서울특별시 120다산콜재단 출연 동의안
심 사 보 고 서

의안번호	3068

2025. 9. 5.
문화체육관광위원회

Ⅰ. 심사경과

가. 제안일자 및 제안자 : 2025년 8월 11일, 서울특별시장

나. 회부일자 : 2025년 8월 14일

다. 상정결과 : 【서울특별시의회 제332회 임시회】

- 제1차 문화체육관광위원회(2025.9.1.)상정, 제안설명, 검토보고, 질의 및 답변, 의결(원안가결)

Ⅱ. 제안설명의 요지(홍보기획관 민수홍)

1. 제안이유

가. 서울시는 대시민서비스 질을 향상시키고 시민중심의 소통행정을 실현하기 위하여 종합상담서비스를 제공하는 서울특별시 120다산콜재단을 설립하여 운영하고 있음.

나. 서울특별시 120다산콜재단의 원활한 운영을 위하여 2026회계연도 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

○ 소 재 지 : 서울시 동대문구 난계로 28길 23

○ 규　　모 : 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 : 2026년도 예산편성

다. 합　　의 : 해당사항 없음

Ⅲ. 검토보고 요지(수석전문위원 강옥심)

가. 동의안의 개요

○ 본 동의안은 2026년도 서울특별시 세출예산안을 편성하기에 앞서 「지방재정법」 제18조제3항[1]에 따라 120다산콜재단의 출연 여부에 대하여 서울시의회의 동의를 받고자 제출되었음.

나. 120다산콜재단 연혁 및 현황

○ 120다산콜재단은 시민 중심의 소통행정 실현과 종합상담 서비스 제공을 위하여 2007년 ‘120다산콜센터’(민간위탁)로 설립되었으며, 이후 「서울특별시 120다산콜재단 설립 및 운영에 관한 조례」가 제정됨에 따라 2017년 서울시 출연기관인 ‘120다산콜재단’으로 전환되었음.

○ 재단은 전화 상담뿐만 아니라 챗봇, 스마트 불편신고 등 비전화 상담 채널을 포함하여 10개 채널을 운영하고 있으며, 매년 6백만 건 이상의 민원을 응대하고 있는 만큼 서울시의 대표적인 시민 소통 창구로 자리 잡고 있음.

○ 120다산콜재단의 2025년도 예산은 307억 5천만원의 출연금과 12억 9천8백만원의 잉여금을 포함한 320억 4천8백만원이 편성되어 있음.

---

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

다. 출연 규모의 적정성

1) 수입예산

○ 시장이 제출한 동의안에 따르면, 120다산콜재단의 2026년 예상 출연 규모는 350억 1천5백만원으로 전년도(2025년) 확정 출연금인 307억 5천만원 대비 42억 6천5백만원(13.9%)이 증가한 수치임.

< 2026년도 120다산콜재단 수입예산(안) >

(단위 : 천원)

구 분	2026년도(안)	2025년도	증감액	증감률
계	37,295,194	32,048,210	5,246,984	16.4%
출연금	**35,014,998**	**30,750,395**	**4,264,603**	**13.9%**
잉여금	2,280,196	1,297,815	982,381	75.7%

○ 2026년도 잉여금은 전년 대비 9억 8천2백만원(75.7%) 증가한 22억 8천만원으로 예상되며, 120다산콜재단은 업무 특성상 자체 수입 사업이 없고 서울시 출연금으로만 운영되므로 2026년도 예산안은 출연금과 잉여금을 합한 372억 9천5백만원으로 검토 중임.

2) 지출예산

○ 지출예산안을 살펴보면, 총액 372억 9천5백만원 중 ▶사업비는 27억 1천9백만원으로 전년 대비 10억 5천6백만원(63.5%) 증액될 예정이고, ▶운영경비는 316억 3천9백만원으로 전년 대비 21억 8천9백만원(7.4%) 증액될 예정이며, ▶예비비는 1억원으로 전년도와 동일하게 편성될 예정임.

< 2025년도 지출예산안 >

(단위 : 천원, %)

구 분	2026년(안)	2025년	증감	증감률
계	**37,295,194**	**32,048,210**	**5,246,984**	**16.4**
사업비	**5,555,891**	**2,497,694**	**3,058,197**	**122.4**
전산시스템 구축 및 운영	**2,719,492**	**1,663,700**	**1,055,792**	**63.5**
상담정보시스템 운영	2,702,033	1,632,426	1,069,607	65.5
상담체계 운영	17,459	31,274	△13,815	△44.2
스마트 상담시스템 구축 및 운영 활성화	**2,326,998**	**431,657**	**1,895,341**	**439.1**
스마트 상담시스템 구축	2,000,000	208,000	1,792,000	861.5
스마트 상담시스템 운영·활성화	326,998	223,657	103,341	46.2
상담역량강화 교육	**222,439**	**187,999**	**34,440**	**18.3**
역량강화교육	208,639	183,199	25,440	13.9
상담지식정보 현행화	13,800	4,800	9,000	187.5
감정노동종사자 보호	**286,962**	**214,338**	**72,624**	**33.9**
감정노동 보호 프로그램 운영	286,962	214,338	72,624	33.9
운영경비	**31,639,303**	**29,450,516**	**2,188,787**	**7.4**
일반관리비	**31,639,303**	**29,450,516**	**2,188,787**	**7.4**
인건비(보수, 퇴직급여, 성과급)	24,183,552	22,270,801	1,912,751	8.6
운영경비	6,778,981	6,365,275	413,706	6.5
시설부대비 및 자산취득비	676,770	814,440	△137,670	△16.9
예비비	**100,000**	**100,000**	**0**	**0.0**
예비비	100,000	100,000	0	0.0

○ 지출예산안 주요 증액 내역은 다음과 같음.

- 인건비에 전년 대비 19억 1천3백만원(8.6%)이 증가한 241억 8천 4백만원이 편성될 예정임.

- 콜봇 시스템 구축을 위하여 스마트 상담시스템 구축에 전년 대비 17억 9천2백만원(861.5%)이 증가한 20억원이 편성될 예정임.

- 상담정보시스템 운영에 전년 대비 10억 7천만원(65.5%)이 증가한 27억 2백만원이 편성될 예정임.

- 운영경비(세부사업)에 전년 대비 4억 1천4백만원(6.5%)이 증가한 67억 7천9백만원이 편성될 예정임.

○ 주요 감액 사업은 시설부대비 및 자산취득비에 전년 대비 1억 3천8백만원(△16.9%)이 감액된 6억 7천7백만원이 편성될 예정임.

3) 주요 증액 사업

① 인건비

○ 전년 대비 금액이 가장 크게 증가할 것으로 예상되는 세부사업은 “인건비”로, 전년 대비 19억 1천3백만원(8.6%)이 증가한 241억 8천4백만원이 편성될 전망이며, 이는 인건비의 대부분을 차지하는 기본급여의 영향이 큼.

< 2026년도 지출예산안 中 인건비 >

(단위 : 천원, %)

구 분	2026년(안)	2025년	증감	증감률
인건비(보수, 퇴직급여, 성과급)	24,183,552	22,270,801	1,912,751	8.6
기본급여	16,320,683	14,250,892	2,069,791	14.5

○ 이처럼 기본급여가 급증하게된 원인은 2025년 기본급여가 과소 추계되었기 때문으로, 2025년 기본급여 책정의 기본 자료인 2024년 집행 예상액을 계산하는 과정에서 행정적 착오가 발생하였던 것으로 파악됨.

- 실제로, 2025년 기본급여는 예산 142억 5천1백만원보다 많은 153억 4천8백만원이 집행될 것으로 예상되는바, 서울시는 11억 7천8백만원(△ 8.3%)의 부족분이 발생하였다고 설명하고 있음.

○ 따라서 기본급여의 정상화를 위해서는 2025년 실집행액을 기준으로 2026년도 인건비를 산정하는 부득이한 조치가 필요하다고 인정됨.

○ 다만, 예산 편성 과정에서 기본급여가 과소 추계되면 예산 운영의 예측가능성이 저해되는 등 문제가 발생할 수 있으므로 재발방지에 유의해야 할 것임.

② 상담정보시스템 운영

< 2026년도 지출예산안 中 상담정보시스템 운영 >

(단위 : 천원, %)

구 분	2026년(안)	2025년	증감	증감률
상담정보시스템 운영	2,702,033	1,632,426	1,069,607	65.5

○ 윈도우10 운영체제 보안 업데이트 종료의 영향 등으로 상담정보시스템 운영에 전년 대비 10억 7천만원(65.5%)이 증가한 27억 2백만원이 편성될 예정임.

○ 이 중 클라우드 컴퓨팅 서비스 도입을 위하여 7억 1천7백만원이 신규 편성되었는데, 이는 윈도우10 운영체제가 2025년 10월부로 보안 업데이트를 종료할 예정임에 따라 현재 재단이 사용 중인 물리 가상화PC를 계속 사용할 수 없게 되면서 새로운 시스템을 구축하려는 것임.

- 다만 재단 내에 서버를 구축하지 않고 외부 업체의 자원을 사용하는 클라우드 컴퓨팅 서비스로 전환하게 되면 초기 비용이 적은 대신 장기적 비용이 과도해질 수 있고, 외부 클라우드에 민감정보가 저장됨에 따라 보안상의 우려가 발생할 여지가 있음.

- 또한, 재단은 서버 운영 방식을 그대로 유지하고 물리 가상화PC 서버를 윈도우 운영체제에 맞게 신규 구축할 경우의 비용을 아직 산정하지 못하고 있는바, 향후 두 시스템 운영 방식의 장단점과 비용을 면밀하게 분석하여 재단의 특성에 맞는 서버 운영 방식을 선택하여야만 예산 편성의 타당성을 입증할 수 있을 것임.

○ 이외에도 윈도우10 운영체제 보안 업데이트 종료에 따라 기존에 사용하던 그룹웨어의 업데이트 비용 2억 9천1백만원과 보안 솔루션 도입 8천5백만원이 신규 편성될 예정임.

③ 스마트 상담 시스템 구축

< 2026년도 지출예산안 中 스마트 상담 시스템 구축 >

(단위 : 천원, %)

구 분	2026년(안)	2025년	증감	증감률
스마트 상담 시스템 구축	2,000,000	208,000	1,792,000	861.5

○ 콜봇[2] 시스템 도입을 위해 스마트 상담시스템 구축에 전년 대비 17억 9천2백만원(861.5%)이 증가한 20억원이 편성될 예정임.

○ 서울시는 120다산콜재단 전화상담의 약 40%를 차지하는 불법 주정차 신고 등 단순 반복성 민원을 콜봇을 통해 해소함으로써 재단의 전반적인 응대율을 제고할 수 있을 것으로 기대하고 있음.

- 서울시는 이미 금년 3월부터 119신고 응대 시스템에 콜봇을 도입한 바 있으며, 해당 콜봇은 긴급한 신고를 접수요원에게 우선적으로 연결하는 기능 등을 수행하고 있음.

○ 다만, 120다산콜재단과 같은 일반 상담 분야는 시민 누구나 손쉽게 서비스를 이용할 수 있도록 높은 편의성이 요구되는데, 아직 보편화되었다고 보기 어려운 콜봇 기술을 도입할 경우 신기술에 익숙하지 않은 디지털 취약 계층 등에게는 큰 불편 요소로 작용할 우려가 있음.

○ 또한, 서울시 및 120다산콜재단은 콜봇의 도입에 따른 효과, 시민 수요 등 구체적인 분석·데이터가 부재한 상태로, 시스템의 필요성에 대한 설득력이 부족하다고 판단됨.

④ 운영경비

< 2026년도 지출예산안 中 운영경비 >

(단위 : 천원, %)

구 분	2026년(안)	2025년	증감	증감률
운영경비(세부사업)	6,778,981	6,365,275	413,706	6.5

2) 전화(Call)과 로봇(Bot)의 합성어로, 음성으로 소통하며 전화 응대 업무를 수행하는 인공지능 시스템.

○ 운영경비에 전년 대비 4억 1천4백만원(6.5%)이 증액된 67억 7천 9백만원이 편성될 예정임.

○ 세부적으로는, 사회보험 부담금 요율 증가에 따라 1억 7천3백만원이 증액될 예정이고, 중장기 경영전략 체계 수립을 위한 외부 용역을 시행하기 위해 1억원이 증액될 예정이며, 기관 리브랜딩에 따른 홍보·행정 비용으로 6천만원 이상이 증액될 예정임.

4) 주요 감액 사업

< 2026년도 지출예산안 中 시설부대비 및 자산취득비 >

(단위 : 천원, %)

구 분	2026년(안)	2025년	증감	증감률
시설부대비 및 자산취득비	676,770	814,440	△137,670	△16.9

○ 청사 냉난방기 교체와 실내소음 저감 시설 설치 공사 완료 등 사무환경 개선 작업이 일부 완료됨에 따라 시설비 및 자산취득비에 전년 대비 1억 3천8백만원(△16.9%)이 감소된 6억 7천7백만원이 편성될 예정임.

Ⅳ. 질의 및 답변요지 : 「없음」

Ⅴ. 토론요지 : 「없음」

Ⅵ. 심사결과 : 원안가결(재적위원 10명, 참석위원 7명, 참석위원 전원찬성)

Ⅶ. 소수의견 요지 : 「없음」

Ⅷ. 기타 필요한 사항 : 「없음」

서울특별시 120다산콜재단 출연 동의안

의 안 번 호	3068

제출년월일 : 2025년 8월 11일
제 출 자 : 서 울 특 별 시 장

1. 제안이유

가. 서울시는 대시민서비스 질을 향상시키고 시민중심의 소통행정을 실현하기 위하여 종합상담서비스를 제공하는 서울특별시 120다산콜재단을 설립하여 운영하고 있음.

나. 서울특별시 120다산콜재단의 원활한 운영을 위하여 2026회계연도 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

○ 소 재 지 : 서울시 동대문구 난계로 28길 23

○ 규　　모 : 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 : 2026년도 예산편성

다. 합　　의 : 해당사항 없음

※ 작성자 : 홍보기획관 민원담당관 김한종 (☎2133-6542)

붙 임 | 2026년도 120다산콜재단 세출예산(안)

(단위 : 천원)

구 분				'26년 예산(안)
계				37,295,194
세입	출 연 금			35,014,998
	결산잉여금			2,280,196
계				37,295,194
세출	사업비			5,555,891
	상담시스템 구축 및 운영			5,046,490
		전산시스템 운영		2,719,492
			상담정보시스템 운영	2,702,033
			상담 체계 운영	17,459
		스마트상담시스템 구축 및 운영 활성화		2,326,998
			스마트상담시스템 구축	2,000,000
			스마트상담시스템 운영 활성화	326,998
	상담 역량 강화 및 감정노동 보호			509,401
		상담 역량 강화		222,439
			역량강화 교육	208,639
			상담지식정보 현행화	13,800
		감정노동 종사자 보호 강화		286,962
			감정노동 보호 프로그램 운영	286,962
	인건비			24,183,552
		보수		19,246,043
		무기계약근로자 보수		502,955
		기간제근로자 보수		229,807
		퇴직급여		2,166,130
		성과급		2,038,617
	운영비			7,455,751
		경 비(일반운영비 등)		6,778,981
		시설비 및 자산취득비		676,770
	예비비			100,000
		예비비		100,000

※ 예산편성 과정에서 변경 가능함