’15년 제4차 민간위탁 종합성과평가 결과 보고

민간위탁 사무의 재계약 적정성 등 판단을 위해 위탁기간 만료 도래 사무에 대한 종합성과평가를 실시하고 그 결과를 보고 드림

□ 평가개요

○ 근　　거 : 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제18조

- 연간 총사업비 5억원 이상으로 법령이나 조례 등에 별도의 평가 근거가 없는 사무(위탁기간 만료 90일전까지 실시)

○ 기　　간 : ‘15. 10. 5 ~ 12. 18

○ 대　　상 : 서울인생이모작지원센터 등 8개 위탁사무

연번	평 가 대 상	담당부서	수탁기관
1	서울인생이모작지원센터 운영	인생이모작지원과	(사)희망도레미
2	서울시정신건강증진센터	보건의료정책과	용인병원유지재단
3	서울영어마을 관악캠프	평생교육담당관	㈜헤럴드
4	서천연수원	인력개발과	㈜에이치티씨
5	도시고속도로 교통관리시스템 운영지원	교통정보과	서울시설공단
6	소규모 상수도공사 감독 (시설공사)	상수도사업본부	서울시설공단
7	중소기업 비즈니스 서비스 지원	경제정책과	서울산업진흥원
8	DMC 단지관리	경제정책과	서울산업진흥원

○ 방　　법 : 외부 평가기관(한국능률협회컨설팅)에 위탁 평가

○ 내　　용 : 사업 인프라, 사업성과, 서비스 질적 수준, 만족도 제고 노력 등

○ 결과활용 : 민간위탁 사무 재계약 적정성 심의에 반영

□ 평가결과

○ 8개 위탁사무 중 도시고속도로 교통관리시스템 운영이 83.37점으로 가장 우수한 평가를 받았고, 정신건강증진센터는 59.63점으로 가장 낮게 평가됨

구 분	총 점	평가지표			가·감점
		공통사무 (30점)	개별사무 (50점)	사용자 만족도 (20점)	
평 균	**75.80**	19.13	40.75	14.14	-
서울인생이모작지원센터 운영	**73.45**	17.20	40.77	15.48	-
서울시정신건강증진센터	**59.63**	14.75	33.92	5.00	-
서울영어마을 관악캠프	**82.49**	20.85	43.21	18.43	-
서천연수원	**83.30**	23.40	43.64	16.26	-
도시고속도로 교통관리시스템 운영	**83.37**	21.45	45.58	8.00	-
소규모 상수도공사 감독 (시설공사)	**74.20**	22.40	35.49	16.31	-
중소기업 비즈니스 서비스 지원	**68.97**	14.45	39.00	15.52	-
DMC 단지관리	**80.99**	18.50	44.36	18.13	-

□ 사무별 성과 및 과제

연번	위탁사무명 (부서명)	수탁기관	주요성과 및 개선과제
1	서울인생 이모작지원 센터 운영 (인생이모작지원과)	(사)희망 도레미	〔주요성과〕 ○ 참여자 니즈를 반영하여 공간을 확충하고 센터 이용시간을 확대하는 등 대관사업 활성화 추진 〔개선과제〕 ○ 사업성과가 미흡한 재취업일자리, 시니어전문자원봉사단 사업의 활성화를 위해 원인 분석과 실행방안 수립 필요 ○ 사업목표 달성률에 대한 연도별 편차가 심하게 발생하므로 성과분석을 통한 사업계획 수립과 성과목표 설정 필요

연번	위탁사무명 (부서명)	수탁기관	주요성과 및 개선과제
2	서울시 정신건강 증진센터 (보건의료정책과)	용인병원 유지재단	〔주요성과〕 ○ 자살예방센터 독립 운영에 따른 인력 문제 해소를 위해 업무통합을 통한 24시간 핫라인 및 응급 출동서비스 구축 〔개선과제〕 ○ 매년 자산취득비, 사업운영비 항목에서 예산 초과 집행이 반복되고 있어 체계적인 예산 관리 필요 ○ 회계 관련 감사 지적사항 지속 발생 및 조치 미흡
3	서울영어마을 관악캠프 (평생교육담당관)	㈜헤럴드	〔주요성과〕 ○ 운영형태(입소, 캠프, 방과후) 및 대상자 특성을 반영한 다양한 교육프로그램 개발 및 운영 〔개선과제〕 ○ 예산 편성 시 서울시 담당부서의 사업방향(사회적 배려계층 참가비 지원)과 수탁기관의 사업추진(방학프로그램 활성화)의 협의 필요 ○ 영어교육시장 경쟁 심화에 따른 수요 감소로 새로운 교육수요(아이템) 개발 필요
4	서천연수원 (인력개발과)	㈜에이치 티씨	〔주요성과〕 ○ 효율적인 에너지 활용을 위해 전기에너지·연료에너지·수돗물 3개 분야로 실천방안을 마련하여 공공요금 절감 ○ 차별화 컨텐츠 개발, 객실운영 개선, 부대업장 운영, 에너지 절감 등 영역별로 종합로드맵을 수립, 주요과제를 성과지표화하여 관리 〔개선과제〕 ○ 주중 객실활용률이 낮은 편으로 객실활용률 제고를 위해 단체 대상의 연수워크숍 마케팅 강화 필요 ○ 연수원 불량이용자(기물파손 등)에 대한 서울시 차원의 재발방지 방안 필요

연번	위탁사무명 (부서명)	수탁기관	주요성과 및 개선과제
5	도시고속도로 교통관리시스템 운영지원 (교통정보과)	서울시설공단	〔주요성과〕 ○ 공사 실시 전 교통시스템 빅데이터 분석을 통해 공사로 인한 교통정체 예방 및 이용시민 불편 해소 ○ 신규 교통정보 수집 시스템을 자체적으로 개발하여 수집 정보의 신뢰도 향상 및 보다 정확한 교통정보 제공 〔개선과제〕 ○ 성과급 및 명예퇴직자 발생에 따른 인건비 과다 집행 ○ 공단 내 사업단위별 인건비 편성 및 관리 방식보다는 통합적인 관점에서 예산 관리 필요
6	소규모 상수도공사 감독 (상수도사업본부 누수방지과)	서울시설공단	〔주요성과〕 ○ 지역사회 공헌의 일환으로 토공 정지작업 및 경계블록 설치, 보도블럭 철거 및 재포장 등 업무특성과 관련한 자원봉사 추진 ○ 공사장별 상황에 맞는 안정성 평가등급을 지정·관리하여 재해발생이나 안전이 우려되는 공사에 대해 중점 관리 〔개선과제〕 ○ 설계변경 시 사전심사기능을 강화하고 있는 점은 바람직하나 자의성이 높아 유착 방지를 위한 예방 대책 필요 ○ 공사비 과다 지급 사례가 발생하는 등 업무집행과정에 대한 투명성 강화 필요
7	중소기업 비즈니스 서비스 지원 (경제정책과)	서울산업진흥원	〔주요성과〕 ○ 투자출연기관 업무추진비 집행 매뉴얼, 경제진흥본부 위탁사무 예산집행 매뉴얼 등을 준용하여 예산 절감 등 효율적 예산 집행 ○ 예산관리부서에서 예산집행에 대한 지속적 안내와 교육 실시로 투명성 확보 〔개선과제〕 ○ 사무의 예산, 조직, 인력을 고려했을 때 BS산업 활성화보다는 BS지원기업 활성화 등 명확한 사업 목표 설정 필요 ○ 컨설팅에 대한 예산지원 중심의 사업추진보다는 서비스지원 결과에 대한 성과지표를 활용한 사업 관리 필요

연번	위탁사무명 (부서명)	수탁기관	주요성과 및 개선과제
8	DMC 단지관리 (경제정책과)	서울산업 진흥원	〔주요성과〕 ○ 사업의 규모와 내용에 따라 다양한 협력기관을 선정하여 협업 추진 ○ 입주기업 임직원 일·가정 양립문화 조성을 위해 클러스터 내 구립어린이집 운영 〔개선과제〕 ○ 사업 전체 예산집행률은 86% 수준이나 DMC 단지 관리 집행률은 66%로 저조 ○ 수탁사무와 관련한 자원봉사자 및 민간전문가 활용 필요

붙 임 : 위탁사무별 세부평가점수 1부.

붙 임	위탁사무별 세부평가점수

1 서울인생이모작지원센터 운영

평가영역	평가범주	평가지표	세부평가요소	지표영역			평가점수	
				등급	배점	가중치	세부득점	지표득점
공통사무	1)사업인프라	① 조직 및 인력 운영	①-1 조직구성 및 인력운영 적정성	B+	5	30%	1.05	2.80
			①-2 사업운영의 전문성 보유	C+		30%	0.75	
			①-3 근로여건 및 고용안정 노력	C+		40%	1.00	
		② 재정구조 및 예산집행 효율성	②-1 재정적인 부담능력	B	10	30%	1.80	4.80
			②-2 경제적 효율성	B		30%	1.80	
			②-3 사업예산집행의 효율성	D+		40%	1.20	
		③ 자원운영 및 사회적 가치 기여	③-1 시설 및 기자재 활용	B	5	50%	1.50	3.00
			③-2 사회적기여 등 위탁사무 가치제고	B		50%	1.50	
	사업인프라 소계							10.60
	2)사업활동	① 사업계획 집행수준	①-1 사업계획의 적정성	B+	5	30%	1.05	3.40
			①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준	C+		30%	0.75	
			①-3 사업관리 운영의 투명성	A		40%	1.60	
		② 사업활성화 개선노력	②-1 사업활성화 개선 노력도	B	5	40%	1.20	3.20
			②-2 이해관계자 협조체계 구축	B+		20%	0.70	
			②-3 지도점검에 대한 개선실적	C+		20%	0.50	
			②-4 사업 마케팅 및 홍보노력	A		20%	0.80	
	사업활동 소계							6.60
	공통사무 소계							17.20
개별사무	1)사업성과	① 인생재설계 프로그램 교육수료자 수			15	100%	12.40	25.77
		② 사회참여자 수			10	100%	9.33	
		③ 재취업 실적			5	100%	4.04	
	2)프로그램 및 서비스 질적 수준 제고 노력	① 사무별 업무특성 및 환경을 반영한 성과목표의 적정성		B+	10	100%	7.00	15.00
		② 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준		A	10	100%	8.00	
	개별사무 소계							40.77
사용자 만족도	1) 만족도 제고노력	① CS조사결과 점수(면접 및 전화조사)			10	100%	7.48	15.48
		② CS시스템, 시민만족도 제고노력 - 시민맞춤형 서비스 제공 등		2	10	100%	8.00	
가·감점 사례		① 가점사례					-	-
		② 감점사례					-	
계		-					73.45	

2 서울시 정신건강증진센터

평가영역	평가범주	평가지표	세부평가요소	지표영역			평가점수	
				등급	배점	가중치	세부득점	지표득점
공통사무	1)사업인프라	① 조직 및 인력 운영	①-1 조직구성 및 인력운영 적정성	C+	5.00	30%	0.75	2.65
			①-2 사업운영의 전문성 보유	B		30%	0.90	
			①-3 근로여건 및 고용안정 노력	C+		40%	1.00	
		② 재정구조 및 예산집행 효율성	②-1 재정적인 부담능력	C+	10.00	30%	1.50	4.60
			②-2 경제적 효율성	C+		30%	1.50	
			②-3 사업예산집행의 효율성	C		40%	1.60	
		③ 자원운영 및 사회적 가치 기여	③-1 시설 및 기자재 활용	B	5.00	50%	1.50	2.75
			③-2 사회적기여 등 위탁사무 가치제고	C+		50%	1.25	
	사업인프라 소계							10.00
	2)사업활동	① 사업계획 집행수준	①-1 사업계획의 적정성	C	5.00	30%	0.60	2.15
			①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준	C+		30%	0.75	
			①-3 사업관리 운영의 투명성	C		40%	0.80	
		② 사업활성화 개선노력	②-1 사업활성화 개선 노력도	C+	5.00	40%	1.00	2.60
			②-2 이해관계자 협조체계 구축	B		20%	0.60	
			②-3 지도점검에 대한 개선실적	C		20%	0.40	
			②-4 사업 마케팅 및 홍보노력	B		20%	0.60	
	사업활동 소계							4.75
	공통사무 소계							14.75
개별사무	1)사업성과	① 발견, 치유, 예방 실적			15.00	100%	12.14	25.13
		② 자살예방 실적			10.00	100%	8.37	
		③ 서울시민 정신건강증진 인식개선 성과			5.00	100%	4.62	
	2)프로그램 및 서비스 질적 수준 제고 노력	① 사무별 업무특성 및 환경을 반영한 성과목표의 적정성		C	10.00	100%	4.00	8.00
		② 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준		C	10.00	100%	4.00	
	개별사무 소계							33.13
사용자 만족도	1) 만족도 제고노력	① CS조사결과 점수(면접 및 전화조사)			10.00	100%	미실시	5.00
		② CS시스템, 시민만족도 제고노력 - 시민맞춤형 서비스 제공 등		C+	10.00	100%	5.00	
가·감점 사례		① 가점사례					-	-
		② 감점사례					-	
계		-		만족도 외 점수			53.67	
				총점환산점수			59.63	

3 서울영어마을 관악캠프

평가영역	평가범주	평가지표	세부평가요소	지표영역			평가점수	
				등급	배점	가중치	세부득점	지표득점
공통사무	1)사업인프라	① 조직 및 인력 운영	①-1 조직구성 및 인력운영 적정성	B+	5	30%	1.05	3.85
			①-2 사업운영의 전문성 보유	A		30%	1.20	
			①-3 근로여건 및 고용안정 노력	A		40%	1.60	
		② 재정구조 및 예산집행 효율성	②-1 재정적인 부담능력	B	10	30%	1.80	5.30
			②-2 경제적 효율성	C+		30%	1.50	
			②-3 사업예산집행의 효율성	C+		40%	2.00	
		③ 자원운영 및 사회적 가치 기여	③-1 시설 및 기자재 활용	A	5	50%	2.00	4.00
			③-2 사회적기여 등 위탁사무 가치제고	A		50%	2.00	
	사업인프라 소계							13.15
	2)사업활동	① 사업계획 집행수준	①-1 사업계획의 적정성	B	5	30%	0.90	3.70
			①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준	A		30%	1.20	
			①-3 사업관리 운영의 투명성	A		40%	1.60	
		② 사업활성화 개선노력	②-1 사업활성화 개선 노력도	A	5	40%	1.60	4.00
			②-2 이해관계자 협조체계 구축	A		20%	0.80	
			②-3 지도점검에 대한 개선실적	A		20%	0.80	
			②-4 사업 마케팅 및 홍보노력	A		20%	0.80	
	사업활동 소계							7.70
	공통사무 소계							20.82
개별사무	1)사업성과	① 참가자 운영(입소생 인원)실적			10	100%	8.58	27.21
		② 프로그램(정규, 특별, 사전/사후, 주변환경 이용 프로그램) 운영실적			10	100%	8.63	
		③ 시설물 안전점검 지적사항 이행실적			10	100%	10.00	
	2)프로그램 및 서비스 질적 수준 제고 노력	① 사무별 업무특성 및 환경을 반영한 성과목표의 적정성		A	10	100%	8.00	16.00
		② 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준		A	10	100%	8.00	
	개별사무 소계							43.21
사용자 만족도	1) 만족도 제고노력	① CS조사결과 점수(면접 및 전화조사)			10	100%	9.43	18.43
		② CS시스템, 시민만족도 제고노력 - 시민맞춤형 서비스 제공 등		A+	10	100%	9.00	
가·감점 사례		① 가점사례					-	-
		② 감점사례					-	
계		-					82.49	

4 서천연수원

평가영역	평가범주	평가지표	세부평가요소	지표영역			평가점수	
				등급	배점	가중치	세부득점	지표득점
공통사무	1)사업인프라	① 조직 및 인력 운영	①-1 조직구성 및 인력운영 적정성	A+	5	30%	1.35	3.90
			①-2 사업운영의 전문성 보유	A+		30%	1.35	
			①-3 근로여건 및 고용안정 노력	B		40%	1.20	
		② 재정구조 및 예산집행 효율성	②-1 재정적인 부담능력	A	10	30%	2.40	8.00
			②-2 경제적 효율성	A		30%	2.40	
			②-3 사업예산집행의 효율성	A		40%	3.20	
		③ 자원운영 및 사회적 가치 기여	③-1 시설 및 기자재 활용	B	5	50%	1.50	3.50
			③-2 사회적기여 등 위탁사무 가치제고	A		50%	2.00	
	사업인프라 소계							15.40
	2)사업활동	① 사업계획 집행수준	①-1 사업계획의 적정성	A	5	30%	1.20	4.00
			①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준	A		30%	1.20	
			①-3 사업관리 운영의 투명성	A		40%	1.60	
		② 사업활성화 개선노력	②-1 사업활성화 개선 노력도	A+	5	40%	1.80	4.00
			②-2 이해관계자 협조체계 구축	A+		20%	0.90	
			②-3 지도점검에 대한 개선실적	B+		20%	0.70	
			②-4 사업 마케팅 및 홍보노력	B		20%	0.60	
	사업활동 소계							8.00
	공통사무 소계							23.40
개별사무	1)사업성과	① 시 특성에 맞는 가족 지원프로그램 개발 보급 실적			10	100%	9.22	27.64
		② 가족역량 강화사업 추진실적			10	100%	9.63	
		③ 특성화사업 지원실적			10	100%	8.79	
	2)프로그램 및 서비스 질적 수준 제고 노력	① 사무별 업무특성 및 환경을 반영한 성과목표의 적정성		A	10	100%	8.00	16.00
		② 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준		A	10	100%	8.00	
	개별사무 소계							43.64
사용자 만족도	1) 만족도 제고노력	① CS조사결과 점수(면접 및 전화조사)			10	100%	8.26	16.26
		② CS시스템, 시민만족도 제고노력 - 시민맞춤형 서비스 제공 등		A	10	100%	8.00	
가·감점 사례		① 가점사례					-	-
		② 감점사례					-	
계		-					83.30	

5 도시고속도로 교통관리시스템 운영지원

평가영역	평가범주	평가지표	세부평가요소	지표영역			평가점수	
				등급	배점	가중치	세부득점	지표득점
공통사무	1)사업인프라	① 조직 및 인력 운영	①-1 조직구성 및 인력운영 적정성	A	5	30%	1.20	4.00
			①-2 사업운영의 전문성 보유	A		30%	1.20	
			①-3 근로여건 및 고용안정 노력	A		40%	1.60	
		② 재정구조 및 예산집행 효율성	②-1 재정적인 부담능력	B	10	30%	1.80	6.60
			②-2 경제적 효율성	A		30%	2.40	
			②-3 사업예산집행의 효율성	B		40%	2.40	
		③ 자원운영 및 사회적 가치 기여	③-1 시설 및 기자재 활용	B+	5	50%	1.75	3.25
			③-2 사회적기여 등 위탁사무 가치제고	B		50%	1.50	
	사업인프라 소계							13.85
	2)사업활동	① 사업계획 집행수준	①-1 사업계획의 적정성	A	5	30%	1.20	3.80
			①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준	A		30%	1.20	
			①-3 사업관리 운영의 투명성	B+		40%	1.40	
		② 사업활성화 개선노력	②-1 사업활성화 개선 노력도	B+	5	40%	1.40	3.80
			②-2 이해관계자 협조체계 구축	A		20%	0.80	
			②-3 지도점검에 대한 개선실적	A		20%	0.80	
			②-4 사업 마케팅 및 홍보노력	A		20%	0.80	
	사업활동 소계							7.60
	공통사무 소계							21.45
개별사무	1)사업성과	① 중단없는 교통정보 제공실적			10	100%	10.00	29.58
		② 시민중심 소통률			10	100%	9.58	
		③ 교통정보 수집시스템 유지관리 실적			10	100%	10.00	
	2)프로그램 및 서비스 질적 수준 제고 노력	① 사무별 업무특성 및 환경을 반영한 성과목표의 적정성		A	10	100%	8.00	16.00
		② 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준		A	10	100%	8.00	
	개별사무 소계							45.58
사용자 만족도	1) 만족도 제고노력	① CS조사결과 점수(면접 및 전화조사)			10	100%	미실시	8.00
		② CS시스템, 시민만족도 제고노력 - 시민맞춤형 서비스 제공 등		A	10	100%	8.00	
가·감점 사례		① 가점사례						
		② 감점사례						
계		-		만족도 외 점수			75.03	
				총점환산점수			83.37	

6 소규모 상수도공사 감독

평가영역	평가범주	평가지표	세부평가요소	지표영역			평가점수	
				등급	배점	가중치	세부득점	지표득점
공통사무	1)사업인프라	① 조직 및 인력 운영	①-1 조직구성 및 인력운영 적정성	A	5	30%	1.20	4.15
			①-2 사업운영의 전문성 보유	A+		30%	1.35	
			①-3 근로여건 및 고용안정 노력	A		40%	1.60	
		② 재정구조 및 예산집행 효율성	②-1 재정적인 부담능력	B	10	30%	1.80	7.40
			②-2 경제적 효율성	A		30%	2.40	
			②-3 사업예산집행의 효율성	A		40%	3.20	
		③ 자원운영 및 사회적 가치 기여	③-1 시설 및 기자재 활용	B	5	50%	1.50	3.50
			③-2 사회적기여 등 위탁사무 가치제고	A		50%	2.00	
	사업인프라 소계							15.05
	2)사업활동	① 사업계획 집행수준	①-1 사업계획의 적정성	A	5	30%	1.20	3.85
			①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준	B+		30%	1.05	
			①-3 사업관리 운영의 투명성	A		40%	1.60	
		② 사업활성화 개선노력	②-1 사업활성화 개선 노력도	B+	5	40%	1.40	3.50
			②-2 이해관계자 협조체계 구축	B+		20%	0.70	
			②-3 지도점검에 대한 개선실적	A		20%	0.80	
			②-4 사업 마케팅 및 홍보노력	B		20%	0.60	
	사업활동 소계							7.35
	공통사무 소계							22.40
개별사무	1)사업성과	① 상수도 공사관리 공사비용 절감실적			10	100%	4.83	22.49
		② 감독 1인당 적정 공사관리 수행실적			10	100%	7.66	
		③ 공사감독 부조리 방지를 위한 민원발생 저감실적			5	50%	5.00	
		④ 안전사고 발생건수			5	50%	5.00	
	2)프로그램 및 서비스 질적 수준 제고 노력	① 사무별 업무특성 및 환경을 반영한 성과목표의 적정성		B	10	100%	6.00	13.00
		② 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준		B+	10	100%	7.00	
	개별사무 소계							35.49
사용자 만족도	1) 만족도 제고노력	① CS조사결과 점수(면접 및 전화조사)			10	100%	8.31	16.31
		② CS시스템, 시민만족도 제고노력 - 시민맞춤형 서비스 제공 등		A	10	100%	8.00	
가·감점 사례		① 가점사례					-	-
		② 감점사례					-	
계		-					74.20	

7 중소기업 비즈니스서비스 지원

평가영역	평가범주	평가지표	세부평가요소	지표영역			평가점수	
				등급	배점	가중치	세부득점	지표득점
공통사무	1)사업인프라	① 조직 및 인력 운영	①-1 조직구성 및 인력운영 적정성	C+	5	30%	0.75	2.35
			①-2 사업운영의 전문성 보유	C		30%	0.60	
			①-3 근로여건 및 고용안정 노력	C+		40%	1.00	
		② 재정구조 및 예산집행 효율성	②-1 재정적인 부담능력	C+	10	30%	1.50	5.50
			②-2 경제적 효율성	C		30%	1.20	
			②-3 사업예산집행의 효율성	B+		40%	2.80	
		③ 자원운영 및 사회적 가치 기여	③-1 시설 및 기자재 활용	C	5	50%	1.00	1.75
			③-2 사회적기여 등 위탁사무 가치제고	D+		50%	0.75	
	사업인프라 소계							9.60
	2)사업활동	① 사업계획 집행수준	①-1 사업계획의 적정성	D+	5	30%	0.45	2.75
			①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준	B		30%	0.90	
			①-3 사업관리 운영의 투명성	B+		40%	1.40	
		② 사업활성화 개선노력	②-1 사업활성화 개선 노력도	C	5	40%	0.80	2.10
			②-2 이해관계자 협조체계 구축	C		20%	0.40	
			②-3 지도점검에 대한 개선실적	C+		20%	0.50	
			②-4 사업 마케팅 및 홍보노력	C		20%	0.40	
	사업활동 소계							4.85
	공통사무 소계							14.45
개별사무	1)사업성과	① 개발비지원사업의 비즈니스모델 사업화 성공건수			15	100%	15.00	30.00
		② 중소(영세)기업 바우처 지원 성공건수			10	100%	10.00	
		③ BS산업 전문인력 양성			5	100%	5.00	
	2)프로그램 및 서비스 질적 수준 제고 노력	① 사무별 업무특성 및 환경을 반영한 성과목표의 적정성		C+	10	100%	5.00	9.00
		② 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준		C	10	100%	4.00	
	개별사무 소계							39.00
사용자 만족도	1) 만족도 제고노력	① CS조사결과 점수(면접 및 전화조사)			10	100%	9.52	15.52
		② CS시스템, 시민만족도 제고노력 - 시민맞춤형 서비스 제공 등		B	10	100%	6.00	
가·감점 사례		① 가점사례					-	-
		② 감점사례					-	
계		-					68.97	

8 DMC 단지관리

평가영역	평가범주	평가지표	세부평가요소	지표영역			평가점수	
				등급	배점	가중치	세부득점	지표득점
공통사무	1)사업인프라	① 조직 및 인력 운영	①-1 조직구성 및 인력운영 적정성	B+	5	30%	1.05	3.85
			①-2 사업운영의 전문성 보유	A		30%	1.20	
			①-3 근로여건 및 고용안정 노력	A		40%	1.60	
		② 재정구조 및 예산집행 효율성	②-1 재정적인 부담능력	B	10	30%	1.80	5.20
			②-2 경제적 효율성	B		30%	1.80	
			②-3 사업예산집행의 효율성	C		40%	1.60	
		③ 자원운영 및 사회적 가치 기여	③-1 시설 및 기자재 활용	B	5	50%	1.50	3.00
			③-2 사회적기여 등 위탁사무 가치제고	B		50%	1.50	
	사업인프라 소계							12.05
	2)사업활동	① 사업계획 집행수준	①-1 사업계획의 적정성	C+	5	30%	0.75	3.05
			①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준	B		30%	0.90	
			①-3 사업관리 운영의 투명성	B+		40%	1.40	
		② 사업활성화 개선노력	②-1 사업활성화 개선 노력도	B	5	40%	1.20	3.40
			②-2 이해관계자 협조체계 구축	B+		20%	0.70	
			②-3 지도점검에 대한 개선실적	B+		20%	0.70	
			②-4 사업 마케팅 및 홍보노력	A		20%	0.80	
	사업활동 소계							6.45
	공통사무 소계							18.50
개별사무	1)사업성과	① DMC 자생기반 확보실적			15	100%	14.90	29.36
		② DMC 입주기업 육성실적			10	100%	9.46	
		③ 첨단산업센터 KS 기반 시설관리 서비스 수준 평가			5	100%	5.00	
	2)프로그램 및 서비스 질적 수준 제고 노력	① 사무별 업무특성 및 환경을 반영한 성과목표의 적정성		B+	10	100%	7.00	15.00
		② 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준		A	10	100%	8.00	
	개별사무 소계							44.36
사용자 만족도	1) 만족도 제고노력	① CS조사결과 점수(면접 및 전화조사)			10	100%	9.13	18.13
		② CS시스템, 시민만족도 제고노력 - 시민맞춤형 서비스 제공 등		A+	10	100%	9.00	
가·감점 사례		① 가점사례					-	-
		② 감점사례					-	
계		-					80.99	