

용인시 민원상담 콜센터 설치 및 운영 등에 관한 조례

제정 2007. 12. 31 조례 제 915호
일부개정 2018. 5. 14 조례 제1798호
일부개정 2020. 5. 15 조례 제2018호(민간위탁 관리 조례)

제1조(목적) 이 조례는 전화 및 인터넷 등을 통하여 접수되는 단순·반복 민원을 신속·정확·친절하게 응대함으로써 민원편의를 증대하고 행정능률을 향상시키기 위하여 용인시 민원상담 콜센터를 설치하고 그 운영에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다. <개정 2018. 5. 14>

제2조(정의) 이 조례에서 “용인시 민원상담 콜센터(Call Center, 이하 “콜센터”라 한다)”란 전화 또는 인터넷 등을 통한 문의·신고·건의 등 단순 민원사항에 대하여 신속하고 정확하게 응대하여 주는 종합민원시스템을 말한다. <개정 2018. 5. 14>

제3조(위치) 콜센터는 용인시 본청 청사 내에 설치한다. 다만, 효율적인 운영을 위하여 외부시설을 이용할 수 있다.

제4조(기능) 콜센터는 다음 각 호의 기능을 수행한다. <개정 2018. 5. 14>

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. 국민권익위원회 콜센터로부터 용인시로 이관 또는 중계되는 민원전화 응대 및 처리에 관한 사항
5. 고객응대 방법의 표준화 및 자동화에 관한 사항
6. 그 밖에 민원상담에 관한 사항

제5조(시설 및 장비) 용인시장(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.

용인시 민원상담 콜센터 설치 및 운영 등에 관한 조례

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 관독실 등

제6조(위탁운영) 시장은 콜센터의 효율적인 운영을 위해 사무의 일부를 위탁하여 운영할 수 있다.

제7조(보안관리) 시장은 콜센터 시스템 및 상담업무와 관련된 분야별 데이터베이스 정보에 대한 이용 또는 훼손·파괴·유출의 방지를 위하여 보안관리 대책을 마련하여야 한다.

제8조(준용규정) 콜센터의 위탁운영에 관하여 이 조례에 정하지 아니한 사항에 대하여는 「용인시 민간위탁 관리 조례」를 준용한다. <개정 2018. 5. 14, 2020. 5. 15>

제9조(시행규칙) 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다. <개정 2018. 5. 14>

부칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <2018. 5. 14 조례 제1798호>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <2020. 5. 15 조례 제2018호, 민간위탁 관리 조례>

제1조(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

제2조 생략

제3조(다른 조례의 개정) ① 부터 ㉓ 까지 생략

㉔ 용인시 민원상담 콜센터 설치 및 운영 등에 관한 조례 일부를 다음과 같이 개정한다.

제8조 중 “「용인시 사무의 민간위탁 촉진 및 관리 조례」”를 “「용인시 민간위탁 관리 조례」”로 한다.

㉕ 부터 ㉙ 까지 생략