

서울특별시 120다산콜재단 출연 동의안

검 토 보 고

1. 회부경위

가. 의안번호 : 제193호

나. 제 안 자 : 서울특별시장

다. 제안일자 : 2022년 8월 29일

라. 회부일자 : 2022년 9월 2일

2. 제안이유

- 서울시는 대시민서비스 질을 향상시키고 시민중심의 소통행정을 실현하기 위하여 종합상담서비스를 제공하는 서울특별시 120다산콜재단을 설립하여 운영하고 있음.
- 이에 따라 서울특별시 120다산콜재단의 원활한 운영을 위하여 2023회계연도 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 총당하기
위하여 예산의 범위에서 재단에 출연금을 교부할 수 있다.”

나. 주요 사업

- 서울특별시 120다산콜재단 운영 (120다산콜재단 설립 및 운영 조례 제4조)
 - 시정·구청 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

다. 출연의 필요성

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

라. 기관현황

- 소 재 지 : 서울시 동대문구 난제로 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 : 2023년도 예산편성

다. 합 의 : 해당사항 없음

5. 검토의견 (수석전문위원 주우철)

가. 동의안의 개요

- 「지방재정법」 제19조제3항은 지방자치단체의 출자 또는 출연을 위해 미리 해당 지방의회의 의결을 얻도록 규정하고 있으며, 이에 2023회계연도 서울특별시 120다산콜재단의 출연을 의결받고자 우리 위원회에 제출된 것임.

나. 120다산콜재단 현황

- 120다산콜재단은 「서울특별시 120다산콜재단 설립 및 운영에 관한 조례」에 따라 2017년 4월 서울시 출연기관(재단법인)으로 설립되었으며, 서울시 122개 기관¹⁾에 대한 상담서비스를 비롯한 생활 속 불편사항 및 위반사항을 처리하기 위하여 운영 중임.
- 120다산콜재단은 서울시 동대문구 난계로 28길 23에 위치하고 있으며, 1실, 2본부, 13팀으로 조직되어 총원 420명(상담사 390명, 총원대비 92.9%)이 근무 중임.

〈 120다산콜재단 인력 현황 〉

구 분	정 원	임원 (상임)	일반직 및 전문직							공무직 (정원外)
			소계	1급	2급	3급	4급	5급	6급	
정 원	423	1	422	1	1	4	24	292	100	12
현 원	420	1	419	1	1	2	4	147	264	12
과부족	△3	0	△3	0	0	△2	△20	△145	164	0

1) 서울시 35개 부서, 25개 서울시 자치구, 서울시 사업소 33개, 서울시 공사 및 출연기관 24개

- 최근 120다산콜재단은 전화를 통한 상담 뿐 아니라 문자, SNS, 서울스마트 불편신고앱 등의 매체를 통해 시민과의 정보소통 및 민원처리 등을 실시하고 있으며, 안정적인 상담서비스 제공을 위해 DB시스템 및 챗봇 활용과 외국어·수어 등을 통한 정보접근방식 강화 등 다양한 변화를 꾀하고 있음.
- 특히 2020년 1월부터 시작된 코로나19 팬데믹 상황에서 현재까지도 서울시 차원의 전화상담서비스 유지 필요성이 대두된만큼 재단 출연의 타당성은 인정된다고 하겠음.

다. 출연의 규모 및 타당성

- 2023년도 120다산콜재단 출연금의 규모는 289억 9천1백만원으로 전년대비 13.3%인 34억 8백만원이 증액되었으며, 이는 120다산콜재단 세출예산안 309억 2천7백만원의 93.7%에 해당함.

〈 2023년 120다산콜재단 세입·세출예산(안) 〉 (단위:천원)

구 분		'23년 예산(안)	'22년 예산	증감액	증감률
예 산 총 계(①+②)		30,926,544	27,378,922	3,547,622	13.0%
① 출 연 금		28,990,582	25,582,764	3,407,818	13.3%
② 결산잉여금		1,935,962	1,635,321	300,641	18.4%
사업비		3,968,899	1,874,425	2,094,474	111.7%
	1. 시민중심 스마트 상담시스템 체계 구축 및 운영	3,586,384	1,635,321	1,951,063	119.3%
	상담정보시스템 운영	1,655,644	1,395,321	260,323	18.7%
	스마트 상담 체계 구축	93,140	240,160	△147,020	△61.2%
	AI콜센터 구축	1,837,600	0	1,837,600	-
	2. 상담품질 향상을 위한 역량 강화	224,592	115,980	108,612	93.6%
	직원 역량강화 교육	224,592	115,980	108,612	93.6%
	3. 시민중심 맞춤형 상담서비스 제공	7,800	4,800	3,000	62.5%
	상담지식정보 현행화	7,800	4,800	3,000	62.5%
	4. 감정노동 종사자 보호 강화	150,123	118,324	31,799	26.9%
	감정노동 종사자 보호 프로그램 운영	150,123	118,324	31,799	26.9%

구 분		'23년 예산(안)	'22년 예산	증감액	증감률
인건비		19,096,040	17,611,002	1,485,038	8.4%
	급여	13,809,091	13,270,255	538,836	4.1%
	제수당	2,812,675	2,155,099	657,576	30.5%
	기타직보수	447,155	434,191	12,964	3.0%
	기간제근로자보수	249,524	228,404	21,120	9.2%
	퇴직급여	1,777,595	1,523,053	254,542	16.7%
운영비		7,119,079	7,362,125	△243,046	△3.3%
	경비	5,076,064	4,792,405	283,659	5.9%
	시설비 및 자산취득비	527,730	1,138,920	△611,190	△53.7%
	성과급	1,515,285	1,430,800	84,485	5.9%
예비비		742,526	294,370	448,156	152.2%
	예비비	742,526	294,370	448,156	152.2%

- 세출예산안의 상세 편성내역을 살펴보면, 사업비가 전년 대비 111.7%인 20억 9천4백만원 증액된 39억 6천9백만원으로 편성될 예정인데 이는 AI콜센터 구축(18억 3천8백만원, 신규사업), 직원 역량강화 교육(2억 2천5백만원, 전년 대비 93.6% 증) 사업의 확대편성에 따른 영향이 주효했음.
- 2023년 신규 편성된 AI콜센터 구축 사업은 인공지능 상담서비스 (STT²⁾, TA³⁾), 인공지능 콜 인프라, 통합 스토리지 증설, 빅데이터 분석·환류, 보이는 ARS를 구축하기 위한 것임.
- 재단은 2021년 시장공약(2-11-12호) ‘다산콜 2.0 중장기 정보화전략(ISP) 연구용역’에 따라 2022년 신규사업으로 “스마트 상담 체계 구축 연구 용역”을 현재 실시하고 있으며, 해당 용역에 따른 기본계획을 2022년

2) Speech to Text : 음성데이터를 문자로 전환하는 서비스

3) Text Analysis : 문자데이터 중 이슈어 감지 알림 및 이슈 트렌드 분석 등 서비스

12월 수립하여 2023년부터는 AI콜센터 구축을 실시하고자 함.

- 한편, 2021년부터 2022년까지의 120다산콜재단 전화상담 서비스 응대율을 살펴보면 각각 80.9%, 84.4%로 80%이상을 육박하나, 실제 시민들이 전화를 걸어 상담까지 이어지는 총인입 대비 응대량⁴⁾은 2021년 36.8%, 38.2%로 저조해 시민 불편이 이어지고 있음⁵⁾.

〈 2021~2022년 현재 전화상담 총인입, 인입량, 응대량 등 〉

기 간	총인입	인입량	인입율	응대량	응대율	총인입대비 응대량
2021년	12,145,512	5,521,102	45.5%	4,467,628	80.9%	36.8%
1월	762,132	435,938	57.2%	371,789	85.3%	48.8%
2월	683,294	380,201	55.6%	323,341	85.0%	47.3%
3월	848,411	479,446	56.5%	409,495	85.4%	48.3%
4월	956,771	491,297	51.3%	406,296	82.7%	42.5%
5월	944,493	460,057	48.7%	377,587	82.1%	40.0%
6월	884,940	445,022	50.3%	369,881	83.1%	41.8%
7월	1,445,473	524,200	36.3%	382,743	73.0%	26.5%
8월	1,456,507	501,458	34.4%	370,905	74.0%	25.5%
9월	1,148,560	458,851	40.0%	360,414	78.5%	31.4%
10월	841,110	424,477	50.5%	369,188	87.0%	43.9%
11월	832,921	432,384	51.9%	372,267	86.1%	44.7%
12월	1,340,900	487,771	36.4%	353,722	72.5%	26.4%

4) 120다산콜재단의 상담서비스 개선을 위한 AICC 도입 검토('22.7.29.) 내용에도 재단 산출 응대율은 80.9%이나, 통화대기 자동종료(30명), 버블룰(재입인룰, 30%) 등을 감안할 때 실질응대율(응대량/총인입)은 50%대 일 것으로 예측함.

5) 상담인력 390명이 매일 8시간을 근무한다는 것을 단순 상정할 경우 2021년 상담사 1인당 1시간에 7.2콜을 응대한 것에 불과해 절대적인 처리 숫자도 부족한 것으로 보임. (2021년 4,467,628콜 ÷ 상담사 390명 ÷ 1년 200일(법정공휴일, 연차휴가 제외) ÷ 1일 근무시간 8시간 = 7.16

2022년		6,158,160	2,791,559	45.3%	2,355,310	84.4%	38.2%
	1월	740,562	409,044	55.2%	353,235	86.4%	47.7%
	2월	1,539,035	439,521	28.6%	286,155	65.1%	18.6%
	3월	1,466,555	495,703	33.8%	365,699	73.8%	24.9%
	4월	609,985	347,494	57.0%	323,217	93.0%	53.0%
	5월	622,395	353,247	56.8%	327,273	92.6%	52.6%
	6월	569,368	343,521	60.3%	323,775	94.3%	56.9%
	7월	610,260	403,029	66.0%	375,956	93.3%	61.6%

- 이에 대해 지속적으로 120다산콜재단의 프라임시간대 도입, 철저한 근태 관리 등을 통해 상담서비스의 질적·양적 개선이 필요하다고 시의회의 지적이 있었으나, 상담수당 도입 등 상담사들의 후생 복지만 개선되었을 뿐 실질적인 상담체계의 변화는 실현되지 않고 있는 실정임.
- 따라서 전화상담서비스의 질적개선과 만족도 높은 응대율 제고로 시민불편 해소에 만전을 기할 필요성이 있음.
- 또한 AI콜센터 도입 등에 따라 상담 매체가 다양화되고 상담 처리 효율성이 개선되면 기존의 전화상담수가 지속적으로 감소할 것이 예상되는 바, 향후 상담사의 보직·운용에 관해서도 재단의 대비가 절실하게 요구된다 하겠음.