

# 2020년 제2차 민간위탁 종합성과평가 결과 보고

민간위탁 사무의 재계약 적정성 등 판단을 위해 위탁기간 만료 도래 사무에 대하여 종합성과평가를 실시하고 그 결과를 보고드립니다

## □ 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)
- **평가기간** : '20. 2. 12. ~ 20. 6. 22.
  - ※ 코로나19 예방 위해 서면 및 유선으로 대체에 따라 일정 일부 변경
- **평가대상** : 서울시 청년허브 운영 등 22개 위탁사무
- **평가방법** : 전문 평가기관에 위탁평가(한국능률협회컨설팅)
- **평가내용** : 공통 및 개별지표, 사용자 만족도 조사 등 (총100점)
  - 공통지표 : 조직 및 인력 운영, 재정구조 및 예산집행 효율성, 사회적 가치 기여, 사업계획 집행수준, 사업 활성화 개선노력
  - 개별지표 : 사업성과, 지도점검 이행노력

### < 평가보고회 개최 개요 >

- ▶ **일 시** : '20. 6. 24.(수) 14:00~16:00
- ▶ **장 소** : 신청사 8층 공용회의실
- ▶ **참석대상** : 총 50명 내외
  - 수탁기관 및 사업부서(44명), 한국능률협회컨설팅(3명), 조직담당관(2명)
  - 자문단(3명) : 이상열 한양대교수, 김병관 아주대교수, 김상석 노무사
- ▶ **주요내용**
  - 수탁사무별 주요성과·개선과제 발표 및 평가결과 우수사례 공유
  - 수탁사무별 과제에 대한 개선방안 및 향후계획 제시
  - 평가관련 질의응답 및 민간위탁제도 개선 건의

## □ 평가결과

- 평균점수 : 80.30점
- 전년대비 개선사항
  - 수탁기관의 지도점검 이행노력 제고를 위한 평가배점 확대
  - 협의 완료된 계량지표 임의 변경 시 감점 조치하여 평가지표에 대한 실적관리 강화
  - 자문단에 평가결과를 사전공유하고 검토의견 반영하여 평가의 공정성 향상
- 결과활용 : 재계약 적정성 심의반영 및 위탁 사업 개선
  - 민간위탁 종합성과평가 결과 60점 미만 사무 재계약 배제

## □ 사무별 주요 성과 및 과제

### ① 서울시 청년허브 운영

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 다면적 근무평가 진행, 근무평가 이후 센터장과의 1:1 면담 진행을 통해 구성원의 성장 및 향후 업무추진을 위한 체계 마련</li> <li>- 노사협의회 설치하여 전 직원 토론 추진, 익명 소리함 운영 등을 통해 건강한 조직문화 형성</li> <li>- 청년청 부서 신설로 인한 중복사업 방지, 축소 예산 확보를 위해 TF 운영 등 환경 변화에 따른 능동적 대응 추진</li> </ul>
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 분기별 예산 집행 계획에 대한 지속적 점검방안 마련 필요</li> <li>- 정산과 회계업무에 대한 이해도 높이기 위한 예산집행 교육 실시하여 담당직원 역량 강화 필요</li> </ul>

### ② 서울특별시 삼각산 시민청 사무

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 직원 직무역량 강화 및 학습 독려 위한 학습비 지원, 법정 의무교육 추진 등을 통해 체계적 교육 훈련 프로그램 마련</li> <li>- 시민홍보단 등 시민 참여형 사업 운영하여 홍보 및 인식 개선, 시민참여 문화자치 생태계 구축</li> <li>- 고객소리함 운영, 대관접수 방법 개선, 휴게 공간 재구성 등 시민만족도를 위한 다각적 노력으로 시민만족도 상승</li> </ul>
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 채용선발기간 소요를 고려한 인건비 편성 및 집행률 제고 노력 필요</li> <li>- 위·수탁 협약서에 명시된 정규직 비율(25% 이상) 준수 필요</li> </ul>

### 3] 서울시 동부권직장맘지원센터

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 주기적 회의 통한 예산 집행 상황 점검 및 주요사항 공유를 통해 예산집행 철저</li> <li>- 전 직원 대상 교육, 모성보호제도 사용에 대한 안내·상담 등을 통해 사업장 인식 개선 노력 추진</li> </ul>
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>- MOU 체결기관 간의 실질적인 협업을 통한 사업추진 확대 방안 마련 필요</li> <li>- 임원 업무추진비 등 활용 가능한 영역에 대한 제로페이 도입 방안 모색 필요</li> </ul>

### 4] 서울이주여성상담센터

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 다국어 통·번역 지원단 배치하여 이주여성의 국적 다양화라는 환경변화에 적극 대응 노력</li> <li>- 전 직원 대상 전문보수교육, 상담원 워크숍, 시사정보 교육 등을 통해 직원 전문성 강화 도모</li> <li>- 연차별 중장기 계획 수립하여 추진 사업별 목표 명확화 및 사업 실행에 따른 평가, 환류 대책 수립하여 적정한 사업 계획 추진</li> </ul>
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 장애인 접근성 향상을 위한 적정 업무 공간 모색하여 수혜자 만족도 제고 필요</li> <li>- 통합포털 사이트를 통해 센터 홈페이지 및 페이스북 페이지 접근이 가능하도록 공식 채널 접근성 강화 방안 모색 필요</li> </ul>

### 5] 서울영어마을 관악캠프

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 연도별 성과분석을 통한 개선 계획 수립하여 교육대상 및 콘텐츠 다변화 등 사업 개선 노력 추진</li> <li>- 방과후·주말·방학 프로그램 결제 시 제로페이 활용 우수</li> </ul>
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 업무의 연속성 및 교육의 효과성 증대를 위해 이직 방지 방안 모색 필요</li> <li>- 2019 서울시 지도·점검 개선요구사항인 건물외벽 관련 수리 해결하여 학생 안전사고 예방대책 마련 필요</li> </ul>

## 6 서울 주얼리 지원센터 제1관

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 다양한 협업기관들과 공동 사업 추진하여 90%에 가까운 사업예산 절감 및 센터 인지도 확산에 기여</li> <li>- 비정규직의 정규직 전환 추진하여 전 인력의 정규직화 완료</li> <li>- 학생 대상 주얼리 체험프로그램 신규 개설 및 다양한 콘텐츠 도입하여 프로그램의 질적 수준 제고</li> </ul>
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 지속적인 예산 모니터링을 통해 탄력적 예산편성 및 효율적 집행 추진 필요</li> <li>- 시민 체험 프로그램 운영 성과 분석을 통해 사업 환류 대책 마련하여 주얼리 산업에 대한 관심도 증대 방안 모색 필요</li> </ul>

## 7 서울무역전시장 위탁사업

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 전시 주최사와 협력 사업 실시로 고객 니즈가 반영된 전시컨벤션 기능 강화 추진</li> <li>- 운영인력의 전문성 확보를 위한 특성화 교육을 별도 추진하여 직원 역량개발 및 문제 해결력 제고</li> <li>- 전시 대관·등록 업체 공개모집 추진 시 배점심사 제도를 선도적으로 도입한 사례로 반부패 우수사례 분야 수상 실적 있음</li> </ul>
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 예산 편성 대비 집행 실적 간 차이 분석 및 4분기 집중 사용에 대한 개선 방안 모색 필요</li> <li>- 노사협의를 통해 시간외 근무의 탄력적 감축 방안 검토 필요</li> </ul>

## 8 서울 창업성장센터 운영

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 근로여건 개선을 위한 복리후생제도 마련에 상당한 노력을 기울인 결과 전 직원이 정규직으로 구성되어 있으며, 정규직 이직률 0% 달성</li> <li>- 취업소외계층이 새로운 일자리를 창출할 수 있도록 사무공간 구축하여 중소기업 근무환경 개선 및 고용률 제고에 기여</li> <li>- 국내외 민간전문가 활용한 멘토링, 워크숍 개최 등을 추진하여 기업 매출과 투자 유치 실적 향상</li> </ul>
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 센터 내 활용할 수 있는 부분에 제로페이 도입 방안 모색 필요</li> <li>- 홍보 수혜 대상을 기업뿐 아니라 일반시민으로 확대하여 센터 인지도 확산을 위한 홍보 노력 방안 마련 필요</li> </ul>

### 9 성수IT종합센터 운영

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 전시회, 영상물 제작 등 유관기관과의 연계사업 추진하여 예산 절감 성과 창출</li> <li>- 지속적 청렴교육 실시 및 외부전문상담위원의 공익제보 전문가 위촉, 공익제보 전문상담제도 운영을 통해 청렴한 조직문화 구축 (2019년도 투자출연기관 자체 감사기구 활동평가 결과 서울시장 기관표창 수상)</li> </ul>
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 주변 민간 투자기관과 연계·협력 강화, 서울창업허브와 연계 등을 통한 지속적 협업사업 추진 방안 마련 필요</li> <li>- 공실 발생률 저하를 위한 관리 방안 모색하여 관리비 추가 발생 방지 필요</li> </ul>

### 10 지역상생교류사업 운영

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 서울시 지침을 기반으로 내부 조직관리·인사·복무·재무회계 등 지침을 마련하여 체계적 행정관리 노력 추진</li> <li>- 전 직원 대상 예산 사용을 위한 가이드북 제작·배포함으로써 예산 및 회계 관리 업무의 투명성 제고</li> <li>- 고용승계 희망자에 대한 100% 승계 추진 및 업무 적응력 도모를 위한 사후 활동 적극 지원</li> </ul>
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 상생상회 입점상품 선정기준, 상품선정위원회 구성 및 상품 선정에 있어 공정성과 투명성 지속적 유지 필요</li> <li>- SNS를 활용한 먹거리 정보 제공 및 도·농간 교류 커뮤니티 활성화 등을 통해 고객 접근성 강화 및 만족도 제고 방안 마련 필요</li> </ul>

### 11 서울시 중소유통물류센터 관리 및 운영

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 로드샵 운영, 취급상품 다변화, 상품 공급처 확대, 팀제 운영 등 사업 적자 개선을 위한 체계적인 계획 수립하여 수익성 개선 및 소상공인 경쟁력 강화에 기여</li> <li>- CS설문조사, 홈페이지 개선을 통한 VOC채널 마련으로 이용자와 소통 추진 노력</li> <li>- 분기별 균형을 맞추어 적절한 예산 집행이 이루어지고 있음</li> </ul>
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 재무건전성 확보를 위한 상품 및 배송시스템 개발 등 종합적인 사업 전략 모색 필요</li> <li>- 소상공인 입장에서 센터 활용을 통해 얻을 수 있는 이점이 부각되도록 홍보물 마련 필요</li> </ul>

## 12 서울시 장애인 권익옹호기관

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 다양한 분야의 전문인력 활용하여 사건의 특성에 따른 담당자 배정하여 효과적인 피해자 권리구제 실시</li> <li>- 홍보대상의 특성을 반영한 홍보 방안 별도로 마련하여 장애 인식 개선 노력 추진</li> <li>- 서울시장애인인권증진 기본계획 수립에 따른 신규 사업 적극 추진, 서울시 요청에 따른 현안문제에 대한 적극 대응 등 사업 환경 변화에 대한 대응 노력 우수</li> </ul>
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 적극적·체계적 홍보 방안 마련하여 장애인 학대에 대한 시민들의 관심 제고 노력 필요</li> <li>- 특수전문직, 신고의무자 대상 인권교육에 대한 안정적인 목표실적·달성률 유지 방안 강구</li> </ul>

## 13 발달장애인지원센터 운영

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 다면평가를 통한 인력관리 및 평가 환류를 통한 우수인력 보상으로 직원의 전문 역량 향상</li> <li>- 시설 이용의 사각지대를 대상으로 지원 서비스 마련하여 장애인 가족의 돌봄 부담 완화 및 지역사회 통합에 기여</li> <li>- 대상자별 맞춤형 홍보 접근 방식 추진으로 홍보 실적 상당 부분 향상됨</li> </ul>
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 월간 업무회의, 직원단합 워크숍 등 직원 간 갈등 해소 및 조직 문화 개선을 위한 실질적인 방안 마련 필요</li> <li>- 고객불편사항 접수창구가 온라인으로 되어 있어, 발달장애인의 접근성을 높일 수 있는 원활한 상담 채널 모색 필요</li> </ul>

## 14 남산 예술센터 통합운영

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 서울문화재단 보유시설 연계를 통한 공간 활용 및 재단 타부서 연계를 통한 기부금 활용하여 예산 절감 효과 달성</li> <li>- 사회적 약자를 위한 객석 나눔 사업 추진하여 문화소외계층의 문화 향유 활성화에 기여</li> <li>- 온라인 음성지원 포스터 개발 협의 등 문화소의 대상자별 맞춤 홍보 방안 마련</li> </ul>
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 분기별 예산집행 모니터링 방안 체계적으로 시행하여 사업 운영의 건전성 도모 필요</li> <li>- 양질의 콘텐츠 제작 및 우수작품 발굴을 위한 지속적 활동을 통해 관람객 수 확대 방안 모색 필요</li> </ul>

### 15 서울에너지드림센터 운영

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 직원 근무만족도 평가 실시하여 근로여건 개선에 반영한 결과, 전반적인 근무 만족도 긍정적인 결과 도출</li> <li>- 옥상 누수 보강공사, 음향 개선, 조형물 교체 등 정기적 안전점검을 통한 시설 관리 및 고객불편사항에 대한 접근성 강화</li> <li>- 코로나19 관련 사회적경제기업 피해현황 조사, 온라인 상담창구 개설, 마스크 지원 등 지원 방안 적극 마련</li> </ul>
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 사회적 가치 제고를 위한 물품 구매 실적 제고 방안 마련하여 지역사회와의 상생 방안 모색 필요</li> <li>- 시대 흐름에 맞는 전시 콘텐츠 다양화 및 시설관리 등에 대한 중장기 운영전략 수립 필요</li> </ul>

### 16 서울도시건축전시관 운영

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 관람객에 따른 기간별 운영 프로그램 다양화, 고객불편사항에 대한 개선 활동 적극 추진하여 시민 만족도 제고 및 편의 증대</li> <li>- 시설물 관리를 위한 관리대장 마련 및 매일 실태조사 추진하여 시설물 관리·운영 체계 마련 및 쾌적한 공간 운영 노력</li> <li>- 분기별 예산집행 계획 수립 및 공인회계사 수감 동의 절차를 통해 예산 회계 운영의 효율성 확보</li> </ul>
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 위·수탁 협약서에 명시된 정규직 비율(25% 이상) 준수 필요</li> <li>- 도시건축 분야 종사자·전문가, 일반시민 등 홍보대상에 따른 홍보 전략 차별화 방안 마련 필요</li> </ul>

### 17 마곡일반산업단지 관리업무

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 서울산업진흥원과의 유기적 협력관계 구축하여 입주기업 성장 지원에 대한 시너지 효과 창출</li> <li>- 자체 예산을 사용하여 입주기업, 시민단체, 시민들과 함께 행사 실시함으로써 시민 공감대 형성 및 기업 성장에 기여</li> <li>- 단지 활성화를 위한 창의적 대응방안 수립 등 계획적인 사업 추진 도모</li> </ul>
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 분기별·월별 세입세출현황 작성 및 예산집행 현황에 대한 지속적 모니터링 실시하여 예산운용의 효율성 제고 필요</li> <li>- 사회적 약자 생산품 구매 방안 마련하여 지역사회와의 상생 방안 모색 필요</li> </ul>

## 18 사회적경제지원센터

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 시민숙의 예산제 도입하여 시민의 다양한 의견 적극 수렴하여 예산 수립</li> <li>- 센터 홈페이지 인재양성 플랫폼을 통해 민간전문가 정보 공개하여 우수한 민간전문가 활용 지원</li> <li>- 전문역량을 보유한 직원 활용하여 사회적 경제 정책 선도 및 성과 해외로 확산</li> </ul>
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 분기별 예산집행 현황에 대한 주기적 점검 시행하여 계획에 맞는 사업 집행 방안 마련 필요</li> <li>- 정규직·비정규직 모두 시간외근무가 과다하게 발생하므로 주요원인 분석 및 방안 마련 필요</li> </ul>

## 19 노원자원회수시설

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 위탁사무 인수인계 시 전 직원 대상 개별면담 진행하여 고용승계 희망인원에 대한 전원 고용 승계 추진</li> <li>- 녹색환경교육센터를 통해 견학 및 문화 프로그램 운영함으로써 시설에 대한 홍보와 친환경 이미지 부각 등 인식 개선 도모</li> <li>- 대기오염물질 법적 배출허용기준을 매우 낮게 잡아 관리함으로써 녹색환경 조성에 기여</li> </ul>
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 개인의 직무 능력 확대하는 체계적인 교육 프로그램 개선 노력 필요</li> <li>- 생활폐기물 감소 및 시설에 대한 인식 개선 등을 위해 시민 대상 홍보 방안 마련 필요</li> </ul>

## 20 서울 및 전국 기능경기대회 지원

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 관련 업무 경력자 적극 활용하여 다년간 기능경기대회 개최 및 국제대회 참가</li> <li>- 예산 집행률이 100%에 근접하여 사업계획에 따른 집행 실적 우수</li> </ul>
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 사회적 가치 제고를 위해 지역경제 활성화 및 사회적 약자 배려를 위한 노력 방안 모색 필요</li> <li>- 성과관리체계, 업무방지를 위한 구체적 업무매뉴얼, 홍보계획 등 마련 필요</li> </ul>

## 21 서울도시금속회수센터

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 공개경쟁 입찰제도 활용, 회계업무 경력자의 전담인원 지정 등으로 회계업무 전문성 강화 및 효율적 예산운영</li> <li>- 서울시 생활임금 반영하여 노동자 근로여건 개선 노력 추진</li> <li>- 노숙인 일자리 지원 사업 참여, 노숙인 공채 응시 독려 등을 통해 사회적 취약계층 일자리 창출에 기여</li> </ul>
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 연도별 공공구매 달성률 설정, 사회적 약자 생산품 우선 구매 등의 노력을 통해 지역사회와의 상생 방안 모색 필요</li> <li>- 다양한 기관과의 연계·협업을 통해 교육 및 체험 프로그램 활성화 필요</li> </ul>

## 22 동북어르신돌봄종사자지원센터

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 센터 주관으로 뉴딜일자리 사업 진행하여 업무환경 안정과 효율성 증대에 기여</li> <li>- 사업별 모니터링 체계 구축하여 위탁사무의 목적 달성을 위한 사업계획 점검 및 성과환류를 위한 노력 추진</li> <li>- 자치구 조례제정 활동 추진하여 돌봄노동자 처우개선 및 복지증진의 제도적 근거 마련</li> </ul>
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 분기별 예산집행의 적절한 배분 및 집행률 설정 등 예산계획에 따른 집행 방안 모색 필요</li> <li>- 센터의 인지도 확산 및 돌봄노동자에 대한 사회적 인식 개선을 위해 홍보채널 다각화 및 다양한 홍보 콘텐츠 마련 필요</li> </ul>