

제229회 시의회 임시회 재정경제위원회
2011. 2.

업 무 보 고



서울특별시

서울신용보증재단

보 고 순 서

I . 일 반 현 황

II . 2010년 경영현황

III . 2011년 업무계획

IV . 당면 현안사항

V . 2010년 행정사무감사 처리결과

VI . 참 고 사 항

1. 설 립 목 적
2. 연 혁
3. 주 요 업 무
4. 주 요 기 능
5. 조 직 및 인 원
6. 영 업 점 분 포 현 황
7. 2011년 예산
8. 업 무 수 행 준 칙

1 설립 목적

- 담보력이 부족한 서울시 소재 소기업 및 소상공인들의 채무를 보증함으로써 자금유통을 원활히 하여 서울경제활성화에 기여
- 설립근거법 : 지역신용보증재단법

2 연 혁

- 1999년 6월 ■ 서울신용보증조합 설립 (서울특별시조례)
- 2000년 3월 ■ 서울신용보증재단으로 전환 (지역신용보증재단법 시행)
- 2003년 4월 ■ 서울시 중소기업육성자금 평가·추천업무 수탁
- 2003년 9월 ■ 중소기업 금융지원상 수상 (산업포장)
- 2006년 4월 ■ 서울시 소상공인지원센터 관리·운영 수탁
- 2006년 9월 ■ 서울시 출연기관 경영평가 최우수기관 표창 (서울시장)
- 2007년 4월 ■ 신용보증 5만개 업체, 1조원 달성
- 2007년 9월 ■ 서울시 출연기관 경영평가 최우수기관 표창 (서울시장)
- 2007년 12월 ■ 중소기업 금융지원상 수상 (산업포장)
- 2007년 12월 ■ 서울시 청렴시책 종합평가 최우수기관 선정
- 2008년 9월 ■ 서울시 출연기관 경영평가 우수기관 표창 (서울시장)
- 2009년 7월 ■ 서울시 강북청년창업센터 관리·운영 수탁
- 2009년 9월 ■ 서울시 출연기관 경영평가 우수기관 표창 (서울시장)
- 2009년 12월 ■ 중소기업 금융지원상 수상 (대통령 기관표창)
- 2010년 2월 ■ 서울특별시 사회적기업육성 업무지원 수탁
- 2010년 3월 ■ 신용보증 18만개 업체, 3조원 달성
- 2010년 5월 ■ 서울 글로벌 바이오메디컬 신성장동력 투자펀드 관리 수탁
- 2010년 12월 ■ 서울시 출연기관 경영평가 최우수기관 선정

3 주요 업무

□ 신용보증

- 서울특별시 소재 소기업·소상공인의 신용을 평가하여 자금을 대출 받을 수 있도록 채무에 대해 보증
- 신용보증 지원한도 : 기본재산의 15배

□ 구상채권 관리

- 신용보증기업이 부실화된 경우 재단이 채무자를 대신하여 금융기관에 보증채무를 이행함으로써 발생한 구상채권의 관리 및 회수

□ 기본재산 관리

- 신용보증의 기본재원인 서울시·정부·금융기관 등의 출연금을 금융기관 등에 예치, 운영하여 적정 신용보증 운용배수¹⁾를 안정적으로 유지, 관리

□ 서울특별시 중소기업육성자금 지원 (서울시 위탁업무)

- 서울시중소기업육성자금(운전, 시설) 지원대상에 대한 용자심사를 통한 장기 저리의 서울시 자금 지원

□ 서울특별시 소상공인지원센터 관리 및 운영 (서울시 위탁업무)

- 소상공인 창업 및 경영개선 촉진을 위해 창업교육, 컨설팅, 창업자금 추천 및 경영정보 등 제공하는 소상공인지원센터의 효율적인 관리, 운영

□ 서울특별시 강북청년창업센터 관리 및 운영 (서울시 위탁업무)

- 잠재능력이 있는 20~30대 예비창업자들에게 창업공간, 장비, 자금 등 실질적인 지원을 통하여 성공적인 창업을 유도하는 강북청년창업센터의 관리, 운영

1) 신용보증 운용배수 : 보증잔액 / 기본재산

□ **서울특별시 사회적기업육성 업무지원 (서울시 위탁업무)**

- 취약계층에게 사회서비스제공 및 일자리창출을 위해 서울형 사회적기업 발굴·육성사업에 심사지원, 경영지원, 성과평가 및 홍보업무 지원

□ **서울 글로벌 바이오메디컬 신성장동력 투자펀드 관리 (서울시 위탁업무)**

- 바이오산업 육성을 위해 조성된 서울시 글로벌 바이오메디컬펀드의 관리

4 주 요 기 능

□ **담보력이 부족한 소상공인 등에게 제도권 금융기관 이용확대**

- 담보부족으로 제도권 금융기관 접근이 어려운 소상공인 등에 대해 자금조달 지원 및 사채성 고금리 부담 해소

□ **금융&창업 종합지원으로 성공창업에 의한 고용창출**

- 창업교육에서 창업상담, 컨설팅 및 자금까지 One-Stop지원으로 창업 활성화 적극 유도

□ **저소득자 등 경제적 약자층 지원으로 사회안전망 역할**

- 장애인, 여성가장 및 저신용자 등 금융소외계층에 대한 자활의지 고취

□ **서울시 경제정책 집행하는 금융기관으로서의 역할**

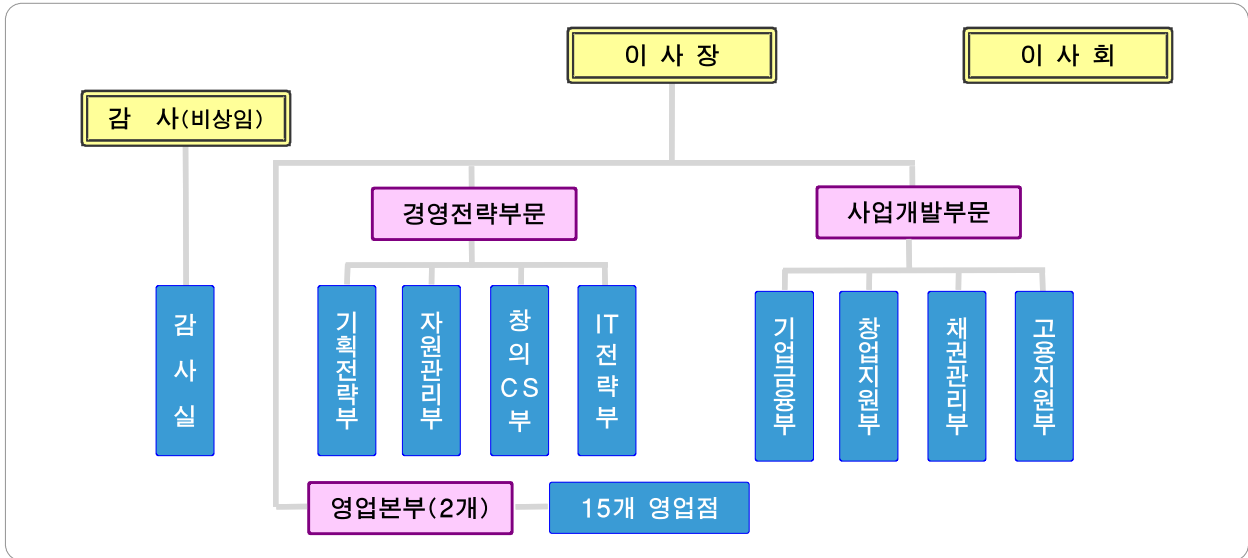
- 서울형 미래성장동력산업 및 재해복구 등을 위한 제반 정책지원

□ **신용도 및 재무자료 심사를 통한 신용사회 정착에 기여**

- 세무서에 확인된 자료에 의한 보증심사로 성실 매출 및 납세신고 유도

5 조직 및 인원

□ 조직 : 8부 1실 15영업점



□ 인원 : 정원 183명, 현원 169명 ('11. 2월 현재)

6 영업점 분포현황

□ 영업점 : 총 15개 (강북권 8개, 강남권 7개)



7 2011년 예산

□ 고유사업예산

(단위 : 백만원)

구 분	수 입		지 출	
	과 목	금 액	과 목	금 액
총 계	153,933		153,933	
사 업 예 산	소 계	55,298	소 계	48,889
	보증료	32,387	관리업무비	33,265
	예치금이자	14,549		
	대여금이자	176	인건비	12,493
	수입수수료	1,372	경비	20,772
	신용조사수수료	357	재보증료	12,954
	임대료 등	6,457	예비비	2,670
자 본 예 산	소 계	84,824	소 계	105,044
	재보증보전금	49,800	대위변제금	99,600
	출연금	35,024	투자자산	4,446
기 타 예 산	소 계	13,811	소 계	-
	예치금사용	13,811	예치금전입	-

□ 수탁사업예산²⁾

(단위 : 백만원)

구 분	수 입	지 출
총 계	13,290	13,290
서울특별시 소상공인지원센터 관리, 운영	2,769	2,769
서울특별시 강북청년창업센터 관리, 운영	9,115	9,115
서울특별시 사회적기업육성 업무지원	1,283	1,283
서울 글로벌 바이오메디컬 신성장동력 투자펀드 관리	123	123

2) 수탁사업 범위 내 서울시 사업조정에 따라 변동가능

8

업무수행준칙

구 분	관 련 법 규 ³⁾	수행준칙내용
설립, 해산	법 제9조, 제34조	중소기업청장의 인가, 승인
정관, 업무방법서 개정	법 제10조, 제18조 조례 제7조 정관 제5조	서울특별시시장 경유, 중소기업청장 승인
임원의 임명	법 제15조 정관 제9조	이사장 : 이사회의 추천, 서울특별시시장이 임명 감 사 : 중소기업청장과 협의, 서울특별시시장이 임명 당연직 이사 - 중소기업청장이 지명하는 소속직원 1인 - 서울특별시시장이 지명하는 소속직원 1인 선임직 이사 : 5인 이내, 이사장 제청으로 서울특별시시장이 임명
부수업무승인	법 제17조, 제40조 법시행령 제25조 조례 제8조	주요업무에 부수되는 업무, 중소기업청장의 승인사항이나, 서울특별시시장에게 위임가능
업무계획	법 제22조 정관 제26조	중소기업청장과 서울특별시시장에게 제출
예산, 결산	법 제30조 법시행령 제25조 조례 제11조, 제12조 정관 제30조	예산 : 서울특별시시장의 승인(중기청장 위임사항) 결산 : 서울특별시시장에게 제출
합병, 파산	법 제34조 조례 제13조 정관 제36조	서울특별시시장에게 사전보고 중소기업청장의 승인
지도감독부서	-	중소기업청 : 경영지원국 기업금융과 서울특별시 : 경제진흥본부 산업경제기획관

3) 법은 지역신용보증재단법을, 법시행령은 지역신용보증재단법시행령을, 조례는 서울신용보증재단설립및 운영에관한조례를, 정관은 재단정관을 지칭한 것임.

1. 신용보증
2. 서울시 중소기업육성자금 지원
3. 출연금 조성
4. 대위변제
5. 서울시 소상공인지원센터 관리, 운영
6. 서울시 강북청년창업센터 관리, 운영
7. 서울시 사회적기업육성 업무지원
8. 서울 글로벌 바이오메디컬 신성장동력 투자펀드 관리

1 신용보증

(단위 : 건, 억원)

구 분		2009년	2010년		
			계 획 (A)	실 적 (B)	달성률(B/A)
보증 공급	건 수	106,449	48,500	67,565	139.3%
	금 액	18,703	9,100	11,915	130.9%
보증 잔액 ⁴⁾	건 수	180,437	200,938	217,776	-
	금 액	29,234	33,334	34,680	-

□ 서민경제 안정화 및 서울경제 활력 위해 '10년 신용보증 공급계획
상향조정, 적극적 보증지원으로 목표 초과달성

- '10년 신용보증공급 당초계획 20,500건, 7,100억원 대비 28,000건,
2,000억원 확대한 48,500건, 9,100억원으로 변경
- '10년 67,565건, 11,915억원 보증공급하여 계획대비 건수 139.3%,
금액 130.9% 달성
- '09년말(2.9조원) 대비 보증잔액 5천억원 증가된 3.4조원 도달

□ 금융소외계층 및 일자리창출 지원강화로 생산적 복지 실현

- 금융소외 자영업자 특례보증 : 19,272건, 2,060억원 (전국1위, '10.8월 종료)
- 보증부 서민대출 협약보증(햇살론) : 11,820건, 1,210억원 (전국1위, 20.5%점유)
- 일자리창출 및 취약계층 고용기업 특례보증 : 102건, 129억원 (누계 148건, 183억원)

4) 보증잔액 : 전년도말 보증잔액 + 당해연도 보증공급액 - 당해연도 보증해지액

2 서울시 중소기업육성자금 지원

(단위 : 억원)

구 분	2009년	2010년		
		계 획 (A)	실 적 (B)	달성률(B/A)
합 계	20,219	15,135	16,404	108.4%
중소기업육성자금	5,947	2,035	2,176	106.9%
경영안정자금	3,909	160	152	95.0%
시 설 자 금	2,038	1,875	2,024	107.9%
시중은행협력자금 ⁵⁾	14,272	13,100	14,228	108.6%

□ '10년 서울시 중소기업육성자금 지원계획은 1조 5,135억원으로, '10년 1조 6,404억원 지원, 계획대비 108.4% 달성

- 선택과 집중을 통한 미래 성장동력산업 육성 위해 특별자금 적극 지원
- 신성장 동력업종(570억원), 미래기술 보유기업(454억원) 등

3 출연금 조성

(단위 : 억원)

구 분	2009년	2010년		
		계 획	실 적	총 누 계
출 연 금	842	463	467	5,043
서 울 시	202	158	158	2,345
자 치 구	14	5	7	60
정 부	450	240	204	974
금융기관	176	60	98	1,664

□ '10년 현재 서울시 2,345억원 포함, 출연금 5,043억원 조성

- 글로벌 금융위기이후 대규모 특례보증지원에 따른 정부 690억원 특별출연
- '09년 450억원, '10년 204억원, '11년 36억원

5) 시중은행협력자금은 서울시가 고객을 대신하여 일부이자를 보전함.
서울시 보전금리 : 3천만원 이하(연2.0%), 1억원 이하(연1.5%), 1억원 초과(연1.0%)

4 대 위 변 제

(단위 : 억원)

구 분	2009년	2010년	
		예 상	실 적
보 증 잔 액 (A)	29,234	33,334	34,680
대위변제발생 ⁶⁾ (B)	467	950	835
대위변제회수 (C)	153	170	195
대위변제순증액 ⁷⁾ (D=B-C)	314	780	640
대위변제순증률 (D/A)	1.1%	2.3%	1.8%

□ '09년 글로벌금융위기로 특례보증지원 확대함에 따라 대위변제 순증률 전년대비 증가하였으나 당초예상보다 낮은 수준

○ 채권관리활동 강화로 당초 예상보다 0.5%p 낮은 1.8% 실현

□ '05년이후 지속적인 보증공급 확대에도 불구하고 1% 내외의 낮은 대위변제순증률 유지

○ 타 신용보증기관대비 높은 보증공급증가율, 낮은 대위변제순증률 거양
(단위 : %)

구 분	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	
보증공급 증 가 율	서울재단	23.2	17.3	47.7	16.8	19.8	37.7	90.1	18.6
	경기재단	22.5	8.2	28.0	14.7	4.9	19.1	65.2	18.2
	재단평균	19.6	13.6	29.9	18.1	13.7	30.6	86.9	18.3
	신 보	10.5	7.5	△4.5	△2.2	0.1	6.5	29.2	20.6
	기 보	2.1	△7.2	△14.0	△3.0	0.9	12.0	36.1	1.6
대위변제 순 증 률	서울재단	9.0	6.6	2.6	1.2	0.7	0.7	1.1	1.8
	경기재단	4.3	9.3	5.4	2.4	1.7	1.7	1.7	2.5
	재단평균	5.0	6.0	3.3	1.7	1.2	1.3	1.4	2.1
	신 보	4.8	4.9	5.0	3.2	2.5	3.5	3.4	2.7
	기 보	6.6	7.4	9.2	4.3	4.1	3.8	3.6	3.6

6) 대위변제발생액 : 재단이 신용보증한 기업이 부실화되어 은행에 정상적으로 상환하지 못할 경우 재단이 기업을 대신하여 은행에 채무변제한 금액

7) 대위변제순증액 : 당해연도 발생한 대위변제액에서 당해연도 회수액을 뺀 금액

5 서울시 소상공인지원센터^{8)·9)} 관리, 운영

□ 소상공인 창업아카데미(창업교육) 운영

(단위 : 회, 명)

구 분	2009년	2010년		
		계 획 (A)	실 적 (B)	달성률 (B/A)
교육 회 수	107	100	140	140%
수료 인원	10,729	10,620	12,620	119%
자 체 교육	2,908	3,620	4,041	112%
유관기관 공동	7,821	7,000	8,579	123%

□ 창업상담·창업컨설팅

(단위 : 건)

구 분	2009년	2010년		
		계 획 (A)	실 적 (B)	달성률 (B/A)
창업 상담	20,704	16,000	21,547	135%
창업컨설팅	3,917	2,400	5,104	213%

□ 소상공인 창업자금·임차자금 특별지원

(단위 : 건, 억원)

구 분	2009년		2010년					
	건수	금액	건 수			금 액		
			계 획 (A)	실 적 (B)	달성률 (B/A)	계 획 (A)	실 적 (B)	달성률 (B/A)
합 계	3,942	1,002	4,000	4,194	104.9%	800	953	119.1%
창업 자금	3,886	984		4,139			933	
임 차 자금	56	18		55			20	

8) 소상공인지원센터 업무 위임

- '99. 02월 : 중소기업청, 소상공인지원센터 업무개시
- '05. 12월 : 중소기업청 ⇒ 각 시·도 자치단체에 위임

9) 소상공인지원센터 일반현황 ('10년 현재)

- 사무실 : 7개 센터 (마포, 강남, 중부, 남부, 영등포, 동대문, 강북)
- 재단과 통합사무실 구축 (마포, 강남, 중부, 남부, 영등포, 강북)
- 인원현황 : 정원 41명 (센터장 7명, 상담사 27명, 사무원 7명)

6 서울시 강북청년창업센터¹⁰⁾ 관리, 운영

- 우수한 창업아이템을 보유한 20~30대 예비창업자 대상 창업공간·장비, 창업교육, 창업자금 등 연중 지원, 성공창업 등으로 일자리 창출
 - '10년 6월말 437개기업 제1기 졸업생 배출한 후, 매월 창업정보뉴스 레터 발송, 센터 편의시설 무상사용 및 창업자금 등 지속지원
- '10년 제2기 556개기업(신규 478개, 연장 78개) 입주시켜 창업아이템 개발비, 창업교육, 홍보·마케팅 등 지원 중

구 분	합 계	지 식	일 반	기 술
입주기업체수	556개	265개	169개	122개

7 서울시 사회적기업육성 업무지원

- 두차례에 걸쳐 서울형 사회적기업 지정을 위한 심사 및 평가 지원, 취약계층에게 사회서비스 및 일자리 제공 기회 확대
 - '10년 신청기업 대상 현장실사 503회 지원 (1차 : 283회, 2차 : 220회)
 - 서울형 사회적기업 대상 사업설명회 개최 (5회)
- 서울형 사회적기업으로 지정받은 기업이 고용노동부 사회적기업 인증 요건¹¹⁾을 충족할 수 있도록 맞춤형 컨설팅 실시
 - 서울형 사회적기업 252개업체 (1차 110개, 2차 85개, 3차 57개) 맞춤형 컨설팅 지원

분 야	합 계	경 영	법 률	인사노무	홍 보	회 계
횟 수	1,248회	622회	37회	155회	273회	161회

10) 강북청년창업센터 일반현황 (개소일 : 2009.7.1.)

- 소재지 / 규모 : 서울시 마포구 성산동 275-3 (舊 마포구청사) / 약 13,280m² (4개동)

11) 고용노동부 인증요건(7가지) : ①조직형태 ②사회적 목적실현 ③유급근로자 고용 ④영업활동을 통한 수익여부 ⑤이해관계자가 참여하는 의사결정구조 ⑥정관이나 규약 ⑦사회적 목적을 위한 이윤의 재투자

8 서울 글로벌 바이오메디컬 신성장동력 투자펀드¹²⁾ 관리

□ '11.1월현재, 펀드운용사 모집공고, 심사평가 후 펀드운용사 선정완료 및 펀드결성(1차) 완료

○ 펀드운용사 모집공고, 4개사 신청접수, 심사평가 거쳐 펀드운용사 선정

펀드운용사 모집공고	⇒	제안서접수	⇒	심사평가 (1차·2차)	⇒	펀드운용사 최종선정	⇒	투자자모집 및 펀드설립
2010.5.26		2010.6.30		(1차) 7.19~20 (2차) 7.28		2010.9.7		2010.12~2011.1
재단		재단		재단		재단		운용사

○ 펀드규모 및 운용사

- 펀드규모 : 1,000억원 (1차:750억원/2차:250억원)
- 펀드운용사 : Oxford Bioscience Management LLC(해외), 한화기술금융(주)(국내)

○ 펀드운용사 선정 평가의 객관성 제고 및 펀드운용의 전문성 제고 위해 평가위원회와 운용위원회 구성, 운영

구분	평가위원회	운용위원회
구성	7명 (외부5, 내부2)	11명 (외부9, 내부2)
역할	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 운용사 평가 및 선정 ▪ 기타 부의사항 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 펀드 운용계획, 평가기준 제정/개정 ▪ 투자분야 확정/조정 ▪ 투자실적 바이오분야 적정성 검토
의결	2/3 출석 및 찬성	과반수 출석, 2/3 찬성
임기	해당없음	2년 (연임 가능)
운영현황	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 개최현황 : 2회 ▪ 주요안건 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 신청 운용사 1차 평가 실시 (정량평가) ◦ 신청 운용사 2차 평가 실시 (정성평가) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 개최현황 : 3회 ▪ 주요안건 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 업무집행조합원(운용사) 선정 평가 기준 제정(안) 심의·조정 ◦ 업무집행조합원(운용사) 선정 평가 기준 수정(안) 의결 ◦ 펀드운용계획 의결

□ 향후 관리방향

- 펀드운용사에서 운영하는 「투자심의위원회」 참여, 정책에 적합한 펀드 투자 유도
- 투자기업에 대한 상시 모니터링으로 운용상황 점검 및 문제점 개선

12) 조 성 목 적 : 서울시 바이오산업 육성 및 마곡 바이오클러스터 조성

재단사업내용 : 운용사 공고 및 선정, 펀드출자, 운용사 관리 및 지원 (* 서울시: 펀드조성계획 등 정책수립, 펀드출자)

참고 I | 2010년도 주요사업별 추진현황

[2010. 12월 기준]

사업명	사업개요	추진실적 (달성률 %)		2010년 연간계획	예산집행	
					사업비 -백만원-	집행액 -백만원-
신용보증지원	소기업·소상공인의 신용을 평가하여 자금을 대출받을 수 있도록 채무에 대해 보증	건수	67,565건 (139.3%)	48,500건	비예산	-
		금액	11,915억원 (130.9%)	9,100억원		
서울시중소기업육성자금지원	서울시중소기업육성자금(운전, 시설)지원대상에 대한 응자심사를 통하여 자금 지원	금액	16,404억원 (108.4%)	1조 5,135억원	비예산	-
소상공인지원센터관리, 운영	창업교육	횃수	140회 (140.0%)	100회	2,692	2,681
		인원	12,620명 (118.8%)	10,620명		
	창업상담	건수	21,547건 (134.7%)	16,000건		
	창업컨설팅	건수	5,104건 (212.7%)	2,400건		
	창업자금	건수	4,194건 (104.9%)	4,000건		
		금액	953억원 (119.1%)	800억원		
강북청년창업센터관리, 운영	서울시청년창업1000프로젝트에 의거 강북청년창업센터 입주기업 지원	입주기업수	556개 (제2기)	-	9,530	9,121
사회적기업육성업무지원	취약계층에 사회서비스 및 일자리 제공 확대를 위한 사회적기업육성 지원	현장실사지원	503건	-	1,392	601
		컨설팅	1,248건	-		

참고 II | 타지역재단 업무실적 비교

[2010. 12월 기준]

(단위 : 명, 건, 억원)

구 분		서 울	경 기	부 산	대 구	인 천	16 개 재 단 전 체
설 립 일		99.6	96.3	97.6	96.11	98.2	-
직 원 수		166	175	43	42	43	752
보 증 잔 액	건 수	217,776	153,915	58,640	52,081	47,149	833,412
	금 액	34,680	27,991	10,147	8,696	8,301	132,479
보 증 사 고 순 증 금 액		1,084	1,243	312	355	338	4,496
보 증 사 고 순 증 륜		3.13%	4.44%	3.07%	4.08%	4.07%	3.39%
대 위 변 제 순 증 금 액		640	700	196	255	271	2,780
대 위 변 제 순 증 륜		1.84%	2.50%	1.93%	2.94%	3.26%	2.10%

Ⅲ

2011년 업무계획

1. 경영목표 및 추진전략
2. 주요 업무계획
3. 세부업무 추진계획

1 경영목표 및 추진전략

비전

소기업·소상공인과 함께 성장하는
금융&창업 종합지원기관

핵심가치

사랑받는 재단

신뢰받는 재단

발전하는 재단

고객 감동 실현

투명 경영 구현

지속성장 기반확충

경영목표

**효율적인 금융&창업지원으로 서울경제 활력 제고
지속가능 성장을 위한 건전경영 기반 확립**
- 신용보증 9,000억원, 자금 1조원, 창업교육 3,000명 -

추진전략

4개 부문
12대과제

**미래지향적
지원체제강화**

- 적정 지원규모 유지로 금융지원효과 최대화
- 창업지원기능 효율화로 생산적 일자리창출 견인차 역할 증대
- 미래성장산업 금융지원강화로 새로운 동력 창출

**효과적인
서민안정지원**

- 수요자 중심 사회적 약자층 지원제도 지속유지 및 개선
- 경영안정지원 기능확대를 위한 각종제도 및 시스템 확립
- 현장밀착지원체제 고도화로 상생협력관계 실현

**지속가능
경영내실화**

- 선제적인 리스크관리강화로 기본재산의 건전성 제고
- 공정사회구현을 위한 투명혁신경영프로그램 구축운영
- 수탁사업의 운영관리 체계화로 정책효과 극대화

**고객지향적
新조직문화구현**

- 시장 친화적인 서비스기능 강화로 사랑받는 재단이미지 각인
- 타겟별 홍보방법 실행으로 재단 인지도 제고
- 참여와 소통으로 GWP 조직문화 구축 및 혁신추진

2 주요 업무계획

1 신용보증 공급

- 보증공급 목표 : 9,000억원 ('10년 당초계획 대비 1,900억원 증가)
- 서민경제 안정과 신성장동력산업 육성을 위해 적극 보증공급

(단위 : 건, 억원)

구 분	2010 보증잔액	2011 보증공급계획			2011 해 지	2011 보증잔액
		합 계	신규보증	기한연장		
건 수	217,776	48,000	46,400	1,600	29,000	238,619
금 액	34,680	9,000	8,500	500	7,000	36,634

2 서울시 중소기업육성자금 지원

- 자금지원 목표 : 10,000억원 ('10년 당초계획 대비 5,000억원 축소)
- 미래선도산업분야 지원강화 및 상생·협력 기반확충 위한 전략적 자원배분

(단위 : 억원)

구 분	2010년 (계획)	2011년 (계획)
합 계	15,135	10,000
중소기업육성자금	2,035	1,725
경영안정자금	160	-
시 설 자 금	1,875	1,725
시중은행협력자금	13,100	8,275

3 출연금 조성

□ 출연금 목표 : 350억원 (정부출연금 121억원 감소로 117억원 감소예상)

□ 금융기관 법정출연요율 상향 추진 및 자치구 자발적 출연 유도

(단위 : 억원)

구 분	2010년		2011년 (예상)	
	연 간	누 계	연 간	누 계
합 계	467	5,043	350	5,393
서울시	158	2,345	180	2,525
자치구	7	60	7	67
정부	204	974	83	1,057
금융기관	98	1,664	80	1,744

4 대위변제

□ 대위변제 예상 : 순증률 2.7% 예상('10년 예상 대비 0.4%p 상승예상)

□ 초기 사고관리 강화 및 채권관리 효율화로 대위변제 최소화 추진

(단위 : 억원)

구 분	2010년 (예상)	2011년 (예상)
대 위 변 제 발 생	950	1,209
대 위 변 제 회 수	170	213
대 위 변 제 순 증	780	996
대 위 변 제 순 증 률	2.3%	2.7%

5 소상공인 창업아카데미 운영¹³⁾

□ 창업교육 목표 : 35회, 3,000명 ('10년 계획 대비 소폭 축소)

□ 교육이수자에 대한 금융&창업 종합지원으로 성공창업 육성

(단위 : 회, 명)

구 분	2010년 (계획)		2011년 (계획)	
	회 수	인 원	회 수	인 원
창업아카데미 운영(자체)	44	3,620	35	3,000

13) 자치구 및 지역구 상공회 등과의 공동교육은 제외

3 세부업무 추진계획

1 미래지향적 지원체제 강화

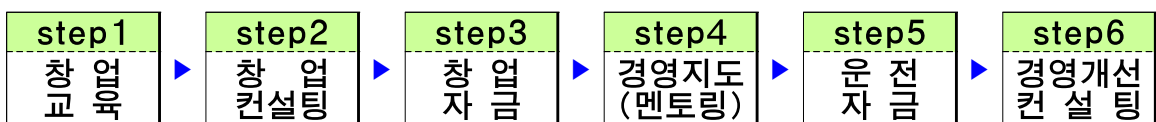
- 적정 지원규모 유지로 금융지원효과 최대화
- 창업지원기능 효율화로 생산적 일자리 창출 견인차 역할 증대
- 미래성장산업 금융지원강화로 새로운 동력 창출

① 적정 지원규모 유지로 금융지원효과 최대화

- 자금·보증 적정 지원규모 유지로 실질적 지원효과 창출
 - 신용보증 : 9,000억원 (‘10년 당초목표 대비 1,900억원 증가)
 - 서울시 중소기업육성자금 : 10,000억원 (‘10년 당초목표 대비 5,000억원 축소)
: 연간 지원규모의 60%인 6,000억원 상반기 조기집행 실시
 - 신용보증과 서울시 중소기업육성자금 One-stop 지원 지속 확대
- 상생·협력 기반확충 및 미래선도산업분야 지원강화 위한 전략적 자원배분
 - 일반보증과 특례보증 구분 목표설정, 균형있는 보증포트폴리오 구성
 - 일자리 창출 및 서민지원 특별자금 운용으로 상생협력 기반확충
 - 신성장·녹색성장산업 등 미래선도산업분야 지원강화
 - 수해, 화재 등 긴급상황 신속 대응위한 특별자금 별도 운용

② 창업지원기능 효율화로 생산적 일자리 창출 견인차 역할 증대

- 「중소기업 금융&창업 플라자」 통한 성공창업 6단계 패키지 One-stop 지원
 - 창업지원기능의 다양성·전문성 향상을 통한 내실화로 창업지원 사업 명품화
 - 창업단계별 맞춤형 지원에 의한 창업리스크 최소화로 성공창업 유도



- 「서울 사이버창업전시관」 통한 우수아이템 등 성공창업 정보제공

- 서울시 사회적기업 육성 및 강북청년창업센터 운영 활성화로 일자리 창출
 - 사회적기업에 대한 맞춤형 집중·심화 컨설팅지원 강화
 - 공모에 의한 「외부컨설턴트 Pool」구성, 일대일 책임컨설팅으로 고용노동부 조기인증 지원
 - 창업센터 입주기업 교육·컨설팅·마케팅 지원강화로 창업성공률 제고
 - 졸업기업에 대한 창업정보 지속제공 및 데이터 관리 등 사후관리 고도화

○ **일자리 창출 활성화를 위한 다양한 금융상품 지속개발**

- 소상공인 창업자금 및 임차자금 지원
- 일자리 창출 및 취약계층 고용기업에 대한 특례보증 활성화
- 성장가능성 있는 1인 창조기업 육성 및 소자본기술기반청년창업자금 지원

③ 미래성장산업 금융지원강화로 새로운 동력 창출

○ 「미래성장 기반산업 인센티브 특별보증」 시행, 지원 활성화

- 그린오션 및 미래성장 동력산업 지원으로 녹색경쟁 선도
- 수출기업 등 외화획득 기업에 인센티브 제공으로 글로벌 경쟁력 강화
- 섬유·봉제, 인쇄·출판 등 전통제조업 재도약 지원

○ 미래선도산업분야에 대한 특별자금지원으로 성장동력 확충

- 신성장동력·녹색성장산업 등 특별자금 지원 (1,050억원)
 - 디지털콘텐츠, 바이오·나노, 디자인·패션, R&D 산업 등
- 지식기반서비스산업 특별자금 지원 (300억원)
- 미래기술보유기업 특별자금 지원 (500억원)
 - ISO 인증기업, 특허 등을 보유하고 있는 기업 등

2 효과적인 서민안정지원

- 수요자 중심 사회적 약자층 지원제도 지속유지 및 개선
- 경영안정지원 기능확대를 위한 각종제도 및 시스템 확립
- 현장밀착지원체제 고도화로 상생협력관계 실현

① 수요자 중심 사회적 약자층 지원제도 지속유지 및 개선

- 서민경제 안정을 위한 보증부 서민대출 협약보증(햇살론) 지원
 - 햇살론 공급계획 : 25,000건, 2,500억원
 - 제도권 서민금융기관으로 고객 안착 및 고금리 부담 완화
 - 일반보증과 별도 집중지원으로 16개 지역재단 중 상위권 지속 유지
- 영세소매업 및 금융소외기업에 대한 지원강화로 자활능력 육성
 - SSM 진출로 피해입은 영세소매업체 경쟁력 강화 지원
 - SMS(Seoul Mini Shop) 및 나들가게 육성 특례보증 등 지원
 - 여성근로자, 장애인, 신빈곤층(차차상위계층) Micro Credit 확대 지원
- 시장친화적 상품개발 및 제도개선으로 서비스 품질 향상
 - 시니어계층, 실버산업 등 고객니즈에 맞춘 다양한 보증상품 개발
 - 시니어계층 : 만 40세 이상 창업기업에 대한 평가우대
 - 실버산업 : 실버용품 제조·유통업체 등 고령친화산업 우대지원
 - 외부연계 시스템(전자보증시스템 등)을 통한 서류제로화 추진
 - 전자보증 대상기관 확대 (現 15개 ⇨ 16개)
 - 전자금융거래확인서 발급기관 확대 및 행정정보공동이용 열람정보추가

② 경영안정지원 기능확대를 위한 각종제도 및 시스템 확립

○ 소상공인 경영안정 지원을 위한 조직역량 강화

- 금융·창업지원 외 기창업기업 성장지원 강화
- 경영컨설팅 역량 강화 위해 단계별 종합컨설턴트 양성 교육 실시

○ 사후관리 강화로 경영안정화 및 부실기업 갱생지원

- 한국능률협회컨설팅(KMAC) 연계 법률, 세무회계, 마케팅 등 성장교육 무상지원
- 재단 경영정보지(서울크레딧), 사이버 창업전시관 활용 홍보 지원
- 부실기업 자활 갱생지원 및 업종전환, 재창업 등 구조조정

③ 현장밀착지원체제 고도화로 상생협력관계 실현

○ 자치구 상생협약보증 활성화로 자치구 주도 경제활성화 견인 유도

- 보증추천방식 다양화로 자치구 신용보증 정책활용도 제고

○ 보증기업, 자치구 및 금융기관 연계 네트워크 구축 활성화

- 영업점별 서울기업교류협의회 및 금융애로해소위원회 운영 확대
- 재단 영업점 및 자치구 간담회 실시, 추진실적 점검관리
- 영업점별 상권정보체계화를 통해 지원대상지역 지식노하우 축적

○ 소상공인 밀착지원을 위한 영업점 재배치 및 신규설치 추진

- 서울시 산업뉴타운 및 제조 소상공인 밀집지역 등 지역특성 반영 이전
 - 광진지점 ⇨ 성수IT 앵커시설내로 이전 추진
 - 市 청년창업센터내 출장소 1개소 설치, 청년창업 1000 프로젝트 지원
 - 강남지점 등 기존 임차기간 종료시 적극 이전

3 지속가능경영 내실화

- 선제적인 리스크관리강화로 기본재산의 건전성 제고
- 공정사회구현을 위한 투명혁신경영프로그램 구축 운용
- 수탁사업의 운영관리 체계화로 정책효과 극대화

① 선제적인 리스크관리강화로 기본재산의 건전성 제고

○ 미래위험 대응을 위한 리스크관리시스템 강화

- 신용리스크·운영리스크·유동성리스크 통합관리로 기본재산 안정적 유지
 - 리스크인수율 이용 보증위험 총량관리 및 보증포트폴리오 질적 구조개선
 - 신용리스크 측정 및 신용평가 반영 등 신용평가시스템 검증 및 고도화
- 보증해지 및 보증한도관리시스템 구축으로 재보증한도 및 운영리스크 관리
- 운영리스크 관리지표 내실화 및 주기적 피드백으로 효율적 통제

○ 총체적 채권관리시스템 구축을 통한 부실 최소화 및 예산절감 실현

- 신속한 조기대응으로 보증기업 부실 억제
 - 조기경보시스템 활용, 주기적 사후관리로 사고초기 대응 강화
 - 부실예상고객에게 기일안내 SMS 발송으로 고객부실 방지
- 분산과 집중을 통한 효율적 채권관리 추진
 - 보유채권 재점검하여 구상채권 회수가능성에 따라 4그룹 분류 관리 세밀화
 - 사고 정상화 및 구상권 회수캠페인 실시로 재정건전성 유지
- 「지급명령 활성화」로 집행권원 조기획득 및 소송비용 대폭 절감
 - 기존 구상금 청구소송 대비 소송비용 20~25% 수준
- 회수전담조직 및 영업점 관리팀장 일부 신설 등 관리조직 확충

○ 안정적인 운용배수 유지 위한 중장기 재무예산관리체계 마련

- 16개 지역재단 연계 금융기관 법정출연금 확대 추진
- 자치구와의 상생·협력 관계 활성화로 자치구 자발적 출연 유도

② 공정사회구현을 위한 투명혁신경영프로그램 구축 운용

○ 성과주의 기반 자발적 인사쇄신 및 미래인재 육성

- BSC 기반 조직별 평가지표 고도화로 성과측정 명확화
- 「인사쇄신 TF팀」 구성 운영으로 인력운용 효율화 및 선진화 추진
 - 고령자 적합직무개발, 정년연장형 임금피크제, 희망퇴직제도 등 종합 검토
- 혁신적 미래인재 육성 위한 「인재육성 로드맵」 개편

○ 윤리경영 인프라 재정비로 윤리실천 Best Practice 강화

- 「윤리CS경영위원회」 운영으로 윤리경영 및 윤리의식 향상 추진
- 직원 교육훈련 등을 통한 G20 반부패 행동계획 준수 및 청렴도 제고

○ 업무투명성 제고로 신뢰성 제고 및 정보비대칭성 해소

- 신용보증절차 객관성 및 투명성 위한 「재심의위원회 제도」 신설
 - 외부인사가 참여하는 재심의위원회 설치로 보증심사결과 이의 제기 기업에 대한 공정성 확보
- 업무진행상태 조회시스템 도입으로 진행절차 정보공개
 - 행정정보공개 범위 확대 및 정보공개청구에 신속한 피드백
 - 이용기업의 업무진행상황 및 담당자 공개로 책임감 및 신뢰성 향상

③ 수탁사업의 운영관리 체계화로 정책효과 극대화

○ 수탁사업별 효과성 분석, 피드백 실시로 업무효율성 제고

- 강북청년창업센터, 서울시 사회적기업 육성업무 지원, 바이오펀드 업무 성과평가 실시로 문제점 진단 및 효율성 제고방안 마련

○ 수탁사업 통합예산관리로 예산관리 집중화 추진

- 고유사업 및 수탁사업 통합예산서 관리, 통합결산 실시
- 예산집행 분리, 출금기능 일원화로 업무효율성 및 내부통제 기능강화

4 고객지향적 新조직문화 구현

- 시장 친화적인 서비스기능 강화로 사랑받는 재단이미지 각인
- 타겟별 홍보방법 실행으로 신규고객 발굴 최대화
- 참여와 소통으로 GWP 조직문화 구축 및 혁신추진

① 시장 친화적인 서비스기능 강화로 사랑받는 재단이미지 각인

○ 생업에 바쁜 소상공인 이용편의 제고를 위한 新혁신제도 신설

- 「先현장실사 後서류접수제도」 마련, 운영
 - [고객비용절감] 대기시간, 서류준비, 처리기간 등 대폭 단축
 - 대상 : 신용도 검증된 기보증업체 또는 소액보증 등
- 업무시간내 방문 어려운 소상공인 위해 「야간예약상담제도」 운영
- 서울 희망드림 모바일뱅크 운영결과 분석, 다양한 「현장상담제도」 고도화
 - 소상공인 밀집지역 및 특화상품 발굴 지역 중심 현장상담지원 확대
- 서울시 중소기업육성자금(시설자금) 「인터넷 접수제」 도입, 추진
 - 중소기업육성자금 통합관리시스템 및 전자정부 활용 서류간소화 (현행 7종 ⇨ 2종)
- 「무방문 기한연장제도」 운영방법 다양화
 - 전화녹취 및 사이버기한연장을 통해 재단 방문없이 기한연장 처리

○ 사회적약자 기업에 대한 신속한 지원제도 마련

- 노약자, 임산부, 장애인 기업전담 「우선상담창구」 운영

○ 고객 핵심요구사항 반영한 「고객중심 CS문화」 정착화

- 외부전문가 참여 「고객감동경영 자문위원회」 운영 활성화
- 고객감동실무추진단 및 CS 실무 협의회를 통한 고객니즈 정책반영
- 영업점별 고객특성에 맞는 자율적 고객감동캠페인 상시 실시
- 고객친화적 영업점 환경 리모델링 및 고객의 소리(VOC) 관리 로드맵 수립

② 타겟별 홍보방법 실행으로 재단 인지도 제고

- 고객가치 중시, 소통활성화, 협력중심 新홍보기법 도입
 - 소셜미디어 활용으로 고객참여 유발 및 친화적 이미지 확산
 - QR코드(Quick-Response Code) 삽입, 스마트폰 이용고객의 관심 및 참여유도
- 고객유형 분류에 따른 타겟별 홍보 차별화로 고객확보 최대화
 - 고객 접촉빈도 높은 홍보매체 집중 활용 및 기존고객 감성마케팅 강화
 - 모바일뱅크, 모바일오피스, 재래시장 현장홍보 등 현장밀착홍보 실시
- 사회공헌활동과 연계한 홍보로 재단의 공정성, 신뢰성 이미지 부각
 - 소상공인 경영환경 개선 촉진을 위한 공익광고 캠페인 실시

③ 참여와 소통으로 GWP 조직문화 구축 및 혁신추진

- 직원간 의사소통 활성화를 통한 일하기 좋은 회사(GWP) 구축
 - 재단 조직문화 진단 및 GWP(Great Work Place) 용역 추진
 - Work hard에서 「신뢰·자부심·재미」 중심 Work smart로 조직문화개선
 - 새로운 제도 도입시 「先 의견수렴 後 실행하는」 전사적 공감 문화 조성으로 제도의 실행력 및 추진력 향상
 - 「창의원정대 : 국내외 창의우수사례 벤치마킹 전담조직」 교육 확대
 - 사회공헌활동 및 지역사회 환원프로그램 개발로 사회적책임 실천
- 경영목표와 연계한 중장기 경영혁신 로드맵 구성으로 시너지 창출
 - BSC 혁신과제 관리시스템을 통한 혁신과제별 유기적 연계성 강화
 - 경영혁신과제 실행성과도에 따른 직원 및 부서 인센티브제 도입

IV

당면 현안사항

1. 서민 자영업 지원강화를 위한
경영지도업무 수행
2. 서울시 자영업 종합지원사업 확대에 따른
수탁업무수행

1 서민 자영업 지원강화를 위한 「경영지도업무」 수행

- 서울시 자영업 지원 인프라를 대폭 확대하여 자영업자 그물망지원 강화 및 서민경제 안정 도모

□ 추진배경

- 소상공인 경영환경 및 체감경기 악화됨에 따라, 자영업 상권기반을 강화하고 서민경제 안정 위하여 서울시 「서민 자영업 종합보호대책 추진계획」에 적극 부응

□ 수행근거

- 지역신용보증재단법 제17조(업무) 및 재단정관 제22조(업무)
- 서울신용보증재단설립및운영에관한조례 제8조

서울신용보증재단설립및운영에관한조례 제8조(업무) 재단은 다음 각호의 업무를 수행한다.

- 1.~3. (생략)
4. 소기업 등에 대한 경영지도
- 5.~6. (생략)

□ 추진내용 : 자영업 지원 인프라 확대

➡ 소상공인지원센터 7개소에서 15개소로 확대

- 재단 영업점에 병행설치하여 지역밀착 One-Roof 서비스 제공

현행 : 7개소
마포, 강남, 명동, 구로, 영등포, 광진, 강북지점
-

➡
(8개소 확대)

확대 : 15개소
마포, 강남, 명동, 구로, 영등포, 광진, 강북지점
종로, 신설동, 중랑, 은평, 강서, 송파, 강동, 사당지점

- 지원업무 : 창업 및 경영개선 상담·자금·경영컨설팅, 협업화 지원, 상권보호 등

□ 추진일정

- 사업계획 추가, 예산편성 및 이사회 승인 : 3월 중
- 소요인원 채용 및 연수 : 3월 중
- 8개 영업점 경영지도 업무개시 : 4월 중

2 서울시 자영업종합지원사업 확대에 따른 수탁업무수행

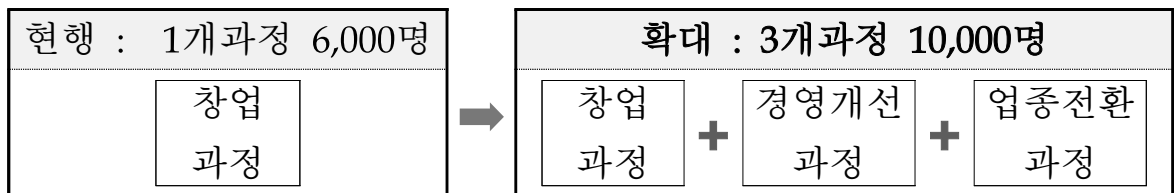
- 서민 자영업 경영역량 강화 및 자립 환경 조성을 위하여 자영업 교육확대, 협업사업 지원, 위기생계형 자영업자 특별보호 등 다양한 지원방안 마련, 추진

□ 수 행 근 기

- 서울시, 「서민 자영업 종합보호대책 추진계획(2011. 2월)」
- 서울특별시 소상공인지원센터 위탁운영에 관한 협약서 (2009. 4월)

□ 확대 주요내용

- 자영업 교육과정 다양화 및 교육인원 1만명으로 대폭 확대



- 자영업 협업사업 지원 : 2011년 5개 협업화사업 모델 발굴, 지원
 - 업종별, 지역별 자영업 조직화 지원, 특성에 맞는 협업사업 모델 발굴 지원
 - 공동구매 등 비용절감사업과 공동마케팅 등 매출증대사업 지원
- 위기 생계형 자영업자 특별보호 : 4년간 1,000개 특별지원(연간 250개)
 - 대규모 점포 입점 등으로 존립 자체가 어려운 생계형 자영업 점포에 교육(경영개선, 업종전환과정), 전문컨설팅, 특별자금(100억원), 사후관리 등 패키지 지원

□ 추 진 일 정

- 자영업교육 확대 실시 : 2월 (기시행)
- 위기생계형 자영업 점포 지원대상 선정 추진 : 4월
- 업무수행관련 필요한 조직 및 인력 정비 : 6월
- 영세자영업 협업화 및 마케팅지원 : 7월

V 2010년 행정사무감사 처리결과

1. 처리결과 현황
2. 시정 및 처리요구사항 처리결과

1 처리결과 현황

수감결과 처리요구사항 등 : 총 10건

조치내역

구	분	계	완 료	추진중	검토중	미반영
계	계	10	8	2		
	시정·처리요구사항	10	8	2		
	건의사항	-				
	기타(자료제출 등)	-				

시정 및 처리요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 타 재단에 비해 대위변제 순증률은 낮으나 비율에 연연하지 말고 대출금의 목적외 사용 등으로 부실채권이 발생치 않도록 보다 철저한 시스템을 구축할 것</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <p>○ 재단 신용보증의 특징</p> <ul style="list-style-type: none"> - 소상공인에 대한 보증지원 집중(94.0%) 생계형 소상공인의 특성상 가계와 기업의 구분이 용이하지 않아 자금사용처를 특정하기가 힘들. - 운전자금위주의 보증지원 원자재구입·외상매입금상환·운영비 충당 등으로 사용되는 운전자금의 특성상 자금용도 구분이 용이하지 않음. - 높은 소액보증 비율(98.5%) 생계형 소상공인에 대한 보증지원의 특성상 소액보증 비율이 높고, 전당 평균 보증금액이 17백만원으로 자금용도 구분실익이 미미할 뿐만 아니라, 확인이 어려움. <p>○ 목적외 사용 방지를 위한 업무추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> - 적정 보증공급 및 대출금융기관 자금용도 심사 신청기업의 매출액·영업이익·자산·부채 등의 재정수지, 상환능력, 자금용도, 소요금액 등을 보증 심사시 확인하고 있으며, 대출금융기관에서도 대출 취급시 자금용도에 대하여 철저히 심사하고 있음. - 시설자금지원시 해당 자금을 매입처로 직접 입금 시설자금의 경우에는 계약서, 감정서 등으로 시설 구입 비용 목적으로만 사용할 수 있도록 제한하고, 소요금액 범위 내에서만 지원 - 신용보증약정서 상 자금용도 준수 의무 부과 신용보증약정서에 “자금용도 준수 의무”를 부과하여 위반시 자금회수 조치가 가능토록 함.

시정 및 처리요구사항	조치결과 및 향후추진계획
	<p>- 신용보증약관에 면책조항 명시 보증부 대출금으로 기존 대출금을 상환하는 경우에는 면책할 수 있도록 “신용보증약관”에 명시하여 대출기관의 모럴해저드 방지</p> <p>- 전자상거래보증 도입 기업간 실거래를 수반하는 구매자금 결제용도 外로 자금을 사용할 수 없는 “전자상거래보증”을 도입하고, 2010년에는 “전자상거래담보보증”을 시행하였음.</p> <p>※ 서울시 중소기업육성기금의 경우 협약에 따라 대출 금융기관에게 상환의무를 부과하여, 채무자의 상환 여부와 관계없이 금융기관이 서울시로 상환하도록 되어 있어 기금의 손실우려가 없음.</p> <p>□ 향후 추진계획</p> <p>○ 자금사용계획서 징구 보증신청시 일정 금액이상 고액보증 지원기업에 대해서는 자금사용계획서를 징구하여 자금용도에 대한 심사를 강화, 용도外 사용 방지</p> <p>○ 전자상거래보증 활성화</p> <ul style="list-style-type: none"> - 전자상거래보증 공급 규모 확대 노력 지속 추진 - 전자상거래담보보증 활성화를 위한 보증상품 개발, 시행

시정 및 처리요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 2010년도 보증사고 1,585억원, 대위변제 599억원 등 전년대비 대폭 증가한 바, 시 재정의 어려움을 감안하여 최소화될 수 있도록 제도적인 시스템을 구축할 것</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <p>○ 신속한 조기대응으로 보증기업 부실 억제</p> <ul style="list-style-type: none"> - 보증기업 주기적 사후관리 및 조기경보시스템 활용 · 신용관리정보 등록 발생기업에 대한 일일 관리 및 합계금액 15백만원이상 기업, 공공기록 중 채무 불이행자 정보 등재 기업 전체 재산조사 <p>[기대 효과]</p> <ul style="list-style-type: none"> · 사고초기 대응 강화 및 채무자의 재산 도피 사전 방지로 재정부실 예방과 채권회수 극대화 - 부실예상고객 대상 SMS 발송으로 정상화 기일 사전안내 · 사고업체 중 대위변제이행 예상기업에 대한 SMS 발송 <p>[기대 효과]</p> <ul style="list-style-type: none"> · 채무자를 대상으로 업무 절차를 사전 고지하여 신속한 사고 정상화 및 부실채권 발생 최소화 <p>○ 분산과 집중을 통한 효율적 채권관리 추진</p> <ul style="list-style-type: none"> - 사고정상화 및 구상채권의 회수가능성에 따라 4그룹 분류 관리 · 사고 정상화 및 회수 가능성에 따라 채권 분류하여 “사고정상화/일반보증 회수/특례보증 회수/특수채권 회수”의 4개 섹터로 전담인력 운영 <p>[기대 효과]</p> <ul style="list-style-type: none"> · 전담인력 지정을 통한 채권관리 세밀화 - 사고 정상화·구상권 회수캠페인 실시로 재정건전성 제고 · 연 2회 캠페인 기간 실시 및 기간 중 적극적인 채무감면으로 채무상환 유도 및 사고 정상화 활동 강화 <p>[기대 효과]</p> <ul style="list-style-type: none"> · 채무감면을 활용한 채무자의 상환의지 및 사고정상화의욕 고취, 부실 최소화

시정 및 처리요구사항	조치결과 및 향후추진계획
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 「지급명령 활성화」로 소송비용 대폭 절감 <ul style="list-style-type: none"> - 인터넷을 활용한 지급명령 등의 법적소송 진행확대 및 소액채권의 이행권고결정 적극 활용 <p>[기대 효과]</p> <ul style="list-style-type: none"> · 신속한 소송절차 완료 및 소송비용 절감 ○ 체계적 관리시스템 정비를 통한 사고정상화 및 회수 극대화 <ul style="list-style-type: none"> - 사고기업 및 구상채권의 기업체 등급 재분류로 회수 자원 발굴 <p>[기대 효과]</p> <ul style="list-style-type: none"> · 시스템 구축으로 회수가능 채권에 대한 집중 추심활동 강화 - 2011년 이행업체의 대위변제 즉시소송 수행으로 강제적 법적절차 신속운용 <p>[기대 효과]</p> <ul style="list-style-type: none"> · 채무관계자에 대한 상환압박과 경매 등을 통한 신속한 채권회수 시스템 고도화 ○ 채권관리 효율성 극대화를 위한 인적 역량 강화 <ul style="list-style-type: none"> - 담당 관리업무별 맞춤형 연수로 직원 전문성 강화 · 관리채권별 전담인력에 대한 연 1회 이상의 교육 및 다양한 대외연수채널 확보 <p>[기대 효과]</p> <ul style="list-style-type: none"> · 직원 역량 강화로 사고 정상화·회수의 방법 및 사례 습득기회 확대 · 다양한 기법 활용을 통한 정상화 및 회수율 증가로 재정건전성 제고 ○ 보증심사능력 고도화 및 리스크관리 강화 <ul style="list-style-type: none"> - 보증심사능력 제고를 위한 신용평가시스템 개선 - 리스크를 감안한 건전보증지원을 위해 영업점 성과평가 지표로 리스크인수율 도입, 관리 <p>[기대효과]</p> <ul style="list-style-type: none"> · 신용평가시스템 정밀화로 보증심사 역량 강화 · 잠재부실에 대한 선제적 관리를 통해 보증자산의 건전성 제고

시정 및 처리요구사항

조치결과 및 향후추진계획

- 장애인생산품 우선구매 관련 2009년도 구매계획 미제출, 2010년 9월말 현재 구매 실적 14%로 규정을 제대로 지키지 않고 있는 바, 시정 할것

추진상황 : 추진완료

추진내용

- 재단의 중증장애인 생산품 구매는 2009년부터 서울특별시 중증장애인생산품 판매시설인 ‘에이블마켓’을 통해 주로 온라인으로 이루어짐.
 - 시스템내 구매계획 입력 및 구매실적 자동 집계
- 단, 인쇄물 및 청소용역 등 온라인구매가 불가능한 경우에 한하여 해당품목 중 일부를 보건복지부가 인가한 중증장애인 생산품 업체를 통해 수의계약.
- 중증장애인생산품 우선구매대상 18개 품목 중 재단은 현재 7개 품목 구매하고 있음.
 - 해당 대상 품목별 5%~20% 우선구매비율 충족
- 중증장애인 생산품 구매현황
 - 2010년 구매계획(2010년 1월 제출)

구분	구매총액 (일반+장애인상품)	중증장애인 생산품구매총액	구매비율
합계	212,250,000	21,300,000	10.04


- 2010년 구매실적(2010년 12월 현재)

구분	구매총액 (일반+장애인상품)	중증장애인 생산품구매총액	구매비율
합계	196,173,837	28,938,900	14.75

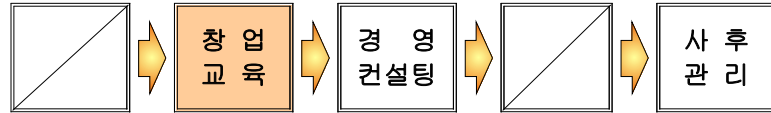
- 총 구매금액 기준으로 계획대비 146.9%실적 초과달성

향후 강화 추진계획

- 현재 본점에서 일괄구매하고 있는 중증장애인 생산품 구매를 지점 직접구매방식으로 확대 운영
- 2011년 중증장애인 생산품 의무 구매 비율 기준이 전체 구매금액의 1% 이상으로 변경됨에 따라 품목별, 금액별 할당기준을 마련하여 별도 관리 예정

시정 및 처리요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 소상공인지원센터, 강북청년 창업센터 운영은 재단의 업무 성격과 맞지 않고 서울산업 통상진흥원 업무와 중복되어 효율적이지 못하므로 경제진흥본부와 협의하여 통합 등 개선대책을 마련할 것</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <p>① 소상공인지원센터</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 소상공인지원센터를 재단에서 수탁 관리함으로써 창업의 핵심요소인 자금지원기능의 신속성, 편의성 제공과 연계, 창업상담부터 정착단계까지 One-Stop 지원 가능하여 실제 소상공인의 참여수요 높음. (교육과정 모집공고 후 신청자 조기마감) ○ 따라서, 소상공인 대상의 (단기)창업교육, 컨설팅, 자금지원, 사후관리 등의 통합지원기능은 시민고객 중심의 편리한 서비스제공을 위해 재단이 지속 담당할 필요 있음. ○ 반면, 서울산업통상진흥원은 서울패션센터, 서울애니메이션센터, 서울신기술창업센터 등 서울시 특화 산업에 대한 지원시설 및 운영노하우를 바탕으로 패션, 애니메이션, 벤처 전문분야 등에 대한 중장기창업 교육(3개월)에 특화, 운영하는 것이 효과적일 것임. <p>※ 재단과 서울산업통상진흥원 창업지원 업무현황 비교 〈재단〉</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR A[창업 상담] --> B[창업 교육] B --> C[경영 컨설팅] C --> D[자금 지원] D --> E[사 후 관리] </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> - 창업상담, 교육, 경영컨설팅, 자금지원 및 사후관리를 One-Stop으로 지원 <ul style="list-style-type: none"> • 창업 교육 : 소상공인창업아카데미 (2~4일 집중교육) • 경영컨설팅 : 입지선정 및 상권분석 등 컨설팅 • 자금 지원 : 신용보증 및 서울시중소기업육성자금 지원 <ul style="list-style-type: none"> ☞ 소상공인 창업자금 및 사업장 임차자금 지원 ☞ Hi-Seoul 실전창업스쿨 이수자에 대한 특별자금 지원 • 사 후 관 리 : 경영지도 및 재교육, 추가자금 지원

〈서울산업통상진흥원〉



- 창업교육 중심 체제로 **교육이후 자금조달을 위해 재단의 보증 절차 추가로 필요**

- 창업교육 : Hi-Seoul 창업스쿨 (3개월 과정)
- 경영컨설팅 : 교육이수자 대상 컨설팅
- 사후관리 : 경영지도 및 재교육

② **강북청년창업센터**

○ 당초 위탁운영기관 **이원화(SBA, 신용보증재단) 운영 목적**

- 운영초기 경쟁체제 도입으로 청년창업센터 활성화 도모
- 양 기관의 전문분야를 특화발전, 상호보완을 통한 시너지 효과 창출

구 분	강남청년창업센터	강북청년창업센터
소재지	서울시 송파구 문정동 280	서울시 마포구 성산동 275-3
수용규모	500기업	590기업 (입주연장 90기업포함)
위탁 운영기관	서울산업통상진흥원	서울신용보증재단
위탁 방침	시장방침 제185호 ('09.4.24)	행정1부시장 방침 제323호 ('09.6.30)

○ **서울시, 위탁운영기관 일원화 추진 계획**

- 운영의 통일성 및 효율성 제고를 위해 운영기관 일원화 추진
- 강남 · 북청년창업센터 위탁운영기관 수탁사업 수행결과 평가실시(2월중)
 - 평가내용 : 청년창업센터 입주기업 창업률, 지원프로그램 (교육·상담·컨설팅) 운영실태, 입주기업 창업 실적 정기평가결과
 - 평가실시 : 전문평가 기관에 의뢰
- 평가결과 성적 우수기관을 민간위탁운영 평가위원회 재상정

시정 및 처리요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 재단이 직제에도 없는 정책 조사역이라는 직위를 만들어 모 정당인을 채용하였으나 근무기간 중 선거운동을 하는 등 지휘 관리감독을 제대로 하지 않았음. 향후 인사운영에 철저를 기할 것</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <p>○ 철저한 관리감독 등 인사운영 강화</p> <ul style="list-style-type: none"> - 비상임 정책조사역은 직제규정 제10조, 인사규정 제5조에 의거하여 서울시로부터 유권해석(재단 비상임 정책조사역 제도 운영(안) 의견통보(산업자원담당관-4268, 2009.09.21.)) 받아 한시적('09.10.01.~'10.06.30.) 채용하였음. (현재 재단 비상임 정책조사역은 없음) - 비상임으로서 관리감독의 일정한 한계가 있었으나, - 향후에는 동일한 경우가 재발하지 않도록 인사운영에 철저를 기하겠음.

시정 및 처리요구사항	조치결과 및 향후추진계획										
<p>○ 2010.4월에 재단이 모 경제지주관 경영혁신대상을 수상하였으나 이 과정에서 주관사에 광고비를 지출한 것은 예산으로 언론사를 지원한 부적절한 행위이므로 시정할 것</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 해당건 신청하게 된 배경은 글로벌 금융위기 이후 재단의 역할과 경영혁신 노력의 결과를 널리 알릴 필요성 증대 <ul style="list-style-type: none"> - 소기업·소상공인 접근성 및 홍보 파급효과 우수한 경제신문사 활용 ○ 또한 적은 비용으로 다양한 매체노출, 홍보효과도 제고 <ul style="list-style-type: none"> - 1회 지면광고 비용으로, TV방영 및 온라인 기사게재 등 4개의 매체를 통해 재단의 내용 알릴 기회 확보 <table border="1" data-bbox="667 947 1465 1272"> <thead> <tr> <th>매체종류</th> <th>세부내용</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>지면광고</td> <td>9단 컬러광고/연합광고</td> </tr> <tr> <td>기사게재</td> <td>특집기사 게재</td> </tr> <tr> <td>TV방영</td> <td>SEN TV 통해 특집 프로그램 방송</td> </tr> <tr> <td>온라인 기사게재</td> <td>포털사이트 통한 기사검색 가능</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ○ 그러나 향후에는 경제지뿐만 아니라 일간지 등에서 광고비 지출행위가 수반되는 각종 수상신청 일체 하지 않을 것임. <ul style="list-style-type: none"> - 광고비 지출 없이 홍보효과 및 대외신인도 높은 수상신청에 추후 집중추진 예정 - 시정조치 지적받은 이후 단 1건도 유사사례 발생된 건 없음. 	매체종류	세부내용	지면광고	9단 컬러광고/연합광고	기사게재	특집기사 게재	TV방영	SEN TV 통해 특집 프로그램 방송	온라인 기사게재	포털사이트 통한 기사검색 가능
매체종류	세부내용										
지면광고	9단 컬러광고/연합광고										
기사게재	특집기사 게재										
TV방영	SEN TV 통해 특집 프로그램 방송										
온라인 기사게재	포털사이트 통한 기사검색 가능										

시정 및 처리요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 바이오메디컬펀드 조성 관련 민간 운용사와 MOU 상태에서 자금 미결성에 따른 문제 등 전반적인 리스크 관리 대책이 필요하며 중소 기업 지원을 위한 기금에서 투자금을 출연하는 것은 잘못으로 재검토 할 것</p>	<p>□ 추진상황 : 추진완료</p> <p>□ 추진내용</p> <p>○ 펀드결성 계획</p> <ul style="list-style-type: none"> - 펀드결성 목표액 : 1,000억원 <ul style="list-style-type: none"> ▷ 700억원이상 모집한 경우 1차 closing하여 결성 ▷ 추가 모집하여 2차 closing으로 1,000억원까지 조성 - 진행상황 <ul style="list-style-type: none"> ▷ 2011.1.4 750억 결성 완료 ▷ 1차 결성후 180일내 추가모집('11.6월말 결성완료 예정) <p>○ 리스크 관리 대책</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2차 추가 모집 부족할 경우, 운용사에 불이익 부과 및 독려(운용사 관리보수 삭감 조치) - 투자 및 펀드 운용에 대한 견제 및 관리 <ul style="list-style-type: none"> ▷ 투자심사 및 투자계약 내용 상시 모니터링 ▷ 매 반기마다 투자보고회 개최(펀드운용현황 보고) ▷ 분기별 재무제표 및 운용경비 사용내역 관리 ▷ 매년 회계감사인에 의한 감사 확인 <p>○ 기금의 출자 정당성</p> <ul style="list-style-type: none"> - 서울시 기금에 대한 재단의 의견 개진은 재단의 소관사항이 아니므로 적절치 못할 것으로 판단되나, <ul style="list-style-type: none"> ▷ 서울시중소기업육성기금의설치및운용에관한조례 제5조제1항5호(창업투자회사 및 창업투자조합을 통한 중소기업의 지원)에 근거를 두고 있으며, ▷ 서울시 바이오기업에 대한 투자로 바이오기업의 육성 및 관련기업에 미치는 파급효과로 일자리 창출 등 서울시 경제활성화에 일조할 것이므로 합목적성이 있는 것으로 사료됨.

시정 및 처리요구사항	조치결과 및 향후추진계획								
<p>○ 직원들의 징계사유를 분석해 보면 보증사고 및 재단 부실로 이어질 수 있는 소지가 다분하므로 직원 직무교육에 철저를 기할 것</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <p>○ 영업점 정기감사 후 감사결과 교육 실시</p> <ul style="list-style-type: none"> - 해당 영업점에 대해서는 발견된 지적사항에 대하여 감사 최종일에 현장 직원 교육 - 전 영업점에 대해서는 지적사항 및 감사결과에 대한 교육 실시(2010년 총 4회 실시) <p>○ 직무역량 강화계획 수립, 시행(2010.12)</p> <table border="1" data-bbox="655 797 1469 2049"> <thead> <tr> <th data-bbox="655 797 778 846">구 분</th> <th data-bbox="778 797 1469 846">교 육 내 용</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="655 846 778 1234"> 한국금융연수원 위탁교육 </td> <td data-bbox="778 846 1469 1234"> <p>☞ 금융기관에 특화하여 분야별·수준별 금융관련 교육</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 연수대상 : 전 직원 대상 2. 교육과정 <ul style="list-style-type: none"> - 보증업무 관련 : 신용분석, 기업회계·세무기초 등 - 채권관리 관련 : 민·상법기초, 여신법률기초 등 - 기타 : 엑셀, 파워포인트, 고객상담법률, 금융경제기초 등 ▶ 직무분야별 교육을 통신, 사이버, 집합연수 형태로 실시 3. 연수시기 : 3월~11월 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="655 1234 778 1574"> 경영법무연구소 위탁연수 </td> <td data-bbox="778 1234 1469 1574"> <p>☞ 채권관리의 업무능력 향상 및 채권관리 전문성 강화 교육</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 연수대상 : 관리업무 직원 2. 연수과정 <ul style="list-style-type: none"> - 기본과정 : 채권관리 초급팀원 대상 관리기본교육 - 전문가과정 : 채권관리 중견팀원 및 채권관리 전담 부서 팀원 이상에 대한 심화 과정 3. 연수시기 : 4월~6월 / 9월~11월 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="655 1574 778 2049"> 본부업무 직무교육 </td> <td data-bbox="778 1574 1469 2049"> <p>☞ 본부 담당자 직무 중심의 교육과정 중점 학습</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 연수대상 : 본부부서 직원 2. 연수과정 <ul style="list-style-type: none"> - 기획, 혁신직무 : 전략기획수립, 중장기 전략수립 실무과정 - 인사 직무 : 인적자원관리사, 교육담당자 양성과정 - 회계 직무 : 자금운영 전문과정, 회계/세무 전문과정 - 전산 직무 : IT 및 보안, 시스템관리 등 전산관련 실무과정 - 창의, CS 직무 : 창의 관련 교육, GWP 및 CS 관련 교육 - 감사 직무 : 감사관리자 기본과정, 감사전문 심화과정 3. 연수시기 : 연중수시 </td> </tr> </tbody> </table>	구 분	교 육 내 용	한국금융연수원 위탁교육	<p>☞ 금융기관에 특화하여 분야별·수준별 금융관련 교육</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 연수대상 : 전 직원 대상 2. 교육과정 <ul style="list-style-type: none"> - 보증업무 관련 : 신용분석, 기업회계·세무기초 등 - 채권관리 관련 : 민·상법기초, 여신법률기초 등 - 기타 : 엑셀, 파워포인트, 고객상담법률, 금융경제기초 등 ▶ 직무분야별 교육을 통신, 사이버, 집합연수 형태로 실시 3. 연수시기 : 3월~11월 	경영법무연구소 위탁연수	<p>☞ 채권관리의 업무능력 향상 및 채권관리 전문성 강화 교육</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 연수대상 : 관리업무 직원 2. 연수과정 <ul style="list-style-type: none"> - 기본과정 : 채권관리 초급팀원 대상 관리기본교육 - 전문가과정 : 채권관리 중견팀원 및 채권관리 전담 부서 팀원 이상에 대한 심화 과정 3. 연수시기 : 4월~6월 / 9월~11월 	본부업무 직무교육	<p>☞ 본부 담당자 직무 중심의 교육과정 중점 학습</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 연수대상 : 본부부서 직원 2. 연수과정 <ul style="list-style-type: none"> - 기획, 혁신직무 : 전략기획수립, 중장기 전략수립 실무과정 - 인사 직무 : 인적자원관리사, 교육담당자 양성과정 - 회계 직무 : 자금운영 전문과정, 회계/세무 전문과정 - 전산 직무 : IT 및 보안, 시스템관리 등 전산관련 실무과정 - 창의, CS 직무 : 창의 관련 교육, GWP 및 CS 관련 교육 - 감사 직무 : 감사관리자 기본과정, 감사전문 심화과정 3. 연수시기 : 연중수시
구 분	교 육 내 용								
한국금융연수원 위탁교육	<p>☞ 금융기관에 특화하여 분야별·수준별 금융관련 교육</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 연수대상 : 전 직원 대상 2. 교육과정 <ul style="list-style-type: none"> - 보증업무 관련 : 신용분석, 기업회계·세무기초 등 - 채권관리 관련 : 민·상법기초, 여신법률기초 등 - 기타 : 엑셀, 파워포인트, 고객상담법률, 금융경제기초 등 ▶ 직무분야별 교육을 통신, 사이버, 집합연수 형태로 실시 3. 연수시기 : 3월~11월 								
경영법무연구소 위탁연수	<p>☞ 채권관리의 업무능력 향상 및 채권관리 전문성 강화 교육</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 연수대상 : 관리업무 직원 2. 연수과정 <ul style="list-style-type: none"> - 기본과정 : 채권관리 초급팀원 대상 관리기본교육 - 전문가과정 : 채권관리 중견팀원 및 채권관리 전담 부서 팀원 이상에 대한 심화 과정 3. 연수시기 : 4월~6월 / 9월~11월 								
본부업무 직무교육	<p>☞ 본부 담당자 직무 중심의 교육과정 중점 학습</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 연수대상 : 본부부서 직원 2. 연수과정 <ul style="list-style-type: none"> - 기획, 혁신직무 : 전략기획수립, 중장기 전략수립 실무과정 - 인사 직무 : 인적자원관리사, 교육담당자 양성과정 - 회계 직무 : 자금운영 전문과정, 회계/세무 전문과정 - 전산 직무 : IT 및 보안, 시스템관리 등 전산관련 실무과정 - 창의, CS 직무 : 창의 관련 교육, GWP 및 CS 관련 교육 - 감사 직무 : 감사관리자 기본과정, 감사전문 심화과정 3. 연수시기 : 연중수시 								

시정 및 처리요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 재단 본점건물 매입시 감정평가를 1개사만 선정하여 실시한 것은 문제소지가 있으므로 공정한 절차이행을 위해 감정평가는 2개사 이상을 선정하여 실시할 것</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <p>○ 재단은 현 마포본점 사옥을 매입함에 있어 적절한 시장가격을 산정하기 위해 한국감정원을 통해 감정평가하였음.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 감정가액 : 945억원(가격시점 : 2009. 6. 25) - 조사기간 : 2009. 6. 22 ~ 2009. 6. 25 <p>○ 한국감정원외 타 감정법인을 통해 복수로 감정평가하지 않은 사유는 다음과 같음.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 한국감정원은 감정평가기관 중 유일한 정부출자 감정평가 전문기관으로 공신력이 있다고 할 수 있고, - 평가방법상에서도 감정평가의 3방식(원가방식, 비교방식, 수익방식)에 의한 시산가격을 각각 산정하여 적용 자료의 객관성, 신뢰성 여부, 평가 목적 및 대상 부동산의 성격에 맞게 적정성을 비교·검토하여 평가가격을 결정하며, - 평가의뢰에 따른 감정평가 수수료(본 단일건 수수료 약 48백만원)라는 비용 측면을 고려해볼 때, 타기관 추가 의뢰 시 소요예산이 다소 과다하게 지출될 우려 있었음 <p><input type="checkbox"/> 향후 개선계획</p> <ul style="list-style-type: none"> - 추후 부동산 매입 등의 사유가 추가로 발생하는 경우, 감정평가단계에서 공신력 있는 감정평가 기관을 복수로 선정하여 기관별 감정가액의 산술평균으로 최종 감정가액을 산정하는 방식으로 변경 - 이를 위해 매입 계획 수립 등에 있어서, 공정한 감정평가 절차 및 이에 따른 소요 예산을 사전에 확보하는 등 향후 공정한 절차의 이행을 위한 기준 마련

시정 및 처리요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 재단 홈페이지상 '신문고'에 제기된 민원의 50%이상이 직원들의 전화응대 불친절이었음. 기관 성격상 신용이 어려운 시민들이 주 고객이므로 직원들의 전화응대 및 친절교육에 철저를 기할 것</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 전화응대 모니터링의 정기적 실시, 평가반영 및 포상 강화로 동기부여 및 책임감 제고 <ul style="list-style-type: none"> - 상/하반기 각각 전화응대 모니터링 실시로 전화 친절도에 대한 개인별 수준 측정 - 모니터링 결과를 팀/영업점 성과평가에 반영, 경각심을 제고시키고 미흡지점 CS클리닉 실시 - CS Point 제도 시행으로 개인별 CS수준 관리 및 종합 근무평정 개인역량평가에 반영, 동기부여 확대 ○ 방문응대 모니터링 확대 실시로 방문응대 친절도 향상 기대 <ul style="list-style-type: none"> - (기존) 2회에서 (변경) 4회로 모니터링 횟수 증대 - 성과평가 반영 및 미흡지점에 대한 CS클리닉 실시 ○ 친절교육 확대 및 주기적 실시로 CS마인드 체화에 노력 <ul style="list-style-type: none"> - 기존 전사교육을 연간 1회에서 2회로 확대 - 직급별·체계적 CS교육 실시로 CS인재상(고객배려) 달성에 노력 - 영업점 CS수준 진단 및 현장코치 시행(4개지점 완료) - CS주관부서의 영업점 순회 CS교육 실시 - 1~3급 경영진에 대한 CS교육 확대로 Top-Down 방식의 CS경영실천 노력 강화 ○ 고객감동캠페인(CS Boom-Up) 실시로 자발적 고객만족 서비스 마인드 체화 및 실천노력 강화 <ul style="list-style-type: none"> - 영업점 주도 자발적 고객감동캠페인 기획 및 실천 유도로 친절마인드 체화 및 실천적·실제적인 고객만족 서비스 Boom-Up 실시

시정 및 처리요구사항	조치결과 및 향후추진계획
	<p><input type="checkbox"/> 향후 강화 추진계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 전화응대 모니터링 횟수증대로 연간 상시 모니터링 체계 구축 <ul style="list-style-type: none"> - (기존) 연간 1인당 8Call → (변경) 1인당 12Call ○ 해피콜 강화로 고객의소리(VOC) 적극 경청 및 평가반영 확대 <ul style="list-style-type: none"> - 보증서 발급업체에 대해 익일 업무만족도 평가 실시, 고객의소리 적극 경청 및 그 결과를 평가에 반영하여 고객응대 책임감 및 경각심 강화 ○ 현장밀착형 CS교육실시 및 자체교육 프로그램 개발 운용

VI

참 고 사 항

1. 그간의 재단 운영성과
2. 2010년 반기 요약 결산재무제표
3. 재단 영업점 현황
4. 재단 간부현황

1 그간의 재단 운영성과

□ 신용보증 공급

(단위 : 건, 억원)

구 분		~2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
보증공급	건 수	27,764	11,820	28,939	15,679	23,323	40,810	106,449	67,565
	금 액	10,345	3,179	4,856	4,047	5,206	7,556	18,703	11,915
보증잔액	건 수	16,504	20,774	42,105	48,993	61,348	90,377	180,437	217,776
	금 액	4,606	5,405	7,984	9,326	11,169	15,381	29,234	34,680

- 설립이후 '10년말까지 총 322,349건, 6조 5,807억원 보증지원
- 16개 지역재단 중 보증잔액규모 1위 (지역재단 중 11번째 설립)

□ 서울시 중소기업육성자금 지원

(단위 : 억원)

구 분	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
합 계	5,197	6,553	9,480	7,894	8,804	12,416	20,219	16,404
중소기업육성기금	3,084	3,553	6,510	4,720	5,783	6,016	5,947	2,176
경영안정자금	556	337	2,913	1,303	2,827	3,571	3,909	152
시 설 자 금	2,528	3,216	3,597	3,417	2,956	2,445	2,038	2,024
시중은행협력자금	2,113	3,000	2,970	3,174	3,021	6,400	14,272	14,228

- 2003년 4월 업무수탁 이후 '10년말까지 총 8조 6,967억원 자금지원
- 신용보증과 자금 One-stop지원, 대출실행률 제고('02년 77.6%⇒ '09년 96.3%)

□ 출연금 조성

(단위 : 억원)

구 분	~2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	합계
서울시	879	120	590	22	274	100	202	158	2,345
정 부	284	12	10	8	6	-	450	204	974
자 치 구	2	14	10	4	3	6	14	7	60
금융기관	969	2	1	195	112	111	176	98	1,664
합 계	2,134	148	611	229	395	217	842	467	5,043

○ '10년말 현재 서울시 출연금 2,345억원 등 총 5,043억원 출연금 조성

□ 구상채권¹⁴⁾ 관리

(단위 : 억원)

구 분	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
보 증 잔 액 (A)	4,606	5,405	7,984	9,326	11,169	15,381	29,234	34,680
대위변제발생액 (B)	475	422	304	238	198	227	467	835
대위변제회수액 (C)	60	67	98	123	124	113	153	195
대위변제순증액(D=B-C)	415	355	206	115	74	114	314	640
대위변제순증률(E=D/A)	9.0%	6.6%	2.6%	1.2%	0.7%	0.7%	1.1%	1.8%

14) 구상채권 : 재단이 신용보증한 기업이 부실화되어 은행에 정상적으로 상환하지 못할 경우 재단이 기업을 대신하여 은행에 채무변제를 하게 되면 재단은 기업으로부터 채권을 회수할 수 있는 권리인 구상채권(자산)이 발생

□ 서울시 소상공인지원센터 수탁운영

○ 소상공인 창업아카데미(창업교육) 현황

구 분	2006	2007	2008	2009	2010
교육횟수	84회	88회	104회	107회	140회
수료인원	4,680명	7,407명	9,168명	10,729명	12,620명
자체교육	2,133명	2,491명	2,764명	2,908명	4,041명
유관기관 공동교육	2,547명	4,916명	6,404명	7,821명	8,579명

- 매년 창업교육생 증가('06년대비 '10년 170%), 교육수료자 중 평균 40.2% 창업에 의한 일자리 창출

○ 소상공인 창업자금·임차자금 특별지원

(단위 : 건, 억원)

구 분	2006		2007		2008		2009		2010	
	건수	금액	건수	금액	건수	금액	건수	금액	건수	금액
창업자금	732	134	1,799	332	2,698	569	3,886	984	4,139	933
임차자금	30	9	54	14	64	15	56	18	55	20
합 계	762	143	1,853	346	2,762	584	3,942	1,002	4,194	953

- 매년 창업자금 지원 확대('06년 대비 '10년 566%), 창업초기 필요자금 적시 지원으로 창업성공률 제고

□ 서울시 시책 효과성 제고를 위한 다양한 특례보증 지원

지 원 제 도	내 용 및 실 적
금융소외 자영업자 특례보증 (2009~)	○ 금융사각지대에 있는 저신용자 및 무점포·무등록 사업자의 제도권 금융 이용지원 • 지원실적 : 44,037건, 3,923억원
청년창업 1000 프로젝트 협약보증 (2009~)	○ 청년창업센터 입주기업을 대상으로 창업보증 지원, 청년창업을 통한 일자리 창출 지원 • 지원실적 : 260건, 25억원
서울희망드림뱅크 특례보증 (2008~)	○ 기초생활보장수급자, 차상위계층, 저신용등급자 및 희망플러스통장 가입자를 대상으로 자활지원 • 지원실적 : 1,032건, 193억원
서울시 자영업자 유동성 지원 특례보증 (2008)	○ 글로벌 경제위기로 인해 경영애로를 겪고 있는 영세 자영업자의 유동성지원 • 지원실적 : 64,723건, 10,453억원
뉴스타트 2008 영세자영업자 특례보증 (2008)	○ 원자재가격 급등 등 금융불안과 경기침체로 어려움을 겪고 있는 중소기업·소상공인 특례보증 지원 • 지원실적 : 25,854건, 2,580억원
서울 품물시장 조성사업 특례보증 (2008)	○ “서울품물시장” 조성사업의 원활한 추진을 위한 입주업체의 이전관련 보증지원 • 지원실적 : 215건, 22억원
DDP 사업관련 특례보증 (2008)	○ 동대문운동장 입점상인에게 특례보증 지원 • 지원실적 : 60건, 49억원
서울시 소기업·소상공인 특례보증 (2005, 2007)	○ 경기불황으로 인해 자금 애로를 겪고 있는 소상공인 등에게 특례보증 지원 • 지원실적 : 29,875건, 2,928억원
서울시 시내버스 체계개편 특례보증 (2004)	○ 시내버스 체계개편 관련 버스업체 특례보증 지원 • 지원실적 : 24건, 91억원
청계천 복원사업 관련 특례보증 (2003)	○ 청계천복원사업 관련 주변상인 자금애로 해소 • 지원실적 : 2,894건, 758억원

2 2010년 반기 요약 결산재무제표

□ 재무상태표

(단위 : 억원)

자 산		부 채 및 자 본		주 요 내 용
유 동 자 산	4,831	유 동 부 채	1,262	■ 유동자산 - 예 처 금 3,733억 - 구상채권 665억 - 기 타 433억 (미수익 125억, 선급비용 287억 등)
		비유동부채	245	
		부 채 총 계	1,507	■ 비유동자산 - 업무용토지, 건물 987억 - 사무실 임차보증금 117억 - 만기보유증권 209억 - 업무용기계, 비품 등 97억
비유동자산	1,410	출 연 금	4,975	■ 유동부채 - 선수수익(보증료) 750억 - 재보증손실보전금 418억 - 미환급보증료 65억 - 미지급금 등 기타 29억
		이월이익금	△222	
		당기순이익	△19	
		자 본 총 계	4,734	■ 비유동부채 - 대위변제준비금 139억 - 임대보증금 등 56억 - 장기예수금 50억
자 산 총 계	6,241	부 채 · 자 본 총 계	6,241	

□ 손익계산서

(단위 : 억원)

구 분	금 액	주 요 내 용
(A)영 업 수 익	279	■ 수입수수료 - 서울시 중소기업육성자금추천 및 사후관리수수료, 신용조사비용
· 보 증 료	150	
· 이 자 수 익	90	
· 수 입 수 수 료	10	
· 임 대 료 등	25	■ 손 해 금 : 대위변제 연체이자수입
· 손 해 금	4	■ 관리업무비 - 인건비(50억), 경비(65억) 등
(B)영 업 비 용	316	■ 구상채권상각충당금전입 - 향후 발생할 손실에 대비하여 충당금 추가적립(133억)
· 재 보 증 료	56	
· 관 리 업 무 비	127	
· 구 상 채 권 상 각 충 당 금 전 입	133	
(C)영 업 외 수 익	22	■ 대위변제준비금환입 - 전년도 과다 설정에 따른 준비금 일부 환입(20억)
· 대 위 변 제 준 비 금 환 입	20	
· 잡 이 익 등	2	
(D)영 업 외 비 용	4	■ 영업외비용 : 집손실
당기순이익(A-B+C-D)	△19	

3

재단 영업점 현황

구 분	마 포 지 점	강 남 지 점	종 로 지 점	영등포 지 점	강 북 지 점	구 로 지 점	광 진 지 점
개점일자	2004.1.12	1999.7.15	2001.6.7	2005.2.17	2002.4.2	2002.4.1	2002.10.21
영업점장	왕 희 원	김 상 호	임 광 수	김 정 길	김 형 일	김 승 영	황 종 대
주 소	서울 마포구 마포로 108 (공덕동 168) 6층	서울 강남구 테헤란로 201 (역삼동 679-5) 아주빌딩 10층	서울 종로구 종로 189 (종로4가 11) 기업은행 동대문지점3층	서울 영등포구 경인로 150 (문래동 3가 54- 66외) 에이치하이테크 시티 4동301호	서울 강북구 도봉로 357 (수유동 191-1) 우리은행 수유동지점3층	서울 구로구 구로디지털3길 (구로동 188-5) 한국산업단지 공단 키콕스 벤처센터 7층 703.704호	서울 광진구 광나룻길 469 (구의동 68-11) 우리은행 구의동지점 3층
위 치	공덕역 3번출구	역삼역 8번출구	종로5가역 12번출구	문래역 7번출구	수유역 8번출구	구로디지털 단지역2번출구	구의역 1번출구
관할구역	마포, 용산	강남	종로	영등포, 동작	강북, 도봉	구로, 금천	광진, 성동

중 량 지 점	강 서 지 점	송 파 지 점	은 평 지 점	강 동 지 점	명 동 지 점	사 당 지 점	신설동 지 점
2003.3.19	2003.3.20	2004.6.29	2005.2.18	2009.10.08	2009.10.13	2010.4.14	2010.10.26
주 승 휴	박 창 진	김 재 진	이 준 식	강 정 구	강 진 우	박 창 원	왕 인 석
서울 중랑구 동1로 33 (중화동 301-29) 국민은행 중화동지점 4층	서울 양천구 등촌로 25 (목3동 613-6) SC제일은행 등촌동지점 2층	서울 송파구 중대로 113 (가락본동 79-2) 정보통신산업 진흥원 NIPA빌딩 1층	서울 은평구 통일로 342 (불광동 304-2) 파라제페 빌딩 302호	서울 강동구 천호대로 850 (성내동 62-4) 태승빌딩 2층	서울 중구 퇴계로 131 (충무로2가 64-5) 신일빌딩 2층	서울 동작구 사당1동 1042-19 태광빌딩 2층	서울 동대문구 난계로 252 (신설동 117-5) 신삼송빌딩 2층
중화역 3번출구	등촌역 6번출구	가락시장역 4번출구	연신내역 3번출구	천호역 7번출구	명동역 8번출구	사당역 8번출구	신설동역 6,10번출구
중랑, 노원	강서, 양천	송파	은평, 서대문	강동	중구	서초, 관악, 사당동	동대문구, 성북구

4

재단 간부현황

직 위	직 급	성 명 (사 진)	현보직일	직 위	직 급	성 명 (사 진)	현보직일
이사장	-	 이 해 균	'10.11.01	기획전략부장	2급	 엄 창 석	'09.1.12
보좌역	-	 권 오 철	'10.9.27	자원관리부장	2급	 윤 여 원	'10.4.07
경영지원기획팀이사	-	 선 인 명	'10.2.19	창의CS부장	3급	 박 대 원	'10.2.11
사업개발팀이사	-	 김 병 춘	'10.2.19	IT전략부장	3급	 최 승 일	'11.2.01
간접경영지원팀부장	1급	 권 영 호	'11.2.01	기업경영부장	1급	 전 승 기	'11.2.01
간접경영지원팀부장	1급	 조 재 목	'10.2.11	채권관리부장	2급	 신 용 호	'10.2.11

직 위	직 급	성 명 진 (사 진)	현보직일	직 위	직 급	성 명 진 (사 진)	현보직일
창원지원부장	3급	 김 태 응	'10.2.11	영등포지점장	2급	 김 정 길	'11.2.01
고양지원부장	1급	 김 인 하	'10.4.07	강북지점장	3급	 김 형 일	'11.2.01
감사실장	1급	 김 영 곤	'11.2.01	구로지점장	2급	 김 승 영	'10.2.11
마포지점장	2급	 왕 희 원	'11.2.01	광진지점장	2급	 황 중 대	'11.2.01
강남지점장	2급	 김 상 호	'09.1.12	중랑지점장	3급	 주 승 휴	'10.2.11
종로지점장	2급	 임 광 수	'10.2.11	강서지점장	3급	 박 창 진	'10.2.11

직 위	직 급	성 명 진 (사 진)	현보직일	직 위	직 급	성 명 진 (사 진)	현보직일
송파지점장	2급	 김재진	'11.2.01	명동지점장	2급	 강진우	'09.10.13
은평지점장	2급	 이준식	'10.2.11	사당지점장	2급	 박창원	'11.2.01
강동지점장	3급	 강정구	'11.2.01	신설동지점장	3급	 왕인석	'10.10.26