

안산시 민원상담콜센터 민간위탁 동의안

의안 번호	8-408
----------	-------

제출년월일 : 2020. 8. .

제 출 자 : 안 산 시 장

☐ 제안이유

- 안산시 민원상담콜센터의 민간 위탁기간(2018. 1. 1. ~ 2020. 12. 31.) 만료일이 도래 함에 따라,
- 전화, SNS 등을 통한 신속·정확한 민원상담 및 안내를 위하여 전문성과 인력을 갖춘 민간기관에 위탁하여 시민 만족 증진은 물론, 행정의 효율성을 극대화하고자 함.

☐ 주요내용

가. 위탁개요

- 추진근거 : 안산시 민원상담콜센터 설치 및 운영 조례
- 위탁대상명 : 안산시 민원상담콜센터
- 위 치 : 안산시 단원구 중앙대로 839 환경교통국 2층
- 위탁기간 : 2021. 1. 1. ~ 2023. 12. 31. (3년)
- 위탁예산 : 3,603,126천원(3년간 추정)

(단위: 천원)

구 분	계	기본운영비	휴일근무수당	비 고
2021년	1,144,702	1,043,975	100,727	생활임금(10,300원)
2022년	1,200,938	1,093,079	107,859	생활임금(10,800원)
2023년	1,257,486	1,142,170	115,316	생활임금(11,300원)

※ 2021년 상담사 직접인건비(1인) : 10,300원 × 209시간 = 2,152,700원

- 위탁사무 : 안산시 민원상담콜센터 운영·관리 전반
 - 전화·SNS·문자 등을 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

○ 수탁자 선정방식 : 공개 모집 및 수탁자 선정 심의위원회 결정

나. 운영현황

- 現위탁기간 : 2018.1.1.~2020.12.31.(3년)
- 現수탁업체 : 효성ITX(주), 대표 남정환
- 위 탁 금 : 1,101,063천원(2020년)
- 근무인원 : 26명(매니저1, 강사1, 관리팀장2, 상담자22)
- 상담채널 : 전화,문자,팩스(☎430-8181),트위터(ansan_minwon),페이스북(ansanminwon)
- 근무형태 : 365일 연중무휴

구 분	시 간	인 원	구성내역	비 고
평 일	08:00~19:00	26명	관리자 4명, 상담사 22명	
토요일, 공휴일	09:00~18:00	6명	관리자 1명, 상담사 5명	
일요일		4명	관리자 1명, 상담사 3명	

○ 연도별 상담내역

(단위: 건)

구 분	인입호	응대호	20초내 응대호	아웃 바운드	응대율	서비스 레벨	자체 처리율
2018년	400,573	393,116	378,615	41,215	98.1%	94.5%	83.7%
2019년	398,880	389,947	374,858	38,459	97.8%	94.0%	84.6%
2020.6월	363,658	266,974	173,946	15,469	84.2%	66.7%	88.5%

다. 민간위탁 필요성

- 전화, SNS 등을 통한 신속·정확한 민원 상담 및 안내를 위하여 전문성과 인력을 갖춘 민간기관에 위탁함으로써 대시민 만족 및 행정의 효율성 극대화

☐ **관계법령발췌서 : 붙임 1**

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

☐ **예산수반사항**

- 비용추계서 : 붙임 2

☐ **안산시 민원상담콜센터 민간위탁 적정성 검토 : 붙임 3**

☐ **기타 참고사항**

- 방침 결정문 : 붙임 4