



의안번호

제67호

## 논산시 민원콜센터 설치 및 운영 조례안

제 출 자	논산시장
제출연월일	2021. 5. 17.

# 논산시 민원콜센터 설치 및 운영 조례안

의안 번호	제67호
----------	------

제출연월일 : 2021. 5. 17.  
제 출 자 : 논 산 시 장

## 1. 제안이유

- 전화 등을 통하여 접수하는 민원을 신속·정확·친절하게 응대함으로써 민원인의 편의를 증대하고, 공무원의 행정능률을 향상하기 위하여 논산시 민원콜센터 설치 및 운영에 관한 근거를 마련하기 위한 조례를 제정하고자 함.

## 2. 주요내용

- 가. 목적(안 제1조)
- 나. 민원콜센터의 기능 및 시설·장비(안 제4조 ~ 제5조)
- 다. 민원콜센터의 운영(안 제6조 )

## 3. 참고사항

- 가. 관계법령 : 붙임 참조
- 나. 예산조치 : 비용추계서 참조
- 다. 기타사항
  - 1) 부패영향평가 : 원안동의
  - 2) 성별영향평가 : 개선사항 없음
  - 3) 규제심사 : 규제심사 대상 아님
  - 4) 입법예고
    - 가) 예고기간 : 2021. 4. 8. ~ 2021. 4. 28.
    - 나) 예고결과 : 의견 없음
  - 5) 충청남도 소관실과 : 자치행정과

## □ 조례안

논산시 조례 제 호

### 논산시 민원콜센터 설치 및 운영 조례안

**제1조(목적)** 이 조례는 논산시 민원콜센터의 설치 및 운영에 관한 사항을 규정함으로써 행정의 효율성을 높이고 민원편의 증대를 목적으로 한다.

**제2조(정의)** 이 조례에서 “논산시 민원콜센터(이하 “콜센터”라 한다)”란 시민으로부터 전화 등을 통하여 요청받은 문의, 신고, 건의 등의 민원사항에 대하여 상담·안내하거나 중계하는 센터를 말한다.

**제3조(위치)** 논산시장(이하 “시장”이라 한다)은 콜센터(call center)를 논산시 청사 내 또는 청사 외부에 설치할 수 있다.

**제4조(기능)** 콜센터는 다음 각 호의 기능을 수행한다.

1. 전화 등의 민원에 대한 상담·안내 및 접수에 관한 사항
2. 민원상담자료의 데이터베이스(database) 구축 및 관리에 관한 사항
3. 콜센터 시스템 구축 및 장비의 관리와 운용에 관한 사항
4. 고객응대 방법의 표준화 및 자동화에 관한 사항
5. 그 밖의 민원상담에 관한 사항

**제5조(시설 및 장비)** 시장은 콜센터의 원활한 운영을 위하여 다음 각 호의 시설 및 장비를 예산의 범위에서 설치하거나 임차할 수 있다.

1. 교환기, 각종 서버(server), 녹취장비, 상담용 컴퓨터, 전화기, 집기류, 그 밖의 콜센터 운영에 필요한 장비
2. 콜센터 장비 설치를 위한 전산실 및 통신실
3. 콜센터 운영에 따른 상담실, 휴게실, 교육실
4. 그 밖의 콜센터 운영을 위한 제반 편의시설

**제6조(위탁운영)** 시장은 콜센터의 효율적인 운영을 위하여 필요하다고 인정할 때에는 「행정권한의 위임 및 위탁에 관한 규정」과 「논산시 사무의 민간위탁 및 관리 조례」에 따라 위탁 운영할 수 있다. 이 경우 위

탁운영 시 위탁기간 및 운영에 관한 사항은 별도의 협약에 따른다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

소 관 부 서		성 명
입 안 자	민 원 과 장	김 화 수
	민원콜센터팀장	오 미 정
	담 당 자	강 칭 (746-5712)

**1. 비용발생 요인 및 관련 조문**

○ 비용발생 요인

- 콜센터 시설 및 장비 구입
- 콜센터의 효율적인 운영을 위한 민간위탁

○ 관련 조문

- 안 제5조(시설 및 장비) 및 안 제6조(위탁운영)

**2. 비용추계결과**

**가. 추계의 전제**

- 연간 물가상승률을 감안하여 콜센터 시스템 임차료 5% 증액
- 연간 인건비 상승률을 감안하여 유지관리 용역비(제작비×10%) 3% 증액
- 연간 물가상승률을 감안하여 민간위탁금 5% 증액(2년 계약)

**나. 추계결과**

(단위 : 천원)

구분 \ 연도		연도					합 계
		1차년도	2차년도	3차년도	4차년도	5차년도	
세출	일반회계	603,000	390,500	409,569	413,251	433,429	2,249,749
산출 기초	콜 시스템 임 차	4,500천원×12월 = 54,000천원	54,000천원×105% = 56,700천원	56,700천원×105% = 59,535천원	59,535천원×105% = 62,512천원	62,512천원×105% = 65,637천원	298,384
	유지관리 용 역	-	228,000천원×10% = 22,800천원	22,800천원×103% =23,484천원	23,484천원×103% =24,189천원	24,189천원×103% =24,914천원	95,387
	상담프로그램 제 작	228,000천원	-	-	-	-	228,000
	민간위탁	311,000천원	311,000천원	311,000천원×105% = 326,550천원	311,000천원×105% = 326,550천원	326,550천원×105% = 342,878천원	1,617,978
	비품구입	10,000천원	-	-	-	-	10,000

## 다. 재원조달 방안

(단위 : 천원)

구분 \ 연도	1차년도	2차년도	3차년도	4차년도	5차년도	계
계	603,000	390,500	409,569	413,251	433,429	2,249,749
시비	603,000	390,500	409,569	413,251	433,429	2,249,749

### 3. 작성자

민원과장 김 화 수

〈 연도별 비용 추계표 〉

(단위 : 천원)

구 분		1차년도 (2021년)	2차년도 (2022년)	3차년도 (2023년)	4차년도 (2024년)	5차년도 (2025년)	계
세 입		603,000	390,500	409,569	413,251	433,429	2,249,749
시 비		603,000	390,500	409,569	413,251	433,429	2,249,749
세 출		603,000	390,500	409,569	413,251	433,429	2,249,749
201 일반운영비 01 사무관리비		54,000	56,700	59,535	62,512	65,637	298,384
201 일반운영비 02 공공운영비		-	22,800	23,484	24,189	24,914	95,387
207 연구개발비 02 전산개발비		228,000	-	-	-	-	228,000
307 민간이전 05 민간위탁금		311,000	311,000	326,550	326,550	342,878	1,617,978
405 자산취득비 01 자산 및 물품취득비		10,000	-	-	-	-	10,000
재원 조달		603,000	390,500	409,569	413,251	433,429	2,249,749
의존 재원	소 계						
	보조금						
	지방교부세						
자체 수입	소 계	603,000	390,500	409,569	413,251	433,429	2,249,749
	지방세	603,000	390,500	409,569	413,251	433,429	2,249,749
	세외수입						
	공모사업						
지방채							
기 금							
공기업 특별회계							
기 타 (채무부담 민자 등)							

## □ 「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.

## □ 「전자정부법」

제16조(전자정부서비스 개발·제공) ① 행정기관등의 장은 국민의 복지향상 및 편익증진, 국민생활의 안전보장, 창업 및 공장설립 등 기업활동의 촉진 등을 위한 전자정부서비스를 개발하여 제공하고 이를 지속적으로 보완·발전시키기 위한 대책을 마련하여야 한다.

② 행정기관등의 장은 전자정부서비스 이용자가 손쉽게 전자정부서비스에 접근하여 안전하고 편리하게 활용할 수 있도록 하여야 하며, 제공되는 전자정부서비스는 최신의 것이 되도록 하여야 한다.

③ 행정기관등의 장은 전자정부서비스를 개발·제공할 때 전자정부서비스 이용자의 요구사항 및 편익을 고려하여야 한다.