

# 안산시민원콜센터 민간위탁 동의안

의안 번호	9-240
----------	-------

제출년월일 : 2023. 8. 14.

제 출 자 : 안 산 시 장

## ☐ 제안이유

- 안산시민원콜센터의 민간위탁 기간 만료일이 도래함에 따라, 전문성과 인력을 갖춘 민간기관에 안산시 민원콜센터를 위탁하여 행정의 효율성과 시민편의를 증대하고자 함.

## ☐ 위탁사무명

- 안산시민원콜센터 민간위탁 운영

## ☐ 민간위탁 추진 근거 및 필요성

### ○ 추진근거

- 「안산시 민원상담콜센터 설치 및 운영 조례」 제7조 및 제10조
- 「안산시 사무의 민간위탁에 관한 조례」 제4조 및 제5조

※ 관계법령 발췌서 : 【붙임 1】

### ○ 필요성

- 전화 및 SNS 등을 통한 신속·정확한 민원상담을 위한 전문성과 인력을 갖춘 민간기관에 안산시민원콜센터를 위탁하여 행정의 효율성과 시민편의를 증대

## ☐ 민간위탁 기간 및 사무내용

- 민간위탁 기간 : 2024. 1. 1. ~ 2026. 12. 31. (3년)
- 민간위탁 사무내용
  - 전화·SNS·문자를 통한 민원에 대한 상담 및 안내

- 상담사 관리, 교육 및 상담 D/B 관리
- 효과적인 콜센터 시설의 유지 관리
- 각종 상담결과 보고 등 체계적, 주기적 보고
- 콜센터 진단 및 개선 컨설팅 등
- 협의에 의한 각종 리서치 업무 수행 등

## □ 위탁시설 개요

- 소재지 : 안산시 단원구 중앙대로 839, 2층 (고잔동, 환경교통국)
- 규모 : 연면적 약 130평
- 운영인력 : 26명(매니저1, 강사1, 관리팀장2, 상담사22)
- 근무형태 : 365일 연중무휴

구분	시간	인원	구성
평일	08:00~19:00	26명	관리자4, 상담사22
토요일, 공휴일	09:00~18:00	4명	관리자1, 상담사3
일요일	09:00~13:00	3명	관리자1, 상담사2

## ○ 연도별 상담내역

(단위: 건)

연도별	인입호	응대호	20초내 응대호	아웃 바운드	응대율	서비스 레벨	1일평균	자체 처리율
2021	703,314	573,611	369,529	32,101	81.6%	52.5%	1,927	85.4%
2022	542,854	456,964	341,676	22,980	84.2%	62.9%	1,487	87.6%
2023.6	175,982	173,608	169,742	10,491	98.7%	96.5%	964	86.2%

## ○ 위탁예산 : 3,977,560천원(3년 간)

(단위 : 천원)

구분	계	기본운영비	휴일근무수당	비고
2024년	1,281,347	1,210,374	70,973	안산시 생활임금 연5% 상승 예상 계상
2025년	1,325,556	1,253,721	71,835	
2026년	1,370,657	1,298,110	72,547	

※ 2023년 상담사 직접인건비(1명/1개월) : 11,450원 × 209시간 = 2,393,050원

☐ 수탁자 선정방식

○ 공개모집 후 수탁기관선정심사위원회 심의

☐ 민간위탁 적정성 검토결과 : 【붙임 2】

☐ 예산수반사항 : 【붙임 3】

☐ 방침결정문 : 【붙임 4】