

시 민

★주무관	시민복지기준TF팀장	복지정책과장	복지정책관	복지건강실장
정미경	지우선	최홍연	이충열	02/04 김경호
협 조	인사과장 행정과장 생활보장팀장			운영철 황인식 강재신

문서번호	복지정책과-3211
결재일자	2013.2.4.
공개여부	대시민공개
방침번호	



복지서비스 전달체계 시범운영 추진계획

2013. 1.

복 지 건 강 실
(복지 정책 과)

사건 검토항목

∴ 해당사항이 없을 경우 '무 ■' 표시하시기 바랍니다.

검토항목	검 토 여 부 (■ 표시)
시민 참여 고려 사항	● 시민 : 유 ■ () 무 □
	● 이해당사자 : 유 ■ () 무 □
	● 전문가 : 유 ■ () 무 □
	● 음브즈만 : 유 □ () 무 ■
법령 및 기타 고려 사항	● 법령 규정 : 교통 □ 환경 □ 재해 □ 기타 □ () 무 ■
	● 기타 사항 : 고용효과 □ 노동인지 □ 균형인지 □ 홍보 □ 취약계층 ■ 성인지 □ 장애인 □ 디자인 □ 갈등발생 가능성 □ 유지관리 비용 □ 무 □
	● 중앙부처 : 유 ■ () 무 □
타 자원 의 활 용	● 민간단체 : 유 ■ () 무 □
	● 기업 : 유 □ () 무 ■
	● 관계기관 : 유 ■ () 무 □
관계 기관 및 단체 협의	● 민간단체 : 유 ■ () 무 □
	● 시 산 하 기 관 : 유 ■ () 무 □

- 시민의 복지편의 증진을 위한 수요자 중심의 - **복지서비스 전달체계 시범운영 추진계획**

공급자 위주의 복지전달체계를 시민의 이해·접근·신청이 쉬운 동주민센터 중심으로 개편함으로써 동주민센터의 洞 복지공동체 구심점화 및 지역주민의 복지체감도를 향상시키고자 함

1 추진 근거 및 방향

■ 추진근거

- 서울시 복지서비스전달체계 개편 추진방안(시방방침 제95호, 2012.4.3)
- 서울시 복지서비스전달체계 개편방안 연구보고서(2012.11)

■ 추진방향

- 시민이 인지하고 이용하기 쉽도록 동주민센터의 복지기능 확대·강화
 - 동주민센터의 종합상담, 방문복지, 사례관리, 민관협력 확대·강화
 - 개인·가구별 복지욕구에 맞는 맞춤형 공공·민간 복지서비스 연계 강화
- 구·동간 업무조정, 행정직 등 기타직, 통반장·나눔이웃 등 자치구 조직·인력을 총체적으로 활용하여 적정 복지인력 확충
- 5개 내외 자치구 시범운영 후 성과평가·보완하여 전 자치구 확대
 - 市 가이드라인과 자치구 지역 특성을 반영한 사업계획서 공모·선정
 - 시범자치구에 대해 서울형 기초보장제도 모의운영 병행 실시
 - 서울시복지재단의 성과평가 결과를 바탕으로 전 자치구 확대 추진
- 복지사각지대 해소를 위한 다양한 시책 실험
 - 洞 복지공동체 완결을 위한 공공·민간 복지서비스전달체계 연계 등

2 추진전략

복지업무 강화·내실화

- **경력 있는 복지전문가를 전진 배치하여 맞춤형 종합상담 실시**
 - 경력 있는 복지직을 2인 이상 지정·배치하여, 개인·가구별 복지욕구에 부합하는 공공·민간 복지서비스 종합 안내·연계
 - 일자리, 보건, 주거, 교육 등의 서비스까지 종합상담·연계
 - 이용자 친화적으로 상담창구·상담실 환경개선, 상담예약제 강화
- **洞 구석구석 찾아다니는 방문복지 강화**
 - 내방민원 뿐만아니라 지역사회로 나가 취약계층(서울형 기초수급자 등) 발굴, 욕구조사, 자원발굴, 사례관리 종료자 사후관리 등 실시
 - 복지담당공무원은 지역주민의 방문복지 활동결과를 코디네이터
 - 전담 인력이 서비스 연계, 사례관리 등의 후속조치 진행
- **취약·틈새계층의 복지욕구 해결을 위한 적극적 상시 사례관리**
 - 종합상담, 방문복지로 발굴된 취약계층에 대해 공공 및 민간 복지서비스를 적극적으로 연계
 - 공적급여, 기금, 복지관 자원 등 현금·현물 서비스 맞춤형 연계
 - 장기적이고 복잡한 사례관리 대상은 구청 희망복지지원단에서 관리
- **공공·민간자원 공유, 소통·협의를 할 수 있는 민관복지협력체 운영**
 - 지역 특성에 맞게 '洞별/권역별/자치구 단위' 중 선택
 - 복지시설, 민간단체, 종교단체, 봉사조직, 학교 등 다양하게 참여
 - 정기회, 민관 합동 워크숍 개최 등 다양한 소통의 장 마련
 - 구성원간 연계·협력, 지역내 복지사업 전반에 대한 협의

복지인력 확충

□ 복지직 확충

- 복지직 신규 충원 : (`13년) 173명, (`14년) 103명
 - 복지직 충원에 따른 기존 행정직 감축 방지
- 복지직 적기 결원 보충
 - 육아휴직 등을 대비하여 관리하는 대체인력 pool 적극 활용
 - 복지직 신규 채용규모 적정 산정

▷ 이듬해 정년퇴직 인원, 직제변경에 따른 정원증원분, 최근 3년간 육아휴직, 임의퇴직자수, 평균 임용포기율 등을 반영 [市 인사과]

□ 행정직 등 기타직 재배치

- 구·동간 업무조정, 무인민원발급기 운영활성화 등을 통한 유희인력의 복지업무 재배치
 - 구·동간, 동주민센터내 팀간 업무조정, 무인민원발급기 확대설치 및 사용 활성화, 인터넷 민원발급 활성화 등을 통해 발생하는 유희인력을 복지업무로 전환배치
 - 복지업무 재배치 인력에 대한 장단기 전문교육, 수시 집합교육, 워크숍 및 학습모임 지원 등의 역량강화 실시
- 행정직 등 기타직의 洞 복지업무 유도를 위해 승진 가점, 수당 등 인센티브 지원
 - 장기 洞 근무자에게 근무지 가점, 실적 가점 등 부여
 - 출장여비수당, 초과근무수당 한도 상향 및 특수업무수당 등 지원

□ 통반장, 나눔이웃 등 지역주민 활용

- 지역실정을 잘 아는 지역토박이를 방문복지에 활용
 - 금천구 통통나래희망단, 서대문구 통장복지도우미제 등 벤치마킹

- 동 단위로 관리·운영, 활동비를 지원함으로써 소속감 고취 및 적극적 참여 독려
- 취약계층 발굴, 실태조사, 상담, 자원발굴 등을 체계적으로 교육하여 전문 방문복지사로 양성
- 복지기획단, 사회복지업무 이동지원팀 등 유동조직 신설·운영
 - 구청내 해당 구 전역을 커버하는 복지기획단을 설치하여 언제 어디서나 긴급 취약계층 발굴·연계, 복지문제 해결 지원
 - 사회복지업무 이동지원팀을 운영하여 현장을 순회하면서 일선 복지담당공무원의 업무 지원
 - 복지인력이 부족한洞 주민센터의 복지인력난 해소 및 주민 복지요구에 발 빠른 대응 강화

복지종합시스템 업무지원

- (복지업무담당자) 보건복지부 시스템 활용
 - 동 복지담당자 업무편의를 위해 행복e-음 기능고도화
 - 복지사업 검색기능 추가 및 복지사업기준표 팝업창 추가 등 요청
 - ※ 동주민센터 복지업무담당자 시민복지카드 선호도 조사결과(12.10.30~11. 2)
 - 통합자원관리 정보시스템 활용
 - 공공 및 민간시설의 복지서비스 실시간 정보조회, 자원관리·공유, 자원연계·배분 지원
 - '13. 2월 오픈 예정으로 시범운영 시 적극 활용
- (시민)市 복지포털내 '시민복지카드' 단계적 구현
 - 시민의 자기정보 확인 및 향후 제공가능 서비스 등을 알려주는 시민 맞춤형 복지정보시스템인 '시민복지카드' 단계적 구축 검토

3 추진방법

공모 ⇨ 선정 ⇨ 시범운영 ⇨ 평가·보완 ⇨ 전 자치구 확대

□ 자치구 공모 개요

- 사업명 : 수요자 중심의 원스톱 복지서비스 전달체계 시범운영
- 사업기간 : `13. 3월 ~ 6월(4개월)
- 신청대상 : 25개 자치구
- 지원규모 : 구별 최대 1억원 이내 운영비 지원
- 응모방법 : 신청서(별첨1) 작성후 공문으로 제출(`13.2.20 한)
 - 市 가이드라인(별첨2) 및 자치구 특성을 감안한 사업계획서 제출
 - 시범동 선정, 복지업무 강화, 복지인력 확충 등에 대한 필수사항 반영
 - 복지부서, 자치행정과, 조직·인사부서 등 유관부서 협력하여 작성
- ※ 이미洞 복지를 강화한 자치구(노원구, 서대문구, 금천구, 성동구 등)는 **기존 사업 개선 및 민민협력, 민간전달체계의 연계 등 자립복지공동체 활성화에 중점**을 둔 사업계획서 제출

□ 자치구 심사·선정

- 선정위원회 구성 : 7명 이내(외부전문가 2명 이상 참여)
- 선정규모 : 5개 내외 자치구
 - 시범자치구 : 2~3개, 기洞복지강화 자치구 2~3개 이내
- 선정평가기준
 - 市 가이드라인 반영한 사업계획서의 충실성, 지역특성을 반영한 독창성, 실현가능성, 자치단체의 의지 등 종합 고려
- 심사선정 : `13. 2월말

□ 시범운영 실시

○ 서울시-구청-동주민센터 효율적 역할분담

서울시	구청	동주민센터
<ul style="list-style-type: none"> • 운영비 지원 • 운영지침 제시 • 연중 모니터링 • 복지인력 역량강화 교육 등 지원(재단) • 성과분석(재단) 	<ul style="list-style-type: none"> • 동 복지인력 확충을 위한 조직, 인사개편 • 구·동간 업무조정 • 동 표준업무분장표 • 동 복지인력 역량강화 지원 • 동 복지업무 컨트롤타워 • 민관복지협력체 총괄 지원 • 시범동 모니터링 • 운영결과 보고 • 자체 성과분석 • 복지만족도 조사 • 사업비 정산 	<ul style="list-style-type: none"> • 복지업무 강화 <ul style="list-style-type: none"> - 종합복지상담가 2명이상 배치 - 방문복지를 위한 지역주민 활용 - 복지협의체 운영 - 사례관리 강화 등 • 동 복지인력 역량강화 참여 • 운영결과 보고 • 사업비 정산

○ 예산지원 : 총 3억원(자치단체 경상보조)

- 유형별 지원액

- 시범자치구 : 1.5억~ 2억원
- 기 동복지강화 자치구 : 1억~ 1.5억원

- 복지서비스 운영비(80%)와 역량강화 운영비(20%)로 편성하되, 세부내역은 자체 계획에 따라 운용 가능

- 복지서비스 운영비: 종합상담 방문복지 사례관리 민관협력 확대·강화 등에 필요한 경비
- 역량강화 운영비: 현장복지 전문교육과정 워크숍, 연구모임 등에 필요한 경비

※ 기 동복지강화 자치구는 구분 없이 사용 가능

- 지원조건

- 1차 예산교부(50%) : 최종 확정 사업계획서(구청장방침) 제출 후
- 2차 예산교부(50%) : 동 복지인력 확충·배치, 업무조정 완료 후

- 예산 교부 : `13. 3월 → 사업비 정산 : `13. 9월