

- 객관적·다각적 평가를 통한 청소행정 서비스 향상을 위한 -

2019년 생활폐기물 수집·운반 대행업체 평가 결과

- ◇ 대행업체 간 경쟁과 업무체계 개선을 유도하고 구민들에게 보다 안정적이고 질 높은 생활폐기물 수집·운반 서비스를 제공하기 위한,
- ◇ 2019년도 생활폐기물 수집·운반 대행업체 평가결과를 공개함

I 평가개요

1. 평가근거

- 「폐기물관리법」 제14조 제8항 제2호 (대행실적 평가)
- 「연수구 생활폐기물 수집·운반 대행업체 평가 조례」
- 「생활폐기물 수집·운반 대행자에 대한 대행실적 평가기준 적용지침(환경부)」
- 「생활폐기물 수집·운반 대행업체 평가계획[자원순환과-3474(“19.11.04.)]」

2. 평가 기간 : 2019. 11. 12.(화) ~ 2019. 12. 3.(화) [3주간]

3. 평가 대상 : 생활폐기물(생활·음식물·재활용) 수집·운반 대행업체 4사

4. 평가 지역 : 생활폐기물 배출 및 수거장소, 차고지, 적환장

5. 평가 항목 구성 : 주민만족도평가(30) + 현장평가(40) + 서류평가(30)

- 주민만족도 평가 : 바른 수거 등 4개 항목 (주민 설문조사원 13명)
- 현장평가 : 수거상태, 장비관리 등 5개 항목 (주민평가단 7명 + 공무원 7명)
- 서류평가 : 민원처리, 안전관리 등 5개 항목 (생폐담당공무원 3명)

6. 평가 결과 및 적용

등 급	평가 점수	적 용	업체명(종합점수)
탁 월	95점 이상	사업구역 확대 검토	-
우 수	85점 이상 95점 미만	계약기간 연장	대도환경(93.17), 연수구위생공사(92.61), 은성환경(90.93), 동우환경(89.76)
보 통	75점 이상 85점 미만	관리감독 강화	-
미 흡	75점 미만	관리감독 강화, 사업구역 축소 검토	-

II

평가항목별 평가 결과 : (1)주민만족도 평가

1. 주민만족도 평가 개요

- 평가기간 : 2019. 11. 12.(화) ~ 2019. 11. 27.(수) 기간 중, 조사원별 각 5일
- 평가방법 : 주민만족도 조사원(13명)에 의한 주민만족도 설문지 조사

2. 주민만족도 조사원 구성

- 주민 만족도조사원 : 총13명 (주민자치위원 및 통장)

3. 평가 표본 수 : 총650부(명)

4. 평가의 항목 및 배점기준(12개 항목, 총 30점)

1) 바른수거 (15점)

- ☞ 전량수거, 정시수거, 밀폐수거, 성실수거, 청결수거 등 5개 항목

2) 구민편의 배려 (12점)

- ☞ 소음억제, 악취억제, 뒷마무리, 친절성, 청결성, 공익성 등 6개 항목

3) 구민 만족도 제고 (3점) 청소서비스에 대한 전반적 만족도 1개 항목

5. 주민만족도 평가 결과

업체명	만족도	1 전량	2 정시	3 밀폐	4 성실	5 청결	6 소음	7 악취	8 마무리	9 친절	10 청결	11 공익	12 만족	비고
(주)위생공사	28.20	2.87	2.94	2.32	2.86	2.97	1.78	1.89	1.94	2.00	1.97	1.94	2.72	2위
(주)은성환경	27.80	2.87	2.90	2.58	2.89	2.83	1.71	1.86	1.88	1.97	1.94	1.81	2.56	3위
(주)대도환경	28.33	2.94	2.91	2.70	2.80	2.98	1.98	1.84	1.88	1.94	1.84	1.94	2.58	1위
(주)동우환경	26.31	2.79	2.80	2.36	2.84	2.20	1.56	1.56	1.78	2.00	1.89	1.97	2.56	4위

III

평가항목별 평가 결과 : (2)현장평가단 평가

1. 현장평가단 평가 개요

- 평가기간 : 2019. 11. 12.(화) ~ 2019. 11. 29.(금) 기간 중, 각 조별 5일
- 평가방법 : 현장 평가표에 의한 강제배점방식
 - 수집·운반 현장 : 배출·수거 현장 확인, 수거시간 종료 후 현장 확인
 - 차고지 및 적환장 : 현장 확인
- 평가내용 : 바른수거, 만족도 제고 및 서비스기반 강화 등 3개 분야

2. 현장평가단 구성 : 민간인 현장평가단(7명) +공무원(7명) 합동평가

3. 평가의 항목 및 배점 기준 (11개 항목, 총 40점)

1) 바른수거 정착 (30점)

- ☞ 전량수거, 정시수거, 밀폐수거 등 3개 항목

2) 주민만족도 제고 (1점)

- ☞ 청소서비스 종합만족도 평가

3) 서비스기반 강화 (9점)

- ☞ 차고지, 적환장 및 휴게실 관리운영 상태 관련 7개 항목

4. 현장평가단의 현장평가 결과

업체명	평가결과	수집운반 현장	차고지, 적환장, 휴게실	비고
(주)위생공사	40.00	26.00	14.00	1위
(주)은성환경	39.42	25.42	14.00	3위
(주)대도환경	40.00	26.00	14.00	1위
(주)동우환경	39.25	25.25	14.00	4위

IV

평가항목별 평가 결과 : (3)실적서류 평가

1. 실적서류 평가 개요

- 평가기간 : 2019. 11. 22.(금) ~ 2019. 12. 3.(화) [하반기 지도점검과 병행]
- 평가자 : 생활폐기물 담당자 3명
- 평가방법
 - 인력·장비관리 등에 대한 공무원의 서류평가 (2019. 1~10월 실적)
 - 대행업체 작업자 만족도 평가

2. 평가의 항목 및 배점기준 (16개 항목, 총30점)

- 1) 민원처리 (3점) ≡ 민원처리실적, 처리만족도 등 2개 항목
- 2) 인력관리 (11점) ≡ 종사자임금, 인력보유수준, 종사자 만족도 등 6개 항목
- 3) 장비관리 (3점) ≡ 장비보유량 1개 항목
- 4) 안전관리 (5점) ≡ 안전사고, 교육, 작업일지 관리 등 4개 항목
- 5) 거버넌스 강화 (8점) ≡ 쓰레기 수거현장, 홍보 및 지시사항 이행 등 3개 항목

3. 실적서류 평가 결과

업체명	결과(평균)	담당A	담당B	담당C	비고
(주)위생공사	24.41	23.68	24.68	24.88	2위
(주)은성환경	23.71	23.54	23.54	24.04	4위
(주)대도환경	24.84	24.67	24.67	25.17	1위
(주)동우환경	24.20	24.20	24.20	24.20	3위



평가 결과 종합 및 행정사항

1. 평가결과 종합

업체명	계	주민만족도 평가	현장평가단 평가		실적서류 평가	비고
			수거현장	차고지등		
(주)위생공사	92.61	28.20	26.00	14.00	24.41	2위
(주)은성환경	90.93	27.80	25.42	14.00	23.71	3위
(주)대도환경	93.17	28.33	26.00	14.00	24.84	1위
(주)동우환경	89.76	26.31	25.25	14.00	24.20	4위

- 1) 주민만족도 평가의 경우 밀폐, 소음, 악취 항목 평가가 상대적으로 낮음
- 2) 현장평가단의 수거현장 및 차고지 관리 분야는 업체별 큰 차이가 없음
- 3) 실적서류 평가에서 민원처리 실적, 주민고용창출, 휴가 대체근무, 종사자 만족도, 8년 이상 차량 보유량, 홍보계도실적 항목 등에서 업체별 차이가 나타남
- 4) 대행업체 직원만족도 평가의 경우, 전반적으로 만족하도로 조사되었으며, 기타의견으로 근무시간 주간으로 변경, 휴게실 설치, 주민들에게 쓰레기 분리 배출 홍보 건의 등이 있음

2. 평가결과의 적용

등 급	평가 점수	적 용	업체명(종합점수)
탁 월	95점 이상	사업구역 확대 검토	-
우 수	85점 이상 95점 미만	계약기간 연장	대도환경(93.17), 연수구위생공사(92.61), 은성환경(90.93), 동우환경(89.76)
보 통	75점 이상 85점 미만	관리감독 강화	-
미 흡	75점 미만	관리감독 강화, 사업구역 축소 검토	-

3. 행정사항

- 계약기간 연장 대상 업체로서 2020년 생활폐기물 수집운반 대행계약 체결