

제320회 시의회 임시회
문화체육관광위원회

2023. 9. 6.(수) 10:00

동행·매력
특별시 서울

주요업무보고

2023. 9.



120 서울특별시
다산콜재단

I . 일반현황

① 기관 연혁

② 상담 현황

③ 조직 및 인력

④ 이사회 현황

⑤ 예산운영 현황

1

기관 연혁

□ 설립근거

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

□ 설립목적

- 민간위탁 방식의 운영에서 서울시 산하 출연기관으로 전환, 종합적·전문적 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. 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(김민영 초대 이사장 취임)
- 2019. 12. 「'19 민원행정서비스 종합평가 최우수상」 수상
- 2020. 2. 코로나 19 전담 0번 운영, 인공지능 챗봇 상담서비스 「서울톡」 운영
- 2020. 11. 서울시 반부패 및 청렴시책 실천 「청렴실천 우수상」 수상
- 2020. 12. 코로나 시민 안내 및 홍보 유공 「서울시의회의장 표창」 수상
- 2021. 8. 이이재 2대 이사장 취임
- 2021. 11. 「'21 서울시 교통문화대상」 수상(교통민원 접수·처리 유공)
- 2021. 12. 코로나 19 상담 백서·미답사례집·민원사례집 발간
- 2022. 4. 120다산콜센터 창설 15주년·재단 설립 5주년 기념식(다산콜 2.0버전 선포)
- 2022. 8. 빅데이터 기반 인공지능 콜센터 구축 협약체 구성(서울기술연구원·서울시립대·KT 등)
- 2022. 9. 긴급복지상담 ARS ③번 운영 및 맞춤형 복지상담 핫라인 구축
- 2022. 12. 「'22년 민원행정서비스 평가 우수기관」 선정
- 2022. 12. 산업통상자원부 「감정노동자보호 건강관리 챌린지」 ESG 경영실천
- 2023. 1. 「120스마트 상담을 위한 중장기 정보화전략」 계획 수립
- 2023. 5. 「서울특별시 감정노동 보호 이행」 최우수기관 선정

2 상담 현황

☐ 상담채널 : 10개 채널 운영

- 전화, 문자, 챗봇(서울톡), 스마트불편신고앱, 민간포털(네이버, 트위터), 홈페이지, 외국어, 수어, 메타버스 등

☐ ARS : ① 교통 ② 상하수도 ③ 긴급복지 및 일반행정 ④ 외국어

☐ 상담채널별 상담건 수

연 도	총상담 건 수	전화상담	비전화상담					
			소 계	챗 봇	스마트 불편신고	문 자	수 어	민간포털
2018년	5,868,689	4,258,451	1,610,238	미도입	610,617	971,131	14,310	14,180
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 (7월말 기준)	4,182,972	2,216,565	1,966,407	807,538	612,355	526,064	11,355	9,095

☐ 일평균 상담건 수

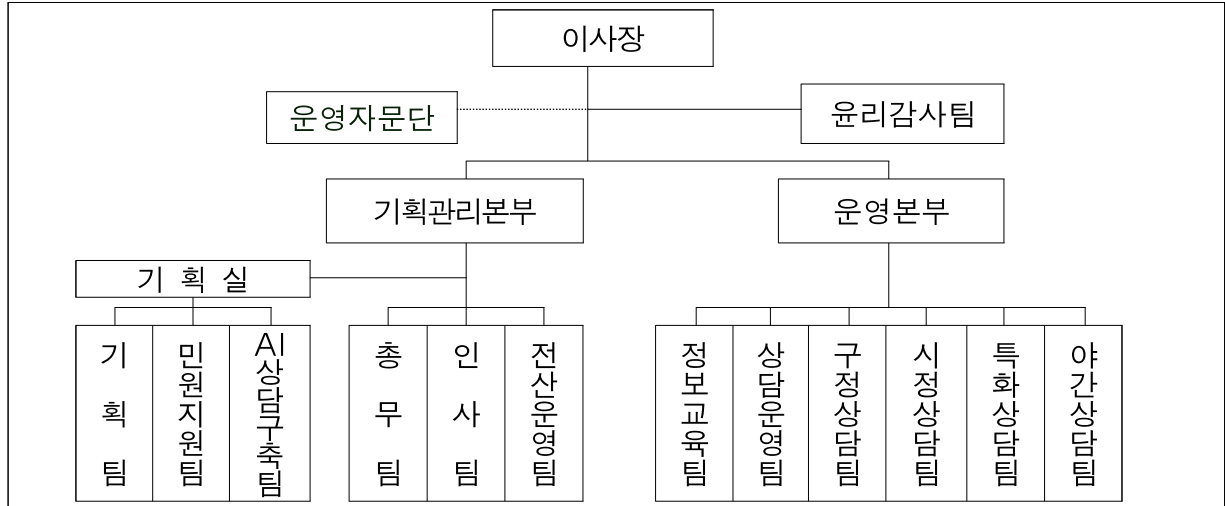
일평균 상담건 수	전화상담	비전화상담					
		소 계	챗 봇	스마트 불편신고	문 자	수 어	민간포털
20,289	11,014	9,275	3,809	2,888	2,481	54	43

☐ 연도별 전화상담 실적 현황

구 분	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년 (7월말 기준)
총인입량(건)	10,688,078	6,819,553	12,662,598	12,145,512	8,724,117	3,049,911
인입량(건)	5,022,549	3,603,762	5,305,817	5,521,102	4,530,179	2,265,139
응대량(건)	4,258,451	3,129,674	4,118,511	4,467,628	3,983,956	2,216,565
응대율(%)	84.8	86.8	77.6	80.9	87.9	97.9

3 조직 및 인력

□ 조직 : 2본부, 1실, 13팀



□ 인력 : 정원 423명 (현원 414명)

구 분	정 원	임원 (상임)	일반직 및 전문직							공무직 (정원外)
			소계	1급	2급	3급	4급	5급	6급	
정 원	423	1	422	1	1	4	24	292	100	12
현 원	414	1	413	0	1	2	9	168	233	12
과부족	△9	0	△8	0	0	△2	△15	△122	131	0

□ 부서별 주요업무

구 분	주 요 업 무
윤리감사팀	○ 청렴·반부패, 공직기강, 감사, 인권경영, 언론모니터링 등
기획관리본부 (1실 6개팀)	○ (기획실) - (기획팀) 기획, 예산, 조직, 평가, 대외협력, 이사회, 재규정 등 - (민원지원팀) 약강성 민원 대응, 민원관련 법적대응 및 보상 등 - (AI상담구축팀) 인공지능 상담센터 구축 ○ (총무팀) 구매·계약, 회계·결산, 시설관리, 자산관리, 기록물관리 등 ○ (인사팀) 인사, 급여, 복무, 복리후생, 근무성적평정, 감정노동자보호 등 ○ (전산운영팀) 상담시스템·그룹웨어 운영, 전산실 운영, ERP(회계 급여 인사관리) 등
운영본부 (6개팀)	○ (정보교육팀) 상담DB 관리, 상담데이터 분석, 교육운영, 상담품질관리 등 ○ (상담운영팀) 상담 운영체계, 성과계획, 운영데이터 등 ○ (구정상담팀) 구정상담, 보건소 상담 등 ○ (시정상담팀) 시정상담, 주필(주말필수)상담, 수도상담, 교통상담 등 ○ (특화상담팀) 챗봇, 문자, 스마트불편신고앱, SNS, 외부상담, 수어상담, 멤버스 등 ○ (야간상담팀) 저녁상담(18:00~01:00), 야간상담(01:00~08:00) 등

4

이사회 현황

□ 임원 : 7명 (이사 6명, 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	임 기	주요경력
상 임 사	이 사 장	이 이 재 (1959. 3. 17./남)	 2021. 8. 2.~ 2024. 8. 1.	○ 제19대 국회의원(강원 동해시·삼척시) ○ 한국광해관리공단 이사장 ○ 성균관대학교 사회복지학 석사
비 상 임 사	당 연 직 비 상 임 이 사	최 원 석 (1968. 11. 17./남)	 2022. 1. 1. ~재임시	○ 서울시 홍보기획관(現) ○ 연세대학교 광고홍보학 석사
	당 연 직 비 상 임 이 사	강 석 (1977. 7. 6./남)	 2023. 7. 6. ~재임시.	○ 서울시 재정기획관(現) ○ 서울대학교 심리학 학사
	위 축 직 비 상 임 이 사	이 상 익 (1957. 6. 5./남)	 2021. 8. 2.~ 2024. 8. 1.	○ 인천환경공단 이사장 ○ 성균관대학교 행정학 박사
	위 축 직 비 상 임 이 사	박 경 은 (1974. 4. 18./여)	 2021. 3. 22~ 2024. 3. 21.	○ 다산콜재단 야간상담팀 상담사(現) ○ 강원대학교 국어국문학 학사
	위 축 직 비 상 임 이 사	이 민 호 (1974. 12. 14./남)	 2021. 3. 22~ 2024. 3. 21.	○ 다산콜재단 시정상담팀 상담사(現) ○ 목원대학교 법학과 학사
감 사	위 축 직 비 상 임 감 사	이주엽 (1971. 9. 6./남)	 2021. 8. 2.~ 2024. 8. 1.	○ (주)엘엔피파트너스 대표이사(現) ○ 경북대학교 정치외교학 학사

5 '23년 세입·세출 예산 현황

□ 세입예산

(단위 : 천원)

구 분	2023년	2022년	증 감
총 계	29,389,526	27,378,922	2,010,604
출 연 금	27,484,699	25,582,764	1,901,935
잉 여 금	1,904,827	1,796,158	108,669

□ 세출예산

(단위 : 천원)

정책 사업	단위 사업	세 부 사 업	2023년	2022년	증 감
120다산콜재단 운영			29,389,526	27,378,922	2,010,604
	시민중심 스마트상담시스템 체계 운영		3,027,594	1,635,321	1,392,273
		상담정보시스템 운영	1,476,644	1,395,161	81,483
		스마트 상담 체계 구축	60,950	240,160	△179,210
		AI콜센터 구축 및 운영	1,490,000	0	1,490,000
	상담품질 향상을 위한 직원 역량 강화		139,052	115,980	23,072
		상담사 역량강화 교육	139,052	115,980	23,072
	시민중심 맞춤형 상담서비스 발굴		4,800	4,800	0
		상담지식정보 현행화	4,800	4,800	0
	감정노동 종사자 보호 강화		150,123	127,324	22,799
		감정노동 종사자 보호 프로그램	150,123	127,324	22,799
	일반관리비		25,967,956	25,291,894	676,062
		인건비	18,918,648	17,165,127	1,753,521
		경비	5,001,831	4,690,794	311,037
		시설비 및 자산취득비	527,730	1,240,920	△713,190
		성과급	1,519,747	2,195,053	△675,306
	예비비		100,000	203,603	△103,603

Ⅱ . 비전 및 추진전략

비전 및 추진전략

미션

“시민중심 소통행정 구현”

비전

스마트 경영혁신으로 안심도시 소통 컨택센터

핵심
가치

신속한 연결 · 정확한 답변 · 친절한 상담



경영
목표

시민 대기시간 · 연결불가율
제 로 화

전화상담 응대율 · 상담만족도
1 0 0 % 달 성

전략
방향

응대율 강화
인력운용 혁신

업무성과
상향평준화 달성

상담효율 혁신
AICC 조기 구축

핵심
과제

시민만족
상담서비스

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

인공지능
상담센터 구축

- 빅데이터 기반 인공지능상담센터(AICC) 구축
- 챗봇 상담 등 MZ세대 공감지향 소통 서비스 확대

상담데이터
체계적 분석

- 상담지식정보 현행화 및 유관기관 협력체계 구축
- 상담데이터 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
- 재난 이슈 감지 알림 시스템 도입

Ⅲ. 주요업무 추진 현황

- ① 창의경영을 통한 시민만족 상담 서비스 강화
- ② 빅데이터 기반 인공지능(AI) 상담센터 구축·운영
- ③ 상담데이터 체계적 분석을 통한 과학행정 뒷받침
- ④ 시니어·경력단절여성 120상담사로 사회적 책임 경영
- ⑤ 상담사 감정노동 예방활동 및 보호 조치
- ⑥ 시민체감 서비스 개선 성과 창출을 위한 현장소통 추진

1. 창의경영을 통한 시민만족 상담 서비스 강화

1-1 상담 운영체계 개선

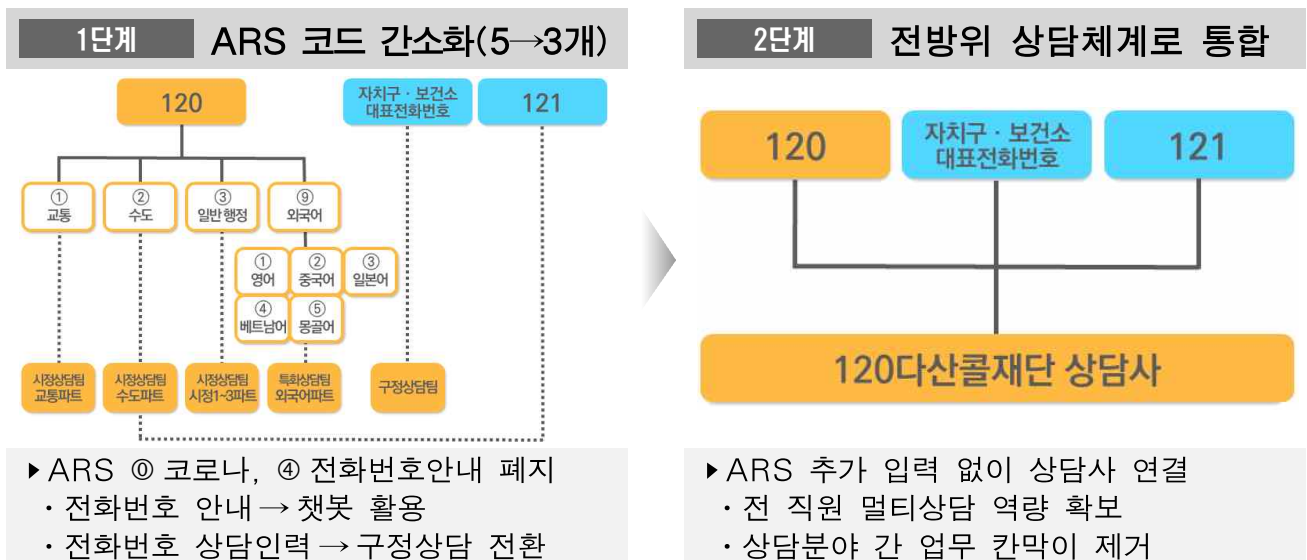
상담 운영체계 개선 및 인력운용을 효율화하여 연결지연으로 인한 시민 불편을 해소하고 양질의 행정상담 서비스 제공

□ 사업개요

- 목 적 : 대기시간 및 연결불가율 제로화 목표 달성으로 시민만족도 향상
- 내 용 : 인력운용 혁신과 근무형태 혁신을 통한 상담 서비스 향상

□ 추진성과

- ARS 없이 상담사와 바로 연결되는 **전방위 상담 체계 구축**
 - 시민 편의 향상 위해 ARS 단계·코드 점진적 간소화



- 응대율 취약시간대 **탄력적 인력투입 체계 구축**



- ① 평일 아침시간(08:00~10:00) : 조기출근자 배치
- ② 평일 점심시간 전후(11:00~15:00) : 오후파트 운영
- ③ 오후 퇴근시간(17:00~20:00) : 초과시간 근무자 배치
- ④ 취약요일(월/금요일) : 초단시간(주 14.5시간) 근무자 투입

전 방 위 상 담 운 영

- 1단계: 전화번호 안내인력을 시·구청 상담으로 재배치
- 2단계: 전방위상담 부서를 외국어 및 수어 상담으로 확대
- 3단계: 전면확대를 위해 **교통 수도 등 우선 분야 집중 교육 강화**

보 수 체 계 개 편 설 컨 설 팅

- **재단 보수체계 점검 및 개선** 방안 모색
 - 경기도콜센터와의 임금격차 해소 방안 마련 등
- 현재 컨설팅 진행중(11월 완료 예정)

지 휘 통 솔 확 립 위 한 직 급 체 계 개 편 추 진

- 승진직체 및 간부보직 기피현상 해소를 위한 **승진인원 조정**
 - 예산범위 내 합리적으로 승진인원 조정 실시('22년 23명→'23년 35명)
- **직급별 정원조정**을 통한 직급체계 개편으로 생산성 높은 조직운영 도모
 - 상담인력 근속기준 10년이상 재직자가 전체 84%(324명) 차지, 40세 이상 장기 재직자(320명)에게 4·5급 승진 기회 부여로 사기진작

탄 력 적 인 력 운 용

- 시니어인턴십, 경력단절여성 등 **초단시간 근로자 탄력적 인력투입**
 - 초단시간근로자(주 14.5시간) 20명 시차 탄력적 투입으로 정규직 **7.3명 효과 창출**
 - 응대율 80.9%('21년)→87.9%('22년)→97.9%('23. 7월) **10% 향상**
- 응대율이 상대적으로 낮은 식사 시간대 투입 인원 추가('23. 1월~)
 - 오후파트 근무시간 변경 (기존)13시~22시 → (개선) 11시~20시

재 택 근 무 도 입

- **상시 순환형 재택근무** 시행 중('22. 10월~)
 - 상담직군 5개조 편성, 순환형(8개월 재택, 2개월 청사 근무) 복무시스템 운영
 - 일평균 개인별 통화건수(CPD) 청사근무 55.9콜→ 재택근무 62.8콜로 **6.9콜 향상('23. 7월)**

성 과 향 상 포 로 모 셴 운 영

- 동기부여와 상담집중을 위한 **단기 성과향상 프로모션 연중 시행**
 - 포상주기 단축(반기→분기), 포상기준 세분화로 응대 향상 도모

구분	'23년 1분기	'22년 4분기	증감
인입량(일평균)	10,650	10,503	147
응대량(일평균)	10,449	9,992	457
응대율(일평균)	98.1%	95.1%	3.0%

- 성과우수자 포상, 저성과자 관리 등 **신상필벌의 근무기강 확립**
 - 저성과자 인사조치 1명('21년) → 0명('22년) → **0명('23년 7월)**

□ 향후 추진

- '23. 11. 365일 24시간 연결지연 없는 보이는 ARS 도입
- '23. 12. 연말 콜 생산성 확대를 위한 동기부여 프로모션 강화
전방위 상담 도입을 위한 상담사 교육
급여체계 개편을 위한 컨설팅 완료

1-2 상담 전문성 및 직무 역량강화 교육

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

□ 사업개요

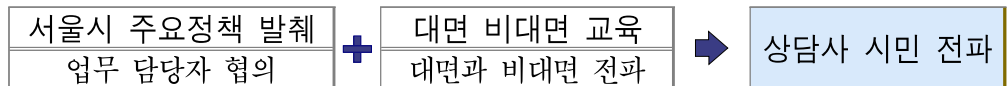
- 목 적 : 민원행정 서비스의 품질 향상과 시민만족도 제고
- 내 용 : 현업 밀착 실무 교육 시행 및 역량 점검 제도 도입
- 사 업 비 : 43백만원

□ 추진성과

서울시
협업

- 서울시 주요정책 담당자 상담사 전파 교육 추진

- 서울시 사업 모니터링을 통해 신규 및 변경사업 공무원 강의 교육 총 5회



120
맞춤형
교육
프로그램

- 자체 온라인 교육 플랫폼 운영으로 추가 상담시간 확보

- 공통·직무역량 분야 등 24개 과정, 5,063명 이수

- 상담사 대상 오프라인 원데이(Oneday) 교육 프로그램 추진

- 민원응대, 상담품질, 법정교육 등 상담사 직무교육 시행

- 전방위 상담 교육을 위한 맞춤형 교육 시행

- 수도, 일반행정, 교통 업무분야 교육, 1,417명 이수

멘토링
제도

- 신규 상담사 및 시니어인턴십 대상 상담멘토링제 운영

- 시·구청 및 보건소, 수도, 교통 전문 역량 강화 교육

교육강사
운영

- 신속한 상담현장 교육 지원을 위한 사내 교육강사(4명) 제도 도입

- 18개 주제(부동산, 교통, 제조건설, 개발 등) 106회 및 신규 강좌 수시 실시

□ 향후 추진

- '23. 8. ~ 12. 전방위상담 추진을 위한 멀티채널 활용 교육 실시
민원행정 서비스 품질 향상을 위한 교육 시행

1-3 상담품질 관리체계 운영

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

□ 사업개요

- 목 적 : 체계적 상담품질 관리체계 운영을 통한 전사적 상담품질 제고
- 내 용 : 품질관리 전문 인력 양성으로 상담 서비스 표준화
- 사 업 비 : 96백만원

□ 추진성과

응 대 품 질
중 장
계 수
기 획
립

- 행정 전문상담을 위한 **응대품질 중장기(2022~2025) 계획**

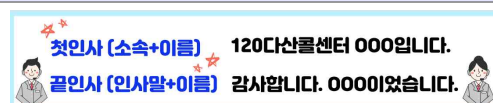
~ 2022년	2023년	2024년	2025년
응대품질 계획 정비	→ 응대품질 운영 활성화	→ 응대품질 운영 안정화	→ 응대품질 우수기관

- **응대품질 향상을 위한 전직원 대상 교육 총 13회** ('23. 5.~6.)
 - KSQI* 콜센터 부문 평가지표 근거 상담 응대품질 점검지표 개선 및 전파
 - * KSQI(Korean Service Quality Index) 한국산업의 서비스 품질 지수
- **응대품질 전문 민간 콜센터 업무협업을 통한 상담사 CS교육 실시**

품
향
캠
페
시

질
상
인
행

- **시기별 임직원 대상 캠페인 시행**('23. 7.)
 - 전광판 및 사내게시판에 게시, 지속적인 관심과 참여 유도

1차(첫인사·끝인사 실시)	2차(경청 집중)
 첫인사 (소속+이름) 120다산콜센터 000입니다. 끝인사 (인사말+이름) 감사합니다. 000이었습니다.	 120 다산콜센터 다산콜센터 ~ 2023년 상담 응대품질 향상 캠페인 ~ 실전 경청스킬 시민의 이야기에 귀를 기울이고, 함께 해결책을 찾아봅시다!

우 수 상 담
사례집발간

- 상담 응대품질 향상을 위한 **우수상담 사례집 발간** 및 교육자료 활용
 - '22년 분야별 우수 상담 사례 20건을 선정하여 제작 및 배포(총 200권)
 - 우수 상담 기준 공유와 사례 위주 코칭으로 구체적 응대품질 향상 실천방안 제시

□ 향후 추진

- '23. 7.~12. 표준화된 응대품질을 위한 개별 점검·맞춤형 교육 실시
- 상담 품질 지수 향상을 위한 컨설팅 및 환류 교육 시행

2. 빅데이터 기반 인공지능(AI) 상담센터 구축·운영

2-1 「디지털 보이는 ARS」, 음성인식 솔루션(STT/TA) 도입

시장공약 '다산콜 2.0 시즌2' 실현을 위한 「인공지능 상담서비스」 도입과 「빅데이터 기반 상담민원 분석시스템」 구축으로 시민중심 안전상담 추진

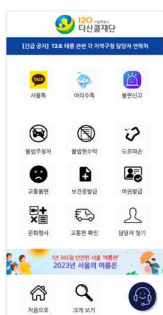
□ 사업개요

- 목 적: 인공지능(AI) 기반 상담서비스 구축으로 시민 만족도 제고 및 음성데이터 관리시스템 도입으로 「서울시 민원 빅데이터」 분석 기반 마련
- 내 용: 디지털 보이는 ARS 및 연계 시스템 구축, 전화 상담 내용을 실시간 채팅 형식의 데이터로 변환하여 상담 데이터베이스 생성
- 사업비: 총 1,440백만원

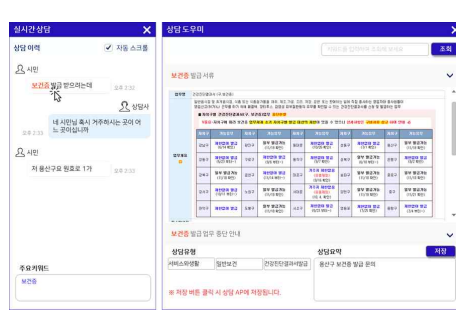
□ 인공지능(AI) 상담센터 연차별 구축계획

<AICC 초기 구축 계획>

구 분	계	'22년	'23년	'24년	'25년
사업	-	ISP 용역	· 디지털 보이는 ARS	· 실시간 채팅 상담 서비스 · 재난 감지 이슈 알림시스템	· 채팅상담 고도화
			· STT(*23년 조기도입)	· 상담 어시스턴트 시스템 · 빅데이터 분석 시스템	· 빅데이터 시스템 고도화
소요예산	96.4억	2억	14.4억 (7억 기편성, 7.4억 추경 확보)	40억	40억
증원인력 (요청인력)	3명 (32명)	3명 (3명)	0명 (13명)서울시 관련부서 협의중	0명 (16명)	-
기대효과	-	중장기 AICC 구축 계획 수립	응대율 향상 및 AICC 구축 기반 마련	상담 효율 제고 및 시민 안전 발판 마련	민원 빅데이터 기반 정책 환류체계 구축



<디지털 보이는 ARS>



<STT/TA를 활용한 상담 도우미>



<서울 생성형 AI 해커톤 시상>

□ 추진 성과

AI상담센터 구축

- 빅데이터 기반 인공지능 상담센터(AICC) 구축 로드맵 구성
 - 스마트 상담 중장기 정보화전략(ISP) 용역 완료('22. 12.)
 - 1단계 : 보이는 ARS, STT('23년)
 - 2단계 : 상담도우미, 이슈 알리미, 채팅상담('24년)
- 디지털 보이는 ARS 구축 진행 중
 - 계약 체결 및 사업 착수('23. 7.), 구축 완료('23. 11.)
- 음성을 문자로 변환하는 STT(Speech To Text) 시스템 구축 준비 중
 - 예산타당성 심사 및 과업심의완료('23. 7.), 구축 완료('23. 12.)

민·관·학 연구기 협력

- '서울시 생성형 AI 해커톤' 개최 완료('23. 7.)
 - 생성형 AI를 활용한 상담 지원 및 수어번역 상담 등 AI상담 아이디어 발굴
- 민·관·학 협력을 통한 AICC 구축 공동 연구
 - 서울디지털재단, STT 기반 서비스 적용방안 및 기대효과 분석 연구
 - 서울기술연구원·구글·연세대, AI 활용 자동 상담 효과성 및 기술 실증 연구
 - 한국지능정보사회진흥원, 생성형 AI 활용형 하이브리드 AICC 구축 연구
 - 서울경제진흥원, 테스트베드 서울 실증 지원 사업 선정(4억 원)
 - 연세대학교, 음성 데이터 기반 AI 학습 데이터 구축 및 개방

창의 운영자문단 운영

- 창의운영자문단(교수, 콜센터 CEO, IT전문가 등) 각계각층 외부 전문가로
자문위원 위촉 운영, 신규 혁신 사업분야별 멘토역할 수행
 - 인공지능·빅데이터(6명), 콜센터 운영(1명), 노무·감정노동(5명), 기타분야(6명)
- AICC 구축을 위한 제안평가 위원 33인 구성 및 운영
 - 보이는 ARS 구축(2명), 콜센터 운영(9명), AI(빅데이터 챗봇 등 15명), CS 등(7명)

□ 향후 추진

- '23. 7.~11. 디지털 보이는 ARS 구축
- '23. 9.~12. 음성인식(STT) 시스템 구축
- '23. 12. AICC 구축 및 활용을 위한 민관학 협력 연구 완료

2-2 챗봇 상담 등 MZ세대 공감지향 소통 서비스 확대

챗봇상담 서울톡, 채팅상담 서비스, 120 메타버스 소통센터 등 새로운 형태의 상담 서비스를 활성화하여 MZ세대의 이용 저변 확대

□ 사업개요

- 목 적: 새로운 형태의 상담서비스 확대로 MZ세대 이용저변 확대
- 내 용: 스마트 상담채널 운영의 확대 및 신규 개발

□ 추진 성과

챗봇상담 활성화

- 챗봇상담 서울톡 활성화로 **MZ세대 이용저변 확대**
 - 챗봇상담 이용자 수 **40만 명 돌파**(’23년 7월, 일평균 967명)
 - 이용실적 50만건(’20년) → **164만 건(’22년)**(’23. 7월 80만 건)
 - 일평균 3,809건, 120 총 상담 비중 **19.3%**
- 챗봇상담 **서비스 범위 확대** 및 예약 기능 추가
 - 현장민원 **46종→54종**, 행정안내 **473종→584종**으로 확대
- 챗봇 접수 현장민원 **자동분배방식(RPA)**으로 업무 자동화
 - 자동분배방식(RPA) 운영을 통한 민원배분 처리 월평균 **641시간 단축**
 - 자동분배방식(RPA) 적용 **9개 자치구 → 22개 자치구** 확대

메타버스 120 소통센터

- **메타버스 서울 120 민원서비스 오픈**(’23. 1월)
 - 주민등록등본 등 8종 행정서류 발급안내 서비스 시행
 - 서울시 및 자치구청 행정업무 안내 등 서비스 확대(7월)



□ 향후 추진

- ’23. 8.~12. 챗봇상담 범위 지속적으로 확대하여 전화 대기콜 흡수
 - 전화 상담이력 등 사례를 분석하여 자동상담 범위 584종→700종으로 지속 확대
- ’23. 8.~12. 메타버스 서울 120민원 채팅상담 운영으로 다채널 상담 시행

구 분	1단계(’22년 도입)	2단계(’23~’24년 확장)	3단계(’25~’26년 정착)
운영단계	사전 시범운영	메타버스 120서비스 시행	원스톱 서비스 구현
주요내용	· 자체구축(예산, 인력 검토) · 내부 MZ세대 시범운영	· 메타버스 서울 플랫폼 내 120 서비스(여권 민원서류 발급안내)	· 채팅, 챗봇, 응답소, 120 등 시구정 민원 상담 연계

3. 상담데이터 체계적 분석을 통한 과학행정 뒷받침

3-1 상담 지식정보 현행화

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

☐ 사업개요

- 목 적 : 신속·정확한 상담서비스 제공을 통한 시민만족도 향상
- 내 용 : 상담지식정보 현행화 및 유관기관 협력체계 구축
- 사 업 비 : 4백만원

☐ 추진 성과

상
담
D
B
현
행
화

- 총 9,307건 상담지식정보 (시 4,069건, 자치구 5,238건) 업데이트
- 이슈별 특별상담자료 확대 (8종 → 10종)
 - ① 손목닥터 9988콜센터 ② 주말·휴일자료 ③ 여름 ④ 겨울 ⑤ 설날 ⑥ 추석 ⑦ 풍수해 ⑧ 한파/대설 ⑨ 산불 ⑩ 코로나19
- 상담 정보 현행화 프로모션을 통한 시민맞춤 행정정보 제공

정보현행화
협력체계
구
축

- 지자체 담당자 초청 1200이음 워크숍 개최하여 협력적 거버넌스 구축
- 시·자치구에 상담지식정보(DB) 관리매뉴얼(총 2,005권) 제작·배포
- 서울시·자치구와의 표준상담DB 관리 및 정보공유
 - 정보소통 핫라인 구축(보건의료정책과·자치구)으로 상담자료 현행화
- 시 민원서비스 우수기관 평가에 표준상담DB 현행화 가점항목 신설
 - 분기별 다빈도 활용 상담매뉴얼 현행화 운영으로 자치구 평가
- 재단 보건소 상담 기반 서울시 건강사업 상담매뉴얼 지원
 - (스마트건강과) 손목닥터 9988콜센터 건강 상담매뉴얼 지원

☐ 향후 추진

- '23. 10. 시·자치구 담당자 초청 1200이음 워크숍 개최
 - 상담 지식정보 현행화 주제의 상/하반기 워크숍 연 2회 정례화

3-2 상담데이터 분석을 통한 행정환류기능 강화

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

□ 사업개요

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

□ 추진 성과

민원상담 분석

- 시민의 소리(VOC) 월 1회 제작 및 서울시·자치구 배포
 - 시기별 특정 상담사례 분석자료 서울시·자치구 배포
 - 잼버리, 버스요금 인상, 태풍 카눈, 폭염, 대학생 학자금 대출, 장애인 버스요금 지원, 서울형 가사서비스, 서울페이 플러스, 청년행복 프로젝트, 안심소득, 임신부 교통비 지원, 마라톤 등 상담사례 분석자료 제공
- (’21년 139건, ’22년 164건, ’23년 7월 143건)



상담데이터 등록기준 체계화

- 신뢰 있는 상담분석을 위해 상담이력 등록 기준 전파
 - 전주 주요상담을 예측하여 상담이력 등록 기준 전파 **28건 정립**
 - 업무별 주요 키워드를 바탕으로 상담분석

빅데이터 활용

- 민원 빅데이터 가치 제고를 위한 STT 도입 연구(디지털재단)
- 생성형 AI를 활용한 상담 효율화 방안 연구
 - 서울기술연구원 및 민간 협력을 통한 상담 효율화 기술 실증 공동 연구



□ 향후 추진

- '23. 8.~12. 행정환류 기능 강화를 위한 정책개선 방안·사례 발굴
민원상담 실시간 분석자료 정책부서 제공

4. 시니어·경력단절여성 120상담사로 사회적 책임 경영

시니어, 경력단절 여성 등 다양한 인력풀을 활용하여 상담현장에 투입함으로써 사회적 일자리 제공 및 부족한 상담인력 보강

☐ 사업개요

- 목 적 : 공공분야 전문경력형 일자리 제공으로 대시민 공공서비스 질 제고
- 내 용 : 단기인력 탄력적 투입으로 연결지원 해소 및 퇴직자, 경력단절 여성 등 중장년층 사회적 일자리 제공

☐ 추진성과

신규일자리 창출

- 사회적 약자 취업기회 제공 및 **탄력적 인력 운용 (20명)**
 - 초단시간 근로(주 3일 14.5시간)로 고령자·경력단절여성 적합 일자리 창출
 - 2개조(오전·오후) 투입으로 탄력적 상담운영 가능해져 약자동행 상생경영 실현

프라임시간 취약시간 운영

- **프라임 시간대 시민 불편 해소**를 위해 집중 투입
 - 응대율 87.9%→97.9% **10% 증가**
 - 초단시간근로자(주 14.5시간) 20명 시차 탄력적 투입으로 정규직 **7.3명 효과 창출**
 - ▶프라임시간대: 일일 인입량 많은 시간대(09~12시, 13~18시)
 - ▶취약시간대: 응대율이 저조한 시간대(평일 18~22시, 주말·공휴일)

출연기관 협력체계

- 공공분야 전문경력형 **중·장년 일자리 업무 협약**
 - 50+시니어인턴 상담업무 교육훈련 및 실무 투입
 - '22년 1차(3개월), 2차(3개월) 총 35명 운영
 - '23. 4.(1차) 9명, '23. 8.(2차) 5명 추가 운영



☐ 향후 추진

- '23. 8.~12. 시니어·경력단절여성 등 사회적 일자리 제공 확대

5. 상담사 감정노동 예방활동 및 보호 조치

감정노동으로 인한 스트레스 및 정신적 손상의 예방과 관리를 통해 상담사 권익을 보호하고 건전한 상담문화 사회규범 확산

□ 사업개요

- 목 적 : 감정노동자 보호 및 업무환경 개선을 통한 업무효율 향상 및 악·강성 민원인 발생 저감의 시민 윤리의식 정착
- 내 용 : 감정노동 종사자의 육체, 정신적 피로 경감 추진
- 사 업 비 : 150백만원

□ 추진 성과

서울시 투자·출연기관 이행점검 평가결과 : 최우수기관(재단 포함 2개 기관) 선정('23. 5.)

악강성민원대응 우수사례 전파

- 악강성 민원 대응 우수기관으로 공공기관 선도모델 (26개 기관 138명 방문)
- 「악강성 특이민원 응대매뉴얼」 정립 및 응대 스크립트집 제작 · 배포로 공공기관 감정노동보호 선도기관 역할

악강성민원 전담관리

- 국내 최초 챗봇 악성민원인 고발조치
 - 챗봇 악성민원인 무죄선고 '상담사인지 몰랐다', 악성행위 근절 및 챗봇시스템보완
- 전화욕설 악성민원인 징역 9개월 실형 선고('23. 4.)
 - 문자·전화 욕설 악성민원인 실형 6개월, 집행유예 2년 선고('23. 6.)
- 악강성 민원인 전화번호 1,200여건 전담관리로 일반상담사 분리 조치

스트레스 완화·치유 프로그램

- 산업통상자원부 「감정노동자보호 건강관리 챌린지」 프로젝트 참여(116명)
 - 종합건강검진 및 스마트워치·스마트방석을 활용한 건강관리 프로그램 운영
- 유관기관 협조를 통한 맞춤형 힐링 프로그램 제공
 - 서울대공원 집단치유·숲체험 프로그램 진행(12회, 148명 참여)
 - 서울시향 공연 및 각종 문화예술체험프로그램 제공(6회, 134명 참여)
- 상담사 건강관리 지원을 위한 검진 및 심화상담 프로그램 제공
 - 동대문보건소 마음검진 및 대사증후군 검진(3월, 63명 참여)
- 의료기관, 디지털건강관리업체 등 연계 상담사 건강관리 지원
 - 한국건강관리협회, 빅케어 등 의료 협약(계속)
 - 근골격계질환 방지 및 스트레스 완화를 위한 헬스키퍼 제공(1,357명 참여)
- 120-메가웍스 AI스트레스 힐링 프로그램 업무협약을 통한 심리건강 지원
 - AI를 활용한 스트레스 지수 점검, 스트레스 관리·해소를 위한 힐링룸 조성

□ 향후 추진

- '23. 8.~12. 전문가 심리상담 프로그램 도입 추진
- '23. 8.~12. 현재 악·강성 민원인 법적조치 적극 대응 계속
 - 감정노동 보호조치를 위한 상습위반자 3명 고소('23. 7. 7.)
 - 악·강성 민원인 고소·고발 처분 내용

구 분	건 수	내 용
재단 설립 전 ('12년~'17년)	유 죄	37
	무 죄	17
	기소중지 등	41
	계	95
재단 설립 후 ('19년 ~)	유 죄	14
	무 죄	3
	수사 중	16
	기타	1
	계	34
합 계		129

<'23년 감정노동 종사자 보호프로그램>

프로그램명	일정 및 횟수	내용	비 고
감정노동자 정착교육	톡톡데이	연중 (12회)	직무스트레스 차단 및 재단 비전 내재화 등을 통한 공감과 소통의 일일프로그램 운영
	악·강성민원 응대교육	연중 (인당 2회)	악·강성민원 및 재단운영 불만 민원 응대 요령 교육
	감정노동종사자 권리보장교육	연중	감정노동의 개념과 피해예방법 이해를 통한 감정노동종사자 보호에 기여
힐링감정 치유유	치유의 숲	연중 (20회)	자연환경과 신체활동을 통한 힐링 치유프로그램
	스트레스 힐링 솔루션	연중 (6월~11월)	AI를 활용한 스트레스 지수 점검 및 위험요인 분석, 해결방안 제공
	힐링교육 (문화예술체험)	연중 (12회)	자이언트안만들기, 히바리움만들기 등 체험형 예술활동을 통한 부정적 감정와 스트레스 해소
	문화예술프로그램 참여지원	연중	천원의 행복, 서울시향 등 관계기관의 문화·예술프로그램 참여기회 제공으로 건강한 여가활동 지원
	나를위한 힐링토크토닥	연중	나를 가꾸는 프로그램 참여로 상처받는 나를 위로하고 격려하는 기회 제공
건강지원	의료협약	연중	임직원 및 가족 건강검진 우대 적용
	건강관리	연중 (~7월)	맞춤형 건강검진 및 스마트워치 등 전문기기과 프로그램을 활용한 스트레스 및 건강관리 서비스 제공
	대사증후군 건강상담	연내 (3월, 8월)	대사증후군 검진 및 상담 심리상담 진행 및 고위험군 연계
	헬스키퍼	연중	근골격계질환 방지 및 스트레스 완화
민원진척 보	민원전담자 치유프로그램	연중 (8시간)	고위험군 대상 치유프로그램
	악성민원 법적조치	연중	성희롱, 폭언 등 악성 민원인 고발 조치

6. 시민체감 서비스 개선 성과 창출을 위한 현장소통 추진

이사장 취임 후 기관운영 실태점검을 통한 만성적인 문제점 해결 및 경영평가 지적사항 개선을 위한 경영효율화 연계 창의경영 추진

□ 사업개요

- 목 적 : 시민만족 상담서비스 제공과 약자와의 동행 실현을 위한 제안과 적극적인 시도가 활발히 이루어지는 조직문화 조성
- 내 용 : 경영효율화 신규과제 선정 및 창의경영(동아리 등) 추진

□ 추진 성과

- 전직원 의견수렴을 통한 경영효율화 신규과제 선정(워크숍 2회 개최)

1단계 이슈정의 및 과제도출

- 재단의 이슈 명확화
- 개선과제 도출 평가 및 선정



2단계 개선안 마련

- 경영효율화 과제 도출
- 과제별 실행 로드맵 수립



3단계 혁신안 적용

- 세부실행안 마련
- 중장기과제 로드맵 수립

⇒ 전직원 간담회 및 워크숍을 통한 2023년도 신규과제 선정

- ① 전방위상담 ② 강제종료 ③ 인공지능 ④ 정보현행화 ⑤ 저물입자관리
- ⑥ 성과관리 ⑦ 휴일근무 ⑧ 취약시간 ⑨ 상담품질 KSQI
- ⑩ 응대율·응대량 지표측정 개선 ⑪ 외국어·수어 운영 효율화

- (주요실적) 재단 설립 이후 최고 응대율 98% 지속 유지('23. 1.~7.)

- 업무 현안 해결 등 아이디어 도출을 위한 창의경영 동아리 운영

- 운영현황 : 16명, 2개 동아리 운영('23. 4.~)

① 동아리 구성 (23.4월)	② 동아리 활동 (23.4~11월)	③ 활동 성과발표 (23.11월)	④ 평가 및 포상 (24.1월)
·동아리 모집 ·연간계획 작성	·주제별 학습·연구 ·사례분석·벤치마킹 ·대외인증 지원	·주요추진과제 확정 (예: 서울숲 치유의 숲) ·연말 활동성과 발표	·활동실적 평가

- 인센티브 제공으로 참여 동기부여(이사장 표창, 특별휴가, 국내연수)

□ 향후 추진

- '23. 8.~12. 시민체감 서비스 개선을 위한 창의 아이디어 적극 발굴

IV. 현안 업무

- ① 복지사각지대 해소를 위한 상담 핫라인 구축·운영
- ② 코로나19 전담 상담기관으로 시민안전 소통창구 역할

1. 복지사각지대 해소를 위한 상담 핫라인 구축·운영

120다산콜은 시민 모두에게 행정서비스 접근의 기회균등과 약자와의 동행 상담으로 복지 사각지대를 해소하여 120 창설 이념 확산

□ 추진근거

- “약자와 함께하는 동행특별시”(민선 8기 시정 슬로건)
- 위기가구에 대한 긴급복지상담 체계를 일원화하고, 전화 1통으로 상담·지원 통합적 복지서비스 상담 및 지원이 가능한 긴급복지콜센터 운영('22. 9. 30. 도입)

□ 추진 성과

복 지 상 담
핫 라 인
구 축

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

120다산콜재단	⇔	자치구 복지콜센터
여성·아동·장애인·어르신 복지 전반 상담		돌봄SOS 등 복지 전문상담



구분	'18년	'19년	'20년	'21년	'22년	'23년(7월)
상담건수	129,348건	133,877건	134,824건	100,555건	139,036건	83,926건

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 ('23년 7월 9,413건)



- 문화적 차이와 언어소통의 한계로 어려움을 겪고 있는 외국인 상담 제공('23년 7월 11,356건)
- 120·한국건강가정진흥원 외국어 상담서비스 활성화를 위한 업무협약 체결('23. 6.)

□ 향후 추진

- '23. 8.~10. 전방위 운영을 통한 사회적 약자 상담범위 확대
 - 전국 최고 수준이라는 평가에도 불구하고, 이용률이 저조한 외국어 상담 서비스를 전국 다문화 가정 대상으로 확대 방안 추진

긴급복지 상담실적

① 복지 상담실적

- 팬데믹 안정화 및 서울비전 2030 약자와의 동행 시책추진으로 시·자치구에서 복지사업(안심소득, 청년사업 등) 확대
 - '20~'21년 코로나19 경제지원 문의 등 전체 상담 건 중 복지분야 **17.8% 차지**
 - '22년 4월부터 코로나19 경제지원 문의가 대폭 감소한 것으로 나타남
- **120 긴급 복지 핫라인(ARS ③)구축으로 맞춤형 복지지원 시행('22.9월~)**
 - '23년 7월 복지분야 상담 현황 및 비율

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 7월	3,041,913	16,806	156,584	865	5.1%

※ 기준: 시·구 복지상담 유형(평일, 주말, 공휴일 포함)

② 아동·자립준비 청년·취약계층 등 시기별 역점사업 적기 정보제공

- 서울 산후조리비용, 서울키즈 오케이존 지원 사업
 - 지원사업 요건 및 신청 방법, 진행상황 등 문의
- 부모급여, 서울엄마아빠택시, 가정행복 도시락(밀키트)
- 희망두배 청년·희망키움 및 내일키움·꿈나래 등 통장 사업 확대 등
- 청년 부동산 중개보수 및 이사비 지원, 청년 임차보증금 융자지원 사업, 청년월세지원, 청년안심주택, 청년내일저축계좌, 은둔청년 지원사업 등 청년 사업
- 저층 주거지 집수리 지원(집수리닥터단_주택진단서비스, 집수리닷컴)
 - 노후 주택 집수리 지원사업, 도시재생사업 및 저소득층대상 사업 문
- 우리동네 키움센터(다함께 돌봄사업, 온마을 아이돌봄) 사업
 - 공공시설 등 활용한 어린이 지역돌봄서비스 이용절차 및 온라인 신청방법 문의
- 서울형 헬스케어 “걷기운동으로 지키는 마음건강 손목닥터 9988”사업

2. 코로나19 전담 상담기관으로 시민안전 소통창구 역할

서울시·정부의 코로나19 관련 대시민 안내를 통해 감염병 확산 방지 및 민생경제 활성화에 기여하는 안심도시 소통센터 역할 수행

☐ 사업개요

- 목 적 : 신속·정확한 코로나19 정책정보 제공 및 행정상담
- 내 용 : 코로나19 상담 지속 운영 및 분석자료 서울시 제공
- ※ ARS 코드 3번에서 코로나 제외 후 모든 상담사 대응 중

☐ 추진 성과

코로나19 전담상담

- '23. 5월까지 코로나19 상담은 141,667건으로 **전체 상담의 5.0% 차지**
 - 코로나 상담 1,120,001건('20.)→1,991,566건('21.)→1,168,022건('22.)→141,667건('23. 5월)
- 탄력적 맞춤형 상담서비스 제공('23. 1월~4월)
 - 질병관리청·중앙재난관리본부·시·자치구 등과 협의하여 각종 지원정책 심화 상담
- ARS ③번 '긴급복지, 코로나 및 일반행정' 코로나19 상담(~'23. 5월)

코로나19 정책환류

- 코로나19 백서 「COVID-19, 시민과 동행한 3년의 기록」 발간('23. 4월 발간)
 - '20년~'22년 코로나19 대응 타임라인, 120주요문의, 상담 분석자료, 대응 현장 인터뷰등
 - 시의회·시·자치구, 광역콜센터 등 관련기관 배부('23. 4월)
- 서울시 정책 기초 정보 제공(코로나 상담 통계 및 분석 자료)
 - 코로나 19 일일 상담현황 및 주간동향 자료 시 관련부서 제공('20. 1. 23.~'23. 5월까지 1,332회 이상 실적 제공)



☐ 향후 추진

- '23. 8.~12. 코로나19 위기단계 '경계' 하향 조정에 따른 상담 대응
 - 재난대응체계 중수본 총괄체제로 전환에 따라 중수본·서울시·구와 협의하여 일상적 관리체계 상담 전환

코로 나 19 상 담 실 적

① 코로나19 관련 상담 실적

- '23년 코로나19 상담은 바이러스의 계속된 변이와 실내 마스크 착용 의무 해제 및 위기단계 하향 발표 및 확진 추이 증감 반복에도 상담 실적에는 큰 변화 없이 고위험군 및 출국/제출 목적 백신 접종희망자의 문의와 일상회복을 위한 방역조치 전환을 중심으로 맞춤 상담 지속

기 간	총 상담		코로나19 상담현황		코로나19 상담비율
		일평균		일평균	
2020년	5,895,571	17,138	1,120,001	3,256	19.0%
2021년	7,516,257	20,592	1,991,566	5,456	26.5%
2022년	7,407,350	20,294	1,168,022	3,200	15.8%
2023년	2,860,358	18,943	141,667	938	5.0%
1월	544,069	17,551	40,888	1,319	7.5%
2월	527,582	18,842	25,038	894	4.7%
3월	614,445	19,821	25,218	813	4.1%
4월	558,632	18,621	24,592	820	4.4%
5월	615,630	19,859	25,931	836	4.2%

② 코로나19 위기단계 조정 및 방역조치 /일상회복에 따른 일반상담 체계로 운영

- 서울시·25개 자치구 코로나19 관련 문의 야간/휴일 상담 전담
 - 365일 24시간 코로나19 관련 방역 정책 및 시민 지원 상담
 - 코로나19 일일 상담 현황 서울시 관련 부서에 제공('20. 1월~'23. 5월)
- 임시 선별진료소 축소 및 운영 종료에 따른 선별진료소 정보 제공
 - 선별진료소 운영 정보 (위치, 업무시간, 우선순위 검사 대상 및 구비서류 등)
- 코로나19 확진자 대면/비대면 진료기관 안내 및 격리참여자 문의 대응
 - 원스톱 진료기관 및 먹는치료제 공급 지정 약국 정보 제공
 - 6. 1. 이후 확진자 격리참여 신청 방법 및 의료이용방법, 생활지원금 등
- 동절기 추가접종 종료(~4. 7.) 및 23년 상반기 면역저하자 백신 접종 안내
- 코로나19 상담 비중 감소와 일상회복으로의 전환에 따른 ARS ③번에서 삭제('23. 7.) 후 일반상담으로 운영

붙임 : 2022년 행정사무감사 처리결과 보고

2022 행정사무감사 처리결과 보고서

(문화체육관광위원회)

120다산콜재단

□ 총 괄

○ 수감결과 처리요구사항 등 ----- 총 30 건

○ 조치내역

구 분		계	완 료	추진 중	검토 중	미반영
계	계	30	26	4		
	시정· 처리요구사항	12	9	3		
	건의 사항	9	8	1		
	기타(자료제출 등)	9	9			

시정 · 처리 요구사항

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
○ 프로모션 평가 기준에 상담 콜 수, 통화 시간 등의 정량적 평가뿐만이 아니라 상담 만족도와 같은 정성적 평가 항목이 추가되어야 함	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 ○ 상담 응대품질 향상 프로모션(개인별·파트별) 시행('22. 11.) ○ 상담 응대품질 관리 중장기 계획 수립 ('23. 상반기) - 시민 만족을 위한 응대품질 평가 및 CS 교육 실시 - 품질 평가 기준 표준화하여 근무평정에 반영 추진 ○ 상담 응대품질 관리를 위한 전문기관 용역 시행 ('23. 6.) ☐ 향후계획 ○ 상담 응대품질 관리 용역에 따른 환류 시행 ('23. 12.)
○ 업무보고의 응대율은 상담자와 연결되지 못한 콜 수를 제외하여 과대 평가되었음. 제출 자료의 '평균대기시간'은 대기 시간 3분 경과로 인한 자동 종료로 인해 과소평가된 수치임. 향후 응대율은 총 인입량을 기준으로 작성하고 자료 파악에 혼동이 없도록 명확한 자료를 제출하길 바람 ○ 대기 가능 인원에 30명의 제한을 두는 것, 대기자 30명 안에 들지 못하면 30초 경과 시 강제 연결종료 시키는 것, 대기자가 되더라도 3분 경과시 강제 연결 종료 시키는 근거가 빈약함. 상담원이 대기자 수를 알 수 있도록 하여 상담 속도를 조절하는 등 총체적 개선방안이 필요함	☐ 추진상황 : 추진중 ☐ 추진내용 ○ 인입량 대비 과소 인력운용으로 일부 시간대 연결지연시 시민 전화요금 부담 등 불편이 초래되어 3분 자동종료 및 대기인원 30명 제한 제도를 운영 중임(<u>재단 설립 이전 도입 방식</u>) ○ 응대율 등 성과지표는 경영평가 등 기관성과 및 성과측정 지표로서 일관성있는 산출이 요구되는 사안으로 평가지표 개선은 서울시 관련부서(민원담당관, 공기업담당관 등)와의 협의가 필요한 사안임 ○ 연결 지연 해소를 위해 “디지털 보이는 ARS”를 활용한 인공지능(AI) 상담센터 구축 진행 중(협상에 의한 계약 완료하였으며, 우선협상대상자와 계약하여 구축 진행 중) ☐ 향후계획 ○ 전방위상담 도입을 위한 교육 및 ARS 코드 체계 정비 ○ AI 자동 상담 확대 및 접근성 강화로 '연결지연으로 인한 시민 불편' 해소코자 디지털 보이는 ARS 도입 ('23. 11.) - 보이는 ARS 화면내 공지를 활용한 AI 챗봇, 스마트불편신고

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
	앱 연계로 자동 상담 강화 - 음성인식 AI 상담센터 구축을 통한 상담 시간 및 후처리(상담 이력 작성 등) 시간 단축으로 상담 속도 개선 ('23. 12.) - AI콜센터 구축시, 지표 재설정 등 종합적인 상담운영 정책 재검토 계획임
○ 시설보수에 따른 서비스 장애는 충분히 예견이 가능한 경우였음에도 하루 전에 공지를 올리며 사전 예고에 소홀했음. 재발하지 않도록 유의하길 바람	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 24시간 365일 중단없는 상담서비스 제공을 위해 실시간 시스템 모니터링 실시('22년) - 상담 일시중단에 따른 시민불편 최소화를 위해 사전예고 등에 만전을 기하겠음.
○ 외국어와 수어 상담률이 매우 저조한데, 서비스 이용에 불편함이 있지 않은지 원인을 파악하고 개선 바람	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 - 한국건강가정진흥원 다누리 콜센터 업무협약을 통한 외국어상담 서비스 확대 - 상담시간 평일 9:00~18:00 → 365일 24시간 - 상담언어 5개 → 13개 확대('23. 6.) - 서울교통공사 업무협약을 통한 교통·관광 등 외국어 상담 홍보 ('23. 8.~) - 지하철 전 역사 내 포스터 부착 및 열차 내 안내방송을 통한 홍보 - 화상 영상전화(씨토크)시스템 신규도입으로 고화질 영상 상담서비스 제공(카카오 영상통화) ☐ 향후계획 - 행정상담 전문역량 강화 및 인력 재배치를 통해 외국어·수어 상담 운영 효율화 제고 (~'23. 12.) - 최고 수준의 120 수어 상담서비스를 전국에서 이용가능하도록 홍보 추진(~'23. 12.)

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
○ 직무 전문성 향상을 위한 제도가 미비함. 자격증 보유자에게 채용 가산점 제공, 인센티브 제공, 직급수당 대신 자격수당 신설, 자격증 취득 교육지원 등 다양한 방법을 모색하길 바랍	☐ 추진상황 : 추진중 ☐ 추진내용 ○ 직무 전문성 강화 프로그램 운영 현황 확인('22. 12.) - 상담사 직무역량 향상을 위한 전체 집체교육 시행(수시) ☐ 향후계획 ○ 신규 상담사 채용시 우대요건으로 추진 ('23년 내) - 관련 제규정(직원 채용에 관한 내규) 개정 추진
○ 직원 전체가 아닌 조합원의 입장만 대변하는 협약 조항 등을 볼 때 노조의 정체성이 의심됨. 파업 전 사업자에 대한 통보도 불성실한 면이 있어 귀족 노조, 역감질의 문제가 발생하지 않도록 주의가 필요함	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 ○ 관련 법규(총인건비 가이드라인 등) 범위 내 가능한 임금협약 체결 ('22. 12.) ☐ 향후계획 ○ 관련 법규를 준수하여 노사 협의를 통한 '23년 단체협약 추진
○ 2020년도 노트북 관련 수의계약이 수차례나 무계획적으로 운용됨. 또한 사업 진행 이후 계약서가 뒤늦게 체결된 내역이 있으므로 재발 방지에 힘써주기 바랍	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 ○ 코로나 19 확산으로 감염병 취약한 상담사 근무환경 개선 긴급조치로 재택근무 도입('20. 2.) 및 사회적 거리두기 단계별 재택근무 운영('20. 6.~'22. 3.) ○ 상시 재택근무제 도입('22. 10.)으로 원격지 근무환경(노트북, VPN 보안 등) 조성되어 향후 계획적인 예산집행 노력 ○ 상시 순환형 재택근무(8개월 재택, 2개월 청사) 운영('22. 10월부터) - 재택근무자용 노트북 구매하여 전산환경 등 설정 완료 (※ 노트북 내용연수(6년) 고려시 임차대비 구매가 예산절감 및 전산 시스템 설정 등 원격지 근무환경 세팅 소요시간 단축에 효과적)
○ 긴급성이 요하지 않음에도 동일사업 내 수의계약이 다량 발생하고 있으므로 하나의 계약건으로 통합 발주하는 것이 바람직함	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 ○ 향후 계약발주 절차 및 제규정(계약내규) 점검 및 전직원 교육 강화하고 동일사업 내 수의계약이 다량 발생하지 않

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
	도록 정기적으로 관련 내용 공지 및 계약체결 사전 보완 강화 발주부서에서는 계약 요청 시 계약의뢰 사전검토서 및 수의 계약사유서 작성을 철저히 하고 계약진행시 면밀히 검토함
○ 챗봇 상담은 1:1로 이뤄지지 않아 상담의 연속성이 떨어지고 상담사의 집중도가 떨어지는 등 문제가 많으므로 개선방안을 검토하기 바람	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 - 현재 챗봇 시스템은 시민과 상담사 간 1:1 대화형이 아닌 시민 문의에 대한 자동답변 방식으로 설계되어 운영 중임 - 시민 편의 제고를 위해 서울시 정보시스템담당관과 협의하여 서울톡 상담범위 확대 추진('22. 12.) - 연속성 있는 챗봇상담(자동상담) 및 민원분배 자동화 확대 완료 - 불법주정차 민원분배 업무자동화(RPA, Robotic Process Automation) 확대 운영: 9개 → 22개 자치구('23. 7.) 「메타버스 서울」 120만원 채팅 상담 서비스 오픈('23. 1.)
○ 청사 사무환경 정비 사업 관련 잦은 사업계획 변동으로 집행 예산액 편차가 시점별로 지나치게 큼. 일관성 있는 계획 수립이 필요함	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 - 청사 사무환경 개선 관련 사업계획서 최초 방침 수립 이후 직원 의견 및 예산을 고려하여 업무효율성은 높이고 상담 피로도 낮추는 집기 및 가구 교체 사업과정에서 사업물량 변동, 단가차액 등 소요예산의 변동이 있었음('22.10.) ☐ 향후계획 - 향후 유사한 사업 추진 시 철저한 사전조사 및 검토 후 사업계획을 수립하여 예산액의 편차없이 일관성 있게 사업을 추진하겠음.
○ 특정 시간 응대율 저조에 대한 개선책 강구 및 인센티브 방안을 보고할 것	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 - 주중(월~금) 12시~13시 점심시간 전후 취약시간대 응대량 제고를 위해 오후파트 신설 운영('22.6.) - 근로자 연차휴가 등이 빈번한 월·금요일 응대율 향상을

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
	위해 상담인력 집중배치('23.1월~) - 초단시간 근로자 근무배치 (기존)월수금/화수목→(개선)월수금 - 외국어·문자 등 특화상담사의 월·금요일 일반상담 병행 추진 ○ 점심 휴게시간 등 근로자 취약시간대 근무시간 조정('23.1.1.시행) - 오후파트 근무시간 (기존) 13:00~22:00 → (개선) 11:00~20:00 ○ 휴일근무 개선 : '23.상반기 ○ 취약시간대 응대율 향상을 위한 파트신설 및 인력보강 - 휴일근무 개선 확대, 폭우 등 두루일꾼제 도입(70명), 오후파트 전담(7명), 시니어인턴십(20명) ☐ 향후계획 ○ 성과향상 인센티브(프로모션) 강화 운영 ('23. 연간) - 동기부여 포상 주기 단축(반기→분기) 및 기준 세분화(차상위 6~10% 기준 신설) - 팀별 평가 프로모션 시행으로 원팀으로의 성과지향 유도

건의사항

건의사항	조치결과
○ 현재 서비스 중인 외국어 말고도 다른 언어를 쓰는 외국인들도 있음. 차후 서비스 개선 시 이러한 분들을 고려해주길 바람	☐ 추진상황 : 추진중 ☐ 추진내용 ○ 다문화 시민을 위한 120 외국어 상담서비스 확대 노력('22. 10.) ○ 한국건강가정진흥원 다누리 콜센터 업무협약을 통한 외국어 상담 서비스 확대 - 상담시간 평일 9:00~18:00 → 365일 24시간 - 상담언어 5개 → 13개 확대('23. 6.) ☐ 향후계획 ○ AI콜센터 구축시, 챗봇시스템을 활용한 다국어 번역상담 도입 검토 ('23.~'24.) ○ 최고 수준의 120 수어 상담서비스를 전국에서 이용가능하도록 홍보 (~'23. 12.)
○ 민원인의 폭언 및 성희롱에 대하여 서비스 이용 제한, 실질적 법적 조치 등 강력한 조치를 취하여 직원을 보호하고 타 시민에게 피해가 가지 않아야 함	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 ○ 악성성민원 인입번호 약 1,200건을 전담관리 부서(민원지원팀) 대응 및 상습 폭언자 34명 법적대응 진행 ☐ 향후계획 ○ 법적대응 중인 사건에 대해 엄벌추구 탄원서 제출 및 진행사항 상시 모니터링으로 강력 대응하고 있음.
○ 악성민원 유형 및 피해직원 특성에 따른 맞춤형 심리 치료 프로그램이 필요함	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 ○ 서울시 투자출연기관 감정노동보호제도 이행점검결과 반영 감정노동자 보호 종합계획 수립('23. 2.) ○ 감정노동자 보호·치유 프로그램 의견수렴 및 내부 만족도 조사 실시('22. 12.)

건의사항	조치결과
	☐ 향후계획 ○ 악강성민원 전담 상담사 종합심리검사 및 상담프로그램 강화 ○ 전문가 심리상담 프로그램 도입을 위한 예산편성 요청
○ 성과관리제도가 승진이나 성과급 제공을 위한 용도만이 아니라 서비스 품질 향상이라는 본래 취지에 맞게 운영해 주길 바람	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 ○ 상담 응대품질 향상 프로모션(개인별·파트별) 시행('22. 11.) ○ 상담 응대품질 관리 중장기 계획 수립 : '23. 상반기 - 시민 만족을 위한 응대품질 평가 및 CS 교육 실시 - 품질 평가 기준 표준화하여 근무평정에 반영 추진 ○ 상담 응대품질 관리를 위한 전문기관 용역 시행 : '23. 상반기 ☐ 향후계획 ○ 상담 응대품질 관리 용역에 따른 환류 시행 ('23. 하반기)
○ 노조 파업 관련하여 협상 시 시민들을 최우선으로 고려하고 상황이 어렵더라도 원칙에 어긋나는 일이 없도록 주의하길 바람	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 ○ 관련 법규(총인건비 가이드라인 외) 허용 범위 내에서 노/사협의를 통한 임금협약 체결 ('22. 12.) ☐ 향후계획 ○ 관련 법규를 준수하는 범위 내에서 '23년 단체협약 추진 : '23.03.06. 부터 18차까지('23.08. 기준) 진행 중
○ 직원들의 감정 노동 부담이 경감될 수 있도록 '인입'을 대비 응대율 향상에 적극 노력하여, 실질적 근무 환경이 개선되기를 바람	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 ○ 효율적인 인력운용을 통한 응대율 향상 추진('22.6월~) - 초단시간 근무자(50+시니어인턴 등 20명)를 취약시간대 집중투입 - 오후파트(11시~20시) 신설로 점심 휴게시간 상담인력 증대 ☐ 향후계획 ○ 성과향상 인센티브(프로모션) 강화 운영 : '23.상반기

건의사항	조치결과
	- 동기부여 포상 주기 단축(반기→분기) 및 기준 세분화(차상위 6~10% 기준 신설) - 팀별 평가 프로모션 시행으로 원팀으로의 성과지향 유도
○ 자기계발 휴직을 사용한 직원은 한 명도 없음. 조직의 경직에 따른 결과라고 보여지며 직원 복지에 신경쓰길 바람	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 ○ 「자기개발휴직 운영지침」 등 사내 게시판(AP) 홍보 ○ 서울시 투자출연기관 임직원 대상 서울시립대 계약학과 개설 홍보 및 희망자 수요조사 실시 ○ '23년 자기계발 휴직 1명 시행 중 ☐ 향후계획 ○ 상담사 개인별 교육 지원 프로그램 확대 : '23.연간
○ 세출예산 상 예비비를 사업예산과 일반관리의 구분 없이 한꺼번에 기재해 예산이 방만하게 사용될 가능성이 있으므로 향후 자료부터는 개선 바람 ○ 이월금과 결산잉여금을 혼용하여 사용하고 있는데 정확한 단어 사용 바람	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 ○ 세입세출 예결산 자료상 결산잉여금/이월금으로 혼용하여 명기하였던 용어 시정처리 및 시정내역 보고('22.11.) ☐ 향후계획 ○ 「지방출자출연기관 예산편성 지침」을 준용하여 예산관리에 만전을 기하고자 함.

기 타 사 항

자료제출 등 기타사항	조 치 결 과
○ 동아리 현황 및 활동 내역, 동아리실 현황, 직원 수 대비 동아리 활동 인원	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료('22.11.2.)
○ 상담원 남녀 성비, 연령대 비율 현황	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료('22.11.2.)
○ 재단 전환 이후, 채용 지원 내역 및 실제 채용된 인원 자료	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료('22.11.2.)
○ 재택근무의 효율성이 높아 재택근무를 활성화했다는 비교대상 민간 업체	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료('22.11.17.)
○ 상시순환재택근무제 시행 한달간(10월) 사무실 근무 및 재택근무 내역	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료('22.11.17.)
○ 자기계발 휴직을 독려했다는 내용의 관련 자료 일체	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료('22.11.2.)
○ 재단 전환 이전 시민 만족도 조사 자료	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료('22.11.8.)

자료제출 등 기타사항	조치결과
○ 이태원 참사 당시 18시~23시 다산콜센터 신고 세부내역	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료('22.11.5.)
○ 2022년 8건 악성 민원 피해 녹취록	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료('22.11.17.)