도 취약노동자 휴가비 지원사업 성과평가 결과보고 (사무형 위탁사무)

□ 개 요

○ 위탁사무명 / 수탁기관 : 도 취약노동자 휴가비 지원사업 / 경기관광공사

○ 위탁기간 / 위탁비용 : 2024. 2. 5. ~ 2026. 12. 31. / 2,360백만원(도비 100%)

□ 평가결과

○ 평가총괄표

평가영역	평가범주	평가지표	지표배점	세부배점	득점
공통 사무	1. 사업 인프라	1-1. 조직 및 인력 운영	7.00	-	6.7
		1-1-1. 조직구성 및 인력운영 적정성		4.00	3.70
		1-1-2. 사업운영의 전문성 보유		3.00	3.00
		1-2. 재정구조 및 예산집행 효율성	8.00	-	7.3
		1-2-1. 위탁금 관리의 적정성		4.00	3.60
		1-2-2. 사업예산집행의 효율성		4.00	3.70
	2. 사업활동	2-1. 사업계획 집행수준	10.00	-	9.5
		2-1-1. 사업계획의 적정성		3.00	3.00
		2-1-2. 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준		2.00	1.80
		2-1-3. 사업관리 운영의 투명성		1.00	1.00
		2-1-4. 사업 마케팅 및 홍보노력		4.00	3.70
		2-2. 도정 이행 노력	7.00	-	6.6
		2-2-1. 도정방침 이해도		3.00	2.70
		2-2-1-1. 고용안정 노력		1.00	1.00
		2-2-1-2. 사회적기업 물품구매노력 및 지역경제 활성화 노력		1.00	1.00
		2-2-1-3. 지역민간전문가 활용 노력		1.00	0.70
		2-2-2. 도정연계성 및 발전 기여도		4.00	3.90
개별 사무	3. 사업성과	3-1. 사업성과(※위탁사무별 사업성과지표 2~3개 개발)	45.00	-	43.60
		3-1-1. 사업성과지표 1 (세부배점 자율설정)		45.00	43.60
		3-2. 대외적 우수사례성과창출 수준	3.00	3.00	2.80
	4. 지도점검 이행노력	4-1 지도점검에 대한 이행률	5.00	2.50	2.50
		4-2 지도점검에 대한 이행 노력도		2.50	2.50
사용자 만족도	5. 만족도 제고노력	5-1. 도민 만족도 조사	15.00	10.00	9.25
		5-2. 도민 만족도 제고 노력		5.00	4.50
6. 감점사례		1. 임금체불(관계 법령, 계약 및 수탁기관 내부 규정에 따른 임금 미지급), 세금체납	-2.00	-2.00	-
		2. 수탁사무 종사자의 퇴직금 및 4대보험 미지급	-2.00	-2.00	-
		3. 협약사항 위반(제3자 위탁금지, 협약이행 보증내용 위반 등)	-2.00	-2.00	-
		4. 위탁사무의 지연처리, 불공정한 사무처리, 비용 등의 부당취득	-2.00	-2.00	-
		5. 위탁사무 내용 이외의 시설, 장비, 예산 사용	-2.00	-2.00	-
		6. 직장 내 괴롭힘 발생 및 성희롱·성폭력 발생	-2.00	-2.00	-
		7. 중대재해처벌법 관련 '안전·보건 의무조치 미이행'	-2.00	-2.00	-
		8. 수탁기관 필수교육(인권, 청렴, 성희롱·성폭력 교육) 미이수	-2.00	-2.00	-
합계			100.00	-	95.25

○ 평가결과 보고서 작성 서식

1. 사업인프라

1-1. 조직 및 인력운영

세부지표명	평가주안점	배점	득점
1-1-1. 조직구성 및 인력운영 적정성	- 사업추진조직·인력의 역할과 책임의 명확성 - 조직 및 인력(관련 기술인력)의 위탁사업 추진의 적정성	4.00	3.70

평가의견

점수부여기준	배점의 90%이상	80%이상	70%이상	60%이상	배점의 60%미만
평가의견 작성기준	평가주안점이 충분히 만족	평가주안점이 대체로 만족	평가주안점이 다소 만족	평가주안점이 미흡	평가주안점이 매우 미흡

□ 사업 규모와 업무 특성을 고려한 전담 조직을 구성하고, 팀장·실무 책임자·실무 담당자 간 역할과 책임을 명확히 구분하여 사업 기획부터 참여자 모집, 자격 검증, 지원금 지급 및 성과관리까지 체계적으로 운영하고 있음

□ 참여자 증가 및 지원 대상 확대에 대비하여 상시적인 인력 운영계획과 업무 표준화를 강화하고, 담당자 변경 시에도 업무 연속성이 유지될 수 있도록 업무매뉴얼 및 인수인계 체계 고도화 필요

세부지표명	평가주안점	배점	득점
1-1-2. 사업운영의 전문성 보유	- 수탁기관의 기술지식능력 및 전문역량 보유 - 수탁기관의 사업수행 경험 - 위탁 서비스 질 향상을 위한 역량강화 노력	3.00	3.00

평가의견

점수부여기준	배점의 90%이상	80%이상	70%이상	60%이상	배점의 60%미만
평가의견 작성기준	평가주안점이 충분히 만족	평가주안점이 대체로 만족	평가주안점이 다소 만족	평가주안점이 미흡	평가주안점이 매우 미흡

□ 전국 최초 광역 관광 전담 지방공기업으로서 축적된 관광정책 수행 경험과 사업 운영 노하우를 기반으로 사업 수행의 전문성과 관리 역량을 확보하였음

□ 경기도 노동정책과 및 운영기관과의 협업을 기반으로 정기·수시 업무 협의, 만족도 조사 및 성과 분석을 실시하고 개선 사항을 차년도 사업계획에 반영하는 환류 체계를 구축하였음

1-2. 재정구조 및 예산집행 효율성

세부지표명	평가주안점	배점	득점
1-2-1. 위탁금 관리의 적정성	- 위탁금 집행내역 - 위탁금 관리방법의 적정성 확보를 위한 노력	4.00	3.60

평가의견

점수부여기준	배점의 90%이상	80%이상	70%이상	60%이상	배점의 60%미만
평가의견 작성기준	평가주안점이 충분히 만족	평가주안점이 대체로 만족	평가주안점이 다소 만족	평가주안점이 미흡	평가주안점이 매우 미흡

□ 사업 착수 전 집행 기준 수립, 정기·수시 집행 점검, 회계 관리 및 정산 절차를 운영하고, 관계 규정에 따른 증빙 관리와 결과 보고를 실시하여 재정 관리의 투명성과 책임성 확보하였음

□ 단순 집행률 중심의 예산관리를 넘어 위탁금 항목별 성과 목표와 성과 지표를 구체화하고, 투입예산 대비 참여자 확대, 만족도 향상 등 사업 성과를 연계하여 집행의 효과성을 분석할 필요가 있음

세부지표명	평가주안점	배점	득점
1-2-2. 사업예산집행의 효율성	- 위탁에 의한 경제적 효율성, 조직 확대 방지, 비용효율성 (인건비 및 기타 제경비의 절감 등) 정도 및 성과 - 당초 계획(사업추진시기)을 고려한 사업비 집행 및 관리방법 (회계관리) - 합리적인 예산운영, 효율적인 여유자금 운영 노력 등을 종합적으로 평가	4.00	3.70

평가의견

점수부여기준	배점의 90%이상	80%이상	70%이상	60%이상	배점의 60%미만
평가의견 작성기준	평가주안점이 충분히 만족	평가주안점이 대체로 만족	평가주안점이 다소 만족	평가주안점이 미흡	평가주안점이 매우 미흡

□ 사업계획 및 예산집행 계획에 따라 단계적으로 집행하여 재정 운영의 효율성과 안정성 확보하였음

□ 참여자 모집, 자격 검증, 지원금 지급, 온라인 복지몰 운영 및 홍보 등 사업 목적에 맞게 예산을 적정하게 집행하였으며, 사업 추진 상황과 여건 변화에 따라 예산을 탄력적으로 조정하고 불필요한 운영비를 최소화하는 한편 경기도 지도·점검 및 감사에 대응하는 관리 체계를 운영하여 재정의 투명성과 신뢰성을 확보하였음

2. 사업활동

2-1. 사업계획 집행수준

세부지표명	평가주안점	배점	득점
2-1-1. 사업계획의 적절성	- 위탁사업 목적에 맞는 사업계획의 적정성, 매년도 사업계획서 및 협약내용 이행에 대한 점검과 보완대책 등을 종합평가	3.00	3.00

평가의견

점수부여기준	배점의 90%이상	80%이상	70%이상	60%이상	배점의 60%미만
평가의견 작성기준	평가주안점이 충분히 만족	평가주안점이 대체로 만족	평가주안점이 다소 만족	평가주안점이 미흡	평가주안점이 매우 미흡

□ 대내외 환경 변화와 정책 수요, 전년도 성과 및 만족도 조사 결과를 반영하여 지원 규모 확대, 모집 방식 개선, 온라인몰 서비스 개선 등 사업계획을 체계적으로 수립하였음

세부지표명	평가주안점	배점	득점
2-1-2. 사업운영 자체점검활동 및 관련 규정 준수 수준	- 추진일정 계획상의 계획된 업무의 추진, 정기적으로 실시하는 실태조사의 실시여부 및 수준 - 담당자 변경에 따른 업무공백 방지를 위한 업무매뉴얼(추진절차, 집행기준, 세부운영기준 등) 작성을 통한 시스템적 운영노력 및 성과 - 수탁재산, 이용자들의 안전사고 대책마련 및 예방활동 - 사업추진 상의 법규 및 규정, 지침준수 노력 및 성과 - 개인정보보호 수준체계 및 대응대책 수립 실행 노력 (개인정보보호 전담자 지정, 교육 이수 의무화 등)	2.00	1.80

평가의견

점수부여기준	배점의 90%이상	80%이상	70%이상	60%이상	배점의 60%미만
평가의견 작성기준	평가주안점이 충분히 만족	평가주안점이 대체로 만족	평가주안점이 다소 만족	평가주안점이 미흡	평가주안점이 매우 미흡

□ 위탁기관의 계약이행 및 서비스 품질을 정량적으로 평가하고 평가 결과를 차기 계약 및 운영 개선에 연계하는 한편, 온라인 플랫폼의 정보보안·개인정보보호 점검과 시스템 장애 등 위험 요인에 대한 비상 대응체계를 지속적으로 강화할 필요가 있음

세부지표명	평가주안점	배점	득점
2-1-3. 사업관리 운영의 투명성	- 수탁기관의 기회주의적 행동예방 활동, 서비스 공급 관계자간 유착관계 형성 방지 노력 및 성과	1.00	1.00

평가의견

점수부여기준	배점의 90%이상	80%이상	70%이상	60%이상	배점의 60%미만
평가의견 작성기준	평가주안점이 충분히 만족	평가주안점이 대체로 만족	평가주안점이 다소 만족	평가주안점이 미흡	평가주안점이 매우 미흡

□ 일반경쟁입찰, 외부 전문가 평가, 성렴 서약 및 보안관리, 정기적인 위탁기관 모니터링 등을 통해 계약의 공정성과 사업 운영의 투명성을 확보하고 개인정보보호 및 내부통제 체계를 강화하였음

세부지표명	평가주안점	배점	득점
2-1-4. 사업 마케팅 및 홍보노력	- 사업활성화를 위한 홍보계획 수립 - 마케팅 및 홍보 성과분석 및 환류 노력	4.00	3.70

평가의견

점수부여기준	배점의 90%이상	80%이상	70%이상	60%이상	배점의 60%미만
평가의견 작성기준	평가주안점이 충분히 만족	평가주안점이 대체로 만족	평가주안점이 다소 만족	평가주안점이 미흡	평가주안점이 매우 미흡

□ 만족도 및 미사용자 분석을 통해 온라인몰 상품 다양화, AI 기반 검색 기능, 소진 이벤트 등을 개선하여 이용자 중심의 사업 운영을 강화하고, 온라인 광고, SNS 등 다양한 채널을 활용하여 사업 인지도와 참여기회를 효과적으로 확대하였음

2-2. 도정 이해 노력

세부지표명	평가주안점	배점	득점
2-2-1. 도정방침 이해도 (2-2-1-1. 고용안정 노력)	- 위탁사무 인계로 인한 기존인력의 고용승계 - 새로운 환경에 적응을 위한 배려 등을 종합적으로 평가	1.00	1.00

평가의견

점수부여기준	배점의 90%이상	80%이상	70%이상	60%이상	배점의 60%미만
평가의견 작성기준	평가주안점이 충분히 만족	평가주안점이 대체로 만족	평가주안점이 다소 만족	평가주안점이 미흡	평가주안점이 매우 미흡

□ 경기도 노동정책과 사업계획·지원대상·모집공고·민원 및 예산집행 사항을 사전·수시 협의하고 만족도 조사와 운영성과를 차년도 계획에 반영하는 환류체계를 운영함

세부지표명	평가주안점	배점	득점
2-2-1. 도정방침 이해도 (2-2-1-2. 사회적 기업 등 물품구매 및 지역경제 활성화 노력)	- 사회적기업, 친환경기업, 장애인·중증장애인 생산품 구매 실적 - 위탁사무 물품구매시 재래시장·소형마트 이용 실적 - 지역경제 활성화를 위한 내부 노력(지역기업 제품 우선 구매 및 지역화폐 활용 등 다양한 노력 포함) - 사회적 약자에 대한 배려	1.00	1.00

평가의견

점수부여기준	배점의 90%이상	80%이상	70%이상	60%이상	배점의 60%미만
평가의견 작성기준	평가주안점이 충분히 만족	평가주안점이 대체로 만족	평가주안점이 다소 만족	평가주안점이 미흡	평가주안점이 매우 미흡

□ 경기도 관광상품 기획전, 숙박 할인쿠폰 및 관광상품 프로모션 등을 통해 취약 노동자의 관광 복지 기회를 확대하고 도내 관광 소비 및 지역경제 활성화에 기여함

세부지표명	평가주안점	배점	득점
2-2-1. 도정방침 이해도 (2-2-1-3. 지역민간 전문가 활용 노력)	- 지역사회 공헌도 - 민간전문가 활용, 자원봉사자 활용 노력 및 성과를 평가	1.00	0.70

평가의견

점수부여기준	배점의 90%이상	80%이상	70%이상	60%이상	배점의 60%미만
평가의견 작성기준	평가주안점이 충분히 만족	평가주안점이 대체로 만족	평가주안점이 다소 만족	평가주안점이 미흡	평가주안점이 매우 미흡

□ 민간 전문가 활용 분야를 관광·복지·노동·디지털 등으로 확대하고, 전문가 활용에 따른 민원 감소, 업무 효율성 및 이용자 만족도 향상 등 구체적인 성과지표를 설정하여 활용 효과를 체계적으로 관리할 필요가 있음

세부지표명	평가주안점	배점	득점
2-2-2. 도정연계성 및 발전 기여도	- 도정과제와 사업 추진 전략 및 계획과의 연계성이 명확히 반영되어 나타나고 있고, 도의 관련 담당자와의 의견을 수렴하는 프로세스가 공식화되고 원활하게 운영되고 있는가? - 경기도의 발전에 기여한 사무의 활동내역 및 개선노력과 성과는 적정한가? - 위탁사무 개선방향 또는 발전방향 등 제안 여부	4.00	3.90

평가의견

점수부여기준	배점의 90%이상	80%이상	70%이상	60%이상	배점의 60%미만
평가의견 작성기준	평가주안점이 충분히 만족	평가주안점이 대체로 만족	평가주안점이 다소 만족	평가주안점이 미흡	평가주안점이 매우 미흡

□ 취약노동자 휴식권 보장과 관광 향유기회 확대를 노동복지와 관광정책의 융합사업으로 구체화하여 도정 방향과 사업전략 간 연계성이 확보됨

3. 사업성과

3-1. 사업성과

세부지표명(예시)	평가주안점	배점	득점
3-1. 사업참여율	- 목표대비 실적의 달성률이 적절한가?	15.00	13.50

평가의견(예시)

세부 지표명	연도	목표 (A)	실적 (B)	달성률 (C=B/A)	배점 (D)	득점(E=C X D) ※배점을 초과하지 못함
사업참여율 (단위: 명)	2023	2,000	1,899	94.95%	15.00	14.20
	2024	2,200	2,167	98.5%	15.00	14.80
	2025	2,400	2,334	97.25%	15.00	14.60
	합계				45.00	43.60

3-2. 대외적 우수사례성과창출 수준

세부지표명	평가주안점	배점	득점
대외적 우수사례	- 기관에서 판단할 때 수탁사무를 추진하면서 대외적으로 홍보할만한 가치가 있다고 판단하는 우수사례 하나를 선정하여 그에 관한 내용과 우수성과를 평가	3.00	2.80

평가의견

점수부여기준	배점의 90%이상	80%이상	70%이상	60%이상	배점의 60%미만
평가의견 작성기준	평가주안점이 충분히 만족	평가주안점이 대체로 만족	평가주안점이 다소 만족	평가주안점이 미흡	평가주안점이 매우 미흡

□ 만족도 및 미사용자 분석을 바탕으로 온라인몰 서비스, AI 검색 기능, 소진이벤트 등을 개선하고, 2025년 모집인원 대비 209.8%인 5,034명이 신청하는 등 사업 참여를 확대하며 취약 노동자의 관광복지 및 지역 관광 활성화에 기여함

□ 특수형태근로자종사자와 초단시간 노동자를 지원대상에 포함하고, 이용자의견과 만족도 조사를 차년도 계획에 반영하는 환류체계를 운영함

4. 지도점검 이행노력

4-1. 지도점검에 대한 이행률

세부지표명	평가주안점	배점	득점
지도점검 이행률	- 위탁사무 관련 감사, 지도, 점검, 외부성과평가, 회계감사 등의 지도점검 사항에 대한 개선 노력을 평가	2.50	2.50

평가의견

구분		개선요구사항 건수(A)	이행완료 건수(B)	이행률%(C=B/A)
협약 기간 내 지적 사항	경기도 감사	-	-	-
	경기도 지도점검	-	-	-
	의회행정사무감사	-	-	-
	회계감사	-	-	-
	기타	-	-	-
합계		-	-	-
득점(합계 이행률% X 2.50점)				2.50

4-2. 지도점검에 대한 이행 노력도

세부지표명	평가주안점	배점	득점
지도점검 이행노력	- 지적사항별 중요도 등을 고려하여 실질적인 위탁사무의 개선 및 재발 방지를 이행조치 노력도를 평가	2.50	2.50

평가의견

점수부여기준	배점의 90%이상	80%이상	70%이상	60%이상	배점의 60%미만
평가의견 작성기준	평가주안점이 충분히 만족	평가주안점이 대체로 만족	평가주안점이 다소 만족	평가주안점이 미흡	평가주안점이 매우 미흡

□ 해당없음

5. 만족도 제고노력

user 2026/09/28 15:49
10월에 추진할 예정으로, 25년 기준으로 작성

5-1. 도민 만족도 조사

세부지표명	평가주안점	배점	득점
도민 만족도 조사	- 위탁사무와 관련된 종합적인 서비스 향상 노력을 평가 - 자체만족도 조사가 있는 경우 이를 적용함 - 자체만족도 조사를 실시하지 않는 경우에는 만족도 제고노력을 15점으로 평가함	10.00	9.25

평가의견

구분	점수
만족도 점수(100점 만점 기준)	92.5
득점(=만족도 점수 /10)	9.25

5-2. 도민 만족도 제고 노력

세부지표명	평가주안점	배점	득점
도민 만족도 제고 노력	- 고객불편사항 개선 등 직접적인 개선노력 - 위탁사무 정보 관련 데이터의 개발, 기관간 정보공유, 시스템을 통합 연계하는 등 도민의 알권리를 보장하기 위한 서비스 제공 노력 및 성과	5.00 (15.00점)	4.50

평가의견

점수부여기준	배점의 90%이상	80%이상	70%이상	60%이상	배점의 60%미만
평가의견 작성기준	평가주안점이 충분히 만족	평가주안점이 대체로 만족	평가주안점이 다소 만족	평가주안점이 미흡	평가주안점이 매우 미흡

□ CS 설문조사와 온라인 VOC 채널, 전담인력과 온라인몰 운영기관의 전화·온라인 상담을 활용하여 이용자 의견을 수렴하고 민원에 대응함

□ 상품 다양성 확대, FAQ 보완, 서류보완 대상자 개별 안내, 프로모션 대상지역 확대 등 고객불편사항을 사업운영에 반영함

□ 새로운 정보공개 데이터 개발과 기관 간 정보공유·시스템 연계 실적이 미흡하므로, VOC 처리성과와 정보공개 수준을 정량적으로 관리할 필요가 있음

6. 종합 (핵심 우수 사항 2건 & 개선필요 사항 2건)

핵심 우수 사항	핵심 개선필요 사항
□ 이용자 의견 적극적으로 수렴 및 고객불편사항을 사업운영에 반영하는 환류체계 마련 □ 취약노동자의 관광 복지를 증진하는 한편, 도내 관광 소비 및 지역경제 활성화에 기여	□ 상품 선택 및 여가 포인트 사용 안내 과정에 있어 사용자 친화적인 방식으로 고도화 필요 □ 적극적인 홍보를 위해 일정 수준 예산 확보 필요