

통신공사 114안내원 감시

11초 넘기면 '감독대'서 녹음한 뒤 반성문 받아

'감청'이라는 엄중한 감시속에서 급증하는 안내문의에 따라 격무에 시달리는 114 안내원들의 불만이 날로 커지고 있다. 특히 최근에는 안내원으로 전보발령받은 통신공사 여사원들이 이러한 114 안내업무를 거부, 농성을 벌이는 사태까지 일어나고 있다.

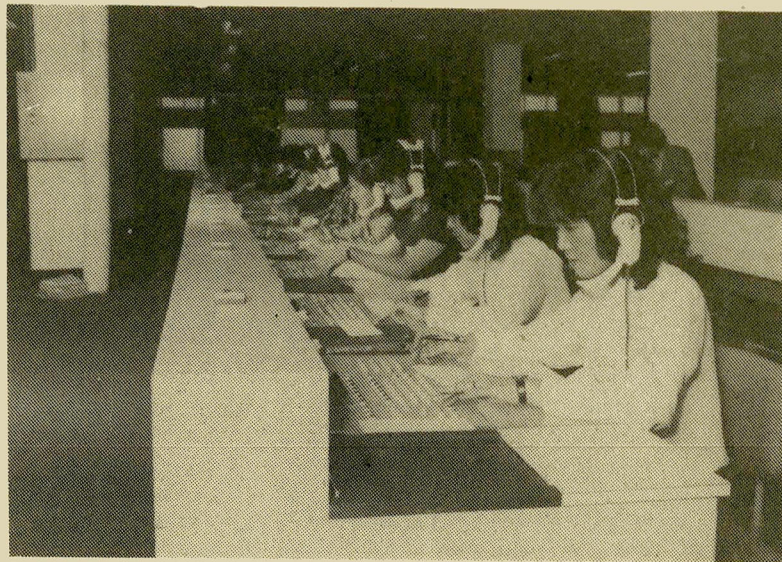
현재 114 안내를 하고 있는 여사원들의 고달픈 현장을 찾아보았다.

17일 오후, 서울 을지전화국 5층 114 안내1부 2백40석의 안내실은 20대에서 40대에 이르는 여성 안내원들이 어깨가 서로 닿을 정도로 뻘뻘하게 앉아 문의전화에 응답해 주는 목소리와 키보드를 두드리는 소리로, 옆사람에게 외치는 큰 소리도 들리지 않을만큼 시끄럽다.

"안녕하세요 안내입니다." 한쪽 '귀'의 리시버를 통해 번호문의가 들어왔다.

이들은 이제부터 규정된 처리시간인 11초 안에 '손'으로 키보드를 치고 단말기 화면에 나타난 전화번호를 '눈'으로 확인, '입'가의 송화기를 통해 전화번호를 불러줘야 한다.

상습적으로 11초를 넘긴다면 지 또는 안내업무를 불친절하게 할 경우, 안내대와 연결된 감독대(안내원들은 이를 '감청대'라고 부른다)에 앉아 있는 감청원이 녹음기를 작동시켜 통화내용을 녹음하기 시작한다. 따라서 전화번호를 문의하는 사람이 두개의 전화번호를 동시에 가르쳐 달라든지 번호를 다시 한번 말해달라고 하면 이만저만 짜증스러운 것이 아니



잠시도 쉴 겨를이 없는 114안내원들. 이들은 감독자들의 '감청'이 명백한 인권침해라고 주장하고 있다.

한사람 하루 8백건 직업병 시달려 격무로 유산 일쑤...인원보충 시급

다.

녹음이 됐다간 감독자에게 불려가 녹음된 테이프를 건네 받고 '청취소견서'라는 반성문을 써야 한다.

국내에 녹음장치가 있는 곳은 규모가 가장 큰 을지전화국의 114 안내실 뿐이지만, '감청대'는 웬만한 도시의 114 안내전화국이면 다 있다.

안내원들은 "격무에 시달려 유산을 하는 일이 속출하고 있고 감독자에게 밉게 보이면 트집이 잡힐 때까지 감청과 녹음을 당하고 있다"고 주장하고

있다.

특히 최근에는 서울의 114 안내문의가 폭주, 시간에 쫓기는 안내원이 전화번호를 문의하는 사람들과 입씨름을 벌이는 일이 잦아졌다.

불친절한 안내를 받은 문의자들은 전화국에 찾아와 안내원을 찾아내 처벌하라고 야단하는가 하면 심지어 최근에는 불만을 품은 남자가 식칼을 품고 안내실에 들어오다가 발각되기도 했다.

이런 고달픔과 심한 감독 때문에 최근에는 통신공사 다른

부서의 여사원들이 114 안내업무를 거부하는 사태까지 일어나고 있다.

서울 시내 각 전화국에서 행정업무를 맡던 여사원 20여명은 통신공사가 이들을 최근 114 안내원으로 인사발령을 내린 데 항의, '인사조치의 철회'와 '114 안내업무의 개선'을 요구하며 지난 9일부터 13일간 철야농성을 벌였다.

이들은 공사측의 설득에 따라 지난 21일 안내업무에 응하기로 하고 일단 농성을 해산했지만 '감청' '격무' 등 작업조건

은 여전히 개선되지 않고 있어 아직 불씨가 남아 있다.

114 안내원에 대한 통신공사의 자체 실태조사에서도 이들은 44%가 인후염, 28%가 시력장애, 26%가 두통, 22%가 위장병 등 직업성 질환에 시달리고 있는 것으로 나타났다.

또 안내원 1인당 취급건수도 서울의 경우 하루 8백건으로 동경과 브뤼셀의 하루 2백건, 미국 캘리포니아의 3백건, 타이베이의 7백건에 비해 가장 높은 수준이다.

을지전화국서 114 안내업무를 맡고 있는 김순남(37)씨는 "관리자들은 아침조회 때마다 친절하게 안내하라고 하고 있으나 지금과 같이 격심한 업무에 시달리고 있는 상황 아래서는 친절히 안내를 하는 사람일수록 처리 건수를 못 채우는 무능력자가 될 수밖에 없다"고 항변한다.

또 컴퓨터가 개인 모두의 안내처리 건수를 기록, 성적을 내고 있으므로 별도의 감청은 불필요할 뿐더러 오히려 불신감을 조장한다는 것이다.

그러나 통신공사는 "안내원이 친절히 안내에 응하는지를 감시하고 응답이 어려운 문의를 대신 처리해 주기 위해 감청은 불가피하다"고 말하고 있다.

서울의 114 안내 응답률은 현재 52.3%로, 다이얼을 두번은 돌려야 원하는 전화번호를 알 수 있어 국민의 불편도 이만저만이 아니다.

통신공사는 올해 안에 안내업무가 폭주하는 서울의 안내원(현재 7백17명)을 1백50명 더 늘릴 계획이다.

그러나 이는 공사가 안내원들의 요구를 토대로 최근 산출한 부족 인원수 4백78명에 훨씬 못 미치는 수준이어서 안내양질의 격무를 덜기 위한 자동응답시스템의 도입 등 안내장비 현대화와 함께 추가로 인원충원 계획이 하루 빨리 수립돼야 할 것으로 지적되고 있다.

〈신동호 기자〉