

주요업무 추진실적 보고

2016. 11.

행 정 국
(서울시자원봉사센터)

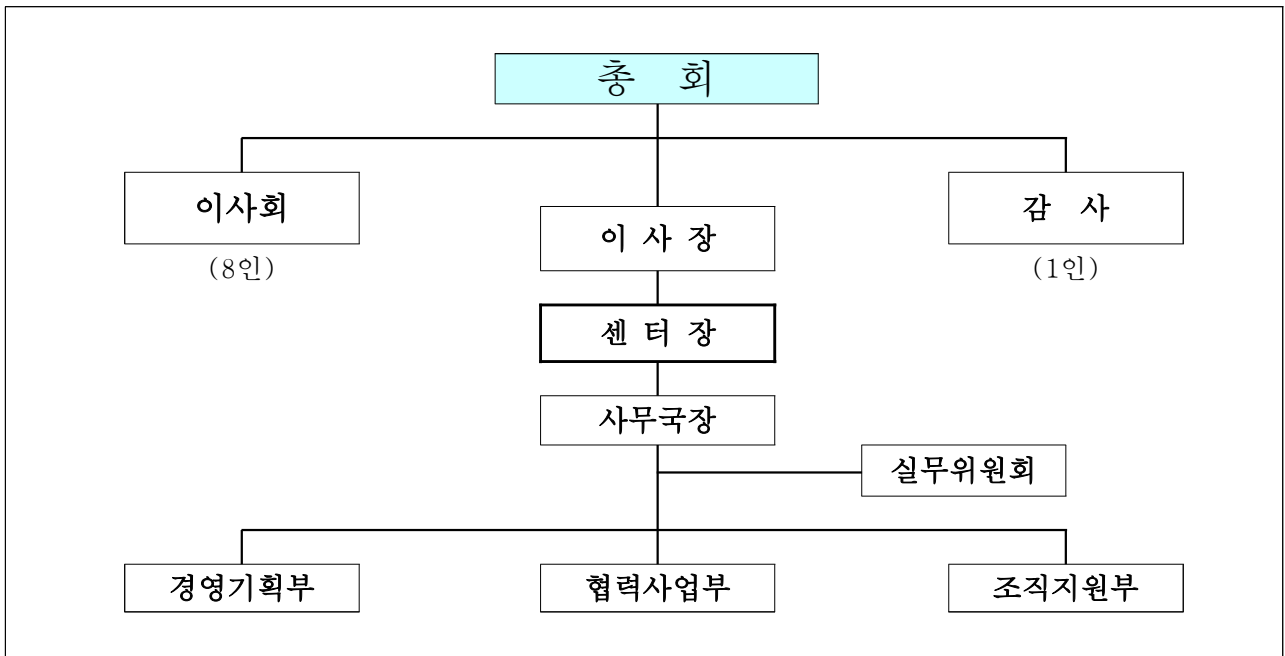
I. 일반 현황

□ 설립개요

- 기관명 : (사)서울특별시자원봉사센터
- 설립형태 : 사단법인(민법 제32조의 비영리법인)
- 설립근거 : 자원봉사활동 기본법 제19조, 서울특별시 자원봉사활동 자원조례 제4조
- 설립일 : 2006. 1. 18.
- 소재지 : 서울특별시 중구 소파로 131(남산빌딩 302호)

□ 조직 및 인력

○ 조직



○ 인력 : 23명

(’16.10.31 현재)

구분	계	센터장	사무국장	부장	팀장	대리	주임
현원	23명	1	1	3	5	5	8

※ 정원 외 인력 14명 별도운영 : 동행프로젝트 7명(서울시수탁사업), 교육/전산코디네이터 2명, 전산/콜센터가동직 2명, 평창 3명

■ 예 산

○ 세입예산

【센터운영】

(‘16.10.21 기준, 단위 : 천원)

구분	연도	2016 예산현액		2015 최종예산		증감		
			%		%		%	
센터운영	계	2,741,058	100.0	2,637,075	100.0	103,983	3.9	
	출 연 금 수 입	2,524,461	92.1	2,447,000	92.8	77,461	3.2	
	보조금수입	코디네이터	41,262	1.5	41,241	1.6	21	0.1
		상 해 보 험	0	0	2,800	0.1	△2,800	△100.0
	사업외수입	기 타 수 입	107,576	3.9	45,495	1.7	62,081	136.5
	잉 여 금		67,759	2.5	100,539	3.8	△32,780	△32.6

【수탁사업】

(‘16.10.21 기준, 단위 : 천원)

구분	연도	2016년		2015년		증감	
			%		%		%
동 행 프 로 제 크 트		1,870,508	100.0	2,054,479	100.0	△183,971	△9.0

○ 세출예산

【센터운영】

(‘16.10.21 기준, 단위 : 천원)

예산과목	예산						집행현황					
	2016 예산현액		2015 최종예산		증감액		집행액		향후 집행예정액		결산 전망액	
		%		%		%		%		%		%
계	2,741,058	100.0	2,637,075	100.0	103,983	3.9	1,891,679	69.0	727,528	2,619,207	95.6	
자 원 보 수 사 선 터 운 영	소 계	1,878,158	68.5	1,818,003	68.9	60,155	3.3	1,264,488	67.3	513,628	1,778,116	94.7
	인 건 비	1,287,981	47.0	1,236,891	46.9	51,090	4.1	914,856	71.0	306,274	1,221,130	94.8
	경 비	491,177	17.9	475,496	18.0	15,681	3.3	346,555	70.6	121,434	467,989	95.3
	자 본 지 출	6,000	0.2	6,000	0.3	0	0.0	3,077	51.3	2,920	5,997	100.0
	성 과 급	83,000	3.0	89,616	3.4	△6,616	△7.4	0	0.0	83,000	83,000	100.0
	예 비 비	10,000	0.4	10,000	0.4	0	0	0	0.0	0	0	0
자 원 보 수 사 선 터 사 업	소 계	862,900	31.5	819,072	31.1	43,828	5.4	627,191	72.7	213,900	841,091	97.5
	시민참여활성화	307,000	11.2	444,862	16.9	△137,862	△31.0	240,098	78.2	61,039	301,137	98.1
	자원봉사활동강화	156,900	5.7	86,820	3.3	70,080	80.7	85,265	54.3	62,909	148,174	94.4
	선도역할제고	336,796	12.3	228,277	8.7	108,519	47.5	291,113	86.4	40,652	331,765	98.5
조직경쟁력강화	62,204	2.3	59,113	2.2	3,091	5.2	10,715	17.2	49,300	60,015	96.5	

【수탁사업: 동행프로젝트 운영비】

(‘16.10.21 기준, 단위 : 천원)

예산과목	예산						집행현황					
	2016 예산현액		2015 최종예산		증감액		집행액		향후 집행예정액		결산 전망액	
		%		%		%		%		%		%
동행	계	1,870,508	100.0	2,054,479	100.0	△183,971	△9.0	1,354,545	72.4	282,582	1,637,127	87.5
	운 영 비	483,158	25.8	483,029	23.5	129	0.03	321,844	66.6	122,720	444,564	92.0
	사 업 비	1,387,350	74.2	1,571,450	76.5	△184,100	△11.7	1,032,701	74.4	159,862	1,192,563	86.0

II. 미션·비전 및 정책방향

1

미션 및 비전 체계(2013~2018)

미션

시민과 함께하는 자원봉사로 행복한 세상을 만듭니다.

- 서울과 관계 있는 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
 - 자기욕구와 필요에 의한 스스로의 선택과 책임 등

경영철학



사람 중심



현장 중심



과정 중심

지역공동체 환경변화에 대응한 지역단위 자원봉사 생태계 조성

- 다양한 지역 주민의 자원봉사를 촉진하기 위한 자치구 센터의 적극적인 역할 지원
 - 자치구센터와의 공공정책 사업을 통한 자치구센터의 적극적인 역할 수행을 지원
- 지역 공동체 형성을 위한 시민활동 지원
 - 분절적 활동을 통합하는 연계활동을 통해 지역소모임 활성화 및 관리자 역량강화 지원

일상 속 자원봉사 참여문화 활성화

- 시민이 직접 참여하고 만들어가는 시민 친화적 홈페이지(온라인 플랫폼) 운영
 - 일일평균 방문자수 오픈이전('14년) 대비 632% 증가(397명→2,909명)
 - 봉사자가 기획하고, 제안하고, 주도적으로 실행하는 자원봉사 매칭 플랫폼 제공으로 자원봉사의 만족도 증진(<http://volunteer.seoul.kr>)

양질의 자원봉사를 제공하기 위한 확장된 플랫폼 제공

- 자원봉사 전문기관 및 다양한 시민활동 중간지원조직과의 협업 확대
 - 서울지역 민간자원봉사단체와 네트워크 및 공조체계 유지, 중간지원조직과 연계·협업 강화
- 실천 현장에서 활용 가능한 프로그램 개발 및 변화하는 시민문화를 반영한 정책개발
 - 소모임 활성화, 청소년 봉사학습 등 현장에서 필요한 자원봉사 정책 연구
- '일상 속의 작은 실천' 자원봉사 브랜드 캠페인으로 참여분위기 확산
 - 자원봉사에 친숙한 문화조성 캠페인 추진(미세먼지 절감, 에너지 절약 캠페인 등)

비전

언제 어디서나 모두가 참여 가능한 자원봉사 전문 플랫폼

정책목표

일상속의 작은 실천으로 만드는 더 나은 세상을 위해
 ‘자원봉사 전문 플랫폼’비전 구현

추진전략

역량강화

소통·공유·협력

공감·혁신

추진과제

성장센터

플랫폼센터

조직경쟁력강화

주요사업

- 자치구 자원봉사센터 플랫폼 역할 확립
- 동 자원봉사 거점 시범 운영 지원
- 자원봉사 관리자 및 시민리더 역량강화
- 자원봉사 정책개발 연구

- 온라인 플랫폼 운영
- 자원봉사 홍보
- 자원봉사 네트워크 운영
- 자원봉사를 통한 공공 서비스 증대

- 시민감동 혁신경영
- 훌륭한 일터조성
- 직원역량강화

Ⅲ. 주요 업무실적

□ '16년 사업별 성과 요약

- 지역단위 자원봉사 생태계조성 기반 마련(자원봉사 소모임 및 거점 지원 등)
- '일상속 작은 실천' 캠페인 전개 확산 (방문자수 오픈전:397명 → '16년:2,909명, 632% 증가)
(기준: '16.10월말)

전략과제	추진사업	단위사업 추진목표		목표 및 성과			
				목표 (일부 '15년 성과)	성 과	'17년 목표 (잠정)	
역량강화	① 자치구 자원봉사센터 플랫폼 역할 확립	1	관리자 전문성 강화(순회방문 간담회)	25회	28회	25회	
		2	자치구센터 애드레스노력(자치구 선택장 회의)	4회	7회	8회	
		3	자치구자원봉사활동지원(소모임단체 지원)	20개	21개	10개	
		4	자원봉사 전문가 발굴·육성 (청년 코디네이터 선발·운영)	25명	31명	40명	
	② 동 자원봉사 거점 시범 운영 지원	1	지역 공동체 활성화(동 자원봉사 거점 운영)	10개	11개	25개	
		2	자원봉사 캠프 기능확대(권역별 교육)	2회	5회	사업상태변경	
		3	지역 공동체 봉사활동 실태조사 (캠프 및 이터트봉사단 실태조사 및 현장방문)	2회	7회	5회	
	③ 자원봉사 관리자 및 시민리더 역량강화	1	관리자 육성체계 확립(교육과정 개발연구)	1건	1건	-	
		2	고객 중심 맞춤형 교육지원(교육공모 지원)	10개	11개	10개	
		3	플뿌리 역량강화 지원(플뿌리 성장학교)	6회	6회	사업상태변경	
	④ 자원봉사 정책개발 연구	1	자원봉사 활성화를 위한 정책개발 가능 강화 (지역소모임을 통한 자원봉사 활성화 방안 연구)	1건	1건	신규 주제	
		2	시민 생애주기별 봉사모형 개발 (청소년 봉사학습 모형 개발 연구)	1건	1건	신규 주제	
		3	자치구 및 전문가 협력을 통한 정책개발 추진 (사례연구 및 구성운영 연구전문위원회)	4회	5회	6회	
		4	현장의견을 반영한 정책개발 (청소년 봉사학습의 숨은 힘 토론회 진행)	신규	2회	2회	
	협력강화	① 온라인 플랫폼 운영	1	자원봉사 플랫폼 운영 (V세상 일일평균 방문자수)	3,042명	2,909명	3,350명
			2	실천과 변화 유도(활동 콘텐츠 등록)	400건	325건	400건
3			유익한 정보제공(자원봉사 정보자료 등록)	363건	354건	363건	
4			자원봉사 참여가치 확산(프로모션 진행)	7회	10회	10회	
② 자원봉사 홍보		1	센터 인지도 제고(브랜드 캠페인)	3회	7회	4회	
		2	자원봉사 가치 전파(기획보도)	4회	4회	4회	
③ 국·내외 네트워크 운영		1	시민주도 자원연계 역량강화 (자원봉사 마케터 프로젝트 기획·운영)	18회	25회	20회	
		2	광역단체 및 중간지원조직 협력강화 (자원봉사 유관기관 협업·교류활동)	10회	13회	12회	
		3	해외 주요 도시 자원봉사 벤치마킹 및 교류 (관리자 및 시민리더 해외연수)	3회	3회	3회	
④ 자원봉사를 통한 공공서비스 증대		1	공공기관 자원봉사 관리자 역량강화 (공공기관 컨설팅 및 교육)	11회	8회	12회	
		2	재난안전 자원봉사 지원시스템 상시 유지 (재난안전 자원봉사 교육)	14회	15회	15회	
경영혁신		① 시민감동 혁신경영	1	고객지향적 조직문화 조성 (서울시 시민만족도 조사 결과)	'15년 87.9점	87.0점	88.4점
	2		민원서비스 품질개선 (서울시 전화 민원품질 조사 결과)	'15년 93.3점	98.2	95점	
	② 훌륭한 일터 조성	1	조직 신뢰지수	62%	58%	62%	
③ 직원역량 강화	1	인재상 기반 업무역량 강화 (직원 교육 지식나눔 워크숍 추진)	40회	32회	40회		

1. 자치구센터·시민·플뿌리 단체 등 역량강화 지원

① 자치구 자원봉사센터 플랫폼 역할 확립

② 동 자원봉사 거점 시범 운영 지원

③ 자원봉사 관리자 및 시민리더 역량강화

④ 자원봉사 정책개발 연구

1

자치구 자원봉사센터 플랫폼 역할 확립

- ◆ 자치구센터와의 협업 강화 및 자치구센터 역량 강화를 지원하는 광역플랫폼 위상 강화
- ◆ 지역주민 등 다양한 자원봉사 생태계 구성원과의 협력을 통한 센터 역할 변화

□ 사업개요

- 사업기간 : 2016. 1 ~ 12월(연중)
- 사업대상 : 자치구자원봉사센터, 지역소모임 등
- 사업내용 : 자치구센터 관리자 전문성 강화 및 지역단위 주민 소모임 육성·연계 지원
- 예산집행 현황

(’16.10.21 기준, 단위 : 천원)

사업명	예산현액	집행액		집행률(%)		향후 집행예정액	결산 전망액	%
		원인행위	지출액	원인행위	지출액			
자치구자원봉사센터 플랫폼역할 확립	240,096	223,303	223,303	93.0	93.0	13,431	236,734	98.6

□ 추진실적

- 자치구센터 플랫폼 기능 수행을 위한 관리자 전문성 강화
 - 자치구 순회방문 간담회로 자치구별 특화사업 운영 방안 제시 및 시센터 자원 연계
 - 자치구 순회방문 간담회(28회), 관리자 인정격려(7회, 161명)
 - 자치구 센터장 회의(권역5회, 집합2회), 실무자 연합 워크숍(1회), 센터장 리더십 교육(1회)
- 지역사회 다양한 소모임 조사, 발굴로 자원봉사 연계 및 활성화 의회 신규
 - 지역단위 주민 소모임 활성화 사업 지원으로 자치구의 신규 소모임 인큐베이팅 기회 제공
 - 자치구 직접사업 지원 : 21개 자치구, 93,500천원 지원(최대 4,800천원/1개구)
 - 지역 소모임 프로그램 공모지원 : 109개 단체, 99,570천원 지원(최대 1,500천원/1개단체)
 - 주민 소모임 활성화 및 역량강화를 위한 컨설팅 지원 : 21개 자치구
- 서울 청년 자원봉사코디네이터 운영(서울 뉴딜일자리 사업)으로 자원봉사관리 전문가 육성 신규
 - 체계적인 선발, 교육, 시구센터 및 공공기관 배치로 현장형 자원봉사 관리전문가 발굴
 - 선발 및 배치 : 31명 선발, 24개 기관 배치(시·자치구센터 20, 공공기관 4)
 - 교육지원 7회(양성교육 4회 및 심화교육 3회), 담당자 간담회 2회, 멘토링 1회 등

□ 향후일정

- ’16. 11월 : 청년자원봉사코디네이터 심화교육, 멘토링 및 간담회
- ’16. 11월 : 소모임 우수활동사례 보급(사례집 발간) 및 평가회
- ’16. 12월 : 청년자원봉사코디네이터 간담회 및 최종평가회

2

동 자원봉사 거점 시범 운영 지원

- ◆ 지역별 캠프·아파트 봉사단 운영 내실화 및 동 자원봉사 활성화를 위한 민·관 거버넌스 모델 창출
- ◆ 지역공동체를 위한 적극적인 주민참여와 문제해결 중심의 동 자원봉사 거점 운영

□ 사업개요

- 추진기간 : 2016. 1 ~ 12월(연중)
- 사업대상 : 자치구자원봉사센터, 자원봉사캠프, 아파트 봉사단 등
- 사업내용
 - 동주민센터에 설치·운영중인 자원봉사 캠프 기능 개편을 통한 역할 확대
 - 상담가 및 아파트봉사단 역량강화 및 찾아가는 동 주민센터와 협력 네트워크 구축

○ 예산집행 현황

(’16.10.21 기준, 단위 : 천원)

사업명	예산현액	집행액		집행률(%)		향후 집행예정액	결산 전망액	%
		원인행위	지출액	원인행위	지출액			
동 자원봉사 거점 시범 운영 지원	75,000	57,665	51,265	76.9	68.4	22,309	73,574	98.1

□ 추진실적

- 동 자원봉사 거점 시범운영을 통한 지역 공동체 활성화 의회 신규
 - 시범사업운영과 공동연구수행으로 현장에 맞는 모델 개발(8~12월) 및 캠프의 기능 확대 방안 마련
 - 동 자원봉사 거점 시범운영 지원 : 11개소, 29,700천원 지원(2,700천원/1개소)
 - 자원봉사 캠프 기능확대에 따른 자원봉사 상담가 워크숍(1회) 및 협력단체 회의(6회)
 - 동 자원봉사 거점 권역별 재교육(5회), 거점 지원사업 모니터링(11회)
- 자원봉사 캠프 및 아파트 봉사단 역할 재정립 및 내실화
 - 자원봉사 캠프의 현장방문을 통한 운영 사례 발굴 횡단전개로 내실화 마련
 - 캠프·아파트봉사단 운영현황 및 실태조사(2회), 현장방문(5회), 실무자 간담회(1회)
 - 상담가아파트봉사단 리더교육(2회) 및 상담가 양성교육 과정 개편을 위한 기획회의(2회)

□ 향후계획

- ’16. 11월 : 상담가 양성교육 및 리더 심화교육(2회)
- ’16. 11월 : 동 자원봉사 거점 시범사업 운영 최종평가회(1회)
- ’16. 12월 : 지역사회 주민관계망 활성화를 위한 자원봉사 매뉴얼 발간(1회)
- ’16. 12월 : 동 자원봉사 거점 운영 모델 개발 연구 최종보고회(1회)

- ◆ 자원봉사 관리자 역량강화를 위한 교육역량체계 고도화 및 교육인프라 확충
- ◆ 지역사회 발전을 주도할 자원봉사 실천인력 역량강화 및 리더십 증진

□ 사업개요

- 사업기간 : 2016. 1 ~ 12월(연중)
- 사업대상 : 서울시 자치구자원봉사센터 직원, 유관기관·단체 관리자 등
- 사업내용 : 지역사회 발전을 주도할 자원봉사 실천인력 기초역량 및 활동기반 강화
- 예산집행 현황

(’16.10.21 기준, 단위 : 천원)

사업명	예산현액	집행액		집행률(%)		향후 집행예정액	결산 전망액	%
		원인행위	지출액	원인행위	지출액			
자원봉사관리자 및 시민리더 역량강화	56,700	48,308	48,308	85.2	85.2	7,541	55,849	98.5

□ 추진실적

- 자원봉사 관리자의 역량혁신을 위한 체계적인 교육 지원
 - 자원봉사 관리자 역량기반 교육과정 개발 연구(3~6월) 결과를 반영한 현장맞춤형 교육 진행
 - 지역특성을 반영한 실제 현장중심의 수요 맞춤형 교육공모 지원
 - 15개구 11개 교육과정, 총 13,500천원 지원(최대 1,600천원/1개구)
 - 센터 관리자 교육(3건), 시민리더 교육(8건), 교육 공모사업 현장 모니터링
 - ▶ 자원봉사관리자 아카데미 실시 : 교육실무 과정(1회, 19명), 조직운영 과정(6회, 92명)
 - ▶ 업무관리 역량강화 교육 : 신입관리자 교육(1회, 38명), 중간관리자 교육(1회, 24명)
- 풀뿌리 주민조직 및 자생단체의 리더 기초역량 및 활동기반 강화
 - 교육협력네트워크를 통한 리더교육 과정 개발 및 교육 콘텐츠 보급
 - 교육전문위원회(2회), 교육담당자 교육 및 세미나(4회), 강의 및 강사추천(18건)
 - 단체 및 소모임 리더 자원봉사 역량강화 교육 : 풀뿌리 성장학교(6회, 145명)

□ 향후일정

- ’16. 11월 : 자원봉사관리자 아카데미(5회)
- ’16. 11월 : 교육공모 지원 사업 최종 평가회

4

자원봉사 정책개발 연구

- ◆ 자원봉사 실천 현장에서 활용 가능한 이론적 기반 및 근거 마련 연구 수행
- ◆ 자원봉사 전문 정보 콘텐츠 수집을 통한 시민의 정보 접근성 강화

□ 사업개요

- 추진기간 : 2016. 1 ~ 12월(연중)
- 사업대상 : 서울시·자치구자원봉사센터 직원, 유관기관·단체 관리자 등
- 사업내용 : 자원봉사 참여·촉진 활성화 방안 연구 및 전문정보 시민제공 등
- 예산집행 현황 ('16.10.21 기준, 단위 : 천원)

사업명	예산현액	집행액		집행률(%)		향후 집행예정액	결산 전망액	%
		원인행위	지출액	원인행위	지출액			
자원봉사 정책개발 연구	40,000	25,692	19,502	64.2	48.8	19,680	39,182	98.0

□ 추진실적

- 실천 현장에서 활용 가능한 이론적 기반 및 추진 근거 마련을 위한 정책개발 연구수행
 - 소모임 활성화를 통한 자원봉사 참여·촉진방안 연구(4~12월) 신규
 - 소모임-센터 간의 연계 방안을 살펴보고 자원봉사 참여·촉진을 위한 방안 마련
 - ▶ 소모임 지원 단체에 대한 인식 설문조사(5~6월) 및 참여 효과성 측정 조사(10월 말)
 - ▶ 8개 자치구센터 활동사례 조사 인터뷰(8~9월/강동, 강남, 관악, 마포, 서초, 성북, 은평, 중구)
 - 청소년 봉사학습 모형 개발과 적용방안 연구(4~9월) 신규
 - 청소년 자원봉사활동의 의미를 정리하고, 이를 촉진시키기 위한 활동 모형 제시
 - ▶ 「사례연구 TF」 구성 및 운영(8개 자치구센터), 토론회 진행(2회 / 98명), 결과발표 포럼(10월)
 - 연구수행 객관성·전문성 확보 위해 연구자문위원회 위촉(8명)
- 온·오프라인 자원봉사 전문 정보 교류 플랫폼 역할 수행
 - SDGs(지속가능발전목표)와 자원봉사활동과의 연계 방안 시사점 제공(11건)
 - 연구보고서, 포럼·세미나 자료 등 국 내·외 자원봉사관련 전문정보 제공(156건)
- 단위사업과 결합한 연구사업 수행
 - 거점모델 개발(8~12월) 및 관리자 역량기반 교육모형 연구(3~6월)

□ 향후일정

- '16. 12월 : 소모임 활성화를 통한 자원봉사 참여·촉진방안 연구 결과발표

2. 시민들의 자원봉사 참여를 촉진하는 플랫폼 구현

① 온라인 플랫폼 운영

② 자원봉사 홍보

③ 자원봉사 확산을 위한 국·내외 네트워크 운영

④ 자원봉사를 통한 공공서비스 증대

1

온라인 플랫폼 운영

- ◆ 시민이 직접 참여하고 만들어가는 시민주도 온라인 플랫폼 운영
- ◆ 개방·공유·소통의 온라인 서비스 제공으로 시민들의 자원봉사 접근성을 제고

□ 사업개요

- 추진기간 : 2016. 1 ~ 12월(연중)
- 사업대상 : 일반시민, 기업, 단체 등
- 사업내용 : 자원봉사 활동 매칭·정보 플랫폼 운영, 활성화 프로모션, 콜센터 운영
- 예산집행 현황

(‘16.10.21 기준, 단위 : 천원)

사업명	예산현액	집행액		집행률(%)		향후 집행예정액	결산 전망액	%
		원인행위	지출액	원인행위	지출액			
온라인 플랫폼 운영	140,000	110,008	101,337	78.6	72.4	35,800	137,137	98.0

□ 추진실적

- 자원봉사활동 매칭 플랫폼 ‘V세상’ 운영(‘16년 1일평균 2,909명, 연인원 605,147명)
 - 전문자문단 운영(4명/2회), 협력기관 공유 간담회(11개 기관) 및 운영관리(22개 기관)
 - 시민서포터즈-V탐험가 운영(22명) 및 프로모션 기획 회의(15회) 신규
- 실천과 변화를 이끄는 활동 콘텐츠 개발 및 유익한 정보 콘텐츠의 공유
 - 활동 콘텐츠 등록·연계(325건), 신규 단체 개발(122개)
 - 자원봉사 단체를 위한 SDGs 안내서 등 정보 콘텐츠 공유(354건)
- 시민참여와 가치공유를 위한 ‘V 세상’ 활성화 프로모션(9개 단체, 10회) 의회 신규
 - MBC나눔 “나누면 행복장터”(3월, 3,300명), 청년허브, 평화재단 “청춘박람회”(5월, 15,000명)
 - 기후변화 행동플랫폼 프로모션 2회(6월, 9월), 봉사경매 파티(9월)
 - 청년포럼(오프라인 50명, 온라인 546건) : 한양대 사회봉사단, 서울환경운동연합 공동 협력
 - ‘서울 차 없는 날 2016’ 기후변화 캠페인(800명) : 서울시, 서울환경연합, 녹색교통 등 연합 활동
 - 서울 기온 1도 낮추기 프로젝트 “I·시원해·U”(8월~9월) : 연세대 연그린 외 4개 단체
- 안정적인 온라인플랫폼 및 시민 편의성 증진을 위한 콜센터 운영
 - 온라인플랫폼 V세상 고도화 오픈(8월, 1회), 1365포털시스템 등 각종 민원 상담(9,816건)

□ 향후일정

- ’16. 11월 : V세상 프로모션(열린옷장과 함께 하는 정장 기부 “나눔옷장”)
- ’16. 12월 : 협력기관 확대(신규 11개 및 네트워킹 파티)

- ◆ 전략적 홍보활동 전개로 자원봉사 가치 전파 및 센터 인지도 제고
- ◆ 자원봉사 캠페인 활동 전개를 통해 시민들의 자원봉사에 대한 참여의식 확산

□ 사업개요

- 추진기간 : 2016. 1 ~ 12월(연중)
- 사업대상 : 일반시민, 단체 등
- 사업내용 : 다양한 홍보채널을 활용한 자원봉사 가치전파 및 브랜드 확산
- 예산집행 현황

(’16.10.21 기준, 단위 : 천원)

사업명	예산현액	집행액		집행률(%)		향후 집행예정액	결산 전망액	%
		원인행위	지출액	원인행위	지출액			
자원봉사 홍보	92,000	87,496	87,496	95.1	95.1	2,930	90,426	98.3

□ 추진실적

- 자원봉사 대표 브랜드 ‘V세상’ 확산 및 **지속가능발전 목표(SDGs)**와 연계한 캠페인
 - 서울시 홍보채널 연계를 통한 자원봉사 기획인터뷰·보도 **의회**
 - 기획보도(4회), 언론보도(230건), 인터뷰(7건), 서울시 출입기자 간담회(8월, 1회)
 - 서울시 SNS 채널 활용 : 카카오토티(여름방학 자원봉사), 내 손안에 서울(환경을 살리는 작은 실천 등)
 - SDGs 연관 주제로 “일상을 바꾸는 1분” 연간 캠페인 전개(착한소비, 기후변화 등)
- 자원봉사관련 유관단체와 협업을 통한 자원봉사 대표 브랜드 ‘V세상’ 확산
 - V세상 시민참여 확산을 위한 브랜드·스토리 북(각 2,000부), 리플릿 발간(10,000부) **의회**
 - 자원봉사 V페스티벌 개최- 「마법 같은 일상을 만드는 자원봉사」 (10월, 1,300명)
 - 홍보대사 활동을 통한 V세상 브랜드 확산(4회) : 이은결, 이무송, 서울삼성썬더스
- ‘일상 속 작은 실천’ 캠페인과 연계한 뉴미디어 홍보 강화
 - 일상, 문화, 정책 등의 자원봉사 트렌드를 반영한 실천 중심의 콘텐츠 제공
 - SNS(블로그, 페이스북, 인스타그램, 뉴스레터 등)을 통한 콘텐츠 공유 및 확산
 - ※ 블로그(방문자수) 88,047명, 페이스북(좋아요) 6,050명(비영리 분야 상위 10%), E-뉴스레터 10회(84만명) 등
 - 시민 서포터즈 운영(9명) : 자원봉사 정보, 문화 콘텐츠 개발(57건)

□ 향후일정

- ’16. 12월 : 서울시 출입기자 간담회(’17년 핵심사업 설명회)

3

자원봉사 확산을 위한 국·내외 네트워크 운영

- ◆ 서울시자원봉사센터의 네트워크 자원을 활용한 국·내외 협업역량 고도화
- ◆ 지역문제 해결을 위한 공공·기업·민간 간의 협력 강화

□ 사업개요

- 추진기간 : 2016. 1 ~ 12월(연중)
- 사업대상 : 국내외 유관기관 및 단체, 기업, 전국자원봉사센터 등
- 사업내용 : 국·내외 유관기관 교류·협력증진 및 효율적 지역자원 연계방안 강구
- 예산집행 현황 ('16.10.21 기준, 단위 : 천원)

사업명	예산현액	집행액		집행률(%)		향후 집행예정액	결산 전망액	%
		원인행위	지출액	원인행위	지출액			
자원봉사 네트워크 운영	138,900	81,762	81,762	58.9	58.9	54,081	135,843	97.8

□ 추진실적

- 공공·기업·민간 자원 - 민간단체간의 지역자원 효율적 연계방안 구축 및 운영 의회
 - 기업-민간자원간 연계를 위한 기업자원봉사 설명회 개최(1회, 총 31개기업, 40명 참여)
 - 기업과 민간단체 협력을 통한 활동지원(45건) : 맞춤형자원봉사활동 제안 및 진행, 컨설팅 및 교육 등
 - 기업자원봉사프로그램 정보 공유(총 168개 프로그램), 기업자원봉사 실무자간 네트워크 운영(총 4회), 기업자원봉사 가이드북 협업 제작(1건, 300부)
- 기업자원봉사 프로그램 개발 및 운영을 위한 자원봉사 마케터 운영(30명) 의회
 - 프로젝트 기획 및 운영(25회) : 소외계층 위생환경개선, 공기정화식물 가드닝, 건강카방제작 등
- 자원봉사 전문기관 및 다양한 시민활동 중간지원조직과의 협업 확대
 - 생명사랑밤길걷기(생명의전화), 한국교회 자원봉사컨퍼런스(다이코니아코리아), 자원봉사교육 공동기획(서북50+캠퍼스) 등(9회)
 - 자원봉사 유관기관 협업·교류활동(13회) : 기후변화시민네트워크, 전라북도자원봉사센터 등
- 해외 주요 도시 중심 자원봉사 활성화 협력 과제 발굴 의회
 - 북경시 자원봉사센터와 네트워크 구축: 기후변화 및 사회문제 해결을 위한 공동 캠페인 협의(6월 9명)
 - 오사카 지역사회 자원봉사 연구: 시민리더 해외 연수(9월, 13명)
 - 몽골 울란바타르시 자원봉사센터 설립 지원: 몽골사회복지청공무원 200여명 교육(8월)
 - 통·번역 서포터즈 운영 : UNV세계자원봉사동향보고서 등 국외 자료 번역(20명, 23건)

□ 향후일정

- '16. 10월 ~ 12월 : 하반기 기업자원봉사데이 운영(기업릴레이 방식 코트기증)
- '16. 11월 : IAVE 세계자원봉사대회 사례발표(2명, 11월, 멕시코)

- ◆ 서울 전역 공공서비스 향상 및 시민의 공공활동 참여를 통한 자원봉사활동 제고
- ◆ 서울청년자원봉사 코디네이터 운영으로 공공분야 등 체계적인 자원봉사 관리업무 지원

□ 사업개요

- 추진기간 : 2016. 1 ~ 12월(연중)
- 사업대상 : 서울시 및 산하기관, 공공기관 등
- 사업내용 : 공공분야 자원봉사 지원을 통한 공공서비스 증대 및 재난 안전 자원봉사 대응체계 유지관리
- 예산집행 현황

(’16.10.21 기준, 단위 : 천원)

사업명	예산현액	집행액		집행률(%)		향후 집행예정액	결산 전망액	%
		원인행위	지출액	원인행위	지출액			
공공서비스 증대	18,000	3,502	3,502	19.5	19.5	8,828	12,330	68.5

※ 재난재해 미발생에 따른 재난관련 예산 일부 미집행

□ 추진실적

- 서울시 및 산하기관 자원봉사관련 상호 협력을 통한 자원봉사관리 지원
 - 공공서비스 분야 수요처 관리자 상반기 교육(1회, 84명), 수요처 심의위원회 구성 및 운영(1회, 9명)
 - 서울시 대규모 단기행사 및 공공서비스 관련 자원봉사자 모집·지원(6회, 726명)
 - 2018 평창동계올림픽 및 패럴림픽대회 개최에 따른 자원봉사자 모집(34,901명)
 - 서울시 및 산하기관 자원봉사 컨설팅 실시 : 관광정책과, 일자리정책과 등(7개 기관)
- 자원봉사자 인정·격려 지원
 - 자원봉사 문화나눔(공연 등 10회, 447명, 28백만원상당)
 - 2016 자원봉사유공자 서울시장 표창 대상자 추천(91명)
- 지역밀착형 재난안전 자원봉사 지원시스템 상시 유지관리
 - 자원봉사 교육(15회), 재난안전 세미나(1회), 재난재해 네트워크 단체(봉사자) 정비(61개 단체 15,414명)
 - ‘서울시 합동 지진방재 종합훈련’ 자원봉사 현장상황실 설치 및 대피훈련 참여(10월)

□ 향후일정

- ’16. 10월 31일 : 공공서비스 분야 수요처 관리자 하반기 교육 실시
- ’16. 11월 1일 : 하반기 수요처 심의위원회 개최
- ’16. 11월 ~ ’17. 2월 : 평창동계올림픽 자원봉사자 면접(약 11,000여명)
- ’16. 12월 1일 : 2016 자원봉사유공자표창 수여식

3. 조직경쟁력 강화

① 시민감동 혁신경영

② 훌륭한 일터 조성

③ 직원역량강화

1

시민감동 혁신경영

- ◆ 시민을 중심에 두는 업무방식으로 전환함으로써 시민감동경영 문화 정착
- ◆ 청렴하고 투명한 센터운동을 위한 경영방식 혁신

□ 사업개요

- 추진기간 : 2016. 1 ~ 12월(연중)
- 사업대상 : 서울시 자치구센터 직원, 유관기관 단체, 봉사자 등 센터 내·외부 고객
- 사업내용 : 고객지향적 조직문화조성 및 혁신경영 추진
- 예산집행 현황

(’16.10.21 기준, 단위 : 천원)

사업명	예산현액	집행액		집행률(%)		향후 집행예정액	결산 전망액	%
		원인행위	지출액	원인행위	지출액			
시민감동 혁신경영	33,120	1,299	1,299	3.9	3.9	31,000	32,299	97.5

□ 추진실적

- 고객감동 CS교육 실시 : 3회
 - 고객만족경영과 고객관리 및 역할(5월, 29명), 고객과의 소통(6월, 27명), 시민 맞춤형 서비스를 위한 정부3.0(7월, 23명)
- 고객지향적 조직문화 추진
 - 중점관리 대상 고객군 선정(가치수요고객, 가치전달고객 399명) 및 담당별 소통 유지
 - 서울시 시민만족도 조사(2회) : 핵심고객 212명, 내부고객 29명
 - 시민만족도 결과 : ’15년 87.9점 → ’16년 87.0점(0.9점 하락)
- 전화 응대서비스 품질개선 : 4회(서울시 점검 2회, 자체점검 2회)
 - 서울시 점검 결과 : ’15년 93.3점 → ’16년 상반기 98.2점(4.9점 상승)

□ 향후일정

- ’16. 11~12월 : 서울시자원봉사센터 중장기 발전전략 롤링
- ’16. 12월 : 법인설립 10주년 기념행사(미래 10년에 대한 센터의 역할 제시)
- ’16. 12월 : CS고객감동 경진대회 실시
- ’16. 12월 : 고객만족, 업무개선 등 아이디어 공유를 위한 창의제안 및 우수사업 등 포상 실시

- ◆ 임직원간의 평등한 관계형성을 통한 자기주도적 업무환경 조성
- ◆ 개인의 행복과 사회의 건강한 변화를 창발적으로 성취하는 일터 조성

□ 사업개요

- 추진기간 : 2016. 1 ~ 12월(연중)
- 예산집행 현황

(`16.10.21 기준, 단위 : 천원)

사업명	예산현액	집행액		집행률(%)		향후 집행예정액	결산 전망액	%
		원인행위	지출액	원인행위	지출액			
훌륭한 일터 조성	3,756	3,100	3,100	82.5	82.5	0	3,100	82.5

□ 추진실적

- 조직구성원 간 신뢰 있는 조직문화 조성 및 소통 강화
 - 센터장과 직원간 1:1 소통의 장 마련 등으로 정서적 소통 촉진(총22회)
 - 간부진 회의록 공개 등으로 업무적 소통 촉진(총36회)
 - 직원 평의회 위원 구성(총6명) 및 운영, 부서 워크숍 등으로 창의적 소통 촉진
 - 조직 신뢰지수 진단(`15년 62%→`16년 58%)
 - 조직 신뢰 개선방향 모색 및 리더십강화 워크숍(부서별 개선과제 도출 및 실행)
- 가족친화적인 직장문화 조성 및 확산
 - 유연근무제 활성화 추진(2016.10월 기준 450건 이용) 및 근무상황 점검
 - 센터 가족친화 우수사례 전파(TBS '서울의 오늘'에 방영, 전국자원봉사센터대회에 소개 등)
 - 서울시 일·가족 양립 지원센터 컨설팅 참여 및 발전방안 모색
 - 가정의 날 운영, 가족의 달 직원 이벤트 시행 등 가족친화 문화 확산 노력

□ 향후일정

- `16. 11~12월 : 일·가정 양립 기업문화 개선 캠페인 참여 등 GWP 지속 추진

- ◆ 광역센터의 직무수행을 위한 전문성 강화
- ◆ 개인별 소양 및 업무역량 강화를 통한 창의적이고 융합적인 조직문화 조성

□ 사업개요

- 추진기간 : 2016. 1 ~ 12월(연중)
- 사업대상 : 서울시·자치구자원봉사센터 직원, 유관기관·단체 관리자 등
- 사업내용 : 비전, 경영전략, 인재상에 근거한 맞춤형 교육으로 창의적 인재 양성
- 예산집행 현황

(’16.10.21 기준, 단위 : 천원)

사업명	예산현액	집행액		집행률(%)		향후 집행예정액	결산 전망액	%
		원인행위	지출액	원인행위	지출액			
직원역량강화	25,328	11,816	6,316	46.7	24.9	18,300	24,616	97.2

□ 추진실적

- 계층별 역량강화 교육지원
 - 직급별 역량강화 활성화 및 지원을 위한 자기개발계획서 작성 시행
 - 직무관련 외부 교육 지원 : 2회, 5명(신규 성희롱 담당자 교육 및 미디어 교육)
 - 신규직원교육 : 4회, 14명(정원내 정규직 및 육아휴직대체 등 기간제근로자)
- 기관 의무교육 실시 : 5회(성폭력1회, 개인정보보호1회, 소방화재안전1회, 장애인인식개선 2회)
- 인재상 기반 지식나눔워크숍 : 32회, 920여명
- 공동체 역량강화활동 지원
 - 공동체 활동 강화훈련 실시(소통을 위한 부서 및 리더(팀장이상)워크숍) : 3회
 - 전직원 참여 학습동아리 운영 : 7개(업무매뉴얼 제작, 트렌드 분석, 사회변화 분석 등)

□ 향후일정

- ’16. 11 ~ 12월 : 자기개발계획서에 의한 대상별 직무교육지원(6회 예정)
- ’16. 11 ~ 12월 : 인재상 기반 지식나눔워크숍 지속실시(18회)
- ’16. 11월 : 리더십 역량강화 교육 실시(6회)
- ’16. 12월 : 학습동아리 운영 성과 발표 및 사업평가회·워크숍 실시

IV. 2016 세입 · 세출예산 세부현황

□ 세입예산

(‘16.10.21 기준, 단위 : 천원)

구분	연도	2016 예산현액		2015 최종예산		증감		
			%		%		%	
센터운영	계	2,741,058	100.0	2,637,075	100.0	103,983	3.9	
	출 연 금 수 입	2,524,461	92.1	2,447,000	92.8	77,461	3.2	
	보조금수입	코디네이터	41,262	1.5	41,241	1.6	21	0.1
		상 해 보 험	0	0	2,800	0.1	△2,800	△100.0
	사업외수입	기 타 수 입	107,576	3.9	45,495	1.7	62,081	136.5
	영	여	금	67,759	2.5	100,539	3.8	△32,780

□ 세출예산

(‘16.10.21 기준, 단위 : 천원)

예산과목	예산						집행현황					
	2016 예산현액	%	2015 최종예산	%	증감액	%	집행액	%	향후 집행예정액	결산 전망액	%	
계	2,741,058	100.0	2,637,075	100.0	103,983	3.9	1,891,679	69.0	727,528	2,619,207	95.6	
자 원 봉 사 센 터 운 영	소 계	1,878,158	68.5	1,818,003	68.9	60,155	3.3	1,264,488	67.3	513,628	1,778,116	94.7
	인 건 비	1,287,981	47.0	1,236,891	46.9	51,090	4.1	914,856	71.0	306,274	1,221,130	94.8
	금 여	924,681	33.7	894,291	33.9	30,390	3.4	732,698	79.2	152,084	884,782	95.7
	제 수 당	178,522	6.5	174,200	6.6	4,322	2.5	109,761	61.5	54,330	164,091	91.9
	기간제근로자보수	93,203	3.4	59,725	2.3	33,478	56.1	61,032	65.5	19,660	80,692	86.6
	퇴 직 금 여	91,575	3.3	108,675	4.1	△17,100	△15.7	11,365	12.4	80,200	91,565	100.0
	경 비	491,177	17.9	475,496	18.0	15,681	3.3	346,555	70.6	121,434	467,989	95.3
	복리후생비	140,683	5.1	131,340	5.0	9,343	7.1	99,114	70.5	30,420	129,534	92.1
	여 비	21,060	0.8	23,060	0.9	△2,000	△8.7	15,607	74.1	4,950	20,557	97.6
	공공요금및제세	11,328	0.4	14,316	0.5	△2,988	△20.9	8,594	75.9	2,318	10,912	96.3
	지급입차료	186,072	6.8	186,600	7.1	△528	△0.3	139,653	75.1	46,405	186,058	100.0
	업무추진비	29,400	1.1	29,400	1.1	0	0.0	17,543	59.7	4,900	22,443	76.3
	기타운영비	102,634	3.7	90,780	3.4	11,854	13.1	66,043	64.3	32,441	98,484	96.0
	자 본 지 출	6,000	0.2	6,000	0.2	0	0.0	3,077	51.3	2,920	5,997	100.0
	성 과 급	83,000	3.0	89,616	3.4	△6,616	△7.4	0	0.0	83,000	83,000	100.0
예 비 비	10,000	0.4	10,000	0.4	0	0.0	0	0.0	0	0	0.0	

예산과목		예산						집행현황				
		2016 예산현액	%	2015 최종예산	%	증감액	%	집행액	%	향후 집행예정액	결산 전망액	%
자 원 봉 사 센 터 사 업	소 계	862,900	31.5	819,072	31.1	43,828	5.4	627,191	72.7	213,900	841,091	97.5
	시 민 참 여 활 성 화	307,000	11.2	444,862	16.9	△137,862	△31.0	240,098	78.2	61,039	301,137	98.1
	온 라 인 플 랫 폼 운 영	140,000	5.1	169,800	6.4	△29,800	△17.6	101,337	72.4	35,800	137,137	98.0
	자 원 봉 사 보 호	92,000	3.4	115,062	4.4	△23,062	△20.0	87,496	95.1	2,930	90,426	98.3
	동 자 봉 사 기 켜 기 시 범 운 영 자 원	75,000	2.7	0	0.0	75,000	100.0	51,265	68.4	22,309	73,574	98.1
	민 간 부 다 체 역 량 강 화	0	0.0	160,000	6.1	△160,000	△100.0	-	-	-	-	-
	자 원 봉 사 네 트 워 크 강 화	156,900	5.7	86,820	3.3	70,080	80.7	85,265	54.3	62,909	148,174	94.4
	자 원 봉 사 네 트 워 크 운 영	138,900	5.1	67,800	2.6	71,100	104.9	81,762	58.9	54,081	135,843	97.8
	자 원 봉 사 를 통 한 공 공 서 비 스 증 대	18,000	0.7	19,020	0.7	△1,020	△5.4	3,502	19.5	8,828	12,330	68.5
	선 도 역 할 체 계	336,796	12.3	228,277	8.7	108,519	47.5	291,113	86.4	40,652	331,765	98.5
	자 원 봉 사 정 책 개 발 연 구	40,000	1.5	15,000	0.6	25,000	166.7	19,502	48.8	19,680	39,182	98.0
	자 차 자 원 봉 사 센 터 플 랫 폼 역 할 확 립	240,096	8.8	119,500	4.5	120,596	100.9	223,303	93.0	13,431	236,734	98.6
	관 리 자 및 시 민 리 더 역 량 강 화	56,700	2.1	93,777	3.6	△37,077	△39.5	48,308	85.2	7,541	55,849	98.5
	조 직 경 쟁 력 강 화	62,204	2.3	59,113	2.2	3,091	5.2	10,715	17.2	49,300	60,015	96.5
	시 민 감 동 형 경 영	33,120	1.2	28,433	1.1	4,687	16.5	1,299	3.9	31,000	32,299	97.5
	홍 룡 한 일 터 성 조	3,756	0.1	6,680	0.3	△2,924	△43.8	3,100	82.5	0	3,100	82.5
	직 역 량 강 화	25,328	0.9	24,000	0.9	1,328	5.5	6,316	24.9	18,300	24,616	97.2

V. 2015 행정사무감사 처리결과

□ 총 괄

- 수감결과 처리요구사항 등 ----- 총 2 건
- 조치내역

구	분	계	완 료	추진중	검토중	미반영
계	계	2	2	-	-	-
	시정·처리요구사항	1	1	-	-	-
	건의사항	-	-	-	-	-
	기타(자료제출 등)	1	1	-	-	-

시정 · 처리 요구사항

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 서울시 평균 자원봉사 참여율(활동율)이 21%로 전국 최하위임. 자원봉사 문화를 활성화하기 위해 자원봉사 센터가 다양한 프로그램을 개발하는 등의 노력할 것 (자원봉사센터)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 시민 인식개선 및 자원봉사 활성화 프로그램 추진 <ul style="list-style-type: none"> - 기후변화, 우리동네 지킴이 등 사회이슈 프로그램 : 94개 - 풀뿌리 성장학교(8회), 시민 아카데미(7회) - ‘일상 속 작은 실천’ 활동 콘텐츠 온라인 공유(400건) ○ 기업-지역단체 연계 및 자치구 프로그램 개발 지원 <ul style="list-style-type: none"> - 기업-지역단체간 협력 프로그램 개발 : 55회, 18개 단체 - 자치구별 특성화 프로그램 사업 지원 : 14개, 51백만원 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 서울시 자원봉사 참여율(활동률)은 매년 상승하는 추세로, 향후 지역단위 자원봉사 생태계 조성 및 소모임 활성화 등을 통해 자원봉사 저변을 지속 확대해 나갈 계획임 <p>* (’13년) 21.9%, (’14년) 24.9%, (’15년) 25.4%</p>

기 타 사 항

자료제출 등 기타사항	조치결과
<p>○ 최근 3년간 연도별 자원봉사 센터에서 신규 개발한 자원 봉사 프로그램 및 지원 현황 내역 (자원봉사센터)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 프로그램 추진내용 및 지원현황</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 자료 제출 완료 (2015.11.11)