

제299회 시의회 임시회  
문화체육관광위원회  
2021. 2. 26.(금) 10:00

I·SEŌUL·U  
너와 나의 서울

# 주요업무보고

2021. 2.



120 서울특별시  
다산콜재단

# 보고 순서

---

## I. 일반 현황

---

## II. 비전 및 추진전략

---

## III. 주요업무 추진계획

---

1. 코로나 전담 상담체계 운영
2. 응대율 향상을 위한 노력
3. 상담품질 향상 역량 강화
4. 상담정보 고도화 및 활용도 제고
5. 감정노동자 보호 프로그램 운영

붙임. 2020년 행정사무감사 처리결과 보고

# I . 일반현황

① 기관 연혁

② 120 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('16.9.29.)

### □ 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(초대 이사장 김민영 취임)
- 2018. 4. 창립 1주년, 시민서비스헌장 공포
- 2018. 12. 한국고객센터 기술경영컨퍼런스 공로상 수상
- 2019. 3. 상담시스템 개편
- 2019. 4. 창립 2주년, 인권경영 헌장 및 윤리경영 실천 서약 선포
- 2019. 7. 부조리 통합 신고센터 운영
- 2019. 12. 「2019 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

## 2 120 상담 현황

□ 상담범위 : 서울시, 자치구, 사업소, 출자·출연기관 등



상 담 분 야	
서울시	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대중교통</li> <li>• 불법주정차</li> <li>• 도로, 길안내</li> <li>• 상하수도</li> <li>• 市 정책사업 및 행사</li> <li>• 응급의료 등</li> </ul>
자치구 및 사업소	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 현장민원</li> <li>• 여권</li> <li>• 보건관련</li> <li>• 교통</li> <li>• 자동차세</li> <li>• 주민등록 관련 등</li> </ul>

□ 상담채널 : 10개 채널 운영

전화	문자	스마트블편신고	챗봇	네이버지식인
트위터	홈페이지	응답소	외국어	수어

◆ ARS : ① 코로나19 ① 교통 ② 수도 ③ 일반 ④ 전화번호 안내  
⑨ 외국어 등 5개 상담코드 운영

※ 코로나19 전문상담을 위한 상담코드 '0'번 운영 중('20. 2.3. 이후)

**주요서비스 실적(일평균)**

합 계	전화상담	수어	문자	스마트 불편신고	민간 포털	챗봇
16,048건	11,993	57	1,694	1,579	42	683
100%	74.7%	0.4%	10.6%	9.8%	0.3%	4.3%

**전화상담 인입량, 응대량, 응대율 현황**

구 분	'18년	'19년	'20년	'21년 (1.31.기준)
인입량(건)	5,022,549	4,987,222	5,305,817	435,938
응대량(건)	4,258,451	4,161,651	4,118,511	371,789
응대율(%)	84.8	86.8	77.6	85.3

**전화상담 유형별 현황**

(단위 : 건)

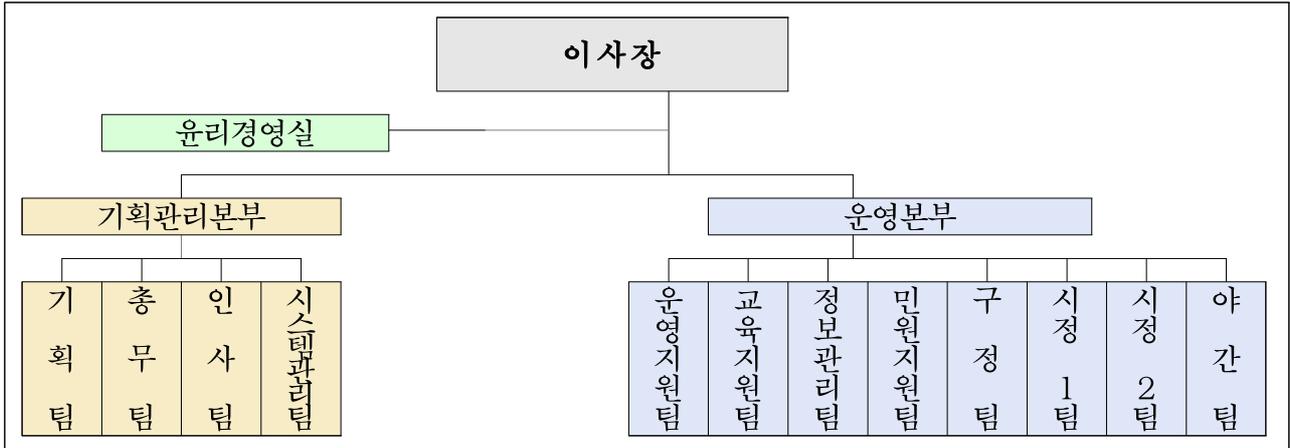
계	시정				자치구
	교통	수도	문화체육 등	기타	
4,118,511 (100%)	214,163 (5.2%)	275,940 (6.7%)	959,613 (23.3%)	78,252 (1.9%)	2,590,543 (62.9%)

**전화상담 완료율(1차 처리율) 현황**

합 계	민원상담 1차 완료	전화번호안내	담당자 연결
100%	83.6%	5.6%	10.8%

### 3 조직 및 인력

□ 조직 : 1실, 2본부, 12팀



□ 인력현황 : 정원 420명 (현원 414명)

구분	정원	임원 (상임)	일반직 및 전문직							업무직 (정원외)
			소계	1급	2급	3급	4급	5급	6급	
정원	420	1	419	1	1	4	23	290	100	12
현원	414	1	413	1	1	2	1	110	298	12
과부족	△6	0	△6	0	0	△2	△22	△180	198	0

□ 부서별 업무분장

구분	업무분장
윤리경영실	○ 청렴·반부패, 공직기강, 감사, 인권경영, 대외홍보 등
기획관리본부 (4개팀)	○ (기획팀) 기획, 조직, 평가, 예산, 대외협력, 이사회, 제규정 등
	○ (총무팀) 구매·계약, 급여, 회계·결산, 시설관리, 자산관리 등
	○ (인사팀) 인사, 복무, 복리후생, 근무성적평정, 감정노동자보호 등
	○ (시스템관리팀) 상담시스템(AP) 운영, 그룹웨어 운영, 전산실 운영, ERP(회계, 급여, 인사관리) 등
운영본부 (8개팀)	○ (운영지원팀) 운영체계, 성과계획, 운영데이터 등
	○ (교육지원팀) 교육운영, 상담품질관리 등
	○ (정보관리팀) 상담DB 관리, 상담데이터 분석 등
	○ (민원지원팀) 약·강성 민원 대응, 민원관련 법적대응 및 보상 등
	○ (구청팀) 구정상담, 스마트불편신고, SNS, 전화번호안내 등
	○ (시정1팀) 시정상담, 수어상담, 교통상담, 챗봇 등
	○ (시정2팀) 주필(주말필수)상담, 수도상담, 교통상담, 외국어 상담 등
○ (야간팀) 저녁상담(18:00~01:00), 야간상담(01:00~08:00) 등	

# 4

## 이사회 현황

□ **임원 : 9명** (이사 8명, 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 (생년월일/성별)	임기	주요경력
상임이사	이사장	김민영 (‘67.5.12/남) 	‘20.4.24. ~ ‘21.4.23.	○ 서울대학교 인류학 학사 ○ 前 참여연대 사무처장
	당연직 비상임이사	한영희 (‘66.1.18/남) 	‘21.1.8. ~	○ 뉴욕대(NYU) 대학원 부동산학과 석사 ○ 現 서울시 시민소통기획관
비상임이사	당연직 비상임이사	김태명 (‘67.6.6/남) 	‘21.1.8. ~	○ 고려대학교 국어교육학 학사 ○ 現 서울시 재정기획관
	위촉직 비상임이사	권혜원 (‘69.2.15/여) 	‘20.4.24. ~ ‘21.4.23.	○ Cornell대학교 노사관계학 박사 ○ 現 동덕여자대학교 경영학과 부교수
	위촉직 비상임이사	김연호 (‘68.3.9/남) 	‘20.4.24. ~ ‘21.4.23.	○ 초당대학교 경찰행정학 학사 ○ 現 쉴드코리아 대표이사
	위촉직 비상임이사	이남신 (‘64.11.23/남) 	‘20.4.24. ~ ‘21.4.23.	○ 서울대학교 고고미술사학 학사 ○ 現 서울노동권익센터 소장
	위촉직 비상임이사	박경은 (‘74.4.18/여) 	‘18.3.20. ~ ‘21.3.19.	○ 강원대학교 국어국문학 학사 ○ 現 다산콜재단 야간팀 상담사
	위촉직 비상임이사	권주연 (‘76.8.14/여) 	‘18.3.20. ~ ‘21.3.19.	○ 한국방송통신대학교 통계학 학사 ○ 現 다산콜재단 시정2팀 상담사
	감사	위촉직 비상임감사	정광천 (‘62.6.19/남) 	‘20.4.24. ~ ‘21.4.23.

※ 노동이사 임기 만료(‘21.3.19.)에 따른 노동이사 후보 선거 완료, 임원후보자 市 추천 중

## 5 예산운영 현황

### □ 세입예산

(단위 : 천원)

구 분	2021	2020	증감
총 계	25,654,785	24,723,529	931,256
출 연 금	24,554,785	23,377,534	1,177,251
결 산 잉 여 금	1,100,000	1,345,995	△245,995

### □ 세출예산

(단위 : 천원)

정책 사업	단위 사업	세 부 사 업	2021	2020	증감
120다산콜재단 운영			25,654,785	24,723,529	931,256
		시민중심 스마트상담시스템 체계 운영	1,447,886	1,478,848	△30,962
		상담정보시스템 운영	1,362,336	1,348,848	13,488
		스마트 상담 체계 구축	85,550	0	85,550
		인공지능 대화형 서비스(챗봇) 운영	0	130,000	△130,000
		상담품질 향상을 위한 직원 역량 강화	118,720	148,400	△29,680
		상담사 역량강화 교육	118,720	148,400	△29,680
		시민중심 맞춤형 상담서비스 발굴	29,800	29,800	0
		상담지식정보 현행화	4,800	4,800	0
		상담데이터 분석 및 활용	25,000	25,000	0
		감정노동 종사자 보호 강화	111,625	110,520	1,105
		감정노동 종사자 보호 프로그램 운영	111,625	110,520	1,105
		일반관리비	23,846,754	22,945,961	900,793
		인건비	17,789,002	17,202,433	586,569
		경비	4,798,399	4,558,662	239,737
		시설비 및 자산취득비	145,500	122,800	22,700
		성과급	1,113,853	1,062,066	51,787
		예비비	100,000	10,000	90,000

## Ⅱ . 비전 및 추진전략

## 비전 및 추진전략

미션	“시민중심 소통행정 구현”	
비전	서울시 대표 컨택센터	서울시 행정지식정보 플랫폼
핵심가치	시민중심 · 전문성 · 책임성 · 상생협력	



경영목표	응대율 향상 정보 활용 증대	사회적 가치 창출 윤리 · 인권경영 확립
------	--------------------	---------------------------

전 과 제 라 크	응대율 향상 운영	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 응대율, 응대량 향상을 위한 상담운영체계 개선</li> <li>• 스마트 기술을 활용한 인공지능 상담서비스 제공</li> </ul>
	상담품질 향상	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상담 전문성 및 직무 역량 강화 교육</li> <li>• 상담품질 관리체계 구축 및 운영</li> </ul>
	상담지식정보 고도화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상담 지식 정보 현행화</li> <li>• 시, 자치구 등 유관기관 협력체계 구축</li> </ul>
	상담데이터 활용도 제고	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상담데이터 분석을 통한 행정환류 기능 강화</li> <li>• 시민의 소리(VOC) 제공</li> </ul>
	감정노동 보호	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 감정노동종사자 보호 프로그램 운영</li> </ul>

### Ⅲ. 주요업무 추진계획

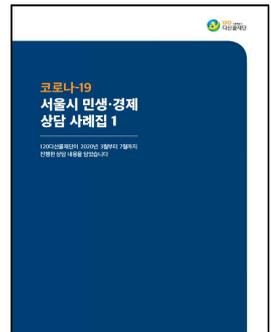
- ① 코로나 전담 상담체계 운영
- ② 응대율 향상을 위한 노력
- ③ 상담품질 향상 역량 강화
- ④ 상담정보 고도화 및 활용도 제고
- ⑤ 감정노동자 보호 프로그램 운영

# 1 코로나 전담 상담체계 운영

서울시, 정부 코로나 정책에 대한 대시민 안내 및 홍보를 통해 감염병 예방 및 확산방지, S-방역 전방위 역할 수행

## □ '20년 추진실적

- 공공콜센터 최초 원격 재택근무시스템 도입·운영
  - '20년 3월 1차 재택근무 시작, '21년 2월 10차 재택근무 103명 운영 중
- 코로나 팬더믹 시대 시민들의 「감염병 안전 지킴이」 역할 수행
  - 신속한 코로나19 상담을 위한 전담반 운영(120→0번으로 바로 연결)
  - 의심환자 문의 및 선별진료소 이용부터 각종 지원정책까지 41개 분야의 시민 궁금증 맞춤형 상담
- 코로나19 대응의 중앙·지방정부 협업 모범사례 제시
  - '20년 1,120,001건(일평균 3,256건) 상담을 수행하여, 정부 1339 콜센터의 상담민원 분담으로 공공콜센터 새로운 모델로 자리 매김
- 시민들의 생생한 의견을 담은 상담분석사례집 발간 정책제언 기능 강화
  - 시시각각 변화하는 시민들의 문의사항을 분석한 일일리포트 제공, 민생경제 지원 정책 상담을 담은 「코로나19 민생경제 상담사례집」 발간·배포
- 코로나 선별진료소 재단청사 임시설치, 전 직원 선제적 검진 및 예방 조치로 콜센터 24시간 안정적 상담
  - 「확진자 발생 시 자체 대응계획, 코로나 대응 강화계획」 등 관련지침 마련·운영으로 전 직원 감염 제로화



- ◆ 콜센터 감염 제로(Zero)화로 청정 콜센터 운영, S-방역의 선도적 역할 수행
- ◆ 코로나19 시민 안내 및 홍보로 감염병 예방 유공, **서울시의회 의장 표창 수상**

## □ '21년 추진계획

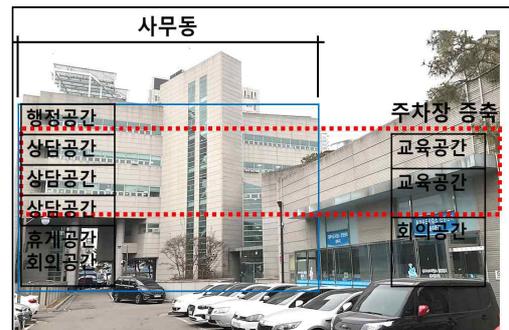
- 중단 없는 코로나 전담상담 유지를 통해 시민 건강지킴이 역할 수행
  - 전담코드(0번)은 유지, 투입인력은 상담 인입량에 따라 조정
  - 1단계 : 1일 총 인입량 6만 건(시간외근무 확대 등 내부인력 최대한 활용)
  - 2단계 : 1일 총 인입량 8만 건(외부 아웃소싱, 단기채용 등)
- 코로나19 백신접종에 따른 시민 상담 대응체계 확립
  - 백신 이상반응, 피해보상, 정책 등 전문 의료상담을 위한 서울시 간호사 상담인력 파견 운영(예정)
- 코로나 장기화에 따른 단계별 원격지 재택근무 시행
  - 사회적 거리두기 단계에 따른 재택근무 인원 조정
  - 1단계~1.5단계(100명), 2단계(120명), 2.5단계~3단계(150명)
- 지난 1년간 코로나 상담과정에서 얻은 상담자료를 바탕으로 市 방역 행정 발전에 활용하고자 「120 코로나 상담 백서」 발간(예정)
  - 감염병 등 유사 상황 발생 시 대민 홍보 및 계도, 업무 수행 과정의 혼선 및 시행착오 최소화, 상담 효율성을 높이는데 활용

### ○ 감염병 예방 및 효율적 상담을 위한

#### 120 안심 청사 확보

- 현 청사는 상담사 교육, 코칭, 휴게공간의 절대부족(1인당 사무공간 4.98m<sup>2</sup>)
- 콜센터 업무 효율성을 높이기 위한 최소 연면적 5,950m<sup>2</sup>가 필요

※ 현재 청사 연면적 4,615.4m<sup>2</sup>, 제2종 일반주거지역



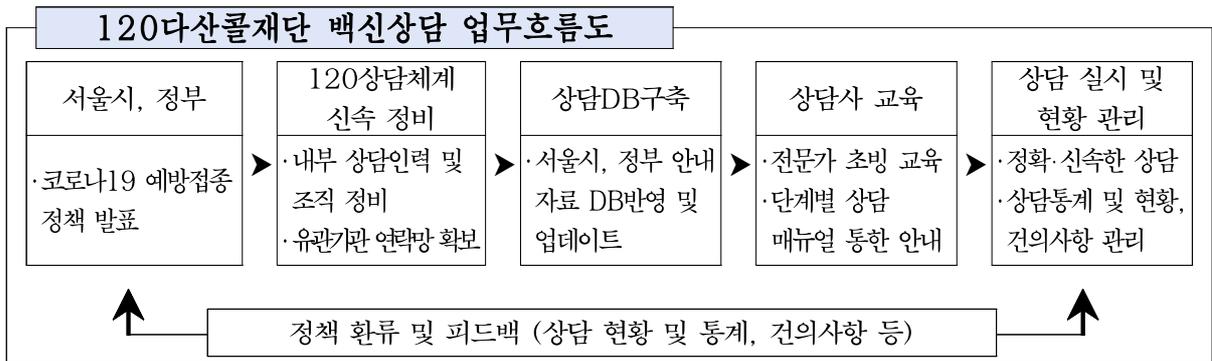
#### < 청사 확보 추진현황 >

- ◆ 현 재단 청사 유상이관을 위해 상수도사업본부와 협의 ('20. 7월)
  - 재산가액 : 20,204백만원 (토지 12,198 / 건물 8,006)
  - 회계이관 : 상수도사업본부 특별회계 → 서울시 일반회계
  - 재산관리관 이관 : 상수도사업본부(요금관리부 재무회계과) → 市(시민봉사담당관)

# 코로나19 백신 예방접종 상담운영

## 1. 코로나19 백신 예방접종 콜센터 운영

- 백신 예방접종 안내를 위한 상담체계 가동
- 정부·市 백신정책 등 상담DB 구축 및 상담사 교육 운영
- 시민 문의사항 등 체계적 현황관리를 통한 다수문의 민원사항 정책 반영



## 2. 단계별 상담대응 계획

### **1단계**      코로나 전담반 운영확대 및 서울시 파견 전문 간호사 상담

- 상담사 코로나19 백신 교육(접종대상, 시기, 접종기관 등 일반적 안내사항)
  - '21.2.18.(30명), 2.22.~2.26.(360명)
- 「코로나 전담반」 인력을 활용한 백신관련 시민 상담
  - 코로나19 전담("0"번 코드) 상담 운영(9시 ~ 18시)
  - 백신 전문상담 관련 부서 및 감염병 연구센터 등의 협조를 통해 예방접종 Q&A, 상담매뉴얼 및 DB반영
- 서울시 전문인력(간호사 2명) 120재단 파견근무
  - 민감환자 문의, 백신접종 이상 징후, 질병 등 전문 의료상담 운영

### **2단계**      일반시민 백신접종 대비 「리턴콜센터」 운영 협력

- 120다산콜센터에 접수된 상담문의 중 전문적 의료지식 필요한 상담요청시 서울시에서 운영하는 '리턴콜센터'를 통해 추가상담 지원

# 코로나19 상담현황

('20.1.23.~'21.2.17.)

## 1. 상담현황

- '20년 5월 정부 지원정책 발표, 8월 광화문 집회, 12월 3차 대유행 등 폭증세 이후 '21년 상담비중은 120 전체상담 건수의 20% 내외 유지
- 코로나19 일평균 상담 '20년 대비 9.5% 증가
  - '20년 3,256건 → '21년 3,566건(증 310건)으로 증가추세

기 간	코로나19 상담현황(건)			총 상담 건수 (B) (일평균)	코로나 상담비중 (A/B)
	00:00 ~12:00	12:00 ~24:00	합계(A) (일평균)		
2020년	422,387	697,614	1,120,001 (3,256)	5,895,571 (17,138)	19.0%
2021년	67,072	104,115	171,187 (3,566)	771,209 (16,067)	22.2%
1월	40,158	64,202	104,360 (3,366)	497,517 (16,049)	21.0%
2월	26,914	39,913	66,827 (3,931)	273,692 (16,100)	24.4%

## 2. 주요상담 내용

- 초기에는 의심 증상, 대처요령, 지역사회 발병 장소, 마스크 구매 등 상담
- 자가 격리 및 생활치료센터 이용, 선별진료소, 소상공인 등 생존자금 및 생활지원, 사회적 거리두기, 종교단체 및 요양의료기관, 감염 확산 등 문의 상담지속 상담
- 최근에는 백신 접종상담, 재난지원금 추가지원(버팀목 자금, 긴급고용), 사회적 거리두기 조정, 손해·손실보상, 개인 및 소상공인 지원 문의 확대

기 간	의심환자	단순검사	자가격리	소상공인 지원	기타 (방역, 마스크 등)	합계
2020년	2,503	292,498	83,234	551,969	189,797	1,120,001
2021년	20	71,480	10,988	31,048	57,651	171,187
1월	14	40,945	6,840	21,776	34,785	104,360
2월	6	30,535	4,148	9,272	22,866	66,827

## 2 응대율 향상을 위한 노력

### 2-1 상담 운영체계 개선

상담채널 확대와 인력관리 강화를 통한 응대량 중심의 운영체계 구축, 양질의 민원행정 상담서비스 제공

#### □ '20년 추진실적

##### ○ 응대율, 응대량 등 향상을 위한 종합계획 수립, 실행

- 데이터 기반 응대율, 응대량 목표 설정을 통한 개인·팀 성과관리 계획 운영

구 분	2018년	2019년	2020년
상담실적(건)	6,133,164	6,154,609	6,448,123

※ 상담실적은 전화, 문자, 스마트불편신고, 챗봇, 민간포털, 수어 등 총 상담건수임.

##### ○ 다채널 상담운영(스마트불편신고, 챗봇 등)을 통한 시민 상담 대기시간 축소

#### □ '21년 추진계획

##### ○ 상담운영 체계 개선을 통한 응대역량 강화

- 교통, 수도, 일반행정, 전화번호 안내 등 분야별 상담에서 멀티상담운영 검토
- 120 인입 대표번호별 ARS 코드체계를 2단계에서 1단계로 간소화

##### ○ 시민접근 채널 다양화를 위한 스마트 상담 확대

- 챗봇, 문자, 스마트불편신고, SNS 등 다채널 상담 활성화

##### ○ 병가 등 복무관리, 성과보상, 상담 프라임시간대 도입 등 운영체계 재정비

- 상담채널별 인력 재배치, 휴일 적정인력 투입, 심야상담 업무범위 개선, 취약시간 대 인원 추가 편성 등('18년부터 운영 중)

#### □ 향후계획

##### ○ '21. 3. 복무관리 개선 계획 수립 및 실행

##### ○ '21. 4. 상담운영 체계 개선 계획 수립 및 실행

# 복무관리 개선

## 1. 추진배경

- 재단 직원 복무관리 개선방안 마련에 대한 대내외 요구

구 분	주요내용
시의회	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ '20년 11월 행정사무감사</li> <li>- “평가, 특별휴가, 장기재직휴가 승인에 문제가 있으니 개선방안” 마련</li> <li>- 평가승인 세부운영지침 필요</li> </ul>
서울시	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ '20년 경영평가('19년 실적) 결과 보고서</li> <li>- “악용사례 방지를 위한 복무규정의 구체적인 개선방안” 필요</li> </ul>

## 2. 추진실적

- 복무관리 개선 전 직원 공감대 형성
  - 노동조합, 노동이사 등과 복무관리 현황 및 개선방안 논의
  - '20년 제3회 노사협의회를 통한 “외부지적에 따른 병가운영 개선계획” 공유
- 복무제도 개선의 당위성 제고를 위한 직원 설문조사

- ◆ 조사대상 : 5급 이하 전 직원(3년차 이하, 4년차 이상)
- ◆ 조사결과 : 무분별한 병가사용 문제점, 대책마련의 필요성 등에 대한 인지정도
  - 재단직원 53.3% 병가사용이 과도하다고 응답

- 「임직원 복무관리 세부지침」 수립 · 시행
  - 팀장, 파트장 복무개선 세부지침 교육(33명, 2.8~2.10)

휴가 사전 승인 원칙	근태관리	평가 승인가준 강화
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 대리신청 불가</li> <li>· 사유발생 전 복무신청서 제출 및 승인</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 지문인식만 근무시간 인정</li> <li>· 지참, 외출, 조퇴 등 엄격한 복무 관리                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 지참, 외출, 조퇴는 시간단위 운영</li> <li>- 지각은 30분 단위 운영</li> </ul> </li> <li>· 근무평정 시 근태상황 감점적용</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 연간 병가사용 7일 이상 시 '종합병원급 이상에서 발급한 진단서 제출 의무화</li> <li>· 6일 이내 병가신청 시, 개인 정보가 기재된 진료확인서, 소견서, 진료비세부내역서 제출 의무화</li> </ul>

## 3. 향후계획

- 「병가 개선 위원회」 구성 · 운영(3월 중)
- 중장기 병가 및 복무 문화 개선 계획 수립 및 운영(연중)

<b>1단계(2월)</b> · 직원 공유 범위 결정 · 위원회 운영 계획 수립	<b>2단계(3 ~ 6월)</b> · 직원 공유 및 인식개선 추진 · 위원회 개최 등 운영 기준 정립	<b>3단계(7월 ~ 12월)</b> · 병가 및 복무개선 문화 정착
---	--	---

## 2-2 스마트 기술을 활용한 인공지능 상담서비스 제공

서울시 인공지능 상담서비스를 운영하여 시민의 편의성 증대 및 상담 서비스 채널 다양화

### □ '20년 추진실적

- 챗봇 고도화 시스템 오픈('20. 2월)
  - '20년 이용실적 501,221건(행정안내 383,880건, 현장민원 117,341건)
- 서비스 범위 : 행정정보 390종, 현장민원 46종 등 총 436종
  - 행정정보 : 교통·행정(126종), 복지·환경(164종), 문화·경제(45종), 안전·주택(55종)

구 분	2019년	2020년	비고
이용 실적	39,903건	501,221건	※이용분포 교통 30.4% 복지 26.6% 환경 15.4%
이용자 수	44,178명	220,849명	행정 14.5% 주택 4.9% 안전 4.3% 경제 3.2% 문화 0.7%

- 챗봇 이용자 서비스 만족도 조사(만족이상 88%, 12.22.~12.30.)

### □ '21년 추진계획

- 챗봇 서비스 상담 범위 확대(현장민원 46종→60종, 행정안내 390종→420종)
  - 전화상담을 통해 운영되고 있는 불법주정차 등 단순 신고 상담 기능 강화
- 스마트 상담 고도화를 위한 음성을 문자로 변환하는 시스템(STT) 도입 검토
- 운영의 효율성 제고를 위해 120 중심의 스마트 상담체계 정립
  - 서울시에서 개발 후, 120에서 운영하던 프로세스를 개선하여 120 중심의 스마트 상담체제로 재정립

### □ 향후계획

- '21. 3. '시민 체감형 스마트 서비스' 운영 계획 수립
- '21. 6. 스마트 상담체계 개편 서울시 협의

### 3 상담품질 향상 역량 강화

#### 3-1 상담 전문성 및 직무 역량강화 교육

전 직원의 역량 향상을 위한 교육훈련의 내실화를 통해 시민 소통 행정 서비스의 전문성 제고와 상담사 상담역량 강화

#### □ '20년 추진실적

- 스마트 교육훈련, 상시 학습 운영을 위한 120 온라인 교육 플랫폼 오픈
  - 자체제작 3개 분야(행정상담지식, 서비스품질역량, 민원응대 등) 6개 과정, 외부 콘텐츠 2개 분야(리더십, 직무역량 등) 16개 과정 교육 운영
- 상담사의 업무 역량 강화를 위한 중장기 로드맵 수립
  - 직무·직급·부서별 3단계(기본, 향상, 변화과정) 20개 프로그램 개발



#### □ '21년 추진계획

- 재택·유연근무 등 비대면 서비스로 전환에 따른 온라인 교육 확대 운영
  - 5개 분야 32개 과정으로 비대면 교육 커리큘럼 확대
- 직급별, 직무별 특성화 교육으로 재단에 필요한 전문인재 양성
  - 컨택센터 직무이해, 고객응대법, 감정관리, 예비관리자 교육 등
- 상시 학습문화 형성을 위한 자발적 사내 동아리 운영
  - 유튜브 영상채널 등을 활용한 동영상 형태의 활동 프로그램 개발 지원

#### □ 향후계획

- '21. 2. '21년 교육 훈련 및 상담품질 관리 종합계획 수립
- '21. 6. 상반기 교육 훈련 만족도 조사

## 3-2 상담품질 관리체계 구축 및 운영

시민 중심 상담서비스 제공을 위해 상담품질을 새롭게 정의하고, 이를 달성하기 위한 운영체계 개선

### □ '20년 추진실적

- 분야별, 사례별 상담자료를 바탕으로 상담품질 표준화를 위한 우수상담사례집 발간
  - 상담품질 직원 설문조사, 상담서비스 품질 점검포 (응대태도, 상담전문성 등)
- 만족도 향상을 위한 서비스 품질 관리체계 구축
  - 상담 지침 매뉴얼, 모니터링 인재육성 교육, 관리계획 수립



### □ '21년 추진계획

- 시민고객 관점에서 서비스 품질 향상을 위한 상담품질 평가
  - 상담 서비스 품질 점검 및 전체 상담사 대상 서비스 품질 교육
  - 서비스 품질 시민 만족도 조사 2회, 외부기관 만족도 조사 1회 시행
- 전문교육기관의 모니터링·코칭 교육, 피드백
  - 서면·대면 코칭기법, 감정적 충돌 해소 스킬 등
- 내부 상담품질 교육 및 관리 강사인력 양성 추진
- 응답소 등으로 접수되는 120 주요 불만민원 감소를 위한 사전 관리 시스템 운영

### □ 향후계획

- '21. 3. '21년 상담품질관리 세부계획 수립
- '21. 6. 상반기 품질관리 만족도 조사

## 4

# 상담정보 고도화 및 활용도 제고

## 4-1 상담 지식정보 현행화

시민 맞춤 서비스 제공에 필요한 정확한 데이터 확보와 활용을 위한 세부적인 관리체계 개선, 양질의 상담 서비스 제공

### □ '20년 추진실적

- '20년 상·하반기 자치구 운영협의회 개최
  - 자치구별 상담지식정보(표준상담DB), 업무 담당자 현행화
- 총 10,629건 상담지식정보(市 4,558건, 자치구 6,071건) 업데이트
  - 서울시, 25개 자치구 담당자 변동이력 점검
  - 다빈도 정보목록 전달 및 현행화 요청
- 120 상담지식정보 관리 매뉴얼 제작, 배포(서울시, 자치구 용)
- 서울시, 정부 지침을 기초로 120 자체 코로나 상담지식 정보 생산

### □ '21년 추진계획

- 시기별 다빈도 문의를 분석하여 상담지식정보 관리(분기별)
- 코로나 등 사회적 이슈에 적기 대응하기 위한 특별상담자료 작성
  - 코로나, 명절, 선거 등 이슈별, 시기별 자료 제공
- 市, 자치구, 유관기관 상담지식정보 시스템 교육, 간담회 개최
  - 신규 사업 시행 전 자료 공유, 다빈도 현행화 등
- 신속, 정확한 표준상담DB 구축을 위한 내부 프로모션 진행

### □ 향후계획

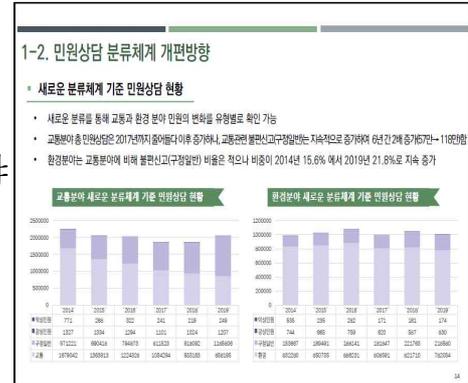
- '21. 2. 다빈도 표준상담DB 현행화(분기별)
- '21. 6. 상반기 자치구 운영협의회 개최

## 4-2 상담데이터 분석을 통한 행정환류기능 강화

상담을 통해 획득한 데이터 분석을 통해 시민의 요구를 서울시 정책 부서에 제공, 이를 통해 행정환류 기능 강화 도모

### □ '20년 추진실적

- 상담데이터 분류기준 재정립을 위한 민원 상담 빅데이터 활용방안 2차 연구
  - 비중이 가장 높은 교통, 환경(81.2%) 분야 우선 시행
- 특정 이슈에 대한 상담현황 및 민원을 분석하여 서울시 제공 (93건)
  - 상수도유출, 임대차 3법, 독감, 서울형 주택바우어, 청년주택, 돌봄 SOS 등
- 상담동향 보고서 제작 및 관계부서 배포(26회)
  - 응급의료, 유급평가, 택시요금인상, 제로페이, 공해차량 운행제한 등
- 「시민의 소리(VOC)」 분석자료 관계부서 제공(12회)



### □ '21년 추진계획

- 서울시 민원상담 빅데이터 활용방안 3차 연구(서울연구원 공동연구)
  - 사회복지, 행정, 주택건축도시, 경제, 문화여가관광, 재난안전 등 6개 분야
- 민원상담정보의 체계화로 정책수립을 위한 자료로써의 활용도 제고
  - 행정서비스 개선으로 이어진 활용사례를 발굴하고 우수사례 확산
- 민원수요의 변화 흐름 분석자료 시민의 소리(VOC) 지속 제공
  - 시 불편사항, 민원사례를 관련기관(부서)으로 제공

### □ 향후계획

- '21. 3. 민원상담 빅데이터 활용방안 3차 연구

## 5 감정노동자 보호 프로그램 운영

감정노동 예방활동 및 보호조치를 통해 재단 구성원의 인권을 적극적으로 보호하고, 감정노동 종사자 권익 향상에 기여

### □ '20년 추진실적

- 감정노동자 보호를 위한 「자기보호 매뉴얼」 발간, 배포
- 「악·강성 민원 응대 매뉴얼」 업데이트
- 헬스키퍼, 문화예술 체험 프로그램 운영
- 지역 의료기관 연계를 통한 직원들의 정신적, 신체적 증진



의료기관	내용
하나로의료재단 종합건강검진	· 100만원 상당의 종합검진을 20만원에 제공
더나음신경외과 전문 도수치료	· 근골격계 질환 예방을 위한 도수치료비 감면혜택 제공
동대문구보건소 대사증후군	· 만성질환 예방 및 우울증 조기진단을 위한 내방검진 실시
동대문구정신건강복지센터	· 정신건강전문의 심층상담 진행
삼육서울병원	· 의료비 감면혜택(비급여 항목 10%) 등 제공

### □ '21년 추진계획

- 감정노동보호를 위한 전담부서(책임자) 지정 등 관리체계 확립
- 전문기관과 연계한 감정노동 보호 교육 프로그램 운영
  - 힐링교육, 치유의 숲 체험, 서울감정노동센터 치유 프로그램 지원 등
- 상담사 건강 증진 및 재충전을 위한 회복, 휴식에 초점을 둔 내부 환경 개선
  - 휴게실, 수면실 등 친환경 힐링공간 조성
- 헬스키퍼 확대 운영을 통한 스트레스 건강관리('20년 381명 → '21년 412명)

### □ 향후계획

- '21. 2. 감정노동보호 종합계획 수립, 시행
- '21. 3. 지역 의료기관 연계 프로그램 운영

**붙임 : 2020년 행정사무감사 처리결과 보고**

# 2020 행정사무감사 처리결과 보고서

(문화체육관광위원회)

서울특별시 120다산콜재단

## □ 총 괄

- 수감결과 처리요구사항 등 ----- 총 13 건
- 조치내역

구	분	계	완 료	추진중	검토중	미반영
계	계	13	11	2		
	시정·처리 요구사항	6	5	1		
	건의 사항	5	4	1		
	기타(자료제출 등)	2	2	-		

# 시정 · 처리 요구사항

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 응대율 향상을 위한 인입량을 고려한 시간대별 근무자수 재배치가 필요함 (120다산콜재단)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 시간대별 응대현황 및 인력 투입 등 데이터 검토 및 분석을 통한 인력 재배치를 위한 기준 수립</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 응대현황 및 인력현황 분석 검토를 통한 계획 수립 및 시행 : '21. 2. ~</li> </ul>
<p>○ 노조의 파업에 대한 대안과 다각적인 방안을 고려해야 할 것임 (120다산콜재단)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ '20년 임금협약을 12월 16일 체결 완료했으며, 총인건비 범위 내에서 호봉표를 개정함</li> <li>○ '21년 임금협약 시 타 기관 임금협약 및 단체협약 진행 사례 등을 노동조합 및 직원에게 공유하며, 요구사항을 합리적인 범위 내에서 설득하여 협상 타결하겠음</li> <li>○ 향후 파업 시 비상근무 계획을 철저히 수립하여 시민 불편을 최소화 하여 운영할 수 있도록 추진하겠음</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 단체협상 진행 시작 : '21. 1. ~</li> </ul>
<p>○ 상담사가 10명이 늘었음에도 응대량이 적은 것은 인력부족이 아닌 다른 문제원인을 찾아내 개선해야 할 것임 (120다산콜재단)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 상담 파트별, 팀별 응대량, 인력 투입 현황 등 데이터 검토 및 분석을 통해 응대량 기준 성과 관리 체계 수립</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 데이터 분석 검토를 통한 계획 수립 및 시행 : '21. 2. ~</li> </ul>

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 무분별한 장기재직휴가, 특별 휴가, 병가승인에 문제가 있으니 복무점검 등 개선방안을 마련 하기 바람 (120다산콜재단)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 전 직원 '병가 인식 및 개선필요' 설문조사 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 병가 현황 및 개선 의견 등 직원 인식 점검 및 개선방안 강구</li> </ul> </li> <li>○ 임직원 복무지침 및 복무규정 개정</li> <li>○ 「병가운영개선위원회」 구성·운영 계획 수립</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 병가운영개선위원회 운영 : '21. 3.~</li> </ul>
<p>○ 고용승계 시 퇴직금 정산을 하지 않고 민간기업에서의 근무경력을 근속연수로 인정한 것에 문제가 있어보이니 반드시 법률검토를 진행하기 바람 (120다산콜재단)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 재단출범('17.4월)시 관련 서류, 관련법조항 등 검토 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 120다산콜재단 설립추진위원회, 재단 창립총회 (발기인대회) 결의, 서울시관계부처(시민봉사담당관, 법률지원담당관) 검토를 통해 확정된 고용승계와 계약서 작성을 확인</li> <li>- 상법상 영업양수도계약의 포괄적 고용승계 인정 여부 확인</li> </ul> </li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 계약서의 법률적 문제없음 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 해당내용 별도 제출 및 설명</li> </ul> </li> </ul>
<p>○ 재단에서 추진 중인 주요사업·행사는 사전에 의회에 공유하기 바람 (120다산콜재단)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 재단 주요사업 및 행사 발생 시 시의회 사전 공유 할 수 있도록 하겠음</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 2021년 주요사업 및 행사 발생 시 의회 사전 공유</li> </ul>

# 건의사항

건의사항	조치결과
<p>○ 상담 프라임시간대 도입이 필요함 (120다산콜재단)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 상담 파트별, 팀별 응대량, 인력 투입 현황 등 데이터 검토 및 분석을 통해 응대량 기준 성과 관리 체계 수립</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 데이터 분석 검토를 통한 계획 수립 및 시행 : '21. 2. ~</li> </ul>
<p>○ 성과우수자에 대한 성과 보상계획이 필요함 (120다산콜재단)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 직원들에게 동기부여 할 수 있도록 성과우수자에 대한 보상 확대 및 보상내용 명확화</li> <li>○ 성과우수자 보상(포상) 확대               <ul style="list-style-type: none"> <li>- '20년 포상인원 : 20명 → '21년 포상인원 : 30명(예정)</li> </ul> </li> <li>○ 성과우수자 보상내용 사전공지               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 최근 3개년('20~'22년) 승진계획 사전공지</li> </ul> </li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ '21년 정기승진자 선발 : '21. 상반기 실시</li> <li>○ '21년 정기포상자 선발 : '21. 4월(창립기념일) / 12월(연말)</li> </ul>
<p>○ 상담시간대별로 상담인력을 적절히 배치하기 바람 (120다산콜재단)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 시간대별 응대현황 및 인력 투입 등 데이터 검토 및 분석을 통한 인력 재배치를 위한 기준 수립</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 응대현황 및 인력현황 분석 검토를 통한 계획 수립 및 시행 : '21. 2. ~</li> </ul>

건의사항	조치결과
<p>○ 서울시 민간위탁 콜센터의 통합콜센터 추진은 조력개정을 선제적으로 진행해야 하며 120다산콜재단의 상황으로 보아 추진할 수 없으므로 입장을 분명히 해야 할 것임 (120다산콜재단)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 서울시 산하기관 민간위탁 콜센터 통합 추진은 '20년 12월 서울시(기획담당관) 주관 시정현안정책조정회의에서 각 기관 직고용을 통해 정규직으로 전환하는 방안으로 서울시 정책 결정</li> </ul>
<p>○ 상담수 인원수 대비 응대율 감소 방지를 위한 구조적인 개선 방안을 마련하기 바람 (120다산콜재단)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 상담 파트별, 팀별 응대량, 인력 투입 현황 등 데이터 검토 및 분석을 통해 응대량 기준 성과 관리 체계 수립</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 데이터 분석 검토를 통한 계획 수립 및 시행 : '21. 2. ~</li> </ul>

# 기 타 사 항

자료제출 등 기타사항	조 치 결 과
○ 재단전과 현재 퇴직금 현황 자료제출 (120다산콜재단)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2020. 11. 20.)
○ 재단설립 시 고용승계 관련 검토내역 일체 (120다산콜재단)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2020. 11. 20.)