



제108회 세종특별자치시의회(임시회)
제3차 교육안전위원회

세종특별자치시 민원콜센터 민간위탁(재위탁) 동의안 검 토 보 고 서

■ 세종특별자치시장 제출(의안번호 제5020호)

2026. 7.

교육안전전문위원

〈세종특별자치시 민원콜센터 민간위탁(재위탁)
동의안〉

검 토 보 고 서

I. 회부경위

- 의안번호 : 제5020호
- 제 출 자 : 세종특별자치시장
- 제출일자 : 2026년 7월 3일
- 회부일자 : 2026년 7월 4일

II. 제안이유 및 주요내용

1. 제안이유

- (위탁기간 만료) 세종시 민원콜센터 위탁기간 만료일('26. 12. 31.)이 도래함에 따라 재위탁 추진 필요
- (민간위탁 추진) 전문성·효율성 제고 및 안정적인 고품질 행정서비스 제공을 위해 전문 민간업체에 민원콜센터 위탁 추진이 바람직함

2. 주요내용

- (위탁기간) 2027. 1. 1. ~ 2028. 12. 31.(2년, 5차)
- (위탁비용) 금1,676,114천원(시비)
- (위탁내용) 시정, 교통, 생활정보 안내 등 전화(문자) 및 AI서비스 상담

- 상담 응용프로그램인 콜센터 시스템 관리 및 시스템 환경 개선
- 시 대표번호(044-120)·책임읍동·직속기관 대표번호* 수신·안내
 - * 보건소, 남부통합보건지소, 조치원읍, 아름동, 농업기술센터
- 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
- AI 기술 등 신기술을 활용한 서비스 보완 및 확대 운영

○ (선정방법) 공개경쟁입찰(협상에 의한 계약)

※ 협상에 의한 계약 추진을 위하여 전문가로 구성된 제안서평가위원회를 구성,
입찰참가업체 제안서·제안설명을 공정하게 평가하여 적합한 수탁자 선정

Ⅲ. 검토의견

1. 목적 및 필요성

- 세종특별자치시 민원콜센터의 위탁기간(2025. 1. 1. ~ 2026. 12. 31.)이 만료됨에 따라 사업수행 능력과 전문성을 갖춘 민간 전문기관에 재위탁하기 위하여 「세종특별자치시 사무의 민간위탁 조례」 제8조에 따라 사전에 의회의 동의를 받고자 하는 사항임
- 민원콜센터는 시 대표번호(044-120)를 중심으로 시정, 교통, 생활정보 등 다양한 행정정보를 시민에게 제공하는 대표적인 행정서비스 창구로, 시민과 행정을 연결하는 첫 접점에서 신속하고 정확한 상담서비스를 제공하는 중요한 역할을 수행하고 있음

- 최근 디지털 행정환경의 변화와 AI 기술의 발전에 따라 단순·반복 민원은 AI 상담서비스를 활용하고 상담사는 전문적이고 복합적인 민원 상담에 집중하는 방향으로 운영체계가 변화하고 있는 만큼, 변화하는 행정수요에 효과적으로 대응하고 안정적인 상담서비스를 제공하기 위해서는 전문성과 운영 경험을 갖춘 민간 전문기관을 활용하는 것이 적절한 것으로 판단됨

< 세종시 민원콜센터 개요 >

- ▶ **(수탁기관)** (주)KTcs(대전시 서구 갈마동) 대표 이창호
 - ▶ **(수탁기간)** 2025. 1. 1. ~ 2026. 12. 31.(2년, 4차) * (최초) 2015. 7월
 - ▶ **(위치/근무인력)** 아름동행정복지센터 2층 / 12명(센터장 1, 상담원 11)
 - ▶ **(운영예산)** 금1,585,203천원('25년788,531, '26년796,672)
 - ▶ **(운영시간)** 평일 8:30~18:30, 주말·공휴일 9:00~18:00
 - ▶ **(위탁사무)** 시정, 교통, 생활정보 안내 등 전화 및 문자 상담
-

2. 법령검토

가. 민간위탁 근거

- 「세종특별자치시 민원콜센터 설치 및 운영에 관한 조례」에서는 콜센터 운영사무를 민간에 위탁할 수 있도록 규정하고 있으며, 상담서비스 운영은 전문적인 인력관리와 상담품질 관리가 요구되는 분야로 민간의 전문성을 활용할 필요성이 있는 사무에 해당함
- 또한 현 위탁사무에 대한 성과평가 결과 92.60점으로 '우수' 등급을 받았으며, 지도점검 및 회계감사에서도 중대한 문제점이 확인되지 않은 점을 고려하면 현재의 운영방식은 일정 수준 이상의 안정성을 확보하고 있는 것으로 판단됨

나. 관련 절차 이행 여부

- 「세종특별자치시 사무의 민간위탁 조례」 제4조의2 및 제5조에서 위탁 사무를 선정할 때에는 민간위탁의 적정성에 대하여 ‘민간위탁사무 운영위원회’의 심의를 거치도록 되어있는 바, 확인결과 사전 심의절차를 이행하였음

※ 제59회 민간위탁사무 운영위원회('26. 6. 25.) / 원안의결

- 또한, 같은 조례 제8조에 따라 위탁사무를 재위탁하는 경우에 해당하여 위탁기간 만료일('26. 12. 31.) 90일전까지 의회의 동의를 받고자 이번 임시회 안건으로 제출된 사항('26. 7. 3.)으로 관련 규정의 제출 기한도 준수한 것으로 확인됨

다. 수탁기간 선정방법 및 위탁기간의 적절성 여부

- 수탁기관은 「지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령」 제43조에 따라 공개경쟁입찰(협상에 의한 계약)을 실시하고, 전문가로 구성된 제안서평가위원회의 평가를 거쳐 선정할 계획으로, 수탁기관 선정의 공정성과 투명성을 확보하고자 한 것으로 판단됨
- 「세종특별자치시 사무의 민간위탁 조례」 제14조제1항에 따르면 수탁 기관과의 민간위탁기간은 3년 이내로 할 수 있으므로 제출된 동의안 위탁기간은 2년으로 하고 있어 관련 규정에 적합함

3. 검토의견

- 세종시 민원콜센터는 2015년부터 민간위탁 방식으로 운영되어 왔으며, 이번 재위탁은 다섯 번째 위탁에 해당하는 것으로, 그동안 상담체계가 안정적으로 정착되고 성과평가에서도 우수한 결과를 나타낸 점을 고려할 때 민간위탁 방식의 운영은 적정한 것으로 판단됨

- 이번 재위탁은 기존 전화상담 중심의 운영에서 나아가 AI 상담 서비스를 활용하여 반복적·정형화된 민원을 효율적으로 처리하고, 상담사는 보다 전문적인 상담에 집중할 수 있는 운영체계를 지속적으로 확대하려는 것으로, 상담 효율성 향상과 시민 편의 증진은 물론 행정서비스의 품질 제고에도 기여할 것으로 기대됨
- 다만, AI 기술의 활용 확대는 상담 효율성을 높일 수 있는 장점이 있는 반면 상담의 정확성과 시민 만족도 등 새로운 관리 요소도 함께 수반되는 만큼, 수탁기관 선정 시 AI 운영 역량뿐만 아니라 상담 품질 관리 체계를 종합적으로 검증할 필요가 있으며, 운영 이후에도 상담 품질과 AI 서비스의 정확성에 대한 지속적인 점검과 성과관리가 이루어져야 할 것으로 보임
- 또한 이번 위탁금은 총 16억 7,611만 4천원으로 생활임금 인상과 물가 상승 등을 반영하여 이전 위탁 대비 증가한 것으로, 운영비 증가가 불가피한 측면은 있으나 예산 투입에 상응하는 상담품질 향상과 시민 만족도 제고로 이어질 수 있도록 객관적인 성과지표를 활용한 지속적인 관리와 평가가 필요할 것으로 판단됨
- 아울러 민원콜센터는 단순한 민원 안내 기능을 넘어 시민과 행정을 연결하는 대표적인 소통창구이자 행정서비스의 첫인상을 형성하는 역할을 수행하는 만큼, 향후에는 응대율이나 처리건수 등 양적 성과뿐만 아니라 상담의 정확성, 민원 해결도, AI 상담 활용도 및 이용자 만족도 등 질적 성과를 함께 관리하는 체계를 마련하여 시민이 체감할 수 있는 상담서비스의 품질 향상을 위해 지속적으로 노력할 필요가 있을 것으로 사료됨

【참고자료】

1. 세종특별자치시 민원콜센터 민간위탁(재위탁) 동의안

문 의 처
044)300-7510

세종특별자치시 민원콜센터 민간위탁(재위탁) 동의안

의안 번호	5020
----------	------

제출연월일 : 2026. 7. 3.

제 출 자 : 세종특별자치시장

구분	위탁만료 90일전 동의안 의결	위탁만료 120일전 성과평가 실시
이행(가능) 여부	○	○

1. 제안이유

- (위탁기간 만료) 세종시 민원콜센터 위탁기간 만료일('26.12.31.)이 도래함에 따라 재위탁 추진 필요
- (민간위탁 추진) 전문성·효율성 제고 및 안정적인 고품질 행정서비스 제공을 위해 전문 민간업체에 민원콜센터 위탁 추진이 바람직함

2. 민간위탁 근거

- 「세종특별자치시 행정사무의 민간위탁 조례」 제4조, 제8조
- 「세종특별자치시 민원콜센터 설치 및 운영에 관한 조례」 제6조

3. 민간위탁사무 추진 현황[現 위탁 중]

- (사업내용) 세종특별자치시 민원콜센터 운영 전반
 - 시정, 교통, 생활정보 안내 등 전화(문자) 및 AI 상담 서비스 운영
 - 시 대표번호(044-120)·책임읍동·직속기관 대표번호* 수신·안내
 - * 보건소, 남부통합보건지소, 조치원읍, 아름동, 농업기술센터
 - 상담DB자료 수집 및 각종 상담사례 유형별 분석 및 관리
 - 시스템 관리·환경개선 및 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
- AI 상담(여권, 보건증, 주정차과태료, 당직병원·약국, 축제) 서비스 운영
- (수탁자 현황)
 - 수탁기관 : (주)KTcs('25. 1. 1. ~ '26. 12. 31. / 2년, 4차)
 - 운영인력 : 12명(센터장 1, 상담원 11)
 - 소 재 지 : 아람동행정복지센터 2층(보듬3로 114)
- (위탁금 현황) 총1,585,023천원(시비 100%) ※ [참고 1] 세부내역

(단위: 천원)

구 분	2025년	2026년	비 고
예산액(최종)	788,531	796,672	
예 산 재 원	시비	시비	

4. 성과분석(現 위탁운영 중) ※ [참고 2] 민간위탁 성과평가 결과 보고

- (평가기간) '26. 5. 21. ~ '26. 5. 22.
- (평가방법) 서면평가
- (평가내용) 세종특별자치시 민원콜센터 민간위탁 사무 일체
 - 정성(50점) : 사업수행 기본역량(조직, 인력, 품질 등) 및 상담품질 관리 등
 - 정량(50점) : 민원콜센터 사업성과(응대율, AI상담 효율성 등) 및 이용 만족도 등
- (평가자) 민원조정위원회 위원 7명
- (성과분석)
 - 전반적인 평가 항목(정성·정량)에서 높은 점수를 획득하여, 민간위탁 사무수행을 위한 전문성과 안정적인 관리 역량이 우수한 것으로 평가됨
 - 평가결과 : 우수 92.60점(정성 46.7, 정량 47.9, 감점 -2)

○ (평가지표) : 11개 평가항목(정성 5, 정량 6)

구분	평가 항목	평가 내용	점수 (100점)	가중치
총 계			92.6	100
정성	소 계		46.7	50
	1. 사업계획서의 구체성	위수탁 협약서에 맞게 계획 수립 인력 교육 정기보고 운영 우수	9.3	10
	2. 조직 및 인력 관리	상담원 보호 교육 및 이직 방어 노력 우수	13.3	14
	3. 상담품질 관리	상담 품질 평가 및 보수교육 관리, AI상담서비스 운영 관리 우수	13.3	14
	4. 이용자 만족도 개선	이용자 만족도 결과 반영 및 이행	6.4	7
	5. 네트워크 관리	3사 협력 소통 채널 운영, 의견 수렴 충실 우수	4.5	5
정량	소 계		47.9	50
	6. 인력관리	상담원 근무 만족률(매우 우수)	4.5	5
	7. 예산관리	지출증빙 서류 관리, 회계감사 실시 등 예산 집행 체계 이행	5.0	5
	8. 소관부서 평가	지도 점검에 따른 지적 사항(2건) 반영 이행	6.9	7
	9. 이용자 만족도 조사	이용자 만족도 조사율(매우 우수)	4.9	5
	10. 위험성 평가	위험성 평가 및 지적사항(5건) 개선 이행	7.0	7
	11. 사업성과	상담사 전화 응대율처리율(매우 우수), AI상담서비스 효율성(우수)	19.6	21
감점	지도점검 시 지적사항	2025년 상·하반기 지도점검 결과보고(민원과-5627('25.7.10.), 9348('25.12.5.))	-2	-

5. 지도·감독 결과(現 위탁운영 중) ※ [참고 3] 민간위탁 운영 지도점검 결과 보고

일 자	지도감독 내용	조치사항
'25.6.24.~6.27.	콜센터의 안정적인 운영 관리를 위해 회계관리, 고용, 운영 관리 등 세부항목별 점검 결과 전반적으로 양호하나 적극적인 상담품질관리 필요	정기적인 직무교육 및 결과보고 제출
'25.11.25.~11.28.	회계·고용·운영관리 모두 전반적으로 양호하게 유지되고 있으나, 인력 변동(퇴사·채용 등)에 대한 보고 등이 다소 미흡하여 개선 필요	고용(퇴사·채용) 인력에 대한 변경사항 제출

6. 회계감사 결과(現 위탁운영 중)

일 자	감사주체(법인 등)	지적사항 및 조치사항	비고
'26.2.20.~3.13.	문수원 회계사 (신화회계법인 충청지점)	해당사항 없음 ※ 검사 결과 : 적정	위법·부당사항 없이 사업비가 적정하게 집행되었음 확인

7. 민간위탁사무 내용 및 범위(향후 위탁운영)

- (사업내용) 시정, 교통, 생활정보 안내 등 전화(문자) 및 AI서비스 상담
 - 상담 응용프로그램인 콜센터 시스템 관리 및 시스템 환경 개선
 - 시 대표번호(044-120)·책임읍동·직속기관 대표번호* 수신·안내
 - * 보건소, 남부통합보건지소, 조치원읍, 아름동, 농업기술센터
 - 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
 - AI 기술 등 신기술을 활용한 서비스 보완 및 확대 운영
- (위탁유형) ☐ 시설형 ☒ 사무형
- (위탁범위/기간) '27. 1. 1. ~ '28. 12. 31.(2년)
- (위탁금액) 총1,676,114천원(시비 100%)

(단위: 천원)

구 분	2027년	2028년	비 고
예산액(최종)	824,407	851,707	
예 산 재 원	시비	시비	

- 상세내역 ※ [참고 4] 세부내역

(단위: 천원)

구 분	금 액	(%)	주요 내역
합 계	1,676,114	100.0	민간위탁 2년간 운영비
직·간접 인건비	1,191,949	71.1	상담원 12인(센터장 1, 상담원 11) 급여·수당 등 퇴직급여충당금, 보험료 등
일 반 경 비	286,293	17.1	복리후생비, 교육비, 소모품비, 일반관리비, 기타
기 타 비 용	197,872	11.8	시스템 임차료, 회선접속비, 임대료, 관리비, 회계감사수수료, AI상담서비스 회선료 등

○ (운영비 산정)

- (직·간접 인건비)

- 현 임금체계의 법정통상임금¹⁾은 2026년 세종시 생활임금 고시 기준 3.76%²⁾ 인상 반영³⁾

1) 기본급, 직책수당, 식대, 교통비, 근속수당

2) 최근 3년 생활임금 인상 평균('24년 5.1% ↑, '25년 3.3% ↑, '26년 2.9% ↑)

3) 기본급, 수당(휴일·시간외 근무, 근속수당 등), 간접인건비(퇴직급여충당금, 보험료) 등

- (일반경비) 2025년 국가데이터처 소비자물가상승률 기준 2.7%* 인상 반영

* 최근 3년 물가상승률 인상 평균('23년 3.6% ↑, '24년 2.3% ↑, '25년 2.1% ↑)

- (기타비용) '26년 기준 산정

※ '27년도 본예산 확정 및 물가상승률, 임금 인상률 등에 따라 변경 가능

8. 민간위탁 필요성 검토

구 분	장 점 (필요성 및 타당성)	단 점 (문제점)
민간위탁 운영	■ 전문 상담인력 활용으로 서비스 품질 향상 ■ 체계적인 교육 및 인력 운영 가능 ■ 성과 중심의 효율적 운영 가능 ■ AI 등 최신 기술 및 시스템 활용 용이	■ 수탁기관 변경 시 업무 인수 인계 부담 발생 가능 ■ 위탁기관과의 지속적인 관리·감독 필요 ■ 수탁기관의 운영 역량에 따라 서비스 품질 차이 발생 가능 ■ 공공성 및 책임성 확보를 위한 관리 필요
직영운영	■ 안정적인 예산 및 인력 운영 가능 ■ 공공성 및 책임성 확보 용이 ■ 서비스 품질에 대한 직접 관리 가능	■ 순환보직에 따른 전문성 및 업무 연속성 부족 ■ 전문 상담인력 확보 및 유지 어려움 ■ 인건비 등 운영비 부담 증가 ■ 최신 상담기술 및 시스템 도입에 한계

9. 민간위탁의 기대효과

구 분	기 대 효 과
민간의 기술 및 전문지식 활용	전문 상담인력과 운영 노하우를 활용하여 신속·정확한 상담서비스 제공 및 상담 품질 향상
경제적 효율성	상담 수요가 적은 요일의 미운영 실시 등 탄력적 인력 운영을 통해 연간 약 1,500만원의 예산 절감 기대
민간부분의 경쟁적 시장구조 활용	공개모집 및 성과평가를 통한 경쟁체계 구축으로 운영 효율성 및 서비스 품질 향상
공익·공공성	대표번호(044-120) 운영을 통한 시민 접근성 향상 및 체계적인 관리·감독을 통한 공공성 확보

10. 성과평가 계획

○ (성과목표)

- 민원콜센터의 안정적인 운영을 통한 시민 만족도 제고 및 고품질 상담서비스 제공
- 전문적이고 효율적인 민원콜센터 운영을 통한 행정서비스 품질 향상

○ (평가기준)

- 민간위탁의 운영지침에 따른 공통지표*와 민원콜센터 운영 특성을 반영한 개별지표**를 적용하여 정량과 정성평가를 실시

* 사업계획관리·인력관리 등

** 이용자만족도·상담 실적·상담품질평가 등

○ (설정근거)

- 민원콜센터는 시민과 행정을 연결하는 대표적인 소통창구로써 신속 정확한 상담서비스 제공을 통한 시민 만족도 향상 필요
- 전문 상담인력 및 체계적인 운영 관리를 통해 안정적인 콜센터 운영 체계를 구축하고 행정서비스 품질을 지속적으로 향상할 필요가 있음
- 이용자 만족도, 응대율 및 상담품질 등 객관적 성과지표를 활용하여 위탁 사무의 효율성과 책임성을 확보하고자 함.

○ (평가자) 민원조정위원회 위원

○ (평가방식)

- 성과지표별 실적 점검 및 증빙자료 제출본 평가
- 수탁기간 동안의 지도점검 결과를 포함한 평가
- 각 지표별 산식에 따라 점수 산정(평균점수에 따라 4개* 등급 결정) 및 결과 보고

* 우수 80점이상(재위탁 적정), 양호 70~79점(재위탁 가능하나, 지적사항에 대한 개선 조치), 보통 60~69점(재위탁여부 재검토), 미흡 60점 미만(재위탁 부적정)

11. 지도·감독 계획

- (횟수/시기) 연 2회 / 매년 6월, 12월
- (범 위) 회계·고용관리, 콜센터 운영에 대한 서면·현장점검
- 주요 내용

구 분	내 용
회계관리	■ 민간위탁금 관리, 통장 및 증빙서류 관리 ■ 급여지급 내역 등 지출관리, 콜센터 물품관리(대장관리 여부) ■ 지도점검 결과 조치사항 이행
고용관리	■ 근무형태 및 근무상황 관리, 4대 보험 적정 납부 ■ 임금 지급조서와 실수령액 확인, 종사자 교육 활성화 노력 ■ 주 52시간 근무제 준수 여부
운영관리	■ 콜센터 상담처리율 관리, 품질시스템 관련 외부 평가 ■ 안전점검 확인, 안전·보건 의무조치 이행사항 실행 여부

12. 회계감사 계획

- (시 기) 회계연도 종료 후 3개월 이내
- (방 법) ☒ 외부 회계법인 등 ☐ 자체감사
※ 연 위탁금 3억원 이상의 경우 외부 회계법인 감사 의무

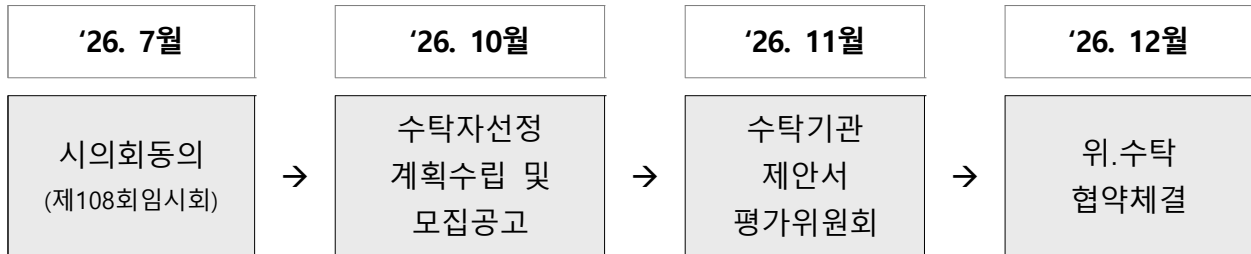
13. 수탁기관 선정 방법

- (관련근거) 「지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령」 제43조
- (선정방법) 공개경쟁입찰(협상에 의한 계약)
※ 협상에 의한 계약 추진을 위하여 전문가로 구성된 제안서평가위원회를 구성,
입찰참가업체 제안서·제안설명을 공정하게 평가하여 적합한 수탁자 선정

14. 동의요청 사항

- 세종특별자치시 민원콜센터 민간위탁(재위탁) 동의

15. 향후계획



□ 참고자료

- [참고 1] 민원콜센터 민간위탁비 세부내역('25년, '26년)
- [참고 2] 민간위탁 성과평가 결과 보고('26. 5.)
- [참고 3] 민간위탁 운영 지도점검 결과 보고('25. 12.)
- [참고 4] 민원콜센터 민간위탁비 예상내역('27년, '28년)
- [참고 5] 민간위탁 원가산정용역 관련
- [참고 6] 세종시 민원콜센터 운영 현황
- [참고 7] 광역자치단체 콜센터 운영 현황('25. 12월말 기준)
- [참고 8] 관련 법령

참고 1

민원콜센터 민간위탁비 세부내역('25년, '26년)

□ 민간위탁(4차) 총 위탁비 1,585,023천원

(단위 : 천원)

구 분			2025년	2026년	증 감	비 고
합 계			788,532	796,673	증8,141	
인건비 (12명)	소 계		545,102	563,779	증18,677	
	직접 인건비	기본급	309,410	323,670	증14,260	- 최저임금 10,320원 반영 - 통상임금은 생활임금 월2,536,424원 이상 반영 - 기본급 인상에 따라 증가
		수 당	144,277	145,460	증1,183	
	간접 인건비	퇴직급여충당금	37,807	39,094	증1,287	
		인적보험료	53,608	55,555	증1,947	
일반 경비	소 계		131,687	135,666	증3,979	
	경비	복리후생비	3,600	3,600	-	- 전년과 동일
		교육훈련비	3,600	3,600	-	
		소모품비	2,880	2,880	-	
		회의 및 포상비	2,880	2,880	-	
	제경비	일반관리비	27,903	28,837	증934	- 기본급 인상에 따라 증가
		이 윤	29,298	30,284	증986	
		부가세	61,526	63,586	증2,060	
기타 비용	소 계		111,743	97,228	감14,515	
	KT 시스템 임차비		33,264	33,264	-	
	회선 접속비		20,544	20,544	-	
	AI상담서비스 이용료		30,254	10,454	감19,800	- AI상담서비스(보이스봇) 구축비 일회성 비용 감액
	임차료 및 관리비		31,681	31,316	감366	
	회계감사 수수료		1,650	1,650	-	
	2025년 정산잔액		-5,650	-	-	- 통신비, 관리비 정산

민간위탁 성과평가 결과 보고('26. 5. 27.)

세종시 민원콜센터 민간위탁용역 성과평가 결과보고



세종특별자치시
민원과

○ (중행)

- 전반적인 평가 항목(정성·정량)에서 우수한 수준인 운영 성과로 민간 위탁 사무 수행을 위한 전문성 및 관리 역량이 우수로 평가됨

○ (위원의견)

- 재외대시 시민 만족도 제고와 서비스 고도화를 위한 자족적인 개선 노력 요구
- 민원콜센터 운영실태 조사에 따른 인지도 급감 여부 원인 분석 및 홍보 전략 재검토(평가자료 9번)
- AI상담서비스 이용 중 상담사 연결 또는 통화종료에 따른 불편 사항 및 그에 따른 원인 개선사항 검토(평가자료 11번)

* (평가활동) 세종특별자치시 사무의 민간위탁 조례 및 지침에 의거, 성과평가 결과를 반영하여 5차 민간위탁(재)위탁, 27~29년도 추진 계획 및 심의 자료 활용

III 보완 및 개선사항

- 민원콜센터의 회계, 고용, 운영관리 등을 경기 지도점검(연회)하고, 만족도 조사(연회)를 면밀히 실시하여 **민원콜센터 운영 서비스 지속 개선**
- 상·하반기 민원콜센터 만족도 조사 시 조사항목 분항 **표준화** 및 비교 분석 실시
- **112상담서비스 이용 설문조사를 통한** 만족도 및 이용 불만사항 지속 개선

IV 향후계획

- 성과평가 결과 반영 미간위원재위원 운영계획 수립 : ~ '26.6.1.(월)

붙임 1. 세종시 민간위탁사업 성과평가 결과표(회중) 1부

2. 세종시 민원콜센터 민간위탁사업 성과평가 배경표 1부. 끝.

세종시 민원콜센터 민간위탁용역 성과평가 결과보고

- ❖ 민원콜센터 민간위탁기간 만료(4차, 26.12.31.)에 따라 용역사업 전반에 대한 성과평가를 실시하고 그 결과를 보고 드림 *민원과-3365(26.5.11.)호 관련

I 평가개요

- **(평가대상)** 세종특별자치시 민원콜센터 민간위탁 사무 일제
 * 계약종류 세종시 민원콜센터 민간위탁 운영(4차) : 개년 25.1.1.~26.12.31.(2년) 계약시 주(주)tc
- **(평가기간)** '25. 1. 1. ~ '26. 4. 30.
- **(평가일)** '26. 5. 21 ~ '26. 5. 22.
- **(평가자)** 7명(민원조정위원회의 내부위원 3, 외부위원 4)
- **(평가방법/자료)** 서면 평가 / 11개 평가항목(정성 5, 정량 6)

II 평가결과

- (평가점수) 총 92.60점(정성 46.7, 정량 47.9, 감점-2) ⇨ 평가결과 우수

구분	평가 항목	평가 내용	합수 (100)	가중치 (100)
정성	1. 사업영역/사업의 구성성	위탁의 범위와 이에 적합한 수임 기관의 교육 정도/교육 내용	9.3	10
	2. 조직 및 인력 관리	성원인 보충과 교육 및 이직 등에 노력함	13.3	14
	3. 상담실용성 관리	상담 실용성 평가 및 보수교육 관련, 상담실용성/서비스 품질 관리 우수	13.3	14
	4. 이용자 만족도 개선	이용자 만족도 결과와 반영 및 이행	6.4	7
	5. 네트워크 관리	3차 협력 소문 채널 운영 의견 수렴 활용 우수	4.5	5
	6. 인력관리	성원인 근무 만족도/업무 우수	4.5	5
정량	7. 예산관리	지출예산/세출 관리, 회계장부 실시 등 예산 집행 체계 이행	5.0	5
	8. 교육/연구 평가	지도 현장에 대한 조사/연구/발견 반영 이행	6.9	7
	9. 이용자 만족도 조사	이용자 만족도 조사/실용/업무 우수	4.9	5
	10. 위험성 평가	위험성 평가 및 지리/사건/재난에 대한 이행	7.0	7
	11. 사업성과	성공사율/관리 효과/고객만족도/업무 우수, 상담실용성/서비스 효율성/업무	19.6	21
합계	지도실용성 3지점/성량	2025년 하반기까지 지도실용성 국외조사/지점/성량-5627(217.10), 6344(25.25.5)	-2	-

[illegible]

세종시 민원콜센터 민간위탁사업 성과평가 결과표

[illegible]

참고 3

민간위탁 운영 지도점검 결과 보고(25. 12. 5.)

2025년 상반기 민원콜센터 민간위탁 지도점검 결과보고

[지도점검 개요]

- (점검기간) 25. 6. 24.(화) ~ 6. 27.(금), 4일간 ※ 서면점검
- (대상기관) 25. 1. 1. ~ 5. 31.
- (위탁업체) ㈜케이티씨에스(대표 지정용)
- (점검내용) 콜센터 운영관리 및 민간위탁금 사용 내역 등 전반

□ 세부 점검결과

- (총평) 콜센터의 안정적인 운영 관리를 위해 회계관리, 고용, 운영관리 등 세부항목별 점검결과 전반적으로 양호함
- 회계관리 민간위탁금, 상담사 급여·수당 등을 적정하게 적용하여 지급하고 있으며, 목적에 맞는 지출관리로 회계관리에 노력하고 있음.
- 신규 상담사 채용 시 공개채용, 주52시간제 준수, 체계적인 근무상황 관리, 근무 불편사항 관리로 상담사에게 안정적인 근무환경을 제공하기 위해 노력함.
- 운영관리 시민 만족도 조사로 효율적인 민원콜센터 운영을 위해 노력하고 있으며, 자체처리율과 상담품질평가는 목표보다 높게 유지되고 있으나, 신입 상담사와 복직자 등의 업무 숙지를 위한 적극적인 직무교육이 필요한 것으로 보임.

* 자체처리율 목표 84.5% → 달성 85.3% / 상담품질평가 목표 85점 → 달성 91점(5월 89.7점 취재)

□ 지적사항 및 조치내용

기관명	점검항목	지적 및 조치내용	처분결과
세종시 민원콜센터	운영관리 상담품질 관리	• (지적) SLA목표 대비 상담품질평가 결과는 높게 유지되고 있으나 AI상담서비스, 신규 상담사 채용 등으로 적극적인 상담품질관리 필요 • (조치) 정기적인 직무교육 및 결과 보고 제출	권고

□ 향후계획

- 위탁업체 처분지시사항 통보 및 조치결과 확인(25.7월 中)

2025년 하반기 민원콜센터 민간위탁 지도점검 결과보고

[지도점검 개요]

- (점검기간) 25. 11. 25.(화) ~ 11. 28.(금), 4일간 ※ 서면 및 현장 실사 점검 병행
- (대상기관) 25. 6. 1. ~ 10. 31.
- (위탁업체) ㈜케이티씨에스(대표 지정용)
- (점검내용) 콜센터 운영관리 및 민간위탁금 사용 내역 등 전반

□ 점검결과

- 회계·고용·운영관리 모두 전반적으로 양호하게 유지되고 있으나, 인력 변동(퇴사·채용 등)에 대한 보고 등이 다소 미흡하여 개선 필요
- 회계관리 상담사 급여·수당 및 관련 서류 등이 적정하게 지급·관리되고 있고 목적에 맞지 않는 지출 내역 없음
- 고용관리 전반적으로 양호하나 퇴사자 발생에 따른 신규 채용 시 인력 변동사항에 대한 절차 미이행 및 보안서약서 구비 등 미흡
- 운영관리 신규 상담사의 업무숙지를 위한 직무교육 등을 적극 이행하여 자체처리율과 상담품질평가 점수를 목표 이상 유지중

* 자체처리율 목표 84.5% → 달성 85.4% / 상담품질평가 목표 85점 → 달성 89.4점(10월 기준)

□ 지적사항 및 조치내용

분야	지적 및 조치내용	비고
고용관리	• (지적) 퇴사자 발생에 따른 신규 채용시 인력변동사항 보고 절차 미이행. 신규 인력에 대한 보안서약서 미징구, 개인정보 교육 미이수 ※ 제29조(비밀유지 및 고객정보 보호) 제37조(업무수행 실적보고) • (시정요구) 고용(퇴사·채용) 인력에 대한 변경사항 제출 ※ 보안 서약서 및 개인정보 교육 이수증 포함	

□ 향후계획

- 위탁업체에 시정 요구 사항 통보 및 조치결과 확인(25.12월 中)

붙임1 지도점검 결과표

분 야	점검 항목	점검 내용	확 인				비 고 (비고사항)
			양호	보통	미흡	해당 없음	
총괄 지표	1. 민간위탁금 관리	① 입출금 통장 확인	○				
		② 민간위탁금 목적 외 사용 여부	○				
		③ 직무급 적용 여부 적정	○				
		④ 수당 지급 적정 여부	○				
		⑤ 시간외수당 계산 시 출퇴근기록부 등과 대서	○				
	2. 급여관리	⑥ 신입직원 해당 월 급여 일할 계산 지급 여부	○				
		⑦ 임금 지급조서와 실제 수령 금액 확인	○				
		⑧ 급여발행지출내역 상 근무인원이 조직도 상 근무인원 또는 근로계약서상 인원과 일치 여부	○				
		⑨ 4대 보험 개인부담금 및 기관부담금 납부 여부	○				
		⑩ 지출결의서에 첨부한 증빙자료 적격여부 (전자세금계산서, 법인카드, 법인용 현금영수증 등)	○				
	3. 지출관리	⑪ 대외 회리비, 장사비 등 주요 비용의 지출규정 준수여부	○				
		⑫ 사업목적과 다른 지출이 있는지 확인 내역 파악	○				
		⑬ 전금급 적정성	○				
		⑭ 불분대장 보유 및 관리여부	○				
		⑮ 정기채물조사 실시 여부	○				
	4. 회계관리	⑯ 회계감사 실시 여부	○				
		⑰ 위탁사업 중 일부 제2자 위탁여부 확인	○				
	5. 기타	⑱ 지도점검 결과 지적사항 개선 여부	○				
		⑲ 성과평가 결과 지적사항 개선 여부	○				
		⑳ 공개채용 확인	○				
고용 지표	1. 인사복무 관리	① 임금 연사의 공개 확인				○	유급근로 없음
		② 주 52시간 근무제 준수 여부	○				
		③ 근무 상황 확인(평가 면제 공개 등)	○				
		④ 근무 시 해로사항 및 불만 사항 관리	○				
		⑤ 시민 만족도 조사 여부	○				
	2. 시민 만족도	⑥ 민원발생에 따른 해결 방안			○		
		⑦ 콜센터 상담처리율 관리	○				
		⑧ 상담 품질 관리	○				
		⑨ AI상담서비스 연계 상담 및 민원 관리	○				
		⑩ 안전 점검 확인(안전점검 실시 작성 및 관리)	○				
	3. 안전 관리	⑪ 안전관리 위한 보험 가입 여부	○				
		⑫ 공제채용 확인	○				
		⑬ 임금 연사의 공개 확인				○	
		⑭ 주 52시간 근무제 준수 여부	○				
		⑮ 근무 상황 확인(평가 면제 공개 등)	○				
개별 지표	1. 시민 만족도	① 시민 만족도 조사 여부	○				
		② 민원발생에 따른 해결 방안	○				
		③ 콜센터 상담처리율 관리	○				
		④ 상담 품질 관리	○				
		⑤ AI상담서비스 연계 상담 및 민원 관리	○				
	2. 운영관리	⑥ 안전 점검 확인(안전점검 실시 작성 및 관리)	○				
		⑦ 안전관리 위한 보험 가입 여부	○				
		⑧ 안전보건관리 준수 서약서 중첩	○				
		⑨ 안전보건관리 준수 실행여부	○				
		⑩ 안전보건관리 준수 실행여부	○				

※ (붙임2) 항목별 지도점검 주요 증빙자료 별첨

붙임2 지도점검 결과표

분 야	점검 항목	점검 내용	확 인				비 고 (비고사항)
			양호	보통	미흡	해당 없음	
총괄 지표	1. 민간위탁금 관리	① 입출금 통장 확인	○				
		② 민간위탁금 목적 외 사용 여부	○				
		③ 직무급 적용 여부 적정	○				
		④ 수당 지급 적정 여부	○				
		⑤ 시간외수당 계산 시 출퇴근기록부 등과 대서	○				
	2. 급여관리	⑥ 신입직원 해당 월 급여 일할 계산 지급 여부	○				
		⑦ 임금 지급조서와 실제 수령 금액 확인	○				
		⑧ 급여발행지출내역 상 근무인원이 조직도 상 근무인원 또는 근로계약서상 인원과 일치 여부	○				
		⑨ 4대 보험 개인부담금 및 기관부담금 납부 여부	○				
		⑩ 지출결의서에 첨부한 증빙자료 적격여부 (전자세금계산서, 법인카드, 법인용 현금영수증 등)	○				
	3. 지출관리	⑪ 대외 회리비, 장사비 등 주요 비용의 지출규정 준수여부	○				
		⑫ 사업목적과 다른 지출이 있는지 확인 내역 파악	○				
		⑬ 전금급 적정성	○				
		⑭ 불분대장 보유 및 관리여부	○				
		⑮ 정기채물조사 실시 여부	○				
	4. 회계관리	⑯ 회계감사 실시 여부	○				
		⑰ 위탁사업 중 일부 제2자 위탁여부 확인	○				
	5. 기타	⑱ 지도점검 결과 지적사항 개선 여부	○				
		⑲ 성과평가 결과 지적사항 개선 여부	○				
		⑳ 공개채용 확인	○				
고용 지표	1. 인사복무 관리	① 임금 연사의 공개 확인				○	
		② 주 52시간 근무제 준수 여부	○				
		③ 근무 상황 확인(평가 면제 공개 등)	○				
		④ 근무 시 해로사항 및 불만 사항 관리	○				
		⑤ 시민 만족도 조사 여부	○				
	2. 시민 만족도	⑥ 민원발생에 따른 해결 방안	○				
		⑦ 콜센터 상담처리율 관리	○				
		⑧ 상담 품질 관리	○				
		⑨ AI상담서비스 연계 상담 및 민원 관리	○				
		⑩ 안전 점검 확인(안전점검 실시 작성 및 관리)	○				
	3. 안전 관리	⑪ 안전관리 위한 보험 가입 여부	○				
		⑫ 공제채용 확인	○				
		⑬ 임금 연사의 공개 확인				○	
		⑭ 주 52시간 근무제 준수 여부	○				
		⑮ 근무 상황 확인(평가 면제 공개 등)	○				
개별 지표	1. 시민 만족도	① 시민 만족도 조사 여부	○				
		② 민원발생에 따른 해결 방안	○				
		③ 콜센터 상담처리율 관리	○				
		④ 상담 품질 관리	○				
		⑤ AI상담서비스 연계 상담 및 민원 관리	○				
	2. 운영관리	⑥ 안전 점검 확인(안전점검 실시 작성 및 관리)	○				
		⑦ 안전관리 위한 보험 가입 여부	○				
		⑧ 안전보건관리 준수 서약서 중첩	○				
		⑨ 안전보건관리 준수 실행여부	○				
		⑩ 안전보건관리 준수 실행여부	○				

※ (붙임2) 항목별 지도점검 주요 증빙자료 별첨

참고 4

민원콜센터 민간위탁비 예상 내역('27년, '28년)

□ 민간위탁(5차) 총 위탁비 1,676,114천원

(단위 : 천원)

구 분			2027년	2028년	증액	비 고
합 계			824,407	851,707	27,300	
인건비 (12명)	소 계		584,977	606,972	21,995	
	직접 인건비	기본급	335,840	348,468	12,628	- 세종시 생활임금 3년 평균 3.76% 인상 반영 (^{'24년} 5.1% ↑, ^{'25년} 3.3% ↑, ^{'26년} 2.9% ↑)
		수당	150,929	156,604	5,675	
	간접 인건비	퇴직급여충당금	40,564	42,089	1,525	
		인적보험료	57,644	59,811	2,167	
일반 경비	소 계		140,591	145,702	5,111	
	경비	복리후생비	3,696	3,795	99	- 소비자물가상승률 3년 평균 2.7% 인상 반영 (^{'23년} 3.6% ↑, ^{'24년} 2.3% ↑, ^{'25년} 3.6% ↑)
		교육훈련비	3,696	3,795	99	
		소모품비	2,957	3,036	79	
		회의 및 포상비	2,957	3,036	79	
	제경비	일반관리비	29,914	31,032	1,118	- 순원가(인건비+경비)×5%
		이 윤	31,410	32,583	1,173	- 순원가+일반관리비×5%
		부가세	65,961	68,425	2,464	- 순원가+일반관리비+이윤×10%
기타 비용	소 계		98,839	99,033	194	
	시스템 임차비		33,264	33,264	-	- '26년 기준 산정 회선 접속비(6.9%, 2년) 및 임대료 및 관리비(6.2%) 인상 반영
	회선 접속비		21,963	21,963	-	
	AI상담서비스 이용료		10,454	10,454	-	
	임대료 및 관리비		31,508	31,702	194	
	회계감사 수수료		1,650	1,650	-	

※ '27년도 본예산 확정 및 물가상승률, 임금 인상률 등에 따라 변경 가능

참고 5 민간위탁 원가산정용역 관련

□ 민원콜센터 민간위탁 원가산정용역 결과보고('24. 4. 19.)

민원콜센터 민간위탁 원가산정용역 결과보고

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

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	㉠운영인력	㉡임금체계	㉢운영방식	㉣사업자선정방식
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 판단됨
※ 1인 일평균 상담건수: 세종 51건(강원 50건, 기초 43건) / 자체처리율: 세종 84.3%(강원 82.8%, 기초 75%)
- ② (임금체계) 현 임금체계인 **기본급 최저임금체계의 법정통상임금***이 세종시 생활임금 월환산액** 금액 이상으로 관련 조례 기준에 **적합함**
* 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 타당함
- ④ (사업자선정) 최적의 업체 선정을 위해 **협상에 의한 계약**을 추천
⇒ 민원콜센터 재위탁 시 **기본급이 최저임금체계인 민간위탁사업으로 추진하고 협상에 의한 계약으로 사업자를 선정하고자 함**

□ 향후일정



참고 6

세종시 민원콜센터 운영 현황

【세종시 민원콜센터 개요】

- ▶ (수탁기관) (주)KTcs(대전시 서구 갈마동) 대표 이창호
- ▶ (수탁기간) 2025. 1. 1. ~ 2026. 12. 31.(2년, 4차) * (최초) 2015. 7월
- ▶ (위치/근무인력) 아름동행정복지센터 2층 / 12명(센터장 1, 상담원 11)
- ▶ (운영예산) 금1,585,023천원('25년788,531, '26년796,672)
- ▶ (운영시간) 평일 8:30~18:30, 주말·공휴일 9:00~18:00
- ▶ (위탁사무) 시정, 교통, 생활정보 안내 등 전화 및 문자 상담

□ 운영현황[’26. 5월말 기준]

○ 상담 완료실적

(단위 : 건)

구 분	합 계	상담사 완료		담당자전환	일일 평균	
		건수	자체처리율		평일	휴일
2026년(1~5월)	59,331	50,667	85.4%	7,209	552	39
2025년	157,120	134,220	85.4%	22,900	601	43
2024년	159,953	135,190	84.5%	24,763	628	50

○ 유형별 처리현황

(단위 : 건)

구 분	합 계	행정업무	일반정보	불편신고	단순연결	대중교통	관광,행사	기타
2026년(1~5월)	59,331	47,037	2,161	2,204	668	4,060	141	3,060
2025년	157,120	123,898	5,960	5,894	1,633	10,701	773	8,261
2024년	159,953	131,426	6,492	5,017	2,183	6,993	619	7,223

○ AI상담서비스 운영 실적

(단위 : 건)

구 분		합 계	AI 상담서비스				상담사
			계	응답처리 ¹⁾	통화종료	AI상담불가로 상담사 연결	
2026년(1~5월)		64,591	5,260	3,826	1,410	24	59,331 (1,393) ²⁾
2025	4~12월	157,120	8,536	5,925	2,292	319	116,638 (3,137) ²⁾
	1-3월		-	-	-	-	40,482

1) 보건증, 여권, 주정차과태료, 당직병원·약국, 축제

2) AI상담 선택 후, 다시 상담사 연결

참고 7

광역자치단체 콜센터 운영 현황[’25. 12월 기준]

지자체명	운영 방식	상담 인원	운영시간	상담실적		
				일평균 상담건수	1인일평균 상담건수 ¹⁾	자체처리율
서울특별시	직영	377	365일 24시간	18,151	62	83.7%
부산광역시	직영	22	평일 08:30~18:30	895	60	80.9%
대구광역시	직영	42	평일 08:00~22:00 휴일 09:00~18:00	614	38	87.0%
인천광역시	직영	87	365일 24시간	2,503	66	85.9%
광주광역시	직영	14	평일 08:00~22:00 휴일 09:00~18:00	425	33	71.3%
대전광역시	위탁	28	평일 08:00~21:00 휴일 09:00~18:00	923	54	88.2%
울산광역시	직영	9	평일 09:00~20:00	475	59	76.3%
세종특별자치시	위탁	12	평일 08:30~18:30 휴일 09:00~18:00	601	60	85.4%
경 기 도	직영	80	365일 24시간	1,865	43	99.9%
강원특별자치도	위탁	9	365일 08:30~18:30	197	25	83.1%
충청남도	위탁	7	평일 08:00~20:00	199	33	89.6%
경상북도	직영	5	평일 09:00~18:00	133	22	87.0%
경상남도	직영	6	평일 09:00~18:00	189	34	60.2%
제주특별자치도	위탁	35	365일 07:00~22:00	1,358	128	87.6%

¹⁾ 휴가자를 제외한 실제 1인 근무자가 상담한 건수

□ 「세종특별자치시 사무의 민간위탁 조례」

제4조의2(민간위탁의 적정성 검토) 시장은 제4조제1항 각 호의 사무에 대해 민간위탁을 하려는 경우에는 다음 각 호의 사항을 고려하여 민간위탁의 적정성을 사전에 검토해야 한다.

1. 다른 사무 처리방식으로의 수행 가능성
2. 서비스 공급의 공공성 및 안정성
3. 경제적 효율성
4. 민간의 전문지식 및 기술 활용 가능성
5. 성과 측정의 용이성
6. 관리 및 운영의 투명성
7. 그 밖에 민간의 서비스 공급 시장여건 등 민간위탁 적정성 검토를 위해 시장이 필요하다고 인정하는 사항

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

제8조(의회의 동의) ①시장은 제7조에 따라 위탁계획을 수립한 때에는 그에 관한 동의안을 시의회에 제출하여 그 동의를 받아야 한다. 시의회의 동의를 받은 사항 중 30퍼센트를 초과하여 증감하는 예산사항 또는 면적 등 중요한 사항의 변경이나 재위탁하거나 재계약하려는 때에도 또한 같다.<개정, 2021. 12. 10.>

②시장은 제1항에 따라 위탁사무를 재위탁하거나 재계약하려는 때에는 위탁기간 만료일 90일 전까지 시의회의 동의를 다시 받아야 한다. (개정, 2018. 2. 12.)<개정, 2021. 12. 10.>

③시장은 제1항 및 제2항에 따라 의회의 동의를 받으려는 때에는 제23조에 따른 성과평가 결과 등에 관한 사항을 함께 제출해야 한다.<신설, 2023. 4. 17.>

제23조(성과평가) ① 시장은 위탁사무의 성과를 측정하기 위하여 위탁기간의 만료일 120일 전까지 위탁사무에 대한 성과평가를 실시해야 한다. 다만, 다른 법령이나 조례에 따라 평가 또는 감사를 받는 경우에는 해당 자료를 확인하는 것으로 갈음할 수 있다.

② 시장은 제1항에 따른 성과평가를 외부 전문평가기관에 위탁할 수 있다.

③ 시장은 제1항에 따른 성과평가 결과를 운영위원회에 보고하고, 시 누리집에 공개하여야 한다.

□ 「세종특별자치시 민원콜센터 설치 및 운영에 관한 조례」

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.