

서울특별시 지역상생교류사업 민간위탁 재위탁 동의안

검 토 보 고

1. 제출자 및 제출경과

- 의안번호 : 3335
- 제 출 자 : 서울특별시장
- 제 출 일 : 2025년 10월 18일
- 회 부 일 : 2025년 10월 23일

2. 제안이유

- ‘지역상생교류사업’은 서울시민에게는 지역의 우수한 농·수·특산물 구매 기회를 제공하고, 지역 중소 농·수·특산물 생산자에게는 판로를 지원하여 서울과 지역, 도시와 농어촌간의 상생발전을 도모하기 위한 사업임.
- 서울의 수요와 지역자원을 상호 활용할 수 있는 협력관계 구축, 서울시민과 농어촌 등 지역주민 간의 상호 교류 촉진 등 지역 간 상생 교류 활성화 정책의 지속적인 추진이 필요함.
- 기존 수탁기관의 위탁 기간이 2026년 3월 31일 만료됨에 따라 역량있는 민간 전문기관을 선정하여 사업의 안정적 추진을 지원하고자 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제4조의3에 따라 서울특별시의회 동의를 받고자 함.

3. 주요내용

가. 위탁 사무명 : 서울시 지역상생교류사업 운영

나. 민간위탁 추진근거 및 추진 필요성

○ 민간위탁 추진 근거

- 「서울특별시 상생교류 활성화 지원에 관한 조례」 제7조

○ 필 요 성

- 능률성이 현저히 요청되는 사무나 특수한 전문지식 및 기술이 필요한 사무는 민간위탁이 가능하고,

- 지역 간 상생교류의 촉진과 활성화를 위하여 상생교류 협력사업을 관련 단체 또는 법인 등에 위탁할 수 있다고 규정하고 있으며,

- 지역상생 교류사업은 도농간 교류, 지역상생, 유통 및 지역경제 등 민간분야의 전문성과 경력이 필요한 바, 민간의 축적된 경험과 자원을 적극 활용하고자 함.

다. 위탁 대상 사무 등 위탁 범위

○ 지역특산물 상설판매장 입점 업체 선정·관리 및 운영, 정기 기획전 기획·운영 등 온·오프라인 판로지원 및 유통망 확대

○ 지역 상생 교류사업 발굴 및 정책 개발 지원

○ 지역 상생 교류사업 홍보 및 홈페이지 운영

○ 그 밖에 지역 상생 교류사업 추진에 필요한 사업

라. 위탁시설 개요

○ 위 치 : 서울동행상회(종로구 율곡로 39, 안국빌딩 신관 1층)

○ 개관일자 : '18.11.3.

○ 규 모 : 413㎡

마. 민간위탁기간 : 3년('26.4.1. ~ '29.3.31.)

바. 수탁자 선정방식 : 공개모집(재위탁)

사. 소요예산 : 1,355백만원('25년 예산)

아. 심의결과 : 적정('25년 제7차 민간위탁 운영평가위원회)

4. 참고사항

가. 관계법령

○ 「서울특별시 상생교류 활성화 지원에 관한 조례」

제4조(시장의 책무) 서울특별시장(이하 "시장"이라 한다)은 서울시민과 농어촌 등 지역주민 간의 상호 교류를 촉진하여 시민의 수요를 충족하고 지역 상호 간 부존자원을 유지·발전시켜 시민의 삶의 질이 향상되도록 노력하여야 하며, 지역 간 상생교류 활성화에 관한 정책을 적극 추진하여야 한다.

제6조(상생교류 협력사업) ① 시장은 지역 간 상생교류의 촉진과 활성화를 위하여 다음 각 호의 사업을 추진할 수 있다.

1. 지역 간 상생협력 분야의 발굴 및 모니터링
2. 지역 간 상생협력 관련 연구·조사 및 정보의 집적·제공
3. 지방자치단체 간 네트워크 및 민관협력체계 구축 등 기반 조성
4. 농수산물 유통, 귀농귀촌 등 지역 간 상생협력 지원
5. 지역 간 상생협력 촉진 및 활성화를 위한 교육과 상담
6. 지역의 관광, 특산물, 문화 등 종합적 정보제공 및 전시·홍보 등을 위한 시설의 설치·운영
7. 그 밖에 지역 간 상생촉진 및 활성화를 위하여 시장이 필요하다고 인정하는 사업

제7조(사무의 위탁) ① 시장은 상생교류 협력사업의 효율적인 추진을 위해 제6조 제1항 각호의 사업 중 일부를 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」에 따라 관련 단체 또는 법인 등에 위탁할 수 있다.

② 시장은 예산의 범위에서 위탁한 상생교류 협력사업에 필요한 경비의 전부 또는 일부를 수탁기관에 지원할 수 있다.

③ 시장은 수탁기관에 대하여 위탁사무의 처리와 관련하여 필요한 사항을 보고하게 하거나 위탁사무 지도·감독에 필요한 서류 및 시설 등을 검사할 수 있다

○ 「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.

1. 단순 사실행위인 행정작용
2. 능률성이 현저히 요청되는 사무
3. 특수한 전문지식이나 기술을 요하는 사무
4. 그 밖에 시설관리 등 단순행정 관리사무

나. 예산조치 : '26년도 민간위탁금 예산편성 필요

다. 합 의 : 해당사항 없음.

라. 기타사항 : 해당사항 없음.

5. 검토의견

가. 동의안 개요

- 본 동의안은 서울특별시 '지역상생교류사업' 운영의 위탁 기간이 만료될 예정 (2026년 3월 31일)으로, 공개모집을 통하여 재위탁하고자 관련 법령(「지방자치법」 제117조제3항, 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제4조의3제1항)에 따라 의회의 동의를 받고자 제출되었음.

「지방자치법」 제117조(사무의 위임 등) ③ 지방자치단체의 장은 조례나 규칙으로 정하는 바에 따라 그 권한에 속하는 사무 중 조사·검사·검정·관리업무 등 주민의 권리·의무와 직접 관련되지 아니하는 사무를 법인·단체 또는 그 기관이나 개인에게 위탁할 수 있다.

「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

4. “재위탁”이란 민간위탁하기로 결정된 사무에 대해 기존 수탁기관과의 위탁기간 만료 또는 그 밖의 사유로 새로운 수탁기관을 선정하여 위탁하는 것을 말한다.

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 서울특별시의회(이하 “의회”라 한다)의 동의를 받아야 한다.

〈 서울동행상회 현황 등 〉

□ 서울동행상회 현황

- 개 관 일 : '18.11.3.
- 위 치 : 서울특별시 종로구 을곡로 39, 안국빌딩 1층 / 413㎡
- 임차내용 : 보증금 650,000천원, 임차료 월 42,900천원
- 임차기간 : '24.1.1. ~ '26.12.31.

구 분	내용	평면도
지 상 1 층 (413㎡) [125평]	<p>(지역특산물 판매 공간)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 우수 지역 특산물 상시 전시 및 판매 • 지역특산물 및 문화관광 관련 홍보물 전시·홍보 • 제철 및 향토 식음료 홍보 등 <p>(사업단 사무공간)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 서울동행상회 운영 및 회의 공간, 매장 창고 	

□ 위탁개요

- 수탁기관 : 주식회사 새농 ※ 유기농 할인 전문매장 운영 영리단체(대표 : 한승주)
 - 위탁사무 : 서울시 지역상생교류사업 운영
 - 입점업체 선정·관리 및 운영, 온·오프라인 판로지원 및 유통망 확대
 - 지역 간 상생협력 촉진 및 활성화를 위한 교육, 프로그램 등 운영
 - 지역상생교류사업 홍보 및 홈페이지(상생플랫폼) 운영 등
 - 위탁유형 : 시설형 민간위탁
 - 위탁기간 : '24.3.31.~'26.3.31.(2년)
 - ※ 최초 민간 위탁일 : 2019.1.1.~2020.12.31.(2년)
 - 위탁비용 : '25년 1,355백만원(민간위탁금) ※ 시설 임차료 등 517백만원 별도
 - 인 력 : 12명(단장 1명, 팀원 11명)
- ※ 출처: 행정국, 2025년 10월 30일 제출자료 재인용.

〈 서울동행상회 현장 〉

위 치 도	서울동행상회 외부
	
서울동행상회 내부	기획판매
	

- ‘지역상생교류사업’은 서울동행상회 입점 업체 선정·관리 및 운영, 온·오프라인 판로지원 및 유통망 확대, 지역상생교류사업 홍보 및 홈페이지(상생플랫폼) 운영 등을 위한 시설형 민간위탁으로, 서울동행상회(舊, 상생상회)는 2018년 11월 3일에 정식 개관하여 직영체제로 운영되다 2019년 1월부터는 공개경쟁 방식으로 수탁자를 선정해 민간위탁으로 운영해 오고 있음(자세한 ‘지역상생교류사업’ 추진경위는 <붙임 1> 참조).

※ ‘상생상회’에서 ‘동행상회’로 시설명 변경은 리모델링에 따른 새로운 이미지 제고를 위해 2024년 4월에 변경하였음.

< 서울동행상회(舊, 상생상회) 민간위탁 현황 >

구 분	위탁기간	수탁기관	선정방법	비고
최초위탁	2년('19.1.1.~'20.12.31.)	슬로푸드 문화원 (현, 내일의 식탁)	공개모집	'18.11.3.~12.31. 시 직영체제 운영
재계약	3년('21.1.1.~'23.12.31.)	슬로푸드 문화원 (현, 내일의 식탁)	-	
2차 위탁	2년('24.3.31.~'26.3.31.)	주식회사 새농	공개모집	

※ 출처: 행정국, 2025년 10월 30일 제출자료 재인용.

- 현재 ‘서울동행상회’는 주식회사 새농('24.3.31.~'26.3.31.)이 수탁하여 운영하고 있으며, 행정국은 지역 특산품 전시·홍보, 서울시 도농교류사업과의 연계 등 전반적인 ‘지역상생교류사업’의 전문성 및 효율성 제고를 위해 공개모집을 통해 3년간('26.4.1.~'29.3.31.) 민간에 위탁할 계획이며, 2026년 1~2월에 적격자심의위원회를 거쳐 수탁기관을 선정할 계획임.

기업명	기업현황	유사사업 운영현황
주식회사 새농	<ul style="list-style-type: none"> ■ 위치: 서울 송파구 ■ 직원수: 24명 ■ 설립연도: 1996년 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 친환경 판매장 개설운영 중 ■ 온라인 쇼핑몰 운영중 ■ 한국농수산식품유통공사 “농축산물 할인지원 사업” 참여(2022~) ■ 한국농수산식품유통공사 “농공융합형중소기업 전용 판매관 운영 사업” 참여(2023)

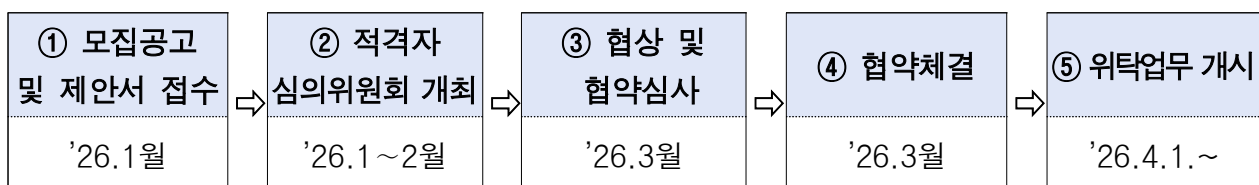
「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제11조(협약체결 등) ③ 위탁기간은 3년 이내로 한다.

□ 「지역상생교류사업」 민간위탁 재위탁 사유

- 동행상회는 단순 특산물 판매공간이 아닌, 지역의 정보제공, 지속적 교류 및 다양한 역할을 수행할 수 있는 **지역상생의 거점 공간으로서의 역할이 핵심**
 - 현 수탁업체는 농수특산물 판매 실적을 제외한 지역특산물 전시·홍보, 서울시 도농 교류 사업과의 연계 등 전반적인 ‘지역상생 교류사업’ 운영 역량 부족
- 수탁업체의 **지속적인 업무지시 불이행과 원활하지 않은 의사소통** 등으로 동행상회 업무의 전체적인 지연 초래 및 서울시의 개선 요청사항 처리 미흡
 - (주)새농 파견 직원의 부적절한 업무수행 태도로 인한 직원 간 불화 지속 발생, 조직 내부 분위기 저하로 인한 업무효율 저하 및 서울시 관련 업무 추진에 어려움
- **수탁사 역할의 재정립 및 사업의 원활한 추진을 위해 재위탁이 필요**
 - 공개경쟁 절차를 통한 신규 업체의 진입 기회 마련 및 현 수탁업체의 사업 추진 의지에 대해 재평가

〈 ‘지역상생교류사업’ 위탁 운영 개요 〉

- 위탁근거 : 「서울특별시 상생교류 활성화 지원에 관한 조례」 제7조
「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제4조
- 위탁사무 : 서울시 지역상생교류사업 운영
 - 지역특산물 상설판매장 입점 업체 선정·관리 및 운영, 정기 기획전 기획·운영 등 온오프라인 판로지원 및 유통망 확대
 - 지역 상생 신규사업 발굴 및 정책 개발 지원
 - 지역 상생 교류사업 홍보 및 홈페이지 운영
 - 그 밖에 지역 상생 교류사업 추진에 필요한 사업
- 위탁기간 : '26.4.1. ~ '29.3.31.(3년)
- 위탁예산 : 1,355백만원('25년 예산)
 - 계약심사 결과에 의거 최종 결정
- 선정방법 및 제안서 평가



※ 출처: 행정국, 2025년 11월 10일 제출자료 참조.

나. 민간위탁 필요성 검토

1) '지역상생교류사업'의 필요성

- '지역상생교류사업'은 관련 법령(「도시와 농어촌 간의 교류촉진에 관한 법률」 제3조, 「서울특별시 상생교류 활성화 지원에 관한 조례」 제6조, 제7조)에 따라 '서울동행상회' 등의 운영을 통해 서울 시민에게는 우수한 농·수·특산물 구매 기회를 제공하고, 지역에는 서울의 구매력을 바탕으로 경제활성화에 기여하는 등 서울-지역 간 상생을 통해, 도시와 농촌, 지역 간 균형발전과 삶의 질 향상에 기여한다는 측면에서 사업의 필요성과 의미가 있다고 하겠음.

「도시와 농어촌 간의 교류촉진에 관한 법률」 제3조(국가와 지방자치단체의 책무) 국가와 지방자치단체는 도시민과 농어촌주민 간의 상호 교류를 촉진하여 농어촌사회를 활성화하고, 자연환경과 전통문화 등 농어촌의 부존자원을 유지·발전시켜 국민의 삶의 질이 향상되도록 도농교류 촉진에 관한 정책을 수립·시행하여야 한다.

「서울특별시 상생교류 활성화 지원에 관한 조례」 제1조(목적) 이 조례는 「도시와 농어촌 간의 교류촉진에 관한 법률」 및 「국토기본법」에 따라 서울특별시와 타 지역 간 상생교류 활성화를 통하여 시민의 여가 및 복지에 대한 수요를 충족시키고 교류협력 지역의 사회·경제적 활력을 증진시켜 도시와 농촌, 지역 간 균형발전과 삶의 질 향상에 이바지함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다.

1. "상생교류"란 서울과 지역, 도시와 농어촌 간 상호 발전을 위해 이루어지는 인적 교류와 농림 수산물 등의 상품, 체험, 문화·관광 서비스 등의 교환, 거래 및 제공 등을 말한다.

제6조(상생교류 협력사업) ① 시장은 지역 간 상생교류의 촉진과 활성화를 위하여 다음 각 호의 사업을 추진할 수 있다.

1. 지역 간 상생협력 분야의 발굴 및 모니터링
2. 지역 간 상생협력 관련 연구·조사 및 정보의 집적·제공
3. 지방자치단체 간 네트워크 및 민관협력체계 구축 등 기반 조성
4. 농수산물 유통, 귀농귀촌 등 지역 간 상생협력 지원
5. 지역 간 상생협력 촉진 및 활성화를 위한 교육과 상담
6. 지역의 관광, 특산물, 문화 등 종합적 정보제공 및 전시·홍보 등을 위한 시설의 설치·운영
7. 그 밖에 지역 간 상생촉진 및 활성화를 위하여 시장이 필요하다고 인정하는 사업

② 시장은 제1항 각호의 사업을 추진하거나 참여하는 개인, 단체, 타 지방자치단체, 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제2조에 따른 공공기관 등에게 필요한 비용을 예산의 범위에서 지원할 수 있다.

제7조(사무의 위탁) ① 시장은 상생교류 협력사업의 효율적인 추진을 위해 제6조 제1항 각호의 사업 중 일부를 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」에 따라 관련 단체 또는 법인 등에 위탁할 수 있다.

- ② 시장은 예산의 범위에서 위탁한 상생교류 협력사업에 필요한 경비의 전부 또는 일부를 수탁기관에 지원할 수 있다.
- ③ 시장은 수탁기관에 대하여 위탁사무의 처리와 관련하여 필요한 사항을 보고하게 하거나 위탁 사무 지도·감독에 필요한 서류 및 시설 등을 검사할 수 있다.

2) ‘지역상생교류사업’의 민간위탁 필요성 검토

- 민간위탁은 행정조직의 비대화를 억제하고, 민간의 특수한 전문기술을 활용함으로써 행정사무의 능률성을 높여 비용 절감, 단순행정업무 신속 처리로 주민들에게 보다 나은 서비스를 제공하려는 목적에서 시작되었음.¹⁾
- 그러나, 민간위탁은 공공부문의 공공성 퇴색, 위탁기관의 통제력 감소, 서비스 품질의 점진적 하락, 투명성 부족, 사용료 인상 추진을 통한 이용자 부담 증가 등의 단점이 있으며, 최근 서울시의회에서도 민간위탁 사무의 방만한 운영, 서비스 품질 저하, 공공성의 악화, 책임 회피, 통제력 약화 등에 대한 우려가 제기되었음.²⁾

〈 민간위탁의 장·단점 〉

장 점	단 점
<ul style="list-style-type: none"> • 행정업무량의 절감으로 생산적 조직 운영 • 민간의 경험활용으로 전문성·기술성 제고 • 경영쇄신노력을 통한 공공서비스 질 제고 • 공익성·기업성의 조화로 행정능률 극대화 	<ul style="list-style-type: none"> • 종합적·체계적 사업추진 및 기관간 협조체제 미흡 • 공익성(공공성) 퇴색 • 무분별한 수익사업 추진 및 적자 운영시 수수료(사용료) 인상 추진 등 주민부담 증가 • 장기 위탁시 사명감 부족, 프로그램 개발 저조 • 기계설비의 무리한 작동으로 사용 연한 단축 등 시설물 관리 부실화·노후화 촉진 • 노조 활동 등 서비스 중단시 주민불편 초래

※ 출처 : 행정자치부, 『지방자치단체 사무의 민간위탁 실무편람』, 2003년 11월, 12면 재인용.

- 1) 민간위탁의 추진은 1998년 「국민의 정부」 출범 후 작은 정부를 지향하는 정부방침상 행정조직 관리에 있어서 매우 중요한 과제의 하나로 정부가 지향하는 규제개혁 측면 뿐만 아니라 행정의 고비용·저효율 시스템을 개선하기 위해 적극적으로 추진하게 되었음(행정자치부, 『지방자치단체 사무의 민간위탁 실무편람』, 2003년 11월, 4면 참조).
- 2) 서울특별시의회, 『민간위탁제도 개선을 위한 토론회 자료집』, 2025. 3. 5., 강상원, 토론 3, 41면 참조.

- 행정국은 서울시민과 농어촌 등 지역주민 간의 상호 교류 촉진, 지역 간 상생교류 활성화 정책의 지속적인 추진이 필요하고, ‘서울동행상회’ 매장 운영을 통해 서울시민에게는 우수한 농수산물특산물 구매 기회를 제공하고, 지역에는 서울의 구매력을 바탕으로 경제 활성화 기여, 서울-지역 간 상생을 위한 것으로 공공성이 있으며, 농수특산물 유통 및 판로개척 등 민간의 전문성이 요구되는 사무로 민간위탁이 필요하다고 하고 있음.
- 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제4조제1항제2호(“능률성이 현저히 요청되는 사무”) 및 제3호(“특수한 전문지식이나 기술이 필요한 사무”)에 따라 민간에 위탁 할 수 있는바, ‘지역상생교류사업’은 농수특산물 유통 및 판로개척 등 운영의 전문성과 능력 등이 필요한 사무로, 운영의 전문성 및 효율성 등을 위해 민간에 위탁하여 운영하는 것은 가능할 것으로 보임.

「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 관계 되지 아니하는 다음의 사무를 민간위탁 할 수 있다.

1. 단순 사실행위인 행정작용
2. 능률성이 현저히 요청되는 사무
3. 특수한 전문지식이나 기술이 필요한 사무
4. 그 밖에 시설관리 등 단순행정 관리사무

※ 2025년 제7차 민간위탁 운영평가위원회 심의('25.9월)
: 서울시 지역상생교류사업 관리 및 운영(재위탁) - 적정

- 다만, ‘지역상생교류사업’ 중 ‘서울동행상회’는 2024년 4월 리모델링하여 재개장 이후 현재('25년 9월말 기준) 153개 지방자치단체, 450개 농가, 1,491개 상품의 온·오프라인에서 판매되고 있으며, 고물가로 오프라인 매장이 침체된 상황에서도 지속적으로 월평균 매출이 상승하고 있으나('23년 1억7천만원, '24년 2억6백만원, '25년 2억5천만원),

- 2025년 민간위탁 종합성과평가 결과에서는 ‘서울동행상회’가 농산물을 판매하는 상회 이상의 역할이 무엇인지 고민하고 찾아야 하고, 다른 유사 사업이나 사기업 플랫폼들이 하지 못하는 공공성을 갖춘 사업 개발 등을 통하여 차별화가 필요하다는 개선요청 사항으로 지적되었는바, 이에 대한 개선방안 마련이 필요하다고 하겠음.

〈‘서울동행상회’ 입점상품 현황(’25.9월말 기준)〉

□ 서울동행상회 입점상품 현황 : 153개 지자체, 450개 농가, 1,491개 상품
 ○ 오프라인

(단위 : 개)

합 계	채소	과일	쌀·잡곡	정육·계란	수산물	반찬·간편식
1,076	109	91	24	44	62	85
양념/장	면·간식	우유·음료	건강식품	주류	비식품	선물세트
140	202	150	13	27	76	53

○ 온라인

(단위 : 개)

합 계	채소	과일	쌀·잡곡	정육·계란	수산물	반찬·간편식
415	6	18	26	21	41	82
양념/장	면·간식	우유·음료	건강식품	주류	비식품	선물세트
53	35	46	45	-	9	33

※ 출처: 행정국, 2025년 행정사무감사자료, 533면 재인용.

〈 최근 3년간 ‘서울동행상회’ 운영실적 〉

(단위 : 백만원, 2025.10.기준)

구 분 연도별		2022	2023	2024*	2025.10.	비고
매출	서울동행상회	1,710	2,083	1,794	2,872	
	기획판매 (찾아가는 서울동행상회)	376	257	74	68	
	온 라 인	6,766	3,282	2,149	6,340	
	합 계	8,852	5,622	4,017	9,280	
방문자 수		154,908명	200,501명	213,029	267,139	

* '24년 매장 리모델링(1~3월)으로 4월 19일부터 개장 및 운영

※ 출처: 행정국, 2025년 11월 12일 별도제출자료 재인용.

〈 2025년 종합성과평가 결과(지역상생교류사업) 〉

○ 종합성과평가 결과

- 평가일시 : '25. 6~9월
- 실적기간 : '24.3.31. ~ '26.3.31.
- 평가점수 : 79.46
- 평가결과

구분	우수사항	개선요청사항	조치결과
내용	<ul style="list-style-type: none"> - 매장 이용 시민 편의를 위한 VMD 설치 - 고물가로 오프라인 매장이 침체된 상황에서도 2023년 대비 매출이 88% 성장 - 핵심 상품군 집중 육성으로 상품선정 정책을 전환함 - 디지털 전산화로 가격.재고 관리와 데이터 통합관리를 효율화하여 인력부담과 비용을 절감 	<ul style="list-style-type: none"> - 디지털 기반 데이터 분석과 인력 관리 차원이 KPI 기반 성과평가 필요 - 지역 농산물을 판매하는 상회 이상의 역할이 무엇 인지 고민하고 찾아야 함 - 다른 유사사업이나 사기업 플랫폼들이 하지 못하는 공공성을 갖춘 사업을 개발 하여 차별화 필요성 	<ul style="list-style-type: none"> - 내년도 사업계획 수립 시 개선 요청사항을 반영하여 사업 추진

※ 출처: 행정국, 2025년 10월 30일 제출, 민간위탁 운영평가위원회 심의의뢰서에서 재인용.

※ 민간위탁 종합성과평가는 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제18조 및 같은 조례 시행규칙 제10조에 따라 연간 사업비 5억인 이상 사무는 위탁기간의 만료 90일 전까지 종합성과평가를 실시하여야 함.

「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제18조(종합성과평가) ① 시장은 위탁사무 중 규칙으로 정하는 사무에 대하여 위탁기간의 만료 90일 전까지 종합성과평가를 실시하여야 한다.

② 시장은 제1항에 따른 종합성과평가를 전문평가기관에 위탁할 수 있다.

③ 시장은 제1항에 따른 종합성과평가 결과를 운영위원회에 보고하고, 시 홈페이지에 공개하여야 한다.

「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례 시행규칙」 제10조(종합성과평가 대상 사무) ① 조례 제18조제1항에 따라 시장이 종합성과평가를 실시하여야 하는 위탁사무는 연간 사업비 5억원 이상인 사무로 한다. 다만, 법령이나 조례 등에 따라 별도의 평가를 하는 사무는 그 결과로 대체할 수 있다.

② 시장은 제1항에 해당하지 않는 위탁사무에 대해서도 필요하다고 인정하는 경우에는 종합성과평가를 실시할 수 있다.

- 다음으로, 「2024 서울동행상회 이용자 만족도 조사 결과보고」를 살펴보면, 소비자들의 주요 만족 사유는 여러 지역의 다양한 특산품(42%), 좋은 품질의 상품(31%) 순이며, 이용객의 96%가 재방문 의사가 있다고 하였고, 입점 농가 73%가 입점 이후 소득이 안정 또는 증가했다고 응답하는 등 지역 우수 농수 특산물 판매 지원을 통한 지역경제 활성화에 기여하고 있으나,
 - 이용자 분석을 보면 여성 83%이고, 연령은 60대 36%, 50대 18%, 70대 14%가 많이 이용하고 있는바, 서울동행상회가 외국인 관광객 방문이 많은 인사동에 바로 인접한 안국역에 위치하고 있음에도 대부분의 이용객들은 60대 여성으로, 상품의 다양화 및 기획전 등을 통해 이용객들의 다양화와 외국인 관광객 유치를 위한 노력이 요망된다고 하겠음.
 - 또한, 서울동행상회 이용객들의 인지 경로가 ‘지나가다’가 72%로, 계획적이거나 능동적인 방문 유도는 미흡한 것으로, 안국역과 버스 정류장 등 광고 확대, 경복궁, 인사동 등 인근 관광지 등에 서울동행상회 홍보 리플릿 배포, 관광상품과 연계 등 적극적인 홍보를 통해 서울동행상회를 인지한 고객들의 계획적이고, 반복적인 방문 수요를 확대해 나가는 노력이 필요하다고 하겠음.
- 마지막으로, 최근 3년간 서울동행상회와 관련하여 근무 직원의 서비스 응대 미숙, 직원의 근무 태도와 관련하여 지속적으로 민원이 제기되었는바, 행정국은 수탁자 선정에 있어서 기존의 일반적인 평가 요소와 더불어 서비스 품질 관리에 대한 확고한 책임 의식과 비전 등이 있는 수탁자가 선정될 수 있도록 해야 할 것이며, 선정 이후에도 수탁업체의 지속적인 관리·감독을 통해 서울동행상회 근무 직원들의 서비스 품질을 향상시키고, 근무 직원 태도와 관련된 민원 발생을 최소화할 수 있도록 하는 노력이 요망된다고 하겠음.

〈 최근 3년간 ‘서울동행상회’ 관련 민원 및 처리결과 〉

일시	민원 내용	처리결과 및 반영내용
'24.3.22.	- 상생상회 운영주체가 서울시가 맞는지 여부 확인 요청	- 응답소 민원답변(서울시에서 민간위탁하여 운영중임을 안내)
'24.8.13.	- 매장 상품의 품질가격 및 직원 용모 관련 민원	- 응답소 민원답변(품질·재고관리 철저, 직원 대상 서비스 교육 실시)
'24.9.12.	- 근무 직원의 서비스 응대 미숙 및 상품 가격표 미부착 관련 민원	- 응답소 민원답변(직원 교육 실시 및 상품 정보 수시 확인 노력)
'24.10.23.	- 舊상생상회 운영 시 사용하던 도도 포인트 사용기간 만료에 따른 불편사항	- 응답소 민원답변(3개월간 포인트 교환 관련 사항을 공지했고, 추가 포인트 교환이 어려움을 안내)
'25.7.8.	- 상품 사전 보관 등 운영 방침 및 근무 직원 태도 관련 민원	- 응답소 민원답변(상품 사전 보관 불가 안내 및 직원 서비스 교육 실시)
'25.7.15.	- 서울동행상회 근무 직원 태도 관련 불편사항	- 응답소 민원답변(직원 서비스 교육 실시 및 서울동행상회에 개선 대책 마련 요구)

※ 출처: 행정국, 2025년 행정사무감사자료, 535면 재인용.

전 문 위 원	정 찬 일	입법조사관	최 문 숙
---------	-------	-------	-------

붙임 1 지역상생교류사업 추진 경위

- ('15. 10. 8.) 서울특별시 상생교류 활성화 지원에 관한 조례 제정
 - ('15.12.22.) 지역상생교류사업 지원단 민간위탁 동의안 원안가결
- ('16. 5. 2.) 지역상생교류사업 민간위탁((재)지역재단) 시행(~'18.12.31)
 - ('17.12.29.) 가칭'지역상생교류센터'조성·운영계획 수립(시장 방침, 240호)
 - ('18. 6.28.) 민간위탁 추진계획 수립 ('18.9.5.) 민간위탁 동의안 원안가결
- ('18. 11. 3.) 서울동행상회(舊 상생상회) 정식 개관(市 직영체제 운영, ~ '18.12.31)
 - ('18.12.28.) 지역상생교류사업 민간위탁(슬로푸드문화원) 위·수탁 협약체결
 - ※ 사업범위 : '16~'18년 민간위탁 사업 + 舊 상생상회 관리·운영
 - ('20. 6.~9.) 민간위탁(재계약) 추진계획 수립, 민간위탁 재계약 보고 의회승인
 - ('20.12.16.) 지역상생교류사업 민간위탁 위·수탁 협약체결(재계약)
 - ※ 민간위탁 기간 : 2019. 1. 1.~ 2023.12.31.(5년) / 최초 2년, 재계약 3년
 - ('23.8.~11.) 민간위탁(재위탁) 추진계획 수립, 민간위탁 재위탁 동의 의회 의결
 - ('24.3.22.) 민간위탁 위·수탁 협약체결(재위탁) ※ 위탁기간 : '24 3.31.~ '26.3. 31.(2년)

붙임 2 최근 3년간 서울동행상회 운영실적

연 도	추진실적	
2022	오프라인	<ul style="list-style-type: none"> ○ 상생상회 기획전 34회 진행, 지역자원 체험·전시·홍보공간 운영 ○ 매출액 1,710백만원, 방문객 16만명
	온라인	<ul style="list-style-type: none"> ○ 카카오 등 온라인 신규 매출처 확대(4개) ○ 상생상회 온오프라인 기획전 139회 진행
2023	오프라인	<ul style="list-style-type: none"> ○ 매장 내부 기획전 및 외부 직거래 장터, 찾아가는 상생장터 등 운영 ○ 매출액 2,083백만원, 방문객 20만명
	온라인	<ul style="list-style-type: none"> ○ 온라인 기획전(11번가, CU몰 등), 쇼핑라이브 등 진행 ○ 매출액 3,282백만원, 방문객 1만명
2024	오프라인	<ul style="list-style-type: none"> ○ 서울동행상회 매장 리뉴얼 진행(1~3월), 찾아가는 동행상회 팝업 및 외부 장터 등 운영 ○ 매출액 1,794백만원, 방문객 23만명
	온라인	<ul style="list-style-type: none"> ○ 스마트스토어 및 쇼핑라이브 운영, 쿠팡, 11번가 등 기획전 진행 등 ○ 매출액 2,149백만원, 방문객 6만명
2025 (8월말 기준)	오프라인	<ul style="list-style-type: none"> ○ 찾아가는 동행상회 및 외부장터 운영, 지자체 홍보존 마련 ○ 매출액 2,110백만원, 방문객 23만명
	온라인	<ul style="list-style-type: none"> ○ 스마트스토어 및 쇼핑라이브 운영, 쿠팡, 11번가 등 기획전 진행 등 ○ 매출액 4,607백만원, 방문객 9만명

※ 출처: 행정국, 2025년 행정사무감사자료, 534면 재인용.