

제306회 시의회 임시회  
문화체육관광위원회

다시 뛰는  
공정도시  
서울

# 정관 개정 보고의 건

2022. 3.



# 서울특별시 120다산콜재단 정관 개정 보고의 건

의안 번호	
----------	--

제출년월일 : 2022년 3월 31일  
제출자 : 120다산콜재단 이사장

## 1. 제안이유

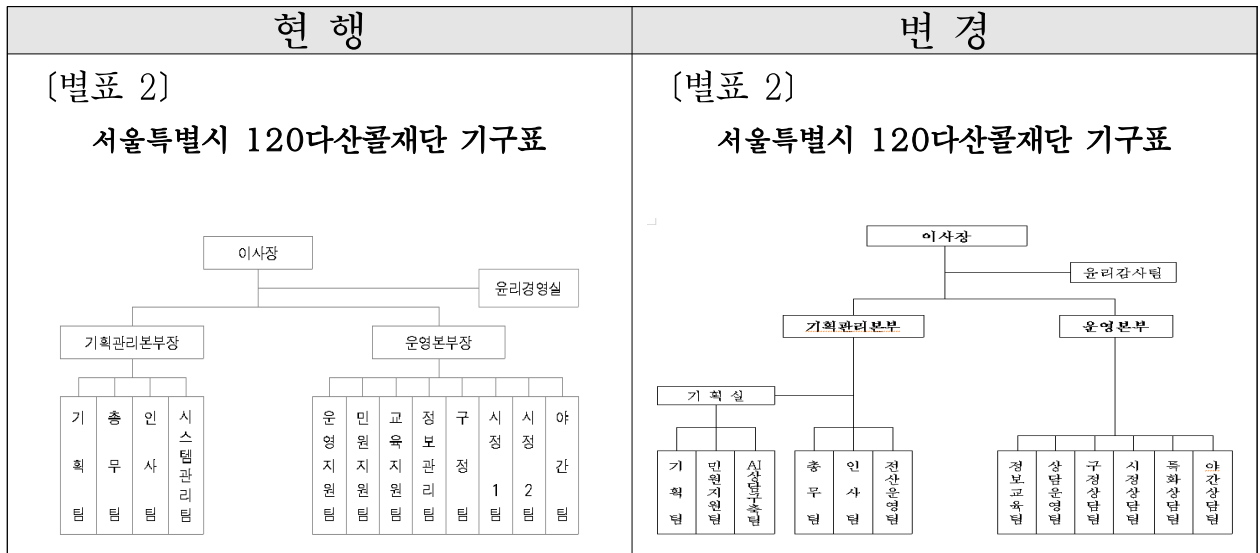
- 가. 120다산콜재단 인공지능 상담센터 구축을 위한 전문인력 확보를 위해 서울시와 협의 완료한 건으로 정관 내 “정원표 및 조직도”를 변경하고자 함
- 인공지능(AI) 콜센터 구축 및 운영을 위한 인력 총 21명 중 ISP 추진 인력 3명 우선 증원
  - 120 정보화전략계획(ISP) 및 기록물관리 인력증원(안) 검토(공기업담당관, '22.2.9.)
  - 사업추진 일정에 따라, ISP등 인공지능 콜센터 사업 기초계획 수립 등에 필요한 최소인원(3명)만 우선 증원 조치
  - 120다산콜재단 정원 증원 검토결과 통보(시민봉사담당관-4054, '22.2.21.)

## 2. 주요내용

### 가. 정관 [별표2] 기구표 개정

- 조직도 조정 : 현행(1실 2본부 12팀) → 변경(2본부 1실 13팀)
- 정보관리팀과 교육지원팀은 「상담DB 작성, 상담현장 교육, 상담코칭」 원스톱 시스템 구축을 위해 「정보교육팀」으로 통합
- AI 상담센터 구축사업을 위해 사업 완료 시 까지 「AI상담구축팀」 운영
- 재단 총괄 기획·조정 기능 및 대외협력·경영평가, 정책환류 기능 등 강화를 위해 기획팀을 「기획실」로 확대
- 윤리경영실은 자체 감사 및 복무점검 기능 강화를 위해 「윤리감사팀」으로 명칭 변경
- 기획관리본부 내 재단 민원을 총괄 대응하는 체계 확립, 자체 감사업무와 연계·협력을 위해 「민원지원팀」이관
- 챗봇, 스마트불편신고, 문자 등 비전화 상담채널을 통합하여 「특화상담팀」 구성

- 상담그룹은 구정상담팀, 시정상담팀, 특화상담팀, 야간상담팀으로 구성



### 나. 정관 [별표3] 정원표 개정

- 정원조정 : 현행(420명) → 변경(423명)

- AI 상담센터 운영을 위한 ISP 추진인력 정원 증원 : 3명

현행		변경					
[별표 3] 서울특별시 120다산콜재단 직급 및 직위 (단위 : 명)		[별표 3] 서울특별시 120다산콜재단 직급 및 직위 (단위 : 명)					
계	인원	일반직 및 전문직					
		사무직군·상담직군					
		소계	1급	2급	3급	4급	5급
420	1	419	1	1	4	23	390
계	인원	일반직 및 전문직					
		사무직군·상담직군					
		소계	1급	2급	3급	4급	5급
423	1	422	1	1	4	24	392

## 3. 참고사항

### 가. 제안근거

- 서울특별시 120다산콜재단 설립 및 운영에 관한 조례 제5조(정관)
- 서울특별시 120다산콜재단 정관 제38조(정관의 변경)
- 지방자치단체 출자·출연 기관의 운영에 관한 법률 제8조(정관)
- 시장공약(3-2-4호) 다산콜 2.0 시즌2
- 120 정보화전략계획(ISP) 및 기록물관리 인력증원(안) 검토(공기업담당관, '22.2.9.)

- 120다산콜재단 정원 증원 검토결과 통보(시민봉사담당관-4054, '22.2.21.)

나. 예산조치 : ISP 추진인력 채용 시 예비비 내 인력증원 예비비 194,370천원 사용 예정

다. 합 의 : 해당사항 없음

라. 기 타 : 이사회 의결 및 서울특별시장 승인 후 정관변경 시행

붙임 1. 신구조문대비표 1부.

2. 120다산콜재단 정관 개정(안) 전문 1부.

3. 제안근거 각 1부. 끝. ※ 별첨문서 이사회 의결 전까지 보안유지 준수

※ 작성자 : 120다산콜재단 기획팀 홍기찬 (☎ 3278-5725 )

## 신구조문대비표

현 행	변 경																																																												
<p>[별표 2] 서울특별시 120다산콜재단 기구표</p>	<p>[별표 2] 서울특별시 120다산콜재단 기구표</p>																																																												
<p>[별표 3] 서울특별시 120다산콜재단 직급 및 직위 (단위 : 명)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th rowspan="3">계</th> <th rowspan="3">장원</th> <th rowspan="3">인원</th> <th colspan="6">일반직 및 전문직</th> </tr> <tr> <th colspan="6">사무직군·상담직군</th> </tr> <tr> <th>소계</th> <th>1급</th> <th>2급</th> <th>3급</th> <th>4급</th> <th>5급</th> <th>6급</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>420</td> <td>1</td> <td>419</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>4</td> <td>23</td> <td>390</td> </tr> </tbody> </table>	계	장원	인원	일반직 및 전문직						사무직군·상담직군						소계	1급	2급	3급	4급	5급	6급	420	1	419	1	1	4	23	390	<p>[별표 3] 서울특별시 120다산콜재단 직급 및 직위 (단위 : 명)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th rowspan="3">계</th> <th rowspan="3">장원</th> <th rowspan="3">인원</th> <th colspan="6">일반직 및 전문직</th> </tr> <tr> <th colspan="6">사무직군·상담직군</th> </tr> <tr> <th>소계</th> <th>1급</th> <th>2급</th> <th>3급</th> <th>4급</th> <th>5급</th> <th>6급</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>423</td> <td>1</td> <td>422</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>4</td> <td>24</td> <td>392</td> </tr> </tbody> </table>	계	장원	인원	일반직 및 전문직						사무직군·상담직군						소계	1급	2급	3급	4급	5급	6급	423	1	422	1	1	4	24	392
계				장원	인원	일반직 및 전문직																																																							
						사무직군·상담직군																																																							
	소계	1급	2급			3급	4급	5급	6급																																																				
420	1	419	1	1	4	23	390																																																						
계	장원	인원	일반직 및 전문직																																																										
			사무직군·상담직군																																																										
			소계	1급	2급	3급	4급	5급	6급																																																				
423	1	422	1	1	4	24	392																																																						

## 서울특별시 120다산콜재단 정관

제정 2016. 4. 24.  
개정 2018. 6. 7.  
개정 2019. 8. 30.  
개정 2020. 1. 9.  
개정 2020. 8. 20.  
개정 2021. 5. 26.  
개정 2021. 10. 21.  
개정 2022. 0. 00.

### 제1장 총 칙

**제1조(목적)** 이 법인은 민법(이하 “법”이라 한다)과 서울특별시 120다산콜재단 설립 및 운영에 관한 조례(이하 “조례”라 한다)가 정하는 바에 의하여 시민중심의 소통행정을 위한 각종 사업의 수행을 통해 시민의 삶의 질 향상에 기여함을 목적으로 한다.

**제2조(명칭)** 이 법인의 명칭은 서울특별시 120다산콜재단(이하 “재단”이라 한다)라 한다.

**제3조(사무소의 소재지)** 재단의 주된 사무소는 서울특별시 동대문구 난계로 28길 23에 두고 필요에 따라 서울특별시(이하 “시장”이라 한다)의 승인을 얻어 지사 또는 출장소를 둘 수 있다.

**제4조(사업의 범위)** 재단은 제1조의 규정에 따른 목적을 달성하기 위하여 다음 각 호의 사업을 수행한다.

1. 시정·구청 상담서비스 제공
2. 시민소통 상담 데이터베이스 관리 및 분석
3. 상담 전문인력 확보 및 양성
4. 시민중심 맞춤형 상담서비스 발굴
5. 시정상담 서비스의 효과적 전달방안 연구
6. 시정 특수목적 및 임시 상담서비스 수탁 수행
7. 재단 사업관련 업무시설 관리
8. 상담관련 전산장비 구축·운영 및 관리
9. 그 밖에 법인의 목적달성에 필요한 사업

**제5조(대행사업)** ① 재단은 국가·지방자치단체 또는 기타 위탁자의 사업을 대행할 수 있다.

② 재단은 제1항의 규정에 의한 사업을 대행함에 있어 특히 필요한 경우에는 시장의 승인을 얻어 그 사업의 일부를 제3자에게 시행하게 할 수 있다.

**제6조(공고방법)** 재단이 공고·고시할 사항은 당해 재단의 인터넷홈페이지 또는 일간신문에 이를 게재한다. <개정 2018.6.7>

## 제2장 임원 및 직원

**제7조(임원의 종류와 정수)** 재단에는 다음 각 호의 임원을 둔다.

1. 이사장 1인
2. 비상임이사 4인 이상 9인 이내(노동이사 2명 포함) <개정 2018.6.7.><개정 2020.1.9.>  
<개정 2021. 5. 26.>
3. 감사 1인

**제8조(임원의 임면)** ① 임원은 임원추천위원회에서 추천된 자 중에서 시장이 임명한다. 단, 조례 또는 정관에 따라 당연히 임명되는 임원은 임원추천위원회의 공모 및 추천절차를 거치지 아니한다.

② 임원이 법인의 명예를 훼손하거나 재단의 목적에 위배되는 행위를 하는 경우 시장은 이사회 의결을 거쳐 해임할 수 있다. 또한 이사장은 재단의 경영성과에 따라 이사회 의결을 거쳐 임기 중 시장이 해임할 수 있다.

③ 이사장을 제외한 이사 및 감사는 비상근으로 한다.

④ 당연직 이사는 다음 각 호의 1에 해당하는 자로 한다.

1. 서울특별시 시민소통기획관
2. 서울특별시 재정기획관

⑤ 감사는 임원추천위원회에서 추천하여 시장이 임명한다.

**제9조(임원의 임기)** ① 임원의 임기는 3년으로 하며, 1년 단위로 연임할 수 있다. 이 경우 시장은 경영성과계약 이행실적 또는 직무이행실적 평가결과, 경영평가결과 등을 고려하여 임원의 연임여부를 결정하여야 한다. 다만, 노동이사는 임기종료 등으로 결원 발생 시 노동자투표 등 선출절차를 거쳐 새로 선출하여 임명하여야 한다. <개정 2018.6.7.><개정 2019.8.30.><개정 2020.1.9.><개정 2021. 5.26.>

② 제1항에 의해 임원을 연임할 경우 임원추천위원회의 심의를 거쳐야 한다. 다만, 비상임

이사 및 비상임감사를 연임시키려는 경우에는 임원추천위원회의 심의를 생략할 수 있다.  
<신설 2018.6.7.>

- ③ 당연직 이사의 임기는 그 직을 상실한 때에 만료되며 후임자가 승계한다.
- ④ 임기 중에 임원의 결원이 생겼을 때 그 후임자의 임기는 임명일로부터 새로이 기산한다.

**제10조(임원추천위원회의 구성과 운영)** ① 재단의 임원 후보자를 추천하기 위하여 재단에 임원추천위원회(이하 “추천위원회”라 한다)를 두며 다음 각 호의 자로 구성한다.

- 1. 서울시장이 추천하는 자 2명
  - 2. 서울시의회가 추천하는 자 3명
  - 3. 재단의 이사회가 추천하는 자 2명(단 재단을 설립하는 때에는 서울시장이 추천하는 자로 한다.)
- ② 서울시 공무원인 당연직 이사는 제1항 제3호에 규정된 이사회의 의결에 참여할 수 없다.
- ③ 추천위원회의 위원은 다음 각 호의 1에 해당하는 자이어야 한다.

- 1. 경영전문가
- 2. 시정 상담 관련 분야 전문가
- 3. 4급 이상 공무원 또는 고위공무원단에 속하는 일반직공무원으로 퇴직한 자
- 4. 공인회계사 등 전문가
- 5. 재단의 경영에 관한 지식과 경험이 있다고 인정되는 자
- 6. 재단의 고유목적사업 달성을 위해 필요한 경우 해당 분야의 전문가

④ 기타 추천위원회의 구성 및 운영 등에 필요한 세부 사항은 당해 재단의 내규로 정한다.

**제11조(임원후보의 추천절차)** ① 추천위원회가 임원후보를 추천하려는 때에는 특별한 사유가 없는 한 예정 결원 직위에 대하여 2배수 이상을 추천하여야 한다. <개정 2018.6.7.>

② 시장은 추천된 임원후보가 임원의 결격사유에 해당하거나 재단의 경영에 현저하게 부적당하다고 인정되는 때에는 추천위원회에 임원후보의 재추천을 요구할 수 있다. 이 경우 추천위원회는 지체 없이 임원후보를 재추천하여야 한다.

**제12조(임원의 직무)** ① 이사장은 이사회를 소집하고 그 의장이 된다.

② 이사장은 재단을 대표하고 재단업무를 총괄하며 경영성과에 대하여 책임을 진다. 다만 이사장이 부득이한 사정으로 업무를 수행하지 못할 때에는 제8조 제4항 각호의 당연직 이사 순으로 그 직무를 대행한다.

③ 이사는 이사회에 부의한 의안을 심의하고 표결에 참여한다.

④ 비상임이사(노동이사 포함)는 소관부서에 이사회 안건을 제출할 수 있으며, 이사회 안건과 관련한 정보열람을 소관부서에 요구할 수 있다. <신설 2021.5.26.>



⑤ 감사는 재단의 회계 및 업무를 감사하며, 유고시에는 직제규정에서 정하는 바에 따라 그 직무를 대행한다. <개정 2018.6.7.>

**제13조(임원의 결격사유)** ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 재단의 임원이 될 수 없다.

1. 피성년후견인 또는 피한정후견인
2. 파산선고를 받고 복권(復權)되지 아니한 사람
3. 금고 이상의 형을 선고받고 그 집행이 끝나거나 집행을 받지 아니하기로 확정된 후 5년이 지나지 아니한 사람 <개정 2020. 8. 20.>
  - 3의1. 금고 이상의 형을 선고받고 그 집행유예기간이 끝난 날부터 2년이 지나지 아니한 사람 <신설 2020. 8. 20.>
  - 3의2. 금고 이상의 형의 선고유예를 선고받고 그 선고유예기간 중에 있는 사람<신설 2020. 8. 20.>
4. 법원의 판결에 따라 자격이 상실되거나 정지된 사람
5. 「형법」 제355조 및 제356조에 규정된 횡령과 배임의 죄를 범한 사람으로서 300만원 이상의 벌금형을 선고받고 그 형이 확정된 후 2년이 지나지 아니한 사람
6. 「형법」 제303조 또는 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제10조에 규정된 죄를 범한 사람으로서 벌금형 이상을 선고받고 그 형이 확정된 사람 <신설 2019. 8. 30>
  - 6의1. 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제2조에 규정된 죄를 범한 사람으로서 100만원 이상의 벌금형 이상을 선고받고 그 형이 확정된 후 3년이 지나지 아니한 사람 <신설 2020. 8. 20.>
  - 6의2. 미성년자에 대한 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 죄를 저질러 파면·해임되거나 형 또는 치료감호를 선고받아 그 형 또는 치료감호가 확정된 사람(집행유예를 선고받은 후 그 집행유예기간이 경과한 사람을 포함한다) <신설 2020. 8. 20.>
    - 가. 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제2조에 따른 성폭력범죄
    - 나. 「아동·청소년의 성보호에 관한 법률」 제2조제2호에 따른 아동·청소년대상 성범죄
7. 재단과 거래상 밀접한 이해관계를 가진 사람
8. 징계로 파면처분을 받은 날부터 5년이 지나지 아니한 사람 <신설 2020. 8. 20.>
9. 징계로 해임처분을 받은 날부터 3년이 지나지 아니한 사람 <신설 2020. 8. 20.>
10. 「지방자치단체 출자·출연 기관의 운영에 관한 법률」 제9조 제4항에 따라 해임된 후 3년이 지나지 아니한 사람 <신설 2020. 8. 20.>

② 재단의 임원이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하게 되거나 임명 당시 그에 해당하는

사람으로 밝혀졌을 때에는 당연히 퇴직한다.

③ 제2항의 규정에 의하여 퇴직된 임원이 퇴직 전에 관여한 행위는 그 효력을 잃지 아니한다.

**제14조(직원의 임면)** ① 재단의 직원은 이사장이 임면한다.

② 직원의 신규채용은 공개경쟁시험으로 채용하는 것을 원칙으로 하되, 공개경쟁시험에 의하여 충원이 곤란한 직위·직무분야에 대하여는 우수 전문 인력과 경험이 풍부한 자를 경력경쟁시험으로 채용할 수 있다.

③ 직원의 임면, 승진 등 필요한 사항은 재단의 내부 규정으로 정한다.

**제15조(임직원의 복무)** 임·직원의 복무에 필요한 사항은 이사회 의결을 거쳐 재단의 내부 규정으로 정한다.

**제16조(임직원의 겸직제한)** 재단의 상임임원과 직원은 그 직무 이외의 영리를 목적으로 하는 업무에 종사하지 못하며, 상임임원은 시장의, 직원은 이사장의 허가 없이 다른 직무를 겸할 수 없다.

**제17조(임직원의 보수)** ① 재단의 상임임원 및 직원의 보수는 보수규정에 의한다.

② 비상임임원에게는 보수를 지급하지 아니한다. 다만, 예산의 범위 내에서 업무수행에 필요한 수당과 여비를 지급할 수 있다.

**제18조(비밀 엄수의 의무 등)** ① 재단의 임·직원은 재직 중은 물론 퇴직이후에도 직무상 알게된 비밀을 엄수하여야 한다.

② 재단은 개인정보의 보호와 정보주체의 권익 보장을 위해 이사회 의결을 거쳐 개인정보 관리규정을 정하여 시행하여야 한다.

**제19조(임원의 대표권에 대한 제한)** 재단의 이익과 이사장 또는 이사장의 직무를 대행하는 이사의 이익이 상반되는 사항에 대하여는 이사장 또는 이사장의 직무를 대행하는 이사는 재단을 대표하지 못한다.

**제20조(대리인의 선임)** 이사장은 업무수행을 위하여 필요한 경우에는 이사회 의결을 거쳐 임원 또는 직원 중에서 재단의 업무의 전부 또는 일부에 관하여 재판상 또는 재판외의 행위를 할 수 있는 권한을 가진 대리인을 선임할 수 있다.

## 제3장 조직 및 정원

**제21조(조직 및 정원)** ① 재단의 조직은 별표2, 정원은 별표3과 같으며, 조직 및 정원에 관

한 세부적인 사항은 직제규정으로 정한다. <개정 2018.6.7.>

② 시장은 재단의 설립목적을 달성하기 위하여 재단에 소속공무원을 파견할 수 있다.

## 제4장 이사회

**제22조(설치 및 구성)** ① 재단의 업무에 관한 중요사항을 의결하기 위하여 재단에 이사회를 둔다.

② 이사회는 이사장을 포함한 이사 전원으로 구성한다.

③ 감사는 이사회에 출석하여 의견을 진술할 수 있다.

**제23조(의결사항)** 다음 각 호의 사항은 이사회 의결을 거쳐야 한다.

1. 재단의 기본운영방침에 관한 사항
2. 사업계획 및 예산에 관한 사항
3. 사업실적 및 결산에 관한 사항
4. 정관의 변경에 관한 사항
5. 조직, 기구 및 정원에 관한 사항
6. 중요한 규정의 제정 또는 폐기에 관한 사항
7. 기본재산의 취득과 처분에 관한 사항
8. 재단의 해산에 관한 사항
9. 법령, 조례, 정관의 규정에 의하여 그 권한에 속하는 사항
10. 기타 이사장이 이사회에 부의하는 사항

**제24조(이사회 의 소집)** ① 이사회는 정기이사회와 임시이사회로 구분하며 이사장이 소집한다.

② 정기이사회는 연 2회 소집한다.

③ 임시이사회는 이사장이 필요하다고 인정하거나 재적이사 과반수가 요청 또는 감사의 요구가 있을 때 이사장이 소집한다.

④ 이사장은 이사회를 소집할 때에는 회의 개최일 7일전에 그 목적을 명시하여 이사에 게 통지하여야 한다. 다만, 이사장이 긴급을 요한다고 인정할 때에는 회의개최 전일까지 통지할 수 있다.

**제25조(의결방법)** ① 이사회는 재적이사 과반수의 출석으로 개의하고 출석이사 과반수의 찬성으로 의결한다.

② 이사장은 표결권을 가지며, 가부동수인 경우에는 부결된 것으로 본다.

**제26조(서면결의)** ① 이사장은 이사회에 부의할 사항 중에서 경미하거나 긴급을 요하는 사항에 관하여 제25조의 규정에도 불구하고 서면결의로 의결할 수 있다.

② 이사장은 제1항에 의한 서면 의결사항은 제24조의 절차에 따라 소집된 차기 이사회에 보고하여야 한다.

**제27조(이사회 참여제한)** 이사는 다음 각 호에 관한 사항에 대하여는 의결권을 행사할 수 없다.

1. 이사의 취임 및 해임에 있어 자신에 관한 사항
2. 금전 및 재산의 수수와 관련하여 자신과 재단의 이해가 상반되는 사항

**제28조(의사록)** 이사장은 이사회 의사진행 및 의결사항에 대하여는 의사록을 작성하고 출석한 이사와 감사의 기명·날인을 받은 후 비치하여야 한다.

## 제5장 운영자문단

**제29조(설치)** 재단은 재단의 효율적인 운영과 업무혁신 등에 관한 사항에 대해 자문하기 위하여 전문가로 구성된 운영자문단을 둘 수 있다.

**제30조(운영)** 운영자문단의 구성과 운영에 관한 사항은 내부규정으로 정한다.

## 제6장 재산 및 회계

**제31조(재산)** ① 재단의 재산은 기본재산과 보통재산으로 구분한다.

② 재단의 기본재산은 다음 각 호와 같다.

1. 설립당시 기본재산으로 출연한 재산
2. 설립 후 정부, 지방자치단체, 기타 법인 및 개인의 출연금 또는 토지·건물 등의 부동산
3. 정부 및 지방자치단체의 보조금과 결산상 잉여금중 이사회에서 기본재산으로 편입하도록 의결한 재산

③ 재단의 보통재산은 기본재산 이외의 시의 출연금, 기금운용과 관련한 이자수익금, 위탁사업수입금, 법인사업수입금, 기타수입금 등으로 구성하며, 재단의 유지 및 운영에 필요한 경비는 보통재산에서 충당한다.

④ 기부금은 재단 홈페이지를 통하여 연간 기부금 모금액 및 활용실적을 공개한다.

**제32조(재산의 관리)** ① 재단의 이사장은 선량한 관리자의 의무를 다하여 재단의 재산을

관리하여야 한다.

② 재단이 기본재산을 매도, 증여, 교환, 대여 또는 담보로 제공하거나 의무의 부담 또는 권리의 포기를 하고자 하는 경우에는 이사회 의결을 거쳐 시장의 승인을 받아야 한다.

**제33조(기금)** ① 재단의 특정 목적사업을 위한 자금을 충당하기 위하여 재단에 기금을 설치할 수 있다.

② 제1항의 기금은 다음 각 호의 재원으로 조성한다.

1. 서울특별시 및 자치구의 출연금

2. 중앙정부의 지원금

3. 기부금품 모집 및 사용에 관한 법률 제5조에 저촉되지 아니한 금융기관 및 기업 등 민간의 출연금

4. 기타 기본재산의 운용 및 재단사업으로 발생하는 수익금

③ 재단은 기금의 원금을 감소하고자 하는 경우에는 이사회 의결을 거쳐 시장의 승인을 받아야 한다.

④ 재단은 기금의 운영·관리 및 사용에 관하여 필요한 사항은 이사회 의결을 거쳐 시장의 승인을 받아 별도 규정으로 정한다.

⑤ 기금은 적립계정과 운용계정으로 구분하고 각각 별도의 계좌를 설치하여 운용한다.

**제34조(사업연도)** 재단의 사업연도는 시의 일반회계의 회계연도에 의한다.

**제35조(사업계획과 예산)** ① 재단은 매 사업연도의 사업계획 및 예산안을 시장이 정한 예산편성지침에 따라 편성하여 이사회 의결을 거쳐 회계연도 개시 전까지 시장에게 보고하여야 한다. 이를 변경하고자 할 때에도 또한 같다.

② 재단은 예산이 성립되거나 변경된 후 15일 이내에 시의회 소관 상임위원회 및 예산결산특별위원회에 예산서를 제출하여야 한다. <신설 2018.6.7>

**제36조(결산)** ① 재단은 매 회계연도의 사업실적 및 결산보고서를 당해 회계연도가 끝난 후 2개월 이내에 이사회 의결을 거쳐 공인회계사의 회계감사보고서를 첨부하여 지체 없이 시장에게 제출하여야 한다. <개정 2018.6.7> <개정 2021. 10. 21>

② 재단은 매 회계연도가 끝난 후 2개월 이내에 결산을 완료하고 10일 이내에 결산서를 작성하여 시의회 소관 상임위원회 및 예산결산특별위원회에 제출하여야 한다. <개정 2018.6.7><개정 2021. 10. 21>

③ 재단은 매 회계연도가 끝난 후 3개월 이내에 재단의 운영 및 서비스 등을 평가한 경영 평가서를 시장 및 시의회 상임위원회에 제출하여야 한다. <개정 2018.6.7>

**제37조(손익금의 처리)** ① 재단의 세입세출결산 결과 발생한 잉여금은 다음연도 세입예산에 편성하는 것을 원칙으로 한다.

② 재단의 발생주의 복식부기에 의한 재무회계 결산 결과 이익이 생긴 때에는 이사회 승인을 거쳐 이월결손금을 보전한 후, 기본재산에 편입하거나 준비금 등으로 적립한다.

③ 재단의 발생주의 복식부기에 의한 재무회계 결산에 따라 손실이 생긴 때에는 이사회 승인을 거쳐 준비금으로 이를 보전하고, 부족할 때에는 이월한다.

## 제7장 보 칙

**제38조(정관의 변경)** 재단의 정관을 변경하고자 할 때에는 미리 시장과 협의하여야 하며, 이사회에서 재적이사 3분의 2 이상의 찬성으로 의결한다. 이 경우 서울특별시의회 소관 상임위원회에 사전 보고하여야 한다.

**제39조(해산)** 법인을 해산하고자 할 때에는 이사회에서 재적이사 3분의 2 이상의 찬성으로 의결하여 시장의 승인을 받아야 한다.

**제40조(잔여재산의 귀속)** 법인 해산 시 잔여재산은 이사회 의결과 시장의 승인을 받아 서울특별시 또는 목적이 유사한 법인이나 단체에 기증한다.

**제41조(시행규정)** ① 이 정관의 시행에 필요한 사항은 이사장이 이사회 의결을 거쳐 규정으로 정한다.

② 이사장이 다음 각 호의 사항에 관한 규정을 제정, 개정 또는 폐지할 때에는 시장과 협의하여야 한다.

1. 기구 및 정원의 변동에 관한 사항
2. 임직원의 채용, 면직 및 임원의 승진 등에 관한 사항
3. 임금, 성과급, 퇴직금 및 복리후생비 등 보수체계에 관한 사항
4. 그 밖에 재산의 취득·처분 등 재산의 중요한 변동에 관한 사항

## 부 칙

**제1조(시행일)** 이 정관은 주무관청의 법인설립 허가를 받아 법원의 등기를 필한 날부터 시행한다.

**제2조(최초임원의 임기)** 재단 설립 후 최초의 임원임기는 재단 설립 등기일로부터 기산한다.

**제3조(최초의 사업연도)** 재단 설립 후 사업연도는 재단 설립 등기일로부터 당해 연도 말까지로 한다.

**제4조(사업계획 등)** 재단의 설립연도에 속하는 사업계획 및 예산서는 재단 설립 등기일부 1

개월 이내에 이사회 의결을 거쳐 시장에게 보고하여야 한다.

**제5조(경과규정)** 이 정관의 시행에 관하여 필요한 최초의 직제 및 정원규정, 인사규정 등 제 규정은 재단 설립 등기일로부터 3개월 이내에 이사회 의결을 거쳐 확정한다.

**제6조(영업양도 계약에 관한 특례)** ① 재단은 재단 설립 당시 서울특별시의 시정·구청 상담업무를 수탁하여 수행하는 업체와 관련 업무에 관한 영업양도 계약을 체결하여 업무의 연속성을 유지할 수 있도록 한다.

② 재단과의 영업양도 계약에 따라 업무가 종료되는 사업장에 종사하던 직원은 고용승계 한다.

③ 전항에 따른 고용승계를 희망하지 않는 자는 관계 법령에 따라 노동관계를 해지할 수 있다. <개정 2020.1.9.>

#### **부 칙 (2018.6.7.)**

이 정관은 주무관청의 허가를 받은 날로부터 시행한다.

#### **부 칙 (2019.8.30.)**

이 정관은 주무관청의 허가를 받은 날로부터 시행한다.

#### **부 칙 (2020.1.9.)**

이 정관은 주무관청의 허가를 받은 날로부터 시행한다.

#### **부 칙 (2020.8.20.)**

이 정관은 주무관청의 허가를 받은 날로부터 시행한다.

**부 칙** (2021.5.26.)

이 정관은 주무관청의 허가를 받은 날로부터 시행한다.

**부 칙** (2021.10.21.)

이 정관은 주무관청의 허가를 받은 날로부터 시행한다.

**부 칙** (2022.0.00.)

이 정관은 주무관청의 허가를 받은 날로부터 시행한다.



[별표 1] 설립당시의 기본재산 <개정 2021.5.26.>

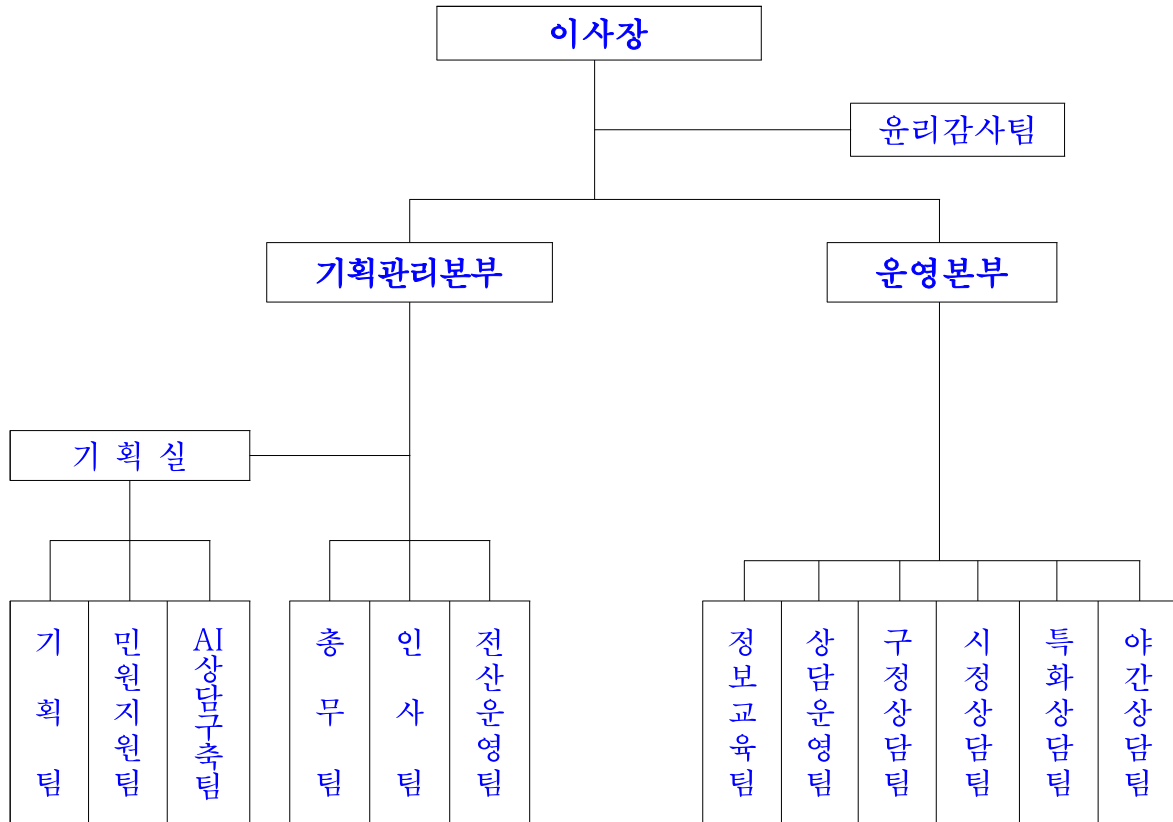
구 분	출 연 자	금 액	비 고
계		50백만원	
현 금	서울특별시	50백만원	설립출연

[별표 2] <제정 2018. 6. 7.><개정 2019.8.30.><개정 2021.10.21.><개정 2022.0.00.>

### 서울특별시 120다산콜재단 직급 및 직위

직종	직군	직급	직위
일반직	사무직군	3급	차장
		4급	과장
		5급	대리
		6급	주임
	상담직군	3급	차장
		4급	과장
		5급	대리
		6급	주임
전문직	전문직군	1급 · 2급	본부장
업무직	시설관리직	-	※ 소장 1인을 둘 수 있음
	경비직	-	
	미화직		

## 서울특별시 120다산콜재단 기구표



[별표 3] <제정 2018. 6. 7.><개정 2020. 1. 9.><개정 2022.0.00.>

## 서울특별시 120다산콜재단 정원표

(단위: 명)

계	임원 (상임)	일반직 및 전문직						
		사무직군·상담직군						
		소계	1급	2급	3급	4급	5급	6급
423	1	422	1	1	4	24	392	

## 붙임#3 지방자치단체 출자·출연 기관의 운영에 관한 법률

[시행 2020. 12. 10.] [법률 제17389호, 2020. 6. 9., 일부개정]

행정안전부(공기업정책과) 044-205-3962

행정안전부(공기업지원과) 044-205-3984

**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
2. 명칭
3. 주된 사무소가 있는 곳
4. 자본금 또는 출연금
5. 주식 발행에 관한 사항
6. 주주총회에 관한 사항
7. 임직원에 관한 사항
8. 이사회 운영
9. 사업 범위 및 내용과 그 집행
10. 예산과 회계
11. 정관의 변경
12. 해산에 관한 사항
13. 그 밖에 대통령령으로 정하는 사항

② 출자·출연 기관은 제5조에 따라 출자·출연 기관으로 지정된 후 3개월 이내에 제1항에 따른 정관을 작성하여 미리 지방자치단체의 장과 협의하여야 한다. 정관의 기재사항을 변경하려는 경우에도 또한 같다.

**붙임#3** 120다산콜재단 정원 증원 검토결과 통보(시민봉사담당관-4054, '22.2.21.)

코로나19바이러스감염병 예방 및 확산방지에 적극 동참합시다!

I-SEOUL-U  
의정부

서울특별시

서울시 홈페이지  
seoul.go.kr

수신자 서울특별시120다산콜재단이사장  
(경유)

제목 120다산콜재단 정원 증원 검토결과 통보

1. 120다산콜재단 기획팀-195(2022.1.28.)호, 244호(2022.2.9.)호 관련입니다.
2. 귀 재단에서 요청한 인공지능(AI) 콜센터 구축사업 및 기록물관리 전문요원 인력충원을 위한 정원 증원요청에 대하여 아래와 같이 검토결과를 통보하오니 향후 업무추진에 참고하여 주시기 바랍니다.

가. 증원 요청내역 : 420명 →422명(증 22명)

① 인공지능(AI) 콜센터 구축사업 : 21명

② 기록관 설치대상 고시에 따른 기록관리 담당자 배치 : 1명

나. 승인내역 : 3명

- 사업추진 일정에 따라, ISP 등 인공지능 콜센터 사업 기초계획 수립 등에 필요한 최소인원(3명)만 우선 증원 조치
- 기록관리 담당자 배치는 추후 재검토. 끝.

서울특별시



수신자

주우관 윤성현 민원기획팀장 장영호 시민봉사담당관 최선혜 02/21

합조자

시행 시민봉사담당관-4054 (2022-02-21)  
우 04524 서울특별시 중구 세종대로 110  
전화 2133-6542 전송 02-2133-0789 / sone2010@seoul.go.kr

접수 기획팀-321 (2022.2.21.)  
/ www.seoul.go.kr

/ 부분공개 ( 5.7 )

# 120 정보화전략계획(ISP) 및 기록물관리 인력증원(안) 검토

《공기업담당관, '22.02.07.》

120다산콜재단 인공지능(AI)콜센터 구축을 위한 「정보화전략계획(ISP)」 및 기록물관리 인력증원 계획(안) 검토 보고 드림

## 《요 약》

- ◆ 증원 인력 : 총 4명
  - 인공지능(AI)콜센터 구축 정보화전략계획(ISP) 추진인력 : 3명(4급 팀장 1, 5급 팀원 2)
  - 기록물관리 전문요원 : 1명(5급) ※ 자격요건에 따라 직급 변경 가능
- ◆ 증원 전·후 비교
  - 조직 변경 : 1실 2본부 12팀 → 1실 2본부 1센터 12팀
  - 정원 변경 : 420명 → 424명(4급 1명, 5급 3명)

(’22.2.8. 현재)

구 분	정원(계)	임원	1급	2급	3급	4급	5급	6급
증원 후	424(+4)	1	1	1	4	24(+1)	292(+3)	100
증원 전	420	1	1	1	4	23	290	100
현 원	409	1	1	1	2	0	130 (사무 9, 상담 121)	274 (사무 11, 상담 263)
과부족	△11	0	0	0	△2	△23	△160	△174

※ 정원의 업무직 12명 제외/2월 중순 결원 채용 예정

- ◆ 검토 의견 : 정보화전략계획(ISP) 추진 인력 우선 증원 및 기록물관리 관련 전문 요원 추가 검토 필요

## □ 증원 요청(안)

### ① 인공지능(AI) 콜센터 구축 정보화전략계획(ISP) 추진 관련

- 증원 인원 : ISP 및 AI·빅데이터 전문인력 3명
    - AI 콜센터 구축을 위한 인력 총 21명 중 단계별 인력운용계획<sup>1)</sup> 따라 ISP 구축 용역을 위한 인력 3명(4급 팀장 1, 5급 팀원 2) 우선 요청
- (인공지능(AI)콜센터 구축 연차별 계획)

단위사업	'21	'22	'23	'24	'25	'26.6월
인공지능 상담 서비스 활성화	챗봇 활성화	정보화전략계획(ISP) 수립	STT 및 보이스 ARS 도입	STT 및 보이스 ARS 운영	유지보수	고도화
상담민원분석 시스템 구축	연구 컨설팅	정보화전략계획(ISP) 수립	상담민원분석 시스템 설계	상담민원분석 시스템 도입	민원분석 시스템 운영	유지보수

1) 1차('22년) ISP 추진인력 3명, 2차('22년) 시스템 구축 10명, 3차('23년) 대시민 활성화 8명

○ **인력운용 계획 : AI상담구축 T/F 팀 1단계 신설 운영**

〈AI상담구축 T/F 단계별 구축 계획〉

**1단계** : AI상담구축T/F팀(인공지능 상담, 빅데이터 분석, 메타버스)

**2단계** : AI상담센터(AI상담구축T/F팀 확대 재편, 빅데이터 분석 및 행정환류 기능 강화)

〈정보화전략계획(ISP) 수립〉

○ 사업기간 : '22.4~9.(6개월)                      ○ 소요예산 : 190백만원

○ 사업내용

- 인공지능 환경에 적합한 인공지능 콜센터 업무 재설계(BPR)
- 지능화된 AI가 자동화 가능한 업무를 대체하여 상담수행
- 인공지능 기반 상담 데이터베이스 활용 가능성 검토
- 서울시 스마트도시 정책 및 사업과의 연계
- 인공지능의 자동화 행정 답변 및 자동화 행정오류 영향 분석

○ **필요 인건비 : 1.9억원** ※ '22년 정원증원 예비비 편성 완료

② **기록물관리 전담요원 관련**

○ **증원 인원 : 기록물관리 전담요원 1명(5급)** ※자격요건에 따라 직급 변경 가능

○ **근 거 : 「서울특별시 투자·출연기관 기록관 설치대상 고시」에 따른  
조치사항 안내(서울기록원-114, 2022.02.03.)**

- 서울특별시 투자·출연기관 기록관 설치대상 고시(제2022-48호, 2022.01.26.)에 따른 기록관 운영규정 제정, 기록물관리 전문요원 배치 등 기록관 설치·운영

○ **담당업무 : 기록물 생산현황·이관·보존관리 등 기록관 업무를 주관하며  
전문적인 기록관리 담당**

〈참 고〉

○ **기록관 설치 대상 : 공공기록물 관리에 관한 법률 시행령 제10조**

- 연간 기록물 생산량이 1천권 이상이거나 보존대상 기록물이 5천권 이상인 공공기관

※ 전자기록물 단위 환산 기준 (국가기록원 「공공기관 기록물관리 지침」) : 10건 당 1철(권)

○ **서울특별시 투자·출연기관 기록관 설치대상 : 총 23개 기관**

- 투자기관(6) : 서울교통공사, 서울시설공단, 농수산식품공사, 에너지공사, 주택도시공사, 물재생시설공단
- 출연기관(17) : 20개 출연기관 중 3개 기관(공공보건의료재단, 시립교향악단, 장학재단)을 제외한 17개 기관

- ※ 제외 3개기관(연간 기록물 생산량 기준 1천권 미만)의 경우 보존대상 기록물 5천권 이상 보유 현황 조사를 통한 추가 지정 가능
- ※ ('20.12.31) 「서울특별시 기록물 관리에 관한 조례」 개정으로 서울시 출자·출연기관까지 기록물관리 의무 확대 부여
- 기본사항 : 기록관 운영목표·전략수립, 운영규정 제정, 기록물관리 전문요원 배치
- 전문요원의 자격과 배치 : 기록물관리기관의 전체 정원의 4분의 10이상

◆ 기록물관리 전문요원의 자격 (공공기록물법 시행령 제78조) ◆

1. 기록관리학 전공으로 석사학위 이상을 취득한 사람
2. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람으로서 행정안전부령으로 정하는 기록관리학 교육과정\*을 이수하고, 행정안전부장관이 시행하는 기록물관리 전문요원 시험에 합격한 사람
  - 가. 기록관리학 학사학위를 취득한 사람
  - 나. 역사학 또는 문헌정보학 학사학위 이상을 취득한 사람

\*<기록관리학 교육과정(2)>

- 이화여자대학교 정책과학대학원 부속 「기록관리교육원」
- 전북대학교 부설 「기록관리학교육원」

## □ 검토의견

- 재단내 정보화전략계획(ISP) 관련 전문 인력 부재 및 신속한 사업추진을 위해 증원 필요
  - 인공지능(AI) 콜센터 구축 및 운영을 위한 인력 총 21명 중 정보화전략계획(ISP) 추진 인력 3명 우선 증원하되, 정보화전략계획(ISP) 완료 후 AI 상담센터 연도별 인력 운용계획 및 총 증원인력 재검토 필요
- 기록관 설치대상 확대(市 투자·출연기관)에 따라 기록물관리 전문요원 배치 필요하나 타 기관 현황(기존 인력 활용 여부 및 증원 요청 사항) 파악 후 추후 검토 예정

## 【첨부1】 인공지능(AI) 콜센터 구축 추진계획

2-11-12

다산콜 2.0 시즌2

공약 2-11-12

총괄부서	000과장 : 000 ☎ 2133-6610	0000팀장 : 000 ☎ 0000	담당 : 000 ☎ 0000
협조부서	000과장 : 000 ☎ 2133-6610	0000팀장 : 000 ☎ 0000	담당 : 000 ☎ 0000
	000과장 : 000 ☎ 2133-6610	0000팀장 : 000 ☎ 0000	담당 : 000 ☎ 0000

총사업비 (~'26.6월까지)	4,050백만원	추진구분	신규	완료구분	입기후	재원구분	시비
---------------------	----------	------	----	------	-----	------	----

### 정책목표

- 인공지능 활용한 상담 서비스 혁신으로 시민 불편 제로화
  - 더 빠르고 편리한 상담 서비스로 응대율 · 시민만족도 95% 달성

### 정책개요(추진계획)

- 「인공지능 상담 서비스」 단계적 확대

단순 · 반복 상담은 인공지능이 처리하고 상담사는 심층적인 문제 해결에 집중하는 역할분담 체계를 구축하여 연결지연 해소 및 상담품질 향상

- 1단계: 인공지능 채팅 상담 서비스 「챗봇」 활성화
  - ▶ 챗봇 서울톡 상담 서비스 범위를 현 446종에서 480종으로 확대
- 2단계: 인공지능 「음성 인식 시스템(STT)」 도입
  - ▶ 상담내용 처리 자동화와 빅데이터 분석을 위해 음성을 문자로 자동 변환하는 인공지능 음성인식 시스템(STT: Speach to Text) 도입
- 3단계: 인공지능 기반 「보이는 ARS」 도입
  - ▶ 챗봇 서비스와 보이는 ARS를 상호 보완 · 연계하여 단순 문의 해결 자동화

- 「상담민원 분석 시스템」 구축

축적된 상담 빅데이터를 실시간 분석 · 활용하여 시민 불편을 사전에 예방하고 신속한 서비스를 제공하는 시정 환류 시스템 구축

- 상담 빅데이터를 분석하여 주요 정책 현안 및 상담 동향을 실시간으로 시민에게 제공하여 시정의 투명성을 강화하고 시민의 알 권리 신장
- 시민의 행정 수요를 선제적으로 예측하는 인공지능 민원 예보 시스템으로 시민 불편을 사전에 예방하고 신속한 서비스 제공

### 사업기간 : '21년 ~ '26년 6월



연차별 추진계획

단위사업	임기 내		임기 후				임기 후
	'21	'22	'23	'24	'25	'26.6월	
인공지능 상담 서비스 활성화	챗봇 활성화	정보화전략계획 (ISP) 수립	STT 및 보이는 ARS 도입	STT 및 보이는 ARS 운영	유지보수	고도화	
상담민원분석 시스템 구축	연구 컨설팅	정보화전략계획 (ISP) 수립	상담민원분석 시스템 설계	상담민원분석 시스템 도입	민원분석 시스템 운영	유지보수	

연차별 투자수요

(단위 : 백만원)

단위사업	구분	임기 내			임기 후				임기 후
		계	'21	'22	'23	'24	'25	'26.6월	
	계	4,050	50	300	1,700	600	600	800	
인공지능 상담 서비스 활성화	국비								
	시비	1,350	-	150	500	200	200	300	
	구비								
	민간								
민원분석 시스템 구축	국비								
	시비	2,700	50	150	1,200	400	400	500	
	구비								
	민간								

※ISP 연구 결과에 따라 예산 변경

타기관(중앙부처 등)과 협조 필요사항

- 인공지능 상담 서비스 활성화(정보시스템담당관)
  - 챗봇 서울톡 서비스 범위 확대 및 민원 처리부서 분배 업무 자동화

시민참여 실적

(단위 : 횟수)

설명회, 공청회 등	만족도조사	민간전문가 자문	언론/방송 보도	기 타
1	1			

- 2019 서울 인공지능 챗봇톤('19. 10. 9.)
- 2020 챗봇 이용자 서비스 만족도 조사: 만족 이상 88%('20. 12. 22.~12. 30.)

## 【첨부2】 120다산콜재단 직급 및 직원 현황

### ○ 120다산콜재단 정관

직종	직군	직급	직위
일반직	사무직군	3급	차장
		4급	과장
		5급	대리
		6급	주임
	상담직군	3급	차장
		4급	과장
		5급	대리
		6급	주임
전문직	전문직군	1급·2급	본부장
	시설관리 직	-	※ 소장 1인을 둘 수 있음
	경비직		
	미화직		

### ○ 직제 및 정원 규정

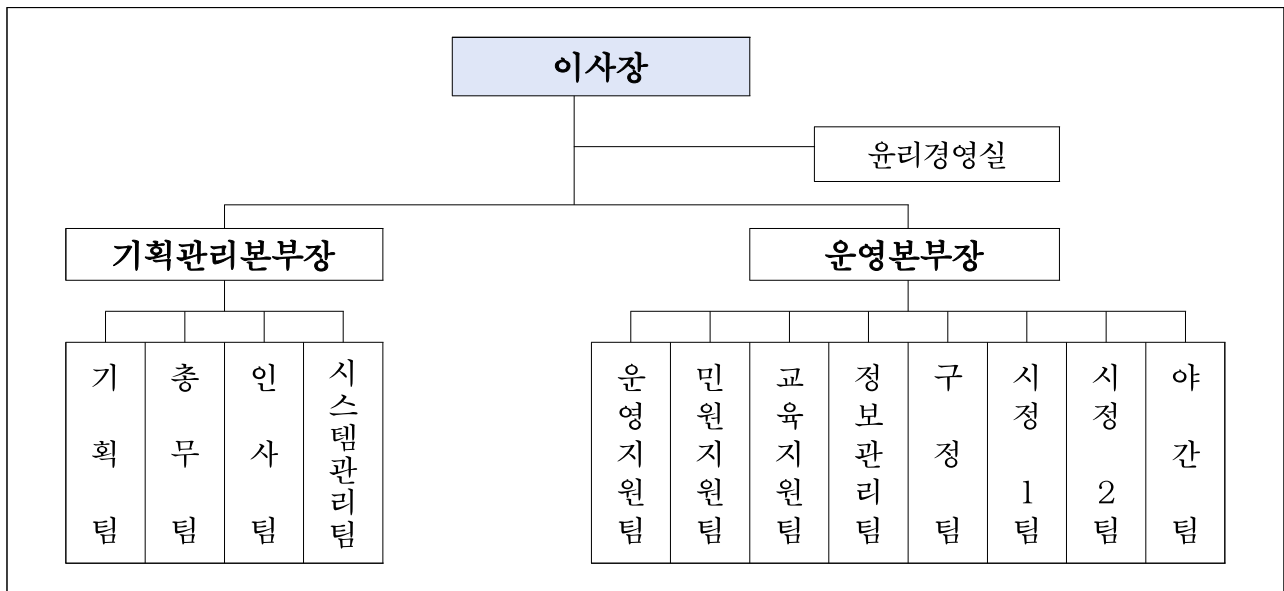
총원	계		임원 (상임)	일반직 및 전문직							업무직 (정원 외)
	정원	정원외		사무직군·상담직군							
				소계	1급	2급	3급	4급	5급	6급	
432	420	12	1	419	1	1	4	23	290	100	12

# 【첨부3】 120다산콜재단 정원 증원요청서

## 1 조직·인력 현황

□ 조직구성 : 1실 2본부 12팀

○ 조직도



○ 부서별 주요기능

부서	담당업무
윤리경영실	○ 감사, 청렴·반부패, 공직기강, 인권, 홍보 등
기획관리본부 (4개팀)	○ 기획팀, 총무팀, 인사팀, 시스템관리팀 - 기획·예산·경평영가·대외협력, 회계·계약·시설관리, 인사·노무·채용·복무, 전산·상담 시스템 운영 및 관리 등
운영본부 (8개팀)	○ 운영지원팀, 민원지원팀, 교육지원팀, 정보관리팀 - 상담 지원, 성과관리, 운영데이터, 상담사 교육운영, 상담품질관리, 상담 DB 관리, 상담데이터 분석, 약·강성 민원 등 처리 ○ 구정팀, 시정1팀, 시정2팀, 야간팀 - 시·구정 상담, 야간상담 운영 등

## □ 인력구성

○ 정/현원 현황 : 정원 420명 / 현원 409명

구분	정원	임원 (상임)	일반직 및 전문직							공무직 (정원외)
			소계	1급	2급	3급	4급	5급	6급	
정원	420	1	419	1	1	4	23	290	100	12
현원	409	1	408	1	1	2	0	130	274	11
과부족	△11	0	△11	0	0	△2	△23	△160	174	△1

※ 사무직군 1, 상담직군 10(정년퇴직 2, 의원면직 8) (’22. 2. 8. 현재)

○ 정원 외 인력구성 : 11명

- 안전, 전기, 소방, 기계, 설비 등 시설관리직 3명
- 경비, 보안, 방범 및 방재업무, 순찰 등 경비직 4명
- 청사 내외부 청소 등 미화직 4명

## 2 사업 및 인력 변동현황

### □ 최근 3년 예산 및 인력 증감현황

(단위 : 천원, 명)

구분			2020년(12.31)	2021년(12.31)	2022년(2.8)	
세출예산	계		24,723,529	25,654,785	27,141,922	
	출연금		23,377,534	24,554,785	25,345,764	
	결산잉여금		1,345,995	1,100,000	1,796,158	
인력	계(현원)		426	425	421	
	정원내	소계	정원	420	420	420
			현원	414	413	409
	(이사장)	임원	정원	1	1	1
			현원	1	1	1
	(사무직군, 상담직군)	일반직	정원	417	417	417
			현원	411	410	406
	(본부장)	전문직	정원	2	2	2
			현원	2	2	2
	정원외	공무직		12	12	11

## □ 최근 3년 사업별 예산 편성 내역

(단위 : 천원)

구분	2020년	2021년	2022년
계	24,723,529	25,654,785	27,141,922
사업비	1,767,568	1,708,031	1,874,425
인건비	17,202,433	17,789,002	17,611,002
운영비	5,743,528	6,057,752	7,362,125
예비비	10,000	100,000	294,370

※ 사업예산 증감사유

- '20년: 인공지능 기반 대화형서비스(챗봇) 정식 운영에 따른 홍보비 및 챗봇 채널 이용료
- '21년: 포스트코로나 이후 재택근무 환경 구축을 위한 통신 회선 증설 및 노트북 구매
- '22년: 인공지능(AI) 기반 빅데이터 상담센터 조기구축을 위한 인력 확보

## □ 최근 3년 이내 종료·신설 업무(사업) 내역

구분	사업명	사업개요
신설 업무	① 코로나19 관련 전담상담 운영	· 코로나19 상담코드 “0”번 우선 상담(120→0번으로 바로 연결) · '21년 코로나19 상담현황 및 분석 백서 발간으로 정책환류 자료 제공 · 코로나19 상담건수: 1,120천건(20년) → 1,992천건('21년) 전체상담의 26.5% 차지
	② 챗봇 상담 서비스운영	· 챗봇상담 「서울톡」 이용(카카오톡→플러스 친구 추가) · 행정안내 420종, 현장민원 60종, 공공서비스 예약 7,000여 종 · '19년 시범운영(4만건)→'21년 MZ세대 이용 확대 142만건('21년)
	③ 시민소통 데이터 분석	· 시민의소리(VOC) 월 1회 제작 및 서울시, 자치구 배포 · 방역패스, 市 정책현안 등 관련 주요 상담 및 유형분석 보고서 제작 · 민원상담 빅데이터 분석(3회) 및 AI 자동화 방안 연구
	④ 상담지식정보 현행화	· 총 10,360건 상담지식정보(市 4,415건, 자치구 5,945건) 갱신 · 정부, 지자체 코로나19 시민문의 신속정보 공유 협의체 제안 · 서울시, 자치구 표준상담DB 관리 및 실시간 정보공유
	⑤ 감정노동자 보호 프로그램	· 산업안전보건법(감정노동자보호법) 개정('18.10.18.)으로 감정노동자의 안전한 일터 보장 - 폭언·성희롱 예방교육, 헬스킴퍼 운영, 힐링교육 프로그램 운영, 약·강성 민원 자기보호매뉴얼 제공
	⑥ 빅데이터 기반 AI 콜센터 구축	· 인공지능 콜센터 구축을 위한 시장보고('21.9.15.) 및 예산타당성 심사 · 경영혁신 보고회('21.10.7.)에서 AI 스마트 콜센터 구축 계획 보고 · 민원상담 빅데이터 분석하여 AI 시스템 반영방안 연구용역

※ 종료·폐지업무는 없으며, 상담자료 분석을 통한 행정환류기능의 행정수요는 지속 증가

## □ 인력 변동사유

### ○ 정원 내 인력 변동사유

연도	변동사유
'22년	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 정원 420명</li> <li>· 현원 409명</li> <li>- 임원 1명, 일반직 406명, 전문직 2명</li> <li>※ 일반직 11명(사무직-의원면직 1 상담직-정년퇴직 2, 의원면직 8)</li> </ul>
'21년	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 정원 420명</li> <li>· 현원 413명</li> <li>- 임원 1명, 일반직 410명, 전문직 2명</li> <li>※ 일반직 6명(상담직-의원면직 5, 정년퇴직 1)</li> </ul>
'20년	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 정원 420명</li> <li>· 현원 414명</li> <li>- 임원 1명, 일반직 411명, 전문직 2명</li> <li>※ 일반직 6명(상담직-의원면직 6)</li> </ul>

※ 상담사 퇴직예정자 현황: 5년 이내 26명, 6~10년 이내 65명, 11~15년 이내 109명

## 3 증원요청 배경

### □ '다산콜 2.0 버전' 시즌 2 추진

- “인공지능과 빅데이터를 접목해 다산콜센터 시민 서비스 업그레이드로 시민 만족도 제고” (시장공약 2-11-12호) 시장공약
- AI콜센터는 신기술의 집약체로서 업무 프로세스를 원점에서 설계
  - 인공지능 기술과 연계한 AI 과제 발굴, 인공지능 답변지식 재작업 등 솔루션 개발 전문인력 필요
- 인공지능 콜센터는 AI 빅데이터 기반의 차세대 콜센터
  - 기존 상담 패러다임의 전면적 혁신으로 상담역량 강화 필요

**시장 현장방문('21. 4. 12.)**

- “최첨단 기술인 AI와 빅데이터가 잘 어우러져서 시민들의 불편사항을 빨리 신속하게 효율적으로 바꿔나갈 수 있는 방안” 적극 검토

**120재단 주요현안 시장보고('21. 9. 15. 이사장 → 시장보고)**

- 인공지능(AI) 콜상담 시스템 조기 도입
  - 인공지능 기반 음성봇(STT, TTS 등) 도입과 누적 상담DB 빅데이터 분석 시스템 활용을 위한 스마트 상담시스템 조기 구축

**투자·출연기관 경영혁신비전 시장보고회('21. 10. 7.)**

- AI 상담센터 조기 구축을 통해 대기시간 제로화·응대율 100% 목표 달성을 위해 인공지능 콜센터 구축 운영은 필수적

**인공  
지능  
자동  
상담  
구축**

- ① 챗봇상담 범위를 2천종으로 대폭 확대
- ② 단순반복 민원 챗봇·콜봇 상담으로 흡수
- ③ 음성인식 시스템 및 보이는 ARS 도입
- ④ 상담사는 심화상담에 주력하는 분업체제

**빅  
데  
이  
터  
분  
석  
시  
스  
템  
도  
입**

- ① 민원상담 빅데이터를 인공지능으로 분석
- ② 주요 정책현안 및 상담동향 실시간 제공
- ③ 민원예보시스템으로 행정수요 선제대응
- ④ 정책환류 기능 강화로 과학행정 뒷받침

**투자·출연기관 기록물 설치대상 고시에 따른 조치사항 안내**

- 고 시 명 : 투자·출연기관 기록관 설치대상 고시(제2022-48호)
- 시보게재일 : 2022년 2월 3일(목)
- 기록관 설치대상
  - 투자·출연기관 26개 기관 중 23개 기관(연간 기록물 생산량 1천권 이상)
  - 기록관 운영규정 제정, **기록물관리 전문요원 배치** 등 기록관 설치·운영 필요
- 전문인력 : 기록물관리 전문요원(1명)

## 4 정원 증원요청 내용

### □ 증원 필요성

- 전화불통 민원해소 · 상담정보 신속 제공을 위한 대응책 시급
  - 상담인력은 '17년 재단 설립 이후 현재까지 정원 변동 없이 390명 (전화 272, 비전화 58, 간부·스텝 60)으로 운영
  - 연결지연으로 시민불편이 가중되고 있으며 통화포기율, 대기시간, 버블룰 제로화를 위한 AI 상담센터 구축 필요
- AI·빅데이터 분석 등 인공지능 콜센터를 위한 전문인력 부재
  - 120 인공지능 상담기술 활용은 상당부분 보조적인 수단에 머물고 있는 상황이므로 전담인력 확보 필요
  - AI 콜센터 도입계획 수립 및 전문인력 채용을 통한 시스템 구축 단계별 추진
- 인공지능 기반 빅데이터 콜센터 운영을 위한 ISP 추진 **별첨1**
  - 체계적인 AI 상담서비스 제공을 위해 인공지능 환경에 적합한 업무 재설계 및 상담인력 데이터 활용

### 〈전화상담 응대 현황〉

#### ◆ 전화상담 서비스 현황 및 실적

(단위 : 건, %)

구분	전화 인입량	전화 응대량	전화 응대율
'19년	3,603,762	3,129,674	86.8
'20년	5,305,817	4,118,511	77.6
'21년	5,521,102	4,467,628	80.9

#### ◆ 전체 상담채널별 상담건수

(단위 : 건)

구분	총 상담실적	전화	챗봇	스마트블편신고	문자	수어	민간포털
'19년	4,868,127	3,129,674	39,903	697,636	965,328	20,011	15,575
'20년	6,238,229	4,118,511	501,221	719,464	857,666	25,450	15,917
'21년	7,516,257	4,467,628	1,419,632	798,756	791,295	22,527	16,419



○ 기록관 운영목표 · 전략수립

- 안정적 기록관리 체계 구축을 위한 구체적인 전략 및 목표 수립
- 조직 활동에 대한 증거, 설명책임, 의사결정과 업무 기능 및 활동 지원 등의 요구를 충족시킬 수 있는 기록관리 정책 수립 필요

○ 기록물관리 전문요원 배치 **별첨2**

- 효율적 기록관리 업무 수행을 위해 기록물관리 전문요원 및 적절한 인력배치
- ※ 기록물관리 전문요원은 기록물 생산현황 · 이관 · 보존관리 등 기록관 업무를 주관하며 전문적인 기록관리 업무분야를 담당

〈 기록물관리 전문요원의 자격 〉

- ◆ 기록관리학 전공으로 석사학위 이상을 취득한 사람
- ◆ 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람으로서 행정안전부령으로 정하는 기록관리학 교육과정\*을 이수하고, 행정안전부장관이 시행하는 기록물관리 전문요원 시험에 합격한 사람

가. 기록관리학 학사학위를 취득한 사람

나. 역사학 또는 문헌정보학 학사학위 이상을 취득한 사람

\* 〈기록관리학 교육과정(2)〉

· 이화여자대학교 정책과학대학원 부속 「기록관리교육원」

· 전북대학교 부설 「기록관리학교육원」

□ 증원 세부내용

○ 기 구 : 1실 2본부 12팀 → 1실 2본부 1센터 12팀(AI상담센터 신설)

○ 정 원 : 420명 → 442명(증 22명)

- 증원인력 : 인공지능 ISP(21명), 기록물관리 전문요원(1명)

※ 기록물관리 전문요원 인건비 추경편성 필요

(단위 : 명)

구분	계	임원	일반직 및 전문직							공무직 (정원외)
			소계	1급	2급	3급	4급	5급	6급	
증원 전	420	1	420	1	1	4	23	290	100	12
증원 후	442	1	442	1	2	5	28	296	109	12
증 감	22	-	22	-	1	1	5	6	9	-

**별첨 1**

○ 연도별 인력운용 계획(안) ※ '22년 예산 ISP 추진인력 3명 예산반영

부 서	업무분장	인원(수)		소요인력(안)		
				1차	2차	3차
				ISP 추진인력	시스템 구축	대시민 활성화
센터장	· AI 콜센터 총괄 전문가	1명	2급		1명	
AI기획	· AI콜센터 추진계획 및 혁신모델 정립 · AI콜센터 운영실적 관리 · 인공지능 민·관 협의체 운영 · 빅데이터 플랫폼 중장기 계획 · AI빅데이터 글로벌 네트워크 구축	4명	3급	1명	1명	
			4급			
			5급		1명	
			6급		1명	
인프라구축	· AI콜센터 상담시스템 유지보수 · 인공지능 상담 모니터링 · STT, TA 시스템 운영 · 챗봇, 콜봇, 보이는 ARS 등 AI 상담 시스템 운영	3명	4급		1명	
			5급		1명	
			6급			1명
빅데이터분석	· 시정현안 및 상담동향 실시간 제공 · 민원예보 시스템 운영 · 민원상담 빅데이터 분석 · 주간, 월간 민원분석 리포트 작성 · 기관 맞춤형 상담 분석 보고서 작성	8명	4급	1명	1명	1명
			5급		1명	
			6급		2명	2명
서비스	· 시민 모니터링단 운영 · AI 콜센터 대시민 홍보 · 메타버스 상담 서비스 운영 · 빅데이터 서비스 모델 개선 · 신규 데이터 안내 및 뉴스레터 발행	5명	4급			1명
			5급	1명		1명
			6급			2명
소 계				3명 (1.9억)	10명 (6.2억)	8명 (5.0억)
합 계				21명 (13.1억)		

## 별첨2

### ○ 기록물관리 법정 수행업무

구분	수행업무
기록관 설치 및 전문요원 배치	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 공공기관의 효율적 기록 관리를 위한 기록관 설치               <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 기록관 설치기준 : 연간 기록물 생산량 1천권이상 또는 보존대상 기록물 5천권 이상인 공공기관</li> </ul> </li> <li>· 기록관 설치 시 기록물관리 전문요원 배치</li> </ul>
기록물 생산·등록·분류·편철	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 조사·연구·검토서, 주요회의의 회의록, 속기록 또는 녹음기록, 시청각 기록 생산</li> <li>· 기록물의 등록·분류·편철</li> </ul>
생산현황 통보	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 전년도 기록물의 생산현황 통보               <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 생산현황통보 대상기관을 영구기록물관리기관에서 지정하여 고시</li> </ul> </li> </ul>
기록관리기준표	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 업무과정에 기반을 둔 기록관리기준표 작성·운영               <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 단위과제별 보존기간은 영구기록물관리기관에서 지정하여 고시</li> </ul> </li> </ul>
처리과 기록물 인수	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 공공기관 및 소속기관의 이관대상 기록물 인수·관리</li> </ul>
보존 및 이관	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 기록물의 보존 및 이관               <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 보존기간 30년 이상인 기록은 관할 영구기록물관리기관으로 이관하여 보존하여야 하지만 출자출연기관은 이관하지 않고 자체 보존 가능</li> <li>※ 다만, 국가적 보존가치가 높아 관할 영구기록물관리기관의 장이 수집·보존이 필요하다고 인정하여 지정한 기록물은 이관</li> </ul> </li> </ul>
평가 및 폐기	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 보존기간이 경과한 기록 평가 및 폐기</li> <li>· 기록물평가심의회 운영</li> </ul>
간행물 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 간행물 발간 시 발간등록번호 신청·부여·납본               <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 출자·출연기관은 발간등록 생략 가능</li> </ul> </li> </ul>
시청각기록물 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 업무수행과 관련하여 생산한 시청각 기록물의 관리 및 이관</li> </ul>
행정박물 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 업무수행과 관련하여 생산·활용한 행정박물의 관리 및 이관               <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 영구기록물관리기관의 장이 이관대상으로 지정하는 경우 이관</li> </ul> </li> </ul>
비밀기록물 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 비밀기록물의 관리</li> </ul>
전자기록 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 전자적 형태로 생산되지 않은 기록물의 전자적 관리</li> <li>· 인수종료 전자기록물의 보존               <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 출자·출연기관은 법령에 명시된 전자기록물 보존방식을 따르지 않고 별도의 보존방식 적용 가능</li> </ul> </li> </ul>
서고 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 기록물의 안전한 보존관리를 위한 서고 관리</li> </ul>
공개·열람 및 활용	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 공개 여부 분류 및 재분류</li> </ul>