

부천시 고객상담콜센터 설치 및 운영 조례안 심사보고

1. 심사경과

가. 제안일자 및 제안자 : 2005년 5월 4일 부천시장 제출

나. 회부일자 : 2005년 5월 6일

다. 상정 및 의결일자

- 제119회 부천시의회(임시회) 제4차 행정복지위원회(2005년 5월 16일) 상정의결

2. 제안설명 요지

(제안설명자 : 시민봉사과장 박상설)

□ 제안이유

- 전화·인터넷 등을 통하여 접수되는 단순 반복적인 민원을 신속·정확·친절하게 응대함으로써 민원편의 증대와 행정능률을 향상시키고,
- 고객에 대한 정확한 이해와 분석을 통하여 시민 각자에게 적합한 맞춤형 서비스를 제공함으로써 시정에 대한 신뢰도를 제고하고자 함.

□ 주요골자

- 전화·인터넷·모바일 및 팩스 등으로 요청받은 각종 민원을 응대하여 주는 부천시고객상담콜센터를 시청 내에 설치·운영하도록 함.(안 제3조)

- 콜센터에서는 전화·인터넷 민원상담에 관한 사항과 상담사례의 DB구축 및 관리 등의 기능을 수행하도록 함.(안 제4조)
- 콜센터의 효율적인 운영을 위하여 필요한 경우 위탁할 수 있도록 함.(안 제5조)
- 콜센터 설치와 운영에 관한 시장의 자문에 응하기 위하여 부시장을 위원장으로 하는 15인 이내의 고객상담콜센터자문위원회를 구성·운영하도록 함.(안 제6조 내지 제12조)
- 시장은 콜센터 운영에 필요한 시설 및 장비를 설치하고 항상 최적의 상태를 유지하도록 함.(안 제13조)

3. 질의 및 답변요지

질의 내용	답변 내용
<ul style="list-style-type: none"> ○ 수탁기관은 결정이 되었는지? ○ 부천시가 기초자치단체로는 최초로 운영하는 것입니까? ○ 기초자치단체로는 부천시가 처음 하는 것으로 시행착오가 있을 수 있고 시민들이 공무원이 상담할 때보다 더 불편할 수 있다고 보여 지는데? ○ 위탁운영 기간은 몇 년으로 할 것인지? 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 예산이 확정되면 수탁기관을 결정하는 것으로 예산확정 후 공모를 통해서 정할 계획입니다. ○ 네, 그렇습니다. ○ 운영과정상 문제나 말씀하신 그런 부분은 시범운영을 통해 파악하여 최대한 보완하고 최소화 하겠습니다. ○ 수탁기간은 2년이며 수탁자는 공개모집을 통해 적격자 심사위원회를 구성 심의를 통해 선정하고 기본적인 것은 조례에 의거 할 것입니다.

4. 토론요지

가. 찬성토론

○ 없음

나. 반대토론

○ 없음

5. 심사결과

○ 원안의결

6. 소수의견 요지

○ 없음

7. 기타 필요한 사항

○ 없음

부천시 고객상담콜센터 설치 및 운영 조례안

의안 번호	제380호
의결 년월일	2005.5.19 (제119회)

제출년월일 : 2005. 5. 4.

제 출 자 : 부 천 시 장

□ 제안이유

- 전화·인터넷 등을 통하여 접수되는 단순 반복적인 민원을 신속·정확·친절하게 응대함으로써 민원편의 증대와 행정능률을 향상시키고,
- 고객에 대한 정확한 이해와 분석을 통하여 시민 각자에게 적합한 맞춤형 서비스를 제공함으로써 시정에 대한 신뢰도를 제고하고자 함.

□ 주요골자

- 가. 전화·인터넷·모바일 및 팩스 등으로 요청받은 각종 민원을 응대하여 주는 부천시고객상담콜센터를 시청 내에 설치·운영하도록 함.(안 제3조)
- 나. 콜센터에서는 전화·인터넷 민원상담에 관한 사항과 상담사례의 DB구축 및 관리 등의 기능을 수행하도록 함.(안 제4조)
- 다. 콜센터의 효율적인 운영을 위하여 필요한 경우 위탁할 수 있도록 함.(안 제5조)

라. 콜센터 설치와 운영에 관한 시장의 자문에 응하기 위하여
부시장을 위원장으로 하는 15인 이내의 고객상담콜센터자
문위원회를 구성·운영하도록 함.(안 제6조 내지 제12조)

마. 시장은 콜센터 운영에 필요한 시설 및 장비를 설치하고 항
상 최적의 상태를 유지하도록 함.(안 제13조)

부천시 고객상담콜센터 설치 및 운영 조례안

제1조(목적) 이 조례는 전화·인터넷 등을 통하여 접수되는 단순 반복 민원을 신속·정확·친절하게 응대함으로써 민원편의를 증대하고 행정능률을 향상시키기 위하여 부천시고객상담콜센터(이하 “콜센터”라 한다)를 설치하고 그 운영에 관하여 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 “콜센터(Call Center)”라 함은 시민으로부터 전화·인터넷·모바일 및 팩스 등으로 요청받는 문의, 신고 및 건의 등의 민원사항에 대하여 신속하고 정확하게 응대하여 주는 종합시설을 말한다.

제3조(위치) 콜센터는 부천시청 내에 설치한다.

제4조(기능) 콜센터는 다음 각 호의 기능을 수행한다.

1. 전화 및 인터넷 민원상담에 관한 사항
2. 상담사례의 데이터베이스 구축 및 관리
3. 고객응대 방법의 표준화 및 자동화
4. 그 밖의 민원상담에 관한 사항

제5조(위탁운영) 시장은 콜센터의 효율적인 운영을 위하여 「부천시 사무의 민간위탁 촉진 및 관리 조례」에 의하여 위탁·운영할 수

있다.

제6조(자문위원회 구성) ①콜센터 설치와 운영에 관하여 시장의 자문에 따르기 위하여 부천시고객상담콜센터자문위원회(이하 "위원회"라 한다)를 둔다.

②위원회는 위원장 1인을 포함한 15인 이내의 위원으로 구성한다.

③위원회의 위원장은 부시장이 되고, 부위원장은 위원중에서 호선하며, 위원은 시소속 4급이상 공무원과 시의회 의원 3인, 콜센터 업무에 관한 학식과 경험이 풍부한 사람중에서 시장이 임명 또는 위촉하되, 콜센터업무담당국장·예산업무담당국장은 당연직 위원이 된다.

④위촉위원의 임기는 2년으로 하되, 연임할 수 있다. 다만, 보궐위원의 임기는 전임자의 잔임기간으로 한다.

⑤위원회는 다음의 사항을 심의·조정한다.

1. 콜센터 시스템 구축 및 운영에 관한 사항
2. 콜센터 운영계획 수립에 관한 사항
3. 기존 행정전산시스템과의 연계방안에 관한 사항
4. 기타 시장이 토의에 부치는 사항

제7조(위원장 등의 직무) ①위원장은 위원회를 대표하고, 위원회의 업무를 통할한다.

②부위원장은 위원장을 보좌하며, 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없는 때에는 그 직무를 대행한다.

제8조(회의) ①위원회의 회의는 시장이 요구하거나 위원장이 필요하다

고 인정하는 때에 이를 소집한다.

②위원회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

③위원장이 회의를 소집하고자 할 때에는 회의일시, 장소 및 부의사항을 정하여 회의개최일 3일전까지 각 위원에게 통보하여야 한다.

제9조(위원의 해촉) 시장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 위원을 해촉할 수 있다.

1. 본인이 사임을 원하는 경우
2. 위원회의 업무를 소홀히 하거나 업무수행이 부적당하다고 판단될 경우
3. 질병 또는 기타의 사유로 업무수행을 할 수 없는 경우

제10조(간사 등) 위원회의 사무를 처리하기 위하여 간사와 서기를 두되, 간사는 콜센터업무담당과장이 되고 서기는 콜센터업무담당이 된다.

제11조(일비 등) 위원회에 출석한 위원에 대하여는 「부천시 위원회 실비변상 조례」가 정하는 바에 따라 일비 등을 지급할 수 있다.

제12조(비밀엄수) 회의에 참석한 위원 및 관계공무원은 직무상 알게 된 비밀을 누설하여서는 아니된다.

제13조(시설 및 장비) 시장은 원활한 콜센터 운영을 위하여 다음 각 호의 시설 및 장비를 확보하여야 하며, 항상 최적의 상태를 유지할 수 있도록 필요한 조치를 하여야 한다.

1. 교환기, 각종 서버, 녹취장비, 상담용 컴퓨터, 전화기, 집기류, 기

타 콜센터 운영에 필요한 장비

2. 콜센터 장비 설치를 위한 전산실 및 통신실

3. 상담실, 상담원 휴게실, 자료보관실 등 콜센터 운영에 필요한 부
대시설 등

제14조(시행규칙) 이 조례의 시행에 관하여 필요한 사항은 규칙으로
정한다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.