

서울특별시 120다산콜재단 출연 동의안

검 토 보 고

1. 회부경위

- 가. 의안번호 : 제1201호
- 나. 제 안 자 : 서울특별시장
- 다. 제안일자 : 2023년 8월 14일
- 라. 회부일자 : 2023년 8월 18일

2. 제안이유

- 서울시는 대시민서비스 질을 향상시키고 시민중심의 소통행정을 실현하기 위하여 종합상담서비스를 제공하는 서울특별시 120다산콜재단을 설립하여 운영하고 있음.
- 이에 따라 서울특별시 120다산콜재단의 원활한 운영을 위하여 2024회계연도 서울특별시 세출예산에 출연금을 반영하고자 「지방재정법」 제18조 제3항에 의거 120다산콜재단 출연 여부에 대하여 미리 그 동의를 얻고자 함.

3. 주요내용

- 가. 출연개요
 - 대상기관 : 서울특별시 120다산콜재단

○ 관련법령

- 법률 : 「지방자치단체 출자·출연기관의 운영에 관한 법률」
- 조례 : 「서울특별시 120다산콜재단 설립 및 운영에 관한 조례」 제13조
“시장은 재단의 설립·운영 및 사업에 필요한 경비에 충당하기 위하여 예산의 범위에서 재단에 출연금을 교부할 수 있다.”

나. 주요 사업

- 서울특별시 120다산콜재단 운영
 - 시정·구청 상담서비스 제공
 - 시민소통 상담 데이터베이스 관리 및 분석
 - 상담 전문인력 확보 및 양성
 - 시민중심 맞춤형 상담서비스 발굴
 - 시정상담 서비스의 효과적 전달방안 연구
 - 시정 특수목적 및 임시 상담서비스 수탁 수행
 - 재단 사업관련 업무시설 관리
 - 상담관련 전산장비 구축·운영 및 관리
 - 그 밖에 법인의 목적달성에 필요한 사업

다. 출연의 필요성

- 시민중심 맞춤형 종합상담서비스를 제공하는 시정전문상담기관 기능을 수행하여 시민서비스 질 향상 및 시민중심 소통행정 실현
- 상담관련 과학적 데이터 축적과 분석을 통해 시정서비스 개발 및 제공

라. 기관현황

- 소재지 : 서울시 동대문구 난계로 28길 23
- 규 모 : 연면적 4,615m² (지하1층~지상5층)

○ 위치도 및 전경사진



4. 검토의견(수석전문위원 주우철)

가. 동의안의 개요

- 동의안은 2024회계연도 서울시 세출예산안에 120다산콜재단의 운영을 위한 출연금 편성에 앞서 「지방재정법」 제18조제3항에 따라 서울시의회의 동의를 얻고자 제출되었음.

나. 출연의 타당성

- 120다산콜재단은 「서울특별시 120다산콜재단 설립 및 운영에 관한 조례」에 따라 2017년 4월 서울시 출연기관(재단법인)으로 설립되었으며, 서울시와 소속 기관 및 자치구에 대한 상담서비스를 비롯한 생활 속 불편사항 및 위반사항을 처리하기 위하여 운영되고 있음.
- 조직은 2본부 1실 13팀으로 구성되어 있으며, 정원 423명(정원 외 공무원 12명) 중 414명(2023년 8월 기준)이 근무하고 있으며, 전화 상담 외에도 문자, 챗봇(서울톡), 스마트불편신고앱, 민간포털(네이버, 트위터), 홈페이지, 외국어, 수어, 메타버스 등 10개 상담채널을 운영하고 있음.

< 120다산콜재단 인력 현황 >

(단위 : 명)

| 구분 | 정원 | 임원 (상임) | 일반직 및 전문직 | | | | | | | 공무직 (정원외) |
|-----|-----|------------|-----------|----|----|----|-----|------|-----|--------------|
| | | | 소계 | 1급 | 2급 | 3급 | 4급 | 5급 | 6급 | |
| 정원 | 423 | 1 | 422 | 1 | 1 | 4 | 24 | 292 | 100 | 12 |
| 현원 | 414 | 1 | 413 | 0 | 1 | 2 | 9 | 168 | 233 | 12 |
| 과부족 | △9 | - | △9 | △1 | - | △2 | △15 | △124 | 133 | - |

- 재단은 시장공약에 따라 2022년 기본용역을 시작으로 연차별로 인공 지능 상담센터(AICC, AI Contact Center) 구축을 실시하여 2025년까지 최종 완료할 계획이며, 올해에는 1단계 사업으로 ‘디지털 보이는 ARS’와 ‘음성인식(STT, Speech To Text) 시스템’의 연내 구축을 목표로 하고 있음.

< AI 상담센터 연차별 구축계획 >

| 구분 | 계 | 2022년 | 2023년 | 2024년 | 2025년 |
|----------------|-------------|-------------------|------------------------|---------------------------------|-----------------------|
| 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 | 40억 | 40억 |
| 증원인력 (요청인력) | 3명 (32명) | 3명 (3명) | 0명 (13명) | 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 |

- 120다산콜재단은 2007년 민간위탁기관(구 120다산콜센터)으로 시작하여 현재에 이르기까지 공공서비스 전달 체계로서 시정발전에 기여하면서 ▶ 2019 서울시 민원행정서비스 종합평가 최우수상 ▶ 2021 서울시 교통문화대상

수상 ▶ 2023 대한민국 ESG대상 수상¹⁾ 등 서울시 대내외 기관으로부터 성과를 인정받고 있는 바, 출연의 타당성은 인정된다고 할 수 있음.

- 다만 AI(인공지능) 등 통신기술의 발달과 상담채널의 다양화로 인하여 비전화상담 처리 건수와 비율이 점차 증가하는 데 반해 전화상담 수요는 지속적으로 감소할 것으로 예측되고 있음.
- 그러나 120다산콜재단의 ‘AI 상담센터 연차별 구축계획’에 따르면 인력증원 요청으로 2023년도 13명, 2024년 16명을 제시하고 있는 바, 인력 관리·배분에 대한 중장기적 관점에서 외부 전문기관의 컨설팅을 통해 조직진단을 실시할 필요성이 있음.

다. 출연의 규모

- 120다산콜재단은 예산 전액이 출연금으로 운영되는 서울시 출연기관으로서 동의안에 제출된 2024년도 120다산콜재단 출연금은 337억 8천 1백만원으로 전년 대비 62억 9천 7백만원(22.9%) 증가하였음.

< 2024년도 120다산콜재단 출연금(안) 편성현황 >

(단위 : 천원)

| 구 분 | 2024년(안) | 2023년 | 증 감 | % |
|--------|------------|------------|-----------|-------|
| 총 계 | 34,990,218 | 29,420,661 | 5,569,557 | 18.9 |
| 서울시출연금 | 33,781,297 | 27,484,698 | 6,296,599 | 22.9 |
| 결산잉여금 | 1,208,921 | 1,935,962 | △727,041 | △37.6 |

1) 대한민국 ESG대상(한국서비스산업진흥원 주최, 대한민국ESG대상 조직위원회 주관)은 사회·기업·환경이 공존하는 ESG경영 전략을 통해 대한민국의 글로벌 경쟁력을 발전시킨다는 취지로 △환경 △공정운영 △소비자 관점 △지역사회 참여 등 7개 부문을 평가하여 매년 정부시상으로 진행하며, 지난 8. 25. 120다산콜재단은 공공 콜센터 및 서울시 출연기관으로는 최초로 수상하였음.

- 2024년도 전체 예산안 규모는 2023년도 결산잉여금 추정치인 12억 9백만원을 포함한 349억 9천만원으로 전년 대비 55억 7천만원(18.9%) 증가하였음.

< 2024년도 120다산콜재단 지출예산(안) >

(단위 : 천원)

| 정 책 위 단 위 | 세 부 사 업 | 2024년(안) | 2023년 | 증 감 |
|-----------------------|---------------------------------|-------------------|-------------------|------------------|
| | 총 계 | 34,990,218 | 29,420,661 | 5,569,557 |
| | 120다산콜재단 운영 | 34,990,218 | 29,420,661 | 5,569,557 |
| | 시민중심 스마트상담시스템 체계 구축 및 운영 | 1,536,847 | 1,537,594 | △747 |
| | 상담시스템 관리 및 운영 | 1,474,235 | 1,476,644 | △2,409 |
| | 스마트 상담 체계 구축 | 62,612 | 60,950 | 1,662 |
| | 상담품질 향상을 위한 직원 역량 강화 | 205,119 | 139,052 | 66,067 |
| | 상담사 역량강화 교육 | 205,119 | 139,052 | 66,067 |
| | 시민중심 맞춤형 상담서비스 제공 | 9,000 | 4,800 | 4,200 |
| | 상담 지식정보 현행화 | 9,000 | 4,800 | 4,200 |
| | 감정노동 종사자 보호 강화 | 289,937 | 152,236 | 137,701 |
| | 감정노동 종사자 보호 프로그램 운영 | 289,937 | 152,236 | 137,701 |
| | AI상담센터 구축 및 운영·활성화 | 4,539,402 | 1,490,000 | 3,049,402 |
| | AI상담센터 구축 | 3,993,642 | 1,440,000 | 2,553,642 |
| | AI상담센터 운영·활성화 | 545,760 | 50,000 | 495,760 |
| | 운영경비 | 28,309,913 | 25,996,979 | 2,312,934 |
| | 인건비 및 퇴직급여 | 19,927,111 | 18,949,783 | 977,328 |
| | 운영경비 등 | 5,618,361 | 4,999,719 | 618,642 |
| | 평가금 | 2,097,759 | 1,519,747 | 578,012 |
| | 시설부대비 및 자산취득비 | 666,682 | 527,730 | 138,952 |
| | 예비비 | 100,000 | 100,000 | - |
| | 예비비 | 100,000 | 100,000 | - |

- 사업비 중 ▶ AI상담센터 구축 39억 9천 4백만원 ▶ AI상담센터 운영·활성화 5억 4천 6백만원 등 2개 사업은 시장공약에 따라 2022년도 ‘120 스마트 상담을 위한 중장기 정보화전략(ISP) 수립’ 을 시작으로

AI상담센터 구축·운영을 위해 2025년까지 계속 추진되는 사업으로 2024년도 예산안에 총 45억 3천 9백만원을 편성할 계획이며, 이는 재단 전체 사업비인 65억 8천만원의 약 69%를 차지하는 규모임.

- AI상담센터 구축의 예산액과 관련하여 「서울특별시 투자사업심사에 관한 규칙」은 총사업비 40억원 이상의 신규투자사업은 투자사업심사의 대상으로 규정하고 있으며, 「지방재정영향평가지침」(행정안전부)은 총사업비를 사업 추진에 소요되는 모든 경비를 합한 금액이라고 정의하고 있음.

「서울특별시 투자사업심사에 관한 규칙」

제3조(심사대상) ① 이 규칙에 따른 심사대상이 되는 사업은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사업으로 한다.

1. 시의 총사업비 40억원 이상 300억원 미만의 신규투자사업. 다만, 청사 신축사업과 문화·체육시설 신축사업은 제외한다.

「지방재정영향평가지침」

제4조(총사업비의 정의 등) ① 이 지침에서 총사업비라 함은 사업 추진에 소요되는 모든 경비를 합한 금액을 말한다. 다만, 시설 건설 사업 등의 경우 건설 이후 발생하는 연구비·운영비 등은 총사업비에서 제외한다.

(주3) 하나의 사업을 여러 개의 세부사업으로 나누어 추진할 경우 해당 사업의 총사업비는 관련된 모든 세부사업의 총사업비를 포함

② 사업의 시행기간이 정해져있지 않고 계속 추진되는 사업의 경우에는 5년간의 사업비 합계를 기준으로 지방재정영향평가 대상여부를 판단한다.

(주) 사업의 시행기간이 3년, 8년 등으로 정해져있는 경우에는 해당 시행기간 동안의 사업비를 총사업비로 봄

- 따라서 재단이 제출한 AI상담센터 구축계획(2022~2025년)에 따르면 총예산을 96.4억원으로 추정하고 있는 것으로 보아 관련 사업은 투자심사 등 예산 편성을 위한 사전절차 이행이 필요해 보임.

- 120다산콜재단 운영 업무의 서울시 주무부서인 홍보기획관은 2022년도에 작성된 기본계획을 고려하여 각종 사전절차가 이행되고 있는지 살필 의무가 있었음에도 이를 소홀히 했던 것으로 판단되며, 향후 관련 사업에 대한 지도와 관리·감독사항에 대하여 면밀한 점검이 필요해 보임.