

---

# 노조 답변 사항

---

## □ 5월 2일 현장방문 배경 및 업무보고

- 상임위에서는 재단에 깊은 관심을 가지고 있으며, 외부환경 변화, 콜인입 감소, 코로나 이후 상담직원의 근무형태 등 지난 행정사무감사, 업무보고 등에서 지적했던 사항을 점검 차원에서 5월 2일 현장방문이 이루어졌습니다.

※ 상임위에서 재단방문은 지난 10대('18.7월~'22.6월) 2019년 이후 5년만입니다.

- 특히, 상임위가 소관기관을 방문하면 해당기관은 주요업무, 추진성과, 주요 현안 등을 보고하며 점검 받는 것은 통상적인 의회 활동 범주에 속합니다.
- 이에 재단은 현장방문에서 2021년부터 추진된 경영효율화 추진실적 성과와 외부환경 변화에 대응하기 위한 시상담센터, 조직개편 사항 등을 보고하였습니다.

## 운영사항 개편 관련 추진 배경 및 근거

1. 2023년 감사 지적사항 반영 필요
2. 인입콜 감소에 따른 위기 상황 및 콜포기율 25%에 대한 선제적 대응 방안 마련을 통해 조직의 연속성·안정성 확보
4. 코로나이후 상담직원 근무형태, 지원, 조직문화 이원화 고착에 따른 해결 방안 강구 필요
5. 업무별 팀구성에 따라 현안 인식의 간극 발생 고착화로 재단 내·외부로 부터 개선 필요성 대두
6. 콜 인입현황에 따른 업무별 효율적 인원 배치 등 운영 어려움 발생
7. 직원 경력개발 및 역량 개발 제도 부재

## 기대 효과

- 감사지적사항 개선 완료
- 신속 상담 대응으로 市·자치구와 동행 실천을 통한 서울시 산하 투출기관 내 위상 정립
- 부서별, 간부별 인원 및 업무 조정을 통해 순환 보직 및 개인 업무 영역 확충이 될 수 있는 효율적 조직 운영 발판 마련
- 상담직원이 시민 응대 에 집중할 수 있도록 현장지원을 강화를 통한 시민중심 행정 선도 기대
- 교육운영부의 안정적 운영으로 재단 CS 만족도 제고
- 재단 직원으로서의 소속감 고취 및 원팀(One Team) 120 기대

## □ 세부 내용

### 1. 2023년 감사 지적사항(총 18건, 운영관련 6건 요약)

처분요구 일람표	지적사항(요약)
03 근거 등 재택근무 운영 개선 필요	재택근무 상시 운영에 <b>필요한 근거를 마련</b> 하시고, 재택근무 신규신청자 및 재신청자가 불이익을 받지 않도록 <b>지침을 정비</b> 하시고, 재택근무 환경 이상 시 <b>청사 복귀를 원칙으로 개정</b> 하여 주시고, 재택근무자의 <b>고립감 해소 및 협업 활성화</b> 를 위한 <b>방안 마련 및 보안점검에 철저</b> 를 기하여 주시기 바랍니다. (통보)
04 상담직 근무 성적 평정 운영 부적정	<p>재단에서는 「인사규정」에 맞게 상담직원 근무평정 시 평정항목 중 <b>CPH와 총통화시간을 적정하게 산출</b>하시고 <b>상담품질 평가항목에</b> 대해서는 <b>적합한 상담품질 평가 이행</b>을 통해 <b>평정</b>하시기 바랍니다.(주의)</p> <p><b>* 상담품질 평정기준 운영 부적정 사항(일부발췌)</b>          상담직 역량평가 항목 ...&lt;중략&gt;...<b>상담품질 평정 항목은 시민의 상담전화를 응대하는 상담직원의 친절도 등 시민만족도를 평가하여 상담원의 상담품질, 태도, 충실도에 대한 직원의 역량을 평가하고 있다. 하지만 재단에서는</b> 평정표에서 규정한 직원별 상담품질을 평정하기 위해 시민만족도 평가를 실시하여야 함에도 감사대상기간 2020년부터 <b>감사일 현재까지</b> 근무평정에 필요한 <b>시민만족도 평가를 이행하지 않고 상담직원 전원에게 20점을 일률적으로 부여</b>하고 <b>감점사항만을 반영하여 상담품질 평정을 충실히 이행하지 않고 있다.</b>...&lt;이후 생략&gt;...</p>
05 소극적인 조직운영으로 재난 대비 근무명령, 성과평가, 업무운영 등 미흡	<p>① <b>주말(휴일)재난대응 빅이벤트 등 전화 상담량 증가</b>로 인해 <b>상담 지연</b> 등으로 발생하는 <b>시민 불편을 최소화</b>할 수 있도록 <b>상담 인력을 안정적으로 확보하는 방안을 마련</b>하시고,</p> <p>② 체계적인 실적 성과관리로 재단 경영 목표를 달성하고자 하는 취지에 맞도록 <b>저성과자 관리기준에 CPD 실적을 적용</b>하는 등 <b>성과평가 업무가 적정하게 추진되는 방안을 강구</b>하시기 바라며,</p> <p>③ 노조 조합원 교육 시 실제 교육 참석자가 직접 사인한 참석자 확인대장 또는 교육장 태그 기록 등 실제 참석 여부를 확인할 수 있는 문서를 별도로 작성하도록 하는 등 관리를 철저히 하는 방안을 마련하시기 바랍니다. (통보)</p>
06 재단 상담직 운영·관리 개선 필요	<p>① 단기상담팀 운영·관리에 대해 <b>장기적인 조직운영 계획을 수립</b>하고 <b>상담직(팀장 포함)순환보직을 확실하게 담보</b>하는 <b>계획을 수립</b>하여 <b>조직활성화와 개인 업무 영역이 확충</b> 될 수 있는 <b>방안을 마련</b>하시기 바라며,</p> <p>② <b>주말 응대를 취약시간인 오전 7시부터 8시 사이의 응대율을 높이기 위한 방안을 강구</b>하시기 바랍니다.(통보)</p>
07 상담실 근무 환경 개선 공사 계획 수립 부서 부적정 및 공사 후 잔여 상담석 활용 저조	<p>실제 잔여좌석 55개는 예산 50,893천원을 투입하여 설치하였음에도 내선 번호 라이선스 수량 제한으로 인하여 상담석의 내선 번호를 재택근무자들이 가정에서 사용함으로 인해 <b>잔여 좌석(재택고정석)은 상담석이 마련되어 있지만 상담 진행이 불가능한 상태</b>이다. 결국 잔여 좌석 55개는 '22년 10월 개선공사 완료 후 '23년 12월 현재까지 <b>팀 물품 보관 창고 및 탕비실 등으로 사용되고 있는 채 당초 상담석 개선공사의 취지에 맞지 않게 전혀 활용이 되지 않고 있는 실정이다.</b>'</p> <p>서울시120다산콜재단 이사장은</p> <p>① 향후 사업수행 시 재단 「직제및정원규정」에 적합하게 업무를 수행하시고,(주의)          ② <b>현재 방치되어 있는 잔여 상담석을 활용할 수 있도록 방안을 마련</b>하시기 바랍니다.(통보)</p>
14 헬스케어 운영역 계약 부적	재단에서 헬스케어 운영대행 용역 계약업무 수행 시 「지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률」 등에서 정하는 <b>관련 절차를 이행</b> 하시고 <b>업무담당자교육을 통해 향후 동일한 사례가 발생하지 않도록</b> 하여 주시기 바랍니다.(주의)

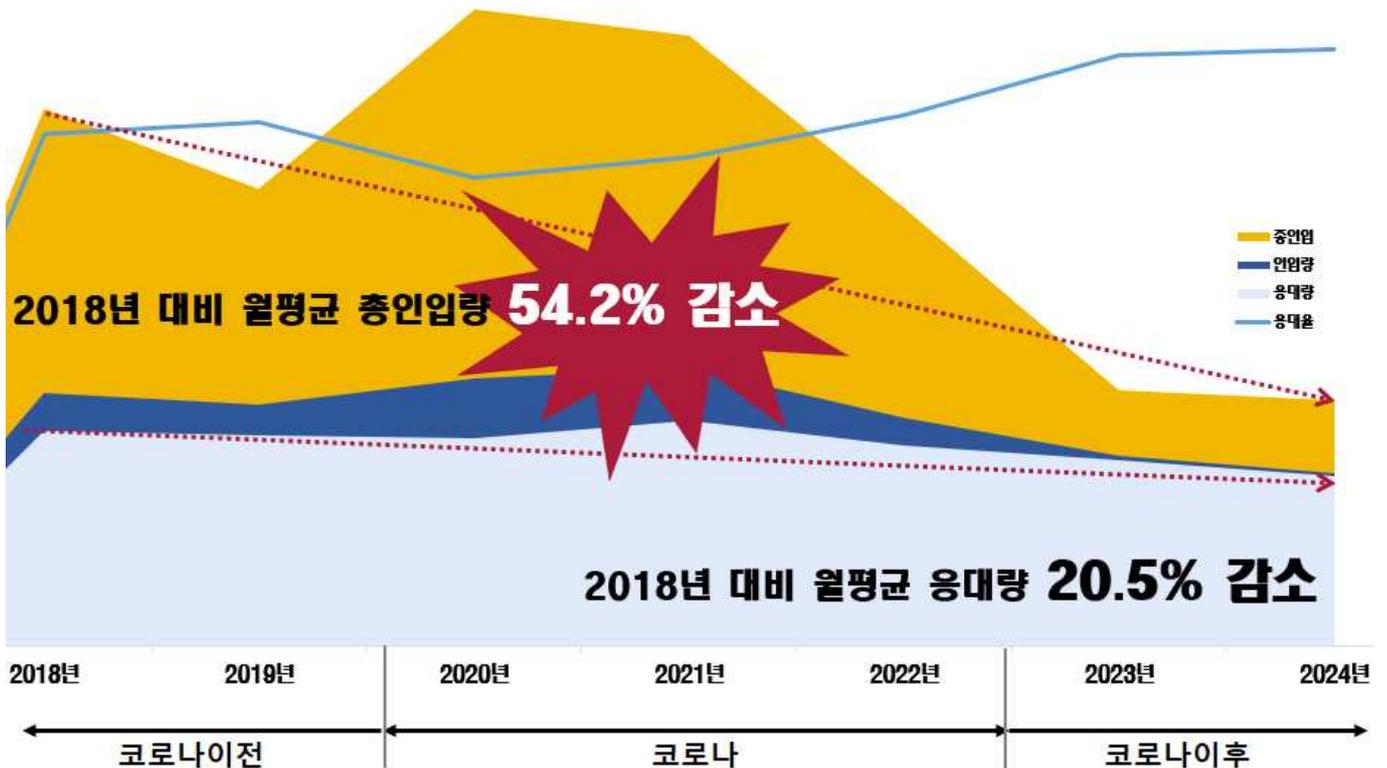
## 2. 인입콜 감소 현황

### ① 인입콜 감소

- 코로나 발생 시기인 2020년 이전 2018년 대비 월평균 총인입량 48만건 54.2% 감소

기간	총인입		인입		인입율	응대량	
	합계	월평균	합계	월평균		합계	월평균
2018년	10,688,078	890,673	5,022,549	418,546	47.0%	4,258,451	354,871
2019년 (3~5월제외)	6,819,553	757,728	3,603,762	400,418	52.8%	3,129,674	347,742
2020년	12,662,598	1,055,217	5,305,817	442,151	41.9%	4,118,511	343,209
2021년	12,145,512	1,012,126	5,521,102	460,092	45.5%	4,467,628	372,302
2022년	8,724,117	727,010	4,530,179	377,515	51.9%	3,983,956	331,996
2023년	5,076,209	423,017	3,769,979	314,165	74.3%	3,693,948	307,829
2024년 (1~4월)	1,631,142	407,786	1,140,614	285,154	69.9%	1,128,358	282,090
2018년대비 현황		↓482,888 (↓54.2%)		↓133,392 (↓31.9%)			↓72,781 (↓20.5%)

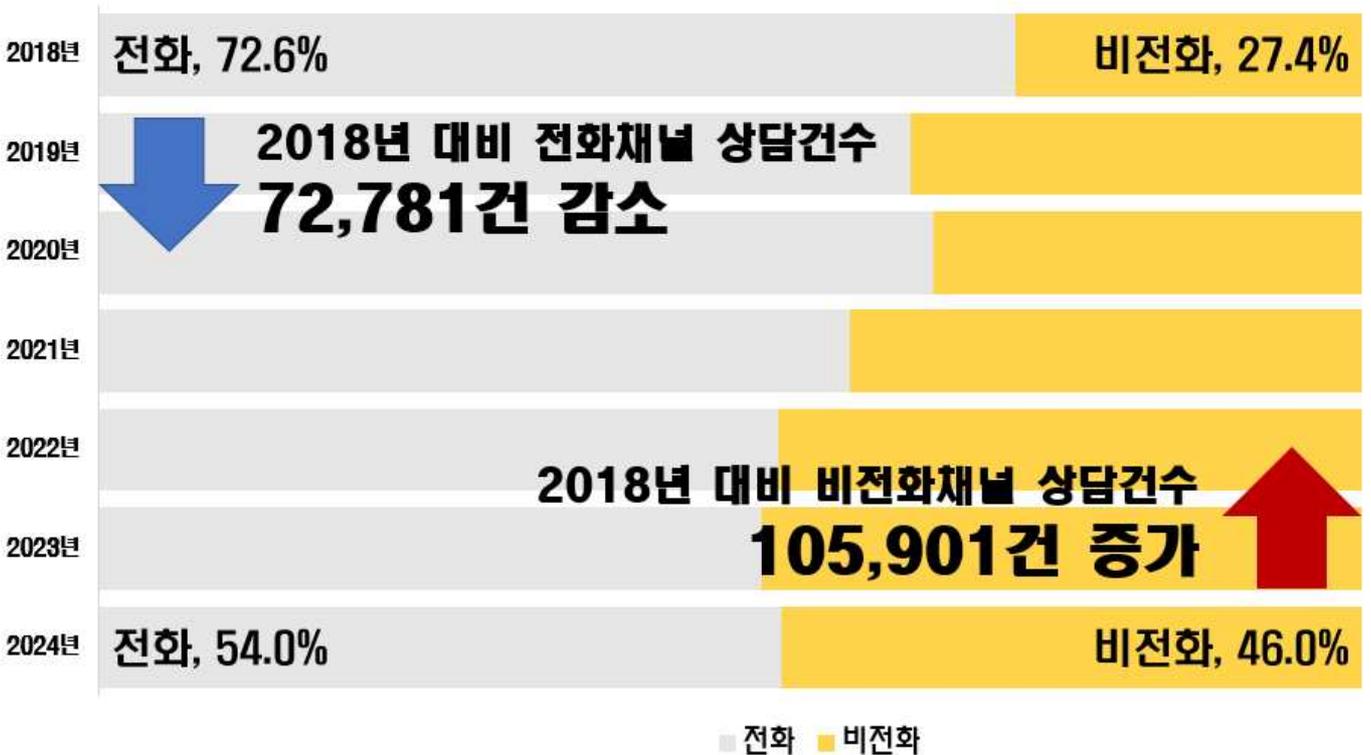
※ '19년 시스템 교체에 따른 안정화기간(3~5월) 미반영



② 비전화채널로의 유입 증가

- 120다산콜재단 월평균 상담건수는 2018년 대비 33,120건, 6.8% 증가 ('18년 489,057 → '24년 522,177)
- 2018년 대비 월평균 상담건수 전화채널은 72,181건 감소, 비전화채널은 105,901건 증가
- 전화·비전화 채널 비중 ※전화(상담직원, 보이는ARS), 비전화(문자, 챗봇, 스마트불편신고, 민간포털, 수어)

구분	합계			전화			비전화		
	월평균	비중	비중	월평균	비중	비중	월평균	비중	
2018년	5,868,689	489,057	100%	4,258,451	354,871	72.6%	1,610,238	134,187	27.4%
2019년 (3~5월제외)	4,868,127	540,903	100%	3,129,674	347,742	64.3%	1,738,453	193,161	35.7%
2020년	6,238,229	519,852	100%	4,118,511	343,209	66.0%	2,119,718	176,643	34.0%
2021년	7,516,257	626,355	100%	4,467,628	372,302	59.4%	3,048,629	254,052	40.6%
2022년	7,407,350	617,279	100%	3,983,956	331,996	53.8%	3,423,394	285,283	46.2%
2023년	7,038,283	586,524	100%	3,693,948	307,829	52.5%	3,344,335	278,695	47.5%
2024년 (1~4월)	2,088,706	522,177	100%	1,128,358	282,090	54.0%	960,348	240,087	46.0%
2018년대비		33,120			↓ 72,181			105,901	



### 3. 총인입 대비 콜포기율(25~30%) 고착화 문제 대두

#### ① 총인입·포기율 현황

- 2023년 1월~2024년 4월까지 총인입 및 포기율 현황

구분	총인입	인입	포기호	포기율
<b>2023년</b>	<b>5,076,209</b>	<b>3,769,979</b>	<b>1,306,230</b>	<b>25.7%</b>
1월	442,743	325,316	117,427	26.5%
2월	406,635	304,544	102,091	25.1%
3월	437,685	328,675	109,010	24.9%
4월	397,660	299,557	98,103	24.7%
5월	469,909	340,070	129,839	27.6%
6월	434,285	326,789	107,496	24.8%
7월	460,994	340,188	120,806	26.2%
8월	426,241	322,773	103,468	24.3%
9월	400,239	303,712	96,527	24.1%
10월	405,986	304,820	101,166	24.9%
11월	378,631	290,703	87,928	23.2%
12월	415,201	282,832	132,369	31.9%
<b>2024년</b>	<b>1,631,142</b>	<b>1,140,614</b>	<b>490,528</b>	<b>30.1%</b>
1월	463,891	321,970	141,921	30.6%
2월	371,723	255,888	115,835	31.2%
3월	395,066	278,228	116,838	29.6%
4월	400,462	284,528	115,934	29.0%

#### ② 상담그룹별 응대·대기시간 현황

- 2023년 1월~2024년 4월까지 총인입 및 포기율 현황(단기,야간제외)

구분	구청		시정		교통		수도		주필	
	CPD	대기시간								
<b>2022년</b>	<b>81.9</b>	<b>0:39:44</b>	<b>73.3</b>	<b>0:48:47</b>	<b>68.0</b>	<b>0:28:18</b>	<b>66.7</b>	<b>1:32:32</b>	<b>72.0</b>	<b>0:56:34</b>
<b>2023년</b>	<b>76.5</b>	<b>1:49:48</b>	<b>60.0</b>	<b>2:05:54</b>	<b>63.5</b>	<b>1:05:51</b>	<b>53.1</b>	<b>2:34:48</b>	<b>59.0</b>	<b>2:23:44</b>
<b>2024년</b>	<b>66.8</b>	<b>2:09:25</b>	<b>51.7</b>	<b>2:24:41</b>	<b>60.7</b>	<b>1:17:01</b>	<b>49.9</b>	<b>2:36:47</b>	<b>50.4</b>	<b>2:52:10</b>
1월	70.9	1:34:55	58.6	1:57:17	64.4	1:00:00	54.1	2:05:35	54.1	2:28:38
2월	65.0	2:24:31	47.3	2:50:31	59.6	1:28:32	50.0	2:43:15	46.3	3:29:30
3월	65.1	2:19:26	50.0	2:29:31	59.4	1:12:57	46.7	2:45:07	50.1	2:50:48
4월	66.2	2:21:01	50.9	2:25:22	59.3	1:27:20	49.1	2:53:47	51.1	2:43:52
<b>2022년대비 증감현황</b>	<b>↓15.1</b>	<b>1:29:41</b>	<b>↓21.6</b>	<b>1:35:54</b>	<b>↓7.3</b>	<b>0:48:43</b>	<b>-↓6.8</b>	<b>1:04:15</b>	<b>↓21.6</b>	<b>1:55:36</b>
	<b>↓18.4%</b>	<b>225.7%</b>	<b>↓29.5%</b>	<b>196.6%</b>	<b>↓10.7%</b>	<b>172.1%</b>	<b>↓25.2%</b>	<b>69.4%</b>	<b>↓30.0%</b>	<b>204.4%</b>

## □ 운영본부장 직원 현장 소통 간담회 추진 사항

- 추진기간: 2024.3.11.(월)~3.25.(월) ※ 24회 진행, 참석인원 총 325명
- 간담회 결과보고 재단 전부서 공유(2024.4.12.)
- 간담회 주요 의견

주제	주요 의견
재택근무	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 재택근무 축소 사유질의</li> <li>▶ 재택근무 운영 변경 시기 및 변경방식 질의(인원, 기간, 재택근무자 선정 기준 등)</li> <li>▶ 재택근무 축소 시 수반되는 사항에 대한 우려의견(협소한 휴게공간 및 식사공간)</li> <li>▶ 재택근무 현행지속 요청 ▶ 재택근무 전산환경 지원 요청(인터넷 등)</li> <li>▶ 재택근무자 헬스키퍼 대체 프로그램 요청</li> </ul>
전방위	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 전방위 상담 시기 질의 ▶ 전방위 상담 조직개편과 동시시행 요청</li> <li>▶ 전방위 상담 시행에 대한 우려의견 ▶ 전방위 상담 즉시 시행 요청</li> <li>▶ 전방위 시행에 따른 평가기준 검토 요청</li> <li>▶ 성공적 전방위 상담 시행을 위한 합리적 교육진행 및 교육강화 요청</li> </ul>
조직개편	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 조직개편 시기 및 방식 질의 ▶ 부서 통폐합 여부 질의</li> <li>▶ 조직개편 시 실적 산출 방식 변경여부 질의</li> <li>▶ 주필 조직개편 방식 질의 및 한팀 배치 요청</li> <li>▶ 층별 팀혼합 배치 방식 건의</li> <li>▶ 조직개편으로 인한 혼란 우려의견(직원의 심리적 안정을 위한 방안 요청)</li> </ul>
부대시설	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 식당설치 / 식당 전문인력 요청</li> <li>▶ 청사근무 인력 확대에 따른 점심식사 및 휴게공간 부족 우려 공간 마련 요청</li> <li>▶ 좌석간 간격 협소로 인한 소음 문제 호소 ▶ 체력단련실 설치 요청</li> </ul>
A&특화상담	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ A상담, 채팅상담 시행 시기 질의 ▶ 채팅상담 진행 방식 및 진행 부서 문의</li> <li>▶ 외국어 채팅상담 시행 요청</li> <li>▶ A컨설팅팀 특화상담 채널별 전문성 강화를 위해 채널별 전담 세분화 요청</li> <li>▶ 수어채널 활성화 방안 모색 요청 ▶ 특화상담팀 별도의 평가기준 마련 요청</li> </ul>
상담DB	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ DB 정비 개선방안 마련요청(담당부서 공무원 직접 수정 등)</li> <li>▶ DB 프로모션 지양 요청 ▶ DB 가독성 정비 요청</li> <li>▶ 현행 주간상담 기준 내용으로 구성된 DB를 A컨설팅시 내용 추가기재 개선 요청</li> </ul>
힐링프로그램&복지	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 힐링 프로그램 확대 요청 ▶ 체육대회 정기적 진행 요청</li> <li>▶ 건강복지 프로그램 신설 요청 ▶ 안식휴가 폐지 반대 의견</li> </ul>
전산&품질&교육&휴일근무	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 특화 상담을 위한 AP고도화 요청</li> <li>▶ AP고도화 시 상담사들의 의견 청취 및 반영 요청</li> <li>▶ 실질적 활용 가능한 품질 교육 요청 ▶ DB위주의 교육 방식 변경 요청</li> <li>▶ 휴일근무 인원 제한 관련 질의 (주필근무자 대체휴일 근무지원 제한에 대한 주간상담팀과의 형평성 문제제기)</li> </ul>
소통	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 주기적 의견 청취 및 반영요청 ▶ 현장 목소리 귀길울여 줄 것 건의</li> <li>▶ 사업 기획단계 시 노조 사전협의 요청</li> </ul>

## □ 재택근무 개선

### 1. 개선 추진 현황

○ 원격지(재택)근무 운영체계 개선 추진 계획(상담운영팀-197(2024.2.2.))

○ 의견 수렴 및 숙의 토론

- 의견수렴(재단 전부서) 및 숙의토론(총 12회) 기간: 2024.2.13.(화)~4.12.(금)

- 숙의토론 내용(의견수렴 내용 기초하여 숙의토론 진행)

구분	의견	검토사항
운영방식	① 장기간 재택 주기로 인한 청사 근무일 연차 및 휴직 사용 ② 반복적인 원격지 근무 보고서 필요성 점검 ③ 비상 상황 발생 시 신속 대응 필요	① 재택기간 조정 ② 자기점검표 작성 ③ 대응 체계 수립
교육 및 소통	① 비대면 쪽지 방식 즉시성, 정확성 부족 ② 비대면 소통 및 교육 방식의 한계점 ③ 공통적 전산 오류가 발생할 경우 전파 어려움 ④ 비대면 교육에 따른 효과 측정의 어려움	① 메신저 채팅 활용 ② 필수 청사 출근일 운영 ③ 전산운영팀 조치 ④ 샘플링 녹취 모니터링 점검
업무 환경	① 전산 및 장비 오류로 인한 대처 어려움 ② 헬프데스크의 비 활동 시간 지원 필요 ③ 청사 근무 중 주변 소음으로 인한 불편	① 대응 체계 수립 ② 별도 관리 예산 필요로 확대 어려움 ③ 총무팀 조치(파티션 방음재)
복무 및 근무 점검	① 근무지 이탈 및 업무 환경 점검 ② 장기 이석, 연락 두절 문제 ③ 재택근무자의 장기화로 인한 불편	① 출장 관리 점검 ② 대응 체계 수립 ③ 재택기간 조정
예산 사용 효율화	① 사용자 귀책 노트북 수리 시 비용	① 명확한 경우에 한하여 귀책자 부담 내용을 지침에 반영
시민 불편 발생	① 원격지 장비 멈춤 및 연결 지연으로 인한 불편 ② 원격지 근무자 주변 소음으로 인한 불편	① 문제점 파악 및 해결방안 마련 ② 원격지 근무 환경 조성 및 정리 후 상담, 미해결시 재택근무 해제
데이터 활용	① 원격지 관련 데이터의 확인 어려움	① 주관 부서에서 통합 관리
기타	① 명절 및 포상 상품권 소속 부서장 장기 보관 ② 청사 휴식공간 및 식사 공간 부족 ③ 사무 업무자 및 관리자의 원격 근무	① 필수 청사 출근일 운영 ② 지하 카페 조성 및 휴게공간 마련 ③ 일부 반영 및 계속 검토

○ 원격지(재택) 근무 지침 초안 노동조합 설명\_2024.4.25.(목)

○ 원격지 근무 설문 조사 시행

- 설문조사 대상: 운영본부 상담직원(수어, 간부, 사무그룹 제외)

- 설문조사 기간: 2024.4.29.(월)~5.2.(목)

○ 상담석 모니터 구매 요청

- 24인치 미설치석 전체 설치 요청(총 148대)\_2024.5.24.(금) 기한내 설치 완료 예정

## 2. 층별 상담석 및 인원 현황

○ 층별현황(2024.4.30 기준)※ 초단시간 근로자(20명) 포함

구분(층)		상담인원 (간부제외) (a)	설치좌석수 (b)	RPA필요석 (c)	사용불가석 (d)	상담가능석 (e)	재택가능인원 (f) (a)-(b)-(c)-(d))
B1층	단기2파트	16명	18	0	2	16석	0명
2층	구정상담팀	107명	83	0	2	81석	26명
3층	특화상담팀, 아간상담, 단기1파트	113명	96	2	0	94석	19명
4층	시정상담팀	102명	83	0	0	83석	19명
합계		338명	280	2	4	274석	64명

## 3. 원격지(재택)근무 희망 현황

○ 설문조사현황

- 설문조사 기간: 2024.4.29.(월)~5.2.(목)
- 재택희망여부

구분	상담인원 (간부제외)	재택희망		청사근무	
단기상담팀	16명	0	0.0%	16	100.0%
구정상담팀	107명	85	79.4%	22	20.6%
특화상담팀	46명	39	84.8%	7	15.2%
아간상담팀	62명	25	40.3%	37	59.7%
단기파트	1명	1	100.0%	0	0.0%
시정상담팀	102명	79	77.5%	23	22.5%
합계	322명	229명	71.1%	93명	28.9%

※ 초단시간 근로자 및 수어상담사는 청사근무인원에 포함

- 재택희망개월

구분	의견 없음	1개월	2개월	3개월	4개월	5개월	6개월	7개월	8개월	9개월	10개월	11개월	12개월
설문참여인원	25	3	12	73	14	27	87	3	42	2	15	1	9
%	8.0%	1.0%	3.8%	23.3%	4.5%	8.6%	27.8%	1.0%	13.4%	0.6%	4.8%	0.3%	2.9%

※ 초단시간 근로자 및 간부 제외, 수어상담사는 청사근무인원에 포함

#### 4. 개선 사항

##### ○ 감사 지적사항 반영 개선

지적사항	개선(안)
① 2022년 개선공사 완료된 상담석을 활용할 수 있도록 방안 마련	① 재택 근무자 <b>1회 80명</b> 운영기준으로 상담석 274석 중 <b>75%(206석) 상담직원 상주</b> 하며, 6%(16석)은 사용불가석 (재택리아센스석), 7%(19석)은 재택 공유좌석으로 활용, 상담석 274석 중 <b>82%(225석)</b> 를 사용함으로 <b>활용도 향상</b>
② 재택 신규신청자 및 재신청자가 불이익을 받지 않도록 지침 정비	② <b>1회 3개월, 80명 운영</b> 을 통해 재택노트북 중 일부 <b>예비 노트북으로 편성</b> 하여 신규신청자(지원그룹 및 사무직원 포함) 및 재신청자 불이익 해소
③ 재택근무 환경 이상 시 청사복귀 원칙으로 개정	③ <b>환경 이상시(1시간 초과 또는 초과 예상) 일시 청사 복귀 원칙 제도 마련</b>
④ 재택근무자의 고립감 해소 및 협업 활성화 방안 마련	④ 재택근무 기간 중 <b>필수 청사 출근일 부여</b> - 2주 마다 평일 중 1회(공휴일 제외, 1개월 2회) - 대면교육, 팀.파트장 면담 등 협업 자리 마련
⑤ 보안점검 철저	⑤ <b>복무보안 관리 점검 강화</b> - 상담직원 원격지 근무 일일 자기점검표 작성 - 소속 간부 원격지 방문 및 온라인 점검 체계 마련
⑥ 주말, 재난대비 빅이벤트등 상담 인력 안정 운영 확보방안 마련 요청	⑥ <b>비상상황 대응 조치에 재택근무자 배치 사항 반영</b> - 재택근무자 배치 사항을 고려하여 비상인력운영 지침 수립 반영

##### ○ 의견수렴 및 숙의토론에 따른 개선 요청 사항 반영 개선

지적사항	개선(안)
① 보고서 작성 방법 개선 요청	① 원격근무지 보고서를 <b>일일 자기점검표로 개선, 보고양식</b> 을 그룹웨어 등록하여 <b>본인 스스로 점검</b> 할 수 있도록 <b>전결 방식</b> 으로 개선
② 재택근무 희망시 기다리지 않고 재택이 가능하도록 요청	② <b>1회 3개월, 80명 운영</b> 을 통해 재택노트북 중 일부 <b>예비 노트북으로 편성</b> 하여 신규신청자(지원그룹 및 사무직원 포함) 및 재신청자 불이익 해소
③ 사무그룹(지원팀 및 사무직원)도 재택근무 가능하도록 요청	③ <b>필요사유 발생시 소속 팀장에게 요청, 승인</b> 받도록 <b>제도 마련</b> . (단, 현장지원 및 팀 협업 등 업무에 지장 없도록 조치)
④ 비대면 교육시 교육시간을 휴식시간으로 활용하는 문제 해결 필요 ⑤ 재택근무자 헬스키퍼 시간 부여 요청	④, ⑤ 재택근무 기간 중 <b>필수 청사 출근일 부여</b> - 2주 마다 평일 중 1회(공휴일 제외, 1개월 2회) - 대면교육, 팀.파트장 면담 등 협업 자리 마련, 및 청사 출근시 헬스키퍼 이용 가능

## □ 전방위상담

### 1. 추진 현황

#### ○ 전방위 상담 도입 추진 사항

추진시기	내용	비고
2023년 4~5월	전방위 상담 도입 관련 회의 추진 - 주관부서 변경: 기획팀 → 상담운영팀	
2023.5.16.	120상담정책 혁신을 위한 「전방위상담체계」 도입 방안 마련 - 전방위상담 정의, 필요성, 추진방향, 시전 추진 현황등	
2023.5.24.	도입방안 마련에 따른 회의 및 부서별 추진 계획 제출 요청	
2023.6.23.	도입방안에 따른 업무 분장, 부서별 추진 계획 작성	
2023.6.27.	부서별 추진계획 취합완료에 따른 보고 회의	
2023.7.11.	추가 검토사항 발생에 따른 검토 회의 - 추가 검토사항관련 보완 필요 내용 공유 요청	
2023.7.18.	120상담정책 혁신을 위한 「전방위상담체계」 추진 종합계획(안)마련	
2023.7.19~21.	추진종합계획(안) 마련에 따른 간부대상, 노조대상 설명회 추진 - 간부대상(직무대리 포함): `23.7.19. 4회 추진 - 노조대상: `23.7.21. <b>※ 노동조합 의견</b> ① 전방위 상담체계 추진계획 전면 철회 및 철회 공지 요청 (답변) 공지된 사항 없으므로 철회 공지는 불가 단, 팀.파트장에게 보류 사항은 공유 ② 상담사의 의견을 듣고 처음부터 다시 계획 요청 - TF,노사협의회등 상담사 의견수렴 창구 마련 요구 ③ 전직원 설명회 개최 요청 ④ 동석, 역동석을 통해 충분한 교육 시행후 시행 - 재택근무자의 경우 홀로 난감해야할 사항들이 있음 - 민원대응 방안, 수도 및 교통등에 대한 교육 방안 (②,③,④답변) 설명회 추진에 대한 사항은 이시장 보고후 TF등을 통해 결정하겠음	
2023.8.11.	노동조합 추진 중단요청에 따른 추진 방안 검토 보고	
2023.8.14.	분야별 직원 대표가 참여하는 전방위상담 추진 방식 논의 TF 구성·운영을 통한 추진 결정	
2023.9.1.	「전방위상담 추진 논의 TF」 운영 계획 수립	
2023.9.8.	노조 추천 협조 요청, 실무자 지정 협조 요청, 노동이사 참가 요청 분야별 직원은 무작위 순번 참가	
2023.9.18.	전체 회의 1차일정 당일 TF 중단 - 분야별 참여 직원 중 노조원 참여 어려움 통보(직원→상담운영팀) - 추진 계획 수립단계부터 노조와 협의 필요이유로 중단	

## ○ 교육 추진 현황

- 교육회차 총 30회, 교육 이수 인원 총 5,933명

교육시기	주제	교육회차	교육대상	이수인원	참여율	이수총시간	비고	
2022년 12월	수도1(수도요금관련)	1	393	216	55%	216	전방위대비 선택제교육	
	수도2(수도 동결 및 동파, 고객자원시스템)	1	393	213	54%	213		
2023년 1월	일반행정1(개인과기정)	1	393	116	30%	116		
	일반행정4(부동산과재산)	1	393	248	63%	248		
	교통1(교통정보활용)	1	393	292	74%	292		
2023년 2월	일반행정2(교통)	1	393	160	41%	160		
2023년 3월	일반행정3(제조건설과개발)	1	393	174	44%	174		
	일반행정5(보건소)	1	393	95	24%	95		
2023년 7월	2023 수도관리	1	393	202	51%	202		전방위상당 대비교육
	2023 수도고객자원시스템	1	393	208	53%	208		
2023년 9월	교통불편신고 택시편	1	393	327	83%	327		
	교통불편신고 버스편	1	393	325	83%	325		
	식품적객업 영업신고 등	1	393	250	64%	250		
	난임부부 시술비 지원	1	393	253	64%	253		
2024년 1월	12월 야간 다빈도 문의	1	65	58	89%	58	자식나눔미 야간 1주차 교육	
	자동차세(정기분, 연납, 환급)	1	388	132	34%	132	자식나눔미 규정 1주차 교육	
	교통불편신고 택시1	1	388	182	47%	182	자식나눔미 교통 1주차 교육	
	수도신청서비스(자동이체 등)	1	388	226	58%	226	자식나눔미 수도 1주차 교육	
	서울교통정보센터 서울 토피스 탐구백서	1	65	125	192%	125	자식나눔미 야간 2주차 교육	
	보건소 제증명 모아보기	1	388	169	44%	169	자식나눔미 규정 2주차 교육	
	교통불편신고 택시2	1	388	188	48%	188	자식나눔미 교통 2주차 교육	
	수도요금 체계(수도 전산 일정 세부 설명)	1	388	213	55%	213	자식나눔미 수도 2주차 교육	
	2024 달라지는 서울생활 살펴보기	1	65	82	126%	82	자식나눔미 야간 3주차 교육	
	성인예방접종	1	388	162	42%	162	자식나눔미 규정 3주차 교육	
	교통불편신고 버스1	1	388	178	46%	178	자식나눔미 교통 3주차 교육	
	상황별 이사정산 사례	1	388	226	58%	226	자식나눔미 수도 3주차 교육	
	기후동행카드	1	388	348	90%	348	자식나눔미 야간 4주차 교육	
	자동차 명의이전	1	388	160	41%	160	자식나눔미 규정 4주차 교육	
교통불편신고 버스2	1	388	174	45%	174	자식나눔미 교통 4주차 교육		
수도주요민원(누수진단, 수질검사, 급수불편)	1	388	231	60%	231	자식나눔미 주소 4주차 교육		

## 2. 추진 방향

### ① 전방위 상담 추진 필요성 확인

- 운영본부장 직원 현장 소통 간담회 및 팀.파트장 소통시 전방위 상담 시행 필요성 확인

### ② 업무교육이 아닌 프로세스 교육 강화

- 프로세스 교육 강화 필요에 따라 교육팀장(강사) 활용 방안 모색
- 교육강사TF팀을 교육운영부로 전환, 파트장을 교육팀장(강사)로 활용

### ③ 상담사 평가 적용 방안

- 근무평정시 전환기간 평가 방식 관련하여 부서 및 노조와 협의를 통한 반영

## □ 조직 변경 주요 내용

### ○ 파트 → 팀, 팀 → 센터로 격상

- 외교부 영사콜센터, 국민권익위원회 정부민원안내콜센터(국민콜110) 등

### ○ 팀 규모에 맞는 팀 인원수 조정(25명 내외)

- 현재 파트장 인력(TO) 범위(예산 범위 포함)내에서 효율적 업무 배분 운영 필요
- 현재 파트장 수행 업무를 상담 지원에 집중 할 수 있도록 업무 조정 병행
- 근태보고, 실적산출보고, DB 현행화 보고 등 조정 가능한 업무에 대해 논의 및 조정 협의 진행 중

### ○ 센터내 교육CS 팀장 배치

- 전직원 대상 교육팀장(강사) 활동, 센터·팀 교육자료 제공, 2차민원 지원 등 활동