2026년도 군산시 민간위탁사무

종합성과평가 편람

2025. 09.

군 산 시

목 차

Ⅰ. 종합성과평가 개요 ····· 1

1. 평가편람의 개요 ····· 3
2. 평가편람의 구성 ····· 6
3. 종합성과평가의 기준 ····· 7
4. 종합성과평가 평정방법 ····· 10
5. 평가등급 부여 ····· 14

Ⅱ. 공통지표 ····· 15

1. 평가지표 총괄 요약표 ····· 17
2. 운영시스템 ····· 20
3. 사업활동 ····· 23
4. 사업성과 ····· 26
5. 가/감점 사례 ····· 28

Ⅲ. 위탁사무별 사업성과지표 ····· 31

1. 사무명 ····· 32

Ⅳ. 실적보고서 작성서식 ····· 33

I

종합성과평가 개요

1 평가편람의 개요

1-1 민간위탁사무 종합성과평가 개요

1) 종합성과평가 근거 및 목적

■ 법적근거

○ 군산시 사무위탁 기본조례 제28조(정기평가)

- 「지방자치법」 제117조 및 제168조, 「행정권한의 위임 및 위탁에 관한 규정」에 따름
- 군산시장의 권한에 속하는 사무 중 일부를 위탁 처리하는 경우 「군산시 사무위탁 기본조례」를 통해 민간위탁과 관련한 일반 원칙과 지침을 제공하고 있음
- 민간위탁은 지방자치단체가 기존에 수행해오던 행정서비스의 일부를 전문화 및 효율화시킨 것으로 공공부문과 민간부문의 중간적 성격을 가지며, 공공서비스에 대한 주민의 수요 증가와 행정서비스 영역 확대로 민간위탁에 의한 공공서비스 제공이 확대되고 있음

○ 군산시는 1999년 10월 「군산시 사무의 민간위탁 촉진 및 관리조례」를 제정한 이후, 2024년 9월 「군산시 사무위탁 기본조례」로 전부 개정하였음

- 동 조례 제28조에는 민간위탁사업의 성과를 측정하기 위하여 위탁기간의 만료 90일 전까지 위탁사업에 대한 성과평가를 실시하고, 성과평가 결과를 운영 평가위원회의 심의를 거친 후 시의회 보고 및 시 홈페이지에 공개토록 함

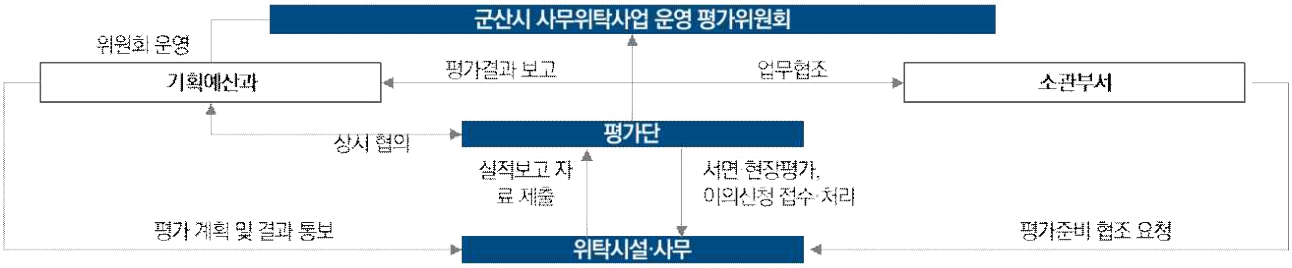
■ 평가목적

1. 평가 결과를 바탕으로 위·수탁목적의 달성 및 재계약의 타당성 여부 판단

○ 종합성과평가와 위·수탁계약의 연계로 당초 민간위탁 실시 목적의 달성 여부 판단

- 동 조례 31조에 의거하여 기존 수탁기관과 재계약하고자 하는 경우 위탁사업에 대한 성과평가 결과를 근거로 재계약의 타당성 여부를 판단함

○ 사무 운영실적을 4단계인 '가등급~라등급'으로 평가하고, 평가 결과 우수 및 미흡 사무에 대해 각각 인센티브 및 페널티 부여할 수 있음



▲ 종합성과평가 수행체계

2. 민간위탁사무의 책임경영 및 혁신 유도

○ 군산시 민간위탁사무 종합성과평가는 당해연도의 경영실적 및 혁신노력을 객관적 지표에 의해 평가함으로써 예산의 효과적 활용과 경영혁신을 유도하고 중장기적으로는 민간위탁 목적의 달성을 촉진하는 역할 수행

- 민간위탁사무의 지속적 경영혁신 유도로 운영의 투명성과 효율성을 높여 자율경영 및 책임경영체제 확립을 도모함

○ 본 평가는 각 사무가 달성해야 할 목표, 나아가야 할 방향, 기준 등을 평가지표로 미리 제시하고, 다음 연도에 이 기준과 실적을 비교 분석하는 방식으로 추진되며, 궁극적으로 저비용 고효율의 위탁사무로서 서비스 질 향상 및 시민으로부터의 신뢰도 제고 추구

■ 성과평가 대상 범위

○ 시간적 범위

- 평가 대상 기간 : 최종 (재)계약 시점 이후 위수탁계약 기간
- 실적(실적보고서) 대상 기간 : 최종 (재)계약 시점부터 실적보고서 제출일까지 실적 작성

※ 실적보고서 제출 이후 발생 실적은 필요 시 현장실사 및 이의신청 기간 내 추가 증빙 제출

- 평가 완료 기한 : 사무별 위탁기간의 만료 90일 전까지 평가결과 확정

○ 내용적 범위

- 해당 사무의 위·수탁계약서 관련 주요사업의 이행 실적 점검
- 해당연도 사업계획서(운영계획서) 관련 주요 사업의 추진실적 점검
- 정부 및 군산시 정책과 관련하여 시달된 지침의 이행 및 준수 여부 점검

○ 대상적 범위

- 군산시 민간위탁사무 운영기관을 대상으로 하며, 민간위탁사무 중 다른 법령 및 조례에 따라 평가를 받은 경우와 단순 행정관리 사무로 평가가 불가능한 경우는 제외함

1-2 평가단 구성 및 운영 방안

■ 평가단 구성

○ 구성인원 : 10명 내외

○ 기준자격 : 운영시스템, 사업활동, 사업성과 등 평가영역별 전문성을 가진 자

- 분야별 대학교수, 공인회계사, 연구기관 연구원, 기타 평가 관련 전문가 등

< 평가단 자격요건 >
• 민간위탁사무에 관한 업무를 담당하는 공무원 • 지방공기업, 출자출연기관 등 성과평가 관련 분야에 전문지식이 있는 대학의 조교수 이상 직위자 • 3년 이상 실무경험이 있는 공인회계사·변호사·시민단체·노무사·자문전문가 • 그 밖에 민간위탁사무 등의 평가에 학식과 경험이 풍부한 사람 ※ 제척 및 회피 :「행정안전부 소관 산하기관 경영실적평가에 관한 규정」제8조를 준용

- 평가위원 위촉배제 및 평가배제 사항 -

《위촉배제》

1. 최근 3년 연속 군산시 민간위탁 종합성과평가에 참여한 자(권고사항)
2. 평가단 교육에 불참 및 보충교육에 불참한 자
3. 종합성과평가에서 금품이나 향응을 제공받은 자
4. 불성실・불공정한 종합성과평가 경력이 있는 자

《평가배제》: 평가대상 민간위탁사무(기관)와 이해관계자 배제

1. 최근 2년 내 평가대상기관 회계감사인, 사외이사, 고문, 자문위원
2. 최근 1년 내 평가대상기관이 발주한 용역에 참여하여 과업을 수행한 자
3. 민법 제779조에 따른 가족이 평가대상 기관에 재직 중인 자
4. 기타 공정한 종합성과평가에 심히 영향을 줄 수 있다고 판단되는 이해관계자

○ 선정방법

- 종합성과평가 용역 수행기관(또는 사업자)이 평가단의 선정과 운영을 주관
- 평가용역 수행기관은 가급적 공개적인 방식으로 평가위원을 모집하여 선발・위촉하되, 자격의 유무 및 위촉・평가 배제 저촉 여부에 대해 군산시 평가담당부서에 보고하고, 협의를 거쳐 최종 평가위원 선정

○ 평가단 운영

- 용역 수행기관은 평가단 구성 완료 후 평가 개시 전까지 평가편람 및 평가방법 등에 대한 교육, 청렴서약 징구 등의 절차를 완료하여 원활하고 책임 있는 평가 수행
- 평가위원(평가단)은 평가과정에서 경영 자문, 기술지도 등을 통해 평가대상 기관의 경영개선을 유도하고 역량을 강화할 수 있도록 컨설팅 병행

2 평가편람의 구성

■ 편람구성 체계

○ 『군산시 민간위탁사무 종합성과평가 편람』은 '제1편 종합성과 평가개요', '제2편 공통지표', '제3편 위탁사무별 사업성과 지표'로 구성되어 있으며, 각 편의 내용은 다음과 같음

○ 제1편 종합성과평가 개요

- 평가편람 개요
- 평가편람의 구성
- 종합성과평가의 기준
- 전년대비 주요 개선사항
- 종합성과평가 평정방법
- 평가등급 부여

○ 제2편 공통지표

- (총괄요약표) 당해 민간위탁사무의 전체 종합성과평가지표(가중치 및 평가방법 포함)를 요약
- (지표정의서) 각 세부지표에 대해서 가중치, 지표 성격, 평가방법, 지표정의, 평가내용, 증빙자료 등을 설명

○ 제3편 위탁사무별 사업성과지표 (지표정의서 예시)

<table>
<tr><td>지 표 명</td><td colspan="3">조직 및 인력운영</td><td>평가 대상</td><td>A
●</td><td>B
●</td><td>C
●</td></tr>
<tr><td>평가영역</td><td colspan="7">운영시스템</td></tr>
<tr><td>가 중 치</td><td>A형 : 7점
B·C형 : 10점</td><td>지표성격</td><td>정성</td><td>평가방법</td><td colspan="3">절대평가</td></tr>
<tr><td>지표정의</td><td colspan="7">○ 위탁사무의 안정적 추진을 위한 추진 조직과 인력운영의 적정성 및 전문성, 조직 내부(리더 및 조직구성원 간의 수평적 커뮤니케이션) 및 외부(정책수혜기관 및 유관기관)에 대한 적극적인 의사소통 노력도 등을 평가</td></tr>
<tr><td>평가내용</td><td colspan="7">①-1 조직구성 및 인력운영 적정성 (A 3.5점 / B·C 5점)
- 사업추진조직·인력의 역할과 책임의 명확성
- 조직 및 인력(관련 기술인력)의 위탁사업 추진의 적정성
- 인력배분 및 관리의 적정성
①-2 사업운영의 전문성 보유 (A 3.5점 / B·C 5점)
- 수탁기관의 기술지식능력 및 관리자의 전문역량 보유
- 수탁기관의 사업수행 경험</td></tr>
<tr><td>증빙자료</td><td colspan="7">○ 위탁사무 관련 조직도, 사무분장, 인원 현황표, 현장 의견수렴 내용</td></tr>
</table>

3 종합성과평가의 기준

3-1 종합성과평가 지표체계

■ 기본원칙

○ 민간위탁사무의 설립목적과 가치를 고려하여 사무의 경영활동 과정을 평가받을 수 있도록 하고, 사무의 성과창출 동인과 성과를 쉽게 파악할 수 있도록 「운영시스템- 사업활동 - 사업성과」 등 3개 평가영역으로 구성

평가영역	주요 평가내용
운영시스템	• 위탁사무의 안정적 추진을 위한 추진 조직과 인력운영의 적정성 및 전문성, 조직 내부(리더 및 조직구성원 간의 수평적 커뮤니케이션) 및 외부(정책수혜기관 및 유관기관)에 대한 적극적인 의사소통 노력도 • 위탁사업비 관리 및 사업예산집행의 적정성, 예산절감 노력과 집행의 효율성 제고를 위한 노력과 성과 • 지자체로부터 수탁받은 재산 관리의 적정성과 이용자의 안전과 편의 제고를 위한 노력의 적정성 • 환경, 노동, 사회통합, 윤리 등 공동체 차원의 이익 제고 프로그램 및 활동의 도입·추진을 통해 해당 시설·사무의 공익적 성격을 실현하기 위한 노력, 사무운영의 방향성 및 목표에 대한 운영실적 개선과 노력 여부
사업활동	• 시설의 주요 사업별로 계획수립, 실행, 환류에 기반한 관리활동이 적절하게 이루어지며, 사업 추진상의 환경변화·문제점 등을 명확히 파악하고, 개선방안을 마련하여 실행하고 있는지 여부 • 시설의 활용도 제고와 고유사업 활성화를 위한 이용자 확대 및 프로그램 개발·개선 노력의 적정성 • 위탁사무 관련 감사, 지도, 점검, 종합성과평가, 회계감사 등의 지도점검 사항(개선 요청사항 등)에 대한 개선 노력 및 성과
사업성과	• '2026년 군산시 민간위탁사무 종합성과평가 편람' 내 평가대상 시설·사무의 개별 사업성과 • 당해 사무의 외부고객 만족도를 조사하여 고객만족도를 평가

○ 평가영역과 평가지표로 구분하여 평가함

- 평가영역은 지표내 유사 평가사항을 의미하며, 모두 3개로 구성
- 평가지표는 평가목적을 의미하는 지표정의와 세부 평가내용 등으로 구성

평가영역(대분류)	평가부문(중분류)	평가지표(세부지표)
운영시스템	조직 및 인력운영	• 조직구성 및 인력운영 적정성 • 사업운영의 전문성 보유
	재정구조 및 예산집행 효율성	• 민간위탁금 관리의 적정성 • 사업예산집행의 효율성 • 사업예산 집행율
	시설 및 안전관리	• 수탁재산 관리의 적정성 • 시설관리의 적정성
사업활동	사업계획 집행수준	• 사업계획의 적정성 • 사업계획 이행의 적정성 • 사업 환류활동의 적정성 • 사업관리 운영의 투명성
	지도점검 이행노력	• 외부감사 결과 지적사항 건수 • 외부감사 지적사항 이행실적
사업성과	위탁사무별 사업성과지표	• 세부지표 사무별 상이(고유지표)
	고객만족도	• 외부고객 만족도 조사 • 고객 만족도 제고 노력
가/감점 사례	항목별 가/감점	• 상세지표 참고

■ 위탁사무 분류기준 및 유형별 특성

구분	분류 기준
A형	① 예산지원형 시설 · 사무 ② 시 소유 시민 이용시설 운영
B형	① 자립형(수익창출) 시설 · 사무 ② 시 소유 시민 이용시설 운영
C형	① 예산지원형 사무(사무만 위탁)

3-2 편람지표

평가영역	평가지표	세부평가요소	지표배점	세부배점	평가방식	평가그룹
1) 운영시스템 (20점)	① 조직 및 인력운영	①-1 조직구성 및 인력운영 적정성	7	3.5	정성	A, B, C
		①-2 사업운영의 전문성 보유		3.5	정성	
	② 재정구조 및 예산 집행효율성	②-1 민간위탁금 관리의 적정성	6	2	정성	A, C
		②-2 재정구조 및 예산집행 효율성		2	정성	
		②-3 사업예산 집행률		2	정량	
	③ 시설 및 안전관리	③-1 수탁재산 관리의 적정성	7	3.5	정성	A, B
		③-2 시설관리의 적정성		3.5	정성	
2) 사업활동 (30점)	① 사업계획 집행수준	①-1 사업계획의 적정성	20	5	정성	A, B, C
		①-2 사업계획 이행의 적정성		5	정성	
		①-3 사업 환류활동의 적정성		5	정성	
		①-4 사업관리 운영의 투명성		5	정성	
	② 지도점검 이행노력	②-1 외부감사 결과 지적사항 건수	10	5	정량	
		②-2 외부감사 지적사항 이행실적		5	정량	
3) 사업성과 (50점)	① 위탁사무별 사업성과지표		40	40	정량	
	② 고객만족도	②-1 외부고객 만족도 조사	10	7	정량	
		②-2 고객 만족도 제고 노력		3	정성	
감점 사례	1. 민간위탁사무 담당자 공무원교육 및 필수교육 (인권, 청렴, 성희롱·성폭력) 미이수 (건당 –1점, 최대 –2점)		전체항목 감점 최대 –3점			
	2. 임금체불(사전협의된 임금 미지급), 세금체납 (건당 –1점, 최대 –2점)					
	3. 수탁사무 종사자의 퇴직금 및 4대보험 미지급 (건당 –1점, 최대 –2점)					
	4. 협약사항 위반(제3자 위탁금지, 협약이행 보증내용 위반 등) (건당 –1점, 최대 –2점)					
	5. 위탁사무 지연처리, 불공정한 사무처리, 비용 등의 부당취득 (건당 –1점, 최대 –2점)					
	6. 직장 내 괴롭힘 발생 (건당 –1점, 최대 –2점)					
가점 사례	1. 대통령(1.5점), 중앙정부(부·처·청)(1점), 광역·기초지자체(0.5점)에서 주는 표창·상장 (최대 2점)		전체항목 가점 최대 3점			
	2. ESG 관련 경영인증 (건당 1점, 최대 2점)					

4 종합성과평가 평정방법

4-1 평정방법 개요

■ 연도의 구분(2026년 평가 기준)

○ 평가대상 기간은 해당사무의 최종 (재)계약 시점부터 실적보고서 제출일까지로 함

- 2026년 종합성과평가는 평가대상 사무의 최종 (재)계약 시점부터 실적보고서 제출일까지를 대상으로 함에 따라 평가대상연도의 표기는 평가대상기간에 속하는 실제 연도를 표기함 (예: 2023년, 2024년, 2025년, 2026년 등)

○ 전년도는 각 평가대상연도의 직전년도를 의미 (예시: 2026년의 전년도는 2025년)

○ 사업성과 지표의 경우, 주관부서와 수탁자가 상호 협의하여 설정한 값을 목표로 한 목표대실적방식 적용(단, 수탁기간 중 사업계획서에 정량적으로 반영한 경우만 인정)

■ 종합성과평가 편람 적용방법

○ 공통항목 : 평가편람 상의 지표정의대로 해당 사무의 실적을 평가

- 공통항목대로 평가지표에 해당사항이 없을 경우, ‘총점환산 방식’으로 운영

※ 환산방식은 전체 지표 점수 내 환산 방식임

- (예시) ‘외부감사 지적사항 이행실적’ 지표에 총점환산방식을 적용하는 경우 ‘외부감사 지적사항 이행실적’ 외의 나머지 지표 충실성 등)의 평균 평점을 ‘외부감사 지적사항 이행실적’ 지표의 평점으로 부여함

■ 가중치, 평점과 득점

○ 배점 : 평가지표의 중요도를 반영하여 평가지표에 부여된 배점을 의미

○ 평점 : 평가지표에 대한 평가점수를 100점 만점으로 표시한 점수로, 지표정의서에 정의된 평가방법에 따라 점수를 산정

- 평가지표의 평점은 0점 미만이 되거나 100점을 초과할 수 없음(감점 사례 및 별도 감점 지표 제외)
- 둘 이상의 별도 평점산식을 합산하여 지표의 평점을 산정하는 경우 각 산식의 평점은 0점 미만이 되거나 각 산식에 부여된 만점을 초과할 수 없음

○ 득점 : 평가지표의 가중치에 평점을 곱하여 산출된 평가점수로서, 소수점 셋째 자리에서 반올림하여 소수점 둘째 자리까지 표시

■ 상향지표와 하향지표

○ 상향지표 : 수치가 클수록 경영성적이 좋은 지표를 의미

○ 하향지표 : 수치가 작을수록 경영성적이 좋은 지표를 의미

4-2 정성평가

■ 정성평가 평가방법

○ 정성지표는 평가항목별로 각각 매우 미흡, 미흡, 보통, 우수, 매우 우수 등 5등급으로 평가한 후 등급별 백분위를 대입하여 득점을 계산

- 조직 및 인력이 소규모인 위탁사무를 평가 시, 각 지표별로 성과목표 달성이나 지표의 평가기준, 대상에 부합하지 않거나 부적절한 경우 이를 감안하여 평가함
- 각 지표에서 정의한 환산평가 또는 제외대상 세부 평가내용 등은 이를 적용하되, 그러지 아니한 경우에도 불구하고 위탁사무의 특성을 반영하여 환산평가 등 이를 감안하여 평가점수 산정에 고려할 수 있음

■ 정성평가 평가기준

○ 지표별 추진실적이 아래 평가기준을 어느 정도 충족하는가를 토대로 평가

구분	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
등급별 백분위	20%	40%	60%	80%	100%
관리 방법	관리방법 부재 (임의적 접근)	가장 기본적인 관리방법 적용 시작 특정 영역에서만 기본적인 관리방법 적용	지표에서 요구되는 대부분의 영역에서 기본적인 관리방법 적용 이 방법이 체계적 효과적이라는 증거는 미약	지표에서 요구되는 대부분의 영역에서 적합한 관리방법 적용 이 방법이 대부분의 영역에서 체계적, 효과적이라는 증거 존재	지표에서 요구되는 모든 영역에서 적합한 관리방법 적용 이 방법이 모든 영역에서 체계적, 효과적이라는 증거 존재
실행 방법	관리방법을 체계적으로 실행하고 있다는 증거 없음	관리 방법의 체계적 실행 시작 단계 특정 영역에서만 관리방법의 체계적 실행	대부분의 영역에서 관리방법을 비교적 체계적으로 실행 실행의 효과 없음	대부분의 영역에서 관리방법을 큰 차이 없이 체계적으로 잘 실행 대부분의 영역에서 실행의 실질적 효과가 나타남	모든 영역에서 관리 방법을 문제없이 체계적으로 잘 실행 실행의 실질적 효과가 모든 영역에서 나타남

4-3 정량평가

■ 정량지표 평가방법

○ 정량평가는, 과거실적, 추세치 등을 고려하여 위탁사무와 협의된 설정 목표에 따른 달성도를 평가하며, 원칙적으로 위탁사무의 평가에 가장 부합된다고 평가되는 목표대비실적 평가방식을 적용함

- 정부 및 시의 정책 또는 경영여건의 변화 등 불가피한 사정이 있어 경영목표를 변경한 경우, 변경한 목표를 중심으로 평가함. 다만, 변경한 목표는 객관적 자료에 의해 경영평가단으로부터 타당성을 인정받아야 함

○ 평가가 불가능한 지표 및 분할 평가지표 중 평가가 불가능한 부분에 대해서는 이를 평가에서 제외하고 총점환산방식을 적용

- 총점환산방식은 총점환산방식을 적용하여야 하는 모든 평가지표(세부평가내용 포함)를 제외한 나머지 지표의 평균평점을 해당지표의 평점으로 부여하는 것을 의미

○ 세부평가내용 각 항목을 개별적으로 평가하여 득점을 구한 후 항목별 득점을 합산하여 평가지표의 총득점을 산정

○ 평점계산, 개선도 평가, 가중치 등에 대하여 지표정의서에 별도로 명시된 경우에는 그에 따름

■ 목표 대 실적 방식

○ 목표달성도 계산

- 관련 지표정의서에서 별도의 평가방법을 제시하지 아니한 경우, 해당 기관이 제시한 목표를 근거로 하여 다음과 같이 목표달성도를 계산

$$\text{목표달성도(Y)} = \frac{\text{실적}}{\text{목표}}$$

○ 평점 계산

- 목표달성도가 높을수록 경영성적이 좋은 상향지표와 낮을수록 경영성적이 좋은 하향지표로 구분하여 다음과 같이 계산

상향지표	평점 = 목표달성도(Y) X 100점
하향지표	평점 = $\frac{1}{\text{목표달성도(Y)}}$ X 100점

- 평점의 상·하한치는 각각 100점을 초과하거나 0점에 미달할 수 없음

○ 목표 사정

- 목표는 예산(1차 추경 시는 본예산, 2차 이상 추경 시는 1차 추경예산을 기준) 또는 별도자료에 의하거나, 자체적으로 설정하여 지방자치단체에 통보한 것 중 하나를 지표성격을 고려하여 인정

하되, 다음의 경우에는 평가위원이 목표를 조정할 수 있음

- 전년 대비 목표치증가율이 사업비용증가율보다 낮은 경우(상향지표)
- 전년 대비 목표치감소율이 사업비용증가율보다 낮은 경우(하향지표)
- 전년 대비 목표치증가율이 GDP증가율보다 낮은 경우(상향지표)
- 전년 대비 목표치감소율이 GDP증가율보다 낮은 경우(하향지표)
- 평가대상 사업연도 목표치가 전년도 실적치보다 낮은 경우(상향지표)
- 평가대상 사업연도 목표치가 전년도 실적치보다 높은 경우(하향지표)
- 사무 간 평가의 형평성에 현저한 문제가 있다고 판단되는 경우

- 이는 사업수익목표달성도와 같이 목표가 비율이 아닌 수치로 표현되는 경우에 국한하며, 단위사업의 종결 등으로 인한 경우는 제외

○ 목표 변경

- 정부 및 지자체 정책의 변경 등 불가피한 사정이 있어 경영목표를 변경한 경우, 변경한 목표를 기준으로 평가하되, 변경한 목표는 객관적 자료에 의해 종합성과평가단으로부터 타당성을 인정받을 경우로 한정

○ 극단치 처리

- 상향지표의 목표가 음수(-)인 경우에는 하향지표의 평가방법에 따름

※ 실적이 목표보다 양호한 경우 평점은 100점으로 처리

- 목표가 영(0)인 경우의 평점은 목표부여 방식의 극단치 처리방법(전년도 실적이 영(0)인 경우)에 따름

5 평가등급 부여

■ 등급부여 기준

○ 평가 결과에 따라 4단계로 평가등급 부여(가, 나, 다, 라)

- "가"(90점 이상), "나"(80점 이상), "다"(70점 이상), "라"(70점 이상)으로 등급 부여

<등급부여 기준>

구분	평가점수	비고
가등급	90점 이상	평가결과 우수 및 미흡 사무에 대해 각각 인센티브 및 패널티를 부여함
나등급	80점 이상~90점 미만	
다등급	70점 이상~80점 미만	
라등급	70점 미만	

○ 등급 결정 방법

- 평가 결과를 바탕으로 '군산시 사무위탁사업 운영평가위원회' 심의를 통해 최종등급 결정

○ 등급 조정

- 절대 점수 기준을 원칙으로 하되, 종합성과평가 유형별 상대적 격차 및 등급별 분포 등을 고려하여 운영위원회 심의를 거쳐 등급을 조정할 수 있음

■ 기타 고려사항

○ 비리 등 도덕성 문제로 사회문제화된 민간위탁사무는 등급 부여 시 별도 고려 가능

○ '군산시 사무위탁사업 운영평가위원회' 심의 결과에 따라 [지도점검 이행노력] 지표 내 ①외부감사 결과 지적사항에 대한 감점처리 중 '비위사실 등으로 수사 또는 기소 중이거나 언론 및 지역사회 여론 등에 물의를 야기한 기관'에 대한 감점부여 수준 결정

○ 평가와 관련하여 금품·향응 제공 등 공정한 평가를 저해한 사무는 원칙적으로 '라등급'을 부여하되, 부정의 정도를 고려하여 '군산시 사무위탁사업 운영평가위원회' 심의를 거쳐 조정

○ 허위·오류 발견 시 아래 기준에 따라 처리하고, 필요시 '군산시 사무위탁사업 운영평가위원회' 심의를 거쳐 '라'등급을 부여하거나 계약 해지 가능

<허위·오류의 처리>

고의성 여부	중대성 정도	결과 처리
허위 발견 시	중대한 사안	해당지표 0점 처리 / '라'등급 부여
	경미한 사안	해당지표 0점 처리 / 평가등급 1단계 하향조정
오류 발견 시	중대한 사안	해당지표 0점 처리
	경미한 사안	해당지표 점수 보정

※ (중대/경미의 판단기준) 허위 및 오류의 정도가 해당지표의 실제 받아야 할 점수에 50% 이상 영향을 끼친 경우

II

2026년 군산시 민간위탁 종합성과평가| 편람

공통지표

1 평가지표 총괄 요약표

■ A형 (예산지원형 시설·사무 / 시 소유 시민 이용시설 운영)

평가영역	평가지표	세부평가요소	지표 배점	세부 배점	평가 방식
1) 운영시스템(20)	① 조직 및 인력 운영	①-1 조직구성 및 인력운영 적정성	7	3.5	정성
		①-2 사업운영의 전문성 보유		3.5	정성
	② 재정구조 및 예산집행 효율성	②-1 민간위탁금 관리의 적정성	3	2	정성
		②-2 사업예산집행의 효율성		2	정성
		②-3 사업예산 집행률		2	정량
	③ 시설 및 안전관리	③-1 수탁재산 관리의 적정성	7	3.5	정성
		③-2 시설관리의 적정성		3.5	정성
2) 사업활동(30)	① 사업계획 집행수준	①-1 사업계획의 적정성	20	5	정성
		①-2 사업계획 이행의 적정성		5	정성
		①-3 사업 환류활동의 적정성		5	정성
		①-4 사업관리 운영의 투명성		5	정성
	② 지도점검 이행노력	②-1 외부감사 결과 지적사항 건수	10	5	정량
		②-2 외부감사 지적사항 이행실적		5	정량
3) 사업성과(50)	① 위탁사무별 사업성과지표		40	40	정량
	② 고객만족도	②-1 외부고객 만족도 조사	10	7	정량
		②-2 고객 만족도 제고 노력		3	정성
합계			100	100	-
감점 사례	1. 민간위탁사무 담당자 공무원교육 및 필수교육 (인권, 청렴, 성희롱·성폭력) 미이수 (건당 –1점, 최대 –2점)		전체항목 감점 최대 –3점		
	2. 임금체불(사전협의된 임금 미지급), 세금체납 (건당 –1점, 최대 –2점)				
	3. 수탁사무 종사자의 퇴직금 및 4대보험 미지급 (건당 –1점, 최대 –2점)				
	4. 협약사항 위반(제3자 위탁금지, 협약이행 보증내용 위반 등) (건당 –1점, 최대 –2점)				
	5. 위탁사무 지연처리, 불공정한 사무처리, 비용 등의 부당취득 (건당 –1점, 최대 –2점)				
	6. 직장 내 괴롭힘 발생 (건당 –1점, 최대 –2점)				
가점 사례	1. 대통령(1.5점), 중앙정부(부·처·청)(1점), 광역·기초지자체(0.5점)에서 주는 표창·상장 (최대 2점)		전체항목 가점 최대 3점		
	2. ESG 관련 경영인증 (건당 1점, 최대 2점)				

■ B형 (수익창출형 시설·사무 / 시 소유 시민 이용시설 운영)

평가영역	평가지표	세부평가요소	지표 배점	세부 배점	평가 방식
1) 운영시스템(20)	① 조직 및 인력 운영	①-1 조직구성 및 인력운영 적정성	10	5	정성
		①-2 사업운영의 전문성 보유		5	정성
	② 시설 및 안전관리	③-1 수탁재산 관리의 적정성	10	5	정성
		③-2 시설관리의 적정성		5	정성
2) 사업활동(30)	① 사업계획 집행수준	①-1 사업계획의 적정성	20	5	정성
		①-2 사업계획 이행의 적정성		5	정성
		①-3 사업 환류활동의 적정성		5	정성
		①-4 사업관리 운영의 투명성		5	정성
	② 지도점검 이행노력	②-1 외부감사 결과 지적사항 건수	10	5	정량
		②-2 외부감사 지적사항 이행실적		5	정량
3) 사업성과(50)	① 위탁사무별 사업성과지표		40	40	정량
	② 고객만족도	②-1 외부고객 만족도 조사	10	7	정량
		②-2 고객 만족도 제고 노력		3	정성
합계			100	100	-
감점 사례	1. 민간위탁사무 담당자 공무원교육 및 필수교육 (인권, 청렴, 성희롱·성폭력) 미이수 (건당 –1점, 최대 –2점)		전체항목 감점 최대 –3점		
	2. 임금체불(사전협의된 임금 미지급), 세금체납 (건당 –1점, 최대 –2점)				
	3. 수탁사무 종사자의 퇴직금 및 4대보험 미지급 (건당 –1점, 최대 –2점)				
	4. 협약사항 위반(제3자 위탁금지, 협약이행 보증내용 위반 등) (건당 –1점, 최대 –2점)				
	5. 위탁사무 지연처리, 불공정한 사무처리, 비용 등의 부당취득 (건당 –1점, 최대 –2점)				
	6. 직장 내 괴롭힘 발생 (건당 –1점, 최대 –2점)				
가점 사례	1. 대통령(1.5점), 중앙정부(부·처·청)(1점), 광역·기초지자체(0.5점)에서 주는 표창·상장 (최대 2점)		전체항목 가점 최대 3점		
	2. ESG 관련 경영인증 (건당 1점, 최대 2점)				

■ C형 (예산지원형 사무 / 사무만 위탁)

평가영역	평가지표	세부평가요소	지표배점	세부배점	평가방식
1) 운영시스템(20)	① 조직 및 인력 운영	①-1 조직구성 및 인력운영 적정성	10	5	정성
		①-2 사업운영의 전문성 보유		5	정성
	② 재정구조 및 예산집행 효율성	②-1 민간위탁금 관리의 적정성	10	3	정성
		②-2 사업예산집행의 효율성		3	정성
		②-3 사업예산 집행률		4	정량
2) 사업활동(30)	① 사업계획 집행수준	①-1 사업계획의 적정성	20	5	정성
		①-2 사업계획 이행의 적정성		5	정성
		①-3 사업 환류활동의 적정성		5	정성
		①-4 사업관리 운영의 투명성		5	정성
	② 지도점검 이행노력	②-1 외부감사 결과 지적사항 건수	10	5	정량
		②-2 외부감사 지적사항 이행실적		5	정량
3) 사업성과(50)	① 위탁사무별 사업성과지표		40	40	정량
	② 고객만족도	②-1 외부고객 만족도 조사	10	7	정량
		②-2 고객 만족도 제고 노력		3	정성
합계			100	100	-
감점 사례	1. 민간위탁사무 담당자 공무원교육 및 필수교육 (인권, 청렴, 성희롱·성폭력) 미이수 (건당 –1점, 최대 –2점)		전체항목 감점 최대 –3점		
	2. 임금체불(사전협의된 임금 미지급), 세금체납 (건당 –1점, 최대 –2점)				
	3. 수탁사무 종사자의 퇴직금 및 4대보험 미지급 (건당 –1점, 최대 –2점)				
	4. 협약사항 위반(제3자 위탁금지, 협약이행 보증내용 위반 등) (건당 –1점, 최대 –2점)				
	5. 위탁사무 지연처리, 불공정한 사무처리, 비용 등의 부당취득 (건당 –1점, 최대 –2점)				
	6. 직장 내 괴롭힘 발생 (건당 –1점, 최대 –2점)				
가점 사례	1. 대통령(1.5점), 중앙정부(부·처·청)(1점), 광역·기초지자체(0.5점)에서 주는 표창·상장 (최대 2점)		전체항목 가점 최대 3점		
	2. ESG 관련 경영인증 (건당 1점, 최대 2점)				

2 운영시스템

2-1 조직 및 인력운영

<table>
<tr><td>지 표 명</td><td colspan="4">조직 및 인력운영</td><td>평가 대상</td><td>A
●</td><td>B
●</td><td>C
●</td></tr>
<tr><td>평가영역</td><td colspan="8">운영시스템</td></tr>
<tr><td>가 중 치</td><td>A형 : 7점
B·C형 : 10점</td><td>지표성격</td><td>정성</td><td>평가방법</td><td colspan="4">절대평가</td></tr>
<tr><td>지표정의</td><td colspan="8">○ 위탁사무의 안정적 추진을 위한 추진 조직과 인력운영의 적정성 및 전문성, 조직 내부(리더 및 조직구성원 간의 수평적 커뮤니케이션) 및 외부(정책수혜기관 및 유관기관)에 대한 적극적인 의사소통 노력도 등을 평가</td></tr>
<tr><td>평가내용</td><td colspan="8">①-1 조직구성 및 인력운영 적정성 (A 3.5점 / B·C 5점)
- 사업추진 조직·인력의 역할과 책임의 명확성
* 군산시의 방침을 충분히 공감하고 이를 사업에 반영하여 조직에 충실히 적용하고 있는가?
* 민간위탁사무의 사업목표 이행 및 제반 문제 해결을 위한 경영층의 노력과 성과가 있는가?
- 조직 및 인력(관련 기술인력)의 위탁사업 추진의 적정성
* 직무 및 직급에 적합한 역량기준을 적용하여 투명하게 이루어지고 있는가?
* 민간위탁시설 담당자 교육 및 필수교육 (인권, 청렴, 성희롱·성폭력) 등을 적절히 이행하고 있는가?
- 인력배분 및 관리의 적정성
* 승진 및 보직관리 등 인사관리를 위한 제도가 합리적인가?
* 직원 동기부여, 내부만족도 조사 등 내부소통에 대한 노력과 성과가 있는가?

①-2 사업운영의 전문성 보유 (A 3.5점 / B·C 5점)
- 수탁기관의 기술지식능력 및 관리자의 전문역량 보유
* 주요사업 관련 자격증 및 관련분야 활동경력은 적절한가?
- 수탁기관의 사업수행 경험
* 사업수행 과정에서 발생하는 제반 문제 해결을 위한 노력과 성과는 적절한가?

※ 과거 종합성과평가 실적이 있는 경우, 해당 평가의 지적이나 개선 요구사항에 대한 이행노력을 포함하여 평가</td></tr>
<tr><td>증빙자료</td><td colspan="8">○ 위탁사무 관련 조직도, 사무분장, 인원 현황표, 현장 의견수렴 내용</td></tr>
</table>

2-2 재정구조 및 예산집행 효율성

<table>
<tr><td>지 표 명</td><td colspan="4">재정구조 및 예산집행 효율성</td><td>평가 대상</td><td>A
●</td><td>B
</td><td>C
●</td></tr>
<tr><td>평가영역</td><td colspan="8">운영시스템</td></tr>
<tr><td>가 중 치</td><td>A형 : 6점
C형 : 10점</td><td>지표성격</td><td>혼합</td><td>평가방법</td><td colspan="4">혼합평가</td></tr>
<tr><td>지표정의</td><td colspan="8">○ 위탁사업비 관리 및 사업예산집행의 적정성, 예산절감 노력과 집행의 효율성 제고를 위한 노력과 성과를 평가</td></tr>
<tr><td>평가내용</td><td colspan="8">
②-1 민간위탁금 관리의 적정성 (A 2점 / C 3점)
- 민간위탁금 집행내역
* 당해사무의 재정여건을 고려한 민간위탁금 운영방향이 설계되어있는가?
* 임금체불(사전협의된 임금 미지급) 및 세금 체납사유가 없는가?
- 민간위탁금 관리방법의 적정성 확보를 위한 노력
* 주요사업별 재정계획에 대한 예측시나리오 수립 등 사무의 재정여건 변화에 대한 체계적인 대응노력을 하고 있는가?

②-2 사업예산집행의 효율성 (A 2점 / C 3점)
- 민간위탁에 의한 경제적 효율성, 조직 확대 방지, 비용효율성(인건비 및 기타 제경비의 절감 등) 정도 및 성과
* 당해연도 예산 대비 운영비예산 절감실적은 적절한가?
- 당초 계획(사업추진시기)을 고려한 사업비 집행 및 관리방법(회계관리)의 적정성
- 합리적인 예산운영 노력 등을 종합적으로 평가
* 자치단체의 정책운영방향 등을 반영하여 재정계획의 합리성을 제고하기 위해 노력하고 있는가?

②-3 사업예산 집행율 (A 2점 / C 4점)
- 사업 예산이 계획에 따라 적절하게 집행되고 있는가?
<table>
<tr><td>집행률</td><td>90% 이상</td><td>85-90%</td><td>85-80%</td><td>80-75%</td><td>75-70%</td><td>70% 미만</td></tr>
<tr><td>A유형점수</td><td>2.0</td><td>1.7</td><td>1.5</td><td>1.3</td><td>1.1</td><td>0.7</td></tr>
<tr><td>C유형점수</td><td>4.0</td><td>3.4</td><td>3.0</td><td>2.6</td><td>2.2</td><td>1.4</td></tr>
</table>
※ 과거 종합성과평가 실적이 있는 경우, 해당 평가의 지적이나 개선 요구사항에 대한 이행노력을 포함하여 평가
</td></tr>
<tr><td>증빙자료</td><td colspan="8">○ 연도별 예산서·결산서(세외수입 현황 포함), 회계감사 보고서, 지도점검 보고서</td></tr>
</table>

2-3 시설 및 안전관리

<table>
<tr><td>지 표 명</td><td colspan="4">시설 및 안전관리</td><td>평가 대상</td><td>A
●</td><td>B
●</td><td>C</td></tr>
<tr><td>평가영역</td><td colspan="8">운영시스템</td></tr>
<tr><td>가 중 치</td><td>A형 : 7점
B형 : 10점</td><td>지표성격</td><td>정성</td><td>평가방법</td><td colspan="4">절대평가</td></tr>
<tr><td>지표정의</td><td colspan="8">○ 지자체로부터 수탁받은 재산 관리의 적정성과 이용자의 안전과 편의 제고를 위한 노력의 적정성을 평가</td></tr>
<tr><td>평가내용</td><td colspan="8">③-1 수탁재산 관리의 적정성 (A 3.5점 / B 5점)
- 수탁시설과 수탁사무 관련 제반 시설물·장비·집기 등을 포함하며, 시설 내·외부 환경의 청결성과 쾌적성 유지
- 시설 유지보수계획을 포함한 시설물관리계획의 수립
- 정기재물조사 등 시설물의 전반적 관리 실태를 평가
③-2 시설관리의 적정성 (A 3.5점 / B 5점)
- 시설이용과 관련한 이용자 안전사고 발생을 예방하고 위험요소를 제거하기 위한 안전점검 및 계획수립 등 제반 노력의 적정성을 평가
* 내외부 재난안전교육 실시 여부, 재난안전상황 별 대응훈련
- 관련 안전 법령·가이드라인 준수
- 중대재해처벌법 및 지방공공기관 안전보건관리 가이드라인(행안부공기업정책과) 과제 준수 여부(계획수립, 인력·예산확보 등)
- 안전중심 경영체계 구축, 시설안전을 위한 조치, 근로자 안전보건 조치, 안전보건인식 확립 및 홍보, 안전보건관리 중점기관 추진과제 등
* 재난안전상황 발생시 직원들의 대응력 제고를 위한 노력의 적정성
※ 과거 종합성과평가 실적이 있는 경우, 해당 평가의 지적이나 개선 요구사항에 대한 이행노력을 포함하여 평가</td></tr>
<tr><td>증빙자료</td><td colspan="8">○ 안전문화 정착 활동 실태 보고서, 재난·안전 관리역량 강화 활동보고서 등</td></tr>
</table>

3 사업활동

3-1 사업계획 집행수준

지 표 명	사업계획 집행수준				평가대상	A	B	C
						●	●	●
평가영역	사업활동							
가 중 치	20점	지표성격	정성	평가방법	절대평가			
지표정의	○ 위탁사무의 주요 사업별로 계획수립, 실행, 환류에 기반한 관리활동이 적절하게 이루어지고, 사업 추진상의 환경변화·문제점 등을 명확히 파악하고, 개선방안을 마련하여 실행하고 있는지 평가							
평가내용	**①-1 사업계획의 적정성 (5점)** - 주요 세부사업의 목표설정 프로세스의 합리성, 사업 실행계획 및 목표(수준) 설정의 구체성, 외부 환경변화요인의 계획에 반영, 사업 실행계획 및 목표 추진(달성) 과정의 난이도, 이해관계자 분석을 통한 적정성 확보, 설립목적에 기반한 신규사업 발굴 등과 관련한 노력과 실적에 대해 평가 * 주요 세부사업이란 연차별 사업계획서 내 명시된 세부 사업영역을 의미하며, 해당 지표는 세부 사업영역별 사업계획을 평가 **①-2 사업계획 이행의 적정성 (5점)** - 사업계획에 의거한 사업추진 활동의 체계성, 사업 수행을 위한 조직・인력・예산 운용 등 효율성 제고 노력의 적정성, 사업추진 과정에서 발생한 환경변화, 문제점 등에 대한 대응의 적절성, 외부기관과의(지역주민·시민단체·유관기관) 자원공유 및 지원실적, 연계사업화 등과 관련한 노력과 실적에 대해 평가 - 고객과의 소통에 기반한 사업 활성화를 위해 홈페이지, 블로그, SNS 등을 활용하여 사업 관련 활동을 알리거나, 고객리스트 확보 및 고객관계관리(CRM) 노력 및 실적을 평가 **①-3 사업 환류활동의 적정성 (5점)** - 주요사업의 실적관리를 위한 자체 성과평가지표(실적 기준) 마련 및 평가 실시 여부, 실적 증감의 원인분석 및 대책마련, 실적평가와 차기 사업계획 반영 여부 등과 관련한 노력과 실적에 대해 평가 **①-4 사업관리 운영의 투명성 (5점)** - 수탁기관의 기회주의적 행동예방 활동, 서비스 공급 관계자간 유착관계 형성 방지 노력 및 성과 **※ 과거 종합성과평가 실적이 있는 경우, 해당 평가의 지적이나 개선 요구사항에 대한 이행노력을 포함하여 평가**							
증빙자료	○ 사업계획서, 매년도 성과분석 및 목표설정보고서, 모니터링 보고서, 위탁기간 내 담당자 변경 히스토리, 위탁사무 업무매뉴얼, 위탁사업 협약서 ○ 사업 계획수립, 수행관리, 환류체계가 적정한지를 평가하기 위해 사무 전체 사업을 대상으로 평가 ○ 세부 평가내용 전체에 대한 전반적이고 총체적인 노력과 성과를 평가							

3-2 지도점검 이행노력

<table>
<tr><td>지 표 명</td><td colspan="4">지도점검 이행노력</td><td>평가 대상</td><td>A
●</td><td>B
●</td><td>C
●</td></tr>
<tr><td>평가영역</td><td colspan="8">사업활동</td></tr>
<tr><td>가 중 치</td><td>10점</td><td>지표성격</td><td>정량</td><td>평가방법</td><td colspan="4">정량평가</td></tr>
<tr><td>지표정의</td><td colspan="8">○ 위탁사무 관련 감사, 지도, 점검, 종합성과평가, 회계감사 등의 지도점검 사항(개선 요청사항 등)에 대한 개선 노력 및 성과를 평가</td></tr>
<tr><td>평가내용</td><td colspan="8">

① 외부감사 결과 지적사항 건수 (5점, 정량평가)

※ 감사결과 지적사항은 최근 2개년 간(당해년도+전년도) 지적사항 및 소관부서 지도점검 결과 등을 의미함

[시 및 중앙부처 감사기관의 지적 및 조치를 받은 사례(최대 –3점)]

- 시정(주의 제외)지적 건당 0.5점 감점(훈계,징계,회수,감액 지적과 중복 제외
- 재정조치로 인한 감액 건당 0.5점 감점, 회수 건당 0.5점 감점
- 신분조치로 인한 훈계 인원당 0.5점 감점, 징계 인원당 1.0점 감점

※ 주의, 건의·촉구 등 기관에서 후속조치(이행) 사항을 감사(감독) 시행기관에 통보할 필요가 없거나, 현장조치 지적사항은 감점 대상에서 제외

※ 평가대상기간 중 평가대상사무에 대해 외부감사가 실시되지 않은 경우에는 평가에서 제외하고 총점환산방식에 의거하여 평점을 부여

<table>
<tr><td rowspan="2">감사기관</td><td rowspan="2">연월일</td><td colspan="2">지적건수</td><td colspan="2">재정조치</td><td colspan="2">신분조치</td><td colspan="2">기타</td><td rowspan="2">비고</td></tr>
<tr><td>시정</td><td>주의</td><td>회수</td><td>감액</td><td>징계</td><td>훈계</td><td>건의 등</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

[비위 등으로 인해 사회적 물의를 발생시킨 경우]

- 비위사실 등으로 사법기관 판결 결과 임직원에 대한 유죄가 확정된 사례(-4점)
- 비위사실 등으로 수사 또는 기소 중이거나 언론 및 지역사회 여론 등에 물의를 야기한 기관(-2점) : 1회(-1점), 2회(-1.5점), 3회 이상(-2점)

※ '비위사실 등으로 수사 또는 기소 중이거나 언론 및 지역사회 여론 등에 물의를 야기한 기관(-2점)' 감점 부여 절차는 평가단에서 사실 관계 확인 후 민간위탁 운영위원회에서 감점부여 여부·경중을 판단하여 확정함

※ 1심 유죄판결이 선고된 후, 양형 부족의 이유로 검찰이 항소시 유죄가 확정된 것으로 보고 –4점을 부여함

- 득점 산식 : 2.5점 – X + Y + Z
  X = (지적건수×0.5점)+(재정조치 건수×0.5점)+(징계 인원×0.5점)+(징계 인원×1점)
  * X 산출 시 최대 2.5점, 시정 건수 중복 제외
  Y = 유죄 확정 시 -4점
  Z = 중증 비위사실 발생 횟수에 따른 감점(1회 –1점, 2회 –1.5점, 3회 이상 –2점)

*** 유죄 확정, 중증 비위사실 발생에 따라 감점(Y, Z) 발생 시 2.5점 이상 추가 감점 가능**

</td></tr>
</table>

	② 외부감사 지적사항 이행실적 (5점, 정량평가) - 외부감사의 지적사항에 대한 건별 이행도를 평가 - 이행률 90% 이상 "5.0점", 85-90% "4.5점", 85-80% "4.0점", 80-75% "3.5점", 75-70% "3.0점", 70% 미만 "2.5점"으로 점수 부여 **※ 과거 종합성과평가 실적이 있는 경우, 해당 평가의 지적이나 개선 요구사항에 대한 이행노력을 포함하여 평가**
증빙자료	○ 감사보고서, 이행완료 증빙자료

4 사업성과

4-1 위탁사무별 사업성과

■ Ⅲ. 위탁사무별 사업성과지표 참조

4-2 고객만족도

지 표 명	고객만족도				평가대상	A	B	C
						●	●	●
평가영역	사업성과							
가 중 치	10점	지표성격	혼합	평가방법	혼합평가			
지표정의	○ 당해 사무의 외부고객 만족도를 조사하여 고객만족도를 평가 ○ 위탁사무와 관련된 종합적인 서비스 향상 및 시민 만족도, 시민 맞춤형 서비스 제고 노력을 평가							
평가내용	**②-1 외부고객 만족도 조사 (7점)** - 외부고객 만족도 평가는 평가연도 시설·사무 이용자를 대상으로 대면 혹은 비대면 설문 조사를 실시하여 측정한 만족도 점수(지수)를 토대로 평점 부여 - '고객'이라 함은 시설·사무에서 운영하고 있는 모든 사업과 연계된 교육생, 피상담자, 시설(물) 이용(사용)자, 방문자, 협의체 참가자 등을 의미 - 기관단체별 고객만족도 조사의 일관성 제고와 점수의 신뢰성 향상을 위해 외부 전문 리서치기관에 의한 일제 조사실시를 원칙으로 함 - 외부 리서치기관에 의한 고객만족도 조사 시 응답자 표본은 조사인원(50명)의 3배수에 해당하는 고객명단을 제출해야 하나(최소 150명 이상), 불가피한 사유가 있을 경우 이를 실적보고서에 기재하고 최소 2배수 이상(100명)의 명단은 제출해야함 ※ 민간위탁사무 종합성과평가를 위한 개인정보 수집·이용 및 제3자 제공 동의서에 관한 사항은 수탁기관에서 관리 ※ 해당사무의 특성상 개인정보 공개 등이 어려워 실질적인 조사가 어려울 경우 평가단과 협의하여 외부고객 만족도 조사를 실시하지 않고 총점환산평가 **②-2 고객 만족도 제고 노력 (3점)** - 위탁사무와 관련된 종합적인 서비스 향상 및 시민 만족도, 시민 맞춤형 서비스 제고 노력을 평가 * 고객불편사항 개선 등 직접적인 개선노력 * 위탁사무 정보 관련 데이터의 개발, 기관간 정보공유, 시스템을 통합 연계하는 등 시							

	민의 알권리를 보장하기 위한 서비스 제공 노력 및 성과 **※ 과거 민간위탁평가 수검실적이 있는 경우, 해당 평가의 지적이나 개선요구사항에 대한 이행노력을 포함하여 평가**
증빙자료	○ PSCI모델 등 공공부문의 만족도를 측정할 수 있는 모델을 적용하여 외부 전문기관을 통해 실시 ○ 시설·사무별 이용자 리스트 제출 ○ 이용자의 성별, 연령대, 거주지역, 시설이용 유형(목적), 연락처 구분하여 엑셀 sheet 파일로 제출 ○ 시민만족도 결과보고서 등 ○ 고객불편사항 개선내용, 정보공개시스템 구축내용, 정보공개서 등

5 가/감점 사례

5-1 가점 사례

지 표 명	가점 사례				평가 대상	A	B	C
						●	●	●
평가영역	가점사례							
가 중 치	가점 최대 3점	지표 성격	혼합	평가방법	목표대실적			
지표정의	○ 각 사례 1건당 가점 1점을 부여, 최대 3점으로 하고, 아래 세부 평가내용을 기준으로 평가한다.							
평가내용	① 대통령(1.5점), 중앙정부(부·처·청)(1점), 광역·기초지자체(0.5점)에서 주는 표창·상장 (최대 2점) - 수탁기관을 대상으로 수여 받은 표창·상장에 한함 (개인 인정불가) ② ESG 관련 경영인증 (건당 1점, 최대 2점) - 가족친화인증, 품질·환경·안전·경영 관련 국제표준 인증(ISO9001, ISO14001, ISO45001 등), 지속가능경영보고서 발간 등 ※ 평가대상 기간 중 표창 및 인증을 의미함							
증빙자료	○ 상기 세부 평가방법에 기술된 내용과 직·간접적으로 관련된 구체적 행위나 실적을 증빙할 수 있는 자료							

5-2 감점 사례

지 표 명	감점 사례				평가대상	A	B	C
						●	●	●
평가영역	감점사례							
가 중 치	감점 최대 -3점	지표성격	혼합	평가방법	목표대실적			
지표정의	○ 각 사례 1건당 감점 –1점을 부여, 최대 –2점으로 하고, 아래 세부 평가내용을 기준으로 평가한다.							
평가내용	① 민간위탁시설 담당자 공무원교육 및 필수교육 (인권, 청렴, 성희롱·성폭력) 미이수 (건당 –1점, 최대 -2점) - 군산시에서 운영 중인 민간위탁시설 종사자 교육 참가 및 이수 실적에 따라 평점을 부여 ※ 평가대상 기간 중 교육이수를 의미함(해당 평가대상기간 중 1회 이상 이수) - 필수교육(인권, 청렴, 성희롱·성폭력)의 경우, 이수 여부만 파악함 ② 임금체불(사전협의된 임금 미지급), 세금 체납 (건당 -1점, 최대 -2점) ③ 수탁사무 종사자의 퇴직금 및 4대보험 미지급 (건당 -1점, 최대 -2점) ④ 협약사항 위반(제3자 위탁금지, 협약이행 보증내용 위반 등) (건당 -1점, 최대 -2점) ⑤ 위탁사무의 지연처리, 불공정한 사무처리, 비용 등의 부당취득 (건당 -1점, 최대 -2점) ⑥ 직장 내 괴롭힘 발생 (건당 –1점, 최대 –2점)							
증빙자료	○ 임금지급 명세서 및 세금납부증명원, 공무원교육원 이수확인증, 민원발생, 감사지적 사항 ○ 상기 세부 평가방법에 기술된 내용과 직·간접적으로 관련된 구체적 행위나 실적을 증빙할 수 있는 자료							

III

2026년 군산시 민간위탁 종합성과평가| 편람

위탁사무별 사업성과지표|

1 기관명 (예시) - 개별 기관 정립 필요

평가지표	세부지표	배점		비고
		기능	지표	
시민 참여형 건강증진교육	인원수	8	4	
	프로그램 운영횟수		4	
입원실 운영	월평균 입원시설 가동률	8	4	
	월평균 급여 입원환자 비율		4	
외래진료실 운영	외래 환자수	8	4	
	월평균 급여 외래환자 비율		4	
어르신 치료 및 재활 프로그램 운영	인원수	8	4	
	프로그램 운영횟수		4	
무료 방문검진 서비스 운영	인원수	8	4	
	운영횟수		4	
계		40	40	

Ⅳ

2026년 군산시 민간위탁 종합성과평가| 편람

실적보고서 작성서식|

■ 실적보고서 작성요령

○ 용지규격 : A4 좌철(총 페이지 수는 200페이지 이내)

- 제출기한 내 7부 제본 후 평가주관기관에 제출

○ 증빙자료 용량제한은 없으며 제출기한 내 E-Mail(공문으로 메일주소 안내)로 제출

○ 사무명 : 수탁받은 사무명

○ 기관장 : 수탁기관장 ○ ○ ○

○ 목　차

1. 일반현황

가. 설립근거 및 설립목적

나. 주요사업(범위)

다. 연혁 : 사업영역·조직·인력·자본금 등의 변천사항

라. 조직도

마. 인력 : 정원/현원

바. 예산규모 : 평가대상연도별로 비교하여 작성

사. 재무제표 : 평가대상연도별 재무상태와 경영성과를 요약 작성

아. 기타 : 채무, 주요 시설물 현황(구체적으로 기술) 등

2. 사업추진현황 (*해당사무의 최종 (재)계약시점부터 실적보고서 제출일까지를 기준으로 작성)

가. 평가대상연도별 주요사업 추진실적 : 사업단위별로 작성

나. 평가대상연도별 주요사업 추진계획 : 사업단위별로 작성

3. 부문별 경영실적 : 평가대상기간내의 추진실적을 평가내용에 따라 작성

가. 운영시스템 : 평가대상기간내의 추진실적을 평가내용에 따라 작성

나. 사업활동 : 평가대상기간내의 추진실적을 평가내용에 따라 작성

다. 사업성과 : 평가대상기간내의 추진실적을 평가내용에 따라 작성

※ 유의사항

- 평가자료는 사실대로 간단명료하게 개조식으로 작성
- 예산서·결산서 등에 수록되어 있는 자료는 근거를 명기(예 : 결산서 ○○페이지)
- 실적보고서 200페이지 초과 시 5장 당 1점 감점(별첨 서식 제외), 컬러인쇄 2점 감점
- 실적보고서 작성 외부 대행계약 등을 통해 실적보고서 작성이 이루어진 경우 5점 감점(혹은 평가등급보다 1단계 하락)

표지

유형 : A / B / C

군산시 민간위탁사무 종합성과평가 실적보고서

2026. .

사 무 명

작성자	
연락처	

민간위탁사무 종합성과평가 실적보고서에 대한 기관장 확인서

이 확인서는 「군산시 사무위탁 기본 조례」에 따른 민간 위탁사무 실적보고에 있어 [사 무 명]의 실적보고서에 기재된 모든 운영실적이 사실과 다름없이 정확하게 작성하였다는 것을 확인하는 것입니다.

[사 무 명]의 기관장 본인은 제출하는 민간위탁사무와 관련한 모든 경영실적 및 그 근거자료에 대해 아래 사항을 확인합니다.

1. 민간위탁사무 종합성과평가 실적보고서에 기재된 모든 경영실적 및 근거자료는「군산시 민간위탁사무 종합성과평가 실적보고서 작성지침」에 따라 정확하게 작성하였습니다.
2. 민간위탁사무 실적보고서 각 지표의 정확한 점수산출을 위하여 체계적인 지표 산출 과정과 철저한 내부 점검 과정을 통하여 작성하였습니다.
3. 민간위탁사무 종합성과평가 실적보고서가 거짓으로 작성·제출한 경우 「군산시 사무위탁사업 운영평가위원회 심의·의결」조치에 따르겠습니다.

2026년 월 일

기 관 장 ○ ○ ○ (서명)

군산시장 귀중

※ 확인서는 보고서 페이지 분량에 미포함

< 실적보고서 >

목 차

기본 현황

① 수탁기관 현황
② 평가대상기간내 연도별 사업결과

1) 운영시스템(유형별 지표 상이)

① 조직 및 인력운영
② 재정구조 및 예산집행효율성
③ 시설 및 안전관리

2) 사업활동

① 사업계획 집행수준
② 지도점검 이행노력

3) 사업성과

① 위탁사무별 사업성과지표
② 고객만족도

기본 현황

① 수탁기관 현황

구 분		2025년
인원현황	정 원 (명)	5
	현 원 (명)	4
	기 관 장	1
	정 규 직	2
	무기계약직	1
	기간제근로자	-
조직현황	CEO	기관장 OOO
	조직	경영지원팀(1), OO사업팀(1)

예산현황	구분	2024년	2025년
	국비	4,484,711천원	47,310천원
	시비		
	구군비		
	자체수입		
	기금		
	기타수입		
	계		

사무현황	구분	
	운영(관리)형태	시설, 사무, 시설+사무 수탁 중 택 1
	군산시 소관부서	주관부서(실·국/과/소) :
	최초 수탁 개시일	최초 개시 년, 월, 일
	당해 위탁계약기간	시작(년, 월, 일)~종료(년, 월, 일)

위수탁 사무	
	<예시> ○ 지역사회 민간자원 개발 및 네트워크 구축 및 운영 ○ 지역사회 인식수준 개선 교육·홍보사업 ○ 시·도 및 시·군·구 심뇌혈관질환예방관리사업 담당자 전문지식 및 기술 함양에 대한 교육 프로그램 개발 및 운영 ○ 시·군·구 심뇌혈관질환 예방관리사업 총괄 조정 및 자체 평가

② 평가대상연도별 사업결과

<첨부> 평가대상연도별 사업결과보고서

▮ 평가대상연도별 사업계획서는 별도파일로 제출요망

○ 평가대상연도별 사업계획서에 사업별 성과목표가 명확히(계량적 수치로) 제시되지 않은 경우 자체 설정목표가 설정되지 않은 것으로 간주함

▮ 실적보고서에 첨부가 불가한 분량의 자료는 증빙자료 제출 시 별도 파일로 제출 가능

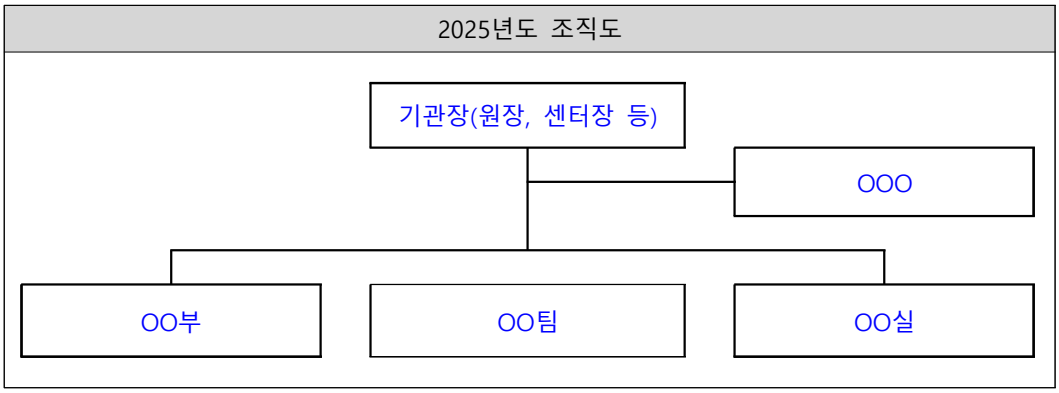
1) 운영시스템

① 조직 및 인력운영

①-1 조직구성 및 인력운영 적정성

<table>
<tr><th>세부지표</th><th>세부영역별 평가</th></tr>
<tr><td>평가대상
영 역</td><td>사업추진조직·인력의 역할과 책임의 명확성
- 군산시의 방침을 충분히 공감하고 이를 사업에 반영하여 조직에 충실히 적용하고 있는가?
- 민간위탁사무의 사업목표 이행 및 제반 문제 해결을 위한 경영층의 노력과 성과가 있는가?

조직·인력(관련기술인력)의 위탁사업 추진의 적정성
- 직무 및 직급에 적합한 역량기준을 적용하여 투명하게 이루어지고 있는가?
- 민간위탁시설 담당자 교육 및 필수교육 (인권, 청렴, 성희롱·성폭력) 등을 적절히 이행하고 있는가?

인력배분 및 관리의 적정성
- 승진 및 보직관리 등 인사관리를 위한 제도가 합리적인가?
- 직원 동기부여, 내부만족도 조사 등 내부소통에 대한 노력과 성과가 있는가?</td></tr>
<tr><td>수탁사업
수행조직도</td><td>□ 조직도
 

□ 수탁사무 수행인력별 업무분장(평가대상연도별로 작성)
<table>
<tr><th>직 위</th><th>성 명</th><th>담당업무(중분류)</th><th>세부내용(소분류)</th></tr>
<tr><td>관장</td><td>홍길동</td><td>업무총괄</td><td>- 기관업무 총괄, 대외업무</td></tr>
<tr><td>팀장</td><td>김이박</td><td>사례관리 팀장</td><td>-</td></tr>
<tr><td>팀장</td><td>최정</td><td>사례관리 팀장</td><td>-</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

대리	· · ·	사업지원 팀장	-
상담원	김OO	사업지원팀 업무	-

경영층의 노력과 성과	□ 민간위탁사무의 사업목표 이행 및 제반 문제 해결을 위한 경영층의 노력과 성과를 정성적으로 기술 -

조직구성 및 인력운영의 적정성	□ 조직구성 및 인력운영의 적정성과 관련된 내용(예: 조직 및 인력구성이 위탁 사업 수행에 적합성 보유, 인력배분 및 관리의 적정성)을 정성적으로 기술 -

인력배분 및 관리의 적정성	□ 인사관리 (예: 승진 및 보직관리 등)와 내부소통(예: 직원 동기부여, 내부만족도 조사 등)에 대한 노력과 성과를 정성적으로 기술

①-2 사업운영의 전문성 보유

<table>
<tr><th>세부지표</th><th>세부영역별 평가</th></tr>
<tr><td>평가대상 영역</td><td>수탁기관의 기술지식능력 및 관리자의 전문역량 보유
- 주요사업 관련 자격증 및 관련분야 활동경력은 적절한가?

수탁기관의 사업수행 경험
- 사업수행 과정에서 발생하는 제반 문제 해결을 위한 노력과 성과는 적절한가?
※ 단, 2인 이하 소규모 조직은 평가를 제외하고 총점환산 방식으로 평가</td></tr>
<tr><td>사업운영의 전문성 보유</td><td>□ 수탁기관의 사업수행 경험(실적)
<table>
<tr><th>사업명</th><th>수행기간</th><th>금액</th><th>사업개요(핵심사업 내용)</th></tr>
<tr><td>OO운영</td><td>2023.1.~
2024.12.</td><td>1,000백만원</td><td>○ OO교육
- OO교육 인원 0명
- OO교육 프로그램 0회</td></tr>
<tr><td>OO상담</td><td>2023.1.~
2024.12.</td><td>1,000백만원</td><td>○ OO상담
- OO상담 인원 0명
- OO상담 횟수 0회</td></tr>
<tr><td>OO사업</td><td>2023.1.~
2024.12.</td><td>200백만원</td><td>○ OO사업
- OO사업 인원 0명</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

사업운영의 전문성 보유	□ 사업수행의 전문성 보유 필요분야 - 수탁사업 수행을 위한 기술인력의 필요여부(2026년 상반기 기준)

기술인력 필요분야		기술인력 현황	기술인력 담당업무	자격 및 경력수준
있음	없음			
○		홍OO	OO사례관리	사회복지사 1급
		김OO	OO사례관리	사회복지사 1급
		이OO	OO사례관리	사회복지사 2급
		박OO	OO사례관리	사회복지사 1급
		김OO	거점업무	사회복지사 1급
		김OO	임상심리치료	미술심리상담사 1급
		김OO	회계업무	전산회계 1급

- 수탁사업 수행을 위한 관리인력의 보유 현황(2025년 상반기 기준)

수탁사업 전담 관리인력 보유현황		관리인력 현황	관리인력 담당업무	자격 및 경력수준
있음	없음			
○		박OO(관장)	기관업무 총괄	- 사회복지사 1급 - 前OO기관 기관장 (2004.6~2007.10) - 前OO기관 기관장 (2007.11~2008.12) - OO센터 센터장 (2016.1~2018.6)

사업운영의 전문성 보유	□ 위 조직 및 인력의 전문성 확보와 관련된 내용 이외에 수탁사업 운영의 전문역량 보유 수준, 담당인력에 대한 교육실적 등과 관련된 내용을 정성적으로 기술

② 재정구조 및 예산집행 효율성

②-1 민간위탁금 관리 적정성

<table>
<tr><th>세부지표</th><th>세부영역별 평가</th></tr>
<tr><td>평가대상 영역</td><td>민간위탁금 집행내역
- 당해사무의 재정여건을 고려한 민간위탁금 운영방향이 설계되어있는가?
- 임금체불(사전협의된 임금 미지급) 및 세금 체납사유가 없는가?

민간위탁금 관리방법의 적정성 확보를 위한 노력
- 주요사업별 재정계획에 대한 예측시나리오 수립 등 사무의 재정여건 변화에 대한 체계적인 대응노력을 하고 있는가?</td></tr>
<tr><td>예산집행 실적</td><td>□ 총괄내역
<table>
<tr><th>구 분</th><th>예산</th><th>결산</th><th>비고</th></tr>
<tr><td>2024</td><td>1,115,160천원</td><td>1,126,810천원</td><td>-</td></tr>
<tr><td>2025</td><td>1,315,451천원</td><td>1,366,067천원</td><td>-</td></tr>
<tr><td>2026</td><td>1,212,393천원</td><td></td><td>-</td></tr>
</table>
□ 분기별 내역
<table>
<tr><th rowspan="2">연도별</th><th colspan="4">예산</th><th colspan="4">결산</th></tr>
<tr><th>1/4분기</th><th>2/4분기</th><th>3/4분기</th><th>4/4분기</th><th>1/4분기</th><th>2/4분기</th><th>3/4분기</th><th>4/4분기</th></tr>
<tr><td>2024</td><td>230,757</td><td>274,015</td><td>268,534</td><td>341,854</td><td>201,865</td><td>245,974</td><td>284,338</td><td>394,633</td></tr>
<tr><td>2025</td><td>286,733</td><td>365,938</td><td>316,460</td><td>346,320</td><td>225,714</td><td>279,226</td><td>282,151</td><td>578,976</td></tr>
<tr><td>2026</td><td>267,891</td><td>318,084</td><td>315,090</td><td>311,328</td><td colspan="4"></td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>민간위탁금 관리방법의 적정성 확보 노력</td><td>□ 위 내용이외에 수탁사무의 효율적 추진을 위한 재정여건 변화에 대한 체계적인 대응노력과 관련된 내용을 정성적으로 기술

-</td></tr>
</table>

②-2 사업예산집행의 효율성

세부지표	세부영역별 평가
평가대상 영역	민간위탁에 의한 경제적 효율성, 조직 확대 방지, 비용효율성(인건비 및 기타 제경비의 절감 등) 정도 및 성과 - 당해연도 예산 대비 운영비예산 절감실적은 적절한가? 당초 계획(사업추진시기)을 고려한 사업비 집행 및 관리방법(회계관리)의 적정성 합리적인 예산운영 노력 등을 종합적으로 평가 - 자치단체의 정책운영방향 등을 반영하여 재정계획의 합리성을 제고하기 위해 노력하고 있는가?
회계관리의 투명성	□ 수탁사업 관련 회계감사 수감여부

구 분	수감 여부	지적사항
2024년	법인감사 (2024년 4월 25일~26일)	- 회계분야 지적사항 없음
2025년	법인감사 (2025년 9월 8일~9일)	- 지적받은 사항 기술

□ 지적사항 조치결과

구 분	지적사항	조치결과	미완료 시 이행계획
2024년	지적사항 기술	해당없음 /진행중 /완료	미완료시 이행계획 기술
2025년			

예산집행 세부내역	□ 연도별 예산집행 세부내역

구 분	2024		2025		2026	
	예산(A)	실적	예산(A)	실적	예산(A)	실적
	1,115,160	1,126,810	1,315,451	1,366,067	1,212,393	-
인건비(사무비)	708,194	700,288	805,278	786,650	841,991	
업무추진비(사무비)	12,520	12,593	14,230	12,200	9,060	
운영비(사무비)	76,785	64,527	73,947	65,892	72,165	
시설비(재산조성비)	9,868	5,997	11,024	60,766	12,762	
복지사업비(사업비)	307,793	306,108	407,766	345,505	273,763	
예비비 및 기타 (예비비 및 기타)	-	31,085	3,206	84,921	2,652	
이월금(이월금)	-	6,212	-	10,133	-	

□ 예산항목별 달성목표의 설정여부

예산항목별 달성목표 설정		(있음) 표기시 예산세부항목	예산사용 목적	달성목표
있음	없음			
	○			

예산집행 세부내역 (계속)

□ 예산항목의 대폭 증액이 있는 경우(해당시 기술)

대폭 증액된 예산 항목	2024	2025	2026	증액목적
인건비	-	-	18,254	- 육아휴직자 대체인력 TO 발생에 따른 기존 계약직원 계약연장 및 출산휴가급여 지급 - 4대보험 정산분 반영 및 보험료 인상
시설비	-	49,742	-	- 인프라 지원사업 시설 개보수 및 노후장비 교체 - 노후 데스크탑 및 업무용 의자 교체, 사무실 업무환경 개선공사, 냉난방기 설치비 등 시설비 증가
사업비 (OO사업관리비)	-	-	48,300	- 군산시 OO사업 수요 증가

□ 예산항목 중 철수 또는 대폭 축소예산이 있는 경우(해당시 기술)

대폭 축소된(혹은 철수) 예산 항목	2024	2025	2026	철수 또는 대폭 축소목적
인건비	-7,906	-17,935	-	- 2024 : 기관별 관할구역 조정 및 인력재조정에 따른 인건비 감소 - 2025 : 군산시 지원 예산대비 초과근무수당 집행 감소
운영비	-12,258	-	-	- 관할구역 축소 및 보유차량 감소로 인한 차량비 절감
사업비 (OO사업관리비)	-	-51,296	-	- COVID-19로 인한 프로그램 진행에 어려움이 있어 집행 예산 감소
				-
				-

※ 예산항목 중 최근3개년 예산증감 CAGR 대비 ±100% 이상의 차이가 있는 경우는 대폭증감, 대폭축소에 해당하여 세부내역 제출 필요(양식 포함됨)

사업예산 집행효율성	□ 상기 내용 이외에 회계관리의 적정성, 효율적인 예산집행을 위한 노력과 추진 실적을 기술 -

②-3 사업예산 집행률

<table>
<tr><th>세부지표</th><th>세부영역별 평가</th></tr>
<tr><td>평가대상 영역</td><td>사업예산 집행율 평가
- 사업 예산이 계획에 따라 적절하게 집행되고 있는가?
<table>
<tr><th>집행률</th><td>90% 이상</td><td>85-90%</td><td>85-80%</td><td>80-75%</td><td>75-70%</td><td>70% 미만</td></tr>
<tr><th>A유형점수</th><td>2.0</td><td>1.7</td><td>1.5</td><td>1.3</td><td>1.1</td><td>0.7</td></tr>
<tr><th>C유형점수</th><td>4.0</td><td>3.4</td><td>3.0</td><td>2.6</td><td>2.2</td><td>1.4</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>사업예산 집행률</td><td>□ 사업예산집행률
<table>
<tr><th rowspan="2">구 분</th><th colspan="3">2024</th><th colspan="3">2025</th></tr>
<tr><th>예산(A)</th><th>실적(B)</th><th>집행률(B/A)</th><th>예산(A)</th><th>실적</th><th>집행률(B/A)</th></tr>
<tr><td>금액</td><td>1,115,160</td><td>1,126,810</td><td>00%</td><td>1,315,451</td><td>1,366,067</td><td>00%</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

③ 시설 및 안전관리

③-1 수탁재산 관리의 적정성

<table>
<tr><th>세부지표</th><th>세부영역별 평가</th></tr>
<tr><td>평가대상 영역</td><td>수탁시설과 수탁사무 관련 제반 시설물·장비·집기 등을 포함하며, 시설 내·외부 환경의 청결성과 쾌적성 유지, 시설 유지보수계획을 포함한 시설물관리계획의 수립, 정기 재물조사 등 시설물의 전반적 관리 실태를 평가</td></tr>
<tr><td>수탁시설, 수탁사무 관련 제반 시설물, 장비,집기운영 현황</td><td>

□ 수탁시설물, 장비, 집기 내역

<table>
<tr><th rowspan="2">구분</th><th colspan="3">연도별 관리실적</th></tr>
<tr><th>2024</th><th>2025</th><th>2026</th></tr>
<tr><td>OO시설</td><td>0개</td><td>0개</td><td>0개</td></tr>
<tr><td>의자</td><td>0개</td><td>0개</td><td>0개</td></tr>
<tr><td>책상</td><td>0개</td><td>0개</td><td>0개</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

※ 실적보고서 제출시 재산 품목수가 많을 경우 시 재물조사 결과 등을 증빙자료로 제출할 수 있음(이 경우 실적보고서 양식에는 생략가능함)

</td></tr>
</table>

시설물 관리계획 수립의 적정성	□ 시설물 관리계획 수립의 적정성과 관련된 내용을 정성적으로 기술 -
시설물의 전반적 관리 실태 현황	□ 정기재물조사 등 시설물의 전반적 관리 실태를 정성적으로 기술 -

③-2 시설재산 관리의 적정성

<table>
<tr><th>세부지표</th><th>세부영역별 평가</th></tr>
<tr><td>평가대상 영역</td><td>시설이용과 관련한 이용자 안전사고 발생을 예방하고 위험요소를 제거하기 위한 안전점검 및 계획수립 등 제반 노력의 적정성을 평가
- 내외부 재난안전교육 실시 여부, 재난안전상황 별 대응훈련

관련 안전 법령·가이드라인 준수

중대재해처벌법 및 지방공공기관 안전보건관리 가이드라인(행안부공기업정책과) 과제 준수 여부(계획수립, 인력·예산확보 등)

안전중심 경영체계 구축, 시설안전을 위한 조치, 근로자 안전보건 조치, 안전 보건인식 확립 및 홍보, 안전보건관리 중점기관 추진과제 등
- 재난안전상황 발생시 직원들의 대응력 제고를 위한 노력의 적정성</td></tr>
<tr><td>내외부 재난안전교육 및 대응훈련 여부</td><td>□ 안전점검 및 제반 노력
<table>
<tr><th rowspan="2">구분</th><th colspan="3">연도별 관리실적</th></tr>
<tr><th>2024</th><th>2025</th><th>2026</th></tr>
<tr><td>재난안전 교육</td><td>0회</td><td>0회</td><td>0회</td></tr>
<tr><td>재난안전 상황 대응훈련</td><td>0회</td><td>0회</td><td>0회</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table></td></tr>
</table>

시설관리의 적정성	□ 시설이용과 관련한 이용자 안전사고 발생을 예방하고 위험요소를 제거하기 위한 안전점검 및 계획수립 등 제반 노력의 적정성과 관련된 내용을 정성적으로 기술 -
관련 안전 법령 가이드라인 준수	□ 중대재해처벌법 및 지방공공기관 안전보건관리 가이드라인(행안부공기업정책과) 과제 준수 여부(계획수립, 인력·예산확보 등)를 정성적으로 기술 -
재난안전상황 대응력 제고	□ 안전중심 경영체계 구축, 시설안전을 위한 조치, 근로자 안전보건 조치, 안전보건 인식 확립 및 홍보, 안전보건관리 중점기관 추진과제를 정성적으로 기술 -

2) 사업활동

① 사업계획 집행수준

①-1 사업계획의 적정성

<table>
<tr><th>세부지표</th><th>세부영역별 평가</th></tr>
<tr><td>평가대상 영역</td><td>주요 세부사업의 목표설정 프로세스의 합리성, 사업 실행계획 및 목표(수준) 설정의 구체성, 외부 환경변화요인의 계획에 반영, 사업 실행계획 및 목표 추진(달성) 과정의 난이도, 이해관계자 분석을 통한 적정성 확보, 설립목적에 기반한 신규사업 발굴 등과 관련한 노력과 실적에 대해 평가
- 주요 세부사업이란 연차별 사업계획서 내 명시된 세부 사업영역을 의미하며, 해당 지표는 세부 사업영역별 사업계획을 평가</td></tr>
<tr><td>사업계획의 적정성</td><td>□ 위탁사업 목적에 맞는 사업계획 수립, 전년도 사업성과분석을 통한 개선방안 수립, 협약내용 이행을 위한 종합계획 수립 등에 대하여 종합적으로 기술

- 운영목적 및 목표
<table>
<tr><th colspan="2">중장기 전략목표</th></tr>
<tr><td colspan="2">OOO 하기위한 OO</td></tr>
<tr><td colspan="2">⇧</td></tr>
<tr><th colspan="2">중장기 전략과제</th></tr>
<tr><td>OO조성

- 제도개선 촉구를 통합 법·제도·정책 변화를 선도
- OO형 사업 수행 기반마련</td><td>OO구축
- OO기관 포지셔닝 정립 및 안정적 운영체계 확립
- OO기관 전문성 및 서비스 실천역량 강화
- 사업장 확대 및 네트워크 강화를 통한 포괄적 지원망 마련</td></tr>
<tr><td colspan="2">⇧</td></tr>
<tr><th colspan="2">사업장 핵심목표</th></tr>
<tr><td colspan="2">1. OO대응체계 개편에 따른 OO조사지원을 통한 업무 안정화
2. 사례관리기능 강화에 따른 전문역량 강화 및 안정적 사업운영 도모
3. 군산시권역 OO기관 거점 역할 내실화
4. 지역사회 네트워크 활성화 및 협력 강화</td></tr>
</table>

- 주요사업
<table>
<tr><th>OO사업</th><th>군산시 OO지원사업 및 네트워크</th></tr>
<tr><td>1. OO 전문 OO사업
- 현장조사지원, 사례개입, 서비스제공 등</td><td>1. 권역 내OO사업 운영
- OO예방 지원사업(긴급의료비,</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

2. 상담치료사업 - OO검사(full,간이) - OO치료(놀이, 미술, 집단 등) - 행위자, 부모 및 가족 심리검사	상담원 PTSD지원, 심리치료비지원 등) - 시내 OO 업무관련 법률자문 - 종사자 소진예방프로그램

①-2 사업계획 이행의 적정성

세부지표	세부영역별 평가
평가대상 영역	사업계획에 의거한 사업추진 활동의 체계성, 사업 수행을 위한 조직·인력·예산 운용 등 효율성 제고 노력의 적정성, 사업추진 과정에서 발생한 환경변화, 문제점 등에 대한 대응의 적절성 등과 관련한 노력과 실적에 대해 평가 고객과의 소통에 기반한 사업 활성화를 위해 홈페이지, 블로그, SNS 등을 활용하여 사업 관련 활동을 알리거나, 고객리스트 확보 및 고객관계관리(CRM) 노력 및 실적을 평가

자체점검 활동

□ 계획된 일정 혹은 정기적인 실태조사(모니터링) 실시 여부

정기적인 모니터링 실시			비정기적이고 불규칙적인 모니터링 실시	모니터링 미실시
O				
형태	수시			-
	월			
	분기	O		
	반기			
	년			

담당자 변경 이력

□ 수탁사업 담당자 변경 이력

번호	실무책임자 변경사항 (날짜, 횟수 등 세부내용)	변경사유			
		퇴사	인사 등 부서이동	질병	기타
1	2023년 사업지원팀 팀장: 강OO / 팀원: 고OO, 조OO		조OO (부서이동)		강OO (육아휴직)

<table>
<tr><td>사업계획
이행의
적정성</td><td>□ 상기 내용 이외에 사업계획 이행을 위한 관련된 노력과 성과를 정성적으로 기술

-</td></tr>
<tr><td>고객소통
노력 및 실적</td><td>□ 채널 활동 내역
<table><tr><th>번호</th><th>채널 종류</th><th>내용</th><th>연간
업데이트
수</th></tr><tr><td>1</td><td>홈페에지, 블로그,
sns 등</td><td></td><td>10회</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
□ 고객리스트 확보 및 고객관계관리(CRM) 노력 및 실적을 기술

□ 상기 내용 이외에 사업계획 이행을 위한 관련된 노력과 성과를 정성적으로 기술</td></tr>
</table>

①-3 사업 환류활동의 적정성

<table>
<tr><th>세부지표</th><th>세부영역별 평가</th></tr>
<tr><td>평가대상 영역</td><td>주요사업의 실적관리를 위한 자체 성과평가지표(실적 기준) 마련 및 평가 실시 여부, 실적 증감의 원인분석 및 대책마련, 실적평가와 차기 사업계획 반영 여부 등과 관련한 노력과 실적에 대해 평가</td></tr>
<tr><td>자체점검 활동</td><td>□ 성과평가지표(예시)
<table>
<tr><th rowspan="2">구분</th><th colspan="2">평가영역</th><th colspan="3">평가결과 인사 반영</th></tr>
<tr><th>목표</th><th>실적</th><th>승진</th><th>포상</th><th>성과급</th></tr>
<tr><td>사업명</td><td>90점</td><td>60점</td><td>-</td><td>-</td><td>110%</td></tr>
<tr><td>사업명</td><td>80점</td><td>70점</td><td>-</td><td>교육연수</td><td>-</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>사업 환류활동의 적정성</td><td>□ 상기 내용 이외에 사업 환류활동의 적정성(실적 증감의 원인분석 및 대책마련, 차기 사업계획 반영 여부 등)과 관련된 노력과 성과를 정성적으로 기술

-</td></tr>
</table>

①-4 사업관리 운영의 투명성

<table>
<tr><th>세부지표</th><th>세부영역별 평가</th></tr>
<tr><td>평가대상 영역</td><td>수탁기관의 기회주의적 행동예방 활동, 서비스 공급 관계자간 유착관계 형성 방지 노력 및 성과</td></tr>
<tr><td>지위이전 및 제 3자 위탁</td><td>□ 군산시로부터 사전 승인받아 일부사무를 제3자에게 위탁(전대)했거나 용역을 준 사례
<table>
<tr><th>있음</th><th>없음</th></tr>
<tr><td></td><td>O</td></tr>
</table>
- 있을 경우 주요내용:
<table>
<tr><th>구분</th><th>제 3자 위탁 주요내용</th><th>위탁사업의 본질과의 연계성</th></tr>
<tr><td>Y-2</td><td></td><td>높음/보통/낮음</td></tr>
<tr><td>Y-1</td><td></td><td>높음/보통/낮음</td></tr>
<tr><td>Y</td><td></td><td>높음/보통/낮음</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>사업관리 운영의 투명성</td><td>□ 수탁기관의 기회주의적 행동예방 활동, 서비스 공급 관계자간 유착관계 형성 방지 노력 및 성과를 정성적으로 기술</td></tr>
</table>

② 지도점검 이행노력

②-1 외부감사 결과 지적사항 건수

<table>
<tr><th>세부평가요인</th><th>조치 및 개선 실적</th></tr>
<tr><td>평가대상
영역</td><td>위탁사무 관련 감사, 지도, 점검, 종합성과평가, 회계감사 등의 지도점검 사항 (개선요청사항 등)에 대한 평가

- 과거 민간위탁평가 수검실적이 있는 경우, 해당 평가의 지적이나 개선요구사항에 대한 이행노력을 포함하여 평가</td></tr>
<tr><td>외부감사
지적사항</td><td>□ 실적 요약
<table>
<tr><th rowspan="2">감사기관</th><th rowspan="2">연월일</th><th colspan="2">지적건수</th><th colspan="2">재정조치</th><th colspan="2">신분조치</th><th colspan="2">기타</th><th rowspan="2">비고</th></tr>
<tr><th>시정</th><th>주의</th><th>회수</th><th>감액</th><th>징계</th><th>훈계</th><th>건의 등</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table></td></tr>
</table>

②-2 외부감사 지적사항 이행실적

<table>
<tr><th>세부평가요인</th><th>조치 및 개선 실적</th></tr>
<tr><td>평가대상 영역</td><td>외부감사의 지적사항에 대한 건별 이행도를 평가
- 이행률 90% 이상 “5.0점”, 85-90% “4.5점”, 85-80% “4.0점”, 80-75% “3.5점”, 75-70% “3.0점”, 70% 미만 “2.5점”으로 점수 부여</td></tr>
<tr><td>외부감사 지적사항 이행실적</td><td>

□ 외부감사 지적사항 이행실적

<table>
<tr><th colspan="2">구분</th><th>개선요구사항</th><th>조치결과</th></tr>
<tr><td rowspan="4">2024년</td><td>군산시 감사</td><td>[채용관련]
- 배치 기준 및 자격 적합성은 충족하나 일부 종사자 근로 계약서, 졸업증명서, 사회복지사 자격증 사본 누락되어 보완 필요</td><td>조치완료</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>회계감사(법인감사)</td><td>지적사항 없음</td><td>해당없음</td></tr>
<tr><td rowspan="4">2025년</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">합계</td><td>2</td><td>2</td></tr>
</table>

</td></tr>
</table>

3) 사업성과

① 위탁사무별 사업성과지표

세부지표	세부영역별 평가
평가대상 영역	위탁사무별 개별 사업성과
사업성과지표	□ 예시와 같이 작성

평가지표	세부지표	배점		목표	실적	달성률
		기능	지표			
자체 관리시설 정기점검	점검횟수	6	3			
	목표달성률		3			
사업·시설 참관 지원	방문 횟수	8	8			
기업지원	테스트베드 지원 기업 수	16	8			
	스마트시티 서비스 도입		8			
통합운영센터 행정업무 처리 (시설물 보수)	처리 건수	10	5			
	기한 내 처리율		5			
안전사고 발생	안전사고 발생 건수	-	-			
계		**40**	**40**			

② 고객만족도

②-1 외부고객 만족도 조사

세부지표	세부영역별 평가
평가대상 영역	당해 사무의 외부고객 만족도를 조사하여 고객만족도를 평가
외부고객 만족도 조사	□ 외부고객 만족도 평가는 평가연도 시설·사무 이용자를 대상으로 비대면 설문 조사를 실시하여 측정한 만족도 점수(지수)를 토대로 평점 부여 □ '고객'이라 함은 시설 · 사무에서 운영하고 있는 모든 사업과 연계된 교육생, 피상담자, 시설(물) 이용(사용)자, 방문자, 협의체 참가자 등을 의미 □ 기관단체별 고객만족도 조사의 일관성 제고와 점수의 신뢰성 향상을 위해 외부 전문 리서치 기관에 의한 일제 조사실시를 원칙으로 함 □ 외부 리서치기관에 의한 고객만족도 조사 시 응답자 표본은 조사인원(50명)의 3배수에 해당하는 고객명단을 제출해야 하나(최소 150명 이상), 불가피한 사유가 있을 경우 이를 실적 보고서에 기재하고 최소 2배수 이상(100명)의 명단은 제출해야함 □ **단, 150명 미만 명단 제출 시 1점 감점을 부여하고 100명 미만은 미제출로 간주**

②-2 고객 만족도 제고 노력

세부지표	세부영역별 평가
평가대상 영역	위탁사무와 관련된 종합적인 서비스 향상 및 시민 만족도, 시민 맞춤형 서비스 제고 노력을 평가
고객만족도 제고 노력	□ 고객불편사항 개선 등 직접적인 개선노력 - □ 위탁사무 정보 관련 데이터의 개발, 기관간 정보공유, 시스템을 통합 연계하는 등 시민의 알 권리를 보장하기 위한 서비스 제공 노력 및 성과 - □ 기타 해당 위탁사무의 특성 등을 고려한 고객만족도 제고 노력 -

4) 가/감점 사례

① 감점사례

세부지표	세부영역별 평가
평가대상 영역	감점사항을 평가하며, 증빙자료와 함께 제출
감점사례	□ 민간위탁사무 담당자 공무원교육 및 필수교육 (인권, 청렴, 성희롱·성폭력) 미이수 (건당 –1점, 최대 –2점) - □ 임금체불(사전협의된 임금 미지급), 세금체납 (건당 –1점, 최대 –2점) - □ 수탁사무 종사자의 퇴직금 및 4대보험 미지급 (건당 –1점, 최대 –2점) - □ 협약사항 위반(제3자 위탁금지, 협약이행 보증내용 위반 등) (건당 –1점, 최대 –2점) - □ 위탁사무 지연처리, 불공정한 사무처리, 비용 등의 부당취득 (건당 –1점, 최대 –2점) - □ 직장 내 괴롭힘 발생 (건당 –1점, 최대 –2점) -

② 가점사례

세부지표	세부영역별 평가
평가대상 영역	가점사항울 평가하며, 증빙자료와 함께 제출
감점사례	□ 대통령(1.5점), 중앙정부(부·처·청)(1점), 광역·기초지자체(0.5점)에서 주는 표창·상장 (최대 2점) - □ 가족친화인증, 품질·환경·안전·경영 관련 국제표준 인증(ISO9001, ISO14001, ISO45001 등), 지속가능경영보고서 발간 등 ESG 관련 인증(건당 1점, 최대 3점) -