



문서번호	안전재난과-17548	주무관	관제상황팀장	안전재난과장	농업정책과장	부군수	군수
보존기간		김영성	이희은	박창음	구선서	송주섭	2023. 9. 6. 최훈식
결재일자	2023. 09. 06.	협 조					
공개여부	대국민 공개						

장수군 CCTV통합관제센터 관제업무 민간위탁사업 성과평가 결과보고

□ 성과평가 결과

위탁사업명	주요성과	평가결과		비 고
		평가점수	평가등급	
CCTV통합관제센터 관제업무 민간위탁	<ul style="list-style-type: none"> •관제요원 운영 : 12명(4조 2교대) •관제요원 교육 : 67회 •상황처리 실적 : 139건 •CCTV 점검보고 : 23,064건 등 	85.8	우수	

안전재난과

- 장수군 CCTV통합관제센터 관제업무 - 민간위탁사업 성과평가 결과 보고

〈 위 탁 개 요 〉

- 위탁사무 : 장수군 CCTV 통합관제센터 관제 업무 민간 위탁 운영
- 수탁기관 : (유)전라보안공사
- 위탁기간 : 2021. 12. 1. ~ 2023. 11. 30.(2년)
- 총사업비 : 금912,408천원(군비)
 - 365일 24시간 상시 CCTV 영상 관제 및 장애 대응 처리
 - 사건·사고 발생 시 즉시 상황전파, 경찰과 공조
 - 관제요원 선발 및 근태관리, 직원 교육(개인정보보호, 보안, 직무 교육)
 - 각종 상황 접수 및 민원 응대, 관제실 및 휴게실 환경정비

□ 추진성과

세부평가요소	사업 운영실적
①-1 조직 및 인력운영, 예산집행 등	<ul style="list-style-type: none"> · 결원 인원 없이 4조 2교대로 모니터링이 잘 운영되었음. - 사직 4명, 신규 채용 4명 · 교대 시간이 잘 준수되었으며, 현장대리인을 선임하여 근로자를 관리·감독하는 등 근태관리가 잘 이루어지고 있음. · 주유, 비품, 물품 구매 등 가능한 장수군 내에서 사용 · 관제요원 모집 시 장수군에 주소를 둔 자를 채용. · 위탁금 집행 및 정산 등 적정하였고 급여 연체·미지급 등 없음
①-2 사업 계획 및 활성화 개선	<ul style="list-style-type: none"> · 매년 사업계획서를 제출하고 CCTV관제 운영 및 관리되고 있음 - 외부 강사 1회 초빙, 우수직원 포상(6명) 및 징계(13명) 등 · CCTV 관제 상황처리 내역을 기록 관리함 · 개인정보 보호법 등 보안규정을 잘 이행하고 있음
② 사업성과(운영실적) 서비스 제고, 지도점검	<ul style="list-style-type: none"> · 상황 발생 시 적절한 상황 대응을 하였음.(경찰서, 소방서 등 전파) - 상황처리 139건 · 보안 및 법정 교육을 빠짐없이 시행하였음 : 월 1회 · CCTV 등 점검 내용을 기록하고 보고하였음 : 23,064건 · 관제센터 출입자 응대 및 관리 : 출입 대장 기록 및 담당자 연락 조치함. · 관제실 및 휴게실 환경정비(청소)를 주기적으로 실시함 · 지도점검 수감 : 2회(2021, 2022년 지도점검 결과 지적사항 없음.)

③ 만족도 제고 노력	<ul style="list-style-type: none"> · 2022년 12월 만족도 설문조사 시행(조사 모집단 100명 대상) - CCTV에 대해 장수군 군민의 만족도가 상승하였고, 지역주민 대부분이 긍정적으로 받아들이고 있으며, CCTV 통합관제센터의 존재가 범죄 및 사건·사고 등의 예방에 많은 도움이 된다는 다수 의견이 있음. <p>※ 2021년은 코로나19 확산 방지로 시행 중단</p>
-------------	--

□ 성과평가 결과

위탁사업명	주요성과	평가결과		비 고
		평가점수	평가등급	
CCTV통합관제센터 관제업무 민간위탁	<ul style="list-style-type: none"> •관제요원 운영 : 12명(4조 2교대) •관제요원 교육 : 67회 •상황처리 실적 : 139건 •CCTV 점검 보고 : 23,064건 	85.8	우수	

※ 탁월(90점 이상), 우수(80점 이상), 보통(70점 이상), 미흡(60점 이상), 부진(60점 미만)

□ 개선사항

○ CCTV 모니터링 요원의 전문성을 위한 교육 시행

- 코로나19로 중단된 외부 강사 초청 활성화 및 관제요원 업무에 전문성을 키울 수 있는 다양한 내용의 교육 개선이 필요.