

제285회 시의회 임시회  
기획경제위원회  
2019. 03. 05.(화)

I·SEOUL·U  
너와 나의 서울

세계 최고의 소기업·소상공인 종합지원 플랫폼 기관

# 업 무 보 고



서울특별시

서울신용보증재단

# I. 일반 현황

1. 설립목적 및 업무개요
2. 조직 및 인원현황
3. 주요 업무
4. 업무수행 준칙

# 1 설립목적 및 업무개요

## ■ 설립 목적 (근거법: 지역신용보증재단법)

- 담보력이 부족한 서울시 소재 소기업·소상공인 등의 채무를 보증함으로써 자금유통을 원활히 하여 서울경제 활성화 및 서민복지 증진에 기여

## ■ 연 혁

- 1999년 6월: 서울신용보증조합 설립 (서울특별시조례)
- 2000년 3월: 서울신용보증재단으로 전환 (지역신용보증재단법 시행)
- 2009년 12월: 중소기업 금융지원상 수상 (대통령 기관표창)
- 2010년 3월: 신용보증잔액 3조원 달성 (16개 지역재단 중 최초)
- 2013년 12월: 기관 표창 (서울특별시의회)
- 2014년 7월: 중소기업지원 우수기관 표창 (중소기업청)
- 2015년 12월: 일자리 창출 유공기관 표창 (고용노동부)

## ■ 주 요 기 능

- 담보력이 부족한 소상공인 등에게 제도권 금융회사 이용기회 확대
- 금융과 경영 종합지원으로 기업 성장에 의한 양질의 일자리 창출
- 저소득자 등 경제적 약자층에 대한 사회안전망 역할 수행

## ■ 주 요 업 무

### ● 고유 업무

- 신용보증 지원, 구상권 관리, 기본재산 관리, 경영지도

### ● 대행 업무

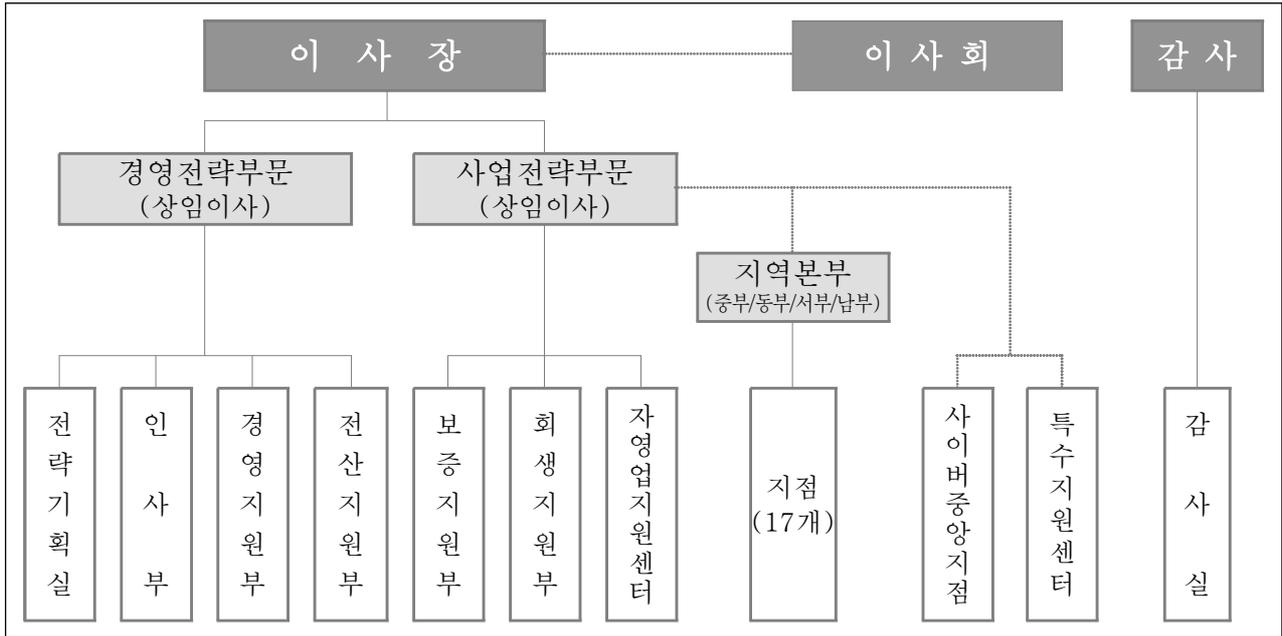
- 서울시 중소기업육성자금 지원 ('03. 4월 수탁, '19. 1월 대행업무로 전환)

### ● 수탁 업무

- 서울시 소상공인 종합지원사업 ('06. 4월)
- 서울 글로벌 바이오메디컬 신성장동력 투자펀드 관리 ('10. 5월)

## 2 조직 및 인원현황 (‘19. 2. 14. 현재)

■ 조 직: 2부문 2실 5부 1센터/4지역본부 18지점 1센터



■ 인 원: 현원 339명 (임원 · 일반직 · 전문직 · 지원직)

■ 지점 분포현황 (사이버중앙지점은 마포 본점, 특수지원센터는 금천구 위치)



## 3 주요 업무

### ■ 신용보증

- 서울특별시 소재 소기업·소상공인의 신용을 평가하여 자금을 대출받을 수 있도록 채무에 대해 보증 [신용보증 지원한도: (기본재산 + 이월이익금)의 15배]

### ■ 구상권 관리

- 신용보증기업이 부실화된 경우 재단이 채무자를 대신하여 금융회사에 보증채무를 이행함으로써 발생한 구상권의 관리 및 회수

### ■ 기본재산 관리

- 신용보증의 재원인 서울시·정부·금융회사 등의 출연금을 금융회사 등에 예치, 운영하여 신용보증 운용배수<sup>1)</sup>를 안정적으로 유지, 관리

### ■ 경영지도

- 서울특별시 소재 소기업·소상공인에게 경영에 필요한 창업 및 경영개선 컨설팅, 현장지도, 다양한 정보제공 등으로 안정적인 경영활동 지원

### ■ 서울특별시 중소기업육성자금 지원 (서울시 대행업무)

- 서울시 중소기업육성자금(운전, 시설) 지원대상에 대한 용자심사를 통한 장기저리의 서울시 자금 지원

### ■ 서울특별시 소상공인 종합지원사업 (서울시 수탁업무)

- 소상공인의 준비된 창업과 경영안정을 위해 교육, 컨설팅 및 협업화 등 종합지원

### ■ 서울 글로벌 바이오메디컬 신성장동력 투자펀드 관리 (서울시 수탁업무)

- 바이오산업 육성을 위해 조성된 서울시 글로벌 바이오메디컬펀드 관리

1) 신용보증 운용배수: 보증잔액 / (기본재산 + 이월이익금)

## 4

## 업무수행 준칙

구 분	관 련 법 규	수행준칙내용
설립	법 제9조	중소벤처기업부장관의 인가, 승인
정관, 업무방법서 변경	법 제10조, 제18조 조례 제7조 정관 제5조	중소벤처기업부장관 승인 - 정관: 서울특별시장 및 서울특별시의회 사전보고 - 업무방법서: 서울특별시장 사전보고
임원의 임명	법 제15조 조례 제8조  지방출자출연법 제27조 서울시출자출연조례 제7조, 제8조  정관 제9조	이사장 - 임원추천위원회 및 이사회 <sup>1</sup> 의 추천으로 서울특별시장이 임명 - 이사장 유고시 상임이사중 직제순에 의해 직무대행  감 사 - 중소기업부장관과 협의, 서울특별시장이 임명  당연직 이사 - 중소기업부장관이 지명하는 소속직원 1인 - 서울특별시장이 지명하는 소속직원 1인  선임직 이사 - 5인 이내, 임원추천위원회 추천 및 이사장 제청으로 서울특별시장이 임명
부수업무 승인	법 제17조, 제40조 법시행령 제25조 조례 제9조	주요업무에 부수되는 업무, 중소기업부장관의 승인사항이나 서울특별시장에게 위임가능
업무계획	법 제22조 정관 제26조	중소벤처기업부장관과 서울특별시장에게 제출
예산, 결산	법 제30조 법시행령 제25조 조례 제11조, 제12조 서울시출자출연조례 제22조의2 정관 제30조	예산: 서울특별시장의 승인 (중소벤처기업부장관 위임사항) 서울특별시의회에 제출 결산: 서울특별시장에게 제출 서울특별시의회에 제출
지도감독 부서	-	중소벤처기업부: 중소기업정책실 성장지원정책관 기업금융과 서울특별시: 노동민생정책관 소상공인정책담당관

\* 법은 '지역신용보증재단법'을, 법시행령은 '지역신용보증재단법 시행령'을, 조례는 '서울특별시 서울신용보증재단 설립 및 운영에 관한 조례'를, 정관은 재단 정관을 지칭한 것임.

\*\* 이 외 재단 운영과 관련된 제반사항은 '지방자치단체 출자·출연 기관의 운영에 관한 법률 (2014.9.25 시행, '지방출자출연법'이라 지칭)'의 적용을 받음.

## Ⅱ. 2018년 주요업무 추진실적

1. 신용보증 지원
2. 구상권 관리
3. 기본재산 관리
4. 서울시 중소기업육성자금 지원
5. 서울시 소상공인 종합지원
6. 서울 글로벌 바이오메디컬  
신성장동력 투자펀드 관리

# 1 신용보증 지원

(2018.12.31.기준, 단위: 건, 억원)

구 분		2017년			2018년		
		계 획	실 적	달성률	계 획	실 적	달성률
보증 공급	건 수	45,000	54,561	121.2%	52,000	55,959	107.6%
	금 액	10,500	12,368	117.8%	12,000	13,372	111.4%
보증 잔액 <sup>2)</sup>	건 수	194,324	210,598	-	217,598	202,754	-
	금 액	36,709	37,030	-	38,030	37,971	-

## ■ 정책효과성 중심 맞춤형 보증지원으로 정책금융기관 역할 제고

- 창업 및 일자리 창출기업 2,792억원, 성장유망업종 1,100억원 지원
- 중·저신용자 및 사회적약자 등 1,610억원, 최저임금 인상에 따른 경영애로기업 1,725억원 긴급지원을 통해 민생경제 안정화 도모

# 2 구상권 관리

(2018.12.31.기준, 단위: 억원)

구 분		2017년		2018년	
		계 획	실 적	계 획	실 적
보증 잔액 (A)		36,709	37,030	38,030	37,971
순보증사고액 (B)		1,060	914	893	868
순보증사고율 (B/A)		2.9%	2.5%	2.4%	2.3%
순대위변제액 <sup>3)</sup> (C)		670	500	514	445
순대위변제율 (C/A)		1.8%	1.4%	1.4%	1.2%

## ■ 관리업무 효율성 제고를 통해 전년대비 사고율 및 변제율 감축

- 채무감면 및 조정 강화, 장기미회수 채권 매·소각, 신용회복 등 재기지원 병행

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

3) 순대위변제액: 당해연도 발생한 대위변제액에서 당해연도 회수액을 뺀 금액

### 3 기본재산 관리

(2018.12.31.기준, 단위: 억원)

구 분	2017년			2018년			
	계 획	실 적	달성률	계 획	실 적	달성률	총 누계(비중)
합 계	320	381	119.1%	275	397	144.4%	9,787(100.0%)
서울시	65	65	100.0%	48	48	100.0%	3,769( 38.5%)
자치구	5	6	120.0%	4	4	100.0%	129( 1.3%)
정부	-	-	-	-	-	-%	1,181( 12.1%)
금융회사등	250	310	124.0%	223	345	154.7%	4,708( 48.1%)

#### ■ 임의출연금 조성 등 민간재원 중심 신용보증 재원 지속 확충

- 금융회사 5곳과 협약보증 추진, 임의출연금 293억원 적극 조성
- 3개 자치구 4억원 출연, 자치구 연계 지원 강화 및 보증재원 확충

### 4 서울시 중소기업육성자금 지원

(2018.12.31.기준, 단위: 억원)

구 분	2017년			2018년		
	계 획	실 적	달성률	계 획	실 적	달성률
합 계	10,500	10,536	100.3%	10,150	10,181	100.3%
중소기업육성기금	2,400	2,204	91.8%	2,150	1,947	90.5%
시설자금	700	710	101.4%	500	401	80.3%
경영안정자금	1,700	1,494	87.9%	1,650	1,546	93.7%
시중은행협력자금 <sup>4)</sup>	8,100	8,332	102.9%	8,000	8,234	102.9%

#### ■ 경기침체 극복 및 금융부담 완화를 위한 서울시자금 적극지원

- 신용보증 연계, 장기저리 자금 적극 지원을 통한 市자금 정책효과 실현

4) 시중은행협력자금은 고객에게 은행자금으로 대출하고 서울시가 고객을 대신하여 일부이자를 보전

## 5 서울시 소상공인 종합지원

### ■ 준비된 창업 및 사업 안정화 유도를 위한 창업지원 내실화

- 온라인교육 콘텐츠 신규개편 및 예비창업자 집중교육 신설, 멘토링 강화, 수요자 맞춤형 경영개선교육 확대를 통한 역량강화 지원

(2018.12.31.기준)

구 분	2017년			2018년		
	계 획	실 적	달성률	계 획	실 적	달성률
소상공인 교육 (명)	13,000	13,287	102.2%	13,500	14,469	107.2%
창업컨설팅 (건)	6,000	6,167	102.8%	6,000	6,104	101.7%
사후관리 (건)	5,000	5,240	104.8%	5,000	5,043	100.9%

### ■ 생애주기별 맞춤형 지원 및 상생·협업을 통한 경쟁력 강화 지원

- 경쟁력 회복을 위한 컨설팅 및 시설개선 지원, 한계 소상공인의 원만한 폐업 지원 대폭 확대, 상권단위 종합지원 및 협업화 지원 강화

(2018.12.31.기준, 단위: 개)

구 분	2017년			2018년		
	계 획	실 적	달성률	계 획	실 적	달성률
자영업 클리닉 지원	1,300	1,531	117.8%	1,500	1,774	118.3%
사업정리 및 재기 지원	200	262	131.0%	400	405	101.3%
자영업 협업화 지원	15	16	106.7%	20	20	100.0%

## 6 서울 글로벌 바이오메디컬 신성장동력 투자펀드 관리

### ■ 펀드 투자 완료, 2021년까지 펀드 관리 및 투자금 회수 추진

- 바이오산업 성장을 위해 총 594억원 투자 완료('16.1.16.)
- '18년 말 현재 투자원금 199억원, 처분이익 801억원 등 1,000억원 회수

**참고**

**2018년 주요업무 추진실적 (총괄)**

[2018. 12. 31. 기준]

사업명	사업개요		추진실적		
			2017년 추진실적	2018년 추진실적	연간계획 달성률
신용보증 지원	서울시 소기업·소상공인의 신용을 평가하여 자금을 대출받을 수 있도록 채무에 대해 보증	건 수	54,561건	55,959건	52,000건 107.6%
		금 액	12,368억원	13,372억원	12,000억원 111.4%
구상권 관리	보증지원 후 부실발생기업의 사고정상화, 구상권 회수로 기본재산 부실화 방지	순보증 사고율	2.5%	2.3%	2.4% 0.1%p ↓
		순대위 변제율	1.4%	1.2%	1.4% 0.2%p ↓
기본재산 관리	신용보증 재원인 서울시, 정부, 자치구, 금융회사 등의 출연금을 조성, 안정적으로 관리	조성 금 액	381억원	397억원	275억원 144.4%
서울시 중소기업 육성자금 지원	서울시 중소기업·소상공인에 융자심사를 통해 중소기업육성금 및 시중은행협력자금 지원	금 액	10,536억원	10,181억원	10,150억원 100.3%
소상공인 종합지원	창업 교육	창업구상, 준비, 성장까지 단계별 창업교육 지원	명 수	13,287명	14,469명 13,500명 107.2%
	창업 컨설팅	입지, 업종, 기타 사업준비 사항 등 다양한 컨설팅 지원	건 수	6,167건	6,104건 6,000건 101.7%
	창업기업 사후관리	창업자금 등 지원 후 안정적 시장진입 모니터링	건 수	5,240건	5,043건 5,000건 100.9%
	자영업 클리닉	소상공인 경영애로사항 진단, 처방 및 종합지원	업체수	1,531개	1,774개 1,500개 118.3%
	사업정리 및 재기 지원	경쟁력 상실 소상공인의 원활한 사업정리와 재기지원	업체수	262개	405개 400개 101.3%
	자영업 협업화	자영업자간 협업 비즈니스 모델 발굴, 활성화 지원	사업수	16개	20개 20개 100.0%

### Ⅲ. 2019년 경영목표 및 추진계획

1. 비전 및 경영목표

2. 주요업무 추진계획

# 1 비전 및 경영목표

미션

서울경제 활성화와 서민복리 증진 기여

비전

세계 최고의 소기업·소상공인 종합지원 플랫폼 기관

핵심 가치

고객존중 — 도전혁신 — 전문역량 — 청렴신뢰

경영 방침

고객에게 꿈과 희망을 주는 경영 (Dream & Hope)

경영 목표

<p>기업 금융지원 확대</p> <p>☕ 보증공급규모 1조 5천억</p> <p>☕ 정책자금지원 1조 5천억</p>	<p>기업 경영역량 강화</p> <p>☕ 소상공인 교육 13,500명</p> <p>☕ 창업컨설팅 6,000건</p>	<p>지속성장 기반 확립</p> <p>☕ 운용배수 7배 이내</p> <p>☕ 순대위면제율 1.3%</p>
---	--	--

추진 전략

1	지역밀착 종합지원 플랫폼 구축	1-1. 새로운 종합지원 체계 구축 1-2. 지역 중심 협력 강화
2	미래 선도적 신사업영역 확충	2-1. 새로운 사업영역 확대 2-2. 업무 프로세스 재설계
3	포용적 금융과 사회적 가치 실현	3-1. 사회적 포용과 재기지원 활성화 3-2. 사회적 경제 활성화
4	지속가능 경영 체계 구축	4-1. 경영 인프라 선진화 4-2. 청렴과 윤리의 조직문화 4-3. 리스크관리와 재무건전성 강화

## 2 주요업무 추진계획

### □ 고유업무

#### ○ 신용보증 지원

(단위 : 억원)

구 분	'18년 보증잔액	'19년 보증공급계획			'19년 해지	'19년 보증잔액
		합 계	신규보증	기한연장		
건 수	202,754	58,500	50,000	8,500	55,000	206,254
금 액	37,971	15,000	13,500	1,500	14,000	38,971

#### ○ 사고 및 대위변제

(단위 : 억원)

구 분	사 고		대위변제	
	순발생금액	순보증사고율	순발생금액	순대위변제율
'18년 (계획)	893	2.4%	514	1.4%
'19년 (계획)	880	2.3%	488	1.3%

#### ○ 출연금 조성

(단위 : 억원)

구 분	합 계	서울시	자치구	정 부	금융회사등
'18년 (계획)	275	48	4	-	223
'19년 (계획)	327	66	7	-	254

□ **서울시 대행업무**

○ 중소기업 육성자금 지원

(단위 : 억원)

구 분	'18년 (계획)	'19년 (계획)
합 계	10,150	15,000
중소기업육성기금	2,150	2,500
시 설 자 금	500	400
경 영 안정 자금	1,650	2,100
시 중 은 행 협 력 자 금	8,000	12,500

□ **서울시 수탁업무**

○ 소상공인 종합지원

구 분	'18년 (계획)	'19년 (계획)
소 상 공 인 교 육	13,500명	13,500명
창 업 컨 설 팅	6,000건	6,000건
사 후 관 리	5,000건	5,000건
자영업클리닉 지원	1,500개	1,600개
한계소상공인 지원	400개	450개
자영업협업화 지원	20개	22개

\* 지원규모 및 세부 지원계획은 '19년 서울시 소상공인 종합지원계획 수립 시 확정

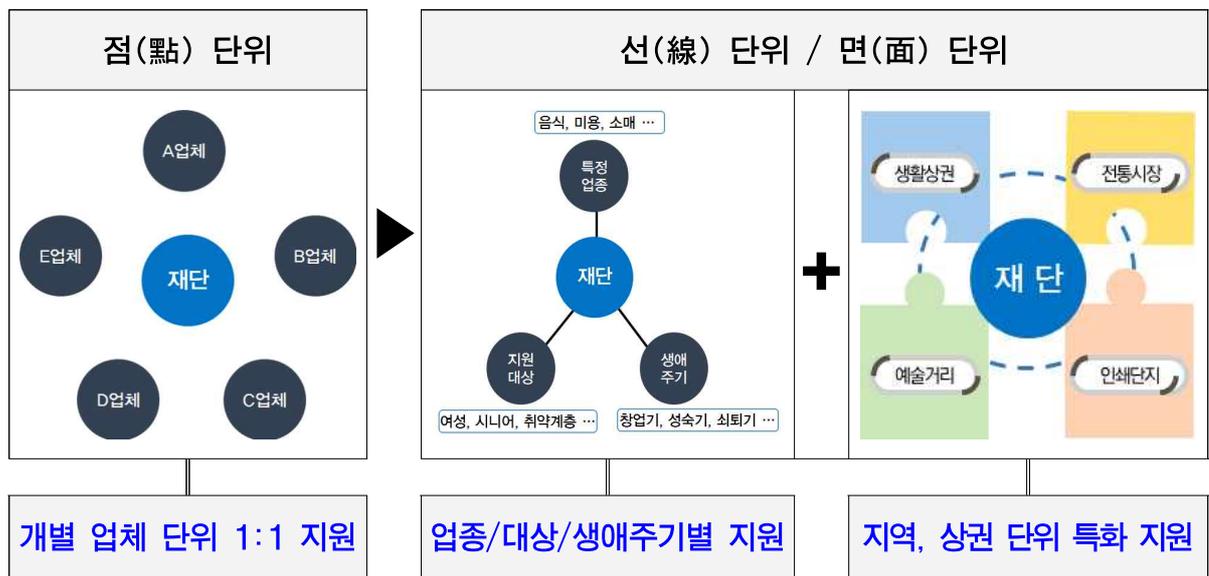
## IV. 추진전략별 세부 추진계획

1. 지역밀착형 종합지원 플랫폼 구축
2. 미래선도적 신사업영역 확충
3. 포용적 금융과 사회적 가치 실현
4. 지속가능 경영 체계 구축

□ **[지원방식]** ‘점→선→면’ 단위로 소상공인 지원 방식 패러다임 전환

○ 지역과 현장중심 특화서비스 제공을 통한 지역경제 활성화 추진

- ‘개별기업에서 지역단위 지원으로’, ‘금융에서 금융&경영 패키지 지원으로’ 입체적 방식 전환



○ 자치구 산업특성을 고려한 맞춤형 융·복합 종합지원 추진

- 市, 자치구 등 협업, 자영업클리닉(컨설팅+시설개선), 경영개선 특별교육 지원

- 자치구 출연 특별보증 연계, 현장실사와 예비진단까지 One-Stop 서비스 제공

□ **[지원체계]** 금융 중심 지원 시스템 → 종합지원 플랫폼 체계로 전환

○ 금융·비금융 연계한 종합지원 서비스 제공으로 시너지 효과 창출

- '19년 파일럿 지점 운영 → 성과분석 및 개선점 보완 → '20년 쏠지점 확대 검토

\* 지점내 '경영개선팀(가칭)' 신설, 지역별 특화된 종합지원 서비스 제공

○ 지역밀착형 지원 강화를 위한 자치구 단위 종합지원플랫폼 구축 추진

- 미소재 자치구 지점 신설, 향후 1자치구 1플랫폼 체계 구축 (市 협의회 후 추진)

□ **[정책연구] ‘서울 소상공인’ 전문·특화된 정책연구센터 설립 운영**

- 소상공인 정책연구 및 지역 상권 분석기능 결합으로 시너지 창출
  - 연구센터내 정책연구팀, 상권분석팀 설치 (상권분석 DB 기반, 맞춤형 정책 발굴)
- 다양한 빅데이터 활용한 소상공인 특화연구 수행 및 정책개발 추진

□ **[리엔지니어링] 플랫폼 구조 최적화를 위한 고유사업 시스템 재배치 추진**

- (보증지원) 기능중심, 현장중심 업무 재배치로 서비스 효율성 강화
  - 기능중심 : 현장기능 성격의 특례보증팀을 영업점 조직으로 이동 편제
    - \* 본부(보증지원부) 소속 → 영업점(사이버중앙지점) 소속
  - 현장중심 : 무방문 신용보증 확대를 통한 종합지원 연계성 강화
- (희생지원) 정책반영, ‘채권관리’에서 ‘재기지원’으로의 新정체성 재확립
  - 지점별 희생지원 조직 → ‘재기지원센터’로 통합 효율화 (동부지역본부 시범 운영)
  - 회수위임, 조정채권·직접소송, 소외계층 등 원금감면, 한계소상공인 지원 등

## 1-2 지역중심 협력 강화

□ **[지역밀착] 종합지원 업무 전진배치, 지역밀착형 고객센터 서비스 시너지 강화**

- ‘현장·기능 중심’ 종합지원 서비스 재편을 통한 對시민만족도 제고
  - 기획·공통기능은 본점에서 전문화, 생애주기별 종합지원 업무는 현장에서 밀착지원
- 종합지원 역량 조직 확산을 통하여 재단의 역할의 근본적 변화 모색

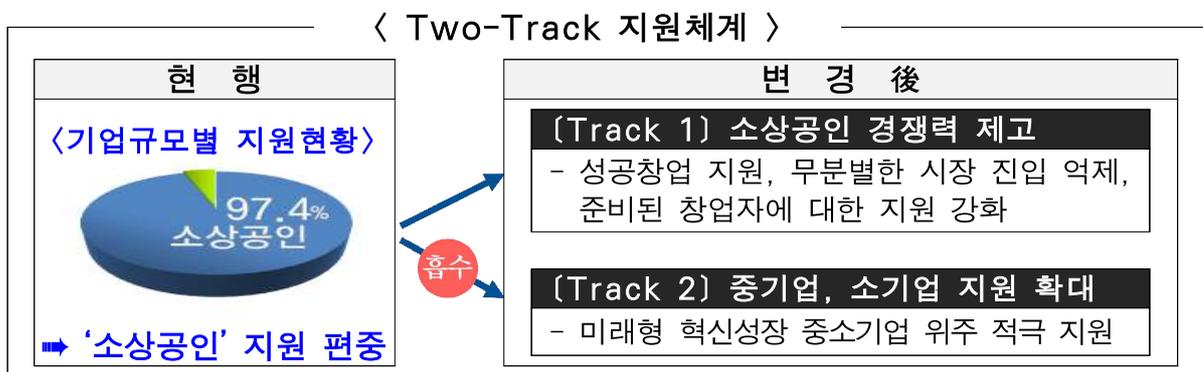
□ **[거버넌스] 지역기반, 유관기관 거버넌스 구축을 통한 네트워크 강화**

- ‘民·官·公 지역협의체’ 구성, 경영애로 청취 및 지역 맞춤형 정책 발굴
  - 지역 수요자 및 전문가 집단 등과 지역단위 상시적 소통채널 운영 추진
- ‘찾아가는 우리동네 자영업 반장’ 운영, 경영환경 점검 및 지원연계
  - 유관기관(50플러스재단) 협업, 중장년층 모니터링단 운영으로 정기검진 및 처방

## 2-1 새로운 사업영역 확대

## □ [2-Track지원] 중소기업·소상공인 2-Track 보증지원 체계 구축

- (과밀경쟁 완화) 준비된 창업자 지원 강화를 통한 성공창업 유도
  - 선별적 창업자금 지원: '창업의 질' 평가, 창업前 교육 강화, 과밀진단 의무화 등
- (혁신성장 지원) 미래형 혁신기업 성장 지원으로 일자리 창출 기여
  - 혁신 중소기업 성장을 통한 고용 창출로 과밀 소상공인 흡수효과 제고
  - '19년 1,000개 업체 지원 (보유업체 기준 5,200개 업체, 전년대비 500개 ↑)

□ [보증혁신] 혁신성장 견인 및 성과창출 유도 위한 맞춤형 **新사업 발굴**

- (지식재산) 지식재산(IP) 우대보증 등 신성장 기업 성장사다리 구축
- (Scale-up) 유관기관 협업 기반, 미래성장 유망기업 지원
- (성과연동) 고용창출, 수출증가 등 실질적 성과 연계한 인센티브 제공
- (지역발전) 노포(老鋪) 등 우수 소상공인 지속가능 및 추가성장 지원

□ [일자리창출] 적극적 고용친화적 보증 추진으로 **市정부 정책기여도 제고**

- 창업 및 일자리 창출 활성화를 위한 정책적 보증 2,600억원 공급
  - 창업보증, 일자리창출특별보증, 사회보험가입 촉진 특별보증 등 지원
- 혁신 중소기업 지원 등 보증재원 분배 효율화를 통한 고용창출 유도

## 2-2 업무 프로세스 재설계 [BPR]

### □ [프로세스] 다각적 신용보증 프로세스 효율화를 통한 고객편의성 제고

- 금융회사 협업 기반, 업무생산성 강화를 위한 업무위임 규모 확대
  - 업무위임 범위 확장: (기존) 30백만원 → (변경) 50백만원 (소액보증 범위內)
  - '19년 업무위임 신규공급 10%(1,350억원)까지 확대, 대상은행 5개→6개로 확대
- 무방문 신용보증 확대를 통한 업무효율성 및 고객편의 제고

구 분	(기 존)	(변 경)
기업형태	• 개인기업(공동대표 제외)	• 개인기업(공동대표 포함), 법인기업 가능
설립기간	• 설립 후 6개월 이상	• 설립 후 3개월 이상 기업으로 확대
기존거래	• 他보증기관 이용 기업 불가	• 他보증기관 이용 기업도 가능
보증종류	• 개별보증	• 개별보증 및 근보증 가능

- 지식재산 등 혁신형 다중거래 기업 위한 한도거래제 활성화 추진
  - 중소기업을 위한 운전자금 한도확대, 자금계획서 제출대상 기업 축소 등

### □ [디지털혁신] 디지털 기반 업무혁신을 통한 고객중심 지원체계 강화

- 모바일 앱 접수서비스 활용, ICT 기반 비대면 서비스 체계 구축
  - (예약) 모바일 앱 설치 및 서류안내 → (상담) 모바일 앱 활용 서류제출
  - \* 모바일 앱: 홈텍스, 민원24 등 발급 증명서 등을 실시간 제출 가능한 핀테크 서비스
- 외부기관 연계, 핀테크 기반 신용보증 혁신역량 강화 추진
  - 금융회사 모바일 대출 등 핀테크 활용한 기술기반 신용보증 지원방안 모색
  - 인터넷전문은행 신규 금융채널 연계방안 마련 (신용평가체계, 연계상품 공동연구 등)

### □ [맞춤형개발] 지역 특성을 반영한 개별단위 상품개발 Framework 구축

- 개별단위 상품개발, 사후관리 및 평가환류 표준화 프로세스 마련
  - 상품준비(수요파악, 시장조사) → 구조설계 → 사후관리(운영분석, 평가환류)
- 新상품 파일럿 프로그램 운영 (시범운영 → 반응분석 → 상품개선)

### 3

## 포용적 금융과 사회적 가치 실현

### 3-1 사회적 포용과 재기지원 활성화

- **[공급확대]** 서민경제 안정화 위해 금융지원 공급 확대(1조 5,000억원)
  - 신용보증 : 1조 5천억원 (전년계획 대비 3,000억원 확대 운용)
  - 중소기업육성자금 : 1조 5천억원 (육성기금 2,500억원, 협력자금 1조 2,500억원)
- **[부담완화]** 중저신용자 및 영세 소상공인 금융비용 부담 완화
  - 중금리 특별보증(4~7등급) 지원한도 확대 및 보증료를 경감 (연1.0%)
  - 생계형 자영업자, 사회적 경제기업 등 정책목적 보증료 감면 (최대 1/2)
- **[재기지원]** 포용적 금융 실천을 통하여 소상공인 선순환 생태계 구축 노력
  - 장기미회수 채권매각, 추심불능채권 관리종결(소각) 등 재기지원 추진
  - 금융·비금융 연계, 성실실패자 재도전지원을 통한 생태계 재진입 견인

### 3-2 사회적 경제 활성화

- **[정책보증]** 취약계층, 사회적 경제 지원 등 적극적인 정책보증 지원
  - 신규보증 1조 3,500억원 중 정책보증에 6,100억원 지원 (전년대비 600억원↑)



- **[상생기금]** 사회적 가치 상생기금 조성을 통한 사회적 포용 지원 강화
  - 순수 민간재원 기반의 '사회적 가치 상생 기금' 조성 ('19년 30억원)
  - 사회적가치 실현 기업 등 임팩트금융 보증 지원 ('19년 450억원)

### 3-3 수요자 중심 고객 서비스 확대

- **[고객신뢰] 고객존중 경영 및 새로운 브랜드 전략으로 고객신뢰 제고**
  - 고객가치 극대화 마인드 확립을 통한 고객존중 경영체제 확립
    - 市 시민만족도조사 90점 이상 달성 추진 (전년대비 3.1점 향상)
    - 직원 FGI 및 고객지향도 조사, 맞춤형 CS 클리닉 → 고객접점 서비스 상향 표준화
    - VOC 기반 서비스 개선과제 발굴, 고객중심 마인드 내재화
  - 경영철학, 고객니즈 등 반영한 새로운 브랜드 전략개발 및 확산 추진
- **[사회적 가치] 사회적 가치 실현을 통한 지역상생의 선도적 역할 수행**
  - 시민고객 중심 사회적 가치 실현을 위한 전사적 전략과제 실천
    - 사회적가치 추진과제 평가 및 고도화, 우수사례 확산 및 사회적 가치 공유
  - 사회적 배려기업 등 공공구매 확대를 통한 사회적 가치 제고
    - 공공구매 발주계획 수립 및 분기별 점검을 통하여 구매관리 체계화 추진
  - 민관협력 나눔 파트너십 구축 및 자율적·능동적 행복나눔 활동 전개
  - 통합 안전관리 체계 확립을 통한 전사적 안전관리 역량 제고
- **[상권분석] 서울 자영업택리지 744K 고도화 기반, 지원정책 연계 추진**
  - 생활밀접 업종 특화 과밀정보 제공을 단계적으로 확대 고도화
    - 생활밀접 업종 중심으로 지역별·업종별 창업 과밀도 제공 (4단계)
    - 과밀모형 검증 및 정밀화, 유관기관 협력관계 확대를 통한 데이터 정합성 강화
  - 지역별·업종별 컨설팅, 자금지원 등 소상공인 정책과 연계성 강화
    - 창업자금 심사요건 등 반영 및 중·장기 신용평가모형 개발 추진
- **[협력교류] 소기업·소상공인 네트워크 지원을 통한 협력교류 증진**
  - 기업가 정신 함양, 혁신경영 마인드 고취 위한 서울 CEO 포럼 확대
  - 사회적 가치 실현, 기관 이미지 제고 위한 시민공유 회의실 등 운영

## 4-1 경영 인프라 선진화

- **[인사운영]** 시민의 눈높이에 맞는 균형감 있고 조화로운 인사운영
  - 공정채용, 사회형평 채용 등 공공기관으로서 사회적 책무 이행
    - 채용 체크리스트 마련 운용, 市·정부 채용관련 개선요구 사항 신속 반영
  - 보수·복지 제규정 일제 정비를 통한 인사운영 공시성 강화
- **[전문역량]** 고객의 서비스 수요에 부응하는 전문 혁신인재 양성
  - 전문역량 강화를 위한 경력개발제도(CDP) 고도화 및 인사연계 강화
    - 전문성 강화를 위한 CDP 재설계, 전문인력 Pool 구성으로 적재적소 배치에 활용
  - 종합근무평정제도 선진화, 新경영환경 부응하는 맞춤형 인재 양성
- **[노사상생]** 소통 강화를 통한 미래지향적 노사협력 체제 구축
  - 다각적인 노사소통 채널 강화를 통한 노사신뢰 및 화합 토대 마련
    - (정기) 노사협의체, 실무자간담회 / (부정기) 임원간담회, 한마음행사, 상생워크숍 등
  - 미래지향 노사상생 문화 정착, 선도적 노동존중 기관으로의 역할 정립
- **[성과관리]** 체계적 성과관리 시스템 구축을 통한 전략실행력 제고
  - 비전, 경영전략, 경영혁신 등 내실화를 위한 통합 성과관리체계 구축
    - 사회적 가치 등 공공성 평가 및 新사업구조 등 반영, 성과관리체계 구축 용역 추진
  - 지표관리책임제 등 도입으로 평가와 보상의 합리적 연계성 강화
- **[정보자산]** 대내외 고객 니즈를 반영한 선제적 IT환경 선진화 추진
  - 사업구조 전환 등 감안, 사용자 중심의 전산업무 시스템 최적화
    - 통계·분석 BI(Business Intelligence)시스템 구축, 종합지원 포털 고도화 등
  - 외부기관 협업, 개인정보 분리, 원격 보안관제 등 정보보안체계 고도화

## 4-2 청렴과 윤리의 조직문화

- **[청렴윤리]** 청렴윤리 공직문화 정착을 통한 신뢰받는 재단 위상 확립
  - 엄정한 공직기강 확립, 청렴시책 이행으로 뚝뚝하고 당당한 청렴문화 정착
    - 부패행위 신고센터 설치 및 운영활성화를 통하여 수평적·자율적 부패통제 문화 정착
  - 청렴옴부즈만, 공공기관 청렴 협업으로 반부패 네트워크 구축
- **[인권경영]** 인권경영 시스템 체계화, 선도적 인권경영 기관 위상 확립
  - 외부전문가 참여, 인권경영 자문·실태감시 위한 운영위원회 등 운영
    - 인권경영 운영위원회 설치, 감시·고충처리 제도 운영, 인권영향평가 등
  - 부당처분 사전예방, 직원 인권보호 위한 '감사대상자 2심제도' 도입 추진
  - 정부정책 부응, 감정노동자 보호를 위한 근로환경 조성 노력

## 4-3 리스크관리와 재무건전성 강화

- **[리스크관리]** 리스크관리 시스템 고도화 통한 지속가능 경영체계 구축
  - 사업 안정성 확보 위한 단계별 재해복구 전산시스템 구축 (중앙회 공동)
  - 위험유형별 효율적 관리체계 개선으로 리스크관리 시스템 고도화
    - 신용 리스크·운영 리스크·유동성 리스크 및 對시민 평판 리스크 관리 등
  - 평가요소, 이용실태 등 고려한 기업신용평가모형(CCRS) 재개발
  - 리스크 관점, 정책금융 상품 고도화 및 소액보증 심사체계 재설정
- **[출연금 조성]** 유관기관 상호협력 기반, 다양한 출연금 조성채널 발굴
  - 공공출연 감소 추세, 금융회사 등 협업을 통한 민간재원 적극조성
    - 금융회사 특별출연부 협약보증 활성화를 통하여 임의출연금 조성 확대 추진
  - 지역밀착 지원 연계, 자치구·지역 금융회사 등 출연금채널 확대 추진
    - 자치구 특별보증 제도 개선, 지역밀착형 보증지원 연계를 통한 자치구 출연 적극 유도

## V. 주요 현안사항 보고

1. 미래비전 2022 수립
2. 종합지원 플랫폼 구축
3. 소상공인 정책연구센터 운영

# 1 미래비전 2022 수립

새로운 도전으로 달성해야 할 미래 청사진을 제시하고 새로운 변화를 이끌 중장기 경영전략 수립을 통해 사회적 가치 실현 등 경영선진화 및 효율화 추진

## ■ 추진배경

- 급속한 경영환경 변화에 대응하기 위한 'Vision 재설계' 필요
- 고객과 현장의 목소리를 반영한 '종합지원 청사진' 제시

## ■ 추진내용

- 도전과 변화를 위한 비전 및 핵심가치 재수립
  - (비전) 재단의 발전적 역할과 바람직한 모습을 'New Vision'으로 설정
  - (핵심가치) 새로운 비전 달성 추진동력 확보를 위한 핵심가치 재수립

구분	기존	변경
비전	서울시 소기업·소상공인 종합지원 파트너	세계 최고의 소기업·소상공인 종합지원 플랫폼 기관
핵심가치	고객중심, 소통신뢰, 창조지향, 공인의식	고객존중, 도전혁신, 전문역량, 청렴신뢰

- 'New Vision' 달성을 위한 4대 전략목표 및 53개 실행과제 설정

전략목표	주요내용	실행과제
지역밀착 종합지원 플랫폼 구축	▶ 기존의 금융지원 위주에서 금융&경영 동시지원 실시 ▶ 지점 조직을 자치구별 '종합지원 플랫폼'으로 전환	9개
미래 선도적 신사업영역 확충	▶ 보증 등 금융 일변도 소상공인 편중 사업구조 다변화 ▶ 지역밀착형 신사업 추진으로 핵심 정책영역 확대	11개
포용적 금융과 사회적 가치 실현	▶ 재기지원 조직 효율화 및 성실실패 재도전 지원 강화 ▶ 상생기금 조성 등을 통한 사회적 경제 지원 활성화	16개
지속가능 경영체계 구축	▶ 경영인프라 선진화, 성과관리 개선, 新조직문화 창출 등 ▶ 고객중심 서비스제도 혁신과 사회적 책임 적극 이행	17개

## ■ 향후 추진계획

- 실행과제별 주기적 성과분석 및 결과에 따른 연도별 롤링플랜

## 2 종합지원 플랫폼 구축

금융지원을 넘어 중소기업인 금융·비금융 종합지원 기관으로서의 재단 역할 강화를 위한 '지역밀착형 종합지원체계' 구축

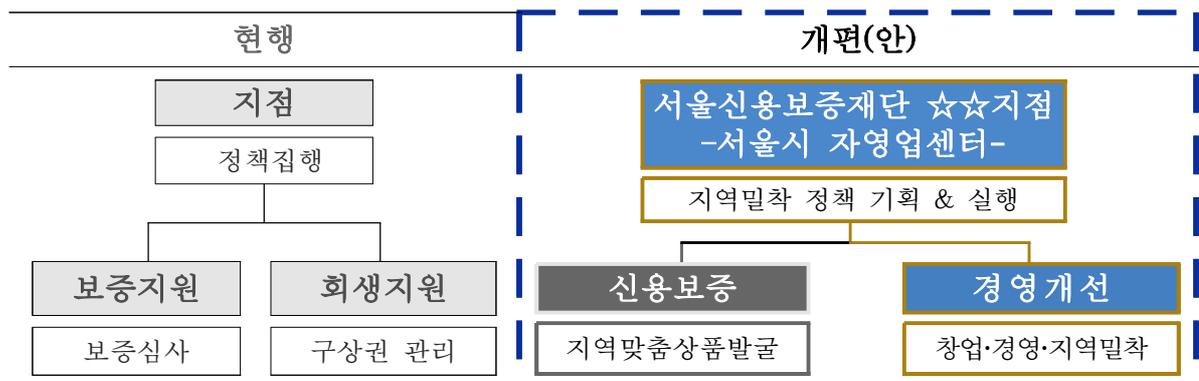
### ■ 추진배경

- 서울시 중소기업의 자생력 강화를 위한 '현장 중심' 종합지원 필요
- 공급자 중심 중앙 집중형 지원서비스 체계를 개선, 수요자 중심 맞춤형 종합지원 서비스 요구

### ■ 추진방향

- 「지역밀착형 소상공인 종합지원 플랫폼」 구축
  - 금융 중심의 現 지점 형태를 '금융+경영개선' 종합지원체계로 전환
  - 동부지역본부 관할 지점(5개) 시범 운영 후 쏘 자치구로 확대

〈 현장 지점조직 개편 前後 〉



- 점 단위 → 선·면 단위로 지원방식 개선하여 지역 특화상권 활성화
  - 개별업체 대상(점 단위)이 아닌 업종·상권별 지원(선·면 단위) 강화
- '지역 협의체' 운영을 통한 현장 애로사항 수렴 및 솔루션 제시

### ■ 향후 추진계획

- '19년 상반기에 동부지역본부 관할 지점(5개) 파일럿 운영
- 자치구 단위 지역 밀착 강화 위해 '21년까지 단계적 지점 증설(8개)

### 3 소상공인 정책연구센터 운영

현장에서 체감하는 실효성 있는 정책 연구개발을 위해 소상공인 관련 축적된 DB를 보유 중인 재단 內 정책연구센터를 설치 운영하고자 함

#### ■ 추진배경

- 소상공인에 특화된 정책 연구 및 개발을 수행할 전문기관 부재
- 재단은 다양한 DB를 활용한 실효성 있는 맞춤형 정책개발 가능

#### ■ 연구센터 주요기능

- 소상공인을 위한 창업 및 경영환경 실태분석
- 지역 여건에 맞는 소상공인 지원정책 및 상권 활성화 방안 연구
- 기타 소상공인에 대한 불합리한 법령 및 제도 정비

#### ■ 조직인력 운영방안

- 순수 연구팀 및 상권분석팀 결합 독립조직 형태
- 석박사급 전문인력 7명 내외 (기존 상권분석팀 전문인력 2명 포함)

#### ※ 인력구성(안)

구 분		인 원	비 고
연구센터장	책임연구위원 (박사급)	1명	신규 채용 : 5명 + 기존 인력 : 2명 (상권분석팀)
정책 연구팀	선임연구위원 (박사급)	2명	
	연구원 (박사, 석사)	1명	
상권 분석팀	선임연구위원 (박사급)	1명	
	연구원 (박사, 석사)	2명	
합 계		7명	

#### ■ 향후 추진계획

- 준비위원회 운영을 통한 연구과제 선정 등 사전 준비 절차 진행
- 전문 연구인력 채용(5명) 후 '19년 상반기 중 연구센터 설치

## VI. 2018년 행정사무감사 조치결과

1. 수감결과 현황
2. 조 치 결 과

# 1 수감결과 현황

## ■ 수감결과 처리요구사항 등: 총 90건

- 시정·처리요구사항 18건, 건의사항 31건, 기타(자료제출 등) 41건

## ■ 조치현황

구	분	계	완 료	추진중	검토중	미반영
계	계	90	82	8	-	-
	시정·처리요구사항	18	15	3	-	-
	건의사항	31	26	5	-	-
	기타(자료제출 등)	41	41	-	-	-

## 시정·처리 요구사항

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 업무추진비 집행이 필요한 사업에 대한 계획을 면밀히 수립하여 연중 균등하게 집행하기 바람 (경영지원부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 업무추진비 집행 점검 및 관리 개선방안 마련('18.11.19.)           <ul style="list-style-type: none"> <li>- 4/4분기 업무추진 독려하여 '18년 집행률(95.5%) 달성</li> <li>- 분기별 배정 및 점검으로 연중 균형예산 집행 유도</li> </ul> </li> <li>○ '19년 업무추진비·운영비 배정계획 수립 및 1/4분기 예산 배정           <ul style="list-style-type: none"> <li>- 조기사업 추진을 위한 상반기 55% 업무추진비 배정 확대</li> <li>- 상반기 업무추진 실적에 따라 하반기 예산 차등배정</li> </ul> </li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 1/4~2/4분기 부점별 집행 실적 점검하여 3/4~4/4분기 업무추진비 예산 차등배정 예정</li> </ul>
<p>○ 서울시 감사위원회의 감사 결과 채용관련 문제가 드러났으나, 해당자들에 대한 징계처리가 최종적으로 중징계에서 경징계로 완화되었음. 최근 사회적 분위기와 채용절차 공정화에 관한 법률 등이 시행되고 있으므로, 채용비리와 관련한 인사문제를 철저히 검증하고 인사규칙을 개정하여 채용관련 비리에 대해 징계감경이 적용되지 않도록 하는 등 재발방지에 노력할 것 (인사부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용 : 인사규정 전면 개정('18.9월)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 채용비리(연루자) 엄중 제재 강화           <ul style="list-style-type: none"> <li>- (업무배제) 직위해제 및 명령휴가 사유 구체화로 비리연루자 즉각 업무배제 조치</li> <li>- (징계시효) 채용비리 관련 징계시효 연장(3년 → 5년)</li> <li>- (채용제한·취소) 비리(연루)자에 대한 채용제한·취소 강화 및 직권면직 근거 마련, 이전 근무처에서 발생한 행위까지 범위 확대</li> </ul> </li> <li>○ 채용비리 신고절차 안내 및 피해자 구제 조치 방안 마련           <ul style="list-style-type: none"> <li>- (비리신고) 채용 공고 시 채용비리 발견하는 경우 재단 홈페이지 '클린신고센터' 신고 및 처리절차 안내</li> <li>- (구제조치) 비위행위로 다음 전형 응시 기회를 제약받은 피해자 발생 시 인사위원회 통한 구제 조치 마련</li> </ul> </li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 채용비리 발생 '제로'를 목표로 공정하고 투명한 채용 절차 진행</li> </ul>

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획															
<p>○ 중복보증을 지양하여 중복보증이 늘어나지 않도록 하실 것 (보증지원부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 재단은 원칙적으로 다른 보증기관에 보증잔액 있는 경우 신규보증 억제하고 있음. 단, 성장산업 육성 및 고객 편의 제고 위해 다음의 경우 예외적으로 인정하고 있음</li> </ul> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 서울특별시(자치구 포함) 및 국가정책자금 배정받은 기업</li> <li>- 서울형산업 영위 기업</li> <li>- 소액심사대상 보증 신청기업(5천만원 이하)</li> <li>- 중소벤처기업부에서 시행하는 특례·특별보증</li> </ul> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 또한 중복지원 억제를 위해 경과기간·신용평가등급 제한, 한도산출시 기보증금액을 포함하여 운용하는 등 적극 노력함</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 중복보증의 과도한 증가를 추가 방지하여 다수 기업에 고르게 지원될 수 있도록 지속적으로 노력하겠음</li> </ul>															
<p>○ 추심위임업체 선정 시 수수료 배점을 높이기 바람 (회생지원부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 추심위임업체 공개입찰 절차에서 현행 계약관련 법규에 의거 수수료평가(입찰가격평가) 비중을 최대한도인 20%까지 배정하여 업체를 선정하고 있음</li> <li>○ '18년 추심위임업체 선정 시 항목별 배점 현황</li> </ul> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">구 분</th> <th style="width: 33%;">배 점</th> <th style="width: 33%;">비 중</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>정량적 평가</td> <td>20점</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>정성적 평가</td> <td>60점</td> <td>60%</td> </tr> <tr> <td><b>입찰가격 평가</b></td> <td><b>20점</b></td> <td><b>20%</b></td> </tr> <tr> <td>합 계</td> <td>100점</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 향후 추심위임업체 신규 선정 시 회수실적에 비례한 수수료율 차등폭을 확대하는 한편, 재기지원 실적에 따른 수수료 인센티브 지급방안 등을 검토하겠음</li> </ul>	구 분	배 점	비 중	정량적 평가	20점	20%	정성적 평가	60점	60%	<b>입찰가격 평가</b>	<b>20점</b>	<b>20%</b>	합 계	100점	100%
구 분	배 점	비 중														
정량적 평가	20점	20%														
정성적 평가	60점	60%														
<b>입찰가격 평가</b>	<b>20점</b>	<b>20%</b>														
합 계	100점	100%														

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 소액 장기 미수채권을 추심위임회사에 위임하기 보다는 장기 미수채권을 조사해서 소각할 채권은 소각하는 방법을 고려하기 바람 (회생지원부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 대위변제 후 10년 이상 경과한 장기 미회수 특수채권 중 추심불가능한 채권 소각 시행 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 장기 미수채권 중 시효완성, 채무자 사망 등 사실상 회수 불가능한 채권 소각 완료('18.12.28.)</li> <li>- 소각규모 : 213건, 2,146백만원</li> </ul> </li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 소각대상채권 개인신용정보 분리보관 및 파기처리</li> <li>○ ('19년) 대위변제 후 10년 이상 경과한 특수채권 중 소각가능한 부실채권 정리 추진 예정</li> </ul>
<p>○ 소상공인정책연구센터 관련 '19년도 예산 운영비 16억이 편성되어 있음. 예산이 편성되었음에도 불구하고 예산사업설명서의 내용도 부실하며 이번 주요업무보고에도 나와 있지 않음. 예산 사업에 대해 의회와 논의하는 등 관련절차를 준수해주시기 바람 (전략기획실)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ '18년 행정사무감사 수감 시, 기관장 '소상공인정책연구센터 운영계획' 직접 보고완료</li> <li>○ 연구센터 운영 관련 준비기간 등 감안하여 市 출연금 심의 시 예산 50% 감액 승인됨</li> <li>○ 소상공인 정책연구센터 운영을 위한 재단 직제규정 개정 (조직신설, 정원반영 등) <ul style="list-style-type: none"> <li>- '18년 제8차 임시이사회 의결 및 서울시 승인 완료</li> </ul> </li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 소상공인 정책연구센터 설립 및 운영 관련, 시의회 및 서울시와 더욱 긴밀히 논의하겠으며, 내실 있는 연구센터 운영을 위해 만전을 기하겠음</li> </ul>

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 불친절한 응대에 따른 지속적인 민원들이 제기되고 있으므로 고객만족도 지표들을 검토하고 구체적인 개선방안을 마련하기 바람. (경영지원부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 고객의 소리(VOC)에 기반한 환류시스템 강화 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 해피콜, 자체 고객만족도 조사 등 VOC 수집·분석 및 공유</li> <li>- 불친절 직원 및 부점에 대한 개별 피드백 강화</li> <li>- 동일 불친절 반복 지점에 대해 별도 개선계획 수립, 점검</li> </ul> </li> <li>○ 고객 접점 단계별 핵심 CS포인트 매뉴얼화 <ul style="list-style-type: none"> <li>- ‘안내-상담-접수-현장조사-승인’ 단계별 고객 응대 핵심사항 도출</li> <li>- 사무공간에 상시 비치하여 응대포인트 체화 유도</li> </ul> </li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 고객 접점 현장모니터링 및 내방고객 심층 인터뷰 실시 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 시민만족도 지표에 의거하여 고객의 구체적 니즈 파악</li> <li>- 현장 조사를 통해 응대 수준 직접 점검</li> </ul> </li> <li>○ '19년 고객만족도제고종합계획 수립, 추진 및 CS 교육 실시</li> </ul>
<p>○ 초과근무수당 관련 산정 기준과 집행에 문제가 있어 보임. 예산편성지침에 따른 명확한 근거 규정을 확인하여 조치하기 바람. (인사부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 주 52시간제 준수를 위해 주당 시간외근로 12시간 초과 제한 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 법 준수 통한 시간외수당 적정 집행 및 직원 휴게권 보장</li> </ul> </li> <li>○ 법 준수위해 연장근로 前 직원휴게시간 30분 부여 조치 이행 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 연장근로시간 인정 시 휴게시간 30분 제외 후 인정</li> </ul> </li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 시간외수당 적정 집행 및 시간외근로 실시간 모니터링 관리</li> </ul>

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획																		
<p>○ 영세 소상공인 지원 관련 바쁜 자영업자들을 불러 집합교육 등을 시키는 방식은 비효율적이라고 생각됨. 스마트 시대에 맞게 앱 프로그램 등을 이용하여 더 많은 사람에게 교육을 받고 혜택이 돌아갈 수 있는 방안을 마련하기 바람. (자영업지원센터)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 온라인 교육('17년 3월 소상공인 포털 오픈) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 온라인교육시스템 : 소상공인 아카데미 모바일 반응형 웹으로 개발하여 PC와 모바일 모두 이용 가능</li> <li>※ 2018년 소상공인 아카데미 매체별 방문자수(명)</li> </ul> <table border="1" data-bbox="655 696 1445 768"> <thead> <tr> <th>구 분</th> <th>Desk Top</th> <th>Mobile</th> <th>Tablet</th> <th>합 계</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>아카데미</td> <td>208,947</td> <td>20,401</td> <td>8,067</td> <td>237,415</td> </tr> </tbody> </table> <li>* '17년 온라인 이용자 179,964명 대비(31.9% ↑)</li> </li></ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 오프라인 교육 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 온라인 접근이 어려운 소상공인을 위하여 현장형 교육 실시</li> <li>※ 2018년 소상공인 온·오프라인교육 현황</li> </ul> <table border="1" data-bbox="655 994 1445 1066"> <thead> <tr> <th>구 분</th> <th>온라인</th> <th>오프라인</th> <th>합 계</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>소상공인 교육</td> <td>9,345명</td> <td>5,124명</td> <td>14,469명</td> </tr> </tbody> </table> </li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 온라인 콘텐츠 강화 및 찾아가는 현장형 교육기회 지속적 제공</li> </ul>	구 분	Desk Top	Mobile	Tablet	합 계	아카데미	208,947	20,401	8,067	237,415	구 분	온라인	오프라인	합 계	소상공인 교육	9,345명	5,124명	14,469명
구 분	Desk Top	Mobile	Tablet	합 계															
아카데미	208,947	20,401	8,067	237,415															
구 분	온라인	오프라인	합 계																
소상공인 교육	9,345명	5,124명	14,469명																
<p>○ 재원확보를 위해 건물 공실을 최대한 줄여 임대료 수익 제고 방안을 마련하기 바람 (경영지원부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 본점사옥 공실률 감축을 위해 지속적인 임대마케팅 추진 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 여의도·마포권역 오피스 평균공실률 10.8%수준(한국감정원)으로 오피스 빌딩 입주사 유치 경쟁 심화로 가격경쟁력 필수</li> <li>⇒ 장기계약 입주사 모집위해 연 3개월 R/F 제공</li> <li>- 자산관리사 네트워크를 통한 기업유치 노력 및 유관기관 임대홍보 공문 발송 등</li> <li>- '17.12월 12.22% ⇒ '18.12월말 <u>6.86%</u>로 공실률 감축(연 수익률 3.95% 수준)</li> </ul> </li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 본점 소재 마포지점(6층) 1층 이전 및 6층 공간 신규 입주사 유치</li> <li>○ 유관단체 입주사로 물색 및 재단 사무공간 효율화 예정</li> <li>- 조기 입주사 유치를 통해 연내 공실률 제로화 달성 계획</li> </ul>																		

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획															
<p>○ 공공기관은 영리목적으로 운영되는 것이 아니라는 것을 전제하고 진입장벽 낮추고 형편 어려운 분들에게 지원이 더 돌아갈 수 있도록 여러 방안 강구해주시기 바람 (보증지원부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 사회적 약자에 대한 ‘포용적 금융’을 실현하기 위해 재단은 다양한 상품을 기획하여 취약계층 맞춤형 특별보증을 적극적으로 지원함</li> </ul> <table border="1" data-bbox="635 631 1455 936"> <thead> <tr> <th>상 품</th> <th>대 상</th> <th>지 원 내 용</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>민 생 경 제 안 정 보 증</td> <td>생계형자영업자, 경영위기 소상공인</td> <td>긴급자영업자금 年 2.0% (고정금리)</td> </tr> <tr> <td>마 이 크 로 크레딧보증</td> <td>저소득층, 장애인·여성가장 등 취약계층</td> <td>연1.8% (市이차보전1.5%)</td> </tr> <tr> <td>중금리보증</td> <td>금리 단층지대 중·저신용자</td> <td>CD+3.0%의 중금리 지원</td> </tr> <tr> <td>햇 살 론</td> <td>저신용·저소득 자영업자</td> <td>창업·고금리 대환자금 (4.7% ~ 약11%)</td> </tr> </tbody> </table> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 긴급자영업자금, 사회보험 특별보증 등 포용적 금융 추가 확대 - 긴급자영업자금 지원계획 (‘18년)754억원 ⇒ (‘19년)1,300억원</li> </ul>	상 품	대 상	지 원 내 용	민 생 경 제 안 정 보 증	생계형자영업자, 경영위기 소상공인	긴급자영업자금 年 2.0% (고정금리)	마 이 크 로 크레딧보증	저소득층, 장애인·여성가장 등 취약계층	연1.8% (市이차보전1.5%)	중금리보증	금리 단층지대 중·저신용자	CD+3.0%의 중금리 지원	햇 살 론	저신용·저소득 자영업자	창업·고금리 대환자금 (4.7% ~ 약11%)
상 품	대 상	지 원 내 용														
민 생 경 제 안 정 보 증	생계형자영업자, 경영위기 소상공인	긴급자영업자금 年 2.0% (고정금리)														
마 이 크 로 크레딧보증	저소득층, 장애인·여성가장 등 취약계층	연1.8% (市이차보전1.5%)														
중금리보증	금리 단층지대 중·저신용자	CD+3.0%의 중금리 지원														
햇 살 론	저신용·저소득 자영업자	창업·고금리 대환자금 (4.7% ~ 약11%)														
<p>○ 부실채권 장기 잡혀있는 신용불량자 경우, 재단 차원에서 이들을 지원할 수 있는 대안이 있는지, 실질적인 계획을 검토바람 (회생지원부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (신용도판단정보 조기해제) 분할상환 약정 후 채무상환 시 신용도판단정보(신용불량정보) 조기해제</li> <li>○ (원금감면) 특수채권 채무관계자 원금감면 후 일시상환 혹은 장기 분할상환 허용(최장 10년) - 원금감면률 최대 60%, 사회취약계층 최대 90%</li> <li>○ (채권매각) 대위변제 후 10년 이상 경과한 특수채권 한국자산관리공사에 매각 실시 - 매각규모 : 508건, 6,819백만원</li> <li>○ (채권소각) 대위변제 후 10년 이상 경과한 추심불능채권 중 시효완성, 채무자 사망 채권 소각 실시 - 소각규모 : 213건, 2,146백만원</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 채무자 재기지원 사업을 통해 장기 연체 채무자에 대한 회생 지원 적극 추진</li> <li>○ 기술보증기금(재보증기관)과 협의를 통하여 채무조정대상 확대</li> </ul>															

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 장기부실채권 보유시 기타 부대비용 발생하기 때문에 주빌리은행과 같이 일정정도의 구제체계가 있어야 한다고 생각함. 재단에서도 장기부실채권에 대한 종합적인 구제체계를 검토하기 바람 (회생지원부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 대위변제 후 10년 이상 경과한 장기 미회수 특수채권 중 추심 불가능한 채권 소각 시행 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 장기 미수채권 중 시효완성, 채무자 사망 등 사실상 회수 불가능한 채권 소각 완료('18.12.28.)</li> <li>- 소각규모 : 213건, 2,146백만원</li> </ul> </li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 중기부 부실채권정리 로드맵에 의거 장기부실채권 관리 로드맵 수립 예정</li> <li>○ ('19년) 대위변제 후 10년 이상 경과한 특수채권 중 소각가능한 부실채권 정리 추진</li> </ul>
<p>○ 신용보증재단의 지점 현장을 방문하였는데 환경이 지저분한 상태이며, 점심시간에 교대로 식사를 하지 않고 단체로 나가 창구를 비워 있었음. 어려운 시민들이 편하게 방문할 수 있도록 환경 정비 및 점심시간 운영 등을 철저히 추진해주시기 바람. (경영지원부, 인사부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 공직기강 확립을 위한 특별 복무지침 시행('18.11월) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 감사실 지점조사 실시 및 현지도 완료</li> <li>- 휴게시간 중 2인 이상 교대, 친절한 고객응대 및 청결한 대기공간 유지 등 특별복무지침 시행</li> </ul> </li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ '19년 영업점 신규인력 충원으로 교대근무 효율화에 기여 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 지점 방문고객 초기 응대 및 안내, 객장 청결유지 등 고객응대 전담 인력 확보</li> </ul> </li> <li>○ '19년 지점 현장 모니터링을 통해 지점 환경 및 고객 응대 개선사항을 점검하고 이를 기반으로 CS교육 진행 예정</li> <li>○ '19년 영업점 환경 점검 통한 고객 대기석 리모델링 추진</li> </ul>

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 재단의 주 수입원은 출연금, 이자, 보증료, 사옥 임대 수입임. 그 중 임대 수익은 공실률이 늘어남에 따라 매년 감소하고 있음. 단순히 수요자가 오기를 기다리지 말고, 공실 최소화를 위하여 적극적인 유치활동 방안을 마련하기 바람 (경영지원부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 본점사옥 공실률 감축을 위해 지속적인 임대마케팅 추진 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 여의도·마포권역 오피스 평균공실율 10.8%수준(한국감정원)으로 오피스 빌딩 입주사 유치 경쟁 심화로 가격경쟁력 필수 ⇒ 장기계약 입주사 모집위해 연 3개월 R/F 제공</li> <li>- 자산관리사 네트워크를 통한 기업유치 노력 및 유관기관 임대홍보 공문 발송 등</li> <li>- '17.12월 12.22% ⇒ '18.12월말 <u>6.86%로 공실률 감축(연 수익률 3.95% 수준)</u></li> </ul> </li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 본점 소재 마포지점(6층) 1층 이전 및 6층 공간 신규 입주사 유치</li> <li>○ 유관단체 입주사로 물색 및 재단 사무공간 효율화 예정 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 조기 입주사 유치를 통해 연내 공실률 제로화 달성 계획</li> </ul> </li> </ul>
<p>○ 의원요청 자료는 실명으로 기입 요청 (전략기획실)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 행정사무감사 수감 시 임원추천위원회 명단 비포 처리에 대한 지적이 있는 후, 즉시 임원추천위원 전원에게 실명을 공개하여 의회에 제출하였음 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 현재 의회의 명단 관련 요구자료에 대해서는 원칙 실명 처리하여 자료 제출 중임</li> </ul> </li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 의원 요구자료에 대한 명단은 실명 공개 원칙으로 업무처리 예정</li> <li>○ 다만, 부득이 「개인정보보호법」 상 개인 신상에 관한 자료나, 기타 법령상 제출 제한자료에 해당될 경우에는 반드시 의회와 협의하고 양해를 구하도록 하겠음</li> </ul>

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획										
<p>○ 52시간 근로시간 단축에 따라 합의한 인원충원 계획 실행 촉구. 근로시간 단축이 업무강도 높이는 것으로 치환되지 않게 노동환경 개선에 노력해주길 바람 (인사부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 서울시 추진계획(시장 방침 제45호, '17.2월)에 따라 '17년 10명 증원 후 서울시와 협의지연 등의 사유로 '18년부터 증원 미실행 상태임</li> </ul> <table border="1" data-bbox="619 645 1449 719"> <thead> <tr> <th>합계</th> <th>2017년</th> <th>2018년</th> <th>2019년</th> <th>2020년</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>27명</td> <td>10명</td> <td>8명</td> <td>8명</td> <td>1명</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ '18년 10월 재단 노사는 노동시간단축 이행 노사합의(안)을 서울시에 제출 후 공기업과, 노동정책과 등과 수당 축소에 따른 실질소득 보전 방안을 중심으로 지속적 협의 중에 있음</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 노동시간 단축사업 및 증원 요소를 면밀히 파악, 연내 충원을 추진하고 주 52시간 근무 준수를 위한 관리방안 마련하는 등 노동환경 개선에 만전을 기하겠습니다</li> </ul>	합계	2017년	2018년	2019년	2020년	27명	10명	8명	8명	1명
합계	2017년	2018년	2019년	2020년							
27명	10명	8명	8명	1명							
<p>○ 비정규직 정규직화 계획된 연내일정 늦어지지 않도록 진행바람. (인사부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (기간제근로자) 정규직 전환심의위원회 개최를 통한 상권분석전담인력 '2명'에 대한 정규직 전환 완료 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 전환심의위원회 구성 : 총 10인 (외·내부 각 5인)</li> <li>- 절차 : 현황공유 → 전환 직무/인원/방식 결정 → 평가전환</li> <li>- 직원구분 : 전문직원(조사연구)</li> </ul> </li> <li>○ (용역근로자) 용역근로자 간담회 개최를 통해 이해당사자 전원의 '전환 미희망' 의사에 따라 정규직 전환 절차 종료</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 신규 채용 시 정규직 채용 원칙 준수 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 단, 재단 비정규직 수행직무(본부업무지원인력(비서, 기사), 일반업무지원인력(고령자 적합))에 대해 예외 운영</li> </ul> </li> </ul>										

# 건의 사항

건의 사항	조치 결과							
<p>○ 창업 시 컨설팅을 심도 있게 해서 창업보다는 취업으로 유도하거나, 창업을 보류하게 해서 창업 실패자가 발생하는 것을 줄이고, 창업 후에는 성공 할 수 있도록 지원해주시기 바람 (자영업지원센터)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 예비 창업컨설팅 강화           <ul style="list-style-type: none"> <li>- 준비된 창업을 유도하기 위하여 예비창업자에 대한 컨설팅 비중을 높이고 인센티브강화</li> </ul> </li> <li>○ 상권분석 서비스 고도화           <ul style="list-style-type: none"> <li>- 상권분석 서비스의 지역별·업종별 제공정보의 정확성·적시성 제고로 명확한 위험신호 제공 및 신중한 창업 의사결정 지원</li> </ul> </li> </ul> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center;"> <table border="1"> <tr><th>현 재</th></tr> <tr><td>43개 생활밀접업종 골목상권 최근 1년간 상권정보</td></tr> </table> </td> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;">⇒</td> <td style="text-align: center;"> <table border="1"> <tr><th>개 선</th></tr> <tr><td>45개 생활밀접업종 골목·발달·전통·관광 최근 3년간 상권정보</td></tr> </table> </td> </tr> </table> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 창업컨설팅 강화           <ul style="list-style-type: none"> <li>- 지역밀착 플랫폼 시행시기에 맞추어 모든 창업자 창업컨설팅 필수화 현재 : 선택 ⇒ 개선 : 창업컨설팅 필수</li> </ul> </li> <li>○ 상권분석서비스 고도화           <ul style="list-style-type: none"> <li>- 예상손익 추정할 수 있도록 상권분석서비스 고도화(~'22년)</li> </ul> </li> </ul>	<table border="1"> <tr><th>현 재</th></tr> <tr><td>43개 생활밀접업종 골목상권 최근 1년간 상권정보</td></tr> </table>	현 재	43개 생활밀접업종 골목상권 최근 1년간 상권정보	⇒	<table border="1"> <tr><th>개 선</th></tr> <tr><td>45개 생활밀접업종 골목·발달·전통·관광 최근 3년간 상권정보</td></tr> </table>	개 선	45개 생활밀접업종 골목·발달·전통·관광 최근 3년간 상권정보
<table border="1"> <tr><th>현 재</th></tr> <tr><td>43개 생활밀접업종 골목상권 최근 1년간 상권정보</td></tr> </table>	현 재	43개 생활밀접업종 골목상권 최근 1년간 상권정보	⇒	<table border="1"> <tr><th>개 선</th></tr> <tr><td>45개 생활밀접업종 골목·발달·전통·관광 최근 3년간 상권정보</td></tr> </table>	개 선	45개 생활밀접업종 골목·발달·전통·관광 최근 3년간 상권정보		
현 재								
43개 생활밀접업종 골목상권 최근 1년간 상권정보								
개 선								
45개 생활밀접업종 골목·발달·전통·관광 최근 3년간 상권정보								
<p>○ 여성, 사회적 배려기업에 보증지원을 많이 해주길 바람 (보증지원부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 재단은 여성가장, 한부모가정 등 사회적 배려기업에 대한 지원을 위해 「서울시 민생경제 안정을 위한 유동성지원 특별보증」 상품을 운용하고 있음</li> <li>○ 「민생경제 특별보증」 지원 시, “긴급자영업자금”을 연계하여 2% 고정금리로 지원함으로써 여성 및 사회적 배려기업을 우대 지원하기 위해 노력함</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 「민생경제 특별보증」 확대 운용을 통하여 사회적 배려기업에 대한 지원 강화 노력(전년도 比 120% 이상 지원)</li> </ul>							

건의사항	조치결과									
<p>○ 근로기준법 개정에 따라 주 52시간을 준수해주시기 바람 (인사부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 기존 월단위 연장근로한도 시간관리를 주단위 관리로 세분화</li> </ul> <table border="1" data-bbox="568 533 1445 689"> <thead> <tr> <th>직원구분</th> <th>1주 범위</th> <th>참 고</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>관재, 전산</td> <td>토요일 ~ 금요일</td> <td>휴일근무 가능성 높음</td> </tr> <tr> <td>그 외</td> <td>월요일 ~ 일요일</td> <td>휴일근무 가능성 낮음</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 업무종료 후 연장근로시간 인정기준의 현행화 <ul style="list-style-type: none"> <li>- (기존) 업무종료 시부터 → (변경) 업무종료 30분 후부터</li> </ul> </li> <li>○ 주 연장근로 12시간 초과 예상직원에 대한 별도 알림 서비스</li> <li>○ 업무프로그램 로그인 시마다 초과근무 불가 팝업창 알림 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 월·수·금 정시퇴근제 실시에 따라 자동 PC 오프 실시</li> </ul> </li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ '19년 7월 법 적용 전 제도 및 시스템의 완벽한 정비 완료</li> </ul>	직원구분	1주 범위	참 고	관재, 전산	토요일 ~ 금요일	휴일근무 가능성 높음	그 외	월요일 ~ 일요일	휴일근무 가능성 낮음
직원구분	1주 범위	참 고								
관재, 전산	토요일 ~ 금요일	휴일근무 가능성 높음								
그 외	월요일 ~ 일요일	휴일근무 가능성 낮음								
<p>○ 서울시의 일자리 창출 기조에 맞춰 재단도 직접 일자리 창출을 위해 노력해주시기 바람 (전략기획실)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 재단 역할과 기능 확대를 통한 신규 전문인력 채용 추진 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 소상공인 정책연구센터 설치 및 운영을 위해 전문인력(석·박사급) 5인 신규 채용 예정임(정원 반영 완료)</li> </ul> </li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ '19년 사업계획에 따라 지역밀착형 종합지원 플랫폼 구축에 따른 필요인력 채용 예정 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 자영업지원센터 집중형 종합지원서비스를 지점 중심 분권형 지원방식으로 전환</li> <li>- 자치구 단위 협업 기반의 지역밀착 지원을 위한 단계적 지점 증설</li> </ul> </li> <li>○ 청년고용의무제 도입, 노동시간 단축을 통한 일자리 창출 등과 관련하여 적정인력을 산출하고, 향후 市와 긴밀하고 지속적인 협의를 통해 신규인력 충원을 위해 노력하겠음</li> </ul>									

건의사항	조치결과															
<p>○ 경제가 어려운 시기인데 경제적인 약자를 위해 보수적인 운용보다는 적극적으로 보증지원해주시기 바람 (보증지원부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 사회적 약자에 대한 ‘포용적 금융’을 실현하기 위해 재단은 다양한 상품을 기획하여 취약계층 맞춤형 특별보증을 적극적으로 지원함</li> </ul> <table border="1" data-bbox="579 645 1449 947"> <thead> <tr> <th>상 품</th> <th>대 상</th> <th>지 원 내 용</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>민 생 경 제 안 정 보 증</td> <td>생계형자영업자, 경영위기 소상공인</td> <td>긴급자영업자금 年 2.0% (고정금리)</td> </tr> <tr> <td>마 이 크 로 크레딧보증</td> <td>저소득층, 장애인·여성가장 등 취약계층</td> <td>연1.8% (市이차보전1.5%)</td> </tr> <tr> <td>중금리보증</td> <td>금리 단층지대 중·저신용자</td> <td>CD+3.0%의 중금리 지원</td> </tr> <tr> <td>햇 살 론</td> <td>저신용·저소득 자영업자</td> <td>창업·고금리 대환자금 (4.7% ~ 약11%)</td> </tr> </tbody> </table> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 긴급자영업자금, 사회보험 특별보증 등 포용적 금융 추가 확대</li> <li>- 긴급자영업자금 지원계획 (‘18년)754억원 ⇒ (‘19년)1,300억원</li> </ul>	상 품	대 상	지 원 내 용	민 생 경 제 안 정 보 증	생계형자영업자, 경영위기 소상공인	긴급자영업자금 年 2.0% (고정금리)	마 이 크 로 크레딧보증	저소득층, 장애인·여성가장 등 취약계층	연1.8% (市이차보전1.5%)	중금리보증	금리 단층지대 중·저신용자	CD+3.0%의 중금리 지원	햇 살 론	저신용·저소득 자영업자	창업·고금리 대환자금 (4.7% ~ 약11%)
상 품	대 상	지 원 내 용														
민 생 경 제 안 정 보 증	생계형자영업자, 경영위기 소상공인	긴급자영업자금 年 2.0% (고정금리)														
마 이 크 로 크레딧보증	저소득층, 장애인·여성가장 등 취약계층	연1.8% (市이차보전1.5%)														
중금리보증	금리 단층지대 중·저신용자	CD+3.0%의 중금리 지원														
햇 살 론	저신용·저소득 자영업자	창업·고금리 대환자금 (4.7% ~ 약11%)														
<p>○ 채무불이행자에 대해 경각심을 갖고 관리해주시기 바람 (회생지원부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 지적재산 및 고용정보 등 공공정보 활용하여 채무자 변제능력 심사</li> <li>○ 채무자별 변제능력 고려하여 채권회수활동 전개 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 재산은닉자 및 상환능력이 있는 채무자 상대 직접소송을 통한 집행권원 조기 취득하여 법적절차 활용한 회수활동 집중하고</li> <li>- 재기지원이 필요한 채무자에게는 채무감면 및 상환기간 조정하여 임의상환 유도</li> </ul> </li> <li>○ 채권 특성을 감안한 채권회수활동 추진 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 회수가능성에 따른 전담 조직운영하여 업무효율성 제고 및 채권회수활동 강화</li> </ul> </li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 채권관리 프로세스 개선 및 직원 역량강화를 통하여 채권관리 더욱 강화하겠음</li> </ul>															

건의사항	조치결과												
<p>○ 광고 계획이 제대로 되어있지 않은 것 같은데, 앞으로는 광고 진행 시 목적을 갖고 체계적으로 진행해주시기 바랍니다 (경영지원부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 주요 고객층의 특성과 목적에 맞는 매체 광고 진행</li> </ul> <table border="1" data-bbox="566 533 1445 869"> <thead> <tr> <th>고객특성</th> <th>목적</th> <th>매체 선정 및 광고내용</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>소상공인 밀집상권</td> <td>핵심 사업 각인</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 주요상권 경유 버스 외부광고</li> <li>▪ 주요 사업내용 및 문의처 노출</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>라디오 청취율 高</td> <td>재단에 대한 관심 유도</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 라디오 및 팟캐스트 광고 송출</li> <li>▪ 따뜻하고 감성적인 공감 메시지 컨셉</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>포털 이용률 高</td> <td>검색노출 강화</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 네이버 모바일 배너광고 및 블로그 운영</li> <li>▪ 경영정보, 성공사례 등 고객니즈에 맞는 아이템 발굴</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 체계적 광고 진행을 위한 '19년 홍보종합계획 수립, 추진</li> <li>○ 브랜드 아이덴티티(BI) 리뉴얼을 통해 효과적 홍보방향 정립</li> </ul>	고객특성	목적	매체 선정 및 광고내용	소상공인 밀집상권	핵심 사업 각인	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 주요상권 경유 버스 외부광고</li> <li>▪ 주요 사업내용 및 문의처 노출</li> </ul>	라디오 청취율 高	재단에 대한 관심 유도	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 라디오 및 팟캐스트 광고 송출</li> <li>▪ 따뜻하고 감성적인 공감 메시지 컨셉</li> </ul>	포털 이용률 高	검색노출 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 네이버 모바일 배너광고 및 블로그 운영</li> <li>▪ 경영정보, 성공사례 등 고객니즈에 맞는 아이템 발굴</li> </ul>
고객특성	목적	매체 선정 및 광고내용											
소상공인 밀집상권	핵심 사업 각인	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 주요상권 경유 버스 외부광고</li> <li>▪ 주요 사업내용 및 문의처 노출</li> </ul>											
라디오 청취율 高	재단에 대한 관심 유도	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 라디오 및 팟캐스트 광고 송출</li> <li>▪ 따뜻하고 감성적인 공감 메시지 컨셉</li> </ul>											
포털 이용률 高	검색노출 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 네이버 모바일 배너광고 및 블로그 운영</li> <li>▪ 경영정보, 성공사례 등 고객니즈에 맞는 아이템 발굴</li> </ul>											
<p>○ 안정적인 운영보다는 적극적이고 공격적으로 보증지원을 해주기 바랍니다 (보증지원부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 서울시 정책자금 배정의 한정성, 출연금 감소로 인한 적정 운용배수 유지 등의 사유로 인해 기존에는 리스크 관리를 통한 안정적 운영에 집중한 면이 존재했음</li> <li>○ 공격적이고 적극적인 보증지원을 통한 경제활력 제고를 위해 '최저임금보장 특례보증', '민생경제 특별보증' 등 사회적·경제적 상황에 부합하는 특별보증을 적시 지원함</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 전년도 比 대폭 확대된 市자금계획 관련하여 과당경쟁, 비용증가 등으로 경영난을 겪고 있는 자영업자의 경영부담을 완화하고자 적극적인 보증지원(전년도 比 3천억원 확대)을 위해 더욱 노력하겠음</li> </ul>												

건의사항	조치결과														
<p>○ 패소사유를 분석해서 승소율을 높이기 바람 (회생지원부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 전체적인 승소율은 매우 높은 편 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 소송의 대부분을 차지하는 구상금 청구소송은 99.9%의 승소율을 나타내고 있음</li> <li>- 다만, 사해행위 등 난이도가 높은 소송에서 일부 패소하는 건이 발생하고 있어 사전 검토 철저 및 직원 역량 강화 지속 실시</li> </ul> </li> <li>○ 승소율 및 수행능력을 고려한 변호사 관리 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 변호사 매년 정기 평가 실시, 공모 시 기초 데이터로 활용</li> </ul> </li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 난이도가 높고 업무에 영향이 큰 사건 지속 모니터링</li> <li>○ 승패소 사례와 최신 판례 등 법률연수 강화</li> </ul>														
<p>○ 대위변제나 채권추심 시 은행과 협력을 강화하여 효율성을 제고해주시기 바람. (회생지원부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 채무자 재산조사업무 및 대위변제업무의 효율성 제고 위해 은행과 협업 강화중임 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관리업무 관련 은행 협업 현황</li> </ul> </li> </ul> <table border="1" data-bbox="564 1536 1445 1783"> <thead> <tr> <th>구 분</th> <th>업 무</th> <th>협업은행</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">전산 연계</td> <td>대출상환내역 조회</td> <td>우리, 신한 등 16개 은행</td> </tr> <tr> <td>사고 및 이행청구 전문 수신</td> <td>새마을금고</td> </tr> <tr> <td>서류 간소화</td> <td>대위변제관련 서류 징구</td> <td>농협, SC은행</td> </tr> <tr> <td>고객 정보</td> <td>고객정보 현행화</td> <td>모든 은행</td> </tr> </tbody> </table> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 사고 및 이행청구 관련 전산 연계 은행 및 서류 간소화 협약 은행 확대 추진</li> </ul>	구 분	업 무	협업은행	전산 연계	대출상환내역 조회	우리, 신한 등 16개 은행	사고 및 이행청구 전문 수신	새마을금고	서류 간소화	대위변제관련 서류 징구	농협, SC은행	고객 정보	고객정보 현행화	모든 은행
구 분	업 무	협업은행													
전산 연계	대출상환내역 조회	우리, 신한 등 16개 은행													
	사고 및 이행청구 전문 수신	새마을금고													
서류 간소화	대위변제관련 서류 징구	농협, SC은행													
고객 정보	고객정보 현행화	모든 은행													

건의사항	조치결과
<p>○ 창업보증 시 데이터 분석 후 적합한 창업인지 안내하고, 적합한 창업이라면 업체가 성장할 수 있도록 적절한 교육과 컨설팅 등을 진행해주기 바람 (자영업지원센터)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 빅데이터 활용한 과밀지수 개발 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 지역별·업종별 과밀지수 개발하여 창업 전 과밀정도 파악</li> <li>- 과밀지수를 활용한 창업상담 및 창업보증 제도 마련</li> </ul> </li> <li>○ 창업교육 및 경영개선 교육 강화 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 온라인교육 최신 콘텐츠 주기적 업데이트, 찾아가는 오프라인 교육 확대. 창업 후 필요한 교육 및 컨설팅 파악하여 추가 지원 프로그램 개발</li> </ul> </li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 상권분석 서비스 고도화(~'22년) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 빅데이터를 활용하여 상권분석 서비스 고도화 : 창업 예정지의 업종별·지역별 과밀정도 및 예상손익 추정 가능토록 하여 신중한 창업 유도</li> </ul> </li> </ul>
<p>○ 신용보증재단의 내부적인 조직, 인사관리 및 시민 만족도가 낮은 평가를 받고 있음. 전반적인 조직진단을 통해 해결방법을 모색하기 바람. (전략기획실, 인사부, 경영지원부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 신입 이사장 취임 이후 TF팀 운영하여(2개월) 조직진단 및 경영환경 분석을 통해 업무프로세스 혁신방안을 도출하고 중장기 전략체계를 구축함 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 조직, 인사, 보증·회생·경영지원 업무 등 재단 운영 전반에 대한 전략과제 발굴 및 추진계획 수립</li> </ul> </li> <li>○ 워커벨 시스템 구축을 위한 '인사 만족도 조사' 도입 시행 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 6개 부문 조사(35개 세부 질문) : 인사제도, 급여 및 복리후생, 노사관계, 연수제도, 직무 및 근무환경, 직장관 및 가치관</li> <li>- 절차 : 조사결과 분석 및 개선과제 도출 → 차년도 사업계획 반영</li> </ul> </li> <li>○ 서비스 마인드 함양 및 고객 중심 조직문화 조성을 위해 웹진 형식의 CS 콘텐츠 제작, 그룹웨어 통해 공유(주 1회)</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ TF팀 운영 결과 도출된 전략체계에 따라 경영환경 개선 및 업무 프로세스 효율화를 통해 내부 직원 만족도 제고 및 고객만족도 향상 추진</li> <li>○ 만족도조사 연 1회 실시로 시계열 분석을 통한 개선도 모니터링</li> <li>○ 내부직원 대상 심층 인터뷰(FGI) 통해 서비스 마인드 점검 예정</li> </ul>

건의사항	조치결과
<p>○ 신용보증재단 사업 및 소상공인 지원사례 등을 취합하여 다양한 매체를 통한 홍보방안을 마련하고 서울시나 시의회도 정기적으로 정보를 접할 수 있도록 해주기 바람. (경영지원부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 분기별로 소상공인 우수 지원사례 취합(총 265건) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 신용보증, 창업 컨설팅 및 자영업클리닉 등 분야별 지원사례 발굴</li> </ul> </li> <li>○ 정책효과 홍보를 위해 언론매체 보도, 온라인 매체 게시 등에 활용 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 제출사례 중 14건 현장 취재, 총 32개의 콘텐츠 제작</li> <li>- 언론매체 보도, 네이버 메인화면 노출 등으로 홍보효과 창출</li> </ul> </li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 서울시 및 의회와 사례활용 콘텐츠 공유 예정(분기별 1회 이상)</li> <li>○ 우수 지원사례 활용한 스토리텔링 홍보 강화 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 현장 취재를 통한 영상콘텐츠 제작, 유튜브 및 블로그 게시 등</li> </ul> </li> </ul>
<p>○ 사회적 배려기업에 대한 구매실적이 저조한데 분기별로 확인하여 개선하기 바람. (경영지원부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 사회적 배려기업 등에 대한 우선구매제도 시행('18.10.2.) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 소액 수의계약 및 제3자 단가계약시 사회적 배려기업에 대한 우선구매(공사, 용역 포함) 검토</li> </ul> </li> <li>○ 예산집행 사전 협의시 사회적 배려기업에 대한 검토여부 확인 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사업추진관련 계획 작성시 계약부서 협조결재 강화</li> </ul> </li> <li>○ '18년 서울시 사회적 배려기업 공공구매 목표 달성 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 목표 472백만원, 실적 480백만원 (101.6%)</li> </ul> </li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 사업추진 담당자에 대한 정기적 교육 및 분기별 구매실적 점검하여 사회적 배려기업에 대한 구매실적이 향상 되어 사회적 가치가 제고될 수 있도록 노력하겠음</li> </ul>

건의사항	조치결과
<p>○ 채무감면을 지속적으로 했을 때 도덕적해이가 발생할 수 있을 것 같은데, 특히 고액보증업체의 경우 도덕적 해이가 발생하지 않도록 채권관리를 잘 해주기 바람 (회생지원부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 지적전산 및 고용정보 등 공공정보를 활용하여 채무자의 변제능력 심사 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 공공정보 활용 결과 채무자 소유 책임재산의 구상실익이 있는 경우 채무감면 불허하는 등 도덕적 해이 예방</li> </ul> </li> <li>○ 채권자에 대한 사해목적으로 소유자산 처분 시 채권자취소소송 적극 제소중임</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 채무감면 시 채무자 변제능력을 세밀히 심사하여 고액보증업체의 도덕적 해이 예방을 철저히 하겠음</li> </ul>
<p>○ 금감원으로부터 불법채권 추심으로 제재 조치를 받은 경우 경쟁 입찰에서 제외바람. (회생지원부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 추심위임업체 선정 절차에서 입찰자격 제한 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 불법추심으로 영업정지 이상의 처분을 받은 경우 입찰대상에서 제외</li> </ul> </li> <li>○ 추심위임업체의 불법추심 예방 및 관리감독 강화 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 추심위임업체 매월 불법추심으로 인한 민원 현황 재단에 보고</li> </ul> </li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 향후 추심위임업체 선정 시 불법추심으로 제재 받은 경우 입찰 자격 제외 지속 유지</li> <li>○ 불법추심이 발생하지 않도록 사전 관리 강화</li> </ul>

**건의사항**

**조치결과**

○ 당기순손실을 줄일 수 있도록 노력해주시기 바랍니다.  
(경영지원부)

**추진상황 : 추진완료**

**추진내용**

- 당재단을 포함한 신용보증기관의 재무구조는 적자발생 구조임
  - 보증기업 채무불이행 시 대위변제에 따른 손실발생 불가피
- 그러나 재단의 자구적 노력으로 인한 금융기관 임의출연금을 수익으로 반영한 국가회계기준에서는 당기순손실 지속 감소함
  - '18년 국가회계기준상 당기순이익 약 50억원 전망

※ 최근 3년간 당기순이익 결산자료

(단위 : 억원)

구 분		2015년	2016년	2017년
당기순 이익	기업회계기준(A)	△377	△343	△346
	<b>국가회계기준(B)</b>	<b>△91</b>	<b>△73</b>	<b>△36</b>
	차이(B-A)	286	270	310

\* 차이(B-A) = 금융기관 출연금(부담금수익)

\* '18년 국가회계기준 결산시 금융기관 출연금 증가하여 흑자 달성 전망

**향후계획**

- 부실감축, 출연금 확보, 자산운용수익성 향상을 통한 기본재산 확충 노력 강화
- 경비 등 지출예산 모니터링을 강화하여 방만경영이 되지 않도록 관리를 철저히 하겠음

건의사항	조치결과
<p>○ 소상공인지원을 위한 서울페이 사업이 잘 운영될 수 있도록 서울시와 긴밀한 업무협의를 하기 바람. (전략기획실)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 고객 접점인 지점을 활용한 제로페이 가입 안내 및 지원 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 소상공인의 가맹 가입 활성화를 위하여 서울시 내 17개 지점을 통한 재단 이용 고객 대상 가입 안내 추진</li> <li>- 내방 및 상담고객 대상 1대1 지원 안내 및 지점 내 홍보방송 송출</li> </ul> </li> <li>○ 온라인 가입채널 자체 구매 및 개발 후 가맹점 가입에 활용 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 재단이 보유한 서버와 네트워크를 활용하고 자체 예산으로 별도 도메인(www.seoulpay.or.kr) 구입 및 홈페이지 개발</li> <li>- 제로페이 홈페이지 개발 후 재단 홈페이지와 소상공인종합지원 포털과 연계하여 가입희망 고객의 온라인 채널 접근성 확대 (※현재 금융결제원 www.zeropay.or.kr로 채널 일원화)</li> </ul> </li> <li>○ 서울시와 재단간 거버넌스 구축하여 사업활성화 공동추진 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 온오프라인 가입 창구 : 재단 홈페이지 및 17개 지점</li> <li>- 총괄 관리 : 市 제로페이 추진반</li> </ul> </li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 본점 사옥 및 지점에 제로페이 리플렛 비치 및 홍보 포스터 부착하여 고객대상 지속 홍보</li> <li>○ 재단 관리 시설(구내식당 등) 내 제로페이 결제 가맹점 발굴 및 가맹가입 협의를 통해 결제처 확대 노력하겠음</li> </ul>

건의사항	조치결과
<p>○ 지점별 보증업무량 편차를 줄이기 위해 인력충원, 배치 등의 방법들을 종합적으로 모색하기 바람. (전략기획실)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 효율적 인력운영을 위해 직무분석 연구용역 수행(3개월) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 지점별 업무량에 따른 적정 인력 산출 및 업무량 편차 해소 등 검토</li> </ul> </li> <li>○ '19년 조직·인력 운용계획 수립 시 직무분석 연구용역 결과를 반영하여 지점 업무량에 따른 적정 인력 배치</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 중장기적으로 市와 지점 신설에 대한 긴밀한 협의를 통해 업무량 분산 및 지점별 업무량 균등화를 위해 노력하겠음</li> </ul>
<p>○ 폐업지원사업에 있어서 현장조사에 그치지 않고 다시 회생할 수 있는 구체적인 조치방법을 마련하기 바람. (자영업지원센터)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 한계소상공인 증가에 따른 컨설턴트 pool 확대 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사업정리 전문가 pool 확대(현재 15명 ⇒ 25명)</li> </ul> </li> <li>○ 사후관리 컨설팅 도입 및 사업정리 전문가 역량강화 교육 실시 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 컨설팅 지원 후 3개월 이내 사후관리 실시</li> <li>- 사업정리 전문가 역량강화 집중교육 실시를 통하여 한계소상공인에 대하여 사업정리 방법뿐만 아니라 채무정리 방법, 취업·재창업 등 실질적인 컨설팅을 통한 재기지원 강화</li> </ul> </li> <li>○ 서울시복지재단 연계강화를 통한 금융·복지 상담지원 강화 <ul style="list-style-type: none"> <li>- '재단-서울시복지재단' 협업 체계 강화</li> </ul> </li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 사업정리 컨설턴트 pool 확대 및 역량강화 <ul style="list-style-type: none"> <li>- '19년 사업정리 전문가 pool 확대 및 역량강화 교육실시 예정</li> </ul> </li> <li>○ 서울시 복지재단 연계강화 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 업무협약('17.4월)을 바탕으로 폐업자에게 실질적 도움이 되는 실무업무 협의 ('19년)</li> </ul> </li> </ul>

건의사항	조치결과
<p>○ 비정규직의 정규직화를 추진함에 있어서 절차와 과정 등의 부당한 사례가 발생하지 않도록 유의하기 바람. (인사부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용 : '18년 정규직 전환절차 추진 완료</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (기간제근로자) 정규직 전환심의위원회 개최를 통한 상권분석 전담인력 '2명'에 대한 정규직 전환 완료 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 전환심의위원회 구성 : 총 10인 (외·내부 각 5인)</li> <li>- 절차 : 현황공유 → 전환 직무/인원/방식 결정 → 평가전환</li> <li>- 직원구분 : 전문직원(조사연구)</li> </ul> </li> <li>○ (용역근로자) 용역근로자 간담회 개최를 통해 이해당사자 전원의 '전환 미희망' 의사에 따라 정규직 전환 절차 종료</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 정부 비정규직 정규직 전환 가이드라인 준수 철저 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 신규채용 시 비정규직 예외사유 제외하고 정규직 채용 원칙 준수</li> </ul> </li> </ul>
<p>○ 임원추천위원회, 구상채권 상각절차 등 이사회를 통한 구성과 의결이 절차적 타당성에 의해 잘 운영되고 있는지 철저히 확인하기 바람. (전략기획실)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 연초 '연간 이사회 운영계획'을 수립하고, 이에 따라 운영 내실과 절차적 타당성을 준수하기 위해 노력하고 있음 <ul style="list-style-type: none"> <li>- '18년 총 8회 이사회 개최 시, 정해진 통지기간(7일 전, 주요 사업계획 및 예산에 관한 안건 있는 경우 15일 전) 준수</li> </ul> </li> <li>○ 임원추천위원회 운영 결과에 따라 진행된 임원후보자 추천의 건 및 2018년 구상채권 상각의 건은 모두 적절한 절차에 따라 이사회 의결을 통하여 처리함</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 이사회 통지기한을 철저히 준수하고, 절차적 타당성이 결여되지 않도록 지속 관리하여 이사회 운영의 내실을 기하겠음</li> </ul>

건의사항	조치결과
<p>○ 채무불이행 삭제요청에 대한 잦은 민원이 있음. 즉시 삭제될 수 있도록 조치하기 바람. (회생지원부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 한국신용정보원의 일반신용정보관리규약에 의거 업무처리중임 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 일반신용정보관리규약에 의거 신용도판단정보(채무불이행 정보) 해제사유 발생 시 해제 처리중임</li> </ul> </li> <li>○ 다만, 신용도판단정보 해제 사유를 재단이 인지하지 못하여 고객이 신용도판단정보 삭제 요청한 경우 즉시 해제 처리하고 있음</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 일반신용정보관리규약에 저촉되지 않도록 관리 더욱 강화하겠음</li> </ul>
<p>○ 보증서 발급을 받기 위해서는 접수부터 실행과정이 매우 오래 걸림. (보증지원부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 금융권 업무위임을 통한 보증처리일수 단축 노력 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 금융권 업무위임 도입('16.9월) 이후 지속적으로 확대함으로써 보증처리일수 및 고객 방문 시간을 단축함</li> <li>- 금융권 업무위임 실적 : ('17년) 548억원 ⇒ ('18년) 1,238억원</li> </ul> </li> <li>○ 처리일수 단축을 위한 상품 기획 및 운용 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 소액 스피드(Speed) 보증 : 접수 후 5영업일이내 처리</li> <li>- 플러스 모바일 보증 : 모바일·은행처리를 통한 처리일수 단축</li> </ul> </li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 금융권 업무위임 범위 추가 확대 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 위임 가능 금융회사 확대(기업은행)</li> <li>- 업무위임 확대를 통한 보증처리일수 단축 및 고객 접근성 개선</li> </ul> </li> <li>○ 무방문 신용보증 대상 확대 등을 통해 보증절차 간소화 및 처리기간 추가 단축 노력</li> </ul>

건의사항	조치결과												
<p>○ 소상공인지원사업 관련 자영업협업화에 대한 만족도가 가장 높음. 실제 영세 소상공인들에게 가장 필요한 지원 사업은 공간구축을 통한 비용절감 혜택이라는 것을 알 수 있음. 사업의 만족도와 효과성을 고려하여 확대방안을 마련하기 바람. (자영업지원센터)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 서울시 소상공인 종합계획 <table border="1" data-bbox="574 517 1449 602"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>2018년</th> <th>2019년</th> <th>2020년</th> <th>2021년</th> <th>2022년</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>협업체수</td> <td>20</td> <td>22</td> <td>24</td> <td>25</td> <td>26</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 협업화 사업에 대한 예산 확보 등을 통한 사업확대 도모</li> </ul> </li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 재단 사업수행 역량(지역밀착화 플랫폼) 강화 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 지역밀착 등을 통해 현재의 인적 물적 사업수행 능력 한계극복</li> </ul> </li> <li>○ 성공 협업화사업 발굴 및 홍보 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 성공 모델 발굴 및 홍보를 통하여 사업 타당성을 높여 예산확대 반영될 수 있도록 노력</li> </ul> </li> </ul>	구분	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년	협업체수	20	22	24	25	26
구분	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년								
협업체수	20	22	24	25	26								
<p>○ 24개 투자출연기관 혁신보고회, 비대면 서비스 30%대 확대한다고 했는데, 홈페이지 무방문대출 가능하지, 자기진단코너 확인한 결과, 개인사업자 대상, 개인 신용 문제가 없을 때만 가능한 조건으로 다른 시중 금융기관에서도 대출이 가능할 것 같은 대상자만 무대면 서비스 이용가능한 것으로 확인되고 있음. 신용 취약자도 무방문 대출이 가능한지를 검토하여 공공기관으로 역할을 다할 수 있도록 조치하기 바람 (보증지원부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 현행 자기진단시스템에 의한 제한사유는 무방문 신용보증에만 적용되는 사유가 아닌 「보증심사운용요령」 등 규정에 의거한 모든 기업에 대한 보증제한 사유임 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 저신용자도 비대면 서비스 이용 가능(햇살론 제외)</li> </ul> </li> <li>○ 단, 사이버중앙지점 운영에 따른 불가피한 제한사유 존재함 <table border="1" data-bbox="587 1451 1449 1671"> <thead> <tr> <th>무방문 신용보증 신청가능 대상</th> <th>비고</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>• 개인기업만 가능(공동대표 제외)</td> <td>• 법인기업 불가</td> </tr> <tr> <td>• 설립 후 6개월 이상일 경우</td> <td>• 창업보증 제한</td> </tr> <tr> <td>• 개별보증</td> <td>• 근보증 불가</td> </tr> </tbody> </table> </li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 무방문 신용보증 신청가능 대상을 확대하여 더 많은 고객에게 편의를 제공하고 공공기관의 역할을 다할 수 있도록 노력하겠음 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 법인기업 및 공동대표도 이용 가능하도록 변경</li> <li>- 창업기업에 대한 신청 범위를 확장하고 근보증도 이용 가능</li> <li>- 비대면 서류제출 등 ICT 기반 지원체계 도입으로 고객 방문 최소화 적극 추진</li> </ul> </li> </ul>	무방문 신용보증 신청가능 대상	비고	• 개인기업만 가능(공동대표 제외)	• 법인기업 불가	• 설립 후 6개월 이상일 경우	• 창업보증 제한	• 개별보증	• 근보증 불가				
무방문 신용보증 신청가능 대상	비고												
• 개인기업만 가능(공동대표 제외)	• 법인기업 불가												
• 설립 후 6개월 이상일 경우	• 창업보증 제한												
• 개별보증	• 근보증 불가												

건의사항	조치결과															
<p>○ 자영업지원센터 사업 노하우 전하는 교육지원 많은데 자영업자 힘들어하는 이유는 이미 부실한 재정상태나 신용도가 떨어진 상태로, 기존 금융기관들이 적극적으로 하지 못하고 있는 부분들을 신용보증재단이 역할을 해야 한다고 생각하는데 이를 위하여 신용보증재단의 사업방향성을 이런 쪽으로 더 맞출 수 있도록 방안을 마련하기 바람 (보증지원부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 사회적 약자에 대한 '포용적 금융'을 실현하기 위해 재단은 다양한 상품을 기획하여 취약계층 맞춤형 특별보증을 적극적으로 지원함</li> </ul> <table border="1" data-bbox="577 584 1449 889"> <thead> <tr> <th>상 품</th> <th>대 상</th> <th>지 원 내 용</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>민 생 경 제 안 정 보 증</td> <td>생계형자영업자, 경영위기 소상공인</td> <td>긴급자영업자금 年 2.0% (고정금리)</td> </tr> <tr> <td>마 이 크 로 크레딧보증</td> <td>저소득층, 장애인·여성가장 등 취약계층</td> <td>연1.8% (市이차보전1.5%)</td> </tr> <tr> <td>중금리보증</td> <td>금리 단층시대 중·저신용자</td> <td>CD+3.0%의 중금리 지원</td> </tr> <tr> <td>햇 살 론</td> <td>저신용·저소득 자영업자</td> <td>창업·고금리 대환자금 (4.7% ~ 약11%)</td> </tr> </tbody> </table> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 긴급자영업자금, 사회보험 특별보증 등 포용적 금융 추가 확대 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 긴급자영업자금 지원계획 ('18년)754억원 ⇒ ('19년)1,300억원</li> <li>- 사회보험 특별보증 계획 ('18년)104억원 ⇒ ('19년)200억원</li> </ul> </li> </ul>	상 품	대 상	지 원 내 용	민 생 경 제 안 정 보 증	생계형자영업자, 경영위기 소상공인	긴급자영업자금 年 2.0% (고정금리)	마 이 크 로 크레딧보증	저소득층, 장애인·여성가장 등 취약계층	연1.8% (市이차보전1.5%)	중금리보증	금리 단층시대 중·저신용자	CD+3.0%의 중금리 지원	햇 살 론	저신용·저소득 자영업자	창업·고금리 대환자금 (4.7% ~ 약11%)
상 품	대 상	지 원 내 용														
민 생 경 제 안 정 보 증	생계형자영업자, 경영위기 소상공인	긴급자영업자금 年 2.0% (고정금리)														
마 이 크 로 크레딧보증	저소득층, 장애인·여성가장 등 취약계층	연1.8% (市이차보전1.5%)														
중금리보증	금리 단층시대 중·저신용자	CD+3.0%의 중금리 지원														
햇 살 론	저신용·저소득 자영업자	창업·고금리 대환자금 (4.7% ~ 약11%)														
<p>○ 사옥 공실이 지속되고 있는 것으로 확인되고 있는데, 실제 임차인 유치가 곤란하다면 일정 공간은 어려운 사기업이나 공익위해 운영하는 기업 등에게 임대하는 방안을 검토해보기 바람 (경영지원부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 본점 2층 공실 소상공인 유관단체 임대 추진('18.12월~) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 한국소상공인자영업자총연합회 사무총장 내방 및 조건 조율</li> <li>- 소상공인관련 7개단체 연합으로 30~50평 유치 추진 중</li> </ul> </li> <li>○ 모아사회적협동조합(장애인단체) 지하1층 유희공간 유치 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사회적 가치실현을 위한 지적장애인 고용(커피전문점 운영) 조합으로 전반적 운영계획 및 오픈 일정 등 협의('19.3월예정)</li> </ul> </li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 본점사옥내 소기업·소상공인 공유회의실 설치 추진('19.4월) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 본점 2층에 2~3개의 공유회의실을 설치하여 소기업·소상공인을 위한 회의 장소로 대여</li> <li>- 다양한 용도로 활용하기 위한 가변형 구조로 구성하며, 본점 내 타 시민개방공간 지속 발굴 노력 예정</li> </ul> </li> </ul>															

건의사항	조치결과
<p>○ 신용보증재단의 설립 취지는 경제적 약자층을 배려하기 위한 것으로 생각됨. 단순히 찾아오는 시민들만을 대상으로만 서비스를 하는 것이 아니라, 정보력이 떨어져 소외되는 계층이 생기지 않도록 찾아가는 서비스를 적극 마련하기 바람. (보증지원부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 정보력이 부족해서 혜택을 받지 못하는 고객들을 위해 일반보증 대비 혜택이 큰 “사회보험 특별보증”, “최저임금보장 특별보증” 등의 경우 유관기관과의 협업에 의거 활발하게 홍보활동을 진행하여 정보력이 부족한 당사자도 혜택을 받을 수 있도록 노력함</li> <li>○ 마이크로크레딧 지원체계 개편을 통한 찾아가는 서비스 강화 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 민간사업수행기관에 대한 지원체계 강화를 통한 취약계층에 대한 홍보, 수요 발굴 등 찾아가는 서비스 확대</li> </ul> </li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 서민금융기관(새마을금고, 신협, 저축은행 등), 근로복지공단 등 유관기관 협력 강화로 정보 사각지대 최소화 노력 지속하겠음</li> </ul>

건의사항	조치결과																																	
<p>○ 장애인의무고용, 북한이탈주민, 청년의무고용 준수율 등 고용 관련 목표를 준수해주시 건의 (인사부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ [참고] '19년 1월 기준 현황</li> </ul> <table border="1" data-bbox="555 526 1445 734"> <thead> <tr> <th>정책지표</th> <th>목 표</th> <th>실 적</th> <th>부족인원</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>장애인 고용</td> <td>3.4%(13명)</td> <td>3.9%(15명)</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>북한이탈주민</td> <td>2명</td> <td>0명</td> <td>△2명</td> </tr> <tr> <td>청년채용</td> <td>10명</td> <td>0명</td> <td>△10명</td> </tr> <tr> <td>보훈대상자</td> <td>27명</td> <td>23명</td> <td>△4명</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ '19년 결원인력 채용 추진 및 신규인력 충원을 위한 노력 지속</li> </ul> <table border="1" data-bbox="555 815 1445 1023"> <thead> <tr> <th>구 분</th> <th>시 기</th> <th>채 용 직 무</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">진 행</td> <td>2월</td> <td>일반업무지원인력(영업점부수업무)</td> </tr> <tr> <td>2월</td> <td>시설관리(미화, 보안)</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">예 정</td> <td>7월</td> <td>시설관리(경비, 기계, 미화 등)</td> </tr> <tr> <td>7월</td> <td>소상공인연구센터 조사연구인력</td> </tr> </tbody> </table> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ '19년 채용 시, 가점·우대 적용 및 관련기관 적극 협조 요청</li> <li>○ 추가 신규 인력 충원을 위한 채용 가능성 다각적 검토 추진</li> </ul> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 결원인력(전문직원△2, 지원직원 △3(6/30)) 활용 검토</li> <li>- 서울형 노동시간 단축모델 협의 재개에 따른 계획 이행</li> <li>- 지역밀착 강화를 위한 추가 지점 개설에 따른 인력 충원</li> </ul> </div>	정책지표	목 표	실 적	부족인원	장애인 고용	3.4%(13명)	3.9%(15명)	—	북한이탈주민	2명	0명	△2명	청년채용	10명	0명	△10명	보훈대상자	27명	23명	△4명	구 분	시 기	채 용 직 무	진 행	2월	일반업무지원인력(영업점부수업무)	2월	시설관리(미화, 보안)	예 정	7월	시설관리(경비, 기계, 미화 등)	7월	소상공인연구센터 조사연구인력
정책지표	목 표	실 적	부족인원																															
장애인 고용	3.4%(13명)	3.9%(15명)	—																															
북한이탈주민	2명	0명	△2명																															
청년채용	10명	0명	△10명																															
보훈대상자	27명	23명	△4명																															
구 분	시 기	채 용 직 무																																
진 행	2월	일반업무지원인력(영업점부수업무)																																
	2월	시설관리(미화, 보안)																																
예 정	7월	시설관리(경비, 기계, 미화 등)																																
	7월	소상공인연구센터 조사연구인력																																
<p>○ 개정된 조례에 따라 임원 여성 비율을 높일 수 있는 방안 모색 건의 (전략기획실)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 재단 임원은 임원추천위원회 구성 및 세부운영기준에 따라 공개모집 절차(당연직 비상임이사 2명 제외)를 거쳐 시장이 임명함 <ul style="list-style-type: none"> <li>- '18.9.21. 이사장 임명</li> <li>- '18.11.7. 비상임이사 2명 임명</li> </ul> </li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 임원 선임 시 공개모집의 특성상 특정 성비를 높이는데 현실적인 어려움이 존재하나</li> <li>○ 향후 임원 선임 시 여성임원 비율을 높일 수 있도록 서울시와 적극적으로 협의하겠음</li> </ul>																																	

# 기 타 사 항

자료제출 등 기타사항	조 치 결 과
○ '15년~'17년 파산으로 인한 손실 현황(업체수, 금액) (회생지원부)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료 제출 완료 (2018.11.08.)
○ 최근 3년간 10/8~연말까지 업무추진비 집행내역 (경영지원부)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료 제출 완료 (2018.11.08.)
○ 통계청 5년 생존율 (전략기획실)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료 제출 완료 (2018.11.08.)
○ 최근 3년간 여성기업 5년 생존율 (보증지원부)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료 제출 완료 (2018.11.08.)
○ 여성가장 등 사회적 배려기업 5년 생존율 (자영업지원센터)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료 제출 완료 (2018.11.15.)
○ 한부모가정, 여성가장 지원 실적 감소 원인 (보증지원부)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료 제출 완료 (2018.11.15.)
○ 최근 2년간 공통경비 및 업무추진비 일자별 집행내역(업무추진비 중 큰 금액 영수증 첨부) (경영지원부)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료 제출 완료 (2018.11.08.)

자료제출 등 기타사항	조 치 결 과
○ '18년 임원 및 간부 해외출장 내역 (인사부)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료 제출 완료 (2018.11.08.)
○ '18년 초과근무수당 일자별, 월별, 직급별 지급내역 (인사부)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료 제출 완료 (2018.11.08.)
○ 부서별 업무일지 (전략기획실)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료 제출 완료 (2018.11.08.)
○ 고액대출자 상위 5% 명단 (보증지원부)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료 제출 완료 (2018.11.08.)
○ 직원채용관련 가족 친인척명단 (인사부)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료 제출 완료 (2018.11.08.)
○ 최근 2개년 클린신고센터 접수 내용 (감사실)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료 제출 완료 (2018.11.08.)
○ 3억원 이상 고액보증 현황 (보증지원부)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료 제출 완료 (2018.11.15.)
○ '16년~'18년 광고 및 홍보 내역(매체별 구분) (경영지원부)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료 제출 완료 (2018.11.08.)

자료제출 등 기타사항	조 치 결 과
○ 최근 3개년 채무불이행자 명단 (회생지원부)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료 제출 완료 (2018.11.08.)
○ 최근 3개년 회생지원보증 취급실적 (보증지원부)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료 제출 완료 (2018.11.08.)
○ 채권 추심위임기관 2곳 계약서 (회생지원부)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료 제출 완료 (2018.11.08.)
○ 재보증기관 계약서 (보증지원부)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료 제출 완료 (2018.11.08.)
○ 최근 3개년 보전금 및 손해금 현황 (회생지원부)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료 제출 완료 (2018.11.08.)
○ 보증지원 및 대출실행 시 6개월 선이자 수취 여부 (보증지원부)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료 제출 완료 (2018.11.15.)
○ 창업전 컨설팅 유무에 따른 폐업률 비교·검토 자료 (자영업지원센터)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료 제출 완료 (2018.11.15.)
○ 채권매각 및 채권소각 진행 현황 (회생지원부)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료 제출 완료 (2018.11.15.)

자료제출 등 기타사항	조 치 결 과
○ 지점별 정책보증별 보증 및 사고발생 분석 자료 (회생지원부)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료 제출 완료 (2018.11.15.)
○ 거버넌스 구축 관련 유관기관 협업 내용 (전략기획실)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료 제출 완료 (2018.11.08.)
○ '18년 사회적 기업 우선구매현황 (경영지원부)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료 제출 완료 (2018.11.08.)
○ 초과근로수당 지급 방법 및 현황 (인사부)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료 제출 완료 (2018.11.15.)
○ 업무추진비 관련 예산편성기준 및 지침 (전략기획실)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료 제출 완료 (2018.11.15.)
○ 조직별 인원현황(직종, 정규직/비정규직 및 성별 구분) (인사부)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료 제출 완료 (2018.11.08.)
○ 연도별 장기미회수채권 감면 현황 (회생지원부)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료 제출 완료 (2018.11.08.)
○ 소상공인 지원 활성화 관련 연구용역 리스트 (전략기획실)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료 제출 완료 (2018.11.08.)

자료제출 등 기타사항	조 치 결 과
○ 자치구별 소상공인 동행프로젝트 선정업체 현황 (자영업지원센터)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료 제출 완료 (2018.11.08.)
○ 자치구별 우리가게 전담마케터 선정업체 현황 (자영업지원센터)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료 제출 완료 (2018.11.08.)
○ 무기계약 종료 관련 윤00관련 서류, 인사위원회 회의록 등 (인사부)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료 제출 완료 (2018.11.08.)
○ 임원추천위원회 명단 및 회의록 (전략기획실)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료 제출 완료 (2018.11.08.)
○ 임원추천위원회 구성현황 및 진행 절차 (전략기획실)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료 제출 완료 (2018.11.15.)
○ '18년 구상채권 상각 관련 이사회 회의록 (전략기획실)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료 제출 완료 (2018.11.15.)
○ 자영업지원센터 소상공인종합지원사업 관련 사업별 상세내용 및 예산편성 (자영업지원센터)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료 제출 완료 (2018.11.08.)
○ 2019년 자영업 지원센터 관련 예산 편성안 (자영업지원센터)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료 제출 완료 (2018.11.08.)

자료제출 등 기타사항	조 치 결 과
○ 조직현황 성별분리통계 자료 요청 (인사부)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료 제출 완료 (2018.11.08.)
○ 업무추진비 자료 제출시 사용자 인원수 추가 요청 (경영지원부)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료 제출 완료 (2018.11.08.)

## < 참 고 자 료 >

1. 임 원 현 황
2. 부점별 업무분장
3. 지 점 현 황
4. 2019년 예산
5. 2018년 요약 재무제표
6. 연도별 주요업무 추진현황
7. 주요 용어정리

# 1

## 임원 현황: 총 9명 (상임 3, 비상임 6 (당연직 2명 포함))

직 위		성 명	임 기	주요 학력 및 경력	
이사장		 한종관	'18. 9.21 ~ '21. 9.20	· 연세대학교 경영학 석사 · 전북대학교 경영학 박사	· 신용보증기금 전무이사 · 한국경영혁신중소기업협회 경영혁신연구원장 · 중앙대 경영경제대학 겸임교수
당 연 직	비상임 이사	 강병호	'19. 1. 1 ~	· 美 클레몬트대학원 정책학 석사 · 동국대학교 행정학 박사	· 서울시 일자리노동정책관 · 現) 서울시 노동민생정책관
	비상임 이사	 박영숙	'19. 2. 8 ~	· 건국대학교 행정학 · 건국대학교 행정학 석사 수료	· 경상대학교 사무국장 · 現) 서울지방중소벤처기업청장
선 임 직	상임 이사 (경영부문)	 문진수	'16. 8. 1 ~ '19. 7.31	· 연세대학교 철학 · 연세대학교 행정학 석사	· 에듀머니 대표 · 사회적금융연구원 원장
	상임 이사 (사업부문)	 권영호	'16. 8. 1 ~ '19. 7.31	· 고려대학교 농업경제학	· 서울은행, 동화은행 · 서울신용보증재단 전략기획실장 · 서울신용보증재단 감사실장
	비상임 이사 (노동이사)	 천기문	'17. 3.21 ~ '20. 3.20	· 성균관대학교 행정학	· 서울신용보증재단 입사('04년) · 조직문화팀장 · 現) 강남지점 회생지원팀장
	비상임 이사	 정승일	'18.11.7. ~ '21.11.6.	· 베를린훔볼트대 노동사회학 학사, 석사 · 베를린자유대 정치경제학 박사	· 대통령 직속 경제기획위원회 지문위원 · 現) 하우징클럽동조합 비상근 이시장
	비상임 이사	 신종화	'18.11.7. ~ '21.11.6.	· 고려대학교 사회학 · 워릭대 사회학 석사, 박사	· 고려대 노동문제연구소 연구위원 · 現) 한국패션봉제아카데미 대표
	비상임 감사	 고희관	'17. 5.12 ~ '19. 5.11	· 서울대학교 국제경제학 · 충북대학교 법학전문대학원 법학 석사	· 씨에스세무회계사무소 대표 · 現) 한경회계법인 이사

## 2

## 부점별 업무분장

### ■ 본 부 조 직

부 문	부 서 명	담 당 업 무	
경영 전략 부문	전 략 기획실	경영기획팀	시의회, 경영계획, 조직, 예산편성, 이사회, 제규정 관리, 법률 제반업무 등
		미래전략팀	중기계획, 신사업개발, 경영혁신, 조사연구, 시정협력 등
		성과관리팀	대외평가, 성과평가, 리스크관리, 통계, 기록물관리 등
	인사부	인 사 팀	인사, 보수, 복무, 종합근무평정 등
		노사협력팀	노사관련 업무, 복리후생 등
		연 수 팀	연수, 조직문화 등
		현장지원단	서울시 소상공인종합지원사업 지원(임금피크 인력)
	경 영 지원부	재 무 팀	계약, 예산집행 및 결산, 출납, 자금관리, 원가관리 등
		고객지원팀	CS, 홍보, 사회공헌, 민원, 고객센터, 정보공개 등
		관 재 팀	유형자산 및 임차자산 관리(본지점관리, 임대차관리 등) 등
	전 산 지원부	전산운영팀	전산기획, 전산 시스템 운영 및 관리 총괄
		정보관리팀	정보보호관련 업무 총괄(개인정보관리 포함)
	사업 전략 부문	보 증 지원부	보증기획팀
자금지원팀			서울시 중소기업육성자금 관련 업무 전반
특례보증팀			햇살론, 특례보증 업무 수행 등
회 생 지원부			채무관계자 회생 및 채권관리 기획업무, 통계관리 등 업무전반
		송 무 팀	구상권관련 직접소송업무
자영업 지원센터		사업기획팀	서울시 소상공인종합지원사업 총괄
		창업지원1팀	(예비)창업상담 및 컨설팅 업무(음식업, 서비스업) 수행 등
		창업지원2팀	(예비)창업상담 및 컨설팅 업무(제조, 도소매 기타업종) 수행 등
		경영지원팀	자영업클리닉, 협업화, 사업정리 및 재기 지원 등
		창업보증팀	창업보증심사
		상권분석팀	우리마을가게 상권분석시스템 운용
-	감 사 실	대외감사·조사 통할, 윤리경영 및 청렴도 향상 업무 통할, 업무감사, 회계감사 등	

### ■ 지 점 조 직

부 서 명	담 당 업 무	
지 역 본 부	지점 통할 관리	
지 점	보 증 지원 팀	신용보증 및 자금지원 관련 제반업무
	회 생 지원 팀	회생지원 및 채권관리 관련 제반업무
사 이 버 중앙지점	보 증 지원 1 팀	온라인 신용보증 지원관련 제반업무
	보 증 지원 2 팀	온라인 신용보증 및 이행보증 지원관련 제반업무
특 수 지 원 센 터	외부조정채권 및 구상채권관리 관련 제반업무	

## 3

## 지 점 현 황

	지 역 본 부 (본부장)	지 점	관 할 구 역	지점장	개점일	주 소 (연 락 처)
1	중부 (신용호)	명동	중구	신용호	2009.10.13	서울시 중구 퇴계로 131 신일빌딩 3층 (02-2174-4390)
2		종로	종로구	이재상	2001.06.07	서울시 종로구 종로 189 기업은행 동대문지점 3층 (02-2174-4636)
3		마포	마포/용산구	박장혁	2004.01.12	서울시 마포구 마포대로 163 서울신용보증재단 6층 (02-2174-4730)
4		은평	은평/서대문구	구자건	2005.02.18	서울시 은평구 통일로 830 파레제페빌딩 302호 (02-2174-4600)
5	동부 (이준식)	신설동	동대문/성북구 (강북지점 관할 외)	이준식	2010.10.26	서울시 동대문구 난계로 252 신삼송빌딩 2층 (02-2174-4690)
6		강북	강북/성북구 (정릉, 길음, 월곡, 장위, 석관동)	문선영	2002.04.02	서울시 강북구 도봉로 364 신한은행 강북금융센터 4층 (02-2174-4660)
7		성수	성동/광진구	황종대	2002.10.21	서울시 성동구 성수이로22길 37 성수IT종합센터 1층 (02-2174-4300)
8		중랑	중랑/노원구 (상계동 제외)	이선종	2003.03.19	서울시 중랑구 동일로 757 국민은행 중화동지점 4층 (02-2174-4200)
9		도봉	도봉/노원구 (상계동)	박대원	2012.04.18	서울시 도봉구 방학로 136 신한은행 방학동지점 2층 (02-2174-4360)
10	서부 (김상호)	강서	강서/양천구	김상호	2003.03.20	서울시 강서구 공항대로 535 대림자동차빌딩 8층 (02-2174-4260)
11		구로	구로 (구로동, 신도림동)/ 관악구	김경수	2002.04.01	서울시 구로구 디지털로32가길 16 파트너스타워 2차 203호 (02-2174-4457)
12		영등포	영등포구	박창진	2005.02.17	서울시 영등포구 경인로 775 에이스하이테크시티 4동 301호 (02-2174-4530)
13		금천	금천/구로구 (구로동, 신도림동 제외)	김태웅	2012.04.17	서울시 금천구 벚꽃로 234 에이스하이엔드타워 6차 1603호 (02-2174-4331)
14	남부 (왕희원)	강남	강남구	왕희원	1999.07.15	서울시 강남구 선릉로 514 503호(삼성동 141, 성원빌딩) (02-2174-4230)
15		송파	송파구	김재진	2004.06.29	서울시 송파구 중대로 97 효원빌딩 15층 (02-2174-4501)
16		강동	강동구	주승휴	2009.10.08	서울시 강동구 양재대로 1553 선진빌딩 6층 (02-2174-4560)
17		이수	서초/동작구	김정길	2010.04.14	서울시 서초구 동작대로 132 안석빌딩 8층 (02-2174-4420)
18	사이버중앙지점	서울 전지역	권성우	2013.06.12	http://cyber.seoulshinbo.co.kr (02-2174-5270)	
19	특수지원센터	-	윤여원	2015.04.06	서울시 금천구 디지털로9길 99 스타밸리 214호 (02-2174-4760)	

## 4 2019년 예산

### ■ 고유사업 예산

(단위: 백만원)

구 분	수 입		지 출	
	과 목	금 액	과 목	금 액
총 계	122,669		122,669	
사 업 예 산	소 계	49,837	소 계	69,208
	보 증 료	33,126	관리업무비 (A+B)	47,013
	예치금이자	11,508	인 건 비(A)	28,025
	대여금이자	61	경 비(B)	18,988
	수입수수료	975	성 과 금	3,884
	임대료 등	4,167	재보증료	17,100
			예 비 비	1,211
자 본 예 산	소 계	57,177	소 계	53,461
	재 보 증 보 전 금	24,400	대위변제금	48,800
	출 연 금	32,680	투자자산	3,246
	임 대 차 보 증 금	97	유형자산	1,415
기 타 예 산	소 계	15,655	소 계	-
	예 치 금 사 용	15,655	예치금전입	-

## ■ 수탁사업 예산

(단위: 백만원)

사 업 명		사 업 비
총 계		7,615
소 상 공 인  종 합 지 원 사 업	1. 자영업지원센터 운영	2,619
	2. 업종닥터 Pool 구성·운영	26
	3. 종합지원 포털 운영	138
	4. 상권분석서비스 운영·고도화	875
	5. 소상공인 역량강화	549
	6. 자영업클리닉 지원	1,464
	7. 사업정리 및 재기 지원	623
	8. 자영업협업화 지원	736
	9. 소상공인 동행 프로젝트	352
	소 계	7,382
	11. 위탁관리 수수료	148
합 계	7,530	
서울 글로벌 바이오메디컬 투자펀드 관리		85

\* '19년 서울시 소상공인 종합지원계획 수립 시 확정

## 5

## 2018년 요약 재무제표('19년 정기이사회(2월) 의결로 확정 예정)

## ■ 재무상태표 (기업회계기준)

(단위: 억원)

자 산		부채 및 자본		주요 내용
유동자산	6,080	유동부채	691	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 유동자산</li> <li>- 예치금<sup>주1)</sup> 4,834</li> <li>- 구상채권 733</li> <li>- 미수금, 미수수익 등<sup>주2)</sup> 513</li> </ul>
		비유동부채	620	
		<b>부채 총계</b>	<b>1,311</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 비유동자산</li> <li>- 투자자산<sup>주3)</sup> 317</li> <li>- 업무용토지, 건물 885</li> <li>- 업무용기계, 비품 18</li> <li>- 무형자산 43</li> <li>- 사무실 임차보증금 등 118</li> </ul>
비유동자산	1,381	기본재산	9,787	
		기타포괄손익누계액	10	
		결손금	△3,419	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 유동부채</li> <li>- 선수수익(보증료) 532</li> <li>- 미환급보증료 등 159</li> </ul>
		당기순손익	△228	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 비유동부채</li> <li>- 퇴직급여충당금 1</li> <li>- 임대보증금 283</li> <li>- 장기예수금 84</li> <li>- 대위변제준비금 252</li> </ul>
		<b>자본 총계</b>	<b>6,150</b>	
<b>자산 총계</b>	<b>7,461</b>	<b>부채·자본 총계</b>	<b>7,461</b>	

주1) 요구불예금 71억원, 단기금융상품 등 4,763억원

주2) 대지급금 17억원, 미수금(채보증손실보전금 미수령분) 103억원, 미수수익(예치금이자 등 기간경과 미수령분) 115억원, 선급비용(채보증료 기간미경과분) 277억원, 선급법인세 1억원

주3) 매도가능증권 200억원, 만기보유증권 84억원, 대여금 33억원

## ■ 손익계산서 (기업회계기준)

(단위: 억원)

구분	금액	주요 내용
(A)영업수익	433	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 수입수수료</li> <li>- 서울시 중소기업육성자금추천 및 사후관리수수료, 위탁관리수수료</li> </ul>
· 보증료	273	
· 이자수익	114	
· 수입수수료	8	
· 임대료등	33	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 관리업무비</li> <li>- 인건비(285억), 경비(150억), 감가상각비(29억)</li> </ul>
· 손해금	5	
(B)영업비용	664	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 영업외수익</li> <li>- 잡이익(6억), 특수채권기타회수금(3억), 상각채권매각이익(1억), 대여금이자수입등(1억)</li> </ul>
· 채보증료	118	
· 관리업무비	465	
· 구상채권상각충당금 전입	107	
· 대위변제준비금 환입	△27	
· 대지급금상각충당금 전입	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 영업외비용</li> <li>- 특수채권관리비(5억), 전기오류수정손실(3억)</li> </ul>
(C)영업외수익	11	
(D)영업외비용	8	
<b>당기순손익(A-B+C-D)</b>	<b>△228</b>	

※ 최근 3년 당기순손익 현황: ('17년) △346억원, ('16년) △343억원, ('15년) △377억원

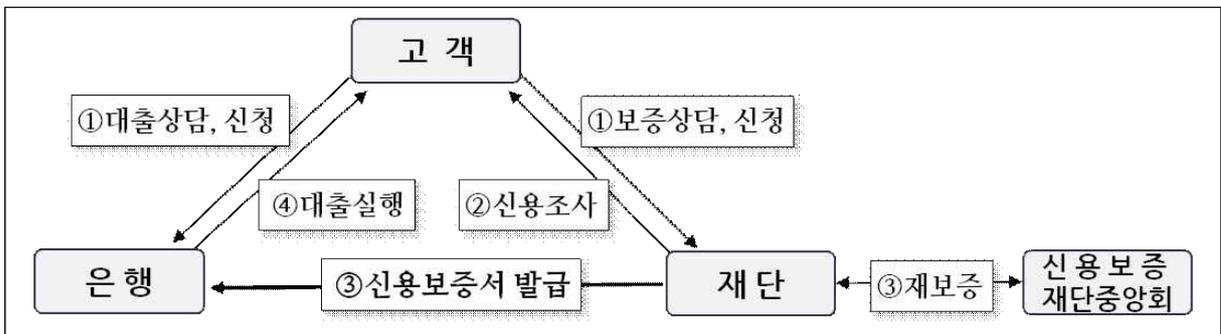
## 6 연도별 주요업무 추진현황

### 1 신용보증 지원

담보력이 부족한 서울시 소재 중소기업·소상공인 등의 채무를 보증함으로써 자금유통을 원활하게 하여 자영업자 경쟁력 제고 및 서울경제 활성화에 기여

#### ■ 사업 개요

- 이용대상: 서울시 소재 중소기업·소상공인 (개인 및 법인사업자)
- 보증종류: (채무종류) 대출보증, 이행보증, 전자상거래보증 등  
(지원성격) 일반보증, 정책보증 (사회적취약계층, 알자리창출, 창업등)
- 지원한도: 같은 기업당 최대 8억원 이내
- 지원절차 및 업무흐름



#### ■ 추진 현황

- '99년 설립이래 '18년 말까지 총 749,954건, 16조 6,780억원 지원
- '18년 1조 3,372억원 지원, 연간계획 1조 2,000억원의 111.4% 달성

[연도별 신용보증 지원현황]

(단위: 건, 억원)

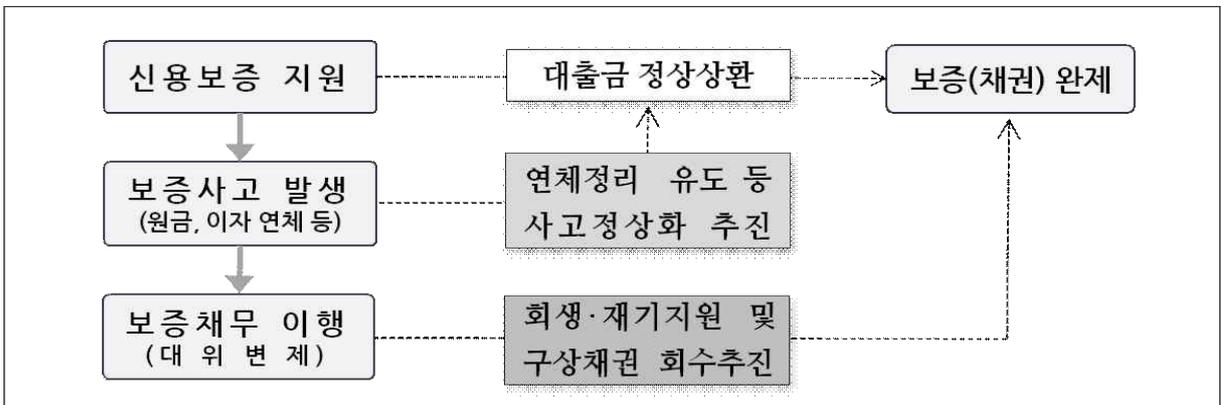
구 분		2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
보증 공급	건수	40,811	106,449	67,565	36,604	38,972	59,658	54,739	70,447	56,608	54,561	55,959
	금액	7,557	18,703	11,915	10,167	10,207	14,096	12,134	16,199	12,416	12,368	13,372
보증 잔액	건수	90,378	180,438	217,776	219,090	218,803	222,141	172,076	192,599	201,324	210,598	202,754
	금액	15,381	29,234	34,680	35,960	34,925	35,450	31,744	35,407	36,709	37,030	37,971

## 2 구상권 관리

신용보증 지원기업의 대출 정상상환을 유도하고, 보증채무 이행시 회생지원과 적극적인 구상권 회수노력 병행하여 기본재산 부실 방지

### ■ 사업 개요

- 신용보증 지원업체가 부실발생한 경우 재기·회생 지원하고, 재단이 채무자를 대신하여 금융회사 등에 보증채무 이행하여 발생한 구상채권 회수 추진
- 업무흐름



### ■ 추진 현황

- 구상권관리 효율성 제고 및 채무자별 맞춤형 다시서기 지원 등을 통해 순대위변제율 '12년 3.5%에서 '18년 말 1.2%로 점진적 하락추세

[연도별 구상권 관리현황] (단위: 억원)

구 분	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
보 증 잔 액	15,381	29,234	34,680	35,960	34,925	35,450	31,744	35,407	36,709	37,030	37,971
대위변제 발생	227	467	835	1,233	1,473	1,503	1,166	1,097	999	941	899
대위변제 회수	113	153	195	240	245	309	406	452	452	441	454
순 대 위 변 제	114	314	640	993	1,228	1,194	760	645	547	500	445
순대위변제율	0.7%	1.1%	1.8%	2.8%	3.5%	3.4%	2.4%	1.8%	1.5%	1.4%	1.2%

### 3 기본재산 관리

출연금 조성 및 관리를 통해 기본재산을 증대하고 적정 운용배수를 유지하여 안정적인 신용보증 지원기반 마련

#### ■ 사업 개요

- 신용보증의 기본재원을 서울시, 정부, 자치구, 금융회사 등의 출연금으로 조성하고 이를 안정적으로 운영, 관리하여 적정 신용보증 운용배수 유지
  - 신용보증 운용배수 = 보증잔액 ÷ (기본재산 + 이월이익금)
- 조성방법

서울시	서울시 예산 편성 및 집행 (연도별)
금융회사등	법정출연: 중소기업대출금잔액의 0.2/1,000 출연
	임의출연: 특정금융회사와 특별보증협약 체결을 통한 출연 등
정 부	정부차원 특례보증 공급시 출연 (햇살론 등)
자 치 구	자치구와 특별보증지원 협약 체결을 통한 출연

#### ■ 추진 현황

- '99년 설립이래 '18년 말 현재 출연금 총 9,787억원 조성
  - 금융회사와 특별출연부 협약보증 시행으로 출연금 조성 확대

[연도별 출연금 조성현황] (단위: 억원)

구 분	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	누계 (출연비중)
서울시	100	202	158	180	214	190	194	344	190	65	48	3,769 (38.5%)
자치구	6	14	7	13	5	13	13	11	5	6	4	129 (1.3%)
정 부	-	450	204	105	39	23	21	19	-	-	-	1,181 (12.1%)
금융회사등	111	176	98	391	508	575	358	287	270	310	345	4,708 (48.1%)
합 계	217	842	467	689	766	801	586	661	465	381	397	9,787

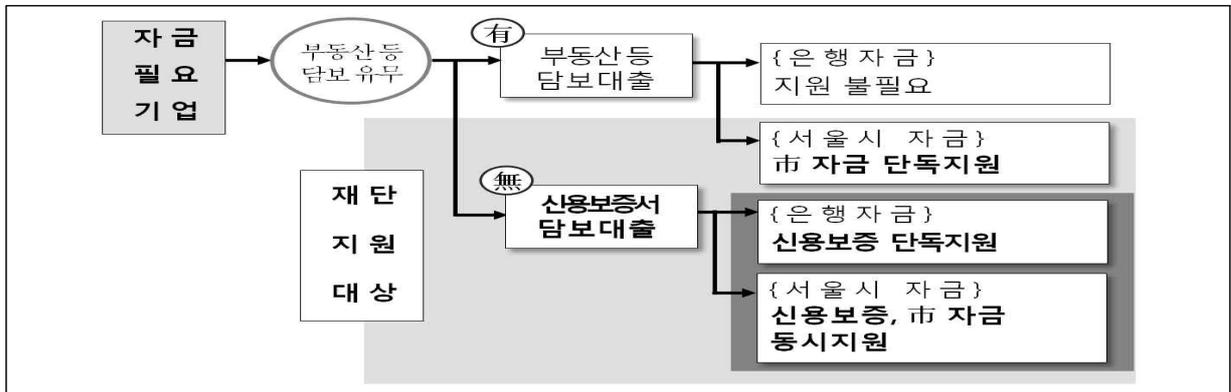
- 안정적인 보증지원 위한 적정 운용배수 유지
  - '18년 말 기준, 기본재산: 6,150억원, 운용배수: 6.2배

#### 4 서울시 중소기업육성자금 지원

장기저리의 서울시 정책자금 지원으로 서울시 소재 중소기업에 대한 경영안정 및 구조개선을 통해 중소기업의 건전한 육성 도모

#### ■ 사업 개요

- 서울시 소재 중소기업에 융자심사를 통해 장기저리의 서울시 중소기업 육성자금을 지원하여 기업의 자금난 해소 및 경영 안정화에 기여
  - 담보가 없고 장기저리 자금이 필요한 영세 자영업자가 주요 지원대상으로, 신용보증과 동시 지원하여 담보 및 고금리문제 해결



#### ● 자금종류 및 지원내용

구 분	금리지원
중소기업육성자금 (경영안정자금/시설자금)	2.0% 또는 2.5%
시중은행협력자금 (일반/특별)	1.0~1.5% 또는 2.0~2.5% 이차보전

#### ■ 추진 현황

- '03년 업무수탁 이후 '18년 말까지 총 17조 6,925억원 지원

[연도별 서울시 중소기업육성자금 지원현황] (단위: 억원)

구 분	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>합 계</b>	12,416	20,219	16,404	12,964	11,135	12,303	10,741	12,164	9,934	10,536	<b>10,181</b>
중소기업육성자금	6,016	5,947	2,176	2,164	2,502	1,580	764	2,035	1,763	2,204	<b>1,947</b>
시설자금	2,445	2,038	2,024	1,997	2,316	1,242	552	164	746	710	<b>401</b>
경영안정자금	3,571	3,909	152	167	186	338	212	1,871	1,017	1,494	<b>1,546</b>
시중은행협력자금	6,400	14,272	14,228	10,800	8,633	10,723	9,977	10,129	8,171	8,332	<b>8,234</b>

## 5 서울시 소상공인 종합지원

소상공인의 성공창업과 경영안정 및 자생력을 제고하기 위하여 정보 제공, 창업상담, 교육, 컨설팅, 자영업협업화 등 종합 지원

### ■ 사업 개요

- (예비)창업자 대상, 창업정보 제공, 교육, 현장체험, 컨설팅 등 체계적인 지원으로 창업성공률 제고
- 서민생계형 자영업자 대상, 체계적 경영개선 종합지원과 자영업 협업사업 지원으로 자생력 제고

### ■ 추진 현황

- '06. 4월 업무수탁 이후 창업교육, 컨설팅 등 지원 병행하여 창업생존율 제고
  - 서울지역 일반 창업기업 생존율<sup>5)</sup> : (1년차) 66%, (3년차) 43%, (5년차) 30%
  - 재단 창업지원기업 생존율(폐업 기준): (1년차) 90%, (3년차) 58%, (5년차) 41%

구 분	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
창업교육 *	9,168명	10,729명	12,620명	13,700명	13,522명	2,620명	-	-	12,847명	13,287명	14,469명
사후관리	4,263건	6,518건	5,980건	4,208건	4,818건	4,523건	5,315건	5,236건	5,071건	5,240건	5,043건
컨설팅	3,310회	3,917회	5,104회	7,504회	6,447회	6,686개	6,924회	5,454개	5,328개	6,167건	6,104건

\* 창업교육은 '13. 4월 서울산업진흥원으로 이관, '16. 1월 재단으로 재이관

- 대형 유통기업 골목상권 진출 등으로 경영난 겪고 있는 서민 자영업자 체계적 종합지원 및 자영업 협업사업 지원

구 분	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
서민자영업자 특별지원 ('11년~)	253개업체	261개업체	280개업체	자영업클리닉 (사업통합)	1,376개업체	1,531개업체	1,774개업체
중소슈퍼마켓 슈퍼닥터 ('13년~)	-	160개점포	163개점포				
찾아가는 현장컨설팅 ('12년~)	393개업체	419개업체	459개업체				
사업정리 및 재기지원 ('15년~)	-	-	-	51개	116개	262개	405개
자영업 협업사업 ('11년~)	7개, 250백만원	7개, 248백만원	10개, 250백만원	14개, 300백만원	15개, 340백만원	16개, 390백만원	20개, 536백만원

5) 자료출처: 2017년 기준 「기업생멸 행정통계」 결과('18.12.10. 배포, 통계청 자료)

## 6 서울 글로벌 바이오메디컬 신성장동력 투자펀드 관리

서울시 바이오산업 육성을 위해 결성된 바이오메디컬 펀드의 효율적 관리로 유망 바이오메디컬·헬스케어기업의 글로벌화 촉진

### ■ 사업 개요

- ‘서울시 바이오메디컬 투자펀드 업무수탁 협약(10. 5)’에 의거, 유망 바이오메디컬·헬스케어기업에 안정적인 장기투자 자금지원을 위한 펀드의 전문적·효율적 관리
- 주요업무
  - 펀드운용사 모집공고·선정 및 통보, 펀드 세부운영계획 수립
  - 펀드 운영위원회 등 각종 위원회 구성 및 운영
  - 펀드 투자원금, 운영수익 등의 회수 및 관리 등

#### 펀드 개요

- 결 성 일: 2011년 1월 17일
- 존속기간: 2011.01.17. ~ 2021.01.16.(10년)
- 조성규모: 630억원 (서울시 210억원, 재단 42억원, 정부 168억원, 민간 210억원)
- 운 용 사: (해외) Operon Ventures KSLSF GP LLC  
(국내) 한화투자증권(주)
- 조 합 원: 서울시, 재단, 한국산업기술진흥원, 민간기업(한화계열 3개사)
- 투자대상: 바이오메디컬, 헬스케어 등 바이오 벤처기업으로 유가증권시장 상장 또는 코스닥시장에 등록되지 아니한 기업

### ■ 추진 현황

- 유망 바이오기업 적극 발굴하여 20개 업체, 총594억원 투자완료, 회수진행

[연도별 투자 및 회수 현황]									
연 도	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017.	2018	누 계
투자금액	30억원	88억원	228억원	43억원	105억원	100억원	-	-	594억원
회수금액	-	-	30억원 (원금 20억원)	-	365억원 (원금 57억원)	199억원 (원금 32억원)	204억원 (원금 44억원)	202억원 (원금 46억원)	1,000억원 (원금 199억원)

## ■ 신용보증

- 담보능력이 부족한 기업에 대하여 공신력 있는 보증기관의 보증을 통해 기업의 원활한 자금조달을 지원하고, 금융회사 등의 채무불이행 위험부담 경감
- 보증공급(Flow): 일정기간 동안 이루어진 보증지원 실적을 금액, 건수, 업체수 등의 단위로 집계
- 보증잔액(Stock): 일정시점에서 정상적으로 신용보증이 운용·유지되고 있는 현황을 금액, 건수, 업체수 등의 단위로 측정

## ■ 재보증 및 보전금

- 재단이 신용보증한 금액의 일정비율(50%내외)에 대하여 재보증기관(신용보증재단중앙회)에 재보증 가입하고, 향후 신용보증 지원기업 부실화로 대위변제시 재보증기관으로부터 해당 재보증가입 금액만큼 보전금을 수령

## ■ 신용보증사고 발생

- 신용보증 지원한 기업이 연체, 부도, 파산, 신용상태가 급격히 악화된 경우 등을 의미하며, 금융회사는 보증사고 발생을 인지한 즉시 재단에 사고발생내용 통지

## ■ 신용보증사고 정상화

- 연체정리 등 사고발생사유가 모두 해소되고 신용보증 지원기업이 다시 정상적인 보증거래를 하게 되는 경우

## ■ 순보증사고액

- 당해연도 신용보증사고 발생금액에서 정상화금액을 차감한 순보증사고발생금액

## ■ 순보증사고율

- 해당기간의 순보증사고액을 보증잔액으로 나눈 비율 (보증기관의 총보증지원금액대비 보증사고 규모 및 증감추이를 나타내는 주요지표)

## ■ 대위변제 발생(보증채무 이행) 및 구상채권

- 신용보증 지원기업이 보증사고 상태가 지속되는 경우(3개월 경과), 청구에 따라 재단이 기업을 대신하여 금융회사에 채무변제하며, 재단에게 구상채권 발생

## ■ 대위변제 회수

- 재단이 금융회사에 채무변제한 금액을 기업으로부터 구상권을 행사하여 회수

## ■ 순대위변제액

- 당해연도 대위변제 발생금액에서 회수금액을 차감한 순대위변제발생금액

## ■ 순대위변제율

- 해당기간의 순대위변제액을 보증잔액으로 나눈 비율 (보증기관의 총보증 지원금액대비 대위변제 규모 및 증감추이를 나타내는 주요지표)

## ■ 구상채권 상각

- 대위변제 이후 장기간(1년 이상) 경과하고 구상실익이 없는 구상채권을 상각 (비용화)하는 경우 (회계상 처리이며, 구상권 회수활동은 지속 전개)

## ■ 특수채권

- 상각한 구상채권을 의미 (재무제표에 계상되지 않으나 구상권 회수활동은 자체 전담팀 운영과 외부기관 위임을 통하여 지속 추진)

### 〈특수채권의 회수위임 현황〉

- 위임목적: 회수방법 다각화로 업무효율성 및 장기 미회수채권 회수율 제고
- 위임근거: 서울신용보증재단 설립 및 운영에 관한 조례 제9조(업무)

② 재단은 제1항(구상권 행사 등)에 규정된 업무의 일부를 금융기관·단체 또는 관련전문기관에 위탁하여 시행할 수 있다. 이 경우 이사회의 의결을 거쳐 시장에게 신고하여야 한다.

#### - 재단 정관 제27조(업무의 위탁등)

① 재단은 금융회사등, 신용보증재단중앙회, 금융회사부실자산등의효율적처리및한국자산관리공사의설립에관한법률에 의한 한국자산관리공사 및 신용정보이용및보호에관한법률 제2조제5호의 규정에 의한 신용정보회사에게 구체적인 내용으로 계약을 체결하고 그 업무의 일부를 위탁할 수 있다.

## ■ 기본재산

- 보증재원 확충을 위해 정부, 서울시, 자치구, 금융회사 등으로부터 수령한 출연금

## ■ 운용배수

- 보증지원금액을 기본재산과 이월이익금의 합계액으로 나눈 배수로 지역신용보증재단법(제19조)에 의거, 최대한도는 15배 이내이며, 적정 운용배수는 5~7배로 분석

제285회 시의회 임시회  
기획경제위원회  
2019. 03. 05.(화)

I·SEOUL·U  
너와 나의 서울

세계 최고의 소기업·소상공인 종합지원 플랫폼 기관

# 업무보고 변경사항



서울특별시

서울신용보증재단

# 1. 변경사유

## □ 직제규정 개정에 따른 부서명칭 변경

- 이사회 의결('19. 2. 26.) 및 서울시장 승인('19. 2. 28.)

# 2. 주요내용

## □ 업무성격을 감안한 일부 본부부서 명칭 변경

- 전략기획실 → 기획조정실
- 전산지원부 → 전 산 부
- 보증지원부 → 신용보증부
- 회생지원부 → 재기지원부

## □ 기획 관련 부서 소관 팀 축소로 핵심역량 집중 및 전략 실행력 제고

- 기획조정실 : 3개팀 → 2개팀
  - 성과혁신팀 : 기존 성과관리팀, 미래전략팀 통합
    - \* 대외평가, 성과평가, 리스크관리, 통계, 기록물관리, 신사업개발, 경영혁신 등
- 인사부 : 3개팀 → 2개팀
  - 노사연수팀 : 기존 노사협력팀, 연수팀 통합
    - \* 노사관련 업무, 복리후생, 연수, 조직문화 등

## □ 수행업무 성격을 감안한 일부 팀 편제 및 명칭변경

- (편제변경) 영업점 업무성격의 특례보증팀을 본부조직에서 영업점조직으로 편제 이동
  - (신용보증부) 특례보증팀 → (사이버중앙지점) 보증지원3팀
- (명칭변경) 업무성격을 감안한 본부 팀 명칭 변경
  - (경영지원부) 관재팀 → 안전관리팀, (신용보증부) 자금지원팀 → 정책자금팀

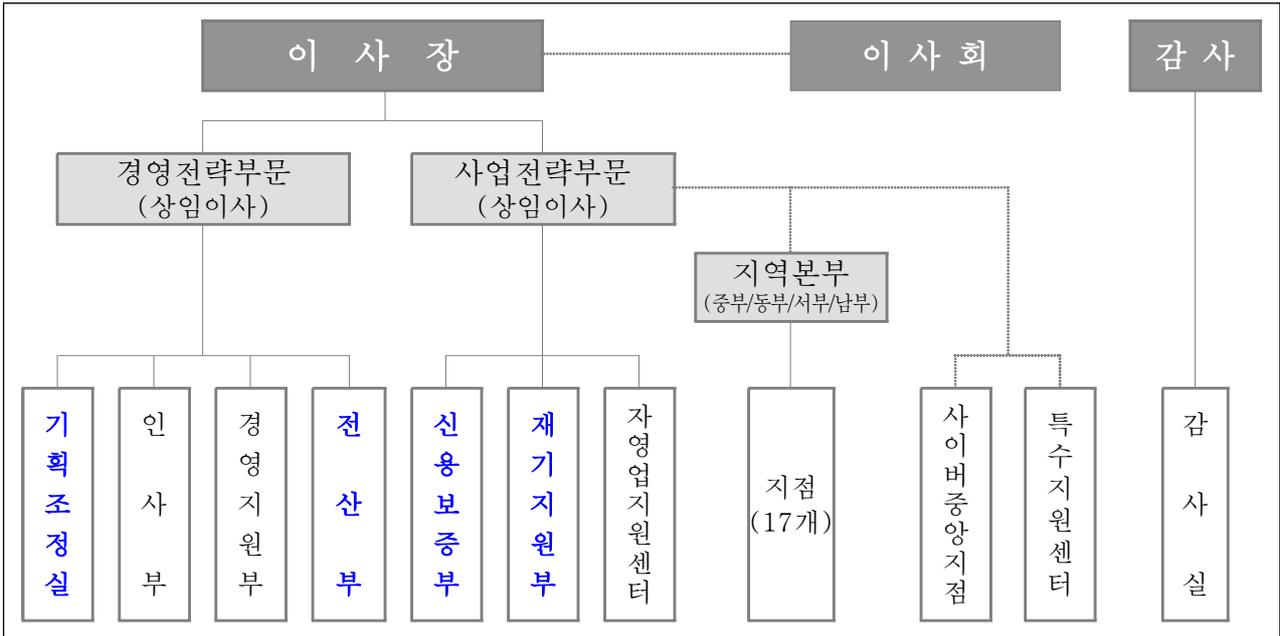
첨부: 1. 조직 및 인력현황 (4p)

2. 부점별 업무분장 (74p)

# I. 일반 현황

## 2 조직 및 인원현황 (‘19. 2. 26. 현재)

■ 조 직: 2부문 2실 5부 1센터/4지역본부 18지점 1센터



■ 인 원: 현원 341명 (임원 · 일반직 · 전문직 · 지원직)

■ 지점 분포현황 (사이버중앙지점은 마포 본점, 특수지원센터는 금천구 위치)



## □ 참고자료

### 2 부점별 업무분장

#### ■ 본부 조직

부 문	부 서 명	담 당 업 무	
경영 전략 부문	기 획 조정실	경영기획팀	시의회, 경영계획, 조직, 예산편성, 이사회, 제규정 관리, 법률 제반업무, <u>시정협력</u> 등
		성과혁신팀	대외평가, 성과평가, 리스크관리, 통계, 기록물관리, <u>중기계획</u> , <u>신사업개발</u> , <u>경영혁신</u> 등
	인사부	인 사 팀	인사, 보수, 복무, 종합근무평정 등
		노사연수팀	노사관련 업무, 복리후생, <u>연수</u> , <u>조직문화</u> 등
		현장지원단	서울시 소상공인종합지원사업 지원(임금피크 인력)
	경 영 지원부	재 무 팀	계약, 예산집행 및 결산, 출납, 자금관리, 원가관리 등
		고객지원팀	CS, 홍보, 사회공헌, 민원, 고객센터, 정보공개 등
		안전관리팀	유형자산 및 임차자산 관리(본지점관리, 임대차관리 등) 등
	전산부	전산운영팀	전산기획, 전산 시스템 운영 및 관리 총괄
		정보관리팀	정보보호관련 업무 총괄(개인정보관리 포함)
사업 전략 부문	신 용 보증부	보증기획팀	신용보증 관련업무 전반, 통계관리, 재보증 등 업무전반
		정책자금팀	서울시 중소기업육성자금 관련 업무 전반
	재 기 지원부		채무관계자 회생 및 채권관리 기획업무, 통계관리 등 업무전반
		송 무 팀	구상권관련 직접소송업무
	자영업 지원센터	사업기획팀	서울시 소상공인종합지원사업 총괄
		창업지원1팀	(예비)창업상담 및 컨설팅 업무(음식업, 서비스업) 수행 등
		창업지원2팀	(예비)창업상담 및 컨설팅 업무(제조, 도소매 기타업종) 수행 등
		경영지원팀	자영업클리닉, 협업화, 사업정리 및 재기 지원 등
		창업보증팀	창업보증심사
	상권분석팀	우리마을가게 상권분석시스템 운용, <u>조사연구</u>	
-	감 사 실	대외감사조사 통할, 윤리경영 및 청렴도 향상 업무 통할, 업무감사, 회계감사 등	

#### ■ 지점 조직

부 서 명	담 당 업 무	
지 역 본 부	지점 통할 관리	
지 점	보 증 지 원 팀	신용보증 및 자금지원 관련 제반업무
	재 기 지 원 팀	회생지원 및 채권관리 관련 제반업무
사 이 버 중앙지점	보 증 지 원 1 팀	온라인 신용보증 지원관련 제반업무
	보 증 지 원 2 팀	온라인 신용보증 및 이행보증 지원관련 제반업무
	보 증 지 원 3 팀	햇살론, 특례보증 업무 수행 등
특 수 지 원 센 터	외부조정채권 및 구상채권관리 관련 제반업무	