

<목적>

데이터세트 관리에 필요한 시스템, 법규, 업무정보 등과 기록관리에 필요한 보존기간, 폐기, 이관여부 등을 템플릿으로 구성, 기록관리 메타데이터 역할

- 110정부민원안내 콜센터시스템 데이터세트의 기록관리단위는 단위기능에 따라 구분

| 영역 | 항목 | 내용 | 구분 | |
|------------|--------------------|---|--|----|
| 1. 관리기관 정보 | 기관명 | 국민권익위원회 | 필수 | |
| | 부서명 | 정부합동민원센터 고충상담기획과(110콜센터T/F) | 필수 | |
| | 담당자명 | 이○○ | 선택 | |
| 2. 법령 정보 | 법령/규정 | 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법」 제12조 제16호 및 시행령 제11조 (국무총리훈령 제745호)정부합동민원센터의 운영 등에 관한 규정 | 필수 | |
| 3. 시스템 정보 | 시스템명 | 110 정부민원안내 콜센터 시스템 | 필수 | |
| | 시스템 개요 | <ul style="list-style-type: none"> • (목적) 대국민 정부민원 상담업무의 효율적 운영을 통한 민원인 만족도 제고 • (주요기능) 전화, 문자, 영상(수어), sns, 채팅(챗봇)등의 다양한 매체를 통해 접수되는 민원인 질문 및 상담 응대 및 처리 • (주요특징) 정부 일반행정 민원상담부터 분야별 전문상담 안내 및 연결 등의 서비스를 제공하기 위한 시스템 | 선택 | |
| | 구축년도 | 2007년(2016년 재구축 및 고도화) | 필수 | |
| | 개발 산출물 | DB스키마, 기능명세서, 사용자매뉴얼, 운영자매뉴얼, 사용자인터페이스설계서, 테이블명세서 | 선택 | |
| | EA 정보 | 국민권익위_110정부민원안내콜센터.pdf | 선택 | |
| | DBMS 정보 | DBMS 정보 | <ul style="list-style-type: none"> • PostgreSQL 9.5.1 • MySQL 5.1 • MS SQL Server 2014 • MySQL 14.14 • DB2 10.0.5 | 필수 |
| | | 업무 DB명 | 110정부민원안내콜센터 DB | 필수 |
| 4. 데이터 정보 | 대표 데이터 | 단순 질문 및 상담(녹취, 녹화 개인정보), 민원인 만족도, 상담운영 및 관리, 아웃바운드 관리, 통계 및 평가관리 등 | 필수 | |
| | 비정형 데이터 (첨부파일의 종류) | 종류 | 게시판 첨부파일, 녹취파일, 화상상담 영상 | 필수 |
| | | 포맷 | PDF, HWP, XLS, MP3, WAV, MP4, AVI, MOV 등 | 필수 |
| | 구동 SW | 한컴오피스, MS-Office, PDF Reader 등 | 선택 | |

| | | | |
|-----------------|---------------|--|----|
| | 저장 방법 | 별도 스토리지 저장 | 선택 |
| | 암호화 데이터 사용 유무 | 유 암호화 데이터: 사용자 인증 관련 데이터 암호화 방식: SHA256, ARIA256 | 선택 |
| | 연계시스템 유무 | 유 | 선택 |
| | 연계내역 첨부 | 경찰청 경찰(112)접수대 프로그램(긴급신고 상담정보), 교육부 콜센터 상담 시스템(호전환시 상담정보), 국민권익위원회 110콜센터 CTI시스템(콜인입정보, 이벤트정보), 국민권익위원회 110콜센터 IVR시스템(콜백정보), 국민권익위원회 110콜센터 MO시스템(문자상담정보, 이력정보), 국민권익위원회 110콜센터 녹취시스템(녹취정보), 국민권익위원회 110콜센터 전광판시스템(상담건수정보), 국민권익위원회 110표준상담 어플리케이션(문자메세지, 발송이력 정보), 국민권익위원회 VOP통합시스템(VOP목록정보, VOP만족도정보, 분류정보), 국민안전처 공동관리센터 모니터링 시스템(비긴급신고 상담정보), 국토교통부 콜센터 상담시스템(호전환시 상담정보), 기상청 콜센터 상담시스템(호전환시 상담정보), 미래창조과학부 콜센터 상담시스템(호전환시 상담정보), 소방방재청 소방(119)접수대 프로그램(긴급정보 상담정보), 해양경찰청_해경(112)접수대 프로그램(긴급정보 상담정보), 상담지식시스템(공동관리센터), 웹포털 시스템, 채널 시스템 | 선택 |
| 5. 업무 정보 (1) | 업무명 | 상담 및 만족도 관리 | 필수 |
| | 업무내용 | 110으로 연결되는 전화, 영상(수어), 문자, sns, 챗봇 등 모든 매체를 통해 진행되는 상담 내용(상담인 개인정보 포함)과 상담인 만족도 | 필수 |
| | 업무목적 | 신속하고 정확한 상담 서비스 제공 | 필수 |
| | 대상 | 대국민, 업무 담당자(상담사 및 관리자) | 선택 |
| 5. 업무 정보 (2) | 업무명 | 상담지식시스템 관리 | 필수 |
| | 업무내용 | 상담사 및 관리자 이용 메뉴로 업무분류관리, FAQ관리, 게시판관리, 공지사항관리, 일정관리, 사용자 관리 등 | 필수 |
| | 업무목적 | 분야별 상담 정보 제공을 통해 상담 서비스 품질 향상 | 필수 |
| | 대상 | 업무담당자(상담사 및 관리자) | 선택 |
| 5. 업무 정보 (3) | 업무명 | 통계 및 평가 관리 | 필수 |
| | 업무내용 | 전체상담현황, 상담사별 상담현황, 업무별 상담현황, ASP상담현황, 콜백현황, 센터현황 보고서 등, 평가지관리, 평가계획관리, 평가수행, 이의제기 관리 등 | 필수 |
| | 업무목적 | 상담품질 향상을 통한 민원인 만족도 제고와 효율적인 콜센터 운영 | 필수 |
| | 대상 | 업무 담당자(상담사 및 관리자) | 선택 |
| 6. 기록 관리 정보 (1) | 단위기능명 | 상담 및 만족도 관리 | 필수 |
| | 업무활용 목적 | 신속 정확한 상담을 통한 국민 불편 최소화 및 만족도 제고 | 필수 |
| | 주제어 | 110, 콜센터, 상담기록, 녹취, 녹화영상(수어), 문자, 민원, 고객관리, 만족도, 개인정보 등 | 필수 |
| | 데이터의 | 국민권익위원회 | 선택 |

| | | | |
|-----------------------------|-----------------------------------|---|----|
| | 보유권한 | | |
| | 시스템의 관리권한 | 국민권익위원회 | 선택 |
| | 접근권한 | 콜센터 운영 담당자, 상담사(일반, 관리자) | 선택 |
| | 정보공개 구분 | 비공개(상담인 음성, 모습, 상담 내용, 전화번호 등 개인정보 포함) | 필수 |
| | 보존기간 | 5년 | 필수 |
| | 보존기간 책정사유 | 민원의 1단계인 상담업무는 온·오프라인 민원으로 이어지지 않는 경우(단순 질의 응답 및 안내로 처리완료되는 경우)도 다수고, 온라인으로 접수 및 처리되는 상담 건수가 많아지고 있는 추세인 점, 위원회 정부합동민원센터 내 각 처리과의 분야별 민원상담 업무의 기록 관리기준표 단위과제 보존기간이 5년인 점 등을 감안하여 보존기간 5년 책정 | 필수 |
| | 적용 범위 | TB_CALB_D**(콜백내역) 등 상담 및 만족도 단위기능 관련 데이터세트 전체 | 필수 |
| | 적용 범위 관련 정보 | 기산일 : 상담 이력 및 만족도 평가 이력 데이터가 최종 업데이트된 시점으로부터 익년 1월 1일 | 선택 |
| | 처분의 제약 발생 사유 (처분 지연의 사유) | 콜센터 통합 사업 이후의 데이터 관리권한과 소유권한 확인 후, 처분 권한 구분 여부 및 폐기 절차 협의 | 선택 |
| | 처분 방법 | 보존기간 5년 동안 시스템 자체 보존 후 평가심의 결과에 따라 처분 | 선택 |
| 6. 기록 관리 정보 (2) | 단위기능명 | 상담 지식시스템 관리 | 필수 |
| | 업무활용 목적 | 상담 품질 제고를 위해 행정기관의 법령, 제도, 운영 등 장기간 다양한 분야에 대해 축적해온 정보 | 필수 |
| | 주제어 | 업무분류, FAQ, 게시판, 공지사항, 일정관리 등 | 필수 |
| | 데이터의 보유권한 | 국민권익위원회 | 선택 |
| | 시스템의 관리권한 | 국민권익위원회 | 선택 |
| | 접근권한 | 업무 담당자 및 관리자, 시스템 운영자 | 선택 |
| | 정보공개 구분 | 비공개 | 필수 |
| | 보존기간 | 영구 | 필수 |
| | 보존기간 책정사유 | 대국민 상담 서비스 품질 제고를 위해 장기간 축적해온 기본 데이터들로 상담을 위한 기초자료이자 대국민 최일선 서비스 수행기관으로서 콜센터의 중요 자산(공공기관의 법 제도 및 운영의 신설·변경 내역 포함)으로 볼 수 있어 보존기간 영구 책정 | 필수 |
| | 적용 범위 | TB_ANCM_TRGT_BSWR_D**(공지대상업무구분) 외 상담 지식시스템 단위기능 관련 데이터세트 전체 | 필수 |
| | 적용 범위 관련 정보 | ① 기산일 : 상담 지식 데이터가 최종 업데이트된 시점으로부터 익년 1월 1일 | 선택 |

| | | | | |
|-----------------------------|--|--|-------------------------------|----|
| | 처분의 제약 발생 사항 (처분 지연의 사유) | 해당 사항 없음 | 선택 | |
| | 처분 방법 | 해당 사항 없음 | 선택 | |
| 6. 기록 관리 정보 (3) | 단위기능명 | 통계 및 상담사 평가관리 | 필수 | |
| | 업무활용 목적 | 효율적인 콜센터 운영을 위한 상담 현황 및 통계관리 민원인 만족도 제고를 위한 상담사 평가관리 | 필수 | |
| | 주제어 | 운영, 상담통계, 현황, 평가관리, 교육평가관리 등 | 필수 | |
| | 데이터의 소유권한 | 국민권익위원회 | 선택 | |
| | 시스템의 관리권한 | 국민권익위원회 | 선택 | |
| | 접근권한 | 업무 담당자, 시스템 운영자 | 선택 | |
| | 정보공개 구분 | 비공개 | 필수 | |
| | 보존기간 | 준영구 | 필수 | |
| | 보존기간 책정사유 | 센터의 모든 상담현황에 대한 일, 월, 연별, 상담사별 통계 데이터와 그 데이터와 연계된 상담사 실적을 평가하는 단위기능으로 통계관리 보존기간이 장기인점, 공무원 평가(인사)와 연관된 점 등을 감안하여 보존기간 준영구 책정 | 필수 | |
| | 적용 범위 | TB_EDCT_CRIS_D**(교육과정 내역) 외 110정부민원안내콜센터 평가관리 단위기능 관련 데이터세트 전체 | 필수 | |
| | 적용 범위 관련 정보 | ① 기산일 : 통계 및 상담사 평가 데이터가 최종 업데이트된 시점으로부터 익년 1월 1일 | 선택 | |
| 처분의 제약 발생 사항 (처분 지연의 사유) | 해당 사항 없음 | 선택 | | |
| 처분 방법 | 업무의 종료 혹은 시스템 폐기 시에는 기록관과 협의하여 별도 보존 방안(SIARD_KR 등)으로 관리 | 선택 | | |
| 부가 정보 (이관 시 작성) | 주요 서비스 내용 | 서비스 내용 | *행정시스템의 서비스 내용 설명 | 선택 |
| | | 화면 캡처 | *서비스 화면 확보(UI) | |
| | | 표현 쿼리 | *서식 및 출력 양식을 구현하는 쿼리(필드 정보 등) | |
| | 이관대상 기관명 | *이관 발생시 | | |
| | 이관대상 부서명 | *이관 발생시 | | |
| | 이관대상 담당자명 | *이관 발생시 | | |