

## 서울특별시 120다산콜재단 출연 동의안

# 검 토 보 고

### 1. 회부경위

- 가. 의안번호 : 제891호
- 나. 제 안 자 : 서울특별시장
- 다. 제안일자 : 2023년 5월 30일
- 라. 회부일자 : 2023년 6월 1일

### 2. 제안이유

- 서울시는 대시민서비스 질을 향상시키고 시민중심의 소통행정을 실현하기 위하여 종합상담서비스를 제공하는 서울특별시 120다산콜재단을 설립하여 운영하고 있음.
- 이에 2023회계연도 제1차 추가경정예산 편성에 앞서 「지방재정법」 제18조제3항에 따라 시의회의 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」

## 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. 추가경정예산 개요

- 추경예산 : 740백만원
  - 총 출연금액 : 27,485백만원(기 출연금 26,745백만원)
- 추경 편성내용 : 실시간 음성인식(STT, Speech To Text) 시스템 구축
  - 구축비 : 684백만원
  - 감리비 : 56백만원
- 추경 필요성
  - 인공지능 기술을 활용한 재난관련 이슈 알림, 상담가이드 제공 등 기능 구현을 위한 선제과제로 실시간 음성데이터 텍스트 변환·저장 필요
  - 빠르게 변화하는 AI 기술(생성형 AI 등)의 적기 도입을 위해 STT 조기

# 도입을 통한 정확도 개선 및 사전 학습데이터 수집

## 라. 기관현황

- 소재지 : 서울시 동대문구 난계로 28길 23
- 규모 : 연면적 4,615m<sup>2</sup> (지하1~지상5층)
- 위치도 및 전경사진



#### 4. 검토의견(수석전문위원 주우철)

##### 가. 동의안의 개요

- 동의안은 2023년도 제1차 서울특별시 예산안에 120다산콜재단 출연금을 편성하기에 앞서 「지방재정법」 제18조제3항에 따라 서울시의회의 동의를 받고자 제출되었음.

##### 나. 출연의 규모 및 타당성

- 2023년도 120다산콜재단의 출연금은 267억 4천 5백만원이며, 동의안을 통해 증액하고자 하는 출연금의 규모는 기정예산 대비 2.8%에 해당하는 7억 4천만원임.

#### < 120다산콜재단 추가경정예산안 편성현황 >

(단위 : 천원)

구분	추경예산(안)	기정예산	증감액	증감율
120다산콜재단 출연금	27,484,699	26,744,699	740,000	2.8%

- 이번 120다산콜재단 출연금은 인공지능과 빅데이터 기반의 AI 상담센터 구축의 일환으로 실시간 음성인식(STT, Speech To Text)을 통해 텍스트로 변환하는 시스템을 도입하려는 것임.
- 해당 사업은 지난 5월 정보화사업 예산타당성 심사에서 적정의견을 받아 이번 추가경정예산안에 예산을 편성하였음.

- 당초 재단이 수립한 AI콜센터 구축 계획에 따르면 1단계 사업으로 2023년 내 ‘보이는 ARS’ 와 ‘실시간 음성인식(STT) 시스템’ 의 구축을 완료하고자 서울시에 15억원의 예산을 요구하였으나 2023년도 예산안 편성 당시 시급성 정도에 따라 ‘보이는 ARS’ 를 우선 구축하기로 결정하여 요구액의 절반인 7억 5천만원이 편성되었음.

**< AI 콜센터 구축 계획 >**

구분	연도별 AI 콜센터 구축 계획		
	2023	2024	2025
내용	·챗봇 고도화 ·음성봇 도입 ·보이는 ARS 도입 ·상담 도우미 구축 ·다국어 상담 확대 ·빅데이터 분석 프로세스 구축	·인공지능 상담 확대 운영 ·빅데이터 분석 시스템 오픈 ·빅데이터 환류시스템 구축·운영 ·목소리 인증 서비스 도입	·인공지능 상담 확대 운영 ·빅데이터 환류시스템 확대 운영 ·선제적 민원 상담 서비스 제공 ·시민의 소리 분석 데이터 제공
예산액	1,500백만원	미정	미정

- 재단의 구축계획에 따르면 실시간 음성인식(STT) 시스템 추진 효과로 ▶ 챗GPT등 생성형 AI 연동 및 빅데이터 분석 기반 마련 ▶시민 상담 데이터의 텍스트화를 통한 데이터 가치 향상 ▶민원 파악 및 분석 시 자동 녹취록 제공을 통한 편의 제고 등을 제시하고 있음.
- 이번 추가경정예산이 통과될 경우, 재단은 2023년 내 실시간 음성인식 (STT) 시스템 구축을 완료하여 2024년 1월부터 재난 상황을 예방하기 위한 ‘바로 이슈 알림’ 서비스를 실시하는 등 전반적인 AI 상담센터 구축과 연계시켜 운영할 예정임.
- 따라서 이 사업은 “공공서비스 전달체계로서 시민 만족 및 소통 편의성을 제고” 한다는 재단 설립의 목적에 부합하는 것으로 판단되며, 이와

더불어 음성인식을 통한 상담내용 분석과 재난상황 대비가 가능해져 시민의 안전에도 기여할 것으로 예상되는 바, 동 출연은 타당한 측면이 있다고 할 수 있음.