

2017년 제2차 민간위탁 종합성과평가 결과 보고

민간위탁 사무의 재계약 적정성 등 판단을 위해 위탁기간 만료 도래 사무에 대하여 종합성과평가 및 결과보고회를 실시함

□ 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** : '17. 4. 3 ~ 8. 31 (* 결과보고회 : 8. 31)
- **대 상** : 서울시 우수정책 해외진출 사업 등 18개 위탁사무

연번	평가대상 사무	담당부서	수탁기관
1	서울도시금속회수센터(SR센터)	자원순환과	(주)에코시티서울
2	서울시 우수정책 해외진출 사업	해외도시협력담당관	SH공사
3	서울노동권익센터	노동정책담당관	한국비정규노동센터
4	사회주택종합지원센터	주택정책과	(재)한국사회투자
5	남산예술센터	문화정책과	서울문화재단
6	청춘극장(실버극장) 운영	문화정책과	(주)추억을파는극장
7	종로 주얼리비즈니스센터 운영	경제정책과	(재)서울주얼리진흥재단
8	성수IT앵커시설 관리운영	디지털창업과	서울산업진흥원
9	서울시 청년허브운영	청년정책담당관	(학교법인)연세대학교
10	사회적경제지원센터	사회적경제담당관	(사)서울사회적경제네트워크
11	서울시 협동조합 상담지원센터 운영	사회적경제담당관	서울지역협동조합협의회
12	IT Complex 통합관리운영 및 활성화	정보기획담당관	서울산업진흥원
13	서울혁신센터	사회혁신담당관	(사)사회혁신공간데어
14	서울창업성장센터	디지털창업과	한국기술벤처재단
15	노원자원회수시설	자원순환과	한불에너지관리(주)
16	서울에너지드림센터 운영	환경정책과	녹색교육센터, 이젠파트너스
17	서울형 마이크로 크레딧 지원사업	소상공인정책과	서울광역지활센터 외 5개기관
18	삼청각 위탁관리	박물관과	세종문화회관

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

□ 평가결과 (평균 75.40점)

① 서울도시고속회수센터

구 분	주 요 내 용
주요성과	- 수익창출형 위탁방식이면서도, 취약계층에 대한 고용창출과 자원재활용 극대화 성과가 우수, 공익적·영리적 관점 모두 충족
개선과제	- 국제유가폭락 및 경기침체 등 외부환경변화로 인한 운영수익 하락 발생 (재정악화) 등에 따라, 수익창출형에서 예산지원형으로 전환 검토 필요 - 폐가전 제품 수거 관련 안정적 수거시스템 정립 필요
보고회 논의사항	[사업부서 의견] - 국제유가 하락에 따라 시설의 자구 노력만으로는 정상적 운영이 불가능하며, 현재 수익창출형에서 예산지원형으로 전환 검토 중 [수탁기관 의견] - 단순한 재활용 실적이 아니라, 업사이클 문화 생산에 기여하는 부분이 중요 - 서울시의 자원순환 문화 확대에 기여하고, 소통하는 노사문화 구축과 취약계층에 노동 기회 제공을 위해 노력하고 있음 - 다만, 여러가지 규정을 준수하면서 사업을 추진하는 부분에는 애로점이 있음

② 서울시 우수정책 해외진출 사업

구 분	주 요 내 용
주요성과	- 서울시 우수정책의 효율적인 해외진출 지원기반 마련을 위한 플랫폼 역할 수행기반 구축을 통해 도시협력 증진 및 사업단의 정체성 확립
개선과제	- 우수정책 현지화 등 핵심업무는 전문계약직이 수행하고 있으며, 정규직은 순환보직으로 전문성 축적 한계 발생, 핵심업무 담당인력의 정규직화를 통한 안정적 사업추진 기반 강화 필요 - ODA 등 공익적 목적의 정책사업추진을 위해 도시발전과정을 통해 서울시가 보유한 우수정책(경쟁력 있는 상품)의 해외진출 국가별 상품 포트폴리오(분야별 솔루션화 및 모듈화) 구성 필요
보고회 논의사항	[수탁기관 의견] - 인력 부분은 서울시 차원의 협의가 필요할 것으로 사료됨

3 노동권익센터

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> - 노동상담 업무의 표준화(매뉴얼)를 위한 업무시스템 구축 - 서울시민 및 서울소재 사업장 소재지 대상 취약계층, 사건의 사회적 의미가 있는 사안에 대한 내방상담을 통해 권고구제로 이어지는 서비스 질 제고노력이 이루어짐
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> - 소수인력으로 법률상담, 권리구제, 교육, 연구 등 다양한 서비스 실시하고 있고, 노동권익에 대한 사회적 수요가 증가함에 따라 적정 인력 산정 필요 - 상담 질 확보를 위한 상담인력 확충방안 마련 필요 - 센터운영 방향성(직접서비스 제공, 중간지원조직 형태의 허브기능 수행) 정립 명확화 필요
보고회 논의사항	<p>[수탁기관 의견]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 올해 5개로 노동센터가 증가하여 광역허브 기능이 강화됨에 따라, 직접 서비스 제공과 지원기능이 혼재되는 양상을 띠게 되었으며, 기관 방향성 정립이 필요 - 중간지원조직의 성격이 강화되면서 적정인력 확보가 필요하다고 사료됨

4 사회주택종합지원센터

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> - 사회주택종합지원센터 사업의 기반구축 노력이 이루어지고 있음
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> - 연도별 예산집행률 저조(16년 기준 82.39%), 분기별 예산계획 타당성 제고를 통한 집행오차 최소화 필요 - 단계별 사업추진에 따라 초기단계에서 수행가능한 사업범위가 한정되어 있음에도 협약서 및 사업계획 내에는 전체 로드맵이 포함되어 괴리 발생
보고회 논의사항	<ul style="list-style-type: none"> - 짧은 사업기간의 문제로 가시적 성과 창출 한계

5 남산예술센터

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> - 공연제작 및 유통 다각화(센터에서 공연한 작품이 타 극장 및 해외에서 공연 가능)를 통한 안정적인 창작환경 제공과 네트워킹 역량지원 - 창작, 제작, 유통 각 단계별 협력파트너 유치를 통한 사업 다각화
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> - 무기계약직 전환을 고려하여 행정 스태프(단기 계약직)의 경우 23개월 근로계약 체결하여 운영에 문제 발생 가능, 정규직화 검토 필요 - 분기별 예산계획 대비 집행오차 과다, 예산집행 계획 적정 검토 필요 - 시민안전 및 편의성 측면에서 건물소유주(동랑예술원) 및 市와의 긴밀한 협의를 통해 노후화에 따른 시설개보수 노력 필요
보고회 논의사항	<p>[수탁기관 의견]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 현재 타 수탁기관에 비해 비정규직이 많은 편임, 서울시에서 정규직으로 전환하려 하고 있으며, 협의를 통해 개선할 수 있을 것으로 보임

6 청춘극장(실버극장) 운영

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> - 유관기관(고령사회진흥원, 50+센터)과의 협력체계 구축을 통해 어르신 문화 욕구 충족 및 문화 참여 기대 확대 - 기능을 중심으로 한 파트 방식으로 현장 중심의 조직운영 - 사회적 기업이 가지고 있는 장점(사회보험료 면제기간 5년, 출연료 절감 등)을 활용하여 서울시 및 수혜대상자가 요구하는 서비스 확대
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> - 수탁기관 예비비 부족으로 적정시기 보다 늦은 임금지연(1일~1주일) 발생 단, 수탁사업비를 선지급 받는 방식으로 변경되어 관련 이슈는 해소 - 공연 중 노인성 질환으로 인한 긴급상황 발생 시 대응하기 위한 예산 확충 필요
보고회 논의사항	<p>[수탁기관 의견]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 공연을 무료에서 유료(2,000원)로 전환함에 따라 성과 및 만족도가 향상, 이는 유료로 운영함에 따라 사업자가 책임을 가지고 운영한 결과로 판단됨. - 서면평가에 집중하다보니, 평가에 진정성이 부족하다고 생각됨

7 종로주얼리지원센터

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> - 서울시 16개 직능단체와 주얼리 산업 민간업체가 일체감을 가지고 사무 추진 (개별소비세 완화, 감정지원을 위한 시설기자재 투자) - 서울디자인재단 패션위크와의 연계 사업(해외 바이어 초청)을 통한 주얼리 업체 해외판매 지원성과(8건) 도출
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> - 사업범위가 다이아몬드에 집중되어 있어 다양한 귀금속이나 소상공인 참여자의 사업 분야 포괄이 곤란 - 서울시 민간위탁금 지급지연에 따라 반복적으로 발생하는 임금체불 개선 필요
보고회 논의사항	<p>[수탁기관 의견]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 종합성과평가를 통해 컨설팅이 이루어져 수탁기관에 도움이 됨, 수탁기관 간에 의견을 공유할 수 있는 기회가 다양화되면 긍정적 효과가 있을 것

8 성수IT앵커지원시설

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> - 메이커스페이스 및 비즈카페 조성, 제품촬영실을 구축하여 성동구 소재 중소기업에게 무료로 제공함으로써 시설 및 기자재 활용도 제고 노력 이행
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> - 업무범위가 광범위하나 인력 부족(4명), 사업추진을 위한 적정 인력규모 배치 필요 - 성수지역 특화센터라는 차별성이 반영된 사업추진과 홍보마케팅, 네트워크 추진 특성화 성과가 미흡 - 市와의 협약 내에서의 사업범위 설정, 교부된 예산 범위 내에서의 제한적인 사업 추진으로 인한 사업에 대한 수탁기관의 재량권 부재 (몰입도 및 추진의지 저하)
보고회 논의사항	<p>[수탁기관 의견]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 현재 가시적인 성과 내기 어려운 상황임, 향후 성과 결과를 잘 반영하겠음

9 서울시 청년허브 운영

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> - 청년정책의 범주(설자리, 일자리, 살자리, 놀자리) 영역 명확화를 통한 종합적인 청년 사회정책 수립 노력 실시 - 새로운 사업을 추진함에 있어서 기존의 자원을 활용하여 조직 확대 방지 - 개별 사업의 만족도 조사, 홈페이지 운영, 인포그래픽 제작 및 배포 등 시민만족도 제고와 알권리 보장을 위한 구체적인 노력 실시
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> - 사업대상(만 18세 이상 만 39세 이하)에 대한 세분화(일정연령 분포별, 성별)를 통해 지원사업의 영역별 세부적인 프로그램(진로모색 교육 및 경험지원, 자립공존을 위한 공간 및 활동지원) 모색 필요 - 예산편성, 재무, 회계, 결산이 담당자 1인에 집중되어 원인행위와 결과행위 분리를 통한 투명성 강화 필요
보고회 논의사항	<p>[수탁기관 의견]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 평가에 대한 사전설명회가 구체적으로 진행되면 긍정적인 것 - 평가기관에서 사업에 대한 심층적 이해를 갖춘 후 심사가 진행될 필요가 있음

10 사회적 경제지원센터

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> - 지역문제해결을 위한 협동화 사업, 민간자원 발굴, 사회적 경제 정책 거버넌스 협의 활성화 추진 등
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> - 협동조합지원센터 등 유사업무를 수행하는 기관과의 업무중복 발생 - 33개 영역(보육, 돌봄, 사회주택, 자원순환, 재생에너지, 도시재생, 제조업 등) 명확화 및 사회적경제 기업에 대한 타겟 지원 필요 - 정책효과를 달성하기 위한 가치사슬(정책성과를 도출하기 위한 사업의 핵심구조) 정립 및 사업별 우선순위 선정 필요
보고회 논의사항	<p>[수탁기관 의견]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 사업범위 중복 등과 관련된 사항은 시 차원에서의 고려가 필요

11 서울시 협동조합상담지원센터

구 분	주 요 내 용
주요성과	- 협동조합 설립운영 정보제공을 위한 온라인시스템 개발을 통해 대내외적 홍보확대, 콘텐츠 생산 및 확산
개선과제	- 핵심기능을 수행하는 상담지원팀을 없애는 방향으로 조직을 변경하여 핵심사업과 조직간의 불일치, 조직 및 인력운영의 안정적 운영노력 필요 - 내부조직 갈등으로 인해 센터 직원의 높은 이직률 발생, 원만한 조직문화 형성을 위한 내부 커뮤니케이션 활성화 요구 - 15년 평가지 조직인력 운영 측면에서 제시된 다수의 지적사항 개선조치 미흡 (이행률 50%, 이행건수 3건, 미이행건수 3건) - 위탁사무 활성화를 위한 예산 적정규모 검토 필요
보고회 논의사항	[자문의원 의견] - 서울시협동조합상담지원센터의 사업범위가 협동조합 설립 이후의 사업지원까지로 확대됨에 따라 사회적 경제지원센터와의 사업범위 중복이 일부 발생 - 보다 명확한 사업계획과 사업차별화를 실시함으로써 정책효과를 극대화하고 서울시 차원에서도 중복사업에 대한 예산의 중복지원을 방지하기 위한 노력이 요구된다고 볼 수 있음

12 IT Complex 통합관리

구 분	주 요 내 용
주요성과	- SBA 타 부서인 R&D 지원센터와의 행사협업을 통한 비예산사업 추진
개선과제	- 핵심기능(임대활성화, 관광활성화, 미디어콘텐츠 센터 운영)을 수행하기 위한 에스플렉스팀 인력배치 및 업무분장과의 괴리 발생, 사업계획과 조직·인력구성을 일치하여 운영 필요 - TBS 사용공간으로 계획되어 설계된 공간(녹음 및 편집공간 등)의 특수성으로 인해 임대료 저조, 임대 가능시설로 개선을 위한 시설 개보수 투자 필요 - ICT 집적화를 통한 산업클러스터 활성화 및 기업경쟁력 강화보다는 임대료 제고를 위한 방향으로 전환되어 청사관리 형태로 IT Complex 관리, 입주율 및 대여시설 활용 증대를 위한 계획수립 필요

13 서울혁신센터

구 분	주 요 내 용
주요성과	- 사회혁신 모델발굴을 위한 사회문제 해결 프로젝트 발굴 지속
개선과제	- 출범 2년 동안 4번의 조직개편, 연평균 40% 이상의 이직률 발생, 이직의 주요한 원인을 파악·해소함으로써 이직방지 대책 마련 필요 - 인건비는 증가 추세인 반면 사업비는 급격한 감소 추세, 사업예산 검토 필요 - 지원사업 위주로 사업의 궁극적인 혁신성과 파악에는 한계, 단순 지원 성과보다는 도시문제를 해결하기 위한 수탁사무의 경영목표 설정 필요 - 혁신파크 입주단체 중 공간지원 외 혁신프로그램지원에 소외되지 않도록 주제별(프로그램 분류 단위) 프로그램 강화 필요
보고회 논의사항	[사업부서 의견] - 처음 시도하는 사업이며 정부에서도 혁신 스타트업 과제로 선정하는 사업임 - 시설관리와 사업추진 두 가지를 동시에 담당하면서 어디에 중점을 두느냐에 따라 이직 등 집중하지 못하는 쪽에 문제 발생, 평가내용을 통해 보완해 나가겠음 - 조직과에서 민간위탁 운영지침, 인력지침 등을 검토할 예정이라고 하는데 사업부서에 많은 도움이 될 것이라고 생각됨 [수탁기관 의견] - 인건비가 증가하고 사업비가 감소하는 것은 정규직이 확대됨에 따른 결과로 인건비 증가와 사업비 감소를 동시에 지적하는 것은 일부 상충되는 의견으로 보임

14 동북권 생산형 창업보육센터

구 분	주 요 내 용
주요성과	- 한국과학기술연구원(KIST) 및 중소기업청 등 유관기관과의 협력체계 구축을 통한 예산절감 노력 이행
개선과제	- 수탁사무 핵심업무인 사업화지원 업무를 비정규직 인력이 담당, 핵심업무를 수행하는 비정규직의 경우 정규직 전환 검토를 통해 인력운영 안정성 확보 필요 - 예산대비 연구개발지원비는 2배 과도하게 집행, 마케팅지원비는 1/2로 과소 집행, 예산계획시 보다 정확한 집행계획 수립 필요 - 외부 전문가 평가(심사위원 6명) 실시와 관련하여, 지원 기업 선정 과정의 투명성을 위해서 심사위원의 전문성 및 Pool 규모 확대 필요
보고회 논의결과	[사업부서 의견] - 민간위탁 추진을 위한 일정이 촉박하여 부담이 있음. 평가시 사업부서 일정 등 고려 필요

15 노원자원회수시설

구 분	주 요 내 용
주요성과	- 다양한 소각로 운영방식(소각로 TYPE)에 대한 노하우 확보와 유형별 운영방식의 장점(노원자원회수시설 특성의 이해)을 활용하여 노원자원회수시설의 안정적인 유지(운영 및 Utility 유지보수) 등 차별화된 경쟁력 보유
개선과제	- 연도별 정산시 세부항목별 예산, 집행실적금액 차이가 다소 과다하게 발생, 사업 및 예산계획 수립의 내실화 필요 - 건축물 정밀점검, 소방시설 종합정밀점검 등 각종 점검시 지적사항이 과다하게 발생, 재발방지를 위한 선제적 관리 및 대응 필요
보고회 논의결과	[수탁기관 의견] - 자원회수시설은 폐기물을 안정적으로 처리하는데 목적이 있는데, 3년마다 입찰을 하기 때문에, 시설투자 등 장기적 운영목표를 세우기 어려움 - 수탁기관 입장에서 점수가 높을 경우 가점이 있는지 궁금함 (※ 답변 : 민간위탁운영평가위원회 등에서 평가결과를 활용하고 있음) [사업부서 의견] - 현재 재계약 없이 무조건 3년마다 공개입찰을 실시하고 있음. 사무를 3회까지 연장하는 방법 등을 실시하여야 사무의 안정성을 확보할 수 있을 것으로 판단됨

16 서울에너지드림센터

구 분	주 요 내 용
주요성과	- 서울정원박람회(부수 운영)와 서울역새축제 참여 및 어린이날 행사와 난빛축제 공동진행, 다목적실 및 체험실 등 센터 내 시설 무료 대관, 바자회 수익금 서울에너지시민복지기금에 기부 등 지역사회 공헌 및 사회적 약자배려 노력 이행 - 교육프로그램 전문기관(녹색교육센터), 친환경 건축물의 모니터링과 건물에너지 관리 전문기관(이젠파트너스)에서 역할을 구분하여 운영하여 수탁기관의 전문성 우수
개선과제	- 냉난방설비 데이터 신뢰성 분석 및 오류와 태양광 발전 설비 데이터 신뢰성 분석 및 오류 보완 필요, 에너지 효율 설비의 적절한 유지보수를 위해서는 부품의 스펙 등에 대한 철저한 분석을 통한 중장기 시설유지관리 계획수립과 예산배정 필요
보고회 논의결과	[수탁기관 의견] - 자체적으로 모니터링한 데이터를 통해 자립형 정책 선도 역할 수행 - 시와 협의를 통해 시설 관련 예산 지원이 필요할 것으로 생각함 - 센터의 접근성이 낮아 애로사항이 있으며, 평가에서 적절히 검토한 것으로 보임 - 다만 시설측면의 컨설팅이 주요한 내용인데, 교육분야의 의견 제시가 있으면 더욱 효과적이었을 것으로 보임

17 마이크로크레딧 (6개 기관 위수탁협약을 각각 체결하여, 기관별 평가 수행)

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> - (종합) 6개 기관 수혜자의 시민만족도 수준 우수 (8.87점/10점 기준) - (민생경제정책연구소) 09년 추진한 MC 사업의 노하우를 확보(부실 수혜대상자에 대한 감지 역량 증가)하여 대위변제율 감소 추세 - (광역자활센터) 일정한 수혜대상자 선정(기초생활수급자 및 차상위계층 광역자활, 종사자)하여 차별성 보유, 현장방문형 사후관리 인력 활용으로 전문성 확보 - (사회연대은행) 고객 편의를 위한 심사 프로세스 개선(월1회 → 수시) - (신나는조합) 누적 대출지원금액 규모 2순위 대비 최저수준 대위변제율 유지
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> - (종합) 6개 기관에서 마이크로크레딧 사무를 수행함에 따른 기대효과(기관별 접점고객 확보를 통한 수혜대상 확대) 미미 - (대한조계종사회복지재단, 열매나눔재단) 보증공급액 목표달성도 미미(각 79.63%, 86.30%)하고 대위변제율이 높은 편임(각 20.2%, 20.7%) - (열매나눔재단) 사후관리 인력 부족(1명)으로 20% 상회하는 대위변제율 발생
보고회 논의결과	<p>[수탁기관 의견]</p> <ul style="list-style-type: none"> - (신나는조합) 민간위탁 기관과 신용보증재단의 심사방법이 상이하여 상호간 공유할 수 있는 자리가 필요하며, 모객활동에 대한 시 차원의 홍보 필요 - (사회연대은행) 소외계층의 창업자에게 사업계획서, 능력, 마인드 등 심사를 통해 대출자금을 지원, 기관들마다 역할과 방향성이 상이하여 협업 곤란 - (광역자활센터) 취약계층을 대상으로 사업을 추진하다보니 돈 회수관리가 곤란. 사업 특성을 고려하여 대위변제율 외에 정서적 지원 등 다른 지표들도 평가 필요 - (조계종사회복지재단) 사업 진행 과정에 있어 개선노력을 지속적으로 추진하고 있으나, 그런 부분들이 평가에 반영되지 않아 아쉬운 부분이 있음 - (민생경제정책연구소) 신용보증재단의 잦은 인사이동으로 사업추진 상의 애로점이 있음 - (열매나눔재단) 만족도 결과는 높으나, 평가점수가 낮아 상충되는 부분이 있음, 사업 목적에 대한 고려가 필요하며, 사업의 세분화 혹은 통합화 등의 논의 필요 <p>[자문의원 의견]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 하나의 위탁사무를 6개 기관에서 동시에 수행함으로써 창출되는 기대효과가 미흡, 다수의 기관에서 사업을 추진하는 것이 바람직한 사항인지 전반적 검토 필요

18 삼청각 위탁운영

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> - 식품위생 점검 관련 평가에서 지속적으로 우수매장 유지 - 직접고용에 따른 절감예산을 활용하여 복리후생비 전환
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> - 1년 단위 민간위탁 협약으로 인한 사업추진의 비효율성 야기 - 현재 서울문화재단에서 공유재산 사용료 1%를 부담하고 있으나, 민간에서 수행할 경우 5%로 부담률이 변경, 경영상 애로사항 발생 가능 - 2017년도 적자전환이 예상, 경영정상화를 위한 노력 필요
보고회 논의결과	<p>[자문위원 의견]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 현재 경영 적자가 전망되고 있는 상황에서 민간으로 운영주체가 변경될 경우 공유재산 사용료 부담률 확대(1%→5%)에 따라 경영수지 악화 우려 - 시 차원에서 삼청각 정상 운영을 위한 다각적인 방안에 대한 검토가 필요