

광명시 민원상담 콜센터 설치 및 운영 등에 관한 조례

제정 2012. 9. 18 조례 제1876호
일부개정 2017. 6. 20 조례 제2266호

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

제2조(정의) 이 조례에서 광명시 민원상담 콜센터(Call Center, 이하 “콜센터”라 한다)라 함은 전화 및 인터넷 등을 이용한 시민들의 문의·신고·건의 등 단순 민원사항에 대하여 신속·정확하게 응대하기 위하여 광명시가 설치·운영하는 종합민원시스템을 말한다.

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

제4조(위치) 콜센터는 광명시청 청사 내에 설치한다. 다만, 효율적인 운영을 위하여 외부시설을 이용할 수 있다.

제5조(기능) 콜센터는 다음 각 호의 기능을 수행한다. <개정 2017. 6. 20>

1. 전화 및 인터넷 등을 통한 단순 민원상담
2. 상담품질 평가 및 시민만족도 조사
3. 상담정보 및 사례에 대한 데이터베이스 구축·관리
4. 콜센터 시스템 구축 및 장비의 관리·운영
5. 그 밖에 민원상담에 관한 사항

제6조 삭제 <2017. 6. 20>

제7조 삭제 <2017. 6. 20>

제8조 삭제 <2017. 6. 20>

제9조 삭제 <2017. 6. 20>

제10조 삭제 <2017. 6. 20>

제11조 삭제 <2017. 6. 20>

제12조 삭제 <2017. 6. 20>

제13조 삭제 <2017. 6. 20>

제14조 삭제 <2017. 6. 20>

제15조(인력 및 시설·장비) 시장은 원활한 콜센터 운영을 위하여 다음 각 호의 인력 및 시설·장비를 확보하고, 항상 최적의 상태를 유지할 수 있도록 필요한 조치를 하여야 한다.

1. 콜센터 시스템 운영에 필요한 인력
2. 콜센터 시스템 설치를 위한 정보통신실
3. 콜센터 운영에 필요한 상담실, 휴게실, 교육장 및 사무실 등
4. 콜센터 운영에 필요한 교환기, 각종 서버, 녹취장비, 상담용 컴퓨터 및 전화기 등의 장비

제16조(위탁운영) 시장은 콜센터의 효율적인 운영을 위해 필요하다고 인정할 때에는 사무의 일부를 「광명시 사무의 민간위탁 촉진 및 관리 조례」에 의하여 위탁하여 운영할 수 있다.

제17조(수탁자의 의무) ① 제16조에 따라 위탁하는 경우 수탁자는 콜센터의 운영에 필요한 상담원을 확보하여야 한다.

- ② 수탁자는 전화민원에 대하여 항상 신속·정확·친절하게 응대할 수 있도록 상담원 교육과 시설관리에 철저를 기하여야 한다.
- ③ 수탁자는 위탁운영기간 중 선량한 관리자로서의 주의 의무를 다하여야 한다.
- ④ 수탁자는 이 조례 및 관련규정에 의한 명령이나 처분에 위반하여서는 아니 된다.
- ⑤ 수탁자는 위탁의 취소 또는 위탁기간의 만료 등에 의하여 위·수탁 관계가 종료되더라도 콜센터 운영의 연속성을 위한 시장의 요구를 수용하여야 한다.
- ⑥ 수탁자는 상담원의 업무능력을 향상시키고 민원인에게 양질의 상담서비스를 제공하기 위하여 연 1회 이상 상담원 품질평가를 실시하여야 하며, 그 결과를 분석하여 상담원의 교육 및 업무 개선자료로 활용하고 우수상담원에 대

하여는 포상할 수 있다.

제18조 삭제 <2017. 6. 20>

제19조(감독) ① 시장은 콜센터 운영에 관하여 관계공무원으로 하여금 조사하게 하거나 검사하게 할 수 있으며, 수탁자는 조사 및 검사에 응하여야 한다.

② 시장은 제1항에 의한 조사검사 결과 시정하여야 할 사항이 있을 경우에는 관계 규정에 따라 필요한 조치를 취하여야 한다.

제20조(위탁의 취소) 시장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유가 발생하였을 때에는 그 위탁을 취소할 수 있다.

1. 수탁자가 정당한 사유없이 제19조의 감독에 응하지 아니하거나 필요한 조치를 취하지 아니하였을 경우
2. 수탁자가 콜센터의 운영능력이 없다고 인정될 경우
3. 수탁자가 위탁 조건을 위반하였을 경우
4. 공익상 콜센터를 위탁 운영할 수 없는 사유가 발생하였을 경우

제21조(보안관리) 시장은 콜센터 시스템 및 상담업무와 관련된 분야별 데이터베이스 정보에 대한 이용 또는 훼손·파괴·유출의 방지를 위하여 보안관리 대책을 마련하여야 한다.

제22조(시행규칙) 이 조례의 시행에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <2017. 6. 20 조례 제2266호>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.