

민원안내 도우미제 운영 민간위탁 동의안 심사보고

1. 심사경과

가. 제안일자 및 제안자 : 2005년 10월 4일 부천시장 제출

나. 회부일자 : 2005년 10월 6일

다. 상정 및 의결일자

- 제122회 부천시의회(임시회) 제1차 행정복지위원회(2005년 10월 12일)
상정의결

2. 제안설명 요지

(제안설명자 : 시민봉사과장 박상철)

□ 제안이유

- 시, 구 종합민원실 민원안내를 민간전문 서비스기관에 위탁하여
대민서비스 수준을 획기적으로 개선하기 위한 것으로
- 부천시사무의 민간위탁촉진 및 관리조례 제4조의 규정에 의거 ‘민
원안내 도우미제’에 대한 민간위탁을 시의회에 동의 받고자 함.

□ 위탁내용

- 사 업 명 : 민원안내 도우미제 운영
- 인 원 : 5명 (市 2명, 區 각 1명)
- 근 무 지 : 시, 구청 종합민원실
- 업무내용
 - 방문민원 안내 및 편의제공

- 신청서 대필, 장기간 대기민원 불편해소
- 시정일반 현황 및 관련시설 등 포괄적 시정안내

□ 동의요구내용

- 방문민원에 대한 안내 서비스를 민간기업 수준으로 향상시켜 민원 만족도를 극대화 하고자 ‘민원안내 도우미제’를 민간에 위탁하여 운영하고자 함.

□ 위탁업무 처리절차

- 시의회 동의 → 수탁기관 선정 → 계약체결 → 수탁기관 민원안내 서비스 개시

3. 질의 및 답변요지

질의 내용	답변 내용
○ 계약직 근로자에 대한 편파적인 대우가 사회 문제시 되고 있는데 민원안내 직원들이 다른 직원과의 차별성, 편파성 등으로 불만을 가질 수 있다고 보는데?	○ 민원안내 직원들이 시 소속 공무원이라는 소속감을 가질 수 있도록 배려해주고 지속적인 교육과 관심을 가지도록 하겠음.
○ 민원안내 도우미가 채용되면 지금 청경이 근무하고 있는 민원안내 데스크를 리모델링하여 사용할 것인지?	○ 현재 청경들이 사용하고 있는 민원안내 데스크는 자리에는 민원인 전용 복사기, 모사전송기, 휴대용 충전기 등을 설치할 계획이며 민원안내데스크는 민원실 정면에 설치하여 운영할 계획임.
○ 민원안내 도우미가 채용되면 지금 청경들의 업무는 어떻게 되는지?	○ 청경들은 우선 민원실 업무 보조나 민원방문 주차안내 확인 등 민원사무 보조업무를 수행하도록 할 계획임.

4. 토론요지

가. 찬성토론

○ 없 음

나. 반대토론

○ 없 음

5. 심사결과

○ 원안동의

6. 소수의견 요지

○ 없 음

7. 기타 필요한 사항

○ 없 음

민원안내 도우미제 운영 민간위탁 동의안

의안 번호	제449호
의결 년월일	2005. 10. 21 (제122회)

제출년월일 : 2005. 10. 4

제 출 자 : 부천시장

□ 제안사유

- 시, 구 종합민원실 민원안내를 민간전문 서비스기관에 위탁하여 대민서비스 수준을 획기적으로 개선하기 위한 것으로
- 부천시사무의 민간위탁촉진 및 관리조례 제4조의 규정에 의거 ‘민원안내 도우미제’에 대한 민간위탁을 시의회에 동의 받고자 함.

□ 위탁내용

- 사업명 : 민원안내 도우미제 운영
- 인원 : 5명 (市 2명, 區 각 1명)
- 근무지 : 시, 구청 종합민원실
- 업무내용
 - 방문민원 안내 및 편의제공
 - 신청서 대필, 장기간 대기민원 불편해소
 - 시정일반 현황 및 관련시설 등 포괄적 시정안내

□ 동의요구내용

- 방문민원에 대한 안내 서비스를 민간기업 수준으로 향상시켜 민원만족도를 극대화 하고자 ‘민원안내 도우미제’를 민간에 위탁하여 운영하고자 함.

□ 위탁업무 처리절차

- 시의회 동의 → 수탁기관 선정 → 계약체결 → 수탁기관 민원안내서비스 개시

□ 관련규정

- 부천시사무의 민간위탁촉진 및 관리조례 제 4조