

서울특별시교육청 민원콜센터 설치 및 운영에 관한 조례안

심 사 보 고 서

의 안 번 호	2491
------------	------

2021년 6월 18일
교 육 위 원 회

I. 심사경과

1. 발의일자 및 발의자 : 2021년 5월 28일, 김생환 의원 외 24명
2. 회부일자 : 2021년 6월 1일
3. 상정일자

- 제301회 서울특별시의회 정례회 제3차 교육위원회
(2021년 6월 18일 상정, 원안가결)

II. 제안설명의 요지(제안설명자 : 김생환 의원)

1. 제안이유

- 전화 또는 인터넷 등을 통해 접수되는 민원을 신속하고 정확하게 응대함으로써, 민원인의 편의를 증대시키고 행정의 능률을 향상시키기 위하여 서울특별시교육청 민원콜센터의 설치 및 운영에 관한 법적 근거를 마련하고자 함.

2. 주요내용

가. 민원콜센터의 설치 및 명칭에 관해 규정함(안 제3조, 제4조).

나. 민원콜센터의 역할에 대해 규정함(안 제5조).

다. 민원콜센터 상담운의 권익보호를 위한 조치사항을 규정함(안 제7조).

라. 민원콜센터의 시설 및 장비의 확충에 관한 사항을 규정함(안 제9조).

III. 검토보고 요지(수석전문위원 : 김창범)

1. 제안경위 및 주요내용

- 동 조례안은 2021년 5월 28일 김생환 의원 외 24명에 의해 의안번호 제2491호로 발의되어 2021년 6월 1일 우리 위원회로 회부되었습니다.
- 동 조례안은 서울특별시교육청이 운영하고 있는 ‘서울교육콜센터’의 제도적 기반을 마련하고자 발의된 것입니다.

2. 주요 검토의견

가. 조례안의 취지에 대한 검토

- 동 조례안은 서울특별시교육청이 민원편의 증진과 행정효율성 향상을 위해 설치·운영하고 있는 ‘서울교육콜센터’의 제도적 근거를 마련하고자 발의되었습니다.
- 현행 ‘서울교육콜센터’는 서울특별시교육청이 2007년 10월 1일 전국 시·도교육청 최초로 개설한 것으로,¹⁾ 전문 상담사를 통해 전화

(02-1396) 및 SNS 메신저(카카오톡)를²⁾ 활용하여 각종 교육민원에 대한 상담을 하고 있습니다.

- 그동안 ‘서울교육콜센터’ 상담원은 2018년까지 간접고용 형태의 용역사업으로 운영되었으나, 2019년부터는 교육감이 상담원을 직접 고용하는 형태로(계약제근로자인건비로 편성) 전환되었는바, 현재는 매니저 1명과 강사 2명(교육강사, 품질강사) 그리고 상담사 16명 등 총 19명의 인력이 배치되어 있습니다.³⁾

[표1] 서울교육콜센터 운영 개요

구분	전화 상담	카카오톡 상담
개설일자	2007. 10. 1.	2019. 6. 1. (시범운영 2019. 5. 1. ~ 5. 30.)
대표번호(계정명칭)	02-1396	서울교육콜센터(02-1396)
상담시간	평일 08:00~18:00	평일 09:00~18:00

- 이와 같이 ‘서울교육콜센터’가 직접고용으로 전환되어 운영되고 있음에도 불구하고 동 콜센터의 설치 및 운영 등에 관한 제도적 근거가 마련되어 있지 않아 민원처리에 대한 품질관리와 상담원의 권익보호 조치 등에 있어서 일부 미비점이 발생하기도 하였습니다.⁴⁾

따라서 동 조례안이 콜센터의 설치 근거를 마련하고, 콜센터의 기능 범위를 명확히 하며, 상담원의 권익보호 조치 등을 규정하려는 것은 민원상담의 품질개선을 통한 교육행정의 신뢰성을 증진시킬 수 있을 것으로 기대된다는 점에서 필요한 입법적 조치로 사료되는바, 조례 제정에 따른 별도의 문제는 없는 것으로 사료됩니다.

1) 전국 시·도교육청 중 민원콜센터 조례를 제정한 곳은 경기도, 인천광역시, 전라북도 3곳임.
 2) 전화 상담은 2020년 기준으로 178,252건이고, 카카오톡 상담은 2020년 기준으로 10,303건임(구체적인 상담 운영 결과는 [붙임] 참고).
 3) 품질강사 1명은 육아휴직 중
 4) 육설, 음주 등의 악성민원에 대한 상담원 보호 조치 등(TBS, 서울시교육청, 악성민원 대응 매뉴얼 발간, 2018. 1. 15)

나. 주요 조문별 검토

1) 조례안의 체계

- 동 조례안은 목적, 정의 등의 총칙규정과 콜센터 설치, 콜센터의 명칭과 기능, 민원처리 품질 관리와 상담원의 권익보호 조치, 비밀엄수 등 본칙규정의 총 10개 조문으로 구성되어 있으며, 전반적으로 ‘자치입법 업무매뉴얼(2020년판)’ 과 ‘알기 쉬운 법령 정비기준(제9판)’ 을 준수하고 있다는 점에서 조례 제정에 따른 별도의 문제는 없는 것으로 사료됩니다.

2) 상담원의 권익보호 조치(안 제7조)

- 동 조례안 제7조는 상담원의 권익보호를 위한 조치로서 “1. 민원인의 폭언·성희롱 등 가해행위에 대한 대처 요령의 마련 및 교육, 2. 상담원의 스트레스 해소 및 심리치료를 위한 프로그램 운영, 3. 상담원의 적정한 휴게시간과 휴식 공간 보장, 4. 그 밖에 상담원의 권익보호 및 근무환경 개선을 위하여 교육감이 필요하다고 인정하는 사항” 을 규정하고 있습니다.

- 이와 관련해서 서울특별시교육청은 지난 2017년 12월 「악성민원 대응 매뉴얼(악성민원 꼼짝 마!)」 과 2021년 4월 「특이민원 대응 매뉴얼」 을 작성하여 전화민원 등에 대해 상담원 등의 권익보호와 사후조치를 위한 대응 프로세스를 마련한 바 있으며,

「2020년 서울특별시교육감-전국학교비정규직연대회의 단체협약서」 제114조에서도 악성 민원 발생 시 상담원에 대한 보호조치와 상담원의 휴게시설 확보 등의 권익보호 규정이 명시되어 있습니다.

[표2] 2020년 서울교육콜센터 악성민원 현황5)

5) 악성민원 대응 방법

연번	유형	응대 방법
1	언어폭력	○ 민원인에게 폭언중단 요청

연번	유형	유형 상세	건수	비고
1	언어폭력	비하발언, 욕설, 협박, 모욕 등의 언어폭력이 발생한 경우	13	
2	성희롱	성적 굴욕감 및 혐오감을 느끼게 하는 성적인 언행 및 그 밖의 요구 행위	-	
계			13	

○ 따라서 동 조례안 제7조가 상담원의 권익보호를 위한 조치를 구체적으로 명문화한 것은 양질의 민원상담을 통한 행정의 효율성 향상과 신뢰성 확보를 위한 최소한의 조치라는 점에서 의미 있는 입법적 조치로 사료됩니다.

참고로 교육청도(총무과) 동 조례안의 제정과 관련하여 별도의 의견이 없음을 밝힌바 있습니다(행정관리담당관-8588, 2021.6.4.).

IV. 질의 및 답변요지 : 생략.

V. 토론요지 : 없음.

VI. 수정안의 요지 : 없음.

VII. 심사결과 : 원안 가결(재석의원 전원 찬성).

VIII. 소수의견 요지 : 없음.

IX. 기타 필요한 사항 : 없음.

		<ul style="list-style-type: none"> ○(지속할 경우)민원 응대 불가능 안내(통화중단) ○(계속 전화올 경우)상급자 대응
2	성희롱	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민원인에게 성희롱 발언 고지 ○(지속할 경우)처벌 고지 및 민원응대 중단 ○(이의제기 및 폭언)상급자 개입

- 상급자에게 민원현황 보고

- 피해상담원 면담 및 상태 판단 후 필요 시 휴식 부여

서울특별시교육청 민원콜센터 설치 및 운영에 관한 조례안

제1조(목적) 이 조례는 민원인의 편의를 증대하고 행정능률을 향상시키기 위한 서울특별시교육청 민원콜센터의 설치·운영에 관한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 “콜센터”란 전화, 인터넷 등 정보통신시스템을 통하여 서울특별시교육청(이하 “교육청”이라 함)에 접수되는 민원을 정보통신시스템을 활용하여 상담원이 신속하고 정확하게 처리하는 민원상담센터를 말한다.

제3조(콜센터 설치) ① 서울특별시교육감(이하 “교육감”이라 한다)은 민원편의 증진 및 행정효율성 향상을 위해 콜센터를 설치할 수 있다.

② 민원콜센터의 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 적정인력을 배치한다.

제4조(명칭) 콜센터의 명칭은 “서울교육콜센터”로 하며, 필요한 경우 별도의 명칭을 정하여 사용할 수 있다.

제5조(기능) 콜센터는 다음 각 호의 기능을 수행한다.

1. 전화, 인터넷 등 정보통신시스템을 통하여 접수된 민원의 처리
2. 전화상담 데이터베이스 구축 및 관리에 관한 사항
3. 민원인 응대 방법의 표준화에 관한 사항
4. 전화상담 분석 및 관리에 관한 사항
5. 상담품질 평가 및 민원만족도 조사에 관한 사항
6. 그 밖에 민원처리에 관한 사항

제6조(민원처리 품질 관리) ① 교육감은 콜센터 상담원(이하 ‘상담원’이라 한다)의 민원 처리 품질을 적정하게 관리하기 위하여 각 상담원의 민원 처리 품질을 평가

하는 등 필요한 조치를 하여야 한다.

- ② 교육감은 상담원의 민원 처리 품질을 향상시키기 위하여 필요한 교육훈련을 실시하여야 한다.

제7조(상담원의 권익보호 조치) 교육감은 상담원의 권익보호를 위하여 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.

1. 민원인의 폭언·성희롱 등 가해행위에 대한 대처 요령의 마련 및 교육
2. 상담원의 스트레스 해소 및 심리치료를 위한 프로그램 운영
3. 상담원의 적정한 휴게시간과 휴식 공간 보장
4. 그 밖에 상담원의 권익보호 및 근무환경 개선을 위하여 교육감이 필요하다고 인정하는 사항

제8조(비밀엄수) 상담원 및 콜센터 업무에 종사하는 자는 직무상 알게 된 비밀이나 개인정보를 누설하거나 이용해서는 아니 된다.

제9조(시설 및 장비의 확충) 교육감은 콜센터의 원활한 운영을 위하여 시설 및 장비가 항상 최적의 상태를 유지할 수 있도록 필요한 조치를 하여야 한다.

제10조(시행규칙) 이 조례의 시행에 필요한 사항은 교육규칙으로 정한다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.