

# 서울특별시 마포구 고객상담 콜센터 설치 및 운영 조례 폐지조례안 심사보고서

2010.09.17.  
행정건설위원회

## 1. 심사경과

- 가. 제안일자 및 제안자 : 2010년 8월 30일 마포구청장
- 나. 회부일자 : 2010년 9월 6일
- 다. 상정일자 : 제155회 제1차 정례회 제3차 위원회(2010년 9월 17일)  
상정, 심사, 의결

## 2. 제안설명의 요지

□ 제안설명자 : 민원여권과장 이 창 열

가. 폐지이유

동 폐지조례안은 종전의 마포구 고객상담콜센터에 관한 사무는 우리구에서 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 120다산콜센터로 통합 운영됨에 따라 그 동안 시행하여왔던 기존 조례는 실효성이 없으므로 이를 폐지하기 위하여 제출된 것임

## 3. 검토보고 (전문위원 명금길)

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 전개

하여 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

- 4. **질의 및 답변요지 : 생략**
- 5. **토론요지 : 없음**
- 6. **심사결과 : 원안가결**
- 7. **소수의견요지 : 없음**
- 8. **기타사항 : 없음**