

서울특별시 은평외국인주민센터 운영 사무의 민간위탁 동의안

검 토 보 고

1. 제출자 및 제출경과

가. 제 출 자 : 서울특별시장

나. 의안번호 : 제3105호

다. 제 출 일 : 2025년 8월 11일

라. 회 부 일 : 2024년 8월 14일

2. 제안이유

- 은평외국인주민센터는 외국인주민을 위한 상담·교육·문화지원 등 서비스를 제공하는 외국인지원시설로,
- 전문기관의 전문성과 노하우를 활용한 양질의 서비스 제공을 위해 민간 위탁으로 운영 중이며, 위탁기간 만료에 따라 재위탁 하고자 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제4조의3 제1항에 따라 시의회 동의를 받고자 함

3. 주요내용

가. 시설개요

- 소재지 : 서울특별시 은평구 은평로21길 14-26
- 시설규모 : 69 m^2 (녹번종합사회복지관 3층, 사무실)
 - ※ 사무실 외 기타 시설은 종합사회복지관과 시설 공유를 통해 센터 운영
- 주요시설 : 사무실, 상담실, 강의실, 강당 등
- 인력운영 : 5명 (센터장 1명, 과장 1명, 사회복지사 3명)

나. 주요 위탁 내용

- 위탁기간 : 3년(2026. 1. 1. ~ 2028.12.31.)
- 위탁업무
 - 은평외국인주민센터 관리·운영 및 사업 일체
 - 일반 상담 및 법률, 노무 등 상담사업 운영
 - 한국어교육, 사회통합프로그램 등 교육사업 운영
 - 문화체험 행사, 의료지원, 인권문화다양성 사업 등 운영
 - 자격증 교육과정, 인권영화제, 명절 여가프로그램 등 특화사업운영
- 소요예산 : 341,422천원(2025년)
 - 산출근거 : 인건비 206,706천원, 운영비 13,500천원, 사업비 121,216천원
- 수탁기관 선정방법 : 공개모집
 - ※ 민간위탁 운영평가위원회 심의결과 : 적정(권고) ('25.07.14)

다. 민간위탁 추진 필요성

- 외국인주민을 위한 상담 및 교육사업, 문화지원 등 서비스를 제공하는 업무로서 전문적인 지식을 갖추고 현장에서 경험을 축적한 전문가에게 위탁 운영하는 것이 보다 양질의 서비스를 제공할 수 있음
- 다양한 기관(병원, 경찰서, 법률사무소, 노무사, 봉사자, 종교단체 등)과의 네트워크를 통한 정보공유와 실무 경험을 바탕으로 안정적이고 효율적으로 사업을 추진 할 수 있는 비영리법인 및 단체를 선정하여 운영하는 것이 효율적이라 판단됨

4. 참고사항

가. 관계법령

- 서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례 제4조

제4조(민간위탁 사무의 기준)

- ① 시장은 법령이나 조례에 정한 시장의 소관사무 중 조사·검사·검정·관리업무 등 시민의 권리·의무와 직접 관계되지 아니하는 다음의 사무를 민간위탁 할 수 있다.
- 3. 특수한 전문지식이나 기술을 요하는 사무

- 서울특별시 외국인주민 및 다문화가족 지원조례 제7조, 제18조 및 제20조

제7조(지원의 범위)

- ① 외국인주민에 대한 지원범위는 다음 각 호와 같다. <개정 2019. 9. 26., 2021.7.20.>
10. 외국인 노동자 권익 및 인권 보호

제18조(외국인주민 지원시설의 설치·운영 등)

- ① 시장은 제7조제1항 각 호와 관련된 사업을 추진하기 위하여 외국인주민 지원시설(이하 “지원시설”이라 한다)을 설치·운영할 수 있다 <개정 2021.7.20.>
- ② 시장은 지원시설의 운영을 위하여 관련 행정기관·법인 또는 단체에 대하여 소

속 공무원 또는 법인·단체의 직원을 지원시설에 파견 근무하도록 요청할 수 있다.

- ③ 시장은 필요하다고 인정하는 경우에는 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」가 정하는 바에 따라 법인·단체·기관에 제1항에 따른 지원시설이나 업무의 일부 또는 전부를 위탁할 수 있다. <신설 2021.7.20.>

제20조(시설 및 센터의 운영지원 등)

- ① 시장은 제18조제3항이나 제19조제3항에 따라 지원시설 또는 지원센터를 위탁한 경우 위탁받은 자에게 예산의 범위에서 운영비를 지원할 수 있다. <개정 2015.5.14, 2017.1.5, 2021.7.20>

나. 예산조치 : 2026년 예산편성 요구

다. 합 의 : 해당사항 없음

라. 기 타 : 서울시 외국인주민센터(6개소) 민간위탁 추진 계획
(다문화담당관-7503, 2025.6.27.)

5. 검토의견

가. 동의안 개요

- 이번 「서울특별시 은평외국인주민센터 운영 사무의 민간위탁 동의안」은 기존 민간위탁 기간 만료에 따라 ‘은평외국인주민센터’의 운영 사무를 전문성을 갖춘 민간기관에 재위탁하고자 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제4조의3¹⁾에 의해 시의회의 동의를 구하기 위해 제출되었음

나. 은평외국인주민센터 운영 현황

- 서울시는 「재한외국인처우 기본법」 및 「서울특별시 외국인 주민 및 다문화가족 지원 조례」에 따라 재한외국인에게 사회적응에 필요한 각종 교육·정보제공 및 상담 등을 지원하기 위해 외국인지원시설 17개소²⁾를 운영하고 있음
- 이 중 외국인주민센터는 서울시에 거주하는 외국인의 권익을 보호하고 각종 지원사업 추진을 위한 시설로, 서울시는 7개소(거점형 2개소, 지역형 5개소)의 외국인주민센터를 운영 중이며, 그 중 4개소는 구립복지관의 시설을 활용하여 운영됨
- ※ 구립복지관의 시설을 활용하는 외국인주민센터는 구립복지관장이 외국인주민센터장을 겸임하고 센터 직원들은 구립복지관 소속 직원과 별도로 채용하는 방식으로 운영되고 있음

1) 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제4조의3(의회동의 및 보고) ① 시장은 제4조 각 호 사무에 대해 민간위탁을 하고자 하는 경우와 위탁사무의 중요내용에 변경이 있는 경우, 제2조제4호에 따른 재위탁을 하는 경우에는 서울특별시의회의(이하 "의회"라 한다)의 동의를 받아야 한다.

② 재계약시에는 소관 상임위원회에 보고하는 것으로 의회의 동의를 갈음한다.

2) 서울외국인주민센터(거점형), 동부외국인주민센터(거점형), 외국인주민센터(지역형, 5개소) 글로벌빌리지센터(7개소), 서울글로벌청소년교육센터, 서울이주여성상담센터, 서울글로벌센터,

〈 서울시 외국인주민센터 운영 현황 〉

구분		시설명	운영기관	소재지	규모	인력	개설일	'25년 예산 (백만원)	비고 (위탁기간)
1	거점형	서울	(사)이주민센터 친구	영등포구 도산로	935㎡	12명	'14.10.15	1,403	서울시소유 (‘23.1.1.~’25.12.31.)
2		동부	(사)일일시호일	성동구 무학로	452㎡	5명	'01.12.14	583	서울시소유 (‘23.1.1.~’25.12.31.)
3	지역형	성북	사회복지법인 혜명	성북구 종암로	23㎡	5명	'09.04.30	334	민간시설임차 (‘23.1.1.~’25.12.31.)
4		강동	경북대학교 산학협력단	강동구 성안로	46㎡	5명	'08.03.15	333	복지관 활용 임차 (‘23.1.1.~’25.12.31.)
5		금천	사회복지법인 티뷰크복지재단	금천구 가산로	65㎡	5명	'07.05.01	332	복지관 활용 임차 (‘23.1.1.~’25.12.31.)
6		양천	복지동행 사회적협동조합	양천구 목동동로	70㎡	5명	'09.04.28	353	복지관 활용 임차 (‘23.1.1.~’25.12.31.)
7		은평	기독교대한감리회 사회복지재단	은평구 은평로	37㎡	5명	'08.02.14	341	복지관 활용 임차 (‘23.1.1.~’25.12.31.)

* 성북센터의 경우 현 수탁기관의 운영포기로 재위탁(공모) 예정(24년 민간위탁 재위탁 시의회 동의)

- 이번 동의안의 대상인 은평외국인주민센터는 녹번종합사회복지관(은평구립)의 시설 일부를 임차하여 운영하고 있으며, 외국인주민에 대한 법률·노무 등의 상담지원, 직업능력향상 지원, 한국적응교육, 문화체험지원, 국가별 커뮤니티 지원, 영화제, 명절여가 프로그램 등의 사업을 실시하고 있음

〈 은평외국인주민센터 현황 〉

- 위 치 : 서울특별시 은평구 은평로21길 14-26, 녹번종합사회복지관 3층
- 인력운영 : 정원 5명(센터장, 과장 1명, 대리 1명, 사회복지사 2명)
- 운영시간 : 화-금 09:00 ~ 18:00, 일 09:30 ~ 18:30
- 주요기능 : 교육, 상담, 의료, 문화, 직업능력향상, 커뮤니티 지원 등
- 연도별예산 : 341백만원('25년), 285백만원('24년), 272백만원('23년)
- 공간현황(녹번종합사회복지관)

구 분	규 모	운 영 내 역
3층	2,072㎡	은평외국인주민센터, 프로그램실, 상담실
2층		관장실, 사무실, 상담실
1층		녹번복지관 어린이집
지하1층		프로그램실, 강당

- 은평외국인주민센터의 운영실적(이용현황)을 살펴보면, 연간 이용자 수는 약 7,500명 내외를 유지하고 있고, 교육분야 참여 인원이 연 3,000명 이상으로 안정적인 실적을 보임. 특히 은평센터는 ‘이주민영화제’ 등 문화콘텐츠를 통한 외국인주민 인식 개선과 사회 통합에 강점을 가지고 있어 다른 센터 운영에 활용할 가치가 높다고 판단됨

< 은평외국인주민센터 운영 실적 (2022년~2025년 7월) >

(단위 : 명)

연도	계	상담	교육	문화	의료	커뮤니티	기타 (인권 등)
2025.7월말	5,393	583	2,966	668	-	235	941
2024	7,286	883	3,199	1,099	-	582	1,523
2023	8,088	1,080	3,502	740	-	800	1,966
2022	7,020	1,171	3,206	386	-	505	1,752

- 은평외국인주민센터의 종합성과보고서³⁾를 살펴보면, 수탁기관인 기독교대한감리회 사회복지재단은 공통사무평가(사업인프라, 사업활동)와 개별사무평가(사업성과, 지도점검 이행노력), 사용자만족도(만족도 제고 노력) 평가 및 감점사례 등을 종합하여 총 83.08점을 획득하였음

< 은평외국인주민센터 운영 종합성과평가 결과 >

평가영역	평가범주	지표배점	득점
공통사무	사업인프라	14.00	11.37
	사업활동	12.00	9.28
개별사무	사업성과	48.00	42.28
	지도점검 이행노력	6.00	5.28
사용자만족도	만족도 제고노력	20.00	16.87
감점사례	협약사항 위반* (제3자 위탁금지, 협약이행보증내용 위반 등)	-	- 2.00
합계		100.00	83.08

* 감점내용

- 협약서 제11조(인권보호) 제3항에 따라 전 직원을 대상으로 필수교육을 시행하여야 하나, 2024년도 수탁기관 필수교육(청렴교육) 미이수로 감점

3) 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제4조의3(의회동의 및 보고)

③ 시장은 제1항 및 제2항에 따라 의회의 동의를 받고자 하는 때에는 위탁사무 및 운영 등에 대한 평가가 포함되어 있는 민간위탁 성과보고서를 함께 제출해야 한다.

다. 은평외국인주민센터 민간위탁 추진 경과

- 은평외국인주민센터는 2008년 2월 ‘은평외국인근로자센터’로 최초 개소하였고, 2024년 12월 ‘은평외국인주민센터’로 그 명칭을 변경하여 운영중임. 최초 개소 시부터 현 수탁기관인 ‘사회복지법인 기독교대한감리회 사회복지재단’이 센터를 운영해오고 있음

〈 은평외국인주민센터 민간위탁 경과 〉

구분	위탁기간	수탁기관	선정방법	비고
최초위탁	‘08. 2. ~ ‘08. 12.	사회복지법인 기독교대한감리회 사회복지재단	최초위탁	
2차 ~ 7차 위탁	‘9. 1. ~ ‘19. 12.	"	재계약(6회)	
8차 위탁	‘20. 1. ~ ‘22. 12.	"	공개모집	
9차 위탁	‘23. 1. ~ ‘25. 12.	"	재계약	

- 한편, 민간위탁운영평가위원회 심의4)에서 이번 민간위탁 사무에 관하여 ‘적정’ 결과를 받았으나, ▲서울시 외국인지원센터의 비전과 추진 체계 수립, ▲외국인주민센터가 실질적으로 사회복지관의 팀처럼 운영되고 있어 복지관의 수탁기관 변경 등에 따른 운영상 문제발생에 대한 대안 마련을 권고받았음

□ 민간위탁 운영평가위원회 심의결과 [제5차 민간위탁 운영평가위원회, 2025. 7.]

위탁사무명	유 형	수탁기관	위탁기간	심의결과	비 고
은평외국인주민센터 운영	사무형 재위탁	-	3년	적정 (권고*)	

* 권고내용

- 가족센터, 글로벌빌리지센터까지 아우르는 종합적인 비전과 추진 체계를 수립하여, 센터별 기능과 역할을 명확히 정립 (거점형과 지역형의 기능, 역할 명확화 포함)
- 실질적으로 구립 또는 시립사회복지관의 팀처럼 속해 있으므로 복지관 수탁기관 변경 시 발생할 문제점 (운영 안정성 저해, 센터장 예산 등)에 대비한 대안 검토

4) 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제4조의4(민간위탁 동의안) 시장이 제4조의3에 따라 제출하는 민간위탁 동의안은 다음 각 호의 사항을 포함하여야 한다.

1. 위탁사무명
2. 민간위탁 추진근거 및 추진 필요성
3. 위탁사무 내용
4. 위탁시설 개요(소재지, 규모, 지원시설, 위치도)
5. 민간위탁기간
6. 수탁자 선정방식
7. 소요예산 및 산출근거
8. 민간위탁운영평가위원회 심의결과
9. 그 밖에 민간위탁 심의에 필요한 사항

라. 민간위탁 재위탁의 타당성 검토

- 이번 동의안을 통해 민간위탁하고자 하는 외국인주민센터 운영의 구체적인 사무는 법률·노무 상담, 한국어 교육 등 교육사업, 커뮤니티 운영, 한국문화 체험, 지역 특화사업 운영 등임

< 은평외국인주민센터 위탁사무 내용>

- 위탁사무 : 은평외국인주민센터 관리·운영 및 사업 일체
 - 일반 상담 및 법률, 노무 등 상담사업 운영
 - 한국어교육, 컴퓨터교실, 한국어자격증반 등 교육사업 운영
 - 문화체험 행사, 의료지원, 인권문화다양성 사업 등 운영
 - 자격증 교육과정, 인권영화제, 명절 여가프로그램 등 특화사업운영

- 위탁사무는 외국인주민의 안정적인 한국생활 정착과 사회안전망을 구축하고, 다문화 정책 추진을 통한 사회통합을 위한 것으로 일반적으로 외국인을 대상으로 하기에 다언어 구사가 능력이 요구되고, 맞춤형 상담 및 교육을 위한 전문지식과 경험이 필요하다는 점에서 민간위탁의 타당성이 인정된다고 하겠음⁵⁾
- 또한, 「재한외국인 처우 기본법」 제11조⁶⁾ 및 「서울특별시 외국인 주민 및 다문화가족 지원 조례」 제18조⁷⁾를 통해 외국인주민에 대한 각종 사업추진 및 지원시설 설치·운영에 법적 근거가 마련되어 있어 민간위탁 추진은 적절하다고 판단됨

5) 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제4조(민간위탁 사무의 기준) ① 시장은 법령이나 조례에 정한 시장의 소관사무 중 조사·검사·검정·관리업무 등 시민의 권리·의무와 직접 관계되지 아니하는 다음의 사무를 민간위탁 할 수 있다.

3. 특수한 전문지식이나 기술이 필요한 사무

- 6) 「재한외국인 처우 기본법」 제11조(재한외국인의 사회적응 지원) 국가 및 지방자치단체는 재한외국인이 대한민국에서 생활하는 데 필요한 기본적 소양과 지식에 관한 교육·정보제공 및 상담 등의 지원을 할 수 있다.
- 7) 「서울특별시 외국인 주민 및 다문화가족 지원 조례」 제18조(외국인주민 지원시설의 설치·운영 등) ① 시장은 제7조제1항 각 호와 관련된 사업을 추진하기 위하여 외국인주민 지원시설(이하 "지원시설"이라 한다)을 설치·운영할 수 있다.
- ② 시장은 지원시설의 운영을 위하여 관련 행정기관·법인 또는 단체에 대하여 소속 공무원 또는 법인·단체의 직원을 지원시설에 파견 근무하도록 요청할 수 있다.
- ③ 시장은 필요하다고 인정하는 경우에는 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」가 정하는 바에 따라 법인·단체·기관에 제1항에 따른 지원시설이나 업무의 일부 또는 전부를 위탁할 수 있다.

- 서울시 외국인주민 수와 비율은 지속적으로 증가하는 추세를 보이고 있으며⁸⁾, 체류 목적과 국적이 다양화되면서 언어 장벽, 문화적 차이, 법적·제도적 정보 부족 등으로 인한 일상생활의 어려움을 해소하기 위한 정책 지원과 전달체계가 필요한 상황임. 이 같은 상황을 고려할 때 외국인주민센터의 중요성과 센터 운영의 민간위탁의 필요성이 인정됨
- 다만, 현재 외국인주민센터가 구립사회복지관 시설을 임차하여 내부에 하나의 팀처럼 운영되고 있는 구조는 복지관 전체 사업에 비해 우선순위가 낮아지고, 외국인주민 대상 서비스 제공에 필요한 독립성과 전문성을 충분히 발휘하기 어려운 구조적 한계를 가지고 있음. 또한, 사회복지관은 자치구에서 외국인주민센터는 서울시에서 각각 민간위탁을 담당함에 따라 위탁기간이 일치하지 않는 사례가 발생하고 있으며, 이러한 경우 복지관 수탁기관 변경 시 외국인주민센터의 운영 중단이나 위탁 포기 등의 문제가 발생할 수 있어 안정적인 운영에 지장을 줄 우려가 있다고 보임
- 아울러 현재 외국인지원센터 민간위탁 현황을 보면, 동일 수탁기관이 장기간 센터를 운영하는 사례가 있어 민간위탁 제도의 핵심 취지인 경쟁 원리에 부합하지 않는 측면이 있음. 다만, 이는 사회복지관과 외국인주민센터의 운영 구조상의 특수성이 주요 원인으로 작용하고 있는 것으로 판단됨. 이러한 한계를 극복하고 행정서비스의 개선과 투명성 확보라는 민간위탁의 핵심 기능을 제대로 발휘하기 위해서는 외국인주민센터의 독립적 운영모델 마련을 포함하여 서울시 외국인지원시설 전반에 대한 체계적인 운영구조 정립과 중장기적 로드맵을 수립하는 등 근본적인 제도 개선을 위해 서울시의 적극적인 대응책 마련과 체계적인 연구·논의가 추진되어야 할 것임

8) 서울시 등록외국인 수 및 비율 (행정안전부 외국인주민 현황 기준)

'20년: 444,443명(4.6%) → '21년: 426,743명(4.5%) → '22년: 442,289명(4.7%) → '23년: 449,014명(4.8%)

마. 종합의견

- 시장이 제출한 이번 「서울특별시 은평외국인주민센터 운영 사무의 민간위탁 동의안」은 외국인주민의 안정적인 사회정착을 위한 전문적 서비스 제공을 목적으로 관련 법령에 근거하여 추진되는 것으로, 민간위탁운영평가위원회의 ‘적정’ 평가 결과를 받았으며, 적법한 절차를 거쳐 제출된 것으로 적절하다고 판단됨. 또한, 서울시 외국인주민 수의 지속적인 증가와 다문화사회로의 진입에 따른 맞춤형 지원을 위한 민간위탁의 필요성도 인정된다고 하겠음
- 다만, 현행 외국인주민센터의 운영 구조의 한계를 해결하기 위하여 독립적 운영모델 마련을 포함하여 서울시 외국인지원시설 전반에 대한 체계적인 운영구조 정립과 중장기적 로드맵을 수립하는 등 근본적인 제도 개선에 서울시의 적극적인 노력이 필요하다고 하겠음