

안양시 민원상담 콜센터 설치 및 운영에 관한 조례

제정 2019. 11. 15 조례 제3147호
일부개정 2020. 3. 2 조례 제3170호(안양시 조례 중 제명 띄어쓰기와 약칭 및
어려운 한자어 일괄정비 조례)

제1조(목적) 이 조례는 전화·인터넷 등을 통하여 접수되는 단순·반복민원을 신속·정확·친절하게 응대함으로써 민원편의를 증대하고 행정능률을 향상시키기 위하여 “안양시 민원상담 콜센터”를 설치하고 그 운영에 관하여 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다. <개정 2020. 3. 2>

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. <개정 2020. 3. 2>

1. “안양시 민원상담 콜센터”(이하 “콜센터”라 한다)란 시민으로부터 전화, 인터넷 등을 통하여 요청받은 민원에 대하여 상담·안내하는 민원상담센터를 말한다.
2. “상담원”이란 콜센터의 상담 업무를 수행하기 위한 인원을 말한다.
3. “상담”이란 민원의 상담과정에 있어 의사결정을 요하지 않는 사항으로서 상담자료 등을 통하여 즉시 응답 처리가 가능한 업무를 말한다.
4. “안내”란 콜센터에 걸려온 민원에 대하여 소관부서 및 행정기관 등의 명칭, 위치 또는 전화번호 등을 알려주는 업무를 말한다.

제3조(명칭) 명칭은 “안양시 민원상담 콜센터”(이하 “콜센터”라 한다)로 하되, 필요한 경우 별도의 명칭을 정하여 사용할 수 있다.

제4조(위치) 콜센터는 안양시청 청사내에 설치한다. 다만, 효율적인 운영을 위하여 외부시설을 이용할 수 있다.

제5조(기능) 콜센터는 다음 각 호의 기능을 수행한다.

1. 전화·인터넷 등을 통한 단순 민원상담에 관한 사항
2. 상담 정보 및 사례에 대한 데이터베이스 구축 및 관리에 관한 사항
3. 콜센터 시스템 구축 및 장비의 관리와 운영에 관한 사항
4. 상담원 관리·교육훈련·권익보호·우수상담원 시상 등에 관한 사항
5. 고객응대 방법의 표준화 및 자동화에 관한 사항

6. 그 밖의 민원상담에 관한 사항

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

1. 교환기, 각종 서버, 녹취장비, 상담용 컴퓨터, 전화기, 집기류, 그 외의 콜센터 운영에 필요한 장비
2. 콜센터 장비 설치를 위한 전산실 및 통신실
3. 콜센터 운영에 따른 상담실, 휴게실, 교육실
4. 그 밖의 콜센터 운영을 위한 제반 편의시설

제7조(비밀엄수의 의무) 상담원 및 콜센터 업무에 종사하거나 종사하였던 사람은 직무상 알게 된 비밀이나 개인정보에 관하여 누설하거나 이용하여서는 아니 된다.

제8조(시행규칙) 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정할 수 있다.

부칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <2020. 3. 2 조례 제3170호, 안양시 조례 중 제명 띄어쓰기와 약칭 및 어려운 한자어 일괄정비 조례>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.