

충주시 시민행복콜센터 설치 및 운영 조례안

의안 번호	1348
----------	------

제출년월일 : 2011. 12. .
제 출 자 : 충 주 시 장

1. 제안이유

분산화되고 반복적인 각종 민원의 접수형태와 민원 응대절차를 집중·간소화시키기 위한 민원상담 콜센터 설립과 그 운영 및 지원 등에 관한 근거를 마련하고, 콜센터의 효율적인 운영관리를 제정, 제도화함으로써 체계적이고 계획적인 운영을 도모하고자 함

2. 주요내용

- 가. 충주시 시민행복콜센터 목적 및 정의 (안 제1조 ~ 제2조)
- 나. 충주시 시민행복콜센터 명칭과 위치 (안 제3조 ~ 제4조)
- 다. 충주시 시민행복콜센터 기능 (안 제5조)
- 라. 충주시 시민행복콜센터 위탁운영 (안 제7조)
- 마. 충주시 시민행복콜센터 위탁의 취소 (안 제10조)

3. 참고사항

- 가. 관계법령 : 붙임
- 나. 예산조치 : 비용추계서(미첨부사유서) 붙임
- 다. 합 의 : 없음
- 라. 기 타
 - (1) 입법예고 (2011. 11. 25~12.15) 결과 의견 없음
 - (2) 규제심사 : 없음
 - (3) 부패영향평가 : 개선사항 없음

충주시 시민행복콜센터 설치 및 운영 조례

제1조(목적) 이 조례는 전화·인터넷·팩스 등을 통하여 접수되는 민원을 신속·정확·친절하게 처리함으로써 민원인의 편의를 증대하고 행정능률을 향상시키기 위하여 충주시 시민행복콜센터(이하 "콜센터"라 한다)를 설치하고 운영에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례의 "콜센터(Call Center)"란 시민으로부터 전화·인터넷·팩스 등을 통하여 접수된 상담·문의·신고·신청 등의 민원사항을 신속하고 정확한 응대를 통하여 고객의 요구를 만족시켜 주는 종합적인 민원상담 업무를 관장하는 곳을 말한다.

제3조(명칭) 콜센터의 명칭은 “충주시 시민행복콜센터”로 하되, 필요하면 별도의 명칭을 정하여 사용할 수 있다.

제4조(위치) 콜센터는 충주시 청사 건물 내에 설치한다. 다만, 운영의 효율성을 위하여 위탁 운영하거나 외부시설을 이용할 필요가 있을 때는 예외로 한다.

제5조(기능) 콜센터는 다음 각 호의 기능을 수행한다.

1. 전화·인터넷·팩스 등을 통한 민원의 상담·안내·접수에 관한 사항
2. 민원 상담 자료외의 데이터베이스 구축과 지속적인 관리에 관한 사항
3. 콜센터 시스템 구축과 장비 운용에 관한 사항
4. 고객 만족 프로그램 개발·표준화·자동화에 관한 사항
5. 그 밖의 민원상담에 관한 사항

제6조(시설과 장소) 충주시장(이하 "시장"이라 한다)은 콜센터의 원활한 운영을 위하여 다음 각 호의 시설과 장비를 예산의 범위에서 설치하거나, 전문업체의 시설과 장비를 임차할 수 있다.

1. 교환기, 각종 서버, 녹취장비, 상담용 컴퓨터, 전화기, 집기류, 그 밖에

콜센터 운영에 필요한 장비

2. 콜센터 장비를 설치하는 통신실이나 전산실

3. 콜센터 운영에 따른 상담실, 휴게실, 자료 보관실 등 콜센터 운영에 필요한 부대시설

4. 그 밖에 콜센터 운영에 따른 모든 편의시설

제7조(위탁운영) ① 시장은 콜센터의 효율적인 관리·운영을 위하여 법인이나 기관에 위탁할 수 있다.

② 콜센터 사무의 위탁과 운영에 관한 사항은 「충주시 사무의 위탁관리조례」를 준용한다.

제8조(수탁자의 의무) ① 수탁자는 콜센터의 운영에 필요한 시설과 상담원을 확보하여야 한다.

② 수탁자는 상담원이 신속·정확·친절하게 전화민원에 응대할 수 있도록 관리에 철저를 기하여야 한다.

③ 수탁자는 위탁운영 기간 중 선량한 관리자로서의 의무를 다하여야 한다.

④ 수탁자는 이 조례나 관계규정에 따른 명령이나 처분을 위반해서는 안 된다.

⑤ 수탁자는 위탁의 취소 또는 위탁기간의 만료 등으로 위·수탁 관계가 종료되더라도 콜센터 운영의 연속성을 위한 시장의 요구에 응하여야 한다.

⑥ 상담원과 콜센터 업무에 종사하는 자는 직무상 알게 된 비밀이나 개인정보를 누설하거나 이용해서는 안 된다.

제9조(감독) ① 시장은 관계공무원이 콜센터 운영에 대해서 조사·검사하게 할 수 있으며, 수탁자는 조사·검사에 응하여야 한다.

② 시장은 제1항에 따른 조사·검사 결과 시정할 사항이 있을 때는 관계규정에 따라 필요한 조치를 취하여야 한다.

제10조(위탁의 취소) 시장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유가 발

생하면 위탁을 취소할 수 있으며, 이로 인한 수탁자의 손해에 대한 배상의 책임을 지지 않는다.

1. 수탁자가 제7조의 수탁자의 의무를 위반하여 시에 중대한 손해를 끼쳤을 때
 2. 수탁자가 정당한 사유 없이 제8조의 따른 조사·검사에 응하지 않거나 필요한 조치를 취하지 않았을 때
 3. 수탁자가 콜센터 운영능력이 없을 때
 4. 수탁자가 위탁조건을 위반하였을 때
 5. 공익상 콜센터를 위탁하여 운영할 수 없는 사유가 발생하였을 때
- 제11조(준용) 그 밖에 이 조례에서 규정한 사항 이외의 위·수탁 사항은 「충주시 사무의 위탁관리 조례」를 준용한다.
- 제12조(시행규칙) 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

관계법령

□ 지방자치법

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

제104조(사무의 위임 등) ① 지방자치단체의 장은 조례나 규칙으로 정하는 바에 따라 그 권한에 속하는 사무의 일부를 보조기관, 소속 행정기관 또는 하부행정기관에 위임할 수 있다.

② 지방자치단체의 장은 조례나 규칙으로 정하는 바에 따라 그 권한에 속하는 사무의 일부를 관할 지방자치단체나 공공단체 또는 그 기관(사업소·출장소를 포함한다)에 위임하거나 위탁 할 수 있다.

③ 지방자치단체의 장은 조례나 규칙으로 정하는 바에 따라 그 권한에 속하는 사무 중 조사·검사·검정·관리업무 등 주민의 권리·의무와 직접 관련되지 아니하는 사무를 법인·단체 또는 그 기관이나 개인에게 위탁할 수 있다.

④ 지방자치단체의 장이 위임받거나 위탁받은 사무의 일부를 제1항부터 제3항까지의 규정에 따라 다시 위임하거나 위탁하려면 미리 그 사무를 위임하거나 위탁한 기관의 장의 승인을 받아야 한다.

□ 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 민간위탁 할 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

② 행정기관은 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 사무에 대하여 민간위탁의 필요성 및 타당성 등을 정기적·종합적으로 판단하여 필요할 때에는 민간위탁을 하여야 한다.

③ 행정기관이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 사무를 민간위탁 하였을 때에는 필요한 사무처리지침을 시달하고, 그 처리에 필요한 적절한 조치를 하여야 한다.

제12조(민간위탁 대상기관의 선정기준) ① 행정기관은 민간위탁 할 대상기관을 선정할 때에는 인력과 기구, 재정 부담 능력, 시설과 장비, 기술 보유의 정도, 책임능력과 공신력, 지역 간 균형 분포 등을 종합적으로 검토하여 적정한 기관을 수탁기관(이하 “민간수탁기관”이라 한다)으로 선정하여야 한다.

② 행정기관은 민간수탁기관을 선정하려는 경우에는 다른 법령에서 정한 경우를 제외하고는 공개모집을 하여야 한다. 다만, 민간위탁의 목적·성질·규모 등을 고려하여 필요하다고 인정될 때에는 관계법령에 위배되지 아니하는 범위에서 민간수탁기관의 자격을 제한할 수 있다.

③ 행정기관은 행정사무를 민간위탁 하는 경우에는 사무 처리의 지연, 불필요한 서류의 요구, 처리기준의 불공정, 수수료의 부당징수 등 문제점을 종합적으로 검토하여 이를 방지할 보완조치를 마련하여야 한다.

제13조(계약의 체결) ① 행정기관은 민간수탁기관이 선정되면 민간수탁기관과 위탁에 관한 계약을 체결하여야 한다.

② 행정기관은 민간수탁기관과 위탁에 관한 계약을 체결할 때에는 계약 내용에 민간위탁의 목적, 위탁 수수료 또는 비용, 위탁기간, 민간수탁기관의 의무, 계약 위반 시의 책임과 그 밖에 필요한 사항을 포함하여야 한다.

제14조(지휘·감독) ① 위탁기관은 민간사무의 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.

④ 위탁기관이 제3항에 따라 취소하거나 정지시킬 때에는 그 취소 또는 정지의 사유를 문서로 민간수탁기관에 통보하고 사전에 의견 진술의 기회를 주어야 한다.

□ 충주시 사무의 위탁관리 조례

제4조(위탁 대상사무의 기준 등) ① 시장은 법령과 조례가 정한 바에 따라 소관사무 중 조사·검사·검정·관리업무 등 주민의 권리·의무와 직접 관계되지 아니하는 다음의 사무를 위탁할 수 있다.

〈개정 2009.8.10〉

1. 단순 사실행위인 행정작용
2. 공익성보다 능률성이 현저히 요청되는 사무
3. 특수한 전문지식 및 기술을 요하는 사무
4. 기타 시설관리 등 단순행정 관리업무

② 시장은 제1항 각호에 해당되는 사무에 대하여 민간위탁의 필요성 및 타당성을 정기적·종합적으로 판단하여 필요한 때에 위탁을 할 수 있다.

③ 제1항의 규정에 의하여 시장이 민간위탁하는 사무는 [별표]와 같다.

제5조(수탁기관의 선정) ① 수탁기관을 선정할 때는 재정부담능력, 시설과 장비, 기술보유 정도, 책임능력과 공신력 등을 종합적으로 검토하여 적정한 기관이나 단체 또는 개인을 수탁기관으로 선정하여야 한다.

② 제1항의 규정에 의하여 수탁기관을 선정하고자 할 때는 공개모집을 원칙으로 하되, 부득이한 경우 수의계약으로 할 수 있다.

③ 수탁대상기관을 공개모집할 경우에는 별지서식의 신청서와 함께 사업계획서를 제출하게 하고, 제6조의 규정에 의한 수탁기관선정심의위

원회의 심의를 거쳐 적격자를 선정하여야 한다.

제6조(수탁기관선정심의위원회) ① 시장은 수탁기관을 선정하기 위하여 별도의 수탁기관선정심의위원회(이하“위원회”라 한다)를 구성하여야 한다.

② 위원회는 위원장과 부위원장 각 1인을 포함하여 6인이상 9인이내의 위원으로 하고, 심사가 끝나면 위원회는 자동 해산한다.

③ 위원장·부위원장 및 위원은 시 관계공무원과 당해 전문가 중에서 시장이 임명 또는 위촉한다.

④ 위원회는 재적위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결하며 사업계획서의 심의 및 현장확인과 신청인에 대하여 필요한 소명 자료를 제출하게 할 수 있다.

⑤ 시 소속공무원이 아닌 위원에게는 예산의 범위 안에서 “충주시각종 위원회실비변상조례”가 정하는 바에 따라 수당과 여비를 지급할 수 있다.

제7조(협약체결 등) ① 시장은 수탁기관이 선정되면 수탁기관과 사무의 위·수탁에 관한 협약을 체결하여야 하며, 협약내용은 반드시 공증을 하여야 한다.

② 협약서에는 수탁자의 의무, 위탁내용, 위탁기간, 예산지원액, 협약내용을 위반하였을 경우 의무이행 등 필요한 사항이 반드시 포함되어야 한다.

③ 시장은 수탁기관과 협약을 체결한 때에는 사무위탁 사실을 공고하여야 한다.

제10조(지휘·감독) ① 시장은 위탁사무의 처리에 대하여 수탁기관을 지휘·감독하며, 필요하다고 인정할 때에는 수탁기관에 위탁한 사무에 관하여 필요한 지침이나 지시를 할 수 있으며, 위탁사무의 처리가 위법 또는 부당하다고 인정될 때에는 그 처분을 취소하거나 정지 또는 시정시킬 수 있다.

② 시장은 수탁기관에 대하여 필요한 사항을 보고하게 할 수 있다.

③ 제1항의 규정에 의하여 당해 사무를 취소 또는 정지시키고자 할 때에는 그 취소 또는 정지의 사유를 문서로 수탁기관에 통보하고 사전에 의견진술의 기회를 주어야 한다.

□ 충주시 사무의 위탁관리조례 시행규칙

제2조(협약의 체결 등) ① 수탁기관 및 위·수탁사무에 대하여 협약을 체결함에 있어서는 위탁사무처리 해당부서(이하“주관부서”라 한다)가 수탁기관선정심의위원회(이하“심의위원회”라 한다)의 운영, 위·수탁협약의 체결, 협약내용의 공증 등 일체의 사무를 처리한다.

② 주관부서의 장은 위·수탁협약을 체결하고 협약내용에 대하여 공증을 마친 때에는 위·수탁협약서의 사본을 기획감사과장에게 제출하여야 한다.

③ 주관부서의 장으로부터 위·수탁협약서를 접수한 기획감사과장은 위탁사무의 현황을 파악하고 정리 하여야 한다.

④ 주관부서의 장은 위·수탁협약서의 원본을 영구문서로 분류하여 보존하여야 한다.

⑤ 위·수탁협약서에는 위·수탁기간, 예산지원과 정산, 수입금의 처리, 협약의 해지, 대상사무와 시설 및 장비내역, 민·형사상의 책임과 손해배상 등 필요한 사항을 포함하여야 하며, 협약서의 표준서식은(별지 제1호 서식)과 같이 한다. 단, 위·수탁자간 별도의 합의된 사항을 추가할 수 있다.

제6조(위탁기간) ① 민간 또는 행정기관에의 위탁기간은 3년으로 하되, 수탁기관에 재위탁 할 수 있다.

② 제1항에 의해 재위탁 하고자 할 때에는 조례 제6조의 규정에 의한 심의위원회의 심의를 거쳐야 한다.

비 용 추 계 서

1. 의안명 및 관련조문

- 의 안 명 : 충주시 시민행복콜센터 설치 및 운영에 관한 조례안
- 관련조문 : 행정권한 위임 및 위탁에 관한 규정 제11조(민간위탁의 기준)

2. 비용추계 내용

가. 비용발생의 요인

- 콜센터 구축비와 상담사 인건비

나. 추계의 전제

- 구축비용 : 221,400천원(시비)
- 상담환경 구축비용 : 36,500천원(시비)
- 인 건 비 : 194,100천원(시비)

다. 추계의 결과

- 총 소요액 : 연간 452,000천원(시비)

라. 추계상세내역 요약

구 분		단 가	수 량	금 액	비 고
합 계				452,000,000	
구 축 비	계			257,900,000	
	시스템 등	221,400,000	1식	221,400,000	차년도 10%유지보수지출
	상담 환경	36,500,000	1식	36,500,000	
인 건 비	계			194,100,000	
	상담팀장(1명)	3,095,000	1명	37,140,000	금액=단가×수량×12월
	상담요원(6명)	2,180,000	6명	156,960,000	금액=단가×수량×12월

마. 추계의 상세내역 : 불입

3. 비용추계재원 : 전액시비(자체재원)

4. 작 성 자 : 기획행정국 정보통신과장 이규태

< 연도별 비용 추계표 >

(단위 : 천원)

구 분		1차년도 (2012년)	2차년도 (2013년)	3차년도 (2014년)	4차년도 (2015년)	5차년도 (2016년)	계
세 입(계)		-	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-	-
세 출(계)		452,000	216,240	216,240	216,240	216,240	1,316,960
인건비 등		452,000	216,240	216,240	216,240	216,240	1,316,960
재원 조달		452,000	216,240	216,240	216,240	216,240	1,316,960
의존 재원	소 계	-	-	-	-	-	-
	보 조 금	-	-	-	-	-	-
	지방교부세	-	-	-	-	-	-
자체 수입	소 계	452,000	216,240	216,240	216,240	216,240	1,316,960
	자체재원	452,000	216,240	216,240	216,240	216,240	1,316,960
지 방 채		-	-	-	-	-	-
기 금		-	-	-	-	-	-
공기업 특별회계		-	-	-	-	-	-
기 타 (채무부담, 민자 등)		-	-	-	-	-	-