

서울특별시 120다산콜재단 출연 동의안

검 토 보 고 서

1. 회부경위

- 의안번호 : 제1738호
- 제 출 자 : 서울특별시장
- 제출일자 : 2020년 8월 12일
- 회부일자 : 2020년 8월 21일

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 2021회계연도 서울특별시 세출예산에 출연금을 반영하고자 「지방재정법」 제18조제3항에 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
“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

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

라. 기관현황

- 소 재 지 : 서울시 동대문구 난계로 28길 23
- 규 모 : 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 : 2021년도 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 2021회계연도 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 설립되었으며, 2021년 42명 정원 증원이 예정되어 2020년 대비 26.5%(61억 1천3백만원)가 증가한 291억 4천5백만원이 출연금으로 편성될 예정임.
- 120다산콜재단은 “서울시 대표 컨택센터, 서울시 행정지식정보 플랫폼”을 표방하고 있으며, 서울시 122개 기관¹⁾에 대한 상담 서비스를 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

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

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 426명(상담사 397명, 총원대비 93.2%)이 근무중임.

2021년도 서울특별시 120다산콜재단의 출연금 규모는 291억 4천5백만원으로 전년대비 26.5%인 61억 1천3백만원이 증액되었으며, 수익사업이 전무한 120다산콜재단의 특성 상 출연금이 모두 2021년 재단 예산으로 사용될 예정²⁾임.

출연금의 상세 편성내역을 살펴보면, 42명의 정원 증가에 따른 인건비와 운영비의 증액이 2021년 예산안 증가에 주요한 영향을 미쳤으며, 사업비의 경우 전년대비 334%인 14억 8백만원이 증액된 18억 3천만원이 편성되었는데,

2) 서울시 출자·출연기관은 2019년 7월 18일 「서울특별시 출자·출연 기관의 운영에 관한 조례」 제22조의4가 신설됨에 따라 출자·출연 동의안을 의회에 제출할 때 소요예산 및 산출근거 등을 첨부하여야 함.

이는 2020년 사업비의 경우 결산 잉여금 일부를 대체하여 실제로는 17억 6천8백만원이 재단 예산으로 집행되었으나, 2021년 사업비의 경우 100% 출연금으로 대체함에 따른 것임³⁾.

라. 2021년 주요 현안

1) 정원 증원

120다산콜재단은 2021년 42명의 정원 증원(상담사 30명, 행정직 10명, 업무직 2명)을 계획하고 인력증원에 따른 35억 4천7백만원을 출연금 증액에 포함시켰음.

〈120다산콜재단 인력 구분 및 증원요청〉

구분	계	상담사	행정직	업무직
현원('20.7)	426명	397명	17명	12명
증원예정('21)	42명	30명	10명	2명
계	468명	427명	27명	14명
증가율	9.9%	7.6%	58.8%	16.7%

120다산콜재단은 총인입 대비 만성적 인입량 부족에 대한 문제와 최근 코로나19로 인한 총인입의 증가 추이에 따라 112명의 정원 증원을 요구하였으나, 서울시 공기업담당관과 시민소통기획관의 조정을 통해 42명을 적정 인원으로 설정하였는데,

3) 2021년 실제 사업비(18억 3천만원)의 증액은 2020년 실제 사업비 17억 6천8백만원과 6천2백만원 차이임.

이는 2017년 4월 재단 출범 이전, 다산콜센터가 민간위탁으로 운영될 시 상담사 총원은 424명이었으며, 2016년도 “120서비스 재단 설립 타당성 검토 연구” 보고서를 통해 적정 상담사 인원을 427명으로 검토한 것에 따른 것임.

그러나 재단 출범 당시 400명 가량의 상담사가 운영 적정인원으로 결정되었던만큼 상담사 30명의 증원에 대한 효과성 입증⁴⁾이 필요하며, 행정직군의 경우 기존 대비 58.8%인 10명이 증원 되는 것이 과도하지는 않은지 면밀한 검토가 필요하다고 판단됨.

또한 120다산콜재단의 자체적인 업무 개선을 통해 증원 효과로도모할 수 있는 방법은 없는지 검토가 필요하며, DB시스템, 챗봇, 인공지능 음성서비스 등의 도입이 실현되고 있으므로 상담서비스 개선을 통해 인입량을 해결할 수 있는 방안도 검토해야 할 것임.

2) 서울시 투자·출연기관 통합콜센터 추진

서울시 노동민생정책관은 대부분의 서울시 투자·출연기관이 민간위탁을 통해 자체 콜센터를 운영하고 있어, 해당 노동자들의 정규직 전환 등 고용 안정을 위한 대책으로 2019년 12월 ‘서울시 민간위탁 심층논의 필요사무 통합협의기구’를 구성하고 120다산콜재단으로 서울시 투자·출연기관 통합콜센터 구축을 계획하였음.

우리 위원회는 이에 대해 ① 통합콜센터 구축에 따른 비용과 시민 편익에 대한 구체적인 검토와 논의가 없었고, ② 「서울특별시

4) 120다산콜재단은 상담사 30명 증원에 따라 인입율 6.3%, 응대율 1.7%가 개선될 것으로 예상하고 있으나, 증액 대비 적절한 효율인지에 대해서는 신중한 논의가 필요함.

120다산콜재단 설립 및 운영에 관한 조례」 제4조 재단의 사업에 통합콜센터가 명시⁵⁾되지 않았으며, ③ 재단 내부 직급·급여 등 수반되는 문제로 인해 운영 효율화를 담보할 수 없다는 등의 의견을 밝혀왔음.

다만, 현재 제출된 2021년 120다산콜재단의 예산안에는 통합콜센터와 관련한 예산안이 포함되지 않았으나 서울시의 2021년 예산안 최종 확정인 2020년 10월 23일로 예정되어 있고, 앞서 언급된 42명의 증원 방향이 통합콜센터 추진으로 선회될 가능성도 배제할 수 없으므로 이에 대한 구체적인 정리가 반드시 수반되어야 할 것으로 사료됨.

5) 우리 위원회는 2016년 9월 9일(제270회 임시회) 「서울특별시 120서비스재단 설립 및 운영에 관한 조례안」을 심사하면서, 안 제4조제9호로 명시된 ‘서울특별시 산하기관 콜센터 통합운영 및 관리’를 삭제한 바 있음.

(붙임1)

2021년도 120다산콜재단 출연금 편성(안)

예산(안) 총괄

(단위 : 천원)

구 분	2020예산(안) (B)	2021예산(안) (B)	증 감(B-A)	
			(B-A)	(B-A)*100/A
출연금	(x-) 23,031,534	(x-) 29,144,657	(x-) 6,113,123	(x-) 26.5

출연금 편성내역

과목구분	2020년 예산(안)	2021년 예산(안)
출연금	○ 120다산콜재단 출연금 = 23,031,534천원	○ 120다산콜재단 출연금 = 29,144,657천원
	- 인건비 = 17,202,433천원	- 인건비 = 19,703,100천원
	- 운영비 = 5,397,528천원	- 운영비 = 7,265,738천원
	▷ 경비 = 4,238,262천원	▷ 경비 = 5,361,680천원
	▷ 시설비 및 자산취득비 = 97,200천원	▷ 시설비 및 자산취득비 = 771,000천원
	▷ 성과급(경영평가) = 1,062,066천원	▷ 성과급(경영평가) = 1,133,058천원
	- 사업비 = 421,573천원	- 사업비 = 1,829,819천원
	- 예비비 = 10,000천원	- 예비비 = 346,000천원

□ 2021년도 120다산콜재단 세출예산 세부 산출내역

(단위 : 천원)

구 분	2021년 예산(안)	2020년	증감액	비 고
총 계	29,144,657	24,377,529	4,767,128	2020년 출연금: 23032백만원
사업비	1,829,819	1,767,568	62,251	
1 시민중심 스마트 상담시스템 체계 구축 및 운영	1,508,408	1,478,848	30,460	
1-1. 상담정보시스템 운영	1,379,308	1,348,848	14,648	
지급임차료	173,000	158,352	15,812	사무용 S/W 임차료
지급수수료	1,206,308	1,190,496	129,100	상담정보시스템 통합유지관리비 등
1-2. 스마트 상담 체계 구축	129,100	0	129,100	
공공요금 및 제세	42,000	0	42,000	재택근무용 통신회선료
자산취득비	87,100	0	87,100	재택근무 노트북 구매
2. 상담품질 향상을 위한 직원 역량 강화	175,800	148,400	27,400	
2-1. 직원역량강화 교육	175,800	148,400	27,400	
교육훈련비	157,800	148,400	9,400	직무및역량교육, 상담품질향상교육 등
연구개발비	18,000	0	18,000	상담품질 점검 및 개선 연구 용역
3. 시민중심 맞춤형 상담서비스 제공	29,800	29,800	0	
3-1. 상담지식정보 현행화	4,800	4,800	0	
도서인쇄비	3,000	3,000	0	상담자식정보인쇄 매뉴얼 제작
회의운영비	1,800	1,800	0	상담 지식정보(DB) 간담회
3-2. 상담데이터 분석 및 활용	25,000	25,000	0	
연구개발비	25,000	25,000	0	상담데이터(이력) 활용방안 연구
4. 감정노동 종사자 보호 강화	115,811	110,520	5,291	
4-1. 감정노동 종사자 보호 프로그램 운영	115,811	110,520	5,291	
지급임차료	3,331	6,660	△329	힐링룸 산소캡슐 반납
지급수수료	84,480	76,560	7,920	헬스키퍼 1회당 1만원 인상
교육훈련비	28,000	27,300	700	감정노동 보호프로그램 운영
인건비	19,703,100	17,202,433	2,500,667	
급여	15,048,006	13,043,355	2,004,651	정원 40명 증원 420명→460명
제수당	2,438,841	2,107,098	331,743	창립기념일, 근로자의 날 편성
기타직보수(업무직)	482,177	367,591	114,586	2명 증원(12명 →14명)
퇴직급여	1,734,076	1,684,389	49,687	인건비 상승에 따른 동반 상승
운영비	7,265,738	5,397,528	1,868,210	
경비	5,361,680	4,238,262	1,123,418	복리후생비, 여비, 공공요금및제세, 수도광열비, 소모품비, 수선유지비, 포상금 등
시설비 및 자산취득비	771,000	97,200	673,800	청사환경 개선비, 정원증원 시스템 구축비 등
성과급(경영평가 성과급)	1,133,058	1,062,066	70,992	경영평가 '다'등급 기준 편성
예비비	346,000	10,000	336,000	