

「민원 유형별 서비스 제고방안 연구」  
제안요청서

2023. 8.

담당부서	담당자	연락처
감사담당관	행정사무관 이주동	Tel 044-201-3134
	전산주사 김응규	Tel 044-201-3138

국 토 교 통 부  
(감 사 담 당 관)

# ||| 목 차 |||

I. 용역 개요 .....	1
II. 주요 과업내용 .....	2
III. 과업의 범위 및 내용 .....	2
IV. 과업 수행지침 .....	4
V. 성과품의 작성·제출 .....	5
VI. 보안대책 .....	6
VII. 입찰 참가자격 및 사업자 선정 .....	8
VIII. 제안서 평가기준 및 평가방법 .....	10
IX. 제안서 작성 및 제출서류 .....	11

붙임 1. 기술능력 세부 평가항목 및 배점

2. 제안서 양식(서식 1 ~ 서식 10)

□ 사업명 : 민원 유형별 서비스 제고 방안 연구

□ 사업 배경 및 목적

○ (배경) 우리 부 민원 처리에 대한 국민의 만족도 저조

- 주택, 건설·건축, 교통 등 국민생활과 직결되는 업무를 수행함에도 국민신문고 등의 만족도가 낮은 수준에서 정체

\* 우리 부 전체 민원 중 국민신문고의 비중은 약 80% 정도

- 또한, 국민신문고 답변 미흡으로 유사한 민원이 반복적으로 제기되고, 문의 전화가 많아 전화 미수신·불친절에 대한 불만도 지속

○ (목적) 민원 만족도 향상 방안 제시

- 민원을 유형별·성격별로 구분하고, 개별 특성 조사 및 불만족 원인 분석을 통해 민원 만족도 향상 방안 제시

□ 사업기간 : 계약일로부터 4개월(120일)

\* 부득이한 사유가 있는 경우 발주처 승인을 받아 과업수행기간 단축 또는 연장 가능

□ 계약방법 : 협상에 의한 계약

□ 사업예산 : 50백만원(총액입찰, 부가세 포함)

□ 사업내용 : 민원 현황 및 인식 조사, 민원 불만족 원인 분석, 민원 서비스 제고 방안 제시

## Ⅱ | 주요 과업내용

- 과업대상 : 국토교통부 민원 및 민원처리담당자
- 과업배경 및 목적
  - (배경) 우리 부 민원 처리에 대한 국민의 만족도 저조
    - 주택, 건설·건축, 교통 등 국민생활과 직결되는 업무를 수행함에도 국민신문고 등의 만족도가 낮은 수준에서 정체
      - \* 우리 부 전체 민원 중 국민신문고의 비중은 약 80% 정도
    - 또한, 국민신문고 답변 미흡으로 유사한 민원이 반복적으로 제기되고, 문의 전화가 많아 전화 미수신·불친절에 대한 불만도 지속
  - (목적) 민원 만족도 향상 방안 제시
    - 민원을 유형별·성격별로 구분하고, 개별 특성 조사 및 불만족 원인 분석을 통해 민원 만족도 향상 방안 제시

## Ⅲ | 과업의 범위 및 상세내용

1. 민원 현황 조사
  - 최근 3년간(또는 최근 5년간) 민원을 유형별·성격별로 구분
    - (유형별) 국민신문고, 전화민원, 방문민원, 법정민원 등
    - (성격별) 인·허가, 질의, 건의 등(필요시 세분류 실시)
  - 민원 유형별·성격별 특성 및 민원담당자 인식 등 조사
    - 유형별·성격별로 특성, 대응방식, 민원담당자 업무여건 등 조사

- 유형별·성격별 특성 등에 따른 민원담당자의 민원대응 인식 조사
  - \* 필요시 방문 민원인 대상으로 우리 부 직원의 민원 응대에 대한 설문조사 실시
- 성격별 전화 미수신·불친절 현황 및 직원 인식 조사
  - \* 최근 전화 친절도조사 및 직원교육 자료, 전화 미수신·불친절 민원 자료 등 활용
- 다른 행정기관 등의 민원만족도 관련 사례 조사

## 2. 민원 불만족 원인 및 사유 분석

- 민원 유형별·성격별 조사 내용을 바탕으로 민원 만족도가 낮은 원인 및 사유 분석

## 3. 민원만족도 제고 방안 제시

- 유형별·성격별 대응방안 및 인력 운용 방안 등 제시
- 직원 인식 개선을 통한 민원만족도 향상 방안 제시
  - 지속적인 교육·홍보·점검 등을 통해 민원담당자가 적극적으로 대응하도록 개선하는 방안 제시

## 4. 예정공정표

내 용	과 업 추 진 일 정			
	9월	10월	11월	12월
자료수집 및 검토				
현황조사				
인식조사, 사례조사				
원인분석				
제고방안 마련				

\* 착수보고회 9월 / 중간보고회 10월말 / 최종보고회 12월말

## IV

### 과업수행 일반지침

1. 본 과업수행에 참여하는 연구진은 민원 관련 서비스 분야의 전문적인 지식과 다양한 경험을 갖고 있는 인력으로 구성함으로써 과업수행에 만전을 기하도록 한다.
2. 과업수행자는 민원서비스 점검을 위한 업무관련 시나리오를 발주기관에 사전에 제출·협의하여 최종확정 후 조사를 실시하여야 한다.
3. 과업수행 시 세부추진일정 및 기타 주요사항에 대하여 발주기관과 사전에 긴밀히 협의 후 수행하여야 한다.
4. 과업수행자는 과업수행자 착수 보고 시 분야별 과업참여자의 명단(인적사항 및 주요연구실적 포함)을 함께 제출하여야 하며 과업참여자가 교체 시에는 발주기관의 승인을 얻어야 한다.
5. 과업수행 중 과업수행자를 포함하여 조사요원 등이 본 과업에 부적합하다고 인정될 때에는 발주기관은 즉시 교체를 요청할 수 있으며 조사기관은 이에 따라야 한다.
6. 과업수행자는 조사결과에 대하여 피조사관서 또는 개인으로부터 이의가 제기될 경우에는 입증설명 등의 조치를 취하여야 한다.
7. 중간보고서는 자료수집 및 민원현황조사 완료 후 10일 이내, 최종보고서(안)은 과업준공 7일전에 제출하여 발주기관의 검토를 받아야 한다.
8. 본 과업수행 시 자료수집 등 행정지원이 필요할 시에는 발주기관과 적극 협의한다.
9. 본 과업지시서 해석에 의견차이가 있을 때에는 협의하여 처리한다.
10. 본 과업지시서에 명시되어 있지 않은 사항은 발주기관과 협의하여 결정한다.

11. 본 과업 완료 후에라도 성과품의 보완이 필요할 경우 과업수행자로서의 의무를 다 하여야 하며, 본 과업수행 중 감사로 인한 처분결정 등이 있을 시는 이에 따라야 한다.
12. 본 과업과정에서 취득한 제반 자료와 정보에 관해서는 과업수행의 전후를 막론하고 임의로 외부에 누설하여서는 안되며 임의유출에 따른 모든 책임은 과업수행자에게 있다.
13. 설계변경 조건
  - 가. 감독관청의 요구에 의하여 과업내용의 추가·감소 등 업무 수행 범위의 변경이 발생한 경우에는 과업내용과 기간을 변경할 수 있다.
  - 나. 과업수행 중 여건이 변동되거나 발주기관이 필요하다고 인정할 때에는 설계변경을 하거나 요청 할 수 있다.
  - 다. 천재지변 등 불가항력으로 작업이 불가능할 때와 발주기관의 불가피한 사유로 인해 변경요인 발생시 계약 내용을 변경할 수 있다.

## **V 성과품의 작성·제출**

1. 과업수행자는 계약체결 즉시 착수하고 과업수행계획서, 착수계, 공정표, 용역수행자 명단, 보안각서 등을 제출하여야 한다.
2. 중간보고서는 자료수집 및 민원현황조사 완료 후 10일 이내, 최종 보고서(안)은 계약 종료 7일 전까지 작성하여 열람의 권한이 있는 담당자에게 제출하여 검수 받아야 한다.
3. 과업수행자는 과업의 최종 조사결과를 작성하여 보고서 인쇄 전에 보고해야 한다.
4. 최종조사결과(성과품)는 백색모조지(A4)를 작성하여 1차, 2차 조사 완료

후 10일 이내 각 칼라 3부, 흑백 7부와 준공 시 최종보고서(1차·2차 종합) 각 칼라 3부, 흑백 7부, CD 일체, 전산파일(1차 보고, 2차 보고 종합보고) 등을 제출하여야 한다.

\* 본 과업의 실시결과 일체, 보고서 파일, 녹취록 등 자료 일체(CD제출)

## VI 보안대책

1. 과업수행자는 「국토교통부 보안업무 규칙」에 의하여 용역회사 대표 및 과업참여자에 대한 보안각서(별지 제11호 서식)를 징구하여 과업착수와 동시에 제출하되, 보안각서는 반드시 자필로 서명하여야 한다.
2. 과업참여자의 교체 시에는 인계·인수를 철저히 하여 자료의 유출을 방지해야 한다.
3. 보안사항의 누설과 관련자료의 도난, 분실, 기타 손괴 등을 방지하고 제반 보안사항의 조치를 강구 또는 감독하기 위하여 정·부 보안책임자를 지정하여야 한다.
4. 국토교통부 보안업무규칙에 따라 과업감독관은 과업종사자에게 정기적으로 보안교육을 실시하며, 보안대책 이행여부를 확인한다.
5. 과업 중 생산된 모든 자료 및 성과품은 본 과업 이외의 다른 목적을 위해 사용될 수 없으며, 발주기관의 사전 서면동의 없이 타인에게 제공하거나 대여할 수 없다.
6. 과업의 내용상 외부에 유출될 경우 물의를 일으킬 수 있는 성과품 작성 시에는 참여인원을 최소화하되 정규직원에게 한하여 업무를 수행하여야 한다.
7. 과업 종사자 이외의 자에게 부득이한 사정으로 성과품 등 관계자료를 취급하게 해야 할 경우에는 반드시 보안각서를 징구 후 취급토록 하여야 한다.



8. 과업 수행장소를 별도로 구분하고, 보안이 요구되는 과업을 수행하는 경우에는 참여인원을 최소화 하여야 하며 특별한 사유가 없는 한 정규직원에게 한해 사업을 수행하도록 해야 한다.
9. 과업수행과정 중 각종 회의 시 배포될 자료에 본 과업내용이 포함될 경우에는 발주기관의 사전 승인을 받아야 하며, 승인을 받은 경우에도 필요한 최소부문만 생산하여야 한다.
10. 비밀 또는 대외비로 분류된 성과물을 인쇄하고자 할 경우에는 과업수행 감독관 입회하에 정부 비밀취급인가 업체에서 발간하여야 하며, 성과품에는 발간근거를 명시(업체명, 인가근거, 참여자, 발간일자)하고 원지·폐지 등을 완전 회수·소각하여야 한다.
11. 발주기관에서 제공하는 자료에 포함된 개인정보 관련사항과 조사와 관련한 자료가 발주기관의 허락 없이 조사 중 또는 용역 종료 후 공개되는 것을 방지하기 위한 대책을 강구하여야 한다.
12. 용역사업 참여자의 접근을 방지하기 위해 작업장소를 구분하고 출입자를 통제하며 자료보관함은 별도 비치하되, 비밀·대외비·일반자료 보관함으로 구분하고 정·부책임자를 지정해야 한다.
13. 측정대상자 명부는 조사대상자 공개방지 및 개인정보 보호를 위해 실사 종료 후 폐기하여야 한다.
  - \* 조사관련 데이터는 폐기 전까지 보안대책을 마련하여 관리에 유의
14. 본 과업수행과 관련된 자료 및 정보는 본 과업 이외의 다른 목적으로 사용할 수 없으며, 발주기관의 서면승인 없이 타인에게 제공 또는 대여하거나 외부에 공개할 수 없다.
15. 과업수행과정에서 발생한 각종 자료와 용역성과품은 완성 시 전부 납품하고 성과품을 추가로 인쇄하여 별도 보관할 수 없다.

16. 과업수행 중 생산된 회의자료 등의 사용 및 배부 시 필요한 부수만 생산하여 불필요하게 생산되지 않도록 하고 중요도에 따라 회수·파기하여야 한다.
17. 과업수행상 발생한 자료 등의 폐기물은 정·부 보안관리책임자 책임하에 완전 소각하여야 한다.
18. 과업수행자는 과업수행과정에서 취득한 내용을 임의로 사용하여 국가가 손해를 입었을 때에는 이에 대한 손해 배상 책임을 진다.
19. 과업수행 완료 후 용역업체에 제공한 제반자료, 중간·최종 산출물 등 용역과 관련된 제반자료는 전량 반납하고 업체에 복사본 등을 별도 보관하지 않으며 이에 대한 대표명의 확약서를 제출한다.
20. 기타 보안에 관하여 과업지시서에 명시되지 않은 사항에 대하여는 국토교통부 보안업무규칙을 준수하여 과업을 수행하여야 한다.

## VII | 입찰참가자격 및 사업자 선정

- 입찰참가자격(아래의 조건을 모두 충족할 것)
  - 「국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령」 제12조에 따른 입찰참가 자격을 갖춘 자
    - 국가종합전자조달시스템(나라장터)에 학술연구용역(업종코드 : 1169)으로 입찰참가자격을 등록한 자
  - 「국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률」 제27조(부정당업자의 입찰참가 자격제한)에 해당되지 아니한 자
    - 비영리 법인인 경우 이를 확인할 수 있는 법인설립허가서 등 증빙서류 제출 필요
  - 공동수급(공동이행방식) 형태로 참가할 수 있으며, 공동수급업체 구

성원은 국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령 제12조 및 동법 시행규칙 제14조 규정에 저촉되지 않아야 함

\* (계약예규) 공동계약운용요령[기획재정부 계약예규] 제9조 참조

## □ 사업자 선정

### ○ 입찰방법 : 경쟁입찰

- 「국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률」 제7조

### ○ 계약방법 : 협상에 의한 계약체결

- 「국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령」 제43조, 협상에 의한 계약체결기준 적용 및 본 용역 제안서에 따름

- 업체별 제안서에 대한 기술 및 가격평가를 통해 협상대상자 선정

### ○ 선정절차

◇ 입찰공고 → 제안서 접수 → 제안서 심사 → 업체 선정 → 계약체결 순으로 진행

- 입찰공고 : 나라장터

- 입찰공고된 사업에 응찰하고자 하는 자는 제안요청서에 따라 제안서를 작성하여 발주기관의 장에게 제출

- 제안서 심사는 3단계 절차를 통해 선정

- 제안서 기술평가(서면) → 가격평가 → 협상 후 낙찰자 결정

## < 사업자 선정 절차 >

심사 단계	구 분	심 사 내 용	심사 주체
1단계	1차 기술평가	○ 기술능력평가 기준표에 따라 기술평가	제안서 평가위원회
2단계	우선협상 대상자 선정	○ 종합평가(기술능력평가+입찰가격평가) 고득점자 순으로 우선 협상 대상자 선정 - 종합평가점수가 동일한 경우 기술평가 점수가 높은 업체를 우선대상자로 선정 - 기술능력평가점수도 동일한 경우 기술능력의 세부평가 항목 중 배점이 큰 항목에서 높은 점수를 얻은 자를 우선대상자로 선정  ※ 계약이 체결되면 차순위자와 협상 생략	계약부서
3단계	계약체결	○ 세부내용 협상 후 계약체결	계약부서

## VIII 제안서 평가기준 및 방법

### □ 제안서 평가기준

#### ○ 평가기준

- 제안서 평가는 협상에 의한 계약체결기준(기획재정부 계약예규)을 적용하여 기술평가와 가격평가로 구분하여 종합평가
- 기술평가는 동 계약예규 제7조6항에 따라 소속공무원 등으로 구성된 제안서평가위원회에서 평가하고, 가격평가는 계약담당부서에서 실시
- 기술·가격평가의 비중은 기술평가 90%, 가격평가 10%로 함

### □ 평가항목 및 배점

- (붙임1) “기술능력 세부 평가항목 및 배점” 참조

### □ 제안서 평가방법

- 기술평가

- 입찰참가자에 대한 평가의 평가비율은 기술평가 90%, 가격평가 10% 비중으로 하며, 기술평가 점수가 기술평가 분야 배점(90점)의 85% 이상인 업체를 협상적격자로 선정
- 협상적격자를 대상으로 종합평가(기술평가점수+가격평가점수) 결과 고득점을 얻은 자를 우선 협상 대상자로 선정한 후 협상에 의하여 낙찰자를 결정

#### ○ 가격평가

- 기획재정부 계약예규 협상에 의한 계약체결 기준에 따라 평가 점수 산출

#### ○ 기타사항

- 우리부에서 제시한 요구사항에 적합하지 않은 내용은 평가 대상에서 제외함
- 본문에서 기술하지 않은 사항은 국가계약법령 및 계약예규 등 관련 규정을 적용함

## IX 제안서 작성 및 제출서류

### □ 제안서 작성지침

- 제안서 작성방법에 의하여 정확하고 명료하게 작성하여야 함
- 제안서는 본 제안요청서 및 과업지시서를 참고하여 요구되는 모든 사항이 기술되도록 작성
- 제안서의 구성 및 목차는 가능한 한 제안서 작성지침의 순서 및 목차에 의하여 작성하여야 하며, 증빙과 관련된 자료는 각 절에 첨부하여야 함
- 작성지침에 명시되지 않은 내용에 대한 추가적인 제안사항이 있는 경우 해당항목에 포함 또는 별도의 항목을 추가하여 작성할 수 있으며, 또한, 작성지침 항목 중 해당사항이 없는 경우에는 해당

항목에 “해당없음”으로 간략히 기술

- 제안서 및 증빙자료의 모든 내용은 객관적으로 입증할 수 있어야 하며, 그 내용이 허위로 확인되거나, 입증 요구시 입증하지 못하는 경우에는 평가대상에서 제외함
- 본 제안과 관련된 일체의 소요비용은 제안자 부담으로 함

#### □ 제안서 구비서류

- 제안서 표지(서식 제1호)
- 제안서(붙임 2의 “제안서 세부작성요령”을 참조하여 작성)
- 일반현황 : 회사명, 대표자, 주소, 전화번호, 설립년도 등(서식 제2호)
- 업체 입찰참가 자격 제한사항(서식 제3호)
- 자본금 및 매출액(서식 제4호)
- 유사사업 수행실적(서식 제5호)
- 표준 개인정보처리위탁 계약서(서식 제6호)
- 조사연구 인력의 투입 계획
- 참여인력의 자격(학위) 및 경력 총괄집계(서식 제7호)
- 본 용역작업에 실제로 참여하는 직원의 개인별 이력사항(서식 제8호)
- 서약서(서식 제9호)
- 신용평가등급서

#### □ 제안 유의사항

- 제안내용 보장
  - 계약 후 제안서의 내용이 허위로 작성한 사실이 발견되거나 제안된 내용을 충족시키지 못할 경우 제안자는 일체의 손해배상 등의

## 책임을 저야 함

- 우리 부는 필요 시 제안업체에 대하여 추가제안 또는 자료를 요청할 수 있으며, 이에 따라 제출된 자료는 제안서와 동일한 효력을 가짐

## ○ 계약조건

- 제안사업자는 업체간 차이로 인한 비표본오차 발생 방지를 위해 타사업자에게 하도급을 할 수 없음

## ○ 제안서 효력

- 제안서에 제시된 내용은 계약서에 명시하지 않더라도 계약서와 동일한 효력을 지님. 다만, 계약서에 명시된 경우에는 계약서의 내용이 우선함
- 제안서에 대한 해석상의 문제가 발생 시에는 협의하여 처리함

## ○ 저작권

- 과업수행 과정에서 생산된 보고서 및 조사자료 등 용역 성과품에 대한 저작재산권과 이를 원 저작물로 하는 2차 저작물 및 위 저작물을 구성 부분으로 하는 편집 저작물을 작성하여 이용할 권리 등을 포함하는 저작권, 판권, 특허권 및 기타 지식재산권 등에 대한 모든 권리와 권한은 우리부와 사업자가 공동으로 소유함을 원칙으로 하되 세부사항은 협의하여 결정한다.
- 모든 성과품은 우리부의 승인 없이 제3자에게 대여 및 배포할 수 없으며, 과업내용 및 결과를 세미나, 학술지 등에 발표·기고하고자 할 경우 우리부와 사전 협의하여야 한다.

## ○ 기타 과업수행시 유의사항

- 제안 요청한 내용의 추가·변경이 불가피한 사항이 있는 경우에는 발주기관과 제안자가 상호 협의하여 과업내용을 추가하거나, 일부 변경할 수 있음
- 과업수행 중에는 발주기관의 동의를 있는 경우에 한하여 연구원을

변경할 수 있으며, 발주기관의 요구가 있는 경우에는 해당연구원을 그에 준하는 자격을 갖춘 자로 변경하여야 함

- 제안자가 발주기관으로부터 대여·제공받거나, 사업수행 중 취득한 제반자료는 본 사업목적 외에는 사용할 수 없으며, 발주기관의 허락 없이 공개할 수 없음
- 제출된 제안서의 내용은 발주기관이 요청하지 않는 한 변경할 수 없으며, 제안서에 대한 해석상 문제가 있을 경우 상호 협의하여 조정함

○ 제출서류 및 문의사항 연락처

- 제출방법, 제출기한 및 장소, 기타 입찰에 관한 서류는 공고서에서 정한 바에 따름

○ 사업 및 제안서 작성 관련 문의처

- 전화 : 국토교통부 감사담당관 044-201-3138



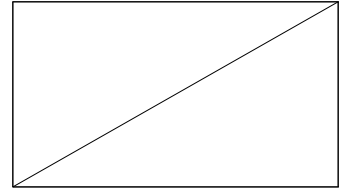
구 분		평가항목	평가요소	항목 배점
기술 능력 평가 (90)	일 반 부 문	정량	경영상태 ○ 제안사의 경영상태(신용평가등급확인서 제출)	10
		정성	대상사업의 이해도 ○ 과업목적 및 필요성 등에 대한 이해도 ○ 과업목적에 따른 수행방향의 적정성 등 ○ 제안요청서와의 부합성 및 구체성	15
	사 업 수 행 부 문	정성	환경 및 현황조사 ○ 직원의 업무환경, 수행업무, 민원성격 등이 민원응대에 미치는 영향 조사방법제시 ○ 민원 현황 및 직원 인식 조사·분석 ○ 타 기관 민원 서비스관련 사례조사 방안	10
		정성	민원 불만족 원인분석 ○ 민원 유형별·성격별 특성 및 대응방식 등에 따른 분석기법 등의 적정성	10
		평가	민원서비스 제고방안 제시 ○ 유형별·성격별 대응방안 및 인력 운용 방안 등 제시, 직원 인식 개선을 통한 제고 방안 제시 등	20
		평가	사업수행조직 ○ 조직체계의 적정성 ○ 참여인력의 적정성(경력 등)	10
	사 업 관 리 부 문	정성	업무협력사항 ○ 사업기간동안 이루어질 보고 및 검토계획의 체계성 ○ 발주자 등과의 상호협력 방안	5
		정성	교육 및 기타지원 ○ 교육 계획 및 내용의 적정성과 충실성 ○ 사후서비스 계획 및 기타 지원사항	10
입찰가격평가 (10)	평가점수 (10)	○ 협상에 의한 계약체결기준 "입찰가격 평점산식"에 따름	10	
<b>총점</b>			<b>100</b>	

\* 경영상태 계산방법

평 가 항 목	배점 기준	점 수 계 산 방 법
<p style="text-align: center;">경영상태 (신용평가등급)</p>	10	<p>*배점의 100%</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 회사채 : AAA, AA+, AA0, AA-, A+, A0, A-, BBB+, BBB0</li> <li>- 기업어음 : A1, A2+, A20, A2-, A3+, A30</li> <li>- 기업신용평가등급 : AAA, AA+, AA0, AA-, A+, A0, A-, BBB+, BBB0</li> </ul> <p>*배점의 95%</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 회사채 : BBB-, BB+, BB0, BB-</li> <li>- 기업어음 : A3-, B+, B0</li> <li>- 기업신용평가등급 : BBB-, BB+, BB0, BB-</li> </ul> <p>*배점의 90%</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 회사채 : B+, B0, B-</li> <li>- 기업어음 : B-</li> <li>- 기업신용평가등급 : B+, B0, B-</li> </ul> <p>*배점의 70%</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 회사채 : CCC+ 이하</li> <li>- 기업어음 : C 이하</li> <li>- 기업신용평가등급 : CCC+ 이하</li> </ul>

<서식 제1호>

접수번호	
------	--



**제 안 서**

용역명 :

(2023. . )

업 체 명 : (인)

<서식 제2호>

**일 반 현 황**

회 사 명			대 표 자			
사 업 분 야						
주 소						
전 화 번 호						
회 사 설 립 년 도	년	월				
해당부문 종사기간	년	월	~	년	월	
주요연혁(요약)						
연구인력 보유현황 (단위 : 명)						
구 분	계	전 문 분 야				관리분야
		기획·설계	조사	분석	기타	
계						
책임연구원						
연구원						
연구보조원						
보조원(직원)						
보조원(임시)						
매출액	2020년		2021년		2022년	
상시 종업원수						
입찰참가제한 등 징계사항						
<p>※ 연구인력 보유현황 구분</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 책임연구원 : 대학 교수 수준의 기능 보유자</li> <li>· 연구원 : 대학 조교수 수준의 기능 보유자(책임연구원의 연구활동 보조)</li> <li>· 연구보조원 : 대학 조교 수준의 기능 보유자(통계처리 번역 등의 역할 수행)</li> <li>· 보조원 : 타자, 계산, 원고정리 등 단순노무 수행</li> </ul> <p>※ 재무재표 첨부</p> <p>※ 제안서에 기재내용이 허위사실로 판명될 경우, 협상대상기관에서 제외 및 최종선정 후에도 계약을 해제 또는 해지할 수 있음.</p>						

<서식 제3호>

### 업체 입찰참가자격 제한사항

업체명	제재기간	기간(월)	조치기관명	사 유 요 약
	~			
	~			
	~			

※ 최근 1년간(공고일기준) 업체 업무정지 부정당업자로 입찰참가자격제한을 받은 사항을 기재

<서식 제4호>

## 자본금 및 매출액(최근 3년)

(단위 : 천원)

구 분	2020년	2021년	2022년	합 계	평 균
1.총자산					
2.총자본					
3.자기자본					
4.유동부채					
5.고정부채					
6.유동자산					
7.당기순이익					
8.매출액					
9.자기자본 비율 $\frac{\text{자기자본}}{\text{총자본}}$					
10.유동자산 비율 $\frac{\text{유동자산}}{\text{유동부채}}$					

첨부) 재정상태 검토보고서(공인회계사 또는 세무사 확인)

## 관련분야 사업수행 실적(최근 3년간)

연번	①사업명	운 영 기 간	②계약금액 (단위:백만원)	발주처			③구체적 업무수행 내 용	④인력 규모	비 고
				상호명, 관공서명	주 소	전화 번호			
계									

- ① 사업명(연도순으로 기재하며 국가·공공기관 전화응대 친절도 조사용역 실적 기재) : 해당  
건수별로 정확하게
- ② 계약금액 : 공동으로 업무를 수행한 경우 총액을 기재하되 자사 실적만을 괄호 안에 기재
- ③ 구체적 업무수행 내용 : 수행 내용을 형태별 구체적으로 작성

\* 각 건별 실적증명서를 첨부, 이행실적은 발주처의 확인(용역명, 규모, 기간, 발주처 등)을  
받아 제출한 건만 인정

## <서식 제6호>

본 표준 개인정보처리위탁 계약서는 「개인정보 보호법」 제26조제1항에 따라 위탁계약에 있어 개인정보 처리에 관하여 문서로 정하여야 하는 최소한의 사항을 표준적으로 제시한 것으로서, 위탁계약이나 위탁업무의 내용 등에 따라 세부적인 내용은 달라질 수 있습니다.

개인정보처리업무를 위탁하거나 위탁업무에 개인정보 처리가 포함된 경우에는 본 표준 개인정보처리위탁 계약서의 내용을 위탁계약서에 첨부하거나 반영하여 사용하실 수 있습니다.

### 표준 개인정보처리위탁 계약서(안)

국토교통부(이하 “갑”이라 한다)과 △△△(이하 “을”이라 한다)는 “갑”의 개인정보 처리 업무를 “을”에게 위탁함에 있어 다음과 같은 내용으로 본 업무위탁계약을 체결한다.

**제1조 (목적)** 이 계약은 “갑”이 개인정보처리업무를 “을”에게 위탁하고, “을”은 이를 승낙하여 “을”의 책임아래 성실하게 업무를 완성하도록 하는데 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

**제2조 (용어의 정의)** 본 계약에서 별도로 정의되지 아니한 용어는 「개인정보 보호법」 시행령 및 시행규칙, 「개인정보의 안전성 확보조치 기준」(행정자치부 고시 제2014-7호) 및 「표준 개인정보 보호지침」(행정안전부 고시 제2011-45호)에서 정의된 바에 따른다.

**제3조 (위탁업무의 목적 및 범위)** “을”은 계약이 정하는 바에 따라 (전화응대서비스 조사 업무) 목적으로 다음과 같은 개인정보 처리 업무를 수행한다.<sup>1)</sup>

1. 전화응대서비스 조사 대상 리스트
2. 전화응대서비스 조사 관련 각종 참고 자료

**제4조 (재위탁 제한)** ① “을”은 “갑”의 사전 승낙을 얻은 경우를 제외하고 “갑”과의 계약상의 권리와 의무의 전부 또는 일부를 제3자에게 양도하거나 재위탁할 수 없다.  
② “을”이 재위탁받은 수탁회사를 선임한 경우 “을”은 당해 재위탁계약서와 함께 그 사실을 즉시 “갑”에 통보하여야 한다.

**제5조 (개인정보의 안전성 확보조치)** “을”은 「개인정보 보호법」 제24조제3항 및 제29조, 동법 시행령 제21조 및 제30조, 「개인정보의 안전성 확보조치 기준」(행정자치부 고시 제2014-7호)에 따라 개인정보의 안전성 확보에 필요한 관리적·기술적 조치를 취하여야 한다.

**제6조 (개인정보의 처리제한)** ① “을”은 계약기간은 물론 계약 종료 후에도 위탁업무 수행 목적 범위를 넘어 개인정보를 이용하거나 이를 제3자에게 제공 또는 누설하여서는 안 된다.

1) 각호의 업무 예시 : 고객만족도 조사 업무, 회원가입 및 운영 업무, 사은품 배송을 위한 이름, 주소, 연락처 처리 등



② “을”은 계약이 해지되거나 또는 계약기간이 만료된 경우 위탁업무와 관련하여 보유하고 있는 개인정보를 「개인정보 보호법」 시행령 제16조 및 「개인정보의 안전성 확보조치 기준」(행정자치부 고시 제2014-7호)에 따라 즉시 파기하거나 “갑”에게 반납하여야 한다.

③ 제2항에 따라 “을”이 개인정보를 파기한 경우 지체없이 “갑”에게 그 결과를 통보하여야 한다.

**제7조 (수탁자에 대한 관리·감독 등)** ① “갑”은 “을”에 대하여 다음 각 호의 사항을 관리하도록 요구할 수 있으며, “을”은 특별한 사유가 없는 한 이에 응하여야 한다.

1. 개인정보의 처리 현황
2. 개인정보의 접근 또는 접속현황
3. 개인정보 접근 또는 접속 대상자
4. 목적외 이용·제공 및 재위탁 금지 준수여부
5. 암호화 등 안전성 확보조치 이행여부
6. 그 밖에 개인정보의 보호를 위하여 필요한 사항

② “갑”은 “을”에 대하여 제1항 각 호의 사항에 대한 실태를 점검하여 시정을 요구할 수 있으며, “을”은 특별한 사유가 없는 한 이행하여야 한다.

③ “갑”은 처리위탁으로 인하여 정보주체의 개인정보가 분실·도난·유출·변조 또는 훼손되지 아니하도록 1년에 4회 “을”을 교육할 수 있으며, “을”은 이에 응하여야 한다.2)

④ 제1항에 따른 교육의 시기와 방법 등에 대해서는 “갑”은 “을”과 협의하여 시행한다.

**제8조 (손해배상)** ① “을” 또는 “을”의 임직원 기타 “을”의 수탁자가 이 계약에 의하여 위탁 또는 재위탁받은 업무를 수행함에 있어 이 계약에 따른 의무를 위반하거나 “을” 또는 “을”의 임직원 기타 “을”의 수탁자의 귀책사유로 인하여 이 계약이 해지되어 “갑” 또는 개인정보주체 기타 제3자에게 손해가 발생한 경우 “을”은 그 손해를 배상하여야 한다.

② 제1항과 관련하여 개인정보주체 기타 제3자에게 발생한 손해에 대하여 “갑”이 전부 또는 일부를 배상한 때에는 “갑”은 이를 “을”에게 구상할 수 있다.

본 계약의 내용을 증명하기 위하여 계약서 2부를 작성하고, “갑”과 “을”이 서명 또는 날인한 후 각 1부씩 보관한다.

갑  
세종특별자치시 도움6로 11(어진동)  
정부세종청사 6동 국토교통부  
국토교통부 장관 (인)

을  
○○시 ○○구 ○○동 ○○번지  
성 명 : (인)

2) 「개인정보 안전성 확보조치 기준 고시」(행정자치부 고시 제2014-7호) 및 「개인정보 보호법」 제26조에 따라 개인정보처리자 및 취급자는 개인정보보호에 관한 교육을 의무적으로 시행하여야 한다.

**참여 인력의 자격(학위) 및 경력(총괄표)**

연번	구분	성명	연령	직위	학위 (학력)	전공	용역참여 경력기간	용역참여 경력건수	비고
1	책임 연구원						년 개월	건	
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									

※ 구분란에는 책임연구원, 연구원, 연구보조원, 보조원으로 구분 기재

## 참여인력 이력사항

성 명		소 속		직 책		연 령	세
학 령	전공 학위			해당분야근무경력		년 개월	
	전공 학위			자 격 증			
본사업 참여 임무			기술 등급			참여율	
경 력							
사 업 명	참 여 기 간 (년월 ~ 년월)		담당 업무		발주처		표본수
※ 조사 및 분석 내용만 기재							

※ 유의사항

- 국토교통부가 별도 요청 시 각종증빙자료(졸업증명서, 소득세원천징수영수증, 경력증명서, 상장 등)를 제출해야 함.
- 최종학력 졸업증명서, 경력 및 참여 실적 증빙자료(조사보고서 등)은 낙찰자로 결정된 후 계약시 첨부
- 본 용역에 직접·참여하는 종사자를 대상으로 하되, 본 용역 공고일 전에 응모업체에 입사한 자로 한정

## 서 약 서

본인은 국토교통부에서 발주하는 『민원 유형별 서비스 제고 방안 연구』 제안서를 붙임과 같이 제출하오며, 본 제안서의 허위기재 또는 부실로 인한 자료 작성으로 인하여 초래하는 평가상의 불이익은 물론 부정당업자 제재 또는 낙찰 대상에서 제외 등 귀 부의 어떠한 처분에도 이의를 제기하지 않을 것임을 확약합니다.

2023. . . .

주 소 :

기관명 :

대표자 :

인

국토교통부장관 귀하

