

서울특별시 120다산콜재단 출연 동의안

검 토 보 고

1. 회부경위

- 가. 의안번호 : 제2069호
- 나. 제 안 자 : 서울특별시장
- 다. 제안일자 : 2024년 8월 12일
- 라. 회부일자 : 2024년 8월 13일

2. 제안이유

- 서울시는 대시민서비스 질을 향상시키고 시민중심의 소통행정을 실현하기 위하여 종합상담서비스를 제공하는 서울특별시 120다산콜재단을 설립하여 운영하고 있음.
- 서울특별시 120다산콜재단의 원활한 운영을 위하여 2025회계연도 서울특별시 세출예산에 출연금을 반영하고자 「지방재정법」 제18조제3항에 따라 120다산콜재단 출연 여부에 대하여 미리 그 동의를 얻고자 함.

3. 주요내용

가. 출연 개요

- 대상기관 : 서울특별시 120다산콜재단

○ 관련 법령

- 「지방자치단체 출자·출연기관의 운영에 관한 법률」
- 「서울특별시 120다산콜재단 설립 및 운영에 관한 조례」 제13조(출연금)
- ▶ “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)

- 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 사업 관련 업무시설 관리
- 상담관련 전산장비 구축·운영 및 관리
- 그 밖에 법인의 목적달성에 필요한 사업

다. 출연의 필요성

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

라. 기관현황

- 소재지: 서울시 동대문구 난계로 28길 23
- 규모: 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: 2025년도 예산 편성

다. 합 의: 해당사항 없음

5. 검토의견(수석전문위원 강옥심)

가. 동의안의 개요

- 120다산콜재단은 종합적이고 전문적인 서울시 행정 상담 서비스를 제공하기 위하여 설립된 서울시 출연기관으로서 시민과 서울시를 잇는 행정지식정보의 나들목 역할을 하고 있음.

- 이에 서울시는 2025회계연도 세출예산에 출연금을 반영하기 위하여 「지방재정법」 제18조제3항에 따라 미리 출연 여부에 대한 동의를 얻고자 동의안을 제출하였음.

나. 출연의 개요

(1) 120다산콜재단 설립·운영 현황

- 120다산콜재단은 서울시와 소속 기관 및 자치구에 대한 상담 서비스를 비롯하여 생활 속 불편사항 및 법규 위반사항 신고를 처리하기 위하여 2007년 9월부터 전신인 120다산콜센터(민간 위탁)로 설립되었으며,

2016년 9월 제정된 「서울특별시 120다산콜재단 설립 및 운영에 관한 조례」에 따라 2017년 4월, 서울시 출연기관인 120다산콜재단으로 전환되었음.

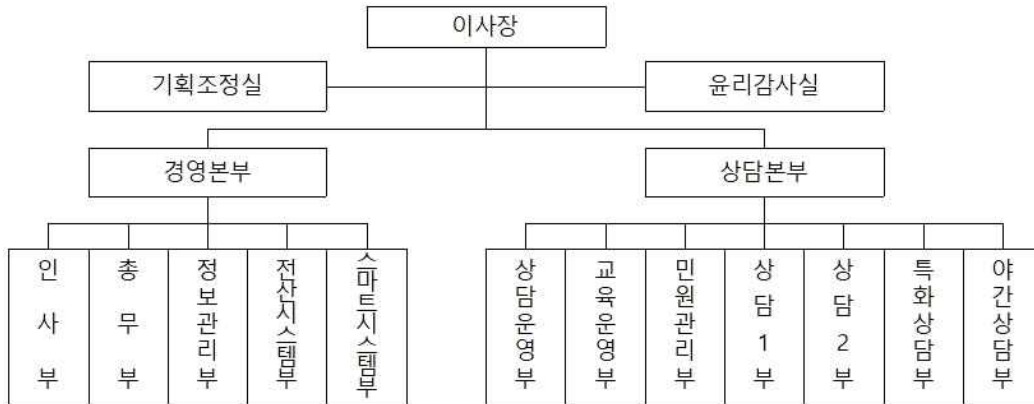
- 조직은 2본부 2실 12부로 구성되어 있으며, 정원 423명(정원 외 공무직 12명) 중 현재 418명(2024년 8월 기준)이 근무하고 있음.

전화 상담 외에도 문자, 챗봇(서울톡), 스마트 불편신고앱, 민간 포털(네이버, 트위터), 홈페이지, 외국어, 수어 등 총 9개의 상담 채널을 운영하고 있음.

- 업무 특성상 자체수입이 발생하지 않아 사실상 100% 출연금으로만 운영되고 있으며, 2024년도 총 예산은 319억 7천3백만원이 편성되었음.

< 120다산콜재단 조직 및 인력 현황 >

조직 : 2본부 2실 12부



인력 : 정원 423명 (현원 418명)

구 분	계	이사장	전문직		일반직				업무직 (정원외)
			1급	2급	3급	4급	5급	6급	
정 원	423	1	1	1	4	24	292	100	12
현 원	418	1	1	1	2	13	197	203	11
과부족	△5	0	0	0	△2	△11	△95	103	△1

(2) 출연의 규모

- 120다산콜재단의 주무부서인 홍보기획관 민원담당관이 동의안에 제출한 2025년도 출연의 규모는 376억 3천1백만원으로, 전년도 확정 출연금인 307억 6천4백만원 대비 68억 6천7백만원(22.3%) 증가하였음.

< 2025년도 120다산콜재단 수입예산(안) >

(단위 : 천원)

구 분	2025년도(안)	2024년도	증감액	증감률
계	38,928,878	31,973,379	6,955,499	21.8%
출연금	37,631,063	30,764,458	6,866,605	22.3%
잉여금	1,297,815	1,208,921	88,894	7.4%

< 2025년도 120다산콜재단 지출예산(안) >

(단위 : 천원)

구 분		2025년(안)	2024년	증감	증감률
계		38,928,878	31,973,379	6,955,499	21.8%
사업비		9,458,212	3,638,349	5,819,863	160%
경영 본부	전산시스템 구축 및 운영	1,718,895	1,536,247	182,648	11.9%
	상담정보시스템 운영	1,635,721	1,473,635	162,086	11%
	상담체계 운영	83,174	62,612	20,562	32.8%
	스마트상담센터 구축 및 운영 활성화	7,114,163	1,635,656	5,478,507	334.9%
	스마트 상담센터 구축	6,500,000	1,500,000	5,000,000	333.3%
	스마트 상담센터 운영·활성화	614,163	135,656	478,507	352.7%
상담 본부	상담역량강화 교육	244,939	179,699	65,240	36.3%
	역량강화교육	229,419	164,899	64,520	39.1%
	상담지식정보 현행화	15,520	14,800	720	4.9%
	감정노동종사자 보호	380,215	286,747	93,468	32.6%
	감정노동 보호 프로그램 운영	272,495	172,747	99,747	57.7%
	악강성 민원 전담 관리	107,720	114,000	△6,280	△5.5%
운영경비		29,287,287	28,035,030	1,252,257	4.5%
재 단 운 영	일반관리비	29,287,287	28,035,030	1,252,257	4.5%
	인건비 및 퇴직급여	20,600,960	19,951,711	649,249	3.3%
	성과급	2,150,203	2,097,759	52,444	2.5%
	운영경비	5,981,684	5,444,878	536,806	9.9%
	시설부대비 및 자산취득비	554,440	540,682	13,758	2.5%
예비비		183,379	300,000	△116,621	△38.9%
예비비		183,379	300,000	△116,621	△38.9%

- 증가된 출연액 중 가장 지출이 많은 사업은 ‘스마트 상담 센터 구축 및 운영 활성화’(단위사업)가 54억 7천9백만원으로 전체 증가분의 79.8%를 차지하고 있으며,

‘AI 상담센터 연차별 구축계획’에 따라 2025년까지 AI 상담센터 구축을 완료하기 위한 예산을 편성하고자 전년 대비 334.9% 증가한 예산을 제출하였음.

- 재단은 시장공약에 따라 2022년 기본용역을 시작으로 연차별로 인공지능 상담센터(AICC, AI Contact Center)를 구축하여 2025년까지 완료할 계획을 세우고,

2023년 1단계 사업으로 ‘디지털 보이는 ARS’ 및 ‘STT(Speech To Text) 시스템’을 구축하였음.

< AI 상담센터 연차별 구축계획(변경 전) >

구분	계	2022년	2023년(1단계)	2024년(2단계)	2025년(3단계)
추진사업	-	ISP(Information Strategy Planning) 용역	디지털 보이는 ARS	실시간 채팅상담 상담 도우미	채팅상담 고도화
			STT (Speech To Text)	재난 감지 이슈알리미 빅데이터 분석	빅데이터 시스템 고도화
예산	96.4억	2억	14.4억	40억	40억

- 2024년에는 ‘실시간 채팅 상담’, ‘재난 감지 이슈알리미’, ‘상담도우미’, ‘빅데이터 분석시스템’ 등을 구축할 계획이었으나, 2024년도 예산안 편성 과정에서 필요 예산인 40억원 중 15억원만 편성되면서 ‘실시간 채팅 상담’ 및 ‘상담도우미’ 등 2개 시스템만 우선 구축하였음.
- 이에 따라 재단은 계획을 변경하여 2024년에 편성하지 못한 부족분 25억원을 2025년도 예산안에 편성하고자 노력 중이며, 변경된 계획대로 예산을 편성받지 못할 경우 AI 상담센터 구축 완료

시기는 지연이 불가피한 상황임.

< AI 상담센터 연차별 구축계획(변경 후) >

구분	계	2022년	2023년(1단계)	2024년(2단계)	2025년(3단계)
추진 사업	-	ISP 용역	디지털 보이는 ARS STT	상담도우미, 실시간 채팅상담	이슈알리미, 민원빅데이터 분석 시스템, AI민원상담 콜봇
예산	96.4억	2억	14.4억	15억	65억

- 기타 예산액이 증가된 주요 사유로는 ▲ 인건비 및 퇴직급여 6.5억 원 ▲ 4대 보험료 3.3억 원 등으로, ‘AI 상담센터 구축’을 제외하고는 대체로 인건비 상승률을 반영한 경직성 경비가 증가하고 있는 것으로 나타남.

다. 출연의 타당성

- 120다산콜재단은 2007년 민간위탁기관(구 120다산콜센터)으로 시작하여 현재에 이르기까지 공공서비스 전달 체계로서 시정 발전에 기여하면서 ‘2023 국가생산성대상’에서 대통령 표창을 수상하는 등 서울시 대내외 기관으로부터 성과를 인정받고 있는바, 출연의 타당성은 인정된다고 할 수 있음.
- 다만, AI(인공지능) 등 통신기술의 발달과 상담채널의 다양화로 인하여 비전화상담 처리 건수와 비율이 점차 증가하는 데 반해 전화상담 수요는 지속적으로 감소하고 있는 추세를 반영하여 상담사 인력의 운용 방향을 재정립할 필요성이 있어 보임.

< 120다산콜재단 상담채널별 상담건 수 >

연 도	총상담 건 수	전화상담	비전화상담					
			소 계	챗봇	스마트 불편신고	문 자	수 어	민간포털
2019년	4,868,127	3,129,674	1,738,453	39,903	697,636	965,328	20,011	15,575
2020년	6,238,229	4,118,511	2,119,718	501,221	719,464	857,666	25,450	15,917
2021년	7,516,257	4,467,628	3,048,629	1,419,632	798,756	791,295	22,527	16,419
2022년	7,407,350	3,983,956	3,423,394	1,642,401	950,178	798,201	18,367	14,247
2023년	7,038,283	3,693,948	3,344,335	1,385,861	1,054,433	864,703	21,439	17,899
2024년 (7월 말기준)	3,875,892	2,026,677	1,849,215	687,271	605,710	533,121	11,806	11,307

- 또한, 재단이 발표한 응대율 대비 실제 응대율은 훨씬 낮은 수치를 보이고 있으므로 시민들이 응대율의 개선을 체감할 수 있는 조치가 필요한 실정임.

< 120다산콜재단 연도별 전화상담 실적 현황 >

구 분	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년	2024년 (7월 기준)
총인입량(건)	6,819,553	12,662,598	12,145,512	8,724,117	5,076,209	2,911,686
인 입 량(건)	3,603,762	5,305,817	5,521,102	4,530,179	3,769,979	2,049,561
응 대 량(건)	3,129,674	4,118,511	4,467,628	3,983,956	3,693,948	2,026,677
응 대 율(%)*	86.8	77.6	80.9	87.9	98.0	98.9
실응대율(**)	45.9	32.5	36.8	45.7	72.8	69.6

* 응대량/인입량(상담사 연결건 수)

** 응대량/총인입량(시민 연결 시도건 수)

- 이에 대하여 재단은 정관을 변경하여 시·구정 간 칸막이를 없애는 조직개편을 실시한 바 있으며,

향후 ▲ 주요 시정에 대한 별도 코드 생성 ▲ 아웃콜(상담 미연결
건에 대하여 상담사가 연결 시도) 도입 등 전화상담의 실제 응대율을
개선하기 위하여 자구 방안을 강구하고 있음.

- 따라서 향후 추진 방안들이 실제 도입되는지 여부와 도입 후 실제
효과가 발생하는지 여부를 지속적으로 살펴봐야 할 것임.
- 이와 더불어 현재 일평균 전화상담건 수와 비전화상담건 수의
비율이 52:48로 거의 대등한 수준을 나타내고 있음에도 서울시는
경영평가 항목인 시민만족도 조사에서 비전화상담 부문은 제외하고
있는바 이에 대한 서울시의 개선 방안 또한 조속히 마련되어야
할 것임.

< 120다산콜재단 일평균 상담건 수(2024. 7.) >

일평균 상담건 수	전화상담	비전화상담					
		소 계	챗 봇	스마트 불편신고	문 자	수 어	민간포털
18,092	9,388	8,704	3,227	2,844	2,503	77	53

전문위원	임창균(2180-8113)	입법조사관	심형준(2180-8116)
------	----------------	-------	----------------