



제32차 자치구 대표도서관장 회의자료

2018. 5. 28. (월)

서울도서관

1	작은도서관 전담사서 지원사업 계속 지원 필요(광진정보도서관)	1
2	개인정보보호법에 따른 이용자 정보 삭제(노원구 구립도서관)	2
3	「지식문화도시, 서울」을 위한 도서관 발전종합계획	3
4	2019[2018년 실적] 공공도서관 평가지표 개선 계획(안)	8
5	서울시 작은도서관 실태조사 추진	9
6	공공도서관 개관시간 연장사업 현황	11
7	2018 서울 북 페스티벌 추진(안)	19
8	「책 읽는 서울」 서울시 독서문화 활성화 사업 추진사항	20
9	서울시 감정노동보호 가이드라인 배포 안내	25

1. 작은도서관 전담사서 지원사업 계속 지원 필요

【광진정보도서관】

- 현재 서울시에서 지원하고 있는 전담사서 및 공공-작은도서관 연계협력사업이 2018년에 사업이 종료 되는 바, 현재 자치구에서 작은도서관을 네트워킹 하여 사업을 활발하게 운영하고 있음.
- 또한 작은 도서관의 도서관 운영환경이 열악하여 전담사서 인력 지원이 큰 도움이 되고 있는 바 지속사업으로 계속 지원 필요

사업 개요

- 2015년부터 2018년 현재까지 4년 동안 추진된 ‘작은도서관 전담사서 운영 및 공공-작은도서관 연계 협력사업’은 자치구 내 공공도서관을 중심으로 작은 도서관을 네트워킹 하여 작은 도서관 운영활성화에 기여한 바가 큼

추진 내용

- 연도별 추진내용

구분	2015년	2016년	2017년	계
지원기관 수	27	32	31	90
지원사업 수	47	68	294	409
참여 인원	1,752	2,316	3,877	7,945

문제점 및 개선사항

- 문제점보다 이 사업으로 인한 실제적 지원으로 긍정적 효과가 많았으며, 특히 작은도서관은 비전문가 및 자원봉사자로 운영하는 경우가 많아 전담사서 지원에 대한 만족도가 매우 높게 나타남.

향후 계획

- 작은도서관 서비스의 질적 성장을 위하여 계속 지원 필요

2. 개인정보보호법에 따른 이용자 정보 삭제

【노원구 구립도서관】

표준개인정보보호지침 제60조에 따른 개인정보활용 재동의 미시행 이용자의 정보 삭제

사업 개요

- 표준개인정보보호지침 제60조(행정자치부 고시 2016-21호)에 의해 이용자의 정보를 안전하게 보호할 수 있도록 회원약관 및 개인정보 제공에 대한 재동의 - 행정자치부 고시, 표준 개인정보 보호지침 제60조(개인정보파일 보유기간의 산정) 제③항 정책고객, 홈페이지회원 등의 홍보 및 대국민 서비스 목적의 외부고객 명부는 특별한 경우를 제외하고는 2년을 주기로 정보주체의 재동의 절차를 거쳐 동의한 경우에만 계속하여 보유할 수 있다.
- 개인정보보호법 제21조 ①개인정보처리자는 보유기간의 경과, 개인정보의 처리 목적 달성 등 그 개인정보가 불필요하게 되었을 때에는 지체 없이 그 개인정보를 파기하여야 한다
- 개인정보보호법 제 75조 2항: 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 3천만원 이하의 과태료를 부과한다. -(중략)- 4. 제21조 1항을 위반하여 개인정보를 파기하지 아니한 자

추진 내용

- 회원약관 및 개인정보 재동의
 - 회원가입 후 2년 주기로 회원정보 수집 및 이용에 대한 재동의
 - 재동의를 하지 않는 회원은 자동탈퇴 및 이용자 정보 파기

문제점 및 개선사항

- 회원 등록자수 감소
 - 누적 회원 등록자수와 이용자 정보 삭제 후 등록자수의 통계 편차 발생

향후 계획

- 서울시 공공도서관의 개인정보제공에 관한 보호 현황 파악 : 서울도서관 등 진행 중

3. 「지식문화도시, 서울」을 위한 도서관발전종합계획(원본 별쇄)

□ 계획의 개요

○ 추진근거

- 「도서관법」 제4장(지역대표도서관)
- 「독서문화진흥법」 제3조(국가 및 지방자치단체의 책무)
- 「서울특별시 도서관 및 독서문화진흥조례」 제5조(시 종합계획 및 도서관 발전시행계획의 수립)

○ 추진목적

- 「지식문화도시, 서울」을 위한 도서관 정책의 비전과 목표 제시
- 서울시의 문화, 교육, 복지와 연계한 도서관의 정책 과제 및 사업 발굴

○ 추진배경

- 2012년 수립된 「서울시 도서관 및 독서문화 활성화 종합계획」을 바탕으로 도서관 및 독서진흥 사업 추진
- 2012년 10월 서울도서관 개관과 함께 市의 도서관 및 독서문화 전략의 방향과 틀을 마련하고, 시민의 도서관 서비스 향유기회 확대
- 그러나 市의 공공도서관 균형발전 조정 역할이 미흡하여 공공도서관 인프라 및 서비스의 불균형으로 시민의 도서관 및 장서 확충에 대한 요구 여전
- 따라서 사회의 변화와 시민의 공공도서관 이용욕구를 반영하여 글로벌 수준에 다가가는 정책 마련 시급

○ 2차 계획수립의 방향

- 「지식문화도시, 서울」을 위한 2차 도서관발전종합계획 수립의 방향은 시민의 도서관 향유권 보장
- 천만시민이 원하는 정보를 얻고 문화를 즐기는 도시, 「지식문화도시, 서울」비전 설정
- 도서관이 성장하는 시민을 돕는 일상적 공간이 되는 것이 정책 목표
- 비전과 정책목표를 실현하기 위해 3개 분야 8개 과제 도출

□ 비전 체계도

비 전

내 삶을 바꾸는 『지식문화도시, 서울』

추진 목표

오늘을 누리고 내일을 꿈꾸는 시민의 지식문화발전소

추진 방향

시민이 책과 문화를 즐기는 도서관

누구나 배우고 나누어 성장하는 도서관

더불어 협력하여 상생하는 도서관

추진 과제

- ① 공공도서관의 질적 확충
- ② 공공도서관 이용환경 개선
- ③ 도서관 관련 제도 정비

- ① 장애인서비스 강화
- ② 공공도서관 장서 확충
- ③ 독서·문화 프로그램 확대

- ① 독서동아리 활동 지원
- ② 시민 협력 네트워크 구축

추진 전략

- 시민의 공공도서관 향유권을 보장하기 위한 도서관 인프라 구축
 - 시민의 독서·문화·평생학습을 위한 콘텐츠 강화
 - 시민 및 도서관 관련 기관·단체간의 교류·협력으로 '책읽는 서울' 문화 확산
- ▶▶▶ 시민의 知력을 키워 智力있는 『지식문화도시, 서울』 비전 달성

□ 과제별 주요 추진계획

1 시민이 책과 문화를 즐기는 도서관

1-1. 공공도서관의 직적 확충

- ① 권역별 시립공공도서관(서울도서관 분관) 건립
 - 공공도서관 인프라가 취약한 지역에 권역별 시립도서관 건립
 - 서울도서관은 서울시 도서관 정책 수립, 5개 권역별 시립도서관은 실행도서관 역할
- ② 생활밀착형 구립·작은도서관의 건립 및 공간개선 지원
 - 자치구 공공도서관 건립 지원 지속(매년 평균 5개관)
 - ‘도시의 거실형’, ‘도시의 사무실형’, ‘메이커 스페이스형’, ‘미디어센터형’ 등 4개 유형에 대하여 ‘19년~22년 향후 4년간 총 40개관 공간 재조성 지원
- ③ 새로운 책문화공간 「책 보물섬」 조성·운영
 - 신천유수지 내 유희건물 재생을 통해, 헌책 판매, 명사의 컬렉션, 독립출판물 전시 등 개성있는 공간으로 조성

1-2. 공공도서관 이용환경 개선

- ① 서울시 공공도서관 향유지표 개발 및 서비스 기준 수립
 - 서울시민이면 누구나 누리는 보편적 서비스 기준 마련
- ② 자치구 공공도서관 운영 가이드라인 개발
 - 민간위탁 운영 가이드라인, 공공도서관 종사자 임금 가이드라인, 작은도서관 지원 가이드라인 개발
- ③ 도서관 직원 역량 강화를 위한 교육프로그램 운영
 - 「도서관인 역량강화센터」(가칭) 조성·운영
 - 장기 교육프로그램 개설 및 인증제도 추진

1-3. 도서관 관련 제도 정비

- ① 서울시 공공도서관 보조금 지원제도 개선
 - 교육청 공공도서관 운영지원 근거 마련
 - 공공도서관 설립·운영 주체에 관계없이 도서관 규모 및 역할에 근거한 지원체계 구축
- ② 서울시 장서개발정책 수립
 - 광역·기초 역할을 규정한 서울시 차원의 장서개발정책 수립
 - 지역협력형 공동보존도서관 건립을 위한 TFT 구성

2 누구나 배우고 나누어 성장하는 도서관

2-1. 독서장애인서비스 강화

- ① 시립장애인도서관 조성 및 매체제작센터 운영
 - 서울도서관 권역별 분관 1개관에 조성
 - 장애인·고령자 등 독서장애인을 위한 대체자료 제작·보급
- ② 정보취약계층지원센터(가칭) 운영
 - 서울도서관 권역별 분관 1개관과 자치구 공공도서관 각 1개관을 정보취약계층지원센터로 지정·운영

2-2. 공공도서관 장서 확충

- ① 시민의 더 나은 독서환경을 위해 도서관 자료구입비 증액
 - 시민 1인당 1,274원에서 2,000원으로 확대
- ② 시민의 전자책 이용의 편의를 위한 플랫폼 구축
 - 서울시 공공도서관 전자책 플랫폼 구성
 - 「서울 아카이브」 구축·운영

2-3. 독서·문화 프로그램 확대

- ① 북스타트 프로그램 시행
 - ‘인생의 출발을 책과 함께’ 시작하는 북스타트 독서운동 서울시 전역 확대
- ② 성인 및 노인 프로그램 운영
 - 성인을 위한 중·장기 인문독서프로그램 개설·운영
 - 건강정보 제공 및 디지털 리터러시, 책놀이 활동가 및 방과후 매니저 활동 지원

3 더불어 협력하여 상생하는 도서관

3-1. 독서동아리 활동 지원

① 인문·독서동아리 활동 체계 구축

- 도서관 기반 인문·독서동아리 3,000 개 발굴
- 시(市)·자치구 역할분담체계 구축으로 단계별 활동 촉진 및 지원체계 형성

② 공공도서관 자원활동가 양성

- 도서관 자원활동가 연인원 140,000명 확보, 도서관 자원봉사 관리자 교육 및 네트워크 확대

3-2. 시민 협력 네트워크 구축

① 출판-서점-도서관 협력 프로그램

- 「서울국제도서전」 후원 및 「전국도서관대회」 서울 유치
- 서울형 서점 인증제, 공공도서관 도서 지역서점 구매, 서점 문화프로그램 지원 등 지역서점 활성화 지원정책 추진

② 도서관 협력 네트워크 활성화

- 시(市)도 산하 기관 자료실 네트워크 운영, 광역 대표도서관 네트워크 구축
- 지역의 도서관력 강화 기반 마련을 위한 자치구 도서관정보서비스위원회(가칭) 설치 근거 마련

③ 시민참여 거버넌스 활성화

- 도서관시민참여위원회, 공공도서관 혁신위원회 구성·운영
- 시민 발표형 지식문화 공유축제 및 시민지식포럼 개최

4. 2019(2018년 실적) 공공도서관 평가지표 개선 계획(안)

2차 중장기 발전계획 수립에 따른 서울도서관 보조금 사업을 통한 도서관 평가지표를 개선하고자 함

추진 목적

- 2차 중장기 발전계획 수립에 따른 서울시의 정책 방향에 맞춰 평가지표를 개선하고 객관적이고 공정한 지역 도서관 평가를 추진

추진 방향

- 2차 중장기 계획에 따라 평가지표도 5개년 계획으로 수립
- 서울도서관이 자치구를 평가하고 자치구가 도서관을 평가하는 체계
- 관종별 특성을 일부 반영하되 자치구의 도서관 정책 중심의 평가

추진 방법

- 평가지표 TF팀 구성
- 도서관, 자치구, 외부 인사 등 중심의 다양한 의견 수렴 등

향후 계획

- '18. 6월중 : 평가지표 개선 계획 수립
- '18. 7월중 : 회의 개최

작성 자 도서관정책과 과장: 김은선 ☎ 0220 담당: 박상미 ☎ 0227

작성 자 도서관정책과 과장: 김은선 ☎ 0220 담당: 임혜진 ☎ 0222

5. 서울시 작은도서관 실태조사 추진

지역 중심의 도서관 시민서비스 개선을 위해 시민 요구와 도서관 정책 환경 및 이용과 운영실태 등을 조사하여 작은도서관 역할과 협력 체계 마련을 위한 정책 근거를 도출하고자 함

□ 추진근거

- 도서관법, 작은도서관 진흥법 제12조(작은도서관 운영 실태조사)
- 서울특별시 시민참여예산제 운영조례, 서울특별시 민관협치 활성화를 위한 기본조례
- 2018시민참여예산 사업 운영계획 및 최종 선정결과(민관협력담당관-1668, 재정관리담당관-11275)

□ 추진배경

- 작은도서관 진흥법 제정('12)과 함께 공공도서관의 양적 확대 전략의 대안으로 작은도서관 수는 증가하였으나, 역할이 모호하고 다양한 운영 주체(공동주택/종교시설/교육시설/민간단체/개인 등)에 따른 보편적 공공 서비스의 제약
- 공/사립 작은도서관 지원정책의 효과 규명과 시민 요구도 조사의 필요
- 지난 6년간 서울시의 작은도서관 지원 현황 (단위:백만원)

구분	'12	'13	'14	'15	'16	'17
도서관수 (금액)	300 (600)	375 (750)	375 (750)	380 (760)	381 (760)	384 (868)

- ▶ 자료구입비, 운영비 지원(자치구당 35백만원 수준)
- ▶ 기타 전담사서 운영비 지원(2015~2018) 총 백만원

- 기초자치단체 및 공공도서관의 체계적 시스템 및 정책 미비 상태에서 소규모 민간활동을 기반으로 한 작은도서관 개별 운영과 지원의 한계 노출

□ 추진목표

- 지역 단위 작은도서관 정책현황, 운영현황, 시민 요구 및 이용/비용 실태 파악 후 정책 방향 도출
- 시민서비스 개선 관점에서 공공도서관, 작은도서관 역할 규명과 지역 내 협력 체계 고려한 조사 및 정책 방향 도출
- 광역 및 자치구 수준의 역할 설정 방향 도출

□ 추진방향

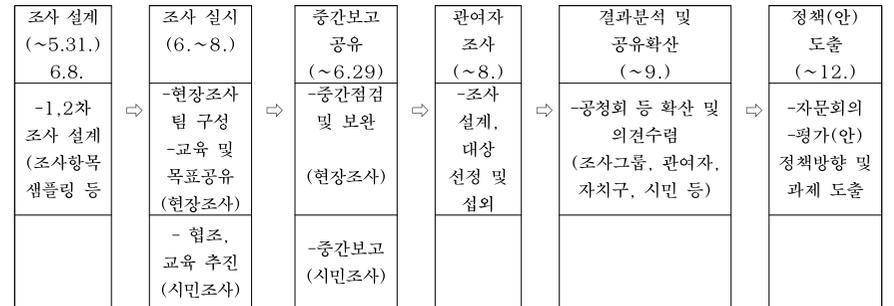
- 사업추진형태: 시민협치형 사업으로 시민제안자 및 민관협의체와 전문가 집단 자문 등을 통해 사업 과정 전반 추진
- 사업추진내용: 정책 추진 및 운영 당사자, 관여자, 수혜자 전반을 고려한 조사

□ 추진일정(안)

- 조사부문

자치구 정책현황조사	작은도서관 운영조사	시민 이용/비용 실태조사	작은도서관 관여자 조사
-대상: 25개 자치구 -내용: 정책현황 (제도,조직,예산 등) -수행: 도서관정책과 -예산: 비예산 -일정: '18.5.~6.	-대상: 서울시 소재 작은 도서관 130여곳 -내용: 현장조사 -수행: 민관협의체 (정책과,전담사서,민간) -예산: 7,000천원 -일정: '18.6.~8.	-대상: 서울시 시민 -내용: 시민 이용/비용, 정책 요구 및 인식 조사 -수행: 여론조사업체 -예산: 80,000천원 -일정: '18.6.~8.	-대상: 정책관여자 (정책결정자, 담당자, 작은 도서관 운영자, 공공도서관 운영자, 시민) -수행: 도서관정책과 -예산: 2,000천원 -일정: '18.7~8.

○ 일정(안)



작성 자

도서관정책과 과장: 김은선 ☎ 0220

담당: 김지혜 ☎ 0226

6. 공공도서관 개관시간 연장사업 현황 보고

공공도서관 이용기회 확대 및 도서관 전문 인력 일자리 확충을 목적으로 시작된 개관시간 연장사업이 10년을 맞이하여, 비정규직 이슈 및 공공서비스 확대의 정책 효과와 공공도서관 역할에 대한 제고와 향후 방향을 모색하고자 그간 현황과 논의사항을 보고드립니다

1. 사업개요

1) 사업주체

- 주최: 중앙부처(문화체육관광부)
- 주관: 광역자치단체(서울시/서울도서관)-기초자치단체(자치구/도서관담당팀)
- 주관/시행: 위·수탁기관(공단, 재단, 문화원 등)-공공기관(도서관)
 ※ 관계자(피고용인): 개관시간 연장에 따라 채용된 근로자

2) 사업배경

- 사업기간: 2007년 ~ 현재
- 추진배경
 - 국정과제 회의 시 대통령 지시 (2004.5.27)
 : “문화관련 시설의 적극적인 서비스와 효율적인 활용” 특히 공공도서관의 야간 개관 확대 실시
 - 공공도서관 정책현황과 발전방안 (대통령보고, 2006.2.27)
 - 사회서비스 확충 및 일자리 창출 보고대회('06.9.20)

3) 사업목적

2007~2012	2013~2017	2018
도서관 접근성 향상(시간)	이용환경 개선 등 서비스 제공 일자리 창출	문화휴일기회 확대 전문인력 일자리 창출
- 주간 도서관을 이용하기 어려운 지역주민을 위하여 공공도서관 야간개관을 확대하여 공공도서관의 대국민 서비스 확대 - 주민이 원하는 도서관 이용 환경 및 정보서비스 제공으로 국민이 체감할 수 있는 향상된 도서관 서비스 제공	- 주민이 원하는 도서관 이용환경 및 정보서비스로 국민이 체감할 수 있는 향상된 도서관 서비스 제공 - 야간시간 운영 인력 채용을 통한 새로운 일자리 창출	- 공공도서관 개관시간 연장 운영을 통한 국민문화향유 기회 확대 - 사서 등 전문 인력 일자리 창출

4) 사업내용

2007	2013	2018
개관시간 확대(자료실, 열람실)	개관시간 확대(자료실) 인건비 지원	개관시간 확대(자료실) 인건비, 프로그램비 지원
전국 공공도서관 야간개관 확대 실시 - 자료실(18:00~22:00), 열람실 (18:00~23:00) 개관시간 확대	- 자료실을 22:00까지 개설 (22시 이후는 자율운영) - 야간시간 운영인력 인건비 및 운영비 지원	공공도서관 자료실 연장운영 (22:00까지)을 위한 인건비 및 운영비 지원

5) 사업연혁(문화체육관광부 공통사항)

※ 밑줄은 서울시 특성

연도	대상(관수)	사업내용	지원내용	국시비(백만원)	지원인력	비고
2007	13개 자치구 14관	자료실 (18-22) 열람실 (18-23)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 인건비: 1,200천원/월 ○ 운영비: 230일*560천원 	1,186	56	- 서울시교육청(22개관) 참여 - 국비50%:지방비50% 매칭펀드 - 국비50%:시비50% - <u>정규직원과 신규채용(아르바이트 포함) 직원으로 운영</u> - '08년부터 자치구비 일부 부담(예-국비 50%, 시비25%, 구비 25%)
2008	13개 자치구 16관	자료실 (18-22) 열람실 (18-23) ※ 열람실은 자관 실정에 따라 조정 가능	<ul style="list-style-type: none"> ○ 인건비: 1,200천원/월 ○ 운영비: 시설규모별 차등 지원 	940.5	57	(변경사항) 연장운영실 수와 규모에 관계없이 균등 지원 → 차등지원(감사원 감사결과) ○ 기존참여도서관 - 국비기준 대비 2인 이상 초과 도서관 1인 감원 ※ 국비기준으로 감원 시 원활한 사업 추진에 차질이 예상되므로 연도별 순차적 감원 - 신규채용직원 임금에 한함(개인부담 보험금, 주민세 포함) - <u>기존직원 초과근무수당 등 추가 소요비용 자치구비 부담</u>
2009	15개 자치구 28관	자료실을 22:00까지 개설 ※ 열람실은 자관 실정에 따라 조정 가능	<ul style="list-style-type: none"> ○ 인건비 : 1,200천원/월 ○ 운영비: 시설규모별 차등지원 	965	52	(변경사항) - 4명 이상 지원 도서관의 경우, '09년 정부방침에 따라 정보소외계층사업에 지원인력의 일부가 부여 될 수 있음 - 2009년 도서관별 사업실적에 따라 2010년 국고보조금 지속 지원 여부 결정 예정 - 참여 신청 도서관(지방비 확보 가능)
2010	16개 자치구 28관	자료실을 22:00까지 개설	<ul style="list-style-type: none"> ○ 1인당 1,200천원/월 ○ 운영비: 시설규모별 차등 지원 	1,298	70	(변경사항: 지원기준) 개설자료실 수 및 면적기준 → ○ 인건비 산출: 자료실수+전년도운영이용실적+예산운영의 적정성+인자리 수 등 ○ 운영비 산출: 자료실수+지원인원+기타운영비용 등 → <u>국비예산감소에 따른 조치</u> - <u>구립도서관 보조금(구비)활용</u> - <u>운영비를 인건비로 조정하여 사용(가능)</u>
2011	16개 자치구	자료실을 22:00까지	<ul style="list-style-type: none"> ○ 인건비: 1,000천/월 ○ 운영비: 지원인원 수에 	1,298	81	※ 열람실은 '10년도부터 예산축소 및 종합평가 결과 반영으로 지원 중단

연도	대상 (관수)	사업내용	지원내용	국시비 (백만원)	지원 인력	비고
	28관	개실 (22시 이후는 자율운영)	따라 차등지원			월 1회(매월 15일까지) 추진실적보고
2012	18개 자치구 34관	자료실을 22:00까지 개실 (22시 이후는 자율운영)	<ul style="list-style-type: none"> 인건비: 1,100천/월 운영비: 지원인원 수에 따라 차등지원 	1,651	95	<p>* 인력 채용 선정 시 유의사항</p> <ul style="list-style-type: none"> 운영 인력을 증원할 경우 운영비에서 인건비로 전환하여 조정 가능 *2년을 초과하여 기간제근로자를 사용할 수 있는지 여부 질의(중구→서울시→문체부)→ 문체부 회신: 본사업에서 2년을 초과하여 기간제 근로자를 사용하는 경우 기간의 정함이 없는 근로 계약을 체결한 것으로 보아야 할 것 다만, 본 사업지원을 위한 국시비예산을 매년 확보해야해야 하는 바 사업비의 증감이 있을 수 있으며 이에 따른 사업대상 도서관 및 지원 인력의 변동이 있을 수 있음...
2013	19개 자치구 36관	자료실을 22:00까지 개실 (22시 이후는 자율운영)	<ul style="list-style-type: none"> 인건비: 1,200천/월 운영비: 3명 지원 도서관 기준 100만원 상여금 기준안 1인 80만 	1,830.6	99	<ul style="list-style-type: none"> * 14시~22시 또는 13시~22시 전일제 근무 형태로 고용할 것(주 40시간) * 상여금 및 복리후생비 국비에 미반영 → 공공부문 비정규직 고용개선 추진지침(12.1.16. 고용노동부)에 따른 복지포인트, 상여금 지급 가능 * 공공도서관 개관시간 연장사업의 기간제근로자 근로계약 관련 안내 개관시간연장지원사업 기간제근로자 사용 하는 데에는 기간제근로자 사용기간 제한의 예외 사유가 존재 대법원 2012.12.26. 선고 2012두18585 판결
2014	21개 자치구 46관	자료실을 22:00까지 개실 (22시 이후는 자율운영)	<ul style="list-style-type: none"> 인건비: 1,200천원/월 운영비: 3명 지원 도서관 기준 100만원 상여금 기준안 1인 80만~100만 복지포인트 1인 30만 	2,678.4	146	<ul style="list-style-type: none"> * 14시~22시 또는 13시~22시 전일제 근무 형태로 고용할 것(주 40시간) * 고용노동부의 행정해석 변경(2년 초과사용 가능) * 공공부문 비정규직 고용개선 추진지침(12.1.16. 고용노동부)에 따른 복지포인트, 상여금 지급 가능
2015	21개 자치구 46관	자료실을 22:00까지 개실	<ul style="list-style-type: none"> 인건비: 1,235천원/월 운영비: 3명 지원 도서관 기준 100만원, 인원수에 따라 차등 지원 상여금 기준안 1인 80만~100만 복지포인트 1인 30만 	2,739.7	146	<ul style="list-style-type: none"> * 14시~22시 또는 13시~22시 전일제 근무 형태로 고용할 것(주 40시간) * 개관시간 연장사업에 종사하는 기간제근로자는 무기계약직 전환의 필수대상은 아니므로 해당 기관에서는 여건에 맞게 적의판단하여 시행
2016	22개 자치구 60관	자료실을 22:00까지 개실	<ul style="list-style-type: none"> 인건비: 1,418,300원 (2015년 9급 3호봉 기준) 운영비: 1회당 300천원 	3,000	141	<ul style="list-style-type: none"> * '16년 최저임금 1,260,270원(6,030원×209시간)(15년 5,580원 대비 450원(8.1%) 증가) - 채용요건 : 13:00~22:00 전일제 근무(주40시간) - 지원기준 : 18:00 이후 자료실수, 대출권수에 따라 차등 지원
2017	22개 자치구 62관	자료실을 22:00까지 개실	<ul style="list-style-type: none"> 인건비: 1,476,500원 (2016년 9급 3호봉 기준) 운영비: 1회당 300천원 	2,940	158	<ul style="list-style-type: none"> * 인건비는 상승한 반면, 예산액이 2016년도와 동일하여 도서관법 및 도서관발전종합계획, 국가정책 이행 여부에 따라 국고보조금 차등 지원-4개 항목 중 1개 미준수 시 국시비보조금 각 5%씩 하향 지원 * 국고보조금통합관리시스템 사용

연도	대상 (관수)	사업내용	지원내용	국시비 (백만원)	지원 인력	비고
						<ul style="list-style-type: none"> * 공공도서관 개관시간 연장사업은 정부 재정 지원 직접일자리 사업으로서 당 사업 근로자는 정규직 전환의 예외 사유에 해당(공공부문 비정규직 특별실태조사 등 관련, 2017.8.) ↓ 공공도서관 개관시간 연장사업이 관계부처 TF협의를 거쳐 정부 재정지원 직접 일자리 사업 중 정규직전환 대상 포함 가능 사업에 새로 추가
2018	22개 자치구 64관	자료실을 22:00까지 개실	<ul style="list-style-type: none"> 인건비: 1,573,770원 (2018년 최저임금 기준) 운영비: 1회당 300천원 	3,500	173	<ul style="list-style-type: none"> * '17년 공무원 9급 3호봉 급여가 '18년 최저 임금보다 낮아 인건비에 최저임금 적용 * 도서관법 및 도서관발전종합계획, 국가정책 이행 여부에 따라 국시비보조금 차등 지원-4개 항목 중 1개 미준수 시 국시비보조금 각 5%씩 하향 지원 * 국고보조금통합관리시스템 사용

2. 사업현황

1) 도서관서비스 측면

- 연도별 도서관 참여현황

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
자치구수(개)	13	13	15	16	16	18	19	21	21	22	22	22
도서관수(관)	14	16	28	28	28	34	36	46	46	60	62	64
근로자수(명)	56	57	52	70	81	95	99	146	146	141	158	173

- 참여도서관(2018년 기준)

자치구	도서관	자치구	도서관	자치구	도서관	자치구	도서관	
강남구	논현도서관	광진구	광진정보도서관	마포구	미포구립서강도서관	양천구	북마도서관	
	도곡정보문화도서관		중곡문화체육센터도서관		마포중앙도서관		신원1차량정보도서관	
	역삼도서관		개봉도서관		하늘도서관		영어특성화	
강동구	행복한도서관	구로구	구로초주년진흥도서관	서대문구	이산아카데미도서관	영등포구	대림정보문화도서관	
	암사도서관		꿈마을도서관		홍은도담도서관		문래정보문화도서관	
	해공도서관		하늘도서관		서초구		반포도서관	선유정보문화도서관
강북구	강북문화정보도서관	금천구	가산도서관	성동구	성동구립도서관	은평구	(가정)산동공공도서관	
	가양도서관		금나래도서관		성북구		성북정보도서관	구산동도서관마을
	곰달래도서관		독산도서관		성북구		아리랑정보도서관	은평구립도서관
강서구	갈매어린이도서관	도봉구	시흥도서관	송파구	거마도서관	중구	은평뉴타운도서관	
	꿈꾸는어린이도서관		도봉문화정보도서관		송파구		돌마리도서관	응암정보도서관
	등빛도서관		학마을도서관		송파구		소파한빛초등학교도서관	증산정보도서관
	우정산신숙주도서관		동대문구답십리도서관		송파구		소파한빛초등학교도서관	중구

	푸른들청소원도서관		동대문구정보화도서관		송파금마루도서관		중구구립산당도서관
관악구	관악도서관	동작구	사당솔밭도서관		송파위례도서관	중랑구	면목도서관
	글빛정보도서관		상도국주도서관	양천구	갈산도서관		중랑도서관

• 연도별 서비스 이용현황

- 주간대비 야간 이용책수(대출권수+열람권수)

연도별 일평균 참여현황	2015년도	2016년도	2017년도	2018.1분기
		21개구 46관	22개구 60관	22개구 62관
주간 이용책수(권)	85,011	103,212	111,063	114,887
관당 평균 주간 이용책수(권)	1,848	1,720	1,791	1,795
야간 이용책수(권)	18,712	22,503	24,292	22,908
관당 평균 야간 이용책수(권)	406	375	391	357
주간대비 야간 이용책수 비율(%)	18%	17.9%	17.9%	16.6%
야간 이용 증감율(전년대비)	-	20.2%	7.9%	△6%

- 주간대비 야간 이용자수(자료실 이용자수+열람실 이용자수)

연도별 일평균 참여현황	2015년도	2016년도	2017년도	2018.1분기
		21개구 46관	22개구 60관	22개구 62관
주간 이용자수(명)	65,409	80,504	80,505	77,294
관당 평균 주간 이용자수(명)	1,421	1,341	1,298	1,207
야간 이용자수(명)	15,384	18,465	18,907	15,628
관당 평균 야간 이용자수(명)	334	307	304	244
주간대비 야간 이용자수 비율(%)	19%	18.7%	19%	16.8%
야간 이용 증감율(전년대비)	-	20%	2.3%	△17.3%

* 누락: 주간이용이 어려워 야간(18:00~22:00)에만 이용한 순수 이용자 산출 불가

2) 근로자 고용 측면

• 연도별 근로자 고용현황

구분	2013	2014	2015	2016	2017	2018
지원인원(명)	99	146	146	141	158	173
사서자격증 미취지 비율(%)	48.9%	46.5%	45.2%	39.5%	23.1%	15.7%
창년 비율(%)	-	-	-	60.8%	59.7%	68.4%

3. 관련 이슈 또는 문제점

- 기간제근로자 사용에 따른 정규직 전환 및 고용처우 개선 이슈
 - 상시. 지속적 업무에 해당
 - 정부재정지원 직접 일자리사업 중 정규직 전환 대상 포함 가능사업 신규 편성으로, 경과적 일자리로 정규직 일자리 전환 예외사항 아님
 - 서울시의 경우, 자치구 산하 위탁체와 근로자 계약관계 형성
 - 도서관 맞춤형 가이드라인 요구, 재정 지원 및 해당 사업 지속에 관한 여부 요구

4. 논의 및 검토할 사항

- 본 사업은 중앙정부에서 전국 대상으로 추진되어 온 사업으로, 그간 사업에 대한 효과 규명과 정책 추진방향에 대한 부분은 중앙정부에서 제시될 범위의 것
- 도서관의 개관시간 연장과 서비스 범위에 관한 사항은 지역 단위로 지역 요구와 정책 방향 하에서 인력, 재정 등 장기적 계획 수립 하에 추진되어야 할 것이나, 광역 단위에서 대표도서관 차원의 고려할 사항으로 서울 단위의 본 사업의 추진 이력 및 현황을 검토하고, 지역 도서관의 의견 수렴, 지역에서 본 사업과 관련해 지역 요구와 정책하에 인력 및 재정 확보가 장기적으로 가능해질 수 있는 방안 모색에 관한 정책 추진으로 검토됨
- 이 부분을 서울도서관 정책 요소에 반영할 수 있는 직·간접적 방안을 모색코자 함

별첨. 그간 논의사항

1) 기간제근로자 사용 기간 관련

- 당초 기간제 및 단시근로자 보호 등에 관한 법률 제4조제1항제5호 및 같은 법 시행령 제3조제2항제1호의 “정부의 복지정책·실업대책 등에 의하여 일자리를 제공하는 경우”로서 “「고용정책기본법」, 「고용보험법」 등 다른 법령에 따라 국민의 직업능력개발, 취업촉진 및 사회적으로 필요한 서비스 제공 등을 위하여 일자리를 제공하는 경우”에는 총 사용기간 2년을 초과하여 기간제근로자를 사용하더라도 기간의 정함이 없는 근로계약을 체결한 것으로 보지 않도록 사용기간 제한의 예외를 규정하고 있습니다. 「공공도서관 개관시간 연장지원사업」은 2007년부터 주간에 도서관을 이용하기 어려운 지역주민을 위하여 공공도서관 개관시간을 연장·운영함으로써 주민이 원하는 도서관 이용환경을 조성하고 향상된 도서관 서비스를 제공하는 사업으로 이는 상시·지속적인 업무로서 전형적인 공공행정서비스로 판단되므로, - 같은 법 시행령 제3조제2항제1호의 “「고용정책기본법」, 「고용보험법」 등 다른 법령에 따라 국민의 직업능력개발, 취업촉진 및 사회적으로 필요한 서비스 제공 등을 위하여 일자리를 제공하는 경우”에 해당된다고 보기는 어려울 것으로 판단되며 - 동 사업에서 2년을 초과하여 기간제근로자를 사용하는 경우 기간의 정함이 없는 근로계약을 체결한 것으로 보아야 할 것입니다. - 고용노동부 고용차별개선과-905(2012.5.3.)

● 변경

「공공도서관 개관시간 연장지원사업」은 「도서관법」에 그 근거를 두고 주간에 도서관을 이용하기 어려운 지역주민에게 야간까지 개관시간을 연장함으로써 국민의 문화향유 기회를 확대하고자 하는 사업으로서,
 - 그 사업 내용이 사회적으로 필요한 서비스에 해당될 뿐 아니라, 신규 일자리를 제공하고자 하는 것이 주된 목적의 하나로 추진되었고(사회서비스 확충 및 일자리 창출 보고대회 '06.9.20./'07.2.22.)
 - 이에 취업취약계층을 우선 선발토록 하여 일자리 창출의 목적에 부합하고자 하였으며, 국고보조금 지원을 전제로 사업을 수행하고 있어 그 지원이 중단될 경우 사업이 지속될 수 없는 내재적 한계를 갖고 있는 것으로 파악됩니다.

동 사업의 시행 배경, 목적과 성격, 한시성 등 여러 사정을 종합할 때 “공공도서관 개관시간 연장지원사업”은 기간제법 제4조제1항 단서 제5호, 같은 법 시행령 제3조제2항제1호에서 정한 ‘복지정책·실업대책 등에 따라 사회적으로 필요한 서비스 제공을 위하여 일자리를 제공하는 경우’에 해당한다고 봄이 타당하다고 판단됩니다.(같은 취지 대법 '12.12.26. 선고 2012두18585 참조)

- 따라서 「공공도서관 개관시간 연장지원사업」의 수행을 위해 일자리를 제공받은 경우라면 2년을 초과하여 기간제근로자로 사용하는 것도 가능하다 할 것입니다.

이올러, 기존의 행정해석 중 위 해석과 배치되는 행정해석(차별개선과-943 '09.4.30, 고용차별개선정책과-2305 '09.12.22, 고용평등정책과-161 '11.1.21 등)은 이 회신과 동시에 폐지함을 알려드립니다.

- 고용노동부 고용차별개선과-2310(2013.11.28.)

2) 공공부문 비정규직의 정규직 전환 및 고용환경(처우) 개선

○ 당초

공공부문 비정규직의 정규직 전환 추진 관련, 현 가이드라인 기준으로 공공도서관 개관시간 연장사업은 정부 재정지원 직접일자리 사업으로서 **정규직 전환 예외 사유**에 해당됨을 가이드라인과 고용노동부로부터 확인한 바, 이를 알려드리니 특별실태조사 등에 반영 및 참고하여 주시기 바랍니다.

- 문화체육관광부 도서관정책기획단-3557(2017.8.7.)

□ 2017년 제3회 중앙지방 도서관정책 현안 조정회의(17.09.22.)

- 가이드라인 상 정부재정지원 직접일자리 사업으로서 ‘원칙적으로 정규직 전환 곤란’ 대상사업으로 되어 있으나 노동계 비난 등에 따라 고용부에서 ‘정규직전환 대상 포함’ 여부를 검토
 - 타 지자체에서 노무사 등에 질의한 결과 현 개관시간연장사업 근로자들이 채용관련 소송을 낼 경우 100% 패소한다는 답변을 받은 상황

● 변경

공공도서관 개관시간 연장사업이 관계부처 TF 협의를 거쳐 ‘정부재정지원 직접 일자리사업 중 정규직 전환 대상 포함 가능 사업’에 새로이 추가된 바, 각 자치단체별 정규직전환심의위원회를 구성하여 불임(가이드라인 등)을 숙지하시어 객관적 기준에 의해 공정한 방식으로 전환 될 수 있도록 조치하여 주시기 바랍니다.

- 문화체육관광부 도서관정책기획단-529(2017.10.12.)

• 문화체육관광부(도서관정책기획단)

- 공공부문 비정규직의 정규직 전환 대상 포함 가능 사업에 공공도서관 개관시간 연장사업 추가(17.10.13.)

- 해당 근로자의 고용형태와 관계없이 기존의 사업비로써의 보조금 지원은 가능하나, 현 정부 이후 다음 정권에도 지속적으로 보조금 지원이 가능할지 확인을 줄 수 없음

- 그리고 정규직 전환 가이드라인은 고용노동부에서 마련한 지침을 준수하되, 도서관계에 적합한 가이드라인 마련은 문화체육관광부 소관 사무가 아님.

• 서울시(일자리노동정책관 노동정책담당관)

- 서울시의 공공부문 비정규직의 정규직 전환 추진대상 및 과정에는 자치구 위·수탁기관 소속 근로자가 포함되어 있지 않음. 서울시는 서울시 분청·사업소 소속의 비정규직 근로자를 공무직으로 전환하고 있음. 2012년 서울시의 비정규직 정규직 전환 계획에는 자치구 출연·출자기관까지 범위를 넓히려는 시도가 있었던 것으로 보이나, 서울시에서도 현재 고용노동부에서 마련한 가이드라인을 준수하여 자치구 출연·출자기관 소속의 근로자는 자치구에서 정규직 전환 검토하는 것으로 결정.

• 고용노동부 가이드라인('17.7.20.)

- 기본원칙

- 상시·지속적 업무는 정규직으로 전환한다.
 - 충분한 노사협의를 통해 자율적으로 추진한다.
 - 고용안정, 차별개선, 일자리 질 개선을 단계적으로 추진한다.
 - 국민 부담을 최소화하면서 정규직의 연대로 추진한다.
 - 국민의 공감대 형성이 가능한 지속가능한 방향이 되도록 한다.
- ※ 상시·지속적 업무라 함은 ①연중 9개월 이상 계속되는 업무로 ②향후 2년 이상 계속될 것으로 예상되는 업무

기존	개선안
<ul style="list-style-type: none"> ■ 연중 10~11개월 이상 계속 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 연중 9개월 이상 계속
<ul style="list-style-type: none"> ■ ①과거 2년 이상 지속 ②향후 2년 이상 예상 (①+②) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ①삭제 ②향후 2년 이상 예상

- 정규직 전환 대상 기관

- (1단계) 중앙정부, 지방자치단체, 공공기관, 지방공기업, 국공립 교육기관
- (2단계) 자치단체 출연·출자기관, 공공기관 및 지방공기업 자회사*
- (3단계) 민간위탁기관은 추후 실태조사를 하고 별도 추진('18년)

3) 국고보조금통합관리시스템(e나라도움)을 활용한 업무 처리

- '17년도부터 도입된 ‘국고보조금통합관리시스템’을 반드시 사용하여 보조금을 교부/집행/정산해야 하는 새로운 행정절차 업무가 발생하여 이중/과다업무 발생

작성 자 도서관정책과 과장: 김은선 ☎ 0220 담당: 이수진 ☎ 0222

7. 2018 서울 북 페스티벌 추진(안)

책 읽는 문화 확산과 독서활동 건인을 위해 서울시 광역형 도서관 축제를 추진하여 시민들에게 독서문화를 인식하고 경험하는 기회 마련

□ 사업 개요

- 기 간 : 2018.9.8.(토)~9.9.(일)
- 장 소 : 서울광장, 서울도서관
- 주요내용 : 축제도서관(주제관련 이색도서관)
25개 자치구 독서 프로그램 운영
서울시 독서동아리 활동공유
- 사업예산 : 235백만원

□ 추진 내용

- 서울시 모든 자치구가 함께 참여하는 축제 추진
 - 서울시내 공공도서관에서 독서프로그램 기획 추진
 - 25개의 도서관의 특장점 있는 독서프로그램 운영
- 2018년 선정된 주제 “말과 글”을 활용하여 축제 콘텐츠 확립
- 선정된 주제에 따른 이색 도서관 조성 운영
 - 서울시 사서들과 함께 도서관 서비스를 전면에 부각
- 자원활동가(도서관으로 발길을 돌리게 하는 이들)확대 운영

□ 향후 계획

- 서울 북 페스티벌 운영업체 선정 : 5월중
- 서울시, 25개자치구, 자원활동가 모두 연계한 북 페스티벌 추진

작성 자 : 도서관정책과 과장: 김은선 ☎ 0220 담당: 김광곤 ☎ 0224

8. 「책 읽는 서울」, 서울시 독서문화 활성화 사업 추진사항

연령 및 대상에 맞는 독서문화 향유기회를 제공함으로써 시민들의 평생 독서 습관을 형성하고 지역 맞춤형 독서 환경을 조성함으로써 책 읽는 서울을 구현하고자 함

□ 사업 개요

- 사업명 : 2018 책 읽는 서울 활성화 사업
- 사업기간 : 2018. 1월 ~ 12월
- 사업예산 : 195,230천원

□ 추진 내용

- 독서소외계층 발굴을 위한 시범 사업 추진
 - 북한이탈주민지원재단 협력을 통한 북한이탈주민 독서사업 지원
 - ▶ 시범사업 대상

자치구	소속기관	사업명	대상	비고
강남구	역삼도서관	책과 함께 글쓰기 프로젝트	청소년	시 사업참여
강서구	길곶어린이도서관	문화공감 프로젝트 :같으면서도 완전히 다른 한반도	성인	재단 사업참여
관악구	글빛정보도서관 조원도서관	한 걸음 더, 우리는 하나!	전연령	
광진구	광진정보도서관	용기 Book 돌아, 꿈찾기	청소년	
동대문구	동대문정보화도서관	동행(同行)	성인	

- ▶ 시범사업 대상 도서관 담당자 회의를 개최하여 사업진행현황 및 관련 현안 공유('18. 5. 25. 기준 : 2회 개최)
- 북한이탈어린이 대상 맞춤형 독서프로그램 지원

- ▶ 사업대상 : 북한이탈 어린이 20여 명
- ▶ 대상기관 : 서울은정초등학교(양천구 목동남로 85)
- ▶ 사업내용
 - 북한이탈주민 어린이 대상 독서프로그램 (주1회-총10회) 운영
 - 그림책 전시, 북토크, 말놀이, 책읽어주기 등의 맞춤형 세부 프로그램 개발
- ▶ 지원예산 : 3,000천원

- 북한이탈주민 소통·공감 프로젝트 「소통(小統) 영화제」 공동주관
 - 일 시 : 2018. 7. 25. (수) 19:00~21:30
 - 장 소 : 동대문 메가박스 4관
 - 내 용 : 남북하나재단과 서울도서관이 공동 주관하는 영화제를 통해 북한이탈주민에 대한 차별적 인식과 편견을 재고하는 기회를 마련하고자 함

- 한 도서관 한 책 읽기 -

지역사회(자치구) 단위의 도서관 컨소시엄을 중심으로 독서토론 활성화 사업을 추진함으로써 독서토론 문화를 정착시키고, 지역공동체의 참여 확대를 통해 독서와 토론에 대한 시민들의 관심을 제고하고자 함

사업 개요

- 사업명 : 2018 서울시 독서토론 문화 활성화 사업
- 사업기간 : 2018. 1월 ~ 12월
- 사업예산 : 349,000천원

추진 내용

- 서울시 도서관 사서가 추천하는 <2018 올해의 한책> 전시
 - 기간 : 2018. 3월 ~ 11월
 - 장소 : 서울도서관 일반자료실2(전시벽면설치 및 테이블 전시)
 - 전시내용 : 2018 한 도서관 한 책 읽기 대표도서관 및 올해의 한 책 소개
- 올해의 한 책 기획전시 <독립의 삶을 그리다>
 - 기간 : 2018. 2. 20. ~ 3. 11.
 - 장소 : 서울시청 로비
 - 전시내용 : “올해의 한 책” 독립주제도서 <제시 이야기>의 원화 전시
- 올해의 한 책 <제시 이야기-북 토크>
 - 일 시 : 2018. 2. 28. (수) 19:00 ~ 21:00
 - 장 소 : 서울도서관 4층 사서교육장
 - 주 제 : <제시 이야기> 작가 박건웅이 보는 우리가 잊고 있던 독립운동가의 삶과 사람들의 이야기
 - 진 행 : 박건웅(저자), 정공자 팟캐스터(사회자)
 - 참여인원 : 사전신청자 30여 명

상영정보	
제목	월드 마린보이 ※다큐멘터리(85분)
내용	목숨을 걸고 북한을 탈출한 박명호씨와 그 가족 박명호 씨는 현재 수심 30m에 뛰어드는 머구리 생활을 한다. 박명호 씨와 가족들에게 다가온 “물속생활”과 기회의 땅 “남한생활”에 대한 다큐멘터리
감독	진모영 ※ 대표작 : 남아, 그 강을 건너지 마오(2014년작)

- 협력사항 : 감독 섭외 및 감독 강사료, 자치구 홍보, 영화제 참여

향후 계획

- 「소통(小統) 영화제」 개최 : '18. 7월
- 서울시, 25개자치구, 자원활동가 모두 연계한 북 페스티벌 추진

○ 한 책 네트워크 운영

- 목 적 : 사서협의체를 구성하여 <한 도서관 한 책 읽기> 사업추진 관련 현안 검토 및 차년도 한 책 선정 및 독서토론 콘텐츠 개발하고자 함

구분	위원	운영횟수	주요업무
실무협의회	컨소시엄 사업 담당자 25명	연3회 정기회 (3월, 6월, 9월)	· 사업추진 실무 현안검토 · 콘텐츠 공동개발 등
한책선정단	도서관사서 45명 (3개 모둠으로 구성)	월1회 정기회	· 올해의 한 책 토론 및 최종선정 · 토론 논제 등 콘텐츠 개발 등

- 진행현황('18. 5. 25. 기준)

실무협의회	6월 중 자치구 컨소시엄 대표도서관 담당자 회의 개최 예정		
한책선정단 회의	어린이 모둠	2회(1월, 4월) 진행	
	청소년 모둠	3회(1월, 3월, 5월) 진행	
	성인 모둠	5회(1월~5월) 진행	
※ 후보도서관으로 선정된 도서 중 “시민평가단”의 평가를 거쳐 최종 도서 선정			

○ 2018 <사서와 만난 책, 올해의 한 책이 되다> 서평집 제작

- 제작목적 : 독서토론 사업 소개 및 올해의 한 책 홍보
- 제작부수 : 5,000부 (자치구 공공도서관 및 서점 배포예정)
- 수록내용

수록안	세부내용
사업정보 제공	<한 도서관 한 책 읽기> 사업 소개 및 <한책선정단> 소개
토론도서 제공	올해의 한책 10권, 한책 최종 후보도서 15권의 서지사항, 추천자, 키워드, 줄거리, 서평, 토론논제 소개
사업 참여도서관 제공	자치구별 2018 한 도서관 한 책 읽기 참여도서관 소개

○ 독서동아리 대상 찾아가는 독서교육

- 목적 : 독서동아리 회원들의 독서 역량 강화를 위한 독서관련 교육을 제공
- 내용 : 서울도서관에서 예산을 지원하고 선정된 독서동아리 자체 교육계획 수립 및 교육실시
- 지원대상 : 서울시 독서동아리 10개소

- 지원예산 : 동아리 당 1,000천원(강사로 800천원, 교육도서 200천원)
- 추진일정 : 5월~10월

○ 독서동아리 리더 대상 활성화 교육

- 목적 : 독서동아리 활성화를 위한 리더십 함양을 위한 교육
- 대상 : 서울시 독서동아리 리더
- 교육 수요조사 결과 : 16개 자치구 148개 동아리가 응답, 독서토론 및 동아리 운영자 교육 희망이 다수를 차지함
- 추진일정 : 7월 중

○ 독서동아리 활동 공유 축제

- 목적 : 서울시내 다양한 독서동아리 활동 내용 공유의 장 마련, 홍보를 통하여 동아리 활성화 하고자 함
- 내용 : 독서동아리 회원들로 구성된 축제 추진협의체를 만들고 북 페스티벌 중 독서동아리 활동 공유 및 관련 프로그램 운영
- 추진일정 : 9.8~9.9

9. 서울시 감정노동보호 가이드라인 배포 안내

서울시 노동정책담당관에서는 시(市) 소속 감정노동 종사자의 인권을 적극적으로 보호하고 노동권의 향상에 기여하고자 감정노동 보호 가이드라인을 제작한 바, 그 내용을 안내드립니다

□ 추진 배경

- 민간서비스 수준의 시민 응대 요구 및 대민 서비스 분야 확장으로 공공 부문에 감정노동 종사자 증가
- 「서울특별시 감정노동 종사자 권리보호 등에 관한 조례」 제정, 「산업안전보건법」 개정 등에 따른 시 및 산하 작업장 감정 노동자 보호 본격 시행을 위해 구체적 지침 필요

□ 추진 경과

- 서울시 인권위원회 120 다산콜센터 인권보호대책 권고('14. 2. 5.)
 - 담당자 방어권 보장, 직무 스트레스 해소 가이드라인 개발, 조례 제·개정 권고
- 市의회 감정노동 연구보고 및 토론회 개최('15. 7. 13.)
- 「서울특별시 감정노동 종사자 권리보호 등에 관한 조례」 제정('16. 1. 7.)
 - 가이드라인 공표, 감정노동종사자 권리보호 위원회 설치 등
- 서울시 감정노동 종사자 권리보호 위원회 구성('16. 7. 15.)

< 시 감정노동 종사자 권리보호 위원회 주요 결정 사항>

- 가이드라인 내용은 피해 구제 보다 예방 위주로, 근로환경 개선을 위한 구체적인 방법 제시 필요 (1차)
- 가이드라인 속에 민원에 적절하게 응대할 수 있는 직무역량 강화 교육 명시 필요(3차)
- 가이드라인에는 시민 대상 감정노동종사자 보호 관련 공감대 확산 내용 포함 필요(5차)
- 약성 민원인 관련 블랙리스트 작성은 공공부문 가이드라인으로 부적합하므로 삭제(6차)
- 운영 기관별 상황에 적합한 별도 가이드 라인 제작이 필요(7차)

- 권리보호 위원회 서울시 감정노동보호 가이드라인 심의('17. 10. 19)

□ 가이드라인 개요

- 목적
 - 서울시 소속 감정노동종사자가 시민 응대시 발생할 수 있는 문제를 파악해 예방하고 문제발생시 해결방안 제시
- 감정노동의 의미
 - '감정노동'이란 업무수행 과정에서 실제 느끼는 감정과 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상, 조직상 요구되는 근로 형태
- 추진 근거
 - 산업안전보건법 제5조(사업주 등의 의무)

< 산업안전보건법 제5조>

▶ 제5조(사업주 등의 의무)

- ① 사업주는 다음 각 호의 사항을 이행함으로써 근로자의 안전과 건강을 유지·증진시키는 한편, 국가의 산업재해 예방정책에 따라야 한다.
2. 근로자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등을 줄일 수 있는 쾌적한 작업환경을 조성하고 근로조건을 개선할 것
3. 해당 사업장의 안전·보건에 관한 정보를 근로자에게 제공할 것

- 「감정노동종사자 권리보호 등에 관한 조례」 제9조(가이드라인 공표 의무)
- 서울시 감정노동 종사자 권리보호 종합계획(노동정책담당관-4306, '16. 12. 21.)
- 적용 범위 : **서울시 및 투자출연기관**
 - '서울시 감정노동 종사자'란 서울시 및 투자출연기관에서 감정노동을 수행하는 「근로기준법」 제2조에 따른 종사자를 의미
 - ※ 자치구 소속 종사자는 포함되지 않음
 - ※ 행안부 '공직자 민원응대지침(매뉴얼)'의 적용범위는 민원공무원임
 - 서울교통공사 등 투자기관 5곳, 서울의료원 등 출연기관 17곳
 - ※ 대면/비대면 업무를 통해 시민을 응대하는 직군(민원실, 안내·상담, 돌봄 서비스 등)이 대상이며, 시설정비/보수, 일반사무처리와 관련하여 부수적으로 시민 관련 업무를 수행하는 경우에는 적용대상이 아님

□ 주요 내용

☞ 조례상 의무사항

- 휴게 시설 마련(제12조)
 - (근거) 감정노동자가 휴식할 수 있는 별도의 휴게 시설 마련 필요
 - (실행) ① 기관별 상황을 고려하여 기존 공간 등을 활용한 휴게 시설 마련
② 휴게시설 마련이 어려운 경우(문화재 보호구역 등 신규 공간 조성 불가능한 경우)타 기관 소속 감정노동자들과 공동사용 노력
- 기관별 세부 매뉴얼 마련 및 배포(제11조 제1항, 제2항)
 - (근거) 기관별 세부매뉴얼 마련 및 근무장소에 게시 의무
 - (실행) ① 실·국·본부/사업소/투자출연기관 인사담당부서 주관으로 매뉴얼 작성
② 세부 매뉴얼을 근무 공간 및 휴게실에 비치
③ 내부 직원 교육 시 세부 매뉴얼 별도 배포

<기관별 세부 매뉴얼 필수 포함 사항>

서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례 제11조 제1항

1. 감정노동 종사자가 고객 응대시 발생하는 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도 및 절차
2. 감정노동 종사자의 상급자가 서울시 감정노동 가이드라인과 매뉴얼에 근거하여 현장에서 감정노동 관련한 책임을 맡을 수 있다는 점
3. 감정노동 종사자의 상급자는 고객과의 갈등이 발생했을 때 고객과 감정노동 종사자 모두의 이야기를 경청하여야 하는 점
4. 심히 부당한 요구를 하는 고객의 경우 고객의 요구에 응하지 않을 권리 보장
5. 부당한 대우를 당한 감정노동 종사자의 업무 중단 시간에 관한 사항
6. 개별 감정노동 종사자가 응대하기 어려운 고객의 요구에 대한 조직 차원의 대응 방안
7. 악성민원 처리 전문가 양성, 숙련된 상급자의 악성 고객 담당, 악성 고객 전담 부서 설치 등에 관한 사항
8. 고객과의 민원문제를 인사 및 근무 평가에 과도하게 반영하여 무리한 감정노동을 하지 않도록 하는 점
9. 직장 내 고충이나 애로사항을 전달 할 수 있는 의사소통 채널에 관한 사항

- 감정노동 권리보호 교육 제공(제7조 제1항)
 - (근거) 인권 교육 시 감정노동 보호 교육 포함하여 실시 의무
 - (실행) 본청 공무원 대상 감정노동 보호 교육(7월)
사업소 대상 감정노동 보호 교육(5~12월)
투자 출연기관 대상 감정노동 보호 교육(10월)

- 감정노동 보호 안내문 부착(제13조 제1항)
 - (근거) 근무 장소에 감정노동 종사자 보호 및 사고발생시 대처 요령 부착(13/①)
 - (실행) ① 노동정책담당관에서 안내문 일괄 제작 및 배포
② 기관별로 감정노동종사자 근무 장소에 부착
- 민원 응대 통화 녹음(제13조 제2항)
 - (근거) 감정노동 종사자가 민원응대 통화 시 녹음의무
 - (실행) ① 전화기 녹음 기능 수요조사 및 기능 설정
※ 수요조사: 노동정책담당관, 기능설정:총무과
② 감정노동종사자가 전화로 민원 응대 시 녹음 고지 후 녹음할 것을 기관별로 교육
- 감정노동종사자 보호조치(제15조, 제16조)
 - (근거) 폭언 등의 금지 및 금지행위 발생 시 보호 의무
 - (실행) 금지행위(폭언, 성희롱, 폭행, 업무방해) 발생시 ①고객과 분리, ②휴식보장, ③치료 및 상담지원, ④ 형사고발 등 필요한 법적조치 등을 단계별로 이행
- 보호조치 등 내역 점검(제11조 제3항, 제17조 제1항, 제2항)
 - (근거) 세부매뉴얼 준수 여부, 폭언 등 금지행위 발생 현황 및 조치, 금지행위 상습(3회 이상) 위반자 명단 점검 의무
 - (실행) ① 노동정책담당관에서 점검 양식 배포(붙임2)
② 매년 11월 말까지 점검 결과 노동정책담당관으로 송부

☞ 가이드라인 상 권고 사항

- 감정노동 종사자 고충 처리 방안 강구
 - 기관별 자체적으로 정해진 날짜에 '기관장만 열람 가능한 소리함' 등 운영
 - 市노동정책담당관의 노동조사관에게 부당 노동행위 신고
 - 서울노동권익센터 제공 '감정노동 심리 치유 프로그램' 활용
- 적정 휴식 보장 : 악성 민원 응대 후 적정한 휴식(30분 이상) 보장
 - 악성 민원 응대시 ① 부서장 보고 → ② 휴게시설에서 30분 이상 휴식 → ③ 근무 장소로 복귀하여 부서장에게 보고 → ④ 업무 속행

<악성민원 주요행태>

1. 적법한 응답을 하였음에도 동일한 민원을 반복적으로(3회 이상) 제기하는 민원
2. 고성, 욕설, 협박 등 폭언을 행하는 경우
3. 성희롱 4. 기물파손, 위협물 소지 및 자해 5. 폭행

※ 「악성민원 대응매뉴얼」, 서울특별시교육청 시행 중(2017.12.~)

- 감정노동 보호 프로그램 제공
 - (단 기) 서울노동권익센터 제공 '감정노동 종사자 무료 심리상담' 활용
 - (중장기) 기관별 특성, 업무, 규모 등 고려하여 감정노동종사자를 보호할 수 있는 자체 프로그램 마련
- 상호존중문화 확산
 - '시민과의 실천약속' 민원응대 장소에 게시
 - 노동정책담당관 주관 언론 연계 캠페인 실시
- 민원처리상 합리적 이유가 분명한 경우 감정노동종사자의 일방적 사과 금지
 - 사전에 명확한 경위 파악을 선행하고 민원처리상 합리적 이유가 존재하는 경우 관리자의 자의적 판단으로 경고조치, 경위서, 공개 사과 등 질책 행위 엄금
 - 이에 대한 세부적 기준은 기관 자체에서 수립

□ 참고

- 산업안전보건법 개정
 - 감정노동 관련 조항 신설, 시행령과 시행규칙 등 하위법령 개정 10월 예정

<산업안전보건법 26조의 2>

제26조의2(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 예방조치)

- ① 사업주는 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 근로자(이하 "고객응대근로자"라 한다)에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 "폭언등"이라 한다)로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다.
- ② 사업주는 고객의 폭언등으로 인하여 고객응대근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.
- ③ 고객응대근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고 사업주는 고객응대근로자의 요구를 이유로 해고, 그 밖에 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.

[본조신설 2018.4.17.] [시행일 : 2018.10.18.] 제26조의2

□ 문의

- 노동정책담당관 : 2133-5421
- 서울노동권익센터 감정노동보호팀 : 070-4610-2602

작성 자 도시관정책과 과장: 김은선 ☎ 0220 담당: 박상미 ☎ 0227