

기관별 감정노동 보호제도 컨설팅 - 서울교통공사 5차연석회의

계획

1. 일시 및 장소: 1. 11.(금) 15:00-17:00, 광화문역 교양실

2. 참석(예정) 총 11명

- 서울교통공사(사측): 이훈복, 김수연, 조진주, 박금하
- 서울교통공사(노측): 한창운, 김중태, 이상춘
- 컨설팅단: 임상혁, 이성중, 한인임, 김유경, 김대호

3. 주요안건

- 컨설팅단 설문 분석결과 공유(총 2,467건)
- 컨설팅단 FGI 분석결과 공유(총 23명)
- 감정노동 제도 개선 방향 제시 및 노사 간 의견수렴
- 다음 회의일정

4. 지난 회의내용

가. 설문조사, 심층인터뷰(FGI) 관련 진행현황 공유

나. 콜센터

- 상담사의 신경정신질환 예방 및 치료에 서울교통공사 마음건강센터와 연계하는 방안 논의 필요
- 콜센터 상담사의 전문성 강화를 위하여 직무교육이 필요

다. 지하철보안관

- 서울교통공사에서 개발한 '또타' 어플에 문제가 있음
- 같은 장소에서 같은 보안관에게 여러 차례 신고 접수하여 부르는 사례 등이 문제
- 악성 민원이 반복될 경우 보호 방안 필요

라. 전담팀 구성 관련

- 법무팀의 전문위원(변호사)이 공사에 2명뿐이 없어서 적절한 법률지원에 어려움에 있으며, 우리 공사 규모에 맞는 전문위원(변호사) 인력 산출이 필요함.
- 처음에는 힘이 들어도 관리감독자(센터장, 사업소장) 명의로 민·형사상 고발하는 체계가 필요함.

마. 악성 민원 담당자 보호 대책관련

- 악성 민원 담당자에게 인센티브 부여 방안(인사 고과에 가점, 공사에서 심리상담사 자격증 취득 등)을 논의했으나, 현실성이 없고 인센티브가 있어도 잘 안될 것 같다는 의견임.
- 통상 콜센터 직원은 경력이 많고 특별 수당을 주는 등 인센티브가 부여됨

바. 악성 콜 관련

- 콜센터에서는 욕설 등 악성 민원이 있으면 담당자가 버튼을 누르면 법상 처벌이 될 수 있다고 안내됨
- 철도공사는 역을 검색해도 역전화번호가 나타나지 않고 대표번호가 나옴. -> 교통공사도 대표 전화번호를 공개하지 말아야 함.

사. 보건환경처

- 역무, 보안관은 서비스평가를 안 받게 해주어야 감정노동이 개선될 것. 코레일의 경우 평가를 받지 않으나, 행안부 산하인 서울교통공사만 존재함.
- 감정노동 전담팀 구성은 사장님 방침이므로 일단 TF로 구성하고 추후 서울시에서 지침을 내리면 전담팀으로 변경하는 것을 고려 중임. 어느 부서에 만들지는 이사위에서 결정하고, 보건환경처는 조치가 필요하다는 의견만 상정할 것.

아. 컨설팅단 요청사항

- 지난 1년간 VOC(민원)에 올라온 민원사항 자료 및 처리 결과 내역-2017년
- 파트별 감정노동 대상자 작업 내규(역직원 업무 내규) 및 철도공사 자료
- 지하철보안관 업무 매뉴얼
- 추가 인터뷰 대상자 명단: 승무1명, PSD 근속년수 오래된 직원1명, 승강기 관리단 협력업체 소속 직원1명.