

서울특별시교육청 민원콜센터 설치 및 운영에 관한 조례안

검 토 보 고

I . 회부경위

1. 의안번호 : 제2491호
2. 발 의 자 : 김생환 의원 외 24명
3. 발의일자 : 2021. 5. 28.
4. 회부일자 : 2021. 6. 1.

II . 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.

III . 주요내용

1. 민원콜센터의 설치 및 명칭에 관해 규정함(안 제3조, 제4조).
2. 민원콜센터의 역할에 대해 규정함(안 제5조).
3. 민원콜센터 상담원의 권익보호를 위한 조치사항을 규정함(안 제7조).
4. 민원콜센터의 시설 및 장비의 확충에 관한 사항을 규정함(안 제9조).

IV. 참고사항

1. 관계법규 : 「민원 처리에 관한 법률」
2. 예산조치 : 해당 없음(비용추계서 미첨부 사유서 별첨)

V. 검토 의견(수석전문위원 김창범)

1. 제안경위 및 주요내용

- 동 조례안은 2021년 5월 28일 김생환 의원 외 24명에 의해 의안 번호 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.

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).

- 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.

나. 주요 조문별 검토

1) 조례안의 체계

- 동 조례안은 목적, 정의 등의 총칙규정과 콜센터 설치, 콜센터의 명칭

3) 품질강사 1명은 육아휴직 중

4) 욕설, 음주 등의 악성민원에 대한 상담원 보호 조치 등(TBS, 서울시교육청, 악성민원 대응 매뉴얼 발간, 2018. 1. 15)

과 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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민원인에게 폭언중단 요청 ○ (지속할 경우)민원 응대 불가능 안내(통화중단) ○ (계속 전화를 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

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.).

□ **이상으로 「서울특별시교육청 민원콜센터 설치 및 운영에 관한 조례안」에 대한 검토보고를 마치겠습니다.**

[붙임]

2020년 서울교육콜센터 상담 운영 결과

전화 상담 운영 결과

○ 상담분야별 상담건수

연번	상담분야	건수
1	교육지원청(중입 배정 및 전학, 학원관리, 초·중등교육 등)	43,533
2	고등학교 전·편입학	18,051
3	교육연구정보원(센메신저 및 나이스 문의 등)	17,885
4	학생배정	10,245
5	교육연수원(집합·원격 연수, 수영장 문의 등)	9,070
6	검정고시	8,722
7	증명서발급	6,320
8	스승찾기	5,592
9	인사업무	4,289
10	급식기획	3,791
11	학교보건	3,751
12	교육복지	3,369
13	임용시험	3,338
14	수능 및 연합평가	3,257
15	귀국자 편입학	3,195
16	교육과정	3,087
17	생활기록부	1,347
18	교원자격증 발급	989
19	학교폭력	207
20	타기관 안내	6,901
21	기타	21,313
계		178,252

- 2020년 총 전화상담 건수 178,252건으로 전년도(177,794건) 대비 0.3% 증가하였음

- 코로나19와 관련(거리두기 단계조정에 따른 방역지침 등)된 문의 증가

카카오톡 상담 운영 결과

○ 상담건수

연도	채팅상담 ⁶⁾	시나리오형 챗봇상담 ⁷⁾	계	비고
2020년	6,219	4,084	10,303	

6) 채팅상담: 상담사 연결 요청 시 상담사가 답변 처리

7) 시나리오형 챗봇상담: 질의 빈도가 높은 업무분야를 제시하고, 이용자가 해당 상담 메뉴 선택 시 메시지 형태로 정보 제공

○ 상담분야별 상담건수

<채팅상담>

상담내용	건수
학원 평생교육(교육지원청)	1,251
학생배치(교육지원청)	661
고등학교 전.편입학(총무과)	400
학력평가(중등교육과)	293
고입배정(학교지원과)	277
귀국자편입학(총무과)	275
검정고시(평생교육과)	223
교원인사(유아·초등·중등교육과)	199
학교보건(체육·건강·문화·예술과)	183
제증명(총무과)	155
기타문의	2,216
포기건수	86
계	6,219

<시나리오형 챗봇상담>

상담내용	건수
메인 접속	2,955
고입전형 및 일반고 배정	178
고등학교 전.편입학	439
검정고시	94
스승찾기	116
제증명	61
서울시교육청 안내	241
계	4,084

관계법령

민원 처리에 관한 법률

[시행 2017. 7. 26.] [법률 제14839호, 2017. 7. 26., 타법개정]

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “민원”이란 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 것을 말하며, 그 종류는 다음 각 목과 같다.

가. 일반민원

- 1) 법정민원: 법령·훈령·예규·고시·자치법규 등(이하 “관계법령등”이라 한다)에서 정한 일정 요건에 따라 인가·허가·승인·특허·면허 등을 신청하거나 장부·대장 등에 등록·등재를 신청 또는 신고하거나 특정한 사실 또는 법률관계에 관한 확인 또는 증명을 신청하는 민원
- 2) 질의민원: 법령·제도·절차 등 행정업무에 관하여 행정기관의 설명이나 해석을 요구하는 민원
- 3) 건의민원: 행정제도 및 운영의 개선을 요구하는 민원
- 4) 기타민원: 법정민원, 질의민원, 건의민원 및 고충민원 외에 행정기관에 단순한 행정절차 또는 형식요건 등에 대한 상담·설명을 요구하거나 일상생활에서 발생하는 불편사항에 대하여 알리는 등 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 민원

나. 고충민원: 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제5호에 따른 고충민원

2. “민원인”이란 행정기관에 민원을 제기하는 개인·법인 또는 단체를 말한다. 다만, 행정기관(사경제의 주체로서 제기하는 경우는 제외한다), 행정기관과 사법(私法)상 계약관계(민원과 직접 관련된 계약관계만 해당한다)에 있는 자, 성명·주소 등이 불명확한 자 등 대통령령으로 정하는 자는 제외한다.
3. “행정기관”이란 다음 각 목의 자를 말한다.

가. 국회·법원·헌법재판소·중앙선거관리위원회의 행정사무를 처리하는 기관, 중앙행정기관(대통령 소속 기관과 국무총리 소속 기관을 포함한다. 이하 같다)과 그 소속 기관, 지방자치단체와 그 소속 기관

나. 공공기관

- 1) 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제4조에 따른 법인·단체 또는 기관
- 2) 「지방공기업법」에 따른 지방공사 및 지방공단
- 3) 특별법에 따라 설립된 특수법인
- 4) 「초·중등교육법」·「고등교육법」 및 그 밖의 다른 법률에 따라 설치된 각급 학교
- 5) 그 밖에 대통령령으로 정하는 법인·단체 또는 기관

다. 법령 또는 자치법규에 따라 행정권한이 있거나 행정권한을 위임 또는 위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인

4. “처분”이란 「행정절차법」 제2조제2호의 처분을 말한다.
5. “복합민원”이란 하나의 민원 목적을 실현하기 위하여 관계법령등에 따라 여러 관계 기관(민원과 관련된 단체·협회 등을 포함한다. 이하 같다) 또는 관계 부서의 인가·허가·승인·추천·협의 또는 확인 등을 거쳐 처리되는 법정민원을 말한다.
6. “다수인관련민원”이란 5세대(世帶) 이상의 공동 이해와 관련되어 5명 이상이 연명으로 제출하는 민원을 말한다.
7. “전자민원창구”란 「전자정부법」 제9조에 따라 설치된 전자민원창구를 말한다.
8. “무인민원발급창구”란 행정기관의 장이 행정기관 또는 공공장소 등에 설치하여 민원인이 직접 민원문서를

발급받을 수 있도록 하는 전자장비를 말한다.

제8조(민원의 신청) 민원의 신청은 문서(「전자정부법」 제2조제7호에 따른 전자문서를 포함한다. 이하 같다)로 하여야 한다. 다만, 기타민원은 구술(口述) 또는 전화로 할 수 있다.

제12조(민원실의 설치) 행정기관의 장은 민원을 신속히 처리하고 민원인에 대한 안내와 상담의 편의를 제공하기 위하여 민원실을 설치할 수 있다.