

2019년 제2차 민간위탁 종합성과평가 결과 보고

민간위탁 사무의 재계약 적정성 등 판단을 위해 위탁기간 만료 도래 사무에 대하여 종합성과평가를 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)
- **결과활용** : 재계약 적정성 심의반영 및 위탁사업 개선
 - 민간위탁 종합성과평가 결과 60점 미만 사무 재계약 배제
- **기 간** : '19. 2월 ~ 19. 6월 (* 결과보고회 : '19. 6. 19.)
- **대 상** : 산학연 협력지원 사업 등 28개 위탁사무
- **방 법** : 전문 평가기관에 위탁평가
 - 지표 협의, 실적보고서 평가, 현장실사 등
- **내 용** : 사업 인프라, 사업성과, 서비스 수준, 만족도 제고 노력(총 100점)
- **전년대비 개선사항**
 - 제로페이 도입 여부 평가 실시로 市 주요 정책방향 반영
 - 중간지원조직형 대상 '지역사회평가단' 도입으로 정책수혜자 평가 참여도 제고

□ 평가결과

- **평균점수** : 81.61점 (* '17년 평균 75.20점, '18년 평균 80.51점)
 - 1회차 평가시 제시되었던 개선 과제가 2회차 평가시 상당 부분 개선됨에 따라 연도별 평균 점수 증가 추세

□ 사무별 주요 성과 및 과제

① 산학연 협력지원 사업

구 분	주 요 내 용
주요성과	- 사업비 집행 평가기준 및 과정 세분화, 지원기관과의 커뮤니케이션 활성화 등 다양한 사업추진을 통한 사업성과 창출
개선과제	- '16년 종합성과평가 시 제시된 지적사항(계획적인 예산집행 필요)에 대한 수탁기관의 적극적 개선노력 필요 - 지원기관 간의 연계체계를 사업 밸류체인에 매칭 필요

② 서울인쇄센터 운영

구 분	주 요 내 용
주요성과	- 인력 양성 교육프로그램 운영성과 향상 및 프로그램의 차별화 노력 추진
개선과제	- 위수탁 협약서 상 명시된 사업이 광범위하여 사업계획과 실행 미흡하므로 적절한 협약 범위 모색 필요 - 적정시기보다 늦은 임금집행 발생하므로 시와의 적극적 협의 통해 재발방지 대책 마련 필요

③ 서울창업허브 운영

구 분	주 요 내 용
주요성과	- 금융기관과의 협조체계 구축(재능기부형 1:1 컨설팅)을 통한 경제적 성과 창출 - 스타트업 통합정보 플랫폼 운영을 통한 효율적 마케팅 추진
개선과제	- 서울창업허브의 사업추진방향에 부합하는 차별화된 서비스 제공 강화 필요 - 하반기에 예산집행 집중되므로 반기별 예산집행오차를 최소화하고 예산계획의 타당성 확보를 위한 노력 필요

④ 서울 영상산업 지원사업

구 분	주 요 내 용
주요성과	- 시나리오 작성 프로세스 개선을 통해 시나리오 완성도 제고 및 사업성과 창출
개선과제	- 체계적인 홍보마케팅 계획 수립 및 정기적 홍보마케팅 활동 필요 - 운영성과 제고 및 성과목표 관리방안 모색 필요

5 서울 품물시장 관리·운영

구 분	주 요 내 용
주요성과	- 시장상인과의 적극적 관계구축 노력을 통한 협조 원활 및 만족도 향상
개선과제	- 공유재산 사용료 체납자에 대한 징수율 제고 및 공유재산 사용료 체납 예방 방안 필요 - 점포특성을 반영한 안전·보건 예방활동 강화 필요

6 서울글로벌센터(외국인주민 비즈니스지원)운영

구 분	주 요 내 용
주요성과	- 창업 보육 관련 경쟁구도 심화에 대응하여 창업 성장단계별 연계보육 서비스 추진으로 성과 창출 - 다양한 이해관계자 협조체계 구축 및 협업을 통해 사업수혜자 확장
개선과제	- 사업별 성격이 상이하여 개인별 업무분장이 이루어지고 있으나 인력공백 시 업무가중 우려되므로 인력확보 필요 - 맞춤형 홍보계획 수립을 통한 체계적 홍보활동 강화 필요

7 관광안내소 운영

구 분	주 요 내 용
주요성과	- 바정규직의 정규직 전환 노력 우수 - VOC채널 운영을 통해 고객 불편사항에 대한 적극적 개선 추진
개선과제	- 안내소 운영의 사업성과 저조하므로 이동식안내소 재배치 등 성과모니터링 강화 필요 - 분기별 예산 초과집행 발생하므로 계획적인 예산 집행을 통해 오차 최소화 필요

8 서울시 관광정보센터 운영

구 분	주 요 내 용
주요성과	- 외부환경 변화(한한령 등)에도 불구하고 성과목표 실적 증가 - 시 예산지원 없이 수입을 활용하여 2개의 정보센터 운영함으로써 관광산업 활성화 기여
개선과제	- 위수탁협약서에 정규직 비율 25% 유지 내용 추가 및 관리 필요 - 비정규직의 정규직 전환실적 미흡하므로 상시·지속가능 업무수행자의 정규직 전환검토 필요

9 서울시 우수정책 해외진출 사업

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> - 중앙정부, 유관기관 등 다양한 이해관계자와의 업무 협의 추진으로 수탁사무 활성화 기여 - 향후 사업 추진 방향성 설정 및 기반 구축을 통해 수탁사무 체계화
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> - 산발적 업무 추진 방지를 위해 우수정책 해외진출사업의 모듈화(정책발굴, 수요조사, 수주방안 등) 필요 - SH차원의 인사이동으로 인한 업무 단절이 반복되므로 위탁사무 운영에 필요한 전문성을 축적 가능하도록 인력운영 체계 필요

10 마포주민편의시설

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> - 프로그램 활성화를 위한 콘텐츠 및 명칭 변경 등의 노력으로 연간 프로그램 수입실적 향상
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> - 예산계획 수립 후 사업계획이 수립되어 보수적 사업운영이 이루어지므로 수탁사무 특성을 반영한 중장기 계획의 독립적 수립 및 사업활성화 방안 강화 필요 - 주민의견수렴을 통해 생활체육 외 평생교육 프로그램 활성화 필요

11 서울새활용플라자 시설관리 및 운영

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> - 비정규직 인력 운영에 있어 내부규정 개정, 고용승계 보장과 같은 고용안정화 노력 우수
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> - 정규인력투입 등 수탁기관의 충분한 역량 발휘를 위해 고유사업화 검토 필요 - 예산 집행에 대한 분석을 통해 분기별 예산계획 수립 및 계획적 예산운용 필요

12 강남자원회수시설

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> - 주민이 직접 유해물질 측정업체 선정하는 등 주민의 알권리 보장, 유해물질 및 배출허용기준 유지·관리 등 안전하고 효율적인 위탁사무 추진
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> - 예산편성 대비 초과집행 발생, 분기별 예산편성계획 부재하므로 예산계획의 타당성 확보를 위한 노력 필요 - 지속적 이직 발생하므로 전문인력 유출 방지 및 안정적 사업운영 방안 필요

13 양천자원회수시설

구 분	주 요 내 용
주요성과	- 업무절차, 집행기준, 재난대응매뉴얼 등 체계적 업무매뉴얼 구축 - 대기오염물질 총량제를 통한 배출량 감소 및 오염물질 제거 위한 선제적 노력 이행
개선과제	- 예산 대비 초과집행 발생하므로 전년도 실적 및 당해연도 사업환경 변화요인을 고려한 예산 수립 필요 - 비정규직의 정규직 전환 실적 미흡하므로 해당 인력에 대한 정규직 전환가능성 검토 필요

14 강남주민편익시설

구 분	주 요 내 용
주요성과	- 사회적 약자 대상 할인 적용, 주차장 무료 개방 등 사회적 약자배려 및 지역사회 공헌활동 추진
개선과제	- 영향권 지역 주민들의 이용률 감소하므로 이용률 제고 방안 모색 필요 - 시설물관리 관련 지적사항(주요 설비 이력카드 관리, 재물조사표 미부착 등) 반복적으로 발생하므로 시설점검 및 관리체계 강화노력 필요

15 서울특별시 교통문화교육원

구 분	주 요 내 용
주요성과	- 정책환경 변화에 따른 교육프로그램 개선 노력으로 운수종사자의 시설물 이용실적 증가 - 사회적기업 물품 구입 활성화, 비정규직의 정규직 전환 우수 등 사회적 가치기여를 위한 적극적 노력 추진
개선과제	- 단위업무별, 프로세스단계별 업무처리에 도움이 될 수 있도록 업무매뉴얼 표준화 필요 - 교육사업의 성과 및 추진방향이 미흡하므로 시 정책방향 분석을 통한 사업전략 구체화 필요

16 서울시 도시재생지원센터 사무 운영

구 분	주 요 내 용
주요성과	- 정부 및 시 정책여건과 전년도 사업성과에 대한 분석을 기반으로 이슈사항 및 주요과제 도출
개선과제	- 사업범위 확대에 따른 센터운영방향을 반영하여 인력 증원의 타당성 및 민간위탁 수행의 적정성(중장기)에 대한 검토 필요 - 주요과제의 성과목표를 명확하게 제시하여 사업운영의 실효성 확보 노력 필요

17 청춘극장 운영

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> - 공연 및 영화 상영횟수 확대, 무료공연 확대 등 시설운영 활성화와 공공서비스 확대 노력 우수 - 민간전문가를 활용하여 프로그램 참여자 대상 치매 인식 개선 활동 추진
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> - 긴급상황(노인성 질환 등) 발생에 대응하기 위한 예산 확충 필요 - 정책적 요인 및 공공성 확대(무료상영 확대)에 따른 운영수입 감소에 대한 관리 필요

18 서울무형문화재 교육전시장

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> - 사업비 중심의 예산집행이 이루어지고 있으며, 전년도 사업추진 결과 분석을 통한 집행기준 보완 등 예산의 효율성, 예측성 강화 노력 우수
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> - 사업규모 대비 인력이 부족한 것으로 판단되므로 시와의 협의를 통해 적정인력에 대한 검토 필요 - 프로그램별 홍보 타겟 설정 및 타겟별 효과적인 마케팅을 통해 시설에 대한 정보접근성 개선 필요

19 서울광역자활센터 관리운영

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> - 원활한 사업 추진을 위한 다양한 이해관계자와의 협조체계 구축
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> - 시간외 수당의 차등 지급이 발생하므로 개선 필요 - 예산 관련하여 일부 지침, 절차 미준수 발생하므로 예산집행의 투명성 확보를 위해 지침 준수 철저

20 서울시장애인일자리통합지원센터 운영

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> - 수탁사무의 핵심 업무 프로세스를 반영한 조직·인력운영 우수
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> - 사회복지시설 미지정에 따른 높은 이직률 발생하므로 인력 유출 방지 및 안정적 인력운영 필요 - 수요가 없는 사업에 대해 예산이 편성되어 집행률 저조하므로 사업 수요를 반영한 예산 편성 필요

21 서울시 식생활종합지원센터

구 분	주 요 내 용
주요성과	- 사업의 기획, 추진과정에서 민간전문가 활용한 자문실적 우수
개선과제	- 경력 및 역할 대비 낮은 급여수준, 지속적 이직 발생에 대한 해결방안 필요 - 과거 성과분석을 통한 적정 수준의 성과목표 설정 필요

22 서울글로벌문화체험센터 운영

구 분	주 요 내 용
주요성과	- 외국인 커뮤니티 및 관련 행사, SNS 등을 활용하여 적극적인 홍보활동 실시
개선과제	- 16년 종합성과평가 시 제시된 지적사항(고용안정화, 자원봉사자 활용방안 모색 등)에 대한 수탁기관의 적극적 개선노력 필요 - 외부환경 변화(한한령 등)에 대응하기 위한 사업별 성과분석 및 개선방안 마련 필요

23 서울글로벌센터(외국인주민 생활지원)운영

구 분	주 요 내 용
주요성과	- 매년 사업별 추진내역, 성과 분석 및 개선방안 도출을 통한 사업계획 수립 우수 - 세부 예산항목별 계획적인 예산집행 성과 우수
개선과제	- 사업에 대한 도전적인 성과목표 설정 필요 - 사업 추진실적이 미흡한 영역에 대해 근본적 원인 분석 및 개선방안 도출 필요

24 서울특별시 서남권글로벌센터 외국인 생활지원사업

구 분	주 요 내 용
주요성과	- 휴일 상담공백 해소를 위한 센터 운영일 변경 등 수혜자 불편사항 개선 추진 - 외국인이 필요로 하는 핵심분야(의료, 법률, 노무)에 대한 자원봉사자 및 민간전문가 적극 활용
개선과제	- 16년 종합성과평가 시 제시된 지적사항(핵심업무영역 정립, 글로벌센터 통합 DB구축 통한 상담이력공유 등)에 대한 수탁기관의 적극적 개선노력 필요 - 교육사업 수요에 맞추어 내·외부 교육공간 활용방안 모색 및 찾아가는 교육 실시 필요

25 서울시 협동조합지원센터

구 분	주 요 내 용
주요성과	- 직원 간 갈등 해소를 위한 적극적 노력으로 조직문화 안정화 - 위탁사무의 추진목적을 기반으로 센터의 운영목표와 방향을 명확하게 설정으로써 센터의 정체성 확립
개선과제	- 상담 업무범위의 명확화 및 인력 부족 해결을 위한 상담인력 재배치 필요 - 과도한 관리직 중심의 조직운영 개선 필요

26 서울특별시 사회주택종합지원센터

구 분	주 요 내 용
주요성과	- 명확한 사업 비전 및 추진방향 정립 - 다양한 이해관계자 의견수렴을 통한 사업 개선 및 활성화 노력 우수
개선과제	- 사회주택공급 목표보다는 사회주택 활성화 지원과 같은 중간지원조직 성격에 부합하는 성과목표 관리필요 - 인력규모 대비 과도한 조직분화가 나타나므로 적정성 검토 필요

27 중앙주거복지센터

구 분	주 요 내 용
주요성과	- 시니어 프로보노 지원단과의 업무 협력을 통해 전문 법률 지원체계 구축
개선과제	- 전년도 사업성과 분석 및 외부환경변화 분석을 통한 사업계획수립 및 세부이행계획 구체화 필요 - 외부 위탁교육의 성과가 저조하므로 수탁기관 차원의 직접 수행 검토 필요

28 서울 공공한옥 3개소 사무 민간위탁

구 분	주 요 내 용
주요성과	- 자원봉사자를 활용한 아이디어 도출 및 캠페인 추진 등 활동성과 우수 - 지역주민의 협력 및 수요 반영을 통한 프로그램 운영으로 지역생태계 활성화 모색
개선과제	- 위수탁협약서 상의 정규직 인력비중 준수 필요 - 핵심업무 수행하는 비정규직 인력의 이탈 방지를 위한 모법인 차원의 대응방안 마련 필요