

공공부문 고객지원 콜센터 운영 및 고용의 질 개선 방향 논의 검토

(김종진 부소장 | 한국노동사회연구소)

I. 머리말 - 공공부문 비정규직 문제

○ 문재인 정부 출범 이후 공공부문 비정규직 정규직 전환

- 공공부문 정규직 전환은 실태조사와 전환추진 시기에 따라 3단계(1단계 : 기간제 및 간접고용, 2단계 : 지자체 출연기관 및 자회사, 3단계 : 민간위탁)로 구분하여 추진('17.7.20, 정규직 전환 가이드라인)
- 한편, 3단계 민간위탁은 명확한 개념 설정이 어려운 상황이라는 이유로 연구용역 및 실태조사('18년)를 토대로 별도로 추진. 공공부문 민간위탁 전면 실태조사('18.7~11월)를 실시하고 이를 토대로 공공부문 정규직 전환 3단계 「민간위탁 정책추진방향」 발표(2.27)
- 주요내용: 우선 민간위탁 종사자의 고용안정·근로조건 개선을 위해 가이드라인('19.12.5)을 마련하고, 현행 민간위탁 사무의 타당성 여부는 개별기관이 자율 검토하기로 결정(심층논의 필요사무는 별도 선정 후 협의기구를 구성·검토)

○ 지자체 공공부문 비정규직 정규직 전환

- 지방자치단체의 정규직 전환현황을 상시지속인원의 비중에 기초하여 계획인원을 살펴보면, 광주 지역과 세종지역이 84%, 67%로 높은 편이고, 울산지역과 서울지역이 각각 15%, 29%로 낮게 나타남. 울산지역은 위약 인원이 적지만 서울지역은 인원이 많은 데도 계획인원이 낮은 것으로 나타나고 있음.
- 계획 인원 중에서 전환이 결정된 인원의 비중을 검토해보면, 제주지역은 초기 계획인원보다 3배나 더 많은 인원에게 전환결정을 하였으며, 울산과 부산도 비중은 230%, 130%로 높게 나타남. 반면 경남지역은 10%만 전환이 결정된 상태이며, 서울도 64%로 낮게 나타남.
- 전환이 결정된 인원 대비하여 전환완료된 비중을 살펴보면, 전체인원은 약 92% 진행완료된 것으로 파악되며, 충북이 80%, 전북지역이 83%로 낮게 나타나는 편이며, 나머지 지역은 90% 이상 완료한 것으로 나타남

[표 1] 지방자치단체별 정규직 전환 현황(단위: 명)

	총인원	상시지속(A)	계획인원(B)	B/A	전환결정(C)	C/B	전환인원(D)	D/C
	83,513	51,215	25,263	49%	23686	94%	21,778	92%
서울	8,857	5,352	1,535	29%	976	64%	872	89%
부산	5,456	2,824	1,223	43%	1,595	130%	1,372	86%
대구	3,557	2,342	1,398	60%	924	66%	793	86%
인천	3,204	2,044	630	31%	648	103%	561	87%
광주	1,287	628	530	84%	591	112%	565	96%
대전	1,748	1,314	705	54%	463	66%	396	86%
울산	2,263	455	70	15%	161	230%	158	98%
경기	17,200	12,023	6,423	53%	5,046	79%	4,555	90%
강원	4,060	2,882	1,729	60%	1,701	98%	1,678	99%
충북	3,470	1,699	645	38%	797	124%	634	80%
충남	5,295	3,589	2,021	56%	1,654	82%	1,655	100%
세종	368	253	170	67%	185	109%	185	100%
전북	4,897	2,701	1,772	66%	1,867	105%	1,551	83%
전남	5,459	4,055	2,641	65%	2,826	107%	2,677	95%
경북	8,086	3,844	1,442	38%	1,393	97%	1,395	100%
경남	7,284	4,458	2,2123	496%	2,194	10%	1,902	87%
제주	1,462	752	209	28%	665	318%	829	125%

* : 고용노동부, 2019.7.24. 발표자료 재구성

○ 공공부문 고객지원 콜센터 운영 방식 문제 검토

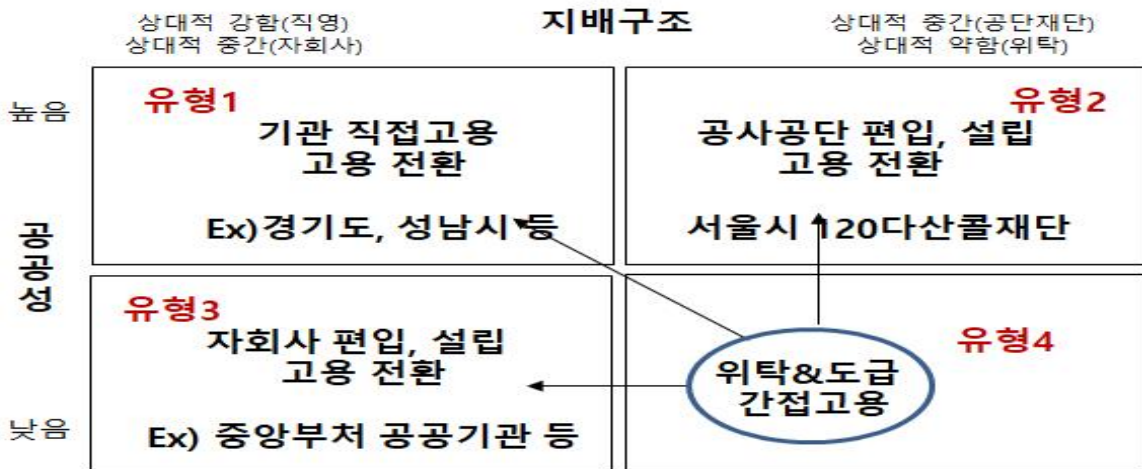
- 공공부문 고객지원 콜센터는 다수가 간접고용(용역)이 아닌 ‘민간위탁’으로 구분되어, 2019년 핵심 논의 대상 업무(전산유지, 콜센터, 생활폐기물 등)로 진행되었고, 해당 업무는 중앙에서 일괄 논의 방향을 제시하는 것으로 되었음.
- 그러나 이와 무관하게 해당 기관에서 기존 가이드라인 원칙인 ‘상시지속’ 업무를 기준으로 전환해도 아무런 문제가 없는 상황이며, 일부 지자체와 공공기관에서는 해당 업무를 직접고용이나 자회사 형태 등으로 전환한바 있음.
- 대표적으로 서울시는 120다산콜센터를 민간위탁으로 운영했었으나, 별도의 재단(출연기관, 약 450명)을 설립하여 정규직으로 운영하고 있음. 주요 성과는 고용안정성(정규직 전환), 고용의 질 개선(민간위탁 대비 임금 및 복지 개선, 공공기관 연망 성과 평가 반영 성과급 지급, 감정노동 해소, 휴일휴가 사용 등), 노동자 경영참여(노동이사제, 노동조합 단체교섭 등) 등이 진행되었음.
- 이 글은 공공부문 지자체 고객지원 업무 콜센터 운영(국내외) 및 정규직 전환 관련 주요 쟁점과 내용을 검토했음.

II. 공공부문 고객지원 콜센터 운영 형태와 문제점

1) 공공부문 고객지원 업무 콜센터 전환 유형

○ 공공부문 고객지원 콜센터 전환 유형 검토

- 공공부문 고객지원 콜센터 정규직 전환 유형은 4개 (유형1, 유형2, 유형3, 유형4)로 구분할 수 있고, 현재 유형 1부터 유형 4까지 다양하게 확인되고 있음.
- 유형 1은 직영 운영으로 경기도, 성남시 등이 문제인 정부 출범 이후 전환된 사례(최근 정부 부처 및 공공기관에서도 2단계와 3단계에서 전환)이며, 유형 2는 서울시 120다산콜센터가 박근혜 정부 시기 전환한 사례이며, 유형 3은 문제인 정부 시기 공공기관 등에서 일부 전환하고 있는 사례임.



2) 공공기관 고객지원 업무 콜센터 전환 문제

○ 공공기관 고객지원 콜센터 운영 방식 문제 검토

- 정부 공공부문(약 870개소) 중 민간위탁 사무는 10,099개이며, 노동자는 19만5천명이며, 이 중에서 콜센터 업무는 65개 약 4천734명으로 파악되고 있음.

[표 2] 공공부문 민간위탁 사무 현황(2018)

	사무 수		종사자 수		예산	
	건	%	명	%	억원	%
	668	6.6	20,820	10.6	4,465	5.6
공공질서 및 안전	420	4.2	3,168	1.6	878	1.1

	534	5.3	6,207	3.2	2,296	2.9
문화·체육·관광	926	9.2	10,955	5.6	7,031	8.8
환경	672	6.6	14,466	7.4	14,328	18.0
사회복지	4,769	47.2	72,552	37.1	22,182	27.9
보건	799	7.9	16,464	8.4	2,202	2.8
농림	219	2.2	1,957	1.0	823	1.0
해양수산	74	0.7	730	0.4	527	0.6
교통 및 물류	281	2.8	7,060	3.6	4,272	5.4
지역개발	92	0.9	618	0.3	435	0.5
과학기술	29	0.3	177	0.1	112	0.1
산업통상·중소기업	226	2.2	6,731	3.4	5,777	7.3
국방	9	0.1	1,000	0.5	370	0.5
통일·외교	6	0.1	28	0.1	52	0.1
재정·세재·금융	10	0.1	8,081	4.1	177	0.2
통신	32	0.3	6,094	3.1	2,304	2.9
폐기물	268	2.7	13,894	7.1	9,857	12.4
합계	10,099	100	195,736	100	79,613	100

*자료: 고용노동부, 2018년 민간위탁 전수실태조사

○ 공공기관 고객지원 콜센터 운영 방식 문제 검토

- 정부 중앙부처 공공기관(약 320개) 중 민간위탁 성격의 콜센터 업무는 직접고용 전환, 자회사 설립 전환, 민간위탁 유지 등 크게 3개로 구분 가능함.
- 다수의 기관에서 '상시 지속 업무'가 아닌 형태로 분류하기도 하고, 혹은 정규직 전환을 하더라도 전환 방식에 자회사를 설립하여 운영하기도 함.
- [표3]에서 확인 가능하듯, 고객지원 콜센터 업무를 자회사로 설립한 9개 기관 현황을 보면, 2019년 상반기 기준 임금인상액은 약 16만4천원 정도로 파악됨

[표3] 공공기관 고개지원 업무 콜센터 자회사 설립 및 임금 수준

	기관명	자회사명	평균임금		
			전환 이전	전환 이후	인상액
전체			1,961,750	2,126,741	164,991
1	기술보증기금	(주)기보메이트	1,873,000	2,148,000	275,000
2	신용보증기금	신보운영관리(주)	1,846,000	1,904,000	58,000
3	제주국제자유도시개발센터(JDC)	제이디씨파트너스(주)	2,055,000	2,055,000	0
4	한국조폐공사	(주)콤스코투게더	1,831,750	2,000,667	168,917
5	중소기업유통센터	SBDC종합관리(주)	2,144,000	2,231,000	87,000
6	한국감정원	케이에이비파트너스주식회사	1,700,000	1,899,000	199,000
7	한국잡월드	한국잡월드파트너즈(주)	1,911,000	2,024,000	113,000
8	한국관광공사(KTO)	케이티오파트너스(주)	2,154,000	2,392,000	238,000
9	한국지역난방공사	지역난방안전(주)	2,141,000	2,487,000	346,000

2) 광역 지자체 고객지원 업무 콜센터 현황 검토

○ 지자체 고객지원 콜센터 운영 현황

- 지자체들은 정규직 전환과 관련하여 상대적으로 보수적 태도를 갖고 전환에 거부 혹은 미온적 태도를 보이고 있음.
- 지자체 고객지원 업무는 일상적인 민원상담이나 복지, 주차 등 일상 업무부터, 여권 발급문제 등 시군구 지역의 일상적 공무원들이 전화/민원 업무를 수행하고 있음.
- 2019년 7월 기준 정보공개 청구한 자료(표)를 보면, 주요 지자체 민권 관련 부서 대부분 민간위탁으로 운영되고 있고, 평균 15명에서 45명 내외의 인력임.
- [표4, 5]에서 확인 가능한 것은 콜센터 운영 방식도 다양(직영, 위탁)하지만, 적정 인력이나 예산의 합리성이 없음.
- 지역별로 보면 2000년대부터 외주화(outsourcing) 운영도 확인되나, 문제인 정부 시기 공공부문 정규직 전환 정책과 역행하는 민간위탁 운영도 확인됨.(*2018년 이후 민간위탁 운영 2곳 : 군포, 김포)

[표4] 경기지역 지자체 고객지원 콜센터 기초 현황 비교 - 직영 vs. 위탁(2019.7)

	직영		민간위탁			
	성남	수원	고양	용인	화성	부천
지역 인구	952천명	1199천명	1043천명	1038천명	771천명	840천명
상담 매뉴얼	1,200천건	2,500천건	1,526천건	3,000천건	1,600천건	4,000천건
상담사 인력	19명	26명	45명	23명	21명	35명
연간 인건비	-	-	2000백만원	828백만원	627백만원	1084백만원

* 자료 : 각 지역 및 콜센터 내부자료 재구성(상담사는 관리인력이나 강사 제외 수치)

[표5] 경기지역 지자체 고객지원 콜센터 기초 현황 비교 - 직영 vs. 위탁(2019.7)

	직영			민간위탁								
	성남시			용인시			화성시			부천시		
	유형	처리 건수	비율	유형	처리 건수	비율		처리 건수	비율		처리 건수	비율
합계		295,369	100.0		538,895	100.0		437,652	100.0		655,580	100.0
1순위	세무	132,901	15.65	도시	167,138	31.01	세무	132,901	30.37	도시	176,551	26.93
2순위	차량등록	61,822	12.89	세무	75,235	13.96	시설	61,822	14.13	보건환경	92,069	14.03
3순위	경제교통	59,591	12.23	차량교통	68,594	12.72	교통차량	59,591	13.62	세무	89,924	13.72
4순위	여권	40,853	11.73	보건	65,799	12.21	도시	40,853	9.33	차량교통	78,512	11.98
5순위	보건환경	36,905	10.51	행정일반	42,128	7.81	보건환경	37,142	8.49	시정일반	60,808	9.28

* 자료 : 각 지역 및 콜센터 내부자료 재구성

○ 지자체 고객지원 콜센터 노동환경 문제점

- 경기지역에 국한하여 지역 인구 규모나 콜업무 처리 건수를 보면, 직영 성남시가 적은 편이고, 위탁 운영 용인시, 화성시, 부천시 3곳의 처리 건수가 비슷한 곳의 인력은 용인시 23명, 화성시 21명, 부천시 35명으로 편차가 있음.
- 문제는 소위 ‘감정노동자 보호법률’(산업안전보건법 26조2) 시행(2018.10) 이후 시행령과 시행규칙에 포함된 휴게시설 조차 없는 지자체가 3곳(남양주시, 하남시, 과주시)이나 되었음.
- 휴식시간 또한 감정노동보호 법률에서 명시된 30분 이상 부여하고 있는 곳도 일부에 불과했고, 실제로 명시적으로 휴식시간이 없는 곳도 다수였음.
- 1년 365일 운영 체계(주말, 공휴일)로 콜센터를 운영하고 있는 지자체들도 다수 확인(고양시, 안산시, 용인시, 부천시, 대전시, 대구시, 인천시, 세종시, 제주도 등)되고 있음.

[표6] 주요 지자체 고객지원 콜센터 운영현황(2019.7)

	담당부서	콜센터명	개소일	인력 현황
	민원봉사과 031)760-4717	없음. 2020년 개소 예정. 민 간위탁 여부 등 미정.		
군포시	민원봉사과 031)390-0972	민원콜센터.	2019. 10월(예 정)	센터장 1, 팀장 1, 상담원 7(예 정)
고양시	민원여권과 031)8075-7492	민원콜센터.	2008. 7	총52명(관리자 7명, 상담사 45 명)
안산시	민원여권과 031)481-3932	민원상담콜센터	2013. 05. 10.	매니저1명,강사1명 팀장2명,상담원22명
안양시	정보통신과 031)8045-2305	열린콜센터	2016. 10. 17	관리자 3명, 상담사 14명
의정부시	정보통신과 031)828-2624	없음		
수원시		휴먼콜센터	2012. 4. 2.	관리자 5명, 상담사 26명
포천시	민원토지과 031-538-2136	없음. 계획 없음.		
남양주시	종합민원실 031)590-8732	민원콜센터.	2018. 10. 22.	7명 (팀장 1명, 전산 1명, 상담 5명)
김포시	정보통신과 031)5186-3002	민원콜센터	2018.12.3.	관리자 2명, 상담사 10명
하남시	민원여권과 031)790-5273	빛나는하남콜센터	2019.4.22	팀장 1명, 상담사 4명
성남시	민원여권과 031)729-2402	고객상담콜센터	2008.1.2	20명(관리자 1명, 상담사 19명)
양주시		현재 설치계획은 없으며, 향후 인구증가등 설치 필요성이 있을 경우 설치할 예정임		
화성시	민원봉사과 031)369-3413	화성시콜센터	2008.1.2	센터장1명, 팀장2명, 상담사 21명
시흥시		없음. 내년 추진계획.		
이천시		없음. 향후 민원전화 통합콜센터 구축계획(2021년 예정)		
과주시	정수과 031)940-4261	지방세콜센터	2005.12.01	관리자 1명, 상담사 5명
용인시	민원여권과 031)324-2307	민원안내콜센터	2008.11.24	총 26명(관리자 3명, 상담사 23명)
오산시		2020.12 개소 목표.		
평택시		없음. 2020 상반기 개소 예정		
광명시	민원여권과 02)2680-2309	2013.4.1	2013. 4. 1.	관리자 2명, 상담사 11명
부천시	민원과	고객상담콜센터	2006.2.1	관리자 5명, 상담사 35명

	032)625-2451				
	총무행정관 고객만족팀 033)249-2256	강원도콜센터	2006. 4.26.	관리자 1명, 상담사 8명	
충청남도	자치행정과 041)635-3687	120충남콜센터	2013.7.1	7명(센터장 1명, 상담사 6명)	
대전시	시민봉사과 042)270-4181	대전120콜센터	2006.9.20	총 28명 / 관리자 4명, 상담원 24명	
대구시	행복민원과, 053)803-2696	120 달구벌콜센터	2009. 9. (콜센터 확장 이전 개소일 : 2015. 12.)	총 45명(관리자 5명, 상담사 40명)	
인천시	시민봉사과 032)440-2334	120미추홀콜센터	2011.12.1	73명(정원) (관리자 9명, 상담사 64명)	
부산시				공무원	
경상남도		없음. 계획없음.			
경상북도	새마을봉사과 054)880-2891	행복콜센터	2016.3.2.	센터장 1명, 상담사 6명	
세종시	민원과 044)300-2937	120민원콜센터	2015.7	총10명 (센터장 1명, 팀장 1명, 상담사 8명)	
울산시	시민소통협력과, 052)229-2475	울산120해울이콜센터	2015.2.2	9명(관리자 1명, 상담사 8명)	
제주도	자치행정과, 064)710-2187	제주120만덕콜센터	2011. 7. 1	센터장 : 1명 강사 : 2명 운영팀장 : 2명 상담사 : 30명	

* 자료 : 정보공개 청구자료 재구성(2019.7)

[표7] 주요 지자체 고객지원 콜센터 민간위탁 및 노동환경 현황(2019.7)

지역	운영시간	민간 위탁 여부	업체명	민간위탁 업체 계약기간	휴게 실	휴식시간 : 2019.4.3. 감정노동자 보호법, 직장 내 괴롭힘 금지법 이행 상황
군포시	08:30~18:30	○	미정	미정	유	권고 예정
고양시	평일(08:00~21:00) 주말,공휴일 (09:00~18:00)	○	(주)Ktis	2019. 2. ~ 2021. 1.	유	휴식시간 30분 준용하여 운영
안산시	평일: 08:00~19:00 주말및공휴일: 09:00~18:00	○	효성ITX(주)	2018. 01. 01 - 2020. 12. 31.	유	전국민주연합노조 조직, 휴식시간 : 20분 콜센터상담사보호업무지침수립예정 상담사를위한힐링프로그램수시운영
안양시	08:30 ~ 18:00	직영	해당없음	해당없음	유	휴식시간 : 30분 안양시 감정노동자권리보호조례
수원시	평일 08:00 ~ 20:00	직영	해당없음	해당없음	유	휴식시간 : - 고객폭언등으로건강장애발생시휴식 시간부여 직장내괴롭힘방지교육실시등
남양주시	평일 09:00 ~ 18:00	직영	해당없음	해당없음	무	이행
김포시	8:30 ~ 18:30	○	(주)Ktis	2018.10.1 2020.8.31	유	휴식시간 : - 관련법 준수.
하남시	평일 09:00 ~ 18:00	직영	해당없음	해당없음	무	이행
성남시	평일 08:30 ~18:30	직영	해당없음	해당없음	유	휴식시간 : - - 성남시 콜센터 대표번호 1577-3100번 음성안내 - 폭언, 성희롱, 욕설시 ARS경 고 후 상담전화 자동끊김.
화성시	08:30~18:30	○	(주)KTcs	2019.9.10.~2022.9.9. (최근 재계약)	유	휴식시간 : - 이행 중.
파주시	09:00~18:00	직영	해당없음	해당없음	무	X
용인시	(평일) 8:30~18:30, (주말,공휴일)	○	(주)한국코퍼레이션	2019. 1. 1. ~ 2019. 12. 31.	유	휴식시간 : 20~40분(서비스레벨)

	9:00~18:00			(2018말까지 2년 계약에서 1년 연장)		90% 휴식 주어지고 95% 이상이어야 40분.(이후 일부 시정 중) - 폭언 등을 하지 아니하도록 요청하는 음성 안내 - 고객응대업무 매뉴얼 마련 - 건강장해 예방 관련 교육 실시 - 직장 내 괴롭힘 금지법(취업 규칙 등 조치 중)
광명시	08:30~18:30	○	(주)한국코퍼레이션	2018.1.1.~2020.12.31	유	휴식시간 : - - 감정노동자보호법 : 감정노동자 보호 조항 도입하고자 콜센터 통화연결음 변경함. - 피해상담원 보호 : 상담원 애로사항 개선 위한 소리함 운영 및 피해상담원 인사상불이익 금지 조치
부천시	평일 : 08:00~19:00 주말·공휴일 : 09:00~18:00	○	(주)유베이스	2018.1.1.~2019.12.31	유	휴식시간 : - 감정노동 보호계획 수립 운영
강원도	08:30 ~ 18:30	○	(주)한국고용정보	'19. 6. 1. ~ '21. 5.31.	유	○ 감정노동자 보호법 관련 : 감정노동관련 보호법 및 사례 교육, 감정노동 평 ○ 직장 내 괴롭힘 금지법관련 : 법령 시행일과 더불어 법령 및 사례 교육 및 취업규칙 내 불이익 규정 등 추가 완료
충청남도	평일 08:00~20:00	○	(주)KTcs	2018.3.1.~2020.3.31.	유	향후 검토 예정
대전시	평일 07:00~21:00 토·공휴일 09:00 ~18:00	○	(주)KT	'17. 5. 15 ~ '20. 5. 14 최근 대전시노동인권센터가 직영 전환 필요성 제기. 시는 미정.	유	○ 산업안전보건법에 따른 폭언, 폭행 등 ARS상담 안내 멘트 시행 ○ 심신단련 힐링 프로그램 운영 등
대구시	평일 08:00~22:00 주말·공휴일 09:00~18:00	○	(주)KTcs	2018.1.1.~2019.12.31 '19. 10월 경 정규직 전환 여부 결정 예정. 타당성 검토 위한 내외부 10인 협의기구 준비 중.(콜센터 제외) 이후 고용노동부 해당팀에 올려 연말까지 판단 예정.	유	○ 휴게시설 : 휴게실, 수면실, 음악감상룸 ○ 운동시설 : 안마의자, 헬스바 이크 10) 감정노동자 보호법, 직장 내 괴롭힘 금지법 이행 상황 ○ 감정노동자 보호법 이행 상황 - 상담사 힐링 프로그램 운영 - 고객응대근로자 보호 전화 연결음(고용노동부) - 콜센터 자동 통화 녹음, CCTV 설치 운영 ○ 직장 내 괴롭힘 금지법 이행 상황 : 없음
인천시	365일 24시간	○	(주)유베이스	2019. 1. 1 ~ 2020.12.31. 전환 계획 없음.	유	전체 공지 및 게시 인천본부 인천지역노조
부산시		직영				
경상북도	08:30 ~ 18:10 (공휴일 제외)	○	(주)KTcs	2018. 10. ~ 2021. 9. 민간위탁 정규직 전환 : 현재 미시행. 관련부서 검토 중.	유	전화연결시 폭언 예방 문구 음성 안내, 감정노동자 보호를 위한 매뉴얼 마련 및 교육 직장내 괴롭힘 금지법이 2019. 7. 16. 시행됨에 따라 관련 매뉴얼 제작 예정
세종시	평일 08:30~18:30 휴일 09:00~18:00	○	(주)KTcs 이전에는 (주)KT가.	2018. 7월 ~ 2021. 6월 주관부서(일자리정책과)에서 검토 심의 추진중	유	「세종특별자치시 민원콜센터 상담사 보호에 관한 업무 운영지침, 제정 계획 수립 추진중(하반기)
울산시	평일 08:30~18:30	○	(주)KTcs 외 1	2018. 1. 1. ~ 2019. 12. 31. 시와 고용노동부 심	유	이행 중.

	07:00~22:00 (주말, 공휴일 포함)	○	(주)KTcs	충분식 후 추진 19.3.1~'22.2.28(3년 간)	유	이행
--	-----------------------------	---	---------	--------------------------------------	---	----

* 자료 : 정보공개 청구자료 재구성(2019.7)

III. 외국 주요 고객지원 콜센터 운영 형태와 시사점

1) 공공행정 고객지원 업무 콜센터 직영 사례

○ 외국 주요 공공행정 고객지원 콜센터 직영, 직접고용 사례

가. 市 행정조직 직영 운영

: 프랑스(파리), 미국(뉴욕), 캐나다(토론토), 호주(시드니)

나. 市 행정조직 산하 기관 운영

: 독일 베를린(市 산하 공기업), 중국 상하이시(국영 공기업)

[표 8] 외국 주요 도시 공공행정 콜센터 운영형태

공공부문 직영 운영	공공부문 산하 기관 운영	민간부문 위탁운영
뉴욕 NYC311	독일 베를린	영국 헐시
캐나다 토론토 Toronto's 311	Buegertelefon115	Hull Connect 300300
호주 시드니 02-9265-9333	중국 상하이시(上海市人民服务热线)	일본 도쿄
프랑스 Allo Service Public 3939	12345콜센터	미나토구(港区) 콜센터

* 주 : 독일 베를린 시정부 "IT서비스센터베를린(IT-DienstleistungszentrumBerlin)" : 베를린 시 행정의 커뮤니케이션 및 정보통신서비스 담당 위해 별도 공기업을 만들어 운영하고 있음

○ 외국 공공부문 행정서비스 콜센터 : '통합형'과 '분산형', '직영'과 '위탁' 구분

가. 지역 통합형 직영 콜센터

: 독일 115콜(예: 베를린), 프랑스3939(예: 파리), 중국 12345콜(예: 상하이시)

나. 지역 분산형 위탁 콜센터

: 영국 300300콜(예: 헐), 일본(도쿄 미나토구)

다. 지역 복합형 직영 콜센터

: 미국 311콜, 캐나다(예: 토론토), 호주(예: 시드니)

[그림 1] 주요 외국 공공부문 행정서비스 콜센터 운영 상황

지역 통합형 직영 콜센터 독일, 프랑스	지역 분산형 복합 콜센터 영국, 미국, 캐나다
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 프랑스 : Allo Service Public 3939 → 1956(8:30-16:00) [전국 8개 지방정보센터 93명] *파리 Paris infole 3975(시 부서 운영) ✓ 독일 : Bürgertelefon 115 → 1965(07:00-18:00) [각 연방 주정부: Buegertelefon115] *베를린 IT-DienstleistungszentrumBerlin <p>→ 주중/토(파리), 정부 직속 및 산하 공기업(전문상담포함)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 영국 : Hull Connect 300300 → 2000(08:00-19:00) [시 정부 소유 공기업 → KCOM 운영/매각] ✓ 미국 : 311 Call Center → 1996 볼티모어 [연방 각 주 산하 시의 대표적 15개] ✓ 캐나다: Toronto's 311[시 직영, 365일 24시간] → 주중/365, 시정부 직영&위탁 혼재(민원정보, 상담)

* 주 : 독일 시민전화115콜(베를린)은 행정서비스 이외의 시청 각 부서 담당자와 만남 일정까지 제공

IV. 맺음말

○ 공공부문 고객지원 콜센터 직접고용 운영 통한 고용의 질 제고

- 지자체 고객지원 콜센터 업무는 '상시지속'업무이며(심지어 1년 365일, 24시간 운영), 전문 업무부터 일반 생활민원 업무까지 다양하게 운영되고 있음.
- 현재 서울시 120콜센터, 경기도 120콜센터, 성남시 업무들이 직영으로 전환되었고, 기존 직영 운영 사례(안양시, 수원시, 남양주시, 하남시, 파주시 등)가 존재함.
- 문제는 문제인 정부 출범 이후 위탁을 전환된 곳(군포, 김포)도 있고, 정부 가이드라인(3단계:민간위탁) 논의 과정에서 미전환 계획을 세운 곳도 다수임.
- 정부의 공공부문 비정규직 정규직 전환은 IMF 외환위기 이후 비정규직 증가로 사회양극화 및 고용불안정성이 높아지는 문제를 해결하기 위한 정책임.
- 이를 위해 현재 지자체 운영 고객지원 업무인 콜센터의 직영 검토는 △외국 직영 운영 사례(프랑스, 호주, 독일, 미국 등), △국내 직영운영 및 전환 사례(서울, 경기 등)가 존재하고, 정부 정책 취지에 맞추어 전환하는 것을 검토해야 함.

○ 공공부문 고객지원 콜센터 운영 및 노동환경, 조건 개선 검토

- 현재 지자체 콜센터 상담 인력은 인구, 콜건수 등이 전혀 고려되지 않은 상황에서 상담사 인력이 배치되었다는 점을 고려하면 적정 콜 업무와 인력 기준이 검토되어야 함.
- 특히 휴게시설 조차 없는 지자체가 3곳(남양주시, 하남시, 파주시), 휴게시간을 명시적으로 부여하지 않고 있는 곳은 정부(고용노동부)가 시정 지침을 내릴 필요가 있음.
- 1년 365일(주말, 공휴일, 24시간) 운영 콜센터(고양시, 안산시, 용인시, 부천시, 대전시, 대구시, 인천시, 세종시, 제주도 등)가 과연 우리 사회에서 필요한지 검토 해야 함.

[그림2] 미국 311 지역별 콜센터 상담업무 운영 시간대 현황



[그림3] 국내 주요 공공부문 콜센터 상담업무 운영 시간대 현황

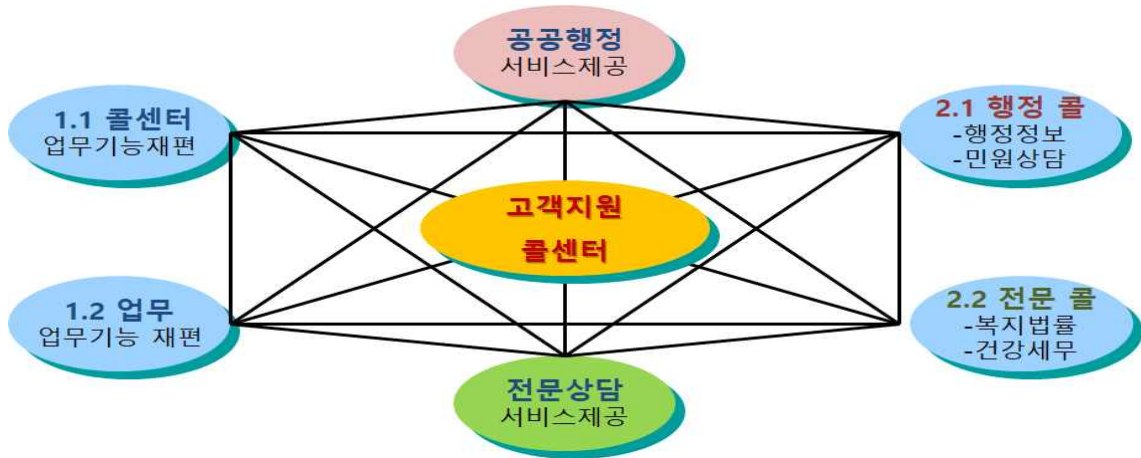


○ 공공행정 종합민원서비스 업무의 공공성과 전문성 추구 지향 운영

가. 고노동 부가가치(high labor-value-added) 상담 서비스

- 콜센터 조직 목표 : 고품질 전문상담 체계와, 다양한 시정 정보서비스 제공
- 단순 생활 업무, 기타 불필요 업무 조정[전문공공행정 상담서비스 전환]
- 현재 단순 생활상담 업무 축소, 심화정보 상담 확대

[그림4] 지역 고객지원업무 콜센터 운영체제 및 업무기능 재편방향(안)



[그림5] 지역 고객지원업무 공공행정서비스 제공 모형(안)



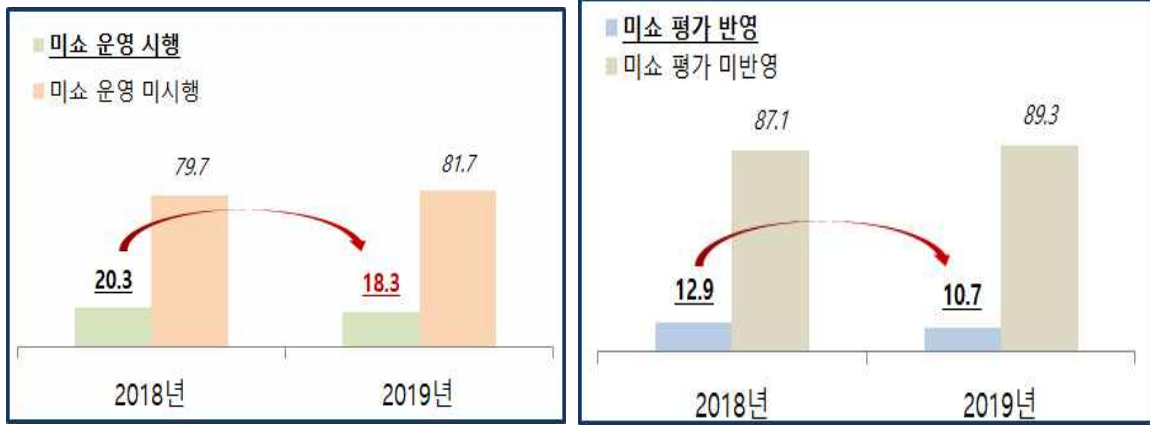
* 주 : PCRM(Policy Customer Relationship Management)은 ‘공공고객관리’ 모형으로 민간기업과 달리 공공기관 상위 목적은 수익성 극대화가 아닌 행정 서비스 품질 제고이며, 주요 가치 측면에서도 형평성, 효율성, 대응성을 통해 시민들에게 양질의 행정 서비스를 제공하고 시민 만족도를 향상하는데 주안점을 둔다는 것 의미. 현재 우리나라 중앙행정기관에서도 국민들에게 보다 세분화된 정책정보를 제공하기 위해 PCRM 서비스(메일링 서비스, 정책메일 등)를 실시하고 있는 상태임.

나. 전문공공행정 서비스 추구(공공고객관리, PCRM)

- 콜센터 업무 재편 : 통합 조정 및 기능 재편 통한 전문공공서비스 추구
- 프랑스 파리 콜센터 : 일반상담(1차), 전문상담(2차) 구분 운영
- 독일 베를린 콜센터 : 단순/전문 업무 구분, 담당 부서 공무원 약속까지 시민 연결

[별첨자료] 중앙 공공기관 감정노동 관련 제도와 운영양식 현황

[그림1] 중앙 공공기관 미스터리 쇼퍼 운영 현황과 인사평가 반영 여부(2018-2019)



자료 : 국회 기재위 강병원 의원실 요청 자료 원자료 분석(2019.10)

[그림2] 국내 공공기관 직장 내 제도적 보호 여부(2019, 단위 : %)



[부표 1] 중앙 공공기관, 감정노동 VOC 유형관리 현황

구분	총 VOC 발생건수	감정노동 VOC유형		비고
		발생건수	비중	
시장형 공기업	117	83	70.9%	
준시장형 공기업	1,075,360	256	0.02%	
기금관리형 준정부기관	16,961	55	0.3%	
위탁집행형 준정부기관	106,343	2,621	2.5%	
기타 공공기관	235,527	634	0.3%	
Total	1,434,308	3,649	0.3%	

자료 : 국회 기재위 강병원 의원실 요청 자료 원자료 분석(2019.10)

- 주 1. 상기의 데이터는 2018년 ~ 2019년 3/4분기까지의 현황자료를 기준으로 작성한 결과임.
 2. 감정노동 VOC 유형비중 = (감정노동 VOC 유형관리 기관의 VOC 발생건수/감정노동 관련 VOC 합계) * 100(%)

[부표 2] 중앙 공공기관, 감정노동 VOC 유형별 발생현황

구분	감정노동 VOC 총 발생건수	감정노동 VOC유형별 발생건수			
		폭언	폭행	성희롱	괴롭힘
시장형 공기업	83	55 (66.3%)	0 (0%)	0 (0%)	28 (33.7%)
준시장형 공기업	256	163 (63.7%)	43 (16.8%)	15 (5.9%)	35 (13.7%)
기금관리형 준정부기관	55	43 (78.2%)	10 (18.2%)	0 (0%)	2 (3.6%)
위탁집행형 준정부기관	2,621	2,369 (90.4%)	3 (0.1%)	34 (1.3%)	215 (8.2%)
기타 공공기관	634	235 (37.1%)	22 (3.5%)	30 (4.7%)	347 (54.7%)
Total	3,649	2,865 (78.5%)	78 (2.1%)	79 (2.2%)	627 (17.2%)

자료 : 국회 기재위 강병원 의원실 요청 자료 원자료 분석(2019.10)

[그림] 공공기관 감정노동 보호 제도의 양식 시행 여부(2019, 단위: %)

