

안산시 민원상담 콜센터 설치 및 운영 조례안

의안 번호	2267
----------	------

제출년월일 : 2012. 6. 8.

제 출 자 : 안 산 시 장

☐ 제안이유

- 시민들의 다양한 요구사항을 한 번의 전화 통화로 해결하기 위한 민원상담 콜센터의 설치 및 운영에 관한 근거를 마련하고, 콜센터의 체계적이고 효율적인 관리 및 운영을 위하여 필요한 사항을 규정하고자 함.

☐ 주요내용

- 가. 콜센터 조례 제정 목적(안 제1조)
- 나. 콜센터의 정의 및 명칭, 설치 위치(안 제2조, 제3조, 제4조)
- 다. 민원상담에 관한 사항, 상담정보 D/B구축, 운용장비 관리 및 고객응대 표준화 등 콜센터의 기능(안 제 5조)
- 라. 콜센터의 원활한 운영을 위한 장비의 확보, 유지관리에 필요한 조치 사항(안 제6조)
- 마. 콜센터 운영에 관한 사무의 일부 위탁 운영(안 제7조)
- 사. 콜센터와 관련된 정보의 보안관리 및 비밀이나 개인정보 보호 대책 마련(안 제8조, 제9조)
- 아. 콜센터의 위탁운영에 관하여 조례에 정하지 아니한 사항에 대하여는 「안산시 사무의 민간위탁 촉진 및 관리 조례」 규정 준용(안 제10조)

☐ 제정조례안 : 불임

☐ 관계법령발췌서 : 불임

- 지방자치법 제104조

☐ 관련사업계획서 : 불임

- 시민감동 『민원안내콜센터』 구축계획(자치행정과-5948, 2012.05.07.)

☐ 예산수반사항 : 불입 (비용추계서)

○ 5년간 총 지출비용은 4,174,903천원으로 추정됨

(단위 : 천원)

구 분	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년	비 고
총 소요액	1,242,000	630,000	748,000	767,440	787,463	4,174,903
시스템구축비	1,000,000		100,000	100,000	100,000	1,300,000
콜센터 리모델링비	200,000					200,000
콜센터 위탁운영비	42,000	630,000	648,000	667,440	687,463	2,674,903

☐ 사전예고 : 의견있음 (반영불가)

○ 입법예고 기간 : 2012. 5. 11. ~ 5. 31.

☐ 기타 참고사항 : 해당없음

안산시 민원상담 콜센터 설치 및 운영 조례안

제1조(목적) 이 조례는 전화 및 인터넷 등을 통하여 접수되는 단순·반복 민원을 신속·정확·친절하게 응대함으로써 민원편의를 증대하고 행정능률을 향상시키기 위하여 안산시 민원상담 콜센터를 설치하고 그 운영에 관하여 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 “안산시 민원상담 콜센터(이하 “콜센터”라 한다)”란 전화 또는 인터넷 등을 통한 시민으로부터의 문의·신고·건의 등 단순 민원사항에 대하여 신속하고 정확하게 응대하여 주는 종합민원시스템을 말한다.

제3조(명칭) 콜센터의 명칭은 “안산시 민원상담 콜센터”로 하되, 필요한 경우 별도의 명칭을 정하여 사용할 수 있다.

제4조(위치) 콜센터는 안산시 청사 내부 또는 외부에 설치할 수 있다. 다만, 외부에 설치 시에는 공공용 건물에 설치한다.

제5조(기능) 콜센터는 다음 각 호의 기능을 수행한다.

1. 전화 및 인터넷 등을 통한 단순 민원상담에 관한 사항
2. 상담정보 및 사례에 대한 데이터베이스 구축·관리에 관한 사항
3. 콜센터 시스템 구축 및 장비의 관리와 운영에 관한 사항
4. 고객응대 방법의 표준화 및 자동화에 관한 사항
5. 그 밖에 민원상담에 관한 사항

제6조(시설 및 장비) 안산시장(이하 “시장”이라 한다)은 원활한 콜센터 운영을 위하여 다음 각 호의 시설 및 장비를 확보하여야 하며, 항상 최적의 상태를 유지할 수 있도록 필요한 조치를 하여야 한다.

1. 콜센터 시스템 설치를 위한 정보통신실
2. 콜센터 운영에 필요한 교환기, 각종 서버, 녹취장비, 상담용 컴퓨터, 전화기 등 장비
3. 콜센터 운영에 필요한 상담실, 휴게실, 자료보관실, 녹취 판독실 등

제7조(위탁운영) 시장은 콜센터의 효율적인 운영을 위해 사무의 일부를 위탁하여 운영할 수 있다.

제8조(보안관리) 시장은 콜센터 시스템 및 상담업무와 관련된 분야별 데이터베이스 정보에 대한 이용 또는 훼손·파괴·유출의 방지를 위하여 보안관리 대책을 마련하여야 한다.

제9조(개인정보보호) 시장은 콜센터 상담원 및 콜센터 업무에 종사하거나 종사하였던 사람이 직무상 알게 된 비밀이나 개인정보를 누설하거나 이용하지 않도록 관련 대책을 마련하여야 한다.

제10조(준용규정) 콜센터의 위탁운영에 관하여 이 조례에 정하지 아니한 사항에 대하여는 「안산시 사무의 민간위탁 촉진 및 관리 조례」의 규정을 준용한다.

제11조(시행규칙) 이 조례의 시행에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

소관 실·과		자치행정과
입 안 자	실·과장 직위·성명	자치행정과 김 창 모
	담당·팀장 직위·성명	문 훈 기
	담 당 자 성명·전화	장 두 성 (행정 3932)