동행·매력 특별시 서울

제330회 시의회 임시회
문화체육관광위원회

SEOUL MY SOUL

주 요 업 무 보 고

2025. 4.

120 서울특별시 다산콜재단

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

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

□ 설립목적

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

□ 주요연혁

- ㅇ 2007. 9. 서울특별시 120다산콜센터 창설(2007. 9. 12.)
- ㅇ 2008. 1. 야간 상담서비스 / 2008. 6. 수어 상담서비스
- ㅇ 2009. 3. 문자 상담서비스 / 2009. 11. 시·자치구 현장민원 서비스
- ㅇ 2010. 2. 외국어 상담서비스 실시(영어, 일본어, 중국어, 베트남어, 몽골어)
- ㅇ 2011. 2. 25개 보건소 상담서비스 / 2012. 2. SNS 상담서비스
- ㅇ 2017. 4. 120다산콜재단 설립
- ㅇ 2020. 2. 챗봇 상담서비스 「서울톡」 운영
- ㅇ 2021. 8. 이이재 2대 이사장 취임
- ㅇ 2021. 11. 「2021 서울시 교통문화대상」 수상(교통민원 접수·처리 유공)
- ㅇ 2022. 4. 다산콜 2.0 비전 선포
- ㅇ 2023. 8. 「대한민국ESG대상」 보건복지부장관상 수상
- ㅇ 2023. 10. 「국가생산성대상」 대통령 표창 수상
- ㅇ 2023. 12. 디지털 보이는 ARS 및 STT 도입
- ㅇ 2024. 5. 한국산업의 서비스품질지수(KSQI) 우수콜센터 인증
- ㅇ 2024. 8. 「서울특별시 감정노동 보호 이행」 서울특별시장 표창 수상
- ㅇ 2024. 9. 전방위 상담 도입
- ㅇ 2024. 11. 2024년 감정노동자 보호 컨퍼런스 개최
- ㅇ 2024. 12. 실시간 채팅상담 • 상담 도우미 실시
- ㅇ 2025. 3. 감정노동근로자 치유사업 8개 기관 MOU 체결
- ㅇ 2025. 4. ARS ③ 안심돌봄 ④ 규제제도개선 ⑤ 외로움안녕120 정비

2 상담 현황

▢ 상담채널: 10개 채널 운영

ㅇ 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 규제제도개선 ⑤ 외로움안녕120 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
2025년(3월)	1,431,370	787,397	643,973	235,760	172,415	201,915	24,244	5,131	4,508

▢ 일평균 상담건 수

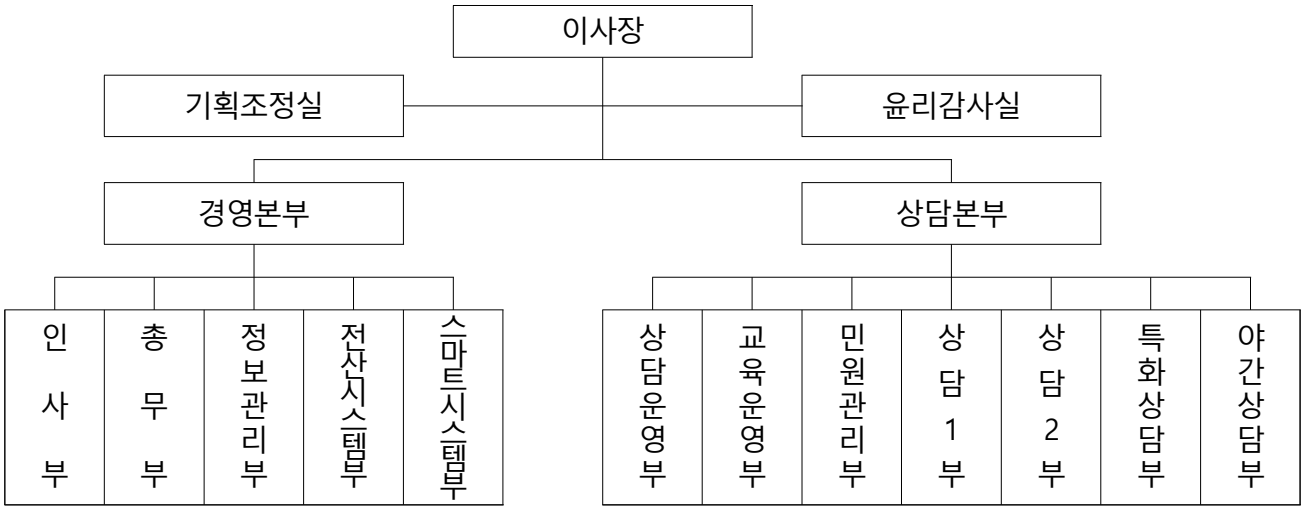
일평균 상담건 수	전화상담	비전화상담						
		소 계	챗 봇	스마트 불편신고	문 자	채팅	수 어	민간포털
16,370 (100%)	9,214 (56.3%)	7,156 (43.7%)	2,620 (16.0%)	1,916 (11.7%)	2,244 (13.7%)	269 (1.6%)	57 (0.4%)	50 (0.3%)

▢ 연도별 전화상담 실적 현황

구 분	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년	2024년	2025년 (3월)
총인입량 (건)	6,819,553	12,662,598	12,145,512	8,724,117	5,076,209	4,867,620	1,108,489
인 입 량 (건)	3,603,762	5,305,817	5,521,102	4,530,179	3,769,979	3,384,848	803,774
응 대 량 (건)	3,129,674	4,118,511	4,467,628	3,983,956	3,693,948	3,325,334	787,397
응 대 율 (%)	86.8	77.6	80.9	87.9	98.0	98.2	98.0%

3 조직 및 인력

▢ 조직 : 2본부 2실 12부



▢ 인력 : 정원 423명 (현원 409명)

구 분	계	이사장	전문직		일반직				업무직 (정원外)
			1급	2급	3급	4급	5급	6급	
정 원	423	1	1	1	4	24	292	100	12
현 원	409	1	1	1	2	16	228	160	12
과부족	△14	0	0	0	△2	△8	△64	60	0

▢ 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
	정보관리부	○ 상담데이터 분석, 행정 환류 데이터 생산 등
	전산시스템부	○ 상담시스템·그룹웨어 운영, 전산실 운영, ERP 등
	스마트시스템부	○ 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	○ 악·강성 민원 대응, 민원관련 법적대응 및 보상 등
	상 담 1 부	○ 서울시, 자치구·보건소, 유관기관 등 민원행정서비스 관련 전화상담
	상 담 2 부	○ 서울시, 자치구·보건소, 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)

- ㅇ 지방자치단체 출자·출연 기관의 운영에 관한 법률 제8조(정관)
- ㅇ 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 촉 직 비상임이사	김 창 희 ('63.1.24.)		'24. 3. 4. ~ '27. 3. 3.	○ 계명대학교 영문학 학사 ○ 국가정보원 서기관
	위 촉 직 비상임이사	박 건 도 ('84.10.20.)		'24. 3. 4. ~ '27. 3. 3.	○ 단국대학교 도시및지역계획학 박사 ○ 내일도시정책연구소 대표
	위 촉 직 비상임이사	이 상 익 ('57.6.5)		'24. 8. 2.~ '25. 8. 1.	○ 성균관대학교 행정학 박사 ○ 인천환경공단 이사장
	위 촉 직 비상임이사	조 윤 정 ('70.11.18.)		'24. 3. 4. ~ '27. 3. 3.	○ 단국대학교 경영학 박사 ○ 서울도시철도그린환경 처장
	위 촉 직 비상임이사	황 병 덕 ('80.4.3.)		'24. 3. 4. ~ '27. 3. 3.	○ 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 촉 직 비상임감사	이 주 엽 ('71.9.6.)		'24. 8. 2.~ '25. 8. 1.	○ 경북대학교 정치외교학 학사 ○ ㈜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

미 션	“시민중심 소통행정 구현”
비 전	스마트 경영혁신으로 안심도시 소통 컨택센터

“시민이 120% 만족하는 120다산콜”

경영 목표	시민 대기시간·연결불가율 제로화	전화상담 응대율·상담만족도 100% 달성

전략 방향	응대율 강화 인력운용 혁신	업무성과 상향평준화 달성	상담효율 혁신 스마트상담센터구축·운영

핵심 과제	시민만족 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
	규제제도개선 안심·외로움	• 규제제도개선 건의 상담 코드 운영(4번) • 안심돌봄(3번)·외로움안녕120(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 제공

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

ㅇ 목　　적 : 상담 운영체계 개선을 통한 시민 편의 향상

ㅇ 내　　용 : 전방위 상담 도입 및 효율적 인력운영

☐ 추진내용

효율적 인력운영

○ 응대율이 상대적으로 낮은 월, 금, 휴일, 중식 취약시간대 추가 인원 투입

○ 콜 생산성 향상과 일·가정 양립을 위한 상담사 재택근무 제도 운영

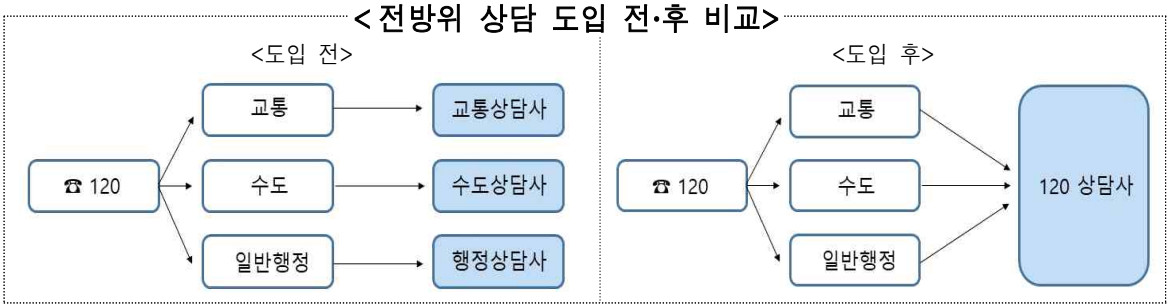
- 재택근무(61콜)시 청사근무(57.6콜)대비 3.4콜 성과 향상

전방위 상담 안정화

○ 시민 대기시간 감소 위한 전방위상담 체계 운영

- 상담 인입율 3% 개선 ('24년 69.5% → '25년 72.5%)

<전방위 상담 도입 전·후 비교>



☐ 추진계획

ㅇ 응대 실적 향상을 위한 상담사 프로모션 운영 : 5월

- 포상 주기 · 기준 세분화를 통해 응대 향상 도모

ㅇ 효율적 인력 운영 및 성과관리 체계 강화 계획 운영 : 7월

- 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

- ㅇ 목　　적 : 민원행정 서비스의 품질 향상과 시민만족도 제고
- ㅇ 내　　용 : 상담 직무 역량 강화 및 전문가 인재 양성
- ㅇ 사 업 비 : 83백만원

☐ 추진내용

상담직무역량강화교육	○ 상담 직무 교육 강화로 시민 중심 맞춤형 상담 서비스 제공 - 매월 서울시 업무 담당자 초청 상담사 대상 직접 교육 운영 - 신속한 이슈 사항 전파를 위한 관리자 집중 교육 시행 - 시 주요 정책 안심돌봄 · 외로움 120 등 복지재단 협력 교육
상담교육전문가양성	○ 상담 교육 전담 관리자 양성으로 상담사 직무 역량 제고 - 실습과 사례 중심의 직무 교육 확대를 통한 상담 전문성 향상 ○ 상담 현장 멘토 제도 운영을 통한 현장 대응 역량 증진 - 숙련된 상담 멘토의 업무 경험 공유로 실무 능력과 협업 강화

<서울시 담당자 초청 교육>

<이슈 교육자료>

<외로움안녕120 교육 >

☐ 추진계획

- ㅇ 실무 능력 강화를 위한 상담 멘토 제도 운영　　:　　5월
- ㅇ 상담교육 관리자 육성 및 내부 교육 체계 강화 :　　6월

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

1-3 표준화된 서비스를 위한 상담품질 관리체계 운영

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

☐ 사업개요

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

☐ 추진내용

상담품질 전담관리 운영	○ 상담 품질 전담관리자를 양성하여 지속 가능한 품질 관리 체계 구축 - 실무 중심의 상담품질관리로 시민 접점 대응 능력 및 품질 향상 - 정기적인 상담 응대품질 점검과 코칭으로 상담 전문성 강화 ○ 외부 전문 기관의 객관적인 품질 점검을 통한 상담사 개별 피드백 - 미스터리 쇼퍼 방식으로 상담사 개인별 품질 점검 · 맞춤 교육 진행

'25년 KSQI 우수콜센터 인증 노력

○ 지속적인 응대품질 향상 캠페인으로 직원 동기 부여 강화 및 품질 향상 유도

○ KSQI 기준 상담 응대 방안 전 직원 공유를 통해 균질한 서비스 시민 제공

<상담 응대품질 향상 캠페인>

영역	항목		평가내용	평가 가이드
서비스 품질 영역	맞이 인사	맞이인사	고객맞이 인사말, 발음의 정확성	첫인사(소속/이름/용무문의 중 2가지 이상, 하나 이상 알아듣기 힘들 경우 defect
	상담 태도	적극적인 안내	적극적 안내, 자신감 있는 응대	단답형 응대 시 결함(네네)
	업무 처리	쉬운답변	쉬운 설명, 응대 신속시간	고객이 알아들을 수 쉽게 설명 고객 문의 후 답변시간 20초 초과시 defect
		문의내용 파악도	문의내용에 대한 신속한 파악과 정확한 답변	재진술, 리바이벌 2회 이상 defect 복합질의 시 한가지만 답변하는 경우 defect
	종료 태도	종료인사	종료 인사말, 발음 정확성	인사와 이름 중 한가지만 시행해도 OK. 하나 이상 알아듣기 힘들 경우 defect

<KSQI 응대 방안 직원 공유>

<상담 품질 전담 관리자 출범>

☐ 추진계획

- ㅇ 상반기 상담 응대품질 교육 및 품질 점검　　:　　5월
  - 다각적 상담 품질 점검 및 교육 훈련을 통한 고품질 서비스 제공
- ㅇ 상담 응대품질 향상 캠페인 및 프로모션 시행 :　　7월
  - KSQI 기준 상담 응대 모니터링을 확대하여 상담 품질 강화

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

2 스마트 상담센터 구축·운영

2-1 민원데이터 대시민 공개 플랫폼 구축

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

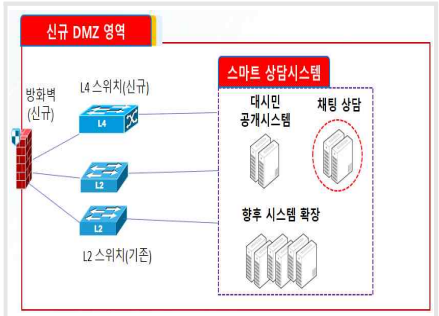
☐ 사업개요

- ㅇ 목　　적 : 시장공약 '다산콜 2.0' 실현을 위한 「스마트 상담 서비스」 도입
- ㅇ 내　　용 : AI 기반 120 스마트 상담센터 구축 및 운영 활성화
- ㅇ 사 업 비 : 208백만원

☐ 추진내용

스마트 상담센터 구축	○ STT 기반 민원데이터 대시민 공개시스템 구축 - 민원상담 데이터의 키워드별 분석 결과 제공으로 대시민 정책환류 역할 강화 ○ 안정적인 서비스 운영을 위한 외부 연계 서비스망(DMZ) 신규 구축 - 외부 대시민 서비스와 내부 시스템의 안전한 분리를 통한 보안 체계 확립
스마트 상담센터 운영	○ 스마트 상담시스템 유지보수 및 기능개선 수행으로 시민 만족도 제고 - 차질 없는 서비스 제공을 위한 H/W·S/W 유지보수 및 운영·관제 수행 - 보이는 ARS를 통한 민원 접수 등 이용 편의성 증대를 위한 기능개선 추진

<STT 기반 민원데이터 대시민 공개시스템 구축>



<DMZ 신규 구축>

☐ 추진계획

- ㅇ 스마트 상담시스템 유지보수 및 기능개선 추진 : 5월
  - 디지털 보이는 ARS 서비스 접속 URL 유효시간 연장·민원 접수 기능 개선
- ㅇ STT 기반 민원상담 데이터 공개시스템 구축 : 12월
  - 시기별 주요 키워드·연관 상담자료 제공으로 대시민 환류 기능 활성화

담당자	경영본부장 : 박재희 ☎ 3278-5720 스마트시스템부장 차형철 ☎ 5742 담당: 신동호 ☎ 5748

2-2 디지털 세대 공감 소통 다채널 상담 서비스 확대

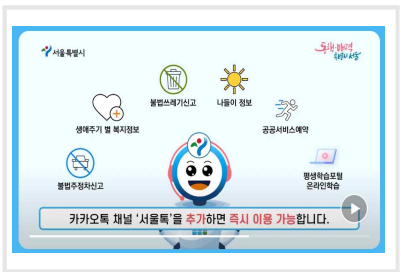
챗봇, 스마트불편신고 등 스마트 상담채널 운영 활성화로 디지털 세대의 이용 저변 확대 및 시민 불편 해소

☐ 사업개요

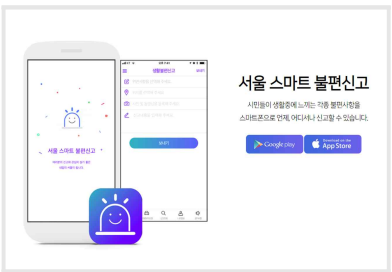
- ㅇ 목　　적 : 다채널 상담서비스 활성화와 시정 정보제공 및 홍보 강화
- ㅇ 내　　용 : 챗봇, 스마트 불편신고 등 스마트 상담채널 운영
- ㅇ 사 업 비 : 31백만원

☐ 추진내용

디지털 친화 채널 운영	○ 챗봇 '서울톡' 활성화로 디지털세대 이용 저변 확대 - 챗봇상담 누적 이용자 수 172만 8천명 - 행정정보 562종에 대한 주기적인 AI 학습 및 분석을 통한 답변 정확도 향상 ○ 스마트 불편신고앱을 통한 신속한 민원 접수, 처리로 시민불편 해소 - 불법주정차 단속, 무단투기 신고 등 생활불편신고 월 52,800건 접수 ○ SNS, 블로그, 인스타그램등 양방향 소통채널 활용
업무 자동화 효율향상	○ 현장민원 접수 자동분배방식(RPA)으로 업무 자동화 - 챗봇 RPA 운영으로 민원배분 월평균 처리시간 절감 월 829시간 ○ 스마트불편신고 접수 자동분배방식(RPA) 도입으로 업무 효율 향상 - 자동분배 방식 도입을 통해 월 1,400시간 처리 시간 단축 기대



<챗봇'서울톡'>



<스마트불편신고>

<다산콜 공식 블로그>

☐ 추진계획

- ㅇ 스마트불편신고 현장민원 접수 자동분배방식(RPA) 도입 : 4월
- ㅇ 현장민원 접수 자동분배방식(RPA) 전자치구 확대 : 10월

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

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

☐ 추진내용

상담 지식정보 현행화	○ 표준상담DB 구축 관리 총 9,954건 시 4,906건, 자치구 5,048건 ○ 이슈별 특별상담자료 및 상담보조자료(알쓸상자 – 상담 더하기) 운영 - 땅꺼짐, 산불예방, 산행안전, 주말정보, 당직실정보, 재보궐선거, 기후동행카드 등 정보 제공
정보현행화 협력체계 구축	○ 신속한 市 담당자 현행화 요청 등 시민 불편 최소화 노력 - 상반기 기관으로 찾아가는 이음 워크숍, 하반기 재단 초청 이음 워크숍 - 서울시 협조와 자체 점검을 통해 표준상담DB 총 7,151건 정비 완료

<특별상담자료>

<알쓸상자 상담자료>

<상담더하기 상담자료>

☐ 추진계획

- ㅇ 2분기 시민 다빈도 문의 표준상담DB 정비　:　5월
- ㅇ 기관으로 찾아가는 120이음워크숍 운영　:　7월

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 맞춤행정서비스 지원
○ 내　　용 : 시민의소리(VOC) 등 상담데이터 분석자료 제공

☐ 추진내용

주요정책 상담현황 분석	○ 시·구정 주요 정책 및 이슈에 대한 상담사례 분석 - 규제개혁, 안심돌봄120, 땅꺼짐, 미세먼지, 저출생·양육(우리동네 키움센터, 서울엄마아빠택시), 민생회복(서울페이플러스, 서울형 입원생활비 지원) 기후동행카드 등 핵심 정책 관련 상담사례 분석 데이터 제공 ※ '23년 186건, '24년 218건, '25년 70건
상담데이터 기반 정책환류	○ 시·구정 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 선제적 제공을 통해 시민 불편사항 신속 조치

주요 상담사례 분석

[외로움안녕] 외로움 없는 서울

◆건수: 3,243건('24. 1. 1.~'25. 1. 31.) 396일
◆유형: 정신건강 48.5%, 자살 22.6%, 은둔 4.6%
◆문의: 전국민마음투자사업, 우울증 상담 등

[미세먼지] 맑은 공기 서울

◆건수: 125건('25. 1. 20.~ 1. 21.) 2일
◆유형: 차량운행제한 4.4%, 지원사업 5.7%
◆문의: 운행제한 기준, 저공해 스티커발급 등

[홍역(전염병)] 감염병 안전한 서울

◆건수: 1,055건('25. 3. 1.~3. 19.) 19일
◆유형: 예방접종 73.8%, 항체검사 10.0%
◆문의: 해외 출국 전 예방접종 시기, 접종 비용 등

"시민소통 상담현황을 분석하여 시·자치구로 제공 및 정책 환류"

☐ 추진계획

○ 선제적 주요 이슈 정기 분석 및 유관 기관 배포 : 매월
○ 민원 분석 자료 제공을 통한 정책 환류 : 매월
- 시민의 소리(VOC)를 정기 분석하여 현장 접점 환류 시행

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

4 시 주요 정책 신규 상담 서비스 제공

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

☐ 사업개요

ㅇ 목　　적 : 서울시 주요 정책을 시민에게 신속·정확하게 연결

ㅇ 내　　용 : 전문 상담 코드 운영을 통한 신규 상담 서비스 도입

☐ 추진내용

안심돌봄	○ 안심돌봄 코드(120-③)로 전화 한 통에 돌봄 서비스 원스톱 지원 - 중증치매, 중증장애등 돌봄이 필요한 사각 지대와 안심돌봄 상담의 종합 안내부터 서비스 제공 기관까지 원스톱 연결
규제제도 개선	○ 규제 개선 상담 서비스(120-④)로 시민 제안 창구 역할 수행 - 규제 개선 민원 분석을 통해 개선 가능한 시책 자료 제공 ○ 가장 쉬운 정책 제안 창구로서 디지털 약자의 행정 편의 보장 - 규제 철폐 제안 상담으로 시민의 생생한 목소리 접수
외로움안녕 120	○ 외로움안녕 특별 상담 코드(120-⑤) 신설 - 서울시민의 외로움과 고립 문제 해결을 위한 전담 창구 운영 ○ 다산콜의 높은 인지도를 활용한 숨은 시민 수요 발굴 - 서울시 정책 간판 기관으로서 특별 ARS를 통해 선제적 서비스 제안

<규제 개선 상담>

<안심돌봄 120>

<외로움안녕 120>

☐ 추진계획

ㅇ 규제 개선 관련 시민 의견 분석·정책 환류 자료 제공 : 2월

ㅇ 외로움안녕 120 전담 ARS 코드 운영 : 4월

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

- ㅇ 목　　적 : 시민 활용성 강화를 위한 기관 아이덴티티 정립 및 확산
- ㅇ 내　　용 : 시민이 120% 만족할 수 있는 120 상담서비스 홍보
- ㅇ 사 업 비 : 350백만원

☐ 추진내용

다산콜 리브랜딩 추진	○ 120 시민 활용성 강화와 서비스 확장을 위해 리브랜딩 추진 - 시민의 목소리 최전선 접수 기관 브랜드 아이덴티티 정립 및 확산 ○ 브랜드 전략 확산 및 응용 방안 도출 - CI 재정립 및 활용 가이드북, 슬로건 개발 등 - 120 상담 소개, 기관 홍보 등 사업 홍보와 기관 홍보 영상 제작
120 시민접점 홍보	○ 서울시 협업을 통해 홍보영상 제작 및 채널 활용 협의 - 서울시 유튜브, 전광판 등을 이용하여 홍보 영상 배포 ○ 지하철, 택시, 버스 등 대중교통을 통한 시민 접점 홍보 ○ 수어・외국어 홍보 영상, 카드 뉴스 제작 및 서울시 SNS 등 배포

<브랜드 이미지 등 전략 수립>

<다산콜 홍보영상 제작>

<브랜드 확산 및 응용>

☐ 추진계획

- ㅇ 리브랜딩에 따른 대시민 홍보 전략 수립 및 전파　　:　6월
- ㅇ 시민접점에서 120의 역할을 알릴 수 있는 홍보 시행　:　8월

담당자	기획조정실장 : 도종현 ☎ 3278-5710　기획조정실 차장 : 심지현 ☎ 5712　담당 : 박주영 ☎ 5717

6 선도적인 감정노동 예방 및 보호

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

☐ 사업개요

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

☐ 추진내용

서울시 투자 · 출연기관 감정노동 보호 평가결과 : 4년 연속 최우수기관 선정

감정노동 보호 프로그램 운영	○ 스트레스 진단부터 심리 상담까지 제공하는 근로자 지원 프로그램(EAP) 시행 - 전문의료인 · 심리상담사가 참여하는 맞춤형 심리 치유 운영 ○ 상담사 감정노동 예방 및 치유를 위한 힐링프로그램 시행 - 서울대공원, 정화예술대학 등 유관 기관과 협력하여 감정노동 보호 - 공감소통 · 문화예술 · 멀티테라피를 통한 감정노동 스트레스 해소
악성 민원대응	○ 악성민원 대응 전담관리반 24시간 운영으로 일반상담사 감정노동 보호 - 1,200여명의 악성민원인을 일반상담사로부터 분리하여 전담 응대 - 재단설립('17년) 이후 41명 악성민원인에 법적 조치 및 대응

<근로자 지원 프로그램>

<서울대공원 치유의 숲>

<공감소통 힐링 활동>

☐ 추진계획

- ㅇ 근로자 지원 프로그램(EAP) 운영을 통해 감정노동 경감 : 4월
- ㅇ 교육 · 예술 · 의료 등 감정노동 보호 프로그램 운영 : 5월
- ㅇ 상반기 악 · 강성민원 전담 관리 및 법적 조치 : 6월

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	공감소통 프로그램과 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 치유 회복 협력	수련원 및 프로그램 이용 시 비용 할인	인사부
	스트레스 샤워 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	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	상담운영부
	악·강성민원 응대교육	악·강성 민원 및 재단운영 불만 민원 응대 방안 교육	민원관리부
	악·강성민원 응대 매뉴얼	악·강성 민원 및 특이민원에 대한 응대절차 및 대응 방법 매뉴얼화와 수시 점검·개선	민원관리부
질환 예방	헬스키퍼	근골격계질환 방지 및 스트레스와 긴장감 완화를 위한 안마서비스 제공	상담운영부
민원 전담 직원 보호	민원전담직원 심리검사	의료기관 심리검사를 통한 스트레스 수준과 심리적 건강상태를 평가하여 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

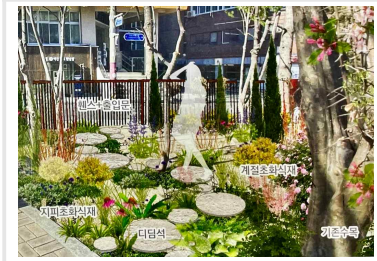
ㅇ 목　　적 : 공공콜센터 선도기관으로서 사회적 책임 이행

ㅇ 내　　용 : 기관 경영활동을 통한 ESG경영 실천 및 확산

☐ 추진내용

기관특화 ESG경영 실천	○ 공공·민간 대상 감정노동보호 보호 민원응대 스크립트 배포 - 폭언·업무방해·억지주장 등 악강성 민원 대응 스크립트 업계 공유 ○ 청사 힐링 정원 녹지 조성을 통한 탄소중립과 감정노동 보호 - 직장 내 마음 쉼터 녹색 힐링 공간 확보로 ESG 경영 실천
공공콜센터 ESG경영 확산 주도	○ 해외 대상 선진 공공 콜센터 운영 노하우 전파 - 두바이 정부(2월) 및 일본 대사관, 태국 정부(3월) 등 업무 협력 논의 ○ 서울시 감정노동종사자의 권리보호 등에 관한 조례 개정 추진 - 악성 민원인 이용 제한, 먼저 끊을 수 있는 권리 보장

<민원응대 스크립트 배포>



<힐링 정원 녹지 조성>

<두바이 정부 120 내방>

☐ 추진계획

ㅇ ESG 감정노동 보호를 위한 힐링 정원 등 환경 조성　　: 6월

ㅇ 몽골, 두바이, 인도, 태국 등 공공콜센터 운영 노하우 전파 : 7월

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

참고	2025년 120다산콜재단 예산 현황

□ ’25년 예산 현황(3.31.기준)

ㅇ 집행 현황

(단위 : 천원, %)

’25년 예산	집행액	집행률	잔액
32,048,210	5,136,786	16.0	26,911,424

ㅇ 세부사업별 예산 현황

(단위 : 천원, %)

구분	2025년			부장 (전화번호)	담당 (전화번호)
	예산액	집행액	집행률		
합계	32,048,210	5,136,786	16.0	심지현 (☎ 3278-5712)	임종혁 (☎ 3278-5730)
상담정보시스템 운영	1,630,926	112,880	6.9	차형철 (☎ 3278-5742)	남혜진 (☎ 3278-5745)
상담체계 운영	68,798	15,688	22.8	차형철 (☎ 3278-5742)	최율 (☎ 3278-5718)
스마트상담센터 구축	208,000	0	0.0	차형철 (☎ 3278-5742)	김정민 (☎ 3278-5737)
스마트상담센터 운영 활성화	304,857	17,061	5.6	차형철 (☎ 3278-5742)	신동호 (☎ 3278-5748)
역량강화 교육	166,199	20,411	12.3	신명애 (☎ 3278-5751)	강병랑 (☎ 3278-5759)
상담지식정보 현행화	14,800	0	0.0	신명애 (☎ 3278-5751)	조하은 (☎ 3278-5762)
감정노동 보호프로그램 운영	202,338	15,597	7.7	한상희 (☎ 3278-5770)	김금옥 (☎ 3278-5777)
악강성민원 전담 관리	59,600	1,800	3.0	서강숙 (☎ 3278-5771)	황인혁 (☎ 3278-5772)
일반관리비	29,209,313	4,953,349	17.0	심지현 (☎ 3278-5712)	임종혁 (☎ 3278-5730)
예비비	183,379	0	0.0	심지현 (☎ 3278-5712)	임종혁 (☎ 3278-5730)

Ⅲ. 2024 행정사무감사 처리결과

2024 행정사무감사 처리결과 보고서

(문화체육관광위원회)

120다산콜재단

□ 총 괄

○ 수감결과 처리요구사항 등 ---------- 총 23 건

○ 조치내역

구 분		계	완 료	추진중	검토중	미반영
계	계	23	20	3		
	시정·처리요구사항	8	5	3		
	건 의 사 항	7	7			
	기타(자료제출 등)	8	8			

시정·처리 요구사항

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
ㅇ 스마트 상담센터 만족도 조사에 설문 문항을 보충하여 실효성을 높일 수 있길 바람. (스마트시스템부)	□ **추진상황 : 완료** □ **추진내용** ㅇ 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** ㅇ '25년 스마트 상담센터 만족도 조사 - 디지털 보이는 ARS, 실시간 채팅상담 만족도 조사 실시
ㅇ 고성과자와 저성과자의 성과관리 기준을 CPD (Call Per Day) 등 동일하게 통일하여 관리하기 바람. (상담운영부)	□ **추진상황 : 추진 중** □ **추진내용** ㅇ 전방위상담 도입을 통해 전 상담사에게 동일한 업무를 부여하여 성과 관리의 용이성 확보 □ **향후계획** ㅇ 전방위상담에 따른 성과 현황 비교 분석 : '25. 6월 ㅇ 상담사 성과 관리 기준 개선 및 시행 : '25. 7월
ㅇ 보다 구체적인 저성과자 관리 방안을 마련하기 바람 (상담운영부)	□ **추진상황 : 추진 중** □ **추진내용** ㅇ 전방위상담 도입을 통해 전 상담사에게 동일한 업무를 부여하여 성과 관리의 용이성 확보 ㅇ 성과 향상을 위한 추가 직무 교육 시행('25.1.~3.) □ **향후계획** ㅇ 성과관리 개선 방향 노동조합 협의 : '25. 6월 ㅇ 상담사 성과 관리 기준 개선 및 시행 : '25. 7월

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
ㅇ 응대율을 총인입대비 응대율로 기재하는 것을 강조함 (상담운영부)	□ **추진상황 : 추진 중** □ **추진내용** ㅇ 총인입대비 응대율 기재 위한 개선 방향 검토 ('24.12.~) ㅇ 통화 포기 원인 분석을 위한 설문 조사 시행 ('25.4.) □ **향후계획** ㅇ 총인입량과 인입량간 차이 발생 원인 분석 : '25. 상반기 ㅇ 분석 결과를 통한 대안 도출 및 총인입 대비 응대율 산출 기준 변경(안) 마련 : '25. 하반기
ㅇ 종합감사 결과 직원 외부 강의 출강 시 복무 관리를 강화할 필요성이 지적된 바 있으니 이에 상응하는 조치 바람. (윤리감사실)	□ **추진상황: 완료** □ **추진내용** ㅇ 외부강의 및 겸직허가 업무지침 개정('25.1.) - 외부강의 시 휴가 처리 하도록 업무지침 개정 □ **향후계획** ㅇ 2025년 상·하반기 외부강의 등 신고 처리 점검 실시
ㅇ 직원들이 외부 강의 출강 시 휴가를 내고 간 사례가 전무함. 재단 업무과 무관한 곳에 외부강의를 나갈 시에는 휴가처리를 하고 가도록 조치 필요 (윤리감사실)	□ **추진상황: 완료** □ **추진내용** ㅇ 외부강의 및 겸직허가 업무지침 개정('25.1.) - 외부강의 시 휴가 처리 하도록 업무지침 개정 □ **향후계획** ㅇ 2025년 상·하반기 외부강의 등 신고 처리 점검 실시
ㅇ 종합감사 결과 사후 겸직 허가건이 지적되었는데 조치 바람 (윤리감사실)	□ **추진상황: 완료** □ **추진내용** ㅇ 겸직 허가자 겸직 현황 및 복무 점검 실시('24.12.) ㅇ 외부강의 및 겸직허가 업무지침 개정 수립('25.1.) □ **향후계획** ㅇ 2025년 상·하반기 겸직허가자 복무 점검 실시

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

건 의 사 항

건 의 사 항	조 치 결 과
ㅇ 콘텐츠 크리에이터 겸직 시 새로운 콘텐츠 공개 전 사전 보고는 과도한 검열의 우려가 있어 개정 필요 (윤리감사실)	□ **추진상황 : 완료** □ **추진내용** ㅇ 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
ㅇ 내규상 사원증 시안과 현행 사원증의 시안이 달라 통일 필요 (인사부)	□ **추진상황 : 완료** □ **추진내용** ㅇ 사원증 관리 내규 개정 완료('24.12.)
ㅇ 갑질근절을 위한 만족도 조사가 타만족도 조사에 비해 조사 기간이 짧음 (윤리감사실)	□ **추진상황 : 완료** □ **추진내용** ㅇ '24년 하반기 갑질 발생 위험진단 실시기간을 14일로 확대함
ㅇ 스마트 상담센터 관련 예산이 미편성되었는데, 구축 필요성 검토 바람 (스마트시스템부)	□ **추진상황 : 완료** □ **추진내용** ㅇ 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
ㅇ 현재 120은 99%의 응대율을 유지하고 있는데, 스마트상담센터 구축의 필요성이 있는지 검토 바람 (스마트시스템부)	□ **추진상황 : 완료** □ **추진내용** ㅇ 현재 120의 상담 수요는 전화상담 채널에서 비전화상담 채널(문자, 스마트불편신고, 챗봇, 채팅 등)로 점차 확대되고 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
ㅇ 홈페이지 등을 통해 시민의 소리 데이터를 대시민 공개하는 방안 검토 (정보관리부)	□ **추진상황 : 완료** □ **추진내용** ㅇ 시민의 소리를 포함한 시민 소통데이터 현황을 120다산콜재단 누리집을 통해 공개('25.2.)
ㅇ 폭언 및 욕설 자동 차단 기술 도입 검토 요청 (스마트시스템부)	□ **추진상황 : 완료** □ **추진내용** ㅇ 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. 사후겸직허가 감사 지적사항 조치방안과 겸직 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