



| | |
|------|-------|
| 의안번호 | 제100호 |
|------|-------|

- 논산시 민원콜센터 관리 및 운영 -
민간위탁 동의안

| | |
|-------|-------------|
| 제 출 자 | 논산시장 |
| 제출연월일 | 2021. 7. 23 |

- 논산시 민원콜센터 관리 및 운영 -

민 간 위 탁 동 의 안

| | |
|------------|-------|
| 의 안 번 호 | 제100호 |
|------------|-------|

제출일 : 2021. 7. 23.

제출자 : 논산시장

제안설명자 : 민원과장

1. 제안이유

- 「논산시 민원콜센터 설치 및 운영 조례」에 따라 콜센터의 질적·양적 서비스를 확대하고, 운영의 효율성을 높이기 위해 민간의 전문기술과 인력을 도입하는 민간위탁 사무로 선정하고자 함

2. 주요내용

○ 위탁시설(사무)

- ▶ 논산시 민원콜센터 운영

○ 위탁기간 : 2021. 9. 1. ~ 2024. 8. 31.(3년간)

○ 소요인원 : 6명(센터장 1명, 상담사 5명)

○ 사업내용 : 민원콜센터 민원상담, 안내 및 교환업무 수행 등

○ 소요비용 : 금311,363천원(금삼억일천일백삼십육만삼천원) / 1년

- 노무비, 보험료, 교육훈련비 등

○ 위탁근거

- 「논산시 민원콜센터 관리 및 운영 조례」 제6조 에 의함

3. 논산시 대표전화 교환실 운영 현황

- (인 력) 2명(공무직)
- (처리건수) 150~200여 건 / 1인(1일)
- (대표번호) 041-746-5114
- (운영시간) 평일 09:00 ~ 18:00
- (주요업무) 논산시 대표번호로 수신된 전화를 담당자에게 교환
- (운영현황)
 - 단순히 수신전화를 교환하는 형태로, 통화량 폭주 시 대처 곤란
(ex. 긴급재난지원금, 백신관련 문의 등)
 - 전산화 시스템 미 구축으로 인한 녹취 및 통계자료 관리 곤란
 - 상담자료 미비로 인한 업무내용 및 담당자 현행화 미흡
 - 상담직원 휴식시간 보장 필요(감정노동자 보호)

4. 민간위탁 적정성 검토

① 다른방식으로서의 수행 가능성

| 구 분 | 직 영(市) | 위 탁 |
|-----|--|---|
| 장 점 | <ul style="list-style-type: none"> • 공공성 및 책임성 확보 용이 | <ul style="list-style-type: none"> • 민간기관의 융통성과 유연성을 통한 상담서비스의 질 향상 • 외부 환경 변화 및 다양한 요구의 신속한 수용 |
| 단 점 | <ul style="list-style-type: none"> • 상담사 교육·훈련 전문성 저하 • 다양한 전문기술지식 및 트렌드 반영 미흡 | <ul style="list-style-type: none"> • 위탁기관 기술력 및 운영 노하우 차이에 따른 운영 품질저하 가능성 |

- 논산시 민원콜센터를 시에서 직접 운영할 경우, 공공성과 책임성의 확보가 쉬우나, 상담사의 전문성 저하 우려 및 전문기술·트렌드 반영이 미흡할 수 있다는 단점이 있음
- 민간기관이 가진 전문성과 유연성은 행정수요·환경 변화에 신속하게 대응할 수 있어 민간위탁이 적합하다고 사료됨

② 서비스 공급의 공공성 및 안정성

| 구 분 | 직 영(市) | 위 탁 |
|-----|---|--|
| 장 점 | <ul style="list-style-type: none"> 서비스 공공성 및 운영관리의 공정성 확보가 쉽고, 책임소재 명확 | <ul style="list-style-type: none"> 상담인력 수급의 탄력적 운용으로 서비스 공급 안정성 확보 |
| 단 점 | <ul style="list-style-type: none"> 인력확보 어려움 및 센터 운영의 경직성으로 인한 서비스 공급 안정성 확보 미흡 | <ul style="list-style-type: none"> 운영주체와 공급주체 이원화로 인한 책임성 회피 및 책임소재 불명확 |

- 논산시 민원콜센터 사무를 위탁할 경우, 우려되는 책임성의 문제는 사무의 명확한 구분과 수탁기관에 대한 철저한 관리·감독으로 보완이 가능하고, 상담인력의 탄력있는 운용 측면에서 위탁운영이 서비스 공급 안정성을 확보하는데 효과적일 것으로 사료됨

③ 경제적 효율성

| 구 분 | 직 영(市) | 위 탁 |
|-----|--|---|
| 장 점 | <ul style="list-style-type: none"> 도입기 예산 절감(민간위탁 이윤 절감) 도산, 파업 등에 의한 업무 중단 가능성 없음 | <ul style="list-style-type: none"> 콜센터 환경 변화(인입콜 증·감 등)에 대응하여 탄력적 인력운영 가능 인력 운용의 효율성으로 인한 장기적 예산절감 효과 기대 민간참여 확대 및 시장경제 활성화 기여 |
| 단 점 | <ul style="list-style-type: none"> 인건비 증가 부담(장기적) 환경 변화에 탄력적 인력운용 곤란 | <ul style="list-style-type: none"> 비용경쟁으로 인한 서비스 환경 저하우려 명확한 분석 및 시장조사를 통한 합리적 위탁비용 산정 필요 |

- 경제적 효율성 면에서 직접운영의 경우 도입 초기 예산 절감의 효과는 있으나, 장기적으로 인건비가 증가하여 예산부담이 수반됨
- 위탁운영의 경우, 환경변화에 따라 탄력적인 인력운용이 가능하여, 인력운용의 효율성을 기대할 수 있을 것으로 사료됨

④ 민간의 전문기술 활용 가능성

| 구 분 | 직 영(市) | 위 탁 |
|-----|---|---|
| 장 점 | - | <ul style="list-style-type: none"> • 전문기관의 운영관리 경험 및 기술 축적으로 기술 발전 가능성 제고 • 수탁기관의 교육·훈련 프로그램 전문성 활용 |
| 단 점 | <ul style="list-style-type: none"> • 전문성 함양 및 노하우 축적 미흡 (인사이동) • 기술발전 및 트렌드의 신속한 반영 어려움 | <ul style="list-style-type: none"> • 전문화된 노하우 차이에 따라 수탁 기관의 교육수준 및 프로그램 구성 차이 발생 |

○ 논산시 민원콜센터 운영 사무를 민간위탁 운영할 경우, 민간기관이 축적하고 있는 전문성을 유연하고 신속하게 시민에게 제공하여 행정서비스의 만족도가 높아질 것으로 사료됨

⑤ 성과측정의 용이성

| 구 분 | 직 영(市) | 위 탁 |
|-----|--|--|
| 장 점 | <ul style="list-style-type: none"> • 이용자 만족도 조사를 통한 성과측정 용이 | <ul style="list-style-type: none"> • 이용자 만족도 조사로 성과측정 용이 • 성과측정 결과 피드백을 통해 혜택 또는 불이익 부여 ⇒ 서비스 개선 |
| 단 점 | <ul style="list-style-type: none"> • 상담사의 상담기피 제재수단 미흡 • 성과측정 결과를 기반으로 혜택 또는 불이익 부여 곤란 | <ul style="list-style-type: none"> • 수탁기관의 과도한 성과위주 운영으로 서비스의 질 저하 우려 |

○ 논산시 민원콜센터 사무를 민간위탁 운영할 경우 시민 만족도 조사로 성과 측정이 쉬워, 성과 결과 피드백으로 서비스 개선이 쉬울 것으로 사료됨

⑥ 관리 및 운영의 투명성

| 구 분 | 직 영(市) | 위 탁 |
|-----|---|---|
| 장 점 | <ul style="list-style-type: none"> • 콜센터 운영·관리 용이 | <ul style="list-style-type: none"> • 민·관 협력을 통한 시너지효과 도모 및 상호견제를 통한 투명성 확보 • 전문적 지식과 기술로 운영 활성화 |
| 단 점 | <ul style="list-style-type: none"> • 외부 견제장치 미흡으로 인한 관리·운영 투명성 저하 • 운영관리 미숙 및 시행착오 우려 | <ul style="list-style-type: none"> • 과도한 관리·감독의 경우 민간 자율성 저하 및 감시·감독비용 증가로 인한 비효율성 발생 |

- 민·관 협력을 통한 서비스 안정성 및 효율성을 기대할 수 있으며, 수탁업체 사후 관리·감독 강화를 통한 민간위탁 운영의 책임성 확보가 용이하다고 사료됨

⑦ 민간의 서비스공급 시장여건 등

- 논산시 민원콜센터 사무를 민간위탁을 운영할 경우 민간기관의 기술력 및 전문성 확보와 다양한 인적·물적 네트워크를 활용함으로써 지역 내 민·관 협력이 쉬울 것으로 사료됨

⑧ 민간위탁 적정성 검토 종합의견

- 종합적인 검토 결과, 논산시 민원콜센터를 민간위탁 운영할 경우 경제적 효율성 확보, 민간의 축적된 전문성 활용, 관리와 운영의 투명성 및 쉬운 성과측정 등의 장점이 있으며,
- 공공기관의 취약한 부분인 경직성과 비전문성 등을 해소하고, 민간의 역량을 활용함으로써 공익 증진과 공공성 확대에 기여하는 부분이 크다고 사료됨

5. 민간위탁 운영 방안

- 위탁기간 : 2021. 9. 1. ~ 2024. 8. 31.(3년간)
- 위탁사무 : 민원콜센터 관리 및 운영
- 소요인원 : 6명
 - 센터장 : 1명
 - 상담사 : 5명
- 소요비용 : 금311,363천원(금삼억일천일백삼십육만삼천원) / 1년
 - 노무비, 보험료, 교육훈련비 등

(1) 총 소요비용

(단위 : 원)

| 구 분 | 투입인력 | 월 도급액 (A) | VAT (B) | 소 계 (A+B) | 운영기간 (월) | 합 계 |
|------------|-----------|--------------|------------|--------------|-------------|-------------|
| 합 계 | | | | | | 311,363,147 |
| 센터장 투입비 | 센터장 1명 | 4,521,243 | 452,124 | 4,973,367 | 2 | 9,946,734 |
| 교육비 | 상담사 5명 | 6,038,813 | 603,881 | 6,642,694 | 1 | 6,642,694 |
| 인력운영 | 6명 | 22,331,343 | 2,233,134 | 24,564,707 | 12 | 294,773,719 |

(2)센터장 투입비(센터장 1명)

(단위 : 원)

| 구 분 | | | 센터장 | 비 고 |
|----------------|-------|---------|-----------|-------------------------------|
| 월 위탁비(J=H+I) | | | 4,973,367 | (VAT포함) |
| 월 위탁비(H) | | | 4,521,243 | |
| 부가세(I=H×10%) | | | 452,124 | 부가세10% |
| 인건비 | 직접인건비 | 기본급 | 2,508,000 | 209시간제(유급휴일 포함) |
| | | 연차수당 | 144,354 | |
| | | 식비/교통비 | 100,000 | 비과세항목 |
| | | 성과급 | 209,000 | (기본급×100%)/12개월 |
| | | 직책수당 | 300,000 | 통상임금에포함 |
| | | 소계 | 3,261,354 | |
| | 간접인건비 | 퇴직급여충당금 | 271,780 | 직접인건비소계/12 |
| | | 국민연금 | 142,261 | (직접인건비-비과세금액)×4.5% |
| | | 건강보험료 | 108,434 | (직접인건비-비과세금액)×3.43% |
| | | 고용보험료 | 52,162 | (직접인건비-비과세금액)×1.65% |
| | | 산재보험료 | 25,765 | (직접인건비-비과세금액)×0.815%(임금채권,석면) |
| | | 장기요양보험 | 12,492 | 국민건강보험료×11.52% |
| | 소계 | 612,894 | | |
| 인건비계(순원가)(A) | | | 3,874,248 | 직접인건비+간접인건비 |
| 제비용(B) | | | 150,000 | |
| 소합계(C=A+B) | | | 4,024,248 | |
| 일반관리비(D=C×5%) | | | 201,212 | 소합계×5% |
| 이윤[E=(C+D)×7%] | | | 295,782 | (소합계+일반관리비)×7% |
| 총원가(F=C+D+E) | | | 4,521,243 | |
| 인원수(G) | | | 1 | 1 |

(3)교육비(상담사 5명)

(단위 : 원)

| 구 분 | 상 담 사 | 비 고 |
|----------------------------|-----------|----------------|
| 월 위탁비($H=F+G$) | 6,642,694 | (VAT포함) |
| 총원가($F=C+D+E$) | 6,038,813 | |
| 부가세($G=F \times 10\%$) | 603,881 | 부가세 10% |
| 교육비 | 5,000,000 | 일교육비5만원×5명×20일 |
| 인건비계(순원가)(A) | 5,000,000 | |
| 제비용(B) | 375,000 | 교육훈련비, 다과비 등 |
| 소합계($C=A+B$) | 5,375,000 | |
| 일반관리비($D=C \times 5\%$) | 268,750 | 소합계×5% |
| 이윤($E=(C+D) \times 7\%$) | 395,063 | (소합계+일반관리비)×7% |

(4)인력운영비(센터장 1+상담사 5)

(단위 : 원)

| 구 분 | | | 센터장 | 상담사 | 비 고 |
|-------------------|-------|-------------|------------|----------------|---|
| 월 위탁비(L=J+K) | | | 24,564,477 | | (VAT포함) |
| 업무별증합계(J) | | | 22,331,343 | | |
| VAT(10%)(K=J×10%) | | | 2,233,134 | | 부가세10% |
| 인건비 | 직접인건비 | 기본급 | 2,508,000 | 2,131,800 | 209시간제 / 1년 |
| | | 연차수당 | 144,354 | 106,250 | |
| | | 식비/교통비 | 100,000 | 100,000 | 비과세항목 |
| | | 성과급 | 209,000 | 88,825 | [센터장(기본급×100%)/12개월] [상담사(기본급×50%)/12개월] |
| | | 직책수당 | 300,000 | | 통상임금에 포함 |
| | | 소계 | 3,261,354 | 2,426,875 | |
| | 간접인건비 | 퇴직급여 충당금 | 271,780 | 202,240 | 직접인건비소계/12 |
| | | 국민연금 | 142,261 | 104,709 | (직접인건비-비과세금액)×4.5% |
| | | 건강보험료 | 108,434 | 79,812 | (직접인건비-비과세금액)×3.43% |
| | | 고용보험료 | 52,162 | 38,393 | (직접인건비-비과세금액)×1.65% |
| | | 산재보험료 | 25,765 | 18,964 | (직접인건비-비과세금액) ×0.815%(임금채권, 석면) |
| | | 장기요양보험 | 12,492 | 9,194 | 국민건강보험료×11.52% |
| | | 소계 | 612,894 | 453,313 | |
| 인건비계(순원가)(A) | | 3,874,248 | 2,880,188 | 직접인건비+간접인건비 | |
| 제비용(C) | | 330,000 | 330,000 | | |
| 소합계(D=A+C) | | 4,204,248 | 3,210,188 | | |
| 일반관리비(E=D×5%) | | 210,212 | 160,509 | 소합계×5% | |
| 이윤[F=(D+E)×5%] | | 220,723 | 168,535 | (소합계+일반관리비)×5% | |
| 총원가(G) | | 4,635,183 | 3,539,232 | | |
| 인원수(H) | | 1 | 5 | 6 | |
| 직급별총계(I=G×H) | | 4,635,183 | 17,696,160 | | |

○ 산출근거

- 센터장 투입비 : 상담DB 작성 등 지원 9,947천원
- 교육훈련비 : 상담사 교육·훈련 6,643천원
- 인건비 (센터장 1명, 상담사 5명) : 294,774천원
 - * 2021년 논산시 생활임금 단가 적용(시간당 10,200원)

○ 위탁근거

- 「논산시 민원콜센터 관리 및 운영 조례」 제6조 에 의함

6. 실무부서 종합의견(효과, 경제성 등)

- 직접 운영 시 책임소재를 명확히 하여 서비스 공공성 및 운영관리 공정성 확보가 용이하며, 초기 도입기 예산 절감 등의 장점이 있으나, 다양한 전문기술과 축적된 노하우 습득이 곤란함
- 인력운용의 경직성으로 인해 장기적으로 인건비 부담 가중 우려가 있으며, 행정 환경 변화에 탄력적으로 대응하기 어려울 것으로 사료됨
- 민간위탁으로 운영할 경우 책임성 기피 및 책임소재 불명확 등의 단점이 있으나, 정보·경험·기술적 측면에서 민간기관의 전문성을 단기간에 습득할 수 있으며,
- 민·관 협력을 통한 시너지 효과를 도모하고, 상호 견제를 통한 운영의 투명성을 확보할 수 있음
- 위와 같이 직영과 민간위탁의 장·단점을 종합적으로 비교·분석한 결과 민간위탁이 타당하다고 사료됨

2021. 7. .

민원과장 김 명 환

논산시 민간위탁 운영평가위원회 위원장 귀하

참고자료

민원콜센터 타 시·군 운용 현황

| 시군명 | 개소일 | 운영방식 | 상담인력 | | 1인 평균 처리 건수 | 비 고 |
|-----|--------------|------|------|-----|----------------|-----|
| | | | 센터장 | 상담사 | | |
| 아산시 | '11. 11. 1. | 민간위탁 | 3명 | 12명 | 185 | |
| 공주시 | '12. 3. 4. | 민간위탁 | 1명 | 6명 | 96 | |
| 당진시 | '16. 1. 4. | 민간위탁 | 1명 | 7명 | 78 | |
| 세종시 | '15. 7. 1. | 민간위탁 | 1명 | 11명 | 79 | |
| 익산시 | '09. 8. 27. | 민간위탁 | 1명 | 9명 | 45 | |
| 청주시 | '16. 5. 9. | 직접운영 | 3명 | 22명 | 70 | |
| 강릉시 | '14. 11. 4. | 민간위탁 | 1명 | 6명 | 124 | |
| 고양시 | '09. 4. 27. | 민간위탁 | 7명 | 43명 | 91 | |
| 여주시 | '12. 1. 2. | 민간위탁 | 1명 | 10명 | 113 | |
| 영주시 | '17. 7. 19. | 민간위탁 | 1명 | 4명 | 84 | |
| 원주시 | '17. 9. 18. | 민간위탁 | 1명 | 8명 | 97 | |
| 전주시 | '12. 12. 20. | 민간위탁 | 1명 | 10명 | 115 | |
| 충주시 | '12. 11. 1. | 민간위탁 | 2명 | 6명 | 77 | |
| 평택시 | '20. 6. 1. | 민간위탁 | 4명 | 20명 | 45 | |
| 하남시 | '19. 4. 22. | 직접운영 | 1명 | 4명 | 172 | |

관련 법령 발췌

○ 「지방자치법」 제104조(사무의 위임 등)

- ① 지방자치단체의 장은 조례나 규칙으로 정하는 바에 따라 그 권한에 속하는 사무의 일부를 보조기관, 소속 행정기관 또는 하부행정 기관에 위임할 수 있다.
- ② 지방자치단체의 장은 조례나 규칙으로 정하는 바에 따라 그 권한에 속하는 사무의 일부를 관할 지방자치단체나 공공단체 또는 그 기관(사업소·출장소를 포함한다)에 위임하거나 위탁 할 수 있다.
- ③ 지방자치단체의 장은 조례나 규칙으로 정하는 바에 따라 그 권한에 속하는 사무 중 조사·검사·검정·관리업무 등 주민의 권리·의무와 직접 관련되지 아니하는 사무를 법인·단체 또는 그 기관이나 개인에게 위탁할 수 있다.
- ④ 지방자치단체의 장이 위임받거나 위탁받은 사무의 일부를 제1항부터 제3항까지의 규정에 따라 다시 위임하거나 위탁하려면 미리 그 사무를 위임하거나 위탁한 기관의 장의 승인을 받아야 한다.

○ 「논산시 사무의 민간위탁 및 관리 조례」 제4조(민간위탁 사무의 기준 등)

- ① 법령이나 조례 등에서 정한 시장의 소관 중 조사·검사·검정·관리업무 등 시민의 권리·의무와 직접 관계되지 아니하는 다음의 사무를 민간위탁 할 수 있다.
 - 1. 단순 사실행위인 행정작용 사무
 - 2. 공익정보다 능률성이 현저히 요청되는 사무
 - 3. 특수한 전문지식 및 기술을 요하는 사무
 - 4. 그 밖에 시설운영 및 관리 등 단순행정 사무
- ② 시장은 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 사무에 대하여 민간위탁을 하는 경우에는 그 필요성 및 타당성 등을 종합적으로 검토하여 제5조에 따른 민간위탁 운영평가위원회(이하“운영위원회”라 한다)의 심의를 받아야 한다.
- ③ 시장은 사무를 민간위탁 하고자 하는 경우 국가위임사무는 관계 장관의 승인을 받아야 하고, 충청남도 도지사(이하 “도지사”라 한다) 위임사무는 도지사의 승인을 받아야 하며, 자치사무는 논산시의회(이하 “의회”라 한다)의 동의를 받아야 한다.
- ④ 제1항에 따라 시장이 민간위탁 할 수 있는 사무는 별표와 같다.