

제298회 시의회 정례회  
문화체육관광위원회  
2020. 11. 4.(수) 10:00

I·SEŌUL·U  
너와 나의 서울

# 주요 업무 보고

2020. 11. 4.



# 보고순서

---

## I. 일반 현황

## II. 비전 및 추진전략

## III. 코로나 19 비상대응체계 운영

## IV. 주요업무 추진현황

1. 응대율 향상을 위한 노력
2. 상담품질 향상 역량 강화
3. 상담정보 고도화 및 활용도 제고
4. 감정노동자 보호 프로그램 운영

붙임 : 2019년 행정사무감사 처리결과 보고

# I . 일반현황

① 기관 연혁

② 120 상담 현황

③ 조직 및 인력

④ 이사회 현황

⑤ 예산운영 현황

# 1 기관 연혁

---

## □ 설립근거

- 민법 제32조, 지방자치단체 출자·출연기관의 운영에 관한 법률 제2조
- 서울특별시 120다산콜재단 설립 및 운영에 관한 조례('16.9.29.)

## □ 설립목적

- 민간위탁 방식의 운영에서 서울시 산하 출연기관으로 전환, 종합적·전문적 시정 상담서비스 제공
- 공공서비스 전달체계로서의 시정발전에 기여하고 행정상담 서비스 질 향상
- 감정노동자 보호대책 선도 및 직접 고용으로 좋은 일자리 모델 창출

## □ 주요연혁

- 2016. 9. 120다산콜재단 설립 운영에 관한 조례 공포
- 2017. 2. 120다산콜재단 창립총회
- 2017. 4. 120다산콜재단 설립 (초대 이사장 김민영 취임)
- 2018. 4. 창립 1주년, 시민서비스헌장 공포
- 2018.12. 한국고객센터 기술경영컨퍼런스 공로상 수상
- 2019. 3. 상담시스템 개편
- 2019. 4. 창립 2주년, 인권경영 헌장 및 윤리경영 실천 서약 선포
- 2019. 7. 부조리 통합 신고센터 운영
- 2019.12. 「2019 민원행정서비스 종합평가 최우수상」 수상
- 2020. 2. 인공지능 챗봇 상담서비스 「서울톡」 시범 운영
- 2020. 3. 「코로나19 무인 아웃바운드 AI콜센터」 도입
- 2020. 4. 창립 3주년 (김민영 이사장 연임)

## 2 120 상담현황 (10.1.기준)

□ 상담범위 : 서울시, 자치구, 사업소, 출자·출연기관 등

120다산콜재단은 서울시 122 개 기관에 대한 상담을 담당하고 있습니다.



상 담 분 야	
서울시	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대중교통</li> <li>• 불법주정차</li> <li>• 도로, 길안내</li> <li>• 상하수도</li> <li>• 市 정책사업 및 행사</li> <li>• 응급의료 등</li> </ul>
자치구 및 사업소	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 현장민원</li> <li>• 여권</li> <li>• 보건관련</li> <li>• 교통</li> <li>• 자동차세</li> <li>• 주민등록 관련 등</li> </ul>

□ 상담채널 : 10개 채널 운영

				
전화	문자	스마트불편신고	챗봇	네이버지식인
				
트위터	홈페이지	응답소	외국어	수어

◆ ARS : ①코로나19 ①교통 ②수도 ③일반 ④전화번호 안내  
⑨외국어 등 5개 상담코드 운영

※ 코로나 19 전문상담을 위한 상담코드 '0'번 구축·운영 중 ('20. 2.3.)

일평균 상담건수

(단위 : 건)

계	전화			외국어	문자	스마트 불편신고	SNS	수어	챗봇
	주간	야간	휴일						
25,959	14,249	1,164	4,393	83	2,456	1,975	45	73	1,521

분야별 상담현황

(단위 : 건)

계	시정				자치구
	교통	수도	문화체육 등	기타	
4,366,583 (100%)	226,160 (5.2%)	292,879 (6.7%)	1,016,496 (23.3%)	84,648 (1.9%)	2,746,400 (62.9%)

전화상담 처리현황

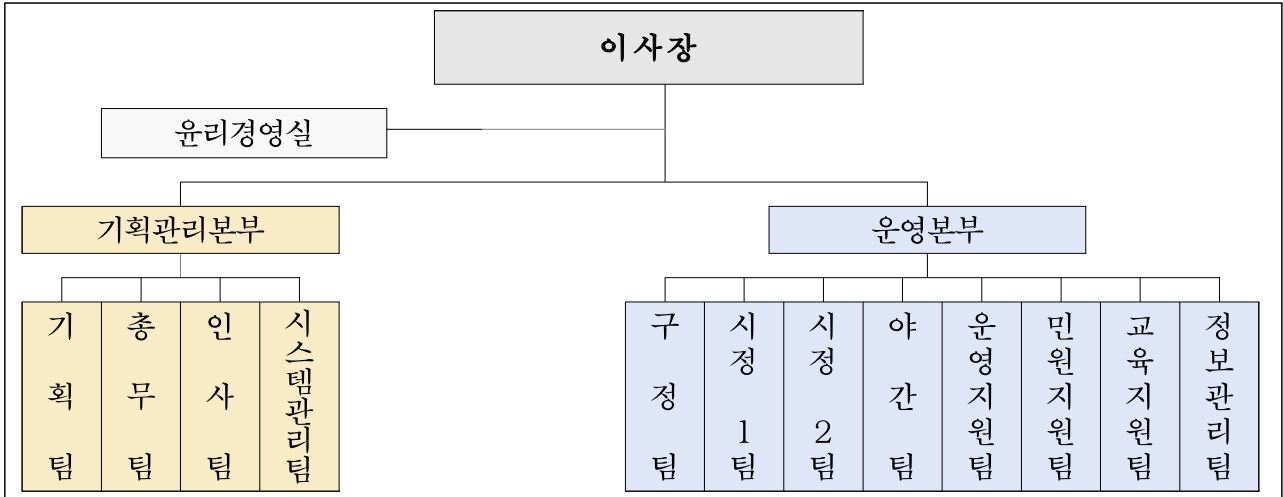
계	민원상담 1차 완료	전화번호안내	담당자 연결
100%	86.1%	4.7%	9.2%

연도별 인입량, 응대량, 응대율 현황 (10.1. 기준)

구 분	'17년	'18년	'19년	'20년 (10.1. 기준)
인 입 량(건)	5,400,920	5,022,549	4,987,222	4,137,496
응 대 량(건)	4,542,494	4,258,451	4,161,651	3,105,294
응 대 율(%)	84.1	84.8	86.8	75.1

### 3 조직 및 인력

□ 조직도 : 1실, 2본부, 12팀



□ 인력현황 : 정원 420명 (현원 416명)

구분	정원	입원 (상임)	일반직 및 전문직							업무직 (정원외)
			소계	1급	2급	3급	4급	5급	6급	
정원	420	1	419	1	1	4	23	290	100	12
현원	416	1	415	1	1	2	1	111	299	12
과부족	△4	0	△4	0	0	△2	△22	△179	199	0

□ 부서별 업무분장

구분	업무분장
윤리경영실	○ 청렴·반부패, 공직기강, 재단감사, 인권경영, 대외홍보
기획관리본부 (4개팀)	○ (기획팀) 기획, 조직, 평가, 예산, 대외협력, 이사회, 제규정 등 ○ (총무팀) 구매·계약, 급여, 회계·결산, 시설관리, 자산관리 등 ○ (인사팀) 인사, 복무, 복리후생, 직원 근무성적평정 등 ○ (시스템관리팀) 상담시스템(AP) 운영, 그룹웨어 운영, 전산실 운영, ERP(회계, 급여, 인사관리) 등
운영본부 (8개팀)	○ (운영지원팀) 운영체계, 성과계획, 운영데이터 등 ○ (교육팀) 교육운영, 상담품질관리, 감정노동자보호 등 ○ (정보관리팀) 상담DB 관리, 상담데이터 분석 등 ○ (민원지원팀) 약·강성 민원 대응, 민원관련 법적대응 및 보상 등 ○ (구청팀) 구정상담, 스마트불편신고, SNS, 전화번호안내 등 ○ (시정1팀) 시정상담, 수어상담, 교통상담, 챗봇 등 ○ (시정2팀) 주필(주말필수)상담, 수도상담, 교통상담, 외국어 상담 등 ○ (야간팀) 저녁상담(18:00~01:00), 야간상담(01:00~08:00) 등

# 4

## 이사회 현황

□ **임원 : 9명** (이사 8명, 감사 1명)

- 지방자치단체 출자·출연 기관의 운영에 관한 법률 제8조(정관)
- 서울특별시 120다산콜재단 정관 제7조(임원의 종류와 정수)
  - 이사장 1인, 비상임 이사 4인 이상 9인 이내, 감사 1인

구분	직책	성명 (생년월일/성별)	임기	주요경력
상임이사	이사장	김민영 (‘67.5.12/남) 	‘20.4.24. ~ ‘21.4.23.	○ 서울대학교 인류학 학사 ○ 前 참여연대 사무처장
비상임이사	당연직 비상임이사	박진영 (‘72.10.25/남) 	‘19.7.1. ~	○ 서울시립대학교 행정학 석사 ○ 現 서울시 시민소통기획관
	당연직 비상임이사	이상훈 (‘70.12.3/남) 	‘20.1.1. ~	○ Syracuse대학교 행정학 석사 ○ 現 서울시 재정기획관
	위촉직 비상임이사	권혜월 (‘69.2.15/여) 	‘20.4.24. ~ ‘21.4.23.	○ Cornell대학교 노사관계학 박사 ○ 現 동덕여자대학교 경영학과 부교수
	위촉직 비상임이사	김연호 (‘68.3.9/남) 	‘20.4.24. ~ ‘21.4.23.	○ 초당대학교 경찰행정학 학사 ○ 現 쉴드코리아 대표이사
	위촉직 비상임이사	이남신 (‘64.11.23/남) 	‘20.4.24. ~ ‘21.4.23.	○ 서울대학교 고고미술사학 학사 ○ 現 서울노동권익센터 소장
	위촉직 비상임이사	박경은 (‘74.4.18/여) 	‘18.3.20. ~ ‘21.3.19.	○ 강원대학교 국어국문학 학사 ○ 現 다산콜재단 야간팀 상담사
	위촉직 비상임이사	권주연 (‘76.8.14/여) 	‘18.3.20. ~ ‘21.3.19.	○ 한국방송통신대학교 통계학 학사 ○ 現 다산콜재단 시정2팀 상담사
	감사	위촉직 비상임감사	정광천 (‘62.6.19/남) 	‘20.4.24. ~ ‘21.4.23.



## 5 예산운영 현황 (10.1.기준)

### □ 세입예산

(단위 : 천원)

구 분	2020년	2019년	증감
총 계	24,723,529	22,563,024	9.6%
출 연 금	23,377,534	21,528,509	8.6%
전년도 잉여금	1,345,995	1,034,515	30.1%

※ 추경예산 346,000천원(코로나19 관련 예산) 이사회 의결('20. 8.7.)

### □ 세출예산

(단위 : 천원)

정책사업	단위사업	세부사업	예산액 (A)	집행액 (B)	집행율 (B/A)
총 계			24,723,529	15,454,470	62.5%
120다산콜재단 운영			24,723,529	15,454,470	62.5%
		시민중심 상담시스템 구축	1,478,848	973,727	65.8%
		인공지능 대화형 서비스(챗봇) 운영	130,000	80,471	61.9%
		상담정보관리시스템 관리·운영	1,348,848	893,256	66.2%
		상담품질 향상을 위한 직원 역량 강화	148,400	87,053	58.7%
		시민중심 맞춤형 상담서비스 발굴	29,800	24,560	82.4%
		상담지식정보 현행화	4,800	4,560	95.0%
		상담데이터 분석 및 활용	25,000	20,000	80.0%
		감정노동 종사자 보호 강화	110,520	74,871	67.7%
		일반관리비	22,945,961	14,294,259	62.3%
		인건비	17,202,433	11,084,152	64.4%
		경비	4,558,662	3,133,783	68.7%
		시설비 및 자산취득비	122,800	76,324	62.2%
		성과급	1,062,066	0	0.0%
		예비비	10,000	0	0.0%

## Ⅱ . 비전 및 추진전략

# 비전 및 추진전략

<b>미션</b>	“시민중심 소통행정 구현”	
<b>비전</b>	서울시 대표 컨택센터	서울시 행정지식정보 플랫폼
<b>핵심가치</b>	시민중심 · 전문성 · 책임성 · 상생협력	



<b>경영목표</b>	응대올 향상 정보 활용 증대	사회적 가치 창출 윤리 · 인권경영 확립
-------------	--------------------	---------------------------

<b>전 과 제 라 크</b>	응대올 향상 운영	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 응대올 향상을 위한 상담시스템 개선</li> <li>• 상담데이터 분석을 통한 인력 재배치 및 성과관리</li> <li>• 인공지능 기반 대화형서비스(챗봇) 운영</li> </ul>
	상담품질 향상	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상담 전문성 및 직무 역량 강화 교육</li> <li>• 상담품질 관리체계 구축 및 운영</li> </ul>
	상담지식정보 고도화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상담 지식 정보 현행화</li> <li>• 상담 공유체계 구축</li> </ul>
	상담데이터 활용도 제고	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상담데이터 분석을 통한 행정환류 기능 강화</li> <li>• 시민의 소리(VOC) 제공</li> </ul>
	신규사업 발굴	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 우선시행 시범과제 추진</li> <li>• 신규사업 추진을 위한 기반 구축</li> </ul>

## **Ⅲ. 코로나 19 비상대응체계 운영**

# 코로나 19 비상대응체계 운영

서울시, 정부 코로나 정책에 대한 대 시민 안내 및 홍보를 통해 감염병 예방 및 확산방지, S-방역 전방위 역할 수행

## ☐ 코로나 19 상담 전담반 운영

- 상담코드 “0”번 운영 (120→0번으로 바로 연결)
  - 상담코드 “0”번 응대를 위한 전담인력 운용 중
  - ※ 코로나 상담비중은 총 상담 건수의 19.5% 내외 (10.1.기준)

2월	4월	6월	9월	합계
16명	66명	36명	14명	132명

- 0번 30명 대기 시, 다른 번호로 연결되어 코로나 우선 상담
- 코로나 현재 이슈사항을 반영한 대시민 안내멘트 송출
  - 초기(2~3월) 코로나 진단검사 상담문의 인입
  - 현재 방역수칙 위반신고 및 민생지원

## ○ 서울시 관련부서와 협력을 통한 신속한 정보 업데이트

- 시, 정부 정책에 따른 상담 DB 수시 업데이트 (153차)
- 주요상담분야 : 보건소, 사회적 거리두기, 자영업자 생존자금, 서울시 재난긴급생활비, 정부 긴급재난지원금 등 41개 분야



## ☐ 직원 안전 예방조치

- 확진자 발생 시 대응 매뉴얼 수립
- 코로나 접촉자 또는 증상의심자는 즉시 검사
- 전직원 발열체크, 마스크 제공, 재택근무실시
- 비밀차단 칸막이 설치 (책상 위 90cm)
- 안전확보를 위한 안심청사 확보 방안 협의 (서울시 시민봉사담당관, 상수도사업본부)



## 120 안심청사 확보

- ◆ 구, 성북수도사업소 청사 재산 이관 계획 수립 (서울시 시민봉사담당관)
  - 상수도사업본부 특별회계 재산의 청사 자산이관 협의 진행
  - 현 청사 재단이관에 필요한 소요예산 요구 (3년 분할 납부, 자산 총가액 200억)
- ◆ 기존 청사 기본 조사 설계비 요구

## □ 코로나19 상담폭증 대응방안

- 코로나 장기화로 인한 상담범위 대폭 확대 (서울시 및 정부 긴급지원, 생활자금, 소상공인 생존자금 지원 등)로 인입량 급증
  - 정부 및 서울시 민생지원 정책에 따라 상담 전화 폭증
- 인입량 폭증으로 인해 재단 인력대비 최대 수용범위 초과, 시민 불편 해소를 위한 긴급 대책방안 마련 (1차-5월, 2차-8월)
  - 1차 폭증 ('20. 5.) 시, 시급성 및 전문성을 고려하여 1차로 아웃소싱 업체를 통한 파견인력 운영 검토 (3개월 24명)
  - 코로나 추이를 보며 긴급 상황발생 시 대응 준비체계 마련
  - 8.15 행사 이후 사회적 거리두기 2단계 전국 확대 및 정부 2차 지원 계획 (언론보도)에 따라 인입량 폭증

## 단계별 자체 대책

- ◆ 1단계 : 1일 총 인입량 6만 건 (시간외근무 확대 등 내부적인 노력)
- ◆ 2단계 : 1일 총 인입량 8만 건 (외부 아웃소싱 업체 계약, 단기채용 등 검토)  
→ 근본적인 연결지연으로 인한 시민불편 해소를 위한 정원 증원 계획
- 간단한 행정상담 및 민원접수는 스마트불편신고와 챗봇 상담서비스 이용하도록 안내
- 상담사 신규채용 현장 투입 : 9명 ('20. 6.)
- 시민들의 서울시 민원서비스 지연 불만을 해소하기 위한 최소 증원 요구
  - 1차 42명 (상담직 30명, 사무직 10명, 시설 업무직 2명)
  - 2차 22명 (상담직 15명, 사무직 5명, 시설 업무직 2명)
  - ※ '21년 인력증원(안)은 120재단 고유기능 유지 및 강화에 필요한 상담인력, 행정·시설인력 충원 등을 서울시 관계부서와 협의하였으나 미반영

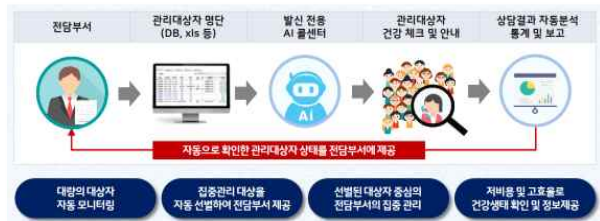
## □ 스마트기술을 활용한 재택근무

- 사무실과 같은 수준의 시스템 및 보안성 강화를 위한 녹취 장비 설치
- 보안 프로그램 강화된 재택근무용 노트북 상시 준비 (200대, 160백만원)

재택근무 현황	
◆ 1차 재택 및 시청근무('20. 3.16. ~ 5.5.)	: 재택 37명, 분산 71명
◆ 2차 재택근무('20. 6.8. ~ 6.30.)	: 74명
◆ 3차 재택근무('20. 7.6. ~ 8.5.)	: 97명 ※전직원 순환 재택근무
◆ 4차 재택근무('20. 8.6. ~ 9.5.)	: 83명
◆ 5차 재택근무('20. 8.24. ~ 10.1.)	: 146명 ※1/2 재택 근무

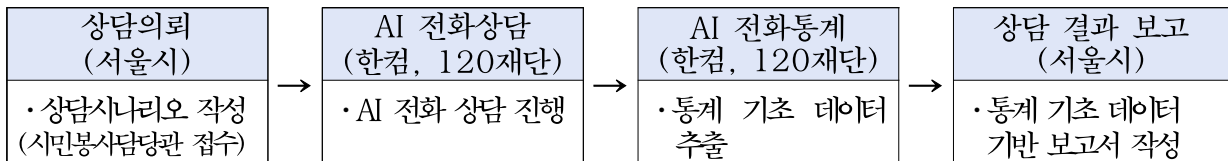
## □ 코로나 19 인공지능 AI 발신 콜봇 운영

- 인공지능(AI) 콜서비스로 자가 격리자, 해외유입자 모니터링
- 안전보호앱 미설치자, 격리해제자 대상으로 모니터링 사각지대 해소



- 강남구, 동작구, 광진구, 관악구 등에서 운영 ('20. 4. ~ 10.)
  - 월평균 13,993건 모니터링 진행 ('20. 4. ~ 10.)
  - 이태원 클럽 관련 19,720명 모니터링 진행 ('20. 5.14. ~ 5.17.)
  - 현재 강남구, 동작구에서 운영 중

### 〈 AI 발신 전화 상담 절차 〉

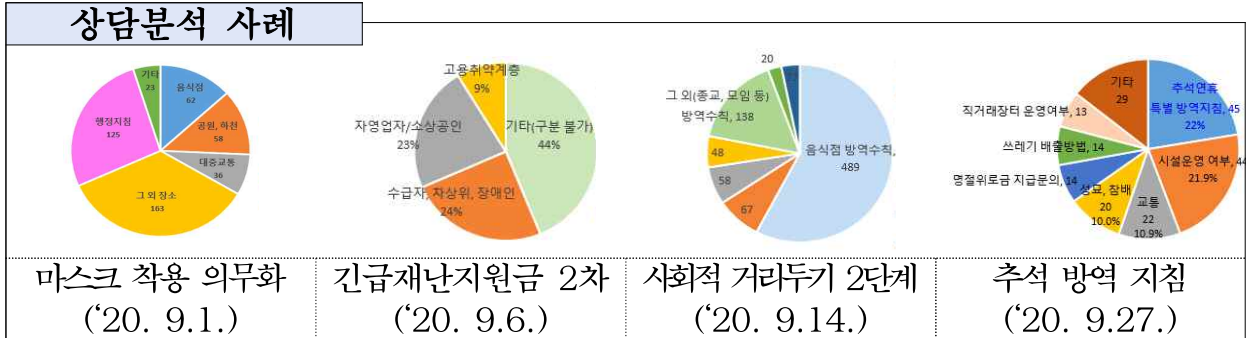


### 〈 AI 발신 전화 상담 월별 통계〉

구분	전체 발신(건)	유증상자 확인(건)	수요부서(자치구)
4월	23,536	359	강남, 동작, 광진
5월	15,227	159	강남, 동작, 관악
6월	11,791	107	강남, 동작
7월	10,103	65	강남, 동작
8월	10,077	80	강남, 동작
9월	13,228	113	강남, 동작

## ☐ 코로나 상담현황 분석자료 정책 제언 및 환류

- 코로나 관련 특정 이슈에 대한 상담데이터 분석 제공 (매일)
  - 상담 키워드로 주제어를 추출하여 기간별, 건수, 유형별 분류
- 상담분석자료 서울시 관련부서로 제공하여 선제적인 정책 마련 및 민원해소 가능



## ☐ 코로나19 서울시 민생·경제 상담 사례집 발간

- ◆ 코로나19 상담개요
  - 코로나19 상담현황, 상담유형, 월별·유형별 상담 건수
  - 주요 민생 경제 지원 사업별 120 상담 현황
- ◆ 코로나19 대응 민생경제 지원정책 상담 사례
  - 서울시 재난긴급생활비, 자영업자 생존자금, 특수고용·프리랜서 특별지원금 등
- ◆ 사업 사전 점검표(제안)
  - 상담사례 분석을 바탕으로 대시민 사업을 시행하기 전에 반드시 점검해야 할 사항 34가지를 단계별로 정리한 사전 점검표(체크리스트) 제안

**2. 코로나19 상담 개요**

**가. 코로나19 상담 현황**

일자	코로나19 상담 건수	120다산콜센터 민생·경제 상담 건수 대비 비중(%)
2020. 2	43,271	-
2020. 3	75,983	-
2020. 4	156,703	-
2020. 5	162,453	-
2020. 6	143,494	-
2020. 7	76,016	-

**나. 코로나19 상담 유형**

구분	상세
이슈분야	중구 등 관련 지역을 열람하거나 확인자료 참조 또는 통시 긴급후호 문의 시나나 문의하는 경우
코로나 정보 안내	코로나19 정보, 예방, 치료, 검사 등 일반 상담 형태로 코로나19 진단서 문의하는 경우
확진 및 자가검사 정보	확진자 지원 신청, 자가검사 유효성 지원 등 확진자/자가검사 관련 문의하는 경우
민생 경제 지원	정부 및 서울시 민생경제 지원, 소상공인 지원, 기업지원, 기타 사회경제적 지원 사업에 문의하는 경우
기타	마스크, 이물질 생활민생, 기타 지역 간 등 지역 문의하는 경우

**다. 코로나19 월별 유형별 상담 건수**

구분	코로나19 정보 및 일반 상담 건수	민생 경제 지원 상담 건수	기타 건수
2020. 2	26,368	-	1,911
2020. 3	26,024	-9%	27,141
2020. 4	10,281	-41%	40,287
2020. 5	25,385	-14%	151,508
2020. 6	26,628	-13%	106,896
2020. 7	24,412	-15%	66,377



〈 코로나 지키미, “120의 뜨거운 8개월” (서울신문, '20.9.29.) 〉

## ☐ 향후추진

- 코로나 사태 이전의 응대율 회복
- 코로나 상담 전담반 유지 및 인입량에 따라 투입인력 탄력적 운영



## 코로나19 상담현황 (10.1.)

### 1. 월별 상담현황

- 2월 신천지 이후, 상담량 급증으로 일 평균 3천 건 이상 상회
- 현재, 전체 상담문의 중 코로나가 19.5% 차지 (863,655건)
- 단일 상담이슈로 20% 이상을 차지하는 것은 코로나 관련 상담 처음
- 시간대별 분포는 (0시~12시) 37.3%, (12~24시) 62.7% 차지

구 분	코로나19 상담현황(건)			총 상담 건 수(B) (일평균)	코로나 상담비중 (A/B)
	00:00 ~12:00	12:00 ~24:00	계(A) (일평균)		
1/23(목)~ 1/31(금)	2,116	3,060	5,176 (575)	123,073 (13,675)	4.2%
2월	14,906	28,315	43,221 (1,490)	475,735 (16,405)	9.1%
3월	25,995	49,998	75,993 (2,451)	515,523 (16,630)	14.7%
4월	57,093	101,610	158,703 (5,290)	560,047 (18,668)	28.3%
5월	70,448	112,005	182,453 (5,886)	575,840 (18,575)	31.7%
6월	52,740	90,714	143,454 (4,782)	563,748 (18,792)	25.4%
7월	30,450	47,628	78,078 (2,519)	564,148 (18,198)	13.8%
8월	32,868	53,354	86,222 (2,781)	505,254 (16,299)	17.1%
9월	35,297	55,058	90,355 (3,012)	542,430 (18,081)	16.7%
<b>계</b>	<b>321,913</b>	<b>541,742</b>	<b>863,655</b> <b>(3,427)</b>	<b>4,425,815</b> <b>(17,563)</b>	<b>19.5%</b>

## 2. 주요상담 내용

- 초기(1~2월) 의심환자, 검진방법 등 문의에서 3월부터 상담문의 다양화
  - 감염병 : 의심증상, 대처요령, 지역사회 발병장소, 선별진료소 이용방법 등
  - 주요 이슈 : 신천지, 마스크 관련, 자가격리, 드라이브 스루, 소상공인 등 생존자금 및 생활지원, 사회적거리두기, 광장 및 종교단체 확산 등
- 5월 정부 각종 지원정책 발표에 따른 문의 폭증
- 현재 개인 및 소상공인 지원에 관한 문의가 61.4% 차지
- 최근 개인 및 소상공인지원에 관한 문의, 사회적 거리두기, 마스크 착용지침, 다중이용시설·종교시설 등의 방역수칙 문의

구 분	개인, 소상공인 재난지원금	코로나 정보, 검사	마스크, 방역수칙	확진자, 자가격리	의심환자, 유증상
1/23(목)~1/31(금)	29	4,033	643	284	187
2월	1,011	15,898	13,842	11,040	1,430
3월	27,151	20,016	22,818	5,394	614
4월	142,061	7,324	6,381	2,888	49
5월	151,838	21,939	5,230	3,357	89
6월	106,856	21,984	7,970	6,632	12
7월	46,377	18,087	7,289	6,321	4
8월	17,431	36,289	21,114	11,345	43
9월	37,414	23,849	21,484	7,591	17
<b>계</b>	<b>530,168 (61.4%)</b>	<b>169,419 (19.6%)</b>	<b>106,771 (12.4%)</b>	<b>54,852 (6.4%)</b>	<b>2,445 (0.2%)</b>

## IV. 주요업무 추진현황

- ① 응대율 향상을 위한 노력
- ② 상담품질 향상 역량 강화
- ③ 상담정보 고도화 및 활용도 제고
- ④ 감정노동자 보호 프로그램 운영

# 1 응대율 향상을 위한 노력

## 1-1 응대율 향상을 위한 전사적 대응체계 확립

다양한 시정 상황에 대응하기 위한 상담체계 구축 및 응대율, 응대량 향상을 위한 전사적 노력을 통해 시민만족도 향상

### □ 추진개요

- 내부적으로 지난 3년 동안, 과학적이고 체계적인 관리체계 확립
- '20년 초 120재단 5대 전략과제 선정하여 세부계획 마련
  - 응대율 향상, 상담품질 향상, 상담정보 고도화, 상담데이터 활용도 제고, 신규 사업 발굴 등
- 응대율 향상(86.5% 이상)을 위한 전사적 노력
  - 합리적인 인사제도, 과학적 관리체계 확립, 업무동기 부여, 조직 문화 개선 등

### □ 추진실적

- 응대율 회복을 위한 노력 : ('17년) 84.1% → ('18년) 84.8%로 향상

#### 응대율 회복

- ◆ 운영체계 개선 : 상담채널별 인력 재배치, 휴일 적정인력 투입, 심야상담 업무범위 개선, 취약시간 대 인원 추가 편성
- ◆ 민원 전담관리 : 악강성 특이민원 전담관리, 감정노동보호 대책 강화
- ◆ 성과관리 계획 : 부서별·개인별 목표설정, 성과향상 프로모션 시행
- ◆ 정보관리 신설 : 정보관리 전문부서 신설, 상담데이터 분석 제안
- ◆ 소통협력 구축 : 안정화 TF(5회), 중장기 발전방안 TF 등

- 응대율 안정화를 위한 노력 : ('18년) 84.8% → ('19년) 86.8%로 달성

#### 응대율 안정화

- ◆ 상담시스템 개편 : 노후된 시스템 개편으로 상담 안정화
- ◆ 업무몰입도 향상 : 휴게시간 보장, 업무 저몰입자 관리, 콜량 분석을 통한 인력배치
- ◆ 동기부여 제공 : 직급간 정원조정, 승진기회 제공
- ◆ 성과관리 시행 : 성과관리 종합계획 수립, 멀티운영체계 도입
- ◆ 역량강화 교육 : 공통교육, 직무전문교육, 역량교육 등
- ◆ 소통중심 조직 : 인사캠페인, 부서간 연석회의, 사보제작, 칭찬데이, 현장동석

○ 2020년 응대율 및 응대량 등 향상을 위한 종합 계획 수립 및 실행

- 지난 3년간 데이터에 기초한 개인별·파트별·팀별 응대율, 응대량 목표 설정
- 구체적인 실행방안 마련, 전직원과 공유하여 성과향상 동기부여 확대

분 야	목 표	세 부 업 무	실 행
지 표 관 리	다채널 지표 관리 운영	· 월별, 시기별, 인당, 목표 설정	· 상담데이터 매뉴얼 구축 협의체 운영 계획 수립(2월)
운 영 체 계	동기부여 프로그램 운영	· 시민 이용 집중 기간 설정 프로모션 운영(포상금, 벤치마킹)	· 2020년 프로모션 운영 계획수립 (2월) · 코로나19 미담사례 및 시민집중 상담 아이디어 공모 프로모션 (6월) · 성과관리 프로모션 운영(8월)
		· 우수 및 고성과자 격려 연수	· '20년 해외 우수사례 현장 국외 연수 계획 수립(5월)
	상담채널 다분화 운영	· 단순상담 → 지식인 상담 유도	· '20년 4분기 계획 수립 예정
		· 민원접수 → GIS와 챗봇 유도	· 챗봇 행정상담 활성화를 위해 02-120 IVR 개선(6월) · 02-120 ARS 도입단 시민안내 사항 변경(9월)
	행정상담 집중 상담범위 개선	· 행정상담 기관 이미지 정립 (생활정보 단축)	· 코로나 상담집중을 위해 향후 검토
통일된 관리 체계	· 상담 집중 지원을 위한 통일된 관리체계 간부매뉴얼 운영	· 상담팀 팀장, 파트장 업무 매뉴얼 구축 계획(8월)	
성 과 관 리	성과향상 체제 운영	· 팀, 파트별, 개인별 목표 설정 (특화포함)	· 2020년 운영본부 지표관리 및 성과관리 운영 계획 수립(2월)
		· 업무 저몰입자 지속적인 관리 및 코칭	· 저몰입자 관리를 위한 면담 진행 (팀별 최대 57회 진행)
		· 주·월·분기별 실적관리 체제 운영	· 팀별,파트별,상담사별 상담실적 데이터 44회 제공
		· 지속적인 성과관리 우수자 특별포상 휴가 운영	· 2020년 성과관리 동기부여 운영 (5월)

분 야	목 표	세 부업 무	실행
인 력 배 치	시기 및 요일별 적정인원 운영	· 분기별 시차근무제 운영	· 1~3분기 시차근무 운영
		· 시민 이용 집중요일 인원 운영	· 비상근무 인원 투입배치 (평일 평균 22명 배치)
	취약시간 운영	· 교대시간 상담공백 방지	· 취약시간 상담인원 투입 배치 (평일 평균 8명 배치)
	비상담 인원 조정 운영	· 비상담 인원 기준 초과 방지	· 5~6월 초과방지 일정제공
직 무 교 육 상 담 자 료	주요이슈 교육 운영	· 주요 이슈 교육 운영 및 관리	· 시.구정 정책 시기별 이슈 직무 교육 총 18회 실시
		· 주요 이슈 교육 자료 작성 및 공유	· 시.구정 정책 및 행사 등 주간 이슈사항 제공 총123회
직 무 교 육 상 담 자 료	상담정보 현행화 집중	· 상담 집중을 위한 DB현행화 운영	· 코로나19 상담자료 153회 제공 · 신규 상담DB 215건 생성 · 기존 상담DB 70,150 현행화
시 스템 안 정 화	상담집중을 위한 시스템 안정화	· 상담 집중을 위한 장애 및 문제점 발생 시 신속한 조치	· 코로나 등 비상사태 대비 재택근무 환경 조성 · 365일 24시간 안정적인 상담 업무 지원을 위한 시스템 운영 및 장애 처리

### ○ 코로나19 장기화에 따른 상담 운영

- 코로나19 재확산 예방을 위한 독감예방접종, 재산세 등 안내 및 시민생활불편신고(응답소) 해소 노력
- 시기별 이슈사항 모니터링을 통한 상담집중 독려 및 전사적 노력

### □ 향후추진

#### ○ 시민만족 향상을 위한 상담집중 3차 프로모션 운영

- 10월~12월 독감예방접종(인플루엔자 예방접종) 시즌으로 시민 상담 집중 프로모션 추가 운영

#### ○ 포스트 코로나 상담 운영 대비

- 단순상담 및 현장민원은 챗봇, 민간포털 등 활용하여 전화상담 연결 지연 불편해소

## 1-2 인공지능 기반 대화형서비스 (챗봇) 운영

인공지능 기반 대화형 상담서비스 (챗봇)를 운영하여 단순 민원처리 및 상담 대기시간 단축을 통해 전화 연결지연 해소

### □ 추진개요

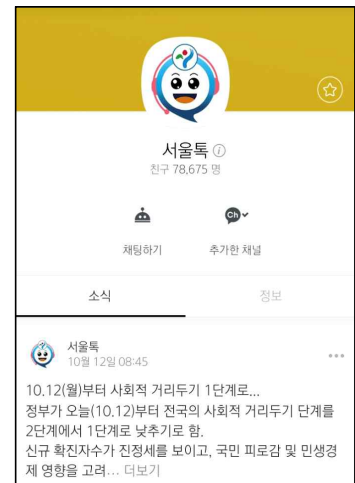
- 인공지능 상담서비스(챗봇) 고도화 시스템 오픈 ('20. 2.)
  - 접속채널 : 카카오톡 플러스 친구 '서울톡'
  - 서비스 제공방법 : 직접질문, 메뉴선택 중 선택하여 이용
- 서비스 범위 : 현장민원, 행정정보 등 332종

#### 챗봇 서비스

- ◆ 교통·행정(90종) : 교통위반, 대중교통, 증명서류, 여권, 기관안내 등
- ◆ 복지·환경(149종) : 생애주기복지, 건강, 동물보호, 미세먼지, 주거환경, 쓰레기 등
- ◆ 문화·경제(38종) : 행사, 축제, 사업자 등록, 일자리, 제로페이 등
- ◆ 안전·주택(55종) : 건축·시설물·생활안전, 재난대응요령, 부동산, 재개발 등

### □ 추진실적

- 간단한 행정상담 및 현장민원 접수 챗봇 활용 안내
- 코로나 정책자료 지속적인 업데이트로 신속·정확한 정보 제공
- 챗봇 이용현황 ('20.10.1 기준)
  - 이용자 총 77,453명 (일 평균 748명)
    - ※ 일 최대 대화건수 17,614건 (누적 900,622건)
  - 현장민원 접수 : 교통 74.2%, 환경 19.4%
  - 서비스 사용분포 : 복지 27.9%, 행정 22.0%, 교통 18.0%, 환경 12.9%, 기타 19.2%



### □ 향후추진

- 챗봇 상담 D/B 현행화 지속
- 챗봇 이용 활성화를 위한 대시민 홍보 강화
  - TBS라디오 캠페인 광고, 대중교통 (지하철, 버스) 안내방송 송출 등

## 2

## 상담품질 향상 역량 강화

### 2-1 상담 전문성 및 직무 역량강화 교육

전 직원의 역량 향상을 위한 교육훈련의 내실화를 통해 시민 소통 행정 서비스의 전문성 제고와 상담사 상담역량 강화

#### 추진개요

- 상담 기법 및 역량 강화를 위한 교육 프로그램 운영
- 직급별, 직무별 특성화 교육으로 재단에 필요한 인재 양성

구분	세부내용	교육대상
① 전문상담 인력양성	· 응대기법, 소통기법 등('20. 5. ~ 10.)	상담직
② 핵심인재 양성	· 상담모니터링, 피드백, 코칭 등('20. 5. ~ 11.)	상담직 관리자, 5급
③ 맞춤형 인재개발	· 업무 및 팀별 맞춤형 교육('20. 6. ~ 12.)	상담지원 그룹
④ 학습동아리	· 학습 동아리 운영 지원('20. 7. ~ 11.)	신청자
⑤ 법정 의무교육	· 법으로 지정된 의무교육('20. 4. ~ 12.)	전직원

#### 추진실적

- 코로나19 상황 속에서 집합교육 및 온라인교육 병행
  - 코로나19 지원시책 및 달라진 지원사업 등은 직접교육 실시
  - 일반적인 직무교육 등은 서면 및 온라인교육 실시

일정	교육내용	교육인원
1월	· 승용차 마일리지, 청년수당 등 시·구청 행정업무	147명
	· 코로나19 관련 Q&A, 서울사랑상품권 등	592명
2월	· 달라지는 보육정책, 신혼부부임차보증금 이차지원	178명
3월	· '20년 청년수당, 코로나19 서울시 재난 긴급 생활비 지원	101명
5월	· 코로나19 정부 긴급재난지원비	280명
	· 법정 의무교육(4대 폭력예방) 및 성희롱·성폭력 고충상담원 교육	399명
6월	· 서울시 청년 월세 지원 사업	209명
	· '20년 상반기 승급자 역량교육	18명
7월	· 자동차세, 등록면허세, 시민신고제 등 시·구청 행정업무	103명
	· 법정 의무교육(청탁금지, 청렴, 아동학대예방), VOC 및 고객관리	394명
8월	· 개정된 주택임대차보호법	302명
	· 법정 의무교육(개인정보보호, 퇴직연금, 인터넷 중독예방)	400명
9월	· 외국인주민 재난긴급 생활비 지원	303명
	· 법정 의무교육(직장 내 장애인 인식개선 및 괴롭힘 방지)	399명



## 2-2 상담품질 관리체계 구축 및 운영

시민 중심 상담서비스 제공을 위해 상담품질을 새롭게 정의하고, 이를 달성하기 위한 운영체계 개선

### □ 추진개요

- 시민 중심, 지속적인 품질 개선, 맞춤형 서비스 등의 품질 개선을 위한 목표 설정, 목표 달성을 위한 세부계획 수립 및 운영
  - 시민이 만족하는 수준의 서비스 품질 평가 시스템 구축
  - 다변하는 시민요구를 만족시킬 수 있는 전문 인력 육성
  - 주기적인 서비스 품질 측정 및 분석을 위한 서비스 품질 개선

### □ 추진실적

- 상담품질 정의 수립을 위한 내부 직원 의견 수렴
- 상담품질 정의 도출로 상담가족의 공감대 형성 (신속, 정확, 친절)
  - “시민의 요구를 파악하고 정확한 정보를 전달하여, 시민이 만족하는 상담 서비스 제공”
- 설문조사 결과 등에 따른 상담품질 개선
  - 상담품질 개선을 위한 목표 설정 및 품질관리를 위한 관리체계 마련
  - 재단 관리자(팀장, 파트장) 및 각 분야별 실무자 중심의 전담 조직 구성
  - 각 활동 단계별 세부실행계획 및 추진일정 수립
- 상담품질 향상 및 관리를 위한 모니터링 교육 시행 및 비대면 상담 품질 교육 프로그램 개발

### □ 향후추진

추진일정	10월	11월	12월
상담품질 정의수립	상담품질 표준화		
상담서비스 인식전환	상담품질교육		
	우수 사례 및 품질 현황 공유		
운영체계   관리체계	관리체계 구축 및 시행		
상담품질 운영점검		상담품질 점검	

## 3 상담정보 고도화 및 활용도 제고

### 3-1 상담 지식정보 현행화

시민 맞춤 서비스 제공에 필요한 정확한 데이터 확보와 활용을 위한 세부적인 관리체계 강화

#### □ 추진개요

- 서울시, 25개 자치구 등과 협업을 위한 구체적인 프로세스 정립
  - 협업 프로세스를 통해 상담지식정보가 질적, 양적 측면에서 시민이 만족할 만한 정확성을 보유할 수 있도록 정기적인 관리
    - ▶ 상담 중 발생하는 이슈 및 다 빈도 상담정보에 대한 집중관리를 위해 서울시, 25개 자치구 담당자들과 정례적 업무공유

#### □ 추진실적

- '20년 상반기 자치구 운영협의회 개최
  - 상담지식정보 (표준상담DB) 담당자 현행화 요청
- 상담지식정보 (표준상담D/B) 현행화
  - 서울시, 25개 자치구 담당자 변동이력 점검 (1월 1회, 7월 1회)
  - 다빈도 정보목록 전달 및 현행화 요청 (165개 기관, 3회 시행)
- 코로나 19 상담지식정보 관리
  - 상담 지식정보 일체 정비기간, 시정 홍보 사전 업무 협의, 자치구 담당자 간담회 등 코로나로 인해 잠정 연기하고 코로나 상담정보에 집중
  - 서울시, 정부 지침을 기초로 120 자체 코로나 상담지식 정보 생산
  - 13개 분야로 분류, 상담 AP 감염병 게시판을 통한 정기적 관리

#### □ 향후추진

- 재단보유 D/B 일제점검 및 정비
- 다빈도 상담지식정보 목록 전달 및 현행화 요청

## 3-2 상담데이터 분석을 통한 행정환류기능 강화

상담을 통해 획득한 데이터 분석을 통해 시민의 요구를 서울시 정책 부서에 제공, 이를 통해 행정환류 기능 강화 도모

### □ 추진개요

- 「시민의 소리 (VOC) 보고서」를 통해 시민의 요구 분석 및 정보화, 이를 활용하여 행정정책 발굴에 필요한 기초 데이터로 활용
- 「상담데이터 활용 연구용역」(서울연구원)을 통한 데이터 유형 분류체계 정립

### □ 추진실적

- 특정 이슈에 대한 상담현황 및 민원을 분석하여 서울시 제공 (68건)

#### 최근 주요사례('20. 9)

- ◆ 한강공원 방역대책 : 822건 분석('20. 8. 30.~9. 9.) ※이용방법, 민원, 건의 등
- ◆ 사회적거리두기 2단계 : 847건 분석('20. 9. 13.~9. 14.) ※시설별 방역수칙 문의
- ◆ 독감 예방접종 : 9,576건 분석('20. 9. 1.~9. 17.) ※무료접종 대상자별 문의
- ◆ 독감 예방접종 일시 중단: 192건 분석('20. 9. 21.~9. 22.) ※접종 일시중단 문의
- ◆ 추석 : 345건 분석('20. 9. 16.~9. 23.) ※명절 장터 운영, 병의원 등 문의
- ◆ 피싱, 스미싱, 사칭 : 83건 분석('20. 9. 14.~9. 24.) ※ 진위확인, 신고방법 등

- 상담동향 보고서 제작 및 관계부서 배포 (4회)
  - 임대사업자 폐업신고, 장애인 특별공급 기관추천, 전동킥보드, 협동조합 관련 등
- 시민의 소리 분석자료 관계부서 제공 (매월)
  - 「시민의 소리(VOC)」 분석자료 유관기관 정보 제공
- 상담데이터 분석 연구
  - 서울시 민원상담 빅데이터 활용방안 연구용역 (서울연구원 공동 수행)

### □ 향후추진

- 「상담데이터 분석 연구용역」 과제 (분류체계 재정립) 진행
- 특정 이슈에 대한 상담현황 서울시, 25개 자치구 제공

## 4 감정노동자 보호 프로그램 운영

‘18년 10월 「산업안전보건법」 개정안 시행으로 인해 감정노동 종사자 보호의 중요성 대두, 사업주의 자체 보호프로그램 의무화 조치 이행

### □ 추진개요

- 감정노동보호 선도 기관으로서, 5개 과제를 선정하여 운영
- ‘19년 서울시 감정노동이행실적점검 99.5점 획득

### □ 추진실적

- 악·강성 응대 매뉴얼
  - 산업안전보건법에 따른 고객응대근로자 보호 안내멘트
  - 성희롱, 언어폭력 등 악성 강성 민원은 법적조치 경고 및 전화상담 종료
- 휴가 및 휴게시간 보장으로 재충전 기회 제공
  - 법정 휴게시간 외 1시간 근무 후 7.5분 추가 휴게시간 부여
  - 안식휴가, 장기재직휴가, 자녀·가족돌봄휴가 등을 적극 권장하여 워라벨 유지
- 건강증진 및 힐링 프로그램
  - 헬스키퍼, 문화예술치유프로그램 “안녕 마음아” 8회 운영
  - 종합의료기관, 건강검진, 도수치료, 정신건강복지센터 등과 협약

구 분	주요서비스
하나로의료재단	종합검진비 80% 감면혜택 제공
더나음신경외과	근골격계 질환 예방을 위한 도수치료기관 의료서비스 제공
동대문구보건소	만성질환 예방 및 우울증 조기진단
동대문구정신건강복지센터	정신건강 심층 상담
삼육서울병원	의료비 10% 감면혜택 제공

- 자기개발 기회 제공
  - 산업체위탁교육 (세종사이버대학)과 협약을 통해 수업료 감면
- 상담사 근무환경 지속 개선
  - 실내 공기청정살균기 및 살균탈취기 설치

### □ 향후추진

- 감정노동자 보호 및 치유 프로그램 “休”프로젝트 진행 상시 운영

**붙임 : 2019년 행정사무감사 처리결과 보고**

# 2019년 행정사무감사 처리결과 보고

(문화체육관광위원회)

서울특별시 120다산콜재단

## □ 총 괄

- 수감결과 처리요구사항 등 ----- 총 17 건
- 조치내역

구	분	계	완 료	추진중	검토중	미반영
계	계	17	16	1	-	-
	시정· 처리요구사항	8	8	-	-	-
	건의 사항	7	6	1	-	-
	기타(자료제출 등)	2	2	-	-	-

# 시정·처리 요구사항

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 업무보고서 컬러 인쇄로 제출하고 응대율 개선여부 확인을 위해 인입콜수도 표기하여 제출해 주기 바람 (120다산콜재단)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 시의회 업무보고서 관련 컬러인쇄비 예산 반영 완료</li> <li>○ 차기 시의회부터 업무보고서 작성 시 인입콜수 기입</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 시의회 업무보고서 작성 시부터 인입콜수 기입 및 컬러인쇄 진행</li> </ul>
<p>○ 민간위탁일 때보다 재단으로 전환하면서 고용의 질 개선, 근무평가 기준 대폭 완화, 감정노동종사자 보호 프로그램 운영 등 근무여건은 개선되었으나 서비스질은 오히려 하락하고 전화 연결이 지연되는 등 민원은 계속 제기되고 있으므로 방안을 마련해야 할 것임 (120다산콜재단)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 상담품질 향상을 위한 상담품질종합관리계획 수립                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 상담품질 관리체계 구축</li> <li>- 상담품질 역량 강화 교육 시행</li> </ul> </li> <li>○ 응대율 향상을 위한 성과관리체계 시행</li> <li>○ 시기별, 시간별 분석하여 인력배치(시차 근무 도입) 등</li> <li>○ 체계적인 상담 정보 관리 체계 구축</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 상담품질 관리 체제 시행 : '20. 2월</li> <li>○ 특화상담 목표설정 및 성과관리 : '20. 2월~</li> </ul>
<p>○ 상담사 평가기준에서 1차 처리율과 DB관련 업무수행 능력 평가를 제외하는 것은 시민들에게 전문적인 상담서비스를 제공할겠다는 재단 설립 목적에 반하는 것으로 사료됨 (120다산콜재단)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 1차 처리율 관리를 위한 직원 교육 및 상담DB정비 진행</li> <li>○ 상담 중에 발생하는 DB오정보 제보활성화 및 제보건 발굴을 위해 제보방식을 완화한 표준상담DB 제보 운영 추진 중 (19. 11. 1.부터)</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ DB제보의 질적 개선을 위한 우수사례 공모전 시행 ('20.11~12월) 및 포상 ('20. 12월)</li> </ul>
<p>○ 용역계약서 도장 날인 누락부문 시정 및 계약에 관한 관리 감독을 강화하기 바람 (120다산콜재단)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 누락자료 보완완료(19.11) 및 계약관리 설명회개최(20.1)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 누락계약서류 재편철 및 전직원 대상으로 규정 등 제법규 안내 및 설명완료</li> </ul> </li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 계약관련 지속적인 모니터링 관리 실시</li> <li>○ 전자계약 확대(수기로 인한 누락 등 사전예방) (20.3~)</li> </ul>

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 챗봇시스템을 재단에서 주도적으로 참여하여 종속되어진 개발은 지양하고 정보의 안전성을 확보하기 바람 (120다산콜재단)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 서울시 정보시스템 담당관에서 주도하는 챗봇 고도화 개발이 완료되어 2020년 2월 1일 오픈 예정</li> <li>- 오픈 이후 재단에서 운영</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 2020년 운영을 통해 재단에서 주도적으로 개발 및 정보관리 예정</li> </ul>
<p>○ 감정노동자 관련 힐링교육이 직원들에게 오히려 부담을 줄 수 있으니 무기명으로 만족도 조사를 통해 직원들이 원하는 교육이 이루어 질수 있도록 하기 바람 (120다산콜재단)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 힐링교육 만족도 조사 계획 수립</li> <li>○ 자율적 교육 참여 및 선택형 교육 운영</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 힐링교육 만족도 조사 시행 : '20. 2월</li> </ul>
<p>○ 노조에서 매년 각종 수당을 요구하고 있음. 명절상여금도 기본급에 포함되어 있는데 또 요구하는 것이 타당한 것인지. 시민의 만족도는 낮아지는데 개선의지 없이 수당만 요구하는 것은 옳지 않음 (120다산콜재단)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 각종 수당 신설 문제는 시 및 정부 지침에 따라 운영하겠음</li> <li>○ 2020년 예산에 명절 상여금은 반영하지 않았음</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 노동조합과 적극적이고 합리적인 소통 실시</li> </ul>
<p>○ 예산편성 및 예산서를 만들 때 타기관 예산서와 형식을 맞추어 주길 바람 (120다산콜재단)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 2021년 예산편성 시 의견 반영하여 작성</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 타기관 예산서 사례 조사 후 2021년 예산편성 시 타기관 형식과 맞추어 작성 : '20. 하반기</li> </ul>



# 건의 사항

건의 사항	조치 결과
<p>○ 근무환경에 신경을 써 주시고 감정노동 여건과 근무 피로를 완화하는데 노력해 주기 바람 (120다산콜재단)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 헬스키퍼 이용확대 및 사무환경 개선                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 헬스키퍼예산확보완료(인당 년6회→년12회 확대)</li> <li>- 휴게실개선공사 및 공기청정기 설치 완료('19.12)</li> </ul> </li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 시설상태의 지속적인 유지관리 및 개선으로 만족도 향상(계속)</li> <li>○ 헬스키퍼이용 스케줄 관리 및 안마실 개선 ('19.1~)</li> </ul>
<p>○ 직원의 사기진작을 위하여 재단의 대책이 필요함 (120다산콜재단)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 직원 사기진작을 위한 연간 승진 계획 수립 및 승진완료('20.6)</li> <li>○ 직원 사기진작을 위한 성과 포상 계획 수립 ('20.8)</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 직원 공유 및 시행 : '20. 9월~11월</li> </ul>
<p>○ 구정 상담의 증가는 1차 처리율의 하락이라는 결과를 도출하므로 이에 대한 대안적 목표나 성과 기준을 마련하기 바람 (120다산콜재단)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 상담완료(1차처리)율 개선 계획 수립                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 상담완료(1차처리)율 개선을 위한 기관 협의</li> </ul> </li> <li>○ 상담완료(1차처리)율 기준 재정립 및 관리 체계 구축</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 상담완료(1차처리)율 관리 체제 시행 : '20. 2월</li> </ul>
<p>○ 상담 시 정확한 DB 제공을 위해 시·의회·재단이 함께 노력하여 방안을 마련하기 바람 (120다산콜재단)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ DB현행화를 위해 각 실국 및 자치구, 기관 등 업무협조요청(분기별)</li> <li>○ 표준상담DB의 기관별 역할 구분 공유</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 서울시 각 실국 및 자치구 등 유관기관과 협조체계 구축 (인사이드, 조직개편, 상담DB 등 현행화)</li> </ul>

건의사항	조치결과
<p>○ 재단은 100% 출연금으로 운영되어 신규 사업 진행이 어렵겠지만 민원 기록이나 데이터 등을 활용한 연구용역을 통해 장기적으로 재단의 고유목적사업을 발굴하도록 노력해야 할 것임 (120다산콜재단)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 상담 내용 확인 빅데이터 분석 연구 진행(2019년) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 연구내용: 서울시 민원상담 빅데이터 활용방안 마련 (서울연구원 공동연구 진행)</li> </ul> </li> <li>○ 서울연구원과 민원상담 빅데이터 활용 방안 3개년 연구 진행 중 <ul style="list-style-type: none"> <li>- ('20년) 서울시 정책 8개 분야 중 민원 비중이 가장 높은 교통, 사회복지 분야 우선 분석 진행 중 <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 사회복지, 교통, 환경, 행정, 주택건축도시, 경제, 문화여가 관광, 재난안전 등</li> </ul> </li> <li>- ('21년) 서울시 정책 8개 분야 중 6개 분야에 대한 분류체계 개편 진행 예정</li> </ul> </li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 기존 연구결과와 연계하여 서울연구원과 공동연구 시행 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 주요연구내용: 빅데이터 분석을 위한 상담유형 분류체계 정립</li> </ul> </li> <li>○ 상담 및 데이터 활용을 통한 신규 사업 발굴 추진</li> </ul>
<p>○ 서비스 개선을 위한 고도화(시스템)를 차질 없이 진행하길 바람 (120다산콜재단)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 신규상담시스템 오픈('19.3) 및 가상화PC교체('19.12) 완료</li> <li>○ 시스템의 안정적인 운영을 위한 관제인력 3교대 운영</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 지속적인 모니터링과 문제발생시 신속한 대응체계 유지</li> </ul>
<p>○ 야간과 주말 응대율 향상을 위해 더욱 신경 써주기 바람 (120다산콜재단)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 야간과 주말 응대율 향상을 위한 추진사항 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 야간 신규 채용인원 배치</li> <li>- 야간 취약시간 인력 운영 관리</li> <li>- 휴일 행사 상담을 위한 주간상담사 지원 체제 운영</li> <li>- 휴일근무 시민상담 집중을 위한 성과관리 체제 운영 관리</li> </ul> </li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 야간 응대율 관리를 위한 신규직원 우선배치 : '20. 2월~</li> </ul>

# 기 타 사 항

자료제출 등 기타사항	조 치 결 과
<p>○ 가상화PC 구축사업 관련 입찰 과업지시서, 유찰이유 등 관련 서류 일체 (120다산콜재단)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료 제출 완료 ('19.11.11)</p>
<p>○ 서울시 공기업과에서 진행한 2019년 시민만족도조사 결 과 자료 일체 (120다산콜재단)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료 제출 완료 ('19.11.11)</p>