세종시 민원콜센터 민간위탁(재위탁) 동의안

심 사 보 고 서

▣ 의안번호 제4080호

2024. 8. 27.

교 육 안 전 위 원 회

<세종시 민원콜센터 민간위탁(재위탁) 동의안>
심 사 보 고 서

Ⅰ. 심사경과

○ 의안번호 : 제4080호

○ 제 출 자 : 세종특별자치시장

○ 제출일자 : 2024년 8월 16일

○ 회부일자 : 2024년 8월 19일

○ 상정일자 : 2024년 8월 27일

○ 의결일자 : 2024년 8월 27일

- 제91회 세종특별자치시의회 임시회 제2차 교육안전위원회

○ 의결결과 : 원안가결

Ⅱ. 제안이유 및 주요내용

1. 제안이유

○ 민간 위탁으로 운영 중인 세종특별자치시 민원콜센터의 위탁 기간 만료일('24.12.31.)이 도래함에 따라 효율적이고, 품질 높은 행정서비스 제공을 위해 전문성을 가진 업체에 민간위탁(재위탁) 필요

2. 주요내용

○ **(위탁기간)** 2025. 1. 1. ~ 2026. 12. 31.(2년, 4차)

○ **(위탁비용)** 금1,669,924천원(시비)

○ **(위탁내용)** 시정·교통·생활정보 안내 등 전화상담 및 문자 상담

- 상담 응용프로그램 및 콜센터 시스템 관리 및 환경 개선

- 시 대표번호(044-120)·책임읍동·직속기관 대표번호 수신·안내
- 상담원 채용, 교육, 복지후생 등 콜센터 관리 운영
- 만족도 조사(해피콜·문자), 시정 현황조사, 시정알림서비스 제공
- 긴급 재난, 시정 정책 변화 등에 따른 맞춤형 상담 지원
- AI 기술 등 신기술을 활용한 신규서비스 구축 및 운영

○ **(선정방법)** 공개경쟁입찰(협상에 의한 계약)

※ 협상에 의한 계약 추진을 위하여 전문가로 구성된 제안서평가위원회(7명)를 구성, 입찰참가업체 제안서·제안설명을 공정하게 평가하여 적합한 수탁자 선정

Ⅲ. 검토의견

1. 목적 및 필요성

○ 세종특별자치시 민원콜센터의 위탁 기간(2021. 7. 1. ~ 2024. 12. 31.) 만료 예정에 따라, 사업수행 능력을 가진 우수한 민간 전문기관에 "재위탁"하기 위하여,

-「세종특별자치시 사무의 민간위탁 조례」제8조에 따라, 사전에 의회의 동의를 받으려는 사항임

○ 민간업체의 콜센터 운영에 특화된 전문지식과 안정적인 인력·시스템 관리 등을 통한 양질의 민원서비스 제공, 급변하는 콜센터 환경에 신속하게 대응하기 위해 공개모집을 통한 역량 있는 전문 민간업체에 민간위탁을 추진하는 것은 그 필요성과 타당성이 충분할 것임

< 세종시 민원콜센터 개요 >

▸ 수탁기관 : ㈜케이티씨에스(대표자: 김현수)
▸ 수탁기간 : 2021. 7. 1. ~ 2024. 12. 31.(3년6개월, 3차)
▸ 센터위치 : 세종특별자치시 보듬3로 114(아름동행정복지센터 2층)
▸ 근무인력 : 12명(센터장1, 상담원11) / ▪ (운영예산) 2,489백만원
▸ 운영시간 : 평일 08:30～18:30, 휴일 09:00～18:00 ※ 시간 외: 당직실 연결
▸ 위탁사무 : 시정, 교통, 생활정보 안내 등 전화 및 문자 상담

2. 법령검토

가. 민간위탁 근거

○「세종특별자치시 민원콜센터 설치 및 운영에 관한 조례」제6조에 의하면 콜센터의 효율적인 운영을 위하여 일정한 요건을 갖춘 법인이나 단체에 업무를 위탁할 수 있음

○ 또한, 주민의 권리·의무와 직접 관계되는 사무에 해당하지 않고, 특수한 전문지식을 요하는 사무로 볼 수 있어 「세종특별자치시 사무의 민간위탁 조례」 제4조에 의한 민간위탁 가능 사무로 적정함

○ 더불어, 「세종특별자치시 사무의 민간위탁 조례」제23조에 따른 위탁사무성과 평가를 실시한 바('24. 6. 21.), '우수' 수준으로 평가결과가 나타나 민간위탁의 필요성이 인정된다고 판단됨

나. 관련 절차 이행 여부

○「세종특별자치시 사무의 민간위탁 조례」제4조의2 및 제5조에서 위탁사무를 선정한 때에는 민간위탁의 적정성에 대하여 '민간위탁사무 운영위원회'의 심의를 거치도록 되어있는 바, 확인결과 사전 심의절차를 이행하였음 ※ 제50회 민간위탁사무 운영위원회('24. 8. 2.) / 원안의결

○ 또한, 같은 조례 제8조에 따라 위탁사무를 재위탁하는 경우에 해당하여 위탁기간 만료일('24. 12. 31.) 90일전까지 의회의 동의를 받고자 이번 임시회 안건으로 제출된 사항('24. 8. 16.)으로 관련 규정의 제출기한도 준수한 것으로 확인됨

다. 수탁기간 선정방법 및 위탁기간의 적절성 여부

○ 「세종특별자치시 사무의 민간위탁 조례」 제11조에 따라 공개모집 및 수탁기관 적격자 심의위원회의 심의 후 적격자 선정을 거쳐 수탁

자를 선정할 계획으로 특이사항 없음

○「세종특별자치시 사무의 민간위탁 조례」제14조제1항에 따르면 수탁기관과의 민간위탁기간은 3년 이내로 할 수 있으므로 제출된 동의안 위탁기간은 2년으로 하고 있어 관련 규정에 적합함

3. 검토의견

○ 본 동의안은 세종특별자치시 민원콜센터 위탁기간이 만료('24.12.31.)됨에 따라 우수하게 사업을 수행할 수 있는 수탁자를 심사·선정하여 위탁 운영하려는 것으로 시의회에 사전 동의를 구하는 내용임.

○ 세종시민이 궁금해하는 시정, 교통, 생활정보 등 민원콜센터의 고품질 전화 민원 상담으로 시민들이 만족하는 수준 높은 편의를 제공할 것이며, 한편 각 부서에서는 단순전화 상담 응대에서 벗어나 고유의 업무에 집중 할 수 있는 근무 여건이 조성되는 등 업무의 효율면에 있어 "민원콜센터"의 민간위탁 재위탁은 타당성이 충분할 것임

○ 특히, 상위법령과 관련 조례에서 정한 기준과 절차에 부합하고 공개모집을 통한 수탁기관 선정 방법의 공정성, 민간위탁사무 운영위원회의 위탁사무 적정성 심의절차 등을 이행하였기에 별도의 문제점과 특이점은 없는 것으로 판단됨

○ 다만, 민원콜센터의 민간위탁은 많은 市 예산이 수반되는 재정사업으로 '15년부터 시작된 민간위탁이 4회차가 되는 만큼 시민에게 최선의 행정서비스를 제공하기 위해 풍부한 경험과 전문성을 겸비한 우수한 위탁기관을 선정할 수 있도록 철저히 준비해야 할 것임

○ 아울러, 지속적인 자체 상담 품질 진단을 통해 민원상담 서비스의 질을 관리·개선토록 하고, 예산 및 회계 집행 관리, 협약체결, 수탁기관 지휘·감독 등도 관련 지침과 규정에 맞게 면밀히 추진해야 할 것임

Ⅳ. 토　　론 : 생략

Ⅴ. 토론요지 : 없음

Ⅵ. 심사결과 : 원안가결

Ⅶ. 소수의견 : 없음

Ⅷ. 기타사항 : 없음

【참고자료】

1. 세종시 민원콜센터 민간위탁(재위탁) 동의안

문 의 처
044)300-7510

세종시 민원콜센터 민간위탁(재위탁) 동의안

의안 번호	4080

제출연월일 : 2024. 8. 16.
제 출 자 : 세종특별자치시장

1. 제안이유

○ **(위탁기간 만료)** 민간위탁으로 운영 중인 세종시 민원콜센터의 **위탁기간 만료일('24.12.31.)이 도래**함에 따라 **재위탁 추진 필요**

○ **(민간위탁 추진)** 전문성·효율성 극대화, 품질높은 행정서비스 제공을 위해 **전문 민간업체**에 민원콜센터 **위탁추진**이 **바람직함**

2. 민간위탁대상 사무 현황

○ **(사무내용)** 세종시 민원콜센터 운영 전반

- 콜센터 상담시스템 관리, 상담원 채용, 교육, 복지 등 콜센터 운영
- 시 대표번호(044-120)·책임읍동·직속기관 대표번호 수신·안내
- 상담DB자료 수집 및 각종 상담사례 유형별 분석 및 관리
- 만족도 조사(해피콜·문자), 시정 현황조사, 시정알림서비스 제공
- 긴급 재난, 시정 정책 변화 등에 따른 맞춤형 상담 지원*

* 사업소·소속기관 등 대표번호 연결 추가, 시기별 집중민원 상담 전담 창구 등

○ **(기본현황)**

- 센터위치 : 아름동행정복지센터 2층(보듬3로 114)
- 운영인력 : 총12명(센터장1, 상담원11명)
- 수탁기관 : ㈜케이티씨에스('21. 7. 1. ~ '24. 12. 31. / 3년6개월, 3차)
- 운영예산 : 총2,489백만원('21년321백만원, '22년693백만원, '23년723백만원, '24년752백만원)

○ (과거위탁내용) 신규 민간위탁 1회, 재위탁 2회 실시

- 신규위탁 : ’15년 7월
- 재 위 탁 : ‘18년 7월(2차), ‘21년 7월 (3차)

3. 민간위탁(3차) 성과평가

○ (성과목표 설정)

- 성과목표 : 민원콜센터의 원활한 운영 및 상담서비스 품질 향상
- 성과지표 : 사업·인력관리 등 사업 전반에 관한 공통지표와 이용 만족도·상담실적·품질 등 콜센터에 관한 개별지표 설정
- 평가방식 : 내·외부 위원으로 구성된 민원조정위원회 안건으로 상정하여 성과평가 실시(서면평가)
- 주요내용(안)

지표명	평가 내용
사업계획관리	■ 수탁사의 전반적인 사업 운영·관리 평가 - 사업계획서 제출, 정기보고 시행 점검
인력관리	■ 민원콜센터 상담 인력에 대한 관리, 노력 평가 - 근태 및 이직률 관리, 고용승계, 상담원 보호 프로그램 운영 여부 - **상담원 근무만족도 평가(연1회)**
예산관리	■ 투명한 민간위탁금 집행 평가 - 예산집행률, 집행 증빙자료 관리, 재물조사 및 회계감사 여부
소관부서평가	■ 소관부서 정기점검을 통한 관리여부 평가 - **지도점검(연1회)** 및 지도점검 결과 반영 여부
이용자만족도	■ 콜센터 운영에 대한 **이용자 만족도 평가(만족 이상 95%)**
상담실적	■ 인입 전화에 대한 콜센터 상담처리 상태 평가 - **전화응대율(94% 이상), 자체처리율(80% 이상)**
상담품질	■ 높은 상담서비스 품질을 위한 평가 - **상담품질평가(85점 이상)** 및 보수교육 시행 여부

※ (평가결과 범위) 우수 80점이상, 양호 70점~79점, 보통 60점~69점, 미흡 60점 미만

- 평가결과 : 평가결과 ‘미흡’ 시, 사업 시정조치 및 계약종료

○ (성과분석)

- **평가대상** : 세종특별자치시 민원콜센터 민간위탁* 사무 일체

*계약명 세종시 민원콜센터 민간위탁 용역(3차), 기간 '21.7.1.~24.12.31.(3년6개월), 위탁사 ㈜ktcs

- **평가기간** : '21. 7. 1. ~ '24. 5. 30.
- **평 가 일** : '24. 6. 21.(금) 14:00
- **평 가 자** : 민원조정위원회 위원 5명(내부위원 2명, 외부위원 3명)
- **평가방법** : 평가지표에 의한 서면 평가(평가자료 사전 제출)
- **평가결과** : **우수(85.94점)**

· 점수산정 : 지표별 "평가위원 평점 평균×가중치/100"의 합

※ (평가결과 범위) 우수 80점이상, 양호 70점~79점, 보통 60점~69점, 미흡 60점 미만

- **지표별 주요 내용**

①사업계획관리(10점)	위·수탁 협약서에 맞게 사업계획 수립·운영, 정기보고 시행
②인력관리(10점)	운용인력 보호·이직률 관리 프로그램 운영. 근무만족도 제고 노력
③예산관리(10점)	집행 증빙자료 관리·재물조사 실시, '23년도분 회계감사 실시
④소관부서평가(10점)	지도점검 조치사항 이행완료, 소관부서의 연1회 지도점검 시행 필요
⑤이용자만족도(10점)	친절·신속한 민원 안내로 평가기간동안 높은 이용자 만족도 달성
⑥상담실적(40점)	코로나 잠식으로 응대율 상승, 전국 평균 대비 높은 자체처리율 유지
⑦상담품질(10점)	상담 품질관리를 위해 정기적인 평가·보수교육 시행·점수 관리

- **평가의견** : 지표내용·배점 검토, 위탁사업 개선사항 등 의견 제시

· 지표내용 자체처리율 지표 적정성 검토, 이용만족도 조사 항목 차별화

· 지표배점 이용만족도 가중치, 품질평가 점수 배점 조정 필요

· 개선사항 상담원 보호 교육·프로그램 추가, AI기술 대응방안 등 고려

- **고려사항** : 민간위탁(재위탁) 시 상담원 보호 교육·프로그램 운영 및 AI기술 대응방안 모색, 성과평가 지표 전반적인 검토·개선 추

진

4. 민간위탁 근거

○ (관련조례) 「세종특별자치시 민원콜센터 설치 및 운영에 관한 조례」 제6조

5. 필요성 및 타당성

○ (필 요 성) 민간위탁으로 운영중인 세종시 민원콜센터의 위탁기간 만료일('24.12.31.)이 도래함에 따라 재위탁 추진 필요

○ (타 당 성) 안정적인 시민 응대, 효율적인 콜센터 운영을 위해 공개모집을 통한 역량 있는 민간업체에 민간위탁 추진 필요

- 전문성·공공성 전문인력 운영으로 상담 전문성 확보 및 정보 검색이 어려운 어르신 등 시민에게 신속·편리하게 다양한 민원서비스 제공
- 효율성 민간업체의 축적된 전문기술로 운영비 절감 및 빠르게 변화하는 상담 동향에 신속한 대처, 성과관리를 통한 상담 품질관리 가능
- 투명성 수탁자 공개모집으로 공정성과 투명성을 확보하고 정기 지도점검 및 회계감사로 예산집행 투명성 확보

○ (장단점 분석)

구분	장점(필요성 및 타당성)	단점(문제점)
직영	- 안정적인 예산확보 가능 - 공공성 확보 및 규제개선 용이 - 서비스 품질 직접 관리 가능 - 신속한 피드백과 문제 해결	- 인력 순환보직으로 기술축적 미흡 - 전문성 부족으로 서비스 질 저하 - 운영 비용 및 인력 관리 부담 - 최신 기술 도입 어려움
민간 위탁	- 전문기술 축적으로 서비스 질 보장 - 유연한 인력관리 및 운영비 절감 - 결과중심 성과관리로 경쟁력 강화 - 최신 기술 및 시스템 활용	- 위탁사 변경 시 서비스 연속성 제한 - 위탁사와 의사소통 문제 가능 - 위탁사 운영 불안정 시 서비스 중단 가능 - 공공성 확보 어려움

6. 위탁범위 및 내용

▪ **(변경) 위탁기간 축소**(기존 3년6개월→변경 2년) ▪ **(신규) AI기술 적용 안내서비스:** AI행사안내(행사일정·주차·교통정보 등 음성안내)

○ **(위탁기간)** 2025. 1. 1. ~ 2026. 12. 31.(2년, 4차)

○ **(위탁비용)** 금1,669,924천원 ※ 예산과목: 민간위탁금(307-05)

구분(비율)	주요 내역	금액
인건비 (70.2%)	상담원 12인(센터장1, 상담원11) 급여·수당·인적보험료 ※ 기본급 최저임금 적용(생활임금 고시 환산액 기준 충족)	586,060천원
일반경비 (17.6%)	복리후생비, 교육비, 소모품비 등	146,659천원
기타비용 (12.2%)	시스템 임차료, 회선접속비, 임대료, 관리비, 회계감사 수수료, AI 관련 서비스 이용료 등	102,243천원
연간합계		834,962천원
총 합 계	**연간합계×위탁기간(2년)**	**1,669,924천원**

※ 2025년 최저임금(시급 10,030원) 기준, 예산편성에 따라 변경될 수 있음

○ **(운영비 산정)** 민원콜센터 민간위탁 원가산정 용역 결과에 따라 **현재 운영 인력 및 임금체계**(기본급 최저임금체계)를 **기초**로 산정

- 현 임금체계의 법정통상임금(기본급, 식대, 성과급, 근속수당 등 포함)은 세종시 생활임금 고시 기준 환산액(2,385,944원) 이상으로 적합
- **AI 관련 서비스 도입**에 따른 이용료 **추가**(현 위탁사 요금제 기준)

○ **(위탁내용)** 시정·교통·생활정보 안내 등 전화상담 및 문자 상담

- 상담 응용프로그램 및 콜센터 시스템 관리 및 시스템 환경 개선
- 시 대표번호(044-120)·책임읍동·직속기관 대표번호 수신·안내
- 상담원 채용, 교육, 복지후생 등 콜센터 관리 운영
- 만족도 조사(해피콜·문자), 시정 현황조사, 시정알림서비스 제공
- 긴급 재난, 시정 정책 변화 등에 따른 맞춤형 상담 지원*

  * 사업소·소속기관 등 대표번호 연결 추가, 시기별 집중민원 상담 전담 창구 등
- 신규AI 기술 등 신기술을 활용한 신규서비스 구축 및 운영 등

7. 수탁기관 선정방법

○ **(관련근거)** 「지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령」 제43조

○ **(선정방법)** 공개경쟁입찰(협상에 의한 계약)

※ 협상에 의한 계약 추진을 위하여 전문가로 구성된 제안서평가위원회(7명)를 구성, 입찰참가업체 제안서·제안설명을 공정하게 평가하여 적합한 수탁자 선정

8. 동의요청 사항

○ 세종특별자치시 민원콜센터 민간위탁(재위탁) 동의

9. 기대효과

○ 민간업체의 전문적 관리 및 탄력적 인력 운영으로 시민 요구에 신속하고 유연하게 대응하는 맞춤형 민원콜센터 서비스 실현

○ 365일 연중무휴 운영으로 시민들은 필요한 시정·생활정보를 편리하게 제공받고, 직원들은 민원 응대 부담 해소로 업무효율성 증대

10. 참고사항

○ 민원콜센터 운영 현황[붙임1]

○ 민원콜센터 성과평가[붙임2] 및 원가산정용역 결과보고[붙임3]

○ 관련법령[참고1] 및 지방자치단체 콜센터운영현황[참고2]

붙임1 세종시 민원콜센터 운영 현황

【세종시 민원콜센터 개요】

- **(수탁기관)** ㈜케이티씨에스(대표자: 김현수)
- **(수탁기간)** 2021. 7. 1. ~ 2024. 12. 31.(3년6개월, 3차)
- **(센터위치)** 세종특별자치시 보듬3로 114(아름동행정복지센터 2층)
- **(근무인력)** 12명(센터장1, 상담원11) / ▪ **(운영예산)** 2,489백만원
- **(운영시간)** 평일 08:30~18:30, 휴일 09:00~18:00 ※ 시간 외: 당직실 연결
- **(위탁사무)** 시정, 교통, 생활정보 안내 등 전화 및 문자 상담

□ 운영현황

○ (상담실적)

<단위 : 건, 비율 / 누계>

구분	수신콜	응대콜	수신응답률	평일 1인 일평균 처리건수	상담완료율 (자체상담)
2024(上)	75,709	75,004	99.1%	52	84.5%
2023	170,925	169,055	98.9%	58	84.3%
2022	239,737	219,646	91.6%	78	83.3%
2021	271,926	248,984	91.6%	85	84.2%

※ '21~'22년 코로나19 문의폭증으로 처리건수 증가 / 2023년 말 기준 광역평균 상담완료율 **82.8%**

○ (유형별 처리현황)

<단위 : 건, 비율 / 누계>

구분	합계*	행정 업무	일반 정보	불편 신고	대중 교통	관광 행사	단순 연결	기타
2024(上)	77,785	66,017	3,357	2,373	1,249	220	1,021	3,548
2023	173,959	147,091	7,662	6,299	2,730	609	2,897	6,671
2022	229,102	194,348	7,786	8,035	2,809	950	3,116	12,058
2021	261,990	220,766	9,301	9,935	2,813	438	2,901	15,836

* 콜센터 수신전화와 상담전화 종료 후 콜센터에서 전화를 걸어 문의사항을 안내하는 전화가 포함된 건수

○ (이용자만족도)

<단위 : 명, 비율>

구분	조사인원	평균	응 대 신속성	상담원 친절도	답 변 충분성	전반적 만족도
2024(上)	506	94.9%	91.8%	97%	96.2%	94.7%
2023	400	96.9%	96.1%	97.8%	97.2%	96.3%
2022	875	96.4%	95%%	98%	96.25%	96.25%
2021	1,009	97.2%	97.4%	98%	97.2%	97.2%

붙임2 민간위탁 성과평가 결과 보고

세종시 민원콜센터 민간위탁용역 성과평가 결과보고

민원콜센터 민간위탁기간 만료(3차, '24.12.31.)에 따라 용역사업 전반에 대한 성과평가를 실시('24.6.21.)하고 그 결과(우수, 85.94점)를 보고 드림

Ⅰ 평가개요

○ **(평가근거)** 세종특별자치시 사무의 민간위탁조례 제23조(성과평가)

○ **(평가대상)** 세종특별자치시 민원콜센터 민간위탁* 사무 일체

* 계약명 세종시 민원콜센터 민간위탁 용역(3차), 기간 '21.7.1.~24.12.31.(3년6개월), 위탁사 ㈜ktcs

○ **(평가기간)** '21. 7. 1. ~ '24. 5. 30.

○ **(평 가 일)** '24. 6. 21.(금) 14:00

○ **(평 가 자)** 민원조정위원회 위원 5명(내부위원 2명, 외부위원 3명)

○ **(평가방법)** 평가지표에 의한 서면 평가(평가자료 사전 제출)

Ⅱ 평가항목

○ **(평가지표)** 7개 항목 11개 지표(정성4, 정량7)

부문	평가항목	평가지표	구분	지표 정의	가중치
공동 (50)	1.사업운영	1. 사업계획서 구체성	정성	• 사업계획서 작성, 성과지표 설정관리, 운영 보고 수행 평가	10
	2.인력관리	2-1. 인력관리	정성	• 인력관리 체계 준수 상담원 보호 교육 활성화 노력 등 평가	4
		2-2. 이직률 관리	정성	• 직원 이직률 관리 평가	3
		2-3. 근무 만족도	정량	• 상담원 근무 만족도 평가	3
	3.예산관리	3-1. 예산집행률	정량	• 예산집행률이 높은지 평가	2
		3-2. 예산집행체계	정량	• 예산집행체계 마련, 준수 여부 평가	8
	4.소관부서평가	4. 소관부서 평가	정량	• 소관부서 정기적인 지도점검 시행, 조치 사항 반영 여부 평가	10
	5.이용만족도	5. 이용만족도 조사	정량	• 이용자 만족도 조사 및 결과 관리 평가	10
개별 (50)	6.상담실적	6-1. 전화 응대율	정량	• 콜센터로 걸려온 전화 대비 받은 전화 비율 평가	20
		6-2. 자체처리율	정량	• 상담사가 통화 중 민원사항을 직접 해결하는 처리율 평가	20
	7.품질관리	7. 상담품질진단	정성	• 상담사 상담품질진단 점수와 후속교육 등 관리 여부 평가	10

Ⅲ 평가결과

□ **평가결과 : 우수(85.94점)**

○ **(평가점수)** 총85.94점(정성 24.33점, 정량 85.84점) ⇨ 평가결과 우수

- **(점수산정)** 지표별 "평가위원 평점 평균×가중치/100"의 합

※ (평가결과 범위) 우수 80점이상, 양호 70점~79점, 보통 60점~69점, 미흡 60점 미만

○ **(지표별 주요 내용)**

①사업계획관리	위·수탁 협약서에 맞게 사업계획 수립·운영, 정기보고 시행
②인력관리	운용인력 보호·이직률 관리 프로그램 운영. 근무만족도 제고를 위해 노력
③예산관리	집행 증빙자료 관리·재물조사 실시, '23년도분 회계감사 실시
④소관부서평가	지도점검 조치사항 이행완료, 소관부서의 연1회 지도점검 시행 필요
⑤이용자만족도	친절·신속한 민원 안내로 평가기간동안 높은 이용자 만족도 달성
⑥상담실적	코로나 잠식으로 응대율 상승 및 전국 평균 대비 높은 자체처리율 유지
⑦상담품질	상담 품질관리를 위해 정기적인 평가·보수교육 시행·점수 관리

○ **(평가의견)** 지표내용·배점 검토, 위탁사업 개선사항 등 의견 제시

- 지표내용 자체처리율 지표 적정성 검토, 이용만족도 조사 항목 차별화
- 지표배점 이용만족도 가중치, 품질평가 점수 배점 조정 필요
- 개선사항 상담원 보호 교육·프로그램 추가, AI기술 대응방안 등 고려

⇨ 민간위탁(재위탁) 시 위탁사와 상담원 보호 교육·프로그램 운영 및 AI기술 대응방안 모색, 성과평가 지표 전반적인 검토·개선 추진

□ **평가결과 활용**

○ 4차 민간위탁(재위탁) 추진 계획 및 심의자료에 활용

※ 세종특별자치시 사무의 민간위탁 조례 및 지침에 의거, 평가 결과에 따라 사업 시정 조치 및 계약종료가 가능, **금번 성과평가는 재위탁을 위한 자료로만 활용 예정**

Ⅳ 향후계획

○ (추진계획)

- 계획수립 성과평가·원가산정용역 결과 반영* 민간위탁(재위탁) 운영계획 수립

* 상담원보호 프로그램 강화, AI기술 대응방안 등을 반영, 위탁기간 및 사업내용 검토, 원가산정용역 결과를 반영한 인건비 및 제경비 산정 후 계획에 반영

- 민간위탁 심의 민간위탁사무 운영위원회(정책기획관) 및 시의회 민간위탁(재위탁) 적정성 심의 및 동의
- 사업자선정 민간위탁사업 수탁자 선정* 추진(일반경쟁입찰, 협상에 의한 계약)

* 제안요청서 작성→계약심사→계약의뢰→입찰공고→제안서평가위원회→수탁자선정

- 위·수탁협약 민원콜센터 민간위탁 수탁자와 위·수탁 협약 체결

○ (추진일정)

민간위탁 운영계획 수립	민간위탁사무 운영위원회 심의안건 제출	민간위탁사무 운영위원회 심의	시의회 동의	민간위탁사업 수탁자 선정	위·수탁협의 체결
민원과	민원과 → 정책기획관	정책기획관	정책기획관 → 시의회	민원과	민원과
7월 초	'24.7.24.限	'24.7.31.限	'24.9.9.限	'24.12월限	'24.12.31.限

세종시 민원콜센터 민간위탁사업 성과평가 결과표

구분	평가항목	평가지표		측정항목	배점	가중치	위원 평균	위원1	위원2	위원3	위원4	위원5	최종결과
합 계				80점 이상 : 우수 / 70점 이상 80점 미만 : 양호 / 60점 이상 70점 미만 : 보통 / 60점 미만 : 미흡 → 85.94(우수)									85.94
공동	정성	1. 사업계획	1. 사업계획서 구체성	ㄱ. 매년 위·수탁협의서 포대로 사업계획서 작성·제출 여부	25	10	22.6	23	24	20	23	23	9.62
				ㄴ. 사업계획서에 세부사업계획, 인력관리, 교육계획 등 포함 여부	25		23.6	23	24	25	23	23	
				ㄷ. 사업계획서에 세부사업 성과지표 설정 여부	25		25	25	25	25	25	25	
				ㄹ. 사업 운영 정기보고(일일·월별) 체계 마련·운영 여부	25		25	25	25	25	25	25	
		2. 인력관리	2-1. 인력관리	ㄱ. 근로계약서 작성, 내용의 적정성 여부	20	4	19	18	20	20	19	18	3.84
				ㄴ. 경우분장 운수 및 차원 근태관리* 여부 *출근부, 연가, 휴가 관리 등	20		19	18	19	20	20	18	
				ㄷ. 운용 인력의 관련 보험 가입 여부	20		20	20	20	20	20	20	
				ㄹ. 위·수탁 협약서 고용승계 명시 여부	20		20	20	20	20	20	20	
				ㅁ. 상담원 보호를 위한 관련 교육 및 지원 프로그램 운영 여부	20		18	18	20	15	18	19	
				ㅂ. 인력지원 관리와 관련하여 제출 바라는 등 인사관리 상의 문제 발생 여부	감점		0	0	0	0	0	0	
				ㅅ. 감정, 도덕적 해이, 관리 소홀·등으로 인한 및 지역사회 여론 등에 불의 여기 여부	감점		0	0	0	0	0	0	
			2-2. 이직률 관리	ㄱ. 이직률 관리를 위한 교육 및 프로그램 운영 여부	40	3	37.6	36	40	40	35	37	2.87
				ㄴ. 수탁기간동안 이직률이 연평균 20%가 넘지 않는가?	30		30	30	30	30	30	30	
				ㄷ. 상담원 이직 시 업무 공백을 관리하기 위한 대책 운영 여부	30		28	28	30	25	29	28	
	정량		2-3. 근무만족도	상담원 근무 만족도 조사 결과	100	3	55	55	55	55	55	55	1.65
	정량	3. 예산관리	3-1. 예산집행관리	예산집행률	100	2	98.2	98	98	98	98	99	1.96
			3-2. 예산집행체계	ㄱ. 자출증빙서류 관리 여부	25	8	25	25	25	25	25	25	8
				ㄴ. 출납대장 작성 및 정기적인 재물조사 시행 여부	25		25	25	25	25	25	25	
				ㄷ. 사무관련 작성 및 사무실 비치 여부	25		25	25	25	25	25	25	
				ㄹ. 회계관리 투명성 확보를 위한 회계감사 실시 여부	25		25	25	25	25	25	25	
	정량	4. 소관부서 평가	4. 소관부서 평가점수	ㄱ. 연 1회 이상 지도점검 시행 여부	50	10	10	0	0	50	0	0	6
				ㄴ. 지도점검에 따른 결과 사업계획수행 반영 여부	50		50	50	50	50	50	50	
	정량	5. 이용자 만족도 조사	5. 이용자 만족도조사	이용자만족도 조사 결과	100	10	100	100	100	100	100	100	10
개별	정량	6.상담실적	6-1. 전화응대율	콜센터에 걸려 온 전화 대비 받은 전화 비율 평가	20	20	70	70	70	70	70	70	14
			6-2. 자체처리율	콜센터에 걸려 온 전화 중 상담사가 민원 사항을 직접 해결하는 처리율	20	20	100	100	100	100	100	100	20
	정성	7. 상담품질	7. 상담품질 진단결과	ㄱ. 상담품질평가 실시 여부	25	10	25	25	25	25	25	25	8
				ㄴ. 상담품질평가 점수 85점* 이상 조치 여부 **사업계획서 제출된 SLA상 기준점수	25		25	25	25	25	25	25	
				ㄷ. 상담 품질평가 후 보수교육 여부	25		25	25	25	25	25	25	
				ㄹ. 보수교육 이후 상담 품질평가 점수 상승 여부	25		5	0	25	0	0	0	

붙임3 민원콜센터 원가산정용역 결과 보고

민원콜센터 민간위탁 원가산정용역 결과보고

민원콜센터 재위탁(4회차) 추진과 관련하여 적정 운영인력, 예정가격 선정 등 사업 기초자료 마련을 위한 원가산정용역을 추진하고 그 결과를 보고드림

원가산정용역 개요

○ **(기간·금액)** 2024년 2~3월 / 금5,700천원(금오백칠십만원)
○ **(수행기관)** 사단법인 국가산업개발원
○ **(용역내용)** 인건비* 및 유사사례 비교·분석, 민간위탁 적정성 검토 및 운영비 계산
*현 임금체계(기본급 최저임금)과 생활임금(법정 통상임금이 생활임금) 비교 분석

□ 결과분석

구분	①운영인력	②임금체계	③운영방식	④사업자선정방식
분석결과	현 인원 적정	기본급 최저임금(현 임금체계)	민간위탁	협상에 의한 계약

① **(운영인력)** 광범위한 민원 안내로 어려움이 있으나 타 지자체 평균 대비 상담건수 및 자체처리율이 높아 **적정한 상담인력**이라 **판단**됨
※ 1인 일평균 상담건수: 세종51건(광역50건, 기초43건) / 자체처리율: 세종84.3%(광역82.8%, 기초75%)

② **(임금체계)** 현 임금체계인 **기본급 최저임금체계의 법정통상임금***이 세종시 생활임금 월환산액** 금액 이상으로 관련 조례 기준에 **적합**함
* 기본급, 식대, 성과급, 근속수당 포함 / ** '24년 고시기준 2,385,944원(월209시간)

③ **(운영방식)** 상담인력의 탄력 운영, 상담노하우 축적, 콜센터 운영 관리 전문성 및 양질의 서비스 확보를 위해 **민간위탁 방식**이 **타당**함

④ **(사업자선정)** 최적의 업체 선정을 위해 **협상에 의한 계약**을 **추천**

⇨ 민원콜센터 재위탁 시 **기본급이 최저임금체계인 민간위탁사업으로 추진하고 협상에 의한 계약**으로 사업자를 선정하고자 함

□ 향후일정

민간위탁 사업(3회차) 성과평가	⇨	민간위탁 사무 운영위원회 심의	⇨	시의회 동의	⇨	사업자 선정공고	⇨	사업자선정 제안서평가	⇨	위수탁 협약
5~6월		7월		8~9월		10월		11~12월		12월

참고1 관련법령

○ 「세종시 민원콜센터 설치 및 운영에 관한 조례」 제6조(사무의 위탁)

제6조(사무의 위탁) 시장은 콜센터의 효율적인 운영을 위하여 「세종특별자치시 사무의 민간위탁 조례」에 따라 콜센터 운영에 관한 사무의 전부 또는 일부를 법인·기관 또는 단체에 위탁하여 운영할 수 있다.

○ 「세종시 사무의 민간위탁 조례」 제7조(위탁계획)

제7조(위탁계획) ①시장은 운영위원회의 심의를 거쳐 선정된 위탁사무에 대하여는 해당 사무를 대상으로 민간위탁 계획을 수립해야 한다.
② 위탁계획에는 위탁사무의 명칭 및 관리근거와 그 민간위탁에 관한 다음 각호의 사항이 포함되어야 한다.
1. 목적 및 필요성
2. 범위 및 내용
3. 보조 또는 지원예산
4. 추진방법 및 일정
5. 성과평가에 관한 사항 및 기대효과
6. 그 밖의 참고사항

참고2 지방자치단체 콜센터 운영 현황 (2023년 12월 기준)

지자체명	운영방식	상담인원	운영시간	상담실적		
				일평균 상담건수	1인일평균 상담건수	자체처리율
서울특별시	직영	314	365일 24시간	19,779	65.8	80.1%
부산광역시	직영	23	평일 08:30~18:30	975	49	81.1%
대구광역시	직영	42	평일 08:00~22:00 휴일 09:00~18:00	850	53.2	72.0%
인천광역시	직영	85	365일 24시간	2,389	61	82.2%
광주광역시	직영	15	평일 08:00~22:00 휴일 09:00~18:00	474	34	65.8%
대전광역시	위탁	24	평일 08:00~21:00 휴일 09:00~18:00	984	60	85.6%
울산광역시	직영	9	평일 09:00~18:00	539	67	73.5%
경기도	직영	80	365일 24시간	1,919	43	99.8%
강원특별자치도	위탁	9	365일 24시간	242	30	95.7%
충청남도	위탁	7	평일 08:00~20:00	157	29	87.4%
경상북도	직영	7	평일 09:00~18:00	149	22	98.4%
경상남도	직영	6	평일 09:00~18:00	187	31	68.0%
제주특별자치도	위탁	35	평일 07:00~22:00 휴일 07:00~22:00	1,329	108	87.2%