

6. 대구광역시 시민민원콜센터 설치 및 운영 조례 일부개정조례안

심 사 보 고 서

1. 심사경과

○ 제출일자 : 2022년 9월 2일

○ 제출자 : 대구광역시장(행정국장)

○ 회부일자 : 2022년 9월 6일

○ 상정일자 : 제295회 대구광역시의회 정례회

제2차 기획행정위원회(2022년 9월 20일), 수정안 가결

2. 제안설명 요지 (제안설명자 : 행정국장 권오상)

□ 제안이유

- 운영위원회 심의안건의 대부분이 내부행정에 관한 사항으로 민간 위원 참여의 필요성, 중요성이 낮으므로 시민민원콜센터 운영 위원회를 폐지하고자 개정하려는 것임.

□ 주요내용

- 조례안 제6조부터 제8조까지 시민민원콜센터 운영위원회 설치, 구성, 운영에 관한 규정을 삭제하려는 것임.

3. 검토보고 요지 (보고자 : 전문위원 정미정)

○ 이 개정조례안은

- ▶ 책임행정 강화와 행정 효율성 제고를 추진 중인 책임회피성 및 기능 중복, 유명무실한 위원회 정비계획의 일환으로 시민민원콜센터(이하 “콜센터”라 한다) 내부 행정에 관한 사항을 주로 심의하는 시민민원콜센터 운영위원회(이하 “위원회”라 한다)를 폐지하고자 관련 규정을 정비하려는 것임.

○ 조례 개정의 주요내용으로는,

- ▶ 현행 조례에 명시된 위원회 설치에 대한 강행규정인 제6조와 위원회의 구성·운영에 관한 제7조 및 제8조를 삭제하는 것으로, 이는 위원회 심의 안건이 운영 지침 제정, 운영 방안 및 현황 보고 등 대부분 내부 행정에 관한 사항으로 민간위원 참여의 필요성이 적으며 2009년부터 운영하여 현재까지 개최횟수가 총 10회에 그치는 등 운영실적이 저조하고 그 실효성도 크지 않아 위원회를 폐지하기 위한 것임.

삭제 대상 조문(현행 조례)

(제6조) 콜센터 운영위원회 설치

(제7조) 위원회 구성 / (제8조) 위원회 운영

* (제6조) 대구광역시장은 다음 각 호의 사항을 심의하기 위하여 대구광역시 시민민원콜센터 운영위원회를 둔다.(강행규정)

시민민원콜센터 운영위원회 운영 현황

(구 성) 9명(교수 3, 민간전문가 2, 공무원 4)

(개최실적) 총 10회(2009년 ~ 2021년)

(기 능) 시민민원콜센터 운영 관련 사항 심의

1. 콜센터 시스템 구축 및 운영 사항
2. 콜센터 운영계획 수립 사항
3. 기존 행정정보통신시스템과 연계방안
4. 콜센터 운영평가에 관한 사항
5. 그 밖에 콜센터의 효율적인 관리·운영을 위해 필요한 사항

* 위원회 위원 명단은 붙임 자료 참조

○ 이상에서 보고 드린 바와 같이

- ▶ 이번 개정안은 운영 효과가 미흡한 위원회를 폐지하여 행정 효율성을 향상하려는 것으로 그동안의 위원회 운영 현황 및 심의 실적 등을 고려할 때 개정 취지는 타당하다고 판단됨.

- ▶ 다만, 조례 전반의 체계 유지 및 완결성을 위하여 현행 제9조 (비밀엄수)¹⁾에 규정된 위원회 회의 운영과 관련한 불필요한 조항을 수정할 필요가 있으며,
- ▶ 아울러, 대구시에서는 콜센터가 시정 전반에 대한 신속한 상담 및 안내로 시민의 민원해결에 중요한 역할을 수행하고 있는 만큼 위원회 폐지 이후에도 충분한 행정지원으로 차질없이 운영될 수 있도록 적극 노력해야 할 것임.

1) 대구광역시 시민민원콜센터 설치 및 운영 조례 제9조(비밀엄수) ④ 회의에 참석한 위원 및 관계공무원은 직무상 알게 된 비밀을 누설하여서는 아니 된다.

② 상담원 및 콜센터 업무에 종사하는 자는 직무상 알게 된 비밀이나 개인정보에 관하여 누설하거나 이용하여서는 아니 된다.

참 고 1**시민민원콜센터(120달구벌 콜센터) 운영 현황****□ 운영 개요**

- 운영방식: 직접운영 (2020. 1. 1. 전환)
- 위 치: 대구시청 산격청사 111동 4층
- 운영시간: 평일 08:00 ~ 22:00, 토·공휴일 09:00 ~ 18:00
- 상담내용: 교통, 관광, 행정 등 시정 전반에 대한 상담 및 안내
- 상담채널: 전화, 문자, 두드리소, SNS 등
- 운영인원: 공무원 42명
- 임금체계: 직무급제 공무원, 직책/직무 상관없이 동일 적용
- 상담실적: 2020년 421,319건, 2021년 412,985건, 2022년 8월 203,018건
- 운영예산: 1,785,056천원(2022년)

□ 운영 연혁

- 콜센터 구축 및 시범 운영 : 2007. 10.
- 시청 별관 (동화빌딩)으로 이전 : 2010. 5.
- 민간위탁 시행(위탁상담사 15, 전화상담직 4) : 2011. 6.
- 「120달구벌콜센터」 명칭 공모 및 확장 이전 : 2015. 10.
- 민원·제안시스템(두드리소) 연계통합 및 확대 운영: 2015. 12.
- 평일 근무시간 연장(21시 → 22시 운영종료) : 2018. 7.
- 콜센터 직접 운영 및 상담원 정규직 전환 : 2020. 1.
- 콜센터 이전 (시청별관) : 2020. 3.

참 고 2**시민민원콜센터 운영위원회 위원 명단**

| 연번 | 성 명 | 소속 및 직위 | 성별 | 비고 |
|----|--------------|-----------------|----|-----|
| 1 | 권오상 (위원장) | 대구광역시 행정국장 | 남 | 당연직 |
| 2 | 김OO | 영진전문대학 교수(부총장) | 남 | 위촉직 |
| 3 | 전OO | 영남이공대학교 교수 | 남 | 위촉직 |
| 4 | 김OO | 계명대학교 교수 | 남 | 위촉직 |
| 5 | 이OO | (주)ktcs CS본부 부장 | 여 | 위촉직 |
| 6 | 문OO | 국민건강보험공단 대구 | 여 | 위촉직 |
| 7 | 이상규 | 대구광역시 예산담당관 | 남 | 임명직 |
| 8 | 김태연 | 대구광역시 총무과장 | 남 | 임명직 |
| 9 | 진수일 | 대구광역시 소통민원과장 | 남 | 임명직 |

참 고 3**시민민원콜센터 운영위원회 연도별 개최 현황(총 10회)**

| 연도 | 일자 | 장소 | 안건 | 참석인원 |
|------|---------|--------------|--|------|
| 2021 | 7. 22. | 본관 소회의실 | - 상담원 보호에 관한 업무 운영지침 제정 의견수렴 - 민간콜센터의 선진화된 상담기술 적용방안 논의 | 7명 |
| 2019 | 11. 28. | 콜센터 회의실 | - 120달구벌콜센터 직접수행에 따른 관리 운영 체계 및 효율적인 운영방안 | 7명 |
| 2019 | 2. 27. | 콜센터 회의실 | - 2019년도 120달구벌콜센터 주요 추진업무 보고 | 6명 |
| 2018 | 12. 6. | 콜센터 회의실 | - 콜센터 민간위탁 운영 계약 기간 변경 - 2018년 120달구벌콜센터 운영 현황 보고 | 6명 |
| 2017 | 9. 21. | 시청 상황실 2층 | - 2017년도 120달구벌콜센터 운영 현황 보고 - 2018년 운영계획(안) | 7명 |
| 2016 | 9. 20. | 콜센터 회의실 | - 120달구벌콜센터 확대 구축 운영 현황 - 향후 콜센터 운영 방안 | 6명 |
| 2014 | 12. 18. | 시청 상황실 2층 | - '15년 콜센터 확대 구축 사업 추진 - '15년 콜센터 확대 구축 사업의 외부 기술적 동향과 연계성 및 발주방안 | 5명 |
| 2013 | 9. 25. | 시청 영상회의실 | - 시민민원콜센터 명칭 공모 - 상담 프로그램 개선 - 콜센터 홈페이지 접근성 개선 | 8명 |
| 2010 | 10. 27. | 시청 영상회의실 | - '11년도 시민민원콜센터 기능강화 추진 계획 심의 | 7명 |
| 2009 | 11. 6. | 시청 영상회의실 | - 시민민원콜센터 확대 구축 운영 및 활성화 계획 심의 | 8명 |

4. 질의 및 답변요지

| 질 | 의 | 답 | 변 |
|---|---|--|---|
| ○ 조례 제9조제1항(비밀엄수)를 보면 위원회 운영과 관련한 내용이어서 불필요한 조항으로 보이는데 그대로 둔 다른 이유가 있는지? 정비과정에서 누락된 것이면 함께 삭제해도 무방한지? | | ○ 말씀하신대로 빠트린 부분이라 삭제가 필요함. | |
| ○ 운영위원회를 폐지해도 장기간 운영 해온 콜센터 운영에 지장이 없는지? | | ○ 위원회 안건이 대부분 큰 의미가 없는 현황보고 등에 관한 것이라서 콜센터의 정상적인 운영에 차질이 없음. | |
| 콜센터의 원활한 운영을 위하여 지속적인 관심을 당부드립니다. | | 네, 알겠습니다. | |

5. 토론 요지

- 「대구광역시 시민민원콜센터 설치 및 운영 조례 일부개정조례안」에 대하여 질의·답변 등을 통해 충분히 심사하였고, 우리 위원들 간의 논의 결과에 따라 배부해 드린 유인물과 같이 수정하여 의결할 것을 동의함.

6. 수정안 요지

- 안 제9조제1항을 삭제함.

7. 심사결과

○ 수정안 가결(재석의원 전원찬성)

8. 소수의견 요지

○ 없 음

9. 기타 필요한 사항

○ 없 음

10. 첨부서류

○ 위원회 수정안 : [붙임 1]

[붙임 1] 위원회 수정안

대구광역시 시민민원콜센터 설치 및 운영 조례
일부개정조례안

대구광역시 시민민원콜센터 설치 및 운영 조례 일부개정조례안의 일부를 다음과 같이 수정한다.

안 제9조제1항을 삭제한다.

수정안 조문대비표

| 제 출 안 | 수 정 안 |
|--|---|
| <p>제9조(비밀엄수) ① <u>회의에 참석한</u> <u>위원 및 관계공무원은 직무상 알게 된</u> <u>비밀을 누설하여서는 아니 된다.</u></p> <p>② 상담원 및 콜센터 업무에 종사 하는 자는 직무상 알게 된 비밀이나 개인정보에 관하여 누설하거나 이용하여서는 아니 된다.</p> | <p>제9조(비밀엄수) ① <삭 제></p> <p>② (제출안과 같음)</p> |

대구광역시조례 제 호

대구광역시 시민민원콜센터 설치 및 운영 조례 일부개정조례안

대구광역시 시민민원콜센터 설치 및 운영 조례 일부를 다음과 같이 개정한다.

제6조부터 제8조까지를 각각 삭제한다.

제9조제1항을 삭제한다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.