

서울특별시 120다산콜재단 출연 동의안 심사보고서

| | |
|------|------|
| 의안번호 | 2069 |
|------|------|

2024. 9. 5.
문화체육관광위원회

I. 심사경과

가. 제안일자 및 제안자 : 2024년 8월 12일, 서울특별시장

나. 회부일자 : 2024년 8월 14일

다. 상정결과 : 【서울특별시의회 제326회 임시회】

- 제2차 문화체육관광위원회(2024. 9. 3.) 상정, 제안설명, 검토보고, 질의 및 답변, 의결(원안가결)

II. 제안설명의 요지(홍보기획관 마채숙)

1. 제안이유

- 서울시는 대시민서비스 질을 향상시키고 시민중심의 소통행정을 실현하기 위하여 종합상담서비스를 제공하는 서울특별시 120다산콜 재단을 설립하여 운영하고 있음.
- 서울특별시 120다산콜재단의 원활한 운영을 위하여 2025회계연도 서울특별시 세출예산에 출연금을 반영하고자 「지방재정법」 제18조

제3항에 따라 120다산콜재단 출연 여부에 대하여 미리 그 동의를 얻고자 함.

2. 주요내용

가. 출연 개요

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

나. 주요 사업

- 서울특별시 120다산콜재단 운영(120다산콜재단 설립 및 운영 조례 제4조)
 - 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 사업 관련 업무시설 관리
 - 상담관련 전산장비 구축·운영 및 관리
 - 그 밖에 법인의 목적달성에 필요한 사업

다. 출연의 필요성

- 시민중심 맞춤형 종합상담서비스를 제공하는 시정 전문상담기관

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
- 규모: 연면적 4,615m² (지하1~지상5층)
- 위치도 및 전경사진



Ⅲ. 검토보고 요지

가. 동의안의 개요

- 120다산콜재단은 종합적이고 전문적인 서울시 행정 상담 서비스를 제공하기 위하여 설립된 서울시 출연기관으로서 시민과 서울시를 잇는 행정지식정보의 나들목 역할을 하고 있음.
- 이에 서울시는 2025회계연도 세출예산에 출연금을 반영하기 위하여 「지방재정법」 제18조제3항에 따라 미리 출연 여부에 대한 동의를 얻고자 동의안을 제출하였음.

나. 출연의 개요

(1) 120다산콜재단 설립·운영 현황

- 120다산콜재단은 서울시와 소속 기관 및 자치구에 대한 상담 서비스를 비롯하여 생활 속 불편사항 및 법규 위반사항 신고를 처리하기 위하여 2007년 9월부터 전신인 120다산콜센터(민간 위탁)로 설립되었으며,

2016년 9월 제정된 「서울특별시 120다산콜재단 설립 및 운영에 관한 조례」에 따라 2017년 4월, 서울시 출연기관인 120다산콜재단으로 전환되었음.

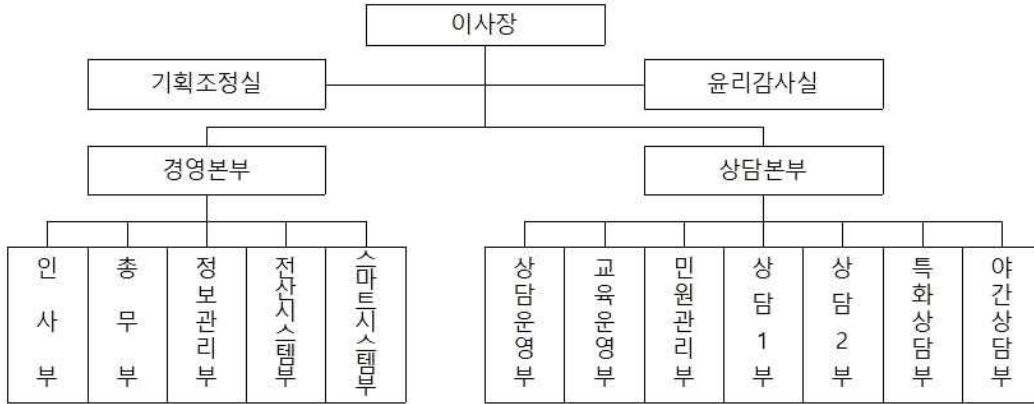
- 조직은 2본부 2실 12부로 구성되어 있으며, 정원 423명(정원 외 공무원 12명) 중 현재 418명(2024년 8월 기준)이 근무하고 있음.

전화 상담 외에도 문자, 챗봇(서울톡), 스마트 불편신고앱, 민간 포털(네이버, 트위터), 홈페이지, 외국어, 수어 등 총 9개의 상담 채널을 운영하고 있음.

- 업무 특성상 자체수입이 발생하지 않아 사실상 100% 출연금으로만 운영되고 있으며, 2024년도 총 예산은 319억 7천3백만원이 편성되었음.

< 120다산콜재단 조직 및 인력 현황 >

조직 : 2본부 2실 12부



인력 : 정원 423명 (현원 418명)

| 구분 | 계 | 이사장 | 전문직 | | 일반직 | | | | 업무직 (정원외) |
|-----|-----|-----|-----|----|-----|-----|-----|-----|--------------|
| | | | 1급 | 2급 | 3급 | 4급 | 5급 | 6급 | |
| 정원 | 423 | 1 | 1 | 1 | 4 | 24 | 292 | 100 | 12 |
| 현원 | 418 | 1 | 1 | 1 | 2 | 13 | 197 | 203 | 11 |
| 과부족 | △5 | 0 | 0 | 0 | △2 | △11 | △95 | 103 | △1 |

(2) 출연의 규모

- 120다산콜재단의 주무부서인 홍보기획관 민원담당관이 동의안에 제출한 2025년도 출연의 규모는 376억 3천1백만원으로, 전년도 확정 출연금인 307억 6천4백만원 대비 68억 6천7백만원(22.3%) 증가하였음.

< 2025년도 120다산콜재단 수입예산(안) >

(단위 : 천원)

| 구분 | 2025년도(안) | 2024년도 | 증감액 | 증감률 |
|-----|------------|------------|-----------|-------|
| 계 | 38,928,878 | 31,973,379 | 6,955,499 | 21.8% |
| 출연금 | 37,631,063 | 30,764,458 | 6,866,605 | 22.3% |
| 잉여금 | 1,297,815 | 1,208,921 | 88,894 | 7.4% |

< 2025년도 120다산콜재단 지출예산(안) >

(단위 : 천원)

| 구 분 | | 2025년(안) | 2024년 | 증감 | 증감률 |
|----------|---------------------|------------|------------|-----------|--------|
| 계 | | 38,928,878 | 31,973,379 | 6,955,499 | 21.8% |
| 사업비 | | 9,458,212 | 3,638,349 | 5,819,863 | 160% |
| 경영 본부 | 전산시스템 구축 및 운영 | 1,718,895 | 1,536,247 | 182,648 | 11.9% |
| | - 상담정보시스템 운영 | 1,635,721 | 1,473,635 | 162,086 | 11% |
| | - 상담체계 운영 | 83,174 | 62,612 | 20,562 | 32.8% |
| | 스마트상담센터 구축 및 운영 활성화 | 7,114,163 | 1,635,656 | 5,478,507 | 334.9% |
| | - 스마트 상담센터 구축 | 6,500,000 | 1,500,000 | 5,000,000 | 333.3% |
| | - 스마트 상담센터 운영·활성화 | 614,163 | 135,656 | 478,507 | 352.7% |
| 상담 본부 | 상담역량강화 교육 | 244,939 | 179,699 | 65,240 | 36.3% |
| | - 역량강화교육 | 229,419 | 164,899 | 64,520 | 39.1% |
| | - 상담지식정보 현행화 | 15,520 | 14,800 | 720 | 4.9% |
| | 감정노동종사자 보호 | 380,215 | 286,747 | 93,468 | 32.6% |
| | - 감정노동 보호 프로그램 운영 | 272,495 | 172,747 | 99,747 | 57.7% |
| | - 악강성 민원 전담 관리 | 107,720 | 114,000 | △6,280 | △5.5% |
| 운영경비 | | 29,287,287 | 28,035,030 | 1,252,257 | 4.5% |
| 재단 운영 | 일반관리비 | 29,287,287 | 28,035,030 | 1,252,257 | 4.5% |
| | - 인건비 및 퇴직급여 | 20,600,960 | 19,951,711 | 649,249 | 3.3% |
| | - 성과급 | 2,150,203 | 2,097,759 | 52,444 | 2.5% |
| | - 운영경비 | 5,981,684 | 5,444,878 | 536,806 | 9.9% |
| | - 시설부대비 및 자산취득비 | 554,440 | 540,682 | 13,758 | 2.5% |
| 예비비 | | 183,379 | 300,000 | △116,621 | △38.9% |
| 예비비 | | 183,379 | 300,000 | △116,621 | △38.9% |

- 증가된 출연액 중 가장 지출이 많은 사업은 ‘스마트 상담 센터 구축 및 운영 활성화’(단위사업)가 54억 7천9백만원으로 전체 증가분의 79.8%를 차지하고 있으며,

‘AI 상담센터 연차별 구축계획’에 따라 2025년까지 AI 상담센터 구축을 완료하기 위한 예산을 편성하고자 전년 대비 334.9% 증가한 예산을 제출하였음.

- 재단은 시장공약에 따라 2022년 기본용역을 시작으로 연차별로 인공지능 상담센터(AICC, AI Contact Center)를 구축하여 2025년까지 완료할 계획을 세우고,

2023년 1단계 사업으로 ‘디지털 보이는 ARS’ 및 ‘STT(Speech To Text) 시스템’을 구축하였음.

< AI 상담센터 연차별 구축계획(변경 전) >

| 구분 | 계 | 2022년 | 2023년(1단계) | 2024년(2단계) | 2025년(3단계) |
|-------|-------|---------------------------------------|----------------------|------------------------|--------------------------|
| 추진 사업 | - | ISP(Information Strategy Planning) 용역 | 디지털 보이는 ARS | 실시간 채팅상담 상담 도우미 | 채팅상담 고도화 빅데이터 시스템 고도화 |
| | | | STT (Speech To Text) | 재난 감지 이슈알리미 빅데이터 분석 | |
| 예산 | 96.4억 | 2억 | 14.4억 | 40억 | 40억 |

- 2024년에는 ‘실시간 채팅 상담’, ‘재난 감지 이슈알리미’, ‘상담도우미’, ‘빅데이터 분석시스템’ 등을 구축할 계획이었으나, 2024년도 예산안 편성 과정에서 필요 예산인 40억원 중 15억원만 편성되면서 ‘실시간 채팅 상담’ 및 ‘상담도우미’ 등 2개 시스템만 우선 구축하였음.
- 이에 따라 재단은 계획을 변경하여 2024년에 편성하지 못한 부족분 25억원을 2025년도 예산안에 편성하고자 노력 중이며, 변경된 계획 대로 예산을 편성받지 못할 경우 AI 상담센터 구축 완료 시기는

지연이 불가피한 상황임.

< AI 상담센터 연차별 구축계획(변경 후) >

| 구분 | 계 | 2022년 | 2023년(1단계) | 2024년(2단계) | 2025년(3단계) |
|-------|-------|--------|--------------------|--------------------|--|
| 추진 사업 | - | ISP 용역 | 디지털 보이는 ARS STT | 상담도우미, 실시간 채팅상담 | 이슈알리미, 민원빅데이터 분석 시스템, AI민원상담 콜봇 |
| 예산 | 96.4억 | 2억 | 14.4억 | 15억 | 65억 |

- 기타 예산액이 증가된 주요 사유로는 ▲ 인건비 및 퇴직급여 6.5억 원 ▲ 4대 보험료 3.3억 원 등으로, ‘AI 상담센터 구축’을 제외하고는 대체로 인건비 상승률을 반영한 경직성 경비가 증가하고 있는 것으로 나타남.

다. 출연의 타당성

- 120다산콜재단은 2007년 민간위탁기관(구 120다산콜센터)으로 시작하여 현재에 이르기까지 공공서비스 전달 체계로서 시정 발전에 기여하면서 ‘2023 국가생산성대상’에서 대통령 표창을 수상하는 등 서울시 대내외 기관으로부터 성과를 인정받고 있는바, 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 감소하고 있는 추세를 반영하여 상담사 인력의 운용 방향을 재정립할 필요성이 있어 보임.

< 120다산콜재단 상담채널별 상담건 수 >

| 연 도 | 총상담 건 수 | 전화상담 | 비전화상담 | | | | | |
|-------------------|------------|-----------|-----------|-----------|-------------|---------|--------|--------|
| | | | 소 계 | 챗 봇 | 스마트 불편신고 | 문 자 | 수 어 | 민간포털 |
| 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 | 7,038,283 | 3,693,948 | 3,344,335 | 1,385,861 | 1,054,433 | 864,703 | 21,439 | 17,899 |
| 2024년 (7월 말기준) | 3,875,892 | 2,026,677 | 1,849,215 | 687,271 | 605,710 | 533,121 | 11,806 | 11,307 |

- 또한, 재단이 발표한 응대율 대비 실제 응대율은 훨씬 낮은 수치를 보이고 있으므로 시민들이 응대율의 개선을 체감할 수 있는 조치가 필요한 실정임.

< 120다산콜재단 연도별 전화상담 실적 현황 >

| 구 분 | 2019년 | 2020년 | 2021년 | 2022년 | 2023년 | 2024년 (7월 기준) |
|-----------|-----------|------------|------------|-----------|-----------|------------------|
| 총인입량(건) | 6,819,553 | 12,662,598 | 12,145,512 | 8,724,117 | 5,076,209 | 2,911,686 |
| 인 입 량(건) | 3,603,762 | 5,305,817 | 5,521,102 | 4,530,179 | 3,769,979 | 2,049,561 |
| 응 대 량(건) | 3,129,674 | 4,118,511 | 4,467,628 | 3,983,956 | 3,693,948 | 2,026,677 |
| 응 대 율(%)* | 86.8 | 77.6 | 80.9 | 87.9 | 98.0 | 98.9 |
| 실응대율(**) | 45.9 | 32.5 | 36.8 | 45.7 | 72.8 | 69.6 |

* 응대량/인입량(상담사 연결건 수)

** 응대량/총인입량(시민 연결 시도건 수)

- 이에 대하여 재단은 정관을 변경하여 시·구청 간 칸막이를 없애는 조직개편을 실시한 바 있으며,

향후 ▲ 주요 시정에 대한 별도 코드 생성 ▲ 아웃콜(상담 미연결 건에 대하여 상담사가 연결 시도) 도입 등 전화상담의 실제 응대율을 개선하기 위하여 자구 방안을 강구하고 있음.

- 따라서 향후 추진 방안들이 실제 도입되는지 여부와 도입 후 실제 효과가 발생하는지 여부를 지속적으로 살펴봐야 할 것임.
- 이와 더불어 현재 일평균 전화상담건 수와 비전화상담건 수의 비율이 52:48로 거의 대등한 수준을 나타내고 있음에도 서울시는 경영평가 항목인 시민만족도 조사에서 비전화상담 부문은 제외하고 있는바 이에 대한 서울시의 개선 방안 또한 조속히 마련되어야 할 것임.

< 120다산콜재단 일평균 상담건 수(2024. 7.) >

| 일평균 상담건 수 | 전화상담 | 비전화상담 | | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|----------|-------|-----|------|
| | | 소 계 | 챗 봇 | 스마트 불편신고 | 문 자 | 수 어 | 민간포털 |
| 18,092 | 9,388 | 8,704 | 3,227 | 2,844 | 2,503 | 77 | 53 |

IV. 질의 및 답변요지

- 질의: 감정노동 종사자의 경우, 서비스의 질을 높이기 위해서는 내부 직원의 만족도가 중요한 부분이므로 관련 예산이 충분히 편성될 수 있도록 노력해 주기 바람.

답변: 현재 근로자 지원 프로그램(EAP)를 운영하고 있으며, 상담사 처우의 질이 떨어지지 않도록 관리하겠습니다.

V. 심사결과 : 원안가결

(재적위원 10명, 참석위원 9명, 참석위원 전원찬성)

VII. 소수의견 요지 : 「없음」

VIII. 기타 필요한 사항 : 「없음」

서울특별시 120다산콜재단 출연 동의안

| | |
|----------|------|
| 의안 번호 | 2069 |
|----------|------|

제출년월일 : 2024년 8월 12일
제출자 : 서울특별시장

1. 제안이유

- 가. 서울시는 대시민서비스 질을 향상시키고 시민중심의 소통행정을 실현하기 위하여 종합상담서비스를 제공하는 서울특별시 120다산콜재단을 설립하여 운영하고 있음.
- 나. 서울특별시 120다산콜재단의 원활한 운영을 위하여 2025회계연도 서울특별시 세출예산에 출연금을 반영하고자 「지방재정법」 제18조 제3항에 따라 120다산콜재단 출연 여부에 대하여 미리 그 동의를 얻고자 함.

2. 주요내용

가. 출연개요

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

나. 주요 사업

- 서울특별시 120다산콜재단 운영 (120다산콜재단 설립 및 운영 조례 제4조)
 - 시정·구정 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 사업 관련 업무시설 관리
 - 상담관련 전산장비 구축·운영 및 관리
 - 그 밖에 법인의 목적달성에 필요한 사업

다. 출연의 필요성

- 시민중심 맞춤형 종합상담서비스를 제공하는 시정 전문상담기관 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
- 규모 : 연면적 4,615m² (지하1~지상5층)
- 위치도 및 전경사진



3. 참고사항

가. 관계법령 : 지방재정법

제18조(출자 또는 출연의 제한) ① 지방자치단체는 법령에 근거가 있는 경우에만 출자를 할 수 있다.

② 지방자치단체는 법령에 근거가 있는 경우와 제17조제2항의 공공기관에 대하여 조례에 근거가 있는 경우에만 출연을 할 수 있다.

③ 지방자치단체가 출자 또는 출연을 하려면 미리 해당 지방의회의 의결을 얻어야 한다.

나. 예산조치 : 2025년도 예산편성

다. 합 의 : 해당사항 없음

※ 작성자 : 홍보기획관 민원담당관 이미현 (☎2133-6542)

붙임

2025년도 120다산콜재단 세출예산(안)

(단위 : 천원)

| 구분 | | '25년 예산(안) |
|-----|---------------------|------------|
| 계 | | 38,928,878 |
| 세입 | 출연금 | 37,631,063 |
| | 결산잉여금 | 1,297,815 |
| 계 | | 38,928,878 |
| 세출 | 사업비 | 9,458,212 |
| | 상담시스템 구축 및 운영 | 8,833,058 |
| | 전산시스템 구축 및 운영 | 1,718,895 |
| | 상담정보시스템 운영 | 1,635,721 |
| | 상담 체계 운영 | 83,174 |
| | 스마트상담센터 구축 및 운영 활성화 | 7,114,163 |
| | 스마트상담센터 구축 | 6,500,000 |
| | 스마트상담센터 운영 활성화 | 614,163 |
| | 상담 역량 강화 및 감정노동 보호 | 625,154 |
| | 상담 역량 강화 | 244,939 |
| | 역량강화 교육 | 229,419 |
| | 상담지식정보 현행화 | 15,520 |
| | 감정노동 종사자 보호 강화 | 380,215 |
| | 감정노동 보호 프로그램 운영 | 272,495 |
| | 약강성 민원 전담 관리 | 107,720 |
| | 인건비 | 20,600,960 |
| | 보수 | 17,421,452 |
| | 무기계약근로자 보수 | 471,521 |
| | 기간제근로자 보수 | 249,523 |
| | 퇴직급여 | 2,458,464 |
| | 운영비 | 8,686,327 |
| | 경비(일반운영비 등) | 5,981,684 |
| | 시설비 및 자산취득비 | 554,440 |
| 성과급 | 2,150,203 | |
| 예비비 | 183,379 | |
| 예비비 | 183,379 | |

※ 예산편성 과정에서 변경 가능함