

제285회 시의회 임시회

문화체육관광위원회

I·SEOUL·U
너와 나의 서울

2019 주요업무보고

2019. 2.

서울특별시 120다산콜재단

I. 일반 현황

1 설립

- **일 자** : 2017. 4. 24(설립등기일)
 - 명 칭 : (재)서울특별시 120다산콜재단
 - 주소지 : 서울특별시 동대문구 난계로28길 23
- **근 거**
 - 민법 제32조, 지방자치단체 출자·출연기관의 운영에 관한 법률 제2조
 - 서울특별시 120다산콜재단 설립 및 운영에 관한 조례
- **목 적**
 - 종합적·전문적 시정 상담서비스 제공으로 시민 만족 및 소통 편의성 제고
 - 공공서비스 전달체계로서의 시정발전에 기여하고 시민복지 증진
 - 상담사 고용안정성 확보 및 고용의 질 개선으로 좋은 일자리 모델 창출

2 사업 - 조례 제4조

1. 시정·구청 상담서비스 제공
2. 시민소통 상담 데이터베이스 관리 및 분석
3. 상담 전문인력 확보 및 양성
4. 시민중심 맞춤형 상담서비스 발굴
5. 시정상담 서비스의 효과적 전달방안 연구
6. 시정 특수목적 및 임시 상담서비스 수탁 수행
7. 재단 사업관련 업무시설 관리
8. 상담관련 전산장비 구축·운영 및 관리
9. 그 밖에 법인의 목적달성에 필요한 사업

3 재단설립 경과

□ 120다산콜센터 상담사 직고용 요구 및 추진방안 검토

- 市 인권위원회, 상담사 직접고용 권고 : '14. 2. 5.
- 재단 설립 타당성 검토 연구용역 : '15. 9. 7. ~ '16. 2. 3.
- 市 출자·출연기관 운영심의위원회 심의·의결 : '16. 3. 23.
- 120서비스재단(가칭) 설립 추진계획 수립 : '16. 7. 7.

□ 120다산콜재단 설립 및 운영에 관한 조례 제정

- 관련 조례 제정계획 수립 : '16. 7. 13.
- 제270회 서울특별시의회 임시회 본회의 의결 : '16. 9. 9.
- 120다산콜재단 설립 및 운영에 관한 조례 공포 및 시행 : '16. 9. 29.

□ 120다산콜재단 설립 추진

- 재단설립준비단 분과회의 운영 : '16. 11. 7. ~ '17. 1. 5.
- 서울특별시의회 출연 동의 및 '17년도 출연금 편성 : '16. 12. 23.
- 재단설립추진위원회 개최(1~3차) : '17. 2. 7. ~ 2. 28.
- 재단 임원 공개모집 추진 : '17. 2. 15. ~ 4. 19.
- 120다산콜재단 창립총회 : '17. 2. 28.
- 120다산콜재단 설립 등기 : '17. 4. 24.

□ 120다산콜재단 조직 활성화 추진

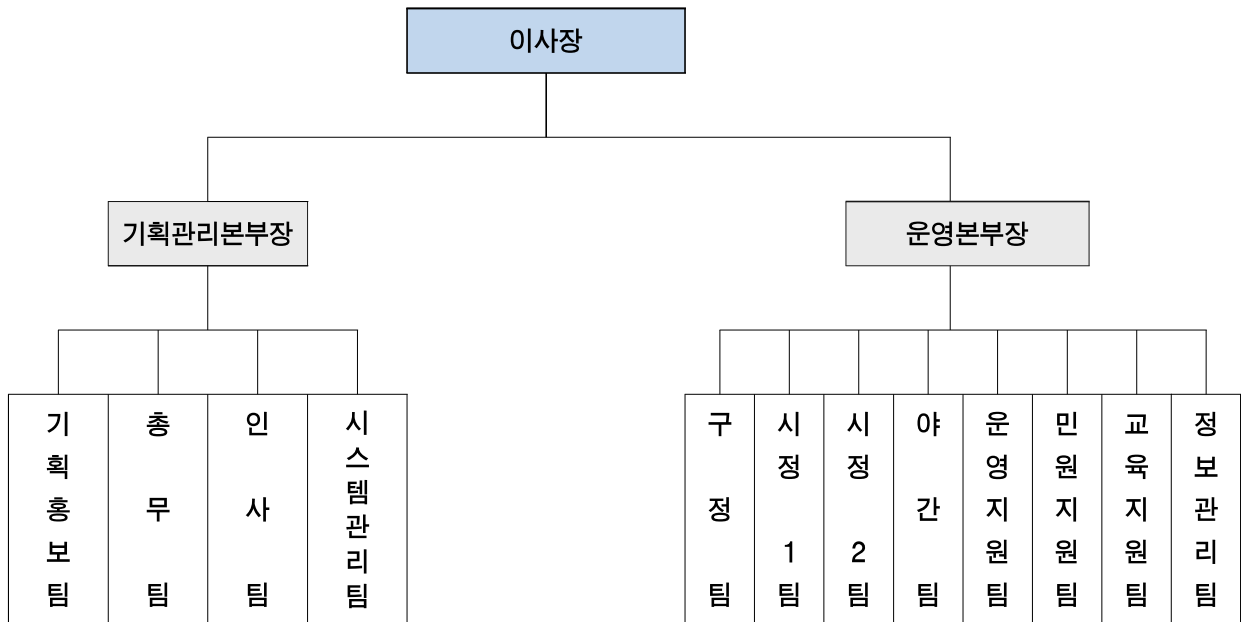
- 재단 안정화 TF회의 운영(1~5차) : '18. 1. 7. ~ '18. 7. 10.
- 중장기 발전방안 TF 운영 : '18. 7. 3. ~ '18. 12.

4 이사회 현황

| 직위 | 성명 | 출생연도 | 임기 | 주요경력 |
|--------------------|---|------|-------------------------|--|
| 이사장 | 김민영  | 1967 | '17.4.19.~ '20.4.23. | - 참여연대 정책위원장 - 농수산식품공사 전문위원 |
| 비상임 이사 (당연직) | 유연식  | 1966 | '17.7.1. ~ 재임시 | - 現 서울시 시민소통기획관 |
| | 이병한  | 1964 | '19.1.1. ~ 재임시 | - 現 서울시 기획조정실 재정기획관 |
| 비상임 이사 (선임직) | 강을영  | 1971 | '17.4.19.~ '20.4.23. | - 국가인권위원회 조사관 - 現 법률사무소 재울 대표변호사 |
| | 권혜원  | 1969 | '17.4.19.~ '20.4.23. | - 한국인사관리학회 상임이사 - 現 동덕여대 경영학과 교수 |
| | 김연호  | 1968 | '17.4.19.~ '20.4.23. | - 現 쉐드코리아 대표이사 |
| | 이남신  | 1964 | '17.4.19.~ '20.4.23. | - 서울시 인권위원회 위원 - 現 비정규노동센터 소장 |
| | 박경은  | 1974 | '18.3.20.~ '21.3.19. | - 現 다산콜재단 야간팀 상담사 |
| | 권주연  | 1976 | '18.3.20.~ '21.3.19. | - 現 다산콜재단 시정2팀 상담사 |
| 비상임 감사 (선임직) | 정광천  | 1962 | '17.4.19.~ '20.4.23. | - 삼영합성 전무이사 - 現 아이비리더스 대표이사 |

5 조직 및 인력 (2019. 1. 31 기준)

기구 ... 2본부(기획관리본부, 운영본부), 12팀



인원 ... 정원 420명 * 현원 406명

○ 직급 별

(단위 : 명)

| 구분 | 총원 | 정원 | 임원 (상임) | 일반직 및 전문직 | | | | | | | 업무직 (정원외) |
|-----|-----|-----|------------|-----------|----|----|----|-----|-----|-----|--------------|
| | | | | 소계 | 1급 | 2급 | 3급 | 4급 | 5급 | 6급 | |
| 총계 | 432 | 420 | 1 | 419 | 1 | 1 | 4 | 23 | 68 | 322 | 12 |
| 현원 | 417 | 406 | 1 | 405 | 1 | 1 | 1 | 1 | 49 | 352 | 11 |
| 과부족 | △15 | △14 | - | △14 | - | - | △3 | △22 | △19 | 30 | △1 |

※ 서울시 파견 2명(5급 1명, 7급 1명) 별도

6 예산현황 (2019. 1. 31 기준)

세입예산

(단위 : 천원)

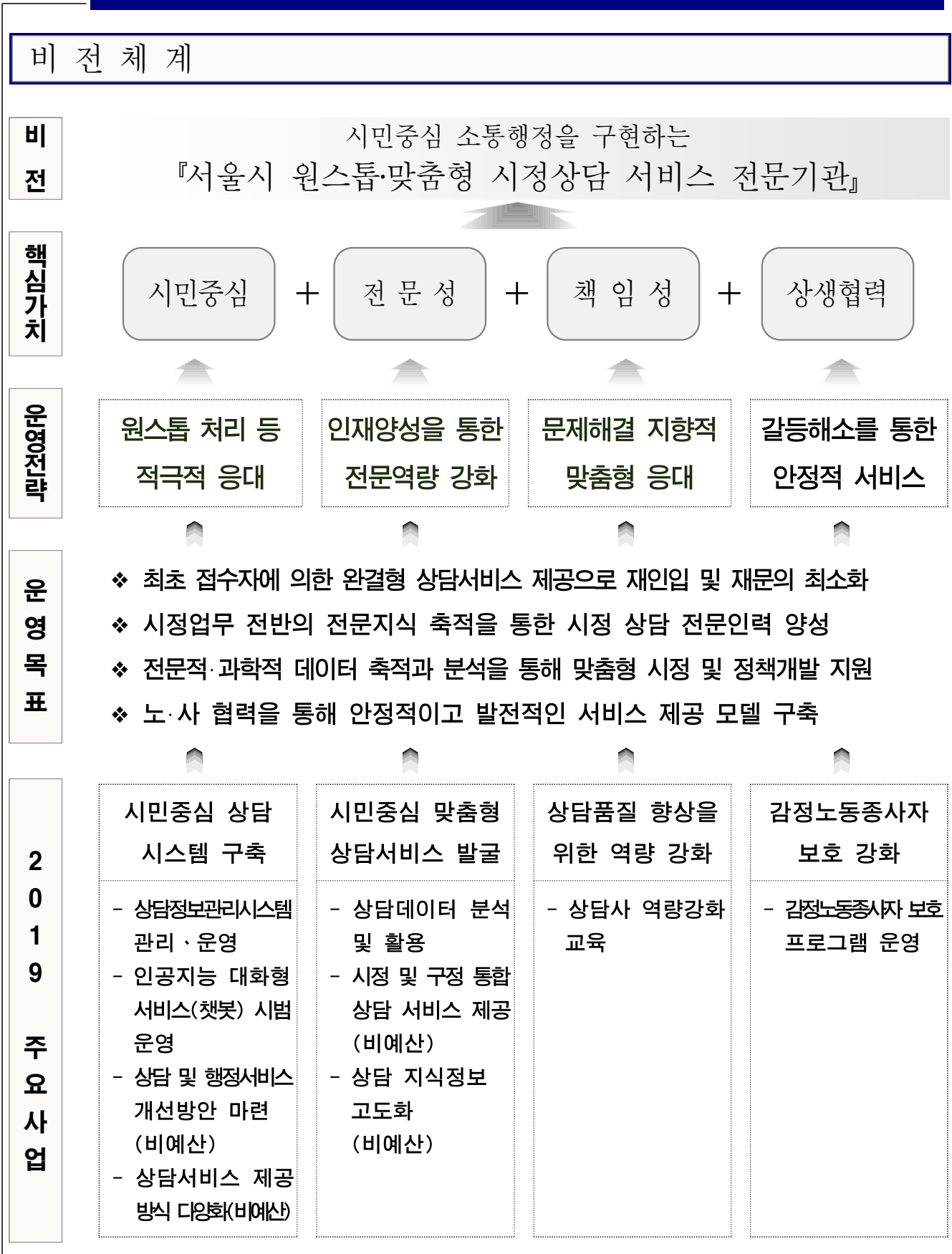
| 구 분 | 세 입 예 산 | 세 입 실 적 | 달성률 |
|--------------|------------|-----------|-----|
| 계 | 21,164,724 | 5,137,317 | 24% |
| 서울 특별 시 출연 금 | 20,130,209 | 5,137,317 | 26% |
| 전 년 도 잉 여 금 | 1,034,515 | - | 0% |

세출예산

(단위 : 천원)

| 구 분 | 예 산 | 집 행 | 집행률 |
|----------------------|------------|---------|------|
| 계 | 21,164,724 | 111,424 | 0.5% |
| 시민중심 상담시스템 구축 | 801,389 | - | 0% |
| 시민중심 맞춤형 상담서비스 받 | 40,000 | - | 0% |
| 상담품질 향상을 위한 직원 역량 강화 | 135,600 | 703 | 0.5% |
| 감정노동 종사자 보호 | 111,920 | 2,694 | 2.4% |
| 일 반 관 리 비 | 20,065,815 | 108,027 | 0.5% |
| 예 비 비 | 10,000 | - | 0% |

II. 경영기본방향



Ⅲ. 주요업무 추진현황

1. 「상담운영현황」

《주요내용》

상담범위, 상담방법, 월별 일평균 상담건수
분야별 상담현황, 전화상담 처리현황, 상담인력 및 응대율

2. 「시민중심 상담시스템 구축」

《세부사업》

- ① 응대율 향상을 위한 상담서비스 개선
- ② 상담정보관리시스템 관리·운영
- ③ 인공지능 기반 대화형서비스(챗봇) 시범 운영

3. 「시민중심 맞춤형 상담서비스 발굴」

《세부사업》

- ① 상담데이터 분석을 통한 선순환 시스템 구축
- ② 시정 및 구정 통합상담 서비스(one-stop) 제공
- ③ 상담 지식정보 고도화

4. 「상담품질 향상을 위한 직원 역량 강화」

《세부사업》

- ① 상담사 역량강화 교육

5. 「감정노동 종사자 보호 강화」

《세부사업》

- ① 감정노동 종사자 보호프로그램 운영

1. 상담운영현황

상담범위

상담방법

월별 일평균 상담건수

분야별 상담현황

전화상담 처리현황

연도별 상담인력 및 응대율

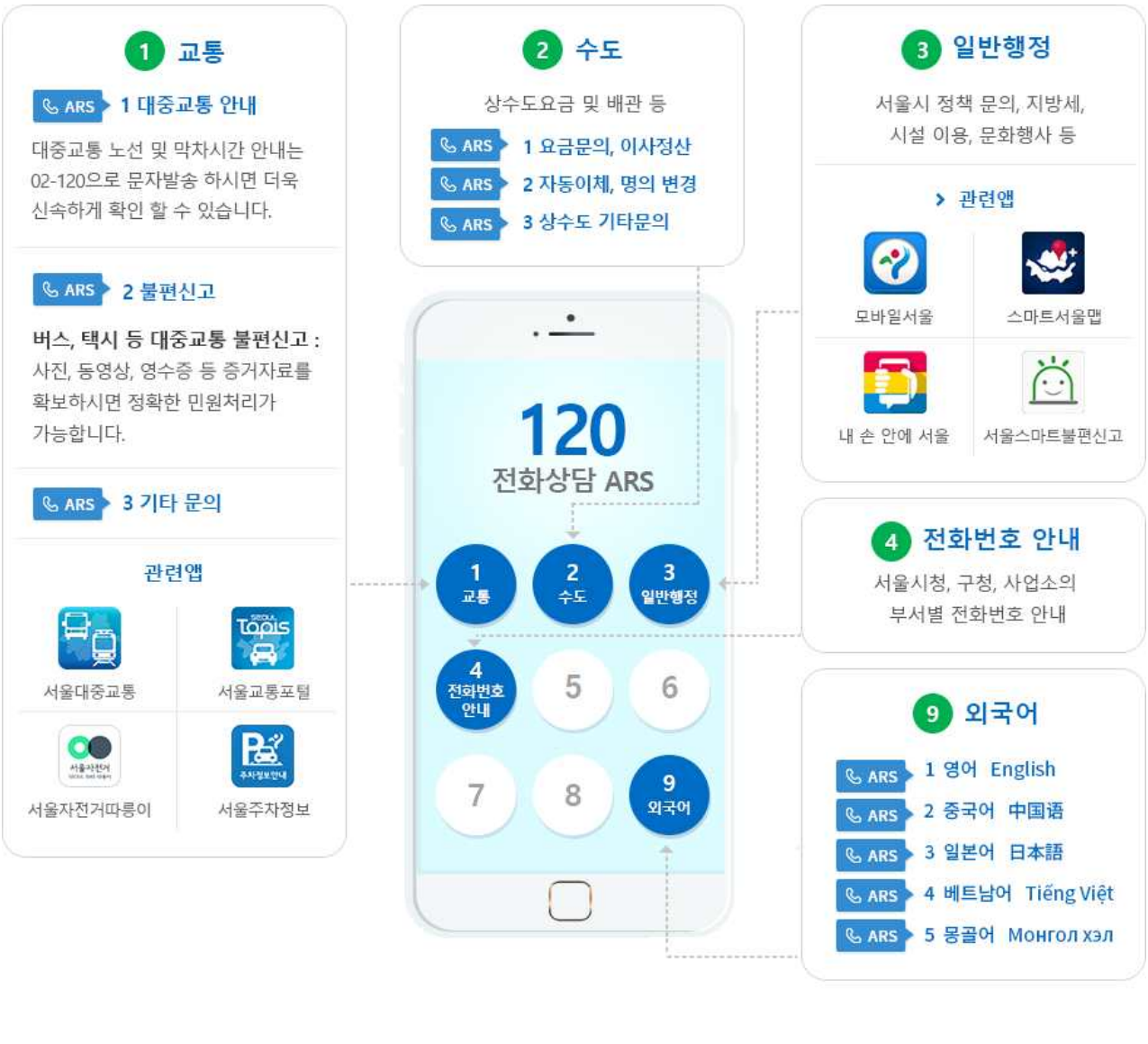
1. 상담운영현황

상담범위

- 서울시 97개 기관에 대한 단순상담 및 ‘종합적·전문적 문제해결’ 상담서비스 제공

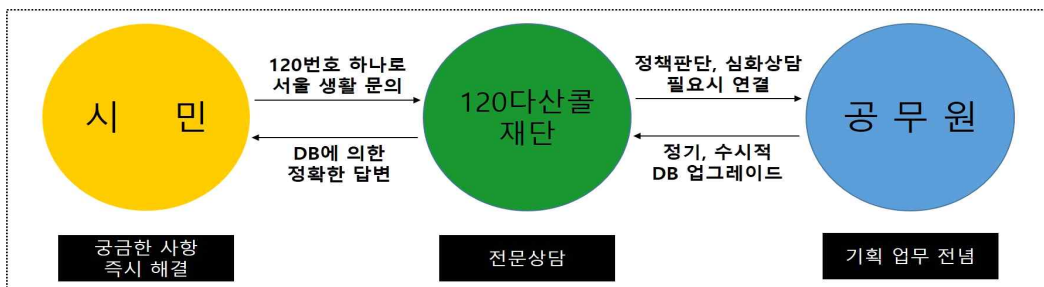
| 상담문의 | 문의방법 | 상담 | 분야 | 연계 | |
|------|--|-----------------------------|-----|---|--|
| 시민 | 전화 문자 홈페이지 앱 지식인 SNS 외국어 수어 응답소 GIS | 120 다산콜 재단 상담사 | 서울시 | 1. 교통 - 대중교통안내, 불편신고 - 불법주정차 신고, 분실물 신고 - 길안내, 위치안내 등 | 서울시 122개 기관 - 서울시 35 - 공사 및 출연기관 24 - 사업소 38 - 자치구 25 |
| | | | | 2. 상하수도 - 요금문의, 요금납부 - 자동이체신청, 명의변경 - 이사정산, 누수 등 | |
| | | | | 3. 시 정책사업 및 행사 안내 | |
| | | | | 4. 기타 - 응급 의료정보, 현장민원, 기후 등 | |
| | | | 자치구 | 1. 현장민원 - 불법주정차, 소음, 쓰레기 무단투기 신고 등 | |
| | | | | 2. 보건관련 - 예방접종, 건강검진, 모자보건 안내 - 전염병 관련 안내 및 접수 - 식품위생 관련 안내 등 | |
| | | | | 3. 교통 - 과태료 징수 - 자동차 등록·변경 안내 | |
| | | | | 4. 개인/가정 - 여권, 주민등록 관련 안내 - 체납관리, 자동차세, 도로관리 안내 등 | |

- ARS 코드 : ① 교통, ② 수도, ③ 일반, ④ 전화번호 안내, ⑨ 외국어
(※ 자치구 대표번호는 코드 없이 바로 연결)



상담방법

- 상담방법 : 상담사가 표준상담 DB를 키워드로 검색, 시민 질문에 답변



월별 일평균 상담건수

* 2018. 1. ~ 2019. 1.

| 구 분 | 전 화 | | | 외국어 | 문자 | 수화 | |
|-------|-----|--------|-------|-------|----|-------|----|
| | 주간 | 야간 | 휴일 | | | | |
| 2018년 | 1월 | 15,421 | 1,561 | 5,461 | 75 | 2,382 | 55 |
| | 2월 | 16,113 | 1,375 | 4,768 | 78 | 2,048 | 52 |
| | 3월 | 16,162 | 1,453 | 5,428 | 76 | 2,313 | 55 |
| | 4월 | 16,113 | 1,540 | 5,107 | 64 | 2,354 | 35 |
| | 5월 | 15,626 | 1,705 | 6,006 | 66 | 2,639 | 51 |
| | 6월 | 16,125 | 1,766 | 5,781 | 63 | 3,065 | 53 |
| | 7월 | 15,917 | 1,561 | 4,865 | 88 | 3,085 | 48 |
| | 8월 | 16,259 | 1,504 | 5,039 | 96 | 2,793 | 50 |
| | 9월 | 16,209 | 1,538 | 5,096 | 95 | 2,926 | 48 |
| | 10월 | 15,664 | 1,368 | 5,309 | 90 | 2,886 | 49 |
| | 11월 | 16,370 | 1,317 | 5,044 | 89 | 2,631 | 62 |
| | 12월 | 14,836 | 1,254 | 4,709 | 91 | 2,770 | 55 |
| 2019년 | 1월 | 16,557 | 1,168 | 4,442 | 87 | 2,700 | 60 |

분야별 상담현황

* 2018. 1. ~ 2019. 1.

| 구 분 | 시 정 | | | | 자치구 | |
|-------|-----|-------|--------|-------|------|-------|
| | 교 통 | 수 도 | 문화체육 등 | 기 타 | | |
| 2018년 | 1월 | 9.9% | 15.3% | 11.4% | 3.3% | 60.1% |
| | 2월 | 10.6% | 14.2% | 11.2% | 3.3% | 60.7% |
| | 3월 | 10.5% | 11.1% | 10.6% | 3.0% | 64.8% |
| | 4월 | 10.8% | 10.7% | 10% | 3.2% | 65.3% |
| | 5월 | 10.8% | 10.5% | 10.6% | 3.5% | 64.6% |
| | 6월 | 10.4% | 9.6% | 10.5% | 3.3% | 66.1% |
| | 7월 | 9.5% | 9.2% | 9.9% | 3.5% | 67.9% |
| | 8월 | 10.1% | 9.4% | 10.7% | 3.3% | 66.5% |
| | 9월 | 11% | 7.8% | 11.2% | 3.4% | 66.6% |
| | 10월 | 10.7% | 9.7% | 10.2% | 2.9% | 66.5% |
| | 11월 | 9.7% | 9.8% | 10.9% | 3.2% | 66.4% |
| | 12월 | 11.0% | 10.3% | 11.1% | 2.9% | 64.7% |
| 2019년 | 1월 | 8.9% | 9.2% | 11.5% | 2.7% | 67.8% |

※ 문화체육 등 : 문화체육관광, 도시환경, 경제산업, 사회복지, 주택건축, 주요사업소 등의 시정관련

※ 기타 : 전화번호안내, 예약콜/해피콜, 잘못걸린전화, 상담원연결, 생활정보, 현장민원, 보이스피싱/스팸

전화상담 처리현황

(‘19년 1월 기준)

| 구 분 | 1차 상담완료 | 1차 상담 미완료 | | | | | |
|-------------|---------|-----------|---------|--------|-------|------|------|
| | | 소계 | 전화번호 안내 | 담당자 연결 | 부서이관 | 재통화 | |
| 건 수 (비율) | 시정 | 94.7% | 5.3% | 2.8% | 1.0% | 1.3% | 0.1% |
| | 구정 | 67.8% | 32.2% | 8.8% | 21.9% | 1.5% | 0.0% |
| | 계 | 76.7% | 23.3% | 6.8% | 15.0% | 1.4% | 0.1% |

연도별 상담인력 및 응대율

* 2013 ~ 2019. 1.

(단위 : 명, 건)

| 구 분 | '13년 | '14년 | '15년 | '16년 | '17년 | '18년 | '19.1월 |
|------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|---------|
| 상담인력 | 524 | 463 | 383 | 398 | 397 | 394 | 394 |
| 응대콜량 | 9,683,449 | 6,954,271 | 6,273,485 | 5,781,946 | 4,847,631 | 4,522,549 | 434,800 |
| 응대율 | 97.5% | 87.5% | 86.9% | 87.1% | 83.9% | 84.9% | 87.8% |

2. 시민중심 상담시스템 구축

- 응대율 향상을 위한 상담서비스 개선
- 상담정보관리시스템 관리·운영
- 인공지능 기반 대화형서비스(챗봇) 시범 운영

1 응대율 향상을 위한 상담서비스 개선

체계화된 운영 관리시스템 도입·적용을 통한 상담 응대율 및 서비스레벨, 시민만족도 향상

추진방향

- 상담 데이터 분석을 기반으로 한 체계화된 조직 운영 관리 시스템 도입
- 응대율, 시민만족도 등의 향상 방안을 마련하여 재단의 위상 강화
- 행정상담 서비스 품질 향상으로 시민 편의와 만족도 제고

추진목표

| 지표명 | 2018년 실적 | 2019년 목표 |
|----------|----------|----------|
| 전화상담 응대율 | 84.9% | 86.0% |

추진계획

- 공공성에 기반한 상담직원 평가제도 도입으로 업무 몰입도 제고 및 상담 품질 향상 도모
- 상담직원 성과관리제도 보완 시행 : 1월 ~
- 시기별, 분야별 상담 인입 현황 분석에 따른 인력운영전략 수립 및 시행 (휴일 및 취약시간대 근무인력 조정 등) : 3월 ~
- 기존 업무 단위 상담에서 분야별 폭넓은 상담이 가능한 '멀티상담 대응 체계' 구축

소요예산 : 비예산

2 상담정보관리시스템 관리·운영

새로운 장비 및 신기술을 도입한 상담시스템을 구축하여 상담 현장에 최적화된 업무환경 조성, 시민에게 신속하고 편리한 상담서비스 제공

추진방향

- 상담정보관리시스템의 자체 운영능력 확보를 통해 상담서비스 제공여건을 개선하여, 시민에게 신속하고 정확한 상담서비스 제공

2019년 추진계획

- 다채널 상담체계(문자, SNS, GIS 등) 운영능력을 확보한 상담정보관리 시스템을 개발하여 전화상담에 최적화된 현 시스템을 대체
- 전사적자원관리시스템, 전자결재시스템 구축 및 상담정보관리시스템과의 연계를 통한 통합형 자체 시스템 확보
- 상담정보시스템 및 콜센터시스템, 상담프로그램 통합유지관리
- 서울시 행정망 연계 이중화 및 국가사이버위협 정보공유시스템 구축
- 상담프로그램 개발 및 콜센터시스템 구축 완료 : 4월

※ 추진현황

- 전자정부사업관리(PMO) 용역계약 체결 : '18. 3. 29
- 업체명 : (주)케이씨에이 / 계약기간 : '18. 3. 29. ~ '19. 1. 22.
- 상담프로그램 개발 용역계약 체결 : '18. 6. 25
- 업체명 : (주)넥스프론 / 계약기간 : '18. 6. 25. ~ '19. 4. 15.
- 콜센터시스템 구축 용역계약 체결 : '18. 9. 13
- 업체명 : (주)아리시스 외 1 / 계약기간 : '18. 9. 13. ~ '19. 3. 12.

소요예산 : 751,389천원

3 인공지능 기반 대화형서비스(챗봇) 시범 운영

시민의 편의성 증대 및 상담서비스 채널 다양화를 위한 서울시 인공지능 기반 대화형서비스(챗봇) 시범사업 추진

※챗봇(Chat+Bot)

- 채팅과 로봇의 합성어로 인공지능 기반의 대화형 메신저 서비스
- 이용자가 채팅하듯 질문을 입력하면 문맥을 분석하고 의도를 파악하여 상황에 맞는 답변제시

추진방향

- 카카오톡을 활용하여 120 자동상담서비스(챗봇) 제공
- 상담채널 다양화 및 자동화를 통한 응대율 향상과 시민 편의 증대
- 약강성 민원인에 대한 상담사 보호

추진계획

- 서울시 스마트도시정책관 시범사업으로 추진한 챗봇 시스템을 재단으로 이관하여 도입
- 서비스 대상 : 불법주정차신고 등 현장민원신고(62종), 행정정보 안내 310종
- 시범운영('18.12.~2.) 진행 후 보완하여 서비스 시행 예정 : 4월

※ 추진현황

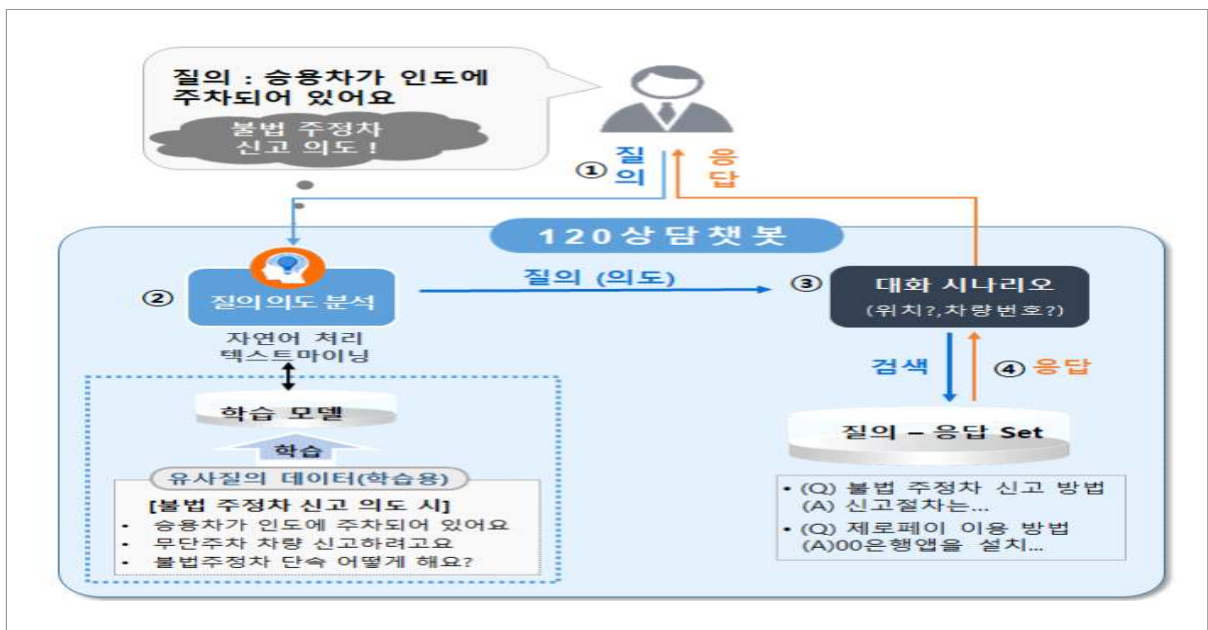
- 인공지능기반 대화형서비스 구축 착수보고회 : '18. 8. 6
 - 업체명 : (주)와이즈넷 / 계약기간 : '18. 7. ~ '18. 12.
- 인공지능기반 대화형서비스(챗봇) 구축 : '18. 8.~12.
- 챗봇 자체 시범 운영 및 DB 업데이트 : ~ '19. 2

소요예산 : 50,000천원

〈 챗봇 작동 프로세스 〉

○ 120상담챗봇의 경우

- ① 사용자 질의 : 사용자가 메시지를 통해 민원신청접수 또는 행정정보 문의
- ② 질의의도 분석 : AI가 사전에 학습된 질의모델을 이용, 사용자의 질문 의도 파악
- ③ 대화 시나리오 : 대화 처리에 필요한 추가정보 확보
- ④ 질의응답 Set : 질의 의도에 맞는 답변 매칭



○ 120상담챗봇 정확도 제고 방법

- 질문 의도분석 정확도 : 실 이용자의 다양한 질문 유형 학습으로 확보
- 답변 적중률 : 다빈도 질문에 대한 지식DB(질의응답, 시나리오) 세트 준비



※ 고려사항 : 이용자에게 챗봇 서비스 범위를 명확하게 제시하여 범위내 질문 유도 필요

3. 시민중심 맞춤형 상담서비스 발굴

- 상담데이터 분석을 통한 선순환 시스템 구축
- 시정 및 구정 통합상담(one-stop) 서비스 제공
- 상담 지식정보 고도화

1 상담데이터 분석을 통한 선순환 시스템 구축

상담데이터 관리 및 분석을 통한 시·구 정책 개발을 지원하고, 시민의 의견이 효과적으로 반영될 수 있는 선순환 시스템 구축

□ 추진방향

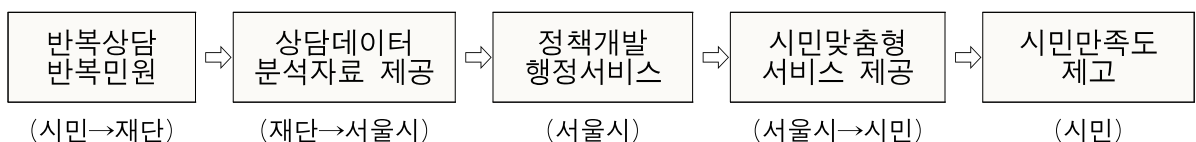
- 시민의 의견, 건의, 제안 등을 반영한 맞춤형 행정서비스 발굴 추진
- 시·구 주요 정책 이슈들에 대한 상담통계 수시 모니터링 및 분석을 통한 보고서 작성 및 기관 공유

□ 추진목표

| 지표명 | 2018년 실적 | 2019년 목표 |
|---------------|----------|----------|
| 시민의소리(VOC) 제공 | 8회 | 12회 |
| 맞춤형 행정서비스 발굴 | 5회 | 6건 |
| 시민소통DB 관리·분석 | 8회 | 12회 |
| 연간 통계자료집 발간 | 1회 | 1회 |

□ 추진계획

- 시민소통 상담데이터 관리 및 분석을 통한 상담서비스 개발
 - 시민의 의견이 시정에 반영될 수 있는 맞춤형 상담서비스 개발



- 주요 정책 이슈 사항들에 관한 상담데이터 분석 보고자료 정책 반영에 활용할 수 있도록 제공
- 시민소통 상담데이터 관리·분석 및 시민의소리(VOC) 제공 : 월1회
- 정책 이슈사항 상담데이터 분석 및 보고서 제공 : 수시

□ 소요예산 : 비예산

2 시정 및 구정 통합상담서비스(one-stop) 제공

서울시·25개 자치구의 주요 정책사업 및 이슈에 대한 통합상담과 심화·특수상담 서비스 제공

추진방향

- 서울시 및 25개 자치구의 주요 정책사업 등 서울 생활 전반에 대한 통합 상담 서비스(교통, 수도, 시·구청 일반, 전화번호, 문화행사 등) 제공
- 시민의 업무처리시간 단축 및 편의 향상 도모

추진목표

| 지표명 | 2018년 실적 | 2019년 목표 |
|-------------|----------|----------|
| 전화상담 1차 처리율 | 78.5% | 80.5% |

추진계획

- 서울시 주요 정책사업(따릉이, 청년수당 등) 및 시기별 문화행사에 대한 심화상담 및 사안별 특수상담(예방접종, 세금납부, 감염병 등) 제공
- 서울시 및 자치구 주요사업 및 행사 조사, 지식정보 반영
- 1차 처리율 향상을 위해 접근·취급 권한이 필요한 행정정보 목록을 조사하고, 권한을 부여받기 위한 서울시·자치구·산하기관과 업무협력 추진
- 연간 주요 안내사항 취합 및 주요 민원사항 지식정보화

소요예산 : 비예산

3 상담 지식정보 고도화

높은 품질의 상담서비스를 빠르고 안정적으로 제공하며 시민과의 정보 소통을 강화하기 위한 상담 지식정보 시스템의 지속적인 고도화 추진

추진방향

- 상담서비스 품질 및 시민만족도 향상의 핵심 요소인 표준상담 지식정보의 정비 및 발굴 역량 강화
- 상담데이터의 안정적 관리 및 질적 향상을 위해 서울시·자치구·산하 기관 등과 업무협조 방안 마련

추진목표

| 지표명 | 2018년 실적 | 2019년 목표 |
|------------|----------|----------|
| 신규 상담DB 발굴 | 312건 | 330건 |
| 기존 상담DB 수정 | 141,337건 | 157,000건 |

추진계획

- 기존 지식정보를 수정·업데이트하여 전문화된 세부 상담매뉴얼 구축
- 신규사업, 시·구청 이슈사업에 대한 신규 지식정보를 생성·발굴하여 신속하고 정확한 상담서비스 제공
- 월별 지식정보 관리 및 기관 협조 요청 진행 : 월1회
- 상담을 통해 생산된 상담데이터 활용방안에 대한 전문기관 컨설팅 진행 : 5월

소요예산 : 40,000천원

4. 상담품질 향상을 위한 직원 역량 강화

□ 상담사 업무역량 및 전문성 교육

1 상담사 업무역량 및 전문성 교육

상담사의 업무 역량 및 직무전문성, 리더십 향상을 위한 업무 유형별, 대상별 맞춤형 교육프로그램 운영

추진방향

- 시·구정 상담업무의 원활한 수행과 안정적 조직 운영을 위한 맞춤형 교육 프로그램을 운영하여 상담서비스 품질 및 시민만족도 향상

추진목표

- 5개 과정 / 73회 이상(운영횟수) / 2,280명 이상(수용정원)

| 구분 | 교육과정 | 기간 | 횟수 | 회별정원 | 총정원 |
|----|----------------------|-------------|-----|------|--------|
| 기초 | 신규상담사 오리엔테이션 | 30일 | 2회 | 10명 | 20명 |
| 기본 | 서울시, 자치구, 보건소-직무교육 | 1일 (1시간) | 24회 | 55명 | 1,320명 |
| 심화 | 서울시, 자치구, 보건소-현장학습 | 1일 (4시간) | 47회 | 20명 | 940명 |
| 기타 | 서울시, 자치구, 보건소-동영상 강의 | - | 상시 | - | - |
| | 직무전환자 교육 | - | 연중 | - | - |

추진계획

- 1인당 교육훈련시간 목표제(66시간)를 시행 안정화를 통한 교육기회 제공
- 직원 업무역량 강화를 위한 자체·외부 위탁교육 병행 추진
 - 자체교육 : 상담사례, 직무교육(시·구정 정책) 등 상담서비스의 질 향상 중심
 - 위탁교육 : 행정상담 품질 향상을 위한 고객만족 교육 등
- 전문성 및 상담 역량 강화를 위한 인재 육성 맞춤형 교육 추진
- 시민 맞춤형 상담 서비스 제공을 위한 상담 품질 향상 교육 추진
- 상담 지식 전문성 강화를 위한 협동 학습 연구회 추진 : 3월

소요예산 : 135,600천원

5. 감정노동 종사자 보호 강화

□ 감정노동 종사자 보호프로그램 운영

1 감정노동 종사자 보호프로그램 운영

감정노동 근로환경 개선을 위한 제도적 방안을 마련하여 상담사의 신체적·정신적 건강 보호

추진방향

- 악·강성민원 발생 축소 등 상담사의 신체적·정신적 건강을 보호하여 상담서비스 품질 하락 방지

추진목표

| 지표명 | 2018년 실적 | 2019년 목표 |
|------------|-----------------|-------------|
| 악성민원 발생 건수 | 713건 이내 (월 60건) | 650건 (월54건) |

추진계획

- ‘감정노동 보호방안’ 내규 마련 및 제도 도입
- 악·강성 민원인 대상 3단계 대응 체계 확립 및 상황별 매뉴얼 재정비
 - 전담반(민원지원팀) 운영, 법적 조치(고소) 추진 등
- 상담사들의 정신적 스트레스 완화 및 관리 방안 마련
 - 직무스트레스 진단 및 예방교육, 감정노동자 맞춤형 심리상담 프로그램 등
- 120다산콜재단 감정노동 보호 중·장기 계획 수립 추진 : ~12월
 - 1차년도(19년) 기반구축 : 감정노동보호 공간조성, 헬스키퍼 확대
 - 2차년도(20년) 시범사업 : 심리상담실, 힐링프로그램, 타 기관 연계
 - 3차년도(21년) 활성화 : 시민공감 확산, 감정노동 공간 및 프로그램 성공사례집

소요예산 : 111,920천원

2018년도 행정사무감사
처리결과 보고서

2018 행정사무감사 처리결과 보고서

(문화체육위원회)

재단법인 120다산콜재단

□ 총 괄

○ 수감결과 처리요구사항 등 ----- 총 14 건

○ 조치내역

| 구 | 분 | 계 | 완 료 | 추진중 | 검토중 | 미반영 |
|---|------------|----|-----|-----|-----|-----|
| 계 | 계 | 14 | 12 | 2 | - | - |
| | 시정· 처리요구사항 | 5 | 4 | 1 | - | - |
| | 건의 사항 | 4 | 3 | 1 | - | - |
| | 기타(자료제출 등) | 5 | 5 | - | - | - |

시정·처리 요구사항(예시)

| 시정 및 처리 요구사항 | 조치결과 및 향후추진계획 |
|---|---|
| <p>○ 재단 설립 얘기가 나온 이후로, 주요 서비스 실적이 지속적으로 저하되고 있음 구체적인 해결방안 마련 필요 (120다산콜재단)</p> | <p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 응대율 향상을 위한 120다산콜재단 운영 개선방안 마련 <ul style="list-style-type: none"> - 그룹별 적정업무량 목표를 설정하여 체계적인 관리 - 취약요일 및 취약시간대 적절한 인력배치 운영 관리 - 체계적인 상담 정보 관리 체계 구축 - 2019년 성과관리체계 보완 및 진행 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 목표설정에 따른 관리체제 시행 : '19. 2월~ ○ 인입량 대비 투입률 관리 시행 : '19. 2월~ |
| <p>○ 중장기 발전방안 TF결과보고서 내용이 재단의 현실과 동떨어져 있음. 재단에 실질적으로 도움이 되지 않는 TF구성 및 연구용역, 컨설팅 등에 예산 낭비하지 말 것 (120다산콜재단)</p> | <p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 재단 위상 재정립 및 실질적인 수행방안 마련 <ul style="list-style-type: none"> - 재단 전략·기획 도출 - 직원 소속감 향상을 위한 조직문화 형성 ○ 2018년 중장기 발전방안 TF는 재단 직원들을 TF로 구성하여 진행한 것으로 외부 연구용역 및 컨설팅은 진행하지 않았음. 향후 연구용역 및 컨설팅 진행 시 예산이 낭비되지 않도록 실용성 부분을 검토하여 진행하겠음. <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 중장기 발전방안의 결과를 바탕으로 세부 계획 마련 및 시행 : '19. 2월 말~ |

| 시정 및 처리 요구사항 | 조치결과 및 향후추진계획 |
|--|---|
| <p>○ 연결만족도, 응대태도 만족도, 문의과약 및 답변 정확성, 신속성 모든 부분에서 시민 만족도가 떨어졌는데, 포상은 하고 업무저몰입자 관리는 안하고 있어 관리자가 제 역할을 해야 할 것으로 보임 (120다산콜재단)</p> | <p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2018년 최초 직원 성과관리체계 도입 <ul style="list-style-type: none"> - 상담 파트별 기준 업무량을 정하여 성과관리체계를 도입 - 성과관리체계에 따른 업무저몰입자 관리체계 도입 및 시행 - 업무저몰입자 간부면담을 통한 업무 독려 및 경고 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 업무저몰입자 관리계획 시행 : '19. 2월~ |
| <p>○ 응대율 및 서비스레벨 향상이 필요함 (120다산콜재단)</p> | <p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 응대율 향상을 위한 120다산콜재단 운영 개선방안 마련 <ul style="list-style-type: none"> - 그룹별 적정업무량 목표를 설정하여 체계적인 관리 - 취약요일 및 취약시간대 적절한 인력배치 운영 관리 - 체계적인 상담 정보 관리 체계 구축 - 2019년 성과관리체계 보완 및 진행 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 목표설정에 따른 관리체제 시행 : '19. 2월~ ○ 인입량 대비 투입률 관리 시행 : '19. 2월~ |
| <p>○ 빅데이터 등 상담처리데이터에 대한 연구방안을 마련하기 바람 (120다산콜재단)</p> | <p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2018년 상담데이터 분석 등을 위한 정보관리팀 신설 ○ 빅데이터 등 상담처리데이터를 연구하기 위한 연구용역 진행 예정(연구용역비 2019년 예산편성) <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 상담데이터 분석을 위한 연구용역 발주 : '19. 4월~ |

건의 사항

| 건의 사항 | 조치 결과 |
|--|--|
| <p>○ 민원지원팀은 악·강성 민원을 전담하므로, 보상 및 힐링 프로그램 등을 마련 해주기 바람 (120다산콜재단)</p> | <p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2019년 감정노동종사자 힐링프로그램 진행 시 민원지원팀은 필수 참여할 수 있도록 계획 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 악강성 민원을 전담으로 하는 민원지원팀 내부의 감정노동 보호를 위한 운영지침 마련 예정 |
| <p>○ 상담영역에 대한 재단 내부 기준마련 준비 필요 (120다산콜재단)</p> | <p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 상담영역 현황 파악 진행 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 상담영역 현황 파악 및 분석 이후 서울시 실국 및 자치구 업무협약, 상담영역 현황 파악 완료 후 상담기준 마련 : '19. 상반기 |

| 건의사항 | 조치결과 |
|---|--|
| <p>○ 오상담·오안내가 없도록 기관별 업무분장 현행화 및 유관기관과의 적극적인 소통이 필요함 (120다산콜재단)</p> | <p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ DB현행화를 위해 각 실국 및 자치구, 기관 등 업무협조요청 진행(분기별) ○ 새로운 정책공표 및 사업 진행 시 사전 공유 요청 진행(분기별) <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 체계적인 지식정보 관리체계 구축 ○ 유관기관과 지속적으로 상담자료 현행화 및 자료 요청 ○ 유관기관과의 협력을 위한 소통 방안 마련 |
| <p>○ 민원인 만족도 제고 및 업무 효율을 위해 상담 안내와 연결을 올바르게 할 수 있도록 신경써주기 바람 (120다산콜재단)</p> | <p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 정확한 민원상담이 가능하도록 직무교육 강화 ○ 상담DB의 체계적인 관리 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 상담DB의 현행화 및 지식정보 관리체계 구축 ○ 상담품질 관리방안 마련 및 시행 <p style="text-align: right;">: '19. 상반기</p> |

기 타 사 항

| 자료제출 등 기타사항 | 조 치 결 과 |
|---|--|
| ○ 재단 설립 후 월별 응대율 현황 제출 요청 (120다산콜재단) | <input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료 제출 완료 (2018.11.22) |
| ○ 만족도 질문지 제출 요청 (120다산콜재단) | <input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료 제출 완료 (2018.11.22) |
| ○ 자산 취득비 집행률 현황 및 낮은 사유 (120다산콜재단) | <input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료 제출 완료 (2018.11.22) |
| ○ 연간 교육계획 및 강사 수당 등 상세 내역서 제출 (120다산콜재단) | <input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료 제출 완료 (2018.11.22) |
| ○ 고소·고발 관련 현황 (재단 설립 전~현재까지) (120다산콜재단) | <input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료 제출 완료 (2018.11.22) |