

서울특별시 120다산콜재단 출연 동의안 검 토 보 고 서

1. 회부경위

- 의안번호 : 제2676호
- 제 출 자 : 서울특별시장
- 제출일자 : 2021년 8월 11일
- 회부일자 : 2021년 8월 19일

2. 제안이유

- 가. 서울시는 대시민서비스 질을 향상시키고 시민중심의 소통행정을 실현하기 위하여 종합상담서비스를 제공하는 서울특별시 120다산콜재단을 설립하여 운영하고 있음.
- 나. 이에 따라 서울특별시 120다산콜재단의 원활한 운영을 위하여 2022회계연도 서울특별시 세출예산에 출연금을 반영하고자 「지방재정법」 제18조 제3항에 의거 120다산콜재단 출연 여부에 대하여 미리 그 동의를 얻고자 함.

3. 주요내용

가. 출연개요

- 대상기관 : 서울특별시 120다산콜재단
- 관련법령
 - 법 률 : 지방자치단체 출자·출연기관의 운영에 관한 법률
 - 조 례 : 「서울특별시 120다산콜재단 설립 및 운영에 관한 조례」 제13조

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. 출연의 필요성

- 시민중심 맞춤형 종합상담서비스를 제공하는 시정전문상담기관 기능을 수행하여 시민서비스 질 향상 및 시민중심 소통행정 실현
- 상담관련 과학적 데이터 축적과 분석을 통해 시정서비스 개발 및 제공

라. 기관현황

- 소재지 : 서울시 동대문구 난계로 28길 23
- 규모 : 연면적 4,615m² (지하1~지상5층)
- 위치도 및 전경사진



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 : 2022년도 예산편성

다. 합 의 : 해당사항 없음

5. 검토의견

가. 동의안 개요

- 「지방재정법」은 동 법 제18조제3항에 따라 지방자치단체의 출자 또는 출연을 위해 미리 해당 지방의회의 의결을 얻도록 규정하고 있으며, 본 동의안은 서울시가 상기 법령에 따라 2022회계연도 서울특별시 120다산콜재단의 출연을 의결받고자 우리 위원회에 제출된 것임.

나. 출연의 필요성

- 120다산콜재단은 「서울특별시 120다산콜재단 설립 및 운영에 관한 조례」에 따라 2017년 4월 서울시 출연기관(재단법인)으로 설립되어 “서울시 대표 컨택센터, 서울시 행정지식정보 플랫폼”을 표방하고 있으며, 서울시 122개 기관¹⁾에 대한 상담서비스를 비롯하여 생활 속 불편사항 및 위반사항을 처리하기 위하여 운영 중임.

재단은 전화를 통한 상담 뿐 아니라 문자, SNS, 서울스마트불편 신고앱 등의 매체를 통해 시민과의 정보소통을 하고 있으며, 안정적인 상담서비스 제공을 위해 DB시스템 및 챗봇을 활용하는 것 뿐 아니라 외국어, 수어 등 정보접근방식 강화에 다양한 변화를 꾀하고 있음.

특히 코로나19 상황이 도래한 2020년 1월부터 현재까지 시 차원의 전화를 통한 상담서비스의 계속 유지 필요성이 대두되었던만큼 재단 출연 타당성은 인정된다고 하겠음.

다. 출연의 규모 등

- 120다산콜재단은 서울시 동대문구 난계로 28길 23에 위치하고 있으며, 1실, 2본부, 12팀으로 조직되어 총원 416명(상담사 390명, 총원대비 93.8%)이 근무 중임.

2022년도 서울특별시 120다산콜재단의 출연금 규모는 271억 3천2백만원으로 전년대비 10.5%인 25억 7천8백만원이 증액되

1) 서울시 35개 부서, 25개 서울시 자치구, 서울시 사업소 38개, 서울시 공사 및 출연기관 24개

였으며, 수익사업이 전무한 120다산콜재단의 특성 상 결산잉여금을 제외한 출연금이 세출예산안 279억 1천8백만원의 97.2%에 해당함.

〈2022년 120다산콜재단 세입·세출예산(안)〉

(단위 : 천원)

구 분		2022년	2021년	증감
세 입	계	27,918,316	25,654,785	2,263,531
	서울시 출연금	27,132,327	24,554,785	2,577,542
	'20년 결산잉여금	785,989	1,100,000	△314,011
세 출	계	27,918,316	25,654,785	2,263,531
	사업비	2,149,356	1,708,031	441,325
	1 시민중심 스마트 상담시스템 체계 구축 및 운영	1,768,485	1,447,886	320,599
	1-1. 상담정보시스템 운영	1,418,325	1,362,336	55,989
	1-2. 스마트 상담 체계 구축	350,160	85,550	264,610
	2. 상담품질 향상을 위한 직원 역량 강화	237,100	118,720	118,380
	2-1. 직원역량강화 교육	237,100	118,720	118,380
	3. 시민중심 맞춤형 상담서비스 제공	12,300	29,800	△17,500
	3-1. 상담지식정보 현행화	4,800	4,800	0
	3-2. 상담데이터 분석 및 활용	7,500	25,000	△17,500
	4. 감정노동 종사자 보호 강화	131,471	111,625	19,846
	41. 감정노동 종사자 보호 프로그램 운영	131,471	111,625	19,846
	운영비	25,768,960	23,946,754	1,822,206
	일반관리비	24,955,960	23,846,754	1,109,206
	인건비	18,289,002	17,789,002	500,000
	경비	5,073,158	4,798,399	274,759
	시설비 및 자산취득비	163,000	145,500	17,500
성과급	1,430,800	1,113,853	316,947	
예비비	813,000	100,000	713,000	
예비비	813,000	100,000	713,000	

○ 세출예산안의 상세 편성내역을 살펴보면, 인건비 등이 포함된 일반 관리비가 2021년 대비 4.7%인 11억 9백만원 증액된 249억 5천 5백만원으로 재단 출연금의 92.0%를 차지하고 있으며, 사업비의 경우 2021년 대비 25.8%인 4억 4천1백만원이 증액된 17억 8백만원이 편성되어 재단 출연금의 7.9%를 차지하고 있음.

○ 특히 2022년부터 신설될 예정인 감정노동수당의 경우 2억 5천1백만원²⁾이 책정되었는데, 110 국민권익위원회 콜센터가 상담사들에게 월 5만원씩 해당수당을 지급하고 있는 것을 근거로 편성된 것이며,

예비비 8억 1천3백만원은 2021년 대비 713%인 7억 1천3백만원이 증액된 것인데, 조직보강 정원 증원 11명의 인건비 및 인건비성급여가 편성된 것임.

우리 위원회는 2020년도 행정사무감사를 통해 120다산콜재단의 프라임시간대의 도입, 철저한 근태관리³⁾를 통해 저조한 응답률 개선으로 시민 편의를 도모해야 한다고 지적했으나 120다산콜재단은 이에 대한 뚜렷한 개선방안 마련없이 신설 수당 도입, 조직 충원을 통해 이를 대체하려고 하는 것은 아닌지 면밀한 검토가 필요하다고 판단됨.

○ 사업비 중 2022년 신규 사업은 “스마트 상담 체계 구축”의 연구 개발비로 편성된 ‘다산콜 2.0 중장기 정보화전략(ISP) 연구용역’으로 시장공약(2-11-12호)에 따른 것이며,

2) 120다산콜재단은 상담사들에게 월 5만원씩을 제공하는 것을 기준으로 예산을 편성했다고 밝혔으나, 2억 5천1백만원의 금액은 120다산콜재단 현원인 416명에 맞춰져 편성된 것으로 사료됨(50,000원×12개월×416명=2억 5천만원)

3) 우리 위원회는 120다산콜재단 응답률이 시민들이 가장 필요로 하는 출퇴근 시간대에 급격히 떨어지는 것을 지적했으며, 상담사 병가일수가 상식적으로 납득할 수 있는 수준을 넘어(병가 사용으로 고용해야 하는 인력이 9명에 달함) 개선을 요구한 바 있음.

코로나19로 인한 업무환경 변화에 대응하여 상담업무 방식 등을 재정립하고, 인공지능 상담서비스 단계적 확대를 위해 상세 이행 계획을 수립하고자 함.

〈시장 공약 2-11-12호〉

다산콜 2.0 시즌2

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: Speech 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

- 서울시는 8월 31일 보도를 통해 경영실적 부실 출연기관에 대한 민간 경영컨설팅 착수를 발표하였는데, 2021년 9월부터 1년간의 연구용역을 통해 출연기관별 조직, 인력, 내부규정, 경영실태 등을 분석하여 경영 효율화 방안을 마련할 예정이다.

120다산콜재단도 경영실적 평가 부실기관에 해당⁴⁾되어 금번 경영 컨설팅 대상에 포함되었으며, 향후 컨설팅 결과⁵⁾를 통해 조직·인력 운영체계와 제규정의 정비가 필요할 것으로 사료됨.

- 한편 「지방자치단체 출자·출연 기관의 운영에 관한 법률」은 매 회계연도 종료 후 6개월 이내에 지방자치단체 출자·출연 기관의 전년도 경영실적을 평가하도록 되어있고,

지방자치단체 출자·출연 기관의 운영에 관한 법률

제28조(경영실적의 평가) ① 지방자치단체의 장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 출자·출연 기관에 대해서는 매 회계연도 종료 후 6개월 이내에 전년도 경영실적을 평가하고, 그 결과를 행정안전부장관에게 통보하여야 한다.

「서울특별시 출자·출연 기관의 운영에 관한 조례」 제20조제1항 및 제2항은 평가계획과 결과, 성과급 지급률 등에 대해 소관 상임 위원회에 보고하도록 규정하고 있으나,

4) 120다산콜재단 연도별 경영평가 및 기관장 성과평가 등급

	2017년	2018년	2019년	2020년
경영평가 등급	설립 첫해 제외	라	다	미완료
기관장 성과평가 등급	설립 첫해 제외	C	B	미완료

5) 서울시는 출연기관 경영컨설팅 연구용역의 범위 중 하나로 '동종·유사업무 통합'을 예정하고 있는데, 이는 향후 컨설팅 결과에 의해 2020년부터 논의되었던 서울교통공사, 서울주택도시공사, 서울신용보증재단 등의 콜센터 통합 논의가 계속 진행될 가능성도 다분함.

서울특별시 출자·출연 기관의 운영에 관한 조례

제20조(평가의 활용) ① 시장이 제16조 각 호의 평가를 시행하는 경우 평가계획과 결과 등을 시의회 소관 상임위원회에 보고하여야 한다.

② 시장은 제16조제2호에 따른 경영실적 평가의 결과를 예산의 범위에서 출자·출연 기관별 성과급 지급의 근거로 활용할 수 있다. 이 경우 성과급 지급률 등에 대하여 시의회 소관 상임위원회에 보고하여야 한다.

전년도 경영실적 결과가 회계연도 종료 후 6개월 이내에 마쳐진 적도 없을 뿐더러 별도의 보고 안건으로 제출된 적도 전무해 향후 개선이 필요한 것으로 사료됨.