

서울특별시 120다산콜재단 출연 동의안 검 토 보 고 서

1. 회부경위

- 의안번호 : 제1579호
- 제 출 자 : 서울특별시장
- 제출일자 : 2020년 5월 25일
- 회부일자 : 2020년 5월 29일

2. 제안이유

- 가. 서울시는 대시민서비스 질을 향상시키고 시민중심의 소통행정을 실현하기 위하여 종합상담서비스를 제공하는 서울특별시 120다산콜재단을 설립하여 운영하고 있음.
- 나. 이에 따라 서울특별시 120다산콜재단의 원활한 운영을 위하여 2020회계연도 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
 - 법 률 : 지방자치단체 출자·출연기관의 운영에 관한 법률
 - 조 례 : 서울특별시 120다산콜재단 설립 및 운영에 관한 조례 제13조

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 사업관련 업무시설 관리
 - 상담관련 전산장비 구축·운영 및 관리
 - 그 밖에 법인의 목적달성에 필요한 사업

다. 출연의 필요성

- 코로나19 대응을 위한 재택근무시스템 도입 및 청사방역 강화
- 코로나19 대응 조치는 2020년 예산 편성시 예상할 수 없었던 사정으로 추가소요에 따라 추경반영 필요

라. 기관현황

- 소재지 : 서울시 동대문구 난계로 28길 23
- 규모 : 연면적 4,615m² (지하1~지상5층)
- 위치도 및 전경사진



4. 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 : 2020년도 예산편성

다. 합 의 : 해당사항 없음

5. 검토의견

- 동 동의안은 서울특별시 재단법인으로 운영 중인 120다산콜재단의 출연금 증액이 포함된 서울특별시 제3회 추가경정예산안이 6월 5일 제출됨에 따라 함께 제안되었음.

「서울특별시 출자·출연 기관의 운영에 관한 조례」 제22조의3은 출자·출연 기관이 출자 또는 출연을 하고자 하는 경우 사전에 시의회의 동의를 받도록 되어 있으므로, 동 동의안은 금번 추가경정 예산안의 심사 이전 반드시 거쳐야 하는 절차에 해당함.

- 제3회 추가경정예산안의 시민소통기획관 세부사업으로 편성되어 있는 “120다산콜재단 운영”은 코로나19 상황이 도래한 2020년 1

월부터 120다산콜재단이 코로나19 비상근무 체제에 돌입함에 따라 코로나19 전담 상담, 재택·분산근무 시행, 무인발신 AI 콜봇 구축 등 본예산 심사 시 예측하지 못했던 예산의 증액이 요구되었음.

< 120다산콜재단 코로나19 비상대응 체제 >

- **코로나-19 전담 상담코드 '0번' 신설하여 운영**
 - 코로나-19 채널(IVR) 구축 및 ARS 성우 녹음, 상담 AP 연계
- **코로나-19 예방과 확산 방지를 위한 청사 방역 주 1회 시행**
 - 재단 내 상담인력이 적게 배치되는 매주 일요일 청사 방역 시행
- **1차 재택근무 도입 및 시청(서소문청사) 분산근무 시행(2020.3.16.~2020.5.5.)**
 - 시스템 보안프로그램이 설치된 노트북에 상담프로그램을 설치하여 재택근무 시행
 - 시청(서소문 청사) 이격거리 2m 유지하여 배치
 - ※ 사회적 거리두기에서 생활속 거리두기로 전환에 의한 분산근무 종료
- **2차 재택근무 재도입(2020.6.8.~2020.6.30.)**
 - 투자·출연기관 코로나19 예방을 위한 수도권 집단발생 대응 방안에 따라 재택근무 재도입
 - 임산부, 기저질환자, 육아 자녀돌봄 등의 기준으로 80명 내외 재택근무
 - ※ 코로나19 발생 추이에 따라 기간 변경 가능
- **자동화기술 접목하여 코로나 상담 대응(2020.4.3.~)**
 - 한컴 무인 발신 AI 콜봇 구축하여 자가격리자, 해외유입자, 이태원클럽 관련 모니터링 강화

120다산콜재단은 이러한 상황에 따라 서울특별시 제3회 추가경정 예산안을 준비하면서 코로나19 대응에 따른 총 8억 8천8백만원의 예산이 추가적으로 필요할 것으로 판단하고 이를 요청하였으나, 서울특별시 기획조정실 재정기획관은 120다산콜재단의 2019년 결산에 따른 순세계잉여금 5억 4천3백만원을 자체적으로 집행하도록 하고 차액인 3억 4천6백만원만 출연금으로 추가경정예산안에 확정하였음.

< 120다산콜재단 2019년도 결산결과 >

(단위 : 천원)

세 입	세 출	결산 잉여금			
		계	명시이월	사고이월	순세계잉여금
21,605,241	21,062,116	543,125	-	-	543,125

이에 따라 120다산콜재단은 2019년도 결산결과 순세계잉여금인 5억 4천3백만원을 상담인력 추가배치 및 사무환경 개선 비용에 소진하고, 추가경정예산안인 3억 4천6백만원은 하기와 같이 일반관리비로 사용할 예정입니다.

< 120다산콜재단 추가경정예산안 산출내역 >

(단위 : 천원)

구 분			추경예산(안)	산출내역
단위 사업	세부 사업	판공목		
일반관리비			346,000	
	경 비		320,400	
		공공요금 및 제세	92,400	
		코로나19 AI 콜봇	20,020	20,020천원 × 1회
		코로나19 통신회선 증설	72,380	7,238천원 × 10월
		지급임차료	160,000	
		노트북 임대비용	160,000	80천원 × 200대 × 10월
		지급수수료	68,000	
		분산근무 헬프데스크 운영	66,000	6,600천원 × 10월
		코로나19 전담 상담코드 신설	2,000	2,000천원 × 1식
시설비 및 자산취득비			25,600	
	시설비		9,600	
		청사방역비	9,600	600천원 × 4회 × 4월
	자산취득비		16,000	
		가상사설망장치 구매	16,000	80천원 × 200대

(붙임1)

120다산콜재단 코로나-19 비상근무 세출예산 총괄 변동 현황

□ 코로나19 대응에 세출예산 총괄 변동 현황(총888백만원)

① 코로나 19 비상근무 내부유보금 지출 내역(542백만원)

○ 총상담건 수 증가에 따른 상담인력 추가 배치 인건비성 예산

- 평균 추가인력 평일 23명, 주말·공휴일 12명 증원

▶ 시간외 근무 및 휴일근무 수당 * 현재도 긴급생활지원 상담으로 증원 중

▶ 야간근무에 따른 야간교통비 및 시간외 근무로 발생하는 급량비(특근매식비)

▶ 근무수당 상승에 따른 퇴직급여 동반 상승 분

○ 코로나-19 예방과 확산 방지를 위한 가이드라인 제공 및 사무환경 개선

- 사무공간 파티션 높이 조절 및 식당 칸막이 제작

▶ 파티션 아크릴 제작 비용(높이 90cm 이상)

- 코로나 19 보호 물품 제공

▶ 손소독제 사무실 비치 및 마스크 제공

② 코로나 19 비상근무 출연금 추경예산 내역(346백만원)

○ 코로나-19 전담 상담코드 '0번' 신설하여 운영

- 코로나-19 채널(IVR) 구축 및 ARS 성우 녹음, 상담 AP 연계

○ 코로나-19 예방과 확산 방지를 위한 청사 방역 주 1회 시행

- 재단 내 상담인력이 적게 배치되는 매주 일요일 청사 방역 시행

- 1차 재택근무 도입 및 시청(서소문청사) 분산근무 시행(2020.3.16.~2020.5.5.)
 - 시스템 보안프로그램이 설치된 노트북에 상담프로그램을 설치하여 재택근무 시행
 - 시청(서소문 청사) 이격거리 2m 유지하여 배치
 - ※ 사회적 거리두기에서 생활속 거리두기로 전환에 의한 분산근무 종료
- 2차 재택근무 재도입(2020.6.8.~2020.6.30.)
 - 투자·출연기관 코로나19 예방을 위한 수도권 집단발생 대응 방안에 따라 재택근무 재도입
 - 임산부, 기저질환자, 육아 자녀돌봄 등의 기준으로 80명 내외 재택근무
 - ※ 코로나19 발생 추이에 따라 기간 변경 가능
- 자동화기술 접목하여 코로나 상담 대응(2020.4.3.~)
 - 한컴 무인 발신 AI 콜봇 구축하여 자가격리자, 해외유입자, 이태원클럽 관련 모니터링 강화

(붙임2)

서울시 120다산콜재단 주요 현안

① 서울시 특정감사 후속조치

- 추진배경 : 제290회 서울시의회 정례회 본회의 시정질문('19.11.18.)
- 질의내용 : 다산콜재단 통계 신뢰성 및 정보화 사업 예산
- 감사의뢰 : 120재단에서 서울시 감사 의뢰(서울시 감사 1팀)
- 감사기간 : (1차)'19. 12. 5. ~ 12. 13. (2차)'20. 1. 7. ~ 1. 10
- 처분요구 : 임직원 행동강령 및 성실의무 위반
- 120다산콜재단 인사조치 결과
 - 인사위원회(5명-내부 2명, 외부 3명) 개최 : '20. 3. 24.
 - 징계심의 결과 : 감봉 1개월

② 코로나19 분산근무

- 추진배경 : 공공콜센터 업계 최초로 도입한 원격 재택근무시스템을 도입하여 정상 운영 중
- 운영기간 : 1차 - '20. 3. 16. ~ 5. 5.
2차 - '20. 6. 8. ~ 6. 30.(예정)
- 운영방법 : 분산근무를 위한 근무지 3개로 분산운영
 - 재단근무 : 100명 근무. 2석 1인 착석, 좌우앞뒤 공석
 - 재택근무 : 임신부, 육아직원, 장애인, 호흡기 질환자, 원거리근무자
 - ※ 2차 분산근무는 재택근무만 시행 중
 - 시청근무 : 시청 서소문별관 13~14층, 이격거리 2m 확보
- 상담범위 : 분산근무 시 담당자 전화번호 안내 및 연결
- 신기술도입 : 공기청정살균기 설치, 방균 스티커 부착, AI 체크 25서비스

③ 시 산하 콜센터 통합 논의

- 추진배경 : 서울시 투출기관 콜센터 상담사의 고용안정성 제고(직고용)
 - 이슈사항
 - SH공사, 교통공사, 신용보증재단 등의 투출기관 민간위탁 상담원의 고용 신분을 정규직으로 전환하기 위해 120다산콜재단으로 상담인력 통합 (서울시 노동정책담당관)
 - 120다산콜재단 정원(現 420명에서 570명으로 증가-상담사, 지원 및 행정인력)증가로 인한 인건비 (기본급, 각종 수당 등), 사무 공간 및 인프라(사무기기, 시스템 등) 부족
 - 신규 청사 확보 : 1안)시 소유건물, 2안)기부채납, 3안)시 매입건물
 - 인력통합에 대한 절차 정립(개방형 제한경쟁 채용 예정)
- ※ '19년 1월 서울특별시 미디어재단 티비에스(TBS) 정규직 전환 시(서울특별시 공고 제2019-3159) 개방형 제한경쟁 채용 진행