

국무조정실

## 제 안 요 청 서

사 업 명	2020년도 경제·인문사회연구회 및 소관 정부출연 연구기관 고객만족도 주간사업자 선정
주관기관	국무조정실(국정과제관리관실)

2020. 9.

담당	정부업무평가실	과 장 이인용	Tel. 044-200-2567	Fax. 044-200-2481
	정부업무평가실	주무관 김중경	Tel. 044-200-2570	Fax. 044-200-2481

# 目 次

I . 제안내용 .....	1
1. 사업명 .....	1
2. 사업목적 .....	1
3. 사업 대상기관 .....	1
4. 사업기간 .....	1
5. 사업의 주요내용 .....	1
II . 제안 요청 사항 .....	2
1. 사업내용 및 범위 .....	2
2. 성과물 제출 .....	3
3. 제안 참가자격 .....	3
4. 제안조건 .....	3
5. 보안관리 및 개인정보 보호 .....	4
6. 기타사항 .....	5
III . 제안 안내 사항 .....	5
1. 제안서 작성 방법 .....	5
2. 제안서 제출 방법 .....	6
3. 제안 설명회 .....	6
4. 제안서 평가 .....	7
5. 사업자 선정 .....	7
6. 계약체결 .....	7
7. 기타사항 .....	8
8. 제안 관련 문의처 .....	8
<붙임1> 고객만족도 조사 대상기관 .....	9
<붙임2> 제안서 평가항목 및 배점 .....	10
<붙임3> 제안서 작성요령 및 관련 서식 .....	11

## I . 제안내용

1. 사업명 : 2020년도 경제·인문사회연구회 및 소속 정부출연연구기관  
고객만족도 주간사업자 선정

### 2. 사업목적

- 공공서비스의 질적 수준 제고를 통한 국민편익 증진
- 서비스 품질의 객관적인 측정과 고객의 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 : '20. 10월 ~ '21. 3월

※ 조사 범위 : '19년 8월 ~ '20년 7월(1년)

○ 조사결과 종합보고서 제출기한 : '21년 2월

※ 세부일정은 협의하여 결정

○ 기관별 결과보고서 제출기한 : 조사 대상기관별 계약에 의해 결정

### 5. 사업의 주요내용

- 조사설계서 작성
- 실사업체 선정 및 실사 관리
- 조사결과 분석 및 활용
- 기타 고객만족도 수행 관련 사항

## II. 제안 요청 사항

### 1. 사업내용 및 범위

#### ○ 조사설계서 작성

- 모집단의 고객리스트 제출기준 부합 여부와 규모 확정
- 정부 및 산학연 고객을 고려한 표본추출과 업무유형별 표본크기 산정
- 기관별 조사대상 업무유형 파악과 가중치 산정
- 설문문항 검토·보완 등 설문서 확정
- 기타 조사설계에 필요한 사항

※ KCSI-EHS 모델 활용 : KCSI-EHS(Korean Customer Satisfaction Index-Economics, Humanities and Sciences)는 경제·인문사회 분야 출연연의 특성에 맞게 연구기관의 고객만족 활동에 대한 고객의 만족수준, 고객만족 활동에 따른 기관의 성과 등을 측정하기 위한 고객만족도 조사 모델

#### ○ 실사업체 선정 및 실사 관리

- 실사업체 선정 및 조사원 선발·교육방안
- 업무유형 등을 고려한 조사방법과 실사진행관리 방안
- 데이터 처리 및 검증방안
- 개인정보 보호 방안

※ 현장조사 기간은 3개월 이상, 전화조사 비중을 80%이상 제시

#### ○ 조사결과 분석 및 활용

- 전체 대상기관, 기관별, 업무유형별, 고객군별, 연도별 등 고객만족도 수준 진단
- 문제점 및 개선과제 도출을 위한 다양한 분석방안
- 고객만족도 비교평가 및 벤치마킹
- 기관별 개선과제 제시방안
- 고객만족도 조사결과 우수사례 발굴·확산 등

- 기타 고객만족도 수행 관련 사항
  - 내부직원만족도 조사
  - 고객만족도 조사결과 우수사례집 발간
  - 기관별 고객만족(CS) 활동 지원방안 등

## 2. 성과물 제출

- 국무조정실 제출
  - 조사 대상기관 전체에 대한 「조사결과 종합보고서」
- 조사 대상기관별 제출
  - 해당기관 「조사결과 보고서」 (CD 포함)
  - 전산처리 결과표, Raw data(spss file) 등 전산자료
  - 우수사례집

## 3. 제안 참가자격

- 「국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률」 제27조(부정당업자의 입찰참가 자격제한)에 해당되지 아니한 자
- 「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

## 4. 제안 조건

- 일반조건
  - 본 제안과 관련되어 제출된 자료는 일체 반환하지 않으며, 본 제안에 따른 일체의 비용은 제안업체가 부담
  - 제출된 제안서는 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.
- 본 제안서의 계약에 의한 산출물의 지식재산권은 조사대상기관인 경제·인문사회연구회 및 연구기관에 소유권이 있고, 통합조사 결과 (종합보고서)의 소유권은 국무조정실에 있음.
- 제안서에 제시된 내용은 계약서에 명시하지 않더라도 계약서와 동일한 효력을 가지며, 계약서에 명시된 경우에는 계약서의 내용이 우선함.
- 필요시 용역기간 중 국무조정실의 과업변경, 업무추가 등으로 인한 추가계약 또는 계약변경 등을 할 수 있음.

#### ○ 특수조건

- 동 사업과 관련하여 취급 또는 습득한 공공기관 행정정보에 대해 용역수행 기간은 물론 그 이후라도 정보유출 등에 관한 보안 사고에 대하여 민·형사상의 모든 책임은 제안업체에 있음.

### 5. 보안관리 및 개인정보 보호

- 입찰자는 다음의 원칙에 따라 용역수행과정 상의 보안관리대책을 마련하여 제안서에 첨부하도록 함.
- 용역수행과정에서 보안관리 원칙
  - 참여자별 자료공유 및 접근권한을 한정하고, 기관비밀 등이 포함될 수 있는 대외비 자료에 대해서는 접근권한을 최소한으로 한정
  - 연구 참여자별로 친필 서명이 들어간 보안각서 제출
    - ※용역사업 참여인원은 계약체결 후 임의로 교체할 수 없도록 하고, 신상 변동(해외여행 포함)사항 발생 시 발주기관에 즉시 보고
  - 용역업체가 사업에 대한 위탁 계약을 체결할 경우 동일한 수준의 비밀유지 조항 포함하여 관리

- 용역사업 수행 前 참여인원에 대해 법적 또는 발주기관 규정에 의한 비밀유지 의무 준수 및 위반 시 처벌내용 등에 대한 보안교육 실시
- 용역업체에 제공하는 모든 자료, 분석단계 결과물, 최종 결과물 등에 대해 용역수행과정과 용역 완료 이후에도 발주처가 제공하는 별도의 보안관리지침에 따라 철저히 보안관리를 해야 함.
- 본 연구수행과 관련된 자료 및 정보 등은 본 연구이외의 여타 목적을 위해 사용될 수 없으며, 발주처의 서면승인 없이는 타인에게 제공 또는 대여하거나 외부에 공개할 수 없음.
- 계약상대자는 계약체결 시 발주처가 제공하는 별도의 보안관리지침을 따라야함.
- 용역업체는 「개인정보보호법」에 의거하여 고객정보 관리의무를 지며, 제안서에 개인정보 보호방안을 포함하여야 함.

## 6. 기타사항

- 최종 산출물 제출 시 발주기관이 요구하는 양식에 따라 요약본을 별도의 파일로 제출하여야 함.
- 본 제안요청서에 기술되지 않은 사항이라도 사업에 꼭 필요하다고 판단되는 사항은 발주처에서 과업범위에 포함시킬 수 있음.
- 공동이행방식이 가능하며, 공동수급체 구성원 전체는 입찰 참가자격을 갖추어야 하고, 공동수급체를 중복 결성하여 입찰에 참여할 수 없으며, 입찰서를 제출한 후에는 공동수급협정서를 제출할 수 없음.

## Ⅲ. 제안 안내 사항

### 1. 제안서 작성 방법

- 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 이내로 작성(페이지번호 입력)
- 제안서의 내용은 명확한 용어를 사용하여야 하며, 아래와 같이 모호한 표현은 제안서 평가 시 부적절한 것으로 간주됨.  
(예시 : “~할 수도 있다”, “~이 가능하다”)
- 제안서의 모든 내용은 객관적으로 입증할 수 있어야 하며, 내용이 허구인 것으로 확인되거나 입증요구에 응하지 못하는 경우는 평가 대상에서 제외
- 제안내용을 보충하기 위하여 참고문헌 활용 시 참고문헌 목록을 첨부하고, 그 출처를 정확히 알 수 있도록 표기

## 2. 제안서 제출 방법

- 제출서류 : 제안서 원본 및 「붙임3」의 부속서류 5부  
(제안서 설명회 시 파워포인트로 작성한 설명자료 10부 배포)
- 제출방법
  - 대표자의 인감을 날인한 공문을 직접 방문하여 제출  
※ 전자파일 형태로도 함께 제출(wndrud1227@korea.kr), 우편접수는 인정하지 않음.
  - 제안된 내용의 검토를 위해 필요 시 추가자료 제출을 요구할 수 있음.
  - 제출기한 : 2020. 10. 6.(화) 17:00
  - 제출처 : 세종특별자치시 다솜로 261 정부세종청사 1동 238호,  
국무조정실 국정과제관리관실(연구지원과)  
※ 제출기한 내에 제출된 제안서만 접수함(시간 엄수)

## 3. 제안 설명회

- 제안서 접수 마감 후 7일 내외에 별도로 정하는 일시 및 장소에서 제안 설명회를 개최(장소 및 세부일정은 추후 통보)
- 제안 설명회에 참가하지 않은 업체는 평가대상에서 제외



## 4. 제안서 평가

### ○ 평가원칙

- 평가결과에 대하여 제안업체는 이의를 제기할 수 없으며, 제안서에 기재되지 않은 사항은 평가하지 않음.
- 평가위원, 평가과정, 평가결과의 세부 내용은 공개하지 않으며, 제안업체는 일체의 이의를 제기할 수 없음.

### ○ 평가절차

- 제안업체의 제안 설명과 주간사업자 선정위원회의 평가로 진행
  - ※ 제안서 평가항목 및 배점 : 「붙임 2」 참조
- 주간사업자 선정위원회는 고객만족도 조사대상기관 담당자와 외부 전문가 평가단으로 구성
  - ※ 조사대상기관 목록 : 「붙임 1」 참조

## 5. 사업자 선정

- 본 사업의 계약 관련 사항은 「국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률」 제7조에 의한 ‘일반경쟁’ 방식을 적용
- 협상대상자 선정 및 낙찰자 결정 관련 사항은 「국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령」 제43조 및 「협상에 의한 계약체결기준」(기획재정부계약예규 제471호, 2019. 12. 18.)에 근거, ‘협상에 의한 계약체결’ 방식을 적용
- 협상대상자와의 협상이 완료되면 주간사업자로 선정

## 6. 계약체결

- 주간사업자와 조사대상 기관 간 과업량 등을 협의하여 계약 체결
  - ※ 조사·분석비 및 실사비 일괄계약 방식
- 주간사업자 주관으로 실사업체를 선정하고 실사업체와 계약 체결

## 7. 기타 사항

- 정부기관과 산·학·연의 고객만족도를 분리하여 결과를 분석하되, 종합점수는 통합하여 제시
- 기타 진행과정상 필요한 부분들은 「국무조정실-연구회-주간사업자-정부출연연구기관」 간 상호 협의를 통해 결정
- 기타 동 제안서에 없는 사항은 「국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률」 및 같은 법 시행령, 시행규칙을 준용함.

## 8. 제안 관련 문의처

- 담당자 : 국무조정실 국정과제관리관실 연구지원과
- 전화 : 044-200-2570 / 팩스 : 044-200-2481

<붙임 1> 고객만족도 조사 대상기관 : 27개 기관(3개 부설기관 포함)

구 분	대상기관	
국무조정실 산하	1)경제·인문사회연구회 2)과학기술정책연구원 3)국토연구원 - 부설 : 건축도시공간연구소* 4)대외경제정책연구원 5)산업연구원 6)에너지경제연구원 7)정보통신정책연구원 8)통일연구원 9)한국개발연구원 - 부설 : KDI 국제정책대학원 10)한국교육개발원 11)한국교육과정평가원 12)한국교통연구원	13)한국노동연구원 14)한국농촌경제연구원 15)한국법제연구원 16)한국보건사회연구원 - 부설 : 육아정책연구소 17)한국여성정책연구원 18)한국조세재정연구원 19)한국직업능력개발원 20)한국청소년정책연구원 21)한국해양수산개발원 22)한국행정연구원 23)한국형사정책연구원 24)한국환경정책·평가연구원

\* 단, 건축도시공간연구소는 `20.11.20에 건축공간연구원으로 승격·변경됨에 따라, 당초 착수계약은 건축도시공간연구소와 체결하되, 결과 보고는 건축공간연구원에 제출할 것

## <붙임 2> 제안서 평가항목 및 배점

구 분	평가항목	주요 고려사항	배 점	등급
제안서 (15)	제안요구 이행수준	▪ 과업범위, 내용, 연구기관 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)
수행 능력 (50)	수행기관 적합성	▪ 재무구조, 경영상태, 인력 및 조직, 전문 지식 및 기술보유 여부 등	5	A(5), B(4), C(3), D(2), E(1)
	조사모델 이해	▪ 연구기관 고객만족도 조사모델에 대한 이해 정도	5	A(5), B(4), C(3), D(2), E(1)
	조사설계능력	▪ 모집단/ 표본설계/ 표본추출/기관별 업무유형/가중치/설문문항 설계	10	A(10), B(8), C(6), D(4), E(2)
	경험 및 실적	▪ 관련분야 연구·조사 수행 경험 및 실적	10	A(10), B(8), C(6), D(4), E(2)
	과업수행체계	▪ 참여인력 및 과업 수행조직의 적정성 ▪ 품질보증, 보안관리 및 개인정보 보호, 진도관리의 적정성	10	A(10), B(8), C(6), D(4), E(2)
	실사관리 능력	▪ 실사(관리), 통제, 검증 능력	10	A(10), B(8), C(6), D(4), E(2)
결과 활용 (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, 벤치마킹 가능성	5	A(5), B(4), C(3), D(2), E(1)
	결과의 활용성	▪ 컨설팅, 교육 등 CS 개선활동 지원 능력, 우수사례 발굴·확산 등	5	A(5), B(4), C(3), D(2), E(1)
소요 예산 (15)	소요예산 산출 적정성	▪ 과업량, 기간, 조사방법(면접/전화), 인력 대비 비용의 적정성	15	A(15), B(12), C(9), D(6), E(3)
합계(평가점수의 합계)			100	

\* 점수 산정방식 : 평가결과 최고점(1개)과 최저점(1개)을 제외한 후, 나머지 평가 점수를  
합계하여 최고점을 얻은 업체를 대상기관으로 선정

## <붙임 3> 제안서 작성요령 및 관련 서식

### □ 제안서 작성 요령

작 성 목 차	작 성 방 법	비 고
I. 제안 개요	제안업체는 해당사업의 제안요청 내용을 명확하게 이해하고, 본 제안의 목적, 범위, 수행전략 및 추진방안, 용역제안의 특징 및 장점, 기대효과 등을 요약하여 작성	
II. 제안업체 일반		
1. 일반현황	제안업체의 일반현황 및 주요 연혁, 최근 3년간의 자본금 및 부문별 매출액, 유사용역사업 실적을 명료하게 제시	별지 제1호 별지 제2호 별지 제3호
2. 조직 및 인원	제안업체의 조직 및 인원현황을 제시	별지 제4호
III. 사업 수행부문		
1. 조사설계서 작성	구체적으로 사업내용, 수행방법 등 기술	
2. 실사업체 선정 및 관리	구체적으로 사업내용, 수행방법 등 기술	
3. 조사결과 분석 및 활용	구체적으로 사업내용, 수행방법 등 기술	
4. 기타 고객만족도 수행 관련 사항	구체적으로 사업내용, 수행방법 등 기술	
IV. 사업 관리부문		
1. 수행조직(업무분장) 및 참여인력(이력사항)	과업 수행조직 및 업무분장을 기술 참여인력과 참여인력의 이력사항을 작성	별지 제4호 별지 제5호
2. 품질보증, 보안관리 및 개인정보 보호	조사결과의 품질보증을 위한 방법 및 내용 보안관리 및 개인정보 보호 방안을 제시	
3. 진도관리 및 보고	과업의 추진일정, 진도관리, 진행 보고, 단계별 성과물 도출 등에 대해서 기술	
4. 소요예산 계획		별지 제6호
V. 기타	본 사업과 관련하여 제안요청서에 없는 내용 중 추가적인 제안사항 등	

□ 관련 서식

<별지 제1호>

## ○ 일반현황 및 연혁

회 사 명		대 표 자	
사 업 분 야			
주 소			
전 화 번 호			
회 사 설 립 년 도	년	월	일
해당부문 종사기간	년	월	~ 년 월 ( 년 개월)
<u>주요연혁</u>			

<별지 제2호>

○ 자본금 및 매출액, 손익액(최근 3년)

(단위 : 천원)

구 분		'17년도	'18년도	'19년도
자 본 금				
매 출 액	○ 부문 ○ 부문 ○ 부문 ○ 부문			
	합 계			
손 익 액				

연도	총자산	자기 자본	유동 부채	고정 부채	유동 자산	당기 순이익	매출액	자기자 본비율	유동 비율
'19년									
'18년									
'17년									

※ 공인회계사의 확인 있는 대차대조표 등 증빙자료 첨부

※ 자기자본비율 = (자기자본 / 총자본) × 100

※ 유 동 비 율 = (유동자산 / 유동부채) × 100

※ 참여업체 전체(공동도급업체 포함)

<별지 제3호>

○ 유사 용역사업 실적

사 업 명	사업기간	계약금액	발 주 처	비고

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

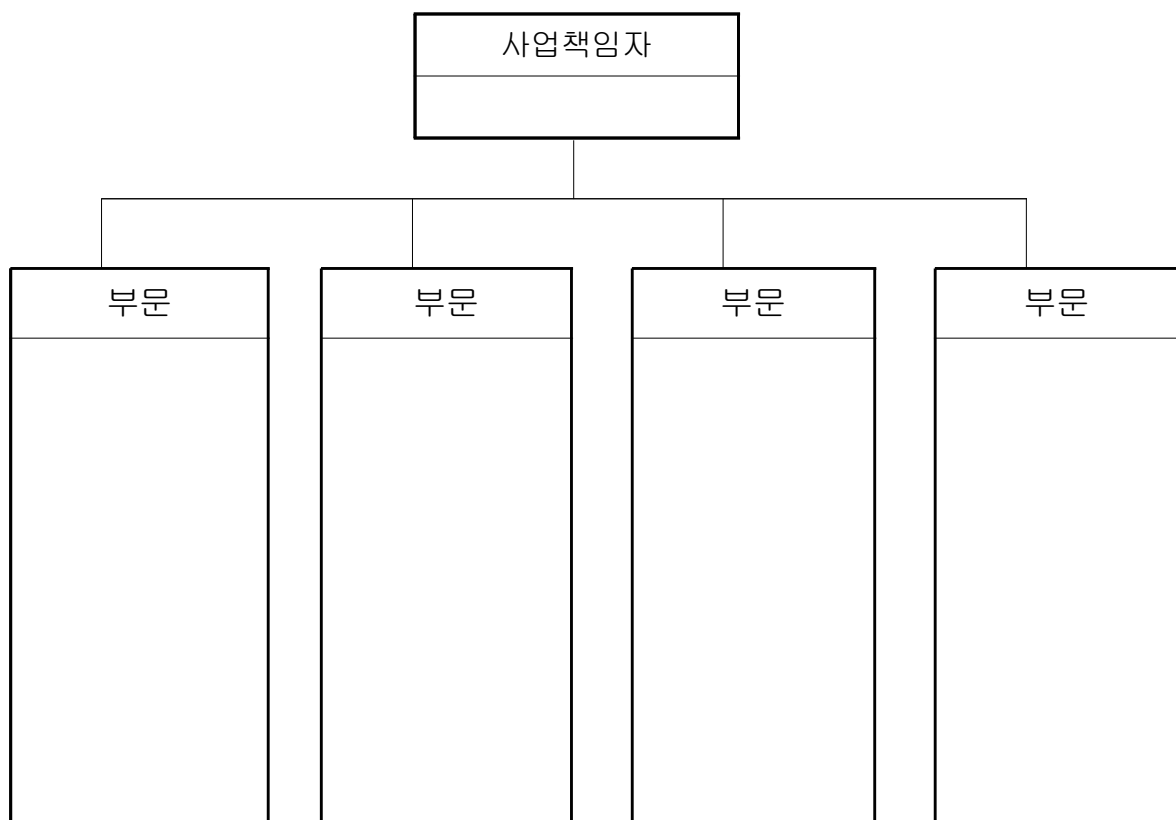


<별지 제4호>

○ 조직 및 인원현황

1. 제안기관 조직 및 인원현황

2. 용역 수행조직 및 인원현황



※ 분야별 책임자를 명시

※ 분야별 연구자 기재순서는 평가 시 참고될 수 있도록 직위별로 기재

※ 용역 수행조직 및 인원현황에는 실제로 과업현장에 직접 투입가능한 인력을 기재

## ○ 참여인력 요약

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

○ 참여인력 이력사항

성 명		소 속		직 책		연 령	세
자격증				해당분야근무경력	년 개월		
본 사업 참여임무		사업참여기간		참여율	%		

경 력				
사 업 명	참여기간 (년월 ~ 년월)	담당업무	발주처	비고

<별지 제6호>

○ 기관별 소요예산 산출 내역서(표본 200명 기준)

(단위 : 원)

비목			산출내역					금액
			단가	참여율	기간	인원	분담율	
A. 주간 사업자 관리비	(1) 인건비							
		소계						
	(2) 경비							
		소계						
	(3) 일반관리비							
	소 계							
B. 실사업체 조사비								
	소계							
C. 경비(A+B) 총계								
D. 이윤								
E. 부가가치세								
F. 조사비용 총액(C+D+E)								

※ 인건비는 2020년 학술용역 단가기준에 의거하여 산출 (기본급+상여금)

※ 인건비는 책임연구원, 연구원, 연구보조원, 보조원 등을 포함한 사업수행인력을 작성

※ 경비는 교통비, 식대, 통신비, 복사비, 인쇄비, 전산비, 대관비 등을 포함

※ 실사업체 조사비는 면접원 교육, 수당, 교통·통신비, 답례비 등을 포함

□ 기타 서식

<별지 제7호>

○ 입찰참가신청서

입찰참가신청서				처리기간
* 아래사항 중 해당되는 경우에만 기재하시기 바랍니다.				즉시
신청인	상호또는 법인명칭		법인등록번호	
	주 소		전 화 번 호	
	대 표 자		주민등록번호	
입찰 개 요	입찰공고 (지명)번호	제 호	입찰일 자	
	입찰건명			
입찰 보 증 금	납 부	· 해당사항 없음		
	납부면제 및 지 급 확 약	· 해당사항 없음		
대리인 · 사용인감	본 입찰에 관한 일체의 권한을 다음의 자에게 위임합니다. 성 명 주민등록번호		본 입찰에 사용할 인감을 다음과 같이 신고합니다.  사용인감 (인)	
<p>본인은 위의 번호로 공고한 귀부의 일반경쟁 입찰에 참가하고자 정부에서 정한 공사 (물품구매·기술용역)입찰유의서 및 입찰공고사항을 모두 승낙하고 별첨서류를 첨부 하여 입찰참가신청을 합니다.</p> <p>붙임서류 : 1. 입찰참가자격을 증명하는 서류 사본 1통 2. 인감신고서 1통 3. 기타 공고로서 정한 서류</p> <p style="text-align: right;">신 청 인 (인)</p> <p>_____ 귀하</p>				

<별지 제8호>

○ **확약서**

**확 약 서**

회 사 명 :

주 소(소재지) :

성 명(대표자) :

「2020년도 경제·인문사회연구회 및 소속 정부출연연구기관 고객만족도 조사  
주간사업자 선정」 용역입찰에 참여함에 있어 모든 서류와 증빙자료는 신의와  
성실의 원칙에 입각하여 작성·제출 하였으며, 만일 제출한 서류 및 증빙자료가  
부정한 방법으로 작성되었거나 허위로 기재한 사항 등이 확인될 경우, 참가자격  
에서 제외하여도 아무런 이의를 제기하지 않을 것이며, 귀부의 구체적 심사(평가)방법  
및 심사(평가)절차, 심사(평가)결과에 대하여도 일체의 이의(민·형사상)를 제기하지  
않을 것을 확약하고 이에 확약서를 제출합니다.

2020년 월 일

대표자 : (인)

**국무조정실장 귀하**