

서울특별시교육청 민원콜센터 설치 및 운영에 관한 조례 안

(김생환 의원 대표 발의)

의안 번호	2491
----------	------

발 의 년 월 일 : 2021년 05월 28일
발 의 자 : 김생환, 김경영, 김기덕,
김인호, 김정환, 김제리,
김태수, 김평남, 김희걸,
박기재, 박상구, 서윤기,
송명화, 송아량, 양민규,
이영실, 이정인, 이태성,
임종국, 장상기, 장인홍,
전석기, 최 선, 홍성룡,
황규복 의원(25명)

1. 제안이유

- 전화 또는 인터넷 등을 통해 접수되는 민원을 신속하고 정확하게 응대함으로써, 민원인의 편의를 증대시키고 행정의 능률을 향상시키기 위하여 서울특별시교육청 민원콜센터의 설치 및 운영에 관한 법적 근거를 마련하고자 함.

2. 주요내용

- 가. 민원콜센터의 설치 및 명칭에 관해 규정함 (안 제3조, 안 제4조).
- 나. 민원콜센터의 역할에 대해 규정함(안 제5조).
- 다. 민원콜센터 상담원의 권익보호를 위한 조치사항을 규정함(안 제7조).

라. 민원콜센터의 시설 및 장비의 확충에 관한 사항을 규정함(안 제9조)

3. 참고사항

가. 관계법령 : 민원 처리에 관한 법률

나. 예산조치 : 해당사항 없음 (비용추계 비대상사유서 별첨)

서울특별시교육청 민원콜센터 설치 및 운영에 관한 조례안

제1조(목적) 이 조례는 민원인의 편의를 증대하고 행정능률을 향상시키기 위한 서울특별시교육청 민원콜센터의 설치·운영에 관한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 “콜센터”란 전화, 인터넷 등 정보통신시스템을 통하여 서울특별시교육청(이하 “교육청”이라 함)에 접수되는 민원을 정보통신시스템을 활용하여 상담원이 신속하고 정확하게 처리하는 민원상담센터를 말한다.

제3조(콜센터 설치) ① 서울특별시교육감(이하 “교육감”이라 한다)은 민원편의 증진 및 행정효율성 향상을 위해 콜센터를 설치할 수 있다.

② 민원콜센터의 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 적정인력을 배치한다.

제4조(명칭) 콜센터의 명칭은 “서울교육콜센터”로 하며, 필요한 경우 별도의 명칭을 정하여 사용할 수 있다.

제5조(기능) 콜센터는 다음 각 호의 기능을 수행한다.

1. 전화, 인터넷 등 정보통신시스템을 통하여 접수된 민원의 처리
2. 전화상담 데이터베이스 구축 및 관리에 관한 사항
3. 민원인 응대 방법의 표준화에 관한 사항
4. 전화상담 분석 및 관리에 관한 사항

- 5. 상담품질 평가 및 민원만족도 조사에 관한 사항
- 6. 그 밖에 민원처리에 관한 사항

제6조(민원처리 품질 관리) ① 교육감은 콜센터 상담원(이하 '상담원'이라 한다)의 민원 처리 품질을 적정하게 관리하기 위하여 각 상담원의 민원 처리 품질을 평가하는 등 필요한 조치를 하여야 한다.

② 교육감은 상담원의 민원 처리 품질을 향상시키기 위하여 필요한 교육훈련을 실시하여야 한다.

제7조(상담원의 권익보호 조치) 교육감은 상담원의 권익보호를 위하여 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.

- 1. 민원인의 폭언·성희롱 등 가해행위에 대한 대처 요령의 마련 및 교육
- 2. 상담원의 스트레스 해소 및 심리치료를 위한 프로그램 운영
- 3. 상담원의 적정한 휴게시간과 휴식 공간 보장
- 4. 그 밖에 상담원의 권익보호 및 근무환경 개선을 위하여 교육감이 필요하다고 인정하는 사항

제8조(비밀엄수) 상담원 및 콜센터 업무에 종사하는 자는 직무상 알게 된 비밀이나 개인정보를 누설하거나 이용해서는 아니 된다.

제9조(시설 및 장비의 확충) 교육감은 콜센터의 원활한 운영을 위하여 시설 및 장비가 항상 최적의 상태를 유지할 수 있도록 필요한 조치를 하여야 한다.

제10조(시행규칙) 이 조례의 시행에 필요한 사항은 교육규칙으로 정한다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.