

검 토 보 고 서

서울특별시 마포구 고객상담콜센터 설치 및 운영조례 폐지조례안 — 민원여권과

(2010. 9. 17)

마포구의회 행정건설위원회

[전문위원 명 금 길]

1. 안 건 명

서울특별시 마포구 고객상담콜센터 설치 및 운영조례 폐지 조례안

2. 제출일자 및 제출자

가. 제출일자 : 2010년 8월 30일

나. 제 출 자 : 마포구청장

3. 의안 회부일자

2010년 9월 6일

4. 근거법령

서울특별시 민원콜센터 설치 및 운영 조례(2007.1.2) 및 서울시와
마포구간 통합콜센터 구축 운영 공동협약』 체결 (2008.9.24)

서울특별시 마포구 고객상담 콜센터 설치 및 운영 조례 폐지조례안

○ 동 폐지조례안은 종전의 마포구 고객상담콜센터에 관한 사무는 우리 구에서 독자적으로 위탁업체를 선정하여 상담프로그램을 개발하고 인원, 시설 등을 관내에 설치 운영하여 왔으나 2009년 9월 24일 서울시와 우리 구 간 통합콜센터 구축 운영 공동협약을 체결하여 서울시 120 다산콜센터로 통합 운영됨에 따라 그 동안 시행하여왔던 기존 조례는 실효성이 없으므로 이를 폐지하기 위하여 제출된 것임

[검토의견]

서울특별시 마포구 고객상담콜센터 설치 및 운영 조례안은 2007년 4월 13일자로 시행되어 서울시 25개 자치구 중 최초로 콜상담센터를 설치, 운영함으로써 타 기관에서 벤치마킹을 하는 등 선도적인 사업을 전개하여 왔으나 2007년 1월 2일자로 「서울특별시 민원콜센터 설치 및 운영 조례」가 제정되고 2008년 9월 24일자로 우리 구와 서울시 간 통합콜센터 구축 운영 공동협약을 체결하여 2009년 8월 11일부터 서울시 120다산콜센터라는 명칭으로 통합 운영됨에 따라 동 조례를 폐지하려는 것으로 우리 구에서 독자적으로 운영하기 위하여 제정되었던 본 조례의 폐지로 인한 고객상담운영에는 아무런 문제점이 없는 것으로 사료됨