

7-3

민원상담 콜센터(민원전담 조직) 설치 운영

추진부서(팀)	민원과(민원처리팀)	이행도	완료
---------	------------	-----	----

□ 사업개요

- 위 치 : 문화예술회관 2층
- 운영방법 : 민간위탁 [(주)한국고용정보), 팀장 1, 상담원 3]
- 상담시간 : 8:30 ~ 18:30 (주말, 공휴일 제외)
- 예 산 액 : 189,837천원 (2020 예산액)
- ※ 콜센터 운영번호 : 1544-9053, 562-3911, 9개읍면 대표전화

□ 추진현황

- 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. 5. 7. ~ 2021. 12. 31. / 위탁사업비 : 453,360천원
- 콜센터 시험운영 및 개소 : 2019. 8. 1.
- 콜센터 업무 이관(행정과 → 민원과) : 2019. 8.
- 콜센터 인입확대운영 : 2019. 8.
 - ▶ 2개회선(본청)→ 11개회선(9개읍면 민원실 대표전화 포함)
- 소통 상담원 간담회 : 2회(2019. 10. 10., 2020. 3. 17.)
- 기능강화교육(직무)교육 : 2020. 3. 16. ~ 3. 26.

□ 추진계획

- 상담품질을 위한 자체 교육 : 기본교육, CS교육, 군정업무, 관광분야
- 2020년 휴일 연장근무 확대 운영
 - ▶ 여름휴가철(7~8월) : 15일 ▶ 아리랑제 기간 : 5일

□ 연도별 추진실적 및 투자계획

(단위 : 백만원)

구 분	계	기투자	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년 이후
계	842	0	0	219	189	214	220
균 비	842	0	0	219	189	214	220