

발간등록번호

11-1352000-002209-01

정책보고서 2017-

# 사이버 행정복지센터 운영관리 모델 개발 연구



함영진 외

**【책임연구자】**

함영진 한국보건사회연구원 연구위원

**【주요저서】**

신설변경 사회보장 협의제도 관련 정보화 지원방안 연구  
보건복지부·한국보건사회연구원, 2016(공저)

민간중심의 민관협력 활성화 방안 연구  
보건복지부·한국보건사회연구원, 2016(공저)

**【공동연구진】**

김경준 인천대학교 경영혁신원 초빙연구원

김성훈 케이엘넷 과장

김용운 건국대학교 행정학과 조교수

박정원 한국행정연구원 부연구위원

이영글 뉴욕주립대학교 사회복지학 박사

추병주 명지대학교 행정학 박사

하현상 국민대학교 행정학과 조교수

김태은 한국보건사회연구원 전문연구원

김 선 한국보건사회연구원 연구원

박지환 한국보건사회연구원 연구원

---

제출문 <  
<

보건복지부 장관 귀하

본 보고서를 「사이버 행정복지센터 운영관리 모델 개발 연구」 결과의  
최종보고서로 제출합니다.

2017년 12월  
한국보건사회연구원 원장  
김 상 호



# 목 차

요약 .....	1
제1장 서 론 .....	3
제1절 연구의 배경 및 목적 .....	51
제2절 연구의 범위 및 구성 .....	81
제3절 연구의 방법 및 체계 .....	12
제2장 복지정보화 환경분석 .....	52
제1절 복지행정 전달체계 .....	72
제2절 사회보장 법·제도 .....	53
제3절 복지행정 정보화 환경 변화 .....	74
제4절 호주 센터링크 사례 .....	26
제3장 사이버 행정복지센터 구현방향 및 전략 .....	39
제1절 조사 목적 및 개요 .....	59
제2절 연구 방법 및 절차 .....	89
제3절 사이버 행정복지센터 운영관리 모델 개발 연구 중요도 분석 .....	101
제4장 세부 기능 및 업무처리 분석 .....	31
제1절 사이버 행정복지센터 세부 기능 .....	521
제2절 세부 기능별 업무설계 .....	4
제5장 사이버 행정복지센터 조직 및 인력 .....	151
제1절 조직설계 방향 .....	3
제2절 사이버 행정복지센터 업무량 분석 .....	981
제3절 소결 .....	200

---

제6장 사이버 행정복지센터 비용분석 .....	302
제1절 비용분석 방법 .....	3
제2절 비용측면의 대안비용비교분석 .....	82
제3절 대안별 비용비교분석 .....	9
제4절 추가 편익 제시 .....	3
제5절 소결 및 시사점 .....	3
제7장 결론 .....	239
제1절 주요 연구 결과 .....	4
제2절 사이버 행정복지센터의 목표도 및 핵심 기능 도출 .....	6·4 2

## 표 목차

<표 1-1> 연구 추진 방법 .....	4	2
<표 2-1> 통합업무 지원 사업 .....	8	2
<표 2-2> 통합업무 철차 .....	9	2
<표 2-3> 읍면동 복지업무의 실제 업무량, 비중 및 소요시간 .....	3	3
<표 2-4> 읍면동 신청 대비 온라인 신청 비율(2015년 기준) .....	4	3
<표 2-5> 일선 창구와 일선 사무소의 업무 .....	6	7
<표 2-6> 디지털 셀프서비스 거래현황 .....	4	8
<표 2-7> 온라인 편지를 통한 사회복지 서비스 등록 .....	7	8
<표 2-8> 총 우편건수 .....	7	8
<표 2-9> 온라인 편지건수 .....	7	8
<표 2-10> 휴먼서비스부에서 송신된 sms 건수 .....	7	8
<표 2-11> 휴먼서비스부에서 송신된 이메일 건수 .....	8	8
<표 3-1> 조사대상자의 일반적 특성 .....	7	9
<표 3-2> 사이버 행정복지센터 설립의 중요도 계층구조 .....	0	0 1
<표 3-3> 사이버 행정복지센터 설립 중요도 1계층 .....	2	0 1
<표 3-4> 조직 목적 명확성의 하위요소 .....	2	0 1
<표 3-5> 업무의 효율성 하위요소 .....	3	0 1
<표 3-6> 업무의 전문성 하위요소 .....	3	0 1
<표 3-7> 이용자 편의성 하위요소 .....	4	0 1
<표 3-9> 조직 설계 실현가능성 하위요소 .....	4	0 1
<표 3-9> 복지부 조직 하위요소 .....	5	0 1
<표 3-10> 시도 조직 하위요소 .....	5	0 1
<표 3-11> 시군구 조직 하위요소 .....	5	0 1
<표 3-12> 조직 기능 구체성 하위요소 .....	6	0 1
<표 3-13> 상담기능 하위요소 .....	6	0 1
<표 3-14> 신청·접수 하위요소 .....	7	0 1
<표 3-15> 모니터링 하위요소 .....	7	0 1
<표 3-16> 정보기술의 활용성 하위요소 .....	8	0 1
<표 3-17> 유선 하위요소 .....	8	0 1
<표 3-18> 온라인 하위요소 .....	9	0 1

<표 3-19> 모바일 하위요소 .....	901
<표 3-20> 1차 계층의 중요도 .....	011
<표 3-21> 조직 목적 명확성 하위요소의 중요도 .....	0·1· 1
<표 3-22> 조직 설계 실현가능성 하위요소의 중요도 .....	1·1· 1
<표 3-23> 조직 설계 실현가능성 하위요소의 중요도 .....	2·1· 1
<표 3-24> 정보기술의 활용성 하위요소의 중요도 .....	2·1· 1
<표 3-25> 2차 계층 종합 중요도 .....	311
<표 3-26> 업무의 효율성 하위요소 중요도 .....	4·1· 1
<표 3-27> 업무의 전문성 하위요소 중요도 .....	4·1· 1
<표 3-28> 이용자 편의성 하위요소 중요도 .....	5·1· 1
<표 3-29> 복지부 조직 하위요소 중요도 .....	5·1· 1
<표 3-30> 시도 조직 하위요소 중요도 .....	6·1· 1
<표 3-31> 시군구 조직 하위요소 중요도 .....	6·1· 1
<표 3-32> 상담 하위요소 중요도 .....	711
<표 3-33> 신청접수 하위요소 중요도 .....	8·1· 1
<표 3-34> 신청접수 하위요소 중요도 .....	8·1· 1
<표 3-35> 모니터링 하위요소 중요도 .....	9·1· 1
<표 3-36> 모니터링 하위요소 중요도 .....	9·1· 1
<표 3-37> 모니터링 하위요소 중요도 .....	0·2· 1
<표 3-38> 전체 세부항목별 중요도 .....	2·2· 1
<표 5-1> 8개 복지서비스의 신청 건수 (2016년 기준) .....	7·5· 1
<표 5-2> 읍/면/동 복지업무별 업무 비중 및 업무별 난이도 .....	7·5· 1
<표 5-3> 복지서비스별 온라인(복지로) 신청 가능 및 불가능 경우 .....	8·5· 1
<표 5-4> 상담유형 .....	161
<표 5-5> 보건복지콜센터(129)의 주요 상담 내용 .....	3·6· 1
<표 5-6> 보건복지콜센터(129)의 연도별 전화상담 현황 .....	3·6· 1
<표 5-7> 지역별 120 콜센터: 광역자치단체 .....	5·6· 1
<표 5-8> 복지서비스 안내·상담 업무 구분 .....	7·6· 1
<표 5-9> 기능별 구조의 강점과 약점 .....	2·7· 1
<표 5-10> 조직구조 설계 1(안)에서의 부서 간 업무 분장 .....	7·7· 1
<표 5-11> 조직구조 설계 2(안)에서의 부서 간 업무 분장 .....	9·7· 1

<표 5-12>	조직구조 설계 3(안): 기본형과 축소형 조직구조 적용 방안 .....	0	8	1
<표 5-13>	조직구조 설계 3(안)-축소형에서의 부서 간 업무 분장 .....	3	8	1
<표 5-14>	사이버 행정복지센터 신청접수 가능사업 .....	2	9	1
<표 5-15>	사이버 행정복지센터 신청접수 시범적용 사업 .....	4	9	1
<표 5-16>	시범적용 복지사업의 온라인 신청 및 방문신청 .....	7	9	1
<표 5-17>	주요 복지사업의 수행건수, 소요시간, 추가 필요시간 .....	9	9	1
<표 5-18>	8개 복지서비스 신청접수 처리시간(년) .....	0	0	2
<표 5-19>	조직구조 대안별 비교 .....	2	0	2
<표 6-1>	복지서비스 신청 건수 .....	7	0	2
<표 6-2>	인력 규모(공무원 신청접수 담당) .....	9	0	2
<표 6-3>	공무원 월 평균 임금 .....	1	1	2
<표 6-4>	총 비용 규모(공무원 신청접수 업무 담당) .....	1	1	2
<표 6-5>	인력 규모(콜센터) .....	2	1	2
<표 6-6>	총 비용 규모(콜센터) .....	3	1	2
<표 6-7>	인력 규모(인터넷·모바일) .....	4	1	2
<표 6-8>	총 비용 규모(인터넷·모바일) .....	5	1	2
<표 6-9>	현행 업무 인력 및 비용 산출 .....	6	1	2
<표 6-10>	업무 영역의 변화에 따른 인력 규모 .....	7	1	2
<표 6-11>	업무 영역의 비중 변화에 따른 년 평균 비용 규모 .....	8	1	2
<표 6-12>	업무 영역의 변화에 따른 필요 인력 규모 비교 .....	9	1	2
<표 6-13>	대안별 총 비용 규모 비교표 .....	0	2	2
<표 6-14>	업무량 및 비용 비교(사회보장정보원 산하 기구(안), 1년 기준) .....	2	2	2
<표 6-15>	업무량 및 비용 비교(각 시도 내부 사업소(안), 1년 기준) .....	4	2	2
<표 6-16>	업무량 및 비용 비교(시도 출연기관(안), 1년 기준) .....	5	2	2
<표 6-17>	대안 및 현행 업무량과 비용 종합(1년 기준) .....	6	2	2
<표 6-18>	적용 사업 확대 시 인력 구성 및 비용 .....	8	2	2
<표 6-19>	사회보장정보원 적용 사업 확대 시 단계적 인력규모 .....	9	2	2
<표 6-20>	사회보장정보원 적용 사업 확대 시 비용(3단계 적용) .....	0	3	2
<표 6-21>	사이버 행정복지센터 편익항목 산출 근거 .....	2	3	2
<표 6-22>	업무량 및 비용 절감효과(종합, 1년 기준) .....	7	3	2
[표 8-1]	사이버 행정복지센터의 미션 및 비전 .....	9	4	2

## 그림 목차

[그림 2-1]	호주 센터링크 분포 .....	5	6	
[그림 2-2]	센터링크 다채널 서비스 경로 .....	1	7	
[그림 2-3]	센터링크 익스프레스 플러스 스마트폰 애플리케이션 예시 .....	2	7	
[그림 2-4]	모바일서비스센터 .....	7	7	
[그림 4-1]	통합조사 실시사업의 업무절차(오프라인 유형) .....	6	2	1
[그림 4-2]	통합조사 실시사업의 업무절차(온라인 유형) .....	8	2	1
[그림 4-3]	건강보험료 조사 실시사업의 업무절차(오프라인 유형) .....	1	3	1
[그림 4-4]	건강보험료 조사 실시사업의 업무절차(온라인 유형) .....	3	3	1
[그림 4-5]	미조사 실시사업의 업무절차(오프라인 유형) .....	6	3	1
[그림 4-6]	미조사 실시사업의 업무절차(온라인 유형) .....	7	3	1
[그림 4-9]	통합조사 실시사업의 사이버센터 업무절차 .....	3	4	1
[그림 4-10]	건강보험료 조사 실시사업의 온라인 업무절차 .....	5	4	1
[그림 4-11]	건강보험료 조사 실시사업의 사이버센터 업무절차 .....	6	4	1
[그림 4-12]	미조사 사업의 온라인 업무절차 .....	8	4	1
[그림 4-13]	미조사 사업의 사이버센터 업무절차 .....	9	4	1
[그림 5-1]	사회복지 사업별 업무처리 절차 .....	5	5	1
[그림 5-2]	서울시 120다산콜센터 조직 구조 .....	9	6	1
[그림 5-3]	보건복지콜센터 조직 구조 .....	0	7	1
[그림 5-4]	사이버 행정복지센터 조직구조 1(안): 사회보장정보원 본부 기구 .....	4	7	1
[그림 5-5]	사이버 행정복지센터 조직구조 1(안)의 하위조직 구성 .....	5	7	1
[그림 5-6]	사이버 행정복지센터 조직구조 2(안): 광역자치단체 내부 사업소 .....	9	7	1
[그림 5-7]	사이버 행정복지센터 조직구조 3(안): 지방 출연기관 - 기본형 .....	1	8	1
[그림 5-8]	사이버 행정복지센터 조직구조 3(안): 지방 출연기관 - 축소형 .....	2	8	1
[그림 5-9]	사이버 행정복지센터 업무량 분석 흐름 .....	0	9	1
[그림 6-1]	비교검토 과정 .....	6	0	2
[그림 7-1]	전체 세부지표별 중요도 .....	3	4	2

## 1. 서론

### □ 연구의 배경 및 목적

- 복지정책의 양적·질적 확대에도 불구하고 국민의 복지체감도는 여전히 낮은 수준에 머물고 있는 것으로 평가받고 있음.
- 그간 지자체 복지행정 업무의 효율화와 복지대상자의 수급 편의성을 제고하기 위해 다양한 노력이 있어 왔으나 그럼에도 불구하고 여전히 읍면동 행정복지센터에서는 복지행정 업무에 매몰되어 있기 때문에 찾아가는 상담, 사례관리, 민관협력 등 적극적 복지행정의 업무에 집중하기 위해서는 단순 신청 접수로 이어지는 복지급여의 업무처리 방식 전환이 필요한 상황임.
- 이에 본 연구는 그간 전달체계 과정에서 지속적으로 강조되었던 복지행정 효율화와 이용자 편의성 증진에 목적을 두고 연구를 수행함.

## 2. 복지정보화 환경분석

### □ 현행 전달체계의 특징 및 문제점

- 사회보장급여를 최종적으로 소비자에 전달하는 조직은 콜센터, 읍면동, 시군구, 민간기관 등 공공 전달체계와 민간 전달체계가 다양하게 서비스를 제공하고 있음.
- 통합업무는 읍면동, 시군구, 공공기관, 민간기관으로부터 신청을 받아 특성이 다양한 서비스를 제공하고 있으며, 시군구는 개별사업팀, 통합조사팀, 희망복지지원단을 운영하고 읍면동에서는 초기 상담과 서비스 신청 및 사후관리 등의 업무를 수행함.
- 읍면동은 상담 및 모니터링, 가구 의뢰, 서비스 제공, 사후관리 등 서비스를 직접 제공하는 역할을 수행하고 있으나, 이 과정에서 업무 과부하 문제가 발생하고 있음.

- 일부 사회보장사업은 온라인(인터넷·모바일)에서 접수를 하고 있음에도 불구하고 현장접수의 비율이 여전히 높아 업무 부담이 완화되지 않고 있음.
- 이에 따라 현행 전달체계의 문제점을 개선하여 읍면동의 업무 부담이 완화되는 방안을 모색할 필요가 있음.

□ 사회보장 관련 법·제도

- 사회보장정보시스템과 관련한 법으로는 사회복지사업법, 사회보장기본법, 사회보장급여법, 사회서비스 이용권법 등을 제시할 수 있음.
- 정부는 「사회보장기본법」에 근거하여 범정부 시스템을 구축하고 「사회보장급여법」에 근거하여 행복e음을 통하여 범정부 공통 업무의 프로세스를 수립하였음.

□ 복지행정 정보화 환경 변화

- 새로운 변화의 흐름에 맞춰 국가 정책적 차원에서는 늘어나는 복지욕구에 적합한 효율적 전달체계의 마련이라는 정책목표를 달성하기 위해 실효적 대안이 추진될 필요가 있음.
- 복지정보화는 교육 분야나 영리 부문에 비해 상대적으로 정보화의 과정이 늦게 이루어졌으나, 최근 복지 서비스에 대한 전반적 수요 증가와 다양·개별화가 이루어지면서, 이에 따라 효과성과 효율성을 강조하는 사회복지전달체계를 구축하는 것이 사회복지 내에서 요구되고 있음.
- 사회복지 분야는 광범위성, 복잡성, 그리고 공공재적 성격 등으로 인해 타 분야에 비해서 정보화가 다소 늦게 추진되고 있으나, “행복e음”이나 “범정부연계 시스템” 등의 복지행정 측면에서 급속한 복지환경 정보화가 이루어지고 있음.

□ 호주 센터링크의 사례

- 센터링크(Centrelink Master Program)는 호주 휴먼서비스부(Department of Human Service)의 관리 하에 운영되는 통합전달체계임.
- 호주의 휴먼서비스부는 2004년 호주 국민의 복지 및 건강관련 서비스 전달의

향상을 목적으로 설립되어, 현재는 사회복지 전달관련 부처를 통합하여 운영하고 있으며, 세 가지의 주요 프로그램인 아동지원, 센터링크, 메디케어를 통해서 호주 국민들에게 사회복지 급여 및 서비스를 제공하고 있음.

- 센터링크는 개별부처가 제공하는 공공서비스를 통합적으로 제공하고, 한 곳에서 모든 업무를 처리할 수 있는 원스톱 서비스를 구현하기 위해서 1997년 설립된 것으로, 오프라인 형식의 원스톱 서비스와 온라인의 myGov와 스마트폰 애플리케이션 기반의 원사이트 서비스의 경로를 통해 서비스를 제공하고 있음.
- 센터링크의 다채널서비스전달은 전통적으로 오프라인을 통해서 이루어졌던 서비스 신청·접수·판정·제공의 일련의 절차를 온라인과 모바일 상에서도 적절하게 구현 가능하다는 것을 보여주는 대표적인 사례임.
- 센터링크에서 제공하는 사회서비스 신청·관리의 76% 이상이 온라인 경로를 통해서 이루어지고 있어, 유선·모바일·인터넷을 기반으로 하는 사이버행정복지센터의 도입이 지자체 업무처리 개선 및 복지재정 효율화 등의 효과를 기대할 수 있음.

### 3. 사이버 행정복지센터 핵심기능 설정

#### □ 조사목적 및 개요

- 사이버 행정복지센터 운영관리 모델 개발과 관련된 실무적, 이론적 지식을 가진 전문가들에 대한 계층분석법(Analytic Hierarchical Process, AHP) 설문을 통해 설립에 필요한 요소들에 대한 상대적 중요성을 파악하고자 함.
- 사이버 행정복지센터 설립과 관련된 쟁점들 간의 중요도를 도출하기 위해 관련 전문가 22명에게 e-mail을 통해 설문조사(2018년 1월 8일 ~ 1월 22일)를 실시하였음.

□ 연구방법 및 절차

- 계층분석과정이란 주어진 의사결정문제를 계층화한 뒤, 상위계층에서 하위계층에 있는 요소의 상대적 중요도 또는 가중치를 쌍대비교에 의해 측정
- AHP 분석은 브레인스토밍, 계층구조 설정, 가중치 산정 및 일관성 검증 과정을 거쳐 도출됨.

□ 사이버 행정복지센터 운영관리 모델 개발 연구 중요도 분석

- 사이버 행정복지센터 설립의 중요도를 파악하기 위해 1계층(1차 지표)은 ‘조직 목적의 명확성’, ‘조직 설계 실현가능성’, ‘조직 기능 구체성’, ‘정보기술의 활용성’으로 설정하였으며, 사이버 행정복지센터 설립에 관련된 쟁점들 중 사회복지공무원의 행정 업무 부담을 줄이고, 복지대상자의 편의성을 증진시키는 방안에 대한 중요도인 ‘조직 목적 명확성(.393)’의 중요도가 가장 높게 나타났음.
- 2차 계층모형의 중요도를 종합하여 살펴보면, ‘조직 목적 명확성’의 ‘이용자 편의성(.217)’이 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 ‘조직 기능 구체성’의 ‘신청 접수(.113)’, ‘조직 목적 명확성’의 ‘업무의 효율성(.097)’, ‘정보기술의 활용성의 모바일(.095)’, ‘조직 목적 명확성의 업무의 전문성(.079)’ 순으로 나타났음.
- 전체 세부지표별 중요도를 살펴보면, ‘조직 목적 명확성’의 하위 계층인 ‘이용자 편의성’의 세부 항목들인 ‘전화 신청 용이(.076)’, ‘전화 상담 용이(.076)’, ‘내방불편 감소(.065)’가 가장 높게 나타났음.
- 결과를 종합하여 살펴보면, 사이버 행정복지센터는 복지대상자의 편의성 증진을 목적으로 설립되어야 하며, 이러한 목적을 달성하기 위해 모바일과 관련된 정보기술을 적극적으로 활용할 수 있는 환경을 조성하여 보편적인 복지사업에 대한 신청·접수에 관련된 업무를 수행해야 하는 것으로 나타났음.

#### 4. 세부 기능 및 업무처리 분석

##### □ 업무처리 현황에 따른 문제점

- 현행 업무처리의 공통된 절차는 1. 상담·신청, 2. 조사·보장결정, 3. 급여·서비스 지원이며, 이에 따라 도출된 문제점은 다음과 같음.
  - 온라인(인터넷·모바일) 접수가 가능함에도 불구하고 현장접수 비율이 여전히 높아 읍면동의 업무처리 부담을 완화시킬 대안이 필요하며, 특정기간에 집중되는 사업 대상자에 대한 업무 분산방안 필요
  - 온라인(인터넷·모바일)에서 신청한 서류에 대하여 관할 읍면동 주민센터에서 신청서류를 재확인하는 작업이 발생
  - 건보료 조사사업의 경우 대상자가 직접 건보료 산정결과를 확인하여 검증될 수 있도록 처리절차가 개선될 필요가 있음.
  - 기초연금과 같은 사업의 경우 외부기관(국민연금)에서 신청이 가능하고, 신청서류 및 자료의 확인은 읍면동 주민센터에서 실시한 후 접수처리가 완료되기 때문에 업무부담이 지속됨.

##### □ 세부기능별 업무설계

- 업무현황 분석 결과 사이버센터를 통한 신청업무 및 접수업무의 분담이 필요하며, 온라인 제출자료 검토와 아웃바운드 콜에 대한 담당업무, 타 기관에서 의뢰한 복지사업의 이관 및 타 기관으로 이관할 서비스의 확인이 사이버 행정복지센터의 주요한 역할로 나타남.
- 사이버 행정복지센터 통합플랫폼에서 신청·접수된 민원은 이후 복지업무 처리 시스템(행복e음, 범정부) 또는 타 정부부처 사회보장업무 담당 시스템으로 연계시켜 이후 업무(조사 → 보장결정 → 급여/서비스)절차를 진행시킴.
- 결과적으로 기존 온라인에서 주민센터의 확인을 통해 접수되던 업무처리 방법이 사이버 센터를 통해 접수되어 업무처리의 속도 개선과 효율성을 제고 할 것으로 예상됨.

- 또한 사이버센터가 읍면동 주민센터에서 처리할 업무를 상당부분 흡수하여 읍면동 공무원의 본원적 역할(찾아가는 서비스, 민원 심층상담 등)을 적극적으로 수행할 수 있는 기회를 제공하고, 대국민 복지 체감도를 향상시킬 것으로 기대함.

## 5. 사이버 행정복지센터 조직 및 인력

### □ 조직구조 설계 방안

- 사이버 행정복지센터의 핵심 기능은 8개 복지사업의 상담·안내와 신청·접수이며 이러한 핵심 기능은 유선(전화)과 온라인(인터넷, 모바일) 방식을 통해 달성됨.
- 사이버 행정복지센터의 핵심 기능과 신청 채널에 따라 유선 상담 및 신청 부서(유선 상담 신청부)와 온라인 신청 및 접수 부서(온라인 신청접수부)를 별도로 구성하며, 유선 상담신청부와 온라인신청접수부에 복지사업별로 상담원의 업무그룹(팀)을 구분
- 핵심 사업 부서에 두는 팀의 인원은 해당 복지사업의 신청·접수에 따른 업무량 추정에 따라 산정하며, 이 경우 팀장 1인당 관리하는 팀원의 수가 최대 25명을 초과하지 않도록 팀을 구성
- 사이버 행정복지센터의 핵심 기능을 지원하기 위한 인력과 부서를 설치

### □ 사이버 행정복지센터 기관 설립 방향별로 조직구조 설계 대안을 제안하며, 각 대안별 조직도 및 업무 분장 방안을 제시하였음.

- 사이버 행정복지센터 조직구조 설계 1(안)은 「공공기관의 조직과 정원에 관한 지침」에 따라 사회보장정보원 본부 기구로서 설치할 때의 조직구성임.
  - 사이버 행정복지센터 조직구조 설계 1(안)은 유선상담신청부와 온라인신청접수부의 2개의 부서로 구성
- 사이버 행정복지센터 조직구조 설계 2(안)은 광역자치단체 소속기관으로 사이버 행정복지센터를 설치하는 방안임.
  - 조직구조 설계 2(안)은 운영지원과, 유선상담신청과, 온라인신청접수과의 3

### 개의 과로 구성

- 사이버 행정복지센터 조직구조 설계 3(안)은 「지방자치단체 출자·출연기관의 운영에 관한 법률」에 근거하여 독자적인 법인격을 가진 지방자치단체 출연기관 방식으로 사이버 행정복지센터를 설립할 경우의 조직구성(안)임
  - 사이버 행정복지센터 조직구조 설계 3(안)-기본형의 경우 운영지원부, 유선상담신청부, 온라인신청접수부의 3개의 부서로 구성
  - 사이버 행정복지센터 조직구조 설계 3(안)-축소형의 경우 센터장(기관장)과 2개의 부서(운영지원부, 상담신청접수부)로 구성
- 업무의 성격, 설립의 용이성, 비용, 전문성 확보 등의 측면을 검토하였을 때 1안(사회보장정보원 본부기구)이 사이버 행정복지센터의 목표 달성에 가장 적합한 안이라고 판단됨.

### □ 사이버 행정복지센터 업무량 분석

- 업무량을 살펴보기 위해서는 어떤 업무를, 어떻게, 얼마나 수행할 것인가 등 세부적인 사항에 대한 정의가 우선적으로 요구됨.
- 여기서는 이러한 일련의 작업을 ① 대상 사업검토, ② 시범사업 선정, ③ 신청접수 업무량, ④ 업무처리 필요시간, ⑤ 업무처리 필요인력으로 구분하여 수행하였음.
  - 차세대 사회보장정보시스템 BPR/ISP 결과에서 제시한 52개 사업을 현행화하여 2개 사업(시간 차등형 보육지원, 차상위계층 확인서 발급)을 제외하고 현재 온라인 신청을 제공하고 있는 저소득층기저귀지원과 임신출산진료비 사업을 더하여 52개 사업을 대상으로 사이버 행정복지센터에서 신청접수가 가능한 사업을 도출하였음.
  - 사이버 행정복지센터가 수행해야 하는 역할 가운데 가장 중요성이 높은 신청접수 업무를 원활하게 수행하기 위해서는 앞서 도출한 31개 사업 가운데 시급성 및 파급효과가 높은 사업에 대해 우선적으로 신청접수를 실시하고, 신청접수 업무 수행과정 상에서 나타난 유용성과 문제점을 고려하여 단계

적으로 신청가능한 사업을 확대

- 31개 사업 가운데 사이버 행정복지센터에서 신청접수를 수행해야 하는 시범적용 사업으로는 현행 업무수행 체계에 대해 지장을 덜 주기 위해서 기초자치단체에서 '신청-조사-결정-지급-사후관리' 업무를 모두 수행하고 있는 사업으로 한정하고, 예산 및 수요자 규모가 크고 생애주기 등으로 인해 신규 신청업무가 지속적으로 발생하며, 현실적으로 시범사업을 수행하기에 수월한 온라인 신청 서비스를 종합적으로 고려하여 8개 사업을 선정
  - 첫째, 아이를 출산한 산모와 신생아를 대상으로 돌봄을 지원하는 산모신생아 건강관리 지원사업(①),
  - 둘째, 영유아를 대상으로 하는 가정양육수당(②), 만 0~5세 보육료 지원사업(③), 만 3~5세 누리과정 지원(유아학비)(④), 아이돌봄서비스(⑤)
  - 셋째, 저소득층 고교생의 학비를 지원하는 고교학비 지원(⑥)
  - 넷째, 중증장애인을 대상으로 활동지원 및 방문목욕, 방문간호 등의 서비스를 지원하는 장애인활동지원(⑦)
  - 마지막으로 만 65세 이상의 노인들을 대상으로 하는 소득기반을 제공하는 기초연금(⑧)을 선정하였음.
- 신청접수 업무량은 '16년 1년 동안 이루어진 신청업무와 동일하게 발생할 것이라는 가정 하에 사회보장정보시스템에 축적된 8개 시범사업의 온라인/방문 신청 건수를 바탕으로 전체 2,767,078건의 신청이 발생
- 신청접수 처리시간은 기본적으로 강혜규 외(2017)의 직무조사 결과 나타난 주요 복지사업의 신청접수 처리시간과 추가 필요시간으로 산정하였음.

## 6. 사이버 행정복지센터 비용분석

- 현행 방식과 향후 전체 신청·접수의 콜센터와 인터넷·모바일 전환하는 방식의 단순 비교의 경우, 사회복지 전담 공무원들은 상담에 치중하는 것이 업무량과 비용 측면에서 보다 효과적일 것으로 예측됨.
- 현행 방식으로 운영될 경우, 년 평균 필요 공무원 업무량(인력)은 약 570명이 고, 총 비용은 약 1,946백만원이 필요한 것으로 나타났음.
- 1안은 현행 사회복지 담당 공무원들의 신청·접수업무(전체 업무의 81.7%)를 콜센터로 전환하고, 모바일을 활용(18.3%)할 경우, 약 385명(콜센터 358.66명, 인터넷·모바일 26.77명)의 업무량과 약 770백만원의 비용이 필요한 것으로 분석되었음. 즉, 공무원 약 185명의 업무량과 연간 약 1,176백만원의 비용을 절감하는 효과가 있는 것을 알 수 있음.
- 2안은 현행 사회복지 담당 공무원들의 신청·접수업무(전체 업무의 50.0%)를 콜센터로 전환하고, 모바일을 활용(50.0%)할 경우, 약 293명(콜센터 219.5명, 인터넷·모바일 73.16명)의 업무량과 약 584백만원의 비용이 필요한 것으로 분석되었음. 즉, 공무원 약 277명의 업무량과 연간 약 1,361백만원의 비용을 절감하는 효과가 있는 것을 알 수 있음.
- 3안은 현행 사회복지 담당 공무원들의 신청·접수업무(전체 업무의 20.0%)를 콜센터로 전환하고, 모바일을 활용(80.0%)할 경우, 약 205명(콜센터 87.8명, 인터넷·모바일 117.06명)의 업무량과 약 409백만원의 비용이 필요한 것으로 분석되었음. 즉, 공무원 약 365명의 업무량과 연간 약 1,931백만원의 비용을 절감하는 효과가 있는 것을 알 수 있음.
- 조직 대안별 비교는 1) 사회보장정보원 산하 기구(1안), 2) 각 시도 내부 사업소(2안), 3) 각 시도 출연기관(3안)으로 구분하였고, 이 경우에도 사회복지 전담 공무원들이 중요한 상담에 집중할 수 있는 효과가 더 클 것으로 전망됨.
- 현재와 같이 공무원이 신청·접수 업무를 전담하는 경우, 업무량에 필요한 인력은 570명이고, 비용은 1,946백만원이 필요한 것으로 나타났음.

- 1안을 적용할 경우, 인력 감축효과는 단기 534명, 중기 543명, 장기 551명으로 분석되었고, 비용 감축효과는 단기 957백만원, 중기 1,204백만원, 장기 1,428백만원으로 나타났다.
  - 2안을 적용할 경우, 인력 감축효과는 단기 519명, 중기 528명, 장기 536명으로 분석되었고, 비용 감축효과는 단기 385백만원, 중기 618백만원, 장기 828백만원으로 나타났다.
  - 3안을 적용할 경우, 인력 감축효과는 단기 519명, 중기 528명, 장기 536명으로 분석되었고, 비용 감축효과는 단기 405백만원, 중기 637백만원, 장기 846백만원으로 나타났다.
- 현행과 정책 대안의 비용효과를 분석한 결과, 사이버행정복지센터는 사회복지보장정보원 산하의 조직(1안)으로 구성하고 온라인(인터넷·모바일) 신청·접수가 80%로 확대될 때(3단계) 가장 업무량과 비용이 절감되는 것으로 나타났다.
- 이 경우, 연간 업무량 절감 효과는 551명이고, 비용 절감 효과는 1,428백만원인 것으로 분석되었음. 이를 54개 사업으로 확대할 경우 비용 절감효과는 9,909백만원이었음.
  - 각 시도 내부 사업소(2안)은 비용절감 효과가 가장 낮게 나타났으며, 기존의 공무원들이 신청·접수 업무를 계속 담당할 가능성을 배제할 수 없어 정책의 효과가 충분하지 않을 것으로 판단되어 적절치 않음.
  - 각 시도 출연기관(3안)은 업무량 및 비용 측면에서 비슷한 절감효과를 볼 수 있으나, 출자출연을 협의하는 과정이 까다롭고 지역별 편차가 생길 수 있는 점을 고려했을 때 어려움이 생길 수 있음.

## 7. 결론

□ 사이버 행정복지센터의 미션과 비전, 목표는 다음과 같음.

- 사이버 행정복지센터의 미션은 ‘수요자 중심’, ‘사회보장’, ‘복지전달체계’ 등이 주요 특징으로 도출되었음.
- 사이버 행정복지센터의 비전은 ‘스마트’, ‘선두기관’, ‘복지전달체계’ 등이 주요 특징으로 도출되었음.
- 사이버 행정복지센터의 목표는 ‘복지전달체계’, ‘정보제공체계’, ‘정보 관리체계’의 혁신이 핵심키워드로 제시되었음.

□ 사이버 행정복지센터 핵심기능

- 상담과 신청접수 업무 수행
- 사회보장정보시스템, 콜센터 자체 상담DB를 통해 상담에 필요한 충분한 정보 지원 필요.
- 사이버행정복지센터의 상담 기능은 특정 복지급여나 서비스를 염두에 두고 신청이 이루어지는 것이 아니라 대상자에게 해당되는 모든 급여를 신청하는 시스템이 되어야 하며, 이를 위해서는 대상자의 소득재산에 따라 받을 수 있는 복지급여 및 서비스에 대한 시뮬레이션이 수행되어야 함.



# 제 1 장 서론

제1절 연구의 배경 및 목적

제2절 연구 범위 및 구성

제3절 연구 방법 및 체계



## 제1절 연구의 배경 및 목적

- 복지정책의 양적·질적 확대에도 불구하고 국민의 복지체감도는 여전히 낮은 수준에 머물고 있는 것으로 평가받고 있음.
  - '00년 이후 복지급여의 양적 팽창에도 불구하고 복지급여 별 분절적인 전달체계와 읍면동 복지담당공무원 등 일선 현장의 업무 과부하가 발생하였고,
  - 일선 현장의 복지업무가 행정업무로 변모되면서 소외계층 발굴 및 심층상담 등 본연의 업무의 안정적 수행이 어려웠던 점이 문제점으로 제기되었음.
  - 이러한 문제점을 개선하고자 다양한 정책방안과 도구를 활용하여 복지전달체계 개편을 지속적으로 추진하고 있음.
- 그간 사회복지 전달체계와 관련하여 지속적인 개편노력이 있어 왔음.
  - 사회복지전달체계 개편을 위한 대표적인 노력으로 사회복지전담공무원 제도 도입(1987년), 보건복지사무소 시범운영(1995년~1999년), 사회복지사무소 시범운영(2004년 ~ 2006년)이 있었음.
  - 그리고 8대 주민생활지원서비스 전달체계 개편(2006년), 사회복지통합관리망 개통(2010년), 사회복지직 공무원 증원(2011년), 통합사례관리를 위한 희망복지지원단 출범(2012년), 사회보장정보시스템(범정부) 개통(2012년)하였음.
  - 2016년부터는 읍면동 복지허브화의 확대추진으로 읍면동 기능이 맞춤형 복지 서비스 중심으로 개편되고 있음.
- 복지전달체계 개편과 함께 복지행정 업무 효율화와 지자체 업무과부하 문제에 대한 해결노력이 강구되어 왔음.

- 복지전달체계 개편이 지속적으로 이루어졌음에도 불구하고, 지자체는 행정업무 과중 및 매몰되어 있고 복지대상자는 수급의 불편성을 겪고 있음.
  - 지자체 읍면동 복지담당공무원은 단순 복지급여 신청접수 업무에 매몰되어 있는 것이 현실이고, 이를 개선코자 온라인 신청을 강조하고 있지만 복지급여 신청 가능사업이 11개로 제한적이고, 진행절차도 다소 복잡한 구조임.
  - 지자체 읍면동 복지행정팀의 경우, 개별사업 안내 및 신청, 접수(43.4%), 찾아가는 복지상담(20.7%), 수급자 관리 업무(20.1%), 초기상담 및 정보제공(15.5%) 순서로 조사되었음. 읍면동 복지담당 공무원의 주요 업무가 맞춤형 복지업무로 개편되었음에도 불구하고, 여전히 개별사업 안내 및 신청접수 업무가 43%를 차지하고 있음(강혜규 외, 2017).
  - 물론 공공 복지급여의 상담, 신청, 접수 업무가 읍면동 복지행정 업무의 중요한 부분이지만, 단순 보편적인 복지급여는 현장방문 빈도를 줄이고, 온라인을 포함한 비대면 방식으로의 대전환이 필요함.
- 복지 행정분야에서도 지속적으로 활용하고 있는 정보통신기술(Information & Communication Technology, ICT)이 진일보하면서 복지행정의 효율성과 수요자 편의성을 제고하기 위한 행정적 노력이 강구되고 있음.
- 보건복지부를 중심으로 '05년에 보건복지콜센터를 개통하였고, '10년에는 사회보장정보시스템을 구축함으로써 복지행정의 효율성과 대국민 복지편의성을 제고하기 위한 노력이 활발히 진행되고 있음.
  - 물론, 보건복지콜센터의 기능 구현 이후 확대 개편되는 계기가 있었지만, 단일 영역의 복지정보 제공 기능에 머무르면서 한계가 발생하였고, 사회보장정보시스템 역시 복지행정을 지원하는 범위에서 한정적인 발전이 이루어졌음.
- 앞서 설명한 바와 같이 지자체 복지행정 업무의 효율화와 복지대상자의 수급 편의성을 제고하기 위해 다양한 노력이 있어 왔음.
- 그럼에도 불구하고 여전히 읍면동 행정복지센터에서는 복지행정 업무에 매몰

되어 있기 때문에 찾아가는 상담, 사례관리, 민관협력 등 적극적 복지행정의 업무에 집중하기 위해서는 단순 신청 접수로 이어지는 복지급여의 업무처리 방식 전환이 필요함.

- 즉, 기초연금, 보육료, 유아학비 등 보편적 복지급여는 비대면 방식으로 신청 접수 업무가 전환될 필요성이 있으며, 정보격차 및 온라인 접근성을 개선하기 위해 모바일 및 유선전화를 통한 신청접수 업무의 강화가 필요함.
- 지자체 복지행정 업무를 효율화하고, 복지대상자의 수급편의성을 제고하기 위한 본 연구의 목적은 다음과 같음.
  - 차세대 사회보장정보시스템의 추진결과를 반영하여 ‘사이버 행정복지센터(가칭)’의 역할 및 기능 등을 구체화 하고, 중장기 발전방향을 마련함.
  - 아울러 심층적으로는 사이버 행정복지센터 추진에 필요한 법·제도·기술 환경 분석결과를 토대로 조직 운영 및 관리방안을 마련함.
  - 사이버 행정복지센터의 추진으로 파생되는 정책적 측면과 경제·사회적 측면의 기대효과를 분석함.
- 이와 같은 본 연구의 목적은 그간 전달체계 과정에서 지속적으로 강조되었던 복지행정 효율화와 이용자 편의성 증진에 방점을 둔.
  - 이는 현재 추진 중에 있는 읍면동 복지허브화로 대변되는 지역 복지전달체계 개편 정책을 보완할 수 있는 정책 기제로 활용될 수 있음.
  - 특히, 읍면동 복지담당공무원의 본연의 역할을 회복시키고, 수요자 편의성 증진을 통해 수급권 제고에 실질적인 복지행정 가치와 지향점을 같이함.

## 제2절 연구 범위 및 구성

- 본 연구는 사이버 행정복지센터의 추진에 필요한 기반여건과 추진방안을 살펴보는 데 목적이 있음.
  - 법·제도·정책 여건분석을 시작으로 적용가능 복지사업 분석과 해당사업의 업무처리 방식, 사이버 행정복지센터의 조직·인력 운영 및 관리 방식과 기대효과를 분석하는데 있음.
  - 이를 위해 연구주제, 연구대상 그리고 시간적 범위를 설정하여, 전략적으로 연구를 수행할 필요성이 있음.
  
- 본 연구의 범위는 사이버 행정복지센터의 추진방향, 세부 관리방안 그리고 향후 기대효과를 분석해 보는데 목적이 있음.
  - 첫째, 사이버 행정복지센터의 기본 역할과 기능 그리고 추진방향에 대한 기존 연구결과, 특히 차세대 사회보장정보시스템 사업건설팅 내용을 바탕으로 이에 필요한 법·제도·기술 환경을 재분석하고, 국내외 수범사례를 도출하여 유의미한 정책적 시사점을 도출하였음.
  - 둘째, 중앙부처 사회보장사업과 지자체 자체 복지사업의 급여기준 등 속성정보를 분석하여 사이버 행정복지센터에 적용가능 한 복지사업을 도출하고 이를 중심으로 신청접수 절차, 업무처리 체계 등 관리방안을 검토하였음.
  - 셋째, 읍면동 복지행정센터의 복지행정 업무 부담을 완화하고, 복지대상자 편의성 증진 등을 중심으로 사이버 행정복지센터의 정책적·경제적 기대효과를 분석하였음.
  - 마지막으로, 사이버 행정복지센터의 도입방안과 단계별 추진 전략을 마련하고, 이에 필요한 법·제도·정책적으로 개선이 필요한 부분을 제안하였음.
  
- 제2장에서는 사이버 행정복지센터 관련 여건분석 및 국내외 수범사례분석을 수행함.

- 사이버 행정복지센터의 주요 기능을 보편적 복지사업의 신청접수기능을 대면에서 비대면 방식으로 전환하여, 복지행정 효율화와 대국민 편의성을 제고하는데 있는 만큼 이에 대한 명확한 기능을 분석하였음.
  - 차세대 사회보장정보시스템 BPR/ISP 컨설팅 당시 제기되었던 주요 기능을 중심으로, 사이버 행정복지센터의 기능과 역할을 명확히 하고, 해당 역할이 작동되기 위한 법·제도·기술 여건을 분석하였음.
  - 특히, 사이버 행정복지센터를 통해 상담·신청·접수가 가능한 사업이 무엇인지에 대한 일차적인 분석이 필요하고, 이를 중심으로 신청·접수를 받을 때 어떠한 법·제도적 요건이 있고, 개정이 필요한지에 대한 검토함.
  - 아울러, 유선전화로 복지급여 신청 시 개인 정보 확인, 활용 동의 등 현장에서 이루어지는 부분을 어떠한 기술을 활용하여 대체할 수 있을지에 대한 기술 환경 분석이 필요함.
  - 사이버 행정복지센터와 유사한 기능을 하고 있는 보건복지콜센터, 지자체 콜센터, 호주 센터링크 국내의 사례를 분석하여 수범사례를 도출하고, 이의 분석을 통해 정책적 시사점을 도출하였음.
- 제3장에서는 사이버 행정복지센터의 핵심기능을 AHP방법을 활용하여 도출하였음.
- 이를 위해 첫째 사이버 행정복지센터의 핵심기능 분석은 문헌조사 및 분석을 통해 사이버 행정복지센터 운영·관리 모델 개발의 우선순위 평가지표에 대한 상위개념 도출함.
  - 둘째, 앞서 분석한 우선순위 평가지표를 바탕으로 델파이 기법의 활용하여 핵심기능을 도출함.
  - 즉, 계층적 의사결정방법인 AHP 기법의 적용으로, 델파이 기법에 대한 분석을 통하여 도출된 구조화된 평가적 틀을 바탕으로 AHP 분석을 하고 최종적인 우선순위 및 항목의 중요도를 검증함.

- 제4장에서는 사이버 행정복지센터 운영방식을 검토함.
  - 앞서 여건분석과 수범사례를 통해 사이버 행정복지센터에서 담당해야 할 주요 기능을 도출하였다면, 이에 대한 업무분장체계를 마련함.
  - 사이버 행정복지센터의 핵심기능을 복지사업의 상담·안내뿐만 아니라 보편적 복지사업을 중심으로 한 신청·접수 및 이관처리이기 때문에 이에 대한 업무처리 방식과 유관기관 간 업무분장체계 검토함.
  - 특히, 보편적 사업으로 일컬어지는 영유아 복지사업(양육수당, 보육료, 유아학비 등)을 유선전화 및 모바일로 신청할 경우 업무처리 방식을 어떻게 처리하고, 신청접수에 필요한 개인정보 확인 및 보안처리를 어떻게 할지에 대한 업무처리 방식과 사이버 행정복지센터와 지자체 담당부서 간 업무분장 등에 대한 상세한 업무분장체계 마련이 필요함.
  
- 제5장에서는 사이버 행정복지센터의 업무량 추이분석을 통해 이에 적합한 조직구조와 인력규모에 대한 분석을 수행함.
  - 사이버 행정복지센터의 주요기능과 업무처리 방식을 고려하여 복지사업 상담 및 안내뿐만 아니라 복지급여 신청·접수·이관 및 의뢰처리·사후관리 등 업무처리량을 분석함.
  - 사이버 행정복지센터에서 처리할 복지사업의 특성을 고려하여, 복지사업별, 지역별, 기간별 등 다양한 측면에서 업무처리량을 분석하여, 사이버 행정복지센터의 조직구조와 인력규모를 검토함.
  - 사이버 행정복지센터의 조직구조와 인력규모 분석결과를 바탕으로 중장기적 추진방향과 이행전략 마련이 필요하고, 이때 고려되어야 할 법·제도·정책적 고려사항들에 대한 검토를 수행함.
  - 이때 조직구성과 인력규모는 업무처리량을 고려하지만, 조직설립과 추진은 정책적 타당성과 맥락을 고려하여 추진방안을 검토하고, 현재 유사한 기능을 수행하는 보건복지콜센터, 지자체 콜센터 등 유관기관 간 관계성을 등을 고려하

여 이행방안을 도출함.

- 마지막으로 사이버 행정복지센터가 추진될 시 파생할 수 있는 기대효과를 정책적·경제적 측면을 고려하여 분석함.
- 사이버 행정복지센터의 추진 타당성을 살펴보기 위해 정책적 분석뿐만 아니라 경제적 분석을 수행하고, 이를 통해 해당 정책의 의미를 제시함.
- 사이버 행정복지센터의 경제성 기대효과를 분석하기 위해서는 해당 기관의 설치 및 운영에 필요한 소요비용을 분석해 보고, 설치 및 운영에 따른 편익을 공급자 측면과 수요자 측면을 고려하여 비용편익분석을 수행함.
- 비용측면에서 고려되어야 할 사안은 전국단위 설치 개소 수를 기준으로 인프라 구축 등 시설투자비와 운영비, 복지급여 예상 신청접수 건 수 및 상담 건 수 등을 고려하여 업무량을 추정하고 이를 기준으로 적정 운영인력을 추정하여 비용을 산정함.
- 편익측면에서는 직접편익과 간접편익을 고려하여 분석하되, 직접편익은 지자체 복지담당 공무원의 복지사업별 업무감소효과, 교육비 감소효과, 맞춤형 복지전환 시 유발되는 편익, 복지대상자가 읍면동 현장방문 불필요에 따른 비용절감편익 등을 제시하고, 간접편익으로는 복지수급을 신속히 수급함에 따른 충족효과, 복지담당 공무원 스트레스 감소효과, 지역복지 유발효과 등 간접편익을 분석함.

### 제3절 연구 방법 및 체계

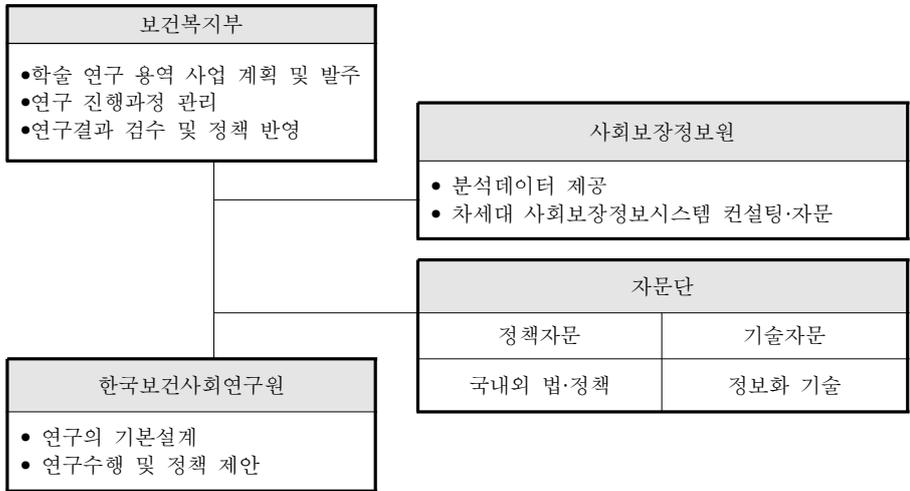
- 앞서 설명한 바와 같이 본 연구의 목적은 사이버 행정복지센터의 추진에 필요한 환경 분석, 관리방안과 이행전략 및 계획을 마련하는데 있음.
- 첫째, 사이버 행정복지센터 추진 시 고려해야 할 법·제도 여건분석과 사회보장 사업을 중심으로 적용사업 분석과 국내외 수범사례분석 수행하고,
- 둘째, 사이버 행정복지센터의 주요 역할 및 기능분석과 적용사업을 중심으로

- 업무처리 방식을 마련하고, 조직 및 인력구성의 이행 전략에 대한 검토하고,
- 마지막으로, 사이버 행정복지센터 설립 수 유발될 수 있는 정책적·경제적 기대효과를 분석하고, 이에 대한 정책적 의미 제시하는데 목적이 있음.
- 지속가능한 사이버 읍면동 행정복지센터의 관리 및 추진방안을 마련하기 위해서는 적절한 연구 추진 전략과 연구방법을 적용하여야 함.
- 연구과제의 추진전략은 기존에 차세대 사회보장정보시스템 BPR/ISP 전략 마련 및 컨설팅 자료에 기초하여 정책의 지속성을 유지하고, 해당 연구 결과를 수정보완하기 위해 환경 분석을 법·제도·정책적 측면에서 검토함.
  - 아울러 사이버 행정복지센터의 비용편익분석과 업무량 분석에 필요한 복지급여 속성정보, 읍면동을 통한 복지급여 신청 및 접수 통계 데이터 셋을 마련하고 현장전문가 및 정책전문가를 중심으로 실효성 있는 정책대안을 마련함.
  - 이를 위해 연구진은 복지급여 속성정보, 급여기준정보, 사회보장정보시스템, 지자체 복지행정 업무에 대한 이해가 높은 전문가를 중심으로 구성하였음.
  - 그리고 실효성 있는 추진방안의 도출과 이행력 높은 중장기 계획을 마련하기 위해 본 연구에서는 행정통계 분석, 설문조사통계 분석, 현장방문 심층인터뷰, 전문가 자문회의 등의 연구주제와 적절한 연구방법을 적용하였음.
- 본 연구는 제한된 연구기간임에도 불구하고, 앞서 제시된 연구주제를 포괄하고 연구목표를 달성하기 위해 본 연구는 아래와 같은 연구추진 전략을 가짐.
- 효율적인 연구를 수행하기 위해 일차적으로 차세대 사회보장정보시스템 BPR/ISP 컨설팅 자료를 분석하고, 이를 기반으로 사이버 복지행정센터 관련 기존 정책보고서와 정책방향을 검토하고 읍면동 중심 복지행정 업무실태와 주요 복지사업을 중심으로 신청·접수 등 현황분석을 병렬적으로 추진하였음.
  - 아울러 한정된 연구기간과 연구진의 전문성을 고려하여 사이버 행정복지센터 역할 및 조직구조 기능정립, 적용가능 복지사업별 업무처리절차 및 유관기관 간 업무분장 체계 및 중장기 발전방안을 마련하는 연구파트와, 읍면동 복지급

여 신청 등 행정통계분석을 통해 사이버 복지행정센터 업무량 분석을 통해 인력규모 예측 및 비용편익 분석 등 계량분석 파트를 구분하여 연구를 병렬적으로 추진함.

- 사이버 행정복지센터 여건분석과 역할과 기능, 조직구성, 업무량 분석 등의 일정수준 연구가 진행된 후 실효성 있는 정책적 시사점을 도출하기 위해 연구진과 자문단 간 연구결과를 공유 및 연계하여 정교화 하였음.
- 차세대 사회보장정보시스템의 기능, 복지급여 상담·신청·접수·이관·사후관리 등 주요 연구주제를 포괄하기 위해 연구진의 구성은 각 분야별 전문성을 고려하여 구성하고, 정책 및 실무 자문단을 구성함.
  - 무엇보다 사회보장정보시스템에 대한 이해, 복지급여 속성정보, 급여기준 그리고 복지사업 업무처리 방식에 대한 이해도가 높은 연구자가 참여하였음.
  - 유선전화 및 모바일 ICT 기술을 활용한 복지급여 신청접수, 그리고 중장기 발전방안 등에 대해 전문성을 갖고 있는 연구자가 참여함.
  - 이를 위해 한국보건사회연구원 내 복지급여 정책설계 및 관리, 정보통계 그리고 조직효과성 분석 관련 연구 경험이 있는 연구자가 참여하고, 민간부문과 정보시스템 그리고 조직 관리에 이해가 높은 외부 연구자를 중심으로 내·외부 연구진을 구성함.
  - 아울러 본 연구 분야에 직접적으로 참여하지 않더라도 해당 분야별 전문가를 중심으로 정책자문단을 구성하고, 사회보장정보시스템을 관리운영하고 있는 사회보장정보원과도 밀접한 관계를 구축함.
  - 이를 도식화하면 다음과 같음.

〈표 1-1〉 연구 추진 방법



## 제 2 장

# 복지정보화 환경분석

---

제1절 복지행정 전달체계

제2절 사회보장 관련 법·제도

제3절 복지행정 정보화 환경 변화

제4절 호주 센터링크 사례



# 2

## 복지정보화 환경분석 <

### 제1절 복지행정 전달체계

#### 1. 사회보장사업 전달체계 분석 개요

□ 본 절에서는 주요 사회보장사업에 대한 전달체계의 현황 및 실태를 파악하고 이에 대한 시사점을 도출하여 사이버 행정복지센터의 전달 체계 효율화를 도모하기 위함임.

○ 사회보장사업의 업무 유형별 프로세스 및 전달체계 현황을 파악하고 이를 대로 전달체계 개선방안 및 시사점을 도출함.

□ 사회복지 전달체계란 사회복지 서비스의 공급자 간 또는 공급자와 소비자 간을 연결시키는 조직적 장치로서, 클라이언트의 사회적 복귀 등을 도모하는 조직적 체계라고 할 수 있음.<sup>1)</sup>

○ 사회복지 전달체계는 사회복지사업에 따라 서비스가 최초로 구성되어 중간 전달 기관까지의 행정적 전달체계와 서비스 공급자와 소비자 간 연결하는 집행적 전달체계로 구분할 수 있음<sup>2)</sup>.

○ 사회보장사업의 최초 생성기관으로 교육부, 국가보훈처, 국토교통부, 보건복지부, 여성가족부, 고용노동부 등 중앙부처에 해당하며, 중간전달기관은 읍면동, 시군구, 공공기관, 보건소로 이들이 행정적 전달체계라고 할 수 있음.

○ 집행적 전달체계는 사회보장급여의 신청, 조사, 결정, 급여, 사후관리에 이르는 업무 수행 절차에 따라서 시도, 시군구, 읍면동, 민간기관이 소비자에게 최

1) 양승일(2013). 사회복지행정의 전달체계

2) 보건복지부·사회보장정보원(2016). 차세대 사회보장정보시스템 구축을BPR/ISP 컨설팅 사업

중적으로 전달하는 것에 해당함.

□ 360개 사회보장사업 중 기존 사회보장정보시스템(행복e음)을 활용하는 사업을 사회복지 통합업무로 명명함.

○ 사회보장정보시스템(행복e음)을 활용하는 대상 사업은 360개 사업 중 123개 사업에 해당하며 개인·가구 단위의 신청, 조사, 사후관리 등의 업무가 통합적으로 수행될 수 있도록 지원함.

○ 사회보장정보시스템은 다양한 사회보장사업의 집행 시 적용할 공통의 기준과 절차를 통해, 실무 담당자의 업무를 일관성 있고 체계적으로 제도화 하였으며, 각 사업별 지침에 우선적으로 적용되고 있음.

□ 통합업무 프로세스로 지원하는 사회보장사업은 교육부, 국가보훈처, 국토교통부, 여성가족부, 보건복지부의 사업으로 47개 사업이 있음.

○ 이 중에서 사이버 행정복지센터에서 신청 가능한 사업은 가정양육수당 등 9개 사업에 해당함.

〈표 2-1〉 통합업무 지원 사업

소관부처	사업명	사업내용
교육부	교육급여(맞춤형 급여)	수급자에 대하여 적절한 교육기회를 제공함으로써 자립능력을 배양함과 동시에 빈곤의 세대 전승 차단
	한부모가족자녀 교육비 지원	저소득 한부모가족 및 조손가족의 교육비 지원으로 실질적 교육기회 보장
보건복지부	가정양육수당 지원	어린이집, 유치원 미이용 아동 부모의 양육부담 경감
	기초연금	생활이 어려운 어르신에게 기초연금을 지급하여 생활안정 지원
	아동발달지원계좌	저소득층 아동의 사회진출시 학자금 취업 창업 주거마련 등에 소요되는 초기비용 마련을 위한 자산형성을 적극적·장기적으로 지원하기 위함
	입양아동 양육수당 지원	입양아동 양육수당 지원을 통해 입양가정의 경제적 부담을 완화하여 국내입양 활성화 및 아동의 건전 육성 도모
	장애수당	장애로 인해 생활이 어려운 장애인의 생활안정 지원과 복지증진 및 사회통합 도모
	장애아동수당	장애로 인하여 생활이 어려운 장애아동의 생활안정 지

소관부처	사업명	사업내용
		원과 복지증진 및 사회통합 도모
여성가족부	한부모가족 아동양육비 지원	저소득 한부모가족 및 조손가족의 아동양육부담 경감, 가족기능 유지 및 생활안정, 복지증진 유지

## 2. 사회복지 통합업무 전달체계의 특징

□ 사회복지 통합업무는 지원내용 지원 내용 신청부터 급여지급 및 사후관리까지 전체 과정을 사회보장정보시스템에서 처리하는 업무에 해당함.

〈표 2-2〉 통합업무 절차



□ 주요 업무절차의 정의는 다음과 같음.

### ○ 상담

- 지원대상자의 생활실태, 복지욕구 등을 파악하여 수급 가능한 급여와 서비스를 안내하고, 필요시 통합사례관리를 의뢰하는 절차(보건복지부, 2017)
- 상담의 대상자는 민원인이 되며, 상담의 수행은 읍면동 주민센터 사회복지 담당 공무원이 실시함.

### ○ 신청

- 상담 후 민원인의 욕구를 파악하여 필요한 급여나 서비스를 받을 수 있도록 요구하는 행위
- 신청자는 민원인 본인(또는 위임대상자)이며, 신청서류의 접수는 읍면동 주민센터 공무원이 담당하고 있음.

### ○ 조사

- 신청 서류 및 자료에 대한 접수가 완료되어, 지원대상자의 적합성을 판단하

기 위해, 급여기준(자격 및 소득·재산)을 확인하는 절차

- 신청서의 접수 이후 읍면동에서 시군구(기초 자치단체)로 업무가 이관되어 통합조사팀에서 조사를 담당하거나, 건강보험료만 확인하는 사업(사회서비스: 바우처 유형)은 읍면동에서 조사절차를 진행함.

○ 보장결정

- 지원 대상자의 급여기준(자격 및 소득재산) 조사가 완료되어 적합성이 인정되면, 해당 사업팀에서 보장여부 및 급여내용을 결정하고 통지하는 절차
- 통합조사팀에서 급여기준의 조사가 완료된 이후 해당 사업팀에서 선정 기준 적합여부를 종합적으로 검토하여 민원인에게 통지를 실시함.

○ 급여

- 민원인이 신청한 사회보장사업에 대한 현금, 현물, 서비스 등을 지급하는 절차
- 시군구 사업팀에서 보장결정이 완료되면 급여의 지급도 사업팀에서 처리함

○ 변동·사후관리

- (변동관리) 복지급여 대상자의 소득재산가구인적사항 등의 급여기준이 변동되는 경우 이를 처리하는 절차
- (사후관리) 복지급여 대상자의 부정·중복 수급 차단과 모니터링, 누락 서비스 검색, 환수절차를 통한 보장비용 반환을 처리하는 업무(보건복지부, 2017)
- 보장 대상자에 대하여 시군구 통합조사관리팀에서 상시, 확인조사를 통해 업무절차 진행

### 3. 현행 전달체계의 특징 및 문제점

#### 가. 현행 전달체계의 특징

- 사회보장급여를 최종적으로 소비자에 전달하는 조직은 콜센터, 읍면동, 시군구, 민간기관 등 공공 전달체계와 민간 전달체계가 다양하게 서비스를 제공하고 있음.
- 사회보장급여의 신청/접수는 대부분 읍면동에서 시행하고 있으며, 조사 및 보장결정 과정은 시군구에서 시행하고 있음.
- 사후관리는 시군구의 희망복지지원단과 읍면동이 협력하여 업무를 수행하고 있음.
  
- 통합업무는 읍면동, 시군구, 공공기관, 민간기관으로부터 신청을 받아 특성이 다양한 서비스를 제공하고 있음.
- 사회보장정보시스템을 통해 체계적인 관리 및 서비스에 대한 이력관리가 용이하며, 표준화된 업무 절차를 통해 사업관리가 비교적 수월함.
- 반면, 사회보장정보시스템을 일부 프로세스에서만 활용하거나, 아예 활용하지 않는 경우 정보연계 등을 통한 통합관리의 필요성이 제기되고 있음.
  
- 시군구는 개별사업팀, 통합조사팀, 희망복지지원단을 운영하고 읍면동에서는 초기 상담과 서비스 신청 및 사후관리 등의 업무를 수행함.
- 시군구는 복지사업기획, 통합조사, 개별사업, 복지대상자 관리 등 기획관리 업무와 통합사례관리, 복지자원 관리, 읍면동 지원 등 희망복지지원 관리 업무를 수행하고 있음.
- 희망복지지원단은 중앙지원센터와 지역별 센터의 업무를 구분할 수 있음.
  - 중앙지원센터는 희망복지지원단의 업무 모니터링 및 컨설팅, 통합사례관리 정책 및 제도를 개선하고 수행인력 역량 강화 및 활성화 방안을 마련함.
  - 지역별 센터는 통합사례관리사업, 자원관리, 지역보호체계 운영, 읍면동 복

지업무 지원 및 관리를 수행하고 있음.

- 읍면동은 상담 및 모니터링, 가구 의뢰, 서비스 제공, 사후관리 등 서비스를 직접 제공하는 역할을 수행함.
  - 사회복지담당자는 복지상담 서비스, 급여 및 서비스 신청 처리, 모니터링, 통합사례관리 대상 및 자원 발굴 등을 수행함.
  - 대상자 상담 및 모니터링을 통해 서비스를 연계하고 사후관리를 진행하며 이에 대한 결과를 사회보장정보시스템에 등록 및 보고함.

#### 나. 현행 전달체계의 문제점

- 현행 전달체계는 읍면동의 업무 과부하 문제가 발생하고 있음.
  - 강혜규 외(2017)에 따르면, 읍면동 복지업무 중 업무량이 가장 많은 사업은 상담과 신청·접수 업무였음.
    - 상담, 신청·접수 업무는 전체 복지 업무 중에서 차지하는 비중 또한 높은 편이었으며, 소요시간은 각각 23.4시간, 24.0시간이었음.
  - 특히 보육료, 유아학비, 초중고교육비 등 일부 사업의 경우 특정 기간(2~3월)에 서비스를 신청이 집중되어 업무쏠림 현상이 발생하고 있음.

〈표 2-3〉 읍면동 복지업무의 실제 업무량, 비중 및 소요시간

(단위: %, 분)

구분		일주일 업무량	업무비중	소요시간
상담		84.6	20.9	23.4
신청·접수		45.8	17.2	24.0
대상자 사후관리		55.6	10.9	19.2
찾아가는 방문상담		18.5	13.3	46.6
복지사각지대 발굴		8.6	9.6	52.5
사례관리	초기상담	4.3	9.1	45.3
	사례회의	2.9		65.0
	서비스 제공 및 점검	8.8		42.0
	종결대상자 사후관리	7.6		36.1
민관협력	민관 네트워크	1.8	8.4	60.4
	인적 네트워크	2.4		63.1
	복지자원 관리	1.0		42.9
	민관협력사업	3.1		61.9
기타행정업무		3.8	10.5	84.1
전국 합계/평균		248.8	100.0 (2,345)	47.6

자료: 강혜규 외(2017). 지자체 복지 인력 현황 분석 및 수급방안 연구에서 발췌 후 수정

- 일부 사회보장사업은 온라인(인터넷·모바일)에서 접수를 하고 있음에도 불구하고 현장접수의 비율이 여전히 높아 업무 부담이 완화되지 않고 있음.
- 현재 온라인 접수가 가능한 사업은 기초생활보장, 영유아 보육료, 양육수당, 유아학비, 기초연금, 장애인활동지원, 초중고학생교육비지원 등이 있음.
- 온라인 신청이 가능한 전체 사회보장사업에 대해 온라인 신청 비율은 9.0%에 그쳐 읍면동의 업무 부담이 상당할 것을 예측할 수 있음.
- 대부분의 사업이 온라인 신청률이 저조한데 비해 사업대상이 영유아, 아동 인 경우 비교적 온라인 신청 비율이 높은 편임.
  - 읍면동 신청건수 대비 온라인 비율이 가장 높은 사업은 영유아 관련 사업으로 신청 비율은 각각 보육료 31.2%, 양육수당 13.2%, 유아학비 28.0%였으며, 초중고학생교육비지원 사업 또한 29.1%로 비교적 신청비율이 높은 편이었음.
- 그러나 온라인(인터넷·모바일)에서 신청한 서류를 다시 재확인하는 작업이 발

생하고 있어 실질적인 읍면동의 업무부담은 낮아지지 않고 있음.

- 온라인 신청 시 미비한 서류 등을 읍면동에서 다시 요청하는 작업을 수행하기 때문에 업무 부담이 지속됨.

〈표 2-4〉 읍면동 신청 대비 온라인 신청 비율(2015년 기준)

보장구분	읍면동		온라인	
	신청건수	신청 비율(%)	신청건수	신청 비율(%)
기초생활보장	382,600	100.0	0	0.0
기초생활보장 (맞춤형)	1,087,097	100.0	0	0.0
영유아 (보육료)	510,755	76.2	159,248	<b>31.2</b>
영유아 (양육수당)	579,014	88.4	76,280	<b>13.2</b>
영유아 (유아학비)	332,108	78.1	92,883	<b>28.0</b>
아동	28	100.0	0	0.0
청소년특별지원	2,096	100.0	0	0.0
한부모가족	116,239	100.0	0	0.0
장애인복지	107,671	100.0	0	0.0
노인복지 (기초연금)	437,630	94.9	23,434	5.4
사회복지서비스 이용권	436,996	99.9	460	0.1
장애인활동지원	74,224	99.5	347	0.5
초중고학생교육비지원	310,551	77.5	90,318	29.1
기타 사회복지서비스	167,466	95.1	8,574	5.1
차상위계층 확인서 발급	27,516	100.0	0	0.0
차상위 제할	17	100.0	0	0.0
<b>전체 (5,023,552)</b>	<b>4,572,008</b>	<b>91.0</b>	<b>451,544</b>	<b>9.0</b>

자료 : 사회보장정보원(2015). 내부자료

- 온라인(인터넷·모바일)에서 신청한 서류에 대하여 관할 읍면동 주민센터에서 신청서류를 재확인하는 작업이 발생
- 온라인에서 신청된 문서는 별도의 조직(사이버 주민센터)에서 확인할 수 있는 절차나 구조의 마련이 요구됨.
- 읍면동에서는 온라인 신청서에서 미비된 자료나 신청서에 대해 아웃바운드 콜을 실시하기 때문에 업무 부담이 지속됨.

#### 4. 시사점

- 현행 전달체계의 문제점을 개선하여 읍면동의 업무 부담이 완화되는 방안을 모색
  - 사이버 행정복지센터의 역할은 현재 상담, 신청·접수에 과중된 업무 부담을 완화하고 특정기간의 업무량을 분산시키는 데 주안점을 두어야 할 것임.
  - 온라인 신청이 가능함에도 불구하고 신청 비율이 매우 낮은 이유를 분석하여 사이버 행정복지센터의 활용 비율을 높이기 위해 노력해야 함.
  - 또한 온라인 신청 시 미비된 서류 등의 업무처리(아웃바운드 콜)로 인해 읍면동의 업무 부담이 지속되지 않도록 업무 처리 방식 및 전달체계를 개선해야 할 필요성이 있음.

### 제2절 사회보장 관련 법·제도

#### 1. 사이버 행정복지센터 관련 법·제도 분석 개요

- 본 절에서는 사회보장 법 및 제도를 분석하여 사이버 행정복지센터 운영 및 관리의 설립 근거를 제시하고자 함.
  - 주요 사회보장사업에 대해 사이버 행정복지센터가 이임하게 되었을 때 필요한 법령 및 제도를 분석함.
- 사회보장정보시스템과 관련한 법으로는 사회복지사업법, 사회보장기본법, 사회보장급여법, 사회서비스 이용권법 등을 제시할 수 있음.
  - 사회보장정보시스템은 사회복지사업법상의 사회복지통합관리망(행복e음 + 사회복지시설정보시스템)과 사회보장기본법상 구축된 범정부 시스템을 모두 포괄함.

- 본 절에서는 사회보장 관련 법령을 개괄적으로 파악하고, 사이버 행정복지센터 운영에 관련한 주요 8개 사업에 대한 개별법을 분석하였음.
- 정부는 「사회보장기본법」에 근거하여 범정부 시스템을 구축하고 「사회보장급여법」에 근거하여 행복e음을 통하여 범정부 공통 업무의 프로세스를 수립하였음.
  - 「사회보장기본법」이 범정부 사회보장정보시스템의 구축과 운영을 위한 근거를 마련한 법이라면, 「사회보장급여법」은 범정부 공통업무 프로세스의 근거를 마련한 것에 해당함.
  - 한편, 복지서비스는 다양한 개별법을 개정하여 행복e음을 통한 처리업무 위탁 근거를 마련한 것으로, 사회복지사업법, 사회보장기본법, 사회보장급여법을 먼저 개괄적으로 살펴보고 각 개별 사회보장서비스를 위한 법령들을 살펴보고자 하였음.

## 가. 사회복지사업법

### 1) 사회복지사업정보시스템의 법적 근거

- 사회복지사업법은 사회복지서비스에 대한 기본적 사항을 규정하고 있으며 제 2조 제 1호에 따라 정의된 26개의 사회복지사업에 관한 개별법을 관장하는 일반법으로 역할하고 있음.
  - 26개의 사회복지사업에는 이 연구의 대상인 영유아보육법, 장애인지원법, 기초연금법 등이 포함되어 있음.
  - 그리고 사회복지업무에 필요한 각종 자료 또는 정보의 효율적 처리와 기록, 관리업무의 전자화를 위해서 정보시스템을 구축하고 운영할 수 있도록 규정하고 있음.
  - 이 규정을 통하여 사회복지업무의 신청-조사-결정-제공-사후관리에 관한 전 범위 프로세스에서 생성된 정보를 관리하도록 규정하고 있음.

□ 제6조의 3에서는 정보시스템의 운영을 전담할 기구를 설치하도록 규정하고 있다. 그리고 전담기구는 법인으로 하며 그 외의 모든 것은 민법의 재단법인에 대한 규정을 준용하고 있음.

□ 대통령령 제 1조의 2의 ②항에서는 전담기구의 업무범위를 명시적으로 제시함.

○ 9가지의 업무를 제시하고 있는데 정보시스템 구축과 유지, 기능개선, 수집된 정보의 관리 및 가공, 그리고 자치단체에 대한 정보제공 등에 대한 규정을 명시적으로 제시하고 있음.

## 2) 사회복지사업법에 따른 공통업무 절차

□ 「사회복지사업법」에서는 사회복지사업의 서비스 신청-조사-결정-제공-사후관리를 위한 법적 근거를 마련하고 전 과정에 걸쳐 생성되는 정보를 행복e음을 통해 수집, 관리, 보유할 수 있도록 규정하고 있음.

□ 제33조의 3 ~ 제33조의 6에서 명시적으로 규정하고 있으며 사후관리는 제 44조에서 규정하고 있음.

□ 사회복지사업법은 행복e음을 통하여 모든 사회복지사업의 업무처리 정보를 통합 DB로 축적할 수 있도록 함.

□ 「사회복지사업법」의 제 33조의 2에서는 사회복지서비스 신청자 및 친족의 신청, 시군구 복지담당공무원의 역할 등을 명시

○ 제 33조의 3에서는 신청자에 대한 복지담당공무원의 조사를 위한 역할을 조사를 명시적으로 규정

○ 33조의 4에서는 시군구청장이 서비스 제공 여부를 결정하고 고지하도록 권한과 의무를 부여

- 제 33조의 5에서는 보호대상자를 위한 서비스 제공 계획을 수립하고 그 계획에 따라 서비스 제공을 하도록 규정
  - 서비스 제공은 현물제공을 원칙으로 함.
  - 제 33조의 8에서는 정보과기와 비용 징수에 대한 조항을 언급.

### 3) 사회복지사업법에 따른 통합조사 체계

- 사회복지사업법 제33조의 3에 따라 복지담당공무원은 수급자격의 조사를 실시하고 복지부장관은 조사에 필요한 공적자료를 관계기관 및 단체에 요청할 수 있음.
  - 통합조사를 위한 요건에는 개인정보, 고유식별정보, 민감정보, 주민등록번호, 가족관계등록전산정보, 주민전산자료, 금융정보, 신용정보, 보험정보, 과제정보, 등기정보, 자동차이력관리 정보를 포함.
- 사회복지사업법의 제17조와 제18조에서는 개인정보처리자가 정보주체의 동의를 받거나, 법률상 특별한 규정이 있거나, 통계작성의 목적 등 개인정보 보호법이 정하는 요건에 해당되는 경우 제 3자에게 개인정보를 제공할 수 있다고 규정
  - 그리고 제 23조와 제 24조에서는 각각 민감정보와 고유식별정보에 대하여 정보주체의 동의 또는 법령상으로 명시적 처리 근거에 의해서만 처리될 수 있는 것으로 규정
  - 또한, 대통령령 제 18조에서 개인정보 처리를 허용하는 경우와 제 19조에서 고유식별번호를 처리할 수 없는 경우를 명시
  - 한편, 개인정보보호법 제 24조의 2에 의하면 주민등록번호는 고유식별번호로서 아래의 경우가 아니면 처리할 수 없도록 규정

- 금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률에 의하면 금융정보는 명의인의 서면상 요구, 동의, 법률상 명시적 제출요건에 의하지 않고서는 제3자에게 제공할 수 없다고 규정
  - 개인신용정보도 신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률 제 32조에서 명의인이 서면상의 요구, 동의, 법률상 명시적 제출요건에 의하지 않고서는 제 3자에게 제공할 수 없다고 명시적으로 규정
- 과세정보는 국제기본법 제 81조의 13과 지방세기본법 제 114조에 의하여 납세 주체의 동의(사회급여 수급자격 확인 목적)이거나 법률상 명시적 처리 근거가 있는 경우에만 제3자에게 제공할 수 있다고 규정
  - 부동산등기정보자료를 이용 또는 활용은 부동산 등기법 제 109조에 근거하여 관계 중앙행정기관장의 심사를 거쳐 법원행정처장의 승인을 받아야 하는 것으로 규정
- 그리고 자동차관리법 제 69조에 의하면, 자동차이력관리정보를 이용 또는 활용 하기 위해서는 관계 중앙행정기관장의 심의를 거쳐 국토교통부장관의 승인을 받아야 하는 것으로 규정

## 나. 사회보장기본법

### 1) 사회보장정보시스템 구축 및 운영 근거

- 「사회보장기본법」 은 사회보장에 관한 국민의 권리와 국가 및 지방자치단체의 책임을 정하고 사회보장정책의 수립 및 추진과 관련제도에 관한 기본적인 사항을 규정함으로써 국민의 복지증진에 기여
  - 사회보장기본법에서는 사회보장정보시스템 구축 및 운영을 위한 근거를 제시
  - 「사회보장기본법」 제 37조(사회보장정보시스템의 구축·운영 등)에서는 국가가 관계 중앙행정기관과 지자체에서 시행하는 수급권자 선정 및 급여관리 등

에 관한 정보를 통합 및 연계하여 처리·기록·관리하는 “사회보장정보시스템”을 구축·운영할 수 있다고 명시

- 그리고 보건복지부 장관이 사회보장정보시스템의 구축과 운영을 관장하고 이러한 업무를 위해서 관계기관 및 단체에 정보를 요청하도록 규정
- 또한, 관계중앙행정기관 및 지자체의 사회보장정보 시스템 이용 절차에 대한 언급과 사회보장정보시스템 전담기구를 설치할 수 있다고 명시
- 그리고 「사회보장기본법 시행령」 19조에서는 사회보장기본법의 구축 및 운영에 대한 업무를 명시

□ 사회보장정보시스템을 통하여 처리할 수 있는 정보의 범위를 명시

- 사회보장수급자 현황, 주민등록전산정보, 사회보장수급이력을 포함한 업무처리 내역자료, 기관 및 단체이 보조금 수급이력에 관한 자료, 업무처리를 위해서 보건복지부 장관이 정한 자료에 대한 범위를 규정

□ 사회보장정보시스템을 통한 사무를 수행하기 위해서 개인정보보호에 대해서도 명시

- 사회보장기본법에서는 중앙행정기관과 지방자치단체를 사회보장정보시스템을 활용할 수 있는 기관으로서 한정

## 2) 전담기구 설치 규정

□ 「사회보장기본법」에서는 사회보장정보시스템의 운영을 전담할 기구를 설치할 수 있도록 하였으며 「사회복지사업법」에 따라 전담기구를 정하도록 규정

- 동법의 시행령 제19조에서는 ‘사회보장기본법 제37조제7항에 따른 전담기구는 「사회복지사업법」 제6조의3에 따른 기구로 한다.’로 규정

○ 전담기구는 법인이며 민법이 재단법인에 관한 규정을 준용하는 것으로 명시

○ 구체적인 전담기구 설립 및 운영은 대통령령으로 정하도록 함.

- 이 규정에 근거하여 보건복지부는 전담기구로서 현재의 「사회보장정보원」을 설립

#### 다. 사회보장급여법

##### 1) 사회보장급여를 위한 사회보장정보시스템에 대한 규정

- 「사회보장급여법」 사회보장급여에 대한 안내, 상담, 신청의 편의와 적극적인 지원을 명시
  - 「사회보장급여법」은 지원 대상자의 발굴, 생애주기별 필요에 맞는 사회보장급여의 적절한 제공, 사회보장관련 정책과 제도 수립과 시행, 지역의 사회보장수준의 기회균등 등에 대한 원칙을 제시
  - 사회보장정보시스템이 사회보장급여에 관한 업무를 처리하고 사각지대를 발굴하여 적극적으로 지원하기 위한 맞춤형 정보를 제공하도록 규정
- 「사회보장급여법」에서는 사회보장정보 처리, 사회보장정보시스템 이용, 사회보장정보 등의 협의와 조정, 사회보장정보원 등에 대한 규정을 명시
  - 「사회보장급여법」의 제23조의 제1항에서 사회보장정보시스템에 의한 사회보장정보처리를 위한 규정들을 명시
  - 또한 사회보장정보시스템의 이용에 대한 규정을 명시
    - 보장기관장의 시스템 이용에 대한 권한, 보장기관이 아닌 다른 기관의 사회보장정보시스템 이용절차 등을 규정

##### 2) 사회보장정보시스템의 공통업무 프로세스를 위한 규정

- 「사회보장급여법」은 상담, 안내 및 의뢰, 요구조사 및 금융정보요청, 확인조사 및 변경과 중지 등에 대한 규정을 신설하여 일반법적 근거를 마련하여 규정

- 초기단계의 상담, 안내를 강화하고 금융정보 요청과 확인조사, 변동관리를 위한 법적 근거를 제시
- 「사회보장급여법」은 개별법상 근거 부재로 수행하지 못했던 복지부 이외의 지원대상자에 대한 자격조사, 금융정보 처리 등의 한계를 극복하기 위한 내용들을 규정
  - 따라서 상담, 안내를 위해서 이용할 수 있는 정보의 범위를 명시적으로 규정하거나 동의를 얻고 필요한 정보를 이용할 수 있도록 개선할 필요
- 「사회보장급여법」의 제 16조에서는 보장기관 업무 담당자의 상담과 안내, 의뢰에 대한 내용을 규정
  - 다른 보장기관에 권한이 있는 경우에는 성실히 안내하도록 규정
  - 상담과 안내 및 의뢰를 위해서 상담센터를 설치 및 운영하도록 규정
- 제5조에서는 사회보장급여 업무 담당자가 직권으로 지원대상자를 위하여 사회보장급여를 신청할 수 있다고 권한을 부여
- 제7조에서는 수급자격조사를 위한 권한을 보장기관의 장에게 부여하는 규정을 명시
  - 보장기관의 장은 자격조사를 위한 정보를 제공받아서 조사를 할 수 있도록 하였으며 업무담당자는 사실 확인을 위해서 관련 장소를 방문할 수 있도록 규정
- 금융정보 등이 필요할때는 중앙행정기관장이나 자치단체장이 서면으로 동의를 받도록 규정
  - 보건복지부 장관은 금융거래, 예금의 평균잔액, 채무액, 가입한 보험료 등에 대한 정보를 요청할 수 있고 금융기관의 장은 요청받은 정보를 제공하도록 규정
- 보장기관이 장은 적정성 확인을 위해서 제 7조 1항에서 언급한 인적사항, 소득, 사회보장급여 수급이력 등을 조사할 수 있도록 권한을 부여

- 「사회보장급여법」은 제 51조에서 사회보장급여의 신청(제 5조), 수급자격의 조사(제 7조), 금융정보 등의 제공(제 8조), 사회보장급여의 적정성 확인조사(제 19조)를 위임 또는 위탁할 수 있게 규정

#### 라. 영유아보육법

- 「영유아보육법」은 제 34조, 제 34조의 2, 제 34조의 3에 근거하여 보육료(0-5세, 장애아, 다문화가족 자녀), 양육수당, 보육서비스 이용권(만 3-5세 누리과정)을 지원
- 「영유아보육법」에서는 모바일이나 인터넷으로 신청접수를 하는데 한계점이 존재
  - 무엇보다도 보육료를 신청할 때 금융정보, 신용정보, 보험정보에 대하여 보호자 및 가구원 동의를 서면으로 제출하도록 되어 있어서 인터넷이나 모바일로 신청을 하는데 한계
  - 「영유아보육법」에서는 모바일이나 인터넷으로 신청접수를 하는데 한계점들이 존재하고 있음.
  - 무엇보다도 보육료를 신청할 때 금융정보, 신용정보, 보험정보에 대하여 보호자 및 가구원 동의를 서면으로 제출하도록 되어 있어서 인터넷이나 모바일로 신청을 하는데 한계가 있음.
  - 동법의 「영유아보육법 시행규칙」 제 35조의 6에서는 필수 구비서류로서 재산 및 소득 관련 서류, 금융, 보험, 신용정보 제공동의서, 신분증명서와 가족관계 증명서를 요청하고 있음.
  - 사이버 상에서 신청이 가능하과 활용성을 높이기 위해서는 이러한 구비서류들이 실질적으로 편리하게 제출할 수 있도록 전자화될 필요가 있음.
  - 「영유아보육법」 제 34조 5에서 확인할 수 있듯이 사이버로 지원대상자의 자격을 확인하고 지원자가 필요한 서류 및 증빙자료 등을 제시하기 위해서는 사회보장정보시스템에서 소득, 재산 등 필요한 정보들을 보건복지부장관 또는 자

치단체장이 확인할 수 있는 정보구축이 타당성 있게 구축될 필요가 있음.

- 금융정보, 신용정보, 보험정보, 국세·지방세·토지·건물·건강보험·국민연금·고용보험·산재보험 등에 대한 정보를 행복e음을 포함한 사회보장정보시스템에서 확인할 수 있어야 함.
- 제 34조 6에서는 보건복지부장관이나 자치단체장은 보육료 신청자에 대한 금융 및 신용정보를 금융기관의 장에게 요청할 수 있고 제출하도록 규정하고 있음.
- 그리고 정보제공요청과 제공은 정보통신망을 이용하도록 규정하고 있음.
- 한편, 동법의 시행령 제 21조의 9와 제 21조의 10에서는 금융정보의 범위, 요청 및 제공방식, 제공정보내용을 규정하고 있음.
- 보육료 신청 및 접수 시에 보건복지부장관이나 자치단체장은 19가지의 사무를 처리하기 위해서 민감정보 또는 고유식별정보를 필요시에 처리할 수 있도록 규정하고 있음.
- 「영유아보육법의 시행규칙」 제 35조의 3과 4에서는 보육서비스 이용권의 신청 및 발급, 전자적 관리에 대해서 다음과 같이 규정하고 있음.
- 동 시행규칙에서는 보육서비스 이용권의 발급과 관리를 현저히 불편한 경우를 제외하고 전자적으로 관리하도록 규정하고 있음.

#### 마. 장애인활동 지원에 관한 법률

- 정부는 「장애인활동 지원에 관한 법률」 제1조의 목적에 근거하여 장애인 활동을 지원하고 있음.
- 동 법률 제 6조에서 활동지원급여 신청서를 제출하도록 하고 있으며, 동 법률 제40조에서는 업무의 전산화를 위해서 장애인활동지원정보시스템을 구축하여 운영하도록 하고 있음.
- 동법의 시행규칙 제 2조에서는 활동지원급여 신청을 위한 구비서류에 대해서 언급하고 있으며, 동법 시행규칙 제 14조에서는 활동지원 급여이용권의 수급

자들은 지급신청서를 자치단체장에게 제출하도록 명시하고 있음.

- 그러나 동법의 제7조에 언급한 신청의 조사를 위해서 수행해야할 업무들을 다양한 방법을 통해서 전자화 및 단순화 시켜야 함. 특히 증빙자료와 관찰 및 상담을 통해서 확인 및 해결해야할 업무들에서 한계점을 해결해야 전산화가 가능할 것임.
- 동법의 시행규칙 제 3조에서는 인정조사표에 따라 실시하도록 명시하고 있음.
- 동법의 시행령 제 30조의 2에서는 신청 및 신청조사, 자료제출 요청 등을 위해서 개인정보를 처리할 수 있도록 명시하고 있음.
- 수급자격의 갱신이나 활동지원등급의 변경은 신청과 동일한 절차를 밟도록 되어 있으며, 법률 제 15조에 따르면, 활동지원급여를 가족이나 친족의 동의를 받은 후에 사회복지전담공무원이 대리할 수 있음. 수급대상자가 이러한 신청도 힘들 경우에는 자치단체장이 지정하는 자가 대리할 수 있도록 규정하고 있음.
- 따라서 이처럼 대리할 경우, 사이버 상에서도 동의를 받아서 대리가 허용될 수 있도록 개선할 필요가 있음.

#### 바. 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률

- 정부는 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 과 동 법의 시행규칙에서는 사회서비스 전반에 대한 이용권의 발급신청과 신청에 따른 조사에 대해서 명시하고 있음.
- 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙」 제 3조에서는 사회서비스의 발급신청에서 필요한 서류를 명시하고 있음.
- 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제 10조에서는 발급기준에 부합하는지를 조사하기 위해서 필요한 자료를 제출하도록 하고 있음.
- 시행령 제 8조의 2에서는 보건복지부 장관이 민감정보 및 고유식별정보를 처리할 수 있도록 규정하고 있음.

## 사. 저출산 고령사회 기본법

- 정부는 또한 「저출산 고령사회 기본법」 제 8조, 9조, 10조에서는 자녀들을 위한 지원, 임신부의 건강검진 지원을 위해서 국가 및 지방자치단체가 시책을 강구하도록 규정하고 있음.

## 아. 모자보건법

- 「모자보건법」에서도 국민보건향상을 위해서 국가와 자치단체가 모자보건사업과 가족계획사업을 위해서 시책을 마련하도록 하고 있음.
- 동법의 시행령 제 13조에서는 지방자치단체장이 임신부, 영유아, 미숙아 등을 위해서 건강검진 및 예방접종을 하도록 하고 있음.
- 또한 시행규칙 제 5조에서도 건강진단, 예방접종 기준과 기록에 대하여 명시하고 있음.
- 시행령 제 19조에서는 임신부 및 신생아에 관한 신고, 보고, 보건관리 및 의료 지원 등의 다양한 사무를 위해서 민감정보 및 고유식별정보를 처리할 수 있도록 규정하고 있음.

## 자. 아이돌봄 지원법

- 「아이돌봄 지원법」 제 4조에서는 국가와 자치단체는 보호자가 아이돌봄의 책임을 다하도록 지원하라고 규정하고 있음.
- 동법의 제 20조, 제 21조, 제 22조에서는 아이돌봄서비스 비용지원, 아이돌봄 서비스 이용권 지급, 아이돌봄 서비스 비용신청 방식 등에 대해서 명시하고 있음.
- 동법의 시행규칙 제 14조와 제 15조에서는 비용지원 및 비용지원 신청을 위한 구비서류와 방법을 구체적으로 명시하고 있음.
- 한편, 동법의 제 13조의 2와 시행규칙의 제 10조의 2에서는 아이돌봄 서비스의 우선대상자 조건에 대해서 구체적으로 규정하고 있음.

- 동법의 제 23조에서는 금융정보를 비롯한 다양한 정보를 처리할 수 있도록 했으며 동법의 시행령 제 3조와 제 4조에서는 금융정보 등의 처리 범위와 를 구체적으로 명시하고 있음.
- 동법 시행령 제 6조에서는 자치단체장을 비롯한 다양한 서비스 제공기관에서 사무를 위해서 필요한 정보를 처리할 수 있도록 고유 식별 정보처리 권한을 부여하고 있음.
- 동법 제 24조에서는 해당 서비스를 위해서 신청자나 지원이 확정된 사람에 대하여 자격확인을 위해서 장소방문 및 서류를 통하여 조사를 할 수 있도록 권한을 부여하고 있음.

### 제3절 복지행정 정보화 환경 변화

- 현대 복지국가의 복지체제는 국민의 복지욕구 다양화와 보편적인 복지 확대 등에 따라, 새로운 변화의 흐름에 있음.
  - 우리나라는 정치적·사회적 쟁점으로서 복지정책이 갈수록 중요하게 부상하고 있으며,
  - 이러한 관심은 사회적으로 많은 변화로서 나타나 관련 제도들의 확충 및 복지 서비스에 다방면의 영향을 끼치게 되었음.
  - 특히 전 국민을 대상으로 하는 사회서비스 보장이 강조되면서 동시에, 재정적 효율성을 고려한 전달체계 마련의 필요성이 제기됨.
- 새로운 변화의 흐름에 맞춰 국가 정책적 차원에서는 늘어나는 복지욕구에 적합한 효율적 전달체계의 마련이라는 정책목표를 달성하기 위해 실효적 대안이 추진될 필요가 있음.
  - 다양한 경제·문화·사회적 환경 변화와 함께 변화하고 있는 복지환경에 능동적 대응의 전략적 수단이 필요하게 되었으며,

- 복지 정보화는 실효적 대안이면서 동시에 적극적으로 활용되고 있는 주요한 정책적 방법론임.
- 특히, 국민들의 복지욕구 다양화와 보편적인 복지 서비스 확대를 위해서 수요자 중심의 복지행정 정보화 환경이 마련되어야 함.
- 급격하게 변화하는 정보화 환경 내에서 복지행정의 새로운 흐름을 파악하여 효율적인 정책목표를 달성해야 함.
- 본 절에서는 복지정보화를 추진하게 된 배경으로서 국내 사회복지 환경의 변화를 살펴보고, 복지정보화와 관련한 국내 사례를 바탕으로, 복지행정 정보화 환경에 대한 시사점을 도출하고자 함.

## 1. 국내 사회복지 환경의 변화

### 가. 복지국가의 현대화

#### 1) 전통적 복지국가

- 사회보장 확충과 서비스의 확대로 표현되는 전통적 복지국가의 소득보장체계는 적극적인 노동시장정책과 사회적인 위협에 대한 소득의 보전제도를 핵심으로 함.
- 전통적 복지국가의 적극적인 노동시장정책은 당시 시기의 가족구조에서 기인하여 성인 남성 노동자에게 일자리를 제공하는 것을 목표로 하였으며,
- 성인 남성 노동자가 노동시장에 참여하여 소득활동을 하는 반면, 성인 여성의 경우 가정 내 구성원에게 서비스를 제공하는 활동에 주력하는 형태임.
- 따라서 사회 구성원의 일상생활에 필요한 서비스가 국가의 사회보장 체계에 포함되지 않고, 가정 내 여성의 역할로 한정됨.

## 2) 탈산업사회의 진입

- 20세기 후반 탈산업사회로의 진입은 노동시장의 재편 및 국가 복지재정의 축소 등과 같은 딜레마를 가져오게 되며, 전통적 복지국가에 새로운 변화의 필요성이 제기됨.
  - 탈산업화에 따른 노동시장의 구조가 서비스 산업 중심으로 변화되면서, 단기·불안정한 고용형태와 함께 실업의 장기화가 발생하였고,
  - 이로 인한 소득보장체계의 수요는 증가하면서 동시에 조세 감소가 발생하게 되어, 국가 재정 내 복지 부문의 축소와 같은 딜레마가 나타남.
- 따라서 전통적 복지국가의 한계를 극복하기 위한 방법으로 복지국가의 현대화가 제시되었으며, 동시에 민간 부문의 참여와 역할 강화에 대한 고려도 나타남.
  - 기존 전통적 복지국가에서 나타난 소득보장 중심의 사회보장에서 더 나아가 서비스 보장이 국가의 사회보장체계에 포함될 필요성이 높아지게 되었으며,
  - 민간 부문의 진입과 역할강화를 통한 전달체계의 개편이 논의되기 시작함.

## 3) 복지국가의 현대화

- 탈산업사회로의 진입에 따라 개인주의 강화 및 가족규모의 축소와 같은 가족의 서비스 제공기능 약화는 복지국가 현대화라는 새로운 대안을 필요로 하게 됨.
  - 기존의 전통적 복지국가에서 서비스 제공이 가정 내에서 이루어지던 형태에서 가족구조 축소와 여성의 노동시장 참여에 따른 강화된 사회보장체계가 필요로 하게 되었으며,
  - 서비스의 확대와 사회보장 확충에 따른 대규모 전달 인프라 형성을 위해 민간 부문의 참여가 적극적으로 추진되게 되었음.
- 이로 인하여 복지 혼합(welfare mix)의 현상이 나타나게 되었으며, 영리·비영리 부문과 기존 공공부문의 복지전달체계 내에서 민간 부문의 역할강화를 시도하는

개편이 발생하게 됨.

## 나. 사회보장 제도 및 환경의 변화

### 1) 사회보장 제도의 확대

- 전통적 가족구조의 변화 및 평균 수명의 연장에 따른 고령화 사회의 시대, 그리고 여성 권익의 신장과 사회 진출의 증가 등과 같은 사회적인 환경의 변화들은 복지 환경의 변화로 이어지게 되었으며, 복지 수요의 다양화와 증가에 영향을 주게 됨.
- 또한, 선별적인 복지에서 보편적인 복지로의 전환에 따라, 국가의 책임과 역할은 점차 강조되고 있으며, 관련 사회보장제도의 지속적 확충에 대한 사회적 요구가 나타나고 있음.
- 우리나라의 경우, 1990년대 전후로부터 지속적으로 사회보장제도에 대하여 사회적인 요구가 발생하였으며,
- 이를 반영하여 5대 사회보험(고용보험·국민건강보험·국민연금·노인 장기요양보험·산재보험) 등의 체계를 갖추게 되었음.
  - 고용보험제도는 근로자가 실직하였을 경우에 실업수당과 함께 구인·구직에 대한 정보와 취업알선 서비스 등을 제공하여, 고용 안정성에 기여함.
    - 1995년 최초 도입되어, 현재는 1인 이상 사업체와 일용근로자까지 확대 시행되고 있음.
  - 국민건강보험제도는 사회보장의 증진과 국민 보건의 향상을 목적으로 함
    - 1977년 최초 도입되어, 1989년부터 전 국민을 대상으로 확대하여 시행하고 있음.
  - 국민연금제도는 기본적인 생활을 국민이 영위할 수 있게 하는 소득보장의 제도로서 정부가 직접 운영함
    - 특수직(공무원연금·군인연금·사립학교교직원연금 등에 가입하는 자)에 종사하는 자를 제외한 전 국민을 대상으로 시행하고 있음.

- 노인 장기요양보험은 2008년에 도입되어 노인 당사자에게 삶의 질을 향상시키는 것과 동시에 가정의 수발에 대한 부담을 낮추는 것을 목적으로 함.
- 산재보험제도는 산재 근로자 및 해당 가족의 생활을 보장하기 위한 최초의 사회보험제도임.
  - 1964년 최초 도입되어, 2000년부터 1인 이상의 근로자가 고용된 모든 산업의 기업을 대상으로 확대하여 시행함.
- 또한, 2000년부터 공공부조제도인 국민기초생활보장제도가 실시되고 있음.
  - 빈곤층을 대상으로서 국민의 최저한의 생활을 보장하면서 동시에 자활을 돕는 것을 목적으로 두고 있으며,
  - 1961년 제정되어 장기간 지속되어져 왔던 생활보호법의 문제를 해결함과 동시에 모든 국민의 사회권으로 기초생활보장을 규정함.
- 2000년대부터 본격적인 사회서비스의 확대가 실시되었으며, 참여정부 시기부터 노인과 아동, 그리고 장애인 등을 대상으로 하는 사회서비스의 확대가 진행됨.
- 참여정부 시기부터 실시된 저소득층 및 취약계층을 위한 선별적 서비스부터 중산층을 대상으로 하는 사회서비스로 점차 확대되어 왔으며,
- 지역사회서비스 투자사업과 같이 이용자가 신청하여 비용을 지원받는 형태의 새로운 서비스 제도 등이 도입되기 시작함<sup>3)</sup>.

## 2) 복잡성의 증가와 복지 재정 확대

- 사회보장제도의 확대는 자연스럽게 복잡성 및 복지 재정의 증가를 발생시키게 됨
  - 지속적인 사회보장제도의 확대와 다양화에 따라, 복지 정책·서비스의 복잡성 증가에 영향을 주고 있음.
    - 인구 구조 변동(저출산, 고령화 등)에 따라 복지욕구 증가 추세는 다방면의 복지 정책과 서비스가 요구되며,

3) 강혜규(2012). "사회복지전달체계 개편의 성과와 발전방향", 「보건복지포럼」, p.36.

- 성장 잠재력 약화나 고용 없는 성장과 같은 경제여건 변화 및 일자리 창출, 민생 안정과 같은 노동시장에 따른 대응적인 측면도 필요함.
- 이에 따라서, '18년도 보건복지부에서는 기존 사업을 좀 더 세분화하는 등 신규 사업 32개를 선정하였음.<sup>4)</sup>
- 지속적인 사회보장제도의 확대와 다양화에 따라, 보건복지부의 재정 규모가 점차 증가하고 있음.
  - '18년도 보건복지부 소관 세입 규모는 '17년 대비 10조 730억 원(8.9%) 증가한 123조 1,159억 원이며,
  - 예산은 '17년 대비 327억 원(5.5%) 증가한 6,272억 원이며,
  - 기금은 '17년 계획대비 10조 403억 원(8.9%) 증가한 4,887억 원임.<sup>5)</sup>

### 3) 복지전달체계의 변화

- 사회보장제도의 복잡성 증가와 복지 재정의 확대는 이에 상응한 복지전달체계의 변화를 필요로 함.
  - 복지 환경의 변화에 따른 지속가능한 복지전달체계의 개선이 중요한 과제로서 대두되게 되었으며,
  - 우리나라 복지전달체계 상의 문제로 중앙집권적인 의사결정구조, 사회복지 내 전문 인력의 부족 현상 등이 제시되어 왔으며,
  - 특히, 복지 대상 수요자의 서비스 접근성 제약에 대한 문제가 존재함.
  - 이를 위한 복지전달체계의 개선이 여러 차례 시도되었음.
    - 주민자치센터나 사회복지사무소 시범운영, 그리고 공공·민간 전달체계의 개편 등을 통해 복지전달체계의 개선에 대한 시도가 이루어짐.
- 지속가능한 복지전달체계의 마련을 위해서는 사회보장제도의 복잡성 증가 등을

4) 보건복지부(2017c). 2018년도 보건복지부 소관 예산 및 기금운용계획 개요, p.151.

5) 보건복지부(2017c). 2018년도 보건복지부 소관 예산 및 기금운용계획 개요, p.2.

고려한 방향으로 개선될 필요가 있음.

○ 관련하여 접근 패러다임에 있어서 이용자 중심(user-centered)의 서비스를 강조하는 것이 필요함<sup>6)</sup>.

- 복지전달체계 내에서 복지 대상 수요자의 다양하고 복잡한 복지 욕구들을 확인하고,
- 이에 적합한 서비스가 설계되고 제공되고 있는지, 그리고 계획에 맞게 제공되고 있는지,
- 활용 가능한 자원 등이 연계되고 있는지 등을 확인할 수 있어야 함.

□ 복지전달체계를 수요자 대상으로 개편하기 위해 복지정보화도 이루어져야 함.

## 다. 복지정보화의 대두

### 1) 복지정보화의 개념 및 범위<sup>7)</sup>

□ 우리나라에서는 1990년대부터 복지정보화에 대한 논의가 대두되기 시작함.

○ 복지정보화는 타 분야의 정보화(행정정보화·보건의료정보화 등)와는 다르게, ‘복지의 정보화’와 ‘정보의 복지화’라는 양면성을 지님.

- 이로 인해 보는 사람의 시각에 따라 개념 정의가 다소 상이하며, 대상 범위 및 영역 설정도 어려움이 존재함.
- ‘복지의 정보화’는 정보화의 과정을 통한 복지 업무의 운영 효율성 증대에,
- ‘정보의 복지화’는 정보 불평등 및 격차를 해소하는 보편적인 접근성 확보 등에 초점을 두고 있음.

○ 복지의 정보화에 초점을 두어, 복지정보화의 범위를 살펴보면 다음과 같음.

- 먼저, 사회복지서비스를 주체별 대상으로 살펴보면, 수요자와 공급자, 일반

6) 강혜규(2012). “사회복지전달체계 개편의 성과와 발전방향”, 「보건복지포럼」, p.42.

7) 정영철 외(2009). “사회복지부문별 정보화현황 및 정책적용방안”, p.19-21.

시민, 그리고 정책담당자와 행정담당자를 위한 정보화로 영역을 설정할 수 있으며,

- 사회복지서비스 영역별로 살펴보면, 노인복지·아동복지·장애인복지 등의 영역으로 범위를 설정할 수 있으며,
- 사회복지업무의 종류별 혹은 추진목적별, 그리고 사회복지정보 종류별 등 방식으로도 복지정보화의 범위 영역을 살펴볼 수 있음.

○ 사회보장체계의 패러다임이 소득 보장과 함께 서비스 보장의 혼합된 형태로서 나타나면서, 효율성 극대화를 위한 복지의 정보화가 강조됨.

- 복지의 정보화는 정보의 연계적인 통합과정을 의미하게 되며,
- 사회복지 정보의 연계와 통합이 정보화 시스템이라는 전달체계를 통해서 이루어짐으로서, 효율성을 극대화할 수 있음.

## 2) 복지정보화의 특성

□ 복지정보화는 교육 분야나 영리 부문에 비해 상대적으로 정보화의 과정이 늦게 이루어지는 특성이 있음.

○ 사회복지의 활동 과정과 결과에서 나타나는 질적 정보는 표준화되거나 수량화 하는 것이 어렵다는 특성이 있음.

- 특히 이를 계량화 혹은 부호화하는 것은 손실과 왜곡을 발생시키기도 함

○ 사회복지와 관련된 정보는 광범위하고 서술적인 의사결정 절차에 의해서 진행되며, 개인적인 판단에 따라 불규칙적인 형태를 갖게 되는 특성이 있음.

- 이로 인해 관련된 정보들을 기록하고 처리하는 효과적인 시스템을 갖추는 것이 어려움.

○ 복지서비스의 특성상 타 부문에 비해서 정보화에 대한 이해가 부족하고, 이에 대한 거부감과 두려움이 존재하는 특성이 있음.

- 이러한 형태는 서비스 제공자 및 수요자 모두에게 저항의 형태로 나타날 수 있으며,

- 정보화에 대한 경험 여부와 이해에 대한 부족으로 인하여, 초기의 기본적인 조성이 다소 어려울 수 있음.
- 이러한 복지정보화가 갖는 특성과 어려움에도 불구하고, 적절한 정보화의 과정과 시스템을 갖추게 되면 효율성을 충분히 가질 수 있음.
- 복지서비스는 각 조직 및 부서간의 연계가 필수적이며, 상호간의 정보공유를 통한 충분한 정보 확보가 필수적임.
- 이를 위해서는 정보화를 통한 복지정보화가 실현될 필요가 있음.

## 2. 수요자 중심의 복지행정 정보화 환경

### 가. 복지행정 정보화의 대두

- 효율적인 업무처리를 위해 다양한 사회적 문제를 해결하고 가치를 창출하는 수단으로서 정보화 기술의 역할은 점차 강조되고 있음.
- 우리나라는 지난 20여 년간 정보화 환경을 구축하는데 매진하였으며, 세계적 수준의 정보화 환경을 구축하고 있음.
- 1984년에 국가기간 전산망사업 계획을 수립하여, 1987년부터 1996년까지 행정, 국방, 교육연구, 금융, 그리고 공안 등의 5대 분야에 대한 행정전산화가 진행되었음.
- 복지욕구의 복잡·다양화와 개별 수요자 중심의 통합서비스를 제공할 필요성이 증가하고, 서비스 제공주체의 다양화와 민간 부문의 참여에 따른 환경적 변화 등이 나타나고 있음.
  - 이러한 정보화 환경 내에서 고유한 기존 영역의 붕괴와 서비스 제공을 두고 연계·통합의 중요성이 강조되는 점은 복지행정의 정보화를 필요로 함.
  - 특히 공공 내에서만 한정되었던 정보의 개방과 민간 부문의 참여를 활성화 하여 새로운 서비스를 제공하기 위한 개방적 네트워크의 필요성이 제기됨.

- 최근 복지 서비스에 대한 전반적 수요 증가와 다양·개별화가 이루어지면서, 이에 따라 효과성과 효율성을 강조하는 사회복지전달체계를 구축하는 것이 사회복지 내에서 요구되고 있음.
- 사회복지 부문에서 정보화 추진은 주로 행정적 측면에서 이루어지고 있으며, 각종 DB 구축 및 공공과 민간을 통합하여 연계하는 네트워크 구축 등 다방면 세부분야에서 적용되어 진행되고 있음.
- 사회복지정보화 정책 중에서 가장 대표적인 예로는 복지관련 정보시스템 구축과 운영을 시도한 ‘행복e음(사회복지통합관리망)’ 등을 살펴볼 수 있음.

#### 나. 국내 복지행정 정보화 환경 사례

- 많은 복지국가들에서 진행된 정보화는 소득보장의 패러다임에서 벗어나 서비스 보장까지 확대 변화함을 의미
  - 사회보장 전달체계의 효율성 극대화를 위해서, 연계와 통합을 통한 복지의 정보화에 대한 필요성이 증대되고 있으며,
  - 사회복지 분야에서의 정보화는 행정적인 측면에서 점차 강조되고 있음.
- 사회복지전달체계 개선을 위한 복지행정 정보화 환경의 구축의 국내 사례는 사회복지 통합관리망, 범정부 복지정보연계 시스템, 사회서비스 전자마우처 시스템 등이 해당됨.

##### 1) 사회복지통합관리망(행복e음)

- 사회복지통합관리망(행복e음)의 목적은 사회복지 급여 및 서비스를 지원할 대상 수요자에 대한 정보를 통합적으로 관리하고, 각 지자체의 복지 관련 업무 처리를 지원하기 위한 정보시스템임.
- 복지대상자의 개인 및 가구 기본 인적사항과 복지욕구 정보, 경제(소득·재산

- 등) 정보, 그리고 자격 및 수혜이력 등의 정보를 구축하여, 사회복지 통합업무 및 사례관리 등을 진행함.
- 지자체별로 수행하고 있는 사회복지 관련 업무들의 프로세스 등을 표준화하고 관련 대상자의 정보를 통합하여 관리하는 시스템으로,
  - 급여 신청과 관련 내용 조사, 그리고 사후관리까지 전체적인 복지 행정 업무를 구축하고 있음.
- 시스템 구축을 통해 편의성 증대 및 복지 재정의 효율성 증대 등과 같은 성과를 거두고 있으나, 환경적 요인에 따른 한계점도 지니고 있음.
- 각 수요자에 맞는 맞춤형 서비스를 제공하기 위한 기반을 마련하고, 프로세스 통합에 따른 간소화와 편의성 증대, 그리고 중복수급 방지에 따른 복지 재정 관련 적정성을 확보하는 등의 성과를 갓춤.
  - 그러나 지자체 중심의 정보시스템 구조에 따른 타 부처들과의 연계 확장성이 미흡한 점과 신청주의에 따른 복지 수요자의 편의 제공이 미약한 점이 한계로 나타나고 있음.
- 시스템 상의 장점을 극대화하고 한계로 지적되는 사안들을 해소하기 위한 시도로 ‘복지로’ 등을 통한 서비스 신청 방안을 확대하여 수요자 중심의 복지행정 환경을 구축하려는 시도 등이 진행되고 있음.

## 2) 범정부 복지정보연계 시스템

- 범정부 복지정보연계 시스템은 각 부처별로 운영되고 있는 복지 정보들을 통합해 연계를 통한 맞춤 서비스 제공과 사회복지 공무원들의 업무처리를 지원하는 것에 목적을 두고 있음.
- 범정부 내 16개 부처에서 각각 운영 중인 복지 대상자 수혜이력 등의 정보와 복지 관련 사업들에 대한 정보들을 구축하고 있으며,
  - 이를 통해, 수요자의 중복된 수급을 관리·방지하고 부처별 업무 처리들을 지원

하고 있음.

- 각 부처별로 진행하고 있는 복지사업의 업무 처리 기능을 지원하는 등의 기능을 통해서, 추후 정책개발에 활용 가능한 빅 데이터 분석 기반의 환경을 조성하려는 시도 등이 진행되고 있음.

### 3) 사회서비스 전자바우처 시스템

- 사회서비스 전자바우처 시스템은 서비스 대상자를 선정하여 바우처를 제공하고, 관련 이용에 따른 관리 등을 지원하는 것을 목적으로 함.
  - 바우처 관련 업무를 관리하고 이에 따른 서비스 제공기관의 업무를 지원하고 있으며, 금융 기관과의 연계를 통한 관리도 병행하고 있음.
  - 사회서비스 전자 바우처 사업을 자체적인 결제체제로 전환함으로써 수수료 절감 등의 재정적 성과를 이루었으나, 수급 중복을 방지하고 종합적인 서비스 제공을 하는 부분에서는 수급이력의 통합이 부족함.
- 수요 대상자 영역별로 분절되어 있는 바우처 서비스에 대한 통합적 관리를 위한 타 바우처 시스템과의 통합 등의 시도가 진행되고 있음.

### 4) 사회복지시설 정보시스템

- 사회복지시설정보시스템은 시설 내 일반 행정, 후원금 관리, 서비스 이력관리, 그리고 시·군·구 온라인 보고 등으로 구성되어 있으며, 행복e음 및 행정자치부 등의 외부기관 시스템과도 연계되어 있음.
  - 8개 대분류(포털, 회계 관리, 인사 관리 등) 기능 하에 총 35개의 중분류 및 최하위 2,935개의 응용기능으로 구성되어 있음.
    - 그러나 사회복지시설정보시스템 내에 결제 기능이 부재하고, 이용자 관리 기능이 불편한 점 등의 전반적인 기능 개선이 필요함.
    - 또한, 민간 사회복지시설 업무에 대한 지원 시스템이 미흡함.

## 5) 보육통합정보시스템

- 보육통합정보시스템은 수요자 중심의 보육 정책을 위해 보육 전자 바우처 운영·관리와 지자체 보육 행정업무를 효율적으로 진행할 수 있도록 지원하는 시스템임.
  - 행정지원시스템과 유관기관 시스템 등을 통합적으로 구성한 정보시스템으로,
  - 수요자 중심의 보육정책 개편에 따라, 보육전자 바우처의 대상자를 선정하여 관리하고, 바우처 카드를 발급하며, 관련 실적 내용들을 금융사나 서비스 제공 기관과 연계하여 관리하고 있음.
- 보육 전자 바우처 사업 시행을 위한 전국적인 보육 통합 시스템으로, 유관 기관들의 정보 자원까지 통합하는 등의 성과를 거둠.
  - 그러나 급변하는 정부의 보육 정책과 사업 기관 등의 변동에 유연하게 대응할 유연성과 확장성이 다소 부족하며,
  - 보육 정책에 활용이 가능하도록 통계나 분석 자료를 제공하는 기능이 필요함.

## 6) 사회보험징수통합시스템

- 사회보험징수통합시스템은 4대 국민보험인 국민연금, 건강보험, 고용보험, 그리고 산재보험의 징수업무가 각각 국민연금공단, 건강보험공단, 고용노동부, 그리고 근로복지공단 등에 분산되어 있는 것을 건강보험공단으로 일원화하여 통합적으로 관리하는 시스템임.
  - 4대 사회보험의 고지, 납부, 민원, 체납내역 조회 등과 같은 통합 업무와 함께 징수관련 조회의 기능을 갖추고 있음.
- 기존 분산되어 있던 운영 방식을 건강보험공단으로 통합하여, 관련 행정업무의 중복 수행 문제를 해소함.
  - 또한, 4대 보험의 업무 처리를 간소화함으로써 가입자의 편익이 향상되었고,

이를 통해 수요자 중심의 복지행정 시스템을 구축함.

#### 다. 수요자 중심의 복지행정 정보화 구축

- 사회복지 분야는 광범위성, 복잡성, 그리고 공공재적 성격 등으로 인해 타 분야에 비해서 정보화가 다소 늦게 추진되고 있으나, “행복e음”이나 “범정부연계시스템” 등의 복지행정 측면에서 급속한 복지환경 정보화가 이루어지고 있음.
- 그러나 사회보장기본법 개정 및 급변하는 사회적 환경 속에서 복지욕구의 다양화 및 복잡·다양화로 인해 사회보장과 서비스에 대한 포괄적인 정보시스템의 필요성이 점차 늘어가고 있으며,
- 사회복지의 특성상 정보화 표준화와 자동화를 통한 업무 효율화와 더불어, 수요자 중심의 개인화·통합 서비스에 대한 필요성도 함께 제기되고 있음.
- 급변하는 환경 속에서 복지 환경의 변화를 고려할 때, 복지정보화 정책은 필연적 과정이며, 수요자 중심의 복지행정 정보화 구축을 통해 지속적인 변화에 대응할 필요성이 제기됨.
- 이를 위해서, 정보화 관련 최신 기술들을 사회 복지적 측면과 결합하여,
- 연계와 통합의 세부 전략을 통한 고효율의 사회복지 전달체계를 구축해야 함.
- 수요자 중심의 복지 관련 민원들을 처리하는 것에 있어서, 일선 복지현장에 대한 정보지원을 강화할 필요가 있음.
- 현행 사회복지통합 관리망의 경우, 시·군·구와 읍·면·동에 근무하고 있는 사회복지 전담 공무원 및 사례관리 전문요원에게 수요자의 상담내역부터 서비스 수혜이력까지의 정보 등을 제공하고 있으나,
- 유선 상으로 관련 상담 업무를 진행하고 있는 상담원의 경우에는 관련 정보로 접근이 불가하여 복지 급여나 서비스 관련 신청 등의 경우에는 수요자가 직접 방문하여 문의하는 불편이 있음.
- 이러한 연유로 복지행정 환경을 수요자 중심으로 개선하여, 사회복지 담당 공

무원의 업무 집중·과중의 문제를 해소함과 동시에 관련 상담 및 신청에 있어서 수요자의 편의성을 증대할 필요가 있음.

- 수요자 중심의 복지 전달체계를 구축하는 것에 있어서, 온라인 공간을 활용하는 사회복지 전달체계도 개선의 필요성이 제기됨.
- 일선 복지 현장에서는 찾아가는 서비스와 같이 수요자 중심의 사회복지 전달체계 개편 및 구축을 위한 시도 등이 진행되고 있으며,
- 온라인 공간을 활용하는 복지 전달체계도 양·질적인 개선이 지속적으로 시도되고 있으나, 수요자 중심의 개선이 좀 더 요구되고 있음.
  - 오프라인 공간에서 복지 관련 급여나 서비스 신청을 하는 것과 동일하게, 온라인 환경 상에서도 복수의 복지 관련 급여 및 서비스를 통합적으로 신청할 수 있도록 구축해야 함.
  - 또한, 온라인 신청 과정에서 신청자의 다양한 경제 관련 정보들(가구 소득 재산 등)을 입력하고, 증빙할 수 있는 자료를 제출하는 것과 관련해서도 최소화하는 개선이 요구됨.
  - 복지포털인 “복지로”를 활용한 신청자의 모의계산 서비스의 경우, 개별 사업에 따라 인적사항이나 소득·재산 관련 정보들을 반복 입력해야 하는 불편함이 있음.
- 지자체의 일선 복지 현장의 경우 한정된 인력과 업무 집중·과중 현상으로 인해 사후관리나 복지사각지대에 대한 문제가 발생하게 됨.
  - 특히, 복지 사각지대 발굴을 위해 필요한 정보연계를 확대함과 동시에 개인 정보 보호에 대한 논의가 진행되어야 하며,
  - 부적·중복수급을 방지하고 관리하기 위해 모니터링과 이력 정보에 대한 확대가 필요함.

## 제4절 호주 센터링크 사례

- 센터링크(Centrelink Master Program)는 호주 휴먼서비스부(Department of Human Service)의 관리 하에 운영되는 통합전달체계임.
- 1997년에 출범한 센터링크는 개별 부처가 제공하는 다양한 사회서비스와 급여를 보다 호주 시민들에게 효율적·효과적으로 제공할 수 있도록 모든 사회서비스 및 급여에 대한 접근이 한 곳에서 가능한 통합적인 전달체계가 필요하다는 인식에서 시작되었음.
- 센터링크는 실업자, 가족, 케어기버, 부모, 장애인, 학생 등 다양한 대상을 위한 사회서비스 및 급여를 생애주기에 따라 제공하고 있음.
- 출범 초기 센터링크의 초점은 생애주기에 따라 발생할 수 있는 다양한 개인적·사회적 위험을 개별 고객에게 적합한 맞춤형 서비스 제공에 초점을 맞추어 도입되었음.
- 센터링크 초기의 전달체계의 안정화가 이루어진 후, 각 지역에 설치된 오프라인의 센터링크 오피스 뿐 아니라 콜 센터, 온라인, 스마트 폰 등 서비스에 대한 접근경로의 다양화를 시도하였음.
- 이에 따라 서비스 이용자들이 직접 자신의 정보를 관리하고, 서비스 신청을 용이하게 할 수 있는 등 ‘셀프서비스(self service)’가 가능해졌음.
- 본 절에서는 호주의 센터링크를 중심으로 서비스 접근경로의 다각화가 어떻게 이루어지고 있는지 살펴보겠음.

## 1. 호주

### 가. 사회복지 전달체계

- 사회복지전달체계는 사회복지 정책 및 제도의 대상자에게 공공부조와 사회서비스가 제공되는 과정 및 과정을 지원하는 조직과 자원을 포괄하는 개념으로 크게 공공전달체계와 민간전달체계로 구분됨.
- 공공전달체계는 공공부조와 사회서비스를 기획·집행하는 전달체계로 중앙정부와 지자체의 행정조직을 포함함.
- 민간전달체계는 비영리기관 및 민간시설 등에 의해 사회서비스가 제공되는 전달체계를 의미하고 있음.

### 나. 호주의 사회복지 전달체계

- 호주의 정부구성은 연방정부, 주정부, 지방정부로 이루어져 있으며, 호주의 사회복지는 통상적으로 연방정부에서 제공하는 사회복지 급여 및 서비스 체계를 의미함.
- 연방정부는 호주의 사회복지를 총괄 관리하며 사회서비스와 복지급여, 기초연금과 관련된 서비스를 제공하고 있음.
  - 이 외에 방위, 외교, 무역, 이민, 통신, 보건, 교육, 환경 등을 연방정부에서 맡아서 수행함.
- 호주의 거의 모든 세금은 연방정부에서 징수하고 있음.
  - 주정부는 제2차 세계대전 이후부터 소득세를 징수할 수 없게 되면서, 사회복지 부문에 대한 재원을 연방정부에 의존하게 됨.
    - 주 정부에서는 주로 학교, 병원, 공공사업, 대중교통, 경찰, 지역사회 서비스 등의 업무를 수행하고 있음.
  - 지방정부는 법적으로 공식적인 권위가 없으며 주정부에 의해서 통치되고 있기 때문에 지방정부의 역할과 책임은 주정부에 따라 차이가 있음.

- 지방정부는 지역발전, 공공보건, 지역사회서비스, 지역도로 등의 업무를 담당하고 있음.

□ 호주의 사회복지 공공급여 및 서비스의 계획은 연방정부 각각의 부처에서 담당하고 있으나 집행은 휴먼서비스부에서 담당하고 있음.

○ 휴먼서비스부의 역할은 연방정부 각각의 부처에서 수립한 정책을 어떻게 전달할 것인지 검토하고 계획을 세우는 것임.

○ 특히 정부가 제공하는 주요 사회복지 급여 및 서비스 전달을 책임지고 있다는 점에서 그 역할의 중요성이 강조됨.

#### 다. 휴먼서비스부

□ 호주의 휴먼서비스부는 2004년 호주 국민의 복지 및 건강관련 서비스 전달의 향상을 목적으로 설립되어, 현재는 사회복지 전달관련 부처를 통합하여 운영하고 있음.

○ 휴먼서비스부는 호주의 보건복지 전달체계 효율화를 목표로 다양한 정부부처와 기관들을 통합하여 일원화된 창구 역할을 수행하고 있음.

○ 설립당시 휴먼서비스부는 소규모의 공공기관이었으나, 2011년 거대한 정부부처로 확대·개편되었음.

- 2011년 아동지원, 센터링크, 메디케어, 재활서비스 등을 통합

□ 휴먼서비스부는 호주 전체 예산의 약 38%를 집행하고 있으며, 3만4천명 이상의 직원이 2천3백만 명의 사회복지 대상자에게 약 190개의 복지급여와 서비스를 제공하고 있음.

□ 호주 전 지역 400개 거점 센터링크를 중심으로 약 천 곳 이상의 지점을 전국에 걸쳐 운영하고 있음.

[그림 2-1] 호주 센터링크 분포



- 호주의 넓은 지역을 커버하기 위해서 센터링크에서는 차량을 이용한 모바일 오피스를 운영하고 있음.
  - 지역의 센터링크를 방문하기 어려운 위치에 거주하고 있는 호주 국민들에게 찾아가는 서비스를 제공하고 있음.
- 휴먼서비스 부는 세 가지의 주요 프로그램인 아동지원, 센터링크, 메디케어를 통해서 호주 국민들에게 사회복지 급여 및 서비스를 제공하고 있음.
  - 아동지원은 다양한 아동지원 프로그램을 통해서 이혼가정 등 어려운 상황을 직면하고 있는 아동들에게 금전적 지원과 상담서비스를 제공함.
    - 2013-4년의 경우, 휴먼서비스 부는 약35억 호주달러에 달하는 금액을 약 백 이십 만에 달하는 아동들에게 지원하였음.
  - 센터링크는 퇴직자, 실업자, 가족, 케어기버, 부모, 학생, 장애인 등에 대한 사회복지 급여와 서비스를 제공하고 있음.
  - 메디케어는 보편적인 공공보건서비스로서 다양한 공공보건혜택을 통해서 호주국민의 건강 향상을 도모하고 있음.

## 라. 센터링크

- 센터링크는 개별부처가 제공하는 공공서비스를 통합적으로 제공하고, 한 곳에서 모든 업무를 처리할 수 있는 원스톱 서비스를 구현하기 위해서 1997년 설립되었음.
- 설립초기에는 주로 오프라인 형식의 원스톱 서비스로 운영됨.
  - 2011년 복지전달체계의 효율화를 위해 독립적으로 운영되고 있던 센터링크, 메디케어, 아동지원 등 지역전달체계 조직이 통합 됨.
  - 이를 기반으로 휴먼서비스부 조직개편이 이루어짐.
- 2000년대 호주의 전자정부와 디지털 경제정책에 따라서 원스톱서비스에서 웹사이트 서비스로의 전달체계의 변화가 시작됨.
  - myGov를 단일의 웹사이트 형태로 운영하기 시작함.
  - 스마트폰의 대중화와 더불어 2012년 8월부터 Express Plus 모바일 애플리케이션을 개발하여 모바일을 통한 사회복지 서비스 제공을 병행하고 있음.
- 즉, 센터링크는 크게 오프라인 형식의 원스톱 서비스와 온라인의 myGov와 스마트폰 애플리케이션 기반의 웹사이트 서비스의 경로를 통해 서비스를 제공하고 있음.
  - 오프라인·온라인을 가리지 않고 접근성이 어려운 고객들을 위해서 다양한 채널을 통해 서비스를 제공하여 고객의 편의를 증진하고 있음.
- 센터링크의 인력 구성은 급여 구분에 따라 4단계로 구분됨.
- IT관련 직원들은 센터링크 전산직으로 구분되며 사회복지사와 같은 전문가는 센터링크 전문가 1, 2로 구분되고 있음.
  - 센터링크 전문가는 크게 심리상담가(Centrelink Psychologist)와 사회복지사(Social Worker)의 역할로 구분됨.
  - 심리상담가는 취업·재정·건강관련 취약계층을 중심으로 집중 사례관리를 시행하는 업무를 담당하고 있으며, 특히 노인과 장애인을 대상으로

로 하는 전문담당가가 배치됨.

- 사회복지사는 서비스센터를 중심으로 활동하며 민원인의 최초 접촉지점이며 사례관리와 급여신청 보조업무를 담당하고 있음.

○ 센터링크 공무원은 1, 2, 3, 4로 직급구분 됨.

## 2. 센터링크 추진 배경 및 목적

### 가. 배경

- 전자정부를 선도하는 국가로 알려진 호주는 센터링크 출범 이후 2000년대 초·중반부터 전자정부의 보다 정밀한 업무수행, 온라인의 활성화, 이용자의 기대와 선호에 대한 반응성을 제고하기 위해 노력하였음.
- 호주는 보다 높은 단계의 통합과 시민의 관심을 필요로 하는 환경적 조건에서 미래의 서비스와 절차에 대한 합의된 비전을 수반하는 서비스의 전환으로 나아가기 위해 많은 도전과제를 해결해야만 하였음.
- 몇몇 주요 서비스 전달기관은 온라인상의 프로그램의 통합을 성공적으로 이루어 낼 수 있었음.
  - 그러나 통합을 위한 서비스 전달기관과 프로그램의 복잡 다양성을 해소할 수 없었던 한계 부분은 여전히 존재하였음.
- 센터링크를 중심으로, 사회서비스 및 급여의 통합적 제공과 서비스 경로의 다각화가 이루어지기 위해서는 크게 세 가지 측면이 고려되어야 함.
  - 우선적으로 이용자관점의 접근을 통한 시민참여의 확대가 필요함.
  - 또한 서비스들의 조직적 통합과 상호 연계된 거버넌스(networked governance)가 요구 됨.
  - 마지막으로 전자정부의 역할에 대한 기대와 광범위한 비정부참여주체와 정부 기관들을 아우르는 서비스 통합의 복잡성을 포괄할 수 있는 넓은 이해가 필요

□ 통합서비스전달(integrated service delivery)는 통합·서비스·전달을 포괄하는 특성을 지니고 있음.

○ 첫째, 통합(integration)의 측면에서 통합서비스의 특성을 이해가 필요함

- OECD는 전자정부를 ‘보다 나은 정부를 구현하기 위한 도구로서 정보와 의사소통 테크놀로지(특히, 인터넷)의 활용’으로 정의함.

- 호주의 전자정부 구조의 발전은 정부가 연속적으로 몇몇의 선택된 정책의 도입을 시도하면서 이루어진 것임.

• 대다수의 경우 이러한 정책들은 시민과 비즈니스, 다른 주체를 위한 다양한 서비스의 전달과정을 통해서 성취됨.

• 이러한 서비스들은 정부정책에 효과를 낼 수 있도록 디자인 됨.

- 서비스 이용자 측면에서 정부조직이 항상 고객의 시각을 반영하여 정부조직과 프로그램을 구현하는 것이 아니라는 것에 어려움이 있음.

- 고객의 관점에서 전자정부는 시민과 비즈니스 주체가 언제 어디에서든 광범위한 문제들에 대해서 정부의 어떤 부문이 이용자가 필요로 하는 서비스를 제공하고 있는지에 대한 특별한 이해 없이 처리할 수 있도록 설계되어 있어야 함.

• 이러한 관점에서 통합서비스전달은 수많은 정부의 기능을 하나로써 만족스럽게 작동할 수 있도록 연결하는 것이라 볼 수 있음.

○ 둘째, 서비스(service)는 개인이나 그룹과 같은 이용자의 욕구를 충족시키기 위한 일련의 활동으로 정의 할 수 있음.

- OECD는 전자정부 도입을 통해서 보다나은 정부와 시민의 관계를 도출할 수 있다고 지적하였음.

- 가장 중요한 측면은 이용자가 정부서비스의 발전에 어느 정도 관련(involved)되어 있는가에 있음.

• 여기에서 관여(involverment)란 서비스 이용자가 어떠한 서비스를 어떻게 전달받고 있는지와 관련되어 있음.

- 마지막 요소인 전달(delivery)은 특정한 서비스가 특정한 이용자의 특정한 욕구를 충족시키기 위해서 연결되는 방법을 의미함.
  - 서비스전달방법은 경로 또는 채널(channel)이라고 명명되는데, 같은 서비스라고 하더라도 온라인, 정부기관 오피스, 콜 센터 등 다양한 경로를 통해서 전달될 수 있음.
    - 그렇다고 하더라도 서비스로부터 발생하는 결과물은 전달경로와 관계 없이 동일해야 함.
  - 다양한 서비스전달경로가 있다면, 이용자 입장에서는 경로를 선택할 수 있는 선택권을 가질 수 있게 됨.
    - 서비스제공기관이 특정한 경로를 다른 경로보다 더 매력적으로 보이게 하더라도, 서비스 이용자는 본인의 기호에 맞게 선택이 가능

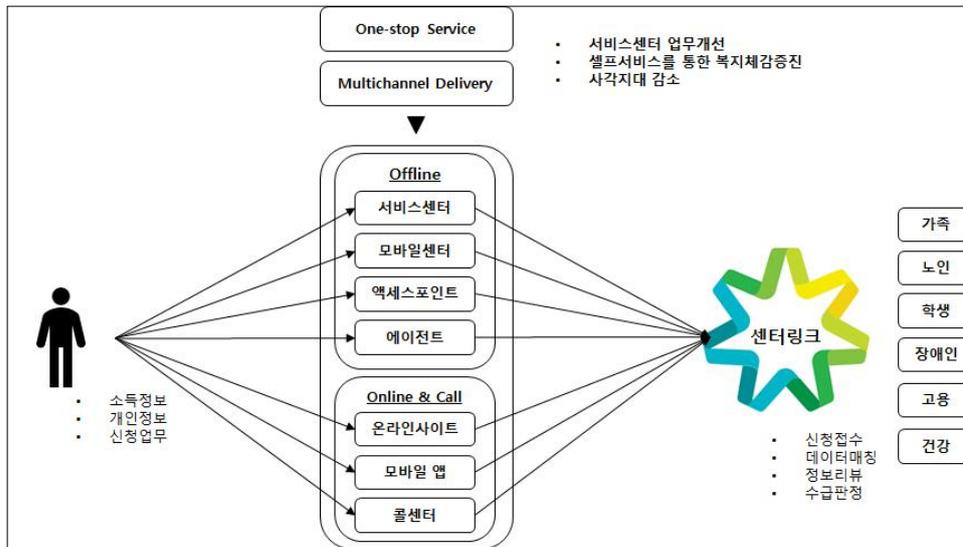
#### 나. 목적

- 다양한 경로를 활용한 서비스전달의 중요성은 갈수록 증가하고 있음.
- 다채널서비스전달(multichannel service delivery)이라는 용어는 다양한 테크놀로지를 활용한 서비스 전달을 설명하기 위해서 빈번하게 활용되고 있음.
  - 예를 들어, 서비스 전달을 위해 전화, 컴퓨터, 우편, 또는 물리적 장소 등을 활용하는 것을 들 수 있음.
  - 다채널서비스전달은 이용자 측면에서 하나 이상의 다양한 경로를 통해서 셀프서비스 방법을 활용하거나 혹은 서비스를 받을 수 있다는 점에서 서비스전달에 있어 유행이 되어 가고 있음.
  - 다채널서비스전달은 다양한 전달경로를 통한 서비스전달을 구축함에 있어 서비스 이용자를 중심으로 설계를 가능하게 하여 상호관계를 통한 경험(interaction experience)을 만들어가고 있음.

## 2. 원 스톱 서비스

- 센터링크 도입 이전에는 광범위한 범위의 다양한 사회서비스가 몇몇의 정부 조직에 의해 파편화 된 채로 제공되고 있었고, 서비스 이용자는 어떠한 사회 서비스가 어느 조직에 의해서 제공되고 있는지 알고 있어야만 했음.
  - 서비스 제공자들은 항상 같은 지역에 설치되었던 것이 아니었고, 또한 운영 시간에 차이가 났기 때문에 다양한 서비스 이용욕구가 있는 이용자 입장에서 불편을 겪어야 하는 경우가 잦았음.
- 하지만 광범위한 사회정책을 위한 서비스전달이 센터링크로 이전됨에 따라 센터링크를 중심으로 거의 모든 서비스가 제공될 수 있게 됨.
  - 서비스 이용자가 서비스 이용을 위해 어느 정부조직이 어떠한 서비스를 제공하고 있는지에 대해서 이해할 필요가 없게 되었음.
  - 또한 서비스 이용자들은 추가적인 불편사항에 대해서 콜 센터나 고객센터와 같이 한 지점(one point)의 방문이나 접근을 통해 그들의 모든 어려움을 해소할 수 있게 되었음.
- 서비스 제공기관의 다양성의 감소와 서비스 이용자의 다양한 욕구의 확인, 그리고 이러한 정보가 일반적으로 이용 가능한 데이터베이스로 이전됨에 따라 서비스전달이 크게 개선될 수 있는 계기가 되었음.
  - 서비스 이용자들은 오프라인에서 일하고 있는 서비스전달인력을 언제든 찾아갈 수 있게 됨.
  - 또한, 터치스크린 기기 등과 같은 테크놀로지를 활용하여 서비스에 대한 정보를 찾아볼 수 있게 되었음.
    - 더불어 사생활을 보호받을 수 있는 장소에서 상담 및 인터뷰를 받을 수 있게 되었음.

[그림 2-2] 센터링크 다채널 서비스 경로



### 3. 다채널 서비스경로

□ 서비스경로관리(channel management)는 센터링크가 체계적으로 발전하기 위한 핵심적 요소임.

○ 서비스 전달을 위한 네 가지 주요 경로는 오피스(on site), 콜 센터(on call), 온라인(online), 서류발송(on paper)이 있음.

□ 지난 몇 십 년 동안 센터링크의 고객서비스 센터와 콜 센터의 역사는 서비스 경로관리의 어려움을 보여주고 있음.

○ 각 경로는 다른 경로의 효과를 감안하여 계획·관리 되어야 함.

- 다채널서비스전달의 초기에 서비스 전달 조직은 서비스 이용자와 서비스 전달조직 양 측면에서 조직적인 지원서비스와 일관적인 의사결정의 부재상태에서 어려움을 겪어야만 했음.

○ 기술의 발전과 다채널의 혼합으로 인하여 다채널서비스전달은 복잡성의 수준이 높아지고 있음.

- 그럼에도 센터링크는 이용자의 관점에서 단일의 그리고 상호보완적인

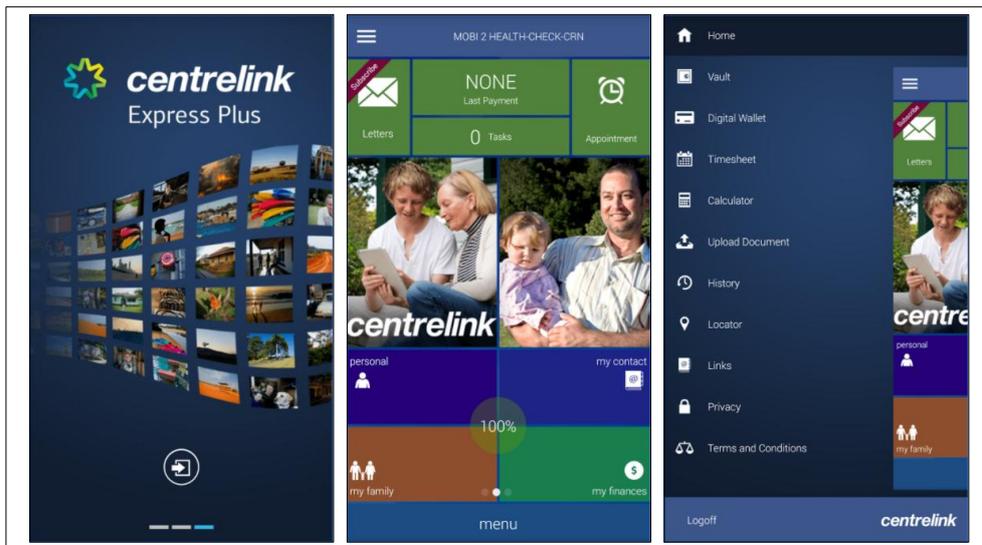
- 것으로 인식되는 다채널서비스전달을 실천하는 것을 목표로 하고 있음
- 이를 위해서 모든 단계에서 서비스전달조직이 단일의 전체로서 운영되는, 하나의 서비스 네트워크를 보유하고 있다는 명확한 시각을 갖출 필요가 있음.

○ 센터링크를 통해 사회서비스 및 급여에 접근하기 위한 경로는 다양함.

### 가. 셀프 서비스(온라인사이트·스마트폰 애플리케이션)

- 셀프서비스는 센터링크 온라인 사이트를 통해서 이용할 수 있음.
- 이용자가 적절한 안드로이드 기기나 아이폰 등의 모바일 디바이스를 가지고 있다면 온라인 사이트와 동일한 기능을 Centrelink Express Plus 애플리케이션을 통해서 이용이 가능함.

[그림 2-3] 센터링크 익스프레스 플러스 스마트폰 애플리케이션 예시



## 나. 온라인 편지

- 온라인편지(online letters)는 센터링크 이용자가 센터링크로부터 거의 모든 편지를 myGov Inbox를 통해 수신할 수 있는 방법임.
- 센터링크 이용자는 직접 우편으로 관련 서류를 거주지로 수신하는 것보다 온라인을 통해 보다 빠르고 정확하게 서비스관련 안내 및 관련 서류를 수신하고 저장할 수 있음.
- 서비스 이용자는 센터링크 뿐 아니라 메디케어(Medicare), 아동지원(Child Support)관련 편지까지 단일의 수신함으로 메일을 수신·저장이 가능함.

## 다. 전자 메세지

- 전자메세지(electronic messaging)는 센터링크로부터 서비스 관련 주요 안내를 무료 SMS 또는 이메일을 수신할 수 있는 서비스를 의미 함.
- 이 서비스를 이용하기 위해서 별도의 온라인 계정은 필요하지 않음.
- 센터링크에서는 서비스 이용자의 상황에 적합만 메시지만을 송신하고 있으며, 메시지에는 어떠한 개인정보를 포함하지 않음.
  - 만약 서비스 이용자가 센터링크의 서비스 이용자라면 전자메세지 기능에 자동으로 가입 됨.
  - 서비스 이용자는 SMS와 이메일 중 선택할 수 있으며, 서비스 이용자가 호주 국외에 거주한다면 이메일 만을 수신할 수 있음.

## 라. 전화 서비스

- 센터링크는 전화셀프서비스(Centrelink Phone Self Service) 서비스채널도 제공하고 있음.
- 전화셀프서비스는 셀프서비스라인(self service line)과 리포팅라인(reporting line)으로 이원화 되어있음.
  - 서비스 이용자는 셀프서비스라인(136 240)을 통해서 본인이 받고 있는

급여와 이와 관련된 옵션에 대해서 정보를 얻을 수 있음.

- 또한, 급여정보에 접근하거나 다른 급여에 신청 혹은 주거급여(Rent Assistance)에 관한 리뷰를 할 수 있음.
- 리포팅 라인은 공공급여 수급을 위해서 격주로 보고의 의무가 있는 서비스 이용자를 위한 채널을 의미함.
- 서비스 이용자는 개인의 급여와 이를 위한 의무조건이행에 대해서 리포팅 라인을 통해서 보고할 수 있음.

#### 마. 오프라인 서비스

- 그 외에 다른 옵션으로 서비스센터(service centre)와 중계인(agent), 액세스 포인트(access point)가 있음.
- 만약 서비스이용자가 컴퓨터를 소유하고 있지 않다면 센터링크 서비스센터를 방문하여 센터링크의 서비스터미널을 이용할 수 있음.
  - 서비스 이용자가 본인의 온라인 계좌를 개설하고 나면, 센터링크, 메디케어, 아동지원 계좌들을 위한 터미널들을 이용할 수 있음.
- 교외지역이나 지방, 호주의 외진 지역에 거주하고 있는 서비스 이용자는 센터링크의 서비스들을 225개가 넘는 액세스 포인트와 350명의 중계인을 통해서 서비스에 접근할 수 있음.

### 4. 센터링크 추진성과

#### 가. 오프라인 면대면 경로(face-to-face channel)

##### 1) 서비스센터(service centres)

- 휴먼서비스부는 오프라인 서비스센터에서 센터링크와 메디케어 프로그램을 함께 전달하고 있음.
- 서비스 센터를 통해서 서비스전달체계 상에서 직면하게 되는 트렌드의 변

화와 어려움에 적절한 적응을 가능하게 함.

- 서비스 센터의 초점은 서비스이용자의 욕구에 적절하게 대응하고 디지털서비스로의 전환을 수용하기 위한 보다 유연하고 책임성 있는 서비스전달체계를 구축하는데 있음.
- 서비스센터를 통하여 다양한 사회서비스가 통합적으로 제공되고 있음.
  - 2016-17년 기간 동안 매일 7만7천 건의 서비스가 349개의 서비스센터를 통해서 제공되었음.
- 2016-17년 기간 동안 사회안전과 사회복지 업무와 관련한 서비스를 이용하기 위해서 12분4초의 이용자 대기시간이 소요되는 것으로 나타났음.
  - 이 수치는 목표 대기시간인 15분보다 짧음.
- 2016년 10월 업무관리시스템(the Workload Management System)이 확대 실시됨.
  - 서비스센터 직원들은 우선순위에 따른 업무처리가 가능하게 되었고, 또한 서비스센터 내에서 처리할 수 있는 업무 종류의 다양성이 증가함.
    - 이를 통해서 고객을 위한 면대면 서비스거나 서비스 신청 처리를 위해 시간을 사용할 수 있게 됨.

## 2) 일선창구(Access Points)와 일선사무소(Agents)

- 2017년 6월 30일 기준 호주의 휴먼서비스부는 호주 교외, 지방 및 외곽 지역 등 서비스전달이 어려운 곳을 대상으로, 239개의 일선창구와 347명의 일선사무소를 통해서 서비스를 전달하고 있음.
- 일선창구는 시민들이 그들의 휴먼서비스부와 관련한 업무를 스스로 처리할 수 있도록 갖추어진 시설임.
  - 정보접근서비스, 전용라인을 통한 콜서비스, 팩스나 복사 서비스 등을 구비하고 있음.
  - 일선창구는 다른 부처 또는 공공기관의 지역사무소로 고객중심의 서비스 관점에서 센터링크 업무를 대신하여 처리하거나 센터링크에 연결하

는 역할을 함.

- 일선사무소는 일선창구와 같은 역할을 담당하고 있는데, 나아가 디지털 서비스만을 활용하고 있는 서비스이용자를 위한 면대면 지원을 제공하고 있음.
  - 서비스 이용자와 접촉지점을 늘리기 위해서 커뮤니티 단위에 개인이 설치한 일종의 상담 및 서류접수 사무소 임.
- 일선창구와 일선사무소 모두 센터링크의 직원이 아니기 때문에 급여결정이나 급여지급 업무 등을 수행할 수 없음.

〈표 2-5〉 일선창구와 일선사무소의 업무

업 무	일선사무소 (Agent)	일선창구 (Access Point)
디지털 서비스 세팅과 접근을 위한 도움요청	가능함	불가능함
서비스관련 질문과 안내	가능함	불가능함
인터넷이 가능한 컴퓨터와 프린터사용	가능함	몇 몇 창구에서 가능
안내서 및 안내책자 확인	가능함	가능함
제공된 전화기를 활용하여 센터링크에 연락	가능함	가능함
전화기를 사용하여 서비스신청	가능함	가능함
유료봉투를 사용하여 답신	가능함	가능함
팩스나 복사기 사용	가능함	가능함
서비스신청 양식이나 관련서류 팩스송신	가능함	가능함

### 3) 모바일서비스센터(mobile service centres)

- 호주의 지리적인 여건으로 인한 서비스의 사각지대를 줄이기 위해서 호주에서는 모바일 서비스센터를 운영하고 있음.
- 호주의 휴면서비스부는 호주의 교외·지방의 외진 곳과 같이 서비스가 미치지 어려운 지역을 커버할 수 있는 모바일서비스센터를 지속적으로 운영하고 있음.
  - 센터링크 서비스센터로부터 50킬로미터 이상 떨어진 지역사회를 우선적으로 방문·운영
- 2016-17년 사업기간동안 모바일서비스센터 직원들은 381개의 마을 (town)을 방문하고 만 천명이 넘는 시민들에게 서비스를 제공하는 성과를

### 올림

- 모바일서비스센터는 재난지역을 지원하는 역할을 수행하기도 함
  - 사이클론 데비로 인해 파괴된 지역에 대한 서비스전달체계를 유지하고 지역을 복구하고 원조하기 위해서 모바일서비스센터가 투입되었음.

[그림 2-4] 모바일서비스센터



### 나. 전화서비스 경로(phone services)

- 전화서비스는 센터링크 뿐 아니라, 아동지원, 메디케어 까지 포함하여 서비스를 제공하고 있음.
- 전화서비스는 예상되는 업무량과 상황에 대응하기 위해 일정수준의 인력을 갖추고 있음.
- 2016-17년 사업기간 동안 휴먼서비스부는 센터링크, 아동지원, 메디케어와 관련해서 약 5천2백만 건의 전화업무를 처리한 것으로 나타났음.
- 전화서비스를 이용하기 위한 평균대기시간은 15분 44초인 것으로 나타나 목표시간인 “16분 이하”를 달성하였음.
- 서비스제공자의 콜을 처리하기 위한 업무처리시간은 평균 1분 56초인 것

으로 나타나 목표시간인 “2분 이하”를 달성하였음.

- 서비스이용자의 콜을 처리하기 위한 시간은 평균 6분 34초로 나타나 목표 시간인 “7분 이하”를 달성하였음.
  - 아동지원서비스 관련 콜을 처리하기 위한 시간은 평균 4분 12초인 것으로 나타나, 목표시간인 “3분 이하”를 달성하지 못함.
- 휴먼서비스부는 일반적인 전화서비스 뿐 아니라 기존의 업무를 단순화 및 자동화 할 수 있는 전화통화시스템(telecommunication systems)을 개발하고 있음.
- 이 시스템은 최신 정보통신기술을 활용하여 음성반응시스템을 포함
  - 셀프서비스를 통한 등록 및 확인 절차 등 이용자 관점에서 반복적이고 복잡한 절차들의 단순화를 위한 음성식별 및 인증절차를 포함
- 호주정부는 250명의 풀타임 인력의 충원을 통하여 콜센터의 역량을 강화시킬 수 있는 시범사업을 위한 예산(2017-18년도)을 제공하겠다고 발표함.
- 이와 더불어 휴먼서비스부는 모든 경로를 통해서 휴먼서비스부와 관련되어 있는 시민들에 대한 서비스전달을, 보다 긴밀하고, 효율적이며, 개인화된 서비스 제공을 위한 청사진을 제공하는 서비스경로전략 2016-19(Channel Strategy 2016-19) 개발하였음.

#### 1) 스마트센터

- 스마트센터(start centres)는 센터링크, 아동지원을 전화서비스를 통해서 전달하고 진행하는 역할은 하는 셀프서비스 옵션 중 하나임.
- 스마트센터는 익스프레스 플러스 모바일 애플리케이션과 온라인 서비스와 함께 서비스사용자가 셀프서비스를 통해 서비스에 관한 질문을 해결하기 위한 방법
  - 호주 곳곳에 설치되어 서비스전달을 실시하고 있는 전화처리 서비스는 서

비스전달을 위한 가상의 네트워크를 구축하고 있음.

- 다수의 지역에서 숙련된 스마트센터 직원이 업무를 수행하고 있으며, 서비스 수요에 따라 배치될 수 있음.
- 휴먼서비스부는 전통적으로 시기에 따라 업무량이 증감하는 모습을 보이고 있음.
  - 주로 1월부터 3월, 6월부터 9월까지 업무량이 증가하는 경향을 보이는 데 업무량 증가의 원인은 아래와 같음.
    - 가족소득추정
    - 가족조정
    - 아동케어정보 업데이트
    - 새 학기를 이전 학생들의 자격요건 심사
    - 센터링크 급여지급과 급여요약에 관한 문의
    - 이혼부모를 위한 아동지원에 관한 사정문의 등

## 2) 다중언어 스마트센터 서비스

- 스마트센터는 영어가 아닌 다른 언어를 모국어로 사용하는 시민들을 위해서 다중언어 전화서비스를 제공하고 있음.
- 두 개 이상의 언어사용이 가능한 직원이 직접 서비스를 제공하거나 통역사의 도움을 통해서 서비스를 제공함.
- 2016-17년도 기준 다중언어라인을 통한 응대는 823,100건으로 나타남.

### 3) 지방스마트센터 서비스

- 지방 스마트센터(rural smart centre)는 지방과 원거리지역에 거주하고 있는 시민의 욕구에 부합하기 위해서 특별하게 설계된 지방전화서비스를 제공하고 있음.
  - 서비스 담당자는 지역의 특수성에 관한 이해를 바탕으로 다양한 요청에 대응하고 있음.
  - 서비스 담당자는 지리적 고립과 가뭄·홍수 등의 환경변화에 따른 영향과 관련하여 농부와 가족들을 위한 적절한 지원을 실시하고 있음.
- 2016-17년 기준 14만7천 건의 응대가 지방스마트센터를 통해서 처리되었고, 3만1천 건의 가뭄지원 콜 또한 지방스마트센터를 통해서 처리되었음.

### 4) 원거리스마트센터 서비스

- 원거리스마트센터(remote smart centres)는 호주토착민을 위한 전화서비스를 시행하고 있음.
  - 서비스 담당자는 토착민 또는 원거리에서 서비스 담당자의 업무를 대리하는 일선사무소의 콜에 대응하고 있음.
- 2016-17년 기준 3.1백만 건의 콜이 토착민의 여러 이슈와 수입관리 등과 관련하여 처리되었음.
- 2016-17년의 콜 건수는 전년도에 비교하였을 때 감소한 것으로 나타났는데, 이것은 호주토착민에 셀프서비스가 보급된 영향인 것으로 보임.
    - 호주토착민 셀프서비스 사용량 20퍼센트 증가

### 5) 아동지원스마트센터 서비스

- 휴먼서비스부는 대부분의 아동지원 서비스를 전화 서비스를 통해서 이혼부모에게 전달하고 있음.
- 대부분의 경우 실시간으로 업무처리가 이루어짐.
- 2016-17년도 기준 아동지원과 관련하여 2.1백만 건의 콜이 이혼 중인 또는 이혼한 부모로부터 이루어졌음.

## 다. 온라인

### 1) 온라인신청

- 2016-17년의 사업기간동안 센터링크에 대한 사회서비스 및 혜택 신청의 약 76퍼센트 이상이 온라인을 통해서 이루어졌음.
- 서비스 신청 및 접수 업무의 투명성을 제고하기 위해서 호주의 휴먼서비스부는 청년수당 등 몇몇 사회서비스를 대상으로 온라인신청 추적시스템을 도입하였음.
  - 이 추적시스템은 서비스 수혜자에게 서비스 신청절차에 관련된 업데이트 알림기능을 제공
- 이를 통해 이용자 관점에서 번거로운 수작업을 감소시키고 온라인의 셀프 서비스를 통해서 사회서비스의 신청부터 판정 및 제공 처음부터 끝까지의 일련의 절차를 해결할 수 있다는 인식을 갖추게 됨.

### 2) 서류제출서비스

- 서류제출서비스(the Document Lodgement Service)는 이용자가 필요한 서류를 온라인으로 빠르고 쉽게 제출할 수 있는 서비스 임.
- 이 서비스는 온라인계정과 익스프레스 플러스 모바일 앱을 통해서 이용 가

능함.

- 서류제출서비스는 주로 서비스 관련 서류를 전자적으로 제출하기 원하는 이용자들이 사용함
- 2016-17년 사업기간동안 총 4.3백만의 서류가 이 기능을 통해서 제출되었는데 이것은 일평균 1만1천9백건에 달하는 수치임.

### 3) 개인정보와 주변여건 관리

- 2016-17년 기간 동안 5천3백만 건이 넘는 온라인 활동이 온라인과 익스프레스 플러스 모바일 애플리케이션을 통해서 이루어졌음.
- 온라인 서비스를 강화함으로써, 서비스 이용자들은 그들의 서비스관련 정보 세부사항에 대하여 검토할 수 있게 되었음.
  - 서비스신청의 상태, 알림, 급여 지급 예정 등 관련 업무를 처리하기 위한 번거로운 단계들을 줄이고 필요한 정보를 한 번에 파악할 수 있게 하였음.
  - 온라인 서비스의 강화를 통해서 서비스 이용자가 더 쉽게 자신의 정보에 접근할 수 있게 되었고, 또한 불필요한 단계를 감소시킬 수 있게 됨.
  - 서비스 수혜자들이 올바르게 급여를 지급받고 있다는 것을 확인하기 위해서, 센터링크 수혜자들은 세부 개인정보와를 확인하고 업데이트를 함과 동시에 변동이 있을 경우 온라인과 모바일 애플리케이션을 통해서 바로 업데이트를 할 수 있게 됨.
    - 이러한 정보는 거주주소, 소득, 자산, 학업, 해외여행, 급여가 지급될 은행계좌 등을 포함하고 있음.

## 4) 온라인 소득리뷰

- 휴먼서비스부는 소득리뷰가 필요한 자들을 위한 온라인 서비스를 실시 중
  - 서비스이용자는 소득리뷰가 필요할 경우 온라인 계정을 통해 서비스를 이용하거나 또는 일회용 코드를 부여받아 소득리뷰를 할 수 있음.
    - 서비스이용자는 본인이 아닌, 금융플래너 등과 같은 제3자에게 권한을 부여하여 대리도 소득리뷰를 실시할 수도 있음.
- 2016년 8월부터 2017년 2월까지 6개월 기간 동안 보다 많은 사람들이 온라인서비스를 사용하여 소득리뷰를 마쳤음.
  - 2017년 2월, 약 80퍼센트에 달하는 서비스이용자가 온라인을 통하여 소득리뷰를 마쳤음.
    - 이는 2016년 2월의 약 60퍼센트의 수치에 비하여 20퍼센트가 상승한 수치임.

## 5) 디지털 셀프서비스

- 2015-16년 기간 동안 센터링크를 통한 셀프서비스 거래 건수는 51.1백만 건이었고, 2016-17년 기간 동안에는 거래 건수가 53.7백만 건으로 전년도 기간에 비해서 약간 늘어난 것으로 나타났음.
- 2015-16년 기간 동안 센터링크의 전자데이터교환(Electronic Data Interchange) 건수는 43백만으로 나타났으며, 2016-17년에는 44.7백만 건수의 데이터교환이 발생한 것으로 나타났음.
  - 전자데이터교환은 사업과 조직에게 각 부서의 데이터를 전자적으로 제공하기 위한 디지털 거래를 의미함.

〈표 2-6〉 디지털 셀프서비스 거래현황

	2015-16	2016-17
<b>Centrelink</b>		
Self-service transactions	51.1백만	53.7백만
Electronic Data Interchange (EDI)	43.0백만	44.7백만
<b>Medicare</b>		
Self-service transactions	9.4백만	13.3백만
Provider 'point of service' digital transactions	588.0백만	594.1백만
<b>Child Support</b>		
Self-service transaction	890,000	835,000

## 6) 익스프레스 플러스 모바일 앱

- 휴먼서비스부의 익스프레스 플러스 모바일 앱은 널리 알려지고 있으며, 언제 어디서든 서비스 이용자가 정부가 제공하는 사회서비스와 급여정보에 접근하기 위한 간편한 경로가 되어가고 있음.
- 익스프레스 플러스 모바일 앱은 서비스 관련 서류의 업로드, 소득신고, 메디케어 혜택요청, 아동지원계좌 잔고확인 등 개인정보를 관리할수 있는 기능을 제공하고 있음.
- 모바일 앱이 소개된 이후 익스프레스 플러스 앱은 10.5백만 건 이상 다운로드 되었음.
  - 2016-17년에는 2.7백만 건 이상의 다운로드가 시행된 것으로 나타났는데 이것은 하루 평균 7,400건에 달하는 수치임.
  - 익스프레스 플러스 서비스전달경로는 정기시스템점검시간을 제외하고 주 7일 24시간 동안 제공되고 있음.

## 7) 소셜미디어

- 휴먼서비스부의 소셜미디어 역량은 지역사회의 기대에 맞춰 강화되고 있음.
  - 지역사회는 호주정부가 현대적인 경로들을 통해서 소통을 늘려나갈 것을 기대하고 있음.
- 2016-17년 기간 동안, 휴먼서비스부는 18개의 소셜 미디어 계정을 일반시민들과 소통하기 위해서 운영하였음.
  - 나아가 휴먼서비스부에 직접적으로 전화문의가 들어오는 것을 감소시키는 효과를 가져올 수 있음.
- 호주 휴먼서비스부가 운영 중인 소셜 미디어는 매달 평균 1.5백만에 달하는 시민들과 소통하고 있음.
  - 매달 평균 1만8백 건에 달하는 문의들을 소셜 미디어 계정으로 접수받고 있으며, 매달 평균 4천 건의 포스트를 통해 응답하고 있음.
    - 최고 1만5천 건의 문의와 6천 건의 응답 포스트를 실시하기도 함.

## 8) 편지와 양식

- 휴먼서비스부는 시민들에게 집주소로 전달되는 우편서비스보다는 온라인을 서비스를 활용할 것을 권장하고 있음.
  - 온라인 우편을 위해서 활용 가능한 서비스는 myGov 수신함, SMS, 이메일 등이 있음.
- 그 결과 2016-17년 기간 동안 집으로 배송되는 우편건수가 감소하였고, 이에 반해서 온라인을 통한 우편전송은 증가하는 결과를 가져옴.
- 휴먼서비스부는 지속적으로 편지와 양식들이 수신자 입장에서 보다 이해가 쉽도록 검토 및 개선시켜 나가고 있음.

- 서비스 이용자에게 수신되는 편지는 항상 이해가 쉽고 가독성이 좋은지 시험을 하고 있음.
- 휴먼서비스부는 여전히 양식들을 출력하여 제공하고 있으나, 양식들의 수를 줄여나가려는 노력을 지속하고 있음.
- 동시에 온라인을 통한 서비스 신청이 활용 가능한 상태임.
- 휴먼서비스부에서 제공한 출력물 형태의 양식과 서류의 총량은 2015-16년도 약 17백만 건에서 2016-17년도 12백만 건으로 줄어들었음.

#### 9) 서류스캔 서비스

- 휴먼서비스부는 전자적으로 서류들을 스캔하고 있으며 또한 많은 양의 서신을 저장하고 있음.
- 한번 스캔이 된 서류들은, 휴먼서비스부 직원이 호주 어느 곳에서나 디지털 이미지의 형태로 열람이 가능함.
- 휴먼서비스부는 디지털 서류로부터 정보를 추출할 수 있는 정보기술을 사용하고 있음.
  - 이를 통해 휴먼서비스부 직원들의 서류작업을 위한 개입 시간을 감소시킬 수 있음.

#### 10) 전자 메세지

- 휴먼서비스부는 SMS나 이메일을 서비스 수혜자와 소통하기 위해서 지속적으로 송신하고 있음.
- 2016-17년도 기준, 센터링크 온라인 편지들을 myGov 수신함으로 전환하는 변화가 있었음.
  - 이러한 변화로 인하여 휴먼서비스부에서 송신되는 SMS나 이메일의 수

가 급격히 줄어들게 되었음.

- 실질적인 편지가 아닌 SMS나 이메일은 편지의 형태로 송신되는 서류의 총량을 감소시키는 결과를 가져왔음.

〈표 2-7〉 온라인 편지를 통한 사회복지 서비스 등록

	2014-15	2015-16	2016-17
등록건수	1,394,108	1,405,301	1,137,392
6월 30일에 등록	3,294,425	4,178,562	4,891,550
6월 30일에 등록된 %	27.1	35.9	42.7

자료: Australian Department of Human Services(2016-17). Annual Report

〈표 2-8〉 총 우편건수

	2014-15	2015-16	2016-17
센터링크			
편지	46,733,631	37,005,125	36,065,154
특별계획과 관련된 편지 및 서신	1,658,190	0	3,079,690
출판물	6,671,577	2,474,034	264,205
메디케어	16,074,595	17,387,922	14,498,935
메디케어 카드	3,957,332	4,130,913	4,111,368
아동지원	7,019,792	6,689,063	6,520,773
총 우편량	82,115,117	67,687,057	64,540,125

자료: Australian Department of Human Services(2016-17). Annual Report

〈표 2-9〉 온라인 편지건수

	2014-15	2015-16	2016-17
센터링크	49,104,303	47,073,502	50,246,219
메디케어	3,064,831	3,670,957	4,794,806
아동지원	2,911,905	3,532,567	3,808,836
총 온라인 편지 건수	55,081,039	54,277,026	58,849,861

자료: Australian Department of Human Services, 2016-17 Annual Report

〈표 2-10〉 휴먼서비스부에서 송신된 sms 건수

	2014-15	2015-16	2016-17
SMS	29,709,079	29,029,960	20,688,141

자료: Australian Department of Human Services, 2016-17 Annual Report

〈표 2-11〉 휴먼서비스부에서 송신된 이메일 건수

	2014-15	2015-16	2016-17
이메일	19,044,282	19,837,060	5,854,043

자료: Australian Department of Human Services(2016-17). Annual Report

### 11) myGov

□ myGov는 호주정부의 서비스에 온라인으로 하나의 아이디와 비밀번호를 통해서 접근할 수 있는 편리하고 안전한 서비스임.

○ myGov는 2016-17년도의 99.8퍼센트의 기간 동안 서비스가 되었는데, 이는 목표치였던 99.5퍼센트를 상회하는 것임.

○ myGov는 서비스 이용자로 하여금 연금이나 소득세 등과 관련한 업무를 볼 수 있도록 서비스를 제공하고 있음.

- myGov 디지털 서비스는 호주국민이 그들 스스로 필요로 하는 서비스에 접근할 수 있도록 정보기술을 적절히 사용한 좋은 사례로 꼽히고 있음.

○ myGov계좌를 통하여 이용자는 간단하고 안전하게 정부서비스에 접근할 수 있는데, 접근 가능한 서비스는 아래와 같음.

- 직업검색 서비스(Australian JobSearch)
- 호주국세청(Australian Taxation Office; ATO)
- 센터링크(Centrelink)
- 보훈처(Department of Veteran Affairs)
- 메디케어(Medicare)
- 노년케어(My Aged Care)
- 건강기록(My Health Care)
- 장애보험계획(National Disability Insurance Scheme;NDIS)
- 주거복지(Victorian Housing Register Application)

- 2017년 6월 30일 기준, 총 11.7백만 개의 myGov계정이 활성화 되어 있음
  - 2016-17년 기간 동안 96.9백만 건의 로그인 이 실행되었음.
  - 10개 주무부처에서 시행하고 있는 온라인 서비스 121.7백만 건에 대한 정보검색이 실시되었음.
- 11.7백만 개의 myGov 활성화 계정 중 5.6백만 개의 계정이 센터링크에 연결되어 있음.
  - 5.8백만 개의 계정이 메디케어에 연결되어 있고, 6.4백만 개의 활성화 계정이 국세청(ATO)에 연결되어 있음.

#### 라. 시사점

- 센터링크의 다채널서비스전달은 전통적으로 오프라인을 통해서 이루어졌던 서비스 신청·접수·판정·제공의 일련의 절차를 온라인과 모바일 상에서도 적절하게 구현 가능하다는 것을 보여주는 대표적인 사례임.
  - 휴먼서비스 부에서는 기관 홈페이지와 센터링크 서비스 정보에 대한 홈페이지를 분리시키지 않고, 기관 정보와 사회복지 서비스 정보를 통합하여 단일의 사이트에서 정보를 제공하고 있음.
    - 휴먼서비스 부 홈페이지(<https://www.humanservices.gov.au/>)에 접속하면 복지서비스 정보와 기관관련정보가 윈스크린에 나오는 것을 확인할 수 있음.
    - 이를 통해서 호주 시민들이 휴먼서비스부에서 제공하는 사회복지서비스에 대한 정보를 한눈에 파악함과 동시에 조직구조를 이해할 수 있음.
      - 사회복지 서비스 정보에 대한 서비스 이용자의 접근성을 향상 시켰다는 의의가 있음.
- 센터링크에서 제공하는 사회서비스 신청·관리의 76% 이상이 온라인 경로를 통해서 이루어지고 있음.

- 유선·모바일·인터넷을 기반으로 하는 사이버 행정복지센터의 도입이 지자체 업무처리 개선 및 복지재정 효율화 등의 효과를 기대할 수 있음.
  - 모바일 애플리케이션(Express Plus)의 경우, 컴퓨터를 활용한 인터넷 사이트와 동일하게 모든 서비스에 대한 온라인 신청이 가능함.
    - 학생, 구직, 노인, 메디케어의 기능을 통합하여 서비스를 제공
    - 디지털 월렛 기능 내장을 통해 대국민 편의성 제공
  
- 다채널서비스전달에서 서비스전달'경로'의 의미는, 단순히 서비스를 전달하는 통로에서 보다 포괄적인 개념으로 변화하고 있음.
  - 그 이유는 다양한 테크놀로지 도구를 활용한 다양한 서비스전달경로를 통해서 서비스이용자는 단순히 서비스를 전달받는 대상이 아닌 서비스를 전달받으면서도, 본인이 스스로 전달체계에 참여하여 서비스제공자와 상호작용을 할 수 있기 때문임.
    - 이러한 상호작용의 경험과 셀프서비스를 통하여 국민의 복지 체감도가 향상 될 수 있을 것으로 보임.
  
- 센터링크의 다채널서비스는 사회서비스의 사각지대를 줄이는 데에도 기여하고 있음.
  - 사회서비스 신청은 지리적 한계, 시간적 한계 때문에 신청자체가 불가능한 경우가 발생할 수 있음.
    - 호주는 지리적 특성으로 인하여 한국에 비해서 사회서비스의 사각지대가 발생할 수 있는 여지가 높음.
  - 센터링크는 이러한 한계를 온라인과 모바일, 전화 서비스를 통하여 극복해 나갔으며 더불어 오프라인의 서비스센터를 특정장소에 국한시키지 않고, 모바일서비스센터, 액세스 포인트와 서비스중계인 등의 다채널 오프라인 서비스를 제공
    - 온라인, 오프라인을 가리지 않고, 온라인 오프라인 통합적으로 찾아가는 전달체계를 구축했다는 점에서 의미가 크다고 할 수 있음.

- myGov shopfront라는 오프라인 지소를 설립하여, 온라인 접근이 어렵거나 오프라인 접근을 이용하는 시민들을 위한 디지털 오프라인 채널을 구축 운영 중
  - 컴퓨터와 스마트폰 기반의 효과적이면서도 효율적인 사회복지 전달경로가 구축됨.
  - 정보전달경로의 다각화·다변화를 이루면서도 정보 접근이 어려운 취약계층 및 소외계층을 위한 기존의 정보 전달경로 또한 유지하고 있음
  - myGov 계정 가입 후 사용에 대한 교육 또한 실시하고 있음.



제 3 장

## 사이버 행정복지센터 핵심 기능 설정

제1절 조사 목적 및 개요

제2절 연구 방법 및 절차

제3절 사이버 행정복지센터 운영관리 모델 개발 연구 중요  
도 분석



# 3

## 사이버 행정복지센터의 핵심 기능 설정 <

### 제1절 조사 목적 및 개요

#### 1. 조사 목적

- 복지전달체계의 지속적이 개편에도 불구하고, 일선 복지담당공무원들의 업무는 단순 행정업무에 매몰되어 있음.
- 단순 행정업무가 아닌 찾아가는 상담, 사례관리, 민관협력 등 적극적 복지행정을 수행하기 위해서는 복지행정 업무처리 방식의 전환이 필요함.
- 지자체 복지행정 업무의 효과성·효율성을 제고하고 복지대상자의 수급편의성을 제고하기 위한 '사이버 행정복지센터(가칭)'의 설립 추진이 필요하며, 설립 추진 시 고려해야 하는 사항들에 검토가 필요함.
- '사이버 행정복지센터'의 기본 역할과 기능에 대한 검토가 필요함.
- 이에 본 조사에서는 사이버 행정복지센터 운영관리 모델 개발과 관련된 실무적, 이론적 지식을 가진 전문가들에 대한 계층분석법(Alytic Hierarchical Process, AHP) 설문을 통해 설립에 필요한 요소들에 대한 상대적 중요성을 파악하고자 함.
- 사이버 행정복지센터 설립에 관련된 요소들의 상대적 우선순위는 초기 정책결정과 집행을 위한 자원배분 및 전략에 관련된 정보를 제공함.
- 계층분석법은 복잡한 대안을 계층화하여 주요 요인과 세부 요인으로 계층화함으로써, 요인들의 쌍대비교를 통해 상대적 우선순위와 중요도를 비교·결정할 수 있음.

## 2. 조사개요

□ 본 연구는 크게 3단계로 구성하였음.

- 첫 번째, 관련 문헌조사 및 분석을 통한 사이버 행정복지센터 운영·관리 모델 개발의 우선순위 평가지표에 대한 상위개념 도출임.
- 두 번째는 델파이 기법의 활용하여, 1, 2차 설문 내용에서 전문가들의 집단적인 반응을 상호작용을 통해 분석하고 사이버 행정복지센터 우선순위 평가 시 필요한 최종적인 항목의 도출에 목적이 있고, 도출화 된 항목을 바탕으로 계층적으로 구조화된 평가적인 틀을 구축하였음.
- 세 번째는 계층적 의사결정방법인 AHP 기법의 적용으로, 델파이 기법에 대한 분석을 통하여 도출된 구조화된 평가적 틀을 바탕으로 AHP 분석을 하고 최종적인 우선순위 및 항목의 중요도를 검증하였음.

□ 사이버 행정복지센터 설립과 관련된 쟁점들 간의 중요도를 도출하기 위해 관련 전문가 22명에게 e-mail을 통해 설문조사(2018년 1월 8일 ~ 1월 22일)를 실시하였음.

- 일관성 비율(consistency Ratio)<sup>8)</sup>이 0.1 이상으로 나타난 설문에 대해서는 조사대상자들과 연계하여 수정 보완작업을 통해 0.1이하로 비율을 낮췄으며, 무응답 1부의 설문을 제외한 21부 모든 설문이 분석에 활용되었음.

□ 조사대상자의 일반적 특성은 다음과 같음.

- 성별은 남성이 71.4%, 여성이 28.6%로 나타났음.
- 연령은 40대가 47.6%, 30대가 42.9%, 20대가 9.5%로 나타났음.
- 학력을 살펴보면, 대학원 졸업 이상이 95.2%, 대학교 졸업이 4.8%로 나타

---

8) AHP에서는 비교행렬의 주고유벡터를 활용한 1:1 비교 결과의 통합과정에서 일관성지수(consistency Index)를 도출하게 되며 이를 통해 의사결정자의 논리적 일관성 유지 여부를 확인할 수 있으며, 이렇게 계산된 일관성지수를 난수지수(Random Index)로 나누어 일관성비율을 도출할 수 있다. 일관성비율의 값이 0.1를 넘게 되면 의사결정자의 논리적 일관성이 확보되지 않은 것으로 응답의 재실시 또는 수정이 필요하다(Saaty, 1994).

났으며, 전문분야로는 연구업무에 종사하는 대학-연구소 소속이 81.0%, 기타 14.3%, 공공분야 소속이 4.8%로 나타났다.

○ 조사대상자의 경력은 10년 초과가 28.6%, 5년에서 10년 이하가 23.8%, 1년에서 3년 이하가 19.0%로 나타났다.

〈표 3-1〉 조사대상자의 일반적 특성

구 분		빈 도	비 율
성별	남	15	71.4
	여	6	28.6
연령	20대	2	9.5
	30대	9	42.9
	40대	10	47.6
학력	대학교 졸업	1	4.8
	대학원 졸업	20	95.2
전문분야	공공분야	1	4.8
	대학-연구소	17	81.0
	기타	3	14.3
경력	1년 이하	3	14.3
	1년~3년	4	19.0
	3년~5년	3	14.3
	5년~10년	5	23.8
	10년 이상	6	28.6
합계		21	100.0

## 제2절 연구방법 및 절차

### 1. 계층분석과정(AHP) 개요<sup>9)</sup>

- 계층분석과정이란 의사결정이 필요한 문제에 대해 계층화한 뒤, 사우이계층에 있는 요소의 관점에서 하위계층 요소의 상대적 중요도 및 가중치를 쌍대비교에 의해 측정하는 방식으로서, 대안들의 가중치 혹은 우선 순위를 구하는데 용이함.
- 이는 의사결정시 추구하는 목표나 기준이 다수일 때 적합한 방법론에 해당하며, 정량적·정성적 평가기준을 비교적 쉽게 처리할 수 있다는 것이 중요함. 따라서 우선순위 도출과 관련하여 적합한 방법론으로 제시되고 있음.
- AHP는 사람의 주관이 반영될 수 있으며, 다수의 목적을 동시에 고려할 수 있고, 불확실한 상황을 양적으로 설명할 수 있으며, 의사결정자의 사용이 용이하다는 점이 특징으로 볼 수 있음.
- AHP 문제해결 접근방식은 다음의 네 단계로 이루어짐.
  - 첫째, 의사결정문제를 계층구조(hierarchy)로 나누는 단계로 AHP를 대안 선택 시 적용하기 위해서는 문제에 대해 전반적 목표(overall goal), 기준(criteria), 하부기준(subcriteria), 대안(alternative) 등으로 계층화함.
  - 둘째, 의사결정요소들 간의 쌍대비교(pairwise comparison)를 수행하고 그들간의 상대적 중요도와 선호도를 고유치 방법(eigenvalue method)을 통해 산출함.
  - 셋째, 의사결정자가 자료수집 및 평가 단계에서 내리는 판단의 일관성을 측정할 수 있도록 기준을 제공.
  - 마지막 단계는 계층구조의 종합화(synthesis)를 통해 대안의 우선순위와 가중치를 종합하여 결정하는 것으로서, 계층구조를 이루는 모든 의사결정요소들의 상대적 중요도 및 선호도를 종합하여 우선순위를 평가하고 최적

9) 이정재 (2016). R&D 투자포트폴리오 설정을 위한 방법론 조사·분석에서 발체 및 수정

## 의 대안을 결정

- AHP는 의사결정이 필요한 문제에 대해 주요 요인과 세부 요인들로 계층화 하고, 요인들에 대한 쌍대비교(pairwise comparison)를 통해 중요도를 도출하는 것이 가장 큰 특징이라고 할 수 있음.

## 2. AHP 분석절차

- AHP 분석은 다음과 같은 절차를 거쳐 수행됨.

- 브레인스토밍(brainstorming)

- 브레인스토밍은 의사결정문제를 해결하는 과정에서 필요한 중요한 요인들을 도출하고 계층구조를 설정하기 위하여 여러 사람들이 참여하여 관련한 항목과 대안을 제시하는 것임.

- 계층구조 설정(structuring)

- 계층구조 설정은 브레인스토밍 과정을 통해 도출된 요인을 동질적인 집합으로 군집화하고 상위 수준과 하위 수준의 요인들을 식별하는 과정임.
- 이 때 문제의 속성을 최종목표와 이에 대해 영향을 주는 속성들을 계층적으로 세분화하여 구성함.

- 가중치 산정(weighting) 및 일관성 검증(consistency test)

- 동일한 계층에 포함되는 두 개의 평가항목에 대해 응답자로부터 상대적 중요도를 비교하는 질문을 반복적으로 수행하도록 하여 가중치와 일관성을 도출함.

- 평점(measurement)

- 각 평가요소에 대한 선호도를 점수로 부여하는 것으로 평가요소별 평점 결과를 평가요소에 대한 가중치에 곱하고 더한 값이 대안별 종합평점에 해당함. 이 때 높은 평점을 가진 항목이 우선순위가 높은 대안에 해당함.

- 환류과정(feedback)

- 환류과정은 응답일관성이 낮은 응답자에게 비일관적으로 나타난 정보를

제공하고 의사결정을 재수행하도록 하여 비일관성을 줄이는 과정에 해당함. 이 때 불일치정도가 심할 경우에는 계층 구조를 다시 구성하거나 요소의 개념을 재정의하여 AHP 설문을 다시 수행하도록 함.

### 제3절 사이버 행정복지센터 운영관리 모델 개발 연구 중요도 분석

#### 1. AHP 조사 계층구조 구성

- 「사이버 행정복지센터 운영관리 모델 개발 연구」에서 사이버 행정복지센터 설립에 관련된 사항들의 중요도를 설정하기 위해 계층구조를 설정함.
- 계층 구조는 전문가 회의 및 FGI에서 도출된 주요 키워드를 조합하여 분류하고 연구진 회의를 거쳐 설정하였음.

〈표 3-2〉 사이버 행정복지센터 설립의 중요도 계층구조

목 표	1 계층	2 계층	3 계층
사이버 행정복지 센터 설립	조직 목적 명확성	업무의 효율성	신청접수 업무 광역화
			읍면동 업무 감소
			인력배치 및 운용의 효율화
		업무의 전문성	상담 기능 전문화
			신청·접수 기능 전문화
			읍면동 기능 전문화
		이용자 편의성	내방불편 감소
			전화 신청 용이
			전화 상담 용이
	조직 설계 실현가능성	복지부 조직	129 콜센터 소속
			사회보장정보원 소속
			별도 기관 설립
		시도 조직	시도 소속
			시도 산하 공단(출연기관)
			시도 위탁기관
시군구 조직		시군구청 소속	
		시군구청 산하 출연기관	
		시군구 콜센터	
조직 기능 구체성	상담기능	단순 복지정보 제공	

목 표	1 계층	2 계층	3 계층
			보편적 사업 신청 상담
			사례관리 등 심층 상담
		신청·접수	보편적 복지사업 신청·접수
			사회서비스 신청·접수
			전 복지사업 신청·접수
		모니터링	신청·접수 관련 업무 정확성
	신청대상자 복지급여		
	부적정 수급		
	정보기술의 활용성	유선	음성자동 상담 기능
			speech to text 기능
			음성 확인 기능
		온라인	챗봇 기능
			정보알림 기능
			온라인 신청기능
		모바일	인공지능 상담
정보제공			
모바일 신청기능			

□ 사이버 행정복지센터 설립의 중요도를 파악하기 위해 1계층(1차 지표)은 ‘조직 목적의 명확성’, ‘조직 설계 실현가능성’, ‘조직 기능 구체성’, ‘정보기술의 활용성’으로 설정하였음.

○ ‘조직 목적의 명확성’은 사이버 행정복지센터의 설립을 통해 읍·면·동의 사회복지전담공무원들이 일선 행정 업무가 과중되는 현상을 제거하고, 다양한 급여 및 서비스에 대한 복지대상자들의 접근성과 편의성을 제고하는 것을 의미함.

– 하위 계층은 ‘업무의 효율성’, ‘업무의 전문성’, ‘이용자 편의성’임.

○ ‘조직 설계 실현가능성’은 사이버 행정복지센터의 목표를 고려하여 가장 실현가능성과 실효성이 높은 설계 방안을 설정하는 것을 의미함.

– 하위 계층은 ‘복지부 조직’, ‘시도 조직’, ‘시군구 조직’임,

○ ‘조직 기능 구체성’은 사이버 행정복지센터가 목표를 달성하기 위해서 수행해야 하는 핵심적인 기능을 파악하고 구체화하는 것을 의미함.

- 하위 계층은 ‘상담기능’, ‘신청·접수’, ‘모니터링’임.
- ‘정보기술의 활용성’은 단순히 업무처리의 효율성을 추구하는 것 뿐 만 아니라 각종 사회현안에 대한 문제해결 및 가치창출 수단으로서의 역할을 수행하는 것을 의미함.
- 하위 계층은 ‘유선’, ‘온라인’, ‘모바일’임.

〈표 3-3〉 사이버 행정복지센터 설립 중요도 1계층

구 분	설 명
조직 목적 명확성	복지담당자의 업무부담을 경감하고, 복지대상자들의 접근성 및 편의성 제고
조직 설계 실현가능성	고유의 목적을 달성하기 위한 실현가능성과 실효성이 높은 대안을 선택
조직 기능 구체성	사이버 행정복지센터에서 수행해야 하는 핵심 기능을 파악하여 구체화
정보기술의 활용성	사회 현안에 대한 문제해결 및 가치창출 수단으로서의 활용

□ 조직 목적 명확성의 하위 계층으로 ‘업무의 효율성’, ‘업무의 전문성’, ‘이용자 편의성’으로 구성하였음.

- ‘업무의 효율성’은 사이버 행정복지센터를 통한 복지업무 처리 프로세스 개선 및 복지재정의 효율화 등을 의미하고, ‘업무의 전문성’은 복지사업에 대한 보다 체계적이고 전문적인 정보를 제공 및 설명하는 것을 의미하며, ‘이용자 편의성’은 사이버 행정복지센터를 통해 다양한 제약을 제거하여 복지대상자들의 서비스 접근성 및 편의성을 제고하는 것을 의미함.

〈표 3-4〉 조직 목적 명확성의 하위요소

구 분	설 명
업무의 효율성	사이버 행정복지센터를 통한 복지업무 처리 프로세스 개선
업무의 전문성	복지사업에 대한 전문적인 정보를 복지대상자들에게 제공
이용자 편의성	복지대상자들의 서비스 접근성 및 편의성 제고

- ‘업무의 효율성’의 하위요소인 ‘신청·접수 업무 광역화’는 하나 이상의 다양한 경로를 통해서 서비스 전달체계를 구축하여 서비스 이용자 중심의 전달체계를 구축하는 것을 의미

- ‘읍면동 업무 감소’는 사이버 행정복지센터의 설치를 통해 현재 읍·면·동 주민센터 사회복지 공무원들이 수행하고 있는 단순 정보안내, 상담 및 복지 급여 신청·접수 등에 관련된 복지행정 업무를 경감하는 것을 의미
- ‘인력배치 및 운용의 효율화’는 사이버 행정복지센터가 현행 읍·면·동 사회복지전담공무원의 역할을 수행하여 기존의 사회복지전담공무원들이 전문가로서의 전문성과 자율성을 발휘하는 것을 의미

〈표 3-5〉 업무의 효율성 하위요소

구 분	설 명
신청·접수 업무 광역화	다채널 비대면 방식을 통한 신청·접수 업무 광역화
읍면동 업무 감소	온라인 신청에 대한 서류 확인 및 접수처리 업무 경감
인력배치 및 운용의 효율화	사이버 행정복지센터와의 역할 분담을 통한 전문성 및 자율성 강화

- ‘업무의 전문성’의 하위요소인 상담 기능 전문화는 복지대상자의 주요 문제와 욕구를 파악하여 적절한 급여 및 서비스를 안내 및 연계하는 하는 것을 의미
- ‘신청·접수 기능 전문화’는 복지대상자에게 제공가능한 급여 및 서비스에 대한 신청 및 접수를 일괄적으로 수행하는 것을 의미
- ‘읍면동 기능 전문화’는 현재 읍·면·동의 복지업무 기능을 사이버 행정복지센터로 이관하여 수행하는 것을 의미

〈표 3-6〉 업무의 전문성 하위요소

구 분	설 명
상담 기능 전문화	주요 문제와 욕구를 파악하여 적합한 사회보장급여의 안내 및 연계
신청·접수 기능 전문화	복지대상자에게 필요한 급여 및 서비스를 일괄적으로 신청 및 접수
읍면동 기능 전문화	현행 읍·면·동 기능을 사이버 행정복지센터에서 수행

- ‘이용자 편의성’의 하위요소인 ‘내방불편 감소’는 복지대상자들이 급여 및 서비스에 대한 상담·안내, 신청·접수 등의 복지업무를 방문하지 않고 수행할 수 있기에 발생하는 편익을 의미

- ‘전화 신청 용이’는 전화를 통한 복지사업 신청으로 복지대상자들의 편의성 증진을 의미
- ‘전화 상담 용이’는 전화를 통한 복지사업 상담으로 복지대상자들의 편의성 증진을 의미

〈표 3-7〉 이용자 편의성 하위요소

구 분	설 명
내방불편 감소	복지대상자들의 방문에 따른 불편함과 비용을 해소
전화 신청 용이	전화를 통한 복지사업 신청으로 복지대상자들의 편의성 제고
전화 상담 용이	전화를 통한 복지사업 상담으로 복지대상자들의 편의성 제고

□ ‘조직 설계 실현가능성’의 하위 계층으로 ‘복지부 조직’, ‘시도 조직’, ‘시군구 조직’으로 구성하였음.

- ‘복지부 조직’은 복지부 산하 조직을 통해 사이버 행정복지센터 업무를 수행하는 것을 의미하며, ‘시도 조직’은 시도 소속 조직을 통해 사이버 행정복지센터 업무를 수행하는 것을 의미하며, ‘시군구 조직’은 시군구 소속 조직을 통해 사이버 행정복지센터 업무를 수행하는 것을 의미함.

〈표 3-8〉 조직 설계 실현가능성 하위요소

구 분	설 명
복지부 조직	보건복지부 산하 조직을 통해 사이버 행정복지센터 업무를 수행
시도 조직	시도 소속 조직을 통해 사이버 행정복지센터 업무를 수행
시군구 조직	시군구 소속 조직을 통해 사이버 행정복지센터 업무를 수행

- ‘복지부 조직’의 하위요소인 ‘129 콜센터 소속’은 사이버 행정복지센터 업무를 129 콜센터에서 수행하는 것을 의미
- ‘사회보장정보원 소속’은 사회보장정보원의 산하 센터를 신설하여 사이버 행정복지센터 업무를 수행하는 것을 의미
- ‘별도 기관 설립’은 복지부 소속의 별도 기관을 설립하여 사이버 행정복지센터 업무를 수행하는 것을 의미

〈표 3-9〉 복지부 조직 하위요소

구 분	설 명
129 콜센터 소속	사이버 행정복지센터 업무를 129 콜센터에서 수행
사회보장정보원 소속	사회보장정보원의 산하센터로 사이버 행정복지센터를 신설
별도 기관 설립	별도의 기관을 설립하여 사이버 행정복지센터 업무를 수행

○ ‘시도 조직’의 하위요소인 ‘시도 소속’은 시도 소속의 사업소를 신설하는 것을 의미하고, ‘시도 산하 공단(출연기관)’은 사이버 행정복지센터를 시도 산하 공단(출연기관)으로 설치하는 것을 의미하며, ‘시도 위탁기관’은 사이버 행정복지센터 사무를 시도에서 위탁하는 것을 의미함.

〈표 3-10〉 시도 조직 하위요소

구 분	설 명
시도 소속	시도 소속의 사업소를 신설
시도 산하 공단(출연기관)	시도 산하 공단(출연기관)으로 설립
시도 위탁기관	사이버 행정복지센터 사무를 위탁

○ ‘시군구 조직’의 하위요소인 ‘시군구청 소속’은 시군구 소속의 사업소를 신설하는 것을 의미하고, ‘시군구청 산하 출연기관’은 시군구 산하 출연기관으로 설치하는 것을 의미하며, ‘시군구 콜센터’는 시군구에서 사이버 행정복지센터 업무를 시군구 콜센터에서 수행하는 것을 의미함.

〈표 3-11〉 시군구 조직 하위요소

구 분	설 명
시군구청 소속	시군구청 소속의 사업소를 신설
시군구청 산하 출연기관	시군구 산하 출연기관을 설립
시군구 콜센터	사이버 행정복지센터 시군구 콜센터에서 수행

□ ‘조직 기능 구체성’의 하위 계층으로 ‘상담기능’, ‘신청·접수’, ‘모니터링’으로 구성하였음.

○ ‘상담기능’은 복지대상자들에 관한 정보를 바탕으로 맞춤형 정보를 제공, 급여 및 서비스의 수급가능여부를 판단하는 것을 의미하며, ‘신청·접수’는

급여 및 서비스를 신청하기 위해 필요한 정보 및 증빙서류를 최소화하고 복수의 복지급여를 통합적으로 신청 가능한 것을 의미하며, ‘모니터링’은 복지대상자들의 부정·중복 급여를 차단하고 누락서비스를 찾아 제공하고 보장비용을 환수하는 기능을 의미함.

〈표 3-12〉 조직 기능 구체성 하위요소

구 분	실 명
상담기능	복지대상자들의 정보를 바탕으로 맞춤형 정보를 제공, 수급가능여부를 판단
신청·접수	요구되는 정보 및 증빙서류를 최소화하고, 다양한 복지급여를 통합적 신청
모니터링	복지대상자들의 부정적 수급을 차단하고 누락서비스를 제공

- ‘상담기능’의 하위요소인 ‘단순 복지정보 제공’은 복지대상자들에게 급여 및 서비스에 대한 일반적인 정보를 제공하는 것을 의미하고, ‘보편적 사업 신청 상담’은 기초연금, 보육료, 유아학비 등과 같이 복지대상자 선정기준이 복잡하지 않는 보편적인 급여 및 서비스에 대한 신청 상담을 의미.
- ‘사례관리 등 심층 상담’은 초기 상담을 통해 복지대상자들의 주요 욕구와 위기도를 파악하고 이를 바탕으로 다양한 급여 및 서비스를 연계 및 의뢰하는 심층 상담을 의미

〈표 3-13〉 상담기능 하위요소

구 분	실 명
단순 복지정보 제공	급여 및 서비스에 대한 일반적인 정보 제공
보편적 사업 신청 상담	보편적인 급여 및 서비스에 대한 신청 상담
사례관리 등 심층 상담	욕구와 위기도 파악을 바탕으로 급여 및 서비스를 연계 및 의뢰

- ‘신청·접수’의 하위요소인 ‘보편적 복지사업 신청·접수’는 보편적인 복지사업에 대한 신청·접수를 의미하고, ‘사회서비스 신청·접수’는 건강보험료 부과금을 통해 복지대상자를 선정하는 사회서비스에 대한 신청·접수를 의미하며, ‘전 복지사업 신청·접수’는 현재 제공하고 있는 모든 복지사업에 대한 신청·접수를 의미함.

〈표 3-14〉 신청·접수 하위요소

구 분	설 명
보편적 복지사업 신청·접수	보편적인 복지사업에 대한 신청·접수
사회서비스 신청·접수	사회서비스에 대한 신청·접수
전 복지사업 신청·접수	모든 복지사업에 대한 신청·접수

- ‘모니터링’의 하위요소인 ‘신청·접수 관련 업무 정확성’은 복지대상자들이 급여 및 서비스를 신청·접수하는 단계에서 사회복지담당공무원들에게 제공되는 정보의 정확성을 의미하고, ‘신청대상자 복지급여’는 복지대상자들이 제공받은 급여 및 서비스의 정도가 적정한가를 의미하며, ‘부적정 수급’은 복지대상자들의 급여 및 서비스가 부정 또는 중복으로 제공되고 있는가를 의미함.

〈표 3-15〉 모니터링 하위요소

구 분	설 명
신청·접수 관련 업무 정확성	신청·접수 과정에서 제공되는 복지대상자들 관련 정보의 정확성
신청대상자 복지급여	급여 및 서비스의 제공 적정성
부적정 수급	급여 및 서비스의 부정 또는 중복 제공

- ‘정보기술의 활용성’의 하위 계층은 ‘유선’, ‘온라인’, ‘모바일’로 구성하였음.

- ‘유선’은 전선을 이용한 정보통신 방식을 활용하여 사이버 행정복지센터의 업무를 수행하는 것을 의미하며, ‘온라인’은 컴퓨터와 주변기기를 활용하여 사이버 행정복지센터의 업무를 수행하는 것을 의미하며, ‘모바일’은 스마트폰이나 태플릿 PC등과 같이 이동 전자기기를 활용하여 사이버 행정복지센터의 업무를 수행하는 것을 의미함.

〈표 3-16〉 정보기술의 활용성 하위요소

구 분	설 명
유선	전선을 이용한 정보통신 방식
온라인	컴퓨터와 주변기기를 활용
모바일	스마트폰이나 태블릿 PC 등 이동 전자기기를 활용

- ‘유선’의 하위요소인 ‘음성자동 상담 기능’은 복지대상자가 받고 있거나 받을 수 있는 정보를 상담원을 통하지 않고 전화로 상담하는 것을 의미하고, ‘speech to text 기능’은 복지대상자의 음성대화를 문자로 변환하여 복지대상자의 욕구나 필요한 급여 및 서비스 등에 대한 정보를 분류하여 분석할 수 있는 기능을 의미하며, ‘음성 확인 기능’은 복지대상자의 편의성을 증진하기 위해서 반복적이고 복잡한 복지업무 절차를 단순화하기 위한 음성식별 및 인증 기능을 의미함.

〈표 3-17〉 유선 하위요소

구 분	설 명
음성자동 상담 기능	상담원을 통하지 않고 정보를 상담하는 기능
speech to text 기능	음성대화를 문자로 변환하여 복지대상자의 관련 정보를 분류·분석
음성 확인 기능	반복적이고 복잡한 절차를 단순화하기 위한 음성식별 및 인증 기능

- ‘온라인’의 하위요소인 ‘챗봇 기능’은 복지대상자와의 문자 대화를 통해 복지대상자에게 알맞은 복지 정보나 연관 정보를 제공하는 기능을 의미하고, ‘정보알림 기능’은 복지대상자가 온라인을 통해 자신의 정보에 접근하고 변동에 관련된 정보를 제공받는 기능을 의미하고, ‘온라인 신청기능’은 직접 방문이 아닌 온라인을 통해 신청에 관련된 업무절차(서류제출 등)를 해결하는 기능을 의미함.

〈표 3-18〉 온라인 하위요소

구 분	설 명
챗봇 기능	문자 대화를 통해 알맞은 답이나 연관 정보를 제공하는 기능
정보알림 기능	온라인을 통해 자신의 정보에 접근하고 변동에 관련된 정보를 제공받음
온라인 신청기능	직접 방문이 아닌 온라인을 통해 신청에 관련된 업무 절차를 해결

- ‘모바일’의 하위요소인 ‘인공지능 상담’은 모바일 디바이스를 통한 인공지능 상담을 의미하고, ‘정보제공’은 모바일 디바이스를 통해 급여 및 서비스에 대한 정보를 제공받는 것을 의미하고, ‘모바일 신청기능’은 모바일 디바이스를 통해 급여 및 서비스를 신청하는 것을 의미함.

〈표 3-19〉 모바일 하위요소

구 분	설 명
인공지능 상담	모바일 디바이스를 통한 인공지능 상담
정보제공	모바일 디바이스를 통해 복지사업에 대한 정보를 제공
모바일 신청기능	모바일 디바이스를 통한 복지사업 신청

### 3. 1차 계층의 중요도

#### □ 사이버 행정복지센터 설립과 관련된 쟁점(1차 계층모형) 간의 중요도

- 사이버 행정복지센터 설립에 관련된 쟁점들 중 사회복지공무원의 행정 업무 부담을 줄이고, 복지대상자의 편의성을 증진시키는 방안에 대한 중요도인 ‘조직 목적 명확성(.393)’의 중요도가 가장 높게 나타났음.
- 그 다음으로 사이버 복지행정센터의 핵심 기능 수행하기 위한 ‘조직 기능 구체성(.237)’, 단순한 기술 차원이 아닌 사회 현안에 대한 문제해결 및 가치창출 수단으로서의 ‘정보기술의 활용성(.188)’, 사이버 복지행정센터의 목표를 달성하기 위한 ‘조직 설계 실현가능성(.181)’순으로 나타났음.

〈표 3-20〉 1차 계층의 중요도

	분석결과		
	중요도	순위	consistency ratio = 0.02
조직 목적 명확성	.393	1	<p>A radar chart with four axes representing different criteria. The values are: 조직 목적 명확성 (0.393), 조직 설계 실현가능성 (0.181), 조직 기능 구체성 (0.237), and 정보기술의 활용성 (0.188). The chart shows concentric lines for each criterion, with the highest value (0.393) at the top and the lowest (0.181) on the right.</p>
조직 설계 실현가능성	.181	4	
조직 기능 구체성	.237	2	
정보기술의 활용성	.188	3	

#### 4. 2차 계층모형의 중요도

□ ‘조직 목적 명확성’의 2차 계층모형의 중요도를 살펴보면, ‘이용자 편의성 (.552)’의 중요도가 크게 나타났고, ‘업무의 효율성(.246)’, ‘업무의 전문성 (.202)’ 순으로 중요도가 나타났음.

○ 복지대상자들의 급여 및 서비스에 대한 접근성과 편의성에 대한 상대적인 중요도가 복지업무 프로세스 개선 및 전문적인 정보 제공보다 상당히 높게 나타났음.

〈표 3-21〉 조직 목적 명확성 하위요소의 중요도

1차 계층	2차 계층	분석결과		
		중요도	순위	Consistency ratio = 0.003
조직 목적 명확성	업무의 효율성	.246	2	<p>A radar chart with three axes representing different criteria. The values are: 이용자 편의성 (0.552), 업무의 효율성 (0.246), and 업무의 전문성 (0.202). The chart shows concentric lines for each criterion, with the highest value (0.552) at the bottom and the lowest (0.202) on the right.</p>
	업무의 전문성	.202	3	
	이용자 편의성	.552	1	

□ ‘조직 설계 실현가능성’의 2차 계층모형의 구성요소들 간의 중요도를 살펴보면, ‘복지부(.393) 조직’의 중요도가 크게 나타났고, ‘시도 조직(.317)’, ‘시군구 조직(.290)’ 순으로 중요도가 나타났음.

○ 사이버 행정복지센터를 설립하는 방식으로 복지부 산하 조직을 통해 사이버 행정복지센터 업무를 수행하는 방식의 상대적 중요도가 높게 나타났음.

〈표 3-22〉 조직 설계 실현가능성 하위요소의 중요도

1차 계층	2차 계층	분석결과		
		중요도	순위	Consistency ratio = 0.003
조직 설계 실현가능성	복지부 조직	.393	1	
	시도 조직	.317	2	
	시군구 조직	.290	3	

□ ‘조직 기능 구체성’의 2차 계층모형의 중요도를 살펴보면, ‘신청·접수(.476)’의 중요도가 크게 나타났고, ‘상담(.309)’, ‘모니터링(.215)’ 순으로 중요도가 나타났음.

○ ‘조직 목적 명확성’에서 ‘이용자 편의성’의 중요도가 높게 나타난 것과 유사하게 복지대상자들이 제출해야 하는 정보 및 증빙서류를 간소화하고 한 번의 신청으로 여러 급여 및 서비스가 포괄적으로 신청이 가능한 ‘신청·접수’에 대한 중요도가 상대적으로 높게 나타났음.

〈표 3-23〉 조직 기능 구체성 하위요소의 중요도

1차 계층	2차 계층	분석결과		
		중요도	순위	Consistency ratio = 0.003
조직 기능 구체성	상담	.309	2	
	신청·접수	.476	1	
	모니터링	.215	3	

□ ‘정보기술의 활용성’의 2차 계층모형의 중요도를 살펴보면, ‘모바일(.508)’의 중요도가 가장 크게 나타났고, ‘온라인(.343)’, ‘유선(.149)’ 순으로 중요도가 나타났음.

○ 전자 기기를 통해 시·공간적인 제약 없이 자유롭게 접근이 가능한 정보기술이 사이버 행정복지센터에 접목되는 것에 대한 중요도가 상당히 높게 나타났음.

〈표 3-24〉 정보기술의 활용성 하위요소의 중요도

1차 계층	2차 계층	분석결과		
		중요도	순위	Consistency ratio = 0.003
정보기술의 활용성	유선	.149	3	
	온라인	.343	2	
	모바일	.508	1	

□ 2차 계층모형의 중요도를 종합하여 살펴보면, ‘조직 목적 명확성’의 ‘이용자 편의성(.217)’이 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 ‘조직 기능 구체성’의 ‘신청접수(.113)’, ‘조직 목적 명확성’의 ‘업무의 효율성(.097)’, ‘정보기술의 활

용성의 모바일(.095)', '조직 목적 명확성의 업무의 전문성(.079)' 순으로 나타났다.

- '조직 목적 명확성'의 2차 계층모형의 중요도는 전반적으로 높게 나타났는데 이를 통해, 향후 사이버 행정복지센터를 설립할 단계에서부터 사이버 행정복지센터의 목적을 명확하게 설정하고 설립해야 한다는 시사점이 도출되며, 특히 '이용자 편의성'을 증진시킬 수 있도록 해야 함.

〈표 3-25〉 2차 계층 종합 중요도

1차 계층	2차 계층	분석결과		
		중요도	순위	Consistency ratio = 0.01
조직 목적 명확성	업무의 효율성	.097	3	
	업무의 전문성	.079	5	
	이용자 편의성	.217	1	
조직 설계 실현가능성	복지부 조직	.071	7	
	시도 조직	.058	9	
	시군구 조직	.053	10	
조직 기능 구체성	상담	.073	6	
	신청접수	.113	2	
	모니터링	.051	11	
정보기술의 활용성	유선	.028	12	
	온라인	.065	8	
	모바일	.095	4	

### 5. 3차 계층모형의 중요도

□ '조직 목적 명확성'의 하위요소인 '업무의 효율성'의 구성요소들 간의 중요도는 '인력배치 및 운용의 효율화(.390)', '읍면동 업무 감소(.332)', '신청·접수 업무 광역화(.278)' 순으로 나타났다.

- 사이버 행정복지센터와 읍·면·동의 역할 정립을 통해 일선 사회복지담당공무원들의 전문성 및 자율성을 강화하여 복지업무 프로세스 개선하는 방식의 중요도가 가장 높게 나타났다.

〈표 3-26〉 업무의 효율성 하위요소 중요도

1차 계층	2차 계층	3차 계층	분석결과		
			중요도	순위	Consistency ratio = 0.001
조직 목적의 명확성	업무의 효율성	신청·접수 업무 광역화	.278	3	
		읍면동 업무 감소	.332	2	
		인력배치 및 운용의 효율화	.390	1	

□ 1차 계층모형인 ‘조직 목적 명확성’의 하위요소인 ‘업무의 전문성’의 구성요소들 간의 중요도는 ‘신청·접수 기능 전문화(.390)’, ‘상담 기능 전문화(.313)’, ‘읍면동 기능 전문화(.279)’ 순으로 나타났음.

○ 사이버 행정복지센터의 목적을 달성하기 위해서 단순 정보안내, 상담 및 복지급여 신청·접수 등 현재 읍·면·동에서 수행하고 있는 업무에 대한 전문성 강화에 대한 중요도가 높게 나타났음.

〈표 3-27〉 업무의 전문성 하위요소 중요도

1차 계층	2차 계층	3차 계층	분석결과		
			중요도	순위	Consistency ratio = 0.001
조직 목적의 명확성	업무의 전문성	상담 기능 전문화	.313	2	
		신청·접수 기능 전문화	.408	1	
		읍면동 기능 전문화	.279	3	

□ 1차 계층모형인 ‘조직 목적 명확성’의 하위요소인 ‘이용자 편의성’의 구성요소들 간의 중요도는 ‘전화 상담 용이(.352)’, ‘전화 신청 용이(.350)’, ‘내방불편 감소(.297)’ 순으로 나타났음.

○ 사이버 행정복지센터를 이용하는 복지대상자들의 편의성을 높이기 위해서는 전화를 통한 상담 및 신청이 이루어져야 함.

〈표 3-28〉 이용자 편의성 하위요소 중요도

1차 계층	2차 계층	3차 계층	분석결과		
			중요도	순위	Consistency ratio = 0.001
조직 목적의 명확성	이용자 편의성	내방불편 감소	.297	3	
		전화 신청 용이	.350	2	
		전화 상담 용이	.352	1	

□ 1차 계층모형인 ‘조직 설계 실현가능성’의 하위요소인 ‘복지부 조직’의 구성요소들 간의 중요도는 ‘129 콜센터(.439)’, ‘사회보장정보원 본부(.381)’, ‘별도 기관 설립(.180)’ 순으로 나타났음.

○ 129 콜센터는 현재 상담 및 안내에 대한 서비스를 제공하고 있기에 129 콜센터를 역할을 확대하여 사이버 행정복지센터의 역할을 수행하는 방안에 대한 선호도가 높게 나타났음.

〈표 3-29〉 복지부 조직 하위요소 중요도

1차 계층	2차 계층	3차 계층	분석결과		
			중요도	순위	Consistency ratio = 0.001
조직 설계 실현가능성	복지부 조직	129 콜센터	.439	1	
		사회보장정보원 본부	.381	2	
		별도 기관 설립	.180	3	

□ 1차 계층모형인 ‘조직 설계 실현가능성’의 하위요소인 ‘시도 조직’의 구성요소들 간의 중요도는 ‘시도 위탁기관(.474)’, ‘시도 소속 조직(.266)’, ‘시도 산하공단(.259)’ 순으로 나타났음.

〈표 3-30〉 시도 조직 하위요소 중요도

1차 계층	2차 계층	3차 계층	분석결과		
			중요도	순위	Consistency ratio = 0.001
조직 설계 실현가능성	시도 조직	시도 소속 조직	.266	2	
		시도 산하공단(출연기관)	.259	3	
		시도 위탁기관	.474	1	

□ 1차 계층모형인 ‘조직 설계 실현가능성’의 하위요소인 ‘시군구 조직’의 구성요소들 간의 중요도는 ‘시군구 콜센터 위탁(.384)’, ‘시군구청 조직(.352)’, ‘시군구청 출연기관(.263)’ 순으로 나타났음.

〈표 3-31〉 시군구 조직 하위요소 중요도

1차 계층	2차 계층	3차 계층	분석결과		
			중요도	순위	Consistency ratio = 0.001
조직 설계 실현가능성	시군구 조직	시군구청 조직	.352	2	
		시군구청 출연기관	.263	3	
		시군구 콜센터 위탁	.384	1	

□ 1차 계층모형인 ‘조직 기능 구체성’의 하위요소인 ‘상담’의 구성요소들 간의 중요도는 ‘보편적 사업 신청 상담(.551)’, ‘사례관리 등 심층 상담(.239)’, ‘단순 복지정보 제공(.210)’ 순으로 나타났음.

○ 사이버 행정복지센터의 역할은 급여 및 서비스에 대한 단순한 정보 제공에 그치는 것이 아니라 복지사업을 신청할 수 있는 기능 확대를 선호하고 있으며, 보다 전문적인 사례관리에 대한 선호도는 낮게 나타났음.

〈표 3-32〉 상담 하위요소 중요도

1차 계층	2차 계층	3차 계층	분석결과		
			중요도	순위	Consistency ratio = 0.001
조직 기능 구체성	상담	단순 복지정보 제공	.210	3	
		보편적 사업 신청 상담	.551	1	
		사례관리 등 심층 상담	.239	2	

□ 1차 계층모형인 ‘조직 기능 구체성’의 하위요소인 ‘신청접수’의 구성요소들 간의 중요도는 ‘보편적 복지사업 신청접수(.427)’, ‘사회서비스 신청접수(.293)’, ‘전 복지사업 신청접수(.280)’ 순으로 나타났음.

○ 앞선 결과에서 단순 정보제공보다는 신청·접수에 대한 선호도가 높게 나타났는데 이를 좀 더 세분화하여 살펴본 결과, 전 복지사업 및 사회서비스를 신청·접수 받는 방식보다는 보편적인 복지사업에 대한 신청·접수를 받는 방식에 대한 선호도가 더 높게 나타났음.

〈표 3-33〉 신청접수 하위요소 중요도

1차 계층	2차 계층	3차 계층	분석결과		
			중요도	순위	Consistency ratio = 0.001
조직 기능 구체성	신청접수	보편적 복지사업 신청접수	.427	1	
		사회서비스 신청접수	.293	2	
		전 복지사업 신청접수	.280	3	

□ 1차 계층모형인 ‘조직 기능 구체성’의 하위요소인 ‘모니터링’의 구성요소들 간의 중요도는 ‘신청접수 관련 업무 정확성(.597)’, ‘복지급여 관련 모니터링(.229)’, ‘부적정 수급 모니터링(.174)’ 순으로 나타났음.

○ ‘조직 기능 구체성’의 하위요소들에 중요도 중 ‘모니터링’에 대한 중요도가 가장 낮게 나타났으며, 특히 ‘부적정 수급 모니터링’에 대한 중요도가 가장 낮게 나타났음.

〈표 3-34〉 모니터링 하위요소 중요도

1차 계층	2차 계층	3차 계층	분석결과		
			중요도	순위	Consistency ratio = 0.001
조직 기능 구체성	모니터링	신청접수 관련 업무 정확성	.597	1	
		복지급여 관련 모니터링	.229	2	
		부적정 수급 모니터링	.174	3	

□ 1차 계층모형인 ‘정보 기술의 활용성’의 하위요소인 ‘유선’의 구성요소들 간의 중요도는 ‘음성 확인 기능(.390)’, ‘speech to text(.356)’, ‘음성자동 상담기능(.253)’ 순으로 나타났음.

〈표 3-35〉 모니터링 하위요소 중요도

1차 계층	2차 계층	3차 계층	분석결과		
			중요도	순위	Consistency ratio = 0.001
정보 기술의 활용성	유선	음성자동 상담기능	.253	3	
		speech to text 기능	.356	2	
		음성 확인 기능	.390	1	

□ 1차 계층모형인 ‘정보 기술의 활용성’의 하위요소인 ‘온라인’의 구성요소들 간의 중요도는 ‘온라인 신청 기능(.535)’, ‘정보알림 기능(.267)’, ‘챗봇 기능(.197)’ 순으로 나타났음.

○ ‘조직 목적 명확성’의 ‘이용자 편의성’과 ‘조직 기능 구체성’의 ‘신청·접수’의 중요도가 높게 나타난 결과와 같은 맥락으로 ‘온라인 신청 기능’에 대한 중요도가 높게 나타났음.

〈표 3-36〉 모니터링 하위요소 중요도

1차 계층	2차 계층	3차 계층	분석결과		
			중요도	순위	Consistency ratio = 0.001
정보 기술의 활용성	온라인	챗봇 기능	.197	3	
		정보알림 기능	.267	2	
		온라인 신청 기능	.535	1	

□ 1차 계층모형인 ‘정보 기술의 활용성’의 하위요소인 ‘모바일’의 구성요소들 간의 중요도는 ‘모바일 신청 기능(.555)’, ‘정보제공(.234)’, ‘인공지능 상담(.212)’ 순으로 나타났음.

- ‘정보 기술의 활용성’ 중 ‘모바일’에 대한 중요도가 가장 높게 나타났으며, ‘모바일’ 중 ‘모바일 신청 기능’에 대한 중요도가 가장 높게 나타났는데, 이는 신청·접수에 대한 중요도가 높은 것과 일치하는 결과임.

〈표 3-37〉 모니터링 하위요소 중요도

1차 계층	2차 계층	3차 계층	분석결과		
			중요도	순위	Consistency ratio = 0.001
정보 기술의 활용성	모바일	인공지능 상담	.212	3	
		정보제공	.234	2	
		모바일 신청 기능	.555	1	

### 6. 전체 세부지표별 중요도

- 전체 세부지표별 중요도를 살펴보면, ‘조직 목적 명확성’의 하위 계층인 ‘이용자 편의성’의 세부 항목들인 ‘전화 신청 용이(.076)’, ‘전화 상담 용이(.076)’, ‘내방불편 감소(.065)’가 가장 높게 나타났음.
- 그 다음으로 ‘정보기술의 활용성’의 하위 계층인 ‘모바일’의 세부 항목 중 ‘모바일 신청 기능(.053)’, ‘조직 기능 구체성’의 하위 계층인 ‘신청접수’의 세부 항목 중 ‘보편적 복지사업 신청접수(.048)’, ‘조직 기능 구체성’의 하위 계층인 ‘상담기능’의 세부 항목 중 ‘보편적 사업 신청 상담(.040)’ 순으로 중요도가 높게 나타났음.
- 이와 반대로 ‘정보기술의 활용성’의 하위 계층인 ‘유선’의 세부 항목들인 ‘음성자동 상담기능(.007)’, ‘speech to text(.010)’, ‘음성 확인 기능(.011)’의 중요도가 낮게 나타났고, ‘조직 기능 구체성’의 하위 계층인 ‘모니터링’의 세부 항목 중 ‘부적정 수급 모니터링(.009)’의 중요도가 낮게 나타났음.

- 결과를 종합하여 살펴보면, 사이버 행정복지센터는 복지대상자의 편의성 증진을 목적으로 설립되어야 하며, 이러한 목적을 달성하기 위해 모바일과 관련된 정보기술을 적극적으로 활용할 수 있는 환경을 조성하여 보편적인 복지사업에 대한 신청·접수에 관련된 업무를 수행해야 하는 것으로 나타났다.

〈표 3-38〉 전체 세부항목별 중요도

1차 계층	2차 계층	3차 계층	분석결과		
			중요도	순위	일관성비율
조직 목적 명확성	업무의 효율성	신청접수 업무 광역화	.027	15	0.01
		읍면동 업무 감소	.032	10	
		인력배치 및 운용의 효율화	.038	7	
	업무의 전문성	상담 기능 전문화	.025	18	
		신청접수 기능 전문화	.032	10	
		읍면도 기능 전문화	.022	19	
	이용자 편의성	내방불편 감소	.065	3	
		전화 신청 용이	.076	1	
		전화 상담 용이	.076	1	
조직 설계 실현가능성	복지부 조직	129 콜센터	.031	13	
		사회보장정보원 본부	.027	15	
		별도 기관 설립	.013	30	
	시도 조직	시도 소속 조직	.015	26	
		시도 산하 공단(출연기관)	.015	26	
		시도 위탁기관	.027	15	
	시군구 조직	시군구청 조직	.019	23	
		시군구청 출연기관	.014	29	
		시군구 콜센터 위탁	.020	21	
조직 기능 구체성	상담기능	단순 복지정보 제공	.015	26	
		보편적 사업 신청 상담	.040	6	
		사례관리 등 심층 상담	.018	24	
	신청접수	보편적 복지사업 신청접수	.048	5	
		사회서비스 신청접수	.033	9	
		전 복지사업 신청접수	.032	10	
	모니터링	신청접수 관련 업무 정확성	.030	14	
		복지급여 관련 모니터링	.012	32	
		부적정 수급 모니터링	.009	35	
정보기술의 활용성	유선	음성자동 상담기능	.007	36	
		speech to text 기능	.010	34	
		음성 확인 기능	.011	33	
	온라인	챗봇 기능	.013	30	
		정보알림 기능	.017	25	
		온라인 신청 기능	.035	8	
	모바일	인공지능 상담	.020	21	
		정보제공	.022	19	
		모바일 신청 기능	.053	4	

제 4 장

## 세부 기능 및 업무처리 분석

---

제1절 사이버 행정복지센터 세부 기능

제2절 세부 기능별 업무설계



# 4

## 세부 기능 및 업무처리 분석 <

### 제1절 사이버 행정복지센터 세부 기능

□ 본 절에서는 조사유형에 따른 업무처리 현황을 세부적으로 분석하여 시사점을 도출하였음.

#### 1. 조사유형에 따른 업무처리 현황 분석

##### 1) 통합조사 실시사업

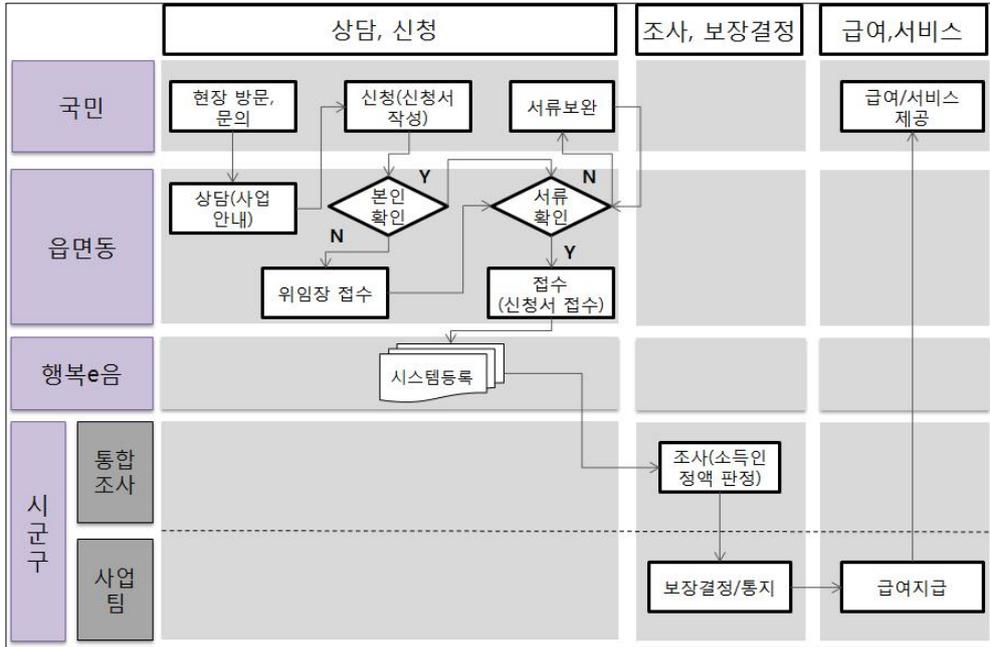
□ 통합조사를 실시하는 사업은 대표적으로 기초생활보장, 기초연금, 장애인복지(경증장애수당, 장애아동수당, 장애인자립자금대여)사업, 장애인연금, 타법에 의한 의료급여, 차상위 본인부담경감, 차상위 자활지원, 한부모가족지원, 차상위 자산형성지원 사업이 있음.

□ 업무처리 절차는 오프라인(현장접수), 온라인(인터넷모바일) 유형으로 분류가능한 기초연금을 대상으로 분석하고자 함.

##### 1-1) 통합조사 실시사업 : 오프라인 유형의 업무절차

□ 오프라인(읍면동 주민센터 현장접수) 유형의 업무절차는 아래의 [그림 4-1]와 같음.

[그림 4-1] 통합조사 실시사업의 업무절차(오프라인 유형)



□ 상담·신청

- 상담, 신청절차는 민원인이 현장을 방문하는 순간부터, 신청서를 접수받고 시스템(행복e음)에 등록하는 시점까지의 업무행위가 발생함.
  - 민원인 : 최초 현장방문 시점에서 대상 복지사업을 문의
  - 읍면동 주민센터 공무원 : 문의한 사항에 대한 상담(또는 사업안내) 실시
  - 민원인 : 상담 받은 복지사업에 대한 신청서 작성
  - 읍면동 주민센터 공무원 : 본인 확인절차를 실시하고, 본인인 경우 제출된 서류를 확인함, 본인이 아닌 경우 위임장을 접수받고 제출된 서류를 확인함.
    - 제출된 서류에 문제가 없을 경우 신청서를 접수받고 시스템(행복e음)에 등록
    - 제출된 서류에 보완할 사항이 발생하면 민원인에게 서류 보완을 요청하고 서류가 확인된 이후 신청서를 접수받음, 이후 시스템(행복e음)에 등록을 실시함.

- 시스템(행복e음)에 등록이 완료되고 난 이후 조사 단계는 시군구(통합조사팀)에 업무이관

#### □ 조사·보장결정

- 조사단계는 읍면동 주민센터에서 신청, 접수를 완료하여 업무가 이관된 이후 실시됨.
  - 시군구(통합조사팀) : 시스템(행복e음)으로부터 공적자료 등을 통해 소득·재산 조사 실시, 소득인정액을 산정함.
  - 조사결과에 대하여 적합성 여부를 판정한 후 시군구(사업팀)으로 보장결정 업무를 이관함.
- 보장결정 단계는 통합조사팀에서 조사결과를 판정하고 업무를 이관시킨 이후 실시됨.
  - 시군구(사업팀) : 해당 사업에 대한 보장내용을 결정하고 민원인에게 내용을 통지함.

#### □ 급여·서비스

- 보장결정이 완료되어 급여지급이 결정되면 민원인에게 급여서비스를 제공함.
- 시군구 회계팀 : e호조를 통해 현금급여 지급

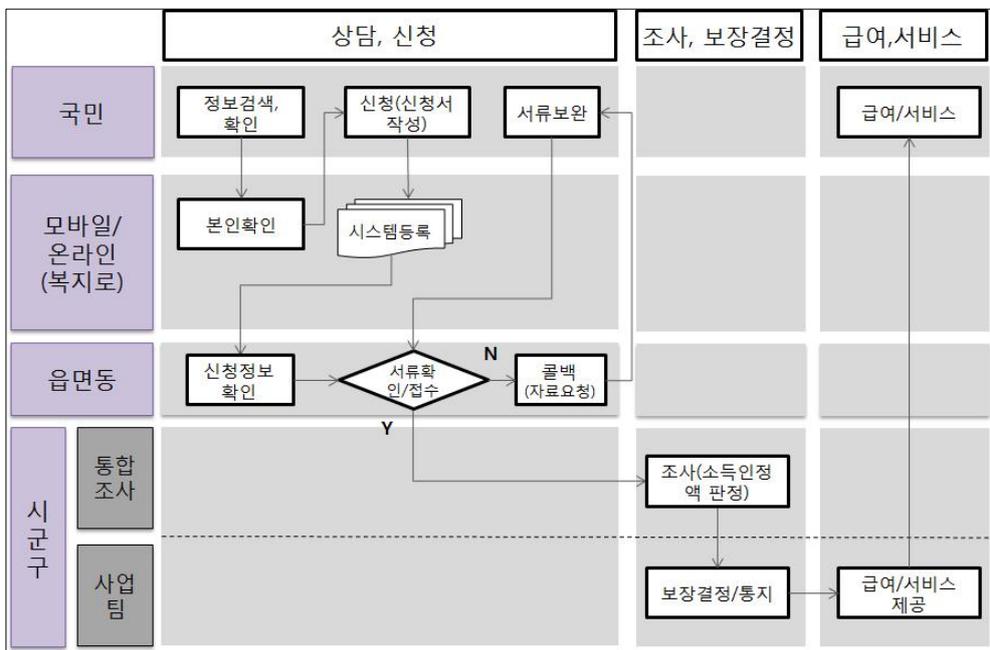
#### □ 오프라인 업무처리 분석에 따른 시사점

- 현장(읍면동 주민센터)에서 상담, 신청, 접수를 완료하고 시군구(통합조사)에서 조사를 실시, 시군구(사업팀)에서 보장결정을 실시하고 급여를 지급
  - 읍면동 주민센터, 시군구 통합조사팀, 시군구 사업팀의 업무절차와 분장이 가장 명확하게 구분되어 있음.
  - 다만, 외부기관(기초연금의 경우 국민연금공단)에서 신청한 복지사업의 경우 바로 접수되지 않고 읍면동 주민센터에서 신청서류를 재확인한 후 접수처리하여 업무 부담이 발생(주민센터의 업무 과중)
- 읍면동 주민센터의 업무쏠림 심화로 다양한 신청, 접수채널의 확보 필요

- 사회서비스(노인돌봄, 장애인활동지원, 가사간병, 산모신생아 등), 노인 일자리 사업, 아동급식, 보육료, 양육수당 등 조사사업, 미조사사업, 즉 시처리 업무(증명서 발급), 상담 등 다양한 종류의 복지사업을 주민센터에서 접수하고 있기 때문에 업무의 과중이 예상됨.
- 따라서 다양한 채널(온라인 : 모바일/인터넷, 유선 : 콜센터 신청)을 확보하여 읍면동의 업무쏠림을 완화할 필요가 있음.

1-2) 통합조사 실시사업 : 온라인(인터넷/모바일) 유형의 업무절차

[그림 4-2] 통합조사 실시사업의 업무절차(온라인 유형)



□ 상담·신청

- 통합조사 실시사업 중 온라인으로 신청이 가능한 사업은 시스템(행복e음)에 사용자가 신청한 후 읍면동에서 신청정보와 제출서류를 확인하는 업무절차상 특징이 있음.
- 이 경우 서류의 미비나 보완이 있을 경우 아웃바운드 콜(콜백)을 통해 민원인에게 서류 보완을 요청하고 다시 제출받음.

- 민원인 : 스스로 정보를 검색하거나 확인한 후, 시스템에서 본인확인을 실시하여 신청서를 작성하고 서류를 등록함.
- 읍면동 주민센터 : 민원인이 신청한 정보를 확인하고, 제출해야 할 서류를 확인한 후 이상이 발견되지 않을 때 시군구에 조사업무를 이관함.
- 제출 서류에 이상이 발견될 경우 주민센터에서 유선을 통해 자료를 요청 (아웃바운드 콜 : 콜백)
- 추가 자료제출이 완료되면 신청한 정보에 대해 접수처리가 이루어지고, 조사업무를 이관함.

#### □ 조사, 보장결정, 급여·서비스

- 온라인에서 접수처리가 완료되면 시군구(통합조사팀)에서 조사업무를 진행하고 시군구(사업팀)에서 보장결정을 완료함.
  - 조사단계 부터는 오프라인 신청과 동일한 업무처리 절차가 발생함.
  - 조사 : 시군구(통합조사팀)에서 접수된 민원인의 소득인정액을 산정하고 적합성 여부를 판정한 후 업무이관
  - 보장결정 : 시군구(사업팀)에서 소득인정액을 통해 보장내용을 결정, 결정내용을 통지함.
- 시군구(사업팀)에서 급여액이 결정되면 민원인에게 급여·서비스를 제공함
  - 현금급여의 경우 시군구(회계팀)이 지급처리

#### □ 온라인 업무처리 분석에 따른 시사점

- 인터넷, 모바일에 대한 접근성이 낮은 민원인, 국민의 경우 오프라인(읍면동 주민센터)으로 직접 방문해야 하는 한계가 있음.
  - 따라서 현장접수 비율이 여전히 높게 나타남.
  - 인터넷, 모바일 외에 유선(콜센터)을 통해 신청할 수 있도록 채널을 다양화 할 경우 읍면동 주민센터의 업무부담을 완화시킬 수 있음.
    - 특히, 고령자 및 시각장애인의 경우 유선을 통한 접수가 필요함.

- 민원인(국민)이 온라인(인터넷, 모바일)로 사업신청을 하더라도, 관할 읍면동 주민센터에서 신청서와 서류를 재확인한 후 조사단계로 이관시킴.
  - 따라서 아웃바운드 콜(서류 미비 시 대상자에게 서류 보완을 요청하는 확인전화)이 업무절차에 추가되며, 이로 인한 읍면동의 업무가 지속 발생
  - 정보시스템(행복e음)으로 제출 자료의 무결성이 확인될 경우 시스템이나 콜센터에서 접수 처리를 완료시킬 수 있도록 업무절차의 변경이 필요

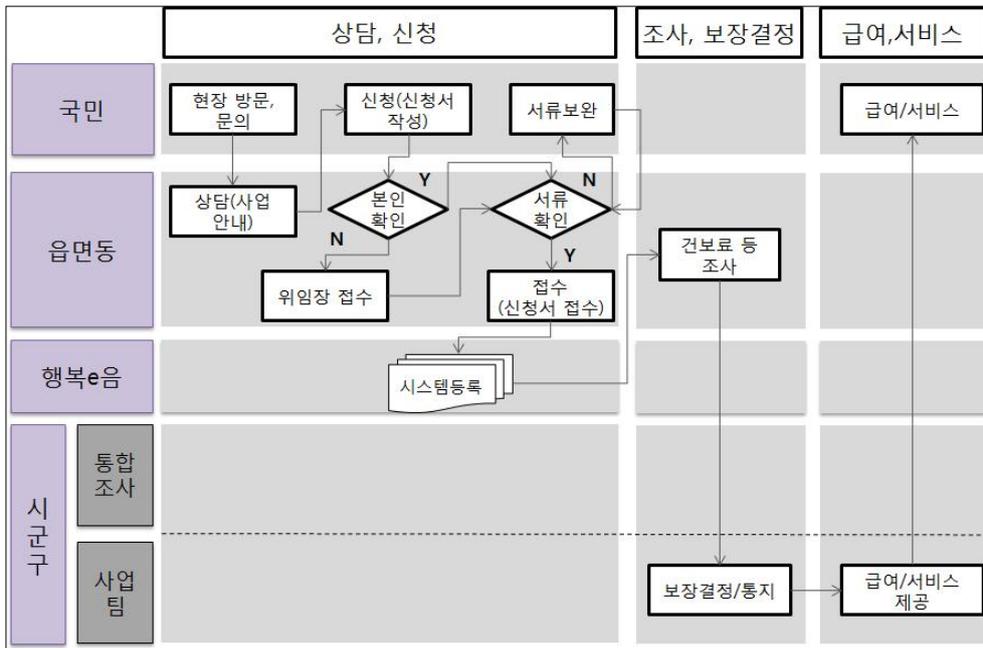
## 2) 건보료 조사 사업

- 건보료를 조사하는 사업은 대부분 사회서비스(바우처사업 : 노인돌봄, 발달장애서비스, 장애인활동지원, 가사간병방문지원, 지역사회서비스) 사업과 노인인자리사업, 시설입소 신청 등이 주요 대상군임.
- 건보료 조사사업은 통합조사 실시사업과 마찬가지로 오프라인(현장방문), 온라인(인터넷, 모바일) 유형의 업무처리가 발생함.

### 2-1) 건보료조사 사업 : 오프라인 유형의 업무절차

- 통합조사를 실시하지 않고 건보료를 조사하는 사업은 다음의 [그림 4-3] 과 같은 업무절차를 가지고 있음.

[그림 4-3] 건보료 조사 실시사업의 업무절차(오프라인 유형)



□ 건보료조사 사업은 특징적으로 조사절차를 시군구에서 실시하지 않고, 읍면동에서 처리함.

□ 상담·신청

- 상담, 신청절차는 통합조사를 실시하는 사업의 절차와 동일하게 진행됨
  - 민원인의 현장방문과 문의가 이루어지면 읍면동 주민센터에서 상담을 실시
  - 상담 받은 복지사업에 대해 민원인이 신청서를 작성하고, 본인확인 여부를 실시한 이후 서류를 확인
  - 서류 확인이 완료된 경우 신청서를 접수하고 시스템(행복e음)에 등록
- 시스템(행복e음)에 등록이 완료되면 읍면동에서 바로 건보료 조사를 실시

□ 조사, 보장결정

- 조사단계는 읍면동 주민센터에서 신청, 접수가 완료된 이후 실시됨.

- 읍면동 주민센터 : 시스템(행복e음)으로부터 건강보험료 조회를 통해 자격기준의 확인을 실시함.
- 조사결과에 대하여 적합성 여부를 판정한 후 시군구(사업팀)으로 보장결정 업무를 이관함
- 읍면동에서 조사결과를 확인한 이후 업무를 시군구(사업팀)에서 보장결정 업무를 이관 받아 확정
  - 시군구(사업팀) : 해당 사업에 대한 보장내용을 결정하고 민원인에게 내용을 통지함.

□ 급여·서비스

- 시군구(사업팀)에서 보장결정이 완료되어 급여지급이 결정되면 민원인에게 급여·서비스를 제공함.

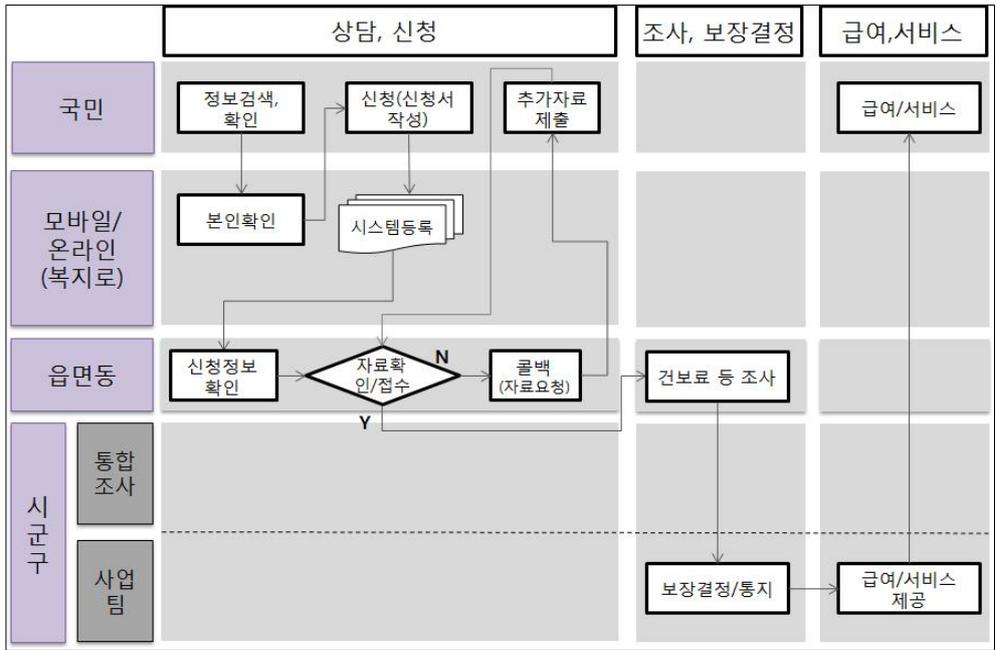
□ 오프라인 업무처리 분석에 따른 시사점

- 현장에서 자격기준(건강보험료)에 대한 조사까지 완료되어 업무처리가 신속하게 진행되는 장점이 있지만, 읍면동에서 지나치게 업무가 과중화 되어 있음.
  - 상담, 신청, 자료 확인, 조사업무를 모두 처리하여 업무분배가 필요
- 읍면동 주민센터의 업무쏠림 심화로 고객 접촉채널(유선: 콜센터) 확대가 필요
  - 대부분의 복지사업을 읍면동에서 신청하고, 특정기간(2~3월 : 보육료, 유아학비)에 업무가 집중될 경우 다른 사업의 신청, 접수와 복지대상자 관리에 영향이 발생됨.

2-2) 건보료조사 사업 : 온라인 유형의 업무절차

□ 건보료를 조사하는 사업 중 온라인으로 신청 가능한 사업은 다음의 [그림 4-4] 와 같은 업무절차를 가지고 있음.

[그림 4-4] 건보료 조사 실시사업의 업무절차(온라인 유형)



□ 건보료 조사사업 중 온라인 신청 대상 사업은 신청에 따른 정보 및 자료 확인, 접수 과정을 읍면동 주민센터에서 실시하여 실제 오프라인 처리와 큰 차별성이 없음.

□ 오히려 제출자료 미비 시 아웃바운드 콜(콜백) 업무가 추가되어 추가자료 제출을 요청하는 등 읍면동 업무의 과중화가 발생

□ 상담·신청, 조사, 보장결정, 급여·서비스

○ 상담·신청 업무절차 중 시스템(복지로)에서 처리되는 업무 절차는 통합조사 실시유형과 동일함.

- 즉 민원인이 정보를 검색하고 본인을 확인, 신청서를 작성하여 시스템에 등록하는 절차는 온라인 업무 유형에서 동일하게 발생함.
- 시스템 등록 이후 업무가 읍면동으로 이관되어 신청정보를 확인하고, 자료를 확인한 후 접수처리가 진행됨.
  - 이때 자료에 문제가 있을 시 읍면동에서 추가자료 제출을 요청하는 아웃바운드 콜 업무가 추가됨.
- 접수 처리 이후 읍면동에서 건강보험료를 조사한 후 시군구(사업팀)으로 보장결정 업무를 이관시킴.
  - 시군구(사업팀)에서 해당사업에 대한 보장내용을 결정하고, 민원인에게 통지
- 시군구(사업팀)에서 최종적으로 급여·서비스를 실시함.

□ 온라인 업무처리 분석에 따른 시사점

- 온라인(인터넷, 모바일) 접수가 가능함에도 불구하고 현장접수 비중이 여전히 높음.
  - 특히 인터넷과 모바일 신청이 어려운 민원인의 경우 직접 방문해야 하는 경우가 대부분이기 때문에 읍면동의 업무부담은 여전히 존재함.
  - 따라서 다양한 채널을 통해 신청을 받을 수 있도록 채널 다양화
- 민원인이 온라인(인터넷·모바일)으로 사업신청을 하더라도, 관할 읍면동 주민센터 공무원이 신청서와 서류를 확인한 후 조사를 실시함.
  - 신청서와 서류가 미비할 경우 아웃바운드 콜이 발생하여 읍면동에서는 또 다른 업무가 발생됨.
  - 시스템으로 서류의 무결성과 급여기준 적정성이 확인되는 경우 바로 접수될 수 있는 체계로 신속한 업무처리체계로 변경하고, 읍면동의 업무 부담을 완화시킬 수 있는 방안 필요

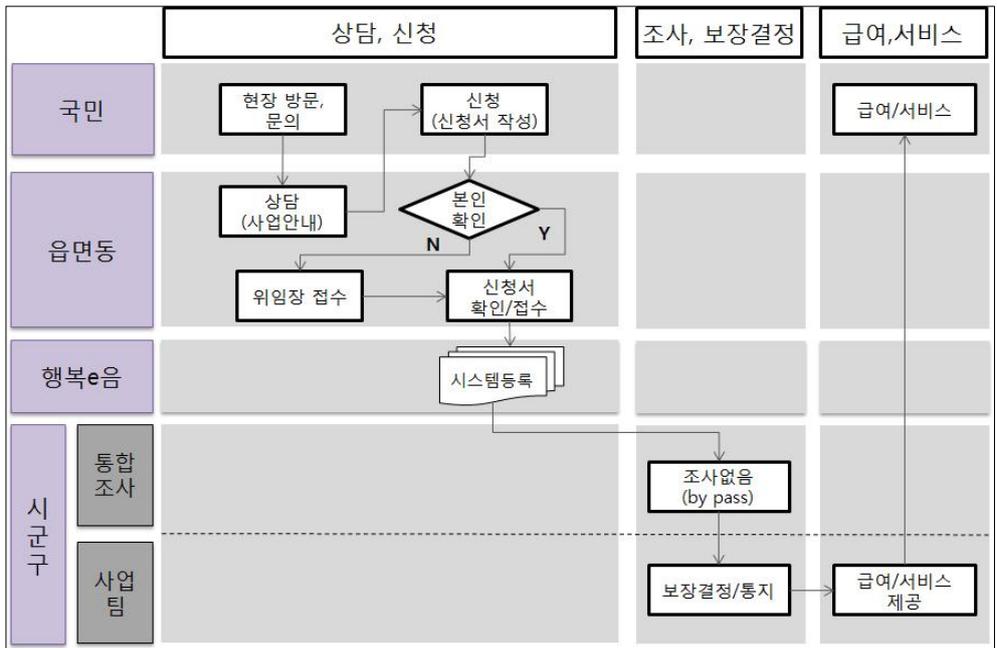
### 3) 미조사 사업

- 미조사 사업은 보편적 복지서비스를 제공하는 복지사업으로 보육료, 유아학비, 양육수당이 해당됨.
- 이 경우의 사업은 복지대상이 일정한 자격기준(연령, 취학상태)을 달성하게 되면 수급자격이 부여되기 때문에 별도의 조사를 거치지 않고 신청 후 보장결정으로 이관됨.

#### 3-1) 미조사 사업 : 오프라인 유형의 업무절차

- 조사를 실시하지 않는 사업의 오프라인 업무절차는 다음의 [그림 4-5] 과 같이 이루어짐.
- 미조사사업의 경우 상담, 신청, 접수의 업무가 비교적 간단하게 진행됨.
- 상담·신청, 보장결정, 급여·서비스
  - 미조사 유형의 사업의 신청은 민원인(본인)이 사업내용에 대한 문의와 상담을 요청 후 이에 대한 신청과 본인확인 절차를 통해 사업의 신청서를 작성하는 단계로 진행됨.
    - 이후 시스템(행복e음)에 등록하며, 시군구(사업팀)에서 보장결정을 실시하고 민원인에게 결과를 통지함.

[그림 4-5] 미조사 실시사업의 업무절차(오프라인 유형)



□ 오프라인 업무처리 분석에 따른 시사점

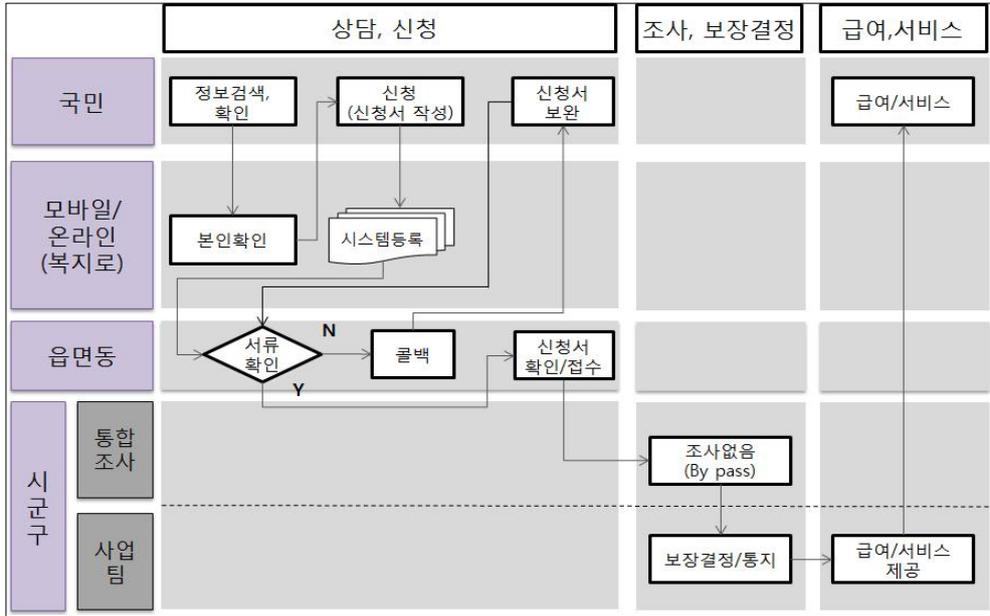
- 온라인(인터넷, 모바일) 접수가 가능함에도 불구하고 현장접수 비중이 여전히 높아 읍면동 주민센터의 업무 부담이 지속되고 있음.
  - 특히 특정기간(2~3월)에 대상자가 집중되기 때문에, 시기적 문제점을 해소할 수 있는 방안의 마련이 필요
  - 콜센터를 통해 읍면동 주민센터의 업무를 분산시키고, 온라인(인터넷/모바일) 접근성이 낮은 국민의 편의성을 향상 시킬 필요가 있음.

3-2) 미조사 사업 : 온라인 유형의 업무절차

□ 조사를 실시하지 않는 사업의 온라인 업무절차는 다음의 [그림 4-6] 과 같음.

□ 미조사사업의 온라인 업무는 주로 본인확인을 하는 단계가 중심으로 업무가 구성되어 있으며, 신청서 접수 이후 읍면동으로 업무가 이관되어 이후 절차를 진행함.

[그림 4-6] 미조사 실시사업의 업무절차(온라인 유형)



□ 상담·신청, 보장결정, 급여·서비스

- 민원인 : 복지사업 정보를 확인한 후 온라인을 통해 본인 확인을 실시하고, 신청서를 작성하면 신청내용이 시스템에 등록됨.
- 읍면동 주민센터
  - 시스템에 등록된 서류를 관할 읍면동에서 재확인하여 서류상 이상이 없을 경우 접수 처리를 실시함.
  - 시스템에 등록된 서류 중 이상이 발견된 경우 아웃바운드 콜을 통해 민원인에게 신청서의 보완을 안내하고, 신청서 서류가 이상이 없을 경우 접수처리
- 시군구(사업팀)에서 보장결정을 실시하고 민원인에게 결정내용을 통지한 후 급여·서비스를 제공함.

□ 온라인 업무처리 분석에 따른 시사점

- 온라인 접수가 가능함에도 이용률이 낮음.

- 국민이 온라인(인터넷, 모바일)으로 사업신청을 하더라도, 관할 읍면동에서 신청서를 확인한 후 시군구(사업팀)로 업무가 이관되는 현상이 나타남.
  - 시스템으로 서류의 무결성이 확인되면 읍면동을 거치지 않고 접수처리를 완료하여 시군구(사업팀)로 업무를 이관하도록 절차의 변경이 요구됨.
- 특정기간(2~3월)에 대상자가 집중되기 때문에, 온라인 사용 취약계층을 위해 유선(콜센터)으로 업무를 분산시킬 필요가 있음.

#### 4. 업무처리 현황에 따른 문제점 종합

- 온라인(인터넷·모바일) 접수가 가능함에도 불구하고 현장접수 비율이 여전히 높아 읍면동의 업무처리 부담을 완화시킬 대안이 필요함.
  - 온라인 접근성이 낮은 국민에게 다양한 채널을 통해 신청할 수 있도록 대안 마련 필요
- 특정기간에 집중되는 사업 대상자에 대한 업무 분산방안 필요
  - 유선을 통해 접수할 수 있는 채널의 확보로 읍면동 주민센터의 업무부담을 완화시킬 수 있는 방안 필요
- 온라인(인터넷·모바일)에서 신청한 서류에 대하여 관할 읍면동 주민센터에서 신청서류를 재확인하는 작업이 발생
  - 온라인에서 신청된 문서는 별도의 조직(사이버 주민센터)에서 확인할 수 있는 절차나 구조의 마련이 요구됨.
  - 읍면동에서는 온라인 신청서에서 미비된 자료나 신청서에 대해 아웃바운드 콜을 실시하기 때문에 업무부담이 지속됨.
- 건보료 조사사업의 경우 대상자가 직접 건보료 산정결과를 확인하여 검증될 수 있도록 처리절차가 개선될 필요가 있음.
- 읍면동 주민센터에서 대부분의 복지사업을 접수하기 때문에 업무쏠림현상이

지속됨.

- 기초연금과 같은 사업의 경우 외부기관(국민연금)에서 신청이 가능하고, 신청서류 및 자료의 확인은 읍면동 주민센터에서 실시한 후 접수처리가 완료되기 때문에 업무 부담이 지속됨.
  - 따라서 신청기관이나 채널에서 통합조사팀으로 업무가 이관될 수 있도록 업무프로세스를 조정할 필요가 있음.

## 5. 시사점

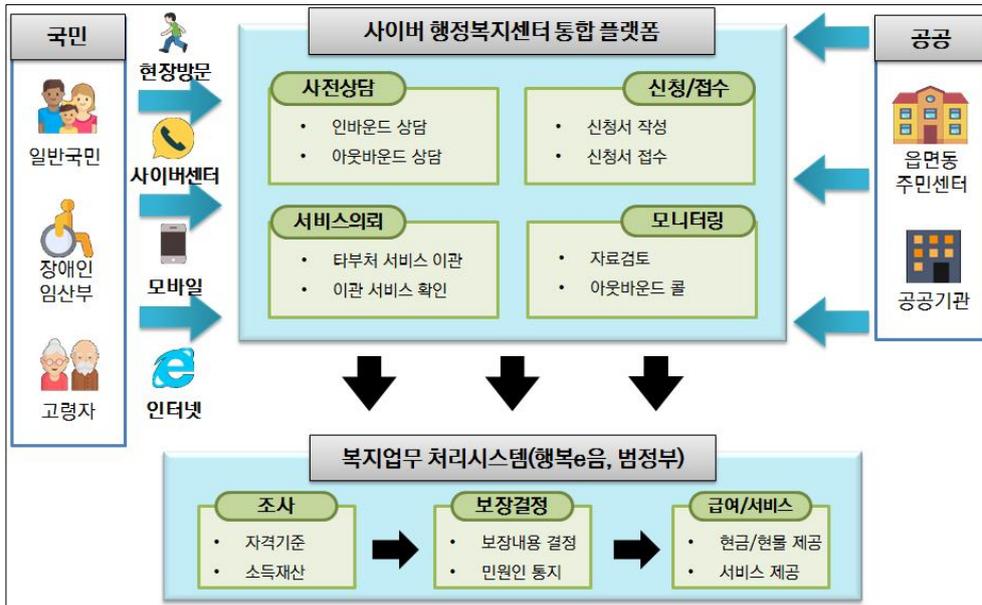
- 읍면동의 업무처리 부담에 대한 완화방안 필요
  - 특정기간 : 콜센터(사이버 행정복지센터, 이하 사이버센터)를 통한 업무량 분산
  - 다양한 사업에 대한 사이버센터 접수로 채널의 다양화
  - 서류확인 : 온라인 접수된 신청서와 자료에 대하여 사이버센터에서 확인
  - 아웃바운드 콜 : 온라인 접수시 사이버센터가 콜을 처리하도록 방식 변경
  - 접수처리 : 온라인에서 신청된 사업은 사이버 센터에서 접수, 외부기관에서 신청된 사업은 직접 접수처리를 하거나 사이버센터를 통해 접수를 완료시켜 통합조사팀(또는 사업팀)으로 업무이관처리
- 읍면동이 조사를 실시하는 사업은 신청단계에서 처리할 수 있는 방안 필요
  - 온라인접수(인터넷/모바일/콜센터) : 신청자가 조사데이터를 확인했을 경우 신청완료 처리되도록 방식 변경(건보료 등)

## 제2절 세부 기능별 업무설계

### 1. 업무현황 분석에 따른 목표모델 설계

- 업무현황 분석 결과 사이버센터를 통한 신청업무 및 접수업무의 분담이 필요하며, 온라인 제출자료 검토와 아웃바운드 콜에 대한 담당업무, 타 기관에서 의뢰한 복지사업의 이관 및 타 기관으로 이관할 서비스의 확인이 사이버 행정복지센터의 주요한 역할로 나타남 [그림 4-7] .
- 즉, 사이버 행정복지센터에서는 국민(민원인)이 복지사업을 신청하는 채널의 역할과 함께 상담, 의뢰, 모니터링의 역할을 수행하여 시군구(사업팀), 타 부처로 연결시키는 플랫폼의 역할을 담당함.
- 사이버 행정복지센터 통합 플랫폼의 주요 이용자는 국민 및 공무원(또는 공공기관)이 되며, 주요 처리 대상 업무는 상담, 신청-접수, 서비스의뢰, 모니터링으로 요약할 수 있음.

[그림 4-7] 사이버 행정복지센터 목표 서비스 모델



- 특히 기존 서비스(현장방문, 인터넷, 모바일)에 유선채널(콜센터)을 추가하여 사용자의 편의성을 향상시키고자 함.
- 사이버 행정복지센터 통합플랫폼에서 신청접수된 민원은 이후 복지업무 처리 시스템(행복e음, 범정부) 또는 타 정부부처 사회보장업무 담당 시스템으로 연계시켜 이후 업무(조사 → 보장결정 → 급여/서비스)절차를 진행시킴.
- 결과적으로 기존 온라인에서 주민센터의 확인을 통해 접수되던 업무처리 방법이 사이버 센터를 통해 접수되어 업무처리의 속도 개선과 효율성을 제고 할 것으로 예상됨.
- 또한 사이버센터가 읍면동 주민센터에서 처리할 업무를 상당부분 흡수하여 읍면동 공무원의 본원적 역할(찾아가는 서비스, 민원 심층상담 등)을 적극적으로 수행할 수 있는 기회를 제공하고, 대국민 복지 체감도를 향상시킬 것으로 기대함.

## 2. 업무처리 개선 모델

- 업무처리 개선모델에서는 오프라인 유형(현장방문)의 업무는 기존과 동일하기 때문에 이를 제외하고 온라인(인터넷, 모바일), 유선(콜센터) 유형의 업무에 대하여 개선모델을 도출함.

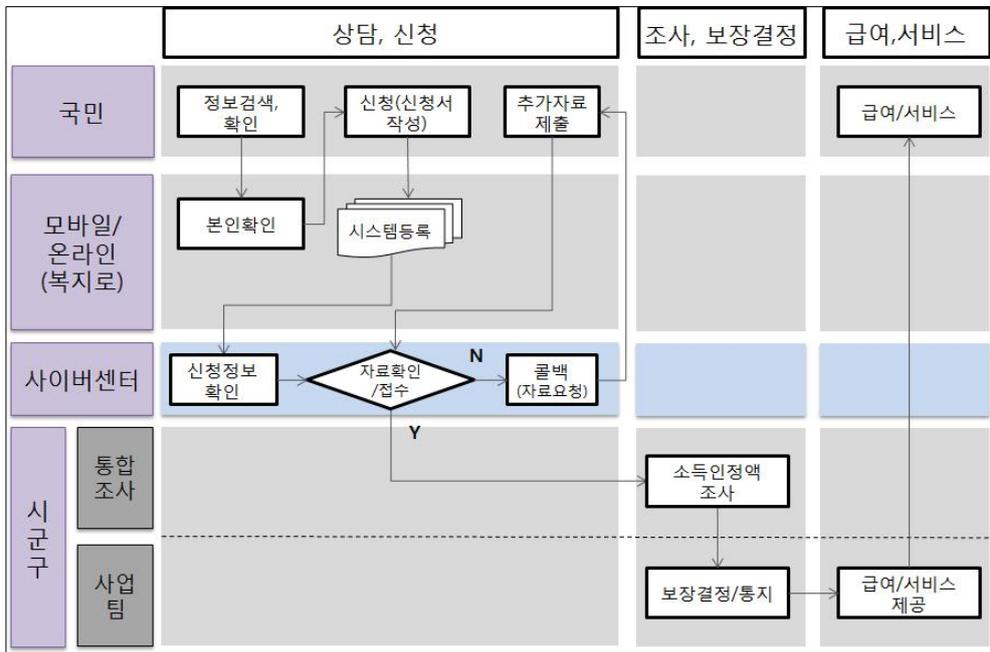
### 1) 통합조사 실시사업(기초연금)

#### 1-1) 통합조사 실시사업 : 온라인(인터넷, 모바일) 업무절차

- 통합조사 실시사업은 기초연금을 중심으로 온라인(인터넷, 모바일) 업무 개선 절차를 제시함.
- (정보검색 → 본인확인) 최초 국민이 정보를 검색·확인하면 신청을 위해 본인인증 절차를 시스템에서 진행함.

- (본인확인 → 신청 → 시스템 등록) 시스템에서 본인인증절차가 완료되면 이후 신청(신청서 작성) 단계에서 국민이 신청서 작성에 필요한 내용을 입력한 후 이 내용이 정보시스템에 등록됨.
- (시스템등록 → 신청정보 확인 → 자료 확인·접수) 시스템에 등록된 정보를 사이버센터에서 기본사항(신청정보)에 대하여 확인절차를 진행하고, 제출 자료를 확인함.
- 자료 확인 → 콜백 → 추가자료 제출 / 자료확인 → 접수
  - (자료 확인 → 콜백 → 추가자료 제출) 사이버센터에서 신청정보가 확인되어 제출 자료가 미비된 경우 사이버센터에서 아웃바운드 콜(콜백)을 통해 민원인에게 추가적으로 자료제출을 요청한 후 자료제출이 완료되면 접수처리
  - (자료 확인 → 접수) 사이버센터에서 신청정보가 확인되어 제출자료의 무결성이 검증된 경우 접수처리

[그림 4-8] 통합조사 실시사업의 온라인 업무절차

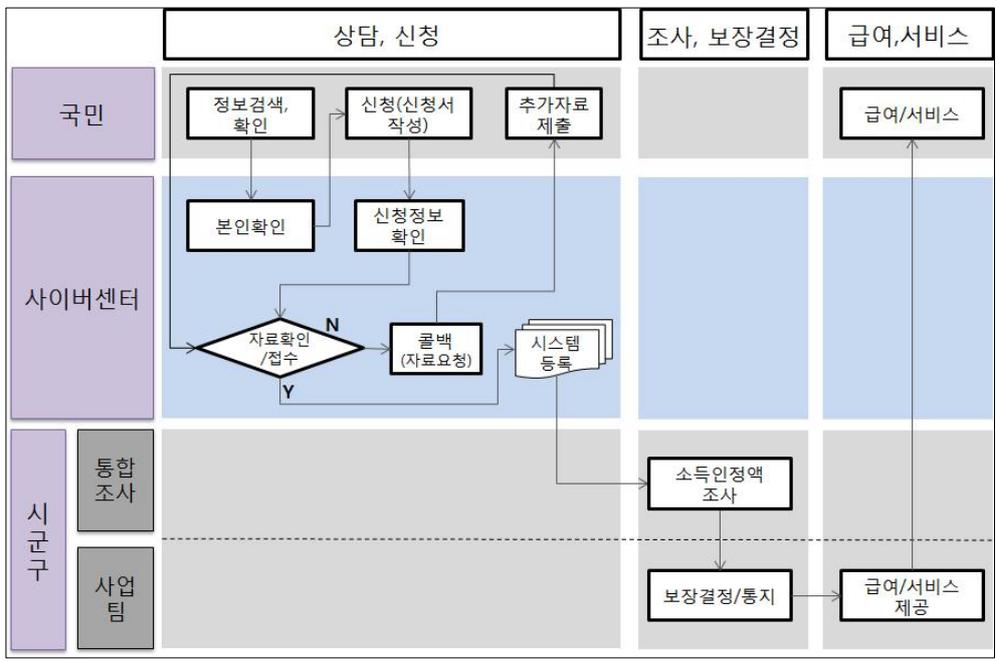


□ (접수 → 조사 → 보장결정·통지 → 급여·서비스) 사이버센터에서 민원인의 신청에 대한 접수가 완료되면 시군구 통합조사팀에 조사업무를 이관시키고 조사업무 완료 후 시군구 사업팀에서 보장결정 및 통지, 급여 및 서비스를 제공한다.

1-2) 통합조사 실시사업 : 사이버센터(콜센터) 업무절차

□ 통합조사 실시사업 중 사이버센터(콜센터)에서 접수되는 사업의 업무절차는 다음의 [그림 4-9] 과 같음.

[그림 4-9] 통합조사 실시사업의 사이버센터 업무절차



- (정보검색 → 본인확인) 최초 국민이 정보를 검색·확인하면 신청을 위해 본인인증 절차를 사이버센터에서 진행
- (본인확인 → 신청 → 신청정보 확인) 사이버센터에서 본인확인이 완료되면 이후 신청(신청서 작성) 단계에서 국민이 신청서 작성에 필요한 정보를 유

선으로 입력한 후 콜센터에서 등록하고 신청한 내용을 확인함.

- (신청정보 확인 → 자료 확인·접수) 사이버센터에서 신청한 내용의 확인이 완료되면, 제출해야 할 자료에 대해 안내를 하고, 자료 제출과 확인이 완료되면 접수
- (자료 확인 → 콜백 → 추가자료 제출 → 접수) 사이버센터에서 자료 확인 결과 제출 자료가 미비 된 경우 아웃바운드 콜(콜백)을 통해 민원인에게 추가적으로 자료제출을 요청하고 자료제출이 완료되면 접수처리
- (접수 → 시스템 등록) 사이버센터에서 접수처리가 완료되면 시스템에 등록 절차를 완료하여 정보시스템으로 시군구 통합조사팀에 조사 업무를 이관

## 2) 건강보험료 조사 사업

### 2-1) 건강보험료 조사 실시사업 : 온라인(인터넷, 모바일) 업무절차

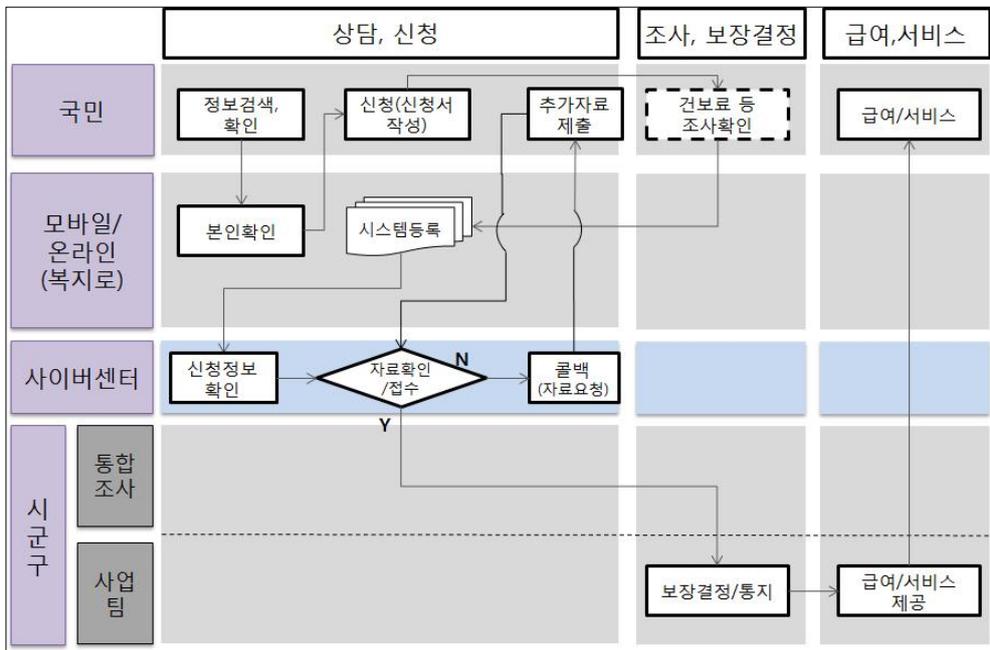
- 건강보험료 조사 실시사업은 바우처사업을 중심으로 온라인(인터넷, 모바일) 업무 개선절차를 제시함.
- (정보검색 → 본인확인) 최초 국민이 정보를 검색·확인하면 신청을 위해 본인인증 절차를 시스템에서 진행함.
- (본인확인 → 신청 → 건보료 등 조사확인) 시스템에서 본인인증절차가 완료되면 이후 신청(신청서 작성) 단계에서 국민이 신청서 작성에 필요한 내용을 입력하고, 국민이 직접 건보료 등 조사결과를 확인하여 자동으로 입력 - 건보료 등 조사확인 은 민원인이 정보 시스템간 연계를 통해 조사 자료를 확인하고 입력하도록 시스템 고도화를 통해 해결방안 마련
- (건보료 등 조사확인 → 시스템 등록 → 신청정보 확인) 민원인이 개인의 건강보험료를 확인완료 후 시스템 등록 절차를 완료하면, 사이버센터에서 신청한 정보의 정확성을 확인함.
- 신청정보확인 → 자료 확인 → 콜백 → 추가자료 제출 / 자료 확인 → 접수  
- (신청정보확인 → 자료확인 → 콜백 → 추가자료 제출 ) 사이버센터에서

신청정보의 확인이 완료되면 제출자료를 확인하고, 제출자료가 미비 된 경우 사이버센터에서 아웃바운드 콜을 통해 민원인에게 추가자료 제출을 요청

- (신청 정보 확인 → 자료 확인 → 접수) 사이버센터에서 신청정보와 자료 확인이 완료된 경우 접수절차를 완료

○ (접수 → 보장결정·통지 → 급여·서비스) 사이버센터에서 최종 접수가 완료 되면 시스템을 통해 자동으로 업무가 시군구 사업팀으로 이관되어 보장결정·통지 단계로 진행되며, 이후 급여·서비스 제공이 실시됨.

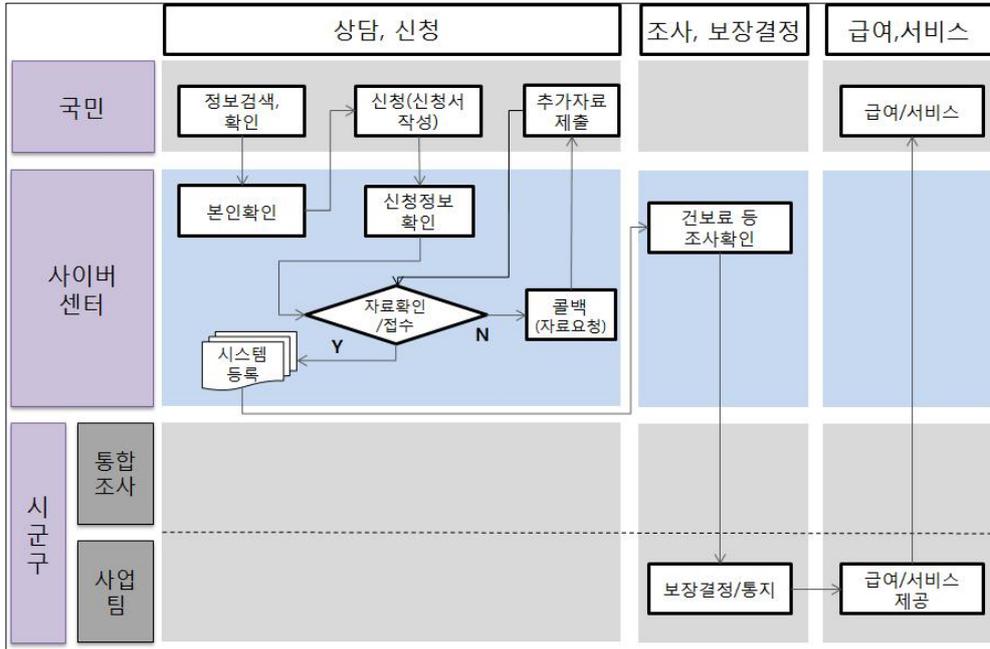
[그림 4-10] 건강보험료 조사 실시사업의 온라인 업무절차



2-2) 건강보험료 조사 실시사업 : 사이버센터 업무절차

□ 건강보험료 조사 실시사업 중 사이버센터(콜센터)에서 접수되는 사업의 업무 절차는 다음의 [그림 4-11] 와 같음.

[그림 4-11] 건강보험료 조사 실시사업의 사이버센터 업무절차



- (정보검색 → 본인확인 → 신청 → 신청정보 확인) 최초 국민이 정보를 검색. 확인하면 신청을 위해 본인인증 절차를 사이버센터에서 진행, 본인확인이 완료되면 이후 신청(신청서 작성) 단계에서 국민이 신청서 작성에 필요한 정보를 유선으로 입력한 후 콜센터에서 등록하고 신청한 내용을 확인함(통합조사 실시사업과 동일한 업무처리 절차)
- (신청 정보 확인 → 자료 확인·접수) 사이버센터에서 신청한 내용의 확인이 완료되면, 제출해야 할 자료에 대해 안내를 하고, 자료 제출과 확인이 완료되면 접수(통합조사 실시사업과 동일한 업무처리 절차)
- (자료 확인 → 콜백 → 추가자료 제출 → 접수) 사이버센터에서 자료 확인 결과 제출 자료가 미비 된 경우 아웃바운드 콜(콜백)을 통해 민원인에게 추가적으로 자료제출을 요청하고 자료제출이 완료되면 접수처리(통합조사 실시사업과 동일한 업무처리 절차)
- (접수 → 시스템 등록 → 건보료 조사) 사이버센터에서 접수처리가 완료되면 시스템에 등록절차를 완료하고, 사이버센터에서 건보료 조사결과를 입

력한 후 신청, 접수, 조사업무를 종료

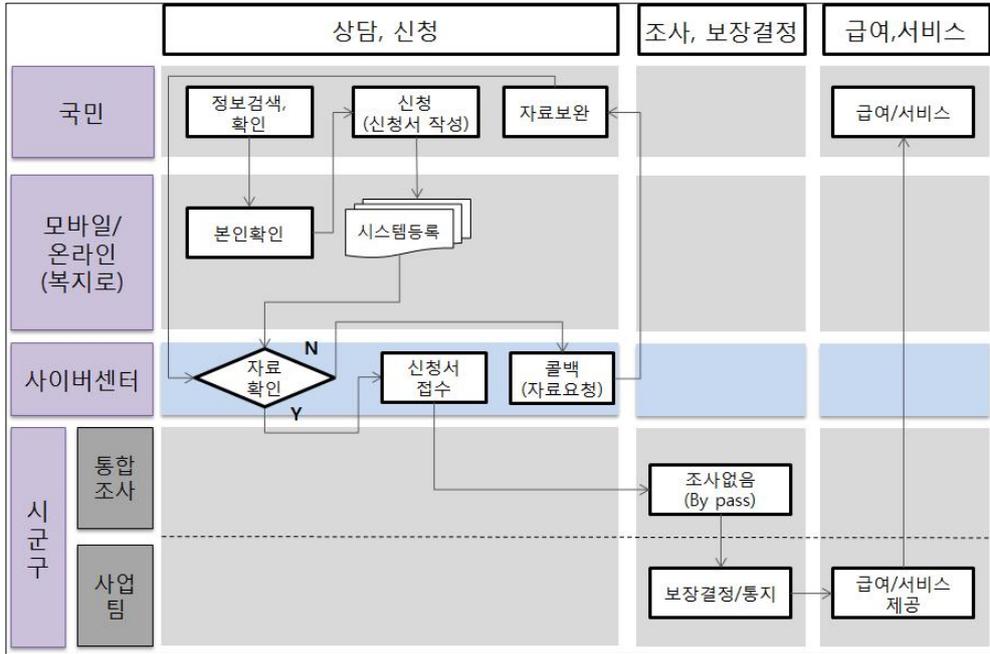
- (건보료 조사 → 보장결정·통지 → 급여·서비스) 사이버센터에서 건강보험료 조사가 완료되면 시스템을 통해 자동으로 업무가 시군구 사업팀으로 이관되어 보장결정·통지 단계로 진행되며, 이후 급여·서비스 제공

### 3) 미조사 조사 사업

#### 3-1) 미조사 사업 : 온라인(인터넷, 모바일) 업무절차

- 조사를 실시하지 않는 사업은 보육료, 양육수당, 유아학비 사업을 중심으로 온라인(인터넷, 모바일) 업무 개선절차를 제시함.
- (정보검색 → 본인확인) 최초 국민이 정보를 검색·확인하면 신청을 위해 본인인증 절차를 시스템에서 진행함.
- (본인확인 → 신청 → 시스템 등록) 시스템에서 본인인증절차가 완료되면 이후 신청(신청서 작성) 단계에서 국민이 신청서 작성에 필요한 내용을 입력하고, 시스템에 등록되어 사이버센터로 업무이관
- 시스템 등록 → 자료 확인 → 아웃바운드 콜(콜백) → 자료보완 / 시스템등록 → 자료 확인 → 접수
  - (시스템 등록 → 자료 확인 → 콜백 → 자료보완) 사이버센터에서 시스템에 등록된 자료를 확인하여 신청서에 이상이 발생한 경우 사이버센터에서 아웃바운드 콜로 자료의 보완을 요청
  - (시스템등록 → 자료 확인 → 접수) 사이버센터에서 시스템에 등록된 자료를 확인하여 이상이 없을 시 신청서를 접수
- (접수 → 보장결정·통지 → 급여·서비스) 사이버센터에서 최종 접수가 완료되면 시스템을 통해 시군구 통합조사팀의 조사를 거치지 않고, 자동으로 업무가 시군구 사업팀으로 이관되어 보장결정·통지 단계로 진행되며, 이후 급여·서비스 제공이 실시됨.

[그림 4-12] 미조사 사업의 온라인 업무절차



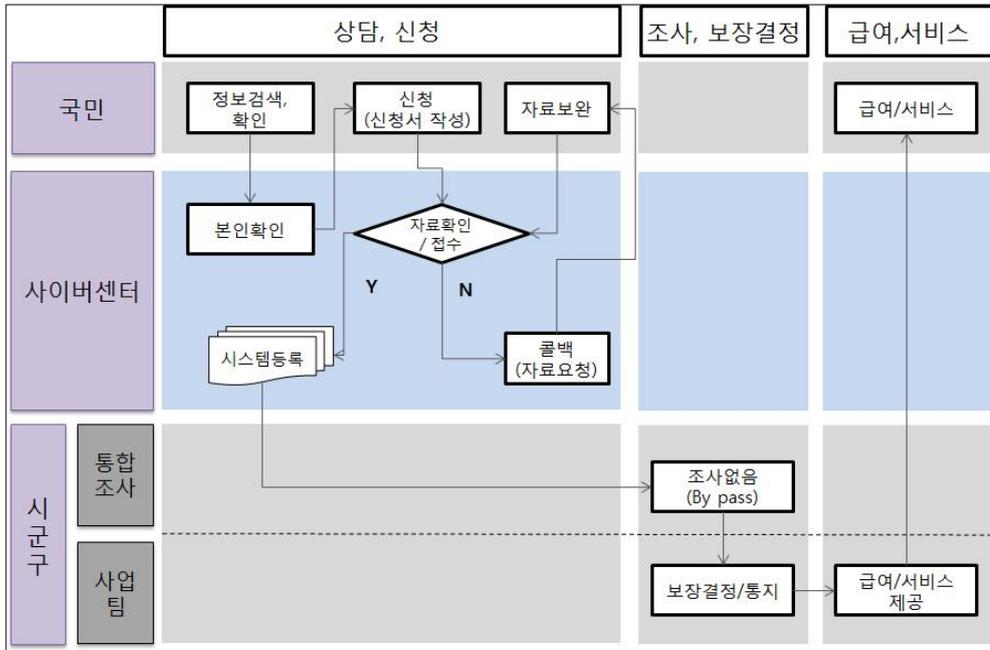
3-2) 미조사 사업 : 사이버센터 업무절차

□ 미조사 사업 중 사이버센터(콜센터)에서 접수되는 사업의 업무절차는 다음의 [그림 4-13] 과 같음.

- (정보검색 → 본인확인 → 신청 → 자료 확인) 최초 국민이 정보를 검색확인 하면 신청을 위해 본인인증 절차를 사이버센터에서 진행, 본인확인이 완료 되면 이후 신청(신청서 작성) 단계에서 국민이 신청서 작성에 필요한 정보를 우선으로 입력한 후 콜센터에서 등록하고 신청 내용과 자료를 확인함.
- (자료 확인·접수 → 시스템 등록) 사이버센터에서 자료 확인이 완료되면, 접수 처리를 실시 후 시스템에 최종 등록
- (자료 확인 → 콜백 → 자료 보완 → 접수 → 시스템 등록) 사이버센터에서 자료 확인 결과 자료 보완이 필요한 경우 아웃바운드 콜(콜백)을 통해 민원인에게 자료의 보완을 요청하고 자료 확인이 완료되면 접수처리(통합조사 실시사업과 동일한 업무처리 절차)를 완료하고 시스템에 등록

- (시스템등록 → 보장결정·통지 → 급여·서비스) 사이버센터에서 시스템등록이 완료되면 자동으로 조사없이 업무가 시군구 사업팀으로 이관되어 보장결정·통지 단계로 진행되며, 이후 급여·서비스 제공

[그림 4-13] 미조사 사업의 사이버센터 업무절차





제 5 장

## 사이버 행정복지센터 조직 및 인력

제1절 조직설계 방향

제2절 사이버 행정복지센터 업무량 분석

제3절 소결



# 5

## 사이버 행정복지센터 조직 및 인력 <

### 제1절 조직설계 방향

#### 1. 조직 설계 방향

- 사이버 행정복지센터는 ① 읍·면·동의 복지업무 부담 최소화, ② 국민들에게 접근성이 높은 통합서비스 제공이라는 설립 목적을 가짐.
- 조직 설립의 목표를 고려하여 세 가지로 조직 설계 방향을 제시하였음.
  - 조직 설계 1(안): 사회보장정보원 본부 기구 (산하 센터)
  - 조직 설계 2(안): 광역자치단체 내부 사업소
  - 조직 설계 3(안): 광역자치단체의 출연기관
- 본 절에서는 위와 같은 세 가지 조직 설계 방향에 따라 사이버 행정복지센터의 목적, 역할 및 운영 방식을 가장 효과적으로 구현할 수 있는 조직구조의 설계 방안을 제시함.
  - 이를 위해 우선 사이버 행정복지센터 조직구조 설계 시 고려해야 할 요소를 검토한 후,
  - 구체적으로 각 조직 설계 방향에 대한 조직도 및 업무 분장 방안을 제시하며,
  - 마지막으로 각 조직설계 방향에 대한 행정적·정책적 고려사항을 확인함.

#### 2. 조직구조 설계 방안

- 새롭게 설립되는 사이버 행정복지센터는 현재 읍·면·동 주민센터 및 시·군·구의 보건소(산모·신생아 건강관리)에서 담당하는 8개 복지사업(보육료, 양육수당, 유아학비, 산모·신생아 건강관리, 아이돌봄 서비스, 초·중·고 교육비 지

원, 기초연금, 장애인 활동지원)에 대한 상담·안내, 신청·접수·이관 및 의뢰 처리를 전문적으로 수행하는 조직임.

○ 사이버 행정복지센터가 설립될 경우 현재 읍·면·동 주민센터에서 수행하고 있는 온라인 신청에 대한 서류 확인 및 접수처리 업무는 신설되는 사이버 행정복지센터가 담당하게 됨.

○ 이와 함께 사이버 행정복지센터는 유선(전화) 채널을 통한 복지서비스 신청 및 접수, 온라인 상담 및 유선 상담·안내 업무를 새롭게 수행

□ 사이버 행정복지센터는 다채널 비대면 방식(유선, 모바일, 인터넷)으로 복지사업 신청 및 접수, 상담 및 안내 업무를 처리하여 관련 업무의 효율화를 꾀하고, 국민의 복지서비스 접근성 및 편의성을 제고하는 것이 조직 설립의 주된 목표임.

○ 사이버 행정복지센터의 설치를 통해 현재 읍·면·동 주민센터의 사회복지공무원이 수행하고 있는 단순 정보안내, 상담 및 보편 복지급여 신청접수의 복지행정 업무 부담을 경감하여 읍·면·동 주민센터의 찾아가는 복지행정서비스 및 맞춤형 복지 기능을 강화

○ 사이버 행정복지센터는 읍·면·동 복지허브화를 통해 읍·면·동 복지 인력과 조직, 복지기능 강화를 추진 중인 정부 정책을 뒷받침하는 역할을 할 것으로 기대됨.

#### 가. 조직구조 설계의 고려 요소

□ 조직구조(organizational structure)는 어떻게 업무가 공식적으로 나누어지는가, 묶어지는가, 그리고 조정되는가를 결정

○ 조직구조는 조직의 전체목표 달성에 필요한 수직적, 수평적 정보의 흐름이 원활하도록 설계되어야 하며, 일반적으로 다음의 세 가지 구성요소로 정의됨 (Daft, 2016: 97).

- 조직구조는 계층의 수, 관리감독자의 감독범위 등과 같은 공식적 보고 체계를 나타냄.

- 조직구조는 개인을 부서로, 부서를 전체 조직으로 집단화함.
- 조직구조는 부서 간 효과적인 의사소통, 조정, 통합이 이루어질 수 있도록 설계해야 함.

○ 여기서는 사이버 행정복지센터의 조직구조 설계에 있어 주요 고려 요소들을 살펴보고자 함.

1) 복지서비스 신청·접수 기능에 특화된 조직이 되어야 함

□ 현재 8개 복지사업의 사업별 업무처리 절차를 살펴보면, 신청 및 접수 업무는 읍·면·동을 중심으로 이루어지고 있으며, 시·군·구에서는 자격조사와 보장결정, 지급 및 사후관리를 주로 담당하고 있음.

[그림 5-1] 사회복지 사업별 업무처리 절차

구분	통합조사 요청	읍·면·동 조사 후 사업팀 이송
대상 사업	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 기초생활보장(시설입소포함)</li> <li>- 기초연금</li> <li>- 장애인복지: 경증장애 수당, 장애아동수당, 장애인자립자금대여</li> <li>- 장애인연금*</li> <li>- 타업에 의한 의료급여***</li> <li>- 차상위 본인부담경감</li> <li>- 차상위 자활지원</li> <li>- 한부모가족지원</li> <li>- 차상위 자산형성지원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 보육료, 양육수당</li> <li>- 바우처사업</li> <li>• 노인돌봄</li> <li>• 발달재활서비스</li> <li>• 장애인활동지원</li> <li>• 산모신생아건강관리지원**</li> <li>• 가사간병방문지원</li> <li>• 지역사회서비스</li> <li>- 노인일자리사업</li> <li>- 아동급식</li> <li>- (일반수급자)시설 입소 신청 등</li> </ul>
상담 신청	읍·면·동	읍·면·동
	↓	↓
	시·군·구 요청	
조사	통합조사관리팀 소득·재산조사 근로능력 판정·주택조사 의뢰(기초생활)	읍·면·동 건보료 등 소득재산 확인, 욕구조사 등 양육수당 별도조사 없음
	↓	↓
		시·군·구 요청
보장	사업팀	사업팀

결정	결정, 통지	결정, 통지
↓	↓	↓
급여·서비스	사업팀 급여 지급	사업팀 서비스 제공
↓	↓	↓
변동관리	통합조사관리팀 소득재산 등 변동사항 적용 및 관리 확인조사(기초생활)	읍·면·동 변동사항 적용 및 관리
↓	↓	↓
보장 중지	사업팀 급여 중지	사업팀 서비스 중지

- \* 장애인연금: 통합조사관리팀에서 소득·재산 조사 후 장애등급 심사 실시 대상자를 조회하고 장애등급 심사는 읍면동에서 국민연금공단에 위탁하여 실시
- \*\* 산모신생아 건강관리 지원: 시군구(보건소)에서 신청·조사·보장결정·보장중지
- \*\*\* 타법에 의한 의료급여: 국가유공자 및 무형문화재 보유자의 경우 보훈지청(문화재청)에서 신청·접수, 선정·통지 및 이의신청 업무처리

자료: 보건복지부. (2017b). 2017년 사회복지 통합업무 안내. p.11에서 재구성

○ 8개 대상 복지사업의 경우 2016년 기준 총 신청 건수는 2,767,078건이며 이 중 읍·면·동 주민센터를 통한 방문 신청 건수는 2,260,062건으로 비율로는 81.7%를 차지하며, 온라인(복지로)을 통한 신청 건수는 507,016건 (18.3%)으로 조사되어 여전히 대부분의 복지서비스 신청이 오프라인으로 이루어지고 있음.

〈표 5-1〉 8개 복지서비스의 신청 건수 (2016년 기준)

구분	방문 신청 건수	온라인 신청 건수	계
보육료	770,833 (77.5%)	224,098 (22.5%)	994,931 (100%)
양육수당	445,489 (86.7%)	68,295 (13.3%)	513,784 (100%)
유아학비	222,652 (66.7%)	111,140 (33.3%)	333,792 (100%)
장애인활동지원	27,074 (98.0%)	566 (2.0%)	27,640 (100%)
산모신생아	94,364 (99.3%)	712 (0.7%)	95,076 (100%)
아이돌봄	61,404 (88.9%)	7,638 (11.1%)	69,042 (100%)
교육비	204,138 (75.8%)	65,012 (24.2%)	269,150 (100%)

구분	방문 신청 건수	온라인 신청 건수	계
기초연금	434,108 (93.6%)	29,555 (6.4%)	463,663 (100%)
계	2,260,062 (81.7%)	507,016 (18.3%)	2,767,078 (100%)

자료: 사회보장정보원(2015). 내부자료

- 현재 8개 대상 복지사업 모두 복지사로 온라인 신청이 가능함에도 불구하고 신청 실적은 저조한 것으로 나타남.
  - 유아학비가 온라인 신청 비율이 가장 높음에도 불구하고 33.3%에 그치고 있으며,
  - 산모신생아건강관리지원, 장애인활동지원, 기초연금의 온라인 신청 비율은 10% 미만으로 조사되어 읍·면·동 주민센터로 복지사업 신청 업무가 집중되어 있음.
- 한편 복지사를 통한 온라인 신청의 경우에도 신청 접수 후 복지사를 통해 신청·접수가 완료되는 것이 아니라, 신청서가 신청인의 관할 주민센터로 이동하여 주민센터의 공무원이 신청서를 확인(검토)하는 절차<sup>10)</sup>를 거치고 있어 실질적으로 복지 사업에 대한 신청·접수 처리 업무를 읍·면·동 주민센터에서 전담하고 있는 실정임.
- 이처럼 복지서비스 신청·접수 처리 업무와 같은 단순 복지행정 업무의 대부분이 일선 행정기관(읍·면·동)을 통해 이루어짐으로서 읍·면·동 복지담당 공무원의 업무 부담이 상당히 가중되고 있음.
  - 강혜규 외(2017)의 연구에 따르면 읍·면·동 공무원의 복지업무별 업무 비중에서 신청접수 관련 업무의 비중은 17.2%로 상담 업무(20.9%) 다음으로 많은 비중을 차지하고 있음.
  - 이는 찾아가는 방문 상담(13.3%), 복지사각지대 발굴(9.6%)와 같은 맞춤형 복지 관련 업무보다 신청접수 관련 업무 비중이 더 과중함을 보여줌.

※ 자료: 강혜규 외. (2017). 지자체 복지 인력 현황 분석 및 수급방안 연구.

10) 확인 후 접수 종료 또는 신청서 보완요청(아웃바운드 콜)

〈표 5-2〉 읍/면/동 복지업무별 업무 비중 및 업무별 난이도

구분	업무 비중(%)		B-A	업무별 난이도 (10점 만점)
	실제 업무 비중(A)	이상적인 업무 비중(B)		
전체	100	100	-	7.1
상담	20.9	18.5	-2.4	7.3
신청접수	17.2	14	-3.2	6.1
대상자 사후관리	10.9	11.3	0.4	6.8
찾아가는 방문 상담	13.3	16.1	2.8	7.6
복지사각지대 발굴	9.6	12.2	2.6	7.9
사례관리	3.1	11.5	8.4	8.1
민관협력	8.4	9.6	1.2	7.9
기타 행정업무	10.5	6.8	-3.7	5

□ 향후 사이버 행정복지센터가 신설된다면 8개 복지사업에 대해서는 온라인 신청이 불가능한 경우(〈표 5-3〉 참고)를 제외한 읍·면·동 주민센터 방문 신청을 원칙적으로 제한하고 온라인 신청(복지로) 및 유선 신청(사이버 행정복지센터 콜센터) 방식만을 허용할 필요가 있음.

○ 사이버 행정복지센터가 복지사업 신청·접수에 대한 원스톱 서비스를 제공하여 온라인 및 유선을 통한 신청 건에 대한 신청 내역 ‘검토·접수’ 업무도 관할 주민센터가 아닌(경유하지 않고) 사이버 행정복지센터에서 일괄 처리할 수 있어야 함.

○ 이처럼 사이버 행정복지센터는 ‘유선 신청 접수’ 및 ‘유선·온라인 신청에 대한 검토·접수’ 기능을 전담하는 조직으로서 조직 설계 시 관련 부서의 설치가 필요

- 8개 복지사업에 대한 업무량 분석(신청·접수 업무 건수), 업무의 복잡성 및 업무 절차의 유사성에 근거하여 각 부서 내에 업무그룹별로 업무를 분장

〈표 5-3〉 복지서비스별 온라인(복지로) 신청 가능 및 불가능 경우

서비스명	온라인신청 대상 가구	온라인신청이 불가능한 경우 (주민센터 방문 신청 가구)
보육 (어린이집)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 어린이집을 이용하는 만 0~5세 아동가구</li> <li>• 만 0~2세 어린이의 경우 종일형 서비스와 맞춤형 서비스로 구분하여 신청 ※ 종일형 서비스 : 맞벌이 가구의 자녀 등 장시간 어린이집 이용이 필요한 영아에게 12시간 종일형 서비스 제공 ※ 맞춤형 서비스 : 종일형 자격 외 어린이집을 이용하는 영아는 6~7시간 적정수준의 맞춤형 서비스 제공</li> <li>• 만 3~5세 어린이의 경우 누리과정으로 신청</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 외국국적의 가구원이 있는 경우</li> <li>• 신청인과 서비스 대상아동의 주소지가 다른 경우</li> <li>• 아동의 두 부모가 만 19세 미만인 경우</li> <li>• 등록되지 않은 장애아의 장애아 보육료를 신청하고자 하는 경우</li> <li>• 친권자, 후견인, 그 밖에 아동을 사실상 보호하고 있는 경우는 방문 신청만 가능</li> <li>• 담당공무원으로부터 가족관계 확인이 필요한 경우</li> <li>• 어린이집(0~2세) 종일형 신청 시 다문 화가정, 조손가정, 산정특례대상자에 해당하는 경우</li> </ul>
양육수당 (가정양육)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 어린이집 및 유치원을 이용하지 않는 만 0~5세(84개월) 영유아 가구</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 외국국적의 가구원이 있는 경우</li> <li>• 신청인과 서비스 대상아동의 주소지가 다른 경우</li> <li>• 아동의 두 부모가 만 19세 미만인 경우</li> <li>• 등록되지 않은 장애아의 장애아 양육수당을 신청하고자 하는 경우</li> <li>• 친권자, 후견인, 그 밖에 아동을 사실상 보호하고 있는 경우는 방문 신청만 가능</li> <li>• 담당공무원으로부터 가족관계 확인이 필요한 경우</li> </ul>
유아학비 (유치원)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 유치원을 이용하는 만 3~5세 아동가구</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 외국국적의 가구원이 있는 경우</li> <li>• 신청인과 서비스 대상아동의 주소지가 다른 경우</li> <li>• 아동의 두 부모가 만 19세 미만인 경우</li> <li>• 친권자, 후견인, 그 밖에 아동을 사실상 보호하고 있는 경우는 방문 신청만 가능</li> <li>• 담당공무원으로부터 가족관계 확인이 필요한 경우</li> </ul>
아이돌봄 서비스 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 맞벌이 부부(직장보험 가입자)</li> <li>• 한부모가족지원법에 의해 등록된 한부모 가구(직장보험 가입자)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 외국국적의 가구원이 있는 경우</li> <li>• 대상 아동의 부모 중 한 명이라도 만 19세 미만인 경우</li> <li>• 부부 중 건강보험료 조회가 안 되는 가구원이 있는 경우</li> <li>• 가구원 간 주소지가 다른 경우</li> <li>• 만 19세 이상의 가구원 중 공인인증서가 없는 가구원이 있는 경우</li> <li>• 사실혼 관계 등 담당공무원으로부터 가족관계 확인이 필요한 경우</li> </ul>

서비스명	온라인신청 대상 가구	온라인신청이 불가능한 경우 (주민센터 방문 신청 가구)
산모·신생아 건강관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 산모 및 배우자의 건강보험료 본인 부담금 합산액이 전국가구 월평균소득 65%이하 금액에 해당하는 출산 가정</li> <li>• 출산예정일 40일 전부터 출산 후 20일 이내</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• [보건소 방문 신청 가구]</li> <li>• 외국국적의 가구원이 있는 경우</li> <li>• 산모 또는 배우자가 가구원이 아닌 다른 사람의 피부양자로 등재되어 있는 경우</li> <li>• 산모와 배우자가 주민등록 주소지가 다른 경우</li> <li>• 만 19세 이상의 가구원 중 공인인증서가 없는 가구원이 있는 경우</li> <li>• 배우자 없는 산모의 경우, 관할지의 시.군.구 보건소에서 신청</li> </ul>
초중고학생 교육비 지원 (고교학비, 급식비, 방과 후 학교 자유수강권, 교육정보화 지원)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 저소득층 가정으로 자녀의 교육비를 지원받기 희망하는 학부모 ※ 시.도 교육청별, 교육비별로 지원 범위 상이</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 외국국적의 가구원이 있는 경우</li> <li>• 대상 아동의 부모 중 한 명이라도 만 19세 미만인 경우</li> <li>• 만 19세 이상의 가구원 중 공인인증서가 없는 가구원이 있는 경우</li> <li>• 보호자가 부모가 아닌 경우(조부모등)</li> <li>• 담당공무원으로부터 가족관계 확인이 필요한 경우</li> <li>• 학생이 만19세 이상인 경우</li> </ul>
기초연금	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (본인신청)만 65세 이상으로 기초연금 수급을 희망하는 자 중 공인인증서가 있는 자</li> <li>• (대리신청)만 65세 이상으로 기초연금 수급을 희망하는 자의 자녀가 동일 주소의 주민등록에 등록되어 있으며 공인인증서를 가지고 있는 경우</li> <li>• 만 65세 생일이 속한달의 사전신청 가능 ex) 생일이 7월 25일이면 7월 1일 신청가능</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• [주민센터 또는 국민연금공단 방문 신청 가구]</li> <li>• 기초연금 대상자와 그 배우자 중 한명이라도 외국국적인 경우</li> <li>• 신청인의 공인인증서가 없는 경우</li> <li>• 기초연금 대상자가 사실혼, 사실이혼 등에 해당하는 경우</li> <li>• 부부동시 신청시, 기초연금 수급 계좌를 대표계좌 하나로 신청하고자 하는 경우</li> </ul>
장애인 활동지원 (신규)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 만6세 이상 만65세 미만의 [장애인 복지법] 상 등록 1급,2급 장애인 본인 또는 배우자 (19세 미만인 경우 부모가 신청 가능)</li> <li>• 연령은 신청일을 기준으로 판정</li> <li>• 소득기준과 무관하게 신청 가능</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 비등록 장애인</li> <li>• 장애등급심사대상자</li> <li>• 장애인거주시설이나 요양시설 등에서 생활하는 경우</li> <li>• 노인장기요양서비스 수급 자격이 있는 경우</li> <li>• 병원 등 의료기관에 30일 이상 입원 중인 경우</li> <li>• 교정시설(교도소) 또는 치료감호시설에 등에 있는 경우</li> <li>• 가사간병서비스, 장애아가족양육지원서비스, 노인돌봄서비스 등</li> <li>• 활동지원서비스와 비슷한 서비스를 이미 받고 있는 경우</li> <li>• 외국국적의 가구원이 있는 경우</li> <li>• 가구원 중 건강보험료 조회가 안 되는 가구원이 있는 경우</li> <li>• 가구원 간 주소지가 다른 경우</li> </ul>

서비스명	온라인신청 대상 가구	온라인신청이 불가능한 경우 (주민센터 방문 신청 가구)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>만 19세 이상의 가구원 중 공인인증서가 없는 가구원이 있는 경우</li> <li>담당공무원으로부터 가족관계 확인이 필요한 경우</li> </ul>
장애인 활동지원 (갱신)	<ul style="list-style-type: none"> <li>만6세 이상 만65세 미만의 [장애인 복지법] 상 등록 1급,2급 장애인 중</li> <li>장애인활동지원 급여를 받으려는 수급자 본인 (만19세 미만인 경우 부모가 신청 가능)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>비등록 장애인</li> <li>장애등급심사대상자</li> <li>유효기간 만료일까지 90일 이상 남아 있는 경우</li> <li>유효기간 만료일까지 30일도 남지 않은 경우</li> </ul>

자료: 복지포([www.bokjiro.go.kr](http://www.bokjiro.go.kr)) 홈페이지

## 2) 복지서비스 안내·상담 전문성이 강화된 조직이 되어야 함

□ 사이버 행정복지센터는 복지사업 신청·접수와 함께 대상 복지사업에 대한 안내·상담을 제공할 수 있어야 함.

○ 상담은 지원대상자의 주요 문제와 욕구를 파악하여 사회보장급여 제공의 필요성을 판단하고, 적합한 사회보장급여의 안내 및 사례관리 연계를 위해 실시되며, 현재 복지서비스에 대한 상담은 그 유형에 따라 내방상담, 방문상담, 전화상담, 온라인 상담으로 구분됨.

〈표 5-4〉 상담유형

유형	내 용
내방상담	지원대상자가 읍·면·동 또는 시·군·구에 내방하여 실시하는 상담
방문상담	담당 공무원이 지원대상자의 가정 등을 직접 방문하여 실시하는 상담
전화상담	읍·면·동 또는 시·군·구에 전화로 걸려온 상담 또는 중앙 '보건복지콜센터'(129)로부터 시·군·구로 이관된 상담
온라인상담	국민권익위원회에서 운영하고 있는 국민신문고에서 복지서비스에 대한 민원 접수 보건복지콜센터(129)에서 인터넷 채팅 상담 제공

자료: 보건복지부. (2017b). 2017년 사회복지 통합업무 안내. p. 51에서 재구성

- 복지서비스 상담 중 내방상담과 방문상담의 대다수는 읍·면·동 주민센터로 집중되어 복지 담당 인력의 업무 부담을 과증시키는 원인이 될 뿐만 아니라 지원대상자의 입장에서는 복지서비스 관련 상담을 한 곳에서 통합하여 제공받기 어려운 문제가 있음.
- 이러한 문제점을 개선하기 위해 보건복지부는 보건복지 관련 전화·민원 상담을 전담 처리하는 기관인 보건복지콜센터(129)를 2005년부터 설치·운영 중에 있음<sup>11)</sup>.
- 보건복지콜센터는 국민들이 보건복지 관련 정보 및 상담서비스를 한 곳에서 통합하여 제공받을 수 있도록 주요 문의 사항에 대한 직접 상담·안내 및 중계 창구로서의 역할 수행과 함께 주민 생활 일선 현장에서 실제 집행 기관인 시·군·구 및 읍·면·동 주민센터 등의 주민복지 지원활동을 측면 지원하는 사회복지전달체계로서의 기능을 담당 (보건복지부, 2017a: 916).
  - 보건복지콜센터는 5개 상담팀에 130여 명의 상담원(‘15년 8월 기준)으로 구성되어 있으며,
  - 자살 예방, 정신 건강, 노인·아동 학대, 긴급 복지 지원 요청 등과 같은 위기 상황에 관한 상담은 365일 24시간, 보건복지와 관련된 일반적인 상담은 평일 오전 9시부터 오후 6시까지 운영하고 있음.
  - 보건복지콜센터에서 제공하는 주요 상담 내용은 다음과 같음.

11) 보건복지콜센터는 사회보장기본법 제29조(사회보장전달체계), 제35조(사회보장에 관한 상담), 긴급복지지원법 제11조(담당기구 설치 등), 자살예방 및 생명존중문화 조성을 위한 법률 제13조(긴급전화의 설치·운영 등)에 근거하여 설치되어 보건복지 관련 정보 및 상담서비스 제공과 관련기관 연계서비스를 통해 국민의 보건복지서비스에 대한 접근성 제고를 목적으로 운영되고 있다

〈표 5-5〉 보건복지콜센터(129)의 주요 상담 내용

상담팀	주요 상담범위
보건의료정책 상담팀	- 보건·의료, 국민건강보험, 건강증진 - 의료비 지원, 긴급 복지 지원 등
사회복지정책 상담팀	- 기초생활보장, 의료급여, 자활 급여 - 복지 사각지대 발굴 및 신고, 긴급 복지 지원 등
인구아동정책 상담팀	- 임신·출산정책, 보육정책, 아동복지 - 사회서비스, 긴급 복지 지원 등
노인장애인지원 상담팀	- 노인정책, 노인장기요양보험, 기초연금 및 국민연금 - 장애인복지, 긴급 복지 지원 등
위기대응 상담팀	- 노인·아동 학대, 자살 예방 - 정신 건강, 긴급 복지 지원 등

자료: 보건복지콜센터 홈페이지(2017). www.129.go.kr

○ 보건복지콜센터는 일반상담 외에도 국민연금, 건강보험, 건강보험심사평가와 관련한 상담의 경우 해당 기관에서 파견된 전문상담원이 당해 기관의 DB를 참고하여 상담을 제공하고 있음.

- 2005년 보건복지콜센터 개소 이후 상담 건수는 꾸준히 증가하였는데, 2016년에는 총 1,615,012건의 전화 상담을 처리하여, 전년 대비 6.2%(94,271건) 상승하였음.

〈표 5-6〉 보건복지콜센터(129)의 연도별 전화상담 현황

(단위: 건)

구분	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년
건수	815,223	1,028,326	1,312,365	1,160,204	1,176,486	1,203,326	1,303,800	1,425,765	1,520,471	1,615,012

※ 자료: 보건복지부. (2017a). 2016 보건복지백서. p. 919

○ 개소 이후 보건복지콜센터의 상담 실적이 꾸준히 증가하였고, 이용 고객만족도 역시 지속적으로 상승한 점(`14년 84.2점 → `15년 85.5점 → `16년 86.4점)은 긍정적이나, 보건복지콜센터는 복지사업에 대한 전화 상담만을 제공할 뿐 상담이 바로 신청·접수로 연결되지 못해 복지서비스 신청을 하고자 하는 지원대상자의 입장에서는 상담과 신청을 별도로 해야 하는 불편함이 발생<sup>12)</sup>

12) 보건복지콜센터는 전화상담 외에 실질적인 개입이 필요할 경우 해당 사례를 해결할 수 있는 전문기관으로 연계하여 처리하고 있다. 이러한 연계 체계를 구축하고 있는 기관은 시·군·구, 아동보호전문

- 그 결과 복지서비스를 신청하고자 하는 지원대상자는 보건복지콜센터를 이용하기 보다는 상담과 신청을 동시에 할 수 있는 읍·면·동 주민센터를 방문하여 초기 상담을 하고 행정기관에서 바로 복지서비스를 신청 하는 방안이 더 효율적이라고 할 수 있음.
  - 따라서 상담과 신청·접수가 이원화된 현재의 보건복지콜센터가 실제 읍·면·동 사회복지공무원의 상담 업무 부담을 경감시키는 효과는 제한적임.
  - 사이버 행정복지센터는 이러한 한계를 보완하여, 복지서비스에 대해 원스톱으로 상담·신청·접수가 가능하도록 업무를 설계할 필요가 있음.
  - 또한 대상 복지사업의 신청과 연계된 전문적인 상담을 제공함으로써 지원 대상자의 편의와 업무 처리의 효율을 향상시킬 필요가 있음.
  - 향후 사이버 행정복지센터가 설립될 경우, 사이버 행정복지센터가 8개 복지사업에 대한 초기상담을 담당하도록 하고, 현재 보건복지콜센터의 8개 복지사업과 관련된 상담 업무는 사이버 행정복지센터로 이관하거나 시스템 연계를 통해 사이버 행정복지센터가 담당하도록 하는 것이 민원인의 편의 증진과 읍·면·동 복지 담당 인력의 업무 부담 경감 측면에서 더 바람직할 것으로 판단됨.
- 중앙(보건복지부)의 보건복지콜센터 외에도 지역별 120 콜센터가 설치·운영 중에 있으나 대부분 교통불편, 생활불편 등 시(도)정 업무 관련 상담만이 가능하며, 별도의 조직체계로 구성되어 있지 않고 시청과 도청 대표전화로 연결되는 경우가 많아 지역 차원에서 복지서비스에 관한 전문적인 상담 체계와 조직은 미흡함.
- 가장 대표적인 지역 콜센터인 ‘서울 120 다산콜센터’의 경우 서울시와 구청 관련 민원 및 궁금 사항에 대한 안내만을 제공하고 있으며 복지사업에 대한 상담은 제공하지 않고 있음.

---

기관, 노인보호전문기관, 정신건강증진센터 등이 있다.

〈표 5-7〉 지역별 120 콜센터: 광역자치단체

지역	상담채널	상담분야	비고
서울특별시 (다산콜센터) 02-120	전화, 문자, 수화, 외국어, 채팅, SNS	서울시, 구청 관련 민원 및 궁급사항 (교통, 수도, 시/구 일반, 문화행사, 기타)	서울시와 구청의 각종 안내번호를 하나의 통합하여 만든 민원시스템 민원접수 및 교통, 생활정보 등을 안내
부산광역시 051-120	전화, 문자	생활정보가능 (간단정보)	부산의 경우 콜센터로 운영되기는 하나 공무원들이 전화를 받으며 인원은 22명 정도 대체로 부산시정에 관한내용 상담
대구광역시 053-120	전화, 문자	시정업무	
인천광역시 (미추홀콜센터) 032-120	전화, 문자	생활정보, 수도 가능 (간단정보)	
광주광역시 (빛고을콜센터) 062-120	전화, 문자	생활정보가능 (간단정보)	
대전광역시 042-120	전화, 문자, 수화, 외국어	생활정보가능 (간단정보)	
울산광역시 (해울이콜센터) 052-120	전화, 문자	생활정보가능 (간단정보)	
세종특별자치시 044-120	전화	시정업무	
경기도 031-120	전화, 문자, 수화, 외국어	생활정보가능 (간단정보)	재산세, 세외수입, 수도요금, 환경 개선부담금, 예방접종 등 상담 광명시는 광명시 민원콜센터 1688-3399 운영
강원도 033-120	전화	생활정보가능 (간단정보)	
충청북도 043-220-2114	전화	시정업무	
충청남도 041-120	전화	시정업무	교통, 생활정보, 민원접수 절대 불 가 (충남도청은 도청관련 실과 안 내와 단순연결만 가능) 2013년 7월 4일 콜센터 개소
전라북도 063-280-2114	전화	시정업무	복지콜센터만 별도 운영중임 (1577-0365)
전라남도 061-247-0011	전화	시정업무	
경상북도 054-120	전화	시정업무 (생활불편위주)	교통, 생활정보, 민원접수 절대 불 가 (경북도청은 도청관련 실과 안 내와 단순연결만 가능)
경상남도 055-120	전화	시정업무 (생활불편위주)	
제주특별자치도 064-120	전화	생활정보가능 (간단정보)	

자료: 서울시, 지역별 120콜센터(타시도 지자체 콜센터) (2017. 3. 25)에서 재정리

- 이처럼 중앙과 지역 차원에서 복지서비스 지원대상자가 이용할 수 있는 전문 상담 조직의 기능과 역할이 미흡하거나 전담 상담 조직이 부재한 상황에서 지원대상자들은 일선 행정기관(읍·면·동)을 통한 상담·안내에 의존
- 따라서 사이버 행정복지센터의 조직 설계시 복지서비스 안내·상담 기능 강화를 고려할 필요가 있음.
  - 이를 위해 사이버 행정복지센터는 전화상담과 온라인상담 업무에 특화된 조직과 인력체계를 가져야 함.
  - 즉, 지원대상자의 초기 상담 창구로서 사이버 행정복지센터가 8개 복지사업에 대한 전화상담을 제공하고 상담 결과를 신청·접수와 연계하여 처리할 필요가 있으며, 국민신문고 및 복지로를 통해 접수된 온라인 문의 사항에 대한 답변을 작성하는 기능을 처리하는 조직체계를 갖출 필요가 있음.
- 복지서비스 안내·상담 전문성이 강화된 조직으로서 사이버 행정복지센터는 신청 대상 개별 복지서비스에 대한 안내·상담 업무는 유선(전화) 신청 부서(사이버 행정복지센터 콜센터)의 각 복지서비스별 업무그룹(팀)에서 처리하는 것이 적절할 것으로 판단됨.
  - 이러한 조직구조는 상담과 신청·접수 부서를 이원화하여 여러 과정에 걸쳐 처리하지 않고 상담-신청-접수의 원스톱 처리를 가능하게 하는 장점이 있음.
  - 다만 상담을 원하는 지원대상자가 상담을 원하는 복지서비스를 특정하지 않거나 2개 이상의 복지사업과 관련된 상담을 원할 경우 이를 전문적으로 처리할 전담 업무그룹을 두는 것이 업무 처리의 효율성을 높일 수 있음.
    - 이러한 전담 업무그룹(종합상담팀)은 게이트키퍼(gatekeeper)로서 초기상담 및 종합상담을 담당하고 접수된 상담이 복지서비스 신청과 관련된 경우 해당 복지서비스 업무그룹으로 연결하는 역할을 수행
    - 한편 복지서비스 사업 내용, 지원 대상 및 기준, 신청·접수 여부 확인, 복지서비스의 온라인 신청 가능 여부, 복지서비스 지원 절차, 구비서류 안내 등 단순 안내 및 상담 업무는 종합상담팀과 복지서비스별 업무그룹에

서 공통으로 처리하여 민원인의 편의를 제고할 필요가 있음.

- 사이버 행정복지센터의 상담 업무를 정리하면 다음 <표 5-8> 과 같음.

<표 5-8> 복지서비스 안내·상담 업무 구분

종합상담팀	복지서비스별 업무그룹 (유선 신청 부서)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• (유선) 민원인이 상담 대상 복지서비스를 특정하지 않거나 2개 이상의 복지서비스에 대한 상담을 원할 경우 일차적으로 종합상담팀이 담당 → 상담 내용이 복지서비스 신청과 관련된 경우 담당 신청 부서로 연결</li> <li>• (온라인) 문의 내용이 2개 이상의 복지서비스와 관련된 경우 종합상담팀이 온라인 상담에 대한 답변 작성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (유선) 상담 대상 복지서비스가 특정된 경우 개별 복지서비스에 대한 안내 및 상담은 각 복지서비스별 업무그룹(팀)에서 담당</li> <li>• (유선) 담당 복지서비스에 대한 심층 상담 제공</li> <li>• (온라인) 상담 대상 복지서비스가 특정된 경우 해당 업무그룹에서 온라인 상담에 대한 답변 작성</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사업 내용, 지원 대상 및 기준, 신청·접수 여부 확인, 복지서비스의 온라인 신청 가능 여부, 복지서비스 지원 절차, 구비서류 등 단순 안내 및 상담 업무는 공통으로 처리</li> </ul>	

### 3) 핵심 기능 위주의 조직 구성: 관리직의 최소화

□ 사이버 행정복지센터의 핵심 기능(복지서비스 안내·상담 및 신청·접수)을 강화하기 위해 충분한 지원인력을 확보하는 것도 의미가 있지만 설립 초기에는 관리 기능이 과도하게 비대해지지 않도록 하여 비용 증가를 억제할 필요가 있음.

○ 사이버 행정복지센터는 기획과 정책 결정보다는 일선에서 집행과 전달을 담당하는 조직으로서 전략기획과 관련된 기능의 중요성은 상대적으로 낮다고 판단됨.

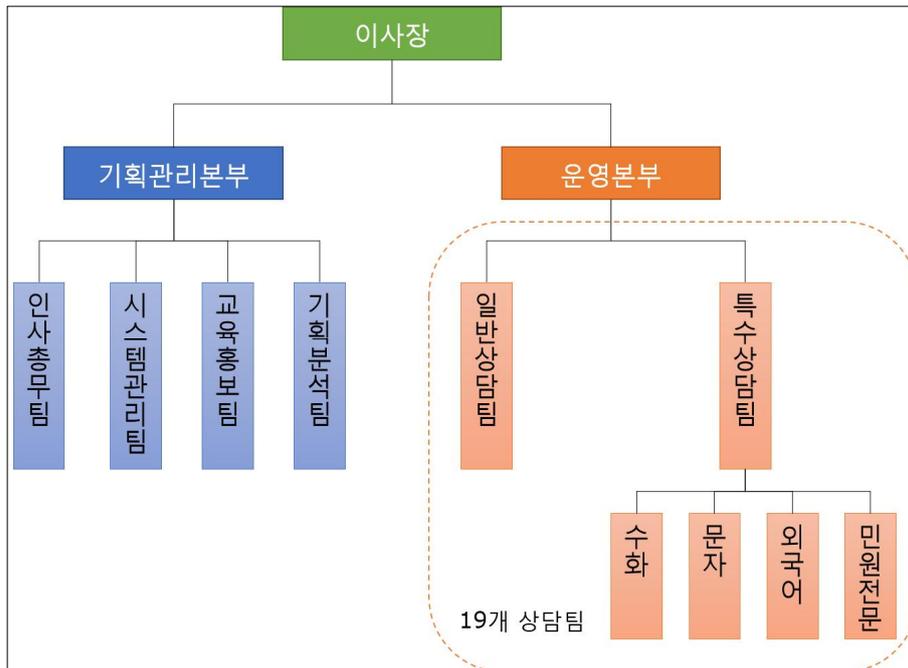
○ 따라서 사이버 행정복지센터의 핵심 기능과 관련되지 않는 부수적인 기능 및 지원 기능은 외주화하여 처리할 필요가 있음.

○ 사이버 행정복지센터가 독립된 조직이 아닌 다른 기관의 소속 기관형으로 설치된다면 업무 지원과 관련된 기능은 조직의 기존 부서를 활용하여 비용 절감과 운영 효율화를 제고

- 타 기관에 소속된 형태로 사이버 행정복지센터가 설립된다면 인사총무, 시스템관리, 교육, 홍보, DB관리 및 분석 등의 지원 기능은 센터 외부에 두는 것이 적절함.

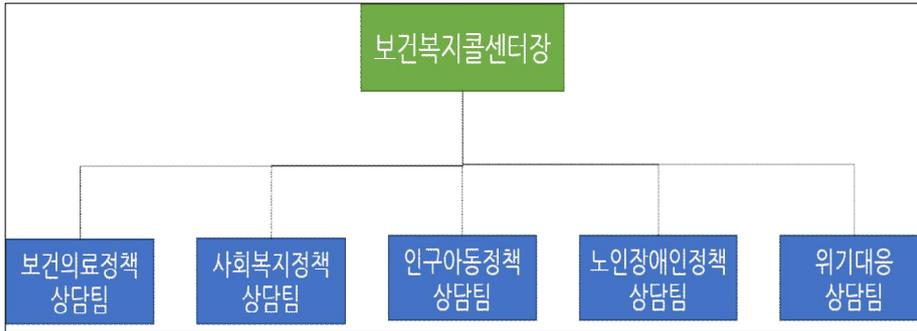
- 반면 사이버 행정복지센터가 독립기관 형태로 설립된다면 운영지원과 관련된 부서의 설치가 필요
  - 이러한 경우에도 사이버 행정복지센터의 운영 지원 부서의 규모는 전체 인력 규모에 비해 과도하지 않도록 할 필요가 있으며 설립 초기에는 기획, 홍보, 총무, 인사와 같은 필수 지원 기능을 제외한 여타 기능은 외부화하여 처리하는 것이 바람직함.
  - 예를 들어 상담품질 관리 및 향상을 위한 모니터링(QA), 상담원 평가, 상담 DB 관리, 상담사 교육 및 역량 강화와 관련된 기능은 전문 기관에 외주화(위탁계약)하여 처리가 가능할 것임.
- 참고로 서울시 120다산콜센터의 경우, 2015년 기준 관리 인력은 34명으로 상담원 404명을 포함한 전체 정원(438명) 대비 7.7% 수준에 불과할 뿐만 아니라 관리영역을 통폐합(전략기획업무와 관리업무의 통합)하여 운영함으로써 비용절감을 도모
  - 서울시 120다산콜센터의 관리·지원 부서는 기획관리본부 아래에 인사총무팀, 시스템관리팀, 교육홍보팀, 기획분석팀의 4팀으로만 이루어져 있는 반면, 핵심 기능인 상담 업무는 운영본부 아래 일반상담팀(18팀)과 특수상담팀(1팀) 19개 팀으로 구성되어 핵심 기능 위주의 조직과 인력 체계를 갖추고 있음.

[그림 5-2] 서울시 120다산콜센터 조직 구조



- 한편 보건복지부가 운영하는 보건복지콜센터는 조직 안에 별도의 관리 부서를 설치하지 않고 있으며, 보건복지부에서 관리 기능을 담당하고 있음.
  - 보건복지콜센터 본부에서 관리 기능을 담당하는 공무원 인력은 센터장을 포함한 총 12명으로, 상담원(130명)을 포함한 전체 인력(142명) 대비 약 8.5% 수준에 불과함.
  - 이러한 본부의 관리 인력은 예산의 편성 및 결산, 상담원 보수 및 복지, 콜센터 성과관리, 정보시스템 운영, 상담원 채용·계약·인사·평가·포상, 상담사 직무 교육, 국회업무, 서무업무 등의 인사, 회계, 총무와 관련된 피수 지원 업무를 담당

[그림 5-3] 보건복지콜센터 조직 구조



- 콜센터를 운영하는 유사 기관의 사례를 참고할 때 사이버 행정복지센터에서도 전체 정원 대비 운영 지원 인력(관리직)을 적정 비율(ex. 10-15%) 이내에서 관리하는 것이 바람직하며 불필요한 지원부서의 신설은 지양되어야 함.
- 그러나 향후 대상 복지서비스 상담 및 신청 업무량이 증가할 경우 그에 따라 단기적으로 외부화 된 지원 기능의 내부화(센터 내 부서 신설) 및 인력 증원을 고려할 필요가 있음.

나. 조직구성 및 업무분장

1) 조직구조

- 조직구조 설계의 고려사항을 반영하고 사이버 행정복지센터가 담당하는 복지사업의 업무 절차와 처리 방식, 유사 기관의 사례 분석, 콜센터라는 산업특성<sup>13)</sup>을 감안할 때 사이버 행정복지센터의 조직구조로 기능별 구조(functional structure)를 제안함.
- 기능별 구조는 조직의 상층에서 하층까지 기능을 중심으로 활동이 부서화되는 구조로서, 일반적으로 단일한 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 기업에 유리한 조직 구조임.

13) 콜센터 산업은 정보통신기술이 기본 업무수단으로 활용되며 직무표준화 및 기술적 통제에 이루어지는 '서비스공장(service factory)' 체제의 특성을 지닌다.

- 사이버 행정복지센터는 8개 복지사업에 대한 상담 및 안내, 신청·접수·이관 및 의뢰 처리를 수행하는 조직으로서 개별 복지사업의 성격, 업무처리 내용 및 과정의 유사성이 높을 뿐만 아니라 복지사업 업무 간 상호 관련성이 높아 기능별 구조가 적합함.
  - 예를 들어 양육수당, 보육료, 유아학비는 모두 영유아 복지사업으로서 유사한 성격을 지니며 업무처리 과정의 차별성도 크지 않아 하나의 부서(팀)로 묶을 수 있음.
  
- 기능별 구조에서는 같은 기능과 업무를 수행하는 개인들은 같은 부서로 조직화 하는 것을 원칙(상호 관련성 있는 업무를 동일 부서에 배치)으로 함.
  - 이러한 원칙을 사이버 행정복지센터의 조직구조 설계에 적용하면 우선 조직 미션을 직접적으로 수행하는 핵심 기능(복지서비스 상담과 신청)을 담당하는 부서와 이를 지원하는 부서는 상호 관련성이 낮아 부서를 구별하는 것이 적절
  - 한편 핵심 기능을 담당하는 부서는 다시 상담·신청 채널(전화 또는 온라인)에 따라 업무의 성격과 내용이 달라지기 때문에 크게 전화 상담·신청·접수를 하나의 부서(유선 상담 신청 부서)로 묶을 수 있으며, 온라인 신청·접수를 별도의 부서(온라인 신청 접수 부서)로 구분할 수 있음.
    - 핵심 사업 부서는 다시 담당하는 복지서비스 영역에 따라 수직적 분화가 가능
  - 마지막으로 지원 기능을 수행하는 부서(운영 지원 부서)를 설치할 수 있으며, 지원 부서 역시 세부 기능에 따라 업무그룹(팀) 단위로 세분화하여 운영
  
- 기능별 구조는 조직 목표달성에 있어 분야별 전문지식이 중요하고, 수직적 계층을 따라 조직이 통제되고 조정되는 경우, 효율성이 중요한 경우에 있어 효과적인 조직구조임 (Daft, 2016: 114).
  - 반면 수평적 조정의 필요성이 낮을 경우에도 기능별 구조가 적합함.
  - 사이버 행정복지센터 조직의 가장 중요한 목표는 ‘대상 복지사업에 대한 효

과적인 상담 제공과 신청·접수 업무의 효율화'에 있기 때문에, 이러한 목표 달성을 위해서는 무엇보다 상담원의 전문 지식 함양과 효율적인 업무 처리 방식의 습득이 중요

○ 따라서 기능별 구조가 사이버 행정복지센터의 조직구조로서 가장 효과적이라고 판단됨.

- 사이버 행정복지센터가 대상으로 하는 복지사업별로 지원 대상(제외 대상), 이용 방법, 신청 방법, 지원 절차, 구비 서류 등이 상이한데 기능별 조직구조를 통해 상담원들이 부서 내에서 해당 복지사업에 대한 전문지식을 습득하고 단순 반복적 과업의 내용과 절차를 숙달 하는 것이 용이
- 사이버 행정복지센터는 집행과 전달을 담당하는 조직으로서 의사결정 사항이 많지 않으며, 업무의 성격이 높은 수준의 혁신과 부서 간의 조정을 요구하지 않기 때문에 기능별 구조가 적합함.

○ 기능별 구조의 강점과 약점을 정리하면 다음 <표 5-9> 와 같음.

<표 5-9> 기능별 구조의 강점과 약점

강점	약점
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기능부서 내에서의 규모의 경제 효과 달성</li> <li>• 특정 분야에 대한 깊이 있는 지식과 기술 개발 가능</li> <li>• 기능별 목표달성</li> <li>• 제품이 소수인 경우 적절</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 환경 변화에 대한 반응이 느림</li> <li>• 의사결정 문제가 최고경영층에 집중됨으로써 과부하 발생</li> <li>• 부서 간에 수평적 조정 약함</li> <li>• 혁신이 낮음</li> <li>• 조직목표에 대한 제한적인 시각</li> </ul>

자료 : Daft (2016: 114)

## 2) 사이버 행정복지센터 조직구조 설계 대안

□ 지금까지 논의된 사이버 행정복지센터의 조직구조의 설계 방향을 정리하면 다음과 같음.

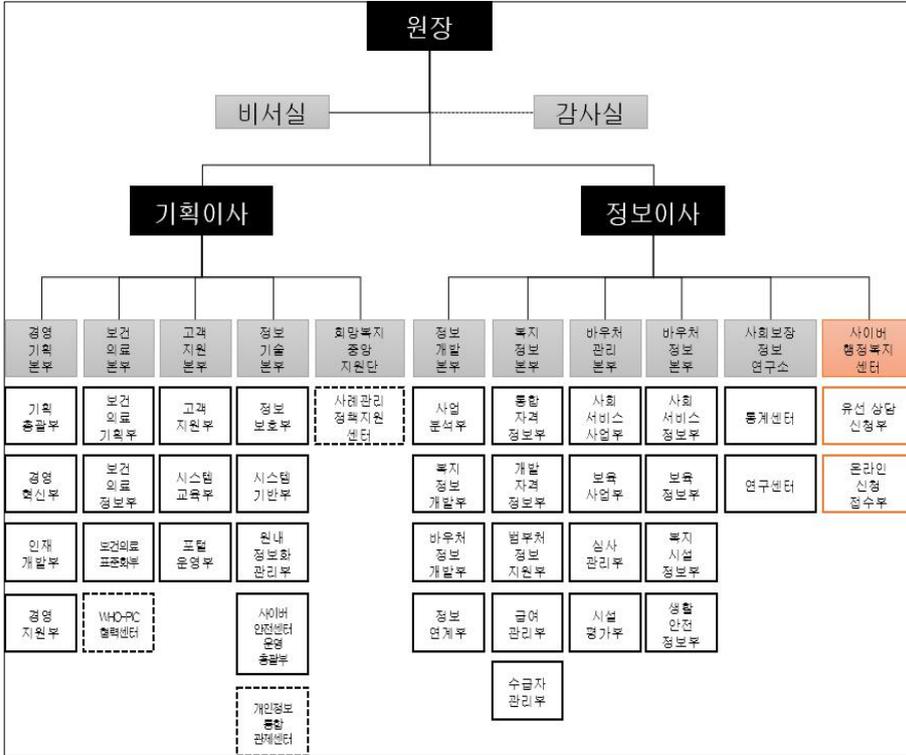
○ 사이버 행정복지센터의 핵심 기능은 8개 복지사업의 상담·안내와 신청·접수이며 이러한 핵심 기능은 유선(전화)과 온라인(인터넷, 모바일) 방식을 통해 달성됨.

- 사이버 행정복지센터의 핵심 기능과 신청 채널에 따라 유선 상담 및 신청 부서(유선상담신청부)와 온라인 신청 및 접수 부서(온라인신청접수부)를 별도로 구성하며, 유선 상담신청부와 온라인신청접수부에 복지사업별로 상담원의 업무그룹(팀)을 구분
  - 핵심 사업 부서에 두는 팀의 인원은 해당 복지사업의 신청·접수에 따른 업무량 추정에 따라 산정하며, 이 경우 팀장 1인당 관리하는 팀원의 수가 최대 25명을 초과하지 않도록 팀을 구성<sup>14)</sup>
    - 적정인원 수를 초과하는 경우 효율적인 관리를 위해 팀을 분할(ex. ○○1팀, ○○2팀, ○○3팀)하나 분할된 팀 간의 업무 내용의 차이는 두지 않음.
  - 마지막으로 사이버 행정복지센터의 핵심 기능을 지원하기 위한 인력과 부서를 설치
    - 지원 부서 인력은 전체 정원의 15%를 초과하지 않도록 하며, 필수 지원 기능을 제외한 여타의 기능은 외부화하여 처리
- 여기서는 사이버 행정복지센터 기관 설립 방향별로 조직구조 설계 대안을 제안하며, 각 대안별 조직도 및 업무 분장 방안을 제시함.
- 조직구조 설계 1(안): 사회보장정보원 본부 기구 (산하 센터)
  - 조직구조 설계 2(안): 광역자치단체 내부 사업소
  - 조직구조 설계 3(안): 광역자치단체의 출연기관

14) 서울시 120서비스재단의 경우 팀장 1인당 관리하는 팀원의 수는 20.4명임 (상담팀장 20명, 상담직원 407명), 보건복지콜센터의 경우 5개 팀에 상담원 130명으로 팀장 1인당 평균 상담원 수는 25명임

① 사회보장정보원 본부 기구 (산하 센터)

[그림 5-4] 사이버 행정복지센터 조직구조 1(안): 사회보장정보원 본부 기구

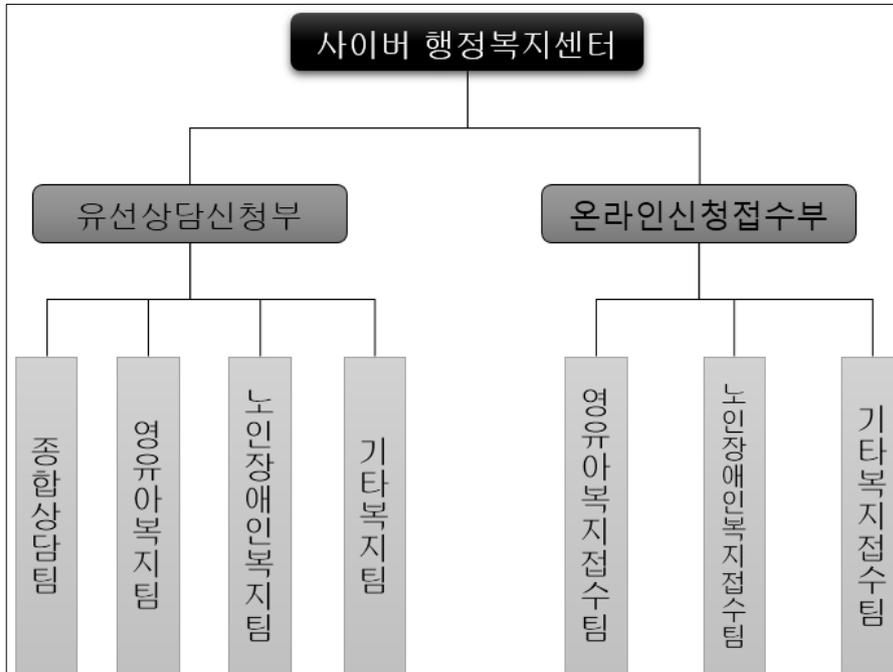


자료: 사회보장정보원 홈페이지([www.ssis.or.kr](http://www.ssis.or.kr))에서 재구성

- 사이버 행정복지센터 조직구조 설계 1(안)은 「공공기관의 조직과 정원에 관한 지침」에 따라 사회보장정보원 본부 기구로서 설치할 때의 조직구성임.
- 조직구조 설계 1(안)은 센터를 ‘정보 이사’ 산하의 본부 조직으로 설치하는 방안으로서 조직과 기능 및 정원에 관한 사항은 사회보장정보원의 <직제규정>에 따름.
- 조직구조 설계 1(안)은 복지서비스 안내·상담과 신청·접수 처리에 직접적으로 관련된 핵심 기능만으로 하위 조직을 구성하며, 기타 관리 지원과 관련된 기능은 사회보장정보원의 기존 부서에서 담당

- 다만 조직구조 설계 1(안)에서도 센터 본부에 센터장의 업무를 지원하기 위한 관리직 인력을 배치하여 운영 효율성을 높일 필요가 있음.

[그림 5-5] 사이버 행정복지센터 조직구조 1(안)의 하위조직 구성



□ 사이버 행정복지센터 조직구조 설계 1(안)은 유선상담신청부와 온라인신청접수부의 2개의 부서로 구성

- 센터장은 사이버 행정복지센터를 총괄하며 다음의 업무를 수행
  - 사이버 행정복지센터 운영계획 수립에 관한 사항
  - 사이버 행정복지센터 운영 및 총괄관리에 관한 사항
  - 소관 부서 간의 업무 조정에 관한 사항
  - 지방자치단체 및 관련 기관과의 업무 협력 체계 구축에 관한 사항
  - 상담사 직무교육에 관한 사항
- 유선상담신청부는 복지서비스에 대한 초기 상담 및 안내, 종합 상담 및 안내, 유선(전화)을 통한 서비스 신청 및 접수 처리(공적자료 확인이 불가하거

나 별도 자료 제출이 필요한 건은 신청인에게 자료요청 후 가접수로 종결처리 및 온라인신청접수부로 이관), 온라인(인터넷, 모바일)을 통한 상담에 대한 답변 및 대응, 기초연금 및 장애인 활동지원 대상자에 대한 신청 안내(아웃바운드 콜) 기능을 수행

○ 유선상담신청부는 종합상담팀, 영유아복지팀, 노인장애인복지팀, 기타복지팀의 4개의 팀으로 구성

- 종합상담팀은 초기상담 후 필요시 관련된 복지서비스 신청팀으로 연결하는 기능, 복수의 복지서비스에 대한 종합 상담 및 안내 기능, 온라인 상담 업무를 수행

- 영유아복지팀은 대상 복지사업 중 보육료, 양육수당, 유아학비에 대한 상담 및 안내, 신청 및 접수 처리 업무를 담당

- 노인장애인복지팀은 기초연금과 장애인활동지원에 대한 상담 및 안내, 신청 및 접수 처리 업무, 기초연금 및 장애인 활동지원 대상자에 대한 신청 안내(아웃바운드 콜) 업무를 수행

- 기타복지팀은 산모신생아 건강관리, 아이돌봄 서비스, 초·중·고 교육비 지원에 대한 상담과 안내, 신청 및 접수 기능을 담당

○ 온라인신청접수부는 영유아복지접수팀, 노인장애인복지접수팀, 기타 복지접수팀의 3개의 팀으로 구성

- 영유아복지접수팀은 온라인 복지로를 통해 신청된 보육료, 양육수당, 유아학비 신청에 대한 자료 확인 및 신청서 접수, 영유아복지팀에서 가접수된 신청 건에 대한 자료 확인 및 신청서 접수, 필요시 신청인에게 자료요청 업무를 수행

- 노인장애인복지접수팀은 복지로를 통해 신청된 기초연금, 장애인 활동지원에 대한 자료 확인 및 신청서 접수, 노인장애인복지팀에 가접수된 신청 건에 대한 자료 확인 및 신청서 접수, 필요시 신청인에게 자료요청 업무를 담당

- 기타 복지접수팀은 복지로를 통해 신청된 산모·신생아 건강관리, 아이돌봄 서비스, 초·중·고 교육비 지원에 대한 제출 자료 확인 및 신청서 접

수, 기타 복지팀에 가접수된 신청 건에 대한 자료 확인 및 신청서 접수, 필요시 신청인에게 자료요청을 담당. 그리고 아이돌봄 서비스 신청자에 대한 지원자격 조사(소득, 지원자격을 심사하고 조사)도 기타복지접수팀에서 수행

○ 사이버 행정복지센터 조직구조 설계 1(안)의 부서별 업무 분장을 정리하면 다음과 같음.

〈표 5-10〉 조직구조 설계 1(안)에서의 부서 간 업무 분장

조 직		분장 업무
센터장		<ul style="list-style-type: none"> <li>사이버 행정복지센터 운영계획 수립에 관한 사항</li> <li>사이버 행정복지센터 운영 및 총괄관리에 관한 사항</li> <li>소관 부서 간의 업무 조정에 관한 사항</li> <li>지방자치단체 및 관련 기관과의 업무 협조 체계 구축에 관한 사항</li> <li>상담원 직무교육에 관한 사항</li> </ul>
유선 상담 신청부	종합상담팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>초기상담: 필요시 신청팀으로 연결</li> <li>통합상담: 복수의 복지서비스에 대한 종합 상담 및 안내</li> <li>인터넷(모바일) 상담 업무</li> </ul>
	영유아 복지팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>보육료, 양육수당, 유아학비 상담·안내</li> <li>보육료, 양육수당, 유아학비 신청·접수 처리</li> </ul>
	노인장애인 복지팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>기초연금, 장애인활동지원 상담·안내</li> <li>기초연금, 장애인활동지원 신청·접수 처리</li> <li>기초연금 및 장애인 활동지원 대상자에 대한 신청 안내(아웃바운드 콜)</li> </ul>
	기타복지팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>산모·신생아 건강관리, 아이돌봄 서비스, 초·중·고 교육비 지원 상담·안내</li> <li>산모·신생아 건강관리, 아이돌봄 서비스, 초·중·고 교육비 지원 신청·접수</li> </ul>
온라인 신청 접수부	영유아 복지접수팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>인터넷(복지로)를 통해 신청된 보육료, 양육수당, 유아학비 신청에 대한 자료 확인 및 신청서 접수</li> <li>영유아복지팀에서 가접수된 신청 건에 대한 자료 확인 및 신청서 접수</li> <li>필요시 신청인에게 자료요청 업무 수행</li> </ul>
	노인장애인 복지접수팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>인터넷(복지로)을 통해 신청된 기초연금, 장애인 활동지원에 대한 자료 확인 및 신청서 접수</li> <li>노인장애인복지팀에 가접수된 신청 건에 대한 자료 확인 및 신청서 접수</li> <li>필요시 신청인에게 자료요청 업무 담당</li> </ul>
	기타복지 접수팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>인터넷(복지로)을 통해 신청된 산모·신생아 건강관리, 아이돌봄 서비스, 초·중·고 교육비 지원에 대한 제출 자료 확인 및 신청서 접수</li> <li>기타복지팀에 가접수된 신청 건에 대한 자료 확인 및 신청서 접수</li> <li>필요시 신청인에게 자료요청</li> <li>아이돌봄 서비스 신청자에 대한 지원자격조사</li> </ul>

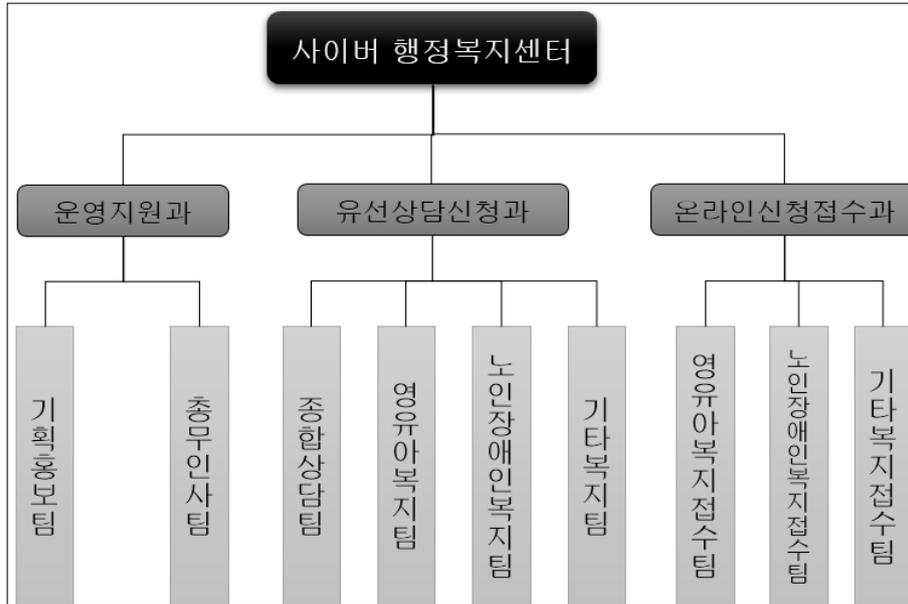
② 광역자치단체 내부 사업소

- 사이버 행정복지센터 조직구조 설계 2(안)은 광역자치단체 소속기관으로 사이버 행정복지센터를 설치하는 방안임.
- 조직구조 설계 2(안)은 「지방자치법」 제114조(사업소)와 「지방자치법 시행령」 제77조에 따라 설립하며, 시장 및 도지사 소속 하에 사업소 형태로 설치하는 조직 설계안임.
- 조직구조 설계 2(안)은 운영지원과, 유선상담신청과, 온라인신청접수과의 3개의 과로 구성<sup>15)</sup>
- 운영지원과는 기획홍보팀과 총무인사팀의 2개의 팀으로 구성
  - 기획홍보팀은 센터의 업무계획 수립, 업무보고 및 지시사항 처리, 예/결산 총괄, 홍보 업무, 대외협력 업무, 성과관리를 담당
  - 총무인사팀은 일반 행정 업무를 총괄하며 인사 및 조직관리, 시설관리, 전산관리, 복무 관리, 상담원 교육 등의 업무를 담당
- 유선상담신청과는 종합상담팀, 영유아복지팀, 노인장애인복지팀, 기타복지팀의 4개의 팀으로 구성되며, 각 팀의 기능 및 역할, 업무 분장은 조직구조 설계 1(안)과 같음.
- 온라인 신청접수과 역시 부속 팀의 구성과 팀별 기능 및 역할, 업무 분장 체계가 조직구조 설계 1(안)과 동일

---

15) 인구 및 복지 업무가 적은 시·도의 경우 課를 축소·통합하여 운영

[그림 5-6] 사이버 행정복지센터 조직구조 2(안): 광역자치단체 내부 사업소



○ 사이버 행정복지센터 조직구조 설계 2(안)의 부서별 업무 분장을 정리하면 다음과 같음.

<표 5-11> 조직구조 설계 2(안)에서의 부서 간 업무 분장

조직		분장 업무
센터장		1(안)과 동일
운영 지원과	기획홍보팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 센터 업무계획 수립</li> <li>• 업무보고 및 지시사항 처리</li> <li>• 예산 및 결산</li> <li>• 홍보 업무</li> <li>• 대외협력 업무</li> <li>• 성과관리</li> </ul>
	총무인사팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 일반 행정 업무 총괄 (서무)</li> <li>• 인사 및 조직 관리</li> <li>• 시설 관리</li> <li>• 전산 관리</li> <li>• 직원 복무관리</li> <li>• 상담원 직무교육</li> </ul>
유선 상담 신청부	종합상담팀	1(안)과 동일
	영유아 복지팀	1(안)과 동일
	노인장애인지원 복지팀	1(안)과 동일

조 직		분장 업무
온라인 신청 접수부	기타복지팀	1(안)과 동일
	영유아 복지접수팀	1(안)과 동일
	노인장애인 복지접수팀	1(안)과 동일
	기타복지 접수팀	1(안)과 동일

③ 광역자치단체 산하 출연기관

□ 사이버 행정복지센터 조직구조 설계 3(안)은 「지방자치단체 출자·출연기관의 운영에 관한 법률」에 근거하여 독자적인 법인격을 가진 지방자치단체 출연기관 방식으로 사이버 행정복지센터를 설립할 경우의 조직구성(안)임.

○ 지방자치단체 출연기관으로 사이버 행정복지센터를 설립할 경우 시·도의 인구규모에 따라 기관의 조직 구성을 차별화하는 방안을 고려할 수 있음.

- 시·도의 인구가 150만 명 이상인 경우 기본형으로 조직구조를,
- 인구가 150만 명 미만인 경우 기본형에서 일부 부서와 팀을 축소하여 운영하는 축소형 조직구조로 사이버 행정복지센터를 설계

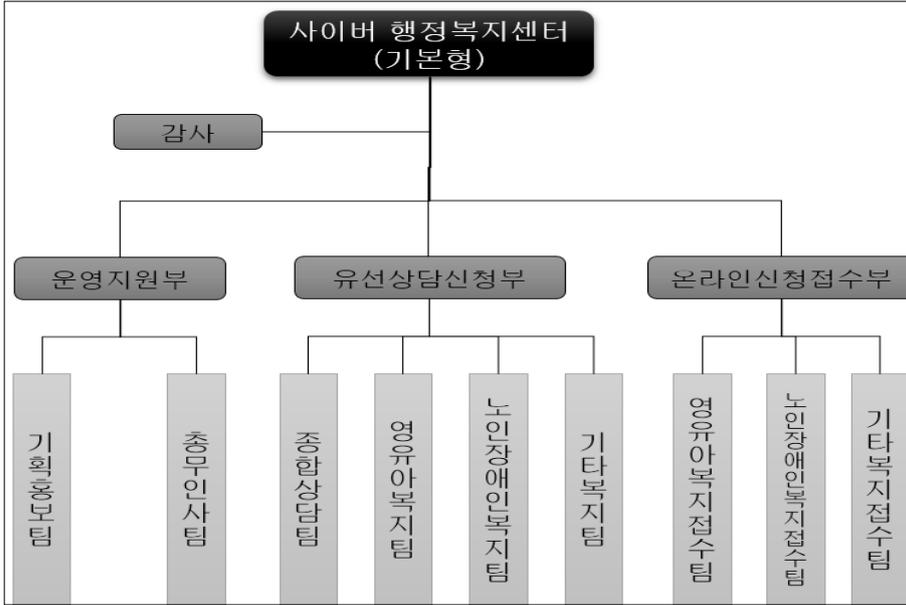
○ 기본형과 축소형 모두 「지방자치단체 출자·출연기관의 운영에 관한 법률」에 따라 임원으로 기관장을 포함한 이사와 감사를 두어야 함.

○ 지방 출연기관은 모두 독립된 기관으로서 두 유형 모두 센터 내에 사업 부서를 지원하는 지원 부서의 설치가 필요

〈표 5-12〉 조직구조 설계 3(안): 기본형과 축소형 조직구조 적용 방안

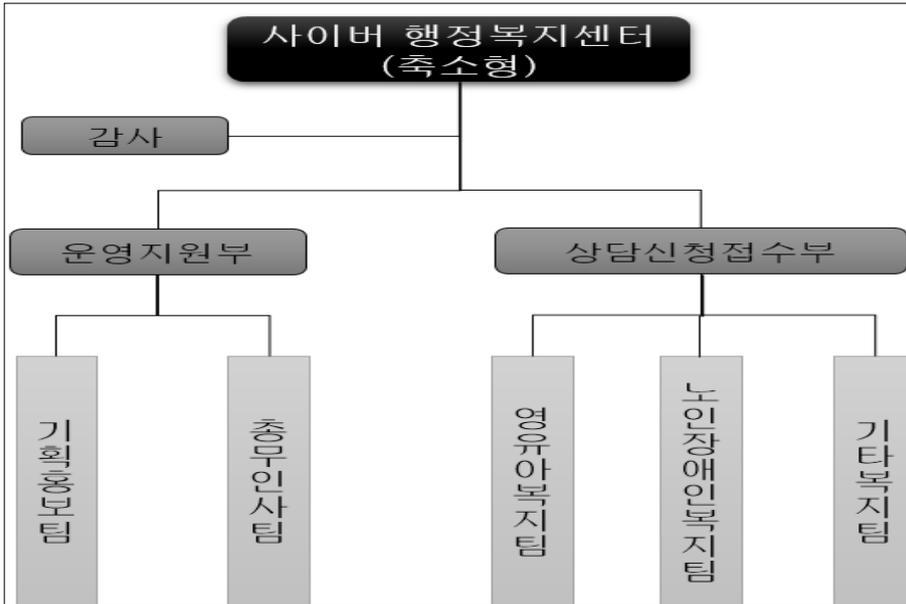
구분	광역 자치단체명	설치 기준 (인구)
사이버 행정복지센터 (기본형)	서울, 경기, 부산, 경남, 인천, 경북, 대구, 충남, 전북, 전남, 충북, 대전, 강원, 광주	150만 이상
사이버 행정복지센터 (축소형)	울산, 제주, 세종	150만 미만

[그림 5-7] 사이버 행정복지센터 조직구조 3(안): 지방 출연기관 - 기본형



- 사이버 행정복지센터 조직구조 설계 3(안)-기본형의 경우 운영지원부, 유선상담신청부, 온라인신청접수부의 3개의 부서로 구성
  - 운영지원부는 조직구조 설계 2(안)과 같이 기획홍보팀과 총무인사팀의 2개의 팀으로 구성되며, 각 팀의 업무는 조직구조 설계 2(안)과 동일
  - 유선상담신청부는 종합상담팀, 영유아복지팀, 노인장애인복지팀, 기타복지팀의 4개의 팀으로 구성되며, 각 팀의 기능 및 역할, 업무 분장은 조직구조 설계 1(안) 및 2(안)과 같음.
  - 온라인신청접수부의 부속 팀 구성과 팀별 기능 및 역할, 업무 분장 체계 역시 조직구조 설계 1(안) 및 2(안)과 동일

[그림 5-8] 사이버 행정복지센터 조직구조 3(안): 지방 출연기관 - 축소형



□ 사이버 행정복지센터 조직구조 설계 3(안)-축소형의 경우 센터장(기관장)과 2개의 부서(운영지원부, 상담신청접수부)로 구성

○ 축소형의 운영지원부는 기본형과 마찬가지로 기획홍보팀과 총무인사팀으로 구성되며 업무는 기본형과 동일

○ 축소형에서는 기본형에서의 유선상담신청부와 온라인신청접수부를 통합하여 상담신청접수부로 운영하며, 상담신청접수부는 영유아복지팀, 노인장애인복지팀, 기타복지팀으로 구성

- 영유아복지팀은 보육료, 양육수당, 유아학비에 대한 전화 및 인터넷 상담·안내, 신청·접수 처리 업무, 복지로 신청 건에 대한 자료 확인 및 신청서 접수, 필요시 신청인에게 자료요청 업무를 수행

- 노인장애인복지팀은 기초연금, 장애인활동지원에 대한 전화 및 인터넷 상담·안내, 신청·접수 처리 업무, 기초연금 및 장애인 활동지원 대상자에 대한 신청 안내(아웃바운드 콜) 업무, 복지로 신청 건에 대한 자료 확인 및 신청서 접수, 필요시 신청인에게 자료요청 업무를 담당

- 기타복지팀은 산모·신생아 건강관리, 아이돌봄 서비스, 초·중·고 교육

비 지원에 대한 전화 및 인터넷 상담·안내, 신청·접수, 복지로 신청 건에 대한 제출 자료 확인 및 신청서 접수, 필요시 신청인에게 자료요청, 아이돌봄 서비스 신청자에 대한 지원자격조사를 수행

〈표 5-13〉 조직구조 설계 3(안)-축소형에서의 부서 간 업무 분장

조 직		분장 업무
센터장		<ul style="list-style-type: none"> <li>사이버 행정복지센터 운영계획 수립에 관한 사항</li> <li>사이버 행정복지센터 운영 및 총괄관리에 관한 사항</li> <li>소관 부서 간의 업무 조정에 관한 사항</li> <li>지방자치단체 및 관련 기관과의 업무 협조 체계 구축에 관한 사항</li> <li>상담원 직무교육에 관한 사항</li> </ul>
운영 지원부	기획홍보팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>센터 업무계획 수립</li> <li>업무보고 및 지시사항 처리</li> <li>예산 및 결산</li> <li>홍보 업무</li> <li>대외협력 업무</li> <li>성과관리</li> </ul>
	총무인사팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>일반 행정 업무 총괄 (서무)</li> <li>인사 및 조직 관리</li> <li>시설 관리</li> <li>전산 관리</li> <li>직원 복무관리</li> <li>상담원 직무교육</li> </ul>
상담신청 접수부	영유아 복지팀	[보육료, 양육수당, 유아학비] <ul style="list-style-type: none"> <li>해당 복지서비스 전화 및 인터넷 상담·안내</li> <li>해당 복지서비스 신청·접수 처리</li> <li>해당 복지서비스 복지로 신청 건에 대한 자료 확인 및 신청서 접수</li> <li>필요시 신청인에게 자료요청</li> </ul>
	노인장애인 복지팀	[기초연금, 장애인활동지원] <ul style="list-style-type: none"> <li>해당 복지서비스 전화 및 인터넷 상담·안내</li> <li>해당 복지서비스 신청·접수 처리</li> <li>해당 복지서비스 복지로 신청 건에 대한 자료 확인 및 신청서 접수</li> <li>지원 대상자에 대한 신청 안내(아웃바운드 콜)</li> <li>필요시 신청인에게 자료요청</li> </ul>
	기타복지팀	[산모신생아 건강관리, 아이돌봄 서비스, 초중고 교육비 지원] <ul style="list-style-type: none"> <li>해당 복지서비스 전화 및 인터넷 상담·안내</li> <li>해당 복지서비스 신청·접수 처리</li> <li>해당 복지서비스 복지로 신청 건에 대한 자료 확인 및 신청서 접수</li> <li>필요시 신청인에게 자료요청</li> <li>아이돌봄 서비스 신청자에 대한 지원자격조사</li> </ul>

### 3. 행정적·정책적 고려사항

#### 가. 사회보장정보원 본부 기구 (산하 센터)

- 중앙정부는 사이버 행정복지센터 운영에 따른 사회보장정보원의 조직 확대, 인력 증원, 예산 지원을 협조
  - 준정부기관인 사회보장정보원의 조직 확대 및 인력 증원을 하고자 하는 경우 보건복지부장관을 거쳐 기획재정부장관과 사전협의를 필요함(「공공기관의 조직과 정원에 관한 지침」 제9조)
  - 사이버 행정복지센터 시스템 구축 및 운영비용 지원
- 보건복지부 및 사업 소관 부처는 사회보장정보원이 8개 복지사업에 대한 안내·상담 및 신청·접수 업무를 할 수 있도록 관련 법령 개정 추진
  - 「사회보장급여법」 제29조(사회보장정보원)에 8개 사업의 상담·안내 및 신청·접수를 사회보장정보원의 업무 범위로 명시하고 사회보장정보원 정관 개정
  - 대상 사업의 신청 업무 절차를 공통적으로 규정하고 있는 「사회보장급여법」, 「사회복지사업법」, 「사회서비스이용권법」 등 개정
    - 사회보장급여를 지원대상자의 주소지 관할 보장기관에 신청하도록 규정한 「사회보장급여법」 제5조(사회보장급여의 신청)를 사회보장정보원에도 신청이 가능하도록 개정
    - 「사회복지사업법」 제33조의2(사회복지서비스의 신청)는 사회복지서비스의 신청은 관할 시장·군수·구청장에게 하도록 규정하고 있음. 보호대상자가 사회보장정보원에 신청할 수 있도록 조문 개정 필요
    - 현재 시장·군수·구청장에게만 할 수 있는 사회서비스이용권의 발급 신청(「사회서비스이용권법」 제9조)을 사회보장정보원도 할 수 있도록 「사회서비스이용권법」 개정

○ 사업별 개별 근거법령 개정 추진

- 기타 8개 대상 사업의 개별 근거 법령에 보장기관의 장이 해당 사업의 신청을 사회보장정보원에 위탁할 수 있도록 하는 조문 신설
- 예) 「유아교육법 시행규칙」 제4조(유아교육비 지원방법)는 유아교육비를 신청하려는 보호자는 신분증과 관련 서류를 첨부하여 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장을 거쳐 교육감에게 제출하도록 하고 있음 → 교육부는 신청 기관에 사회보장정보원을 포함하도록 시행규칙 개정

□ 보건복지부는 사회보장정보시스템(행복e음) 이용 지원

- 사회보장정보원도 복지사업의 신청, 접수, 상담을 위한 행복e음 이용이 가능하도록 관련 법령 제·개정
- 행복e음 이용을 위한 인프라 설치 비용 지원

□ 지방자치단체는 사이버 행정복지센터와 유기적인 협조체제 구축·운영

- 사회보장정보원과 지방자치단체와의 유기적 연계를 위한 연결망 마련
- 8개 대상 사업의 신청 및 접수 업무 처리 관련 각 시·도 및 시·군·구 담당 부서의 적극적인 협조 요청
- 지자체는 신속한 자격 결정·통지로 원활한 업무 추진 협조

□ 중앙정부와 지방자치단체는 공동으로 사이버 행정복지센터에 대한 대국민 홍보 강화

나. 광역자치단체 내부 사업소

- 정부는 사이버 행정복지센터 운영에 따른 광역자치단체의 기구 설치, 인력 증원, 예산 지원을 협조
- 사이버 행정복지센터 설립으로 인해 증가하는 인건비가 광역자치단체의 기

준인건비 자율범위를 초과할 경우, 행정안전부는 해당 자치단체의 기준인건비를 증액하여 산정할 필요가 있음.

- 광역자치단체에 사업소 형태의 사이버 행정복지센터를 설립할 경우 시·도지사는 인건비와 직원 수를 산정하여 중기기본인력운용계획을 수립하고 행정안전부장관과 협의하여야 함 ( 「지방자치단체의 행정기구와 정원기준 등에 관한 규정」 제23조)
- 광역자치단체 사무 위임에 따른 보조금 지원

□ 보건복지부는 사회보장정보시스템(행복e음) 이용 지원

- 광역자치단체의 사이버 행정복지센터가 복지사업의 신청, 접수, 상담을 위한 행복e음 이용이 가능하도록 관련 법령 정비
- 행복e음 설치 및 이용을 위한 지원 (교육, 인프라, 예산 등)

□ 보건복지부 및 사업 소관 부처는 광역자치단체가 8개 복지사업에 대한 안내·상담 및 신청·접수 업무를 할 수 있도록 관련 법령 개정 추진

- 대상사업의 신청 업무 절차를 공통적으로 규정하고 있는 「사회보장급여법」, 「사회복지사업법」, 「사회서비스이용권법」 등 개정
  - 현재 기초자치단체(시·군·구)가 수행하는 복지사업의 신청·접수 업무를 광역자치단체(시·도)도 수행할 수 있도록 법령 개정
- 8개 대상사업의 개별 근거 법령에 신청·접수 절차가 규정되어 있는 경우 보장기관의 장이 해당사업의 신청·접수 업무를 시·도지사에게 위임할 수 있도록 하는 조문 제·개정

□ 광역자치단체는 사업소 설치를 위한 근거 규정 마련이 필요함.

- 광역자치단체 기구와 정원에 관한 조례 개정
- 사업소의 장과 직급, 하위조직, 분장사무에 관한 내용을 반영하여 규칙(지방자치단체 행정기구 설치조례 시행규칙) 개정
- 중기기본인력운용계획을 수립

- 광역자치단체는 기초자치단체와 유기적인 협조체제 구축·운영
  - 기초자치단체와의 유기적 연계를 위한 연결망 마련
  - 8개 대상 사업의 신청 및 접수 업무 처리 관련 시·군·구 담당 부서의 적극적인 협조 요청
  - 기초 지자체는 신속한 자격 결정·통지로 원활한 업무 추진 협조
- 중앙정부와 지방자치단체는 공동으로 사이버 행정복지센터에 대한 대국민 홍보 강화

#### 다. 광역자치단체 산하 출연기관

- 지방 출연기관으로 사이버 행정복지센터를 설립하기 위해서는 중앙정부와 광역자치단체의 협조가 필요함.
  - 지방자치단체는 지방 출연기관 설립시 전문기관에 설립 타당성 검토를 의뢰하고 출연기관 설립 계획서를 행정안전부장관에게 제출하고 행정안전부장관과의 협의 과정이 필요함.
  - 지방 출연기관의 설립 및 운영에 관한 사항은 조례로 정해야 한다고 규정 (「지방출자출연법」 제4조③)
    - 설립목적, 주요 업무와 사업, 출자 또는 출연의 근거와 방법, 기관운영에 필요한 기본 사항들을 규정
  - 광역자치단체는 출연기관 설립에 따른 출연금 지원(예산 지출)이 요구됨.
- 보건복지부는 사회보장정보시스템(행복e음) 이용 지원
  - 지방 출연기관인 사이버 행정복지센터가 복지사업의 신청, 접수, 상담을 위한 행복e음 이용이 가능하도록 관련 법령 정비
  - 행복e음 설치 및 이용을 위한 지원 (교육, 인프라, 예산 등)

- 보건복지부 및 사업 소관 부처는 광역자치단체가 8개 복지사업에 대한 안내·상담 및 신청·접수 업무를 할 수 있도록 관련 법령 개정 추진, 광역자치단체는 지방 출연기관에 국가사무를 위탁할 수 있는 근거 규정 마련
- 대상 사업의 신청 업무 절차를 공통적으로 규정하고 있는 「사회보장급여법」, 「사회복지사업법」, 「사회서비스이용권법」 등 개정
  - 기초자치단체(시·군·구)가 수행하는 복지사업의 신청·접수 업무를 광역자치단체(시·도)도 수행할 수 있도록 법령 개정 및 시·도지사는 다시 국가위임사무의 일부를 사이버 행정복지센터(지방출연기관)에 위탁할 수 있도록 규정 마련

도로법  
 제110조(권한의 위임·위탁) ① 이 법에 따른 국토교통부장관의 권한은 대통령령으로 정하는 바에 따라 그 일부를 시·도지사 또는 국토교통부 소속기관의 장에게 위임할 수 있다.  
 ② 특별시장·광역시장·도지사·특별자치도지사 또는 국토교통부 소속기관의 장은 제1항에 따라 국토교통부장관으로부터 위임받은 권한의 일부를 시장(행정시의 시장을 포함한다. 이하 이 항에서 같다)·군수·구청장 또는 일반국도의 건설과 관리에 관한 업무를 수행하는 행정기관의 장에게 재위임할 수 있다. 이 경우 특별시장·광역시장·도지사 또는 특별자치도지사가 시장·군수·구청장에게 재위임하는 경우에는 국토교통부장관의 승인을 받아야 한다.  
 ③ ~ ④ (생략)

- 8개 대상 사업의 개별 근거 법령에 신청·접수 절차가 규정되어 있는 경우 보장기관의 장이 해당 사업의 신청·접수 업무를 시·도지사에 위임할 수 있도록 하는 조문 제·개정
  - 시·도지사가 광역자치단체 출연기관에 관련 업무를 재위탁할 수 있도록 조문에 명시
- 광역·기초자치단체와 유기적인 협조체제 구축·운영
  - 지방자치단체와의 유기적 연계를 위한 연결망 마련
  - 8개 대상 사업의 신청 및 접수 업무 처리 관련 시·군·구 담당 부서의 적극적인 협조 요청
  - 기초 지자체는 신속한 자격 결정·통지로 원활한 업무 추진 협조

- 중앙정부와 지방자치단체는 공동으로 사이버 행정복지센터에 대한 대국민 홍보 강화

## 제2절 사이버 행정복지센터 업무량 분석

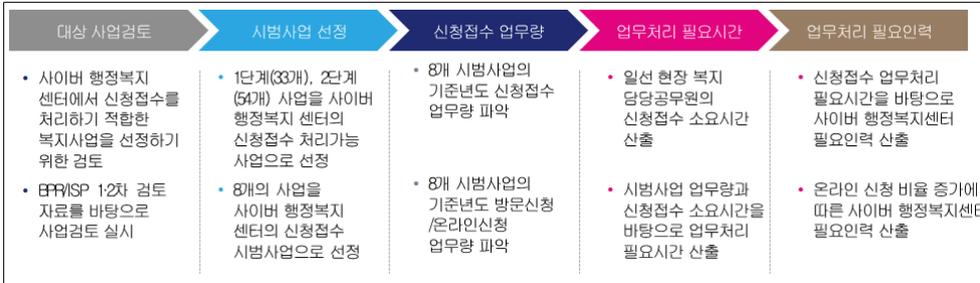
### 1. 개요

- 본 절에서는 사이버 행정복지센터에서 수행해야할 업무량이 어느 정도인지를 살펴보았음.
- 업무량을 살펴보기 위해서는 어떤 업무를, 어떻게, 얼마나 수행할 것인가 등 세부적인 사항에 대한 정의가 우선적으로 요구됨.
- 여기서는 이러한 일련의 작업을 ① 대상 사업검토, ② 시범사업 선정, ③ 신청접수 업무량, ④ 업무처리 필요시간, ⑤ 업무처리 필요인력으로 구분하여 수행하였음.
  - ① 대상 사업검토는 '17년 10월 기준 중앙부처의 347개 복지사업에 대해 검토를 수행하여 사이버 행정복지센터에서 신청접수를 수행할 수 있는 사업을 도출하였음.
  - ② 시범사업 선정은 사이버 행정복지센터에서 신청접수를 수행할 수 있는 사업 가운데 현실적으로 필요성이 높고, 적용이 수월한 사업을 선정하였음.
  - ③ 신청접수 업무량은 시범사업을 바탕으로 발생하는 업무량을 신청접수 행정통계와 읍면동 복지담당공무원의 직무조사 자료를 활용하여 산출하였음.
  - ④ 업무처리 필요시간은 산출한 신청접수 업무량을 처리하기 위한 필요시간을 읍면동 복지공무원의 신청접수 평균 처리시간을 토대로 산출하였음.
  - ⑤ 업무처리 필요인력은 업무처리 필요시간을 바탕으로 읍면동 복지담

당공무원의 평균 근무시간을 활용하여 산출하였음.

○ 이러한 내용을 도식화하면 [그림 5-9] 과 같음.

[그림 5-9] 사이버 행정복지센터 업무량 분석 흐름



## 2. 신청접수 사업

□ 본 절에서는 사이버 행정복지센터에서 신청접수를 수행하는 복지사업을 선정 하였음.

○ 이를 위하여 먼저 2016년 수행된 차세대 사회보장정보시스템 BPR/ISP에서 도출한 온라인/모바일 기반 신청사업을 도출한 내용을 다시 검토하여 사이버 행정복지센터에서 신청접수가 가능한 사업을 1차적으로 도출하고, 이 가운데 우선적으로 적용이 가능한 사업, 그리고 시범사업으로 적용하기 적합한 사업을 도출하였음.

### 가. 대상 사업 선별<sup>16)</sup>

□ 2016년 수행된 차세대 사회보장정보시스템 BPR/ISP에서는 온라인/모바일 기반 신청 사업을 선정함.

○ 세부적으로 사업을 선정한 내용을 살펴보면 먼저 1차적으로 각각의 복지사업의 성격을 바탕으로 신청절차가 복잡하여 세부적인 안내가 필요한 안내

16) 2016년 수행된 차세대 사회보장정보시스템 BPR/ISP 결과 보고서에서 온라인/모바일 기반 신청 사업을 도출한 내용을 정리하여 수록한 것임을 밝힌다.

가 요구되는 국민기초생활보장, 개인이 아닌 단체나 센터를 지원하는 사업, 부양의무자 기준으로 인해 추가 구비서류가 있는 사업, 신청에 앞서 심층상담이 요구되는 긴급복지나 사례관리 필요 사업, 국가장학금과 같이 별도의 온라인 신청이 이루어지고 있는 사업, 신청이 별도로 필요없는 사업, 초기 상담이 우선적으로 이루어질 필요가 있는 사업, 금융기관에서 신청이 이루어지고 있는 사업, 기관 고유 사업 등 온라인/모바일로 신청을 전환하는 것이 적합하지 않은 259개 사업을 제외하였음.

- 이후 91개 사업에 대해 예산규모 100억 미만 사업과 수급대상 개인 또는 가구가 10,000 미만인 사업을 추가로 제외하여 52개 사업을 온라인/모바일 신청 전환 사업으로 선정하였음. 이러한 내용을 도식화하면 [그림 6-2]와 같음.

#### 나. 사이버 행정복지센터 신청접수 가능 사업

□ 차세대 사회보장정보시스템 BPR/ISP 결과에서 제시한 52개 사업을 현행화하여 2개 사업(시간차등형보육지원, 차상위계층 확인서 발급)을 제외하고 현재 온라인 신청을 제공하고 있는 저소득층기저귀지원과 임신출산진료비 사업을 더하여 52개 사업을 대상으로 사이버 행정복지센터에서 신청접수가 가능한 사업을 도출하였음.

- BPR/ISP 결과 온라인/모바일 신청으로 우선 전환이 요구되는 것으로 제시된 22개 사업에 대해 재검토를 실시하여 온라인/모바일 신청 전환에 따른 실리가 적을 것으로 예상되는 노인돌봄기본서비스와 장애인 특화형 일자리 제공은 제외<sup>17)</sup>
- 현재 온라인 신청을 제공하고 있으나 기존의 BPR/ISP 결과에 포함되지 않은 고교학비 지원, 급식비, 유아학비, 아이돌봄서비스, 한부모가족지원, 저

17) 노인돌봄기본서비스는 열악한 환경에서 살고 계시는 어르신들의 정기적인 안전확인, 보건복지 서비스 연계 및 조정, 생활교육을 지원하는 사업이지만 실제로 제공되는 서비스가 제한적인 것을 고려하여 제외하였고, 장애인 특화형 일자리는 미취업 등록 장애인을 대상으로 시각장애인 안마사 파견, 발달장애인 요양보호사 보조 일자리를 제공하는 것으로 신청과정에서 사업수행 기관의 담당자를 직접 대면할 필요가 높다는 측면에서 제외하였음.

소득층기저귀지원, 임신출산진료비 사업 등을 추가하여 1차적으로 31개를 도출하였음.

○ 세부 사업목록을 정리하면 <표 5-14> 과 같음.

<표 5-14> 사이버 행정복지센터 신청접수 가능사업

번호	부처명	사업명	BPR/ ISP (22)	온라인 신청 제공 (14)	사이버 행정복지 센터 신청접수 (31)	비고
1	보건복지부	가정양육수당 지원	0	0	0	
2	교육부	고교 학비 지원		0	0	
3	교육부	급식비		0	0	
4	국토교통부	기존주택 전세임대				
5	보건복지부	기초연금	0	0	0	
6	보건복지부	노인돌봄기본서비스	0			
7	보건복지부	노인돌봄종합서비스	0		0	
8	국토교통부	노후공공임대주택시설개선(그린홈)				
9	농림축산식품부	농촌주택개량자금지원				
10	국토교통부	다가구등 기존주택매입임대				
11	여성가족부	다문화가족 지원사업				
12	보건복지부	다문화보호료지원	0		0	
13	해양수산부	도서민 여객선 운임지원				
14	보건복지부	독거노인응급안전돌보미사업	0		0	
15	교육부	만 3~5세 누리과정 지원		0	0	
16	보건복지부	만 0~5세 보육료지원사업	0	0	0	
17	보건복지부	발달재활서비스	0		0	
18	보건복지부	방과후보육료지원	0		0	
19	교육부	방과후학교자유수강권			0	
20	고용노동부	사회적기업일자리창출사업				
21	산업통상자원부	서민충가스시설개선				
22	문화체육관광부	스포츠강좌이용권			0	

번호	부처명	사업명	BPR/ ISP (22)	온라인 신청 제공 (14)	사이버 행정복지 센터 신청접수 (31)	비고
23	보건복지부	시간연장형보육료지원	0		0	
24	보건복지부	아동발달지원계획(디딤씨앗통장)지원	0		0	
25	여성가족부	아이돌봄 서비스		0	0	
26	산업통상자원부	고효율 조명기기 무상교체 지원				
27	산업통상자원부	에너지바우처			0	
28	국토교통부	영구임대주택공급				
29	보건복지부	입양아동 양육수당 지원	0		0	
30	보건복지부	장애아보육료지원	0		0	
31	보건복지부	장애인의료비지원	0		0	
32	보건복지부	장애인활동지원	0	0	0	
33	산업통상자원부	저소득층에너지효율개선				
34	보건복지부	지역사회서비스투자사업	0		0	
35	문화체육관광부	통합문화이용권				
36	국민안전처	풍수해보험료 지원				
37	여성가족부	한부모가족 아동양육비 지원		0	0	
38	교육부	한부모가족자녀 교육비 지원		0	0	
39	보건복지부	희망키움통장(Ⅰ, Ⅱ)	0		0	
40	농림축산식품부	농어업인건강보험료지원				
41	농림축산식품부	농어업인연금보험료지원				
42	여성가족부	다문화가족 방문교육 서비스				
43	보건복지부	산모·신생아 건강관리 지원사업	0	0	0	
44	보건복지부	장애인 특화형 일자리 제공	0			
45	교육부	초등돌봄교실				
46	국가보훈처	국가보훈대상자지원(수업료면제)				
47	국가보훈처	국가유공자의료급여증발급				
48	보건복지부	장애인연금	0	0	0	
49	보건복지부	장애수당	0		0	
50	보건복지부	차활급여	0		0	
51	보건복지부	저소득층 기저귀지원		0	0	
52	보건복지부	임신출산진료비 지원		0	0	

□ 사이버 행정복지센터가 수행해야 하는 역할 가운데 가장 중요성이 높은 신청 접수 업무를 원활하게 수행하기 위해서는 앞서 도출한 31개 사업 가운데 시급성 및 파급효과가 높은 사업에 대해 우선적으로 신청접수를 실시하고, 신청접수 업무 수행과정 상에서 나타난 유용성과 문제점을 고려하여 단계적으로 신청가능한 사업을 확대하는 것이 적합할 것으로 판단됨.

□ 31개 사업 가운데 사이버 행정복지센터에서 신청접수를 수행해야 하는 시범 적용 사업으로는 현행 업무수행 체계에 대해 지장을 덜 주기 위해서 기초자치단체에서 ‘신청-조사-결정-지급-사후관리’ 업무를 모두 수행하고 있는 사업으로 한정하고, 예산 및 수요자 규모가 크고 생애주기 등으로 인해 신규 신청업무가 지속적으로 발생하며, 현실적으로 시범사업을 수행하기에 수월한 온라인 신청 서비스를 종합적으로 고려하여 8개 사업을 선정하였음.

- 첫째, 아이를 출산한 산모와 신생아를 대상으로 돌봄을 지원하는 산모신생아 건강관리 지원사업(①),
- 둘째, 영유아를 대상으로 하는 가정양육수당(②), 만 0~5세 보육료 지원사업(③), 만 3~5세 누리과정 지원(유아학비)(④), 아이돌봄서비스(⑤)
- 셋째, 저소득층 고교생의 학비를 지원하는 고교학비 지원(⑥)
- 넷째, 중증장애인을 대상으로 활동지원 및 방문목욕, 방문간호 등의 서비스를 지원하는 장애인활동지원(⑦)
- 마지막으로 만 65세 이상의 노인들을 대상으로 하는 소득기반을 제공하는 기초연금(⑧)을 선정하였음.

〈표 5-15〉 사이버 행정복지센터 신청접수 시범적용 사업

No	지원대상	부처명	사업명	사업목적	지원대상
1	산모 신생아	보건 복지부	산모신생아 건강관리 사업	출산가정에 건강관리사를 파견하여 산후관리를 지원함으로써 산모와 신생아의 건강을 증진하고 출산가정의 경제적 부담을 경감 산모·신생아 건강관리사 양성을 통해 사회적 일자리 창출	산모 및 배우자 등 해당가구의 건강보험료 본인부담금 합산액이 기준중위소득 80%이하 금액에 해당하는 출산 가정 소득기준 초과인 경우라도 특수가정에 대해서는 지방

No	지원대상	부처명	사업명	사업목적	지원대상
					자치단체별 예외지원* 허용
2	영유아	보건복지부	가정양육수당	가정양육 부모의 양육부담 경감 및 부모 선택권 제고	지원대상 : 보육료나 유아학비 또는 종일제 아이돌봄서비스 등을 지원받지 않고 가정에서 양육되는 모든 영유아 연령기준 : 초등학교 취학 전 만 84개월 미만 소득인정액 기준 : 없음
3		보건복지부	만 0~5세 보육료 지원사업	어린이집 이용 영유아에 대한 보육료 지원을 통해 부모의 자녀양육 부담경감 및 원활한 경제활동 지원	어린이집을이용하는만0-5세아동 * 단, 유아교육법 제24조 및 동법 시행령 제29조에 따라 유치원과 어린이집 등에서 누리과정을 제공받는 유아에 대한 무상보육 기간은 3년을 초과할 수 없음('13.3.1일 이후 지원 이력(취학유예, 연기자 및 조기입학자 지원기간 포함)부터 적용)
4		교육부	만 3~5세 누리과정 지원 (유아학비)	유치원 및 어린이집에 다니는 만 3세~5세 유아에 대하여 보호자의 소득수준에 관계없이 전 계층 유아학비·보육료 지원	지원대상 : 누리과정 유아학비 또는 보육료 지원자격을 신청한 국·공·사립 유치원 및 어린이집에 다니는 만3~5세 유아 지원연령('17.3.1.부터적용)
5		보건복지부	아이돌봄서비스	취업부모 등의 만 12세 이하 자녀의 양육부담 경감	아동연령 기준, 부모의 취업 등 양육공백, 가구 소득 기준을 충족한 경우 정부지원
6		고교생	교육부	고교학비 지원	저소득층 가정 자녀에 대한 학비 지원을 통해 실질적인 교육 기회 보장
7	장애인	보건복지부	장애인 활동 지원	신체적 정신적 이유로 원활한 일상생활과 사회활동이 어려운 장애인에게 활동보조서비스를 제공함으로써, 장애인의 자립생활과 사회참여 증진	만 6세 이상 ~ 만 65세 미만의 장애인복지법상 등록 1급 ~ 3급 장애인
8	노인	보건복지부	기초연금	노인에게 기초연금을 지급하여 안정적인 소득기반을 제공함으로써 노인의 생활안정을 지원하고 복지를 증진함	소득인정액이 보건복지부장관이 매년 결정/고시하는 선정기준액 이하인 만 65세 이상 어르신이 지원대상

- 시범적용 사업의 경우 사이버 행정복지센터의 추진 타당성을 제시하기 위하여 일정 규모 이상의 소규모 사업에 한정된 것으로 향후 행정복지센터가 실제 추진되는 경우 앞서 제시한 사이버 행정복지센터에서 신청접수가 가능할 것으로 제시한 31개 사업에 대해 추가적으로 신청접수 확대를 고려해야 함.
- 복지사업의 특성이 아닌 대상자 특성에 따라 신청접수 가능 사업을 확대하는 방안도 추진되어야 할 것임.<sup>18)</sup>

### 3. 사이버 행정복지센터 업무량

- 본 절에서는 사이버 행정복지센터의 업무량은 '16년 기준 사회보장정보시스템의 온라인/방문 신청 통계와 강혜규 외(2017)의 읍면동 복지담당공무원 대상 직무조사 결과를 바탕으로 산정하였음.

#### 가. 신청접수 업무량

- 신청접수 업무량은 '16년 1년 동안 이루어진 신청업무와 동일하게 발생할 것이라는 가정 하에 사회보장정보시스템에 축적된 8개 시범사업의 온라인/방문 신청 건수를 바탕으로 전체 2,767,078건의 신청이 발생
- 이 가운데 18.3%인 507,016건은 온라인 신청으로, 또한 81.7%인 2,260,062건은 방문신청으로 이루어질 것으로 산정하였음. 시범사업별 온라인/방문 신청 건수를 정리하면 다음의 <표 5-16> 과 같음.

18) 사이버 행정복지센터에서 신청접수를 실시하지 않는 사업이더라도 대상자가 이동이 불편한 경우(장애인, 노인 등) 신청접수 업무담당자와 연계하여 찾아가는 신청접수 서비스를 진행하는 것을 들 수 있다. 또한 해당 사업의 신청접수 업무가 매우 복잡하더라도 신청자의 특성상 상대적으로 다른 신청자에 비해 신청접수 업무가 단순한 경우 온라인으로 신청접수를 받는 것을 들 수 있다. 여기에는 부양의무자가 없는 단독 가구(독거노인 등)가 국민기초생활보장사업을 신청하는 것을 예로 들 수 있다.

〈표 5-16〉 시범적용 복지사업의 온라인 신청 및 방문신청

구분		2016년		[참고] 2015년	
		건수	비율	건수	비율
전체	전체	2,767,078	100.0	2,447,184	100.0
	온라인	507,016	18.3	451,544	18.5
	방문	2,260,062	81.7	1,995,640	81.5
산모신생아	전체	95,076	100.0	94,275	100.0
	온라인	712	0.7	460	0.5
	방문	94,364	99.3	93,815	99.5
양육수당	전체	513,784	100.0	589,362	100.0
	온라인	68,295	13.3	76,280	12.9
	방문	445,489	86.7	513,082	87.1
보육료	전체	994,931	100.0	530,338	100.0
	온라인	224,098	22.5	159,248	30.0
	방문	770,833	77.5	371,090	70.0
유아학비	전체	333,792	100.0	346,277	100.0
	온라인	111,140	33.3	92,883	26.8
	방문	222,652	66.7	253,394	73.2
아이돌봄	전체	69,042	100.0	70,143	100.0
	온라인	7,638	11.1	8,574	12.2
	방문	61,404	88.9	61,569	87.8
고교학비	전체	269,150	100.0	329,957	100.0
	온라인	65,012	24.2	90,318	27.4
	방문	204,138	75.8	239,639	72.6
장애인활동지원	전체	27,640	100.0	33,138	100.0
	온라인	566	2.0	347	1.0
	방문	27,074	98.0	32,791	99.0
기초연금	전체	463,663	100.0	453,694	100.0
	온라인	29,555	6.4	23,434	5.2
	방문	434,108	93.6	430,260	94.8

나. 신청접수 처리시간

□ 신청접수 처리시간은 기본적으로 강혜규 외(2017)의 직무조사 결과 나타난 주요 복지사업의 신청접수 처리시간과 추가 필요시간으로 산정하였음.<sup>19)</sup>

○ 주요 복지사업의 신청접수 처리시간을 살펴보면 분 단위를 기준으로 생계급여(38.7), 의료급여(37.5), 주거급여(36.5), 한부모가족(23.6), 노인(19.8), 장애인(20.3), 아동(16.1), 범정부 바우처사업(14.7), 지자체 자체사업(19.4)로 나타났음.

19) 직무조사에 활용된 읍면동 주민센터의 복지업무 유형 구분 및 세부 내용은 다음의 표와 같음.  
 <표> 읍면동 주민센터의 복지 업무 유형 구분 및 세부 내용

업무명		세부 내용			
복지 행정 업무	상담/ 신청접수/ 대상자사후관리	① 생계급여	② 의료급여	③ 주거급여	
		④ 한부모가족	⑤ 노인 (기초연금 등)	⑥ 장애인 (장애인연금 등)	
		⑦ 아동 (양육, 보육, 교육비 등)			
		⑧ 범정부 바우처사업 (문화, 에너지 바우처 등)			
		⑨ 지자체 자체사업			
맞춤형 복지 업무	찾아가는 방문상담	① 찾아가는 방문상담 계획 수립		② 담당 공무원의 직접 방문	
		③ 지사협, 통장 등 인적안전망을 통한 방문상담			
		④ 사각지대 취약정보를 통한 방문상담			
		⑤ 복지사각지대 발굴			
	사례 관리	초기상담	① 전수조사 계획 수립		② 전수조사 수행
			③ 전수조사 사후관리(서비스연계, 사례관리 의뢰 등)		
		사례회의	① 가구원별 위기도조사-육구조사(10개 영역)		
			② 고난이도 사례대상자 의뢰(희망복지지원단)		
			③ 사례관리 의뢰(일반동 → 중심동)		
			④ 내부사례회의		
			⑤ 통합사례회의(참석자 섭외, 시스템 업무 등)		
			⑥ 술주선 회의 의뢰(희망복지지원단)		
		서비스 제공 및점검	⑦ 단기 서비스 제공 계획 수립		⑧ 장기 서비스 제공 계획 수립
			⑨ 공공 자원 제공		⑩ 민간 자원 제공
			⑪ 종결처리		
			⑫ 종결대상자의 사후관리 - 전화		
	민관 협력	⑭ 종결대상자 사후관리 - 내방		⑮ 종결대상자사후관리-방문	
		⑯종결대상자사후관리-시스템			
		민관 네트워크		① 민간시설 연계체계 구축 및 운영(회의)	② 민간시설과 업무-자원 공유 및 중복조정
		인적 네트워크		① 읍면동 지사협 운영 회의	② 읍면동 지사협 자원 발굴 활동
복지자원 관리		③ 읍면동 지사협 대상자 발굴 활동			
민관협력 사업		① 발굴자원의 일반동 등 시군구 내 타 읍면동과 공유			
기타 업무	민관협력 특화사업 (사업기획, 재원조달, 정산업무 등)				
	지자체 이웃돕기 사업 지원				
	공동모금회 사업 운영				
기타 업무	기타 행정업무		① 행사지원 : 행사 참여 인원 동원(참여 대상자 선발 등), 관련 자체행사 진행(참석), 선거 관련 업무 지원		

자료 : 강혜규 외(2017).

〈표 5-17〉 주요 복지사업의 수행건수, 소요시간, 추가 필요시간

구분	일주일 평균 수행건수	건당 실제소요 시간(분)	건당 추가 필요 시간(분)	비율	건당 실제 + 추가 필요시간	
신청 접수	① 생계급여	3.5	38.7	8.0	20.7	46.7
	② 의료급여	3.5	37.5	7.7	20.5	45.2
	③ 주거급여	3.4	36.5	7.7	21.1	44.2
	④ 한부모가족	1.9	23.6	4.8	20.3	28.4
	⑤ 노인(기초연금 등)	6.8	19.8	3.8	19.2	23.6
	⑥ 장애인(장애인연금 등)	5.5	20.3	4.0	19.7	24.3
	⑦ 아동(양육, 보육 등)	11.0	16.1	2.1	13.0	18.2
	⑧ 법정부 바우처사업	6.7	14.7	1.9	12.9	16.6
	⑨ 지자체 자체사업	3.5	19.4	1.8	9.3	21.2

자료 : 강혜규 외. (2017). p.63.

□ 직무조사의 분 단위 조사결과를 시 단위로 전환하고 주요 복지사업의 평균 신청접수 시간을 산출하면 1건당 소요시간은 0.42시간으로, 여기에 더하여 일선 현장의 담당자가 추가로 필요로 하는 시간을 더하는 경우에는 0.50시간으로 산출하였음.

○ 이러한 시간을 바탕으로 신청접수 업무를 처리하는데 요구되는 전체 시간은 1건당 실제 소요시간인 0.42시간을 기준으로 할 때 1,161,148시간으로 산출되었으며, 온라인과 방문신청 접수를 처리하는데 소요되는 시간이 동일하다는 가정 하에 온라인 신청은 212,759시간, 방문신청은 948,389시간으로 나타났음.

○ 또한 실제 소요시간에 필요시간을 더한 0.50시간을 기준으로 할 때 1,375,340이 소요되는 것으로 산출되었으며, 온라인과 방문신청 접수를 처리하는데 소요되는 시간이 동일하다는 가정 하에 온라인 신청은 252,006시간, 방문신청은 1,123,335시간으로 나타났음.

〈표 5-18〉 8개 복지서비스 신청접수 처리시간(년)

구분	건수	실제시간	실제+추가필요시간
전체	2,767,078	1,161,148	1,375,340
온라인	507,016	212,759	252,006
방문	1. 2,260,062	948,389	1,123,335

※ 온라인 신청과 방문 신청의 처리시간이 동일하다고 가정

### 제3절 소결

- 조직구조 설계의 요소(복지서비스 신청·접수 기능의 특화, 안내·상담 전문성 강화, 핵심 기능 위주의 조직 구성), 업무 절차와 처리 방식, 유사 기관의 사례 분석 등을 고려할 때 기능별 구조가 사이버 행정복지센터의 조직구조로 가장 적합함.
- 사이버 행정복지센터의 핵심 기능은 8개 복지사업의 상담·안내와 신청·접수이며 이러한 핵심 기능은 유선(전화)과 온라인(인터넷, 모바일) 방식을 통해 달성됨.
- 사이버 행정복지센터의 핵심 기능과 신청 채널에 따라 유선 상담 및 신청 부서(유선상담신청부)와 온라인 신청 및 접수 부서(온라인신청접수부)를 별도로 구성하며, 유선 상담신청부와 온라인신청접수부에 복지사업별로 업무 그룹을 편성
- 적정 규모의 지원 부서의 설치가 필요함.
- 기능별 구조를 기본으로 기관 설립의 세 가지 대안(① 사회보장정보원 본부 기구 ② 광역자치단체 내부 사업소 ③ 광역자치단체 출연기관)별 조직 구성(안)과 업무 분장(안)을 도출
  - ①안은 사업 부서(유선상담신청부, 온라인신청접수부)만으로 센터가 구성되며 기타 지원 기능은 사회보장정보원에서 담당하는 대안임.
  - ②안은 광역자치단체 소속기관으로 사업 부서(유선상담신청과, 온라인신청

접수과)와 지원 부서(운영지원과)로 센터가 구성

- ③안은 독자적인 법인격을 가진 지방자치단체 출연기관 방식으로 사업 부서(유선상담신청부, 온라인신청접수부)와 지원 부서(운영지원과)로 구성
  - ③안에서는 임원으로 기관장을 포함한 이사와 감사를 두어야 함.
  - 지방의 인구 규모에 따라 일부 부서와 팀을 축소하여 운영 가능
- 각 대안에서 부서 내 팀의 구성, 기능 및 역할, 업무 분장의 차이는 없음
- 각 조직설계 대안별 장·단점을 비교한 내용은 다음 <표 5-19> 와 같으며 업무의 성격, 설립의 용이성, 비용, 전문성 확보 등의 측면을 검토하였을 때 1안(사회보장정보원 본부기구)이 사이버 행정복지센터의 목표 달성에 가장 적합한 안이라고 판단됨.

〈표 5-19〉 조직구조 대안별 비교

조 직	1안 (사회보장정보원 기구)	2안 (광역시도 사업소)	3안 (광역시도 출연기관)
설립 근거	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공공기관의 조직과 정원에 관한 지침</li> <li>• 사회보장정보원 직제규정</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지방자치법</li> <li>• 지방자치법 시행령</li> <li>• 지자체 조례 및 규칙</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지방출자출연법</li> <li>• 지자체 조례 및 규칙</li> </ul>
조직 구조	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 센터장</li> <li>• 유선상담신청부</li> <li>• 온라인신청접수부</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 센터장</li> <li>• 운영지원과</li> <li>• 유선상담신청과</li> <li>• 온라인신청접수과</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 센터장 (이사 및 감사)</li> <li>• 운영지원부</li> <li>• 유선상담신청부</li> <li>• 온라인신청접수부</li> </ul>
장점	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기존 조직 내에 설립함으로써 설립이 상대적으로 용이함</li> <li>• 핵심 기능만으로 조직 구성 가능 (관리직의 최소화)</li> <li>• 행복e음 등 서비스 제공을 위한 기본 인프라를 갖추고 있어 재정적 부담이 적음</li> <li>• 업무 수행의 통일성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지역 여건에 맞는 조직 설계 가능</li> <li>• 시·군·구와의 유기적인 협조체계 구축 용이</li> <li>• 순환보직으로 인한 업무수행의 전문성 확보의 어려움</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지역 여건에 맞는 조직 설계 가능</li> <li>• 시·군·구와의 유기적인 협조체계 구축 용이</li> </ul>
단점	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기획재정부로부터 인력증원을 확보해야 함</li> <li>• 지방자치단체와의 업무 협력체계 구축의 어려움</li> <li>• 기획재정부 경영평가의 대상</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서비스 제공을 위한 인프라 구축 필요 (재정적 부담)</li> <li>• 전국 차원에서 업무수행의 통일성 확보의 어려움</li> <li>• 설립시 행정안전부장관과의 협의 필요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서비스 제공을 위한 인프라 구축 필요 (재정적 부담)</li> <li>• 전국 차원에서 업무수행의 통일성 확보의 어려움</li> <li>• 사업 내용이 지방출연기관이 수행하기에는 부적합(출연기관 설립 기준과 불일치)</li> <li>• 설립 절차가 상대적으로 복잡</li> <li>• 행정안전부로부터의 경영평가</li> </ul>

제 6 장

## 사이버 행정복지센터 비용 분석

- 제1절 비용분석 방법
- 제2절 비용측면의 대안비용비교분석
- 제3절 대안별 비용비교 분석
- 제4절 추가 편익 제시
- 제5절 소결 및 시사점



# 6

## 사이버 행정복지센터 비용분석 <

### 제1절 비용분석 방법

#### 1. 분석방법 및 틀 : 비용효과분석

- 본 연구에서는 복지서비스(8개)의 신청·접수에 필요한 ‘업무량’을 분석하여, 이에 필요한 ‘비용(임금)’을 추정함.
  - 비용효과분석의 대상 업무인 8개의 복지 서비스는 보육료, 양육수당, 유아학비, 장애인 활동지원, 산모신생아, 아이돌봄, 교육비, 기초연금 등이었음.
  - 전체 업무 건수의 기준 시점은 2016년이고, 복지서비스 총 신청 건수는 2,77,078건이며, 이 중 온라인 신청은 507,016건(18.3%), 방문 신청은 2,260,062건(81.7%)인 것으로 조사되었음.
  - 업무량은 복지서비스 신청 총 건수와 건당 처리시간, 기준 근무시간, 연간 근무일수 등을 반영하여 산출하였는데, 업무 담당 인력 규모를 의미함.
  - 비용은 산정된 업무량에 임금<sup>20)</sup>을 곱하여 추정하였는데, 서비스를 담당하는 각 집단(공무원, 상담원 등)의 평균 연봉(수당 포함)을 적용하여 산출함.
- 비용효과분석은 현행과 향후 정책대안의 업무량 및 비용 규모를 추정한 후, 상호간의 차이를 비교하는데, 이는 사회변화를 감안한 효과적인 복지서비스 신청·접수 업무를 수행하기 위한 최적의 방안을 도출하는데 목적이 있음.
  - 현행은 읍명동 사회복지서비스 담당 공무원이 사회복지서비스를 신청·접수하는 것을 의미함.
  - 향후 정책 대안은 1단계로 업무 영역의 변화에 따른 업무량과 비용(콜센터와

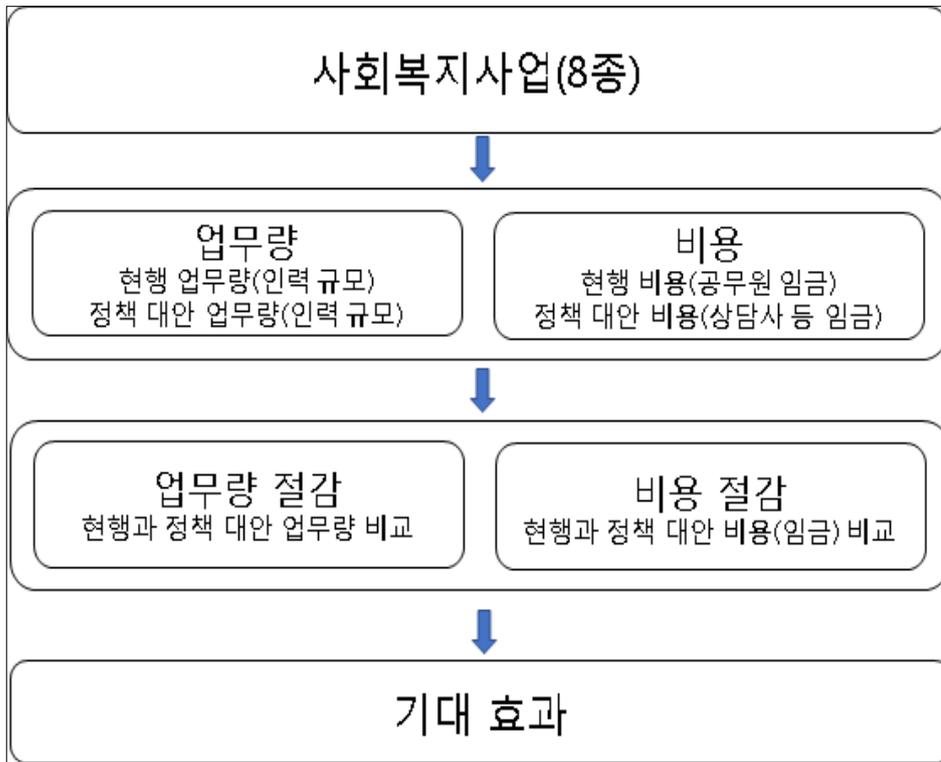
20) 임금은 공무원, 지방공기업, 사회보장정보원 등의 2017년 평균 연봉을 적용하였음.

인터넷·모바일 신청·접수 비중 변화)을 검토하고, 2단계로 업무 담당 조직의 변화에 따른 대안(각 시도 내부 사업소(1안), 각 시도 출연기관(2안), 사회보장정보원 산하 본부(3안))을 비교·분석함.

□ 최종적으로 검토한 정책 대안은 현행을 유지하는 방안과 3개의 정책 대안인데, 정책 대안은 각각의 대안별로 업무 비중 변화를 세 시기로 구분하여 분석하여 비교함.

○ 업무 비중 변화는 사이버행정복지센터<sup>21)</sup> 내의 콜센터와 인터넷·모바일 신청·접수 처리 비중을 81.7:18.3(단기), 50:50(중기), 20:80(장기)으로 구분함.

[그림 6-1] 비교검토 과정



〈연구 분석틀〉

21) 대안의 선택이 어떠한 안이더라도 명칭은 사이버행정복지센터로 명명하는 것으로 전제하였음.

## 2. 대안 비교 항목

□ 대안 비교는 전체 업무 건수, 건당 평균처리 소요 시간을 활용하여 총 업무량을 산정하고, 산정된 총 업무량을 기반으로 인력 규모를 추정하며, 평균 연봉 수준을 반영한 총 비용을 산정하는 순차적 방식을 활용함.

### ① 전체 업무 건수

□ 전체 업무 건수는 현행 8종 복지 서비스(보육료, 양육수당, 유아학비, 장애인 활동지원, 산모신생아, 아이돌봄, 교육비, 기초연금)의 온라인 및 방문 신청 건수를 활용하였음.

○ 2016년 기준, 8개 복지 서비스의 총 신청 건수는 2,767,078건이고, 이 중 방문 신청 건수는 2,260,062건(81.7%), 온라인 신청 건수는 507,016건(18.3%)임.

〈표 6-1〉 복지서비스 신청 건수

	건수	비율
전체	2,767,078	100.0%
방문	2,260,062	81.7%
온라인	507,016	18.3%

자료: 사회보장정보원(2015). 내부자료

### ② 건당 평균 처리 소요 시간

□ 현행 평균 처리 소요 시간은 복지담당인력의 건당 실제시간(분)과 추가 필요시간(분)을 합산하여 건당 평균 처리 소요 시간을 추정하였음.

○ 복지담당인력의 신청접수 건당 처리 시간: 평균 29.82분 {생계급여(46.7분), 의료급여(45.2분), 주거급여(44.2), 한부모가족(28.4), 노인(23.6), 장애인(24.3), 아동(18.2), 범정부 바우처사업(16.6), 지자체 자체사업(21.2)}8.31(일주일 신청접수 처리 시간(일주일)) ÷ 60분(1시간)) = **0.50**시간

- 콜센터 건당 평균 처리 소요 시간은 보건복지부 콜센터의 1인당 평균 처리콜(건)<sup>22)</sup>을 활용하고, 콜업무, 신청서, 접수 업무에 대한 가중치를 1씩 부여하였음.
- 보건복지부 콜센터 상담사의 건당 평균 처리 시간 : 8시간(1일 평균 근무 시간)  
÷ 71(1인당 1일 평균 처리 건) \* 3(콜업무+신청서 작성+접수 가중) = **0.33**시간
- 인터넷모바일(챗봇) 건당 평균 처리 소요 시간은 복지담당공무원의 건당 접수처리 실제 시간이 발생하지 않지만, 추가 필요시간 발생 가능성을 감안하여 추정하였음.
- 보건복지부 콜센터 상담사의 건당 평균 처리 시간 : 8시간(1일 평균 근무 시간)  
÷ 71(1인당 1일 평균 처리 건) = **0.11**시간

## 제2절 비용측면의 대안비용비교분석

### 1. 현행 인력 규모 및 비용

- 공무원 신청접수 담당시 인력 규모는 2016년 기준 8개 복지 서비스 중 방문 접수에 해당하는 건당 처리시간을 기준 근무시간과 1주 근무 일수와 52주(1년)를 반영하여 산정하였음.
- 총 복지서비스 신청 건수 : 2,767,078건
  - 그 중 방문 신청접수에 해당하는 건은 전체의 81.7%로 2,260,062건에 해당하며, 온라인 신청접수 건수는 507,016(18.3%)에 해당.
- 방문 신청접수 처리 전담 년 평균 인력 규모 :  $(2,260,062\text{건} \times 0.50\text{시간}) / (8\text{시간} \times 5\text{일} \times 52\text{주}) \approx 543\text{명}$

22) 한국정책학회(2012), 「민원행정통합서비스 구축방안에 관한 연구: 정부기관 콜센터와 국민신문고를 중심으로」, p. 52

- 방문 신청 접수 월 평균 인력 규모 : 543명(년 평균 인력 규모) ÷ 12개월 = 45.2명
- 복지서비스 총 건수 : 2,260,062건
- 건당 처리시간 : 0.50시간
- 기준 근무시간 : 8시간
- 1주 근무일수 : 5일
- 1년 : 52주

○ 여기서 산정된 인력 규모는 공무원의 복지서비스 업무 중 온라인 신청 및 방문 신청 처리 업무를 수행하는데 필요한 인력을 추정한 것임.

〈표 6-2〉 인력 규모(공무원 신청접수 담당)

구분	신청접수 인력(공무원)
신청접수 건수(a)	2,260,062건
건당 처리 시간(b)	0.50시간
기준 근무시간(c)	8시간
1주 근무 일수(d)	5일
연간 근무 주(e)	52주
년 평균 인력 규모(f=a×b×c×d×e)	543명
월 평균 인력 규모(g=f/e)	45.2명

□ 총 비용은 산정된 인력 규모를 공무원 임금을 반영하여 산정하였고, 다음과 같이 구성됨.

□ 공무원 임금은 공무원 봉급표<sup>23)</sup>를 기준으로 상여수당(정근수당, 성과상여금), 가계보전수당(가족수당), 실비 변상(정액급식비, 각 급별 직급 보조비, 명절휴가비, 민원업무수당) 등을 반영하여 산정하였음.

○ 아래의 기준을 적용하여 산정한 공무원의 평균 임금은 3,483,276원임.

<sup>23)</sup> 인사혁신처(2017), 일반직공무원과 일반직에 준하는 특정직 및 별정직 공무원 등의 봉급표

○ 공무원 기본급 : 현 정부의 공무원 일자리 공약 자료집에 근거하여 7급 7호봉에 근거하여, 상위 직급은 1호봉씩 더하고, 하위 직급은 1호봉씩 낮추어 적용하였음.

- 5급 9호봉(3,178,200원), 6급 8호봉(2,609,300원), 7급 7호봉(2,263,700원), 8급 6호봉(1,951,500원), 9급 5호봉(1,682,600원)

○ 공무원 수당 : 정근수당 가산금은 제외하였고, 성과성여금은 전월 100% 지급하는 것으로 가정하였으며, 가족수당은 4인 가족 기준으로 편성하였음. 직급보조비의 경우는 125,000원 ~ 750,000원까지 지급되므로 구간별로 90,000원의 차이를 반영하여 산정하였음.

- 정률 수당

- 정근수당(년) : 기본급의 50% × 2회
- 성과상여금(년) : 기본급의 100% × 1회
- 명절휴가비(년) : 기본급의 60% × 2회

- 정액 수당

- 가족수당(월) : 120,000원 = 40,000원(배우자) + 20,000원(첫째) + 60,000원(둘째)
- 정액급식비(월) : 130,000원
- 직급보조비(월) : 395,000원(5급), 305,000원(6급), 215,000원(7급), 125,000원(8급, 9급)
- 민원업무수당(월) : 50,000원

〈표 6-3〉 공무원 월 평균 임금

직급	기본급 (월)	기본급 (년)	연간 정률 수당	연간 정액 수당	연봉 총액	월 평균 임금
5급(9호봉)	3,178,200	38,138,400	10,170,240	8,340,000	56,648,640	4,720,720
6급(8호봉)	2,609,300	31,311,600	8,349,760	7,260,000	46,921,360	3,910,113
7급(7호봉)	2,263,700	27,164,400	7,243,840	5,580,000	39,988,240	3,332,353
8급(6호봉)	1,951,500	23,418,000	6,244,800	5,100,000	34,762,800	2,896,900
9급(5호봉)	1,682,600	20,191,200	5,384,320	5,100,000	30,675,520	2,556,293
평균						3,483,276

□ 위와 같은 임금을 통해 추정된 현행 기준 총 비용 규모는 다음과 같음.

○ 년 평균 인력 규모 543명 기준 총 비용은 1,892명이고, 월 평균 비용은 157백만원임.

〈표 6-4〉 총 비용 규모(공무원 신청접수 업무 담당)

구분	총 비용 규모(공무원)
년 평균 인력 규모 (a)	543명
공무원 평균 임금 (b)	3,483,276원
년간 총비용 (c=a×b×12)	1,892백만원
월 평균 인력 규모 (d)	45.02명
월간 총비용 (e=b×d)	157백만원

## 2. 인력 규모 및 비용(콜센터 및 인터넷·모바일 신청접수)

□ 현행 8개 복지 서비스 총 신청 건수 중 방문 신청 건수와 온라인 신청 건수를 구분하여, 전자는 콜센터에서 업무를 처리하고, 후자는 인터넷·모바일로 처리하는 것으로 구분하여 인력 규모와 비용을 산정하였음.

가. 콜센터

① 인력 규모

□ 콜센터 인력 규모는 2016년 기준 8개 복지 서비스의 방문 건수를 기준 근무시간과 1주 평균 근무 일수와 52주(1년)를 반영하여 산정하였음.

○ 년 평균 인력 규모 :  $(2,260,062\text{건} \times 0.33\text{시간}) / (8\text{시간} \times 5\text{일} \times 52\text{주}) \approx 358.56\text{명}$

○ 월 평균 인력 규모 :  $358.56\text{명}(\text{년 평균 인력 규모}) \div 12\text{개월} \approx 29.88\text{명}$

- 복지서비스 방문 신청 건수 : 2,260,062건
- 건당 처리시간 : 0.33시간
- 기준 근무시간 : 8시간(공무원과 동일)
- 1주 평균 근무 일수 : 5일(공무원과 동일)
- 1년 : 52주

〈표 6-5〉 인력 규모(콜센터)

구분	신청접수 인력(콜센터)
신청접수 건수(a)	2,260,062건
건당 처리 시간(b)	0.33시간
기준 근무시간(c)	8시간
1주 근무 일수(d)	5일
연간 근무 주(e)	52주
년 평균 인력 규모 (f=a×b×c×d×e)	358.56명
월 평균 인력 규모 (g=f/e)	29.88명

② 총 비용

○ 총 비용은 산정된 인력 규모를 콜센터 상담원 임금을 반영하여 산정하였는데,

인력 관련 비용만을 고려하였음.

□ 콜센터 상담원의 임금은 129콜센터 상담원의 평균 연봉을 적용하였음.

○ 아래의 기준을 적용하여 산정한 콜센터 상담원의 평균 임금은 1,998,024원임.

- 129콜센터 상담원 기본급(월) : 1,665,020원

- 4대 보험 : 기본급의 7%

- 초과근무수당 : 기본급의 10%

- 기타 수당 등 : 기본급의 3%

○ 연봉 : 23,976,288원

□ 위의 임금을 통해 추정된 연간 총 비용 규모는 약 716백만원(약 358명)임.

○ 월 평균 비용 규모는 약 59백만원(약 30명)임.

〈표 6-6〉 총 비용 규모(콜센터)

구분	총 비용 규모(콜센터 및 인터넷·모바일)
년 평균 인력 규모 (a)	358.5명
콜 상담사 평균 임금 (b)	1,998,024원
년간 총비용 (c=a×b×12)	716백만원
월 평균 인력 규모 (d)	29.8명
월간 총비용 (e=b×d)	59백만원

## 나. 인터넷·모바일

### ① 인력 규모

□ 인터넷·모바일 담당 인력 규모는 2016년 기준 8개 복지 서비스의 방문 건수를 기준 근무시간과 1주 평균 근무 일수와 52주(1년)를 반영하여 산정하였음.

- 년 평균 인력 규모 :  $(507,016\text{건} \times 0.11\text{시간}) / (8\text{시간} \times 5\text{일} \times 52\text{주}) \approx 27\text{명}$
- 월 평균 인력 규모 :  $27\text{명}(\text{년 평균 인력 규모}) \div 12\text{개월} \approx 2.3\text{명}$ 
  - 복지서비스 총 건수 : 507,016건
  - 건당 처리시간 : 0.11시간
  - 기준 근무시간 : 8시간(공무원과 동일)
  - 1주 근무일수 : 5일(공무원과 동일)
  - 1년 : 52주(공무원과 동일)

〈표 6-7〉 인력 규모(인터넷·모바일)

구분	신청접수 인력(인터넷·모바일)
신청접수 건수(a)	507,016건
건당 처리 시간(b)	0.11시간
기준 근무시간(c)	8시간
1주 근무 일수(d)	5일
연간 근무 주(e)	52주
년 평균 인력 규모 ( $f=a \times b \times c \times d \times e$ )	27명
월 평균 인력 규모 ( $g=f/e$ )	2.3명

## ② 총 비용

- 총 비용은 산정된 인력 규모를 인터넷·모바일 업무 인력에 콜센터 상담원 임금을 동일하게 적용하여 산정하였음.
- 인터넷·모바일 업무 담당자의 임금은 129콜센터 상담원의 평균 연봉을 적용하였고, 세부 내역은 다음과 같음.
- 다음의 기준을 적용하여 산정한 인터넷·모바일 업무 담당자의 평균 임금은 1,998,024원임.

- 129콜센터 상담원 기본급(월) : 1,665,020원
- 4대 보험 : 기본급의 7%
- 초과근무수당 : 기본급의 10%
- 기타 수당 등 : 기본급의 3%

○ 연봉 : 23,976,288원

□ 위의 임금을 통해 추정한 년 간 총 비용 규모는 약 53백만원(약 27명)임.

○ 월 평균 비용 규모는 약 4백만원(약 2명)임.

〈표 6-8〉 총 비용 규모(인터넷·모바일)

구분	총 비용 규모(인터넷·모바일)
년 평균 인력 규모 (a)	27명
콜 상담사 평균 임금 (b)	1,998,024원
년간 총비용 (c=a×b×12)	53백만원
월 평균 인력 규모 (d)	2.3명
월간 총비용 (e=b×d)	4백만원

### 3. 현행 업무 인력 및 비용 산출

□ 2016년 기준 총 신청 건수는 2,767,078건이며, 그 중 방문 접수 건 수는 2,260,062건 (81.7%)이고, 온라인 접수는 507,016건(18.3%)임.

□ 이 중 방문 접수에 해당하는 소요 시간은 앞서 선정한 바와 같이 0.5시간, 온라인 접수 시간은 0.11시간을 적용하여 총 업무시간, 인력 및 비용을 산출하였음.

○ 인력 규모 : 이 중 방문 접수에 해당하는 인력은 543명, 온라인 접수에 해당하는 인력은 27명으로, 년 평균 총 인력은 570명임.

○ 비용 : 방문접수 비용은 년 평균 기준으로 1,892백만원, 온라인 접수는 53백만

원, 총 업무는 1,946백만원이며, 월 평균 총 소요 비용은 162백만원에 해당함.

〈표 6-9〉 현행 업무 인력 및 비용 산출

구분	건수(%)	업무시간		인력		비용	
		한 건당 소요 시간	총 업무 시간	년	월	년	월
방문	2,260,062건(81.7%)	0.5시간	1,130,351	543명	45.2명	1,892백 만원	157백만원
온라인	507,016건(18.3%)	0.11시간	55,701	27명	2.2명	53백만 원	4백만원
총업무	2,767,078건(100.0%)		1,186,052	570명	47.4명	1,946백 만원	162백만원

### 제3절 대안별 비용비교분석

#### 1. 업무 영역의 변화에 따른 업무량 및 비용 검토

##### 가. 콜센터와 인터넷/모바일 비중 변화에 따른 인력 규모 및 비용 산정

□ 다음에서는 콜센터와 인터넷/모바일을 통한 처리업무건수에 대한 비중 변화를 가정하고, 이를 반영한 복수의 대안을 설정하여 인력 규모 및 비용을 추정하였음.

○ (콜센터 : 인터넷/모바일) = I 안 81.7 : 18.3(현행), II 안 5 : 5, III 안 2 : 8

－ 이러한 복수 대안의 비교는 장래의 이용자 선호도 변화에 따른 ‘콜센터 vs. 인터넷/모바일’ 상대적 비중 변화 발생 시 그에 따라 발생하는 비용 변화를 사전에 추정할 수 있게 함.

－ 또한, 정책 추진 초기에 사업추진방향의 설정시 고려할 수 있는 복수의 시나리오(예: 콜센터 중심의 정책 추진 vs. 인터넷/모바일 중심의 정책 추진) 비교분석으로서도 활용이 가능함.

〈표 6-10〉 업무 영역의 변화에 따른 인력 규모

구분	콜센터	인터넷·모바일
신청접수 건수(a)	2,767,078건	2,767,078건
건당 처리 시간(b)	0.33시간	0.11시간
기준 근무시간(c)	8시간	8시간
1주 근무 일수(d)	5일	5일
연간 근무 주(e)	52주	52주
I 안 (18.3%) 년 평균 인력 규모 (f=a×b×c×d×e)	358.66명 (81.7%)	26.77명 (18.3%)
	385.43명	
II 안 (50%) 년 평균 인력 규모 (f=a×b×c×d×e)	219.5명 (50%)	73.16명 (50%)
	292.7명	
III안 (80%) 년 평균 인력 규모 (f=a×b×c×d×e)	87.80명 (20%)	117.06명 (80%)
	204.86명	

□ 콜센터 인력 규모는 2016년 기준 8개 복지 서비스의 전체 신청 건수의 81.7%, 50%, 20%를 담당하는 것으로 가정하여 산정하였음.

□ 또한, 인터넷·모바일 콜센터 업무 인력 규모는 2016년 기준 8개 복지 서비스의 전체 신청 건수의 18.3%, 50%, 80%를 담당하는 것으로 가정하여 산정하였음.

#### 나. 총 비용

□ 총 비용은 산정된 인력 규모를 콜센터 상담원 임금(인터넷·모바일 업무 인력 동일 적용)을 반영하여 산정하였는데, 콜센터 상담원·인터넷·모바일 업무 담당자의 임금은 다음과 같이 구성됨.

○ 콜센터 상담원과 인터넷·모바일 업무 인력의 년 평균 임금은 23,976,288원으로 설정하였음.

□ 총 비용 규모는 다음과 같음.

〈표 6-11〉 업무 영역의 비중 변화에 따른 년 평균 비용 규모

연간 총 비용	콜센터	인터넷·모바일	총 비용
I안 (18.3%)	716백만원	53백만원	770백만원
II안 (50%)	438백만원	146백만원	584백만원
III안 (80%)	175백만원	233백만원	409백만원

#### 다. 업무 영역의 변화에 따른 인력 규모 및 비용 비교

① 총 인력 규모는 ‘현행’과 ‘향후 예측’의 3단계(①, ②, ③안)의 차이를 구분하였음.

□ 현행 기준으로 신청 접수 서비스를 제공하기 위한 공무원 인력 규모는 월 평균 약 47명이 필요한 것으로 분석되었음.

□ 향후 업무 변화를 감안한 콜센터 상담사 및 인터넷·모바일 담당 월 평균 인력은 1안이 약 32.1명, 2안이 약 24.4명, 3안이 약 17.1명이 필요한 것으로 분석되었음.

○ 콜센터의 월 평균 상담 인력 규모는 전체 업무의 81.7%를 담당할 경우 약 29.9명이고, 50%를 담당할 경우 약 18.3명, 20%를 담당할 경우 약 7.3명임.

○ 인터넷·모바일 업무의 월 평균 상담 인력 규모는 전체 업무의 18.3%를 담당할 경우 약 2.2명이고, 50%를 담당할 경우 약 6.1명, 80%를 담당할 경우 약 9.8명임.

〈표 6-12〉 업무 영역의 변화에 따른 필요 인력 규모 비교

평균 인력 규모	현행(공무원)	향후(업무 변화)			비교(비중)
		소계	콜센터	인터넷·모바일	
I안 (18.3%)	570.2명 (월 47.4명)	385.4명 (월 32.1명)	358.66명 (월 29.9명)	26.77명 (월 2.2명)	81.7 : 18.3
II안 (50%)	570.2명 (월 47.4명)	292.7명 (24.4명)	219.5명 (월 18.3명)	73.16명 (월 6.1명)	50 : 50
III안 (80%)	570.2명 (월 47.4명)	204.9명 (17.1명)	87.80명 (월 7.3명)	117.06명 (월 9.8명)	20 : 80

② 총 비용 규모는 ‘현행’과 ‘향후 예측’의 3단계(①, ②, ③안)의 차이를 구분하였음.

□ 현행 기준으로 신청 접수 서비스를 제공하기 위한 총 비용 규모는 월 평균 약 162백만원, 년 평균 1,946백만원이 필요한 것으로 나타났음.

□ 향후 업무 변화를 감안한 콜센터 상담사 및 인터넷·모바일 담당 월 평균 비용은 1안이 약 64백만원, 2안이 약 48백만원, 3안이 약 34백만원이 필요한 것으로 분석되었음.

○ 콜센터의 월 평균 비용 규모는 전체 업무의 81.7%를 담당할 경우 약 60백만원이고, 50%를 담당할 경우 약 36백만원, 20%를 담당할 경우 약 15백만원임.

○ 인터넷·모바일 업무의 월 평균 비용 규모는 전체 업무의 18.3%를 담당할 경우 약 4백만원이고, 50%를 담당할 경우 약 12백만원, 80%를 담당할 경우 약 19백만원임.

〈표 6-13〉 대안별 총 비용 규모 비교표

총 비용 규모	현행(공무원)	향후(업무 변화)			비교(비중)
		소계	콜센터	인터넷·모바일	
1안	1,946백만원 (월 162백만원)	770백만원 (월 64백만원)	716백만원 (월 60백만원)	54백만원 (월 4백만원)	81.7 : 18.3
2안	1,946백만원 (월 162백만원)	584백만원 (월 48백만원)	438백만원 (월 36백만원)	146백만원 (월 12백만원)	50 : 50
3안	1,946백만원 (월 162백만원)	409백만원 (34백만원)	175백만원 (월 15백만원)	234백만원 (월 19백만원)	20 : 80

③ 인력 및 비용 규모 비교 결과

- 2017년 현재 기준으로 공무원 인력은 월 평균 약 47.4명(년 평균 약 570.2명)이 필요하나, 대안 적용 시 약 15명, 약 23명, 약 30명의 인력 절감 효과가 예상됨.
- 1안(콜센터 VS. 인터넷·모바일, 81.7 : 18.3)의 경우 콜센터 인력은 약 29명, 인터넷·모바일 업무 담당자는 약 2명으로 현재 공무원 인력 대비 약 15명의 절감 효과가 예상됨.
- 2안(콜센터 VS. 인터넷·모바일, 5:5)의 경우 콜센터 인력은 약 18명, 인터넷·모바일 업무 담당자는 약 6명으로 현재 공무원 인력 대비 약 23명의 절감 효과가 예상됨.
- 3안(콜센터 VS. 인터넷·모바일, 2:8)의 경우 콜센터 인력은 약 7명, 인터넷·모바일 업무 담당자는 약 10명으로 현재 공무원 인력 대비 약 30명의 절감 효과가 예상됨.
- 2017년 현재 기준으로 총 비용은 월 평균 약 162백만원(년 평균 약 1,946백만원)이 필요하나, 대안 적용 시 년 평균 1안은 약 1,176백만원, 2안은 1,368백만원, 3안은 1,536백만원의 비용 절감 효과가 예상됨.

- 1안(콜센터 VS. 인터넷·모바일, 81.7 : 18.3)의 경우 콜센터 월 비용은 약 60백만원, 인터넷·모바일 업무의 월 비용은 약 4백만원으로 현재 공무원 업무 비용에 비해 약 98백만원의 절감 효과가 예상되고, 년 평균 약 1,176백만원의 절감 효과가 예상된다.
- 2안(콜센터 VS. 인터넷·모바일, 5:5)의 경우 콜센터 월 비용은 약 36백만원, 인터넷·모바일 업무의 월 비용은 약 12백만원으로 현재 공무원 업무 비용에 비해 약 114백만원의 절감 효과가 예상되고, 년 평균 약 1,368백만원의 절감 효과가 예상된다.
- 3안(콜센터 VS. 인터넷·모바일, 2:8)의 경우 콜센터 월 비용은 약 15백만원, 인터넷·모바일 업무의 월 비용은 약 19백만원으로 현재 공무원 업무 비용에 비해 약 128백만원의 절감 효과가 예상되고, 년 평균 약 1,536백만원의 절감 효과가 예상된다.

## 2. 조직 대안별 비교

### 가. 사회보장정보원 산하 기구(1안)

- 사회보장정보원 산하 기구(1안)은 사회보장정부원 내 조직으로 구성됨.
  - 인력 구성은 상담원 8명당 관리자 1명으로 중앙 센터에 4명을 배정하고, 상담사 규모에 따라 관리자를 감축함.
  - 사회보장정보원 직원은 관리 업무를 전담하는데, 기획관리본부·운영지원본부 팀장까지 사회보장정보원 임직원으로 편제하였고, 상담원은 사회보장정보원의 정원외 직원으로 구성하는 것으로 설정하였음.
  - 사회보장정보원 직원 월급여는 평균 4,629천원인데, 이는 공공기관 알리오에서 제공하는 2017년 사회보장정보원 직원 평균 월급여를 적용한 금액임.
  - 직원 월급여를 년급여로 산출하여(55,548천원) 사회보장정보원 임직원 수와 방문 업무량에 적용하여 직원 인건비를 산정하였음.

- 상담사 월급여는 평균 1,998천원(출처 : 사회보장정보원 자료)으로 산정하였는데, 기본급과 4대 보험, 초과근무수당, 기타 수당 등이 합산된 금액임.
- 산정 결과, 업무량 감축효과는 단기 534명, 중기 543명, 장기 551명으로 분석되었고, 비용 감축효과는 단기 957백만원, 중기 1,204백만원, 장기 1,428백만원으로 나타났음.
- 감축효과는 현행 읍면동 체제의 업무량 및 비용에서 사회보장정보원 산하 조직 각 단계(1, 2, 3단계)의 사이버와 방문(읍면동)의 업무량 및 비용의 합계를 차감한 결과임.

〈표 6-14〉 업무량 및 비용 비교(사회보장정보원 산하 기구(안), 1년 기준)

구 분		현행 읍면동 체제 (18.3%는 온라인 신청 접수)	사회보장정보원 산하 조직 (사이버 담당비율)		
			1단계(18.3%)	2단계(50.0%)	3단계(80.0%)
사이버	사회보장정보원	-	4명	3명	2명
	상담사	-	32명	24명	17명
	비용	-	989백만원	742백만원	518백만원
절감효과	인력	570명	534명	543명	551명
	비용	1,946백만원	957백만원	1,204백만원	1,428백만원

#### 나. 각 시도 내부 사업소(2안)

- 각 시도 내부 사업소(2안)은 특·광역시(특별자치시) 및 도(특별자치도)별로 1개의 조직을 배치하는 17개 사이버 행정복지센터를 설립하는 방안임.
- 인력 구성은 공무원과 상담원으로 구분하되, 공무원은 전 단계에 동일한 관리 인력을 배치하였고, 상담원은 업무 비중 변화에 따라 산정된 인력을 반영하였음.
- 공무원은 상담사 8명당 관리자 1인을 배치하는 것을 기준으로 하되, 단기에는 각 센터별로 1명이 배치되고, 중기에는 단기보다 증원된 상담사 8명당 관리자

1인을 추가하였고, 장기에는 중기에서 증원된 상담 당 8명당 관리자 1인을 추가하여 산정하였음.

- 지역 전담조직 공무원은 관리 업무를 전담하는데, 기획관리본부·운영지원본부 팀장까지 지방자치단체 공무원으로 편제하였고, 전담조직 내 상담신청과 신청접수 업무 팀장은 상담사 중 선정하는 것으로 하였음.
- 공무원 월급여는 평균 3,483천원(5급~9급 평균 급여)인데, 이는 2017년 공무원 기본급과 수당(정근, 가족, 정액급식비, 직급보조비, 명절, 민원업무)을 합산한 금액임.
  - 이러한 공무원 월급여를 년급여로 환산하고(41,796천원) 지역 전담조직 공무원 수와 방문 업무량에 적용하여 공무원 인건비를 산정하였음.
- 상담사 월급여는 평균 1,998천원(출처 : 사회보장정보원 자료)으로 산정하였는데, 기본급과 4대 보험, 초과근무수당, 기타 수당 등이 합산된 금액임.
  - 년급여로 환산하여(23,976천원)을 적용하여 년 비용을 산출하였음.
- 산정 결과, 현행 방문(읍면동)과 비교할 때, 업무량 감축효과는 단기 519명, 중기 528명, 장기 536명으로 분석되었고, 비용 감축효과는 단기 385백만원, 중기 618백만원, 장기 828백만원으로 나타났음.
  - 감축효과는 현행 읍면동 체제의 업무량 및 비용에서 시도 내부 사업소 각 단계(1, 2, 3단계)의 사이버와 방문(읍면동)의 업무량 및 비용의 합계를 차감한 결과임.

〈표 6-15〉 업무량 및 비용 비교(각 시도 내부 사업소(안), 1년 기준)

구 분		현행 읍면동 체제 (18.3%는 온라인 신청 접수)	시도 내부 사업소 (사이버 담당비용)		
			1단계(18.3%)	2단계(50.0%)	3단계(80.0%)
사이버	지역 전담조직 공무원	-	19명	18명	17명
	상담사	-	32명	24명	17명
	비용	-	1,561백만원	1,328백만원	1,118백만원
절감효과	인력	570명	519명	528명	536명
	비용	1,946백만원	385백만원	618백만원	828백만원

다. 각 시도 출연기관(3안)

- 지역공단형 출연기관(3안)은 특·광역시(특별자치시) 및 도(특별자치도)별로 1개의 조직을 배치하는 17개 사이버행정복지센터를 설립하는 방안임.
- 인력 구성은 1안과 동일한 수의 임직원을 배정하였고, 상담원은 업무 비중 변화에 따라 산정된 인력을 반영하였음.
- 지역 출연기관 임직원은 관리 업무를 전담하는데, 기획관리본부·운영지원본부 팀장까지 출연기관 임직원으로 편제하였고, 전담조직 내 상담신청과 신청접수 업무 팀장은 상담사 중 선정하는 것으로 하였음.
- 지역 출연기관 직원 월급여는 평균 3,995천원인데, 이는 지방공기업경영정보시스템에서 제공하는 2017년 지방공단 직원 평균 월급여를 적용한 금액임.
  - 이러한 직원 월급여를 년급여로 산출하여(41,796천원)지역 출연기관 임직원 수와 방문 업무량에 적용하여 직원 인건비를 산정하였음.
- 상담사 월급여는 평균 1,998천원(출처 : 사회보장정보원 자료)으로 산정하였는데, 기본급과 4대 보험, 초과근무수당, 기타 수당 등이 합산된 금액임.

- 산정 결과, 현행 방문(읍면동)과 비교할 때, 업무량 감축효과는 단기 519명, 중기 528명, 장기 536명으로 분석되었고, 비용 감축효과는 단기 405백만원, 중기 637백만원, 장기 846백만원으로 나타났음.
- 감축효과는 현행 읍면동 체제의 업무량 및 비용에서 시도 출연기관 각 단계(1, 2, 3단계)의 사이버와 방문(읍면동)의 업무량 및 비용의 합계를 차감한 결과임.

〈표 6-16〉 업무량 및 비용 비교(시도 출연기관(안), 1년 기준)

구 분		현행 읍면동 체제 (18.3%는 온라인 신청 접수)	시도 출연기관 (사이버 담당비용)		
			1단계(18.3%)	2단계(50.0%)	3단계(80.0%)
사이버	지역 출연기관	-	19명	18명	17명
	상당사	-	32명	24명	17명
	비용	-	1,541백만원	1,309백만원	1,100백만원
절감효과	인력	570명	519명	528명	536명
	비용	1,946백만원	405백만원	637백만원	846백만원

라. 현행과 향후 업무량 및 비용 비교

- 현재와 같이 공무원이 신청·접수 업무를 전담하는 경우, 업무량에 필요한 인력은 570명이고, 비용은 1,946백만원이 필요한 것으로 나타났음.
- 감축효과는 현행 읍면동 체제의 업무량 및 비용에서 정책 대안 각 단계(1, 2, 3 단계)의 사이버와 방문(읍면동)의 업무량 및 비용의 합계를 차감하였음.
- 1안을 적용할 경우, 업무량 감축효과는 단기 534명, 중기 543명, 장기 551명으로 분석되었고, 비용 감축효과는 단기 957백만원, 중기 1,204백만원, 장기 1,428백만원으로 나타났음.
- 2안을 적용할 경우, 업무량 감축효과는 단기 519명, 중기 528명, 장기 536명으

로 분석되었고, 비용 감축효과는 단기 385백만원, 중기 618백만원, 장기 828백만원으로 나타났음.

□ 3안을 적용할 경우, 업무량 감축효과는 단기 519명, 중기 528명, 장기 536명으로 분석되었고, 비용 감축효과는 단기 405백만원, 중기 637백만원, 장기 846백만원으로 나타났음.

□ 1안, 2안, 3안 모두 단기, 중기, 장기의 전 단계에서 인력 및 비용 감축 효과가 있는 것으로 나타났음.

□ 인력 및 비용 감축 효과가 가장 우수한 방안은 사이버 행정복지센터를 사회보장정보원 산하 기구로 설정하는 1안인 것으로 나타났음.

〈표 6-17〉 대안 및 현행 업무량과 비용 종합(1년 기준)

구 분		현행 읍면동 (18.3%는 온라인 신청접수)	시도 내부 사업소 (사이버 담당비율)		
			1단계(18.3%)	2단계(50.0%)	3단계(80.0%)
1안 사회보장정보원	인력	570명	36명	27명	19명
	비용	1,946백만원	989백만원	742백만원	518백만원
	절감효과	-	957백만원	1,204백만원	1,428백만원
2안 시도 내부 사업소	인력	570명	51명	42명	34명
	비용	1,946백만원	1,561백만원	1,328백만원	1,118백만원
	절감효과	-	385백만원	618백만원	828백만원
3안 시도 출연기관	인력	570명	51명	42명	34명
	비용	1,946백만원	1,541백만원	1,309백만원	1,100백만원
	절감효과	-	405백만원	637백만원	846백만원

### 3. 적용 사업 확대 고려 시 인력 구성 및 비용

#### 가. 적용 사업 확대 시 인력 구성 및 비용

□ 3개 안에 대한 적용 사업 확대 시 인력 구성 및 비용은 <표 6-18> 과 같음.

○ 이 때 인력 및 비용 산출은 방문과 온라인 비율이 81.7%, 18.3%일 경우를 기준으로 산출하였음.

□ 1안 적용 시 필요한 인력은 8개 사업의 경우 36명, 33개 사업의 경우 148명, 54개 사업의 경우 243명이 필요함

○ 비용은 8개 사업의 경우 989백만원, 33개 사업의 경우 4,051백만원, 54개 사업의 경우 6,679백만원이 산출되었음.

□ 2안 적용 시 필요한 인력은 8개 사업의 경우 51명, 33개 사업의 경우 210명, 54개 사업의 경우 344명이 필요함.

○ 비용은 8개 사업의 경우 1,561백만원, 33개 사업의 경우 6,441백만원, 54개 사업의 경우 10,539백만원이 산출되었음.

□ 3안 적용시 필요한 인력은 2안과 동일함.

○ 비용은 8개 사업의 경우 1,541백만원, 33개 사업의 경우 6,357백만원, 54개 사업의 경우 10,403백만원이 산출되었음.

□ 방문 81.7%, 온라인 18.3%의 현행 기준을 적용하였을 때 8개 사업의 경우 570명, 1,946백만원이 필요하고, 33개 사업의 경우 2,352명, 8,027백만원, 54개 사업의 경우 3,849명, 13,135백만원이 필요한 것으로 확인되었음.

〈표 6-18〉 적용 사업 확대 시 인력 구성 및 비용

구분		8개 사업	33개 사업	54개 사업
1안 사회보장정보원	인력	36명	148명	243명
	비용	989백만원	4,051백만원	6,679백만원
2안 시도 내부 사업소	인력	51명	210명	344명
	비용	1,561백만원	6,441백만원	10,539백만원
3안 시도 출연기관	인력	51명	210명	344명
	비용	1,541백만원	6,357백만원	10,403백만원
현행 기준 (방문 81.7: 온라인 18.3)	인력	570명	2,352명	3,849명
	비용	1,946백만원	8,027백만원	13,135백만원

나. 1안(사회보장정보원) 적용 시 인력 규모 및 비용

- 비용 면에서 가장 감축효과가 크게 나타난 사회보장정보원을 기준으로 단계적 인력 규모 및 비용을 산출하였음.
- 1단계인 온라인 업무 처리 비율이 18.3%일 때 인력규모는 1개 사업의 경우 4.5명, 8개 사업의 경우 36명, 33개 사업의 경우 148명, 54개 사업의 경우 243명이 산출되었음.
- 2단계, 온라인 업무 처리 비율이 50%일 때 인력규모는 1개 사업의 경우 3.38명, 8개 사업의 27명, 33개 사업의 경우 111명, 54개 사업의 경우 182명이 산출되었음.
- 3단계, 온라인 업무 처리 비율이 80%일 때 인력규모는 1개 사업의 경우 2.38명, 8개 사업의 19명, 33개 사업의 경우 78명, 54개 사업의 경우 128명이 산출되었음.
- 온라인 처리 비율이 높아질수록 인력규모의 감축효과가 크게 나타나는 것을 확인할 수 있음.
- 감축효과는 감소된 인력/현행 인력 \* 100으로 산출하였음.

- 1단계는 93.6%, 2단계는 95.2%, 3단계는 96.6%의 인력 감축효과가 나타난 것을 확인할 수 있음.

〈표 6-19〉 사회보장정보원 적용 사업 확대 시 단계적 인력규모

구분	1개 사업	8개 사업	33개 사업	54개 사업
1단계(18.3%)	4.5명	36명	148명	243명
2단계 (50%)	3.38명	27명	111명	182명
3단계(80%)	2.38명	19명	78명	128명
현행	71.25명	570명	2,351명	3,847명
감축 효과	1단계	93.6%	93.6%	93.6%
	2단계	95.2%	95.2%	95.2%
	3단계	96.6%	96.6%	96.6%

- 가장 감축효과가 크게 나타난 3단계를 기준으로 적용 사업을 확대 했을 때 비용을 산출한 결과는 〈표 6-20〉 과 같음.

- 관리직은 1개 사업 기준 0.104명, 8개 사업 2명, 33개 사업 적용시 8명, 54개 사업 적용시 14명임.
- 상담사 인력은 1개 사업 기준 0.890명, 8개 사업 적용시 17명, 33개 사업 적용시 70명, 54개 사업 적용시 114명임.

- 적용사업 확대에 따라 산출된 비용은 다음과 같음.

- 사회보장정보원의 관리직의 년급여는 55,548천원, 상담사는 23,976천원을 적용하였음.
- 사회보장정보원의 경우, 1개 사업 기준 27백만원, 8개 사업 적용시 519백만원, 33개 사업 적용시 2,130백만원, 54개 사업 적용시 3,496백만원이 소요되는 것으로 나타남.
- 현행 기준 읍면동의 경우 1개 사업 기준 248백원이 소요되고, 8개 사업의 경우 1,986백만원, 33개 사업의 경우 8,192백만원, 54개 사업의 경우 13,405

백만원이 소요됨.

□ 이에 따른 비용효과는 현행 비용과 사회보장정보원의 비용 차이로 계산하였음.

○ 1개 사업의 경우 비용효과는 221백만원, 8개 사업의 경우 1,467백만원, 33개 사업의 경우 6,062백만원, 54개 사업의 경우 9,909백만원이었음.

〈표 6-20〉 사회보장정보원 적용 사업 확대 시 비용(3단계 적용)

3단계 (80)%		1개 사업	8개 사업	33개 사업	54개 사업
총 인력		2.38명	19명	78명	128명
관리직		0.104명	2명	8명	14명
상담사		0.890명	17명	70명	114명
비 용 비 교 (년)	사회보장정보원	27백만원	519백만원	2,130백만원	3,496백만원
	읍면동(현행)	248백만원	1,986백만원	8,192백만원	13,405백만원
비용효과 (년)		221백만원	1,467백만원	6,062백만원	9,909백만원

## 제4절 추가 편익 제시

### 1. 편익항목과 추정방법

□ 비용효과분석을 위한 편익항목은 편익구조를 분석하여 추정하였음.

○ 사이버행정복지센터를 통해 발생할 수 있는 대표적인 편익과 사회적 편익을 구분하여 선정하고, 이를 통해 총 편익을 추정하였음. 사이버행정복지센터의 대표적인 편익으로는 다음의 두 가지를 들 수 있음.

- ① 직접 편익 : 사이버행정복지센터로 인한 공무원 신청·접수업무 절감효과
- ② 간접 편익(사회적 편익) : 사이버행정복지센터로 인한 대상자의 이동비용(교통비) 절감효과

- 이외에도 의료분야 콜센터 신청에 따른 신청자들의 진료비 절감효과와 보육분야 콜센터 신청에 따른 신청자들의 보육비 지출액 절감효과, 보육분야 콜센터 신청에 따른 정규교육비 지출 절감효과 등이 있을 것이나 추정의 어려움으로 인해 본 연구에서는 논의에서 제외하였음.

## 2. 콜 분야 추정

- 앞서 비용분석에서 제시한 1일 콜수요 추정 결과와 동일하게 자치단체 1일간 추정 콜 수로 추정하였으며, 상담분야별 분포는 2016년 실적자료를 바탕으로 콜 상담 수요를 설정하였음.
- 콜 수요에 대한 분석 결과 기초생활, 주거에 대한 상담이 50% 이상을 차지하였으며, 보육, 장애인, 고용, 보건/질병과 관련된 분야의 콜 수요가 존재하는 것으로 나타났음.
- 지역 콜센터의 수요 분석을 위하여 소득, 재산의 엄격한 조사가 이루어지는 기초생활보장, 주거에 대한 자료는 별도로 사용하지 않고, 일반적 저소득층을 대상으로 하는 보육, 고용, 보건의료 사업에 대한 수요를 직접 추출하여 편익 분석에 사용하였음.

## 3. 편익추정

- 앞서 제시한 2개의 편익항목에 대해 통상적으로 소요되는 비용과 해당 편익항목과 관련된 선행연구에서 제시한 자료를 산출근거로 하여 편익을 도출하였음.
- 각 항목의 산출근거를 살펴보면 먼저 직접편익의 경우 상담업무 절감효과는 한국능률협회(2011)의 기초자치단체 평균 상담업무량과 앞서 산정한 상담으로 인한

업무량 절감률, 그리고 공무원 시간당 평균임금을 적용하였음.

- 다음으로 간접편익의 경우 교통비 절감효과는 '17년 11월 현재 버스 및 대중교통 기본구간의 비용인 1,200원의 왕복 비용을 적용하였음.

〈표 6-21〉 사이버 행정복지센터 편익항목 산출 근거

구분		산출근거
직접	상담업무 절감효과	기초자치단체 평균 상담업무량1) : 17.6%, 상담 절감률2) : 10% 공무원 시간당 평균임금 : 17,000('17년 7급 7호봉 기준)
간접 (사회적)	교통비 절감효과	1인당 1,200원 × 2(왕복)

자료 : 사이버 행정복지센터 도입 타당성 연구(한국능률협회, 2011) 재구성

① 직접편익 : 공무원 상담업무 절감 효과

- 사이버 행정복지센터 도입으로 인한 직접적인 편익 항목인 공무원 상담시간 절감 효과는 한국능률협회(2011)의 공무원 대상 상담업무 절감 효과와 상담으로 인한 업무량 절감효과 예측결과를 토대로 추정하였음.

- 공무원 업무량 감소에 따른 비용 절감 편익은 읍면동 공무원 1일 평균 상담 및 신청접수 처리시간에 인원수(사회복지 업무 담당자)와 이용예상 비율, 공무원 평균 임금(시간당)을 곱하고, 산정된 비용에서 사이버 행정복지센터 상담원 예상 증원 비용(사이버 행정복지센터 상담원 예상 증원수 × 상담원 연 평균 임금(연봉))을 차감하여 산정하였음.

○ 산출식 : [읍면동 담당자 1일 평균 상담 및 신청접수 처리시간 X 지자체 사회복지 업무 담당자 인원수 X (월 평균근무일수 X 12개월) X 사이버 행정복지센터 이용예상 비율 X 공무원 평균임금(시간당)] - {사이버 행정복지센터 상담원 예상 증원 수 X 상담원 연 평균 임금(연봉)}

□ 읍면동 복지업무 담당자의 1일 평균 상담 및 신청접수 처리시간은 3.63시간으로, 주당 평균 업무시간 52.1시간을 업무당 비율을 반영하여 1일로 환산하여 산정하였음.

□ 추정결과 공무원 1인당 상담민원의 업무비중은 '16년 읍면동 업무 가운데 17.6%를 차지하는 것으로 나타났고, 콜센터로 인한 절감 비율은 약 10 ~ 15%인 것으로 나타났음. 또한 공무원 1인당 시간당 평균임금은 '17년 7급 7호봉 기준을 토대로 17,000원으로 추정하여, 공무원 상담업무 절감효과를 아래와 같이 예상하였음.

○ 1일 중 상담비중 절감시간 :  $8(\text{시간}) \times 17.6\%(\text{상담업무}) \times 10\%(\text{절감시간 보수적 추정}) = 0.1912(\text{시간/일})$

○ 연간 추정 절감시간 :  $2,112(\text{시간}) \times 23.9\%(\text{상담업무}) \times 10\%(\text{절감시간}) = 50.4768(\text{시간/년})$

○ 연간 절감액 :  $50.4768(\text{절감시간}) \times 17,000(\text{공무원 시간당 평균임금}) \times 22,000(\text{복지공무원}) = 18,878,323(\text{천원})$

## ② 간접편익 : 교통비

□ 교통비는 '17년 현재 대중교통비(버스, 지하철)의 평균금액인 편도 1회당 1,200원을 사용하여, 왕복편익을 추정한 결과 1콜당 2,400원의 편익효과가 있는 것으로 추정되었음.

## 제5절 소결 및 시사점

□ 본 연구에서는 현행 읍면동 사회복지 전담 공무원들의 업무량과 정책대안 업무량을 산출하여, 비용 효과 측면의 분석을 실시하였음.

- 특히, 향후 정책 추진에 따른 비용 절감효과와 업무처리시간 단축효과를 산정에 계량적으로 비교·검토하였다는데 중요한 의의가 있음.
- 현행 방식과 향후 전체 신청·접수의 콜센터와 인터넷·모바일 전환하는 방식의 단순 비교의 경우, 사회복지 전담 공무원들은 상담에 치중하는 것이 업무량과 비용 측면에서 보다 효과적일 것으로 예측됨.
  - 현행 방식으로 운영될 경우, 년 평균 필요 공무원 업무량(인력)은 약 570명이 고, 총 비용은 약 1,946백만원이 필요한 것으로 나타났음.
  - 1안은 현행 사회복지 담당 공무원들의 신청·접수업무(전체 업무의 81.7%)를 콜센터로 전환하고, 모바일을 활용(18.3%)할 경우, 약 385명(콜센터 358.66명, 인터넷·모바일 26.77명)의 업무량과 약 770백만원의 비용이 필요한 것으로 분석되었음. 즉, 공무원 약 185명의 업무량과 연간 약 1,176백만원의 비용을 절감하는 효과가 있는 것을 알 수 있음.
  - 2안은 현행 사회복지 담당 공무원들의 신청·접수업무(전체 업무의 50.0%)를 콜센터로 전환하고, 모바일을 활용(50.0%)할 경우, 약 293명(콜센터 219.5명, 인터넷·모바일 73.16명)의 업무량과 약 584백만원의 비용이 필요한 것으로 분석되었음. 즉, 공무원 약 277명의 업무량과 연간 약 1,361백만원의 비용을 절감하는 효과가 있는 것을 알 수 있음.
  - 3안은 현행 사회복지 담당 공무원들의 신청·접수업무(전체 업무의 20.0%)를 콜센터로 전환하고, 모바일을 활용(80.0%)할 경우, 약 205명(콜센터 87.8명, 인터넷·모바일 117.06명)의 업무량과 약 409백만원의 비용이 필요한 것으로 분석되었음. 즉, 공무원 약 365명의 업무량과 연간 약 1,931백만원의 비용을 절감하는 효과가 있는 것을 알 수 있음.
- 조직 대안별 비교는 1) 사회보장정보원 산하 기구(1안), 2) 각 시도 내부 사업소(2안), 3) 각 시도 출연기관(3안)으로 구분하였고, 이 경우에도 사회복지 전담 공무원들이 중요한 상담에 집중할 수 있는 효과가 더 클 것으로 전망됨.

- 현재와 같이 공무원이 신청·접수 업무를 전담하는 경우, 업무량에 필요한 인력은 570명이고, 비용은 1,946백만원이 필요한 것으로 나타났다.
- 1안을 적용할 경우, 인력 감축효과는 단기 534명, 중기 543명, 장기 551명으로 분석되었고, 비용 감축효과는 단기 957백만원, 중기 1,204백만원, 장기 1,428백만원으로 나타났다.
- 2안을 적용할 경우, 인력 감축효과는 단기 519명, 중기 528명, 장기 536명으로 분석되었고, 비용 감축효과는 단기 385백만원, 중기 618백만원, 장기 828백만원으로 나타났다.
- 3안을 적용할 경우, 인력 감축효과는 단기 519명, 중기 528명, 장기 536명으로 분석되었고, 비용 감축효과는 단기 405백만원, 중기 637백만원, 장기 846백만원으로 나타났다.
- 현행과 정책 대안의 비용효과를 분석한 결과(표 6-22 참고), 사이버행정복지센터는 사회복지사회보장정보원 산하의 조직(1안)으로 구성하고 온라인(인터넷·모바일) 신청·접수가 80%로 확대될 때(3단계) 가장 업무량과 비용이 절감되는 것으로 나타났다.
- 이 경우, 연간 업무량 절감 효과는 551명이고, 비용 절감 효과는 1,428백만원인 것으로 분석되었음. 이를 54개 사업으로 확대할 경우 비용 절감효과는 9,909백만원이었음.
- 각 시도 내부 사업소(2안)은 비용절감 효과가 가장 낮게 나타났으며, 기존의 공무원들이 신청·접수 업무를 계속 담당할 가능성을 배제할 수 없어 정책의 효과가 충분하지 않을 것으로 판단되어 적절치 않음.
- 각 시도 출연기관(3안)은 업무량 및 비용 측면에서 비슷한 절감효과를 볼 수 있으나, 출자출연을 협의하는 과정이 까다롭고 지역별 편차가 생길 수 있는 점을 고려했을 때 어려움이 생길 수 있음.

- 본 분석을 통해 대안의 적용이 정책적으로 효과가 있을 것으로 판단되지만, 조직적인 측면의 구축이 단시간에 이루어지기는 어려울 수도 있음.
- 장기적으로는 사이버 행정복지센터를 설립하여 복지서비스 신청·접수를 전담케 하되, 단기적으로는 복지콜센터의 업무를 개편하여 읍면동 복지담당 공무원의 업무를 줄여주는 방안을 모색할 필요가 있음.
- 사회복지서비스 신청·접수 업무 전환에 따른 비용효과와 복지서비스에 대한 전문성을 고려할 때, 사회보장정보원 산하에 사이버 행정복지센터를 배치하는 것이 체계적이고 원활한 사회복지 실현에 보다 적합한 정책 대안일 수 있음.

〈표 6-22〉 업무량 및 비용 절감효과(종합, 1년 기준)

구 분			현행 읍면동 (18.3%는 온라인 신청접수)	시도 내부 사업소 (사이버 담당비율)		
				1단계(18.3%)	2단계(50.0%)	3단계(80.0%)
1안	현행 읍면동 대비 업무량	사회보장 정보원	-	4명	3명	2명
		상당사	-	32명	24명	17명
	비용		-	989백만원	742백만원	518백만원
2안	현행 읍면동 대비 업무량	지역 진담조직 공무원	-	19명	18명	17명
		상당사	-	32명	24명	17명
	비용		-	1,561백만원	1,328백만원	1,118백만원
3안	현행 읍면동 대비 업무량	지역 출연기관	-	19명	18명	17명
		상당사	-	32명	24명	17명
	비용		-	1,541백만원	1,309백만원	1,100백만원
현행 읍면동 대비 절감효 과	1안	업무량	570명	534명	543명	551명
		비용	1,946백만원	957백만원	1,204백만원	1,428백만원
	2안	업무량	570명	519명	528명	536명
		비용	1,946백만원	385백만원	618백만원	828백만원
	3안	업무량	570명	519명	528명	536명
		비용	1,946백만원	405백만원	637백만원	846백만원



# 제 7 장

## 결론

---

제1절 주요 연구 결과

제2절 사이버 행정복지센터의 목표도 및 핵심기능 도출



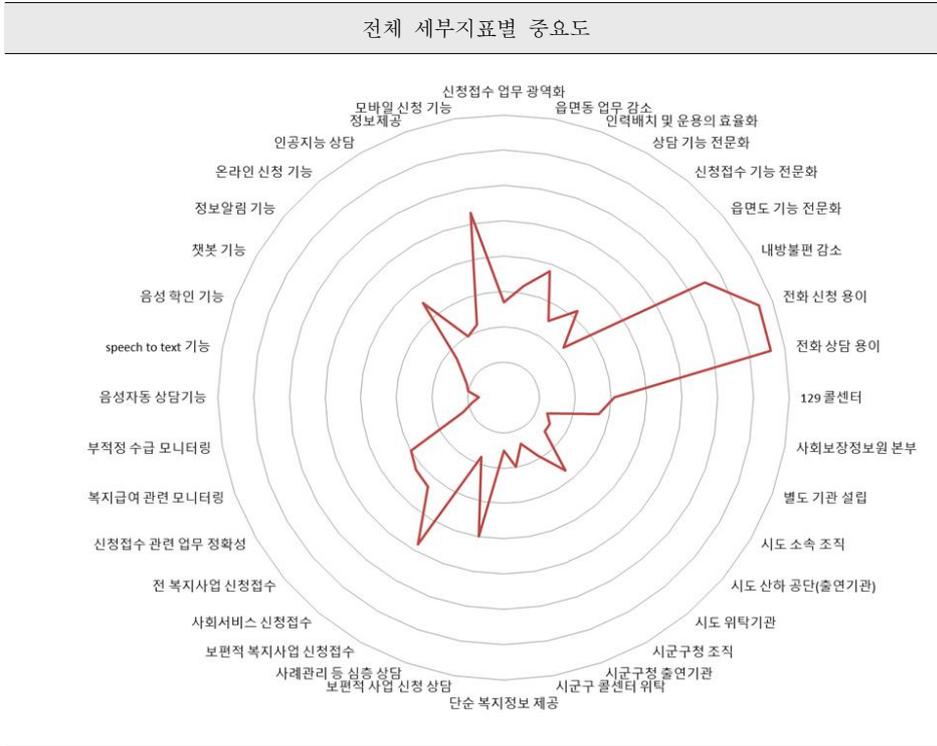
## 제1절 주요 연구 결과

- 본 연구에서는 현행 전달체계의 문제점인 읍면동의 업무 부담을 완화하고, 복지대상자의 편의성을 제고하기 위한 방안을 모색하였음.
  - 사이버 행정복지센터의 역할은 현재 상담, 신청·접수에 과중된 업무 부담을 완화하고 특정기간의 업무량을 분산시키는 데 주안점을 두어야 할 것임.
  - 온라인 신청이 가능함에도 불구하고 신청 비율이 매우 낮은 이유를 분석하여 사이버 행정복지센터의 활용 비율을 높이기 위해 노력해야 함.
  - 또한 온라인 신청 시 미비된 서류 등의 업무처리(아웃바운드 콜)로 인해 읍면동의 업무 부담이 지속되지 않도록 업무 처리 방식 및 전달체계를 개선해야 할 필요성이 있음.
- 급변하는 환경 속에서 복지 환경의 변화를 고려할 때, 복지정보화 정책은 필연적 과정이며, 수요자 중심의 복지행정 정보화 구축을 통해 지속적인 변화에 대응할 필요성이 제기됨.
  - 이를 위해서, 정보화 관련 최신 기술들을 사회 복지적 측면과 결합하여, 연계와 통합의 세부 전략을 통한 고효율의 사회복지 전달체계를 구축해야 함.
- 수요자 중심의 복지 관련 민원들을 처리하는 것에 있어서, 일선 복지현장과 온라인 공간에서 정보 활용을 강화할 필요성이 있음.
  - 복지행정 환경을 수요자 중심으로 개선하여, 사회복지 담당 공무원의 업무 집중·과중의 문제를 해소함과 동시에 관련 상담 및 신청에 있어서 수요자의 편의성을 증대할 필요가 있음.
  - 온라인 공간을 활용하는 복지 전달체계도 양·질적인 개선이 지속적으로 시

도되고 있으나, 수요자 중심의 개선이 필요함.

- 오프라인 공간에서 복지 관련 급여나 서비스 신청을 하는 것과 동일하게, 온라인 환경 상에서도 복수의 복지 관련 급여 및 서비스를 통합적으로 신청할 수 있도록 구축해야 하며, 복지 사각지대 발굴을 위해 필요한 정보연계를 확대함과 동시에 개인정보 보호에 대한 논의가 필요함.
- 본 연구에서 사이버 행정복지센터의 핵심기능 분석은 문헌조사 및 분석을 통해 사이버 행정복지센터 운영·관리 모델 개발의 우선순위 평가지표에 대한 상위개념 도출하였고, 이를 바탕으로 델파이 기법의 활용하여 핵심기능을 도출하였음.
- 즉, 계층적 의사결정방법인 AHP 기법의 적용으로, 델파이 기법에 대한 분석을 통하여 도출된 구조화된 평가적 틀을 바탕으로 AHP 분석을 하고 최종적인 우선순위 및 항목의 중요도를 검증하였음.
- 결과를 종합하여 살펴보면, 사이버 행정복지센터는 복지대상자의 편의성 증진을 목적으로 설립되어야 함.
- 이러한 목적을 달성하기 위해 모바일과 관련된 정보기술을 적극적으로 활용할 수 있는 환경을 조성하여 보편적인 복지사업에 대한 신청·접수에 관련된 업무를 수행해야 하는 것으로 나타났음.

[그림 7-1] 전체 세부지표별 중요도



□ 사이버 행정복지센터는 읍·면·동의 복지업무 부담 최소화와 국민들에게 접근성이 높은 통합서비스 제공이라는 설립 목적을 가지며 이를 고려하여 조직 설립의 목표를 고려하여 세 가지로 조직 설계 방향을 제시하였음.

- 조직 설계 1(안): 사회보장정보원 본부 기구 (산하 센터)
- 조직 설계 2(안): 광역자치단체 내부 사업소
- 조직 설계 3(안): 광역자치단체의 출연기관

□ 향후 사이버 행정복지센터는 핵심 복지사업의 온라인 신청(복지로)과 유선 신청(사이버 행정복지센터 콜센터) 방식만을 허용할 필요가 있음.

- 사이버 행정복지센터는 ‘유선 신청 접수’ 및 ‘유선·온라인 신청에 대한 검토·접수’ 기능을 전담하는 조직으로서 조직 설계시 관련 부서의 설치가 필요함.

- 사이버 행정복지센터는 복지사업 신청·접수와 함께 대상 복지사업에 대한 안내·상담을 제공할 수 있어야 함.
  - 복지서비스에 대해 원스톱으로 상담·신청·접수가 가능하도록 업무를 설계할 필요가 있으며 대상 복지사업의 신청과 연계된 전문적인 상담을 제공함으로써 지원대상자의 편의와 업무 처리의 효율을 향상시킬 필요가 있음.
  
- 사이버 행정복지센터의 핵심 기능(복지서비스 안내·상담 및 신청·접수)을 강화하기 위해 충분한 지원인력을 확보하는 것도 의미가 있지만 설립 초기에는 관리기능이 과도하게 비대해지지 않도록 하여 비용 증가를 억제할 필요가 있음.
  - 사이버 행정복지센터에서도 전체 정원 대비 운영 지원 인력(관리직)을 적정 비율(ex. 10-15%) 이내에서 관리하는 것이 바람직하며 불필요한 지원 부서의 신설은 지양되어야 함
  - 그러나 향후 대상 복지서비스 상담 및 신청 업무량이 증가할 경우 그에 따라 단기적으로 외부화 된 지원 기능의 내부화(센터 내 부서 신설) 및 인력 증원을 고려할 필요가 있음.
  
- 본 연구에서는 사이버 행정복지센터 기관 설립 방향별로 조직구조 설계 대안을 제안하며, 각 대안별 조직도 및 업무 분장 방안을 제시하였음.
  - 조직구조 설계 1안으로는 사회보장정보원 본부 기구(산하 센터), 조직구조 설계 2안으로는 광역자치단체 내부 사업소, 그리고 조직구조 설계 3안은 광역자치단체의 출연기관 방안을 제시하였음.
  
- 사이버 행정복지센터 조직구조 설계 1(안)은 「공공기관의 조직과 정원에 관한 지침」에 따라 사회보장정보원 본부 기구로서 설치할 때의 조직구성임.
  - 조직구조 설계 1(안)은 센터를 '정보 이사' 산하의 본부 조직으로 설치하는 방안으로서 복지서비스 안내·상담과 신청·접수 처리에 직접적으로 관련된 핵심 기능만으로 하위 조직을 구성하며, 기타 관리 지원과 관련된 기능은 사회보장정보원의 기존 부서에서 담당하는 구조임.

- 사이버 행정복지센터 조직구조 설계 2(안)은 광역자치단체 소속기관으로 사이버 행정복지센터를 설치하는 방안임.
  - 조직구조 설계 2(안)은 「지방자치법」 제114조(사업소)와 「지방자치법 시행령」 제77조에 따라 설립하며, 시장 및 도지사 소속 하에 사업소 형태로 설치하는 조직 설계안임.
  
- 사이버 행정복지센터 조직구조 설계 3(안)은 「지방자치단체 출자·출연기관의 운영에 관한 법률」에 근거하여 독자적인 법인격을 가진 지방자치단체 출연기관 방식으로 사이버 행정복지센터를 설립할 경우의 조직구성(안)임.
  - 지방자치단체 출연기관으로 사이버 행정복지센터를 설립할 경우 시·도의 인구규모에 따라 기관의 조직 구성을 차별화하는 방안을 고려할 수 있음.
  
- 앞서 제시한 세 가지 대안을 종합적으로 분석한 결과 사회보장정보원 본부 기구, 광역자치단체 내부 사업소, 광역자치단체 출연기관 조직 순으로 합리적인 대안으로 도출함.
  - 각 조직설계 대안별 업무의 성격, 설립의 용이성, 비용, 전문성 확보 등의 측면을 검토하였을 때 1안(사회보장정보원 본부기구)이 사이버 행정복지센터의 목표 달성에 가장 적합한 안이라고 판단됨.
  
- 본 연구에서는 복지서비스(8개)의 신청·접수에 필요한 ‘업무량’을 분석하여, 이에 필요한 ‘비용(임금)’을 추정함.
  - 비용효과분석의 대상 업무인 8개의 복지 서비스는 보육료, 양육수당, 유아학비, 장애인 활동지원, 산모신생아, 아이돌봄, 교육비, 기초연금 등이었음.
  
- 사이버 행정복지센터 적합조직인 사회보장정보원 산하기관 인력규모 분석은 1단계는 총36명(관리직 4명, 상담사 32명), 2단계 총27명(관리직 3명, 상담사 24명), 3단계 총 19명(관리직 2명, 상담사 17명)으로 도출됨.
  - 이는 현재 읍면동 신청접수 대비 단기 534명, 중기 543명, 장기 551명의 감축효과가 있으므로 분석되었으며, 비용 감축효과는 단기 957백만원, 중

기 1,204백만원, 장기 1,428백만원으로 나타났음.

- 감축효과는 현행 읍면동 체제의 업무량 및 비용에서 사회보장정보원 산하 조직 각 단계(1, 2, 3단계)의 사이버와 방문(읍면동)의 업무량 및 비용의 합계를 차감한 결과임.
- 비용 면에서 가장 감축효과가 크게 나타난 사회보장정보원을 기준으로 단계적 인력 규모 및 비용을 산출하였음.
  - 1단계인 온라인 업무 처리 비율이 18.3%일 때 인력규모는 1개 사업의 경우 4.5명, 8개 사업의 경우 36명, 33개 사업의 경우 148명, 54개 사업의 경우 243명이 산출되었음.
  - 2단계, 온라인 업무 처리 비율이 50%일 때 인력규모는 1개 사업의 경우 3.38명, 8개 사업의 27명, 33개 사업의 경우 111명, 54개 사업의 경우 182명이 산출되었음.
  - 3단계, 온라인 업무 처리 비율이 80%일 때 인력규모는 1개 사업의 경우 2.38명, 8개 사업의 19명, 33개 사업의 경우 78명, 54개 사업의 경우 128명이 산출되었음.
  - 이는 온라인 처리 비율이 높아질수록 인력규모의 감축효과가 크게 나타나는 것을 확인할 수 있음.

## 제2절 사이버 행정복지센터의 목표도 및 핵심 기능 도출

### 1. 비전 및 목표 도출

- 본 연구에서는 사회보장정보시스템을 운영하고 있는 사회보장정보원 관계자 및 차세대 사회보장정보시스템 BPR/ISP를 실시한 기업 및 본 연구 참여 연구원을 대상으로 사이버 행정복지센터의 이상적인 역할과 목표를 구체화하였음.
- 구체적인 내용을 정리하면 다음과 같음.

- 사이버 행정복지센터의 미션은 ‘수요자 중심’, ‘사회보장’, ‘복지전달체계’ 등이 주요 특징으로 도출되었음.
  - 이를 통해 도출된 사안을 살펴보면, 복지시정체계의 혁신, 언제 어디서나 빠르고 따뜻한 복지서비스를 제공하는 기관, 다양한 접근채널을 통한 수요자 중심의 사회보장 서비스 실현, 사회보장서비스의 공급자업무경감을 통해 국민에게 다가가는 복지행정 실현, 사회보장 신청 허브의 플랫폼 창조, 온라인을 통한 수요자 중심 효율적인 복지 전달 체계 구성이 제시되었음.
  
- 사이버 행정복지센터의 비전은 ‘스마트’, ‘선두기관’, ‘복지전달체계’ 등이 주요 특징으로 도출되었음.
  - 자문회의를 통해 도출된 사이버 행정복지센터의 비전은 스마트 복지 실현을 위한 선두기관, 스마트한 주민복지전달체계의 선두기관, 스마트한 복지센터 구축, 사이버 읍면동을 통한 복지전달체계 선진 모델 구현, 온라인 원스톱 복지전달체계 실현, 전달체계 혁신에 따른 스마트한 사이버 행정복지센터 구축, 국민복지의 표준화 선도 기관, 사회복지의 표준화 선도 기관, 사회보장 신청의 사이버화를 통한 복지전달체계의 혁신 기관, 스마트한 맞춤형 사이버 행정복지센터로 제시되었음.
  
- 사이버 행정복지센터의 목표는 ‘복지전달체계’, ‘정보제공체계’, ‘정보 관리체계’의 혁신이 핵심키워드로 제시되었음.
  - 사이버 행정복지센터는 간편 신청접수 체계 구현, 보편적 복지서비스 제공 강화, 신기술 기반 국민 맞춤형복지서비스 제공체계 구현해야 하며, 대국민 단일창구 온라인 주민센터 구현 및 온라인 읍면동 업무처리 기관 구축, 사회보장서비스의 온라인 접수창구 확대 및 전담행정기관 구현 방안을 마련해야 함.
  - 또한, 사회복지의 새로운 패러다임 제시, 복지접근체계 개편하고, 구체적인 역할로는 현재 읍면동 주민센터에서 실시하고 있는 사회보장 상담, 신청의 역할을 수행해야 함.

○ 즉, 온라인을 통한 복지전달체계 혁신, 맞춤형 복지정보 제공체계 혁신, 사회적 가치 실현하는 것이 주요 목표라 할 수 있음.

□ 자문회의를 통해 도출된 미션과 비전, 전략목표는 다음과 같음.

[표 8-1] 사이버 행정복지센터의 미션 및 비전

미션 : 수요자 중심의 효율적인 복지 전달 체계 구현		
<b>비 전</b>	<b>스마트한 복지전달체계의 선두 기관</b>	
<b>전략목표1. 복지전달체계의 혁신</b>	<b>전략목표 2. 복지정보 제공체계의 혁신</b>	<b>전략목표3 복지정보 관리의 혁신</b>
핵심과제 1. 전자적인 복지전달체계 혁신	핵심과제 1. 복지정보 지원체계 혁신	핵심과제 1. 복지정보 통합관리체계 마련
정 책 과 제	정 책 과 제	정 책 과 제
1. 콜센터, 온라인, 모바일을 통한 복지신청 접수의 다채널화 2. 공적 자료연계 확대를 통한 완전 자동화 3. 사회보장 신청 허브의 플랫폼 구축	1. 복지신청 정보 사전 파악 기능 강화 2. 구비서류의 전자화 3. 가접수 기능 강화	1. 기존의 복지정보 통합 체계 마련 2. 은행 정보 및 기타 부처 사업 정보 통합 관리체계 마련
핵심과제 2. 수요자 중심 업무 재설계	핵심과제2. 대국민 온라인 서비스 고도화	핵심과제 2. 정보보호체계 강화
정 책 과 제	정 책 과 제	정 책 과 제
1. 음성인식 기술 및 AI 기술을 통한 상담업무의 자동화 추진 2. 윈스톱 서비스 신청체계 구축 3. 인증절차의 간소화를 통해 맞춤형 사회보장 정보 제공	1. 실시간 자료 연계체계 구축을 통해 즉시 지원 서비스 제공 2. 사회보장 서비스 사전 정보 열람 기능 강화 3. 복지로 연계 체계 공고화	1. 본인인증 시스템의 고도화 2. 서비스 특성에 따라 개인 정보 접근 제한 기준 마련
핵심과제 3. 복지업무 광역화	핵심과제 3. 자기정보 관리체계 강화	핵심과제 3. 복지정보 운영체계 혁신
정 책 과 제	정 책 과 제	정 책 과 제
1. 시간 공간 제약 없이 상담·신청이 가능한 채널 구축 2. 복지업무의 창구 단일화로 범정부 의뢰체계 구축	1. 개인별 복지알림서비스 강화 2. 접수 및 반려 사유에 대해 알림서비스 제공	1. 상담인력의 상향평준화를 위한 교육 강화 2. AI 기반의 상담 기능 강화 3. 사회보장정보원의 위탁 서비스 제공

## 2. 사이버행정복지센터 핵심기능 도출

### 가. 상담기능 수행

- 현행 사회복지 통합업무 프로세스의 절차 및 조직별 역할은 아래 그림과 같이 정의될 수 있음.
  - 최초 대상자가 읍면동 주민센터에 방문하게 되면 읍면동 상담 및 신청부서에서는 초기상담을 실시하고, 신청 상담을 마친 후 급여신청을 하게 됨.
  - 신청된 내용이 접수가 되면 시군구 조사부서에서 조사에 필요한 정보들을 기입하게 되는데 먼저 조사가구를 구성하고, 각 급여기준에 따라 공적정보 연계를 통하여 조사 자료를 해당 기관에서 요청하게 됨.
  
- 앞서 살펴본 사회복지 통합 업무 프로세스 일련의 과정 중에서 사이버행정복지센터의 역할은 앞단, 즉, 상담과 신청접수에 해당함.
  
- 상담업무는 크게 초기상담과 신청 상담으로 구분되어지는데 경우에 따라서 초기상담만으로 프로세스가 끝나는 경우도 있음.
  - 상담자, 즉 읍면동 담당 공무원은 방문한 대상자가 기존의 복지급여나 서비스를 제공받고 있는 대상자인지를 먼저 확인하게 됨.
  - 그 이유는 수급이력이 사회보장정보시스템에 기록되어 있는 경우, 대상자의 상황을 보다 정확하게 인지하는데 도움이 되기 때문임.
  - 따라서 상담자는 기존 수급자의 경우 사회보장정보시스템의 정보를 바탕으로 상담을 실시하고, 그렇지 않은 경우에는 질의응답 과정에서 획득한 정보를 바탕으로 상담을 실시하게 됨.
  - 이러한 정보들을 바탕으로 수급가능한 급여를 안내하게 되며, 사회보장정보시스템에 상담결과를 기록함으로써 상담업무를 마치게 되는데 만약 초기 상담 결과를 통해 대상자가 사례관리가 필요하다고 판단될 경우, 시군구 희망복지지원단에 사례관리를 의뢰하게 됨.

## 나. 정보지원

- 상담은 대상자의 이력이 사회보장정보시스템에 기록되어 있는가, 그렇지 않은가에 따라서 달라짐.
- 이력이 없는 대상자에 대해서 상담을 통해 필요한 정보를 획득하는 과정에서의 문제점은 해당 정보의 정확성을 담보하기 어렵다는 점임.
- 보완책으로 대상자가 지자체나 타 기관 또는 민간분야의 서비스 이용자임을 파악하고 관련 정보를 획득할 수 있는 정보연계 기능이 필요함.
  - 현행 사회보장정보시스템은 시군구 및 읍면동에 근무하는 사회복지담당 공무원 및 사례관리 전문요원에게 민원인의 과거 상담내역, 소득재산, 복지급여 및 서비스 수혜이력 등을 제공하고 있지만 유선상으로 민원인과 대면하게 되는 129보건복지콜센터 상담원의 경우 사회복지통합관리망 사용이 불가함으로 인해 민원인의 정보가 부재한 상태에서 상담을 실시하고 있으며, 복지급여 및 서비스 관련 민원에 대해서는 민원인이 읍면동 사무소에 방문 및 재문의해야 하는 등의 불편을 겪고 있음(추병주 외, 2012)<sup>24</sup>).
- 콜센터의 자체 상담DB에 상담내용이 기록되나 민원 정보가 부재한 상태에서는 심층적인 상담이 진행되지 못하여, 사업 안내를 중심으로 이루어지고 있음(함영진 외, 2012).
  - 긴급복지에 해당되는 민원에 한해 시군구 희망복지지원단의 사례관리 전문요원에게 처리할 수 있도록 이관함.
  - 특히, 129보건복지콜센터에서 사회보장정보시스템의 정보를 전혀 이용할 수 없기 때문에 상담 및 처리가 불가능하며, 읍면동 사무소 방문 및 전화문의를 통해서만 가능함.
- 대상자가 콜센터/모바일/온라인 등 다양한 채널을 통해 복지 급여 및 서비스 민원 처리를 가능하게 하고 어떠한 매체를 이용하더라도 동일한 서비스를 제공받을 수 있도록 정보지원체계가 필요함.

24) 추병주(2012), 지역복지콜센터 설치방안 연구, 한국보건복지정보개발원

- 상담을 통해 수행하는 업무의 특성 상 상담자의 전문성에 따라 상담 결과의 편차가 발생하기 때문에 상담자의 역량을 강화하기 위한 방안이 마련되어야 함.
- 가장 기본적으로는 상담에 필요한 매뉴얼을 구성하여 해당 절차에 따라 상담을 할 수 있도록 유도할 수 있을 것임.
- 그리고 매뉴얼을 구성하는 방식은 급여신청에 반드시 필요한 질의 내용을 담는 것도 중요하지만 대상자의 욕구를 파악하는 것도 중요함.
- 따라서 매뉴얼의 구성은 기 축적된 상담사례 기록을 바탕으로 텍스트 마이닝 기법을 적용하여 상담의 유형을 분류하고, 주요 질의 항목을 도출하는 선행 작업이 필요할 것임.

#### 다. 수급가능여부에 대한 시뮬레이션

##### □ 신청주의의 한계 극복

- 상담이 이루어지는 과정 중에서 상담자는 수급가능한 복지급여를 안내하는데 사회보장정보시스템에 축적된 대상자 정보는 기본적으로 복지급여 및 서비스를 신청한 사람의 정보이기 때문에 서비스를 신청하지 않은 사람은 관련 정보를 가지고 있을 수가 없음.
- 즉, 신청이라는 행위가 이루어진 이후에 해당하는 사람의 공적자료의 조사가 이루어짐.
- 따라서 대상자가 어떠한 서비스를 제공받을 수 있는가에 대한 정보를 제공하기 위해서는 상담과정을 통하여 각각의 복지급여 및 서비스 기준에 대한 정보를 대상자로부터 파악해야 함.
- 한편, 복지급여 및 서비스에 대한 기준은 인적정보 등과 같은 대상자가 쉽게 파악할 수 있는 정보도 있지만, 소득재산 기준은 그 항목이 복잡하고 대상자 자신의 정보를 자신이 파악하지 못하는 경우가 대부분임.
  - 일례로 대상자들은 일반적으로 소득이라 함은 근로소득을 떠올리지만, 복지급여 및 서비스에서 의미하는 소득은 근로소득(상시, 일용, 자활, 공

공일자리), 사업소득(농업, 어업, 임업, 기타), 재산소득(임대, 이자, 연금), 기타소득(공적이전, 사적이전, 부양비), 보장기관 확인 소득 등이 있음.

- 또한, 이러한 소득의 종류들이 복지급여 및 서비스에 적용될 때에는 각 복지급여 및 서비스의 종류에 따라 다르게 적용되기 때문에 대상자가 각 복지급여 및 서비스의 기준을 스스로 파악하기에는 한계가 있음.

○ 사이버 행정복지센터에서는 우선적으로는 기준이 단순하고, 대상자가 쉽게 그 정보를 파악할 수 있는 복지급여나 서비스에 대하여 적용하고, 장기적으로는 나머지 복지급여나 서비스에 적용해야 할 것임.

□ 사이버 행정복지센터의 상담 기능은 특정 복지급여나 서비스를 염두에 두고 신청이 이루어지는 것이 아니라 대상자에게 해당되는 모든 급여를 신청하는 시스템이 되어야 하며, 이를 위해서는 대상자의 소득재산에 따라 받을 수 있는 복지급여 및 서비스에 대한 시뮬레이션이 이루어져야 할 것임.

○ 대상자별 선정 및 수급자의 욕구 등을 맞춤형 통합서비스로 제공해야만 하며 미래에 대상자가 받을 수 있는 급여의 양을 파악하는 시뮬레이션도 함께 이루어져야 할 것임.

□ 상담의 결과에 대한 처리결과에 대한 통보도 사이버행정복지센터의 필수 기능이 되어야 할 것임.

○ 신청결과는 모바일, 온라인, SMS 또는 ARS 통해 안내해야 하며, 이의신청 관련된 내용도 필수적으로 안내

## 라. 통합업무 프로세스 내에서의 신청접수 기능 수행

### □ 현행 프로세스 내에서의 신청접수 기능의 이관

- 상담이 완료되면, 수급가능성이 있는 대상자를 중심으로 급여신청이 이루어짐.
  - 담당 공무원은 신청에 필요한 신청서, 구비서류 등을 안내하고 대상자는 관련 구비서류를 준비하고 제출함.
  - 그 과정에서 미비한 서류 등은 확인 작업을 거친 후에 최종적으로 서류를 입수하고, 관련 서류를 사회보장정보시스템에 입력하게 됨.
- 현행 프로세스 상에서 대부분의 신청접수는 읍면동 주민센터에서 이루어지고 있으며, 읍면동 주민센터 방문이 어려운 대상자들에 한하여 담당공무원이 대상자 세대를 방문하여 신청접수를 받은 경우도 있음.
- 접근성이 좋은 위치에 주민센터가 위치하고 있지만, 그렇지 않은 곳도 존재하며, 공간적 제약 이외에도 업무시간이라는 시간적 제약도 존재함.
- 따라서 접근성 측면에서 '언제 어디서든 신청이 가능한' 사이버 행정복지센터의 역할 수행이 필요하며, 행정구역별 신청 창구의 구분도 사라지게 됨으로써 대상자의 편의성인 더욱 개선될 것으로 기대됨.

### □ 한편, 사이버 행정복지센터의 신청기능은 기존의 읍면동 주민센터에서 신청기능의 개선사항을 고려해야 함.

- 정보의 정합성문제에 대한 고려가 필요함.
  - 일반적으로 신청서 작성 시 수급이력이 있는 대상자의 경우 수급이력 정보를 바탕으로 가구정보나 소득재산 정보를 기입하게 되는데 기존의 이력과 현재 대상자의 상황이 변경될 수 있기 때문에 정보시점에 대한 정합성 검토가 반드시 이루어져야 함.
- 각 복지급여 및 서비스에 따라 필요한 구비서류 등을 대상자가 준비하고, 이를 담당자가 확인하는 과정에서의 절차의 복잡성, 불필요한 시간소요 등을 개선해야 함.

- 서류의 간소화, 정보연계, 자동화를 통한 절차 개선사항이 필요하며 ICT기술의 발달과 함께 해당 기술을 이용하는 사람들의 요구(demand)도 과거의 오프라인에서의 요구와는 다르게 작동하기 때문에 대응책 마련이 필요함.
- 이를 위해서는 모바일 온라인 서비스 특징인, 편재성(Ubiquity, 모바일 온라인 서비스는 실시간 정보를 어디서나 받아볼 수 있어야 함), 도달성(Reachability, 언제 어디서나 접속할 수 있어야 함), 보안성(Security, 보안과 안정이 보장되어야 함), 편리성(Convenience, 모바일은 간소화된 통신 도구), 위치기반(Localization, 특정 시점에 사용자의 현 위치가 어디인지 나타냄), 그리고 즉시 접속성(Instant Connectivity, 사용자가 빠른 시간 내 필요한 정보를 탐색할 수 있어야 함), 개인화(Personalization, 모바일 온라인 서비스는 이동통신 사용자의 개인화와 차별화된 고객 서비스이어야 함)에 대한 논의가 필요함.
- 사이버 행정복지센터는 이러한 모바일 사용자, 즉, 대상자의 요구에 부합되는 기능을 구현해야 할 것임.



## 참고문헌 <



- 강혜규·함영진·이정은·하태정·이주민·김보영·김이배·최지선(2017). 지자체 복지 인력 현황 분석 및 수급방안 연구, 한국보건사회연구원.
- 강혜규(2012). 사회복지전달체계 개편의 성과와 발전방향. 보건복지포럼. p35-49
- 국가법령정보센터(2017). [www.law.go.kr](http://www.law.go.kr)
- 김선기·권오혁·장은주 (2001), 지역간 정보격차해소를 위한 정보화 확산방안, 한국지방행정연구원.
- 보건복지부(2017a). 사회복지통합안내지침
- 보건복지부(2017b). 2017년 사회복지 통합업무 안내.
- 보건복지부(2017c). 2018년도 보건복지부 소관 예산 및 기금운영계획 개요
- 보건복지부(2016). 2016 보건복지백서.
- 보건복지부·사회보장정보원(2016). 차세대 사회보장정보시스템 구축을BPR/ISP 컨설팅 사업
- 보건복지콜센터(2017). [www.129.go.kr](http://www.129.go.kr)
- 복지로(2017). [www.bokjiro.go.kr](http://www.bokjiro.go.kr)
- 서울특별시(2017.3.25.) 지역별 120콜센터(타시도 지자체 콜센터)
- 사회보장정보원(2015). 내부자료.
- 사회보장정보원(2015). [www.ssis.or.kr](http://www.ssis.or.kr)
- 윤창번·강인수·서보현·초성운·김도연·조신·김국진·한은영·박진우·김현진·곽동균·류춘렬·이병섭·배진한(1999). 방송·통신 융합에 대비한 방송발전방안 수립-사회적 공익보호, 정보통신연구진흥원.
- 양승일(2013). 사회복지행정의 전달체계
- 이정재(2016). R&D 투자포트폴리오 설정을 위한 방법론 조사분석, 한국과학기술기획평가원.
- 이대영·함영진·박선미·김경준(2012). 복지사업 기준 표준화 원칙 및 방향마련 연구, 사회복지정보원
- 정경수·강명희·김용(2004). 소프트웨어 개발 프로젝트의 위험요인 도출에 대한 델파이 연구
- 정영철·임효경·문승삼·장윤영(2009). 사회복지부문별 정보화현황 및 정책적용방안, 한국보건사회연구원.

- 추병주(2012), 지역복지콜센터 설치방안 연구, 한국보건복지정보개발원.
- 한국능률협회(2011). 사이버 행정복지센터 도입 타당성 연구
- 한국정보화진흥원(2016). 인공지능 기반의 ‘챗봇(ChatBot)’ 서비스 등장과 발전동향, Issue&Trend.
- 한국정책학회(2012). 「민원행정통합서비스 구축방안에 관한 연구: 정부기관 콜센터와 국민신문고를 중심으로」, p. 52
- 함영진·박선미·김경준·이대영·장영미·추병주·이인수·최현수·이준영·김철주·김성욱·정영철·김영은(2012). 사회보장정보시스템 장기발전 방향 마련 연구, 보건복지부·한국보건복지정보개발원.
- Australian Department of Human Services(2016-17). Annual Report
- InfoWorld(1999), InforWorld Media Group. Inc. (<http://www.infoworld.com>)
- Johnson, L. C.(1989). Social Work Practice, 3rd ed., Massachusetts: Allyn and Bacon.
- NASW.(1958). "Working Definition of Social Work Practice," reprinted in Donald Brieland, "Historical Overview," Social Work, Sep., p.344
- Pincus, A. & A. Minahan(1973). Social Work Practice : Model and Method. Itasca: F. E. Peacock.
- 河野正輝(1993), 福祉における自己決定權, 週刊社會保障 1745호