

제 안 요 청 서

사 업 명	2014년도 미래부 산하 공공기관 고객만족도 조사
주관기관	미래창조과학부(창조행정담당관실)

2014. 7.

목 차

I . 제안내용 1

1. 사업명 1

2. 사업목적 1

3. 사업 대상기관 1

4. 사업기간 1

5. 사업의 주요내용 1

II . 제안 안내사항 2

1. 제안서 제출 2

2. 제안 참가자격 3

3. 사업자 선정방식 3

4. 계약체결 방식 3

5. 평가기준 및 배점 4

6. 제안서 안내 4

<붙임1> 고객만족도 조사 대상기관 7

<붙임2> 제안서 부속서류 8

I. 제안내용

1. 사업명 : 2014년도 미래부 산하 공공기관 고객만족도 조사

2. 사업목적

- 공공서비스의 질적 수준 제고를 통한 국민편익 증진
- 서비스 품질의 객관적인 측정과 국민의 만족·불만족 요인 분석·환류를 통해 기관의 고객중심 경영전략 수립 지원
- 고객만족도 수준을 객관적으로 평가·공개함으로써 공공기관 간 서비스 품질 경쟁 유도

3. 사업 대상기관 : 대상기관 내역은 「붙임1」 참조

4. 사업기간 : '14. 8월 ~ '15. 1월

- 조사결과보고서 제출기한 : '15년 1월
- ※ 세부일정은 미래창조과학부와 협의하여 결정

5. 사업의 주요내용

□ 조사설계서 작성

- 공공기관별 모집단 및 표본규모 설정 등을 포함한 표본설계
- 조사대상 사업영역 및 고객에 대한 정의
- 기타 샘플링 방법 등 조사설계에 필요한 사항
- ※ KCSI-ST 모델 활용 : KCSI-ST(Korean Customer Satisfaction Index-Science & Technology)는 연구기관의 고객만족 활동에 대한 고객의 만족수준, 고객만족 활동에 따른 기관의 성과 등을 측정하기 위하여 정부가 개발한 연구기관 고유의 고객만족도 조사 모델
- ※ PCSI : 기재부가 능률협회 컨설팅에 의뢰하여 개발한 통합 고객만족도 조사 모델

□ 설문서 개발

- KCSI-ST 및 PCSI 평가모델 조사설계서에 따른 설문서 개발
- 공공기관의 개별 특성 파악을 위한 기타 설문항목 개발

□ 조사결과 활용방안 제시

- 공공기관별 고객만족도 수준 진단
- 공공기관별 고객만족도 비교평가 및 벤치마킹
- 공공기관별 개선과제 제시
- 민간기업과의 고객만족도 수준 비교 평가 및 벤치마킹
- 고객만족도 조사결과 우수사례 발굴·확산 등

□ 기타 고객만족도 수행관련 사항

- 실사기관 관리 등 고객만족도 조사 총괄 관리
- 고객만족도 조사결과 우수사례집 발간

II. 제안 안내사항

1. 제안서 제출

- 제출서류 : 제안서 원본 및 「붙임2」의 부속서류 5부
(제안서 설명회 시 파워포인트로 작성한 설명자료 32부 배포)

- 제출방법

- 대표자의 인감을 날인한 공문을 직접 방문하여 제출

※ 전자파일 형태로도 함께 제출(cfss24@korea.kr), 우편접수는 인정하지 않음

- 제안된 내용의 검토를 위해 필요 시 추가자료 제출을 요구할 수 있음

- 제출기한 및 제출처 : 2014. 7. 29.(화) 18:00, 경기도 과천시관문로 47(중앙동)미래창조과학부(창조행정담당관)

※ 제출기한 내에 제출된 제안서만 접수함(시간 엄수)

2. 제안 참가자격

- 「국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령」 제12조 및 같은 법 시행규칙 제14조 규정에 의한 유자격자
- 민간기업 또는 공공기관에 대한 고객만족도 조사 등 유사용역을 독자적으로 수행한 실적이 있는 기관

3. 사업자 선정방식

- 제안업체의 제안 설명 → 주간사업자 선정위원회 평가(평가기준표 활용)
- 주간사업자 선정위원회는 외부 전문가 평가단으로 구성

※ 조사대상기관 목록 : 「붙임1」 참조

4. 계약체결 방식

- 주간사업자와 조사대상 기관 간 과업량 등을 협의하여 계약 체결

※ 조사·분석비 및 실사비 일괄계약 방식

- 주간사업자 주관으로 실사업체를 선정하고 실사업체와 계약 체결

5. 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 구성 체계	▪ 제안내용의 구체성 및 체계성	5	A(5), B(4), C(3), D(2), E(1)
수행능력 (50)	연구기관 이해도	▪ 연구기관에 대한 사전 이해	5	A(5), B(4), C(3), D(2), E(1)
	조사모델 이해도	▪ 연구기관 고객만족도 조사모델에 대한 이해 정도	5	A(5), B(4), C(3), D(2), E(1)
	조사설계 능력	▪ 업무·고객정의/모집단/표본설계/표본추출방식/설문서 개발의 적정성	10	A(10), B(8), C(6), D(4), E(2)
	경험 및 실적	▪ 대형 또는 유사프로젝트 수행 경험	10	A(10), B(8), C(6), D(4), E(2)
	참여인력	▪ 과업 대비 참여인력의 적정성	10	A(10), B(8), C(6), D(4), E(2)
	실사 관리 능력	▪ 실사(관리), 통제, 검증 능력	10	A(10), B(8), C(6), D(4), E(2)
결과활용 (20)	조사결과의 환류	▪ 개선과제 도출방안의 구체성과 적정성	10	A(10), B(8), C(6), D(4), E(2)
	결과의 진단 및 비교	▪ 연구기관별 진단 및 비교 가능성	5	A(5), B(4), C(3), D(2), E(1)
	결과의 활용성	▪ 컨설팅, 교육, 우수사례 발굴·확산, 국내·외 연구기관과의 비교 가능성	5	A(5), B(4), C(3), D(2), E(1)
소요예산 (15)	과업 대비 비용	▪ 과업량 및 기간 대비 비용의 적정성	15	A(15), B(12), C(9), D(6), E(3)

* 점수 산정방식 : 평가결과 최고점(2개)과 최저점(2개)을 제외한 후, 나머지 평가 점수를 합계하여 최고점을 얻은 업체를 대상기관으로 선정

6. 제안서 안내

□ 제안서 작성 지침

- 제안서 작성 시 평가항목 중심으로 기술하되 항목 추가 가능
- 제안서는 한글 작성이 원칙(영문약어 사용 시 약어표 제공)
- 제안서는 A4 용지에 글자크기 13포인트로 작성하고, 증빙과 관련된 자료는 별도로 첨부
 - 본문내용은 60페이지 내외로 작성(페이지번호 입력)
- 제안서의 내용은 명확한 용어를 사용하여 표현

- “~이 가능하다”, “~할 수 있다”, “고려하고 있다” 등과 같이 모호한 표현은 평가 시 불가능한 것으로 간주
- 제안서의 모든 내용은 객관적으로 입증할 수 있어야 하며, 내용이 허구인 것으로 확인되거나 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 관련되어 제출된 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 관계서류를 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 「국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률」 등 관련 법규를 준수하여야 함
- 제안서에 제시된 내용은 계약서에 명시하지 않더라도 계약서와 동일한 효력을 가지며, 계약서에 명시된 경우에는 계약서의 내용이 우선함

□ 제안설명회

- 제안서 접수 마감 후 7일 내외에 별도로 정하는 일시 및 장소에서 제안 설명회를 개최

※ 2014.8.1.(금) 개최할 계획이며, 장소 및 세부일정은 추후 통보

⇒ 제안 설명회에 참가하지 않은 업체는 평가대상에서 제외

☐ 기타 사항

- 기타 동 제안서에 없는 사항은 「국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률」 및 같은 법 시행령, 시행규칙을 준용함

☐ 제안 관련 문의처

- 담당부서 : 미래창조과학부 창조행정담당관실 황성하 서기관
- 전화 : 02) 2110-2241

【붙임1】 고객만족도 조사 대상기관 : 33개관

대상기관	
1)국가과학기술연구회	17)한국표준과학연구원
2)한국건설기술연구원	18)한국한의학연구원
3)한국과학기술연구원	19)한국항공우주연구원
4)한국과학기술정보연구원	20)한국화학연구원
5)한국기계연구원	21)국가핵융합연구소
6)한국기초과학지원연구원	22)재료연구소
7)한국생명공학연구원	23)안전성평가연구소
8)한국생산기술연구원	24)녹색기술센터
9)한국식품연구원	25)한국과학기술기획평가원
10)한국에너지기술연구원	26)기초과학연구원
11)한국원자력연구원	27)국가과학기술인력개발원
12)한국전기연구원	28)뇌연구원
13)한국전자통신연구원	29)국가수리과학연구소
14)한국지질자원연구원	30)고등과학원
15)한국천문연구원	31)별정우체국연금관리단
16)한국철도기술연구원	32)우체국시설관리단
	33)원자력기술원

【붙임2】 제안서 부속서류

1. 일반현황(양식 1)
2. 자본금 및 매출액(양식 2)
3. 조직 및 인원현황(별도 양식 없음)
4. 주요 사업내용(별도 양식 없음)
5. 유사 용역사업 실적(양식 3)
6. 참여인력(양식 4)
7. 참여이력사항(양식 5)

<양식 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)		
<u>주요연혁</u> 			

<양식 2>

자본금 및 매출액 (최근 3년)

(단위 : 천원)

구 분		2010년도	2011년도	2012년도
자 본 금				
매 출 액	○부문			
	○부문			
	○부문			
	○부문			
	합 계			

<양식 3>

유사 용역사업 실적

사 업 명	사업기간	계약금액	발 주 처	비고

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

<양식 4>

참여인력

[illegible]

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

<양식 5>

참여이력사항

성명	소속	직책	연령	세
학력	대학교 전공 (학위 :)	해당분야근무경력	년 개월	
	대학원 전공 (학위 :)	자격증		
본사업참여임무		사업참여기간	참여율	%

경 력				
사업명	참여기간 (년월 ~ 년월)	담당업무	발주처	역할