

제264회 정례회
행정자치위원회
2015.11.11.(수)



주요업무 추진실적 보고

2015. 11.

행 정 국
(자원봉사센터)

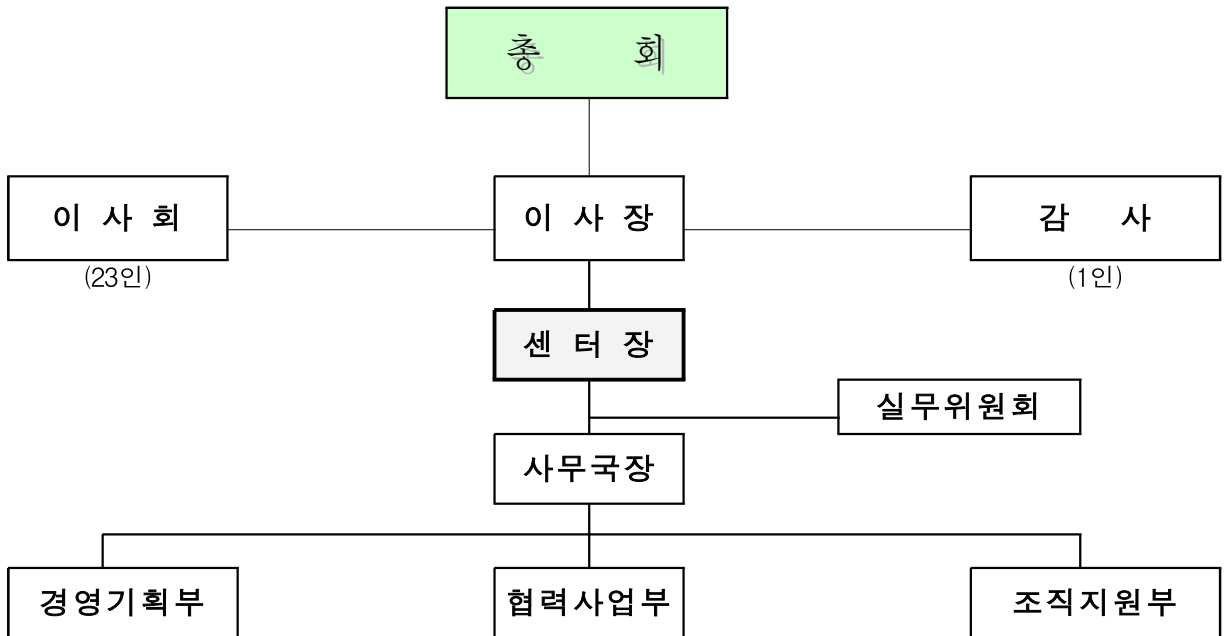
I. 일반 현황

■ 설립 개요

- 기관명 : 서울특별시자원봉사센터
- 설립형태 : 사단법인(민법 제32조의 비영리법인)
- 소재지 : 서울특별시 중구 소파로 131(남산빌딩 302호)
- 설립일 : 2006. 1. 18.

■ 조직 및 인력

● 조직



● 인력

(2015.11.11 현재)

구분	계	센터장	사무국장	부장	팀장	대리	주임
현원	24	1	1	3	5	6	8

※ 정원 외 인력 11명 별도운영 : 동행프로젝트 7명(서울시수탁사업), 코디네이터 2명, 기능직 2명(콜센터)

2015년 세입·세출 예산현황(당초예산 기준)

● 세 입

(단위 : 천원)

구분		연도		2015		2014년		증감		
			%		%		%		%	
세 입 영 역	소 계	2,529,474	100.0	2,369,128	100.0	160,346	6.8			
	서울시출연금	2,447,000	96.7	2,282,000	96.3	165,000	7.2			
	기 타 수 입	38,432	1.5	40,000	1.7	△1,568	△3.9			
	국·시· 보조금	컨디네이터 인 건 비	41,242	1.6	39,348	1.7	1,894	4.8		
		보 험 료	2,800	0.1	7,780	0.3	△4,980	△64.0		

● 세 출

(단위 : 천원)

예산과목	2015년		2014년		증감	
		%		%		%
계	2,529,474	100.0	2,369,128	100.0	160,346	6.8
인 건 비	1,202,591	47.5	1,058,130	44.7	144,461	13.7
경 비	491,650	19.4	468,998	19.8	22,652	4.8
사 업 비	759,233	30.0	766,000	32.3	△6,767	△0.9
자 본 지 출	6,000	0.2	6,000	0.3	-	-
성 과 급	60,000	2.4	60,000	2.5	-	-
예 비 비	10,000	0.4	10,000	0.4	-	-

※ 수탁사업(동행프로젝트) : 2,033,899천원

II. 정책목표 및 방향

1

정책 목표

비전 · 미션 2018

미션

시민과 함께하는 자원봉사로

행복한 세상을 만듭니다.

- 서울과 관계있는 모든 이들과 화합하여 실천함
 - 삶 속에서 만족과 기쁨이 지속 가능하도록 하는 참여 행위

비전

언제 어디서나 모두가 참여 가능한 자원봉사 전문 플랫폼

- 시·공간, 대상의 제약 등 차별 없이 개방된 실천
 - 선도와 지원의 역량을 갖추고 소통과 교류 협력의 장을 마련함

핵심
가치
[HOST]

인문정신
Humanitas

개방성
Openness

자기주도성
Self-motivated

신뢰
Trust

- 인간과 시대에 대한 성찰, 다름을 인정하고 융·복합 지향
 - 자기육구와 필요에 의한 스스로의 선택과 책임 등

경영철학



사람 중심



현장 중심



과정 중심

■ 사회 변화의 동력으로 시민참여 욕구 증대

- 개인의 삶을 존중하면서 지역단위 주민의 자발적·주도적 역할 증대

■ 중간지원조직 및 지역중심 시민활동 증가에 따른 협력요구 증가

- 지역밀착형 활동으로 유관기관과의 민관거버넌스 협업 기대 증가
- 중간지원조직과 협업을 통한 자원봉사 활동연계 및 자원봉사 소모임 활성화 요구 증대

■ 자원봉사 사회적 가치에 대한 범시민적 인식개선 활동전개

- 남을 돕는 선한행위 ⇒ 사회참여를 통한 시민 역량성장으로 자원봉사 패러다임 변화
- '일상 속 작은 실천' 브랜드 캠페인 전개로 자원봉사에 대한 인식개선 확산

■ 시민이 주도하는 자원봉사 참여문화 활성화 여건강화

- 시민이 직접 참여하고 만들어가는 시민 친화적 홈페이지 운영 활성화
- 시민참여 활동의 핵심기관으로서의 자치구센터, 실무자 역량강화 지원

■ 자원봉사를 통한 공공서비스 참여 및 안정적 운영 지원

- 주민참여를 통한 복지사각지대 해소 등 사회 안전망 확충 지원
- 공공기관 자원봉사 관리운영 지원 및 재난안전 자원봉사활동 체계 구축

■ 경쟁력 있는 조직 육성

- GWP 추진(신뢰·자부심·재미)을 통한 일·가정 양립이 가능한 직장문화 조성
- 시대변화를 반영한 경영전략 수립 및 실행 체계 마련

Ⅲ. 주요업무 추진실적

1. 자치구센터·시민·풀뿌리단체 등 역량강화 지원 6

- ① 자치구 자원봉사센터 역량강화 지원 7
- ② 자원봉사 관리자 및 시민리더 역량강화 8
- ③ 민간 풀뿌리 단체 역량강화 9
- ④ 자원봉사를 통한 공공서비스 증대 10

2. 쌍방향 소통이 가능한 자원봉사 플랫폼 역할 강화 11

- ① 시민친화형 온라인 플랫폼 운영 12
- ② 자원봉사 홍보 13
- ③ 자원봉사 네트워크 운영 14
- ④ 자원봉사 정책개발 연구 15

3. 조직경쟁력 강화 16

- ① 시민감동 혁신경영 17
- ② 훌륭한 일터(GWP) 조성 18
- ③ 직원역량강화 19

1. 자치구센터·시민·풀뿌리 단체 등 역량강화 지원

- ① 자치구 자원봉사센터 역량강화 지원
- ② 자원봉사 관리자 및 시민리더 역량강화
- ③ 민간 풀뿌리 단체 역량강화
- ④ 자원봉사를 통한 공공서비스 증대

■ 「광역지역 자원봉사센터」로 자치구센터의 안정적 운영을 지원하고 인적 자원의 역량강화를 통해 시·구 자원봉사센터 역할을 공고히 하였습니다.

■ 지역 주민이 직접 참여하는 생활현장 자원봉사 활동기반을 강화하고, 「메르스」 등 재난안전 관련 공공서비스 영역 활동체계도 강화했습니다.

1

자치구 자원봉사센터 역량강화 지원

- 자치구센터 역량강화 및 정책 공조를 통한 역할 활성화 지원
- 자원봉사캠프·아파트봉사단 등 거주지 단위의 자원봉사 일선거점 내실화 추진

사업개요

- 추진기간 : 2015. 1 ~ 12월(연중)
- 사업대상 : 자치구자원봉사센터, 자원봉사캠프 및 아파트 봉사단 등
- 사업내용 : 자치구센터 협업 및 특화사업 지원, 시·구 관리자 업무교류

추진실적

- 지역플랫폼으로서 자치구센터 역할수행 및 전문성 강화 지원 행감
 - 자치구센터 특성화사업 지원 : 14개, 51백만원(최대 450만원)
 - 지역안전(2개), 네트워크(1개), 영시니어(6개), 지역특성화(5개)
 - 자치구센터장 연합회의 및 리더십교육(4회)
- 자치구센터 네트워크 강화 및 민영화 추진 지원
 - 관리자 격려카드발송(9회, 179명) 및 시·구센터 통합사업계획서·네트워크 수첩(1회, 250부)
 - 자치구센터 순회방문간담회(22회), 실무자 소통·협력네트워크 모임(교육, 홍보, 기업분야 5회)
- 자원봉사 지역거점(캠프, 아파트봉사단) 역할 재정립 및 내실화
 - 자원봉사 캠프 10주년 평가 및 상담가 역할 재정립을 위한 리더워크숍(1회, 4월)
 - 캠프·아파트봉사단 협력 네트워크(8회), 상담가 및 봉사단 리더 양성교육(4회, 157명)
 - 신규자원봉사캠프(6개) 및 아파트봉사단 인증 지속추진(10개), 기존단체 인정격려



〈특화사업 지원, 양천구 전래놀이 봉사단〉



〈자치구센터 순회방문 간담회, 서초구〉



〈자원봉사 캠프 리더 워크숍〉

향후계획

- `15년 11월 : 자원봉사 캠프 10주년 컨퍼런스(평가 및 상담가 역할 재정립)
- `15년 12월 : 시·구센터 관리자 연합 네트워크 모임

계획/집행현황 : 139백만원 / 89백만원

2 자원봉사 관리자 및 시민리더 역량강화

- 자원봉사관리자 역량강화를 위한 교육역량 체계화 및 교육 인프라 확충
- 지역사회 발전을 주도할 자원봉사 실천인력 양성 및 시민참여 증진

사업개요

- 추진기간 : 2015. 1 ~ 12월(연중)
- 사업대상 : 서울시·자치구자원봉사센터 직원, 유관기관·단체 관리자 등
- 사업내용 : 관리자 역량강화 체계 구축 및 인식개선을 위한 시민성 강화 교육

추진실적

- 관리자의 체계화된 교육 지원을 위한 교육역량체계 구축
 - 자원봉사관리자 직급 및 직무분야에 따른 맞춤형 교육역량체계 개발(15.7월 완료)
 - 자치구센터 역량강화를 위한 수요맞춤형 교육공모 지원 추진(10건) **행감**
 - 센터 관리자(3건), 자원봉사 리더(4건), 봉사자 시민성 강화(3건)
 - 교육협력네트워크(교육전문위원회 1회, 교육담당자 간담회 3회, 강의 및 강사추천 : 44개 기관)
- 자원봉사 관리자의 전문성 확대를 위한 역량강화 교육
 - 신입관리자 교육과정 운영 : 자원봉사 가치와 철학, 자원봉사 프로그램 전략기획 등(2회, 72명)
 - 관리자 아카데미 운영 : 한국자원봉사협의회와 자원봉사관리자 자격과정 운영(34명, 8회과정)
- 시민성 강화 교육 프로그램 운영 및 자원봉사 실천인력 양성
 - 상설 시민 아카데미 개설 : 시민(5회, 461명)·청소년(창일중학교 등 3개교, 3개구) **신규**
 - 시민활동 예비 관리자 양성 프로그램 운영(청년 인턴제 운영: 3명)



〈 신입관리자 교육 〉



〈 시민 아카데미 〉



〈 청소년 시민 아카데미 〉

향후계획

- `15년 11월 : 관리자 직무교육, 청소년 시민아카데미 포럼, 제7회 시민아카데미

계획/집행현황 : 97백만원 / 62백만원

3 민간 풀뿌리 단체 역량강화

- 지역 주민 생활현장의 풀뿌리 프로그램 활성화로 시민들의 활동참여 확대
- 풀뿌리단체에 대한 다양한 교육 및 컨설팅을 통한 역량강화 지원

사업개요

- 추진기간 : 2015. 1 ~ 12월(연중)
- 사업대상 : 민간 자원봉사단체, 자원봉사 캠프, 아파트 봉사단
- 사업내용 : 풀뿌리단체 역량 및 활동기반 강화로 사회문제 해결활동 확대

추진실적

- 풀뿌리단체 성장학교 운영(6회)으로 기초역량 및 활동기반 강화
 - 기초과정 : 219명(3월), 임팩트 사업 설정하기, 기획의 기초 1&2 등
 - 심화과정 : 64명(7월), 임팩트 만들기, 기획서 돌아보기
 - 풀뿌리단체와 기업간 자원연계 및 활동지원 : 33회(이면지 노트 만들기 등)
- 다양한 자원봉사프로그램 발굴 및 보급을 통한 자원봉사 품질향상 행감
 - 프로그램 공모지원 58개 단체(민간 자원봉사단체, 자원봉사캠프, 아파트봉사단 등)
 - 사업설명회(2회, 318명), 오리엔테이션(2회, 79명), 중간평가회(1회, 80명), 현장모니터링(45개 단체)
- 사회적 이슈 및 사회문제 해결을 위한 임팩트 프로그램 확산 신규
 - 4개 자원봉사 활동 프로그램선정, 36개 단체 참여
 - ※ 지원주제 : 폐현수막을 활용한 장미꽃 만들기, 야간 안전 자감이, 우리 동네 커뮤니티 맵핑, 상자텃밭



〈 공모사업 선정단체 오리엔테이션 〉



〈 임팩트프로그램 선정단체 오리엔테이션 〉



〈 풀뿌리 성장학교 〉

향후계획

- `15년 11월 : 프로그램 공모사업 우수단체 선정심사
- `15년 11월 : 프로그램 공모사업 임팩트 프로그램 최종평가회

계획/집행현황 : 160백만원 / 146백만원

4

자원봉사를 통한 공공서비스 증대

- 시민의 참여를 통한 공공서비스 향상 및 자원봉사활동 제고
- 공공기관 자원봉사 관리 운영 지원 및 재난안전 자원봉사 활동체계 구축

사업개요

- 사업기간 : 2015. 1 ~ 12월(연중)
- 사업대상 : 서울시 및 산하기관, 공공기관 등
- 사업내용 : 기관협력을 통한 공공서비스 증대 및 재난안전 지원시스템 유지

추진실적

- 서울시 및 공공기관 자원봉사관련 상호 협력을 통한 공공서비스 강화 ▶
 - 자원봉사자 모집 및 활동지원(12회, 2,974명), 자원봉사 상해보험가입(1회, 4월)
 - 활동요구조사(7월), 집합교육(1회, 반기별) 및 투·출연기관 등 컨설팅(10개)
- 지역밀착형 재난안전 자원봉사 지원시스템 상시 유지관리 ▶
 - 신속한 대응을 위한 재난재해 네트워크 단체(봉사자) 정비 : 56개단체 6,452명
 - 메르스(MERS)관련 자원봉사활동 실시
 - 메르스 극복 범시민 인식개선 캠페인 전개(온라인 27회/1,443천명, 오프라인 6회/86명)
 - 메르스 대응 시민 봉사단 운영(지역내 소독·방역활동 등 1,543명, 보건·의료 전문봉사활동 23명)
 - 긴급물품 후원 연계지원(총 88,500천원상당), 외출제한조차 생필품 지원 등 16회(11개 자치구), 의료진 및 환자 간사지원 3개병원
- 재난안전대비 교육 커리큘럼 개발(PPT, 동영상 등) 및 교육(12회, 700명) ▶



〈 공공기관 자원봉사관리자 교육 〉



〈 자원봉사활동 안전영상 제작 〉



〈 메르스관련 다중이용시설 소독 〉

향후계획

- `15년 11월 : 공공기관 자원봉사관리자 하반기 교육 실시(17일)
- `15년 11월 : 자원봉사유공표창 시상식 개최(30일)

계획/집행현황 : 19백만원 / 9백만원

2. 쌍방향 소통이 가능한 플랫폼 역할 강화

- ① 시민친화형 온라인 플랫폼 운영
- ② 자원봉사 홍보
- ③ 자원봉사 네트워크 운영
- ④ 자원봉사 정책개발 연구

■ 시민이 자원봉사 정보를 보다 손쉽게 접하고 편하게 활용할 수 있도록 시민친화형 온라인 플랫폼을 구축·운영하고 있습니다.

■ tbs 등 다양한 매스미디어와 소셜네트워크를 통해서 시민과의 소통을 강화하고 현장중심의 “일상 속 작은 실천”의 가치 확산을 도모했습니다.

1

시민친화형 온라인 플랫폼 운영

- 정보를 손쉽게 이용하고 교류할 수 있는 서비스로 시민들의 자원봉사 접근성 제고
- 시민이 직접 참여하고 만들어가는 시민 친화형 온라인 플랫폼 운영

사업개요

- 추진기간 : 2015. 1 ~ 12월(연중)
- 사업대상 : 서울시자원봉사센터 홈페이지, 페이스북 등 SNS채널
- 사업내용 : 소통중심의 시민친화형 온라인 플랫폼 운영으로 시민편의성 제고

추진실적

- 안정적인 온라인플랫폼 시스템 운영·관리(4월~) **해감**
 - 기능개선 및 유지보수, 방문자수(1일평균 2,899명, 연인원 553,774명)
 - 전문자문단 운영(4명), 직원운영위원회(7명), 웹전문컨설팅(10회) **신규**
- 실천과 변화를 이끄는 활동 콘텐츠 개발 및 유익한 정보 콘텐츠의 공유
 - 활동 콘텐츠 등록 369건, 유관기관(단체) MOU체결 17개
 - 정보 콘텐츠 등록 136건, 임팩트 스토리(Before&After캠페인:봉사후기) 21건
- 시민 참여와 가치 공유를 위한 활성화 프로모션 **신규**
 - 런칭기념 포럼·설명회(130명), 세월호1주기 플래시몹(봉사자 138명, 시민참여 4,200명)
 - 광복70주년 기념 사람책 등 활동(9회, 240명), 유니브에스포 부스(3,000명), 홍보물 4종 제작
- 시민 편의성 증진을 위한 콜센터 운영 및 1365전산시스템 관리
 - 각종 민원 상담(11,525건), 1365포털 자원봉사 등록정보 일제정비(3,757건) **신규**



< 런칭 설명회 >



< 런칭 프로모션 플래시몹 >



< 독립투사, 시민과 함께하다 실천활동 >

향후계획

- `15년 11월 : 자원봉사 실천 공유 캠페인 “SHOW ME THE 변화” 추진

계획/집행현황 : 169백만원 / 95백만원

2 자원봉사 홍보

- 온·오프라인 채널을 통한 시민과의 소통 강화 및 현장중심 홍보 진행
- 자원봉사 캠페인 활동 전개로 “일상 속 작은 실천” 브랜드 가치 확산

사업개요

- 추진기간 : 2015. 1 ~ 12월(연중)
- 사업내용
 - 공유가능 한 콘텐츠를 활용한 뉴미디어 홍보 채널 운영
 - 자원봉사에 대한 시민관심과 참여의식 확산을 위한 인식개선 활동 전개

추진실적

- SNS 채널을 활용한 「일상속 작은 실천」 콘텐츠 홍보활동 강화
 - 블로그 91천명 방문, 페이스북 좋아요 5천명, 뉴스레터 577천명 발송 등 **신규**
 - 시민 서포터즈 운영(10명) 및 콘텐츠 발굴(41건, 스마트폰 앱 통한 기부방법 안내 등)
- 다양한 매체와 협업을 통한 시민과의 소통 강화 및 자원봉사 인식개선
 - 자원봉사 인식확산을 위한 빅이슈코리아와 협업으로 자원봉사 매거진 발간(1회 2,800부) **행감**
 - 홍보대사활동 3회 / 메르스 위기 극복 등 오프라인 홍보 캠페인 5회
- 매스미디어를 활용한 언론노출 극대화 : 언론보도 324건, tbs 연계보도 10건 **행감**
 - 광복 70주년 기념 기획봉사 프로그램(KBS ITV 9시뉴스, 한겨레, 조선일보 등 총 52건 보도)
- 자원봉사 콘텐츠 확산을 위한 자원봉사 「V페스티벌」 개최(10/31)



〈 자원봉사 매거진 발간 〉



〈 “tbs 박은애 센터장” 인터뷰 〉



〈 삼성센터스 홍보대사 활동 〉

향후계획

- `15년 12월 : 자원봉사 매거진 `15년 겨울호 발간

계획/집행현황 : 115백만원 / 58백만원

3 자원봉사 네트워크 운영

- 사회문제 해결을 위한 유관기관·기업·민간단체 간 협력네트워크 체계 구축
- 선진 자원봉사 활성화를 위한 해외유관 기관과의 교류 및 협력 증진

사업개요

- 추진기간 : 2015. 1 ~ 12월(연중)
- 사업대상 : 국내·외 유관기관 및 단체, 기업
- 사업내용
 - 기업자원과 민간단체의 효율적 연계 강화
 - 네트워크 단체 협업 구조 강화로 민간자원 활용 시너지 제고
 - 해외선진 자원봉사기관과 자원봉사 활성화 방안 공조

추진실적

- 기업-민간단체 자원봉사 연계·지원(33건, 18개 단체, 11개 기업, 1,301명)
 - 다문화가정 동화구연키트 지원 등 청년NGO육성, 신세계 I&C, 하나금융그룹 등과 연계 추진
- 중앙·광역단체, 중간지원조직, 시·구센터 기업실무자 네트워크(13회)
- 기업자원봉사 프로젝트 마케터 활동 활성화
 - 역량강화(30명, 교육 4회), 기업사회공헌 프로그램 기획 및 지원(중근당 등 15회)
- 해외 선진 자원봉사문화 습득 및 국내 사례 해외 파급 확대 **해감**
 - 관리자 국제연수(5건), 우수사례공유(11건), 국내사례전파(2건 베트남, 몽골)



〈기업자원봉사활동〉



〈시·구센터 기업관리자 네트워크〉



〈몽골현지 사회복지공무원 자원봉사 교육〉

향후계획

- `15년 11월 : 기관 유형별 DB구축, 기업자원봉사 매뉴얼북 제작

계획/집행현황 : 68백만원 / 43백만원

4 자원봉사 정책개발 연구

- 자원봉사 전문정보 발굴·공유를 통한 시민의 정보 접근성 향상
- 봉사활동 실천현장과 정책개발에 기여하기 위한 연구 추진

사업개요

- 추진기간 : 2015. 1 ~ 12월(연중)
- 사업대상 : 서울시·자치구자원봉사센터 직원, 유관기관·단체 관리자 등
- 사업내용 : 자원봉사 연구를 통한 서울시 자원봉사 발전방안 모색 및 정보제공

추진실적

- 자원봉사 최신 경향 모색과 시민사회의 참여 확대 논의의 장 마련
 - 온라인 플랫폼 런칭 기념 포럼 개최(130명 / 주제 : 일상 속 작은 실천으로 만드는 더 나은 V세상)
 - 자원봉사 청년포럼 「인사이드청춘」 개최(64명 / 주제 : 사회 속 '청년'과 자원봉사)
- 서울시 자원봉사 활성화를 위한 발전방안 연구 실시(7월)
 - 서울시 자원봉사 현황분석, 민간주도 서울시 자원봉사 발전모형 등
- 자원봉사 전문 정보 교류 플랫폼 역할 수행
 - 온라인 아카이브<좋은정보모음> 운영(342건)·오프라인 자료관 운영(4,920권)
 - 전문 큐레이터 운영을 통한 자원봉사 전문 콘텐츠 제공(분야별 6명) **신규**
 - 정보활용 서포터즈 운영을 통한 월 정기 콘텐츠 발굴(9명, 8건) **신규**



〈온라인 플랫폼 런칭 기념 포럼〉



〈온라인 아카이브 '좋은정보모음'〉



〈서울시 자원봉사 발전방안 연구〉

향후계획

- `15년 11월 : 연구자문위원회의 개최
- `15년 12월 : 법인 설립 10주년 기념 백서 발간

계획/집행현황 : 15백만원 / 10백만원

3. 조직경쟁력 강화

① 시민감동 혁신경영

② 훌륭한 일터(GWP) 조성

③ 직원역량 강화

■ 일하기 좋은 일터를 만들어, 직원의 행복으로부터 시작되는 가족친화 경영을 전사적으로 도입하였습니다.

■ 비전, 경영전략, 핵심가치, 인재상을 중심으로 창의적 인재를 키워나가, 자원봉사로 서울시민이 행복할 수 있도록 노력하겠습니다.

1

시민감동 혁신경영

- 전 직원의 시민감동경영 마인드 내재화를 통한 시민감동경영 문화 정착
- 경영혁신을 통한 혁신비전 방향 수립 및 역량체계 개발

사업개요

- 추진기간 : 2015. 1 ~ 12월(연중)
- 사업대상 : 내·외부 고객(내부:시·자치구센터 직원, 외부:유관기관·단체, 봉사자 등)
- 사업내용 : 고객 지향적 조직문화조성 및 혁신경영 추진

추진실적

- 고객관점 경영을 위한 사업별 고객군 선정 및 소통유지
 - 시민만족도 조사 실시(4~5월) : 센터 핵심고객 273명('14년:88.9점→'15년:88.0점)
 - 사업별 고객군 선정(가치수요 및 가치전달고객 411명) 및 담당별 소통 유지
- 시민중심 경영마인드 강화 활동
 - CS역량강화 교육 : 내부교육 4회(100명), 외부교육 참여 3건(10명)
 - 자체 전화응대서비스 품질개선 : 2회('14년 상반기 90.4점 → '15년 상반기 94.6점)
- 비전 달성을 위한 혁신경영 전략체계 수립 **신규**
 - 성과관리 체계 구축, 인재육성 및 직무역량 교육관리 전략체계 개발('15.12월 예정)



〈 CS경영의 이해를 위한 교육 〉



〈 내부 만족도 개선을 위한 토론 〉



〈 갈등관리 조정사례에 대한 교육 〉

향후계획

- '15년 11월 : CS경진대회, 고객정책자문단 회의 개최
- '15년 12월 : 성과지표 및 직무역량체계 개발 완료

계획/집행현황 : 28백만원 / 16백만원

2

훌륭한 일터(GWP) 조성

- 조직전반의 GWP(Great Work Place) 추진문화 확산
- 일과 가정이 양립 가능하고 수평적인 직장 문화 조성

사업개요

- 추진기간 : 2015. 1 ~ 12월(연중)
- 사업대상 : 서울시 자원봉사센터 직원
- 사업내용 : 수평적 조직문화 및 일하기 좋은 직장문화(GWP) 확산

추진실적

- GWP Trust Index 조사 진행, 전년대비 14%향상(혁신적 수준)
 - TI(Trust Index)지수 `14년 48% → `15년 62%

◆ Trust Index 설문은 조직의 신뢰수준을 측정하는 도구로서 조직 구성원들이 업무 수행에 대해 만족할 수 있는 일터의 질을 파악하는 설문임

- 가족친화 경영(2015.10.12. 서울시 가족친화경영 우수기업 표창)
 - 유연근무제도 활성화 : `14년 신청 6건 → `15년 신청 367건 **신규**
 - 가정의 날 퇴근 알림 캠페인 : 수요일 저녁 6시 가정의날 동영상 상영 **신규**
 - 가족친화 프로그램 시행 : 신입직원 부모님께 감사인사, 카네이션 카드 보내기 등
- 간부 리더십 진단 및 교육을 통한 리더십 혁신 활동(11월 예정)
- 조직 의사소통 구조 재설계 : 직원 평의회 구성·운영(2회)



〈서울시 가족친화경영 시장표창〉



〈직원 평의회 개최〉



〈유연근무를 통한 일가정양립 문화 조성〉

향후계획

- `15년 11월 : 간부 리더십 360° 진단

계획/집행현황 : 7백만원 / 3백만원

3 직원역량 강화

- 교육훈련 및 조직성과 달성을 위한 역량강화 학습 인프라 구축
- 비전, 경영전략, 인재상에 근거한 맞춤형 교육으로 창의적 인재양성

사업개요

- 추진기간 : 2015. 1 ~ 12월(연중)
- 사업대상 : 서울시·자치구자원봉사센터 직원, 유관기관·단체 관리자 등
- 사업내용 : 맞춤형 학습체계 구축 및 조직 내·외부 정보교류 기회 확대

추진실적

- 센터 성과체계에 맞춘 직무역량체계 개발 **신규** ('15. 10.~12.)
- 내부학습 환경 조성을 통한 내부역량 강화
 - 직원교육 실시 : 지식나눔워크숍 34회(849명), 신규직원 OT 2회(8명)
 - 내부직원의 외부기관 자문 및 교육 : 35건(10명), 분야 : 자원봉사, 리더십 홍보 등
- 국내외 컨퍼런스 등 외부교육 참여 지원
 - 직무관련 교육, 컨퍼런스 및 세미나 참여 : 55건(114명)
 - 해외연수활동 참여 : 5건(미국, 몽골, 베트남, 러시아, 유럽)
- 창의 제안 아이디어 실행 활성화 : 66건 중 14건 실행('14년 8% → '15년 22%)
- 직원 역량개발 동아리 운영 : 학습(2개), 취미(1개), 음악(1개)



〈 지식나눔워크숍 실시-심폐소생술 〉



〈 전국자원봉사센터 대회 참가 〉



〈 공동체 역량개발 동아리 활동 〉

향후계획

- '15년 11월 : 지식나눔워크숍, 직무역량체계 개발, 우수창의제안 선정·실행
- '15년 12월 : 2015년 서자봉 어워드 개최(자원봉사센터 사업평가회)

계획/집행현황 : 24백만원 / 7백만원

IV. 2014년 행정사무감사 처리 현황

서울시자원봉사센터

□ 총 괄

- 수감결과 처리요구사항 등 ----- 총 19 건
- 조치내역

구	분	계	완 료	추진중	검토중	미반영
계	계	19	18	1		
	시정·처리요구사항	6	6			
	건의사항	10	9	1		
	기타(자료제출 등)	3	3			

시정 · 처리 요구사항

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 자원봉사자로 신규등록 시 기본 소양교육을 자치구 자원봉사센터에 직접 찾아가지 않고도 홈페이지를 통해 사이버교육으로 가능하도록 개선요망</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 청소년 자원봉사 기본소양교육 방송콘텐츠 제작 완료(2014.12.) <ul style="list-style-type: none"> - 시·구센터 교육담당자 및 시센터 교육 강사 공동제작 ○ 온라인 플랫폼 내 신입봉사자에 대한 기본소양교육 콘텐츠 탑재 완료(2015. 5.) <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 신입봉사자의 대다수인 청소년을 대상으로 시범운영 후 성인봉사자 확대 운영 예정 ○ 향후 기본소양교육 관련 사이버 교육 인증 등 시스템 구축 예정
<p>○ 자원봉사센터는 출연금을 매월 받고 있는데 인력이 부족한 상황에서 이에 대한 전담 인력까지 필요한 상황임. 출연금을 연간단위로 받을 수 있도록 개선하기 바람</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용 : 출연금 분기별 교부</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 출연금 교부방법 : 매월(`14년) → 분기별(`15년) <ul style="list-style-type: none"> ※ `12 ~ `14년 서울시 출연금 예산집행 준수기준에 의거 매월 출연금 신청 ※ 주무과(자치행정과)와 논의하여 `15년 분기별 출연금 교부 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ `16년 출연금 연간교부 방안 자치행정과와 논의

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 새로 조성하고 있는 온라인 플랫폼을 살펴보면 당초 목적과는 다르게 보임. 자치구 센터와 안행부의 1365포털과의 호환성, 차별성 등이 분명히 필요함. 당초 목적에 맞게 온라인 플랫폼이 조성되기 바람</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 1365포털에서 포괄하지 못하는 시간실적 관리에 구속받지 않는 서울시민들의 참여 욕구를 담아내고자 자원봉사 온라인 플랫폼 구축 <ul style="list-style-type: none"> 〈1365포털과의 차별성〉 <ul style="list-style-type: none"> - 비회원 기반, 시간관리 탈피, 정보 및 소통공간 제공, 모바일 최적화 〈1365포털과의 호환성〉 <ul style="list-style-type: none"> - 1365포털 링크연계 및 일감소개를 통한 연계 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 1365포털에서 온라인 플랫폼 “V세상”으로 링크연계를 위해 행정자치부와 협의 중 ○ 자치구센터 홈페이지 신규 구축 시 호환 가능한 시스템 기반으로 구축
<p>○ 자원봉사 대상자들에게 대한 인권 의식 교육이 필요함. 자원봉사자 교육시 이를 포함하여 실시하는 방안을 마련해주시기 바람</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 자원봉사 관리자 인권교육 실시 : 2회 (시·구센터 관리자) <ul style="list-style-type: none"> - 1차 : 안효철(국가인권위원회 인권교육운영팀, '15. 2. 24) - 2차 : 안태은(노무법인 정명, '15. 8. 5) <ul style="list-style-type: none"> · 서울시 주관 투자출연기관 순회 인권교육 : '15.11.16(예정) ※ 서울시자원봉사센터는 광역센터로서 자원봉사자 관리자 및 지도자만을 대상으로 자원봉사교육을 실시하고 있음. <ul style="list-style-type: none"> · 행정자치부, 자원봉사센터 운영 지침(자원봉사센터 역할 구분) ○ 자원봉사 수요처(사회복지관 등)에 인권교육 강사풀 제공 <ul style="list-style-type: none"> - 고양시 덕양노인복지관, 강서구자원봉사센터 등 2회 ○ 독립투사의 삶을 재조명한 자원봉사 인권 교육 실시 <ul style="list-style-type: none"> - 광복 70주년기념 사람책 활동 (7회) - 독립투사 시민과 함께 살천하다(1회), 서대문 독립공원 독립투사 벽화 그리기(1회) - 세월호 1주기(세상에서 가장 슬픈 도전)자원봉사 지원(140명)

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 서울시 산하기관 중 근무시간이 일정하지 않은 기관(예 서울메트로 등)에 대한 자원봉사 컨설팅이 필요함. 아마도 사회공헌 평가에 따른 지나친 과잉경쟁이 문제임. 조치하기 바람</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용 : '15년 사업계획에 반영</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ '14년 하반기부터 공공기관 자원봉사 컨설팅을 통해 각 기관 맞춤형 컨설팅을 추진하고 있음. <ul style="list-style-type: none"> - 추진기간 : 2014. 10. ~ 2015. 2. - 추진대상 : 서울복지재단, SBA, 시설관리공단, 서울디자인재단(총 4개기관) · 현장방문(대상별 특성 및 욕구 파악, 활동시 필요 부분 점검) 및 중점 컨설팅 운영 제안 · 컨설팅 운영 제안 결과보고 및 정보 공유 등('15년 상반기) - 컨설팅 결과 : 자원봉사 인식 개선 도모 <ul style="list-style-type: none"> · 임직원 자원봉사에 대한 가치 및 소양 교육 실시 · 기관의 특성을 고려한 임직원 자원봉사 리더 양성(프로젝트리더) · 서울시 산하기관 사회공헌 담당자 네트워크 및 교육 진행('15년 반영) <p><input type="checkbox"/> 향후계획 : 컨설팅을 통한 맞춤형 자원봉사 지속 제안</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 서울시 산하기관 중 근무시간이 일정하지 않은 기관에 대한 자원봉사 컨설팅 참여 지속적인 권유 및 추진 <ul style="list-style-type: none"> ※ 서울메트로의 경우 순기능 및 역기능을 고려하여 2014년부터 자원봉사 의무시간을 폐지하였으며, 자발적으로 자원봉사에 참여하도록 독려하고 있음 ○ 사회공헌평가에 따른 과잉경쟁이 되지 않는 자발적인 자원봉사 참여 문화 및 인식개선 도모 <ul style="list-style-type: none"> - 기관별 임직원 자원봉사활동 추구 방향 및 임직원의 특성(정원, 연령, 기타 특이사항 등)을 반영한 일감개발, 모집, 운영 등 서울시 산하기관의 임직원들의 자원봉사활동이 지나치게 과잉되지 않도록 운영 제안

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 최근 발생한 구룡마을 화재사고의 경우 이재민이 140여명 발생하였고 재난발생 3일이 지났음에도 아무런 조치나 대응을 보이지 않고 있음. 향후 대형재난사고 발생 시 적기에 자원봉사 인력을 투입하는 등 개선방안 마련이 필요함</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용 : '15년 사업계획에 반영</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 서울시·자치구 자원봉사센터는 재난안전 상시협력체계를 구축하고 있음 ○ 구룡마을 화재발생(11/9)의 경우, 강남구 현장상황실과 강남구자원봉사센터의 판단에 의거 자체적 활동·종료 <ul style="list-style-type: none"> - 시센터 차원의 지원을 강남구자원봉사센터와 협의했으나, 강남구센터 자체적으로 가능하다는 의견에 따라 자체 진행 <p><input type="checkbox"/> 향후계획 : 발생시 즉각 현장 확인 및 조치 시스템 정립</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 서울시내 재난발생시 즉각 현장 확인 및 긴급 지원이 가능하도록 운영시스템 재정비하여, '15년 사업계획에 반영 ○ 재난발생시 서울시 '재난현장 초기대응 매뉴얼'에 따라 행정국과 협의하여 체계적이고 일원화된 채널로 역할 수행

건의사항

건의사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 자원봉사활동이 지속적으로 유지되고 자원봉사자들이 신뢰와 재미, 자부심을 느낄 수 있도록 다양한 자원봉사 영역 및 유형개발과 수요처 개발에 노력해주기 바람</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 민간 풀뿌리단체, 자원봉사 캠프, 아파트봉사단 자원봉사 프로그램 공모 지원사업을 통하여 있는 지역 밀착형 프로그램 발굴을 지원함 <div style="border: 1px dotted black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>〈2014 민간 풀뿌리 단체 공모지원 사업 개요〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ▷ 지원사업 : 102개 단체, 175백만 원 <ul style="list-style-type: none"> - 풀뿌리 단체 : 35개, 자원봉사 캠프 : 42개, 아파트봉사단 : 25개 ▷ 주제별 선정 현황 <ul style="list-style-type: none"> - 공유문화 : 16개, 기후변화 : 5개, 생명존중 : 9개 - 소통 및 관계변화 : 43개, 기타 자유주제 : 29개 </div> <ul style="list-style-type: none"> ○ 체계적인 교육으로 역량강화 지원 <ul style="list-style-type: none"> - 내용 : 기업관점에서의 풀뿌리 단체 협력, 풀뿌리 단체의 성공 사례 공유 등 <p><input type="checkbox"/> 향후 추진계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 민간 풀뿌리 단체 공모사업 지원을 통한 다양한 프로그램 발굴 및 보급으로 자원봉사 품질 향상 및 활동 영역을 확대하고자 함 ○ 사회적 이슈 및 사회문제 해결을 위한 임팩트 프로그램 확산으로 시민 누구나 자원봉사 활동에 참여 할 수 있도록 분위기 조성 및 사업비 지원 ○ 풀뿌리 성장학교 운영으로 풀뿌리 단체들의 기초역량 및 활동 기반을 강화하여 자원봉사 프로그램 개발 및 수요처 개발·연계에 노력하고자 함

건의사항	조치결과 및 향후추진계획																																																																			
<p>○ 자원봉사센터의 세출예산을 보면 대부분 출연금에 의존하고 있으며, 인건비와 자체 운영비가 많은 비중을 차지하고 있고 사업비가 많이 부족하는데 재원확보 다양화 차원에서 서울시금고와 유기적으로 연계해서 기부를 받거나 금융기관 중 안행부 관할로 수입금 일부를 지역사회에 기여하도록 되어있는 새마을 금고와 협력시스템을 마련하면 보다 다양한 사업을 추진할 수 있을 것으로 보임. 검토하기 바람</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 제도적 기반 조성 <ul style="list-style-type: none"> - 민간자원유치를 위한 지정기탁처 승인 (기획재정부 법인세제과-1308(2012.12.28)) - 기부금품 모집이 가능토록 법령개정 추진 논의 (서울시, 안전행정부 협의) ※ 출연기관 특성상 일반모금 기부유치 불가 등 자체 재원확보 한계 ○ 인프라 구축 : 민간 기업의 사회적 책임 욕구를 자원봉사 자원으로 연계 <ul style="list-style-type: none"> - 전년 대비 92% 증가한 171백만원 기업재원을 자치구센터·민간단체 등과 연계하여 사회적 시너지 제고 																																																																			
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>2013년</th> <th>2014년</th> <th>2015년 (15.9월말 현재)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>자원연계 (물품후원 등)</td> <td>18개 기관 (82백만원)</td> <td>14개 기관 (89백만원)</td> <td>33개 기관 (171백만원)</td> </tr> </tbody> </table>	구분	2013년	2014년	2015년 (15.9월말 현재)	자원연계 (물품후원 등)	18개 기관 (82백만원)	14개 기관 (89백만원)	33개 기관 (171백만원)																																																											
	구분	2013년	2014년	2015년 (15.9월말 현재)																																																																
	자원연계 (물품후원 등)	18개 기관 (82백만원)	14개 기관 (89백만원)	33개 기관 (171백만원)																																																																
	<p>· 2015년 기업자원 연계 현황 (단위:천원)</p>																																																																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>기업명</th> <th>예산지원</th> <th>연계기관</th> <th>활동내용</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>계</td> <td>171,236</td> <td>33개 기관</td> <td></td> </tr> <tr> <td>종근당</td> <td>5,400</td> <td>유킴, 노을공원시민모임, 한뫼</td> <td>100 숲 만들기, 석교방향제 등 활동</td> </tr> <tr> <td>하나금융그룹</td> <td>6,751</td> <td>서울여대해비타트 해다음, 이문동 캠프</td> <td>DIY가구 만들기, 아편지 노트만들기 활동</td> </tr> <tr> <td>산한금융투자</td> <td>1,400</td> <td>유킴</td> <td>저개발국 아동들을 위한 비누&크레파스 유킴 활동 등</td> </tr> <tr> <td>전일제약</td> <td>3,963</td> <td>양천구자원봉사센터, 노을공원시민모임, 고도아트, 북한산지킴이, 빵만사</td> <td>100 숲 만들기, 벽화그리기, 복지사각 자대 아동가정에 건강기능식품 전달 등</td> </tr> <tr> <td>가이자동차</td> <td>693</td> <td>서울여대해비타트, 유킴</td> <td>DIY가구 만들기, 아편지 노트만들기 등</td> </tr> <tr> <td>신세계&C</td> <td>3,071</td> <td>노을공원시민모임, 엄미품속의 천사, 알로하이 아이디어</td> <td>100 숲 만들기, 다문화가정 동화구연 키트 만들기 활동 등</td> </tr> <tr> <td>한화케미칼</td> <td>26,000</td> <td>생활환경지킴이, 녹색연합</td> <td>내일을 키우는 에너지 교실 프로그램</td> </tr> <tr> <td>KB캐피탈</td> <td>1,500</td> <td>이문동캠프</td> <td>소외계층 어르신 삼계탕 지원</td> </tr> <tr> <td>골프존</td> <td>31,374</td> <td>용산구 동대문구 도봉구 노원구 자원봉사센터 및 60개 캠프</td> <td>생필품 담은 효상자 제작 후 지역 틈새계층에게 전달</td> </tr> <tr> <td>한화투자증권</td> <td>2,000</td> <td>씨드유닛, 한뫼</td> <td>친환경 비누 만들기 활동 등</td> </tr> <tr> <td>산한금융투자</td> <td>1,584</td> <td>유킴</td> <td>저개발국 아동들을 위한 비누&크레파스 유킴 활동 등</td> </tr> <tr> <td>세방그룹</td> <td>5,000</td> <td>중구 동대문구 양천구 은평구 자원봉사센터</td> <td>메르스 외출제한조치자를 위한 생필품 지원 등</td> </tr> <tr> <td>SK하이닉스</td> <td>15,000</td> <td>광진구 중랑구 서초구 송파구 자원봉사센터</td> <td>메르스 외출제한조치자를 위한 생필품 제작 및 전달</td> </tr> <tr> <td>SPC행복한재단</td> <td>12,800 (빵 지원)</td> <td>국립의료원, 서울의료원, 서울대병원, 고려구로병원, 인제대서울백병원, 한림대강남성심, 인제대성계백병원</td> <td>국립의료원, 서울의료원 등 격려병원 및 선별진료기관 간식 지원</td> </tr> <tr> <td>사회복지공동모금회</td> <td>54,700 (간식및안락상품)</td> <td>국립의료원, 서울의료원, 서울북병원 등</td> <td>메르스 취약계층 생필품 및 간식 지원 등</td> </tr> </tbody> </table>	기업명	예산지원	연계기관	활동내용	계	171,236	33개 기관		종근당	5,400	유킴, 노을공원시민모임, 한뫼	100 숲 만들기, 석교방향제 등 활동	하나금융그룹	6,751	서울여대해비타트 해다음, 이문동 캠프	DIY가구 만들기, 아편지 노트만들기 활동	산한금융투자	1,400	유킴	저개발국 아동들을 위한 비누&크레파스 유킴 활동 등	전일제약	3,963	양천구자원봉사센터, 노을공원시민모임, 고도아트, 북한산지킴이, 빵만사	100 숲 만들기, 벽화그리기, 복지사각 자대 아동가정에 건강기능식품 전달 등	가이자동차	693	서울여대해비타트, 유킴	DIY가구 만들기, 아편지 노트만들기 등	신세계&C	3,071	노을공원시민모임, 엄미품속의 천사, 알로하이 아이디어	100 숲 만들기, 다문화가정 동화구연 키트 만들기 활동 등	한화케미칼	26,000	생활환경지킴이, 녹색연합	내일을 키우는 에너지 교실 프로그램	KB캐피탈	1,500	이문동캠프	소외계층 어르신 삼계탕 지원	골프존	31,374	용산구 동대문구 도봉구 노원구 자원봉사센터 및 60개 캠프	생필품 담은 효상자 제작 후 지역 틈새계층에게 전달	한화투자증권	2,000	씨드유닛, 한뫼	친환경 비누 만들기 활동 등	산한금융투자	1,584	유킴	저개발국 아동들을 위한 비누&크레파스 유킴 활동 등	세방그룹	5,000	중구 동대문구 양천구 은평구 자원봉사센터	메르스 외출제한조치자를 위한 생필품 지원 등	SK하이닉스	15,000	광진구 중랑구 서초구 송파구 자원봉사센터	메르스 외출제한조치자를 위한 생필품 제작 및 전달	SPC행복한재단	12,800 (빵 지원)	국립의료원, 서울의료원, 서울대병원, 고려구로병원, 인제대서울백병원, 한림대강남성심, 인제대성계백병원	국립의료원, 서울의료원 등 격려병원 및 선별진료기관 간식 지원	사회복지공동모금회	54,700 (간식및안락상품)	국립의료원, 서울의료원, 서울북병원 등	메르스 취약계층 생필품 및 간식 지원 등
기업명	예산지원	연계기관	활동내용																																																																	
계	171,236	33개 기관																																																																		
종근당	5,400	유킴, 노을공원시민모임, 한뫼	100 숲 만들기, 석교방향제 등 활동																																																																	
하나금융그룹	6,751	서울여대해비타트 해다음, 이문동 캠프	DIY가구 만들기, 아편지 노트만들기 활동																																																																	
산한금융투자	1,400	유킴	저개발국 아동들을 위한 비누&크레파스 유킴 활동 등																																																																	
전일제약	3,963	양천구자원봉사센터, 노을공원시민모임, 고도아트, 북한산지킴이, 빵만사	100 숲 만들기, 벽화그리기, 복지사각 자대 아동가정에 건강기능식품 전달 등																																																																	
가이자동차	693	서울여대해비타트, 유킴	DIY가구 만들기, 아편지 노트만들기 등																																																																	
신세계&C	3,071	노을공원시민모임, 엄미품속의 천사, 알로하이 아이디어	100 숲 만들기, 다문화가정 동화구연 키트 만들기 활동 등																																																																	
한화케미칼	26,000	생활환경지킴이, 녹색연합	내일을 키우는 에너지 교실 프로그램																																																																	
KB캐피탈	1,500	이문동캠프	소외계층 어르신 삼계탕 지원																																																																	
골프존	31,374	용산구 동대문구 도봉구 노원구 자원봉사센터 및 60개 캠프	생필품 담은 효상자 제작 후 지역 틈새계층에게 전달																																																																	
한화투자증권	2,000	씨드유닛, 한뫼	친환경 비누 만들기 활동 등																																																																	
산한금융투자	1,584	유킴	저개발국 아동들을 위한 비누&크레파스 유킴 활동 등																																																																	
세방그룹	5,000	중구 동대문구 양천구 은평구 자원봉사센터	메르스 외출제한조치자를 위한 생필품 지원 등																																																																	
SK하이닉스	15,000	광진구 중랑구 서초구 송파구 자원봉사센터	메르스 외출제한조치자를 위한 생필품 제작 및 전달																																																																	
SPC행복한재단	12,800 (빵 지원)	국립의료원, 서울의료원, 서울대병원, 고려구로병원, 인제대서울백병원, 한림대강남성심, 인제대성계백병원	국립의료원, 서울의료원 등 격려병원 및 선별진료기관 간식 지원																																																																	
사회복지공동모금회	54,700 (간식및안락상품)	국립의료원, 서울의료원, 서울북병원 등	메르스 취약계층 생필품 및 간식 지원 등																																																																	
<p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 행정자치부 산하기관 사회공헌 기금 등 활용방안 모색 ○ 모델개발 : 안정적이고 지속가능한 수익창출 <ul style="list-style-type: none"> - 기업 자원봉사 활동프로그램 개발, 기업 지정기탁사업에 대한 운영수수료 수수, 광고 등 																																																																				

건의사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 비영리단체지원은 NPO센터에서 하고 마을단위는 마을공동체지원센터가 하고 있음. 이런 상황에서 개별 봉사자 관리는 자치구센터에서 하고 있음. 서울시 센터가 가야할 방향을 찾아야할 시기라고 생각하며 심각한 자기반성과 자기진단이 필요함. 민간단체와 마을공동체 모임과의 유기적이고 협조적인 연결체계를 만드는 등 대안을 찾기 바람</p>	<p>□ 추진상황 : 추진완료</p> <p>□ 주요내용 : 민관 거버넌스 모델로 차별화</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 서울시와 서울시자원봉사센터는 관계 법률에 따른 역할 정립으로 민관 거버넌스의 모델을 실현하고 있음 <ul style="list-style-type: none"> - 서울시 : 정책 주관부서로서 행·재정적 지원 - 서울시센터 : 법령에 정해진 자원봉사 진흥·활성화 사업 수행 ○ 다양한 시민활동 지원 중간조직과 협력관계 내실화 <ul style="list-style-type: none"> - NPO지원센터 등 중간지원조직 회의체 구성 및 회의 개최(6회) - NPO지원센터 자원봉사 컨설팅 지원(1회) - 마을종합지원센터와 협력(바람회 자원봉사자 지원, 9/10~9/12 14명) - 인생이모작지원센터에 자원봉사 기획 및 운영관련 자문('15.1~) <p>□ 향후계획 : 유관기관과 협력 및 차별화</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 장기적으로 자원봉사 분야의 민간자율성과 운영독립성을 확보하기 위한 지속적인 노력을 기울일 예정 <ul style="list-style-type: none"> - 「SVC-서울NPO지원센터 협력사업, 풀뿌리단체.NPO 협업역량 강화 지원 계획」 지속 추진 ○ 지속적인 파트너십 구축을 통한 시민활동 지원관련 협력관계 확대 <ul style="list-style-type: none"> - 다양한 시민활동 지원 중간조직과 점점 확대 : 마을, NPO지원센터 등 협력사업 내실화 및 신규협력 기관 발굴 ○ 찾아가는 동주민센터의 주민참여 활성화를 위한 마을공동체 지원센터와 협업 강화 ○ 자원봉사 확산을 위해 서울시평생교육진흥원 등과 지역의 소그룹 발굴 지원을 위한 협업 추진

건의사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 현재 우리사회는 고령화 사회로 진입하고 있는데 65세 이상 어르신의 참여율을 높이는 자원봉사정책과 프로그램을 개발할 것을 요청함</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 자치구자원봉사센터의 영시니어(50대~70대) 자원봉사 활성화를 위하여 `14년 서울형 특화사업을 지원함. ○ 양천구, 동대문구, 강북구, 은평구, 강남구 5개구의 사업제안을 통하여 영시니어 자원봉사 프로그램 운영 예산을 지원하여 사업 활성화 도모 ○ 사례집 제작을 통하여 25개 자치구자원봉사센터에 횡단전개 및 프로그램 활성화 파급 <div style="border: 1px dotted black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p><2014 서울형 특화사업 개요></p> <ul style="list-style-type: none"> ▷ 지원사업 : 영시니어 5개 ▷ 영시니어 지원사업 주요내용 <ul style="list-style-type: none"> - 동대문구 : 재능·문화·사랑 나눔을 통한 영시니어들의 희망플러스 사업 - 양천구 : 할아버지, 할머니의 즐거운 전래 놀이터 - 강북구 : 머리를 깨끗하게, 세상을 아름답게 - 은평구 : 응답하라 두꺼비 봉사단 - 강남구 : 봄(자원봉사 인생을 돌아봄) 봄(함께 공감해봄) 봉사단 </div> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ `15년 자치구센터 공모사업 지원 주제를 ‘지역안전을 위한 자원봉사 활성화’로 정하여 지역 사정을 잘 아는 어르신들의 자원봉사 참여를 적극 유도 ○ 인생이모작지원센터와 협력을 통한 어르신 자원봉사 활성화 방안을 공동모색하고자 함

건의사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 자원봉사센터에 발행하는 저널 「자원봉사 서울」을 더 많이 발행하여 자원봉사자들의 자원봉사활동상황을 게재하고 자원봉사들에게도 배부하는 등 자원봉사자들이 인정받을 수 있는 다양한 방법들을 강구하기 바람. 이는 자원봉사자수 확대에도 많은 도움이 될 것임</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ `13년 4,000부 → `14년 4,400부로 400부 늘려 인쇄하여 봉사자 및 자원봉사 유관기관에 배포함 ○ 빅이슈코리아와 MOU체결 후 빅이슈와 서울시자원봉사센터 협업 특집호를 제작하여 4,400부는 “자원봉사 서울”로 배포되며, 16,000부는 동일한 내용의 빅이슈 제호로 빅이슈 판매원(노숙인)에 의해 판매됨 ○ 종이저널 뿐 아니라 서울시 e-book 코너에 “자원봉사 서울”을 등록하여 일반시민들에게 확산·전파 <p><input type="checkbox"/> 향후 추진계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 빅이슈와 같은 영향력 있는 매체와 협업으로 지속적으로 자원봉사자와 대중들에게 자원봉사 가치 전파 예정

건의사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 자원봉사 등록율이 낮은 이유는 자원봉사에 대한 사회적 인식이 낮고, 자원봉사자의 인식문제도 있고, 시스템상 미비점도 있음. 이런 여러 가지 제한들이 있지만 서울시가 가지고 있는 미디어 매체들, 예를 들어 tbs와 같은 곳과 연계하여 홍보활동을 할 필요가 있으며, 이제 시작이니 만큼 자원봉사센터의 존재감을 높이는 데 노력하기 바람</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ `15년도 tbs와 연계한 보도 실적 <ul style="list-style-type: none"> - 라디오 : 4건 <ul style="list-style-type: none"> · 민간 자원봉사 단체 프로그램 공모사업(3월) · 자원봉사 온라인 플랫폼 개설(4월) · 청소년 여름방학 자원봉사 관련 인터뷰(7월) · 동행프로젝트 대학생 봉사자 모집(8월) - TV : 6건 <ul style="list-style-type: none"> · 시민특강 관련 2건(5월, 6월) · 메르스 극복을 위한 자원봉사자 활동 2건(6월) · 투자출연기관장 기관 소개 인터뷰 (7월) · 청년포럼 인사이트 청춘 참가자 모집(8월) ○ 기타 서울시 매체를 활용한 홍보 실적 <ul style="list-style-type: none"> - 서울시 뉴미디어 활용 : 서울시뉴미디어담당관과 연계한 메르스 극복 공동 캠페인 진행(서울시 페이스북, 카카오토티에 관련 내용 홍보) - 서울시전광판 : 지하철 역사 5개, 서울시전역 10개에 자원봉사 축제 홍보 - 자치구 소식지 : 25개 자치구 구청 홈페이지에 자원봉사 축제 홍보 ○ 대중매체 기획보도를 통한 시민참여 봉사활동 가치전파 확산 실적 <ul style="list-style-type: none"> - 메르스 관련 시민봉사활동 : KBS 뉴스, 경향신문 등 13건 보도 - 광복70주년 기념 봉사프로그램 : KBS 1TV 9시뉴스, 한겨레, 조선일보 등 주요 언론사 방송 및 지면 총 52건 보도 <p><input type="checkbox"/> 향후 추진계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 서울시 매체를 활용한 자원봉사 기획콘텐츠 지속적 발굴 및 보도

건의사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 자원봉사 프로그램 기획·공모 사업시 수요자와 함께 수요 조사를 하고 수요자 입장을 고려하여 공모가 이루어질 수 있도록 하기 바람</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 지원 단체 역량강화를 위한 교육 <ul style="list-style-type: none"> - 프로그램 기획시 지역사회 문제 및 지역주민 욕구 조사, 제안서 작성법 등 교육 ○ 심사 항목 중 지역사회 문제해결을 위한 심사 항목 배치 <ul style="list-style-type: none"> - 사업의 동기성(25점) <ul style="list-style-type: none"> · 긍정적인 사회변화를 위한 사업의 타당성, 사업목적의 합리성 등 - 프로그램 효과 및 파급성(25점) <ul style="list-style-type: none"> · 지역사회의 긍정적 변화, 지역 내 인적, 물적자원 연계 및 네트워크 · 프로그램의 활용성, 프로그램 기대효과, 타 단체 및 지역 파급성 ○ 공모 지원 단체 활동을 검토할 수 있도록 모니터링 활동 강화 <ul style="list-style-type: none"> - 기간 : 2014. 6 ~ 11월 - 방법 : 모니터링 봉사자(10명)를 활용한 단체 모니터링 - 내용 : 단체 운영/예산/활동에 관한 사항 <ul style="list-style-type: none"> (프로그램과 참가대상/수혜대상이 적절성 등 10개 공통 문항 및 주관 평가) - 실적 : 추진 실적 미흡 및 벤치마킹 가능 단체 78개 방문 <p><input type="checkbox"/> 향후 추진계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 역량강화 교육 확대 <ul style="list-style-type: none"> - 프로그램 기획의 이해, 사업계획서 작성교육 등 사회적 이슈 및 지역사회 문제 해결을 위한 지원 단체 교육 강화 ○ 수혜자의 변화를 측정할 수 있는 측정 지표(사회적 영향력 측정 지표) 개발 및 적용 예정 <ul style="list-style-type: none"> - 수혜자 욕구 맞춤형 프로그램을 지속 발굴·개발 할 수 있도록 지원 프로그램이 수혜대상자에게 얼마나 성과가 있는 지 측정

건의사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 국제자원봉사대회 같은 국제 행사에 참여하여 여러가지 정보와 지식을 습득하는 것이 바람직하다고 생각됨. 가능하다면 예산을 늘려서라도 지금보다 더 많은 인원이 참석할 수 있도록 하기 바람</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 국제자원봉사대회 참가 방법 등 국제연수를 다양화하여 프로그램 참가자 확대 ※ 인원 : `14년:14명(2개국) → `15년:28명(5개국) - 자원봉사 역량강화 교육 강사 파견 : 4명(베트남, 몽골) - 관리자 연수 프로그램 공모 : 6명(미국) - 글로벌 자원봉사 해외연수 : 1명(영국) - 전미자원봉사컨퍼런스 : 1명(미국) - 자원봉사센터관리자 해외연수 : 16명(일본) ※ 예산 : `14년(24,000천원) → `15년(44,282천원) <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 선진 자원봉사 문화 습득의 질적 향상과 국내사례 해외 파급 확대

건의사항	조치결과 및 향후추진계획																
<p>○ 상해보험 계약시 신뢰가 가는 손해보험회사와 지속적인 계약을 하는 것도 가격을 인하시킬 수 있는 요인이 되기도 함. 검토하기 바람</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용 : 제안심사를 통한 단가계약 실시</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 상해보험 계약관련, 매년 시행되는 행정자치부 ‘자원봉사보험료 지원사업 시행계획’에 의거 단가계약으로 보장내용과 국고보조금 범위내에서 추진하고 있음. ○ 센터는 자원봉사자의 안전과 관련하여 좋은 조건의 보험사를 선정하고자 제안심사를 통한 협상에 의한 계약을 진행 함. <ul style="list-style-type: none"> - 3년간 상해보험 가입 회사 및 주요보장은 아래와 같음. <table border="1" data-bbox="533 775 1434 1034"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>2012년</th> <th>2013년</th> <th>2014년</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>보험회사</td> <td>삼성화재</td> <td>현대해상</td> <td>메리츠/흥국</td> </tr> <tr> <td>보험단가 (15세이상 기준)</td> <td>1,930원</td> <td>819원</td> <td>811원</td> </tr> <tr> <td>주요담보</td> <td>사망: 100백만 배상책임: 10백만 치료비: 5백만</td> <td>사망: 100백만 배상책임: 10백만 치료비: 10백만</td> <td>사망: 140백만 배상책임: 20백만 치료비: 10백만</td> </tr> </tbody> </table> <p>※서울시자원봉사센터에서 보험사를 선정 후 25개 자치구자원봉사센터별 계약</p> <p><input type="checkbox"/> 향후 추진계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 행정자치부 ‘자원봉사보험 지원사업 시행계획’(‘14.12.)에 의거 제안심사를 통한 협상의 의한 계약 실시(단가계약) ○ 자원봉사자 안전과 관련한 담보조건 및 가격에 대한 부분 고려한 신뢰가는 손해보험회사 선정 추진 	구분	2012년	2013년	2014년	보험회사	삼성화재	현대해상	메리츠/흥국	보험단가 (15세이상 기준)	1,930원	819원	811원	주요담보	사망: 100백만 배상책임: 10백만 치료비: 5백만	사망: 100백만 배상책임: 10백만 치료비: 10백만	사망: 140백만 배상책임: 20백만 치료비: 10백만
구분	2012년	2013년	2014년														
보험회사	삼성화재	현대해상	메리츠/흥국														
보험단가 (15세이상 기준)	1,930원	819원	811원														
주요담보	사망: 100백만 배상책임: 10백만 치료비: 5백만	사망: 100백만 배상책임: 10백만 치료비: 10백만	사망: 140백만 배상책임: 20백만 치료비: 10백만														

건의사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 자원봉사를 하다 상해발생 사고가 발생하는 경우가 있는데 자원봉사자에 대한 안전교육을 강화할 필요가 있음. 개선하기 바람</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용 : '15년 사업계획에 반영</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 시센터 연계 자원봉사 및 서울시 단기 자원봉사활동 진행시 안전부분을 포함한 사전교육 진행하고 있음. <ul style="list-style-type: none"> - 주요 교육 실적 : 세월호분향소, 시복식, 김장문화제 등 2,873명 ○ 상해발생 사고에 대한 분석을 통해 자원봉사자가 안전하게 활동 할 수 있도록 안전교육내용 보강('15년 적용) <p><input type="checkbox"/> 향후 추진계획 : 시·구 안전교육 커리큘럼 개발 및 보급</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 재난안전대비 교육 커리큘럼을 개발하고 일상적 자원봉사 교육에 적용하여, 상시 안전의식 고취 도모 ○ 자치구 및 수요처 등에 커리큘럼 보급 : 봉사자 안전교육 실시 권고

기 타 사 항

자료제출 등 기타사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 자원봉사정책자료</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료 제출 완료 (2014.11.12.)</p>
<p>○ 시센터 사업 참여 봉사자 단체 리스트</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료 제출 완료 (2014.11.13.)</p>
<p>○ 상해보험 관련 세부내용</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료 제출 완료 (2014.11.24.)</p>