

“변화를 선도하는 강남, 희망을 선사하는 강남”

등록번호	복지정책과-6520
등록일자	2015.2.24.
결재일자	2015.2.24.
공개구분	대시민공개

주무관	희망복지지원팀장	복지정책과장	복지문화국장		
은혜진	옥미정	김효길	02/24 김창현		
협조자					

- 복지급여 신청인의 권익보호 및 내실 있는 상담을 위한 -

2015년 복지상담실 상시운영 계획

운영개요

- 운영기간 : 2015. 1월 ~ 12월
- 운영대상 : 23개 (복지정책과 1개, 동주민센터 22개)
- 설치기준
 - 민원인의 프라이버시 보호를 위해 외부와 차단될 수 있어야 함
 - 상담인과의 위험요소를 고려하여 외부에서 상담실 내부를 확인할 수 있도록 창문 및 비상벨 설치
- 복지상담실 운영비 : 1,200천원(區)
- 기대효과 : 심층적인 상담을 통한 클라이언트의 욕구를 파악 및 실질적인 서비스 제공

2015. 2. 24.

강 남 구
(복 지 정 책 과)

【 관련 규정 및 제반사항 사전검토서 】

검토분야	확인 및 적시사항																											
관련 규정 및 근거	<p>현행 관련 법, 시행령, 조례, 규칙, 관련 지침 등 근거를 모두 검토하고 적시하였습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> · 사회보장기본법 제31조(비밀의 보호) · 사회복지사업법 제47조(비밀누설의 금지) · 민원사무처리에 관한 법률 제11조, 제13조 등 																											
추진 경위	<p>추진 경위는 무엇입니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> · 사회복지사업법에 의거 추진 																											
예산 사항	<p>산출 근거 및 기준 또는 예산확보 및 투입우선순위 등의 내용을 검토하고 적시하였습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> · 검토한 결과 적정함 																											
수혜자 및 범위	<p>이 업무(사업)관련 수혜자는 누구이며 수혜범위를 파악해 보았습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> · 저소득 주민 																											
분야 별 검토사항 [계속 :] [신규 :]	<p>이 업무(사업)과 관련하여 아래 등 제반사항을 검토해 보았습니까?</p> <table border="0"> <tr> <td>① 관련부서 협조</td> <td>-----</td> <td>()</td> </tr> <tr> <td>② 이해관계인 및 예상되는 민원</td> <td>-----</td> <td>()</td> </tr> <tr> <td>③ 추진상 사전 걸림돌</td> <td>-----</td> <td>()</td> </tr> <tr> <td>④ 미래행정 수요예측</td> <td>-----</td> <td>()</td> </tr> <tr> <td>⑤ 시장조사</td> <td>-----</td> <td>()</td> </tr> <tr> <td>⑥ 민간부분(시설 등)과의 경제성 및 효율성 등 비교</td> <td>-----</td> <td>()</td> </tr> <tr> <td>⑦ 업무 매뉴얼 및 관련 법규</td> <td>-----</td> <td>()</td> </tr> <tr> <td>⑧ 행사관련 의전 및 선거법</td> <td>-----</td> <td>()</td> </tr> <tr> <td>⑨ 투융자 심사 등 관련절차 준수</td> <td>-----</td> <td>()</td> </tr> </table> <p>· 위 언급한 사항은 반드시 검토하고 해당되는 사항에 체크한 다음, 해당 사항을 요약 작성하세요</p>	① 관련부서 협조	-----	()	② 이해관계인 및 예상되는 민원	-----	()	③ 추진상 사전 걸림돌	-----	()	④ 미래행정 수요예측	-----	()	⑤ 시장조사	-----	()	⑥ 민간부분(시설 등)과의 경제성 및 효율성 등 비교	-----	()	⑦ 업무 매뉴얼 및 관련 법규	-----	()	⑧ 행사관련 의전 및 선거법	-----	()	⑨ 투융자 심사 등 관련절차 준수	-----	()
① 관련부서 협조	-----	()																										
② 이해관계인 및 예상되는 민원	-----	()																										
③ 추진상 사전 걸림돌	-----	()																										
④ 미래행정 수요예측	-----	()																										
⑤ 시장조사	-----	()																										
⑥ 민간부분(시설 등)과의 경제성 및 효율성 등 비교	-----	()																										
⑦ 업무 매뉴얼 및 관련 법규	-----	()																										
⑧ 행사관련 의전 및 선거법	-----	()																										
⑨ 투융자 심사 등 관련절차 준수	-----	()																										
타 기관 사 례	<p>타 구 사례를 파악, 비교해 보았습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> · 전국 시행 																											
전문가 자 문	<p>전문가의 자문이나 검토를 받았습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> · 해당사항 없음 																											

2015년 복지상담실 상시운영 계획

각종 복지급여서비스 지원을 희망하는 민원인의 전화신청 및 내방상담 시 민원인과 관련된 개인적인 정보를 최대한 보호하고, 복합적인 서비스 욕구를 정확히 파악하고자 쾌적하고 안락한 분위기의 상담실 환경을 조성하여 민원인 상담에 만전을 기하고자 함.

I

관련근거

- 사회보장기본법 제31조(비밀의 보호)
- 사회복지사업법 제47조(비밀누설의 금지)
- 민원사무처리에 관한 법률 제11조, 제13조 등

II

사업개요

- 운영기간 : 2015. 1월 ~ 12월
- 운영대상 : 23개 (복지정책과 1개, 동주민센터 22개)
- 설치의 필요성
 - 사회복지서비스 방문상담 민원은 그 특성상 개인의 민감한 사생활을 상당부분 포함하고 있는 경우가 많음
 - 공개된 장소에서 상담을 실시할 경우, 민원인의 불쾌감을 야기할 수 있는 바, 사생활 침해 방지를 위해 필요함
- 설치기준
 - 민원인의 프라이버시 보호를 위해 외부와 차단될 수 있어야 함
 - 상담인과의 위험요소를 고려하여 외부에서 상담실 내부를 확인할 수 있도록 창문, 비상벨 등 설치

① 초기상담 실시

- 수급권자의 주요문제와 욕구를 파악하여 복지급여 및 서비스제공의 필요성을 판단하고, 적합한 복지급여 및 서비스 신청을 안내
- 복지급여서비스 신청시 필요한 서비스를 누락없이 맞춤형으로 설계하여 일괄신청 안내
- 구비서류나 재방문이 필요하지 않은 서비스 신청 등에 대해서는 현장에서 바로 신청서를 작성하여 접수처리
- 관련 민원접수 및 처리사항은 **행복e음 사회복지통합관리망** 상담신청 초기상담 화면에 입력

② 주요 상담내용

- 수급권자 및 가구의 특성 : 인적사항 , 가구원, 부양의무자 유무 등
- 개인 및 가구의 주요 문제와 복지욕구
 - 건강상태, 소득·재산, 원하는 복지급여 및 서비스
- 복지급여 및 서비스 신청안내
 - 지원 가능한 급여·서비스의 지원기준, 신청서, 구비서류 등
- 상담내용 기록유지 관리
 - 전화 및 방문민원 접수·처리대장(별첨 1) - 區, 洞 공통
 - 통합조사 상담지(별첨 2) - 區 통합조사팀

③ 사회복지서비스 및 급여제공(변경)신청 접수 및 처리절차

- 사회복지서비스 및 급여제공(변경)신청 접수 및 안내
 - 구비서류나 재방문이 필요치 않은 서비스 신청은 상담 후 바로 신청서를 작성하여 접수처리

※ 민원인이 신청서를 제출한 날과 행복e음 사회복지통합관리망 민원접수일이 일치하도록 당일접수 및 신청내용 입력 필수

- 區 조사 및 결정이 필요한 경우
 - 희망복지지원팀 : 긴급복지, 이웃돕기, 저소득 대학생학비지원 상담 등
 - 통합조사팀 : 복지대상자 급여신청 초기상담 및 관련서류 안내
 - 통합관리팀 : 급여변동 및 소득신고 등 내방민원 상담 및 안내
- 洞주민센터에서 바로 처리가 가능한 경우 : 각종증명서발급, 장애인등록 등

4] 사회복지서비스 및 급여제공(변경)신청에 대한 종합안내

- 사회복지서비스 및 급여제공(변경)을 희망할 경우 각 사업별 사업안내 책자를 참고하여 관련 정보를 제공하고 해당 절차에 따라 서비스 연계

IV

소요예산

- 운영비 : 100,000원×12월=1,200,000원
- 예산과목 : 복지정책과, 지역복지네트워크구축, 민·관협력체계구축
공공복지전달체계개선(사례관리사업운영비), 일반운영비, 사무관리비
- 사용내용 : 상담실 환경미화, 사무용품 구매 등

V

행정사항

- 내방 민원인의 상담요청 시 반드시 상담실 이용(사생활 보호)
- 상담실 이용시 유의사항

- 상담을 통해 주요 문제 및 욕구를 통합적으로 충분히 파악
⇒ 이를 토대로 필요한 서비스 유형을 판단하고 제공가능한 각 분야의 서비스를 점검하여 안내
- 둘 이상의 서비스 제공이 필요한 경우는 일괄 신청할 수 있도록 안내
- 공적복지급여 및 서비스의 지원이 어려운 경우에도 민간서비스 등 적극적인 후원연계 및 區 희망복지지원팀으로 사례관리 의뢰

VI

기대효과

- 복지급여대상자의 사생활 보호를 통해 심리적, 정서적 안정감에 기여
- 심층적인 상담을 통한 복합적인 민원인의 욕구를 파악, 실질적인 서비스 제공
- 충분한 상담을 통해 민원인의 재방문을 최소화

VII

향후계획

- 2015년 사회복지급여 분야별 대상 및 선정기준표(별첨5)를 작성하여 사업부서 및 동주민센터에 배포

- 붙임
1. 전화 및 방문민원 접수·처리대장
 2. 통합조사 상담지
 3. 급여신청시 제출서류 목록
 4. 국민기초생활보장수급자 복지지원 안내
 5. 2014년 복지대상자 통합조사 선정기준표(소득·재산). 끝.

【 별첨 1 】

전화 및 방문민원 접수·처리대장

(洞.區 공통 작성양식)

접수 번호	접수 일자	상담 유형	신청인 인적사항		신청내용	처리결과		결재		
			성명	주 소 (전화번호)		일시	내 용	담당자	팀장	동장 (과장)
					ex) - 복지급여 신청 - 서비스연계 의뢰 - 각종 복지 관련 정보 제공		ex) - 상담 후 급여신청 안내 - 상담 후 관련 사업 부서 연계 등으로 기재 - 각종 복지관련 정보내용 기재			

※ 상담유형 : 전화, 내방, 방문 중 기재

※ 복지급여 관련 각종 증명서 발급 등 즉결민원은 작성 제외

【 별첨 2 】

통합조사 상담지

(區 통합조사팀 작성양식)

세 대 주		작성일자	2013. . .	상담자	
1. 가족사항, 가구특성 :					
2. 건강상태 :					
3. 주거 :					
3. 고용실태 및 자활 방향 :					
5. 소득 및 재산 :					
6. 부양의무자 :					
7. 복지욕구 :					
8. 기타영역 :					
9. 조치사항(담당자 의견) :					

【 별첨 3 】

제 출 서 류 목 록 (체크된 서류만 제출)

※ 신청서에 기재하신 내용이 허위 또는 기타 부정한 방법에 의하여 급여를 받을 경우는 부정수급한 급여를 환수하고 법에 의해 처벌을 받으며, 보장 및 급여여부의 결정에 필요한 조사를 거부, 방해, 기피할 경우는 신청서가 반려되거나 급여결정이 취소될 수 있습니다.

공 통 (신청가구)	<input type="checkbox"/> 사회복지서비스 및 급여 제공(변경) 신청서 - 【서식1호】 (1면~3면) <input type="checkbox"/> 금융정보등(금융·신용·보험정보) 제공동의서 - 【서식3호】 (앞,뒷면) <input type="checkbox"/> 소득·재산 신고서 - 【서식2호】 <input type="checkbox"/> 가구별 지출실태조사표 - 【서식23호】 (앞,뒷면)
가구원 및 부양의무자 확인	<input type="checkbox"/> 재소증명서(교정시설에서 발급) <input type="checkbox"/> 가출확인서(경찰서 발급)
소득관련서류	<input type="checkbox"/> 근로소득원천징수부 또는 급여명세서(상시근로자-최근1년간) <input type="checkbox"/> 고용임금확인서(1개월이상 일정한 근무처가 있는 경우) - 【서식16호】 <input type="checkbox"/> 근로활동 및 소득신고서(사업소득,일일고용,사적이전소득이 있는 경우) - 【서식24호】 <input type="checkbox"/> 매출신고서, 부가가치세증명원, 소득금액증명원(사업자 - 세무서발행) <input type="checkbox"/> 입학금 및 수업료 납입고지서
재산관련서류	<input type="checkbox"/> 거주지 전월세계약서(확정일자 필), 상가 또는 점포 임대차계약서 <input type="checkbox"/> 무료임대확인서 - 【서식17호】 <input type="checkbox"/> 고시원비 납입 영수증 <input type="checkbox"/> 보험해약환급금 증명서류(보험회사 발행) <input type="checkbox"/> 보험금 수령 확인 서류(보험금을 수령했을 경우) <input type="checkbox"/> 부채증명서(금융기관 발행)
자동차소유자	<input type="checkbox"/> 자동차보험증권 또는 보험청약서 등(차량가액 확인용)
근로능력 확인용	<input type="checkbox"/> 근로능력평가용 진단서(기초생활보장 신청자인 경우) - 【서식39호】 <input type="checkbox"/> 일반진단서(기초생활보장 신청자중 희귀난치질환자 및 차상위본인부담경감신청자) <input type="checkbox"/> 최근 6개월간의 의료비납입내역서(병원 원무과 발행)
조건부과여부 결정용 (기초생활보장의 경우)	<input type="checkbox"/> 퇴직증명서 <input type="checkbox"/> 사업자등록증 <input type="checkbox"/> 학원수강증(취업준비,재수,검정고시) <input type="checkbox"/> 진단서(질병,부상으로 2개월 이상 치료를 받고 회복한 자) <input type="checkbox"/> 재학증명서(중·고·대학생 전원) - 대학생일 경우 학비납입증명서, 학자금 용자시 부채증명서 제출 <input type="checkbox"/> 출소증명서 <input type="checkbox"/> 입영 및 전역 증빙서류 <input type="checkbox"/> 졸업증명서 <input type="checkbox"/> 시설퇴소증명서
부양의무자 조사관련 (기초생활보장의 경우)	<input type="checkbox"/> 금융정보등(금융·신용·보험정보) 제공동의서(필수) - 【서식3호】 (앞,뒷면) <input type="checkbox"/> 부양의무자 소득·재산신고서 - 【서식15호】 - 급여명세서, 임대차계약서, 부채증명서 등 <input type="checkbox"/> 금융정보등 제공동의서미제출시 - 부양기피사유서, 수급권자 및 부양의무자의 주민등록초본, 지출실태조사표, 수급자 명의의 통장 입출금내역(최근 1년간), 수급자 명의의 유선전화 및 이동전화 통화이력내역서(최근 6개월간)
바우처 신청자	<input type="checkbox"/> 아이사랑카드 신청자는 신청인의 통장, 신분증 <input type="checkbox"/> 사회복지서비스 및 급여 제공(변경) 신청서 - 【서식1호】 (1면~3면) <input type="checkbox"/> 사회복지서비스 이용권(바우처) 제공(변경) 신청서 - 【서식11】 <input type="checkbox"/> 바우처카드 발급신청 및 개인신용정보의 조회·제공·이용 동의서 <input type="checkbox"/> 바우처카드(신용/체크) 발급 동의서
기 타 서 류	

※ 서류 작성시 궁금하신 점은

동주민센터 (☎

, 담당자 :

)로

문의하시기 바랍니다.

【 별첨 4 】

국민기초생활보장수급자 복지지원 안내

기초생활보장제도 지원내용

급여명	급여대상	지원내용	비고
생계·주거급여	기초생활보장수급자	○매월 20일 또는 말일 지급 (토·공휴일인 경우 그 전일에 지급)	정부양곡신청가능
교육급여	기초생활보장수급자 중 중·고등학생	○입학금 및 수업료: 전액 ○교과서대: 1인당 129.9천원(연1회) ○학용품비: 1인당 52.6천원 ○중학생 부교재비 1인당 38.7천원(연1회) 지급	중학생은 수업료, 입학금, 교과서대 미지급
해산급여	수급자가 출산한 경우 (출산 예정포함)	○1인당 600천원	쌍둥이 출산시 1,200천원
장제급여	수급자가 사망한 경우	○1구당 750천원	
의료급여	기초생활보장수급자	○근로무능력세대 : 1종 ○근로능력세대 : 2종	

※ 타제도 지원내용

- 장애수당, 장애아동 부양수당, 보육료 등에 대한 지원을 받을 수 있으며, 이에 대한 자세한 사항은 해당 동 주민지원센터로 문의

국민기초생활보장 수급자 감면제도

지원내용	비고
<input type="checkbox"/> 주민세 비과세 (개인균등할 비과세)	시·군·구에서 일괄 면제
<input type="checkbox"/> TV수신료 면제 (월 수신료 면제)	한국전력공사
<input type="checkbox"/> 전기요금 할인 (전기요금의 20%)	한국전력공사
<input type="checkbox"/> 도시가스요금 할인 (도시가스요금의 10~12%)	해당도시가스 고객센터
<input type="checkbox"/> 주민등록증 재발급, 주민등록 등·초본 발급 수수료 면제	읍·면·동주민센터
<input type="checkbox"/> 복지전화서비스 <유선전화> ○가입금 및 이전비 면제 ○월기본료 및 114 안내료 전액면제 ○시내, 시외 통화료 중 월 150도수 공제 ○이동전화에 건 통화료 30% 감면(월 1만원 범위) <이동전화> ○가입비 및 기본료 면제, 통화료 50% 감면 <인터넷 접속 서비스> ○월 접속료 30% 감면	○ 유선전화 : 관할 전화국 직접 신청 ○ 이동전화, 인터넷 : 통신업체에 직접 신청
<input type="checkbox"/> 전화기본요금 감면 (월 기본요금 중 1,000원~1,200원 감면) ※ 복지전화서비스대상자 및 시설수급자 제외	관할 전화국에 직접 신청
<input type="checkbox"/> 교통안전공단 자동차 검사소(출장검사장 포함) 자동차 정기 및 종합검사 수수료 면제	교통안전공단
<input type="checkbox"/> 기타, 상수도 및 하수도 요금 감면, 종량제폐기물 수수료 감면 등	※ 지자체별 지원

기타 복지서비스

지원내용	비고
<input type="checkbox"/> 임대주택, 영구임대주택 신청 및 전세자금 대출	동주민센터 주거복지담당자와 상담
<input type="checkbox"/> 법률구조제도(민사,가사,형사,행정소송,헌법소원사건)	법률구조공단 (국번없이 132)
<input type="checkbox"/> 신용회복지원제도	신용회복위원회 (1600-5500)
<input type="checkbox"/> 개인파산·회생 소송구조 제도	대법원 (www.scourt.go.kr)

【 별첨 5 】

2015년 복지대상자 통합조사 선정기준표(소득·재산 등)

구 분		소 득 기 준(원/월)						기본재산액	비 고 (소득환산율)
		1인	2인	3인	4인	5인	6인		
국민기초생활보장	최저생계비	617,281	1,051,048	1,359,688	1,668,329	1,976,970	2,285,610	대도시 5,400만원 중소도시 3,400만원 농어촌 2,900만원	일반재산 4.17% (주거용재산 1.04%) 금융재산 6.26% 자동차 100%
	현금급여기준	499,288	850,140	1,099,784	1,349,428	1,599,072	1,848,716		
	생계급여	389,285	662,837	857,480	1,052,122	1,246,764	1,441,407		
	주거급여	110,003	187,303	242,304	297,306	352,308	407,309		
무료입차료산정	최저주거비	109,999	187,297	242,296	297,296	352,296	407,296	*보장기관 확인 소득 1일 = 44,640원 15일부과 669,600원 20일부과 892,800원	부양의무자 전제: 최저주거비 제3자 부분: 임차료 전제: 임차료 부분: 최저주거비의 20%
	임차료	85,987	146,411	189,405	232,398	275,392	318,385		
	최저주거비20%	22,000	37,459	48,459	59,459	70,459	81,459		
부양능력판정 선정기준	소득	802,465	1,366,362	1,767,594	2,168,828	2,570,061	2,971,293	대도시 22,800만원 중소도시 13,600만원 농어촌 10,150만원	주거용재산 1.04% 일반재산 4.17% 금융재산 300만원공제
	재산	518,516	700,698	830,327	959,956	1,089,585	1,219,214		
서울형 기초보장	기초보장인 (최저생계비의 100%)	617,281	1,051,048	1,359,688	1,668,329	1,976,970	2,285,610	<재산기준> - 1억원 이하 - 금융 1,000만원 이하 - 자동차기준 적합한 가구	
	부양의무자	4,137,456	4,939,925	5,510,909	6,081,895	6,652,881	7,233,865		
한부모가족 (130%)		-	1,366,362	1,767,594	2,168,828	2,570,061	2,971,293	<기본재산액> 국민기초 동일	<소득환산율> 국민기초 동일
우선돌봄차상위 (120%)		740,737	1,261,258	1,631,626	2,001,995	2,372,364	2,742,732	<기본재산액> 국민기초 동일	*부양의무자 미조사 *소득환산율 국민기초 동일 (단, 금융 4.17%)
차상위 장애수당 (장애 아동수당) (120%)		740,737	1,261,258	1,631,626	2,001,995	2,372,364	2,742,732	<기본재산액> 국민기초 동일	*부양의무자 미조사 *소득환산율 국민기초 동일
차상위 자활/차상위 본인부담경감 (120%)		740,737	1,261,258	1,631,626	2,001,995	2,372,364	2,742,732		*부양의무자: 실제소득기준 적용
부양의무자세대원 지원세대원	1인	2인	3인	4인	5인	6인		대도시 13,500만원 중소도시 8,500만원 농어촌 7,250만원	*부양의무자 범위: 해당 대상자의 직계존비속 및 배우자 ※ 별도가구인정 불가
1인(300%)	1,851,843	3,153,144	4,079,064	5,004,987	5,930,910	6,856,830			
2인(325%)	2,006,163	3,415,906	4,418,986	5,422,069	6,425,153	7,428,233			
3인(350%)	2,160,484	3,678,668	4,758,908	5,839,152	6,919,395	7,999,635			
4인(375%)	2,314,804	3,941,430	5,098,830	6,256,234	7,413,638	8,571,038			
기초연금	노인단독 : 930,000원 노인부부 : 1,488,000원	재산의 월소득환산액 : {(재산-부채)×소득환산율(5%)/12개월}				근로소득공제 52만원 금융공제(가구당) 2,000만원 기본재산액(대도시) 13,500만원			
장애인연금	단독 : 930,000원 부부 : 1,488,000원	재산의 월소득환산액 : {(재산-부채)×소득환산율(5%)/12개월}				근로소득공제 52만원 금융공제(가구당) 2,000만원 기본재산액(대도시) 13,500만원			
생업자금융자/청소년환부모 (150%)	925,922	1,576,572	2,039,532	2,502,494	2,965,455	3,428,415	<생업자금융자> - 재산 1억원 이하		
긴급복지(185%)	1,141,970	1,944,439	2,515,423	3,086,409	3,657,395	4,228,379	- 재산기준 13,500만원, 금융재산 500만원		

