

## 오산시 민원상담 콜센터 설치 및 운영 조례

제정 2009년 11월 17일 조례 제1061호  
일부개정 2016년 7월 19일 조례 제1501호  
(사무의 민간위탁 기본 조례)  
일부개정 2016년 12월 26일 조례 제1542호  
일부개정 2019년 7월 19일 조례 제1729호  
일부개정 2021년 12월 23일 조례 제1952호  
(행정사무의 위탁에 관한 조례)

**제1조(목적)** 이 조례는 전화 또는 인터넷 등을 통하여 접수되는 단순·반복민원을 신속·정확·친절하게 응대함으로써 민원편의 및 행정능률 향상을 위하여 오산시 민원상담 콜센터를 설치하고 그 운영에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다. <개정 2019. 7. 19>

**제2조(정의)** 이 조례에서 “콜센터”란 시민으로부터 전화·인터넷·모바일 및 FAX 등으로 요청받는 문의·신고 및 건의 등의 민원사항에 대하여 신속하고 정확한 응대를 통하여 고객의 요구를 만족시켜 주는 종합적인 상담업무를 관장하는 곳을 말한다.

**제3조(명칭)** 콜센터의 명칭은 “오산시 민원상담 콜센터(이하 “콜센터”라 한다)”로 하되, 필요한 경우 별도의 명칭을 정하여 사용할 수 있다. <개정 2019. 7. 19>

**제4조(위치)** 콜센터는 오산시 본청 청사 내에 설치한다. 다만, 운영의 효율성을 위하여 위탁운영하거나 외부 시설을 이용할 필요가 있는 경우에는 예외로 할 수 있다.

**제5조(기능)** 콜센터는 다음 각 호의 기능을 수행한다. <개정 2019. 7. 19>

1. 전화·인터넷·FAX 등을 통한 단순 민원상담에 관한 사항
2. 다른 기관의 콜센터에서 걸려온 상담 전화 중 오산시 소관으로 연결되거나 이첩된 민원의 처리
3. 상담 정보 및 사례에 대한 데이터베이스 구축 및 관리에 관한 사항
4. 콜센터 시스템 구축 및 장비의 관리와 운영에 관한 사항
5. 고객응대 방법의 표준화 및 자동화에 관한 사항
6. 그 밖의 민원상담에 관한 사항

**제6조(시설 및 장비)** 오산시장(이하 “시장”이라 한다)은 콜센터의 원활한 운영을 위하여

## 오산시 민원상담 콜센터 설치 및 운영 조례

여 다음 각 호의 시설 및 장비를 예산의 범위에서 설치하여야 하며, 항상 최적의 상태를 유지할 수 있도록 필요한 조치를 하여야 한다.

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

**제7조(위탁운영)** ① 시장은 콜센터의 효율적인 운영을 위하여 콜센터 운영에 관한 사무의 전부 또는 일부를 법인·단체 또는 그 기관이나 개인에게 위탁할 수 있다. <개정 2016. 7. 19, 2016. 12. 26, 2019. 7. 19>

② 제1항에 따른 세부사항은 「오산시 행정사무의 위탁에 관한 조례」를 따른다. <신설 2019. 7. 19, 개정 2021. 12. 23>

**제7조의2(수탁자의 의무)** ① 수탁자는 콜센터의 운영에 필요한 상담원을 확보하여야 한다.

② 수탁자는 전화민원에 대하여 항상 신속·정확·친절하게 응대할 수 있도록 상담원 교육에 철저를 기하여야 한다.

[본조신설 2016. 12. 26]

**제8조(보안관리)** ① 시장은 콜센터 시스템 및 상담업무와 관련된 분야별 데이터 베이스 정보에 대한 이용 또는 훼손·파괴·유출의 방지를 위하여 보안관리 대책을 마련하여야 한다.

② 상담원 및 콜센터 업무에 종사하거나 종사하였던 사람은 직무상 알게 된 비밀이나 개인정보를 누설하거나 이용하여서는 아니 된다.

[전문개정 2019. 7. 19]

**제9조(시행규칙)** 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다. <개정 2019. 7. 19>

[중전 제10조에서 이동 2019. 7. 19]

**제9조의2** 삭제 <2019. 7. 19>

**제9조의3** 삭제 <2019. 7. 19>

**부칙**

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

**부칙** <2016. 7. 19 조례 제1501호, 사무의 민간위탁 기본 조례>

**제1조(시행일)** 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

**제2조** 생략

**제3조(다른 조례의 개정)** ① 부터 ⑪ 까지 생략

⑫ 오산시 민원상담 콜센터 설치 및 운영 조례 일부를 다음과 같이 개정한다.

제7조 중 “「오산시 사무의 민간위탁촉진 및 관리 조례」”를 “「오산시 사무의 민간위탁 기본 조례」”로 한다.

⑬ 부터 ④3 까지 생략

**부칙** <2016. 12. 26 조례 제1542호>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

**부칙** <2019. 7. 19 조례 제1729호>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

**부칙** <2021. 12. 23 조례 제1952호, 행정사무의 위탁에 관한 조례>

**제1조(시행일)** 이 조례는 공포 후 1개월이 경과한 날부터 시행한다.

**제2조** 생략

**제3조(다른 조례의 개정)** ① 부터 ⑱ 까지 생략

⑲ 「오산시 민원상담 콜센터 설치 및 운영 조례」 일부를 다음과 같이 개정한다.

제7조제2항 중 “「오산시 사무의 민간위탁 기본 조례」”를 “「오산시 행정사무의 위탁에 관한 조례」”로 한다.

⑳ 부터 ㉔ 까지 생략

**제4조** 생략