

이천시 민원콜센터 설치 및 운영 조례

소관부서 : 민원여권과

제정 2021. 9. 28 조례 제1748호

제1조(목적) 이 조례는 전화·인터넷·팩스 등을 통하여 접수되는 민원을 신속·정확·친절하게 처리함으로써 민원인의 편의를 증대하며, 행정능률을 향상시키기 위하여 이천시 민원콜센터를 설치하고, 그 운영에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “이천시 민원콜센터”(이하 “콜센터”라 한다)란 시민으로부터 전화·인터넷·팩스 등을 통한 신고·건의 등의 민원 사항을 신속하고 정확하게 응대하는 종합 민원상담 시스템을 말한다.
2. “상담원”이란 콜센터의 상담 업무를 담당하는 사람을 말한다.
3. “상담”이란 민원의 상담과정에 있어 의사결정을 요하지 않는 사항으로서 상담자료 등을 통하여 즉시 응답처리가 가능한 업무를 말한다.
4. “안내”란 콜센터에 걸려온 민원에 대하여 소관부서 및 행정기관 등의 명칭, 위치 또는 전화번호 등을 알려주는 업무를 말한다.

제3조(설치) 이천시(이하 “시장”이라 한다)은 민원인의 편의 증대를 위해 콜센터를 설치 할 수 있다.

제4조(위치) 콜센터는 이천시 청사 또는 이천시 소유 건물 내에 설치할 수 있다. 다만, 필요한 경우 외부 사무실을 임차하여 설치할 수 있다.

제5조(기능) 콜센터의 기능은 다음 각 호와 같다.

1. 전화·인터넷·팩스 등의 민원 상담 및 접수에 관한 사항
2. 민원 상담자료의 데이터 베이스구축 및 지속적인 관리에 관한 사항
3. 콜센터 시스템구축 및 장비의 관리와 운용에 관한 사항
4. 시민만족 프로그램 개발 및 표준화·자동화에 관한 사항
5. 상담원 관리, 교육훈련, 권익보호, 우수상담원 시상 등에 관한 사항

6. 그 밖에 민원상담에 관한 사항

제6조(위탁운영) 시장은 콜센터의 효율적인 운영을 위하여 「이천시 사무의 민간위탁 조례」에 따라 운영에 관한 사무의 전부 또는 일부를 법인, 단체, 기업체에 위탁할 수 있다.

제7조(시설 및 장비 등) 시장은 콜센터 운영에 필요한 다음 각 호의 시설 및 장비 등을 설치하기 위해 예산의 범위에서 지원할 수 있다.

1. 교환기, 각종서버, 녹취장비, 상담용컴퓨터, 전화기, 집기류 그 밖에 콜센터 운영에 필요한 장비
2. 콜센터 장비 설치를 위한 통신실 및 서버실
3. 콜센터 운영에 따른 상담실, 휴게실, 자료보관실, 녹취관독실 등 필요한 부대시설
4. 그 밖에 콜센터 운영에 필요한 제반 편의 시설

제8조(보안관리) 시장은 콜센터 시스템 및 상담업무와 관련된 분야별 데이터 베이스 정보를 이용 또는 훼손·과괴·유출의 방지를 위하여 보안관리 대책을 마련하여야 한다.

제9조(비밀업수의 의무 등) 콜센터 상담원 및 콜센터 업무에 종사하거나 종사하였던 사람이 직무상 알게 된 비밀이나 개인정보를 누설 또는 이용하여서는 아니 된다.

제10조(시행규칙) 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.