

등록번호	감사위원회-4063
등록일자	2023. 6. 29.
결재일자	2023. 6. 29.
공개구분	비공개(5)

주무관	계 장	위원장
이철호	이은영	2023. 6. 29. 함경수
협 조	주무관                      장희연	

## - 익산시 민원콜센터 - 위탁사무 성과평가 결과 보고



감사위원회

# - 익산시 민원콜센터 - 위탁사무 성과평가 평가결과

## I 민원콜센터 현황

- 위탁기간 : 2021. 11. 01. ~ 2023. 10. 31.(2년)
- 위 치 : 황등면행정복지센터 3층(135㎡)
- 운영시간 : 평일 08:30 ~ 21:30, 토요일 09:00 ~ 17:00 (2명 근무)
- 운영인원 : 10명(관리자 1명, 상담원 9명)
- 위탁기관 : (주)메타엠, (주)케이티(공동도급)
- 사 업 비 : 1,021백만 원(인건비 933백만 원, 시스템임차 및 회선사용료 등 88백만 원)
- 위탁내용 : 콜센터 상담운영 관리, 홀몸어르신 안심 콜, 상담 시스템 관리 등

## II 성과평가 결과

- 일 시 : 2023.06.28(수) 15:00
- 장 소 : 민원콜센터 행정실(황등면행정복지센터 3층)
- 평가기간 : 2021.11.01. ~ 현재
- 평가방법 : 위원평가 합산 및 평균
  - 점수등급 : 100~80점 우수, 79~60점 보통, 59점이하 미흡
- 평가대상 : 익산시 민원콜센터 위탁사무
- 평가내용 : 위탁사무 전반(상세 내용은 평가지표 참고)

○ 평가결과 : 우수

평가자명	평가점수	비고
이은영	92	
장희연	88	
이철호	88	
합 계	268	
평 균	89	

붙임 성과평가 결과 1부. 끝.