정읍시

폐기물 수집운반 대행업체 평가용역(2023년)

2024. 10.

제 출 문

정읍시 귀중

우리 연구소는 귀 정읍시로부터 위촉받아 수행한 『폐기물 수집운반 대행업체 평가용역(2023년)』에 대한 연구결과를 최종보고서로 제출합니다.

2024년 10월

사단법인 한국경제정책연구소
KOREA INSTITUTE OF ECONOMIC POLICY

이 사 장 이 직 수

책임연구원 한 성 훈

참여연구원 최 병 학

참여연구원 이 승 석

목 차

1장. 연구의 개요 ····· 1

1절. 연구의 목적 및 범위 ····· 1

1. 연구의 목적 ····· 1

2. 연구의 범위 ····· 1

2절. 연구의 대상 및 관련법규 ····· 1

1. 연구의 대상 ····· 1

2. 관련법령 ····· 1

3절. 연구의 주요 내용 ····· 2

1. 폐기물 수집운반 대행업체 평가 ····· 2

4절. 연구의 수행절차 ····· 4

2장. 민간위탁 수집·운반 대행업체 현황조사 ····· 5

1절. 대행업체의 일반현황 분석 ····· 5

1. 대행업체별 담당구역 현황 ····· 5

2. 대행업체 인원 및 장비 보유현황 ····· 6

3장. 주민만족도 평가 ····· 7

1절. 주민만족도 평가 개요 ····· 7

1. 응답자의 일반사항 및 구성비율 ····· 7

2. 대행업체 지역별 조사 표본 ····· 8

2절. 주민만족도 평가 설문지 ····· 9

1. 주민만족도 평가 설문지 양식 ····· 9

3절. 주민만족도 평가 현장사진 ····· 11

1. (유)현대환경 청소구역 설문조사 현장사진(덕천면) ····· 11
2. (유)현대환경 청소구역 설문조사 현장사진(수성동) ····· 12
3. (유)현대환경 청소구역 설문조사 현장사진(장명동) ····· 13
4. (유)현대환경 청소구역 설문조사 현장사진(내장상동) ····· 14
5. (유)현대환경 청소구역 설문조사 현장사진(시기동) ····· 15
6. (유)현대환경 청소구역 설문조사 현장사진(초산동) ····· 16
7. (유)현대환경 청소구역 설문조사 현장사진(연지동) ····· 17
8. (유)현대환경 청소구역 설문조사 현장사진(농소동) ····· 18
9. (유)현대환경 청소구역 설문조사 현장사진(상교동) ····· 19

4절. 주민만족도 평가 결과 ····· 20

1. 주민만족도 평가 배점기준 ····· 20
2. 주민만족도 평가문항별 만족도 ····· 21

5절. 주민만족도 평가결과 검토 ····· 23

4장. 평가단 현장평가 ····· 24

1절. 평가단 현장평가 개요 ····· 24

1. 평가단 현장평가 지역선정 ····· 24

2절. 평가단 현장평가 조사표 ····· 25

1. 평가단 현장평가 조사표 양식 ····· 25

3절. 평가단 현장평가 사진 ····· 31
1. (유)현대환경 단독주택 청소구역 ····· 31
2. (유)현대환경 상가지역 청소구역 ····· 32
3. (유)현대환경 공동주택 청소구역 ····· 33
4. (유)현대환경 차고지 평가 ····· 34

4절. 평가단 현장평가 결과 ····· 35
1. 평가단 현장평가 배점기준 ····· 35
2. 평가단 현장평가 평가점수 ····· 36
3. 평가단 현장평가 평가항목별 결과 ····· 39
4. 평가단 현장평가 결과 검토 ····· 41

5장. 실적서류 평가 ····· 42

1절. 실적서류 평가 개요 ····· 42
1. 실적서류 평가 검토자료 기준 ····· 42

2절. 실적서류 평가 조사표 ····· 43
1. 실적서류 평가 조사표 양식 ····· 43

3절. 실적서류 평가 결과 ····· 44
1. 실적서류 평가 배점기준 ····· 44
2. 실적서류 평가항목별 평가점수 ····· 46
3. 실적서류 평가항목별 결과 ····· 59

4절. 실적서류 평가 결과 검토 ····· 60

6장. 대행업체 평가결과 및 시사점 ----- 61

1절. 2024년 평가용역 대행업체 평가결과 총괄 ----- 61

2절. 평가결과에 따른 시사점 ----- 62

표 목 차

<표 1.1> 예정공정표 ····4
<표 2.1> 정읍시 생활폐기물 수집·운반 대행업체 청소구역 ····5
<표 2.2> 정읍시 생활폐기물 수집운반 대행업체 인원 및 장비 보유현황 ····6
<표 3.1> 응답자의 일반사항 ····7
<표 3.2> 응답자의 구성비율 ····7
<표 3.3> 대행업체 지역별 조사 표본 ····8
<표 3.4> 주민만족도 평가 배점표(환경부 평가지침 기준) ····20
<표 3.5> (유)현대환경 주민만족도 평가항목별 만족도 세부내역 ····21
<표 3.6> (유)현대환경 주민만족도 평가항목별 만족도 수준 및 이전연도 평가용역 대비 비교 22
<표 3.7> (유)현대환경 주민만족도 평가결과 비교 ····23
<표 4.1> 평가단 현장평가 지역선정(현대환경) ····24
<표 4.2> 평가단 현장평가 배점표 ····35
<표 4.3> (유)현대환경 평가단 현장평가 평가점수 세부내역(계속) ····36
<표 4.4> 작업자 만족도 설문조사(개선 요청사항) - (유)현대환경 ····38
<표 4.5> 현장평가 평가항목별 결과 집계 ····39
<표 4.6> 현장평가 평가항목별 만족도 수준 비교 ····40
<표 4.7> 평가단 현장평가 결과 비교 ····41
<표 5.1> 민원대응 실적 평가 ····46
<표 5.2> 긴급수거반 운영 평가 ····46
<표 5.3> 민원대응 만족도 평가 ····47
<표 5.4> 적정 작업인력 평가 ····47
<표 5.5> 작업자 임금 및 임금지급비율 평가 ····48
<표 5.6> 근무복 지급 등 평가 ····49
<표 5.7> 차량보유 현황 평가 ····50
<표 5.8> 노후차량 운영 평가(현대환경) ····51
<표 5.9> 차량 청결 관리 평가 ····52
<표 5.10> 친환경청소차 도입 평가(현대환경) ····53

<표 5.11> 안전사고 평가 ····· 54
<표 5.12> 안전교육 평가 ····· 54
<표 5.13> 작업시간 평가 ····· 55
<표 5.14> 악천후 등 작업기준 평가 ····· 55
<표 5.15> 작업안전수칙 평가 ····· 56
<표 5.16> 행정처분 이행 평가 ····· 57
<표 5.17> 지자체사업 협력 평가 ····· 57
<표 5.18> 지역사회 기여 ····· 58
<표 5.19> 실적서류 평가항목별 결과 집계(현대환경) ····· 59
<표 5.20> 실적서류 평가결과 비교 ····· 60
<표 6.1> 2024년 평가용역 대행업체 평가결과 총괄 ····· 61
<표 6.2> 평가결과 적용기준(환경부 평가지침) ····· 61
<표 6.3> 정읍시 대행업체 개선 필요사항 ····· 62

그 림 목 차

<그림 3.1> 주민만족도 평가 설문지(1) ····· 9
<그림 3.2> 주민만족도 평가 설문지(2) ····· 10
<그림 3.3> (유)현대환경 청소구역 설문조사 현장사진(덕천면) ····· 11
<그림 3.4> (유)현대환경 청소구역 설문조사 현장사진(수성동) ····· 12
<그림 3.5> (유)현대환경 청소구역 설문조사 현장사진(장명동) ····· 13
<그림 3.6> (유)현대환경 청소구역 설문조사 현장사진(내장상동) ····· 14
<그림 3.7> (유)현대환경 청소구역 설문조사 현장사진(시기동) ····· 15
<그림 3.8> (유)현대환경 청소구역 설문조사 현장사진(초산동) ····· 16
<그림 3.9> (유)현대환경 청소구역 설문조사 현장사진(연지동) ····· 17
<그림 3.10> (유)현대환경 청소구역 설문조사 현장사진(농소동) ····· 18
<그림 3.11> (유)현대환경 청소구역 설문조사 현장사진(상교동) ····· 19
<그림 3.12> 정읍시 대행업체 주민만족도 평가 만족도(%) 비교 ····· 23
<그림 4.1> 평가단 현장평가표(단독주택) ····· 25
<그림 4.2> 평가단 현장평가표(상가지역) ····· 26
<그림 4.3> 평가단 현장평가표(공동주택) ····· 27
<그림 4.4> 평가단 현장평가표(차량, 차고지 등 시설평가) ····· 28
<그림 4.5> 평가단 현장평가표(작업자 위생·안전 및 만족도 평가) ····· 29
<그림 4.6> 평가단 현장평가표(작업자 만족도 조사) ····· 30
<그림 4.7> (유)현대환경 현장평가 사진(단독주택) ····· 31
<그림 4.8> (유)현대환경 현장평가 사진(상가지역) ····· 32
<그림 4.9> (유)현대환경 현장평가 사진(공동주택) ····· 33
<그림 4.10> (유)현대환경 현장평가 사진(차고지) ····· 34
<그림 4.11> 정읍시 대행업체 평가단 현장평가 만족도(%) 비교 ····· 41
<그림 5.1> 실적서류 평가표 ····· 43
<그림 5.2> 실적서류 평가 배점표(1) ····· 44
<그림 5.3> 실적서류 평가 배점표(2) ····· 45
<그림 5.4> 정읍시 대행업체 실적서류 평가 서비스 수준(%) 비교 ····· 60

1장. 연구의 개요

1절. 연구의 목적 및 범위

1. 연구의 목적

- 현행 폐기물 수집·운반 실태 및 문제점 분석을 통해 민간위탁 관련 제반 사항 개선
- 폐기물 수집·운반 민간대행 업체를 평가하여 질 높은 청소행정 서비스 제공

2. 연구의 범위

- 시간적 범위 : 2023년 기준
- 공간적 범위
  - 정읍시 생활폐기물 수집·운반 대행업체 수거지역(동지역, 덕천면)
- 분야별 범위 : 생활폐기물 수집·운반 업무대행

2절. 연구의 대상 및 관련법규

1. 연구의 대상

- 조사구역 : 정읍시 생활폐기물 대행업체 수거지역[대행업체 : (유)현대환경)]
- 대상폐기물
  - 가정(단독, 공동주택) 및 음식점, 소규모 사업장 등에서 발생하는 생활폐기물(연탄재 포함), ※ 음식물 및 재활용품은 정읍시에서 직영 체제로 수거업무 수행 중

2. 관련법령

- 폐기물관리법
- 정읍시 폐기물관리에 관한 조례
- 생활폐기물 수집·운반 대행자에 대한 대행실적 평가기준 적용지침

3절. 연구의 주요 내용

1. 폐기물 수집운반 대행업체 평가

1) 대행업체의 일반현황 분석

- 대행업체별 담당구역 현황
- 대행업체별 인원 및 장비 보유현황

2) 주민만족도 평가(30점)

- 평가방향 : 생활폐기물 수집·운반 서비스에 대한 지역주민의 만족도를 조사하여 평가
- 평가횟수 : 1회
- 평가대상 : 대행권역 내 지역주민(20세 이상 성인 남녀) 200명
- 평가방법 : 설문지를 통한 1:1 면접 조사
  - 조사 시 설문에 응하는 사람이 불쾌감을 느끼지 않도록 친절 응대
- 평가내용 : 올바른 수거, 생활환경 보전, 시민편의, 종합만족도

3) 평가단 현장평가(40점)

- 평가방향 : 설문지를 통한 주민만족도 평가에서 놓치기 쉬운 현장성과 정량성을 보완하여 수거 후의 주택지역 및 상가지역 청결상태, 차고지, 적환장, 수집·운반 차량, 환경미화원 휴게실 등의 청결성과 내실정도를 객관적이고, 구체적으로 평가
- 평가횟수 : 1회
- 평가방법 : 평가표를 통한 현장평가
  - 주민대표 및 시민단체 추천자 등으로 구성된 평가단 구성
- 평가대상 폐기물 : 생활폐기물(음식물 및 재활용품 제외)
- 평가내용 : 수거구역 현장평가(전량수거, 정시수거, 청결수거, 종합만족도), 차량 및 차고지 등 시설평가, 작업자 위생, 안전 및 작업자 만족도 평가

4) 실적서류 평가

- 평가방향 : 대행업체의 민원대응, 인력관리, 장비관리, 안전관리, 거버넌스 참여 등에 대하여 담당 공무원이 증빙서류 등 객관적인 자료를 통해 평가
- 평가횟수 : 1회
- 평가방법 : 업체에서 제공한 서류를 통한 평가, 필요 시 현장 확인 병행
- 평가내용 : 긴급수거 등 민원대응, 인력관리, 장비관리, 안전관리, 거버넌스 참여

5) 대행업체 평가결과 및 시사점

- 분야(주민만족도/현장평가/서류평가)별 평가내용 및 현장사진 검토
- 분야(주민만족도/현장평가/서류평가) 내 평가항목별 점수 산출
- 평가결과 집계 따른 대행업체 최종 점수 도출
- 최종 점수 및 등급에 따른 인센티브 및 페널티 적용방안 제시(환경부 지침 참고)
- 대행업체 평가결과에 따른 개선방안 및 시사점 도출

4절. 연구의 수행절차

<표 1.1> 예정공정표

연구내용 \ 작업일정	용역추진일정(일)				
	10	20	30	40	50
민간위탁 수집·운반 대행업체 현황조사					
관계법령 및 지침검토 지자체 및 대행업체 평가관련 자료요청					
폐기물 수집·운반 대행업체 평가 - 주민만족도 설문조사					
폐기물 수집·운반 대행업체 평가 - 평가단 현장평가					
폐기물 수집·운반 대행업체 평가 - 대행업체 실적 서류평가					
최종보고서 작성 및 평가결과 검토(개선방안 연구 등)					
최종보고	▣ 과업의 100% 완료 시 최종안 사전검토 확정 후 보고 및 납품				

2장. 민간위탁 수집 · 운반 대행업체 현황조사

1절. 대행업체의 일반현황 분석

1. 대행업체별 담당구역 현황

- 현재 정읍시의 동지역 및 덕천면 일원에서 발생하는 생활폐기물(음식물 및 재활용품 제외) 수집·운반 업무를 (유)현대환경에서 민간위탁 체제로 수행하고 있다.

<표 2.1> 정읍시 생활폐기물 수집·운반 대행업체 청소구역

업체명	청소구역도 : 동지역, 덕천면 일원
	
(유)현대환경	동지역, 덕천면 일원에서 일반 종량제 쓰레기 수집·운반 업무 수행 중 ※ 음식물 및 재활용품은 정읍시에서 직영(공무직)으로 수집·운반 업무 수행 중

2. 대행업체 인원 및 장비 보유현황

- 정읍시 생활폐기물 수집운반 대행업체 (유)현대환경의 상차반(3인 1조)은 구간별 일반 종량제 쓰레기 및 연탄재 수거를 위한 차량을 5대를 보유하고 있으며, 재활용 수거차량 1대는 오전에 시외구간 요일별로 재활용을 수거하고 오후에 동지역 전구간 기동처리반 차량으로 활용하고 있다.
- 동지역 구간별 골목노면청소(진공노면청소)를 위한 노면차는 1대 보유하고 있으며, 상차원 없이 운전자 단독으로 구역골목 노면청소 작업 시 발생할 수 있는 작업자의 안전사고를 예방하기 위해 대행업체와 지자체간 협의를 통해 운전자 외 상차원을 추가하여 2인 1조로 운영 중이다.

- 구역팀(가로청소)의 경우, 구역구간 골목, 쓰레기 수집·운반용 1톤 전기화물차량을 총 15대 별도 구입하여 상차반 업무지원을 병행하고 있다.

<표 2.2> 정읍시 생활폐기물 수집운반 대행업체 인원 및 장비 보유현황

구분	(유)현대환경	비고
일반 종량제 및 연탄재	3인 1조 상차반 운영 청소차량 총 5대 청소인원 총 15명(운전 1 : 상차 2)	제1구간~제5구간 : 일반 종량제 쓰레기 및 연탄재 수거
재활용	3인 1조 상차반 중 기동반 1개 운영 청소차량 1대 청소인원 3명(운전 1 : 상차 2)	오전 : 시외구간 재활용 수거 오후 : 동지역 전구간 기동반 업무 수행
음식물	-	정읍시 직영(공무직)으로 음식물 수거
진공노면청소	2인 1조 운영 청소차량 1대 청소인원 2명(운전 1 : 상차 1)	상차원 없이 운전자 단독으로 구역골목 노면청소 작업 시, 안전사고가 우려되어 업체와 지자체간 협의를 통해 상차원 추가
가로청소	1인 1조 구역팀 운영 청소차량 총 18대(1톤 전기화물차량) 청소인원 총 18명	상차반 업무지원 및 가로청소 업무 병행 ※ 정읍시 폐기물관리에 관한 조례 의거 3인 1조 작업 예외 사항 적용 (가로청소 작업)
예비인력 및 관리자	예비인력 1명 관리자 1명	휴가자 대체 및 민원대응 등

3장. 주민만족도 평가

1절. 주민만족도 평가 개요

- 평가방향 : 생활폐기물 수집·운반 서비스에 대한 지역주민의 만족도를 조사
- 평가횟수 : 1회
- 평가대상 : 대행권역별 지역주민(20세 이상 성인 남녀) 200명
- 평가방법 : 설문지를 통한 1:1 면접 조사
- 평가내용 : 올바른 수거, 생활환경 보전, 시민편의, 종합만족도
- 평가기준 : 생활폐기물 수집·운반 대행자에 대한 대행실적 평가기준 적용지침(환경부)
  - 2024년 5월 개정, 개정 전 대비 변동사항 없음

1. 응답자의 일반사항 및 구성비율

<표 3.1> 응답자의 일반사항

단위 : 명

구분	남자	여자	무응답	-	-	-	계
성별	89	111	0				200
구분	20대	30대	40대	50대	60대 이상	무응답	계
연령별	21	24	42	59	54	0	200
구분	단독주택	다세대주택	아파트	연립주택	기타	무응답	계
거주형태	41	31	73	24	31	0	200

<표 3.2> 응답자의 구성비율

단위 : 명, %

성별 구성비			연령별 구성비			거주형태 구성비		
구분	조사대상	비율	구분	조사대상	비율	구분	조사대상	비율
남자	89	45.50%	20대	21	10.50%	단독주택	41	20.50%
여자	111	55.50%	30대	24	12.00%	다세대주택	31	15.50%
무응답	0	0.00%	40대	42	21.00%	아파트	73	36.50%
종응답자	200	100.00%	50대	59	29.50%	연립주택	24	12.00%
			60대 이상	54	27.00%	기타	31	15.50%
			무응답	0	0.00%	무응답	0	0.00%
			종응답자	200	100.00%	종응답자	200	100.00%

2. 대행업체 지역별 조사 표본

■ 2024년 7월말 기준 정읍시 인구현황을 참고하여 정읍시 생활폐기물 수집·운반 대행업체 청소구역에 해당하는 행정구역 범위 내에서 인구비율 기준으로 조사 표본 설정

<표 3.3> 대행업체 지역별 조사 표본

단위 : 명

행정구역명	인구수	비율	전체 표본	세부 표본	비고
덕천면	1,650	2.00%	200	4	상차반 직접 수거
수성동	16,294	24.00%		48	상차반 직접 수거 (산업단지)
장명동	2,708	4.00%		8	
내장상동	20,719	31.00%		62	민원 다수 발생 지역
시기동	3,051	4.00%		8	
초산동	9,888	15.00%		30	
연지동	5,749	8.00%		16	
농소동	3,753	6.00%		12	
상교동	4,184	6.00%		12	
계	67,996	100.00%		200	

2절. 주민만족도 평가 설문지

1. 주민만족도 평가 설문지 양식

2024년 생활폐기물 수집운반 주민만족도 설문지	정읍시	한국경제정책연구소

안녕하십니까?

우리 정읍시에서는 청소 대행업체의 서비스 실태파악과 개선을 위해서 전문용역기관인 (사)한국경제정책연구소를 통해 설문조사를 실시하고 있습니다.

본 조사는 현재 정읍시의 음식물 및 재활용품을 제외한 일반 종량제 쓰레기 수집운반 업무를 수행하고 있는 청소 대행업체에 대한 주민 여러분들의 만족도를 확인하기 위함이며, 답변하신 내용은 익명으로 처리되며 개인 의견이 외부로 유출됨이 없이 비밀이 보장됨을 약속드립니다.

Ⅰ. 기본정보

1) 성별	① 남	② 여			
2) 연령대	① 20대	② 30대	③ 40대	④ 50대	⑤ 60대 이상
3) 거주형태	①단독주택	②다세대	③ 아파트	④연립주택	⑤ 기타
4) 현거주지	덕천면. (				)
5) 대행업체	(유)현대환경				

Ⅱ. 설문문항(음식물 및 재활용품에 대한 의견은 제외)

○ 올바른 수거

설문문항	보나 (매우 만족)	그의 편이다 (만족)	보통	그렇 않다 (불만족)	자주 않다 (매우 불만족)
1-1. 최근 6개월 내에(이하 동일), 귀하가 배출한 쓰레기가 정해진 수거일에 처리되지 않거나 쓰레기가 남아있던 적이 있습니까? ※ 전반수거 여부 만족도					
1-2 정해진 수거시간에 쓰레기가 수거되지 않은 적이 있습니까? ※ 정시수거 여부 만족도 ※ 정읍시 기준 배출시간 : 일몰 이후(당일 20:00 ~ 다음날 오전 05:00)					

<그림 3.1> 주민만족도 평가 설문지(1)

설문문항	없다 (매우 만족)	거의 없다 (만족)	보통	자주 있다 (불만족)	자주 있다 (매우 불만족)
1-3. 쓰레기 수거차량의 일반과 상부가 밀폐되지 않아 쓰레기가 외부에서 보이거나, 이동 중 유출되는 것을 본 적이 있습니까? ※ 밀폐수거 여부 만족도					
1-4. 쓰레기 수거후 잔재물이 남아있는 등 수거장소가 지저분하거나 수거차량에서 쓰레기 또는 오수가 떨어지거나는 것을 본적이 있습니까? ※ 청결수거 여부 만족도					
1-5. 환경미화원이 쓰레기 수거차량 적재함에 탑승 또는 매달려 이동하거나, 적재한 투망이 덮이지 않을 정도로 쓰레기가 포개어 있는 등 안전상 문제점을 느낀 적이 있습니까? ※ 안전수거 여부 만족도					

○ 생활환경 보전

설문문항	없다 (매우 만족)	거의 없다 (만족)	보통	자주 있다 (불만족)	자주 있다 (매우 불만족)
2-1. 쓰레기 수거로 인한 소음으로 불편을 겪은 적이 있습니까? ※ 소음억제 여부 만족도					
2-2. 쓰레기 수거로 인한 악취로 불편을 겪은 적이 있습니까? ※ 악취관리 여부 만족도					
2-3. 쓰레기 수거차량이 청결하지 못한 상태로 운행되고 있습니까? ※ 차량청결도 여부 만족도					

○ 시민편의

설문문항	없다 (매우 만족)	거의 없다 (만족)	보통	자주 있다 (불만족)	자주 있다 (매우 불만족)
3-1. 환경미화원이 분인이나 이웃주민에게 불친절하게 대하는 경우를 본 적이 있습니까? ※ 친절도 여부 만족도 3-2. 환경미화원이 종량제 봉투, 재활용기를 스티커 등 정해진 방법 외에 추가적인 수거비용을 요구한 적이 있습니까? ※ 청렴도 여부 만족도					
3-3. 환경미화원이 작업복과 안전모 등 안전장비를 착용하지 않고 쓰레기를 수거하는 모습을 본 적이 있습니까? ※ 안전복장 여부 만족도					

○ 종합 만족도

설문문항	없다 (매우 만족)	거의 없다 (만족)	보통	자주 있다 (불만족)	자주 있다 (매우 불만족)
4-1. 귀하는 현재 쓰레기 수거서비스에 대하여 어느 정도 만족하십니까? ※ 청소서비스 종합만족도					

<그림 3.2> 주민만족도 평가 설문지(2)

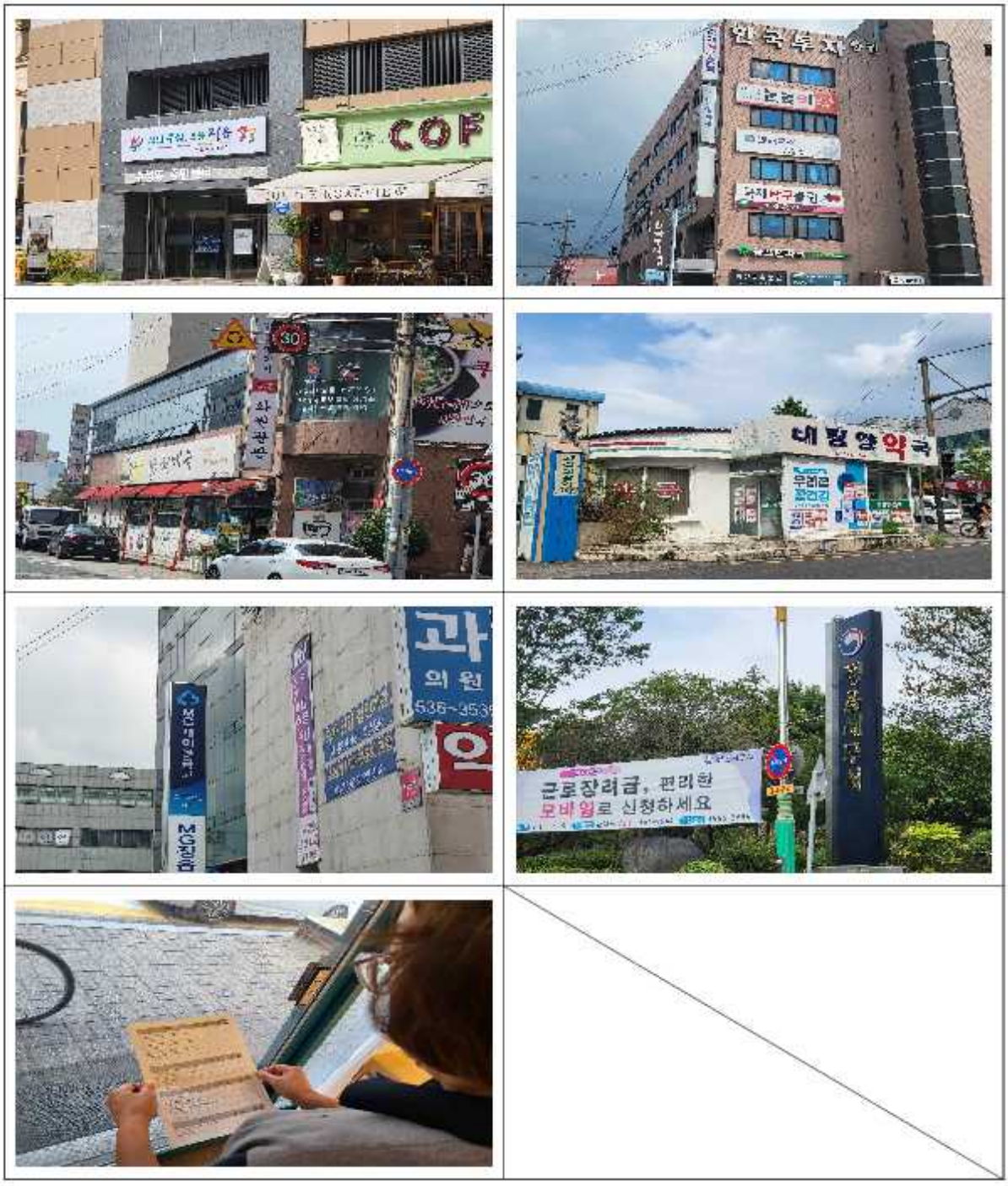
3절. 주민만족도 평가 현장사진

1. (유)현대환경 청소구역 설문조사 현장사진(덕천면)



<그림 3.3> (유)현대환경 청소구역 설문조사 현장사진(덕천면)

2. (유)현대환경 청소구역 설문조사 현장사진(수성동)



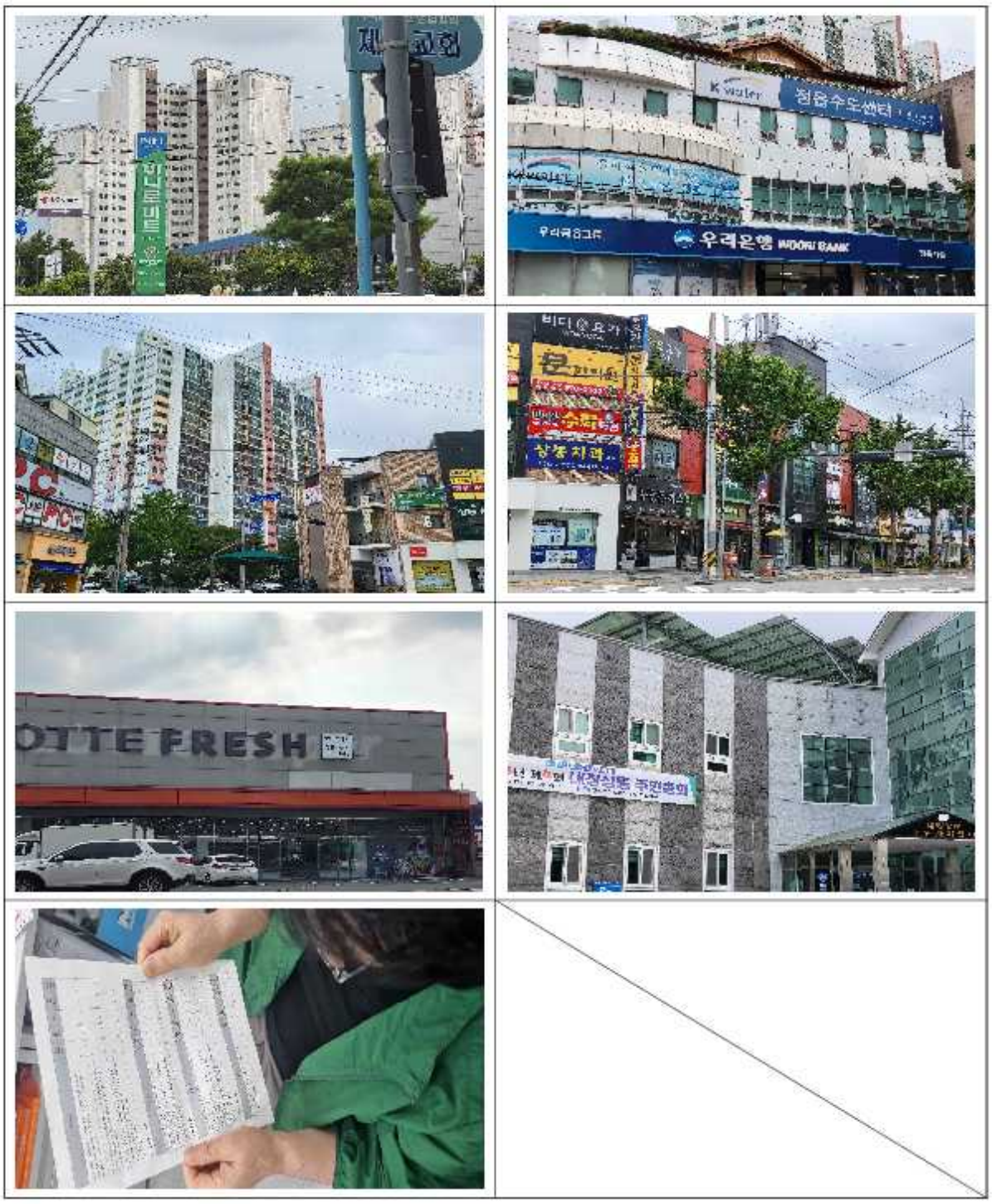
<그림 3.4> (유)현대환경 청소구역 설문조사 현장사진(수성동)

3. (유)현대환경 청소구역 설문조사 현장사진(장명동)



<그림 3.5> (유)현대환경 청소구역 설문조사 현장사진(장명동)

4. (유)현대환경 청소구역 설문조사 현장사진(내장상동)



<그림 3.6> (유)현대환경 청소구역 설문조사 현장사진(내장상동)

5. (유)현대환경 청소구역 설문조사 현장사진(시기동)



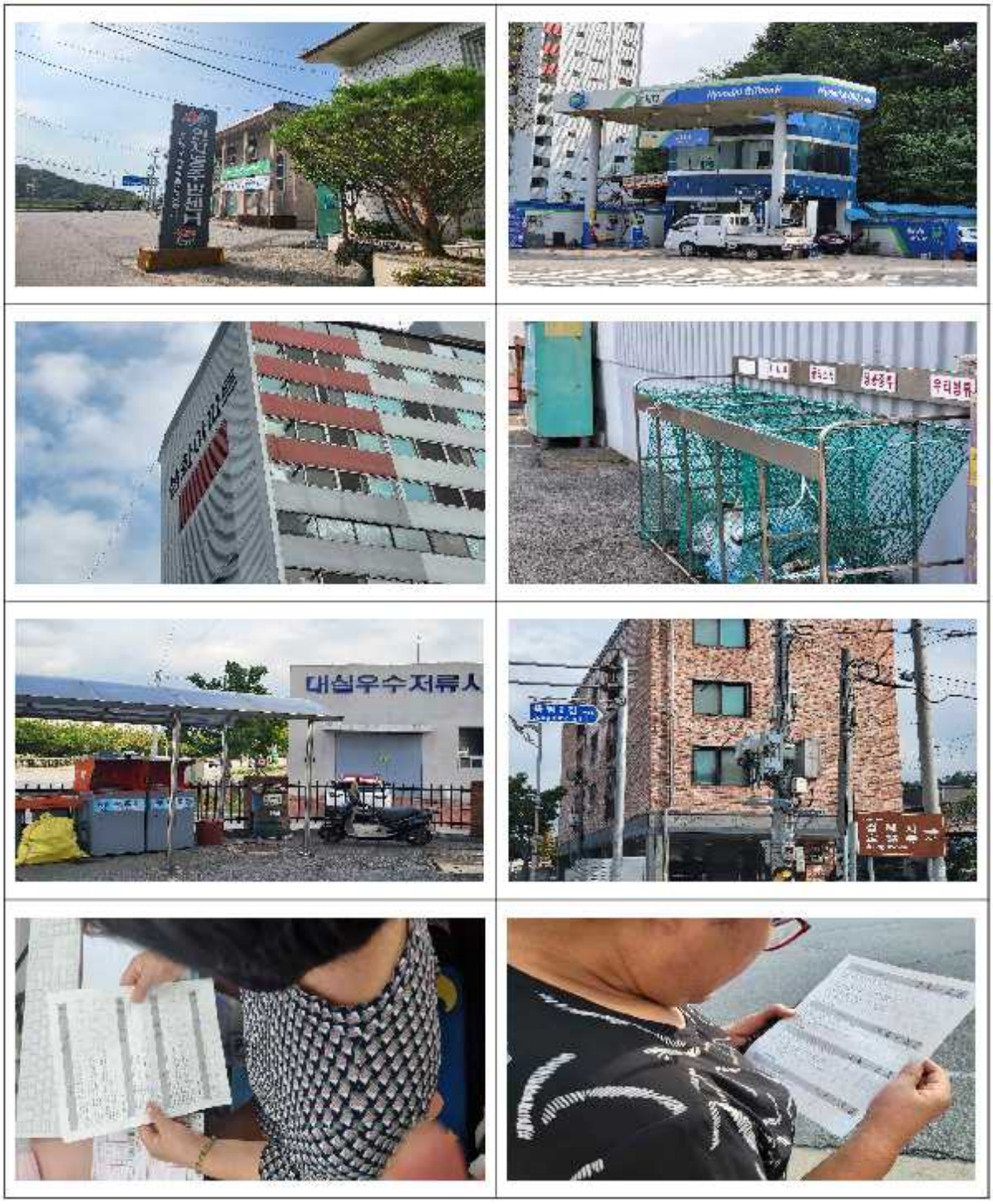
<그림 3.7> (유)현대환경 청소구역 설문조사 현장사진(시기동)

6. (유)현대환경 청소구역 설문조사 현장사진(초산동)



<그림 3.8> (유)현대환경 청소구역 설문조사 현장사진(초산동)

7. (유)현대환경 청소구역 설문조사 현장사진(연지동)



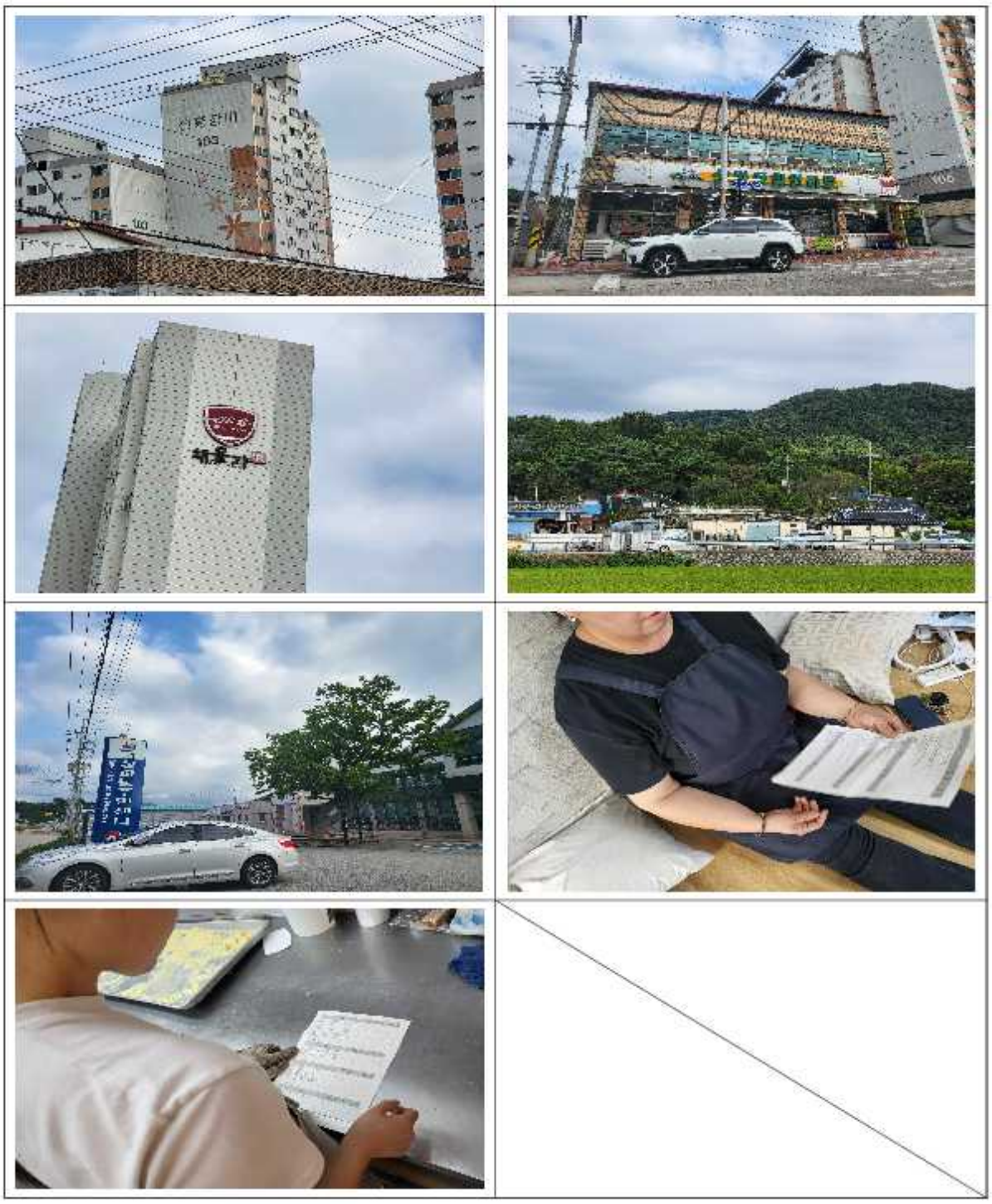
<그림 3.9> (유)현대환경 청소구역 설문조사 현장사진(연지동)

8. (유)현대환경 청소구역 설문조사 현장사진(농소동)



<그림 3.10> (유)현대환경 청소구역 설문조사 현장사진(농소동)

9. (유)현대환경 청소구역 설문조사 현장사진(상교동)



<그림 3.11> (유)현대환경 청소구역 설문조사 현장사진(상교동)

4절. 주민만족도 평가 결과

1. 주민만족도 평가 배점기준

- 정읍시 폐기물관리 조례 제11조의2(폐기물 수집·운반 대행업의 평가) 2항에서 평가기준 및 방법은 생활폐기물 수집·운반 대행자에 대한 대행실적 평가기준 적용지침(환경부, 2024.05)을 준용하되, 필요한 경우 시행규칙으로 정하도록 명시되어 있다.
- 환경부 평가지침에 의거한 주민만족도 평가 배점기준은 아래 표와 같다.

<표 3.4> 주민만족도 평가 배점표(환경부 평가지침 기준)

단위 : 점

구분 (30점)	1. 올바른 수거					2. 생활환경 보전			3. 시민편익			4. 종합
	1-1 (전량)	1-2 (정시)	1-3 (일배)	1-4 (정결)	1-5 (안전)	2-1 (소음)	2-2 (악취)	2-3 (차량)	3-1 (친절)	3-2 (청렴)	3-3 (복장)	4-1 (만족도)
매우 만족	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00
만족	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.50	1.50	1.50	1.50	1.50	1.50	2.00
보통	1.50	1.50	1.50	1.50	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.50
불만족	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	1.00
매우 불만족	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

2. 주민만족도 평가문항별 만족도

1) (유)현대환경 주민만족도 평가문항별 만족도 세부내역

- 평가문항별로 응답자들의 만족도 수준을 평가하였으며 응답인원에 만족도 점수배점을 적용한 평균점수를 산출하였다.
- 총 12개 문항에 대한 긍정적 답변(매우 만족, 만족)은 평균 약 89.29%, 이외 답변(보통, 불만족, 매우 불만족)은 평균 약 10.71%로 확인되었다.

<표 3.5> (유)현대환경 주민만족도 평가항목별 만족도 세부내역

단위 : 인(응답인원), 점

구분	올바른 수거					2. 생활환경 보전			3. 시민편의			4. 종합
	1-1 (전량)	1-2 (정시)	1-3 (일폐)	1-4 (청결)	1-5 (안전)	2-1 (소음)	2-2 (악취)	2-3 (차량)	3-1 (친절)	3-2 (청렴)	3-3 (복장)	4-1 (만족도)
매우 만족	160	167	162	129	119	114	111	154	156	184	171	79
만족	26	15	30	48	62	57	48	6	28	13	16	88
보통	9	8	8	8	4	15	19	16	5	3	5	17
불만족	3	9	0	11	11	5	9	7	9	0	4	16
매우 불만족	2	1	0	4	4	9	13	17	2	0	4	0
계	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
평가점수	2.74	2.76	2.79	2.53	2.49	1.65	1.58	1.68	1.81	1.95	1.86	2.27
총 점수 (30점)	26.11											

2) (유)현대환경 주민만족도 평가문항별 만족도 수준 및 비교

■ 대행업체에 대한 주민만족도 평가항목별로 만족도 수준(등급화, %)을 도출하고 이전연도 평가용역 대비 비교한 내용은 아래 표와 같다.

<표 3.6> (유)현대환경 주민만족도 평가항목별 만족도 수준 및 이전연도 평가용역 대비 비교

단위 : %

구분	설문내용		(유)현대환경 (2023년 평가용역)		(유)현대환경 (2024년 평가용역)		비고
주민만족도 평가	올바른 수거	전량수거	92.00%	탁월	91.33%	탁월	
		정시수거	93.00%	탁월	92.00%	탁월	
		밀폐수거	93.67%	탁월	93.00%	탁월	
		청결수거	91.00%	탁월	84.33%	우수	잔재물 청소 미흡
		안전수거	94.67%	탁월	83.00%	우수	차량 후미 탑승·이동
	생활환경 보전	소음억제	91.00%	탁월	82.50%	우수	주민의견 복합적
		악취억제	89.00%	우수	79.00%	보통	주민의견 부정적
		차량청결	90.00%	탁월	84.00%	우수	주민의견 복합적
	시민편의	친절도	96.00%	탁월	90.50%	탁월	
		청렴도	99.00%	탁월	97.50%	탁월	
		적정복장	96.50%	탁월	93.00%	탁월	
	종합	종합만족도	71.67%	보통	75.67%	보통	

만족도 수준(%) : 90% 이상(탁월), 80% 이상(우수), 70% 이상(보통), 60% 이상(미흡), 60% 미만(부진)

5절. 주민만족도 평가결과 검토

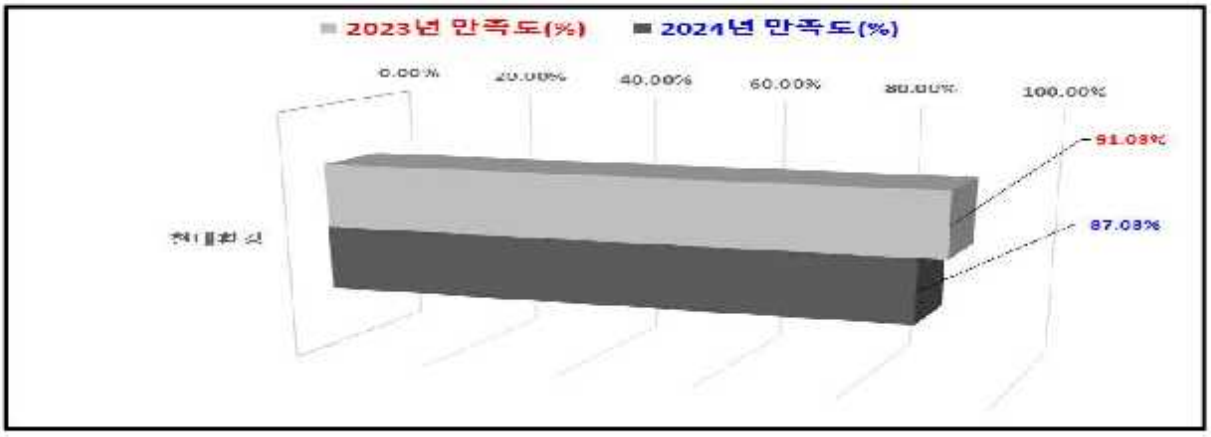
- 2024년에 실시한 정읍시 생활폐기물 수집·운반 대행업체 주민만족도 평가결과는 (유)현대환경이 26.11점(30점 만점)으로 우수(87.03%) 수준으로 평가되었다.
- 2023년에 실시한 정읍시 생활폐기물 수집·운반 대행업체 주민만족도 평가결과 대비 (유)현대환경은 이전연도 탁월 등급에서 우수 등급으로 하락하였다.(-1.20점, -4.00%)

- 등급 변동의 주요 요인은 아래와 같다.
  - 청결수거 : 잔재물 청소 미흡
  - 안전수거 : 차량 후미 탑승·이동(작업자 안전과 작업효율의 공존 방안 모색 필요)
  - 소음억제 : 주민의견 복합적(긍정적, 부정적 의견 유사한 수준)
  - 악취억제 : 주민의견 부정적(악취에 대한 부정적 의견 다수)
  - 차량청결 : 주민의견 복합적(긍정적, 부정적 의견 유사한 수준)

<표 3.7> (유)현대환경 주민만족도 평가결과 비교

단위 : 점

구분	2023년 평가용역 결과			2024년 평가용역 결과			비고
	평가점수	만족도(%)	등급	평가점수	만족도(%)	등급	
배점	30.00점	100.00%		30.00점	100.00%		
(유)현대환경	27.31점	91.03%	탁월	26.11점	87.03%	우수	-1.20점 -4.00%



<그림 3.12> 정읍시 대행업체 주민만족도 평가 만족도(%) 비교

4장. 평가단 현장평가

1절. 평가단 현장평가 개요

- 평가방향 : 설문지를 통한 주민만족도 평가에서 놓치기 쉬운 현장성과 정량성을 보완하여 수거 후의 주택지역 및 상가지역 청결상태, 차고지, 적환장, 수집·운반 차량, 환경미화원 휴게실 등의 청결성과 내실정도를 객관적이고, 구체적으로 평가
- 평가횟수 : 1회
- 평가방법 : 평가표를 통한 현장평가
- 평가대상 폐기물 : 일반 종량제 쓰레기(음식물 및 재활용품 제외 - 정읍시 직영 담당)
- 평가내용 : 수거구역 현장평가(전량수거, 정시수거, 청결수거), 차량 관리, 적환장 등 시설평가, 작업자 위생·안전, 안전 및 만족도 평가
- 평가기준 : 생활폐기물 수집·운반 대행자에 대한 대행실적 평가기준 적용지침(환경부)
  - 2024년 5월 개정, 개정 전 대비 변동사항 있음(평가항목 및 배점 변경 등)

1. 평가단 현장평가 지역선정

- 대행업체 귀책사유가 아닌 경우(배출시간 위반, 무단투기, 칩 미부착 등)는 평가 제외
- 정읍시 도급업체의 전체 수거노선도(수거요일, 수거시간 등)를 검토하여 평가지역 선정
- 평가장소는 선정 지역 내에서 유동적으로 변경하여 평가 실시(필요 시)

<표 4.1> 평가단 현장평가 지역선정(현대환경)

업체명	구역유형	행정구역명	비고
(유)현대환경	단독주택	내장상동	한솔빌라 인근
	단독주택	내장상동	은하빌 인근
	단독주택	수성동	리츠빌 인근
	상가지역	내장상동	원불교 상동교당 인근
	상가지역	수성동	CGV 정읍점 인근
	공동주택	시기동	삼화그린, 영창파크 APT

2절. 평가단 현장평가 조사표

1. 평가단 현장평가 조사표 양식

시민평가단 현장평가표(40점) - 단독주택 -

□ 생활폐기물 수집운반 대행업체 : (유)현대환경

○ 평 가 자 :

○ 평가일시 : 2024년 09월 10일(화요일)

○ 평가대상 : 종량제쓰레기

□ 현장평가

○ 수거구역 현장평가

평 가 지 역			평가점수
수거구역 주소 : 한솔빌라 인근 단독주택 (상동, 내장상동)			선
※ 다음의 경우는 '미수거'가 아니라 배출자의 실수로 봄 ▸ 작업자의 눈에 잘 안 띄는 곳에 남겨진 쓰레기봉이나 봉투 ▸ 직업자가 발견하기 어려운 곳에 남겨진 쓰레기봉이나 봉투 ▸ 규정된 봉투나 통, 규정된 방법을 사용하지 않고 배출한 쓰레기			
평가항목	평가기준	평가결과 (배점)	
전량수거	쓰레기 미수거 지점이 없음	① 양호(5)	
	쓰레기 미수거 지점이 1~2개소	② 보통(4)	
	쓰레기 미수거 지점이 3개소	③ 미흡(3)	
	쓰레기 미수거 지점이 4개소 이상	④ 부진(1)	
정시수거	지정시간 내 수거가 이루어짐	① 예(5)	
	지정시간 내 수거가 이루어지지 않음	② 아니오(0)	
청결수거	잔재물이 남아있거나 악취 등이 발생 지점이 없음	① 양호(5)	
	잔재물이 남아있거나 악취 등이 발생 지점이 1~2개소	② 보통(4)	
	잔재물이 남아있거나 악취 등이 발생 지점이 3개소	③ 미흡(3)	
	잔재물이 남아있거나 악취 등이 발생 지점이 4개소 이상	④ 부진(1)	

<그림 4.1> 평가단 현장평가표(단독주택)

시민평가단 현장평가표(40점) - 상가지역 -

□ 생활폐기물 수집운반 대행업체 : (유)현대환경

○ 평 가 자 :

○ 평가일시 : 2024년 09월 10일(화요일)

○ 평가대상 : 종량제쓰레기

□ 현상평가

○ 수거구역 현장평가

평 가 지 역			평가점수
수거구역 주소 : 원불교 상동교당 인근 상가 (상동, 내장상동)			점
※ 다음의 경우는 '미수거'가 아니라 배출자의 실수로 봄 ▸ 작업자의 눈에 잘 안 띄는 곳에 남겨진 쓰레기봉이나 봉투 ▸ 사업사가 발견하기 어려운 곳에 남겨진 쓰레기봉이나 봉투 ▸ 규정된 봉투나 통, 규정된 방법을 사용하지 않고 배출한 쓰레기			
평가항목	평가기준	평가결과 (해당)	
전량수거	쓰레기 미수거 지점이 없음	① 양호(5)	
	쓰레기 미수거 지점이 1~2개소	② 보통(4)	
	쓰레기 미수거 지점이 3개소	③ 미흡(3)	
	쓰레기 미수거 지점이 4개소 이상	④ 부진(1)	
정시수거	지정시간 내 수거가 이루어짐	① 예(5)	
	지정시간 내 수거가 이루어지지 않음	② 아니오(0)	
청결수거	잔재물이 남아있거나 악취 등이 발생 지점이 없음	① 양호(5)	
	잔재물이 남아있거나 악취 등이 발생 지점이 1~2개소	② 보통(4)	
	잔재물이 남아있거나 악취 등이 발생 지점이 3개소	③ 미흡(3)	
	잔재물이 남아있거나 악취 등이 발생 지점이 4개소 이상	④ 부진(1)	

<그림 4.2> 평가단 현장평가표(상가지역)

시민평가단 현장평가표(40점) - 공동주택 -

□ 생활폐기물 수집운반 대행업체 : (유)현대환경

○ 평 가 자 :

○ 평가일시 : 2024년 09월 10일(화요일)

○ 평가내상 : 종량제쓰레기

□ 현장평가

○ 수거구역 현장평가

평 가 지 역			평가점수
수거구역 주소 : 삼화그란, 유창1차, 시기3동현대, 영창파크타운 (시기동, 구룡동-짐명동)			점
※ 다음의 경우는 '미수거'가 아니라 배출사의 실수로 봄 ▸ 작업자의 눈에 잘 안 띄는 곳에 남겨진 쓰레기통이나 봉투 ▸ 작업자가 발견하기 어려운 곳에 남겨진 쓰레기통이나 봉투 ▸ 규성된 봉투나 통, 규성된 방법을 사용하지 않고 배출한 쓰레기			
평가항목	평가기준	평가결과 (배점)	
성량수거	쓰레기 미수거 지점이 없음	① 양호(5)	
	쓰레기 미수거 지점이 1~2개소	② 보통(4)	
	쓰레기 미수거 지점이 3개소	③ 미흡(3)	
	쓰레기 미수거 지점이 4개소 이상	④ 부진(1)	
성시수거	지정시간 내 수거가 이루어짐	① 예(5)	
	지정시간 내 수거가 이루어지지 않음	② 아니오(0)	
청결수거	잔지물이 남아있거나 악취 등이 발생 지점이 없음	① 양호(5)	
	잔지물이 남아있거나 악취 등이 발생 지점이 1-2개소	② 보통(4)	
	잔지물이 남아있거나 악취 등이 발생 지점이 3개소	③ 미흡(3)	
	잔지물이 남아있거나 악취 등이 발생 지점이 4개소 이상	④ 부진(1)	

<그림 4.3> 평가단 현장평가표(공동주택)

○ 차량, 차고지 등 시설평가

평 가 지 역			평가점수
차고지 등 주소 : 전북특별자치도 정읍시 황토현로 900 (현대환경)			
평가항목	평가기준		평가결과 (배점)
적재함 밀폐 (재활용수거 차량 제외)	전체차량 대비 밀폐차량 비율 90% 이상	① 양호(3)	점
	전체차량 대비 밀폐차량 비율 80%~90%	② 보통(1.5)	
	전체차량 대비 밀폐차량 비율 80% 미만	③ 미흡(0)	
세차상태	※ 세차상태 조건 : 다음 중 3개 이상이 깨끗하면 "정결" (1)운전석 측 문짝 (2)운전석 측 적재함 (3)운전석 측 뒷바퀴 (4)앞면 번호판		
	전체차량의 80% 이상이 정결	① 양호(1)	
	전체차량의 60% 이상 80% 미만이 청결	② 보통(0.5)	
	전체차량의 60% 미만이 청결	③ 미흡(0)	
도색상태	※ 도색상태 조건 : 다음 중 4개 이상이 선명하면 "양호" (1)자치구명 (2)업체명 (3)차량번호 (4)업체 전화번호 (5)글자선명도		
	전체차량의 80% 이상이 양호	① 양호(1)	
	전체차량의 60% 이상 80% 미만이 양호	② 보통(0.5)	
	전체차량의 60% 미만이 양호	③ 미흡(0)	
주차장 관리	※ 다음 3개 조건으로 평가 (1) 차고지로서 분명한 모양이나 부지경계 구비 (2) 일반차량이나 시민의 통행에 지장을 주지않는 주차 상태 (3) 주차장 관리시설물의 청결한 관리		
	3개 모두 만족	① 양호(1)	
	2개 만족	② 보통(0.5)	
	1개 이하 만족	③ 미흡(0)	
석한상 청결	※ 다음 조건에 따라 평가자가 정성적으로 평가 (1) 악취 등 발생 여부 (2) 바닥 청소상태 (3) 청소수 등 하수도 연결 또는 집수정화시설 보유 (4) 정기적 소독	① 양호(2) ② 보통(1) ③ 미흡(0)	
폐기물 보관	※ 다음 조건에 따라 평가자가 정성적으로 평가 (1) 악취 등 발생 여부 (2) 폐기물 종류별 구분 (3) 전용수거함 또는 전용차량 보관	① 양호(2) ② 보통(1) ③ 미흡(0)	

<그림 4.4> 평가단 현장평가표(차량, 차고지 등 시설평가)

○ 작업자 위생·안전 및 만족도 평가

평 가 지 역			평가점수
차고지 등 주소 : 전북특별자치도 정읍시 황토한로 900 (현대환경)			
평가항목	평가기준		평가결과 (배점)
청소차량 안전장비	후방 카메라 및 안전스위치, 안전멈춤바 등 안전장비 설치 여부	① 양호(4) ② 보통(2) ③ 미흡(0)	
환경미화원 안전장비	안전화, 안전조끼, 장갑 등 안전구 지급 여부	① 양호(4) ② 보통(2) ③ 미흡(0)	
휴가실 운영	냉난방시설 등 휴게실 운영실태 ※ 에어콘 및 온풍기 설치여부 등	① 양호(2) ② 보통(1) ③ 미흡(0)	
샤워실 운영	탈의실, 샤우실 등 운영실태 ※세탁기, 건조기, 손발건조기 설치여부 등	① 양호(2) ② 보통(1) ③ 미흡(0)	
환경미화원 만족도	환경미화원 대상으로 만족도 조사실시 후, 응답장 평균 적용 (예) 귀하께서는 회사에 대해서 어느 정도 만족하십니까? 1. 매우 만족(3) 2. 만족(2.5) 3. 보통(2.0) 4. 불만족(1.5) 5. 매우 불만족(1.0)		

<그림 4.5> 평가단 현장평가표(작업자 위생·안전 및 만족도 평가)

(생활폐기물 수집운반 대행업체 작업자 만족도 조사)
(업체명 : 현대환경)

안녕하십니까?
우리 정읍시에서는 생활폐기물관련 청소서비스에 대한 대행업체의 업무이행실적을 평가하고 있습니다.
본 조사는 선생님이 종사하시는 회사에 대해 근로만족도를 평가하고자 합니다.
응답 결과는 회사의 평가와 함께 향후 보다 나은 작업환경을 제공하는 데에 활용될 것입니다.
바쁘시더라도 잠시 시간을 내시어 설문에 응해주시면 감사하겠습니다.

(※ 응답하신 내용은 절대 비밀이 보장되며, 본 조사는 통계법 13조에 의거하여 조사결과에 따른 개인적인 의견과 응답 내용은 보호되며, 통계적 목적으로만 이용될 것입니다.)

2024. 09. 10.

정읍시 한국경제정책연구소

1. 선생님이 종사하시는 회사에 대해서 전반적으로 어느 정도 만족하십니까?
★ 해당하는 만족도에 표시(체크, 동그라미 등) 부탁드립니다.

매우 만족		만족		보통		불만족		매우 불만족
1	-------	2	-------	3	-------	4	-------	5

2. 귀하의 회사에 대하여 가장 시급히 개선해야 할 사항을 우선순위별로 기재바랍니다
1)
2)
3)

3. 귀하가 청소를 대행하고 있는 지방자치단체에 바라는 사항이 있다면 기재바랍니다
( )

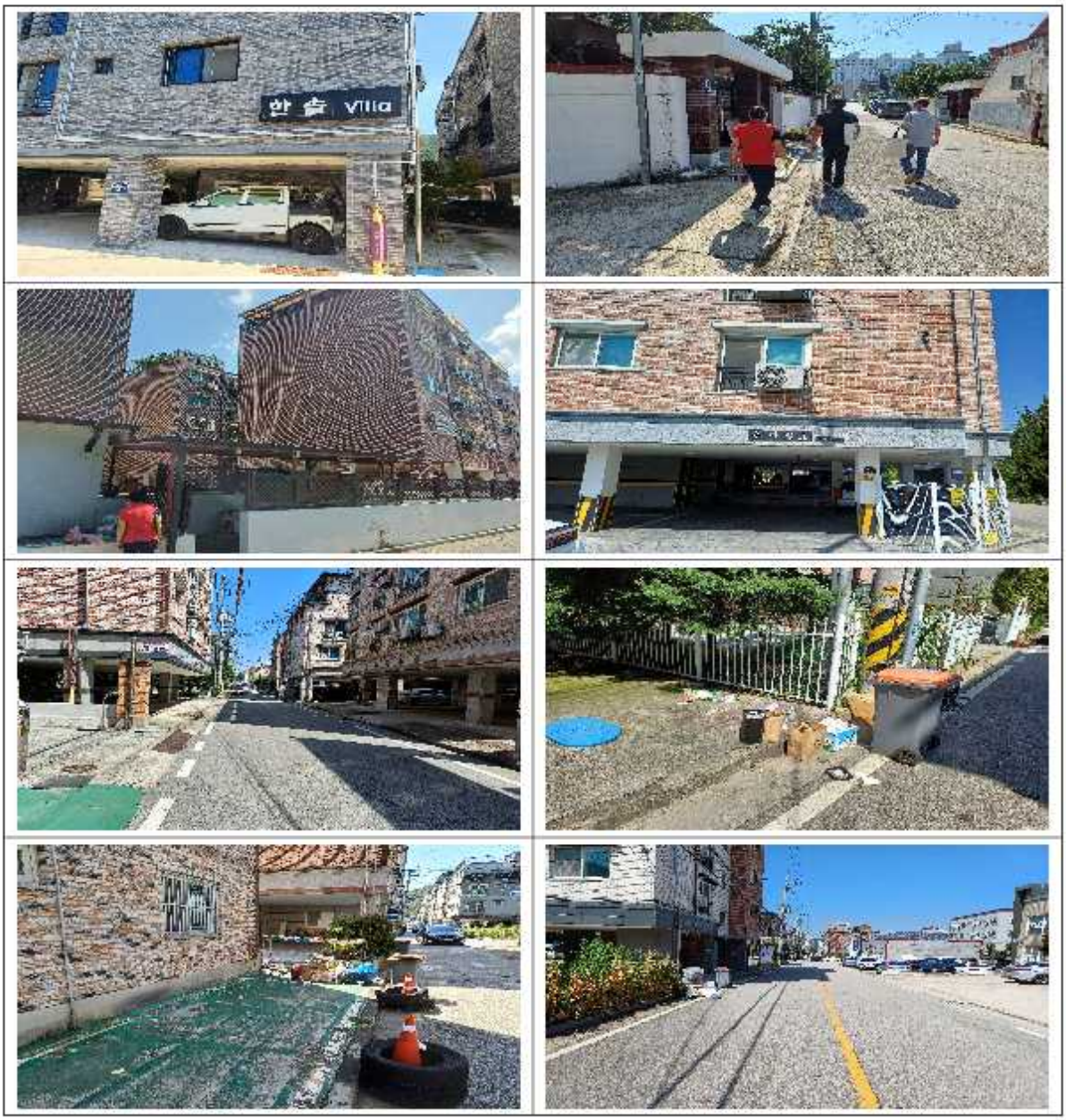
4. 기타 우리나라 청소행정의 발전을 위하여 귀하의 고견을 써 주시기 바랍니다
( )

<그림 4.6> 평가단 현장평가표(작업자 만족도 조사)

3절. 평가단 현장평가 사진

1. (유)현대환경 단독주택 청소구역

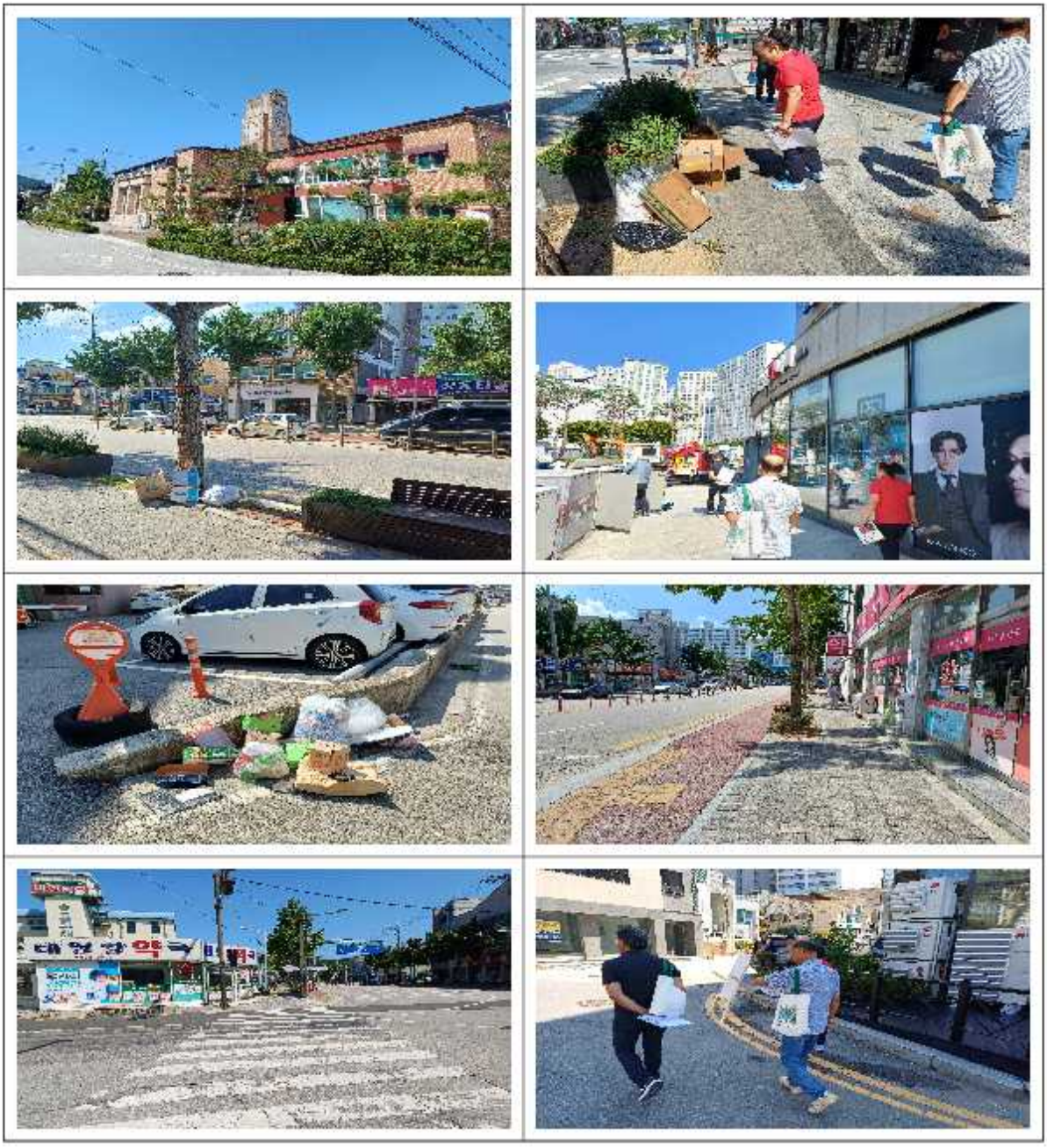
- 한솔빌라 인근(내장상동), 은하빌 인근(내장상동), 리츠빌 인근(수성동)



<그림 4.7> (유)현대환경 현장평가 사진(단독주택)

2. (유)현대환경 상가지역 청소구역

- 원불교 상동교당 인근(내장상동), CGV 정읍점 인근(수성동)



<그림 4.8> (유)현대환경 현장평가 사진(상가지역)

3. (유)현대환경 공동주택 청소구역

- 영창 APT(시기동), 삼화그린 APT(시기동)



<그림 4.9> (유)현대환경 현장평가 사진(공동주택)

4. (유)현대환경 차고지 평가

- 차량,차고지 등 시설평가
- 작업자 위생·안전 및 만족도 평가



<그림 4.10> (유)현대환경 현장평가 사진(차고지)

4절. 평가단 현장평가 결과

1. 평가단 현장평가 배점기준

- 정읍시 폐기물관리 조례 제11조의2(폐기물 수집·운반 대행업의 평가) 2항에서 평가기준 및 방법은 생활폐기물 수집·운반 대행자에 대한 대행실적 평가기준 적용지침(환경부, 2024.05)을 준용하되, 필요한 경우 시행규칙으로 정하도록 명시되어 있다.
- 환경부 평가지침을 참고하여 평가단 현장평가 배점표를 작성하였으며 정읍시 생활폐기물 수집·운반 대행업체 실정을 고려하여 일부 평가항목의 배점기준을 변경하였다.
- 적환장 및 주차장 관리 평가항목 중 적환장 청결(적환장 없음) 및 폐기물 보관(별도 폐기물 미보관)은 평가에서 제외하고 주차장 관리에 대해서만 배점을 5점(적환장, 폐기물 배점 통합)으로 변경하여 적용하였다.
- 환경부 지침 개정(2024.5.)으로 인하여 평가항목 삭제, 배점 차이 등이 발생하여 이전연도 평가용역 대비 평가항목별 비교는 제외하였다.

<표 4.2> 평가단 현장평가 배점표

단위 : 점

평가항목		배점(40점)		비고
1. 수거구역 현장평가	1) 전량수거	5	15	종합만족도 평가항목 삭제
	2) 정시수거	5		
	3) 청결수거	5		
2. 차량 관리	1) 적재함 밀폐	3	5	적재함 밀폐 배점 변경 (2점 → 3점)
	2) 청소차량 세차상태	1		
	3) 청소차량 도색상태	1		
3. 주차장 관리	1) 주차장 관리	5		적환장(2점), 폐기물(2점), 평가배점을 주차장 관리 평가항목에 통합(+4점) ※ 지자체 실정 고려 (적환장 X, 폐기물 X)
4. 작업자 위생·안전	1) 청소차량 안전장비	4	12	청소차량 안전장비 배점 변경 (2점 → 4점)
	2) 환경미화원 안전장비	4		
	3) 휴게실 운영	2		
	4) 샤워장 운영	2		
5. 작업자 만족도	1) 작업자 설문 등	3		개별 설문조사 실시

2. 평가단 현장평가 평가점수

1) (유)현대환경 평가단 현장평가 평가점수 세부내역

<표 4.3> (유)현대환경 평가단 현장평가 평가점수 세부내역(계속)

단위 : 점

업체명	평가장소 (수거방법)	평가자		득점 (40점)	수거구역 현장평가(단독주택, 상가지역, 공동주택)			차고지 현장평가(차량, 주차장, 작업자 위생 및 안전, 책임자 만족도) 평가								
					전량수거 (5점)	정시수거 (5점)	청결수거 (5점)	적재함 밀폐 (3점)	청소차량 세차상태 (1점)	청소차량 도색상태 (1점)	주차장 관리 (5점)	청소차량 안전장비 (4점)	환경미화원 안전장비 (4점)	휴게실 운영 (2점)	샤워장 운영 (2점)	환경미화원 만족도 (3점)
합계(평균)				39.21	5.00	5.00	5.00	3.00	1.00	0.50	5.00	4.00	4.00	2.00	2.00	2.71
(유)현대환경	단독주택 (종량제쓰레기) 내장상동-한솔빌라	평가위원 A	15.00	5.00	5.00	5.00										
		평가위원 B	15.00	5.00	5.00	5.00										
		평가위원 C	15.00	5.00	5.00	5.00										
		평균		5.00	5.00	5.00										
	단독주택 (종량제쓰레기) 내장상동-은하빌	평가위원 A	15.00	5.00	5.00	5.00										
		평가위원 B	15.00	5.00	5.00	5.00										
		평가위원 C	15.00	5.00	5.00	5.00										
		평균		5.00	5.00	5.00										
	단독주택 (종량제쓰레기) 수성동-리즈빌	평가위원 A	15.00	5.00	5.00	5.00										
		평가위원 B	15.00	5.00	5.00	5.00										
		평가위원 C	15.00	5.00	5.00	5.00										
		평균		5.00	5.00	5.00										
	상가지역 (종량제쓰레기) 내장상동-원룸교	평가위원 A	15.00	5.00	5.00	5.00										
		평가위원 B	15.00	5.00	5.00	5.00										
		평가위원 C	15.00	5.00	5.00	5.00										
		평균		5.00	5.00	5.00										
	상가지역 (종량제쓰레기) 수성동-CGV 정읍	평가위원 A	15.00	5.00	5.00	5.00										
		평가위원 B	15.00	5.00	5.00	5.00										
		평가위원 C	15.00	5.00	5.00	5.00										
		평균		5.00	5.00	5.00										
	공동주택 (종량제쓰레기) 삼화, 영창 APT	평가위원 A	15.00	5.00	5.00	5.00										
		평가위원 B	15.00	5.00	5.00	5.00										
		평가위원 C	15.00	5.00	5.00	5.00										
		평균		5.00	5.00	5.00										

폐기물 수집운반 대행업체 평가용역(2023년)

업체명	평가장소 (수거방법)	평가자	계점 (40점)	단독주택, 공동주택 정기평가 현장평가				지고지 현장평가								
				전경수거 (5점)	정시수거 (5점)	청결수거 (5점)	종합친절도 (5점)	책임원 업무 (3점)	청소차량 세차상태 (1점)	청소차량 도색상태 (1점)	주차장 관리 (5점)	청소차량 안전장치 (4점)	환경지도원 안전장치 (4점)	폐 정일 운영 (2점)	사무장 운영 (2점)	환경지도원 친절도 (3점)
(유)현덕환경	지고지	평가위원 A						3.00	1.00	0.50	5.00	4.00	4.00	2.00	2.00	
		평가위원 B						3.00	1.00	0.50	5.00	4.00	4.00	2.00	2.00	
		평가위원 C						3.00	1.00	0.50	5.00	4.00	4.00	2.00	2.00	
		작업자 1														3.00
		작업자 2														2.00
		작업자 3														2.50
		작업자 4														2.50
		작업자 5														2.50
		작업자 6														3.00
		작업자 7														2.50
		작업자 8														3.00
		작업자 9														2.50
		작업자 10														3.00
		작업자 11														3.00
		작업자 12														3.00
		작업자 13														3.00
		작업자 14														3.00
		작업자 15														2.00
		작업자 16														2.50
		작업자 17														3.00
		작업자 18														3.00
		작업자 19														3.00
		작업자 20														2.50
		작업자 21														3.00
		작업자 22														2.50
		작업자 23														2.50
		작업자 24														3.00
		작업자 25														2.00
		작업자 26														2.50
		작업자 27														3.00
		작업자 28														3.00
		작업자 29														2.50
		작업자 30														3.00
		작업자 31														3.00
		작업자 32														2.50
		작업자 33														3.00
		작업자 34														3.00
		작업자 35														2.50
		작업자 36														2.50
		작업자 37														2.50
		작업자 38														유기
		작업자 39														유기
		평균						3.00	1.00	0.50	5.00	4.00	4.00	2.00	2.00	2.71

2) 작업자 만족도 설문조사

- 대행업체 내 환경미화원(작업자)들의 회사 및 지자체에 대한 요청사항과 청소행정 관련 기타의견을 요약한 결과는 아래와 같다.
- 별도 의견을 기입하지 않은 무응답자 및 중복되는 의견은 제외하였다.

<표 4.4> 작업자 만족도 설문조사(개선 요청사항) - (유)현대환경

단위 : 점

회사에 대한 요청사항	지자체에 대한 요청사항	청소행정 관련 기타의견
작업자 복지 개선	규격봉투 내 혼합배출 단속 강화	시민의식 계도 및 홍보 강화
작업자 피복 개선, 신발건조기 설치	환경미화원 증원	불법쓰레기 투기 과태료 부과
구역청소-상차반 순환근무	안전장비 개선	직영-민간위탁간 처우 개선 희망
사내 단합대회 및 회식 개최	배출장소 지정, 불법쓰레기 단속 강화	불법쓰레기 투기 신고 포상금 지급
계절별 근무시간 조정, 예비 근무자 확보	규격봉투 미사용에 대한 페널티 부여	불법쓰레기 단속 권한 부여
구역청소 인원 증원	급식비, 명절휴가비 인상 희망	
생수, 포도당 지급, 송풍기 추가 설치	청소구역 내 집하장 설치(전주시 사례)	
청소차량 유리 썬팅	재활용 미수거(직영) 책임 소재	
보급품 품질 향상	시민의식 계도 및 홍보 강화	
체력단련실 설치, 보급품 향상		
안전화 1년 2결레 이상 지급		
피복 개선, 안전화 추가 보급		
겨울용 방한장갑 지급, 보급품 개선		
작업복 및 장구류 개선		

3. 평가단 현장평가 평가항목별 결과

1) 평가단 현장평가 평가항목별 결과 집계

- 평가단 현장평가 평가항목별 점수를 집계해본 결과, 수거구역 현장평가는 모두 만점으로 평가되었으며, 차량-차고지 등 시설평가에서는 청소차량 도색상태가 미흡한 것으로 확인되었다.
- 작업자 설문은 평가단 현장평가 당일에 익명이 보장된 환경에서 개별 실시하였다.

<표 4.5> 현장평가 평가항목별 결과 집계

단위 : 점

구분	평가항목		(유)현대환경	비고
평가단 현장평가	1. 수거구역 현장평가	1) 전량수거	5.00	
		2) 정시수거	5.00	
		3) 청결수거	5.00	
		~~4) 종합만족도~~	-	평가항목 삭제(환경부 지침 개정)
		계	15.00	
	2. 차량, 차고지 등 시설평가	1) 적재함 밀폐	3.00	배점 변경(+1)
		2) 청소차량 세차상태	1.00	배점 변경(-1)
		3) 청소차량 도색상태	0.50	배점 변경(-1)
		4) 주차장 관리	5.00	배점 통합(적환장, 폐기물)
		계	9.50	
	3. 작업자 위생, 안전 및 만족도 평가	1) 청소차량 안전장비	4.00	배점 변경(+2)
		2) 환경미화원 안전장비	4.00	배점 변경(+2)
		3) 휴게실 운영	2.00	배점 변경(+1)
		4) 샤워장 운영	2.00	배점 변경(+1)
		5) 작업자 설문 등	2.71	설문조사 개별 실시
		계	14.71	
합계(40점)			**39.21**	

2) 평가단 현장평가 평가항목별 결과 등급화

- 평가단은 (유)현대환경에 대하여 전반적으로 "양호(만점)" 수준으로 평가하였으나, 현재 (유)현대환경의 청소차량에는 자치구명, 업체 전화번호가 도색되어 있지 않아 감점 사유가 확인되어 청소차량 도색상태 평가항목만 "보통" 등급으로 소폭 감점되었다.
- (유)현대환경의 작업자들의 만족도는 수준은 "만족" 등급으로 평가되었다.

<표 4.6> 현장평가 평가항목별 만족도 수준 비교

단위 : %

구분	평가항목		(유)현대환경		비고
평가단 현장평가	1. 수거구역 현장평가	1) 전량수거	5.00	양호	
		2) 정시수거	5.00	양호	
		3) 정결수거	5.00	양호	
	2. 차량, 차고지 등 시설평가	1) 적재함 밀폐	3.00	양호	
		2) 청소차량 세차상태	1.00	양호	
		3) 청소차량 도색상태	0.50	보통	자치구명, 업체 전화번호 미표시
		4) 주차장 관리	5.00	양호	
	3. 작업자 위생, 안전 및 만족도 평가	1) 청소차량 안전장비	4.00	양호	
		2) 환경미화원 안전장비	4.00	양호	
		3) 휴게실 운영	2.00	양호	
		4) 샤워장 운영	2.00	양호	
		5) 작업자 설문 등	2.71	만족	

등급화 수준(%) : 환경부 지침에 의거한 평가단 현장평가 항목별 배점의 만족도 수준을 지역별 표현
(현장/차고지 평가) 양호, 보통, 미흡 / (작업자 설문) 매우 만족, 만족, 보통, 불만족, 매우 불만족

4. 평가단 현장평가 결과 검토

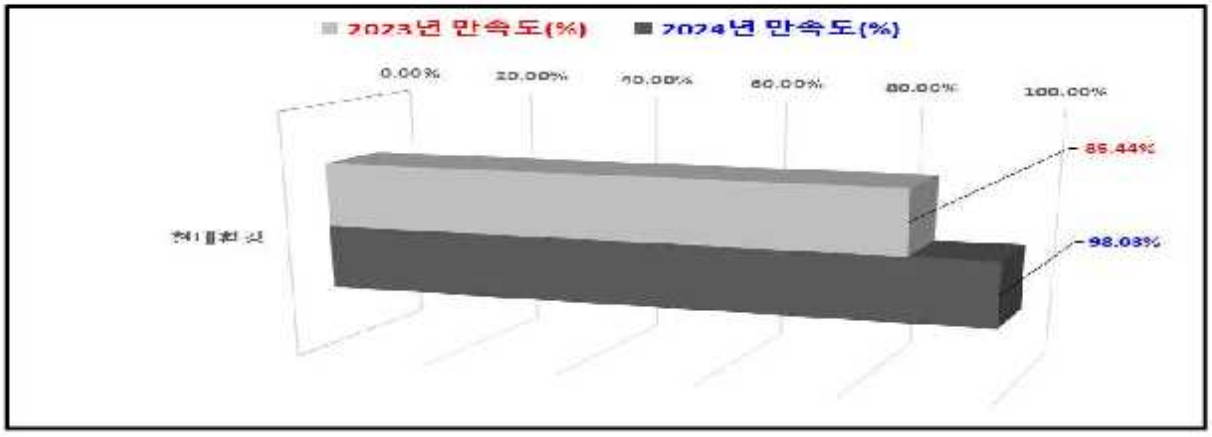
- 2024년에 실시한 정읍시 생활폐기물 수집·운반 대행업체 평가단 현장평가 결과는 (유)현대환경이 39.21점(40점 만점)으로 탁월(98.03%) 수준으로 평가되었다.
- 2023년에 실시한 정읍시 생활폐기물 수집·운반 대행업체 평가단 현장평가 결과 대비 (유)현대환경은 이전연도 우수 등급에서 탁월 등급으로 상승하였다. (+5.04점, +12.59%)

- 등급 변동의 주요 요인은 아래와 같이 예상된다.
  - 평가항목 및 배점 변경(환경부 지침 개정)
  - 수거구역 현장평가에 대한 평가단 의견 차이(배출시간 위반, 무단투기 등)
  - 평가용역 시점에 따른 평가 대상지역(청소구역 일부 선정) 차이
  - 평가용역 시점에 따른 작업자(환경미화원) 만족도 차이

<표 4.7> 평가단 현장평가 결과 비교

단위 : 점

구분	2023년 평가용역 결과			2024년 평가용역 결과			비고
	평가점수	만족도(%)	등급	평가점수	만족도(%)	등급	
배점	40.00점	100.00%		40.00점	100.00%		
(유)현대환경	34.18점	85.44%	우수	39.21점	98.03%	탁월	+5.04점 +12.59%



<그림 4.11> 정읍시 대행업체 평가단 현장평가 만족도(%) 비교

5장. 실적서류 평가

1절. 실적서류 평가 개요

- 평가방향 : 대행업체의 민원처리, 인력관리, 장비관리, 안전관리, 거버넌스 참여 등에 대하여 담당 공무원이 증빙서류 등 객관적인 자료를 통해 평가
- 평가횟수 : 1회
- 평가방법 : 업체에서 제공한 서류를 통한 평가, 필요 시 현장 확인 병행
- 평가내용 : 긴급수거 등 민원대응, 인력관리, 장비관리, 안전관리, 거버넌스 참여
- 평가기준 : 생활폐기물 수집·운반 대행자에 대한 대행실적 평가기준 적용지침(환경부)
  - 2024년 5월 개정, 개정 전 대비 변동사항 있음(평가항목 및 배점 변경 등)

1. 실적서류 평가 검토자료 기준

- 검토자료 작성시점 : 2023년 1월 ~ 12월
- 정읍시청 공무원 의견(긴급수거 등 민원대응, 안전관리-작업안전수칙, 거버넌스 참여) 외 대행업체 실적자료

- 민원대응 실적 : 지자체 내부자료 및 공무원 의견
- 긴급수거반 운영 : 지자체 내부자료 및 공무원 의견
- 민원대응 만족도 : 지자체 내부자료 및 공무원 의견
- 적정 작업인력 : 대행업체 작업자 근무현황표 등
- 작업자 임금 및 임금지급비율 : 지자체 내부자료 및 대행업체 급여내역 자료 등
- 근무복 지급 등 : 대행업체 복리후생비 내역 및 거래명세표 등
- 차량보유 현황 : 대행업체 차량 현황 및 차량등록증 등
- 노후차량 운영 : 대행업체 차량 현황 및 차량등록증 등
- 차량 청결 관리 : 대행업체 세차관련 실적자료 등
- 친환경청소차 도입 : 대행업체 차량 현황 및 차량등록증 등
- 안전사고 : 대행업체 안전사고 관련 실적자료 등
- 안전교육 : 대행업체 안전보건교육일지 등
- 작업시간 : 대행업체 청소작업 시간표 등
- 악천후 등 작업기준 : 대행업체 악천후 작업시간 조정계획 등 관련 실적자료
- 작업안전수칙 : 지자체 내부자료 및 공무원 의견
- 행정처분 이행 : 지자체 내부자료 및 공무원 의견
- 지자체사업 협력 : 지자체 내부자료 및 공무원 의견
- 지역사회 기여 : 지자체 내부자료 및 공무원 의견

2절. 실적서류 평가 조사표

1. 실적서류 평가 조사표 양식

참고 3 | 실적서류 평가표(30점)

□ 일반사항

○ 평가자 : ○ 평가업체 :

□ 평가항목

평가항목		배점(30)	평가	평가점수	총점
1. 긴급수거 등 민원대응	1) 민원대응 실적	3	• 대응민원수 : 건수/년 • 총민원수 : 건수/년	3	5
	2) 긴급수거반 운영	1	• 명절 등 긴급수거반 운영 여부	1	
	3) 민원대응 만족도	1	• 담당자 만족도	1	
2. 인력관리	1) 직정 작업인력	3	• 수거반운영 : 반 • 3인1조 운영 : 반	3	10
	2) 작업지 임금	3	• 평균지급임금 : 백만원/년 • 원가고시임금 : 백만원/년	3	
	3) 임금지급비율	2	• 평균지급임금 : 백만원/년 • 예정가격임금 : 백만원/년	2	
	4) 근무복 지급 등	2	• 춘추복·동복·하복·작업화 지급횟수 • 안전모, 방한모·방한장갑,장화, 안전조끼 지급횟수 • 장갑, 마스크 지급횟수	2	
3. 장비관리	1) 차량보유 현황	1	• 실제 수집·운반차량 : 대 • 예정가격 기준 차량 : 대	1	6
	2) 노후차량 운영	1	• 0년 이하 차량 사용 : 대 • 예정가격 기준 차량 : 대	1	
	3) 차량 정결 관리	2	• 차량 세차 : 회/주	2	
	4) 친환경청소차량	2	• 저공해청소차량 수 : 대 • 예정가격 기준 차량 : 대	2	
4. 안전관리	1) 안전사고	2	• 종종사자수 : 인/년 • 산재발생 : 인/년	2	7 (-2)
	2 안전교육	2	• 교육회수 : 회/월	2	
	3) 작업시간	2	• 작업시간 : 00시 ~ 00시	2	
	4) 악천후 등 작업기준	1	• 악천후 등 작업기준 : 미련/미미련 • 작업기준 교육 여부 : 시행/미시행	1	
	5) 작업안전수칙	(-2)	• 작업안전수칙 미준수 확인 건수: 건	(-2)	
5. 거버넌스 참여	1) 행성처분 이행	1	• 행성처분 건수: 건/년 • 행성처분 이행실적: 건/년	1	2 (+2)
	2) 지자체사업 협력	1	• 지자체 협력 건수 : 건/년 • 지자체 요청 건수 : 건/년	1	
	3) 지역사회 기여	(+2)	• 자체 평가기준 마련후 시행	(+2)	

<그림 5.1> 실적서류 평가표

3절. 실적서류 평가 결과

1. 실적서류 평가 배점기준

- 정읍시 폐기물관리 조례 제11조의2(폐기물 수집·운반 대행업의 평가) 2항에서 평가기준 및 방법은 생활폐기물 수집·운반 대행자에 대한 대행실적 평가기준 적용지침(환경부, 2024.05)을 준용하되, 필요한 경우 시행규칙으로 정하도록 명시되어 있다.
- 환경부 지침 개정(2024.5.)으로 인하여 평가항목 삭제, 배점 차이 등이 발생하여 이전연도 평가용역 대비 평가항목별 비교는 제외하였다.

㉠ 실적서류 평가

- (평가방법) 대행업체의 인력관리, 장비관리, 안전관리, 거버넌스 참여 등에 대하여 담당 공무원이 증빙서류 등 객관적인 자료를 통해 평가

< 표 6 > 실적서류 평가 항목 및 배점

평가항목		평가방법	배점(30)	
1. 긴급수거 등 민원대응	1) 민원대응 실적	- 3×(대응민원수/총민원수)	3	5
	2) 긴급수거반 운영	- 별첨 등 특성시기 긴급수거반 운영	1	
	3) 민원대응 만족도	- 관계공무원 만족도 우수 1 / 보통 0.5 / 미흡 0	1	
2. 인력관리	1) 적정 작업인력	- 3만 1조 운영 기준 준수 100% 95%~100% 90%~95% 85%~90% 80%~85% 80%미만 3 2.5 2 1.5 1	3	10
	2) 작업자 임금	- 3×(평균지급임금/평가고시 권고기준) * 건설업 보통인부 노임단가(건설협회)	3	
	3) 임금지급비율	- 예정가격 대비 임금지급율 100% 95%~100% 90%~95% 85%~90% 85%미만 2 1.5 1 0.5 0	2	
	4) 근무복 지급 등	- 춘추복 등록 하복 작업화(연 2회), 안전모,방한복,상하의,장갑,안전조끼(연 1회) - 전담 마스크(일 1회) 기준준수 일부지급 미지급 2 1 0	2	
3. 장비관리	1) 차량보유 현황	- 1×(운영차량/예정가격 반영 차량수)	1	6
	2) 노후차량 운영	- 1×(8년 이하 차량/예정가격 반영 차량수)	1	
	3) 차량 청결 관리	- 세차장 등 운영여부 매일운영 매주운영 미운영 2 1 0	2	
	4) 친환경장비 도입	- 2×(지정해 청소차량 수/예정가격 반영 차량수) * 지정해청소차량: CNG차, 전기차, 수소차	2	

<그림 5.2> 실적서류 평가 배점표(1)

<table>
<tr><td rowspan="5">4. 안전관리</td><td>1) 안전사고</td><td>사고 없음 | 1인/년 | 2인/년 | 3인/년 이상
2 | 1.8 | 1.5 | 1
* 산업안전보건법에 따른 중대재해 발생시 0점</td><td>2</td><td rowspan="5">7
(-2)</td></tr>
<tr><td>2) 안전교육</td><td>2회/월 이상 | 1회/월 | 1회/월 미만 | 교육 없음
2 | 1.5 | 1 | 0</td><td>2</td></tr>
<tr><td>3) 작업시간</td><td>주간작업 | 주·야간 병행 | 야간작업
2 | 1 | 0</td><td>2</td></tr>
<tr><td>4) 악천후 등 작업기준</td><td>- 악천후 보호조치 등 안전기준
내부기준 마련 및 교육 | 기준 및 교육 없음
1 | 0</td><td>1</td></tr>
<tr><td>5) 작업안전수칙</td><td>- 직업안전 수칙 미준수(안전모 미착용, 적재함 위 탑승 작업 및 이동, 차량 후미 탑승·이동 등) 확인 시 건당 0.1점씩 감점(최대 2점 감점)</td><td>(-2)</td></tr>
<tr><td rowspan="3">5. 거버넌스 참여</td><td>1) 행정처분 이행</td><td>- 1×(행정처분이행건수/행정처분건수)</td><td>1</td><td rowspan="3">2
(+2)</td></tr>
<tr><td>2) 지자체사업 협력</td><td>- 1×(협력 건수/연간 지자체 요청사항)</td><td>1</td></tr>
<tr><td>3) 지역사회 기여</td><td>- 지자체 여건을 반영한 배점 선정</td><td>(+2)</td></tr>
</table>

<그림 5.3> 실적서류 평가 배점표(2)

2. 실적서류 평가항목별 평가점수

1) 긴급수거 등 민원대응

(1) 민원대응 실적

- 실적서류 평가 적용기간 : 평가시점 직전연도 1년(2023년 1월 ~ 12월)
- 검토자료 : 정읍시청 내부자료 및 공무원 의견
- 3×(대응민원수÷총민원수), 공무원 판단으로 중요민원만 건수에 포함하였음.

<표 5.1> 민원대응 실적 평가

단위 : 점, 건

구분	평가결과	민원발생 여부(3점)	
		대응민원수(건수/년)	총민원수(건수/년)
(유)현대환경	3.00점	160건	160건

(2) 긴급수거반 운영

- 실적서류 평가 적용기간 : 평가시점 직전연도 1년(2023년 1월 ~ 12월)
- 검토자료 : 정읍시청 내부자료 및 공무원 의견
- 명절 등 긴급수거반 운영 여부

<표 5.2> 긴급수거반 운영 평가

단위 : 점

구분	평가결과	긴급수거반 운영(1점)	
		운영(1점)	미운영(0점)
(유)현대환경	1.00점	0	

(3) 민원대응 만족도

- 실적서류 평가 적용기간 : 평가시점 직전연도 1년(2023년 1월 ~ 12월)
- 검토자료 : 정읍시청 내부자료 및 공무원 의견
- 대행업체의 민원대응에 대한 공무원 만족도 평가

<표 5.3> 민원대응 만족도 평가

단위 : 점

구분	평가결과	민원대응 만족도(1점)		
		우수(1점)	보통(0.5점)	미흡(0점)
(유)현대환경	1.00점	0		

2) 인력관리

(1) 적정 작업인력

- 실적서류 평가 적용기간 : 평가시점 직전연도 1년(2023년 1월 ~ 12월)
- 검토자료 : (유)현대환경 환경관리원 근무현황
- 3인 1조(운전원 1인, 수거원 2인) 운영 기준 준수 평가
  - 예비차량, 연탄재 수거차량 및 노면청소차량은 제외
  - 구역청소반(가로청소)은 1톤 소형차량을 이용 중이며, 3인 1조 작업 예외[1] 사항에 해당
- 100%(3점), 90% 이상(2.5점), 80% 이상(2점), 70% 이상(1.5점), 70% 미만(1점)

<표 5.4> 적정 작업인력 평가

단위 : 점, %, 반

구분	평가결과	적정 작업인력(3점)		
		운영 비율	3인 1조 운영	수거반 운영
(유)현대환경	3.00점	100.00%	6반	6반

1) 정읍시 폐기물관리에 관한 조례 제11조의3, 2. 의거

(2) 작업자 임금 및 임금지급비율

- 실적서류 평가 적용기간 : 평가시점 직전연도 1년(2023년 1월 ~ 12월)
- 검토자료 : 정읍시청 내부자료(2023년 톤당단가 원가계산서) 및 (유)현대환경 2023년 급여내역(확정)
- 검토자료를 기준으로 작업자(운전원, 수거원)의 인건비 산출
  - 대행업체 작업자(직접, 간접)를 대상으로 산출하였으며, 비정규직 또는 일용직은 제외
- 평균지급임금 : (유)현대환경 2023년 급여내역(확정) 참고 - 예비비 및 퇴직금 제외
- 원가고시 권고기준 : 2023년 적용 정읍시 톤당단가 원가계산서 세부내용 참고
- 작업자 임금 : 3×(평균지급임금÷원가고시 권고기준)
- 임금지급율 배점 기준 : 100%(2점), 95%~100%(1.8점), 90%~95%(1.5점), 85%~90%(1점), 85% 미만(0점)

<표 5.5> 작업자 임금 및 임금지급비율 평가

단위 : 점, %, 원

구분	작업자 임금 평가결과 (3점)	임금지급비율 평가결과 (2점)	임금지급비율	평균지급임금	원가고시 권고기준
				2023년 급여내역(확정) 총연봉	2023년 적용 정읍시 톤당단가 원가계산서 노무비
(유)현대환경	2.98점	1.80점	99.6300%	2,375,375,687	2,384,075,970

(3) 근무복 지급 등

- 실적서류 평가 적용기간 : 평가시점 직전연도 1년(2023년 1월 ~ 12월)
- 검토자료 : (유)현대환경 복리후생비 내역 및 거래명세표
- 연 2회 : 춘추복, 동복, 하복, 작업화
- 연 1회 : 안전모, 방한복, 방한장갑, 장화, 안전조끼
- 일 1회 : 장갑, 마스크(환경부 평가지침 개정에 따른 지급기준 추가)
  - 환경부 평가지침 개정 공표시점(2024년 5월)을 고려하여 2024년 평가용역에서는 평가대상에서 제외

<표 5.6> 근무복 지급 등 평가

단위 : 점

구분	평가결과	근무복 지급 등(2점)			
		기준준수 (2점)	일부지급 (1점)	미지급 (0점)	비고
(유)현대환경	2.00점	0			※ 2023년 5월, 6월, 10월, 11월 복리후생비 내역 연 2회 지급기준 : 충족 연 1회 지급기준 : 충족 일 1회 지급기준 : 차년도 평가용역부터 실시

3) 장비관리

(1) 차량보유 현황

- 실적서류 평가 적용기간 : 평가시점 직전연도 1년(2023년 1월 ~ 12월)
- 검토자료 : (유)현대환경 차량 현황 및 차량등록증 및 정읍시청 내부자료(2023년 톤당 단가 원가계산서)
- 1×[운영차량(예비차량 제외)÷예정가격 반영 차량수]
  - 예정가격 반영 차량수를 운영차량이 초과할 경우, 3점 만점 처리함.
- 예정가격 반영 차량수 : 2023년 적용 정읍시 톤당단가 원가계산서 세부내용 참고
- (유)현대환경 상차반 : 5톤 압축차량 4대, 5톤 압롤식 압축차량 1대, 5톤 4㎥ 진공노면 청소차 1대, 3.5톤 재활용 수거 및 기동덤프 1대
  - 본 평가항목에서는 구역반(가로청소, 15대)을 제외한 상차반(7대 : 노면노면 청소차 1대 포함) 기준으로 평가 실시

<표 5.7> 차량보유 현황 평가

단위 : 점

구분	평가결과	차량보유 현황(1점)	
		운영차량 (상차반)	예정가격 반영 차량수(상차반 : 진공노면 청소차 1대 포함) 2023년 적용 정읍시 톤당단가 원가계산서 세부내용 참고
(유)현대환경	1.00점	7대	7대

(2) 노후차량 운영

- 실적서류 평가 적용기간 : 평가시점 직전연도 1년(2023년 1월 ~ 12월)
- 검토자료 : (유)현대환경 차량 현황 및 차량등록증 및 정읍시청 내부자료(2023년 톤당 단가 원가계산서)
- 1×(6년 이하 차량÷예정가격 반영 차량수)
- 6년 이하 차량 : 차량등록일 ~ 2023년 12월 31일 기준 차령 확인

<표 5.8> 노후차량 운영 평가(현대환경)

단위 : 점, 대

구분	평가결과	노후차량 운영(1점)	
		업체 보유 6년 이하 차량	예정가격 반영 차량수(상차반 : 전공노면 청소차 1대 포함)
			2023년 적용 정읍시 톤당단가 원가계산서 세부내용 참고
(유)현대환경	0.86점	6대	7대

차량번호	용도	차량등록일	감가상각 만료일
95거0709	종량제봉투 수거	18-12-12	24-12-12
95거0797	종량제봉투 수거	19-10-31	25-10-31
81더0235	종량제봉투 수거	19-11-20	25-11-20
96도2857	종량제봉투 수거	22-12-02	28-12-02
81오3590	종량제봉투 수거	15-09-17	21-09-17 (2023년 12월 31일 기준, 내용연수 초과)
80너2789	재활용 수거	21-06-28	27-06-28
80거0959	진공노면청소차	20-06-16	26-06-16

(3) 차량 청결 관리

- 실적서류 평가 적용기간 : 평가시점 직전연도 1년(2023년 1월 ~ 12월)
- 검토자료 : (유)현대환경 세차관련 내부자료(세차 실시 여부만 확인)
- 환경법 의거 차고지 내 세차시설 설치가 불가하므로 세차관련 외주업체 또는 지자체 생활폐기물 처리시설에 있는 세차시설을 이용함.
- 현재 정읍시 생활폐기물 수집운반 대행업체인 (유)현대환경은 지자체 생활폐기물 처리시설 또는 주유소 내 세차시설에서 필요 시(주 단위) 세차를 하고 있는 것으로 확인됨

<표 5.9> 차량 청결 관리 평가

단위 : 점

구분	평가결과	차량 청결 관리(2점)		
		매일 운영(2점)	매주 운영(1점)	미운영(0점)
(유)현대환경	1.00점		0	

(4) 친환경청소차 도입

- 실적서류 평가 적용기간 : 평가시점 직전연도 1년(2023년 1월 ~ 12월)
- 검토자료 : (유)현대환경 차량 현황 및 차량등록증 및 정읍시청 내부자료(2023년 톤당 단가 원가계산서)
- 2×(저공해 청소차량수÷예정가격 반영 차량수)
  - 저공해 청소차량 : CNG차, 전기차, 수소차
- 본 평가항목에서는 구역반(가로청소, 15대)을 제외한 상차반(7대 : 진공노면 청소차 1대 포함) 기준으로 평가 실시

<표 5.10> 친환경청소차 도입 평가(현대환경)

단위 : 점

구분	평가결과	친환경청소차 도입(2점)	
		저공해 청소차량 (상차반)	예정가격 반영 차량수 (2023년 적용 정읍시 톤당단가 원가계산서 세부내용 참고)
(유)현대환경	0.00점	0대	7대
차량번호	**규격**	**유종**	**비고**
95거0709	4.6T	경유	저공해 청소차량 X
95거0797	5T	경유	저공해 청소차량 X
81더0235	5T	경유	저공해 청소차량 X
96도2857	5T	경유	저공해 청소차량 X
81오3590	5T	경유	저공해 청소차량 X
80너2789	3.5T	경유	저공해 청소차량 X
80거0959	2.2T	경유	저공해 청소차량 X

4) 안전관리

(1) 안전사고

- 실적서류 평가 적용기간 : 평가시점 직전연도 1년(2023년 1월 ~ 12월)
- 검토자료 : (유)현대환경 안전사고 관련 내부자료(2023년 기준 안전사고 미발생)
- 산업안전보건법에 따른 중대재해 발생 시 0점 처리함.

<표 5.11> 안전사고 평가

단위 : 점

구분	평가결과	안전사고(2점)				
		사고 없음 (2점)	1인/년 (1.8점)	2인/년 (1.5점)	3인/년 이상 (1점)	비고
(유)현대환경	2.00점	0				중대재해 발생건수 없음

(2) 안전교육

- 실적서류 평가 적용기간 : 평가시점 직전연도 1년(2023년 1월 ~ 12월)
- 검토자료 : (유)현대환경 안전보건교육일지(2023년)
  - 교육인원, 교육과목, 교육실시자 및 장소, 특이사항, 교육 사진 등 상세내용 포함

<표 5.12> 안전교육 평가

단위 : 점

구분	평가결과	안전교육(2점)				
		2회/월 이상 (2점)	1회/월 이상 (1.5점)	1회/월 미만 (1점)	교육 없음 (0점)	비고
(유)현대환경	1.50점		0			안전보건교육일지

(3) 작업시간

- 실적서류 평가 적용기간 : 평가시점 직전연도 1년(2023년 1월 ~ 12월)
- 검토자료 : (유)현대환경 청소작업 시간표
- 본 평가항목에서는 구역반(가로청소)을 제외한 상차반(생활폐기물 수집·운반)을 기준으로 평가 실시
  - (유)현대환경의 상차반 근무시간 : 월 ~ 금(06:30 ~ 15:30), 토요일 및 휴일(06:30 ~ 10:30), 휴게시간(12:00 ~ 13:00), ※ 야간근무시간 기준 : 22:00 ~ 06:00

<표 5.13> 작업시간 평가

단위 : 점

구분	평가결과	작업시간(2점)			
		주간작업 (2점)	주,야간 병행 (1점)	야간작업 (0점)	비고
(유)현대환경	2.00점	0			2018년 11월 19일부터 시행(청소작업 시간표)

(4) 악천후 등 작업기준

- 실적서류 평가 적용기간 : 평가시점 직전연도 1년(2023년 1월 ~ 12월)
- 검토자료 : (유)현대환경 악천후 환경관리원 작업시간 조정계획
- 악천후 보호조치 등 안전기준 평가
  - 고용노동부 환경관리원안전수칙 가이드에 따른 작업 조정 필요

<표 5.14> 악천후 등 작업기준 평가

단위 : 점

구분	평가결과	악천후 등 작업기준(2점)		
		내부기준 마련 및 교육 (1점)	기준 및 교육 없음 (0점)	비고
(유)현대환경	1.00점	0		기상상황별 작업기준 제시

(5) 작업안전수칙

- 실적서류 평가 적용기간 : 평가시점 직전연도 1년(2023년 1월 ~ 12월)
- 검토자료 : 정읍시청 내부자료 및 공무원 의견
- 작업안전 수칙 미준수(안전모 미착용, 적재함 위 탑승 작업 및 이동, 차량 후미 탑승·이동 등) 확인 시 건당 0.1점씩 감점(최대 2점 감점)
  - 차량 후미 탑승·이동 등에 대한 작업안전 수칙에 대해서는 지자체 실정을 고려한 공무원 의견 반영
  - 작업안전수칙 위반 미발생 시(0건) 별도 감점없이 0점 처리

<표 5.15> 작업안전수칙 평가

단위 : 점

구분	평가결과	작업안전수칙(-2점, 감점)			
		작업안전수칙 미준수 총건수	안전모 미착용 (건수)	적재함 위 탑승작업 및 이동(건수)	차량 후미 탑승·이동 (건수)
(유)현대환경	0.00점	총 0건	0건	0건	0건

5) 거버넌스 참여

(1) 행정처분 이행

- 실적서류 평가 적용기간 : 평가시점 직전연도 1년(2023년 1월 ~ 12월)
- 검토자료 : 정읍시청 내부자료 및 공무원 의견
- 1×(행정처분이행건수÷행정처분건수)
  - 행정처분이 발생하지 않은 경우 1점 만점 처리

<표 5.16> 행정처분 이행 평가

단위 : 점, 건

구분	평가결과	행정처분 이행(1점)	
		행정처분 이행건수	행정처분건수
(유)현대환경	1.00점	0건	0건

(2) 지자체사업 협력

- 실적서류 평가 적용기간 : 평가시점 직전연도 1년(2023년 1월 ~ 12월)
- 검토자료 : 정읍시청 내부자료 및 공무원 의견
- 1×협력건수÷연간 지자체 요청사항
  - 연간 지자체 요청사항이 발생하지 않은 경우 1점 만점 처리

<표 5.17> 지자체사업 협력 평가

단위 : 점, 건

구분	평가결과	지자체사업 협력(1점)	
		협력 건수	연간 지자체 요청사항
(유)현대환경	1.00점	0건	0건

(3) 지역사회 기여

- 실적서류 평가 적용기간 : 평가시점 직전연도 1년(2023년 1월 ~ 12월)
- 검토자료 : 정읍시청 내부자료 및 공무원 의견
- 지자체 여건을 반영한 배점 선정(지자체 공무원 판단)
  - 지역사회 기여로 인정되는 건수당 0.1점 가점 부여
  - 기여인정 건수가 20건을 초과하는 경우 2점 만점 처리(지자체 공무원 판단)
  - 지역사회 내 봉사활동 및 기부활동, 청소행정 발전을 위한 자발적인 노력 등

<표 5.18> 지역사회 기여

단위 : 점, 건

구분	평가결과	지역사회 기여(+2점, 가점)	
		기여인정 건수	비고
(유)현대환경	0.00점	0건	지자체 내 별도 기준 없음 (가점 제외)

3. 실적서류 평가항목별 결과

1) 실적서류 평가항목별 결과 집계 및 개선권장 평가항목

- 실적서류 평가항목별 점수를 집계해본 결과, 만점이 나오지 않은 평가항목은 아래와 같다. (개선권장 평가항목)

- 작업자 임금, 임금지급비율 : 임금지급비율 99.63%(양호한 수준)
- 노후차량 운영, 차량청결 : 상각연수 8년→6년(기준 강화), 매주 차량 세차 중(매일 권장)
- 안전교육 : 현재 매월 평균 약 1.5회 교육 실시 중(2회/월 이상 권장)

<표 5.19> 실적서류 평가항목별 결과 집계(현대환경)

단위 : 점

구분	설문내용		(유)현대환경	비고
실적서류 평가	1. 긴급수거 등 민원대응	1) 민원대응 실적	3.00	
		2) 긴급수거반 운영	1.00	
		3) 민원대응 만족도	1.00	
		계	5.00	
	2. 인력관리	1) 적정 작업인력	3.00	
		2) 작업자 임금	2.98	
		3) 임금지급비율	1.80	
		4) 근무복 지급 등	2.00	근무복 등 지급기준 추가
		계	9.78	
	3. 장비관리	1) 차량보유 현황 등	1.00	배점 변경(-2)
		2) 노후차량 운영	0.86	배점변경(-1), 노후차량(6년)
		3) 차량 청결 관리	1.00	배점 변경(-1)
		4) 친환경청소차량 도입	0.00	평가항목 신설
		계	2.86	
	4. 안전관리	1) 안전사고	2.00	
		2) 안전교육	1.50	
		3) 작업시간	2.00	
		4) 악천후 등 작업기준	1.00	
		5) 작업안전수칙	0.00	평가항목 신설
		계	6.50	
	5. 거버넌스 참여	1) 행정처분 이행	1.00	
		2) 지자체사업 협력	1.00	
		3) 지역사회 기여	0.00	지자체 내 별도기준 없음(가점 제외)
		계	2.00	
합계(30점)			**26.14**	

4절. 실적서류 평가 결과 검토

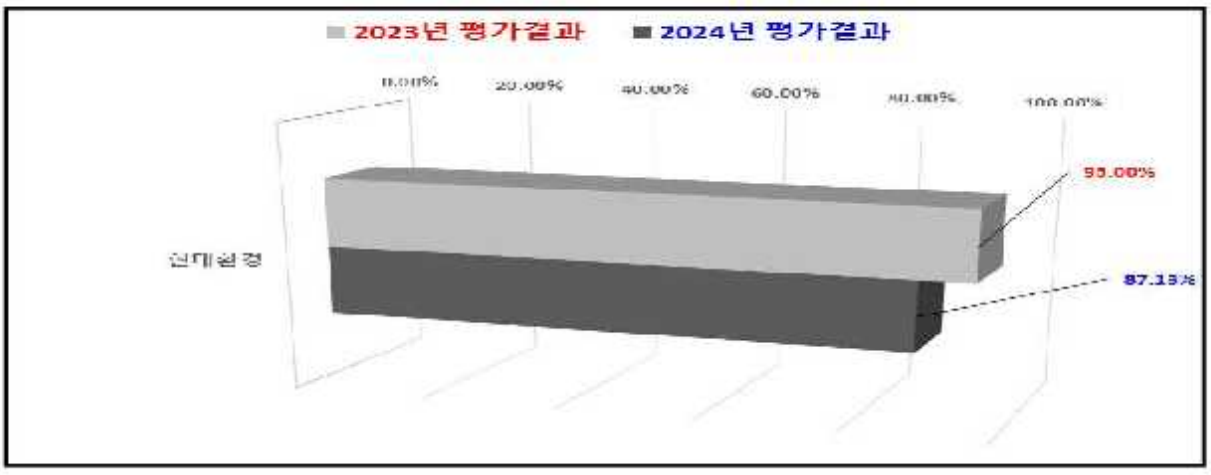
- 2024년에 실시한 정읍시 생활폐기물 수집·운반 대행업체 실적서류 평가결과는 (유)현대환경이 26.14점(30점 만점)으로 우수(87.13%) 수준으로 평가되었다.
- 2023년에 실시한 정읍시 생활폐기물 수집·운반 대행업체 실적서류 평가결과 대비 (유)현대환경은 이전연도 탁월 등급에서 우수 등급으로 하락하였다. (-2.36점, -7.87%)

- 등급 변동의 주요 요인은 아래와 같이 예상된다.
  - 평가항목 및 배점 변경(환경부 지침 개정)
  - 근무복 지급기준, 차량 상각연수 기준 강화 등
  - 친환경청소차 도입(신설항목) : 평가지침과 지자체 실정과의 괴리 발생
  - 작업자 임금, 임금지급비율 : 과거 평가용역과 평가점수 산출방법 차이 예상(소수점 등)
  - 차량 청결 관리 : 현재 주 단위 세차 실시(환경부 권장 : 일 단위 세차 실시)

<표 5.20> 실적서류 평가결과 비교

단위 : 점

구분	2023년 평가용역 결과			2024년 평가용역 결과			비고
	평가점수	만족도(%)	등급	평가점수	만족도(%)	등급	
배점	30.00점	100.00%		30.00점	100.00%		
(유)현대환경	28.50점	95.00%	탁월	26.14점	87.13%	우수	-2.36점 -7.87%



<그림 5.4> 정읍시 대행업체 실적서류 평가 서비스 수준(%) 비교

6장. 대행업체 평가결과 및 시사점

1절. 2024년 평가용역 대행업체 평가결과 총괄

- 주민만족도 평가 및 실적서류 평가는 전년도 평가용역 대비 부정적인 평가를 받았으며 평가단 현장평가에서는 긍정적인 평가를 받았다.
- 2024년 평가용역 결과에서 주민만족도 평가는 87.03% 우수 등급, 평가단 현장평가는 98.03% 탁월 등급, 실적서류 평가는 87.13% 우수 등급으로 확인되었다.
- 2024년 평가용역 결과에서 (유)현대환경이 전체 평가 총 91.46점으로 평가받았으며, 생활폐기물 수집·운반 대행자에 대한 대행실적 평가기준 적용지침(환경부, 2024.05.)의 평가결과 적용기준에 의거 90점 이상 구간에 해당하므로 탁월 등급으로 적용하였다.

<표 6.1> 2024년 평가용역 대행업체 평가결과 총괄

단위 : %, 점

구분	합계 (2023년)	합계 (2024년)	주민만족도 평가(30점)			평가단 현장평가(40점)			실적서류 평가(30점)			2024년 평가등급
			2023년	2024년	증감	2023년	2024년	증감	2023년	2024년	증감	
배점	100.00점	100.00점	30.00점			40.00점			30.00점			
만족도(%)	89.98% (우수)	**91.46% (탁월)**	91.03%	**87.03%**	-4.00%	85.44%	**98.03%**	12.59%	95.00%	**87.13%**	-7.87%	**탁월**
(유)현대환경	89.98점	**91.46점**	27.31점	**26.11점**	-1.20점	34.16점	**39.21점**	5.04점	28.50점	**26.14점**	-2.36점	

<표 6.2> 평가결과 적용기준(환경부 평가지침)

등급평가	평가결과의 활용	평가순위에 따른 인센티브 및 패널티 적용	
	평가점수	대행기간 중	재계약 시
탁월	**90점 이상**	**포상금 지급, 표창 등**	**입찰 참여 시, 가점부여**
우수	80점 이상 90점 미만	표창 등	입찰 참여 시, 가점부여
보통	70점 이상 80점 미만	개선명령	-
미흡	60점 이상 70점 미만	개선명령 또는 영업정지	개선 조건부 입찰
부진	60점 미만	영업정지	영업정지

2절. 평가결과에 따른 시사점

- 2024년 평가용역 결과에서 주민만족도 평가, 평가단 현장평가, 실적서류 평가를 통해 확인된 대행업체의 개선 필요사항은 아래와 같다.
- 주민만족도 평가 : 악취억제(보통), 청결/안전/소음/차량청결(우수)
  - 이전연도 평가용역(2023년) 대비 만족도 수준 하락한 평가항목
- 평가단 현장평가 : 청소차량 도색상태(보통)
  - 환경부 평가지침 개정으로(평가항목/배점 변경 등) 이전연도 평가용역과 비교 부적합
  - 수거구역 현장평가(전량/정시/청결수거)에서는 배출자 귀책사유[2]가 다수 확인됨.
  - 양호(만점) 수준 미만으로 평가된 평가항목만 분류
- 실적서류 평가 : 노후차량 운영, 차량청결, 안전교육
  - 환경부 평가지침 개정으로(평가항목/배점 변경 등) 이전연도 평가용역과 비교 부적합
  - 작업자 임금/임금지급비율[3]을 제외한 만점 미만 평가항목만 분류

<표 6.3> 정읍시 대행업체 개선 필요사항

구분	주민만족도 평가(30점)		평가단 현장평가(40점)		실적서류 평가(30점)	
(유)현대환경	악취억제	주민의견 부정적	청소차량 도색상태	차치구명, 업체 전화번호 미표시	노후차량 운영	상각연수 기준 강화 8년 → 6년
	청결수거	잔재물 청소 미흡			차량청결	현재 : 주 단위 세차 권장 : 월 단위 세차
	안전수거	차량 후미 탑승 · 이동			안전교육	현재 : 1.5회/월 권장 : 2회/월 이상
	소음억제	주민의견 복합적				
	차량청결	주민의견 복합적				

2) 불법/무단투기, 배출시간 위반 등
3) 이전연도 평가용역(2023년) 대비 평가배점 산출 차이(소수점) 및 임금지급비율(99.63%)은 양호한 수준으로 판단