

인천광역시교육청 민원콜센터 설치 및 운영 조례안

인 천 광 역 시 의 회

인천광역시교육청 민원콜센터 설치 및 운영 조례안

| | |
|----------|----|
| 의안 번호 | 72 |
|----------|----|

발의연월일 : 2014. 9. 5.

발 의 자 : 구재용 의원
(찬성자 7인)

1. 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

2. 주요내용

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

3. 참고사항

- 가. 관계법령 : 별첨
- 나. 비용추계서 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.

관계법령 발췌사항

| | |
|--------------|--|
| 관계법령 | <ul style="list-style-type: none"> <p>▣ 지방자치법 제22조(조례)</p> <p>▣ 민원사무 처리에 관한 법률 제8조(민원의 신청)</p> <p>▣ 전자정부법 제9조(방문에 의하지 아니하는 민원처리)</p> <p>▣ 지방교육자치에 관한 법률 제26조(사무의 위임·위탁 등)</p> <p>▣ 행정권한의 위임 및 위탁에 관한 규정 제11조(민간위탁의 기준) 제14조(지휘·감독) 제15조(사무편람) 제16조(처리 상황의 감사)</p> <p style="text-align: center;">“세부내용 별지 작성”</p> |
| 관련법규 정비대상 | “해당사항 없음” |
| 관련자료 | “해당사항 없음” |

관계법령 발취

□ 「지방자치법」

제22조(조례) 지방자치단체는 법령의 범위 안에서 그 사무에 관하여 조례를 제정할 수 있다. 다만, 주민의 권리 제한 또는 의무 부과에 관한 사항이나 벌칙을 정할 때에는 법률의 위임이 있어야 한다.

□ 「민원사무 처리에 관한 법률」

제8조(민원의 신청) 민원사항의 신청은 문서로 하여야 한다. 다만, 대통령령으로 정하는 경우에는 구술 또는 전화·전신·팩스 등 정보통신망으로 할 수 있다.

※ 대통령령 단서 조항 : 민원인의 의사표시를 문서로 증명할 필요가 없는 민원사항

□ 「전자정부법」

제9조(방문에 의하지 아니하는 민원처리) ① 행정기관등의 장은 민원인이 해당 기관을 직접 방문하지 아니하고도 민원사항 등을 처리할 수 있도록 관계 법령의 개선, 필요한 시설 및 시스템의 구축 등 제반 여건을 마련하여야 한다.

□ 「지방교육자치에 관한 법률」

제26조(사무의 위임·위탁 등) ③ 교육감은 조례 또는 교육규칙이 정하는 바에 따라 그 권한에 속하는 사무 중 조사·검사·검정·관리 등 주민의 권리·의무와 직접 관계되지 아니하는 사무를 법인·단체 또는 그 기관이나 개인에게 위탁할 수 있다.

□ 「행정권한의 위임 및 위탁에 관한 규정」

제11조(민간위탁의 기준) ① 행정기관은 법령으로 정하는 바에 따라 그 소관 사무 중 조사·검사·검정·관리 사무 등 국민의 권리·의무와 직접 관계되지 아니하는 다음 각 호의 사무를 민간위탁할 수 있다.

1. 단순 사실행위인 행정작용
2. 공익성보다 능률성이 현저히 요청되는 사무
3. 특수한 전문지식 및 기술이 필요한 사무
4. 그 밖에 국민 생활과 직결된 단순 행정사무

제14조(지휘·감독) ① 위탁기관은 민간위탁사무의 처리에 대하여 민간수탁기관을 지휘·감독하며, 필요하다고 인정될 때에는 민간수탁기관에 민간위탁사무에 관하여 필요한 지시를 하거나 조치를 명할 수 있다.

② 위탁기관은 민간수탁기관에 대하여 필요한 사항을 보고하게 할 수 있다.

③ 위탁기관은 민간수탁기관의 사무 처리가 위법하거나 부당하다고 인정될 때에는 이를 취소하거나 정지시킬 수 있다.

제15조(사무편람) ① 민간수탁기관은 수탁사무의 종류별로 처리부서, 처리기간, 처리절차, 처리기준, 구비서류, 서식 및 수수료 등을 구분하여 구체적으로 밝힌 사무편람을 작성하여 갖춰 두어야 한다.

② 민간수탁기관은 제1항의 편람을 작성하였을 때에는 위탁기관의 승인을 받아야 한다.

제16조(처리 상황의 감사) ① 위탁기관의 장은 민간위탁사무의 처리 결과에 대하여 매년 1회 이상 감사를 하여야 한다.

② 위탁기관의 장은 제1항에 따른 감사 결과 민간위탁사무의 처리가 위법하거나 부당하다고 인정될 때에는 민간수탁기관에 대하여 적절한 시정조치를 할 수 있고, 관계 임원과 직원에 대해서는 문책을 요구할 수 있다.

비 용 추 계 서

1. 비용 발생 요인 및 관련 조문

가. 비용 발생 요인 : 민원콜센터 구축비 및 인건비

나. 관련 조문 : 없음

2. 비용 추계결과

가. 추계의 전제

1) 민원콜센터 실 구축 : 1실(69.3㎡, 상담원 1인 평균 9.9㎡ 확보)

2) 시스템 구축

3) 전화 상담사 : 7명(관리자 1명, 상담원 6명)

나. 추계 결과

(단위 : 천원)

| 구 분 | 2015년 | 2016년 | 2017년 | 2018년 | 2019년 | 비고 |
|-----------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| 상담사 인건비 | 195,500 | 201,300 | 207,300 | 213,500 | 219,900 | 인건비 매년 3% 증액 |
| 콜센터 구축 | 42,700 | - | - | - | - | |
| 시스템 구축 (관리 S/W 포함) | 98,100 | 14,700 | 15,100 | 15,500 | 15,900 | 2016년 이후 유지보수비 |
| 계 | 336,300 | 216,000 | 222,400 | 229,000 | 235,800 | |

(※ 콜센터 구축 : 교육청내 사무공간 확보를 전제로 산출)

다. 재원조달방안 : 자체 재원(2015년 교육비특별회계 본예산 편성)

3. 연도별 비용 추계표 : 붙임

4. 작성자 : 인천광역시교육청 행정관리국 총무과장

연도별 비용 추계표

(단위 : 천원)

| 구 분 | | 1차년도 (2015년) | 2차년도 (2016년) | 3차년도 (2017년) | 4차년도 (2018년) | 5차년도 (2019년) | 계 |
|-------|------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------|
| 세입 | - | - | - | - | - | - | - |
| | 소계 | | | | | | |
| 세출 | 상담사 인건비 | 195,500 | 201,300 | 207,300 | 213,500 | 219,900 | 1,037,500 |
| | 콜센터 구축 | 42,700 | - | - | - | - | 42,700 |
| | 시스템 구축 (유지보수) | 98,100 | 14,700 | 15,100 | 15,500 | 15,900 | 159,300 |
| | 계 | 336,300 | 216,000 | 222,400 | 229,000 | 235,800 | 1,239,500 |
| 재원 조달 | | 336,300 | 216,000 | 222,400 | 229,000 | 235,800 | 1,239,500 |
| 국 비 | | | | | | | |
| 시비 | 소 계 | | | | | | |
| | 일반회계 | | | | | | |
| | 특별회계 | | | | | | |
| | 기 금 | | | | | | |
| 군·구비 | | | | | | | |
| 민 간 | | | | | | | |
| 기 타 | | 336,600 | 216,000 | 222,400 | 229,000 | 235,800 | 1,239,800 |

※ 참고사항

- 인건비 : 매년 3% 증액
- 구축비(관리 S/W 포함) : 2016년 이후 유지보수비(구축비의 15%, 매년 3% 증액)