

시청사 안내도우미 운영

1 기본 현황

□ 사업개요

사업기간	<input checked="" type="checkbox"/> 연례반복										
사업위치	서울특별시 중구 세종대로 110 서울시청										
총사업비	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: center;">총</td> <td style="text-align: center;">(국비)</td> <td style="text-align: center;">(사비)</td> <td style="text-align: center;">(보조율)</td> <td style="text-align: center;">(구비)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">160,960천원</td> <td></td> <td style="text-align: center;">160,960천원</td> <td style="text-align: center;">0 %</td> <td></td> </tr> </table>	총	(국비)	(사비)	(보조율)	(구비)	160,960천원		160,960천원	0 %	
총	(국비)	(사비)	(보조율)	(구비)							
160,960천원		160,960천원	0 %								
사업내용	○ 시청사에 친절하고 전문적인 교육을 이수한 안내도우미를 배치하여 청사방문 시민들에게 품격있는 민원서비스를 제공함										
사업형태	<input checked="" type="checkbox"/> 직접수행 <input type="checkbox"/> 자치단체 보조 <input type="checkbox"/> 민간이전 <input type="checkbox"/> 출연출자 <input type="checkbox"/> 민간위탁 <input type="checkbox"/> 기타										
사업시행주체	서울특별시										

□ 사업 성격 및 사전절차 대상 여부

신규	계속	투자심사	학술용역	기술심사	자방보조심의	정보화심사	공유재산	안전예산	출자·출연
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
경상	투자								
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								

□ 사업 담당자

실·국	부서명	과 장	팀장	주무관
행정국	총무과	정상택 2133-5605	홍수열 2133-5635	권미경 2133-5638

2 예산 설명

□ 예산 총괄

(단위 : 천원)

구 분	2015년 예산액	2016예산액 (A)	2017예산(B)	증감 (B-A)	(B-A)*100/A
					(x-)
계	(x-) 113,902	(x-) 145,520	(x-) 160,960	(x-) 15,440	(x-) 10
사무관리비	(x-) 113,902	(x-) 145,520	(x-) 160,960	(x-) 15,440	(x-) 10

□ 예산 요구내역 및 산출근거

과목구분	세부 산출내역	
사무관리비	○ 안내도우미 운영	= 160,960천원
	- 본청사 및 서소문청사 안내도우미 운영 160,960,000원	= 160,960천원

3 사업 설명

□ 사업목적

- 시청사를 방문하는 시민 및 직원들에게 편리하고 친절한 청사안내 서비스 제공

□ 사업근거

- 2016년도 본청사 민원안내도우미 용역 추진계획(총무과-38177, '15.11.20)
- 2016년 퇴직공무원 활용 서소문청사 안내도우미 운영계획(총무과-2757, '16.1.22)

□ 사업내용

- 지원대상 : 시청사 방문시민, 직원 등
- 규 모 : 본청사 4명, 서소문청사 1동 4명(2명씩 격일근무)
안내직원 배치
※ 서소문청사는 퇴직공무원 활용, 본관은 용역업체와 계약체결후
업체직원 근무
- 사업기간 : 2017. 1월~12월(12개월)
- 사업내용
 - 부서방문 민원인 출입증 발급 및 상담실 관리
 - 청사 시설물 안내 등 방문 민원인 안내 서비스 제공 등

○ 총 사업비 : 160,960천원

□ 추진경위

- 2002. 5.25 : 민원도우미제 도입·운영
- 2007. 4. 1 : 다산플라자 개청에 따른 인력충원 및 명칭변경
- 2008. 3. 4 : 인력증원(4명 → 6명), 근무장소 확대(다산플라자 및 민원실)
- 2012. 9.24 : 신청사 입주, 인력 재배치(신청사 4명, 서소문청사 2명)
- 2013. 3. 1 : 조직개편 및 업무이관(시민봉사담당관 → 총무과)

□ 중점추진사항(사업추진의 필요성)

- 외국인의 청사방문 증가 등에 따라 외국어 구사 가능 인력 확보·운영
- 중소기업 중앙회 '15년 시중노임단가를 적용한 시급조정(8,209원)으로 안내도우미의 장기근무 유도 및 안내데스크 운영 안정화

□ 사업추진절차

- 집행절차
 - 본청사 : 예산편성 → 입찰 → 적격심사 및 낙찰자결정 → 계약체결 → 안내도우미 운영
 - 서소문청사 : 퇴직공무원 추천의뢰 → 서류심사 · 면접실시 → 채용통보 및 교육 → 업무개시
- 계약체결
 - 제한경쟁입찰(지역제한) 및 퇴직공무원 활용

□ 2017년도 추진일정

(단위 : 천원)

사업추진절차	추진기간	예산집행금액	추진세부내용
계		160,960	
안내도우미 운영	2017.01~2017.12	160,960	인건비, 보험료, 실비 등 지급

4 사업효과

□ 최근 3년 추진실적

2014년도	<ul style="list-style-type: none"> ○ 방문자안내 : 본청사 89,310명(일평균 367명), 서소문청사 43,181명(일평균 178명) ○ 방문증발급 : 본청사 74,639건(일평균 307건), 서소문청사 34,998건(일평균 144건)
2015년도	

	<ul style="list-style-type: none"> ○ 방문자안내 : 본청사 74,081명(일평균 303명), 서소문청사 42,096명(일평균 172명) ○ 방문증발급 : 본청사 62,027건(일평균 296건), 서소문청사 33,976건(일평균 168건)
2016년도	<ul style="list-style-type: none"> ○ 방문자안내 : 본청사 55,608명(일평균 274명), 서소문청사 41,454명(일평균 204.2명) ○ 방문증발급 : 본청사 44,225건(일평균 218건), 서소문청사 33,601건(일평균 165건)

□ 향후 기대효과

- 전문업체의 안내도우미 파견으로 높은 수준의 서비스 제공
- 민원부서 유경험자인 퇴직공무원의 행정노하우를 활용한 노련한 대시민 서비스 제공

5 최근 3년 결산 현황

(단위 : 천원)

연도	당초예산	전년이월	예산변경	예산현액	집행액	차년이월	집행잔액
2013	(x-) 87,198	(x-) 0	(x-) 0	(x-) 87,198	(x-) 85,420	(x-) 0	(x-) 1,778
2014	(x-) 127,728	(x-) 0	(x-) 0	(x-) 127,728	(x-) 107,837	(x-) 0	(x-) 19,891
2015	(x-) 113,902	(x-) 0	(x-) 0	(x-) 113,902	(x-) 101,646	(x-) 0	(x-) 12,256