

제316회 시의회 임시회
문화체육관광위원회
2023. 2. 28.(화) 10:00

동행·매력
특별시 서울

주요 업무 보고

2023. 2.

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('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

- 2007. 9. 서울특별시 120다산콜센터 창설('07.9.12.)
- 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(김민영 초대 이사장 취임)
- 2019. 12. 「'19 민원행정서비스 종합평가 최우수상」 수상
- 2020. 2. 코로나 19 전담 0번 운영, 인공지능 챗봇 상담서비스 「서울톡」 운영
- 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)
- 2021. 12. 코로나 19 상담 백서·미답사례집·민원사례집 발간
- 2022. 4. 120다산콜센터 창설 15주년·재단설립 5주년 기념식(다산콜 2.0버전 선포)
- 2022. 8. 빅데이터 기반 인공지능 콜센터 구축 협의회 구성(서울기술연구원·서울시립대·KT 등)
- 2022. 9. 긴급복지상담 ARS ③번 운영 및 맞춤형 복지상담 핫라인 구축
- 2022. 12. 「'22년 민원행정서비스 평가 우수기관」 선정
- 2022. 12. 산업통상자원부 「감정노동자보호 건강관리 챌린지」 ESG 경영실천

2 상담 현황

상담채널 : 9개 채널 운영

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

ARS : ① 교통 ② 상하수도 ③ 긴급복지, 코로나 및 일반행정 ④ 외국어

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	4,467,628	3,048,629	1,419,632	798,756	791,295	22,527	16,419
2022년	7,407,350	3,983,956	3,423,394	1,642,401	950,178	798,201	18,367	14,247
2023년 (1월말 기준)	544,069 (100%)	317,571 (58.4%)	226,498 (41.6%)	88,447 (16.3%)	70,869 (13.0%)	64,454 (11.8%)	1,270 (0.2%)	1,458 (0.3%)

일평균 상담건 수

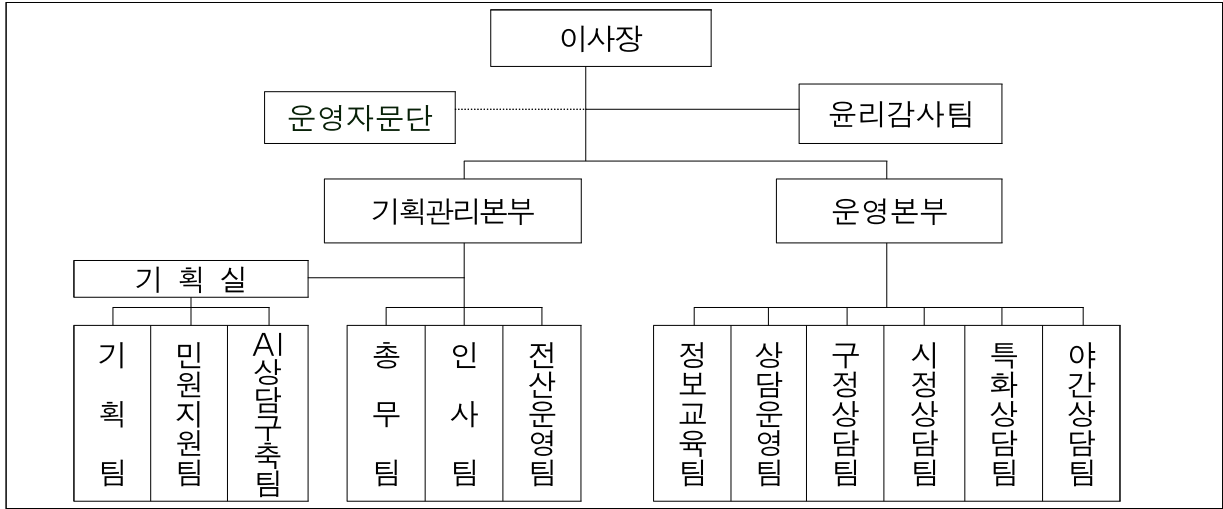
일평균 상담건 수	전화상담	비전화상담					
		소 계	챗 봇	스마트 불편신고	문 자	수 어	민간포털
20,847 (100%)	11,468 (55.0%)	9,379 (45.0%)	4,500 (21.6%)	2,603 (12.5%)	2,187 (10.5%)	50 (0.2%)	39 (0.2%)

연도별 전화상담 실적 현황

구 분	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년 (1월말 기준)
인입량(건)	5,022,549	3,603,762	5,305,817	5,521,102	4,530,179	325,316
응대량(건)	4,258,451	3,129,674	4,118,511	4,467,628	3,983,956	317,571
응대율(%)	84.8	86.8	77.6	80.9	87.9	97.6

3 조직 및 인력

□ 조직 : 2본부, 1실, 13팀



□ 인력 : 정원 423명 (현원 416명)

구분	정원	임원 (상임)	일반직 및 전문직							공무직 (정원외)
			소계	1급	2급	3급	4급	5급	6급	
정원	423	1	422	1	1	4	24	292	100	12
현원	416	1	415	1	1	2	5	146	260	11
과부족	△7	0	△7	0	0	△2	△19	△146	160	△1

□ 부서별 주요업무

구분	주요업무
윤리감사팀	○ 청렴·반부패, 공직기강, 감사, 인권경영, 언론 모니터링 등
기획관리본부 (1실 6개팀)	○ (기획실) <ul style="list-style-type: none"> • (기획팀) 기획, 예산, 조직, 평가, 대외협력, 이사회, 제규정 등 • (민원지원팀) 약·강성 민원 대응, 민원관련 법적대응 및 보상 등 • (AI상담구축팀) 인공지능 상담센터 구축 ○ (총무팀) 구매·계약, 회계·결산, 시설관리, 자산관리, 기록물관리 등 ○ (인사팀) 인사, 급여, 복무, 복리후생, 근무성적평정, 감정노동자보호 등 ○ (전산운영팀) 상담시스템·그룹웨어 운영, 전산실 운영, ERP 등
운영본부 (6개팀)	○ (정보교육팀) 상담DB 관리, 상담데이터 분석, 교육운영, 상담품질관리 등 ○ (상담운영팀) 상담 운영체계, 성과계획, 운영데이터 등 ○ (구정상담팀) 구정상담, 보건소 상담 등 ○ (시정상담팀) 시정상담, 주필(주말필수)상담, 수도상담, 교통상담 등 ○ (특화상담팀) 챗봇, 문자, 스마트블루션고애플, SNS, 외국어 상담, 수어상담 등 ○ (야간상담팀) 저녁상담(18:00~01:00), 야간상담(01:00~08:00) 등

4

이사회 현황

□ 임원 : 7명 (이사 6명, 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	이이재 (1959. 3. 17/남)	 2021. 8. 2.~ 2024. 8. 1.	○ 제19대 국회의원(강원 동해시·삼척시) ○ 한국광해관리공단 이사장 ○ 성균관대학교 사회복지학 석사
비상임이사	당연직 비상임이사	최원석 (1968. 11. 17/남)	 2022. 1. 1. ~재임시	○ 서울시 홍보기획관(現) ○ 연세대학교 광고홍보학 석사
	당연직 비상임이사	조미숙 (1968. 4. 5./여)	 2023. 1. 1. ~재임시	○ 서울시 재정기획관(現) ○ 서울시 관광체육국 관광정책과장
	위촉 비상임이사	이상익 (1957. 6. 5./남)	 2021. 8. 2.~ 2024. 8. 1.	○ 인천환경공단 이사장 ○ 성균관대학교 행정학 박사
	위촉 비상임이사	박경은 (1974. 4. 18./여)	 2021. 3. 22.~ 2024. 3. 21.	○ 다산콜재단 야간상담팀 상담사(現) ○ 강원대학교 국어국문학 학사
	위촉 비상임이사	이민호 (1974. 12. 14/남)	 2021. 3. 22.~ 2024. 3. 21.	○ 다산콜재단 시정상담팀 상담사(現) ○ 목원대학교 법학과 학사
감사	위촉 비상임 감사	이주엽 (1971. 9. 6./남)	 2021. 8. 2.~ 2024. 8. 1.	○ (주)엘엔피파트너스 대표이사(現) ○ 경북대학교 정치외교학 학사

5 '23년 세입·세출 예산 현황

□ 세입예산

(단위 : 천원)

구 분	2023년	2022년	증 감
총 계	28,680,661	27,378,922	1,301,739
출 연 금	26,744,699	25,582,764	1,161,935
잉 여 금	1,935,962	1,796,158	139,804

□ 세출예산

(단위 : 천원)

정책 사업	단위 사업	세 부 사 업	2023년	2022년	증 감
120다산콜재단 운영			28,680,661	27,378,922	1,301,739
		시민중심 스마트상담시스템 체계 운영	2,287,594	1,635,321	652,273
		상담정보시스템 운영	1,476,644	1,395,161	81,483
		스마트 상담 체계 구축	60,950	240,160	△179,210
		AI콜센터 구축 및 운영	750,000	0	750,000
		상담품질 향상을 위한 직원 역량 강화	139,052	115,980	23,072
		상담사 역량강화 교육	139,052	115,980	23,072
		시민중심 맞춤형 상담서비스 발굴	4,800	4,800	0
		상담지식정보 현행화	4,800	4,800	0
		감정노동 종사자 보호 강화	150,123	127,324	22,799
		감정노동 종사자 보호 프로그램	150,123	127,324	22,799
		일반관리비	25,999,092	25,291,894	707,198
		인건비	18,949,784	17,929,380	1,020,404
		경비	5,001,831	4,690,794	311,037
		시설비 및 자산취득비	527,730	1,240,920	△713,190
		성과급	1,519,747	1,430,800	88,947
		예비비	100,000	294,370	△194,370

Ⅱ . 비전 및 추진전략

비전 및 추진전략

미션

“시민중심 소통행정 구현”

비전

스마트 경영혁신으로 안심도시 소통 컨택센터

핵심
가치

신속한 연결 · 정확한 답변 · 친절한 상담 · 상생발전



경영
목표

시민 대기시간 · 연결불가율
제로화

전화상담 응대율 · 상담만족도
100% 달성

전략
방향

응대율 강화
인력운용 혁신

업무성과
상향평준화 달성

상담효율 혁신
AICC 조기 구축

핵심
과제

시민만족
상담서비스

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

인공지능
상담센터 구축

- 빅데이터 기반 인공지능상담센터(AICC) 구축
- 챗봇 상담 등 MZ세대 공감지향 소통 서비스 확대

상담데이터
체계적 분석

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

감정노동
예방 및 보호

- 감정노동 종사자 보호 프로그램 운영
- 선구적 감정노동 보호 노하우

긴급복지
코로나19

- 긴급복지·코로나19 상담 코드(3번) 운영
- 상담데이터 분석 및 정책 환류

Ⅲ. 주요업무 추진 계획

- ① 창의경영을 통한 시민만족 상담 서비스 강화
- ② 빅데이터 기반 인공지능(AI) 상담센터 구축
- ③ 상담데이터 체계적 분석을 통한 과학행정 뒷받침
- ④ 시니어·경력단절여성 120상담사로 사회적 책임 경영
- ⑤ 상담사 감정노동 예방활동 및 보호 조치
- ⑥ 현장소통 결과 경영혁신 10대 과제 선정 추진

1. 창의경영을 통한 시민만족 상담 서비스 강화

1-1 상담 운영체계 개선

상담 운영체계 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 복무기강 확립을 통한 상담 서비스 향상

□ '22년 주요성과

근무평정 개편

- 근무평정 개편에 따른 정량평가 기준 및 배점·가점 정교화
- 시간당 콜 수(14콜 → 15.7콜) 콜 생산성 12% 증가

근무환경 개선 재택근무 도입

- 업무능률은 높이고 업무피로도 낮추는 청사 근무환경 개선
- 상담석 면적 120→140cm, 상담좌석 398→291석, 모니터 크기 17→19인치
- 상시 순환형 재택근무 전면 시행('22.10월~)
- 상담직군 5개조 편성, 순환형(8개월 재택, 2개월 청사 근무) 복무시스템 운영
- 일평균 개인별 통화건수(CPD) 청사근무 61.3콜 → 재택근무 69.2콜로 7.9콜 향상

탄력적 인력 운용

- 시니어인턴십, 경력단절여성 등 초단기 근로자 탄력적 인력투입
- 응대율 77.6%('20년) → 80.9%('21년) → 87.9%('22년)로 7.0% 향상
- 초단기근로자(주 14.5시간) 20명 시차 탄력적 투입으로 정규직 7.3명 효과 창출
- 병가승인기준 강화로 인력투입률 제고
- 병가사용일수 191일('20년) → 67일('21년) → 26일('22년 12월)로 86% 감소

취약시간 운영 개선

- 오후파트(13시~22시) 신설 및 전담인력(8명) 배치로 응대 취약시간 개선
- 휴일근무 순번제 도입 및 스팟 프로모션, 비상근무 두루일꾼(70명) 운영
- 휴일운영 개선으로 휴일응대율 16.7% 향상

전방위 상담 운영

- 전방위상담 1단계 조치로 전화번호 안내파트를 시구정 상담인력으로 재배치
- 응대불만 민원 129건('20년) → 75건('21년) → 70건('22년)로 감소

성과향상 프로 모션 연

- “동기부여”와 “상담집중”을 위한 단기 성과향상 프로모션 연중 시행
- 프로모션 기간 중 개인성과(총 통화시간 등) 2.6~3.5% 향상
- 성과우수자 포상, 저성과자 관리 등 신상필벌의 근무기강 확립
- 저성과자 인사조치 1명('21년) → 0명('22년)

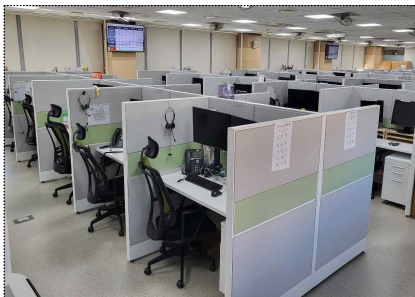
□ '23년 추진계획

- 365일 24시간 연결지연 없는 인공지능(AI) 콜센터 조기 도입
 - 「보이는 ARS」시스템 도입('23년 상반기)으로 문자, 챗봇 등 즉시연결 채널 유입 유도
 - ARS 통합하는 전방위 상담 확대로 상담사 연결 대기시간 최소화
- 응대율 취약시간대 **탄력적 인력투입 체계 구축**

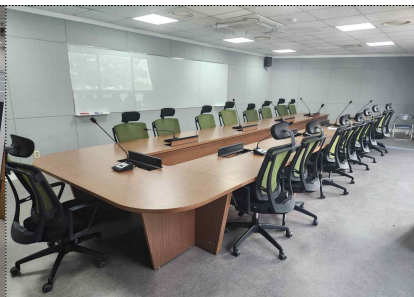


- ① 평일 아침시간(08:00~10:00) : 조기출근자 배치
- ② 평일 점심시간 전후(11:00~15:00) : 오후파트 운영
- ③ 오후 퇴근시간(17:00~20:00) : 초과시간 근무자 배치
- ④ 취약요일(월/금요일) : 초단시간(주 14.5시간) 근무자 투입

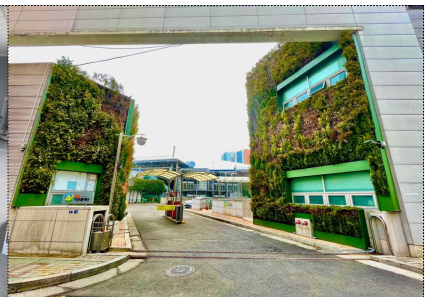
- 상담 응대품질 개선 추진 및 **단계적 근무평정 정교화**
 - 상담품질 관리 중장기 계획 시행으로 응대품질 평가 및 CS교육 추진
 - 품질 평가 기준 표준화하여 근무평정 도입 검토
- 콜 생산성 확대를 위한 **동기부여 프로모션 강화**
 - 세분화된 프로모션 운영으로 단기 실적향상과 개인별 성과향상 유도
 - 팀·파트별 평가 프로모션 시행으로 원팀으로의 협업 성과지향
- 일하기 좋은 근무환경 만드는 **청사 환경 개선사업 지속 추진**
 - 업무공간(AI상담센터 등), 상담사 교육 및 감정노동 휴게공간, 동아리실, 문서고 등 공간 확장



〈상담석 근무환경 개선〉



〈2층 회의실〉



〈녹화 수직 정원〉

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

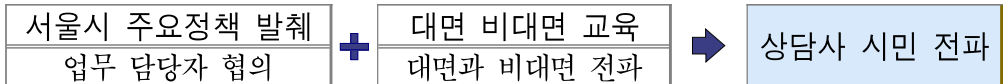
- 목 적 : 민원행정 서비스의 품질 향상과 시민만족도 제고
- 내 용 : 현업 밀착 실무 교육 시행 및 역량 점검 제도 도입
- 사 업 비 : 36백만원

□ '22년 주요성과

서울시
사업

- 서울시 주요정책 담당자 상담사 전파 교육 운영

- 서울시 사업 모니터링을 통해 신규 및 변경사업 공무원 강의 교육 총 7회



비대면
교육
활성화

- 자체 온라인 교육 플랫폼 운영으로 추가 상담시간 확보

- 공통·직무역량 분야 등 47개 과정 운영
['22년 12월 말 기준] 47개 과정, 12,819명 이수



전문역량
강화

- 중간실무자 전문역량 교육 중점 추진

- 행정데이터 교육(8명), 관리자 코칭 교육(44명), 관리자 OA교육(33명)

- 개별 맞춤 교육을 위해 선택제 교육 도입

- 교통,수도,일반행정 업무분야 교육 수요조사 및 12월 수도교육 374명 이수

멘토링제
도입

- 신규 상담사 교육 지원 및 기존 직원 역량 강화를 위한 멘토링제 도입

- '22년 2차·4차 신규상담사 대상 직무 교육기간 동안 운영 총 2회, 6명

교육강사
운영

- 신속한 상담현장 교육 지원을 위한 사내 교육강사 선발 운영(4명)

- 재단 상담사 중 리더십·전문성이 뛰어난 우수인력 내부 선발('22.5월)

□ '23년 추진계획

- 직무 전문성 및 상담역량 강화를 위한 직무 역량 교육 시행
 - 온라인·대면 교육 병행 운영으로 분야별 상시 교육 제공
- 시민대기 최소화를 위한 전방위 상담 추진으로 멀티채널 활용 교육 실시
 - 외국어, 문자 등 특화상담 인력 대상 일반상담 직무교육 실시로 전문 역량 강화

1-3 상담품질 관리체계 운영

정기적 상담 응대품질에 대한 모니터링 및 피드백, 교육 시행으로 보다 높은 품질의 상담서비스를 제공하여 시민만족도 제고

□ 사업개요

- 목 적 : 체계적 상담품질 관리체계 운영을 통한 전사적 응대품질 제고
- 내 용 : 품질관리 전문 인력 양성으로 상담 서비스 표준화
- 사 업 비 : 103백만원

□ '22년 주요성과

응대 품질 모니터링

- 상담품질 점검 지표 체계화 및 정기적 품질점검·우선 개선분야 도출
 - 실 상담사례 기반 1,176건(상담사 1인당 2콜, 연 2회) 개인별 리포트
 - 점검결과 기반 팀·파트별 분석 자료 92건 제공

응대 품질 향상 교육

- 상담품질 향상을 위한 온라인 직무능력 향상교육 및 맞춤형 대면 교육 시행
 - 전사적 응대품질 향상 교육 시행(소통스킬, 보이스 트레이닝 등)(회당 평균 360명 이수)
 - 응대품질 개선 필요자 맞춤형 품질향상 밀착 심화교육 시행(총 21명 이수, 1인당 3H, 2그룹)
 - 응대품질 우수자 대상 맞춤형 품질향상 동기부여 교육 시행(총 14명 이수, 1인당 3H)

품질 관리 전문 인력 양성

- 책임자 및 5급 상담사 대상 품질관리 전문 인력 양성 교육 실시
 - 전문 교육기관 책임자 대상 코칭교육 시행(연 2회, 총 44명 이수, 1인당 4H)
 - 전문강사 책임자 모니터링 수행 결과 서면 침착지도 제공(총 31건, 1인당 평균 2.3건)
 - 예비관리자(5급 상담사) 대상 리더십 모니터링/코칭 단계별 교육 제공(총 77명 이수, 1인당 8H)

□ '23년 추진계획

- 신속·정확·친절한 상담 응대품질 관리 확립을 위한 중장기 계획 수립
 - 효과적인 시민소통을 위한 응대품질 표준화 정기 평가 및 CS교육 실시
 - 품질평가 기준 표준화로 근무평정에 단계적 도입 검토
- 상담 응대품질 관리 전문 핵심인재 양성으로 상담 서비스품질 강화
 - 책임자 및 예비관리자 대상 코칭 심화교육실시하여 1:1대면 코칭 확대시행
 - 응대품질 우수자 그룹 대상 역량강화 교육 시행

2. 빅데이터 기반 인공지능(AI) 상담센터 구축

2-1 빅데이터 기반 인공지능(AI) 상담센터 구축

시장공약 '다산콜 2.0 시즌2' 실현을 위한 「인공지능 상담서비스」 도입과 「빅데이터 기반 상담민원 분석시스템」 구축으로 시민중심 안전상담 추진

□ 사업개요

- 목 적 : 빅데이터 기반 인공지능 상담을 통한 시민 만족도 제고
- 내 용 : 민원 빅데이터 분석, 120 인공지능 상담센터 구축
- 사 업 비 : 750백만원(AI상담시스템 구축 700백만원, 빅데이터 연구 50백만원)

□ '22년 주요성과

민간·공공·연구기관 공동연구

- KT, AICC 기술도입 사례 연구를 통한 120스마트사업 **타당성 검토**
 - (상담도우미) 상담시트 자동 업로드, 상담이력 자동저장 등 실시간 상담 업무 지원
 - (보이스봇) 시민과 AI상담사가 서로 대화를 주고 받으며 상담 진행
- 서울기술연구원, 120 인공지능 상담 범위 구체화를 위한 **실증 테스트**
 - 다빈도·정형화된 상담 범위를 우선 적용을 위한 공동 연구 진행 ('23년 불법주정차, 전화번호 안내, 단순 반복 행사 → '24년 수도·재산세 등 세금 납부)
- 서울시립대학교, **빅데이터 분석·AI를 통한 120상담범위 구체화**를 위한 연구
 - 120 중장기정보화전략(ISP)과 연계하여 기술도입 타당성 확보

AI상담센터 구축 준비

- 스마트 상담 **중장기 정보화전략(ISP) 용역 완료**('22.12월)
- 빅데이터 기반 인공지능 상담센터(AICC) 구축 **로드맵 구성**
 - 1단계 :보이는ARS, 채팅상담, 이슈 알리미 도입('23년)

창의 운영자문단 운영

- 창의운영자문단(교수, 콜센터 CEO, IT전문가 등) 각계각층 외부 전문가로 구성된 자문위원 위촉 운영하여 **신규·혁신 사업분야별 멘토역할** 수행
 - 인공지능·빅데이터(5명), 콜센터 운영(2명), 노무·감정노동(5명), 기타분야(6명)

□ '23년 추진계획

○ 상담대기자 없이 즉시 답변하는 「디지털 보이는 ARS」 도입

- 통화포기율, 강제종료, 대기시간, 중복콜 제로화
 - ▶ KT 등 사례 분석 결과 “보이는 ARS” 도입으로 전화상담 18% 흡수
- 시민이 즐겨 찾는 메뉴를 주요화면에 배치하여 한눈에 원하는 상담분야 접근토록 구성
 - ▶ 전화, 챗봇, 채팅, 문자, 스마트불편신고 등 전 채널 통합상담, 청각 장애인 등 사회적 약자 이용편의 고려
- 민원 증빙서류를 스마트폰으로 촬영하여 전송하는 시스템 마련



○ 음성인식·텍스트 분석(STT/TA) 기반한 이슈 알림 시스템 구축

- 상담내용 중 사고, 붕괴, 침수 등 동일 키워드 중복시 재난 조기 대처 정보 기능



<디지털 보이는 ARS>

<실시간 120 민원 현황>

○ 120중심 민·관·학 협력의 ‘스마트 서울’ 혁신 모델 지속 추진

- 서울시립대학교·서울기술연구원·KT 등 디지털 혁신 사업자와 지속적인 협업으로 120 민원 행정정보 환류를 위한 빅데이터 연구 진행

○ '23년 추가경정 예산확보로 인공지능(AI)콜센터 조기 구축

- 긴급이슈 알림 시스템 음성인식(STT/TA) 및 상담 어시스턴트 시스템 구축예산 **18억원** 추경 및 AI상담센터 운영인력 총 41명 중 **17명** 신규채용 필요

<AICC 구축 인력 및 소요예산: '22년 ISP 용역 결과>

구분	계	'22년	'23년	'24년	'25년
사업	-	ISP 용역	· 디지털 보이는 ARS · 음성인식텍스트 분석	· 음성봇 · 빅데이터 분석	AICC 고도화
예산	77억	2억	25억	35억	15억
인력	41명	3명	17명	21명	-

2-2 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

□ '22년 주요성과

챗봇 상담
활성화

- 챗봇상담 서울톡 활성화로 MZ세대 이용저변 확대
 - 챗봇상담 이용자 수 35만 명 돌파('22년, 일평균 673명)
 - 이용실적 50만건('20년) → 164만 건('22년)
 - 일평균 3,124건, 응대율 99.2%, 120 총 상담 비중 22.2%
- 챗봇상담 서비스 범위 확대 및 예약 기능 추가
 - 현장민원 46종→54종, 행정안내 473종→552종으로 확대
- 챗봇 접수 현장민원 자동분배방식(RPA)으로 업무 자동화
 - RPA 운영을 통한 민원배분 처리 월평균 244시간 단축

메타버스
120
소통센터

- 메타버스 서울 120 민원서비스 오픈('23. 1월)
 - 주민등록등본 등 8종 행정서류 발급안내 서비스 시행



□ '23년 추진계획

- 챗봇상담 범위 지속적으로 확대하여 전화 대기콜 흡수
 - 전화 상담이력 등 사례를 분석하여 자동상담 범위 552종→700종으로 지속 확대
- 민원분류 오류 감소와 업무경감을 위한 자동배분시스템(RPA) 확대 검토
 - 9개 자치구(강남, 강동, 강서, 관악, 동대문, 동작, 서초, 양천, 중구)에서 전자자치구로 확대 협의 중
- 메타버스 서울 120민원 채팅상담 운영으로 다채널 상담 시행

구 분	1단계('22년 도입)	2단계('23~'24년 확장)	3단계('25~'26년 정착)
운영단계	사전 시범운영	메타버스 120서비스 시행	원스톱 서비스 구현
주요내용	· 자체구축(예산, 인력 검토) · 내부 MZ세대 시범운영	· 메타버스 서울 플랫폼 내 120 서비스(여권 민원서류발급안내)	· 챗봇, 응답소, 120 등 시구정 민원 상담

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 : 4,800천원

□ '22년 주요성과

상 담 D B 현 행 화

- 총 9,389건 상담지식정보(시 4,064건, 자치구 5,325건) 업데이트
- 이슈별 특별상담자료 확대(8종 → 10종)
 - ① 코로나19 ② 주말자료 ③ 여름 ④ 겨울 ⑤ 설날 ⑥ 추석 ⑦ 풍수해
 - ⑧ 한파/대설 ⑨ 서울시코로나콜센터 ⑩ 임시상담 전용(UPS교체)
- 상담 정보 현행화 프로모션을 통한 시민맞춤 행정정보 제공

정보현행화 협력 체계 구 축

- 지자체 담당자 초청 120이음 워크숍 개최하여 협력적 거버넌스 구축
- 정부·지자체 코로나19 시민문의 신속 정보공유 협의체 운영
 - 중대본·행안부·보건복지부, 정부 콜센터 110, 지자체 120 간 협력체계
- 서울시·자치구와의 표준상담DB 관리 및 실시간 정보공유
 - 정보소통 핫라인 구축(보건의료정책과·자치구)으로 상담자료 현행화
 - 시 민원서비스 우수기관 평가에 표준상담DB 현행화 가점항목 신설 ('22.4월~)
- 시·자치구에 상담지식정보(DB) 관리매뉴얼(총 2,005권) 제작·배포

□ '23년 추진계획

- 협력적 거버넌스 구축을 위한 시·자치구 담당자 초청 120이음 워크숍 개최
 - 상담 지식정보 현행화 주제의 상/하반기 워크숍 연 2회 정례화
- 120중심의 광역지자체 콜센터 협의체 구축하여 실시간 주요 정책 및 이슈 공유
 - 전국 시·도 공공콜센터 역할 강화 방안 협의

3-2 상담데이터 분석을 통한 행정환류기능 강화

상담을 통해 획득한 데이터를 분석하여 시민 의견을 서울시 정책부서에 제공하는 행정환류 기능 수행으로 과학행정 뒷받침

□ 사업개요

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

□ '22년 주요성과

민원상담 분석

- 시민의 소리(VOC) 및 서울시·자치구 배포(월 1회)
 - 이슈 민원 및 정책 민원을 확인할 수 있는 분석자료
- 주요 상담 사례 분석 자료 및 서울시·자치구 배포
 - 코로나19, 월드컵, 청년월세지원, 독감예방접종, 서울페이, 재난지원금 등 상담사례 및 유형 분석자료 제공('22년 183건)
- 서울비전 2030 약자와의 동행 상담분석 자료 자치구 배포
 - 복지 사업 기초자료로 활용하도록 자치구별 복지 유형별 분석



빅데이터 활용 연구

- 민원상담 빅데이터 분석 및 인공지능 자동화 방안 연구
 - 4,600종 민원분석하여 정책 방향을 반영한 분류체계 재정립
 - 재단 상담 데이터의 가치 점검 및 향후 상담분석 방향 연구
 - 인공지능 빅데이터 분석 시스템 구축을 위한 기초자료 마련
 - 행안부, 서울시 빅데이터담당관, 서울시립대, 서울기술연구원, KT 등 협업 연구 진행



□ '23년 추진계획

- 120상담자료 행정환류에 활용토록 제공하여 정책개선 방안 사례 발굴
 - 주요상담 분석자료 제공으로 통계·과학행정 지원하여 선제적 민원 대응
- 민원상담 빅데이터 분석자료 정책부서로 수시 제공
 - 민원수요의 변화 흐름 분석한 시민의 소리(VOC)자료 월 1회 제공
- 상담지식정보 현행화로 정확한 상담 제공
 - VOC 등록 기준 교육 및 주요 상담 분석 키워드 등록 기준 정립

4. 시니어·경력단절여성 120상담사로 사회적 책임 경영

시니어, 경력단절 여성 등 다양한 인력풀을 활용하여 상담현장에 투입함으로써 사회적 일자리 제공 및 부족한 상담인력 보강

□ 사업개요

- 목 적 : 공공분야 전문경력형 일자리 제공으로 대시민 공공서비스 질 제고
- 내 용 : 단기인력 탄력적 투입으로 연결지연 해소 및 퇴직자, 경력단절 여성 등 중장년층 사회적 일자리 제공

□ '22년 주요성과

신규일자리 창출

- 사회적 약자 취업기회 제공 및 **탄력적 인력 운용(24명)**
 - 초단시간 근로(주 3일 14.5시간)로 고령자·경력단절여성 적합 일자리 창출
 - 2개조(오전·오후) 투입으로 탄력적 상담운영 가능해져 약자동행 상생경영 실현

프라임시간 취약시간 운영

- **프라임 시간대** 시민 불편 해소를 위해 집중 투입
 - 응대율 80.9%('21. 12월) → 87.9%('22. 12월) **7.0% 증가**
 - 초단기근로자(주 14.5시간) 20명 시차 탄력적 투입으로 정규직 **7.3명 효과 창출**
 - ▶프라임시간대: 일일 인입량 많은 시간대(09~12시, 13~18시)
 - ▶취약시간대: 응대율이 저조한 시간대(평일 18~22시, 주말·공휴일)

출연기관 협력체계

- **서울50플러스 재단 업무협약 체결('22.3.17.)**
 - 공공분야 전문경력형 50+세대 일자리 발굴 협약
 - 50+시니어인턴 상담업무 교육훈련 및 실무 투입
 - 1차(18명, '22.4.20~), 2차(17명, '22.6.21~)



□ '23년 추진계획

- **시니어·경력단절여성 등 사회적 일자리 제공 확대**
 - 연결지연으로 인한 시민불편 해소를 위해 초단시간 인력 탄력적 운용
 - 연륜있는 시니어 역할을 강화하여 사회공헌형 일자리 확산의 새로운 모델 정립('23.1월 24명 → '23.4월 16명 추가)
 - 업무성과 등을 고려한 고용전환(시니어인턴→초단기근로계약)으로 **모범 일자리 창출**

1 단계 ('23. 4월)

- 시니어 인턴십 인력 배치 및 운영방향 결정

2 단계 ('23. 4~6월)

- 직무교육 및 상담투입
- 고용전환 관련 교육

3 단계 ('23. 6월 말)

- 근무실적에 기반한 고용전환 심사

4 단계 ('23. 7월~)

- 고용 전환

5. 상담사 감정노동 예방활동 및 보호 조치

감정노동으로 인한 스트레스 및 정신적 손상의 예방과 관리를 통해 상담사 권익을 보호하고 건전한 상담문화 사회규범 확산

□ 사업개요

- 목 적 : 감정노동자 보호 및 업무환경 개선을 통한 업무효율 향상 및 악·강성 민원인 발생 저감의 시민 윤리의식 정착
- 내 용 : 감정노동 종사자의 육체, 정신적 피로 경감 추진
- 사 업 비 : 150백만원

□ '22년 주요성과

서울시 투자·출연기관 이행점검 평가결과 : **최고 등급(5개기관) 선정('22.4.)**

악강성민원대응 우수사례 전파

- 악강성 민원 대응 우수기관으로 공공기관 선도모델 (22개 기관 134명 방문)
- 「악강성 특이민원 응대매뉴얼」 정립 및 응대 스크립트집 제작 · 배포로 공공기관 감정노동보호 선도기관 역할

악강성민원 전담 관리

- 국내 최초 챗봇 악성민원인 고발조치
- 악강성 민원 317건 전담관리 및 성희롱·폭언 등 악성민원인 법적조치(6명)

스트레스 완화·치유 프로그램

- 산업통상자원부 「감정노동자보호 건강관리 챌린지」 프로젝트 참여(120명)
- 120재단⇔산업통상자원부 의료기관·연구소·스타트업 다자간 업무협약
- 청사 외벽 힐링 4계절 녹화 수직정원 조성(1.6억원, 조달청 예산)
- 감정노동 스트레스 치유를 위한 맞춤형 힐링 프로그램 제공
- 서울감정노동종사자권리보호센터 연계 감정노동 치유 프로그램 운영
- 서울대공원 집단치유·숲체험 프로그램 진행(15회 320명)
- 감정노동자 정신건강 진단 및 심화상담 프로그램 제공
- 동대문보건소 마음검진 및 대사증후군 검진 (1회 96명)
- 서울사회서비스원 연계 마음건강버스 진행 (2회 50명)
- 의료기관, 디지털건강관리업체 등 연계 상담사 건강관리 지원
- 한국건강관리협회, 빅케어 등 의료 협약('22년)

□ '23년 추진계획

- 재단 운영자문 변호인을 통해 **악·강성 민원인 법적조치** 적극 대응
 - 악·강성 민원인 고소·고발 처분 내용

구 분	건 수	내 용	
재단 설립 전 ('12년~'17년)	유 죄	37	• 벌금형 25건, 소년보호사건 송치 2건, 기소유예 등
	무 죄	17	• 성희롱, 폭언, 욕설, 협박, 모욕 등 혐의없음
	기소중지 등	41	• 성명불상 등
	계	95	
재단 설립 후 ('19년 ~)	유 죄	12	• 10만원~300만원의 벌금형 9건, • 징역6월(집행유예2년)~징역 1년의 징역형 3건
	무 죄	2	• 정신지체장애 등 참작
	수사 중	17	• 국내 최초 챗봇 악성민원인 사건('23. 4월 2심 공판 예정) 등 • 성희롱 8건, 폭언·욕설 9건 등 혐의로 총 17건 판결 진행 중
	계	31	
합 계	126		

<감정노동 종사자 보호프로그램>

프로그램명	일정 및 횟수	내용	비 고	
감정노동 종사자 교육	독특데이	연중 (12회)	감정노동권리보장교육, 직무스트레스진단 및 소동으로 공감과 치유의 장	120 자체 진행
	감정노동종사자 권리보장교육	연중 (1시간)	감정노동의 이해 및 권리에 대한 교육	서울시감정노동 권리보장센터
	악·강성민원 응대교육	연중 (인당 2회)	악·강성민원 및 재단운영 불만 민원 응대 요령 교육	전문가 초청 교육
힐링 감정 치유	힐링교육 (문화예술체험)	연중 (10회)	감정노동 스트레스 해소를 위한 문화예술체험 프로그램	전문가 초청 교육
	치유의 숲	연중 (15회)	직무스트레스 진단 후, 고위험군 우선 선발 숲길 현장 힐링	서울대공원
건강 지원	의료협약	연중	임직원 및 가족 건강검진 우대 적용	삼육서울병원, 디나움메디컬 건강관리협회, 하나로의료재단
	마음안심버스	연중 (3회)	온라인/대명 심리검사, 고위험군 상담 기관 연계	서울시정신건강 복지센터
	대사증후군 건강상담	연내 (3시간)	대사증후군 검진 및 상담 심리상담 진행 및 고위험군 연계	동대문 보건소
	헬스키퍼	연중	근골격계질환 방지 및 스트레스 완화	강남 안마센터
민원 전담 원호	민원전담자 심리상태검사	월1회 (30분)	민원전담자 심리상태 추적 및 고위험군 감정치유 프로그램 연계	서울시감정노동 권리보장센터
	민원전담자 치유프로그램	연중 (8시간)	고위험군 대상 치유프로그램	한국생산성본부
	악성민원 법적조치	연중	성희롱, 폭언 등 악성 민원인 고발 조치	법률 전문가






6. 현장소통 결과 경영혁신 10대과제 선정 추진

재단 경영2기 출범 이후 상담사 전직원과 현장 소통 간담회를 통해 도출된 경영혁신 10대 핵심과제를 선정, 경영효율화 추진

□ 사업개요

- “시민중심 소통행정 구현”을 위한 구성원의 적극적인 시도와 새로운 시각에서 제안할 수 있는 조직문화 조성을 위한 창의경영 추진

□ '22년 주요성과

①성과관리	◦ 프로모션(동기부여) 포상 기준 세분화 및 부서 단위 지표 추가	
②정보현행화	◦ 서울시 민원담당관·자치구 민원여권과 內 담당 책임자 지정	
③교육·코칭	◦ 교육강사TF 운영으로 실시간 현장 교육 강화 ◦ 실 사례 바탕 상담품질 점검 및 맞춤형 교육 실시	
④멀티상담	◦ ARS 상담분류(교통·수도) 2단계 → 1단계로 간소화 ◦ 전화번호 안내 ARS 폐지	
⑤휴일근무	◦ 순번제 도입으로 휴일근무 인력 확대(32명→80명) ◦ 폭우 등 긴급 상담폭증 대비 두루일꾼제 도입(70명, 2개조 편성)	
⑥재택근무	◦ 청사근무 대비 실적향상을 전제로 한 상시 재택근무제 운영	
⑦근평·승진	◦ 상담사 근무평정 개선안 도입('22. 하반기부터 적용) - 시간당 콜 수(10콜→13콜)·총 통화시간(3시간→4시간)	
⑧인공지능	◦ 스마트 서울 민관 협력체계(서울시립대KT서울기술연구원) 구축 ◦ 빅데이터 인공지능 콜센터 구축 정보화전략계획(ISP) 추진	
⑨조직개편	◦ AI상담구축팀, 교육강사TF, 특화상담팀 신설 등 조직개편 실시	
⑩근무환경 개선	◦ 현 청사 상담석 확대 및 회의·교육 공간 확충으로 업무피로도↓ 업무능률↑	

□ '23년 추진계획

- 경영효율화 10대 과제를 통한 혁신성과 도출

1단계 이슈정의 및 과제도출

- 재단의 이슈 명확화
- 개선과제 도출 평가 및 선정



2단계 개선안 마련

- 경영혁신 10대 과제 도출
- 과제별 실행 로드맵 수립



3단계 혁신안 적용

- 세부실행안 마련
- 중장기과제 로드맵 수립

⇒ 전직원 간담회 및 워크숍을 통한 2023년도 신규과제 선정

- ① 전방위상담 ② 강제종료 ③ 인공지능 ④ 정보현행화 ⑤ 저물입자관리
- ⑥ 성과관리 ⑦ 휴일근무 ⑧ 취약시간 ⑨ 상담품질 KSQI
- ⑩ 응대율응대량 지표측정 개선 ⑪ 외국어·수어 운영 효율화

IV. 현안 업무

- ① 복지사각지대 해소를 위한 상담 핫라인 구축·운영
- ② 코로나19 전담 상담기관으로 시민안전 소통창구 역할
- ③ 지휘통솔체계 확립을 위한 직급별 정원 조정

1. 복지사각지대 해소를 위한 상담 핫라인 구축·운영

120다산콜은 시민 모두에게 행정서비스 접근의 기회균등과 약자와의 동행 상담으로 복지 사각지대를 해소하여 120 창설 이념 확산

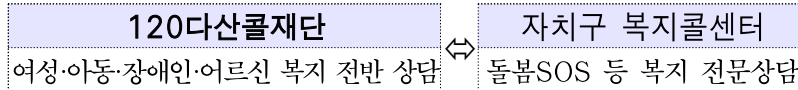
□ 추진근거

- “약자와 함께하는 동행특별시”(민선 8기 시정 슬로건)
- 위기가구에 대한 긴급복지상담 체계를 일원화하고, 전화 1통으로 상담·지원 통합적 복지서비스 상담 및 지원이 가능한 긴급복지콜센터 운영('22. 9. 30. 도입)

□ '22년 주요성과

복 지 상 담
핫 라 인
구 축

- 120 긴급복지 핫라인(120-③) 구축으로 전화 한통으로 맞춤형 지원까지 연결
 - 지원대상, 자격, 접수방법 및 신청까지 약자와의 동행 실천
 - 시정상담팀 내 복지상담 전담 인력배치로 각 자치구 「복지상담센터」와 연계, 원스톱 서비스 제공



구분	'18년	'19년	'20년	'21년	'22년
상담전수	129,348건	133,877건	134,824건	100,555건	139,036건

복 지
사 각 지 대
해 소

- 복지사각지대인 농민과 외국인 대상 상담서비스 제공
 - 농민(청각·언어 장애인)에게 수어 혹은 문자, 카카오톡을 통해 중계 상담 제공 ('22년 18,367건)
 - 문화적 차이와 언어소통의 한계로 어려움을 겪고 있는 외국인 상담 제공('22년 16,660건)



□ 23년 추진계획

- 약자와의 동행 실현을 위한 서울형 복지상담 협의체 운영
 - 시·자치구·서울시복지재단 등 협력을 통한 정보 현행화와 맞춤형 상담서비스 제공
 - 분기별(연 4회) 기관별 주무부서장 간담회를 통해 지속가능한 협력체계 운영
- 멀티채널 운영을 통한 사회적 약자 상담범위 확대
 - 전화 이용이 어려운 사회적 약자와 외국인 등 소외 계층을 위한 상담채널 활성화
 - 전국 최고 수준이라는 평가에도 불구하고, 이용률이 저조한 외국어 상담 서비스를 전국 다문화 가정 대상으로 확대 방안 검토

※ 전국 다문화가정 385,219세대 중 서울시 71,337세대(18.5%)('21년 통계청 인구총조사)

긴급복지 상담실적

1 복지 상담실적

- 팬데믹 안정화 및 서울비전 2030 약자와의 동행 시책추진으로 시·자치구에서 복지사업(안심소득, 청년사업 등) 확대
 - '20~'21년 코로나19 경제지원 문의 등 전체 상담 건 중 복지분야 **17.8% 차지**
 - '22년 4월부터 코로나19 경제지원 문의가 대폭 감소한 것으로 나타남
- 120 긴급 복지 핫라인(ARS ③)구축으로 맞춤형 복지지원 시행('22.9월~)
 - '23년 1월은 복지사업 확대에 따른 시민문의가 주로 차지 함

기 간	총 상담데이터		복지 유형 상담현황		복지 상담비율
		일평균		일평균	
2020년	5,773,107	15,817	850,368	2,330	14.7%
2021년	6,238,448	17,092	1,110,202	3,042	17.8%
2022년	6,005,703	16,454	548,283	1,502	9.1%
2023년 1월	478,451	15,434	34,486	1,112	7.2%

※ 기준: 시·구 복지상담 유형(평일, 주말, 공휴일 포함)

2 아동·자립준비 청년·취약계층 등 시기별 역점사업 적기 정보제공

- 서울 청년월세지원, 전세반환보증료 지원 사업
 - 지원사업 요건 및 신청 방법, 진행상황 등 문의
- 장애인 연금(장애수당 등), 장애인 버스요금 지원사업
- 저층 주거지 집수리 지원(집수리닥터단_주택진단서비스, 집수리닷컴)
 - 노후 주택 집수리 지원사업, 도시재생사업 및 저소득층대상 사업 문의
- 저소득층 LPG, 난방유(난방비) 지원사업
 - 취약계층 에너지 바우처 지원사업, 난방비 긴급지원 사업 등 신청 문의
- 희망두배 청년통장 지원 확대 사업 등
- 우리동네 키움센터(다함께 돌봄사업, 온마을 아이돌봄) 사업
 - 공공시설 등 활용한 어린이 지역돌봄서비스 이용절차 및 온라인 신청방법 문의
- 서울형 헬스케어 “걷기운동으로 지키는 마음건강 손목닥터 9988”사업

2. 코로나19 전담 상담기관으로 시민안전 소통창구 역할

서울시·정부의 코로나19 관련 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 상담 지속 운영 및 분석자료 서울시 제공

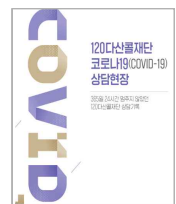
□ '22년 주요성과

코로나19 전담상담

- '22년 코로나19 상담은 1,168,022건으로 **전체 상담의 15.8% 차지**
 - 코로나 상담 1,120,001건('20.)→1,991,566건('21.)→1,168,022건('22.)
- **서울시 코로나 콜센터 구축·운영 지원**('22.3월~6월)
 - 상담센터 조성, 상담사 교육, 상담DB제공 등
- **자치구별 행정안내센터**(통합콜센터) 야간·주말 120으로 착신 전환 운영('22.6월)

코로나19 정책 환류

- **코로나19 백서 발간**('22.3월 발간)
 - '21년 코로나19 상담 분석자료, 미답사례, 월별 이슈에 따른 시민 동향 분석자료 수록
 - 시의회·시·자치구, 광역콜센터 등 관련기관 배부 ('22.4월)
- **서울시 정책 기초 정보 제공**(코로나 상담 통계 및 분석 자료)
 - 코로나 19 일일 상담현황 및 주간동향 자료 시 관련부서 제공 ('20.1.23.~'22.12월까지 1,074회 이상 실적 제공)



□ '23년 추진계획

- 엔데믹 대비 시 정책을 반영한 탄력적인 **맞춤형 상담서비스 제공**
 - 질병관리청·중앙재난관리본부·시·자치구 등과 협의하여 각종 지원정책 심화 상담
- 3개년 코로나19 상담현황 및 분석 담은 **종합 백서 발간**
- 코로나19 상담코드 'ARS ③번' 지속 상담

코로나19 상담 실적

1 코로나19 관련 상담 실적

- '22년 코로나19 상담은 자영업자·소상공인 등 경제 지원책 상담 및 백신접종, 코로나19 검사 운영 등 정보 제공으로 맞춤형 상담 지속
 - 겨울철 코로나19 재유행으로 인해 코로나 상담비율이 '23년 1월 25.8%로 증가추세(일평균 코로나 상담건 수 '22년 3,200건 → '23년 4,957건)

기 간	총 상담		코로나19 상담현황		코로나19 상담비율
		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%
2022년	7,407,350	20,294	1,168,022	3,200	15.8%
2023년 1월	596,197	19,232	153,678	4,957	25.8%

2 코로나19 관련 의료정보·취약계층 지원사업 등 상담 제공

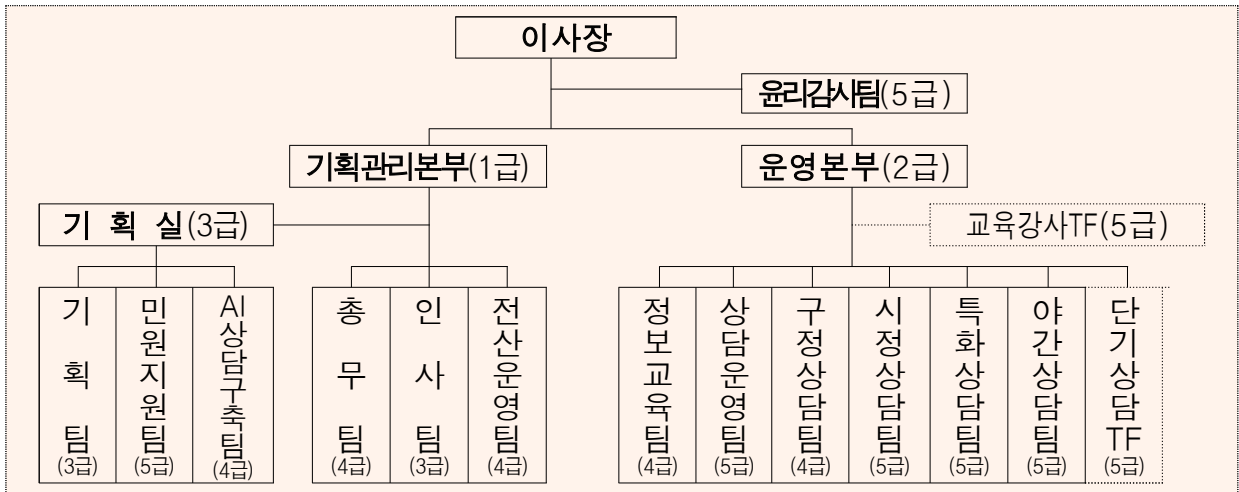
- 서울시·15개 자치구 코로나19 관련 문의 야간/휴일 상담 전담
 - 코로나19 관련 각종 정책정보 및 행정상담 365일 24시간 운영
 - 코로나19 일일 상담현황 및 주간동향 시 관련부서 제공('20.1월~, 총 1,074회 이상)
- 선별진료소 PCR 우선순위 대상자 및 의료기관 신속항원검사 정보
 - 선별진료소 운영정보(운영시간, 예약 등), 코로나 의심환자 검사 안내
- 코로나19 확진자 대면진료 의료기관 정보 및 병상 배정 요청
 - 의료상담센터(24시간 대면·비대면 의료상담, 약처방, 병상배정) 정보
- 소상공인 손실보상 및 입원·격리자 생활지원비 개편에 따른 지원 기준
- 3·4차 접종 및 동절기 추가접종(백신별 특성/접종간격/사전예약 등) 상담
 - 감염 취약계층, 취약시설 입소자·종사자, 18세 이상 기저질환자 등
- 출국 목적 코로나 백신 예방접종 증명서 및 격리(해제)통지서 발급 문의
- 실외 마스크 착용 권고 전환 및 실내 마스크 착용 예외대상 지침 문의

3. 지휘통솔체계 확립을 위한 직급별 정원 조정

민간위탁에서 재단으로 전환되었으므로 조직문화를 업무실적 향상을 위한 기관장 경영방침 준수의 조직문화로 전환시키기 위해서는 지휘통솔체계 확립이 절실

□ 조직현황

- 현재 2본부 1실 13팀, 2TF 조직으로 운영 중
 - 각 본부 업무를 총괄하는 본부장은 1급(1명), 2급(1명)으로 구성
 - 본부별 팀장은 3급(2명), 4급(5명), 5급(8명)으로 보직 수행
 - 상담운영 파트장 5급(25명)이 상담현장 관리 및 성과관리 업무를 수행하고 있으나, 팀장·파트장 선임 상담사가 동일 직급(5급)으로 리더십 확보 불가



□ 직급별 정원조정(안)

- 직급구조(1~6급)에 따른 지휘통솔체계(이사장, 본부장, 실장, 팀장, 파트장) 강화를 위해 간부 보직자 직급(1~4급) 정원 조정 및 AI전문인력 필요
 - AI 전문인력은 재단의 낮은 급여 수준으로 우수인재 확보 어려움

구분	현재정원	정원조정(안)	증감	비고
정원	423	461	38	
이사장	1	1	-	이사장
1급	1	2	1	본부장
2급	1	4	3	실장, AI센터장, 각본부 선임팀장
3급	4	15	11	팀장
4급	24	45	21	상담파트장, 파트장 직무대리 일부, 기획본부 행정·AI
5급	292	282	△10	일반직·상담사
6급	100	112	12	일반직·상담사

붙임 : 2022년 행정사무감사 처리결과 보고

2022 행정사무감사 처리결과 보고서

(문화체육관광위원회)

120다산콜재단

□ 총 괄

○ 수감결과 처리요구사항 등 ----- 총 30 건

○ 조치내역

구	분	계	완 료	추진중	검토중	미반영
계	계	30	26	4		
	시정· 처리요구사항	12	9	3		
	건의 사항	9	8	1		
	기타(자료제출 등)	9	9			

시정 · 처리 요구사항

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 평가 기준에 상담 콜 수, 통화 시간 등의 정량적 평가뿐만이 아니라 상담 만족도와 같은 정성적 평가 항목이 추가되어야 함</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 상담 응대품질 관리체계 수립을 위한 서비스품질 점검 용역 시행('20.~'22.) <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 상담 응대품질 관리 중장기 계획 수립 : '23.상반기 <ul style="list-style-type: none"> - 시민 만족을 위한 응대품질 평가 및 CS 교육 실시 - 품질 평가 기준 표준화하여 근무평정에 반영 추진 ○ 상담 응대품질 관리를 위한 전문기관 용역 시행 : '23. 상반기
<p>○ 업무보고의 응대율은 상담자와 연결되지 못한 콜 수를 제외하여 과대 평가되었음. 제출 자료의 '평균대기시간'은 대기 시간 3분 경과로 인한 자동 종료로 인해 과소평가된 수치임. 향후 응대율은 총 인입량을 기준으로 작성하고 자료 파악에 혼동이 없도록 명확한 자료를 제출하길 바람</p> <p>○ 대기 가능 인원에 30명의 제한을 두는 것, 대기자 30명 안에 들지 못하면 30초 경과 시 강제 연결종료 시키는 것, 대기자가 되더라도 3분 경과시 강제 연결 종료 시키는 근거가 빈약함. 상담원이 대기자 수를 알 수 있도록 하여 상담 속도를 조절하는 등 총체적 개선방안이 필요함</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 인입량 대비 과소 인력운용으로 일부 시간대 연결지연시 시민 전화요금 부담 등 불편이 초래되어 3분 자동종료 및 대기인원 30명 제한 제도를 운영 중임(재단 설립 이전 도입 방식) ○ 응대율 등 성과지표는 경영평가 등 기관성과 및 성과측정 지표로서 일관성있는 산출이 요구되는 사안으로 평가지표 개선은 서울시 관련부서(민원담당관, 공기업담당관 등)와의 협의가 필요한 사안임 ○ 연결 지연 해소를 위해 “디지털 보이는 ARS”를 활용한 인공지능(AI) 상담센터 구축 추진 중(정보화전략사업계획(ISP) 완료('22.12.)) <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ AI 자동 상담 확대 및 접근성 강화로 '연결지연으로 인한 시민 불편' 해소코자 디지털 보이는 ARS 도입: '23. 상반기 <ul style="list-style-type: none"> - 보이는 ARS 화면내 공지를 활용한 AI 챗봇, 스마트불편신고

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
	<p>앱 연계로 자동 상담 강화</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 음성인식 AI 상담센터 구축을 통한 상담 시간 및 후처리(상담 이력 작성 등) 시간 단축으로 상담 속도 개선 : '23년 계획 <ul style="list-style-type: none"> - 음성인식 기반 이슈 알림 서비스를 통한 신속한 이슈 전파 - 상담도우미를 활용한 상담가이드 제공과 자동 상담이력 작성 ○ AI콜센터 구축시, 지포 재설정 등 종합적인 상담운영 정책 재검토 계획임
<ul style="list-style-type: none"> ○ 시설보수에 따른 서비스 장애는 충분히 예견이 가능한 경우였음에도 하루 전에 공지를 올리며 사전 예고에 소홀했음. 재발하지 않도록 유의하길 바람 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 <ul style="list-style-type: none"> ○ 24시간 365일 중단없는 상담서비스 제공을 위해 실시간 시스템 모니터링 실시('22년) ○ 상담 일시중단에 따른 시민불편 최소화를 위해 사전예고 등에 만전을 기하겠음.
<ul style="list-style-type: none"> ○ 외국어와 수어 상담률이 매우 저조한데, 서비스 이용에 불편함이 있지 않은지 원인을 파악하고 개선 바람 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 <ul style="list-style-type: none"> ○ 120 외국어 상담서비스 확대 노력 <ul style="list-style-type: none"> - 코로나19 확진시 전담치료병상 운영병원 등의 통역지원('23.1~) ○ 외국어 콜대기 시스템 개선으로 응대율 향상('22.7.) <ul style="list-style-type: none"> - 5개 외국어(영어, 중국어, 일본어, 몽골어, 베트남어)별 콜대기 시스템 → 외국어상담 통합 콜대기 시스템 변경 ○ 씨토크 영상전화시스템 신규 도입으로 수어상담 품질 개선('22.9.) <ul style="list-style-type: none"> - 종전 3G 영상 수어상담 시스템 대비 화질 개선 - 씨토크 영상전화시스템에 카카오 등 화상통화 연결로 청각장애 시민 수어상담 접근성 증진 <input type="checkbox"/> 향후계획 <ul style="list-style-type: none"> ○ 행정상담 전문역량 강화 및 인력 재배치를 통해 외국어·수어 상담 운영 효율화 제고 : '23. 2~12. ○ 화상 영상전화(씨토크)시스템 고도화로 고화질 영상 상담 서비스 제공 : '23. 2~12. ○ 최고 수준의 120 외국어 상담서비스를 전국 다문화 가정에서 이용가능하도록 홍보 검토 : '23년 계획

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 직무 전문성 향상을 위한 제도가 미비함. 자격증 보유자에게 채용 가산점 제공, 인센티브 제공, 직급수당 대신 자격수당 신설, 자격증 취득 교육지원 등 다양한 방법을 모색하길 바랍</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 직무 전문성 강화 프로그램 운영 현황 확인('22.12.) <ul style="list-style-type: none"> - 상담사 직무역량 향상을 위한 전체 집체교육 시행(수시) <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 신규 상담사 채용시 우대요건으로 추진 : '23.상반기
<p>○ 직원 전체가 아닌 조합원의 입장만 대변하는 협약 조항 등을 볼 때 노조의 정체성이 의심됨. 파업 전 사업자에 대한 통보도 불성실한 면이 있어 귀족 노조, 역갑질의 문제가 발생하지 않도록 주의가 필요함</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 노/사협의를 통한 발전적인 임금협약 체결 추진('22.12) <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ '23년 단체교섭 추진 : '23. 4.
<p>○ 2020년도 노트북 관련 수의계약이 수차례나 무계획적으로 운용됨. 또한 사업 진행 이후 계약서가 뒤늦게 체결된 내역이 있으므로 재발 방지에 힘써주기 바랍</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 코로나 19 확산으로 감염병 취약한 상담사 근무환경 개선 긴급조치로 재택근무 도입('20. 2.) 및 사회적 거리두기 단계별 재택근무 운영('20. 6.~'22. 3.) ○ 상시 재택근무제 도입('22. 10.)으로 원격지 근무환경(노트북, VPN 보안 등) 조성되어 향후 계획적인 예산집행 노력 ○ 상시 순환형 재택근무(8개월 재택, 2개월 청사) 운영('22. 10월부터) <ul style="list-style-type: none"> - 재택근무자용 노트북 구매하여 전산환경 등 설정 완료 (※ 노트북 내용연수(6년) 고려시 임차대비 구매가 예산절감 및 전산 시스템 설정 등 원격지 근무환경 세팅 소요시간 단축에 효과적)
<p>○ 긴급성이 요하지 않음에도 동일사업 내 수의계약이 다량 발생하고 있으므로 하나의 계약건으로 통합 발주하는 것이 바람직함</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 계약발주 절차 및 제규정(계약내규) 점검 및 전직원 교육 강화('22.11.~12.) ○ 동일사업 내 수의계약이 다량 발생하지 않도록 정기적으로

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
	<p>관련 내용 공지 및 계약체결 시 검토('23. 1월)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 발주부서에서는 계약 요청 시 계약의뢰 사전검토서 및 수의 계약사유서 작성을 철저히 하고 계약진행시 면밀히 검토 하여 업무추진에 만전을 기하겠습니다.
<ul style="list-style-type: none"> ○ 챗봇 상담은 1:1로 이뤄지지 않아 상담의 연속성이 떨어지고 상담사의 집중도가 떨어지는 등 문제가 많으므로 개선방안을 검토하기 바람 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 <ul style="list-style-type: none"> ○ 현재 챗봇 시스템은 1:1대화형이 아닌 시나리오기반 자동 답변 방식으로 설계되어 운영 중임 ○ 시민 편의 제고를 위해 서울시 정보시스템담당관과 협의 하여 서울톡 상담범위 확대 추진('22.12.) ○ 연속성 있는 챗봇상담(자동상담) 및 민원분배 자동화 확대 추진 <ul style="list-style-type: none"> - 불법주정차 민원분배 업무자동화(RPA, Robotic Process Automation) 확대 운영: 9개 →25개 자치구('23.1.~12.) ○ 「메타버스 서울」 120만원 채팅 상담 서비스 오픈('23.1월)
<ul style="list-style-type: none"> ○ 청사 사무환경 정비 사업 관련 잦은 사업계획 변동으로 집행 예산액 편차가 시점별로 지나치게 큼. 일관성 있는 계획 수립이 필요함 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 <ul style="list-style-type: none"> ○ 청사 사무환경 개선 관련 사업계획서 최초 방침 수립 이후 직원 의견 및 예산을 고려하여 업무효율성은 높이고 상담 피로도 낮추는 집기 및 가구 교체 사업과정에서 사업물량 변동, 단가차액 등 소요예산의 변동이 있었음('22.10.) <input type="checkbox"/> 향후계획 <ul style="list-style-type: none"> ○ 향후 유사한 사업 추진 시 철저한 사전조사 및 검토 후 사업계획을 수립하여 예산액의 편차없이 일관성 있게 사업을 추진하겠습니다.
<ul style="list-style-type: none"> ○ 특정 시간 응대율 저조에 대한 개선책 강구 및 인센티브 방안을 보고할 것 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 <ul style="list-style-type: none"> ○ 주중(월~금) 12시~13시 점심시간 전후 취약시간대 응대량 제고를 위해 오후파트 신설 운영('22.6.) ○ 근로자 연차휴가 등이 빈번한 월·금요일 응대율 향상을 위해 상담인력 집중배치('23.1월~)

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
	<ul style="list-style-type: none"> - 초단시간 근로자 근무배치 (기존)월수금/화수목→(개선)월수금 - 외국어·문자 등 특화상담사의 월·금요일 일반상담 병행 추진 ○ 점심 휴게시간 등 근로자 취약시간대 근무시간 조정('23.1.1.시행) <ul style="list-style-type: none"> - 오후파트 근무시간 (기존) 13:00~22:00 → (개선) 11:00~20:00 <p>□ 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 휴일근무 개선 검토 : '23.상반기 ○ 취약시간대 응대율 향상을 위한 파트신설 및 인력보강 <ul style="list-style-type: none"> - 휴일근무 개선 확대, 폭우 등 두루일꾼제 도입(70명), 오후파트 전담(9명), 시니어인턴십(21명) ○ 성과향상 인센티브(프로모션) 강화 운영 : '23.상반기 <ul style="list-style-type: none"> - 동기부여 포상 주기 단축(반기→분기) 및 기준 세분화(차상위 6~10% 기준 신설) - 팀별 평가 프로모션 시행으로 원팀으로의 성과지향 유도

건의사항

건의사항	조치결과
<p>○ 현재 서비스 중인 외국어 말고도 다른 언어를 쓰는 외국인들도 있음. 차후 서비스 개선 시 이러한 분들을 고려해주길 바랍</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 다문화 시민을 위한 120 외국어 상담서비스 확대 노력('22.7월~) - 콜대기 시스템 개선을 통한 연결지연 해소 및 응대율 제고 방안 마련 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ AI콜센터 구축시, 챗봇시스템을 활용한 다국어 번역상담 도입 검토 : '23.~'24
<p>○ 민원인의 폭언 및 성희롱에 대하여 서비스 이용 제한, 실질적 법적 조치 등 강력한 조치를 취하여 직원을 보호하고 타 시민에게 피해가 가지 않아야 함</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 악강성민원 317건 전담관리 부서(민원지원팀) 운영 및 악강성민원인 법적대응 진행('22.10월~) <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 법적대응 중인 사건에 대해 엄벌추구 탄원서 제출 등 강력대응 추진하고자 함.
<p>○ 악성민원 유형 및 피해직원 특성에 따른 맞춤형 심리 치료 프로그램이 필요함</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 서울시 투자출연기관 감정노동보호제도 이행점검결과 반영 감정노동자 보호 종합계획 수립('22.2.) ○ 감정노동자 보호·치유 프로그램 의견수렴 및 내부 만족도 조사 실시('22.12.) <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 악상성민원 전담 상담사 종합심리검사 및 상담프로그램 시행 : '23년

건의사항	조치결과
<p>○ 성과관리제도가 승진이나 성과급 제공을 위한 용도만이 아니라 서비스 품질 향상이라는 본래 취지에 맞게 운영해 주길 바람</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 상담 응대품질 향상 프로모션(개인별·파트별) 시행('22.11.) <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 상담 응대품질 관리 중장기 계획 수립 : '23.상반기 <ul style="list-style-type: none"> - 시민 만족을 위한 응대품질 평가 및 CS 교육 실시 - 품질 평가 기준 표준화하여 근무평정에 반영 추진 ○ 상담 응대품질 관리를 위한 전문기관 용역 시행 : '23. 상반기
<p>○ 노조 파업 관련하여 협상 시 시민들을 최우선으로 고려하고 상황이 어렵더라도 원칙에 어긋나는 일이 없도록 주의하길 바람</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 노/사협의를 통한 발전적인 임금협약 체결 추진('22.12) <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ '23년 단체교섭 추진 : '23. 4.
<p>○ 직원들의 감정 노동 부담이 경감될 수 있도록 '인입'을 대비 응대율 향상에 적극 노력하여, 실질적 근무 환경이 개선되기를 바람</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 효율적인 인력운용을 통한 응대율 향상 추진('22.6월~) <ul style="list-style-type: none"> - 초단시간 근무자(50+시니어인턴 등 20명)를 취약시간대 집중투입 - 오후파트(11시~20시) 신설로 점심 휴게시간 상담인력 증대 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 성과향상 인센티브(프로모션) 강화 운영 : '23.상반기 <ul style="list-style-type: none"> - 동기부여 포상 주기 단축(반기→분기) 및 기준 세분화(차상위 6~10% 기준 신설) - 팀별 평가 프로모션 시행으로 원팀으로의 성과지향 유도

건의 사항	조치 결과
<p>○ 자기개발 휴직을 사용한 직원은 한 명도 없음. 조직의 경직에 따른 결과라고 보여지며 직원 복지에 신경 쓰길 바람</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 「자기개발휴직 운영지침」 등 사내 게시판(AP) 홍보 ○ 서울시 투자출연기관 임직원 대상 서울시립대 계약학과 개설 홍보 및 희망자 수요조사 실시 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 상담사 개인별 교육 지원 프로그램 확대 : '23.상반기
<p>○ 세출예산 상 예비비를 사업예산과 일반관리의 구분 없이 한꺼번에 기재해 예산이 방만하게 사용될 가능성이 있으므로 향후 자료부터는 개선 바람</p> <p>○ 이월금과 결산잉여금을 혼용하여 사용하고 있는데 정확한 단어 사용 바람</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 세입세출 예결산 자료상 결산잉여금/이월금으로 혼용하여 명기하였던 용어 시정처리 및 시정내역 보고('22.11.) <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 「지방출자출연기관 예산편성 지침」 을 준용하여 예산관리에 만전을 기하고자 함.

기 타 사 항

자료제출 등 기타사항	조 치 결 과
○ 동아리 현황 및 활동 내역, 동아리실 현황, 직원 수 대비 동아리 활동 인원	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료('22.11.2.)
○ 상담원 남녀 성비, 연령대 비율 현황	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료('22.11.2.)
○ 재단 전환 이후, 채용 지원 내역 및 실제 채용된 인원 자료	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료('22.11.2.)
○ 재택근무의 효율성이 높아 재택근무를 활성화했다는 비교대상 민간 업체	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료('22.11.17.)
○ 상시순환재택근무제 시행 한달간(10월) 사무실 근무 및 재택근무 내역	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료('22.11.17.)
○ 자기계발 휴직을 독려했다는 내용의 관련 자료 일체	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료('22.11.2.)
○ 재단 전환 이전 시민 만족도 조사 자료	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료('22.11.8.)

자료제출 등 기타사항	조 치 결 과
○ 이태원 참사 당시 18시~23시 다산콜센터 신고 세부내역	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료('22.11.5.)
○ 2022년 8건 악성 민원 피해 녹취록	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료('22.11.17.)