

# 서울특별시 120다산콜재단 출연 동의안 검 토 보 고 서

## 1. 회부경위

- 가. 의안번호 : 제963호
- 나. 제 출 자 : 서울시장
- 다. 제출일자 : 2019년 8월 7일
- 라. 회부일자 : 2019년 8월 13일

## 2. 제안이유

- 가. 서울시는 대시민서비스 질을 향상시키고 시민중심의 소통행정을 실현하기 위하여 종합상담서비스를 제공하는 서울특별시 120다산콜 재단을 설립하여 운영하고 있음.
- 나. 이에 따라 서울특별시 120다산콜재단의 원활한 운영을 위하여 2020 회계연도 서울특별시 세출예산에 출연금을 반영하고자 「지방재정법」 제18조 제3항에 의거 120다산콜재단 출연 여부에 대하여 미리 그 동의를 얻고자 함.

### 3. 주요내용

#### 가. 출연 개요

- 대상기관 : 서울특별시 120다산콜재단
  - 관련법령
    - 법률 : 민법(제32조), 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 (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

- 시민중심 맞춤형 종합상담서비스를 제공하는 시정전문상담기관 기능을 수행하여 시민 서비스 질 향상 및 시민중심 소통행정 실현
  - 자율성과 책임성 확보를 통한 능동적이고 적극적인 서비스 제공 필요
  - 정보통신 환경 발달로 단순상담에서 전문상담 또는 특화상담 수요 증가
  - 상담관련 과학적 데이터 축적과 분석을 통해 시정서비스 개발 및 제공

## 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

※ 작성자 : 시민봉사담당관 민원기획팀 강연태 (☎2133-6542)

## 5. 검토의견

### 가. 동의안 개요

- 본 동의안은 「지방재정법」 제18조제3항<sup>1)</sup>에 따라 서울시가 2020 회계연도에 120다산콜재단 출연 여부에 대하여 미리 서울특별시의회의 동의를 구하고자 제출되었음.

### 나. 출연의 필요성

- 120다산콜재단은 「서울특별시 120다산콜재단 설립 및 운영에 관한 조례」에 따라 2017년 4월 설립되었으며, 인력은 416명(임원 1명, 직원 415명)이고, 2019년 출연금은 215억 2천 9백만원 규모이나, 2020년도 출연금(예정) 규모는 약 230억 3천2백만원(전년대비 6.9% 증가) 수준임.
- 재단은 시정전문상담기관으로서 서울시 122개 기관에 대한 상담서비스를 안정적으로 수행하고자 상담시스템 및 장비를 신규로 구축하여 상담을 운영하고 있고,

시민과의 정보소통을 강화하기 위해 상담 DB시스템을 운영하고 문자, SNS, 서울스마트불편신고앱, 챗봇<sup>2)</sup> 등 다양한 매체를 활용하고 있으며,

1) 「지방재정법」 제18조(출자 또는 출연의 제한) ③ 지방자치단체가 출자 또는 출연을 하려면 미리 해당 지방의회의 의결을 얻어야 한다.

※ 이는 2014년 5월 28일 개정되어 2016회계연도에 출자 또는 출연하는 경우부터 적용된 규정임.

2) 챗봇 : 메신저에 채팅하듯 질문을 입력하면 인공지능(AI)이 빅데이터 분석을 바탕으로 일상언어로 사람과 대화를 하며 해답을 주는 대화형 메신저를 말함.

국내거주 외국인 등을 위한 5개 언어(영어, 중국어, 일본어, 베트남어, 몽골어)를 기반으로 시·구청 상담서비스를 제공하고 청각언어장애인을 위한 수어상담을 제공하는 등 정보접근방식 변화에 따른 상담서비스를 다양화하고 있음.

- 이에 재단은 시정상담관련 대시민서비스 질을 향상시키고 시민중심의 소통행정을 실현하기 위하여 출연이 필요하다고 하며, 종합적·전문적 시정 상담서비스 제공을 통한 공공서비스 전달체계를 계속 유지하여야 한다는 측면에서 재단에 대한 출연의 필요성은 인정된다고 하겠음.

#### 다. 출연규모의 적정성

- 출연금 소요예산 및 산출근거는 제287회 정례회에서 수정가결된 「서울특별시 출자·출연 기관의 운영에 관한 조례」<sup>3)</sup>와 “2020년도 출자·출연 사전동의 절차 이행철저(붙임1/공기업 담당관-8613)”(붙임1) 방침에 의해 제출된 것임.
- 2020년도 120다산콜재단 출연금은 230억 3천2백만원으로 2019년 출연금 215억 2천9백만원 대비 6.9%인 15억 3백만원이 증가하였음.

---

3) 제22조의4(출자·출연 동의안) 시장이 제22조의3에 따라 제출하는 출자·출연 동의안은 다음 각 호의 사항을 포함하여야 한다.

1. 출자·출연 사무명
2. 출자·출연 추진근거 및 추진 필요성
3. 출자·출연 사무 내용
4. 출자·출연 기관 개요(소재지, 규모, 지원시설, 위치도)
5. 소요예산 및 산출근거
6. 이사회 회의록
7. 결산 보고서
8. 그 밖에 출자·출연 심의에 필요한 사항

**<표1. 연도별 출연금 현황>**

(단위 : 백만원)

구분	2017년		2018년		2019년		2020년(예정)	
	출연금	증감(비율)	출연금	증감(비율)	출연금	증감(비율)	출연금	증감(비율)
출연금 (B)	13,839	-	23,104	9,266 (67.0%)	21,529	△1575 (△6.8%)	23,032	1,503 (6.9%)

**<표2. 향후 5년간 재단운영비 추계 및 연도별 출연금 현황>**

(단위 : 백만원)

구분	소 계	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
민간위탁	107,729	20,900	21,527	22,173	22,838	23,523
당초 출연금 추계(A)	104,229	20,380	19,865	20,576	21,318	22,090
연도별 출연금(B)	67,665	23,104	21,529	23,032		
증감율(B-A)/A	14.1%	13.4%	8.4%	11.9%		

○ <표2>에서 보는 바와 같이 재단 출범 이후 5년 동안 민간위탁 방식보다 총 35억원(107,729-104,229)이 적게 소요될 것으로 예상하였으나, 오히려 매년 당초 출연금 추계보다 증가하고 있으며, 2020년에는 당초 출연금 추계 205억 7천6백만원 대비 11.9% 증가한 230억 3천2백만원이 편성되었음.

○ 제271회 정례회 출연 동의안 검토보고서(2016.11.30.)에서 “민간위탁 대비 재단출연을 통한 운영비를 절감할 수 있도록” 할 것과 “재단의 예산운영의 효율성 강화 및 자체 수익사업 발굴 및 운영을 통해 재단의 재정 안정성을 도모해야 할 것”을 지적하였으나,

실제로는 우리 위원회가 재단설립 당시 우려했던 민간위탁 대비 재정적 부담의 증가가 실제적으로 나타나고 있는 것으로 보임.

- 2020년 출연금 주요 증가요인은 인건비 172억 2백만원(전년 대비 14.3% 증가), 운영비 53억 9천8백만원(전년 대비 6.2% 증가) 등임.

**<표3. 2020년 120 다산콜재단 출연금 산출내역>**

(단위 : 천원)

사업명	2019예산		2019년 (최종예산)	2020예산(안)	증감액	증감율
120다산 콜재단 운영	합 계		22,034,758	23,036,654	1,001,896	4.5%
	출연금	소 계	21,528,509	23,031,534	1,503,025	6.9%
		인건비	15,039,814	17,202,433	2,162,619	14.4%
		운영비	5,080,395	5,397,528	317,133	6.2%
		사업비	1,398,300	421,573	△976,727	△69.8%
		예비비	10,000	10,000	0	0%
	공공운영비		501,129	0	△501,129	△100%
	시책업무추진비		5,120	5,120	0	0%

- 인건비의 경우 동종기관 콜센터 수준, 서울시 생활임금, 휴일수당 적용 등으로 인해 전년도 대비 14.4%인 21억 6천3백만원이 증액된 172억 2백만원이 편성됨.

재단 상담사의 임금은 출연기관 총인건비 인상을 제한에 따라 매년 적정한 임금인상이 곤란한 상황이나, 서울형 생활임금 대비 월 162,012원이 낮고<표4>,

〈표4. '19년 120다산콜재단과 서울형 생활임금 비교〉

(단위 : 원)

구분	서울시 120재단	서울형 생활임금	차액
기본급(A)	1,758,920	2,120,932	△362,012
식대교통비(B)	200,000	-	200,000
생활임금 미포함 수당(C)	75,000	-	75,000
급여총액(A+B+C)	2,033,920	2,120,932	87,012
통상임금(A+B)	1,958,920	2,120,932	△162,012

※ 서울시 120 상담사 6급 1호봉 기준

동종기관 콜센터 대비 월 447,330원이 낮은 수준〈표5〉으로 임금 구조에 대해 노조의 지속적인 불만이 제기된 바, '17년과 '18년에는 노동쟁의가 발생하고,

〈표5. '19년 120다산콜재단과 동종기관 임금 비교〉

구분	서울시 120	동종기관 콜센터	차액	
조직	전환시기	2017. 4.	2019. 7.	
	전환형태	서울시 출연기관	공무직	
	운영인력	420명(지원 20명+상담 400명)	67명(지원 4명+상담 63명)	
운영	상담실적	1일 19,000건	1일 2,800건	
	상담범위	시, 구, 사업소, 기관 등 122개	도정(시는 별도 콜센터 운영)	
	운영채널	10개 채널	4개 채널	
임금	기본급	1,758,920원	2,090,000원	△331,080
	수당	275,000원	130,000원	145,000
	명절상여	없음(기본급에 포함, 18년)	261,250원	△261,250
	월급여 총액	2,033,920원	2,481,250원	△447,330

※ 서울시 120 상담사 6급 1호봉 기준

'19년에도 임금협상 결렬로 파업의 위기에 직면했으나, 상담사인 5급, 6급 직원의 급여를 인상하기로 합의하여 임금협상이 타결된 바 있음.



〈표6. 임금개선 증감표〉

(단위 : 천원)

구 분		120재단 임금총액 (A)			동종기관 임금총액(B) (공무직, 단일직급)	차 이(A-B)	
		현 재('19년)	개 선	인상액		현 재	개 선
6급	1호봉	2,034	2,275	241	2,481	-447	-206
	30호봉	2,884	2,991	107	2,740	144	251
	평 균	<b>2,491</b>	<b>2,638</b>	<b>147</b>	<b>2,622</b>	<b>-131</b>	<b>16</b>
5급	1호봉	2,139	2,355	216	2,481	-342	-126
	30호봉	3,014	3,115	101	2,740	274	375
	평 균	<b>2,590</b>	<b>2,735</b>	<b>145</b>	<b>2,622</b>	<b>-32</b>	<b>113</b>

또한 휴일에 평균 142명의 상담인력이 필요한데 휴일수당은 '19년도에 68명분만 반영되었던 것을 현실화하여 반영하였음.

#### 라. 재단의 현안 사항

- 재단은 '120서비스재단 설립 타당성 검토 연구보고서('16. 2월, 한국능률협회)'에 따라 직급제와 호봉제를 도입하고 적정인력을 450명으로 산출하였으나 야간상담 폐지와 서울시 지원인력 유지를 전제로 420명으로 출범하였음.
- 상담직의 직급제와 호봉제는 경력에 상관없이 일괄 6급으로 전환하여 정원 내 직급별로 운영되고 있으나, 〈표7〉에서 보듯이 3급, 4급은 정원이 각각 4명, 23명인데 반해 상담직은 없으며, 5급은 정원 68명에 상담직 현원이 84명으로 몰려있는 것을 볼 수 있음.

<표7. 120다산콜재단 직급에 따른 인력현황>

구분	계	이사장	1~2급	3급	4급	5급	6급	
정원	420	1	2	4	23	68	322	
현원	사무직	19	1	1	2	1	7	7
	상담직	396	0	1	0	0	84	311
	계	415	1	2	2	1	91	318
결원	△5	0	0	△2	△22	23	△4	

<표8>에서와 같이 상담사 394명 중 85%인 335명이 7년 이상 경력을 갖고 있고, 5급 이상은 82명으로 20.8% 수준이며, 상담직 연령대<표9>가 30~40대 중반이 대다수를 차지하고 있어 향후 10년 이내 퇴직 예정자는 극소수인 것으로 파악되었음.

<표8. 상담사 직급별 근무년 수(경력)>

구분	계	1-3년	4-6년	7-9년	10-12년	13년이상
계	394	16	43	223	111	1
5급	84		2	45	36	1
6급	310	16	41	178	75	

<표9. 상담사 연령대>

구분	20~29세	30~39세	40~49세	50~59세	60세	총계
인원	9	157	188	40	0	394
비율	2%	40%	48%	10%	0%	100%

재단의 현재 직급정원으로는 퇴직 때까지 한 번의 승진도 예측하기 어려운 상황이나 기존의 업무와 동일한 업무를 담당한다면, 호봉 인상은 가능하나 승진개념을 도입하기는 무리가 따르는 것으로 판단됨.

- 재단 설립 타당성 연구용역에서 적정인력을 450명으로 산출하였으나, 심야상담 폐지와 서울시 지원인력 유지를 전제로 420명으로 출발하였음.

현재 재단은 야간상담유지, 정보관리 및 분석, 챗봇운영, 서울시 120시스템 관리이관, 서울시 안전상담, 기타 타 기관 상담요청 등 신규사업 및 다양한 분야의 상담에 대한 요구가 지속적으로 추가되고 있는데 <표10>에서 보듯이 전화상담 인력은 319명에서 296명으로 23명이 감소한 것으로 나타나 현 정원 420명으로 추가적으로 요구되는 업무를 추진하기에 어려움을 호소하고 있음.

**<표10. 전화상담 인력 감소 현황>**

구분	계	상담그룹			
		전화	문자	외국어	수어
2016년	362	319	12	16	7
2017년	361	319	12	15	7
2018년	352	300	29	14	6
2019년	354	296	32	14	6

- 재단설립 이전 87.1%였던 응대율이 재단설립 이후 2017년 83.6%, 2018년 84.9%, 2019년 7월 85.3%로 개선은 조금씩 되고 있으나 여전히 재단설립 이전 응대율에 못미치고 있으며, 전화 상담이 감소한 반면 문자, SNS, 서울스마트불편신고앱, 챗봇 등의 상담이 약 20% 증가한 것으로 나타났음.

**<표11. 응대율 현황>**

구분	민간위탁 운영기간		재단설립 이후	
	2016년	2017년	2018년	2019년
응대율	87.1%	83.6%	84.9%	85.3%

다만, 응대율의 통계는 전화상담만 반영하고 있으므로 추후에는 다채널(문자, SNS, 서울스마트불편신고앱, 챗봇 등)에 대한 응대율 조사도 병행되어야 할 것임.


### <표12. 연도별 출연금 현황>

(단위 : 백만원)

구분	2017년		2018년		2019년		2020년(예정)	
	출연금	증감(비율)	출연금	증감(비율)	출연금	증감(비율)	출연금	증감(비율)
출연금(B)	13,839	-	23,104	9,266 (67.0%)	21,529	△1575 (△6.8%)	23,031	1,503 (6.9%)
자치단체 부담금	7,322	-	6,658	△664 △9.1%	7,650	992 14.9%	7,875	225 2.9%

- 재단을 운영하기 위한 “자치단체간 부담금”은 25개 자치구에서 서울시에 납부하고 이는 시민소통기획관의 세입으로 편성된 바, “120서비스재단 설립 타당성 검토 연구보고서(’16.2월, 한국능률협회)”에서 재단 설립 이후 서울시 및 자치구의 추가적인 재정부담에 미치는 영향은 매우 적을 것으로 예상하였으나, 설립 다음 해인 ’18년을 제외하고는 출연금의 증가와 비례하여 늘어나고 있음.
- 100% 서울시 출연금으로 운영되는 120다산콜재단은 매년 증가하는 출연금에 비해 응대율 및 서비스의 질은 오히려 하락했다는 지적을 받고 있는 바, 상담사들의 역량을 키워 콜센터 분야를 선도적으로 이끌어 갈 수 있는 프로그램과 사업을 연구하여 시민들의 늘어나는 부담이 서비스의 질 향상으로 나타나도록 부단한 노력이 필요한 것으로 수익 사업을 발굴하는 노력이 필요하다고 사료됨.

<붙임 1, 2020년도 출자·출연 사전동의 절차 이행철저 방침서>

"소비자는 소득공제 40%, 판매자는 수수료 0%" 정답은 제로페이!	
I·SEOUL·U 서울특별시	서울특별시  seoul.go.kr
수신	수신자참조
(경유)	
제목	2020년도 출자·출연 <u>사전동의</u> 절차 이행철저

1. 「지방재정법」 제18조제3항, '서울특별시 출자·출연기관의 운영에 관한 조례' 제22조의3 및 제22조의4, 2020년도 서울시 예산편성 운영기준과 관련입니다.
2. 관련법에 따라 '지방자치단체는 출자 또는 출연을 하려는 경우 미리 지방의회의 의결'을 얻도록 규정되어 있는바, 2020년도 출자 또는 출연금 예산편성을 하고자 하는 부서에서는 소관 상임위원회 시의회 사전동의 절차 이행에 철저를 기해주시기 바랍니다.

○ 사전동의 대상 및 제출사항

- 의결대상 : 지방자치단체가 출자·출연하는 모든 행위(신규·기존·법정 모두 포함)
- 제출사항\* : 출자·출연 사무명, 출자·출연 추진근거 및 추진 필요성, 출자·출연 사무 내용, 출자·출연 기관 개요(소재지, 규모, 지원시설, 위치도), 소요예산 및 산출근거, 이사회 회의록\*\*, 결산보고서

\* 서울시 출자·출연 기관의 운영에 관한 조례에 관련 규정 신설('19.7.18.)  
- 관련 조례 비적용 대상 기관에 출자·출연하는 경우 소관 상임위원회와 표의하여 결정  
\*\* 이사회 회의록: 2018회계년도 결산 이사회 회의록을 제출하되, 추가요청시 별도제출

○ 행정사항 : 제288회 임시회(2019.8.23.~9.6.)시 출자·출연 사전동의안 제출

◇ 안전제출 방법변경 : (종전)실·본부·국 단위 일괄 제출 → (개선)소관부서가 기관별 개별 안전 제출

끝..