서울특별시 120다산콜재단 출연 동의안
검 토 보 고 서

1. 회부경위

가. 의안번호 : 제58호
나. 제 출 자 : 서울시장
다. 제출일자 : 2018년 8월 16일
라. 회부일자 : 2018년 8월 21일

2. 제안이유

가. 서울시에서는 시민중심 맞춤형 행정 종합상담서비스를 제공하는 시정전문상담기관의 기능을 수행함으로써 시민 서비스 질을 향상시키고 시민중심의 소통행정을 실현하기 위하여 서울특별시 120다산콜재단을 설립하여 운영하고 있음.

나. 이에 따라 2019년 서울특별시 120다산콜재단의 원활한 운영을 위하여 2019회계연도 서울특별시 세출예산에 출연금을 반영하고자 「지방재정법」 제18조 제3항에 의거 120다산콜재단 출연여부에 대하여 미리 동의를 얻으려는 것임.

3. 주요내용

가. 출연 개요

○ 대상기관 : 서울특별시 120다산콜재단

○ 관련법령 :

- 법령 : 민법 (제32조), 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

- 시정 및 구정 통합상담서비스
- 상담인력 역량강화 및 전문상담인력 양성
- 전문상담에 최적화된 DB시스템 구축
- 생산적인 노사 관계 모델구축
- 정보채널 다양화를 통한 시민중심 상담서비스 개발
- 안정적인 서비스제공을 위한 상담정보시스템 구축
- 그 밖에 법인의 목적달성에 필요한 사업

다. 출연의 필요성

○ 시민중심 맞춤형 종합상담서비스를 제공하는 시정전문상담기관 기능을 수행하여 시민 서비스질 향상 및 시민중심 소통행정 실현

- 자율성과 책임성 확보를 통한 능동적이고 적극적인 서비스 제공 필요
- 정보통신 환경 발달로 단순상담에서 전문상담 또는 특화상담 수요 증가
- 상담관련 과학적 데이터 축적과 분석을 통해 시정서비스 개발 및 제공

4. 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 : 2019년도 예산편성

다. 합　　의 : 해당사항 없음

5. 검토의견

가. 동의안 개요

○ 본 동의안은 「지방재정법」 제18조제3항[1]에 의거 2019회계연도 서울특별시 세출예산 편성 전에 120다산콜재단 출연 여부에 대하여 미리 서울특별시의회의 동의를 구하고자 제출되었음.

나. 120다산콜재단 출연에 대한 타당성 검토

○ 120다산콜재단은 「서울특별시 120다산콜재단 설립 및 운영에 관한 조례」에 따라 2017년 4월 설립되었으며, 재단의 운영을 위해 출연금을 편성·지원하고 있음.

○ 재단은 시정전문상담기관으로서 역할을 안정적으로 수행하고자 상담관련 전산장비를 구축하고 있으며,

시민과의 정보소통을 강화하기 위해 상담 DB시스템을 운영하고 문자, SNS, 재단 홈페이지, 챗봇[2] 등 다양한 매체를 활용하고 있으며,

국내거주 외국인 등을 위한 5개 언어(영어, 중국어, 일본어, 베트남어, 몽골어)를 기반으로 시·구정 상담서비스를 제공하고

---

1) 「지방재정법」 제18조(출자 또는 출연의 제한) ③ 지방자치단체가 출자 또는 출연을 하려면 미리 해당 지방의회의 의결을 얻어야 한다.
이는 2014년 5월 28일 개정되어 2016회계연도에 출자 또는 출연하는 경우부터 적용된 규정임.

2) 챗봇 : 메신저에 채팅하듯 질문을 입력하면 인공지능(AI)이 빅데이터 분석을 바탕으로 일상언어로 사람과 대화를 하며 해답을 주는 대화형 메신저를 말함.

청각언어장애인을 위한 수어상담을 제공하는 등 정보접근방식 변화에 따른 상담서비스를 다양화하고 있음.

○ ‘120서비스재단 설립 타당성 검토 연구보고서(‘16.2월, 한국능률협회)’에 따르면 재단 설립 이후 5년간 총 1,041억원의 운영비가 발생하며, 서울시 및 자치구의 추가적인 재정부담에 미치는 영향은 매우 적을 것으로 예상하였고,

서울시 또한 100%로 서울시 출연금으로 운영하는 기관임에도 불구하고 재단운영과 민간위탁 대비 소요예산에 차액이 크지 않고 추후 발생하는 인건비 인상률은 4.4% 범위 안에서 운영되므로 부담이 없다고 하였음.

<향후 5년간 재단운영비 추계>

(단위 : 백만원)

구분	소 계	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
민간위탁	107,729	20,900	21,527	22,173	22,838	23,523
재단운영 2018.8월기준	116,006	24,153	21,779	22,549	23,348	24,177
재단운영 2017.8월기준	104,229	20,380	19,865	20,576	21,318	22,090
증감율	11.3%	18.5%	9.6%	9.6%	9.5%	9.4%

※ 증가사유 : 인건비와 예비비 증가 및 2019년부터 출자·출연기관 경영평가 결과에 따른 성과급(월봉 100% 수준) 포함

그러나 재단은 「지방출자출연기관 예산편성지침(행정자치부)」에 따라 경영평가 결과에 따른 성과급을 누락시켜 재단운영비의 축소를 꾀하였음에도, 설립당시 제시했던 ‘향후 5년간 재단운영비 추계’가 전년대비 11.3% 증가한다는 것은

우리 위원회가 재단설립 당시 우려했던 민간위탁 대비 재정적 부담이 실제적으로 증가하고 있는 것으로, 이는 재무건전성을 약화시키는 것은 물론 면밀한 계획을 통한 예산 추계가 아니라 재단 설립에 급급했다는 것을 반증하고 있음.

○ 또한 '재단출범이후 응대율 현황'을 살펴보면, 2017년 90.0%를 목표로 했던 '응대율'이 80.9%로 목표대비 9.1%p 감소하고, 2018년 17.9%를 목표로 했던 '시/구 이관율[3]'은 21.5%로 8월 현재 이미 목표대비 3.6%p 증가하는 등

재단이 비전으로 제시하고 있는 '서울시 원스톱·맞춤형 시정상담'에 충족하지 못한 것으로 보임.

<재단출범이후 응대율 현황>

사업 연도	응대율		전화민원 만족도		1차 처리율		시/구 이관율	
	목표	현황	목표	현황	목표	현황	목표	현황
2017년	90.0%이상	80.9%	92.0	89.5	82.1%	80.5%	17.1%	19.5%
2018년	86.5%이상	83.7%	90.0	86.5	82.1%	78.5%	17.9%	21.5%
2019년	95.0%이상	-	93.0	-	86.1%	-	13.9%	-

<2018.8.22.기준>

○ 재단설립 전 시민소통기획관에서는 '고용의 안정성' 강조하며 "민간위탁방식의 운영으로는 상담사들에게 직업에 대한 긍지와 사명감을 가지도록 요구하기에 무리가 있고, 장기적 비전 부재로 공적 책임감이 결여되는 등 구조적 문제가 있음"을 강조하였으나,

3) 시/구 이관율이란 재단에서 1차 상담으로 마무리 되지 않은 민원을 시나 구의 업무담당자에게 연결하는 비율임.

재단 설립이후 이직인원이 전년대비 5배 이상 증가했다는 것은 여전히 조직이 불안정하며, 이는 '고용 안정'이라는 재단 설립 목적에 부합되지 못하고 있는 것으로 보임.

<재단 결원인원 및 사유 현황>

(단위 : 명)

구 분	건강악화	업무부담	이직	전직	노노갈등	총합계
2018년	3	1	17	-	-	**21**
2017년	1	1	3	1	4	**10**

<2018.8.22.기준>

○ 지난 제280회 임시회 당시 재단은 스마트폰 보급 확대 등 상담환경 변화와 상담사의 건강권 등을 고려하여 새벽 1시 이후 심야상담시간 조정 및 폐지를 검토하겠다고 했으나,

대중교통이나 시정일반, 생활정보 등에 관한 상담은 주간, 야간 뿐 아니라 심야시간에도 유의미한 재단의 본질적 기능이며,

재단 설립 이후 콜량이 감소(´14년 719만건 → ´17년 541만건)하고 있으나 대기시간(´14년 7분 → ´17년 8분8초)은 길어져 시민들의 만족도가 저하되고 있는 상황으로

2014년 '120다산콜센터 운영 효율화 연구용역 보고서(´14.10.31. 광주여자대학교 산학협력단)'에서 제시한 '인입호[4] 점유율 1% 미만'시점까지는 운영을 유지하며 추이를 지켜보는 등 신중한 검

4) 인입호란 120다산콜센터로 걸려오는 콜 호수(건)임.

토가 필요하다는 시의회 의견에 따라 현 상담시간을 유지하기로 하였음.

또한 당시 복무규정 제11조(근무시간)에 이미 '야간상담업무는 2017.12.31. 이전에 폐지하는 것으로 한다'고 명시되고 별도의 내규가 부재한 점을 지적하였으나 현재까지 수정이나 보완되어 있지 않음.

〈복무규정〉 제2절 근무시간 등

제11조(근무시간) 〈전문개정 2017. 8. 29〉

① 직원의 1일의 근무시간은 휴게시간을 제하고 8시간을 초과할 수 없으며, 1주간의 근무시간은 휴게시간을 제하고 40시간을 초과할 수 없다.

② 시업 및 종업시간은 다음 각 호의 직무에 따라 달리 적용한다.

1. 일반직 및 주간상담사 : 06:00부터 22:00까지 중 1일 8시간
2. 저녁상담사와 야간상담사 : 별도의 내규로 정한다.
   단, 야간상담업무는 2017. 12. 31 이전에 폐지하는 것으로 한다.

③ 제2항의 근무시간은 계절의 변화, 업무의 내용 또는 재단의 형편에 따라 이를 조정할 수 있다.

다. 종합검토의견

○ 본 동의안은 2017년 4월 24일 출범한 「120다산콜재단」의 원활한 운영을 위해 120다산콜재단 출연여부에 대하여 서울특별시의회의 동의를 요청하기 위해 제출되었으며,

지방자치단체 출자·출연기관의 운영 기준 및 내용에 있어 문제요소가 없는 것으로 보여 타당하다고 판단됨.