

# 서울특별시 120서비스재단 설립 및 운영에 관한 조례안 검 토 보 고 서

## 1. 회부경위

- 의안번호 : 제1319호
- 제 출 자 : 서울특별시 시장
- 제출일자 : 2016년 8월 12일
- 회부일자 : 2016년 8월 16일

## 2. 제안이유

- 시민중심 맞춤형 행정 종합상담서비스를 제공하는 시정전문상담기관의 기능을 수행함으로써 시민 서비스 질을 향상시키고 시민중심의 소통행정을 위한 각종 사업의 수행을 위하여 재단법인 120서비스재단을 설립하고, 그 운영에 필요한 사항을 규정하고자 함.

## 3. 주요내용

- 가. 재단의 사업, 정관 기재사항, 임원 및 이사회, 운영자문단, 직원 임면 등에 관한 사항 명시(안 제4조~ 제10조)
- 나. 기본재산의 조성, 기금, 출연금, 수익사업, 운영재원, 사업연도, 사업계획서 및 결산서 제출, 사업의 위탁 등에 관한 사항 명시(안 제11조~ 제18조)
- 다. 검사·보고 및 공무원 파견 등에 관한 사항 명시(안 제19조~ 제20조)

#### 4. 참고사항

가. 관계법령 : 「지방자치단체 출자·출연기관의 운영에 관한 법률」 , 「민법」 등

나. 예산조치: 협의 완료

다. 협의사항

- (1) 법무담당관(규제심사) : 신설·강화규제 없음
- (2) 민관협력담당관(위원회) : 해당사항 없음
- (3) 예산담당관(비용추계) : 협의 완료
- (4) 감사담당관(부패영향평가) : 평가대상 아님
- (5) 여성정책담당관(성별영향분석평가) : 원안동의
- (6) 갈등조정담당관(공공갈등진단) : 원안동의

라. 기타

- (1) 입법예고 (2016. 7. 14. ~ 8. 3.) 결과 : 붙임
- (2) 비용추계 등 자료 : 붙임

## 5. 검토의견

### 1) 조례안 개요

동 조례안은 시민중심 맞춤형 행정 종합상담서비스를 제공하는 시정전문상담기관의 기능을 수행함으로써 시민 서비스 질을 향상시키고 시민중심의 소통행정을 위한 각종 사업의 수행을 위하여

현재 민간위탁방식으로 운영되고 있는 120다산콜센터를 재단법인 120서비스재단으로 설립하고, 그 운영에 필요한 사항을 규정하고자 시장이 제출한 제정안임.

### 2) 재단설립의 타당성 검토

#### (1) 조례안 제출 개요

- 스마트폰의 보급화로 정보습득 방식이 변화함에 따라 단순상담에서 전문상담 또는 특화상담의 수요가 증가할 것으로 예상되나, 현재 민간위탁업체를 2년마다 선정하고 있어 전문 상담사 양성이 어렵고, 상담사가 민간기업 소속으로 행정정보 접근권한의 제약을 받아 원스탑처리에 어려움이 있어, 단순 정보제공만 가능하게 되어 시정 전문 상담기관 구축이 필요해짐.
- 「지방자치단체 출자·출연 기관의 운영에 관한 법률」에 의거한 “서울시 지방 출자·출연기관 설립기준”에 따르면, 재단 설립을 위해서는 기본 계획 수립, 설립 타당성 검토 후 그 결과의 주민 공개, 출자·출연기관 운영심의위원회 심의·의결 절차를 거쳐 조례 제정안

입법 예고 전까지 행정자치부장관과 사전 협의를 하고, 해당 조례를 제정한 후 설립을 구체화 하도록 하고 있음. 이에 따라 서울시는 행정자치부장관과의 사전 협의 절차를 수행하고 본 조례안을 제출한 것임.

- 이에 시의 '14.12월 직고용 추진 발표 이후 고용개선 TF운영, 타당성 연구용역, 행정자치부 협의 등에 과정을 거쳐왔으며,

<서울시 120서비스재단 추진과정 및 향후일정>

구분	타당성 검토 용역	설립심의회 위 원 회	행 자 부 의 협	조례·정관 제 정	임 선	원 발	설 등	립 기
120 서비스재단	'15.9.7~ '16.2.3	'16.3.23	'16.4.15~7.1	'16.7~9월	'16.11월			'17.1월

현재 2년마다 공개경쟁을 통해 선정하는 다산콜센터 민간위탁사(2개사)의 계약만료(2017.1.31.)를 앞두고 있어, 민간위탁사 공개경쟁입찰이나 재단 설립 등 신속한 의사결정으로 시정 상담의 공백이 생기지 않도록 할 필요성이 있음.

## (2) 행정자치부와의 협의내용 및 관련 법령해석

- 행정자치부에서는 120서비스재단 설립에 대해 협의 검토의견으로 콜센터 서비스는 민간에서 충분히 제공 가능한 서비스의 분야이며, 현재 120콜센터의 서비스가 효과적으로 제공되고 있어 오히려 재단출범으로 경쟁력 약화나 서비스 질 저하를 우려한 바 있고 재단 설립은 공공영역에서 수행하는 업무를 민간영역으로 위탁 하는 흐름에 역행하는 정책으로 2015년도 공기업의 시장성 테스트에 의한 정부의 민간이양 정책과도 맞지 않으며,

재단설립의 긍정적인 효과로 기대하고 있는 맞춤형(상담)서비스나 최초 접수자 원스톱서비스 등은 이미 기존의 120콜센터에서도 수행 가능하거나 수행하고 있어야 하는 서비스로 재단설립으로 나타나는 기대효과로 보기 어렵다고 판단하였음.

- 서울시에서는 행정자치부의 이러한 협의 의견이 「지방자치단체 출자·출연기관의 운영에 관한 법률」과 동법 시행령에서 협의의 효력이나 협의 결과 이행의무에 대해 규정이 없고 협의 의견 중 반영이 곤란한 사항은 그 사유를 명시하여 행정자치부에 통보하도록 하는데 그쳐, 설립 자체에 대한 ‘동의 또는 승인’이 아니므로 재단설립 추진에 문제가 없다고 판단하였음.

#### 관련 법령

- 「지방자치단체 출자·출연 기관의 운영에 관한 법률」 제7조(출자·출연 기관의 설립·운영의 타당성 검토와 설립 전 협의 등) ① 지방자치단체는 출자·출연 기관(제2항제2호에 따라 협의를 하지 아니할 수 있는 출자·출연 기관을 포함한다)을 설립하려는 경우에는 심의위원회의 심의·의결을 거쳐 출자·출연 기관의 설립·운영의 타당성 등에 대하여 미리 검토하고, 다음 각 호의 사항에 관하여 그 결과를 공개하여야 한다. 1. 지방자치단체의 투자 및 사업의 적정성 2. 주민복리에 미치는 효과 3. 그 밖에 지역경제에 미치는 효과 등 대통령령으로 정하는 사항 ② 지방자치단체가 출자·출연 기관을 설립하려는 경우에는 제4조제3항에 따른 조례안을 입법예고하기 전에 시·도지사는 행정자치부장관과, 시장·군수·구청장은 관할 시·도지사에게 협의하여야 한다. (중략) ③ 제1항과 제2항에 따른 출자·출연 기관의 설립·운영의 타당성 등 검토 및 공개와 설립 전 협의에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

재단 설립 관련 사무가 서울특별시시장에게 기관위임<sup>1)</sup>이 되었고 협의의

1) 「정부조직법」 제34조 및 관련 법령에 의해 본건 120재단 설립 관련 업무에 관한 권한은 행정자치부 장관에게 있으나, 위 사무는 「정부조직법」 제6조 제1항, 「행정자치부 행정권한의 위임 및 위탁에 관한 규정」 제27조 제1항 제2호 및 「지방자치단체 출자·출연 기관의 운영에 관한 법률」 제4조에 의하여 서울특별시시장에게 기관위임되었음.

이행여부나 구속력에 대해 명시적인 규정이 없다 할지라도 불필요한 지방 출자·출연기관의 남설을 방지해 지방재정 건전성 확보를 위한 협의 목적에 맞게 신중하게 접근해야 할 사안인 것으로 판단됨.

### (3) 재단설립의 필요성 관련 논거

- 현재 120다산콜센터 상담사는 행정정보에 대한 접근과 업무처리 권한에 제약이 있어 시민이 요구하는 전문분야에 대한 맞춤형 서비스에 어려움을 토로하고 있으며, 정보 접근권한이 없어 문제해결을 위한 원스톱 업무처리에 제약 받는 부분이 있음. 또한 소속 인력들의 잦은 교체로 시정 업무를 위해 갖추어야 할 전문성이 축적되기 어려워 단순한 상담을 통한 운영 실적을 추구하는 경향을 낳게 됨. 결과적으로 공공의 행정을 처리하는 과정에서 공공의 서비스가 시민들에게 제대로 제공되지 못하는 경우 시민들의 불만으로 이어질 수 밖에 없으며 행정서비스와 공공부문에 대한 불신 등이 깊어질 수 있다는 점에서 상담사들의 전문성 향상을 위한 구조적 개선책이 필요한 실정임.
- 또한 상담사 휴식공간 마련과 안마서비스 및 심리상담실 등을 운영하고 악성민원 법적 조치 대응강화를 통해 악성민원이 95.8%(일평균 77.3건 → 3.2건) 감소하였으나 소위 ‘감정노동자’라 불리며 폭언 및 성희롱에 대한 보호장치의 부재와 과도한 경쟁 및 불합리한 평가체제 속에서 기본적인 노동인권을 보장 받지 못한다고 평가받고 있어 지속적으로 대응 방안을 모색할 필요가 있으며, 무엇보다도 ‘고용의 안정성’ 측면에서 현재의 운영방식으로는 상담사들에게 직업에 대한 긍지와 사명감을 가지도록 요구하기에는 무리가 있으며 장기적 비전 부재로 공적 책임감이 결여되는 등 구조적 문제를 피해갈 수 없음.

- 기획재정부가 펴낸 ‘예비타당성 조사 운용 지침’에 따르면 사업의 타당성을 검토하는 핵심적인 조사과정은 ‘경제성 분석’<sup>2)</sup>으로 한국능률협회컨설팅에 의뢰하여 설립타당성 검토를 한 결과 이 비율이 1.03으로 예상된 바, 최근 설립된 서울디지털재단의 비율(0.75)과 50플러스재단(0.9)에 비하면 상당부분 효과가 있을 것으로 보임.
- 서울시는 최근 민간위탁업체의 안전사고와 책임회피 등을 지적받고 있어 개별 사안에 따라 민간위탁 운영 방식이 합리적인 방안인지 검토하고 문제가 있을 경우 그 대안을 마련할 필요가 있음.

#### 민간위탁의 한계 관련 판례

■ (대법원 2011.02.10. 선고 2010추11 판결 [조례안재의결무효확인])  
 대법원은 “지방자치단체가 그 권한에 속한 업무를 민간에 위탁하는 이유는, 그 업무를 민간으로 하여금 대신 수행하도록 함으로써 행정조직의 방대화를 억제하고, 위탁되는 사무와 동일한 업무를 수행하는 자에게 이를 담당하도록 하여 행정사무의 능률성을 높이고 비용도 절감하며, 민간의 특수한 전문기술을 활용함과 아울러, 국민생활과 직결되는 단순 행정업무를 신속하게 처리하기 위한 것이라 보았음. 그러나 민간위탁은 다른 한편으로는 보조금의 교부 등으로 비용이 더 드는 경우가 있고, 공평성의 저해 등에 의한 행정서비스의 질적 저하를 불러 올 수 있으며, 위탁기관과 수탁자 간에 책임 한계가 불명확하게 될 우려가 있고, 행정의 민주화와 종합성이 손상될 가능성이 있으므로, 지방자치단체장이 일정한 사무에 관하여 민간위탁을 하는 경우에는 위와 같은 단점을 최대한 보완하여 민간위탁이 순기능적으로 작용하도록 할 필요가 있다”고 판시하여 그 한계점을 지적한 바 있음.

2) 가장 기본적인 방법은 편익/비용(B/C) 분석으로 사업시행으로 얻을 수 있는 유무형의 가치를 화폐 단위로 환산하고 총사업비와 해당 사업을 운영하는데 필요한 모든 경비를 합한 비용과의 비율을 도출해 해당 사업의 경제성을 확인하는 것임.  
 일반적으로 ‘편익/비용 비율’이 1보다 클 경우 경제적 타당성이 있다고 해석하며, 투입하는 사업비보다 그로부터 얻는 ‘편리함’과 ‘유익함’의 가치가 커야만 유의미한 사업으로 봄.

#### (4) 재단설립에 대한 반대 논거

- 인터넷과 스마트폰의 이용 확대로 정보습득 방식이 변화됨에 따라 120다산콜센터의 콜량이 지속적으로 감소하는 추세임.

<연도별 상담실적>

구분	총 상담실적	전화상담 (07.1월~)	수화 (08.6월~)	휴대폰문자 (09.3월~)
총합계	80,712,118	73,698,594	230,879	6,782,645
‘07년	853,625	853,625	-	-
‘08년	3,193,935	3,188,511	5,424	-
‘09년	7,863,001	7,546,288	13,886	302,827
‘10년	14,995,147	13,180,134	28,827	1,786,186
‘11년	13,580,692	11,975,150	42,287	1,563,255
‘12년	11,608,760	10,844,640	43,332	720,788
‘13년	10,313,377	9,683,449	34,514	595,414
‘14년	7,653,581	6,954,271	30,725	668,585
‘15년	6,968,693	6,273,485	22,037	673,171
16.1~7월	3,681,307	3,199,041	9,847	472,419

특히 상담업무 중 상담비율이 높은 업무는 교통분야로 ‘대중교통 안내’, ‘과태료징수’, ‘자동차등록·변경’ 안내 등 서울시의 행정정보 접근을 통해야만 가능한 업무라고 보기 어려우며, 시민들이 간단한 시정관련 궁금증을 개인적으로 해결하고 있는 경우가 많아, 그 외 전문성을 요하는 시정 관련 내용을 120다산콜센터를 통해 질의할지는 확인하기 어려운 부분이 있음.



**<최근 3년간 주요 민원현황>**

연도	구분	계	교통	시정 (기 타)	구청 일반	서비스와 생활	상하수도	기타
2014년	건수	7,235,788	1,414,134	1,381,279	894,437	650,191	555,359	2,340,388
	비율	100%	19.5%	19.1%	12.4%	9.0%	7.7%	32.3%
2015년	건수	6,821,429	1,117,818	1,328,879	1,074,413	661,734	584,636	2,053,949
	비율	100%	16.4%	19.5%	15.8%	9.7%	8.6%	30.1%
2016 1월7월	건수	4,131,904	586,606	858,952	748,331	368,447	349,664	1,219,904
	비율	100%	14.2%	20.8%	18.1%	8.9%	8.5%	29.5

※ 각 상담별 세부 문의유형은 <붙임7> 참고

- 재단운영과 민간위탁 대비 소요예산을 비교해 보면, 설립 5년차부터는 재단운영비가 높을 것으로 보임. 이에 대해 서울시는 100% 서울시 출연금으로 운영하는 기관임에도 불구하고 재단운영과 민간위탁 대비 소요예산에 차액이 크지 않고 추후 발생하는 인건비 인상률은 4.4% 범위 안에서 운영되므로 부담이 없다고 판단하고 있으나, 장기적인 예산추이를 살펴보면 재단운영비가 직원의 호봉제 전환에 따른 추가적인 인건비 발생분 등으로 민간위탁비를 추월하는 것으로 나타나고 있어 향후 재단설립이 시 재정부담으로 작용할 가능성이 있다는 우려가 불식되지 않고 있음.

**<최근 3년간 120다산콜센터 운영 예산>** (단위 : 백만원)

구분/연도별	2014	2015	2016
120다산콜센터 운영	17,623	16,435	16,866
120다산콜센터 관리 및 고도화	2,698	2,635	2,808
합계	21,321	19,070	19,674

**<재단운영과 민간위탁 대비 소요예산 비교표>** (단위 : 백만원)

구분	연도별	2017	2018	2019	2020	2021	...	2026
재단운영비	당해년	19,610	20,269	21,015	21,760	23,016	...	27,239
	누 계	19,610	39,880	60,895	82,655	105,670	...	233,169
민간위탁비	당해년	20,291	20,900	21,527	22,173	22,838	...	26,475
	누 계	20,291	41,191	62,717	84,890	107,728	...	232,614

- ※ 현재 콜센터 운영비(인건비 및 시스템 유지관리비)를 시·구 6:4비율로 분담
- ※ 초기설립비용으로 현물출자(73억원)과 설립준비금 등 총 74억5천만원이 추계됨
- ※ 위 표의 재단운영비에는 현재 시민소통기획관이 직접 집행했던 '120다산콜센터 관리 및 고도화' 예산이 포함되어 있어 정확한 전체 비용추계를 위해 민간위탁비에도 이 예산이 포함되어 있음.

- 재단 운영예산은 인건비, 제경비, 예비비로 구성하여 물가상승율을 고려하여 추계한 예산으로 업무시설 및 장비를 위한 현물출연금을 기존 시 재산을 이전하여 사용하고, 설립년도 운영비를 위한 출연금 196억원을 기존 사업비로 충당하더라도 향후 상담인력의 호봉제 전환에 따라 중장기적으로 추가적인 인건비 부담에 대한 검토조차 미흡하여 전체적으로 타당성 연구조사가 명확한 해답을 주지 못하고 있음.
- 또한 설립 타당성 검토 연구에 따른 인력 산출결과를 보면 16년 8월 기준 정원 408명 중 현 상담원은 371명이며 재단설립시 정원 450명 중 상담인력을 400명으로 예상하고 있어 현재보다 약 30명 가량 인력이 더 투입될 예정임에도 불구하고 향후 콜량 감소시 잉여인력에 대한 구체적인 계획안이 없는 상황에서 옥상옥(屋上屋)이 될 가능성도 있음.

<직급별 정원(안)>

구 분	계	임원	1급	2급	3급	4급	5급	6급
계	450	1	2	8	16	140	172	111
대 표 이 사	1	1						
본 부 장	2		2					
기획관리본부	기획분석팀	7		1		3	2	1
	인사총무팀	4		1		2	1	
	교육홍보팀	5		1		2	2	
	시스템관리팀	4			1	1	2	
운영본부	상담1~19팀	400		5	14	124	157	100
	특수상담팀	27			1	8	8	10

(120서비스재단(가칭)설립 추진계획안 '16.7.자료 참고)

- 현재의 운영방식을 유지하면서도 시의 적극적인 시정 정보 공유 및 교육을 통해 상담사의 전문성 확보를 기해볼 수 있으며 상담사들의 임금

산정에 있어 단순콜량으로 산정하는 방식이 아닌 상담서비스의 만족도 평가나 전문적인 상담처리를 하는 경우 가산점을 주는 등의 방안도 모색해 볼 수 있고,

개인정보를 제외한 행정정보 접근 권한을 강화할 수 있는 시스템 마련 등으로 위탁운영방식의 한계점으로 도출되고 있는 문제점을 어느 정도 호전시킬 수 있음.

- 재단설립 이후 곧바로 직면하게 될 120다산콜센터 근로자의 고용승계 문제들과, 향후 재단 운영을 위한 현실적인 예산 추계, 상담사들이 정규직화된 이후에 콜량이 감소될 경우 조직의 인력탄력성 등에 있어 현실적이고 면밀한 검토와 구체적인 계획안마련이 불충분함.

#### (5) 재단설립 타당성 관련 검토의견

현재 민간위탁방식으로 운영되고 있는 120다산콜센터를 재단으로 설립함으로써 행정정보에 대한 접근 권한 강화로 인한 전문분야 맞춤형 서비스가 가능해지며, 고용안정을 통해 전문성 있는 인력 양성이 가능해져 시민들의 행정서비스 만족도가 향상되며 이와 더불어 ‘감정노동’에 시달리는 상담사들의 ‘고용안정성’이 확보될 수 있음.

하지만 현재 다산콜의 업무 중 전문성과 특수성이 요구되지 않는 단순 민원 처리업무가 많으며 지속적으로 콜량이 감소되고 있는 상황에서 재단설립 후 120다산콜센터 근로자의 고용승계 문제와 재단 운영을 위한 현실적인 예산 추계, 상담사들의 정규직 이후 콜량이 감소될 경우 조직의 인력탄력성 등에 있어 설득력있고 구체적인 계획안이 마련되지 않아 재단설립에 대한 타당성 논의가 불충분하다는 주장도 제기되고 있는 실정임.

따라서 120서비스재단의 설립은 충분한 논의와 검증을 통해 신중히 접근해야 할 것으로 상담사들의 고용안정성이 재단설립을 통해서만 이루어질 수 있는지, 재단설립이 상담사들의 전문성을 향상시키는 실질적 대안이 될 수 있는지, 재단설립 과정에서 고용승계는 어떤 방식으로 이루어질 것인지, 또한 재단화 이후 업무 효율성과 인력탄력성은 어떤 방식으로 담보할 것인지 등 수많은 질문들에 대한 답변이 명쾌하게 도출될 경우 재단설립에 문제가 없을 것으로 판단될 수 있을 것임.

### 3) 조례안 검토

#### (1) 조례안의 체계 및 주요내용

- 동 조례안은 120서비스재단 설립과 운영에 필요한 사항을 21개 조에 걸쳐 목적, 적용범위, 설립, 재단의 사업, 정관, 이사회, 기금, 출연금, 사업계획서, 결산서 등의 제출 등을 규정하고 있음.

<서울특별시 120서비스재단 설립 및 운영에 관한 조례안>

조	조제목	조	조제목
제1조	목적	제12조	기금
제2조	적용범위	제13조	출연
제3조	설립	제14조	운영재원 등
제4조	재단의 사업	제15조	사업연도
제5조	정관	제16조	사업계획서, 결산서 등의 제출
제6조	임원	제17조	수익사업
제7조	임원의 직무	제18조	사업의 위탁 및 자료제공
제8조	이사회	제19조	검사·보고
제9조	운영자문단	제20조	공무원의 파견
제10조	직원	제21조	규칙
제11조	기본재산의 조성	부칙	

- 서울시 산하 출연기관인 재단들의 설립 및 운영에 관한 조례들의 체계와 규정들이 거의 유사한 편인데 본 조례안 역시 타 재단의 조례를 대부분 참고한 것으로 보임.
- 조례안에 대한 법체계와 규정들이 「지방자치단체 출자·출연기관의 운영에 관한 법률」에 부합하여 법적인 문제는 없으나, 제명의 변경, 일부 자구의 수정 및 조문의 이동 등 일부 수정은 필요한 것으로 사료됨.
- 자치법규의 일반적인 체계를 보면 대개 처음에 그 자치법규 전반에 공통적으로 적용되는 총칙규정을 두고, 그 다음에 본칙규정(실체규정, 보칙규정)을 두며, 마지막 부분에 부칙규정을 두고 있음.
- 동 조례안의 경우, 제1조(목적), 제2조(적용범위), 제3조(설립) 등 3개 조가 총칙규정이고 제4조(재단의 사업), 제5조(정관), 제6조(임원), 제7조(임원의 직무) 등 나머지 18개 조가 본칙규정(실체규정, 보칙규정)에 해당한다고 볼 수 있는데

그 중 안 제4조(재단의 사업)부터 제10조(직원)까지 재단 운영 관련 규정이며, 안 제11조(기본재산의 조성)부터 제18조(사업의 위탁 및 자료제공)등은 기본재산의 조성, 기금, 출연금, 수익사업, 운영재원, 사업연도, 사업계획서 및 결산서 제출, 사업의 위탁 등에 관한 사항을 명시하고 있음.

## (2) 주요 조문별 검토

### □ 조례 제명

- 조례안 제출(16.8.12) 이후에 120서비스재단(가칭)의 명칭을 공모하여 재단명이 결정(16.8.26)됨에 따라 최종 선정된 ‘120다산콜재단’으로 조례명, 안 제1조 목적과 안 제2조 적용범위 중 명칭이 수정되어야 함.

제 정 안	수 정 의 견
서울특별시 <u>120서비스재단</u> 설립 및 운영에 관한 조례안	서울특별시 <u>120다산콜재단</u> 설립 및 운영에 관한 조례안
제1조(목적) 시민중심 맞춤형 행정 종합상담서비스를 제공하는 시정전문상담기관의 기능을 수행함으로써 시민 서비스 질을 향상시키고 시민중심의 소통행정을 실현하기 위하여 <u>재단법인 120서비스재단</u> 을 설립하고, 그 운영에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.	제1조(목적) 시민중심 맞춤형 행정 종합상담서비스를 제공하는 시정전문상담기관의 기능을 수행함으로써 시민 서비스 질을 향상시키고 시민중심의 소통행정을 실현하기 위하여 <u>재단법인 120다산콜재단</u> 을 설립하고, 그 운영에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.
제2조(적용범위) <u>재단법인 120서비스재단</u> (이하 “재단”이라 한다)의 설립·운영은 「민법」, 「지방자치단체의 출자·출연기관 운영에 관한 법률」 등 재단법인의 설립·운영 등에 관한 관계법령에서 달리 정하는 경우를 제외하고는 이 조례가 정하는 바에 따른다.	제2조(적용범위) <u>재단법인 120다산콜재단</u> (이하 “재단”이라 한다)의 설립·운영은 「민법」, 「지방자치단체의 출자·출연기관 운영에 관한 법률」 등 재단법인의 설립·운영 등에 관한 관계법령에서 달리 정하는 경우를 제외하고는 이 조례가 정하는 바에 따른다.

### □ 총칙규정

- 동 조례안의 총칙규정은 제1조(목적), 제2조(적용범위), 제3조(설립) 등을 규정한 3개 조로 구성되어 있음.

- 조례안의 목적 또는 취지를 규정한 목적규정은 입법취지를 쉽게 이해할 수 있도록 하고 개별 조문의 구체적인 의미를 입법적으로 명확히 하는 기능을 하며

동 조례안에서는 단순생활정보 등 행정과 무관한 분야는 재단의 기능에서 제외된다는 의미를 부여하고자 ‘행정 종합상담서비스’를 제공하는 시정 전문상담기관의 기능을 수행하는 것으로 재단법인 120다산콜재단을 설립하고 그 운영에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 함.

목적규정 입안에서 “이 조례는 ~에 관한 사항을 정함으로써 ~~함을 목적으로 한다”로 작성하는 것이 일반적이므로 다음과 같이 수정할 필요가 있음.

### <안 제1조 수정의견>

제 정 안	수 정 의 견
제1조(목적) <u>시민중심</u> 맞춤형 행정 종합상담서비스를 제공하는 시정전문상담기관의 기능을 수행함으로써 시민 서비스 질을 향상시키고 시민중심의 소통행정을 실현하기 위하여 <u>재단법인 120서비스재단을 설립하고</u> , 그 운영에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.	제1조(목적) <u>이 조례는 시민중심</u> 맞춤형 행정 종합상담서비스를 제공하는 시정전문상담기관의 기능을 수행함으로써 시민 서비스 질을 향상시키고 시민중심의 소통행정을 실현하기 위하여 <u>재단법인 120다산콜재단을 설립하고</u> 그 운영에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

- 안 제3조(설립)에 따르면 120다산콜재단의 법적 성격을 「민법」 제 32조에 따른 재단법인으로 규정하고 있으며 「지방자치단체 출자·출연기관의 운영에 관한 법률」이 우선적으로 적용되고 그 밖의 사항에 대하여는 민법에 따르도록 함.

#### 관련 법령

- 「민법」 제32조(비영리법인의 설립과 허가) 학술, 종교, 자선, 기예, 사교 기조로 구성되어 있음. 타 영리아닌 사업을 목적으로 하는 사단 또는 재단은 주무관청의 허가를 얻어 이를 법인으로 할 수 있다.

## □ 본칙규정

- 동 조례안의 본칙규정은 제4조(재단의 사업)에서 제21조(규칙)까지 재단의 사업 및 정관에 관한 규정과, 조직 및 인력의 구성에 관한 규정, 예산과 회계에 관한 규정, 사무의 위탁과 검사·보고에 관한 규정 등으로 구성되어 있음.

### ▷ 재단의 사업 및 정관에 관한 규정

- 안 제4조(재단의 사업)에서 재단의 사업에 대하여 각 호에 구체적으로 예시하면서 그 중 제9호에서 서울특별시(이하 “시”라 한다) 산하기관 콜센터 통합운영 및 관리를 규정하고 있음.

현재 산하기관 콜센터는 서울메트로, 도시철도공사, 서울신용보증재단 등으로 기존에 차질없이 운영되고 있어 재단이 관여할 필요가 적어보이므로 삭제하는 것이 바람직하다고 판단됨.

장기적인 관점에서 산재되어있는 콜센터 기능을 통합 운영할 필요성은 있어 보이나, 출자·출연기관의 업무와 특수성이 반영되어 전문적으로 운영되고 있는 현 체제보다 효율적일지는 의문임.

#### <안 제4조 수정의견>

제 정 안	수 정 의 견
<p>제4조(재단의 사업) 재단은 다음 각 호의 사업을 수행한다.</p> <p>1.~ 8. (생략)</p> <p><u>9. 서울특별시(이하 “시”라 한다)산하기관 콜센터 통합운영 및 관리</u></p> <p><u>10. 그 밖에 법인의 목적달성에 필요한 사업</u></p>	<p>제4조(재단의 사업) 재단은 다음 각 호의 사업을 수행한다.</p> <p>1.~ 8. (제정안과 같음)</p> <p><u>9. 삭제</u></p> <p><u>9. 그 밖에 법인의 목적달성에 필요한 사업</u></p>



또한 이러한 산하기관 콜센터 통합운영 및 관리가 업무의 효율화보다 향후 콜량 감소에 따른 상담원 정원 감축 환경을 회피하기 위한 수단으로 제정된 것은 아닌지에 대한 의구심이 듭.

산하기관 통합 대상기관과 대표번호 통합 대상기관으로 구별하여 계획하고 있으나 재단의 불필요한 사업업무 확장이 아닌지 우려됨.

**<산하기관 통합 대상기관 현황>**

연번	콜센터 통합 대상기관(7개소)	
	기관명	대표번호
1	서울메트로	1577-1234
2	도시철도공사	1577-5678
3	시설관리공단	1588-4388
4	SH공사	1600-3456
5	서울의료원	2276-7000
6	서울신용보증재단	1577-6119
7	세종문화회관('15.9~)	399-1000

연번	대표번호 통합 대상기관(12개소)	
	기관명	대표번호
1	농수산물공사	3435-1000
2	서울연구원	2149-1000
3	서울산업진흥원	1577-7119
4	서울여성가족재단	810-5000
5	서울시립교향악단	1588-1210
6	디자인재단	2096-0000
7	장학재단	715-2257
8	서울시복지재단	2011-0400
9	자원봉사센터	1670-1365
10	서울문화재단	3290-7000
11	평생교육진흥원	대표번호없음
12	서울관광마케팅(주)	3788-0800

# 서울시 산하 출연기관 콜센터 현황

(‘16.8월 현재)

연번	콜센터명	대표번호	운영시간	직원 수 (관리자 포함)	관리현황	평균임금	2016 예산	2016 콜량 (일평균)	비고
1	서울메트로	1577-1234	365일 24시간	23명 (관리자2)	민간위탁	230만원	620백만원	3,000건	KTCS
2	도시철도공사	1577-5678	평일 : 05:10 ~ 익일 01:40 토·일·공휴 일 : 05:10 ~ 익일 00:40	18명 (관리자3)	직영 (정규직, 순환보직)	495만원 (도철 정규직 평균임금)	830만원 (인건비 별도)	845건	-
3	서울시설공단 장애인콜택시	1588-4388	365일 24시간	41명 (관리자3)	직영 (정규직)	217만원	1,695백만원	3,961건	-
4	SH공사 시프트콜센터	1600-3456	평일 9:00~18:00	55명 (관리자9)	민간위탁	208만원	1,881백만원	2,010건	MPC
5	서울의료원	2276-7000	365일 24시간	10명 (관리자 2)	민간위탁	269만원	300백만원	150건	KTCS
6	서울신용보증재단	1577-6119	평일 9:00~18:30	29명 (관리자5)	민간위탁	230만원	893백만원	1,300건	MPC
7	세종문화회관	399-1114	365일 9:00~20:00	2명	민간위탁	207만원	53백만원	54건	

※ 서울산업통상진흥원(SBA)은 ARS(1577-7119)로 부서연결 시스템임

- 안 제5조(정관)에서 ② 재단은 제1항에 따른 정관을 작성하여 미리 서울특별시장(이하 “시장”이라 한다)과 협의하여야 한다. 정관의 기재사항을 변경하려는 경우에도 또한 같다고 규정하고 있음.

정관에서 목적, 명칭, 그 밖에 재단운영에 관한 사항을 정관에 기재하도록 하고 있는데 「지방자치단체 출자·출연기관의 운영에 관한 법률」 제8조<sup>3)</sup>에서 기관의 정관에 기재하도록 규정한 사항을 따른 것임. 다만 법인의 정관 개정, 기본재산 처분, 그 밖에 재단에 중대한 영향을 미칠 우려가 있다고 판단되는 사항에 대해서는 미리 지방의회의 사전 보고를 할 필요가 있음.<sup>4)</sup>

이는 「민법」 상 재단법인으로 설립·운영되고 있는 법인의 운영 독립성·자주성 및 지방자치단체장의 전속적 권한을 침해하는 것이 아니므로 다음과 같이 수정할 것을 제안함.

**<안 제5조 수정의견>**

제 정 안	수 정 의 견
제5조(정관) ① (생략) ② 재단은 제1항에 따른 정관을 작성하여 미리 서울특별시장(이하 “시장”이라 한다)과 협의하여야 한다. 정관의 기재사항을 변경하려는 경우에도 또한 같다.	제5조(정관) ① (제정안과 같음) ② 재단은 제1항에 따른 정관을 작성하여 미리 서울특별시장(이하 “시장”이라 한다)과 협의하여야 한다. 정관의 기재사항을 변경하려는 경우에도 또한 같고 이 경우 서울특별시의회 소관 상임위원회에 사전 보고하여야 한다.

- 3) 제8조(정관) ① 출자·출연 기관의 정관에는 다음 각 호의 사항을 기재하여야 한다. 다만, 출자·출연 기관의 형태와 특성이나 업무 내용상 해당하지 아니하는 사항은 기재하지 아니할 수 있다. 1. 목적~ 13. 그 밖에 대통령령으로 정하는 사항
- 4) 「서울특별시 재단법인 서울디자인재단 설립 및 운영 조례」 제5조(정관) ② 재단은 정관을 변경하고자 하는 경우 시장의 승인을 받아야 한다. 이 경우 사전에 서울특별시의회 소관 상임위원회에 보고하도록 하고, 「서울특별시 재단법인 서울디지털재단 설립 및 운영에 관한 조례」 중 제6조(정관) ② 재단은 정관을 변경하고자 하는 경우 미리 시장과 협의하여야 한다. 이 경우 사전에 서울특별시의회 소관 상임위원회에 보고하도록 규정하고 있음.

## ▷ 조직 및 인력의 구성에 관한 규정

- 안 제6조(임원)와 제7조(임원의 직무)에서 임원의 구성과 직무에 대해 규정하고 있는데 이사와 감사를 제외한 임원은 기관별 형태의 특성 및 업무내용을 고려하여 기관에서 정하도록 한 「지방자치단체 출자·출연 기관의 운영에 관한 법률」 제9조5)의 취지에 부합하므로 문제점이 없음.
- 안 제8조(이사회), 제9조(운영자문단) 및 제10조(직원)은 기관의 조직과 정원에 대하여 내부적으로 정하도록 한 「지방자치단체 출자·출연기관의 운영에 관한 법률」 제15조6)에 따른 것으로 재단의 민주적 운영과 전문성 제고라는 측면에서 적정한 것으로 보임.

## ▷ 예산과 회계에 관한 규정

- 안 제11조부터 제14조까지는 재단의 기본재산의 조성 및 자금 및 출연금으로 기본재산을 조성하도록 규정하고 있으며, 「지방자치단체 출자·출연기관의 운영에 관한 법률」 제16조부터 제20조까지의 규정과 동일한 내용임.

안 제16조(사업계획서·결산서 제출규정) 중 제2항은 조제목과 항내용의 통일성을 위해 제출관련 조항이 아닌 제19조(검사·보고)와 관련된 조항으로 이동할 필요가 있음.

---

5) 제9조(임원) ① 출자·출연 기관에는 임원으로 기관장을 포함한 이사와 감사(감사위원회 포함한다. 이하 이 조에서 같다)를 둔다. 다만, 이사와 감사를 제외한 임원은 출자·출연 기관별 형태, 특성과 업무내용을 고려하여 정관으로 정한다.

6) 제15조(조직과 정원 등의 운영) 출자·출연 기관은 조직과 정원에 관한 사항을 해당 기관의 정관 또는 내부규정으로 정하고, 그 범위에서 운영하여야 한다.

<안 제16조 수정의견>

제 정 안	수 정 의 견
제16조(사업계획서, 결산서 등의 제출) ① (생략) ② <u>시장은 제1항에 따라 보고된 예산이 법령에 위반되거나 시의 회계 관계 규정 등을 고려하여 필요하다고 인정되는 경우에는 그 시정을 명하여야 한다.</u> ③ (생략)	제16조(사업계획서, 결산서 등의 제출) ① (제정안과 같음) ② (삭제)  ② (제정안 제3항과 같음)

- 안 제17조(수익사업)은 재단의 설립목적의 범위에서 수익사업을 할 수 있으며 이 경우 시장에게 미리 보고하도록 되어 있음. 수익사업에 대한 구체적인 계획없이 향후 수익사업을 하게 될 경우를 대비하여 근거조항이 되게 하는 것으로 재단설립 이후 실질적으로 수익을 창출할 수 있을지 의문이므로 신중하게 검토할 필요성이 있음.

제출된 ‘120서비스재단(가칭)설립 추진계획(안)’(붙임4 참조)에서 수익사업에 대한 계획으로 상담DB분석을 통한 시정 서비스 연구·개발사업 대행이나 타 기관 콜센터 운영방안 및 효율화 연구용역을 수탁하고자 하나, 이는 추상적인 것으로 향후 재단설립 후 수익사업에 대한 구체적인 계획이 있을 경우 이후에 논의하여 조례를 개정할 수 있을 것임.

▷ 사무의 위탁과 검사·보고에 관한 규정

- 안 제18조에서는 서울시가 관련 업무를 재단에 위탁할 수 있도록 규정하여 향후 수탁사무 수행에 대한 법적 근거를 마련하고 있으며, 재단의 원활한 업무 추진을 위한 자료 요청과 목적 외 용도로 사용을 제한하는 규정을 두고 있음.

- 안 제19조의 (검사·보고)는 「지방자치단체 출자·출연기관의 운영에 관한 법률」 제26조7)의 규정을 반영한 것이며, 제20조 역시 「지방공무원법」 제30조의4<sup>8)</sup>를 따르고 있어 법리적으로 해석의 논란이 없을 것으로 판단됨. 다만, 안 제19조의 ②항이 신설됨에 따라 제①항을 표기하고, 알기쉬운 법령 정비기준에 따라 “자로 하여금”을 “사람에게”로 수정하는 것이 바람직할 것으로 보임.

**<안 제19조 수정의견>**

제 정 안	수 정 의 견
제19조(검사·보고) 시장은 필요한 경우에 재단의 운영상황 및 필요한 사항을 보고하게 하거나 소속공무원 또는 지정하는 <u>자로 하여금</u> 그 업무를 확인·검사하게 할 수 있다.	제19조(검사·보고) ① 시장은 필요한 경우에 재단의 운영상황 및 필요한 사항을 보고하게 하거나 소속공무원 또는 지정하는 <u>사람에게</u> 그 업무를 확인·검사하게 할 수 있다.
<u>&lt;신설&gt;</u>	② <u>시장은 제1항에 따라 보고된 예산이 법령에 위반되거나 시의 회계 관계 규정을 고려하여 필요하다고 인정되는 경우에는 그 시정을 명하여야 한다.</u>

7) 제26조(검사·보고 등) ① 지방자치단체의 장은 출자·출연 기관의 업무, 회계 및 재산에 관한 사항을 검사할 수 있으며, 해당 기관에 필요한 보고를 하게 할 수 있다. ② 지방자치단체의 장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 출자·출연 기관에 대해서는 적어도 3년마다 업무, 회계 및 재산에 관한 사항을 검사하여야 한다. 1. 지방자치단체의 지분이 100분의 50 이상인 기관 2. 지방자치단체의 지분이 100분의 50 미만인 기관 중 제2조제3항 각 호의 요건에 해당하는 기관

8) 제30조의4(파견근무) ① 임용권자는 그 업무수행과 관련된 행정 지원이나 연수, 그 밖에 능력개발 등을 위하여 필요하면 소속 공무원을 지방자치단체의 다른 기관, 다른 지방자치단체, 국가기관, 공공단체, 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제4조제1항 각 호에 해당하는 기관(「지방공기업법」에 따른 지방직영기업, 지방공사 및 지방공단을 포함한다), 국내외의 교육기관·연구기관, 그 밖의 기관에 일정 기간 파견근무하게 할 수 있으며, 전문성이 특히 요구되는 특수업무의 효율적 수행 등을 위하여 필요하면 인사위원회의 의결을 거쳐 지방자치단체 외의 기관·단체의 임직원을 파견받아 근무하게 할 수 있다.

### (3) 수정의견 종합

제 정 안	수 정 안
서울특별시 <u>120서비스재단</u> 설립 및 운영에 관한 조례안	서울특별시 <u>120다산콜재단</u> 설립 및 운영에 관한 조례안
제1조(목적) <u>시민중심</u> 맞춤형 행정 종합상담서비스를 제공하는 시정전문상담기관의 기능을 수행함으로써 시민 서비스 질을 향상시키고 시민중심의 소통행정을 실현하기 위하여 <u>재단법인 120서비스재단을 설립하고</u> , 그 운영에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.	제1조(목적) <u>이 조례는 시민중심</u> 맞춤형 행정 종합상담서비스를 제공하는 시정전문상담기관의 기능을 수행함으로써 시민 서비스 질을 향상시키고 시민중심의 소통행정을 실현하기 위하여 <u>재단법인 120다산콜재단을 설립하고</u> 그 운영에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.
제2조(적용범위) <u>재단법인 120서비스재단</u> ----- ----- ----- ----- -----	제2조(적용범위) <u>재단법인 120다산콜재단</u> ----- ----- ----- ----- -----
제4조(재단의 사업) 재단은 다음 각 호의 사업을 수행한다. 1.~ 8. (생략) <u>9. 서울특별시(이하 “시”라 한다)산하기관 콜센터 통합운영 및 관리</u> 10. (생략)	제4조(재단의 사업) 재단은 다음 각 호의 사업을 수행한다. 1.~ 8. (제정안과 같음) <u>9. 삭제</u>  9. (제정안과 같음)
제5조(정관) ① (생략) ② 재단은 제1항에 따른 정관을 작성하여 미리 서울특별시장(이하 “시장”이라 한다)과 협의하여야 한다. 정관의 기재사항을 변경하려는 경우에도 <u>또한 같다</u> .	제5조(정관) ① (제정안과 같음) ② 재단은 제1항에 따른 정관을 작성하여 미리 서울특별시장(이하 “시장”이라 한다)과 협의하여야 한다. 정관의 기재사항을 변경하려는 경우에도 <u>또한 같고 이 경우 서울특별시의회 소관 상임위원회에 사전 보고하여야 한다</u> .

제16조(사업계획서, 결산서 등의 제출) ① (생략) ② <u>시장은 제1항에 따라 보고된 예산이 법령에 위반되거나 시의 회계 관계 규정 등을 고려하여 필요하다고 인정되는 경우에는 그 시정을 명하여야 한다.</u> ③ (생략)	제16조(사업계획서, 결산서 등의 제출) ① (제정안과 같음) ② (삭제) ② (제정안 제3항과 같음)
제17조(수익사업) 재단은 설립목적의 범위에서 수익사업을 할 수 있으며, 이 경우 시장에게 미리 보고하여야 한다.	<삭제>
제18조(사업의 위탁 및 자료제공) (생략)	제17조(사업의 위탁 및 자료제공) (제정안과 같음)
제19조(검사·보고) 시장은 필요한 경우에 재단의 운영상황 및 필요한 사항을 보고하게 하거나 소속공무원 또는 지정하는 <u>자료 하여금</u> 그 업무를 확인·검사하게 할 수 있다.	제18조(검사·보고) ① 시장은 필요한 경우에 재단의 운영상황 및 필요한 사항을 보고하게 하거나 소속공무원 또는 지정하는 <u>사람에게</u> 그 업무를 확인·검사하게 할 수 있다.
<신설>	② <u>시장은 제1항에 따라 보고된 예산이 법령에 위반되거나 시의 회계 관계 규정 등을 고려하여 필요하다고 인정되는 경우에는 그 시정을 명하여야 한다.</u>
제20조(공무원의 파견) (생략)	제19조(공무원의 파견) (제정안과 같음)
제21조(규칙) (생략)	제20조(규칙) (제정안과 같음)



<붙임1> 조례안 비용추계서

<붙임2> 120다산콜센터 운영예산(2007~2016)

<붙임3> 120다산콜센터 위탁업체 선정 및 운영 현황

<붙임4> 120서비스재단 설립계획(안)

<붙임5> 재단설립에 따른 우려에 대한 집행부의 대책

<붙임6> 재단설립 후 120다산콜센터의 근로자의 고용승계 계획

<붙임7> 상담별 세부 문의유형

<붙임1> 조례안 비용추계서

## 서울특별시 120서비스재단 설립 및 운영에 관한 조례안 비용추계서

### I. 비용추계 요약

1. 비용발생 요인 : 재단 출연금(기본재산 및 운영비)

- 120서비스재단 사업과 운영에 드는 경비를 충당하기 위하여 예산의 범위 안에서 출연금을 교부할 수 있음

▶ 조례안 제11조(기본재산의 조성) 재단의 기본재산은 서울특별시(이하 "시"라 한다)의 출연금 및 그 밖의 수입금으로 조성한다.  
▶ 조례안 제13조(출연금 교부) 시장은 재단의 설립·운영 및 사업수행을 위하여 예산의 범위 안에서 재단에 출연금을 교부할 수 있다.

2. 비용추계의 전제

- 근거 : 서울특별시 의안의 비용 추계에 관한 조례
- 산출기준 : 120서비스재단 타당성 조사 학술용역 결과
- 추계기간 : 의안 시행일로부터 5년간('16~'20)

3. 비용추계의 결과

(단위 : 백만원)

구분		연도	설립년도 ( '16)	2차년도 ( '17)	3차년도 ( '18)	4차년도 ( '19)	5차년도 ( '20)	합계
세입	○							
	○							
	소계(a)							
세출	기본	현금	100	-	-	-	-	100
	재산	현물	7,300					7,300
	○ 연간운영사업비		0	19,610	20,269	21,015	21,760	82,654
	소계(b)		7,400	19,610	20,269	21,015	21,760	<b>90,054</b>
□ 총 비용(a-b)			-7,400	-19,610	-20,269	-21,015	-21,760	<b>-90,054</b>

4. 재원조달 방안

(단위 : 백만원)

구분		연도	1차년도	2차년도	3차년도	4차년도	5차년도	합계
국비								
시비	지방세수입		100	19,610	20,269	21,015	21,760	<b>82,754</b>
	세외수입							
	지방채 등							
민간								
기타(물품관리전환)			7,300					7,300
합계			7,400	19,610	20,269	21,015	21,760	<b>90,054</b>

5. 덧붙이는 의견

- 120서비스재단은 시·구청 상담업무를 수행하며, 구정 상담업무 부분에 대해 자치구와 협약을 통해 시, 자치구 6:4의 비율로 분담할 수 있을 것으로 예상됨

6. 작성자 : 시민소통기획관 시민봉사담당관 이혜진(02-2133-6541)

II. 비용추계의 상세내역

1. 기본재산 : 1년 기본운영경비 기준
2. 연간운영·사업비 : 인건비, 운영비

(단위 : 백만원)

구 분			2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	합 계	
서울시 출연금	기본재산	현금	100					90,054	
		현물	7,300						
	운영예산	0	19,610	20,269	21,015	21,760			
계			7,400	0	,0	0	0	7,400	
재단 예산	수 입		7,400	19,610	20,269	21,015	21,760	90,054	
	지 출			-19,610	-20,269	-21,015	-21,760	-82,654	
	계		소계	0	-19,610	-20,269	-21,015	-21,760	-82,654
	운영비	인건비	지출	0	-16,594	-17,200	-17,824	-18,467	-70,085
		일반운영비	지출	0	-3,016	-3,069	-3,191	-3,293	-12,569

<붙임2> 120다산콜센터 운영예산(2007~2016)

## 120다산콜센터 운영 예산

(단위 : 천원)

	본예산	합계	비고
2007년	5,151,300	5,151,300	행정국 시민협력과
2008년	6,107,235	6,107,235	고객만족추진단 시민고객담당관
2009년	8,482,117	8,482,117	고객만족추진단 시민고객담당관
2010년	19,110,769	19,110,769	고객만족추진단 시민고객담당관
2011년	19,646,387	19,646,387	시민소통기획관 시민고객담당관
2012년	19,146,639	19,146,387	시민소통기획관 시민고객담당관
2013년	18,977,817	18,977,817	시민소통기획관 시민봉사담당관
2014년	17,623,493	17,623,493	시민소통기획관 시민봉사담당관
2015년	16,435,330	16,435,330	시민소통기획관 시민봉사담당관
2016년	16,866,333	16,866,333	시민소통기획관 시민봉사담당관

<붙임3> 120다산콜센터 위탁업체 선정 및 운영 현황

**120다산콜센터 위탁업체 선정 및 운영 현황(2016.8.2. 현재)**

운영업체 위탁 현황

운영업체	2007년	2009년	2011년	2013년	2015년
ktcs	공개경쟁	재계약	공개경쟁	공개경쟁	-
효성ITX	공개경쟁	재계약	재계약	재계약	공개경쟁
엠피씨	-	공개경쟁	재계약	재계약	-
메타넷엠씨씨	-	-	-	-	공개경쟁

※'15년 이전에는 재계약과 공개모집을 혼용, '15년부터는 공개모집방식 전면 도입

2015년 위탁운영업체 선정 결과

- 위탁업체 : 효성ITX, 메타넷MCC
- 선정방법 : 공개경쟁입찰(협상에 의한 계약방식 준용)
- 협약기간 : 2015. 1. 29 ~ 2017. 1. 31
- 소요예산 : 16,329백만원(2015년도)
- 위탁범위 : 전화·인터넷 등을 통한 민원안내 및 관련 부가업무

위탁운영업체 기본개요

회사명	효성ITX	메타넷MCC
대표자	· 남경환	· 신인수
주소 및 연락처	· 서울시 영등포구 선유동2로 57 (양평동 4가) · 02-2102-8400	· 서울시 종로구 청계천로 85 (관철동, 삼일빌딩 14층) · 02-2076-8700
설립	· 1997.5	· 1999. 8
인원현황	· 6,584명(임원 11명)	· 8,541명(임원 9명)
재무현황	· 총매출액 : 261,681백만원 · 당기 순이익 : 7,582백만원 · 부채비율 : 197.2% · 유동비율 : 73.3%	· 총매출액 : 145,697백만원 · 당기 순이익 : 14,183백만원 · 부채비율 : 44.4% · 유동비율 : 301.6%
실적 (최근 3년)	· 현대카드(741석) 등 50석 이상 28곳 운영	· KB국민카드(644석) 등 50석 이상 28곳 운영

## ※ 2011년도 위탁업체 선정

### [ 신규업체 공개경쟁 모집 선정 ] - ktcs

- 운영자 모집공고 및 접수 : 2010.11.4 ~ 2010.12.14(40일간)
  - 서울시홈페이지와 서울시보, 120다산콜센터 홈페이지에 공고, 총15개업체 제안서 제출
- 사업설명회 개최 : 2010.11. 8(월)
- 적격자 심의위원회 개최 : 2010.12.21(화)
  - 종합점수 순위에 의해 1개 업체(ktcs)를 우선협상대상자로 선정

〈종합점수 순위〉 1위(ktcs), 2위(유베이스), 3위(그린씨에스)

- 계약체결 : 2011. 1. 19(수)
  - 우선협상대상자(ktcs)와 협상을 거쳐 최종 협약체결
  - 위탁기간 : 2011. 1. 29 ~ 2013. 1. 28(2년)

### [ 기존 2개 업체 재계약 ] - 효성ITX, MPC

- 계약기간 : 2011. 1.29 ~ 2013. 1.28(2년간)
- 재계약대상자 선정 경과(3차심의)
  - 적격자심의위원회('10.8.9) : 3개사 재계약 적격 인정
  - 기획조정실 민간위탁운영평가위원회('10.10.1) : 3개사 재계약 적격 인정
  - 최종 적격자심의위원회('10.10.26)

- ◇ 심의결과 : 실적평가 결과 3개사 모 적격성은 있으나, 선의의 경쟁 유도를 위해 상대적으로 평가결과가 미흡한 1개 업체 재계약 배제
- ◇ 업체별 심의 결과 : 효성ITX, MPC, 재계약 적격 인정 / ktcs, 부적격(재응모 가능)

## ※ 2013년도 위탁업체 선정

### [ 신규업체 공개경쟁 모집 선정 ] - ktcs

- 운영자 모집공고 및 접수 : 2012.10.26(금) ~ 12.5(수)(40일간)
  - 서울시 홈페이지와 120다산콜센터 홈페이지에 공고하여 총 5개 업체 제안서 제출
- 사업설명회 개최 : 2012.11. 5(월)
- 적격자 심의위원회 개최 : 2012.12.13(목)
  - 종합점수 순위에 의해 1개 업체(ktcs)를 우선협상대상자로 선정

〈종합점수 순위〉 1위(ktcs), 2위(메타넷엠씨씨), 3위(유베이스),

- 계약체결 : 2013. 1. 29(수)
  - 우선협상대상자(ktcs)와 협상을 거쳐 최종 계약체결
  - 위탁기간 : 2013. 1. 29 ~ 2015. 1. 28(2년)

### [ 기존 2개 업체 재계약 ] - 효성ITX, MPC

- 계약기간 : 2013. 1.29 ~ 2015. 1.28(2년간)
- 재계약대상자 선정 경과(2차심의)
  - 적격자심의위원회('12.8.23) : 2개사(효성ITX, MPC) 재계약 대상 선정
  - 기획조정실 민간위탁운영평가위원회('12.10.15) : 2개사 재계약 적격 인정

<붙임4> 120서비스재단 설립계획(안)

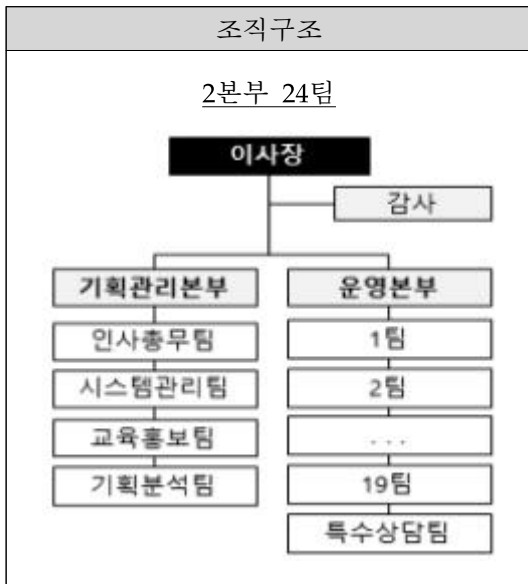
120서비스재단 설립계획(안)

□ 추진방향

- 공공성을 기반으로 전문성과 책임성 있는 탄력적인 조직으로 설계
- 출연기관 경영평가 및 대표이사 성과계약, 경영진단 등 경쟁력·효율성 확보
- 재단 설립 이후 수익사업 추진(정책개발 연구 및 시민만족도 조사 등)

□ 조직 및 인력

○ 조 직 : 2본부 24팀



본부	팀	주요 직무기술
기획 관리 본부	기획 분석	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서비스향상, 전문성강화 기획</li> <li>• 서비스향상 및 민원예방을 위한 정책 개발, 위탁사업개발</li> <li>• DB축적, DB수정, DB분석을 통한 정책개발 기초자료 생산</li> </ul>
	인사 총무	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 급여관리, 복리후생총괄, 청사관리</li> <li>• 120재단 브랜드화, 사업홍보</li> </ul>
	교육 홍보	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전문성 향상을 위한 교육개발 및 경력개발 지원</li> <li>• 120서비스재단 홍보</li> </ul>
운영 본부	시스템 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전산시스템 고도화, 유지관리 및 필요한 계약업무담당</li> <li>• 정보보안 관리</li> </ul>
	상담 1~19 특수 상담	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 모든 상담팀을 멀티스킬 체계로 운영 (업무전문성 기반 원스톱 맞춤형 서비스 및 경력개발 목적)</li> <li>• 수화상담, 문자상담, 외국어상담, 민원전문상담</li> </ul>

- 인 력 : 450명(대표이사 1, 본부장 2, 기획관리 20, 운영 427)
  - 이사회는 이사장과 이사로 구성/이사장, 선임직 이사 및 감사는 공개모집을 통해 선정



〈 **쟁점검토 : 현직 상담사 고용승계 여부** 〉

- ◇ 「지방자치단체의 출자·출연기관 운영에 관한 법률」 제12조에 따르면 직원 채용은 공개경쟁시험 원칙이나, 전문성과 경험이 풍부한 인력 채용을 위한 경력경쟁시험도 허용
- ◇ 연구용역에서는 공백 없는 상담서비스 제공을 위해 경력경쟁채용 방법을 제시
- ↳ 재단 설립 과정에서 법적근거와 연구용역 결과를 바탕으로 변호사 및 노무사, 노동전문가, 120노조 등과 대화와 협의를 통해 갈등발생이 최소화 할 수 있는 채용 방안을 심도있게 검토하여 결정할 예정임

□ **사업비**

○ 총 금액(5년간) : 1,130억원(서울시 100% 출연)

- 기본재산 : 74억원(자본금 1억원, 현물출자 73억원)

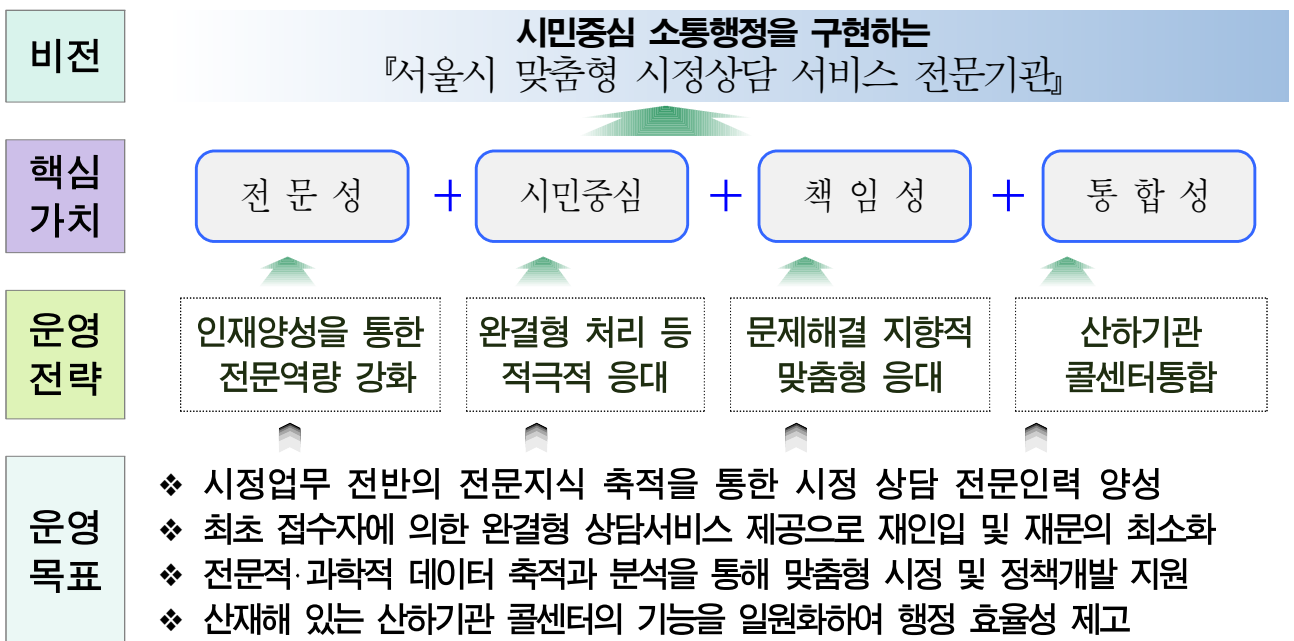
- 운영비 : 1,056억원

(단위: 백만원)

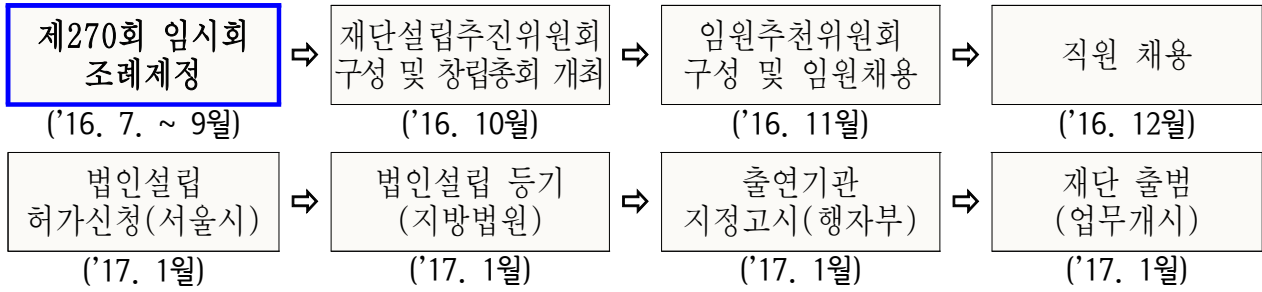
구분	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년	계
인건비	16,594	17,200	17,824	18,467	19,580	89,665
제경비	2,916	2,969	3,091	3,193	3,336	15,505
예비비	100	100	100	100	100	500
계	19,610	20,269	21,015	21,760	23,016	105,670
증가율	-	3.36%	3.68%	3.54%	5.77%	4.09%

※ 현재 콜센터 운영비(인건비 및 시스템 유지관리비)를 시·구 6:4비율로 분담

□ **120시정상담 비전 체계**



## □ 추진일정



<붙임5> 재단 설립에 따른 우려에 대한 집행부의 대책

재단 설립에 따른 우려에 대한 대책

□ 장기적으로 수요 감소 추세로 콜센터 역할 우려

- 지난 수 년간 상담량 감소는 1)다산콜센터 운영효율화 기능개선(일 2,800여건↓) 2)정보검색 수단 다양화에 따른 단순문의 감소 3)상담인력 축소로 인한 상담포기 증가('12년 대비 상담인력 27.6% 153명 감축, 응대율 12.7%p↓, 포기율 13.1%p↑), 노조파업 및 근무여건 개선 등 복합적 요인에서 기인함
  - 기능개선이 완료된 '14년부터는 감소폭이 줄어들고 상담량은 안정화 추세임
- ※ 일일 상담량 : 38,988('12년) → 35,044('13년) → 26,004('14년) → 23,780('15년) → 23,070('16.7월)
- 재단이 설립되면 높은 시민인지도와 DB시스템 등 장점은 그대로 가져가고, 전문상담사 양성 및 특화상담, 디지털 상담 확대로 시민만족도는 더욱 높아질 것임
  - 전화상담 뿐만 아니라 문자상담, 수화상담, SNS 상담까지 수행
  - 단순상담에서 전문적 상담으로 기능전환 진행 중(콜당 상담시간 1분대 → 2분대)

□ 민간위탁 대비 재정적 부담 증가 우려

- 기존 민간위탁회사 운영경비(관리비, 이윤 등)을 상담사 임금 및 명절휴가비 인상, 복지포인트 신설 등 처우개선 예산액으로 사용하는 등 가능한 재정 부담을 최소화
  - '15년 업체 운영경비(일반관리비, 이윤) : 714백만원
- ※ 공공부분 콜센터를 재단화한 사례는 없으나 국가인권위원회, 부산, 광주 등에서는 직영하고 있음

## □ 방만한 조직 운영, 업무 태만 등 우려

- 현행 다산콜센터 민간위탁 상담사들은 민간기업 소속으로 인사와 복무에 관한 권한이 전적으로 위탁사에 있어 법령상 공적 통제 기준이 없으며, 노조와의 관계에서도 서울시는 제3자로서 협의 권한에도 한계가 있음
- 공공기관 소속이 된다면 관계법령 및 지침에 따라 실적과 능력에 맞는 평가제도와 내부 승진제도를 도입하여 전문적인 직무수행이 가능하게 될 것임
  - 무리한 노조의 요구에도 노사정모델협의회 등을 통해 체계적 대응 가능
  - 경영평가 및 경영진단 등 지속적·다각적 경쟁력 강화 및 서비스 향상 방안 마련

<붙임 6> 재단설립 후 120다산콜센터의 근로자의 고용승계 계획

재단설립 후 120다산콜센터의 근로자의 고용승계 계획

(시민봉사담당관, '16.8.31)

- 재단에 관한 근거법령인 「지방자치단체의 출자·출연기관 운영에 관한 법률」 제12조에 따르면 **직원 채용은 공개경쟁시험을 원칙으로 하고, 전문성과 경험이 풍부한 인력 채용을 위한 경력경쟁시험도 허용하고 있습니다.** 신설될 재단에서도 직원 채용은 상기 규정을 준수해야 하며 **고용승계 할 수 있는 근거법령은 없습니다.**
- 지난 '16. 2월 완료된 「120서비스재단 설립 타당성 검토 용역」에서는 다산콜센터 상담서비스가 공백 없이 제공되어야 하므로 일정 기간 다산콜센터 근무 경험자를 채용하는 **경력경쟁시험 방법을 제시하였습니다.**
- 따라서, 재단 설립에 따른 직원 채용 방법은 법적근거와 연구용역 결과를 바탕으로 재단 설립 과정에서 **변호사 및 노동전문가 등과 대화와 협의를 통해 갈등발생이 최소화 할 수 있는 방안을 심도있게 검토할 예정입니다.**

※ 관계법령 : 지방자치단체의 출자·출연기관 운영에 관한 법률

○ 제12조(직원의 채용)

- ① 출자·출연 기관은 직원을 신규 채용할 때에는 불특정 다수인을 대상으로 균등한 기회를 보장하고 보다 우수한 인력을 선발하기 위하여 공개경쟁시험으로 채용하는 것을 원칙으로 한다.
- ② 출자·출연 기관은 공개경쟁시험에 따른 충원이 곤란한 직위·직무 분야에 대해서는 동일한 요건에 해당하는 경력·자격을 가진 다수인을 대상으로 시험공고를 하여 경쟁의 방법으로 채용하는 경력경쟁시험을 통하여 우수한 전문 인력과 경험이 풍부한 사람을 채용할 수 있다.

## <붙임7> 상담별 세부 문의유형

### ◇ ‘교통’ 상담의 세부 문의유형

2014년			2015년			2016.1월~07월		
상담유형	건수	순위	상담유형	건수	순위	상담유형	건수	순위
대중교통안내	637553	1	대중교통안내	418338	1	대중교통안내	183420	1
과태료징수	154031	2	과태료징수	137870	2	불법주정차	90435	2
자동차등록, 변경	127653	3	불법주정차	135191	3	과태료징수	78285	3
불법주정차	123758	4	자동차등록, 변경	119819	4	자동차등록, 변경	69517	4
길안내	95116	5	택시불편신고	70490	5	택시불편신고	41627	5
위치안내	85180	6	위치안내	59718	6	길안내	32413	6
택시불편신고	63785	7	길안내	58679	7	분실물	29718	7
분실물	61750	8	분실물	56514	8	위치안내	26015	8
버스불편신고	34912	9	버스불편신고	33083	9	버스불편신고	18276	9
이륜차	30396	10	이륜차	28116	10	이륜차	16900	10

### ◇ ‘시정(기타)’ 상담의 세부 문의유형

2014년			2015년			2016.1월~07월		
상담유형	건수	순위	상담유형	건수	순위	상담유형	건수	순위
현장민원	713021	1	현장민원	922792	1	현장민원	647600	1
생활정보	451747	2	생활정보	239469	2	생활정보	121095	2
전화중단	190879	3	전화중단	150386	3	전화중단	81667	3
잘못걸린전화	22134	4	잘못걸린전화	14750	4	잘못걸린전화	7890	4
상담원연결	2388	5	상담원연결	1058	5	상담원연결	592	5
보이스피싱/스팸	1108	6	보이스피싱/스팸	418	6	보이스피싱/스팸	106	6
예약콜/해피콜	2	7	예약콜/해피콜	6	7	예약콜/해피콜	2	7
시민불편살피미	0	8	시민불편살피미	0	8	시민불편살피미	0	8
전화번호 안내	0	9	전화번호 안내	0	9	전화번호 안내	0	9

◇ '구정일반' 상담의 세부 문의유형

2014년			2015년			2016.1월~07월		
상담유형	건수	순위	상담유형	건수	순위	상담유형	건수	순위
현장민원	713021	1	현장민원	922792	1	현장민원	647600	1
자치행정	74386	2	자치행정	69313	2	자치행정	47092	2
기본현황	49787	3	기본현황	38521	3	기본현황	22997	3
교육지원	12819	4	민원관리	11442	4	선거	7255	4
선거	12389	5	교육지원	10215	5	민원관리	5613	5
민원관리	9016	6	법무	7772	6	교육지원	5534	6
자원봉사/후원	7719	7	자원봉사/후원	6102	7	법무	4839	7
정보화기획	6657	8	정보화기획	5409	8	정보화기획	3153	8
법무	6209	9	후생복지	2120	9	자원봉사/후원	2904	9
후생복지	2434	10	선거	727	10	후생복지	1344	10

◇ '서비스와생활' 상담의 세부 문의유형

2014년			2015년			2016.1월~07월		
상담유형	건수	순위	상담유형	건수	순위	상담유형	건수	순위
예방접종/전염병	187648	1	예방접종/전염병	193891	1	예방접종/전염병	83675	1
일반보건	124727	2	일반보건	147913	2	일반보건	82481	2
식품위생	72466	3	모자보건	67946	3	모자보건	41694	3
건강검진	69515	4	식품위생	65990	4	건강검진	38626	4
모자보건	68022	5	건강검진	63769	5	식품위생	38473	5
건강증진	35704	6	건강증진	35490	6	의료지원	22079	6
의료인허가	33756	7	의료인허가	31677	7	의료인허가	20154	7
일반진료	24856	8	일반진료	21241	8	건강증진	17221	8
의료지원	17091	9	의료지원	18015	9	일반진료	13251	9
공중위생	16406	10	공중위생	15802	10	공중위생	10793	10

◇ '상하수도' 상담의 세부 문의유형

2014년			2015년			2016.1월 ~ 07월		
상담유형	건수	순위	상담유형	건수	순위	상담유형	건수	순위
이사정산	165232	1	이사정산	187900	1	이사정산	108446	1
요금문의	149451	2	요금문의	145094	2	요금문의	84386	2
자동이체 신청접수	87066	3	자동이체 신청접수	97722	3	자동이체 신청접수	58340	3
납부확인/납부방 법	57617	4	납부확인/납부 방법	60598	4	납부확인/납부방 법	35176	4
명의변경	48041	5	명의변경	45796	5	명의변경	28791	5
누수/탐지	19857	6	누수/탐지	18726	6	누수/탐지	12812	6
급수불편	11277	7	급수불편	10875	7	급수불편	9429	7
단수문의	6824	8	단수문의	6494	8	전자고지	5454	8
급수공사/수전분 리	6094	9	급수공사/수전 분리	5764	9	폐전	3530	9
전자고지	3900	10	폐전	5667	10	급수공사/수전분 리	3300	10

기타	잘못 걸린 전화
	악성민원
	강성민원