

문서번호	협력사업부-152
보존기간	5년
결재일자	2016-02-12
공개여부	공개
방침번호	제 호

주임	부장	사무국장	센터장
김선희	이기백	김의욱	(02/12)박윤애
협 조	팀장/신은경,부장/한태석		

2016 자원봉사를 통한 공공서비스 증대 기본계획

2016-02-12

사단법인 서울특별시자원봉사센터

-협력사업부-

자원봉사를 통한 공공서비스 증대

서울시 및 공공기관의 자원봉사관리 운영·지원을 통해 서울시 전역의 공공서비스 분야 자원봉사를 활성화하고 신속·정확한 응대로 시민참여 기회를 확대하고자 함.

I 추진 방향

- 서울 전역 공공서비스 향상 및 시민의 공공재 참여를 통한 자원봉사 활성화
 - 서울시 대규모 단기행사 등 공공서비스 관련 시민참여 봉사활동 지원
 - 서울시 및 공공기관 수요처 자원봉사 담당자 교육·컨설팅
 - 자원봉사자 인정격려 지원
- 센터 대·내외 고객 만족도 향상을 위한 콜센터 및 행정봉사단 운영
 - 자원봉사 관련 문의사항에 대한 신속·정확한 응대를 위한 콜센터 운영
 - 센터 내 행정업무의 효율적 지원을 위한 행정봉사자 운영

※ 개선·보완사항

- 2016년도 개선·보완 사항

구 분	개선 전(2015년)	개선 후(2016년)
공공서비스 분야 컨설팅	공공기관 컨설팅(수요처 및 임직원 봉사)	공공기관 사업소 중심의 수요처 컨설팅
	수동적인 컨설팅(요청시 진행)	능동적인 컨설팅(수요조사 및 매뉴얼 보급 등)
수요처 심의위원회	수시로 전화문의를 통해 시센터에 답변요청	심의 위원회를 구성하여 전문적이고 체계적인 가이드 역할 진행

※ 공공서비스 분야 수요처 : 공공기관 사업소(한강, 창계천, 역사박물관 등) 중심의 시민자원봉사자 활동처

II**사업개요**

기간 : 2016. 1 ~ 12월(연중)

대상 : 서울시 및 공공기관 등

주요내용

○ 서울시 대규모 시민참여 봉사활동 지원

- 공공서비스 분야 특성을 반영한 자원봉사활동 기획 및 운영 지원
- 서울시 대규모 단기행사 등 공공서비스 관련 자원봉사자 모집·지원 등

○ 서울시 및 공공서비스 분야 수요처 자원봉사 컨설팅

- 공공서비스 분야 수요처 관리자 교육, 자원봉사 수요처 심의위원회 구성·운영 등
- 컨설팅 운영 제안을 통한 자원봉사활동 운영(안) 공유

○ 자원봉사자 인정격려 지원 : 문화나눔 및 유공표창

○ 콜센터 및 행정봉사자 운영

- 1365포털 및 온라인 플랫폼 이용 및 실적입력 관련 민원전화 및 방문민원 상담
- 센터 내 행정업무의 효율적 지원을 위한 행정봉사자 운영

소요예산 : 42,400천원

(단위:천원)

총 계	공공서비스	콜센터	행정봉사자
42,400	10,400	29,000	3,000

III

사업 목표

구분	14년 실적	15년 실적	16 목표	분기별 추진목표				목표치 설정근거	측정방법	
				1분기	2분기	3분기	4분기			
공공 서비스 증대	컨설팅 실시	10기관	10기관	9기관		4기관	5기관		* 최근 3년간 실적 평균값	정량 (목표대비실적)
	수요처 관리자 교육	2회	2회	2회/100명		1회/50명	1회/50명		* 전년대비 동일	정량 (목표대비실적)
	수요처 심의 운영위원회	-	-	2회		1회		1회		정량
	대규모 단행사 등 지원	13회	19회	16회					* 최근 3년간 실적 평균값	정량
	인정경력 (유공표창)	1회	1회	1회				1회	* 전년대비 동일	정량
콜센터 상담처리*	23,115건	16,141건	12,248건	3,062건	3,062건	3,062건	3,062건		정량	
행정봉사자 운영	-	7명/295회	7명/280회	7명/70회	7명/70회	7명/70회	7명/70회	* 전년도 목표대비 동일 - 故 김영삼 대통령 분향소 등 참여로 실적 목표대비 상승	정량	
홍보계획(보도)	-	1건	2건	1건			1건		정량	

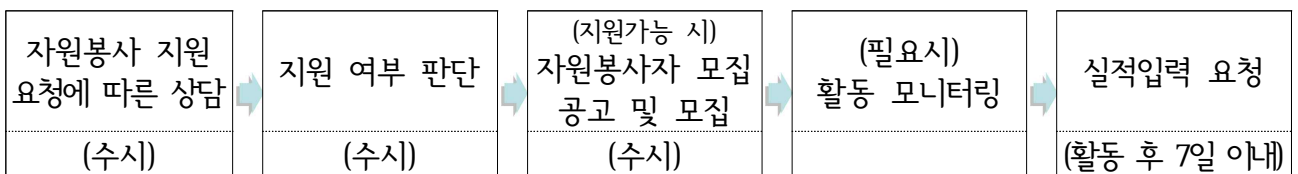
※콜센터 상담처리 : 1365포털 사이트 내 서울시센터 번호 삭제에 따른 전화문의 감소 및 인력 축소(2명→1명)
2015년 '1365포털 봉사자 등록정보 정비'에 따른 상담건수 한시적 증가(14년:1,073건/15년:5,048건)

IV

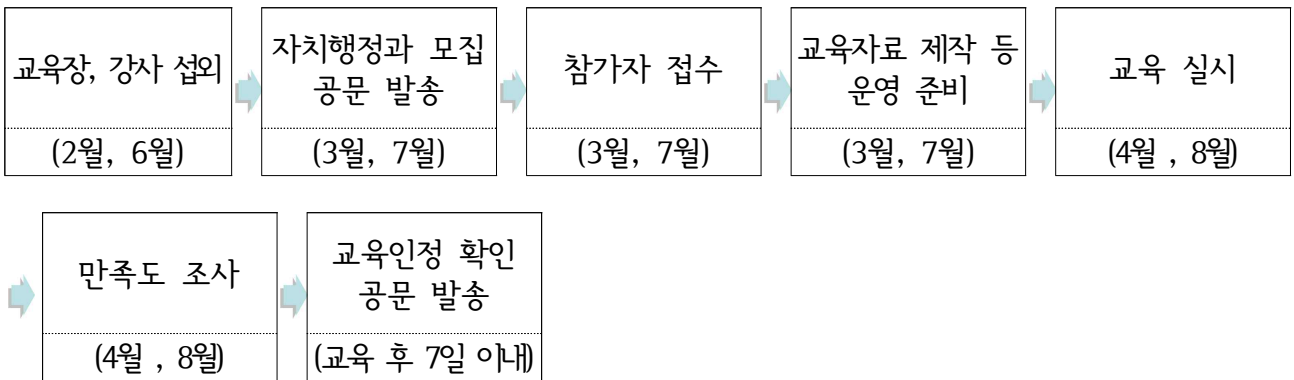
추진 절차

서울시 대규모 시민참여 봉사활동 지원

○ 서울시 대규모 단기행사 등 시민참여 봉사활동 지원



○ 수요처 관리자 교육(2회)



○ 수요처 심의위원회 운영(2회)

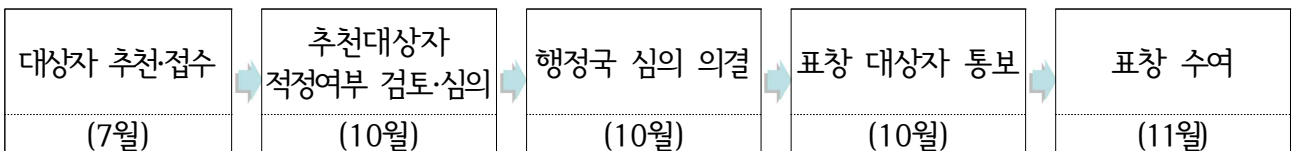


□ 서울시 및 공공서비스 분야 수요처 자원봉사 컨설팅

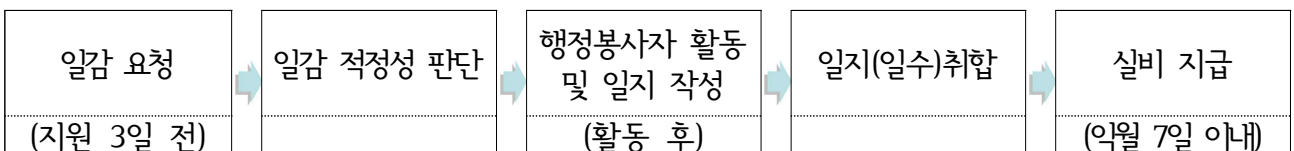
○ 공공서비스 분야 자원봉사 컨설팅



□ 자원봉사 인정격려(유공표창)



□ 행정봉사자 운영



V

세부추진계획

□ 서울시 대규모 시민참여 봉사활동 지원

○ 서울시 대규모 단기 행사 등 공공서비스 관련 자원봉사자 모집·지원

- 추진기간 : 2016. 1 ~ 12(연중)
- 추진대상 : 서울시 및 공공기관 등
- 추진목표 : 16회
- 추진내용
 - 단기 수요처 업무 협의 및 조정, 자원봉사 직무설계 지원
 - 자원봉사자 모집 및 배치, 실적관리 지원
 - 자원봉사 활동 모니터링 및 현장 지원 등(필요시)

□ 서울시 및 공공서비스 분야 수요처 자원봉사 컨설팅

○ 서울시·공공서비스 분야 수요처 자원봉사 컨설팅 실시

- 추진기간 : 2016. 1 ~ 12(연중 요청시)
- 추진대상 : 서울시·공공기관 수요처 등 9개 기관(※ 2014~2015년 컨설팅 기관 포함)
- 추진방법 : 컨설팅 위원을 구성하여 진행
- 추진내용
 - 공공서비스 분야 수요처 컨설팅 수요조사 실시
 - 공공서비스 분야 특성을 반영한 자원봉사 운영 및 관리 방안 제안
 - 컨설팅 운영 제안을 통한 활동 후 수요처·봉사자 만족도 조사

○ 공공서비스 분야 수요처 자원봉사관리자 교육

- 추진기간 : 2016. 4월·8월(연 2회 상·하반기실시)
- 추진대상 : 서울 전역 공공서비스분야 수요처 자원봉사 담당자 등 100여명(1회 50명)
- 추진내용
 - 자원봉사 가치 및 소양 교육
 - 자원봉사센터 운영, 학생봉사활동 운영 등 관련 지침 보급
 - 자원봉사나눔포털 가입·일감등록 교육 및 매뉴얼 보급

- 공공서비스 분야 수요처 심의위원회 구성·운영
 - 추진근거 : 수요처 운영지침에 의거 시행
 - 추진기간 : 2016. 6월·11월(연 2회 상·하반기 실시)
 - 위원구성 : 총 10명 이내
 - 추진내용
 - 수요처 심의 위원회 위촉(※필요시 심의사안별 소위원회 운영)
 - 자치구센터 수요처 등록여부 판단이 어려운 기관에 대해 심의

□ 자원봉사 인정격려 지원

- 자원봉사자 유공표창
 - 추진기간 : 2016. 11월 중
 - 추진대상 : 자원봉사 관리자 및 자원봉사자 (※2015년 : 77명 표창)
 - 추진내용
 - 시상분야 : 일반 자원봉사자(개인,상담가,단체), 투자출연기관(개인,단체), 자원봉사 관리자(민간,공무원)
 - 추천대상자 적정여부 검토·심의(서울시센터) / 공적심의·선발자 통보(자치행정과)
 - 표창수여식
- 문화나눔
 - 추진기간 : 2016. 1. ~ 12월(연중)
 - 추진대상 : 자원봉사 관리자 및 자원봉사자
 - 추진내용 : 공연(음악,연극 등), 스포츠 경기 등을 통한 인정격려

□ 콜센터 및 행정봉사단 운영

- 콜센터 운영
 - 추진기간 : 2016. 1 ~ 12월(연중)
 - 추진대상 : 서울시민 및 자원봉사자
 - 추진내용 : 1365포털 및 온라인 플랫폼 이용관련 민원전화 및 방문민원 상담
- 행정봉사단 운영
 - 추진기간 : 2016. 1 ~ 12월(연중)
 - 추진대상 : 행정봉사자 7명 내외
 - 추진내용
 - 행정봉사자 일감관리(센터 행정지원 및 대·내외 행사 시 활동지원)
 - 간담회(연2회)를 통한 활동 평가 및 피드백

V 홍보 계획

서울시 및 공공서비스 분야 수요처 자원봉사 컨설팅

- 서울시·공공서비스 분야 수요처 자원봉사 컨설팅 실시
 - 공공서비스 분야 수요처 컨설팅 수요조사 실시
 - 자치행정과 지원을 통해 서울시·공공서비스 분야 수요처 컨설팅 수요조사 내용 게시 및 공문 발송

서울시 대규모 시민참여 봉사활동 지원

- 공공서비스 분야 수요처 자원봉사관리자 교육
 - 자원봉사 활동 지침에 대한 사항 공지
 - 자치행정과 지원을 통해 서울시 행망에 주요 활동 지침에 대한 내용 게시 및 공문 발송
 - : 학생 자원봉사활동이 활발히 진행되는 방학 시즌 전 청소년 자원봉사활동 일감·시간인정 등 주요사항들을 사전에 공지하여 숙지 할 수 있도록 함.

자원봉사 인정격려 지원

- 자원봉사 유공 표창식
 - 자원봉사 유공 표창식 관련 언론 보도
 - 유공 표창 수상자 자원봉사 스토리 온라인 플랫폼 공유

홍보 추진일정

사업 내용	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
서울시·공공서비스 분야 수요처 자원봉사 컨설팅												
공공서비스 분야 수요처 자원봉사관리자 교육												
자원봉사 유공표창												

VI

평가 방법

수행과정 체계성 평가

평가항목	세부내용	평가방법(정성·정량)	평가도구
과정(절차)의 적절성	<ul style="list-style-type: none"> 대규모 단기행사 지원 업무협약 → 지원여부 결정 → (지원시)봉사자 모집 및 관리 → 실적입력 	정성	결과보고서
	<ul style="list-style-type: none"> 수요처 심의위원회 운영 안전접수 → 심의위원회 개최 → 결과공유 		
	<ul style="list-style-type: none"> 공공기관 자원봉사 컨설팅 실시 희망기관모집 → 컨설팅 대상선정 → 컨설팅실시 		
	<ul style="list-style-type: none"> 자원봉사 유공표창 추천 → 추천심의(내부) → 서울시 추천 → 공적심사(서울시) → 대상자 선발(서울시) → 시상자 통보 → 시상식 		
내외부 의견수렴 노력	<ul style="list-style-type: none"> 공공기관 컨설팅을 통한 현장 의견 수렴 대상기관, 컨설팅요원(외부), 센터임직원(내부) 	정성	업무협약, 간담회 등
전문성 확보노력	공공분야 자원봉사 컨설팅 위원 운영	정량	컨설팅 위원
	수요처 심의위원회 위원 운영	정량	심의 위원

사업성과

평가항목	세부내용	평가방법(정성·정량)	평가도구	달성목표
사업효율성	계획대비 사업추진율	정성/정량	결과보고서	100%
	목표대실적(달성률)	정량	결과보고서	100%
	예산대비 집행율	정량	결과보고서	97%
사업효과성	만족도	정량	사후 설문	80%
	언론보도건수	정량	결과보고서	2건 이상

VII

행정 사항

시민의 공공재 참여를 통한 시민참여 활성화를 위해 서울시(자치행정과, 인력개발과)와 긴밀한 협조 진행

대규모 행사 등 센터 운영 지원시 전직원 참여 협조 필요

IX 추진 일정

사업 내용			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
공공 서비스	서울전역 공공서비스 향상 및 시민의 공공재 참여를 통한 자원봉사 활성화	대규모 단기 행사													
		수요처 관리자 교육													
		수요처 심의위원회													
		수요처 컨설팅													
	인정격려	문화나눔													
		유공표창													
콜센터	콜센터 운영														
행정 봉사단	행정봉사단 운영														

X 기대 효과

- 공공서비스 분야의 체계적 자원봉사관리 운영 지원으로 수요처 역량 강화 및 시민참여 기회 확대를 통한 자원봉사활성화 도모
- 수요처 자원봉사 관리자 교육을 통해 자원봉사 인식개선 및 자원봉사 운영 지침에 대한 정보 공유로 자원봉사 관리에 대한 기반 마련

XI 소요예산 및 집행계획

- 소요예산
 - 총 예산 : 금사천이백사십만원정(₩42,400,000)
 - 공공서비스 : 금일천사십만원정(₩10,400,000)
 - 콜센터·행정봉사자운영 : 금삼천이백만원정(₩32,000,000)

○ 예산과목

- 공공서비스 : 자원봉사센터사업, 자원봉사네트워크강화, 공공서비스증대
- 콜센터·행정봉사자운영 : 자원봉사센터사업, 시민참여활성화, 온라인플랫폼 운영

○ 산출내역

(단위:천원)

세부사업	편성목	금액
계	계	42,400
온라인 플랫폼 운영	인건비	29,000
	일반운영비	3,000
공공 서비스증대	일반운영비	7,900
	회의운영비	1,500
	도서인쇄비	1,000

예산집행 계획

○ 공공서비스

(단위:천원)

계		1/4분기			2/4분기			3/4분기			4/4분기		
		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
월	10,400	-	200	1,600	500	500	950	-	2,000	600	1,550	1,000	1,500
분기		1,800			1,950			2,600			4,050		

○ 콜센터·행정봉사자운영

(단위:천원)

계		1/4분기			2/4분기			3/4분기			4/4분기		
		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
월	32,000	2,666	2,666	2,666	2,667	2,667	2,667	2,667	2,667	2,667	2,667	2,667	2,666
분기		7,998			8,001			8,001			8,000		