

서울특별시 마포구 고객상담콜센터 설치 및 운영 조례안 심사보고서

2007. 4. 9

행정건설위원회

1. 심사경과

가. 제안일자 및 제안자 : 2007년 3월 27일 마포구청장 제출

나. 회부일자 : 2007년 3월 28일

다. 상정일자 : 제127회 임시회 제2차위원회 (2007. 4. 9)

상정, 심사, 수정가결

2. 제안설명의 요지

□ 제안설명자 : 민원봉사과장 윤 희 용

가. 제안이유

전화등을 통하여 접수되는 단순·반복민원을 신속·정확·친절하게 응대함으로써 민원편의를 증대하고 행정능률을 향상시키기 위하여 서울특별시 마포구 고객상담 콜센터를 설치하고 그 운영에 관하여 필요한 사항을 규정 하고자 함

나. 주요 골자

(1) 콜센터의 기능에 관한 사항(안 제5조)

㉠ 전화·인터넷 등을 통한 단순 민원상담

㉡ 상담 정보 및 사례에 대한 데이터베이스 구축·관리

㉢ 콜센터 시스템 구축 및 장비의 관리와 운용

㉣ 고객응대 방법의 표준화 및 자동화 등

(2) 다음 사항을 심의·자문하기 위한 콜센터 운영위원회 설치(안 제6조)

- (가) 콜센터 시스템 구축 및 운영
- (나) 콜센터 운영계획 수립
- (다) 기존 행정전산시스템과의 연계방안
- (라) 콜센터 운영평가 등

(3) 콜센터 운영위원회 구성(안 제7조)

- (가) 위원회는 위원장 1인을 포함한 10인 이하의 위원으로 구성
- (나) 위원회의 위원장은 행정관리국장으로 하며, 위원은 콜센터 업무 담당과장, 홍보과장, 전산정보과장을 당연직으로 하며, 서울특별시 마포구 구의회 의원 2인과 콜센터 업무에 관한 학식과 경험이 풍부한 사람중에서 구청장이 임명 또는 위촉하는 자로 함

(4) 콜센터의 효율적인 관리·운영을 위해 위탁운영 규정을 둠 (안 제 13조)

3. 전문위원 검토보고 (전문위원 박 관 수)

○동 조례안은 전화 및 인터넷을 통하여 접수되는 민원신고, 건의, 문의 등의 단순반복 민원을 신속하고 정확하게 응대함으로써 민원편의를 증대하고 행정능률을 향상시키기 위하여 마포구에 고객상담콜센터를 설치하고 그 운영에 관한 필요한 사항을 정하고자 제출된 것으로 동 사업의 사업비는 2007년도 예산서 민간위탁금에 콜센터 시스템 구축비로 6억5천450만원이 기 편성되어 있음.

<주요내용은 조례안 참조>

<검토의견>

○동 조례안은 전화 및 인터넷을 통하여 접수되는 단순·반복민원을 신속하고 정확하게 응대하고 민원인의 편의를 도모하여 민원서비스에 대한 구민들의 불만을 해소함은 물론 민원부서의 고충도 해결함으로써 행정능률을 향상시키기 위하여 마포구에 고객

상담콜센터를 설치하고자 제정하려는 것임.

○민원 및 현업부서 공무원들이 종합상담의 어려움과 많은 전화상담으로 업무효율이 저하되고, 전화를 통한 억지성 민원 응대에 따른 사기저하 등이 동 사업을 시행함으로써 다소 해결될 것으로 사료됨.

○동 사업은 부천시에서 지난 2005년 6월 10일부터 지방자치단체로는 제일 처음 시행하고 뒤이어 대전시와 서울시 등에서도 시행하고 있는 사업인 바 점차 콜센터 구축 사업은 탄력을 받아 각 지방자치단체로 파급될 것으로 사료되어 적극 권장할 사업으로는 판단되나, 동 조례안 제1조, 제2조, 제3조, 제4조 및 제6조에서는 일부 자구를 정비하고 제7조에서는 일부 자구와 내용을 보완해야 될 것으로 사료됨으로 이에 대한 검토가 요구됨.

4. 질의 및 답변요지 : 생략

5. 토론요지 : 없음

6. 심사결과 : 수정가결

7. 소수의견의 요지 : 없음

8. 기타사항 : 없음

서울특별시 마포구 고객상담콜센터 설치 및 운영 조례안에 대한 수정안

의안 번호	
----------	--

제안년월일 : 2007. 4. 9.

제안자 : 행정건설위원장

1. 수정이유

고객상담콜센터를 효율적으로 운영하기 위해 일부 자구와 내용을 보완 수정하고자 함.

2. 수정 주요골자

가. 고객상담콜센터 위원회 위원장은 행정관리국장으로 하고, 부위원장을 위원중에서 호선하도록 함.(안 제7조제2항)

나. 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 부위원장이 그 직무를 대행할 수 있도록 함.(안 제7조제5항)

서울특별시 마포구 고객상담콜센터 설치 및 운영조례안에 대한 수정안

서울특별시 마포구 고객상담콜센터 설치 및 운영 조례안
일부를 다음과 같이 수정한다.

안 제1조중 “고객상담콜센터를”을 “고객상담콜센터 (이하 “콜센터”라
한다)를”로 한다.

안 제2조중 “업무를 관장한다”를 “업무시스템을 말한다”로 한다.

안 제3조중 “서울특별시 “마포구 고객상담콜센터(이하 “콜센터”라
한다)로 하되”를 ““서울특별시 마포구 고객상담콜 센터”로 하되”로 한다.

안 제4조중 “청사내”를 “청사내에”로 한다.

안 제6조중 “자문하기”를 “자문받기”로 한다.

안 제7조제1항중 “이하의”를 “이내의”로 하고,

동조 제2항중 “하며, 위원은 콜센터 업무 담당과장, 홍보과장, 전산
정보과장을 당연직으로 하며, 서울특별시 마포구의회 의원 2인과
콜센터 업무에 관한 학식과 경험이 풍부한 사람 중에서 구청장이
임명 또는 위촉하는 자로 한다”를 “하고, 부위원장은 위원중에서
호선하며, 위원은 콜센터 업무에 관한 학식과 경험이 풍부한 자 중에서
구청장이 임명 또는 위촉하는 자로 하되, 콜센터 업무 담당과장, 홍보
과장, 전산정보과장은 당연직 위원으로 구청장이 임명 한다”로 하며,
동조 제5항중 “위원장이 미리 지정한 위원이”를 “부위원장이”
로 한다.

서울특별시 마포구 고객상담콜센터 설치 및 운영 조례안

(수정안 대비표)

원	안
제1조(목적)이 조례는 전화 등을 통하여 접수되는 단순·반복민원을 신속·정확·친절하게 응대함으로써 민원편의를 증대하고 행정능률을 향상시키기 위하여 서울특별시 마포구 <u>고객상담콜센터</u> 를 설치하고 그 운영에 관하여 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.	제1조(목적)----- ----- ----- <u>고객상담콜센터(이하 “콜센터”라 한다)</u> 를 ----- -----.
제2조(정의)이 조례에서 콜센터라 함은 구민으로부터 전화 및 인터넷 등으로 요청받는 민원의 신고·건의·문의 등 단순 민원사항에 대하여 신속하고 정확한 안내 및 관련부서에 이첩하여 처리하도록 하는 종합적인 민원상담 업무를 관장한다.	제2조(정의)----- ----- ----- ----- ----- <u>업무시스템</u> 을 말한다.
제3조(명칭)콜센터의 명칭은 <u>서울특별시 “마포구 고객상담콜센터</u> (이하 “콜센터”라 한다)로 하되, 필요한 경우 별도의 명칭을 정하여 사용할 수 있다.	제3조(명칭)----- <u>“서울특별시 마포구 고객상담콜센터”</u> 로 하되, ----- -----.
제4조(위치)콜센터는 서울특별시 마포구 <u>청사내</u> 설치한다. 단, 여건에 따라 외부 사무실을 임차하여 활용할 수 있다.	제4조(위치)----- <u>청사내에</u> ----- -----.

원 안	수 정 안
제6조(콜센터 운영위원회의 설치) 구청장은 콜센터의 운영에 관한 다음 각 호의 사항을 심의 또는 <u>자문하기</u> 위하여 그 소속하에 콜센터 운영위원회(이하 “위원회”라 한다)를 둔다. 1. - 5. (생략) 제7조(위원회의 구성) ①위원회는 위원장 1인을 포함한 10인 <u>이하의</u> 위원으로 구성한다. ②위원회의 위원장은 행정관리국장으로 하며, 위원은 콜센터 업무 담당과장, 홍보과장, 전산정보과장을 당연직으로 하며, 서울특별시 마포구의회 의원 2인과 콜센터 업무에 관한 학식과 경험이 풍부한 사람 중에서 구청장이 임명 또는 위촉하는 자로 한다. ③ - ④(생략) ⑤위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행 할 수 없을 때에는 <u>위원장이</u> 미리 지정한 위원이 그 직무를 대행한다.	제6조(콜센터 운영위원회의 설치) ----- -----<u>자문받기</u>----- -----. 1. - 5.(원안과 같음) 제7조(위원회의 구성) ①-----<u>이내의</u> -----. ②-----하고, 부위원장은 위원중에서 호선하며, 위원은 콜센터 업무에 관한 학식과 경험이 풍부한 자 중에서 구청장이 위촉하는 자로 하되, 콜센터 업무 담당과장, 홍보과장, 전산정보과장은 당연직위원으로 구청장이 임명한다. ③ - ④ (원안과 같음) ⑤ -----<u>부위원장이</u> -----.

서울특별시 마포구 고객상담콜센터 설치 및 운영 조례안

의 안	
번 호	

제출년월일 : 2007. 3. .

제 출 자 : 서울특별시 마포구청장

1. 제정이유

전화등을 통하여 접수되는 단순·반복민원을 신속·정확·친절하게 응대함으로써 민원편의를 증대하고 행정능률을 향상시키기 위하여 서울특별시 마포구 고객상담 콜센터를 설치하고 그 운영에 관하여 필요한 사항을 규정 하고자 함

2. 주요내용

가. 콜센터의 기능에 관한 사항(안 제5조)

- (1) 전화·인터넷 등을 통한 단순 민원상담
- (2) 상담 정보 및 사례에 대한 데이터베이스 구축·관리
- (3) 콜센터 시스템 구축 및 장비의 관리와 운용
- (4) 고객응대 방법의 표준화 및 자동화 등

나. 다음 사항을 심의·자문하기 위한 콜센터 운영위원회 설치(안 제6조)

- (1) 콜센터 시스템 구축 및 운영
- (2) 콜센터 운영계획 수립
- (3) 기존 행정전산시스템과의 연계방안
- (4) 콜센터 운영평가 등

다. 콜센터 운영위원회 구성(안 제7조)

- (1) 위원회는 위원장 1인을 포함한 10인 이하의 위원으로 구성
- (2) 위원회의 위원장은 행정관리국장으로 하며, 위원은 콜센터 업무

담당과장, 홍보과장, 전산정보과장을 당연직으로 하며, 서울특별시 마포구 구의회 의원 2인과 콜센터 업무에 관한 학식과 경험이 풍부한 사람중에서 구청장이 임명 또는 위촉하는 자로 함

라. 콜센터의 효율적인 관리·운영을 위해 위탁운영 규정을 둠 (안 제13조)

3. 제정근거 : 「지방자치법」 제15조 (제정 1988.4.6. 법률 제4004호)

4. 조 례 안 : 따로붙임

5. 예산조치 : 별도조치 필요없음

6. 기타사항

가. 입법예고(2007. 2. 8 ~ 2007. 2. 28) 결과, 특이사항 없음

나. 서울특별시 마포구 조례규칙심의회 심의·의결(2007. 3. 14)

서울특별시 마포구 고객상담콜센터 설치 및 운영 조례안

제1조(목적) 이 조례는 전화 등을 통하여 접수되는 단순·반복민원을 신속·정확·친절하게 응대함으로써 민원편의를 증대하고 행정능률을 향상시키기 위하여 서울특별시 마포구 고객상담콜센터를 설치하고 그 운영에 관하여 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 콜센터라 함은 구민으로부터 전화 및 인터넷 등으로 요청받는 민원의 신고·건의·문의 등 단순 민원사항에 대하여 신속하고 정확한 안내 및 관련부서에 이첩하여 처리하도록 하는 종합적인 민원상담 업무를 관장한다.

제3조(명칭) 콜센터의 명칭은 서울특별시 “마포구 고객상담콜센터(이하 “콜센터”라 한다)”로 하되, 필요한 경우 별도의 명칭을 정하여 사용할 수 있다.

제4조(위치) 콜센터는 서울특별시 마포구 청사내 설치한다. 단, 여건에 따라 외부 사무실을 임차하여 활용할 수 있다.

제5조(기능) 콜센터는 다음 각 호의 기능을 수행한다.

1. 전화·인터넷 등을 통한 단순 민원상담에 관한 사항
2. 상담 정보 및 사례에 대한 데이터베이스 구축·관리에 관한 사항
3. 콜센터 시스템 구축 및 장비의 관리와 운용에 관한 사항
4. 고객응대 방법의 표준화 및 자동화에 관한 사항
5. 그 밖의 민원상담에 관한 사항

제6조(콜센터 운영위원회의 설치) 구청장은 콜센터의 운영에 관한 다음 각 호의 사항을 심의 또는 자문하기 위하여 그 소속하에 콜센터 운영위원회(이하 “위원회”라 한다)를 둔다.

1. 콜센터 시스템 구축 및 운영에 관한 사항
2. 콜센터 운영계획 수립에 관한 사항
3. 기존 행정전산시스템과의 연계방안에 관한 사항
4. 콜센터 운영평가에 관한 사항
5. 그 밖에 콜센터의 효율적인 관리·운영을 위하여 구청장이 필요하다고 인정하는 사항

제7조(위원회의 구성) ①위원회는 위원장 1인을 포함한 10인 이하의 위원으로 구성한다.

②위원회의 위원장은 행정관리국장으로 하며, 위원은 콜센터 업무 담당과장, 홍보과장, 전산정보과장을 당연직으로 하며, 서울특별시 마포구의회 의원 2인과 콜센터 업무에 관한 학식과 경험이 풍부한 사람 중에서 구청장이 임명 또는 위촉하는 자로 한다.

③공무원이 아닌 위원의 임기는 2년으로 하되, 연임할 수 있다. 다만, 보궐 위원의 임기는 전임자의 잔임 기간으로 한다.

④위원장은 위원회를 대표하고 위원회의 업무를 통할하며, 위원회 회의의 의장이 된다.

⑤위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행 할 수 없을 때에는 위원장이 미리 지정한 위원이 그 직무를 대행한다.

제8조(위원회의 운영) ①위원회의 회의는 구청장이 요구하거나 위원장이 필요하다고 인정하는 때에 이를 소집한다.

②위원회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

③회의를 소집하고자 할 때에는 회의일시·장소 및 부의사항을 정하여 회의 개최 3일 전까지 각 위원에게 통보하여야 한다.

제9조(위원의 해촉) 구청장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 위원을 해촉 할 수 있다.

1. 본인이 사임을 원하는 경우
2. 위원회의 업무를 소홀히 하거나 업무수행이 부적당하다고 판단될 경우
3. 질병 또는 기타의 사유로 업무수행을 할 수 없는 경우

제10조(간사 등) 위원회의 사무를 처리하기 위하여 간사와 서기를 두되, 간사는 콜센터 업무담당 팀장이 되고, 서기는 콜센터 업무담당이다.

제11조(수당 등) 구청장은 위원회에 출석한 위원에 대하여 예산의 범위 안에서 수당 및 여비를 지급 할 수 있다. 다만, 공무원이 그 직무와 직접 관련하여 참석하는 경우에는 그러하지 아니한다.

제12조(비밀엄수) 회의에 참석한 위원 및 관계 공무원은 직무상 알게 된 비밀을 누설하여서는 아니 된다.

제13조(위탁운영) 구청장은 콜센터의 효율적인 관리·운영을 위해 위탁운영 할 수 있다.

제14조(시설 및 장비) 구청장은 콜센터 운영에 따른 다음 각 호의 시설 및 장비를 예산의 범위안에서 설치 할 수 있다.

1. 교환기, 각종서버, 녹취장비, 상담용컴퓨터, 전화기, 집기류, 그 밖에 콜센터 운영에 필요한 장비
2. 콜센터 장비 설치를 위한 전산실 및 통신실
3. 콜센터 운영에 따른 상담실, 휴게실, 자료보관실, 녹취 판독실 및 사무실
4. 그 밖에 콜센터 운영에 따른 제반 편의시설

제15조(시행규칙) 이 조례의 시행에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.