



제328회 시의회 임시회
문 화 체 육 관 광 위 원 회

SEOUL M! SOUL

주요 업무 보고

2025. 2.



I . 일반현황

① 기관 연혁

② 상담 현황

③ 조직 및 인력

④ 이사회 현황

⑤ '25년 예산 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, 종합작전문적 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(2007. 9. 12.)
- 2008. 1. 야간 상담서비스 / 2008. 6. 수어 상담서비스
- 2009. 3. 문자 상담서비스 / 2009. 11. 시·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 접수·처리 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. 「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
- 2024. 8. 서울시 감정노동 보호제도 이행점검 서울특별시장 표창 수상
- 2024. 11. 2024년 감정노동자 보호 컨퍼런스 개최
- 2024. 12. 실시간 채팅상담·상담 도우미 실시

2 상담 현황

☐ 상담채널: 10개 채널 운영

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

☐ ARS: ① 교통·일반행정 ② 상하수도 ③ 안심돌봄 ④ 규제개선 ⑤ 외로움안녕(예정) ⑨ 외국어

☐ 상담채널별 상담건 수

연 도	총상담 건 수	전화상담	비전화상담						
			소 계	챗 봇	스마트 불편신고	문 자	채팅	수 어	민간포털
2019년	4,868,127	3,129,674	1,738,453	39,903	697,636	965,328	미도입	20,011	15,575
2020년	6,238,229	4,118,511	2,119,718	501,221	719,464	857,666	미도입	25,450	15,917
2021년	7,516,257	4,467,628	3,048,629	1,419,632	798,756	791,295	미도입	22,527	16,419
2022년	7,407,350	3,983,956	3,423,394	1,642,401	950,178	798,201	미도입	18,367	14,247
2023년	7,038,283	3,693,948	3,344,335	1,385,861	1,054,433	864,703	미도입	21,439	17,899
2024년	6,530,189	3,325,334	3,204,855	1,178,965	1,014,301	957,301	15,303	20,193	18,792

☐ 일평균 상담건 수

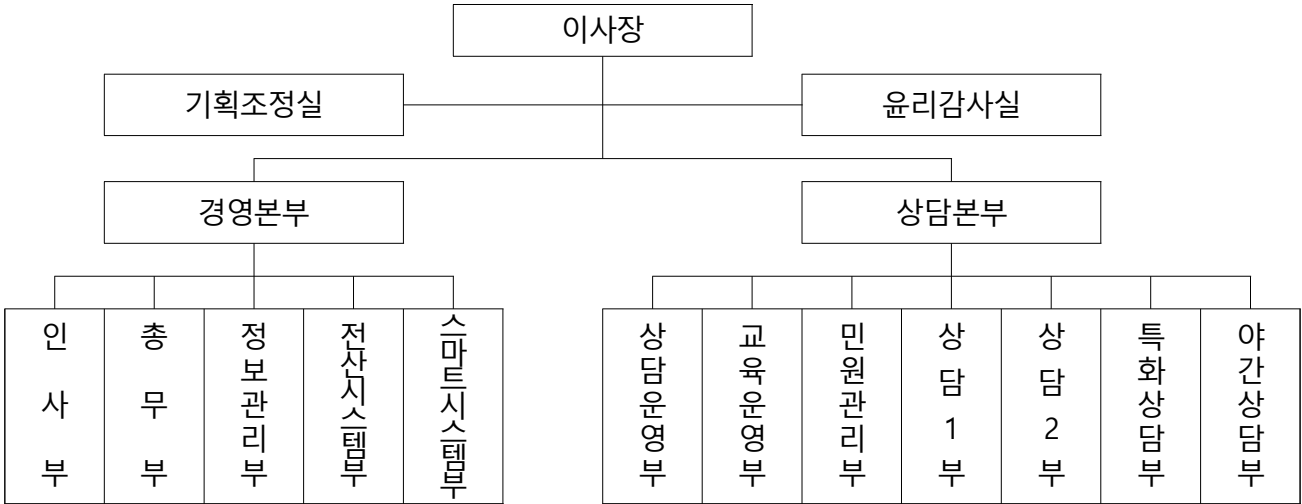
일평균 상담건 수	전화상담	비전화상담						
		소 계	챗 봇	스마트 불편신고	문 자	채팅	수 어	민간포털
18,482 (100%)	9,575 (51.81%)	8,907 (48.19%)	3,220 (17.42%)	2,771 (14.99%)	2,616 (14.15%)	194 (1.05%)	55 (0.30%)	51 (0.28%)

☐ 연도별 전화상담 실적 현황

구 분	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년	2024년
총인입량 (건)	6,819,553	12,662,598	12,145,512	8,724,117	5,076,209	4,867,620
인 입 량 (건)	3,603,762	5,305,817	5,521,102	4,530,179	3,769,979	3,384,848
응 대 량 (건)	3,129,674	4,118,511	4,467,628	3,983,956	3,693,948	3,325,334
응 대 율 (%)	86.8	77.6	80.9	87.9	98.0	98.2

3 조직 및 인력

□ 조직 : 2본부 2실 12부



□ 인력 : 정원 423명 (현원 413명)

구 분	계	이사장	전문직		일반직				업무직 (정원외)
			1급	2급	3급	4급	5급	6급	
정 원	423	1	1	1	4	24	292	100	12
현 원	413	1	1	1	2	12	194	202	11
과부족	△10	0	0	0	△2	△12	△98	102	△1

□ 부서별 주요업무

구 분		주 요 업 무
기 획 조 정 실		○ 기획, 예산, 조직, 평가, 대외협력, 이사회, 제규정 등
윤 리 감 사 실		○ 청렴·반부패, 공직기강, 감사, 인권경영, 언론 모니터링 등
경 영 본 부 (5부)	인 사 부	○ 인사, 급여, 복무, 복리후생, 근무성적평정 등
	총 무 부	○ 구매·계약, 회계·결산, 시설관리, 자산관리, 기록물관리 등
	정 보 관 리 부	○ 상담데이터 분석, 행정 환류 데이터 생산 등
	전 산 시 스템 부	○ 상담시스템·그룹웨어 운영, 전산실 운영, ERP 등
	스 마 트 시 스템 부	○ 스마트상담센터 구축 및 운영 활성화
상 담 본 부 (7부)	상 담 운 영 부	○ 상담 운영체계, 성과계획, 감정노동 종사자 보호 등
	교 육 운 영 부	○ 상담DB 관리, 교육운영, 상담품질관리 등
	민 원 관 리 부	○ 약·강성 민원 대응, 민원관련 법적대응 및 보상 등
	상 담 1 부	○ 서울시 자치구보건소, 유관기관 등 민원행정서비스 관련 전화상담
	상 담 2 부	○ 서울시 자치구보건소, 유관기관 등 민원행정서비스 관련 전화상담
	특 화 상 담 부	○ 챗봇, 문자, 스마트불편신고앱, SNS, 외국어 상담, 수어 상담 등
	야 간 상 담 부	○ 저녁상담(18:00~01:00), 야간상담(01:00~08:00) 등

4 이사회 현황

□ **임원 : 10명** (이사 9명, 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

구 분	직 책	성 명 (생년월일/성별)	임 기	주요 경력 및 학력
상 임 이 사 (1 명)	이 사 장	이 이 재 ('59.3.17.)	 '24. 8. 2. ~ '25. 8. 1.	○ 성균관대학교 사회복지학 석사 ○ 제19대 국회의원 ○ 한국광해관리공단 이사장
비상임 이 사 (8 명)	당 연 직 비상임이사	민 수 홍 ('70.10.25.)	 '25. 1. 1. ~ 재임시	○ 서울대학교 행정학 석사 ○ 現 서울시 홍보기획관
	당 연 직 비상임이사	강 석 ('77.7.6.)	 '25. 1. 1. ~ 재임시	○ 서울대학교 심리학 학사 ○ 現 서울시 재정기획관
	위 축 직 비상임이사	김 창 희 ('63.1.24.)	 '24. 3. 11. ~ '27. 3. 10.	○ 계명대학교 영문학 학사 ○ 국가정보원 서기관
	위 축 직 비상임이사	박 건 도 ('84.10.20.)	 '24. 3. 11. ~ '27. 3. 10.	○ 단국대학교 도시및지역계획학 박사 ○ 내일도시정책연구소 대표
	위 축 직 비상임이사	이 상 익 ('57.6.5)	 '24. 8. 2. ~ '25. 8. 1.	○ 성균관대학교 행정학 박사 ○ 인천환경공단 이사장
	위 축 직 비상임이사	조 윤 정 ('70.11.18.)	 '24. 3. 11. ~ '27. 3. 10.	○ 단국대학교 경영학 박사 ○ 서울도시철도그린환경 처장
	위 축 직 비상임이사	황 병 덕 ('80.4.3.)	 '24. 3. 11. ~ '27. 3. 10.	○ 숭실대학교 경영학 박사 ○ 한국경제인협회 전문위원
	노 동 이 사	박 경 은 ('74.4.18.)	 '24.11.11. ~ '27.11.10.	○ 강원대학교 국어국문학 학사 ○ 現 다산콜재단 야간상담팀 상담사
감 사 (1 명)	위 축 직 비상임감사	이 주 엽 ('71.9.6.)	 '24. 8. 2. ~ '25. 8. 1.	○ 경북대학교 정치외교학 학사 ○ (주)엘엔피파트너스 대표이사

5 '25년 예산 현황

□ 세입예산

(단위 : 천원)

구	분	2024년	2025년	증 감
총	계	31,973,379	32,048,210	74,831
출	연 금	30,764,458	30,750,395	△14,063
잉	여 금	1,208,921	1,297,815	88,894

□ 세출예산

(단위 : 천원)

정책	단위	세 부 사 업	2024년 (A)	2025년 (B)	증 감 (B-A)
		총 계	31,973,379	32,048,210	74,831
		상담시스템 구축 및 운영	3,171,903	2,212,581	△959,322
		전산시스템 운영	1,536,247	1,699,724	163,477
		상담정보시스템 운영	1,473,635	1,630,926	157,291
		상담체계 운영	62,612	68,798	6,186
		스마트상담센터 구축 및 운영 활성화	1,635,656	512,857	△1,122,799
		스마트상담센터 구축	1,500,000	208,000	△1,292,000
		스마트상담센터 운영 및 활성화	135,656	304,857	169,201
		상담역량 강화 및 감정노동 보호	466,446	442,937	△23,509
		상담역량 강화	179,699	180,999	1,300
		역량강화 교육	164,899	166,199	1,300
		상담지식정보 현행화	14,800	14,800	0
		감정노동 종사자 보호 강화	286,747	261,938	△24,809
		감정노동 보호 프로그램 운영	172,747	202,338	29,591
		악강성 민원 전담관리	114,000	59,600	△54,400
		본부운영	28,335,030	29,392,692	1,057,662
		운영경비	28,035,030	29,209,313	1,174,283
		인건비 및 퇴직급여	19,951,711	20,037,219	85,508
		성과급	2,097,759	2,150,203	52,444
		운영경비	5,444,878	6,207,451	762,573
		시설부대비 및 자산취득비	540,682	814,440	273,758
		예비비	300,000	183,379	△116,621

6

비전 및 추진전략

미션

“시민중심 소통행정 구현”

비전

스마트 경영혁신으로 안심도시 소통 컨택센터

“ 시민이 120% 만족하는 120다산콜 ”

경영
목표시민 대기시간 · 연결불가율
제로화전화상담 응대율 · 상담만족도
100% 달성전략
방향응대율 강화
인력운용 혁신업무성과
상향평준화 달성상담효율 혁신
스마트상담센터구축·운영핵심
과제시민만족
상담서비스

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

스마트상담
센터 구축·운영

- 빅데이터 기반 스마트상담센터 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

규제개선
안심·외로움

- 규제개선 건의 상담 코드 운영(4번)
- 안심돌봄(3번) · 외로움안녕(5번) 상담 코드 운영

Ⅱ . 주요업무 추진 실적

① 시민만족 상담 서비스 제공

② 스마트 상담센터 구축 · 운영

③ 상담데이터 체계적 분석·환류

④ 시 주요 정책 신규 상담 서비스 도입

⑤ 120 대시민 홍보 강화

⑥ 감정노동 예방 및 보호

⑦ 공공콜센터 ESG경영 실천

1

시민만족 상담 서비스 제공

1-1

시민 편의 제고를 위한 상담 운영체계 개선

120다산콜재단 상담 운영체계 개선을 통해 인력 운영의 효율성 강화하여 다산콜 이용 시민 편의 제고

□ 사업개요

- 목 적 : 상담 운영체계 개선을 통한 시민 편의 향상
- 내 용 : 전방위 상담 도입 및 효율적 인력운영

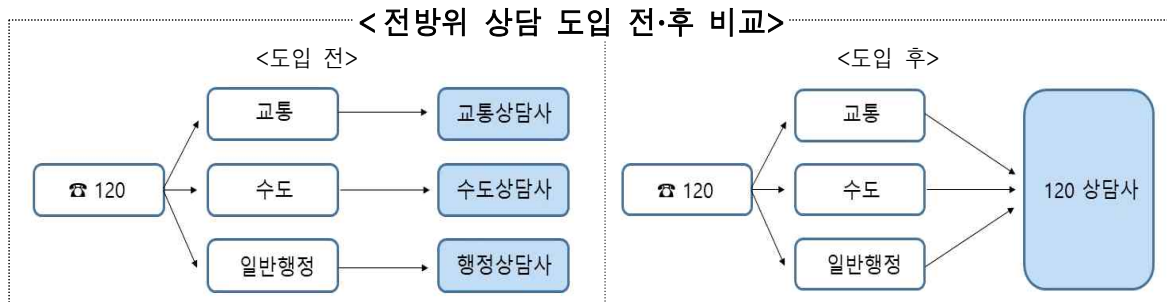
□ '24년 추진실적

효 율 적 인 력 운 영

- 응대율이 상대적으로 낮은 월, 금, 휴일, 중식 **취약시간대 추가 인원** 투입
- 일·가정 양립을 위한 상담사 **재택근무 제도 개선**(196명 → 215명)
 - 10개월 재택, 2개월 청사 5개조 순환 → 3개월 재택, 6개월 청사 3개조 순환

전 방 위 상 담 도 입

- 시민 대기시간 감소 위한 **전방위상담 체계 도입** ('24. 9.)
 - 분야별(교통, 수도, 시·구청 등)로 구분되어 진행하던 상담을 통합 상담으로 변경



□ '25년 추진계획

- 응대 실적 향상을 위한 상담사 연간 프로모션 운영
 - 포상 주기·기준 세분화를 통해 응대 향상 도모
- 효율적 인력 운영 및 성과관리 체계 강화 계획 운영
 - 저성과자 기준 개선 및 집중 동기부여 제공

담당자 | 상담본부장 : 김건훈 ☎ 3278-5790 | 상담운영부장 : 한상희 ☎ 5770 | 담당 : 김영하 ☎ 5792

1-2 실무 중심의 맞춤형 교육으로 상담 역량 강화

체계적인 상담사 교육훈련을 통한 상담역량 강화로 민원 행정 서비스의 품질 향상과 시민만족도 제고

□ 사업개요

- 목 적 : 민원행정 서비스의 품질 향상과 시민만족도 제고
- 내 용 : 행정상담 맞춤형 직무교육 및 현업 밀착 실무 교육
- 사 업 비 : 83백만원

□ '24년 추진실적

상 담 직 무 역 량 강 화 교 육

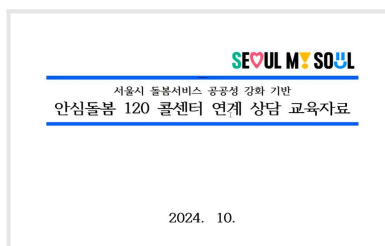
- 상담 직무역량 강화를 위한 **서울시 행정상담 맞춤형 직무교육** 확대
 - 서울시 업무담당자 방문 현장교육 **총 9회 637명**
 - 온라인 플랫폼을 통해 **총 33과정** 개설 및 운영
- **전방위 상담 조기안정화**를 위한 직무역량 강화 교육
 - 현장중심의 전산시스템 집중교육 **총 6과정 780명 이수**

현 장 밀 착 멘 토 제 도 운 영

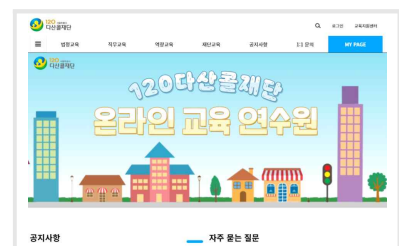
- **상담 멘토제도 운영**을 통한 현장 대응역량 강화
 - 신규상담사 직무역량 강화를 위한 멘토단 운영 **총 5명, 371시간**
 - 수도, 일반행정, 교통 등 상담 분야별 전문 멘토단 운영 **총 23명, 68시간**



<행정상담 맞춤형 직무교육>



<안심돌봄 실무교육>



<자체 온라인 교육 플랫폼 >

□ '25년 추진계획

- 상담사 맞춤형 교육훈련체계 수립 및 운영
 - 중장기 교육훈련 로드맵 정립을 통한 콜센터 전문 교육기관 도약 목표
- 상담 교육 전문가 육성 및 내부 교육 체계 강화
- 상담 지식 활성화 프로모션 운영 (분기별)

담당자 | 상담본부장 : 김건훈 ☎ 3278-5790 | 교육운영부장 : 신명애 ☎ 5751 | 담당 : 강병량 ☎ 5759

정기적 상담 응대품질에 대한 모니터링 및 피드백, 교육 시행으로 보다 높은 품질의 상담서비스 제공

□ 사업개요

- 목 적 : 체계적 상담 응대품질 관리로 전사적 응대품질 제고
- 내 용 : 캠페인, 품질점검, 품질역량 교육으로 서비스 표준화
- 사 업 비 : 83백만원

□ '24년 추진실적

응 대 품 질 향 상

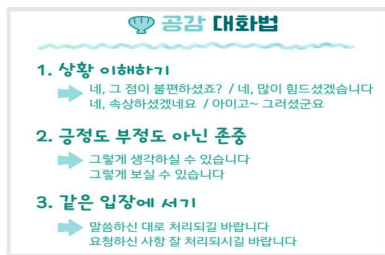
- 전사적 응대품질 향상 문화 형성을 위한 **품질표준화 캠페인** 시행
- 상담품질 표준화 관리 교육 및 **응대품질 집중 관리**
 - 응대품질 강화교육 총 **861명**, 정기적 품질점검 **1,435건** 실시
 - 관리자 품질관리 역량강화 교육 **27명**, 1인당 **8.5시간** 실시

K S Q I 우수콜센터 인증

- 「한국 산업 서비스 품질 지수(KSQI) 우수콜센터」 인증 획득
 - 상담 태도, 업무처리 등 전 부문에서 높은 점수 획득하며 우수콜센터 인증
- ※ 'KSQI (Korean Service Quality Index)' 한국산업의 서비스품질에 대한 고객들의 체감 지수



<응대품질 향상 캠페인>



<응대품질 강화 교육>



<KSQI 우수콜센터 선정>

□ '25년 추진계획

- 응대품질 향상 캠페인 및 프로모션 시행
 - KSQI 공감영역 모니터링 확대를 통한 품질 강화
- 상하반기 응대품질 교육 및 품질점검
 - 다각적 품질 점검 및 교육 훈련을 통한 고품질 서비스 제공

담당자 상담본부장 : 김건훈 ☎ 3278-5790 교육운영부장 : 신명애 ☎ 5751 담당 : 박민희 ☎ 5761

2

스마트 상담센터 구축·운영

2-1

실시간 채팅상담·상담도우미 구축

스마트 인공지능 상담센터 구축을 통해 시민 편의를 향상하고 그동안 축적된 상담데이터를 분석하여 수요자 맞춤 행정 정보 제공

□ 사업개요

- 목 적 : 시장공약 ‘다산콜 2.0’ 실현을 위한 ‘스마트 상담 서비스’ 도입
- 내 용 : 상담도우미·실시간 채팅상담 시스템 구축
- 사 업 비 : 208백만원

□ '24년 추진실적

스마트 상담센터 구축

- 대기없이 즉답하는 **실시간 채팅상담 시스템** 구축
 - 카카오톡과 연계해 상담사와 시민의 실시간 양방향 상담 채널 운영
- 표준상담DB 자동 검색, 답변 추천하는 **상담도우미 시스템** 도입
 - 실시간으로 최적 답변 자동 도출 및 상담이력(질문·답변) 자동 정리

스마트 상담센터 운영



□ '25년 추진계획

- STT 활용 민원 데이터 분석 기반 마련
 - 시민의 소리를 분석하여 적재적소에 정책 환류 기능 활성화
- STT 인식을 향상을 위한 데이터 업데이트

담당자 | 경영본부장 : 박재희 ☎ 3278-5720 스마트시스템부장 직무대리 최율 ☎ 5718

2-2

디지털 세대 공감 소통 다채널 상담 서비스 확대

챗봇, 스마트불편신고 등 스마트 상담채널 운영 활성화로 디지털 세대의 이용 저변 확대 및 시민 불편 해소

□ 사업개요

- 목 적 : 다채널 상담서비스 활성화와 시정 정보제공 및 홍보 강화
- 내 용 : 챗봇, 스마트 불편신고 등 스마트 상담채널 운영
- 사 업 비 : 31백만원

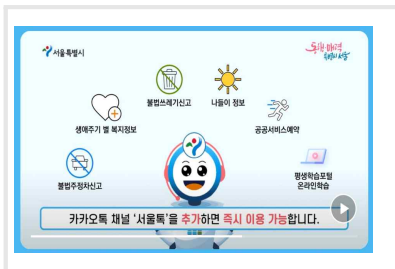
□ '24년 추진실적

챗
서
활
성
화

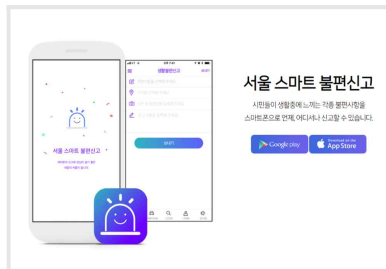
- 챗봇 '서울톡' 활성화로 **디지털세대 이용 저변 확대**
 - 챗봇상담 누적 이용자 수 **168만 5천명**(일평균 884.8명)
 - 현장민원 자동분배방식(RPA)으로 처리시간 대폭 감소 **월 781시간**

디
지
탈
채
널
다
각
화

- 스마트 불편신고앱을 통한 **신속한 민원 접수, 처리로 시민불편 해소**
 - 불법주정차 단속, 무단투기 신고 등 생활불편신고 **월 84,525건 접수**
- SNS, 블로그, 인스타그램등 양방향 소통채널 활용하여 시·구정 정보 제공
 - 보건증 발급, 기후동행 카드 등 시민 문의에 답변하여 **27,413건** 답변 채택



<챗봇 '서울톡'>



<스마트불편신고>



<다산콜 공식 블로그>

□ '25년 추진계획

- 챗봇 서울톡 상담 범위 확대 및 운영 활성화
- '서울톡' 현장민원 접수 자동분배방식(RPA) 전자치구 확대
- 스마트불편신고 현장민원 접수 자동분배방식(RPA) 도입

담당자 | 상담본부장 : 김건훈 ☎ 3278-5790 | 특화상담부장 : 임동묘 ☎ 724-1666 | 담당 : 박정애 ☎ 1623

3

상담데이터 체계적 분석 · 환류

3-1

신속 정확한 상담지식정보 현행화

서울시 및 자치구 등 유관기관과의 긴밀한 협력을 기반으로 상담서비스 제공 위한 최적의 상담 데이터베이스 구축

□ 사업개요

- 목 적 : 신속 · 정확한 상담 서비스 제공을 위한 정책정보 확보
- 내 용 : 유관기관 협력적 거버넌스 구축 및 상담지식정보 현행화
- 사 업 비 : 15백만원

□ '24년 추진실적

정보현행화 협력체계 구축

- 120 이음워크숍 개최로 협력적 거버넌스 구축
- 시 민원서비스 우수기관 평가에 표준상담DB 기점 반영으로 적극적 정비 유도
 - 분기별 표준상담DB 현행화 협조로 총 30,689건 완료

상 담 지 식 정 보 현 행 화

- 표준상담DB 구축 관리 총 9,934건 시 4,899건, 자치구 5,035건
- 이슈별 특별상담자료 및 알쓸상자(알아두면 쓸모있는 상담DB자료) 운영
 - 기후동행카드, 보건소 비상진료, 산행안전, 주말정보, 당직실정보 등 정보 제공



<120이음워크숍 개최>



<특별상담자료 운영>



<알쓸상자 상담자료게시>

□ '25년 추진계획

- 기관담당자용 표준상담DB 관리 매뉴얼 제작·배포
- 자치구 담당자 초청 상·하반기 120이음워크숍 운영

담당자 상담본부장 : 김건훈 ☎ 3278-5790 교육운영부장 : 신명애 ☎ 5751 담당 : 조하은 ☎ 5762

3-2 천만 시민 목소리를 분석·환류하는 민원정책 지원

상담을 통해 획득한 데이터를 분석하여 시민 의견을 서울시 정책 부서에 제공하는 행정환류 기능 수행

□ 사업개요

- 목 적 : 상담이력 분석자료 관련부서 제공으로 맞춤형행정서비스 지원
- 내 용 : 시민의소리(VOC) 등 상담데이터 분석자료 제공

□ '24년 추진실적

주요 정책 상담 현황 분석

- 시·구청 주요 정책 및 이슈에 대한 **상담사례 분석**
 - 기후동행카드, 저출생 극복(난임부부 시술비, 외국인 가사관리사)사업, 한강버스, 서울달 등 핵심 정책 관련 상담사례 분석 데이터 제공
 - ※ '22년 141건, '23년 186건, '24년 218건

상담 데이터 기반 정책 환류

- 시·구청 업무 전반에 대한 **시민의 목소리 정기 분석 및 환류**
 - 분야 및 업무별 분석 확대로 다양한 데이터 제공
 - 월간·연간 시민의 소리(VOC)제작 및 서울시·자치구 배포
- 다빈도 상담 데이터 기반으로 **정책 환류 기반 자료 제공**

주요 상담 사례 분석

[기후동행카드]
시민이 뽑은
'24년 최고의 정책



- ◆건수: 68,911건(2024.1.1.~12.31.) 365일
- ◆유형: 이용방법 59.1%, 발급방법 32.9%
- ◆문의: 타시도 참여 및 후불제 도입문의 등

[난임 부부
시술비 지원]
저출생 극복 프로젝트



- ◆건수: 8,123건(2024.1.1.~12.31.) 365일
- ◆유형: 신청방법 66.2%, 사실혼·외국인 등8.1%
- ◆문의: 지원 대상, 구비서류, 지원 금액 등

[디딤돌소득]
K-복지모델 표본



- ◆건수: 2,661건(2024.1.1.~1.12.) 12일
- ◆유형: 신청방법 95.5%, 신청 결과 2.4%
- ◆문의: 소득 기준, 신청 방법, 결과발표 등

“시민소통 상담현황을 분석하여 시·자치구로 제공 및 정책 환류”

□ '25년 추진계획

- 선제적 주요 이슈 정기 분석 및 유관 기관 배포
- 민원 분석 자료 제공을 통한 정책 환류로 시민 불편사항 개선
 - 시민의 소리(VOC)를 정기 분석하여 현장 점점 환류 시행

담당자 | 경영본부장 : 박재희 ☎ 3278-5720 | 정보관리부장 : 강병주 ☎ 5782 | 담당 : 남혜인 ☎ 5785

4

시 주요 정책 신규 상담 서비스 도입

전화 한 통으로 시 주요 정책이 필요한 시민에게 맞춤형 행정 서비스로 연결될 수 있도록 서울시 행정 최전선 역할 담당

□ 사업개요

- 목 적 : 서울시 주요 정책을 시민에게 신속·정확하게 연결
- 내 용 : 전문 상담 코드 운영을 통한 신규 상담 서비스 도입

□ '24년 추진실적

규 제 개 선
안 심 돌 봄
외 로 움 안 녕
1 2 0

- **규제 개선 상담 서비스(120-④)**로 시민 제안 창구 역할 계획 수립
 - 규제 개선 민원 분석을 통해 시책에 환류될 수 있도록 제공
- **안심돌봄 코드(120-③)**로 전화 한 통에 돌봄 서비스 원스톱 지원
 - 중증치매, 중증장애 등 돌봄이 필요한 사각 지대와 안심돌봄 상담의 종합 안내부터 서비스 제공 기관까지 원스톱 연결
- **외로움안녕 상담 코드(120-⑤)** 운영 협의 진행
 - 서울시민의 외로움과 고립 문제 해결을 위한 특별 창구 개설 예정



<규제 개선 상담>



<안심돌봄 120>



<외로움안녕 120>

□ '25년 추진계획

- 불합리한 규제 개선 전담 창구(4번) 운영 및 시민 의견 분석·정책 환류 자료 제공
- 안심돌봄 및 긴급복지 상담 서비스 제공
 - 복지가 필요한 시민에게 전화 한 통으로 원스톱 지원 서비스 제공
- 외로움안녕 120 특별 상담 창구 운영
 - 외로움 및 고립감 해소를 위해 서비스 기관 직접 연결

담당자 | 상담본부장 : 김건훈 ☎ 3278-5790 | 교육운영부장 : 신명애 ☎ 5751 | 담당 : 강병량 ☎ 5759

5

120 대시민 서비스 확대를 위한 홍보 강화

행정 최전선에서의 서비스 확장을 위한 120 리브랜딩과 120다산콜 브랜드 아이덴티티 확산 등 시민 접점 홍보 강화

□ 사업개요

- 목 적 : ‘무엇이든 도와드려요’ 기반 시민 접점 활용성 강화
- 내 용 : 시민이 120% 만족할 수 있는 120 상담서비스 홍보
- 사 업 비 : 350백만원

□ '24년 추진실적

리브랜딩
컨도
셉출

- 시민이 120% 만족하는 사람을 향한 다산 120
 - 다산콜센터 창설 17년을 시민과 함께 성장해온 과정으로 표현
- ‘무엇이든 물어보세요’에서 ‘무엇이든 도와드려요’로 상담 확장
 - 약자와의 동행, 선제적으로 시민을 케어하는 적극 행정 120

홍보채널
확

- 서울시 협업을 통해 홍보영상 제작 및 채널 활용 협의
 - 서울시 유튜브, 전광판 등을 이용하여 홍보 영상 배포
- 언론 등 온·오프라인 매체를 활용한 적극적인 홍보 기획



<무엇이든 도와드려요>



<리브랜딩 홍보 영상>



<키 비주얼>

□ '25년 추진계획

- 리브랜딩에 따른 대시민 홍보 전략 수립 및 전파
- 시민 최전선에서 120의 역할을 알릴 수 있는 홍보 채널 확보
 - 지하철, 택시, 버스 등 대중교통을 통한 홍보 활성화
 - 수어·외국어 등 행정 사각지대 약자를 위한 안내 서비스 강화

담당자 기획조정실장 : 도종현 ☎ 3278-5710 기획조정실 차장 : 심지현 ☎ 5712 담당 : 김혜선 ☎ 5778

6

선도적인 감정노동 예방 및 보호

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

□ 사업개요

- 목 적 : 감정노동 종사자의 육체, 정신적 피로 경감 추진
- 내 용 : 감정노동 보호를 통한 업무효율 향상 및 상담사 보호
- 사 업 비 : 262백만원

□ '24년 추진실적

감정노동 보호 프로그램 운영

- 스트레스 진단부터 맞춤 상담까지 제공하는 **근로자지원프로그램(EAP)** 도입
 - 마음건강검진 **415명**, 심리상담 **180회**, 찾아가는 상담 **106명** 참여
- 상담사 **감정노동 예방 및 치유를 위한 힐링프로그램** 시행
 - 공감소통 프로그램(톡톡데이) **17회, 373명** 참여
 - 나를 위한 힐링데이 '토닥토닥' **261명** 참여
 - 마음잡표 일일 가을방학: 시티투어 **31명** 참여
- 신체 피로회복 및 긴장감 완화를 위한 **헬스키퍼 시행 4,435명 참여**

악 강 성 민 원 대 응

- **악성민원 대응 전담관리반 24시간 운영**으로 일반상담사 감정노동 보호
 - **1,200여명**의 악성민원인을 일반상담사로부터 분리하여 전담 응대
- 재단설립('17년) 이후 41명 **악성민원인에 법적 조치** 및 대응
 - 유죄 24명, 무죄 3명, 재판·수사중 11명, 수사 종결(사망)등 3명



<EAP: 찾아가는 상담>



<톡톡데이 현장>



<악성민원 대응 매뉴얼>

□ '25년 추진계획

- 근로자지원프로그램(EAP) 운영을 통해 감정노동 스트레스 경감
- 교육·체험·의료 등 적극적 힐링 프로그램 운영
- 악·강성민원 전담 관리 및 적극적 법적 조치

담당자

상담본부장 : 김건훈 ☎ 3278-5790

상담운영부장 : 한상희 ☎ 5770

담당 : 김금옥 ☎ 5777

민원관리부장 : 서강숙 ☎ 5771

담당 : 황인혁 ☎ 5772

2025년 힐링 프로그램

프로그램명		내용	담당부서
진단 치유	근로자지원프로그램 (EAP)	직무스트레스, 개인 마음 건강 등 스트레스 수준 진단 및 분석 및 심리상담 진행	상담운영부
힐링 감정 치유	톡톡데이	오피스스트레칭, 스마일테라피, 멀티테라피, 공예작품만들기 등 신체 건강 및 마음 건강 챙김 프로그램	상담운영부
	치유의 숲	자연과 함께하는 서울대공원 치유의 숲 프로그램 참여로 신체활동 독려	상담운영부
	한국여성수련원	수련원 및 프로그램 이용 시 비용 할인	인사부
	스트레스 사위 힐링룸	신체 및 스트레스 지수를 체크 분석하여 개인 맞춤형 치유서비스와 분석 리포트 제공으로 직원 건강증진	상담운영부
	나를 위한 힐링 토닥토닥	나를 가꾸는 프로그램 참여로 스스로를 격려하고 기분을 전환하는 기회 제공	상담운영부
의료 지원	빅케어	전용 앱을 통한 건강검진 예약 및 결과 분석 지원	인사부
	의료협약 확대	임직원 및 가족 건강검진 우대 적용(20만원, 30만원) 도수치료 우대	인사부
	대사증후군 건강상담	대사증후군 검진 및 상담, 심리상담 진행 및 고위험군 연계	인사부
감정 노동 교육	감정노동 종사자 권리보장 교육	감정노동종사자 보호 관련 법률 및 보호조치 관련 교육	민원관리부
	악·강성민원 응대교육	악·강성 민원 및 재단운영 불만 민원 응대 방안 교육	민원관리부
	악·강성민원 응대 매뉴얼 개선	특이민원에 대한 응대절차 및 대응 방법 수시 점검 및 개선책 정책 제안	민원관리부
질 환 예 방	헬스키퍼	근골격계질환 방지 및 스트레스와 긴장감 완화를 위한 안마서비스 제공	상담운영부
민원 전담 직원 보 호	민원전담직원 심리검사	스트레스 수준과 심리적 건강상태 평가로 적절한 지원 및 대응책 마련	민원관리부
	민원전담직원 치유프로그램	스트레스 수준에 따른 맞춤형 감정치유프로그램 시행	민원관리부
	악성민원 법적조치	성희롱, 폭언 등 악성 민원인 고발 조치 강화	민원관리부

7

공공콜센터로서의 ESG경영 실천

기관에 특화된 ESG 경영 실천 및 공공콜센터로서 ESG 경영확산을 주도하며 공공기관으로서 사회적 책임 이행

□ 사업개요

- 목 적 : 공공콜센터 선도기관으로서 사회적 책임 이행
- 내 용 : 기관 경영활동을 통한 ESG경영 실천 및 확산

□ '24년 추진실적

기 관 특 화 E S G 경 영 실 천

- **감정노동보호 종합대책 프로젝트 수행**(컨퍼런스 개최 : '24.11.20., 시청8층)
 - 악성 민원 법적조치 범위 확대 방안 및 감정노동 피해자 보호 대책 제시
- 친환경경영을 위한 **시민동행정원 공모 참여**로 적극적 탄소중립 노력
 - 친환경 도시정원 문화 확산위해 힐링정원 조성하여 동상 수상

공 공 콜 센 터 E S G 경 영 확 산 주 도

- 120다산콜재단에 축적된 지식 공유로 **감정노동 보호 방안 전파** 노력
 - ESG경영포럼에서 '공공콜센터 사례 중심 민원공무원 보호 방안' 발표
 - 서울시 감정노동종사자의 권리보호 등에 관한 조례 개정(안) 발의 지원
- 국내외 유관기관에 선진 **공공콜센터 운영사례 전파**
 - 베트남, 몽골 등 국외 및 국내 30여개 기관에 콜센터 운영 노하우 전수



<감정노동자 보호 컨퍼런스>



<시민동행정원 힐링정원>



<민원 공무원 보호 방안 발표>

□ '25년 추진계획

- ESG 감정노동 보호를 위한 힐링 정원 등 환경 조성
 - 청사 사계절 녹지 공간 조성 및 실내 소음 중화 설비 설치
- 몽골, 두바이, 이란, 인도 등 공공콜센터 운영 노하우 전파
- 서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례 개정 지원

담당자 기획조정실장 : 도종현 ☎ 3278-5710 기획조정실 차장 : 심지현 ☎ 5712 담당 : 이현경 ☎ 5714

Ⅲ . 2024 행정사무감사 처리결과

2024 행정사무감사 처리결과 보고서

(문화체육관광위원회)

120다산콜재단

□ 총괄

○ 수감결과 처리요구사항 등 ----- 총 23 건

○ 조치내역

구분		계	완료	추진중	검토중	미반영
계	계	23	20	3		
	시정·처리요구사항	8	5	3		
	건의사항	7	7			
	기타(자료제출 등)	8	8			

시정·처리 요구사항

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
○ 스마트 상담센터 만족도 조사에 설문 문항을 보충하여 실효성을 높일 수 있길 바람. (스마트시스템부)	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 ○ 향후 스마트 상담센터 관련 만족도 조사 진행 시 조사설계 보완하여 진행 - 전화상담 대비 이용 만족도·이용 편리성, 신속·편리성, 재이용 의향 등 - 시스템 만족도, 정보제공/관리 만족도, 응대 만족도, 전반적 만족도 등 ☐ 향후계획 ○ '25년 스마트 상담센터 만족도 조사 - 디지털 보이는 ARS, 실시간 채팅상담 만족도 조사 실시
○ 고성과자와 저성과자의 성과관리 기준을 CPD (Call Per Day) 등 동일하게 통일하여 관리하기 바람. (상담운영부)	☐ 추진상황 : 추진 중 ☐ 추진내용 ○ 전방위상담 도입을 통해 전 상담사에게 동일한 업무를 부여하여 성과 관리의 용이성 확보 ☐ 향후계획 ○ 전방위상담에 따른 성과 현황 비교 분석 : '25. 6월 ○ 상담사 성과 관리 기준 개선 및 시행 : '25. 7월
○ 보다 구체적인 저성과자 관리 방안을 마련하기 바람 (상담운영부)	☐ 추진상황 : 추진 중 ☐ 추진내용 ○ 전방위상담 도입을 통해 전 상담사에게 동일한 업무를 부여하여 성과 관리의 용이성 확보 ○ 성과 향상을 위한 추가 직무 교육 시행('24.11.~12.) ☐ 향후계획 ○ 성과관리 개선 방향 노동조합 협의 : '25. 6월 ○ 상담사 성과 관리 기준 개선 및 시행 : '25. 7월

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
○ 응대율을 총인입대비 응대율로 기재하는 것을 강조함 (상담운영부)	☐ 추진상황 : 추진 중 ☐ 추진내용 ○ 총인입대비 응대율 기재 위한 개선 방향 검토('24.12.~) - 통화 포기 원인 분석 및 대기시간 감소 방안 모색 ☐ 향후계획 ○ 총인입량과 인입량간 차이 발생 원인 분석 : '25. 상반기 ○ 분석 결과를 통한 대안 도출 및 총인입 대비 응대율 산출 기준 변경(안) 마련 : '25. 하반기
○ 종합감사 결과 직원 외부 강의 출장 시 복무 관리를 강화할 필요성이 지적된 바 있으니 이에 상응하는 조치 바람. (윤리감사실)	☐ 추진상황: 완료 ☐ 추진내용 ○ 외부강의 및 겸직허가 업무지침 개정('25.1.) - 외부강의의 시 휴가 처리 하도록 업무지침 개정 ☐ 향후계획 ○ 2025년 상·하반기 외부강의 등 신고 처리 점검 실시
○ 직원들이 외부 강의 출장 시 휴가를 내고 간 사례가 전무함. 재단 업무와 무관한 곳에 외부강의를 나갈 시에는 휴가처리를 하고 가도록 조치 필요 (윤리감사실)	☐ 추진상황: 완료 ☐ 추진내용 ○ 외부강의 및 겸직허가 업무지침 개정('25.1.) - 외부강의의 시 휴가 처리 하도록 업무지침 개정 ☐ 향후계획 ○ 2025년 상·하반기 외부강의 등 신고 처리 점검 실시
○ 종합감사 결과 사후 겸직 허가건이 지적되었는데 조치 바람 (윤리감사실)	☐ 추진상황: 완료 ☐ 추진내용 ○ 겸직 허가자 겸직 현황 및 복무 점검 실시('24.12.) ○ 외부강의 및 겸직허가 업무지침 개정 수립('25.1.) ☐ 향후계획 ○ 2025년 상·하반기 겸직허가자 복무 점검 실시

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
○ 몽골 국외공무출장 관련 보고서가 작년 보고서와 중복 내용이 있는 등 보고서 관리에 문제가 있음 (인사부)	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 ○ 작성 및 검토 프로세스 개선 - 보고서 초안 작성 시, 관련 부서 간(출장부서-출장관리 부서) 협의를 통해 작성 전 내용 중복 가능성을 사전 점검 - 보고서 작성 완료 후 출장 관리부서에서 내용 검토 - 검토 과정에서 중복이나 누락 내용이 발견되면 출장 부서에 수정 및 개선 등 피드백 제공 ☐ 향후계획 ○ 정기적인 점검 및 모니터링 실시 - 연간 국외출장보고서 관리 점검을 통한 작성 기준 준수 및 내용 중복 여부 검토

건의사항

건의사항	조치결과
○ 콘텐츠 크리에이터 겸직 시 새로운 콘텐츠 공개 전 사전 보고는 과도한 검열의 우려가 있어 개정 필요 (윤리감사실)	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 ○ 외부강의 및 겸직허가 업무지침 개정('25.1.) - 콘텐츠 사전 검열 보고 관련 내용 삭제, 겸직 허가 시 채널 성격 및 콘텐츠 주제(정치운동, 재단관련 비밀누설 등) 심사하도록 변경
○ 내규상 사원증 시안과 현행 사원증의 시안이 달라 통일 필요 (인사부)	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 ○ 사원증 관리 내규 개정 완료('24.12.)
○ 갑질근절을 위한 만족도 조사가 타만족도 조사에 비해 조사 기간이 짧음 (윤리감사실)	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 ○ '24년 하반기 갑질 발생 위험진단 실시기간을 14일로 확대함
○ 스마트 상담센터 관련 예산이 미편성되었는데, 구축 필요성 검토 바람 (스마트시스템부)	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 ○ 다산콜 2.0 시즌2 실현을 위해 중장기 정보화 전략(ISP)에 근거하여 3개년간 단계적으로 스마트 상담센터 구축을 계획하였으나, 관련 예산이 삭감되어 사업 완료가 불투명한 상황으로, 시장 공약 사업이 최소한의 완결성을 지닐 수 있도록 관련 사업 진행을 위해 적극 노력 중임

건 의 사 항	조 치 결 과
○ 현재 120은 99%의 응대율을 유지하고 있는데, 스마트상담센터 구축의 필요성이 있는지 검토 바람 (스마트시스템부)	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 ○ 현재 120의 상담 수요는 전화상담 채널에서 비전화상담 채널(문자, 스마트불편신고, 챗봇, 채팅 등)로 점차 확대 되고 있음. 변화하는 상담 수요와 디지털 세대(MZ)의 이용 저변 확대를 위한 디지털 상담채널 확보가 필수적이며, 시민에게 가장 편리하고 효율적인 상담 서비스 제공을 위해 상담 업무 효율성을 강화하는 방향으로 추진하겠음
○ 홈페이지 등을 통해 시민의 소리 데이터를 대시민 공개하는 방안 검토 (정보관리부)	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 ○ 시민의 소리를 포함한 시민 소통데이터 현황을 120다산콜 재단 누리집을 통해 공개
○ 폭언 및 욕설 자동 차단 기술 도입 검토 요청 (스마트시스템부)	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 ○ 기술의 정확성, 효과성 등을 면밀히 분석하여 기술 도입 검토하겠음

기 타 사 항

자료제출 등 기타사항	조 치 결 과
1. 스마트상담센터 서비스 운영상 예상되는 문제점과 해결방안	☐ 추진상황 : 완료 디지털 취약 세대가 이용에 불편을 느끼지 않도록 단계적으로 시스템을 구축하여 운영
2. 2차례 몽골 국외공무출장의 성과가 있다고 보는지?	☐ 추진상황 : 완료 '23년 방문은 콜센터 운영 노하우 전수를 진행하였고, '24년 방문은 울란바타르시·경찰청 등과 전산, 교육, 악강성민원 처리, DB 운영 등에 대해 구체적 협력방안을 논의함
3. 상담사 프로모션 운영의 성과는 무엇인지?	'24.11.15. 자료제출 완료
4. VOC(Voice Of Citizen)는 무엇이고 서울시 이송 건수가 줄어드는 사유	'24.11.15. 자료제출 완료
5. 외부강의 시 복무관리 방안 등 감사 지적사항 재발방지 대책	'24.11.15. 자료제출 완료
6. 사후검직허가 감사 지적사항 조치방안과 검직 관련 심의 문서 일체	'24.11.15. 자료제출 완료
7. 최근 3년간 프로모션을 통한 상담 성과 개선 수치 일체	'24.11.15. 자료제출 완료
8. 시민의 소리 서울시 이송건수 감소에 대한 사유와 실적 개선 방안	'24.11.15. 자료제출 완료