

서울특별시 서울노동권익센터 운영 민간위탁 동의안

검 토 보 고

1. 회부경위

- 가. 의안번호 : 제1175호
- 나. 제 출 자 : 서울특별시장
- 다. 제안일자 : 2023년 08월 14일
- 라. 회부일자 : 2023년 08월 21일

2. 제안이유

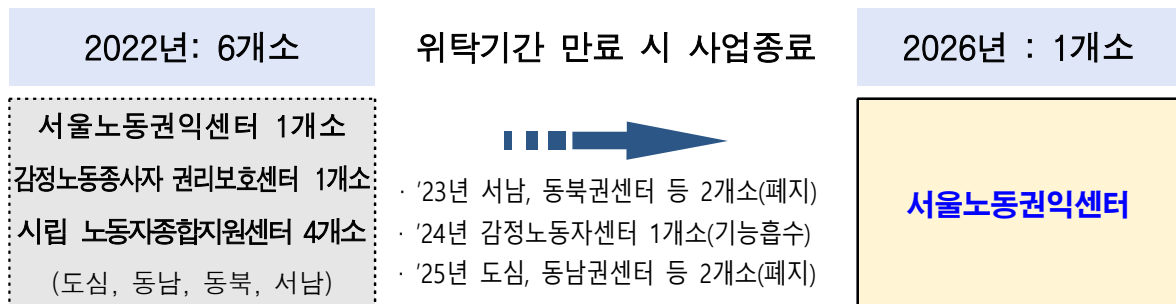
- 가. 서울특별시 서울노동권익센터는 노동자 복지증진 및 권익보호를 위해 근로복지기본법 제28조(근로복지 시설 설치 등에 관한 지원)에 따라 설치한 시설임.
- 나. 노동복지시설인 서울특별시 노동자 종합지원센터를 폐지하여 노동상담 및 노동교육 등 유사중복 기능을 정비하고 감정노동 종사자 권리보호센터의 기능을 흡수함으로써 노동자 권리보호 서비스 통합 제공과 조직 · 인력의 효율적인 운영을 위한 ‘신규위탁’을 추진하고자 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제4조의3 제1항에 의거 서울특별시 의회 동의를 받고자 함.

3. 주요내용

가. 사 무 명 : 서울노동권익센터 운영

나. 주요 위탁내용

- 위탁유형 : 시설형 위탁
- 위탁기간 : 3년(2024.1.1. ~ 2026.12.31.)
- 조직인력 : 총 3팀 67명(센터장 1명, 팀장 3명, 팀원 49명, 쉼터인력 14명)
 - 통폐합 시기(종료기간 도래시)에 따라 종사자 고용승계 및 팀 배치
- ※ 연도별 인력규모(안) : ('24년) 3팀 46명 → ('25년) 3팀 57명 → ('26년) 3팀 67명



- 위탁시설
 - 시 설 명 : 서울노동권익센터
 - 위 치 : 종로구 청계천로 105 전태일기념관 5층
 - 규 모 : 전용면적 266.08㎡
 - 소 유 자 : 서울특별시(재산관리관 : 노동정책담당관)
 - 시설현황 및 사용계획
 - ' 24~ ' 26년 현 장소(전태일기념관 5층) 사용, ' 26년 말 서울시 복지관 입주
 - ※ 감정노동종사자 권리보호센터는 공간 문제로 서울시 복지관 신축('26년 하반기) 전까지 현재 장소(종로구 율곡로 56 운현하늘빌딩 9층)

에서 기능 수행

○ 수탁기관 선정 : 공개모집

- 개별노동자의 실질적인 권익향상에 기여할 수 있도록 노동자 지원 사업의 운영을 위한 필요한 역량을 갖춘 비영리법인 또는 단체

○ 위탁내용

- 서울시 노동센터 기능 재정비를 통한 취약노동자 원스톱 지원체계 구축
- 서울노동포털 기능 강화를 통한 효과적인 비대면 서비스 구현 기반 마련
- 취약계층 노동자에 대한 전략사업 발굴 시행
- 소규모 영세사업장 지원사업(컨설팅, 교육, 안전장비 보급 등)
- 취약노동자 건강권 보호사업, 이동노동자 쉼터 조성 운영
- 노동상담 및 법률구제지원사업(마을노무사 제도 운영)
- 청소년 및 특성화고 노동권리 보호
- 노동인식개선을 위한 대시민 교육 및 홍보 추진
- 감정노동종사자 심리상담 및 치유 프로그램 개발 운영
- 감정노동종사자 근로환경 및 여건개선 사업
- 감정노동종사자 관련 교육 및 강사양성 사업
- 유관기관과의 협력-연계사업 발굴 추진
- 노동 환경 변화 대응을 위한 취약노동자 실태조사 등
- 그 밖에 시에서 필요하다고 인정하는 사무

4. 검토의견 (수석전문위원 이준석)

가. 동의안의 개요

- 동 동의안은 6개의 노동센터 간 유사·중복 기능을 해소하고자 광역노동권익센터를 중심으로 각종 노동권익센터를 통합 운영하기 위해 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제4조의3제1항에 따라 서울특별시의회의 동의를 받고자 제출됨.

나. 신규위탁 대상사무의 현황과 추진 배경

- 현재 서울특별시(이하 ‘서울시’)는 노동자 권익 보호와 지원사업 추진을 위해 서울노동권익센터를 비롯한 노동센터 6개소(광역센터: 2개소, 권역센터: 4개소)를 위탁·운영 중임.

< 서울특별시 노동센터 운영현황 >

구분	센터명	개소일	위 치	수탁기관	위탁기간	현원	예산 (백만원)	임대차 계약기간
광역 센터	서울노동권익센터	'15. 2.	종로구 청계천로 105	한국비정규 노동센터	'21. 1. 1. ~ '23.12.31.	32명	2,478	무상사용
	감정노동 종사자 권리보호센터	'18.10.	종로구 율곡로 56	한국비정규 노동센터	'21.8.21.~ '24.8.20.	13명	1,149	'22.2.1.~ '24.1.31.
권역 센터	도심권 서울특별시 노동자종합지원센터	'19.11.	종로구 율곡로 56	한국노동 총연맹	'22.10.17.~ '25.9.30.	6명	684	'19.10.18.~ '24.10.17.
	동남권 서울특별시 노동자종합지원센터	'19.12.	송파구 중대로 97	한국노동 총연맹	'22.11.27.~ '25.9.30.	6명	684	'19.11.1.~ '24.10.31.
	동북권 서울특별시 노동자종합지원센터	'20.12.	동대문구 장안동 464-1	한국노동 총연맹	'20.12.1.~ '23.11.30.	8명	849	'20.9.14.~ '25.9.13.
	서남권 서울특별시 노동자종합지원센터	'21.1.	금천구 가산동 139-15	한국노동 총연맹	'20.12.18.~ '23.12.17.	8명	849	'21.7.23.~ '25.12.20.

- 이 중 서울노동권익센터(이하 “권익센터”)는 ▶노동자 법률상담과 권리구제 지원, ▶정책연구, ▶노동센터 간 네트워크 등의 업무를 수행하고 있고,
감정노동종사자권리보호센터(이하 “감정센터”)는 ▶감정노동종사자 상담과 치유 프로그램 운영, ▶감정노동 교육, ▶감정노동 인식개선, ▶직장 내 괴롭힘 예방, ▶실태조사 등을 담당하고 있음.
- 그리고 도심·동남·동북·서남 권역별 4개의 노동자종합지원센터(이하 “권역센터”)는 ▶노동자 상담, ▶정책연구, ▶특화사업(산업 안전, 플랫폼·프리랜서 지원) 등의 업무를 수행하고 있음.
- 그러나 이러한 센터마다 상담, 교육 등 일부 기능이 중복되고 사업의 차별성이 없어 예산이 비효율적으로 활용되고 있다는 지적이 지속적으로 제기되어 왔고, 특히 각각의 노동센터에서 노동자에게 제공하는 상담, 교육, 연구 등의 주요 사업이 비슷한 양상을 보이고 있음.

< 노동센터 주요 업무 >

구 분	노동권익센터	권역센터
노동상담	노동상담 및 법률지원(연중)	노동상담(연중), 세무상담(5월)
노동교육	온·오프라인 시민교육	온·오프라인 시민교육, 청소년 노동교육
정책연구	주요 노동이슈 대응 실태조사 및 정책개발	권역별 특성 반영, 노동환경 실태조사 등

- 이에 서울시는 지난 2023년 6월 노동센터 혁신방안을 수립하여 ▶노동센터의 유사·중복 기능 통합, ▶비대면 상담과 온라인 서비스의

강화, ▶취약노동자가 체감 가능한 직접 사업 확대 등을 추진할 계획이며, 기능의 유사·중복 문제를 해소하기 위해 6개의 노동센터를 광역노동권익센터로 통폐합할 예정이다.

< 노동센터 통·폐합 계획 개요 >

현행 노동센터(2022년)		통·폐합 후 광역노동권익센터(2026년)	
시설개수	6개소	시설개수	1개소
정원	78명 (권익 37, 시립 28, 감정 13)	정원	67명
운영예산	8,141백만원 (사업비 3,071, 인건비 4,115, 운영비 955)	운영예산	8,000백만원 (사업비 3,800, 인건비 3,900, 운영비 300)
주요사업	○ 서울노동권익센터 - 노동상담, 법률지원, 노동교육, 중소기업주 컨설팅 - 쉼터운영, 정책연구, 노동허브(단체지원, 네트워크) ○ 시립 종합노동자지원센터 - 노동상담, 노동교육, 실태조사 및 정책연구 - 노동단체 지원, 노동안전 건강 심리지원 ○ 감정노동 종사자 권리보호센터 - 감정노동자·사업주 교육, 캠페인, 심리치유, 정책연구 - 투자출연기관 이행정검, 감정노동보호 매뉴얼 지원	⇒	○ 서울노동권익센터 기 존 사 업 - 노동상담 및 법률지원 - 노동교육 및 중소기업주 컨설팅 - 이동노동자 쉼터 - 정책연구 및 조사 - 센터운영 및 홍보(홈페이지 고도화 포함) - 네트워크 구축 · 감정센터 기능은 기존사업에 통합, 단체지원 및 네트워크 기능 축소 신 규 사 업 - 산재예방, 건강권보호 등 산업안전 지원 - 비정형노동자(가사노동자, 노무제공자, 프리랜서 등)지원

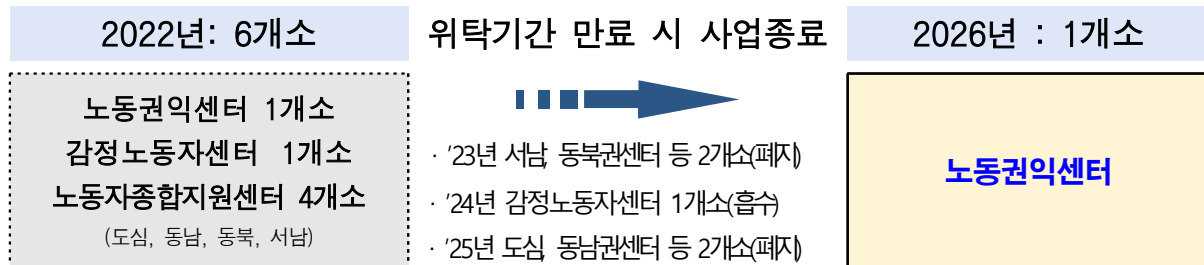
다. 민간위탁의 타당성

- 서울시의 노동센터 혁신방안에 따르면, 수탁기간 종료시점에 4개 권역센터와 감정센터의 사무를 광역노동권익센터로 흡수·통합하고, 취약노동자를 위한 직접 지원사업(영세사업장 지원 등)을 신규 추진하고자 역량 있는 수탁기관을 새롭게 선정하여 3년간 위탁

운영토록 할 계획임(2026년 위탁금 80억원).

- 그리고 광역노동권익센터는 2023년 말에 서남·동북권역센터를, 2024년 8월에 감정센터를, 2025년 말에 도심·동남권역센터를 각각 순차적으로 흡수·통합할 계획임.

<민간위탁 추진계획>



- 이러한 6개 노동센터가 통폐합될 광역노동권익센터는 사업 예산·인력·조직의 효율화를 통해 개별노동자의 실질적인 권익향상을 추진할 예정임.
- 구체적으로 광역노동권익센터는 4개 권역센터와 감정센터의 기능을 흡수하고 온라인 상담과 교육 신청 등 단순 정보만 제공하는 노동포털을 개선하여 비대면·원스톱 서비스를 강화하며, 배달·대리·택배기사 등을 위한 이동노동자 쉼터 확충과 계절용 안전용품(쿨키드, 핫팩 등)을 지원하는 등 비정형 노동자 등을 위한 지원사업을 발굴하고, 인력(2022년 78명→2026년 67명)·조직(5팀→3팀 내외)을 효율화할 예정임.

- 따라서 서울시는 이와 같은 센터의 통폐합을 계기로 노동분야의 전문성과 경험을 갖춘 민간 전문기관을 통한 위탁운영으로, 취약노동자 개개인의 실질적인 권익향상을 위한 노동복지 지원 사무가 체계적으로 수행될 수 있도록 노력하여야 할 것임.
- 한편 권익센터와 감정센터는 최초 위탁 이후, 현재에 이르기까지 재계약, 재위탁을 거쳐 (사)한국비정규노동센터에서 계속 수탁 운영 중임.
- 동 센터의 수탁 운영 성과를 간단히 살펴보면, 노동권익센터는 최근 3년간 노동상담(11,495건), 권리구제(530건), 마을노무사를 통한 중소기업주컨설팅(314건) 등의 사업 추진을 통해 노동자 권익향상 기반을 마련하였으며,
감정센터는 개별 심리상담(8,235회), 집단 상담(85개), 직장내 괴롭힘 상담(495회)과 교육(31회) 등 감정노동자 심리상담과 교육 사업 추진을 통해 열악한 노동환경에서 근무하는 감정노동자 보호체계를 구축해 왔음.

< 최근 3년간 노동권익센터 운영성과 >

(단위 : 건, 명)

구분	2020년	2021년	2022년
노동상담	4,773건	3,672건	3,050건
권리구제	167건	154건	209건
중소사업주컨설팅 (마을노무사)	-	150건	164건
정책연구	5건	3건	5건
노동교육	대면 899명 (온라인 2,451건)	대면 1,752명 (온라인 11,227건)	대면 2,327명 (온라인 56,918건)
이동노동자쉼터 운영	19,171명	42,430명	48,364명

< 최근 3년간 감정노동종사자 권리보호센터 운영성과 >

(단위 : 건, 명)

구분	2020년	2021년	2022년
실태조사	민간부문 감정노동 평가제도	가구방문 서비스 노동자	유통업종사자
이행점검	16개 기관	19개 기관	21개 기관
매뉴얼 자문	4개 기관	8개 기관	10개 기관
상담	1:1 심리상담 2,379회, 집단 상담 17개 집단, 자조조직 지원 24개 조직	1:1 심리상담 3,712회, 집단 상담 34개 집단, 직장내 괴롭힘 68회	1:1 심리상담 2,144회, 집단 상담 34개 집단, 직장내 괴롭힘 427회
교육	권리보장교육 49회(2,599명 수강)	권리보장교육 81회, 관리자교육 35회, 온라인 교육플랫폼 오픈(3월), 직장내 괴롭힘 21회	권리보장교육 85회, 관리자교육 32회, 매뉴얼교육 39회, 직장내 괴롭힘 교육 10회
인식개선	카드뉴스 21건 배포	캠페인 3회	캠페인 4회

< 통합센터 운영에 따른 민간위탁 변경안 >

2023년~2025년		⇒	2026년
통합	노동권익센터(2실 1단 2팀 37명) 감정노동종사자센터 (5팀 13명) * 수탁기간 종료시('24.8월)에 권익센터로 통합		노동권익센터(3팀 내외 67명) - 지원팀(상담, 교육, 연구, 운영) - 사업 1팀(산업안전, 신규사업) - 사업 2팀(이동노동자 쉼터 등)
폐지	4개 권역센터(18팀 28명) 종료 * 서남·동북('23년), 도심·동남('25년)		

- 따라서 동 동의안은 기능이 중복되는 노동센터의 통폐합을 통해 조직을 정비하고 업무의 중복을 줄여 예산과 비용을 효과적으로 절감하며 새로운 맞춤형 지원사업의 발굴과 확대 요구에 적극적으로 대응한다는 차원에서 그 필요성과 당위성은 인정된다 하겠음.

- 다만 서울시는 통합 이후 인원 감축에 대한 대안으로 인력 재배치를 통한 조직 효율화를 제시하고 있으나, 기존사업에 신규사업이 추가된다는 점을 감안한다면 인력이 대폭 감원될 경우 정상적인 업무

수행이 어려울 수 있으므로 서울시는 업무에 대한 효율적인 설계와 재구성에 대한 보다 신중한 접근이 필요할 것으로 사료됨.

담당 조사관	연락처
김용우	02-2180-8062