

# 복지 전달체계 개편의 성과 및 과제

류 명 석(서울시복지재단)

## 〈목 차〉

1. 논의의 배경	1
2. 복지사업의 통합·조정	4
3. 지자체 조직개편	6
4. 지자체 인력충원	8
5. 업무시스템 개선	11
6. 민·관 협력 및 지역사회 역량 강화	14

## 1 논의의 배경

- 지금까지 진행되어 온 복지전달체계 개편 작업의 현황 정리하고 이를 평가함으로써 향후 전달체계 개편 작업의 과제를 도출해 보고자 함

### □ 전달체계 개편 현황

- 복지정책 집행의 효과성 및 효율성 문제가 강조되면서 전달체계(Delivery System)의 중요성이 커지고 있음
  - 전달체계란 복지서비스 공급자들 간, 그리고 공급자와 소비자들 사이에 존재하는 조직 체계이며, 공공 전달체계는 기획, 재정, 규제, 서비스 제공 및 평가에서 중심적 역할 수행(Gilbert and Terrell, 2005; Spicker, 1995)
- 우리나라의 복지전달체계는 복지수요의 양적·질적 확대에 대한 대응능력에서 취약성을 나타내고 있음
  - 사회정책서비스의 실천 현장에서 서비스 파편화 문제가 심각하게 발생하고 있음. 이는 수요자 중심의 서비스 통합을 저해해서, 사회정책서비

스의 효과성을 훼손하는 주된 원인으로 작용하고 있음

- 서비스 대상자의 발굴 및 조사 기능이 미약하여 급여 및 서비스의 누락, 부당 수급 등의 문제가 대두되고 있음
  - 예방적 접근 및 사후관리가 미흡하여 정책의 효과성 및 효율성이 저하되고 복지의 사각지대가 지속적으로 발생하고 있음
  - 기초노령연금을 비롯하여 보육료 지원, 사회서비스 사업 등 신규 복지사업은 늘어나는 반면에 이를 담당할 전문인력이 부족하여 업무의 질 저하 및 담당인력의 소진이 심각한 상황임
  - 보조금 횡령 등에 대응하여 복지행정의 투명성 및 책임성을 강화할 수 있는 제도적 개선방안이 필요함
- 전달체계가 복지정책의 성패를 좌우한다는 점에서 1990년대 이후 전달체계 개편이 지속적으로 추진되어 왔음
- 외환위기 이후 고용안정성의 저하와 신 빈곤층의 대두, 저출산·고령화 등과 같은 사회경제적 환경 변화에 대응하여 복지정책과 예산은 지속적으로 확대되어 왔으나, 정책의 효과성 및 국민들의 체감도는 기대에 미치지 못하는 것으로 평가됨
  - 복지전달체계가 수용능력의 한계와 경직성, 비효율성으로 인해 복지환경의 변화에 유연하게 대응하지 못하는 점에 기인
- 그동안 보건복지사무소 시범사업(1995-1999년), 사회복지사무소 시범사업(2004-2006년)이 추진되어 왔으나 조직 개편에 대한 이견과 재정 문제 등으로 인해 제도적으로 정착되지 못함
- 주민생활지원서비스 전달체계 개편(2007년) 역시 기초단체의 행정조직 개편에 집중하고 전문 인력의 충원이 뒷받침되지 못함으로써 찾아가는 서비스의 강화와 서비스 중복 및 누락 예방, 서비스 연계 및 조정 등의 목표를 성공적으로 달성하지 못한 것으로 평가받고 있음

## □ 최근 전달체계 개편방향 및 추진내용

구분	2009년	2011년
개편방향	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 중복수혜 및 복지사각지대 해소</li> <li>- 투명성 제고, 부정수급 방지</li> <li>- 수요자 맞춤형 서비스 제공</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 사회복지전담공무원 확충을 통한 복지체감도 제고</li> <li>- 통합적 전달체계 구축을 통한 업무 효율성 강화</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 업무재조정 인력확보</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 복지사업간 연계, 조정을 통한 효율성 제고</li> <li>- 민간협력 기반 강화를 통한 민간자원 활용 극대화</li> </ul>
복지사업 조정	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 249개 복지사업 → 159개로 조정</li> <li>- 146개 정비대상 사업은 자금집행체계 일원화</li> <li>- 서비스범위, 지원기준, 전달체계 등 통합 연계하여 56개로 조정</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 복지·일자리 사업에 대한 총괄 조정기능 강화</li> <li>- 유사 사업에 대한 통·폐합 추진</li> </ul>
지자체 조직 개편	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 지자체 사회복지인력 보건, 복지, 고용, 교육, 주거 업무 집중</li> <li>- 일선 동의 6급 팀장제 폐지</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 시군구 희망나눔지원단 설치·운영하여 복지종합상담 및 통합사례관리 강화</li> </ul>
지자체 인력 확충	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 사회복지직렬 결원 175명 충원</li> <li>- 지자체 대체인력풀 운영 확대</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2014년까지 사회복지담당공무원 7,000명 확충</li> <li>- 읍면동(3,464개) 현행 1.6명에서 3명 수준으로 증원</li> <li>- 시군구청 평균 9명 증원</li> <li>- 사회복지직렬의 상위직 보임기회 확대</li> <li>- 비상벨 설치 등 안전한 근무여건 조성</li> </ul>
업무시스템 개선	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 사회복지통합관리망 구축</li> <li>- 119개 복지서비스 통합 관리</li> <li>- 복지부, 교과부, 노동부 전산망 연계하여 현금급여의 통합관리 운영</li> <li>- 모든 현금성 복지급여를 단일계좌로 통합 관리하는 복지관리계좌 도입</li> <li>- 복지급여 부정수급의 방지 위해 복지급여통합관리단 운영</li> <li>- 예산집행 실명제 도입</li> <li>- 공무원 부정행위 방지 위해 새올시스템 개선</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 사회복지통합관리망 정보연계범위 확대</li> <li>- 사통망과 복지정보공유시스템(행안부) 통합</li> <li>- 정보연계범위를 지자체, 민간복지자원까지 단계적으로 확대</li> <li>- 주요 복지서비스에 대한 온라인 신청시스템 구축</li> <li>- 292개 복지사업 중 중복수급금지대상(156개)을 사통망에 반영</li> <li>- 복지사업 선정기준 표준화(소득 인정액, 최저생계비 전국가구 평균소득 등)</li> </ul>
민간 전달체계 개선	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 사회복지시설 유형 103개 → 55개로 조정</li> <li>- 전문화(도시형), 다기능화(농어촌형)를 통한 서비스 공급 확대</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 지역사회복지협의체 활성화 등 민관협력 강화</li> <li>- 지역사회복지협의체 기능(보건, 복지, 고용, 주거, 교육 등 핵심서비스 포괄) 확대</li> <li>- 상근간사 의무배치</li> </ul>

## 2 복지사업의 통합 · 조정

### □ 필요성

- 복지수요가 양적 · 질적으로 지속적으로 증가함에 따라 중앙정부와 지자체의 복지사업과 예산도 확대되고 있음
  - 2013년 정부 복지예산은 100조원을 상회함, 16개 중앙부처가 292개 복지사업을 수행중이며 지자체 복지사업은 약 4만개로 추산됨
- 복지욕구에 대한 대응이 통합되지 못하고 부처별, 사업별로 추진되다보니 중복과 누락, 전달체계의 과부하 등 비효율성 발생
  - 현행 복지전달체계는 관료제적 분절 · 위계 시스템에 기반하고 있기에 서비스 파편화의 문제가 필연적으로 발생
- 소규모 복지사업의 난립과 정보제공 등 전달과정의 비효율성은 사업성과 및 국민 복지체감도에 부정적인 영향을 미침
- 제한된 복지자원의 효율적 활용을 위해서 사업 대상과 내용, 전달방식이 유사한 복지사업의 통합과 연계 조정이 우선되어야 함
- 다만, 유사중복성 복지사업 조정 작업의 목표와 추진방법이 구체적으로 제시되지 않았다는 점은 한계로 지적될 수 있음
- 유사중복성으로 인한 비효율성 문제는 중앙정부와 지자체 복지사업들 간에 더 심각하다는 점에서 지자체 복지사업도 조정에 포함되는 것이 타당함
  - 중앙과 지방, 공공과 민간, 민간기관들 간의 상호 분절화는 복지서비스의 양적 확대에도 불구하고 복지사각지대 문제 해결을 어렵게 만들고 있음

### □ 추진성과

- 정부관리 복지사업은 2006년 8개 부처 216개 → 2009년 9개 부처 252개 → 2013년 16개 부처 292개로 지속적 증가
- 전달체계 개선 계획에 따라 유사중복 복지사업의 조정은 일부 이루어졌으나, 복지업무 수행의 효율성 내지 이용자의 체감도 측면에서 실질적 효력을 확인하기 힘든 수준에 그침

- 2009년 대비 2010년 국가복지사업은 표면적으로는 123개 세부사업이 52개로 조정된 것으로 보임
- 단일 세부사업으로 통합된 경우에도 기존사업이 내역사업으로 존치되고 있는 실정임
- 조정된 복지사업의 대상과 선정기준, 내용, 전달체계의 통합·연계가 수반되지 않음으로써 통합의 효과 미미

#### □ 개선방향 및 과제

- 각 부처들은 사업 간의 유사·중복을 피하기 위하여 욕구, 대상, 선정기준, 내용, 방식 등에서 약간의 차이 두고 사업을 확장해가고 있음
- 유사중복성 개념이 불명확하고 일관된 잣대를 적용하기 어렵다는 이유로 검토 대상 사업 선정이 소극적·방어적으로 이루어짐
  - 담당부처별로 상이한 해석과 이해관계는 조정의 실효성을 약화시킴
- 단순히 유사중복사업을 파악하여 통폐합을 한다는 관점으로 조정할 경우, 사업주체와 수급자의 반발만 초래하고 통폐합의 성과를 거두지 못할 가능성 큼
- 복지욕구에 대한 통합적, 수요자 중심적 대응이라는 차원에서 기존 사회보장사업들의 유형화(Mapping) 작업이 선행되어야 함
  - 국가 및 지자체 사회보장사업의 유사중복성을 상시적으로 모니터링 하고 조정하는 시스템 구축 필요
- 유사중복성 사업으로 선정된 경우 조정방법에 대한 명확한 가이드라인 부재
  - 사업별로 분리된 예산구조는 유사 사업간 통합적 집행을 불가능하게 하고 설령 통합이나 조정에 합의를 하더라도 실무선에서의 통합은 쉽지 않음
  - 지금까지 유사중복사업의 조정은 회계 상의 형식적 통합에 그친 경우가 많음
  - 유사중복사업군의 제 특성들을 고려한 가운데 사회적 효용을 극대화 할 수 있는 조정 방안이 과학적으로 도출되어야 함
- 사회보장위원회의 복지사업 심의·조정 기능이 실행력을 가질 수 있

- 도록 전문성 제고 및 복지예산 편성 심의·조정 권한 부여 필요
- 조정방안이 결정된 이후에도 철저한 사후관리와 평가과정이 수반되어야 함

### 3 지자체 조직개편

#### □ 필요성

- 국민기초생활보장제도 등 핵심 복지서비스들을 전달하는 시군구와 읍면동은 복지전달체계의 뼈대를 형성함
  - 292개 국가복지사업 가운데 지자체를 경유하는 것이 180개(61%), 특별행정기관 경유가 37개(13%), 기타 75개(26%)
- 복지서비스의 접근가능성, 효율성, 통합성, 전문성 등을 제고하기 위해서 지자체의 복지업무 프로세스를 개선하는 것이 필요
- 지자체 조직 개편은 복지업무 프로세스의 근본적 개선보다는 조직의 신설 또는 단순한 기능적 변화 수준에 그치는 것으로 평가됨
- 중앙정부와 시도, 시군구, 읍면동으로 이어지는 조직 간 연계성 개선에 관한 사항이 배제되어 있다는 점에서 완결성이 부족함

#### □ 추진성과

- 주민생활지원서비스전달체계 개편(2007년)을 통해 읍면동에 주민생활지원팀, 시군구에 주민생활지원국이 설치되어 복지업무의 통합의 기반 마련됨
  - 8대 주민생활서비스의 통합 전달의 성과는 확인되지 않으며, 2009년부터 읍면동의 업무영역은 5대 서비스(복지, 보건, 고용, 주거, 교육)로 재 전화됨
- 복지급여 및 서비스 제공에 필요한 조사, 선정, 자격관리를 시군구로 일원화함으로써 업무의 전문성 및 효율성 제고를 지향함
  - 상담과 신청, 접수, 조사, 선정, 지급, 사후관리의 연속성이 단절됨에 따른 서비스 질 저하와 업무 어려움 발생
- 2012년부터 시군구에 희망복지지원단을 설치하여 지역단위 맞춤형

서비스 제공체계의 통합 조정기능을 부여하고 있음

- 전문인력과 자원 부족으로 인한 지역 내 위기취약계층의 발굴 및 맞춤형 서비스의 실행력은 제한적임
- 복지전달체계의 최일선 지점에 위치하고 있는 읍·면·동 주민센터는 종합복지창구로서 기능을 정립
- 그동안 전달체계 개편은 읍면동 보다는 시군구의 통합조사관리와 통합사례관리, 자원개발 기능을 강화하는 방향을 견지해 옴
- 이는 부족한 복지인력 규모를 고려한 것으로 해석되며, 일선 복지공무원들과 지역주민들과의 소통기능이 약화되는 반작용도 나타나고 있음
- 일선 동의 주민생활지원팀장제(6급)를 폐지하여 실무업무를 담당토록 하는 방안은 실질적인 성과가 크지 않은 것으로 판단됨

#### □ 개선방향 및 과제

- 전문인력의 부족문제가 해결되지 않는 상황에서 조직개편이 추진됨으로써 근본적 한계 노정
- 통합사례관리, 서비스연계, 민간자원 개발 등의 업무는 고도의 전문성과 장기간의 경험을 요구함
- 읍·면·동주민센터는 절대적인 인력 부족과 잦은 교체로 인해 적극적인 취약계층 발굴과 종합적인 상담을 수행할 역량을 갖추지 못하고 있음
- 직무교육과 업무매뉴얼 등이 충실하지 않은 채 조직개편이 이루어짐으로써 일선의 혼란 야기
- 조직개편을 통한 전문성과 통합성, 효율성 제고 효과 미미
- 중앙정부와 광역단체의 칸막이는 그대로 둔 상황에서 시군구, 읍면동의 조직개편이 추진됨
- 중앙정부 부처들 간의 칸막이 현상은 시·군·구 단위의 지역사회에서의 서비스 통합 노력을 어렵게 만드는 핵심 요인이 됨
- 상부구조의 정책과 예산, 권한이 분산되어 있는 상황에서 일선에서의 통합, 연계 능력은 매우 제한적임
- 서울시 복지담당공무원들을 대상으로 한 조사(2009)에서 전체의 78%가 복지서비스의 통합 및 효율화를 위해서는 구청보다 서울시 복지행

정조직의 통합적 재구조화가 우선적으로 이루어져야 한다고 응답함

- 일선 공무원들은 시군구와 읍면동 복지행정조직이 직면하고 있는 주요 문제점으로 복지업무의 전문화가 이루어지지 않고 있다는 점을 들고 있음
  - 시군구 주민생활지원국에는 위생, 환경, 경제 등 비복지업무 부서들이 다수 포함되어 있음
  - 읍면동의 주민생활지원팀 역시 5대 서비스 외의 업무를 부여받는 경우가 많아 전문성을 발휘하기 어려운 구조임
- 시군구 조직에서 복지, 보건, 고용, 주거, 교육 담당부서가 분리되어 있고, 담당공무원들도 복지업무의 범위를 좁게 이해하고 있어 통합적 서비스 전달이 원활하지 않은 현실임
  - 서울시 복지담당공무원들을 대상으로 한 조사(2009)에서 주거(68.9%), 보건(66.0%), 고용(54.5%)교육(41.9%), 문화(25.9%), 체육(16.4%), 관광(10.3%) 분야를 복지 영역으로 인식한 비율이 50% 미만에 불과함
- 이용자의 접근성과 지역사회 참여를 강화하기 위해서는 시·군·구 보다는 읍·면·동 중심의 서비스 전달체계가 보다 타당한 것으로 분석됨
  - 읍·면·동주민센터의 복지담당공무원들은 '적극적인 해결자'에서 복지서비스 신청을 접수하여 시·군·구로 전달하는 '단순 전달자'로 그 역할이 상당부분 축소되고 있다고 인식함

## 4 지자체 인력충원

### □ 필요성

- 사회복지서비스는 전형적인 휴먼 서비스로서 역량 있는 인력의 발굴과 확충이 전제되어야 함
  - 복지제도의 급격한 확대에 비해 시군구와 읍면동의 복지담당인력이 절대적으로 부족하며, 확보된 인력마저도 전문성과 능력 면에서 미흡한 실정임
- 지자체 복지담당공무원 충원 계획이 체계적인 직무분석과 중장기적 인력소요규모 산출작업이 없이 마련되었다는 점에서 타당성은 부족함



- 시군구와 읍면동 복지담당공무원이 수행해야 할 직무내용과 수준 등이 명확히 규정되고, 이를 토대로 적정 소요인력규모가 산출되어야 함
- 인력충원계획이 실효성을 갖기 위해서는 이를 실현할 수 있는 재원조달방안도 함께 제시되어야 한데, 현재까지도 불명확함
- 현재 지자체 공무원 정원은 '총액인건비제'에 묶여 있기에 중앙정부의 제도 개선 또는 인건비 전액부담이 없을 경우 대규모 충원은 힘든 상황임
- 행정직 등의 사회복지업무 전환배치에 따른 후속조치가 미흡함
- 행정직 등이 복지업무에 대거 투입되면서 이들의 전문성 강화 방안이 필요한 상황임
- 최근 사회복지공무원의 자살과 낮은 직무만족도 문제에 종합적으로 대응할 수 있는 방안이 계획에서 빠져 있음

## □ 추진성과

- 전국 사회복지담당공무원은 2012년 6월말 현재 23,594명(사회복지직 12,367명, 일반행정직 11,227명)으로 증가함
- 읍면동의 평균 인력규모는 2011년 1.6명에서 2012년 6월 1.8명으로 증가
- 전체 복지담당공무원 중에서 사회복지직이 52.0%, 행정직 48.0%임
- 읍면동은 사회복지직 64.3%, 행정직 35.7%이고, 시군구는 사회복지직 46.1%, 행정직 53.9%를 차지함
- 지자체 복지담당공무원 증가 규모는 복지예산의 증가 속도에 크게 미치지 못하고 있음
- 복지분야 예산은 2008년 68조원에서 2012년 92조원으로 35.3% 증가하였으나, 복지업무담당자는 2008년 20,583명에서 14.6% 증가하는데 그침
- 시군구와 읍면동 사회복지담당공무원의 업무량은 상시적인 초과근무를 필요로 하는 상황으로 조사됨(박경숙 외, 2012)
- 사회복지담당자의 일주일 총 근무시간은 평균 48.9시간이며, 현재 법정근무시간 대비 28.4%의 시간이 추가로 필요한 것으로 조사됨

- 읍면동 사회복지담당 공무원이 수행한 방문상담은 평균 6.6건, 필요 하지만 수행하지 못한 것은 20.1건으로 방문상담 수행율은 24.5%에 불과함(강혜규 외, 2011)
- 읍면동 사회복지현장은 무상보육, 초중고생 교육비 신청 등 신규사업이 쏟아지는 현실에서도 근무환경에 대한 지원은 미진함

#### □ 개선방향 및 과제

- 신규 사회복지직 충원 계획은 채용, 교육, 배치 등에 많은 시간이 소요되기 때문에 즉각적인 증원 효과를 기대하기는 어려움
  - 사회복지직은 여성공무원의 비율이 높고 출산 또는 육아 휴직자가 많기 때문에 적은 숫자의 증원은 실효성이 없음
  - 시군구 희망복지지원단의 사례관리 담당자는 계약직이라는 고용지위의 불안정성 때문에 경험과 전문인력을 채용하기 어렵다는 문제도 제기됨
- 정부는 사회복지담당공무원의 충원이 많은 문제를 해결해 줄 것으로 기대하고 있으나, 현실은 그렇지 않음
  - 고참 전담공무원들이 시·군·구로 많이 배치됨에 따라 읍·면·동주민센터에는 신참 전담공무원과 행정직 공무원의 비율이 높아지고 있음
- 사회복지담당공무원 충원 실적에 대한 모니터링을 강화할 필요성 있음
  - 읍면동에 사회복지직이 추가 배치되면 복지업무를 담당하는 기존 행정직 인력을 다른 행정업무 보직으로 전환하고 있음
  - 서울의 일부 자치구에서는 사회복지직으로 신규 충원된 인원을 9급 정규직으로 임용하지 않고 장기간 실무수습으로 운용하고 있는 현상도 발생
- 1-2년 단위로 보직이 순환되는 일반행정직을 전환 배치하는 방안에 대해 현장에서는 회의적인 시각이 우세한 편
  - 복지업무를 파악하는데 장시간이 소요되고 업무량 자체가 많을 뿐 아니라 처리 곤란한 민원이 많기 때문에 행정직은 복지업무에 적극성을 보이지 않는 경우가 많음
  - 행정직의 경우 복지부서 보직을 승진 시 잠깐 머무는 자리 또는 신입의 첫 보직 등으로 분장하고 있기 때문에 행정직 배치는 숫자상의 보

강일뿐 업무량 분산에는 한계가 있음인

- 복지팀장 자리에 행정직이 배치될 경우 업무전문성, 수퍼비전, 민원 해결 등이 적절히 수행되지 않음으로써 업무부담이 하위직으로 전가되고 있음
  - 근무 동기 저하와 직무 스트레스를 가중시켜 결과적으로는 소진 유발
  - 실무자들은 복지팀장은 사회복지직으로 충원해야 한다는 의견 제시
- 승진 차별로 인한 사회복지직들의 사기저하 문제 심화
  - 사회복지직렬의 상위직 보임기회를 확대한다는 방침을 밝혔으나, 인사권을 가지고 있는 기초단체장들의 의지는 크지 않은 상황임
- 시군구의 사회복지팀장 또는 과장을 복수직렬제로 지정하는 비율이 늘고 있으나 실제 사회복지직으로 보임하는 비율은 낮음
  - 복수직렬제에 대해 행정직은 사회복지직의 승진이 증가할 것을 우려하는 반면에 사회복지직은 행정직 등도 모두 배치할 수 있도록 배정한 것에 대해 불만이 있어 갈등의 폭이 깊어졌다고 할 수 있음
  - 복지관련 부서의 6급, 5급의 중간관리자 정원을 사회복지직 단수직으로 하는 승진 시스템을 마련하여 비전을 제시해 주는 방안이 절실히 요구됨

## 5 업무시스템 개선

### □ 필요성

- 복지급여 및 서비스의 제공에 있어서 정확성과 투명성을 확보하고 효율적으로 복지서비스를 전달하는 것이 중요함
  - 통합정보시스템은 대상자 선정의 정확성, 서비스 중복의 사전 차단, 부정수급 또는 업무담당자의 횡령 등 지급의 투명성 등을 담보하고, 복지업무 처리의 신속성을 제고하기 위해 반드시 필요한 인프라임
- 복지사업 및 예산의 급속한 확대에 대응하여 사회복지통합관리망을 도입 운영한 것은 매우 적절한 조치임
- 다만 현재 사회복지통합관리망은 개인정보보호의 문제 때문에 공공과 민간뿐만 아니라 공공 내에서도 정보 공유가 매우 제한되어 있음
  - 범정부 복지서비스와 지방자치단체 및 민간 복지서비스의 정보 통합이

가능한 방안을 시급히 찾아야 함

- 복지서비스 이용자의 접근성을 제고하고 복지업무의 효율성 제고를 위해 선정기준의 표준화는 매우 필요한
- 복지사업 대상자 선정 기준은 41개 종류에 달하는 것으로 파악됨

## □ 추진성과

- 2010년 사회복지통합관리망이 본격 도입됨에 따라 중앙 및 지자체의 복지급여 및 서비스 이력을 개인별·가구별로 통합 관리할 수 있게 됨
- 복지행정의 효율화, 부당한 예산집행의 예방, 적격 수급자의 발굴 및 급여 연계, 다양한 서비스를 위한 업무지원 및 연계 기반을 마련함
- 2012년 7월 현재, 행복e음에서 보건·복지 분야의 103개의 급여·서비스 이력과 115개의 자격을 관리하고 있음
- 복지급여의 상담·신청, 조사·결정, 급여지급 및 사후관리 등 복지사업 전반에 대한 업무를 행복e음을 활용하여 수행하고 있음
- 매월 기초생활보장급여, 양육수당, 장애수당 등 71종의 급여(연 7천6백만 건, 10조 4천억 원)를 행복e음을 통하여 지급하고 있고, 관리대상자의 수는 9,332,311명임
- 2011년 6월 국가정책조정회의에서 행복e음을 전부처로 확대하기로 결정하고 '범정부 복지정보 통합체계 구축'사업 추진
- 2012년 8월 '범정부 복지정보연계시스템'을 개통(1단계)하고, 2013년 2월에는 '13년 2월 '사회보장정보시스템' 개통함
- 사회보장정보시스템은 '범정부 복지사업 처리지원', '부적정·중복 수급 관리', '복지사업정보관리', '통합포털' 체계로 구성됨
- 행복e음은 '복지급여통합관리시스템'과 '상담사례관리시스템'을 비롯하여 '사회복지시설정보시스템', '보육통합정보시스템', '사회서비스 전자바우처 통합시스템'과 연계되어 있고, 급여지급을 위해 '서울행정시스템', '지방재정시스템(e-호조)' 등과도 연계된 복잡한 정보시스템임
- 행복e음이 지자체 복지사업에 관한 정보제공과 선정 및 사후관리를 지원하는 기능은 지속적으로 확대되고 있음

## □ 개선방향 및 과제

- 행복e음은 시스템 접속시간의 지연, 잦은 오류 등 시스템 운영의 비효율에 대한 지적이 계속되고 있음
  - 행복e음의 잦은 오류와 시스템 접속시간의 지연으로 지자체 사회복지 공무원의 업무처리에 불편과 지연이 나타나고 있음
  - 특히 사회복지업무가 집중되는 매년 2월에는 이러한 과부하 현상이 더욱 현저하게 나타나고 있음
- 유관기관 간의 정보연계가 이루어지지 않았거나 행복e음 내에 자동수정 기능이 적절히 마련되어 있지 않아서 지자체의 사회복지담당 공무원이 수급 대상자의 관련 정보를 일일이 수작업으로 수정하는 사례가 발생함
- 행복e음은 개인정보보호를 위해 담당자별로 정보접근의 수준을 달리함으로써 지자체 내 관련 부서 간, 지자체와 민간부분 간의 정보공유가 원활하지 않다는 한계를 갖고 있음
- 특히 행복e음에 민간복지자원 정보를 연계하는 작업은 속도를 내지 못하고 있음
  - 민간과 공공이 민간복지자원에 대한 정보를 공유하는 것에 대한 공감대 형성이 충분하지 못함
  - 폐쇄적 성향을 갖는 현재 행복e음에서는 민간과 공공 모두에게 이익이 되는 공유시스템을 만들어내기 어려운 상황에 기인
- 축적된 방대한 데이터에 대한 체계적인 관리 전략이 불분명하다는 점, 향후 복지사업 및 대상자 증가에 따른 관련 데이터 증가, 행복e음에 대한 부가적인 수요에 대한 대처가 미흡하다는 점 등은 행복e음의 안정적인 운영을 위협하는 요소로 지적받고 있음
- 행복e음은 복지서비스 공급자(공무원) 차원에서는 업무의 정확성, 효율성과 투명성을 높이는데 크게 일조하였으나, 복지서비스 이용자들의 접근성과 편의성을 높이지 못하고 있음
  - 복지포털(복지포털) 구축 등 많은 노력이 있었으나 취약계층의 정보의 접근성 문제는 여전히 중요한 과제로 남아 있음
  - 빈곤층에게 매우 필요한 서비스인 월세지원(20%), 긴급주거 지원

(11.3%), 희망근로(36%), 실업급여(43.3%) 등에 대한 인지도가 낮은 것으로 조사됨

- 복지서비스를 더 많이 필요로 하는 소득수준과 학력이 낮은 계층일수록 복지서비스에 대한 정보가 부족한 현상이 발생
- 서비스 수요자가 복지정보에 쉽게 접근할 수 있고 서비스 신청과 결과 확인이 온라인에서 이루어질 수 있는 방향으로 개선이 필요함

## 6 민·관 협력 및 지역사회 역량 강화

### □ 필요성

- 우리나라의 복지전달체계는 공공이 주로 급여를, 민간이 서비스를 주로 담당하는 이원체계를 특징으로 함
  - 우리나라의 많은 복지시설들은 민간의 사회복지법인 또는 비영리단체가 국가 및 지방자치단체로부터 운영위탁 및 보조금을 지원받아 서비스를 제공하는 위탁운영방식으로 운영되고 있음
- 중장기적인 계획 없이 필요에 따라 새로운 유형의 복지시설을 설치 운영해 왔기 때문에 복지시설들 간의 기능 중복성 문제가 심화되었음
  - 민간복지시설의 운영을 효율화 하고 복지서비스 공급능력을 확대하기 위해 기능 재조정이 필요한 상황임
- 사회복지전달체계 개편의 성과를 높이기 위해서는 공공과 민간을 포괄하는 통합적 접근이 필수적임
  - 공공과 민간 간의 연계뿐만 아니라 다수의 민간 복지서비스조직들 간의 유기적인 네트워킹이 중요(김영종 외, 2011)
- 지역사회 민관협력체계의 핵심은 지역사회복지협의체 활성화에 달려 있음
  - 사회복지사업법에 근거하고 있는 지역복지협의체는 지역사회 복지정책의 기본방향 설정과 관련 조직들 간의 협력, 민간자원 개발 등을 주된 기능으로 함

## □ 추진성과

- 2011년의 기준으로 전국 230개 시군구 지역사회복지협의체가 연구·조사·제도개선 2,860건, 서비스 연계 77,796건, 교육·훈련 1,404건 등을 수행하는 성과 산출(박경숙 외, 2012)
  - 지역사회복지협의체를 통한 공공과 민간 간의 실질적인 정보공유, 상호협력은 원활하지 않고 실질적인 성과도 크지 않은 것으로 평가받고 있음(김영종 외, 2011)
- 시군구가 지역복지협의체에 상근간사를 의무적으로 배치하도록 하였으나 일부 지역에서는 실행되지 않는 것으로 파악됨
  - 서울의 경우 25개 자치구 가운데 14개 구에서만 지역복지협의체 상근간사 인건비 지원이 이루어지고 있음
- 민간복지서비스 공급 확대와 효율적 시설 운영을 도모하기 위해 복지시설 기능재조정 추진
  - 2009년부터 시범사업을 실시하였으나, 민간복지기관의 반발 등으로 인해 추진이 중단된 상태임

## □ 개선방향 및 과제

- 시군구에 따라 지역복지협의체의 활성화는 큰 격차가 있음
  - 전담인력 및 예산의 부족, 민간 기관들의 참여 동기 부족 및 기관 이기주의, 단체장의 의지 부족 등이 형식적 운영을 유발하는 주된 요인임(박경숙 외, 2012)
- 공공과 민간 간의 협력체계의 부실을 유발하는 가장 중요한 요인은 공공이 담당하는 기획 및 재원조달 과정과 민간의 서비스 생산·전달 과정 사이가 단절되어 있기 때문
  - 상대의 개입을 막는 칸막이가 존재하고 있고, 상대의 업무영역을 침해하지 않겠다는 인식을 팽배하여 협력적 관계가 형성되지 않는 것임
- 복지서비스의 공급과 품질에 있어 지역별, 시설유형별 불균형이 심화되는 반면에 이를 해소할 수 있는 자체적인 조정기제는 작동하지 않고 있음
  - 수요자 관점에서 지역사회의 복지수요와 공급 간의 조정 작업이 필요



- 복지수요와 공급 격차에 대한 중장기적 분석과 더불어 서비스 품질관리방식, 그리고 재정지원방식이 통합된 마스터 플랜 수립이 필요함
- 지자체 차원에서 지역특성에 맞는 전달체계 개편을 적극 추진하는 것이 필요함
  - 지금까지 복지전달체계의 개편은 중앙정부가 주도하였으며, 광역 및 기초단체의 역할은 매우 부분적이었음
  - 중앙집권적 관리가 필요한 사회보험과 달리 복지서비스는 지역별로 수요와 공급환경이 천차만별이기 때문에 지방의 권한과 책임이 더 강화되어야 할 분야임
  - 중앙정부는 큰 틀의 지원체계를 마련하고, 전달체계 개편의 구체적 내용과 방식은 지방정부가 결정하는 것이 바람직함
- 복지 전달체계 개편은 지역사회의 통합성과 공동체성을 강화하는 방향으로 이루어져야 함
  - 지역사회 내에서 공공과 민간, 나아가 주민의 역량들이 통합되고 확대 재생산될 수 있는 제도적 장을 마련하는 것이 핵심임
  - 복지인력과 시설을 늘리는 방식만으로는 미래의 복지수요를 감당할 수 없으며, 지역사회의 공동체성과 각 주체들이 가진 자원과 정보의 공유는 미래 복지의 지속가능성을 결정하는 중요한 요인으로 작용할 것으로 예상됨

- 감사합니다 -