

관리번호  
1 - ⑨

## 민원 콜센터 설치운영

소관부서	민원여권과장 조남준	빛나는하남콜센터팀장 안진경	담당자 강혜란(☎5273)
------	------------	----------------	----------------

여러 채널을 통한 다양한 민원에 대해 맞춤형 행정서비스를 제공하여 시민 만족도를 높이고자 함.

사업주체	예산구분	이행 단계				추진율 (%)	완료연도
		완료	추진 중	일부 추진	보류		
하남시	예산	○				100	2019

### □ 사업개요

- 전화 민원 시 담당부서의 착오 등으로 수차례에 걸쳐 전환되거나, 담당부서의 접수·대응·처리결과에 대해 민원인의 불만족이 표출되어,
- 전화 단순상담 및 생활불편 민원에 대하여 신속하고 정확한 대응을 통한 시민불편 해소를 위해 콜센터가 설치됨.

### □ 추진사항

#### ○ 콜센터 설치·운영

- 콜센터 시스템 구축 : 2019. 2. 18. ~ 2019. 4. 15.(57일간)
- 운영개시 : 2019. 4. 22.
- 운영인력 : 1개팀/ 5명 (팀장 1, 팀원 4)
- 운영방법 : 단순상담·생활민원안내 및 담당부서 전환 생활불편민원접수(불법민원 접수 제외)
- 콜센터 운영현황

구분	요청콜	자 체 처 리			호전환	연결 실패콜	근무 일수	1일 평균 콜수	비고
		계	콜센터 상담완료	생활불편 민원처리					
2019 (8개월)	62,016	17,994 (29.0%)	15,839 (25.5%)	2,155 (3.5%)	44,022 (71.0%)	0	174	356	
2020 (12개월)	153,275	77,225 (50.4%)	67,237 (43.9%)	9,988 (6.5%)	72,438 (47.3%)	3,612 (2.4%)	250	599	
2021 (3개월)	40,226	20,785 (51.7%)	19,281 (47.9%)	1,504 (3.7%)	18,988 (47.2%)	453 (1.1%)	60	663	

- 전화상담 서비스 만족도 조사 실시

(단위 : 점)

구분	신속성	정확성	친절도	만족도	전체평균
2020 점수	93.5(▲0.2)	93.3(▼0.4)	93.9(-)	93.5(▲0.4)	93.6(▲0.1)
2019 점수	93.3	93.7	93.9	93.1	93.5

- 코로나19 대응 관련 행정지원

- 보건소 대표전화(6555) 착신 상담 : 2020. 2. 3. ~ 상황종료시까지
- 2020. 2 ~ 2021. 3월 보건소 전화상담 : 56,659콜

□ 향후 추진계획

- 상담사 업무교육 등을 통한 전문성 강화
- 신속하고 정확한 민원상담을 위한 업무매뉴얼의 지속적인 현행화 추진
- 호전환건에 대한 민원분석을 통해 자체처리를 향상 등으로 시민불편 해소
- 모바일 고객만족도 조사시스템을 활용하여 서비스 만족도 조사 확대 실시

□ 공약실행 목표

최종목표	연차별 달성 목표	
	연도	내 용
콜센터 설치 운영	2018년	
	2019년	시스템 설치 및 매뉴얼 구축
	2020년	콜센터 서비스 안정화
	2021년	상담의 전문성 강화
	2022년	상담의 전문성 강화

□ 소요예산 현황

○ 연도별 집행계획

(단위 : 백만원)

구분	계	기투자	2018	2019	2020	2021	2022	2023년 이후
시비	52			41	3	4	4	

○ 연도별 집행실적

(단위 : 백만원)

구분	계	기투자	2018	2019	2020	2021	2022	2023년 이후
시비	48			41	3	4		