

문서번호	공동체활성화팀-465
보존기간	영구
결재일자	2015.12.31
공개여부	비공개(5)
일상감사	대상아님

팀 원	공동체활성화팀장	주거복지처장	주거복지본부장	사장
김보경	이상석	서종균	이종언	12/31 변창흠
협조	주거복지팀장 이상현	파트장 최광락	임대공급팀장 심범준	
	강남주거복지센터장 신범수	강서주거복지센터장 홍동환	마포주거복지센터장 조래섭	
	성동주거복지센터장 손명호	주거복지팀장 이태순	동대문주거복지센터장 김보곤	
	파트장 조미숙	도시연구소장 장영희	파트장 심우섭	
	예산자금팀장 조한보	파트장 김종식	인사팀장 이영철	
	전략정보팀장 김기남	분양팀장 김선직		

주거기본법 근거 주거복지센터 관련

주거복지센터 시범설치 및 운영 기본방침

서울특별시 SH공사

(주거복지본부 주거복지처 공동체 활성화팀)

주거복지센터 시범설치 · 운영방안

I 추진근거 및 경위

□ 추진근거

- 주거복지 전담기관 추진방안 시장보고('15.01.16.)
 - 주거지원서비스 추진계획 보고
- SH공사 경영혁신 시민발표('15.03.11.)
 - 지역별 맞춤형 주거복지 체계구축을 통한 촘촘한 주거복지 실현 약속
- 사장 지시사항 제24호('15.10.14. ~ 10.28)
 - 주거지원 및 주거상담서비스에서 참여방안 검토(훈시사항 제252호)
· 공동주택관리와 마을활성화까지 관련해서 체계적인 참여방안 검토
- 주거기본법 제22조('15.06.22 제정), 시행령 제14조('15.12.23 시행)

주거기본법 제22조(주거복지센터)

② 국가 및 지방자치단체는 주거복지센터의 설치·운영을 대통령령으로 정하는 바에 따라 주거지원 업무를 수행하는 데 적합한 전문성과 조직·인력을 갖춘 기관에 위탁할 수 있다.

주거기본법 시행령 제13조(주거실태조사의 실시)

③ 국토교통부장관, 시·도지사, 시장 또는 군수는 법 제20조제4항에 따라 주거실태조사 업무를 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 기관을 지정하여 위탁한다.

1. 「정부출연연구기관 등의 설립·운영 및 육성에 관한 법률」에 따라 설립된 국토연구원
2. 한국토지주택공사
3. 「국유재산법」에 따라 출자된 주식회사 한국감정원
4. 「지방공기업법」에 따라 설립된 지방공사
5. 「지방자치단체출연 연구원의 설립 및 운영에 관한 법률」에 따라 설립된 지방연구원

주거기본법 시행령 제14조(주거복지센터)

② 국토교통부장관은 법 제22조제2항에 따라 주거복지센터의 설치·운영을 한국토지주택공사에 위탁한다.

③ 시·도지사 또는 시장·군수·구청장(자치구의 구청장을 말한다. 이하 같다)은 법 제22조제2항에 따라 주거복지센터의 설치·운영을 한국토지주택공사 또는 해당 시·도, 시·군·구(자치구를 말한다. 이하 같다)의 조례로 정하는 기관에 위탁할 수 있다.

※ 서울시는 주거복지센터 설치·운영을 SH공사에 위탁한다는 내용의 '서울시 주거복지 기본조례' 제·개정 작업 중이며, 2016년 2월 발의 예정

□ 추진경위

○ 서울시 주택정책과 주거복지팀 협의

- 일 자 : 2015.08.07.(금), 2015.11.12.(목)
- 주요내용
 - 서울시 주거복지 전달체계 제시 및 실행기관으로써 주거복지센터에 대한 공사의 참여의사 전달
 - 주거복지 기본조례 제·개정 요청, 주거복지 지역자원 전수조사 추진 협조

○ SH-서울시 주거복지지원센터 간담회

- 일 자 : 2015.08.26.(수)
- 참석 : SH공사(서종균 처장, 이상석 팀장 외 1인), 주거복지지원센터장 5인
- 주요내용
 - 자치구별 주거복지센터 설치 필요성에 대해 공감대 형성
 - 주거복지업무 협력을 위한 자문단 운영 계획 도출

○ 서울시 주거복지 기본조례 개정 자문회의

- 일 자 : 2015.09.08.(화)
- 참석 : 서울시(주거복지팀), 서울시의회(입법조사관), SH공사(주거복지처장), 전문가, 서울시 주거복지지원센터
- 주요내용
 - 조례 제·개정시 SH공사 위수탁 사항 및 예산 지원 명시 요청
 - SH공사 주거복지전달체계 안에 대한 긍정적 회신

○ 주거복지센터 추진 협의체 운영

- 근거 : 「주거복지센터 추진 협의체 운영 계획」 (본부장방침 제392호, '15.09.07)
- 운영 : 3회('15.09.16, 10.07, 10.21)
- 구성 : 전문가 4인, 주거복지지원센터 3인, SH공사 4인
- 주요내용 : 기관별 주거복지사업 소개 및 주거복지센터 추진방향 논의
- 향후계획 : 시범센터 개소 후 지속적인 자문 기능 수행하는 역할 부여

○ 주거복지센터 준비단 구성 및 운영('15.10월~)

- 근거 : 「주거복지센터 준비단 구성」 (본부장방침 제449호, '15.10.14)
- 운영 : 2회('15.10.16, 11.16)
- 구성 : 주거복지처장, 공동체활성화팀장, 분야별 담당자 5인
(업무총괄 2인, 콜센터 1인, 임대공급 1인, 연구소 1인)
- 주요내용 : 시범운영 전략검토, 예상 문제점 및 대책 마련
- 향후계획 : 시범운영 개시 후 매월 1회 회의 운영

○ 주거복지센터 시범설치·운영을 위한 연구용역 수행('15.7~'16.1월)

- 주거상담서비스 현황과악 및 체계화방안 연구용역
 - 근거 : 본부장방침 제308호, '15.07.10.
 - 활용 : 중장기적 주거복지 전달체계 방안 마련
- 서울시 주거복지서비스 조사연구용역
 - 근거 : 본부장방침 제528호, '15.11.26.
 - 활용 : 주거복지센터 시범설치·운영 매뉴얼

II

주거상담서비스 현황 · 문제점 · 개선방안

서비스 제공 주요현황

- 서울시 : 주택종합상담실, 주거복지지원센터, 응답소
- S H : 콜센터, 주거복지센터, 주거복지상담사
- L H : 콜센터, 마이홈센터, 전월세지원센터
- 기 타 : 복지재단, 복지관 등

문제점

- 서울시 주거복지지원센터 업무영역에 대한 지역적 한계
 - 한 센터가 여러 자치구를 담당하고 있어 센터 거점지역 외 주민들에 대한 서비스 제공에 지역적 한계 존재 및 주민의 물리적 접근 제한
- 전문적 관리를 통한 서비스 표준화 부재
 - 서울시 내 서비스 공급자를 총괄하는 관리주체가 없어 각 기관 또는 센터 별로 서비스 품질 차이 발생

개선방안

- 전문성 있는 중앙센터 및 자치구 단위의 지역센터 설치



[중앙과 지역의 주거상담체계]

- 지역센터의 역할을 다양한 주체에 부여하여 각 기관이 가지고 있는 역량과 자원을 공유함으로써 주거복지서비스 질적 제고

- 중앙 및 지역센터 역할

구분	목표	업무 내용
중앙센터	보편적 서비스	<ul style="list-style-type: none"> · 대외 협력 업무 · 관리, 평가, 컨설팅 · DB 시스템 관리 · 기관 연계, 간담회, 홍보 · 매뉴얼, 프로그램 개발 · 성과지표 연구, 만족도 조사 · 센터 직원 교육 및 워크숍 · 자원 Bank제 운영 · 콜센터 총괄(주거상담) · 상담업무 지원
지역센터	지역별 맞춤 서비스	<ul style="list-style-type: none"> · 상담 및 사례 관리 · 실무 매뉴얼 업데이트 · 지역 DB 구축 및 관리 · 현장중심 개선사항 발굴

○ 주거상담서비스 전달체계

- 1단계 : 1차 상담을 통한 단순 정보제공(콜센터, 인터넷 홈페이지)
- 2단계 : 밀착형 심층상담(전화·내방·현장방문상담)을 통한 사례관리 및 타 분야 전문기관 의뢰
- 3단계 : 주거상담서비스 욕구해소(상담종결)

○ 단계별 추진목표에 따른 조직체계 구축

- 2016년 시범운영 후 평가를 통해 서울시 전역으로 확대 방안 마련

구분	1단계	2단계	3단계
조직 체계	중앙센터(SH) + 지역센터(4개소)	서울시 + 중앙센터(SH) + 지역센터 확대	서울시 + 중앙센터(SH) + 자치구별 지역센터
추진 목표	주거복지지원센터 외 추가 4개 센터 시범운영	시 위탁기관 지위 취득	주택종합상담체계 완성

□ 추진배경

- 주거복지 전달체계 구축 위한 주거지원 업무를 수행하는 데 적합한 전문성과 조직·인력을 갖춘 기관 필요
 - 주거복지서비스에 대한 수요자 욕구 확대로 주거복지서비스를 공공영역의 한 부분으로 인지하고 이에 대한 공급 필요성 증대
- 독자적 주거복지서비스 체계 수립
 - 국토교통부가 LH의 기존 시스템을 활용하여 마이홈포털·상담센터·콜센터를 운영함으로써 원스톱 주거지원 안내시스템 구축 계획 발표('15.09.02)
 - SH공사는 서울시 공공임대주택 70%를 관리하는 주거전문기관이며, 11개 SH주거복지센터를 이미 조직하여 시민 대상 맞춤형 서비스 제공에 유리
- 시범운영을 통해 주거복지 전문기관으로써 기본체계 구축
 - 주거복지사업 대상을 공사가 관리하는 임대주택 입주민에서 민간 임대주택 임차인까지 확대하는 기반 형성
 - 주거기본법 근거 주거복지센터 발전방향 점검 및 확대방안 도출

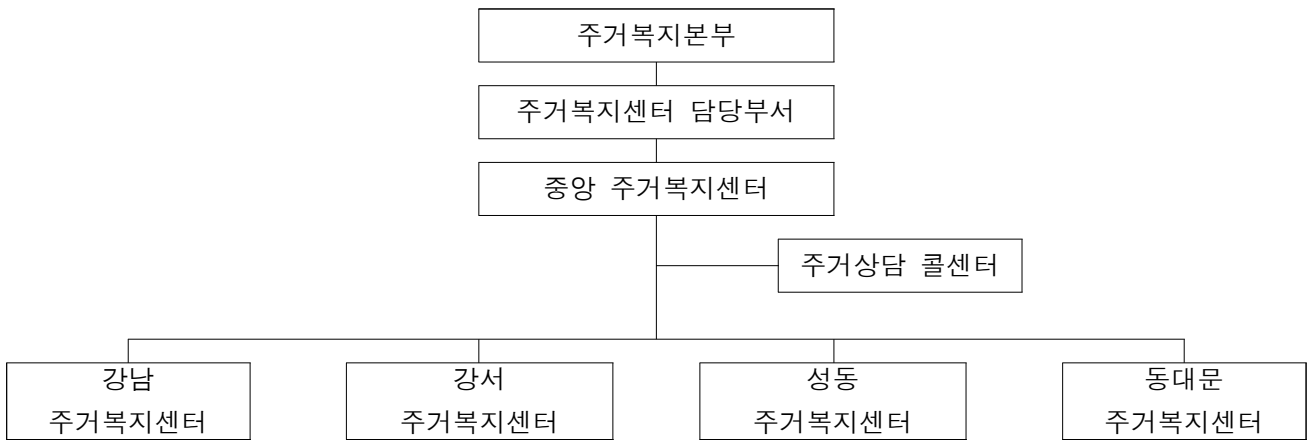
□ 시범운영 개요

- 목 적 : 주거복지 전달체계 구축 위한 주거복지센터 시범운영
- 기 간 : '16.2월 ~ '16.12월 (11개월)
 - ※ 정부 및 지자체 정책 방향 및 공사 사정 등으로 변동 가능

○ 주요기능

- (정보제공) 공공임대주택 유형별 공급안내, 주거급여
- (주거상담) 맞춤형 사례관리
 - 상담 형태 : 전화상담(콜센터), 내방상담(예약제), 현장방문상담(2인1조)
 - 상담 범위 : 공공주택, 주거예산, 일자리 등
- (생활지원) 입주민 자립·자활 지원, 주거복지교육, 주거금융교육
- (자원연계) 지역 민·관·공 자원연계

○ 조 직



- 주거복지본부 내 중앙센터 및 現 주거복지센터 내 지역센터
- 중앙센터(1개소) : 신규 개소(내곡 도시형 생활주택 내 미분양 상가)
- 지역센터(4개소) : 남부(강남), 서부(강서), 중부(성동), 북부(동대문)
- 시범센터 선정기준
 - 주거복지단별 1개소(주거복지역량 등 종합적 고려)
 - 성동지역의 경우 “2016년 서울시 주거복지지원센터 공모사업 미신청”으로 인해 중부지역 주거복지단 성동센터를 전략적 선정

○ 인 력

- 소요인력 및 업무분장

구분	소요인원	배치	인력형태	수행업무
업무관리자 (중앙센터)	3인 (정규직2인+특정직1인)	본사	주거복지센터 업무 담당팀	- 시범센터 업무 총괄 - 매뉴얼, 교육, 평가 - 홍보, 사례DB, 네트워크 구축
업무보조자 (중앙센터)	2인 (파견근로2인)		송파 주거복지 지원센터 인력 활용	- 현장상담 관련 OJT 수행
SH콜센터	1인 (정규직1인)		콜센터 업무 담당팀	- 전화상담 총괄
	기존 콜센터 인력	기존 콜센터 인력 보강	- 기존 콜센터 업무 (주택관련 단순 정보제공) - 지역자원 연계	
주거상담사	8인 (센터별 특정직2인)	지역	주거·사회복지 관련 자격 보유 직원	- 내방 및 현장방문 상담 - 주거상담 사례관리
실태조사원	16인 (센터별 4인)		2016 서울시 뉴딜 일자리 활용	- 내방 및 현장방문 상담 - 주거상담 사례관리 - 주거실태조사

- 인력확보방안

- 업무관리자 : 조직개편에 따른 인사발령
- SH콜센터 : 조직개편에 따른 콜센터 강화 방안에 반영
- 주거상담사 : 각 단별 자체 발령, 기존 주거복지상담사 활용 및 주거·사회복지 관련 자격증 보유 직원 1인 추가 배치
(지역센터 선정 4개소 모두 주거복지상담사 배치)
- 실태조사원 : 서울시 일자리정책과 뉴딜일자리 공모사업 선정('15.12.09)으로 실태조사원 및 관리 매니저 인건비 전액 서울시 지원

○ 공간확보

- 중앙센터

- 우리공사 미 분양 상가 중 대중교통 접근성, 아파트 외 공동주택을 우선적으로 고려하여 내곡도시형생활주택 미분양 상가 확보 및 무상 활용

지구(단지)	층	호	면적(m ²)	분양현황	비고
내곡지구 도시형 생활주택 (서초선포레)	지하1	B101	111.06	미분양	준공일 : 2015.09.12. 소재지 : 서초구 청계산로9길 1-3 세대수 : 임대 87호
		B102	128.94	미분양	
	지상1	101	89.07	분양	
		102	89.17	미분양	
		103	107.55	미분양	
		104	144.73	미분양	

- 지역센터 : 現주거복지센터 내 공간 부족시 임차 등 추후 별도 대책 마련
※ 강남 지역센터는 중앙센터 내 설치

○ 예 산 : 762,358천원

항목	세부내용	예산(천원)
계	- 중앙센터(1개소) 및 지역센터(4개소) 기준	762,358
인건비	- 운영지원, 교육지원 등 파견근로인력	103,950
운영비	- 통신, 전산용품, 차량운영 등	16,569
사업비	- 사례관리, 법률자문, 현장상담소 운영 등	427,072
대외비	- 주거복지위원회 및 자문회의 운영	10,817
연구비	- 상담 DB구축, 전산시스템 개발, 평가 및 성과보고	162,550
개소비	- 상담공간 설치 등 개소 관련비 일체	41,400

- 시범운영 시 공사 자체 예산 투입하여 소요예산 조달
※ 성동 지역센터의 운영비 및 사업비 등을 서울시와 지원 협의 중
- 공사 보유 미분양 상가, SH주거복지센터 활용하여 장소 임차비용 최소화

IV

향후 추진계획

□ 세부계획

○ 교육

- 교육대상

- 1차 : 업무관리자 3인, 콜센터 관리자 및 교육담당자, 주거상담사 8인
- 2차 : 1차 교육자 대상 심화교육, 실태조사원 대상 기초교육

- 교육내용

- 주거상담 기초교육

연번	구분	교육명	강사
1	주거상담 추진배경	주거상담서비스 vs 민원	도시사회연구소
2		왜 SH공사인가	주거복지처장, 공동체 활성화팀장
3		서울시 주거복지서비스 전달체계	서울시 주택정책과 주거복지팀
4	상담이해	상담 기초	지와감 심리상담센터
5		주거복지상담과 사례	주거복지교육지원단
6	서울시	찾아가는 서비스 소개, 사례관리	서울시 찾아가는 동 주민센터
7		임대차 상담 및 대출	서울시 전월세보증금지원센터
8		지역자원 관계 맺기, 사례관리	서울시 복지재단
9	주거상담 실무	주거복지정책 및 프로그램	담당자
10		주거복지센터 사례관리	담당자, 전산팀
11		임대공급	담당자

- 주거상담 심화교육

연번	구분	교육명	강사
1	상담이해	상담 심화	지와감 심리상담센터
2	주거상담 실무	사례공유	담당자
3		임대료 연체	담당자
4		주택개량(집수리)	담당자
5		공동주택관리	담당자

○ 홍보

- 비전 : 주거상담을 통한 주거안정
- 대외 언론홍보로 서울시 주거복지센터로써 입지 확보
- 시내 거점별 현장상담소 및 이동식 상담소(트럭) 운영하여 주거복지사업 및 프로그램 홍보하고 지역기반 확보
- 센터별 관공서·민간단체·관계기관 방문 및 홍보 등

- 콜센터 강화방안 및 전산시스템 개편
 - 추후 관련부서 협의 후 별도 방침 수립 예정

추진일정

- 업무담당자 인사발령, 센터 사무공간 준비 2016.01
- 업무담당자 기초교육 실시 2016.01
- 주거복지센터 개소 2016.02
- 서울시 주거복지 기본조례 제·개정 2016.02
- 업무담당자 심화교육 실시 2016.05
- 성과보고회 2016.11

V 행정사항

부서별 협조사항

협조부서	협조사항
인사팀	주거복지센터 업무관련 인사발령
광역 주거복지단	주거복지센터 업무관련 주거복지단별 자체 인사발령
주거복지팀	SH콜센터 강화
임대공급팀	임대공급관련 정보제공 (협조부서 : 전세지원팀, 매입공급팀)
전략홍보처	사업추진 관련 언론보도
SH도시연구소	서울시 주거복지 전달체계 관련 연구 지원
기획관리팀	직제 및 정원 반영
총무팀	외부 사무공간 사무용 집기 등 지원
전략정보팀	외부 사무공간 전산망 조치 등 지원
분양팀	분양공급관련 정보제공, 내곡 도시형 생활주택 상가(103, 104호) 임차

행정사항

- **現 주거복지센터 명칭 변경**
 - 주거기본법에 명시된 센터 명칭이 ‘주거복지센터’임에 따라 혼선을 막고자 우리공사 주거복지센터 명칭 변경 필요(담당부서: 주거복지팀, 기획관리팀)
- **현장 OJT 실시(‘16.1월~3월)**
 - 서울시 주거복지지원센터 중 송파 주거복지지원센터 인력을 주거복지센터 시범운영 초기단계에 활용하여 현장상담 노하우 습득
- 세부계획은 분야별 별도 방침 수립 예정. 끝.

