
예 비 비 사 용 보 고

2022. 9.

홍 보 기 획 관

서울시 코로나 콜센터 운영 예비비 사용 보고

□ 추진배경

- 코로나 점정 예상치를 넘어선 확진자 발생(3.16.기준, 40만명)으로 상담수요가 폭증하여 전화연결 지연 및 시민불편 가중
 - 120다산콜센터 3월(1~16일) 전화 총인입량(일평균 57,864건)이 1월 대비(일평균 23,889건) 2.4배 증가
- 시민불편, 불안감 해소를 위해 120콜센터와 함께 「서울시 코로나 콜센터」 긴급 운영 추진

□ 사업개요

- 사 업 명 : 서울시 코로나 콜센터 운영
 - ※ 세부사업명 : 시민 중심의 민원행정 서비스 제고, 고품질 민원서비스 제공, 120다산콜재단 운영
- 운영방법 : 전문업체((주)KT is)와 콜센터와 용역 계약
 - 계약기간 : 2022. 3. 31. ~ 7. 20. ※ 콜센터 운영 6.30 종료 / 평일 · 주말 24시간
 - 계약방법 : 수의계약 (감염병 발생 등 긴급을 요하는 경우 수의계약 가능)
 - 편성예산 : 2,181,667천원 (예비비)
 - 주요과업 : 코로나 관련 상담 운영, 콜센터 업무환경 구축, 인력 채용·교육 등
 - ※ 120시스템과 착신연계가 불가하여 신규번호 운영(☎1899-0221)

□ 추진실적

- 운영기간 : 2022. 3. 31. ~ 6. 30.
- 상담실적 : 총 172,838건(일평균 1,728건) 상담, 응대율 94.2%

구 분	총 인입호 (일평균)	총 응대호 (일평균)	응대율
총 계	183,386 (1,834)	172,838 (1,728)	94.2%

□ 예비비 사용 내역

(단위 : 천원)

부서명	예 산 과 목					예산액	금회지출액		승인일자
	정책사업	단위사업	세부사업	편성목	통계목		증	감	
예산 담당관	일반예산 (예비비)	예비비 (일반회계)	예비비	예비비 (801)	일반예비비 (801-01)	116,859,824	-	2,181,667	'22.3.25
민원 담당관	시민 중심의 민원행정 서비스 제고	고품질 민원서비스 제공	120다산콜 재단 운영	일반운영비 (201)	사무관리비 (201-01)	-	2,181,667	-	'22.3.25

○ 사용근거

- 「지방재정법」 제43조(예비비) 제1항
- 「지방자치법」 제144조(예비비)

○ 예비비 사용 사유 : 예산편성 당시 예측할 수 없는 초과 지출

- 「지방자치법」 제144조에 따르면 지방자치단체는 예측할 수 없는 예산외의 지출이나 예산초과지출에 충당하기 위해 세출예산에 예비비를 계상하여야 함
- 정부의 정점 예측치를 넘어선 확진자 폭증으로 전화상담 수요 대응을 위해 민간콜센터 운영 소요예산이 긴급 필요

□ 예비비 집행 내역

○ 편 성 액 : 2,182백만원

○ 집행금액 : 1,862백만원 (집행률 85.3%, '22.7.29 집행완료)

- 콜센터 상담사 등 인건비 : 1,281백만원
- 교육운영비, 소모품비, 복리후생비 등 제경비 : 51백만원
- 사무환경 구축을 위한 임대비용 : 266백만원
- 일반관리비 및 이윤, 부과세 : 264백만원

○ 집행잔액 : 320백만원 (불용률 14.7%)

- 코로나19 상담수요에 맞춘 상담인력 단계별 조정으로 인건비 등 감액 : 252백만원
※ 상담인력 : 239명('22.4.3.) → 91명(6.1.) → 82명(6.30.)
- 낙찰차액 : 68백만원