

제안요청서

사업명	2013년도 미래창조과학부 주관 공공기관 고객만족도 조사
주관기관	미래창조과학부 및 고객만족도 조사대상 35개 공공기관

2013. 6.

미래창조과학부

목 차

I. 사업개요	1
II. 제안 안내사항	3
<참 고> 제안서 안내	5
<붙임 1> 고객만족도조사 대상기관	7
<붙임 2> 제안서 부속서류	8

I 사업개요

□ 사업명

- 2013년도 미래창조과학부 주관 공공기관 고객만족도 조사

□ 사업배경

- 공공기관의 운영에 관한 법률 제13조 및 동법 시행령 제17조
- 기획재정부 「2013년도 공공기관 고객만족도 조사 기본계획」(‘13. 6)
- 미래창조과학부 「2013년도 공공기관 고객만족도 조사 추진계획」에 따라 소관 공공기관 고객만족도 조사 실시

□ 사업목적

- 공공서비스의 질적 수준을 제고함으로써 국민편익 증진
- 서비스의 품질의 객관적 측정과 국민의 만족·불만족 요인을 분석·환류함으로써 고객중심 경영전략을 효율적으로 수립·추진
- 공공기관의 대국민 서비스 제고

□ 사업대상기관

- 35개 기타공공기관
※ 대상기관 내역은 「붙임1」 참조

□ 사업기간 : '13. 7월 ~ '14. 1월

- 조사결과보고서 제출기한 : 2014년 1월
(주간사업자 → 각 공공기관, 미래창조과학부)
- ※ 단, 세부일정 조정 등은 미래부와 협의 하에 추진

□ 사업의 주요내용

구분	주요 추진 내용
주관업체	조사설계서 작성, 결과분석, 실사기관 선정 및 관리, 보고서 작성 등
실사업체	조사설계서에 의한 설문조사, 면접조사 등 실사

- 조사설계서 작성
 - 공공기관별 모집단 및 표본규모 설정 등을 포함한 표본설계
 - 평가대상 사업영역 및 고객에 대한 정의
 - 기타 표본추출 방법 등 조사설계에 필요한 사항
- 설문서 개발
 - 조사모델 및 조사설계서에 따른 설문서 개발
 - 공공기관의 개별 특성 파악을 위한 기타 설문항목 개발
- 조사결과의 활용방향 제시
 - 공공기관별 고객만족도 수준 진단
 - 공공기관별 고객만족도 비교평가 및 벤치마킹
 - 고객만족도 조사결과 우수사례 발굴·확산
 - 공공기관별 개선과제 제시
 - 민간기업과의 고객만족도 수준 비교평가 및 벤치마킹
 - Output Image 제시 등
- 기타 고객만족도 수행관련 사항
 - 실사기관 관리 등 공공기관 고객만족도 조사 총괄

II 제안 안내사항

□ 제안서 제출

- 제출서류 : 제안서 원본 및 「붙임2」의 부속서류 3부
(평가위원회 시 설명자료 준비)
- 제출방법
 - 제안서는 대표자의 인감을 날인한 후 공문으로 직접 제출
※ 전자파일 형태로도 함께 제출(dltnsgh2@msip..go.kr)
 - 제출기한 : '13. 7. 11.(목) 18:00까지
 - 제 출 처 : 미래창조과학부 행정관리담당관실(512호)
 - 제출기한 내에 제출된 제안서만 접수
 - 제안된 내용의 검토를 위해 필요한 경우 추가자료 제출을 요구할 수 있음
 - 문 의 처 : 행정관리담당관실 이순호 주무관 (Tel : 02-2110-2242)

□ 참가자격

- 국가를당사자로하는계약에관한법률시행령 제12조 및 동법 시행 규칙 제14조 규정의 자격을 갖춘 자
- 공공부문 또는 일반기업에 대한 고객만족 조사 용역을 독자적으로 수행한 실적이 있는 기관
※ 컨소시엄 형태로 응찰 가능

□ 사업자 선정방식

- 주간사업자 : 1개 기관
- 고객만족도 조사 대상인 공공기관 담당부서 책임자와 민간평가위원으로 구성되는 “평가위원회”에서 제안업체의 적격성을 심사·평가한 후 최종 1개 업체를 주간사업자로 선정
- 제안업체의 설명 → 전체회의 평가(평가기준표 활용)

□ 계약체결 방식

- 주간사업자와 조사대상 기관 간 과업량 등을 협의하여 계약체결
- 이후 선정될 실사업체에 대하여는 주간사업자 주관으로 계약 체결

□ 평가기준 및 배점

구 분	평가항목	주요 고려사항	배점	등급
제안서 (15)	제안요구 이행수준	과업범위와 내용에 대한 이해도	10	A(10), B(8), C(6), D(4), E(2)
	종합적 구성체계	제안내용의 구체성 및 체계성	5	A(5), B(4), C(3), D(2), E(1)
수행능력 (40)	공공기관 이해	공공기관에 대한 사전 이해	10	A(10), B(8), C(6), D(4), E(2)
	평가모델 이해	공공기관 고객만족도 평가모델 이해도	5	A(5), B(4), C(3), D(2), E(1)
	조사설계능력	고객정의/표본설계/표본추출방식의 적정성	10	A(10), B(8), C(6), D(4), E(2)
	경험 / 실적	대형 또는 유사프로젝트 수행경험	5	A(5), B(4), C(3), D(2), E(1)
	투입인력	과업 대비 투입인력의 적정성	10	A(10), B(8), C(6), D(4), E(2)
결과활용 (25)	결과의 Feedback	개선과제 도출방안의 구체성	10	A(10), B(8), C(6), D(4), E(2)
	결과의 진단 및 비교	공공기관별 진단 및 비교 가능성	5	A(5), B(4), C(3), D(2), E(1)
	결과의 활용성	민간기업과의 비교 · 벤치마킹 가능성	10	A(10), B(8), C(6), D(4), E(2)
소요예산 (20)	과업 대비 비용	과업량 및 기간 대비 비용의 적정성	20	A(20), B(16), C(12), D(8), E(4)

제안서 안내

□ 제안서 작성 지침

- 제안서 목차·내용 등은 평가항목 중심으로 기술하되 항목 추가 가능
- 제안서는 한글 작성이 원칙(영문약어 사용 시 약어표 제공)
- 제안서는 A4용지에 글자크기 13포인트로 작성하고, 증빙과 관련된 자료는 별도로 첨부
 - 본문내용은 60페이지 이내로 작성(페이지번호 입력)
- 제안서의 내용은 명확한 용어를 사용하여 표현
 - “~이 가능하다”, “~할 수 있다”, “고려하고 있다” 등과 같이 모호한 표현은 평가시 불가능한 것으로 고려
- 제안서의 모든 내용은 객관적으로 입증할 수 있어야 하며, 내용이 허구인 것으로 확인될 경우 또는 입증요구에 응하지 못하는 경우는 평가대상에서 제외
- 제안내용을 보충하기 위하여 참고문헌 활용 시 참고문헌 목록을 첨부하고, 그 출처를 정확히 알 수 있도록 표기

□ 제안조건

- 본 제안과 관련하여 제출한 자료는 일체 반환하지 않으며, 본 제안에 따른 일체의 비용은 제안업체가 부담
- 제출된 제안서는 임의대로 수정, 삭제 또는 대체할 수 없음
- 제안서의 모든 기재사항은 객관적으로 입증할 수 있는 관계 서류를 첨부하여야 하며,
 - 제출된 자료 중 일부라도 허위가 있을 경우에는 평가대상에서 제외됨은 물론 계약 후에도 계약 해지와 함께 인적, 물적, 기간적 손실에 따른 손해배상을 청구할 수 있음

- 본 제안서의 결과에 의한 일체의 계약은 「국가를당사자로하는 계약에관한법률」 등 관련 법률을 준수하여야 함
- 본 제안서의 계약에 의한 산출물은 계약에 별도 명시가 없는 한 미래창조과학부 및 계약당사자인 공공기관에게 주어짐
 - 고객만족도 조사 산출물 : 해당 공공기관에 소유권이 있음
- 제안서에 제시된 내용은 계약서에 명시하지 않더라도 계약서와 동일한 효력을 가짐. 다만, 계약서에 명시된 경우에는 계약서의 내용이 우선함

□ 평가위원회

- 일시 : 제안서 마감 후 10일 이내에 별도로 정하는 일시 및 장소에서 평가위원회 개최 ※ 상세일정은 추후 통보
- 기타 : 평가위원회에 참가하지 않은 업체는 평가대상에서 제외하며, 제안설명에 사용할 장비는 제안업체에서 직접 설치함

□ 기타 사항

- 본 사업의 수주경쟁에 참여함으로써 업체가 획득한 공공기관 등에 대한 정보는 미래창조과학부 및 대상기관의 승인 없이 외부에 누설하여서는 안됨

□ 제안관련 문의처

- 담당자 : 미래창조과학부 행정관리담당관실 이순호주무관
- 전 화 : 02-2110-2242
- 팩 스 : 02-2110-0207

붙임1 고객만족도 조사 대상기관

주무부처	유 형	대 상 기 관
미래창조과학부	기타 공공기관 (35)	① 연구기관(30개 기관) 기초기술연구회, 한국과학기술정보연구원, 한국기초과학지원연구원, 한국생명공학연구원, 한국천문연구원, 한국표준과학연구원, 한국한의학연구원, 한국항공우주연구원, 한국과학기술연구원, 한국원자력연구원, 기초과학연구원, 한국과학기술기획평가원, 산업기술연구회, 한국건설기술연구원, 한국기계연구원, 한국생산기술연구원, 한국식품연구원, 한국에너지기술연구원, 한국전기연구원, 한국전지통신연구원, 한국지질자원연구원, 한국철도기술연구원, 한국화학연구원, 고등과학원, 국가핵융합연구소, 녹색기술센터, 국가수리과학연구소, 재료연구소, 안전성평가연구소, 원자력통제기술원
		② 비연구기관(5개 기관) 동북아역사재단, 한국고전번역원, 한국학중앙연구원, 별정우체국연금관리단, (재)우체국시설관리지원단

※ 동북아역사재단, 한국고전번역원, 한국학중앙연구원은 **교육부**, 원자력통제기술원은 **원안위**에서 위탁 수행 요청

붙임2 제안서 부속서류

1. 일반현황 및 자본규모(서식 1, 2 참조)
2. 조직 및 인원현황(별도 서식 없음)
3. 주요 사업내용(별도 서식 없음)
4. 유사 용역사업 실적(서식 3)
5. 참여인력 및 이력사항(서식 4, 5)

<서식 1>

일반현황

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 (년 개월)		
주요연혁			

<서식 2>

자본금 및 매출액 (최근 3년)

(단위 : 천원)

구 분		2009년도	2010년도	2011년도
자 본 금				
매 출 액	○○부문			
	○○부문			
	○○부문			
	합 계			

<서식 3>

유 사 용 역 사 업 실 적

사 업 명	사업기간	계약금액	발 주 처	비고

- 현재 수행중인 사업도 포함하여 최근 연도순으로 기재하며, 제안과제와 유관한 사업만 기재한다.
(최근 5년간을 기준으로 함, 계약서사본 제출)
- 하도급은 발주처가 승인한 경우에 한하여 작성하며 비교란에 원도급 회사를 기재한다.
- 공동도급계약일 경우에는 계약금액란에 제안사의 지분만을 기재한다.

<서식 4>

참여인력 요약

분야	성 명	주민등록번호	부 서 직 위	전공 및 경력				참여율 (%)
				학위	전공	학교	경력	
과 제 책임자	홍길동	600101-1234567		박사			년 월	

- 프로젝트 참여인력에 포함된 자
- 작성기준일자 : 제안일 현재
- 협력업체 참여인력이 있는 경우 별도 분리 작성

<서식 5>

참여인력 이력사항

성 명		소 속		직 책		연 령	세
학 령	대학교		전공	해당분야근무경력		년 개월	
	(학위 :)						
학 령	대학원		전공	자 격 증			
	(학위 :)						
본사업참여임무			사업참여기간			참여율	%

경 령				
사업명	참여기간 (년 월 ~ 년 월)	담당업무	발주처	역 할