

민간위탁사업 성과평가 결과

□ 개 요

- 위탁사무명 : 청소년 교통비 지원사업
- 수탁기관 : 경기교통공사
- 위탁기간 : 2022.1.1. ~ 2024.12.31.
- 사업예산

(단위 : 백만원)

연도	2022	2023	2024	비고
예산	31,423	60,630	71,130	도비 70% 시군부담금 30%

- 평가기간 : 2022. 1월 ~ 2024. 9월

□ 평가 결과

- 평가총괄표(성과평가 시 사용한 평가총괄표 첨부)

부 문	평가항목	평가지표	측 정 (정량/정성)	배 점	점 수
공통부문 (50)	1. 사업계획(10)	1.1 사업계획서의 구체성(10)	정성	10	10
	2. 인력관리(15)	2.1. 인력효율성 제고(3)	정성	3	3
		2.2. 담당인력의 전문성(5)	정성	5	5
		2.3. 근태관리(7)	정량	7	7
	3. 예산관리(10)	3. 예산집행 관리(10)	정량	10	10
	4. 성과관리(15)	4. 성과관리 체계(15)	정성	15	13.2
개별부문 (50)	5. 홍보관리(15)	5. 홍보실적 관리(15)	정성	15	15
	6. 민원처리(15)	6. 민원 접수체계 및 대응절차(15)	정량	15	15
	7. 사후관리(15)	7. 만족도 조사 시행 여부(15)	정량	15	6.84
	8. 지도점검이행(5)	8. 지도점검 이행 노력도(5)	정성	5	5
9. 감점사례 (5)		9.1. 임금체불, 세금체납 9.2. 법정부담금 의무준수여부 9.3. 고용유지노력 등 9.4. 위탁사무 지연처리 등 9.5. 금지사항 준수여부	-	-	-
총점				100	90.04

○ 평가항목별 평가결과

- (평가항목) 평가결과 내용 세부 작성

항목	결과	비고
사업계획	사업목적 및 사업량, 계획, 수행방법 등이 명시되어 있으며 추진전략과 세부일정이 계획되어 있음	
인력관리	전문인력이 업무분장에 따라 배치되어 있으며, 공사 자체 근태관리를 통해 직원관리 이루어짐	근태관리 (출퇴근기록부)
예산관리	도에서 승인받은 예산을 기본으로 사업계획 변경이 이루어졌으며 예산 수령액과 지출액 및 잔액이 일치함.	
성과관리	성과 지표가 대중교통 이용활성화 및 청소년 교통비 부담 완화라는 사업목적과 연계성을 가지고 우수한 성과를 이뤄내고 있음	
홍보실적	사업 목표에 부합하는 홍보콘텐츠 개발 및 홍보효과 적절	홍보 리플릿, 포스터, 배너, 온라인 등 진행
민원처리	민원 매뉴얼을 비치하고, 담당 직원의 숙지가 이루어졌으며 접수 민원에 대한 응대 추진 중	
사후관리	사업 참여자의 설문조사 시행하고, 만족도조사 결과 만족도 확인	
지도점검 이행	지도점검시 지적사항 조치 완료	

□ 평가의견

○ 총 평

- 경기도 민간위탁 관리 매뉴얼 등 준수하여 사업을 추진하고 있으며, 예산 및 지출에 관한 사항은 정부 공공기관 관련 규정에 의거 추진하고 있어 전반적인 관리상태 양호
- 코로나19 장기화 등에 따라 대중교통 이용이 감소한 상황에서도 지속적인 홍보 등으로 사업 참여자 및 수혜자 지속 증가
- 연도별 사업 추진 이후 서비스 만족도 조사를 통한 개선사항 반영 등 필요

○ 주요성과

- 대중교통 이용요금 인상 등에 따른 청소년 교통비 부담 완화에 기여
- 2020년 전국 지자체 최초로 청소년 교통비 지원사업을 시행하여 경기도 청소년 교통복지에 기여

□ 개선과제

○ 도민 편의성 제고를 위한 플랫폼 기능 개선 추진

- 회원 가입, 환급 방식, 알림 서비스 등 사업 참여자에 제공되는 플랫폼 및 기타 서비스 지속 개선 필요

○ CS 친절 및 관련 법규 교육 추진과 민원 대응 관련 체계 추가 확립

- 콜센터 근무 직원에 대한 교육 추진 및 민원 접수 현황 등 체계 마련 필요