구분		
열람 · 서명자	서울특별시 청원심의회 위원	성명 이현수 (서명)
	서울특별시 청원심의회 위원	성명 김정아 (서명)
확 인 자	시민감사옴부즈만위원회 위원장	성명 주용학
작 성 자	시민감사옴부즈만위원회 행정6급	성명 지종대

2023년 제17차
서울특별시 청원심의회 회의록

2023. 11.

서 울 특 별 시
시 민 감 사
옴부즈만위원회

「서울특별시 청원심의회」 회의록

〈 회의개요 〉

◆ 일　　시: 2023. 11. 23.(목) 16:00~17:00

◆ 장　　소: 서울시청 서소문2청사 4층 시민감사옴부즈만위원회 회의실

◆ 참석위원: 6명(주용학, 김민곤, 이현수, 박정민, 김정아, 박준우)

- 불참: 1명(이승은)

◆ 진행순서

- 성원 보고, 개회, 제척·회피·기피 관련 규정 안내, 안건 상정 및 심의·의결, 폐회

◆ 상정안건: 4건(청원처리 2, 공개여부 2)

1. 제2023-49호, 「신속통합기획 구역계 변경 동의율 조정」 청원의 조사결과에 대한 청원처리 사항
2. 제2023-50호, 「다산콜재단 업무의 각 자치구로의 이관」 청원의 조사결과에 대한 청원처리 사항
3. 제2023-51호, 「온다택시 장애인용 어플 개발 요청」 공개청원의 공개여부에 관한 사항
4. 제2023-52호, 「서울시 장애인콜택시 운영 개선」 공개청원의 공개여부에 관한 사항

◆ 회의결과: 원안가결 4건

1. 제2023-49호: 원안가결(처리부서의 검토의견에 동의하며 원안동의)
2. 제2023-50호: 원안가결(처리부서의 검토의견에 동의하며 원안동의)
3. 제2023-51호: 원안가결(처리부서의 검토의견에 동의하며 원안동의)
4. 제2023-52호: 원안가결(처리부서의 검토의견에 동의하며 원안동의)

제척·회피·기피 관련 규정 안내

1 제척(「청원법 시행령」 제4조제1항)

○ 청원심의회의 위원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 청원심의회의 심의에서 제척(除斥)된다.

1. 위원 또는 그 배우자나 배우자였던 사람이 해당 안건의 당사자(당사자가 법인인 경우에는 그 임원 또는 직원을 포함한다. 이하 이 호 및 제2호에서 같다)이거나 그 안건의 당사자와 공동권리자 또는 공동의무자인 경우
2. 위원이 해당 안건의 당사자와 친족이거나 친족이었던 경우
3. 위원이 해당 안건에 관하여 증언, 진술, 자문, 연구, 용역 또는 감정 등의 업무를 수행하고 있거나 수행한 경우
4. 위원이나 위원이 속한 법인이 해당 안건 당사자의 대리인이거나 대리인이었던 경우

2 회피(「청원법 시행령」 제4조제3항 및 제4항)

○ 청원심의회의 위원이 제척 사유에 해당하는 경우에는 청원심의회에 그 사실을 알리고, 스스로 해당 안건의 심의에서 회피(回避)해야 한다.

○ 청원심의회의 위원이 제척 사유에 해당함에도 불구하고 회피 신청을 하지 않은 경우 청원기관의 장은 해당 위원을 해촉할 수 있다.

3 기피(「청원법 시행령」 제4조제2항)

○ 청원심의회의 심의 대상 안건의 당사자는 청원심의회의 위원에게 공정한 심의를 기대하기 어려운 사정이 있는 경우에는 청원심의회에 기피(忌避) 신청을 할 수 있고, 청원심의회는 의결로 기피 여부를 결정한다. 이 경우 기피 신청의 대상인 위원은 그 의결에 참여할 수 없다.

□ 주요 발언 내용

[개회]

○ OOO 위원장

- 성원이 되었으므로 2023년도 제17차 서울특별시 청원심의회 회의를 개회함.

(의사봉 3타)

[제척·회피 확인] 위원 등을 대상으로 제척 · 회피 · 기피 관련 규정을 안내하였으며, 제척 · 회피사유에 해당하는 위원이 없음을 확인함.

[안건 처리]

1. 의안번호 제2023-49호, 「신속통합기획 구역계 변경 동의율 조정」 청원의 조사 결과에 대한 청원처리 사항

< 안건상정 >

【 청원 처리부서 직원 입장: 주거정비과 OOO OOOOOOO 】

○ OOO 위원장

[기피 확인] 처리부서 직원이 기피하는 위원이 없음을 확인함.

- “의안번호 제2023-49호,「신속통합기획 구역계 변경 동의율 조정」 청원의 조사 결과에 대한 청원처리 사항의 건” 을 상정함.

(의사봉 3타)

- 처리부서 직원은 청원서 내용과 청원 조사 결과에 대하여 설명하여 주시기 바람.

【 자료 설명: 주거정비과 OOO OOOOOOO 】

〈질의 답변〉

○ OOO 위원

- 청원서에는 3분의 2로 맞춰달라는 내용은 없고 편입 및 제척 기준을 동일하게 해달라고만 되어 있는데 3분의 2는 어떻게 확인하셨는지?

【 주거정비과 OOO OOOOOOO 】

- 입안 제안 동의율 3분의 2가 있기 때문임.

○ OOO 위원

- 청원서에는 구역계 편입 및 제척 기준을 동일하게 해달라고만 했음.

【 주거정비과 OOO OOOOOOO 】

- 청원인이 요구하는 내용은 구역계 편입 및 제척 기준을 동일하게하여 무분별한 구역계 변경 시도를 막아 주세요라고 되어 있는데 기본계획 수준에 맞추도록 내부적으로 방침 받은 게 있음.
- 청원인과 통화를 했는데 3분의 2를 원하신다고 통화로 확인했음.

○ OOO 위원

- 공공 재개발이나 모아타운 신청을 진행할 때 후보지로 선정된 구역은 제외하도록 이미 시에서 안내한 것이 맞는지?

【 주거정비과 OOO OOOOOOO 】

- 공고 시 모아타운이나 다른 사업을 하게 되면 후보지에서 선정을 안하도록 하였음.

○ OOO 위원

- 적용 여부에 대해서는 입안권자나 인가권자인 구청장 소관인데 시가 판단을 내릴 수 있는지?

【 주거정비과 OOO OOOOOOO 】

- 후보지 선정위원회를 개최하기 전에 구청에서 각 개별 사업의 진행 의견을 받는데, 여기는 2차 때 후보지에서 제외되었음.

ㅇ OOO 위원

- 청원서 내용을 보면, 후보지로 선정된 구역에서는 다른 형태의 재개발 사업의 중복 추진이 불가능하도록 명확한 지침을 만들어 달라고 하였으나, 이에 대한 답변은 다른 사업은 신청을 못하게 해주는 것으로 나가니까 약간 동문서답처럼 느낄 수도 있을 것 같음.

【 주거정비과 OOO OOOOOOO 】

- 후보지로 선정되면 건축허가, 토지거래허가 등 모두 제한됨. 이후에 선정 공고 나가고 자치구에서도 모아타운이나 역세권 사업이나 지역주택 사업을 하려면 구청에 신청을 해야함.

ㅇ OOO 위원

- 처리 부서 검토 의견에 동의하고자 함.

ㅇ OOO 위원

- 청원 내용에 대한 답변이 다 된 건인지? 일단 기준을 명확하게 입안 재검토 항목의 조건에 소유자 15%가 되어 있다고 했는데 그러면 이 명확한 기준이 있는 것인지?

【 주거정비과 OOO OOOOOOO 】

- 2025 기본계획 변경 의견 청취안을 보면 토지 등 소유자가 15% 이상 반대할 경우 입안을 재검토하겠다라는 것임. 신속 통합 계획 들어와서 법정 절차 들어가고 있는데 15% 이상의 반대가 들어오면 입안 절차를 재검토하겠다는 것인데 30% 이상이 정비 사업에 대해서 반대를 하면 정비 구역 자체를 해제해야 함. 그러다 보니 입안 과정에 재검토하겠다라고 했는데 이 부분은 지금 의회에서 어떻게 통과될지는 모르겠음. 그동안 비대위라든지 정상적으로 추진하고 있는데 이걸 가지고 다시 비대위로 들어올 확률이 있어서 의회에서 통과하기에는

좀 15%는 아마 삭제될 확률도 상당히 높음.

○ OOO 위원

- 2025 서울시 도시주거환경정비기본계획 변경 열람에 따른 의견서를 보면 이분이 1안, 2안 이렇게 제안을 하고 제안한 1안 이름 자체가 입안 재검토를 구역계 재검토 항목으로 변경하는 안, 2안 자체가 입안 재검토와 입안 취소 항목을 입안 재검토 및 취소 항목으로 통합하는 안 이런 식으로 이제 의견을 내셨는데 답변은 명확하게 하나만 하는지?

【 주거정비과 OOO OOOOOOO 】

- 청원서 내용 중 1번이 후보지 선정 구역에 모든 재개발 사업 중복 추진이 불가능하도록 명확하게 해달라는 것인데 이 부분은 지금 현재 명확하게 공람 공고 나가고 다 안 되는 것으로 확인되어 후보지로 선정되어 정상적으로 추진하고 있고, 두 번째는 신속통합 기획안 수립 과정에 주민 의견 수렴을 해달라는 것인데, 후보지 신청은 30% 이상 동의서를 제출해야 하고 구청장이 주민들한테 충분히 설명을 하면서 신속 통합 기획안에 대해서는 주민들한테 주민대표협의체를 구성해서 설명을 드리고 그다음에 주민설명회까지 함, 최종적으로 신속 통합 기획안이 마련 되면 구청장이 직접 정비구역 지정 및 정비계획 수립 절차를 진행하게 되어 있음.
- 3번 구역계 편입 제척 기준은 아까 위원님께서 말씀하신 대로 60%인데 이것을 3분의 2로 하여 더 강화를 시켜달라는 내용으로, 이 부분에 대해서는 후보지에서는 유연하게 검토를 해야지 일부 지정되어 예를 들어서 종교 시설을 꼭 빼고 싶은데 처음에 넣었다가 30%가 넣었다가 극렬하게 반대한다고 하면 다시 또 그 동의받는 절차도 있고, 그러다 보니까 약간 저희는 유연하게 가려고 이것도 지금 정비계획 입안 자체도 2분의 1로 완화하려고 함.

○ OOO 위원

- 그렇다면 청원에 대한 검토 의견 특히 청원인에게 나가는 답변은 청원인이 요청한 내용에 대해서 하나하나 답변하는 게 맞는 것 같음. 저희에게 주신 검토 의견은 주로 이제 동의율과 관련된 부분이 너무 집중적으로 있기때문에 그부분은 조금 약간 재구성해야 될 것 같음.

【 주거정비과 OOO OOOOOOO 】

- 그렇게 하겠음.

○ OOO 위원

- 붙임 4에 이제 서신 민원 회신 내용이 있는데 이 동일한 건에 대해서 이 청원이 이전에 이제 민원이 들어왔는데 이렇게 공문 회신이 오니까 좀 더 구체적으로 하여 청원을 넣은 것으로 보임.

【 주거정비과 OOO OOOOOOO 】

- 이런 민원 초창기 때 후보지 선정된 후에 후보지 선정 전에 다른 사업 못 하게 막아달라고 들어왔는데 지금은 거의 안 들어옴, 이것에 대한 회신은 위원님께서 말씀하신 대로 하나하나 해서 쉽게 설명하면서 회신하겠음.

【 청원 처리부서 직원 퇴장: 주거정비과 OOO OOOOOOO 】

〈 안건 심의 및 의결 〉

○ OOO 위원장

- “의안번호 제2023-49호,「신속통합기획 구역계 변경 동의율 조정」청원의 조사 결과에 대한 청원처리 사항의 건” 에 대해 처리부서의 검토 의견에 동의하며, 원안동의하고자 하는데 이의가 없는지?

○ 위원 전원

- 없음.

○ OOO 위원장

- 이의가 있는 위원이 계시지 않으므로 본 안건은 원안가결 하겠음.

(의사봉 3타)

2. 의안번호 제2023-50호, 「다산콜재단 업무의 각 자치구로의 이관」 청원의 조사 결과에 대한 청원처리 사항

〈 안건상정 〉

【 청원 처리부서 직원 입장: 민원담당관 OOO OOOOOO, OOO OOO 】

o OOO 위원장

기피 관련 규정을 처리부서 직원에게 안내하였으며, 질의하여 기피하는 위원이 없음을 확인함.

- "의안번호 제2023-50호,「다산콜재단 업무의 각 자치구로의 이관」 청원의 조사 결과에 대한 청원처리 사항" 을 상정함.

(의사봉 3타)

- 처리부서 직원은 청원서 내용과 청원 조사 결과에 대하여 설명하여 주시기 바람.

【 자료 설명: 민원담당관 OOO OOOOOO 】

〈질의 답변〉

o OOO 위원

- 어떤 이유 때문에 청원을 올리셨을 거라고 생각이 되는지?

【 민원담당관 OOO OOOOOO 】

- 쓰레기와 주정차 민원 등이 있으셨는데, 이 민원들을 각 자치구 소관

민원으로, 야간 주말에 민원 제기될 경우 구청에서는 당직자가 근무를 하고 있으므로 120에서는 해당 구청 당직실로 안내를 해드림. 자치구 민원은 기본적으로 이관을 하거나 당직실 인계를 하기에 이 민원인은 120이 하는 역할이 뭔가 하고 생각하신 것 같음. 보통 구청에서 주말에 실제 전화를 받을 수 있는 인력은 당직자고, 당직자가 해당 구청의 모든 업무를 다 아는 건 아니기 때문에 통상적으로 민원들에 대해서 당직 대장에 접수를 하거나 120에서 접수를 하고 있음. 그래서 민원인께서는 기본적인 접수나 이관 이런 부분만 하는 정도로 해서는 다산콜재단의 역할이 필요가 없으니 본인이 궁금한 것이 있거나 실제 연락하고 싶으면 다이렉트로 연락할 수 있도록, 120 자체의 불필요성을 주장한 것으로 보임.

○ OOO 위원

- 민원인이 민원을 제기했을 때는 서비스에 불만족이 있는 것인데 어떤 불만이 있기 때문에 이 민원을 제기했을까를 여쭤본 것임. 핵심적인 것은 민원이 어떻게 처리되고 있는지에 대한 과정이나 그런 것들에 대해서 정확하게 안내, 처리가 되지않는다라는 부분들에 대해서 민원인들이 많이 문제 제기를 하고 있는 것임. 다산콜센터가 하는 역할은 민원을 받아서 그 민원을 해결해야 되는 부서들, 정확히는 자치구에서 하는 역할을 이렇게 넘겨주는 이관하는 역할을 함. 그런데 그 과정에서 민원인들은 당장 자신이 제기한 민원이 눈앞에서 해결되지 않는 부분이 있고 이는 이제 또 해결해야 될 업무들이 많이 있지 않은지? 예를 들어서 로드킬을 당하는 동물이 있다고 보면, 로드킬 당한 동물을 처리해 달라고 했는데, 다산콜센터에서 업무가 들어와서 그걸 이관한다고 하면 그게 예를 들어서 자치구 어딘지 자치구에서 무슨 부서로 가는지 하는 것들에 시간이 걸림. 그런데 민원인들은 당장 그것이 2 ~ 3시간에 처리가 되지 않으면 다산콜센터가 하는 게

뭐냐 이럴 거면 차라리 일괄적으로 다이렉트하게 자치구에서 해결해 주면 되는 것이 아니냐 이것임. 제가 보기에는 이 민원인에 대한 요청도 그것이 아닐까 싶음. 내용상 보니까 단순히 접수에 대한 가교 단계에서 신속한 대응과 조치가 가능하겠는가라고 했는데 만약에 이 부분에 대해서 지금 부서에서 이 민원이 제기한 부분에 대한 다른 내용을 알고 계시지 않으면 이게 신속한 민원 응대가 되지 않느냐에 대한 문제가 될 것 같음

【 민원담당관 OOO OOOOOO 】

- 120이나 서울시가 대응까지를 할 수는 없음. 전달 체계를 말씀드리는 것임.

○ OOO 위원

- 그러니까 저도 그 부분을 잘 알고 있다는 걸 말씀드린 것이며 그것은 자치구에 넘어간다고 해서 해결될 수 있는 문제가 아님. 당장 예를 들어서 시청 앞에 로드킬이 있다고 해서 그거 먼저 빨리와서 치울 수는 없음. 그 담당하는 공무원들이나 공공 요원들도 할 일이 다 있기 때문에 그런 것임. 그러나 민원인들은 그게 중요한 게 아님. 내 눈앞에서 이게 치워지지 않으면 그것에 대한 부분이 있는 것임 그래서 예전에도 그런 부분이 있어서 이것에 대해 어떻게 해결할 수 있느냐에 대한 얘기가 나왔었고 그 보완 방안으로 나왔던 것이 다산콜센터에서 그것과 관련해서 현재 어디만큼 진행되고 있는지를 민원인에게 추가적으로 정보 제공 하는 부분임.

【 민원담당관 OOO OOOOOO 】

- 정보 제공을 충분히 하고 있음. 서울시의 민원 시스템을 설명드리면, 120은 기본적으로 전화뿐만 아니고 여러 가지 채널을 쓰고 있는데 민원으로 상담으로 끝나는 게 있고 민원을 접수해서 처리하는 경우가 있음. 서울시 응답소라고 하는 민원 통합 관리 시스템을 통해 민

원이 접수되면 바로 시민께 접수현황, 상담사 관련 문자가 나가며, 자치구로 이송을 하게 되면 자치구로 이송했다는 안내와 시간, 담당 부서 연락처까지 나가고 있음. 다만 주말이기 때문에 자치구로 분류됐다는 통지까지 나간 것임. 실제 서울시에는 현장 민원이라고 해서 불법 주정차 같은 자치구 현장 민원이 서울시 민원의 80%이며, 현장 민원은 즉시 처리해야 하는 3시간 이내, 24시간 이내 민원이 있고, 자치구에서도 현장 민원은 기동반을 만들어서 24시간 단속도 나가고 있고 그 결과나 처리 과정도 주말에 결재가 안되는 부분을 방지하기 위해 담당자에게 전결권을 줘서 담당자가 현장을 확인 및 처리할 수 있는 시스템도 충분히 갖춰져 있다고 봄.

【 민원담당관 OOO OOO 】

- 위원님께서 말씀하신 부분은 자치구에서 해결해야 될 민원이 분명히 있고 다산에서 하는 역할이 어느 정도까지인 것은 충분히 이해를 하고 계시지만 시민들 입장에서는 내 민원이 어느 정도 단계로 처리가 되고 있는지 이런 부분을 명확하게 알아야 한다는 말씀을 주신 것으로 이해됨. 제가 이 청원 주신 분하고 통화했을 때, 청원인께서 말씀주신 부분은, 폐기물 처리에 대한 요청을 120으로 했으나, 주말이고 또 야간이었던(금요일 저녁인가 그랬음) 터라, 해당 구청 당직실로 넘겨드렸고 이관에 대해서 안내해 드렸는데 다만 저녁이었기 때문에 바로 그 폐기물이 조치가 안 되었던 부분이 있었음. 해당 구청으로 민원인께서 또 통화를 하셨을 때 거기서 당직자가 나는 당직자이기 때문에 당장 처리가 힘들어서 월요일 해당 부서 담당자가 출근하면 처리할 것이라고 안내를 하셨던 걸로 제가 기억을 함. 그 과정에서 이분은 토요일, 일요일을 거치시면서 그게 해결이 안 돼서 아마 불편하셨던 것임. 그래서 제가 생각했을 때는 일단 120에서는 원활한 조치를 위해 자치구로 접수를 해드린 것이고, 그 과정을 안내 드렸지

만, 자치구 업무 처리가 즉각 안 됐던 부분들이 있었음.

- 아마, 긴급을 요하거나 안전상 위험성이 있는 경우라면 바로 처리가 되는 부분이 있는데, 폐기물 같은 경우는 아주 긴급하거나 위험한 요소가 아니라 바로 조치가 되지 않았던 부분이 있어서 아마 이 청원인께서 불편을 겪으시고 그런 부분에 불만이 생기셨던 것 같음.

○ OOO 위원

- 다산콜센터에서 그것을 해결하라는 게 아니라 그 부분에 대해서만 민원인한테 문자나 이런 걸 보내줬는지?

【 민원담당관 OOO OOO 】

- 보내드렸음. 그래서 담당 파트장하고 통화도 하셨고 절차에 대해 설명을 해드리려고 했던 부분도 제가 확인을 했음.

○ OOO 위원

- 다산콜센터는 DB구축을 하는 곳이 아니라 민원에 대한 내용 등을 정확히 코딩을 해놓는 것이 먼저임. 민원에 대해서도 내용을 전달해 주신다고하니 그 내용을 충분히 전달해 주면 좀 더 되지 않을까 싶음.

○ OOO 위원

- 다산콜재단 해체 안 한다고 답변 나가는 것보다는 조금 더 이제 이런 민원이 지연되고 있는 것들을 계속 빨리 처리하기 위해서 노력중이다라는 식으로 답변해야 할 것임.

○ OOO 위원

- 청원 내용 중에 다산콜센터와 서울시 각 구청에 있는 민원 관리 시스템이 동일하다라고 주장을 하고 있는데 근거가 있는지?
- 120 다산콜재단은 설립 조례에 의하고 각 자치구하고는 협약 MOU를 맺은 것이면 사실상 이 본체가 120 다산콜재단인데 이 본체를 설립하는 조례를 근간으로 이 모든 업무가 시스템이 되어 있고 단순히

자치구들은 협약에 의해서만 MOU 체결로 확대 업무 정도로만 하고 있는데 그런 구조를 좀 알려주면 약간 주객이 전도된 것이다라는 것을 좀 이해하지 않으실까 싶음. 전화로도 설명해 주셨을 것 같긴 한데?

【 민원담당관 OOO OOO 】

- 청원인은 동일한 시스템도 있고 예산도 있는 것을 확인하셨다고 말씀을 주셔서 그렇지 않다는 설명을 제가 충분히 드렸고 말씀 주신 것처럼 다산콜재단이 이제 모체가 되고, 자치구 협약을 통해서 업무를 처리하고 있으며 각 자치구별로 시스템이라든가 인력 및 예산이 확보가 되어 있는 상황은 아니며 그 부분은 충분히 설명을 드렸음.

【 민원담당관 OOO OOOOOO 】

- 2008년도에 협약을 체결하기 전에 마포구가 15명을 자체적으로 운영을 했고, 그 이후에 승계를 받고 시가 전체적으로 통합을 하면서 운영을 했음. 자치구는 별도 콜센터를 해야 될 이유가 없는 것으로, 비용 분담은 협약에 나와 있듯이 구별로 평균 3~4억 부담하고 있음. 서울시가 만들다 보니 전국 광역 17개 시도 중에 지금 13개 시도가 다 통합콜센터를 운영하고 있으며 시군구에서도 많이 효과를 보고 있기 때문에 타 시도에서도 학습을 하고 있는 상황임.

o OOO 위원

- 민원관리시스템 일원화를 얘기하셨는데 잘못된 접근 방식으로 보임. 서울시 같은 큰 메가시티가 구청의 행정적 서비스의 척도가 다 다르며, 강북이 다르고 강남이 다르고, 구청 스스로도 콜센터에 있는 상담원님들이 총대를 메주신 측면들이 있음.
- 세월을 거쳐오면서 메가시티 서울에서 일정 정도는 민원에 대한 허브로서의 역할을 충분히 해 왔던 기간이었고, 이 부분이 각 구로 이관 된다면 그 민원의 속도가 빨라질 것으로 보이지 않음. 이 다산콜재단이 그동안에 구축해 왔던 상담의 노하우들이나 또 편차들이 존

재하고 서울시가 내려주는 예산이 또 다른데 동일한 민원들이 계속 벌어지는 것들은 시에서도 그 부분들을 관련 부서가 충분히 객관적으로 DB화해서 새로운 행정적 접근으로 재정 투입도 가능한 부분들이 있는 것으로 실제 그런 사례가 있다고도 들었음. 그런데 이처럼 가치 있는 기관을 속도가 느리다라는 그런 일반화도 안 되는 주장들을 가지고 해체를 시킨다면 그동안에 쌓아왔던 서울시의 정말 좋은 모델인 다산콜재단이 서울시의 일종의 얼굴이고 큰 자랑이기도 하며 시에서 내려오는 민원과 개개인의 민원이 구청에 민원을 제기하는 거에 압박 강도는 다산이 훨씬 세며 그것을 시민들이 아셨으면 좋겠는데 이걸 잘 모르시기 때문에 저는 결론은 다 나왔다고 생각을 하며 처리 부서의 의견에 저는 전적으로 동의하고 콜센터에 근무하는 분들도 힘을 냈으면 좋겠음.

○ OOO 위원

- 처리부서의 의견에 동의를 하고 저는 민원에 대한 굉장히 다양한 경험이 있음. 제 스스로가 민원인 적도 많았고 여기서도 고충민원을 처리하고 있고 제가 잠깐 구청에서 외부 개방직으로 근무하고 있을 때 당직을 할 때 민원 전화를 받게 되면 너무나 다양한 민원이 있음. 저도 조금 전에 위원님이 하신 말에 전적으로 동의함. 저도 다산의 역사를 쭉 알고 있음. 어떻게 해서 지금 재단이 됐는지 처음에는 이제 직고용하라고 했었고 그게 도저히 안 돼서 재단으로 설립해 온 것이 그나마 굉장히 큰 성과가 됐는데 저는 다산이 너무 서울시의 모든 민원을 다 하려고 하는 게 아닌가라는 그런 생각이 많이 들었음. 물론 이제 콜 업무만 하고 있지만 제가 민원인이 되어서 소음 민원을 한번 이렇게 신고하고 해본 적이 있는데 120에 전화해서 구청으로 연결될 때는 100번을 해도 안 되던데 경찰서로 전화하니까 10분 만에 소음이 없어졌음. 경찰이 순찰차 타고 오니까 한마디만 하면

그냥 처리되었음. 민원의 종류나 이런 것들 데이터베이스화하고 계시겠지만 좀 업무 개선이 필요하지 않을까, 다산이 전부 다를 하는 것은 아닌 것 같고 그것 때문에 이런 오해와 이렇게 잘못된 접근이 나온다고 저는 생각을 함. 그래서 그 부분으로 만약에 다산의 정책과 어떤 성과에 이런 기간을 거쳤다면 이제 좀 개선의 기반이 필요하지 않을까. 안 그러면 진짜 계속 욕까지 받아야 되는 거고 사실은 그 자산 때문에 저기 구청의 민원 당직실은 굉장히 축소되고 되게 또 편한 측면도 있고 보면 그래도 또 업무 능력이 떨어짐. 어떻게 대처해야 할지 모르고 그냥 자기는 1년에 한 두 번 당직 서니까 그냥 어떻게 처리해야 될지 모르고 거기 고용되어 있는 공무직 주차하시는 분들 그런 분들이 훨씬 더 잘 알고 일선에서는 그래서 그런 부분에 좀 업무 개선 로드맵이 필요하지 않을까 하고 이 자리를 빌어서 그 말씀을 드리고 싶음.

○ OOO 위원

- 콜재단의 한계가 명백하며 콜재단을 마치 다산국민권익위원회처럼 시민들이 오해하는 부분들이 많다는 것임. 명확하게 재단의 출범 초기나 태동의 역사나 배경이, 응대 속도를 좀 종합적으로 서울시가 큰 도시니까 가져 보자고 하여 출발을 했던 것인데 욕은 욕대로 먹어가면서 권한은 없고 고용도 방금 위원님 말씀하신 것처럼 이제 행안부까지 간 것으로 직접 고용 못하고 그런데 그런 것을 견뎌온 이 다산콜재단에 대한 시민들의 이해가 좀 많았으면 좋겠음. 콜재단 일을 열심히 해 주는데도 왜 전화가 연결이 안 되냐 그러면 여기가 안 되는데 구청은 되겠는지? 다산콜재단이 있음으로써 서울시 행정 스피드는 굉장히 나아진다고 여러 지표들이 그렇고 오히려 다산콜재단에 조금 더 민원 처리에 관련된 강제성을 또는 권한을 더 부여해 주는 쪽으로 청원을 내어줘야 맞는 것이지 이걸 해체해서 구로 이관을 하

라고 그러면 어찌하자는 얘기인지 모르겠음. 저는 다산콜재단을 조금 더 진보적으로 나아간다면 다산민원권익위원회로 바꾸기 위해서 시민권익위원회 같은 역할을 해주셨으니 어쨌든 힘이 됐으면 좋겠음.

【 민원담당관 OOO OOOOOO 】

- 간단한 전화번호 안내나 어떤 장소나 행사 같은 문의가 많은데 민원에 대해 신속하고 전화 잘 받을 수 있도록 그런 부분은 보이는 ARS라고 해서 조만간에 오픈을 하게 됨. 간단한 부분은 AI가 직접적으로 상담을 하고, 그동안 전화로 목소리 자체 음성을 문자로 바꿔주는 STT시스템을 통해 이걸 문자로 바꿔주게 되면 앞으로 그런 부분에 대해서 자동으로 상담 정보를 추천하고 요약도 하고 다운로드 받을 수 있으며 굉장히 효율적으로 관리되고 서비스도 더욱더 좋아지고 전화 인입도 훨씬 더 응대도 잘 될 것으로 보고 있음.

○ OOO 위원장

- 저희 민원 중 다산콜재단에 대한 민원이 계속 끊임없이 들어오고 있는데 바로 불친절에 대한 민원이고 소극행정에 대한 것인데 그렇게 열심히 함에도 불구하고 왜 이런 문제가 발생되는지 다산콜재단 직원 몇 백명 중에 상당수는 잘하는데 소수 몇 사람이 뭔가 못하는 부분이 있으니까 민원이 또 그에 대해서 불만을 갖고 본래의 민원은 온데간데 없고 그 직원에 대한 제3의 민원이 파생되고 있음.
- 그래서 이번에도 전체 직원에 대한 교육, 민원담당관에서도 조치를 취하라고 했음. 본부가 자체에서 수시로 이런 교육을 좀 해야 될 것 같음.
- 접수할 때 잘 받고 배분을 잘해야 되는데 배분할 때 왜 시하고 구만 하는지? 경찰이나 소방이나 이런 곳하고도 업무 협약을 해서 그쪽의 업무 구로 보내는 것이 아니라 바로 경찰이나 소방으로 보내는 것은 어떤지?

【 민원담당관 OOO OOOOOO 】

- 그 부분은 많이 검토를 했는데 민법상 재단 법인이다 보니 민원 처리 법령에 보면 기본적으로 행정기관이 민원을 접수하고 처리를 해야 되는데 120은 대행을 해주는 것임. 전화로 민원 내용을 설명하게 되면 서울시 응답소 시스템에 등록을 하고 120 직원이 응답소라는 시스템을 이용하고 접수를 대행해 주는 것임. 이후 응답소에서 그 내용이 서울시 사무가 아니고 국가 사무면 권익위에다가 재지정 요청을 하게 됨. 지금 권익위나 중앙행정기관뿐만 아니고 예를 들면 최근에는 행정망 불통 같은 경우 행안부로 가는 그런 것들은 다 권익위로 다시 재분류를 하고 있음.
- 교육에 대한 부분, 친절 이 부분을 재단에 끊임없이 요구를 하고 있고 직원이 불친절로 민원을 야기시켰다면 저희들도 계속 이 부분은 될 때까지 공문도 보내고 있음. 저희들이 민원의 내용도 좀 자세히 좀 들여다볼 필요가 있는 것이, 저희들도 마찬가지지만 악강성 민원이라고 있는데 120에 아주 고질적인 그런 분들이 우리가 할 수 없는 것에 대해 요구를 굉장히 많이 함. 120 직원들이 할 수 없는 것, 서울시에서도 할 수 없는 것, 우리 권한이 아닌 것도 있음. 고질적으로 감정적인 것을 넘어서 우리가 응할 수 없는 그런 것들을 요구하기 때문에 120에서는 어떻게 해드릴 방법이 없다라고 설명해도 불친절로 보일 수 있음. 감사 부서가 지금까지 그런 부분을 면밀하게 시민의 입장에서 억울한 일 없도록 이렇게 감사도 하고 조사도 해주신는 것은 저도 굉장히 좋다고 생각하지만, 정말 그런 민원 중에는 선량하지 못하고 일방적인 주장인 경우도 많음. 잘못했다면 징계를 받아야 하지만, 120의 해명을 들어보면 오히려 그렇지 않은데도 120 직원들한테 상담에 대한 어떤 불친절에 대해 잘못 인정을 강요하는 그런 부분에 대해서 생각해 볼 필요가 있음. 현재 100여 명이 고발도 해서

실제로 사법처리 유죄까지 간 경우도 굉장히 많이 있음.

ㅇ OOO 위원장

- 악성 민원인으로부터 직원도 보호해야 될 책임도 있는 것이고 그럼에도 불구하고 접수 단계나 등록할 시점에서 그렇지 않도록 감독이 필요할 것임.

【 민원담당관 OOO OOOOOO 】

- 그런 부분은 면밀히 저희들도 지도 감독하겠음.

ㅇ OOO 위원

- 실제 상담사가 불친절했는지 확인할 수 있도록 녹음이 되지 않는지?

【 민원담당관 OOO OOOOOO 】

- 녹음이 되며, 나중에 녹취록도 확인을 함.

ㅇ OOO 위원

- 감사하실 때 그 녹음 들어보면 불친절 여부에 대해서 일방적인 악성 민원인의 주장인지 아닌지를 판단하실 수 있지 않은지?

【 민원담당관 OOO OOOOOO 】

- 녹취록도 보는데 실제 120 상담사가 1년에 한 500만, 600만건을 처리하는데 120 전화만 해도 매일 1만 건 정도를 받고 있는데 제가 지금까지 관련 팀장을 2년 가까이 하고 있는데 1천만 건 정도 중에서 120 상담사가 잘못한 경우는 거의 없음.
- 정당한 업무 수행을 하다 보면 발생할 수 있는 부분에 대해서는 물론 잘못했으면 책임을 져야 하지만 억지로 사과를 강요하는 문화는 좀 없애줘야 한다고 생각함.
- 대통령께서도 악성 민원에 대해서는 뿌리채 뽑겠다고 하고 반복적으로 민원 내는 것도 근절하겠다고 행안부에서도 민원 법령을 개정하겠다고 하고 있고 서울시의 민원 공무원 보호 관련해서도 앞으로는

이렇게 전화를 걸어서 1시간 2시간 동안 전화하는 장시간 통화는 종료할 수 있는 제도도 지금 만들어 놨으며 그런 부분에 대해서는 대책을 많이 강구하고 있음.

○ OOO 위원

- 재단 법인 설립의 근거가 된 것이 조례니까 조항을 제개정해서 경찰이라든지 다른 공공기관으로도 좀 이관을 할 수 있는 것이 아닌지?

【 민원담당관 OOO OOOOOO 】

- 상담사는 재분류에 대한 안내는 할 수 있으나, 민원 법령상 한계로 보고 있음.

○ OOO 위원

- 검토 의견 주신 부분 중에 구청 관련 민원에 대해 365일 24시간 상담 및 접수가 가능한 인력 및 시스템이 부족한 상황이라고 주셨는데 민원들께서는 잘 모르니까 그게 왜 그게 365일 24시간 안되어 있냐고 얘기하는 것임. 다시 한 번 살펴보시고 검토의견은 다시 작성하셔야 될 것 같다고 하는 것이 이런 식으로 답변하면 다시 민원이 올라올 것으로 보임. 자치구만 해도 카톡으로 민원 제기하면 바로 처리해 드리겠다는 시스템이 있는데 이런 저런 캡처 사진 찍어가지고 이미 이렇게 하고 있는데 뭐가 안 된다는 거냐 말이 안 된다 이런 식으로 올라올 것임.
- 자치구별로 상담 인력을 배치하거나 별도의 콜센터를 구축하는 것은 비용과 인력 운용 측면의 어려움이 있다고 하는데 민원인은 인터넷으로 다 답변 받고 이미 인원 있는데 무슨 말이냐 이런 식으로 올라오며 아까도 계속 말씀드린 것이 그 부분임.

○ OOO 위원

- 고령화 사회에서 서울시에 거주하면서 일상 속에서 문제가 벌어지면 우리가 예전 70~80년대 114가 어쨌든 간에 무엇이든 궁금할 때 물어

보는 번호이듯 120 번호가 서울 시민들이 어쨌든 간에 보편적인 일종의 해우수가 되어 큰 역할을 했던 것인데 이런 논의를 할 때마다 참 많이 아쉽고 안타까운 부분들이 있음.

- 콜센터 상담원이 이분들이 이렇게 엄청난 전화량을 소화하고 있는 중에 가해지는 폭언들로 인해 이 분들이 받게 되는 스트레스를 과연 다산 쪽에서는 어떻게 해소를 시키고 이분들에게 어떻게 직무에서 조금 더 긴 호흡으로 갈 수 있게 도와주고 있는지에 대한 것들을 조언을 드려야 할 것이라고 생각을 함.
- 저희들 누구도 그런 얘기를 하지 않고 오로지 불친절하다, 왜 민원을 해결해 주지 않느냐, 이를테면 배차 간격이 10분인데 왜 차가 오지 않느냐 당장 버스에서 전화해서 제 시간에 오게 해라 이런 전화들이 많은데, 민원이 우리가 할 수 없다라는 얘기를 듣고 불친절하다 팀장 바꿔라 거의 그럴 것인데, 말씀을 들어보면 실제적으로 녹취를 확인하고 상담원의 불친절 사례들을 보니 정말 극히 미비하다는 것임. 그럼 늘 끝자락은 친절 교육, 직원들을 재교육을 해야 된다는데 시민의 한 사람으로서 다들 그렇게만 말하는데 감정 노동하는 이 388명의 상담사들은 누가 변호해 주고 누가 이들의 노고에 대해서 위로를 해 주는지? 서울에 살 권리만 있는 게 아니라 의무도 있는 것이며 그 천박한 선민의식을 갖지 않는 것이 바로 시민의식임. 무조건 표가 되니까 무조건 시민들의 편을 들어줘야 되니까 그런 응석받이가 오늘날 다산콜재단이 그토록 힘든 과정을 거쳐가면서 서울시의 가장 훌륭한 서비스 롤모델이 됐는데 그만큼 대우를 받지 못한 현실의 자화상이 아닌가 싶으며, 이분들의 급여 복지 휴식 정말 잘 고민해 주셔야 됨.

ㅇ OOO 위원장

- 위원님께서 여러 가지 애정 어린 말씀을 해 주셨고 사실 어떤 질책

하기 위한 게 아니고 잘하는 건 좀 더 잘하고 그래도 좀 미흡하고 이런 것을 우리가 보완하고 좀 더 개선할 사항은 있는지 보고 직원들 보호와 복지 이런 것도 고민을 좀 해봐야 될 것 같음.

ㅇ OOO 위원

- 저는 이 심야 상담 부분이 왜 필요한가 그 부분 사실 심야에 노동한다는 건 굉장히 아주 특수한 경우만 하고 있는데 이 심야 상담에 대해서도 좀 분석을 해 주시면 어떨까라는 생각이 들었음. 심야 상담의 내용이라든지 이런 것들을 봤을 때 사실은 상당히 불필요한 측면도 있을 것이라는 생각이 들었던 것이 제가 처리한 민원 때문에 알게 되었음. 어떤 분이 심야에 계속 전화해 그것을 녹취록으로 만들어 민원 번호가 부여되어 민원으로 해결을 하는데 다산이 119나 이런 아주 긴급한 상황을 처리하는 그런 국가기관도 아니고 저는 심야 상담이라는 것을 분석해 볼 필요가 있다라는 생각이 들었음

【 청원 처리부서 직원 퇴장: 민원담당관 OOO OOOOOO, OOO OOO 】

<안건 심의>

ㅇ OOO 위원

- 내용을 자세히 확인하여 정확하게 답변해야 하는 것으로 보임.

< 의결>

ㅇ OOO 위원장

- “의안번호 제2023-50호,「다산콜재단 업무의 각 자치구로의 이관」 청원의 조사 결과에 대한 청원처리 사항의 건” 에 대해 처리부서의 검토의견에 동의하며, 원안동의하고자 하는데 이의가 없는지?

ㅇ 위원 전원

- 없음.

○ OOO 위원장

- 이의가 있는 위원이 계시지 않으므로 본 안건은 원안가결 하겠음.

(의사봉 3타)

3~4. 의안번호 제2023-51, 52호

〈안건상정〉

○ OOO 위원장

- "의안번호 제2023-51호,「온다택시 장애인용 어플 개발 요청」공개청원의 공개 여부에 관한 사항의 건",

"의안번호 제2023-52호,「서울시 장애인콜택시 운영 개선」공개청원의 공개 여부에 관한 사항의 건"을 일괄 상정함.

- 청원내용과 처리부서의 검토의견은 회의자료를 참고하여 주시기 바람.

〈안건 심의〉

○ OOO 위원장

- "의안번호 제2023-51호,「온다택시 장애인용 어플 개발 요청」공개청원의 공개 여부에 관한 사항의 건", "의안번호 제2023-52호,「서울시 장애인콜택시 운영 개선」공개청원의 공개 여부에 관한 사항의 건"에 대하여 처리부서의 의견에 동의하고자 함.

○ 위원 전원

- 동의함.

〈의결〉

○ OOO 위원장

- "의안번호 제2023-51호,「온다택시 장애인용 어플 개발 요청」공개청원의 공개 여부에 관한 사항의 건"에 대해 처리부서의 검토의견에

동의하며, 원안동의하고자 하는데 이의가 없는지?

○ **위원 전원**

- 없음.

○ **OOO 위원장**

- 이의가 있는 위원이 계시지 않으므로 본 안건은 원안가결 하겠음.

(의사봉 3타)

○ **OOO 위원장**

- "의안번호 제2023-52호,「서울시 장애인콜택시 운영 개선」공개청원의 공개 여부에 관한 사항의 건" 에 대해 처리부서의 검토의견에 동의하며, 원안동의하고자 하는데 이의가 없는지?

○ **위원 전원**

- 없음.

○ **OOO 위원장**

- 이의가 있는 위원이 계시지 않으므로 본 안건은 원안가결 하겠음.

(의사봉 3타)

[폐회]

○ **OOO 위원장**

- 이상으로 2023년 제17차 서울특별시 청원심의회를 마치도록 하겠음.

(의사봉 3타)