
「경기도 민간위탁사무 외부성과평가」 결과보고서

-청년노동자 통장 운영-

[사무형]

2024. 08.

KmAC

(주)한국능률협회컨설팅

2

평가결과 종합

1) 개요

- 위탁사무명 : 청년노동자 통장 운영
- 수탁기관 : 경기복지재단
- 위탁기간/위탁비용 : 2023-01-01 ~ 2024-12-31 / 15,416백만원
- 평가기간 : 2024년 5월 23일 ~ 2024년 8월 9일

2) 종합점수: 89.49점

평가영역	평가범주	평가지표	범주 배점	세부 배점	특점
공통 사무 평가	1. 사업인프라	① 조직 및 인력 운영	15.00	7.00	5.30
		①-1 조직구성 및 인력운영 적정성		4.00	3.20
		①-2 사업운영의 전문성 보유		3.00	2.10
		② 재정구조 및 예산집행 효율성		8.00	6.80
		②-1 민간위탁금 관리의 적정성		4.00	3.20
		②-2 사업예산집행의 효율성		4.00	3.60
	2. 사업활동	① 사업계획 집행수준	14.00	7.00	6.00
		①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준		4.00	3.60
		①-3 사업관리 운영의 투명성		3.00	2.40
		② 도정 이행 노력		7.00	5.90
		②-1 도정방침이해도		3.00	2.90
		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	1.00
		②-1-3 지역민간전문가 활용 노력		1.00	1.00
		②-2 도정연계성		2.00	1.40
		②-3 도 발전 기여도		2.00	1.60
개별 사무	1. 사업성과	①-1 위탁사무별 사업성과지표(정성/정량)	51.00	18.00	14.40
		①-2 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준		30.00	30.00
	2. 지도점검 이행노력	① 지도점검 이행노력	5.00	3.00	2.70
		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		10.00	9.14
		①-2 도민 만족도 제고 노력		5.00	4.50
감점사례		① 임금체불(사전협의된 임금미지급), 세금체납	건당 -2점	-	-
		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			89.49		

2) 총평

민간위탁사무에 대한 종합평가	
평가 범주 별 세부 평가 내용	<p>1. 조직 및 인력운영</p> <ul style="list-style-type: none"> 수행인력은 관리인력 포함 총 6명이며, 참여자 규모가 크다보니 기수별 참여자 관리로 업무를 구분하고 있으며, 특별회계, 일반회계, 홍보, 중도해지 등의 업무를 구분하여 수행하고 있으며, 청년통장 만기지급 시점 시 접수 서류 검토 인력 채용을 통해 효율적으로 인력을 운영하고 있으며, 사업 신규 모집 시 문의전화 증가로 콜센터 상담원을 한시적으로 확대 운영함. 수탁기관은 본 사무를 2015년 12월부터 위탁받아 지속적으로 운영하여 사무에 대한 전문성을 보유하고 있으며, 수행인력은 평균 근속기간 6년 이상의 정규직으로 인력배치를 하고 있으며, 청년노동자통장 특별회계 등 업무 담당의 경우 인사 및 예산업무 경력을 보유한 인력으로 배치함. 다만, 2024년 수립된 교육훈련체계를 기반으로 하여 수탁사무 수행을 위해 필요한 다양한 직무 역량 강화를 위한 노력이 필요함
	<p>2. 재정구조 및 예산집행 효율성</p> <ul style="list-style-type: none"> 예산집행률은 2022년 95.57%, 2023년 94.62%로 우수하게 나타났으며, 매월 참여자 관리 및 참여자 지원사업 운영 예산 집행을 기준으로 편성하고 있으며, 2016~2023년까지 사업 운영비 일괄 교부 신청하였으나, 2024년 분기별 예산 집행계획을 수립하여 예산 집행을 개선하고자 노력한 점이 인정됨. 또한 월별 특별회계 정산내역 결재 보고를 통해 관리를 강화하고 있으며, 기존 연말 일괄 정산에서 매월 특별회계 정산을 통한 연말 집행정산 오류를 예방하고자 노력함. 그러나 매년 2월 보조금 교부로 인한 1분기 집행률이 저조한 것으로 파악되며, 보조금 교부 시점은 고정되어 있는 점을 고려한 적절한 예산 수립을 통한 집행을 제고 노력이 필요함
	<p>3. 사업계획 집행수준</p> <ul style="list-style-type: none"> 예산 점검 및 관리 강화를 위해 매월 경기도 소관부서에 예산 정산 등 사업현황 보고를 추가 실시 및 사업추진 업무매뉴얼인 사무편람을 자체적으로 제작하여 직원교육 및 업무 인수인계에 활용하는 등 업무 공백 방지를 위한 노력이 우수함. 또한 청렴지킴이 운영, 반부패 청렴 퀴즈대회, 청렴교육 등을 통해 직원들의 투명한 사업관리 운영 역량강화를 위해 노력함. 다만, 명확한 사유에 의한 불가피한 경우를 제외하고는 동일한 업체와의 지속적인 수의계약은 지양할 것을 권장함
	<p>4. 도정 이행 노력</p> <ul style="list-style-type: none"> 도의 방침과 연계하여 재단에서 사업개선방향을 논의 및 제안하고, 기본방침이 내려오면 세부 계획을 수립하고 있으며, 홍보전략 자문회의 추진을 통해 도 소관부서장, 정책홍보담당 부서 등의 참여로 신규 참여자 모집률을 제고하였으며, 도 담당자와의 정기 대면, 상시 소통을 통해 세부 사업계획 방향 수립 등에 반영하고 있음. 사업 9년차로 저소득 청년 노동자 선정하여 1,470억 정도 지원함으로써 지속적인 참여자들의 자산형성 지원 및 자립기반을 마련하였으며, 재무상담, 노무상담, 참여자 맞춤형 교육 서비스 제공을 통해 참여자 사회적 자립·금융 역량강화를 도모하였으며, 사업대상을 '23년 기준 만 34세까지에서 만 39세까지로 확대하였으며, '24년 기준 중위소득을 120%로 확대하는 등 청년 특성 분석연구를 통해 사업 대상확대 및 정책·사업성과를 제고하고자 노력한 점이 인정됨. 다만, 도정 방침과 과제의 분석을 통해 도정 방향성을 모색하고, 이와 연계한 사무 추진 계획 및 세부 과제들의 제시가 필요하며, 또한 세부 추진과제 성과점검을 통해 도정 정책과제 달성에 기여한 바를 제시할 수 있어야 함. 또한 도정 방향성과 연계하여 사무 추진이 어떻게 도발전에 기여했는지 제시될 필요가 있음
	<p>5. 사업성과</p> <ul style="list-style-type: none"> 사업개선을 위해 내부 조직과 협업하여 연구를 수행하고, 연구결과를 토대로 사업계획에 반영한 점은 긍정적이며, 참여자 수요를 반영하여 상시 온라인 교육을 확대하고 유관기관 협업, 내부자원 연계, 온라인 시스템을 통해 맞춤형 재무상담 및 노무상담을 강화한 것이 우수하며, 신규 모집과 만기 인원 업무 대응을 위해 상시 및 신규 콜센터 상담인력을 모

집, 교육, 운영하여 상시상담 응대율을 증가시킨 노력이 긍정적임. 또한 연구 및 자체 만족도 분석을 통해 지역화폐 지원금 지급 절차 간소화와 참여자 중도해지 민원발생 최소화를 위한 개선점을 도출하여 반영하고자 노력함. 다만, 사업계획에 따른 성과지표 선정 시, 모집인원 실적은 모집률, 교육지원 실적은 참여자 교육이수율 등 투입과 과정보다는 산출과 결과 중심의 지표로 보완할 것을 권장함

6. 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준

- 정책실효성 강화를 위해 사업개선 연구를 수행하여 개선 방안을 도출하고 도 정책 반영 및 위탁사업 계획에 반영한 것이 우수함

7. 지도점검 이행노력

- 2023년의 경우 경기도 지도점검 시 총 1건의 개선요구사항이 있었으며, 모두 조치 완료함이 확인되며, 2024년의 경우 평가시점 기준 경기도 상반기 지도점검이 실시됨이 확인되며, 청년 노동자 통장 홈페이지 개인정보 보안 관련하여 개선요구사항이 있었던 점이 확인되며, 이에 대한 조치 계획 보고하고, 시스템 보완하여 조치완료함이 확인됨

8. 만족도 제고노력

- 콜센터 운영과 관련되서 연1회 만족도 조사를 실시하고 있으며, 사업 참여에 대한 만족도 조사를 실시하여 차기 기수 모집 시 반영하고 있으며, 기수별 전체적인 만족도 조사를 실시하고 있으며, 사업 평가 후 도 정산보고 시 개선사항 등에 대해 보고하고 있음. 경기도 청년노동자 통장 선정 청년 특성 분석 연구를 통해 기준중위소득 등의 심사 기준 보완 등의 제언에 대해 차년도 계획 시 반영하였으며, 신규모집 전담 콜센터 인력 확대를 통해 응대율을 제고하고, 자체 매뉴얼 제작을 통해 응대 역량을 강화하여 만족도 제고로 이어질 수 있도록 노력한 점이 인정됨