

안산시 민원상담콜센터 민간위탁 동의안

의안 번호	3075
----------	------

제출년월일 : 2017. 10. .

제 출 자 : 안 산 시 장

☐ 제안이유

- 안산시 민원상담콜센터 민간위탁기간이 2017.12.31. 종료가 예정되어,
- 안산시 민원상담콜센터의 원활한 업무수행을 위하여 전화·SNS·문자 등을 통한 민원 상담 및 안내 분야의 전문적 지식과 인력을 갖추고 있는 민간기관에 위탁하여 업무의 효율성을 제고하고자 함.

☐ 주요내용

가. 위탁내용

- 시 설 명 : 안산시 민원상담콜센터
- 위 치 : 안산시 단원구 중앙대로 837 (환경에너지교통국2층)
- 위탁기간 : 2018. 1. 1. ~ 2020. 12. 31. (3년)
단, 정규직 전환이 완료되면 위수탁기간 만료전이라도 종료함.
- 위탁사무 : 안산시 민원상담콜센터 운영 및 사업 일체
- 위 탁 금 : 1,044,588,000원 (2018년)
- 위탁방법 : 현 수탁자를 수탁기관 선정 심사위원회에서 평가하여 평균 70점 이상일 경우 재위탁(연장)하고 점수가 70점 미만일 경우 공개모집으로 선정하고자 함.

나. 운영현황

- 개소일자 : 2013. 5. 10. (시범운영 2012. 12. 1.)
- 위탁기간 : 2015. 1. 1. ~ 2017. 12. 31. (3년)
- 주요사무 : 전화민원 상담안내, 상담DB 관리, 콜센터 개선 등
- 운영인원 : 26명 (매니저1, 강사1, 팀장2, 상담사 22명)
- 소요예산 : 905,070,000원 (2017년)

☐ **필요성**

- 친절하고 신속정확한 민원상담을 통한 시민만족 증진과 행정 효율성 증대를 위하여 콜센터 운영경험과 책임성을 갖춘 민간전문기관(단체)에 위탁운영이 필요함.

☐ **관계법령**

- 「지방자치법」 제104조
- 「안산시 민원상담콜센터 설치 및 운영 조례」 제7조
- 「안산시 사무의 민간위탁에 관한 조례」 제4조

☐ **예산수반사항 : 2018년 민간위탁금 예산 편성(1,044,588천원)**