

서울특별시 120다산콜재단 출연 동의안
심사보고서

의안번호	891
------	-----

2023. 6. 28.
문화체육관광위원회

I. 심사경과

가. 제안일자 및 제안자 : 2023년 5월 30일, 서울특별시장

나. 회부일자 : 2023년 6월 1일

다. 상정결과 : 【서울특별시의회 제319회 정례회】

- 제2차 문화체육관광위원회(2023.6.20.) 상정, 제안설명, 검토보고, 질의 및 답변, 의결(원안가결)

II. 제안설명의 요지(홍보기획관 최원석)

1. 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.

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」

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 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 4,615m² (지하1~지상5층)
- 위치도 및 전경사진



Ⅲ. 검토보고 요지(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.

IV. 질의 및 답변요지 : 「생략」

V. 심사결과 : 원안가결

(재적위원 9명, 참석위원 9명, 참석위원 전원찬성)

VII. 소수의견 요지 : 「없음」

VIII. 기타 필요한 사항 : 「없음」

서울특별시 120다산콜재단 출연 동의안

의안 번호	891
----------	-----

제출년월일 : 2023년 5월 30일
제출자 : 서울특별시장

1. 제안이유

- 가. 서울시는 대시민서비스 질을 향상시키고 시민중심의 소통행정을 실현하기 위하여 종합상담서비스를 제공하는 서울특별시 120다산콜 재단을 설립하여 운영하고 있음
- 나. 이에 2023회계연도 1차 추가경정예산 편성에 앞서 지방재정법 제18조 제3항에 따라 시의회의 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. 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 4,615m² (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 추가경정예산 편성

다. 합 의 : 해당사항 없음

※ 작성자 : 민원담당관 민원기획팀 안주희 (☎2133-6542)

- 별첨 1. '22년 120다산콜재단 결산서 1부.
2. 제33차 이사회 회의록 1부. 끝.

2022년 결산서

2022년 1월 1일부터

2022년 12월 31일까지

서울특별시 120다산콜재단

○ 결산 서류 점검표: '○' 또는 '내용 없음' 표시

내 용		출연기관
I. 결산서		
1. 총괄표		○
2. 사업보고서	(1) 개황	○
	(2) 연도별 업무현황	○
	(3) 사업운영성과	○
3. 재무제표	(1) 재무상태표	○
	(2) 손익계산서(운영성과표)	○
	(3) 자본변동표(순자산변동표)	○
	(4) 현금흐름표	○
	(5) 재무제표에 대한 주석	○
4. 재무제표 부속명세서	(1) 현금예금명세서	○
	(2) 영업미수금명세서	내용없음
	(3) 기타미수금명세서	내용없음
	(4) 기타당좌자산명세서	○
	(5) 재고자산명세서	내용없음
	(6) 유가증권명세서	내용없음
	(7) 기타투자자산명세서	○
	(8) 유형자산명세서	○
	(9) 무형자산명세서	○
	(10) 기타비유동자산명세서	내용없음
	(11) 매입채무명세서	내용없음
	(12) 미지급비용(금)명세서	○
	(13) 기타유동부채명세서	○
	(14) 차입금명세서	내용없음
	(15) 총당금명세서	○
	(16) 기본재산명세서	○
	(17) 잉여금명세서	내용없음
	(18) 제조(공사)원가명세서	내용없음
	(19) 성질별 손익계산서	내용없음
	(20) 재무제표와 예산결산 차이 명세서	○
	(21) 우발부채 현황	내용없음
	(22) 금융부채 현황	내용없음

내 용		출연기관
5. 예산결산 보고서	(1) 결산총괄	○
	(2) 수입예산결산보고서	○
	(3) 지출예산결산보고서	○
6. 예산결산 부속명세서	(1) 예비비사용조서	○
	(2) 예산이월액조서	○
	(3) 전년도이월액조서	내용없음
	(4) 예산전용액조서	○
	(5) 계속비결산조서	내용없음
	(6) 미수액조서, 미지급액조서	내용없음
	(7) 불납결손액조서	내용없음
	(8) 수입·지출외현금현재액조서	○
	(9) 지출예산 성질별결산	○
	(10) 보조금 명세서	○
	(11) 기부금 명세서	내용없음
7. 경영분석지표	(1) 경영분석지표	○
감사보고서		
	(1) 회계감사보고서	○

2. 사업 보고서

(120다산콜재단)

(1) - 개 황

(2) - 연도별 업무 현황

(3) - 사업운영성과

(1) 개황

가. 총괄사항

- 1) 설립 : 2017. 4. 24. (설립등기일)
- 2) 설립근거
 - 민법 제32조, 지방자치단체 출자·출연기관의 운영에 관한 법률 제2조
 - 서울특별시 120다산콜재단 설립 및 운영에 관한 조례(2016. 9. 29.)
- 3) 설립목적
 - 민간위탁 방식의 운영에서 서울시 산하 출연기관으로 전환, 종합적·전문적 시정 상담서비스 제공
 - 공공서비스 전달체계로서의 시정발전에 기여하고 행정상담 서비스 질 향상
 - 감정노동자 보호대책 선도 및 직접 고용으로 좋은 일자리 모델 창출
- 4) 연 혁
 - 2017. 2. 120다산콜재단 창립총회
 - 2017. 4. 120다산콜재단 설립(김민영 초대 이사장 취임)
 - 2018. 4. 창립 1주년, 시민서비스현장 공포
 - 2018. 12. 한국고객센터 기술경영컨퍼런스 공로상 수상
 - 2019. 3. 상담시스템 개편
 - 2019. 4. 창립 2주년, 인권경영현장 및 윤리경영 실천 서약 선포
 - 2019. 12. 「'19 민원행정서비스 종합평가 최우수
 - 2020. 2. 인공지능 챗봇 상담서비스 「서울톡」 운영
 - 2020. 3. 「코로나19 무인 아웃바운드 AI콜센터」 도입
 - 2020. 11. 서울시 반부패 및 청렴시책 실천 「청렴실천 우수상」 수상
 - 2020. 12. 코로나 시민 안내 및 홍보 유공 「서울시의회의장 표창」 수상
 - 2021. 8. 이어재 2대 이사장 취임
 - 2021. 11. 「'21 서울시 교통문화대상」 수상(교통민원 접수·처리 유공)
 - 2021. 12. 코로나19 상담 백서·미담사례집·민원사례집 발간
 - 2022. 4. 120다산콜센터 창설 15주년·재단설립 5주년기념 「다산콜2.0비전」 선포식
 - 2022. 8. 빅데이터 기반 인공지능 콜센터 구축 협의회 구성(서울기술연구원·서울시립대·KT 등)

2) 직원 현황

(단위 : 명)

구분		정 원			현 원			비고		
		전년도말	기간 중 (12월31일 기준)		당년도말	전년도말	기간 중 (12월31일 기준)		당년도말	
			증	감			증			감
합계		419	3	-	422	412	4	-	416	
정규직	소계	419	3	-	422	412	4	-	416	
	일반직	419	3	-	422	412	4	-	416	

3) 직급별 현황

(단위 : 명, 현원 기준)

구분		계	1급	2급	3급	4급	5급	6급	비고
계		416	1	1	2	5	147	260	
일반직	사무직	26	1	1	2	3	9	10	
	상담직	390	0	0	0	2	138	250	

(2) 연도별 업무현황

1. 사업개시(설립)년 월 일		2017. 4. 24				
2. 출자출연기관 적용년월일		2017. 4. 24				
3. 대표이사(이사장)		이이재				
구 분		연도별		2022(당기)	2021(전기)	증감 (A-B)
		목 표	실적(A)	(B)		
4. 사업수입 (단위 : 원)	계	25,582,764,000	25,582,764,000	24,554,785,000	1,027,979,000	
	출연금사업	25,582,764,000	25,582,764,000	24,554,785,000	1,027,979,000	

가. 사업수익에 관한 사항

(단위 : 원, %)

구분	당년도 결산액 (A)	전년도 결산액 (B)	증감액 (A-B)	증감비율 (A/B)	비고
사업수익	25,851,493,038	24,651,989,490	1,199,503,548	105%	
영업수익	25,582,764,000	24,554,785,000	1,027,979,000	104%	
영업 외 수익	268,729,038	97,204,490	171,524,548	276%	

나. 사업비용에 관한 사항

(단위 : 원,%)

구분	당년도 결산액 (A)	전년도 결산액 (B)	증감액 (A-B)	증감비율 (A/B)	비고
사업비용	27,357,469,728	24,814,914,579	2,542,555,149	110%	
영업비용	27,303,413,041	24,797,423,287	2,505,989,754	110%	
영업 외 비용	36,565,395	17,491,292	36,565,395	309%	

(3) 사업운영성과

가. 상담현황

상담채널 : 9개 채널 운영

○ 전화, 문자, 챗봇, 스마트불편신고앱, 민간포털(네이버, 트위터), 홈페이지, 외국어, 수어 등

ARS : ①교통 ②수도 ③긴급복지, 코로나 및 일반행정 ⑨외국어

○ 코로나19 전담 상담코드 '0' 번 2022. 4. 19.부터 해제

○ 전화번호 안내 상담코드 '4' 번 2022. 5. 3.부터 해제

상담채널별 상담건 수

연도	총상담건수	전화상담	비전화상담					
			소계	챗봇	스마트불편신고	문자	수어	민간포털
2019년	4,868,127	3,129,674	1,738,453	39,903	697,636	965,328	20,011	15,575
2020년	6,238,229	4,118,511	2,119,718	501,221	719,464	857,666	25,450	15,917
2021년	7,516,257	4,467,628	3,048,629	1,419,632	798,756	791,295	22,527	16,419
2022년	7,407,350	3,983,956	3,423,394	1,642,401	950,178	798,201	18,367	14,247

일평균 상담건 수

일평균 상담건수	전화상담	비전화					
		소계	챗봇	스마트불편신고	문자	수어	민간포털
20,847	11,468	9,379	4,500	2,603	2,187	50	39

연도별 전화상담 현황

구분	2019년	2020년	2021년	2022년
인입량(건)	3,603,762	5,305,817	5,521,102	4,530,179
응대량(건)	3,129,674	4,118,511	4,467,628	3,983,956
응대율(%)	86.8	77.6	80.9	87.9

나. 재정운영성과(손익 및 재무구조 포함)

- 사업수익 전년대비 104% 증가
- 사업외수익 전년대비 172백만원 증가
- 사업비용 전년대비 110% 증가
- 사업외비용 전년대비 37백만원 증가
- 재무제표의 운영성과표 및 재무상태표 참조

다. 주요경영 개선사항

1. 창의경영을 통한 시민만족 상담 서비스 강화

1-1. 상담 운영체계 개선

근무평정
개편

- 근무평정 개편에 따른 정량평가 기준 및 배점·가점 정교화
- 시간당 콜수(14콜→15.7콜)·총 통화시간(5시간8분→5시간30분) 콜생산성 12% 증가

근무환경
개선
·
재택근무
도입

- 업무능률은 높이고 업무피로도 낮추는 청사 근무환경 개선
- 상담석 면적 120→140cm, 상담좌석 398→291석, 모니터 크기 17→19인치
- 상시 순환형 재택근무 전면 시행('22.10월~)
- 상담직군 5개조 편성, 순환형(8개월 재택, 2개월 청사 근무) 복무시스템 운영
- 일평균 개인별 통화건수(CPD) 청사근무 61.3콜→재택근무 69.2콜로 7.9콜 향상

탄력적
인력
운용

- 시니어인턴십, 경력단절여성 등 초단기 근로자 탄력적 인력투입
- 응대율 77.6%('20년)→80.9%('21년)→87.9%('22년)로 7.0% 향상
- 초단기근로자(주 14.5시간) 20명 시차 탄력적 투입으로 정규직 7.3명 효과 창출
- 병가승인기준 강화로 인력투입을 제고
- 병가사용일수 191일('20년)→67일('21년)→212월)로 86% 감소

취약시간
운영
개선

- 오후파트(13시~22시)신설 및 전담인력(8명) 배치로 응대 취약시간 개선
- 휴일근무 순번제 도입 및 스팟 프로모션, 비상근무 두루일꾼(70명) 운영
- 휴일운영 개선으로 휴일응대율 16.7% 향상

전방위
상담
운영

- 전방위상담 1단계 조치로 전화번호 안내파트를 시구정 상담인력으로 재배치
- 응대불만 민원 129건('20년)→75건('21년)→70건('22년)로 감소

성과향상
프로모
션
운영

- “동기부여”와 “상담집중”을 위한 단기 성과향상 프로모션 연중 시행
- 프로모션 기간 중 개인성과(총 통화시간 등) 2.6~3.5% 향상
- 성과우수자 포상, 저성과자 관리 등 신상필벌의 근무기강 확립
- 저성과자 인사조치 1명('21년)→0명('22년)

1-2. 상담 전문성 및 직무 역량강화 교육

서울시
협업

○ 서울시 주요정책 담당자 상담사 전파 교육 운영

- 서울시 사업 모니터링을 통해 신규 및 변경사업 공무원 강의 교육 **총 7회**

서울시 주요정책 발취
서울시 업무 담당자 협의

대면 및 비대면 교육
대면과 비대면 전파



상담사 시민전파

비대면
교육
활성화

○ 자체 온라인 교육 플랫폼 운영으로 추가 상담시간 확보

- 공통·직무역량 분야 등 **47개 과정 운영**
('22년 12월 말 기준) 47개 과정, **12,819명 이수**



전문역량
강화

○ 중간실무자 전문역량 교육 중점 추진

- 행정데이터 교육(8명), 관리자 코칭 교육(44명), 관리자 OA교육(33명)

○ 개별 맞춤 교육을 위해 선택제 교육 도입

- 교통,수도,일반행정 업무분야 교육 수요조사 및 12월 수도교육 **374명 이수**

멘토링제
도입

○ 신규 상담사 교육 지원 및 기존 직원 역량 강화를 위한 멘토링제 도입

- '22년 2차·4차 신규상담사 대상 직무 교육기간 동안 운영 **총 2회, 6명**

교육강사
운영

○ 신속한 상담현장 교육 지원을 위한 사내 교육강사 선발 운영(4명)

- 재단 상담사 중 리더십·전문성이 뛰어난 우수인력 내부 선발('22.5월)

1-3. 상담품질 관리체계 운영

응대품질
모니터링

○ 상담품질 점검 지표 체계화 및 정기적 품질점검 우선 개선분야 도출

- 실 상담사례 기반 **1,176건(상담사 1인당 2콜, 연 2회)** 개인별 리포트
- 점검결과 기반 팀·파트별 분석 자료 **92건 제공**

응대품질
향상교육

○ 상담품질 향상을 위한 온라인 직무능력 향상교육 및 맞춤형 대면 교육 시행

- 전사적 응대품질 향상 교육 시행(소통스킬, 보이스 트레이닝 등)(**회당 평균 360명 이수**)
- 응대품질 개선 필요자 맞춤형 품질향상 밀착 심화교육 시행 (**총 21명 이수, 1인당 3H, 2그룹**)
- 응대품질 우수자 대상 맞춤형 품질향상 동기부여 교육 시행 (**총 14명 이수, 1인당 3H**)

품질관리
전문인력
양성

○ 책임자 및 5급 상담사 대상 품질관리 전문 인력 양성 교육 실시

- 전문 교육기관 책임자 대상 코칭교육 시행 (**연 2회, 총 44명 이수, 1인당 4H**)
- 전문강사 책임자 모니터링 수행 결과 서면 침삭지도 제공 (**총 31건, 1인당 평균 2.3건**)
- 예비관리자(5급 상담사) 대상 리더십·모니터링/코칭 단계별 교육 제공 (**총 77명 이수, 1인당 8H**)

2. 빅데이터 기반 인공지능(AI) 상담센터 구축

2-1. 빅데이터 기반 인공지능(AI) 상담센터 구축

민간·공공·연구기관 공동 연구

- KT, AICC 기술도입 사례 연구를 통한 120스마트사업 타당성 검토
 - (상담도우미) 상담시트 자동 업로드, 상담이력 자동저장 등 실시간 상담 업무 지원
 - (보이스봇) 시민과 AI상담사가 서로 대화를 주고 받으며 상담 진행
- 서울기술연구원, 120 인공지능 상담 범위 구체화를 위한 실증 테스트
 - 다빈도·정형화된 상담 범위를 우선 적용을 위한 공동 연구 진행 ('23년 불법주정차, 전화번호 안내, 단순 반복 행사 → '24년 수도·재산세 등 세금 납부)
- 서울시립대학교, 빅데이터 분석·AI를 통한 120상담범위 구체화를 위한 연구
 - 120 중장기정보화전략(ISP)과 연계하여 기술도입 타당성 확보

AI상담센터 구축 준비

- 스마트 상담 중장기 정보화전략(ISP) 용역 완료('22.12월)
- 빅데이터 기반 인공지능 상담센터(AICC) 구축 로드맵 구성
 - 1단계 :보이는ARS, 채팅상담, 이슈 알리미 도입('23년)

창의 운영자문단 운영

- 창의운영자문단(교수, 콜센터 CEO, IT전문가 등) 각계각층 외부 전문가로 구성된 자문위원 위촉 운영하여 신규·혁신 사업분야별 멘토역할 수행
 - 인공지능 빅데이터(5명), 콜센터 운영(2명), 노무 감정노동(5명), 기타분야(6명)

2-2. 챗봇 상담 등 MZ세대 공감지향 소통 서비스 확대

챗봇 상담 활성화

- 챗봇상담 서울특 활성화로 MZ세대 이용자변 확대
 - 챗봇상담 이용자 수 35만 명 돌파('22년, 일평균 673명)
 - 이용실적 50만건('20년) → 164만 건('22년)
 - 일평균 3,124건, 응대율 99.2%, 120 총 상담 비중 22.2%
- 챗봇상담 서비스 범위 확대 및 예약 기능 추가
 - 현장민원 46종→54종, 행정안내 473종→552종으로 확대
- 챗봇 접수 불법주정차 민원분배 업무 자동화(RPA)
 - 9개 자치구 시행('22.12월 기준 강남,강동,강서,관악,동대문,동작,서초,양천,중구)

메타버스120 소통센터

- 메타버스 서울 120 민원서비스 오픈('23. 1월)
 - 주민등록등본 등 8종 행정서류 발급안내 서비스 시행



3. 상담데이터 체계적 분석을 통한 과학행정 뒷받침

3-1. 상담 지식정보 현행화

상 담 D B 현 행 화

- 총 9,389건 상담지식정보(시 4,064건, 자치구 5,325건) 업데이트
- 이슈별 특별상담자료 확대(8종→10종)
 - 코로나19, 주말자료, 여름철·겨울철, 설명절·추석명절, 풍수해, 한파/대설, 코로나콜센터 전용, 임시상담 전용(UPS교체)
- 상담 정보 현행화 프로모션을 통한 시민맞춤 행정정보 제공
 - 프로모션 실행 전주(265건) 대비 3550.9%(9,575건) 표준상담DB 수정

정보현행화 협력 체계 구 축

- 지자체 담당자 초청 1200이음 워크숍 개최하여 협력적 거버넌스 구축
- 정부·지자체 코로나19 시민문의 신속 정보공유 협의체 운영
 - 중대본·행안부·보건복지부, 정부 콜센터 110, 지자체 120 간 협력체계
- 서울시·자치구와의 표준상담DB 관리 및 실시간 정보공유
 - 정보소통 핫라인 구축(보건의료정책과·자치구)으로 상담자료 현행화
 - 시 민원서비스 우수기관 평가에 표준상담DB 현행화 가점항목 신설('22.4월~)
- 시·자치구에 상담지식정보(DB) 관리매뉴얼(총 2,005권) 제작·배포

3-2. 상담데이터 분석을 통한 행정환류기능 강화

민 원 상 담 분 석

- 시민의 소리(VOC) 및 서울시·자치구 배포(월 1회)
 - 이슈 민원 및 정책 민원을 확인할 수 있는 분석자료
- 주요 상담 사례 분석 자료 및 서울시·자치구 배포
 - 코로나19, 월드컵, 청년월세지원, 독감예방접종, 서울페이, 재난지원금 등 상담사례 및 유형 분석자료 제공('22년 183건)
- 서울비전 2030 약자와의 동행 상담분석 자료 자
 - 복지 사업 기초자료로 활용하도록 자치구별 복지 유형별 분석



빅 데 이 터 활 용 연 구

- 민원상담 빅데이터 분석 및 인공지능 자동화 방안 연구
 - 4,600종 민원분석하여 정책 방향을 반영한 분류체계 재정립
 - 재단 상담 데이터의 가치 점검 및 향후 상담분석 방향 연구
 - 인공지능 빅데이터 분석 시스템 구축을 위한 기초자료 마련
 - 행안부, 서울시 빅데이터담당관, 서울시립대, 서울기술연구원, KT 등 협업·연구 진행



4. 시니어·경력단절여성 120상담사로 사회적 책임 경영

신규일자리 창출

- 사회적 약자 취업기회 제공 및 **탄력적 인력 운용(24명)**
 - 초단시간 근로(주 3일 14.5시간)로 고령자·경력단절여성 적합 일자리 창출
 - 2개조(오전·오후) 투입으로 탄력적 상담운영 가능해져 약자동행 상생경영 실현

프라임시간 취약시간 운영

- **프라임 시간대** 시민 불편 해소를 위해 집중 투입
 - 응대율 80.9%(’21. 12월) → 87.9%(’22. 11월) **7% 증가**
 - 초단시간근로자(주 14.5시간) 20명 시차 탄력적 투입으로 정규직 **7.3명 효과 창출**
 - ※ 프라임시간대: 일일 인입량 많은 시간대(09~12시, 13~18시)
 - ※ 취약시간대: 응대율이 저조한 시간대(평일 18~22시, 주말·공휴일)

출연기관 협력체계

- **서울50플러스 재단 업무협약 체결(’22.3.17.)**
 - 공공분야 전문경력형 50+세대 일자리 발굴 협약
 - 50+시니어인턴 상담업무 교육훈련 및 실무 투입
 - 1차(18명, ’22.4.20~), 2차(17명, ’22.6.21~)



5. 상담사 감정노동 예방활동 및 보호조치

서울시 투자·출연기관 이행점검 평가결과 : **최고등급(5개기관) 선정(’22.4.)**

약강성민원 대응 우수사례 전파

- **약강성 민원 대응 우수기관**으로 공공기관 선도모델 **(22개 기관 134명 방문)**
- 「약강성 특이민원 응대매뉴얼」 정립 및 응대 스크립트집 제작·배포로 **공공기관 감정노동보호 선도기관 역할**



약강성민원 전담관리

- 국내 최초 **챗봇 약성민원인 고발조치**
 - 약강성 민원 317건 전담관리 및 성희롱·폭언 등 약성민원인 법적조치 **(6명)**

스트레스 완화·치유 프로그램

- 산업통상자원부 「**감정노동자보호 건강관리 챌린지**」 **참여(120명)**
 - 120재단⇔산업통상자원부 의료기관·연구소·스타트업 다자간 업무협약
- **청사 외벽 힐링 4계절 녹화 수직정원 조성(1.6억원, 조달청 예산)**
- **감정노동 스트레스 치유를 위한 맞춤형 힐링 프로그램 제공**
 - 서울감정노동종사자권리보호센터 연계 감정노동 치유 프로그램 운영
 - 서울대공원 집단치유·숲체험 프로그램 진행 **(15회 320명)**
- **감정노동자 정신건강 진단 및 심화상담 프로그램 제공**
 - 동대문보건소 마음검진 및 대사증후군 검진 **(1회 96명)**
 - 서울사회서비스원 연계 마음건강버스 진행 **(2회 50명)**
- **의료기관, 디지털건강관리업체 등 연계 상담사 건강관리 지원**
 - 한국건강관리협회, 빅케어 등 의료 협약(’22년)

6. 현장소통 결과 경영혁신 10대과제 선정 추진

① 성과 관리	◦ 프로모션(동기부여) 포상 기준 세분화 및 부서 단위 지표 추가	
② 정보현행화	◦ 서울시 민원담당관·자치구 민원어권과 內 담당 책임자 지정	
③ 교육·코칭	◦ 교육강사TF 운영으로 실시간 현장 교육 강화 ◦ 실 사례 바탕 상담품질 점검 및 맞춤형 교육 실시	
④ 멀티상담	◦ ARS 상담분류(교통·수도) 2단계 → 1단계로 간소화 ◦ 전화번호 안내 ARS 폐지	
⑤ 휴일근무	◦ 순번제 도입으로 휴일근무 인력 확대(32명→80명) ◦ 폭우 등 긴급 상담폭증 대비 두루일꾼제 도입(70명, 2개조 편성)	
⑥ 재택근무	◦ 청사근무 대비 실적향상을 전제로 한 상시 재택근무제 운영	
⑦ 근평·승진	◦ 상담사 근무평정 개선안 도입('22. 하반기부터 적용) - 시간당 콜 수(10콜→13콜)·총 통화시간(3시간→4시간)	
⑧ 인공지능	◦ 스마트 서울 민관 협력체계(서울시립대KT·서울기술연구원) 구축 ◦ 빅데이터 인공지능 콜센터 구축 정보화전략계획(ISP) 추진	
⑨ 조직개편	◦ AI상담구축팀, 교육강사TF, 특화상담팀 신설 등 조직개편 실시	
⑩ 근무환경 개선	◦ 현 청사 상담석 확대 및 회의·교육 공간 확충으로 업무피로도 ↓ 업무능률 ↑	

7. 복지사각지대 해소를 위한 상담 핫라인 구축·운영

복지상담
핫라인
구축

○ **120 긴급복지 핫라인(120-③) 구축으로 전화 한통으로 맞춤형 지원까지 연결**


- 지원대상, 자격, 접수방법 및 신청까지 동행 실천
- 지정상담팀 내 복지상담 전담 인력배치로 「복지상담센터」와 연계, 원스톱 서비스 제공

120다산콜재단

여성·아동·장애인·어르신 복지 전반 상담

자치구 복지콜센터

돌봄SOS 등 복지 전문상담




년도	'18년	'19년	'20년	'21년	'22년
상담건수	129,348건	133,877건	134,824건	100,555건	139,036건

복지
사각지대
해소

○ **복지사각지대인 농인과 외국인 대상 상담서비스 제공**

- 농인(청각·언어 장애인)에게 수어 혹은 문자, 카카오톡을 통해 중계 상담 제공 (**'22년 18,367건**)
- 문화적 차이와 언어소통의 한계로 어려움을 겪고 있는 외국인 상담 제공(**'22년 16,660건**)



3. 재무제표

(120다산콜재단)

(1) - 재무상태표

(2) - 운영성과표

(3) - 순자산변동표

(4) - 현금흐름표

(5) - 주식

(1) 재무상태표

재 무 상 태 표

제6(당)기 2022년 12월 31일 현재
제5(전)기 2021년 12월 31일 현재

120다산콜재단

(단위 : 원)

과 목	당 기		전 기	
자산				
I. 유동자산		2,126,293,870		2,667,881,047
현금및현금성자산	2,121,119,630		2,665,266,627	
당기법인세자산	5,174,240		2,614,420	
II. 비유동자산		3,157,001,571		4,137,161,919
(1) 유형자산		2,496,169,945		3,362,426,205
시설장치	4,568,942,990		4,469,720,000	
(-) 감가상각누계액	(3,363,161,198)		(2,458,346,000)	
비품	3,291,258,048		3,227,739,390	
(-) 감가상각누계액	(2,000,761,895)		(1,873,849,185)	
시보조금	(108,000)		(2,838,000)	
차량운반구	52,580,000		52,580,000	
(-) 감가상각누계액	(15,774,000)		(5,258,000)	
시보조금	(36,806,000)		(47,322,000)	
(2) 무형자산		209,176,800		376,718,600
소프트웨어	209,176,800		376,718,600	
(3) 투자자산		451,654,826		398,017,114
퇴직연금운용자산(투자자산)	451,654,826		14	
자산총계		5,283,295,441		6,805,042,966
부채				
I. 유동부채		77,211,281		62,189,819
미지급금	471,480		2,948,108	
예수금	76,739,801		59,241,711	
II. 비유동부채		0		30,792,297
퇴직급여충당부채	5,107,105,838		4,484,348,964	
(-) 퇴직연금운용자산	(5,107,105,838)		(4,484,348,964)	
고유목적사업준비금	0		30,792,297	
부채총계		77,211,281		92,982,116

과 목	당 기		전 기	
순자산				
Ⅰ. 기본순자산		50,000,000		50,000,000
기본재산	50,000,000		50,000,000	
Ⅱ. 보통순자산		5,156,084,160		6,662,060,850
미처분이익잉여금	5,156,084,160		6,662,060,850	
순자산총계		5,206,084,160		6,712,060,850
부채 및 순자산 총계		5,283,295,441		6,805,042,966

(2) 운영성과표

운영성과표

제6(당)기 2022년 1월 1일부터 2022년 12월 31일까지
제5(전)기 2021년 1월 1일부터 2021년 12월 31일까지

120다산콜재단

(단위 : 원)

과 목	당 기		전 기	
I. 사업수익		25,582,764,000		24,554,785,000
출연금수입	25,582,764,000		24,554,785,000	
II. 사업비용		27,303,413,041		24,797,423,287
기본급여	12,743,353,440		12,608,690,779	
기타직보수	392,784,240		411,004,896	
제수당	2,033,562,060		1,676,993,390	
퇴직급여	1,569,874,294		1,300,166,064	
기간제근로자보수	74,109,520		23,019,900	
복리후생비	2,871,700,198		2,908,623,308	
여비	6,917,800		3,272,400	
감가상각비	1,390,180,732		1,319,772,953	
무형자산상각비	167,541,800		167,541,800	
수도광열비	160,330,210		166,966,220	
공공요금및제세	407,284,510		427,386,260	
지급임차료	634,041,311		474,201,840	
수선유지비	29,199,670		32,525,170	
보험료	1,985,980		1,581,260	
차량유지비	3,770,313		52	
피복비	1,062,880		70	
관서업무비	69,577,970		68,094,320	
연구개발비	186,200,000		130,900,000	
교육훈련비	155,870,874		150,872,008	
도서인쇄비	47,562,545		73,062,860	
회의비	27,314,998		31,106,510	
포상금	72,815,000		34,980,000	
소모품비	70,525,210		87,132,000	
지급수수료	1,514,695,296		1,439,068,197	
업무추진비	59,781,010		40,280,910	
행사홍보비	18,795,000		27,511,000	
시설비	400,790,940		46,389,860	

과 목	당 기		전 기	
보상금	6,140		1,494,700	
성과금	2,191,779,100		1,140,236,860	
III. 사업이익(손실)		(1,720,649,041)		(242,638,287)
IV. 사업외수익		268,729,038		97,204,490
이자수익	33,621,859		17,003,190	
퇴직연금운용수익	100,768,426		73,851,979	
기타영업외수익	66,466,097		6,349,321	
유형자산 처분이익	3,458,500			
고유목적사업준비금환입액	64,414,156			
V. 사업외비용		54,056,687		17,491,292
고유목적사업준비금전입액	33,621,859		17,002,966	
유형자산폐기손실	20,434,828		488,326	
VI. 법인세차감전순이익(손실)		(1,505,976,690)		(162,925,089)
VII. 법인세등				
VIII. 당기순이익(손실)		(1,505,976,690)		(162,925,089)

(3) 순자산변동표

순 자산 변 동 표

제6(당기) 2022년 1월 1일부터 2022년 12월 31일까지
제5(전기) 2021년 1월 1일부터 2021년 12월 31일까지

120다산콜재단

(단위 : 원)

구 분	기본순자산	보통순자산	순자산 조정	총 계
	자본금(기본재산)	이익잉여금		
2021.01.01(전기초)	50,000,000	6,824,985,939		6,874,985,939
당기운영이익(손실)	-	(162,925,089)		(162,925,089)
2021.12.31(전기말)	50,000,000	6,662,060,850		6,712,060,850
2022.01.01(당기초)	50,000,000	6,662,060,850		6,712,060,850
당기운영이익(손실)	-	(1,505,976,690)		(1,505,976,690)
2022.12.31(당기말)	50,000,000	5,156,084,160		5,206,084,160

(4) 현금흐름표

현금흐름표(간접법)

제6(당)기 2022년 1월 1일부터 2022년 12월 31일까지
 제5(전)기 2021년 1월 1일부터 2021년 12월 31일까지

120다산콜재단

(단위 : 원)

과 목	당 기		전 기	
I. 사업활동 현금흐름		(3,246,197)		882,492,375
1. 당기운영이익(손실)	(1,505,976,690)		(162,925,089)	
2. 현금의 유출이 없는 비용 등의 가산	2,463,615,692		2,126,276,984	
퇴직급여	851,836,473		621,470,939	
감가상각비	1,390,180,732		1,319,772,953	
무형자산상각비	167,541,800		167,541,800	
고유목적사업준비금전입액	33,621,859		17,002,966	
유형자산폐기손실	20,434,828		488,326	
3. 현금의 유입이 없는 수익 등의 차감	(168,641,082)		(73,851,979)	
퇴직연금운용수익	100,768,426		73,851,979	
유형자산처분이익	3,458,500		-	
고유목적사업준비금환입액	64,414,156			
4. 사업활동으로 인한 자산·부채의 변동	(792,244,117)		(1,007,007,541)	
당기법인세자산의 감소(증가)	(2,559,820)		(494,860)	
미지급금의 증가(감소)	(2,476,628)		7,387	
예수금의 증가(감소)	17,498,090		,008	
퇴직연금충당부채의 증가(감소)	(229,079,599)		(199,977,245)	
퇴직연금운용자산의 감소(증가)	(575,626,160)		(754,622,815)	
II. 투자활동 현금흐름		(540,900,800)		(310,490,540)
1. 투자활동 현금유입	3,458,500		-	
비품의 처분	3,458,500			
2. 투자활동 현금유출	(544,359,300)		(310,490,540)	
비품의 취득	445,136,310		257,910,540	
시설장치의 취득	99,222,990			
차량운반구의 취득	-		52,580,000	
III. 재무활동 현금흐름		-		52,580,000

과 목	당 기		전 기	
1. 재무활동 현금유입	-		52,580,000	
시보조금의 수취	-		52,580,000	
2. 재무활동 현금유출	-		-	
IV. 현금의 증가(감소) (I + II + III)		(544,146,997)		624,581,835
V. 기초의 현금		2,665,266,627		2,040,684,792
VI. 기말의 현금		2,121,119,630		2,665,266,627

(5) 주석

제 6(당) 기 : 2022년 12월 31일 현재

제 5(전) 기 : 2021년 12월 31일 현재

재단법인 서울특별시 120다산콜재단

1. 재단의 개요

재단법인 서울특별시 120다산콜재단(이하 “재단“)은 「민법」 제 32조 및 「서울특별시 120다산콜재단 설립 및 운영에 관한 조례」에 따라 시민중심 맞춤형 행정종합 상담서비스를 제공함으로써 시민 중심의 소통행정을 실현하고, 시민 삶의 질 향상에 기여하기 위하여 2017년 4월 24일에 설립되었으며, 당기말 현재 서울특별시 동대문구 난계로 28길 23에 소재하고 있습니다.

재단은 시정·구청 상담서비스 제공, 시민소통 상담 데이터베이스 관리 및 분석, 상담 전문 인력 확보 및 양성, 시민중심 맞춤형 상담서비스 발굴, 재단 사업관련 업무시설 관리 등을 수행하고 있습니다.

당기말 현재 재단의 기본재산은 50백만원이며, 서울특별시 출연금입니다.

2. 중요한 회계처리방침

재단의 재무제표는 일반기업회계기준 및 재단의 회계규정에 따라 작성되었으며, 재단의 재무제표 작성에 적용된 중요한 회계처리방침은 다음과 같습

2.1 수익의 인식

재단은 공익목적사업의 결과 정상적으로 발생하는 자산의 증가 또는 부채의 감소를 사업수익으로 인식하고 있습니다. 또한 사업수익은 출연금수입으로 구성되어 있습니다. 재단이 정부, 지방자치단체 및 공공기관 등으로부터 지급받는 출연금수입은 현금이나 현물 출연 시점에 수익으로 인식하고 있습니다. 또한, 현물을 출연 받을 때에는 수익금액을 공정가치로 측정하고 있습니다.

또한, 용역제공거래에 대하여 수익가득과정이 완료되고 수익금액을 신뢰성 있게 측정할 수 있으며, 경제적 효익의 유입가능성이 매우 높을 경우에 수익을 인식하고 있습니다.

2.2 현금및현금성자산

재단은 통화 및 타인발행수표 등 통화대용증권과 당좌예금, 보통예금 및 현금성자산을 재무상태표상 현금및현금성자산으로 계상하고 있습니다. 이 경우 현금성자산이라 함은 큰 거래비용 없이 현금으로 전환이 용이하고 이자율변동에 따른 가치변동이 중요하지 않은 유가증권 및 단기금융상품으로서 취득당시 만기(또는 상환일)가 3개월 이내에 도래하는 것을 현금성자산으로 분류하고 있습니다.

2.3 금융자산

금융자산이나 금융부채는 재단이 금융상품의 계약당사자가 되는 때에만 재무상태표에 인식하고, 최초 인식시 공정가치로 측정하며, 공정가치의 변동을 당기손익으로 인식하는 금융자산이나 금융부채가 아닌 경우 당해 금융자산(금융부채)의 취득(발행)과 직접 관련 되는 거래원가는 최초 인식하는 공정가치에 가산(차감)하고 있습니다.

최초 인식후 금융자산이나 금융부채는 유가증권, 파생상품 및 당기손익인식지정항목을 제외하고 상각후원가로 측정하고 있습니다.

재단은 상각후원가로 측정하는 금융자산의 손상발생에 대한 객관적인 증거가 있는지를 때 보고기간말에 평가하고, 그러한 증거가 있는 경우, 그러한 금융자산에 대한 손상차손의 인식, 측정 및 환입은 아래 유가증권의 손상에 대한 회계정책을 준용하여 회계처리하고 있습니다. 한편, 유가증권을 제외한 회수가 불확실한 금융자산은 합리적이고 객관적인 기준에 따라 산출한 대손추산액을 대손충당금으로 설정하고 있습니다.

2.4 유형자산의 평가 및 상각방법

재단은 유형자산의 구입원가 또는 제작원가와 자산을 사용할 록 준비하는데 직접 관련되는 지출을 취득원가로 산정하고 있습니다. 유형자산의 취득 또는 완성 후의 지출이 가장 최근에 평가된 성능수준을 초과하여 미래의 경제적효익을 증가시키는 경우에는 자본적지출로 처리하고, 그렇지 않은 경우에는 발생한 기간의 비용으로 인식합니다. 또한, 유형자산의 진부화 또는 시장가치의 급격한 하락 등으로 인하여 유형자산의 미래 경제적효익이 장부가액에 현저하게 미달할 가능성이 있는 경우에는 손상차손의 인식여부를 검토하여 장부가액을 회수가능가액으로 조정하고 그 차액을 손상차손으로 처리하고 있습니다. 한편, 현물출자, 증여, 기타 무상으로 취득한 자산의 가액은 공정가액을 취득원가로 하고 있습니다.

유형자산에 대한 감가상각은 아래의 자산별 내용연수에 따라 정액법에 의하여 계상하고 있습니다.

구 분	내용연수	상각방법
시설장치	5년	정액법
비품	5년	정액법
차량운반구	5년	정액법

2.5 무형자산의 평가 및 상각방법

재단은 무형자산에 대해 당해 자산의 제작원가 또는 구입원가에 취득부대비용을 가산한 가액을 취득원가로 산정하고 있으며, 아래의 추정내용연수와 상각방법에 따라 산정된 상각액을 취득원가에서 직접 차감한 가액으로 표시하고 있습니다.

구 분	내용연수	상각방법
소프트웨어	5년	정액법

자산의 진부화 및 시장가치의 급격한 하락 등으로 인하여 무형자산의 회수가능가액이 장부가액에 중요하게 미달하게 되는 경우에는 장부가액을 회수가능가액으로 조정하고 그 차액을 무형자산손상차손의 과목으로 하여 당기손실로 처리하고 있습니다.

다만, 전기 이전에 손상 인식된 자산의 회수가능가액이 장부가액을 초과하게 되는 경우에는 그 자산이 손상되기 전 장부가액의 상각 후 잔액을 한도로 하여 그 초과액을 손상차손환입의 과목으로 당기이익으로 처리하고 있습니다.

2.6 정부보조금

재단은 자산관련보조금을 받는 경우에는 관련자산을 취득하기 전까지는 받은 자산 또는 받은 자산을 일시적으로 운용하기 위하여 취득하는 다른 자 계정으로 회계 처리하고, 관련자산을 취득하는 시점에서 관련자산의 차감계정으로 회계처리하고 있습니다. 재단의 운영을 위하여 설립 시 서울특별시로부터 무상지원 받은 자산에 대하여 정부보조금으로 간주하여 회계처리하고 있습니다.

2.7 퇴직급여충당부채

재단은 임직원에게 대해 확정급여형 퇴직연금제도 및 확정기여형 퇴직연금제도를 시행하고 있습니다. 확정급여형 퇴직연금제도의 경우, 재직 중인 종업원 및 퇴직연금의 수령을 선택하고 퇴사한 종업원과 관련한 부채를 각각 퇴직급여충당부채와 퇴직연금 운용자산으로 계상하고 있습니다.

퇴직연금운용자산은 상기 부채의 합계액에서 차감 하는 형식으로 표시하고 있으며, 퇴직연금운용자산이 부채 합계액을 초과하는 경우 에는 그 초과액을 투자자산으로 표시하고 있습니다. 확정기여형 퇴직연금제도를 선택한 임직원에 대하여는 퇴직금 지급규정에 따라 기말 현재 1년 이상 근속한 전 임직원이 일시에 퇴직할 경우에 지급하여야 할 금액을 별도 기금에 납부하고 있으며, 당해 회계 기간 중에 회사가 납부하여야 할 부담금을 퇴직급여의 과목으로 당기비용으로 인식하고 있습니다.

2.8 추정의 사용 및 측정의 불확실성

재단의 경영자는 재무제표 작성시 자산과 부채의 금액 및 우발채무에 대한 공시, 수익 및 비용의 측정과 관련하여 추정 및 가정을 사용하여야 합니다. 여기에는 유형자산의 장부가액에 대한 평가 등이 포함되며, 이러한 추정 및 가정의 불확실성은 향후 자산 및 부채의 장부가액에 중요한 조정을 유발할 수 있습니다.

2.9 순자산

재단의 재산은 정관에 따라 기본재산과 보통재산으로 구분합니다. 기본재산은 설립 당시 기본재산으로 출연한 재산, 설립 후 정부, 지방자치단체, 기타 법인 및 개인의 출연금 또는 토지, 건물 등의 부동산, 정부 및 지방자치단체의 보조금과 결산상 잉여금 중 이사회에서 기본재산으로 편입하도록 의결한 재산으로 구성됩니다. 보통재산은 기본재산 이외의 시의 출연금, 기금운용과 관련한 이자수익금, 위탁사업수익금, 법인사업수입금, 기타수입금 등으로 구성되며, 재단의 유지 및 운영에 필요한 경비는 보통재산에서 충당 됩니다. 정관에 등재된 기본재산을 기본순자산 항목의 기본재산 계정으로 표시하며, 운영성과에 따른 순손익의 누적액을 보통순자산 항목의 이익 계정으로 계상하고 있습니다. 한편, 기본재산을 매도, 증여, 교환, 대여 또는 담보 고자 하는 경우에는 이사회 의결을 거쳐 서울시장의 승인을 받아야 합니다.

2.10 고유목적사업준비금

재단은 법인세법 제29조에 의거 당해 사업연도에 발생한 이자소득금액 등을 고유목적 사업에 충당하기 위하여 고유목적사업준비금으로 전입하고, 동 준비금을 고유목적 사업에 사용하는 때에 환입하고 있습니다. 동 준비금은 전입연도부터 5년 이내에 고유목적 사업에 사용되어야 합니다.

3. 사용이 제한된 예금 등

당기말 현재 재단의 사용이 제한된 예금 등의 내역은 다음과 같습니다.

(단위: 원)

계정과목	금융기관명	금액	사용제한내용
현금 및 현금성자산	신한은행	50,000,000	기본재산
합계		50,000,000	

상기 금융자산은 사용이나 처분에 제약이 있으며 매도, 증여, 교환, 대여 또는 담보를 제공하거나 의무의 부담 또는 권리의 포기를 하고자 하는 경우 이사회 결의를 거쳐 서울특별시의 승인이 필요합니다.

4. 현금 및 현금성자산

보고기간 종료일 현재 재단의 현금및현금성자산의 내역은 다음과 같습니다.

(단위: 원)

계정과목	거래처	종류	당기말	전기말	비고
현금및현금성자산	신한은행	보통예금	1,838,916,888	2,471,455,413	출연금
		보통예금	50,000,000	50,000,000	기본재산
		보통예금	231,813,502	143,360,171	미지급금, 예수금등
	우리은행	보통예금	387,611	450,819	미지급금, 예수금등
	하나금융투자	예치금	224	224	-
	미래에셋증권	예치금	1,405		-
합계			2,121,118,225	2,665,266,627	

재단은 특정목적에 사용하기 위하여 자금을 용도 별로 구분하여 별도 계좌로 운용하고 있습니다.

5. 유형자산

당기와 전기 중 재단의 유형자산의 장부금액 변동 내역은 다음과 같습니다.

1) 당기

(단위: 원)

구분	기초	취득	처분(*)	감가상각비	기말
시설장치	4,469,720,000	99,222,990	-	-	4,568,942,990
감가상각누계액	(2,458,346,000)	-	-	(904,815,198)	(3,363,161,198)
비품	3,227,739,390	445,136,310	(381,617,652)	-	3,291,258,048
감가상각누계액	(1,873,849,185)	-	361,170,824	(488,083,534)	(2,000,761,895)
시보조금(비품)	(2,838,000)	-	12,000	2,718,000	(108,000)
차량운반구	52,580,000	-	-	-	52,580,000
감가상각누계액	(5,258,000)	-	-	(10,516,000)	(15,774,000)
시보조금(차량운반구)	(47,322,000)	-	-	10,516,000	(36,806,000)
합계	3,362,426,205	544,359,300	(20,434,828)	(1,390,180,732)	2,496,169,945

(*) 당기에 비품을 처분, 폐기하여 유형자산처분이익 3,458,500원과 유형자산폐기손실 20,434,828원을 계상하였습니다.

2) 전기

(단위: 원)

구분	기초	취득	처분(*)	감가상각비	기말
시설장치	4,469,720,000	-	-	-	4,469,720,000
감가상각누계액	(1,564,402,000)	-	-	0	(2,458,346,000)
비품	3,109,171,778	257,910,540	(139,342,928)	-	3,227,739,390
감가상각누계액	(1,582,924,844)	-	138,682,602	(429,606,943)	(1,873,849,185)
시보조금(비품)	(6,787,990)	-	172,000	3,777,990	(2,838,000)
차량운반구	-	52,580,000	-	-	52,580,000
감가상각누계액	-	-	-	(5,258,000)	(5,258,000)
시보조금(차량운반구)	-	(52,580,000)	-	5,258,000	(47,322,000)
합계	4,424,776,944	257,910,540	(488,326)	(1,319,772,953)	3,362,426,205

(*) 전기에 비품을 폐기하여 유형자산폐기손실 488,326원을 계상하였습니다.

6. 보험가입자산

당기말 현재 재단의 보험가입내역은 다음과 같습니다.

(단위: 원)

보험종류	보험내역	부보금액	부보처
신원보증보험	직원신원보증	400,000,000	서울보증보험주식회사
가스사고배상책임보험	가스사고배상책임	300,000,000	삼성화재
승강기사고배상책임보험	승강기사고배상책임	1,000,000,000	삼성화재
자동차보험	전기자동차보험가입	500,000,000	KB손해보험
합 계		2,200,000,000	

7. 무형자산

당기와 전기 중 재단의 무형자산의 장부금액 변동 내역은 다음과 같습니다.

1) 당기

(단위: 원)

구분	기초	취득	처분	무형자산상각비	기말
소프트웨어	376,718,600	-	-	(167,541,800)	209,176,800
합계	376,718,600	-	-	(167,541,800)	209,176,800

2) 전기

(단위: 원)

구분	기초	취득	처분	무형자산상각비	기말
소프트웨어	544,260,400	-	-	(167,541,800)	376,718,600
합계	544,260,400	-	-	(167,541,800)	376,718,600

8. 퇴직급여충당부채

당기와 전기 중 재단의 퇴직급여충당부채의 증감내역은 다음과 같습니다.

(단위: 원)

구분	당기	전기
기초잔액	4,484,348,964	4,062,855,270
퇴직급여지급액	(229,079,599)	(199,977,245)
퇴직급여설정액	851,836,473	621,470,939
기말잔액	5,107,105,838	4,484,348,964
퇴직연금운용자산(*)	(5,107,105,838)	(4,484,348,964)
순액	-	-

(*) 퇴직연금운용자산이 퇴직급여충당부채를 초과하는 452백만원은 투자자산으로 표시하고 있습니다.

9. 고유목적사업준비금

가. 고유목적사업준비금은 당해 준비금을 설정한 날이 속하는 사업연도 이후 5년 이내의 기간에 고유목적에 사용되어야 합니다. 재단이 목적사업을 운영하기 위해 지출한 사업 운영비가 고유목적사업준비금전입액을 초과하여 당기말 현재 고유목적사업 준비금의 잔액은 없습니다.

나. 당기와 전기 중 고유목적사업준비금의 변동내역은 다음과 같습니다.

(단위: 원)

구분	당기	전기
기초금액	30,792,297	13,789,331
전입액	33,621,859	17,002,966
사용액	(64,414,156)	0
기말금액	0	30,792,297

10. 순자산

가. 기본재산

재단은 서울특별시 120다산콜재단 설립 및 운영에 관한 조례에 따라 재산의 일부를 기본재산으로 등재하고 이들 재산의 취득금액을 기본재산으로 계상하고 있습니다.

(단위: 원)

출연일자	출연내역	출연금액
2017-04-24	서울시 출연금	50,000,000
합계		50,000,000

나. 기본순자산의 취득원가와 공정가치를 비교하는 정보에 관한 사항

(단위: 원)

구분	취득원가	장부금액	공정가치	비고
현금및현금성자산	50,000,000	50,000,000	50,000,000	
합계	50,000,000	50,000,000	50,000,000	

11. 이익잉여금 처분계산서

보고기간종료일 현재 재단의 이익잉여금 처분계산서는 다음과 같습니다.

(단위: 원)

구분	당기		전기	
I. 미처분이익잉여금		5,156,084,160		6,662,060,850
전기이월미처분이익잉여금	6,662,060,850		6,824,985,939	
당기운영이익(손실)	(1,505,976,690)		(162,925,089)	
II. 이익잉여금처분액				-
III. 차기이월미처분이익잉여금		5,156,084,160		6,662,060,850

12. 법인세비용

재단은 법인세법 등의 법령에 의하여 납부하여야 할 금액을 법인세 등으로 계상하고 있으며, 고유목적사업준비금 설정 등으로 인하여 당기에 부담할 법인세 등은 없습니다.

13. 총자산 또는 사업수익금액의 10% 이상에 해당하는 거래의 거래내역

재단의 단일 거래처로부터 발생한 거래규모가 총자산 또는 사업수익금액의 10% 이상인 주요 거래처는 다음과 같습니다.

(단위: 원)

거래처명	계정과목	거래금액	거래내용
서울특별시	출연금수입	25,582,764,000	2022년 출연금입금

14. 포괄손익계산서

당기와 전기의 포괄손익의 내역은 다음과 같습니다.

(단위: 원)

과 목	당 기	전 기
I. 당기운영이익(손실)	(1,505,976,690)	(162,925,089)
II. 기타포괄손익	-	-
III. 포괄이익(손실)	(1,505,976,690)	(162,925,089)

15. 현금흐름표에 관한 사항

가. 현금흐름표상의 현금은 재무상태표상 현금및현금성자산입니다.

나. 당기와 전기 중 현금의 유입과 유출이 없는 중요한 거래는 다음과 같습니다.

(단위: 원)

구분	당기	전기
차량운반구 취득(시보조금)	-	52,580,000

16. 부가가치 계산에 필요한 사항

당기와 전기 중 재단의 부가가치의 계산에 필요한 사항은 다음과 같습니다.

(단위: 원)

구분	당기	전기
급여	15,243,809,260	14,719,708,965
퇴직급여	1,569,874,294	1,300,166,064
복리후생비	2,871,700,198	2,908,623,308
세금과공과	407,284,510	427,386,260
감가상각비	1,390,180,732	1,319,772,953
무형자산상각비	167,541,800	167,541,800
임차료	634,041,311	474,201,840
합계	22,284,432,105	21,317,401,190

4. 재무제표 부속명세서

(120다산콜재단)

(1)	-	현금예금명세서
(2)	-	기타당좌자산명세서
(3)	-	투자자산명세서
(4)	-	유형자산명세서
(5)	-	무형자산명세서
(6)	-	미지급비용(금)명세서
(7)	-	기타유동부채명세서
(8)	-	총당금명세서
(9)	-	기본재산명세서
(10)	-	재무제표와 예산결산차이 명세서

(1) 현금예금명세서

(단위 : 원)

구 분		금 액				거래은행
		전 기 이 월 액	당 기 수 입 액	당 기 지 출 액	기 말 잔 액	
총계		2,665,266,627	33,428,433,620	33,972,580,617	2,121,119,630	
현 금 및 현 금 성 자 산	소계	2,665,266,627	33,428,433,620	33,972,580,617	2,121,119,630	
	보통예금	2,664,815,584	33,152,892,281	33,696,977,475	2,120,730,390	신한은행
		450,819	275,539,934	275,603,142	387,611	우리은행
		224	-	-	224	하나은행
		-	1,405	-	1,405	미래에셋증권

(2) 기타당좌자산명세서

(단위 : 원)

계 정 과 목	거 래 내 용	거 래 처	금 액	비 고
당기법인세자산	이자수익 (선납법인세, 지방소득세)	국세청 및 동대문구청	5,174,240	

(3) 투자자산명세서

(단위 : 원)

계정과목	내 용	전기이월	당기증가	당기감소	기말잔액
퇴직연금운용자산	퇴직연금운용자산 초과금	398,017,114	53,637,712	0	451,654,826

(4) 유형자산 명세서

(단위 : 원)

과목	취 득 가 액			감 가 상 각 총 당 금			순장부가액		
	전 기 이월액	당 기 증 감		기 말 잔 액	전 기 이월액	당 기 증 감		기 말 잔 액	
		증가	감소			증가			감소
시설장치	4,469,720,000	99,222,990	-	4,568,942,990	2,458,346,000	904,815,198	-	3,363,161,198	1,205,781,792
비품	3,227,739,390	445,136,310	381,617,652	3,291,258,048	1,873,849,185	488,083,534	-	2,000,761,895	1,290,496,153
차량 운반구	52,580,000	-	-	52,580,000	5,258,000	10,516,000	-	15,774,000	36,806,000

(5) 무형자산명세서

(단위 : 원)

구 분 과 목	취 득 원 가			당 기 상각액	상각누계	기 말 잔 액	비 고
	전기이월액	당기증가	계				
소프트웨어	376,718,600	0	376,718,600	167,541,800	167,541,800	209,176,800	

(6) 미지급비용(금)명세서

(단위 : 원)

계정과목	발생일자	금액	미지급기간(일) (22.12.31 기준)	이율	거래처	미지급사유
미지급금	2022.12.31.	471,480	11일	-	(주)이지웰페어	선택적복지 지급

(7) 기타유동부채명세서

(단위 : 원)

계정과목	발생일자	구분	금액	거래처	비고
예수금	2022.12.31.	4대보험, 원천세	76,739,801	국민건강보험공단, 동대문세무서	

(8) 총당금명세서

(단위 : 원)

구분 (내역)	기초잔액	당기감소액		당기증가액	기말잔액	비고
		목적사용	기타			
합계	4,484,348,964	229,079,599	-	(4,255,269,365)	0	
퇴직급여총당금	4,484,348,964	229,079,599	-	(4,255,269,365)	0	

(9) 기본재산명세서(출연기관)

(단위 : 원)

구분	세부내역	기초잔액	당기증가액	당기감소액	기말잔액	비고
서울시출연 기본재산	현금예금	50,000,000	-	-	50,000,000	
	계	50,000,000	-	-	50,000,000	

(10) 재무제표와 예산결산서 차이명세서

(단위 : 원)

구 분(과목)	금 액
I. 당기수입금액	28,245,830,956
II. 전기잉여금및이월금차감	2,562,979,000
III. 당기지출금액	26,242,919,095
IV. 당기잉여금순증감액(I-II-III)	(560,067,139)
V. 수입금액조정사항	168,641,082
가. 퇴직연금운용수익	100,768,426
나. 비품의 처분	3,458,500
다. 기타영업외수익	64,414,156
VI. 지출금액조정사항	1,114,550,633
1. 현금유출이없는비용조정	
가. 감가상각비	1,390,180,732
나. 무형자산상각비	167,8541,800
다. 퇴직급여(퇴직급여충당부채전입액)	851,836,473
라. 유형자산폐기손실	20,434,828
마. 고유목적사업준비금전입액	33,621,859
2. 자산취득으로인한지출증가액등조정	
가. 시설장치의 취득	(99,222,990)
나. 비품의 취득	(445,136,310)
다. 퇴직연금운용자산감소(증가)	(575,626,160)
라. 퇴직급여충당부채의감소	(229,079,599)
VII. 조정항목순계(V-VI)	(945,909,551)
VIII. 당기운영이익(IV+VII)	(1,505,976,690)

5. 예산결산보고서

(120다산콜재단)

(1) - 총 괄 표

(2) - 수입 예산 결 산 보 고 서

(3) - 지출 예산 결 산 보 고 서

(1) 총괄표

(단위 : 원)

구분	사 업 예 산 결 산			
	계정과목	예산액 (A)	결산액 (B)	증 감 (A-B)
수 입 (I)	계	28,145,743,000	28,245,830,956	△ 100,087,956
	영 업 수 익	28,145,743,000	28,145,743,000	0
	- 출연금	25,582,764,000	25,582,764,000	0
	- 이월금	1,796,158,000	1,796,158,000	0
	- 순세계잉여금	766,821,000	766,821,000	0
	영 업 외 수 익		100,087,956	△ 100,087,956
	- 이자수입		33,621,859	△ 33,621,859
	- 기타영업외수익		66,466,097	△ 66,466,097
지 출 (II)	계	28,145,743,000	26,242,919,095	1,902,823,905
	영 업 비 용	27,175,319,000	26,242,9	932,399,905
	예 비 비	203,603,000	0	203,603,000
내 부 유 보 금	766,821,000	0	766,821,000	
차 액 (I-II)	당 기 손 익	0	2,002,911,861	△ 2,002,911,861

(단위 : 원)

구분	자 금 결 산			
	계 정 과 목	예 산 액	결산액 (징수결정액·채무 확정액)	수납액·지출액
수	계	28,145,743,000	28,245,830,856	28,245,830,856
	영 업 수 익	28,145,743,000	28,145,743,000	28,145,743,000
입 (I)	영 업 외 수 익	0	100,087,956	100,087,956
	계	28,145,743,000	26,242,919,095	26,242,919,095
지 출 (II)	영 업 비 용	27,175,319,000	26,242,919,095	26,242,919,095
	예 비 비	203,603,000	0	0
	내 부 유 보 금	766,821,000	0	0
차 기 이 월 금	계	0	2,002,911,861	2,002,911,861
	순 세 계 잉 여 금	0	1,904,827,061	1,904,827,061
	사 고 이 월		98,084,800	98,084,800

(2) 수입예산결산보고서

(단위 : 원)

과 목				예 산 액					결 산 액 (A) (징수결정액, 조사결정액)	수납액 (B)			불납결손액 (E)	미수금 (A-B-E)
관	항	세항	목	당초	추경	이월자금예산액		계		수입액 (C)	과오납환불액 (정산반환금) (D)	수납액 (B=C-D)		
						이월재원 충당금	미지급이 월액							
합 계				27,908,743,000	237,000,000			28,145,743,000	28,245,830,956	28,245,830,956	-	28,245,830,956	-	-
수익적수입 계				27,908,743,000	237,000,000			28,145,743,000	28,145,743,000	28,145,743,000	-	28,145,743,000	-	-
			영업수익	27,908,743,000				28,145,743,000	28,145,743,000	28,145,743,000	-	28,145,743,000	-	-
			출연금수익	25,345,764,000	237,000,000			25,582,764,000	25,582,764,000	25,582,764,000	-	25,582,764,000	-	-
			이월금	1,796,158,000				1,796,158,000	1,796,158,000	1,796,158,000	-	1,796,158,000	-	-
			순세계잉여금	766,821,000				766,821,000	766,821,000	766,821,000	-	766,821,000	-	-
			영업외수익	-				-	100,087,956	100,087,956	-	100,087,956	-	-
			이자수익	-				-	33,621,859	33,621,859	-	33,621,859	-	-
			기타영업외수익	-				-	66,466,097	66,466,097	-	66,466,097	-	-

6. 예산결산 부속명세서

(120다산콜재단)

- | | | |
|-----|---|----------------|
| (1) | - | 예비비사용조서 |
| (2) | - | 예산이월액조서 |
| (3) | - | 예산전용액조서 |
| (4) | - | 수입·지출외현금 현재액조서 |
| (5) | - | 지출예산 성질별 결산 |

(1) 예비비사용조서

2022연도 예비비는 294,370,000원으로 일반 예비비 100,000,000원, 인력증원 예비비 194,370,000원, '21년 결산을 통한 순세계잉여금 (내부유보금) 766,821,000원으로 구성 되어짐

이중 인력증원 인공지능(AI) 상담센터 구축 인건비로 90,767,000원을 제30차 이사회를 통해 일반관리비로 편성함

(단위 : 원)

구 분			지 출 결정액 (A)	지출 원인 행위액 (B)	지출액 (C)	이월액 (B-C)	불용액 (A-B)	처 리 일 자			예비비 지출사유
항	세 항	목						지출 결정 일자	지출 일자	승인 일자	
일반관리비			90,767,000	90,767,000	90,767,000	-	0	2022. 6.27	2022. 6.27	2022. 6.27	제30차 임시이사회 정원 3명 증원 및 채용에 따른 예비비 편성 및 지출
인건비			81,378,000	81,378,000	81,378,000	-	0				
	급여		67,204,000	67,204,000	67,204,000	-	0				
	제수당		14,174,000	14,174,000	14,174,000	-	0				
경비			9,389,000	9,389,000	9,389,000	-	0				
	복리후생비		9,035,000	9,035,000	9,035,000	-	0				
	공공요금 및 제세		354,000	354,000	354,000	-	0				

(2) 예산이월액조서

2022년도에 집행을 완료하지 못하고 차년도에 이월하는 사업비는 청사 가설건축물 축조를 위한 시설비 98,084,800원으로

○ 사고이월 (1건) 98,084,800 원

그 내역은 다음과 같다

가. 사고이월비 내역

(단위 : 원)

예산과목			예산 현액 (A)	지출원인 행 위 액 (B)	채무확정액 (지출액) (C)	원인미필액 (불용액) (D=A-C-E)	차기사고이월액(E)			이월 사유
항	세항	목					계	원인필 (B-C)	원인 미필	
일반관 리비	시설비 및 자산취 득비	시설비	792,330,000	594,908,730	496,823,930	197,421,270	98,084,800	98,084,800	-	토지사용협의 및 가설건축물 축조허가 법적사항 검토 지연

(3) 예산전용액조서

(단위 : 원)

전용해 주는 과목 (전용시점 예산액으로 작성)							전용 받는 과목					전용사유
관	항	세항	목	예산액 (A)	기지출액 (B)	예산잔액 (A-B)	관	항	세항	목	전용액	
120다산콜재 단운영							120다산콜재 단운영					
	일반관리비	경비	여비	24,000,000	3,551,400	20,448,600		김정노동총사자 보호강화	김정노동총 사자보호프 로그램운영	교육훈련비	9,000,000	약강성 민원 응대 교육자료 제작
	일반관리비	경비	복리후생비	3,123,516,000	1,784,455,705	1,339,060,295	일반관리비	시설비 및 자산취득비	자산취득비		82,200,000	상담실 근무환경 개선 가구 구입비 및 재택근무 노트북 VPN 라이선스 구매
수도광열비			180,275,000	95,492,850	84,782,150	5,000,000						
행사홍보비			30,000,000	15,737,000	14,263,000	13,000,000						
	일반관리비	인건비	급여	13,337,459,000	11,521,147,850	1,816,311,150	일반관리비	성과급	성과급		490,000,000	경영평가 결과 니등급 220% 지급률 부족분
제수당			2,406,273,000	1,851,970,460	554,302,540	134,253,000						
기간제근로 자보수			228,404,000	58,953,650	169,450,350	140,000,000						
	일반관리비	경비	회의운영비	35,100,000	18,399,148	16,700,852	일반관리비	시설비 및 자산취득비	자산취득비		1,800,000	수어상담용 '씨토크' 화상전화기 구매

(4) 수입 · 지출외현금 현재액조서

(단위 : 원)

구분 (내역)	전기이월액 (1)	당기수입액 (2)	당기지출액 (3)	기말잔액 (1+2-3)	비고 (적요·사유)
합계	59,241,711	4,404,956,550	4,387,458,460	76,739,801	
예수금	59,241,711	4,464,198,261	4,387,458,460	76,739,801	4대보험 및 원천세

(5) 지출예산 성질별 결산

(단위 : 원)

성질별	목 별	2022년도 (당기)				2021년도 (전기)				증 감	
		(1) 최 종 예산액	(2) 채 무 확정액	(3) 차 이 (1-2)	(4) 지출액	(5) 최 종 예산액	(6) 채 무 확정액	(7) 차 이 (5-6)	(8) 지출액	(1)/(5) %	(2)/(6) %
사업예산합계		28,145,743,000	26,242,919,095	1,902,823,905	26,242,919,095	26,440,774,000	23,901,147,695	2,539,626,305	23,901,147,695	106%	110%
인건비	소 계	17,165,127,000	16,766,552,840	398,574,160	16,766,552,840	17,759,789,000	16,353,004,150	1,406,784,850	16,353,004,150	97%	103%
	급여	12,847,459,000	12,743,353,440	104,105,560	12,743,353,440	13,364,081,000	12,608,690,779	755,390,221	12,608,690,779	96%	101%
	제수당	2,272,020,000	2,033,562,060	238,457,940	2,033,562,060	2,241,220,000	1,676,993,390	564,226,610	1,676,993,390	101%	121%
	기타직보수	434,191,000	392,784,240	41,406,760	392,784,240	414,555,000	411,004,896	3,550,104	411,004,896	105%	96%
	기간제근로자보수	88,404,000	74,109,520	14,294,480	74,109,520	24,200,000	23,019,900	1,180,100	23,019,900	365%	322%
	퇴직급여	1,523,053,000	1,522,743,580	309,420	1,522,743,580	1,715,733,000	1,633,295,185	82,437,815	1,633,295,185	89%	93%
경비	소 계	10,010,192,000	9,476,366,255	533,825,745	9,476,366,255	7,794,996,000	7,548,143,545	246,852,455	7,548,143,545	128%	126%
	복리 후생비	2,999,351,000	2,871,700,198	127,650,802	2,871,700,198	3,011,660,000	2,908,623,308	103,036,692	2,908,623,308	100%	99%
	여비	8,000,000	6,917,800	1,082,200	6,917,800	3,510,000	3,272,400	237,600	3,272,400	228%	211%
	공공요금 및 제세	425,052,000	407,284,510	17,767,490	407,284,510	425,766,000	425,350,180	415,820	425,350,180	100%	96%
	수도광열비	175,275,000	160,330,210	14,944,790	160,330,210	175,200,000	166,966,220	8,233,780	166,966,220	100%	96%
	소모품비	70,590,000	70,525,210	64,790	70,525,210	88,042,000	87,132,000	910,000	87,132,000	80%	81%
	피복비	1,200,000	1,062,880	137,120	1,062,880	1,200,000	1,170,470	29,530	1,170,470	100%	91%
	도서인쇄비	48,544,000	47,562,545	981,455	47,562,545	74,734,000	73,062,860	1,671,140	73,062,860	65%	65%
	지급임차료	640,681,000	634,041,311	6,639,689	634,041,311	512,050,000	474,201,840	37,848,160	474,201,840	125%	134%
	수선유지비	29,560,000	29,199,670	360,330	29,199,670	34,560,000	32,525,170	2,034,830	32,525,170	86%	90%
	차량유지비	4,000,000	3,770,313	229,687	3,770,313	3,500,000	3,377,352	122,648	3,377,352	114%	112%
	보험료	2,070,000	1,985,980	84,020	1,985,980	1,600,000	1,581,260	18,740	1,581,260	129%	126%

성질별	목 별	2022년도 (당기)				2021년도 (전기)				증 감	
		(1) 최 종 예산액	(2) 채 무 확정액	(3) 차 이 (1-2)	(4) 지출액	(5) 최 종 예산액	(6) 채 무 확정액	(7) 차 이 (5-6)	(8) 지출액	(1)/(5) %	(2)/(6) %
	지급수수료	1,742,288,000	1,700,895,296	41,392,704	1,700,895,296	1,495,264,000	1,438,783,767	56,480,233	1,438,783,767	117%	118%
	업무추진비	60,000,000	59,781,010	218,990	59,781,010	60,000,000	40,280,910	19,719,090	40,280,910	100%	148%
	관서업무비	71,840,000	69,577,970	2,262,030	69,577,970	70,640,000	68,094,320	2,545,680	68,094,320	102%	102%
	교육훈련비	168,368,000	155,870,874	12,497,126	155,870,874	154,494,000	150,872,008	3,621,992	150,872,008	109%	103%
	행사홍보비	18,800,000	18,795,000	5,000	18,795,000	27,600,000	27,511,000	89,000	27,511,000	68%	68%
	회의운영비	33,300,000	27,314,998	5,985,002	27,314,998	35,220,000	31,106,510	4,113,490	31,106,510	95%	88%
	연구개발비	-	-	-	-	132,000,000	130,900,000	1,100,000	130,900,000	-	-
	보상금	300,000	6,140	293,860	6,140	1,600,000	1,494,700	105,300	1,494,700	19%	0%
	포상금	75,000,000	72,815,000	2,185,000	72,815,000	35,000,000	34,980,000	20,000	34,980,000	214%	208%
	시설비	792,330,000	496,823,930	295,506,070	496,823,930	46,500,000	46,389,860	110,140	46,389,860	1704%	1071%
	자산취득비	448,590,000	448,326,310	263,690	448,326,310	261,790,000	260,230,550	1,559,450	260,230,550	171%	172%
성과급	2,195,053,000	2,191,779,100	3,273,900	2,191,779,100	1,143,066,000	1,140,236,860	2,829,140	1,140,236,860	192%	192%	
예비비	소 계	970,424,000	0	970,424,000	0	885,989,000	0	885,989,000	0	110%	-
	일반예비비	203,603,000	0	203,603,000	0	100,000,000	0	100,000,000	0	204%	-
	내부유보금	766,821,000	0	766,821,000	0	785,989,000	0	785,989,000	0	98%	-

7. 경영분석지표

(120다산콜재단)

(1) 경영분석지표

(단위 : %)

구 분		산 식	당 기	전 기	증(감)	비고	
안 정 성 지 표	유동비율	$\frac{\text{유동자산}}{\text{유동부채}} \times 100$	2,754%	4,290%			
		$\frac{\text{자기자본}}{\text{총 자산}} \times 100$	99%	99%			
	부채비율	$\frac{\text{부채총계}}{\text{자기자본}} \times 100$	1%	1%			
		$\frac{\text{영업이익}}{\text{매출액(영업수익)}} \times 100$	△7%	△1%			
	수 익 성 지 표	순이익률	$\frac{\text{당기순이익}}{\text{매출액(영업수익)}} \times 100$	△6%	△1%		
			$\frac{\text{당기순이익}}{(\text{기초자기자본} + \text{기말자기자본})/2} \times 100$	△25	%		
총 자산 순이익률		$\frac{\text{당기순이익}}{(\text{기 초 총 자산} + \text{기 말 총 자산})/2} \times 100$	△25%	△2%			

(단위 : %)

구 분		산 식	당기	전기	증(감)	비고
활동성지표 (회)	자기자본회전율	매출액(영업수익)	4%	4%		
		$(\text{기초자기자본} + \text{기말자기자본}) / 2$				
	총자산회전율	매출액(영업수익)	4%	4%		
		$(\text{기초총자산} + \text{기말총자산}) / 2$				
수지비율	총수지비율	총수익 (영업수익+영업외수익+특별이익)	94%	99%		
		$\frac{\text{총비용(영업비용+영업외비용+특별손실+법인세비용)}}{\text{총수익}} \times 100$				
	경상수지비율	경상수익 (영업수익+영업외수익)	94%	99%		
$\frac{\text{경상비용(영업비용+영업외비용)}}{\text{경상수익}} \times 100$						
영업수지비율	영업수익	94%	99%			
	$\frac{\text{영업비용}}{\text{영업수익}} \times 100$					
업무처리효율성지표	인건비비율	인 건 비	6	6%		
		$\frac{\text{총비용(영업비용+영업외비용+특별손실+법인세비용)}}{\text{인건비}} \times 100$				
	직원 1인당인건비 (천원)	인 건 비	40,401	39,548		
$(\text{기초총직원수} + \text{기말총직원수}) / 2$						
직원 1인당영업수익 (천원)	매출액(영업수익)	61,645	59,383			
	$(\text{기초총직원수} + \text{기말총직원수}) / 2$					

※ 인건비에 퇴직급여 포함

8. 참고자료

(120다산콜재단)

- (1) - 지출예산결산(지출과목별)
- (2) - 내부감사확인서

(1) 지출예산결산(지출과목별)

(단위 : 원)

정책사업	단위사업	세부사업	편성목	예산현액 ①	지출액 ②	이월액 ③	잔액 ①-②-③
계				28,145,743,000	26,242,919,095	98,084,800	1,804,739,105
120다산콜재단 운영				28,145,743,000	26,242,919,095	98,084,800	1,804,739,105
			시민중심서비스상담시스템체계구축및운영	1,635,321,000	1,600,435,030	0	34,885,970
			상담정보관리시스템 운영	1,395,161,000	1,376,780,030	0	18,380,970
			지급임차료	167,352,000	163,999,860	0	3,352,140
			지급수수료	1,227,809,000	1,212,780,170	0	15,028,830
			스마트 상담 체계 구축	240,160,000	223,655,000	0	16,505,000
			공공요금 및 제세	50,160,000	37,455,000	0	12,705,000
			지급수수료	190,000,000	186,200,000	0	3,800,000
			상담품질 향상을 위한 직원 역량강화	115,980,000	104,703,210	0	11,276,790
			직원 역량강화 교육	115,980,000	104,703,210	0	11,276,790
			교육훈련비	115,980,000	104,703,210	0	11,276,790
			시민중심 맞춤형 상담서비스 제공	4,800,000	4,479,890	0	320,110
			상담지식정보 현행화	4,800,000	4,479,890	0	320,110
			도서인쇄비	3,000,000	2,970,000	0	30,000
			회의운영비	1,800,000	1,509,890	0	290,110
			감정노동증사자보호강화	127,324,000	116,093,664	0	11,230,336
			감정노동증사자보호 프로그램 운영	127,324,000	116,093,664	0	11,230,336
			지급임차료	3,816,000	3,816,000	0	0
			지급수수료	87,120,000	77,110,000	0	10,010,000
			교육훈련비	36,388,000	35,167,664	0	1,220,336
			일반관리비	25,291,894,000	24,417,207,301	98,084,800	776,601,899
			인건비	17,165,127,000	16,766,552,840	0	398,574,160
			급여	12,847,459,000	12,743,353,440	0	104,105,560
			제수당	2,272,020,000	2,033,562,060	0	238,457,940
			기타직보수	434,191,000	392,784,240	0	41,406,760
			기간제근로자	88,404,000	74,109,520	0	14,294,480
			퇴직급여	1,523,053,000	1,522,743,580	0	309,420

정책 사업	단위 사업	세부 사업	편성 목	예산 현액 ①	지 출 액 ②	이 월 액 ③	잔 액 ①-②-③
		경비		4,690,794,000	4,513,725,121	0	177,068,879
			복리 후생비	2,999,351,000	2,871,700,198	0	127,650,802
			여비	8,000,000	6,917,800	0	1,082,200
			공공요금 및 제세	374,892,000	369,829,510	0	5,062,490
			수도 광열비	175,275,000	160,330,210	0	14,944,790
			소모품비	70,590,000	70,525,210	0	64,790
			피복비	1,200,000	1,062,880	0	137,120
			도서인쇄비	45,544,000	44,592,545	0	951,455
			지급임차료	469,513,000	466,225,451	0	3,287,549
			수선유지비	29,560,000	29,199,670	0	360,330
			차량유지비	4,000,000	3,770,313	0	229,687
			보험료	2,070,000	1,985,980	0	84,020
			지급수수료	237,359,000	224,805,126	0	12,553,874
			업무추진비	60,000,000	59,781,010	0	218,990
			관서업무비	71,840,000	69,577,970	0	2,262,030
			교육훈련비	16,000,000	16,000,000	0	0
			행사홍보비	18,800,000	18,795,000	0	5,000
			회의운영비	31,500,000	25,805,108	0	5,694,892
			보상금	300,000	6,140	0	293,860
			포상금	75,000,000	72,815,000	0	2,185,000
		시설비 및 자산취득비		1,240,920,000	945,150,240	98,084,800	197,684,960
			시설비	792,330,000	496,823,930	98,084,800	197,421,270
			자산취득비	448,590,000	448,326,310	0	263,690
		성과급		2,195,053,000	2,191,779,100	0	3,273,900
			성과급	2,195,053,000	2,191,779,100	0	3,273,900
	예비비			970,424,000	0	0	970,242,000
		예비비		970,424,000	0	0	970,242,000
			일반예비비	203,603,000	0	0	206,603,000
			내부유보금	766,821,000	0	0	766,821,000

감사 확인서

본 감사인은 120다산콜재단의 2022년 회계연도의 수입지출 및 재무상황에 대한 감사를 진행하고 회계담당자로부터 보고 받았습니다.

재단에서 제시한 자료를 근거로, 법인의 업무와 재산상황을 감사한 결과 불법 또는 부당한 점이 있음을 발견하지 못하였고, 정관에 따른 운영과 사업목적에 따른 적정한 집행이 이루어지고 있음을 확인하였습니다.

2023. 2. 8.

감사인 : 이 주 엽 (인)



제33차 정기이사회 회의록

- 일 시 : 2023. 2. 17.(금) 10:00
- 장 소 : 120다산콜재단 2층 회의실
- 출석임원 : 총 7명(총 7명 중 7명 참석)
- 주요안건

구 분	안 건 명
의안 안건	제137호 2022년 사업실적 및 수입·지출 결산(안)의 건
	제138호 2022년 재무회계 결산(안)의 건
	제139호 인사규정 개정의 건
보고 안건	제85호 2023년 이사회 운영계획 보고의 건
	제86호 행정정보공개내규 개정 보고의 건
	제87호 계약직 운영 내규 개정 보고의 건
	제88호 업무직 등 보수내규 개정 보고의 건
	제89호 개인정보보호관리내규 보고의 건
	제90호 2023년 정기승진계획 보고의 건

제33차 정기이사회 회의내용

1. 회의개요

□ 회 의 명 : 제33차 정기이사회

□ 기 관 명 : 재단법인 서울특별시 120다산콜재단

□ 일시 및 장소 : 2023. 2. 17.(금) 10:00, 120다산콜재단 2층 회의실

□ 참석현황 : 총 7명 참석(재적임원 7명 중 이사 6명, 감사 1명 참석)

- 재적임원 : 이이재, 박경은, 이민호, 이상익, 최원석, 조미숙, 이주엽

- 출석임원 : 이이재, 박경은, 이민호, 이상익, 최원석(代), 조미숙(代), 이주엽

※ 서울시 홍보기획관(민원담당관 김성연), 재정기획관(공기업담당관 공기업3팀장 이수연) 대리참석

□ 안건목록

구분	안건명	비고
의안안건	제137호 2022년 사업실적 및 수입·지출 결산(안)의 건	원안가결
	제138호 2022년 재무회계 결산(안)의 건	원안가결
	제139호 인사규정 개정의 건	원안가결
보고안건	제85호 2023년 이사회 운영계획 보고의 건	
	제86호 행정정보공개내규 개정 보고의 건	
	제87호 계약직 운영 내규 개정 보고의 건	
	제88호 업무직 등 보수내규 개정 보고의 건	
	제89호 개인정보보호관리내규 보고의 건	
	제90호 2023년 정기승진계획 보고의 건	

□ 기록부서 : 기획팀

2. 상정안건 논의결과

(1) 의안번호 137호 <2022년 사업실적 및 수입·지출 결산(안)의 건>

□ 안건주요내용

- 서울특별시 120다산콜재단 2022년도 사업실적 및 결산을 확정

(단위: 천원)

수입			지출			잉여금 ①-②
구분	예산	결산 [㉠]	구분	예산	결산 [㉡]	
출연금	25,582,764	25,582,764	사업비	1,883,425	1,825,712	**** 2,002,912
이월금*	1,796,158	1,796,158	일반관리비	25,291,894	24,417,207	
내부유보금**	766,821	766,821	예비비***	970,424	-	
이자수입 외	-	100,088				
계	28,145,743	28,245,831	계	28,145,743	26,242,919	

* 이월금 : '20년 결산잉여금(785,989) + '21년 집행 잔액 추계치(1,010,169) = 1,796,158

** 내부유보금 : '21년 집행 잔액 중 추계치 초과분 = 766,821

*** 예비비 : 일반예비비(203,603) + 내부유보금(766,821) = 970,424

**** 잉여금 : 순세계잉여금(1,904,827) + 사고이월금(98,085) = 2,002,912

- 2022년 잉여금 처리방안(총 2,002,912천원)

· 2023년 예산 반영 : 1,904,827천원 / 사고이월금 연내 집행 : 98,085천원

□ 참석자 발언요지

- (이사장) 총인입량을 전량 응대해 내기 위한 근본 해결책으로서 AI 상담시스템을 조기 도입하기 위해 작년 ISP 용역에 따라 추진하고 있는데 올해 목표한 단계가 완료되려면 추경에서 18억 정도의 예산이 추가로 필요함. 특히 IT 전문인력이 올해 17명 정도 추가채용이 돼야 속도감 있게 원만히 추진할 수 있음. 주무부서와 공기업과의 협조와 관심을 요청 드림.
- (이상익 이사) 기술 발전이 빨라지고 있는데 새로운 인원을 충원하는 것도 중요하지만 중장기적으로 기존 상담인력들에 대한 교육과 재훈련을 통해 업무를 재조정하는 것이 필요할 것이며 챗GPT 도입에 대한 연구검토가 필요함.

- (이사장) 120다산콜 챗GPT 도입 가능성·타당성을 검토하기 위해 굴지의 IT기업과 전문가들을 만나 협의와 토론을 하고 있음. 행정상담은 오류 답변이 나가면 안 되기 때문에 충분한 사전검토는 필요함. 현재 기술진보 양상을 면밀히 선제적으로 검토 해서 활용방안을 찾아보도록 하겠음.

□ 논의결론 : 원안가결

(2) 의안번호 138호 <2022년 재무회계 결산(안)의 건>

□ 안건주요내용

- 2022년도 재무회계 결산(안)에 관한 사항
- 회계감사
 - 업체명 : 신정회계법인
 - 공인회계사 : 김정기, 정정우
 - 감사기간 : 2023. 1. 18~19(2일간)

□ 참석자 발언요지

- (이주엽 감사) 2022년 회계연도 수입·지출 및 재무 상황에 대한 내부감사를 진행 하였으며, 불법 또는 부당한 점은 발견되지 않았음.

□ 논의결론 : 원안가결

(3) 의안번호 139호 <인사규정 개정의 건>

□ 안건주요내용

- 제10조(결격사유)의 직원 채용 결격사유 신설
 - 제11호 신설: 온라인 범죄 및 스토킹범죄 관련 조항 신설

- 국민권익위원회 권고에 따른 징계 및 직위해제 관련 규정 개선

- 제22조(직위해제) 개정: 형사사건으로 기소된 자 중 약식명령이 청구된 자는 직위해제 요건에서 제외
- 제27조(승진 및 승급의 제한) 개정: 징계 또는 직위해제 사유로 승급하지 못한 자가 법원 판결이나 노동위원회 결정으로 그 처분이 무효 또는 취소된 경우 이를 소급하여 승급

□ 참석자 발언요지

- 특이사항 없음

□ 논의결론 : 원안가결

3. 보고안건 논의결과

(1) 보고번호 85호 <2023년 이사회 운영계획 보고의 건>

□ 안건주요내용

- 2023년 재단 이사회 운영일정(안) 보고
 - 정기이사회 : 총 2회 (2월, 12월)
 - 임시이사회 : 총 3회 (1월, 5월, 9월)

□ 참석자 발언요지

- 특이사항 없음

(2) 보고번호 86호 <행정정보공개내규 개정 보고의 건>

□ 안건주요내용

- 서울특별시 120다산콜재단의 행정정보공개내규 개정 건을 보고
 - 제11조 정보공개심의회 외부위원 비율 상향 조정: 1/2 → 2/3

□ **참석자 발언요지**

- 특이사항 없음

(3) **보고번호 87호 <계약직 운영 내규 개정 보고의 건>**

□ **안건주요내용**

- 서울특별시 120다산콜재단의 계약직 운영 내규 제정 건을 보고
 - 보수지급일 변경(계약직 익월 10일→당월 25일, 단시간계약직 익월 10일 → 익월 25일)

□ **참석자 발언요지**

- 특이사항 없음

(4) **보고번호 88호 <업무직 등 보수내규 개정 보고의 건>**

□ **안건주요내용**

- 서울특별시 120다산콜재단의 업무직 등 보수내규 개정 건을 보고
 - 보수지급일 변경(익월 10일 → 당월 25일)

□ **참석자 발언요지**

- 특이사항 없음

(5) **보고번호 89호 <개인정보보호관리내규 보고의 건>**

□ **안건주요내용**

- 서울특별시 120다산콜재단의 개인정보보호관리 내규 개정 건을 보고
 - 직위해제 및 인사이동(전보, 퇴직 등) 발생 시 즉시 개인정보처리시스템 및 내부망 접근 권한 제한 또는 차단

□ **참석자 발언요지**

- 특이사항 없음

(6) 보고번호 90호 <2023년 정기승진계획 보고의 건>

□ 안건주요내용

- 2023년 정기승진 계획(안)을 이사회에 보고함
 - 승진예정 인원 : 총 35명 (4급 5명, 5급 30명)
 - 승진 임용일자 : 2023. 4 . 1.(예정)

□ 참석자 발언요지

- (이사장) 장기근속자 수에 비해 승진인원은 소수이고 5~6급 정·현원 격차가 크므로 올해 승진인원을 확대해서 근무의욕을 북돋고자 함. 그와 별도로, 지휘통솔체계를 확립하고자 직급별 정원 조정을 추진할 예정임. 현재 파트장이 대리급 상담사와 같은 5급이라 리더십 발휘가 어렵고 기피현상이 심각함. 파트장은 4급으로, 팀장은 3급으로 승진할 수 있도록 3~4급 TO 확대가 필요함. 또한 인공지능 콜센터 구축을 위한 IT전문인력들은 보수가 맞지 않아 채용이 어려우므로 유능한 인력 확보를 위해 상위직급 정원 조정도 필요함.
- (이주엽 감사) 대민서비스 향상이라는 기관 목표를 달성하기 위해 조직 구성원들의 업무역량을 향상시키려면 동기부여가 중요함. 재단 예산 중 감정노동자를 위한 역량강화·복지후생 예산은 약소하고 단체 보험도 가입하지 않은 등 너무 경직된 예산으로 운영 중임. 예산 범위 내에서 인력구조는 빨리 개선해야 하고 감정노동자인 상담사들의 역량강화·복지후생 확대 없이 대민서비스 확대는 조기에 달성할 수 없을 것임. 공기업담당관도 전 구성원이 감정노동을 하는 기관 특수성을 감안하여 승진과 3~4급 정원 문제는 좀더 전향적으로 반영해 주기를 부탁드립니다.

- (이사장) 앞으로 간부들을 파트장·직무대리 포함 핵심인재 50명 정도 확실하게 구축해 놓으면 흔들림 없는 120다산콜이 될 수 있겠다는 생각으로 서울시에 건의한 사항이고, 취지는 완전히 동의를 하심. 다만 행정적 의사결정은 시간이 걸리고 보수적이니 시기 조절을 하자는 입장. 앞으로 조직문화를 생산적으로 바뀌어나가고 흔들림 없이 계속 되게 하려면 지휘통솔 계통 직무분장이 직급과 일치될 수 있도록 정비되어야 한다고 생각해서 임기 중에 반드시 실현하고 싶은 사안임.
- (이상익 이사) 매우 의욕적이고 파격적인 혁신인데, 예산 확보가 아주 중요하기 때문에 근로자들도 이 부분에 대해서는 굉장히 많은 협조와 지지를 해주어야 함. 최고의 조직을 만들겠다는 이사장님의 뜻이니 상담사 직원들이 굉장히 노력을 많이 해야 되지 않을까 함.
- (박경은 이사) 승진이 5급, 4급, 3급 안정적으로 진행되면 향후 인력 활용에 대해 우리도 노력을 해야 함. 현재는 본부 간 인력 재배치나 직종 전환이 조금 어려운 상황인데 4급 이상 승진을 시키게 되면 역량은 어느 정도 확인이 되었으니 전환도 시키고, 내부인력을 활용해서 인공 지능 기술 부분에도 대응할 수 있는 전문인력이 되도록 노력해야겠음.
- (이사장) 지금은 현재의 직급 정원 범위 안에서 전년 대비 승진자를 조금 늘리는 방향으로 하되, 구조적으로 근본적 지휘통솔 체계를 확립 하려면 직급별 정원 조정이 돼야 되는 과제임. 제 임기 중에 그렇게 할 수 있도록 도와주시면 고맙겠음. 끝.



[제33차 정기이사회]