
「경기도 민간위탁사무 외부성과평가」 결과보고서

-경기도기숙사 운영-

[시설형]

2024. 08.

KmAC

(주)한국능률협회컨설팅

2

평가결과 종합

1) 개요

- 위탁사무명 : 경기도기숙사 운영
- 수탁기관 : 희망동지협동조합
- 위탁기간/위탁비용 : 2023-01-01 ~ 2024-12-31 / 1,486백만원
- 평가기간 : 2024년 5월 23일 ~ 2024년 8월 9일

2) 종합점수: 89.08점

평가영역	평가범주	평가지표	범주 배점	세부 배점	득점
공통 사무 평가	1. 사업인프라	① 조직 및 인력 운영	15.00	7.00	4.90
		①-1 조직구성 및 인력운영 적정성		4.00	2.80
		①-2 사업운영의 전문성 보유		3.00	2.10
		② 재정구조 및 예산집행 효율성		8.00	6.00
		②-1 민간위탁금 관리의 적정성		4.00	2.80
		②-2 사업예산집행의 효율성		4.00	3.20
	2. 사업활동	① 사업계획 집행수준	14.00	7.00	6.60
		①-1 시설 및 기자재 활용도		3.00	3.00
		①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준		2.00	1.60
		①-3 사업관리 운영의 투명성		2.00	2.00
		② 도정 이행 노력		7.00	5.40
		②-1 도정방침이해도		3.00	2.80
		②-1-1 근로여건 및 고용안정 노력		1.00	0.90
		②-1-2 사회적 기업 등 물품구매 노력 및 지역경제 활성화 노력		1.00	0.90
		②-1-3 지역민간전문가 활용 노력		1.00	1.00
		②-2 도정연계성		2.00	1.20
		②-3 도 발전 기여도		2.00	1.40
개별 사무	1. 사업성과	①-1 위탁사무별 사업성과지표(정성/정량)	51.00	18.00	15.60
		①-2 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준		30.00	30.00
	2. 지도점검 이행노력	① 지도점검 이행노력	5.00	3.00	2.40
		①-1 지도점검에 대한 이행률		5.00	4.75
		①-2 지도점검에 대한 이행 노력도		2.50	2.50
사용자 만족도 평가	1. 만족도 제고노력	① 도민만족도 평가결과	15.00	2.50	2.25
		①-1 도민 만족도 조사		15.00	13.43
		①-2 도민 만족도 제고 노력		10.00	9.43
감점사례		① 임금체불(사전협의된 임금미지급), 세금체납	건당 -2점	5.00	4.00
		② 수탁사무 종사자의 퇴직금 및 4대보험 미지급		-	-
		③ 협약사항 위반(제 3자 위탁 금지, 협약이행 보증내용 위반 등)		-	-
		④ 위탁사무 지연처리, 불공정한 사무처리, 비용 등 부당취득		-	-
		⑤ 위탁사무 내용 이외의 시설, 장비, 예산 사용		-	-
합계			89.08		

2) 총평

민간위탁사무에 대한 종합평가	
평가 범주 별 세부 평가 내용	<p>1. 조직 및 인력운영</p> <ul style="list-style-type: none"> 관장 아래에 경영지원실과 생활지원실로 구분하여 조직을 운영하고 있으며, 실제 기숙사 운영에 필요한 업무를 분류하여 조직을 구성, 운영하고 있으며, 현재 재직자들의 경우 관련 업역에 대해 충분한 경력 사항 및 전문성을 보유하여 업무 수행에는 큰 차질이 없다고 판단됨. 다만, 기존에 직원들을 대상으로 교육을 시행하는 것은 좋으나, 교육 수행을 위한 계획 수립과정에서 업무별 필요 교육 및 교육을 통한 전문성 확보 수준 등을 계획하여 실제 교육의 효용성 및 업무 역량 증진 등을 측정할 수 있도록 해야 함
	<p>2. 재정구조 및 예산집행 효율성</p> <ul style="list-style-type: none"> 예산은 분기별로 교부되고 있으며, 이에 따라 사업계획 및 소요 경비 산출내역, 집행 내역 정산 또한 분기별로 이루어지고 있으며, 시설 운영에 따라 고정비 형태의 지출이 많으므로, 이에 대한 항목을 설정하고 목표치를 설정하는 등 관리의 체계가 적절하다고 판단됨. 다만, 예산 대비 결산의 차액이 발생하는 원인을 수집, 분석하고, 이를 구체적으로 차기 사업계획에 환류하는 절차가 필요하며, 고정비 지출의 경우 물가 및 사회적 비용 변동에 따라 차이가 발생하는 경우가 빈번하고, 이를 대응한 실적이 많음에도 불구하고 그러한 실적을 성과형태로 누적 관리하는 내용은 확인되지 못해, 최종적으로는 추가적인 활동을 통해 사업 노하우 축적의 기반으로 삼아야함
	<p>3. 사업계획 집행수준</p> <ul style="list-style-type: none"> 물품관리 등 기준을 세워 체계적이고 정기적으로 점검, 관리하고 있으며, 각종 시설물 관리에서 정해진 규정에 따라 관리가 이루어짐. 직무별 업무 매뉴얼을 갖추고 수시로 업데이트 되고 있으며, 입사생 선발을 위한 계량화된 평가시스템과 공개하고 있음. 다만, 업무의 연속성 확보를 위해 직원의 장기근무에 노력하되, 업무매뉴얼 교육과 인수인계가 동시에 이루어질 수 있도록 체계를 갖추어야 할 필요가 있음
	<p>4. 도정 이행 노력</p> <ul style="list-style-type: none"> 위수탁 관리 운영법인 변경되었으나, 기존 인력 100% 고용 승계하고, 자원봉사 연계 지역 사회 공헌 활동 추진 및 지역 내 대학 연계 학생들의 사회활동 참여 기회 제공 등을 통해 지역사회 공헌을 위한 수탁기관의 노력하는 점이 우수하다고 판단됨. 다만, 오랜 기간동안 운영된 경기도기숙사의 특성 상 세부적인 도정 지침과 직접적으로 연계되는 내역을 별도 확인하기 어려움. 수탁기관이 운영 간 운영의 애로사항을 적극적으로 도출하고, 동시에 기숙사 이용자의 의견을 적극적으로 수렴, 분석하여 도에 개선방향을 제시하는 것을 권고하고, 환경 분석, 과거 실적 대비 성과 분석, 유사 사업과의 비교 등 정량 또는 정성적으로 그 성과가 어떠한 의미를 가지는지 명확히 알 수 있도록 사업의 목표 및 과제 설정 과정과 성과관리 체계를 고도화할 필요가 있음
	<p>5. 사업성과</p> <ul style="list-style-type: none"> 도정 방침을 반영하여 관계자의 의견을 청취하고, 청년에게 필요하고 선호할만한 다양한 프로그램을 추가하여 사업운영을 기획하였으며, 청년과 대학생의 비중을 3:7로 세워 경기도 청년에게 고른 기회를 주도록 하였음. 기숙사 정원을 100% 채웠고, 공실이 발생하였을 경우에도 추가 선발이 원활하고 공정하게 진행됨. 기숙사생에게 별점, 귀가시간 등에 대한 안내를 통해 자율과 질서를 조화시킨 생활이 되도록 편의를 제공하고, 세부 프로그램별 만족도 조사를 자주 시행하고, 프로그램 운영을 바로 반영하려 함. 그러나 G투어(국외 여행)을 5월 학기중에 실시하는 것은 지양하고, 방학 중 실시해야 더 많은 학생들이 지원할 기회가 있을 것이라 판단되고, 추후 입사생 만족도 조사 시, 남-녀, 대학생-청년 그룹 등을 나누어 활동 및 생활에 대한 만족도와 선호도의 차이를 입체적으로 분석할 필요가 있음

6. 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준

- 경기도의 관심과 지원, 수탁 기관의 노력을 통해 다양한 프로그램을 실시하였음. 이를 통해 여타의 지자체 기숙사와는 차별적 우수성을 보여줌. 다만, 실적보고서에는 수상실적 등을 강조하거나 해외여행 및 봉사 등 소수 인원의 가시적인 성취와 참여를 드러내 보이고 있음. 그러나 더욱 중요한 것은 기숙사로 인해 대다수 사생들의 일상이 어떻게 변화했고, 미래에 대한 설계와 실행에 어떤 도움이 되었는지에 대한 미시적 변화라 볼 수 있음. 다양한 영역에서 기숙사생을 위해 도움이 되는 활동들을 모색하여 연결하고 있으므로, 기숙사생의 공통의 핵심 역량 지표를 함께 구성하고 이를 위한 실천의 방안을 함께 고민하여 시행하기를 바람

7. 지도점검 이행노력

- 2023년의 경우 경기도 지도점검 및 의회행정사무감사 시 총 9건의 개선요구사항이 발생했으며, 모든 건에 대해 조치 완료됨이 확인됨

8. 만족도 제고노력

- 실제 기숙사 입사생들의 의견 수렴을 위한 다양한 채널을 활용하여 적극적인 소통을 추진하고 있으며, 정기적인 만족도 조사를 시행하여 개선 요소를 도출하고자 하는 노력이 확인됨. 그러나 연간 시행한 만족도 조사 및 기숙사생 의견 수렴의 내용이 정리는 되고 있으나, 그 주기가 연 단위로 이루어져 연간 수탁사가 추진하는 만족도 제고 활동의 내역 및 성과 등이 추적되기 어려움. 의견 수렴 내역 분석 및 이를 기반으로 한 만족도 제고 활동의 성과를 확인하는 활동을 보다 간격을 줄여 시행하기 권고함