

# 120다산콜재단 설립 운영

## 1 기본 현황

### □ 사업개요

사업기간	<input checked="" type="checkbox"/> 연례반복										
사업위치	서울특별시 동대문구 난계로28길 23										
총사업비	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: right;">총</td> <td style="text-align: center;">(국비)</td> <td style="text-align: center;">(사비)</td> <td style="text-align: center;">(보조율)</td> <td style="text-align: center;">(구비)</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">19,879,845천원</td> <td style="text-align: center;">19,879,845천원</td> <td style="text-align: center;">0 %</td> <td></td> </tr> </table>	총	(국비)	(사비)	(보조율)	(구비)		19,879,845천원	19,879,845천원	0 %	
총	(국비)	(사비)	(보조율)	(구비)							
	19,879,845천원	19,879,845천원	0 %								
사업내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 시민에게 필요한 정책개발 용이를 위한 연구기능 강화로 맞춤형 종합상담 서비스 제공</li> <li>○ 서울시 원스톱.맞춤형 시정상담 서비스 전문기관 구현</li> </ul>										
사업형태	<input checked="" type="checkbox"/> 직접수행 <input type="checkbox"/> 자치단체 보조 <input type="checkbox"/> 민간이전 <input checked="" type="checkbox"/> 출연출자 <input checked="" type="checkbox"/> 민간위탁 <input type="checkbox"/> 기타										
사업시행주체	120다산콜재단										

### □ 사업 성격 및 사전절차 대상 여부

신규	계속	투자심사	학술용역	기술심사	자방보조심의	정보화심사	공유재산	안전예산	출자·출연
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
경상	투자					2016. 7.			
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								

### □ 사업 담당자

실·국	부서명	과 장	팀장	주무관
시민소통기획관	시민봉사담당관	전재선 02-2133-6460	황호익 02-2133-6545	오정환 02-2133-6548
시민소통기획관	시민봉사담당관	전재선 02-2133-6460	이권석 02-724-1550	노형곤 02-724-1558
시민소통기획관	시민봉사담당관	전재선 02-2133-6460	이권석 02-724-1550	김태한 02-724-1557

## 2 예산 설명

□ 예산 총괄

(단위 : 천원)

구 분	2015년 예산액	2016예산액 (A)	2017예산(B)	증감 (B-A)	(B-A)*100/A
					(x-)
계	(x-) 16,435,330	(x-) 19,674,651	(x-) 19,879,845	(x-) 205,194	(x-) 1
기간제근로자등 보수	(x-)	(x-) 156,912	(x-) 46,324	(x-) △110,588	(x-) △70
사무관리비	(x-) 21,653	(x-) 570,682	(x-) 173,165	(x-) △397,517	(x-) △69
공공운영비	(x-)	(x-) 1,400,732	(x-) 1,129,393	(x-) △271,339	(x-) △19
시책추진업무추 진비	(x-) 7,650	(x-) 9,900	(x-) 8,120	(x-) △1,780	(x-) △17
전산개발비	(x-)	(x-) 134,292	(x-) 317,536	(x-) 183,244	(x-) 136
출연금	(x-)	(x-)	(x-) 13,837,874	(x-) 13,837,874	(x-)
민간위탁금	(x-) 16,406,027	(x-) 16,840,133	(x-) 4,357,383	(x-) △12,482,750	(x-) △74
시설비	(x-)	(x-) 40,000	(x-) 10,050	(x-) △29,950	(x-) △74

□ 예산 요구내역 및 산출근거

과목구분	세부 산출내역	
기간제근로자등보수	○ 기간제근로자등보수	= 46,324천원
	- 기본급(1호봉) 1,612,188원*1명*3개월	= 4,837천원
	- 기본급(2호봉) 1,631,305원*4명*3개월	= 19,576천원
	- 기본급(3호봉) 1,650,411원*1명*3개월	= 4,952천원
	- 명절휴가비(기본급의 50%) 4,965천원	= 4,965천원
	- 가족수당 260,000원*3개월	= 780천원
	- 시간외수당 1,500,000원*3개월	= 4,500천원
	- 4대보험료 1,337,680원*3개월	= 4,014천원

과목구분	세부 산출내역		
	- 선택적복지 150,000원*6명*3개월	=	2,700천원
사무관리비	○ 콜센터시스템 제안기술평가위원회 150,000원*8명*5회	=	6,000천원
	○ 상담사 가상화PC VDA(WIN7용) 라이선스 갱신 120,000원*350대	=	42,000천원
	○ 전산, 통신 소모품 및 공구 7,500,000원*4회	=	30,000천원
	○ 청사임대료 75,165,000	=	75,165천원
	○ 기타 청사관리 및 소모품 등 구입 20,000,000	=	20,000천원
공공운영비	○ 서비스 이용료	=	252,000천원
	- 전화요금 13,000,000원(월평균)*12개월	=	156,000천원
	- 휴대폰 문자요금 8,000,000원(월평균)*12개월	=	96,000천원
	○ 120 정보시스템 통합유지보수용역	=	828,511천원
	- 정보시스템 유지보수 732,761,000	=	732,761천원
	- 상담사PC 유지보수 39,741,000원	=	39,741천원
	- 교환기시스템 유지보수 56,009,000원	=	56,009천원
	○ 공과금(전기,가스,상하수도) 45,282,000	=	45,282천원
	○ 기타 청사유지관리 3,600,000	=	3,600천원
시책추진업무추진비	○ 120다산콜재단 설립 운영 업무추진 8,120,000	=	8,120천원
전산개발비	○ 120다산콜재단 정보전략계획(ISP) 수립 317,536,000	=	317,536천원
출연금	○ 기본재산 50,000,000	=	50,000천원
	○ 재단운영비	=	13,787,874천원
	- 인건비 9,398,460,000	=	9,398,460천원

과목구분	세부 산출내역		
	- 예비비 100,000,000	=	100,000천원
	- 자산취득비 887,568,000	=	887,568천원
	- 제비용 3,401,846,000	=	3,401,846천원
민간위탁금	○ 위탁수수료	=	4,334,469천원
	- 인건비	=	3,610,455천원
	▷ 표준급여 2,717,620원*427명*3개월	=	3,481,272천원
	▷ 근속수당(4년 미만 근무자) 50,000원*62명*3개월	=	9,300천원
	▷ 근속수당(4년 이상 근무자) 100,000원*328명*3개월	=	98,400천원
	▷ 야간근무교통비 10,000원*33명*5일*4.34주*3개월	=	21,483천원
	- 특별근무수당(폭우, 폭설, 선거 등 특별사유 발생시)	=	114,774천원
	▷ 야간특별근무수당(일반팀장 8명, 주간상담사 35명, 교통상담사 25명) 3,649,000	=	3,649천원
	▷ 공휴일특별근무수당(주간상담사 22명, 교통상담사 22명) 111,125,000	=	111,125천원
	- 성과급 151,147,000	=	151,147천원
	- 명절휴가비 150,000원*1회*427명	=	64,050천원
	- 부가가치세 394,043,000원	=	394,043천원
	○ 기타 운영경비	=	22,915천원
	- 상담사 교육비 13,915,000	=	13,915천원
	- 상담사 힐링룸 운영	=	8,400천원
	▷ 헬스키퍼 운영 100,000원*26일*3개월	=	7,800천원
	▷ 기타 소모품 등 구매 200,000원*3개월	=	600천원
	- 공연관람비 1,000원*200명*3개월	=	600천원

과목구분	세부 산출내역		
시설비	○ 청사유지 시설공사	=	10,050천원
	- 청사 시설 및 상담환경 개선 10,050,000	=	10,050천원

### 3 사업설명

#### □ 사업목적

- 시민에게 필요한 정책개발 용이를 위한 연구기능 강화로 맞춤형 종합상담 서비스 제공
- 서울시 원스톱.맞춤형 시정상담 서비스 전문기관 구현
- 상담관리 정보시스템의 안정적 운영관리
- 고성능 장비 도입 및 프로그램 개선을 통한 콜센터시스템 고도화

#### □ 사업근거

- 법령상 근거
  - 지방자치단체 출자·출연 기관의 운영에 관한 법률 제4조(지방자치단체 출자·출연과 대상사업 등)
  - 민법 제32조(비영리법인의 설립과 허가)
  - 서울특별시 120다산콜재단 설립 및 운영에 관한 조례
- 기타 근거(방침, 지침 등)
  - 120서비스재단(가칭)설립 추진계획(안)('16. 7. 6.)
  - 시·구 통합 전화상담서비스 추진계획(2008. 8. 7.)
  - 시·구 통합콜센터 구축계획(시민고객담당관-21888호, 2008. 12. 16.)

#### □ 사업내용

- 사업기간 : 2017년 1~12월
- 전체인력 : 총 450명
- 재단 사업내용
  - 시민소통 DB 관리 및 분석
  - 시민중심 맞춤형 서비스 발굴
  - 시정 상담 전문인력 확보 및 전문가 양성
  - 시, 구정 원스톱 상담서비스 제공
  - 시정 특수목적 및 임시 상담서비스 수탁 수행
- 재단운영지원

- 콜센터시스템 제안기술평가위원회 심사위원 참석 수당(5회)
  - ▷ 입찰방식을 ?협상에 의한 계약?으로 진행 시 제안기술평가위원회 심사위원 참석수당(120 정보시스템 통합유지보수 용역, 120다산콜재단 콜센터시스템 ISP 수립, IP-IVR시스템 구축 용역, 120 노후 서버 교체, 120 노후 통신장비 교체)
- 상담사 가상화PC VDA(Win7용) 라이선스 갱신
  - ▷ 상담사 가상화PC 용도의 MS Windows7 라이선스 갱신(1년 주기)
- 전산, 통신 소모품 및 공구 등 구매
  - ▷ PC, 모니터 등 수리비 및 키보드, 마우스, 헤드셋 등 소모품 구매
- 통신요금(전화, 문자요금)
  - ▷ 전화상담 및 문자상담을 위한 통신요금(?16년 1월~6월 납부요금의 평균금액 산정)
- 120 정보시스템 통합유지보수 용역(정보시스템, 상담원 PC, 교환시스템)
  - ▷ 120 정보시스템 H/W 124대, S/W 29식에 대한 유지보수(H/W는 도입가의 8%, S/W는 도입가의 12~14% 적용)
  - ▷ 상담사PC 유지보수비는 초급기능사 노임단가(한국 소프트웨어산업협회) 적용
  - ▷ 교환기시스템 교환기 1식, 비상전화용 교환기 1대, IP전화기 453대, 전광판시스템 15대에 대한 유지보수(도입가의 8% 적용)
- 120다산콜재단 콜센터시스템 정보전략계획(ISP) 수립
  - ▷ 120다산콜센터 운영주체가 서울시에서 재단으로 전환될 경우, 시스템 운영환경 변화(행정망 → 외부 인터넷망)에 따른 정보전략계획(ISP) 수립
- 상담실 노후 모니터 교체
  - ▷ 내용연수(5년) 경과된 상담실 노후 모니터 교체
- 전산실 및 통신실 노후 장비 교체
  - ▷ 내용연수(6년) 경과된 노후 서버 및 네트워크장비('07~'09년도 장비) 교체

## □ 추진경위

- '15.9.7~'16. 2.3 재단설립 타당성 조사 학술용역 추진
- '16.03.23. 시 출자·출연기관 운영심의위원회 심의·의결
- '16.05.12. 행정자치부 사전 협의
- '16.05.27. 행정자치부 결과통보
- '16.06.22. 행정자치부 의견제출
- '16.07.06. 120다산콜재단설립 추진계획

- '16.07.13. 120다산콜재단설립 조례 제정 계획
- '16.07.14.~'15.08.03.입법예고
- '16.08.01. 재단 설립 및 운영 조례 제정 관련 공청회 개최
- '16.09.29. 서울특별시 120다산콜재단 설립 및 운영에 관한 조례 공포

□ **중점추진사항(사업추진의 필요성)**

- '16년 '120다산콜재단 설립 및 운영에 관한 조례' 제정 완료 및 재단 설립 세부절차 추진 및 출범, 출범 이후 2017년도 120다산콜재단의 본격 운영을 통한 시민소통의 대표창구 기능 조기 정상화를 통한 '120시정상담' 역할 수행을 위한 재단 사업 추진
- 초기 재단 설립시 조직.인력과 관계전문가를 이사장으로 선임을 하고, 이후 재단 사업의 확대에 따라 연차적으로 증원
- 120다산콜재단 설립 시, 시스템 운영환경 변화(행정망 → 외부 인터넷망)로 교통/수도 등 서울시 운영시스템과의 연계방식 변경 등 많은 변화가 필요할 것으로 예상됨에 따라 정보전략계획(ISP) 수립을 통해 재단 특성에 맞는 시스템 운영환경 도출
- 120다산콜센터 정보시스템 대부분이 '09년도 이전에 도입된 장비로 내용연수(6년)가 경과되고, 해당 모델 생산 중단으로 장애발생 시 부품 수급이 어려워 고성능 신장비로의 교체 필요

□ **사업추진절차**

- 집행절차 : (출연금)예산편성 ⇒ 재산출연
- 재단출범
  - 법인설립준비위원회 구성 ⇒ 시의회 출연동의 ⇒ 창립총회개최(정관, 운영계획 및 관련규정 작성) ⇒ 임직원채용 ⇒ 법인설립허가신청 ⇒ 설립등기 ⇒ 출연기관 지정고시 ⇒ 출범 ⇒ 재단업무수행
- 직접수행 사업 집행절차
  - 예산타당성 검토(정보기획담당관) ⇒ 예산편성 ⇒ 계획수립 ⇒ 제안요청서 검토(정보기획담당관), 정보통신보안성검토(정보통신보안담당관) ⇒ 계약심사(계약심사과) ⇒ 사업발주 ⇒ 계약체결(재무과) ⇒ 사업수행 ⇒ 사업 검수 및 준공
  - 입찰공고 ⇒ 제안서평가 ⇒ 협상대상자선정 ⇒ 기술협상 ⇒ 계약체결

□ **2017년도 추진일정**

(단위 : 천원)

사업추진절차	추진기간	예산집행금액	추진세부내용
계		19,879,845	

120다산콜센터 운영	2017.01~2017.03	538,541	청사임대료, 가상화PC VDA 라이선스 갱신 등
민간위탁금 집행	2017.01~2017.03	4,357,383	위탁업체 운영비
출연금 교부 및 집행	2017.04~2017.12	13,837,874	재단 상담사 인건비 및 운영비 등 집행
120시스템 통합유지보수 용역	2017.01~2017.12	828,511	120시스템 H/W 및 S/W 유지보수
콜센터시스템 ISP수립	2017.05~2017.06	317,536	특성에 맞는 콜센터시스템 운영환경 도출

## 4 사업 효과

### □ 최근 3년 추진실적

2014년도	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 120생활민원 감축 캠페인 전개, 다산콜센터 운영효율화 심화연구용역 실행</li> <li>○ 상담실 PC가상화시스템 구축(2차)</li> <li>○ 응답소서버 구매</li> </ul>
2015년도	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 약성민원 대응강화 추진 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 성희롱 1회, 폭언 등 3회 인입 시 법적조치('12~'15년 총누계 61건)</li> </ul> </li> <li>○ 상담실 PC가상화시스템 구축(3차)</li> <li>○ 120상담관리시스템 고도화(1차)</li> <li>○ 전산실 및 통신실 노후 장비 교체(CTI서버, 백업라이브러리)</li> </ul>
2016년도	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 법률에 따른 재단 설립 관련 사전절차 수행 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 「지방출자출연법」에 따른 설립 타당성 검토, 그 결과의 주민공개, 시 출자 출연기관 운영심의위원회 심의, 행정자치부 사전협의, 입법예고, 재단설립 조례 공포</li> </ul> </li> <li>○ 120상담관리시스템 고도화(2차)</li> <li>○ 전산실 및 통신실 노후 장비 교체(상담AP서버, 스토리지)</li> </ul>

### □ 향후 기대효과

- 전문상담사 양성으로 시정전문상담기관 구축
- 상담에 필요한 행정정보 열람권한 확대로 최초 접수한 상담사에 의한 One-stop 처리
- 상담DB 데이터 축적과 분석으로 시민중심 행정서비스 개발
- 수요자 중심의 개별적·능동적 전문상담 또는 특화상담



- 정보시스템의 안정적이고 효율적인 운영관리로 신속하고 정확한 민원상담서비스 제공

## 5

최근 3년 결산 현황

(단위 : 천원)

연도	당초예산	전년이월	예산변경	예산현액	집행액	차년이월	집행잔액
2013	(x-) 18,977,817	(x-) 0	(x-) -260,000	(x-) 18,717,817	(x-) 17,882,755	(x-) 0	(x-) 835,062
2014	(x-) 17,623,493	(x-) 0	(x-) 0	(x-) 17,623,493	(x-) 15,284,355	(x-) 0	(x-) 2,339,138
2015	(x-) 16,435,330	(x-) 0	(x-) 0	(x-) 16,435,330	(x-) 15,047,619	(x-) 0	(x-) 1,387,711