

“변화를 선도하는 강남, 희망을 선사하는 강남”

등록번호	민원여권과-486
등록일자	2015.1.7.
결재일자	2015.1.7.
공개구분	대시민공개

주무관	민원행정팀장	민원여권과장	행정국장	부구청장 직위대리	
신준하	노채훈	이경진	이창훈	전결 01/07 주윤중	
협조자					

민원행정서비스 체감 만족도 향상을 위한

## 120 통합콜 상담자료 관리 운영계획

목표 및 추진과제

목표	서울시 인센티브 사업(정보·민원소통 기반조성)평가 자치구 최우수구 선정
추진 과제	◆ 표준상담DB 관리강화 : 표준상담DB 일제정비 및 현행화, 신규DB 발굴 ◆ 표준상담DB 오류최소화 : 부서관리자 운영 및 교육, 다빈도문의DB 정비

- 추진기간 : 2015. 1. 1 ~ 12. 31
- 추진대상 : 전 부서 및 동주민센터
- 관리대상DB : 상담DB 2,440건, FAQ 131건
- 운영비 분담 : 379,993천원(2015년 4월경 납부)

강 남 구  
(민원여권과)

## 【 관련 규정 및 제반사항 사전검토서 】

검토분야	확인 및 적시사항																											
관련 규정 및 근거	<p>현행 관련 법, 시행령, 조례, 규칙, 관련 지침 등 근거를 모두 검토하고 적시하였습니까?</p> <p>· 해당사항 없음</p>																											
추진 경위	<p>추진 경위는 무엇입니까?</p> <p>· 서울시 120 다산콜센터 운영에 따른 구 자체 운영방안 강구</p>																											
예산 사항	<p>산출 근거 및 기준 또는 예산확보 및 투입우선순위 등의 내용을 검토하고 적시하였습니까?</p> <p>· 근거 및 기준 검토결과 적정함</p>																											
수혜자 및 범위	<p>이 업무(사업)관련 수혜자는 누구이며 수혜범위를 파악해 보았습니까?</p> <p>· 대상 : 민원인 전체</p>																											
분야별 검토사항 [계속 : ] [신규 : ]	<p>이 업무(사업)과 관련하여 아래 등 제반사항을 검토해 보았습니까?</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">① 관련부서 협조</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">-----</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">( 0 )</td> </tr> <tr> <td>② 이해관계인 및 예상되는 민원</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">( )</td> </tr> <tr> <td>③ 추진상 사전 걸림돌</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">( )</td> </tr> <tr> <td>④ 미래행정 수요예측</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">( 0 )</td> </tr> <tr> <td>⑤ 시장조사</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">( )</td> </tr> <tr> <td>⑥ 민간부문(시설 등)과의 경제성 및 효율성 등 비교</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">( )</td> </tr> <tr> <td>⑦ 업무 매뉴얼 및 관련 법규</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">( 0 )</td> </tr> <tr> <td>⑧ 행사관련 의전 및 선거법</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">( )</td> </tr> <tr> <td>⑨ 투융자 심사 등 관련절차 준수</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">( )</td> </tr> </table>	① 관련부서 협조	-----	( 0 )	② 이해관계인 및 예상되는 민원	-----	( )	③ 추진상 사전 걸림돌	-----	( )	④ 미래행정 수요예측	-----	( 0 )	⑤ 시장조사	-----	( )	⑥ 민간부문(시설 등)과의 경제성 및 효율성 등 비교	-----	( )	⑦ 업무 매뉴얼 및 관련 법규	-----	( 0 )	⑧ 행사관련 의전 및 선거법	-----	( )	⑨ 투융자 심사 등 관련절차 준수	-----	( )
① 관련부서 협조	-----	( 0 )																										
② 이해관계인 및 예상되는 민원	-----	( )																										
③ 추진상 사전 걸림돌	-----	( )																										
④ 미래행정 수요예측	-----	( 0 )																										
⑤ 시장조사	-----	( )																										
⑥ 민간부문(시설 등)과의 경제성 및 효율성 등 비교	-----	( )																										
⑦ 업무 매뉴얼 및 관련 법규	-----	( 0 )																										
⑧ 행사관련 의전 및 선거법	-----	( )																										
⑨ 투융자 심사 등 관련절차 준수	-----	( )																										
타 기관 사례	<p>타 구 사례를 파악, 비교해 보았습니까?</p> <p>· 서울시 및 자치구 공동 시행</p>																											
전문가 자문	<p>전문가의 자문이나 검토를 받았습니까?</p> <p>· 해당사항 없음</p>																											

# 120 통합콜 상담자료 관리 운영계획

복잡하고 다양한 시·구 민원전화를 통합하여 운영하고 있는 120 통합콜의 표준상담 자료 오류를 최소화하고, 신규상담 자료를 발굴·정비하여 민원 행정서비스 체감 만족도를 향상시키고자 함

## I 120 다산콜센터 운영현황

- 정식오픈 : '07.9.12(수) ※ 시범오픈 : '07.1.8 (화)
- 운영체제 : 365일 24시간 서비스 제공(주간, 저녁, 야간 3개조 운영)
- 운영방식 : 민간위탁 운영(효성ITX, ktcs, 엠피씨)
- 상담인력 : 408명(스텝 20, 상담팀장 23, 상담사 365)
- 통합체계 : 25개 구청·보건소 대표번호
  - 25개 자치구 대표전화 52개('09.11월) 및 보건소 대표전화 40개('11.5월) 통합
  - \* 강남구 대표번호 : 구청(3423-5114), 보건소(3423-7200)
  - ARS코드 체계 : ①번 교통, ②번 수도, ③번 일반행정, ⑨번 외국어
- 상담채널
  - 일반 전화 및 휴대폰 문자 상담, SNS(트위터, 블로그)
  - 수화 상담(영상채팅), 외국어 상담(영·중·일·몽골·베트남어)
- 상담방법
  - 상담원이 표준상담 DB를 키워드로 검색, 시민들의 다양한 질문에 안내
  - 전문 상담이 필요한 경우 담당공무원에게 즉시 전화 연결
- 전체 표준상담DB : 총12,506건(시 5,032건, 자치구 7,474건)

## II

### 상담자료 관리 현황

#### 2014년 120다산콜센터 상담실적

○ 강남구 인입콜량<sup>1)</sup> : 총193,349건 (구청 144,674건 / 보건소 48,675건)

※ 자치구 인입콜량 1위 (송파구 165,566건, 서초구 134,714건)

구분	계	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
구청	144,674	15,225	12,975	14,198	14,838	11,682	11,359	13,907	11,178	8,130	9,051	10,308	11,823
보건소	48,675	5,004	4,900	4,683	4,590	3,578	3,485	4,059	3,888	2,891	4,151	3,685	3,741
계	193,349	20,229	17,875	18,881	19,428	15,260	14,844	17,966	15,066	11,021	13,202	14,003	15,564

#### 상담자료 관리 운영 실적

○ 관리대상 자료 : 상담DB 2,440건, FAQ 131건

○ 관리(정비) 실적

구분	추진실적	비고
표준상담DB 현행화	4회 3,244건	
신규요청DB 검토 및 내용보완	11회 325건	
부서관리자 지정 및 교육자료 배포	2회 전부서	
다빈도 문의상담DB 정비	6회 410건	
표준상담DB 오류사항 정비	10회 2,820건	

#### 2014년 상담자료 관리 운영 분석

○ 120 상담DB는 민원사항에 대한 120 상담원들의 기초 상담자료로서 해당업무별 DB내용 정비가 실시간으로 이루어져야 하나,

○ 상담DB 관리 중요성에 대한 직원들의 관심 부족 및 DB 관리시스템 운영방법 미숙으로 타 자치구에 비해 상담DB 오류사항이 많고, 신규 DB발굴실적이 저조함

※ DB오류사항 120상담원 자체 수정건수(월평균) : 강남구 282건, 타구 106건

1) 인입콜량 : 강남구 대표번호(구청,보건소) 전화시 120 통합전화로 자동 착신연결된 콜량

### III

## 추진개요

#### 목표 및 추진과제

목표	서울시 인센티브 사업(정보·민원소통 기반조성)평가 자치구 최우수구 선정
추진 과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 표준상담DB 관리강화 : 표준상담DB 일제정비 및 현행화, 신규DB 발굴</li> <li>◆ 표준상담DB 오류최소화 : 부서관리자 운영 및 교육, 다빈도문의DB 정비</li> </ul>

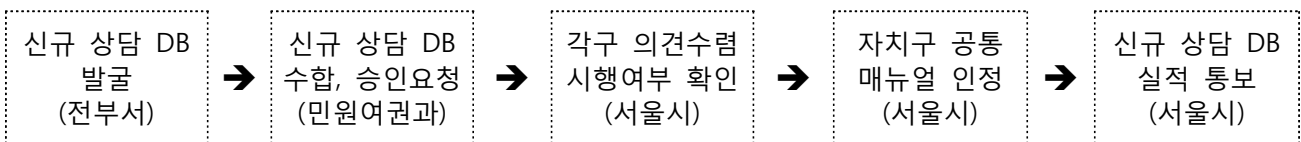
추진기간 : 2015. 1. 1 ~ 12. 31

추진대상 : 전 부서 및 동주민센터

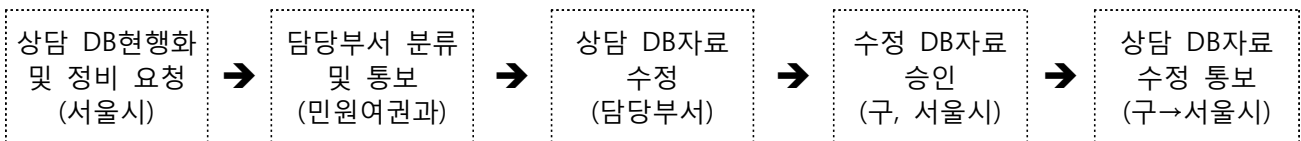
관리대상DB : 상담DB 2,440건, FAQ 131건(부서별 자료현황 별첨)

#### 상담자료 관리체계

##### ○ 신규상담DB 발굴



##### ○ 기존 표준상담DB 관리



### IV

## 세부 추진계획

#### 표준상담DB 주요 오류내용

- 업무담당자 및 대직자 입력 오류(업무분장 변경에 따른 담당·대직자 미변경)
- 각종 신고·신청시 구비서류 등 미변경 및 우리구 특이사항 미기재
- 업무별 법규나 법령 변경시 업무메뉴얼 수정 미완료

## 표준상담DB 관리강화

### 표준상담DB 일제정비

- 정비시기 : 상·하반기 2회
- 정비대상 : 전 부서(구본청, 보건소, 구의회, 동주민센터)
- 정비자료 : 상담DB 2,440건, FAQ 131건
- 업무매뉴얼 정비방법
  - 구본청·보건소·구의회 : 표준상담DB관리 ⇒ 업무매뉴얼관리 ⇒ 조회(자료추출)  
⇒ 개별DB자료 선택 ⇒ 오류사항 확인·수정 ⇒ 저장
  - 동 주민센터 : 표준상담DB관리 ⇒ 업무매뉴얼관리 ⇒ 조회(자료추출) ⇒ 개별  
DB자료 선택 ⇒ 동 담당자 오류사항 확인·수정 ⇒ 저장
- FAQ 정비방법
  - 전부서 : 표준상담DB관리 ⇒ FAQ관리 ⇒ 조회(자료추출) ⇒ 개별DB자료 선택  
⇒ 오류사항 확인·수정본에 입력 ⇒ 저장

### 표준상담DB 현행화

- 정비시기 : 연6회(격월)
- 정비대상 : 현행화 대상자료 해당부서
- 상담DB 현행화 방법
  - 상담DB 현행화 대상자료 추출 및 통보(민원여권과) ⇒ 대상자료 수정 및 결과보고

### 신규상담DB 발굴

- 발굴시기 : 수시(일제정비시 의무적 발굴 병행 실시)
- 발굴대상 : 전 부서(구본청, 보건소, 구의회, 동주민센터)
- 발굴자료 : 우리구가 특수하게 진행하는 사업 및 누락된 상담DB
- 신규상담DB 등재방법 (신규상담DB 제출양식 별첨)
  - 신규DB 발굴·제출(전부서) ⇒ 발굴자료 수합 및 서울시 승인요청(민원여권과)

## 표준상담DB 오류최소화

### 부서관리자 운영 및 교육

- 부서관리자 지정 : 정기 전보(상·하반기) 및 부서관리자 업무변경시
- 운영대상 : 전 부서(구본청, 보건소, 구의회, 동주민센터)
- 부서관리자 역할
  - 부서내 인사(업무) 이동시 담당자 변경 등 상담DB 정비
  - 상담DB 정비요청에 따른 정비결과 제출
  - 부서내 표준상담DB 시스템 운영방법 교육
- 부서관리자 교육 : 2회(상·하반기)
  - 표준상담DB 시스템 운영방법 매뉴얼 및 교육자료 배포

### 다빈도문의 상담DB 정비

- 정비시기 : 수시
- 정비대상 : 다빈도문의 업무 해당부서
- 정비내용 : 시기별(명절 등), 업무별(행사 등) 주민의 문의가 잦은 상담 DB 수시 정비

## 월별 추진계획

월별	추진내용	비고
1월~12월	▶ 표준상담DB 현행화 및 다빈도문의 상담DB 정비	
1월	▶ 120 다산콜 매니저(부서관리자) 교육 (1월 하순)	
2월	▶ 표준 상담 DB 자료 일체 정비(상반기)	
3월	▶ 신규 상담DB 발굴(상반기)	
4월	▶ 120 다산콜센터 운영분담금 납부	
7월	▶ 120 다산콜 매니저(부서관리자) 교육 (7월 하순)	
8월	▶ 표준 상담 DB 자료 일체 정비(하반기)	
9월	▶ 신규 상담DB 발굴(하반기)	

## 민원행정분야 평가

----- 서울시 자치구 인센티브평가 대비

### 강남구 자체평가 실시

- 평가시기 : 상·하반기 2회
- 평가대상 : 전부서(동 주민센터 포함)
- 평가방법 : 서면평가
- 통합상담DB 관련 평가항목 및 배점(2015 서울시 평가계획에 따라 변경될 수 있음)

평가항목	세부지표	평가기준	배점
표준상담DB 유지관리	표준상담DB 현행화 및 신규실적	표준상담DB 현행화	6
		신규 공통 업무매뉴얼 인정 건수	1
		응답소 즉답자료 신규 제출 건수	2
	표준상담 DB자료제공 충실성	상담에 필요한 각종 자료제출 건수	3

※ 우수부서 평가 : 16개 부서(정보공개, 기록관리, 민원서비스 수준향상, 시구정 정보공유 실적과 합산)

## V

### 운영비 분담(소요예산)

2015년 분담금액 : 379,993천원

납부시기 : 2015년 4월경

120 다산콜센터 운영비 분담기준

○ 시-자치구간 공동부담 내용 : 콜센터 운영경비(인건비, 시스템유지보수 등)

※ 시스템 구축비 및 청사 운영비는 시에서 부담

○ 시-자치구간 분담기준 : 시 60% : 자치구 40%

○ 자치구간 분담기준 : 균등부담 55%, 인입콜량 35%, 인구수 10%

☞ 콜 량 : 자치구 대표번호(보건소 포함)로 인입된 월평균 콜량( ' 14.1~7월)

인구수 : 2014년(2/4분기) 주민등록 인구통계상 인구수

○ 분담금 산정기준 우리구 월평균 인입콜량 : 17,785건( ' 14.1~7월)

※ 타구 월평균 인입콜량 : 송파구 15,111건, 서초구 12,558건



- **예산과목** : 주민만족행정구현, 고객중심의 민원행정서비스, 시·구 통합콜센터 운영, 자치단체등 이전, 자치단체간 부담금

## VI

### 행정사항

- 인사이동(업무분장 변경)시 상담 DB 담당자 및 대직자 변경(즉시)
- 표준상담 DB 일제정비 및 신규DB 적극 발굴 : 전부서

- 별첨 1. 부서별 120 다산콜센터 표준상담DB 현황 1부.  
2. 신규매뉴얼 제출 양식 1부. 끝.