

제326회 시의회 임시회
문화체육관광위원회

2024. 8.

동행·매력
특별시 서울

SE♥UL M! SOUL

주요 업무 보고

2024. 8.



120 서울특별시
다산콜재단

I . 일반현황

① 기관 연혁

② 상담 현황

③ 조직 및 인력

④ 이사회 현황

⑤ 예산운영 현황

⑥ 비전 및 추진전략

1 기관 연혁

□ 설립근거

- 민법 제32조, 지방자치단체 출자출연기관의 운영에 관한 법률 제2조
- 서울특별시 120다산콜재단 설립 및 운영에 관한 조례('16. 9. 29.)

□ 설립목적

- 민간위탁에서 서울시 출연기관으로 전환, 종합적전문적 시정 상담서비스 제공
- 공공서비스 전달체계로서의 시정발전에 기여하고 행정상담 서비스 질 향상
- 감정노동자 보호대책 선도 및 직접 고용으로 좋은 일자리 모델 창출

□ 주요연혁

- 2007. 9. 서울특별시 120다산콜센터 창설('07. 9. 12.)
- 2008. 1. 야간 상담서비스 / 2008. 6. 수어 상담서비스
- 2009. 3. 문자 상담서비스 / 2009.11. 사·자치구 현장민원 서비스
- 2010. 2. 외국어 상담서비스 실시(영어, 일본어, 중국어, 베트남어, 몽골어)
- 2011. 2. 25개 보건소 상담서비스 / 2012. 2. SNS 상담서비스
- 2017. 4. 120다산콜재단 설립 / 2020. 2. 챗봇 상담서비스 「서울톡」 운영
- 2021. 8. 이이재 2대 이사장 취임
- 2021. 11. 「2021 서울시 교통문화대상」 수상(교통민원 접수처리 유공)
- 2022. 4. 다산콜 2.0 비전 선포
- 2022. 9. 긴급복지상담 ARS ③번 운영 및 맞춤형 복지상담 핫라인 구축
- 2023. 5. 「서울특별시 감정노동 보호 이행」 최우수기관 선정
- 2023. 8. 「대한민국ESG대상」 보건복지부장관상 수상
- 2023. 10. 세계스카우트잼버리 유공 서울시의회의장 표창 수상
- 2023. 10. 「국가생산성대상」 대통령 표창 수상
- 2023. 12. 디지털 보이는 ARS 및 STT 도입
- 2024. 5. 한국산업의 서비스품질지수(KSQI) 우수콜센터 인증
- 2024. 5. 서울시 국제정원박람회 동상 수상

2 상담 현황

상담채널: 9개 채널 운영

- 전화, 디지털 보이는 ARS, 문자, 챗봇(서울톡), 스마트 불편신고앱, 민간포털(네이버, 트위터 등), 홈페이지, 외국어, 수어

ARS: ① 교통 ② 상하수도 ③ 긴급복지 및 일반행정 ⑨ 외국어

상담채널별 상담건 수

연 도	총상담 건 수	전화상담	비전화상담					
			소 계	챗 봇	스마트 불편신고	문 자	수 어	민간포털
2019년	4,868,127	3,129,674	1,738,453	39,903	697,636	965,328	20,011	15,575
2020년	6,238,229	4,118,511	2,119,718	501,221	719,464	857,666	25,450	15,917
2021년	7,516,257	4,467,628	3,048,629	1,419,632	798,756	791,295	22,527	16,419
2022년	7,407,350	3,983,956	3,423,394	1,642,401	950,178	798,201	18,367	14,247
2023년	7,038,283	3,693,948	3,344,335	1,385,861	1,054,433	864,703	21,439	17,899
2024년 (7월 말기준)	3,875,892	2,026,677	1,849,215	687,271	605,710	533,121	11,806	11,307

일평균 상담건 수

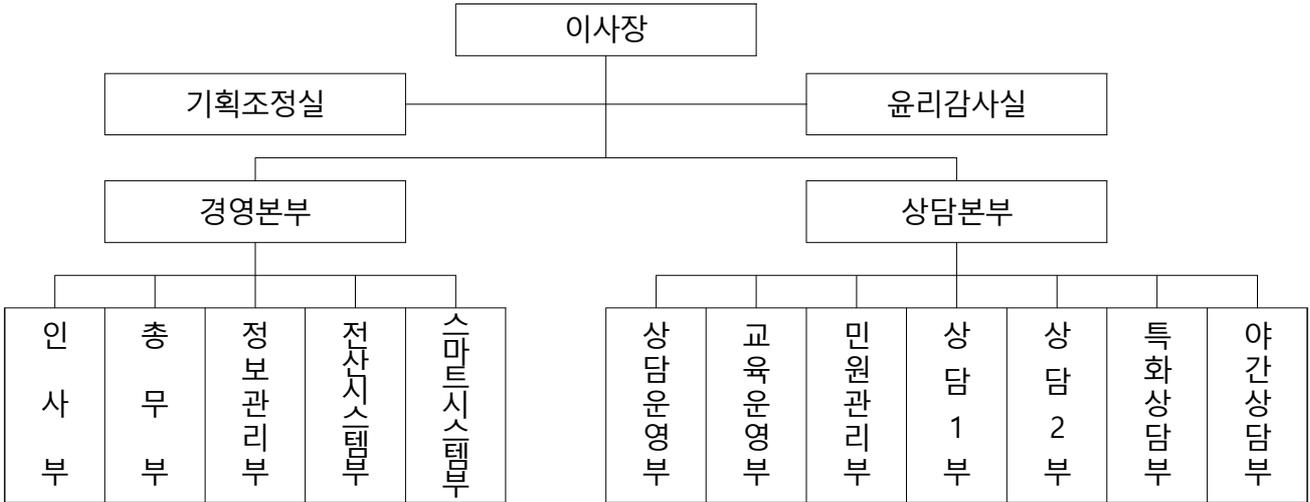
일평균 상담건 수	전화상담	비전화상담					
		소 계	챗 봇	스마트 불편신고	문 자	수 어	민간포털
18,092	9,388	8,704	3,227	2,844	2,503	77	53

연도별 전화상담 실적 현황

구 분	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년	2024년 (7월 기준)
총인입량 (건)	6,819,553	12,662,598	12,145,512	8,724,117	5,076,209	2,911,686
인 입 량 (건)	3,603,762	5,305,817	5,521,102	4,530,179	3,769,979	2,049,561
응 대 량 (건)	3,129,674	4,118,511	4,467,628	3,983,956	3,693,948	2,026,677
응 대 율 (%)	86.8	77.6	80.9	87.9	98.0	98.9

3 조직 및 인력

□ 조직 : 2본부 2실 12부



□ 인력 : 정원 423명 (현원 418명)

구분	계	이사장	전문직		일반직				업무직 (정원외)
			1급	2급	3급	4급	5급	6급	
정원	423	1	1	1	4	24	292	100	12
현원	418	1	1	1	2	13	197	203	11
과부족	△5	0	0	0	△2	△11	△95	103	△1

□ 부서별 주요업무

구분	주요업무
기획조정실	○ 기획, 예산, 조직, 평가, 대외협력, 이사회, 제규정 등
윤리감사실	○ 청렴 반부패, 공직기강, 감사, 인권경영, 언론 모니터링 등
경영본부 (5개부)	○ 인사부: 인사, 급여, 복무, 복리후생, 근무성적평정 등 ○ 총무부: 구매·계약, 회계·결산, 시설관리, 자산관리, 기록물관리 등 ○ 정보관리부: 상담데이터 분석, 행정 환류 데이터 생산 등 ○ 전산시스템부: 상담시스템·그룹웨어 운영, 전산실 운영, ERP 등 ○ 스마트시스템부: 스마트상담센터 구축 및 운영 활성화
상담본부 (7개부)	○ 상담운영부: 상담 운영체계, 성과계획, 감정노동 종사자 보호 등 ○ 교육운영부: 상담DB 관리, 교육운영, 상담품질관리 등 ○ 민원관리부: 약·강성 민원 대응, 민원관련 법적대응 및 보상 등 ○ 상담 1부: 서울시 행정 서비스 관련 전화상담 ○ 상담 2부: 서울시 행정 서비스 관련 전화상담 ○ 특화상담부: 챗봇, 문자, 스마트불편신고앱, SNS, 외국어 상담, 수어 상담 등 ○ 야간상담부: 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	주요 경력 및 학력
상임이사 (1명)	이사장	이이재 (‘59.3.17/남)		‘24. 8. 2.~ ‘25. 8. 1.	○ 성균관대학교 사회복지학 석사 ○ 제19대 국회의원 ○ 한국광해관리공단 이사장
비상임이사 (7명)	당연직 비상임이사	마채숙 (‘71.11.21./여)		‘24. 1. 1.~ 재임시	○ 서울대학교 국사학 학사 ○ 現 서울시 홍보기획관
	당연직 비상임이사	김미정 (‘65.8.17./여)		‘24. 1. 1.~ 재임시	○ 인하대학교 전자계산학 학사 ○ 現 서울시 재정기획관
	위촉직 비상임이사	김창희 (‘63.1.24./남)		‘24. 3. 11. ~ ‘27. 3. 10.	○ 계명대학교 영문학 학사 ○ 국가정보원 서기관
	위촉직 비상임이사	박건도 (‘84.10.20./남)		‘24. 3. 11. ~ ‘27. 3. 10.	○ 단국대학교 도시및지역계획학 박사 ○ 내일도시정책연구소 대표
	위촉직 비상임이사	이상익 (‘57.6.5/남)		‘24. 8. 2.~ ‘25. 8. 1.	○ 성균관대학교 행정학 박사 ○ 인천환경공단 이사장
	위촉직 비상임이사	조윤정 (‘70.11.18./여)		‘24. 3. 11. ~ ‘27. 3. 10.	○ 단국대학교 경영학 박사 ○ 서울도시철도그린환경 처장
	위촉직 비상임이사	황병덕 (‘80.4.3./남)		‘24. 3. 11. ~ ‘27. 3. 10.	○ 송실대학교 경영학 박사 ○ 한국경제인협회 전문위원
감사 (1명)	위촉직 비상임감사	이주엽 (‘71.9.6/남)		‘24. 8. 2.~ ‘25. 8. 1.	○ 경북대학교 정치외교학 학사 ○ 現 (주)엘엔피파트너스 대표이사

5 '24년 세입·세출 예산 현황

□ 세입예산

(단위 : 천원)

구 분	2023년	2024년	증 감
총 계	29,420,661	32,056,206	2,635,545
출 연 금	27,484,699	30,764,458	3,279,759
잉 여 금	1,935,962	1,291,748	△644,214

□ 세출예산

(단위 : 천원)

정책 사업	단위 사업	세 부 사 업	2023년	2024년	증 감
120다산클레안 운영			29,420,661	32,056,206	2,635,545
		시민중심 스마트상담시스템 체계 운영	1,537,594	1,536,247	△1,347
		상담정보시스템 운영	1,476,644	1,473,635	△3,009
		스마트 상담 체계 구축	60,950	62,612	1,662
		상담품질 향상을 위한 직원 역량 강화	139,052	169,899	30,847
		상담사 역량강화 교육	139,052	169,899	30,847
		시민중심 맞춤형 상담서비스 발굴	4,800	4,800	0
		상담지식정보 현행화	4,800	4,800	0
		감정노동 종사자 보호 강화	150,123	186,827	36,704
		감정노동 종사자 보호 프로그램	150,123	186,827	36,704
		스마트상담센터 구축 및 운영	1,490,000	1,635,056	145,056
		스마트 상담센터 구축	1,440,000	1,579,856	139,856
		스마트 상담센터 운영 활성화	50,000	55,200	5,200
		일반관리비	25,999,092	28,140,550	2,141,458
		인건비 및 퇴직급여	18,949,784	19,951,711	1,001,927
		운영경비	5,001,831	5,550,398	548,567
		시설부대비 및 자산취득비	527,730	540,682	12,952
		성과급	1,519,747	2,097,759	578,012
		예비비	100,000	382,827	282,827

6

비전 및 추진전략

미션

“시민중심 소통행정 구현”

비전

스마트 경영혁신으로 안심도시 소통 킷택센터

핵심가치

신속한 연결 · 정확한 답변 · 친절한 상담



경영목표

시민 대기시간 · 연결불가율
체로화

전화상담 응대율 · 상담만족도
100% 달성

전략방향

응대율 강화
인력운용 혁신

업무성과
상향평준화 달성

상담효율 혁신 스마트
상담센터구축 · 운영

핵심과제

시민만족
상담서비스

- 응대율, 응대량 향상을 위한 상담운영체계 개선
- 상담 전문성 및 직무 역량 강화

인공지능상담
센터 구축·운영

- 빅데이터 기반 인공지능상담센터 구축·운영
- 챗봇·채팅 상담 등 MZ세대 공감지향 소통 서비스 확대

상담데이터
체계적 분석

- 상담지식정보 현행화 및 유관기관 협력체계 구축
- 상담데이터 실시간 분석을 통한 행정환류 기능 강화

감정노동
예방 및 보호

- 감정노동 종사자 보호 프로그램 운영
- 선구적 감정노동 보호 노하우 전파

긴급복지상담
실시간재난알림

- 긴급복지 상담 코드(3번) 운영
- 이슈 감지 알림 시스템 도입

Ⅱ . 주요업무 추진 실적

- ① 창의경영을 통한 시민만족 상담 서비스 운영
- ② 120 스마트 상담센터를 통한 민원 행정 혁신
- ③ 상담데이터 분석을 통한 행정환류기능 강화
- ④ ESG 가치 기반 혁신적 사업모델 발굴 및 적용

1. 창의경영을 통한 시민만족 상담 서비스 운영

1-1 탄력적 인력 운용으로 상담 운영체계 개선

상담 운영체계 개선 및 인력운용을 효율화하여 연결지연으로 인한 시민 불편을 해소하고 양질의 민원행정 상담 서비스 제공

□ 사업개요

- 목 적: 인력운용 혁신을 통한 시민만족도 향상
- 내 용: 대기시간 및 연결 불기울 제로화 추진으로 상담 서비스 품질 제고

□ 추진내용

탄력적 인력 운용

- 시니어인턴십, 경력단절여성 등 초단시간 근로자 탄력적 인력투입
 - 초단시간근로자(주 14.5시간) 22명 탄력적 투입으로 정규직 8명 효과 창출
- 응대율이 낮은 취약시간대 상담 인력 추가 배치
- 폭우, 재난, 대규모 행사 등 상담 폭증 사전 비상 상담 체계 운영

재택근무 개선

- 상담사 재택근무 제도 개선('24. 2~5월) 및 시행('24. 6월)
 - 재택근무자 수(180명 → 80명)와 주기(8개월 → 3개월) 조정
 - 협업 및 소통 활성화를 위한 청사출근 의무일 도입(월 2일) 등

성과향상 프로모션

- 동기부여와 상담집중을 위한 성과 목표설정 운영
 - 프로모션 달성 목표(부·파트·개인)별 부여
 - 市 추진 사업 및 시기별 이슈에 따른 단기 프로모션 추진
 - 성과관리 체계 개선으로 연계 프로모션 개발 및 정례화를 통한 동기부여
 - * 프로모션: 생산성 향상을 위한 콜센터만의 성과 우수자 포상 제도

□ 추진계획

- '24. 9. 성과관리체계 및 프로모션 정례화 시행
- ARS 코드 구분 없이 모든 분야를 상담하는 전방위 상담 추진

1-2 실무 중심의 맞춤형 교육으로 상담 역량 강화 (사업비 75백만원)

체계적인 상담사 교육훈련을 통한 직무 전문성 및 상담역량 강화로 민원행정 서비스의 품질 향상과 시민만족도 제고 추진

□ 사업개요

- 목적: 민원행정 서비스의 품질 향상을 통한 시민만족도 제고
- 내용: 현업 밀착 실무 교육 시행 및 상담 역량 강화

□ 추진내용

온라인
상시교육
운영

- 자체 교육 플랫폼 운영으로 주요 시 정책 실시간 전파
 - 기후동행카드, 탄생프로젝트 등 서울시 정책 영상 제작
 - 43개 과정, 누적 6,298명 이수('24. 7월)



전문역량
강화

- 디지털 전환, 품질 향상, 전방위 상담을 위한 맞춤형 교육 시행
 - 서울시 주요정책 실무자의 재단 방문 직접 교육 실시
 - 서울시 사업 모니터링을 통해 신규 및 변경사업 담당자 강의 교육 총 7회
- 서울시 주요정책 발체 + 대면 비대면 교육 → 상담사 시민 전파
- 책임자 리더십, 교육전문 강사 및 응대품질 관리 전담자 양성 등 역량 교육
 - 신규 상담사 교육 지원 및 기존 직원 역량 강화를 위한 멘토링제 운영
 - '24년 신규상담사 대상 직무 교육 시행

전문강사
운영

- 신속한 상담현장 지원을 위한 사내 교육강사 및 품질 관리 전담반 운영
 - 재단 직원 중 리더십·전문성이 뛰어난 우수인력 지속 선발 운영
 - 현장밀착 소통을 통해 직무교육, 콜점검, 코칭, 힐링교육 등 진행

□ 추진계획

- '24. 9. 전방위 상담을 위한 맞춤형 교육 시행
- 사내 교육전문 강사 및 품질 관리 전담반 운영

1-3 표준화된 서비스를 위한 상담품질 관리체계 운영 사업비 86백만원

정기적 상담 응대품질에 대한 모니터링 및 피드백, 교육 시행으로 보다 높은 품질의 상담서비스를 제공하여 시민만족도 제고

□ 사업개요

- 목적: 체계적 상담품질 관리체계 운영을 통한 전사적 응대품질 제고
- 내용: 품질관리 전문 인력 양성으로 상담 서비스 표준화

□ 추진내용

KSQI
우수콜센터
인증

- 상담품질 및 시민만족도 향상을 통해 **KSQI 우수콜센터 인증**
 - 대기시간, 서비스 품질 등을 종합적으로 평가하는 한국 산업 서비스 품질지수(KSQI) 우수콜센터 인증 획득('24.5.)



응대 품질
모니터링
점검

- 상담품질 점검 지표 개선 및 **정기적 품질점검 추진**
 - 행정전문 상담사 역량 강화를 위한 응대품질 점검 결과 개별 근무평정 반영
 - 실제 상담 녹취 기반 개별 품질 점검 연 2회 점검 → 연 3회로 증회
 - 상담 응대품질 향상을 위한 우수상담 사례집 발간 및 교육자료 활용

응대 품질
향상 교육

- 상담품질 향상을 위한 **직무능력 향상 맞춤형 대면 교육 실시**
 - 응대품질 향상을 위한 분기별 캠페인 실시(1분기, 2분기 시행)
 - 응대품질 전문 민간 콜센터 업무협업을 통한 상담사 **397명** CS교육 이수
- **응대품질 표준화 운영 및 인재육성을 위한 응대품질 관리 전담자 육성**
 - 품질의 목표 및 항목을 설정하고 평가하여 보고할 수 있는 인재 육성
 - 응대품질 점검 및 코칭 전문성을 위한 자격 인증

KS CQI
우수기업
인증 추진

- 우수 콜센터 인증 최고 단계인 **KS CQI(한국 콜센터 품질지수) 인증 추진**
 - KS기준을 충족한 응대품질 관리자 양성을 통한 체계적 품질관리 시행
 - 신속, 정확, 친절 다산콜 3대 핵심 직무 능력 중심의 서비스 품질 향상

□ 추진계획

- '24. 9. 응대품질 관리체계 정립 및 지표 확대
- '24. 10. KS CQI 인증을 위한 품질 관리 체계 정립

2. 120 스마트 상담센터를 통한 민원 행정 혁신

2-1 실시간 채팅상담·상담도우미 구축 (사업비 1,500백만원)

120 스마트 인공지능 상담센터를 구축하여 시민 편의를 높이고 1억 여건의 상담데이터를 분석하여 수요자 맞춤형 행정 정보 제공

□ 사업개요

- 목 적: 시장공약 ‘다산콜 2.0 시즌 2’ 실현을 위한 「스마트 상담서비스」 도입과 「빅데이터 기반 상담민원 분석시스템」 구축·운영
- 내 용: 스마트 상담센터 2단계, 실시간 채팅 상담 및 상담도우미 구축 보이는 ARS 및 STT 고도화·성능 개선

□ 추진 내용

스마트 상담센터 구축 로드맵

< 120 스마트 인공지능 상담센터 구축 로드맵 >

구 분	'22년	'23년(1단계)	'24년(2단계)	'25년(3단계)
사업	ISP 용역 (중장기 AICC 구축 계획 수립)	디지털 보이는 ARS, STT	상담도우미, 실시간 채팅상담	시민원상담 콜봇 이슈알리미, 민원빅데이터 분석 다국어 채팅 상담

- 빅데이터 기반 스마트 상담센터(AICC) 구축 로드맵 이행
- 서울시 인공지능 행정 추진계획 및 다산콜 2.0 시즌2 실현

1단계

스마트 상담기반 조성

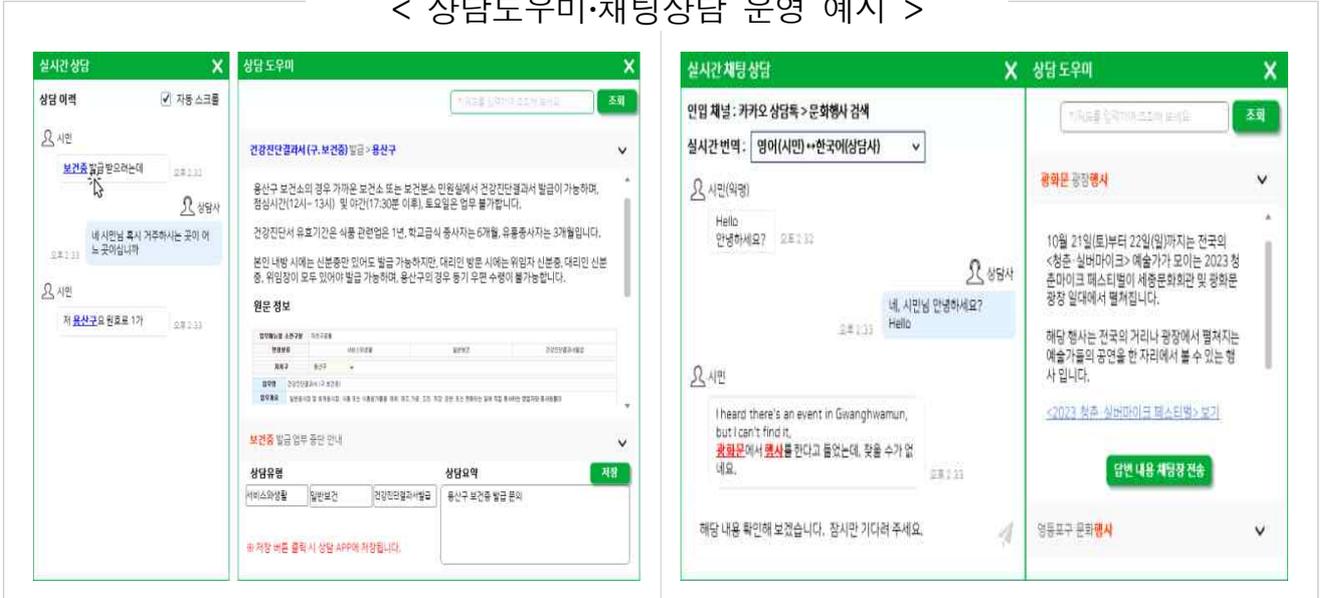
- 보이는 ARS 도입을 통해 단순 상담을 해결하여 연결 대기시간 감소
 - 단순 상담은 스마트 시스템이 처리하고 심화 상담은 휴면 상담사가 처리
- 음성인식 시스템(STT)를 통해 상담 내역 정리 등 처리 시간 단축
 - 음성의 실시간 문자화를 통해 민원 빅데이터 처리와 정책 환류 기반 확보

2단계

스마트 상담센터 구축

- 스마트 상담 구축 2단계 실시간 채팅상담·상담도우미 구축
 - 상담사와 시민이 실시간 비대면 소통하는 양방향 채팅 상담 채널 운영
 - 빅데이터를 기반으로 상담사에게 가장 적합한 답변을 추천하여 상담품질을 향상시키고 상담 이력을 자동으로 정리하여 업무를 효율화 하는 상담 도우미 도입
 - ▶ 사업 착수 및 구축 진행 중(9월 채팅상담, 12월 상담도우미 구축완료)

< 상담도우미·채팅상담 운영 예시 >



3단계
스마트
상담센터
고도화

민관학
연구협력

- AI 콜봇을 활용하여 **업무 효율성 강화**
 - 생성형 AI, 인공지능 기술 등을 활용하여 사람의 언어를 이해하고 적절한 대응을 할 수 있는 AI 콜봇을 도입하여 상담사는 복잡하고 전문적인 분야에 집중 대응
- 이슈알리미 도입을 통한 **시민 안전 확보**
 - 실시간 급상승 이슈와 위치정보 분석을 통해 긴급한 이슈를 감지하여 서울시, 112, 119 등에 자동 전파
- 민원빅데이터 분석 시스템 도입으로 **정책 환류 시스템 구축**
 - 120이 축적한 수많은 시민의 목소리를 분석하여 상황별, 키워드별 상세 환류 제공
- 실시간 다국어 채팅 상담 제공
 - 외국인 대상 다국어 자동 번역 행정서비스를 제공하여 언어 약자와의 동행 실현
- 민원 빅데이터 분석·알림 시스템 구축을 위한 **민관학 협력 연구 체계 추진**
 - (구글, 연세대, 서울연구원) 생성형 AI 기술 기반 언어데이터 구축 연구 진행 중
 - (중앙대) STT 인식을 향상 방안에 대한 연구('24. 12. 완료 예정)
 - (SBA) 테스트베드 서울 이슈알리미 실증지원 사업('24. 9. 완료 예정)
 - 서울시 거주 외국인 사용자를 위한 다국어 번역상담 기술 연구

□ 추진계획

- '24. 9. 실시간 채팅상담 시범 구축 완료 및 시범 오픈
- '24. 12. 상담도우미 구축 완료 및 운영

2-2 챗봇 상담 등 디지털 세대 공감지향 소통 서비스 확대

챗봇 상담 서울톡, 채팅상담 서비스, 보이는 ARS 등 새로운 형태의 상담 서비스 활성화와 시정홍보 강화로 MZ세대의 이용 저변 확대

□ 사업개요

- 목적: 새로운 형태의 상담서비스 활성화와 시정홍보 강화
- 내용: 스마트 상담채널 운영의 확대 및 신규 개발

□ 추진내용

챗봇 서울톡
내 실 향상

- 챗봇 ‘서울톡’ 활성화로 디지털세대 이용 저변 확대
 - 챗봇상담 누적 이용자 수 155만 4천명(일평균 1,044명)
 - 일평균 3,225건, 120 총 상담 비중 17.7%
- 신속한 현장 민원 접수와 처리
 - 현장민원 54종, 행정안내 593종
 - ▶ 시민 수요에 따라 행정 서비스 범위 확대 예정
 - 답변 정확도 향상 및 응답률 상승을 위한 시스템 개선
- 접수 현장민원 자동분배방식(RPA)으로 업무 자동화
 - 민원 자동 배분을 통해 처리 시간 대폭 감소(월 평균 651시간)
 - 21개 자치구 자동분배 적용 중(기존 9개), 전체 자치구로 확대 추진



< 챗봇 서울톡 상담 분야 >

교통 행정 안내	복지 환경 안내	문화 경제 안내	안전 주택 안내
<p>서울시챗봇서비스 교통·행정</p>	<p>서울시챗봇서비스 복지·환경</p>	<p>서울시챗봇서비스 문화·경제</p>	<p>서울시챗봇서비스 안전·주택</p>
<p>교통</p> <p>행정</p>	<p>복지</p> <p>환경</p>	<p>문화</p> <p>경제</p>	<p>안전</p> <p>주택</p>

□ 추진계획

- '24. 10. 챗봇 ‘서울톡’ 접수 현장민원 자동분배방식(RPA) 전자치구로 확대
- '24. 11. 실시간 채팅상담 서울톡 연계 운영

3. 상담데이터 분석을 통한 행정환류기능 강화

3-1 신속 정확한 상담 지식정보 현행화 [사업비 4백만원]

신속정확한 상담 서비스 제공에 필요한 정책정보 확보와 활용을 위한 체계적인 표준상담DB 관리 및 유관기관 협력체계 구축

□ 사업개요

- 목적 : 신속정확한 상담서비스 제공을 통한 시민만족도 향상
- 내용 : 상담지식정보 현행화 및 유관기관 협력체계 구축

□ 추진내용

상
담
D
B
현
행
화

- 총 9,785건 상담지식정보(시 4,711건, 자치구 5,074건) 업데이트
- 이슈별 특별상담자료 확대 운영
 - ① 기후동행카드 ② 의료계 파업 ③ 소셜 커머스 사태 ④ 신혼부부 공공주택
 - ⑤ 북한 오물풍선 ⑥ 정원박람회 등 시 핵심사업과 이슈 관련 특별 자료 운영
- 365일 24시간 상담지식정보 최신화를 통한 정확한 행정정보 제공

정보현행화
협력체계
구
축

- 자치구 담당자 초청 120이음 워크숍 개최하여 협력적 거버넌스 구축
- 서울시·자치구와의 표준상담DB 관리 및 정보공유
 - 정보소통 핫라인 구축(보건의료정책과·자치구)으로 상담자료 현행화
- 시민원서비스 우수기관 평가에 표준상담DB 현행화 가점항목 반영
 - 분기별 다빈도 활용 상담매뉴얼 현행화 운영으로 자치구 평가
- 시민 맞춤 정보제공을 위한 기관 담당자 매뉴얼 배포
 - 표준상담DB 관리 매뉴얼 제작 및 온·오프 매뉴얼 제작 및 배포

□ 추진계획

- '24. 10. 시민 맞춤형 정보제공을 위한 담당자 매뉴얼 배포
- '24. 12. 하반기 자치구 담당자 초청 120이음 워크숍 개최

3-2

천만시민 목소리를 과학적으로 분석·환류하는 민원정책 지원

상담을 통해 획득한 데이터를 분석하여 시민 의견을 서울시 정책부서에 제공하는 행정환류 기능 수행으로 과학행정 뒷받침

□ 사업개요

- 목적 : 상담이력 분석자료 관련부서 제공으로 맞춤형서비스 지원
- 내용 : 시민의소리(VOC) 등 상담데이터 분석자료 제공

□ 추진내용

시민의소리 VOC 분석

- 시·구정 정책에 대한 **시민의 목소리 분석 및 환류**
 - 시민의 소리(VOC) 월 1회 제작 및 서울시·자치구 배포
 - 연간 시민의 소리(VOC) 동향집 발간 및 배포



주요 정책 상담 현황 분석

- 시·구정 주요 이슈 시기별 **상담사례 분석자료**
 - 기후동행카드, 안심소득 등 핵심 정책 관련 상담사례 분석 데이터 제공

<기후동행카드 상담데이터 분석>

분석 기간: 2024. 1. 4. ~ 7. 31.

상담 건수: 59,032회(일 평균 281건)

상담 유형: 발급관련 38.3%

충전관련 55.1%

기타(K패스 연계 등) 6.6%

주요 질의

- **실물카드 분실로 인한 재등록 방법**
- 이용 가능 구간(경기도 연계) 문의
- 사용정지 기준과 정지 사유 확인
건의사항
- **실물카드 충전처 확대 요청**
- 신분당선 등 환승 여부 혼란 개선

▶ 상담 사례 분석 바탕으로 기후동행카드 충전과 실물카드 이용 관련 환류 데이터 제공

상담데이터 기반 정책 환류

- 다빈도 상담 데이터 기반으로 **정책 환류 기반 자료 제공**
 - 우천시 도로 차선 시인성 관련 민원 발생
 - ▶ 서울시 차선 시인성 개선 방안과 적정 채도색 주기 산출 용역 시행 예정
 - 특정 지역 따릉이 대여소 관련 민원 다발
 - ▶ 따릉이 대여소 신설 및 혼잡 구역 이설 조치 등 요구 사항 반영 개선

□ 추진계획

- '24. 9. 市 주요 정책 시민의 소리(VOC) 분석 및 환류
- '24. 12. 연간 VOC 및 상담 사례 분석집 제작·배포

4. ESG 가치 기반 혁신적 사업모델 발굴 및 적용

4-1 공공콜센터 ESG 경영 사회적 책임 실천

ESG 경영 실천을 통해 감정노동업계에 ESG 경영가치 확산을 주도하며 공공기관으로서의 사회적 책임 이행을 강화

□ 사업개요

- 목적: ESG 경영 고도화와 실천을 통해 공공분야 사회적 책임 이행
- 내용: 사회적 일자리 제공과 경영 환경 개선, 친환경 업무 환경 조성을 통한 사회적 가치 실현

□ 추진내용

환경 친화
(Environment)

- 대한민국사회공헌재단 **새활용 컴퓨터 도서관 조성**을 위한 협력
 - 내구 연한이 경과된 불용 컴퓨터를 수리한 '새활용 컴퓨터'를 기증하여 해외 정보 취약 계층의 정보 접근성 및 교육 기회 향상에 기여하는 '자원 재활용 사업' 참여
- **친환경경영을 위한 시민동행정원 공모 참여** 및 적극적인 탄소중립 노력
 - 친환경 도시정원 문화 확산 및 공공 힐링 공간 조성을 위해 '다산 꽃담' 기부 정원 조성 및 창의경영동아리를 주축으로 시민동행정원 공모전 참여, 동상 수상

사회적 책임
(Social)

- **퇴직자 사회적 일자리 제공 및 탄력적 인력 운용 22명**
 - 서울시50플러스재단 업무 협약을 통해 시니어 인턴 교육 및 실무 투입하여 공공분야 경력형 중장년 일자리 제공
 - 인턴십 종료 후 우수 활동자 초단시간 근로자 전환(22명 근무 중)
 - 2개조(오전·오후) 투입으로 탄력적 상담운영 기여



경영 구조
(Governance)

- **노사상생 TF운영**을 통한 노사친화 경영 실천
 - 스마트 상담시스템 구축 서포터즈를 운영하여 상담사 의견 반영
 - 복리후생 제도개선을 위한 노사 상호 협의 창구 운영
 - 악·강성 민원 노사 공동 대응과 법적조치 방안 마련을 위한 소곤소곤 기자단 운영

□ 추진계획

- '24. 9. 몽골 재활용 도서관 조성 사업 참여
- '24. 12. 시니어·경력단절 여성 등 사회적 일자리 제공 확대 검토

4-2

감정노동 보호로 안정적 상담 서비스 제공 (사업비 277백만원)

감정노동으로 인한 스트레스 및 정신적 손상의 예방과 관리를 통해 상담사를 보호하고 건전한 상담문화 사회규범 정착

□ 사업개요

- 목 적: 감정노동 종사자의 육체, 정신적 피로 경감 추진
- 내 용: 감정노동 보호와 업무환경 개선을 통한 업무효율 향상 및 상담사 보호

□ 추진내용

서울시 감정노동 보호제도 이행점검 서울특별시 표창 기관 선정 ('24. 8.)

악강성민원 대응 우수 사례 전파

- 악강성 민원 대응 우수기관 선정 및 우수사례 전파 **전년 30개 기관 203명 방문**
- 「악강성 특이민원 응대매뉴얼」 정립과 응대 스크립트집 제작·배포로 타공공기관 감정노동보호 선도

악강성민원 전담 관리

- 악성민원 발생 시 전담관리반을 운영하여 일반상담사 보호 및 분리 조치
- 적극적 법적조치 대응으로 상담사 감정피해 보호

스트레스 완화·치유 프로그램

- **근로자지원프로그램(EAP) 시범 도입('24. 4월)**
 - 직무스트레스, 마음건강 등 스트레스 수준 진단부터 맞춤형 상담 및 심리 치료까지 전문 의료인 및 심리 전문가가 윈스톱으로 제공하는 근로자 지원 프로그램 운영
- **재단 자체 힐링프로그램 확대 시행**
 - 미술, 음악, 체육 활동 등 멀티테라피 힐링 프로그램 운영
 - 신체적·심리적 안정 운동프로그램, 스트레스 관리를 위한 강의
 - 체험형, 강좌형, 문화예술형 힐링프로그램 강좌 제공
 - 공감소통 프로그램(톡톡데이) 12회 233명 참여(주간 7회 177명, 야간 5회 56명)
- **유관기관 협조를 통한 맞춤형 힐링 프로그램 제공**
 - 서울대공원 치유의숲 체험 프로그램 참여(하반기 3회 예정)
- **의료기관, 디지털건강관리업체 등 연계 상담사 건강관리 지원**
 - 한국건강관리협회, 빅케어, 한국의료재단 등 협약 통한 의료 및 심신 건강관리 지원
- **상담사 건강관리 지원을 위한 검진 및 심화상담 프로그램 제공**
 - 동대문보건소 마음검진 및 대사증후군 검진(상반기 59명 참여, 하반기 추가 진행 예정)

□ 추진계획

- '24. 10. 직무스트레스 진단에 따른 근로자 상담 심리 치료 시행
- '24. 11. 맞춤형 힐링 프로그램(치유의 숲 등) 추가 운영

2024년 힐링 프로그램

프로그램명		내용
진단 치유	신설 근로자지원프로그램 (EAP)도입	직무스트레스, 개인 마음건강 등 스트레스 수준 진단 및 분석, 해결
	톡톡데이	스트레스 관리, 긍정마인드, 멀티 테라피, 웃음과 행복이 넘치는 직장생활 등 공감 소통 강의 및 프로그램 운영
힐링 감정 치유	치유의 숲	자연과 함께하는 서울대공원 치유의 숲 프로그램 참여로 신체활동 독려
	신설 한국여성수련원	수련원 및 프로그램 이용 시 비용 할인
	신설 스트레스 사위 힐링룸	감정노동 스트레스 측정 기구를 활용하여 심신 안정 힐링룸 운영
	나를 위한 힐링 토닥토닥	나를 가꾸는 프로그램 참여로 상처받는 나를 위로하고 격려하는 기회 제공
	빅케어	전용 앱을 통한 건강검진 예약 및 결과 분석 지원
의료 지원	의료협약 확대	임직원 및 가족 건강검진 우대 적용(20만원, 30만원) 도수치료 우대
	대사증후군 건강상담	대사증후군 검진 및 상담, 심리상담 진행 및 고위험군 연계
	감정노동 종사자 권리보장 교육	감정노동종사자 보호 관련 법률 및 보호조치 관련 교육
감정 노동 교육	약·강성민원 응대교육	약·강성 민원 및 재단운영 불만 민원 응대 방안 교육
	약·강성민원 응대 매뉴얼 개선	특이민원에 대한 응대절차 및 대응 방법 수시 점검 및 개선책 정책 제안
	질 환 예 방	헬스키퍼
민원 전담 직원 보호	민원전담직원 심리검사	스트레스 수준과 심리적 건강상태 평가로 적절한 지원 및 대응책 마련
	민원전담직원 치유프로그램	스트레스 수준에 따른 맞춤형 감정치유프로그램 시행
	약성민원 법적조치	성희롱, 폭언 등 약성 민원인 고발 조치 강화

Ⅲ . 현안 업무

- ① 약성민원 피해 예방 및 근절의 선도적 역할 수행
- ② 복지사각지대 해소를 위한 상담 핫라인 운영

1. 악성민원 피해 예방 및 근절의 선도적 역할 수행

대한민국 대표 공공 콜센터로 민원응대 직원들의 고충 경감에(악성민원 전년 대비 42% 감소) 기여한 3대 시책을 추진

□ 개요

- 목적: 감정노동보호를 위한 선도적 대응 체계 마련, 확산 유도
- 내용: 악성민원인으로부터 상담사 보호를 위한 3대 시책 추진
 - * 3대 시책(HUG) : ① 법적조력(Help), ② 전담관리(Umbrella), ③ 노하우 전파(Guide)

□ 추진내용

강 령 한
법 적 조 령
(Help)

- 감정노동자 보호를 위한 **악강성 민원 대응 종합 대책 수립**
 - 악성민원 피해 상담사 보호를 위한 노사상생 TF 운영
 - 법적대우리를 벗어난 특이사례 발굴 및 법률전문가 협력을 통한 매뉴얼 구축
 - 악강성민원 사례를 수집하여 제도적 개선을 위한 정책 제안
- **법률적 대응조치 강화 및 전파로 40만 감정노동자 권리보호**
 - 사건 초기부터 종결까지 변호사 전담 배정
 - 재단 설립 이후 총 35명 법적 조치 진행(성희롱 12명, 폭언 23명)
 - * 120다산콜 폭언한 악성 민원인 징역 8개월... "갑질에 경종"('23.4.28, 연합뉴스)

전담관리로
상담사보호
(Umbrella)

- **악성민원 해결 핫라인 전담조직(10명) 365일 24시간 대응체계 가동**
 - 1,178명의 악성민원인을 세부적으로 분류하여 맞춤형 전담관리
 - * 악성민원인(471명) : 욕설, 성희롱, 시구정과 무관내용으로 상담사 향한 폭언 등
 - * 강성민원인(707명) : 반복, 업무 관련 억지주장, 불만 장시간 호소 등
- **악성민원인 대응 전담인력 피해예방 및 심리회복 의료 지원**
 - 악성민원인 대면인력 바디캠 지원과 24시간 CCTV 채증
 - 민원담당자 대형종합병원 건강정신외학과 심리검사 지원
 - 전문 감정노동 보호프로그램 운영기관 힐링 프로그램 지원

실효성있는
노하우전파
(Guide)

- 악성민원 대응 성과 및 **노하우 외부 확산**을 위한 프로그램 운영
 - 내방기관(공공콜센터 중심) 대상 「상담사 복무관리, 교육·힐링프로그램 운영, 「악성 특이민원 응대 매뉴얼, 「응대 스크립트집」 등 종합 패키지 제공
- 공공콜센터 대상 「악성민원 대응 표준」 마련 및 종합 컨퍼런스 개최

□ 추진계획

- '24. 9. 악·강성 민원 및 특이민원 사례 분석
법률 자문을 통한 특이민원 대응 방안 도출
- '24. 10. 악·강성 민원 대응 종합대책 수립 및 컨퍼런스 개최

악강성 민원 대응 조치

1 120 법적조치 현황

- 상담직원을 보호하고 시민들에게 더 나은 상담 서비스를 제공하기 위해 악성 민원에 대해 적극적인 법적 조치 대응

구 분	건 수	내 용
재단 설립 전 (~ 17. 4.)	유 죄	28 · 벌금형 26건, 소년보호사건 송치 2건
	무 죄	15 · 성희롱, 폭언, 욕설, 협박, 모욕 등 혐의없음
	기소중지 등	52 · 성명불상 등
	계	95
재단 설립 후 (17. 4. ~)	유 죄	23 · 10만원~300만원의 벌금형 · 징역8월~징역 1년의 징역형
	무 죄	3 · 정신지체장애 등 참작 2건 · 국내 최초 챗봇 악성민원인 사건(23. 5. 25. 2심 무죄 선고 후 '23. 6. 2. 선고 확정)
	재판 중 등	8 · 성희롱, 폭언·욕설 등 혐의
	기타	1 · 피의자 사망으로 수사종결 1건
	계	35
합 계	130	

2 감정노동자 보호를 위한 악강성 민원 대응 종합대책 수립

- 사업 개요

- 사업기간 : '24.8. ~ 12.

- 사 업 비 : 70,000천원

주요 과업	과업별 추진 전략
감정노동 피해 유형 분류 및 대응방안 수립	- 120다산콜재단 및 민·관 감정노동종사 기관의 감정피해 사례 조사 - 감정피해 유형 분류 및 대응 매뉴얼 개선 - 감정 회복을 위한 보호조치 의무화 방안 모색
악강성 민원 대응 프로세스 개선	- 악강성 민원 발생에 따른 매뉴얼 개선 · 기관장의 의무보호 조치 등 직책 및 업무에 따른 역할 명확화 - 악성민원 법적조치 매뉴얼 신규 구성 · 법적조치 대상 사례 분류 · 법적조치를 위한 체계적인 대응 절차 수립
감정노동자 보호를 위한 정책 제언	- 감정노동 피해자 보호 대책 제시 · 감정노동 피해 후유증 등 피해 사례 분석 및 유형 분류 · 감정노동자의 심신 회복을 위한 의무 보호조치 제언 - 법적조치 사각지대 악강성 민원 대응 방안 제시
감정노동자 보호 컨퍼런스 개최	- 감정노동 현황 및 사업성과 공유를 위한 컨퍼런스 개최 · 사업성과 영상화 및 세부 성과 발표 · 감정노동자 보호를 위한 정책 제언 및 공유 · 악강성 민원 대응 프로세스 및 법적조치 매뉴얼 공유

2. 복지사각지대 해소를 위한 상담 핫라인 운영

120다산콜은 시민 모두에게 행정서비스 접근의 기회균등과 복지 사각지대를 해소하여 약자와 동행하는 120 창설 이념 확산

□ 사업개요

- 약자와 함께하는 동행특별시(민선 8기 시정 슬로건)
- 위기가구에 대한 긴급복지상담 체계를 일원화하고, 전화 1통으로 통합적 복지서비스 상담 및 지원이 가능한 긴급복지콜센터 운영('22. 9.)

□ 추진내용

복
지
상
담
하
트
라
인
구
축

- 120 긴급복지 핫라인(120-③) 구축으로 전화 한통으로 맞춤형 지원까지 연결
 - 지원대상, 자격, 접수방법 및 신청까지 약자와의 동행 실천
 - 복지상담 전담 인력을 배치하여 긴급복지 수요자를 자치구 「복지상담센터」와 연계, 원스톱 서비스 제공



- 긴급복지 핫라인을 통해 '24년 89,503건'의 원스톱 서비스 제공



복
지
사
각
지
대
해
소

- 복지사각지대인 농인과 외국인 대상 상담서비스 제공
 - 농인(청각·언어 장애인)에게 수어 혹은 문자, 카카오톡을 통해 중계 상담 제공 '24년 11,806건'
 - 문화적 차이와 언어소통의 한계로 어려움을 겪고 있는 외국인 상담 제공 '24년 11,512건'



□ 추진계획

- '24. 9. 市 '핵심 가치' 약자와의 동행 사업 대시민 정보 제공 집중
- '24. 12. 연간 긴급복지 상담 실적 및 유형 분석집 제작
- '25. 1. 서울시 복지콜 등 ARS 코드 신설 예정

긴급복지 상담실적

1] 복지 상담실적

○ 120 긴급 복지 핫라인(ARS ③)구축으로 맞춤형 복지지원 시행 (22.9월~)

기 간	총 상담데이터		복지 유형 상담현황		복지 상담비율
		일평균		일평균	
2020년	5,773,107	15,817	850,368	2,330	14.7%
2021년	6,238,448	17,092	1,110,202	3,042	17.8%
2022년	6,005,703	16,454	548,283	1,502	9.1%
2023년	5,939,617	16,273	298,230	817	5.0%
2024년 7월 말	3,182,055	14,939	124,479	584	3.91%

※ 긴급복지 핫라인 자치구 유형 (평일, 주말, 공휴일 포함)

2] 저출생 극복청년·취약계층 등 시기별 역점사업 적기 정보제공

- 약자에 대한 촘촘한 돌봄체계를 확립해 사각지대 없는 K-복지모델 완성을 위한 「안심소득 지원」 등을 통해 시민의 자립 지원
- 저출생 극복 탄생응원 서울 프로젝트 (엄마아빠 행복 프로젝트)
 - 교통약자인 임산부의 이동편의를 증진 「임산부 교통 지원」
 - 생애초기 아동양육에 따른 경제적 부담 경감 「첫 만남 이용권 지급」
 - 이동이 어려운 영아 동반 양육 가정 택시 이용권 지원「서울엄마아빠택시」
 - 산모가 임신과 출산과정에서 겪은 정서적·육체적 피로를 빠르게 회복할 수 있도록 「산모 산후조리경비 지원」
- 장애인 연금(장애수당 등), 장애인 버스요금 지원사업
- 서울 청년월세지원, 전세반환보증료 지원 사업
 - 지원사업 요건 및 신청 방법, 진행상황 등 문의
- 저층 주거지 집수리 지원(집수리닥터단_주택진단서비스, 집수리닷컴)
 - 노후 주택 집수리 지원사업, 도시재생사업 및 저소득층대상 사업 문의
- 저소득층 LPG, 난방유(난방비) 지원사업
 - 취약계층 에너지 바우처 지원사업, 난방비 긴급지원 사업

붙임 : 2023년 행정사무감사 처리결과 보고

2023 행정사무감사 처리결과 보고서

(문화체육관광위원회)

120다산콜재단

□ 총괄

○ 수감결과 처리요구사항 등 ----- 총 39 건

○ 조치내역

구	분	계	완 료	추진 중	검토 중	미반영
계	계	39	39			
	시정· 처리요구사항	15	15			
	건의 사항	11	11			
	기타(자료제출 등)	13	13			

시정 · 처리 요구사항

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 감정노동 종사자 보호 프로그램별 만족도 차이가 발생하고 있음. 특히, 의료 협약 프로그램이 만족도가 협소함으로 대응책을 마련하길 바람. 또한, 집단 치유프로그램은 '21년 당시 만족도가 높았음에도 '21년 이후 시행한 적이 없음. 해당 프로그램 개설에 각별히 신경을 써주기 바람</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황: 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 의료 협약 프로그램 만족도 설문조사 시행 완료('23. 12.) ○ 집단 치유프로그램은 '21년 서울시 감정노동권리보호센터 지원프로그램으로 '22년~ '23년 해당 기관에서 감정노동종사자 권리보장교육프로그램으로 대체하여 지원 받음 ○ '23년 힐링(치유)프로그램 운영 현황 <ul style="list-style-type: none"> - 치유의 숲: '23년 4월~11월 22회 249명 참여 - 힐링프로그램: '23년 5월~9월 17회 378명 참여 <ul style="list-style-type: none"> ① 강의형- 긍정 마인드셋, 사상체질 진단과 스트레스 해소방법 ② 체험형- 공진단, 자이언트얀, 우드타일트레이, 하버리움 조명, 오가닉 애착인형, 젠다라 에코백, 우드스피커 ○ 근로자지원프로그램(EAP) 도입 및 운영('24.4.) <ul style="list-style-type: none"> - 스트레스 수준 진단 및 분석부터 상담 심리치료까지 원스톱 제공
<p>○근로시간면제자 최대 6인 이내 조합이 지정한다고 규정한 단체 협약과는 달리 법적 한도 6명을 훨씬 상회한 인원에 근로시간을 면제한 것으로 확인됨. 이는 복무 관리와 원활한 노조 운영을 어렵게 만들뿐더러, 특히 면제 한도를 초과하는 내용을 정한 단체협약은 부분 한정 무효, 부당노동행위에 해당하여 치명적인 위법 소지가 있음</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황: 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 근로시간면제제도 관련 후속조치 계획(안) 수립('23. 10. 16.) ○ 노사 간 실무협의 2회 실시('23. 10. 23, '23. 10. 31.) ○ 근로시간면제자 연간 한도 내 지정 완료('23. 11. 16.) <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 분기별 근로시간면제 인원·시간 준수하여 정산 실시 ○ 법정인원 한도를 초과한 근로시간면제는 무급 처리

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 노동이사제 조례에 저촉되지 않도록 이사회를 구성하여 주기 바람</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황: 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 비상임이사 4인을 신규 선임하여 노동이사제 조례에 저촉되지 않도록 이사회 구성을 완료함('24. 3.) <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 서울시 노동이사제도 운영에 관한 조례 개정에 따라 신입 노동이사 선출 예정
<p>○ 비상임이사인 노동이사에 실질적인 업무추진비 지급이 이루어진 것으로 확인됨. 엄격한 내부 감사를 통해 조치를 취하기 바람</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황: 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 노동이사에 대해 업무추진비 사용을 중지하였음('23. 10. 5.)
<p>○ 정보 소통광장을 통해 공개되는 결재문서 공개율이 매우 낮은 실정임. 다산콜재단의 공개대상 결재문서를 전부 재검토하길 바라며, 120다산콜재단의 설립목적에 맞는 투명하고 공정한 행정정보를 제공하도록 힘써주기 바람</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황: 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 정보소통광장 원문정보 공개율 향상을 위해 「정보소통광장 결재문서 공개율 제고방안 (총무팀-2864호, 2023. 7. 13.)」을 수립하여 직원교육 추진하고 모니터링을 강화하여 정보공개율을 '23년 평균 32%에서 '24년 평균 83%로 향상 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 전자결재문서 개인정보 자동 마스크 기능 도입 예정('24.9)
<p>○ '22년도 행정사무감사 자료의 '21년도 정보와 '23년도 행정사무감사 자료의 '21년 정보에 차이가 있음. 면밀한 검토를 통해 신뢰 있는 자료 제공을 바람</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황: 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 면밀한 검토를 통해 문서의 정확도와 신뢰도를 높이도록 노력하겠음

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 총인입량 대비 응대량으로 계산하는 것이 정확한 응대를 아닌지 내부 검토하여 보고 바람</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황: 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 총인입량 대비 응대량 향상을 위해 보이는ARS 도입하여 운영중임('23. 12.) ○ '23년 인입량(상담직원 인입량) 대비 응대율은 98.0%임 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 상담도우미 시스템, 실시간 채팅상담 도입을 통해 응대량 향상 방안을 모색하겠음
<p>○ '21~'23년도 수의계약 현황을 살펴보면, 12월에 인테리어 및 전기·건축 공사가 긴급하게 추진된 것이 확인됨. 자세한 자료 제출 바라며, 전기공사 6회 중 4회가 같은 업체로 수의계약을 진행한 것을 확인함. 일감몰아주기로 보여질 수 있으니 향후 수의계약을 진행할 때 오해의 소지가 없도록 관리할 것</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황: 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 계약발주 절차 정비, 계획적 업무 추진, 직원 교육 등으로 재발 방지를 위해 노력하겠음 ○ 이사장 지시사항으로 금액에 상관없이 모든 수의계약에 대해 일상감사 시행 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 공사 범위 및 일정 등에 대해 서울시 상수도관리본부와 사전 협의를 통해 연말에 집중되지 않도록 시정하겠음
<p>○ '21년도 행정사무감사 자료의 제작 수량 단가가 '22년에 비해 과도하게 높으며 '22년과 '23년의 행정사무감사 책자의 경우 비슷한 분량의 책자임에도 2배 이상 높은 것으로 확인됨. 비합리적인 행정사무감사 책자 제작비에 대한 면밀한 검토가 필요함. 또한, 낭비되는 자료가 발생하지 않도록 행정사무감사 자료 제작 수량 및 제출 수량을 조정하기 바람</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황: 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ '23년 행정사무감사 자료 제작 업체는 행정사무감사 자료 제작 경험, 편집 역량 및 신속성, 사회적 기업 여부(해당) 등을 고려하여 선정. 향후 보고서 및 자료 제출 시 보다 면밀하게 비교견적을 검토하고, 합리적으로 예산을 집행하도록 시정하겠음 ○ 윤리감사실 주관으로 일상감사를 실시하여 사전 수의계약 적절성 검토

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 직원들의 휴가 사용 현황을 보면, '수업 휴가'와 '재해구호 휴가'사용이 미흡한 실정임. 직원들의 휴가 사용 권한을 적극적으로 활용할 수 있도록 격려하기 바람</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황: 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ '24년 복무세부운영지침 수립('23. 12. 28.) ○ 수업휴가, 재해구호휴가 등 휴가제도를 복무세부운영지침 반영하여 사내 게시판(AP) 공유 및 적극 사용 독려('24. 1.~) <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 필요 직원의 사용 독려
<p>○ 노동이사 7박 9일 국외 출장에 대한 공무출장 귀국 보고서가 매우 빈약함. 또한, 해당 내용이 출장에 해당하는지도 의문으로 이에 대한 근태 처리에 관한 철저한 검토 요구</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황: 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 향후 공무국외출장 심의위원회 개최 시 적극 면밀히 검토하여 관련 문제가 발생하지 않도록 하겠음
<p>○ 노동이사 역량 강화 교육 지원비로 천만원이 사용된 것에 형평성 문제가 있다고 판단됨. 합리적인 사업비 지출을 편성하기 바람</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황: 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 디지털전환, 전방위 상담 등 체계적인 상담사 교육훈련에 보다 집중하고 있으며 민원서비스 품질 향상에 더욱 노력하겠음
<p>○ 챗봇 상담이 전화 상담보다 응대 시간이 늦은 특성을 고려하여, 전화 상담 비율을 높일 수 있도록 개선 바람</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황: 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 현재 챗봇 시스템은 시민과 상담사 간 1:1 대화형이 아닌 시민 문의에 대한 자동답변 방식으로 설계되어 운영 중임. 상담채널은 디지털 시대의 흐름에 맞게 다채널로 확장해 나가되, 전화상담 서비스 품질 향상을 위한 노력을 지속하는 방향으로 나아가겠음

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 응대 과실 불만 민원이 늘어났는데 개선하기 바람</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황: 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 오프라인 멘토링제와 교육강사 및 품질전담반 운영을 통해 상담 품질 향상에 노력하고 있음 ○ 상담응대 스크립트를 작성하여 교육 중이며, 모니터링을 통해 응대과실 민원이 감소하였음
<p>○ 올해 파업이 안 될 수 있도록 노력하고 만약 발생하면 시민 불편 최소화하도록 준비 바람</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황: 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 공무원 복무규정, 총인건비 가이드라인, 지방출자출연기관 예산 편성 지침 등 관련 법규를 준수하는 범위 내에서 파업없이 2023년도 임금협상 완료(2023. 12. 29.)

건의사항

건의사항	조치결과
<p>○ 상시 재택근무 실시 이후 청사 근무자 실적은 감소하였는데, 재단에 실질적으로 도움이 되는지 검토하여 발전적인 근무 형태에 대해 충분히 논의 바람</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황: 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 재택근무 운영 검토 및 세부 지침 개선을 기존 8개월 재택근무, 2개월 청사 근무(5개조 순환형, 180명 재택근무)에서 3개월 재택근무, 6개월 청사근무(80명 재택근무)로 개선 ('24.6.)
<p>○ 스마트 콜센터 구축에 있어 요청 증원인력이 높게 나타나고 있는바, 상담직의 직군 전환을 고려하는 등 인력구축에 대한 구체적인 계획 수립 및 구상을 요구함</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황: 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 기존 상담사 인력이 스마트 상담센터 업무를 할 수 있도록 디지털 전환 재교육을 거쳐 스마트 상담 업무로 재배치를 시행하고 있음
<p>○ 120다산콜재단의 현행 중인 '강제 종료'체제의 필요성에 대해 재고려할 필요가 있음. '무제한'체제 도입으로 교체하길 바람</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황: 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 강제종료, 연결지연 등 시민 불편을 해소하기 위해 스마트상담 1단계 조치로 보이는 ARS를 도입하여 운영 중이며, 2단계로 상담도우미, 실시간 채팅상담 등을 도입하여 상담업무 수행에 도움이 되는 방향으로 운영체제에 대해 검토하겠음
<p>○ 메타버스 서울 120민원 서비스 유형 중 실질적으로 메타버스로 진행된 상담 건수는 9개월 동안 95건으로 현저히 적을뿐더러, 오류 건수도 계속 발생하고 있는 상황에서 사업 확대 필요성에 대해 의구심이 듭. 적극적으로 개선하기 바람</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황: 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 메타버스 서울 서비스 종료에 따라 시민이 편리하게 이용할 수 있는 스마트 상담 채널 운영을 위해 노력하겠음

건의사항	조치결과
○ 자기개발, 수업, 재해구호 등의 휴가제도 사용을 독려하기 바람	<input type="checkbox"/> 추진상황: 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 ○ 매년 자기개발휴직 공고를 통해 직원들이 적극적으로 활용하도록 노력하고 있음
○ 재해구호 휴가 관련 복무규정 내용 변경 검토 요망	<input type="checkbox"/> 추진상황: 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 ○ 제42차 임시이사회 안전 상정하여 개정 완료('24. 5.)
○ 복리후생 관련 업무 협약들에 대한 활용도·만족도 파악하여 존속 여부 검토 바람	<input type="checkbox"/> 추진상황: 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 ○ 직원 복리후생을 위해 협약 관련 만족도조사 결과를 반영한 복리후생 업무협약 계획 수립 완료
○ 인공지능에 계속 투자하고 있지만 전화 상담이 시민 입장에서 가장 편리하고 효율적인 서비스이며 상담의 주를 이루어야 한다고 봄. 재단의 방향성 검토 시 고려 바람	<input type="checkbox"/> 추진상황: 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 ○ 시민에게 가장 편리하고 효율적인 상담 서비스 제공을 위해, 인공지능은 대부분 시민이 직접 이용하는 서비스가 아닌 상담사를 지원하고, 상담이력 분석 등을 통해 시민의 편의를 증진시키는 방향으로 추진 중임. 또한 사업 효과성 연구 및 만족도 조사 등을 통해 꾸준히 시민의 의견을 청취하고 인간 친화적이고 시민 만족도 높은 서비스를 제공 예정임. 상담채널은 디지털 시대의 흐름에 맞게 다채널로 확장해 나가되, 전화상담 서비스 향상 위한 노력 지속하는 방향으로 나아가겠음

건의 사항	조치 결과
<p>○ 직원 건강과 복지를 위해 난임 휴가 지원 등 관련 사내 복지에 신경써주기 바람</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황: 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 난임치료를 받는 남성 직원도 난임휴가를 사용할 수 있도록 복무지침 개정 완료('23. 2.)
<p>○ 통화량이 몰리는 프리임시간대 전화 상담에 임하는 상담사들의 대신민 통화 응대 품질이 떨어지지 않도록 힘써주기를 당부드림</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황: 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 상담 응대 품질 향상을 위한 전문기관 컨설팅 추진 ○ 효율적인 인력운용을 통한 응대율 향상 추진('23. 1.~) <ul style="list-style-type: none"> - 초단시간 근무자를 취약시간대 집중투입 - 오후파트 근무시간 조정(13시~22시→11시~20시)에 따른 점심 휴게시간 상담 인력 증대 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 시간대별 인입량 분석을 통한 대신민 통화 응대 품질 향상 방안 검토하여 시민 불편사항이 발생하지 않도록 하겠음
<p>○ 디지털 건강관리 업체 이용 건강검진 관련 직원 만족도 조사 등 실시할 수 있도록 기준 마련</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황: 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 디지털 건강관리 업체 이용 건강검진 만족도 조사 결과를 반영한 직원 건강 검진 계획 수립 완료('24. 1.)

기 타 사 항

자료제출 등 기타사항	조 치 결 과
○ 디지털건강관리 업체 업무협약 실적	<input type="checkbox"/> 추진상황: 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2023. 11. 2.)
○ '23년 국외 출장 2건 출장신고서, 출장복명서 등 포함한 결과보고서	<input type="checkbox"/> 추진상황: 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2023. 11. 2.)
○ '23년 노동이사 업무추진비 영수증 사본 및 사용 내역	<input type="checkbox"/> 추진상황: 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2023. 11. 2.)
○ 서울시 감정노동센터 집단 치유 프로그램 중단 사유	<input type="checkbox"/> 추진상황: 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2023. 11. 2.)
○ 마음버스 운영 관련 자료	<input type="checkbox"/> 추진상황: 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2023. 11. 2.)
○ 최근 3년 행정사무감사 자료 인쇄 단가 산출 내역	<input type="checkbox"/> 추진상황: 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2023. 11. 14.)
○ 최근 3년 악성 민원 강제 종료 건수	<input type="checkbox"/> 추진상황: 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2023. 11. 14.)

자료제출 등 기타사항	조 치 결 과
○ '22년 12월 수의계약 3건 공사 진행 사유	<input type="checkbox"/> 추진상황: 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2023. 11. 14.)
○ 노동조합 근로시간면제 사용 세부 내역	<input type="checkbox"/> 추진상황: 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2023. 11. 14.)
○ '23년 노사협의회 안전 및 회의록 일체	<input type="checkbox"/> 추진상황: 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2023. 11. 14.)
○ 최근 강제 종료 건수	<input type="checkbox"/> 추진상황: 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2023. 11. 14.)
○ 최근 3년 노동쟁의 발생 시 근무 인원, 인입률, 응대율 현황	<input type="checkbox"/> 추진상황: 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2023. 11. 14.)
○ 최근 3년 시간대별 상담사 수, 인입률 수, 응대율	<input type="checkbox"/> 추진상황: 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2023. 11. 14.)

기 타 사 항

자료제출 등 기타사항	조 치 결 과
○ 디지털건강관리 업체 업무협약 실적	<input type="checkbox"/> 추진상황: 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2023. 11. 2.)
○ '23년 국외 출장 2건 출장신고서, 출장복명서 등 포함한 결과보고서	<input type="checkbox"/> 추진상황: 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2023. 11. 2.)
○ '23년 노동이사 업무추진비 영수증 사본 및 사용 내역	<input type="checkbox"/> 추진상황: 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2023. 11. 2.)
○ 서울시 감정노동센터 집단 치유 프로그램 중단 사유	<input type="checkbox"/> 추진상황: 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2023. 11. 2.)
○ 마음버스 운영 관련 자료	<input type="checkbox"/> 추진상황: 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2023. 11. 2.)
○ 최근 3년 행정사무감사 자료 인쇄 단가 산출 내역	<input type="checkbox"/> 추진상황: 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2023. 11. 14.)
○ 최근 3년 약성 민원 강제 종료 건수	<input type="checkbox"/> 추진상황: 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2023. 11. 14.)

자료제출 등 기타사항	조 치 결 과
○ '22년 12월 수의계약 3건 공사 진행 사유	<input type="checkbox"/> 추진상황: 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2023. 11. 14.)
○ 노동조합 근로시간면제 사용 세부 내역	<input type="checkbox"/> 추진상황: 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2023. 11. 14.)
○ '23년 노사협의회 안전 및 회의록 일체	<input type="checkbox"/> 추진상황: 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2023. 11. 14.)
○ 최근 강제 종료 건수	<input type="checkbox"/> 추진상황: 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2023. 11. 14.)
○ 최근 3년 노동쟁의 발생 시 근무 인원, 인입률, 응대율 현황	<input type="checkbox"/> 추진상황: 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2023. 11. 14.)
○ 최근 3년 시간대별 상담사 수, 인입률 수, 응대율	<input type="checkbox"/> 추진상황: 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2023. 11. 14.)