노력 등
- **결과활용** : 재계약 적정성 심의반영 및 위탁사업 개선

□ 평가결과

- 11개 위탁사무 중 서울광역자활센터 설치 운영이 84.23점으로 가장 우수한 평가를 받았고, ASPIRINCENTER 운영은 53.69점으로 가장 낮게 평가됨

구 분	총 점	평가지표			가·감점
		공통사무 (35점)	개별사무 (50점)	사용자 만족도 (15점)	
평 균	75.19	21.78	41.33	7.86	0.73
녹색기업 창업펀드 조성운영	61.92	15.10	37.88	2.75	-
자동차전용도로 도로관리	83.37	23.15	45.63	4.25	2.00
자동차전용도로 청소 및 녹지위탁관리	83.37	23.15	45.63	4.25	2.00
자동차전용도로 도로시설물 관리	83.21	23.15	45.49	4.25	2.00
서울시 육아종합지원센터	81.13	23.30	44.10	11.73	2.00
서울풍물시장 관리·운영	76.52	25.20	42.16	9.16	-
ASPIRINCENTER 운영	53.69	15.05	26.54	12.10	-
서울광역자활센터 설치운영	84.23	26.15	45.77	12.31	-
NPO지원센터	82.09	25.02	44.63	12.44	-
서울특별시교통문화교육원	79.76	25.35	42.99	11.42	-
위레터널 관리운영	57.76	15.00	33.79	1.75	-

※ 평가점수 60점 미만인 ASPIRINCENTER 운영(53.69점) 및 위레터널 관리운영 (57.76점)은 재계약 배제(재위탁(공모·수의)은 가능)

□ 사무별 성과 및 과제

연 번	위탁사무명 (부서명)	수탁기관	주요성과 및 개선과제
1	녹색기업 창업펀드 조성운영사무 (환경정책과)	서울 산업진흥원	<p>[주요성과]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 민간전문가로 녹색펀드 운영위원회를 구성하여 펀드 운용사 선정 등 전문성 제고

연 번	위탁사무명 (부서명)	수탁기관	주요성과 및 개선과제
			<p>[개선과제]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 수탁기관은 의사결정에 영향을 미치기보다 사후관리적 성격이 강하며 수동적인 역할 수행 ○ 수익률 추구를 우선시 하는 민간운용사의 투자방식상 수익성 확보가 다소 어려운 측면이 있는 녹색기업에 대한 투자결정을 유인할 수 있는 제도적인 장치 부재 ○ 녹색창업기업의 인정기준을 실제 녹색제품 생산이나 서비스를 주요 사업으로 하는 기업이 아닌 녹색기술인증서를 발급받은 기업으로 정의하여 게임업체 및 헬스케어, 학원 전문 어플개발기업 등에 상당수 투자되는 등 녹색펀드 운용의 본질적 목적에 부합되지 않으므로, 서류상의 녹색기업이 아닌 실질적인 녹색창업기업 대상에 투자 필요
2	자동차 전용도로 도로관리 (도로시설과)	서울 시설 공단	<p>[주요성과]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 다발적인 파손구간의 충격흡수시설에 대한 시인성 개선으로 종전 대비 추돌사고가 감소하여 유지보수비가 절감되는 등 신기술을 통한 경제적 효율성 확보 및 시민 안정성 강화 ○ 자동차전용도로 포트홀 경보제 및 24시간 응급복구체계를 구축하여 포트홀 사고 배상건수 감소 <p>[개선과제]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 도로사랑 서포터즈(시민모니터) 활용실적이 저하되고 있어 활성화 방안 필요
3	자동차 전용도로 청소 및 녹지 위탁관리 (도로시설과)	서울 시설 공단	<p>[주요성과]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 교대근무, 청소구역 광역화, 야간근무일 확대 및 근무 인력 감축, 민원대기 근무 최소화로 대체휴가 감소 (2,184일→1,456일) 등 인력운영 효율화 ○ 녹지대 풀깎기 관리기준을 개선(집중관리지역 시행횟수 증대, 부분깎기 시행), 도로구조물 양묘(담쟁이 등)의 자체 재배를 통해 구매예산 절감

연 번	위탁사무명 (부서명)	수탁기관	주요성과 및 개선과제
			<p>[개선과제]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 예산상의 문제로 적정 근무환경 개선이 노후시설 교체 중심으로 추진되고 있어 단기 및 중장기 근무환경 개선계획 수립 및 예산 반영 필요
4	자동차 전용도로 도로시설물 관리 (도로시설과)	서울 시설 공단	<p>[주요성과]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 비수방기간 동안 수위감시 등 CCTV(36대) 운영을 중지함으로써 전력비용 절감, 설비운전환경에 따른 계약전력 변경(감축), 비상발전기 예열히터 작동기준 개선(상시예열 → 설정온도예열), LED 조명교체 등 기전설비의 운영 효율화 <p>[개선과제]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 도로시설처 인건비 예산 집행률이 15년도 89.5%로 인건비가 10.5%, 15년도 5.5% 초과 편성(행정자치부는 인건비 예산의 5%를 초과 편성하지 않도록 관리토록 권고) ○ 시설물 관리 관련 지적사항이 매년 많이 발생하고 있어 사후 조치보다는 사전예방적인 시설물 종합관리시스템 마련 필요
5	서울시 육아종합지원 센터 (보육담당관)	(학교법인) 숙명학원	<p>[주요성과]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 장난감도서관 키즈뱅크, 장난감 택배 서비스를 통한 가계 비용 절감 및 나눔문화 확산 ○ 아동학대 예방과 훈육의 원리를 이해할 수 있도록 훈육안내서 자료 및 교육모델을 개발하여 전국에 확산하였고, 자치구 육아종합지원센터 어린이집 교사대상 현장 교육자료로 활용될 수 있도록 실무교육 실시 <p>[개선과제]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 시간외 수당 수기관리에 따른 부정수급 방지를 위한 전자 시스템 도입 필요
6	서울풍물시장 관리·운영 (소상공인지원과)	백상기업 (주)	<p>[주요성과]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 사업수행시 회계 관련문서에 대한 상인회와 상인 요청이 있는 경우 자료열람을 허용하고 있으며, 회의시 상인회 관계자를 배석하여 의견수렴 실시

연 번	위탁사무명 (부서명)	수탁기관	주요성과 및 개선과제
			<ul style="list-style-type: none"> ○ LED 등기구로 교체하여 민원(외부업체 의뢰에 따른 장시간 소요) 감소 및 비용절감을 도모하고 공용선풍기 운영 방식 변경(일괄 가동→지점별 가동), 스프링클러 동파 방지를 위한 열선 연결방식 전환(자동→수동)으로 에너지 절약과 경제적 효율성 확보 <p>[개선과제]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 사업비의 분기별 집행계획과 집행실적의 오차가 매우 심하게 발생하고 4분기에 몰아서 집행하는 현상 발생
7	ASPIRIN CENTER 운영 (창업지원과)	(재)서울 테크노파크 컨소시엄	<p>[주요성과]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 서비스 수혜대상(창업에 관심 있는 대학생, 예비창업자, 창조 초기기업)을 확대하여 일반시민 대상 창업상시상담서비스를 실시하여 창업상담을 원하는 시민들에게 창업정보 제공 <p>[개선과제]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 서울테크노파크, 인덕대학교, 벤처포트가 하나의 컨소시엄 형태로 구성되었으나 컨소시엄 3개사 모두 본 수탁사업에 대한 인력투입이 없고, 컨소시엄 기관간의 협업 등이 전혀 이루어지지 않고 있으며, '14년 서울시 지도점검시 협약 충실도가 50%에도 못미침 ○ 높은 이직률과 비정규직 중심의 인력운영으로 사업수행 전문성과 연속성 미흡
8	서울광역 자활센터 설치운영 (자활지원과)	(사)서울 지역자활센터협회	<p>[주요성과]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 서울시 특성을 살린 도시형 사업모델(나눔카 세차사업, 자전거사업, 영양플러스 배송사업) 개발, 자활참여자 특성에 부합하고 자치구 지역자활센터가 수행하기 어려운 지원 사업 개발 및 추진 ○ 산학협력을 통해 자활사업체의 경영컨설팅 추진, 저소득층 치과치료 재능기부 실시 <p>[개선과제]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 일부사업(서울형 마이크로크레딧)의 경우 시간외 근무가 연 180시간 인정되는데 반해 일부사업(희망키움통장Ⅱ)은 예산부족의 사유로 연 60시간만 인정되어 차별 존재

연 번	위탁사무명 (부서명)	수탁기관	주요성과 및 개선과제
9	NPO지원센터 (민간협력담당관)	(사)시민	<p>[주요성과]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 센터장과 직원의 정기적인 개별면담 실시, 조직문화 개선을 위한 내부 논의 진행, 직원 제안제도 등을 통해 수평적인 커뮤니케이션 활성화 ○ 회계 및 법률 전문가 그룹과의 자원연계를 통한 무료상담 및 컨설팅 실시, 기업 프로보노 연계 지원, 서울연구원 등 타기관과의 예산공동부담 사업 추진 <p>[개선과제]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 재무제표, 주요사업성과, 감사보고서 등 정보공개와 관련하여 시민이 쉽게 파악할 수 있도록 홈페이지 개편과 정보 공개 사항 확대 필요 ○ 조직규모(12명) 대비 4단계의 과도한 조직분화(센터장-기획실장-팀장-팀원)로 인한 해소방안 검토
10	서울특별시 교통문화 교육원 (택시물류과)	(사)전국 택시산업 노동조합 서울지역 본부 복지협회	<p>[주요성과]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 사우나 배관분리 공사와 지속적인 노후시설 보수로 고객 유치를 확대하여 '14년 대비 수입이 22% 증가하였고, 적극적인 대관 마케팅으로 시설 회전율이 증가하여 '14년 대비 수입도 92% 증가 ○ 교통사고 관련 사례분석 및 보험분쟁 해결을 위해 종사자 및 시민 대상으로 무료법률 상담 실시 <p>[개선과제]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 편익시설 및 복지서비스를 이용하고자 하더라도 지역적 한계로 이용시 제약이 있는 운수종사자를 위해 타지역 연계 서비스 모델(바우처 제도 운영, 연계기관 협약 등) 개발 필요
11	위레터널 관리운영 (동부도로사업소)	대보정보 통신(주)	<p>[주요성과]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 재난상황을 대비하여 정전발생 시 대응훈련을 연2~3회 실시하고 있으며, 소방훈련, 자체안전점검(일상, 월, 분기) 활동 지속 추진

연 번	위탁사무명 (부서명)	수탁기관	주요성과 및 개선과제
			<p>[개선과제]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 터널관리 관련 업무경험이 있는 인력은 대부분 기계분야에 배치되어 있고, 통신·토목·소방분야에는 유경험자가 없어 효율적인 터널관리를 위해 유경험자 균형 배치 필요 ○ 교통정체 등 민원이 구두 상 접수·관리되고 문서화되지 않는 등 VOC 수집 및 반영 노력 미흡

붙 임 : 위탁사무별 세부평가점수 1부.

1

녹색기업 창업펀드 조성운영

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	C	10	25%	0.88	6.25	
			①-2 사업운영의 전문성 보유	B+		25%	1.63		
			①-3 근로여건 및 고용안정 노력	A		50%	3.75		
		② 재정구조 및 예산집행 효율성	②-1 재정적인 부담능력	B	10	30%	1.65	4.00	
			②-2 경제적 효율성	C+		30%	1.35		
			②-3 사업예산집행의 효율성	D+		40%	1.00		
		③ 자원운영 및 사회적 가치 기여	③-1 물품구매시 지역가치 기여노력	C	5	50%	0.88	1.75	
			③-2 지역민간전문가 활용노력	C		50%	0.88		
		사업인프라 소계							
	2)사업활동	① 사업계획 집행수준	①-1 사업계획의 적정성	D+	5	30%	0.38	1.85	
			①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준	D+		30%	0.38		
			①-3 사업관리 운영의 투명성	B		40%	1.10		
		② 사업활성화 개선노력	②-1 사업활성화 개선 노력도	D+	5	40%	0.50	1.25	
			②-2 이해관계자 협조체계 구축	D+		30%	0.38		
			②-3 사업 마케팅 및 홍보노력	D+		30%	0.38		
사업활동 소계								3.10	
공통사무 소계								15.10	
개별 사무	1)사업성과	① 녹색기업 창업펀드 조성금액 달성도			10	100%	10	28.75	
		② 녹색펀드 평가가치			10	100%	8.75		
		③ 투자기업 평가가치			10	100%	10		
	2)프로그램 및 서비스 질적 수준 제고 노력	① 사무별 업무특성 및 환경을 반영한 성과목표의 적정성		C	10	100%	3.50	5.25	
		② 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준		C	5	100%	1.75		
	3)지도점검 이행노력	① 지도점검 이행률			2.5	100%	2.50	3.88	
		② 지도점검 이행노력		B	2.5	100%	1.38		
개별사무 소계								37.88	
사용자 만족도	1) 만족도 제고노력	① CS조사결과 점수(면접 및 전화조사)			10	100%	미실시	2.75	
		② CS시스템, 시민만족도 제고노력 - 시민맞춤형 서비스 제공 등		B	5	100%	2.75		
가감점 사례	① 가점사례						-	-	
	② 감점사례						-		
계				90점 기준 점수			55.73		
				100점 환산 점수			61.92		

※ 만족도 조사 미실시로 인하여 기준점수 90점을 100점으로 환산하여 총점 산출

2

자동차전용도로 도로관리

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+	10	25%	2.13	8.00	
			①-2 사업운영의 전문성 보유	A+		25%	2.13		
			①-3 근로여건 및 고용안정 노력	A		50%	3.75		
		② 재정구조 및 예산집행 효율성	②-1 재정적인 부담능력	B	10	30%	1.65	5.30	
			②-2 경제적 효율성	A		30%	2.25		
			②-3 사업예산집행의 효율성	C		40%	1.40		
		③ 자원운영 및 사회적 가치 기여	③-1 물품구매시 지역가치 기여노력	B	5	50%	1.38	2.50	
			③-2 지역민간전문가 활용노력	C+		50%	1.13		
		사업인프라 소계							
	2)사업활동	① 사업계획 집행수준	①-1 사업계획의 적정성	A	5	30%	1.13	3.75	
			①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준	A		30%	1.13		
			①-3 사업관리 운영의 투명성	A		40%	1.50		
		② 사업활성화 개선노력	②-1 사업활성화 개선 노력도	A	5	40%	1.50	3.60	
			②-2 이해관계자 협조체계 구축	A+		30%	1.28		
②-3 사업 마케팅 및 홍보노력			B	30%		0.83			
사업활동 소계								7.35	
공통사무 소계								23.15	
개별 사무	1)사업성과*	① 자동차 전용도로 안전사고 발생실적		10	100%	10	30.00		
		② 터널 공기질 향상 실적		10	100%	10			
		③ 6시간 포트홀 통한 배상건수 저감실적		10	100%	10			
	2)프로그램 및 서비스 질적 수준 제고 노력	① 사무별 업무특성 및 환경을 반영한 성과목표의 적정성	A	10	100%	7.50	11.25		
		② 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준	A	5	100%	3.75			
	3)지도점검 이행노력	① 지도점검 이행률		2.5	100%	2.50	4.38		
		② 지도점검 이행노력	A	2.5	100%	1.88			
개별사무 소계								45.63	
사용자 만족도	1) 만족도 제고노력	① CS조사결과 점수(면접 및 전화조사)		10	100%	미실시	4.25		
		② CS시스템, 시민만족도 제고노력 - 시민맞춤형 서비스 제공 등	A+	5	100%	4.25			
가감점 사례		① 가점사례				2.00	-		
		② 감점사례				-			
계				90점 기준 점수			75.03		
				100점 환산 점수			83.36		

※ 만족도 조사 미실시로 인하여 기준점수 90점을 100점으로 환산하여 총점 산출

평가영역	평가범주	평가지표	세부평가요소	지표영역			평가점수		
				등급	배점	가중치	세부 득점	지표 득점	
공동 사무	1)사업인프라	① 조직 및 인력 운영	①-1 조직구성 및 인력운영 적정성	A+	10	25%	2.13	8.00	
			①-2 사업운영의 전문성 보유	A+		25%	2.13		
			①-3 근로여건 및 고용안정 노력	A		50%	3.75		
		② 재정구조 및 예산집행 효율성	②-1 재정적인 부담능력	B	10	30%	1.65	5.30	
			②-2 경제적 효율성	A		30%	2.25		
			②-3 사업예산집행의 효율성	C		40%	1.40		
		③ 자원운영 및 사회적 가치 기여	③-1 물품구매시 지역가치 기여노력	B	5	50%	1.38	2.50	
			③-2 지역민간전문가 활용노력	C+		50%	1.13		
		사업인프라 소계							
	2)사업활동	① 사업계획 집행수준	①-1 사업계획의 적정성	A	5	30%	1.13	3.75	
			①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준	A		30%	1.13		
			①-3 사업관리 운영의 투명성	A		40%	1.50		
		② 사업활성화 개선노력	②-1 사업활성화 개선 노력도	A	5	40%	1.50	3.60	
			②-2 이해관계자 협조체계 구축	A+		30%	1.28		
②-3 사업 마케팅 및 홍보노력			B	30%		0.83			
사업활동 소계								7.35	
공동사무 소계								23.15	
개별 사무	1)사업성과	① 자동차 전용도로 안전사고 발생실적		10	100%	10	30.00		
		② 교통저해 위험요소 제거의 생산성		10	100%	10			
		③ 쾌적한 도로환경 조성사업 성과		10	100%	10			
	2)프로그램 및 서비스 질적 수준 제고 노력	① 사무별 업무특성 및 환경을 반영한 성과목표의 적정성	A	10	100%	7.50	11.25		
		② 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준	A	5	100%	3.75			
	3)지도점검 이행노력	① 지도점검 이행률		2.5	100%	2.50	4.38		
		② 지도점검 이행노력	A	2.5	100%	1.88			
	개별사무 소계								
사용자 만족도	1) 만족도 제고노력	① CS조사결과 점수(면접 및 전화조사)		10	100%	미실시	4.25		
		② CS시스템, 시민만족도 제고노력 - 시민맞춤형 서비스 제공 등	A+	5	100%	4.25			
가감점 사례		① 가점사례				2.00	-		
		② 감점사례				-			
계				90점 기준 점수			75.03		
				100점 환산 점수			83.36		

※ 만족도 조사 미실시로 인하여 기준점수 90점을 100점으로 환산하여 총점 산출

평가영역	평가범주	평가지표	세부평가요소	지표영역			평가점수		
				등급	배점	가중치	세부 득점	지표 득점	
공동 사무	1)사업인프라	① 조직 및 인력 운영	①-1 조직구성 및 인력운영 적정성	A+	10	25%	2.13	8.00	
			①-2 사업운영의 전문성 보유	A+		25%	2.13		
			①-3 근로여건 및 고용안정 노력	A		50%	3.75		
		② 재정구조 및 예산집행 효율성	②-1 재정적인 부담능력	B	10	30%	1.65	5.30	
			②-2 경제적 효율성	A		30%	2.25		
			②-3 사업예산집행의 효율성	C		40%	1.40		
		③ 자원운영 및 사회적 가치 기여	③-1 물품구매시 지역가치 기여노력	B	5	50%	1.38	2.50	
			③-2 지역민간전문가 활용노력	C+		50%	1.13		
		사업인프라 소계							
	2)사업활동	① 사업계획 집행수준	①-1 사업계획의 적정성	A	5	30%	1.13	3.75	
			①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준	A		30%	1.13		
			①-3 사업관리 운영의 투명성	A		40%	1.50		
		② 사업활성화 개선노력	②-1 사업활성화 개선 노력도	A	5	40%	1.50	3.60	
			②-2 이해관계자 협조체계 구축	A+		30%	1.28		
②-3 사업 마케팅 및 홍보노력			B	30%		0.83			
사업활동 소계								7.35	
공동사무 소계								23.15	
개별 사무	1)사업성과***	① 자동차 전용도로 안전사고 발생실적		10	100%	10	29.86		
		② 시설물 안전점검 지적사항 이행실적		10	100%	10			
		③ 도로시설물 안전점검 목표 달성도		10	100%	9.86			
	2)프로그램 및 서비스 질적 수준 제고 노력	① 사무별 업무특성 및 환경을 반영한 성과목표의 적정성	A	10	100%	7.50	11.25		
		② 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준	A	5	100%	3.75			
	3)지도점검 이행노력	① 지도점검 이행률		2.5	100%	2.50	4.38		
		② 지도점검 이행노력	A	2.5	100%	1.88			
	개별사무 소계								45.49
사용자 만족도	1) 만족도 제고노력	① CS조사결과 점수(면접 및 전화조사)		10	100%	미실시	4.25		
		② CS시스템, 시민만족도 제고노력 - 시민맞춤형 서비스 제공 등	A+	5	100%	4.25			
가감점 사례		① 가점사례				2.00	-		
		② 감점사례				-			
계			90점 기준 점수			74.89			
			100점 환산 점수			83.21			

※ 만족도 조사 미실시로 인하여 기준점수 90점을 100점으로 환산하여 총점 산출

평가영역	평가범주	평가지표	세부평가요소	지표영역			평가점수	
				등급	배점	가중치	세부 득점	지표 특점
공통 사무	1)사업인프라	① 조직 및 인력 운영	①-1 조직구성 및 인력운영 적정성	A+	10	25%	2.13	6.50
			①-2 사업운영의 전문성 보유	A+		25%	2.13	
			①-3 근로여건 및 고용안정 노력	C+		50%	2.25	
		② 재정구조 및 예산집행 효율성	②-1 재정적인 부담능력	B+	10	30%	1.95	6.80
			②-2 경제적 효율성	A		30%	2.25	
			②-3 사업예산집행의 효율성	B+		40%	2.60	
		③ 자원운영 및 사회적 가치 기여	③-1 물품구매시 지역가치 기여노력	C+	5	50%	1.13	2.50
			③-2 지역민간전문가 활용노력	B		50%	1.38	
		사업인프라 소개						
	2)사업활동	① 사업계획 집행수준	①-1 사업계획의 적정성	B+	5	30%	0.98	3.60
			①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준	A		30%	1.13	
			①-3 사업관리 운영의 투명성	A		40%	1.50	
		② 사업활성화 개선노력	②-1 사업활성화 개선 노력도	A	5	40%	1.50	3.90
			②-2 이해관계자 협조체계 구축	A+		30%	1.28	
②-3 사업 마케팅 및 홍보노력			A	30%		1.13		
사업활동 소개							7.50	
공통사무 소개							23.30	
개별 사무	1)사업성과	① 어린이집 지원실적			10	100%	9.85	29.30
		② 가정양육 지원실적			10	100%	9.45	
		③ 정책지원 사업실적			10	100%	10.00	
	2)프로그램 및 서비스 질적 수준 제고 노력	① 사무별 업무특성 및 환경을 반영한 성과목표의 적정성		A	10	100%	7.50	11.25
		② 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준		A	5	100%	3.75	
	3)지도점검 이행노력	① 지도점검 이행률			2.5	100%	1.67	3.54
		② 지도점검 이행노력		A	2.5	100%	1.88	
개별사무 소개							44.09	
사용자 만족도	1) 만족도 제고노력	① CS조사결과 점수(면접 및 전화조사)			10	100%	7.98	11.73
		② CS시스템, 시민만족도 제고노력 - 시민맞춤형 서비스 제공 등		A	5	100%	3.75	
가감점 사례		① 가점사례					2.00	2.00
		② 감점사례						
계							81.12	

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	10	25%	1.88	7.75
			①-2 사업운영의 전문성 보유	A+		25%	2.13	
			①-3 근로여건 및 고용안정 노력	A		50%	3.75	
		② 재정구조 및 예산집행 효율성	②-1 재정적인 부담능력	A	10	30%	2.25	7.10
			②-2 경제적 효율성	A		30%	2.25	
			②-3 사업예산집행의 적정성	B+		40%	2.60	
		③ 자원운영 및 사회적 가치 기여	③-1 시설 및 기자재 활용	B	5	50%	1.38	3.00
			③-2 사회적기여 등 위탁사무 가치제고	B+		50%	1.63	
		사업인프라 소계						
	2)사업활동	① 사업계획 집행수준	①-1 사업계획의 적정성	A+	5	30%	1.28	3.90
			①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준	A		30%	1.13	
			①-3 사업관리 운영의 투명성	A		40%	1.50	
		② 사업활성화 개선노력	②-1 사업활성화 개선 노력도	A	5	40%	1.50	3.45
②-2 이해관계자 협조체계 구축			B+	30%		0.98		
②-3 사업 마케팅 및 홍보노력			B+	30%		0.98		
사업활동 소계							7.35	
공통사무 소계							25.20	
개별 사무	1)사업성과	① 서울상상나라 입장객 수		10	100%	10.00	27.03	
		② 교육프로그램 진행 및 참가자 수		10	100%	7.03		
		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%	7.50	10.75	
		② 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준	B+	5	100%	3.25		
	3)지도점검 이행노력	① 지도점검 이행률		2.5	100%	2.5	4.38	
		② 지도점검 이행노력	A	2.5	100%	1.88		
개별사무 소계							42.16	
사용자 만족도	1) 만족도 제고노력	① CS조사결과 점수(면접 및 전화조사)		10	100%	5.91	9.16	
		② CS시스템, 시민만족도 제고노력 - 시민맞춤형 서비스 제공 등	B+	5	100%	3.25		
가감점 사례		① 가점사례						
		② 감점사례						
계							76.52	

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	C	10	25%	0.88	4.00
			①-2 사업운영의 전문성 보유	B		25%	1.38	
			①-3 근로여건 및 고용안정 노력	C		50%	1.75	
		② 재정구조 및 예산집행 효율성	②-1 재정적인 부담능력	C+	10	30%	1.35	4.40
			②-2 경제적 효율성	B		30%	1.65	
			②-3 사업예산집행의 효율성	C		40%	1.40	
		③ 자원운영 및 사회적 가치 기여	③-1 시설 및 기자재 활용	B	5	50%	1.38	2.50
			③-2 사회적기여 등 위탁사무 가치제고	C+		50%	1.13	
		사업인프라 소계						
	2)사업활동	① 사업계획 집행수준	①-1 사업계획의 적정성	C	5	30%	0.53	1.95
			①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준	C		30%	0.53	
			①-3 사업관리 운영의 투명성	C+		40%	0.90	
		② 사업활성화 개선노력	②-1 사업활성화 개선 노력도	C	5	40%	0.70	2.20
			②-2 이해관계자 협조체계 구축	C+		30%	0.68	
②-3 사업 마케팅 및 홍보노력			B	30%		0.83		
사업활동 소계							4.15	
공통사무 소계							15.05	
개별 사무	1)사업성과	① 기업창업 및 일자치 창출성과		10	100%	9.62	15.66	
		② 센터 입주기업 매출액		10	100%	1.60		
		③ 입주기업 지원서비스 제공성과		10	100%	4.44		
	2)프로그램 및 서비스 질적 수준 제고 노력	① 사무별 업무특성 및 환경을 반영한 성과목표의 적정성	B	10	100%	5.50	7.25	
		② 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준	C	5	100%	1.75		
	3)지도점검 이행노력	① 지도점검 이행률		2.5	100%	2.5	3.63	
		② 지도점검 이행노력	C+	2.5	100%	1.13		
	개별사무 소계							26.54
사용자 만족도	1) 만족도 제고노력	① CS조사결과 점수(면접 및 전화조사)		10	100%	9.35	12.10	
		② CS시스템, 시민만족도 제고노력 - 시민맞춤형 서비스 제공 등	B	5	100%	2.75		
가감점 사례		① 가점사례						
		② 감점사례						
계							53.69	

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+	10	25%	2.13	7.50	
			①-2 사업운영의 전문성 보유	A+		25%	2.13		
			①-3 근로여건 및 고용안정 노력	B+		50%	3.25		
		② 재정구조 및 예산집행 효율성	②-1 재정적인 부담능력	B	10	30%	1.65	6.40	
			②-2 경제적 효율성	A+		30%	2.55		
			②-3 사업예산집행의 효율성	B		40%	2.20		
		③ 자원운영 및 사회적 가치 기여	③-1 시설 및 기자재 활용	A+	5	50%	2.13	4.25	
			③-2 사회적기여 등 위탁사무 가치제고	A+		50%	2.13		
		사업인프라 소계							
	2)사업활동	① 사업계획 집행수준	①-1 사업계획의 적정성	A+	5	30%	1.28	3.90	
			①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준	A		30%	1.13		
			①-3 사업관리 운영의 투명성	A		40%	1.50		
② 사업활성화 개선노력		②-1 사업활성화 개선 노력도	A+	5	40%	1.70	4.10		
		②-2 이해관계자 협조체계 구축	A+		30%	1.28			
		②-3 사업 마케팅 및 홍보노력	A		30%	1.13			
사업활동 소계								8.00	
공통사무 소계								26.15	
개별 사무	1)사업성과	① 광역사업 육성실적		10	100%	10.00	28.87		
		② 경영지원 및 교육지원		10	100%	8.94			
		③ 저소득층 자활지원 성과		10	100%	9.93			
	2)프로그램 및 서비스 질적 수준 제고 노력	① 사무별 업무특성 및 환경을 반영한 성과목표의 적정성	A+	10	100%	8.50	12.75		
		② 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준	A+	5	100%	4.25			
	3)지도점검 이행노력	① 지도점검 이행률		2.5	100%	2.27	4.15		
		② 지도점검 이행노력	A	2.5	100%	1.88			
	개별사무 소계								45.77
사용자 만족도	1) 만족도 제고노력	① CS조사결과 점수(면접 및 전화조사)		10	100%	8.56	12.31		
		② CS시스템, 시민만족도 제고노력 - 시민맞춤형 서비스 제공 등	A	5	100%	3.75			
가감점 사례		① 가점사례							
		② 감점사례							
계								84.23	

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+	10	25%	1.63	7.35	
			①-2 사업운영의 전문성 보유	A		25%	1.88		
			①-3 근로여건 및 고용안정 노력	B+		20%	1.30		
			①-4 의사소통 노력도	A+		30%	2.55		
		② 재정구조 및 예산집행 효율성	②-1 민간위탁금 관리의 투명성	A+	12	30%	3.06	7.68	
			②-2 경제적 효율성	B		25%	1.65		
			②-3 사업예산집행의 적정성	B		25%	1.65		
			②-4 물품구매시 지역가치 기여노력	B		20%	1.32		
	사업인프라 소계							15.03	
	2)사업활동	① 사업계획 집행수준	①-1 사업계획의 적정성	A	5	30%	1.13	3.55	
			①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준	A		30%	1.13		
			①-3 사업관리 운영의 투명성	B+		40%	1.30		
② 사업활성화 개선노력		②-1 사업활성화 개선 노력도	A	8	30%	1.80	6.44		
		②-2 중간지원조직형 기관간 협업 노력도(정성)	A		20%	1.20			
		②-2 중간지원조직형 기관간 협업 노력도(정량)			30%	2.4			
		②-3 사업 마케팅 및 홍보노력	B+		20%	1.04			
사업활동 소계							9.99		
공통사무 소계							25.02		
개별 사무	1)사업성과	① 기반사업 추진성과		10	100%	10.00	30.00		
		② 성장기반 지원		10	100%	10.00			
		③ 자원연계(협력사업) 추진성과		10	100%	10.00			
	2)프로그램 및 서비스 질적 수준 제고 노력	① 사무별 업무특성 및 환경을 반영한 성과목표의 적정성	A	10	100%	7.50	10.75		
		② 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준	B+	5	100%	3.25			
	3)지도점검 이행노력	① 지도점검 이행률		2.5	100%	2.50	3.88		
		② 지도점검 이행노력	B	2.5	100%	1.38			
개별사무 소계							44.63		
사용자 만족도	1) 만족도 제고노력	① CS조사결과 점수(면접 및 전화조사)		10	100%	8.69	12.44		
		② CS시스템, 시민만족도 제고노력 - 시민맞춤형 서비스 제공 등	A	5	100%	3.75			
가감점 사례		① 가점사례							
		② 감점사례							
계							82.09		

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	10	25%	1.88	7.50
			①-2 사업운영의 전문성 보유	A		25%	1.88	
			①-3 근로여건 및 고용안정 노력	A		50%	3.75	
		② 재정구조 및 예산집행 효율성	②-1 재정적인 부담능력	B	10	30%	1.65	7.20
			②-2 경제적 효율성	A+		30%	2.55	
			②-3 사업예산집행의 효율성	A		40%	3.00	
		③ 자원운영 및 사회적 가치 기여	③-1 시설 및 기자재 활용	B+	5	50%	1.63	3.25
			③-2 사회적기여 등 위탁사무 가치제고	B+		50%	1.63	
		사업인프라 소계						
	2)사업활동	① 사업계획 집행수준	①-1 사업계획의 적정성	A	5	30%	1.13	3.60
			①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준	B+		30%	0.98	
①-3 사업관리 운영의 투명성			A	40%		1.50		
② 사업활성화 개선노력		②-1 사업활성화 개선 노력도	A+	5	40%	1.70	3.80	
		②-2 이해관계자 협조체계 구축	B+		30%	0.98		
		②-3 사업 마케팅 및 홍보노력	A		30%	1.13		
사업활동 소계							7.40	
공통사무 소계							25.35	
개별 사무	1)사업성과	① 운수종사자의 시설물 이용률		10	100%	10.00	28.61	
		② 운수종사자 대상 교육프로그램에 대한 만족도		10	100%	8.61		
		③ 교육원 시설물 유지보수 지적사항 조치율		10	100%	10.00		
	2)프로그램 및 서비스 질적 수준 제고 노력	① 사무별 업무특성 및 환경을 반영한 성과목표의 적정성	B+	10	100%	6.50	10.25	
		② 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준	A	5	100%	3.75		
	3)지도점검 이행노력	① 지도점검 이행률		2.5	100%	2.5	4.13	
		② 지도점검 이행노력	B+	2.5	100%	1.63		
개별사무 소계							42.99	
사용자 만족도	1) 만족도 제고노력	① CS조사결과 점수(면접 및 전화조사)		10	100%	7.67	11.42	
		② CS시스템, 시민만족도 제고노력 - 시민맞춤형 서비스 제공 등	A	5	100%	3.75		
가감점 사례		① 가점사례						
		② 감점사례						
계							79.76	

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+	10	25%	1.63	5.25
			①-2 사업운영의 전문성 보유	B		25%	1.38	
			①-3 근로여건 및 고용안정 노력	C+		50%	2.25	
		② 재정구조 및 예산집행 효율성	②-1 재정적인 부담능력	B	10	30%	1.65	4.10
			②-2 경제적 효율성	C		30%	1.05	
			②-3 사업예산집행의 효율성	C		40%	1.40	
		③ 자원운영 및 사회적 가치 기여	③-1 시설 및 기자재 활용	C+	5	50%	1.13	2.00
			③-2 사회적기여 등 위탁사무 가치제고	C		50%	0.88	
		사업인프라 소계						
	2)사업활동	① 사업계획 집행수준	①-1 사업계획의 적정성	C	5	30%	0.53	1.90
			①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준	C+		30%	0.68	
			①-3 사업관리 운영의 투명성	C		40%	0.70	
		② 사업활성화 개선노력	②-1 사업활성화 개선 노력도	C	5	40%	0.70	1.75
			②-2 이해관계자 협조체계 구축	C		30%	0.53	
②-3 사업 마케팅 및 홍보노력			C	30%		0.53		
사업활동 소계							3.65	
공통사무 소계							15.00	
개별 사무	1)사업성과	① 서울상상나라 입장객 수		10	100%	10.00	26.66	
		② 교육프로그램 진행 및 참가자 수		10	100%	10.00		
		③ 전시개최 횟수		10	100%	6.66		
	2)프로그램 및 서비스 질적 수준 제고 노력	① 사무별 업무특성 및 환경을 반영한 성과목표의 적정성	C	10	100%	3.50	5.75	
		② 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준	C+	5	100%	2.25		
	3)지도점검 이행노력	① 지도점검 이행률		2.5	100%	-	1.375	
		② 지도점검 이행노력	B	2.5	100%	1.38		
개별사무 소계							33.79	
사용자 만족도	1) 만족도 제고노력	① CS조사결과 점수(면접 및 전화조사)		10	100%	-	1.75	
		② CS시스템, 시민만족도 제고노력 - 시민맞춤형 서비스 제공 등	C	5	100%	1.75		
가감점 사례		① 가점사례						
		② 감점사례						
계		-		87.5점 기준 점수		50.54		
				100점 환산 점수		57.75		

※ 지도점검(2.5점) 및 만족도조사(10점) 미실시로 기준점수 87.5점을 100점으로 환산하여 총점 산출