

문서번호	행정지원과-103950	주무관	행정지원팀장	행정지원과장	행정관리국장	부구청장	구청장
결재일자	2015. 12. 11.	이형진	노용한	임재홍	고한석	하철승	12/11 박경수
공개여부	대시민공개	협 조					
보도여부			기획재정국장	이상형			
			재무과장	김영모			
			계약팀장	임경환			

2016년 강북구청 안내도우미 위탁운영 용역 계획

2015. 12. 10.

강 북 구
(행정지원과)

2016년 강북구청 안내도우미 위탁운영 용역 계획

강북구청 및 미아동 복합청사에 방문하는 구민의 각종 안내와 민원 상담 업무를 전문업체에 위탁운영함으로써 보다 친절하고 만족스러운 안내서비스를 제공하여 구민이 주인되는 희망강북의 긍정 이미지를 구현하고자 함

I 추진배경

- 전문적이고 친절한 민원안내 서비스 제공으로 구민만족도 향상
- 구청을 내방하는 민원인들에게 최우선적인 안내 서비스를 제공하여 민원처리의 효율성 증대

II 현 황

- 2015년 강북구청 안내도우미 위탁현황
 - 계약기간 : 2015. 1. 1. ~ 2015. 12. 31.
 - 계약업체 : (주)두산안전공사
 - 위탁인원 : 6명(구청사 4명, 미아동 복합청사 2명)
 - 예 산 액 : 144,000,000원
 - 계약금액 : 126,800,970원

III 추진계획

- 2016년 추진계획
 - 사 업 명 : 2016년 강북구청 안내도우미 위탁운영 용역
 - 운영방법 : 민간 위탁운영
 - 위탁기간 : 2016. 1. 1 ~ 2016. 12. 31
 - 근무시간 : 평일 09:00 ~ 18:00
 - 근무인원 : 6명(구청사 4명, 미아동 복합청사 2명)

- 계약방법 : 공개경쟁입찰(지역제한)
- 소요예산(안) : 184,320천원
 - 2,560,000원×6명×12월=184,320천원
 - 예산과목 : 행정지원과, 구민이 주인되는 행정조직 구축, 청사운영, 구청사 안내데스크 위탁운영, 민간이전, 민간위탁금
- 용역범위
 - 안내도우미 운영
 - 구청 및 미아동 복합청사 내방 구민을 위한 종합 안내 서비스제공
 - 업무담당부서·시설물 안내, 전화응대, 주차안내
 - 민원편의시설(무인민원발급기, 복사기 팩스 등) 이용안내, 민원서류 대서
 - 노약자·장애인 보호 안내
 - 구청 주요행사 지원 등 구정발전에 필요한 역할 안내
 - 안내도우미 관리 및 평가 실시
 - 친절서비스 자세 및 기본예절 교육 실시
 - 도우미 지도 감독 및 평가조치

□ 추진일정

- 2015. 12. 10. ~ 12. 15. : 일상감사 및 계약심사
- 2015. 12. 16. ~ 12. 23. : 용역발주 및 입찰공고
- 2015. 12. 24. ~ 12. 28. : 낙찰자 적격심사
- 2015. 12. 29. : 계약체결. 끝.