

제2차 (정기·임시) 노사협의회 회의록

회의 일시	2024. 6. 13.(목) 15:00
회의 장소	남양주시청소년수련관 1층 가운데실
의결 사항	고충처리위원회 위원 선임
협의 사항	저출산 극복을 위한 임직원 보호 제도 확대 건
	장기재직휴가 기간 확대 요청의 건
	고객의 소리 기능 추가 요청의 건
기타 사항	스피드백 폐지 관련 사항
	주차운영부 상황실 근무자를 위한 휴게실 개선
의결된 사항 및 그 이행에 관한 사항	<div> <input type="checkbox"/> 고충처리위원회 위원 선임 <div>○ 김동범, 황지우 위원 선임(임기: 2024. 6. 17.~2027. 5. 8.)</div> </div> <div> <input type="checkbox"/> 저출산 극복을 위한 임직원 보호 제도 확대 건 <div>○ 시간을 가지고 단계적으로 할 수 있는 것들을 검토해 보겠음.</div> </div> <div> <input type="checkbox"/> 장기재직휴가 기간 확대 요청의 건 <div>○ 인력 운영상 문제가 없다면 공무원 규정(남양주시 단체협약서 등) 참고하여 시행할 수 있도록 하겠음.</div> </div> <div> <input type="checkbox"/> 고객의 소리 기능 추가 요청의 건 <div>○ 악성 민원에 대해서 공사 직원들에 대한 보호를 최우선적으로 하겠음. 다만, 고객에 대한 서비스를 어떻게 높일지는 종합적으로 고민해 봐야 할 사항이고, 기획조정부에서 민원 대응 매뉴얼을 잘 만들고 있으니, 추후 매뉴얼이 완성되면 양 노조 위원장과 협의를 해서 우리 직원들이 원하는 것(조치 가능 여부 등)들을 반영할 수 있도록 하겠음.</div> </div>

<p>의결된 사항 및 그 이행에 관한 사항</p>	<p>□ 스피드백 폐지 관련 사항</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ CS 관련해서 공사에서 장기적으로 시스템적으로 관리할 예정임. 현재 공사 홈페이지를 CS의 퀄리티를 높이기 위해 많이 바꾸고 있고, 많은 사람들이 공사가 서비스를 높이기 위해 노력하고 있다는 인식이 쌓이게 되면 민원이 많이 낮아질 것으로 판단됨. 장기적으로 민원 창구 축소는 동의하나 아직은 고객 서비스를 높이기 위해 다양한 창구(챗봇서비스, 스피드백, 고객의 소리, 고객 응대 매뉴얼 재정립 TF-자주 묻는 질문·답변 등)를 만들어 공사의 노력을 고객에게 보여주어야 하는 시기임. <p>□ 주차운영부 상황실 근무자를 위한 휴게실 개선</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 현장 여건 확인을 위해 방문할 예정이고, 이번 기점으로 각 센터마다 휴게공간이 있을 수도 있고, 없을 수도 있는데 전략기획부를 통해 휴게 공간에 대해서 전체적으로 돌아볼 수 있도록 하겠음. 필요하면 시청과도 이야기를 해서 신속하게 할 수 있는 방법 찾아보겠음.
<p>그 밖의 참고사항 및 전분기 의결된 사항의 이행 상황</p>	<p>□ 민원과 접점에 있는 모든 고객 응대 근로자들에게 녹음 기능이 있는 명찰 지급 요청</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 기획조정부에서 민원 대응 매뉴얼을 종합적으로 검토하고 있으니 매뉴얼이 완성되면 전체 공지하기 전 양 노조 위원장들에게 설명을 하고 추가적으로 보완할 수 있는 사항이 있으면 협의를 해서 우리 직원들이 원하는 것들을 반영할 수 있도록 하겠음.