

# 서울특별시 서울글로벌센터 운영 민간위탁 재위탁 동의안

## 검 토 보 고

### 1. 회부경위

- 가. 의안번호 : 제180호
- 나. 제 출 자 : 서울특별시장
- 다. 제출일자 : 2022년 8월 29일
- 라. 회부일자 : 2022년 9월 2일

### 2. 제안이유

- 가. 서울시는 외국인 정주여건 개선을 통해 투자유치 기반을 조성하고 외국인주민의 안정적인 서울 생활을 지원하고자 「서울글로벌센터 운영」을 민간에 위탁하여 추진하고 있음.
- 나. 기존 수탁기관의 위탁기간이 2022년 12월 31일자로 만료됨에 따라, 역량있는 전문기관을 선정하여 외국인의 서울 생활 지원 및 정주여건 개선사업을 지속적으로 추진하고자 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제4조의3에 따라 서울특별시의회의 동의를 받고자 함.

### 3. 주요내용

가. 위탁사무명 : 서울글로벌센터 운영

나. 시설개요

시 설 명	서울글로벌센터
소 재 지	서울특별시 종로구 종로 38, 4~5층(서린동 63)
시설규모	821.65㎡ (4층 395.19㎡, 5층 426.46㎡)
시설용도	외국인 지원시설(교육 및 상담공간, 커뮤니티 공간 등)

다. 위탁개요

- 위탁기간 : 3년(2023.1.1.~2025.12.31.)
- 위탁유형 : 시설형 민간위탁
- 수탁자 선정방식 : 공개모집
- 위탁사무
  - 외국인투자자 및 외국인투자기업 등 대상 사업상 필요한 행정 서비스 제공
  - 외국인주민 및 외국인투자자 등 대상 분야별 상담 및 교육 등 서울 생활 정착지원 사업 수행
  - 외국인주민 및 외국인투자자 등 대상 대상 시정 홍보 및 정보제공
  - 시설, 물품관리 및 서울글로벌센터 전산망 유지관리
  - 기타 외국인 투자여건 개선 및 외국인주민 서울생활 정착 지원을 위한 사업으로서 수탁기관과 협의를 통해 “시”가 지정하는 사업

라. 소요예산 : 1,716백만원(2022년 기준)

마. 민간위탁 추진 필요성

- 서울글로벌센터는 외국인투자자 및 외국인주민 등의 서울생활을 지원하고 이들의 정주여건을 개선하기 위하여 다국어 생활상담 및 전문 상담, 외국인투자자 대상 서류 번역 지원 서비스 등을 제공 중
- 관련 역량과 현장 경험을 보유한 전문기관을 선정하여 위탁 운영하는 것이 보다 양질의 서비스를 제공할 수 있고 효율적이라 판단되며
- 지속적인 서비스 공급을 통해 외국인 투자자 및 외국인주민 등의 안정적인 서울 생활 및 정주여건 개선을 지원할 필요가 있어 민간 위탁으로 지속 운영하고자 함.

바. 심의결과: 적정(2022년 제5차 민간위탁 운영평가위원회)

#### 4. 참고사항

가. 관계법령

- 「서울특별시 외국인주민 및 다문화가족 지원 조례」 제7조 및 제18조
- 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제4조

나. 예산조치 : 2023년 예산 편성 필요

다. 합 의 : 해당사항 없음

라. 기 타 : 해당사항 없음

## 5. 검토의견 (수석전문위원 강상원)

### 가. 동의안의 개요

- 동의안은 서울글로벌센터 운영 사무의 민간위탁 동의(2016.6.) 후 6년<sup>1)</sup>이 경과함에 따라 재위탁에 앞서 서울특별시의회의 동의를 받고자 제출됨.

### 나. 서울글로벌센터 현황

- 서울 거주 외국인 생활 지원시설인 서울글로벌센터(이하 “글로벌센터”)는 2008년부터 상담, 교육, 문화체험 등의 지원 프로그램을 제공해 왔음.
- 올해부터는 외국인 투자유치와 이에 대한 비즈니스 서비스 업무의 비중이 높아지면서 소관부서가 여성가족정책실 가족다문화담당관(구 외국인문화담당관)에서 경제정책실 금융투자과로 변경됨.

#### < 서울글로벌센터 시설 및 인력현황 >

- 위 치 : 서울 종로구 종로 38, 4~5층
- 운영인력 : 21명  
(센터장1, 팀장3, 대리3, 사원14)
- 시설규모 : 연면적 821.65㎡  
(4층 395.19㎡, 5층 426.46㎡)
- 공간구성 : 교육 및 커뮤니티 공간(4층),  
상담 및 사무공간(5층)



1) 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제4조의3제2항 단서조항에 따라 해당 사무를 연속하여 민간위탁하는 경우 의회의 동의를 받은 때로부터 6년이 경과한 후 최초로 도래하는 재위탁 또는 재계약시에 의회의 동의를 받아야함.

- 글로벌센터는 13개국 이상의 언어지원으로 외국인 주민의 생활편의를 위한 생활 상담에 주력하고 있으며, 심리안정을 위한 프로그램 운영과 한국어, 민주시민 교육사업 등을 추진하고 있음.
- 특히, 변호사, 공인노무사, 세무사로 구성된 전문상담원 인력을 확보해 외국인에 특화된 법률, 노무, 부동산 분야 전문 상담서비스를 제공함으로써 ‘민간위탁 종합성과평가’ 결과에서 전문성, 고객지향성 등 시민 만족도가 대체로 높은 것으로 확인됨.

### < 종합성과평가 시민 만족도 결과 >

구분 (5점척도)	품질 지수								만족 지수		종합
	서비스 내용품질			서비스 수행품질			서비스 환경품질		체감만족도		
	편의성	전문성	혁신성	대응성	지원성	고객지향성	쾌적성	편의성	절대성	상대성	
전 체	4.11	4.21	4.14	4.04	3.82	4.29	4.13	3.99	4.05	4.17	4.10

#### 다. 민간위탁의 타당성 여부

- 서울시는 글로벌센터의 민간위탁 기간이 만료(2022.12.31.)됨에 따라, 역량 있는 수탁기관을 새롭게 선정해 글로벌센터 관리·운영 사무를 3년간 재위탁할 계획임.
- 글로벌센터의 주요 사무는 ▶ 외국인투자자와 투자기업의 비즈니스 행정서비스 제공, ▶ 외국인주민과 외국인투자자의 정착지원 등으로, 외국인 대민서비스 분야와 외국인 투자유치에 있어 전문성과 경험,

인력, 네트워크 등이 요구됨.

- 따라서 외국인 투자유치와 국내 정착에 대한 이해도가 높고, 다국어 기반 서비스 제공이 가능한 전문법인이나 단체에 위탁함으로써 사무의 전문성과 효율성을 제고할 필요성이 있음.
- 현재 수탁자(사회복지법인 밀알복지재단)는 다년간 축적된 외국인 대민 업무 경험을 바탕으로 생활 상담, 심리안정 프로그램, 한국어 교육 등 글로벌센터 사업을 안정적으로 수행해 옴.

#### <서울글로벌센터 추진실적>

구 분	2020년	2021년	2022년 (8.31. 기준)
다국어 생활 상담	35,209명	30,761명	16,497명
전문 상담	687명	754명	481명
심리정서 지원	356명	440명	276명
한국어 교육	21,586명	14,807명	7,755명
민주시민 아카데미	472명	1,691명	767명
자원봉사단	186명	224명	하반기추진예정
문화체험(신규)	-	-	150명 (11회실시)

- 다만, 외국인의 국내 투자유치 환경조성을 위해 소관부서를 변경하였음에도 불구하고, 외국인 투자 등과 관련된 신규사업 실적은 미미한 것으로 확인됨.
- 서울시는 소관부서 변경 후 외국인 투자여건 개선을 위해 수탁 기관 신규 업무로 ▶외국인 투자자 대상 행정 서류 번역, ▶외국인

통합 커뮤니티 구축, ▶문자상담 서비스 도입 등을 추가함.

- 대부분의 외국인 투자기업과 투자자는 보안상 번역 시스템을 자체적으로 보유하고 있어 투자 관련 서류번역 수요는 부진한 측면이 있음.
  - 또한, 외국인 문자 상담 서비스를 카카오톡 등 국내 기반 모바일 메신저로 지원하고 있어 외국인의 실질적인 이용이 어려운 것으로 나타남.
- 글로벌센터의 외국인 투자 여건 개선기능 추가에 맞춰 새로운 사업 발굴이 시급하며, 타 외국인 주민 지원시설과 비교해 경제정책실 특성에 맞는 기능적 차별성을 확보하기 위한 노력이 요구됨.

< 유사시설 비교표 >

구 분	서울글로벌센터	서남권글로벌센터
현장 사진		
소재지	서울시 종로구 종로 38 서울글로벌센터빌딩 4, 5층	서울 영등포구 도림로 40
소관 부서	여성가족정책실 가족다문화담당관 (구 외국인다문화담당관) → 경제정책실 투자여건개선팀(22.1.1.)	여성가족정책실 가족다문화담당관 (구 외국인다문화담당관)
운영 형태	민간위탁	민간위탁

주요 사업	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 외국인투자자 및 외투기업 종사자 등을 위한 정주여건 조성(맞춤형 상담서비스, 행정 서류 번역 지원 등)</li> <li>· 외국인주민의 안정적 서울생활 정착 및 생활편의 지원(다국어 생활상담, 문화교류 행사 운영 등)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 외국인대상 생활정보 제공 및 다국어 상담</li> <li>· 외국인주민 민주시민교육</li> <li>· 외국인주민을 위한 다국어번역</li> <li>· 외국인포털 운영</li> <li>· 한국어 교육 등</li> </ul>
----------	---	---

담당 조사관	연락처
박은샘	02-2180-8064