

인천광역시교육청 민원콜센터 설치 및 운영 조례안 심사보고서

2014. 10. 17(금)

교육위원회

1. 심사경과

- 가. 제안일자 : 2014. 9. 5.
- 나. 제안자 : 구재용 의원
- 다. 회부일자 : 2014. 9. 11.
- 라. 상정일자 : 2014. 10. 14(제219회 임시회 제2차 교육위원회)
 - 제안설명 : 구재용 의원
 - 검토보고 : 교육수석전문위원 한상환
 - 질의 및 토론
 - 원안가결

2. 제안설명 요지

- 가. 제안이유
 - 분산되고 반복적인 각종 민원의 접수형태와 응대 절차를 집중·간소화하여 민원인의 편의를 증대하고 행정능률의 향상을 도모하기 위한 “인천광역시교육청 민원콜센터”를 도입하기 위해 민원콜센터 설치·운영에 따른 제도적인 근거와 필요한 사항을 규정하고자 함.

나. 주요내용

- 민원콜센터의 정의 및 기능을 규정함(안 제2조, 안 제5조)
- 민원콜센터의 효율적 운영을 위하여 법인·단체 등에 위탁하여 운영할 수 있도록 함(안 제6조)
- 민원콜센터의 운영에 필요한 사항에 자문하기 위한 민원콜센터 운영위원회를 설치하고, 그 구성·운영에 관한 사항을 규정함(안 제7조 내지 제10조)
- 민원콜센터의 원활한 운영을 위하여 시설 및 장비를 확보하고 최적의 상태를 유지할 수 있도록 함(안 제12조)

3. 수석전문위원 검토보고 요지

○ 본 조례 제정안은

분산되고 반복적인 각종 민원의 접수형태와 응대 절차를 집중·간소화하여 민원인의 편의를 증대하고 행정능률의 향상을 도모하기 위한 “인천광역시교육청 민원콜센터”를 도입하기 위해 민원콜센터 설치·운영에 따른 제도적인 근거와 필요한 사항을 규정하고자 하는 것으로 구재용 의원이 발의하여 2014년 9월 11일 우리위원회로 회부됨.

○ 주요 검토 내용

- 안 제5조(기능)은 콜센터의 기능으로 민원상담, 상담 정보 및 사례에 대한 데이터베이스 구축·관리, 상담품질 평가 및 고객만족도 조사와 고객응대 방법의 표준화 및 자동화를 하는 것이며,

- 안 제6조(위탁운영)은 콜센터의 효율적인 운영을 위하여 콜센터 운영에 관한 사무의 전부 또는 일부를 법인·단체 등에 위탁하여 운영할 수 있게 하려는 사항으로 별다른 이견은 없음.
 - 다만, 연도별 소요되는 비용이 적지 않은 만큼 타 시·도의 사례를 참조하여 합리적인 투자방안을 강구 할 필요가 있으며, 2016년 서비스 개시를 목표로 추진하고 있는 인천광역시교육청의 인터넷전화서비스 구축 사업인 “인천교육융합통신망” 과 연계하여 추진함이 타당하다고 사료됨.
- 또한, 부칙의 시행일이 “공포한 날부터 시행한다” 로 되어 있는 바, 콜센터 운영을 위한 장비구축, 시스템 공사 등 사전 준비기간을 고려하여 조례 시행일에 대한 검토가 필요하다고 사료됨.

4. 질의 및 답변요지

(질의) 민원 콜센터 설치시 운영을 외부용역으로 한다면 민원응대에 어려움이 없는지?

(답변) 내부 직원들도 전반적인 업무를 두루 알지 못하면 응대에 어려움이 있기 때문에 외부용역으로 운영한다면 충분한 연수를 실시하여 숙련된 직원이 배치될 수 있도록 노력하겠음.

(질의) 현재 운영되고 있는 콜센터를 살펴보면 민원인이 문의시 오히려 번거로운 점이 있는데 이에 대한 대책은?

(답변) 현재 운영면에서 결정된 사항이 없기 때문에 조례가 의결 된다면 심도있는 검토를 통해 운영방법을 마련하겠음.

5. 토론요지

- 가. 찬성 : 최용덕, 박종우, 이강호, 구재용, 박승희, 이영환, 제갈원영 의원
- 나. 반대 : 없음

6. 심사결과

- 원안가결(재석의원 전원 찬성)

7. 소수의견 요지

- 없음

8. 기타사항

- 없음

붙임 인천광역시교육청 민원콜센터 설치 및 운영 조례안 1부.

인천광역시교육청 민원콜센터 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 인천광역시교육청 민원콜센터를 설치하고 그 운영에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 인천광역시교육청 민원콜센터(이하 “콜센터”라 한다)란 민원인으로부터 전화, 인터넷 등으로 요청받은 문의·신고·건의·상담 등 단순 민원사항을 정보통신시스템을 활용하여 상담원이 신속하고 정확하게 상담·처리하는 민원상담업무를 관장하는 곳을 말한다.

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

제4조(위치) 콜센터는 인천광역시교육청 내에 설치한다. 다만, 운영의 효율성을 위하여 외부시설을 이용할 수 있다.

제5조(기능) 콜센터는 다음 각 호의 기능을 수행한다.

1. 전화, 인터넷 등을 통한 단순 민원상담에 관한 사항
2. 상담 정보 및 사례에 대한 데이터베이스 구축·관리에 관한 사항
3. 콜센터 시스템 구축, 장비의 관리·운용에 관한 사항

4. 상담품질 평가 및 고객만족도 조사에 관한 사항
5. 고객응대 방법의 표준화 및 자동화에 관한 사항
6. 그 밖의 민원상담에 관한 사항

제6조(위탁운영) ① 인천광역시교육감(이하 “교육감”이라 한다)은 콜센터의 효율적인 운영을 위하여 콜센터 운영에 관한 사무의 전부 또는 일부를 법인·단체 등에 위탁하여 운영할 수 있다.

② 콜센터 위탁운영에 관한 사항은 「행정권한의 위임 및 위탁에 관한 규정」을 준용한다.

제7조(민원콜센터운영위원회 설치) 콜센터의 운영에 필요한 다음 각 호의 사항에 관하여 교육감의 자문에 조언하기 위하여 교육감 소속으로 인천광역시교육청 민원콜센터운영위원회(이하 “위원회”라 한다)를 둔다.

1. 콜센터 시스템 구축 및 운영에 관한 사항
2. 콜센터 운영계획 수립에 관한 사항
3. 기존 행정전산시스템과 연계방안에 관한 사항
4. 콜센터 운영평가에 관한 사항
5. 그 밖에 콜센터의 효율적인 관리·운영을 위하여 교육감이 필요하다고 인정하는 사항

제8조(위원회 구성) ① 위원회는 위원장 1명을 포함한 10명 이내의 위원으로 구성한다.

② 위원회의 위원장은 부교육감이 되고, 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람을 교육감이 위촉 또는 임명한다.

1. 인천광역시의회 교육위원회 위원 2명
 2. 콜센터 업무담당 과장을 포함한 본청 소속 과장급 이상 공무원 3명
 3. 콜센터 업무에 관한 학식과 경험이 풍부한 사람
- ③ 위원의 임기는 2년으로 하며, 한 차례만 연임할 수 있다.

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

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

제10조(위원회 운영 등) ① 위원장은 위원회를 대표하고, 위원회의 사무를 총괄한다.

- ② 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 위원장이 미리 지명한 위원이 그 직무를 대행한다.
- ③ 위원장은 위원회의 회의를 소집하고, 그 의장이 된다.
- ④ 위원회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.
- ⑤ 위원장이 회의를 소집할 때에는 회의일시, 장소 및 회의에 부치는 사항을 정하여 회의 개최 5일 전까지 각 위원에게 통지하여야 한다. 다만, 긴급을 요하는 경우에는 예외로 한다.
- ⑥ 위원회에 위원회의 사무를 처리할 간사 1명을 두며, 간사는 콜센터 업무담당 사무관이 된다.
- ⑦ 교육감은 위원회에 출석한 위원에게는 예산의 범위에서 수당과 여비를

지급할 수 있다. 다만, 공무원인 위원이 그 소관 업무와 직접적으로 관련되어 위원회에 출석하는 경우에는 그러하지 아니하다.

제11조(비밀엄수) ① 위원회의 회의에 참석한 위원 및 관계공무원은 직무상 알게 된 비밀을 누설해서는 아니 된다.

② 상담원 및 콜센터 업무에 종사하는 자는 직무상 알게 된 비밀이나 개인 정보를 누설하거나 이용해서는 아니 된다.

제12조(시설 및 장비의 확충) 교육감은 콜센터의 원활한 운영을 위하여 다음 각 호의 시설 및 장비를 확보하여야 하며, 항상 최적의 상태를 유지할 수 있도록 필요한 조치를 하여야 한다.

1. 콜센터 운영 및 장비설치를 위한 사무실(상담실, 시스템실 등)
2. 교환기, 각종 서버, 상담용 컴퓨터, 통신장비 등 콜센터 운영에 필요한 장비

제13조(시행규칙) 이 조례의 시행에 필요한 사항은 교육규칙으로 정한다.

부칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.