

제315회 시의회 정례회  
문화체육관광위원회  
2022. 11. 2.(수) 10:00

동행·매력  
특별시 서울

# 주요 업무 보고

2022. 11.



# 보고 순서

I .	<b>일 반 현 황</b>	1
II .	<b>비전 및 추진전략</b>	9
III .	<b>주요업무 추진계획</b>	13
	1. 혁신경영을 통한 시민만족 상담 서비스 강화	
	2. 상담데이터 체계적 분석을 통한 과학행정 뒷받침	
	3. 현장소통 결과를 기반으로 경영혁신 10대과제 선정 추진	
	4. 코로나19 전담 상담기관으로 S방역 최일선 역할	
	5. 시니어·경력단절여성 120상담사로 사회적 책임 경영	
	6. 상담사 감정노동 예방활동 및 보호조치	
IV .	<b>현안사항</b>	27
	1. 빅데이터 기반 인공지능(AI) 상담센터 구축	
	2. 120 상담석 근무환경 개선을 통한 상담 능력 제고	
	3. 복지사각지대 해소를 위한 다양한 지원체계 총력	

붙임. 2021년 행정사무감사 처리결과 보고



# 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 오픈('07.9.12.)
- 2008. 1. 야간 상담서비스 실시
- 2008. 6. 수어 상담서비스 실시
- 2009. 3. 문자 상담서비스 실시
- 2009. 11. 시·자치구 통합 상담서비스 실시, 현장민원 서비스 실시
- 2010. 2. 외국어 상담서비스 실시(5개 국어)
- 2011. 2. 25개 보건소 상담서비스 실시
- 2012. 2. 누리소통망(SNS) 상담서비스 실시
- 2012. 6. 악성강성민원인 법적조치 시행
- 2017. 4. 120다산콜재단 설립(김민영 초대 이사장 취임, 조례공포 '16.9.)
- 2018. 10. 한국고객센터 기술경영컨퍼런스 공로상 수상
- 2019. 12. 「'19 민원행정서비스 종합평가 최우수상」 수상
- 2020. 2. 코로나 19 전담 0번 운영, 인공지능 챗봇 상담서비스 「서울톡」 운영
- 2020. 3. 「코로나19 무인 아웃바운드 시콜센터」 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)
- 2021. 12. 코로나 19 상담 백서·미답사례집·민원사례집 발간
- 2022. 4. 120다산콜센터 설립 15주년·재단 설립 5주년 기념 「다산콜2.0버전」 선포식
- 2022. 8. 빅데이터 기반 인공지능 콜센터 구축 협약체 구성(서울기술연구원·서울시립대·KT 등)

## 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 (9월말 기준)	5,727,212 (100%)	3,064,736 (53.5%)	2,662,476 (46.5%)	1,351,987 (23.6%)	678,028 (11.8%)	607,556 (10.6%)	14,336 (0.3%)	10,569 (0.2%)

### ☐ 일평균 상담건 수

일평균 상담건 수	전화상담	비전화상담					
		소 계	챗 봇	스마트 불편신고	문 자	수 어	민간포털
20,979 (100%)	11,226 (53.5%)	9,753 (46.5%)	4,952 (23.6%)	2,484 (11.8%)	2,225 (10.6%)	53 (0.3%)	39 (0.2%)

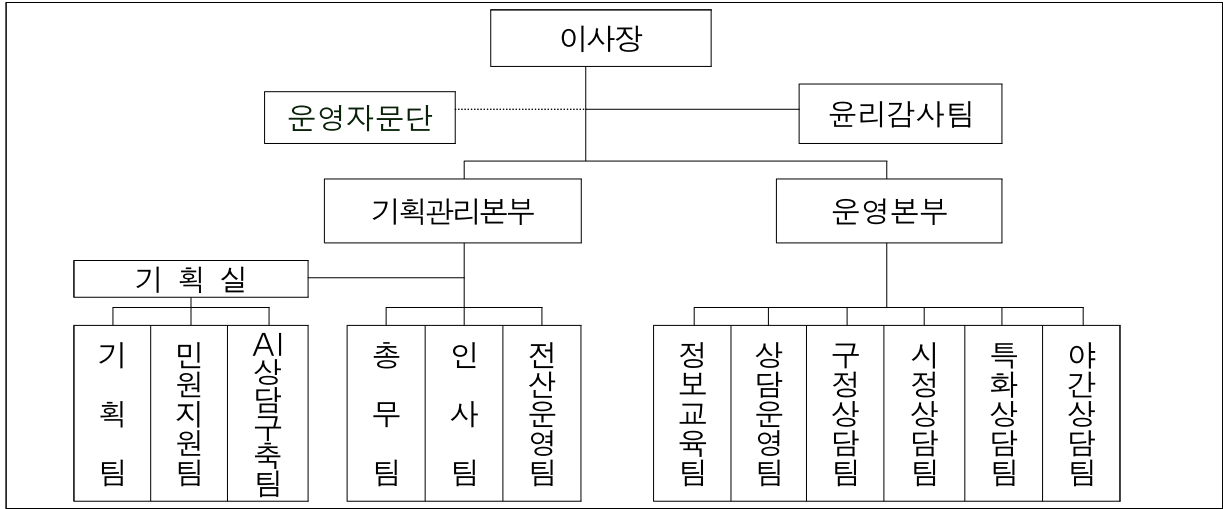
### ☐ 연도별 전화상담 실적 현황

구 분	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년 (9월말 기준)
인입량(건)	5,022,549	3,603,762	5,305,817	5,521,102	3,563,935
응대량(건)	4,258,451	3,129,674	4,118,511	4,467,628	3,064,736
응대율(%)	84.8	86.8	77.6	80.9	86.0



### 3 조직 및 인력

□ 조직 : 2본부, 1실, 13팀



□ 인력 : 정원 423명 (현원 415명)

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	415	1	414	1	1	2	5	145	260	11
과부족	△8	0	△8	0	0	△2	△19	△147	160	△1

□ 부서별 주요업무

구분	주요업무
윤리감사팀	○ 청렴·반부패, 공직기강, 감사, 인권경영, 언론모니터링 등
기획관리본부 (1실 6개팀)	○ (기획실) - (기획팀) 기획, 예산, 조직, 평가, 대외협력, 이사회, 재규정 등 - (민원지원팀) 약강성 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(회계 급여 인력관리) 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, 스마트불편신고앱, 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 제19대 국회의원(강원 동해시·삼척시)</li> <li>○ 한국광해관리공단 이사장</li> <li>○ 성균관대학교 사회복지학 석사</li> </ul>
비상임이사	당연직 비상임이사	최원석 (1968. 11. 17./남)	 2022. 1. 1. ~재임시	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 서울시 홍보기획관(現)</li> <li>○ 연세대학교 광고홍보학 석사</li> </ul>
	당연직 비상임이사	곽종빈 (1975. 1. 15./남)	 2021. 7. 19. ~재임시	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 서울시 재정기획관(現)</li> <li>○ 서울시립대학교 행정학 학사</li> </ul>
	위촉직 비상임이사	이상익 (1957. 6. 5./남)	 2021. 8. 2.~ 2024. 8. 1.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 인천환경공단 이사장</li> <li>○ 성균관대학교 행정학 박사</li> </ul>
	위촉직 비상임이사	박경은 (1974. 4. 18./여)	 2021. 3. 22.~ 2024. 3. 21.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 다산콜재단 야간상담팀 상담사(現)</li> <li>○ 강원대학교 국어국문학 학사</li> </ul>
	위촉직 비상임이사	이민호 (1974. 12. 14./남)	 2021. 3. 22.~ 2024. 3. 21.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 다산콜재단 시정상담팀 상담사(現)</li> <li>○ 목원대학교 법학과 학사</li> </ul>
감사	위촉직 비상임감사	이주엽 (1971. 9. 6./남)	 2021. 8. 2.~ 2024. 8. 1.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ (주)엘엔피파트너스 대표이사(現)</li> <li>○ 경북대학교 정치외교학 학사</li> </ul>

## 5 '22년 세입·세출 예산 현황

### □ 세입예산

(단위 : 천원)

구 분	2022년	2021년	증 감
총 계	27,378,922	25,654,785	1,724,137
출 연 금	25,582,764	24,554,785	1,027,979
결 산 잉 여 금	1,796,158	1,100,000	696,158

### □ 세출예산

(단위 : 천원)

정책 사업	단위 사업	세 부 사 업	2022년	2021년	증 감
120다산콜재단 운영			27,378,922	25,654,785	1,724,137
	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	25,300,867	23,846,754	1,454,113
		인건비	17,929,380	17,789,002	140,378
		경비	4,801,767	4,798,399	3,368
		시설비 및 자산취득비	1,138,920	145,500	993,420
		성과급	1,430,800	1,113,853	316,947
		예비비	203,630	100,000	103,630

### 〈 세출예산 자원 〉

(단위 : 천원)

구분	계	市 출연금	잉여금
합 계	27,378,922(100%)	25,582,764	1,796,158
인건비	17,929,380	17,929,380	-
운영비	7,371,487	6,361,318	1,010,169
사업비	1,874,425	1,088,436	785,989
예비비	203,630(0.7%)	203,630	-

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



## **Ⅱ . 비전 및 추진전략**



# 비전 및 추진전략

미 션	“시민중심 소통행정 구현”
비 전	스마트 경영혁신으로 안심도시 소통 컨택센터
핵 심 가 치	신속한 연결 · 정확한 답변 · 친절한 상담



경 영 목 표	시민 대기시간 · 연결불가율 제 로 화	전화상담 응대율 · 상담만족도 1 0 0 % 달 성
------------------	--------------------------	---------------------------------

전 략 방 향	응대율 혁신 인력 운용	업무성과 상향평준화 달성	상담효율 혁신 업무방식
------------------	-----------------	------------------	-----------------

전 략 과 제	시 민 만 족 상 담 서 비 스	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 응대율, 응대량 향상을 위한 상담운영체계 개선</li> <li>• 상담 전문성 및 직무 역량 강화 교육</li> </ul>
	인 공 지 능 상 담센터 구축	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 챗봇 상담 등 MZ세대 공감지향 소통 서비스 확대</li> <li>• 빅데이터 기반 인공지능(AI) 상담센터 구축</li> </ul>
	상 담 데 이 터 체 계 적 분 석	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상담지식정보 현행화 및 유관기관 협력체계 구축</li> <li>• 상담데이터 분석을 통한 행정환류 기능 강화</li> </ul>
	감 정 노 동 예 방 및 보 호	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 감정노동 종사자 보호 프로그램 운영</li> </ul>
	코 로 나 1 9 전 담 상 담	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 코로나19 상담코드 3번 운영</li> <li>• 코로나19 상담 데이터 분석 및 정책환류</li> </ul>





## Ⅲ. 주요업무 추진 현황

- ① 혁신경영을 통한 시민만족 상담 서비스 강화
- ② 상담데이터 체계적 분석을 통한 과학행정 뒷받침
- ③ 현장소통 결과를 기반으로 경영혁신 10대 과제 선정 추진
- ④ 코로나19 전담 상담기관으로 S방역 최일선 역할
- ⑤ 시니어·경력단절여성 120상담사로 사회적 책임 경영
- ⑥ 상담사 감정노동 예방활동 및 보호조치



# 1. 혁신경영을 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

### □ 추진실적

유 노 대 율 약

- 대체인력뱅크, 서울50플러스인터십, 초단기근로자 등 **취약시간 인력보강**  
- 응대율 77.6%(‘20년) → 80.9%(‘21년) → 86%(‘22.9월)로 **8.4% 향상**
- 휴일근무 확대(32명 → 80명), **폭우 등 긴급 상담폭증 대비 두루일문제 도입**(70명)
- **병가승인기준 강화**로 인력투입률 제고  
- 병가사용일수 191일(‘20년) → 67일(‘21년) → 26일(‘22년 9월)로 **86% 감소**

근 무 평 정 력 화  
강 별

- **근무평정 개편**에 따른 정량평가 기준 및 배점·가점 정교화  
- 시간당 콜 수(10콜 → 13콜) · 총 통화시간(3시간 → 4시간) 평정기준 상향  
- 전문기관 컨설팅, 전직원 의견수렴, 협의체 운영, 전직원 설명회 등을 통한 수용성 확보(‘22년 하반기 근무평정부터 도입)

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** (‘22.9월 67만 건)
- ARS 상담분류(교통·수도) **2단계 → 1단계**로 간소화하고 불필요한 연결을 정비
- 전화번호 안내파트 폐지 → **시·구청 멀티상담**으로 재배치

성 과 향 상 선 영  
표 로 모

- 성과우수자 포상, 저성과자 관리 등 **신상필벌의 근무기강 확립**  
- 저성과자 13명(‘20년) → 3명(‘21년)으로 **77% 감소**
- 상담품질 관리체계 확립을 통한 **응대불만 민원 해소**  
- 응대불만 민원 129건(‘20년) → 75건(‘21년) → 51건(‘22.9월)로 **60.4% 감소**

## 응대율·응대량 향상을 통한 시민대기 제로화 추진

### ① ARS 없이 상담사와 바로 연결되는 멀티상담체계 구축

- 이용자 편의 향상 위해 ARS 단계·코드 점진적 간소화
  - 교통·수도 ARS 2단계→1단계('21년), ARS 코드 5개→3개('22년) 통합
- 120 '원콜 서비스'로 상담사 전 분야 멀티상담
  - 전화번호안내 ARS 폐지, 상담인원 9명 구정상담으로 배치('22. 5월)

### ② 전화 연결지연 해소를 위한 스마트상담채널 확대 운영

- 인공지능의 업무해결 범위 확장하여 스마트상담 비중 향상
  - 현장민원 46종→54종, 행정안내 390종→547종으로 확대
  - 서울시 공공서비스 7천여 종 예약 기능 추가
  - 불법주정차(전체 상담 중 평일 13%, 주말 36.8%) 챗봇민원분배 자동화 확대로 교통민원 신속 처리 및 전화상담 수요 흡수 추진(現 9개→25개 구)

### ③ 연결지연 해소를 위한 인력투입률·생산성 고강도 경영혁신

- 저녁 취약시간대 응대량 향상 위한 오후 근무조 신설 및 인력 보강
  - 프라임시간대·취약시간(13시~22시) 시민불편 해소를 위한 전담인력 9명 집중 투입으로 18시~22시 평균응대율 '21년 대비 17.8% 향상('21년 58.3% → '22년 9월 76.1%)
- 순번제 도입 등 휴일 인력배치 확대(32명→80명)
- 폭우, 폭설, 재난 등 긴급 상담폭증 대비 두루일꾼제 도입(70명, 2개조 편성)

### ④ 콜 생산성 확대를 위한 프로모션 강화

- 장기 생산성 향상 프로모션(동기부여) 기준 세분화
  - 동기부여 프로모션 포상 기준을 4단계(최고우수자·우수자·최고향상자·향상자)로 세분화하여 차상위 수준의 직원에게도 목표의식 부여
- 단기 생산성 향상 프로모션(상담집중) 부서 단위 지표 추가
  - 상담집중 프로모션 포상 기준에 파트(팀)별 실적 목표 달성 추가
  - 부서 단위 공동의 목표의식 부여로 실적의 상향평준화 유도

### 향후 추진

- '22. 11~12.                      응대율 향상을 위한 프로모션 운영

# 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 : 25백만원

## □ 추진 성과

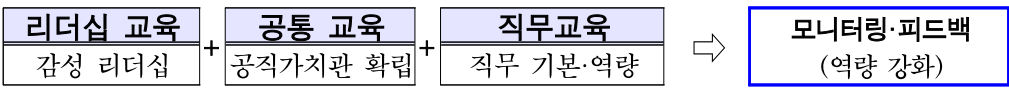
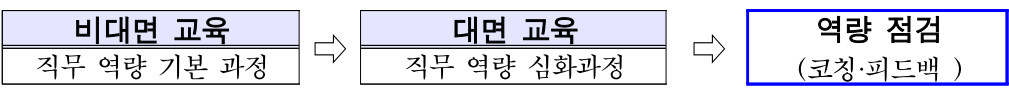
비 대 면  
교 육  
활 성 화

- 자체 온라인 교육 플랫폼 운영으로 추가 상담시간 확보
  - 공통·직무역량 분야 등 35개 과정 운영
  - (’22년 9월 기준) 35개 과정, 7,730명 이수



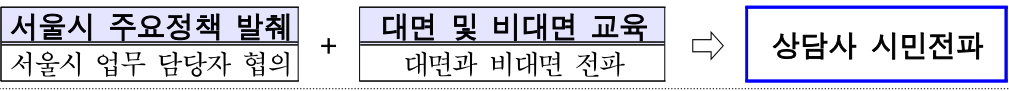
전 문 역 량  
강 화

- 중간실무자 전문역량 교육 중점 추진
  - 행정데이터 교육, 관리자 코칭 교육, 관리자 모니터링 교육 운영
- 직무 전문성 강화를 위한 시기별·이슈별 직무 교육(월 2회)



서 울 시  
협 업

- 서울시 주요정책 담당자 상담사 전과 교육 운영



사 내 강 사  
운 영

- 신속한 상담현장 교육 지원을 위한 사내강사 선발 운영(4명)
  - 재단 상담사 중 리더십·전문성이 뛰어난 우수인력 내부 선발(’22.5월)

## □ 향후 추진

- ’22. 10. ~ 12. 사내강사 운영을 통한 맞춤형 상담교육 강화
- ’22. 10. ~ 12. DB활용 주요 이슈 선제적 상담 교육 및 콘텐츠 생산·전파

## 1-3 상담품질 관리체계 운영

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

### □ 사업개요

- 목 적 : 체계적 상담품질 관리체계 운영을 통한 전사적 상담품질 제고
- 내 용 : 품질관리 전문 인력 양성으로 상담 서비스 표준화
- 사 업 비 : 65백만원

### □ 추진성과

#### 상담품질 모니터링

- 상담품질 점검 지표 체계화 및 정기적 품질점검·우선 개선분야 도출
  - 실 상담사례 기반 1,176콜 점검(상담사 1인당 2콜, 연 2회)
  - 점검결과 기반 팀·파트별 분석 보고서 및 개인별 품질 분석 리포트 656건 제공

#### 상담품질 향상 교육

- 실 상담사례 기반 상담품질 향상 온라인 교육 및 맞춤형 대면 교육 시행
  - 전사적 응대품질 향상 교육 시행(소통스킬, 보이스 트레이닝 등)(회당 평균 360명 이수)
  - 응대품질 개선 필요자 맞춤형 품질향상 맞춤 심화교육 시행(총 21명 이수, 1인당 3H, 2그룹)

#### 품질관리 전문인력 양성

- 책임자 및 5급 상담사 대상 품질관리 전문 인력 양성 교육 실시
  - 책임자 대상 코칭모델 교육 및 전문기관 심화 참석지도 제공(총 31건, 1인당 평균 2.3건)
  - 예비관리자(5급 상담사) 대상 리더십 모니터링/코칭 단계별 교육 제공(총 56명 이수, 1인당 8H)

### □ 향후추진

- '22. 10.~11. 상담 응대품질 향상 프로모션·캠페인  
상담 응대품질 시민만족도 조사  
책임자 및 예비관리자 품질관리 역량강화 교육
- '22. 11. 응대품질 우수자 그룹 대상 동기부여 강화 교육

## 2. 상담데이터 체계적 분석을 통한 과학행정 뒷받침

### 2-1 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 : 4백8십만원

#### □ 추진성과

##### 상 담 D B 현 행 화

- 총 9,498건 상담지식정보(시 4,063건, 자치구 5,435건) 업데이트
- 이슈별 특별상담자료 확대(3종 → 8종 ※이슈별, 계절별, 시기별)
- 신속한 담당자 정보 현행화를 위한 전담 인력 배치

##### 정보현행화 협력 체계 구 축

- 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
  - 시민원서비스 우수기관 평가에 표준상담DB 현행화 가점항목 신설('22.4월~)
  - 표준상담DB 관리 매뉴얼 배포 및 전파교육, 시 행정포털 게시관 등재로 접근성 개선

##### 기 관 업 무 지 원

- 상담지식정보(DB) 관리매뉴얼 제작·배포 기관 담당자 업무지원
  - 시·자치구에 매뉴얼 총 2,005권 배포, 정보관리체계 재교육 및 협조 강화

#### □ 향후추진

- '22. 10.~12. 서울시, 25개 자치구 정책·신규사업·변경 업무 수시 현행화
  - 시기별 다빈도 문의 분석 및 이슈에 적기 대응
- '22. 11~12. 시, 자치구, 유관기관 표준상담DB 시스템 교육, 간담회 개최

## 2-2 상담데이터 분석을 통한 행정환류기능 강화

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

### □ 사업개요

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

### □ 추진성과

#### 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, 안심소득, 청년월세지원, 임산부 교통비 지원, 서울페이, 재난지원금 등 상담사례 분석자료 제공('21년 158건, '22년 120건)
- 약자와의 동행 역할 강화
  - 복지 사각지대 해소 위한 긴급복지 안내 ARS 도입



#### 빅데이터 활용 방안 연구

- 민원상담 빅데이터 분석 및 인공지능 자동화 방안 연구
  - 14,600종 민원분석하여 정책 방향을 반영한 분류체계 재정립
  - 재단 상담 데이터의 가치 점검 및 향후 상담분석 방향 연구
  - 행안부, 서울시 빅데이터담당관, 서울시립대, 서울기술연구원, KT 등 협업·연구 진행
  - 인공지능 빅데이터 분석 시스템 구축을 위한 기초자료 마련



### □ 향후 추진

- '22. 10.~12. 행정환류 기능 강화를 위한 정책개선 방안·사례 발굴
  - 주요상담 분석자료 제공으로 통계·과학행정 지원 및 민원 사전예방 기능
- '22. 10.~12. 민원상담 빅데이터 분석자료 정책부서에 제공
  - 시민의소리(VOC) 및 주요 정책현안 관련 상담 동향 분석 보고서 제작
- '22. 10.~12. 상담지식정보 현행화 방안 고도화
  - VOC 등록 기준 교육 및 주요상담 분석 키워드 등록 기준 정립



### 3. 현장소통 결과를 기반으로 경영혁신 10대과제 선정 추진

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

#### □ 추진배경

- 재단 전환 이후 문제점 진단
  - 민간위탁('07 ~ '17) 시 상담업무 범위 및 시스템에서 발전적 변화 미흡
  - 재단 전환('17 ~) 후 성과측정, 인력운영 등 콜센터 산업 특성 미반영
- 개선조치 이행의 한계점
  - 운영체계(민간위탁 → 공공기관) 변화에 따른 공공기관 직원 마인드 부족
  - 재단 전환 후 공공 행정망 보안상 접근 강화로 상담지식정보(DB) 현행화 어려움
- 이를 극복하기 위한 개선방안으로 기관장과 전직원 현장소통을 통해 단기과제로 「**경영효율화 10대과제**」 추진

#### □ 경영효율화 10대과제 추진현황

①성과관리	○ 프로모션(동기부여) 포상 기준 세분화 및 부서 단위 지표 추가
②정보현행화	○ 서울시 시민봉사담당관·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(서울시립대·KT·서울기술연구원) 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 ↓ 업무능력 ↑

## 4. 코로나19 전담 상담기관으로 S방역 최일선 역할

### 4-1 코로나19 상담 운영체계

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 우선상담 운영 및 정책환류 분석자료 제공

#### □ 주요성과

##### 코로나19 전담상담

- '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**
- **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
  - 선제적인 정책 마련을 통한 시민 민원해소 기능
- **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)**



#### □ 향후추진

- '22. 11.~12. 코로나19 상담 및 상담현황 분석자료 기초정보 제공

# 코로나 19 상담 실적

## 1. 코로나19 관련 상담실적

- 1~3월 오미크론 확산 이후 확진자 감소세, 7월 재확산으로 코로나 증상 문의 증가, 9월 코로나 유행 안정화에 따라 검사 문의 감소
  - '22년 9월까지 코로나 상담은 1,033,848건으로 전체의 **18.1%를 차지**
  - 일평균 상담은 전년 대비 감소('21년 5,456건→'22년 3,787건)
- 여름철 휴가 이후 코로나19 재확산으로 코로나 검사 문의 쇄도

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%
<b>2022년</b>	<b>5,727,212</b>	<b>20,979</b>	<b>1,033,848</b>	<b>3,787</b>	<b>18.1%</b>
1월	596,197	19,232	153,678	4,957	25.8%
2월	678,268	24,224	190,622	6,808	28.1%
3월	756,940	24,417	232,244	7,492	30.7%
4월	562,098	18,737	92,193	3,073	16.4%
5월	593,276	19,138	60,805	1,961	10.2%
6월	579,253	19,308	54,107	1,804	9.3%
7월	694,496	22,403	90,433	2,917	13.0%
8월	684,372	22,077	100,368	3,238	14.7%
9월	<b>582,312</b>	<b>19,410</b>	<b>59,398</b>	<b>1,980</b>	<b>10.2%</b>

## 2. 코로나19 주요 상담 내용

- ① 유전자검사(PCR), 전문가용 신속항원검사(RAT) 검사 정보 상담
  - 선별진료소 운영정보(운영시간, 예약 등), 코로나 의심환자 검사 안내
  - PCR 검사 우선순위 대상(입원 전 환자, 휴가 복귀 장병 등) 및 증빙서류
  - 전문가용 신속항원검사(RAT)위한 지역별 호흡기환자진료센터 정보 상담
  - 해외입국 전 PCR 검사 폐지('22년 9월) 안내
  - 코로나 입원·격리자 생활지원비, 코로나 사망자 장례비 지원금 상담

## ② 자영업자·소상공인·소기업 등 피해 발생 경제지원 상담

- 코로나19 방역으로 피해를 본 소상공인 대상 1~2분기 손실보상 지급 정보
- 방역조치 강화 이후 폐업한 소상공인 재도전 장려금 지원 안내
- 코로나 입원·격리자 생활지원비, 코로나 사망자 장례비 지원금 상담

### 〈 주요 문의 및 사례 〉

- ◆ 정부: 소상공인 손실보상(1~2분기), 폐업점포재도전장려금 등
  - 지원 조건, 신청 경로(홈페이지), 구비 서류, 요일별 신청 대상(5부제) 등 안내
- ◆ 서울시: 임차소상공인 현금지원, 서울경영위기지원금, 관광업 위기극복자금 등
  - 신청 기간, 대상, 접수처, 구비서류, 지급 지연, 담당부서 등 안내
- ◆ 개인: 코로나 사망자 장례 지원금, 입원·격리자 격리 후 생활지원비
  - 신청 대상, 신청 방법(대리), 지원 금액, 지급일, 신청 서류 등 안내

## ③ 백신 예방접종 상담

- 코로나19 4차 백신 접종 확대 정보 상담
  - 50세 이상, 감염취약시설 입소자·종사자, 18세 이상 기저질환자
- 동절기 코로나19 추가접종 정보(백신 종류, 접종 대상, 예약 등)
- 국산1호 백신(스카이코비원) 3·4차 접종 안내, 청소년 노바백스 접종 상담
- 접종 후 의심질환(이상자궁출혈) 지원 대상 추가(대상 확인, 신청 방법) 안내

## ④ 확진자 재택치료, 의료기관 진료 상담

- 호흡기전담클리닉 및 호흡기 진료 지정 의료기관 안내
- 의료상담센터(24시간 대면·비대면 의료 상담, 약 처방, 병상 배정) 정보

### 〈 주요 문의 및 사례 〉

- ◆ 의료기관 진료(주·야간·공휴일) 안내
  - 원스톱 진료기관, 24시간 지역별 의료상담센터 정보, 거점 전담병원 상담
- ◆ 재택치료, 자가격리 정보 상담
  - 확진정보 이관, 공동 격리, 병상 배정 요청(분만, 투석 등 특수치료) 등 안내
  - 격리해제 사실 확인서 영문(국문) 발급(온라인 경로), 발급처 안내

## ⑤ 마스크 착용 상담, 방역수칙 상담

- 50인 이상 실외 마스크 전면 해제('22.9월) 및 실내 마스크 착용 정보
- 거리두기 없는 추석 명절 일상 방역 수칙 안내

## 5. 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

### □ 추진성과

#### 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 운영을 기반으로 시민 불편 해소
  - 전체 코로나 전담 상담 중 임시상담팀 7.6% 적극 대응
  - 인입율 50.3%(’21. 6월) → 51.9%(’21. 11월) **1.6% 증가**
  - ※ 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, 4.20~), 2차(17명, 6.21~) ※현재 20명 근무 중



### □ 향후추진

- ’22.11.~12. 단기근로자 상담업무 취약 시간대별 탄력적 투입

## 6. 상담사 감정노동 예방활동 및 보호조치

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

### □ 추진성과

'21년 서울시 투자·출연기관 이행점검 평가결과 : 우수기관 선정

#### 약강성민원대응 우수사례 전파

- 약강성민원 대응 우수기관으로 벤치마킹 기관내방(17개 기관 98명 방문)
- 민원사례집 발행·배포로 약강성 민원대응 노하우 대외 확산

#### 약강성민원 전담관리

- 약강성 민원인 전담관리 제도 운영 및 법적 대응 추진
  - 약강성 민원 468건 전담관리 및 성희롱·폭언 등 약성민원인 8명 법적대응
  - ※국내 최초 챗봇 약강성 민원인 고발조치(1심무죄 항소 진행 중)

#### 스트레스 완화·치유 프로그램

- 감정노동 스트레스 치유를 위한 맞춤형 힐링 프로그램 제공
  - 서울감정노동종사자권리보호센터 연계 감정노동 치유 프로그램 운영
  - 서울대공원 집단치유·숲체험 프로그램 진행(15회 150명)
- 감정노동자 정신건강 진단 및 심화상담 프로그램 제공
  - 동대문보건소 마음검진 및 대사증후군 검진
- 의료기관, 디지털건강관리업체 등 연계 상담사 건강관리 지원
  - 한국건강관리협회, 하나로의료재단, 빅케어 등 의료 협약('22년)



### □ 향후추진

- '22. 12. 약강성 민원 전담 상담사 전문심리검사 및 맞춤형 치유 프로그램

## IV. 현안 사항

- ① 빅데이터 기반 인공지능(AI) 상담센터 구축
- ② 상담능률 제고를 위한 청사 근무환경 개선 추진
- ③ 복지사각지대 해소를 위한 다양한 지원체계 총력





# 1. 빅데이터 기반 인공지능(AI) 상담센터 구축

## 1-1 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

### □ 추진성과

#### 챗봇 상담 활성화

- 챗봇상담 서울톡 활성화로 **MZ세대 이용저변 확대**
  - 챗봇상담 이용자 수 **34만 명 돌파**(’22. 9월, 일평균 456명)
  - 이용실적 50만건(’20년) → **140만 건(’21년)**(’22. 9월 135만 건)
  - 120다산콜 전체 상담 중 챗봇상담이 **23.6%** 차지

#### 챗봇 상담 서비스 범위 확대

- 챗봇상담 **서비스 범위 확대** 및 예약 기능 추가
  - 현장민원 **46종→54종**, 행정안내 **390종→547종**으로 확대
  - 서울시 공공서비스 7천여 종 예약 기능 추가



#### 민원분배 자동화

- 챗봇 접수 불법주정차 **민원분배 업무 자동화(RPA)**
  - 챗봇 현장민원 30.3% 자동화 평균처리시간 2분28초 **월평균 213시간 절감**
  - 민원유형 및 자치구 오지정 사례를 예방하는 등 **민원처리부서 정확도 향상**

#### 메타버스 120 소통센터

- **다산콜센터 창설15주년·재단설립5주년 메타버스 기념식 개최**(’22. 4월)
  - 내부 MZ세대 직원 메타버스 시스템 구축·운영
  - 서울시 메타버스 120다산콜 상담센터 운영 예정(’22.12월)



### □ 향후추진

- '22.11.~12. 외부 모니터링단 운영

MZ 공감지향 채팅상담 서비스 신규 도입 검토

서울시 메타버스120민원서비스 상담센터 구축·시범운영

# 1-2 빅데이터 기반 인공지능(AI) 상담센터 구축

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

## □ 사업개요

- 목 적 : 빅데이터 기반 인공지능 상담을 통한 시민 만족도 제고
- 내 용 : 민원 빅데이터 분석, 120 인공지능 상담센터 구축

## □ 추진성과

빅 데이터 분석·이용 협력 체계 구축

- '빅데이터 기반 스마트 서울' 협력 연구 체계 구축
  - 서울시립대 업무협약('22. 4월), 민원상담 데이터 분석
  - 서울기술연구원 업무협약('22. 8월), AI 기반 스마트 상담 구축 중장기 전략 및 상담 서비스 혁신 방안 연구



민관 협력 연구 진행

- 인공지능 상담센터 구축 민관 협력 연구 진행
  - KT 공동연구 완료('22. 9월), AICC(AI Contact Center) 구축 사례 및 120다산콜재단 상담현황 분석과 구축전략 수립 연구결과 최종보고회 진행



AI상담센터 구축 준비

- 스마트 상담 중장기 정보화전략(ISP) 용역 추진('22.12월)
- 빅데이터 기반 인공지능 상담센터(AICC) 구축을 위한 로드맵 구성
  - 1단계 : 보이는ARS, 상담도우미 우선 도입('23년)
- 인공지능(AI)·디지털전환(DX) 운영자문단 구성
- AICC 구축 전문인력 신규 임용(3명)
- ※ 단계별 구축 : '22년(1차) - 3명, '23년(2차) - 10명, '24년(3차) - 8명



## □ 향후추진

- '22. 12. 중장기 정보화전략(ISP) 용역 완료
- 서울시 120·서울기술연구원 협력연구 완료

## 2. 상담능률 제고를 위한 청사 근무환경 개선 추진

상담사 등 직원의 업무 피로도를 줄이고 업무 능률을 높이기 위해 청사 내 근무환경 개선 리뉴얼 공사를 추진

### □ 청사현황

- 소재지 : 서울시 동대문구 난계로 28길 23(신설동), '08.9.18. 준공
- 건물현황 : 지하 1층~지상 5층, 연면적 4,615 $m^2$ (1,398평)

층 별	주 요 시 설	비 고
지하1층	주차장, 구내식당, 기전실 등	
지상1층	기획관리본부 사무실, 운영본부 사무실 등	
지상2층	구정상담팀(8개 파트), 민원지원팀, 회의실	상담실
지상3층	야간상담팀(5개 파트), 단기상담팀, 특화상담팀(3개파트)	상담실
지상4층	시정상담팀(8개 파트)	상담실
지상5층	대강당, 전산실, 단기상담팀(시니어 파트)	

- 소유구분 : 임대청사(서울시 상수도사업본부)
  - 임대료 : 311백만원('21년)→372백만원('22년)→405백만원('23년 예정)
  - ※ (구)성북수도사업소(2008.9월 준공), 2022 재산평가액 169억(토지 134억, 건물 35억)

### □ 추진개요

- 사업기간 : 2022.9.~2023.12.
- 사업장소 : 청사 내 상담실 및 사무실, 휴게장소 등
- 주요내용
  - (1단계) 2022년 청사 2~4층 상담실 및 부속시설 근무환경 개선
  - (2단계) 2023년 상반기 중 청사1, 5층 사무실 등 환경 개선
  - (3단계) 2024년 하반기 중 지하 1층 구내식당 용도변경 등 환경 개선

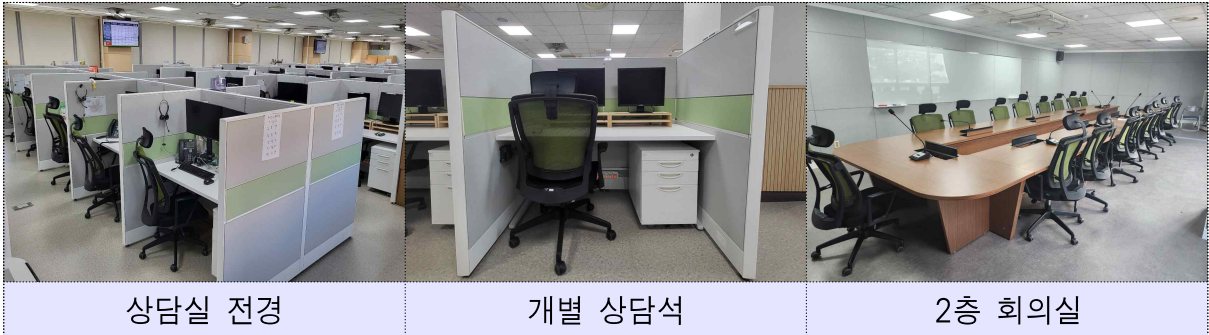
## □ 추진내용

### ○ (1단계) 청사 2~4층 상담실 및 휴게시설 등 리뉴얼 개선(완료)

- 개별 상담석 확장(120⇒140cm) 개선하여 편의 제공(좌석수 398⇒ 291석)
- 동일팀(파트) 단위 좌석 배치로 소통·협업 효율성 향상 추진

구 분	개선 전	개선 후
2층	구정팀, 시정팀, 야간팀, 민원팀	구정팀, 민원팀
3층	구정팀, 시정팀, 특화팀	특화팀, 단기팀, 야간팀
4층	구정팀, 시정팀, 단기팀, 특화팀	시정팀

- 상담사 교육 및 회의 등이 가능한 다목적 회의실 구비(20석 규모)



상담실 전경

개별 상담석

2층 회의실

### ○ (2단계) 청사 1,5층 사무실 및 강당 근무환경 개선 추진('23년)

- 청사 1층 기획관리본부 사무실(30석) 및 회의실 근무환경 개선
- 청사 1층 운영본부 사무실(46석) 및 휴게실 근무환경 개선
- 청사 5층 대강당(241m<sup>3</sup>) 등 공유 공간 이용 환경 개선

### ○ (3단계) 청사 지하1층 구내식당 이용 활성화 방안 강구('24년)

- 구내식당(221m<sup>3</sup>) 일부를 휴게·체력단련 시설 등 공유공간으로 활용 추진

## □ 향후추진

- '22. 11. 친환경 사무공간 조성을 위한 옥외 식물조경 설치(조달청 공모사업 선정)
- '22. 12. 다산콜 아이덴티티 정립을 위한 사인물 일체 보완정비

### 3. 복지사각지대 해소를 위한 다양한 지원체계 총력

25개 자치구·유아부터 어르신까지 대상자별 맞춤 복지 상담을 통해 “행복하고 따뜻한 동행특별시”가 될 수 있도록 뒷받침

#### □ 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)

#### □ 추진성과

긴급복지  
상담상담

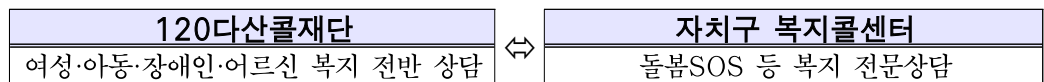
- 120-3번 자치구 보건소 대표전화를 통해 **맞춤형 복지상담 제공**  
- 기초생활보장, 긴급복지, 돌봄SOS 등 맞춤형 복지 상담 제공

년도	'18년	'19년	'20년	'21년	'22년(6월)
상담건수	129,348건	133,877건	134,824건	100,555건	63,851건



복지상담  
핫라인  
구축

- 위기가구 발굴·지원을 위해 **120과 자치구와 복지상담 핫라인 구축**  
- 「120다산콜재단」 및 자치구 「복지상담센터」 수신부터 서울형 긴급복지 지원까지 신속한 연계 시스템 구축



복지  
사각지대  
해소

- **복지사각지대인 농민과 외국인 대상 상담서비스 제공**  
- 농민(청각·언어 장애인)에게 수어 혹은 문자, 카카오톡을 통해 중계 상담 제공 ('21년 22,527건, '22년 14,336건)  
- 문화적 차이와 언어소통의 한계로 어려움을 겪고 있는 외국인 상담 제공 ('21년 17,730건, '22년 12,499건)



#### □ 향후추진

- '22. 11.~12. 자치구별 복지상담 유형 및 상담내용 행정환류  
120다산콜재단 ‘약자와의 동행’ 백서 발간(예정)



**붙임 : 2021년 행정사무감사 처리결과 보고**





# 2021 행정사무감사 처리결과 보고서

(문화체육관광위원회)

서울특별시 120다산콜재단

## □ 총괄

- 수감결과 처리요구사항 등 ----- 총 16 건
- 조치내역

구	분	계	완료	추진중	검토중	미반영
계	계	16	15	1		
	시정·처리 요구사항	8	7	1		
	건의사항	4	4	0		
	기타(자료제출 등)	4	4	0		

# 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 현 정원 안에서 혁신적이고 효율적으로 운영될 수 있는 방안을 검토할 것.</p> <p>(기획팀, 인사팀, 시스템관리팀, 윤리경영실, 운영지원팀, 시정1팀)</p>	<p><input type="checkbox"/> <b>추진상황 : 추진 완료</b></p> <p><input type="checkbox"/> <b>추진내용</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 인공지능 상담채널 활성화·고도화로 전체 상담 중 비전화 상담(챗봇·앱·문자 등) 비중이 40%로 확대             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 챗봇 이용자(카카오톡 친구 수) 22만 명('22.1. 기준)</li> <li>- 챗봇 접수 불법주정차 현장민원 분배업무 자동화('21.8.)</li> <li>- 민원상담 빅데이터 활용방안 3차 연구용역('21.10.~12.)</li> </ul> </li> <li>○ 병가사용 승인 기준 강화 등 복무관리 개선('21.2.)으로 전년대비 월 평균 병가 사용인원 및 사용일수 감소             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 월 평균 병가사용 인원 40% 감소('20년 39명 →'21년 23명)</li> <li>- 월 평균 병가사용 일수 61% 감소('20년 191일 →'21년 74일)</li> </ul> </li> <li>○ 다양한 기간제 상담인력풀 구축하여 시간대별 탄력적 투입             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 콜센터 경력자 출신 휴직자 대체인력 취약시간대 투입('21.8.)</li> <li>- 코로나19 상담 폭증시간대 초단시간 근로자 20명 투입('21.11.~12.)</li> </ul> </li> <li>○ 조직문화 개선 및 공직기강 강화             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 전 직원 대상 기관장 간담회 및 혁신비전 교육 15회('21.8.~12.)</li> <li>- 공직기강 특별복무점검(현장점검 포함) 및 교육('21.9.~12.)</li> </ul> </li> </ul> <p><input type="checkbox"/> <b>향후계획</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 「인공지능 빅데이터 콜센터」 조기 구축 추진             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 인공지능 콜센터 구축 정보화전략계획(ISP) 추진('22.1.~6.)</li> <li>- 인공지능 상담(챗봇·콜봇 등) 서비스 단계적 확대('22.~'23.)</li> <li>- 상담민원 분석 시스템 구축('23.~'24.)</li> </ul> </li> <li>○ 공직기강·복무관리 강화 및 인력풀 확충             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2022년 임직원 복무 세부운영지침 수립('22.1.)</li> <li>- 2022년 공직기강 및 행동강령 이행실태 점검 계획 수립('22.1.)</li> <li>- 단기 근로자 근로계약 연장 및 50플러스재단 연계를 통한 시니어 일자리 확대 추진</li> </ul> </li> <li>○ 상담사 동기 부여 및 성과 향상 프로모션 확대로 응대율 제고             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2022년 성과관리 종합 계획 수립('22.1.)</li> <li>- 동기부여·상담집중 프로모션 운영계획 수립 및 시행('22.1.~12)</li> </ul> </li> </ul>

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. (기획팀, 인사팀, 시스템관리팀, 운영지원팀)</p>	<p><input type="checkbox"/> <b>추진상황 : 추진 완료</b></p> <p><input type="checkbox"/> <b>추진내용</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 정규직 증원 자제하고 복무관리 강화, 기간제 인력풀 운영, 인공지능 콜센터 구축 등 경영 효율화 방안을 우선 추진</li> <li>- 인공지능 상담채널 활성화·고도화로 전체 상담 중 비전화상담(챗봇·앱·문자 등) 비중이 40%로 확대</li> <li>- 병가사용 승인 기준 강화 등 복무관리 개선('21.2.)으로 전년 대비 월 평균 병가 사용인원 및 사용일수 감소</li> <li>- 코로나19 상담 초단시간 근로자 등 다양한 기간제 인력풀을 구축하여 시간대별 탄력적 인력 투입('21. 하반기)</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> <b>향후계획</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 인공지능 빅데이터 콜센터 조기 구축 추진</li> <li>- 인공지능 콜센터 구축 정보화전략계획(ISP) 추진('22.1.~6.)</li> <li>- 인공지능 상담(챗봇·콜봇 등) 서비스 단계적 확대('22.~'23.)</li> <li>- 상담민원 분석 시스템 구축('23.~'24.)</li> </ul>
<p>○ 시간대 별 상담사 배치에 있어서 재단 자체에서 데이터 분석을 면밀하게 하여 효율적인 인력 운영 시스템을 구축할 것. (운영지원팀)</p>	<p><input type="checkbox"/> <b>추진상황 : 추진 완료</b></p> <p><input type="checkbox"/> <b>추진내용</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 전체 인입량의 87.6%가 인입되는 8~18시에 전화상담 인력의 88% 집중 배치('21.)</li> <li>○ 인원 부족해 응대율 낮은 취약시간대(8~9, 18~22시) 시차출퇴근제 및 초과근무조 확대 운영('21. 하반기)</li> <li>○ 다양한 기간제 상담인력풀 구축 및 탄력적 투입</li> <li>- 콜센터 경력자 출신 휴직자 대체인력 취약시간대 투입('21.8.)</li> <li>- 코로나19 상담 폭증시간대 초단시간 근로자 20명 투입('21.11.~12.)</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> <b>향후계획</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 인입량 및 인력 투입 현황을 면밀히 분석·배치하여 효율적 인력 운영</li> </ul>

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. (기획팀, 교육지원팀)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 서비스 품질 관리를 위한 자체 만족도 조사 정례화('20.~) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 상담품질 만족도 조사 횟수 연 2회 실시('21.)</li> <li>- 조사대상 인원(표본 수) 확대('20. 100명 → '21. 207명)</li> </ul> </li> <li>○ 상담품질 향상을 위한 자체 점검 및 교육 실시('21. 연간) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 실 사례 기반 상담품질 점검(회당 640건, 연 4회) 및 개인별 분석 리포트(총 905건, 연 4회), 품질향상 교육(연 4회) 실시</li> <li>- 내부 관리자 28명 대상 상담품질 전문 인력 양성 교육</li> </ul> </li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 2022년 상담품질 관리체계 운영 계획 수립('22. 상반기) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 상담 서비스 품질 점검·상담품질 만족도 조사·상담품질 전문 인력 양성 교육 지속하여 만족도 관리 및 향상 추진</li> </ul> </li> </ul>
<p>○ 다산콜재단 직무분석 및 조기진단 연구용역 등 관련예산을 전용하여 사용한 것에 대하여는 사전보고 필요함. (기획팀)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 재단의 업무 추진사항에 대한 의회 사전보고 철저</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 예산을 전용하여 연구용역 등 추진 시 의회에 사전보고하고 추진하도록 하겠음.</li> </ul>
<p>○ 감사자료 제출을 보면 맞지 않은 부분이 있는데 세밀하게 검토 후 제출하도록 시정. (기획팀)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 의원 요구자료 등 제출 전 검수 철저</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 감사자료 제출 전 오류가 없도록 검수를 철저히 하겠음.</li> </ul>

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 형식적인 치유 프로그램, 감정 보호 프로그램 대신 실질적인 방안으로 개선 요망. (인사팀, 민원지원팀, 교육지원팀)</p>	<p><input type="checkbox"/> <b>추진상황 : 추진 완료</b></p> <p><input type="checkbox"/> <b>추진내용</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 감정노동자 보호·치유 프로그램 의견 수렴 및 만족도 조사 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2020년 120다산콜재단 힐링교육 설문조사('20.12.)</li> <li>- 2021년 감정노동 종사자 보호 힐링교육 사전 수요조사('21.2.)</li> <li>- 감정노동보호를 위한 헬스키퍼 운영 만족도 조사('21.10.)</li> <li>- 약강성 민원 전담자 종합심리검사 만족도 조사('21.12.)</li> <li>- 교육·훈련 성과도 및 중장기 교육수요·개선방안 설문('21.12.)</li> </ul> </li> <li>○ 맞춤형 감정노동자 보호·치유 프로그램 실시 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 상담사 고질 근골격계 질환 예방 및 완화를 위한 헬스키퍼(안마) 서비스 1인당 격월 1회('20.) → 매월 1회('21.)로 확대</li> <li>- 약강성 민원 전담 상담사 연 1회 종합심리검사 실시 및 검사 결과 기반 개인별 해석상담 및 집단상담 프로그램 제공('19.~'21.)</li> <li>- 동대문보건소 연계 비대면 마음검진 및 고위험군 심화상담('21.7.)</li> <li>- 서울감정노동센터 연계 한국형 감정노동평가 실시 및 평가 결과 기반 고위험군 집단치유·술택형 프로그램 제공('21.9.~10.)</li> <li>- 전 직원 비대면 힐링교육(5종 중 택 1) 및 체험키트 제공('21. 연간)</li> </ul> </li> </ul> <p><input type="checkbox"/> <b>향후계획</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 市 투자출연기관 감정노동보호제도 이행점검 결과 반영 감정노동자 보호 종합계획 수립('22.2.)</li> <li>○ 맞춤형 감정노동자 보호·치유 프로그램 실시 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 전 직원 대면 선택형 힐링 교육 시행 및 비대면 체험형 힐링 교육 운영('22.5.~11.)</li> <li>- 서울대공원 연계 '치유의 숲' 프로그램 실시('22.4.~10.)</li> <li>- 서울감정노동센터 연계 집단 치유 문화예술 프로그램 운영('22.4.~10.)</li> <li>- 심리 치유 프로그램 수채화 클래스 운영('22.3.~5.)</li> </ul> </li> <li>○ 약강성 민원 전담 상담사 종합심리검사 및 상담 프로그램 실시('22. 하반기)</li> </ul>

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 5급 정원 290명에 비해 현원이 많이 부족한데 직원들 사기를 위해 인사적체 문제는 잘 해결하기 바람. (기획팀, 인사팀)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 「직제 및 정원 규정」 개정으로 최하직급 과다 개선('20.2.) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 5급 68명→290명, 6급 322명→100명으로 직급 간 정원 조정</li> <li>- 10년간 매년 20명씩 6급→5급 승진하여 점진적으로 5급 정원을 채우는 중장기 승진 계획 수립</li> </ul> </li> <li>○ '20년 20명, '21년 20명 6급→5급 승진 실시</li> <li>○ 「승진제도 시행에 관한 내규」 제정('21.10.)</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 2022년 승진('22.4.) <ul style="list-style-type: none"> <li>- (6급→5급) 20명 승진                      - (5급→4급) 3명 승진</li> </ul> </li> <li>○ 연간 승진인원 확대시행 이사회 상정('22.11)</li> </ul>

# 건의사항

건의사항	조치결과
<p>○ 장기적으로 재택근무 확대와 같은 변화를 시스템으로 끌어가려면 많은 고민이 필요하며, 역량 및 응대수준에 부정적 영향이 가지 않도록 해야 함.</p> <p>(인사팀, 윤리경영실, 교육지원팀)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 원격 재택 스마트워크 시스템 구축('20.6.): 183명 재택근무 중('22.1. 현재 기준)               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 청사와 동일한 상담업무 및 근태관리 기능 구현한 상담장비 지급</li> </ul> </li> <li>○ 실 사례 기반 상담품질 점검 및 개인별 분석 리포트, 맞춤형 교육 연 4회 비대면 실시로 재택근무자 응대수준 관리('21.)</li> <li>○ 자체 온라인 교육 플랫폼('20. 도입) 통한 비대면 교육 활성화               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 서울시정 직무교육 15개, 상담품질 향상 등 역량교육 5개 과정 등('21.)</li> </ul> </li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 철저한 재택근무자 복무관리 및 공직기강 확립               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 재택근무자에 대한 일일업무 보고서 작성 등 복무관리지침을 토대로 긍정적 재택문화 조성, 청사-재택 근무자 간 균일한 소속감·문화 유지</li> <li>- 재택근무자 대상 복무 등 공직기강 점검·교육 강화(연 4회 실시 예정)</li> </ul> </li> <li>○ 비대면 직무교육 및 상담품질 관리 강화               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 비대면 서울시정 직무교육을 통한 교육·훈련의 공백 최소화 및 수준별 교육 콘텐츠 제공으로 상담역량 강화('22. 연중)</li> <li>- 서비스 품질 점검↔개인별 분석 리포트↔상담품질 향상 교육 간 연계성을 강화한 종합적인 상담품질 관리체계 운영('22. 연중)</li> </ul> </li> </ul>
<p>○ 약강성 민원 피해자에 대한 내부적인 사후조치를 더 면밀히 해 주기 바람.</p> <p>(인사팀, 민원지원팀, 교육지원팀)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 약강성 민원 피해 시 끊을 권리 및 충분한 휴식 보장</li> <li>○ 약강성 민원인 1,100명('21. 기준) 일반 상담사와 분리 조치</li> <li>○ 서울감정노동센터 감정노동 평가('21.4.) 및 보건소 마음진단('21.7.) 연계 고위험군 치유 프로그램 제공</li> <li>○ 약강성 민원 자문 변호사 위촉('21.10.)</li> <li>○ 자기보호매뉴얼('20.12.) 및 민원사례집('21.12.) 발행</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 연 2회 상담사 및 관리자 대상 약강성 민원인 응대스킬 향상 교육으로 감정피해 최소화</li> <li>○ 연 2회 이상 적극 법적대응(고소)으로 약성민원인 인입 차단</li> </ul>

건의사항	조치결과
<p>○ 부동산·세무 등 전문지식이 필요한 상담도 자체교육을 통해 전문성을 길러 소화하는 방안 검토 요망. (교육지원팀, 정보관리팀)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 서울시 행정정보 직무교육 15개 과정 연간 12시간 이상 실시 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 서울시·자치구 행정업무 담당자 초청 교육으로 심화상담 역량 강화</li> <li>○ 표준상담DB 1만여 건 구축 및 심화상담자료 상시 갱신</li> </ul> </li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 서울시·구청 분야별 행정업무 담당자 초청 교육 월 1회('22. 연중)</li> <li>○ 전문 인재 양성을 위한 수준별 자체 교육 시행('22. 연중)</li> </ul>
<p>○ 감염병 위험 사업장인 120다산콜재단 사업장의 감염도 저감 및 근무여건 개선을 위한 청사 업무 공간 개선 요청. (인사팀, 총무팀)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 코로나19 확산 위험 저감을 위한 원격재택 스마트워크 도입('20.3.) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 임산부·기저질환자 및 희망자 '21. 월 평균 111명 재택근무</li> <li>- 확진자 발생 시에도 중단 없는 상담 진행 및 감염 확산 방지</li> </ul> </li> <li>○ 코로나19 대비 청사 방역 대책 실시 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 벤처기업 신기술 도입 공기청정살균기 130대 설치('20.3.)</li> <li>- 코로나19 자체 방역 및 상시점검, 전문업체 정기 방역('20.~'21. 연중)</li> </ul> </li> <li>○ 근무여건 개선을 위한 노후시설 보수 및 휴식공간 조성 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 노후시설 보수: 화장실 리모델링('21.6.), 외벽코킹 보수공사('21.6.), 사위장 방수공사('21.11.), 지붕 보강 및 시스템방탄방기 공사('21.12.)</li> <li>- 1층 로비 소통·휴식의 문화공간 조성: LED전자현수막·게시판 설치 및 화훼 관리('21.11.), 직원용 자율도서문고('21.12.) 설치</li> </ul> </li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 청사 근무환경 개선과 연계하여 재택근무 확대 실시('22.4.)</li> <li>○ 청사 사무환경 개선 완료('22.10.)</li> </ul>



# 기 타 사 항

자료제출 등 기타사항	조 치 결 과
○ 감정노동자 관리·치유 프로그램 현황, 참여자 현황, 참여자 피드백 자료 (교육지원팀)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 ('21. 11. 3.)
○ 직무분석 및 조직진단 연구용역 결과보고서 (기획팀)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출('22. 4.)
○ 코로나19 백신 관련 공가, 병가 등 휴가 사용 기준 (인사팀)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 ('21. 11. 3.)
○ 근무평정 제도 개선안 (인사팀)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료 <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.) ○ 근무평정 도입('22.7.)