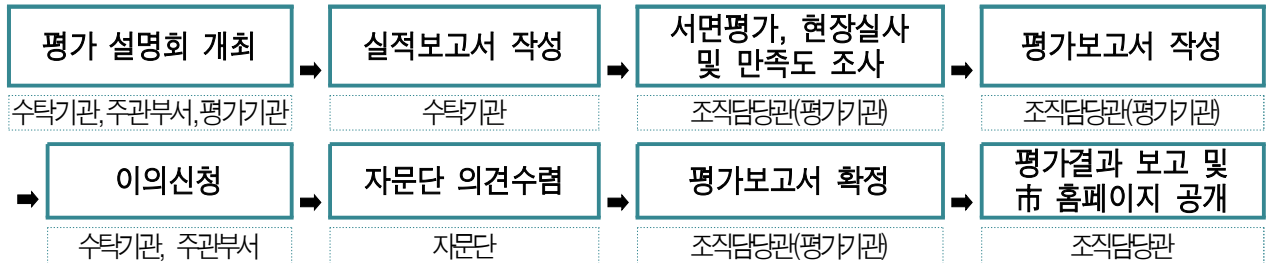


2023년 제2차 민간위탁 종합성과평가 결과 보고

민간위탁 사무의 재계약 적정성 등 판단을 위해 위탁기간 만료 도래 사무에 대하여 종합성과평가('23년 2차)를 실시하고 그 결과를 보고드립니다

□ 평가개요

- 추진근거 : 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제18조
- 평가기간 : '23년 4월 ~ 6월
- 평가대상 : '23년 47개 사무 중 29개
- 평가기관 : 외부 전문기관(재단법인 한국산업관계연구원)
- 평가내용 : 공통분야, 개별분야, 사용자 만족도 평가 (총100점)
- 평가절차



□ 평가결과

- 평가점수 : 평균 75.67점
- 재계약배제(75점 미만) : 29개 사무 중 6개 사무(20.7%)
- 결과활용 : 재계약 적정성 심의반영 및 위탁사업 개선
 - 재계약 적정여부 판단 시 종합성과평가 결과 반영(조례 제12조)
 - 평가 결과 75점 미만은 해당 수탁기관과 재계약 배제 및 공개모집(관리지침)

□ 사무별 주요성과 및 과제

① 서울 패션허브 관리운영

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 내부 인력 대부분 업무에 적합한 경력 및 전문성을 보유하고 있으며, 직원 역량강화 및 인문학적 소양 향상을 위해 자체 교육(21년 8건, 22년 21건) 및 인센티브제 실시 - 코로나19로 패션쇼 참가기회가 없던 학생들에게 뷰티&패션쇼 참여 기회 제공하여 서울 소재 패션전공 대학과 협력체계 구축
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 각 사무에 대한 사업계획 및 성과는 대체로 양호하나, 4개 수탁기관이 각각 창작틀(디지털팩토리 운영), 배움틀(인재 육성), 창업틀(스타트업 성장지원), 홍보를 담당하고 있어 4개 기관의 협력체계 기반 및 협업 실적은 부족한 것으로 판단 - 각 기관에 공통적으로 적용할 수 있는 컨소시엄 공통의 사업운영 지침 수립 권고

② G밸리 창업복지센터 관리운영

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 시설유지 관리를 위한 정기점검이 계획대로 시행됨으로써 건물에 대한 안전성, 청결성 등이 보장되고 있으며, 입주고객을 대상으로 한 만족도 평가는 목표 점수인 92점 달성 - 시설, 미화, 경비 분야별 직원들에 대한 직무교육, CS교육을 통해 업무역량을 강화하는 노력을 기울이고 있으며, 이를 성과지표로 관리함
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 체계적인 성과관리를 위해서 현재의 안전점검 횟수보다는 안전문제 처리율로의 지표 고도화 필요 - 입주고객에서 나아가 시설을 이용하는 일반시민들의 만족도 조사 및 이에 대한 피드백을 통한 시민만족 중심의 시설관리화 노력 강화 필요

③ 서울무역전시장 관리운영

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 중소기업 판로 확대를 위한 온앤오프 “하이브리드 전시행사” 유치 및 모집 추진, 지속 가능한 전시장 정시대관 모집실시를 통한 우수·유망전시회 선발 추진 등 중소기업의 국내외 판로확대 및 전시산업 활성화 노력 우수 - “반려견 순회놀이터” 행사, ‘서울우수기업관’ 공동운영 등을 통한 중소기업지원 성과 도출
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 열린 문화 공간을 기획·운영하여 지역사회와 시민들에게 좀 더 다가가는 복합공간으로의 선도적 역할 필요 - 고객의견 수렴을 통해 개선된 사항도 고객들에게 알리는 적극행정 차원의 노력 필요

④ 서울창업디딤터 관리운영

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 대학의 연구개발(R&D) 인프라를 활용하여 입주기업에게 R&D역량강화 및 사업화촉진을 지원을 통한 우수한 투자유치 성과 창출 - 2022년 교원그룹과의 오픈이노베이션, 특허 전문가 그룹을 통한 멘토링을 진행하여 지식재산권 출원/등록 건수 전년대비 143% 상승
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 고용에 대한 성공사례 발굴에도 좀 더 주력할 필요가 있으며, 고용증가율 측면에서의 성과관리 강화 필요 - 다년간의 위탁사무 수행 경험이 있음에도 불구하고 이번 협약기간내 다수의 지적사항이 발생하였으므로 공공성 준수를 위한 노력 강화 필요

⑤ 서울에너지드림센터 관리운영

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 기후변화와 재생에너지 관련 주목받는 위탁사무로 제로에너지건축 확산에 따른 사회 인식 개선에 선도적 역할 수행 적절(ZEB운영관리 세미나 개최, 신규 EMS (Energy Management System) 설치, 운영 등) - 환경 트렌드 이슈를 반영하여 전시물 데이터 최신화 및 전시물 리뉴얼을 상시로 진행하여 전시 콘텐츠를 관리하고, 전시해설 내용을 업데이트하여 질적 강화 노력
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 코로나 19 상황 속에서도 방문객 확대를 노력이 있었으나 포스트 코로나 상황으로 진입 하는 2022년도의 방문활성화 성과는 2021년보다 낮은 수준임 - 다년간의 위탁사무 수행 경험이 있는 기관임에도 서울시 정책에 대한 공공성 준수 노력 미흡

⑥ 서울밤도깨비야시장 운영

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 코로나 환경 속에서도 지속가능한 야시장의 새로운 상품군 도입을 통한 푸드트럭 등 소상공인 판로지원 성과 적절 - 특히 방역형 야시장으로의 상인지원, 야시장내 친환경 콘텐츠개발 등의 성과 인정을 통한 서울정책 톱10에 선정
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 사업 추진 이후 지역경제 활성화 성과 분석 및 사회적 약자를 배려한 다양한 프로그램 개발에 대한 노력 강화 필요 - 서울시 공공정책임으로 반드시 민간위탁 관련 규정에 대한 심도 있는 이해를 기반으로 회계지적 등 유사 문제가 재지적되지 않도록 주의가 필요함

7] 삼일로창고극장 관리운영

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 예술창작 활동과 시민 문화향유의 선순환을 위한 매개형 기획프로그램 수요 반영 및 진입단계 창작자 역량강화 및 창작활동에 대한 현장 니즈를 반영한 기획사업 다각화 노력 적절 - 예술인 창작활동을 위한 대관 및 자체 프로그램 운영으로 공연장 공간이용 활성화 노력을 통한 대관 운영 만족도 95.8점 달성
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 극장 내부의 공간에서 누수가 발생되어 예상치 못한 관리·보수 이슈가 발생되고 있으며, 이로 인한 안전 이슈 발생 우려 - 전년도 실적보다 낮은 목표설정은 목표설정의 도전성 차원에서 개선 필요

8] 서울청년허브 관리운영

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 청년주도 살기 좋은 미래 환경조성의 기반을 갖추고 완결형(Self-making) 사업구조를 통한 연결형(Channel) 혁신기능강화 조직으로 조직개편 적절 - 고립·은둔 청년 상담 및 자립생태계 구축, 청년 글로벌 네트워크, 청년세대의 미래문제에 대한 의제조명과 청년이 주도하는 일자리모델 발굴 우수
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 최근 3년간 이직률이 평균 약 60%로 이직률 감소를 위한 효과적이고 실질적인 대안 마련 필요 - 공간 입주단체 선정 기준에 맞지 않게 공간 입주단체 선정하여 지적된 바 있어 주관부서에서는 공고된 심사기준에 따라 공정하게 선발토록 지도·감독 철저 필요 - 직원 근태관리 미흡, 위탁금 정산 및 반납 미이행 등 공공성 준수노력 부족

9] 서울청년센터 서초 오랑 관리운영

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 2021년 서울청년센터 오랑 평가 결과 커뮤니티 프로그램 만족도 1위 달성 - 2022년 서울청년센터 오랑 성과평가 결과 S등급 달성(99.5점, 전체 2위) - 코로나19 등 외부환경 변화에 비대면 교육, 탄력적 운영 등 비교적 신속하고 적절하게 대응하여 왔으며, 이해관계자와의 협조체제를 구축하고 사업에 대한 마케팅과 홍보 강화 노력 적절
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 연도별 목표설정의 도전성 확보 노력은 적절하나 보다 구체적인 목표설정을 위한 대내외 환경분석 고도화 필요 - 신규위탁사무로 민간위탁 사무 운영상의 공공성 준수 강화를 위한 관련 규정 심층 이해 필요

㉔ 서울특별시 청년활동지원센터 관리운영

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 코로나 환경 속에서도 언택트 프로그램 활성화를 통한 기초과정 및 심화과정운영 등 사업 활성화 노력 적절 - 코로나19로 인한 대면 심리상담 제한에 따라 비대면 상담을 확대하였고, 비대면 화상 플랫폼을 활용하여 1대1 심리 상담 노력 강화를 통한 상담 만족도 제고 적절
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 청년 관련 법제도의 변화, 행정적인 요건의 변화, 청년의 심리, 사회, 정서적 변화 등 환경분석에 대한 고도화를 통한 사업목표 설정의 객관화 제고 노력 필요 - 안정적인 사업 운영을 위한 이직률 관리 및 민간위탁 관련 규정에 대한 명확한 이해를 통한 외부지적사항 최소화 필요

㉕ 서울청년센터 강서 오랑 관리운영

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 자발적 커뮤니티를 발굴 후, 센터에서 활동을 독려하여 센터의 프로그램 이용 활성화 노력 적절 - 공간에 대한 홍보 및 대관 시 이용자의 편의를 위한 VR 서비스체제를 구축하고, 공간 리모델링 등을 통한 탄력적 공간 운영 노력 적절
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 분기별 집행률은 예산과 결산간의 차이(Gap)가 상당히 존재하고 있는 만큼, 향후에는 예산 집행률에 대하여 연 단위 및 분기별 관리 노력 강화 필요 - 대내외 환경 분석을 통한 이슈 분석 및 이를 연계한 사업계획서 고도화 및 목표설정 등에 대한 객관적이고 타당한 근거 마련 필요

㉖ 발달장애인지원센터 운영

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 장애인 단체 등 67개 기관과 연계 협력을 맺고 사업을 시행하고 있는 노력이 우수함. 특히 발달장애인 성 문제 해결을 위해 공신력 있는 사법기관과 협업하여 특화사업 운영 우수 - 사각지대에 있는 성인 최종증발달장애인의 낮 활동 서비스 제공으로 지역사회 통합유도 및 장애인가족의 돌봄 경감을 목적으로 하는 “챌린지2” 전국사업화를 추진함으로써 새로운 전달체계 구축
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 사업목표 수립근거를 중앙장애아동발달장애인 지원센터에서 받은 예산과 작성지침에 근거하여 설정하였다고만 기술하였으나 작성 지침 상 목표는 최소목표로서 민간위탁 사무의 효율성 차원에서 보다 도전적인 목표 설정 필요 - 프로그램이 주로 낮시간에 진행되고 있어 시민의 관점에서 제공 시간의 다원화(주말 및 야간 서비스 제공), 니즈 조사를 통한 프로그램의 다원화 노력이 필요

㉓ 커리어플러스센터 관리운영

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 구직 발달장애인을 위한 적정 업체 개발을 위해 개발 접수 단계에서 맞춤형 개발 직종 및 업체를 취업 지원을 위한 구인업체 개발 노력 적절 - 근로지원인 지원사업 우수, 올해 자폐인의 상 수상 등 적극적 노력을 통한 자폐인들의 권리와 참여 증진 노력 적절
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 발달장애인들의 세부적인 직무수행 능력 분류 체계를 도입하여 체계적인 관리와 정책의 효율성을 높일 수 있는 정책적 지표관리 필요 - 협약기간내 다수의 외부지적에 대한 재발 방지를 위한 노력 강화 필요

㉔ 서울시통합건강증진사업지원단 운영

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 서울시 25개 보건소 기술지원이 상시 가능할 수 있도록 지원단 홈페이지 상 기술지원 메뉴를 개발하여 상시 질의응답이 가능하도록 소통 채널 구축 - 연구 및 사업성과 확산 노력으로 한국예방의학회 우수포스터상 수상하였으며, 대한금연학회 추계 학술대회 시 특별 세션 운영을 통한 전문가 집단과의 사업 활성화 방안 모색하는 등 활발한 사업 전개로 서울시장 표창을 수상
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 청소년에게 담배 판매를 억제할 수 있는 구체적인 전략 개발이 필요하고 이를 현장에 적용하는 구체화 노력 강화 필요 - 서울시 정책방향 및 기관의 정체성, 기관의 설립목적에 따라 설정하고 운영하였으나 수혜대상자인 서울시민을 대상으로 사업 고도화를 위한 니즈조사 필요

㉕ 서울시동부권직장맘지원센터 운영

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 동부권 직장맘·직장대디에 초점을 맞춘 기획강좌 등을 통해 고용유지 및 일·생활균형 지원, 모·부성의 다양한 고충 해결 해소를 위한 지원 노력 적절 - <동부권 자치구 조례제정>을 통해 제도적 지원 강화 노력 우수(성동구의회, 자치구 최초 '여성의 고용 유지' 관련 조례 제정)
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 목표설정의 도전성 차원에서 종합상담, 노동법률 교육, 기획강좌 모두 전년도 실적보다 낮은 목표설정으로 목표설정의 도전성 제고를 위한 노력이 필요함 - MOU를 체결한 주체인 협력기관과 홍보활동을 연계하여 추진하고는 있으나 MOU 체결 기관 간의 실질적인 협업활동을 통한 사업추진 확대 노력 강화 필요

16 서울여성공예센터더아리움 관리운영

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 여성공예창업기업의 사업 역량 강화하여 여성의 경제력 강화 및 공예 거점공간 활성화 목적의 특화사업 운영을 통한 여성공예기업과 시민의 점점 확대 노력 적절(입주 2년차 입주기업의 매출액이 입주 1년차 대비 111% 성장했고 지식재산권 등록 및 출원, 신규 인력고용이 증가) - 서울여성공예센터가 입주기업의 판로개척을 위해 유관기관 연계사업을 적극 운영
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 여성공예인들이 창업에 성공하기 위해서는 판로확보가 매우 중요함. 이에 입주기업들이 공공기관 판로 확보 뿐 아니라 민간기업, 민간기관 판로를 확대하도록 지원하기 위한 노력 강화 필요 - 여성들의 창업 및 기업경영을 위한 자금 확보에 관한 스타기업 우수사례 발굴이 필요함

17 여성능력개발원 운영

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 유관기관 업무협약(MOU) 체결을 통해 취업 취약계층 지원 서비스 신규 대상자 발굴 및 네트워크 협력회의 운영으로 현장의 신규 대상자 발굴 연계 노력 적절 - 취약계층 대상자별 특성과 니즈를 분석하여 참여자들이 가장 필요로 하는 개별 맞춤 프로그램 기획·운영 노력 적절
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 1기 참여자 취업률 65.6%, 2기 참여자 취업률 51.6%로 수료자 취업률이 50% 이상인 것은 여성의 일자리 창출을 위해 여성능력개발원이 지속적으로 노력한 결과라고 보여 집 다만, 2기 참여자 취업률이 1기 보다 낮아진 원인 분석에 기초한 사업의 성과를 높이기 위한 방안 모색이 필요함 - 자체적으로 실시한 자체적인 수요 분석을 통해 도출된 이슈 및 니즈, 프로그램 개선에 대한 사항이 어떻게 사업에 반영되었는지 구체적으로 표시하고, 개선 이후의 만족감 조사도 함께 실시될 필요가 있음

18 서울이주여성상담센터 관리운영

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 상담 및 역량 강화 프로그램 등 입소자 지원 서비스 확대를 통한 위탁사무 목적사업 이행을 위한 노력 적절(목표달성률 100% 이상) - 사회공헌 차원에서 코로나19, 수해 피해, 이태원 참사 등 긴급한 상황에 센터가 적극적으로 포스터 제작 및 긴급 지원 노력 적절
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 사업마케팅 및 홍보 역시, 범시민 대상 기관 홍보라는 센터 운영 관점도 필요하지만 이주 여성 관점에서 이용자 확대 및 정보지원이 가능하도록 전략적 홍보 필요(전달력 제고) - 2021년 다수의 이직 등의 문제가 재발생되지 않도록 조직 안정화 차원의 노력 강화 필요

㉔ 재개발임대주택(마포래미안 푸르지오, 목동현대A) 관리운영

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 나눔 행사, 복지관 연계행사 등 주민만족도 개선에 기여하는 것으로 평가됨, 입주민들의 소통 및 협력을 이끌어내기 위한 다양한 이벤트 및 행사를 추진 - 민원 파악 및 신속한 해결을 위한 방법을 적절히 대응하고 있으며, 노후시설 개선에 대한 적극적 개선 노력 적절
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 다양한 행사개최 및 만족도 측정 등 지표를 적절히 설정하고 있으나 이후에는 설문조사 문항의 고도화를 위해 공공정책 서비스 만족도 모델(PCSI)를 검토하여 문항의 세분화를 통해 보다 구체적이고 실질적인 개선방향 도출 필요 - 입주민 주거복지 및 향상을 위해서는 매년 발생하는 민원의 유형화를 통해 민원발생 건수를 감소시키는 노력 강화 필요

㉕ 서울합공원 관리운영

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 위험성 평가 담당자 교육 / 안전보건관리감독자 교육 이수(안전보건관리감독자 임명), 위기상황 안전관리 매뉴얼을 배부하고 비상 상황 시 역할분담 지정함. '17년 개장 이후 중대재해 사고 발생률 ZERO화를 달성함 - 해군과의 협력 체계를 잘 이루고 있으며, 유튜브, TV프로그램 촬영 등으로 언론을 통한 홍보가 활발히 이루어짐
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 외부 사인물이나 지시 동선 등에는 한글로만 설명이 되어 있어 최소한의 외국인 방문객에 대한 외부 사인물의 정비 필요 - 중장기적으로 풍수해 등의 안전관리와 시설물 관리의 취약시기에 따른 종합적인 재난 안전계획의 수립 및 시행이 필요함

㉖ 지역상생교류사업 관리운영

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 2021년 12월 서울시에서 기존 힘콕상품권의 명칭을 e서울사랑상품권으로 변경하고, 오픈마켓에서는 처음으로 11번가에서 'e서울사랑숍 소상공인 전용관' 을 단독 론칭 - 상생상회 외에 현대백화점, 롯데백화점 등 대형 유통매장들과 협업하여 팝업스토어를 정기적으로 운영하여 소비자들과 직접 만날 수 있는 접점을 늘려 친환경 농산물에 대한 소비자의 인식을 개선하고 판매를 통해 친환경농산물의 소비와 판로개척
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 사업의 안정적 운영을 위한 이직률 문제 개선 등 조직안정화와 비전제시 등의 대책마련이 필요 - 지역의 특산물 판로 개척 외에도 서울시와 지역 간에 상생 교류할 수 있는 새로운 사업을 발굴하려는 노력과 시도가 필요한 것으로 판단됨(지역별 특별 기획전 등)

㉒ 서울혁신센터 운영

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 서울혁신파크 주요 키워드 중심, 트렌드 반영한 대중 친화적 파크 홍보영상 제작 - 소규모 1:1 입주라운딩 등 개최를 통해 입주공간에 대한 정보를 공유하고 맞춤형 안내를 실시함으로써 지원 단체의 만족도 향상 상세정보 공유와 맞춤형 안내로 지원 단체의 만족도 향상
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 다년간의 위탁사무 경험에도 불구하고 서울시 민간위탁 종합성과평가에서 가장 많은 지적사항을 받은 것은 상당히 심각한 문제로(2021년 35건, 2022년 33건) 민간위탁 관련 규정에 대한 명확한 이해 필요 - 입주단체 대상의 만족도 조사를 주기적으로 수행하고 있어 이를 성과 지표로 활용하고 있으나, 실질적인 사업 지원에 대한 본원적 성과분석(매출 증진, 생존률 등) 강화 필요

㉓ 서울특별시 삼각산시민청(제2시민청)관리운영

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 지역전문가 선발을 통한 시민 거버넌스 운영, 지역문화기획단 운영, 시민기획단 운영, 지역대학 등과 지역사회 협력 및 업무 협력 체결 등의 지역 연계 및 공헌을 위한 노력 적절 - 시민이 기획하고 추진하는 지역문화기획단(공동운영단) 8개 프로그램 기획·실행 우수
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 삼각산 시민청의 지리적 위치를 고려한 문화적 수요와 잠재 이용층에 대한 심도 있는 분석을 통해 특화 전략 수립 및 계획 고도화 필요 - 사업계획 수립 시 사업별 성과분석 및 평가에 대한 연계성 강화를 위한 성과환류 노력 강화 필요

㉔ 서울특별시 시민청 관리운영

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 서울문화재단 협력망을 이용한 기획공모전시 코엑스 확대전시 추진 - 코로나 시설이용 제한 상황에서 '도시사진전' 적극적인 순회전시를 통해 24만명 관람객 유치 - 대면프로그램 강화를 공모사업의 운영 형태를 워크숍 운영 및 현장 교육 후 전시방식으로 개선하고, 약자와의 동행방향을 공모선정 지표에 넣는 등 사업운영방식의 개선
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 시민만족도 조사 설계의 고도화가 필요하며, 각종 조사결과에 대한 환류 및 활용계획 등 구체화 필요 - 2022년 예산 집행률은 88.02%로 다소 낮으며, 분기별 결산이 예산에 비해 집행률의 편차가 있어 개선이 요망됨. 즉 정밀한 사업 계획수립을 통해 예산이 특정 시기에 과집행 되지 않도록 관리 필요

㉔ 사회적경제지원센터 관리운영

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 대상자와 일반기업간의 욕구나 필요를 조절하는 중간자의 역할을 적극적으로 수행하고 있으며, 이를 통해 매출증대, 인식개선, 정보제공 등의 성과 기대 - 자원 및 정보 교류 활성화를 통한 비즈니스 애로사항 해소, 경영 활동 노력 적절
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 사회적경제기업의 최근 증감 추세는 어떠한고 실제 우리의 사업에 참여하는 비율은 몇%이며, 어떠한 홍보채널을 통해 유입이 되었는지 등에 대한 체계적인 분석과 이를 기반으로 한 홍보 전략 계획 수립 필요

㉕ 서울시 협동조합 지원센터 운영

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 협동조합 상담데이터 분석 연구를 통한 협동조합 설립·운영 “바이블서” 제작 및 배포 - 협동조합 상담편의성 제고를 위한 비대면 상담채널 확대 운영 - 사회적경제 제도개선 5대/10대 과제 발굴 및 개선(2021년/2022년)
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 사회적경제지원센터의 지원대상에 협동조합도 포함되어 있어 사회적경제지원센터와 차별화되는 협동조합지원센터만의 기능 및 지원사업이 필요하며, 협동조합들에 대한 통합지원센터임에도 협동조합 생존율, 매출증가, 고용창출 등의 본원적 성과에 대한 관리가 되고 있지 않음으로 본원적 성과에 대한 체계적인 분석 필요 - 21년 15건, 22년 12건 등 2년간 총 27건의 지도점검상 지적사항이 발생하여 공공정책에 대한 이해도가 낮음

㉖ 노원자원회수시설 관리운영

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 미세먼지 저감 정책으로 발령 시 폐기물 소각량 및 가동률을 조정 운영 및 미세먼지 배출 저감을 위한 가동률 조정 대응 및 환경설비 주기적 정비 및 교체로 최적화 운영(환경 기준 준수) - 폐열보일러, 대기오염방지설비에서 발생하는 고농도 중금속을 함유한 비산재를 2022년 8월부터 비산재 안정화설비로 처리하여 일반사업장폐기물로 처리하여 환경부하를 낮춤
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 지적 사항 중 8건이 안전관리와 연관된 사항으로 중대재해처벌법 시행 이후로 안전관리 주의 필요 - 배출농도 기준으로만 대기오염물질을 관리 중인데 환경부하를 고려해 연간 배출량 기준으로도 관리 필요

㉘ 한강공원 난지캠핑장 관리운영

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 2022 전국 지자체 야영장 담당공무원 교육 및 현장답사 사례 선정됨 - 상설프로그램은 평시 이용객이 참여하는 프로그램으로서 2021년 923명 대비 2022년의 참여객은 2,671명으로 참여 인원 1,748명 증가하여 289.38% 상승 - 편의시설 및 위생분야 환경개선 및 청결유지 정비 노력 적절
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 연간 계획과 목표달성도에 따른 성과관리체제의 마련에 대한 지도점검 지적사항이 있었음. 향후 성과관리체제와 인센티브의 연결 등이 필요할 것으로 보임(이용률, 만족도, 프로그램, 행사 참여자수 등) - 21년도 대비 22년도의 이용객이 거의 200% 증가하였기 때문에 직원들의 업무량도 상당히 증가되었을 것이므로 이용객 증가에 대비 인력보충 및 업무조절에 대한 개선 필요

㉙ 서울시금속회수센터 관리운영

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 사업수행 인력의 전문성을 확보하고 있으며 사회적 배려 계층에 대한 인력채용 노력이 있음 - 매 4년 태양광설비 안전점검, 매 3년 호이스트 안전점검, 매 3년 컨베이어 안전점검, 매년 위험성평가 위탁 등 시설물 점검노력 적절 - 현장 직원, 물류(수거) 담당, 한국순환사회적협동조합, 서울시 등과는 직접 소통을 진행하고 외부 이해관계자와는 다각화한 소통 채널 운영 노력 적절
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 사업계획 수립 시 사업별 성과평가에 대한 계획이 반영되어 있지 않는 사항은 사업성과 평가체계의 차원에서 고도화 필요 - OC 운영체계로서 센터 방문 및 캠페인 참여자에게 설문을 통해 만족도 조사를 실시하는데 그치고 있기 때문에 고객사, 협력사 등 센터의 B2B value chain의 주요 대상들에 대한 만족도 조사가 보다 중요한 것으로 판단되므로 만족도조사를 방문자 대상에서 관련 기업으로 확대 필요