

'16년 제3차 민간위탁 종합성과평가 결과 보고

민간위탁 사무의 재계약 적정성 등 판단을 위해 위탁기간 만료 도래 사무에 대한 종합성과평가 실시 결과임

□ 평가개요

- 근거 : 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제18조
- 연간 사업비 5억원 이상으로 법령이나 조례 등에 별도의 평가 근거가 없는 사무(위탁기간 만료 90일전까지 실시)
- 기간 : '16. 09. 28 ~ 12. 12
- 대상 : 21세기 융합형 체험캠프 등 7개 위탁사무

| 연번 | 평가대상 | 담당부서 | 수탁기관 |
|----|-----------------------|----------|--------------------|
| 1 | 21세기 융합형 체험캠프 | 평생교육담당관 | (주)헤럴드에듀, (주)우리들교육 |
| 2 | 중소기업 공동화 사업 | 소상공인지원과 | 서울산업진흥원 |
| 3 | 도심권 50+센터 | 인생이모작지원과 | 고령사회고용진흥원 |
| 4 | 버스공영차고지 | 주차계획과 | 서울시설공단 |
| 5 | 동대문디자인플라자 및 동대문역사문화공원 | 디자인정책과 | 서울디자인재단 |
| 6 | 삼청각 관리위탁 | 박물관과 | 세종문화회관 |
| 7 | 수안보연수원 | 인력개발과 | (주)오브이름스 |

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

□ 평가결과

- 7개 위탁사무 중 동대문디자인플라자 및 동대문역사문화공원이 86.22점으로 가장 우수한 평가를 받았고, 삼청각 관리위탁은 74.01점으로 가장 낮게 평가됨

| 구 분 | 총 점 | 평가지표 | | | 가 감점 | |
|-----|-----------------------|---------------|---------------|---------------------|-------|---|
| | | 공통사무 (35점) | 개별사무 (50점) | 사용자 만족도 (15점) | | |
| 평 균 | 78.69 | 23.96 | 42.92 | 11.81 | 0.00 | |
| 1 | 21세기 융합형 체험캠프 | 75.02 | 22.89 | 39.78 | 12.35 | 0 |
| 2 | 중소기업 공동화 사업 | 74.73 | 20.89 | 44.15 | 9.69 | 0 |
| 3 | 도심권 50+센터 | 80.52 | 23.69 | 44.45 | 12.38 | 0 |
| 4 | 버스공영차고지 | 77.87 | 24.29 | 42.13 | 11.45 | 0 |
| 5 | 동대문디자인플라자 및 동대문역사문화공원 | 86.22 | 26.44 | 46.38 | 13.40 | 0 |
| 6 | 삼청각 관리위탁 | 74.01 | 23.19 | 40.25 | 10.57 | 0 |
| 7 | 수안보연수원 | 82.43 | 26.34 | 43.27 | 12.82 | 0 |

□ 사무별 성과 및 과제

| 연번 | 위탁사무명 (부서명) | 수탁기관 | 주요성과 및 개선과제 |
|----|-----------------------------------|-----------------------|--|
| 1 | 21세기 융합형 체험캠프 (평생교육 담당관) | (주)헤럴드에듀, (주)우리들교육 | <p>[주요성과]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 사업계획 변경에 따른 운영 안정화 및 위탁사무 기능강화를 도모하기 위한 다양한 노력이 있었음 ○ 창의인성 융합교육 시행을 위한 프로그램을 개발하였고, 수혜 대상을 확대하기 위한 노력도 이루어졌음 <p>[개선과제]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 수탁사무 운영방식 전환에 따른 창의인성 융합캠프 조례 제정이 필요함 ○ 창의인성 교육이라는 신규 사업의 특성상 교육컨텐츠 개발 등 기반구축업무가 이루어져야 하므로, 수리과학 등 창의인성 관련 프로그램을 개발하는 연구원의 역량 확대 필요 |

| 연번 | 위탁사무명 (부서명) | 수탁기관 | 주요성과 및 개선과제 |
|----|--------------------------------|---------------|---|
| 2 | 중소기업 공동화 사업 (소상공인지원과) | 서울산업진흥원 | <p>[주요성과]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 상인협의체 의견수렴을 통한 잠실 공동화사업장 운영 안정화를 도모함 ○ 연간 예산집행 실적이 양호하고 투명하고 합리적인 회계관리가 이루어지고 있음 <p>[개선과제]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 공동화 사업장 지원합의 기간 종료 이후 상인과의 마찰발생 최소화를 위한 사전대응 방안 모색 ○ 사무 추진 기본목적에 부합하고 전문성 제공이 용이한 유통 마케팅본부에 편재되는 조직구성 방안 검토 필요 |
| 3 | 도심권 50+센터 (인생이모작 지원과) | 고령사회고용 진흥원 | <p>[주요성과]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 위탁사무 운영목적에 부합할 수 있도록 기존 시장형 일자리 중심에서 사회공헌 일자리에 주력한 사업수행이 이루어짐 ○ 고객불편사항에 적절히 대응하고 있으며, 직접적인 서비스 제공자에게 직접 의견을 수렴하여 제도를 보완함 <p>[개선과제]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 기관규모 대비 과도한 교육과정이 개설되어 있어 교육프로그램 운영 내실화가 필요함 ○ 교육과정별로 중복적으로 추진되는 프로세스를 기능 중심으로 재배치하여 업무 기능별 전문화를 도모할 필요있음 ○ 다양한 분야로 프로그램이 확대되고 있지만, 그와 함께 내부 구성원들의 사업분야 관련 전문성 제고를 위한 역량 개발 교육도 병행되어야 함 |
| 4 | 버스공영차고지 (주차계획과) | 서울시설공단 | <p>[주요성과]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 입주업체와의 유대감 강화와 시민불편 최소화를 위한 안전 관리 활동을 체계적으로 추진 ○ 유희지 활용, 에너지절감형 시설 설치 등을 통해 시설 운영의 효율성 제고 <p>[개선과제]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 버스차고지 사용업체에 대한 설문조사 외 특별한 내용이 제공되지 않으며, 예산 및 인력의 한정 사유로 인해 수렴된 의견에 대한 제한적인 대응이 이루어지고 있음 |

| 연번 | 위탁사무명 (부서명) | 수탁기관 | 주요성과 및 개선과제 |
|----|--|----------|--|
| 5 | 동대문디자인 플라자 및 동대문역사문화 공원 (디자인정책과) | 서울디자인재단 | <p>[주요성과]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 국내외 전시·행사주체 대상 팸투어 개최 및 지속적인 고객 확보를 위한 회원제 등 운영을 통해 평균 86%의 높은 가동률을 보임 ○ DDP컨셉에 부합하는 MD구성과 양질의 테넌트 구축 등 운영 효율성 제고 및 주변상권 활성화에 기여 <p>[개선과제]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 현재 서울역사박물관에서 운영 중인 동대문역사관, 동대문운동장기념관을 재단으로 이관하여 DDP사업과 연계한 패션상권 육성 콘텐츠 확대와 공원운영 활성화 도모 |
| 6 | 삼청각 관리위탁 (박물관과) | 세종문화회관 | <p>[주요성과]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 세종문화회관과 연계한 사업계획 수립, 운영활성화 방안 마련 등 삼청각 운영에 대한 기관의 관심 증대 <p>[개선과제]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 전통문화예술 공간으로의 거점화 사업 부재 해소 및 삼청각에 대한 지속적인 콘텐츠 마케팅 노력 확대 필요 ○ 외래 관광객 증가에도 불구하고 문화행사에 대한 재투자가 감소하여 삼청각만의 독창적 문화이벤트가 축소되고 있으며, 그에 따른 고객만족도 감소가 우려됨 ○ 서울시의 삼청각 운영 마스터플랜과 연계한 중장기 발전방안의 체계적인 마련 필요 |
| 7 | 수안보연수원 (인력개발과) | (주)오브이룸스 | <p>[주요성과]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 지역주민과의 원만한 관계형성 및 다양한 지역사회 공헌활동, 지역경제 활성화 활동 추진 ○ 이용고객 편의향상을 위해 다양한 방식으로 고객불편사항을 수집하고 적극 대응함 <p>[개선과제]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 이용자인 공무원을 대상으로 주중 객실 이용률을 높일 수 있는 효과적인 홍보방안을 모색할 필요가 있음 ○ 회계처리와 관련한 서울시 지적사항이 다수 발생하고 있어 재발방지를 위한 직원 교육강화 및 자문방안 마련 필요 |

붙임 : 위탁사무별 세부평가 점수 1부.

1

21세기 융합형 체험캠프

| 평가영역 | 평가범주 | 평가지표 | 세부평가요소 | 지표영역 | | | 평가점수 | | |
|-------------------|--------------------------------|---|---------------------------------|-------|-------|-------|--------|--------|--|
| | | | | 등급 | 배점 | 가중치 | 세부특점 | 지표특점 | |
| 공통 사무 | 1)사업인프라 | ① 조직 및 인력 운영 | ①-1 조직구성 및 인력운영 적정성 | B+ | 10.00 | 25% | 1.63점 | 5.76점 | |
| | | | ①-2 사업운영의 전문성 보유 | B | | 25% | 1.38점 | | |
| | | | ①-3 근로여건 및 고용안정 노력 | B | | 50% | 2.75점 | | |
| | | ② 재정구조 및 예산집행 효율성 | ②-1 재정적인 부담능력 | A+ | 10.00 | 30% | 2.55점 | 6.50점 | |
| | | | ②-2 경제적 효율성 | C+ | | 30% | 1.35점 | | |
| | | | ②-3 사업예산집행의 효율성 | B+ | | 40% | 2.60점 | | |
| | | ③ 자원운영 및 사회적 가치 기여 | ③-1 시설 및 기자재 활용 | B+ | 5.00 | 50% | 1.63점 | 3.26점 | |
| | | | ③-2 사회적기여 등 위탁사무 가치제고 | B+ | | 50% | 1.63점 | | |
| | | 사업인프라 소계 | | | | | | | |
| | 2)사업활동 | ① 사업계획 집행수준 | ①-1 사업계획의 적정성 | B+ | 5.00 | 30% | 0.98점 | 3.76점 | |
| | | | ①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준 | A+ | | 30% | 1.28점 | | |
| | | | ①-3 사업관리 운영의 투명성 | A | | 40% | 1.50점 | | |
| | | ② 사업활성화 개선노력 | ②-1 사업활성화 개선 노력도 | A | 5.00 | 40% | 1.50점 | 3.61점 | |
| | | | ②-2 이해관계자 협조체계 구축 | B | | 30% | 0.83점 | | |
| ②-3 사업 마케팅 및 홍보노력 | | | A+ | 30% | | 1.28점 | | | |
| 사업활동 소계 | | | | | | | | 7.37점 | |
| 공통사무 소계 | | | | | | | | 22.89점 | |
| 개별 사무 | 1)사업성과 | ① 창의인성융합 프로그램 운영성과 | | 10.00 | 100% | 6.68점 | 23.90점 | | |
| | | ② 글로벌(영어) 프로그램 운영성과 | | 10.00 | 100% | 7.37점 | | | |
| | | ③ 신규 프로그램 개발성과 | | 7.00 | 100% | 7.00점 | | | |
| | | ④ 공간활용 지원성과 | | 3.00 | 100% | 2.85점 | | | |
| | 2)프로그램 및 서비스 질적 수준 제고 노력 | ① 사무별 업무특성 및 환경을 반영한 성과목표의 적정성 | A | 10.00 | 100% | 7.50점 | 11.25점 | | |
| | | ② 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준 | A | 5.00 | 100% | 3.75점 | | | |
| | 3)지도점검 이행노력 | ① 지도점검 이행률 | | 2.50 | 100% | 2.50점 | 4.63점 | | |
| | | ② 지도점검 이행노력 | A+ | 2.50 | 100% | 2.13점 | | | |
| 개별사무 소계 | | | | | | | | 39.78점 | |
| 사용자 만족도 | 1) 만족도 제고노력 | ① CS조사결과 점수(면접 및 전화조사) | | 10.00 | 100% | 9.10점 | 12.35점 | | |
| | | ② CS시스템, 시민만족도 제고노력 - 시민맞춤형 서비스 제공 등 | B+ | 5.00 | 100% | 3.25점 | | | |
| 가감점 사례 | | ① 가점사례 | | | | - | - | | |
| | | ② 감점사례 | | | | - | | | |
| 계 | | | | | | | 75.02점 | | |

| 평가영역 | 평가범주 | 평가지표 | 세부평가요소 | 지표영역 | | | 평가점수 | |
|-------------------|--------------------------------|---|---------------------------------|------|-------|-------|----------|----------|
| | | | | 등급 | 배점 | 가중치 | 세부 특점 | 지표 특점 |
| 공통 사무 | 1)사업인프라 | ① 조직 및 인력 운영 | ①-1 조직구성 및 인력운영 적정성 | B+ | 10.00 | 25% | 1.63점 | 5.01점 |
| | | | ①-2 사업운영의 전문성 보유 | C+ | | 25% | 1.13점 | |
| | | | ①-3 근로여건 및 고용안정 노력 | C+ | | 50% | 2.25점 | |
| | | ② 재정구조 및 예산집행 효율성 | ②-1 재정적인 부담능력 | A | 10.00 | 30% | 2.25점 | 6.20점 |
| | | | ②-2 경제적 효율성 | C+ | | 30% | 1.35점 | |
| | | | ②-3 사업예산집행의 효율성 | B+ | | 40% | 2.60점 | |
| | | ③ 자원운영 및 사회적 가치 기여 | ③-1 물품구매시 지역가치 기여노력 | A | 5.00 | 50% | 1.88점 | 2.76점 |
| | | | ③-2 지역민간전문가 활용노력 | C | | 50% | 0.88점 | |
| | | 사업인프라 소계 | | | | | | |
| | 2)사업활동 | ① 사업계획 집행수준 | ①-1 사업계획의 적정성 | C+ | 5.00 | 30% | 0.68점 | 3.51점 |
| | | | ①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준 | A | | 30% | 1.13점 | |
| | | | ①-3 사업관리 운영의 투명성 | A+ | | 40% | 1.70점 | |
| | | ② 사업활성화 개선노력 | ②-1 사업활성화 개선 노력도 | B+ | 5.00 | 40% | 1.30점 | 3.41점 |
| | | | ②-2 이해관계자 협조체계 구축 | A | | 30% | 1.13점 | |
| ②-3 사업 마케팅 및 홍보노력 | | | B+ | 30% | | 0.98점 | | |
| 사업활동 소계 | | | | | | | 6.92점 | |
| 공통사무 소계 | | | | | | | 20.89점 | |
| 개별 사무 | 1)사업성과 | ① 공동화 사업장 매출액 | | | 10.00 | 100% | 10.00점 | 29.27점 |
| | | ② 공동화 사업장 마케팅·홍보사업 추진성과 | | | 15.00 | 100% | 15.00점 | |
| | | ③ 굿모닝시티 공동화사업장 임차보증회수 실적 | | | 5.00 | 100% | 4.27점 | |
| | 2)프로그램 및 서비스 질적 수준 제고 노력 | ① 사무별 업무특성 및 환경을 반영한 성과목표의 적정성 | | B+ | 10.00 | 100% | 6.50점 | 10.25점 |
| | | ② 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준 | | A | 5.00 | 100% | 3.75점 | |
| | 3)지도점검 이행노력 | ① 지도점검 이행률 | | | 2.50 | 100% | 2.50점 | 4.63점 |
| | | ② 지도점검 이행노력 | | A+ | 2.50 | 100% | 2.13점 | |
| | 개별사무 소계 | | | | | | | 44.15점 |
| 사용자 만족도 | 1) 만족도 제고노력 | ① CS조사결과 점수(면접 및 전화조사) | | | 10.00 | 100% | 5.94점 | 9.69점 |
| | | ② CS시스템, 시민만족도 제고노력 - 시민맞춤형 서비스 제공 등 | | A | 5.00 | 100% | 3.75점 | |
| 가감점 사례 | | ① 가점사례 | | | | | - | - |
| | | ② 감점사례 | | | | | - | |
| 계 | | | | | | | 74.73점 | |

| 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 | 10.00 | 25% | 1.88점 | 6.26점 |
| | | | ①-2 사업운영의 전문성 보유 | C+ | | 25% | 1.13점 | |
| | | | ①-3 근로여건 및 고용안정 노력 | B+ | | 50% | 3.25점 | |
| | | ② 재정구조 및 예산집행 효율성 | ②-1 재정적인 부담능력 | A+ | 10.00 | 30% | 2.55점 | 7.80점 |
| | | | ②-2 경제적 효율성 | A | | 30% | 2.25점 | |
| | | | ②-3 사업예산집행의 효율성 | A | | 40% | 3.00점 | |
| | | ③ 자원운영 및 사회적 가치 기여 | ③-1 시설 및 기자재 활용 | A | 5.00 | 50% | 1.88점 | 3.51점 |
| | | | ③-2 사회적기여 등 위탁사무 가치제고 | B+ | | 50% | 1.63점 | |
| | | 사업인프라 소계 | | | | | | |
| | 2)사업활동 | ① 사업계획 집행수준 | ①-1 사업계획의 적정성 | B | 5.00 | 30% | 0.83점 | 3.11점 |
| | | | ①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준 | B+ | | 30% | 0.98점 | |
| | | | ①-3 사업관리 운영의 투명성 | B+ | | 40% | 1.30점 | |
| | | ② 사업활성화 개선노력 | ②-1 사업활성화 개선 노력도 | A | 5.00 | 40% | 1.50점 | 3.01점 |
| | | | ②-2 이해관계자 협조체계 구축 | C | | 30% | 0.53점 | |
| ②-3 사업 마케팅 및 홍보노력 | | | B+ | 30% | | 0.98점 | | |
| 사업활동 소계 | | | | | | | 6.12점 | |
| 공통사무 소계 | | | | | | | 23.69점 | |
| 개별 사무 | 1)사업성과 | ① 사회참여율 | | | 9.00 | 100% | 8.91점 | 28.82점 |
| | | ② 제2경력개발 사업성과 | | | 7.00 | 100% | 6.51점 | |
| | | ③ 제2인생설계 사업성과 | | | 7.00 | 100% | 7.00점 | |
| | | ④ 자기계발 및 취미여가 교육성과 | | | 7.00 | 100% | 6.40점 | |
| | 2)프로그램 및 서비스 질적 수준 제고 노력 | ① 사무별 업무특성 및 환경을 반영한 성과목표의 적정성 | A | 10.00 | 100% | 7.50점 | 11.25점 | |
| | | ② 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준 | A | 5.00 | 100% | 3.75점 | | |
| | 3)지도점검 이행노력 | ① 지도점검 이행률 | | 2.50 | 100% | 2.50점 | 4.38점 | |
| | | ② 지도점검 이행노력 | A | 2.50 | 100% | 1.88점 | | |
| 개별사무 소계 | | | | | | | 44.45점 | |
| 사용자 만족도 | 1) 만족도 제고노력 | ① CS조사결과 점수(면접 및 전화조사) | | 10.00 | 100% | 8.13점 | 12.38점 | |
| | | ② CS시스템, 시민만족도 제고노력 - 시민맞춤형 서비스 제공 등 | A+ | 5.00 | 100% | 4.25점 | | |
| 가감점 사례 | ① 가점사례 | | | | | | - | - |
| | ② 감점사례 | | | | | | - | |
| 계 | | | | | | | 80.52점 | |

| 평가영역 | 평가범주 | 평가지표 | 세부평가요소 | 지표영역 | | | 평가점수 | |
|---------------------------------|--------------------------------|---|--------------------------|------|-------|-------|----------|----------|
| | | | | 등급 | 배점 | 가중치 | 세부 특점 | 지표 특점 |
| 공통 사무 | 1)사업인프라 | ① 조직 및 인력 운영 | ①-1 조직구성 및 인력운영 적정성 | A | 10.00 | 25% | 1.88점 | 7.76점 |
| | | | ①-2 사업운영의 전문성 보유 | A+ | | 25% | 2.13점 | |
| | | | ①-3 근로여건 및 고용안정 노력 | A | | 50% | 3.75점 | |
| | | ② 재정구조 및 예산집행 효율성 | ②-1 재정적인 부담능력 | B+ | 10.00 | 30% | 1.95점 | 7.20점 |
| | | | ②-2 경제적 효율성 | A | | 30% | 2.25점 | |
| | | | ②-3 사업예산집행의 효율성 | A | | 40% | 3.00점 | |
| | | ③ 자원운영 및 사회적 가치 기여 | ③-1 시설 및 기자재 활용 | A | 5.00 | 50% | 1.88점 | 2.76점 |
| | | | ③-2 사회적기여 등 위탁사무 가치제고 | C | | 50% | 0.88점 | |
| | | 사업인프라 소계 | | | | | | |
| | 2)사업활동 | ① 사업계획 집행수준 | ①-1 사업계획의 적정성 | B | 5.00 | 30% | 0.83점 | 3.61점 |
| ①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준 | | | A+ | 30% | | 1.28점 | | |
| ①-3 사업관리 운영의 투명성 | | | A | 40% | | 1.50점 | | |
| ② 사업활성화 개선노력 | | ②-1 사업활성화 개선 노력도 | B+ | 5.00 | 40% | 1.30점 | 2.96점 | |
| | | ②-2 이해관계자 협조체계 구축 | B | | 30% | 0.83점 | | |
| | | ②-3 사업 마케팅 및 홍보노력 | B | | 30% | 0.83점 | | |
| 사업활동 소계 | | | | | | | 6.57점 | |
| 공통사무 소계 | | | | | | | 24.29점 | |
| 개별 사무 | 1)사업성과 | ① 공영차고지 수입 | | | 10.00 | 100% | 10.00점 | 30.00점 |
| | | ② 안전관리 성과(안전사고 발생건수) | | | 10.00 | 100% | 10.00점 | |
| | | ③ 시설관리 성과 | | | 10.00 | 100% | 10.00점 | |
| | 2)프로그램 및 서비스 질적 수준 제고 노력 | ① 사무별 업무특성 및 환경을 반영한 성과목표의 적정성 | | B | 10.00 | 100% | 5.50점 | 7.75점 |
| | | ② 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준 | | C+ | 5.00 | 100% | 2.25점 | |
| | 3)지도점검 이행노력 | ① 지도점검 이행률 | | | 2.50 | 100% | 2.50점 | 4.38점 |
| | | ② 지도점검 이행노력 | | A | 2.50 | 100% | 1.88점 | |
| 개별사무 소계 | | | | | | | 42.13점 | |
| 사용자 만족도 | 1) 만족도 제고노력 | ① CS조사결과 점수(면접 및 전화조사) | | | 10.00 | 100% | 8.70점 | 11.45점 |
| | | ② CS시스템, 시민만족도 제고노력 - 시민맞춤형 서비스 제공 등 | | B | 5.00 | 100% | 2.75점 | |
| 가감점 사례 | ① 가점사례 | | | | | - | - | |
| | ② 감점사례 | | | | | - | | |
| 계 | | | | | | | 77.87점 | |

| 평가영역 | 평가범주 | 평가지표 | 세부평가요소 | 지표영역 | | | 평가점수 | | |
|-------------------|--------------------------------|---|---------------------------------|------|-------|-------|----------|----------|--|
| | | | | 등급 | 배점 | 가중치 | 세부 특점 | 지표 특점 | |
| 공통 사무 | 1)사업인프라 | ① 조직 및 인력 운영 | ①-1 조직구성 및 인력운영 적정성 | A+ | 10.00 | 25% | 2.13점 | 8.01점 | |
| | | | ①-2 사업운영의 전문성 보유 | A+ | | 25% | 2.13점 | | |
| | | | ①-3 근로여건 및 고용안정 노력 | A | | 50% | 3.75점 | | |
| | | ② 재정구조 및 예산집행 효율성 | ②-1 재정적인 부담능력 | A+ | 10.00 | 30% | 2.55점 | 7.80점 | |
| | | | ②-2 경제적 효율성 | A | | 30% | 2.25점 | | |
| | | | ②-3 사업예산집행의 효율성 | A | | 40% | 3.00점 | | |
| | | ③ 자원운영 및 사회적 가치 기여 | ③-1 시설 및 기자재 활용 | A | 5.00 | 50% | 1.88점 | 3.76점 | |
| | | | ③-2 사회적기여 등 위탁사무 가치제고 | A | | 50% | 1.88점 | | |
| | | 사업인프라 소계 | | | | | | | |
| | 2)사업활동 | ① 사업계획 집행수준 | ①-1 사업계획의 적정성 | B | 5.00 | 30% | 0.83점 | 3.11점 | |
| | | | ①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준 | B+ | | 30% | 0.98점 | | |
| | | | ①-3 사업관리 운영의 투명성 | B+ | | 40% | 1.30점 | | |
| | | ② 사업활성화 개선노력 | ②-1 사업활성화 개선 노력도 | A | 5.00 | 40% | 1.50점 | 3.76점 | |
| | | | ②-2 이해관계자 협조체계 구축 | A | | 30% | 1.13점 | | |
| ②-3 사업 마케팅 및 홍보노력 | | | A | 30% | | 1.13점 | | | |
| 사업활동 소계 | | | | | | | | 6.87점 | |
| 공통사무 소계 | | | | | | | | 26.44점 | |
| 개별 사무 | 1)사업성과 | ① 동대문디자인플라자 재정자립 성과 | | | 10.00 | 100% | 10.00점 | 30.00점 | |
| | | ② 동대문디자인플라자 운영성과 | | | 10.00 | 100% | 10.00점 | | |
| | | ③ 창의플랫폼 및 상생협력 추진사업 성과 | | | 10.00 | 100% | 10.00점 | | |
| | 2)프로그램 및 서비스 질적 수준 제고 노력 | ① 사무별 업무특성 및 환경을 반영한 성과목표의 적정성 | | A | 10.00 | 100% | 7.50점 | 11.75점 | |
| | | ② 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준 | | A+ | 5.00 | 100% | 4.25점 | | |
| | 3)지도점검 이행노력 | ① 지도점검 이행률 | | | 2.50 | 100% | 2.50점 | 4.63점 | |
| | | ② 지도점검 이행노력 | | A+ | 2.50 | 100% | 2.13점 | | |
| 개별사무 소계 | | | | | | | | 46.38점 | |
| 사용자 만족도 | 1) 만족도 제고노력 | ① CS조사결과 점수(면접 및 전화조사) | | | 10.00 | 100% | 9.15점 | 13.40점 | |
| | | ② CS시스템, 시민만족도 제고노력 - 시민맞춤형 서비스 제공 등 | | A+ | 5.00 | 100% | 4.25점 | | |
| 가·감점 사례 | ① 가점사례 | | | | | | - | - | |
| | ② 감점사례 | | | | | | - | | |
| 계 | | | | | | | | 86.22점 | |

6

삼청각 관리위탁

| 평가영역 | 평가범주 | 평가지표 | 세부평가요소 | 지표영역 | | | 평가점수 | | |
|-------------------|--------------------------------|---|---------------------------------|-------|-------|-------|----------|----------|--|
| | | | | 등급 | 배점 | 가중치 | 세부 특점 | 지표 특점 | |
| 공통 사무 | 1)사업인프라 | ① 조직 및 인력 운영 | ①-1 조직구성 및 인력운영 적정성 | B+ | 10.00 | 25% | 1.63점 | 6.76점 | |
| | | | ①-2 사업운영의 전문성 보유 | B | | 25% | 1.38점 | | |
| | | | ①-3 근로여건 및 고용안정 노력 | A | | 50% | 3.75점 | | |
| | | ② 재정구조 및 예산집행 효율성 | ②-1 재정적인 부담능력 | C | 10.00 | 30% | 1.05점 | 5.20점 | |
| | | | ②-2 경제적 효율성 | B+ | | 30% | 1.95점 | | |
| | | | ②-3 사업예산집행의 효율성 | B | | 40% | 2.20점 | | |
| | | ③ 자원운영 및 사회적 가치 기여 | ③-1 시설 및 기자재 활용 | A+ | 5.00 | 50% | 2.13점 | 4.01점 | |
| | | | ③-2 사회적기여 등 위탁사무 가치제고 | A | | 50% | 1.88점 | | |
| | | 사업인프라 소계 | | | | | | | |
| | 2)사업활동 | ① 사업계획 집행수준 | ①-1 사업계획의 적정성 | A | 5.00 | 30% | 1.13점 | 3.91점 | |
| | | | ①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준 | A+ | | 30% | 1.28점 | | |
| | | | ①-3 사업관리 운영의 투명성 | A | | 40% | 1.50점 | | |
| | | ② 사업활성화 개선노력 | ②-1 사업활성화 개선 노력도 | A | 5.00 | 40% | 1.50점 | 3.31점 | |
| | | | ②-2 이해관계자 협조체계 구축 | B | | 30% | 0.83점 | | |
| ②-3 사업 마케팅 및 홍보노력 | | | B+ | 30% | | 0.98점 | | | |
| 사업활동 소계 | | | | | | | | 7.22점 | |
| 공통사무 소계 | | | | | | | | 23.19점 | |
| 개별 사무 | 1)사업성과 | ① 삼청각 소비관람객 수 | | | 14.00 | 100% | 13.89점 | 29.62점 | |
| | | ② 식음료 사업 매출액 | | | 8.00 | 100% | 7.73점 | | |
| | | ③ 문화사업 공연성과 | | | 8.00 | 100% | 8.00점 | | |
| | 2)프로그램 및 서비스 질적 수준 제고 노력 | ① 사무별 업무특성 및 환경을 반영한 성과목표의 적정성 | C+ | 10.00 | 100% | 4.50점 | 6.25점 | | |
| | | ② 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준 | C | 5.00 | 100% | 1.75점 | | | |
| | 3)지도점검 이행노력 | ① 지도점검 이행률 | | | 2.50 | 100% | 2.50점 | 4.38점 | |
| | | ② 지도점검 이행노력 | A | 2.50 | 100% | 1.88점 | | | |
| 개별사무 소계 | | | | | | | | 40.25점 | |
| 사용자 만족도 | 1) 만족도 제고노력 | ① CS조사결과 점수(면접 및 전화조사) | | | 10.00 | 100% | 6.82점 | 10.57점 | |
| | | ② CS시스템, 시민만족도 제고노력 - 시민맞춤형 서비스 제공 등 | A | 5.00 | 100% | 3.75점 | | | |
| 가감점 사례 | | ① 가점사례 | | | | | - | - | |
| | | ② 감점사례 | | | | | | | |
| 계 | | | | | | | | 74.01점 | |

| 평가영역 | 평가범주 | 평가지표 | 세부평가요소 | 지표영역 | | | 평가점수 | | |
|-------------------|--------------------------------|---|---------------------------------|------|-------|-------|----------|----------|--|
| | | | | 등급 | 배점 | 가중치 | 세부 특점 | 지표 특점 | |
| 공통 사무 | 1)사업인프라 | ① 조직 및 인력 운영 | ①-1 조직구성 및 인력운영 적정성 | A+ | 10.00 | 25% | 2.13점 | 8.51점 | |
| | | | ①-2 사업운영의 전문성 보유 | A+ | | 25% | 2.13점 | | |
| | | | ①-3 근로여건 및 고용안정 노력 | A+ | | 50% | 4.25점 | | |
| | | ② 재정구조 및 예산집행 효율성 | ②-1 재정적인 부담능력 | B+ | 10.00 | 30% | 1.95점 | 7.20점 | |
| | | | ②-2 경제적 효율성 | A | | 30% | 2.25점 | | |
| | | | ②-3 사업예산집행의 효율성 | A | | 40% | 3.00점 | | |
| | | ③ 자원운영 및 사회적 가치 기여 | ③-1 시설 및 기자재 활용 | A | 5.00 | 50% | 1.88점 | 4.01점 | |
| | | | ③-2 사회적기여 등 위탁사무 가치제고 | A+ | | 50% | 2.13점 | | |
| | | 사업인프라 소계 | | | | | | | |
| | 2)사업활동 | ① 사업계획 집행수준 | ①-1 사업계획의 적정성 | A | 5.00 | 30% | 1.13점 | 3.41점 | |
| | | | ①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준 | B+ | | 30% | 0.98점 | | |
| | | | ①-3 사업관리 운영의 투명성 | B+ | | 40% | 1.30점 | | |
| | | ② 사업활성화 개선노력 | ②-1 사업활성화 개선 노력도 | A+ | 5.00 | 40% | 1.70점 | 3.21점 | |
| | | | ②-2 이해관계자 협조체계 구축 | C+ | | 30% | 0.68점 | | |
| ②-3 사업 마케팅 및 홍보노력 | | | B | 30% | | 0.83점 | | | |
| 사업활동 소계 | | | | | | | | 6.62점 | |
| 공통사무 소계 | | | | | | | | 26.34점 | |
| 개별 사무 | 1)사업성과 | ① 객실이용률 | | | 10.00 | 100% | 9.98점 | 29.14점 | |
| | | ② 연수원 이용(방문) 인원 | | | 10.00 | 100% | 9.31점 | | |
| | | ③ 영업이익 | | | 10.00 | 100% | 9.85점 | | |
| | 2)프로그램 및 서비스 질적 수준 제고 노력 | ① 사무별 업무특성 및 환경을 반영한 성과목표의 적정성 | | A | 10.00 | 100% | 7.50점 | 9.75점 | |
| | | ② 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준 | | C+ | 5.00 | 100% | 2.25점 | | |
| | 3)지도점검 이행노력 | ① 지도점검 이행률 | | | 2.50 | 100% | 2.50점 | 4.38점 | |
| | | ② 지도점검 이행노력 | | A | 2.50 | 100% | 1.88점 | | |
| 개별사무 소계 | | | | | | | | 43.27점 | |
| 사용자 만족도 | 1) 만족도 제고노력 | ① CS조사결과 점수(면접 및 전화조사) | | | 10.00 | 100% | 8.57점 | 12.82점 | |
| | | ② CS시스템, 시민만족도 제고노력 - 시민맞춤형 서비스 제공 등 | | A+ | 5.00 | 100% | 4.25점 | | |
| 가감점 사례 | ① 가점사례 | | | | | - | - | | |
| | ② 감점사례 | | | | | - | | | |
| 계 | | | | | | | | 82.43점 | |