

서울특별시 120다산콜재단 출연 동의안

심사보고서

의안번호	193
------	-----

2022. 9. 28.
문화체육관광위원회

I. 심사경과

가. 제안일자 및 제안자 : 2022년 8월 29일, 서울특별시장

나. 회부일자 : 2022년 9월 2일

다. 상정결과 : 【서울특별시의회 제314회 임시회】

- 제1차 문화체육관광위원회(2022.9.20.)상정, 제안설명, 검토보고, 질의 및 답변, 의결(원안가결)

II. 제안설명의 요지(시민소통기획관 최원석)

1. 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 2023회계연도 서울특별시 세출예산에 출연금을 반영하고자 「지방재정법」 제18조제3항에 의거 120다산콜재단 출연 여부에 대하여 미리 그 동의를 얻고자 함.

2. 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
“시장은 재단의 설립·운영 및 사업에 필요한 경비에 총당하기 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 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 난제로 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 : 2023년도 예산편성

다. 합 의 : 해당사항 없음

Ⅲ. 검토보고 요지(수석전문위원 주우철)

가. 동의안의 개요

- 「지방재정법」 제19조제3항은 지방자치단체의 출자 또는 출연을 위해 미리 해당 지방의회의 의결을 얻도록 규정하고 있으며, 이에 2023회계연도 서울특별시 120다산콜재단의 출연을 의결받고자 우리 위원회에 제출된 것임.

나. 120다산콜재단 현황

- 120다산콜재단은 「서울특별시 120다산콜재단 설립 및 운영에 관한 조례」에 따라 2017년 4월 서울시 출연기관(재단법인)으로 설립되었으며, 서울시 122개 기관¹⁾에 대한 상담서비스를 비롯한 생활 속 불편사항 및 위반사항을 처리하기 위하여 운영 중임.
- 120다산콜재단은 서울시 동대문구 난계로 28길 23에 위치하고 있으며, 1실, 2본부, 13팀으로 조직되어 총원 420명(상담사 390명, 총원대비 92.9%)이 근무 중임.

〈 120다산콜재단 인력 현황 〉

구 분	정 원	임원 (상임)	일반직 및 전문직							공무직 (정원外)
			소계	1급	2급	3급	4급	5급	6급	
정 원	423	1	422	1	1	4	24	292	100	12
현 원	420	1	419	1	1	2	4	147	264	12
과부족	△3	0	△3	0	0	△2	△20	△145	164	0

1) 서울시 35개 부서, 25개 서울시 자치구, 서울시 사업소 33개, 서울시 공사 및 출연기관 24개

- 최근 120다산콜재단은 전화를 통한 상담 뿐 아니라 문자, SNS, 서울스마트 불편신고앱 등의 매체를 통해 시민과의 정보소통 및 민원처리 등을 실시하고 있으며, 안정적인 상담서비스 제공을 위해 DB시스템 및 챗봇 활용과 외국어·수어 등을 통한 정보접근방식 강화 등 다양한 변화를 꾀하고 있음.
- 특히 2020년 1월부터 시작된 코로나19 팬데믹 상황에서 현재까지도 서울시 차원의 전화상담서비스 유지 필요성이 대두된만큼 재단 출연의 타당성은 인정된다고 하겠음.

다. 출연의 규모 및 타당성

- 2023년도 120다산콜재단 출연금의 규모는 289억 9천1백만원으로 전년대비 13.3%인 34억 8백만원이 증액되었으며, 이는 120다산콜재단 세출예산안 309억 2천7백만원의 93.7%에 해당함.

〈 2023년 120다산콜재단 세입·세출예산(안) 〉 (단위:천원)

구 분	'23년 예산(안)	'22년 예산	증감액	증감률
예 산 총 계(①+②)	30,926,544	27,378,922	3,547,622	13.0%
① 출 연 금	28,990,582	25,582,764	3,407,818	13.3%
② 결산잉여금	1,935,962	1,635,321	300,641	18.4%
사업비	3,968,899	1,874,425	2,094,474	111.7%
1. 시민중심 스마트 상담시스템 체계 구축 및 운영	3,586,384	1,635,321	1,951,063	119.3%
상담정보시스템 운영	1,655,644	1,395,321	260,323	18.7%
스마트 상담 체계 구축	93,140	240,160	△147,020	△61.2%
시콜센터 구축	1,837,600	0	1,837,600	-
2. 상담품질 향상을 위한 역량 강화	224,592	115,980	108,612	93.6%
직원 역량강화 교육	224,592	115,980	108,612	93.6%
3. 시민중심 맞춤형 상담서비스 제공	7,800	4,800	3,000	62.5%
상담지식정보 현행화	7,800	4,800	3,000	62.5%
4. 감정노동 종사자 보호 강화	150,123	118,324	31,799	26.9%
감정노동 종사자 보호 프로그램 운영	150,123	118,324	31,799	26.9%

구 분	'23년 예산(안)	'22년 예산	증감액	증감률
인건비	19,096,040	17,611,002	1,485,038	8.4%
급여	13,809,091	13,270,255	538,836	4.1%
제수당	2,812,675	2,155,099	657,576	30.5%
기타직보수	447,155	434,191	12,964	3.0%
기간제근로자보수	249,524	228,404	21,120	9.2%
퇴직급여	1,777,595	1,523,053	254,542	16.7%
운영비	7,119,079	7,362,125	△243,046	△3.3%
경비	5,076,064	4,792,405	283,659	5.9%
시설비 및 자산취득비	527,730	1,138,920	△611,190	△53.7%
성과급	1,515,285	1,430,800	84,485	5.9%
예비비	742,526	294,370	448,156	152.2%
예비비	742,526	294,370	448,156	152.2%

- 세출예산안의 상세 편성내역을 살펴보면, 사업비가 전년 대비 111.7%인 20억 9천4백만원 증액된 39억 6천9백만원으로 편성될 예정인데 이는 AI콜센터 구축(18억 3천8백만원, 신규사업), 직원 역량강화 교육(2억 2천5백만원, 전년 대비 93.6% 증) 사업의 확대편성에 따른 영향이 주효했음.
- 2023년 신규 편성된 AI콜센터 구축 사업은 인공지능 상담서비스 (STT²), TA³), 인공지능 콜 인프라, 통합 스토리지 증설, 빅데이터 분석·환류, 보이는 ARS를 구축하기 위한 것임.
- 재단은 2021년 시장공약(2-11-12호) ‘다산콜 2.0 중장기 정보화전략(ISP) 연구용역’에 따라 2022년 신규사업으로 “스마트 상담 체계 구축 연구 용역”을 현재 실시하고 있으며, 해당 용역에 따른 기본계획을 2022년

2) Speech to Text : 음성데이터를 문자로 전환하는 서비스

3) Text Analysis : 문자데이터 중 이슈어 감지 알림 및 이슈 트렌드 분석 등 서비스

12월 수립하여 2023년부터는 AI콜센터 구축을 실시하고자 함.

- 한편, 2021년부터 2022년까지의 120다산콜재단 전화상담 서비스 응대율을 살펴보면 각각 80.9%, 84.4%로 80%이상을 육박하나, 실제 시민들이 전화를 걸어 상담까지 이어지는 총인입 대비 응대량⁴⁾은 2021년 36.8%, 38.2%로 저조해 시민 불편이 이어지고 있음⁵⁾.

〈 2021~2022년 현재 전화상담 총인입, 인입량, 응대량 등 〉

기 간	총인입	인입량	인입율	응대량	응대율	총인입대비 응대량
2021년	12,145,512	5,521,102	45.5%	4,467,628	80.9%	36.8%
1월	762,132	435,938	57.2%	371,789	85.3%	48.8%
2월	683,294	380,201	55.6%	323,341	85.0%	47.3%
3월	848,411	479,446	56.5%	409,495	85.4%	48.3%
4월	956,771	491,297	51.3%	406,296	82.7%	42.5%
5월	944,493	460,057	48.7%	377,587	82.1%	40.0%
6월	884,940	445,022	50.3%	369,881	83.1%	41.8%
7월	1,445,473	524,200	36.3%	382,743	73.0%	26.5%
8월	1,456,507	501,458	34.4%	370,905	74.0%	25.5%
9월	1,148,560	458,851	40.0%	360,414	78.5%	31.4%
10월	841,110	424,477	50.5%	369,188	87.0%	43.9%
11월	832,921	432,384	51.9%	372,267	86.1%	44.7%
12월	1,340,900	487,771	36.4%	353,722	72.5%	26.4%

4) 120다산콜재단의 상담서비스 개선을 위한 AICC 도입 검토('22.7.29.) 내용에도 재단 산출 응대율은 80.9%이나, 통화대기 자동종료(30명), 버블물(재입인물, 30%) 등을 감안할 때 실질응대율(응대량/총인입)은 50%대 일 것으로 예측함.

5) 상담인력 390명이 매일 8시간을 근무한다는 것을 단순 상정할 경우 2021년 상담사 1인당 1시간에 7.2콜을 응대한 것에 불과해 절대적인 처리 숫자도 부족한 것으로 보임. (2021년 4,467,628콜 ÷ 상담사 390명 ÷ 1년 200일(법정공휴일, 연차휴가 제외) ÷ 1일 근무시간 8시간 = 7.16

2022년	6,158,160	2,791,559	45.3%	2,355,310	84.4%	38.2%
1월	740,562	409,044	55.2%	353,235	86.4%	47.7%
2월	1,539,035	439,521	28.6%	286,155	65.1%	18.6%
3월	1,466,555	495,703	33.8%	365,699	73.8%	24.9%
4월	609,985	347,494	57.0%	323,217	93.0%	53.0%
5월	622,395	353,247	56.8%	327,273	92.6%	52.6%
6월	569,368	343,521	60.3%	323,775	94.3%	56.9%
7월	610,260	403,029	66.0%	375,956	93.3%	61.6%

- 이에 대해 지속적으로 120다산콜재단의 프라임시간대 도입, 철저한 근태 관리 등을 통해 상담서비스의 질적·양적 개선이 필요하다고 시의회의 지적이 있었으나, 상담수당 도입 등 상담사들의 후생 복지만 개선되었을 뿐 실질적인 상담체계의 변화는 실현되지 않고 있는 실정임.
- 따라서 전화상담서비스의 질적개선과 만족도 높은 응대율 제고로 시민불편 해소에 만전을 기할 필요성이 있음.
- 또한 AI콜센터 도입 등에 따라 상담 매체가 다양화되고 상담 처리 효율성이 개선되면 기존의 전화상담수가 지속적으로 감소할 것이 예상되는 바, 향후 상담사의 보직·운용에 관해서도 재단의 대비가 절실하게 요구된다 하겠음.

IV. 질의 및 답변요지 : 「생략」

V. 심사결과 : 원안가결(재적위원 9명, 참석위원 9명, 참석
위원 전원찬성)

VI. 소수의견 요지 : 「없음」

VII. 기타 필요한 사항 : 「없음」

서울특별시 120다산콜재단 출연 동의안

의안 번호	193
----------	-----

제출년월일 : 2022년 8월 29일
제출자 : 서울특별시장

1. 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 2023회계연도 서울특별시 세출예산에 출연금을 반영하고자 「지방재정법」 제18조 제3항에 의거 120다산콜재단 출연 여부에 대하여 미리 그 동의를 얻고자 함.

2. 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 (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 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 : 2023년도 예산편성

다. 합 의 : 해당사항 없음

※ 작성자 : 민원담당관 민원기획팀 윤성원 (☎ 2133-6542)

(단위 : 천원)

구분		'23년 예산(안)
예산총계(①+②)		30,926,544
① 출연금		28,990,582
② 결산잉여금		1,935,962
사업비		3,968,899
1. 시민중심 스마트 상담시스템 체계 구축 및 운영		3,586,384
	상담정보시스템 운영	1,655,644
	스마트 상담 체계 구축	93,140
	시콜센터 구축	1,837,600
2. 상담품질 향상을 위한 역량 강화		224,592
	직원 역량강화 교육	224,592
3. 시민중심 맞춤형 상담서비스 제공		7,800
	상담지식정보 현행화	7,800
4. 감정노동 종사자 보호 강화		150,123
	감정노동 종사자 보호 프로그램 운영	150,123
인건비		19,096,040
급여		13,809,091
제수당		2,812,675
기타직보수		447,155
기간제근로자보수		249,524
퇴직급여		1,777,595
운영비		7,119,079
경비		5,076,064
시설비 및 자산취득비		527,730
성과급		1,515,285
예비비		742,526
예비비		742,526

※ 예산편성 과정에서 변경 될 수 있음