

---

# 2020년 사업계획 및 예산(안)

---

2020. 1



# 목 차

<b>1. 재단 비전 및 목표</b> .....	<b>1</b>
<b>2. 2020년 수입·지출예산 내역서</b> .....	<b>2</b>
<b>3. 2020년 주요사업계획</b> .....	<b>3</b>
○ 인공지능 기반 대화형서비스(챗봇)운영 .....	4
○ 상담정보관리 시스템 관리·운영 .....	5
○ 상담사 역량강화 교육 .....	6
○ 상담지식정보 현행화 .....	7
○ 상담데이터 분석 및 활용 .....	8
○ 감정노동 종사자 보호프로그램 운영 .....	9
<b>4. 2020년 예산서</b> .....	<b>10</b>
○ 예산총칙 .....	10
○ 2020년 예산총괄표 .....	11
○ 2020년 수입예산 총괄표 .....	12
○ 2020년 수입예산 내역서 .....	12
○ 2020년 지출총괄표 .....	13
○ 2020년 지출예산 내역서 .....	14

# 2020년 사업계획 및 예산(안)

## 1 재단 비전 및 목표

미션

시민중심 소통행정 구현

비전

“서울시 대표 컨택센터”

“서울시 행정지식정보 플랫폼”

핵심가치

시민중심 · 전문성 · 책임성 · 상생협력

기본전략

원스톱 처리 등  
적극적 응대

인재양성을 통한  
전문역량 강화

문제해결 지향적  
맞춤형 응대

노사협력을 통한  
안정적 서비스

최초 접수자에 의한  
완결형 상담서비스  
제공으로 재인입 및  
재문의 최소화

시정업무 전반의 전  
문지식 축적을 통한  
시정 상담 전문인력  
양성

전문적·과학적 데이터  
축적과 분석을 통해  
맞춤형 시정 및 정책  
개발 지원

노·사 협력을 통해 안  
정적이고 발전적인 서  
비스 제공 모델 구축

경영목표

응대율 향상  
정보활용 증대

사회적가치 창출  
윤리·인권경영 확립

전략과제

시민중심 상담  
시스템 운영

상담품질 향상을  
위한 역량 강화

시민중심 맞춤형  
상담서비스 발굴

감정노동종사자  
보호 강화

세부사업

- 인공지능 대화형 서비스(챗봇) 운영
- 상담정보시스템 관리·운영

- 상담사 역량강화 교육

- 상담 지식정보 현행화
- 상담데이터 분석 및 활용

- 감정노동 종사자 보호프로그램 운영

## 2

# 2020년 수입·지출예산 내역서

### □ 수입예산

(단위 : 천원)

구분	2019년	2020년(안)	증 감	
				%
총계	22,563,024	24,377,529	1,814,505	8.0
서울특별시 출연금	21,528,509	23,031,534	1,503,025	7.0
전년도 잉여금	1,034,515	1,345,995	311,480	30.1

### □ 지출예산

(단위 : 천원)

정책사업 의 의 의	세부사업	2019년	2020년(안)	증 감
		(A)	(B)	(B-A)
	<b>총계</b>	<b>22,563,024</b>	<b>24,377,529</b>	<b>1,814,505</b>
	<b>120다산콜재단 운영</b>	<b>22,563,024</b>	<b>24,377,529</b>	<b>1,814,505</b>
	<b>시민중심 상담시스템 운영</b>	<b>2,199,689</b>	<b>1,478,848</b>	<b>△720,841</b>
	인공지능 대화형 서비스(챗봇) 운영	50,000	130,000	80,000
	상담정보시스템 관리·운영	2,149,689	1,348,848	△800,841
	<b>상담품질 향상을 위한 직원 역량 강화</b>	<b>135,600</b>	<b>148,400</b>	<b>12,800</b>
	상담사 역량강화 교육	135,600	148,400	12,800
	<b>시민중심 맞춤형 상담서비스 발굴</b>	<b>40,000</b>	<b>29,800</b>	<b>△10,200</b>
	상담 지식정보 현행화	0	4,800	4,800
	상담 데이터 분석 및 활용	40,000	25,000	△15,000
	<b>감정노동 종사자 보호 강화</b>	<b>111,920</b>	<b>110,520</b>	<b>△1,400</b>
	감정노동 종사자 보호 프로그램 운영	111,920	110,520	△1,400
	<b>일반관리비</b>	<b>20,065,815</b>	<b>20,946,754</b>	<b>880,939</b>
	일반관리비	20,065,815	20,946,754	880,939
	<b>예비비</b>	<b>10,000</b>	<b>1,663,207</b>	<b>1,653,207</b>

### 3 2020년 주요사업계획

---

#### 1. 「시민중심 상담시스템 운영」

《세부사업》	.....	4
1-1. 인공지능 기반 대화형서비스(챗봇) 운영		
1-2. 상담정보관리시스템 관리·운영		

#### 2. 「상담품질 향상을 위한 직원 역량 강화」

《세부사업》	.....	6
2-1. 직원 역량강화 교육		

#### 3. 「시민중심 맞춤형 상담서비스 발굴」

《세부사업》	.....	7
3-1. 상담 지식정보 현행화		
3-2. 상담데이터 분석 및 활용		

#### 4. 「감정노동 종사자 보호 강화」

《세부사업》	.....	9
4-1. 감정노동 종사자 보호프로그램 운영		

시민의 편의성 증대 및 상담서비스 채널 다양화를 위한 인공지능 기반 대화형서비스(챗봇) 사업 운영

## □ 사업개요

- 사업기간 : 2020. 2. ~ 2020. 12.
- 사업내용
  - 차세대 상담모델인 인공지능 기반 대화형 서비스(챗봇) 도입 및 시범 운영
    - 민원접수, 업무 담당자 연락처 안내 및 단순 일반 안내 서비스 중심으로 운영
  - 카카오톡 연계를 통한 24시간 365일 자동상담 체계 구축
  - 365일 신속한 상담응대를 위한 전문 기술인력 확보 및 시스템 상시 모니터링 체계구축

## □ 소요예산 : 총 130,000천원

- 챗봇 운영시스템 유지관리 : 66,000천원
- 챗봇(카카오톡) 이용료 : 60,000천원
- 챗봇 대시민 홍보 : 4,000천원

## □ 추진일정

- 챗봇 운영시스템 유지관리 : 2월 ~ 12월
- 챗봇(카카오톡) 이용료 : 2월 ~ 12월
- 챗봇 대시민 홍보 : 2월, 9월

## □ 기대효과

- 시정 전반에 적용 가능한 인공지능기반 대화서비스(챗봇) 표준 모델 설계로 지능형 정부 도약을 위한 초석 마련
- 단순·반복적 상담에 대한 챗봇1차 대응으로 120상담 이용자의 콜 대기시간 단축 및 120상담사 업무경감 실현
- 상담 채널 확대를 통한 120 상담 서비스의 접근성 향상
- 24시간 개인 맞춤형 행정서비스 제공을 통한 시민 만족도 향상

## 1-2 상담정보관리 시스템 관리·운영

상담 현장에 최적화된 업무환경 조성을 위한 상담정보관리시스템 유지·관리 등 안정적 운영

### □ 사업개요

- 사업기간 : 2020. 1. ~ 2020. 12.
- 사업내용
  - 시스템의 안정적 운영을 위한 예방점검, 각종 장애에 대한 자체 대응 역량 확보 등 상담정보시스템 및 콜센터시스템 통합 관제 운영
  - 콜센터 관리, 운영관리, 녹취 청취 등 프로그램 기능 개선 및 추가 개발을 통한 상담프로그램 기능개선 및 최적화
  - 홈페이지 유지보수 및 개선
  - OS, OFFICE, 한글, 백신 등 업무용 SW 도입

### □ 소요예산 : 총 1,348,848천원

- 상담정보시스템 통합유지관리비 : 1,190,496천원
- 사무용 SW임차료 : 158,352천원

### □ 추진일정

- 통합 상담정보시스템 및 콜센터 시스템 운영 : 1월 ~ 12월
- 사무용 SW 운영 도입 : 8월 ~ 9월

### □ 기대효과

- 집중 근무시간을 08시~22시(매일, 주말포함)로 선정하여, 상담정보시스템에 대한 지원을 강화하기 위한 지속적인 근무 체계를 구성
- 정기 점검 및 헬프 데스크를 통한 하드웨어 및 소프트웨어의 장애발생 사전방지 및 성능 향상

## 2-1 상담사 역량강화 교육

상담사의 업무역량 및 직무 전문성 향상을 위해 업무 유형별, 대상별 맞춤형 교육프로그램을 운영하여 시민의 서비스만족도 향상 도모

### □ 사업개요

- 사업기간 : 2020. 1. ~ 2020. 12.
- 사업내용
  - 서울시 전문 컨택센터 역할 수행을 위한 내/외부 직무지식 및 역량강화 교육프로그램 병행 시행
  - 재단 인재상에 부합하는 전문 인재 양성과 안정적 조직운동을 위한 직급별·업무별 맞춤형 교육 추진
  - 재단의 비전과 사회적 공헌, 책임을 공유하는 조직문화교육 도입

### □ 소요예산 : 총 148,400천원

- 기본교육비(법정의무교육) : 11,500천원
- 위탁교육비(직무, 역량강화 등) 및 여비 : 136,900천원

### □ 추진일정

- 2019년 교육프로그램 운영계획 수립 : 1월 ~ 2월
- 직원 역량 강화를 위한 자체·외부위탁 교육 : 2월 ~ 12월
  - 법정의무교육 : 5월 ~ 9월
  - 조직활성화 교육(상담지식 경연대회) : 7월 ~ 9월
  - 직무교육(시·구청 업무 현장학습 등) : 2월 ~ 12월
  - 역량강화교육 : 2월 ~ 12월

### □ 기대효과

- 자체·외부 위탁 병행 교육시스템 및 다양한 맞춤형 교육의 정착을 통해, 상담사 직무 역량을 강화하고, 상담서비스의 품질 향상
- 직무와 상담 역량강화를 통한 시민 맞춤형 상담 서비스 제공
- 공공기관 컨택센터에 필요한 역량과 직급에 따른 교육 훈련으로 중장기 전문인력 양성



### 3-1 상담지식정보 현행화(신규사업)

상담서비스 및 시·구청 행정서비스의 개선·발전을 위한 상담데이터를 분석하여 상담서비스 개선 및 시·구 행정서비스 혁신에 기여

#### □ 사업개요

- 사업기간 : 2020. 1. ~ 2020. 11.
- 사업내용
  - 120다산콜재단 상담지식정보(DB) 현행화
    - 시·구청 상담지식정보(DB) 효과적인 관리를 위한 교재제작
    - 상담지식정보(DB)관리 효율을 위한 시·구 담당자 회의

#### □ 소요예산 : 총 4,800천원

- 상담지식정보 교재 제작 : 3,000천원
- 상담DB 시·구 담당자 회의 : 1,800천원

#### □ 추진일정

- 상담지식정보(DB) 관리 교재 제작 : 1월 ~ 6월
- 상담지식정보(DB) 효율적인 관리를 위한 시·구 담당자 회의 : 5월, 11월

#### □ 기대효과

- 상담지식정보(DB) 현행화를 통해 시, 구청 오상담을 예방하고, 연결지연 및 행정처리 지연 등을 해소

## 3-2 상담데이터 분석 및 활용

상담을 통해 축적된 데이터를 분석하여 데이터 분류 및 관리체계를 마련하고, 상담서비스 개선 및 시, 구 행정서비스 혁신에 기여

### □ 사업개요

- 사업기간 : 2020. 3. ~ 2020. 10.
- 사업내용
  - 120다산콜재단 상담데이터 분석 및 활용
    - 다빈도 민원 및 상담 결과 데이터분석 결과를 서울시 유관95개 기관 (본부 및 실·국, 자치구, 사업소, 공사·출자·출연기관 등)과 공유
    - 빅데이터 분석을 활용한 상담서비스 및 행정서비스 적용 방향제시
  - 상담이력유형과 DB유형의 기준 정립 및 재분류

### □ 소요예산 : 총 25,000천원

- 120다산콜재단 상담데이터 활용방안 연구 : 25,000천원

### □ 추진일정

- 상담데이터 활용방안 연구 용역 : 3월 ~ 10월

### □ 기대효과

- 시·구정 주요정책 및 상담서비스의 환류·개선을 통하여 상담서비스 품질 및 행정서비스의 질적 향상 도모 및 개성방안 제안
- 신속하고 정확한 상담데이터 확보·분석 체계 마련을 통한 정책 변화 대응

감정노동 종사자의 근로환경 개선을 위한 방안을 마련하여 상담사의 신체적·정신적 건강을 보호하고 업무 능력 향상을 도모

#### □ 사업개요

- 사업기간 : 2020. 1. ~ 2020. 12.
- 사업내용
  - 감정노동 종사자 힐링룸(휴게공간) 운영
    - 감정노동 종사자의 육체적 피로 경감을 위한 헬스키퍼 위탁 운영
  - 감정노동 종사자 대상 힐링프로그램 추진
    - 직무 스트레스 감소를 주제로 한 체험 및 강의형 힐링프로그램 개발·운영

#### □ 소요예산 : 총 110,520천원

- 힐링룸 운영 : 6,660천원
- 헬스키퍼 운영 : 76,560천원
- 감정노동 종사자 대상 힐링교육 : 27,300천원

#### □ 추진일정

- 힐링룸 운영 : 1월 ~ 12월
- 헬스키퍼 운영 : 1월 ~ 12월
- 감정노동 종사자 대상 힐링교육 : 3월 ~ 12월

#### □ 기대효과

- 감정노동자 권리보호 및 인권향상을 통해 서울시 감정노동종사자 보호대책 선도기관으로서의 역할 수행
- 감정노동 업무환경 개선사업을 통한 상담사 업무효율 향상 및 시민의 서비스 만족도 향상 도모

## 4 2020년 예산서

---

### 1 예산총칙

---

**제1조(예산규모)** 서울특별시 120다산콜재단 수입·지출 예산의 총액은 24,377,529천원으로 한다.

**제2조(예산의 이·전용)** 예산의 정책사업 간 예산을 이용하고자 할 때는 이사회의 승인을 받아야 하고, 정책사업 내 단위사업 간 또는 단위사업 내 세부사업 간 예산을 전용하고자 할 때는 이사장의 승인을 받아야 한다.

**제3조(예산전용금지과목)** 다음의 예산과목의 경비는 이사회의 의결을 거치지 않고는 그 경비를 전용할 수 없다.

1. 인건비 : 15,549,226천원
2. 업무추진비 : 60,000천원 (타 비목으로부터도 전용 금지)

**제4조(예산의 이월)** 매 회계연도의 지출예산은 익년도에 사용할 수 없다. 다만, 경비의 성질 상 연도 내에 지출이 불가능하거나 지출원인행위를 하고 불가피한 사유로 연도 내에 지출하지 못한 경비는 익년도에 이월하여 사용할 수 있다.

**제5조(예비비)** 예비비를 이용하고자 할 때에는 그 사용금액 및 금액을 명시한 사용계획서를 작성하여 서울특별시장과 협의하여야 하고, 이사회의 의결을 얻어야 한다. 다만, 긴급을 요하는 사항은 우선 집행 후 사후의결로 할 수 있다.

**제6조(예산불성립시의 예산집행)** 본예산 확정 전 집행한 인건비 포함 경상적 경비는 본 예산에 의거 집행한 것으로 본다.

## 2 2020년 예산총괄표

(단위 : 천원)

수 입		지 출	
구 분	예 산	구 분	예 산
계	24,377,529	계	24,377,529
출연금수입	23,031,534	사 업 비	1,767,568
재단자체수입	-	일반관리비	20,946,754
잉여금	1,345,995	예 비 비	1,663,207

### 3 2020년 수입예산 총괄표

(단위 : 천원)

예산과목	2020년 수입예산	비율
합 계	24,377,529	100.0%
출연금수입	23,031,534	94.5%
기본재산	-	-
서울시 출연금	23,031,534	94.5%
잉여금	1,345,995	5.5%
잉여금	1,345,995	5.5%

### 4 2020년 수입예산 내역서

(단위 : 천원)

예산과목	2020년 수입예산 총괄표	비율
합 계	24,377,529	100.0%
출연금수입	23,031,534	94.5%
기본재산	-	-
재단운영비	23,031,534	94.5%
잉여금	1,345,995	5.5%
2018년 이월금	1,345,995	5.5%
2019년 순세계잉여금 추계	-	-

정책사업	단위사업	세부사업	편성목	2020년(천원)	비율
총 계				24,377,529	100.00%
120다산콜재단 운영				24,377,529	100.00%
1. 시민중심 상담시스템 운영				1,478,848	6.07%
1-1. 인공지능 기반 대화형서비스(챗봇) 운영				130,000	0.53%
지급수수료				130,000	0.53%
1-2. 상담정보관리시스템 관리·운영				1,348,848	5.53%
지급임차료				158,352	0.65%
지급수수료				1,190,496	4.88%
2. 상담품질 향상을 위한 직원 역량 강화				148,400	0.61%
2-1. 직원 역량강화 교육				148,400	0.61%
교육훈련비				148,400	0.61%
3. 시민중심 맞춤형 상담서비스 발굴				29,800	0.12%
3-1. 상담지식정보 현행화				4,800	0.02%
도서인쇄비				3,000	0.01%
회의운영비				1,800	0.01%
3-2. 상담데이터 분석 및 활용				25,000	0.10%
연구개발비				25,000	0.10%
4. 감정노동 종사자 보호 강화				110,520	0.45%
4-1. 감정노동 종사자 보호프로그램 운영				110,520	0.45%
지급임차료				6,660	0.03%
지급수수료				76,560	0.31%
교육훈련비				27,300	0.11%
일반관리비				20,946,754	85.93%
1. 인건비				15,549,226	63.79%
기본급여				11,912,748	48.87%
기타직보수				1,584,498	6.50%
제수당				367,591	1.51%
퇴직급여				1,684,389	6.97%
2. 경비				4,238,262	17.39%
복리후생비				2,930,630	12.02%
여비				35,400	0.15%
공공요금 및 제세				354,046	1.45%
수도광열비				139,950	0.57%
소모품비				64,890	0.27%
피복비				1,200	0.005%
도서인쇄비				23,720	0.10%
지급임차료				221,600	0.91%
수선유지비				34,560	0.14%
차량유지비				3,000	0.01%
보험료				1,600	0.01%
지급수수료				184,326	0.76%
업무추진비				60,000	0.25%
관서업무비				70,640	0.29%
행사홍보비				9,800	0.04%
회의운영비				40,270	0.17%
연구개발비				35,230	0.14%
보상금				2,400	0.01%
포상금				25,000	0.10%
3. 시설비 및 자산취득비				97,200	0.40%
시설비				43,200	0.18%
자산취득비				54,000	0.22%
4. 성과급				1,062,066	4.36%
성과급(경영평가성과급)				1,062,066	4.36%
예비비				1,663,207	6.82%

## 2020년 지출예산 내역서

정책사업	단위사업	세부사업	편성목	통계목	2020년(천원)	산출내역(단위:원)
<b>총 계</b>					<b>24,377,529</b>	
<b>120다산콜재단 운영</b>					<b>24,377,529</b>	
<b>1. 시민중심 상담시스템 운영</b>					<b>1,478,848</b>	
<b>1-1. 인공지능 기반 대화형서비스(챗봇)운영</b>					<b>130,000</b>	
지급수수료					<b>130,000</b>	
특특120(챗봇)유지보수료					130,000	130,000,000원 × 1식
<b>1-2. 상담정보관리시스템 관리·운영</b>					<b>1,348,848</b>	
지급임차료					<b>158,352</b>	
사무용SW 임차료					158,352	
- Microsoft OS 및 Office 임차료					90,000	225,000원 × 400조
- 한글 임차료					33,000	82,500원 × 400조
- 백신 임차료					35,352	35,352,000원 × 1식
지급수수료					<b>1,190,496</b>	
상담정보시스템 통합유지관리비					1,190,496	
- 상용SW 유지보수비					419,618	466,242,000원 × 1식 × 90%
- 장비HW 유지보수비					179,266	179,266,000원 × 1식
- 운영관제 운영인력비					584,012	54,075,100원 × 12월 × 90%
- 홈페이지 유지보수 및 개선					7,600	7,600,000원 × 1식
<b>2. 상담품질 향상을 위한 직원 역량 강화</b>					<b>148,400</b>	
<b>2-1. 직원 역량강화 교육</b>					<b>148,400</b>	
교육훈련비					<b>148,400</b>	
법정의무교육					11,500	11,500,000원 × 1식
조직활성화 교육					11,500	11,500,000원 × 1식
직무교육					12,000	500,000원 × 2회 × 12회
역량강화교육					105,000	350,000원 × 30명 × 10회
교육여비					8,400	70,000원 × 30명 × 4회
<b>3. 시민중심 맞춤형 상담서비스 제공</b>					<b>29,800</b>	
<b>3-1. 상담지식정보 현행화</b>					<b>4,800</b>	
도서인쇄비					<b>3,000</b>	
상담지식정보 교재 제작					3,000	15,000원 × 100부 × 2회
회의운영비					<b>1,800</b>	
상담DB 시구 담당자 회의					1,800	30,000원 × 30명 × 2회
<b>3-2. 상담데이터 분석 및 활용</b>					<b>25,000</b>	
연구개발비					<b>25,000</b>	
상담결과DB활용방안 연구					25,000	25,000,000원 × 1회
<b>4. 감정노동 종사자 보호 강화</b>					<b>110,520</b>	
<b>4-1. 감정노동 종사자 보호 프로그램 운영</b>					<b>110,520</b>	
지급임차료					<b>6,660</b>	
힐링룸 렌탈료					6,660	555,000원 × 12월
지급수수료					<b>76,560</b>	
힐링룸 헬스키퍼(주간)					58,080	110,000원 × 2명 × 22일 × 12월
힐링룸 헬스키퍼(야간)					18,480	70,000원 × 2명 × 11일 × 12월
교육훈련비					<b>27,300</b>	
감정노동자 힐링교육					27,300	27,300,000원 × 1회



장부업	단위업	세부사업	편성목	통계목	2020년(천원)	산출내역 (단위:원)
				<b>일반관리비</b>	<b>20,946,754</b>	
				<b>1. 인건비</b>	<b>15,549,226</b>	
				<b>급여</b>	<b>11,912,748</b>	
				기본급여	11,912,748	
				- 이사장	92,106	7,675,500원 × 1명 × 12월
				- 2급 이상	154,678	6,444,928원 × 2명 × 12월
				- 3급 이하(연봉제)	756,072	3,500,332원 × 18명 × 12월
				- 4급 이하(호봉제)	9,952,291	2,078,575원 × 399명 × 12월
				- 식대교통비(호봉제)	957,600	200,000원 × 399명 × 12월
				<b>제수당</b>	<b>1,584,498</b>	
				직책(직급)보조수당	32,000	
				- 이사장	20,000	1,666,666원 × 1명 × 12월
				- 본부장	12,000	500,000원 × 2명 × 12월
				가족수당	285,693	
				- 배우자	137,969	40,000원 × 419명 × 0.69 × 12월
				- 기타	51,889	20,000원 × 419명 × 0.52 × 12월
				- 둘째자녀	71,197	60,000원 × 419명 × 0.24 × 12월
				- 셋째자녀 이후	24,638	100,000원 × 419명 × 0.05 × 12월
				[지원그룹]시간외근무수당	211,016	
				- 3급 이하(연봉제)	111,008	3580,332원 / 209 × 15 × 20시간 × 18명 × 12월
				- 4급 이하(호봉제)	100,008	2,322,405원 / 209 × 15 × 10시간 × 50명 × 12월
				[상담그룹]시간외근무수당	306,558	
				- 저녁전담팀(야간가산수당)	189,215	2,322,405원 / 209 × 05 × 3시간 × 22일 × 4명 × 12월
				- 야간전담팀(야간가산수당)	117,343	2,322,405원 / 209 × 05 × 5시간 × 22일 × 16명 × 12월
				[상담그룹]휴일근무수당	751,815	
				- 4급 이하(호봉제) - (토,일,공휴일)	521,375	2,322,405원 / 209 × 15 × 8시간 × 34명 × 115일
				업무수당(호봉제)	209,856	
				- 주말필수 상담 [전화(31), GIS(2), 문자(2)]	98,700	235,000원 × 35명 × 12월
				- 교통(심화) 상담	9,720	30,000원 × 27명 × 12월
				- 외국어 상담	47,700	265,000원 × 15명 × 12월
				- 수화 상담	6,336	88,000원 × 6명 × 12월
				- 팀장 업무수당	19,200	200,000원 × 8명 × 12월
				- 파트장 업무수당 (구. 전문상담)	27,600	100,000원 × 23명 × 12월
				- 부파트장 업무수당	600	50,000원 × 1명 × 12월
				특정업무경비(예산,결산,계약,감사,노사,경평)	9,600	80,000원 × 10명 × 12월
				파견공무원 수당	8,400	
				- 5급	6,000	500,000원 × 1명 × 12월
				- 7급 이하	2,400	200,000원 × 1명 × 12월
				<b>기타직보수</b>	<b>367,591</b>	
				업무직(정원외)-기전,미화,보안,비서	310,230	2,154,372원 × 12명 × 12월
				가족수당	8,267	
				- 배우자	3,975	40,000원 × 12명 × 0.69 × 12월

장부업	단위업	세부사업	편성목	통계목	2020년(천원)	산출내역 (단위:원)
				- 기타	1,498	20,000원 × 12명 × 0.52 × 12월
				- 둘째자녀	2,074	60,000원 × 12명 × 0.24 × 12월
				- 셋째자녀 이후	720	100,000원 × 12명 × 0.05 × 12월
				시간외/야간/휴일근무수당	47,414	2,155,205원 / 209 × 15 × 21시간 × 12명 × 12월
				업무직 수당	1,680	
				- 반장수당	1,200	100,000원 × 1명 × 12월
				- 자격수당	480	20,000원 × 2명 × 12월
				<b>퇴직급여</b>	<b>1,684,389</b>	
				확정기여(DC)형 가입자 부담금	699,323	15,626,251,000원 / 12 × 0.54
				확정급여(DB)형 가입자 부담금	985,066	1,094,516,943원 × 90%
			<b>2. 경비</b>		<b>4,238,262</b>	
				<b>복리후생비</b>	<b>2,930,630</b>	
				직원 안식휴가비	129,300	
				- 일반직 안식휴가비	125,700	300,000원 × 419명 × 1회
				- 업무직 안식휴가비	3,600	300,000원 × 12명 × 1회
				선택적복지	517,200	
				- 일반직 선택적복지	502,800	100,000원 × 419명 × 12월
				- 업무직 선택적복지	14,400	100,000원 × 12명 × 12월
				자녀학비보조수당(고등학교)	56,515	468,300원 × 431명 × 4회 × 0.10 × 70%
				저녁전담팀 야간교통비	280,896	20,000원 × 56명 × 22일 × 12월 × 95%
				장애수당	14,400	
				- 장애수당(호봉제)	13,200	100,000원 × 11명 × 12월
				- 장애수당(업무직)	1,200	100,000원 × 1명 × 12월
				체력단련비	258,600	
				- 체력단련비(연봉제)	12,000	50,000원 × 20명 × 12월
				- 감정노동자(호봉제)	239,400	50,000원 × 399명 × 12월
				- 체력단련비(업무직)	7,200	50,000원 × 12명 × 12월
				특근매식비	19,710	8,000원 × 41명 × 5회 × 12월
				근로자의 날	12,930	30,000원 × 431명 × 1회
				특수건강검진(야간팀, 민원지원팀, 업무직)	3,872	55,310원 × 70명
				명절선물(설,추석)	43,200	50,000원 × 432명 × 2회
				사회보험부담금	1,594,007	
				· 국민연금	679,908	15,109,051,000원 × 4.5%
				· 건강보험(장기요양보험료 포함)	506,154	15,109,051,000원 × 3.3%
				· 고용보험	196,418	15,109,051,000원 × 1.3%
				· 산재보험	211,527	15,109,051,000원 × 1.4%
				<b>여비</b>	<b>35,400</b>	
				시내여비	14,400	20,000원 × 5회 × 12명 × 12월
				시외여비	3,000	50,000원 × 1회 × 5명 × 12월
				국외여비(노동이사, 우수직원 연수)	18,000	3,000,000원 × 1회 × 6명

장부업	단위업	세부사업	편성목	통계목	2020년(천원)	산출내역 (단위:원)
				<b>공공요금및제세</b>	<b>354,046</b>	
				교통유발부담금	2,500	2,500,000원 × 1식
				주민세종업원분	75,546	15,109,050,500원 × 0.5%
				통신회선 사용료	276,000	23,000,000원 × 12월
				<b>수도광열비</b>	<b>139,950</b>	
				전기요금	117,000	9,750,000원 × 12월
				가스요금	7,200	600,000원 × 12월
				수도요금	15,750	1,312,500원 × 12월
				<b>소모품비</b>	<b>64,890</b>	
				복사용지(2020 서울시 예산편성기준)	7,938	21,000원 × 420명 × 90%
				사무용품	7,200	50,000원 × 12팀 × 12월
				청소용품	12,000	1,000,000원 × 12월
				전기/기계시설 소모품비	12,000	1,000,000원 × 12월
				안전관리물품(훈련물품, 안전용품)	4,200	10,000원 × 420명
				힐링룸 소모품비	2,400	200,000원 × 12월
				민원응대 소모품 교체(헤드셋 등)	19,152	160,000원 × 399명 × 0.30
				<b>피복비</b>	<b>1,200</b>	
				업무직 근무복(동계, 하계)	1,200	50,000원 × 12명 × 2회
				<b>도서인쇄비</b>	<b>23,720</b>	
				예결산서 행정사무감사자료 경영평가보고서등	21,000	15,000원 × 100부 × 14회
				간행물 및 참고도서 구입	2,220	
				- 신문구독비(2020 서울시 예산편성기준)	1,620	15,000원 × 3부 × 3식 × 12월
				- 도서구입비(2020 서울시 예산편성기준)	600	50,000원 × 12팀
				안전 홍보물 제작비	500	500,000원 × 1식
				<b>지급임차료</b>	<b>221,600</b>	
				건물임차료	170,000	14,166,666원 × 12월
				사무기기 등 임차료	24,000	1,800,000원 × 12월
				차량임차료	7,200	750,000원 × 1대 × 12월
				냉온수기 등 임차료	7,200	600,000원 × 12월
				전자메일시스템 임차료	13,200	1,100,000원 × 12월
				<b>수선유지비</b>	<b>34,560</b>	
				기계시설유지비	7,800	650,000원 × 12월
				소규모수선비(2020 서울시 예산편성기준)	2,100	5,000원 × 420명
				행정장비수리비(2020 서울시 예산편성기준)	20,160	280,000원 × 80대 × 90%
				정화조 청소비	1,500	1,500,000원 × 1식
				안전시설 유지관리	3,000	250,000원 × 12월
				<b>차량유지비</b>	<b>3,000</b>	
				차량유지비(주유비, 주차비 등)	3,000	250,000원 × 1대 × 12월
				<b>보험료</b>	<b>1,600</b>	
				회계담당자 보증보험료	900	300,000원 × 3명
				업무용차량 보험료	700	700,000원 × 1식

장부업	단위업	세부사업	편성목	통계목	2020년(천원)	산출내역 (단위:원)
				<b>지급수수료</b>	<b>184,326</b>	
				전기안전 관리용역	7,560	630,000원 × 12월
				승강기안전 관리용역	1,800	150,000원 × 12월
				소방시설 관리용역	1,800	150,000원 × 12월
				청사해충방역	3,600	300,000원 × 12월
				무인경비용역 이용수수료	9,240	770,000원 × 12월
				UPS 유지관리용역	7,200	600,000원 × 12월
				회계법인 결산료	11,000	11,000,000원 × 1식
				자문료(변호사, 노무사,법무사 등)	12,000	1,000,000원 × 12월
				등기수수료 등	1,200	1,200,000원 × 1식
				인사채용수수료 등	22,000	11,000,000원 × 2회
				직장어린이집 위탁보육비	72,000	6,000,000원 × 12월
				확정기여(DC)형 퇴직연금 수수료	16,566	2,366,452,493원 × 0.7%
				산업안전자문료	360	30,000원 × 12월
				소송 수입료(변호사)	12,000	6,000,000원 × 2회
				ERP전자결재시스템 이용수수료	6,000	500,000원 × 12월
				<b>업무추진비</b>	<b>60,000</b>	
				기관운영업무추진비	24,000	2,000,000원 × 12월
				시책추진업무추진비	36,000	250,000원 × 12팀 × 12월
				<b>관서업무비</b>	<b>70,640</b>	
				정원가산업무비	25,940	
				- 정원 100명	8,000	80,000원 × 100명
				- 정원 101명 ~ 300명	12,000	60,000원 × 200명
				- 정원 301명 ~ 600명	5,940	45,000원 × 132명
				부서운영비	44,700	
				- 5인 이하	7,200	100,000원 × 6팀 × 12월
				- 10인 이하	2,100	175,000원 × 1팀 × 12월
				- 15인 이하	3,000	250,000원 × 1팀 × 12월
				- 31인 이상	32,400	675,000원 × 4팀 × 12월
				<b>행사홍보비</b>	<b>9,800</b>	
				120다산콜재단 상담 3주년 행사	2,000	2,000,000원 × 1식
				연간보고서	7,800	7,800,000원 × 1식
				<b>회의운영비</b>	<b>40,270</b>	
				이사회	14,400	
				- 참석수당	12,600	300,000원 × 7명 × 6회
				- 회의운영경비	1,800	30,000원 × 10명 × 6회
				인사위원회	3,300	
				- 참석수당	3,000	200,000원 × 3명 × 5회
				- 회의운영경비	300	20,000원 × 3명 × 5회
				시험위원회	5,500	
				- 참석수당	5,000	200,000원 × 5명 × 5회

장부사업	단위사업	세부사업	편성목	통계목	2020년(천원)	산출내역 (단위:원)
				- 회의운영경비	500	20,000원 × 5명 × 5회
				임원추천위원회	11,550	
				- 참석수당	10,500	300,000원 × 7명 × 5회
				- 회의운영경비	1,050	30,000원 × 7명 × 5회
				인권윤리경영위원회	4,400	
				- 참석수당	4,000	200,000원 × 5명 × 4회
				- 회의운영경비	400	20,000원 × 5명 × 4회
				산업안전위원회	1,120	
				- 회의운영경비	1,120	20,000원 × 14명 × 4회
				<b>연구개발비</b>	<b>35,230</b>	
				중장기 경영전략 컨설팅, 상담품질 만족도	15,230	15,230,000원 × 1식
				근태관리시스템 고도화	20,000	20,000,000원 × 1식
				<b>보상금</b>	<b>2,400</b>	
				대시민 기타보상금	2,400	10,000원 × 20회 × 12월
				<b>포상금</b>	<b>25,000</b>	
				우수직원 표창	20,000	
				- 미담사례자 모범표창	8,000	100,000원 × 20명 × 4회
				- 모범직원 유공표창	8,000	200,000원 × 30명 × 2회
				성과향상 프로모션	5,000	500,000원 × 5파트 × 2회
				<b>3. 시설비 및 자산취득비</b>	<b>97,200</b>	
				<b>시설비</b>	<b>43,200</b>	
				청사 환경개선비[상반기]	30,000	30,000,000원 × 1식
				청사 UPS(무정전전원장치) 수리비	13,200	13,200,000원 × 1식
				<b>자산취득비</b>	<b>54,000</b>	
				사무집기 등	30,000	30,000,000원 × 1식
				업무용 PC	24,000	1,200,000원 × 20대
				<b>4. 성과급</b>	<b>1,062,066</b>	
				<b>성과급</b>	<b>1,062,066</b>	
				임원성과급	7,983	7,982,520원 × 100%
				직원성과급: 다등급(81.5이상 83점미만)	1,054,084	
				- 2급 이상(연봉제)	13,431	6,715,615원 × 100% × 2명
				- 3급 이하(연봉제)	69,300	3,647,346원 × 100% × 19명
				- 4급 이하(호봉제)	971,353	2,434,468원 × 100% × 399명
				<b>예비비</b>	<b>1,663,207</b>	
				<b>예비비</b>	<b>1,663,207</b>	
				<b>일반예비비</b>	<b>10,000</b>	
				일반예비비	10,000	10,000,000원 × 1식
				<b>정-현원차 예비비*</b>	<b>1,653,207</b>	
				정-현원차 예비비	1,653,207	1,653,207,000원 × 1식

\*정-현원차 예비비: 임금피크제 도입 후 인건비 예산 편성 예정