# 하남시 콜센터 설치 및 운영에 관한 조례안

| 의 안<br>번 호 | 2618 |
|---|---|

제출연월일 : 2023. 3. .
제 출 자 : 하 남 시 장

## 1. 제정이유

○ 2019.4.22. 하남시 콜센터 개시·운영에 따른 관련 조례를 제정하여 법적구속력을 갖춘 콜센터를 체계적으로 운영함으로써 시민에게 양질의 민원행정서비스를 제공하고자 함.

## 2. 주요내용

가. 조례 제정 목적, 콜센터 정의(안 제1조 ~ 안 제2조)
나. 콜센터 명칭과 위치 및 기능(안 제3조 ~ 안 제5조)
다. 콜센터 운영방법과 시설·장비(안 제6조 ~ 안 제7조)
라. 상담사 상담품질 평가 및 만족도 조사(안 제8조 ~ 안 제9조)
마. 상담사 교육훈련 및 인권보호조치 등(안 제10조 ~ 안 12조)

## 3. 제정안 : 덧붙임

## 4. 관계법령 발췌서 : 해당없음

## 5. 신·구조문 대비표 : 해당없음

## 6. 예산수반 사항 : 덧붙임(비용추계서)

## 7. 입법예고 결과

가. 예고기간 : 2023. 1. 21. ~ 2023. 2. 9. [20일간]

나. 의견내용 : 없음

## 8. 부서협의 결과

가. 규제개혁 관련협의 : 해당없음

나. 성별영향 분석평가 : 해당없음

다. 부패영향 분석평가 : 의견없음

## 9. 참고사항 : 해당없음

## 10. 관련부서 : 경기도 자치행정국 열린민원실

하남시 조례 제　　호

# 하남시 콜센터 설치 및 운영에 관한 조례안

제1조(목적) 이 조례는 민원인의 편의를 증대하고 행정능률을 향상시키기 위한 하남시 콜센터의 설치 및 운영에 관한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 하남시 콜센터(이하 “콜센터”라 한다)란 시민으로부터 전화·인터넷 등을 통하여 요청받은 상담·건의·신고·신청 등의 민원사항에 대하여 상담사가 신속하고 정확하게 상담·처리하는 민원상담센터를 말한다.

제3조(명칭) 콜센터의 명칭은 “하남시 콜센터”로 한다. 다만, 필요한 경우에는 별도의 명칭을 정하여 사용할 수 있다.

제4조(위치) 콜센터는 하남시 청사 내에 설치한다. 다만, 운영의 효율성을 위하여 외부에 설치할 수 있다.

제5조(기능) 콜센터는 다음 각 호의 기능을 수행한다.

1. 전화,인터넷 등을 통한 민원에 대한 상담, 안내
2. 상담 DB 구축 및 관리
3. 민원응대 방법의 표준화에 관한 사항
4. 상담품질 평가 및 민원만족도 조사
5. 상담사 관리 및 교육·훈련에 관한 사항
6. 콜센터 시스템 개선·보강에 관한 사항
7. 그 밖에 콜센터 운영에 필요한 사항

제6조(운영) 하남시장(이하 “시장”이라 한다)은 콜센터를 직접 운영한다. 다만, 이를 효율적으로 운영하기 위하여 필요하다고 인정하는 때에는 「하남시 사무의 민간위탁 촉진 및 관리 조례」에 따라 위탁·운영할 수 있다.

제7조(시설 및 장비) 시장은 콜센터의 원활한 운영을 위하여 다음 각 호의 시설·장비를 예산의 범위에서 확보하고, 최적의 상태를 유지할 수 있도록 필요한 조치를 하여야 한다.

1. 콜센터 시스템 설치를 위한 정보통신실
2. 교환기, 각종 서버, 컴퓨터, 전화기 등 콜센터 운영에 필요한 장비
3. 콜센터 운영에 따른 사무실, 휴게실 등 부대시설

제8조(상담사 상담품질 평가) ① 시장은 상담사의 업무능력을 향상시키고 민원인에게 양질의 상담서비스를 제공하기 위하여 상담 품질평가를 실시하여야 한다.

② 시장은 제1항에 따른 상담 품질평가 결과를 분석하여 상담사의 교육 및 업무개선 자료로 활용할 수 있다.

제9조(민원만족도 조사) 시장은 상담에 대한 민원만족 수준을 진단하고, 상담 서비스 품질향상을 위하여 콜센터의 상담에 대하여 민원만족도를 조사할 수 있다.

제10조(교육훈련) 시장은 신속·정확하고 친절한 상담을 위하여 상담사에 대하여 정기적으로 직무 및 소양교육을 실시하여야 한다.

제11조(상담사 인권보호 조치) 시장은 상담사의 인권보호 및 권리구제를 위하여 다음 각 호의 사항을 적극 실시하여야 한다

1. 전화상담 녹음(단, 민원인에게 녹음 사실을 사전에 고지하여야 함)
2. 민원인의 폭언・욕설・성희롱・협박 등의 행위에 대한 적극대응 및 형사 고발 등 필요한 법적 조치
3. 상담사의 스트레스 해소와 치료를 위한 교육 및 프로그램 등 운영
4. 적정한 휴게시간과 휴식공간 보장
5. 그 밖에 상담사의 인권보호와 권익구제에 필요한 사항

제12조(비밀준수 및 개인정보보호 의무) 상담사 및 콜센터 업무에 종사하거나 종사하였던 사람은 직무상 알게 된 비밀이나 개인정보를 누설하거나 사적목적에 이용하여서는 아니 된다.

제13조(시행규칙) 이 조례의 시행에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

## 부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

| 부서명 | | 민원여권과 |
|---|---|---|
| 입안자 | 부서장<br>직위·성명 | 민원여권과<br>한 종 수 |
| | 팀장<br>직위·성명 | 콜센터팀장<br>송 정 재 |
| | 담당자<br>성명·전화번호 | 송 정 재<br>(790-5810) |

【별지 서식】(제1면)

# 비 용 추 계 서

## 1. 비용 발생 요인 및 관련조문

가. 자치법규안명 및 관련조문

○ 하남시 콜센터 설치 및 운영에 관한 조례 제정조례안 제5조제5호,제6호
및 제10조

나. 비용 발생 요인

○ 하남시 콜센터 운영에 따른 상담사 인건비, 콜센터 시스템 유지보수비 등 발생

## 2. 비용 추계결과

### 가. 추계의 전제

○ 추계기간은 2023년부터 2027년까지 5년으로 한다.

### 나. 추계결과

(단위: 백만원)

| 구 분 | 2023년 | 2024년 | 2025년 | 2026년 | 2027년 |
|---|---|---|---|---|---|
| 총 소요액 | 142,800 | 150,500 | 166,200 | 172,900 | 179,600 |

○ 상담사 인건비 및 교육훈련비 138,000천원
○ 콜센터 시스템 유비보수비 4,800천원

### 다. 재원조달방안 : 하남시 자주재원으로 조달

○ 예산담당부서와 협의 필

## 3. 제도개선 등 기타사항 : 해당없음

## 4. 작성자 : 복지문화국 문화체육과장 한종수

【별지 서식】(제2면)

# < 연도별 비용 추계표 >

(단위: 천원)

| 구 분 | | 1차연도 | 2차연도 | 3차연도 | 4차연도 | 5차연도 | 계 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **세 입** | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| **세 출** | | 142,800 | 150,500 | 166,200 | 172,900 | 179,600 | 812,000 |
| ○ 상담사 인건비 및 교육훈련비 | | 138,000 | 145,000 | 160,000 | 166,000 | 172,000 | 781,000 |
| ○ 콜센터 시스템 유지보수비 | | 4,800 | 5,500 | 6,200 | 6,900 | 7,600 | 31,000 |
| **재원 조달** | | | | | | | |
| 의존 재원 | 소 계 | | | | | | |
| | 보조금 | | | | | | |
| | 지방교부세 | | | | | | |
| | | | | | | | |
| 자체 수입 | 소 계 | | | | | | |
| | 지방세 | | | | | | |
| | 세외수입 | | | | | | |
| | | | | | | | |
| 지방채 | | | | | | | |
| 기 금 | | | | | | | |
| 공기업 특별회계 | | | | | | | |
| 기 타 (채무부담, 민자 등) | | | | | | | |