

천안시콜센터 민간위탁사업자 모집 공고

천안시콜센터 운영 민간위탁 사업자를 『지방자치법』 제117조 제3항, 「천안시 사무위탁에 관한 조례」 제29조 및 「천안시 콜센터 설치 및 운영 조례」 제5조 제2항의 규정에 의하여 다음과 같이 모집공고합니다.

2026년 9월 9일
천 안 시 장

1. 위탁 개요

- 가. 사 업 명 : 천안시 콜센터 운영(민간위탁)
- 나. 위탁기간 : 2027. 1. 1. ~ 2028. 12. 31.(2년간)
- 다. 운영장소 : 천안시 서북구 번영로 156, 천안시청 3층
- 라. 상담인력 : 15명(센터장 1, 팀장 3, 상담사 11)
- 마. 위탁내용 : 제안요청서 참조
- 바. 사 업 비 : 금2,031,014천원(부가가치세 포함)

(단위 : 천원)

계	2027년	2028년
2,031,014	1,005,572	1,025,442

* 위탁기간은 총2년이며 인건비, 제비용, 이윤 등이 포함된 총 사업비로 생활임금 변동 등에 따른 예산 산출 및 천안시 예산 편성에 따라 연도별 계약 체결하고 사업예산은 연도별 예산 성립에 따라 변경될 수 있음

2. 모집공고 및 제안서 제출

- 가. 공고기간 : 2026. 9. 9.(수) ~ 2026. 9. 22.(화)
 - 나. 제안서 제출
 - 기 간 : 2026. 9. 22.(화) 평일 09:00 ~ 17:00(점심시간 12:00~13:00)
 - 장 소 : 천안시 민원여권과
 - 충남 천안시 서북구 번영로 156 천안시청 1층
 - 제출방법 : 직접 방문 제출(전화, 팩스, 기타 방법에 의한 접수 불가)
- ※ 대표자의 인감(사용인감)이 날인된 공문서를 제출하여야 함

○ 제출서류 : 입찰참가신청서, 제안서, 가격입찰제안서 등

※ 자세한 사항은 제안요청서 작성 요령 참조

3. 제안서 평가

가. 일 시 : 2026. 10. 12.(월) 14:00 ※ 일정 변경 가능

나. 장 소 : 천안시청 제2소회의실

※ 일시 및 장소는 천안시 사정에 의하여 변동 가능하며 변경 시 별도 개별 통보 예정

다. 발표자료 : 제출한 제안요약서(발표자료)

라. 발표시간 : 20분 이내(발표 15분, 질의응답 5분)

※ 입찰참가업체 수에 따라 제안 설명 시간 조정 가능

마. 발 표 자 : 신청업체 대표 또는 소속 임직원

※ 발표자 포함 2인 이내 입실하여야 하며(입실자는 신분증 지참) 발표자는 공고일 현재 제안사의 직원으로 재직증명서를 첨부하여야 함

바. 유의사항

○ 발표순서 : 제안서 접수 순서에 의함

○ 제안서 설명회에 불참한 업체는 참가를 포기한 것으로 간주함

4. 입찰(제안) 참가자격

가. 「지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령」 제13조 규정에 의한 입찰 참가자격 요건을 갖춘 자로, 같은 법 시행규칙 제76조 규정에 의한 부정당업자의 참가자격 제한을 받지 아니한 자

나. 최근 3년 이내 단일규모(동일한 사업장)로 12석 이상의 공공기관, 기업 등 콜센터 운영 경험이 있는 업체

※ “운영실적”은 위탁기관으로부터 콜센터 운영(시스템 구축 부문만 참여한 경우는 제외)에 관하여 위탁을 받아 상담인력을 투입하여 운영한 실적을 말함

다. 「중대재해 처벌 등에 관한 법률」 제4조 및 제9조에 따라 근로자의 안전 및 보건 확보 의무사항을 이행하여야 함

- 「산업안전보건법」 제61조에 따라 최종 낙찰된 업체는 계약 체결 전 안전보건관리 계획서를 사업(감독)부서로 제출, 안전보건수준 세부 평가기준에 따라 적정성 평가 후 최종 계약 체결

라. 공동도급, 하도급 불가

5. 낙찰자 선정방법

가. 선정방법 : 천안시 수탁기관선정위원회 심의 선정

나. 선정개요

- 「천안시 사무위탁에 관한 조례」 제29조, 제30조에 따라 천안시 수탁기관선정위원회의 심사기준에 따라 우선 협상대상자 선정
- 기술능력평가 및 입찰가격평가 점수의 합산점수가 70점 이상인 업체를 협상대상자로 선정하며 협상순서는 합산점수의 고득점 순에 의하여 결정함
- 합산점수가 70점 이상인 자가 없는 경우에는 재공고 입찰에 부칠 수 있으며 가격 제안서(입찰서)의 입찰 가격이 사업금액(예정가격)을 초과하는 자는 협상적격자에서 제외함
- 종합평가 점수가 동점인 경우에는 기술능력평가 점수가 높은 제안자를 선순위자로 하고, 기술능력평가 점수도 동일한 경우는 정량적 평가 점수가 높은 자를 우선 협상대상자로, 정량적 평가 점수도 동일한 경우에는 추첨으로 우선 협상대상자를 결정함
- 「지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령」 제 43조 (협상에 의한 계약) 준용

다. 평가항목 및 배점

- 기술능력평가 : 90점(정량적 평가 20점, 정성적 평가 70점)
- 입찰가격평가 : 10점

라. 그 외 관련 적용 규정

- 지방자치단체 입찰 및 계약 집행기준(행정안전부 예규 제372호)
- 지방자치단체 입찰시 낙찰자 결정기준(행정안전부 예규 제373호)

6. 입찰의 무효

- 「지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령」 제39조 제4항, 같은 법 시행규칙 제42조 규정에 따름

7. 청렴계약의 이행

- 본 입찰에 참가하려는 자는 청렴계약이행서약서를 제출하여야 입찰에 참가할 수 있으며, 이를 제출하지 않거나 거부하는 자는 입찰에 참가할 수 없음

8. 안전 및 보건 확보 의무이행 서약서 제출

가. 본 입찰에 참가하려는 자는 근로자의 안전보호를 위한 「안전 및 보건 확보 의무이행 서약서」 <붙임1>를 숙지한 후 입찰에 응하여야 하며, 입찰서를 제출한 자는 「안전 및 보건 확보 의무이행 서약서」를 제출한 것으로 간주(원본은 계약체결 시 제출)

나. 계약상대자는 중대재해 예방을 위해 「중대재해 처벌 등에 관한 법률」 제4조 및 제9조에 따라 안전 및 보건 확보 의무사항을 다음과 같이 이행하여야 함

《 계약업체의 안전 및 보건 확보 의무사항 (법 제4조, 제9조) 》

- ① 재해예방에 필요한 인력·예산·점검 등 안전보건 관리 체계의 구축 및 그 이행
- ② 재해 발생 시 재발방지 대책의 수립 및 그 이행
- ③ 중앙행정기관·지자체가 관계 법령에 따라 개선, 시정 등을 명한 사항 이행
- ④ 안전·보건 관계 법령에 따른 의무이행에 필요한 관리상의 조치

9. 유의사항

- 가. 공개모집 참가자는 공고문, 제안요청서 작성요령, 청렴계약이행서약서, 「지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률」 등 관련 법령 및 「지방자치단체 입찰시 낙찰자 결정기준」 등 관련 예규, 「천안시 사무위탁에 관한 조례」, 「천안시 콜센터 설치 및 운영 조례」 등 관련 규정 및 필요한 모든 사항을 숙지하고 공개모집에 참가하여야 하며, 미숙지로 인한 책임은 참가자에게 있음
- 나. 제안서는 대표자의 인감을 날인하여 공문서로 제출하여야 하며, 제출된 서류는 일체 반환하지 않음
- 다. 제안서를 허위·부정한 방법으로 제출한 경우에는 심사대상에서 제외하며 최종 선정 후에도 자격이 상실되며, 「지방자치단체를 당사자로

하는 계약에 관한 법률 시행령」 제92조 규정에 의거 입찰 참가자격을 제한할 수 있음

- 라. 공고내용이나 공고계획 등과 관련하여 이의 또는 견해를 달리하는 경우 천안시의 해석에 따름
- 마. 제안요청서에 대한 문의사항은 반드시 문서로 질의하여야 하며, 전화 또는 구두로 질의, 응답한 사항에 대하여는 법적 효력을 가지지 못함
- 바. 계약체결은 「지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률」 등 일반 원칙에 따르며 제안서 평가 세부내용과 협상결과는 공개하지 않음
- 사. 기타 문의 : 천안시 민원여권과 민원행정팀(☎041-521-3325)

안전 및 보건 확보 의무이행 서약서

당사는 귀 기관의 _____계약을 수행함에 있어 재해예방을 위하여 아래 내용과 관련 법규에서 정한 필수 사항을 철저히 준수할 것을 다음과 같이 서약합니다.

1. 「산업안전보건법」 및 「중대재해 처벌 등에 관한 법률」 등 관련 법규를 준수하겠습니다.
2. 종사자로부터 유해·위험요인에 대한 신고가 접수될 경우 보수·보강 등 개선작업을 신속하게 조치하고, 세종특별자치시 및 관계행정기관의 이행 명령에 따른 개선사항을 성실히 이행하겠습니다.
3. 본 공사 또는 용역을 수행함에 있어 위에 언급한 내용대로 계약을 성실히 이행할 것이며, 만일 이를 이행하지 않을 경우에는 계약 해지, 입찰 참가자격 제한 조치 등 불이익 처분을 받더라도 하등의 이의를 제기하지 아니할 것을 확약하고 이에 안전 및 보건 확보 의무이행 서약서를 제출합니다.

20 년 월 일

주소 :

업 체 명 :

대표자 : (인)