

서울특별시 120다산콜재단 출연 동의안

의안 번호	1579
----------	------

제출년월일 : 2020년 5월 25일
제출자 : 서울특별시장

1. 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 2020회계연도 서울특별시 세출예산에 출연금을 반영하고자 「지방재정법」 제18조 제3항에 의거 120다산콜재단 출연 여부에 대하여 미리 그 동의를 얻고자 함.

2. 주요내용

가. 출연개요

- 대상기관 : 서울특별시 120다산콜재단
- 관련법령
 - 법률 : 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 운영 (120다산콜재단 설립 및 운영 조례 제4조)
 - 지정·구정 상담서비스 제공
 - 시민소통 상담 데이터베이스 관리 및 분석
 - 상담 전문인력 확보 및 양성
 - 시민중심 맞춤형 상담서비스 발굴
 - 지정상담 서비스의 효과적 전달방안 연구
 - 지정 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

- 코로나19 대응을 위한 재택근무시스템 도입 및 청사방역 강화
- 코로나19 대응 조치는 2020년 예산 편성시 예상할 수 없었던 사정으로 추가소요에 따라 추경반영 필요

라. 기관현황

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



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 : 2020년도 예산편성

다. 합 의 : 해당사항 없음

※ 작성자 : 시민봉사담당관 민원기획팀 강연태(☎2133-6542)

붙임

120다산콜재단 출연금 편성내역

예산(안) 총괄

(단위 : 천원)

구분	추경예산(안) (A)	기정예산 (B)	증감 (A-B)		
계	23,382,654	23,036,654	346,000		
시책추진업 무추진비	5,120	5,120	0		
출연금	23,377,534	23,031,534	346,000		
출연금	○ 소 계	23,377,534	○ 소 계	23,031,534	346,000
	- 인건비	17,202,433	- 인건비	17,202,433	
	- 운영비	5,743,528	- 운영비	5,397,528	346,000
	▷ 경비	4,558,662	▷ 경비	4,238,262	320,400
	▷ 시설비 및 자산취득비	122,800	▷ 시설비 및 자산취득비	97,200	25,600
	▷ 성과급(이사장 및 직원)	1,062,066	▷ 성과급(이사장 및 직원)	1,062,066	
	- 사업비	421,573	- 사업비	421,573	
	- 예비비	10,000	- 예비비	10,000	

출연금 증액 산출내역

(단위:천원)

과목구분	산출내역 및 증감사유
출연금	○ 경비 - 통신회선 증설비, 노트북 임차료 등 = 320,400
	○ 시설비 및 자산취득비 - 청사방역비, 재택근무용 VPN(가상사설망) 구매 등 = 25,600
	증감사유
	코로나19 대응을 위한 통신회선 증설비, 재택근무 노트북 임차료, 청사 방역비 등 반영

의안번호	제2020-78호
의결 년월일	2020. 2. 28. (제18차 정기이사회)

**2019년 사업실적 및 세입·세출
결산(안)**

제안자	이사장
제안년월일	2020. 2. 28.

1. 의결주문

서울특별시 120다산콜재단의 정관 제23조(의결사항), 제36조(결산)에 의거, 2019년 서울특별시 120다산콜재단 사업실적 및 결산을 원안과 같이 의결한다.

2. 제안이유

서울특별시 120다산콜재단 2019년도 사업실적 및 결산을 확정하기 위함.

3. 주요골자

가. 2019년 수입·지출 결산

(단위:천원)

수입				지출			
구분	예산	결산	차액	구분	예산	결산	잔액
출연금	21,528,509	20,543,751	-984,758	사업비	2,487,209	2,349,584	137,625
이월금	1,034,515	1,034,515	0	일반관리비	20,065,815	18,712,532	368,525
이자수입 외	-	26,975	26,975	예비비	10,000	-	10,000
계	22,563,024	21,605,241	-957,783	계	22,563,024	21,062,116	516,150

※ 출연금 차액: 경영평가 '라'등급으로 인한 성과급 미지급으로 인한 교부되지 않은 금액
 ※ 이자수입 외: 이자수입 및 기타잡수입

나. 2019년 순세계잉여금 처리방안(총 543,125천원, 2021년 예산 이월)

결산결과						(단위:천원)
세입	세출	결산 잉여금				
		계	명시이월	사고이월	순세계잉여금	
21,605,241	21,062,116	543,125	-	-	543,125	

※ 관련근거 : 의안번호 제 2018-49호, 2019년 예산 (2018. 12. 21. 원안의결)
 ※ 2019년 예산에 대한 집행 잔액 516,150천원, 이자수입 및 기타잡수입 26,975천원

4. 참고사항

가. 제안근거

- 서울특별시 120다산콜재단 정관 제23조(의결사항)
- 서울특별시 120다산콜재단 정관 제36조(결산)에 의거

나. 예산조치 : 순세계잉여금 2021년 사업비 이월

다. 절 차 : 이사회 의결 후 서울시에 사업실적 및 결산보고서 제출

라. 기 타

- 2019년 사업실적 및 세입·세출에 관한 결산보고서 (붙임1)
- 2019회계연도 결산 관련 잉여금 처리계획 (붙임2)

1 2019년 주요업무실적

□ 2019년 상담실적

○ 연간 상담건수 : 총 5,900,104건(전년대비 0.5%증가)

(단위: 건)

구분	합계	전화	문자	GIS	SNS	수어	챗봇
'18년	5,868,689	4,258,451	971,131	610,617	14,180	14,310	
'19년	5,900,104	4,161,651	965,328	697,636	15,575	20,011	39,903
증감	0.5%	-2.3%	-0.6%	14.3%	9.8%	39.8%	

※ 챗봇 상담은 2019.5~12월까지 시범운영

○ 전화상담 응대율 : 86.8%(전년대비 2% 향상)

(단위: 건,%)

구분	'17년	'18년	'19년
상담인력	397	387	392
인입량	5,400,920	5,022,549	4,987,222
응대량	4,542,494	4,258,451	4,161,651
응대율	84.1%	84.8%	86.8%

※ 인입량/응대량 : 2019년 1월~12월 반영

※ 응대율 : 시스템 전면교체 및 안정화 기간 3~5월 미반영

○ 분야별 상담건수 : 구정 상담 68.6%, 시정 상담 31.4%

(단위: 건)

계	시정				자치구
	교통	수도	문화체육 등	기타	
5,680,951	497,688	492,820	663,672	131,919	3,894,852
100%	8.8%	8.67%	11.7%	2.3%	68.5%

○ 일평균 상담 상담 건수

(단위: 건)

계	전 화			GIS	문자	수화
	주간	야간	휴일			
25,004	14,997	1,132	4,352	1,910	2,541	72

○ 전화상담 처리현황 : 80.3%

(단위: %)

구 분	1차 상담완료	1차 상담 미완료			재통화
		소계	전화번호 안내	담당자 연결	
건 수 (비율)	80.3%	19.7%	6.0%	13.6%	0.1%

□ 2019년 응대율 향상 추진 실적

○ 전문상담서비스 제공을 위한 상담품질 향상

- 직원 1인당 교육훈련시간 목표제 도입을 통한 1인당 연 61.2시간 교육 실시
- 중장기 계획 및 실적점검을 위한 간부 워크숍 실시(상,하반기 2회)
- 상담품질 관리 및 점검 전문 모니터링 교육 연1회 실시
- 상담완료 개선 추진을 통한 상담완료율 전년대비 **1.8% 향상**

○ 응대율 향상을 위한 인력 관리

- 업무교류를 위한 조직 개편 및 업무별 인원 재배치(2월, 6월)
- '20년 6월부터 중식시간 인력 운영 및 시차근문제 도입
- 성과향상을 위한 프로모션(연간 3차) 운영으로 동기부여를 제공함
 - ▶ 1차 "함께가는 우리"/ 2차 " I:120DASAN-U"/ 3차 "시민감동 120", "참여하는120", "함께하는 120"

○ 인공지능 기반 대화형서비스(챗봇) 운영

- 서울시 스마트도시정책관 시범사업 참여, 인공지능기반 대화형서비스 구축
- '19년 5월 20일부터 “톡톡120” 시범운영 및 고도화 사업 진행
 - ▶ 플러스친구 21,483명, 이용자수 일평균 195명, 응답률 97.9%
 - ▶ 현장민원(20,746건, 불법주정차 및 공사장소음) 및 행정안내(19,170건, 시기별 이슈사항)
- 2020년 2월 1일 “서울톡” 오픈

○ 상담지식정보 효율적 관리를 위한 내·외부 점검

- 상담데이터 체계적 분석 및 활용을 위한 연구용역 진행
 - ▶ 서울연구원과 서울싱크탱크협의체(SeTTA) 협력 연구 체결
- 상담업무협의체를 통해 정책 추진 부서와 사전 협조 진행
 - ▶ 시민의 행정주요 사례: 서울시 청년수당, 이룸통장, 청년통장, 서울형유급병가 등
- 서울시, 자치구 총괄 담당자 대상 시스템 교육 및 간담회 개최
 - ▶ 시민이 자주 활용하는 상담지식정보 현행화 개선방안, 전산 개선사항 등 의견공유
- 서울시, 자치구 조직개편 및 인사이동에 따른 긴급관리대책 추진
 - ▶ 인사이동 대비 담당자 변경을 위한 단기지원인력 운영

○ 상담데이터 분석을 통한 행정환류 기능 강화

- 시민의소리(VOC) 월별 연 12회 대외발송을 통해 시민 소통채널 기능 강화
- 정책 이슈사항별 상담데이터 분석 보고서 16회 제공하여 시민 요구사항에 대응할 수 있도록 함
 - ▶ 제로페이, 붉은 수돗물, 중구 노노재팬 배너, 유급 병가 등

○ 상담품질 하락 방지를 위한 감정노동자 보호 방안 마련

- 문화·예술분야 인문학 강좌 등의 힐링프로그램 진행으로 정신적 건강보호
- 휴게공간 개선 및 산소캡슐 도입으로 상담환경 개선

2 2019년 예산집행실적

□ 수입예산

(단위 : 천원)

구분	예산	결산	차액
총계	22,563,024	21,578,266	△984,758
□ 서울특별시 출연금	21,528,509	20,543,751	△984,758
□ 전기 이월금	1,034,515	1,034,515	0
□ 기타수입(이자수입, 잡수입)	-	26,975	26,975

□ 지출예산 (집행잔액 516,149천원)

(단위 : 천원)

구분	예산액 (A)	교부액 (B)	집행액 (C)	잔액 (B-C)	집행율 (C/A)
계	22,563,024,000	21,578,266,000	21,062,116,605	516,149,395	93%
시민중심상담시스템구축	2,199,689,000	2,199,689,000	2,096,429,800	103,259,200	95%
시스템운영관리	2,149,689,000	2,149,689,000	2,050,331,480	99,357,520	95%
자산취득비	1,471,300,000	1,471,300,000	1,439,113,470	32,186,530	98%
지급임차료	136,200,000	136,200,000	122,041,330	14,158,670	90%
연구개발비	542,189,000	542,189,000	489,176,680	53,012,320	90%
챗봇시범운영	50,000,000	50,000,000	46,098,320	3,901,680	92%
연구개발비	50,000,000	50,000,000	46,098,320	3,901,680	92%
시민중심맞춤형상담 서비스발굴	40,000,000	40,000,000	20,000,000	20,000,000	50%
연구개발비	40,000,000	40,000,000	20,000,000	20,000,000	50%
상담품질향상 위한직원역량강화	135,600,000	135,600,000	122,647,235	12,952,765	90%
교육훈련비	135,600,000	135,600,000	122,647,235	12,952,765	90%
감정노동종사자보호 강화	111,920,000	111,920,000	110,507,281	1,412,719	99%
지급임차료	3,420,000	3,420,000	3,038,933	381,067	89%
시설비	50,000,000	50,000,000	49,232,370	767,630	98%

(단위 : 천원)

구 분		예산액 (A)	교부액 (B)	집행액 (C)	잔액 (B-C)	집행율 (C/A)
	지급수수료	35,200,000	35,200,000	34,990,000	210,000	99%
	교육훈련비	23,300,000	23,300,000	23,245,978	54,022	100%
일반관리비		20,065,815,000	19,081,057,000	18,712,532,289	368,524,711	93%
	인건비	15,039,814,000	15,039,814,000	14,869,687,700	170,126,300	99%
	기본급여	11,842,954,000	11,842,954,000	11,678,555,640	164,398,360	99%
	기타직보수	354,464,000	354,464,000	353,634,710	829,290	100%
	제수당	1,586,371,000	1,586,371,000	1,581,674,690	4,696,310	100%
	퇴직급여	1,256,025,000	1,256,025,000	1,255,822,660	202,340	100%
자산및물품취득비		110,000,000	110,000,000	98,174,650	11,825,350	89%
경비		3,931,243,000	3,931,243,000	3,744,669,939	186,573,061	95%
	복리후생비	2,685,978,000	2,685,978,000	2,559,256,902	126,721,098	95%
	수도광열비	186,600,000	186,600,000	182,655,070	3,944,930	98%
	소모품비	41,215,000	41,215,000	40,782,721	432,279	99%
	지급임차료	219,520,000	219,520,000	217,339,384	2,180,616	99%
	수선유지비	39,360,000	39,360,000	25,344,800	14,015,200	64%
	시설비	30,000,000	30,000,000	27,524,200	2,475,800	92%
	지급수수료	209,556,000	209,556,000	205,725,626	3,830,374	98%
	업무추진비	60,000,000	60,000,000	46,050,962	13,949,038	77%
	관서업무비	73,040,000	73,040,000	68,183,000	4,857,000	93%
	포상금	14,000,000	14,000,000	13,910,000	90,000	99%
	여비등	371,974,000	371,974,000	357,897,274	14,076,726	96%
성과급		984,758,000	-	-	-	0%
예비비		10,000,000	10,000,000	-	10,000,000	0%

2019회계연도 결산 관련 잉여금 처리계획

기관명 : 120다산콜재단

일반회계 결산 결과

단위 : 천원

수입액 (A)	지출액 (B)	집행잔액			
		계 (C=A-B)	명시이월 (D)	사고이월 (E)	순세계잉여금 (F=C-D-E)
21,605,241	21,062,116	543,125	-	-	543,125

잉여금 처리 계획

단위 : 천원

구분	금액	처리방법
단순 집행잔액	543,125	'21년도 예산에 이월하여 기관운영경비에 편성
자체 노력	-	기본재산, 준비금 적립 또는 예비비로 편성
합계(F)	543,125	

제 18차 정기이사회 회의록

- 일 시 : 2020. 2. 28.(금) 08시
- 장 소 : 한국프레스센터 19층 국화실
- 출석임원 : 총 8명(총 10명중 8명 참석)
- 주요안건

구 분	안 건 명
보고안건	제36호 업무직 등 보수내규 개정 보고의 건
	제37호 계약직 운영 내규 제정 보고의 건
	제38호 2020년도 이사회 운영계획(안)의 건
의안안건	제73호 직제 및 정원규정 개정의 건
	제74호 인사규정 개정의 건
	제75호 보수규정 개정의 건
	제76호 2020년 안전기본계획(안)의 건
	제77호 2020년 예산전용의 건
	제78호 2019년 사업실적 및 세입·세출 결산(안)의 건
	제79호 2019년 회계 결산(안)의 건
	제80호 임원추천위원회 위원 추천에 관한 건

제18차 정기이사회 회의내용

1. 회의개요

- 회 의 명 : 제18차 정기이사회
- 기 관 명 : 재단법인 서울특별시 120다산콜재단
- 일시 및 장소 : 2020. 2. 20.(금), 08:00, 한국프레스센터 19층 국화실
- 참석현황 : 총8명 참석(재적임원 10명 중 이사 7명, 감사 1명 참석)
 - 재적임원 : 김민영, 강을영, 권주연, 권혜원, 김연호, 박경은, 이남신, 박진영, 이상훈, 정광천
 - 출석임원 : 김민영, 권주연, 권혜원, 김연호, 박경은, 박진영, 이남신, 정광천
- 안건목록

구 분	안 건 명	비고
보고안건	제36호 업무직 등 보수내규 개정 보고의 건	
	제37호 계약직 운영 내규 제정 보고의 건	
	제38호 2020년도 이사회 운영계획(안)의 건	
의안안건	제73호 직제 및 정원규정 개정의 건	원안가결
	제74호 인사규정 개정의 건	원안가결
	제75호 보수규정 개정의 건	원안가결
	제76호 2020년 안전기본계획(안)의 건	원안가결
	제77호 2020년 예산전용의 건	원안가결
	제78호 2019년 사업실적 및 세입·세출 결산(안)의 건	원안가결
	제79호 2019년 회계 결산(안)의 건	원안가결
	제80호 임원추천위원회 위원 추천에 관한 건	원안가결

- 기록부서 : 기획홍보팀

2. 논의결과

(1) 의안번호 73호 <직제 및 정원규정 개정의 건>

□ 안건주요내용

- 제6조(정원) [별표2] 서울특별시 120다산콜재단 정원표 중 5, 6급 직급별 정원을 개정
- 향후 10년 내에 8년 이상 재직자 중 80%(194명), 8년 미만 재직자 중 6.8%(5명)에게 승진 기회를 주기 위해 5급 정원을 290명으로 확대하고, 6급 정원을 100명으로 축소
- 290명을 한 번에 승진하는 것이 아니라, 승진 인원을 연간 20명 내외로 설정하여 예측 가능한 인력운영 예정

□ 참석자 발언요지

- 박진영 이사: 한 번에 과도한 승진을 염려하는 공기업과의 의견을 고려하여, 재단의 인사권은 이사장에 있으나 ‘최소한 사전에 승진계획 인원을 이사회에 보고한다’는 것을 전제로 결정하고 계획된 조직운영 진행

□ 논의결론 : 원안가결

※ 단, 재단 승진계획 시 이사회에 사전 보고하는 것을 전제로 함.

(2) 의안번호 74호 <인사규정 개정의 건>

□ 안건주요내용

- 휴직의 목적 외 사용방지를 위한 근거를 마련하기 위하여 인사규정 제31조의 2(휴직의 목적 외 사용) 신설

□ 참석자 발언요지

- 특이사항 없음

□ 논의결론 : 원안가결

(3) 의안번호 75호 <보수규정 개정의 건>

□ 안건주요내용

- 지방회계법 제55조(끝수처리) 기준 준수를 위한 단수 처리 방법 정정
- 보수규정 제24조(단수처리) 내 문구 개정
 - 보수 계산 시 10원 미만의 단수를 “절상” → “절사” 로 정정

□ 참석자 발언요지

- 특이사항 없음

□ 논의결론 : 원안가결

(4) 의안번호 76호 <2020년 안전기본계획(안)의 건>

□ 안건주요내용

- 재단의 2020년 안전기본계획을 수립하여 책임 있고 계획성 있는 안전경영관리체계를 구축
 - 안전경영 방침 및 안전경영 활동 계획
 - 안전 조직 구성·인원 및 역할
 - 안전에 관한 시설 및 예산

□ 참석자 발언요지

- 특이사항 없음

□ 논의결론 : 원안가결

(5) 의안번호 77호 <2020년 예산전용의 건>

□ 안건주요내용

- 임금 피크제 미도입으로 2020년 예산 중 예비비로 편성되어 있는 임금상승분 예산을 임금 피크제를 도입(2020.2.20.)하여 다시 인건비로 전용하여 편성

※ 17차 정기이사회 안건번호 72호 2020예산(안) 의결 시 서울시 주무부서의 의견으로, 임금 피크제 미도입이므로 일단 임금 상승분을 예비비에 편성하고 임금 피크제 도입 후 인건비로 전용하기로 함.

- 예비비로 편성해둔 2020년 임금상승분 1,653,207천원 인건비로 전용

□ 참석자 발언요지

- 특이사항 없음

□ 논의결론 : 원안가결

(6) 의안번호 78호 <2019년 사업실적 및 세입·세출 결산(안)의 건>

□ 안건주요내용

- 2019년도 사업실적 및 결산을 확정
- 2019년 수입·지출 결산

(단위:천원)

수입			지출		
구분	예산	결산	구분	예산	결산
출연금	21,528,509	20,543,751	사업비	2,487,209	2,349,584
이월금	1,034,515	1,034,515	일반관리비	20,065,815	18,712,532
이자수입 외	-	26,975	예비비	10,000	-
계	22,563,024	21,605,241	계	22,563,024	21,062,116

- 수입 출연금 결산 차이: 경영평가 '라'등급으로 인한 성과급 미지급으로 인한 교부되지 않은 금액
- 이자수입 외: 이자수입 및 기타잡수입

- 2019년 순세계잉여금 처리방안(총 543,125천원, 2021년 예산 이월)

결산결과 (단위:천원)					
세입	세출	결산 잉여금			
		계	명시이월	사고이월	순세계잉여금
21,605,241	21,062,116	543,125	-	-	543,125

※ 관련근거 : 의안번호 제 2018-49호, 2019년 예산 (2018. 12. 21. 원안의결)

※ 2019년 예산에 대한 집행 잔액 516,150천원, 이자수입 및 기타잡수입 26,975천원

□ 참석자 발언요지

- 특이사항 없음

□ 논의결론 : 원안가결

(7) 의안번호 79호 <2020년 회계결산(안)의 건>

□ 안건주요내용

- 2019년도 회계결산(안)을 확정

- 회계감사진행

·업 체 명 : 정합회계사무소

·공인회계사 : 이성한

·감사기간 : 2020. 1. 29 ~ 30(2일간)

□ 참석자 발언요지

- 김민영 이사장: 회계결산과 별개로, 코로나-19바이러스 비상대응 등과 같이 긴급 사안이 발생 할 경우를 고려하여 내년 예산수립 시 적정한 예비비 설정이 필요함. 내년 예산 수립 시 고려바람.

□ 논의결론 : 원안가결

(8) 의안번호 80호 <임원추천위원회 위원 추천에 관한 건>

□ 안건주요내용

- 재단 임원(이사장 및 비상임 임원 6명)의 임기 도래(2020.4.23.)로 인한 결원 발생으로 충원을 위한 임원추천위원회를 구성하고자 재단 이사회에서 임원추천위원 2인을 추천

□ 참석자 발언요지

- 권주연 이사가 2명, 권혜원 이사가 3명을 위원후보로 추천함.
- 추천순서대로 순번을 정하고, 재단에서 순차적으로 연락하여 수락하는 2인을 임원추천위원회 재단 추천위원으로 정하기로 함.

(단, 1번 김종진 연구위원이 수락할 경우에는 소속(한국노동사회연구소)이 겹치는 박용철 연구위원은 마지막 순번으로 하기로함.)

- 추후 위원 2명이 결정되면 임원들에게도 바로 공유

※ 이사장은 이해당사자가 될 수 있으므로, 제80호 임원추천위원회 위원추천의 건에 한해 이남신 이사가 이사장의 권한을 위임 받아 의결을 진행함

□ 논의결론 : 원안가결

□ 위원 추천 후보 명단

번호	이름	소속	추천이사	비고
1	김종진	한국노동사회연구소 연구위원	권주연 이사	
2	정흥준	한국노동연구원 부연구위원	권주연 이사	
3	박용철	한국노동사회연구소 연구위원	권혜원 이사	
4	남우근	노무사	권혜원 이사	
5	유성규	노무사	권혜원 이사	