

서울특별시 120다산콜재단 출연 동의안 심사보고서

의안번호	2000
------	------

2017년 8월 31일
문화체육관광위원회

1. 심사경과

- 가. 제출자 : 서울특별시
- 나. 제출일자 : 2017년 8월 14일
- 다. 회부일자 : 2017년 8월 16일
- 라. 상정결과 : 제276회 서울특별시의회 임시회 제2차 문화체육관광위원회
(2017년 8월 31일, 상정·원안가결)

2. 제안설명의 요지(시민소통기획관 유연식)

가. 제안이유

- 가. 서울시에서는 시민중심 맞춤형 종합상담서비스를 제공하는 시정 전문상담기관의 기능을 수행함으로써 시민 서비스 질을 향상하고 시민중심의 소통행정을 실현하기 위하여 서울특별시 120다산콜재단 설립하여 운영하고 있음.

나. 이에 따라 2018년 서울특별시 120다산콜재단의 원활한 운영을 위하여 2018회계연도 서울특별시 세출예산에 출연금을 반영하고자 「지방재정법」 제18조제3항에 따라 120다산콜재단 출연 여부에 대하여 미리 그 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

나. 주요 사업

- 시정·구청 상담서비스 제공
- 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 서비스 질 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 : 2018년도 예산편성

다. 합 의 : 해당사항 없음

3. 전문위원 검토보고 요지(수석전문위원 김경욱)

가. 동의안 개요

- 본 동의안은 민간위탁으로 운영되던 120다산콜센터가 2017년 5월 1일부터 120다산콜재단으로 출범하여 「지방재정법」 제18조 제3항¹⁾의 규정에 따라 서울시가 2018회계연도에 출연하는 것에 대해 미리 서울특별시의회의 의결을 받고자 하는 것임.

나. 출자·출연시 지방의회 사전의결 의무화

- 정부는 2014년 5월 개정된 「지방재정법」 에서 선심성·낭비성 출자·출연을 방지하기 위해 지방의회의 사전 의결을 의무화함에 따라

행정자치부는 2015년 10월 관련 규정 해석을 통해 매년 다음 회계연도 출자·출연금 편성 전에 지방자치단체가 출자·출연하는 모든 행위(신규, 기존, 법정 모두 포함)에 대해 지방의회의 사전동의를 받도록 하고 있음.

이 조치는 지방자치단체의 출자·출연이 보조금 지급과 달리 예산 집행 후 사후 정산을 의무화하지 않는 사정을 고려해 출자·출연에 대한 지원절차를 강화하고 엄격히 제한함으로써 선심성·낭비성 출자·출연을 방지하려는 취지로 해석됨.

- 이에 따라 120다산콜재단의 출연여부에 대한 동의를 얻고자 본 안건을 제출하였음.

1) 제18조(출자 또는 출연의 제한) ③ 지방자치단체가 출자 또는 출연을 하려면 미리 해당 지방의회의 의결을 얻어야 한다.

다. 출연의 타당성

- 120다산콜재단은 「서울특별시 120다산콜재단 설립 및 운영에 관한 조례안」에 따라 시민중심 맞춤형 종합상담서비스를 제공하는 시정전문상담기관의 기능을 수행할 목적으로 설립됨.
- 재단이 설립된지 약 4개월 경과되어 구체적인 사업성과에 대하여 논할 수 없으나 가시적으로 향후 5년간은 민간위탁 대비 재단출연을 통해 운영비가 절감될 수 있도록 결과가 나타나야 할 것임. 또한 시민에게 맞춤형 종합상담서비스 제공을 통해 서울시 원스톱·맞춤형 시정상담 서비스 전문기관이 되어야 할 것임.

<향후 5년간 재단운영비 추계>

(단위 : 백만원)

구분	소 계	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년	
민간위탁	107,729	20,291	20,900	21,527	22,173	22,838	
재단운영	104,229	20,380	19,865	20,576	21,318	22,090	
재단 운영	인건비	70,091	12,913	13,442	13,994	14,570	15,172
	제경비	30,450	6,428 ²⁾	5,786	5,928	6,077	6,231
	자산및물품	3,138	888	538	554	570	588
	기본재산	50	50	-	-	-	-
	예비비	500	100	100	100	100	100

2) 2017년도 민간위탁 3개월분을 재단 운영비로 환산하면서 발생한 차액 274백만원은 제경비로 간주

라. 고려사항

- 120다산콜재단은 설립 타당성을 심사하는 과정에서 △장기적으로 수요 감소 추세로 인한 콜센터 역할 축소 우려 △민간위탁 대비 재정적 부담 증가 우려 △방만한 조직 운영, 업무 태만 등 우려 △상담사 전문성 확보 방안 마련 △인력의 적정성 판단 △정보 열람권한 확대 시 개인정보 보호방안 등에 대해 구체적인 보완 계획을 요청한 바 있음.
- 먼저 조직구성에 있어 시장논리에 우선했던 기존 민간위탁 시기의 조직운영이 아니라 중·장기 계획에 입각한 조직체계 구성이 필요함. 이를 위해 서울시 출연기관의 사례를 분석해 보고 재단의 설립취지 및 업무특성을 고려한 업무 분장과 부서 배치가 요구됨.

특히 2개 위탁 업체의 상담사가 전원 고용승계(398명)되었으나, 동일 직책의 체계가 양립되어 운영됨에 따라 일부 업무가 중복되는 비효율이 발생하기도 하였으며, 양사가 사용·운영 중인 통화응대 매뉴얼에도 차이가 있는 등 조직적 이질성이 아직도 존재하고 있음.

따라서 빠른 시일내로 체계정비 및 일원화를 통하여 조직효율성을 제고하여 조직의 안정을 기해야 할 필요성이 있음.

그러나 120다산콜재단 「인사규정」 부칙에 명시되어 있는 규정 시행일('17.4.26)로부터 3개월 이내('17.7.25)에 전 직원을 적용대상으로 하는 인사규정을 정하여 이사회 의결을 하도록 되어 있음에도 불구하고 상담사 의견 수렴이 추가로 필요해짐에 따라 6개월

이내로 인사규정을 의결하도록 운영규정을 개정하는 등 조직 구성에 가장 기초적인 단계부터 불안정한 상황임.

또한 재단 출범 이후 ‘노노갈등’으로 인한 결원인력이 발생하는 등 조직에 안정을 요하는 상태로 파악되므로 유사한 일이 재발생하지 않도록 원인을 철저히 분석하여 대응할 필요가 있음.

<재단 출범이후 결원인원 및 사유>

(2017년 8월 23일 기준)

구분	건강악화	노노갈등	업무부담	이직	전직	총합계
인원	1명	4명	1명	3명	1명	<u>10명</u>

향후 120다산콜재단의 직무재설계 및 평가제도 개선 연구용역 결과를 참고하여 운영본부 개별팀의 직무내용의 중복이 없도록 설계하여 단순히 정원을 늘리기만 하는 방만한 조직으로 업무 태만이 일어나지 않도록 각별히 주의할 필요가 있음.

<연도별 정원 인력운영계획>

(단위: 명)

구분	2017년	2018년		2019년		2020년		2021년	
		정원	증감	정원	증감	정원	증감	정원	증감
합계	420	430	10	430	-	428	△2	426	△2
상담사	380	382	2	384	2	385	1	386	1
상담지원	21	19	△2	17	△2	16	△1	15	△1
기획관리 본부	19	29	10	29	-	27	△2	25	△2

- 120다산콜재단은 설립 타당성 검토 단계부터 우려가 많았던 만큼 시민의 세금 부담만을 가중시키는 재단이 되지 않도록 다방면으로 재단의 예산운영의 효율성 강화 및 자체 수익사업 발굴 및 운영을 통해 재단의 재정 안정성을 도모해야 할 것임.

마. 종합검토의견

- 본 동의안은 2017년 5월 출범한 「120다산콜재단」의 원활한 운영을 위해 120다산콜재단 출연여부에 대하여 서울특별시의회의 동의를 요청하기 위해 제출되었으며,

지방자치단체 출자·출연기관의 운영 기준 및 내용에 있어 법률적 기준에는 문제요소가 없는 것으로 보여 타당하다고 판단됨.
- 서울시는 「120다산콜재단」이 기존 120다산콜센터가 가진 한계점을 극복하여 응답률을 높이고(현재 87%→목표 95%) 질 높은 시정정보 안내기관으로 거듭나게 하여야 할 것인 바,

<연차별 상담서비스 주요지표 달성 목표>

사업연도	응대율	전화민원 만족도	1차 처리율	시/구 이관율
현행	87.1%	91.4	81.0%	19.0%
2017년	90.0%이상	92.0	82.1%	17.1%
2018년	92.5%이상	92.5	84.6%	15.4%
2019년	95.0%이상	93.0	86.1%	13.9%

※ 국가표준(KS) 기준 : 응대율 95%, 20초내 상담 개시율 80%

재단 추진 과정에서 향후 5년간은 기존의 운영방식인 민간위탁 회사에 지급하던 관리비 및 이윤을 재단 출연 후 상담사 처우개선 예산으로 사용하는 등 운영비가 감소할 것으로 예측하였으므로,

당초 계획을 지켜서 추가적인 재정적 부담이 가중되지 않도록 해야 하며 예산 투입의 지속적인 증가를 방지할 수 없으므로 한정된 예산으로 최대 성과를 거둘 수 있는 운영 효율화 방안을 마련해야 함.

- 또한 기존의 “무엇이든 물어 보세요” 식의 업무 범위 확장이 120다산콜센터 위상 정립에는 기여했지만 기능 중복에 따른 비효율과 상담사 직무스트레스 악화 등의 문제를 발생시켰으므로 시민들의 단순 문의 대응을 지양하고 시정 핵심 업무(복지, 일자리, 여성, 도시정책 등)를 중심으로 재편할 필요가 있음. 이를 위하여 상담사를 대상으로 지속적인 교육을 하여 상담 전문인력으로 양성할 수 있도록 해야함.
- 재단 출범 타당성 검토 단계에서 우려했던 부분들이 실제로 드러나지 않도록 시간의 지체 없이 신속한 정비를 통해 조직의 안정화를 위해 만전을 기해야할 필요가 있으며,

상담사로 구성되어 있는 노조 측의 모든 의견을 수렴할 수 없으므로 평가제도 운영, 실적(성과)평가지표, 직원 보수 및 복리후생과 관련하여 재단 운영방식에 있어 중·장기적인 계획에 따라 합리적 대응이 필요하다고 사료됨.

4. 질의 및 답변요지 : 없음.

5. 토론요지 : 없음.

6. 소위원회 심사보고 요지 : 구성하지 않았음.

7. 심사결과 : 원안 가결(출석위원 전원 찬성)

8. 소수의견 요지 : 없음.

9. 기타 필요한 사항 : 없음.

서울특별시 120다산콜재단 출연 동의안

의안 번호	2000
----------	------

제출년월일 : 2017년 8월 14일

제출자 : 서울특별시 장

1. 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 2018년 서울특별시 120다산콜재단의 원활한 운영을 위하여 2018회계연도 서울특별시 세출예산에 출연금을 반영하고자 「지방재정법」 제18조 제3항에 의거 120다산콜재단 출연여부에 대하여 미리 그 동의를 얻으려는 것임.

2. 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

- 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 서비스 질 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

3. 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 : 2018년도 예산편성

다. 합 의 : 해당사항 없음

※ 작성자 : 시민봉사담당관 120운영팀 오정환 (☎2133-6548)