부천시 고객상담콜센터 운영 민간위탁 동의안
심사보고

1. 심사경과

가. 제안일자 및 제안자 : 2005년 5월 4일 부천시장 제출

나. 회부일자 : 2005년 5월 6일

다. 상정 및 의결일자

· 제119회 부천시의회(임시회) 제4차 행정복지위원회(2005년 5월 16일) 상정의결

2. 제안설명 요지

(제안설명자 : 시민봉사과장 박상설)

□ 제안이유

○ 고객상담콜센터를 민간에 위탁함으로써 민간의 경영기법 도입과 전문지식 활용으로 생산성을 제고하고 민간의 자율적인 행정참여기회 확대와 사무의 간소화로 행정능률 향상을 도모하고자 부천시사무의 민간위탁촉진 및 관리조례 제4조의 규정에 의거 부천시 고객상담콜센터의 민간위탁 운영에 대한 시의회의 동의를 받고자 함.

□ 주요골자

○ 위탁시설현황

· 소 재 지 : 부천시 원미구 중동 1156번지 부천시청(3층) 내

· 면　　적 : 68.5평
· 상담내용 : 전화, 인터넷, FAX, E-mail 등 민원상담에 관한 사항
· 주요시설 및 장비
　- 시 설 : 콜센터정보시스템, 상담실, 교육실, 휴게실, 전산실 등
　- 장 비 : PBX, CTI, IVR, ERMS, WAS, WEB, DB, APP 서버 등
· 사업내용
　- 전화, 인터넷, FAX등으로 요청받은 문의, 신고 및 건의 등의 민원사항에 대한 상담 및 안내와 콜센터시스템 및 시설장비의 운용 유지

3. 질의 및 답변요지

질 의 내 용	답 변 내 용
○ 1억 5천만원의 운영비 예산이 편성되었다 하면 어느 수준의 기업을 특별히 생각한 적이 있는지?	○ 어느 기업을 특별히 생각한 적은 없고 기술점수와 가격점수를 비교해서 해당자를 선정할 계획입니다.
○ 수탁기간을 2년으로 생각한다고 했는데 수탁자의 불친절이라든가 규정에 어긋나는 사항이 발견되면 조치가 필요하다고 보는데?	○ 불친절이나 규정 위반사항은 슈퍼바이저인 감독자와 통화품질관리자가 평가나 주기적인 교육를 통해 상담원을 관리할 것입니다.

4. 토론요지

가. 찬성토론

○ 없　음

나. 반대토론

○ 없　음

5. 심사결과

○ 원안동의

6. 소수의견 요지

○ 없　음

7. 기타 필요한 사항

○ 없　음

부천시 고객상담콜센터 운영 민간위탁 동의안

의 안 번 호	제386호
의결 년월일	2005.5.16 (제119회)

제출년월일 : 2005. 5. 4.
제 출 자 : 부 천 시 장

□ 제안이유

○ 민원문의 및 상담응대의 통합운영으로 민원편의증대와 현업부서의 업무능률을 제고하기 위하여 운영 예정인 고객상담콜센터를 민간에 위탁함으로써

○ 민간의 경영기법 도입과 전문지식 활용으로 생산성을 제고하고 민간의 자율적인 행정참여기회 확대 및 사무의 간소화로 행정능률 향상 도모

○ 부천시사무의 민간위탁촉진 및 관리조례 제4조의 규정에 의거 부천시 고객상담콜센터의 민간위탁 운영에 대한 시의회의 동의를 받고자 함.

□ 위탁시설현황

○ 시 설 명 : 부천시 고객상담콜센터
○ 소 재 지 : 부천시 원미구 중동 1156번지 부천시청(3층) 내
○ 면 적 : 68.5평
○ 상담내용 : 전화, 인터넷, FAX, E-mail 등 민원상담에 관한 사항
○ 주요시설 및 장비
- 시 설 : 콜센터정보시스템, 상담실, 교육실, 휴게실, 전산실 등
- 장 비 : PBX, CTI, IVR, ERMS, WAS, WEB, DB, APP 서버 등

○ 사업내용

- 전화, 인터넷, FAX 등으로 요청받은 문의, 신고 및 건의 등의 민원사항에 대한 상담 및 안내
- 콜센터시스템 및 시설장비의 운용 유지

□ 동의요구내용

○ 시민들로부터 전화·인터넷 등을 통하여 접수되는 단순반복민원을 신속·정확·친절하게 응대함으로써 민원편의를 증대하고 업무능률을 제고하기 위한 고객상담콜센터를 위탁 운영하고자 함.

□ 위탁업무 추진절차

○ 시의회 동의 → 수탁기관 선정 → 위·수탁계약 체결 →
인계인수준비(시험운영) → 인계인수 → 수탁기관 운영개시

□ 관련규정

○ 부천시사무의 민간위탁촉진 및 관리조례 제4조