

사회서비스 실무가이드

제공기관용



목차 Contents

1. 전자바우처시스템 사용안내

1) 사회서비스 전자바우처 홈페이지 회원가입	4
2) 차세대 전자바우처시스템 접속	6
3) 공인인증서 발급 및 등록	7
4) 제공기관 정보등록	8
5) 제공인력 등록 및 급여 관리	15
6) 계약 대상자 정보 등록	21
7) 단말기 신청 및 등록	21
8) 과·오 청구 비용의 반환	24

2. 서비스 관리

1) 초기상담 및 서비스 제공계획 수립	26
2) 서비스 제공 계약 체결	33
3) 서비스 실시 및 모니터링	39
4) 서비스 결제	43
5) 서비스 종료	47

3. 회계 관리

1) 회계관리 규정	51
2) 사업 통장 관리	51
3) 수입·지출 관리	51
4) 본인부담금 관리	55
5) 바우처 생성 및 소멸	58

4. 제공인력 관리

1) 제공인력 노무	59
2) 제공인력 교육	70

5. 행정사항

1) 민원관리	73
2) 지도점검 및 행정조치 사항	74

6. 의무사항

1) 제공기관 준수사항	80
2) 제공인력 준수사항	81
3) 이용자 의무 및 준수사항	82

■ 사회서비스 기타 서식	83
■ 지역사회서비스투자사업 프로그램 현황	87
■ 지역사회서비스투자사업 담당자 연락처	89
■ 대전지역사회서비스지원단 소개	90

01 전자바우처시스템 사용안내

Q 전자바우처(e-voucher)란?

사회서비스를 구매·이용할 수 있는 이용권을 바우처 카드 등 전자적 수단으로 서비스 대상자에게 제공하고, 바우처 결제, 비용 지불·정산 등 전 과정을 전산 시스템으로 처리하는 체계

Q 전자바우처시스템 활용 절차



1) 사회서비스 전자바우처 홈페이지 회원가입(www.socialservice.or.kr)

- (1) 사회서비스 전자바우처 홈페이지에 접속하여 회원가입 버튼을 클릭한다.
(화면에 붉은 사각형으로 표시)



(2) 회원가입 화면에서 제공기관 담당자 가입하기 버튼 클릭 후 팝업창에 확인을 선택하면, 회원가입 화면으로 전환되며 해당 화면에서 ID : '사업자번호 10자리', PW : '사업자번호 뒤 5자리'를 입력한다.



(3) 사업자번호로 로그인하면 아래의 '제공기관 아이디 등록' 화면으로 전환되며, 해당 화면에서 '제공기관 ID 및 비밀번호'를 설정한다.



※ 기존에 회원가입 후 사용중인 ID가 있는 경우, 추가 회원가입 불필요
 - 단, 기존 신청 시 담당업무가 '현재 담당업무'가 아닌 경우 사회보장정보원(1566-0133)에 문의하여 변경 처리 필요

2) 차세대 전자바우처시스템 접속

(1) 사회서비스 전자바우처 홈페이지(www.socialservice.or.kr)를 통한 접속 방법

- ① 사회서비스 전자바우처시스템에 접속하여 ID, PW 입력 후 로그인 버튼 클릭
- ② 로그인 후 접속된 화면 오른쪽 상단에 '업무지원시스템'을 클릭하면 「차세대 전자바우처시스템」 전용프로그램이 자동 설치
- ③ 전용프로그램 설치가 완료되면 “전용브라우저를 실행 하시겠습니까?”라는 메시지가 출력되고 “예”를 선택하면 「차세대 전자바우처시스템」으로 접속
 - 전용프로그램 설치가 완료되면 바탕화면에  아이콘이 생성되며, 추후 접속 시에는 해당 아이콘을 클릭하면 시스템 접속이 가능
- ④ 시스템에 접속되면 아래와 같이 별도의 로그인 화면이 생성되며, 최초 접속 시에는 아이디와 비밀번호 입력 후 '인증서 등록' 버튼을 클릭하여 인증서를 등록해야 접속 가능
 - 건강보험공단 또는 연금공단에서 발급받은 보건복지용 인증서를 등록하면 사용 가능



- ⑤ 이후 접속 시에는 바탕화면의  아이콘을 더블클릭하면 접속 가능

(2) 전용프로그램을 통한 접속방법

- ① 인터넷 주소창에 http://news.socialservice.or.kr을 입력
- ② 해당 사이트에 접속되면 「차세대 전자바우처시스템」 전용프로그램이 자동 설치
 < 이하 과정은 사회서비스 전자바우처시스템을 통한 접속방법과 동일 >

3) 공인인증서 발급 및 등록

(1) 공인인증서 발급

- 「보건복지용 인증서」 발급 ▷1577-1000으로 문의
- 발급권자 : 건강보험공단 또는 국민연금공단
- 구비서류

신청자 구분	필요 서류
대표자	① 공인인증서비스 신청서 1부(대표자 인감 날인) ② 사업자등록증 사본 1부 ③ 대표자 신분증(주민등록증, 운전면허증) 앞· 뒤 사본 1부(원본 지참) ④ 대표자의 도장
대리인	① 공인인증서비스 신청서 1부 (인감증명서상의 인감 날인, 사용인감은 사용인감계 제출) ② 사업자등록증 사본 1부 ③ 대리인 신분증(주민등록증, 운전면허증) 앞· 뒤 사본 1부(원본 지참) ④ 개인/법인 인감증명서 원본 1부 (최근 6개월 이내 발급)
2인 이상 대표자	① 공동대표 : 공동대표 전원 신청서 인감 날인 (인감 증명서상의 인감 날인, 사용인감은 사용인감계 제출) ② 공동대표 전원 인감증명서 원본 1부, 신분증 사본 1부(주민등록증, 운전면허증) ③ 공동대표외 : 법인등기부등본 원본 1부(최근 6개월 이내 발급) 첨부

(2) 공인인증서 등록

- 차세대 전자바우처시스템에 로그인하여 공인인증서를 등록한다.

☞ 자주 발생하는 로그인 오류 시 대응방법

- ① 공인인증서 등록이 안 되는 경우
 - 사용자의 PC에 여러 개의 인증서가 있어 인증서를 잘못 등록하는 경우 발생
 - ⇒ 인증서 확인 후 신규로 인증서를 등록하는 경우 처리 가능
- ② 로그인은 가능하나 시스템에서 조회 등 업무 처리가 되지 않는 경우
 - 회원가입 시 '담당사업' 외 다른 사업이 담당업무로 등록되어 있는 경우 발생
 - ⇒ 사회보장정보원(☎1566-0133)에 문의하여 담당업무를 변경
- ③ 로그인 후 「차세대 전자바우처시스템」이 오류로 표시되는 경우
 - 차세대 전자바우처 전용 프로그램과 PC에 설치된 보안프로그램이 충돌하는 경우 발생
 - ⇒ 시작메뉴 >> 제어판 >> 프로그램 추가/삭제(기능) >> MiPlatform_updater3.3.1 삭제 후 <http://nevs.socialservice.or.kr>로 접속하여 전용 프로그램 재설치

4) 제공기관 정보등록

(1) 기존기관

- 화면경로 : 바우처 > 기준관리 > 제공기관 현황관리



기존기관 등록방법

※ 기존기관 : '12. 8. 5 이전에 지정 등록 후 전송(행복e음 → 바우처)한 기관

① 등록할 서비스 유형 선택

② 등록 / 서비스 제공기관 구분 '전체' 선택

③ 사용여부는 '미사용' 선택

※ '12. 8. 5 이전 지정된 제공기관 중 기 등록된 기관은 **사용여부** 으로 조회

④ 지정기간을 확인 후, **조회** 버튼 클릭

⑤ 지정제 → 등록제로 등록할 기관을 체크

⑥ **등록** 버튼 클릭하면 '바우처제공기관 등록' 팝업에서 상세 등록정보 입력

● 제공기관 정보등록(팝업)

바우처제공기관 등록 도움말 | 관리현황무조회

서비스종류 [4001] 아동·청소년복지지원서비스

서비스제공시군구 입력

기관개요

기관명	<input type="text" value="기관2"/>	사업자등록번호	<input type="text" value="130-21-"/>	기관상태	<input type="text" value="영업"/>
법인등록명	<input type="text"/>	법인등록번호	<input type="text"/>	법인등록일자	<input type="text"/>
산성일자	<input type="text" value="2012-08-23"/>	등록(지정)일자	<input type="text" value="2012-08-06"/>	기관유형	<input type="text" value="종업사회복지관"/>

기관소재지

주소 주소검색

전화번호 팩스번호 전자우편

대표자 비국민 외국인

성명 주민등록번호 주소

전화번호 휴대전화번호

급여비용수령계좌 계좌선택

은행명 계좌번호 예금주성명 예금주등록번호

사원기준 및 협력기준 (2)

사원연령 명 제공인력 명

자격기준 (3)

대표자성명	<input type="text" value="김수"/>	자격	<input type="text" value="불"/>	경력	<input type="text" value="22"/> 년
관리책임자성명	<input type="text" value="김수"/>	자격	<input type="text" value="있"/>	경력	<input type="text" value="8"/> 년

과태료 부과 관리 (4) 영수가 발생재 행정처분 관리

위반횟수	처분일	과태료금액	위반횟수	처분종류	처분일	처분종료일	과징금부과

등록방법

※ '제공기관 정보등록 신청서' 상의 정보를 입력

- 파란색 항목은 등록제 관련 추가 항목이며, 시설기준, 인력기준, 자격기준은 필수 항목으로 미입력 시 저장 불가함에 유의(해당 없을 경우 해당 없음으로 입력)

- ① **입력** 버튼을 클릭하여 서비스 제공 시군구 선택창에서 서비스 제공 시군구 선택 후 **닫기** 버튼 클릭(선택 시 등록 일자가 현재 일자로 입력됨)

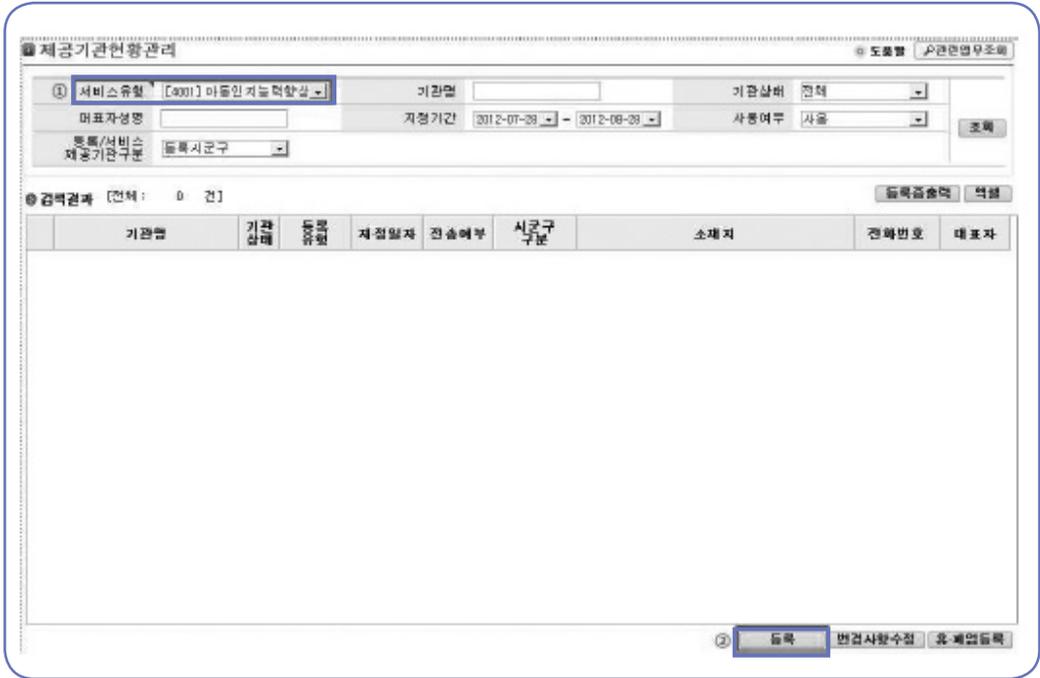
※ 해당사업 : 지역사회서비스투자사업



- 등록 시군구는 서비스 시군구로 자동선택 및 등록됨
- ② 서비스종류, 기관개요, 기관소재지, 대표자, 급여비용수령계좌 확인 후, 시설면적(㎡) 및 제공인력(명) 입력
 - ③ 대표자의 자격, 경력(년), 사업별 관리책임자 성명, 자격, 경력(년) 입력
 - ④ 과태료 부과관리 입력
 - **행추가** 버튼 클릭 시, 위반횟수 자동 입력(1차, 2차, 3차 위반)되며, 처분일 및 과태료 입력
 - ⑤ 행정처분 관리 입력
 - **행추가** 버튼 클릭 시, 위반횟수 자동 입력(1차, 2차, 3차, 4차 위반)
 - 처분종류(경고, 영업정비, 등록취소) 중 선택
 - 처분종류 '경고', '등록취소' 선택 시, 처분일만 입력
 - 처분종류 '영업정지' 선택 시, 처분일, 처분종료일, 과징금부과 입력
 - ⑥ **저장** 버튼 클릭
 - ⑦ 저장 후 제공기관 송수신관리 화면에서 센터전송 필요

(2) 신규기관

- 화면경로 : 바우처 >> 기준관리 >> 제공기관 현황관리



신규기관 등록방법

※ 신규기관 : '12. 8. 5 이전에 지정등록 이력이 없는 신규 등록기관

① 등록할 서비스 유형을 선택

② **등록** 버튼 클릭하면 '바우처 제공기관 등록' 팝업에서 상세 등록정보 입력

※ '12. 5월 이후 행복e음에서 등록한 기관은 **사용여부** **사용** ▾ 으로 조회

'12. 5월 이전 전자바우처시스템에서 등록하여 행복e음으로 전송되고, 5월 이후 행복e음에서 등록하지 않은 기관은 '미사용'으로 조회하여 **V** 하여 등록

'12. 5월 이전 전자바우처시스템에 등록하지 않은 기관은 신규 등록(사용 / 미사용 모두 조회 안됨)

② 기관개요 입력

- 기관명, 사업자등록번호, 법인등록명, 법인등록번호, 법인등록일자, 등록(지정)일자 입력
- ※ 법인등록 관련 정보의 경우, 해당 제공기관이 법인인 경우에만 입력하고 개인사업자인 경우 미입력(제공기관 서류제출 시 법인 여부 확인)

③ 기관소재지 입력

- 🔍 클릭하여 주소를 검색하여 주소입력
- 기관의 전화번호, 팩스번호, 전자우편 입력

④ 대표자 입력

- 🔍 클릭하여 대표자의 성명, 주민번호, 주소 입력
- 대표자의 전화번호, 휴대전화번호 입력

⑤ 급여비용수령계좌 입력

- **계좌선택** 버튼 클릭 후 팝업창에서 계좌정보 입력
- ※ 제공기관의 요청에 따라 서비스유형별로 동일 계좌 또는 별도계좌 입력은 가능함

⑥ 시설기준 및 인력기준 입력

- 시설면적(㎡) 및 제공인력(명) 입력

⑦ 자격기준 입력

- 대표자의 자격, 경력(년), 사업별 관리책임자 성명, 자격, 경력(년) 입력

⑧ 과태료 부과관리 입력

- **행추가** 버튼 클릭 시, 위반횟수 자동 입력(1차, 2차, 3차 위반)되며, 처분일 및 과태료 입력

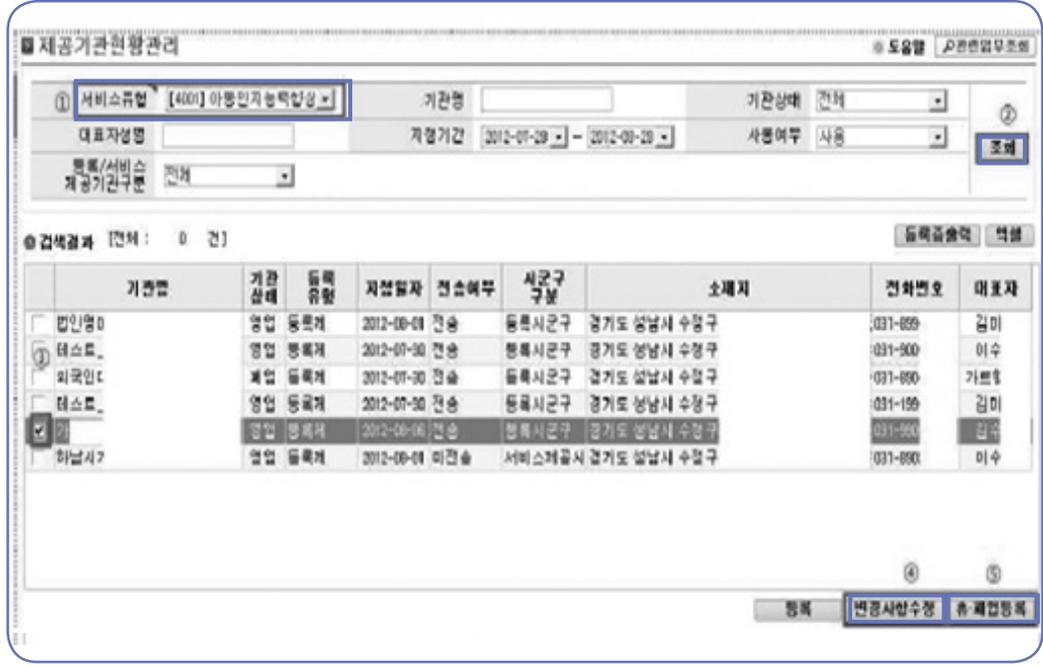
⑨ 행정처분 관리 입력

- **행추가** 버튼 클릭 시, 위반횟수 자동 입력(1차, 2차, 3차, 4차 위반)
- 처분종류 '경고', '등록취소' 선택 시, 처분일만 입력
- 처분종류 '영업정지' 선택 시, 처분일, 처분종료일, 과징금부과 입력

⑩ **저장** 버튼 클릭

⑪ 저장 후 제공기관 송수신관리 화면에서 센터전송 필요

(3) 제공기관 등록정보 변경 및 휴·폐업 등록

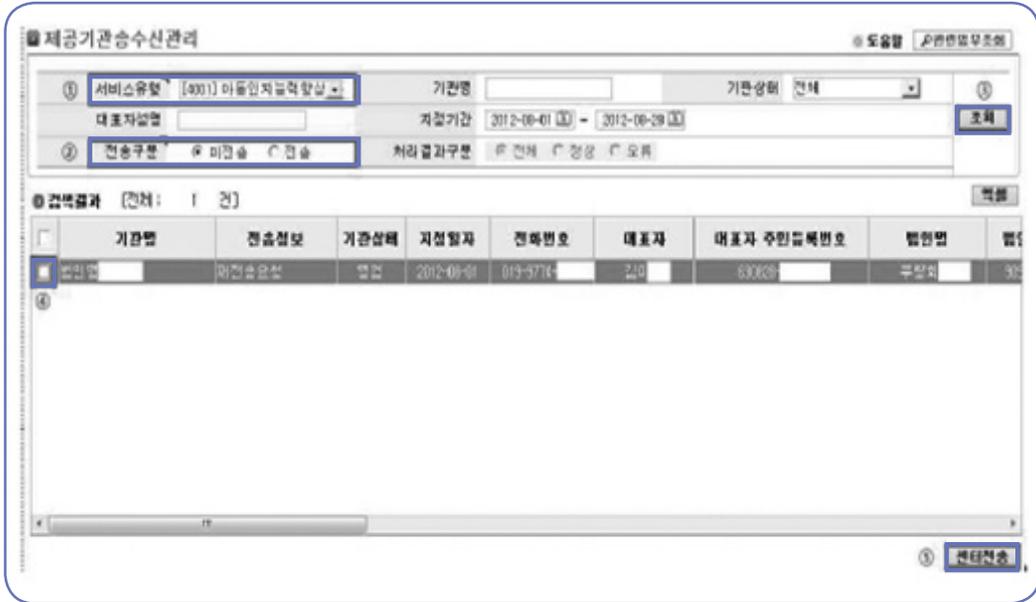


등록정보 변경방법

- ① 조회할 서비스 유형을 선택
- ② 지정기간을 확인 후, **조회** 버튼 클릭
- ③ 등록정보 변경 할 기관을 체크
- ④ **변경사항수정** 버튼 클릭 → ‘바우처 제공기관 변경사항수정’ 팝업에서 등록정보 변경 후 **저장**
 - 인력·시설·자격기준 외 서비스 제공 시군구정보, 사업자등록번호, 기관명칭, 기관대표자정보, 급여계좌, 제공기관 소재지, 전화번호 수정 시 사용
- ⑤ **휴·폐업등록** 버튼 클릭 → ‘바우처 제공기관 휴폐업등록’ 팝업에서 담당자 연락처 및 휴폐업사유 입력 후 **저장**
 - 제공기관의 휴업, 폐업(지정취소) 시 사용
- ⑥ 변경사항 수정, 휴폐업등록 후 제공기관 송수신관리 화면에서 센터전송 필수

(4) 제공기관 등록정보 전송(필수사항)

- 화면경로 : 바우처 > 송수신관리 > 제공기관 송·수신관리



전송방법

- ① 서비스 유형을 선택
- ② 전송구분 미전송 선택
- ③ **조회** 버튼 클릭
- ④ 센터전송 할 기관을 체크
- ⑤ **센터전송** 버튼 클릭하면 전송이 완료
 - 신규기관 외에도 변경사항수정, 휴·폐업 정보변경 시에도 전송 필요
 - 전송결과는 전송구분을 '전송'으로 선택하면 조회가 가능

유의사항

- 등록정보 전송(행복e음 → 바우처)은 필수사항으로, 전송되지 않을 시 제공기관이 미등록 된 것으로 간주되기 때문에, 시·군·구에서는 반드시 전송완료 필요

5) 제공인력 등록 및 급여 관리

(1) 제공인력 등록

◆ 제공기관 정보공개 의무(제공인력 정보입력 강화)

- 제공인력 정보 보고의무 : 제공인력의 인적정보, 자격증정보, 교육정보, 서비스정보 등을 등록 (계약 · 계약 해지 기록 유지)

• 인적정보 : 성명, 주민번호, 참여사업, 주소 등 신상정보

• 사업정보 : 제공인력별 참여사업, 계약일자

• 자격증정보 : 발급일자, 발급기관 자격증 번호, 등

※ 제공자 등록 후 최초 입력 시 등록 후 14일 이내에 입력

※ 최초 등록 후 계약 · 계약 해지 등 변동 사항에 대해 매월 20일 이전에 차세대 전자바우처 시스템에 제공인력 정보 입력

▶ 개요 : 제공기관에 등록된 제공인력 정보를 조회하고, 신규 등록 또는 기존 제공인력 정보를 수정 처리할 수 있는 화면입니다.

- 제공인력 신규등록 시 제공인력 아이디가 자동 부여됩니다. (메뉴 중 제공인력 현황조회에서 확인됨)

- 제공인력의 당일 계약 후 당일 계약해지 처리는 불가함

- 재제공인력 등록(입사)

• 타 제공기관에 재직 중이거나 퇴사 한 제공인력은 타 제공기관에서 입사처리 가능함

- 자동 제공인력 퇴사처리

• 제공기관의 서비스가 해지되면 자동으로 제공인력은 퇴사처리 됨

① 제공인력 신규 입력 요령

▶ 화면 경로 : 홈 > 제공인력관리 > 제공인력관리 - **신규**버튼 클릭

- 새로운 제공인력 등록 시 **신규**버튼을 클릭하여 입력해준다.

순번	제공기관명	제공인력명	제공인력결재번호	생년월일	자격전화	핸드폰	이메일	자격주소

신상정보 서비스제공내역 급여내역 재직이력 케어출연 제공기록현황

신상정보 증명서출력 **다신규** 저장 X 삭제

제공인력명 주민등록번호 휴대폰
 연락처 전자우편 @ ...선택...
 주소 ...
 인력결재번호 최종학력
 4대보험가입여부 국민연금 건강보험 고용보험 산재보험

사업정보

상태	사업구분	사업유형	사군구	계약여부	계약일자	해지일자

사업구분 사업유형 계약구분
 시/군/구 계약일자 계약일자

자격증정보

상태	사업구분	사업유형	자격(순료)인용번호	자격종(교육과정)명	등록제공기관

사업구분 사업유형 계약구분
 시/군/구 계약일자 계약일자

자격증정보

상태	사업구분	사업유형	자격(순료)인용번호	자격종(교육과정)명	등록제공기관

사업구분 사업유형 계약구분
 시/군/구 계약일자 계약일자

- 신상정보, 사업정보, 자격증 정보의 필수 입력 항목은 모두 입력해야 한다.
- 입력방법은 행 추가를 클릭하면 입력 칸이 활성화 된다.

제공인력관리 > 제공인력관리

제공인력명 생년월일

조건

순번	제공기관명	제공인력명	제공인력결재번호	생년월일	자격전화	핸드폰	이메일	자격주소

신상정보 서비스제공내역 급여내역 재직이력 케어출연 제공기록현황

신상정보 증명서출력 **다신규** 저장 X 삭제

제공인력명 주민등록번호 휴대폰
 연락처 전자우편 @ ...선택...
 주소 ...
 인력결재번호 최종학력
 4대보험가입여부 국민연금 건강보험 고용보험 산재보험

사업정보

상태	사업구분	사업유형	사군구	계약여부	계약일자	해지일자

사업구분 사업유형 계약구분
 시/군/구 계약일자 계약일자

자격증정보

상태	사업구분	사업유형	자격(순료)인용번호	자격종(교육과정)명	등록제공기관

사업구분 사업유형 계약구분
 시/군/구 계약일자 계약일자

- 필수 입력 항목 모두 입력 후 최종 저장버튼을 클릭하면 제공인력 정보등록이 완료된다.

② 제공인력 현황 조회 요령

- ▶ 화면 경로 : 홈 > 제공인력관리 > 제공인력관리 > 제공인력현황조회
- ▶ 조회방법 : 조회기간(계약월, 해지일)을 선택하고 계약구분, 사업구분, 사업유형 선택 후 조회 버튼을 클릭하면 해당 월에 '제공인력관리' 화면에서 등록한 제공인력별 정보 조회
 - 전체기간을 클릭하고 조회하면 제공기관이 등록한 전체 제공인력 조회

③ 제공인력 입력 정보 수정

- ▶ 화면 경로 : 홈 > 제공인력관리 > 제공인력조회 > 제공인력현황조회
- ▶ 처리방법
 - 조회결과 화면에서 제공인력을 더블클릭하면 '제공인력관리' 화면으로 전환되며, 해당 제공인력에 대해 기 등록된 정보가 조회
 - 조회결과 화면에서 제공인력별 재직증명서 출력, 입/퇴사처리, 참여 사업정보 추가/삭제, 자격증 정보 추가/삭제가 가능
 - 생년월일 외 항목은 수정이 가능 (생년월일을 잘못 등록한 경우 퇴사처리 후 재등록 필요)

(2) 제공인력 급여 관리

시 기	시스템 상 별도 공지 일자까지(매월 변동, 6일~25일) ※시·군·구별 일자리 실적 평가 등에 활용되므로 반드시 기한 내 입력
유의사항	제공인력 정보 미등록 시 급여등록 불가 한 명의(한 개 사업의) 제공인력 급여등록을 한 후 심사요청을 클릭하면 다음 제공인력 급여입력이 불가능해지므로 다수 사업의 제공인력 급여등록 모두 입력 후 최종으로 심사요청 해야 함 심사요청을 하지 않으면 시군구에서 승인 불가능
시스템 화면	제공인력관리»제공인력 급여 관리»제공인력 CSI 급여 관리

【 지역사회서비스투자사업 급여등록 관련 상세 안내 】

- ▶ 개요 : 제공인력 CSI급여 등록
 - 제공인력의 전체 급여금액은 제공기관의 총 결제금액을 초과할 수 없습니다.
 - 급여 처리업무절차
 - [급여등록]
 - 제공기관은 시군구를 선택하고 급여를 등록한다. (급여등록은 전월 분에 대해 실시함)
 - 시군구는 해당급여를 확인하고 승인한다.
 - 화면경로 : 홈 > 제공인력관리 > 제공인력 급여 관리 > 제공인력 CSI 급여 관리

● 화면경로 : 제공인력관리 >> 제공인력 급여 관리 >> 제공인력 CSI 급여 관리

제공인력 CSI급여관리
제공인력급여관리 > 제공인력 CSI급여관리 ☆ ?

2013년

:::전체:::

:::전체:::

:::선택:::

총 0건

번호	급여년월	시/군/구	결재순번	요청제공기관	심사구분	심사일자	제공인력급여인원수

승인요청시도	<input type="text"/>	승인요청시군구	<input type="text"/>	요청제공기관	<input type="text"/>
심사일자	---	심사진행상태	<input type="text"/>	심사처리자	<input type="text"/>
요청내용	<input type="text"/>				
심사내용	<input type="text"/>				

급여내역 급여명세서출력 엑셀다운로드

순번	*제공인력명	*생년월일	사업구분	사업유형	*월급여	*실월급여	*근무시간	*시간단가	실사

- ① **신규** 버튼 클릭
 - 조회결과 화면에 행이 추가되고 입력이 가능한 상태로 화면이 활성화된다.
- ② (이전 급여내역을 통한 입력) 전월에 입력한 내용을 바탕으로 당월 급여를 입력하고자 하는 경우,
 - 이전 급여내역 조회** 버튼을 클릭하여 기존에 등록된 내역을 조회한다.
 - 급여내역 화면에 기 등록된 내역이 조회되며, 조회화면에서 정보를 수정
 - 기 등록 인력 중 삭제하고자 하는 인력이 있을 경우, 해당 제공인력을 선택하고, **- 행 삭제** 버튼을 클릭하면 삭제가 가능하다.

- ③ (신규 일괄등록) 승인요청시도 옆에 🔍 버튼을 클릭하여 심사 시·군·구를 기록하고 하단의
- 엑셀 모양** 버튼을 클릭하면 엑셀 서식이 다운로드 되며, 해당 엑셀서식에 급여내용을 작성하고
 - 엑셀 모양** 버튼을 클릭하여 작성된 파일을 업로드하면 등록이 완료된다.
- 엑셀 서식에서 급여등록 시 서식을 변경하지 않고 텍스트 형태로 그대로 등록해야 파일 업로드 시 오류가 발생하지 않음에 유의한다.
 - 엑셀 서식에 한글을 입력하면 정상 업로드가 되지 않으므로 **공통 모드** 버튼 클릭 시 조회되는 엑셀파일에서 '주요활동 시군구', '재직유형' 등을 참고하여 숫자로 입력해야 함에 유의한다.
- ④ (심사요청) 제공인력별 급여등록을 완료하고 **저장** 버튼을 클릭하면 저장이 완료되며,
- 심사요청** 버튼을 클릭하면 급여등록이 완료된다.
- 제공기관에서 다수의 사업을 하는 경우 다수 사업의 제공인력 급여등록 후 최종 심사요청을 한다.
 - 한 개의 사업에 대한 제공인력 급여등록 후 심사요청을 클릭하면 다음 사업의 급여입력이 불가능해지므로 유의한다.
 - 심사요청을 하지 않으면 시군구에서 승인 불가능하다.
- * 엑셀 저장 시 파일형식은 (Excel 97 - 2003 통합문서)로 선택한다.
 - * 제공인력별로 등록된 월 급여의 합이 결제금액을 초과할 수 없다.
 - * 저장 후 4대 보험은 제공인력관리에서 수정하여도 변경되지 않는다.
 - * 이전 급여내역 조회, 엑셀 업로드, 행 추가 시 제공인력이 제공기관 사업 시군구에 소속되어 있지 않으면 화면에 보이지 않는다.

제공인력 급여 등록시 유의사항

1. 매월 6일부터 25일까지 등록이 가능하며, 등록기간이 종료되면 추가적인 입력이 불가함에 유의
 - ※ 제공기관의 등록 내역을 바탕으로 일자리 관련 각종 통계자료가 작성되고, 시·군·구별 일자리 실적평가 등에 활용되므로 반드시 기한 내 입력 요망
2. 제공기관이 등록한 인력만 급여등록이 가능하며 전월 결제내역 중 제공인력에게 실제로 지급한 급여를 등록

6) 계약 대상자 정보 등록

- ◆ 제공기관은 서비스를 이용하는 계약대상자 정보를 등록한다(서비스 실시 전).
- ◆ 대상자 정보 등록 후 지정제공인력 옆의 **추가** 버튼을 클릭하여 등록된 대상자와 매칭한다.
 - 지정 제공인력 5명까지 선택가능
- ◆ 등록할 정보를 모두 입력한 후 **등록** 버튼을 클릭하면 대상자 등록이 완료된다.
 - 화면경로 : 제공인력관리 >> 제공인력 급여 관리 >> 제공인력 CSI 급여 관리

계약대상자등록 대상자관리 > 계약대상자등록 ☆ ?

계약대상자등록

대상자명	<input type="text"/>	사업구분	<input type="text"/>
계약상태	계약	계약시작일	-----
지정제공인력	<input type="button" value="추가"/> <input type="button" value="삭제"/>	본인부담금	<input type="text"/>

계약대상자정보

서비스시작일	서비스종료일	가상계좌번호
바우처카드번호	연락처	휴대폰번호
우편번호	주소	
대상자 등급	상세주소	
신청자명	신청자 연락처	신청자휴대폰번호

서비스 제공지 정보

입력방법	<input checked="" type="radio"/> 신청정보와 동일 <input type="radio"/> 신규입력
우편번호	<input type="text"/> <input type="button" value="우편번호찾기"/> <input type="text"/> - <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="button" value="휴대전화"/> <input type="text"/> - <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="button" value="선택"/>
행정주소	<input type="text"/>
상세주소	<input type="text"/>

7) 단말기 신청 및 등록

(1) 단말기 신청

- ① 바우처 사업을 수행하기 위해서는 보건복지부에서 지정한 전용 단말기, 스마트폰, 결제폰(동글이)을 이용하여 바우처를 결제한다.
- ② 제공기관 등록 후 사회서비스 전자바우처시스템에 제공기관 정보가 등록되면 바우처 결제가 가능하다.
- ③ 필요한 수량만큼 신청 대수를 입력하면 신청이 가능하나, 통신료 미납 등 회선 제한 사유가 있을 경우 신청에 제한이 있을 수 있다.
- ④ 단말기 개통 후에는 신청 취소가 불가능하며, '신규신청'단계 이후 개통 이전 단계에서는 단말기 보급사로 연락하면 취소 가능하다.

구 분	업무내용	참고자료
단말기 신 청	<ul style="list-style-type: none"> • 제공기관이 신규 단말기를 신청하거나 취소하는 경우 <ul style="list-style-type: none"> - 사용 여부에 상관없이 통신료 부과됨에 유의 	<ul style="list-style-type: none"> • 단말기 보급사 콜센터1599-3813 (단말기 신청 및 개통문의) • 단말기 AS 센터 : 02)3446-2211
	개통 전 단말기 보급사로 연락하면 변경 가능(1599-3813)	

● 화면경로 : 카드 / 단말기관리 » 단말기관리 » 단말기신청 / 취소

단말기신청/취소
> 단말기신청/취소 ☆ ?

사업구분 :::전체:::

단말기모델 :::전체:::

진행상태 신규신청

신청일자 2013-12-24 ~ 2014-01-24

+ 신청일자

Q 조회

총: 0 건

순번	접수번호	신청일자	사업구분	단말기종류	브랜드	단말기모델	가입자구분	가입자명	신청대수	진행상태

■ 기본정보 (제공기관 지정 시 등록된 정보로 자동생성되며 수정이 불가능합니다.)

제공기관	대표자명	사업자번호
법인번호	담당자명	전화번호
주소	이메일	
팩스번호		

■ 신청정보

신청사업 :::선택:::	단말기종류	브랜드 :::선택:::
단말기모델	신청대수	
가입자구분	<input type="radio"/> 비영리법인 <input type="radio"/> 영리법인 <input type="radio"/> 개인사업자	

■ 배송정보 ※ 배송정보 오기재에 의한 단말기 미수령의 책임은 제공기관에 있음

단말기수령지 제공기관
 직접입력
 * 제공기관 이외의 장소로 단말기를 수령 받고자 하는 경우 '직접입력'을 선택 후 주소를 입력하여 주시기 바랍니다

수령정보	신청담당자와 동일하게 작성
수령인명	
전화번호	휴대전화번호

※ 서류 미전송 시 단말기 개통이 불가능 하오니 정보입력 후 개통서류를 확인하시기 바랍니다.

스마트폰 신청
개통서류
다신규
취소
신청취소

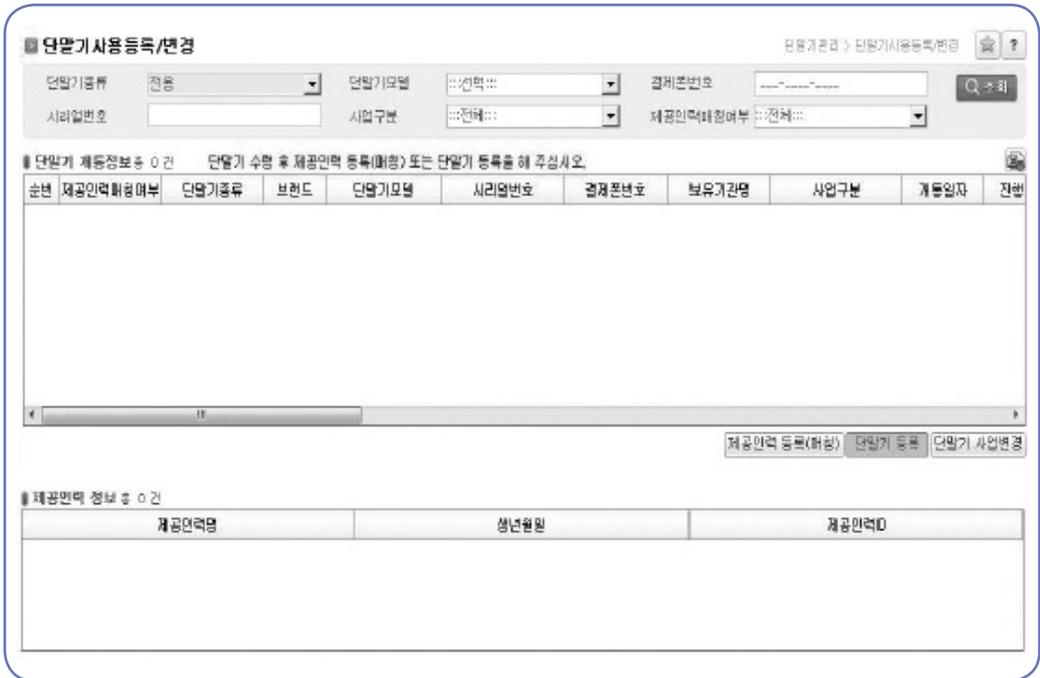
신청방법

- ① 화면 하단의 **신규** 버튼을 클릭하면 제공기관 기본정보, 신청정보, 배송정보가 활성화
- ② '신청정보' 항목에서 신청사업, 단말기 모델, 가입자 구분, 신청 대수는 필수항목이므로 반드시 입력
- ③ 신청정보 입력 후 배송지 정보를 입력
 - 배송지는 제공기관으로 기본 설정되나 필요에 따라 변경 가능
- ④ 배송지 정보 입력 후 **저장** 버튼을 클릭하면 신청이 완료되고 신청목록에서 조회
- ⑤ 시스템 등록 완료 후 **개통서류** 버튼을 클릭하면 나타나는 팝업창에서 작성서류 양식을 다운받아 단말기 보급사로 제출해야 신청절차가 완료
- ⑥ 접수처리 단계로 진행된 경우는 '단말기 신청' 화면에서 조회되지 않고, 이후 단말기 개통 및 배송 등 상태는 '단말기 신청 현황 조회' 화면에서 조회가 가능
 - ※ 서류제출 방법 : Fax 070)7469-3011 / e-mail : vmobile@khwis.or.kr

- 단말기 배송 : 신청 후 1~2주 이내, 제공기관이 지정하는 장소로 일괄 배송된다.
- 사용 전 주의사항 : 단말기 수령 후 단말기별로 등록된 사업자 번호의 정합성 검증 후 결제한다.
- 사업자번호 오류 입력 조치 : 단말기 배송 시 동봉된 매뉴얼에서 수령방법 확인 후 정보 재입력이 필요하다.

(2) 단말기 사용 등록

- 화면경로 : 카드 / 단말기관리 >> 단말기관리 >> 단말기 사용 등록 / 변경



- ① **Q 조회** 버튼을 클릭하면 기관이 보유한 전용 단말기 정보가 모두 조회된다.
- ② 조회결과 **제공인력등록(매칭)** 화면에서 제공인력을 매칭하고자 하는 단말기 정보를 더블클릭하거나, 단말기를 선택하고, 버튼을 클릭하면, 단말기와 제공인력을 매칭할 수 있는 팝업창이 조회된다.
 - '제공인력등록(매칭)' 팝업창에서 조회되는 '등록된 제공인력'은 해당 단말기에 매칭된 제공인력이며, '등록가능 제공인력'은 제공기관 내 어떤 단말기에도 매칭이 되지 않은 제공인력을 의미한다.
- ③ '제공인력등록(매칭)'팝업창에서 **<**, **>** 버튼을 활용하여 해당 단말기를 사용할 제공인력을 추가하고 **X탈기** 버튼을 클릭하면 등록이 완료된다.
 - 기존에 제공인력이 매칭된 단말기에 제공인력을 추가하는 것도 가능하다.
 - 1대의 단말기에 복수 제공인력을 등록하는 것은 가능하나, 제공인력 1인을 복수 단말기에 등록 하는 것은 불가능하다.
- ④ 제공인력과 단말기의 매칭을 해제하고자 하는 경우에도 '제공인력등록(매칭)' 팝업창에서 **<**, **>** 버튼을 활용하여 제공인력과 단말기 간 매칭을 해제할 수 있다.

제공인력 등록(매칭) 시 유의사항

1. 매칭시기 : 제공인력의 첫 서비스 제공 전에 반드시 단말기와 매칭 완료 필요
 - ▶ 단말기와 제공인력이 제공되지 않을 경우, 바우처 결제가 불가능함에 유의
2. 단말기 매칭 원칙 : 제공인력당 1대의 단말기만 등록이 가능하나, 복수 제공기관에서 서비스를 제공할 경우, 제공기관별로 개별 단말기를 등록 사용

8) 과·오 청구 비용의 반환

(1) 과·오 청구 반환등록

- 화면경로 : 서비스제공관리 >> 과오결제반납 >> 과오결제반납등록

- ① 과오결제를 반납하고자 하는 결제일자를 선택하고 **조회** 버튼을 클릭하면, 조회결과 화면에 해당 일자의 이용내역이 조회가능하다.
- ② 조회결과 화면에서 대상자 성명, 주민번호, 승인번호, 이용금액 등을 확인하고 반납하고자 하는 결제 건을 선택한다.
- ③ 반납 건에 대해 반납구분을 '과오결제'로 선택하고 **승인** 버튼을 클릭하면 과오결제 반납 신청이 완료된다.

(2) 과·오 청구 반환 기간

- ◆ 전자바우처시스템을 활용한 반환은 당해연도 사업기간(당해연도 1월 1일 ~ 12월 31일) 내에서만 가능하며, 전년도 사업기간의 과·오 청구 건은 관할 시·군·구로 반환

(3) 과·오 청구 반환 비용의 처리

- ◆ (과·오 반납 승인) 사회보장정보원은 제공기관이 반환한 과·오 청구 내역 검토 후 청구일로부터 3일 이내에 승인하고 해당 결제에 사용된 바우처를 복원
 - * 과·오 청구 내역 승인 시 바우처가 자동으로 복원되나, 시·군·구의 요청이 있을 경우 해당 건에 대한 바우처 소멸처리도 가능
 - ** 복원된 바우처를 활용하여 기 제공 서비스 중 정상 서비스분에 대한 결제가 가능
- ◆ (과·오 반납 비용 차감) 사회보장정보원은 과·오 청구 승인 후 승인일이 속한 서비스 제공 비용 지급 시 과·오 청구비용을 차감하고 지급
 - * (예시) 제공기관이 2월 15일에 과·오 청구 건을 반납하고 사회보장정보원이 2월 16일에 해당 건을 승인한 경우 2월 25일 2월 2차분 정기지급 시 해당 비용을 차감하고 지급

【 과오반납 비용 예외처리 절차 】

단계	업무주체	내 용
과·오 청구 반환	제공기관	<ul style="list-style-type: none"> • 제공기관이 전자바우처시스템을 통해 과오결제한 결제 건을 반납
반납승인 및 비용차감	정보원	<ul style="list-style-type: none"> • 사회보장정보원은 제공기관이 반환한 과오반납 건에 대해 반납승인일이 속한 날짜에 대한 서비스 제공비용 지급 시 차감하고 지급 * 지급예정액을 활용한 차감 지급이 가능한 경우, 과오반납 처리가 완료되며, 차감 지급이 불가능한 경우 예외처리가 진행
직접 반납요청	정보원 → 제공기관	<ul style="list-style-type: none"> • 사회보장정보원은 과오반납 건 중 지급예정액으로 차감지급이 불가능한 건에 대해 제공기관으로 직접 반납을 요청
과오반납 금액 입금	제공기관 → 정보원	<ul style="list-style-type: none"> • 제공기관은 사회보장정보원이 지정한 계좌로 지정된 기한 내에 과오반납 금액을 입금
직접 반납 비용 처리	정보원	<ul style="list-style-type: none"> • 사회보장정보원은 제공기관이 반납한 내역을 전자바우처시스템에 등록하고 반납한 비용을 해당 사업계좌로 이체 * 제공기관이 사회보장정보원의 직접 반납요청에 응하지 않을 경우, 사회보장정보원은 해당 내역을 관할 지자체로 통보

02 서비스 관리

1) 초기상담 및 서비스 제공계획 수립

(1) 초기상담

◆목적

- 서비스 제공기관은 이용자와의 면담을 통해 서비스 제공 계획 수립에 필요한 기본 사항을 파악한다.
※ 초기상담이 정확히 이루어져야 사후 관리가 용이하다. *[예시1 초기상담기록지] 참조

◆상담내용

- 이용자에게 바우처 서비스에 대해 충분히 이해시키고 안내해야 한다.
- 이용자에게 본인부담금의 필요성을 중요하게 인식시킨다.
- 이용자의 구체적인 문제, 개인 욕구, 가구 특성 등을 파악한다.
- 서비스 제공 일정, 서비스 제공 가능 시간 등을 파악한다.
- 필요 시 별도 조사표를 사전에 준비, 조사표에 의한 조사를 실시한다.
- 상담결과는 이용자별 서비스 제공 계획 수립 시 반영한다.

(2) 서비스 제공계획 수립

◆이용자별 연·월간 서비스 제공 계획 수립

- 상담 시 파악된 이용자 본인 및 보호자의 욕구 등을 고려하여 제공인력이 작성한다.
*[예시2 서비스 연간 제공계획서] 참조
- 서비스 유형, 서비스 제공방법, 제공횟수, 제공자 및 제공인력, 제공일정, 서비스 가격, 본인 부담금 및 납부방법 등을 결정하여 작성한다.
- 서비스 종류, 서비스 목적, 서비스 내용에 대한 연간 계획을 수립한다.
- 제공기관의 사업 특성별 서비스 주기에 맞추어 계획을 수립한다.
- 연간 서비스 제공기간에 따른 해당 월별 계획을 구체적으로 작성한다. *[예시3 서비스 월간 계획] 참조

◆작성 시 고려사항

- 이용자 및 그 가족의 욕구를 최대한 반영한다.
- 제공기관이 제공하는 서비스 내용을 자세히 작성한다.
- 서비스 가격 및 본인부담금을 이용자에게 안내하고, 최종 결정된 내용으로 서비스 일정표를 포함한 제공계획서를 작성한다.

[예시1 초기상담기록지]

초기 상담 기록지

관 리 번 호		상담일시	
성 명		생년월일	. . . (만 세)
주 소			
전 화 번 호	(집)	(H.P)	
보 호 자	관계()		보 호 자 연 락 처
기 족 관 계	성 명	관 계	연 령
상 담 장 소	<input type="checkbox"/> 가정방문 <input type="checkbox"/> 기관내방 <input type="checkbox"/> 기타 ()		
구 분	<input type="checkbox"/> 수급자 <input type="checkbox"/> 한부모가정 <input type="checkbox"/> 다문화가정 <input type="checkbox"/> 노령연금 <input type="checkbox"/> 의료급여1종 <input type="checkbox"/> 의료급여 2종 <input type="checkbox"/> 일반 <input type="checkbox"/> 기타()		
서비스가격	본인부담금: 원 정부지원금: 원	신청경로	<input type="checkbox"/> 주민센터 <input type="checkbox"/> 홍보지 <input type="checkbox"/> 의뢰(의뢰기관) <input type="checkbox"/> 매체광고 <input type="checkbox"/> 기 타
상 담 내 용			
욕 구 상 황	<input type="checkbox"/> 이용자 : <input type="checkbox"/> 보호자 :		
상 담 결 과 및 조 치 사 황			
사업명 :	상담자 :		(서명)
제공기관명			

[예시1-2 초기상담 사진]

장애인 보조기기 렌탈 서비스 초기상담 사진

이 용 자	상담일자	상담자
<p>사진 ①</p>	<p>초기 상담 시점의 아동상태, 사용 중인 보조기기 등 서비스 제공계획 수립에 참고할 사진 첨부 (개인정보보호 차원에서 이용자 얼굴 등이 나타나지 않게 촬영해도 무방함)</p>	
<p>사진 ②</p>		

[예시2 서비스 연간 제공계획서]

결	담 당	팀 장	기관장
재			

서비스 연간 제공계획서

이 름		생년월일	(만 세)	
주 소		연 락 처	집	
			휴대폰	
서비스명		서비스 기간	~	
제공방법	<input type="checkbox"/> 재가 <input type="checkbox"/> 기관 <input type="checkbox"/> 집합(:)	제공일정	월 회 또는 (주 회) / 회당 분 매주 요일(: ~ :)	
서비스 가 격	서비스 가격 : 원	정부지원금 :	원	
		본인부담금 :	원	
본인부담금 납 부	계좌이체 : 000-00000-00 / 00은행 (예금주:00제공기관)			

서비스 목적	
서비스 개요	
〈월별 서비스 계획〉	
1월	
2월	
3월	
4월	
5월	
6월	
7월	
8월	
10월	
11월	
12월	
제공인력 : (인)	
이용자(보호자) : (인)	

제공기관명

※ 연간계획은 서비스목적에 맞게 수립하시고 내용에 따라 2장 이상 될 수 있습니다.

[예시2-1 서비스 제공계획서]

결	담 당	팀 장	기관장
재			

서비스 제공계획서

(지역사회서비스 투자사업 - 장애인 보조기기 렌탈 서비스)

관리번호	계약일자		담당 제공인력	
성 명	생년월일			
	취학여부		<input type="checkbox"/> 미취학 <input type="checkbox"/> 초등학교 <input type="checkbox"/> 중·고등학교	
주 소	연 락 처		(집)	
			(H.P)	
보 호 자	이용자와의 관계()	보 호 자	연 락 처	
장애유형	장애등급 () 급 / <input type="checkbox"/> 지체 <input type="checkbox"/> 뇌병변 <input type="checkbox"/> 척수장애 <input type="checkbox"/> 근이영양증 <input type="checkbox"/> 중복장애 <input type="checkbox"/> 기타			
계약기간	년 월 일 부터 년 월 일 까지 ※ 1년 단위로 작성(연장시, 새로 작성)			
서 비 스 가 격	서비스가격 월 원	본인부담금 납 부	납부방법 : <input type="checkbox"/> 제공기관계좌 <input type="checkbox"/> 현금납부	
	- 정부지원금 원		납부일자 :	
	- 본인부담금 원		납부계좌 :	
렌탈품목	① (품명)		(규격) ※ 정해진 규격 또는 모델명, 제조사 등을 기재	
	② (품명)		(규격)	
	③ (품명)		(규격)	
서 비 스 제공계획	서 비 스 개시일자	※ 서비스가 시작된 날짜를 기재	정기점검 일자	(1차) ※ 예정일을 기재(연간 최소 2회 이상 사전지정) (2차) (3차)
	수시점검, 맞춤지원 계획	▪		
	불만처리, 품질관리 계획	▪		
	기타	▪		
제공기관 :	제공인력 :	(서명)	(확인자)관리책임자	(서명)

제공기관명

※ 연간계획은 서비스목적에 맞게 수립하시고 내용에 따라 2장 이상 될 수 있습니다.

[예시3 서비스 월간 계획]

결	담 당	팀 장	기관장
재			

서비스 월간 계획 (월)

이름		생년월일	(만 세)
서비스명		제공일정	월 회 또는 (주 회) / 회당 분 매주 요일(: ~ :)
서비스 가 격	정부지원금:	장 소	
	본인부담금:		

서비스 목적	
달성 목표	

< 서비스 계획 >

회차	주 제	세 부 내 용
1회차		-
2회차		-
3회차		-
4회차		-

제공인력 : (인)

이용자(보호자) : (인)

공지사항

- ☞ 본인부담금 납부기일은 ○월 ○일까지입니다.
- ☞ 결제는 회당 결제로 미리 안내하오니 카드를 준비하여 주시기 바랍니다.
- ☞ 이용자 준수사항에 대해 안내지 보내드렸습니다. 숙지하시기 바랍니다.

2) 서비스 제공 계약 체결

(1) 정의

- ◆이용자가 서비스를 이용하기 위하여 담당 제공인력과 서비스 내용, 일정 및 비용 등에 관해 동의를 거치는 과정이다.
 - 제공기관은 서비스 개시일 이전에 서비스 이용자와 상호간 계약을 실시한다.
 - 서비스 제공(이용)계약서, 서비스 제공 일정표, 개인정보 활용 동의서를 작성한다.

(2) 계약당사자

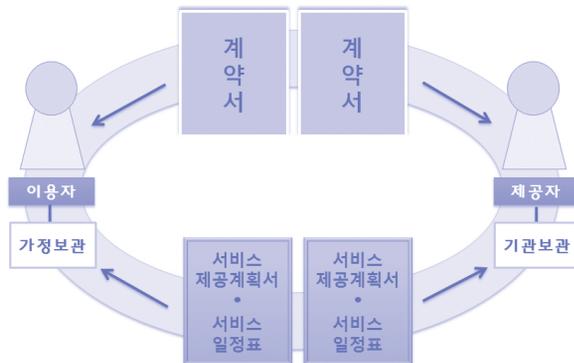
- ◆이용자 또는 가족 등의 대리인과 서비스 제공기관

(3) 주요 내용

- ◆서비스 제공내용, 계약기간, 계약체결일(반드시 명시)
- ◆서비스 비용(본인부담금 포함) 및 지급방법
- ◆손해배상책임, 통지사항 및 개인정보 보호의무 등
- ◆계약 효력 정지 및 취소
 - 이용자 및 제공인력에 대한 성추행 등 쌍방 간 부당·부정 시 계약 취소(바우처 지원 중단)

(4) 계약 절차

- ◆이용자와 사회서비스 제공(이용)계약서 및 개인정보 활용에 관한 승낙서를 작성한다.
 - *[예시4 서비스 제공(이용) 계약서], [예시5 개인정보 제공 및 활용에 관한 승낙서] 참조
- ◆계약에 따른 서비스 제공(이용) 계획서 및 일정표를 제공한다.
- ◆제공기관은 계약 사항을 차세대전자바우처시스템에 등록한다.
- ◆계약서는 2부 작성하여 서명한 후 제공기관과 서비스 이용자가 각 1부씩 보관한다.
- ◆제공기관은 사업별로 서비스 이용자 계약대장을 관리한다. *[예시6 서비스 계약대장] 참조



[그림 1] 사회서비스 제공(이용) 계약

[예시4 서비스 제공(이용)계약서]

사회서비스 제공(이용)계약서

○ 서비스 이용자

성 명 : (인), 생년월일 : -
 주 소 :
 연락처 :

○ 대리인(보호자)

성 명 : (인) (“이용자”와의 관계 :)
 주 소 :
 연락처 : (E-mail :)

○ 서비스 제공기관

시설명 : (대표자 : 인)
 주 소 :

○ 사업 명 :

○ 계약기간 : 년 월 일 ~ 년 월 일

○ 서비스 종류, 내용, 제공시간, 제공횟수 등 구체적 사항은 “사회서비스제공계획서”와 같다.
 상기 당사자 또는 대리인은 다음 계약내용에 의거하여 사회서비스 제공(이용)계약서를 작성하고
 기명날인 후, 각각 1통씩 보관한다.

- 다 음 -

제1조(서비스 제공)

- ① “제공기관”은 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 및 지역자율형 사회서비스투자사업 시행지침(이하 “시행지침”이라 한다)에 따른 인력을 배치하고, “이용자”의 일상생활에 필요한 사회 복지서비스(이하 “서비스”라 한다)를 상기의 “사회복지서비스 제공계획서(일정표 포함)”와 같이 제공한다.
- ② “제공기관”은 서비스의 지속성이 최대한 보장되도록 서비스 제공자(제공인력)를 배치한다.
- ③ “제공기관”은 사회서비스 대상 인정서 상의 서비스 종류와 내용의 범위 내에서 해당 시·군·구청(이하 “시·군·구청”이라 한다)에서 통보한 “사회복지서비스 신청결과 통보서”를 참고하여 서비스 계획을 수립하여 서비스를 제공하고 제공한 서비스 내용을 서비스 제공 기록지에 기입한다.

제2조(계약기간 및 계약의 만료 등)

- ① 이 계약의 효력기간은 상기의 기간 동안 발생하며, 당사자 간 협의에 따라 계약기간을 변경할 수 있다.
- ② 이 계약은 “이용자”의 해지 통지나 사망으로 종료된다.
- ③ 이 계약은 다음 각 호에 해당하는 경우 해지할 수 있다.
 1. “이용자”이 계약 해지를 통지한 때.
 2. “제공기관”이 사회복지서비스 제공을 지속할 수 없는 부득이한 사유가 발생하여 이를 “이용자”에게 통지한 때. 다만, 해약의 통지는 3일 전에 하여야 한다.
- ④ 일시적인 병원 입원, 시설입소 등의 경우에는 이 계약의 효력을 정지할 수 있다.

제3조(사회서비스 비용)

- ① 사회서비스 비용은 사회서비스 가격기준(가칭)에 의한다.
- ② 사회서비스 비용은 기본(표준)서비스이며 본인부담액과 월 이용 한도액을 초과하는 비용은 “제공기관”의 청구에 의해 “이용자”이 지급한다.
- ③ 서비스 제공기간 중 계약의 해지에 의해 서비스를 중단하는 경우는 보건복지부장관이 정한 일일 단가에 의해 서비스 비용 및 본인부담금을 정산한다.

제4조(사회서비스 내용의 변경)

- ① 서비스 제공과정에서 “제공기관”(종사원을 포함한다)의 부주의 또는 실수로 인하여 계약서에 기록된 사항을 충족시키지 못하거나 “이용자”의 합리적인 요구사항을 충족시키지 못하는 경우 “제공기관”은 “이용자”의 요구에 따라 서비스 내용을 변경할 수 있다. 다만, 계약서에 포함되지 않은 요구사항은 서비스 내용의 변경사항으로 보지 아니한다.
- ② 서비스 제공과정에서 “이용자”의 기본(표준)서비스 외 부가서비스에 대한 반복적이고 비합리적인 요구사항에 대해서 “제공기관”(방문도우미를 포함)은 이의를 제기할 수 있고, 폭언 등 각종 위법·부당한 행위를 “제공기관”에게 강제할 경우, 지자체는 종사자 보호를 위해 서비스 중지, 자격상실 등 필요한 조치를 취할 수 있다.
- ③ 계약기간 및 서비스 비용의 변경 등 주요내용이 변경되는 경우에는 해당사항에 대해 “변경계약서”를 별도 작성한다.
- ④ “이용자”은 “제공기관”과의 관계가 가족관계(배우자, 직계혈족 및 형제·자매, 직계혈족의 배우자, 동거자)인 경우 그 비용을 반납해야 한다.

제5조(통지사항)

- ① “제공기관”은 “이용자”에 대한 서비스 제공에 있어 응급상황 등 필요한 경우 대리인에게 연락을 취하여야 한다.
- ② “이용자”의 대리인은 대리인의 주소 또는 연락처 등이 변경되었거나 금치산 또는 파산선고 등을 받아 “이용자”의 보호 의무를 다하지 못할 사유가 발생 하였을 때는 즉시 서면으로 “제공기관”에게 통지하여야 한다.
- ③ “제공기관”은 “이용자”의 상태변화 등 서비스의 변경사유가 발생 시에는 “이용자”가 서비스 변경 신청 등을 할 수 있도록 조치하여야 한다.

제6조(개인정보 보호의무)

- ① “제공기관”은 “이용자”의 개인정보를 관계 규정에 따라 보호하여야 한다.
- ② “제공기관”은 사회복지서비스 제공에 필요한 “이용자”의 개인정보 자료를 수집하고 활용하며 동 자료를 사회복지서비스 운영주체 등에게 관계규정에 따라 제출할 수 있다.
- ③ “제공기관”의 개인정보 수집 및 활용에 대한 “이용자”의 승낙은 “개인정보 제공 및 활용에 관한 승낙서”로 한다.
- ④ “이용자”는 “제공기관”이 수집·관리하는 본인의 개인정보에 대해 알 권리가 있다.

제7조(손해배상책임)

서비스 실시 중에 “제공기관”(종사원을 포함한다)의 귀책사유로 인하여 발생한 “이용자”의 손해에 대하여는 “제공기관”은 “이용자”에게 배상한다. 다만, 천재지변, 제3자의 귀책사유로 인한 손해에 대해서는 배상책임을 지지 아니한다.

“이용자”가 “제공기관”에게 손해를 끼친 경우에도 또한 같다.

제8조(분쟁해결방법)

본 서비스 이용계약과 관련하여 발생한 분쟁에 대하여 “이용자”와 “제공기관”이 합의에 따라 원만히 처리하며, 만약 당사자 간 합의에 도달하지 못한 경우에는 관련법규나 관례에 따른다.

개인정보 제공 및 활용에 관한 승낙서

성 명 : (생년월일 :)
주 소 :
전화번호 :

상기 본인은 본 사회서비스 제공기관이 본인에 대한 사회서비스를 실시하기 위하여 다음의 개인정보를 제공하고 활용하는 것에 동의합니다.

1. 정보수집

- 기본정보
- 개인이력
- 질병관련 이력
- 사회서비스 제공을 위한 욕구조사
- 기타 사회서비스 계획 수립과 관련한 정보 등

2. 수집정보 활용

- 사회서비스 제공의 연속성을 위하여 제공기관 간의 서비스 연계와 관련한 사항에 관한 정보를 제공
- 사회서비스 사업 운영주체 등에 대한 자료의 제공

20 . . .

서비스 신청자(대리인) : (인)

제공기관명

3) 서비스 실시 및 모니터링

(1) 서비스 실시

◆서비스 실시 주요사항

- 이용자의 변화를 측정할 수 있도록 사전·후 검사를 실시한다.(필수)
 - * 제공기관에서 직접 실시한 경우에 한 해 바우처 결제 가능(보건소 등 타 기관에서 실시한 경우 결제 불가)
- 제공인력과 이용자 간의 서비스 이용에 대한 자율적인 계약을 통한 이용자 중심의 서비스를 제공한다.
- 서비스 제공(이용) 계획 및 일정표에 따른 서비스 제공한다.
- 서비스 제공(이용) 후 단말기를 이용하여 서비스 비용을 결제한다.
- 서비스 실시 전 반드시 이용자의 바우처 생성 여부 및 잔량을 확인 후 서비스를 제공한다.
- 이용자가 부득이한 사유로 정해진 일정에 서비스를 이용하지 못할 경우, 시간을 협의하여 보강을 실시한다.

◆서비스 제공 기록지 작성

- 제공한 서비스의 구체적인 내용을 서비스 제공 기록지에 기록한다. ***[예시7 서비스제공기록지]** 참조
- 서비스 제공인력은 서비스 제공 후 반드시 서비스 제공기록지를 작성해야 하며, 제공기록지를 작성하지 않거나 기록하지 않은 사항에 대하여는 서비스 제공 인정 불가하다.
- 제공기록지 작성 시 이용자명, 생년월일, 제공인력명, 서비스 내용, 서비스 제공일자 및 장소·시간, 이용자 서명 확인, 결제승인번호, 결제 날짜 등의 내용이 포함되어야 한다.
- 부득이한 결제방법이나 서비스 제공시간이 불충분하여 서비스 보강 계획을 수립한 경우 사유 등을 특이사항으로 기재한다.
- 서비스 제공 기록지에 준하는 제공기관 자체 양식이 있는 경우 이의 활용 가능하다.

◆서비스 제공기관 변경

- 이용자는 기존 서비스 제공기관과 계약 해지 후 새로운 제공기관 이용이 가능하다.
- 가급적 월 단위로 제공기관을 변경하되, 최소 7일전 통지 후 계약을 해지한다.
- 특별한 사유 없이 계약을 해지하는 경우, 일방이 계약 위반에 따른 책임을 져야한다.
- 제공기관 변경 시 기존 제공기관은 7일 내에 바우처를 결제하여야 하며, 변경 제공기관의 제공인력은 바우처 잔량을 반드시 확인 후 서비스를 제공한다.

◆서비스 제공인력 변경

- 이용자의 제공인력 변경 요청 시 제공기관은 이용자(보호자)와의 상담을 통해 7일 이내에 제공인력을 변경한다.
- 제공인력이 특정 이용자에게 대해 서비스 제공을 거부하는 경우, 제공기관은 이용자와의 상담을 거쳐 서비스 제공인력 변경이 가능하다.

◆동일 서비스 제공기관 내에서 제공하는 서비스 내용이나 일정 등을 변경하는 경우는 이용자(보호자)와 제공기관 간 협의를 통해 결정한다.

[예시7 서비스제공기록지]

결 재	제공자	담당	기관장

서비스 제공 기록지(월)

사 업 명				제 공 인 력 (결 제 ID)		
이 용 자 성 명				생 년 월 일		
회차	날짜	시간	장소	서비스 주제	관찰기록	이용자 (서명)
				1. (분) 2. (분) 3. (분)		서 비 스 제공시마다 서 명
				1. (분) 2. (분) 3. (분)		
				1. (분) 2. (분) 3. (분)		
				1. (분) 2. (분) 3. (분)		
				1. (분) 2. (분) 3. (분)		
비 고 (종합의견)					제공인력	

제공기관명

- ※ 본 양식은 예시로 제공기관의 사정에 따라 임의 변경하여 사용 할 수 있음
- ※ 서비스 제공 기록지는 반드시 수기로 작성
- ※ 결제승인번호는 작성하지 않되 결제승인내역을 출력하여 제공 기록지 뒤에 첨부

[예시7-1 서비스제공기록지]

결	제공자	담당	기관장
재			

서비스 제공 기록지

(지역사회서비스 투자사업 - 장애인 보조기기 렌탈 서비스)

관리번호	계약기간	~.....	담당 제공인력	
성명	생년월일				
보호자	이용자와의 관계()		보호자연락처		
장애유형	장애등급 () 급 / <input type="checkbox"/> 지체 <input type="checkbox"/> 뇌병변 <input type="checkbox"/> 척수장애 <input type="checkbox"/> 근이영양증 <input type="checkbox"/> 중복장애 <input type="checkbox"/> 기타				
렌탈품목	① (품명)		② (품명)		③ (품명)
서비스개시일자	☞ 서비스가 시작된 날짜를 기재		정기점검 예정일	(1차)	(2차) (3차)
구분	일시	서비스 제공내역			확인 (서명)
정기점검	(1차) '16.7.1 (14:00 ~17:00)	☞ 점검 및 조치한 내역을 구체적으로 기재 (정기점검은 반드시 [별지의 점검·조치 증빙 사진 첨부])			이용자 또는 보호자 서명
	(2차) '16.12.1 (10:00 ~14:00)	☞ 점검 및 조치한 내역을 구체적으로 기재 (정기점검은 반드시 [별지의 점검·조치 증빙 사진 첨부])			
수시점검, 맞춤지원	'16.8.1 (10:00 ~14:00)	☞ AS등 수시 점검 및 조치한 내역을 구체적으로 기재 (필요한 경우 사진 첨부)			이용자 또는 보호자 서명
	'16.9.1 (10:00 ~14:00)				
불만 및 민원처리	'16.9.5	<input checked="" type="checkbox"/> 전화 <input type="checkbox"/> 기타	☞ 사용상담, 불만·건의 등 민원, AS요청 등에 대한 접수 및 조치 내역을 기재		제공인력 서명
	'16.10.7	<input checked="" type="checkbox"/> 전화 <input type="checkbox"/> 기타			
	'16.11.1	<input checked="" type="checkbox"/> 전화 <input type="checkbox"/> 기타			

[예시7-2 장애인 보조기기 렌탈 서비스 점검 사진]

결	제공자	담 당	기관장
재			

장애인 보조기기 렌탈 서비스 점검 사진

이 용 자	점검일자	점검·조치자	담당제공인력
1 차 정기점검 점검·조치 사진	<p>☞ 점검 및 조치 결과를 증빙할 수 있는 사진(개인정보보호 차원에서 이용자 얼굴 등이 나타나지 않게 촬영해도 무방함)</p>		
2 차 정기점검 점검·조치 사진	점검일자	점검·조치자	담당제공인력

※ 본 양식은 제공기관의 사정에 따라 일부 변경하여 사용 할 수 있으나, 상기 기술된 내용은 반드시 포함되도록 할 것

(2) 서비스 모니터링

◆모니터링 실시

- 제공기관은 반기별로 이용자별 모니터링을 실시한다.
- 제공기관은 그 결과를 자체양식으로 작성하고 다음 사업연도까지 보관한다.
- * 단, 6개월 미만 단기사업은 최소 1회 이상 모니터링 실시한다.
- 해당 반기별 1시간(1일 또는 1회) 이상의 서비스 이용자 전원 실시한다.

◆모니터링 대장

- 제공기관에서는 모니터링 설문지, 결과 분석표, 모니터링 명단 등을 관리한다.

◆모니터링 항목

- 서비스 제공(이용) 계획서상 일치 여부, 서비스 제공 충실도, 바우처 결제의 적절성, 서비스 이용 효과, 모니터링 결과, 기타 건의사항 등으로 구성

4) 서비스 결제

(1) 결제 원칙

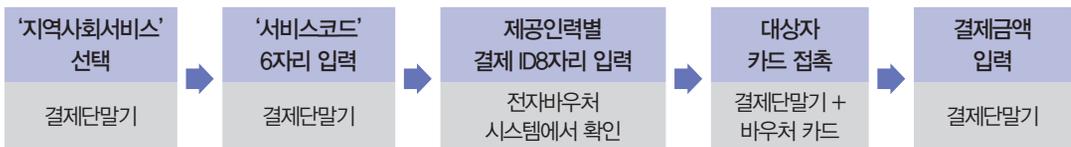
◆결제수단

- 결제단말기+바우처 카드

◆결제방법

- 제공인력이 서비스 제공 후 결제 단말기를 통하여 실시간 결제를 진행한다.
- ※전자바우처시스템(news.socialservice.or.kr)에서 영수증 출력 가능하다.
- 바우처 결제 시 결제단말기에 서비스코드 6자리 입력, 제공인력 결제ID 8자리 입력 및 대상자 카드 접촉 후 서비스 결제금액(정부지원금)을 입력한다.

【 지역사회서비스투자사업 단말기 결제방법 】



◆결제 시기 및 금액

- (결제시기) 실시간(회당) 결제로써 '서비스를 제공한 당일'에 결제 가능하되, 서비스를 이용/제공 하기 30분 이전부터 결제 가능하다.
- 서비스 미제공에도 불구하고 선결제하는 행위는 엄격히 금지한다.(부정행위로 해당 금액 환수)
- (결제금액) 월 정부지원금 총액(P)을 해당 월 서비스 제공 회수(N)로 나누어 서비스 제공 시마다 해당 금액(P/N)을 결제한다.
- 서비스 제공일자에 제공하지 못한 서비스를 차후에 보강하는 경우, 보강하는 당일에 결제해야 한다.
- ※ 보강은 서비스 제공 월의 다음 월까지 가능하며 그 이후로는 결제 불가
- 회당 결제금액은 회당 서비스 시간과 상관없이 결제 편의상 월당 횟수(N)로 나눈 것이며, 각 회별 서비스 내용을 반영한 실질적 단가가 아니므로, 각 회별 서비스 품질이 저하되지 않도록 관리 한다.

회당 결제금액 산출방법

- (예시1) 아동·청소년심리지원서비스 : 해당 월에 동일한 서비스가 4회 제공되는 경우,
: 정부지원금 144,000원 / 월 4회 → 회당 36,000원 × 4회 결제
- (예시2) 인터넷 과몰입 아동청소년 치유서비스 : 해당 월에 서비스가 5회
(심리상담 2회, 대체활동 2회, 캠프 1회) 제공되는 경우,
: 정부지원금 180,000원 / 월 5회 → 회당 36,000원 × 5회 결제
- (예시3) Happy Family 프로젝트: 해당 월에 서비스 4회 중 3회를 실시하고 1회를 익월에 보강하는 경우,
: 정부지원금 170,000원 / 월 3회 → 회당 42,500원 × 3회 결제 후,
익월 보강 당일 회당 42,500원 × 1회 결제

- (일회성 서비스) 노인장애인돌봄여행서비스 등

취소 시기	정부지원금(바우처 결제)	본인부담금
출발 3일 전 취소 시(당일여행) 출발 5일 전 취소 시(숙박여행)	결제 불가	회당 본인부담금 전액 환급
출발 2일 전 취소 시(당일, 숙박)	회당 지원액의 10% 결제	회당 본인부담금 10% 공제
출발 1일 전 취소 시(당일, 숙박)	회당 지원액의 20% 결제	회당 본인부담금 20% 공제
출발 당일 취소 시(당일, 숙박)	회당 지원액의 30% 결제	회당 본인부담금 30% 공제

* 동 내용은 소비자분쟁해결기준(공정거래위원회 고시)에 근거하여 산정

* 제공기관 귀책사유로 인한 서비스 변경 및 취소 시 본인부담금 환불 및 이용자 피해보상은 소비자 분쟁해결기준 등을 고려하여 처리(바우처카드(정부지원금)는 결제 불가)

- 월별결제 허용 사업

- 사업 특성상 실시간 결제가 불가능한 사업은 월별 결제 허용

장애인 보조기기 렌탈 서비스	결제 시기	월별결제 - 각 서비스별 대면접촉(정기 유지보수, 정기 집합교육 등)이 이루어지는 날 결제
	결제 금액	- 해당 월 서비스 양의 50% 초과 제공시는 총 지원액의 100%, 50% 이하 제공시는 지원액의 50%를 결제

(2) 기타 결제

◆소급결제

- (원칙) 서비스 이용 및 제공은 제대로 이루어졌으나 1)단말기 분실·고장, 2)이용자의 바우처 카드 분실·훼손, 3)단말기 신규신청 후 미수령 상태에서 정상적인 당일 결제를 하지 못한 경우에 한하여 차후에 결제하는 소급결제 인정
- (소급결제 가능 시기) 원래 서비스 제공 월의 익월(다음 월)까지 가능
- (바우처 단순 미소지자의 소급결제) 해당 서비스의 이용 대상으로 선정되고 1개월 내에 카드를 미소지한 경우에는, 최초 1개월까지만 카드 없이 서비스를 이용 및 제공 가능하고 익월까지 소급 결제 가능

◆서비스 보충 제공(보강)에 따른 서비스 이용 또는 제공 및 결제방식

- (보강) 제공기관과 이용자의 합의하에 서비스를 제공하기로 한 날에 서비스를 이용 또는 제공 하지 못하는 경우, 원래 서비스를 제공하기로 한 월의 익월까지만 보강 및 바우처 결제 가능
- * (예시) 3월 24일에 서비스를 제공하지 못한 경우 4월까지만 보강 후 당일에 바우처 결제 가능 (5월 보강 불가)

◆유의사항

- 이용자는 서비스를 제공받기 위해서는 반드시 서비스 제공 당일 바우처카드를 소지하여야 하며, 바우처 카드 미소지시에는 서비스 이용 및 결제 불가
- 소급결제 또는 보강을 실시한 제공인력은 반드시 서비스 제공 후 '서비스 제공기록지' 하단 '특이 사항' 란에 이에 대한 구체적인 사유 및 결제 날짜를 기재하여야 함
- 서비스이용 기간 종료 월 말일 24:00시 이후 잔여 바우처 전량 소멸되므로 보강하더라도 결제 불가

(3) 서비스 이용 가능 시간

◆서비스 효과성 및 부정행위 방지를 위해 하루 2회 이하만 서비스 이용 또는 제공 가능

- 하루 2회 초과 서비스 이용 및 제공 불가 등 이에 따른 바우처 결제 금지 (소급결제 및 결제 오류에 따른 재결제는 별도로 인정)

◆서비스 대상자가 더 많은 서비스를 원할 경우는 서비스 대상자 전액부담으로 추가 구매 가능

- 추가구매는 서비스 대상자와 제공기관의 자율적 계약에 의해 성립

제공인력 결제 ID 도입에 따른 필수업무 처리절차 안내 - 지역사회서비스투자사업 제공기관용 -

단계	업무 내용
제공인력 정보등록	<ul style="list-style-type: none"> • 제공기관에 소속된 제공인력 정보를 시스템에 등록 <ul style="list-style-type: none"> * 시스템 화면 : 제공인력관리»제공인력관리»제공인력등록 * 제공인력 정보 등록 시 반드시 제공인력이 수행하는 모든 사업유형 정보를 등록해야만 정상 결제가 가능함에 유의
↓	
제공인력 결제ID확인	<ul style="list-style-type: none"> • 전자바우처시스템에서 제공인력 결제 ID를 확인하고 제공인력별로 안내 <ul style="list-style-type: none"> - 제공인력 정보입력 후 제공인력 현황조회 화면에서 확인이 가능 * 시스템 화면 : 제공인력관리»제공인력관리»제공인력현황조회 * “제공인력 현황조회” 화면에서 제공인력 ID 16자리와 제공인력 결제 ID 8자리 등 2종류의 ID가 조회되며 지역사회서비스투자사업의 결제를 위해서는 8자리의 제공인력 결제 ID를 활용
↓	
계약대상자 정보등록	<ul style="list-style-type: none"> • 제공기관에서 서비스를 이용하는 계약대상자 정보를 등록 <ul style="list-style-type: none"> - 대상자 정보 등록 후 서비스 대상자와 제공인력을 매칭 * 시스템 화면 : 대상자관리»서비스 대상자관리»대상자등록
↓	
단말기 신청	<ul style="list-style-type: none"> • 바우처 결제를 위해 전용 단말기를 신청 (필요시) <ul style="list-style-type: none"> * 시스템 화면 : 카드/단말기관리»단말기관리»단말기신청
↓	
단말기와 제공인력 매칭	<ul style="list-style-type: none"> • 전용 단말기 사용 제공인력과 단말기 정보를 매칭 <ul style="list-style-type: none"> * 시스템 화면 : 카드/단말기관리»단말기관리»단말기등록 • 스마트폰 정보 등록하고 제공인력과 매칭 <ul style="list-style-type: none"> * 시스템 화면 : 카드/단말기관리»단말기관리»스마트폰등록
↓	
바우처 결제	<ul style="list-style-type: none"> • 대상자 바우처 카드, 제공인력 결제ID, 단말기를 활용하여 바우처를 결제 <ul style="list-style-type: none"> * 결제승인내역조회 : 매출및정산»바우처거래내역조회»바우처승인/취소내역조회

* 화면별 상세 매뉴얼은 전자바우처시스템 공지사항 및 자료실 참조

5) 서비스 종료

(1) 종료상담

- ◆ 서비스가 완료되면 제공된 서비스에 대한 효과를 분석하고 초기 상담 시 사용했던 검사도구 등을 활용하여 변화정도를 측정하여 결과를 이용자 및 보호자에게 제공하도록 한다.

(2) 종료시기

- ◆ 개인별 서비스 지원기간 종료
- ◆ 서비스 제공 계약기간 만료자가 재계약을 원치 않는 경우
- ◆ 계약 해지사유가 있거나 서비스 이용자가 사망한 경우
- ◆ 타 지역으로 진출하는 경우

(3) 종료통지

- ◆ 제공기관이 계약을 해지 할 때에는 14일 전에 이용자에게 계약해지 통지한다.
- ◆ 이용자가 계약해지 할 때에는 7일전에 제공기관에 계약해지에 대해 통지한다.
- * [예시8 서비스 종료 안내문] 참조

(4) 종료절차

- ◆ 이용자 및 이용자의 부모 등 보호자에게 종료일자 및 종료사유를 통지한다.

(5) 이용자별 종결보고서

- ◆ 제공인력은 서비스 종결시점에 서비스 제공에 따른 사전·사후 변화정도와 종결평가서를 이용자 별로 작성하여 이용자 또는 보호자에게 서면으로 알리고, 이를 보관한다.
- * [예시9 서비스 종결 보고서] 참조

(6) 서비스 이용자격 상실

서비스 이용자격 상실(당해년도 사업 참여 불가)

- ‘사회서비스 이용 및 이용권관리에 관한 법률’ 제15조에 따른 이용자 준수사항을 위반한 경우
- * 이 경우 형사처벌 및 지원된 바우처 금액에 대한 환수처리가 병행 실시됨
- 본인부담금의 2개월 간 미납에 따라 제공기관이 시·군·구에 부당 이용자로 신고한 경우
- 시군구청장이 직권으로 본인부담금 미부담을 확인한 경우
- 2개월간 바우처 결제실적이 없는 경우(이용자 사전안내 동의서로 같음하여 직권 조치)
- 제공인력에 대한 폭력, 성폭력 등 부당한 행위를 한 사실이 확인된 경우

서비스 지원기간 중 자격상실 사유

- 서비스 이용자의 사망
- 서비스 이용자가 서비스 포기의사를 명시적으로 밝힌 경우
- 대상자 선정시 사실과 다른 자료를 제출하는 등 부정한 방법으로 대상자에게 선정됨이 밝혀진 경우
- 바우처 카드 매매·양도 등 부정사용 적발
- 제공기관의 바우처 부정결제에 협력한 경우
- 2개월 이상 연속으로 바우처 결제실적이 없는 경우
- 정당한 사유 없이 본인부담금을 2개월간 누적하여 본인부담금의 일부 또는 전부를 미납하였을 경우
- * [예시10 본인부담금 미납에 따른 중지 신청서] 참조
- 체납하여 제공기관으로부터 서비스 중지요청이 있는 경우
- 서비스 제공인력에 대한 폭력·성폭력 등 부당한 행위가 있는 경우

[예시8 서비스 종료 안내문]

결	제공자	담 당	기관장
재			

장애인 보조기기 렌탈 서비스 점검 사진

이 용 자	점검일자	점검·조치자	담당제공인력
1 차 정기점검 점검·조치 사진	※ 점검 및 조치 결과를 증빙할 수 있는 사진(개인정보보호 차원에서 이용자 얼굴 등이 나타나지 않게 촬영해도 무방함)		
2 차 정기점검 점검·조치 사진	점검일자	점검·조치자	담당제공인력

※ 본 양식은 제공기관의 사정에 따라 일부 변경하여 사용 할 수 있으나, 상기 기술된 내용은 반드시 포함되도록 할 것

[예시9 서비스 종결 보고서]

결	제공자	담 당	기관장
재			

서비스 종결 보고서

사 업 명		제공인력																							
이용자 성명		생년월일																							
등록일		종결일																							
종결사유	<input type="checkbox"/> 서비스 기간 종료 <input type="checkbox"/> 이용자의 서비스 거부 <input type="checkbox"/> 타 기관으로 의뢰 <input type="checkbox"/> 사 망 <input type="checkbox"/> 이사 등 개인사유 <input type="checkbox"/> 기타()																								
서비스 사전·사후 검사 결과																									
서비스 만족도	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 10%;"></td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>10</td> <td></td> </tr> </table>														1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																
결과 및 제언																									
비 고 (종합의견)																									

제공기관명

[예시10 본인부담금 미납에 따른 중지 신청서]

사회서비스 이용자 본인부담금 미납에 따른 중지 신청서	
사업명 (사업코드)	
제공기관명	
이용자명	
이용자 생년월일	
서비스 이용기간	
본인부담금 미납 기간	
중 단 요 청 사유	
<p>지역자율형 사회서비스 투자사업 안내에 따라 본인부담금 미납에 의한 서비스 이용 자격 정지를 요청 하오니 조치하여 주시기 바랍니다.</p>	
신청인	20 년 월 일 (서명 또는 인)

03 회계 관리

1) 회계관리 규정

- (1) 기관유형에 따른 회계관리 규정을 마련하고 있어야 한다.
 - ◆ 사회복지법인·시설 : 사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계 규칙
 - ◆ 영리법인/개인사업자 : 기관 내부 회계 규정
- (2) 공인회계사 위탁을 통해 관리되고 있는 경우에도 내부 회계규정을 마련하고 있어야 한다.
- (3) 기관운영규정에 포함된 '회계관리 규정'도 인정된다.

2) 사업 통장 관리

- (1) 정부지원금 및 본인부담금은 기관의 타 회계 및 타 보조금 사업과 별도 회계로 분리한다.
- (2) 지역사회서비스투자사업 내 세부사업도 사업별로 분리하여 관리하는 것을 원칙으로 하되, 금융정책적으로 통장 개설이 어려운 경우에는 사업별 통장만 구분하여 관리

3) 수입·지출 관리

- (1) 수입 : 정부지원금, 본인부담금, 이월금 등 모든 수입과 관련된 서류
 - * [예시11 수입결의서] 참조
- (2) 지출 : 인건비, 운영비, 홍보비 등 모든 지출과 관련된 서류
 - * [예시12 지출결의서] 참조
- (3) 현금출납부 등 장부를 기록하되, 제공기관의 별도 회계프로그램이 있으면 이에 활용 가능하다.
 - * [예시13 수입·지출 내역서] 참조
- (4) 제공기관은 서비스 제공과 예산의 집행과 관련된 일체의 서류를 3년간 보존한다.
 - ※ 등록 취소 제공기관은 관할 지자체에 관련 서류 일체를 반납하고, 지자체는 그 서류를 생성년도로부터 5년간 보존한다.

[예시11 수입결의서]

수입결의서

증빙서번호	2016년도	담당자	팀장	기관장
증 제 1 호	○○서비스 회계 아래와 같이 수입함			
관	아동비전형성서비스	발 의		2016. 2. 3.
항	본인부담금	현금출납부등기		2016. 2. 3.
목	본인부담금			
금이십만원정 (₩ 200,000)				
< 적 요 > * 홍길동 외 9명 20,000원 * 10명 = 200,000원 - 홍길동, ○○○, ○○○, ○○○, ○○○, ○○○, ○○○, ○○○, ○○○, ○○○ <p style="text-align: center;">- 위 내용은 예시임 -</p>				
비 고	계좌번호 : 123-456-78910 첨부 : 통장사본			

제공기관명

[예시12 지출결의서]

지출결의서

증빙서번호	2016년도	담당자	팀장	기관장
증 제 1 호	○○서비스 회계 아래와 같이 지출함			
관	아동비전형성서비스	발 의		2016. 2. 20.
항	인건비			
목	급여	현금출납부등기		2016. 2. 20.
금삼백이십만원정 (₩ 3,200,000)				
<p>< 적 요 ></p> <p>* 김영희 외 1명 김영희 1,800,000원 이수정 1,400,000원</p> <p style="text-align: center;">- 위 내용은 예시임 -</p>				
비 고	첨부 : 급여대장, 이체확인증, 통장사본, 내부결제			

제공기관명

01 전계부우회시스템 사용안내

02 서비스 관리

03 회계 관리

04 제공인력 관리

05 행정사항

06 의무사항

4) 본인부담금 관리

(1) 본인부담금 납부

◆본인부담금 납부 의무

- 본인부담금 납부와 상관없이 대상자로 결정되면 바우처가 생성되나, 본인부담금은 제공기관에 반드시 납부해야 한다.
- 본인부담금을 기관이 대납하거나 납부 받지 않고 결제할 시 부당거래로 간주한다.

◆본인부담금 납부시기

- 반드시 제공기관에 서비스 제공 월 까지 납부해야 한다.

◆본인부담금 납부방법

- 계좌입금을 원칙으로 하되 카드 및 현금 납부도 가능하다.(현금납부 시 영수증 관리 필요)
- * [예시14 본인부담금 영수증] 참조

◆본인부담금 납부대장

- 본인부담금 납부 세부내역을 작성하여 보관 및 관리한다.
- * [예시15 본인부담금 납부 세부내역] 참조

◆본인부담금 후원

- 후원자가 후원금 수혜자를 특정 제공기관 이용자로 한정하거나, 제공기관에 직접 후원금을 지원하는 행위는 불가하다.
- 이용자의 본인부담금을 후원할 경우, 후원자가 이용자에게 후원금을 직접 지원하여 이용자가 제공기관을 선택하여 직접 납부하도록 해야 한다.
- ※ 본인부담금 감면 혹은 면제의 수단으로 후원금을 이용할 수 없다.

(2) 본인부담금 환급

◆환급범위 : 이용 중단 후 또는 서비스 미제공분 발생시 1달 이내 환급한다.

- ◆(일반원칙) 회당 결제 대상 사업은 회당 단가를 적용하여 정산한 후 제공기관이 이용자에게 사용잔액을 환급한다.
- 단, 장애인동 보조기기 렌탈사업의 경우 별도의 규정에 따름(월별결제를 원칙으로 함)
- 동 기준에 명시되지 않는 환급절차는 관련 법령 및 공정거래위원회에서 발행한 '업종별 표준약관' 등을 준수한다.

구분	서비스제공총량	환급금액
제공기관 귀책 시	50% 초과 제공	본인부담금의 50%
	50% 이하 제공	본인부담금의 100%
이용자 귀책 시	50% 이하 이용	본인부담금의 50%
	50% 초과 이용	환급 없음

(3) 본인부담금 가격설정

- ◆ 사업별로 최소 10%(가격 10만원인 사업은 1만원) 이상의 본인부담금을 책정한다.
- ◆ 본인부담금(정부지원금) 차등화 확대
 - (대상) '12년 아동·청소년심리지원·아동비전형성지원 서비스에 시범 도입한 본인부담금 차등화를 아동 대상 서비스 전반으로 확대
 - (적용률) 소득수준에 따라 기준 가격 대비 10~40%로 차등화

【 본인부담률 】

기준 가격 대비 본인부담률			
기초수급자, 차상위, 기준 중위소득 50%이하 (1등급)	기준 중위소득 50%초과~120%이하 (2등급)	기준 중위소득 120%초과~140%이하 (3등급)	기준 중위소득 140%초과 (4등급)
10%	20%	30%	40%

[예시4 서비스 제공(이용)계약서]

본인부담금 영수증
(제공기관 보관)

거래번호 :
서비스명 :
이용자명 : (서명)

금 액 : 서비스 가격 원
 정부 지원금 원
 본인 부담금 원

위 본인부담금(원)을 2016년
 월 일 수령하였습니다.

수령인 : (서명)
 년 월 일

○○○○제공기관 대표 (인)

본인부담금 영수증
(이용자 보관)

거래번호 :
서비스명 :
이용자명 : (서명)

금 액 : 서비스 가격 원
 정부 지원금 원
 본인 부담금 원

위 본인부담금(원)을 2016년
 월 일 수령하였습니다.

수령인 : (서명)
 년 월 일

○○○○제공기관 대표 (인)

[예시15 본인부담금 납부 세부내역]

결	담 당	팀 장	기관장
재			

본인부담금 납부 세부내역 (월)

□ 사업명 :

연 번	이름	생년월일	등급	납부 날짜	납부액 (원)	비고 (특이사항)
		인원(명)	금액(원)	비고(특이사항)		
	수 급					
	일 반					
	합 계					

제공기관명

※ 본인부담금 환급 시 기관 내 서식에 맞춰 별도 작성(대전시 지침 p209 참조)

5) 바우처 생성 및 소멸

(1) 바우처 생성

- ◆ 시·군·구청장으로부터 서비스 대상자로 결정·통보 받은 후, 서비스 대상자가 실질적으로 서비스를 이용하고 결제할 수 있도록 바우처 카드에 정부지원금을 충전해 사용할 수 있도록 권한을 부여하는 것이다.

(2) 바우처 생성 시기

- ◆ 매월 말일 22시에 생성되며, 생성된 바우처는 익일부터 사용 가능하다.
 ※ 16년 6월 바우처는 16년 5월 31일 22:00에 생성되며 6월 1일 부터 결제가 가능하다.

(3) 생성된 바우처의 이월 및 소멸

- ◆ 바우처 이월
 - 생성된 바우처는 해당 월의 익일까지는 이월되어 결제가 가능하다.
- ◆ 바우처 소멸
 - 생성된 바우처는 해당 월의 익월 이후에는 소멸되어 바우처 결제 불가하다. 단, 자격종료 시에는 자격종료일이 속한 월의 말일 24:00 까지만 결제가 가능하다.

(4) 사업 연도전환에 따른 바우처 소멸

- ◆ 지역사회서비스투자사업 연도전환 시(매년 12월 31일) 모든 바우처 잔량이 소멸된다.
 ※ (예시) 자격유효기간이 16년 5월~17년 4월인 이용자의 경우 16년 5월~12월 사이에 생성된 바우처는 16년 12월 31일 24시에 소멸되어 바우처 잔량이 이월되지 않으며, 17년 1월부터 사용 가능한 바우처가 다시 생성된다.
- ◆ 단, 매월 바우처가 생성되지 않고, 2개월, 3개월, 6개월 주기로 바우처가 생성되는 사업은 미사용 바우처가 이월된다.(소멸 후 17년도 예산으로 미사용 바우처가 재생성)

01/ 제공인력 관리

1) 제공인력 노무

(1) 제공인력 계약

- ◆ 서비스 제공인력에 대한 근로시간, 급여 등에 대한 근로계약을 체결한다.
- ◆ 제공인력 인건비 지급 및 노무관리는 관련 법령의 기준에 따라 최저임금 보장, 4대 사회보험 가입, 퇴직적립금 등 준법을 준수할 의무가 있다.

(2) 4대 사회보험

- ◆ 제공기관장은 소속 제공인력에 대해 4대 사회보험 관련 법령 기준에 따라 4대 사회보험을 가입하고 관리하며 이를 시스템에 입력해야 한다.
 - 1개월간의 소정근로시간이 60시간 이상인 제공인력은 국민연금, 건강보험, 고용보험 당연가입 대상자에 해당하므로 반드시 가입
 - 당연가입 대상자가 아닌 제공인력의 경우에도 보호를 위해 가급적 4대 사회보험 또는 상해보험 등을 가입

4대 사회보험 개요		
산업재해 보상보험	고용형태를 불문하고 1인 이상의 제공인력을 고용하는 제공기관은 모두 가입	사업장 단위로 가입하므로 제공기관장이 보험료 납부 의무 발생
	기관소속 제공인력의 월평균 임금 전체에 업종별로 보험료를 적용한 금액 (보험료율 : 보건 및 사회복지사업의 '12년도 산재보험료율 0.7%, 다만 20인 이상 사업장의 경우 재해발생 정도에 따라 가감이 있을 수 있음)	
국민연금	국민연금은 사회서비스 제공기관에 고용된 사람 중 18세 이상 60세 미만의 제공인력에 대해서 적용	
	국민연금보험료는 제공인력 월평균 임금의 9%로 제공인력과 제공기관장이 각각 4.5%씩 부담	
건강보험	건강보험료는 제공인력 월평균 임금의 5.8%로 제공인력과 제공기관장이 각각 2.9%씩 부담	
고용보험	고용보험료는 실업급여의 경우 제공인력과 제공기관장이 제공인력 월평균 임금의 0.55%씩 각각 부담	

【 4대 사회보험 적용 제외기준 】

국민연금	건강보험	고용보험	산재보험
<ul style="list-style-type: none"> • 타 공적연금가입자 • 노령연금수급권을 취득한 자 중 60세 미만의 특수직종근로자 • 조기노령연금수급권을 취득하고 그 지급이 정지되지 아니한 자 • 퇴직연금 등 수급권자 • 국민기초생활보장법에 의한 수급자 • 일용근로자 또는 1개월 이내의 신고기한부로 사용되는 근로자 (1개월 이상 계속 사용되는 경우 제외) <p>※다만 일용근로자(고용기간 보장없이 1일 단위로 고용되어 당일로 계약종료되는 자 및 시간제 근로자인 경우 근로계약 여부 또는 근로계약 내용과 관계없이 고용기간이 1개월 이상이고, 근로시간이 월 60시간 또는 주당 평균 15시간 이상인 경우 가입대상</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 기초생활 수급자 등 의료급여법에 따라 의료급여를 받는 자 • 독립유공자 예우에 관한 법률, 국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 법률에 의하여 의료보호를 받는 자 • 1개월 미만의 기간 동안 고용되는 일용근로자 • 비상근 근로자 또는 1개월간의 소정근로시간이 60시간 미만인 단시간 근로자 (교직원·공무원 포함) • 소재지가 일정하지 아니한 사업장의 근로자 및 사용자 • 근로자가 없거나 비상근근로자 또는 1개월간의 소정근로시간이 60시간 미만인 단시간 근로자만을 고용하는 사업장의 사업주 	<ul style="list-style-type: none"> • 65세이상인 자 (다만 고용 안정, 직업능력 개발사업은 적용) • 1개월간 소정근로시간이 60시간 미만인 근로자 (1주간 15시간 미만인 자 포함) <p>※다만 생업을 목적으로 근로를 제공하는 자 중 3개월 이상 계속하여 근로를 제공하는 자, 1개월 미만 동안 고용되는 일용근로자는 적용대상</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 「공무원연금법」· 「군인연금법」, 「어선원 및 어선재해보상보험법」 또는 「사립학교교직원연금법」에 의하여 재해보상이 행하여지는 자

※ 국민연금법 시행령 제 2조, 국민건강보험법 시행령 제 9조, 고용보험법 시행령 제 3조, 산업재해보상보험법 제 6조

(3) 제공인력 관련 구비 서류

① 제공인력 관리대장

◆ 근로계약 체결

- 제공기관은 제공인력을 채용 시 반드시 근로계약체결을 한다. * [예시16 근로계약서] 참조
- 계약서는 2부 작성하여 제공인력과 기관 간에 각 1부씩 보관한다.

◆ 근로계약서 필수 명시 항목

- 근로계약기간, 근로시간 휴게에 관한 사항
- 임금의 구성항목, 계산방법 및 지불방법에 관한 사항
- 휴일·휴가, 취업의 장소와 종사하여야 할 업무에 관한 사항

◆ 법으로 금지되는 근로계약

- 근로계약 불이행에 대한 위약금 또는 손해배상액을 예정하는 계약
- 전차금 및 기타 근로를 조건으로 전대채권과 임금을 상계하는 계약
* 전차금이란 제공인력이 근로계약 체결 시 임금에서 변제할 것을 조건으로 제공기관장으로부터 차용한 금전을 말함
- 근로계약에 부수하여 강제저축 및 저축금 관리를 규정하는 계약

◆ 근로계약서, 이력서, 졸업증명서, 자격증 사본 등 제공인력 현황을 1장으로 작성하여 구비 및 관리한다.

* [예시17 제공인력 현황] 참조

② 제공인력 급여대장

◆ 제공인력의 4대보험 내용이 포함된 급여 지급 내역서를 작성하여 구비 및 관리한다.

* [예시18 급여대장] 참조

③ 4대 보험 납부대장

◆ 4대 보험 가입과 납부여부를 확인할 수 있는 서류를 구비 및 관리한다.

* [예시19 4대 보험 납부대장] 참조

④ 제공인력 근무상황부

◆ 시간제, 파견직의 경우 급여지급의 증빙자료가 되는 근무상황부(출석부)를 관리한다.

⑤ 개인정보제공동의서

◆ 서비스 제공기관은 상담·조사 과정에서 얻은 정보 및 자료를 대상자 선정, 서비스 제공, 관련 정책분석 등의 목적 외에 다른 용도로 사용하거나 다른 사람 또는 기관에 제공할 수 없다.

(제공인력으로부터 징수하여 제공자 보관). * [예시20 개인정보 수집 및 이용 동의서] 참조

개인정보 제공 동의서

* 정부 재정지원 일자리의 효율적 관리 및 일자리 참여자 중복수혜 방지를 위해 노동부 일모아 시스템과 전자바우처시스템을 연계하고자 개인정보제공 동의서가 필요

* 제공인력의 4대 사회보험 가입 확인을 위해 전자바우처 시스템 상 제공인력 정보를 사회보험 관리 주체(국민연금공단, 국민건강보험공단, 근로복지공단 등)에 제공할 수 있도록 개인정보제공 동의서가 필요

⑥ 개인정보보호

- ◆ 관할 시·군·구청장 및 서비스 제공 기관 등은 업무와 관련하여 얻은 이용자의 정보를 목적이외의 다른 용도로 사용하거나, 다른 사람 또는 기관에 제공할 수 없다.
 - 보호 이용자의 복지요구를 조사하거나 제공 받은 정보를 다른 사람에게 유출하거나 누설한 자는 3년이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금(사회복지사업법 제53조의2) 및 위반 시 3년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금(공공기관의개인정보에관한법률 제23조 2항)이외에 지정 취소 등 조치 가능
 - 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 제33조(비밀누설 금지)에 업무수행 중 알게 된 비밀에 대하여 누설 금지토록 규정, 위반 시 같은 법 제37조(벌칙)에 의거 2년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처함
 - 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 제10조(신청에 따른 조사) 제6항
 - * [예시21 개인정보보호 서약서] 참조

개인정보 보호 위반사례 예시

- * 서비스 이용자 및 보호자의 이름, 연락처 등을 공공 게시판에 게재하는 행위
- * 서비스 이용자 및 보호자의 이름, 연락처 등을 서비스 제공기관에 문서, 파일 등의 형태로 제공하는 행위

개인정보 보호 위반사례 예시

- * 타 법령이나 사업지침 등에서 근무시간 내 전임 또는 개별사업운영 의무가 부여된 경우 해당 시간 내 지역사회서비스 제공인력으로 활동 불가
- * 제공인력이 이용자와 다음의 관계에 있는 경우 서비스 직접 제공 불가
 - 배우자, 직계존속 및 형제·자매, 직계 혈족의 배우자, 동거인
 - ※ 확인 시 관련 비용 환수 조치
- * 제공기관장과 관리책임자는 제공인력 업무수행은 가능하나, 제공인력 배치기준 산정 시 포함 불가
 - ※ 복지부 고시에 따른 별도 인력 배치기준이 적용되는 사업은 인력 배치기준 산정 시 포함 가능
- * 지역사회서비스투자사업에 속한 제공인력은 타 사업과 구분하여 관리

개인정보 보호 위반사례 예시

- * 제공기관은 사회서비스 제공인력에 대해 전자바우처시스템에 반드시 등록(제공인력의 인적정보, 자격증 정보, 교육정보, 서비스 정보 등)하고, 제공인력의 변동사항(계약, 계약해지 등)이 발생한 경우 그 변경사항을 전자바우처시스템에 등록

[예시16 근로계약서]

※본 근로계약서 양식은 근로기준 관련 법령 상 근로계약서 명시사항을 돌봄 서비스 제공인력 적용(안)으로 재구성한 양식임
 ※근로계약 체결 시 이를 참고하여 작성하되 기관별 특성 및 상황에 따라 변형해서 활용 가능

근로계약서 양식

_____ 기관(이하 ‘갑’ 이라 함)과 _____ (이하 ‘을’ 이라 함)는 다음과 같이 근로 계약을 체결하고 상호 성실히 이행할 것을 약정한다.	
1. 근로계약 기간	“을”의 근로개시일은 20 년 월 일부터 ~ 20 년 월 일 까지로 한다.
2. 근무장소	“을”의 근무장소는 (예: 서비스 이용자가 거주하고 있는 곳)로 하되, 업무상 필요한 경우 “갑”은 “을”의 근무 장소를 변경할 수 있다.
3. 담당업무	“을”의 담당 업무는 ()로 한다.
4. 근로시간 및 휴게시간	① “을”의 근로시간은 근무장소에서 담당업무를 하는 시간으로 한다. ② “갑”과 “을”의 합의로 1주 12시간을 한도로 근로시간을 연장할 수 있다. - 단, 제공기관장과 제공인력 대표 사이에 별도 서면 합의가 있는 경우 주 12 시간 초과하여 근로시간을 연장할 수 있다. ③ 휴게시간은 근로시간이 1일 4시간인 경우 30분 이상, 8시간인 경우에는 1시간 이상으로 하되, 업무의 특성 등을 고려하여 분할해서 부여할 수 있다
5. 근무일/ 휴일·휴가	① “을”의 근무일은 (예 : 월~금 또는 월, 수, 금) 으로 주___일 근로하고 주휴일은 매주 ___요일로 한다. ② “을”이 근로기준법에서 정한 요건을 갖춘 경우 연차유급휴가를 사용할 수 있다. ※ “을”이 1주 소정근로시간이 15시간 미만인 경우는 주휴일 및 연차유급휴가 조항이 적용되지 않음
6. 임금	① “을”의 임금은 ○ 기본(시간, 일, 월)급 _____ 원 - 수당 포함여부 (○, X) - 포함 시 해당 수당내역 (예 : 교통비, 식비 등) _____ 원, _____ 원 _____ 원, _____ 원으로 하고

	<p>○ 기타급여</p> <p>- 상여금 : 있음() _____ 원, 없음()</p> <p>- 그 외 수당 _____ (기본급에 미 포함된 별도 지급되는 제 수당 일체)</p> <p>② “을”의 임금지급일은 매월 _____ 일로 하되 소득세 및 사회보험료 등 각종 제세공과금을 공제한 후, “을”이 요구하는 은행계좌로 입금한다.</p> <p>※ 당사자 간 합의된 임금지급일이 휴일인 경우에는 전일지급</p>
7. 고충처리	<p>① “을”은 서비스 이용자 본인 또는 가족으로부터 부당한 행위(제3조의 담당업무와 관련 없는 잡일부탁, 성적 괴롭힘 등)를 당한 경우에는 즉시 “갑”에게 그 사실을 통지하여야 하며, “갑”은 “을”의 고충해결을 위해 노력해야 한다.</p> <p>② “갑”은 “을”의 고충을 처리하면서 “을”에게 불합리한 처우를 하지 아니한다. 단, “을”에게 귀책사유가 있는 경우는 제외한다.</p>
8. 보험	<p>① “갑”은 “을”에 대한 4대 사회보험 가입을 관련 법령 기준에 따라 처리하고, 사용자로서의 의무를 부담한다.</p> <p>② “을”이 4대 사회보험 대상자가 아닌 경우 “갑”은 상해 보험 등 별도 보상대책을 마련한다.</p>
9. 퇴직금	<p>○ “을”이 1년 이상 계속 근무를 하는 경우 “갑”은 근로자퇴직급여보장법에 따른 퇴직금 또는 퇴직연금을 마련하고 “을”이 퇴직하는 경우 해당 금액을 지급해야 한다.</p> <p>※ “을”이 1주 소정근로시간이 평균 15시간 미만인 경우는 적용되지 않음</p>
10. 기타	<p>○ 이 계약에 정함이 없는 사항은 근로기준법에 따른다.</p>

20 년 월 일

갑

사업장명 :

대 표 자 :

소 재 지 :

(인)

을

성 명 :

주민등록번호 :

주 소 :

(인)

※ 근로시간이 정해져 있지 않은 경우 임금, 휴일 및 휴가 등에 관한 항목은 당사자 간 계약에 의해 탄력적으로 적용할 수 있습니다.

[예시17 제공인력 현황]

___월 제공인력 현황

제공기관명 : ○○사회서비스센터

연번	이름	생년월일	직종명	전공학과	자격증보유현황	근로 계약일	근로 만료일	고용형태			담당 서비스명	담당 이용자수	비고
								정규직	비정규직	시간제/일용직			
1	(예시)김우리	1978.4.11	대중	사회복지과	사회복지사1급	2014.11	2014.12.31	○			○○○ 서비스	10명	
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													

※ 채용형태는 비정규직, 정규직 또는 시간제, 일용직인지 확인하기 위함
 ※ 제공인력 채용 추가월 기준으로 현행표를 작성

2) 제공인력 교육

(1) 교육계획 수립

- ◆ 제공기관의 장은 사회서비스 품질향상을 위해 기관의 장, 관리책임자를 포함한 제공인력에 대해 일정 수준 이상의 교육계획을 수립·시행하여야 함 * [예시22 제공인력 교육 연간 계획서] 참조
- ◆ **신규 제공인력** : 신규 제공기관의 장 또는 관리책임자, 제공인력은 제공기관을 등록하거나 또는 제공인력으로 등록한 날로부터 6개월 이내에 기본소양교육과 직무교육을 총 12시간 이수하여야 함
- ◆ **보수교육(기존 제공인력)** : 지역사회서비스를 제공하는 모든 제공기관의 장 또는 관리책임자, 제공인력은 등록이 되어있는 사업연도(16년도) 내에 직무교육을 8시간 이수하여야 함
 - ※ 해당 사업연도에 보수교육을 이수하지 않은 제공기관의 장 및 관리책임자, 제공인력은 차년도에 지역사회서비스를 제공할 수 없는 방안 검토

【 지역사회서비스 기본소양교육 】

구 분	제공기관장, 관리책임자, 서비스 제공인력
시 간	4시간
내 용	- 지역사회서비스투자사업 개요 및 운영 방향 - 바우처 운영 시스템 기본 교육 - 개인정보보호 및 부정결제 예방 - 사회복지 또는 사회서비스 정책의 이해 및 품질관리 등

【 지역사회서비스 직무교육 】

구 분	제공기관장, 관리책임자	서비스 제공인력
시 간	8시간	8시간
내 용	- 고객관리 및 마케팅 교육 - 회계, 노무 관련 교육 - 개인정보보호 및 부정결제 예방	- 서비스 관련 전문 교육 (아동, 청소년, 노인 서비스 관련) - 사회복지 상담 기초 - 제공인력 의무와 책임 등 제공기관 운영계획에 직무교육 실시 - 개인정보보호 및 부정결제 예방

◆ 인정되는 교육과정

- 보건복지부, 시·도 또는 시·군·구, 지역사회서비스지원단에서 실시하는 교육과정
- 한국보건복지인력개발원 또는 사회보장정보원에서 실시하는 사회서비스 교육과정
- 지역사회서비스지원단의 제공기관 컨설팅을 받은 기관은 제공기관의 장 또는 관리책임자 기본소양교육으로 4시간을 인정
- ※ 단, 시각장애인 안마서비스 제공자는 지역사회서비스의 별도 보수교육을 이수 불필요

(2) 제공인력 교육대장

- ◆ 교육자 명단, 교육일정, 내용, 자료, 교육 출석부(서명), 교육사진 등 구비하여 관리한다.
- * [예시23 제공인력 교육일지] 참조

[예시22 제공인력 교육 연간 계획서]

결	담 당	팀 장	기관장
재			

제공인력 교육 연간 계획서

연번	날짜	교육명	장소	시간	교육형태	비고
					(내부/외부)	

제공기관명

※ 연간 교육 계획은 내용에 따라 1장 이상이 될 수 있습니다.

[예시23 제공인력 교육일지]

결	담 당	팀 장	기관장
재			

제공인력 교육일지(월 차)

교육일시	년 월 일 (: ~ : / 총 시간)		
교육장소		강 사	
교육주제			
교육내용			
교육자료	※ 교육자료는 일지 뒤에 별도 첨부 바람.		
교육참가자 (총 명)	...외 ..명		
	홍길동, 김철수... ※ 교육참가자들은 반드시 자필로 서명		
교육사진			

제공기관명

05 행정사항

1) 민원관리

(1) 민원처리대장

- ◆ 내부적인 민원 관리 기준을 정하고 이를 적절히 운영하고, 이를 이용자에게 공지한다.
- ◆ 이용자 및 고객 등 제기된 민원은 지체 없이 접수 및 처리한다.
- ◆ 민원처리대장을 구비하여 관리한다. * [예시24 민원처리대장] 참조

(2) 전자바우처 부정사용 신고센터(전자바우처 클린센터 운영)

- ◆ 서비스 대상자, 제공인력, 제공기관 및 국민을 대상으로 바우처 부정사용 근절을 위해 바우처 부정사용에 대한 신고를 접수하고, 신고내용의 사실 여부를 확인
- ◆ 바우처 부정사용에 대한 전자바우처 클린센터 홈페이지(www.vclean.or.kr) 및 신고상담전화(02-6360-6799) 운영(사회보장정보원)
- ◆ 부정사용 신고 처리절차
 - 신고서 제출(클린센터 홈페이지 및 전화) → 신고접수·예비조사(사회보장정보원) → 사실확인(현장점검 등) → 부정사용액 환수 및 행정처분(지자체)
- ◆ 사회보장정보원은 제공인력(제공기관) 및 서비스 대상자를 대상으로 부정사용 방지 등을 위한 모니터링을 실시할 수 있다.

[예시24 민원처리대장]

민원처리대장

연 번	민원인		연락처	민원내용	접수 일자	민원처리결과		결재	
	성명	주소				처리내용	처리 일자	담당	기관장

제공기관명

2) 지도점검 및 행정조치 사항

(1) 점검 방향

점검 개요

1 점검 방향

검사(현장점검)

- 시·군·구
 - 등록기관에 대한 1차적 관리주체는 기관 등록증을 발급한 시장·군수·구청장이 됨
 - 매년 등록된 제공기관의 70%에 대한 점검 계획 수립 및 현장점검 실시
- 사회서비스현장 수시 모니터링 실시
 - 현장 모니터링을 통하여 사회서비스현장 실태파악
 - 시에 결과를 보고하고 지적·처분·사항에 대해 향후 재점검하여 시정 여부 확인
- 보건복지부 점검
 - 연 2회 정기점검 및 사업별로 수시 점검 실시
 - 현장 점검 결과 지적·처분·사항에 대해서는 향후 재점검하여 시정 여부 확인

【수시 점검대상 기관】

1. 월별 실적 보고를 하지 않거나 실적이 저조한 기관
2. 자체 및 복지부(사회보장정보원) 모니터링 결과 이상결제 건수가 많은 기관
3. 기타 복지부 및 지방자치단체에서 사업관리를 위해 점검이 필요하다고 인정하는 기관

2 부정행위에 대한 모니터링 및 처벌강화

이상결제에 대한 모니터링 강화

- 매월 모니터링 결과 통보 후 현장점검 실시

부정행위 유형별 제재조치 강화

부정행위 유형		제재조치
부정결제	허위결제 초과결제 카드소지	부당이득 환수 행정처분(경고, 영업정지, 등록취소) 형벌(3년이하 징역 또는 2천만원 이하 벌금)
서비스 내용 및 절차 위반	내용임의 변경 집단규모 위반	행정처분(경고, 영업정지, 등록취소) 위반이 확인된 경우 관련 사업예산 축소 및 폐지
유통질서 문란행위	본인부담금 대납 물품제공	행정처분(경고, 영업정지, 등록취소) 해당기관 지원단가 인하

(2) 행정서류 점검항목

구 분		주요내용	구비서류	서식 번호	쪽수	
재정 관리	재정 관리	본인부담금 납부 현황	<ul style="list-style-type: none"> 본인부담금 영수증 본인부담금 납부 세부내역 			
		회계의 별도처리	<ul style="list-style-type: none"> 바우처 통장 현금출납부 등 회계서류 수입 / 지출 결의서 			
제공 인력 관리	근로 계약	제공인력 채용	<ul style="list-style-type: none"> 근로계약서 · 이력서 · 자격증 사본 개인정보보호 보호 서약서 제공인력 현황 			
		급여지급 내역	<ul style="list-style-type: none"> 급여대장 			
	복리 후생	4대보험 / 배상보험 가입	<ul style="list-style-type: none"> 4대보험 납부대장 가입증서 및 납부증명서 			
	교육	제공인력 교육 (연간 교육내용 확인)	<ul style="list-style-type: none"> 제공인력 교육 연간 계획서 제공인력 교육일지 및 교육자료 			
		인력 관리	제공인력자격기준 (지침 및 고시기준)	<ul style="list-style-type: none"> 지침 및 고시기준 		
			신규일자리 창출	<ul style="list-style-type: none"> 인사관리카드 		
인사서류 보관 (별도 보관여부)						
서비스 관리	서비스 제공계약	서비스 이용 계약	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 연간 제공계획서 · 계약서 개인정보 제공 및 활용에 관한 승낙서 			
	서비스 제공	초기상담 및 욕구사정	<ul style="list-style-type: none"> 초기상담지(이용자 욕구 파악 여부) 			
		서비스 제공 실적	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 월간 계획 제공기록지 			
		서비스관리	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 현장 점검표 			
		사업 성과측정 (검사도구 등 활용)	<ul style="list-style-type: none"> 성과측정 계획서 만족도 조사 등 측정도구 성과측정 결과보고서 			
이용자 파일관리	개인파일 관리	<ul style="list-style-type: none"> 이용자별 파일보관 서비스 계약대장 				
이용자 관리	정보 제공	정보제공 및 공개	<ul style="list-style-type: none"> 안내문 등의 홍보물 정보 공개(홈페이지, 서면 등) - 제공인력현황, 시설장비, 이용인원, 시간 등 			
	모니터링	자체 모니터링 실시	<ul style="list-style-type: none"> 모니터링 설문지 모니터링 결과보고서 			
기타	기관 운영	제공기관 운영 관리	<ul style="list-style-type: none"> 관리 운영 계획서 등 민원처리대장 제공기관 관리카드 			
	참여도	지원단 사업 참여도	<ul style="list-style-type: none"> 지원단 사업 참여 대장 			

(3) 유형별 위법사례

위 법 사 례

1 결제

- (이용자와 담합)서비스 제공 없이 사회서비스 이용권 결제
- 제공인력이 실제 제공한 서비스의 대가 이상으로 사회서비스 이용권 결제
- 제공인력이 이용자에게 동 시간대에 복수의 서비스를 제공하고 이용권 결제
- 제공인력이 서비스 제공 없이 사회서비스 이용권 결제
- 제공인력이 이용자의 카드를 소지하고, 서비스 제공 없이 사회서비스 이용권 결제(심야시간)
- 입원중인 이용자를 대상으로 서비스 제공 없이 사회서비스 이용권 결제
- 하루 2회 초과 서비스 이용 및 제공에 따른 바우처 결제
- 서비스 이용자가 가족, 친구에게 서비스 이용권을 양도하여 타인으로 하여금 사회서비스 이용 후 결제
- 제공기관 또는 제공인력이 영리를 목적으로 본인부담금 일부 또는 전부를 대납한 경우
- 지침에 명시한 본인부담금 기준액 미징수 또는 일부 금액만 징수한 경우

2 서비스

- 자체 기관 프로그램과 바우처 프로그램을 중복하여 실시하는 경우
- 이용자에게 동일한 날짜·동 시간대에 2개의 서비스를 제공한 경우
- 기본서비스 제공시간, 횟수, 내용 미 준수 및 지침에 어긋난 서비스를 제공한 경우
- 집단규모 및 제공인력 배치기준을 미 준수하고 서비스를 제공한 경우
- 자격기준에 해당되지 않는 제공인력을 고용하고 서비스를 제공한 경우

3 제공인력

- 제공인력이 서비스를 제공받는 이용자에게 폭행, 상해, 성적 수치심을 주는 성희롱 또는 성폭행에 해당하는 행위를 한 경우
- 서비스 제공자 및 제공했었던 자 등이 업무수행 중 알게 된 비밀을 누설한 경우

4 기관운영

- 이용자를 유치하기 위해 금전, 물품, 향응, 노무 그 밖의 이익 제공 또는 제공을 약속한 경우
- 정당한 사유 없이 서비스 제공을 거부한 경우
- 정당한 사유 없이 등록 후 1년 이내 영업을 개시하지 않거나 1년 이상 휴업한 경우
- 등록기준에 맞지 않거나 거짓 등 그 밖의 부정한 방법으로 등록을 한 경우
- 제공인력과의 근로계약을 미체결(미갱신) 한 경우
- 제공인력 4대 보험 및 산재보험에 미가입 한 경우
- 전자바우처 절감수수료를 제공인력 처우개선에 미적용 한 경우
- 자격기준에 해당되지 않는 제공인력을 고용하고 서비스를 제공한 경우

(4) 행정조치 사항

① 부당이득 징수

◆ 징수요건(법 제21조)

- 제공자가 거짓 등 부당한 방법으로 서비스 제공비용을 지급받은 경우

◆ 징수 주체 및 절차(시행령 제4조)

- (징수 대상) 거짓 등 부당한 방법으로 비용을 지급받은 제공자
- 이용자가 거짓 보고 또는 증명 등을 한 경우 시장·군수·구청장은 이용자에게 제공자와 연대하여 징수금 납부 조치 가능
- (징수 범위) 그 비용에 상당하는 금액의 전부 또는 일부

② 경고, 영업정지 및 취소처분

◆ 처분요건(법 제23조 제1항)

- 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 등록을 한 경우
- 정당한 사유 없이 등록한 후 1년 이내에 영업을 시작하지 않거나, 1년 이상 휴업을 한 경우
- 제16조 제2항에 따른 등록기준에 맞지 아니하게 된 경우
- 제17조 결격사유 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
- 제19조에 따른 제공자 준수사항을 위반한 경우
- 소속 종사자가 사회서비스 이용자에 대하여 폭행, 상해, 성적 수치심을 주는 성희롱 또는 성폭력에 해당하는 행위를 한 경우
- 영업정지 기간에 영업을 한 경우

◆ 처분범위

- 경고, 영업정지 및 등록취소(영업정지 시 최대 6개월 범위 내에서 그 기간을 정하여 처분 가능)

◆ 행정처분 기준(시행규칙 별표2)

위반행위	행정처분 기준 (최근 2년간 동 행정처분 횟수)			
	1차	2차	3차	4차 이상
<ul style="list-style-type: none"> • 정당한 사유 없이 서비스 제공 거부 • 제공자에게 부과되는 비용을 이용자에게 부담 거짓 정보 공개 • 영리를 목적으로 이용자 부담 비용 감면 • 이용자 유치를 위해 금전, 물품, 향응, 노무, 그 밖의 이익제공또는 제공 약속 • 소속 종사자가 서비스를 제공받는 이용자에게 폭행, 상해, 성적 수치심을 주는 성희롱 또는 성폭력에 해당하는 행위를 한 경우 • 등록기준에 맞지 아니하게 된 경우 	경고	영업 정지 1개월	영업 정지 3개월	등록 취소
<ul style="list-style-type: none"> • 거짓이나 부정한 방법으로 제공비용 청구 - 서비스를 제공하지 않고 서비스 제공 비용 청구 - 거짓 등 부정한 방법이나 고의로 실제 제공한 서비스 대가 이상으로 서비스 제공 비용 청구 	부당청구액비율* 2% 미만	경고	영업 정지 3개월	등록 취소
	2% 이상 3% 미만	영업정지 10일		
	3% 이상 4% 미만	영업정지 20일		
	4% 이상 5% 미만	영업정지 30일		
<ul style="list-style-type: none"> • 거짓 등 부정한 방법으로 등록을 한 경우 • 정당한 사유 없이 등록 후 1년 이내 영업 개시하지 않거나 1년 이상 휴업한 경우 • 영업정지 기간에 영업을 한 경우 	등록 취소			

③ 과징금

◆ 처분요건(법 제25조)

- 제23조에 따라 영업정지를 명하여야 할 경우로서 영업정지가 이용자 등에게 심한 불편을 주거나 공익을 해칠 우려가 있는 경우
 - ※ 영업정지를 갈음하여 과징금을 부과할지의 여부는 행정청의 재량 사항이며, 제공기관의 요청에 따라 결정되는 사항은 아님에 유의

◆ 처분범위

- 영업정지처분을 갈음하여 최대 1천만 원 이하의 과징금 부과 가능

◆ 과징금 산정기준(시행령 별표1)

등급	연간 총수입금액 (단위: 백만원)	영업정지 1일당 과징금 (단위 : 원)
1	10미만	30,000
2	10 이상 ~ 30 미만	35,000
3	30 이상 ~ 50 미만	42,000
4	50 이상 ~ 70 미만	50,000
5	70 이상 ~ 100 미만	60,000
6	100 이상 ~ 200 미만	72,000
7	200 이상 ~ 300 미만	85,000
8	300 이상 ~ 400 미만	100,000
9	400 이상 ~ 500 미만	115,000
10	500 이상 ~ 600 미만	130,000
11	600 이상 ~ 700 미만	145,000
12	700 이상 ~ 800 미만	160,000
13	800 이상 ~ 900 미만	175,000
14	900 이상 ~ 100 미만	190,000
15	1,000 이상	200,000

④ 과태료

◆ 부과요건(법 제40조)

- 제18조를 위반하고 휴업·폐업 신고를 하지 아니한 경우
- 정당한 사유 없이 제32조에 따른 출입·검사를 거부·방해 또는 기피, 질문에 대하여 진술을 거부하거나 거짓으로 진술, 자료제출을 하지 않거나 거짓 보고 또는 거짓 자료를 제출한 경우

◆ 위반행위에 따른 과태료 기준

위반행위	과태료 금액(단위 : 만원)		
	1차 위반	2차 위반	3차 이상 위반
• 법 제18조를 위반하여 휴업·폐업 신고를 하지 않은 경우	50	100	200
• 정당한 사유 없이 법 제32조에 따른 출입·검사를 거부·방해 또는 기피한 경우, 질문에 대하여 진술을 거부하거나 거짓으로 진술한 경우, 자료제출을 하지 않거나 거짓 보고 또는 거짓 자료를 제출한 경우	100	200	300

⑤ 벌칙

◆ 부과 요건 및 세부기준(법 제35조 ~ 제38조)

요 건	벌칙 내용
• 거짓 또는 그 밖의 부정한 방법으로 알아낸 이용권 정보를 보유하거나 이를 사용하여 이용권을 사용한 자	5년 이하의 징역 또는 3천만 원 이하의 벌금
• 법 제10조제6항을 위반하여 정보 또는 자료를 사용하거나 제공한 자(시·군·구 공무원 또는 공무원이었던 자 관련 규정)	3년 이하의 징역 또는 2천만 원 이하의 벌금
• 제공자 등록을 하지 아니하거나 법 제19조 제6항을 위반하여 서비스를 제공한 자	
• 사회서비스를 제공하지 아니하고 제공비용을 청구하거나, 거짓 등 부정한 방법 또는 고의로 실제 제공한 사회서비스 대가 이상으로 제공비용을 청구하는 행위 및 이를 중개·알선한 자	
• 제공자나 제공자이었던 자, 제공자의 종사자이거나 종사자이었던 자 등이 비밀을 누설한 경우	2년 이하의 징역 또는 1천만 원 이하의 벌금
• 거짓 또는 그 밖의 부정한 방법으로 사회서비스 이용권을 발급받거나 다른 사람으로 하여금 사회서비스 이용권을 발급받게 한 자	1년 이하의 징역 또는 5백만 원 이하의 벌금
• 정당한 권한이 없는 자에게 사회서비스 이용권을 판매·대여하거나 그 권리를 이전한 자	
• 사회서비스 이용권에 기재된 사회서비스를 대신하여 대가성 있는 금전 등 금품을 받은 자	

06 의무사항

1) 제공기관 준수사항

(1) 정보공개

- ◆ 제공자는 시행규칙 제13조 제1항에서 정한 사항에 대하여 ‘사회서비스 전자바우처 홈페이지 (<http://www.socialservice.or.kr>)에 게시하여 이용자에게 공개한다.
 - 제공하는 서비스 종류와 내용, 제공인력 현황(성별, 연령 및 경력 포함), 시설 및 장비 현황, 연도별 서비스 이용 인원, 서비스 이용 가능 시간
- ◆ 공개 내용이 변경되거나 사실과 다른 경우 지체 없이 수정한다.

(2) 서비스 제공 관련

- ◆ 이용자에게 제공하기로 한 사회서비스를 정당한 사유 없이 거부할 수 없다.
 - ◆ 서비스 제공인력 현황(연령, 성별, 경력 포함), 시설장비 보유현황, 연도별 서비스 이용인원, 서비스 이용가능 시간대, 기타 복지부장관이 필요하다고 인정하는 사항 등을 이용자에게 공개한다.
 - ◆ 사회서비스 전자이용권 결제 시 발생하는 비용을 이용자에게 부담할 수 없다.
 - ◆ 사회서비스 이용권(바우처 카드) 이용자가 정당한 사용자가 아님을 알면서도 이를 모의 혹은 묵인하여 서비스를 제공하고 결제하여서는 안 된다.
 - ◆ 서비스를 제공하지 아니하고 사회서비스 제공 비용을 청구하거나 거짓 등 부정한 방법이나 고의로 실제 제공한 서비스 대가 이상으로 서비스 제공 비용을 청구하는 행위
 - ◆ 바우처 관리 매뉴얼, 관련서류 구비 및 보관한다.
 - 매뉴얼 포함 내용 : 보건복지부 지침 요약 제공, 필수서류 공통서식, 바우처 결제방식 안내 등
 - 지침상 필요서류(서비스 제공계약서, 서비스제공기록지), 결제관련 서류(바우처 결제 영수증, 본인부담금 납부내역) 구비 및 보관
 - ◆ 지사(참여기관), 공급인력의 부정행위, 의무이행 해태 등에 대한 책임을 진다.
 - ◆ 배상보험·상해보험 가입, 교육훈련 및 주기적 모니터링 등 서비스 제공과정에서 발생할 수 있는 사고 등 위험에 대비한 위험관리체계를 구축한다.
 - ◆ 서비스를 제공하지 아니하고 사회서비스 제공비용을 청구할 수 없다.
 - ◆ 거짓 등 부정한 방법이나 고의로 실제 제공한 서비스 대가 이상으로 제공비용을 청구할 수 없다.
 - 위반 시 법 제23조 제1항 제5호에 근거하여 경고, 영업정지 등 행정처분
 - ◆ 서비스 제공 금지사항
 - 관할 세무서장에게 폐업신고를 하거나 제공자 등록이 말소되거나 등록사항이 직권 말소된 경우
 - 휴업 또는 폐업을 했거나 등록 취소 또는 영업 정지된 경우
- * 위반 시 법 제36조 제2호에 따라 3년 이하의 징역 또는 2천만 원 이하의 벌금에 처함

(3) 이용자 관련

- ◆영리를 목적으로 이용자의 본인부담금을 감면하여서는 안된다.
- ◆이용자 유치를 위하여 금품, 향응, 노무, 그 밖의 이익을 제공하거나 제공할 것을 약속하지 않는다.
 - 제공자는 이용자에게 주민등록증, 운전면허증, 여권 등 신분증빙서류 제시 요청 가능
- ◆서비스 제공계획에 따른 제공 기준·절차 및 방법 준수한다.
- ◆선량한 풍속 기타 사회질서에 반하는 행위를 하지 않는다.

(4) 제공인력 관련

- ◆보건복지부 지침 준수 및 제공인력에 대한 지침 교육은 의무이다.
 - 보건복지부 지침에 의한 결제방식 준수(지정된 단말기 구매 및 유지·관리 등) 사항을 포함한다.
- ◆서비스 제공인력의 최저임금, 4대 사회보험 가입 등 준법 의무, 관련 지침 준수해야 한다.

2) 제공인력 준수사항

- ◆제공기관은 제공인력 등이 아래의 관련 사항을 준수할 수 있도록 관리할 책임이 있다.
 - 이용자 및 가족 등의 욕구에 맞는 이용자별 서비스 제공(이용)계획을 수립하고 서비스제공(이용) 계획서 및 서비스일정표를 제공하여 이용자에게 서비스 이용과 관련한 충분한 정보 제공 및 계획에 부합하는 충실한 서비스 제공
 - 서비스 제공 중 이용자의 욕구 변화 등으로 서비스 제공계획이 변경될 필요가 있는 경우 이용자의 욕구·희망에 적합한 서비스를 받을 수 있도록 상담을 통해 지체 없이 서비스 변경
 - 업무상 알게 된 이용자의 개인정보에 관한 비밀 엄수(보안각서 징구)
 - 서비스 제공 방문일시, 제공한 서비스 내용, 제공인력이 유의해야 할 특이사항 등을 정확하고 구체적으로 기록 유지(서비스제공기록지 작성 의무)
 - 부적절한 서비스 제공, 추가 서비스 구매 강요, 이용자 학대 등 불미스런 사례가 발생되지 않도록 유의
 - 서비스 제공 중 서비스 이용자의 응급상황 발생 시 응급의료기관 및 보호자에게 즉시 통지
 - 합리적이고 타당한 이유 없이 특정 이용자에게 대하여 서비스 제공을 거부하거나 중단 불가
 - 사회서비스 이용권이 이용자 본인에 의하여 정당하게 사용되고 있는 지 여부 확인
 - ※ 신분증명서 또는 서류 제시 기피자에게 서비스 제공 금지

3) 이용자 의무 및 준수사항

(1) 서비스 이용 관련

- ◆ 서비스이용자는 제공기관 정보를 확인하여 본인에게 필요한 사항을 해당 서비스 제공기관과 상담한 후, 적절한 기관을 선택하여 계약을 체결하여야 한다.
- ◆ 지역사회서비스는 1인당 연간 2개까지만 바우처로 이용할 수 있으며, 한 가구당 2명까지 이용 가능하다.
- ◆ 서비스이용자는 제공기관 정보를 확인하여 본인에게 필요한 사항을 해당 서비스 제공기관과 상담한 후, 적절한 기관을 선택하여 계약을 체결하여야 한다.
- ◆ 이용자는 서비스가 잘 진행되어지고 있는지 서비스 제공계획서와 서비스 일정표를 확인한다.
- ◆ 서비스이용자는 서비스 이용전후에 본인의 사회서비스 이용권(바우처) 잔량을 확인하여 매월 이용 가능한 본인의 바우처량을 관리해야 한다.
- ◆ 부정한 방법으로 카드를 발급 받아서는 안된다.

(2) 결제 관련

- ◆ 서비스이용자는 제공 받은 바우처를 이용하여 서비스를 제공 받을 수 있으며, 바우처를 초과하는 비용은 본인이 부담해야 한다.
- ◆ 바우처 카드는 타인에게 대여 또는 양도를 할 수 없다.
- ◆ 제공기관(제공인력)과 모의하여 바우처 카드의 부정사용을 도와주거나 제공기관(제공인력)의 사회서비스 이용권(바우처 카드) 부정사용을 묵인하여서는 안된다.
- ◆ 정당하지 않은 사유로 2개월 간 연속 바우처 결제 실적이 없는 이용자의 경우 서비스 대상자 자격 포기로 간주하여 직권으로 자격상실처리 된다.

[예시25 서비스 현장 점검표]

서비스 현장 점검표

사 업 명			
방 문 일 시		장 소	
대 상 / 현 원	/	금 회 내 용	
제 공 기 관 명			
서 비 스 개 요	·제공인력명 : ·서비스시간 : ·인 원 : ·서비스방식 : ·서비스내용 : ※ 상세히 기재할 것		
현 장 방 문 상 황 “보고, 듣고, 느낀 그 대로 기 술 ”			
잘 된 점			
부 족 한 점			
점 검 자	직 급	성 명	

제공기관명

지역사회서비스투자사업 프로그램 현황

번	사업 코드	소득 (기준위소득)	사업유형	사업명	사업별 제공단가(천원)		
					서비스 가격	정부지원금	본인부담금
1	130507	120%	아동역량개발	아동비전형성지원서비스 (통합형)	140	1등급: 126 / 2등급: 112	1등급: 14 / 2등급: 28
2	010107	140%	아동재활	아동청소년 심리지원 서비스	160	1등급: 144 / 2등급: 128 / 3등급: 112	1등급: 16 / 2등급: 32 / 3등급: 48
3	030107	120%	아동재활	아동정서발달 및 치유 서비스	200	1등급: 180 / 2등급: 160	1등급: 20 / 2등급: 40
4	220307	120%	아동역량개발	오감특목 상상놀이터 (감성놀이 지원서비스)	210	1등급: 190 / 2등급: 170	1등급: 20 / 2등급: 40
5	290207	120%	아동역량개발	일곱빛깔 뮤지션 (실용악기 배우기)	115	1등급: 100 / 2등급: 92	1등급: 15 / 2등급: 23
6	140307	140%	기타	청소년 어울림 한마당	110	1등급: 99 / 2등급: 88 / 3등급: 77	1등급: 11 / 2등급: 22 / 3등급: 33
7	040107	120%	아동재활	인터넷 과몰입 아동청소년 치유서비스	200	1등급: 180 / 2등급: 160	1등급: 20 / 2등급: 40
8	130407	120%	아동역량개발	청소년 직업체험 서비스	140	1등급: 126 / 2등급: 112	1등급: 14 / 2등급: 28
9	290307	120%	기타	아동청소년 동기부여 서비스 (학교폭력예방 프로그램)	200	1등급: 180 / 2등급: 160	1등급: 20 / 2등급: 40
10	140407	120%	기타	과학플러스 창의나누기	140	1등급: 126 / 2등급: 112	1등급: 14 / 2등급: 28
11	080107	140%	노인·장애인 신체건강관리	건강안마서비스	152	등급없음: 136	등급없음: 15
12	250107	140%	노인·장애인 사회참여지원	나이아바 가라 프로젝트 (노인정신 건강지원)	180	1등급: 162 / 2등급: 153 / 3등급: 144	1등급: 18 / 2등급: 27 / 3등급: 36
13	060101	140%	노인·장애인 사회참여지원	장애인·노인을 위한 돌봄여행 서비스	74~180	1등급: 155 / 2등급: 145 / 3등급: 125 / 당일: 62	1등급: 25 / 2등급: 25 / 3등급: 25 / 당일: 12
14	100107	140%	노인 정신건강 관리	생명존중(노인) 서비스	160	1등급: 144 / 2등급: 136 / 3등급: 128	1등급: 16 / 2등급: 24 / 3등급: 32
15	190407	140%	노인·장애인 사회참여지원	노인문화 통합지원 프로젝트	170	1등급: 153 / 2등급: 145 / 3등급: 136	1등급: 17 / 2등급: 25 / 3등급: 34
16	050207	140%	노인 신체건강 관리	어르신 수중 재활서비스	120	1등급: 108 / 2등급: 100 / 3등급: 90	1등급: 12 / 2등급: 20 / 3등급: 30
17	190507	140%	노인·장애인 사회참여지원	취약계층 노인·장애인 세탁 서비스	132	1등급: 118 / 2등급: 112 / 3등급: 106	1등급: 14 / 2등급: 20 / 3등급: 26
18	070101	기준없음	장애인 신체건강관리	장애인 보조기기 렌탈서비스	120	1등급: 108 / 2등급: 96 / 3등급: 84	1등급: 12 / 2등급: 24 / 3등급: 36
19	090107	140%	장애인 정신건강 관리	정신건강 토탈케어 서비스	200	1등급: 180 / 2등급: 160 / 3등급: 140	1등급: 20 / 2등급: 40 / 3등급: 60
20	170107	140%	기타	장애가정 지원 서비스	200	1등급: 180 / 2등급: 170 / 3등급: 160	1등급: 20 / 2등급: 30 / 3등급: 40
21	180107	120%	기타	Happy Family 프로젝트 (행복한 가정 만들기)	190	1등급: 170 / 2등급: 150	1등급: 20 / 2등급: 40
22	180207	120%	기타	취약계층 자존감향상 프로그램(중구)	180	1등급: 162 / 2등급: 144	1등급: 18 / 2등급: 36
23	170207	140%	기타	아이맘 행복케어서비스	190	1등급: 170 / 2등급: 160 / 3등급: 150	1등급: 20 / 2등급: 30 / 3등급: 40
24	230207	140%	가족역량강화	다문화가족 행복코디지원 서비스	150	1등급: 135 / 2등급: 130 / 3등급: 125	1등급: 15 / 2등급: 20 / 3등급: 25
25	991007	140%	기타	알코올사용장애가정 기능회복 프로젝트	200	1등급: 180 / 2등급: 170 / 3등급: 160	1등급: 20 / 2등급: 30 / 3등급: 40

대 상 (연령기준)	서 비 스 내 용
만 7세 ~ 만 15세	아동·청소년들의 비전형성을 위한 진로탐색, 라이프코칭, 리더십, 자기주도학습, 체험활동(사회·과학·직업체험) 또는 기초 학습지도 진행
만 18세 미만 비장애 문제행동 아동	문제행동의 조기 발견과 조기개입으로 정서행동장애로의 발전을 예방하고 정상발달을 지원하는 심리상담(문제행동 아동 및 부모 상담) 및 놀이·언어·인지·미술·음악·독서프로그램 진행
만 7세 ~ 만 15세	클래식 이론 및 실기(바이올린, 클라리넷, 플루트, 첼로, 드럼, 피아노) 정서순화프로그램, 참여아동 합주, 진단검사, 연주회 관람, 향상음악회 참여 등으로 진행
만 3세 ~ 만 10세	아동의 흥미와 개성을 살려 잠재된 능력을 발달시키고 전인적 리더로 육성하기 위한 미술(창작미술·퍼포먼스·실용미술), 음악(통합놀이음악·신체놀이·동작놀이), 연극, 나눔(체험) 프로그램 진행
만 7세 ~ 만 15세	아동의 창의성과 심성개발을 위한 문화 멘토링 프로그램 운영, 정서순화를 위한 1인 1악기 배우기(오카리나·하모니카·기타·우쿨렐레·젬베 중 택 1), 창의성개발 프로그램(표현활동·미술·글쓰기), 미니발표회
만 7세 ~ 만 18세	청소년들이 건전한 여가활동을 통해 건강한 사회인으로 성장할 수 있도록 댄스스포츠 및 건강보건 교육, 공연기획 및 발표, 헬스케어(기초검사, 성장판 검사) 진행
만 7세 ~ 만 18세	아동·청소년의 인터넷(게임) 중독을 예방하기 위한 심리상담 및 검사, 워크숍, 인터넷 대체활동, 맞춤형 멘토링 프로그램 진행
만 10세 ~ 만 18세	아동·청소년들의 직업관 형성을 위해 진로 욕구조사 및 적성검사를 실시하고 직업체험 활동 및 직업캠프 등 제공
만 10세 ~ 만 18세	학교폭력으로 인한 자살 및 학교부적응 사전예방과 사회성 개발 및 공동체성 함양을 위한 상담과 치유, 자연환경 교실, 전래놀이(분노조절, 화합과 조화), 삼림욕으로 심신 안정 케어 제공
만 9세 ~ 만 18세	과학창의의 활동과 다양한 문화예술의 기회를 제공하고자 과학창의LAB, UCC영상미디어 콘텐츠, 은퇴과학자 멘토-멘티 프로그램 진행
근골격계, 신경계, 순환계 질환 만 60세 이상인 노인 / 지체 및 뇌병변 등록 장애인	각종 퇴행성질환·근골격계 질환이 있는 노인·장애인들에게 전신안마, 마사지, 지압, 운동요법, 체형교정 외 서비스 제공
만 65세 이상	노인정신 건강지원 프로그램으로 치매검사 및 노인우울 척도검사, 위험요인 예방 교육상담, 인지건강증진 서비스(주의력, 기억력 집중), 치료서비스(사회활동, 정서지원, 웃음, 미술, 분노조절, 작업치료, 인지) 등 제공
만 65세 이상, 신체활동 가능한 장애인 국가유공 상이등급 판정자	여행이 힘든 노인·장애인들이 간호사·사회복지사 등 전문돌봄인력과 함께 1박2일 동안 국내여행을 할 수 있는 돌봄여행서비스로서 대상자의 스트레스 해소를 위한 통합프로그램(댄스, 미술, 노래, 연주 등)과 건강관리 서비스, 안심전화 서비스 등을 함께 제공
만 65세 이상	노인 자살을 예방하고자 초기상담 및 선별검사, 사례관리(대면상담/전화상담), 맞춤형 프로그램(원예치료·치료레크리에이션·음악·작업·미술심리치료)제공
만 65세 이상	건강한 노인문화를 형성할 수 있도록 지원하는 노인문화 여가지원 프로그램, 연극 활동, 음악활동(타악기, 현악기, 관악기), 문화 활동(사진, 원예프로그램), 공연발표회 등으로 구성
만 60세 이상 노인 만 50세 이상 장애인	관절염, 비만, 고혈압 등 만성질환의 위험에 노출된 어르신들에게 아쿠아 수중운동, 재활운동, 건강강좌, 건강상태 점검 및 병원 연계 등을 통해 건강한 노년을 영위하도록 하는 재활서비스
만 65세 이상 노인 및 장애인(가구당 1인)	취약계층의 쾌적한 생활환경을 조성하기 위해 개별상담을 통해 욕구파악 및 자원연계, 생활환경(침구류 등 생활의복 세탁·살균서비스) 및 주거환경 개선(방역, 위생소독)서비스
만 19세 미만 장애판정 / 지체 및 뇌병변 장애아동	고가의 장애아동 보조공학기기를 렌탈 할 수 있는 서비스로서 장애아동 맞춤형 휠체어 및 신체친화적 자제 유지도구 등을 렌탈할 수 있는 유지보수 서비스도 제공
정신장애인 또는 정신과 치료 소견이 있는 자	정신장애인의 자립 및 지역사회적응을 위한 위기상황 개입, 증상관리(약물관리), 일상생활지원, 사회적응 및 취업지원과 가족상담 제공
장애자녀(1~3급)의 부모 (부모 동시 접수 불가 / 가구당 1회)	장애자녀 부모를 위한 요리교실(바리스타, 힐링베이킹), 부모교육, 가족캠프, 문화체험 활동(영화or연극) 등 다양한 체험활동 제공
만 18세 이상	행복한 가정을 만들 수 있도록 지원하는 프로그램, 진단평가(대인관계척도·행복지표), 가족상담, 의사소통 교육, 라이프코칭&어시스팅(자기이해·가족관계 및 사회관계 개선 등) 제공
만 20세 ~ 만 64세	문화여가반(하모니카, 기타, 악기연주)과 자격증 도전반(손글씨, 공예, 커피바리스타, 제과제빵, 손마사지, 천연화장품 중 택1)진행
만 15세 이상 임신부 (임산부임을 확인할 수 있는 서류)	심리안정(태교일기·태담태교·음악태교·출산용품·장난감 만들기), 신체안정(요가·명상태교), 베이비플래너(임신·출산·양육에 걸친 전반적인 산모 교육)프로그램을 통한 올바른 태교와 산모의 정서 및 신체건강증진 도모
다문화 가정	다문화가족의 사회적응을 위하여 사회적응(법률·의료교육지원), 문화적응(한국문화·가족문화적응), 가족정서지원, 취업지원 진행
알코올사용 장애인과 그 가족 구성원	개별상담, 가족역량 강화 활동(가족 병식향상 교육, 가족 상담, 가족치료), 집단상담(알코올사용장애인, 가족), 가족캠프, 위기개입 및 지역연계 제공

지역사회서비스투자사업 담당자 연락처

구별	과별	성명	직위	전화번호
대전시	복지정책과	고현덕	과장	042-270-4600
		임철순	계장	042-270-4620
		신애란	주무관	042-270-4624
동구	사회복지과	변철미	담당	042-251-4485
중구	복지정책과	박종철	담당	042-606-7655
서구	사회복지과	이재선	담당	042-611-5883
유성구	복지정책과	이영숙	담당	042-611-2390
대덕구	복지정책과	윤은익	담당	042-608-6746
보건복지부	사회서비스사업과	하헌제	과장	044-202-3220
		최우창	주무관	044-202-3227
		박금수래	주무관	044-202-3225
		이한나	주무관	044-202-3226
		최현재	주무관	044-202-3228
사회보장원	사회서비스운영부	최대준	부장	02-6360-6181
		제호영	차장	02-6360-6183
		노선옥	과장	02-6360-6185
		백승훈	대리	02-6360-6195
		정병식	대리	02-6360-6190
		이현숙	담당	02-6360-6198

1. 보건복지부 www.mw.go.kr
2. 사회보장정보원 www.ssis.or.kr
3. 대전지역사회서비스지원단 <http://ssdj.or.kr>

대전지역사회서비스지원단 소개

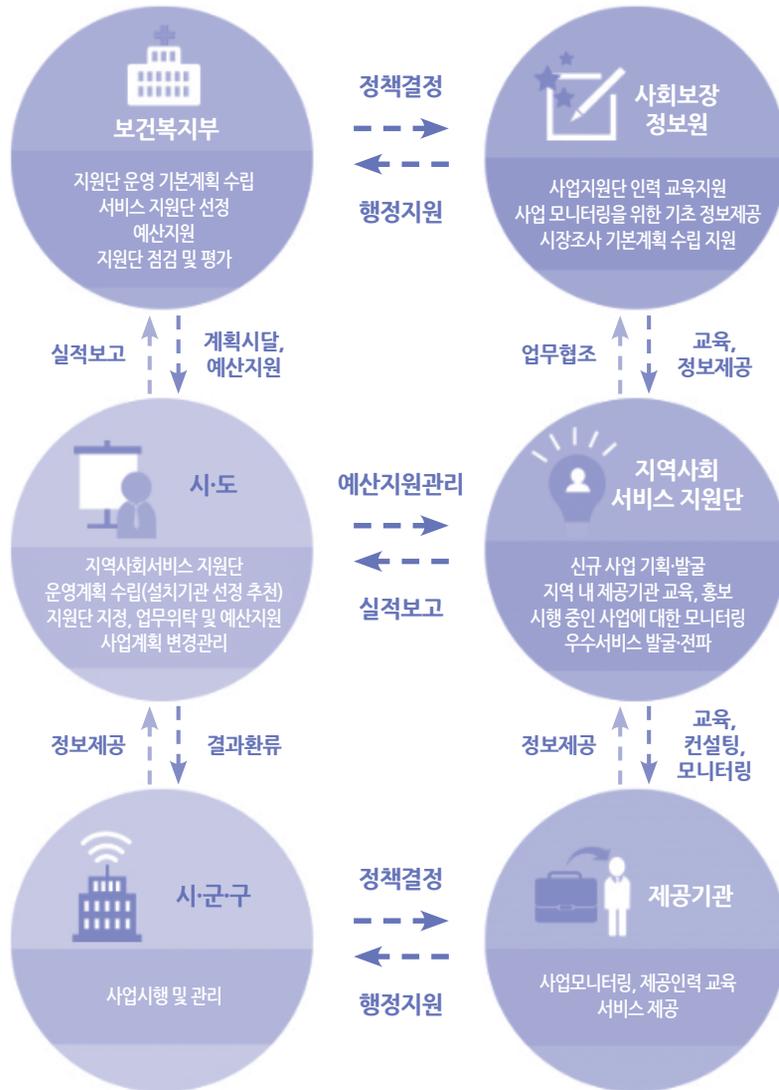
□ 대전지역사회서비스지원단 운영방향

- 포괄보조 전환에 따른 사업조정 기능 및 기획 기능 강화
- 지역특성에 맞는 서비스 개발 역량 강화
- 사회서비스 현장 모니터링 강화
- 사업에 대한 자체 표준매뉴얼 마련 및 사업현황 분석
- 지자체와 제공기관 간의 소통 역할

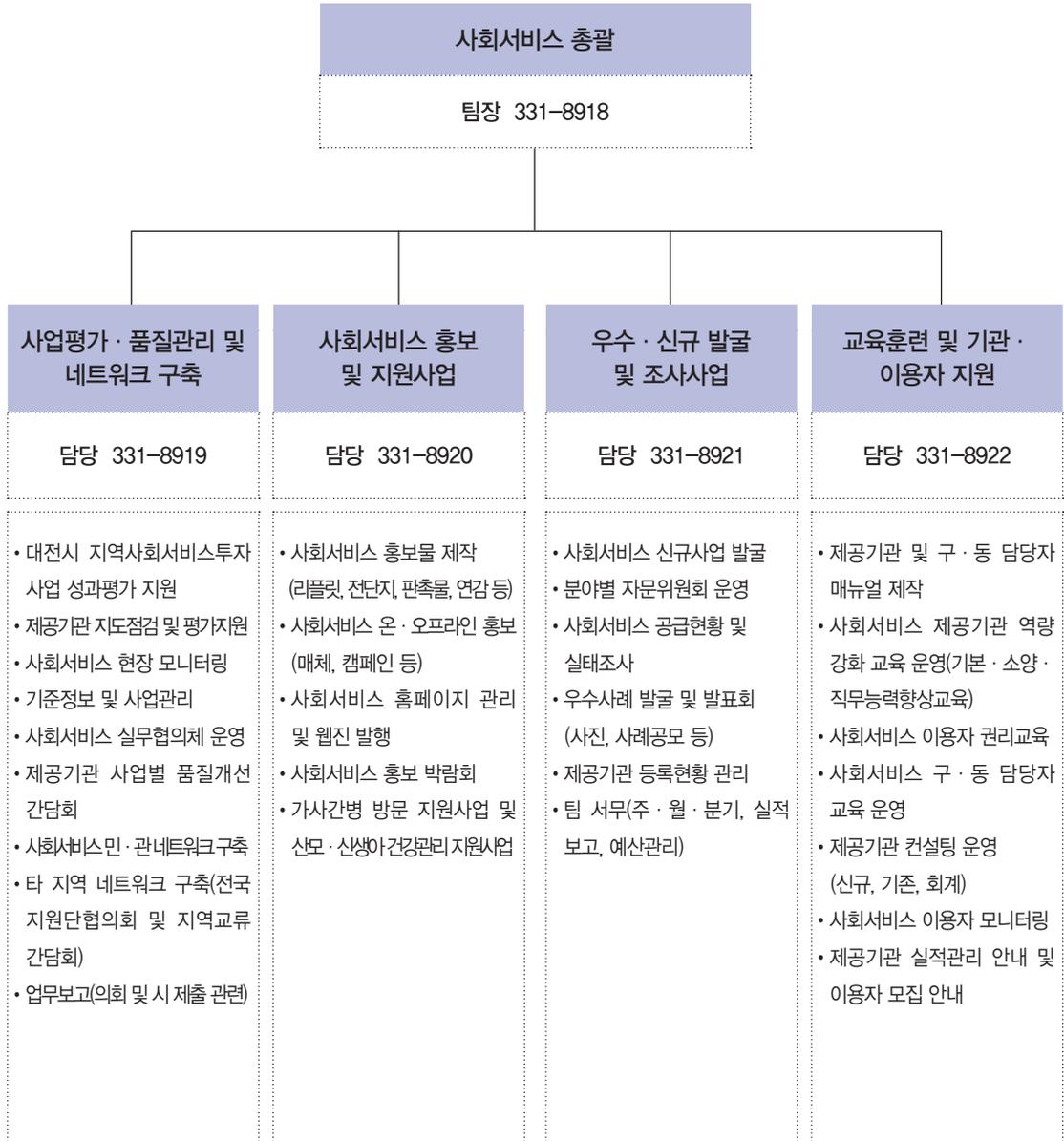
□ 비전 및 주요기능

비전	지역 자율형 사회서비스 제공자 역량 강화와 사회서비스 품질 향상			
지역 자율형 사회서비스지원단				
과제	지역 자율형 사회서비스 종사자 역량 강화	지역 자율형 사회서비스 품질 향상 및 활성화	지역 맞춤형 사회서비스 기획·발굴	지역 네트워크 활성화
주요기능	신규 제공기관(인력) 교육훈련 <ul style="list-style-type: none"> • 전자바우처 시스템 • 개인정보보호 및 부정결제 예방 등 • 서비스제공 절차 및 행정 	제공기관 맞춤형 컨설팅 <ul style="list-style-type: none"> • 사회서비스 사업 컨설팅 (회계, 채용, 노무 등) • 사회서비스 개념 및 정책 • 기타 제공기관 유의사항 	사회서비스 수요·공급 분석 <ul style="list-style-type: none"> • 신규기관 탐색 및 수요조사 • 기관관리 및 공급조사 • 동향자료 및 보고서 분석 	분야별 전문인력 풀 구축 <ul style="list-style-type: none"> • 전문포럼 및 세미나 개최 • 지역별·유관기관 간 업무 네트워크 • 지역사회서비스 지원단운영 • 제공기관-전문가 연계 전문가 간담회
	교육훈련 총괄 <ul style="list-style-type: none"> • 제공인력 보수교육 관리 • 사업 교육수요 조사 • 사회서비스 사업 지침 교육 • 지자체 담당자 교육 훈련 	사업 모니터링 및 지도 <ul style="list-style-type: none"> • 현장점검 지원 • 서비스 참관 및 현장실태 파악 • 사업효과 측정 • 제공기관 현황 관리 • 사업별 성과목표 관리 	아이디어 사업화 <ul style="list-style-type: none"> • 신규 서비스 공모 및 발굴 연구 • 사업화 컨설팅 및 자체 아이디어 사업화 	사회서비스 저변 확대 <ul style="list-style-type: none"> • 지역사회서비스 홈페이지 운영 • 서비스 인식 확산 홍보
	교육 매뉴얼 제작 <ul style="list-style-type: none"> • 사회서비스교육 매뉴얼 제작 및 교육 	사업간 조정 지원 <ul style="list-style-type: none"> • 서비스 이용률 및 B/C 저조사업 구조조정 지원 • 서비스별 간담회 	사회서비스 추진 <ul style="list-style-type: none"> • 신규 사업 추진 지도 • 우수 사례 발굴·확산 • 사업운영 매뉴얼 개발 • 유망서비스 지원 확대 • 시·도 사회서비스 심의위원회 운영 	연구개발 <ul style="list-style-type: none"> • 지원단협의회 활동 • 품질관리 TF 운영 • 제공기관협의회 운영

□ 추진체계



□ 지원단 조직업무



2016년도 사회서비스 실무가이드 - 제공기관용

- 발 행 일 2016년 2월
 - 발 행 처 대전복지재단 사회서비스지원팀
 - 발 행 인 이 상 용
 - 주 소 대전광역시 중구 보문로 246 대림빌딩 10층
 - 전 화 ☎ (042)331-8918~8922
 - 팩 스 ☎ (042)331-8924
 - 홈 페이지 www.ssdj.or.kr
-