

개소 5년 맞은 '120빛고을콜센터'

고충상담에서 말벗까지 ... 시민 도우미 '톡톡'



광주시민이 불편하고 짜증날 때 상담하고 해결까지 해주는 '120빛고을콜센터'가 개소 5년 만에 76만여건의 상담서비스를 제공한 것으로 나타났다.

교통·시정·환경 등

76만여건 상담 진행

김치담는 법·소풍장소

일반상담도 37만건 달해

모바일앱 상담 등 연중 무휴



1일 오전 개소 5주년을 맞은 광주시 120빛고을콜센터에서 30~40대 주부들로 구성된 상담원들이 시민들의 문의에 대답하는 모습이다. <광주시 제공>

국민 없이 120번을 누르면 곧바로 상담이 시작되는 120콜센터가 시민의 상담 도우미 역할을 톡톡히 해낸 것이다.

광주시에 따르면 2009년 4월 문을 연 120빛고을콜센터는 5년 동안 76만여건의 상담을 진행했다. 유형별로는 버스도착정보, 환승, 주차문제 등 교통관련 문의가 18만2763건(24.1%)으로 가장 많았고, 여권 관련 민원 6만2882건(8.3%), 광주시 행정 관련 민원 5만8936건(7.8%), 복지·건강 상담 2만7937건(3.7%), 음식물 쓰레기, 매연, 소음 등 환경 관련 민원 2만6859건(3.5%) 등이 뒤를 이었다. 시기별로는 여름철(26.8%), 월요일(21.3%), 오전 9시~11시30분(42.5%)에 민원이 가장 많았다.

또 광주시정 외 상담도 37만6025건(49.5%)으로, 120빛고을콜센터가 민원 해결 창구뿐 아니라 광주시민의 소통의 통로가 되고 있는 것으로 분석됐다. 실제 가족 나들이 장소를 묻는 상담부터 여름철 물놀이 안전법, 겨울이면 감장하는 법, 이성 상담, 학교 과제물 해결법까지 일상생활에서 일어날 수 있는 대부분의 고민상담이 이뤄졌다.

특히 국가정책 등에 대한 불만을 육설로 표현하는 민원인부터 홀로 사는 독거(노인)인의 말벗 상담 등까지 그 영역도 다양했다. 광주시는 콜센터 이용을 편하게 할 수 있도록 서비스 제공 방식을 다양화하고, 제공 시간도 대폭 늘리는 등 시민 편의를 높이는 데 주력해 왔다. 개소 당시 전화로만 제공하던 서비스를 2009년 7월부터 문자 상담서비스까지 추가했고, 지난해 9월부터는 스마트폰의 확산 추세에 맞춰 어디서나 120콜센터를 이용할 수 있도록 모바일 앱 상담서비스를 하고 있다.

또 상담시간도 평일 오전 9시부터 밤 10시까지 운영하던 것을 주말, 공휴일(오전 9시~오후 6시)까지 365일 연중 무휴로 확대했다. 광주시민의 120콜센터 이용 만족도도 5년 평균 95%대에 이를 정도로 높다. 이처럼 광주시민의 고충 해결부터 말

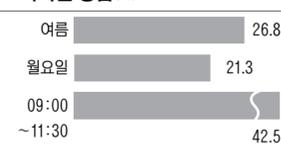
벗까지 다양한 역할을 하는 120빛고을콜센터는 센터장을 포함해 13명의 상담원이 근무하고 있다. 대부분이 30~40대 주부들로, 하루 평균 700여건씩, 연간 20만건에 육박하는 상담을 소화한다. 상담 건수도 갈수록 늘어나는 추세다. 개소 첫해인 지난 2009년 8만1000여건이던 상담 건수가 2013년 16만7000여건까지 늘어났다.

이는 상담원 모두가 '광주시정의 첫 얼굴'이라는 자부심으로 상담에 최선을 다한 결과물이라는 게 콜센터측의 설명이다. 정영화 광주시 시민협력관실 120민원봉사담당은 "사소한 민원전화 한통도 최선을 다해 응대하고, 민원인과 담당부서의 가교 역할을 통해 해결법을 찾아드리는 게 콜센터의 임무"라면서 "앞으로도 단순상담에 그치지 않고 상담원 친절교육은 물론 맞춤형 응대 요령교육 등을 더욱 강화해 광주시민 모두가 고품질 상담서비스를 받을 수 있도록 하겠다"고 말했다. <박진기자 lucky@kwangju.co.kr>

■ 유형별 상담(%)



■ 시기별 상담(%)



토·공휴일 주요 등산로 '안전지킴이' 배치

광주시 소방안전본부

광주시 소방안전본부는 이달말까지 매주 토요일 및 공휴일에 시민들이 많이 찾는 주요 등산로 주변에 소방공무원을 배치해 '등산목 안전지킴이' 활동을 펼친다고 1일 밝혔다.

배치장소는 무등산 원효사와 중심사, 금당산, 제석산, 어등산 주변 등산로 등 5곳이며, 원효사 부근에는 무등산119산악구조대와 119구급차량을 배치한다.

이번 '등산목 안전지킴이' 활동은 봄철 산행 인구가 늘어나면서 실족이나 탈진 등 안전사고 발생시 적절한 응급처치와 신속한 구조활동을 위해 실시하며, 사고가 많이 발생하는 주요 등산로 주변을 순찰하고 등산객을 대상으로 혈압측정 등 간단한 기초 건강검진도 실시한다.

또 시 소방안전본부는 시민들이 119로 도움을 요청할 때 유용한 산악위치 표시판과 응급 약품을 비치한 산악구급함을 추가 설치할 예정이다. <채희종기자 chae@kwangju.co.kr>



방치차량 등 일제단속

광주시가 방치되거나 불법운행중인 자동차에 대한 대대적인 단속에 들어갔다. 이번 단속은 5월 한달간 주야간에 나들목 진출·입로, 주요 교차로 등에서 실시한다.

광주시가 방치되거나 불법운행중인 자동차에 대한 대대적인 단속에 들어갔다. 이번 단속은 5월 한달간 주야간에 나들목 진출·입로, 주요 교차로 등에서 실시한다.

'임을 위한 행진곡' UCC 영상 공개

역사적 배경 담은 '어느 결혼식' 유튜브에

'임을 위한 행진곡'의 역사적인 배경을 담은 UCC 영상 '어느 결혼식'이 동영상 사이트 유튜브를 통해 5월1일부터 공개됐다.

광주시는 5·18민주화운동 과정에서 탄생한 '임을 위한 행진곡'에 대한 일반인들의 이해와 5·18민주화운동 기념곡 지정을 촉구하기 위해 UCC 영상을 제작, 유튜브를 통해 발표했다. 영상 링크는 : http://youtu.be/ERE2-FWh164.

4분여 분량의 이 동영상은 청첩장 형식을 빌어 신랑과 신부의 죽음을 알리는 반전 자막과 함께 시작해 노래가 만들어진 배경과 역사성, 의미 등을 소개하고 '역사는 넘어가야 하고 노래는 계속되어야 한다.'라는 자막으로 마무리 된다.

특히 결혼식 주인공인 윤상원과 박기순씨의 생전 모습과 들불야학 장면, '임을 위한 행진곡' 악보 원본 등 생생한 자료와 함께 육성 해설없이 배경음악과 자막, 효과음을 중심으로 담담하면서도 감성적으로 구성했다.

광주시는 지난해 12월 5·18민주화운동

의 진실을 바로 알리기 위해 UCC '유네스코가 말하는 5·18의 진실'을 제작, 공공기관 제작 동영상으로서는 드물게 높은 조회수를 기록한 바 있다. 이번 UCC는 두 번째 제작 영상이다.

한편, '임을 위한 행진곡'은 5·18 당시 시민군 대변인으로 활동하다가 전남도청 진압작전에서 희생된 윤상원씨와 노동야학 활동가로서 유명을 달리한 박기순씨의 영혼결혼식을 위한 노래 '빛의 결혼식' 중 마지막 합창곡으로 작곡됐다. 이후 민주주의를 상징하는 노래로 국민들 사이에 자발적으로 전파돼 애창되고 있으며 국내 뿐만 아니라 홍콩, 대만, 태국, 티베트, 미얀마, 인도네시아 등 민주주의를 갈망하는 아시아의 여러 국가에서도 널리 알려져 있다.

앞으로도 광주시는 5·18역사 왜곡 방지와 지역이미지 개선을 위해 지역과 세대를 뛰어넘어 소통할 수 있는 온라인 매체인 UCC를 적극 활용, 광주시의 주요 현안들을 함께 공유하고 널리 알릴 계획이다. <채희종기자 chae@kwangju.co.kr>

아동학대자 10명 중 8명 '친부모'

광주 최근 3년간 352건 중 288건 달해

광주지역 아동학대 가해자 10명 중 8명은 친부모인 것으로 조사됐다. 하지만, 아동학대 신고건수 중 실제 아동학대로 인정된 경우는 절반에도 못 미친 것으로 드러나 엄격하고 강도높은 조사 시스템이 요구된다는 지적이다.

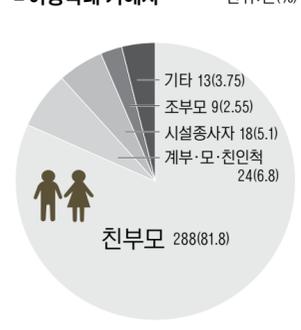
지난 1일 광주시와 광주아동보호전문기관이 발표한 '2013 아동학대 보고서'에 따르면 지난 2011년부터 2013년까지 3년간 광주지역의 아동학대 사례를 분석한 결과, 총 신고건수는 823건이며, 이 중 352건이 실제 학대로 판정됐다. 나머지 471건은 아동학대가 의심되거나 일반 상담자로 분류됐다.

실제 학대로 판정된 352건 중에서는 두 가지 이상의 학대가 동시에 일어난 중복 학대가 117건(33.2%)으로 가장 많았고, 방임 95건(26.9%), 신체 학대 82건(23.2%) 순이었다. 이외에 성적인 학대 17건, 유기 3건 등도 있었다.

아동학대 가해자는 친부모가 288건(81.8%)로 가장 많았으며, 계부·모를 포함한 친인척 24건(6.8%), 어린아집 등 시설종사자 18건(5.1%) 등이었다. 할아버지·할머니에 의한 학대도 9건이나 됐다.

광주시와 광주아동보호전문기관은 아동학대 제발 방치대책으로 학대자에 대한 지속관찰(70건), 아동과 분리(24건), 고소·고발(11건) 등의 조치를 하고, 부모교

■ 아동학대 가해자 단위:건(%)



육과 상담 등을 병행하고 있다. 이와 함께 아동학대에방을 위한 학대 예방교육, 캠페인 등을 전개하는 한편 24시간 운영하는 아동학대 상담·신고전화(1577-1391)도 운영중이다.

양성갑 광주시 아동담당관은 "친부모의 아동학대 대부분은 자녀를 부모의 소유물로 생각하고, 체벌을 교육의 한 방법으로 여기는 비합리적인 사고에서 발생한 것"이라며 "부모 스스로 자녀 학대의 악영향을 인식하고, 훈육과 학대의 기준을 명확히 인지해야 한다"고 조언했다. <박진기자 lucky@kwangju.co.kr>

www.guemyong.co.kr

NAVER 검색엔진 | 층간소음 문제를 해결하는 바닥재 | **InstaLay** | 층간소음 전용 바닥재

이웃 갈등 원인 해결! 층간소음 방지 바닥재

오리지널 영국 제품 인스타레이

뛰어난 열전도성, 층간 중량 충격을 방지, 다양한 바닥재 연출 알맞은 쿠션기능으로 피로방지 및 내구성 보장되는 새로운 개념의 신기술 - 바닥재 시스템

주거시공기준: 경량충격을 58dB이하, 중량충격을 50dB이하, 수인한도기준: 주간 40dB이하, 야간 35dB이하

(주)금융건설 | 전국 시,군,구지역 대리점 모집 | 문의전화 062-575-9082

강화마루, 온돌마루, 모노룸, 데코타일직사각형, 데코타일정사각형