

# 주요 업무 보고

2018. 7. 17.

**서울특별시 120다산콜재단**

# I. 일반 현황

## 1 설 립

□ 일 자 : 2017. 4. 24

□ 근 거

- 민법 제32조, 지방자치단체 출자·출연기관의 운영에 관한 법률 제2조
- 서울특별시 120다산콜재단 설립 및 운영에 관한 조례

□ 목 적

- 종합적·전문적 시정 상담서비스 제공으로 시민 만족 및 소통 편의성 제고
- 공공서비스 전달체계로서의 시정발전에 기여하고 시민복지 증진
- 상담사 고용안정성 확보 및 고용의 질 개선으로 좋은 일자리 모델 창출

## 2 사 업 - 조례 제4조

1. 시정·구청 상담서비스 제공
2. 시민소통 상담 데이터베이스 관리 및 분석
3. 상담 전문인력 확보 및 양성
4. 시민중심 맞춤형 상담서비스 발굴
5. 시정상담 서비스의 효과적 전달방안 연구
6. 시정 특수목적 및 임시 상담서비스 수탁 수행
7. 재단 사업관련 업무시설 관리
8. 상담관련 전산장비 구축·운영 및 관리
9. 그 밖에 법인의 목적달성에 필요한 사업

### 3 재단설립 경과

#### □ 120다산콜센터 상담사 직고용 요구 및 추진방안 검토

- 市 인권위원회, 상담사 직접고용 권고 : '14. 2. 5.
- 재단 설립 타당성 검토 연구용역 : '15. 9. 7. ~ '16. 2. 3.
- 市 출자·출연기관 운영심의위원회 심의·의결 : '16. 3. 23.
- 120서비스재단(가칭) 설립 추진계획 수립 : '16. 7. 7.

#### □ 120다산콜재단 설립 및 운영에 관한 조례 제정

- 관련 조례 제정계획 수립 : '16. 7. 13.
- 제270회 서울특별시의회 임시회 본회의 의결 : '16. 9. 9.
- 120다산콜재단 설립 및 운영에 관한 조례 공포 및 시행 : '16. 9. 29.

#### □ 120다산콜재단 설립 추진

- 재단설립준비단 분과회의 운영 : '16. 11. 7. ~ '17. 1. 5.
- 서울특별시의회 출연 동의 및 '17년도 출연금 편성 : '16. 12. 23.
- 재단설립추진위원회 개최(1~3차) : '17. 2. 7. ~ 2. 28.
- 재단 임원 공개모집 추진 : '17. 2. 15. ~ 4. 19.
- 120다산콜재단 창립총회 : '17. 2. 28.
- 120다산콜재단 설립 등기 : '17. 4. 24.

#### □ 120다산콜재단 조직 활성화 추진

- 재단 안정화 TF회의 운영(1~5차) : '18. 1. 7. ~ '18. 7. 10.
- 중장기 발전방안 TF 운영 : '18. 7. 3. ~

## 4 이사회 현황

직위	성명	생년월일	주요경력	학력
이사장	김민영 	67.5.12.	- 참여연대 정책위원장 - 농수산식품공사 전문위원	서울대학교 인류학과 학사
비상임 이사 (선임직)	강을영 	71.11.20.	- 국가인권위원회 조사관 - 現 법률사무소 재울 대표변호사	인하대학교 법학전문대학원 석사
	권혜원 	69.2.15.	- 한국인사관리학회 상임이사 - 現 동덕여대 경영학과 교수	Cornell대학교 노사관계 박사
	김연호 	68.3.9.	- 現 쉐드코리아 대표이사	초당대학교 경찰행정학 학사
	이남신 	64.11.23.	- 서울시 인권위원회 위원 - 現 비정규노동센터 소장	서울대학교 고고미술사학 학사
	박경은 	74.4.18.	- 現 다산콜재단 야간팀 상담사	강원대학교 국어국문학 학사
	권주연 	76.8.14.	- 現 다산콜재단 시정2팀 상담사	한국방송통신대학교 통계학 학사
	비상임 이사 (당연직)	유연식 	66.7.7.	- 現 서울시 시민소통기획관
박대우 		66.7.13	- 現 서울시 기획조정실 재정기획관	일리노이주립대 산업경제학 석사
비상임 감사 (선임직)	정광천 	62.6.19.	- 삼영합성 전무이사 - 現 아이비리더스 대표이사	서강대학교 경제학 학사

## 5 조직 및 인력

**기구** ... 2본부(기획관리본부, 운영본부), 11팀



**인원** ... 정원 420명 / 현원 415명 (업무직 11명 별도)

(2018. 6월말 기준, 단위 : 명)

구분	총원	정원	임원 (상임)	일반직 및 전문직					파견	업무직 (정원외)
				소계	1급	2급	3급	4~6급		
정원	432	420	1	419	1	1	4	413	-	12
현원	426	415	1	412	1	1	1	409	2	11
과부족	△6	△5	-	△7	-	-	△3	△4	2	△1

※ 파견 2명 : 시스템구축추진단장(서울시 5급), 시스템구축추진단원(서울시 7급)

## 6 예산현황

### 세입예산

(단위 : 천원)

구 분	2017년	2018년	증 감	
				%
계	12,761,886	24,153,077	11,391,191	89.3
출 연 금 수 입	12,761,886	23,103,583	10,341,697	81.0
서울시출연금수입	12,711,886	23,103,583	10,391,697	81.7
기 본 재 산	50,000	-	△50,000	순감
사 업 외 수 입	-	1,049,494	1,049,494	순증
전 년 도 잉 여 금	-	1,049,494	1,049,494	순증

### 세출예산

(단위 : 천원)

구 분	2017년	2018년	증 감	
				%
계	12,761,886	24,153,077	11,391,191	89.3
인 건 비	9,305,006	14,403,276	5,098,270	54.8
자 산 및 물 품 취 득 비	887,568	4,984,636	4,097,068	461.6
경 비	2,419,312	4,461,172	2,041,860	84.4
예 비 비	100,000	303,993	203,993	204.0
기 본 재 산	50,000	-	△50,000	순감

## 7

## 집행실적

○ 2018년 6월말 기준

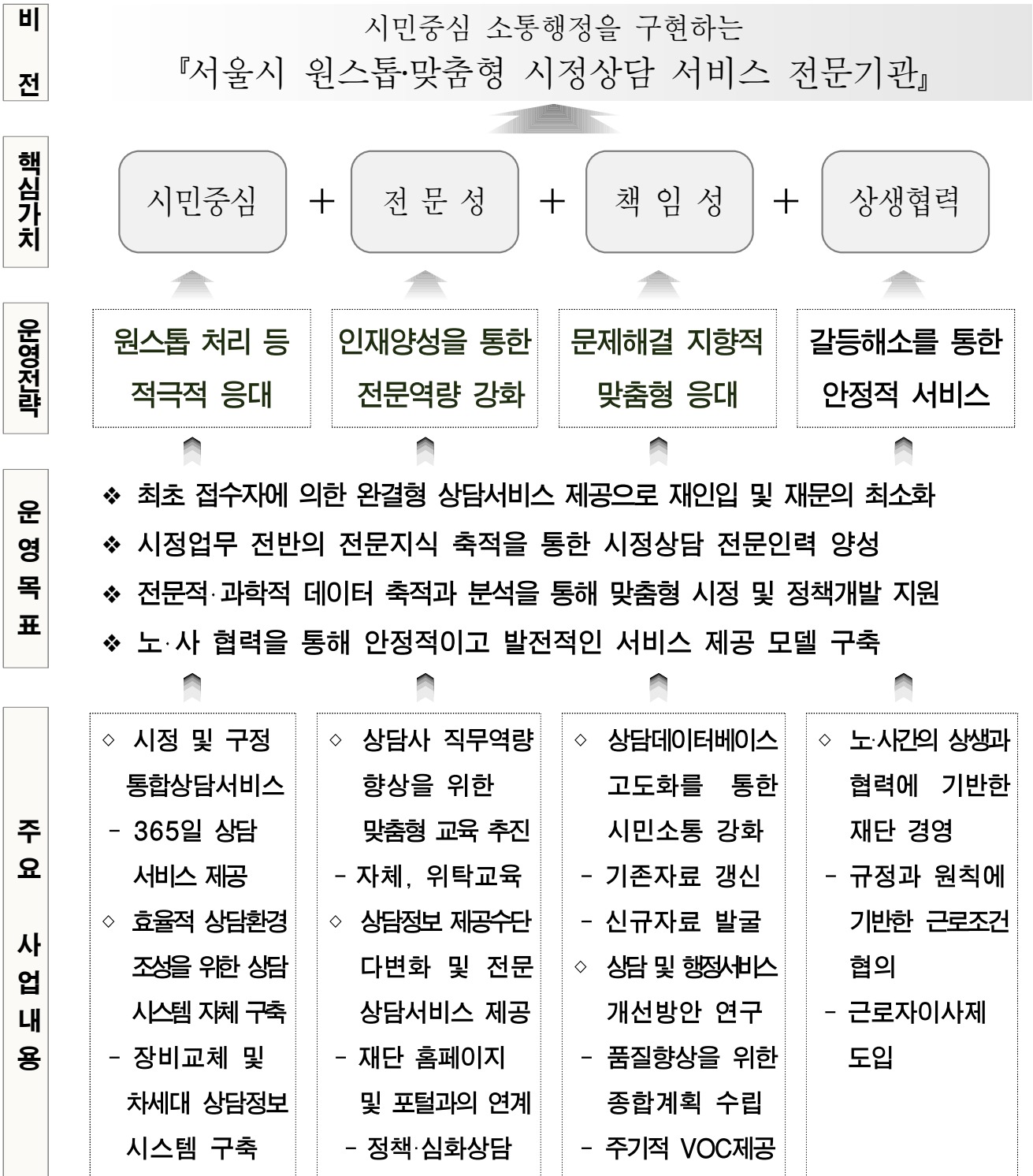
(단위 : 천원)

정책사업	단위사업	세부사업	편성목	예산현액	집행액	집행잔액	집행률(%)
총 계				24,153,077	7,135,401	17,017,676	29.5
일반관리비				24,153,077	7,135,401	17,017,676	29.5
행정운영경비				24,153,077	7,135,401	17,017,676	29.5
인건비				14,403,276	5,437,858	8,965,418	37.8
기본급여				10,481,923	4,039,587	6,442,336	38.5
기타직보수				266,036	104,249	161,787	39.2
제수당				2,547,781	1,089,494	1,458,287	42.8
퇴직급여				1,107,536	204,528	903,008	18.5
자산및물품취득비				4,984,636	65,011	4,919,625	1.3
자산취득비				4,984,636	65,011	4,919,625	1.3
경비				4,461,172	1,632,532	2,828,640	36.6
복리후생비				2,302,198	1,009,660	1,292,538	43.9
여비				24,000	12,365	11,635	51.5
수도광열비				177,600	89,312	88,288	50.3
공공요금및제세				66,393	47,899	18,494	72.1
소모품비				128,178	31,099	97,079	24.3
도서인쇄비				26,490	3,464	23,026	13.1
지급임차료				249,200	193,819	55,381	77.8
수선유지비				45,840	5,377	40,463	11.7
시설비				30,000	11,926	18,074	39.8
차량유지비				7,200	1,537	5,663	21.3
보험료				4,500	840	3,660	18.7
지급수수료				99,800	62,872	36,928	63.0
업무추진비				36,000	17,741	18,259	49.3
관서업무비				70,340	21,618	48,722	30.7
교육훈련비				149,440	24,924	124,516	16.7
행사홍보비				40,000	14,170	25,830	35.4
회의운영비				27,015	16,849	10,166	62.4
연구개발비				953,378	66,300	887,078	7.0
보상금				9,600	60	9,540	0.6
포상금				14,000	700	13,300	5.0
예비비				303,993	-	303,993	-
정현원차예비비				293,993	-	293,993	-
일반예비비				10,000	-	10,000	-

※ 상담시스템구축사업(약58억원, 총예산의 약24%) 대금 하반기 집행예정

# II. 경영기본방향

## 비전체계





# Ⅲ . 상담운영실적

## 상담범위

□ 상담범위 : 서울시 및 25개 자치구 관련 문의 포함 서울 생활 전반

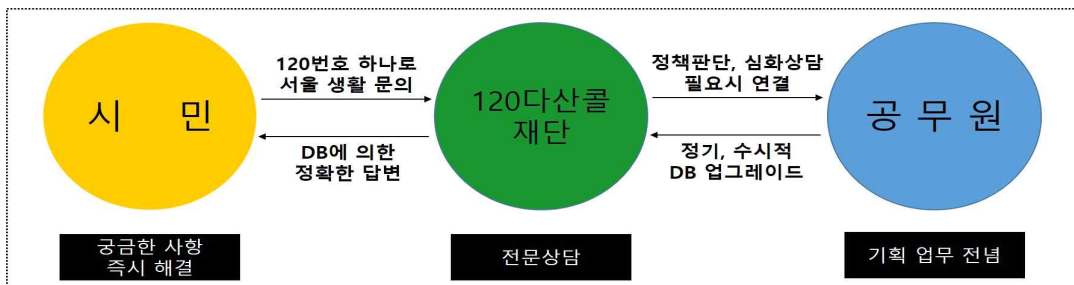
상담문의	문의방법	상담	분야	연계	
시민	전화 문자 수어 외국어 SNS 민원접수	120 다산콜 재단  상담사	서울시	<b>1. 교통</b> - 대중교통안내, 불편신고 - 불법주정차 신고, 분실물 신고 - 길안내, 위치안내 등	서울시 실국, 본부, 사업소 ----- 25개 자치구 ----- 보건소 ----- 공사·공단 출자·출연 기관
				<b>2. 상하수도</b> - 요금문의, 요금납부 - 자동이체신청, 명의변경 - 이사정산, 누수 등	
				<b>3. 시 정책사업 및 행사 안내</b>	
				<b>4. 기타</b> - 응급·의료정보, 현장민원, 기후 등	
			자치구	<b>1. 현장민원</b> - 불법주정차, 소음, 쓰레기 무단투기 신고 등	
				<b>2. 보건관련</b> - 예방접종, 건강검진, 모자보건 안내 - 전염병 관련 안내 및 접수 - 식품위생 관련 안내 등	
				<b>3. 교통</b> - 과태료 징수 - 자동차 등록·변경 안내	
				<b>4. 개인/가정</b> - 여권, 주민등록 관련 안내 - 체납관리, 자동차세, 도로관리 안내 등	

- ARS 코드 : ① 교통, ② 수도, ③ 일반, ④ 전화번호 안내 ⑤ 직장맘 고충상담 ⑨ 외국어 (\* 자치구 대표번호는 코드 없이 바로 연결)



## 상담방법

- 상담방법 : 상담사가 표준상담 DB를 키워드로 검색, 시민 질문에 답변



## 주요 서비스 실적

□ 일평균 19,243건 (6월말 기준)

계	전화상담			청각언어장애인 문자 및 수화상담	휴대폰 문자상담
	일반	외국어	시민불편 살피미		
19,243	16,125			53	3,065
	11,829	63	4,233		
100%	83.8%			0.3%	15.9%

※ 일평균 산출방법 = 평일기준

## 분야별 상담현황

구 분	시 정				자치구	
	교 통	수 도	문화체육 등	기 타		
2018년	계	10.5%	11.9%	10.7%	3.3%	63.6%
	1월	9.9%	15.3%	11.4%	3.3%	60.1%
	2월	10.6%	14.2%	11.2%	3.3%	60.7%
	3월	10.5%	11.1%	10.6%	3.0%	64.8%
	4월	10.8%	10.7%	10.0%	3.2%	65.3%
	5월	10.8%	10.5%	10.6%	3.5%	65.4%
	6월	10.4%	9.6%	10.5%	3.3%	66.1%

※ 문화체육 등 : 문화체육관광, 도시환경, 경제산업, 사회복지, 주택건축, 주요사업소 등의 시정관련

※ 기타 : 전화번호안내, 예약콜/해피콜, 잘못걸린전화, 상담원연결, 생활정보, 현장민원, 보이스피싱/스팸

## 전화상담 처리현황

구 분	1차 상담완료	1차 상담 미완료					
		소계	전화번호 안내	담당자 연결	부서이관	재통화	
2018년	시정	94.5%	5.5%	2.9%	1.1%	1.3%	0.1%
	구청	70.4%	29.6%	7.6%	20.1%	1.9%	0.1%
	계	78.8%	21.2%	5.9%	13.5%	1.7%	0.1%

## IV. 주요업무 추진계획

### 1. 「시민중심 상담시스템 구축」

#### 《세부사업》

- 1-1. 응대율 향상을 위한 상담서비스 개선
- 1-2. 상담서비스 데이터 환류기능 강화
- 1-3. 상담서비스 제공 경로의 다양화

### 2. 「시·구청 전문상담 서비스 제공」

#### 《세부사업》

- 2-1. 시정 및 구정 통합상담서비스 제공
- 2-2. 전문상담에 최적화된 DB시스템 구축

### 3. 「상담서비스 품질향상 기반 마련」

#### 《세부사업》

- 3-1. 차세대 상담정보관리시스템 신규 구축
- 3-2. 전문상담서비스 제공을 위한 인력 양성
- 3-3. 감정노동자 근로여건 개선대책 수립

# 1. 시민중심 상담시스템 구축

1-1. 응대율 향상을 위한 상담서비스 개선

1-2. 상담서비스 데이터 환류기능 강화

1-3. 상담서비스 제공 경로의 다양화

1-1

응대율 향상을 위한 상담서비스 개선

체계화된 운영 관리시스템 도입 및 적용으로 상담 응대율 및 서비스 레벨, 시민만족도 향상

□ 추진내용

- 공공성에 기반한 상담직원 평가제도 도입으로 업무 몰입도 제고 및 상담품질 향상 도모
- 시기별, 분야별 상담 인입 현황을 분석 후 인력운영전략 상반기 내 수립, 상담 대기시간 단축 및 응대율 제고
- 기존 업무 단위 상담에서 분야별 폭넓은 상담이 가능한 ‘멀티상담 대응체계’ 구축

□ 추진실적

지표명	2018년 목표	2018년 상반기 실적
전화상담 응대율	86.5%	83.7%
전화민원 시민만족도	91.0점	(상반기 실적 조사 중)

□ 향후계획

- 업무영향요인 및 성과 현황 분석 : 7월 초
  - 개인별, 파트별, 팀별 성과현황 및 업무 저몰입자 현황 분석
- 성과 목표 설정 및 포상계획 수립 : 7월 중순
  - 개인별, 파트별, 팀별 성과 목표 설정
  - 단위별 업무개선 계획 및 성과에 따른 포상계획 수립
- 전직원 성과관리 시행 : 8월 ~

## 1-2

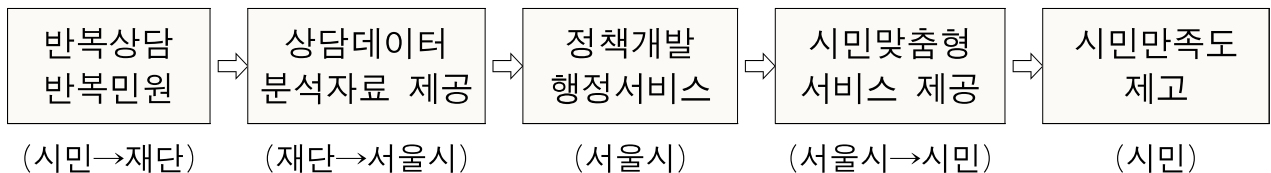
# 상담서비스 데이터 환류기능 강화

데이터베이스 관리 및 분석을 통한 서울시 및 자치구 정책개발을 지원하고 시민의견이 효과적으로 반영될 수 있는 선순환 시스템을 구축

### □ 추진내용

#### ○ 시민소통 데이터베이스 관리 및 분석

- 서울시 정책에 시민의견이 반영될 수 있도록 상담 자료를 분석해 정책 기획·추진 부서에 자료 제공
- 시민의 의견이 시정에 환류되어 주기적으로 반영되는 상담서비스 개발



#### ○ 시민 맞춤형 행정서비스 발굴

#### ○ 2017년 서비스품질 관련 각종 지표를 분석한 ‘연간 통계자료집’ 발간

### □ 추진실적

지표명	2018년 목표	2018년 상반기 실적
시민소통DB 관리·분석	12회	5회
시민의소리(VOC) 제공	12회	5회
맞춤형 행정서비스 발굴	5건	하반기 시행 예정
연간 통계자료집 발간	1회	하반기 시행 예정

### □ 향후계획

- 지속적인 시민소통DB 관리 및 분석 : 매월
- 맞춤형 행정서비스 발굴을 위한 DB정리 : 8월 ~
- 연간 통계자료집 발간 추진(DB분석, 기획 등) : 8월 ~

## 1-3 상담서비스 제공 경로의 다양화

정보접근방식 변화에 따른 상담서비스 제공 수단 및 대상 다양화 추진

### □ 추진내용

- 문자, SNS, GIS, 재단 홈페이지, 챗봇 등 다양한 매체를 활용한 상담 서비스 확대
- 국내거주 외국인 등을 위한 5개 언어(영어, 중국어, 일본어, 베트남어, 몽골어) 기반 시·구청 상담서비스 제공
- 청각언어장애인을 위한 수어상담 서비스 제공
- 민간포털 지식제공 서비스를 활용한 시·구청 정보 및 상담서비스 제공

### □ 추진실적

지표명	2018년 목표	2018년 상반기 실적
민간포털 지식서비스 제공	5,800건	4,549건
문자 상담 서비스	-	14,801건
외국어 상담 서비스	-	422건
수어 상담 서비스	-	301건

### □ 향후계획

- 다빈도 상담 채널 파악 및 대응을 위한 인력 재배치 등 대응방안 마련
- 120상담 챗봇(서울시 시범사업) 구축 진행 : 7~12월



## 2. 시·구청 전문상담 서비스 제공

2-1. 시정 및 구정 통합상담서비스 제공

2-2. 전문상담에 최적화된 DB시스템 구축

## 2-1 시정 및 구정 통합상담서비스 제공

서울시·25개 자치구의 주요 정책사업 및 이슈에 대한 통합상담과 심화·특수상담 서비스 제공

### □ 추진내용

- 서울시 및 25개 자치구의 주요 정책사업 등 서울 생활 전반에 대한 통합상담서비스(교통, 수도, 시·구청 일반, 전화번호, 문화행사 등) 제공
- 서울시 주요 정책사업 및 시기별 문화행사(따릉이, 청년수당, 한강몽땅 등)에 대한 심화상담 및 사안별 특수상담(예방접종, 세금납부, 감염병 등) 제공
- 1차 처리율 향상을 위해 접근·취급 권한이 필요한 행정정보 목록을 조사하고, 권한을 부여받기 위한 서울시·자치구·산하기관과 업무협력 추진

### □ 추진실적

지표명	2018년 목표	2018년 상반기 실적
전화상담 1차 처리율	82.1%	78.8% (시정 94.5%, 구정 70.4%)

### □ 향후계획

- 하반기 서울시 및 자치구 주요사업 및 행사 조사, DB 반영
- 다빈도 질문 및 답변서 작성, 수시 업데이트
- 연간 주요 안내사항 취합 및 주요 민원사항 DB화
- 정보 접근성과 관련하여 서울시·자치구·산하기관과 업무협력 추진

## 2-2

# 전문상담에 최적화된 DB시스템 구축

높은 품질의 상담서비스를 안정적으로 제공하고 시민과의 정보소통을 강화하기 위한 상담 DB시스템의 지속적인 고도화 추진

### □ 추진내용

- 기존 상담DB를 수정·업데이트하여 전문화된 세부 상담매뉴얼 구축
- 신규사업, 시·구청 이슈사업에 대한 신규 상담 DB를 생성·발굴하여 신속하고 정확한 상담서비스 제공
- 상담 데이터베이스의 안정적 관리 및 질적 향상을 위해 서울시·자치구·산하 기관 등과 주기적인 회의 개최
- 표준상담 DB를 시민이 직접 검색 및 활용할 수 있도록 민간포털, 홈페이지 등을 통한 공개방안 마련

### □ 추진실적

지표명	2018년 목표	2018년 상반기 실적
신규 상담DB 발굴	300건	178건
기존 상담DB 수정	156,000건	66,966건

### □ 향후계획

- 서울시 실국 사업본부, 자치구 등의 업무 담당자와 DB자료를 주기적으로 공유할 수 있도록 제도화 추진
- DB현행화 및 공유를 위한 관련 기관 담당자 교육 실시
- 정기적 상담데이터 관리 및 보고

### 3. 상담서비스 품질 향상 기반 마련

3-1. 차세대 상담정보관리시스템 신규 구축

3-2. 전문상담서비스 제공을 위한 인력 양성

3-3. 감정노동자 근로여건 개선대책 수립

### 3-1

## 차세대 상담정보관리시스템 신규 구축

노후화된 기존 상담시스템 및 장비를 교체하고 상담정보관리시스템을 신규 구축하여 최적의 상담운영여건 조성

### □ 추진내용

- 소요예산 : 5,748백만원
- 사업내용 :
  - 다채널 상담체계(문자, SNS, GIS 등) 운영능력을 확보한 상담정보관리 시스템을 개발하여 전화상담에만 최적화된 현 시스템을 대체
  - 전사적자원관리시스템(ERP), 전자결재시스템 구축 및 상담정보관리시스템과의 연계를 통한 통합형 자체 시스템 확보
- 전자정부사업관리(PMO) 용역계약 체결 : 3. 29
  - 업체명 : (주)케이씨에이 / 계약기간 : '18. 3. 29. ~ '19. 1. 22.
- 상담프로그램 개발 용역계약 체결 : 6. 25
  - 업체명 : (주)넥스프론 / 계약기간 : '18. 6. 25. ~ '19. 2. 24.
- 콜센터시스템 및 상담프로그램 개발 감리용역 계약 체결 : 6. 29
  - 업체명 : (주)한국정보기술단 / 계약기간 : '18. 6. 29. ~ '19. 2. 28.

### □ 추진실적

지표명	2018년 목표	2018년 상반기 실적
상담시스템 신규 구축	시스템 연내 구축 완료	업체 계약 완료

### □ 향후계획

- 콜센터 시스템 구축 용역사업 발주 공고 : 6월~7월
- 콜센터 시스템 구축 용역계약 체결(사업기간 6개월) : 8월~

### 3-2

## 전문상담서비스 제공을 위한 인력 양성

상담사의 업무 역량 및 직무전문성, 리더십 향상을 위한 업무 유형별, 대상별 맞춤형 교육프로그램 운영

### □ 추진내용

- 소요예산 : 149백만원
- 1인당 교육훈련시간 목표제(연 60시간) 도입으로 직원 업무역량 강화
- 직원 업무역량 강화를 위한 자체·외부 위탁교육 병행 추진
  - 자체교육 : 상담사례, 데이터베이스교육 등 상담서비스의 질 향상 중심
  - 위탁교육 : 행정상담 품질 향상을 위한 주무관 교육, 고객만족 교육 등
- 리더십교육(전문기관 위탁)을 통한 예비관리자 및 관리자 양성

### □ 추진실적

지표명	2018년 목표	2018년 상반기 실적
1인당 교육훈련시간 목표제	60시간	31.2시간
전문기관 연계 외부교육	50명	38명
경력설계 역량강화교육	50명	하반기 시행 예정
전문상담사 교육	50명	34명

### □ 향후계획

- 직무 관련 과제를 발굴하여 소규모 학습동아리 운영 및 지원
- 전문 교육기관을 통해 직무별 경력설계가 가능한 역량강화 교육 추진
- 근무평정에 따른 하반기 승진인사 발령 후 간부대상 리더십 교육 예정

3-3

감정노동자 근로여건 개선대책 수립

감정노동 근로환경 개선을 위한 제도적 방안을 마련하여 상담사의 신체적·정신적 건강 보호

□ 추진내용

- 소요예산 : 151백만원
- ‘감정노동 근로자 보호대책’ 수립 및 제도 도입
- 악·강성 민원인 대상 대응 체계 확립
  - 전담 대응팀 운영, 시민(민원인) 응대 매뉴얼 재정립 및 전 직원 교육
- 상담사들의 정신적 스트레스 완화 및 관리 방안 마련
  - 근로환경 개선을 위한 공간 재설계
  - 스트레스 지수 진단 및 완화가 가능한 장비(헤드셋 및 프로그램) 도입

□ 추진실적

지표명	2018년 목표	2018년 상반기 실적
대응 매뉴얼 마련	8종	8종
악성민원 발생 건수	720건 이내 (월 60건)	315건

□ 향후계획

- 감정노동 근로자 보호대책 수립 : 7월 말
- 근로환경 개선을 위한 공간 재설계 추진 : 7월~’19년 상반기
  - 전문기관(서울의료원 시민공감서비스센터) 컨설팅을 통한 휴게공간 등 재설계
- 상담지원 및 힐링 프로그램 운영 : 8월~’19년 상반기
  - 헬스키퍼 확대, 심리상담실 운영, 외부 기관과 연계한 힐링 프로그램 진행 등