

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

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 다음 각 호의 시설 및 장비를 예산의 범위에서 설치하여야 하며, 항상 최적의 상

오산시 민원상담 콜센터 설치 및 운영 조례

태를 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 정보통신설
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 사무의 민간위탁 기본 조례」를 따른다. <신설 2019. 7. 19>

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.