

横須賀市コールセンター事業運営要綱

(目的)

第1条 この要綱は、横須賀市コールセンター事業（以下、「コールセンター」という。）の運用を円滑に進めるために必要な事項を定めるものとする。

(委託)

第2条 コールセンターは、適切な事業運営が確保できると認められる者に委託するものとする。

(業務内容)

第3条 コールセンターは、次に掲げる業務を電話又はファクシミリにより行うものとする。

- (1)利用者からの問い合わせ対応
- (2)各種の受付サービス
- (3)その他市長が必要と認めるもの

2 前項第1号又は第2号に掲げる業務に係る情報に変更が生じたときは、当該業務を担当する課（以下「担当課」という。）は、当該FAQ（頻繁に寄せられる質問及びその回答を集めたものをいう。以下同じ。）を修正し、又は修正した情報を経営企画部広報課（以下、「広報課」という。）に提出するものとする。

(参照情報)

第4条 前条第1項第1号の問い合わせ対応は、次に掲げる情報（以下「参照情報」という。）により行うものとする。

- (1)FAQ
- (2)本市ホームページ
- (3)市民便利帳
- (4)広報よこすか
- (5)その他市長が必要と認めるもの

(FAQ)

第5条 FAQについては、必要と思われる手続き、施策、施設及び行事に関する情報並びに災害情報について、担当課が作成するものとする。

(案件取扱主任者等)

第6条 FAQに該当するものがなく、コールセンターにおいて解決しなかったもの(以下「未解決案件」という。)の伝達を円滑にするため、案件取扱主任者を置き、各課の課長をもって充てる。

2 案件取扱主任者は、必要に応じ、課の職員のうちから案件取扱担当者を指名することができる。この場合において、案件取扱主任者は、指名した案件取扱担当者の氏名及び所属を経営企画部長に報告するものとする。

(未解決案件)

第7条 未解決案件が発生したときは、コールセンターを受託している者は、広報課へ連絡するものとする。

2 前項の連絡を受けた広報課は、未解決案件を該当する課の案件取扱主任者へ送付しなければならない。

3 前項の送付を受けた案件取扱主任者は、自らの課内の事案でないと思われるときは、広報課へ差し戻すことができる。

4 未解決案件の回答については、案件取扱主任者又は案件取扱担当者が行わなければならない。この場合において、回答に時間がかかると思われるときは、その旨を当該利用者に連絡しなければならない。

(コールセンターの使用)

第8条 第3条第1項第2号に規定する業務及びイベント等の開催状況について、コールセンターに行わせようとする部課は、書面により経営企画部長に申請するものとする。

(運営時間等)

第9条 コールセンターは、通年午前8時から午後8時まで行うものとする。

2 市長は、前項の規定にかかわらず、特に必要があると認めるときは、コールセンターの運営を休止し、又は運営時間を変更することができる。

(委任)

第10条 この要綱の施行について必要な事項は、経営企画部長が定める。

附則

この要綱は、平成 17 年 9 月 20 日から施行する。

附則

この要綱は、平成 18 年 4 月 1 日から施行する。

附則

この要綱は、平成 20 年 4 月 1 日から施行する。

附則

この要綱は、平成 21 年 4 月 1 日から施行する。

附則

この要綱は、平成 22 年 4 月 1 日から施行する。

附則

この要綱は、平成 26 年 4 月 1 日から施行する。

附則

この要綱は、平成 30 年 4 月 1 日から施行する。

附則

この要綱は、令和 4 年 4 月 1 日から施行する。