"변화를 선도하는 강남, 희망을 선사하는 강남"

등록번호	민원여권과-31301
등록일자	2015.10.21.
결재일자	2015.10.21.
공개구분	부분공개(6)

주무관	민원행정팀장	민원여권과장	행정국장		
신준하	代이미화	이인호	전결 10/21 이창훈		
협조자	보건행정과장	代오주환			
	전산정보과장	김청호			
	총무과장	박철수			

- 다산콜 파업시 자체 전화상담 응대 전환 -

120 다산콜센터 상담 비상 운영계획

강 남 구

(민 원 여 권 과)

【 관련 규정 및 제반사항 사전검토서 】

검토분야	확인 및 적시사항
관련 규정 및 근거	현행 관련 법, 시행령, 조례, 규칙, 관련 지침 등 근거를 모두 검토하고 적시하였습니까? · 120다산콜센터 파업관련 긴급대책회의(2015.10.19)
추진 경위	추진 경위는 무엇입니까? · 120 다산콜센터 노조파업에 따라 시민불편을 최소화하고 원활한 자치구정 상담 운영을 위해 비상계획을 수립 추진하고자 함
예산 사항	산출 근거 및 기준 또는 예산확보 및 투입우선순위 등의 내용을 검토하고 적시하였습니까? · 비예산
수 혜 자 및 범위	이 업무(사업)관련 수혜자는 누구이며 수혜범위를 파악해 보았습니까? · 대상 : 민원인 전체
분 야 별 검토사항 〔계속 : 〕 〔신규 : 〕	이 업무(사업)과 관련하여 아래 등 제반사항을 검토해 보았습니까? ① 관련부서 협조 ---------- (○) ② 이해관계인 및 예상되는 민원 ---------- ( ) ③ 추진상 사전 걸림돌 ---------- ( ) ④ 미래행정 수요예측 ---------- ( ) ⑤ 시장조사 ---------- ( ) ⑥ 민간부분(시설 등)과의 경제성 및 효율성 등 비교 ------ ( ) ⑦ 업무 매뉴얼 및 관련 법규 ---------- ( ) ⑧ 행사관련 의전 및 선거법 ---------- ( ) ⑨ 투융자 심사 등 관련절차 준수 ---------- ( )
타 기관 사 례	타 구 사례를 파악, 비교해 보았습니까? · 서울시 25개구 시행
전 문 가 자 문	전문가의 자문이나 검토를 받았습니까? · 해당사항 없음

- 다산콜 파업시 자체 전화상담 응대 전환 -

120 다산콜센터 상담 비상 운영계획

120 다산콜센터 노조파업시 시민불편을 최소화하고 원활한 자치구정 상담 운영을 위해 비상계획을 수립 추진하고자 함

****

Ⅰ 진행경위

□ 운영방식 : 전문운영업체 민간위탁 운영(효성ITX, 메타넷MCC)

○ 상담인력 : 총 428명(매니저 2, 스텝 14, 상담팀장 21, 상담사 391)

○ 위탁기간 : '15. 1. 28. ~ '17. 1. 31.(2년)

○ 통합체계 : 25개 자치구 대표번호 52개('09.11월) 및 보건소 대표전화 40개 ('11.5월) 통합 * 우리구 대표번호(구청 3423-5114, 보건소 3423-7200)

○ 상담방법 : 상담사가 표준상담DB를 키워드로 검색, 시민들의 질문에 답변 및 전문 상담이 필요한 경우 담당공무원에게 즉시 전화연결

****

****

구 분	노조요구	사측입장
내 용	기본급 월10만원 인상 (9% 인상)	2.2% 인상
	감정노동수당 8만원 신설	도입불가

****

****

****

****

Ⅱ 운영방향

****

****

○ **자치구 자체 응대체제로 전환시 전화상담업무는 평일 민원여권과(구청), 보건행정과(보건소)에서 처리**하고, **야간 · 휴일은 당직실에서 처리**

○ 파업 장기화 및 인입콜량에 대한 대응 인력부족 시 상담장소 별도 설치 (구본청, 보건소 종합상황실) 및 부서별 상담인력 확보·교대 근무 실시

Ⅲ 세부 비상 운영계획(파업시)

****

단 계	파업규모 (조합원 참여)	대 응 방 안	
		서 울 시	강 남 구
태업	응대콜 10%감소	◦ 비상대책반 운영 ◦ 시·구 담당자 카톡방 개설·운영	◦ 비상연락체계 구축
파업 1단계	~ 65명	◦ TTS 운영	◦ 120 인입해제 대비 전화시스템 점검
파업 2단계	65 ~ 130명	◦ 민원상담 관련부서로 전화 바로 연결 (시민 → 120상담사 → 구 담당자)	◦ 평소 120 응대전화가 자치구 담당직원에게 바로 연결됨을 전 부서에 안내
파업 3단계	130명 ~	◦ 자치구·보건소 대표번호 120 인입 해제 요청 ◦ 자치구 직접 응대체제로 전환	◦ 서울시에서 자치구·보건소 대표번호 120인입해제 요청 시 즉각 조치

****

"죄송합니다. 120상담사 노조 파업으로 인해 연결이 지연되고 있습니다. 서울시에 대한 민원이나 불편사항은 가급적 응답소 홈페이지 및 모바일웹을 이용해 주시기 바랍니다."

☐ 120인입 해제시 대표전화 착신조치 *********

대표번호	기존	강남구 직접 응대 전환	
구 청 (3423-5114)	120으로 자동 착신되어 120상담사 민원상담 (자체처리 또는 관련부서 연결)	평일	민원여권과 (5개 회선) ☞ 3423-5362,5363,5364,5365,5367
		야간·휴일	구청 당직실 ☞ 3423-6000~3
보건소 (3423-7200)	상동	평일	보건행정과 (2개 회선) ☞ 3423-7014,7015
		야간·휴일	보건소 당직실 ☞ 3423-7199

※ 직접 응대시 민원상담 예상 통화량

- 강남구 평일 120인입 콜량 : 일평균 865건(구청 671건, 보건소 194건)
  ☞ 인근 자치구 : 송파구 681건, 서초구 585건
- **상담부서별 전화상담량(1인/1일) : 민원여권과 134건, 보건행정과 97건**

****

☐ 기타 대응조치(대시민 안내)

○ 구청 대표전화로 전화시 자치구에서 직접 상담한다는 사실을 홈페이지에 공지하고(팝업창 생성), 민원 응대 초기에 적극적으로 안내

※ 안내멘트 예시
120다산콜센터 상담사 파업으로 인해 2015년 10월 00일 00시부터 강남구 대표번호는 120다산콜센터로 연결되지 않고 자치구 상담실로 직접 연결됩니다.
(파업종료 후 기존대로 120상담사가 응대)

Ⅳ 행정사항

○ 평일 전화 상담업무 지정·운영 : 민원여권과, 보건행정과

○ 자치구·보건소 대표전화 120인입 해제 요청시 즉각 조치(파업기간 전화 상담부서 전화착신 포함) 및 홈페이지 공지 : 전산정보과

○ 야간휴일 당직실 근무자 교육, 파업단계별 상황전파 : 민원여권과

○ 파업 장기화 및 대응인력 부족시 부서별 상담인력 확보·교대 근무 실시 : 다빈도 민원부서

【붙임 1】

비상연락체계 구축

강남구

구분	성명	소속	연락처
총괄담당자	신준하	민원여권과	********** **********
대직자	이호선	민원여권과	********** **********
통신담당자	이정민	전산정보과	********** **********
주간평일 상담방식	강남구 : 민원여권과 직원 5명 상담인력 배치 보건소 : 보건행정과 직원 2명 상담인력 배치		
상담요원	강남구 : 5명(이미화, 이호선, 신준하, 원혜정, 이다현) 보건소 : 2명(오은정, 정주희)		
상담장소	강남구 업무상담 : 민원여권과 사무실(평일 09 ~ 18시) 보건소 업무상담 : 보건행정과 사무실(평일 09 ~ 18시) ※ 야간·공휴일 상담은 당직실에서 당직근무자가 실시		
대표번호	○ 민원여권과 : 3423-5362, 3423-5363, 3423-5364 3423-5365, 3423-5367 ○ 보건행정과 : 3423-7014,7015 ○ 당 직 실 : (강남구)3423-6000~3 (보건소)3423-7199		