



제332회 시의회 임시회
문 화 체 육 관 광 위 원 회

SEOUL M! SOUL

주요 업무 보고

2025. 9.



I . 일반현황

① 기관 연혁

② 상담 현황

③ 조직 및 인력

④ 이사회 현황

⑤ '25년 예산 현황

⑥ 비전 및 추진전략

1 기관 연혁

□ 설립근거

- 민법 제32조, 지방자치단체 출자출연기관의 운영에 관한 법률 제2조
- 서울특별시 120다산콜재단 설립 및 운영에 관한 조례('16. 9. 29.)

□ 설립목적

- 민간위탁에서 서울시 출연기관으로 전환, 종합적전문적 시정 상담서비스 제공
- 공공서비스 전달체계로서의 시정발전에 기여하고 행정상담 서비스 질 향상
- 감정노동자 보호대책 선도 및 직접 고용으로 좋은 일자리 모델 창출

□ 주요연혁

- 2007. 9. 서울특별시 120다산콜센터 창설(2007. 9. 12.)
- 2008. 1. 야간 상담서비스 / 2008. 6. 수어 상담서비스
- 2009. 3. 문자 상담서비스 / 2009. 11. 시·자치구 현장민원 서비스
- 2010. 2. 외국어 상담서비스 실시(영어, 일본어, 중국어, 베트남어, 몽골어)
- 2011. 2. 25개 보건소 상담서비스 / 2012. 2. SNS 상담서비스
- 2017. 4. 120다산콜재단 설립
- 2020. 2. 챗봇 상담서비스 「서울톡」 운영
- 2021. 8. 이이재 2대 이사장 취임
- 2021. 11. 「2021 서울시 교통문화대상」 수상(교통민원 접수·처리 유공)
- 2022. 4. 다산콜 2.0 비전 선포
- 2023. 8. 「대한민국ESG대상」 보건복지부장관상 수상
- 2023. 10. 「국가생산성대상」 대통령 표창 수상
- 2023. 12. 디지털 보이는 ARS 및 STT 도입
- 2024. 5. 한국산업의 서비스품질지수(KSQI) 우수콜센터 인증
- 2024. 8. 「서울특별시 감정노동 보호 이행」 서울특별시장 표창 수상
- 2024. 9. 전방위 상담 도입
- 2024. 11. 2024년 감정노동자 보호 컨퍼런스 개최
- 2024. 12. 실시간 채팅상담·상담 도우미 실시
- 2025. 4. ARS ③ 안심돌봄 ④ 규제제도개선 ⑤ 외로움안녕120 정비
4년 연속 서울시 투출기관 감정노동보호 평가 최우수기관 선정
- 2025. 5. 2년 연속 한국산업의 서비스품질지수(KSQI) 우수콜센터 인증
- 2025. 8. 재난안전데이터 활용 대회 행정안전부 장관 최우수상 수상

2 상담 현황

☐ 상담채널: 10개 채널 운영

- 전화, 디지털 보이는 ARS, 챗봇(서울톡), 스마트 불편신고앱, 문자, 실시간 채팅, 외국어, 수어, 민간포털(네이버, 트위터 등), 홈페이지

☐ ARS: ① 교통·기타행정문의 ② 상하수도 ③ 안심돌봄 ④ 규제제도개선 ⑤ 외로움안녕120 ⑥ 외국어

☐ 상담채널별 상담건 수

연 도	총상담 건 수	전화상담	비전화상담						
			소 계	챗 봇	스마트 불편신고	문 자	채팅	수 어	민간포털
2019년	4,868,127	3,129,674	1,738,453	39,903	697,636	965,328	미도입	20,011	15,575
2020년	6,238,229	4,118,511	2,119,718	501,221	719,464	857,666	미도입	25,450	15,917
2021년	7,516,257	4,467,628	3,048,629	1,419,632	798,756	791,295	미도입	22,527	16,419
2022년	7,407,350	3,983,956	3,423,394	1,642,401	950,178	798,201	미도입	18,367	14,247
2023년	7,038,283	3,693,948	3,344,335	1,385,861	1,054,433	864,703	미도입	21,439	17,899
2024년	6,530,189	3,325,334	3,204,855	1,178,965	1,014,301	957,301	15,303	20,193	18,792
2025년(7월)	3,743,551	1,955,969	1,787,582	662,192	495,466	540,970	66,928	12,419	9,607

☐ 일평균 상담건 수

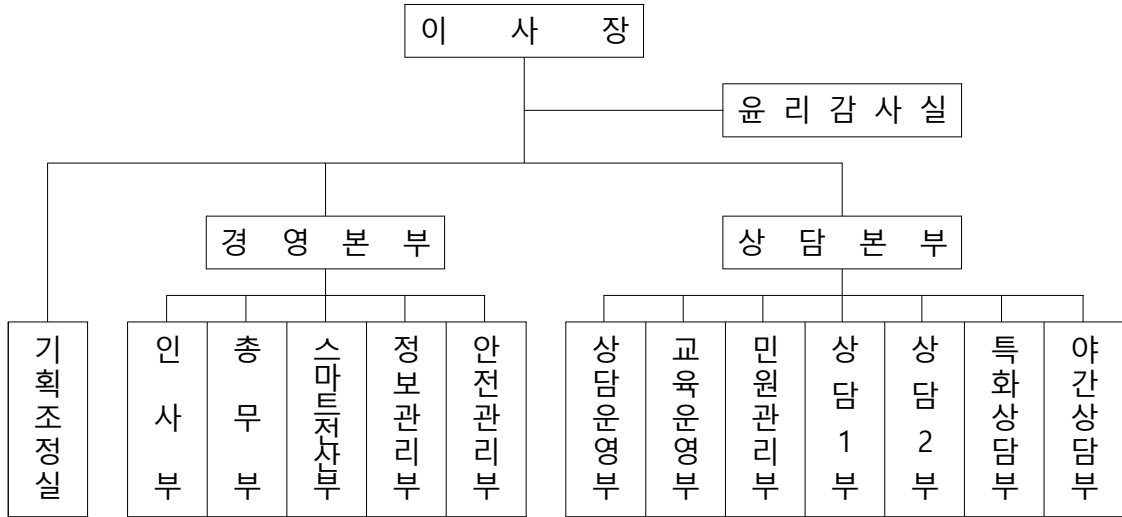
일평균 상담건 수	전화상담	비전화상담						
		소 계	챗 봇	스마트 불편신고	문 자	채팅	수 어	민간포털
17,659 (100%)	9,226 (52.2%)	8,433 (47.8%)	3,124 (17.7%)	2,337 (13.2%)	2,552 (14.5%)	316 (1.8%)	59 (0.3%)	45 (0.3%)

☐ 연도별 전화상담 실적 현황

구 분	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년	2024년	2025년 (7월)
총인입량 (건)	6,819,553	12,662,598	12,145,512	8,724,117	5,076,209	4,867,620	2,795,605
인 입 량 (건)	3,603,762	5,305,817	5,521,102	4,530,179	3,769,979	3,384,848	2,027,352
응 대 량 (건)	3,129,674	4,118,511	4,467,628	3,983,956	3,693,948	3,325,334	1,955,969
응 대 율 (%)	86.8	77.6	80.9	87.9	98.0	98.2	96.5

3 조직 및 인력

□ 조직 : 2본부 2실 12부



□ 인력 : 정원 423명 (현원 406명)

구 분	계	이사장	전문직		일반직				업무직 (정원외)
			1급	2급	3급	4급	5급	6급	
정 원	423	1	1	1	4	24	292	100	12
현 원	406	1	1	1	2	16	227	158	12
과부족	△17	0	0	0	△2	△8	△65	58	0

□ 부서별 주요업무

구 분		주 요 업 무
기 획 조 정 실		○ 기획, 예산, 조직, 경영평가, 대외협력, 이사회, 제규정 등
윤 리 감 사 실		○ 청렴·반부패, 공직기강, 감사, 인권경영, 언론 모니터링 등
경 영 본 부 (5부)	인 사 부	○ 인사, 급여, 복무, 복리후생, 근무성적평정, 단체협상 등
	총 무 부	○ 구매·계약, 회계·결산, 차량관리 등
	정 보 관 리 부	○ 상담데이터 분석, 행정 환류 데이터 생산 등
	스마트전자부	○ 상담시스템·그룹웨어 운영, 스마트상담시스템 구축 및 운영 등
	안 전 관 리 부	○ 중대재해처벌법 및 재난안전 업무, 소방안전, 업무직 관리 등
상 담 본 부 (7부)	상 담 운 영 부	○ 상담 운영체계, 상담 성과관리, 감정노동 종사자 보호 등
	교 육 운 영 부	○ 상담DB 관리, 교육운영, 민간포털 운영, 상담품질관리 등
	민 원 관 리 부	○ 악·강성 민원 대응, 민원관련 법적대응 및 보상 등
	상 담 1 부	○ 서울시, 자치구보건소, 유관기관 등 민원행정서비스 관련 전화상담
	상 담 2 부	○ 서울시, 자치구보건소, 유관기관 등 민원행정서비스 관련 전화상담
	특 화 상 담 부	○ 챗봇, 문자, 스마트불편신고 접수, 외국어 상담, 수어 상담 등
	야 간 상 담 부	○ 특화상담, 저녁상담(18:00~01:00), 야간상담(01:00~08:00) 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

구 분	직 책	성 명 (생년월일/성별)	임 기	주요 경력 및 학력
상 임 이 사 (1 명)	이 사 장	이 이 재 ('59.3.17.)	 '25. 8. 2. ~ '26. 8. 1.	○ 성균관대학교 사회복지학 석사 ○ 제19대 국회의원 ○ 한국광해관리공단 이사장
비상임 이 사 (8 명)	당 연 직 비상임이사	민 수 홍 ('70.10.25.)	 '25. 1. 1. ~ 재임시	○ 서울대학교 행정학 석사 ○ 現 서울시 홍보기획관
	당 연 직 비상임이사	강 석 ('77.7.6.)	 '25. 1. 1. ~ 재임시	○ 서울대학교 심리학 학사 ○ 現 서울시 재정기획관
	위 축 직 비상임이사	김 창 희 ('63.1.24.)	 '24. 3. 4. ~ '27. 3. 3.	○ 계명대학교 영문학 학사 ○ 국가정보원 서기관
	위 축 직 비상임이사	박 건 도 ('84.10.20.)	 '24. 3. 4. ~ '27. 3. 3.	○ 단국대학교 도시및지역계획학 박사 ○ 내일도시정책연구소 대표
	위 축 직 비상임이사	이 상 익 ('57.6.5)	 '25. 8. 2. ~ '26. 8. 1.	○ 성균관대학교 행정학 박사 ○ 인천환경공단 이사장
	위 축 직 비상임이사	조 윤 정 ('70.11.18.)	 '24. 3. 4. ~ '27. 3. 3.	○ 단국대학교 경영학 박사 ○ 서울도시철도그린환경 처장
	위 축 직 비상임이사	황 병 덕 ('80.4.3.)	 '24. 3. 4. ~ '27. 3. 3.	○ 숭실대학교 경영학 박사 ○ 한국경제인협회 전문위원
	노 동 이 사	박 경 은 ('74.4.18.)	 '24.11.11. ~ '27.11.10.	○ 강원대학교 국어국문학 학사 ○ 現 다산콜재단 야간상담팀 상담사
감 사 (1 명)	위 축 직 비상임감사	이 주 엽 ('71.9.6.)	 '25. 8. 2. ~ '26. 8. 1.	○ 경북대학교 정치외교학 학사 ○ (주)엘엔피파트너스 대표이사

5 '25년 예산 현황

□ 세입예산

(단위 : 천원)

구	분	2024년	2025년	증 감
총	계	31,973,379	32,048,210	74,831
출	연 금	30,764,458	30,750,395	△14,063
잉	여 금	1,208,921	1,297,815	88,894

□ 세출예산

(단위 : 천원)

정책	단위	세 부 사 업	2024년 (A)	2025년 (B)	증 감 (B-A)
총 계			31,973,379	32,048,210	74,831
상담시스템 구축 및 운영			3,171,903	2,212,581	△959,322
		전산시스템 운영	1,536,247	1,699,724	163,477
		상담정보시스템 운영	1,473,635	1,630,926	157,291
		상담체계 운영	62,612	68,798	6,186
		스마트상담시스템 구축 및 운영 활성화	1,635,656	512,857	△1,122,799
		스마트상담시스템 구축	1,500,000	208,000	△1,292,000
		스마트상담시스템 운영 및 활성화	135,656	304,857	169,201
상담역량 강화 및 감정노동 보호			466,446	442,937	△23,509
		상담역량 강화	179,699	180,999	1,300
		역량강화 교육	164,899	166,199	1,300
		상담지식정보 현행화	14,800	14,800	0
		감정노동 종사자 보호 강화	286,747	261,938	△24,809
		감정노동 보호 프로그램 운영	172,747	202,338	29,591
		악강성 민원 전담관리	114,000	59,600	△54,400
본부운영			28,335,030	29,392,692	1,057,662
		운영경비	28,035,030	29,209,313	1,174,283
		인건비 및 퇴직급여	19,951,711	20,037,219	85,508
		성과급	2,097,759	2,150,203	52,444
		운영경비	5,444,878	6,207,451	762,573
		시설부대비 및 자산취득비	540,682	814,440	273,758
		예비비	300,000	183,379	△116,621

6

비전 및 추진전략

미션

“시민중심 소통행정 구현”

비전

스마트 경영혁신으로 안심도시 소통 컨택센터

“ 시민이 120% 만족하는 120다산콜 ”

경영
목표시민 대기시간 · 연결불가율
제로화전화상담 응대율 · 상담만족도
100% 달성전략
방향응대율 강화
인력운용 혁신업무성과
상향평준화 달성상담효율 혁신
스마트상담 구축·운영핵심
과제시민만족
상담서비스

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

스마트상담
운영

- 빅데이터 기반 스마트상담시스템 운영
- 챗봇·채팅 상담 등 MZ세대 공감지향 소통 서비스 확대

상담데이터
체계적 분석

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

감정노동
예방 및 보호

- 감정노동 종사자 보호 프로그램 운영
- 선구적 감정노동 보호 노하우 전파

규제제도개선
안심·외로움

- 규제제도개선 건의 상담 코드 운영(4번)
- 안심돌봄(3번) · 외로움안녕120(5번) 상담 코드 운영

Ⅱ . 주요업무 추진 실적

① 시민만족 상담 서비스 제공

② 스마트 상담시스템 구축·운영

③ 상담데이터 체계적 분석·환류

④ 시 주요 정책 신규 상담 서비스 제공

⑤ 120 대시민 홍보 강화

⑥ 감정노동 예방 및 보호

⑦ 공공콜센터 ESG경영 실천

1

시민만족 상담 서비스 제공

1-1

시민만족 제고를 위한 상담 운영체계 개선

120다산콜재단 상담 운영체계 개선을 통해 상담 현장의 효율성을 강화하여 다산콜 이용 시민 편의 제고

□ 사업개요

- 목 적 : 상담 운영체계 개선을 통한 시민 편의 향상
- 내 용 : 업무 기능 조정과 성과 관리 체계 강화

□ 추진내용

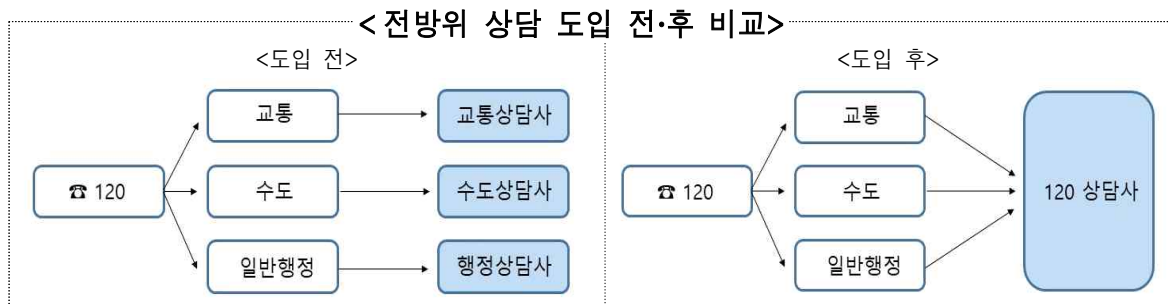
상담 집중형 현장 구축

○ 업무 기능 조정을 통한 **상담 집중형 운영체계 구축**

- 챗봇·스마트불편신고 단순 민원 RPA 적용에 따른 비전화 상담사 전화상담 전환 배치
- 상담부서의 불필요한 행정 업무(디지털 채널 현장 운영 등)를 지원 부서로 이관하여 상담에만 집중 할 수 있는 업무 환경 조성

전 방 위 상 담 안 정 화

○ 시민 대기시간 감소 위한 전방위상담 체계 운영



□ 추진계획

- 효율적 인력 운영 및 성과관리 체계 강화 계획 운영 : 8월
 - 저성과자 기준 개선 및 집중 동기부여 제공
- 응대 실적 향상을 위한 상담사 프로모션 운영 : 9월
 - 포상 주기·기준 세분화를 통해 응대 향상 도모

담당자

상담본부장 : 김건훈 ☎ 3278-5790

상담운영부장 : 한상희 ☎ 5770

담당 : 김영하 ☎ 5792

담당 : 박경희 ☎ 5795

1-2

체계적인 상담사 교육훈련을 통한 상담역량 강화로 민원 행정 서비스의
품질 향상과 시민만족도 제고

□ 사업개요

- 목 적 : 민원행정 서비스의 품질 향상과 시민만족도 제고
- 내 용 : 상담 직무 역량 강화 및 전문가 인재 양성
- 사 업 비 : 84백만원

□ 추진내용

상 답 직 무
역 량 강 화
교 육

- **상담 직무 교육 강화**로 시민 중심 맞춤형 상담 서비스 제공
 - 서울시 업무 담당자 초빙 대면 교육으로 현장 중심 교육 시행
 - 상담 관리자 대상 집중 교육을 실시하여 신속한 이슈 대응
 - 매월 상담정보 및 응대 매뉴얼 교육 시행으로 상담 정확성 강화

상 답 교 육
전 문 가
양 성

- **현장 맞춤형 전문 교육**을 통한 상담 역량 강화 기반 마련
 - 실습과 사례 중심의 직무 교육 확대를 통한 상담 전문성 향상
- 숙련된 상담사를 활용한 **멘토 제도 운영**으로 현장 대응 역량 제고
 - 신규·복직 임직원의 빠른 현장 적응을 위한 멘토 제도 운영



<서울시 담당자 초청 교육>

[illegible]

<주요 이슈 교육자료>



<상담 멘토 운영>

☐ 추진계획

- 상담 응대 향상을 위한 맞춤형 교육 운영 : 9월
- 상담 관리자 리더십 교육 : 10월

담당자 상담본부장 : 김건훈 ☎ 3278-5790 교육운영부장 : 신명애 ☎ 5751 담당 : 강병량 ☎ 5759

정기적 상담 응대품질에 대한 모니터링 및 피드백, 교육 시행으로 보다 높은 품질의 상담서비스 제공

□ 사업개요

- 목 적 : 체계적 상담 응대품질 관리로 전사적 응대품질 제고
- 내 용 : 캠페인, 품질점검, 품질역량 교육으로 서비스 표준화
- 사 업 비 : 82백만원

□ 추진내용

재단 창립 이후 최초 KSQI 콜센터 부문 **2년 연속 우수 콜센터 선정**

상
담
품
질
전
담
관
리
운
영

- **상담 품질 전담 관리자를 양성**하여 지속 가능한 품질 관리 체계 구축
 - 코칭 역량 강화를 위해 외부 전문기관의 상담 품질 전담 관리자 대상 정기 역량 점검과 코칭으로 전문성 강화
- **외부 전문 기관의 객관적인 품질 점검**을 통한 상담사 개별 피드백
 - 무작위 상담 사례를 바탕으로 상담사 개인별 품질 점검·맞춤 교육 진행

상
모
니
터
링
강
화

- **재단 민원 접수 사례별 교육** 및 이슈사항 모니터링
 - 매월 유선, 응답소 등을 통해 재단에 접수된 민원 사례를 중심으로 동일 민원 발생 방지를 위한 사례 별 추가 교육 시행
 - 민생회복 소비쿠폰 등 주요 이슈 상담 모니터링 및 개별 피드백 진행



<상담 응대품질 향상 캠페인>



<2년 연속 KSQI 우수콜센터>



<상담 품질 점검>

□ 추진계획

- 하반기 상담 응대품질 교육 및 품질 점검 : 9월
- 상담 응대품질 향상 캠페인 및 프로모션 운영 : 10월

담당자 | 상담본부장 : 김건훈 ☎ 3278-5790 | 교육운영부장 : 신명애 ☎ 5751 | 담당 : 박민희 ☎ 5761

2

스마트 상담시스템 구축·운영

2-1

민원데이터 대시민 공개 플랫폼 구축

스마트 인공지능 상담시스템 구축을 통해 시민 편의를 향상하고 축적된 상담데이터를 분석하여 수요자 맞춤 행정 정보 제공

□ 사업개요

- 목 적 : 시장공약 '다산콜 2.0' 실현을 위한 '스마트 상담 서비스' 도입
- 내 용 : AI 기반 120 스마트 상담시스템 구축 및 운영 활성화
- 사 업 비 : 208백만원

□ 추진내용

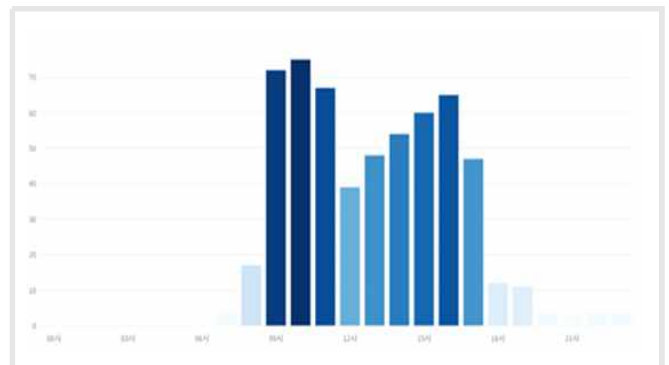
'STT를 활용한 인공지능 기반 실시간 침수 민원 대응 시스템 기획'
재난안전데이터 활용 창업경진대회 아이디어 기획 부문 **행정안전부 장관 최우수상 수상**

스마트 상담시스템 구축

- STT 기반 민원데이터 대시민 공개시스템 구축
 - 민원상담 데이터의 키워드별 분석 결과 제공으로 대시민 정책환류 역할 강화
- 공개 데이터 익명 처리를 통해 개인정보 유출 원천 방지
 - 민원행정데이터를 익명 처리하여 개인정보 보호 및 접근성 강화
- 다양한 형태의 공공데이터 공개를 통한 데이터 이용 활성화
 - OPEN API, 파일데이터 등 수요자에 맞춘 데이터 형태 다양화



<민원 키워드 발생 지역 현황 분석>



□ 추진계획

- 스마트 상담시스템 유지보수 및 기능개선 : 연간
- STT 기반 민원상담 데이터 공개시스템 구축 : 12월

담당자 | 경영본부장 : 박재희 ☎ 3278-5720 스마트전산부장 차형철 ☎ 5742 담당 김정민 ☎ 5737

챗봇, 스마트불편신고 등 스마트 상담채널 운영 활성화로 디지털 세대의 이용 저변 확대 및 시민 불편 해소

□ 사업개요

- 목 적 : 다채널 상담서비스 활성화와 시정 정보제공 및 홍보 강화
- 내 용 : 챗봇, 스마트 불편신고 등 스마트 상담채널 운영
- 사 업 비 : 31백만원

□ 추진내용

챗 서 울 톡

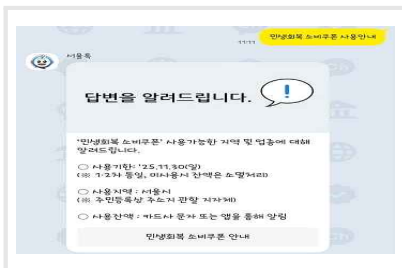
- 챗봇 ‘서울톡’ 활성화로 디지털세대 이용 저변 확대
 - 챗봇상담 누적 이용자 수 **187만 6천명**
 - **행정정보 576종**에 대한 주기적인 AI 학습 및 분석을 통한 답변 정확도 향상
- 챗봇 자동분배방식(RPA) 도입으로 현장 민원 접수 업무 자동화

스 마 트 불 편 신 고

- 스마트불편신고 앱을 통한 신속한 민원 접수, 처리로 시민불편 해소
 - 불법주정차 단속, 무단투기 신고 등 생활불편신고 **월 평균 70,800건** 접수
- 스마트불편신고 자동분배방식(RPA) 도입으로 업무 효율 향상('25. 4.~)

실 시 간 채 팅 상 담

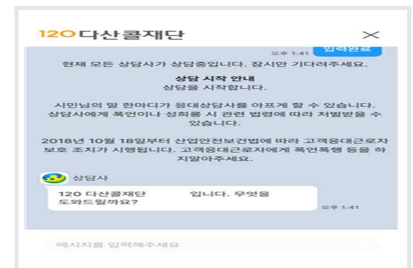
- 디지털 채널 확대로 청각, 언어장애인 등 사회적 약자 및 디지털 네이티브 세대 대상 상담 접근성 향상
- 보이는 ARS, 120 홈페이지, SNS 등과 연계하여 편의성 제고



<챗봇‘서울톡’>



<스마트불편신고>



<실시간 채팅상담>

□ 추진계획

- 스마트불편신고, 챗봇, 채팅상담 등 디지털 채널 운영 : 연간
- 현장민원 접수 자동분배방식(RPA) 전자치구 확대 노력 : 10월

담당자 상담본부장 : 김건훈 ☎ 3278-5790 상담운영부장 : 한상희 ☎ 5770 담당 : 최 울 ☎ 5718

상답데이터 체계적 분석 · 환류

3-1

신속 정확한 상담지식정보 현행화

서울시 및 자치구 등 유관기관과의 긴밀한 협력을 기반으로 상담서비스
제공 위한 최적의 상담 데이터베이스 구축

□ 사업개요

- 목 적 : 신속·정확한 상담 서비스 제공을 위한 정책정보 확보
- 내 용 : 유관기관 협력적 거버넌스 구축 및 상담지식정보 현행화
- 사 업 비 : 15백만원

☐ 추진내용

상 담
지 식 정 보
현 행 화

- 표준상담DB 구축 관리 총 9,909종 **시 4,910종, 자치구 4,999종**
- 이슈별 특별 상담 자료 및 상담 보조 자료 운영을 통한 상담 정확성 강화
 - 민생회복 소비쿠폰, 풍수해 폭염 대책, 포트홀/싱크홀, 주말·당직실 등 정보 제공

정보현행화
협력체계
구축

- 서울시 업무 협력 체계 강화로 실시간 상담 정보현행화 체계 정비
 - 하반기 찾아가는 이음워크숍, 재단 초청 이음워크숍을 통한 협력 네트워크 확대
 - 서울시 협조 및 유관기관과 합동 점검을 통해 표준상담DB 누적 14,732건 최신화

산림청 산하 공공기관 2024년 공채

<표준상담DB>

1121지 특별상당자료 * 11월 21일 ~ 12월 31일 까지 * 11월 21일 ~ 12월 31일 까지 * 11월 21일 ~ 12월 31일 까지	25/11/21(화) ~ 11/12/31(수) 특별 상 * 11월 21일 ~ 12월 31일 까지 * 11월 21일 ~ 12월 31일 까지 * 11월 21일 ~ 12월 31일 까지
100  100주년 기념 100주년 기념 100주년 기념	1121지 특별상당자료 * 11월 21일 ~ 12월 31일 까지 * 11월 21일 ~ 12월 31일 까지 * 11월 21일 ~ 12월 31일 까지

<특별상담자료>



1200 알뜰상자

알뜰상자(알아두면 쓸모있는 상담DB 자료)

한 2025년 '취약계층 생활비 지원' 이슈!



아니, 기온이
37°C라!!!!!!
더워도 너무 더운데요~



그렇다고 우리 회원한테
여러마리(산)를 팔고
돈을 벌어야
생계가 가능해요~



8월엔 취약계층에게
생선배가 지원된대요!
에너지 비용처럼 중독 수준
도 가능하다고 하니, 지금
한해로... > <



그런 어떤 회원들
이웃에게도 잘 전달
시키면... > <



취약계층
지원
해 줘요!
됩니다!



오~! 정말 다행이네요! > <

<알쓸상자 상담자료>

☐ 추진계획

- 3분기 시민 다빈도 문의 표준상담DB 정비 : 9월
- 기관으로 찾아가는 120이음워크숍 운영 : 9월

담당자 상담본부장 : 김거훈 ☎ 3278-5790 교육운영부장 : 신명애 ☎ 5751 담당 : 조하은 ☎ 5762

3-2 천만 시민 목소리를 분석·환류하는 민원정책 지원

상담을 통해 획득한 데이터를 분석하여 시민 의견을 서울시 정책 부서에 제공하는 행정환류 기능 수행

□ 사업개요

- 목 적 : 상담이력 분석자료 관련부서 제공으로 맞춤형행정서비스 지원
- 내 용 : 시민의소리(VOC) 등 상담데이터 분석자료 제공

□ 추진내용

주요 정책 상담 현황 분석	○ 시·구청 주요 정책 및 이슈에 대한 상담사례 분석 - 규제개혁, 안심돌봄120, 싱크홀, 여름철 전기 화재 위험, 폭염, 온열질환, 풍수해, 러브버그, 시민·구민안전보험, 한강행사, 서울 런, 기후동행카드, 서울페이플러스 등 핵심 정책 관련 상담사례 및 주요 이슈 분석 데이터 제공 ※ '23년 186건, '24년 218건, '25년 260건
상담 데이터 기반 정책 환류	○ 시·구청 업무 전반에 대한 시민의 목소리 정기 분석 및 환류 - 분야 및 업무별 분석 확대로 다양한 데이터 제공 - 규제개선 사례 발굴 제공 및 시민의 소리 기초데이터 제공 - 월간·연간 시민의 소리(VOC)제작 및 서울시·자치구 배포

주요 상담사례 분석

[여름철 전기화재] 시민 안전 확보 	[러브버그] 계절 이슈 	[시민구민 안전보험] 안전보험 보장 확대 
◆건수: 106건('25. 6. 1.~ 7. 10.) 40일 ◆유형: 전선 노출 20.8%, 실외기 과열 18.9% ◆문의: 전선 노출 점검 요청, 실외기 과열 위험 신고	◆건수: 3,662건('25. 6. 1.~ 6. 30.) 30일 ◆유형: 방역요청 94.3%, 단순협요 0.4% ◆문의: 러브버그 폭증에 따른 방역 소독 요청 등	◆건수: 2,781건('1. 1~2. 28, 4. 1~6. 30.) 150일 ◆유형: 보장항목 51.1%, 보험청구 및 절차 18.3% ◆문의: 가입 여부, 상해 발생 시 보장 여부 등
“시민소통 상담현황을 분석하여 시·자치구로 제공 및 정책 환류”		

□ 추진계획

- 선제적 주요 이슈 정기 분석 및 유관 기관 배포 : 매월
- 민원 분석 자료 제공을 통한 정책 환류 : 매월
 - 시민의 소리(VOC)를 정기 분석하여 현장 점점 환류 시행

담당자 | 경영본부장 : 박재희 ☎ 3278-5720 | 정보관리부장 : 강병주 ☎ 5782 | 담당 : 남혜인 ☎ 5785

4

시 주요 정책 신규 상담 서비스 제공

전화 한 통으로 시 주요 정책이 필요한 시민에게 맞춤형 행정 서비스로 연결될 수 있도록 서울시 행정 최전선 역할 담당

□ 사업개요

- 목 적 : 서울시 주요 정책을 시민에게 신속·정확하게 연결
- 내 용 : 전문 상담 코드 운영을 통한 신규 상담 서비스 도입

□ 추진내용

안심돌봄

- 안심돌봄 전담코드(120-③)로 **전화 한통으로 맞춤형 돌봄 서비스 연계**
 - 정보 취약 계층에게 쉽게 이용 할 수 있는 보편적 서비스 접근권 제공
 - 유형에 따라 관할 지자체, 돌봄·중증 케어 전문기관 등 맞춤 원스톱 연결

규제제도개

- **가장 쉬운 규제 개선 접수 플랫폼(120-④)**으로 시민 중심 규제 철폐
 - 시민이 체감하는 규제의 개선을 직접 건의 할 수 있는 창구 역할 수행
 - 규제 개선 민원 분석을 통해 개선 가능한 시책 자료 제공

외로움안녕 120

- **외로움안녕 특별 상담 코드(120-⑤)로 심리적 사회 안전망 구축**
 - 전문 상담기관 바로 연결을 통해 서울시민 외로움과 고독 문제 해결을 위한 든든한 정서적 지지대 역할 수행



<안심돌봄 120>



<규제 제도 개선>



<외로움안녕 120>

□ 추진계획

- 규제 개선 관련 시민 의견 분석·정책 환류 자료 제공 : 매월
- 안심돌봄, 규제제도 개선, 외로움안녕120 상담 운영 : 연간

담당자 | 상담본부장 : 김건훈 ☎ 3278-5790 | 교육운영부장 : 신명애 ☎ 5751 | 담당 : 강병량 ☎ 5759

행정 최전선에서의 서비스 확장을 위한 120 리브랜딩과 120다산콜 브랜드 아이덴티티 확산 등 시민 접점 홍보 강화

□ 사업개요

- 목 적 : 시민 활용성 강화를 위한 기관 아이덴티티 정립 및 확산
- 내 용 : 시민이 120% 만족할 수 있는 120 상담서비스 홍보
- 사 업 비 : 350백만원

□ 추진내용

다 산 콜 리 브 랜 디 추 진

- 시민이 120% 만족하는 **브랜드 아이덴티티 재정립**
 - 시민에게 친근하고 가깝게 다가갈 수 있는 상징 담은 새로운 재단 심볼 및 워드마크, 컬러시스템 등 신규 CI 제작
 - CI 가이드북 제작 통해 신규 브랜드 아이덴티티 정립
- 재단 영상 및 홍보물 통한 **브랜드 아이덴티티 확산 추진**
 - 새로운 브랜드 아이덴티티 담은 재단 홍보영상 제작
 - 신규 CI 반영, 기관 홍보물 제작하여 신규 브랜드 아이덴티티 확산 추진

대 시 민 홍 보 강 화

- **선포식**을 통해 기관의 새로운 브랜드 대시민 홍보
 - 선포식 개최하여 신규 기관명, CI 등 재단 신규 브랜드 대시민 홍보
- 접근성 높은 지하철 광고 및 언론 통해 **대시민 접점 확대**
 - 지하철 영상 및 지면 광고 통해 기관 홍보
 - 서울시 채널 및 언론 보도 자료 배포 등을 통해 120 리뉴얼 홍보



120 아이덴티티 재정립



시민 눈높이 맞춘 리브랜딩



대시민 홍보 강화

□ 추진계획

- 120 리브랜딩 및 브랜드 활용 방안 도출 : 10월
- 시민접점에서 120의 역할을 알릴 수 있는 홍보 시행 : 11월

담당자 기획조정실장 : 도종현 ☎ 3278-5710 기획조정실 차장 : 심지현 ☎ 5712 담당 : 박주영 ☎ 5717

6

선도적인 감정노동 예방 및 보호

감정노동으로 인한 스트레스 및 정신적 손상의 예방과 관리를 통해 상담사를 보호하고 건전한 상담문화 선도

□ 사업개요

- 목 적 : 감정노동 종사자의 육체, 정신적 피로 경감 추진
- 내 용 : 감정노동 보호를 통한 업무효율 향상 및 상담사 보호
- 사 업 비 : 262백만원

□ 추진내용

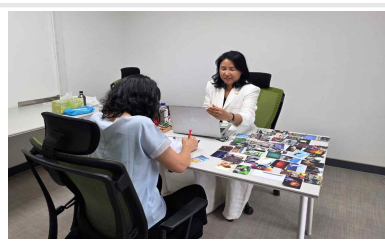
서울시 투자·출연기관 감정노동 보호 평가결과 : 4년 연속 최우수기관 선정

감정노동 보호 프로그램 운영

- 스트레스 진단부터 심리 상담까지 제공하는 **근로자 지원 프로그램(EAP)**
 - 전문의료인·심리상담사가 참여하는 맞춤형 심리 치유 운영
 - 마음건강검진 388명, 심리상담 71회, 방문 상담 및 힐링 167명 참여
- 상담사 감정노동 예방 및 치유를 위한 **힐링프로그램 시행**
 - 전 직원 대상 자연 산림 치유, 심신 건강 치유 등 프로그램 운영
 - 공감소통·문화예술·멀티테라피를 통한 감정노동 스트레스 해소

악성 민원 대응

- 악성민원 대응 전담관리반 24시간 운영으로 **상담사 감정노동 보호**
 - **1,200여명**의 악성민원인을 일반상담사로부터 분리하여 전담 응대
 - 재단설립('17년) 이후 44명 악성민원인에 법적 조치 및 대응



<근로자 지원 프로그램>



<자연 산림 치유>



<공감소통 힐링 활동>

□ 추진계획

- 감정노동 경감을 위한 근로자 지원 프로그램(EAP) 운영 : 상시
- 교육·예술·의료 등 감정노동 보호 프로그램 운영 : 상시
- 하반기 악·강성민원 전담 관리 및 법적 조치 : 12월

담당자	상담본부장 : 김건훈 ☎ 3278-5790	상담운영부장 : 한상희 ☎ 5770	담당 : 김금옥 ☎ 5777
		민원관리부장 : 서강숙 ☎ 5771	담당 : 이태용 ☎ 5774

2025년 힐링 프로그램

프로그램명		내용	담당부서
진단 치유	근로자지원프로그램 (EAP)	직무스트레스, 개인 마음 건강 등 스트레스 수준 진단 및 분석 및 심리상담 진행	상담운영부
힐링 감정 치유	톡톡데이	공감소통 프로그램과 오피스 스트레칭, 건강한 식습관 개선 프로그램, 멀티테라피, 공예작품만들기 등 신체 건강 및 마음 건강 챙김 프로그램	상담운영부
	치유의 숲	자연과 함께하는 서울대공원 치유의 숲 프로그램 참여로 신체활동 독려	상담운영부
	한국여성수련원 치유 회복 협력	수련원 및 프로그램 이용 시 비용 할인	인사부
	스트레스 사위 힐링룸	신체 및 스트레스 지수를 체크 분석하여 개인 맞춤형 치유서비스와 분석 리포트 제공으로 직원 건강증진	상담운영부
	나를 위한 힐링 토닥토닥	나를 가꾸는 프로그램 참여로 스스로를 격려하고 기분을 전환하는 기회 제공	상담운영부
의료 지원	의료협약 확대	임직원 및 가족 건강검진 우대 적용(20만원, 30만원) 도수치료 우대	인사부
	대사증후군 건강상담	대사증후군 검진 및 상담, 심리상담 진행 및 고위험군 연계	인사부
감정 노동 교육	감정노동 종사자 권리보장 교육	감정노동종사자 보호 관련 법률 및 보호조치 관련 교육	상담운영부
	악·강성민원 응대교육	악·강성 민원 및 재단운영 불만 민원 응대 방안 교육	민원관리부
	악·강성민원 응대 매뉴얼	악·강성 민원 및 특이민원에 대한 응대절차 및 대응 방법 매뉴얼화와 수시 점검·개선	민원관리부
질 환 예 방	헬스키퍼	근골격계질환 방지 및 스트레스와 긴장감 완화를 위한 안마서비스 제공	상담운영부
민원 전담 직원 보호	민원전담직원 심리검사	의료기관 심리검사를 통한 스트레스 수준과 심리적 건강상태를 평가하여 적절한 지원 및 대응책 마련	민원관리부
	민원전담직원 치유프로그램	스트레스 수준에 따른 맞춤형 감정치유프로그램 시행	민원관리부
	악성민원 법적조치	성희롱, 폭언 등 악성 민원인 고발 조치 강화	민원관리부

7

공공콜센터로서의 ESG경영 실천

기관에 특화된 ESG 경영 실천 및 공공콜센터로서 ESG 경영확산을 주도하며 공공기관으로서 사회적 책임 이행

□ 사업개요

- 목 적 : 공공콜센터 선도기관으로서 사회적 책임 이행
- 내 용 : 기관 경영활동을 통한 ESG경영 실천 및 확산

□ 추진내용

기관 특화 ESG 경영 실천

- 청사 힐링 정원 녹지 조성을 통한 탄소중립과 감정노동 보호
 - 직장 내 마음 쉼터 녹색 힐링 공간 확보로 ESG 경영 실천
- 서울 국제정원박람회 연계 시민접점 ESG 체험 행사 운영 ('25.6.10.)
 - 서울시 주관 행사와 연계하여 시민 대면 ESG 부스 운영

공공콜센터 ESG 경영 확산 주도

- 공공부문 선진 콜센터 운영 노하우 전파
 - 건설근로자 공제회, 정신건강 위기상담센터 등 업무 협력 논의
- 직원주도 창의경영 동아리 활동 시각 장애인 오디오북 낭독봉사
 - 상담사의 친절한 목소리를 바탕으로 기관의 사회적 책임 이행



<힐링 정원 녹지 조성>



<시민 접점 ESG 체험 행사>



<오디오북 저자 방문>

□ 추진계획

- ESG 감정노동 보호를 위한 힐링 정원 등 환경 조성 : 9월
- 몽골 울란바타르 등 국내외 공공콜센터 운영 노하우 전파 : 9월

담당자 기획조정실장 : 도종현 ☎ 3278-5710 기획조정실 차장 : 심지현 ☎ 5712 담당 : 김은비 ☎ 5740

□ '25년 예산 현황(7.31.기준)

○ 집행 현황

(단위 : 천원, %)

'25년 예산	집행액	집행률	잔액
32,048,210	17,756,649	55.4	14,291,561

○ 세부사업별 예산 현황

(단위 : 천원, %)

구분	2025년			부장 (전화번호)	담당 (전화번호)
	예산액	집행액	집행률		
합계	32,048,210	17,756,649	55.4	심지현 (☎ 3278-5712)	임종혁 (☎ 3278-5730)
상담정보시스템 운영	1,630,926	1,572,360	96.4	차형철 (☎ 3278-5742)	남혜진 (☎ 3278-5745)
상담체계 운영	68,798	55,233	80.3	차형철 (☎ 3278-5742)	남혜진 (☎ 3278-5745)
스마트상담시스템 구축	208,000	208,000	100.0	차형철 (☎ 3278-5742)	김정민 (☎ 3278-5737)
스마트상담시스템 운영 활성화	304,857	137,246	45.0	차형철 (☎ 3278-5742)	송정재 (☎ 3278-5747)
역량강화 교육	166,199	109,713	66.0	신명애 (☎ 3278-5751)	강병량 (☎ 3278-5759)
상담지식정보 현행화	14,800	14,800	100.0	신명애 (☎ 3278-5751)	조하은 (☎ 3278-5762)
감정노동 보호프로그램 운영	202,338	191,540	94.7	한상희 (☎ 3278-5770)	김금옥 (☎ 3278-5777)
악강성민원 전담 관리	59,600	29,210	49.0	서강숙 (☎ 3278-5771)	이태용 (☎ 3278-5774)
일반관리비	29,209,313	15,438,547	52.9	심지현 (☎ 3278-5712)	임종혁 (☎ 3278-5730)
예비비	183,379	0	0.0	심지현 (☎ 3278-5712)	임종혁 (☎ 3278-5730)

Ⅲ . 2024 행정사무감사 처리결과

2024 행정사무감사 처리결과 보고서

(문화체육관광위원회)

120다산콜재단

□ 총괄

○ 수감결과 처리요구사항 등 ----- 총 23 건

○ 조치내역

구분		계	완료	추진중	검토중	미반영
계	계	23	23			
	시정·처리요구사항	8	8			
	건의사항	7	6			
	기타(자료제출 등)	8	8			

시정·처리 요구사항

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
○ 스마트 상담 만족도 조사에 설문 문항을 보충하여 실효성을 높일 수 있길 바람. (스마트전산부)	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 ○ 향후 스마트 상담 관련 만족도 조사 진행 시 조사설계 보완하여 진행 - 전화상담 대비 이용 만족도·이용 편리성, 신속·편리성, 재이용 의향 등 - 시스템 만족도, 정보제공/관리 만족도, 응대 만족도, 전반적 만족도 등 ☐ 향후계획 ○ '25년 스마트 상담 만족도 조사 - 디지털 보이는 ARS, 실시간 채팅상담 만족도 조사 실시
○ 고성과자와 저성과자의 성과관리 기준을 CPD (Call Per Day) 등 동일하게 통일하여 관리하기 바람. (상담운영부)	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 ○ 단순 총 통화시간이 아닌 상담 업무별(통화 시간, 상담 후처리 등) 비율과 같은 복합 데이터 기반의 성과 관리 체계 도입을 통해 성과 관리 체계 보완 적용 ☐ 향후계획 ○ 지속적인 상담사 성과 관리 시행
○ 보다 구체적인 저성과자 관리 방안을 마련하기 바람 (상담운영부)	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 ○ 단순 총 통화시간이 아닌 상담 업무별(통화 시간, 상담 후처리 등) 비율과 같은 복합 데이터 기반의 성과 관리 체계 도입을 통해 성과 관리 체계 보완 적용 ☐ 향후계획 ○ 지속적인 저성과자 관리 시행

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
○ 응대율을 총인입대비 응대율로 기재하는 것을 강조함 (상담운영부)	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 ○ 총인입대비 응대율 기재 위해 시민 대기시간 감소 대책 시행 ('24.12.~) - ARS 멘트 단축(64초→ 36초)을 통한 대기시간 감소 - 보이는ARS(ARS ①번)와 음성ARS(ARS ②번) 표출 순서 변경하여 음성ARS를 ARS ①번으로 표출 ○ 시민의 상담사 연결 전 콜 포기 사유 확인을 위한 설문 조사 시행('25.5.~) ☐ 향후계획 ○ 시민의 명확한 콜 포기 사유 확인을 위한 방안을 모색하고, 응대율 향상을 위해 지속적으로 노력
○ 종합감사 결과 직원 외부 강의 출강 시 복무 관리를 강화할 필요성이 지적된 바 있으니 이에 대응하는 조치 바람. (윤리감사실)	☐ 추진상황: 완료 ☐ 추진내용 ○ 외부강의 및 겸직허가 업무지침 개정('25.1.) - 외부강의 시 휴가 처리 하도록 업무지침 개정 ☐ 향후계획 ○ 2025년 상·하반기 외부강의 등 신고 처리 점검 실시
○ 직원들이 외부 강의 출강 시 휴가를 내고 간 사례가 전무함. 재단 업무과 무관한 곳에 외부강의를 나갈 시에는 휴가처리를 하고 가도록 조치 필요 (윤리감사실)	☐ 추진상황: 완료 ☐ 추진내용 ○ 외부강의 및 겸직허가 업무지침 개정('25.1.) - 외부강의 시 휴가 처리 하도록 업무지침 개정 ☐ 향후계획 ○ 2025년 상·하반기 외부강의 등 신고 처리 점검 실시

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
○ 종합감사 결과 사후 점검 허가건이 지적되었는데 조치 바람 (윤리감사실)	☐ 추진상황: 완료 ☐ 추진내용 ○ 점검 허가자 점검 현황 및 복무 점검 실시('24.12.) ○ 외부강의 및 점검허가 업무지침 개정 수립('25.1.) ☐ 향후계획 ○ 2025년 상·하반기 점검 허가자 복무 점검 실시
○ 몽골 국외공무출장 관련 보고서가 작년 보고서와 중복 내용이 있는 등 보고서 관리에 문제가 있음 (인사부)	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 ○ 작성 및 검토 프로세스 개선 - 보고서 초안 작성 시, 관련 부서 간(출장부서-출장관리 부서) 협의를 통해 작성 전 내용 중복 가능성을 사전 점검 - 보고서 작성 완료 후 출장 관리부서에서 내용 검토 - 검토 과정에서 중복이나 누락 내용이 발견되면 출장 부서에 수정 및 개선 등 피드백 제공 ☐ 향후계획 ○ 정기적인 점검 및 모니터링 실시 - 연간 국외출장보고서 관리 점검을 통한 작성 기준 준수 및 내용 중복 여부 검토

건의사항

건의사항	조치결과
○ 콘텐츠 크리에이터 겸직 시 새로운 콘텐츠 공개 전 사전 보고는 과도한 검열의 우려가 있어 개정 필요 (윤리감사실)	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 ○ 외부강의 및 겸직허가 업무지침 개정('25.1.) - 콘텐츠 사전 검열 보고 관련 내용 삭제, 겸직 허가 시 채널 성격 및 콘텐츠 주제(정치운동, 재단관련 비밀누설 등) 심사하도록 변경
○ 내규상 사원증 시안과 현행 사원증의 시안이 달라 통일 필요 (인사부)	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 ○ 사원증 관리 내규 개정 완료('24.12.)
○ 갑질근절을 위한 만족도 조사가 타만족도 조사에 비해 조사 기간이 짧음 (윤리감사실)	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 ○ '24년 하반기 갑질 발생 위험진단 실시기간을 14일로 확대함
○ 스마트 상담시스템 관련 예산이 미편성되었는데, 구축 필요성 검토 바람 (스마트전산부)	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 ○ 다산콜 2.0 시즌2 실현을 위해 중장기 정보화 전략(ISP)에 근거하여 3개년간 단계적으로 스마트 상담시스템 구축을 계획하였으나, 관련 예산이 삭감되어 사업 완료가 불투명한 상황으로, 시장 공약 사업이 최소한의 완결성을 지닐 수 있도록 관련 사업 진행을 위해 적극 노력 중임

건 의 사 항	조 치 결 과
○ 현재 120은 99%의 응대율을 유지하고 있는데, 스마트상담시스템 구축의 필요성이 있는지 검토 바람 (스마트전산부)	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 ○ 현재 120의 상담 수요는 전화상담 채널에서 비전화상담 채널(문자, 스마트불편신고, 챗봇, 채팅 등)로 점차 확대 되고 있음. 변화하는 상담 수요와 디지털 세대(MZ)의 이용 저변 확대를 위한 디지털 상담채널 확보가 필수적이며, 시민에게 가장 편리하고 효율적인 상담 서비스 제공을 위해 상담 업무 효율성을 강화하는 방향으로 추진하겠음
○ 홈페이지 등을 통해 시민의 소리 데이터를 대시민 공개하는 방안 검토 (정보관리부)	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 ○ 시민의 소리를 포함한 시민 소통데이터 현황을 120다산콜 재단 누리집을 통해 공개 완료('25.2.)
○ 폭언 및 욕설 자동 차단 기술 도입 검토 요청 (스마트전산부)	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 ○ 기술 도입을 위해 서울시 및 시스템 운영 업체, 통신 회선 사업자 회의 진행하였으며, 향후 소요 예산 확보 방안 등을 고려하여 기술 도입 결정

기 타 사 항

자료제출 등 기타사항	조 치 결 과
1. 스마트상담시스템 서비스 운영상 예상되는 문제점과 해결방안	☐ 추진상황 : 완료 디지털 취약 세대가 이용에 불편을 느끼지 않도록 단계적으로 시스템을 구축하여 운영
2. 2차례 몽골 국외공무출장의 성과가 있다고 보는지?	☐ 추진상황 : 완료 '23년 방문은 콜센터 운영 노하우 전수를 진행하였고, '24년 방문은 울란바타르시·경찰청 등과 전산, 교육, 악강성민원 처리, DB 운영 등에 대해 구체적 협력방안을 논의함
3. 상담사 프로모션 운영의 성과는 무엇인지?	'24.11.15. 자료제출 완료
4. VOC(Voice Of Citizen)는 무엇이고 서울시 이송 건수가 줄어드는 사유	'24.11.15. 자료제출 완료
5. 외부강의 시 복무관리 방안 등 감사 지적사항 재발방지 대책	'24.11.15. 자료제출 완료
6. 사후검직허가 감사 지적사항 조치방안과 검직 관련 심의 문서 일체	'24.11.15. 자료제출 완료
7. 최근 3년간 프로모션을 통한 상담 성과 개선 수치 일체	'24.11.15. 자료제출 완료
8. 시민의 소리 서울시 이송건수 감소에 대한 사유와 실적 개선 방안	'24.11.15. 자료제출 완료