

충청북도종합관광안내소설치및운영조례(안)

의안 번호	제 280 호
----------	---------

제출년월일 : 2000.
제 출 자 : 충청북도지사

1. 제정이유

- '99. 12월 종합관광안내소가 완공됨에 따라 원활하고 체계적인 관광안내의 운영을 위하여 관광진흥법에 규정된 관광사업자단체에 위탁운영하고자 「충청북도종합관광안내소설치및운영조례」를 제정·시행하여 우리도를 방문하는 관광객의 편의도모와 지역관광산업발전에 기여하고자 하는 것임.

2. 주요골자

- 관광안내소의 위치
 - 충청북도종합관광안내소 : 청주시에 설치
 - ※ 대지 62.09평, 건물 53.5평(1층 35.7, 2층 17.8평)
- 관광안내소의 기능
 - 관광안내 및 정보제공
 - 관광기념품 및 지역특산품 전시·판매
 - 관광홍보물 제작·배포
 - 지역별·기능별 관광안내소 설치·운영
- 관광안내소의 운영요원
 - 임명 : 도지사(외국어통역안내원 자격소지자 우선 임용)
 - 소속 : 직영운영시 충청북도, 위탁운영시 수탁자소속
 - 복무 : 공무원 복무규정에 준함
- 관광안내소 위탁
 - 직영 및 관광진흥법에 규정된 관광사업자단체에 위탁
 - 관광기념품 및 지역특산품의 판매대금은 해당업체에 반환

3. 조례(안) : 따로붙임

4. 근거규정 : 시·도종합관광안내소 설치·운영지침
(문화관광부 지침)

5. 예산사항

○ 운영비 : 70백만원 (국비 35, 도비 35)

- 외국어통역안내원 인건비, 홍보물 제작비, 제세공과금 등

충청북도종합관광안내소설치및운영조례(안)

제1조(목적) 충청지역의 관광홍보 및 관광객에 대한 여러가지 편의제공과 체계적인 관광안내를 위하여 「충청북도종합관광안내소」(이하 “안내소”라 한다.)를 두고 지역관광산업의 육성발전에 기여함을 목적으로 한다.

제2조(위치) 안내소는 충청북도 청주시에 둔다.

제3조(기능) 안내소의 기능은 다음 각호와 같다.

1. 관광안내 및 정보제공
2. 관광기념품 및 지역특산품 전시·판매
3. 관광홍보물 제작·배포
4. 지역별·기능별 관광안내소 설치·운영
5. 기타 관광객의 편의증진을 위한 사업 개발유치

제4조(운영요원) ①안내소에는 도지사가 임명한 운영요원을 둔다. 다만, 외국어통역안내원 자격소지자를 우선 임용하며 보수는 문화관광부지침에 의거 지급하고, 기타 운영요원의 보수는 예산의 범위내에서 도지사가 정하여 지급한다.

②운영요원의 소속은 각 호의 1의 경우와 같고, 복무는 공무원 복무규정에 준하되 형편에 따라 조정할 수 있다.

1. 직영운영시 : 충청북도 소속
2. 위탁운영시 : 수탁자의 소속

제5조(위탁) ①도지사는 관광진흥법에 규정된 관광사업자단체(이하“수탁자”라 한다.)에 위탁하여 운영할 수 있다.

②제1항에 의한 위탁운영시 도지사는 안내운영에 필요한 인력 및 비용의 전부 또는 일부를 문화관광부지침 및 도지사가 정하는 사항에 따라 수탁자에게 지원할 수 있으며,

수탁자는 관광기념품 및 지역특산품 전시·판매와 관련한 수입금은 일정기간 정산하여 해당업체에 반환하여야 한다.

제6조(수탁자의 의무) ①수탁자는 제3조에 규정된 기능을 성실히 수행하고 모든 시설물에 대하여 선량한 관리자로서의 주의의무를 다하여야 하며, 제3자에게 재 위탁할 수 없다.

②제1항의 규정에 의한 의무를 소홀히하여 시설의 이용자 또는 시설물에 손해를 끼친 때에는 수탁자가 배상하여야 한다.

③수탁자는 관계법령, 문화관광부의 지침 및 이 조례에서 정한 규정과 도지사의 지시사항을 준수하여야 한다.

제7조(감독) ①도지사는 관계공무원으로 하여금 수탁자의 운영 및 시설이용상황을 조사하여 보고하게 할 수 있으며, 수탁자는 정당한 이유없이 이를 거부할 수 없다.

②도지사는 제1항의 조사결과 시정하여야 할 사항이 있는 때에는 관계규정에 따라 시정요구 할 수 있다.

제8조(위탁의 취소) 도지사는 각 호의 1에 해당하는 사유가 발생하였을 때에는 위탁을 취소할 수 있다.

1. 수탁자가 제6조의 의무를 불이행하는 경우
2. 수탁자가 취소를 원하는 경우

제9조(의견청취) 제8조의 규정에 의하여 도지사가 위탁을 취소하고자 할 때에는 사전에 수탁자의 의견을 청취하여야 한다.

제10조(자체운영규정) 수탁자는 도지사의 승인을 얻어 운영 시간 등 운영에 필요한 전반적인 사항을 자체규정으로 정할 수 있다.

제11조(규칙) 이 조례 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

2000년도
시·도 종합관광안내소 운영지침

2000. 1



문화관광부

2000년도 시·도 종합관광안내소 운영지침

I 목 적

- 전국 시·도 종합관광안내소의 일부 설치완료에 따라 운영의 내실화 도모
- 시·도 종합관광안내소 운영의 전국적 공통기준 마련

II. 기본방침

1. 시·도 종합관광안내소 운영방향

운영주체 다양화로 효율성 제고

- 시·도 종합관광안내소 운영체제는 시·도지사가 직영하거나, 관광안내 서비스제공 수행능력 보유단체 위탁중 지역실정에 부합하고 운영의 효율성을 극대화 할 수 있는 체제로 운영
- 시·도 종합관광안내소 운영에 관한 사항은 전국적 통일성을 유지할 수 있도록 본 지침 범위내에서 지역별 특성에 맞게 운영
 - 필요시 시·도 조례 제·개정(붙임 조례(안) 참조)

시·도의 위탁운영 관광안내소 지도감독 강화

○ 수탁단체 선정 철저

- 종합관광안내소 수탁단체를 선정할 때에는 인력과 기구, 재정적인 부담능력, 책임능력과 공신력 등을 종합적으로 검토하여 적절한 단체를 선정

○ 위탁협약서 체결내용 검토 철저

- 종합관광안내소 근무 외국어 통역안내원에 대한 고용보험법, 산업재해보상보험법에 의한 산재보험료 및 고용보험료 부담에 관한 내용 명시

※ 상기 보험료 납입에 따른 문제소지가 발생되지 않도록 부담주체, 부담비율 배분내용 등 명확하게 명시

- 외국어 통역안내원의 경우 가능한 통역안내원센터 근무경험자중 통역안내원 자격증 소지자를 임명할 수 있도록 유도
- 외국어 통역안내원의 종합관광안내소내 업무의 수탁단체 관련업무 수행금지
- 종합관광안내소의 수탁단체 사무실 이용 금지
- 기타 효율적인 관광안내소 운영을 위하여 필요한 사항

○ 수탁단체의 협약서 내용위반 등 상담실 운영 부실시 단체 즉시 교체

2. 지역중심의 실질적인 관광안내소 운영체계 구축

○ 시·군·구 관광안내소 개설 및 지원

- 시·군·구 관광안내소 운영지침은 시·도 관광안내소 운영지침을 참고로하여 자체 실정에 맞도록 운영

○ 관광안내소 운영협의회 구성·운영 권장

- 시·도 종합관광안내소 운영방안, 동일 시·도내 관광안내소간 관광 정보 교환 등 협의를 위해 시·도지사 소속하에 『관광안내소 운영 협의회』를 구성·운영 권장

○ 자원봉사체제 구축

- 지역내 퇴직자, 주부 등 외국어 전문인력을 자원봉사자로 적극 발굴, 관광안내소를 거점으로 활용할 수 있는 자원봉사 체제구축

3. 행정사항

○ 운영재원은 관광진흥개발기금 및 이에 상응하는 지방비(50%이상)와 지역업체의 협찬금과 관광안내 홍보팸플렛 광고유치비 등으로 함

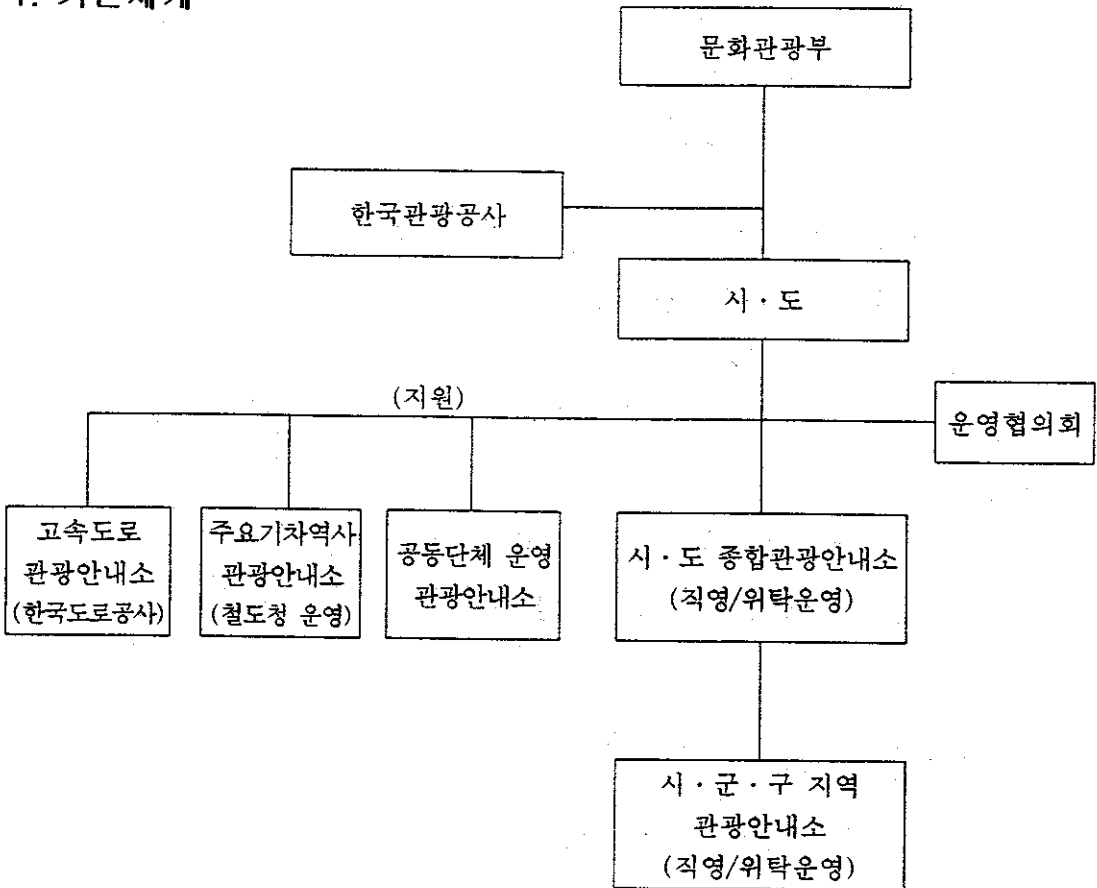
○ 사업비 정산 철저

- 시·도지사는 종합관광안내소에서 사용한 예산내역서(영수증, 사업 내용 확인 등)를 확인하여 사업내용 정산 철저

○ 위탁단체 교체시 우리부에 통보

III. 운영지침

1. 기본체계



2. 조직별 주요기능

1) 문화관광부

- 운영지침 작성, 시달
- 종합관광안내소의 일반적 운영방안의 조정 및 지도
- 운영실적 평가

2) 시·도

○ 기본방침 이행

- 시·도 종합관광안내소 운영

· 시·도 종합관광안내소 효율성 제고 및 조례제정 시행

· 위탁운영 종합관광안내소 지도감독 강화

- 지역중심의 실질적인 관광안내체계 구축

- 기타 행정사항

○ 종합관광안내소 세부운영지침 작성·시달 및 시·도 종합관광안내소의 지도 감독

○ 종합관광안내소 재정 및 일반인력지원, 외국어통역안내원 위촉 또는 임명 및 지도·감독,시설관리 등

○ 당해 시·도의 관광정보, 부대서비스 등 발굴, 당해 시·도내 관광안내소 및 타 시·도 종합 관광안내소에 제공

○ 시·군·구 관광안내소 개설유도 및 지도·지원 등

3) 한국관광공사

○ 관광안내소 운영에 대한 전문적인 자문

○ 시·도 종합관광안내소 및 시·군·구 관광안내소에 대한 자료지원

○ 관광안내소간 관광안내 정보체계 구축

○ 시·도 관광정보의 해외소개(인터넷, 팸플렛, 관광안내지도 등)

4) 수탁단체

○ 종합관광안내소 운영지원

○ 종합관광안내소 회계관리

5) 시·도 종합관광안내소 및 공사 관광안내센터

가. 시·도 종합관광안내소

- 내·외국인 관광객에 대한 당해 시·도 및 타 시·도의 관광안내 정보 제공
- 내·외국인 관광객에 대한 부대서비스 제공
- 『1330 외국인전용 관광안내전화』 서비스 제공(서울 제외)
- 당해 시·도의 관광안내 홍보팸플렛 제작·배포

나. 공사 관광안내센터

- 내·외국인 관광객에 대한 전국범위의 관광안내정보 제공
- 『1330 외국인전용 관광안내전화』 서비스 제공(서울 지역)

6) 관광안내소운영협의회

- 기능 : 지역내 관광안내소간 관광정보교환, 시·도 종합관광안내소 운영 협의, 안내소 운영재원 조달방안 등
- 임원 : 임원은 해당 시·도내 관광업계 관계자를 시·도지사가 위촉 (10명이내)
- 회장 : 임원중 호선
- 간사 : 시·도 공무원을 지정 운영
- 운영 : 년 2회이상
- 위촉 : 시·도지사
- 설치 : 시·도

3. 시·도 종합관광안내소의 명칭 및 상징심볼

- 명칭 : 『○○종합관광안내소』, 『○○종합관광안내센터』로 함
 - 시·도명 또는 종합관광안내소 소재지명중 시·도 실정에 적합한 명칭 사용(예 : 경기도종합관광안내소, 수원종합관광안내소)
 - 시·도내 기존 관광안내소중 명칭에 '종합'이 들어 있는 관광안내소는 '종합'이란 명칭 제외
- 상징심볼등 : 관광안내소의 상징심볼, 사용서체 및 색상은 불임과 같이 함

4. 시·도 종합관광안내소가 제공하는 관광안내정보 및 부대서비스 종류

□ 관광정보

○ 서비스 제공방법

- 관광안내소 방문 관광객에 대한 관광안내소내 응대(※ 행사동원 금지)
- 전화안내(근무시간의 자동녹음안내)
- 브로슈어, 팜플렛 및 관광안내지도 제공

○ 종류

- 관광지 또는 관광매력물, 숙박시설, 음식점, 쇼핑 및 교통정보 등 제공
- 지역경제 및 지역투자환경에 대한 정보제공 등
- 기타 관광에 필요한 정보제공 등

※ 관할 시·도내의 관광사업체가 발행하는 홍보물을 비치, 관광객에게 제공하여야 함

□ 부대서비스

- 서비스 제공방법 : 시·도 종합관광안내소의 운영비의 일부 또는 전부를 충당할 수 있도록 유료로 할 수 있음(※ 필요시 시·도 조례에 수익사업 설치근거 마련)

○ 종류

- 책자형태의 지도판매(전문출판사 판매물)
- 목적지별 여행상품(목적지까지의 상세한 여행코스 및 부대서비스 제공) 개발 및 제공
- 교통, 숙박, 음식점 및 리조트시설에 대한 예약서비스 제공
- 관광기념품 개발판매(※ 향토토산품 판매는 금지)
- 국제전화, 복사 및 전송서비스(※ 한국통신과 협의 국제전화가 가능한 공중전화 설치)

기타 서비스 제공

- 기타 관광객에게 필요한 관광서비스

5. 운영시간 및 운영장비

가. 운영시간

- 관광안내소 운영시간은 공무원 근무시간동안 운영하는 것을 원칙으로 하되, 시·도 형편에 따라 관광객이 이용에 편리하도록 관광안내소 운영 주체가 조정·운영함

나. 관광안내소 운영장비

- 운영장비 권장 최소기준은 다음과 같음

장 비 명	규 격	수량(대)	용 도	비 고
PC 본체 (펜티엄II급이상)	○최소사양 (32M이상, 6.4G, Sound Card, LAN Card. 포함)	5	○안내원 및 업무용 3, 관광객용 2	인터넷, PC 통신등 가능 하도록 설치
프린터	○레이저방식	2		
네트워크 장비		1식		필요한 경우
전화기		5	○안내원용 및 업무용	
팩시밀리		1	○업무용 및 관광객 이용	
비디오플레이어		1	○다목적용, 관광객용	
TV모니터		1	○다목적용, 관광객용	

6. 운영요원

(1) 운영요원의 구분 및 업무내용

외국어 통역안내원

- 관광안내소를 찾아오는 내·외국인 관광객에 대한 관광안내
- 부대서비스 제공
 - ※ 부족한원에 대하여는 자원봉사자 활용 또는 운영주체가 채용 활용

관리운영요원

○ 일반관리 운영요원

- 관광안내소내 행정처리
- 관광정보 작성·배포·관리
- 안내소 운영요원 관리

○ 판매관리요원

- 관광기념품 등 부대서비스 판매관리

※ 운영주체가 호텔협회, 여행업협회, 은행등에서 파견받아 활용하거나 자원봉사자 활용 가능

시설장비관리요원

- 관광안내소 내·외시설 및 장비 유지관리

자원봉사자

- 외국어 통역안내원, 관리운영요원, 시설장비 관리요원을 보조하기 위하여 자원봉사자를 들 수 있음

(2) 운영요원 배치기준

구분	종류	인원	비 고
시·도 종합 관광안내소	외국어통역안내원	3	○ 영어 : 1, 일본어 : 1, 중국어 : 1 (※ 지역실정에 따라 기타 외국어 구사자 또는 부족인원을 추가 확보 운영 하거나 자원봉사자 활용)
	관리운영요원	2	
	(일반관리요원)	(1)	
	(판매관리요원)	(1)	(※ 부족인원 : 호텔, 여행사, 은행직원을 파견받아 활용)
	시설관리요원	1	
	계	6	

※ 외국어통역안내원의 최소기준은 위와 같이하하며, 관리운영요원에 대하여는 운영주체가 조정배치 가능

(3) 운영요원 자격기준

외국어 통역안내원

- 관광진흥법에 정한 관광통역안내원 자격증을 소지한 자로 근무 예정직의 외국어 구사능력자

관리운영요원 및 시설관리요원

- 운영주체가 정함

(4) 운영요원의 확보·복무 및 보수

○ 운영요원의 확보

- 운영요원은 관광안내소 설치·운영주체(수탁운영자 포함)가 위 자격 기준에 적합한 자를 확보하여야 함

○ 복 무

- 외국어통역안내원의 근무시간은 종합관광안내소 운영시간동안 근무하는 것을 원칙으로 하되, 설치·운영주체가 필요할 때 근무시간외의 근무를 명하거나 휴일근무를 명할 수 있음
- 운영요원, 외국어 통역자원봉사자 및 판매관리를 위하여 업체·협회·은행등으로부터 파견된 자의 복무에 대하여는 설치·운영주체(수탁운영자)가 감독함

○ 보 수

- 시·도 종합관광안내소 근무 외국어통역안내원의 보수는 예산집행 기준액 범위내에서 시·도지사가 조정하여 지급하되, 추가 지급하는 경우는 시·도 자체예산을 확보하여 지급가능함
- 관리운영요원의 보수는 설치·운영주체(수탁운영자)가 정하여 지급함

7. 관광안내 홍보팸플렛 제작 및 배포

□ 제작방향

- 민간업체 참여를 통한 지역경제 활성화 유도
- 저비용으로 대량 제작 배포
- 시·도 종합관광안내소 명의로 관광안내홍보물을 1종이상 제작·배포

□ 내 용

- 해당 시·도내 주요 관광지역별로 작성
- 지역별 일반정보 수록
 - 지역별 약도, 주변 관광지·음식점·숙박시설·놀거리에 대한 간략 정보를 수록(이용가격, 이용시간, 전화번호 등/지역별 전체 1~3면 정도)
- 지역별 업계 광고유치 수록
 - 해당지역 업계 광고 유치수록(면수제한 없음)

<예 시>

※ 충남지역의 경우

1. 충청남도 전체에 대한 간략한 지도
2. 시·도 종합관광안내소 소재 지역(부여) 관광정보 및 광고
 - 일반정보
 - 부여의 간략한 약도
 - 부여지방과 주변관광지에 대한 간략한 소개, 음식점·숙박 시설·놀거리 등에 대한 간략한 정보(서비스종류, 가격, 이용시간, 전화번호 등 기재)
 - 기타 필요한 정보
 - 유치광고
 - 부여지역 개별음식점, 숙박시설, 쇼핑점, 위락시설의 광고
3. 공주, 천안 ...
 - 부여와 같은 방법으로 작성·수록

□ 제작형태

- 판형 : 관광객이 휴대하기 쉬운 크기로 제작
 - 권장크기 : 가로 10cm×세로 20cm
또는 가로 20cm×세로 20cm(접을 수 있는 형태)
- 지질 : 적은 비용으로 대량제작이 가능한 중급지 이하 사용
- 표지구성
 - 앞표지 : ①관광안내소 상징그림과 해당 관광안내소명
②제작협찬사명 병기가능
 - 뒷표지 : ①해당 시·도 종합관광안내소 및 시·도내 소재 관광안내소 위치, 전화번호 표기(디자인 또는 문자)
②기타 해당 시·도 관광시 필요한 전화번호 등 일반정보
③유치된 업체의 광고
 - 기타 : 표지디자인, 내부구성, 광고수록 지면구성 등에 대하여는 시·도지사가 자율적으로 제작

제작시기, 외국어 종류 및 부수

- 제작시기 : 운영주체가 운영예산 등을 고려하여 계절별 또는 반기별로 제작
- 제작외국어 종류 : 국어·영어·일어·중국어·기타 외국어 별로 제작 또는 국어·외국어 병기 제작
- 외국어별 제작부수 : 당해 지역을 방문하는 외국어권별 관광객 수를 고려하여 제작부수 결정

제작비

- 관광진흥개발기금, 지방비, 기업체 협찬 또는 광고를 유치하여 비용조달

배 포

- 해당 시·도내 관광안내소 우선 배포
- 필요시 타 시·도 종합관광안내소 배포

8. 문서관리 및 보고체계

- 대외문서 및 회계관련 문서는 운영주체(위탁운영의 경우 위탁단체)의 명의로 시행(우리부 송부문서는 시·도지사 또는 한국관광공사 사장 명의로 시행)
- 시·도는 분기별 실적을 문화관광부에 보고
 - 2000 사업계획서 및 보조금 교부신청서(붙임 1) 제출 : 2000. 1
 - 분기별 운영실적 제출(붙임 2) : 매분기 시작 15일까지
 - 예 : 1/4분기 : 2000. 4.15일까지
 - 보조금 정산서(붙임 3) : 2001. 1.15