

2013년 정책실명제 대상사업 선정 통보서(120다산콜센터 운영)

선정일자	2013. 9. 30	담당부서 작성자	(시민소통기획관 / 시민봉사담당관) (김형구/724-1541/ khyounggoo@seoul.go.kr)
정책사업명	120다산콜센터 운영		
사업개요 및 추진경과	<ul style="list-style-type: none"> ○ 추진배경 <ul style="list-style-type: none"> - 120다산콜센터의 효율적 운영을 통해 서울시민에게 전화 한 통으로 신속·정확·친절한 행정서비스를 제공 ○ 추진기간 : '13.1.1~ 12.31 ○ 주요 사업내용 <ul style="list-style-type: none"> - 상담인력 : 524명(관리자 24, 상담사 500) - 근무체계 : 365일 24시간(주간, 저녁, 야간 3개조 운영) - 상담범위 : 시, 11개 산하기관 및 25개 자치구, 보건소 업무 및 생활 민원 신고 등 - 표준상담DB 관리 : 14,454건(市 5,647건, 자치구 8,807건) - 상담실적 : 일평균 35,905건(전화 34,136건, 문자 1,657건, 수화 112건) ○ 추진경과 <ul style="list-style-type: none"> - 120다산콜센터 내 상담사 전용 힐링코칭룸조성·운영('13.5.) - 힐링캠프, 헬스키퍼, 심리상담 등 힐링 프로그램 운영 지원('13.5) - 전문가, 상담사대표, 업체매니저 등이 참여하는 실무협의회 구성·운영 - 고질·상습적 악성민원인 3명, 검찰 2차 고소('13.6) ○ 소요예산 <ul style="list-style-type: none"> - 총 예산액('07~'13) : 96,331백만원 - '13년도 예산액 : 18,978백만원 		
정책수행자 (관련자 및 업무분담 내용)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 최초 입안자 및 최종 결재자 <ul style="list-style-type: none"> - 최초 입안자 : 행정 6급 김형구 외 26명 - 최종 결재자 : 시민소통기획관 행정3급 김선순 		

○ 사업 관련자

구분	성명	직급	수행기간	담당업무 (업무분담 내용)
실·국·본부장	김선순	행정 3급	'13.1.1~현재	시민소통기획관 업무 총괄
과장	최원석	행정 4급	'13.3.1~현재	120다들터운영 관리업무 총괄
	성문식	행정 4급	'13.1.1~2.28	상동
팀장	오창원	행정 5급	'13.1.1~현재	콜센터 기획 관련 업무 총괄
	심순의	행정 5급	상동	콜센터 운영 관련 업무 총괄
	이권석	행정 5급	상동	콜센터 사뵤관리 관련 업무 총괄
담당	김형구	행정 6급	'13.3.15~8.31	자처구 표준상뵤DB 및 자처구 운영분뵤금 관리 등
			'13.9.1~현재	콜센터 운영 만뵤뵤금 관뵤 및 운영 표준상뵤 DB관뵤, 콜센터 업무테스트, CRM, 콜센터 운영위원회 등
	조강수	상동	'13.1.1~현재	콜센터 운영체제 선정, 노조, 실무협의회 관리 등
	노재운	상동	'13.1.1~8.31	콜센터 운영 계획, 인력 운영 등
			'13.9.1~현재	자처구 표준상뵤DB 관리 및 인터넷 뵤 평가
	최미선	상동	'13.9.1~현재	콜센터 운영 계획, 인력 운영, 만뵤뵤 서비스, 해유함 등
	최수천	상동	'13.3.15~8.31	벤치킹, 콜센터 운영위원회 관리, 인뵤 자원 등
	유정심	전산 6급	'13.1.1~현재	중간 운영관리 시스템 운영, 인뵤리 장비 관리 등
	김영근	기능 6급	상동	책사(기계, 설뵤) 관리, 시설물 화재보수
	김은아	전산 7급	상동	민뵤상뵤에뵤 시스템 운영, 120홈페이지 운영 등
	김재현	행정 7급	'13.9.1~현재	시 보유 홍보매체 활용, SNS 관리, 콜센터 만족도조사, 등
	박기용	상동	13.1.1~현재	신규상뵤 인력교육, 자처구 담당 20현정투어, 민뵤관리반 관리 등
	남진호	행정 7급	'13.1.1~8.31	콜센터 운영 및 관리·고뵤화 예산 총괄
	장원준	행정 7급	'13.1.1~8.31	시 보유 홍보매체 활용, SNS 관리, 콜센터 만족도조사 등
			'13.9.1~현재	콜센터 운영 및 관리·고뵤화 예산 총괄
	홍현주	상동	'13.3.18~9.4	콜센터 운영 만뵤뵤금 관뵤 및 운영 표준상뵤 DB관뵤, 콜센터 업무테스트, 해유함 관리 등
	김태한	전산 7급	'13.3.15~현재	콜센터 상뵤 프로그램 및 콜센터 시스템 운영 등
	김일신	통신 7급	'13.1.1~현재	콜센터 이기택처, 콜센터 PCC장뵤 운영 등
	노형곤	상동	상동	콜센터 정보통신망, 정보보호 시스템, 문자상뵤 시스템, 관리 등
	김순래	계약 다급	상동	콜센터 운영업체 평가, 상뵤품질업체 평가, 콜량증감원인 분석 통계 관리

조혜주	기능8급	‘13.1.1~8.31	120시민불편살피미 CRM운영 및 해외콜, 수화, 수도권통합 등
송성하	행정6급	‘13.9.1~10.20	민원담당, 홍보, 해우함 등
		‘13.10.21~현재	민원제안 통합관리시스템 운영 등
박성혁	행정7급	‘13.9.1~현재	120시민불편살피미, 벤치마킹, 현장투어 등
김상근	상동	상동	콜센터 시설물 구축·관리
박만철	전기9급	‘13.3.15~현재	청사시설관리계획, 구내부담 운영업체/공공요금 관리 등
강주연	행정6급	‘13.1.1~3.14	자치구 표준상담DB 및 자치구 운영분류금 관리 등
김정희	행정6급	상동	콜센터 운영 계획, 인력 운영, 콜센터 운영업체 평가 등
장인호	행정6급	상동	콜센터 운영만약금, 벤치마킹, 콜센터 운영위원회 관리 등
박윤정	행정7급	상동	표준상담 DB 관리, 콜센터 업무테스트 벤치마킹
김준환	전산7급	상동	콜센터 발전방향 예산편성 및 운영, 콜센터상담프로그램 및 콜센터시스템 운영 등
박종희	공업9급	상동	청사시설관리계획, 구내부담 운영업체/공공요금 관리 등

- 사업 참여자(다른기관 또는 민간인 관련자)
 - 효성ITX(주) : 대표 남경환
 - (주)케이티씨에스 : 대표 임덕래
 - (주)엠피씨 : 대표 조영광