

제305회 시의회 임시회
문화체육관광위원회

2022. 2. 10.(목) 10:00

다시 뛰는
공정도시
서울

주요 업무 보고

2022. 2.



120 서울특별시
다산콜재단

I . 일반현황

① 기관 연혁

② 상담 현황

③ 조직 및 인력

④ 이사회 현황

⑤ 예산운영 현황

1 기관 연혁

□ 설립근거

- 민법 제32조, 지방자치단체 출자·출연기관의 운영에 관한 법률 제2조
- 서울특별시 120다산콜재단 설립 및 운영에 관한 조례(2016. 9. 29.)

□ 설립목적

- 민간위탁 방식의 운영에서 서울시 산하 출연기관으로 전환, 종합적·전문적 시정 상담서비스 제공
- 공공서비스 전달체계로서의 시정발전에 기여하고 행정상담 서비스 질 향상
- 감정노동자 보호대책 선도 및 직접 고용으로 좋은 일자리 모델 창출

□ 주요연혁

- 2017. 2. 120다산콜재단 창립총회
- 2017. 4. 120다산콜재단 설립(김민영 초대 이사장 취임)
- 2018. 4. 창립 1주년, 시민서비스헌장 공포
- 2018. 12. 한국고객센터 기술경영컨퍼런스 공로상 수상
- 2019. 3. 상담시스템 개편
- 2019. 4. 창립 2주년, 인권경영헌장 및 윤리경영 실천 서약 선포
- 2019. 12. 「'19 민원행정서비스 종합평가 최우수상」 수상
- 2020. 2. 인공지능 챗봇 상담서비스 「서울톡」 운영
- 2020. 3. 「코로나19 무인 아웃바운드 AI콜센터」 도입
- 2020. 11. 서울시 반부패 및 청렴시책 실천 「청렴실천 우수상」 수상
- 2020. 12. 코로나 시민 안내 및 홍보 유공 「서울시의회의장 표창」 수상
- 2021. 8. 이이재 2대 이사장 취임
- 2021. 11. 「'21 서울시 교통문화대상」 수상(교통민원 접수·처리 유공)

2 상담 현황

상담채널 : 9개 채널 운영

- 전화, 문자, 챗봇, 스마트불편신고앱, 민간포털(네이버, 트위터), 홈페이지, 외국어, 수어 등

ARS : ①코로나19 ①교통 ②수도 ③일반 ④전화번호 안내 ⑨외국어

- 코로나19 전담 상담코드 '0'번 운영 중(2020. 2. 3.~)

상담채널별 상담건 수

연 도	총상담 건 수	전화상담	비전화상담					
			소 계	챗 봇	스마트 불편신고	문 자	수 어	민간포털
2018년	5,868,689	4,258,451	1,610,238	미도입	610,617	971,131	14,310	14,180
2019년	4,868,127	3,129,674	1,738,453	39,903	697,636	965,328	20,011	15,575
2020년	6,238,229	4,118,511	2,119,718	501,221	719,464	857,666	25,450	15,917
2021년	7,516,257 (100%)	4,467,628 (59.5%)	3,048,629 (40.5%)	1,419,632 (18.9%)	798,756 (10.6%)	791,295 (10.5%)	22,527 (0.3%)	16,419 (0.2%)

일평균 상담건 수

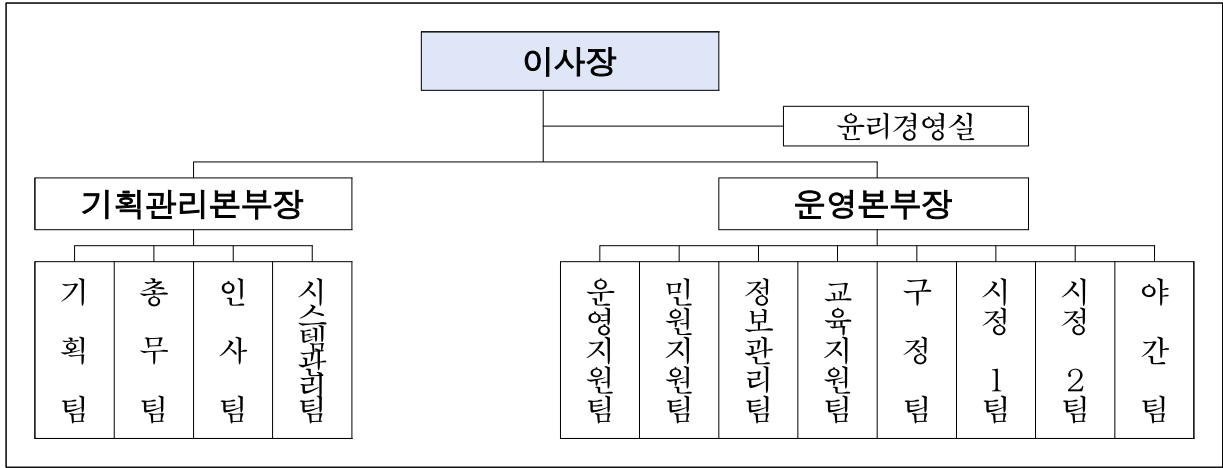
일평균 상담건 수	전화상담	비전화상담					
		소 계	챗 봇	스마트 불편신고	문 자	수 어	민간포털
20,592	12,240	8,352	3,889	2,188	2,168	62	45

전화상담 연도별 현황

구 분	2018년	2019년	2020년	2021년
인입량(건)	5,022,549	3,603,762	5,305,817	5,521,102
응대량(건)	4,258,451	3,129,674	4,118,511	4,467,628
응대율(%)	84.8	86.8	77.6	80.9

3 조직 및 인력

□ 조직 : 1실, 2본부, 12팀



□ 인력 : 정원 420명 (현원 410명)

구분	정원	임원 (상임)	일반직 및 전문직							공무직 (정원외)
			소계	1급	2급	3급	4급	5급	6급	
정원	420	1	419	1	1	4	23	290	100	12
현원	410	1	409	1	1	2	0	130	275	11
과부족	△10	0	△10	0	0	△2	△23	△160	175	△1

※ 결원 사유: 사무직군 1, 상담직군 9(정년퇴직 2, 의원면직 7)

□ 부서별 주요기능

구분	담당업무
윤리경영실	○ 감사, 청렴·반부패, 공직기강, 인권, 홍보 등
기획관리본부 (4개팀)	○ 기획팀, 총무팀, 인사팀, 시스템관리팀 - 기획·예산·경평영가·대외협력, 회계·계약·시설관리, 인사·노무·채용·복무, 전산·상담 시스템 운영 및 관리 등
운영본부 (8개팀)	○ 운영지원팀, 민원지원팀, 교육지원팀, 정보관리팀 - 상담 지원, 성과관리, 운영데이터, 상담사 교육운영, 상담품질관리, 상담 DB 관리, 상담데이터 분석, 약·강성 민원 등 처리 ○ 구정팀, 시정1팀, 시정2팀, 야간팀 - 시·구정 상담, 야간상담 운영 등

4 이사회 현황

□ 임원 : 10명 (이사 9명, 감사 1명)

- 지방자치단체 출자·출연 기관의 운영에 관한 법률 제8조(정관)
- 서울특별시 120다산콜재단 정관 제7조(임원의 종류와 정수)
 - 이사장 1인, 비상임 이사 4인 이상 9인 이내, 감사 1인

구분	직책	성명	입기	주요경력
상임이사	이사장	이재재 (1959. 3. 17./남)		2021. 8. 2.~ 2024. 8. 1. ○ 제19대 국회의원(강원 동해시·삼척시) ○ 한국광해관리공단 이사장 ○ 성균관대학교 사회복지학 석사
	당연직 비상임이사	최원석 (1968. 11. 17./남)		2022. 1. 1. ~재임시 ○ 서울시 시민소통기획관(現) ○ 연세대학교 광고홍보학 석사
비상임이사	당연직 비상임이사	곽종빈 (1975. 1. 15./남)		2021. 7. 19. ~재임시 ○ 서울시 재정기획관(現) ○ 서울시립대학교 행정학 학사
	위촉직 비상임이사	권혜원 (1969. 2. 15./여)		2021. 4. 24.~ 2022. 4. 23. ○ 동덕여자대학교 경영학과 부교수(現) ○ Cornell대학교 노사관계 박사
	위촉직 비상임이사	성삼영 (1968. 1. 7./남)		2021. 8. 2.~ 2024. 8. 1. ○ 국민노동조합 정치교육원 원장(現) ○ 국민대학교 정치학 석사
	위촉직 비상임이사	이상익 (1957. 6. 5./남)		2021. 8. 2.~ 2024. 8. 1. ○ 인천환경공단 이사장 ○ 성균관대학교 행정학 박사
	위촉직 비상임이사	최선희 (1969. 7. 10./여)		2021. 8. 2.~ 2024. 8. 1. ○ 인사이트 커뮤니케이션즈 대표 ○ 숙명여자대학교 중어중문학 학사
	위촉직 비상임이사	박경은 (1974. 4. 18./여)		2021. 3. 22.~ 2024. 3. 21. ○ 다산콜재단 야간팀 상담사(現) ○ 강원대학교 국어국문학 학사
	위촉직 비상임이사	이민호 (1974. 12. 14./남)		2021. 3. 22.~ 2024. 3. 21. ○ 다산콜재단 시정2팀 상담사(現) ○ 목원대학교 법학과 학사
	감사	위촉직 비상임 감사	이주엽 (1971. 9. 6./남)	

5 예산운영 현황

□ 세입예산

(단위 : 천원)

구분	2022년	2021년	증 감
총계	27,141,922	25,654,785	1,487,137
출연금	25,345,764	24,554,785	790,979
결산잉여금	1,796,158	1,100,000	696,158

□ 세출예산

(단위 : 천원)

정책사업	단위사업	세부사업	2022년	2021년	증 감
120다산콜재단 운영			27,141,922	25,654,785	1,487,137
	시민중심	스마트상담시스템 체계 운영	1,635,321	1,447,886	187,435
		상담정보시스템 운영	1,395,161	1,362,336	32,825
		스마트 상담 체계 구축	240,160	85,550	154,610
		상담품질 향상을 위한 직원 역량 강화	115,980	118,720	△2,740
		상담사 역량강화 교육	115,980	118,720	△2,740
	시민중심	맞춤형 상담서비스 발굴	4,800	29,800	△25,000
		상담지식정보 현행화	4,800	4,800	0
		상담데이터 분석 및 활용	0	25,000	△25,000
		감정노동 종사자 보호 강화	118,324	111,625	6,699
		감정노동 종사자 보호 프로그램	118,324	111,625	6,699
	일반관리비		24,973,127	23,846,754	1,126,373
		인건비	17,611,002	17,789,002	△178,000
		경비	4,792,405	4,798,399	△5,994
		시설비 및 자산취득비	1,138,920	145,500	993,420
		성과급	1,430,800	1,113,853	316,947
	예비비		294,370	100,000	194,370

〈 세출예산 자원 〉

(단위 : 천원)

구분	계	市 출연금	잉여금
합계	27,141,922	25,345,764	1,796,158
인건비	17,611,002	17,611,002	-
사업비	1,874,425	1,088,436	785,989
운영비	7,362,125	6,351,956	1,010,169
예비비	294,370	294,370	-

※ 잉여금: '20년 결산잉여금 785,989천원, '21년 결산잉여금(예상) 1,010,169천원

Ⅱ . 비전 및 추진전략

비전 및 추진전략

미션

“시민중심 소통행정 구현”

비전

스마트 경영혁신으로 안심도시 소통 컨택센터



경영
목표

시민 대기시간 · 연결불가율
제로화

전화상담 응대율 · 상담만족도
100% 달성

전략
방향

응대율 혁신
인력 운용

업무성과
상향평준화 달성

상담효율 혁신
업무방식

전략
과제

시민만족
상담서비스

- 응대율, 응대량 향상을 위한 상담운영체계 개선
- 상담 전문성 및 직무 역량 강화 교육

인공지능
상담센터 구축

- 챗봇 상담 등 MZ세대 공감지향 소통 서비스 확대
- 인공지능 기반 빅데이터 콜센터 구축

상담데이터
체계적 분석

- 상담지식정보 현행화 및 유관기관 협력체계 구축
- 상담데이터 분석을 통한 행정환류 기능 강화

감정노동
예방 및 보호

- 감정노동 종사자 보호 프로그램 운영

코로나19
전담상담

- 코로나19 상담코드 0번 및 전담인력 운영
- 코로나19 상담 데이터 분석 및 정책환류

핵심
가치

신속한 연결 · 정확한 답변 · 친절한 상담

Ⅲ. 주요업무 추진 현황

- ① 시민만족 상담 서비스 운영을 위한 혁신경영
- ② 인공지능 빅데이터 상담센터 구축
- ③ 상담데이터 체계적 분석을 통한 과학행정 뒷받침
- ④ 상담사 감정노동 예방활동 및 보호조치
- ⑤ 코로나19 전담 상담기관으로 S방역 소통 가이드 역할

1. 시민만족 상담 서비스 운영을 위한 혁신경영

1-1 상담 운영체제 개선

상담 운영체제 개선 및 인력운용을 효율화하여 연결지연으로 인한 시민 불편을 해소하고 양질의 민원행정 상담 서비스 제공

□ 사업개요

- 목 적 : 대기시간 및 연결불가율 제로화 목표 달성으로 시민만족도 향상
- 내 용 : 인력운용 혁신과 근무기강 확립을 통한 상담 서비스 향상

□ '21년 주요성과

이
년
도
대
대
량
응
답
율

- 재단 설립('17.) 이후 가장 높은 응대량 달성
 - 응대량 4,118,511건('20년) → 4,467,628건('21년)으로 3.6% 증가
- 코로나19 확산 방지 대책으로 중단 없는 상담 서비스 운영
 - 재택근무 인원 80명('20년) → '21년 180명('21년)으로 100명 증원
- 대체인력뱅크, 지원인력 등 취약시간 탄력적 투입으로 연결지연 해소
 - 응대율 77.6%('20년) → 80.9%('21년)으로 3.3% 향상

성
과
향
상
표
준

- 성과우수자 포상, 저성과자 관리 등 신상필벌의 근무기강 확립
 - 저성과자 13명('20년) → 3명('21년)으로 77% 감소
- 대시민 원스톱 민원서비스를 위한 상담완료율 향상
 - 상담완료율 85.6%('20년) → 88.1%('21년)으로 2.5% 증가
- 상담품질 관리체계 확립을 통한 응대불만 민원 해소
 - 응대불만 민원 129건('20년) → 75건('21년)으로 41% 감소

공
직
기
강
강
화

- 기관장 주관 공직기강 강화와 전직원 현장소통으로 혁신경영체제 도입
 - 조직진단을 통한 성과관리 정교화, 보상체계 개편 등
- 병가승인기준 강화로 인력투입률 제고
 - 병가사용일수 191일('20년) → 74일('21년)로 61% 감소

스
마
트
상
담
운
영

- 챗봇으로 현장민원 접수 및 단순문의 수요 흡수하여 대기시간 경감
 - 챗봇상담 실적 50만 건('20년) → 142만 건('21년)으로 183% 증가
- ARS 상담분류 2단계 → 1단계로 간소화하고 불필요한 연결음 정비

□ '22년 추진계획

- 통화포기율, 대기시간, 버블률(재인입률) 제로화 추진
- 상담사 정규인력 확대는 자제하고, **프라임시간대와 취약시간대 탄력적 인력투입** 가능한 체계 구축
 - 퇴직자, 경력단절여성 등으로 구성된 **대체인력** **뱅크** 구성
 - 서울50플러스재단과 협력 「서울 50플러스 인턴십」 프로그램 운영
 - 취약시간대 지원 인력 확대 방안 마련(휴일 및 취약시간 지원 개선)

구분	운영시간	탄력적 인력 투입
프라임 시간대	<ul style="list-style-type: none"> ○ 평일 09:00~12:00, 13:00~18:00 ○ 월요일 오전, 신규정책 발표 직후 등 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ 초단시간 근로자 배치 ▸ 시니어 상담인력뱅크 배치
취약시간대	<ul style="list-style-type: none"> ○ 평일 18:00~22:00 ○ 주말, 공휴일 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ 휴직자 대체인력 뱅크 배치 ▸ 지원 인력 확대

- **근무평정·성과관리 정교화** 및 **공직기강 확립**
 - 성과우수자, 성과향상자 등에 대한 **동기부여 인센티브 강화**
 - 성과 향상을 위한 장기·단기·스팟성 프로그램 실시
 - 주 1회 면담 및 미개선 시 징계 등 **저성과자 관리 체계 강화**

기존('21년)	개선
<ul style="list-style-type: none"> ◦ 월 1회 직속 부서장 면담 및 실적 향상 여부 확인 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 주 1회(월 4회) 직속 부서장 피드백 및 본부장 심화 면담 ◦ 미개선시 인사위원회 회부

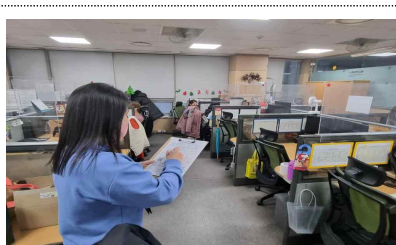
- 매주 실적 향상 여부 확인 및 면담 진행 후 보고서 작성

- 저성과자 밀착 관리를 통해 동기 부여 및 실적향상 도모

- 재단 **복무규정 적용 사례 근절**을 위한 **기반 조성** 및 **관리감독 강화**
 - 재단 복무관리지침 강화 및 관리를 통해 각종 휴가 남용 방지
 - ① 복무제도 개선회의 ② 복무상황 점검 ③ 직원 교육 추진



〈복무제도 개선회의〉

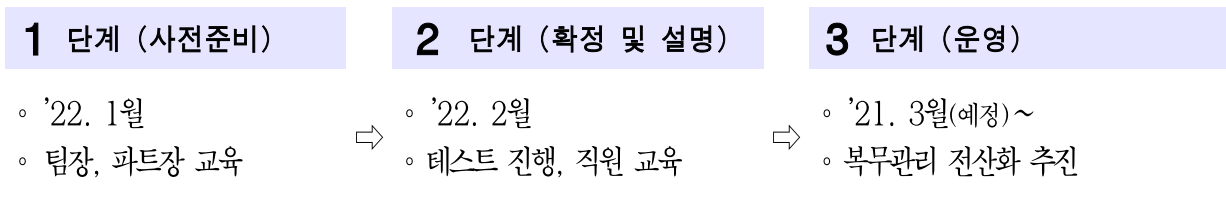
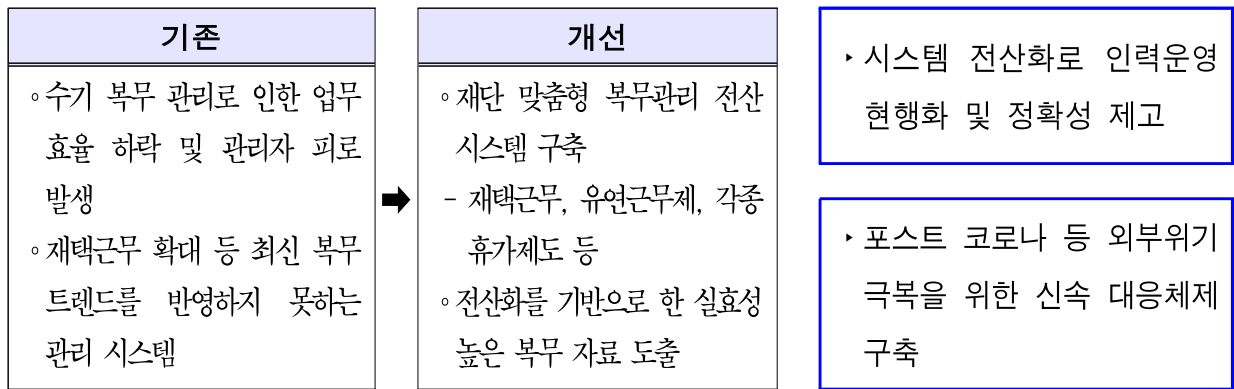


〈복무상황 점검〉

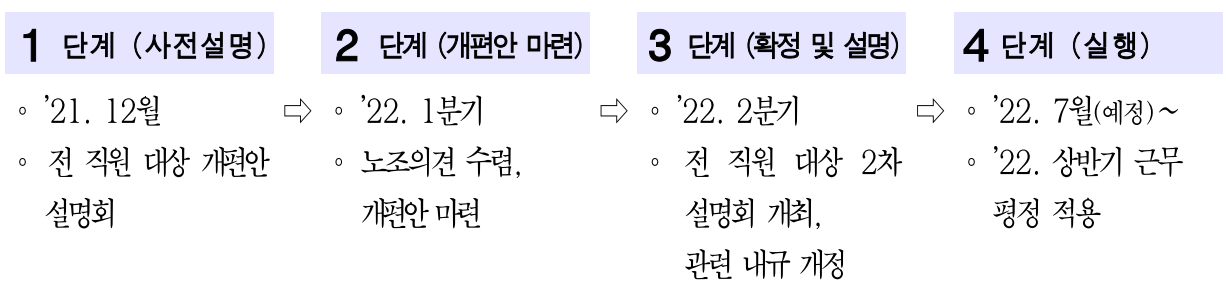


〈전직원 교육〉

- 재단 맞춤형 인사복무관리 전산 시스템 구축으로 인사업무 효율화
 - 24시간 운영하는 재단 고유의 복무제도 및 코로나19 시대 복무형태 변화 (재택근무)를 반영한 맞춤형 인사복무관리 전산 시스템 도입(3월)
 - 재택근무, 유연근무제, 대체휴무, 각종 휴가제도 등 재단의 복무제도를 반영한 전산 시스템 구축으로 엄정한 복무관리 및 인력 운용
 - 휴가대장 개편, 근무조 변경 기능 등의 전산화로 관리자의 복무관리 업무를 효율화 함으로써 상담지원 업무에 집중할 수 있는 근무여건 조성



- '근무평정 개편 협의체' 통한 공정하고 합리적인 평가제도 마련(1분기) 및 도입
 - 이해당사자(노동조합, 실무진, 직원)가 참여하는 “근무평정 개편 협의체” 구성
 - 생산성 지표(상담코칭, 후처리, DB제보 등) 개선안 협의
 - 근무평정 개편 협의체 논의 결과 직원 설명회 개최, 확정 후 근무평정 내규 정비 및 적용 추진하여 직원 수용성 제고

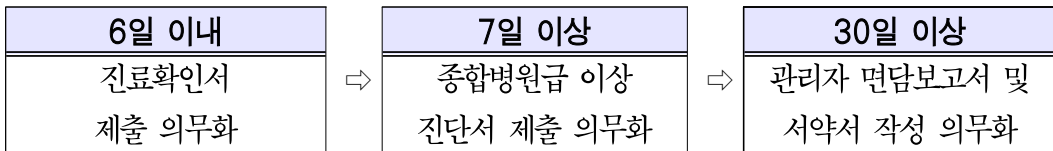


복무관리 및 병가운영 개선

① 복무관리 개선을 위한 노력

- 직원들의 병가사용 인식 개선을 위한 설문조사 실시('21. 1월)
- 병가 개선 세부 복무지침 수립 및 운영('21. 2월)
 - 복무관리 감독권한 강화를 위한 팀장(12명), 파트장(24명) 교육 실시
 - 복무지침 책자 배포('21. 5월)를 통한 복무지침 개선 사항 공유
 - 매월 간부회의 시 팀별 병가승인현황 분석을 통한 병가운영에 대한 자가점검 실시

〈 병가 승인, 복무관리 단계별 기준 강화 〉



- 「인사복무관리시스템 개선」 용역 추진('22.3. 시스템 오픈)
 - 유연근무제·근무상황부·휴가관리 메뉴의 전산화로 복무관리의 투명성과 전산시스템 기반 실시간 복무 및 인력현황 파악으로 복무관리의 효율성 증대

② 병가 등 복무 관리 개선 성과

- 전년 대비 월 평균 병가사용인원 **41% 감소**, 병가사용일수 **61% 감소**

구 분	월 평균 병가사용현황		연 누계 병가사용현황	
	병가인원	병가일수	병가인원	병가일수
2020년	39명	191일	473명	2290일
2021년	23명(△41%)	74일(△61%)	272명	890일

- 3년간 병가사용 1위 사유인 「근골격계」 질환의 병가 사용일수 감소
 - 3개년 평균 병가사용의 38% 이상이 근골격계 질환 사유로 사용
 - 단순 물리치료 목적의 병가 사용 자제, 수술·입원 등의 직접적 치료 사유일 경우에 병가 사용

③ 복무 및 공직기강 확립을 위한 자체 점검활동 강화

- 출퇴근, 출장, 초과근무 등 불시점검, 비위예방을 위한 전 직원 대상 청렴교육 시행
- 법인카드, 제로페이, 업무추진비 등 적정 집행 여부 모니터링

근무평정 제도 개선

① 현 평가제도의 문제점

- 다수의 만점자 발생으로 평가 변별력 저하
 - 낮은 정량평가 기준 및 고성과자에 대한 근무평정 메리트 부족
- 응대불만 민원증가 및 중간관리자 평가권한 부재
 - 정성평가 부재로 실적 외 요소평가 불가

② 근무평정 · 성과관리 정교화

- 성과관리 제도 혁신(정량평가 · 평정단위 개편, 정성평가 도입)
 - 고성과자에 대한 정당한 보상(승진 · 포상 등)과 근무태도 개선 및 업무효율 향상을 위해 평가체계의 공정성 · 합리성을 높이는 혁신안 도입
 - 정량평가 지표의 합리화 · 정교화로 평가 변별력을 높여 실적향상 견인

개선 전		개선 후
동일업무 내 5급-6급 분리평정	⇒	동일업무 내 5급-6급 통합평정
고정형 평가(만점)기준		변동형 평가(만점)기준
정성평가 부재		역량 및 자질평가, 자기평가 도입

- 근무평정 개선을 위한 외부 컨설팅 실시('20. 10.~12.)
 - 재단 근무평정제도 분석 및 정성평가 도입방안 연구
- 근무평정 개편안 도입을 위한 TF 운영('21. 6.~9.): **응대율 4.6% 기대효과**
 - 정량지표 기준(고정형 → 변동형) 변경으로 **개인별 일 2.9콜 증가 예상**
 - 전화상담 투입인력 265명 × 2.9콜 × 249일 = **연간 191,357콜 추가 응대**

구 분	일평균 처리건수(주간기준)	비 고
'19~'20년 평균	71.0콜	2.9콜 증가
'20~'21년 평균	73.9콜	

③ 추진경과

- 2021. 11. 근무평정 기본안 마련
- 2021. 12. 근무평정 개편 내부 공청회 개최

1-2 상담 전문성 및 직무 역량강화 교육

체계적인 상담사 교육훈련을 통한 직무 전문성 및 상담역량 강화로
민원행정 서비스의 품질 향상과 시민만족도 제고 추진

□ 사업개요

- 목 적 : 민원행정 서비스의 품질 향상과 시민만족도 제고
- 내 용 : 현업 밀착 실무 교육 시행 및 역량 점검 제도 도입
- 사 업 비 : 67백만원

□ '21년 주요성과

비 대 면
교 육
활 성 화

- 자체 온라인 교육 플랫폼 운영으로 코로나19 시대 비대면 교육 활성화
 - 공통·직무역량 분야 등 32개 과정 운영



전 문 역 량
강 화

- 중간실무자 전문역량 교육 중점 추진
 - 행정데이터 교육, 관리자 코칭 교육, 관리자 모니터링 교육 운영



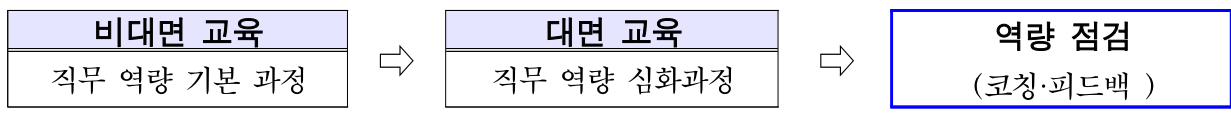
리 더 십
교 육

- 갈등해결 및 소통 능력 강화 리더십 교육
 - (예비)관리자 팀빌딩, 갈등관리, 조직관리 리더십 교육 운영



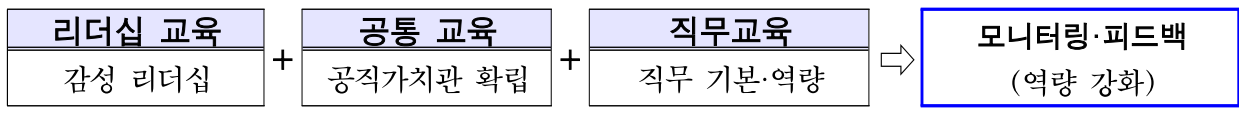
□ '22년 추진계획

- 전문성과 실무 노하우를 갖춘 우수 내부강사 운영을 통한 현장 밀착 실무교육 시행



- 코로나19, 재산세, 여권 등 이슈사항 및 다빈도 문의 실무 교육

- 직무 역량 향상을 위해 분야별 상시 교육 제공 및 역량 점검 도입



1-3 상담품질 관리체계 운영

상담품질 관리 전문인력 양성과 정기적 상담품질 점검으로 종합적인 관리체계를 운영하여 보다 높은 품질의 시민 서비스 제공

□ 사업개요

- 목 적 : 체계적 상담품질 관리체계 운영을 통한 전사적 상담품질 제고
- 내 용 : 품질관리 전문인력 양성으로 표준화된 서비스 품질 점검 등
- 사 업 비 : 48백만원

□ '21년 주요성과

상담품질 점검

- 상담품질 점검 결과 기반 개인별 맞춤형 상담품질 역량 강화
 - 실 상담사례 총 2,344콜 점검 결과 기반 개인별 분석자료 1,172건 제공
 - 상담품질 향상 교육 4회(회당 평균 362명 이수), 개인별 맞춤교육 시범 도입

품질관리 인력양성

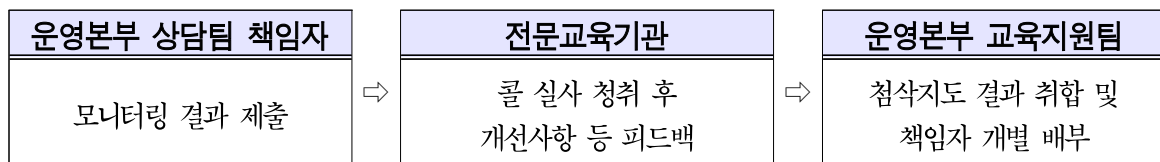
- 내부직원 대상 품질관리 전문 인력 양성 교육 실시
 - 모니터링·코칭 교육 8시간, 전문 침삭지도 총 409건(인당 평균 17건) 제공

□ '22년 추진계획

- 개인별·수준별 맞춤형 대면 교육 확대 운영으로 상담품질 밀착 관리
 - 서비스 품질 점검 기반 개인별·수준별 상담품질 향상 대면 교육 연 4회 확대 시행
- 상담품질 관리 전문 인재 양성 및 상담품질 관리체계 운영 강화
 - 책임자 코칭 수행 및 1:1 전문 침삭지도 제공, 품질개선 캠페인 지속 운영
 - 운영본부 5급 상담사(예비관리자) 대상 모니터링·코칭 단계별 역량교육 시행

〈책임자 모니터링 침삭지도〉

- ◆ 품질관리 역량 강화를 위한 전문 침삭지도 제공



2. 인공지능 빅데이터 상담센터 구축

2-1 챗봇 상담 등 MZ세대 공감지향 소통 서비스 확대

챗봇상담 서울톡, 채팅상담 서비스, 120 메타버스 소통센터 등 새로운 형태의 상담 서비스를 활성화하여 MZ세대의 이용 저변 확대

□ 사업개요

- 목 적 : 새로운 형태의 상담서비스 확대로 MZ세대 이용저변 확대
- 내 용 : 스마트 상담채널 운영의 확대 및 신규 개발
 - (인공지능 상담 활성화) 챗봇상담 서울톡 활성화
 - (인공지능 상담사 연계) 채팅상담 서비스 신규 개설
 - (메타버스 활성화) 메타버스 120 소통센터 구축을 위한 단계별 추진

□ '21년 주요 성과

챗봇 상담 활성화

- 챗봇상담 서울톡 활성화로 MZ세대 이용저변 확대
 - 챗봇상담 이용자(카카오톡 친구 추가) 수 **23만 명 돌파**
 - 챗봇상담 이용실적 501,221건('20년) → **1,419,632건('21년)**
 - 120다산콜 전체 상담 중 챗봇상담이 **18.9%의 비중** 차지

챗봇 상담 서비스 범위 확대

- 챗봇상담 서비스 범위 확대 및 예약 기능 추가
 - 현장민원 **46종 → 60종**, 행정안내 390종 → **420종으로 확대**
 - 서울시 공공서비스 7천여 종 예약 기능 추가
 - 서울도서관 이용 안내, 주변 도서관·책방 찾기 등 도서관 안내 서비스 오픈

민원분배 자동화

- 챗봇 접수 불법주정차 민원분배 업무 자동화
 - 챗봇 현장민원의 77% 자동화하여 평균처리시간 약 **1분 23초 절감**
 - 민원유형 및 자치구 오지정 사례 감소하는 등 **접수 정확도 향상**

□ '22년 추진계획

① 단순·반복민원 챗봇상담으로 흡수

- 2025년까지 챗봇상담 범위 2천 종으로 대폭 확대하여 실용성 향상
 - 단순반복 문의를 챗봇상담으로 대체하기 위해 민원 분류를 개편하고 120 상담 데이터를 분석하여 챗봇상담 범위 420종 → **2천 종으로 확대**

② MZ 공감지향 채팅상담 서비스 신규 도입

- 인공지능-상담사의 상호보완적인 연계 서비스로 챗봇 이용 편의를 향상하고 디지털 소통에 익숙한 MZ세대 이용 저변 확대
 - 챗봇 상담 이용 중 인공지능(AI) 자동상담으로 문제 해결이 어려운 경우 즉각 상담사와의 대화로 전환하여 상담할 수 있는 채팅상담 서비스 개설

③ 메타버스 120 소통센터 구축을 위한 단계별 추진

- 메타버스 120 소통센터 구축을 위한 추진 단계
 - 서울시 메타버스 플랫폼 내 120 소통센터를 통해 챗봇·응답소 등 각종 민원처리 및 상담서비스를 원스톱으로 통합·연계 제공

구 분	1단계('22년 도입)	2단계('23~'24년 확장)	3단계('25~'26년 정착)
운영단계	사전 시범운영	메타버스 120센터 구축	원스톱 서비스 구현
주요내용	<ul style="list-style-type: none"> · 자체구축(예산, 인력 검토) · 타 출연기관 플랫폼 내 입점 · 내부 MZ세대 시범운영 · 외부 모니터링단 운영 	<ul style="list-style-type: none"> · 市 메타버스 서울 플랫폼 내 구축 및 운영 (민원접수, 담당자 연결 등) 	<ul style="list-style-type: none"> · 챗봇, 응답소, 120 등 시구정 모든 민원 해소 (금융·법률·세무상담 등)

○ 120 메타버스 모니터링단 시범운영

- 재단 내외부 MZ세대로 구성된 120 메타버스 모니터링단(20여 명) 활동을 통해 직접적인 시민 의견 수렴 및 행정정보 환류기능 실현 방안 모색

1 단계 (구성)

- '22. 1월
- 120 메타버스 모니터링 추진단 구성



2 단계 (시범운영)

- '22. 2분기
- 재단 창립기념 메타버스 행사
- 메타버스 관련 제도·지침·매뉴얼 마련



3 단계 (발전방안 논의)

- '21. 3분기
- 메타버스 자문회의 운영

2-2 빅데이터 기반 인공지능 콜센터 구축

시민중심 '다산콜 2.0 시즌2' 실현을 위한 「인공지능 상담서비스」 도입과 「빅데이터 기반 상담민원 분석시스템」 구축으로 시민만족도 향상

□ 사업개요

- 목 적 : 인공지능 기반 민원상담 플랫폼으로 재단 운영의 패러다임 전환
- 내 용 : 인공지능 콜센터 구축 중장기 정보화전략 수립
- 사 업 비 : 190백만원

□ '21년 주요성과

사업추진
준비 단계

- 인공지능 콜센터 구축을 위한 시장보고 및 예산타당성 심사
- 市 출연기관 경영혁신 보고회에서 사업 추진계획 발표('21.10.)
- 민원상담 빅데이터 분석하여 인공지능 시스템 반영방안 연구

□ '22년 추진계획

- 인공지능(AI) 콜센터를 위한 정보화전략계획(ISP) 수립
 - 신기술(인공지능, 빅데이터) 도입을 위한 120 중장기 전략 확보
- 상담이력 빅데이터 AI 분석 시스템 도입
 - 일일 상담유형 실시간 자동분석·분류
 - 시민만족 상담정보 작성 및 행정환류 활용
- 인공지능 기반 빅데이터 콜센터 글로벌 협력체계 구축
 - 뉴욕시·뉴욕대·뉴욕311콜센터와 서울시 간 민원 빅데이터 협의체 구성

1 단계 (사전준비)

- '22. 1월
- 과업심의, IT투자심의, 계약심사



2 단계 (용역)

- '22. 3월
- 정보화전략계획(ISP 용역)



3 단계 (구축, 협의체)

- '22. 10월
- 민원빅데이터 글로벌 협의체

3. 상담데이터 체계적 분석을 통한 과학행정 뒷받침

3-1 상담 지식정보 현행화

신속정확한 상담 서비스 제공에 필요한 정책정보 확보와 활용을 위한 체계적인 표준상담DB 관리 및 유관기관 협력체계 구축

□ 사업개요

- 목 적 : 신속·정확한 상담서비스 제공을 통한 시민만족도 향상
- 내 용 : 상담지식정보 현행화 및 유관기관 협력체계 구축
- 사 업 비 : 9.8백만원

□ '21년 주요 성과

상담DB 현행화

- 총 10,360건 상담지식정보(市 4,415건, 자치구 5,945건) 업데이트
- 이슈별 특별상담자료 확대(3종 → 8종 ※이슈별, 계절별, 시기별)

정보현행화 협력체계 구축

- 정부·지자체 코로나19 시민문의 신속정보 공유 협의체 제안
 - 중대본·행안부·보건복지부, 정부 콜센터 110, 지자체 120 간 협력체계
- 서울시·자치구와의 표준상담DB 관리 및 실시간 정보공유
 - 정보소통 핫라인 구축(보건의료정책과·자치구) 및 표준상담DB 관리 매뉴얼 배포

□ '22년 추진계획

- 서울시, 25개 정책·신규사업·변경되는 업무 수시 현행화
 - 시기별 다빈도 문의를 분석 및 코로나19 등 정책현안 정보 수합
 - 코로나19 등 사회적·시기적 이슈에 적기 대응하기 위한 특별상담자료 운영
 - 신속정확한 표준상담DB 구축을 위한 내부 프로모션 진행
- 시, 자치구, 유관기관 상담지식정보 시스템 교육, 간담회 개최
 - 다빈도 표준상담DB목록 유관기관 전달 및 현행화 요청

3-2 상담데이터 분석을 통한 행정환류기능 강화

상담을 통해 획득한 데이터를 분석하여 시민 의견을 서울시 정책부서에 제공하는 행정환류 기능의 수행을 통해 과학행정 뒷받침

□ 사업개요

- 목 적 : 시민소통 데이터 분석을 통해 시민 맞춤형행정서비스 발굴
- 내 용 : 시민의소리(VOC) 등 상담데이터 분석자료 제공

□ '21년 주요 성과

민원상담 분석

- 시민의 소리(VOC) 월 1회 제작 및 서울시·자치구 배포
- 주요 상담 및 유형분석 보고서 제작
 - 방역패스, 보육반장, 상수도 등 정책현안 관련 상담 데이터 분석

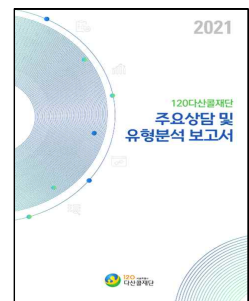


빅데이터 활용방안 연구

- 민원상담 빅데이터 분석 및 인공지능 자동화 방안 연구
 - 4,600종 민원 분석하여 시대 변화와 서울시 정책방향을 반영한 분류체계 재정립
 - 인공지능 빅데이터 분석 시스템 구축을 위한 기초자료 마련

□ '22년 추진계획

- 행정환류 기능 강화를 위한 정책개선 방안·사례 발굴
 - 주요상담을 분석하여 행정서비스 개선으로 이어진 활용·우수 사례 발굴
 - 시민소통 중 확인된 서울시 정책개선 120자체 발굴 체계 도입
- 민원상담 빅데이터 분석자료 정책부서에 제공
 - 민원수요의 변화 흐름 분석한 시민의 소리(VOC) 자료 월 1회 제작
 - 주요 정책현안 관련 상담 동향 분석 보고서 제작
- 상담지식정보 현행화 방안 고도화
 - 상담지식정보를 활용한 주요상담 분석 키워드 등록 기준 정립



4. 상담사 감정노동 예방활동 및 보호조치

4-1 감정노동자 보호 프로그램 운영

감정노동으로 인한 스트레스 및 정신적 피해의 예방과 관리를 통해 상담사의 인권을 적극 보호하고 건강한 업무여건 조성

□ 사업개요

- 목 적 : 감정노동자 보호 및 업무환경 개선을 통한 업무효율 향상 및 시민 서비스 만족도 향상 도모
- 내 용 : 감정노동 종사자의 육체, 정신적 피로 경감 추진
- 사 업 비 : 118백만원

□ '21년 주요 성과

민원응대 노하우 대외확산

- **민원사례집** 발행·배포로 약강성 민원대응 노하우 대외 확산
 - 약강성 민원 실제 사례 26건에 대한 구체적 조치 방법과 상담 직원의 응대 노하우, 관련 제도 및 법규 등 수록
 - 타 고객응대 업무 종사자 및 기관으로 재단의 약강성 대응책 확산



약강성민원 전담관리

- **약강성 민원인 전담관리 제도 운영 및 법적 대응 추진**
 - 문자·수어 상담용 특화 매뉴얼 개발 등 약강성 민원 응대 매뉴얼 정비
 - 약강성 민원 468건 전담관리 및 성희롱·폭언 등 약성민원인 8명 법적대응

정신건강 진단관리

- **전문기관과 연계한 정신건강 진단 및 심화상담 프로그램 제공**
 - 동대문보건소 연계 비대면 마음검진 및 고위험군 대상 심화상담 제공
 - 약강성 민원 전담 상담사 연 1회 종합심리검사 및 개인·집단 상담

스트레스 완화·치유 프로그램

- **감정노동 스트레스의 완화 및 치유를 위한 맞춤형 힐링 프로그램 제공**
 - 서울감정노동센터 연계 감정노동평가 실시 및 집단치유·숲체험 프로그램
 - 전 직원 비대면 힐링교육(5종 중 택 1) 및 헬스키퍼 서비스 제공

□ '22년 추진계획

- **중대재해처벌법 시행에 따른 안전사고 전담의료기관 운영**
- **감정노동자 보호를 위한 전문기관 연계 심리검사 → 상담 → 치유 등 원스톱 관리 서비스 도입**
 - (대학병원, 보건소) 우울, 불안 등 정신건강 조기진단을 위한 마음검진 실시
 - (서울감정노동센터) 한국형 감정노동평가 및 집단치유 프로그램 확대
 - (심리상담전문센터) 악강성민원 전담 상담사 종합심리검사 및 상담
- **스트레스로 인한 질병 예방·치료를 위한 건강증진 프로그램**
 - 콜센터 업무 특성상 근골격계 질환에 취약한 직원을 위한 헬스키퍼 운영
 - 의료기관 업무협약(건강검진, 도수치료)으로 건강 관리 및 질환 예방
- **감정노동 스트레스의 치유·회복을 위한 체험형 프로그램 진행**
 - 미술·음악·심리치료 등 전 직원 자율선택형 힐링 교육 대면·비대면 실시
 - 서울대공원 연계 '치유의 숲' 프로그램 등 체험형 힐링 프로그램 제공
- **악강성 민원 대응 매뉴얼 고도화 및 직원 교육을 통한 대응력 강화**
 - 다양한 악·강성 민원 사례별 스크립트 구축을 통한 감정노동보호 강화
 - 신규입사자, 상담직, 관리직 등 맞춤형 악강성 민원 응대스킬 역량강화 교육

악강성민원 절차 응대방법

- 상담사의 감정 소진 최소화
- 건강한 상담환경 지원

민원 발생 요인과및 사례 분석

- 현장 응대 미흡 실제 사례 중점 교육
- 상담품질향상 제고

관리자 요청 민원 분석

- 민원처리 절차에 대한 이해 증진
- 시민 불만 최소화 유도

고충민원 처리 역량 강화

- 민원처리 기반 법령 교육
- 효율적 민원 해결 방안 개선

- **악강성 민원 대응 노하우 확산으로 감정노동자 인권 증진 기여**
 - 공공·민간 부문 고객응대 업무 종사자 대상 간담회 개최 및 업무 교류
 - 자기보호매뉴얼, 민원사례집 등 악강성 민원 대응 관련 자료 배포·공유

5. 코로나19 전담 상담기관으로 S방역 소통 가이드 역할

5-1 코로나19 상담 운영체계

서울시·정부의 코로나19 정책에 대한 대시민 안내를 통해 감염병 확산 방지 및 민생경제 활성화에 기여하는 안심도시 소통센터 역할 수행

□ 사업개요

- 목 적 : 신속·정확한 코로나19 정책정보 제공 및 행정상담
- 내 용 : 코로나19 우선상담 운영 및 정책환류 분석자료 제공

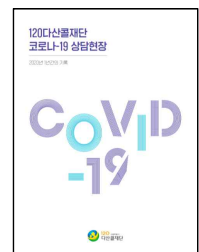
□ '21년 주요 성과

코로나19
우선상담

- '21년 코로나19 상담은 1,991,566건으로 전체 상담의 26.5% 차지
 - 코로나 상담 1,120,001건('20.)→1,991,566건('21.)으로 77.8% 증가
- 초단시간 근로자 20명 코로나19 상담 시범운영('21.11.~12.)
 - 코로나 1일 평균 상담 3,256건('20.)→5,465건('21.)으로 2,200건 증가

□ '22년 추진계획

- 코로나19 상담코드 “0”번 우선 상담 지속(120→0번으로 바로 연결)
 - 초단시간 근로자, 사내 상담인력뱅크 등 단기인력 탄력적 배치하여 코로나 전담 운영
- 시 정책 기초 정보 제공(코로나 상담 통계 및 분석 자료)
 - 코로나19 일일 상담현황 및 주간동향 자료 市 관련부서 제공
 - 선제적인 정책 마련을 통한 시민 민원해소 기능
- 2021년 코로나19 상담현황 및 분석 담은 백서 발간
 - 코로나19 상담현황, 상담 분석자료, 미답사례 등 정리
 - 월별 이슈데이터(정책 발표 기사, 보도자료)에 따른 시민 동향 분석자료 수록



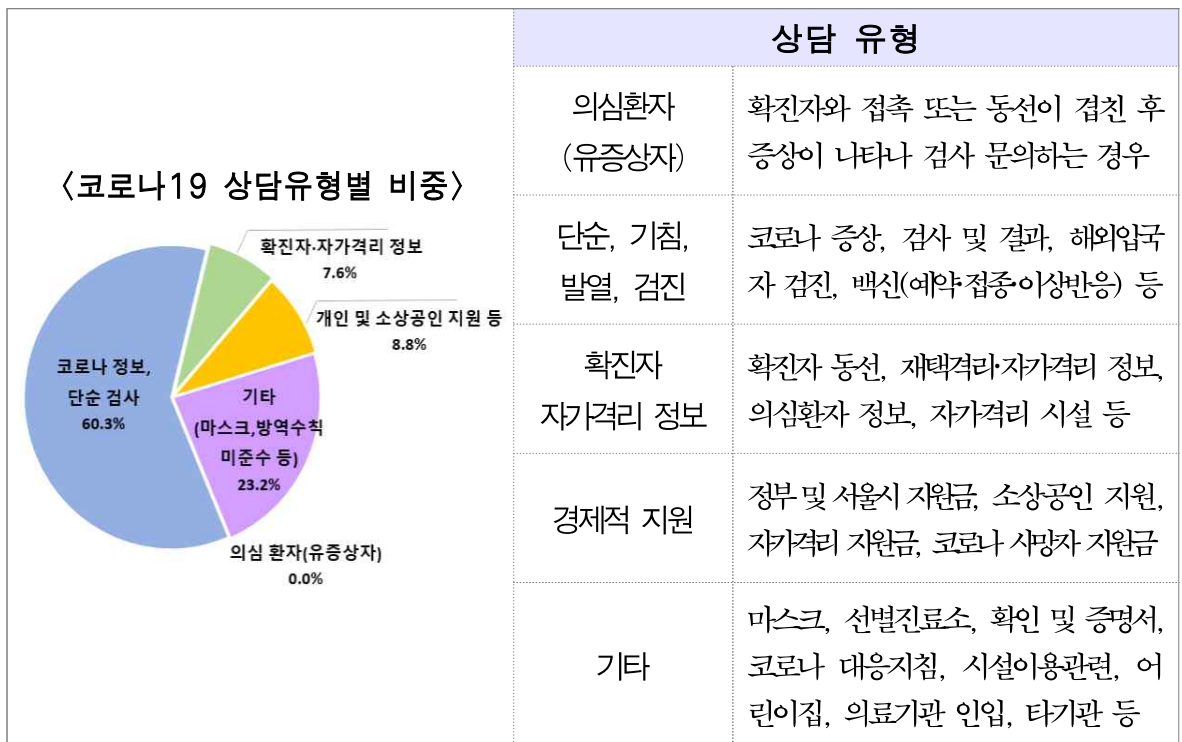
코로나 19 상담 실적

(2021. 1. 1. ~ 2021. 12. 31.)

1. 코로나19 상담 실적

- 사회적 거리두기 개편, 백신 접종, 선별진료소 운영, 재난지원금 정책 발표 등 코로나19 관련 다수 현안으로 장기간 전화문의 쇄도
 - 2021년 코로나 상담은 1,991,566건으로 전체의 **26.5%를 차지**
 - 일평균 상담은 전년 대비 **2,200건 증가**(’20년 3,256건→’21년 5,456건)
- 8월 코로나 상담은 1년 중 가장 높은 비율 차지(31.2%)
- 12월 재택치료(자가격리), 방역패스, 생존지원금 시행 등으로 관련 문의 증가

기 간	총 상담 (A)		코로나19 상담현황(B)		코로나19 상담비율 (B/A)
		일평균		일평균	
2020년	5,895,571	17,138	1,120,001	3,256	19.0%
2021년	7,516,257	20,592	1,991,566	5,456	26.5%



2. 코로나19 주요 상담 내용

① 선별진료소 및 임시선별진료소 등 코로나 검사 정보 상담

- 코로나19 검사 장소, 운영시간, 혼잡도 현황 등 진료소 현황 상담
- 검사 결과 확인, 증명서 발급 등 보건소 확인이 필요할 경우 담당부서 안내

② 백신 예방접종 상담

- 2월 전 국민 백신 접종 시행으로 백신 상담 전문 인력(과건 간호직 공무원) 운영
 - 접종 전 의료적 판단이 필요한 문의 및 접종 이상반응 상담
 - 접종시기, 장소 등 1차 상담은 120 상담사가 처리하며, 고위험군 환자 및 접종 후 이상징후 등 전문상담은 의료기관, 보건소 등으로 신속 안내
 - 요양병원, 노인의료복지시설 등 시설 입소 접종 정보
 - 연령별 사전 예약, 예약 일정 변경, 접종 간격, 해외입국자 접종 안내 등
- ※ 2021. 4. 1.~12. 31. 백신 관련 문의 **574,845건(35.0%)**

③ 자영업자·소상공인·취약계층 경제지원 상담

〈 주요 문의 및 사례 〉

- ◆ 소상공인 지원: 손실보상, 방역지원금, 방역물품 지원금 등
 - 신청일정, 지급 방법, 접수처, 소득 기준 적용 방법, 이의신청 안내
- ◆ 취약계층 지원: 예술인, 무급 휴직자, 프리랜서, 운수 종사자 등 지원금
 - 지원금 대상, 구비서류, 접수방법, 담당부서 등 안내

④ 확진자 자가격리 및 재택치료, 해외입국자 상담

- 밀접접촉자, 수동·능동 감시자 대상 확인, 확진자 발생에 따른 조치방법
- 생활치료센터 입소 정보, 자가격리·재택치료 기간, 격리 정보 등 안내

⑤ 사회적 거리두기 및 방역패스(접종증명·음성확인제) 상담

〈 주요 문의 및 사례 〉

- ◆ 거리두기 강화, 단계적 일상회복 등 방역수칙, 마스크 착용 등 정보 안내
- ◆ 방역패스 시행: 8,671 건('21. 12. 3.~)
 - 방역패스 적용 대상, 방역패스 의무적용시설, 방역패스 유효기간 등
 - 전자출입명부 신청, 인증 오류, 영업장 방역패스 확인 방법 및 불만 민원 등

IV. 현안 사항

① 120 안심청사 확보를 통한 상담효율 제고

② 응대율 향상을 위한 상담사 민원수당 확보

1. 120 안심청사 확보를 통한 상담효율 제고

위험 분산형 근무방식으로 재난 등 어떤 상황에서도 중단 없는 대시민
안심 민원상담 제공을 위한 환경 조성

□ 사업개요

- 목 적 : 업무공간 재설계로 안전성 제고 및 업무피로도 저감을 통한 노동생산성 향상
- 내 용 : 원격재택·안심청사로 스마트워크 실현
- 사 업 비 : 690백만원

□ '21년 주요성과

- 청사 리모델링의 필요성 **시장 보고**, 관련 부서 협의
 - ① 현 청사 부지 내 신축과 기존 청사 리모델링
 - ② 현 청사 인근에 임대와 현 청사 리모델링
 - ③ 포스트코로나 시대 재택근무 방식 대폭 확대
- 코로나19 확산 예방 및 중단 없는 상담을 위한 **재택근무 확대 운영**
 - 스마트워크 시스템 강화를 통한 재택근무 확대('20년 80명 → '21년 180명)
- 청사근무 상담사 업무공간 확보를 위해 **청사 리모델링 컨설팅 진행**
 - 생산성 향상을 위한 안심청사 구축에 필요한 공간 확보 및 업무공간 재배치 등 전문가 컨설팅 진행

〈 청사 리모델링 컨설팅 〉

- ◆ 사 업 명 : 청사 리모델링 기본계획 용역
- ◆ 사업기간 : '21. 7. ~ '21. 9.(90일간)
- ◆ 사 업 비 : 금16,500천원
- ◆ 사업내용 : 현 재단 청사 리노베이션(본관 리모델링 및 주차장 부지 별도 신축)

□ '22년 추진계획

○ 민원행정 핵심허브 '120 안심청사' 단계적 조성

안전재택 근무방식 확대

- 상담사 안전을 위해 원격 재택 스마트워크 확대 시행
 - 보안성을 강화하고, 개인별 업무실적관리 상시 평가·관리

생산성향상 안심청사 구축

- 업무공간 재배치 및 근로환경 개선으로 안심청사 구축
 - 심리상담, 감정노동, 색채, 디자인 등 전문가 자문
 - 서울디자인재단 '디자인컨설팅' 지원사업을 통한 전문가 컨설팅
- 중대재해처벌법 시행에 따른 대응체계 구축 및 매뉴얼 마련
- 단기적으로는 현 청사 유지보수 등 안전확보, 중장기적으로 신규청사 확보를 위한 관련 부서 협의

○ 청사 리모델링 계획(안)

- 위치 : 서울시 동대문구 난계로 28길 23(신설동)
- 규모 : 지하 1층~지상 5층, 연면적 4,615㎡(1,398평)
- ※ 구 성북수도사업소(2008.9월 준공), 재산평가액 214억(토지 34억, 건물 80억)



전문교육

5F 공용공간 다목적홀, 세미나실, 체력단련실

▶ 교육, 회의, 휴식 등 실적향상공간 확보

민원상담

4F 공유공간 공유오피스, 공용 소회의실, 휴게실

3F 상담공간 2 상담실, 소교육장, 소회의실, 휴게실

2F 상담공간 1 상담실, 소교육장, 소회의실, 휴게실

▶ 상담 분야별 특성을 반영한 업무공간 재배치, 전좌석 공조시스템 설치

소통협력

1F 사무공간 재단 사무실, 영상회의실, 기록관

지하 편의시설 구내식당, 수납창고, 주차장



상담석



소회의실



휴게실

2. 응대율 향상을 위한 민원수당 마련

상담사의 오랜 숙원 사항 및 열악한 처우 개선을 위한 「민원수당」 예산을 확보하여 상담사의 응대율 상향평준화 달성 동기부여 및 근무 만족도 제고

추진 필요성

- 120다산콜재단은 365일 24시간, 1일 5~6천 건의 민원접수·처리 및 각종 불평·불만 응대의 **고강도 감정노동**을 겪고 있음('21년 1,608,100건)
- 코로나19 관련 전담상담(코드0번) 등 **장기간 민원안내 상담**(1일 6~7천 건)으로 격무에 시달려 왔음
- 서울시 및 25개 자치구·보건소 업무에 대한 행정안내를 담당하는 종합상담기관 직원으로서 **120상담사에 대한 직무 자긍심 부여 필요**
 - 서울시 출연기관 중 최하위 수준의 처우(2020년 기준 38,363천원)로 기본 급여 수준이 낮은 임금보상 체계

지원근거(지방공무원 수당 등에 관한 규정 별표9, 특수직무수당)

- 전 직원이 아닌 민원상담을 전담하고 있는 **상담사를 대상으로만 지급**

수당명	지급대상	지급액 및 지급방법
특수직무수당(민원수당)	가. 각종 행정기관에 설치된 민원실에서 민원 창구를 담당하여 상시로 직접 민원 서류를 취급하는 공무원	1) 지급액: 월 50,000원 이하 2) 지급방법: 수당의 지급대상 기관 및 범위는 해당 지방자치단체의 장이 정한다

- 콜센터만의 특수한 업무환경에서 120다산콜 행정상담 직무와 감정노동에 대한 가치 인정은 업무성과 향상에 크게 작용

소요예산

- 239,400천원(상담사 대상)
 - 월 5만원 × 399명 × 12월 = 239,400천원

붙임 : 2021년 행정사무감사 처리결과 보고

2021 행정사무감사 처리결과 보고서

(문화체육관광위원회)

서울특별시 120다산콜재단

□ 총 괄

○ 수감결과 처리요구사항 등 ----- 총 16 건

○ 조치내역

구	분	계	완 료	추진중	검토중	미반영
계	계	16	12	4		
	시정·처리 요구사항	8	7	1		
	건의 사항	4	3	1		
	기타(자료제출 등)	4	2	2		

시정 · 처리 요구사항

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 120다산콜재단의 핵심적인 업무인 응대율 문제 해결을 위해 병가사용 개선, 전화 외 상담매체 활용 등 변화를 강구하여 현정원 안에서 혁신적이고 효율적으로 운영될 수 있는 방안을 검토할 것.</p> <p>(120다산콜재단)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 인공지능 상담채널 활성화·고도화로 전체 상담 중 비전화 상담(챗봇·앱·문자 등) 비중이 40%로 확대 <ul style="list-style-type: none"> - 챗봇 이용자(카카오톡 친구 수) 22만 명('22.1. 기준) - 챗봇 접수 불법주정차 현장민원 분배업무 자동화('21.8.) - 민원상담 빅데이터 활용방안 3차 연구용역('21.10.~12.) ○ 병가사용 승인 기준 강화 등 복무관리 개선('21.2.)으로 전년대비 월 평균 병가 사용인원 및 사용일수 감소 <ul style="list-style-type: none"> - 월 평균 병가사용 인원 40% 감소('20년 39명 →'21년 23명) - 월 평균 병가사용 일수 61% 감소('20년 191일 →'21년 74일) ○ 다양한 기간제 상담인력풀 구축하여 시간대별 탄력적 투입 <ul style="list-style-type: none"> - 콜센터 경력자 출신 휴직자 대체인력 취약시간대 투입('21.8.) - 코로나19 상담 폭증시간대 초단시간 근로자 20명 투입('21.11.~12.) ○ 조직문화 개선 및 공직기강 강화 <ul style="list-style-type: none"> - 전 직원 대상 기관장 간담회 및 혁신비전 교육 15회('21.8.~12.) - 공직기강 특별복무점검(현장점검 포함) 및 교육('21.9.~12.) <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 「인공지능 빅데이터 콜센터」 조기 구축 추진 <ul style="list-style-type: none"> - 인공지능 콜센터 구축 정보화전략계획(ISP) 추진('22.1.~6.) - 인공지능 상담(챗봇·콜봇 등) 서비스 단계적 확대('22.~'23.) - 상담민원 분석 시스템 구축('23.~'24.) ○ 공직기강·복무관리 강화 및 인력풀 확충 <ul style="list-style-type: none"> - 2022년 임직원 복무 세부운영지침 수립('22.1.) - 2022년 공직기강 및 행동강령 이행실태 점검 계획 수립('22.1.) - 단기 근로자 근로계약 연장 및 50플러스재단 연계를 통한 시니어 일자리 확대 추진 ○ 상담사 동기 부여 및 성과 향상 프로모션 확대로 응대율 제고

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 인력 충원을 위한 계획은 시기에 맞지 않음. 어떻게든 현 정원 안에서 혁신적이고 효율적으로 운영될 수 있는지를 선행 검토할 것. (120다산콜재단)</p>	<p>- 2022년 성과관리 종합 계획 수립('22.1.) - 동기부여·상담집중 프로모션 운영계획 수립 및 시행('22.1.~12)</p> <p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 정규직 증원 자제하고 복무관리 강화, 기간제 인력풀 운영, 인공지능 콜센터 구축 등 경영 효율화 방안을 우선 추진 - 인공지능 상담채널 활성화·고도화로 전체 상담 중 비전화상담(챗봇·앱·문자 등) 비중이 40%로 확대 - 병가사용 승인 기준 강화 등 복무관리 개선('21.2.)으로 전년대비 월 평균 병가 사용인원 및 사용일수 감소 - 코로나19 상담 초단시간 근로자 등 다양한 기간제 인력풀을 구축하여 시간대별 탄력적 인력 투입('21. 하반기) <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 인공지능 빅데이터 콜센터 조기 구축 추진 - 인공지능 콜센터 구축 정보화전략계획(ISP) 추진('22.1.~6.) - 인공지능 상담(챗봇·콜봇 등) 서비스 단계적 확대('22.~'23.) - 상담민원 분석 시스템 구축('23.~'24.)
<p>○ 시간대 별 상담사 배치에 있어서 재단 자체에서 데이터 분석을 면밀하게 하여 효율적인 인력 운영 시스템을 구축할 것. (120다산콜재단)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 전체 인입량의 87.6%가 인입되는 8~18시에 전화상담 인력의 88% 집중 배치('21.) ○ 인원 부족해 응대율 낮은 취약시간대(8~9, 18~22시) 시차출퇴근제 및 초과근무조 확대 운영('21. 하반기) ○ 다양한 기간제 상담인력풀 구축 및 탄력적 투입 <ul style="list-style-type: none"> - 콜센터 경력자 출신 휴직자 대체인력 취약시간대 투입('21.8.) - 코로나19 상담 폭증시간대 초단시간 근로자 20명 투입('21.11.~12.) <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 인입량 및 인력 투입 현황을 면밀히 분석·배치하여 효율적 인력 운영

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 2019년도부터 2021년도 다산콜재단 만족도 조사 실시 결과 공기업담당관에서 의뢰한 조사가 재단에서 의뢰한 조사보다 샘플 인원이 높은 대신 만족도가 낮은 것은 개선 필요. (120다산콜재단)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 서비스 품질 관리를 위한 자체 만족도 조사 정례화('20.~) <ul style="list-style-type: none"> - 상담품질 만족도 조사 횟수 연 2회 실시('21.) - 조사대상 인원(표본 수) 확대('20. 100명 → '21. 207명) ○ 상담품질 향상을 위한 자체 점검 및 교육 실시('21. 연간) <ul style="list-style-type: none"> - 실 사례 기반 상담품질 점검(회당 640건, 연 4회) 및 개인별 분석 리포트(총 905건, 연 4회), 품질향상 교육(연 4회) 실시 - 내부 관리자 28명 대상 상담품질 전문 인력 양성 교육 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2022년 상담품질 관리체계 운영 계획 수립('22. 상반기) <ul style="list-style-type: none"> - 상담 서비스 품질 점검·상담품질 만족도 조사·상담품질 전문 인력 양성 교육 지속하여 만족도 관리 및 향상 추진
<p>○ 형식적인 치유 프로그램, 감정 보호 프로그램 대신 실질적인 방안으로 개선 요망. (120다산콜재단)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 감정노동자 보호·치유 프로그램 의견 수렴 및 만족도 조사 <ul style="list-style-type: none"> - 2020년 120다산콜재단 힐링교육 설문조사('20.12.) - 2021년 감정노동 종사자 보호 힐링교육 사전 수요조사('21.2.) - 감정노동보호를 위한 헬스키퍼 운영 만족도 조사('21.10.) - 약강성 민원 전담자 종합심리검사 만족도 조사('21.12.) - 교육·훈련 성과도 및 중장기 교육수요·개선방안 설문('21.12.) ○ 맞춤형 감정노동자 보호·치유 프로그램 실시 <ul style="list-style-type: none"> - 상담사 고질 근골격계 질환 예방 및 완화를 위한 헬스키퍼(안마) 서비스 1인당 격월 1회('20.) → 매월 1회('21.)로 확대 - 약강성 민원 전담 상담사 연 1회 종합심리검사 실시 및 검사 결과 기반 개인별 해석상담 및 집단상담 프로그램 제공('19.~'21.) - 동대문보건소 연계 비대면 마음검진 및 고위험군 심화상담('21.7.) - 서울감정노동센터 연계 한국형 감정노동평가 실시 및 평가 결과 기반 고위험군 집단치유·술회 프로그램 제공('21.9.~10.) - 전 직원 비대면 힐링교육(5종 중 택 1) 및 체험키트 제공('21. 연간)

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
	<input type="checkbox"/> 향후계획 <ul style="list-style-type: none"> ○ 市 투자출연기관 감정노동보호제도 이행점검 결과 반영 감정노동자 보호 종합계획 수립('22.2.) ○ 맞춤형 감정노동자 보호·치유 프로그램 실시 <ul style="list-style-type: none"> - 전 직원 대면 선택형 힐링 교육 시행 및 비대면 체험형 힐링 교육 운영('22.5.~11.) - 서울대공원 연계 '치유의 숲' 프로그램 실시('22.4.~10.) - 서울감정노동센터 연계 집단 치유 문화예술 프로그램 운영('22.4.~10.) - 심리 치유 프로그램 수채화 클래스 운영('22.3.~5.) ○ 악강성 민원 전담 상담사 종합심리검사 및 상담 프로그램 실시('22. 하반기)
<p>○ 다산콜재단 직무분석 및 조기진단 연구용역 등 관련예산을 전용하여 사용한 것에 대하여는 사전보고 필요함. (120다산콜재단)</p>	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 <ul style="list-style-type: none"> ○ 재단의 업무 추진사항에 대한 의회 사전보고 철저 <input type="checkbox"/> 향후계획 <ul style="list-style-type: none"> ○ 예산을 전용하여 연구용역 등 추진 시 의회에 사전보고하고 추진하도록 하겠음.
<p>○ 감사자료 제출을 보면 맞지 않은 부분이 있는데 세밀하게 검토 후 제출하도록 시정. (120다산콜재단)</p>	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 <ul style="list-style-type: none"> ○ 의원 요구자료 등 제출 전 검수 철저 <input type="checkbox"/> 향후계획 <ul style="list-style-type: none"> ○ 감사자료 제출 전 오류가 없도록 검수를 철저히 하겠음.
<p>○ 5급 정원 290명에 비해 현원이 많이 부족한데 직원들 사기를 위해 인사적체 문제는 잘 해결하기 바람. (120다산콜재단)</p>	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 중 <input type="checkbox"/> 추진내용 <ul style="list-style-type: none"> ○ 「직제 및 정원 규정」 개정으로 최하직급 과다 개선('20.2.) <ul style="list-style-type: none"> - 5급 68명 → 290명, 6급 322명 → 100명으로 직급 간 정원 조정 - 10년간 매년 20명씩 6급 → 5급 승진하여 점진적으로 5급

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
	<p>정원을 채우는 중장기 승진 계획 수립</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ '20년 20명, '21년 20명 6급 → 5급 승진 실시 ○ 「승진제도 시행에 관한 내규」 제정('21.10.) <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2022년 승진 추진('22.4.) - (6급→5급) 20명 승진 예정 - (5급→4급) 상담사 4급 승진으로 사기 진작 및 역량 강화

건의사항

건의사항	조치결과
<p>○ 장기적으로 재택근무 확대와 같은 변화를 시스템으로 끌어가려면 많은 고민이 필요하며, 역량 및 응대수준에 부정적 영향이 가지 않도록 해야 함. (120다산콜재단)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 원격 재택 스마트워크 시스템 구축('20.6.): 180여 명 재택근무 중('22.1. 현재 기준) <ul style="list-style-type: none"> - 청사와 동일한 상담업무 및 근태관리 기능 구현한 상담장비 지급 ○ 실 사례 기반 상담품질 점검 및 개인별 분석 리포트, 맞춤형 교육 연 4회 비대면 실시로 재택근무자 응대수준 관리('21.) ○ 자체 온라인 교육 플랫폼('20. 도입) 통한 비대면 교육 활성화 <ul style="list-style-type: none"> - 서울시정 직무교육 15개, 상담품질 향상 등 역량교육 5개 과정 등('21.) <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 철저한 재택근무자 복무관리 및 공직기강 확립 <ul style="list-style-type: none"> - 재택근무자에 대한 일일업무 보고서 작성 등 복무관리지침을 토대로 긍정적 재택문화 조성, 청사-재택 근무자 간 균일한 소속감·문화 유지 - 재택근무자 대상 복무 등 공직기강 점검·교육 강화(연 4회 실시 예정) ○ 비대면 직무교육 및 상담품질 관리 강화 <ul style="list-style-type: none"> - 비대면 서울시정 직무교육을 통한 교육·훈련의 공백 최소화 및 수준별 교육 콘텐츠 제공으로 상담역량 강화('22. 연중) - 서비스 품질 점검↔개인별 분석 리포트↔상담품질 향상 교육 간 연계성을 강화한 종합적인 상담품질 관리체계 운영('22. 연중)
<p>○ 약강성 민원 피해자에 대한 내부적인 사후조치를 더 면밀히 해 주기 바람. (120다산콜재단)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 약강성 민원 피해 시 끊을 권리 및 충분한 휴식 보장 ○ 약강성 민원인 1,100명('21. 기준) 일반 상담사와 분리 조치 ○ 서울감정노동센터 감정노동 평가('21.4.) 및 보건소 마음진단('21.7.) 연계 고위험군 치유 프로그램 제공 ○ 약강성 민원 자문 변호사 위촉('21.10.) ○ 자기보호매뉴얼('20.12.) 및 민원사례집('21.12.) 발행

건의사항	조치결과
	<input type="checkbox"/> 향후계획 <ul style="list-style-type: none"> ○ 연 2회 상담사 및 관리자 대상 악강성 민원인 응대스킬 향상 교육으로 감정피해 최소화 ○ 연 2회 이상 적극 법적대응(고소)으로 악성민원인 인입 차단
<p>○ 부동산·세무 등 전문지식이 필요한 상담도 자체교육을 통해 전문성을 길러 소화하는 방안 검토 요망. (120다산콜재단)</p>	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 <ul style="list-style-type: none"> ○ 서울시 행정정보 직무교육 15개 과정 연간 12시간 이상 실시 <ul style="list-style-type: none"> - 서울시·자치구 행정업무 담당자 초청 교육으로 심화상담 역량 강화 ○ 표준상담DB 1만여 건 구축 및 심화상담자료 상시 갱신 <input type="checkbox"/> 향후계획 <ul style="list-style-type: none"> ○ 서울시·구청 분야별 행정업무 담당자 초청 교육 월 1회('22. 연중) ○ 전문 인재 양성을 위한 수준별 자체 교육 시행('22. 연중)
<p>○ 감염병 위험 사업장인 120다산콜재단 사업장의 감염도 저감 및 근무여건 개선을 위한 청사 업무 공간 개선 요청. (120다산콜재단)</p>	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 중 <input type="checkbox"/> 추진내용 <ul style="list-style-type: none"> ○ 코로나19 확산 위험 저감을 위한 원격재택 스마트워크 도입('20.3.) <ul style="list-style-type: none"> - 임산부·기저질환자 및 희망자 '21. 월 평균 111명 재택근무 - 확진자 발생 시에도 중단 없는 상담 진행 및 감염 확산 방지 ○ 코로나19 대비 청사 방역 대책 실시 <ul style="list-style-type: none"> - 벤처기업 신기술 도입 공기청정살균기 130대 설치('20.3.) - 코로나19 자체 방역 및 상시점검, 전문업체 정기 방역('20.~'21. 연중) ○ 근무여건 개선을 위한 노후시설 보수 및 휴식공간 조성 <ul style="list-style-type: none"> - 노후시설 보수: 화장실 리모델링('21.6.), 외벽코킹 보수공사('21.6.), 사위장 방수공사('21.11.), 지붕 보강 및 시스템냉난방기 공사('21.12.) - 1층 로비 소통·휴식의 문화공간 조성: LED전자현수막·게시판 설치 및 화훼 관리('21.11.), 직원용 자율도서문고('21.12.) 설치 <input type="checkbox"/> 향후계획 <ul style="list-style-type: none"> ○ 청사 근무환경 개선과 연계하여 재택근무 확대 실시('22.4.) <ul style="list-style-type: none"> - 재택근무 체계 점검 설문조사 실시('22.1.) 및 재택근무 ○ 청사 재배치 통한 '120안심 청사' 단계적 조성('22. 연중)

기 타 사 항

자료제출 등 기타사항	조 치 결 과
○ 감정노동자 관리·치유 프로그램 현황, 참여자 현황, 참여자 피드백 자료 (120다산콜재단)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2021. 11. 3.)
○ 직무분석 및 조직진단 연구용역 결과보고서 (120다산콜재단)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 중 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 예정 (2022. 3.)
○ 코로나19 백신 관련 공가, 병가 등 휴가 사용 기준 (120다산콜재단)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2021. 11. 3.)
○ 근무평정 제도 개선안 (120다산콜재단)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 중 <input type="checkbox"/> 추진내용 ○ 근무평정 개편안 도입을 위한 TF 운영('21.하반기) <input type="checkbox"/> 향후 추진계획 ○ 근무평정 제도 개편을 위한 노사협의체 구성 예정('22. 2.) ○ 자료 제출 예정('22.3.)