

'Zero Waste'를 위한 서울시 생활폐기물 처리산업 육성 방안

2010. 11. 1 제75호

유기영 / 서울시정개발연구원 연구위원

〈 목 차 〉

요약

- I. 한계에 다다른 생활폐기물 자원화사업
- II. 외국의 생활폐기물 처리실태
- III. Zero Waste 도시 서울 실현 방안

요 약

효율적이지 못한 생활폐기물 처리과정

1995년 쓰레기종량제의 실시로 급증한 재활용품 회수가 2005년 이후에는 별다른 진전이 없다. 1998년 이후 자원화에 크게 기여한 음식물쓰레기 수거도 최근에는 정체상태이다. 향후 자원화사업을 다시 활성화하기 위해서는 전문성과 책임성을 갖춘 폐기물처리산업을 육성할 필요가 있다. 그러나 아직까지 우리나라의 자원화사업은 정부 주도적이고 과도한 세분화로 인해 영세성을 면하지 못하고 있다. 산업으로 활성화시키는 데에 걸림돌이 되는 사업환경도 다수 존재하고 있다.

열악한 폐기물처리산업 환경

우리나라 생활폐기물 처리산업의 규모는 GDP대비 0.4%로 미국(1.5%)보다 매우 열악하다. 수집운반업의 경우 제조업의 3배에 해당하는 종사자(수집운반업 29인, 제조업 10인)를 확보하고 있으나 연매출은 제조업(150억원)의 1/10에 불과하는 등 사업규모 역시 영세하다. 이러한 현상은 정부가 폐기물관리업무를 세분하여 민간기업에게 위탁한 결과이며, 이로 인해 어떤 지자체는 관련업체 수가 20개소에 이른다. 수의계약, 평균 1.6년(수집운반업)에 불과한 계약기간, 수수료의 민간업체 직접징수, 재활용 관련업종의 일반사업자 취급과 같은 사업여건은 재투자와 기술개발, 전문성과 책임감 있는 기업으로의 발전을 가로막고 있다. 이러한 기업 활용형태는 계약과 관리에 과도한 공공인력을 배치하게 만드는 등 관리행정에도 비효율을 초래하고 있다.

민간기업을 자원화사업의 중심으로 활용 필요

정체된 재활용률을 끌어올리고 처리과정 전반의 효율성을 높이기 위해서는 전문적인 기술과 책임성이 요구되며, 민간기업을 자원화사업의 중심으로 활용할 필요가 있다. 사업목표는 'Zero Waste 도시 서울 조성'이며, Zero Waste 도시는 매립량 최소화, 자원화의 극대화, 회수 자원의 국내활용을 지향해야 한다. 아울러 자원화사업의 자율권보장과 필요할 경우 적합한 업종을 신설한다.

Zero Waste 도시 서울 조성을 위해 생활폐기물처리업을 산업으로 육성

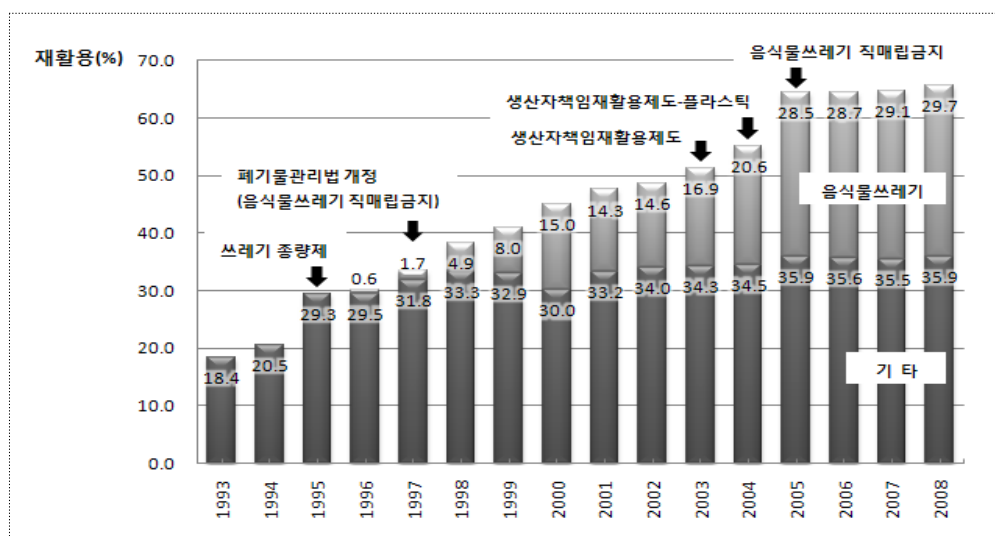
생활폐기물처리업을 산업으로 육성하기 위해서는 '적극적 민간위탁 추진', '안정적인 사업기반 구축', '엄격한 평가체계 구축' 등의 전략이 필요하다. 우선 적극적 민간위탁 추진을 위해 지자체에서 민간위탁이 가능한 업무를 구분하고 처리업체에게 자원화를 자율적으로 추진할 수 있는 권한도 부여한다. 안정적인 사업기반 구축을 통해서는 자원화와 처리를 일괄 담당하는 폐기물종합관리업을 신설하고 자율성과 사업성을 보장하는 사업여건(계약기간, 대가지불)을 조성한다. 엄격한 평가체계 구축을 위해 계약기간 동안에 처리업체의 사업성과를 다각적으로 평가하고, 평가결과를 계약에 반영하며 궁극적으로 업체의 선정에도 활용하도록 한다.

I. 한계에 다다른 생활폐기물 자원화사업

효율적이지 못한 생활폐기물 처리과정

□ 2005년 이후 생활폐기물 재활용률의 정체

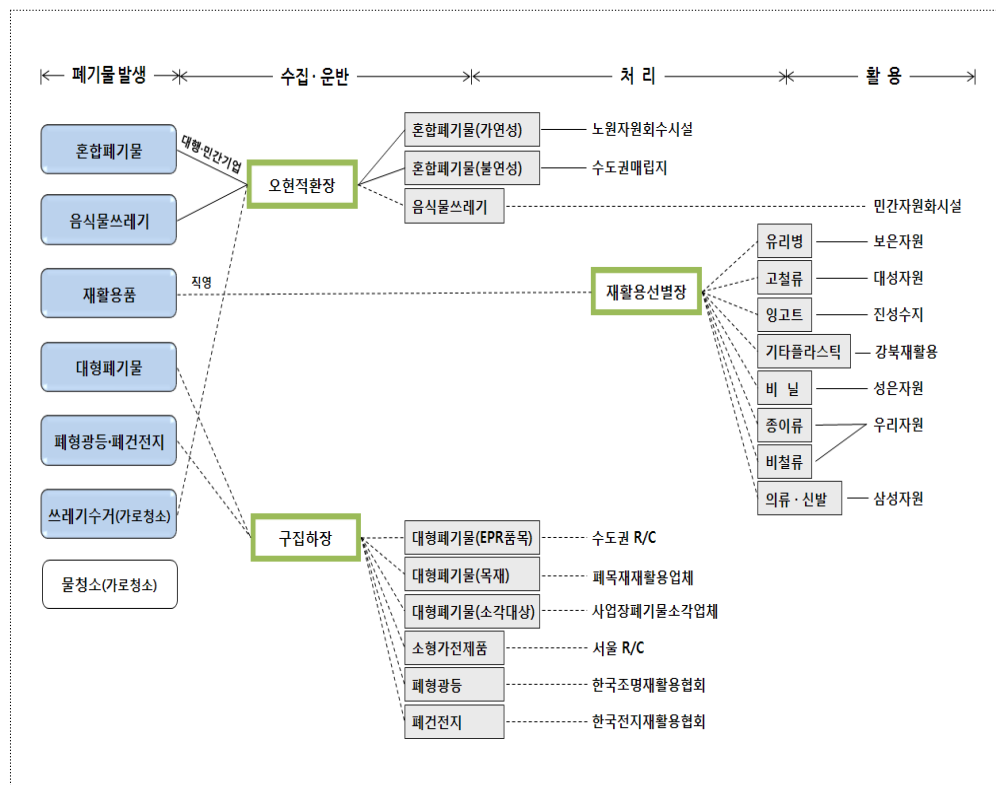
- 1995년 쓰레기종량제의 실시로 재활용품 회수량(재활용률)이 급증하였으나 이후에는 진전 없이 유사한 성과를 유지
- 2004년부터 플라스틱필름류(계란난좌, 라면봉지 등 제품의 1차포장재)까지 재활용품목으로 지정되었으나 서울 34.0~36.0%, 전국 30.0~33.0% 수준에서 재활용률 정체
- 음식물쓰레기의 직매립 금지는 재활용 신장에 크게 기여하였으나 2005년부터 한계상황에 도달
- 1998년 이후 재활용실적에 크게 기여하던 음식물쓰레기는 수거체계가 정착되면서 28~30% 수준에서 정체



[그림 1] 서울시 생활폐기물 자원화실적의 변화

□ 세분된 폐기물처리 업무과정이 관련산업의 영세화를 초래

- 각 자치구는 생활폐기물 단계별로 생활폐기물 관리업무 위탁
- 서울의 25개 자치구는 자치구당 평균 4~5개의 생활폐기물 수집운반업체 (전체 115개)에게 혼합폐기물, 음식물쓰레기 등 수거업무를 부여
- 수집운반과정의 일부로 간주할 수 있는 재활용품의 선별업무는 수집운반업과 전혀 별개의 민간업체에게 위탁
- 수거된 음식물쓰레기는 경기지역, 충청지역 등에 산재하는 약 200개소의 민간처리업체에 공개입찰방식으로 위탁처리



[그림 2] 서울 G구의 폐기물관리 역할분담

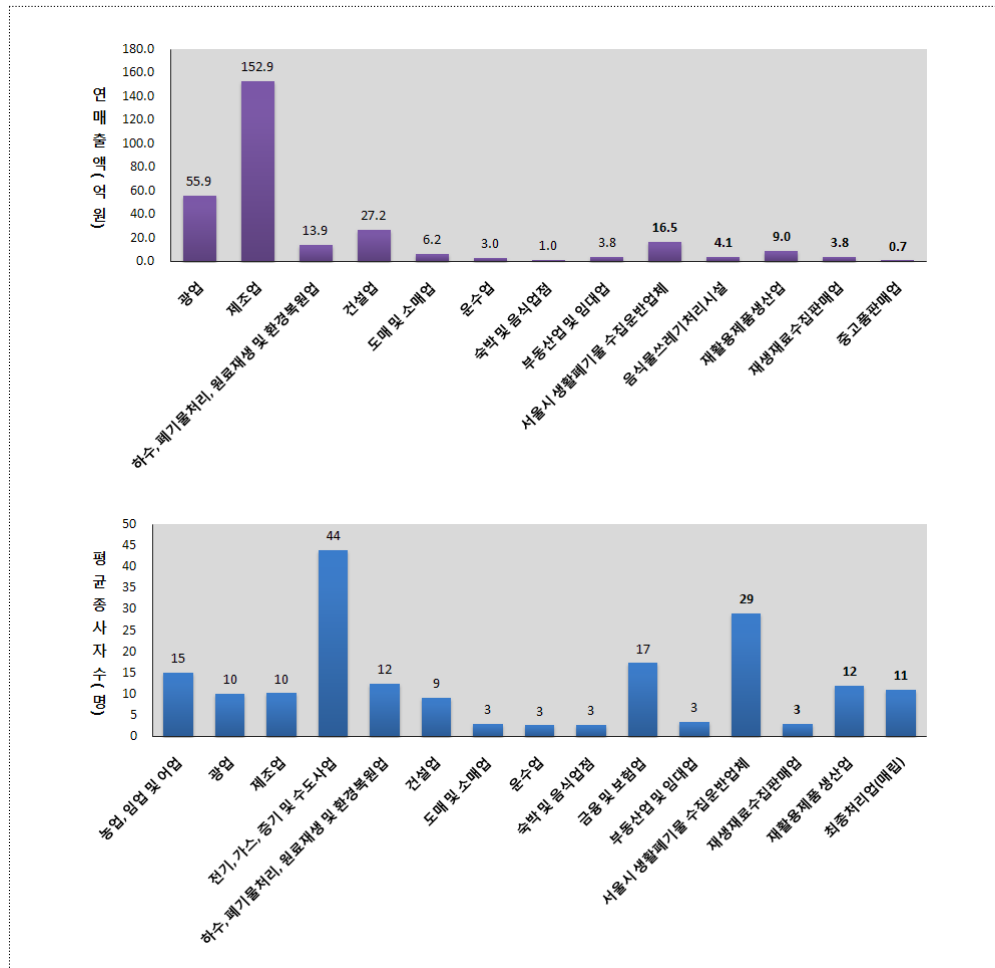
열악한 폐기물처리산업 환경

□ GDP의 0.4%에 불과한 폐기물처리산업

- 우리나라 생활폐기물처리산업의 총규모는 3조 9천억원으로 2008년 국내총생산(GDP) 1,026조원의 0.4%에 해당
- 생활폐기물처리산업의 총규모에 비해 개별업체들은 영세하여 자원화사업의 주축으로 활용 곤란
- 수집운반업의 경우 업체당 인력수(29인)가 제조업(10인)의 3배 수준이나 업체당 매출실적(수집운반업 16억원)은 제조업(150억원)의 1/10에 불과
- 장치산업 성격인 음식물쓰레기 처리업의 연매출(4.1억원)이 도소매업(6.3억원)보다 낮으며, 중고품판매업체는 연 7천만원 수준

<표 1> 서울 생활폐기물관리분야 민간기업 활용실태

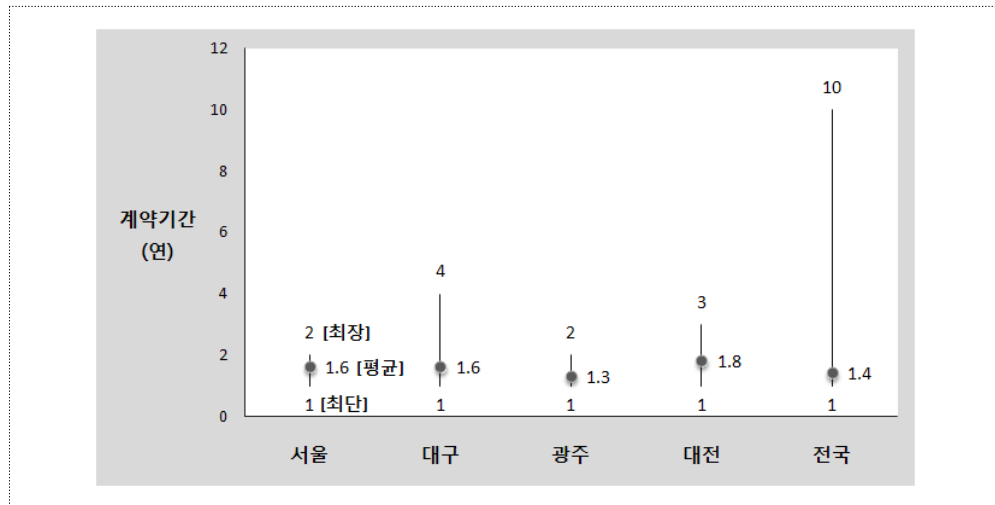
수집운반	처리가공	처분활용
【모든 폐기물】 -가로청소, 대형폐기물 등 일부 품목을 제외하고 대부분을 수집운반업체에게 위탁 -수집운반업체: 115개소	【혼합폐기물 소각】 -수집운반가공과정에서 발생하는 잔재물 중간처리업체(소각)에게 위탁처리 -중간처리업체(소각): 전국 79개소 【재활용품 선별】 -중구 등 9개 자치구는 재활용 선별장의 운영을 민간업체에게 위탁 -종로구 등 8개 자치구는 재활용품의 선별업무자체를 민간업체에게 위탁	【음식물쓰레기 자원화】 -수거량의 80%를 경기, 충청 등에 산재한 약 200개소 업체에 위탁 【재활용품 매각】 -선별된 재활용품은 전국의 재생원료수집판매업에게 공개 매각 -재생원료수집판매업: 전국 10,888개소, 서울 857개소



[그림 3] 생활폐기물처리업체의 종사자수와 연매출액

□ 자율성과 책임성이 결여된 사업여건

- 지역별 처리단계별로 민간기업을 세분하여 활용함에 따라 민간기업에 자원 화실적 제고 등의 책임 부여 불가
- 수익계약, 보통 1~2년(시설위탁운영 등은 최대 3년)의 계약기간, 수수료 직접징수 및 비용충당 등의 사업여건으로 재투자, 연구사업 기피
- 중고품 취급, 재활용선별장 및 처리시설 위탁운영 등의 업종은 폐기물처리업이 아닌 일반사업자로 분류되어 적법처리와 관련된 책임성 부재



[그림 4] 우리나라 폐기물 수집운반업의 계약기간

- 민간기업 활용의 세분화는 관리, 계약 등 행정업무에 큰 부담으로 작용
 - 서울의 Y자치구는 수집운반업체 8개소, 재활용선별업체 1개소 등 전체 21개 업체를 폐기물관리에 활용하고 있으며, 2인의 공무원이 계약업무를 전담하여 수행
 - 자원화 업무를 민간기업에 전담시키는 경우 폐기물관리업무의 27%가 감소하고 관련인력의 축소도 가능한 것으로 담당공무원들은 평가

민간기업을 자원화사업의 중심으로 활용 필요

- 자원화사업 확대를 위해서는 전문적 기술과 책임의식이 필요
 - 폐휴대폰, 폐식용유, 폐형광등, 음식물쓰레기의 자원화는 대체자원 생산기술, 수거노력, 회수량을 늘리려는 책임성을 요구
 - 자원회수시설과 재활용선별장의 자원회수기능 강화는 공정 개선, 회수목표 달성, 이윤창출 등 기술적 전문성과 운영 노하우가 필수적

- 향후 'Zero Waste 도시 서울 조성'을 위해서는 민간기업의 핵심적인 역할 필요

Zero Waste 도시의 기본조건

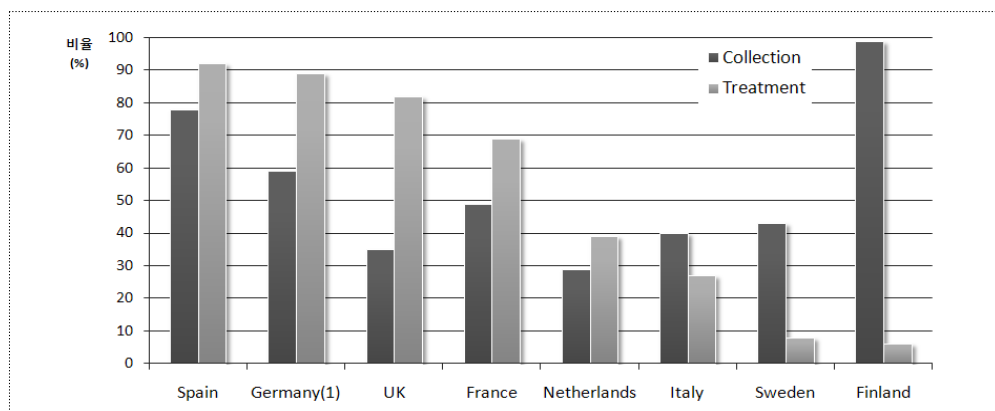
- ▶ 소각 또는 매립할 폐기물량을 최소화
- ▶ 재사용, 물질회수, 에너지회수, 안전한 처리의 원칙 준수
- ▶ 폐기물의 이동을 최소화하도록 시설 및 물류흐름 구축

- Zero Waste 도시 서울의 기본조건을 갖추기 위해서는 폐기물처리업에게 자원화사업 추진의 자율권을 보장
 - 지방자치단체는 자원화 목표만 부여하고 세부달성방법은 폐기물처리업자가 독자적으로 결정
 - 목표를 달성한 업체에게는 충분한 영업기간을 보장하고 실적에 따라 인센티브를 부여하는 등 성과주의 원칙을 철저하게 적용
- 수거부터 처리까지 일관하여 책임을 지는 폐기물처리업종을 제도적으로 마련
 - 새로운 장비구입과 신기술의 개발에 재투자할 수 있는 안정된 사업여건의 조성이 필수
 - 민간기업이 담당할 역할과 공공부문이 담당할 역할을 재설정

II. 외국의 생활폐기물 처리실태

EU : 생활폐기물 처리업무 민영화 권고

- 유럽연합이 회원국에게 정책적으로 민영화 권장
 - 생활폐기물 처리에 민간기업 활용이 유럽연합의 기본입장
 - 생활폐기물의 처리는 어느 경우든 시장에서 경쟁방식에 의해 수행자를 결정하여 수행
 - 생활폐기물의 수거업무도 가능하면 민간기업에 위탁하도록 권장
 - 유럽지역에서 민간기업의 활동 점차 증가
 - 유럽지역에는 Sita, Onyx, Remondis, Veolia와 같은 공공사업 또는 폐기물관리사업 전문회사들이 성업 중
 - 영국의 여러 지자체는 폐기물처리시설의 확보를 위해 민간기업의 투자를 요구(PFIs, Private Finance Initiatives)
 - 전통적으로 정부직영 또는 지방공사에 의해 생활폐기물을 관리하던 독일도 처리분야의 90%, 수거분야 60%를 민간기업이 담당



[그림 5] 유럽지역의 생활폐기물관리 민간기업 참여도

□ 지방자치단체, 민간기업 모두 민영화 체제로 정비 시도

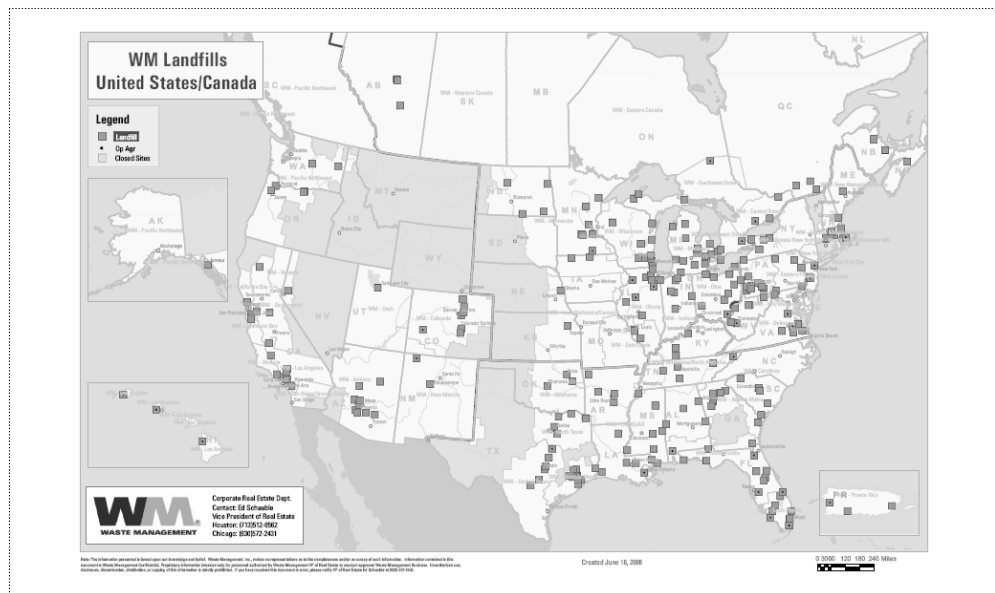
- 대표적 공기업인 베를린폐기물관리공사(BSR)는 2015년 이후 성과평가후 개방 예정
 - BSR은 1951년도에 설립된 유럽의 대표적 공공기업으로 그동안 가정폐기물의 수거와 가로청소에 치중
 - 높은 비용, 낮은 수익성 때문에 재정압박, 시의회로부터의 비난에 직면하여 처리사업, 재활용사업으로 영역 확장
 - 2015년까지 베를린시의 폐기물관리를 담당하고 성과가 나쁘면 민간시장에 폐기물관리업무를 개방하는 것으로 공표
- 민간기업은 재무구조 개선을 목표로 추진
 - 경쟁입찰이 심화되면서 폐기물관리 민간기업들은 재정적으로 어려움을 겪게 되자 적정 이윤을 보장하는 장치를 민간기업들이 마련 중
 - 대표적 다국적 기업인 Veolia사의 경우 2002년 6%에 불과한 투자수익률을 2009년에 10% 이상으로 상향된 목표를 설정하고 사업을 추진

미국 : 폐기물관리업이 거대한 시장 형성

□ 폐기물관리분야의산업규모는 GDP 대비 1.5%

- 미국의 2만 7천개소 폐기물관리조직의 45%는 민간기업이며, 15,700개소의 매립시설, 소각시설 또는 자원화시설 중 53%는 민간기업이 소유
- 폐기물관리산업은 약 1백만개의 일자리, 960억\$의 경제적인 가치 창출
- 종합처리업의 형태를 갖추고 전국에서 활동

- Allied Waste Industries, Inc.(동종업계 2위)는 수거, 재활용품선별장, 매립지, 퇴비화시설 등 필요한 시설 및 조직을 모두 보유하고 37개 주정부에서 1천만명의 시민을 대상으로 사업
- Republic Service, Inc.(동종업계 3위)는 21개 주(州)에서 활동



[그림 6] 1개 종합처리업체가 소유한 북미내 매립시설

□ 민간기업의 활용으로 처리비용 절감

- 인디애나폴리스는 폐기물관리업무를 민간기업에 위탁하여 예상비용보다 연간 210만\$ 이상을 절감하고 가구당 수수료를 월 9\$ 미만으로 유지
- 샌디에고 카운티는 매립지, 재활용품선별장, 수집소 모두를 민간기업에 매각하고 폐기물관리 전체를 위탁하여 부채청산과 연간 28만\$ 이상 비용절감
- 공공사업의 비효율성 개선
 - 시정부가 직접 폐기물을 관리하는 로스엔젤레스시는 민간기업에 위탁하는 주변도시보다 청소비용을 30% 이상 초과 지출

전문성을 갖춘 업체를 발굴하는 민간기업 평가체계

□ 업체의 전문성과 경영실적을 주요한 평가지표로 활용

- 민간기업의 선정은 제안가격과 업체의 전문성을 평가하여 이루어지며, 특히 미국은 업체의 전문성 평가에 양적, 질적으로 구분한 표준평가모델을 운용
- 일본의 카도마시는 일본에서는 최초로 가격과 전문성을 동시에 평가하고 전문성에 더 큰 비중을 부여

<표 2> 미국의 민간기업 선정 평가항목

영역	분야	내용
양적 평가	고객 만족도	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 별도의 민원이나 요구에 대응하는 시간 또는 속도 ▪ 지역사회 정책예의 협력도(재활용품, 재활용품 수거량 등) ▪ 불편 민원 발생건수(수거하지 않고 누락한 쓰레기량) ▪ 수거하지 않고 지나친 배출원수
	비용 경쟁력	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 예산 대비 실제 지출액 ▪ 예산 증가율 ▪ 지방정부 예산사업 참여액 또는 실행건수
	조직 관리	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 당초 예산을 벗어난 초과근무수당 ▪ 장비의 청결도 및 예방적 유지관리 ▪ 초기 상해 및 재발 상해의 회수와 유형 ▪ 1일 수거량 ▪ 장기결근(또는 계획적 결근) ▪ 자연적인 인력감소
질적 평가	서비스 질	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 청소경로(수거경로)의 적정 정도 ▪ 수거과정에서 시민과의 교감 또는 시민에 대한 배려 ▪ 의사결정과정에서 고용자들의 참여 ▪ 수거작업의 정시성 ▪ 수거작업의 지속성
	효과적인 관리	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 유권자 또는 서비스 수혜대상자의 선호도 ▪ 현재의 업체를 유지할 것인지 새로운 업체로 교체할 것인지에 대한 지역 유지들의 의사

□ 충분한 영업기간 보장

- 5년 이상의 영업기간 보장이 필수
 - 미국은 최소 5년, 최대 12년의 영업기간을 보장하고 필요할 경우 연장계약을 허용하여 민간기업에게 안정적인 사업기반을 조성
 - 일본은 전통적으로 2년의 계약기간을 인정하여 왔으나 오오사카부 카도마시에서 일본 최초로 5년을 보장

<표 3> 국외 도시들의 민간위탁 계약기간

도시	계약기간	도시	계약기간
일본 카도마시	5년	미국 Chehalis	5년
미국 Seattle	8~10년(계약연장 허용)	미국 Northfied	5년(계약연장 허용)
미국 Minroe	5년	미국 Des Mines	5년
미국 Kirkland	11년(계약연장 허용)	미국 Wenatchee	10년(계약연장 허용)

III. Zero Waste 도시 서울 실현 방안

생활폐기물처리업을 산업으로 육성

- 생활폐기물처리업의 전문성과 자본이 지자체의 폐기물관리에 적극 활용될 수 있도록 폐기물처리업의 역할을 재정립
 - 생활폐기물처리업에게 재활용 실적 제고, 고부가가치 자원화, 수집운반, 안전 처리 등에 관련된 처리경로를 자율적으로 결정할 권한을 부여
 - 지방자치단체는 재활용 목표, 최종처분량 목표, 서비스 수준, 법적 준수 사항 등 기본적인 기준을 제시
 - 폐기물계획 수립, 인허가 및 단속, 가로청소 등만 지방자치단체가 수행
- 생활폐기물처리업의 자율성 및 전문성을 대폭 강화
 - 지자체 생활폐기물관리 업무의 적극적 민간위탁 추진 및 자원화사업의 자율성 부여
 - 생활폐기물처리업체가 안정적으로 사업을 영위할 수 있는 기반을 마련하고 전문성 있는 우수업체 선정을 위한 평가체계를 구축

□ 주요 추진 전략

사업영역	전략
폐기물 관리업무의 적극적 민간위탁 추진	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 민간위탁에 적합한 생활폐기물관리업무 선정 ▪ 생활폐기물처리업체에게 자원화 추진 자율권을 부여
안정된 사업기반을 제공	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 폐기물종합관리업 신설 ▪ 충분한 사업기간 보장 및 대가지불
엄격한 평가체계 구축	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 전문성 있고 건실한 업체를 수탁자로 선정 ▪ 종합적이고 정례화된 업무이행실적 평가 ▪ 평가결과를 계약 등에 적극 활용

지자체 폐기물관리업무의 민간위탁을 적극 추진

□ 민간위탁에 적합한 지자체 생활폐기물관리업무를 선정

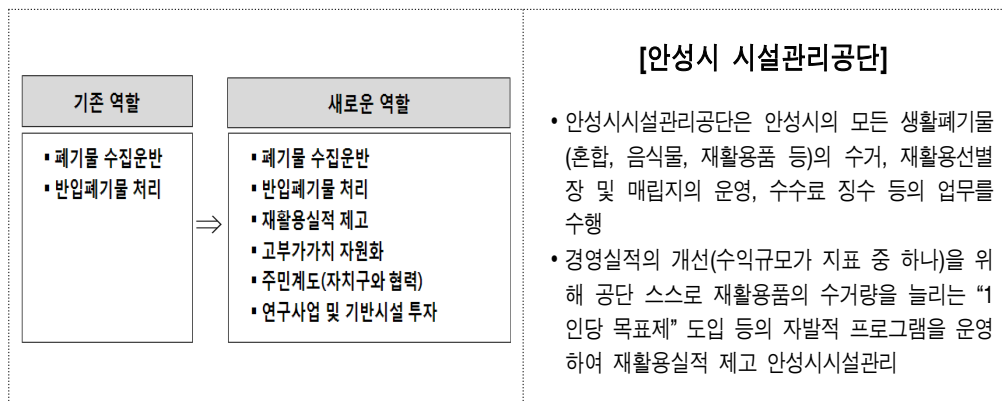
- 혼합폐기물, 음식물쓰레기, 재활용품(소형가전제품, 폐종이팩, 폐의류 포함) 등의 수집운반업무는 민간위탁으로 수행하는 것이 효과적
- 공공성이 강한 가로청소와 폐기물처리업의 태만 등에 관한 대응능력 확보를 위해 대형폐기물의 수집운반은 지자체가 직접 수행
- 소각시설, 매립시설, 재활용선별장 등 각종 처리시설은 생활폐기물처리업체가 확보하거나 공공시설의 경우 처리업체가 운영을 담당
- 소각시설, 매립시설, 재활용선별장, 재활용제품 생산시설(RDF제조시설, 사료화시설, 퇴비화시설 등) 등을 생활폐기물처리업이 직접 설치 운영
- 지자체 보유시설도 전문적, 생산적 운영을 위해 운전은 생활폐기물처리업에게 위탁

<표 4> 민간위탁에 적합한 지방자치단체 생활폐기물관리업무

종류 \ 처리단계	수집운반	처리	생산유통
혼합폐기물	(직영 적환장 이용)	소각시설 매립시설	RDF 제조시설
음식물쓰레기	(직영 적환장 이용)		사료화 퇴비화시설 바이오가스회수시설
재활용품	정부는 분리배출 독려 (직영 적환장 이용)	분해선별시설 재활용선별장	
가로쓰레기		소각시설 매립시설	
대형폐기물		소각시설 매립시설	
소형가전제품	재활용품과 함께 수거 (직영 집하장 이용)	분해선별시설	
폐종이팩	재활용품과 함께 수거 (직영 집하장 이용)		
폐의류	재활용품과 함께 수거 (직영 집하장 이용)		

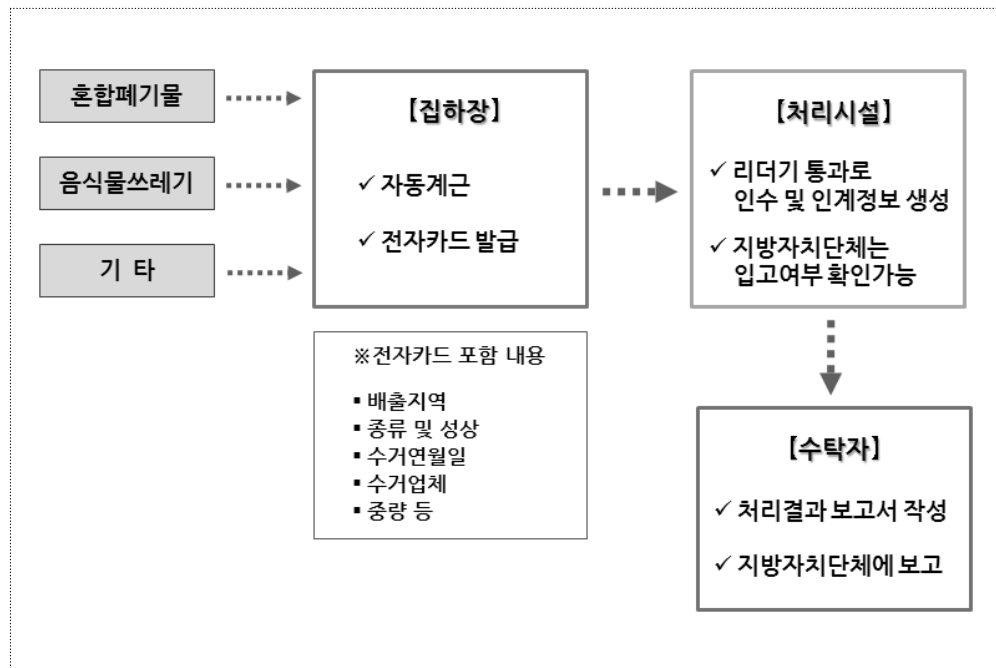
□ 생활폐기물처리업체에게 자원화사업 추진의 자율권을 부여

- 기존업무인 수집운반, 처리 이외에 재활용실적 제고, 고부가가치 자원화 등으로 생활폐기물처리업의 역할을 확대
 - 양적으로 자원화량을 늘리고 새로운 자원화사업을 발굴하는 등 자원화 루트를 자발적으로 개척
 - 폐기물로부터 바이오가스를 생산하여 녹색성장에 기여하고 수익을 창출하는 등 고부가가치 자원화를 추진
 - 연구사업과 기반시설에 대한 투자를 늘리고 재활용품의 분리수거에 절대적으로 협조가 필요한 주민들을 대상으로 교육 및 홍보도 실시



[그림 7] 폐기물처리업의 확장된 역할 예

- 적법처리여부를 확인하는 폐기물이동경로확인시스템을 구축하여 폐기물처리업의 불법행위를 근원적으로 차단
 - 지정폐기물(유해폐기물) 분야에서 활용하고 있는 RFID 기반 폐기물적법처리시스템(특히 의료폐기물)을 생활폐기물에도 적용

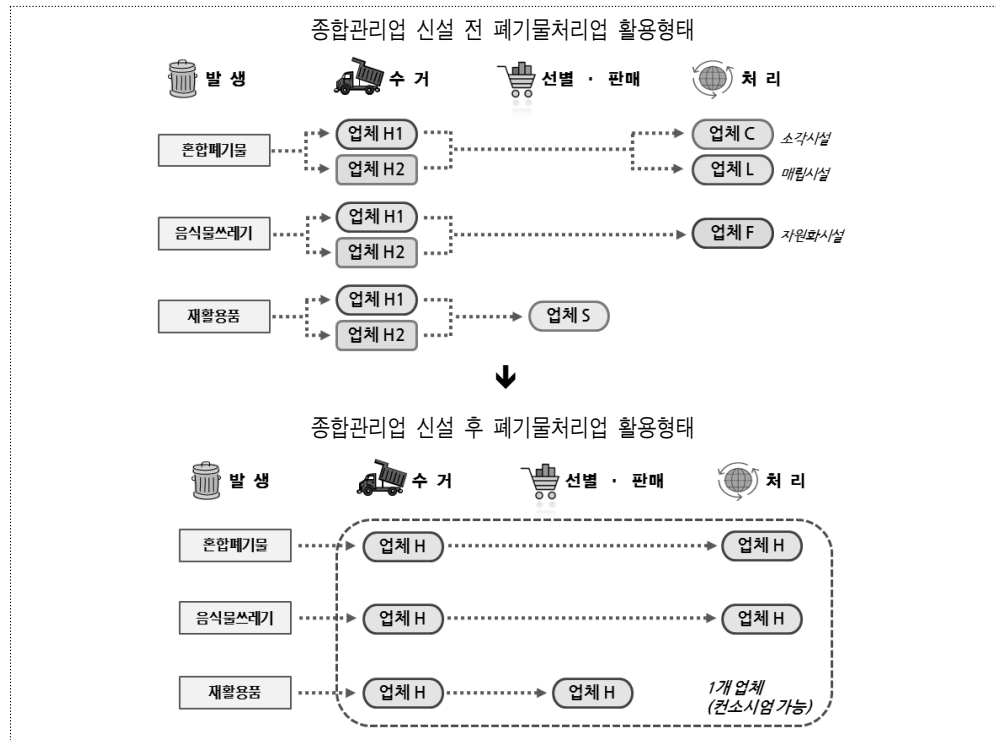


[그림 8] RFID를 이용한 생활폐기물 경로추적시스템 예

생활폐기물처리업에 안정된 사업기반을 제공

□ 폐기물종합관리업 신설 필요

- 폐기물종합관리업을 신설하여 하나의 생활폐기물처리업체가 수집운반, 선별판매, 처리를 일괄 담당
 - 현재의 생활폐기물처리업(수집운반업, 중간처리업, 최종처리업, 종합처리업)에 종합관리업이라는 새로운 업태를 추가
 - 종합관리업이 존재하여야 하나의 업체에게 재활용실적 제고, 고부가가치 자원화, 주민 교육홍보 등의 역할 부여 가능
 - 지자체의 민간위탁대상사업을 하나의 업체에게 위탁



[그림 9] 폐기물종합관리업 신설 전후의 폐기물처리업 활용에

□ 충분한 사업기간 보장 및 적절한 대가지불

- 폐기물종합관리업에게 1회 3년, 우수업체에게는 최대 2회 연장계약(최장 9년) 보장
 - 자원화계획을 수립하여 추진하고 시설, 장비, 연구사업에 대한 투자가 가능하도록 충분한 사업기간을 보장
 - 기존의 폐기물처리업에 대해서도 최저 3년(국내의 경우 1~3년으로 다양)을 보장하고 관련 규정을 마련
- 민간위탁업무의 수행에 대한 적정이윤을 보장하여 민간기업의 건전한 경영을 지원
 - 독립채산방식(일명 Franchise, 위탁업자에게 수수료 징수권과 사용권 부여)

보다는 단가계약(1톤당 가격, 배출자로부터 수수료 지자체가 징수)을 채택, 대가에 시장의 여건변화를 적시에 반영

- 시설에 대한 투자 시 내부수익율(Internal Rate of Return, IRR)을 10% 이내(금융비용 제외) 또는 20% 이내(금융비용 포함) 보장

엄격한 평가체계 구축

☐ 전문성 있고 건실한 업체를 선정

- 업무수행능력과 입찰가격을 종합적으로 평가하여 위탁업무를 수행할 생활폐기물종합관리업체를 선정
- 입찰가격보다는 업무수행능력에 더 높은 비중을 두고 경쟁방식에 의해 생활폐기물관리업체들을 평가하여 위탁업체를 선정

<표 5> 위탁업체 선정을 위한 평가기준 예

심사항목	점수	내 용
계	100	수행능력과 입찰가격 종합평가
수행능력	70	사업내용, 이행실적, 경영상태 종합평가
사업내용	50	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 주민만족도를 고려한 수거계획 ◦ 자치단체 제시 또는 제안목표 달성을 위한 재활용계획 ◦ 고부가가치 또는 저탄소배출형 자원화 및 처리계획 ◦ 수익창출 계획
이행실적	10	◦ 동일 또는 유사 사업실적 ◦ 처리시설 및 장비 보유상태
경영상태	10	◦ 자본금 규모 ◦ 신용도 ◦ 재무구조
입찰가격	30	예정가격의 82.995% 이상 *건설폐기물처리용역(환경부 고시 제2007-116호, 2007.7.27) 참조

☐ 종합적이고 정례화된 업무이행실적 평가

- 대행사업자로서 업무이행실적, 공공사업자로서 자세, 영리기업으로서 조직 운영능력 등 모든 분야에 대해 평가를 실시

- 청소실태 연 2회, 고객만족도 연 1회 등 평가분야의 특성에 따라 평가회수를 달리하고 연 1회 종합평가결과를 산출
- 전문가, 지역주민, 지역주민대표, 공무원 등의 다양한 시각과 판단을 평가에 반영

<표 6> 생활폐기물종합관리업의 업무이행실적 평가방법(안)

영역	분야	조사방법
대행사업자로서의 업무이행실적(70)	고객만족도(20)	<ul style="list-style-type: none"> 연 1회 지역주민평가(설문조사) 공동주택, 대형건물은 폐기물담당자를 대상으로 조사
	청소실태(25)	<ul style="list-style-type: none"> 연 2회 지역대표자평가(현장평가) 야간청소를 감안하여 쓰레기 미수거, 청소누락 등은 수거 다음날 정오 이전에 조사 완료
	재활용률 제고(15)	<ul style="list-style-type: none"> 연 1회 공무원평가(서류평가)
	고부가가치자원화(5)	<ul style="list-style-type: none"> 연 1회 공무원평가(서류평가)
	수익창출(5)	<ul style="list-style-type: none"> 연 1회 공무원평가(서류평가)
공공사업자로서의 자세(20)	시설물관리	<ul style="list-style-type: none"> 연 2회 지역대표자평가(현장평가)
	품위유지	<ul style="list-style-type: none"> 연 2회 지역대표자평가(현장평가) 불법금품수수는 고객만족도 조사에 포함 필요
	민원처리	<ul style="list-style-type: none"> 연 1회 공무원평가(서류평가)
	청소구역관리	<ul style="list-style-type: none"> 연 1회 공무원평가(서류평가)
	법규 준수	<ul style="list-style-type: none"> 연 1회 공무원평가(서류평가)
	구정 협력	<ul style="list-style-type: none"> 연 1회 공무원평가(서류평가)
영리기업으로서의 조직운영능력(10)	인력장비관리체계	<ul style="list-style-type: none"> 연 1회 공무원평가(서류평가)
	전문성 확보	<ul style="list-style-type: none"> 연 1회 공무원평가(서류평가)
	복리후생	<ul style="list-style-type: none"> 연 1회 공무원평가(서류평가)
	경영마인드	<ul style="list-style-type: none"> 연 1회 지역대표자평가(현장평가, 업체대표 방문)

□ 계약 등에 평가결과를 연동

- 업무이행실적 평가결과를 계약기간의 연장을 위한 기초자료로 활용
- 연장을 위한 최저 점수기준을 마련
- 업무이행실적 이외에 재활용실적(탄소배출 저감실적 포함) 및 수익창출 실적도 평가하여 재활용실적은 계약연장과 패널티 부과, 수익창출실적은 인센티브 제공의 기초자료로 활용

유기영 | 서울시정개발연구원 연구위원

02-2149-1157

keeyy@sdi.re.kr