

# 서울특별시 중앙주거복지센터 운영 사무의 민간위탁 동의안 심 사 보 고 서

의 안 번 호	2345
------------	------

2018. 2. 27  
도시계획관리위원회

## 1. 심사경과

가. 제안일자 및 제안자 : 2018. 2. 6 서울특별시장

나. 회부일자 : 2018. 2. 9

다. 상정 및 의결일자

- 제278회 임시회 제4차 도시계획관리위원회(2018.2.27 상정·의결)

## 2. 제안설명의 요지(정유승 주택건축국장)

### □ 제안이유

- 25개 지역센터 확대·운영에 따른 업무 프로세스 표준화, 주거 복지 자원 확보 및 네트워크 구축의 중추역할을 수행할 중앙센터 필요

※ 기존 운영 중인 10개 지역별 주거복지센터의 업무 추진체계와 근무인력의 역량 차이로 시민들에게 불균등한 주거복지 지원서비스 제공

- 중앙센터의 역할·기능을 극대화하고 민간부문의 전문성 활용과 경제적 효율성, 조직 확대 지양 등을 위해 전문역량을 갖춘 기관에 위탁운영 추진

## □ 주요내용

가. 위탁사무명 : 중앙주거복지센터 운영

나. 민간위탁 추진근거 및 추진 필요성

### ○ 추진근거

- 주거기본법 제22조(주거복지센터)
- 서울특별시 주거기본조례 제19조(센터의 설치), 제21조(관리 및 운영)
- 중앙주거복지센터 설치 및 민간위탁 추진계획('18.1.9.)

### ○ 추진 필요성

- 중앙센터의 주요기능은 25개 지역센터의 상담 및 업무프로세스 표준화, 찾동 등 유관기관 간 네트워크 구축 및 민간자원 유치, 전문교육 및 홍보 등으로 이를 수행하기 위해서는 ①자원(프로세스 표준화를 위한 전산시스템 구축, 임대주택 지원 등), ②공신력(민간자원 유치 및 유관기관 협력), ③전문인력 및 경험(교육·홍보) 보유가 반드시 필요
- 서울주택도시공사는 그간 서울시의 18만여 호의 임대주택을 공급·관리하면서 쌓아온 정보와 전문인력 및 경험을 보유하고 있으며, 지방공사로서의 공신력을 바탕으로 민간자원 유치에 강점을 가질 수 있고, 주거복지통합시스템 자체예산으로 구축 중에 있어 이미 주거복지사업을 수행할 준비가 되어있음

※ 현재 중앙센터의 원활한 운영을 위해서는 서울주택도시공사와 수의계약이 필요하며, 향후 2회차 중앙센터 수탁기관 선정은 조직담당관 주관의

종합성 평가와 병행하여, 센터 운영성과 자체평가 및 문제점 분석결과를 반영하여 위탁기간 만료 도래시 공모를 검토할 예정

다. 위탁사무 내용 : 서울특별시 주거기본조례 제20조에 따른 사무

- 주거복지 전달체계 관련 각종 주거복지 지원서비스 구축 및 제공
- 주거복지 전문가 양성 및 주민 교육
- 주거복지 홍보 사업 및 주거복지 네트워크 구축 운영
- 주거복지 사업과 관련한 주민의 권리구제 지원
- 주거약자 등의 주택 및 주거환경에 관한 실태조사 및 연구·조사사업
- 그 밖에 시장이 주거복지의 증진을 위해 필요하다고 인정하는 사항

라. 위탁기간 : 협약체결일 ~ '19.12.31.

마. 위탁방식 : 수의계약(서울주택도시공사)

바. 설치장소 및 규모

- 위 치 : 영등포구 영신로 183(당산SH빌 청소년시설 내)
- 규 모 : 사무실(59.3 $m^2$ ), 상담실(77.4 $m^2$ , 주거단체와 공동사용)

바. 위탁비용 : 800,000천원(10개월분)

※ 민간위탁운영평가위원회 심의결과 SH공사의 자부담분을 제외하여 위탁비용을 재산정하라는 의견이 있어 금액 재산정

아. 민간위탁운영평가위원회 심의결과 : '적정'

### 3. 참고사항

가. 관계법령

○ 주거기본법 제22조

제22조(주거복지센터) ① 국가 및 지방자치단체는 다음 각 호의 업무를 수행하기 위하여 주거복지센터를 둘 수 있다.

② 국가 및 지방자치단체는 주거복지센터의 설치·운영을 대통령령으로 정하는 바에 따라 주거지원 업무를 수행하는 데 적합한 전문성과 조직·인력을 갖춘 기관에 위탁할 수 있다.

○ 서울특별시 주거기본조례

제19조(주거복지센터의 설치) 시장은 법 제22조에 따라 주거복지사업의 원활하고 지속적인 추진을 위하여 주거복지센터와 지역별 주거복지센터를 설치할 수 있다.

제21조(관리 및 운영) ① 시장은 영 제14조제3항에 따라 센터 및 지역센터의 설치·운영을 서울특별시 서울주택도시공사 또는 주거복지 관련 법인이나 단체에 위탁할 수 있다.

○ 서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례

제4조의3(의회동의 및 보고) ① 시장은 제4조 각 호 사무에 대해 민간위탁을 하고자 하는 경우에는 서울특별시의회의 동의를 받아야 한다.

나. 기타 민간위탁 심의에 필요한 사항 : 없음

#### 4. 검토보고의 요지 (조정래 수석전문위원)

##### □ 제출배경

- 이 동의안은 현재 10개소로 운영되고 있는 주거복지센터가 2018년 3월부터는 자치구별 1개소씩 총 25개소로 확대·운영될 예정임에 따라, 전체 주거복지센터의 증추역할을 할 중앙주거복지센터를 설치하여 서울주택도시공사에 민간위탁하려는 것으로, 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제4조의3에 따라 시의회

의 동의<sup>1)</sup>를 구하고자 서울특별시장이 제출하여 2018년 2월 9일  
우리위원회에 회부된 사안임.

## □ 중앙주거복지센터의 설치 필요성 및 SH공사의 수탁기관으로서의 수행능력

- 먼저, 서울시가 주거복지센터(이하 “지역센터”)를 총괄할 중앙주거복지센터(이하 “중앙센터”)를 설치하여 서울주택도시공사(이하 “SH공사”)에 위탁·운영(‘17.3~’18.12)하려는 것은 금년부터 25개소로 확대되는 지역센터에 대한 업무 프로세스를 표준화하는 등 지역센터의 역량을 강화하고 주거복지 전달체계를 재정립하기 위한 조치임.
- 이는 우리위원회 소위원회<sup>2)</sup>에서 지적했던 바와 같이 기존에 운영 중인 10개소의 지역센터가 센터별 업무추진체계의 상이와 근무인력의 역량 차이 등으로 시민들에게 주거복지 지원서비스를 균등하게 제공하지 못하고, 운영 및 업무메뉴얼 부재 등으로 주거상담이 제대로 이루어지지 않고 있는 문제를 해소하기 위한 것으로 이해됨.
- 중앙센터는 지역센터의 업무 표준화 및 활성화, 지역기반의 네트워크 구축 및 자원 확보, 주거복지 전달체계의 컨트롤 기능 등을 수행<sup>3)</sup>할 예정임.

---

1) 제4조의3(의회동의 및 보고) ① 시장은 제4조 각 호 사무(특수한 전문지식이나 기술을 요하는 사무 등)에 대해 민간위탁을 하고자 하는 경우에는 서울특별시의회의 동의를 받아야 한다. 재위탁 또는 재계약시에는 소관 상임위원회에 보고하는 것으로 의회의 동의를 갈음한다. 다만, 해당사무를 연속하여 민간위탁하는 경우 매 4회차 마다 의회의 동의를 받아야 한다.

2) “민간위탁사무 실태점검 결과”, 서울시의회 도시계획관리위원회 민간위탁 실태점검 제1소위원회 (2017.3)

- 중앙센터의 SH공사 위탁<sup>4)</sup>은 현재 공사가 운영 중인 중앙센터의 역할과 기능을 극대화하고, 공사의 인력과 시설 활용으로 서울시의 인력 및 예산을 절감할 수 있으며, 무엇보다 주거복지서비스와 관련한 전문성과 축적된 경험 등 수탁기관으로서의 수행능력을 갖추고 있다 하겠음.

## □ 수의계약 사유

- 민간위탁시 공개모집을 원칙으로 함에도 불구하고 수의계약 방식으로 SH공사에 위탁하려는 것은 관계규정<sup>5)</sup>상 가능할 뿐 아니라, 자원(전산시스템 구축, 임대주택 지원 등)과 공신력(민간자본 유치 및 유관기관 협력), 전문인력과 경험(교육·홍보) 측면에서 SH공사가 다른 공공기관이나 민간단체에 비해 월등하기 때문인 것으로 파악됨.
  - 중앙센터를 공개모집 방식으로 할 경우 중앙센터의 역할 수행이 가

### 3) 중앙센터의 사업내용

#### ① 지역별 주거복지센터 업무 표준화 및 활성화

- 센터 운영매뉴얼 제작 및 업무체계 개선을 통한 업무 프로세스 표준화
- 취약계층 대상 맞춤형 주거상담 통합지원 서비스 체계 구축
- 지역센터 근무자 역량 강화를 위한 교육 프로그램 개발 및 운영

#### ② 지역기반의 네트워크 구축 및 자원 확보

- 민간단체, 유관기관, 찻동 등 전달체계 연계를 통한 주거복지 네트워크 구축
- 지역센터간 교류 및 정보공유 활성화, 운영위원회를 통한 운영방향 정립
- 사회공헌기금 모금 등 주거복지 관련 민간자원 확보 및 배분

#### ③ 주거복지 전달체계의 컨트롤 기능 수행

- 연구·실태조사 등을 통한 신규 주거복지 사업 콘텐츠 개발 및 정책 제안
- 주거복지 전문가 양성, 청년·노인·아동 등 계층별 주거복지 교육 및 서비스 제공
- 주거복지 통합시스템 구축·운영 및 대시민 홍보 강화

- 4) 「주거기본법」 제22조제2항, 「서울특별시 주거기본조례」 제19조 및 제21조에 따라 가능함.
- 5) 「지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령」 제25조제1항, 「지방공기업법」 제75조의4, 「서울특별시 서울주택도시공사 설립 및 운영에 관한 조례」 제22조제1항

능한 기관은 SH공사 외에 LH공사의 주거복지센터와 (사)서울주거복지센터협회<sup>6)</sup> 등 민간단체를 들 수 있겠음. 그러나, LH공사는 지역주거복지센터 역량강화 등 지원업무 기능이 없고 대부분 공공임대주택에 대한 정보제공에 집중되어 있으며,<sup>7)</sup> 민간법인(단체)은 잠재력은 있으나 현재 중앙센터 기능을 수행하기에는 조직의 규모, 전문인력 부재, 관리 및 경험부족 등으로 원활한 센터 운영에 한계가 있을 것으로 판단됨.

- 반면에 SH공사는 서울시의 18만여 호의 임대주택을 공급·관리하면서 쌓아온 경험과 전문인력을 보유하고 있으며, 지방공사로서의 공신력을 바탕으로 국토교통부, LH공사, 찾아가는 동사무소 등과의 원활한 연계 및 민간자본 유치에 강점을 가질 수 있고, 또한 보유한 자원을 통해 주거복지통합시스템을 구축하고 있어<sup>8)</sup> 향후 체계적이고 종합적인 주거복지서비스 통합제공 및 정보공유가 가능해질 것으로 기대되고 있음.

---

6) (사)서울주거복지센터협회는 각 지역센터 스스로의 역량 강화와 정책 개선을 위해 2014년 설립된 이래, 지역 센터의 의견을 수렴하고 실무자 및 수요자로부터 개선 소요를 전달받는 등의 역할을 담당하고 있으나 협회 담당자가 협회업무와 지역센터 업무를 동시에 수행하고 있어 업무가 과중하고 상근인력이나 사무실, 재정능력은 갖추고 있지 못해 중앙센터로서의 역할은 수행할 수 없는 수준임. (「수요 맞춤형 주거지원을 위한 주거복지센터 운영체계 개선 연구」, 서울특별시, 2017)

7) LH공사의 주거복지센터는 서울에 4개소(강남권, 강북권, 강서권, 강동권)만 운영 중이며 센터 당 4~5인의 상근직원이 임대주택 입주자 모집, 임대료 수납, 입주정보 제공 등 임대주택 공급·운영 업무와 주택조사 및 자가가구 개보수 등 주거급여 운영·관리, 임대주택 단지 및 자산 관리 업무 등에 대한 전화상담과 찾아가는 상담서비스 등을 담당함. (「경기도 주거복지센터 운영 방향 연구」, 경기연구원, 2017)

8) SH공사 자체예산으로 2017년 15억 2천만원, 2018년 17억원을 투입하였으며, SH공사의 임대주택 정보제공 및 신청안내, 주거급여 또는 서울형 주택바우처의 신청 및 지원, 집수리 및 긴급복지지원 등 주거복지서비스 수요자별 맞춤형 정보 제공이 가능한 온라인 플랫폼을 구축하고 있음.

또한, 2016년부터 시범사업으로 중앙센터 1개소 및 지역센터 4개소(1개소는 수탁)를 운영하고 있어 중앙센터로써 수행해야 할 다양한 업무를 선제적으로 시행해오고 있음.

구 분	중앙센터 (1개소)	지역센터 (4개소)			
		강남지역	성동지역	강서지역	동대문지역
근 거	SH시범 (市조례)	SH시범사업	市조례 (市수탁사업)	SH시범사업	SH시범사업
관할구역	서울권 전역	강남권역	중부권역	강서권역	북부권역
주요기능	상담기준, 센터교육, 상담DB, 대표콜센터 등	대시민 주거상담, 위기가구지원 지역특화사업 등			
센터소재	서초구 청계산로 9길 1-3	서초구 청계산로 9길 1-3	중구 다산로210 흥진빌딩8층	강서구 마곡중앙1로 72	종로구 신내로 16길 33
상담인력 (각 6명)	센터장 1명, 업무총괄 1명, 상담원 4명	센터장 1명, 상담총괄 1명, 상담원 4명			
업무개시	2016. 6.				

### 〈SH공사의 주거복지시스템 구상도〉



○ 한편, SH공사는 현재 공사 본부에 있는 중앙센터를 “당산SH빌 청년소년시설”(영등포구 당산동 소재)로 이전하여 주거관련 민간단체에도

활동 공간을 제공하여 다양한 민간 주거활동 조직의 육성 및 지원을 실시할 계획이며, 협업을 통해 발굴되는 주거정책 아이디어 등을 정책화·제도화해 나갈 계획임.

## □ 종합

- 종합하면, SH공사는 서울시 중앙센터를 수탁하여 업무를 수행할 능력<sup>9)</sup>을 갖추었으며, 공개 경쟁시 LH공사나 민간단체와 경쟁력 측면에서 월등한 것으로 나타나 수의계약을 통해 위탁한다 하여도 논란의 소지는 없을 것으로 사료됨.
- 한편, “민간위탁운영평가위원회”의 심의(‘18. 1. 25)에서 SH공사와의 수의계약이 ‘적정하다’는 결과와 함께, SH공사가 기존의 중앙센터를 운영하면서 부담해오던 비용은 제외하고 위탁비용을 재산정하라는 의견이 제시되었는 바, 총 사업비 2,514백만원 중 SH공사 부담분을 제외한 745백만원으로 위탁비용 재산정<sup>10)</sup>하여 위원회 심의 완료(‘18. 2. 13)하였음.
- 한편, SH공사는 기존 민간단체와는 달리 직접적인 민간자원의 연계 및 활용이 불가능한 측면<sup>11)</sup>이 있어, 주거복지자원의 확장성 측

---

9) SH공사는 “주거복지 담당 인력에 대한 교육”, “홍보기획 및 집행”, “사례관리시스템 개선 및 관리”, “공동사업비 관리”, “외부자원 발굴”, “지역센터간 자원공유 및 배분”, “지역센터간 네트워크 강화” 등의 역할을 충분히 수행할 만한 역량을 갖추고 있음(앞의 책, pp.180~184)

10) 당초에 총 사업비는 2,690백만원 중 서울시 부담액은 8,000백만원, SH공사 부담액은 1,890백만원이었음.

11) 「기부금품의 모집 및 사용에 관한 법률」 제5조에 따라 SH공사 등은 기부금품을 받을 수 없어 공공 주거복지센터는 민간 주거복지센터가 후원금과 같이 지역 자원을 연계하여 직접적으로 지원하는 모델을 실행하는 것이 불가능함.(앞의 책, p.137)

「기부금품의 모집 및 사용에 관한 법률」

제5조(국가 등 기부금품 모집·접수 제한 등) ① 국가나 지방자치단체 및 그 소속 기관·공무원

면에서 불리한 점이 존재하므로 이에 대한 보완방안을 마련할 필요가 있겠으며, 중앙센터로서의 역할을 수행함에 있어 지역센터와의 수평적 네트워크 체계를 구축하여 업무의 효율성을 극대화시킬 필요가 있다고 사료됨.

## 5. 질의 및 답변요지 : 생략

## 6. 토론요지 : 없음

## 7. 심사결과 : 원안 동의(출석위원 전원찬성)

- 의견 : 중앙주거복지센터와 지역주거복지센터간에 긴밀한 유대관계를 형성하여 업무의 효율성을 극대화하기 바람

## 8. 소수의견의 요지 : 없음

---

과 국가 또는 지방자치단체에서 출자·출연하여 설립된 법인·단체는 기부금품을 모집할 수 없다. 다만, 대통령령으로 정하는 국가 또는 지방자치단체에서 출자·출연하여 설립된 법인·단체는 기부금품을 모집할 수 있다.

② 국가 또는 지방자치단체 및 그 소속 기관·공무원과 국가 또는 지방자치단체에서 출자·출연하여 설립된 법인·단체는 자발적으로 기탁하는 금품이라도 법령에 다른 규정이 있는 경우 외에는 이를 접수할 수 없다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하면 이를 접수할 수 있다.

1. 대통령령으로 정하는 바에 따라 사용용도와 목적을 지정하여 자발적으로 기탁하는 경우로서 기부심사위원회의 심의를 거친 경우
2. 모집자의 의뢰에 의하여 단순히 기부금품을 접수하여 모집자에게 전달하는 경우
3. 제1항 단서에 따른 대통령령으로 정하는 국가 또는 지방자치단체에서 출자·출연하여 설립한 법인·단체가 기부금품을 접수하는 경우

# 서울특별시 중앙주거복지센터 운영 사무의 민간위탁 동의안

의안 번호	2345
----------	------

제출년월일 : 2018년 2월 6일  
제출자 : 서울특별시장

## 1. 제안이유

가. 25개 지역센터 확대·운영에 따른 업무 프로세스 표준화, 주거복지 자원 확보 및 네트워크 구축의 중추역할을 수행할 중앙센터 필요

※ 기존 운영 중인 10개 지역별 주거복지센터의 업무 추진체계와 근무인력의 역량 차이로 시민들에게 불균등한 주거복지 지원서비스 제공

나. 중앙센터의 역할·기능을 극대화하고 민간부문의 전문성 활용과 경제적 효율성, 조직 확대 지양 등을 위해 전문역량을 갖춘 기관에 위탁운영 추진

## 2. 주요내용

가. 위탁사무명 : 중앙주거복지센터 운영

나. 민간위탁 추진근거 및 추진 필요성

○ 추진근거

- 주거기본법 제22조(주거복지센터)
- 서울특별시 주거기본조례 제19조(센터의 설치), 제21조(관리 및 운영)
- 중앙주거복지센터 설치 및 민간위탁 추진계획('18.1.9.)

○ 추진 필요성

- 중앙센터의 주요기능은 25개 지역센터의 상담 및 업무프로세스 표준화, 찾동 등 유관기관 간 네트워크 구축 및 민간자원 유치,

전문교육 및 홍보 등으로 이를 수행하기 위해서는 ①자원(프로세스 표준화를 위한 전산시스템 구축, 임대주택 지원 등). ②공신력(민간자원 유치 및 유관기관 협력), ③전문인력 및 경험(교육·홍보) 보유가 반드시 필요

- 서울주택도시공사는 그간 서울시의 18만여 호의 임대주택을 공급·관리하면서 쌓아온 정보와 전문인력 및 경험을 보유하고 있으며, 지방공사로서의 공신력을 바탕으로 민간자원 유치에 강점을 가질 수 있고, 주거복지통합시스템 자체예산으로 구축중에 있어 이미 주거복지사업을 수행할 준비가 되어있음

※ 현재 중앙센터의 원활한 운영을 위해서는 서울주택도시공사와 수의계약이 필요하며, 향후 2회차 중앙센터 수탁기관 선정은 조직담당관 주관의 종합성 평가와 병행하여, 센터 운영성과 자체평가 및 문제점 분석결과를 반영하여 위탁기간 만료 도래시 공모를 검토할 예정

다. 위탁사무 내용 : 서울특별시 주거기본조례 제20조에 따른 사무

- 주거복지 전달체계 관련 각종 주거복지 지원서비스 구축 및 제공
- 주거복지 전문가 양성 및 주민 교육
- 주거복지 홍보 사업 및 주거복지 네트워크 구축 운영
- 주거복지 사업과 관련한 주민의 권리구제 지원
- 주거약자 등의 주택 및 주거환경에 관한 실태조사 및 연구·조사사업
- 그 밖에 시장이 주거복지의 증진을 위해 필요하다고 인정하는 사항

라. 위탁기간 : 협약체결일 ~ '19.12.31.

마. 위탁방식 : 수의계약(서울주택도시공사)

바. 설치장소 및 규모

- 위 치 : 영등포구 영신로 183(당산SH빌 청소년시설 내)
- 규 모 : 사무실(59.3㎡), 상담실(77.4㎡, 주거단체와 공동사용)

바. 위탁비용 : 800,000천원(10개월분)

※ 민간위탁운영평가위원회 심의결과 SH공사의 자부담분을 제외하여 위탁 비용을 재산정하라는 의견이 있어 금액 협의중

아. 민간위탁운영평가위원회 심의결과 : '적정'

### 3. 참고사항

#### 가. 관계법령

##### ○ 주거기본법 제22조

제22조(주거복지센터) ① 국가 및 지방자치단체는 다음 각 호의 업무를 수행하기 위하여 주거복지센터를 둘 수 있다.

② 국가 및 지방자치단체는 주거복지센터의 설치·운영을 대통령령으로 정하는 바에 따라 주거지원 업무를 수행하는 데 적합한 전문성과 조직·인력을 갖춘 기관에 위탁할 수 있다.

##### ○ 서울특별시 주거기본조례

제19조(주거복지센터의 설치) 시장은 법 제22조에 따라 주거복지사업의 원활하고 지속적인 추진을 위하여 주거복지센터와 지역별 주거복지센터를 설치할 수 있다.

제21조(관리 및 운영) ① 시장은 영 제14조제3항에 따라 센터 및 지역센터의 설치·운영을 서울특별시 서울주택도시공사 또는 주거복지 관련 법인이나 단체에 위탁할 수 있다.

##### ○ 서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례

제4조의3(의회동의 및 보고) ① 시장은 제4조 각 호 사무에 대해 민간위탁을 하고자 하는 경우에는 서울특별시의회의 동의를 받아야 한다.

나. 기타 민간위탁 심의에 필요한 사항 : 없음

※ 작성자 : 주택정책과 주거복지팀 박주현 (☎ 2133 - 7028 )