

“변화를 선도하는 강남, 희망을 선사하는 강남”

등록번호	민원여권과-479
등록일자	2016.1.6.
결재일자	2016.1.6.
공개구분	부분공개(5)

주무관	민원행정팀장	민원여권과장	행정국장	부구청장	
신준하	代이미화	이인호	이창훈	전결 01/06 주윤중	
협조자					

민원행정서비스 체감 만족도 향상을 위한

# 2016년 120통합콜 상담자료 관리 운영계획

목표 및 추진과제

목표	상담DB 오류사항 제로화를 통한 자치구 연계 전화 민원 감축
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 : 2016. 1. 1 ~ 12. 31

추진대상 : 전 부서 및 동주민센터

관리대상DB : 상담DB 2,438건, FAQ 120건

\*\*\*\*\*

강 남 구  
(민원여권과)



# 2016년 120통합콜 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, 메타넷MCC)
- 상담인력 : 434명(스텝 15, 상담팀장 22, 상담사 397)
- 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 : 총12,067건(시 4,854건, 자치구 7,213건)

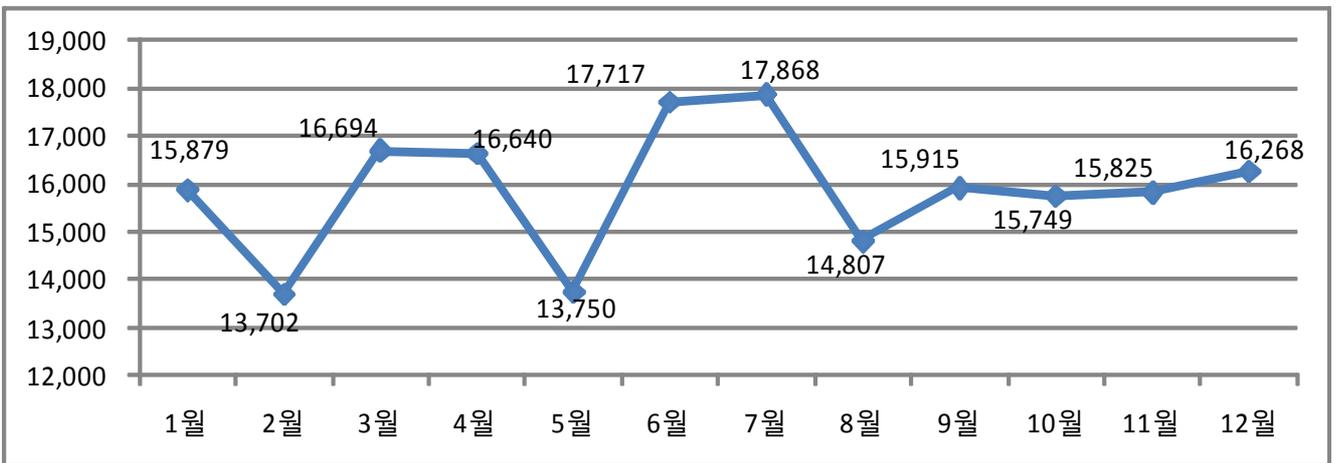
## II

## 상담자료 관리 현황

### □ 2015년 120다산콜센터 상담실적

○ 강남구 인입콜량<sup>1)</sup> : 총190,814건 \*자치구 인입콜량 1위 (송파구 148,931건, 서초구 137,681건)

구분	계	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
2014	188,831	20,229	17,875	18,891	19,428	15,260	14,844	17,966	15,066	11,021	13,202	14,003	11,046
2015	190,814	15,879	13,702	16,694	16,640	13,750	17,717	17,868	14,807	15,915	15,749	15,825	16,268



### □ 2015년 상담자료 관리 운영 분석

- 120 상담DB는 민원사항에 대한 120 상담원들의 기초 상담자료로서 해당업무별 DB내용 정비가 실시간으로 이루어져야 하나,
- 업무분장 또는 업무별 법규법령 변경 등 변동사항 발생시 업무내용 및 담당자대직자 즉시변경 미시행으로 DB내용에 오류가 발생하고 있으며
- 또한 상담DB 관리 중요성에 대한 직원들의 관심부족 및 DB관리시스템 운영방법 미숙으로 타 자치구에 비해 상담DB 오류사항이 많고, 신규 DB발굴실적이 저조함

※ DB오류사항 120상담원 자체 수정건수(월평균) : 강남구 329건, 타구 93건

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

○ 2015년 상담자료 관리 실적 (총 정비건수 : 6,042건)

유형	관리구분	추진내용	추진실적	비고
표준상담 DB 일제정리	표준상담DB 현행화	1차 현행화 대상 정비 (02.23)	57개부서 1,995건	
		2차 현행화 대상 정비 (11.06)	58개부서 2,217건	
	신규요청DB 검토 및 내용보완	2015. 3차분 검토 및 내용보완 (01.16)	11개부서 21건	
		2015. 4차분 검토 및 내용보완 (02.23)	13개부서 26건	
		2015. 5차분 검토 및 내용보완 (03.24)	14개부서 41건	
		2015. 6차분 검토 및 내용보완 (04.16)	8개부서 14건	
		2015. 7차분 검토 및 내용보완 (05.28)	9개부서 6건	
		2015. 8차분 검토 및 내용보완 (06.02)	4개부서 4건	
		2015. 9차분 검토 및 내용보완 (07.22)	8개부서 5건	
		2015. 10차분 검토 및 내용보완(09.04)	3개부서 3건	
		2015. 11차분 검토 및 내용보완(10.14)	5개부서 4건	
		2015. 12차분 검토 및 내용보완(11.18)	4개부서 4건	
	인사발령에 따른 DB정비	상반기 부서관리자 지정 및 시스템 운영 교육자료 배포 (01.23)	전부서	
하반기 부서관리자 지정 및 시스템 운영 교육자료 배포 (07.16)		전부서		
표준상담 DB 오류 최소화	다빈도 문의상담DB 정비	설맞이 특별상담 DB 및 다빈도 문의 상담DB 정비 (01.30)	16개부서 45건	
		다빈도 문의 상담DB 정비 (03.09)	16개부서 43건	
		다빈도 문의 상담DB 정비 (04.08)	16개부서 37건	
		다빈도 문의 상담DB 정비 (05.18)	22개부서 84건	
		추석맞이 특별상담 DB 및 다빈도 문의 상담DB 정비 (09.08)	25개부서 115건	
		다빈도 문의 상담DB 정비 (10.30)	22개부서 63건	
	표준상담DB 오류사항 정비	1차 오류사항 정비 (02.10)	40개부서 83건	120 상담사 정비
2차 오류사항 정비 (03.24)		49개부서 555건		
3차 오류사항 정비 (04.10)		39개부서 538건		
4차 오류사항 정비 (06.01)		35개부서 139건		

※ 기타 : 120 다산콜 센터 노조파업 대비 「120 다산콜센터 상담 비상운영 계획」 수립  
(민원여과과-31301호, 2015.10.21.)

### III

## 추진개요

#### 목표 및 추진과제

<b>목표</b>	상담DB 오류사항 제로화를 통한 자치구 연계 전화 민원 감축
<b>추진 과제</b>	<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>

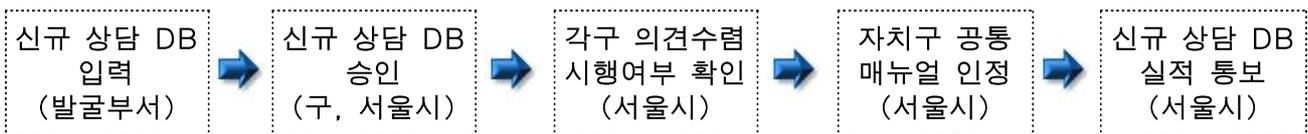
추진기간 : 2016. 1. 1 ~ 12. 31

추진대상 : 전 부서 및 동주민센터

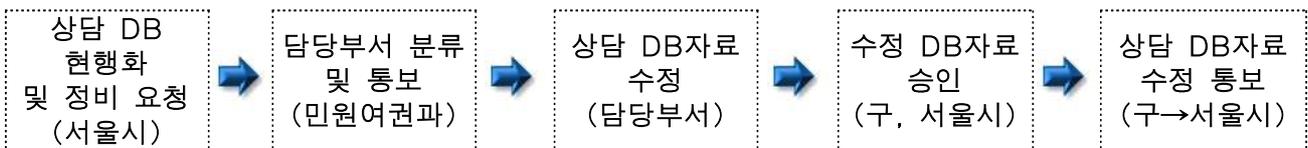
관리대상DB : 상담DB 2,438건, FAQ 120건(부서별 자료현황 별첨)

#### 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 2,438건, FAQ 120건
- 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 : 연4회(분기별)
- 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

### 다빈도 문의 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	▶ 매월 상담DB 오류사항 정비 및 신규DB 발굴	
1월	▶ 120 다산콜 매니저(부서관리자) 교육 (1월 하순) 및 일제정비	
2월	▶ 표준 상담 DB 자료 일제 정비(현행화)	
4월	▶ 120 다산콜센터 운영분담금 납부	
5월	▶ 표준 상담 DB 자료 일제 정비(현행화)	
7월	▶ 120 다산콜 매니저(부서관리자) 교육 (7월 하순) 및 일제정비	
8월	▶ 표준 상담 DB 자료 일제 정비(현행화)	
11월	▶ 표준 상담 DB 자료 일제 정비(현행화)	

