

추진부서	민원과	담당자	유인수(2275)
실천목표	임기 내 완료	추진상황	완료

□ 사업개요

- 위치 : 문화예술회관 2층
- 운영방법 : 민간위탁 [(주)한국고용정보 / 팀장 1, 상담원 3]
- 상담시간 : 8:30 ~18:30 (주말, 공휴일 제외)
- 예산액 : 453,360천원
 - ※ 콜센터 운영번호 : 1544-9053, 562-3911 (9개 읍·면 대표전화)

□ 추진현황

- 강원도내 콜센터 운영 시군(원주,강릉,영월) 견학 : 2018. 7.
- 민원상담 콜센터 설치 기본계획 수립 : 2018. 7.
- 정선군 민원상담 콜센터 설치 및 운영 조례 제정 : 2018. 11.
- 정선군 민원상담 콜센터 민간위탁동의안(원안가결) : 2018. 12.
- 콜센터 인테리어 및 물품구입 : 2019. 4.
- 콜센터 민간위탁((주)한국고용정보) 계약 : 2019. 5.
 - ▶ 위탁기간 : 2019. 05. 07. ~ 2021. 12. 31
 - ▶ 사업비 : 453,360천원
- 상담자료 구축 및 상담사 교육 : 2019. 5.~ 6.
- 콜센터 시험운영 및 개소 : 2019. 8. 1.
- 콜센터 업무 이관(행정과 → 민원과) : 2019. 8.
- 콜센터 인입확대운영 : 2019. 8.
 - ▶ 2개 회선(본청) → 11개 회선 (9개 읍·면 민원실 대표전화 포함)

□ 향후 추진계획

- 콜센터 직원 보수 교육 : 2020. 4월
- 2020년 휴일 연장근무 확대 운영
 - ▶ 5월 연휴(5일), ▶ 여름휴가철(7~8월) : 15일 ▶ 아리랑제 기간 : 5일