

120다산콜재단 운영

1 기본 현황

□ 사업개요

회 계	일반회계		
사업기간	<input checked="" type="checkbox"/> 연례반복		
사업내용	○ 종합적·전문적 상담서비스 제공으로 시민 만족 및 소통 편의성 제고 ○ 서울시 맞춤형 시정상담 서비스 전문기관 구현		
사업비 (당해년도)	25,345,764천원	(국비)	(시비)25,345,764천원
		기타 (예산 외) (구비)	(기타)

□ 사업 담당자

실·국	부서명	과 장	팀장	주무관
시민소통기획관	시민봉사담당관	최선희 02-2133-6460	김은희 02-2133-6462	윤성원 02-2133-6542

※실국 및 부서명은 예산서 기준으로 작성되어 현재부서와 다를 수 있습니다.

2 예산 설명

□ 예산 총괄

(단위 : 천원, %)

구 분	2021예산액 (A)	2022예산액 (B)	증감 (B-A)	(B-A)*100/A
				(x-)
계	(x-) 24,554,785	(x-) 25,345,764	(x-) 790,979	(x-) 3
출연금	(x-) 24,554,785	(x-) 25,345,764	(x-) 790,979	(x-) 3

□ 산출근거

과목구분	2022년 예산내역	
출연금	○ 120다산콜재단 출연금	= 25,345,764천원

과목구분	2022년 예산내역	
	- 인건비 17,611,002,000원	= 17,611,002천원
	- 운영비 6,351,956,000원	= 6,351,956천원
	- 사업비 1,088,436,000원	= 1,088,436천원
	- 예비비 294,370,000원	= 294,370천원

3 사업 설명

□ 사업목적

- 종합적·전문적 상담서비스 제공으로 시민 만족 및 소통 편의성 제고
- 서울시 맞춤형 시정상담 서비스 전문기관 구현
- 상담관리 정보시스템의 안정적 운영관리
- 재단 콜센터 시스템 구축을 통한 전문성과 운영능력 확보

□ 사업근거

- 법령상 근거
 - 지방자치단체 출자·출연 기관의 운영에 관한 법률 제4조(지방자치단체 출자·출연과 대상사업 등)
 - 민법 제32조(비영리법인의 설립과 허가)
 - 서울특별시 120다산콜재단 설립 및 운영에 관한 조례
- 기타 근거(방침, 지침 등)
 - 120다산콜재단 법인 설립 등기('17. 4. 24.)

□ 사업내용

- 사업기간 : 2022년 1~12월
- 전체인력 : 총 432명
- 재단 사업내용
 - 시정·구정 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

□ **추진경위**

- '16.09.29. : 120다산콜재단 설립 및 운영에 관한 조례 공포
- '17.04.24. : 120다산콜재단 법인 설립 등기
- '17.07.31. : 행정안전부 지정고시
- '17.08.29. : 재단 정식 제규정 제정 및 운영

□ **2022년도 추진일정**

(단위 : 천원)

사업추진절차	추진기간	예산집행금액	추진세부내용
계		25,345,764	
출연금 교부 및 집행	2022.01~2022.12	25,345,764	상담사 인건비, 재단 운영비 등 분기별 집행

4 사업 효과

□ **최근 3년 추진실적**

2019년도	<ul style="list-style-type: none"> ○ 120 상담시스템 신규 구축('19.3월) ○ 챗봇 시스템 도입 및 운영('19.5월~) ○ 상담사 가상화 시스템 재구축('19.9월~)
2020년도	<ul style="list-style-type: none"> ○ 코로나 전담상담 체계 운영('20년 1월~) ○ 전국 공공기관 콜센터 최초 재택근무 시행('20년 3월~) ○ 인공지능 챗봇 서울톡 운영('20년 4월~)
2021년도	<ul style="list-style-type: none"> ○ 인공지능 챗봇 상담 서비스 상담범위 확대('21년 3월~) ○ 코로나 백신 예방접종 콜센터 운영('21년 2월~) ○ 120다산콜재단 경영2기 조직개편('21년 12월)

□ **향후 기대효과**

- 전문상담사 양성으로 시정전문상담기관 구축
- 상담DB 데이터 축적과 분석으로 시민중심 행정서비스 개발
- 수요자 중심의 개별적·능동적 전문상담 또는 특화상담

- 정보시스템의 안정적이고 효율적인 운영관리로 신속하고 정확한 민원상담서비스 제공

5 최근 3년 결산 현황

(단위 : 천원)

연도	최종예산	전년이월	예산변경	예산현액	집행액	차년이월	집행잔액
2018	(x-) 24,214,620	(x-) 0	(x-) 0	(x-) 24,214,620	(x-) 24,164,556	(x-) 0	(x-) 50,064
2019	(x-) 22,034,758	(x-) 0	(x-) 0	(x-) 22,034,758	(x-) 20,970,202	(x-) 0	(x-) 1,064,556
2020	(x-) 23,382,654	(x-) 0	(x-) 0	(x-) 23,382,654	(x-) 23,382,283	(x-) 0	(x-) 371