

서울50+인턴십 활동 직무기술서

1. 모집개요

인턴 수행활동(직무)	보건소 및 코로나19관련 상담 등	모집인원	14명 (오전 5명, 오후 9명)
----------------	--------------------	------	-----------------------

2. 활동처 소개

기관명	서울특별시120다산콜재단		
인턴 수행활동	상담직(초단시간근로)	조직규모	420명(정원) ※ 상담사 327명
소재지	서울시 동대문구 난계로28길 23(풍물시장 옆 건물)		
기관 및 사업소개	<p>서울시120다산콜재단은 서울시 산하의 출연기관으로, 전화·챗봇·수어·외국어 등 다양한 채널을 운영하며 하루 평균 2만여 건의 행정상담을 수행하고 있습니다. 2007년 120다산콜센터라는 이름으로 개소한 이래 교통·수도·25개 구청 및 보건소 업무 등 서울시 행정업무 전반에 대한 상담과 민원접수를 도맡고 있습니다.</p> <p>코로나19가 발생한 이래 사회적거리두기, 재난지원금, 백신접종 등 끊임없는 감염병 현안들로 쏟아지는 시민의 문의에 총력으로 대응하기 위해 '코로나19관련 문의'를 전담으로 상담하는 상담인력풀을 50+인턴십을 통해 모집하여 다양한 상담수요에 탄력적으로 대응하고자 합니다.</p>		

3. 인턴 수행활동 소개

배치부서	단기상담팀	모집인원	14명 (오전 근무조 5명, 오후 근무조 9명)
업무내용	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 보건소 및 코로나19 관련 상담 등 - 25개 자치구 보건소의 행정예에 대한 전문적인 상담 ※ 진료·검사, 건강검진, 예방접종, 제증명 발급, 감염병 관리, 의료비 지원, 식품·공중위생, 부정불량식품 신고 등 - 코로나 검사, 백신접종, 사회적거리두기, 국민상생지원금, 방역수칙 안내 등 		
업무의 필요성	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 120다산콜재단은 전화, 챗봇, 수어, 외국어 등 다양한 채널을 운영하며 하루 평균 2만여 건의 행정상담을 수행하는, 서울생활에 없어서는 안 되는 필수 기관으로120다산콜센터라는 이름으로 개소한 이래 교통, 수도, 25개 구청 및 보건소 업무 등 서울시 행정업무 전반에 대한 상담과 민원 접수를 도맡고 있음 ◆ 시민문의가 폭증하는 프라임시간대에에 추가인력을 배치하여 시민의 통화연결지연 불만을 해소하고 응대율을 상승시키고자 함 		

4. 인턴에게 요구되는 역량

필수조건	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 학력 및 경력에는 제한이 없음 ◆ 상담 후 상담이력을 전산에 입력하기 위한, 기본적인 컴퓨터 활용능력 필요 	
우대조건 필요경험	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 컴퓨터 활용 능력 중급 이상 (상담이력입력, 상담DB정보검색, 인터넷활용 등) ◆ 관련분야(콜센터) 활동 경험자 우대 	※OA활용능력(■로 표시)
		한글 □상 ■중 □하 □상관없음
		엑셀 □상 ■중 □하 □상관없음
		PPT □상 □중 □하 ■상관없음
자세	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 소통을 잘하는 분 ◆ 성실하게 복무 가능하신 분 ◆ 업무에 대해 열린 마음으로 적극적으로 해주실 분 ◆ 개인정보 관리 등 보안유지에 대한 자세가 되어 있는 분 	SNS □상 □중 □하 ■상관없음 (※ 트위터, 페이스북, 인스타그램 등)
		회계 □상 □중 □하 ■상관없음
		기타 _____

5. 활동요건 및 환경

활동 예정지	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 서울시120다산콜재단 운영본부 단기상담팀 	
활동시간	※ 월, 수, 금 (주 12시간, 1일 4시간근로/ 오전·오후 2개 근무조로 운영) - 오전 09:00~13:00 (4H) - 오후 14:00~18:00 (4H)	
	- 주 3일(월,수,금), 주 12시간 , 월 52시간 내(요일 및 시간 조정불가능)	
활동환경	- PC, 전화기 설치, 개인별 좌석 제공(1석 오전·오후 근무조 2인 사용)	
활동처 환경 사진		

※ 상기 사진은 재단 상담좌석 현황으로 단기상담팀 사무공간과는 상이함, 인턴십 근무 장소는 별도 마련 예정임