



제327회 시의회 정례회
문화체육관광위원회

SEOUL M! SOUL

주요업무보고

2024. 11.



I . 일반현황

① 기관 연혁

② 상담 현황

③ 조직 및 인력

④ 이사회 현황

⑤ '24년 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. 세계스카우트잰버리 유공 서울시의회의회장 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
- 2024. 8. 서울시 감정노동 보호제도 이행점검 서울특별시시장 표창 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 (9월말 기준)	4,971,557	2,557,523	2,414,034	893,637	784,118	707,430	14,627	14,222

☐ 일평균 상담건 수

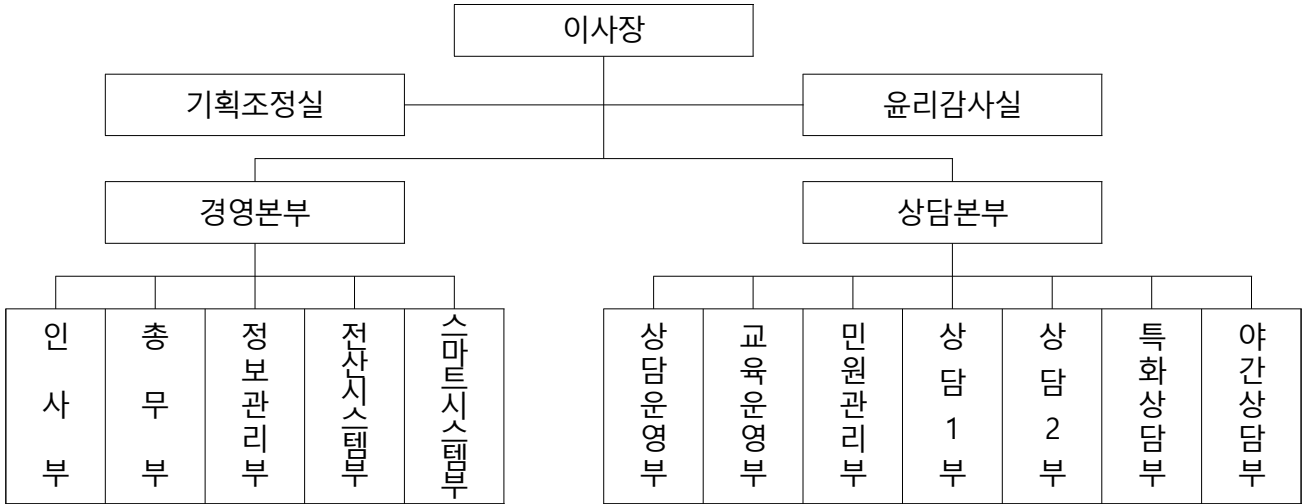
일평균 상담건 수	전화상담	비전화상담					
		소 계	챗 봇	스마트 불편신고	문 자	수 어	민간포털
18,056	9,225	8,832	3,261	2,862	2,582	75	52

☐ 연도별 전화상담 실적 현황

구 분	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년	2024년 (9월말 기준)
총인입량 (건)	6,819,553	12,662,598	12,145,512	8,724,117	5,076,209	3,743,127
인 입 량 (건)	3,603,762	5,305,817	5,521,102	4,530,179	3,769,979	2,600,748
응 대 량 (건)	3,129,674	4,118,511	4,467,628	3,983,956	3,693,948	2,557,523
응 대 율 (%)	86.8	77.6	80.9	87.9	98.0	98.3

3 조직 및 인력

□ 조직 : 2본부 2실 12부



□ 인력 : 정원 423명 (현원 420명)

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	420	1	1	1	2	13	197	205	12
과부족	△3	0	0	0	△2	△11	△95	105	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
	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 : 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

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./남) 	'24. 8. 2. ~ '25. 8. 1.	○ 성균관대학교 사회복지학 석사 ○ 제19대 국회의원 ○ 한국광해관리공단 이사장
비상임 이 사 (7 명)	당 연 직 비상임이사	마 채 숙 ('71.11.21./여) 	'24. 1. 1. ~ 재임시	○ 서울대학교 국사학 학사 ○ 現 서울시 홍보기획관
	당 연 직 비상임이사	김 미 정 ('65.8.17./여) 	'24. 1. 1. ~ 재임시	○ 인하대학교 전자계산학 학사 ○ 現 서울시 재정기획관
	위 축 직 비상임이사	김 창 희 ('63.1.24./남) 	'24. 3. 11. ~ '27. 3. 10.	○ 계명대학교 영문학 학사 ○ 국가정보원 서기관
	위 축 직 비상임이사	박 건 도 ('84.10.20./남) 	'24. 3. 11. ~ '27. 3. 10.	○ 단국대학교 도시및지역계획학 박사 ○ 내일도시정책연구소 대표
	위 축 직 비상임이사	이 상 익 ('57.6.5./남) 	'24. 8. 2. ~ '25. 8. 1.	○ 성균관대학교 행정학 박사 ○ 인천환경공단 이사장
	위 축 직 비상임이사	조 윤 정 ('70.11.18./여) 	'24. 3. 11. ~ '27. 3. 10.	○ 단국대학교 경영학 박사 ○ 서울도시철도그린환경 처장
	위 축 직 비상임이사	황 병 덕 ('80.4.3./남) 	'24. 3. 11. ~ '27. 3. 10.	○ 송실대학교 경영학 박사 ○ 한국경제인협회 전문위원
감 사 (1 명)	위 축 직 비상임감사	이 주 엽 ('71.9.6./남) 	'24. 8. 2. ~ '25. 8. 1.	○ 경북대학교 정치외교학 학사 ○ (주)엘엔피파트너스 대표이사

5

'24년 예산 현황

□

세입예산

(단위 : 천원)

구분	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)

정책사업	단위사업	세 부 사 업	2023년	2024년	증 감
120다산콜재단 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 컨택센터

핵심가치

신속한 연결 · 정확한 답변 · 친절한 상담

경영목표

시민 대기시간 · 연결불가율
체로화전화상담 응대율 · 상담만족도
100% 달성

전략방향

응대율 강화
인력운용 혁신업무성과
상향평준화 달성상담효율 혁신
스마트 상담센터 구축·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 시민만족 상담 서비스 제공

② 스마트 상담센터 구축 · 운영

③ 상담데이터 체계적 분석·환류

④ 복지 사각지대 해소

⑤ 감정노동 예방 및 보호

⑥ 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 인력운영으로 시민 대기시간·연결불가율 제로화 추진

□ 추진실적

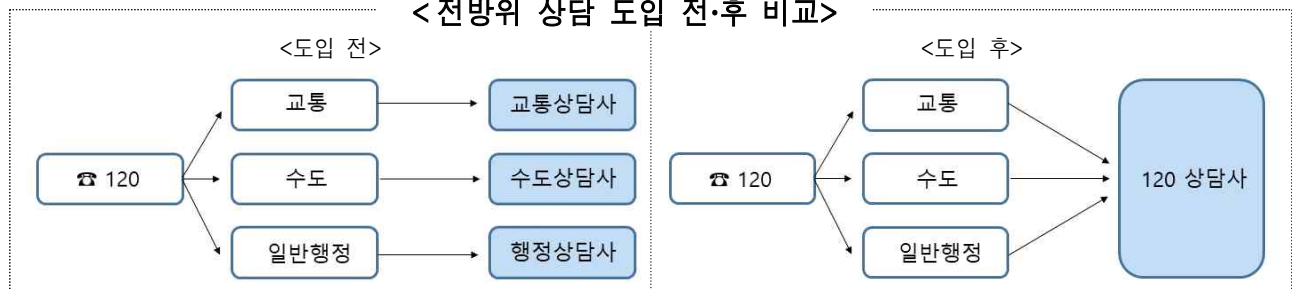
효 율 적
인 력 운 영

- 응대율이 상대적으로 낮은 **취약시간대 투입 인원 추가**(’23. 1.~)
 - 취약요일(월, 금), 취약시간(출퇴근시간, 중식시간), 휴일 추가 인력 투입
- 일·가정 양립을 위한 상담사 **재택근무 제도 개선**(’24. 6.)
 - 연간 재택근무자 수 확대 운영 **(기존)196명 → (개선) 215명**

전방위상담
도 입

- 시민 대기시간 감소 위한 **전방위상담 체계 도입** (’24. 9.)
 - 기존 상담 분야별(교통, 수도, 사구청 등)로 상담사들이 구분되어 진행하던 상담을 통합 상담으로 변경

<전방위 상담 도입 전·후 비교>



□ 향후계획

- '24. 11. 응대 실적 향상을 위한 프로모션 진행
- '24. 12. 전방위 상담 도입에 따른 실적 분석

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 : 86백만원(집행액 : 82백만원, 95.7%)

□ 추진실적

상담 직무
역량강화
교육

- 상담 직무역량 강화를 위한 **서울시 행정상담 맞춤형 직무교육** 확대
 - 서울시 업무담당자 방문 현장교육 **총 8회 501명**
 - 온라인 플랫폼을 통해 **총 29과정** 개설 및 운영
- **전방위 상담 조기안정화**를 위한 직무역량 강화 교육
 - 현장중심의 전산시스템 집중교육 **총 6과정 780명 이수**

현장 밀착
멘토제도
운영

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



<행정상담 맞춤형 직무교육>



<자체 온라인 교육 플랫폼>



<전방위 상담 실무 교육>

□ 향후계획

- '24. 11. 직무 지식 활성화 프로모션(도전! 다산 골든벨) 운영
- '24. 11.~12. 안심돌봄120 등 서울시 행정상담 직무 교육 실시

작성자 상담본부장 : 김건훈 ☎ 3278-5790 교육운영부장 : 신명애 ☎ 5751 담당 : 강병랑 ☎ 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(집행액 : 44백만원, 53%)

□ 추진실적

응대 품질
향상

K S Q I
우수콜센터
인증

- 전사적 응대품질 향상 문화 형성을 위한 **품질표준화 캠페인 시행**

1차(3~6월)	2차(7~10월)
삼색응대법 + 시민 칭찬하기	시민을 “내 편” 만드는 정중한 언어표현

- 상담품질 표준화 관리 교육 및 **응대품질 집중 관리**

- 응대품질 강화교육 총 **402명**, 정기적 품질점검 **870건** 실시
- 관리자 품질관리 역량강화 교육 **27명, 8.5시간** 실시

- 「한국 산업 서비스 품질 지수(KSQI) 우수콜센터」 인증 획득('24. 5.)

- 상담 태도, 업무처리 등 전 부문에서 높은 점수 획득하며 우수콜센터 인증
- ※ 'KSQI(Korean Service Quality Index)'란 한국산업의 서비스품질에 대한 고객들의 체감 정도를 나타내는 지수로 1년간 전문 모니터 요원이 고객 입장에서 콜센터로 전화하는 방식으로 측정



<응대품질 향상 캠페인>



<품질관리 실무 역량 교육>



<KSQI 우수콜센터 선정>

□ 향후계획

- '24. 11. 하반기 응대품질 교육 및 품질점검(3회기), 캠페인(3차) 시행
- '24. 12. 상담 응대품질 우수 상담 사례집 발간

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 시즌 2' 실현을 위한 '스마트 상담 서비스' 도입
- 내 용 : 상담도우미 · 실시간 채팅상담 시스템 구축
- 사 업 비 : 1,580백만원(집행액 : 1,522백만원, 96.3%)

☐ 추진실적

인공지능
상담센터
2단계 구축

○ 실시간 채팅상담 시스템 구축

- 상담사와 시민이 실시간 소통하는 양방향 채팅 상담 채널 운영
※ 10월 채팅상담 시범 오픈, 12월 정식 도입 예정

○ 상담도우미 시스템 도입

- 상담사에게 빅데이터 기반 최적의 답변을 추천하여 상담품질 제고
- 상담이력을 자동으로 정리하여 민원 상담 업무 효율성 향상
※ 12월 상담도우미 구축 완료 예정

< 120 스마트 인공지능 상담센터 구축 로드맵 >

구 분	'23년(1단계)	'24년(2단계)	'25년(3단계)
사 업	보이는 ARS, STT (完)	실시간 채팅상담, 상담도우미	A민원상담 콜봇, 민원빅데이터 분석 이슈알리미, 다국어 채팅상담

☐ 향후계획

- '24. 12. 상담도우미 · 실시간 채팅상담 시스템 구축 완료

작성자 | 경영본부장 : 박재희 ☎ 3278-5720 스마트시스템부장 : 김설아 ☎ 5739 담당 : 홍기찬 ☎ 5741

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 시정홍보 강화
- 내 용 : 챗봇, 스마트 불편신고 등 스마트 상담채널 운영

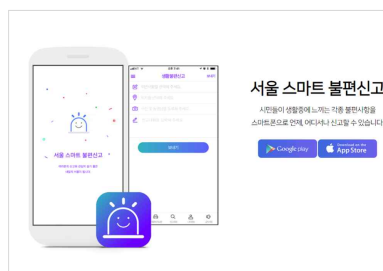
□ 추진실적

다 채 널
상담서비스
활 성 화

- 챗봇 ‘서울톡’ 활성화로 디지털세대 이용 저변 확대
 - 챗봇상담 누적 이용자 수 **160만 6천명**(일평균 884.3명)
 - 현장민원 자동분배방식(RPA)으로 처리시간 대폭 감소(**월 평균 651시간**)
- 스마트 불편신고로 신속한 민원 접수, 처리하여 시민불편 해소
 - 불법주정차 단속, 과태료 부과 신고 등 생활불편신고 **90,763건** 접수
- 시·구청 정보 제공으로 '22~'23년 2년 연속 네이버 지식파트너 선정
 - 보건증 발급, 기후동행 카드 등 시민 문의에 답변하여 **27,179건** 답변 채택



<챗봇‘서울톡’>



<스마트불편신고>



<네이버 지식파트너 선정>

□ 향후계획

- '24. 12. 실시간 채팅상담 서울톡 연계 운영
- ‘서울톡’ 접수 현장민원 자동분배방식(RPA) 전자치구 확대 노력

작성자 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

□ 추진실적

정보현행화
협력 체계
구 축

- 120 이음워크숍 개최로 협력적 거버넌스 구축
 - 25개 자치구 및 재단 담당자 총 60명 참여('24. 4.)
- 시 민원서비스 우수기관 평가에 표준상담DB 가점 반영으로 적극적 정비 유도
 - 분기별 표준상담DB 현행화 24,404회 완료

상 담
지 식 정 보
현 행 화

- 표준상담DB 구축 관리 총 9,811건 (시 4,791건, 자치구 5,020건)
- 이슈별 특별상담자료 및 알쓸상자(알아두면 쓸모있는 상담DB자료) 운영
 - 기후동행카드, 보건소 비상진료, 산행안전, 주말정보, 당직실정보 등 정보 제공



<특별상담자료 운영>



<알쓸상자 상담자료게시>



<120이음워크숍 개최>

□ 향후계획

- '24. 11. 기관담당자용 표준상담DB 관리 매뉴얼 배포
- '24. 12. 하반기 자치구 담당자 초청 120이음 워크숍 개최

작성자 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

□ 추진실적

주요 정책
상담 현황
분석

○ 시·구정 주요 정책 및 이슈에 대한 상담사례 분석

- 기후동행카드, 서울달, 한강버스, 외국인 가사관리사 시범 사업 등 핵심 정책 관련 상담사례 분석 데이터 제공

※ '22년 141건, '23년 186건, '24년 156건

상담데이터
기반
정책 환류

○ 시·구정 업무 전반에 대한 시민의 목소리 분석 및 환류

- 월간·연간 시민의 소리(VOC) 제작 및 서울시·자치구 배포

※ '22년 12건, '23년 12건, '24년 8건

○ 다빈도 상담 데이터 기반으로 정책 환류 기반 자료 제공

- 시기별·이슈별 상담 데이터 바탕 주요·특이사례 동향집 발간(연 1회)

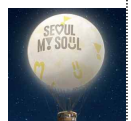
< 주요 상담데이터 분석 >

[기후동행카드]



- ◆상담건수 : 61,562건(2024.1.4.~8.31.)
- ◆상담유형 : 충전관련 56.8%, 발급관련 35.9%
- ◆주요질의 : 실물카드 분실로 인한 재등록 방법 등

[서울달]



- ◆상담건수 : 541건(2024.8.1.~8.28.)
- ◆상담유형 : 실시간대기 33.3%, 탑승방법 28.5%
- ◆주요질의 : 운영일시 및 탑승 위치, 탑승대상 등

“상담 사례 분석 바탕으로 시·자치구에 상담 분석 데이터 제공”

□ 향후계획

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

작성자 | 경영본부장 : 박재희 ☎ 3278-5720 | 정보관리부장 : 강병주 ☎ 5782 | 담당 : 권용준 ☎ 5784

4. 복지 사각지대 해소

전화 한 통으로 복지서비스 수혜가 필요한 시민에게 맞춤형 행정 서비스를 연결하여 복지 사각지대 해소 및 약자 동행 서비스 실천

□ 사업개요

- 목 적 : 서비스와 수혜자 연결을 통한 복지 사각지대 해소
- 내 용 : 복지상담 코드 운영 및 농민·외국인 대상 상담서비스 제공

□ 추진실적

복 지 상 담
하 트 라 인
구 축

- 120 긴급복지 핫라인(120-③) 구축으로 전화 한 통으로 맞춤형 지원까지 연결
 - 지원대상·자격·접수방법·신청방법 안내로 약자와의 동행 실천
 - 복지상담 전담 인력 배치하여 긴급복지 수요자를 자치구 복지 상담 센터와 연계, 원스톱 서비스 제공
 - 긴급복지 핫라인을 통해 '24년 154,774건'의 원스톱 서비스 제공

포 용 적
상 담 서 비 스

- 복지사각지대인 농민과 외국인 대상으로 상담서비스 제공
 - 농민(청각·언어 장애인)에게 수어 혹은 문자, 카카오톡을 통해 중계 상담 제공 '24년 14,627건
 - 문화적 차이와 언어소통의 한계로 어려움을 겪고 있는 외국인 상담 제공 '24년 14,643건



<복지 상담 120>



<외국어 상담 120>



<수어 상담 120>

□ 향후계획

- '24. 11. 안심돌봄120(돌봄복지 상담) 시행
- '24. 12. 연간 긴급복지 상담 실적 및 유형 분석집 제작

작성자

상담본부장: 김건훈 ☎ 328-5700

상담운영부장: 한상희 ☎ 5770

정보관리부장: 강병주 ☎ 5782

담당: 김영하 ☎ 5792

담당: 권용준 ☎ 5784

긴 급 복 지 상 담 실 적

① 복지 상담실적

○ 120 긴급복지 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 9월 말	4,070,221	14,909	154,774	566	3.97%

※ 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 이동 편의 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 저소득층 대상 사업 문의

○ 저소득층 LPG, 난방유(난방비) 지원사업

- 취약계층 에너지 바우처 지원사업, 난방비 긴급지원 사업

5. 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 : 186백만원(집행액 : 182백만원, 97.9%)

□ 추진실적

스트레스
완화·치유

- 스트레스 진단부터 맞춤 상담까지 제공하는 **근로자지원프로그램(EAP)** 시범 도입
 - 마음건강검진 **415명**, 심리상담 **67회, 33명** 제공
- 상담사 **감정노동 예방을 위한 힐링프로그램** 시행
 - 공감소통 프로그램(톡톡데이) **17회, 373명** 참여

악성
민원 대응

- **악성민원 대응 전담관리반 24시간 운영**으로 일반상담사 감정노동 보호
 - **1,200여명**의 악성민원인을 일반상담사로부터 분리하여 전담 응대
- 재단설립('17년) 이후 35명 악성민원인에 법적 조치 및 대응
 - 유죄 24명, 무죄 3명, 재판·수사중 7명, 수사 종결 1



<근로자지원프로그램>



<톡톡데이 현장>



<악성민원 대응 매뉴얼>

□ 향후계획

- '24. 11. 스트레스 관리를 위한 스마트힐링룸 운영

작성자

상담본부장 : 김건훈 ☎ 3278-5790

상담운영부장 : 한상희 ☎ 5770

담당 : 김금옥 ☎ 5777

민원관리부장 : 서강숙 ☎ 5771

담당 : 황인혁 ☎ 5772

2024년 힐링 프로그램

프로그램명		내용	담당부서
진단 치유	신설 근로자지원프로그램 (EAP)도입	직무스트레스, 개인 마음 건강 등 스트레스 수준 진단 및 분석 및 심리상담 진행	상담운영부
	톡톡데이	오피스스트레칭, 스마일테라피, 멀티테라피, 공예작품만들기 등 신체 건강 및 마음 건강 챙김 프로그램	상담운영부
힐링 감정 치유	치유의 숲	자연과 함께하는 서울대공원 치유의 숲 프로그램 참여로 신체활동 독려	상담운영부
	신설 한국여성수련원	수련원 및 프로그램 이용 시 비용 할인	인사부
	신설 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
	빅케어	전용 앱을 통한 건강검진 예약 및 결과 분석 지원	인사부
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
	감정노동 종사자 권리보장 교육	감정노동종사자 보호 관련 법률 및 보호조치 관련 교육	민원관리부
감정 노동 교육	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
	질환 예방	근골격계질환 방지 및 스트레스와 긴장감 완화를 위한 안마서비스 제공	상담운영부
민원 전담 직원 보호	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

6. 공공콜센터 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

□ 추진실적

기관 특화
ESG경영
실천

- **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

공공콜센터
ESG경영
확산 주도

- 120다산콜재단에 축적된 지식 공유로 **감정노동 보호 방안 전파** 노력
 - ESG경영포럼에서 '공공콜센터 사례 중심 민원공무원 보호 방안' 발표
- 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>

□ 향후계획

- '24. 11. 감정노동보호 종합대책 컨퍼런스 개최
- '24. 11. 시각장애인을 위한 도서 낭독 봉사 활동 진행

참고

2024년 120다산콜재단 예산 현황

☐ '24년 예산 현황(9.30.기준)

○ 집행 현황

(단위 : 천원, %)

'24년 예산	집행액	집행률	잔액
32,056,206	21,858,136	68.2	10,198,070

○ 세부사업별 예산 현황

(단위 : 천원, %)

구분	2024년			부장 (전화번호)	담당 (전화번호)
	2024년 예산	집행액	집행률		
합계	32,056,206	21,858,136	68.2		
시민중심 스마트상담시스템 체계 운영	1,536,247	1,499,741	97.6	차형철 (☎3278-5742)	김병성 (☎3278-5743)
상담품질 향상을 위한 직원 역량 강화	169,899	126,469	74.4	신명애 (☎3278-5751)	강병량 (☎3278-5759)
시민중심 맞춤형 상담서비스 발굴	4,800	896	18.7	신명애 (☎3278-5751)	조하은 (☎3278-5762)
감정노동 종사자 보호 강화	186,827	182,817	97.9	한상희 (☎3278-5770) 서강숙 (☎3278-5771)	김금옥 (☎3278-5777) 황인혁 (☎3278-5772)
스마트상담센터 구축 및 운영	1,635,056	1,554,619	95.1	김설아 (☎3278-5739)	홍기찬 (☎3278-5741)
일반관리비	28,140,550	18,493,594	65.7	심지현 (☎3278-5712)	임종혁 (☎3278-5730)
예비비	382,827	0	0.0	심지현 (☎3278-5712)	임종혁 (☎3278-5730)

Ⅲ . 2023 행정사무감사 처리결과

2023 행정사무감사 처리결과 보고서

(문화체육관광위원회)

120다산콜재단

□ 총괄

○ 수감결과 처리요구사항 등 ----- 총 39 건

○ 조치내역

구분		계	완료	추진 중	검토 중	미반영
계	계	39	39			
	시정·처리요구사항	15	15			
	건의사항	11	11			
	기타(자료제출 등)	13	13			

시정·처리 요구사항

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
○ 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 각 별히 신경을 써주기 바람	□ 추진상황: 완료 □ 추진내용 ○ 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 - 치유의 숲: '23년 4월~11월 22회 249명 참여 - 힐링프로그램: '23년 5월~9월 17회 378명 참여 ① 강의형- 긍정 마인드셋, 사상체질 진단과 스트레스 해소방법 ② 체험형- 공진단, 자이언트얀, 우드타일트레이, 하바리움 조명, 오가닉 애착인형, 젠다라 에코백, 우드스피커 ○ 근로자지원프로그램(EAP) 도입 및 운영('24.4.) - 스트레스 수준 진단 및 분석부터 상담 심리치료까지 원스톱 제공
○근로시간면제자 최대 6인 이내 조합이 지정한다고 규정한 단체 협약과는 달리 법적 한도 6명을 훨씬 상회한 인원에 근로시간을 면제한 것으로 확인됨. 이는 복 무 관리와 원활한 노조 운영을 어렵게 만들뿐더러, 특히 면제 한도를 초과하는 내용을 정한 단체협약은 부분 한정 무효, 부 당노동행위에 해당하여 치명적 인 위법 소지가 있음	□ 추진상황: 완료 □ 추진내용 ○ 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.) □ 향후계획 ○ 분기별 근로시간면제 인원·시간 준수하여 정산 실시 ○ 법정인원 한도를 초과한 근로시간면제는 무급 처리

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
○ 노동이사제 조례에 저촉되지 않도록 이사회를 구성하여 주기 바람	☐ 추진상황: 완료 ☐ 추진내용 ○ 비상임이사 4인을 신규 선임하여 노동이사제 조례에 저촉되지 않도록 이사회 구성을 완료함('24. 3.) ☐ 향후계획 ○ 서울시 노동이사제도 운영에 관한 조례 개정에 따라 신임 노동이사 선출 예정
○ 비상임이사인 노동이사에 실질적인 업무추진비 지급이 이루어진 것으로 확인됨. 엄격한 내부 감사를 통해 조치를 취하기 바람	☐ 추진상황: 완료 ☐ 추진내용 ○ 노동이사에 대해 업무추진비 사용을 중지하였음('23. 10. 5.)
○ 정보 소통광장을 통해 공개되는 결재문서 공개율이 매우 낮은 실정임. 다산콜재단의 공개대상 결재문서를 전부 재검토하길 바라며, 120다산콜재단의 설립목적에 맞는 투명하고 공정한 행정정보를 제공하도록 힘써주기 바람	☐ 추진상황: 완료 ☐ 추진내용 ○ 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 ○ 전자결재문서 개인정보 자동 마스킹 기능 도입('24.8) 완료
○ '22년도 행정사무감사 자료의 '21년도 정보와 '23년도 행정사무감사 자료의 '21년 정보에 차이가 있음. 면밀한 검토를 통해 신뢰 있는 자료 제공을 바람	☐ 추진상황: 완료 ☐ 추진내용 ○ 면밀한 검토를 통해 문서의 정확도와 신뢰도를 높이도록 노력하겠음

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
○ 총인입량 대비 응대량으로 계산하는 것이 정확한 응대율 아닌지 내부 검토하여 보고 바람	☐ 추진상황: 완료 ☐ 추진내용 ○ 총인입량 대비 응대량 향상을 위해 보이는ARS 도입하여 운영중임('23. 12.) ○ '23년 인입량(상담직원 인입량) 대비 응대율은 98.0%임 ☐ 향후계획 ○ 상담도우미 시스템, 실시간 채팅상담 도입을 통해 응대량 향상 방안을 모색하겠음
○ '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	☐ 추진상황: 완료 ☐ 추진내용 ○ 계약발주 절차 정비, 계획적 업무 추진, 직원 교육 등으로 재발 방지를 위해 노력하겠음 ○ 이사장 지시사항으로 금액에 상관없이 모든 수의계약에 대해 일상감사 시행 ☐ 향후계획 ○ 공사 범위 및 일정 등에 대해 서울시 상수도관리본부와 사전 협의를 통해 연말에 집중되지 않도록 시정하겠음
○ '21년도 행정사무감사 자료의 제작수량 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	☐ 추진상황: 완료 ☐ 추진내용 ○ '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 향후 추진계획
○ 직원들의 휴가 사용 현황을 보면, '수업 휴가'와 '재해구호 휴가'사용이 미흡한 실정임. 직원들의 휴가 사용 권한을 적극적으로 활용할 수 있도록 격려하기 바람	☐ 추진상황: 완료 ☐ 추진내용 ○ '24년 복무세부운영지침 수립('23. 12. 28.) ○ 수업휴가, 재해구호휴가 등 휴가제도를 복무세부운영지침 반영하여 사내 게시판(AP) 공유 및 적극 사용 독려('24. 1.~) ☐ 향후계획 ○ 필요 직원의 사용 독려
○ 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	☐ 추진상황: 완료 ☐ 추진내용 ○ 향후 공무국외출장 심의위원회 개최 시 적극 면밀히 검토하여 관련 문제가 발생하지 않도록 하겠음
○ 노동이사 역량 강화 교육 지원비로 천만원이 사용된 것에 형평성 문제가 있다고 판단됨. 합리적인 사업비 지출을 편성하기 바람	☐ 추진상황: 완료 ☐ 추진내용 ○ 디지털전환, 전방위 상담 등 체계적인 상담사 교육훈련에 보다 집중하고 있으며 민원서비스 품질 향상에 더욱 노력하겠음
○ 챗봇 상담이 전화 상담보다 응대 시간이 낮은 특성을 고려하여, 전화 상담 비율을 높일 수 있도록 개선 바람	☐ 추진상황: 완료 ☐ 추진내용 ○ 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 향후 추진계획
○ 응대 과실 불만 민원이 늘어났는데 개선하기 바람	□ 추진상황: 완료 □ 추진내용 ○ 오프라인 멘토링제와 교육강사 및 품질전담반 운영을 통해 상담 품질 향상에 노력하고 있음 ○ 상담 응대 스크립트를 작성하여 교육 중이며, 모니터링을 통해 응대 과실 민원이 감소하였음
○ 올해 파업이 안 될 수 있도록 노력하고 만약 발생하면 시민 불편 최소화하도록 준비 바람	□ 추진상황: 완료 □ 추진내용 ○ 공무원 복무규정, 총인건비 가이드라인, 지방출자출연기관 예산 편성 지침 등 관련 법규를 준수하는 범위 내에서 파업없이 2023년도 임금협상 완료(2023. 12. 29.)

건의사항

건의사항	조치결과
○상시 재택근무 실시 이후 청사 근무자 실적은 감소하였는데, 재단에 실질적으로 도움이 되는지 검토하여 발전적인 근무 형태에 대해 충분히 논의 바람	□ 추진상황: 완료 □ 추진내용 ○ 일·가정 양립을 위한 상담사 재택근무 제도 개선 - 연간 재택근무자 수를 기존 196명에서 215명으로 확대 운영
○스마트 콜센터 구축에 있어 요청 증원인력이 높게 나타나고 있는바, 상담직의 직군 전환을 고려하는 등 인력구축에 대한 구체적인 계획 수립 및 구상을 요구함	□ 추진상황: 완료 □ 추진내용 ○ 기존 상담사 인력이 스마트 상담센터 업무를 할 수 있도록 디지털 전환 재교육을 거쳐 스마트 상담 업무로 재배치를 시행하고 있음
○120다산콜재단의 현행 중인 '강제 종료'체제의 필요성에 대해 재고려할 필요가 있음. '무제한'체제 도입으로 교체 하길 바람	□ 추진상황: 완료 □ 추진내용 ○ 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
○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 개선 하기 바람	□ 추진상황: 완료 □ 추진내용 ○ 메타버스 서울 서비스 종료에 따라 시민이 편리하게 이용 할 수 있는 스마트 상담 채널 운영을 위해 노력하겠음

건 의 사 항	조 치 결 과
○ 자기개발, 수업, 재해구호 등의 휴가제도 사용을 독려하기 바람	☐ 추진상황: 완료 ☐ 추진내용 ○ 매년 자기개발휴직 공고를 통해 직원들이 적극적으로 활용하도록 노력하고 있음
○ 재해구호 휴가 관련 복무규정 내용 변경 검토 요망	☐ 추진상황: 완료 ☐ 추진내용 ○ 제42차 임시이사회 안건 상정하여 개정 완료('24. 5.)
○ 복리후생 관련 업무 협약들에 대한 활용도·만족도 파악하여 존속 여부 검토 바람	☐ 추진상황: 완료 ☐ 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	☐ 추진상황: 완료 ☐ 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

건 의 사 항	조 치 결 과
○직원 건강과 복지를 위해 난임 휴가 지원 등 관련 사내 복지에 신경써주기 바람	☐ 추진상황: 완료 ☐ 추진내용 ○ 난임치료를 받는 남성 직원도 난임휴가를 사용할 수 있도록 복무지침 개정 완료('23. 2.)
○통화량이 몰리는 프라이م시간 대 전화 상담에 임하는 상담사들의 대시민 통화응대 품질이 떨어지지 않도록 힘써주기를 당부드림	☐ 추진상황: 완료 ☐ 추진내용 ○ 상담 응대 품질 향상을 위한 전문기관 컨설팅 추진 ○ 효율적인 인력운용을 통한 응대율 향상 추진('23. 1.~) - 초단시간 근무자를 취약시간대 집중 투입 - 취약시간, 취약요일, 휴일, 공휴일 탄력적 추가인력투입 - 오후파트 근무시간 조정(13~22시→11시~20시)에 따른 점심 휴게시간 상담 인력 증대 ☐ 향후계획 ○ 시간대별 인입량 분석을 통한 대시민 통화 응대 품질 향상 방안 검토하여 시민 불편사항이 발생하지 않도록 하겠음
○디지털 건강관리 업체 이용 건강검진 관련 직원 만족도 조사 등 실시할 수 있도록 기준 마련	☐ 추진상황: 완료 ☐ 추진내용 ○ 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	☐ 추진상황: 완료 ☐ 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2023. 11. 2.)
○ '23년 국외 출장 2건 출장신고서, 출장복명서 등 포함한 결과보고서	☐ 추진상황: 완료 ☐ 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2023. 11. 2.)
○ '23년 노동이사 업무추진비 영수증 사본 및 사용 내역	☐ 추진상황: 완료 ☐ 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2023. 11. 2.)
○ 서울시 감정노동센터 집단 치유 프로그램 중단 사유	☐ 추진상황: 완료 ☐ 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2023. 11. 2.)
○ 마음버스 운영 관련 자료	☐ 추진상황: 완료 ☐ 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2023. 11. 2.)
○ 최근 3년 행정사무감사 자료 인쇄 단가 산출 내역	☐ 추진상황: 완료 ☐ 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2023. 11. 14.)
○ 최근 3년 악성 민원 강제 종료 건수	☐ 추진상황: 완료 ☐ 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2023. 11. 14.)

자료제출 등 기타사항	조치결과
○ '22년 12월 수의계약 3건 공사 진행 사유	☐ 추진상황: 완료 ☐ 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2023. 11. 14.)
○ 노동조합 근로시간면제 사용 세부 내역	☐ 추진상황: 완료 ☐ 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2023. 11. 14.)
○ '23년 노사협의회 안건 및 회의록 일체	☐ 추진상황: 완료 ☐ 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2023. 11. 14.)
○ 최근 강제 종료 건수	☐ 추진상황: 완료 ☐ 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2023. 11. 14.)
○ 최근 3년 노동쟁의 발생 시 근무 인원, 인입률, 응대율 현황	☐ 추진상황: 완료 ☐ 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2023. 11. 14.)
○ 최근 3년 시간대별 상담사 수, 인입률 수, 응대율	☐ 추진상황: 완료 ☐ 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2023. 11. 14.)