발 간 등 록 번 호
11-1352000-003228-10

OPEN 공공누리
출처표시 상업용금지 변경금지
공공저작물 자유이용허락

2022년

청년마음건강지원 사업 안내

MINISTRY OF HEALTH & WELFARE

보건복지부

본 사업 안내는 사업시행일부터 2022. 12. 31.까지 적용됩니다.

Contents • Ministry of Health and Welfare

PART
제1편 사업 개요 ····· 1

Ⅰ. 지역자율형 사회서비스 투자사업 개요 ····· 3
1. 『사회서비스(Social services)』 개념 ····· 3
2. 사회서비스의 필요성 ····· 4
3. 지역자율형 사회서비스 투자사업 개요 ····· 5
4. 지역사회서비스지원단 운영 ····· 6

Ⅱ. 청년마음건강 지원사업 개요 ····· 8
1. 추진개요 ····· 8
2. 추진체계 ····· 9

Ⅲ. 사회서비스 전자바우처 운영 ····· 11
1. 바우처 카드(이용권) ····· 11
2. 바우처 생성 및 소멸 ····· 14
3. 바우처 카드 결제 ····· 17
4. 예산의 집행 및 관리 ····· 26
5. 서비스 비용의 청구 및 지급 ····· 29
6. 청구비용 적정성 검토 ····· 36
7. 예외지급 ····· 42
8. 개인정보 보호 등 ····· 45

PART
제2편 이용자 선정 ····· 47

Ⅰ. 바우처 지원 대상 ····· 49
1. 지원 대상 ····· 49

Ⅱ. 바우처 신청 ····· 49
1. 신청 개요 ····· 49
2. 처리절차 ····· 51
3. 이용자 선정 ····· 51

PART
제3편 서비스 제공 ····· 55

Ⅰ. 서비스 가격 ····· 57

Ⅱ. 서비스 기간 ····· 58
1. 서비스 제공기간 ····· 58
2. 서비스 제공 횟수 및 시간 ····· 58

Ⅲ. 서비스 내용 ····· 59
1. 서비스 내용 ····· 59

Ⅳ. 서비스 계약 ····· 60
1. 계약의 효과 ····· 60
2. 계약체결 절차 ····· 60

Ⅴ. 서비스 제공 ····· 62
1. 서비스 계획 수립 ····· 62
2. 서비스 제공 ····· 63
3. 서비스 모니터링 ····· 64
4. 서비스 종료 ····· 64

Ⅵ. 서비스 품질관리 ····· 65
1. 품질관리 활동 ····· 65

PART
제4편 제공기관 및 제공인력 관리 ····· 67

Ⅰ. 제공기관 운영 ····· 69
1. 제공기관 역할 ····· 69
2. 제공기관 등록 ····· 70
3. 제공기관 준수사항 ····· 77
4. 전자바우처 사업관리 ····· 79
5. 회계 관리 ····· 80
6. 개인정보 관리 ····· 80
7. 문서 관리 ····· 81

Ⅱ. 제공인력 관리 ····· 84
1. 제공인력 관리 ····· 84
2. 제공인력 교육훈련 ····· 86

PART
제5편 현장점검 ····· 89

Ⅰ. 현장점검의 근거 ····· 91

Ⅱ. 현장점검의 실시 ····· 91

Ⅲ. 현장점검에 따른 조치 ····· 96

PART
부록 관련 서식 ····· 109

PART
제 1 편

사업 개요

Ⅰ. 지역자율형 사회서비스 투자사업 개요
Ⅱ. 청년마음건강 지원사업 개요
Ⅲ. 사회서비스 전자바우처 운영

제1편 | 사업 개요

I 지역자율형 사회서비스 투자사업 개요

1 『사회서비스(Social services)』 개념

가. (개념) 개인 또는 사회전체의 복지증진 및 삶의 질 향상을 위해 사회적으로 제공되는 서비스

- 공공행정(일반행정, 환경, 안전), 사회복지(보육, 아동·장애인·노인 보호), 보건의료(간병, 간호), 교육(방과 후 활동, 특수 교육), 문화(도서관·박물관·미술관 등 문화시설 운영)를 포괄하는 개념

사회서비스의 특징

- ✓ 국민의 일상생활 지원, 가족과 공동체를 위한 생활서비스
- ✓ 상대적인 불평등과 관련된 요구가 강한 서비스
- ✓ 사회적으로 필요하나 시장에서 최적의 양이 공급되지 못해 주로 초기에 공공부문에서 제공기반이 마련될 필요가 있는 서비스
- ✓ 이윤추구 등 경제적 동기 외에 이타주의 등 사회적 동기가 결합
- ✓ 사회적 소비의 총량은 개인적 선택외에 집단적인 의사결정이 중요한 요소로 작용
  - ☞ 시장실패를 보완하기 위한 공공부문 역할 강화와 함께 민간 시장 및 산업을 육성하는 것이 필요

나. (법률적 정의) 「사회보장기본법」 제3조 제4호

- (대상) 국가·지방자치단체 및 민간부문의 도움이 필요한 모든 국민에게
- (분야) 복지, 보건의료, 교육, 고용, 주거, 문화, 환경 등의 분야에서
- (기능) 인간다운 생활을 보장하고 상담, 재활, 돌봄, 정보의 제공, 관련 시설의 이용, 역량 개발, 사회참여 지원 등을 통하여
- (목적) 국민의 삶의 질이 향상되도록 지원하는 제도

기타 관련 법령에서의 사회서비스 정의

✓ 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제2조 제1호

- "사회서비스"란 「사회복지사업법」 제2조제6호에 따른 사회복지서비스, 「보건의료기본법」 제3조제2호에 따른 보건의료서비스, 그 밖에 이에 준하는 서비스로서 대통령령으로 정하는 서비스를 말한다.

✓ 「사회복지사업법」 제2조 제6호

- "사회복지서비스"란 국가·지방자치단체 및 민간부문의 도움을 필요로 하는 모든 국민에게 상담, 재활, 직업 소개 및 지도, 사회복지시설의 이용 등을 제공하여 정상적인 사회생활이 가능하도록 제도적으로 지원하는 것을 말한다.

✓ 「보건의료기본법」 제3조 제2호

- "보건의료서비스"란 국민의 건강을 보호·증진하기 위하여 보건의료인이 행하는 모든 활동을 말한다.

2 사회서비스의 필요성

가. 새로운 사회적 위험에 전략적 대응 가능

- 인구구조 변화, 여성의 경제활동참여 증가에 따른 가족기능 약화, 저성장 고착에 따른 근로빈곤 등 새로운 사회적 위험 등장
- 이에 따라 돌봄, 간병, 재활 등 전통적 접근으로 해결할 수 없는 다양한 복지 욕구를 사회서비스를 통해 충족 가능

나. 인적자본 형성을 통한 예방적 복지 구현

- 중산층 감소, 근로빈곤층 증가 등 빈곤의 고착화 문제를 해결하기 위해 인적 자본에 대한 투자 필요
- 사회서비스는 아동에게 공정한 기회 제공, 여성 등 근로취약계층의 고용시장 참여 확대를 통해 사회이동을 촉진하고 빈곤의 대물림 방지

다. 양질의 사회적 일자리 창출

- 사회서비스는 타분야에 비해 고용 창출효과가 크고, 새로운 고부가가치 산업을 창출할 수 있는 잠재력이 높은 편

* 취업유발계수('14년, 단위 : 명/10억) : 사회복지 41.0, 전산업 12.5, 도소매서비스 21.0, 금융서비스 9.6, 화학섬유 5.4 등

- 취약계층에게 적합한 일자리를 제공하여 서민생활 안정 및 고용복지를 실현하면서, 동시에 서비스 제공을 통한 삶의 질 향상 도모

라. 미취업자의 일자리 창출로 노동시장 교란없는 고용 창출

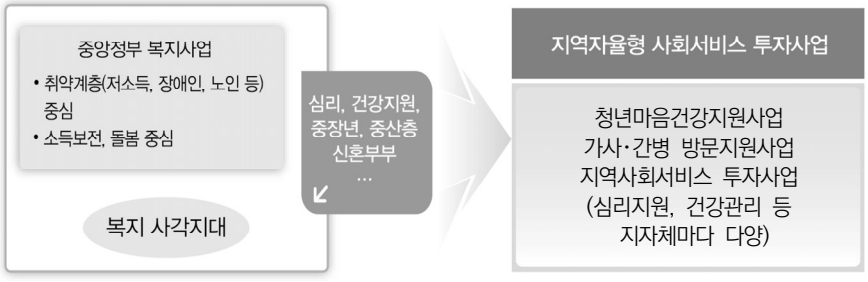
- 사회서비스 산업은 다른 산업에 비해 비경제활동인구로부터의 유입이 많아 타 노동시장을 교란하는 효과가 적은 편(노동硏, '09.12월)

* 비취업상태로부터의 유입비율 : 사회서비스업이 10%대로 농림(2%대), 건설, 생산자서비스업(8%대)에 비해 높은 편

3 지역자율형 사회서비스 투자사업 개요

- (필요성) 중앙정부 주도의 복지지원체계는 지자체별 특성과 지역주민의 다양한 욕구 충족이 어려워 사각지대 발생가능
  - 사회서비스 시장 활성화를 통해 지역의 청년·여성 등 고용 취약계층을 위한 양질의 일자리 확대 필요
- (추진배경) ① 지역 주민의 수요와 ② 서비스 공급자원을 고려하여 지자체가 직접 서비스를 개발하고 제공할 수 있는 지원 체계 마련

지역자율형 사회서비스 투자사업 추진배경



- (서비스 제공 체계) 지자체가 선정된 이용자에게 바우처를 지원하고, 이용자는 서비스를 제공받고 해당 공급자에 바우처 결제

복지부	지자체	이용자	제공기관
지자체 재정지원	이용 대상자 선정 및 바우처 지원	서비스 공급자 (제공기관) 선택	사회서비스 제공 및 바우처 결제

4 지역사회서비스지원단 운영

1 필요성

- 지역 특성에 적합한 지역자율형사회서비스투자사업 제공기관 및 인력 양성
- 지역 조직에 대한 체계적 지원 및 관리를 통해 사회서비스 활성화 기반 조성 및 사업 모니터링 등 관리 역량 보완 필요
- 지역사회 내에서 노무관리·회계 관리 교육 및 컨설팅 기능을 수행하고 지역 내 우수 사례 발굴 및 전파 기능을 위한 지원 시급

2 주요 목적

- 지역자율형사회서비스투자사업 종사자 역량 강화를 위한 교육과 훈련
- 지역자율형 사회서비스 투자사업 품질 향상 및 활성화
- 지역 맞춤형 사회서비스 기획·발굴

3 운영 근거

- 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 제31조에 따라 관계 전문기관 또는 단체에 제공자 및 관련 종사자를 위한 교육과 훈련에 관한 업무를 위탁

  * 제31조(교육과 훈련) ① 보건복지부장관 또는 시·도지사는 제공자 및 관련 종사자에게 사회서비스 제공과 관련된 교육과 훈련을 실시할 수 있다. ② 보건복지부 장관 또는 시·도지사는 제1항에 따른 교육과 훈련에 관한 업무를 관계 전문기관 또는 단체에 위탁할 수 있다. 이 경우 교육과 훈련에 필요한 예산을 지원할 수 있다.

4 지역사회서비스 지원단 지정 및 운영 방식

- (운영 방식) 이용권법 시행규칙 제20조에 따라 시·도지사가 지정하여 운영
- (지정 및 관리 주체) 시·도지사
- (설치기관) 지방자치단체 연구기관, 시·도 산하 복지재단, 사회서비스원 등 지역내 지원단 기능에 대한 수행 역량이 있다고 시·도지사가 인정하는 기관
- (운영관리) 시·도는 지원단의 운영계획 및 인력규모 등이 합리적으로 운영될 수 있도록 관리

5 주요 기능

구분	주요내용
교육훈련 관리 및 시행	• 제공인력 보수교육 계획 수립 및 운영 • 지역별 사업 지침 제작 및 교육 • 지역사회서비스 매뉴얼 제작 및 배포
서비스 품질관리 체계구축	• 제공기관 등록 전 정보제공 및 컨설팅 • 제공기관별 맞춤형 컨설팅 • 이용자 및 제공자 모니터링 • 서비스 성과측정 및 품질관리 향상 조사 연구 • 제공기관 현장 점검 지원
지역 맞춤형 사회서비스 기획·발굴	• 지역사회서비스 수요공급 분석 • 지역사회서비스 동향 분석 • 우수사례 발굴·확산 • 신규 사업 발굴 및 사업화 지원 • 서비스 유사중복 진단 및 구조조정 지원
협력적 네트워크 구축 및 활성화	• 사회서비스 정보제공 및 인식제고 홍보 • 유관기관 간 네트워크 구축 • 지역사회서비스 홈페이지 운영 • 지원단협의회 운영 및 활동 • 지역사회서비스 간담회 및 자문단 운영 • 시·도별 사회서비스 심의위원회 운영 지원

Ⅱ 청년마음건강 지원사업 개요

1 추진개요

가. 추진근거

- 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제4조, 제5조
- 「청년기본법」 제21조

나. 사업목적

- 청년의 심리정서 지원, 건강성 회복을 통한 삶의 질 향상과 심리적 문제 예방을 통한 건강한 사회구성원으로서 역할 촉진

다. 사업기간

- 2022.4.1. ~ 2022.12.31.

라. 사업방식 : 지방자치단체 경상보조

- 보조율 : 서울 50%, 서울이외 시·도 70%, 성장촉진지역 80%

☞ [참고] 성장촉진지역

마. 주요경과

- 지역사회서비스투자사업 내 청년심리지원서비스 시행('21년 5월부터)
- 지역자율형사회서비스 투자사업 내 신규 내역사업으로 추진('22년)

※ 행복e음과 전자바우처시스템 상 **[지역사회서비스투자사업]의 하위 사업유형으로 관리**

2 추진체계

보건복지부	한국사회보장정보원
· 시도에 국고보조금 교부 · 사업계획 수립 및 지침 작성 · 사업 홍보 총괄 · 유관기관 협력체계 구축 및 연계 · 사업평가 및 지도·감독	· 시군구 예탁금 관리 · 바우처 지급 및 정산 · 사업 모니터링 및 통계 관리
시도	**지역사회서비스중앙지원단**
· 시군구에 국고보조금 교부 · 사업 홍보 · 시군구 관리·감독 · 제공기관 현장점검	· 지역지원단 총괄·지원 · 사업 홍보 · 제공인력 교육 총괄(프로그램, 계획)
시군구	**지역사회서비스지원단**
· 제공기관 모집·등록 · 사업 홍보 · 사업비 예탁 및 집행관리 · 대상자 신청 접수(읍·면·동) 및 선정·관리 · 제공기관 현장점검 및 지도·감독	· 제공인력 교육 및 관리 · 사업 홍보 및 정보제공 · 등록기관 컨설팅 · 제공기관 현장점검 지원

[참고] 성장촉진지역

시·도	성장촉진지역
강원(8)	삼척시 태백시 양양군 영월군 정선군 평창군 홍천군 횡성군
충북(5)	괴산군 단양군 보은군 영동군 옥천군
충남(6)	공주시 금산군 부여군 서천군 예산군 청양군
전북(10)	김제시 남원시 정읍시 고창군 무주군 부안군 순창군 임실군 장수군 진안군
전남(16)	강진군 고흥군 곡성군 구례군 담양군 보성군 신안군 영광군 영암군 완도군 장성군 장흥군 진도군 함평군 해남군 화순군
경북(16)	문경시 상주시 안동시 영주시 영천시 고령군 군위군 봉화군 성주군 영덕군 영양군 울릉군 울진군 의성군 청도군 청송군
경남(9)	밀양시 거창군 고성군 남해군 산청군 의령군 하동군 함양군 합천군
합계	70개 시·군

Ⅲ 사회서비스 전자바우처 운영

1 바우처 카드(이용권)

가. 국민행복카드

1) 국민행복카드 발급

- 국민행복카드 : 신용, 체크 등 금융 기능이 있으며, 국가가 제공하는 다양한 바우처 서비스를 한 장의 카드로 통합 이용이 가능한 카드
- 카드 발급기관 : BC카드, 롯데카드, 삼성카드, 신한카드, KB국민카드 등 카드 5사
- 발급 대상 : 바우처 서비스 이용자 뿐만 아니라 국민 누구나 발급 가능

* 현재 바우처 이용자가 아니어도 국민 누구나 카드사 영업점을 통해 신청·발급이 가능하며 카드 기발급자는 향후 바우처 서비스 이용 시 신청절차에 따라 신청하면 서비스 이용이 가능

** 바우처 서비스 이용 종료 후에도 금융카드(신용, 체크)로 계속 사용 가능, Pay 결재 불가

➢ 국민행복카드 종류별 발급 개요

구분	신용카드	체크카드	전용카드(카드사 발급)
발급 기준	(만19세 이상) 본인 선택 (만14-19세 미만) 체크카드		신용/체크카드 발급 제한 시 (신용불량, 계좌개설 불가 등)
결제 계좌	모든 은행계좌 가능	해당은행 계좌	필요 없음
발급 기관	BC카드*, 롯데카드, 삼성카드, 신한카드, KB국민카드 * IBK기업은행, NH농협, SC제일은행, 경남은행, 광주은행, 대구은행, 부산은행, 수협은행, 우리은행, 하나은행, 전북은행, 제주은행, 우체국, 신협은행 ※ 우체국 카드발급 시 IC기능(교통카드)이 탑재되어 있는 카드는 발급 불가		
발급 방법	카드사 영업점 방문, 홈페이지 또는 콜센터를 통해 신청하거나, 읍면동에서 서비스 신청 시 함께 신청		

➢ 카드사별 국민행복카드 신청 장소

카드사	BC카드	롯데카드	삼성카드	신한카드	KB국민카드
접수처	IBK기업은행, NH농협, SC제일은행, 경남은행, 광주은행, 대구은행, 부산은행, 수협은행, 우리은행, 하나은행, 전북은행, 제주은행, 우체국, 신협은행	롯데백화점 카드센터	백화점 (신세계, 세이) 고객서비스 센터 및 지역단 가입센터	신한카드 영업점 및 신한은행	KB국민카드 영업점 및 KB국민은행
문의처	1899-4651 www.bccard.com	1899-4282 www.lottecard.co.kr	1566-3336 www.samsungcard.com	1544-8868 www.shinhancard.com	1599-7900 www.kbcard.com

➢ 바우처 카드 이미지 (국민행복카드)

2) 카드발급 신청

- 신청권자 : 이용권(바우처) 신청권자와 동일

  * 바우처 신청권자 : 본인, 친족(배우자, 8촌 이내의 혈족, 4촌 이내의 인척), 법정대리인

  ** 본인 외 신청자인 경우 위임장 및 신분증 제시, 카드는 대상자 본인 확인 후 발급

- 신청방식 : 읍·면·동을 통해 서비스 지원 신청 시 '국민행복카드 상담전화를 위한 개인정보 제공 동의서' 작성 후 제출

  * 카드사 영업점(우체국, 은행 영업점 및 카드센터 등)을 방문하거나 홈페이지 또는 콜센터를 통한 신청도 가능('국민행복카드 상담전화를 위한 개인정보 제공 동의서' 작성 불필요)

업무절차	처 리 내 용	업무주체
개인정보 제공동의서 작성	● "국민행복카드 상담전화를 위한 개인정보 제공동의서"를 작성, 제출	신청인
신청서 입력	● '행복e음'에 국민행복카드 상담을 위한 필수정보 입력 - 신청자 이름, 전화번호 및 원하는 카드사 선택 등	읍·면·동
카드 정보 전송	● '행복e음'에서 관련정보 전송 (시·군·구 → 한국사회보장정보원 → 해당 카드사)	시·군·구
카드 제작·배송	● 카드사가 카드발급 상담전화로 본인 확인 및 대상자 정보 수집, 카드 발급 심사 후 카드 제작·배송 * 신청자는 카드 발급을 위한 상담전화에 응대	카드사
카드 수령·결제	● 바우처 카드 수령	서비스 이용자

☞ [서식 제3호] 국민행복카드 상담전화를 위한 개인정보 제공동의서
☞ [서식 제4호] 개인정보 수집·이용 및 제3자 제공 동의서

- 국민행복카드가 있는 경우 : 별도 카드발급이 필요 없으며, 기 소지한 카드를 통해 서비스 이용
- 국민행복카드만 신청 또는 재발급 신청할 경우(☞ 카드사)
  - 신청권자 : 서비스 대상자 본인
  - 신청방법 : 카드사 영업점 방문 또는 홈페이지를 통해 신청 가능
    * 시·군·구에서는 재발급 신청 불가

3) 배송 및 사용 등록

- (신용카드) 서비스 신청 시 신청자가 선택한 금융기관에서 카드발급 상담전화로 자격확인 및 심사 후 3~7일 이내 배송
- (체크카드) 금융기관 방문 시 즉시 발급이 가능하나 즉시 발급이 불가능한 경우에는 별도 배송
- 신용, 체크 등 금융기능을 사용하고자 하는 경우, 카드사별 안내에 따른 등록이 필요하나, 바우처 서비스 결제를 위한 등록은 불필요

4) 국민행복카드 재발급

- 카드사 영업점 방문, 홈페이지 또는 콜센터를 통해 신청

  * 읍·면·동 주민센터를 통한 신청은 불가

2 바우처 생성 및 소멸

바우처 생성의 의미

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

바우처 생성 확인

- 전자바우처시스템(nevs.socialservice.or.kr)을 통해 대상자별 바우처 생성확인이 가능하므로 제공기관(제공인력)은 서비스 제공 전에 서비스 대상자별 바우처 생성 여부 및 바우처 잔량을 확인하고 서비스 제공
- 미생성자가 있을 경우, 반드시 미생성 사유에 따른 조치 후 서비스를 제공

바우처 생성 시기

- 서비스 지원기간 시작 전 달 말일 22시에 1회 생성

  예시 서비스 지원기간(3개월)이 '22년 2~4월인 이용자의 바우처는 1. 31 22시에 1회 생성되며, 2. 1 00시부터 4.30 24시까지 결제 가능

생성된 바우처의 이월 및 소멸

- (이월) 생성된 바우처는 서비스 지원기간(3개월)까지 이월되어 결제가 가능

  예시 1. 31에 생성되어 2월부터 사용 가능한 바우처는 이월되어 4. 30. 24시까지 결제 가능

- (소멸) 생성된 바우처는 이용자의 서비스 지원기간(3개월) 이후에는 소멸되어 바우처 결제 불가

  자격종료 시에는 자격종료일이 속한 월의 말일 24:00시까지만 결제가능

  예시 2월부터 사용가능한 바우처는 4.30 24시에 소멸되어 5. 1 00시부터는 결제가 불가능

사업 연도전환에 따른 바우처 이월

- 연도 전환 시(매년 12월 31일) 미사용 바우처는 다음연도로 이월(소멸 후 다음연도 예산으로 미사용 바우처가 재생성)

예시 유효기간이 당해 11월~다음연도 1월인 이용자의 경우 당해 11월에 생성된 바우처의 잔액은 12.31. 24시에 소멸 후 다음연도 예산으로 재생성

1 본인부담금 납부 및 환급

이용자의 본인부담금 납부 의무

- (납부 원칙) 이용자는 서비스를 시작하는 해당 월내에 서비스 가격의 본인부담금을 제공기관에 직접 반드시 납부하여야 함

  * (예) 2월에 서비스 시작하는 이용자는 본인부담금은 적어도 2월말까지 납부하여야 함

- 이용자의 본인부담금을 제공기관이 대납하는 경우 제공기관의 본인부담금 미징수로 간주
- 본인부담금은 기준정보에 명시된 금액과 다르게 납부 받을 수 없음
- (납부 방법) 제공기관에 계좌 입금을 원칙으로 하되, 카드 및 현금 납부 가능

  ※ 현금납부 시 [서식 제23호]에 따라 본인부담금 영수증 관리 필요

본인부담금 후원

- 후원자가 후원금 수혜자를 특정 제공기관 이용자로 한정하거나, 제공기관에 직접 후원금을 지원하는 행위는 불가
- 이용자의 본인부담금을 후원할 경우, 후원자가 이용자에게 후원금을 직접 지원하여 이용자가 제공기관을 선택하여 직접 납부하도록 해야 함

  ※ 본인부담금 감면 혹은 면제의 수단으로 후원금을 이용할 수 없음

제공기관의 본인부담금 환급

- **(일반원칙)** 이용자의 이용중단 또는 서비스 미제공분이 발생하면 환급
- **(환급범위)** 이용자의 이용 중단 후 또는 서비스 미제공분에 대해 환급
- **(실시간 결제 서비스)** 회당 본인부담금 납부액(월별 기 납부한 본인부담금/월 서비스 횟수)을 미제공한 서비스 횟수를 곱하여 환급
- 이용자가 무단으로 서비스를 이용하지 않은 경우(무단결석) 본인부담금 환급

- (원칙) 사회서비스 제공기관은 이용자가 무단으로 서비스를 이용하지 않아 서비스를 미제공한 경우에는 해당 서비스의 회당 본인부담금을 환급하지 않을 수 있음

※ (이용자의 무단결석 기준) 사회 통념에 따라 이용자와 제공기관의 서비스 제공 계약서 상에 명시. 별도로 정하기 어려운 경우 이용자가 서비스를 이용하기로 한 날의 전날까지 제공자에게 통보하지 않고 무단으로 서비스를 이용하지 않은 경우

- (취지) 실시간 결제 방식 도입에 따른 이용자의 무단결석의 책임 소지를 명확히 하고, 이용자의 책임있는 바우처 이용을 유도하며, 제공기관의 운영상 어려움을 보조

※ 이용자의 무단 결석도 서비스를 미제공한 경우이므로 정부지원금 바우처 결제 불가(바우처의 기본적인 특징상 이용자-제공자의 담합에 취약하므로 부정행위 가능성 차단 필요)

2 바우처 사용 중지

바우처 사용 중지 사유 및 바우처 결제 가능기간

중지사유	요 건	바우처 결제 가능기간
본인포기	대상자 본인의 서비스 중지 요청	본인포기로 중지전송된 당일 24:00까지만 결제가 가능 (잔여 바우처 소멸)
사망·말소 등	대상자가 사망(자동처리) 또는 행방불명 등이 확인된 경우	사망 또는 행방불명 등으로 중지전송된 당일 24:00까지만 결제가 가능 (잔여 바우처 소멸)
자격종료	대상자의 수급자격 종료 (지원기간 종료 등)	자격 종료일이 속한 월의 말일 24:00시까지만 결제가 가능 (잔여 바우처 소멸)
바우처 미사용	2개월간 연속하여 바우처 결제 실적이 없는 경우	바우처 미사용으로 중지전송된 당일 24:00까지만 결제가 가능 (잔여 바우처 소멸)
교정시설 입소자	대상자의 교정시설 입소	교정시설 입소자로 중지전송된 일자 기준 중지 처리

- 대상자의 자격이 상실되어 시·군·구가 “행복e음”을 통해 대상자의 자격을 중지하거나 전자바우처시스템을 통해 자동 중지되는 경우 중지사유에 따라 바우처 결제가능 기간이 변경

- 정당하지 않은 사유로 2개월간 연속하여 바우처 결제 실적이 없는 대상자의 경우 본인 포기로 간주하여 시·군·구청장 직권으로 “행복e음”을 통해 자격 중지 가능 (중지전송사유 : ‘바우처미사용’)

※ 정당한 사유 : 지자체 통보 지연, 제공기관 등록 지연, 질병으로 인한 입원 및 감염병 감염, 천재지변 등

- 교정시설 입소자 정보를 활용한 변동알림 기능 및 수동중지 기능 개발(시행 '20. 3. 11.)
  - 대상자의 교정시설 입소 시 "교정시설입소자" 변동알림 발생, 중지신청 및 저장
    * 행복e음 ≫ 바우처변동현황 ≫ 바우처중지환급신청등록

3 바우처 카드 관련 안내

- 카드 수령 후 반드시 서비스 대상자 또는 보호자가 보관
- 카드 분실에 주의하고 분실하는 경우 즉시 재발급 신청
  - 바우처 카드에 바우처 이용권이 담겨 있으므로 바우처 카드가 없는 경우, 원칙적으로 서비스 이용 불가
- 하나의 바우처 카드로 다양한 사회서비스 전자바우처의 이용이 가능하므로 서비스가 종료되더라도 바우처 카드 보관 안내
- 사회서비스 전자바우처 포털(www.socialservice.or.kr) 또는 ARS(1644-9911)에서 서비스 대상자별 바우처 잔량 및 사용내역 등을 조회할 수 있음
  - 사회서비스 전자바우처 포털 이용을 위해서는 서비스 대상자 명의로 회원가입이 필요하며 로그인 후 이용 서비스 현황, 바우처 생성내역, 바우처 결제 내역, 제공인력, 제공기관 정보 등 조회 가능

3 바우처 카드 결제

1 결제 원칙

- **결제 방법(전용단말기)**
  - 제공인력이 서비스를 제공하고 바우처 전용 결제 단말기를 통하여 결제
  - 결제단말기에 서비스코드 6자리 입력, 제공인력 결제 ID 8자리 입력 및 대상자 카드 접촉 후 서비스 결제금액(정부지원금)를 입력

※ 반드시 실제 서비스를 제공한 인력의 ID를 입력하여야 하며, 이를 위반한 경우 사회서비스이용 및 이용권 관리에 관한 법률 제21조에 따른 부당이득으로 간주

청년마음건강지원사업 단말기 결제방법

"지역사회 서비스"선택	"서비스 코드" 입력	제공인력별 결제 ID 입력	대상자 카드 접촉	결제유형 입력	결제금액 입력
결제 단말기	6자리 입력	8자리입력 전자바우처시스템 에서 확인	결제단말기 + 바우처카드	정상, 보강, 소급	결제 단말기

※ 전자바우처시스템(nevs.socialservice.or.kr)에서 영수증 출력 가능

- 결제방법(스마트폰)
  - 바우처 카드 인식을 위한 NFC칩을 탑재한 안드로이드(Android) 운영체제 사용 스마트폰을 이용하여 바우처 결제
    ※ 사용 가능한 스마트폰 기종은 전자바우처시스템 공지사항에 수시 업데이트
  - 전자바우처시스템에 등록된 스마트폰만 사용 가능하므로, 스마트폰으로 결제하려는 제공인력은 사전에 스마트폰 정보 등록
    ※ 전자바우처시스템 : 제공기관관리 ≫ 단말기관리 ≫ 단말기 통합관리(스마트폰 등록)
  - 전용 단말기 사용 중인 제공인력은 전자바우처시스템에서 사용 중인 전용 단말기 등록 해지 후에 스마트폰 등록
  - 스마트폰을 등록하면 결제 앱을 다운로드 할 수 있는 url 주소가 등록한 스마트폰에 문자로 발송되며, 문자 미수신 시에는 Play스토어에서 결제용 앱을 직접 설치
    ※ Play스토어 검색창에 '사회서비스 전자바우처' 입력
  - 스마트폰에 결제용 앱 설치 후 초기 비밀번호로 로그인하여 숫자, 영문, 특수문자로 조합하여 10자리 이상의 비밀번호 변경 필요
    ※ (초기 비밀번호) ssis@등록된 스마트폰 번호 뒤 4자리
  - 화면 UI 및 결제 프로세스는 전용 단말기와 동일함
- 결제 시기
  - (원칙) 실시간(회당) 결제로써 '서비스를 제공한 이후 당일'에 결제 가능
    ※ 단말기 상 정상결제 체크, 대상자별 1일 1회 가능

- 서비스 미제공에도 불구하고 선결제하는 행위 엄격히 금지(부정행위로 해당 금액 환수)

● 결제 금액

- (일반원칙) 정부지원금 총액(P)을 3개월 간 서비스 제공 횟수(총10회)로 나누어 서비스 제공 시마다 회당 금액(P/10)을 결제

※ 회당 결제금액은 회당 서비스 시간과 상관없이 결제편의상 제공 횟수(10회)로 나눈 것이며, 각 회별 서비스 내용을 반영한 실질적 단가가 아니므로, 각 회별 서비스 품질이 저하되지 않도록 관리 철저

2 기타 결제

● **소급결제**

- (원칙) 서비스 이용 및 제공은 제대로 이루어졌으나 1) 이용자 카드발급 지연, 2) 이용자의 바우처 카드 분실·훼손, 3) 단말기 분실·고장, 4) 단말기 신규신청 후 미수령 상태에서 정상적인 당일 결제를 하지 못한 경우에 한하여 인정

- (소급결제 가능 시기) 소급결제 사유에 해당하는 경우는 **원래 서비스 제공월의 익월(다음 월)까지 가능**

* 이용자 카드 단순 미소지로 인한 소급결제는 서비스 당일까지 가능(이후 소급결제 불가)

- (소급결제 방법) 단말기 결제시 결제유형을 **"소급결제"**로 선택하고 결제

- (소급결제 관련 사후 관리) 부득이한 경우 소급결제를 실시할 수 있으나, 소급결제가 다수 발생한 기관은 현장점검 우선 대상으로 지정하는 등 사후 관리 예정

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

- (보강) 제공기관과 이용자의 합의하에 서비스를 제공하기로 한 날에 서비스를 이용 또는 제공하지 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)

- 보강을 실시하는 경우 단말기 결제 시 결제유형을 "보강결제"로 선택하고 결제

* 대상자별 1일 1회만 보강이 인정

- 12월 서비스는 다음연도 1월에 보강할 수 없음(바우처 결제 및 예외지급 청구 불가)

유의사항

- 바우처 카드에 바우처 이용권이 담겨 있으므로 바우처 카드가 없는 경우, 원칙적으로 서비스 이용 불가
- 소급결제 또는 보강을 실시한 제공인력은 반드시 서비스 제공 후 “서비스제공기록지” 하단 “특이사항”란에 이에 대한 구체적인 사유 및 결제 날짜를 기재하여야 함
- 서비스이용기간 종료월 말일 24:00시 이후 잔여바우처 전량 소멸되므로 보강하더라도 결제불가

✓ 제공인력 결제 ID 활용을 위한 필수업무 처리절차 안내

- 청년마음건강지원사업 제공기관용 -

단계	업무 내용
제공인력 정보등록	• 제공기관에 소속된 제공인력 정보를 전자바우처 시스템에 등록 * 시스템 화면 : 제공인력관리 ≫ 제공인력관리 ≫ 제공인력등록 ** 제공인력 정보 등록 시 반드시 제공인력이 수행하는 사업유형 정보를 등록해야만 정상 결제가 가능함에 유의 *** 제공인력 자격기준에 맞는 자격증 정보 입력 필수
↓	
제공인력 결제 ID 확인	• 전자바우처시스템에서 제공인력 결제 ID를 확인하고 제공인력별로 안내 - 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** 청년마음건강지원사업의 결제를 **위해서는 8자리의 제공인력 결제 ID를 활용**
↓	
계약대상자 정보등록	• 제공기관에서 서비스를 이용하는 계약대상자 정보를 등록 - 대상자 정보 등록 후 서비스 대상자와 제공인력을 매칭 * 시스템 화면 : 대상자관리 ≫ 대상자관리 ≫ 계약대상자등록
↓	
바우처 결제	• 대상자 바우처 카드, 제공인력 결제 ID, 단말기를 활용하여 바우처를 결제 * 결제승인내역조회 : 매출및정산 ≫ 결제내역관리 ≫ 결제(승인/취소) 관리

* 화면별 상세 매뉴얼은 전자바우처시스템 공지사항 및 자료실 참조

3 서비스 이용 가능 시간

- 서비스 효과성 및 부정행위 방지를 위해 하루 1회만 서비스 이용 또는 제공 가능
  - **하루 1회 초과 서비스 이용 및 제공 불가 및 이에 따른 바우처 결제 금지**(소급결제 및 결제 오류에 따른 재결제는 별도로 인정)

- **추가 구매**
  - 서비스 대상자에게 제공되는 바우처보다 더 많은 서비스를 원할 경우는 서비스 **대상자 전액부담으로 추가 구매 가능(서비스 종료 후 재판정에 따른 추가 바우처 지급은 별개)**
  - 추가구매는 서비스 대상자와 제공기관의 자율적 계약에 의해 성립
  - 바우처 잔량 부족 시 익월 바우처 생성분을 활용한 서비스 이용 불가

4 바우처 카드의 부정사용 및 이에 따른 조치사항

- **바우처 부정사용 유형**
  - 서비스를 이용 또는 제공하지 아니하고 서비스 제공 비용을 청구하는 행위
  - 거짓 등 부정한 방법이나 고의로 실제 이용 또는 제공한 서비스의 대가 이상으로 서비스 제공비용을 청구하는 행위
  - 이용자가 바우처 카드를 타인에게 양도 또는 매매 등 부당하게 바우처를 사용하는 행위
  - 이용자와 제공인력(제공기관)의 담합에 의해 부당하게 바우처를 사용하는 행위
  - 제공인력(제공기관)이 이용자의 바우처 카드를 보관하고 바우처를 사용하는 행위
  - 서비스를 제공하지 아니한 제공인력의 ID로 결제하는 행위
  - 그 밖의 부당한 방법으로 바우처를 사용하는 행위

- **제공자의 바우처 부정사용 적발 시 조치사항**
  - 해당 지자체는 바우처 부정사용이 적발된 경우 부정사용액에 대해 환수하고 기관에 대해 경고, 영업정지 및 과징금, 등록취소 등 처분을 할 수 있으며 시·도와 한국사회보장정보원으로 처분 사항을 보고하고, 시·도는 반기별로 처분사항을 정리하여 보건복지부에 보고

- 특히 사회서비스를 제공하지 아니하고 사회서비스 제공 비용을 청구하거나, 거짓 등 부정한 방법이나 고의로 실제 제공한 사회서비스의 대가 이상으로 사회서비스 제공 비용을 청구한 경우 법 제36조제3호에 따라 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처함

이용자의 바우처 부정사용 적발 시 조치사항

- 시·군·구는 이용자의 부정사용 적발 시 행복e음을 통해 부정 이용자의 바우처 잔여 기간 동안 바우처 중지 전송 처리하고, 해당 이용자를 다음년도 이용자 선정 시 배제할 수 있음
- 특히, 제공기관의 장 또는 제공기관에 종사하는 제공인력 및 행정직원 등과 담합하여, 부정수급을 목적으로 바우처카드를 타인에게 판매·대여 또는 그 권리를 이전한 경우에는 그 위반의 정도가 객관적으로 중대하고 명백하다면 고발 등 조치

이상결제 모니터링 실시

- 한국사회보장정보원은 실시간 및 월별로 바우처 부정사용이 의심되는 결제 유형을 추출·심사하는 등 이상결제 모니터링 업무를 수행
- 이상결제 모니터링 결과는 지자체가 현장점검(수시점검 포함) 등을 통해 부정수급 현장조사를 실시할 때 활용 가능

※ 지자체 또는 지원단의 등록기관 관리를 위한 점검과 가급적 동시에 수행할 것을 권장

- 지자체는 현장점검 실시 전에 조사대상 기관의 이상결제 내역을 한국사회보장정보원에 요청할 수 있으며, 원활한 현장점검 진행을 위해 한국사회보장정보원에 현장점검 동행 요구할 수 있음
- 한국사회보장정보원은 필요한 경우 제공기관 및 제공인력, 이용자를 대상으로 전화조사를 통해 실제 서비스가 제공되고 있는지를 확인할 수 있으며, 대상자는 이에 응하여야 함

부정수급 제보 접수에 따른 조사

- 복지로, 국민신문고 및 전자바우처 클린센터 등으로 청년마음건강지원사업 부정수급 제보가 접수된 경우, 담당 공무원 및 한국사회보장정보원은 신고 내용의 구체성, 신빙성 등을 확인

- 담당 공무원은 현장조사 계획(예비조사) 등을 수립하기 위해 한국사회보장정보원에 해당 제보사례에 대한 결제 내역 분석 등을 의뢰할 수 있음
- 한국사회보장정보원은 분석 결과 등을 복지부, 시·도 또는 시·군·구에 보고하며, 현장조사 계획에 따라 1개 이상의 점검반을 구성하여 해당 제공기관 등을 방문하여 관련자를 인터뷰하는 등 실시
- 조사 결과를 지자체 등에 통보하고 행정처분, 부당청구금액의 환수 및 고발 등 후속조치 실시

※ 사회서비스 전자바우처 부정사용 신고센터(전자바우처 클린센터)

※ 기타 자세한 사항은「사회서비스 전자바우처 부정수급 관리 지침」,「사회서비스부정수급 포상금 지급에 관한 고시」확인

- 부정사용 신고 : www.socialservice.or.kr 우측 하단 클릭
- 신고상담 전화 : 02-6360-6799(한국사회보장정보원 바우처클린센터)

5 바우처 사업의 관리

- 전자바우처 포털(htpt://www.socialservice.or.kr)의 회원가입 메뉴에 '시·군·구 담당자'를 선택하고 회원가입 후 전자바우처시스템(nevs.socialservice.or.kr)을 설치

  * 시·도 담당자의 경우 가입정보 입력 시, 소속 시·도만 선택하면 시·도 권한으로 승인되어, 관할 시·군·구 사업운영현황 조회 가능

- 전자바우처시스템을 통해 바우처 사업을 관리

〔전자바우처시스템 내 사업관리를 위한 화면별 주요 기능 안내〕

화면명	주 요 기 능
대상자현황조회	• "행복e음"을 통해 신규 대상자 정보를 전송하거나 기존 대상자의 정보를 변경 전송하고 정상전송 여부를 확인하는 화면 • 대상자현황조회 화면의 대상자 자격과 "행복e음" 상의 자격정보가 동일해야 바우처가 정상 생성됨에 유의
카드발급 현황조회 (대상자)	• 대상자별 카드발급 현황을 확인하는 화면 • 카드발급현황 조회 화면을 통해 정상 발급, 배송 완료 여부 조회가 가능
바우처생성 내역조회	• 대상자별 바우처 생성여부를 확인하는 화면
바우처 미생성자조회	• 해당 월의 바우처가 미생성된 대상자 현황을 조회하는 화면 • 바우처가 미생성된 대상자의 미생성 사유 확인이 가능
바우처 미사용자조회	• 조회 시점을 기준으로 최대 6개월 동안의 바우처 미결제자 현황을 조회하는 화면
자격종료 예정자조회	• 대상자 자격 기간 만료 등으로 인한 자격종료예정자의 정보를 월별로 조회하는 화면
결제유효기간 연장승인	• 대상자 자격 착오해지 등의 사유로 직전 월에 바우처 결제유효기간이 만료된 인해 바우처가 소멸된 경우, 제공기관이 시·군·구로 요청 시 바우처 결제 유효기간을 1개월 연장 승인하는 화면
당월생성 미체크자 관리	• 행복e음에서 당월생성이 누락되어 결정 정보가 전송된 대상자의 당월 바우처 생성을 신청하는 화면
사업별 예탁금계좌조회	• 사업비 예탁 계좌정보를 조회하는 화면
예탁금현황조회	• 사업비 예탁 내역과 서비스 비용 지급 내역을 한눈에 조회할 수 있는 화면 • 조회 시점의 예탁금 잔액 확인이 가능
제공기관별 예탁금 지급현황조회	• 관내 제공기관별 지급내역 연간 누계 및 상세지급 내역을 조회하는 화면 • 전체 제공기관에 대한 연간 지급내역 누계도 조회 가능
지급보류 현황조회	• 청구비용 적정성 검토 제도 시행에 따라 대상자별 지급보류 여부 등을 조회하는 화면
서비스비용지급 지연내역조회	• 조회 시점의 시도 및 시군구별, 차수별 서비스비용 지급지연 현황을 조회하는 화면
월별정산 내역조회	• 매월말일 기준으로 사업비 예탁 및 서비스 비용 지급내역을 정산한 내역을 조회 • 매월 10일 전후로 전월 실적 조회가 가능
예탁금정산조회	• 매년 전년도의 정산내역을 확인하는 화면 • 매년 2월에 전년도 정산내역 조회가 가능

4 예산의 집행 및 관리

1 서비스비용의 지급 등 업무의 위탁

- 위탁주체 : 시·군·구청장
- 위탁업무 수행 기관 : 한국사회보장정보원
- 위탁근거 : 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 제20조(사회서비스 제공 비용의 예탁 및 지급)
- 업무위탁 목적
  - 바우처 발급, 제공기관에 대한 서비스비용 지급 등을 한국사회보장정보원에서 통합 관리함으로써 시·군·구의 행정부담을 최소화
  - 예탁금 집행현황과 바우처 정보를 다수의 이해관계자에게 동시에 제공함으로써 예탁금 관리의 투명성과 효율성을 향상
- 예탁 및 비용 지급
  - 한국사회보장정보원은 각 시·군·구로부터 서비스비용 지급에 소요되는 사업비를 예탁받아 그 금액의 범위 내에서 해당 시·군·구의 서비스비용을 지급

〔관계자별 예산집행 관련사항〕

주체	관 련 내 용
보건복지부	• 시·도 예산요구내역 검토 • 국고보조금 교부, 한국사회보장정보원에 업무 위탁 및 관리·감독
지방자치단체	• 예산 편성, 사업집행계획 수립 및 추진현황 관리, 시·도 및 시·군·구별 이용자 인원 배정
한국사회보장 정보원	• 서비스 대상자별 바우처 카드 및 결제 단말기 보급 • 바우처 결제·승인 시스템 운영, 예탁금 정산, 예탁금 입출금 계좌관리, 제공기관별 서비스 비용 지급, 과오반납, 차감지급 등 • 사업기준정보 관리, 바우처 생성·이용관리, 생성 제한 등
제공기관	• 서비스 비용 청구 및 수령, 단말기 구비
이 용 자	• 서비스 및 바우처 카드 발급 신청

2 비용의 예탁

- 보건복지부는 각 시·도에 국고보조금을 교부
- 시·도는 국고보조금을 교부받은 즉시 시·도비를 포함하여 시·군·구에 보조금을 교부
- 시·군·구청장은 교부된 국비, 시·도비, 시·군·구비를 포함한 서비스 비용을 한국사회보장정보원 지정계좌(지역사회서비스 투자사업과 동일계좌)에 즉시 예탁
  - 예산확정 후 즉시 예탁하고, 국비·지방비 교부 시기 및 서비스 제공 비용지급 일정에 따라 예탁금이 부족하지 않도록 적기 예탁 필요

    ※ 한국사회보장정보원이 연1회 지정계좌를 안내하며, 전자바우처시스템 내 "사업별예탁금계좌조회" 화면에서 시·군·구별 지정계좌 확인이 가능

    ※ 사업비 예탁 시 예금주는 '지자체명 + 사업명'으로 부여(예 : 서울종로구지역, 충북충주시지역, 제주제주시지역 등)

〔제공기관의 비용 청구기간과 지급일〕

구분	서비스비용 청구기간	정기지급일
1차	매월 1일 ~ 10일	15일
2차	매월 11일 ~ 20일	25일
3차	매월 21일 ~ 말일	익월 5일

- 시·군·구청장은 사업비 예탁 후 전자바우처시스템 내 '예탁금현황조회' 화면에서 정상 예탁 여부를 확인

  ※ 전자바우처시스템 》 예탁금관리 》 예탁금현황조회 》 예탁금현황조회(사업구분: 지역사회서비스 투자사업)

- 시·군·구청장은 동일 시·군·구 내 타 사업 계좌 또는 타 시·군·구 계좌로 사업비를 오예탁하였거나, 예산조정 등으로 기 예탁한 사업비의 환급이 필요한 경우 전자바우처 시스템에 환급요청 내역을 등록한 후 한국사회보장정보원으로 환급을 요청

〔예탁금 수시환급 신청 절차〕

단계	주체	업무내용
환급액, 환급계좌 확인	시·군·구	• 전자바우처시스템에서 예탁액, 사용액, 잔액 및 환급 가능금액 확인 • 전자바우처시스템을 통한 환급이 가능한 환급계좌 확인
↓		
공문발송	시·군·구	• 환급요청 공문 정보원으로 발송 (환급요청금액 및 환급계좌 명시)
↓		
수시환급 신청	시·군·구	• 전자바우처시스템에 수시환급 신청 (환급요청금액, 환급계좌등록, 계좌실명조회, 공문서 번호입력)
↓		
요청내역 확인 및 환급실시	정보원	• 전자바우처시스템 등록내역과 공문 확인 • 시·군·구별 사업별 지정 환급계좌로 예탁금 환급
↓		
수시환급 결과조회	시·군·구	• 전자바우처시스템을 통해 수시환급 결과 확인

※ 전자바우처시스템 》 예탁금관리 》 예탁금환급관리 》 수시환급신청
※ 전자바우처시스템 》 예탁금관리 》 예탁금환급관리 》 수시환급결과조회

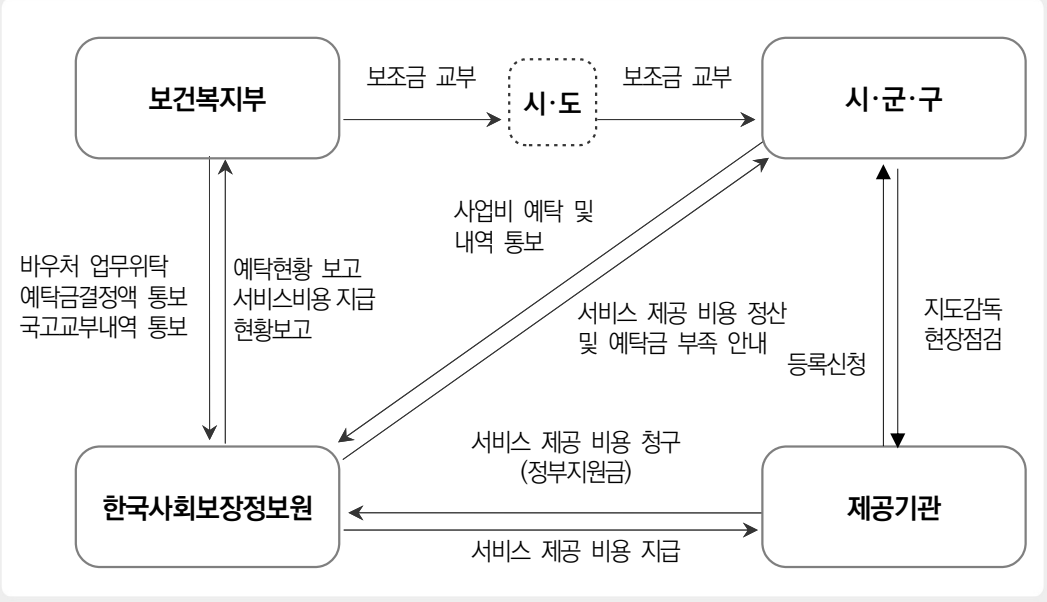
〔오납예탁금 출금 신청 절차〕

단계	주체	업무내용
오예탁사업명, 오예탁내역 확인	시·군·구	• 전자바우처시스템에서 예탁액, 오입금일자, 오입금액, 오예탁사업명 확인
↓		
공문발송	시·군·구	• 오납예탁금 출금요청 공문 정보원으로 발송 (오입금일자, 오입금액, 오예탁사업명, 계좌 명시)
↓		
오납예탁금 출금신청	시·군·구	• 전자바우처시스템에 오납예탁금 출금 신청 (변경사유, 대상사업, 출금요청금액, 공문서번호입력)
↓		
요청내역 확인 및 환급실시	정보원	• 전자바우처시스템 등록내역과 공문 확인 • 지정 정정예탁 계좌로 예탁금 오납출금 처리
↓		
예탁금입출금조회	시·군·구	• 전자바우처시스템을 통해 오납예탁금 출금 결과 확인

※ 업무처리 주체는 오입금 사업비 보유 부서로, 오입금 받은 부서에서 신청 및 공문 발송
※ 전자바우처시스템 》 예탁금관리 》 예탁금환급관리 》 오납예탁금출금신청
※ 전자바우처시스템 》 예탁금관리 》 예탁금현황조회 》 예탁금입출금조회(실시간)

- 한국사회보장정보원은 보건복지부, 시·도, 시·군·구로 예탁금 정산내역 및 예탁금 부족 예상 정보(지역사회서비스투자사업과 합산정보)를 제공하며, 예탁금이 부족하여 서비스 비용이 지급되지 않는 경우 이를 보건복지부, 해당 시·도 및 시·군·구에 안내

업무처리 흐름도



5 서비스 비용의 청구 및 지급

1 비용 청구

- 청구기관 : 제공기관
- 청구 및 결제 원칙
  - 제공기관이 "전용 단말기(스마트폰 포함)와 바우처 카드를 활용한 결제"를 통해 한국사회보장정보원으로 서비스 제공 시마다 실시간으로 청구
  - 단, 전용단말기 등을 활용하여 '실시간 청구'가 불가능한 경우 추후 '소급결제'로 청구하고, '소급결제'도 불가능한 경우, 예외적으로 해당 지자체의 심사를 거쳐 전자바우처시스템을 통한 "예외지급 청구" 가능

2 비용의 지급

- **(정기지급)** 한국사회보장정보원은 서비스 제공 비용 청구 제공기관에 대해 월 3회(10일 단위 지급) 서비스비용을 지급
  - 한국사회보장정보원은 시·군·구별 예탁금 잔액(지역사회서비스투자사업과 합산 잔액)의 범위 내에서 서비스 제공비용을 지급
  - 단, 매년 1월은 사업비 예탁일정 등을 감안하여 3차(2월 5일)에만 서비스 비용을 지급
  - 서비스 제공 비용 정기지급일

구분	서비스비용 청구기간	정기지급일
1차	매월 1일 ~ 10일	15일
2차	매월 11일 ~ 20일	25일
3차	매월 21일 ~ 말일	익월 5일

* 지급일이 토·일·공휴일인 경우 전일에 지급하며, 설, 추석 등 장기 연휴인 경우, 청구일정 등을 감안하여 지급일정 조정이 가능

- **(수시지급)** 한국사회보장정보원은 예탁금 부족으로 지급 지연이 발생한 시·군·구가 정기지급일 이후에 사업비를 예탁(지역사회서비스투자사업과 합산금액)하면 예탁일 2~3일 내에 서비스 제공비용을 추가로 지급

- **(비용 지급 계좌)** 제공기관 등록 시 시·군·구가 "행복e음"을 통해 전자바우처시스템에 등록한 계좌
  - 제공기관이 서비스비용 수령 계좌를 변경하고자 하는 경우에는 시·군·구에 계좌 변경을 요청하고, 시·군·구가 해당 계좌 정보를 "행복e음"을 통해 전송하면 변경 가능

    ※ 서비스비용 지급계좌는 제공기관이 법인인 경우 법인 또는 기관명의 계좌만 가능하고, 개인 사업자인 경우 대표자 명의 계좌 사용 가능

- 서비스 제공 비용 지급내역은 전자바우처시스템에서 확인 가능

- 예탁금 부족으로 인한 지급지연 내역(지역사회서비스투자사업과 합산 지연액)은 시·도 및 시·군·구가 전자바우처 시스템에서 수시로 확인 가능

  ※ 예탁금관리 》 예탁금현황조회 》 서비스비용지급지연내역조회

3 비용의 정산

- 한국사회보장정보원이 서비스 제공 비용 지급내역을 총괄하여 정산(지역사회서비스 투자사업과 합산금액)
  - 한국사회보장정보원은 매월 15일까지 시·도 및 시·군·구에 정산내역을 전자바우처 시스템을 통해 제공

    ※ 전자바우처시스템 》 매출및정산 》 월별정산관리 》 월별정산내역조회
  - 한국사회보장정보원은 회계연도 종료 후 2개월 이내에 각 시·도 및 시·군·구로 정산 내역을 통보
    - 시·도 : 시·도별 및 시·군·구별 정산내역을 공문을 통해 통보
    - 시·군·구 : 시·군·구별 정산서 및 항목별 정산내역을 전자바우처시스템을 통해 확인 및 출력

      ※ 전자바우처시스템 》 매출및정산 》 연도별정산관리 》 예탁금정산조회

- **이자수입의 처리 : 연 1회(결산 시)**
  - 시·군·구별 사업비 예탁일을 기준으로 한국사회보장정보원과 수탁금융기관 간에 체결된 계약에 따른 금리로 적용하며, 제공기관에 대한 서비스 지급 후 잔액에 대해 일할 계산하여 산출
    - 연도별 이자율은 매년 이자율 결정 후 별도로 안내
  - 한국사회보장정보원은 이자수입이 시·군·구에 귀속되는 점을 감안하여 계좌개설시 법인세 원천징수가 되지 않도록 조치

- **예탁금 잔액 및 이자 환급**
  - 한국사회보장정보원은 각 시·군·구별 예탁금 사용 잔액 및 이자수입이 발생할 경우 해당 시·군·구가 지정한 지역사회서비스투자사업 계좌로 환급 처리
  - 한국사회보장정보원은 예탁금 사용 잔액 및 이자수입 환급 시 10원 단위 미만은 절사하되, 절사한 금액은 한국사회보장정보원 수입으로 처리
  - 2022년 청년마음건강지원사업은 시스템상 지역사회서비스투자사업 하위 사업유형으로 관리되기 때문에 지역사회서비스 투자사업 예탁금 잔액 및 이자와 합산되어 환급됨

4 과·오청구 비용의 반환 등

- 관련근거 : 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제20조제4항

과오반납 처리절차

- **과·오청구 여부 확인**
  - 제공기관은 자체 점검을 통하여 제공인력의 과·오 청구 여부를 확인
    - * 서비스 제공계획과 서비스 제공 시간(바우처 결제시간)을 비교하여 제공인력의 실제 서비스 제공 여부 등을 정기적으로 확인

- **과·오청구 비용 반환 방법**
  - **(반환 방법)** 제공기관은 과·오청구가 확인되는 경우 지체 없이 전자바우처시스템을 통해 해당 비용을 반환하고 처리결과를 확인
    - * (과·오청구 반납) 전자바우처시스템 ≫ 서비스제공관리 ≫ 과오결제반납 ≫ 과오결제반납등록
    - ** (승인결과 확인) 전자바우처시스템 ≫ 서비스제공관리 ≫ 과오결제반납 ≫ 과오결제반납현황조회
  - **(반환 기간)** 전자바우처시스템을 활용한 반환은 당해연도 사업기간(당해연도 1월 1일~12월 31일) 내에서만 가능하며, 전년도 사업기간의 과·오청구건은 관할 시·군·구로 반환
    - * 시·군·구로 반환된 전년도 사업기간의 과·오청구비용은 시·도를 통해 보건복지부(사회서비스 사업과)로 고지서 발급요청

- **과·오청구 반환 비용의 처리**
  - **(과·오반납 승인)** 한국사회보장정보원은 제공기관이 반환한 과·오청구 내역 검토 후 청구일로부터 3일 이내에 승인하고 해당 결제에 사용된 바우처를 복원
    - * 과·오청구 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·오반납 비용 차감)** 한국사회보장정보원은 과·오청구 승인 후 승인일이 속한 서비스 제공 비용 지급 시 과·오 청구 비용을 차감하고 지급

예시 제공기관이 2월 15일에 과·오청구 건을 반납하고 한국사회보장정보원이 2월 16일에 해당 건을 승인한 경우, 2월 25일 2월 2차분 정기 지급 시 해당 비용을 차감하고 지급

* (비용차감 여부 확인) 전자바우처시스템 ≫ 서비스제공관리 ≫ 과오결제반납 ≫ 과오결제반납 현황조회

- **(직접반납)** 한국사회보장정보원은 지급액 부족 등의 사유로 제공기관이 반환한 과·오청구 비용을 차감 지급할 수 없을 경우, 해당 제공기관으로 직접 반납을 요청

* 제공기관은 한국사회보장정보원이 지정한 날까지 반드시 해당 비용을 반환

〔과오반납 비용 직접처리 절차〕

단계	업무주체	내 용
과오청구 반환	제공기관	• 제공기관이 전자바우처시스템을 통해 과오결제한 결제 건을 반납
반납승인 및 비용차감	정보원	• 한국사회보장정보원은 제공기관이 반환한 과오반납 건에 대해 반납 승인일이 속한 날짜에 대한 서비스 제공비용 지급 시 차감하고 지급 * 지급예정액을 활용한 차감 지급이 가능한 경우, 과오반납 처리가 완료되며, 차감 지급이 불가능한 경우 제공기관으로 직접반납 요청
직접 반납요청	정보원 → 제공기관	• 한국사회보장정보원은 과오반납 건 중 지급예정액으로 차감지급이 불가능한 건에 대해 제공기관으로 직접 반납을 요청
과오반납 금액 입금	제공기관 → 정보원	• 제공기관은 한국사회보장정보원이 지정한 계좌로 지정된 기한내에 과오반납 금액을 입금
직접 반납 비용 처리	정보원	• 한국사회보장정보원은 제공기관이 반납한 내역을 전자바우처시스템에 등록하고 반납한 비용을 해당 사업 계좌로 이체 * 제공기관이 한국사회보장정보원의 직접 반납요청에 응하지 않을 경우, 한국사회보장정보원은 해당 내역을 관할 지자체로 통보

5 부당이득 정산

- 관련근거 : 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제21조

- **부당이득 징수 절차**

  - **(요청 기간)** 시·군·구청장은 제공기관에 대한 부당이득의 징수 처분이 확정 된 후 당해연도 사업기간(당해연도 1월 1일 ~ 12월 31일)의 부당이득에 대해 한국사회보장정보원에 차감지급 요청 가능

    * 전년도에 발생한 부당이득에 대해서는 시·군·구청장이 직접 환수 후 시·도를 통해 보건복지부(사회서비스사업과)로 반납 고지서 발급 요청

  - **(요청 방법)** 시·군·구청장은 차감지급 요청 시 전자바우처시스템에 해당 내역을 등록하고 한국사회보장정보원으로 공문으로 통보

〔부당이득 차감지급 절차〕

단계	주체	업무내용
행정처분완료	시·군·구	• 부정사용 등에 대해 행정처분 등 조치 완료
↓		
부당이득 차감 등록	시·군·구	• 전자바우처시스템에 행정처분 내역에 따른 결제 건을 환수할 수 있도록 등록 • 등록 시 전액 및 부분 환수를 구분하여 등록
↓		
공문발송	시·군·구	• 전자바우처시스템에서 차감등록 내역을 다운로드 후 공문 발송 (다운로드 파일은 '붙임' 파일로 송부)
↓		
요청내역 확인	정보원	• 전자바우처시스템 등록내역과 공문 비교
↓		
차감실시	정보원	• 등록된 내용과 공문의 일치여부 확인 후 차감지급 실시

  - **(부당이득 정산)** 시·군·구는 차감지급 내역을 전자바우처시스템에 등록하고, 한국사회보장정보원은 등록내역 및 공문 확인 후 해당 월의 서비스 제공 비용 지급 시 해당 비용을 차감하여 지급

    예시 시·군·구가 3월 15일에 차감지급을 요청하고 한국사회보장정보원이 3월 20일에 차감지급 건을 승인한 경우, 3월 25일 3월 2차분 정기 지급 시 해당 비용을 차감하고 지급

- **(차감지급 결과확인)** 시·군·구의 차감지급이 완료된 건은 전자바우처시스템에서 차감지급 결과 확인

  * 전자바우처시스템 ≫ 예탁금관리 ≫ 차감지급관리 ≫ 차감지급현황조회

- **(직접반납)** 한국사회보장정보원은 지급액 부족 등의 사유로 대집행 내역에 대한 차감 지급이 불가한 경우, 제공기관으로 직접 반납을 요청

  * 제공기관은 한국사회보장정보원의 직접 반납 요청 시 한국사회보장정보원이 지정한 날까지 반드시 해당 비용을 반환해야 함에 유의

  ** 한국사회보장정보원은 해당 제공기관이 사업연도 종료 시까지 대집행 비용을 반납하지 않을 경우, 미집행 내역을 관할 시·군·구로 통보하여 부당이득 징수가 완료될 수 있도록 조치

6 청구비용 적정성 검토

1 업무처리절차

단 계		업무주체	내 용
청구	결제 (청구)	제공기관	• 서비스 제공 후 바우처 결제(청구)
검토	지급보류 대상선정	한국사회 보장정보원	• 이용권법 제20조의 '특별한 사유'에 해당하는 결제 건에 대해 비용청구의 적정성 확인을 위해 지급보류(매일)
	지급보류 안내	한국사회 보장정보원 → 제공기관	• (시기) 지급보류 시 전자바우처시스템 상 자동통보 • (방법) 전자바우처시스템 지급보류 알림 팝업창, SMS 메세지 발송 • (내용) 지급보류 사유, 소명자료 제출기간, 제출방법, 소명자료 등 ※ 서비스를 제공한 사실을 객관적으로 증빙할 수 있는 제반 서류 요청
	소명자료 제출 또는 청구철회	제공기관 → 한국사회 보장정보원	• (기간) 지급보류일로부터 14일 이내(토·일·공휴일 포함) • (방법) 전자바우처시스템으로 소명자료 제출 또는 청구철회 등록
	검토	한국사회 보장정보원	• (절차) 서류검토 → 필요시 현장확인 → 최종 확인 ※ 필요시 소명자료 보완요청 • (방법) 제공기관이 제출한 소명자료를 청구비용 검토 기준에 의거 비용청구의 적정성 확인
	검토결과 통보	한국사회 보장정보원 → 제공기관	• (방법) 시스템 '지급보류 현황조회' 화면에서 검토 결과 내역 통보 • (검토결과) 적정, 부적정, 청구철회
지급	비용지급	한국사회 보장정보원 → 제공기관	• (방법) 최종 확인 후 검토결과 정당한 경우 정기지급일에 비용 지급
점검	수시점검	시·군·구	• (대상) 청구비용 적정성 검토 결과 등을 활용한 결제내역 분석 결과 현장점검이 필요하다고 판단되는 기관

2 대상선정

- 지급보류 대상
  - 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제20조제3항의 특별한 사유에 해당되는 청구 건

    ※ (특별한 사유) 부정이 의심되는 이상결제 유형
- 대상선정 주기 : 매일

3 소명 제출

- 소명방법 : 지급보류일로부터 14일 이내(토·일·공휴일 포함), 정상결제를 객관적으로 증빙할 수 있는 소명자료를 시스템으로 제출 또는 청구철회 등록

  ※ 마감일 이후에는 소명자료 제출 또는 청구철회 등록이 시스템으로 자동 차단되며, 해당 건은 '부적정'으로 확인
- 소명자료
  - 공통 서류 : '사실 확인서' (별지 1) 및 서비스 제공 사실을 객관적으로 증빙할 수 있는 제반 서류

4 검토결과 통보

- 통보방법 : 최종 확인 후 시스템 '지급보류 현황조회' 화면을 통해 검토결과 통보
- 검토결과 종류
  - 적　　정 : 부적정 또는 청구철회 이외의 결제 건
  - 청구철회 : 제공기관에서 청구철회 처리한 경우
  - 부 적 정 : 서비스 제공을 객관적으로 증빙하지 못한 경우, 제공기관에서 소명자료 제출기간 내에 자료를 제출하지 않고 청구철회 처리도 하지 않은 경우

  ※ 소명자료를 제출하지 않거나 보완요청 자료를 제출하지 않은 경우 부적정으로 최종 확인하고 종결 처리(청구비용 미지급, 최종 확인 결과는 시스템으로 통보)

5 비용지급

- 지급시기 : 정당한 청구로 판정된 건에 대해 익월 정기지급일에 비용 지급

구 분	결 제 일	지 급 일
1차	1일 ~ 10일	익월 5일
2차	11일 ~ 20일	익월 15일
3차	21일 ~ 말일	익월 25일

예시 결제일(5일) → 지급보류(6일) → 소명요청 및 자료제출(6~19일) → (필요시) 추가소명 요청 및 자료제출(20~26일) → 최종 확인 → 비용지급(익월 5일)

- 기타사항
  - 최종 확인 결과가 부적정 또는 청구철회인 경우 이미 소진한 바우처는 미복원

6 재검토

- 적정성 검토결과 통보내용에 대하여 이의가 있는 경우 통보일로부터 30일이내 재검토 신청 가능
- '청구비용 재검토 신청서'(별지 2) 및 추가 소명자료를 첨부하여 한국사회보장정보원으로 우편 또는 방문 접수

※ (04933) 서울특별시 광진구 능동로 400 보건복지행정타운 한국사회보장정보원

※ 기타 자세한 사항은 「사회서비스 전자바우처 부정수급 관리 지침」(사회서비스정책과, 2021.8 (전자바우처시스템 〉 시스템관리 〉 커뮤니티 〉 공지사항) 참조바라며, 부적정청구가 발생하지 않도록 제공기관 관리·감독 철저 요망

별지1 사실 확인서

사실 확인서

□ 확인 내용

ㅇ

□ 첨부자료 목록

ㅇ

20 년 월 일

제공기관명 :
사 업 명 :
기 관 장 : (서명 또는 인)
작 성 자(직책) : (서명 또는 인)

한국사회보장정보원장 귀하

사실 확인서 작성 내용 및 요령

■ **작성 내용**

- 서비스 제공(이용) 및 바우처 결제 사실, 해당 사실 증명을 위한 직접·간접 정황 내용 등 작성
- 첨부자료가 존재하는 경우 해당 자료가 증명하는 내용, 증명범위 등을 고려해서 함께 작성

■ **작성 요령**

- (작성 원칙) 사실 증명에 적합하고 타당하게 육하원칙에 따라 구체적으로 작성
  - '언제', '어디서', '누가', '누구에게', '무엇을', '어떻게', '왜' 등을 포함하여 구체적으로 작성
    ※ 첨부자료가 존재하는 경우 해당 목록을 사실확인서 서식 본문에 포함하고, 확인서와 함께 제출
- (주의 사항) 이용자 및 제공인력 등의 진술만을 근거로 주관적으로 작성하지 않고, 증명서류 등 객관적으로 증명할 수 있는 내용을 근거로 작성

별지2 청구비용 재검토 신청서

청구비용 재검토 신청서					처리기간 30일
문서번호		신청일자			
제공기관명		대표자명			
사업자번호		검토 결과	이상결제 유형		
재검토 신청 건수			지급거절 사유		
재검토 신청 비용 총액			검토결과 통보일자		

순번	승인번호	이용자	재검토 신청 금액	재검토 신청사유	첨부서류

사회서비스 청구비용 적정성 검토 결과에 대하여 재검토를 신청합니다.

20 년 월 일

신 청 인 : (서명 또는 인)
주 소 :
전화번호 :

한국사회보장정보원장 귀하

7 예외지급

1 개 요

- 대상자 및 제공인력이 서비스이용(제공) 후 결제매체(바우처카드, 단말기)를 통한 정상적인 결제가 불가능한 경우에 한해 제공기관의 결제 없이 예외적으로 비용을 지급하는 제도
  - 실시간 결제가 불가한 상황에 대해 소명할 수 있는 청구공문 및 증빙서류를 제출하고, 전자바우처시스템을 통해 신청·승인·지급 처리

〔예외지급 청구대상〕

구분	예외지급 사유	제출서류	제출처
시·군·구청장 인정	• 바우처가 생성된 대상자에 한해 시·군·구청장이 불가피한 사유라고 인정하는 경우 ※ 대상자의 사망, 본인포기로 인해 바우처가 소멸된 경우 또는 대상자카드를 분실하였으나 자격만료월로 카드재발급 신청이 불가한 경우	• 청구공문 • 증빙서류 - 서비스제공기록지 - 실시간미결제사유서	시·군·구
바우처소멸, 바우처미생성 또는 오생성	• 전자바우처시스템 중단으로 바우처가 소멸되었거나 미생성 또는 오생성 된 경우 ※ 전자바우처시스템 게시판을 통해 '예외청구 안내 공지 시'에만 청구 가능		한국사회보장정보원

※ 바우처 미생성 대상자는 해당 월 예외지급 청구가 불가하므로, 제공기관은 반드시 대상자의 바우처 생성여부를 확인한 후 서비스 제공 필요

2 청구사유별 업무처리절차

1) 시·군·구청장 인정

- 제공기관은 시·군·구에 아래의 '시군구청장 인정사유 청구양식'을 포함한 청구공문 및 증빙서류(서비스제공기록지, 실시간미결제 사유서)을 작성하여 제출하고, 전자바우처시스템에 예외지급 신청
  - (신청기준) 신청일자를 기준으로 90일 전까지의 서비스제공 건만 신청 가능
    ※ 7.20 현재, 서비스제공일자가 4.21 ~ 7.20인 건만 청구 가능(4.21 이전 건은 청구 불가)
  - (신청기간) 매월 1일 ~ 말일(단, 최초신청시작일은 매년 2월 1일임)

- 시·군·구는 제공기관의 청구공문이 접수되면 증빙서류 심사 후 전자바우처시스템을 통해 예외지급 승인
  - (승인기한) 매월 1일 ~ 말일까지이며, 25일까지 승인된 건에 한하여 매월 26일 비용 지급

※ 26일이 토요일, 일요일, 공휴일인 경우 익일에 지급

〔시·군·구청장 인정사유 청구양식〕

제공 기관명	사업자 번호	대상자	주민번호	사업유형 (서비스코드)	서비스 제공일시	청구금액 (포인트)	청구사유	증빙서류
○○	111-11 -11111	홍길순	111111- 2222222	청년마음건강지원사업 (990301)	2022.00.12	36,000	자격만료 대상자의 카드분실	실시간미결제 사유서, 서비스 제공기록지
					2022.00.17	36,000		
					2022.00.19	36,000		

[작성방법]
- 사업유형 : 사업명과 서비스코드6자리를 정확하게 입력
- 서비스 제공일시 및 청구금액 : 실시간 회당 결제 원칙으로 서비스 제공 회차별 서비스 일자 및 청구금액을 작성
- 청구사유 : 실시간 결제를 하지 못한 사유를 요약하여 작성

※ 전자바우처시스템에 등록한 예외지급 신청 내역을 다운로드 받아 활용 가능

〔예외지급 업무처리 절차〕

구분	단계	내 용	처리기한
제공기관	예외지급 신청	• 청구공문, 증빙서류(실시간미결제사유서, 제공기록지) 제출 • 전자바우처시스템에서 예외지급 신청 ※ 청구사유를 '시·군·구청장인정'으로 선택 * 서비스제공관리 〉〉 예외결제 〉〉 예외지급 청구	매월 1~말일
시·군·구	예외지급 승인	• 청구공문 및 증빙서류를 심사하고 전자바우처 시스템을 통해 예외지급 승인 처리 ※ 정보원으로 예외지급 요청 공문시행 불필요	매월 1~말일
정보원	비용지급	• 전자바우처시스템을 통해 승인된 예외지급 신청 건에 한해 비용 지급 ※ 해당 월의 미 승인 예외지급 청구 건은 익월 승인 후 지급됨에 유의	매월 26일

2) 전자바우처시스템 중단

- 전자바우처시스템 중단으로 인해 바우처가 소멸되었거나, 미생성 또는 오생성된 경우, 제공기관은 정보원에서 전자바우처시스템에 별도로 공지하는 '예외지급청구 안내'에 따라 청구공문 및 증빙서류를 제출하고, 전자바우처시스템으로 예외지급을 신청
- 정보원은 제공기관의 청구공문이 접수되면 증빙서류 심사 후 전자바우처시스템을 통해 예외지급 승인

〔예외지급 업무처리 절차〕

구분	단계	내 용
제공기관	예외지급 신청	• 청구공문, 증빙서류(실시간미결제사유서, 제공기록지) 제출 * 제출방법 : FAX 발송(☏ 국번없이 1600-4397) • 전자바우처시스템에서 예외지급 신청 * 서비스제공관리 〉〉 예외결제 〉〉 예외지급 청구
↓		
정보원	예외지급 승인	• 청구공문 및 증빙서류를 심사하고 전자바우처시스템을 통해 예외지급 승인
↓		
정보원	비용지급	• 전자바우처시스템을 통해 승인된 예외지급 신청 건에 한해 비용 지급 ※ 해당 월의 미 승인 예외지급 청구 건은 익월 승인 후 지급됨에 유의

전자바우처시스템 결제유효기간 연장 및 당월 바우처 추가 생성 요청

• 결제유효기간 연장(제공기관 → 시·군·구)
  - (개요) 대상자 자격 착오해지 등의 사유로 결제유효기간이 만료된 경우 익월에 제공기관이 시·군·구로 요청 시 바우처 결제 유효기간을 1개월 연장 승인 가능
    ※ 바우처 결제유효기간 연장 대상자는 소급결제만 가능, 예외지급 청구는 불가
  - 바우처 해지 사유에 따른 결제종료일자 기준으로 1개월 연장됨에 유의
    ※ '본인포기' 사유로 10월 4일에 해지된 경우 결제유효기간 연장 시 11월 4일까지만 결제가능
  - (화면경로) 전자바우처 ≫ 대상자관리 ≫ 바우처생성관리 ≫ 결제유효기간연장관리(제공기관)
    전자바우처 ≫ 대상자관리 ≫ 바우처생성관리 ≫ 결제유효기간연장승인(시군구)

• 당월 바우처 추가 생성 요청(시·군·구 → 한국사회보장정보원)
  - (개요) 시·군·구가 행복e음에서 신규 대상자 결정정보를 '당월신청' 여부 'Y' 표시 없이 전송한 경우, 전자바우처시스템에서 당월 생성 요청이 가능
    ※ 매월 1일부터 10일까지 행복e음 → 전자바우처시스템으로 전송한 '당월신청 미체크 대상자'에 한함
  - (화면경로) 전자바우처 ≫ 대상자관리 ≫ 대상자자격정보관리 ≫ 당월생성미체크자관리

8 개인정보 보호 등

가. 업무 관련 정보보호

- 시장·군수·구청장의 소속 공무원 또는 공무원이었던 사람은 사회서비스 이용권 발급 업무처리 과정에서 얻은 정보와 자료를 목적 이외의 다른 용도로 사용하거나 다른 사람 또는 기관에 제공해서는 안 됨(「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제10조제6항)
- 위반 시 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금(같은 법 제36조제1호)

나. 개인정보 보호

- 시·군·구 소속 공무원(개인정보처리자)은 개인정보의 처리 목적을 명확하게 하여야 하고 그 목적에 필요한 범위에서 최소한의 개인정보만을 적법하고 정당하게 수집·처리하고, 그 목적 외의 용도로 활용하여서는 아니 됨 (「개인정보보호법」 제3조 등)

- 시·군·구청장 및 서비스 제공 기관 등은 법령에서 정한 경우를 제외하고는 주민등록 번호를 처리할 수 없음

주민등록번호를 처리할 수 있는 경우

「개인정보보호법」 제24조의2(주민등록번호 처리의 제한)

❶ 법률·대통령령·국회규칙·대법원규칙·헌법재판소규칙·중앙선거관리위원회규칙 및 감사원규칙에서 구체적으로 주민등록번호의 처리를 요구하거나 허용한 경우

❷ 정보주체 또는 제3자의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 명백히 필요하다고 인정되는 경우

❸ 제1호 및 제2호에 준하여 주민등록번호 처리가 불가피한 경우로서 행정안전부령으로 정하는 경우

PART
제2편

이용자 선정

Ⅰ. 바우처 지원 대상
Ⅱ. 바우처 신청

제2편 | 이용자 선정

Ⅰ 바우처 지원 대상

1 지원 대상

가. 지원 대상

- 만 19세 이상 34세 이하 청년, 소득(재산)기준 없음

나. 우선지원 대상

- (1순위) 자립준비청년(아동권리보장원에서 연계 의뢰한 자 포함)
- (2순위) 정신건강복지센터에서 연계 의뢰한 청년

Ⅱ 바우처 신청

1 신청 개요

가. 신청 자격

1) 대상 : 만 19세 이상 34세 이하(출생연도 기준)

* 행정적 부담을 고려하여 만 나이는 출생연도 기준을 적용, 즉 만19세는 2003년생 1.1~12.31 출생한 자 모두 해당

2) 신청권자 : 본인, 친족, 법정대리인, 담당공무원(직권신청)

* 친족범위(민법 제777조) : 배우자, 8촌 이내의 혈족, 4촌 이내의 인척

* 발급대상자가 심신미약 또는 심신상실 등 경우 발급대상자 동의 생략 가능, 발급 담당공무원이 직권 신청하는 경우 시군구청장에게 보고

나. 신청기간 : 연중(지역 여건에 따라 분기별, 반기별 모집)

* 지자체는 동 사업 이용자 모집 시기에 자체 청년 대상 심리지원사업 모집 시기가 겹치지 않도록 조정

다. 신청 장소

- 주민등록상 거주지 읍·면·동 주민센터에 직접방문 신청

* 온라인 신청 : 복지로(www.bokjiro.go.kr)로 이용 신청(차세대시스템 오픈 일정에 따라 6월 이후 시행예정)

라. 신청 서류

- 사회보장급여(사회서비스이용권) 신청(변경)서(제1호 서식)
- 사회서비스 이용자 준수사항 안내확인 동의서(제2호 서식)

* 우선지원 대상자인 경우, 행복e음 또는 기관발급 확인서를 통해 확인

2 처리절차

➢ 바우처 자격 신청 및 처리 흐름도

구 분	주 체	내 용
신청 및 접수 (읍·면·동 또는 복지로)	본인·대리인, 담당공무원	● 신청서 및 이용자 유의사항 안내 동의서 작성 제출 ● 읍·면·동 담당자 행복e음 입력
↓		
이용자 선정	시·군·구 담당자	● 자격 및 우선지원 대상 확인 ● 예산상황 등 고려하여 이용자 선정 ● 한국사회보장정보원에 선정결과 전송 (매월 27일 18:00까지)
↓		
통 지	시·군·구 담당자	● 신청자에게 선정결과 통지

3 이용자 선정

가. 우선순위

- 1순위 자립준비청년(만18세이상 만기 퇴소 또는 연장보호 종료된 자), 2순위 정신건강복지센터 연계자, 3순위 일반청년

  * 지자체 타 청년 대상 심리지원서비스를 받은 경우에도 신청 가능하나, 동시 참여는 제한

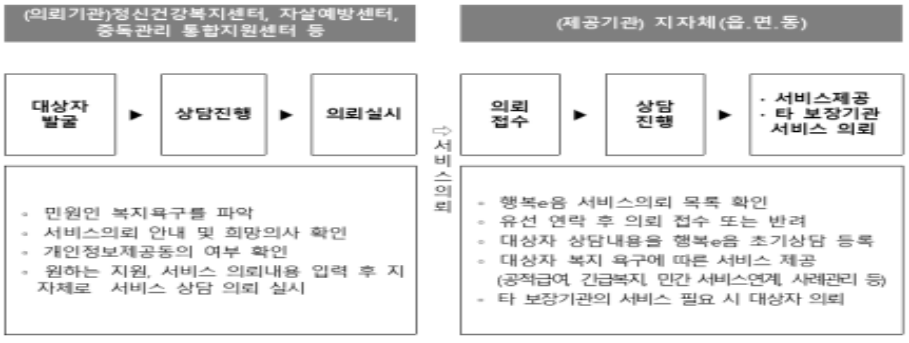
- 자립준비청년은 신청자가 제출한 시군구 또는 기관(시설, 가정위탁지원센터)발급 보호종료확인서를 통해 확인

  * '20.10.1.이후 보호종료된 경우 신청자가 읍·면·동주민센터에서 보호종료확인서 발급가능
  * 부득이하게 보호종료확인서 확인이 어려운 경우 신청자의 주민등록상 거주지 관할 시군구 또는 보호종료된 시설, 가정위탁지원센터에 공문을 통해 확인 요청 가능

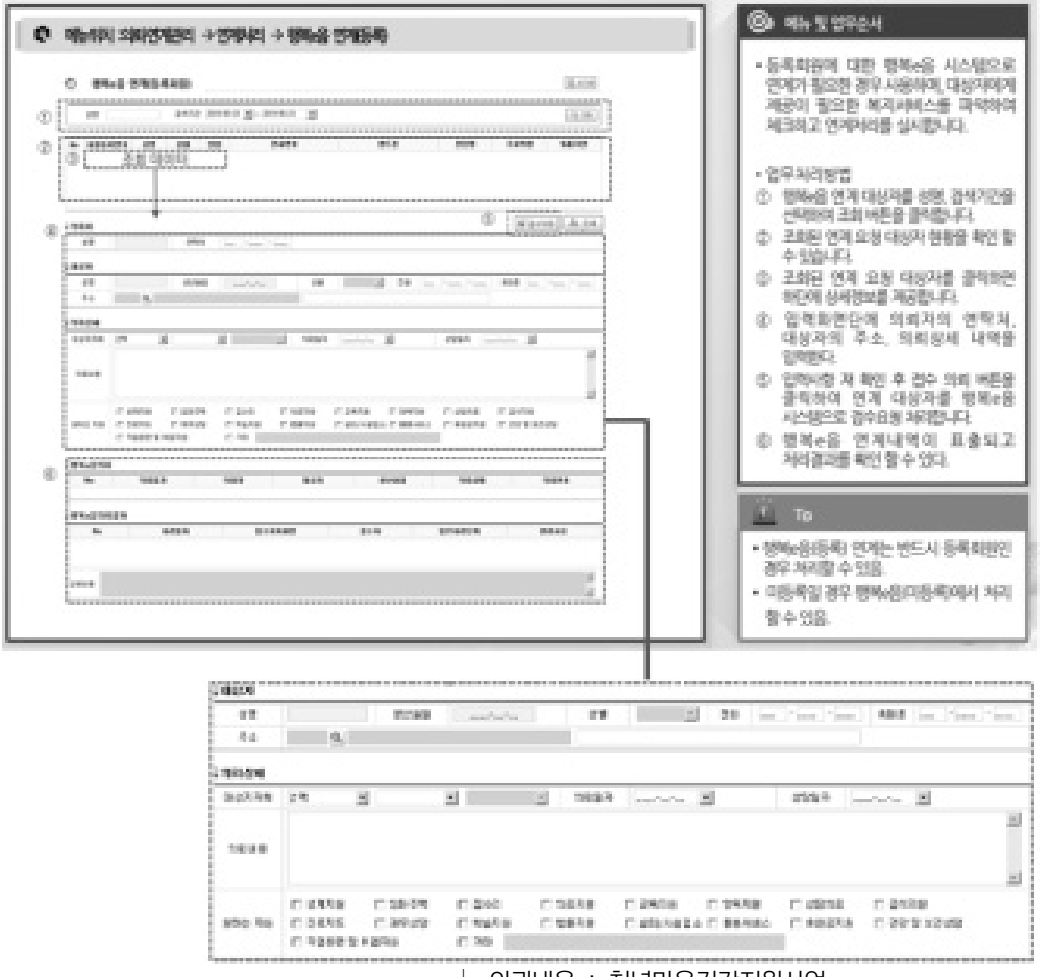
- 정신건강복지센터 연계를 통해 신청한 자는 행복e음 통해 조회·확인

  * 행복e음 서비스의뢰 목록을 통해 확인

➢ (참고) 정신건강복지센터 - 행복e음 서비스 의뢰 연계체계



※ 서비스의뢰 신청방법: 정신건강사례관리시스템(MHIS) → 사회보장정보시스템(행복e음)



↳ 의뢰내용 : 청년마음건강지원사업
원하는 자원 : 상담치료 ☑

나. 선정기준

- 시·군·구 담당자는 자격기준 해당여부 확인
- 우선순위(1순위 자립준비청년, 2순위 정신건강복지센터 연계자, 3순위 일반청년) 확인하여 예산 범위 내에서 이용자 선정
- 자립준비청년은 본인부담금 면제, 그 외는 10% 본인부담금 책정(A,B형 택1)

다. 선정통지

- 주민등록지 관할 시·군·구청장은 이용자 선정 결과 등을 신청자에게 통지하고 서비스 이용 방법 안내

  ➲ [서식 제5호] 사회서비스 및 급여 결정 통지서와 [서식 제6호] 사회서비스 이용안내문(청년마음건강지원)

  • 시·군·구청장은 신청(모집)기간 종료 후 14일 이내에 선정 결과를 신청자에 통보

  • 서비스 내용, 서비스 제공기관 현황, 이용자준수사항, 바우처 가격, 정부지원금, 본인부담금액, 납부방법, 서비스 이용절차 등을 포함한 사회서비스 이용안내문을 이용자에게 통보

- 자격변동(전·출입)

  • 이용자가 타 지역으로 전출시 행복e음에서 전자바우처시스템으로 전송하지 않은 신청 정보(바우처 생성전)는 별도의 처리 없이 자동 대상제외 완료 처리

  ※ 전입지 시·군·구 담당자가 전출지 시·군·구에 대상제외 처리 요청 불필요

  • 다른 지역으로 전출할 경우, 기존 지역에서 취득한 이용자 자격은 상실되고 전입지에서 재심사·선정되어야 함

- 재신청 가능여부 및 잔여기간 혹은 전체 서비스 제공여부는 예산 여건, 신청자의 서비스 이용내역 등을 검토하여 해당 시·군·구청장이 자율적으로 결정
- 기존 지역에서 생성된 바우처는 전출입 신고일 기준 해당월까지 바우처 사용이 가능하고 이후에는 결제가 불가능함에 유의

라. 대기자 관리

- 대기자가 있을 경우, 행복e음을 통해 대기자로 선정하여 관리

- 추경 등 추가 예산 확보 또는 기존 이용자 서비스 조기 종료 등 고려하여 재신청 절차 없이 담당자가 직권으로 선정
- 당해연도 사업을 기준으로 실시

마. 이의신청

신청인

- 본인(부모 또는 보호자) 또는 법정대리인

신청기한

- 사회서비스이용권 발급 결정에 대하여 이의가 있는 자는 그 결정 결과를 통지받은 날로부터 60일 이내에 이의를 제기 할 수 있음

신청방법

- 이의신청서를 작성하여 시·군·구청장에게 제출

➲ [서식 제7호] 이의신청서

처리절차

- 시·군·구청장은 15일 이내에 이의신청에 대하여 검토하고 처분이 위법·부당하다고 인정되는 때에는 시정, 그 밖의 필요한 조치를 하여야 함
- 시장·군수·구청장은 이의신청에 대하여 결정을 한 때에는 결정서를 작성하여 지체 없이 이의신청인에게 보내야 함

PART
제3편

서비스 제공

Ⅰ. 서비스 가격
Ⅱ. 서비스 기간
Ⅲ. 서비스 내용
Ⅳ. 서비스 계약
Ⅴ. 서비스 제공
Ⅵ. 서비스 품질관리

제3편 | 서비스 제공

I 서비스 가격

가. 서비스 유형(제공인력 기준에 따라 가격 차등)

- (A형) 예) 일반적 심리문제를 겪고 있으나 정신건강 관련 진료 등에 대한 부담감 없이 전문심리상담 서비스를 받고자 하는 경우
- (B형) 예) 자립준비청년, 정신건강복지센터 방문자 등 서비스 욕구가 높거나 상대적으로 높은 수준의 상담 서비스가 필요한 경우

〔유형별 가격(회당) 및 제공인력 기준〕

구분	서비스가격	정부지원금	본인부담금	제공인력 기준
A형	60,000원	54,000원	6,000원	정신건강전문요원, 임상심리사, 전문상담교사, 청소년상담사, 상담분야를 전공(심리·상담학과 등)하고 실무경력(학사2년, 석사1년)이 있는자
B형	70,000원	63,000원	7,000원	정신건강전문요원, 임상심리사 1급, 상담분야를 전공(심리·상담학과 등)하고 실무경력(학사4년, 석사3년, 박사1년)이 있는자

* 자립준비청년은 서비스 유형에 관계없이 본인부담금 면제, 서비스 전액 지원

나. 서비스 유형 선택

- 이용자 신청 시 유형 선택권을 보장하고 이용자 여건에 맞게 신중히 선택할 수 있도록 안내
- 이용자는 사전에 유형에 따른 본인부담금 차이, 유형별 제공기관 상담을 통해 어떤 유형의 기관을 이용할 것인지 확인
- 유형 변경 시 바우처 금액 변경에 따라 시·군·구에 변경신청서[서식 제1호] 제출 필요

다. 서비스 유형 및 가격 공개

- 지자체 및 지원단은 제공기관별 서비스 유형 및 가격을 이용자에게 안내

Ⅱ 서비스 기간

1 서비스 제공기간

가. 서비스 제공 기간

- 기본 3개월(10회) 원칙
- 재판정이 필요한 경우, 최대 12개월 지원

나. 서비스 제공 원칙

- 서비스는 월 4회, 주 1회 제공하며 서비스 개시일로부터 연속해서 제공하는 것이 원칙
- 다만, 이용자의 사정 등으로 부득이하게 원칙과 달리 정하고자 하는 경우에는 이용자와 제공기관 간 협의를 통해 조정 후 제공 가능(계약서 반영 필요)
- 중도에 계약을 해지하고 제공기관을 변경한 이용자에 대해서는 변경계약 시점부터 바우처 잔여기간만큼 연속적으로 서비스 제공

2 서비스 제공 횟수 및 시간

가. 제공 횟수 및 시간

- 사전·사후검사는 각 1회 90분 제공(서비스 제공 횟수에 포함)

  * 검사비용이 회기당 비용보다 적을 경우 추가 상담 등 서비스 추가 제공
- 심리상담(맞춤형 서비스)은 주 1회, 총 8회이며 회당 50분 제공
- 종결상담은 1회 제공(마지막 상담 시 포함)

나. 제공 횟수 및 시간 원칙

- 서비스 제공 횟수 및 시간은 사전 계약서에 반영하며, 이용자가 원할 경우에는 제공기관과 합의 과정을 거쳐 서비스 제공 횟수나 시간을 연장할 수 있음(제공기관과 별도 계약 필요하며 추가 부담은 본인부담)

Ⅲ 서비스 내용

1 서비스 내용

가. 서비스 제공(기본 3개월(10회) 지원, 검사도 서비스 제공 횟수에 포함)

종류	서비스 내용	시간	횟수
사전·사후검사	• 개인 심리상담 관련 필요한 검사를 통한 주된 문제 및 욕구 파악 (MMPI-2 ,BDI 등 검사도구 활용)	회당 90분	사전·사후 각 1회
상담 등 맞춤형 서비스 (1:1 원칙)	• 대상자 욕구에 맞춘 서비스 제공 - 심리·정서적 문제(우울, 불안, 강박 등)에 대한 개입, 예방 - 관계, 상황적 스트레스 대처능력 향상 - 의사소통 기술 및 대인관계 향상 도모	회당 50분	주1회 (총 8회)
종결상담	• 상담 종료 시 피드백 제공 (고위험군의 경우 정신건강복지센터 또는 의료기관 연계)	-	1회

나. 재판정 후 서비스 연장(최대 12개월)

- 사후검사 시 상담자는 이용자의 서비스 연장 의사와 추가 서비스 제공 필요 여부를 판단하여 서비스 종료 기록지[서식 제10호]에 재판정 소견을 작성하고 이용자는 시·군·구에 변경신청 시 신청서와 해당 기록지 첨부하여 제출
- 시·군·구 담당자는 신청 사유와 예산액 등 여건을 고려하여 최종 승인
- 재판정 이후 서비스 종료 시에도 관리가 필요하다고 판단되는 경우, 지자체 청년센터로 연계

Ⅳ 서비스 계약

1 계약의 효과

- 서비스 제공계약은 서비스 이용자와 서비스 제공기관이 계약 당사자가 되어 서비스 제공에 관한 상세 사항을 상호 합의하여 문서로 정하는 과정임

  * 법규 및 지침의 취지를 벗어나지 않는 범위 내에서 계약 당사자는 계약의 내용을 자유롭게 구성할 수 있음

- 서비스와 그에 대한 대가는 계약서에 명시된 대로 실행하는 것을 원칙으로 하며, 양 계약 당사자는 원칙적으로 계약서에 명시되지 않은 사항을 상대방에게 요구할 수 없음
- 계약의 내용을 변경하고자 할 때에는 당사자 간 상호 동의를 거쳐야 하며 반드시 변경 내용을 문서로 남겨야 함

2 계약체결 절차

☞ 실제 계약 절차는 제공기관 및 이용자 여건에 따라 탄력적으로 조정 가능

가. 서비스 이용 신청 접수

1) 바우처 이용자 : 이용자가 직접 제공기관을 선택하여 서비스 제공 신청(전화, 인터넷, 방문 신청)

- 이용자는 본인의 주소지에 상관없이 이용이 편리한 제공기관을 선택하여 서비스를 신청할 수 있음

  * 지역별 제공기관 검색 : 전자바우처 포탈(www.socialservice.or.kr)

2) 서비스 제공기관 : 이용자의 신청을 받은 제공기관은 신청자가 바우처 이용자인지 확인한 후, 서비스 제공 가능 여부를 상담

- 계약의 성립 후에는 이용자에게 제공하기로 한 사회서비스를 정당한 사유 없이 거부

할 수 없으며, 이를 위반한 경우 「사회서비스이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제23조에 따라 행정처분의 대상이 됨에 각별 유의

* 바우처 이용자 확인 : 바우처 결정통지 및 생성 여부 확인

나. 계약서 작성

1) 작성시점 : 서비스 제공 전 또는 최초 서비스 제공일

2) 계약 당사자 : 제공기관(대표), 이용자

3) 계약서 포함사항 : 아래 사항은 필수적으로 포함하되, 기타 사항은 계약당사자 간 합의에 따라 가감(2부 작성, 1부씩 보관)

➢ 서비스 제공계약서 필수 포함 사항

❶ 계약기간 ❷ 서비스 내용, 추가비용 발생여부 ❸ 계약금액 (서비스가격, 정부지원금, 본인부담금) ❹ 제공시간 및 횟수 ❺ 제공인력 ❻ 계약 해제·해지에 따른 환불규정

☞ [서식 제24호] 서비스 제공(이용) 계약서(예시)

다. 계약정보 등록

- 제공기관은 계약 완료 후 전자바우처시스템에 계약사항 입력

V 서비스 제공

1 서비스 계획 수립

- **초기상담(intake)**
  - 서비스 제공기관은 서비스 이용자를 면담하여 서비스 제공 계획 수립에 필요한 기본 사항을 파악
- 초기**상담 내용**
  - 서비스 제공 일정, 서비스 제공 가능 시간 등을 파악
  - 이용자의 구체적인 문제, 개인의 욕구, 가구특성 등을 파악
  - 필요 시 별도 조사표를 사전에 준비, 조사표에 의한 조사를 실시하며, 결과는 이용자별 서비스 제공계획 수립 시 반영
- 초기상담 시 파악된 이용자 본인 및 보호자의 욕구 등을 고려하여 제공인력이 초기 상담기록지**[서식 제25호]** 작성
- 서비스 계획 **내용**
  - 서비스 유형, 서비스 제공 방법, 제공횟수, 제공자 및 제공인력, 제공 일정, 서비스 가격, 본인부담금 및 납부방법 등
  - 실시간 결제 방식에 따라 이용자가 서비스 이용 시 마다 반드시 바우처 카드를 소지하여야 하며, 바우처 카드 분실이외의 미소지자는 원칙적으로 서비스를 받을 수 없음을 안내
- **작성 시 고려사항**
  - 이용자 및 그 가족의 욕구를 최대한 반영
  - 제공기관이 제공하는 서비스 내용을 자세히 작성
  - 서비스 가격 및 본인부담금을 이용자에게 안내하고, 최종 결정된 내용으로 서비스 일정표를 포함한 제공계획서**[서식 제26호]** 작성

※ 사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률 제15조(지원계획의 수립 및 시행)

2 서비스 제공

서비스 실시

- 이용자의 변화를 측정할 수 있도록 사전·후 검사 실시(필수)
- 서비스 제공인력과 이용자 간의 서비스 이용에 대한 자율적인 계약을 통한 이용자 중심의 서비스 제공
- 서비스 제공(이용) 계획 및 일정표에 따른 서비스 제공
- 서비스 제공(이용) 후 단말기를 이용한 바우처 카드 결제로 서비스 비용을 결제

※ 이용자가 부득이한 사유로 정해진 일정에 서비스를 이용하지 못할 경우, 서비스 이용 전일까지 제공기관과 협의하여 일정 조정

서비스 제공기록지 작성

- 제공한 서비스의 구체적인 내용을 서비스 제공 기록지[서식 제8호]에 기록
  - 서비스 제공인력은 서비스 제공 후 반드시 서비스 제공 기록지를 작성해야 하며, 제공 기록지를 작성하지 않거나 기록하지 않은 사항에 대하여는 서비스 제공 인정 불가
  - 제공 기록지 작성 시 이용자명, 생년월일, 제공인력명, 서비스 내용, 서비스 제공 일자 및 장소·시간, 이용자 서명 확인 등 필수

    * 다만, 지체 장애 등 부득이 한 사정으로 이용자 서명이 불가한 경우 도장(또는 지장), 보호자 서명도 가능

  ** 제공기관 자체 양식(필수 작성내용 포함) 활용 가능
- 서비스 제공(이용) 일정 확인 후 서비스 종료

서비스 변경

- 서비스 제공기관 변경
  - 이용자는 기존 서비스 제공기관과 계약 해지 후 새로운 제공기관 이용 가능
  - 가급적 월단위로 제공기관을 변경하되, 최소 7일전 통지 후 계약 해지
  - 특별한 사유 없이 계약을 해지하는 경우, 일방이 계약 위반에 따른 책임을 짐
  - 제공기관 변경 시 기존 제공기관은 7일 내에 바우처를 결제하여야 하며, 변경 제공기관의 제공인력은 바우처 잔량을 반드시 확인 후 서비스 제공

- 동일 서비스 제공기관 내에서 제공하는 서비스 내용이나 일정 등을 변경하는 경우는 이용자(보호자)와 제공기관 간 협의를 통해 결정
- 서비스 제공인력 변경
  - 이용자의 제공인력 변경 요청 시 제공기관은 이용자(보호자)와의 상담을 통해 7일 이내에 제공인력을 변경
  - 제공인력이 특정 이용자에 대해 서비스 제공을 거부하는 경우, 제공기관은 이용자와의 상담을 거쳐 서비스 제공인력 변경 가능

3 서비스 모니터링

- 제공기관은 반기별로 이용자별 모니터링을 실시하고, 그 결과를 자체양식으로 작성하고 다음 사업연도까지 보관
- **모니터링 항목**
  - 서비스 제공(이용), 서비스 선택, 서비스 성과, 이용자 의견 등으로 구성하되 지역에 따라 항목 추가 가능

4 서비스 종료

- **서비스 종료 상담 실시**
  - 서비스가 완료되면 제공된 서비스에 대한 효과를 분석하거나, 초기상담시 사용했던 검사도구 등을 활용하여 변화정도를 측정하여 결과를 이용자 및 보호자에게 제공
- **종료 시기**
  - 개인별 서비스 지원기간 종료
  - 서비스 제공 계약기간 만료자가 재계약을 원하지 않는 경우
  - 계약 해지사유가 있거나 서비스 이용자가 사망한 경우
  - 타 지역으로 전출하는 경우

● **종료 통지**

- 서비스 제공기관이 계약을 해지 할 때에는 14일 전에 이용자에게 계약해지 통지
- 이용자가 계약해지 할 때에는 7일 전에 제공기관에 계약해지 통지

● **종료 절차**

- 이용자 및 이용자의 부모 등 보호자에게 종료일자 및 종료사유 통지
  * 서비스 종료안내문 (예시) : 서식 제9호
  * 서비스 종료(상담) 기록지 : 서식 제10호

Ⅵ 서비스 품질관리

1 품질관리 활동

가. 이용자 만족도 조사

1) 조사주체 : 보건복지부(조사 전문기관 위탁)

2) 조사주기 : 매년

3) 조사대상 : 당해 연도 표본 이용자(사업별 1천명 내외)

4) 조사방법 : 전화 설문조사 및 FGI(초점집단인터뷰) 등

나. 부정수급 모니터링

1) 전자바우처 클린센터 운영

- 서비스 이용자, 제공인력, 제공기관, 일반 국민으로부터 바우처 부정사용에 대한 신고를 접수받아 처리

➢ 전자바우처 클린센터 신고 접수·처리 흐름도

❶ 신고 접수(클린센터 홈페이지 및 전화 등) → ❷ 예비조사(한국사회보장정보원) → ❸ 현장 점검 등(복지부, 정보원, 지자체) → ❹ 환수 및 행정처분(등록 시·군·구)

- 전자바우처 클린센터(한국사회보장정보원 운영)
  ☎ 02-6360-6799 또는 전자바우처 홈페이지(www.socialservice.or.kr)

2) 전자바우처 시스템 모니터링

- 전자바우처 시스템상의 결제 정보 등을 모니터링 하여 이상 결제 패턴 등 자동 점검·추출

  * 이상 결제유형(예시) : 일괄결제, 소급결제, 동시간대 중복결제, 심야결제, 연속결제 등

PART
제4편

제공기관 및 제공인력 관리

Ⅰ. 제공기관 운영
Ⅱ. 제공인력 관리

제4편 | 제공기관 및 제공인력 관리

I 제공기관 운영

1 제공기관 역할

가. 바우처 서비스 제공

- 관련법과 규정에 따라 바우처 서비스 제공
- 바우처 서비스 모니터링 및 품질개선 노력
- 바우처 서비스 제공과 관련한 이용자 대상 홍보 등

나. 제공인력 모집·교육 및 노무관리

- 바우처 사업 참여 인력 모집 및 이들에 대한 교육·훈련 시행
- 관련 법규 등에 따른 제공인력 노무관리 및 처우 개선 노력 등

다. 바우처 서비스 관련 행정 처리

- 바우처 서비스 제공과 관련한 각종 자료·통계 등 작성 및 보고
- 전자바우처시스템 활용(관련 정보의 입력 등)
- 보건복지부, 지방자치단체 등 권한 있는 기관의 바우처 업무 관련 지도·감독 및 협조 요청에 대한 대응 등

2 제공기관 등록

제공기관 등록에 관한 세부 사항은「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」및 같은 법 시행령·시행규칙 참조

가. 근거

- 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제16조(제공자 등록)

나. 등록 관할기관

- 사업장 주 소재지 관할 시장·군수·구청장

다. 등록기준 (「청년마음건강지원사업 등록기준 고시」)

1) 시설기준 : 상담실 33㎡(단, 서비스유형 B형만 제공하거나, B형의 자격기준을 갖춘 인력이 A형과 B형을 모두 제공할 경우 12㎡)

* 임차·대여 시 계약서 사본 등 관련 증빙 필요

2) 인력기준

- 제공기관 장 자격기준 : 의료법 상 의료인, 제공인력 자격기준을 갖춘 자, 제공인력을 갖춘 법인
- 배치기준(최소 인력기준) : 제공기관장 1명, 제공인력 A형 2명, B형 1명

구 분	A형	B형	비고
제공기관의 장	1명	1명	제공인력의 요건을 갖춘 기관장은 제공인력 겸직 가능
제공인력	2명	1명	

* 서비스 유형 A형과 B형을 모두 제공할 경우 B형 기준 적용

➢ 인력의 자격기준(청년마음건강지원사업 인력기준 고시)

1) 서비스유형 A형

가) 정신건강복지법 제17조에 따른 정신건강전문요원
나) 초·중등교육법 제21조에 따른 전문상담교사
다) 임상심리사
라) 청소년상담사
마) 심리·상담 등 관련 전공자로서 다음 중 하나의 요건을 충족하는 자
(1) 학사 이상 취득 후 심리지원 분야 실무경력 2년 이상
(2) 석사 이상 취득 후 심리지원 분야 실무경력 1년 이상

2) 서비스유형 B형

가) 정신건강복지법 제17조에 따른 정신건강전문요원
나) 임상심리사 1급
다) 심리·상담 등 관련 전공자로서 다음 중 하나의 요건을 충족하는 자
(1) 학사 이상 취득 후 심리지원 분야 실무경력 4년 이상
(2) 석사 이상 취득 후 심리지원 분야 실무경력 3년 이상
(3) 박사 이상 취득 후 심리지원 분야 실무경력 1년 이상

➢ 제공자 결격사유(이용권법 제17조)

다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 제공자가 될 수 없음(법인의 경우에는 그 임원 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람이 있는 경우 제공자가 될 수 없음)

1. 피성년후견인 또는 피한정후견인
2. 파산선고를 받고 복권되지 아니한 사람
3. 금고 이상의 실형을 선고받고 그 집행이 끝나거나(집행이 끝난 것으로 보는 경우를 포함한다) 집행이 면제된 날부터 2년이 지나지 아니한 사람
4. 금고 이상의 형의 집행유예를 선고받고 그 유예기간 중에 있는 사람
5. 금고 이상의 형의 선고유예를 받고 그 유예기간 중에 있는 사람
6. 이 법을 위반하여 벌금형을 선고받고 1년이 지나지 아니한 사람
7. 이 법에 따라 제공자 등록이 취소(제1호 또는 제2호에 해당하여 제공자 등록이 취소된 경우는 제외한다)된 후 2년이 지나지 아니한 사람

☞ [서식 제12호] 사회서비스 제공자 등록신청서
☞ [서식 제13호] 제공기관 운영계획서
☞ [서식 제14호] 사회서비스 제공자 등록대장
☞ [서식 제15호] 사회서비스 제공자 등록증

라. 등록절차

절 차	담당주체	내 용
등록 접수	시·군·구 사업담당	• 사회서비스 제공자 등록신청서 접수 - 공통 제출서류 · 사업자 등록증 사본 · 사회서비스 제공자 등록신청서 · 제공인력 근로계약서 사본 · 제공기관장 및 관리책임자 자격증 사본 - 사업별 기준 증빙서류 추가 제출
심사	시·군·구 사업담당	• 등록기준 충족여부 심사 - 제공자의 결격사유 - 인력의 자격충족 여부 - 시설 및 장비기준 충족여부 * 등록 제한 및 조건 부가 가능
등록정보 시스템 입력	시·군·구 사업담당	• 사회서비스 제공자 등록신청서 상의 제공자 등록 정보 행복e음에 입력 및 전송
결정·통지	시·군·구 사업담당	• 사회서비스 제공자 등록대장 기재 후 제공자에게 등록증 발급
등록내용의 공지	시·군·구 사업담당	• 사회서비스 제공자 등록내용을 이용자에게 공지 - 서면, 홈페이지 등 활용

1 등록 신청

1) 신청

- **신청장소 : 사업장 주 소재지 관할 시·군·구 사업 담당과**
- **신청 및 작성 주체 : 대표자(방문 접수 원칙)**

※ 대표자의 위임을 받아 대리인이 접수가능(위임장 작성 제출)

※ 위임장에는 대리인의 인적사항 및 신청인과의 관계 등을 명시하고 대표자 및 대리인의 서명을 받아 제출(공통양식 제1호 참조)

2) 신청서 및 구비서류

- 사회서비스 제공자 등록신청서 및 증빙자료
- 사업자등록증, 제공인력 근로계약서 사본 및 4대 사회보험 사업장 가입자명부

※ 4대 사회보험 관련 법령에 따른 사용자의 의무가 명시된 근로계약서

※ 4대 사회보험 사업장가입자명부는 등록 후 3개월 이내에 제출토록 함

- 사회서비스 제공자 사업운영 계획서

- 서비스를 제공하고자 하는 시·군·구의 범위, 제공기관장·제공인력 확보 현황·계획 및 자격, 시설 확보 현황, 연간 서비스 프로그램 개요를 작성·제출

〔등록신청서 작성 요령 및 증빙자료〕

서비스 유형	제출서류	비고
① 서비스 종류	• 사업운영계획서 제출	[서식 제13호]
② 사회서비스제공자	• 사업자등록증 사본	
③ 대표자	• 주민등록증 사본	- 신청자의 신분 확인
④ 법인	• 법인정관(필요시)	- 임원전체작성
⑤ 지급계좌	• 통장사본	
⑥ 시설기준	• 평면도 * 위치가 다를 경우 주소 명기 - 임차시설인 경우 임대차 계약서 사본 - 전대차계약인 경우 전대차계약서 사본 (건물주의 동의 표시 필요) - 임대차계약이 어려운 학교 등 국가 시설의 경우 해당기관의 장이 장소 사용을 허가한 문서(직인확인)	- 평면도 상 시설 면적 확인 및 서비스 이용공간

서비스 유형	제출서류	비고
⑦ 통신설비	• 단말기 보유 현황 및 계획, 기타 장비 등	- 단말기 등 구비 계획 등 적정성 확인
⑨ 자격기준	• 의료인 면허증 또는 제공인력 기준에 해당하는 자격증 사본 및 경력증명서	
⑩ 인력기준	• 제공인력 근로계약서 사본	- 4대 사회보험 관련 법령에 따른 사용자의 의무가 명시된 근로계약서 · 단, 근무형태가 특수한 경우 예외적으로 급여, 업무내용, 계약기간, 근무조건 및 4대 사회보험 관련 법령에 따른 처리가 명시된 근로계약서에 준하는 서류도 가능
	• 제공인력 자격증 사본 및 경력증명서, 학력증명서 등(필요시)	- 청년마음건강지원사업 등록기준 보건복지부 고시
	• 4대보험 사업장가입자 명부	- 제출시기 : 등록 후 3개월 이내에 제출

2 등록 접수 및 심사

접수

- 시·군·구 사업담당부서에 등록신청서 및 증빙서류 제출

처리기한 : 접수일로부터 30일이내

심사 방법

공통사항

- 시·군·구 사업담당자는 **제출 서류**와 행정정보 공동이용을 통해 **법인 등기사항증명서**(법인만 해당)와 **건물등기부등본**을 확인
- 제공인력 자격기준 확인
- 법 제17조의 결격사유가 없는지 확인

※ 제공기관의 장 및 법인임원을 대상으로 등록지 기준으로 법 제17조 제1~6호 사항에 대해 결격사유에 대해 서면조회 실시(단, 제7호의 경우 한국사회보장정보원에 확인 요청)

- 제출서류 보완이 필요한 경우 신청인에게 지체없이 **통보하여 보완 지시**

- 등록 신청자에 대한 **서면심사 및 실사** 등을 통해 등록기준 충족 검토

● **등록의 제한 및 조건 부가**(법 제16조제3항)

- 등록기준을 적용할 때 **기관의 지역적 분포 및 적정공급 규모**를 **고려하여 등록 제한 및 조건 부가 가능**

※ 시장·군수·구청장은 관할 지역 내 이용자 수, 이용권 시장 규모 및 제공기관 분포 현황 등을 고려하여 등록 제한 및 조건 부가 가능

※ 시장·군수·구청장은 인근 도서·벽지 지역에 대한 서비스 제공 의무, 인력·시설기준 등 등록기준을 지속적으로 충족해야 한다는 점을 조건으로 부가하고, 이를 명시하여 등록증 발급

- 등록을 제한하거나 조건을 부가한 경우 신청인에게 **구체적 사유를 서면으로 통지**

※ 등록의 조건을 부가한 경우 해당 조건의 구체적 내용과 이행시기 및 이행여부 확인 방법을 명기하여 통보

※ 시장·군수·구청장은 기관 소속 제공인력 중 4대 사회보험 관련 법령에 따른 가입자격을 충족하는 경우 4대 보험 가입을 철저히 하도록 신청기관에 안내

3 등록정보 시스템 입력

● 행복e음을 통한 등록정보 입력

- 시·군·구 사업 담당자는 등록신청서에 기재한 정보를 행복e음을 통해서 입력 후 전송

● 전송된 정보는 전자바우처시스템과 연계되어 관리

4 등록증 발급

● 시스템 전송 완료 후 제공기관 정보를 사회서비스 제공자 등록대장에 별도 기재

● 제공자 등록증을 발급 후 신청인에게 전달

※ 등록번호는 전자바우처시스템에 정보 입력 후 전송 시 자동 부여

5 등록사항 변경

● 등록사항을 변경하려는 자는 제공자 등록사항 변경신청서[서식16호] 작성 후 변경사항 증빙서류, 제공자 등록증 첨부 제출

※ 변경사유 발생한 날부터 14일 이내에 제출(시행규칙 제8조제1항)

- 시·군·구 사업담당자는 변경사항 확인 후 행복e음을 통해서 입력 후 등록증(서식 제15호) 재발급**(신청서 접수후 30일 이내)**
  - 변경된 사항을 사회서비스 제공자 등록대장에 기재

6 등록내용의 공지

- 시장·군수·구청장은 이용자가 제공자의 등록내용과 변경사항을 확인할 수 있도록 서면(전자문서 포함)·홈페이지 등을 통해 공지

마. 등록 후 관리

1) 제공자의 휴업·폐업 신고(「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제18조 및 같은 법 시행규칙 제12조)

- 제공자는 영업의 전부 또는 일부를 휴업하거나 폐업하려는 경우 휴·폐업 예정 2개월 전까지 폐업·휴업 신고서를 시장·군수·구청장에게 제출(기존 이용자에 대한 조치 계획서 첨부)

  * 제공자는 이용자 및 이용자의 보호자에게 문서 또는 구두로 휴·폐업 사실 통보
  * 제공자가 행정처분 등을 회피할 목적으로 폐업하고 신규 제공기관으로 등록하는 경우 청문 및 행정처분서를 참고하여 행정처분 기한이내 등록을 제한할 수 있음

  ☞ [서식 제17호] 사회서비스 제공자 폐업·휴업 신고서

2) 제공자 지위승계(「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제22조 및 같은 법 시행규칙 제15조)

- 제공자가 타인에게 영업을 양도하거나 사망한 경우 또는 법인이 합병한 경우에 그 양수인·상속인 또는 합병 후 존속 법인이나 합병으로 설립되는 법인이 종전 제공자의 지위를 승계함
- 지위 승계자는 사유발생 1개월 이내에 제공자 지위승계 신고서를 시장·군수·구청장에게 제출

  ☞ [서식 제18호] 사회서비스 제공자 지위승계 신고서

3 제공기관 준수사항

1 정보공개

- 제공자는 시행규칙 제13조제1항에서 정한 사항*에 대하여 '사회서비스 전자바우처 포털(http://www.socialservice.or.kr)'에 게시하여 이용자에게 공개

  ※ 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 지체없이 수정

2 서비스 제공과정 상 준수사항

- 이용자에 대한 서비스를 정당한 사유 없이 거부 금지
- 서비스 제공비용 청구 시 제공자 부담부분 이용자에게 전가 금지
- 거짓 정보 공개 및 영리 목적의 이용자 부담 비용 감면 행위 금지
- 이용자 유치를 목적으로 금전, 물품, 향응, 노무, 그 밖의 이익을 제공하거나 제공할 것을 약속하는 행위 금지
- 이용권이 이용자 본인에 의하여 정당하게 사용되고 있는지 확인

  ※ 제공자는 이용자에게 주민등록증, 운전면허증, 여권 등 신분증빙서류 제시 요청 가능

- 상기 관련 신분증명서 또는 서류의 제시를 거부하거나 기피하는 경우 해당 사회서비스를 이용자에게 제공 금지

  ➲ 위반 시 법 제23조제1항제5호에 근거하여 경고, 영업정지 등 행정처분

- 서비스 제공과정 준수, 특히 서비스 제공사실에 대한 기록 및 관리 철저
- 이용자의 카드를 보관하거나 서비스 제공사실과 다르게 사용하는 행위 금지
- 정당한 사유 없이 등록한 후 1년 이내 영업을 시작하지 않을 경우 등록 취소

  ➲ 관련 법 : 사회서비스이용권법 제23조

3 서비스 제공 금지사항

- 관할 세무서장에게 폐업신고를 하거나 제공자 등록이 말소되거나 등록사항이 직권 말소된 경우
- 휴업 또는 폐업을 했거나 등록 취소 또는 영업정지된 경우
  - ➲ 위반 시 법 제36조제2호에 따라 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처함

4 서비스 제공 후 비용청구 관련 금지사항

- 서비스를 제공하지 아니하고 사회서비스 제공 비용을 청구하는 행위
- 거짓 등 부정한 방법이나 고의로 실제 제공한 서비스 대가 이상으로 서비스 제공 비용을 청구하는 행위
  - ➲ 위반 시 법 제23조제1항제5호에 근거하여 경고, 영업정지 등 행정처분
- 서비스를 제공하지 아니한 제공인력의 ID로 서비스 제공비용을 청구하는 행위
  - ➲ 위반 시 법 제21조에 근거하여 부당이득 환수

5 제공인력 정보 보고의무

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

  - 인적정보 : 성명, 주민번호, 참여사업, 주소, 주요활동지역
  - 자격증정보 : 자격증명, 자격증등급, 발급기관
  - 교육정보 : 교육기관, 교육과정명, 수료여부
  - 서비스정보 : 시간당 단가, 월 서비스 등
  - 급여정보 : 급여, 4대 사회보험 가입여부 등

  ※ 제공자 등록 후 최초 입력 시 등록 후 14일 이내에 입력

  ※ 최초 등록 후 계약·계약 해지 등 변동 사항에 대해 매월 21일 이전에 전자바우처시스템에 제공인력 정보 입력, 제공인력 관련서류(자격증빙서류 등)는 등록 시·군·구에 14일 이내 보고

- 제공인력의 4대 사회보험 가입여부를 확인하기 위해 4대 사회보험 관리주체(국민연금공단, 건강보험공단, 근로복지공단 등)에 정보를 제공할 수 있음

- 제공기관은 '개인정보 수집 및 이용 동의서'[서식 제19호]를 제공인력으로부터 징구(제공자 보관)

※ 동의서 양식은 전자바우처시스템의 제공인력 카드신청 화면에 저장된 양식을 다운로드하여 사용

4 전자바우처 사업관리

- 바우처 사업을 수행하기 위해서는 보건복지부에서 지정한 전용 단말기 또는 모바일 단말기(스마트 폰)를 이용하여 바우처를 결제
- 제공기관이 결제한 바우처는 10일 단위로 지급
  - 전자바우처시스템을 통해 지급내역 조회 가능

  ※ 시·군·구의 비용예탁이 늦어지는 경우, 지급시기가 연기될 수 있음에 유의
- 제공기관 등록 후 전자바우처시스템에 제공기관 정보가 등록되면 바우처 결제가능
- 전자바우처 사업과 관련한 교육 소집 시 응소
  - 교육주체는 한국사회보장정보원
- 제공기관은 바우처 결제를 위한 단말기를 보유 해야 함

☞ **제공기관은 제공기관 등록 후 아래 내용에 따라 전자바우처 시스템 관리 운영**

단계	업무 내용	기한
제공기관 정보확인	• 전자바우처시스템에서 등록된 제공기관 정보 정합성 확인 • 등록 정보오류 시·군·구로 제공기관 정보 수정을 요청 * 시스템 화면 : 제공기관관리 ≫ 제공기관관리 ≫ 기본정보 조회/수정	등록 후 7일 이내
↓		
제공인력 정보등록	• 제공기관에서 소속된 제공인력 정보를 전자바우처시스템에 등록 * 시스템 화면 : 제공인력관리 ≫ 제공인력관리 ≫ 제공인력등록	등록 후 14일 이내
↓		
계약대상자 정보등록	• 제공기관은 서비스를 이용하는 계약대상자 정보를 등록 - 대상자 정보 등록 후 서비스 대상자와 제공인력을 매칭 * 시스템 화면 : 대상자관리 ≫ 서비스 대상자관리 ≫ 대상자등록	서비스 실시 전
↓		
단말기 신청	• 단말기 개통 후 신청 취소는 불가 - 단말기 개통 후에는 신청 취소가 불가능하며, 신규신청 단계 이후 개통7 이전 단계에서는 단말기 보급사로 연락하면 변경 가능 * 단말기 보급사 콜센터:(LGU+) 1899-0656 * 시스템 화면 : 제공기관관리 ≫ 단말기관리 ≫ 단말기신청/취소	서비스 실시 전

5 회계 관리

가. 원칙

- 정부 바우처 사업의 회계는 다른 바우처 사업 또는 영리 사업의 회계와 분리해 관리
  * 국비·지방비 등으로 지원되는 기타 보조사업과도 분리 운영

나. 제공인력 임금

- 제공인력 임금은 “서비스 가격”의 65% 이상 지급을 원칙으로 함

다. 기관 관리·운영비

- 제공기관은 서비스 가격의 35% 범위 내에서 자율적으로 기관 관리·운영비 사용
- 제공인력의 4대보험료 고용주부담분, 퇴직충당금 등은 운영비에 포함
- 비영리기관의 경우, 바우처 사업을 통해 발생한 수익은 당해 제공기관 자체 규정 또는 관리·감독 기관 규정 등에 따라 처리

6 개인정보 관리

- 제공기관은 업무와 관련하여 얻은 이용자 또는 제공인력의 개인 정보를 목적 이외의 다른 용도로 사용하거나 다른 사람 또는 기관에 제공해서는 안 됨(사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 제10조(신청에 따른 조사) 제6항)
  - 업무상 부득이하게 개인정보가 필요한 경우, 당사자로부터 개인정보 수집·이용 동의서를 징구한 후 처리 목적에 필요한 범위 내에서 최소한으로 수집해야 함
  - 개인정보 제공 동의를 받은 경우라도 주민등록번호에 대해서는 법에서 정한 경우를 제외하고는 수집·처리할 수 없음
- 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 주민등록번호를 처리할 수 없음
  - 법령에서 구체적으로 주민등록번호의 처리를 요구하거나 허용한 경우

- 정보주체 또는 제3자의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 명백히 필요하다고 인정되는 경우
- 위 사항에 준하여 주민등록번호 처리가 불가피한 경우로서 행정안전부령으로 정하는 경우

※ 위의 경우에 해당하지 않으면 주민등록번호 대신 생년월일로 정보 수집

- 위 각 호에 따라 주민등록번호를 처리하는 경우에도 정보주체가 인터넷 홈페이지를 통하여 회원으로 가입하는 단계에서는 주민등록번호를 사용하지 아니하고도 회원으로 가입할 수 있는 방법을 제공하여야 함

※ 보호이용자의 복지요구를 조사하거나 제공받은 정보를 다른 사람에게 유출하거나 누설한 자는 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금(사회복지사업법 제54조) 및 위반 시 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금(개인정보보호법 제72조) 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, 위반시 같은법 제37조(벌칙)에 의거 2년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처함

7 문서 관리

가. 근거

- 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제19조(제공자의 준수사항)

나. 자료 보존

- 제공기관은 사회서비스를 제공한 사실과 그 내용이 담긴 자료를 자료의 성격, 중요도 등에 따라 다음과 같이 구분하여 보존하여야 함

➢ 사회서비스 제공자료 보존 기간

〈사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률에 따른 필수(법정) 보존 자료 : 5년〉

- 이용자와 체결한 사회서비스 제공 계약에 관한 서류(예 : 서비스계약서 등)
- 사회서비스 제공 및 비용 청구에 관한 자료(예 : 제공기록지, 결제 기록, 정부지원금 관련 자료 등)
- 사회서비스 제공에 대하여 이용자가 부담한 비용에 관한 자료(예 : 본인부담금 납입 또는 결제 증빙 자료)
- 그 밖에 사회서비스별로 보건복지부장관이 필요하다고 인정하여 정한 서류
  - 제공인력 채용 시 자격 확인 자료(교육수료증 등)

〈타 법령에 따른 보존 자료 : 3년〉

- 제공인력 근로계약, 임금 지급 등에 관한 서류(예 : 근로계약서, 임금대장, 임금의 결정·지급 방법과 임금계산의 기초에 관한 서류, 고용·퇴직 관련 자료 등)

〈그 외 보존 권장 자료〉

- 보수교육 이수 관련 서류 등 〈3년〉
- 품질평가 모니터링 서류, 사회보험·손해배상책임보험·상해보험 등 가입 관련 서류, 그 외 행정기관 등 보고 및 처분 자료, 통계, 기타 운영실적 서류 등 〈3년〉
- 기타 중요도가 낮은 기관 자체 생산자료 〈1년〉

- 제공기관이 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」에 따른 필수(법정) 보존 자료를 보존하지 아니한 경우, 같은 법 제40조에 따라 과태료 처분 대상이 됨

다. 자료 이관

- 제공기관은 아래 사유에 해당하는 경우 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」에 따른 필수(법정) 보존 자료를 시·군·구청장에게 이관하여야 함

➢ 사회서비스 제공자료 이관 사유

- 시장·군수·구청장이 직권으로 제공자의 등록사항을 말소한 경우
- 제공자가 휴업(1개월 이상) 또는 폐업을 신고한 경우
- 시장·군수·구청장이 제공자의 등록을 취소한 경우

- 다만, 휴업의 경우 제공기관이 휴업을 시작하기 전일까지 자체 보관(미이관)에 대해 시장·군수·구청장의 승인을 받은 경우에는 제공기관이 직접 보관할 수 있음

라. 자료의 이관 및 기관 자체 보관 절차

➢ 필수(법정) 보존자료 이관 및 자체 보관 업무 흐름도

〈자료 이관〉

절 차	주 체	내 용
이관 신청	◉ 제공기관	◉ 이관 신청서 제출(사유가 발생한 날부터 15일 이내) - 사회서비스 제공자료 이관 목록표 - 사회서비스 제공자료 망실 및 훼손 목록표 - 필수(법정) 보존자료도 함께 이관
⬇		
접수	◉ 시·군·구	◉ 자료를 이관 받고, 접수증 발급

〈자체 보관〉

절 차	주 체	내 용
자체 보관 신청	◉ 제공기관	◉ 자체보관 신청서 제출(휴업예정 7일 전까지) - 사회서비스 제공자료 이관 목록표 - 사회서비스 제공자료 망실 및 훼손 목록표 - 자체보관계획서
⬇		
접수·검토	◉ 시·군·구	◉ 자체보관 계획 등을 검토하고, 승인

☞ [서식 제20호] 사회서비스 제공자료 이관·자체보관 신청서

☞ [서식 제21호] 사회서비스 제공자료 이관 목록표(　　년도)

☞ [서식 제22호] 사회서비스 제공자료 망실 및 훼손 목록표(　　년도)

Ⅱ 제공인력 관리

1 제공인력 관리

제공인력 계약 및 적용 규정

- 서비스 제공인력에 대한 근로시간, 급여 등에 대한 근로계약을 체결하고, 관련 법령에 따라 인건비 지급 및 노무관리(최저임금 보장, 4대사회보험 가입 등 관련 법령 준수)
- 제공인력에 대한 4대사회보험, 퇴직적립금 등을 관련 법령의 기준에 따라 가입

구분	가입요건
국민연금	1명 이상의 근로자를 사용하는 사업장의 18세 이상 60세 미만 근로자와 사용자 1개월 이상 계속 사용되면서 월 8일 이상 또는 월 60시간 이상 근로한 자 (국민연금법 제8조 및 동법 시행령 제2조)
건강보험	고용 기간이 1개월 이상이면서 1개월 동안의 소정근로시간이 60시간 이상인 자 (국민건강보험법 제6조 및 동법 시행령 제9조)
고용보험	근로자를 사용하는 모든 사업장 1개월간 소정근로시간이 60시간 미만인 근로자 중 3개월 이상 계속하여 근로를 제공하는 자(고용보험법 제8조 및 동법 시행령 제3조)
산재보험	근로자를 사용하는 모든 사업장(산업재해보상보험법 제6조)

제공기관의 제공인력 관리 책임

- 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(서비스 제공기록지 작성 의무)

- 부적절한 서비스 제공, 추가 서비스 구매 강요, 이용자 학대 등 불미스런 사례가 발생되지 않도록 유의
- 서비스 제공 중 서비스 이용자의 응급 상황 발생 시 응급의료기관 및 보호자에게 즉시 통지
- 합리적이고 타당한 이유 없이 특정 이용자에 대하여 서비스 제공을 거부하거나 중단 불가
- 사회서비스 이용권이 이용자 본인에 의하여 정당하게 사용되고 있는 지 여부 확인 (신분증명서 또는 서류제시 요청)

  ※ 신분증명서 또는 서류 제시 기피자에게 서비스 제공 금지
- 이용자의 카드를 보관하거나 서비스 제공사실과 다르게 사용하는 행위가 발생하지 않도록 교육, 지도, 관리

제공인력의 참여 제한

- 이용자의 배우자, 직계존속 및 형제자매, 동거인이 제공인력인 경우 해당 이용자에게 서비스를 제공할 수 없음(확인 시 관련 비용 환수 조치)

제공인력의 등록

- 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

  ※ 제공기관 등록 후 최초 입력시 등록 후 14일 이내 입력. 전자바우처시스템을 통해 해당 시·군·구 및 시·도에 보고

  ※ 제공기관 등록 이후 변동된 제공인력 정보는 매월 21일 이전에 전자바우처시스템에 입력하고, 제공인력 관련서류(자격증빙서류 등)는 등록 시·군·구에 14일 이내 보고

매월 발생되는 제공인력 급여 및 4대 사회보험 가입 여부 등록

- 제공인력 정보 등록 또는 다운로드 되는 양식(엑셀 등)에 제공인력 정보를 업데이트 한 뒤 해당 월 급여 입력
- 전월 급여에 대하여 매월 6일부터 25일까지 시스템 등록

  ※ 전자바우처시스템 〉 제공인력관리 〉 제공인력 급여관리 〉 제공인력 CSI 급여관리
- 매월 급여 등록 시 제공인력별 국민연금, 건강보험, 고용보험, 산재보험 등 4대 보험에 대한 가입유무 입력

※ 제공기관에서 가입한 4대 사회보험 실제 가입내역과 일치하도록 입력

- **제공기관은 제공인력과 관련 아래 서류를 보관 하여야 함**
  - 등록 관련 증빙서류 일체 및 청년마음건강지원사업 서비스 개요서
  - 이용자별 서비스 제공계획서 등 계약 관련 서류
  - 제공인력과의 계약 관련 서류 일체
  - 서비스 제공기록지(개인 날인 포함)
  - 예산집행에 따른 관련 서류

2 제공인력 교육훈련

- **(원칙)** 제공기관의 장은 사회서비스 품질 향상을 위하여 기관의 장과 제공인력에 대해 일정 수준 이상의 교육과 훈련을 받을 수 있도록 하여야 하며, 해당 지자체 및 지역사회서비스 지원단은 이를 지원 또는 관리·감독함
- **(교육대상) 청년마음건강지원사업을** 제공하는 모든 제공기관의 장, 제공인력
- **(필수 교육훈련 시간)** 제공기관장, 기존 제공인력 : 연 8시간

  ※ 신규 제공기관 인력(청년마음건강지원사업 최초 참여 인력으로 제공기관의 장, 제공인력 포함)은 최초 서비스 제공일 1개월 내에 청년 이해 과목 이수, 나머지 교육은 1년 이내 이수하여 총 12시간(공통-기본교육 4시간 포함)을 이수하여야 함
- **(교육체계)** 교육대상자와 직무수준에 따라 아래와 같이 구분

  ※ 신규 제공기관 인력은 교육 이수시간(12시간) 중 반드시 4시간 이상을 공통-기본교육에서 이수해야 함.(기존 인력들도 이수 가능)

〔청년마음건강지원사업 교육체계〕

대상자	교육구분	교육내용
공통	기본	- 청년마음건강지원사업 운영 방향(지침 안내) - 청년문제에 대한 이해 - 사회서비스 정책 및 관련법률 이해 - 전자바우처시스템 기본 교육 및 부정결제 예방 - 개인정보보호의 이해 - 안전관리 예방 - 사회서비스·사회적경제 마인드 함양 - 소진예방 및 스트레스 관리 - 사회서비스 프로그램 운영 - 사회서비스 프로그램 기획평가 - 신규 제공기관 컨설팅 - 실무서류 작성
제공 기관장	기본	- 사회서비스 제공기관 경영관리(인사노무, 회계, 경영전략, 마케팅 등)
	심화	- 사회서비스 품질관리 - 사회서비스 제공기관 전문 컨설팅
제공 인력	기본	- 이용자 상담(진단·검사 등), 개입 및 종결 - 기타 서비스 특성에 따른 직무 기본교육
	심화	- 상담 및 교육제공 분야 사회서비스 슈퍼비전 - 기타 서비스 특성에 따른 직무 심화교육

- **(인정되는 교육과정)** 인정되는 이수과정은 다음과 같음
  - 보건복지부, 시·도 또는 시·군·구, 한국보건복지인재원, 지역사회서비스 지원단, 한국사회보장정보원에서 실시하는 사회서비스 교육과정
  - 지역사회서비스투자사업 심리서비스 제공기관 인력 교육과정과 동일한 과정 이수하였을 경우 중복하여 인정 가능
  - 코로나 19 상황 고려하여 '22년에는 사이버교육 이수시간을 최대 8시간까지 인정(신규는 12시간)

    ※ 보수교육 신청
    한국보건복지인재원(집합교육) https://www.edukohi.or.kr
    한국보건복지인재원(사이버교육) https://sscyber.kohi.or.kr
    한국사회보장정보원(집합·사이버교육) http://edu.ssis.or.kr/index.jsp

  - 한국사회보장정보원 또는 지역사회서비스 지원단의 제공기관 컨설팅을 받은 기관은 최대 4시간까지 교육으로 인정(다만, 신규 제공기관 인력은 공통-기본교육 4시간은 반드시 이수)

PART
제5편

현장점검

Ⅰ. 현장점검의 근거
Ⅱ. 현장점검의 실시
Ⅲ. 현장점검에 따른 조치

제5편 | 현장점검

Ⅰ 현장점검의 근거

- 보건복지부장관, 시·도지사 및 시장·군수·구청장은 지역자율형 사회서비스 투자사업의 원활한 수행을 위하여 검사(자체점검 및 합동점검)를 실시 할 수 있음
- 보건복지부장관, 시·도지사, 시장·군수·구청장은 지역자율형 사회서비스 투자사업의 서비스 제공기관으로 등록한 자로 하여금 서비스 품질관리에 대하여 필요한 보고를 하게 하거나, 관계 공무원 등으로 하여금 관리·운영상황 등을 조사하게 하거나, 장부 및 그 밖의 서류를 검사하게 할 수 있음
- 관계 공무원이 제공기관 등을 검사(현장점검)를 실시할 경우에는 그 권한을 표시하는 증표(조사명령서 또는 공무원증 등)를 반드시 관계인(대표자, 관계자 등)에게 내보이고 취지를 설명

Ⅱ 현장점검의 실시

1 기본방향

- 시·도지사 및 시장·군수·구청장은 지역사회서비스 투자사업 제공기관으로 등록하여 운영하는 운영자 및 제공인력이 '사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률'·사업지침 준수 확인
- 사회서비스 제공현장의 투명성 제고(부정사용 예방) 및 내실 있는 사업추진으로 이용자가 만족할 수 있는 서비스 품질유지·향상을 위한 확인
- 또한 시·도 및 시·군·구청의 사업관리 실태, 제공기관 관리, 서비스 제공 등 점검 및 사업관련 현장의견 수렴을 통한 정책 수립 및 집행의 실효성 확보

2 정기 및 수시 점검

- 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 법 제32조 및 사업지침의 규정에 따라 관계 공무원 등으로 하여금 관할 지역 내 등록되어 있는 기관을 대상으로 운영 전반에 대하여 점검하게 하는 것을 원칙으로 함
  - 관내 제공기관의 운영 전반에 대하여 점검하는 것을 원칙으로 하되, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장이 관내 서비스 제공현장의 여건에 따라 필요하다고 인정하는 경우 당해 연도 점검 계획을 수립하여 대상 범위를 일부 조정하거나 아래의 중점 점검사항을 중심으로 실시할 수 있음

    ※ 수시 점검은 실적보고를 하지 않거나 실적이 저조한 기관, 자체 및 복지부(한국사회보장정보원) 모니터링 결과 이상결제 건수가 많은 기관, 기타 복지부 및 지방자치단체에서 사업관리를 위해 점검이 필요하다고 인정하는 기관에 대해 실시

중점 점검사항

① 서비스 제공(이용)계약서 작성 및 이용자 교육 등 적정 여부
② 서비스 제공 사실(서비스 제공 기록지 작성 등) 여부
③ 서비스 품질관리(기준정보 준수 및 적정 제공인력 투입, 교육) 적정 여부
④ 제공인력 급여·4대보험·근무상황, 배상보험, 퇴직급여 적립 여부
⑤ 회계처리의 적정성(회계규칙 준수 여부, 수입·지출 증빙서류 구비여부)
⑥ 서비스 제공시간 및 이용자 권익 준수 여부

  - 관계 공무원이 점검하는 것을 원칙으로 하되, 전문성과 객관성을 제고하기 위하여 관계인 또는 전문가 등으로 점검단을 구성하거나, 합동 또는 교차점검으로 실시할 수 있음
    - 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 한국사회보장정보원, 지역사회서비스지원단 등 관련 부서(기관, 단체) 전문가(학계), 이용자 등과 합동점검을 실시할 수 있음
    - 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 타 시·도 및 타 시·군·구와 교차하여 지도·점검을 실시할 수 있음

- 정기점검의 경우 지도·점검 기간을 제공기관에 사전 통보하고 실시하는 것을 원칙으로 하되, 민원제보 등에 의한 수시점검은 사전 통보 없이 실시할 수 있음

  ※ 제공기관은 정기점검 전에 점검 체크리스트를 통한 자체점검을 실시하고 그 결과를 관할 지자체에 제출하여야 함

- 미흡 시 필요한 조치를 취하여야 함
- 제공기관의 관계인(운영자, 책임관리자 등)은 현장점검 시 관계 공무원에게 적극 협조하여야 하며, 공무원은 위반사실에 대하여 제공기관 운영자 및 책임관리자에게 관련 사항에 대한 확인서를 징구할 수 있음

3 행정사항

- 시·도지사 및 시장·군수·구청장은 현장점검을 통하여 등록된 서비스 제공기관의 적정한 품질관리가 이루어질 수 있도록 점검 담당자의 역량을 개발하여야 함

  ※ 현장점검 방식과 결과의 편차 발생을 최소화하거나 예방하기 위하여 시·도별로 현장점검 담당자를 대상으로 점검사항 등 관련 교육 추진

- 시·도지사는 매년 제공기관 점검 실시 계획 및 결과(점검 결과에 대한 자체평가 포함)를 보건복지부장관에게 보고하여야 함

  - 점검 실시 계획서는 당해 연도 3월말까지, 결과 보고서는 다음해 2월말까지 제출 (시·군·구별로 별도의 계획을 수립한 경우 해당 내용을 반드시 포함하여 제출)

    ※ 점검 계획은 배경(목적), 점검대상(적정 품질관리 등) 조치계획 등을 포함하여 지자체 상황을 고려하여 수립·실시하고, 점검결과 서식은 복지부 점검계획서의 결과 서식에 의거 작성

- 등록기관에 대한 1차적인 관리 주체는 등록증을 발급한 시장·군수·구청장이 되며, **매년 등록된 제공기관의 70%에 대한 점검 계획 수립 및 현장점검 실시**

전자바우처 부정사용 신고센터(전자바우처 클린센터) 운영

- 서비스 대상자, 제공인력, 제공기관 및 국민을 대상으로 바우처 부정사용에 대한 신고를 접수하고, 신고내용의 사실 여부를 확인하도록 함
- 바우처 부정사용에 대한 전자바우처 홈페이지 좌측 하단의 클린센터 및 신고상담전화(02-6360-6799) 운영(한국사회보장정보원)
- 부정사용 신고 처리절차
  - 신고서 제출(클린센터 홈페이지 및 전화) → 신고접수·예비조사(한국사회보장정보원) → 사실확인(현장점검 등) → 부정사용액 환수 및 행정처분(지자체)
- 한국사회보장정보원은 제공인력(제공기관) 및 서비스 대상자를 대상으로 부정사용 방지 등을 위한 모니터링을 실시할 수 있음

- 현장점검의 절차, 방법 등에 대해서는 「사회서비스 전자바우처 부정수급 관리 지침」을 참고

4 절차 및 주요내용

현장점검(검사) 절차	주요 내용
계획수립	현장 여건을 반영하여 현장점검 계획 수립내용에 대상기관 수, 점검기간, 점검항목 및 점검 주요내용 등 포함
↓	
점검반 구성	공무원의 업무여건에 따라 점검반 구성 * 한국사회보장정보원 등 전자바우처시스템 전문가를 포함하여 구성
↓	
일정 통보	현장점검 목적과 전체적인 일정을 통보
↓	
자체점검	현장점검에 앞서 제공기관은 자체점검 체크리스트를 통한 자체 점검 실시
↓	
현장점검	현장점검 계획에 의거 자체점검표와 점검 항목을 비교하여 점검 실시
↓	
행정조치	현장점검 결과 위반 사항에 대한 행정조치 이행

● 일정통보

- 현장점검(검사)는 **제공기관이 제공하는 서비스 품질 향상, 이용권의 유통질서 확립 등을 통해 사회서비스전자바우처 제도의 원활한 제도 운영을 위하여 실시하는 것이므로 지자체와 제공기관간의 상호 협조필요**
- 지자체는 전체적인 일정과 점검 목적 등을 제공기관에 통지

※ 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 500만원 이하의 과태료를 부과한다.

● 제공기관 자체 점검

- 제공기관 스스로 운영일반, 재무회계, 제공인력관리, 서비스 품질 관리 등 각 분야에 대한 자체점검을 실시하도록 하여 제공기관 운영의 자율성이 제고될 수 있도록 유도

- 지자체는 제공기관이 제출한 현장점검 체크리스트에 의해 점검을 실시하도록 안내하고, 담당 공무원은 제출받은 체크리스트를 확인하여야 함

● 현장점검

- 현장점검단 또는 담당자는 제공기관에 도착하여 점검 로드맵에 따라 현장점검표를 작성하면서 현장점검 실시

● 행정조치

- 점검 결과에 따라 **주의·시정·경고·영업정지·등록취소** 등 법령에 의한 행정조치 실시

※ 행정처분을 받은 제공기관은 처분이 부당하다고 판단될 경우 관련 법령에 따라 행정심판 등을 청구할 수 있다.

● 보고 및 검사 후 결과처리

- 등록 시장·군수·구청장은 제공기관의 **위반사항 적발 혹은 통보받은 위반사항**에 대해 법령에 근거한 처분 실시
- 처분결과를 **행복e음 시스템 및 사회서비스 전자바우처시스템에 입력하고 1개월 이내 복지부 사회서비스정책과 및 사회서비스사업과, 한국사회보장정보원에 통보**

* (전자바우처시스템) 제공기관/인력관리 ≫ 부정사용관리 ≫ 자체점검 결과등록

** (행복e음) 바우처제공기관관리 ≫ 행정처분 ≫ 제공서비스 선택 ≫ 과태료 및 행정처분 등록

- 그 외 점검 실시 후 점검 결과 보고서를 작성하여 1개월 이내에 시·도 및 보건복지부에 결과 보고

보고 및 검사 시 유의사항

• 서비스제공범위가 **여러 시·군·구에 해당**하는 경우에도 원칙적으로 **기관 등록 시·군구**가 1차적 관리 주체가 됨

- 타 시·군·구에서 발생한 사업에 대해서도 시·군·구 간 협조 **통한 합동점검 및 시·도점검** 등을 통해 사후관리 가능

※ 부정수급 관련 현장점검에 대한 세부적인 절차, 방법 및 관계법령 해석 등은 「사회서비스 전자바우처 부정수급 관리 지침」을 확인

Ⅲ 현장점검에 따른 조치

1 부당이득 징수

(1) 징수 요건(법 제21조)

- 제공자가 거짓 등 부당한 방법으로 서비스 제공 비용을 지급받은 경우

(2) 징수 주체 및 절차(시행령 제4조)

- **(징수 주체)** 제공자 등록증을 발급한 시장·군수·구청장
- **(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
- **(징수 방법)** 징수 사유 발생 사실, 징수금액, 납부기한(통지한 날부터 30일 이상), 수납기관, 이의신청방법 등을 서면 통지

  ※ 미납 시에는 국세 또는 지방세 체납처분의 예에 따라 징수
  - 환수된 부당이득 중 타 시·군·구 이용자 관련 금액은 지자체 간 정산 실시
- **(징수 절차)** 시·군·구의 현장점검, 한국사회보장정보원의 부당지급서비스에 관한 조사를 통해 부정청구 여부 확인 후 시·군·구에서는 직접반납을 통보하거나 한국사회보장정보원에 과·오청구액(부당이득)의 차감지급을 요청할 수 있음
  - (반환금액 확정) 시·군·구청장은 서비스 제공일수 등을 감안하여 제공기관이 반환해야 하는 금액, 납부기일, 납부방법 등을 확정하여 제공기관 및 한국사회보장정보원에 통보
  - (서비스 비용 반환) 제공기관의 장은 시·군·구로 직접 반납을 통보받은 경우 지체 없이 시·군·구로 반환
  - (부당이득 차감지급) 한국사회보장정보원은 시·군·구가 차감지급을 요청한 경우 제공기관에 서비스 지급 시 해당금액을 차감하고 지급

2 경고, 영업정지 및 취소처분

(1) 처분 요건(법 제23조제1항)

- 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 등록을 한 경우
- 정당한 사유 없이 등록한 후 1년 이내에 영업을 시작하지 아니하거나 1년 이상 휴업한 경우
- 제16조제2항에 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

(2) 처분 주체 및 종류

- (처분 주체) 제공자 등록증을 발급한 시장·군수·구청장
- (처분 범위) 경고, 영업정지 및 등록취소
  - 영업정지 시 최대 6개월 범위 내에서 그 기간을 정하여 처분 가능

(3) 세부 기준

- 처분 누적 및 가중·감경 규정
  - 횟수에 따른 행정처분 기준 적용은 그 위반행위가 있은 날 이전 **최근 2년간 같은 위반행위로 행정처분을 받은 경우 적용**
  - 위반행위가 둘 이상이며 해당 처분기준이 각각 다른 경우 가장 무거운 처분기준에 따름

    ※ 둘 이상의 처분기준이 모두 영업정지인 경우 가장 긴 기간에 나머지 기간의 1/2씩 가중
  - 하단에 따른 처분기준이 영업정지인 경우 위반행위 정도, 동기와 그 결과 등을 고려하여 처분기간의 1/2 범위에서 가중·감경 가능

● 개별 기준(시행규칙 별표2)

<table>
<tr><th rowspan="2" colspan="2">위반행위</th><th colspan="4">행정처분 기준
(최근 2년간 동 행정처분 횟수)</th></tr>
<tr><th>1차</th><th>2차</th><th>3차</th><th>4차 이상</th></tr>
<tr><td colspan="2">• 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 이익 제공 또는 제공 약속
• 소속 종사자가 서비스를 제공받는 이용자에게 폭행, 상해, 성적 수치심을 주는 성희롱 또는 성폭력에 해당하는 행위를 한 경우
• 등록기준에 맞지 아니하게 된 경우</td><td>경고</td><td>영업정지
1개월</td><td>영업정지
3개월</td><td>등록취소</td></tr>
<tr><td rowspan="4">• 거짓이나 부정한 방법으로 제공 비용 청구
- 서비스를 제공하지 않고 서비스 제공비용 청구
- 거짓 등 부정한 방법이나 고의로 실제 제공한 서비스 대가 이상으로 서비스 제공 비용 청구</td><td>부당청구액 비율*
2% 미만</td><td>경고</td><td>영업정지
3개월</td><td>등록취소</td><td rowspan="4"></td></tr>
<tr><td>2% 이상
3% 미만</td><td>영업정지
10일</td><td>영업정지
3개월</td><td>등록취소</td></tr>
<tr><td>3% 이상
4% 미만</td><td>영업정지
20일</td><td>영업정지
3개월</td><td>등록취소</td></tr>
<tr><td>4% 이상
5% 미만</td><td>영업정지
30일</td><td>영업정지
3개월</td><td>등록취소</td></tr>
<tr><td colspan="2">• 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 등록을 한 경우
• 정당한 사유 없이 등록 후 1년 이내 영업 개시하지 않거나 1년 이상 휴업한 경우
• 법 17조 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
(다만, 법인의 임원 중 그 사유에 해당하는 사람이 있는 경우에 3개월 이내에 해당 임원을 해임하거나 교체하였을 때에는 그렇지 않다.)
• 영업정지기간에 영업을 한 경우</td><td>등록취소</td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

※ 부당청구금액 비율(%) : (사회서비스 사업별 총부당청구액/사회서비스 사업별 이용권 관련 총 수입금액) × 100으로 산정함(대상기간은 최소 1개월로 함)

* 사회서비스사업별 총부당청구액 : 조사대상기간 동안 해당사업에서 발생한 거짓이나 그 밖의 부당한 방법으로 청구한 금액

* 사회서비스 사업별 이용권 관련 총수입금액 : 조사대상기간 동안 해당사업에서 발생한 사회서비스이용권 제공 비용의 합산 금액(사회서비스이용권 제공비용은 사회서비스제공계획에서 정한 제공비용)

※ 부당청구액 비율이 5% 이상인 경우 : 1%마다 3일씩 영업정지 기간을 가중함(소수점 이하의 부당청구액 비율은 1%로 간주)

3 과징금

(1) 처분 요건(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

(2) 처분의 주체 및 범위

- (처분 주체) 제공자 등록증을 발급한 시장·군수·구청장
- (처분 범위) 영업정지처분을 갈음하여 최대 3천만원 이하의 과징금 부과 가능
- (통지방법) 서면통지(위반행위 종류와 과징금 금액을 구체적으로 기재)
- (납부방법) 통지받은 날부터 20일 이내에 시·군·구에서 정한 기관에 납부하고 수납기관은 납부자에게 영수증 발급한 뒤에 시·군·구에 통지

  ※ 천재지변이나 그 밖의 부득이한 사유로 그 기간 내 과징금을 낼 수 없을 때에는 그 사유가 없어진 날부터 7일 이내 납부

  ※ 과징금 부과처분을 받은 자가 과징금을 기한까지 납부하지 아니하면 국세 체납처분 또는 지방세 체납처분의 예에 따라 징수

(3) 처분 세부기준(시행령 제5조 및 별표1, 시행규칙 제17조)

- 일반기준
  - (산정 방식) 영업정지기간 × 1일당 과징금
    - 영업정지기간은 보건복지부령으로 정하는 기간(늘리거나 줄이는 경우에는 늘거나 줄어든 기간)을 말하며, 1개월은 30일로 산정
    - 1일당 과징금(하단 표 참조)은 위반행위를 한 제공자의 연간 사회서비스이용권 관련 총수입금액* 기준으로 산정
  - 처분일 속한 해의 전년도 1년간 총수입금액 기준. 단, 신규영업, 폐업·휴업 등으로 1년간 총수입금액 산출이 불가하거나 적절하지 않다고 인정되는 경우 분기별, 월별 또는 일별 금액을 연간 금액으로 환산하여 산정

- 영업정지 1일당 과징금 산정기준(시행령 별표1)

등급	연간 총수입금액 (단위: 백만원)	영업정지 1일당 과징금 (단위: 원)
1	10 미만	3,300
2	10 이상 ~ 30 미만	13,100
3	30 이상 ~ 50 미만	26,300
4	50 이상 ~ 70 미만	39,400
5	70 이상 ~ 100 미만	55,900
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	118,000
10	500 이상 ~ 600 미만	144,000
11	600 이상 ~ 700 미만	171,000
12	700 이상 ~ 800 미만	197,000
13	800 이상 ~ 900 미만	223,000
14	900 이상 ~ 1,000 미만	250,000
15	1,000 이상	263,000

4 과태료

(1) 부과 요건(법 제40조)

- 제18조를 위반하여 휴업·폐업 신고를 하지 아니한 때
- 제19조제8항을 위반하여 사회서비스 제공자료를 기록·보존하지 아니한 자
- 제19조제9항을 위반하여 사회서비스 제공자료를 이관하지 아니한 자
- 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

(2) 처분 주체

- 복지부장관, 제공자 소재 관할 시·도지사 또는 시장·군수·구청장

(3) 부과 세부기준(시행령 제9조 및 별표2)

- 위반행위의 횟수에 따른 기준은 최근 1년간 같은 위반행위로 과태료 부과처분을 받은 경우에 적용
  - 과태료 부과처분을 한 날과 다시 같은 위반행위를 적발한 날을 기준으로 계산
- 금액 감경 사유(다음 각 호 해당 시 과태료 금액 1/2 범위 내 감경 가능, 단 과태료를 체납하고 있는 경우는 제외)
  - 「질서위반행위규제법 시행령」 제2조의2제1항 각 호의 경우
  - 사소한 부주의나 오류로 인한 것으로 인정되는 경우
  - 법 위반상태 시정·해소 노력이 인정되는 경우
  - 그 밖에 위반행위의 정도, 동기와 그 결과 등을 고려하여 금액을 줄일 필요가 있다고 인정되는 경우
- 위반행위의 정도, 동기와 결과 등을 고려하여 과태료 금액 1/2 범위 내 가중 가능

위반행위	과태료 금액(단위 : 만원)		
	1차 위반	2차 위반	3차 이상 위반
• 법 제18조를 위반하여 휴업·폐업 신고를 하지 않은 경우	150	200	300
• 법 제19조제8항을 위반하여 사회서비스 제공자료를 기록·보존하지 않은 경우	150	200	300
• 법 제19조제9항을 위반하여 사회서비스 제공자료를 이관하지 않은 경우	150	200	300
• 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	200	300	400

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 5천만원 이하의 벌금
• 법 제10조제6항을 위반하여 정보 또는 자료를 사용하거나 제공한 자 (시·군·구 공무원 또는 공무원이었던 자 관련 규정)	3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금
• 제공자 등록을 하지 아니하거나 법 제19조제6항을 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 2천만원 이하의 벌금
• 거짓 또는 그 밖의 부정한 방법으로 사회서비스이용권을 발급받거나 다른 사람으로 하여금 사회서비스이용권을 발급받게 한 자	1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금
• 정당한 권한이 없는 자에게 사회서비스이용권을 판매·대여하거나 그 권리를 이전한 자	
• 사회서비스이용권에 기재된 사회서비스를 대신하여 대가성 있는 금전 등 금품을 받은 자	

- 준용되는 형법 조문
  - 사회서비스이용권을 「형법」 제214조부터 제217조까지, 제220조, 제223조 및 제224조에서 규정한 **유가증권으로 보아 그에 해당하는 위반행위를 한 자는 형법 규정 상 정한 형으로 각각 처벌**

「형법」 관련 조문

- 행사할 목적으로 유가증권을 위조 또는 변조한 자, 유가증권의 권리의무에 관한 기재를 위조 또는 변조한 자는 10년 이하의 징역에 처한다.(형법 제214조)
- 행사할 목적으로 타인의 자격을 도용하여 유가증권을 작성하거나 유가증권의 권리 또는 의무에 관한 사항을 기재한 자는 10년 이하의 징역에 처한다.(형법 제215조)
- 행사할 목적으로 허위의 유가증권을 작성하거나 유가증권에 허위사항을 기재한 자는 7년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다.(형법 제216조)
- 위조, 변조, 작성 또는 허위기재한 전3조 기재의 유가증권을 행사하거나 행사할 목적으로 수입 또는 수출한 자는 10년 이하의 징역에 처한다.(형법 제217조)
- 법 제214조 내지 제219조의 죄를 범하여 징역에 처하는 경우에는 10년 이하의 자격정지 또는 2천만원 이하의 벌금을 병과할 수 있다.(형법 제220조)
- 법 제214조 내지 제219조와 전조의 미수범은 처벌한다.(형법 제223조)
- 법 제214조, 제215조와 제218조제1항의 죄를 범할 목적으로 예비 또는 음모한 자는 2년 이하의 징역에 처한다.(형법 제224조)

● 양벌규정(법 제39조)

- 법인의 대표자나 법인 또는 개인의 대리인, 사용인, 그 밖의 종사자가 법인 또는 개인의 업무에 관하여 법 제35조부터 제38조까지의 어느 하나에 해당하는 위반행위를 하는 경우
- 행위자를 벌하는 외에 **그 법인 또는 개인에게도 해당 조문의 벌금형을 과함**
- 법인 또는 개인이 그 위반행위를 방지하기 위하여 해당 업무에 관하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우는 그러하지 아니함

참고자료

현장점검 주요내용

1. 사전준비사항

- 개인별 준비물 : 공무원증(명함), 법령, 지침
- 공통준비물 : 점검통지 공문, 점검안내문, 제공기관이 제출한 자체점검표, 확인서 양식(파일), 기준정보
- 점검자료 사전확보
  - 기관정보 : 제공기관명, 사업명, 참여사업, 등록일자, 시설규모(등록시 신고), 제공인력 수 등

기관명	사업명	등록일자	시설	제공인력수	대표자	실무자	연락처	주소	비고

  - 결제내역(액셀에 작성)
    - 이용자별, 제공인력, 결제일자, 금액 등

이용월	제공인력	이용자		정부지원금(원)		본인부담금(원)	비고
		성명	생년월일	결제일자	금액		

  - **급여등록 현황 : 근무기간, 근무시간, 월급여, 보험가입여부(국민연금, 건강보험, 고용보험, 산재보험, 배상보험, 상해보험 등), 퇴직금 적립 여부, 보수지급대장**
  - 이상결제 모니터링 결과 내역(한국사회보장정보원)

2. 점검사항

점검분야	점검항목	점검사항	지적사항 조치
가. 제공 기관 등록	① 등록증	• 제공기관 등록증 확인 - 등록증 기록사항과 실재사항 확인	• 법 제36조 제2항에 의거 처벌
	② 등록기준 유지여부	• 등록기준 : 법 제16조, 시행규칙 제9조 별표1 (제공자 등록기준) 1. 시설기준 : A형은 33m²이상의 상담실(B형은 12m²) 2. 인력기준 : 가. 제공기관장 1명(의료인, 제공인력 요건을 갖춘 자, 제공인력을 갖춘 법인) 나. 제공인력 - 등록기준 고시에 따라 적합한 인력이 서비스를 제공하고 있는지 점검(A형 2명, B형 1명) **※ 제공기관장이 제공인력의 자격을 갖춘 경우 제공인력에 포함**	• 법 제16조, 법 제23조, • 법 제36조 제2호, 시행규칙 제16조 별표2 • 휴업·폐업 신고 미이행시 법 제40조, 시행령 제9조 별표2에 의거 과태료
나. 기관 운영	① 회계관리	• 타 기관의 회계 및 타 보조금 사업 회계와 별도 분리 • 예산집행과 관련된 서류는 5년간 보관	• 행정지도
	② 기관 운영·관리	• 서비스 제공 시 사고, 부정행위 등에 대비한 위험관리체계 구축**(배상보험, 상해보험 등 가입유도)** • 제공인력 교육 - 신규인력 : 공통-기본교육(4시간)포함 총 12시간 - 보수교육 : 직무별 기본 또는 심화교육(8시간)	• 행정지도
	③ 보고 의무	• (제공인력 정보 보고) 인적정보, 자격증 정보, 교육정보, 등	• 행정지도
다. 제공 인력 관리	① 제공인력 자격기준 (자격증 사본 보관)	**• (A형) 정신건강전문요원, 전문상담교사, 임상심리사, 청소년상담사, 심리상담전공자 중 경력자(학사2년, 석사1년)** **• (B형) 정신건강전문요원, 임상심리사1급, 심리상담전공자 중 경력자(학사4년, 석사3년, 박사1년)** **• 미자격자 서비스 제공내역 확보(환수 대비)** **- 자격요건 미 충족자의 서비스 제공에 대한 바우처 지원 불가(환수)**	• 부당이득 환수 (법 제21조) • 법 제16조 제2항 위반 - 시행규칙 제16조 별표 2에 의거 행정처분
	② 보험가입	• 4대 보험가입 - 관련법령의 기준에 의거 60시간 이상 근로자는 국민연금, 건강보험, 고용보험 가입 및 일용근로자 포함 모든 근로자는 산재보험 가입	• 행정지도
	③ 퇴직 적립금	• 퇴직 적립금 - 「근로자퇴직급여보장법」에 의하여 사용자는 퇴직하는 근로자에게 계속근로기간이 1년에 대하여 30일분의 평균임금을 퇴직금으로 적립	• 행정지도

점검분야	점검항목	점검사항	지적사항 조치
	④ 제공인력 관리	• 근로계약 체결(근로기준법 제17조에 의한 근로조건 명시) - 임금, 근로시간, 휴일(주에 평균 1회 이상), 연차 및 유급휴가, 기타 대통령령으로 정하는 사항 • 이용자 개인정보에 관한 비밀 엄수	• 행정지도
	⑤ 제공인력 참여 제한	• 배우자, 직계혈족 및 형제·자매, 직계 혈족의 배우자, 동거자 등에게 서비스 제공불가	• 행정지도 • 환수
라. 이용자 관리	① 계약서 등 작성	• 서비스 제공(이용) 계약서 작성(이용자별 서비스 제공계획서) - 서비스 제공내용, 계약기간, 서비스 비용 및 지급방법, 손해배상책임, 통지사항, 계약효력 정지 및 취소 등이 내용에 포함되어야 함	• 행정지도
	② 개인정보 활용 동의서	• 개인정보를 사용하기 위하여 개인정보활용 동의서 징구 (만 14세 미만의 아동인 경우 법정대리인의 동의)	• 행정지도
마. 서비스 제공	① 이용자별 서비스 제공 계획서 수립	• 내용 - 서비스유형, 서비스내용, 제공방법, 제공횟수, 제공자(제공인력), 제공일정, 서비스가격, 본인부담금 및 납부방법 등 - 이용자 및 그 가족의 욕구를 최대한 반영 • 계약서 작성 시 첨부	• 행정지도
	② 서비스 실시 사전·사후 검사	• 이용자의 변화 측정을 위한 사전·사후 검사 실시	• 행정지도
	③ 서비스 제공 기록지 작성	• 제공기관에서 임의 양식을 사용할 수 있으나, 다음의 내용을 반드시 포함 - 이용자, 제공인력명, 서비스내용, 제공일자 및 시간, 이용자 확인, 기타 중요사항 등	• 행정지도 • 미작성시 법 제40조, 시행령 제9조 별표2에 의거 과태료 • 서비스 미제 공시 부당결제에 의거 조치 (사회서비스이용권 19조제7항제1호)
	④ 기준정보 준수	• 서비스 제공 횟수, 시간, 비용결제, 본인부담금, 서비스내용, 집단규모, 서비스제공 형태(재가, 기관, 집합) 등	• 경고(법19조제7항제2호) • 부당이득환수(법제21조)
	⑤ 서비스 모니터링	• 반기별 1회 이용자별 모니터링 실시하여 그 결과를 자체양식으로 작성하고 다음 사업연도까지 보관 - 모니터링 항목에 맞게 하였는지 점검	• 행정지도
	⑥ 서비스 종료	• 서비스 효과(변화도) 측정하여 이용자 및 보호자에게 제공	• 행정지도

점검분야	점검항목	점검사항	지적사항 조치
바. 서비스 비용 결제	① 본인 부담금	• 본인부담금 - 이용자의 책임성 강화, 서비스가 꼭 필요한 사람에게 서비스 제공, 시장 활성화를 위하여 반드시 부과 - 현금수납의 경우 영수증 발급 - 계좌입금의 경우 통장 확인	• 사회서비스이용권법 제19조 제7항 제3호, 동법 시행규칙 제13조 제3항제2호 • 사회서비스이용권법 시행규칙 제16조 별표 2에 의거 처분 • 행정지도
	② 정부 지원금	• 결제원칙(회당결제) 준수 여부 확인 • 부당결제 - 사회서비스를 제공하지 아니하고 서비스 비용을 청구하는 행위, 실제 제공한 대가 이상으로 비용을 청구하는 행위 • **카드 부정사용** • 실제 서비스를 제공한 제공인력의 ID와 사회서비스 제공 비용을 지급받은 제공인력의 ID가 서로 다른 경우 사회서비스이용권법 제21조에 따른 부당이득으로 간주 • 유의사항 **소급결제 등 예외적인 결제를 한 경우에는 반드시 "서비스 제공기록지" 하단 "특이사항"란에 이에 대한 구체적인 사유를 기재하고 이용자에게 확인 받을 것**	• 사회서비스이용권법 제19조 제7항 제2호, 시행규칙 제13조 제3항 제2호, 법 제23조, 법 제21조, 법 제36조 • 사회서비스이용권 시행규칙 제16조 별표 2에 의거 처분 • 행정지도
사. 확인서 작성	① 처벌에 대한 근거 자료 확보	• 위반사항을 입증 할수 있는 근거자료 확보 - 점검기관(제공기관 명), 사업명 - 점검기간(부당청구 비율 산정시 활용) - 현행규정, 법률근거, 위반사항을 명확하게 기재 - 위반사실을 입증할수 있는 근거 자료 확보 - 수검자 및 점검자 확인서명(수검자의 경우 기관대표자 혹은 기관장에 준하는자, 위임 받은자) - 확인서는 확인자, 점검자 모두 보관	
	② 확인자에 대한 사전 설명	• 향후 조치 및 조치절차 - 부당이득 징수(법 제21조) : 징수사유 발생 사실, 징수금액, 납부기한, 수납기관, 이의신청 방법 등을 서면으로 통지 - 벌칙(법 제36조), 과태료처분(법제40조), 행정처분(시행규칙 제16조), 기타 행정지도 등 - 법 제23조에 의한 **제공자 등록 취소시 청문 (법 제24조)절차를 거침** • 조치사항이 사업에 미치는 영향 - 행정처분(경고, 영업정지, 등록취소), 부당이득금 징수 등 • 구제절차 - 영업정지처분에 갈음한 과징금 부과(법 제25조)	

<table>
<tr><th>점검분야</th><th>점검항목</th><th>점검사항</th><th>지적사항 조치</th></tr>
<tr><td></td><td>③ 확인서 내용 (견본)</td><td>• 제목 : 제공인력 자격기준 위반

(규정) 청년마음건강지원서비스를 제공하고자 하는 제공인력은 보건복지부 고시에서 규정한 제공인력 자격기준을 충족하여야 하며,
- 심리, 상담 관련 전공자의 경우에는 동 학사학위 이상 소지자로서 실무경력 2년 이상을 규정하고 있으나, …
※ 근거 : 법 제00조 제00항, 지침 00쪽 등 기재

(위반) 제공인력 OOO은 동 학사학위를 취득하지 않고, '12년 00월~'13년 00월까지 이용자 000등 00명에게 서비스를 제공하고, 정부지원금 000원을 결제하여, 위 자격기준을 위반한 사실이 있음
※ 동 기간중 제공인력 OOO는 00대학교 00학과 0학년 재학 중으로 학사학위를 취득하지 않은 상태임
〈자격기준 미 충족 제공인력 서비스 제공 현황〉
<table><tr><th>이용월</th><th>제공인력</th><th>이용자</th><th>결제금액</th><th>결제일자</th></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table></td><td></td></tr>
</table>

무자격 제공인력 서비스 제공

- **무자격자가 제공한 서비스는 사회서비스 이용권 관리법에 따른 사회서비스로 보기 어려우므로 제공비용 지급 불필요**
  - 이용권 관리법 상 **사회서비스는 법령 상 인력·시설·자격을 갖춘 기관에서 제공하는 서비스만 해당**
  - 이용권 관리법 상 사회서비스가 아닌 서비스에 대해서는 정부지원금 지급이 불가하므로 **정부지원금 부분은 환수**

    * 본인부담금 및 제공인력 임금 지급 문제는 민사 문제로 해결

부록

관련 서식

부록 1 관련 서식

서식번호	서 식 명	페이지
서식 제1호	사회보장급여(사회서비스이용권) 신청(변경)서	112
서식 제2호	사회서비스 이용자 준수사항 안내확인 동의서	115
서식 제3호	국민행복카드 상담전화를 위한 개인정보 제공동의서	116
서식 제4호	개인정보 수집·이용 및 제3자 제공 동의서	117
서식 제5호	사회보장급여 [ ]결정(적합)·[ ]결정(대상제외)·[ ]변경·정지·중지·상실 통지서	118
서식 제6호	사회서비스 이용안내문(청년마음건강지원)	121
서식 제7호	이의신청서	123
서식 제8호	서비스 제공기록지(월)	124
서식 제9호	사회서비스(청년마음건강지원) 종료(예정) 안내문(예시)	125
서식 제10호	서비스 종료(상담) 기록지	126
서식 제11호	현장 조사서	127
서식 제12호	사회서비스 제공자 등록신청서	128
서식 제13호	제공기관 운영계획서	130
서식 제14호	사회서비스 제공자 등록대장	132
서식 제15호	사회서비스 제공자 등록증	134
서식 제16호	사회서비스 제공자 등록사항 변경신청서	135
서식 제17호	사회서비스 제공자 [ ]폐업·[ ]휴업 신고서	136
서식 제18호	사회서비스 제공자 지위승계 신고서	137
서식 제19호	개인정보 수집 및 이용 동의서	139
서식 제20호	사회서비스 제공자료 [ ]이관·[ ]자체보관 신청서	140
서식 제21호	사회서비스 제공자료 이관 목록표(년도)	142
서식 제22호	사회서비스 제공자료 망실 및 훼손 목록표(년도)	143
서식 제23호	본인부담금 영수증	144
서식 제24호	서비스 제공(이용)계약서(예시)	145
서식 제25호	초기상담기록지(청년마음건강지원사업)	148
서식 제26호	서비스 제공계획서	149

[서식 제1호]

■ 사회보장급여 관련 공통서식에 관한 고시 [별지 제1호의4서식] 〈개정 2022.1.1〉 (3쪽 중 1쪽)

사회보장급여(사회서비스이용권) 신청(변경)서

처리기간 : 14일
(첫만남이용권, 장애인활동지원, 발달장애인 주간활동서비스 및 방과후활동서비스는 30일)

신청인	성명		주민등록번호 (외국인등록번호)		세대주와의 관계		전화번호
	주소						휴대전화
							전자우편

가족사항	세대주와의관계	성 명	주민등록번호 (외국인등록번호 등)	동거여부	건강상태 (장애/질병)	직장명	전화번호 (집/직장)
	※ 배우자 관계 ([ ] 법률혼 [ ] 사실혼 [ ] 사실상 이혼)						

본인부담금 환급계좌	성 명	금융기관명	계좌번호	예금주

제출처	사회보장급여 내용					
읍면동 주민센터	[ ]보육료지원 · 유아학비지원 * 영아수당(보육료) 지원 포함		지원대상자	신청구분		
				[ ] 어린이집(0~2세) 기본([ ]장애 [ ]다문화) [ ] 어린이집(0~2세) 연장 [ ] 어린이집 방과후 [ ] 어린이집(3~5세)([ ]장애 [ ]다문화) [ ] 장애아 보육료(6~12세) [ ] 유치원 유아학비(3~5세)([ ]사립유치원 저소득층 유아학비)	
				[ ] 어린이집(0~2세) 기본([ ]장애 [ ]다문화) [ ] 어린이집(0~2세) 연장 [ ] 어린이집 방과후 [ ] 어린이집(3~5세)([ ]장애 [ ]다문화) [ ] 장애아 보육료(6~12세) [ ] 유치원 유아학비(3~5세)([ ]사립유치원 저소득층 유아학비)		
				[ ] 어린이집(0~2세) 기본([ ]장애 [ ]다문화) [ ] 어린이집(0~2세) 연장 [ ] 어린이집 방과후 [ ] 어린이집(3~5세)([ ]장애 [ ]다문화) [ ] 장애아 보육료(6~12세) [ ] 유치원 유아학비(3~5세)([ ]사립유치원 저소득층 유아학비)		
			* 어린이집(0~2세) 연장보육자격을 신청한 경우라도, 자격 확인 결과에 따라 어린이집(0~2세)기본보육 자격으로 변경될 수 있습니다. * 만 0~1세 아동은 영아수당(보육료) 자격으로, 어린이집(0~2세)로 신청하면 됩니다.			
	[ ]가사간병방문지원		지원대상자			
			신청요건(1개 선택)			서비스시간
			[ ] 장애정도가 심한 장애인 [ ] 중증질환자 [ ] 희귀난치성질환자 [ ] 소년소녀가정 [ ] 조손가정 [ ] 한부모가정(법정보호세대) [ ] 기타 시군구청장이 인정하는 자			[ ] 월 24시간 [ ] 월 27시간
			[ ] 장기입원 사례관리 퇴원자			[ ] 월 40시간
	[ ] 장애아동 가족지원	발달재활 서비스	지원대상자		장애유형	[ ] 뇌병변장애 [ ] 청각장애 [ ] 시각장애 [ ] 언어장애 [ ] 지적장애 [ ] 자폐성장애 [ ] 미등록 (영유아)
			장애정도	[ ] 장애정도가 심한 장애인 [ ] 장애정도가 심하지 않은 장애인 [ ] 미등록		
			필요서비스 (중복 체크가능)	[ ] 언어재활 [ ] 청능재활 [ ] 미술심리재활 [ ] 음악재활 [ ] 행동재활 [ ] 놀이심리재활 [ ] 재활심리 [ ] 감각발달재활 [ ] 운동발달재활 [ ] 심리운동 [ ] 기타( )		
		언어발달 지원 (비장애아동)	지원대상자			
			필요서비스 (중복 체크가능)	[ ] 언어발달진단 [ ] 언어재활 [ ] 기타 ( )		
			장애유형 (부모 또는 조부모)	[ ] 뇌병변장애 [ ] 청각장애 [ ] 시각장애 [ ] 언어장애 [ ] 지적장애 [ ] 자폐성장애		
	[ ] 발달장애인 지원	발달장애인 부모 상담 지원	지원대상자		자녀와의 관계	[ ] 부 [ ] 모 [ ] 기타( )
			장애 유형 및 정도	장애유형	[ ] 지적장애 [ ] 자폐성장애 [ ] 미등록(영유아)	장애정도 [ ] 장애정도가 심한 장애인 [ ] 장애정도가 심하지 않은 장애인
		주간활동 및 방과후 활동 지원	장애 유형 및 정도	장애유형	[ ] 지적장애 [ ] 자폐성장애	장애정도 [ ] 장애정도가 심한 장애인 [ ] 장애정도가 심하지 않은 장애인
			지원유형	[ ] 주간활동서비스 ([ ] 단축형 [ ] 기본형 [ ] 확장형) ※ 기본형/확장형 이용시 장애인활동지원급여가 일부 차감됩니다. [ ] 방과후활동서비스		
	[ ]지역사회 서비스		지원대상자		서비스명	(예시) 청년마음건강지원사업 A/B형 우선순위 대상 여부 기재
			지원대상자		서비스명	
	[ ]여성청소년 보건위생 물품지원		지원대상자		지원신청	청소년본인 또는 부모, 주양육자 신청가능
			지원대상자			

(3쪽 중 2쪽)

	[ ] 장애인활동지원	지원대상자			
		긴급활동지원	[ ] 해당 (※ 신규신청자인 경우에만 신청 가능)		
		활동지원급여	신청유형	[ ] 신규신청 [ ] 변경신청 [ ] 갱신신청 [ ] 노인장기요양전환자 지원	
			변경신청 사유 (※ 해당하는 항목에 모두 체크)	[ ] 장애상태의 변화	[ ] 학교생활
				[ ] 직장생활	[ ] 취약가구
				[ ] 독거(1인)가구 (19세 이상)	[ ] 거주지 이전
				[ ] 나머지 가족의 사회생활	[ ] 조손가정 (19세 미만)
				[ ] 한부모가정 (19세 미만)	[ ] 기타
		특별지원급여	[ ]출산 [ ]자립준비 [ ]보호자일시부재([ ]결혼 [ ]사망 [ ]출산 [ ]입원 [ ]지역사회보호자) (※ 해당하는 항목에 모두 체크)		
	[ ]첫만남이용권	지원대상자		출생정보	[ ] 국외출생 [ ] 복수국적
		지급방식	[ ] 바우처(원칙) [ ] 현금(시설보호 아동일 경우) [ ] 지역화폐(조례로 정하는 경우)		
		카드정보 (국민행복카드)	보호자(카드 보유자)		
			[ ] BC(은행) [ ] 삼성 [ ] 롯데 [ ] KB국민 [ ] 신한		
			※ 유의사항 - 신규신청자의 경우, 발급 희망 카드사 및 회원 은행사(BC카드를 선택한 경우)를 선택합니다. - 국민행복카드를 이미 소지하고 있는 경우, 해당 카드사를 선택합니다.		
보건소	[ ] 산모신생아 건강관리지원	지원대상자		출산(예정)일	년 월 일
		지원 유형	[ ] 단태아([ ] 첫째아 [ ] 둘째아 [ ] 셋째아 이상), [ ] 쌍생아 / 장애정도가 심한 산모+단태아([ ] 인력1명 [ ] 인력2명) [ ] 삼태아 이상 / 장애정도가 심한 산모+다태아		
		신청요건	기본 지원대상	[ ] 자격확인(생계 · 의료 · 주거 · 교육급여 수급자 또는 차상위) [ ] 소득기준 이하	
			예외 지원 대상 (해당자만)	[ ] 희귀난치성질환 산모 [ ] 장애인 산모 및 장애 신생아 [ ] 쌍생아 이상 출산가정 [ ] 셋째아 이상 출산가정 [ ] 새터민 산모 [ ] 결혼이민 가정 [ ] 미혼모 산모 [ ] 둘째아 이상 출산 산모 [ ] 분만 취약지 산모 [ ] 기타(소득기준 완화 등)	
		서비스 제공 장소	[ ] 자택 [ ] 기타		
보건소 · 주민센터	[ ] 저소득층기저귀 조제분유지원	지원대상자			
		지원 유형 (중복 체크 가능, 조제분유는 변경 신청인 경우만 단독 신청 가능)	기본지원대상	[ ] 기저귀([ ] 국기초 [ ] 차상위 [ ] 한부모 [ ] 기타) [ ] 조제분유([ ] 산모의 사망 · 질병 [ ] 아동복지시설 등 아동 [ ] 기타)	
			예외지원대상 (지자체자체 사업)	[ ] 기저귀([ ] 국기초 [ ] 차상위 [ ] 한부모 [ ] 기타) [ ] 조제분유([ ] 산모의 사망 · 질병 [ ] 아동복지시설 등 아동 [ ] 기타)	

개인정보 수집 및 활용 동의	확인 (√ 체크)
1. 개인정보 활용 목적 동 신청서를 접수한 **보장기관의 장이「사회보장급여의 이용 · 제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」제7조 및 제19조에 따라 지원대상자의 선정 및 확인조사 등을 위하여 개인정보를 활용하고자 합니다.** **2. 활용할 개인정보와 동의요청 범위** 인적사항 및 가족관계 확인에 관한 정보, 소득 · 재산 · 근로능력 · 취업상태에 관한 정보, 사회보장급여의 수혜이력에 관한 정보, 그밖에 수급권자를 선정하기 위하여 필요한 정보로서 주민등록전산정보 · 가족관계등록전산정보(보육료지원의 경우 본인, 배우자 및 직계비속 정보, 유아학비지원의 경우 본인, 배우자 및 직계존비속 정보), 금융 · 국세 · 지방세, 토지 · 건물 · 건강보험 · 국민연금 · 고용보험 · 산업재해보상보험 · 출입국 · 병무 · 보훈급여 · 교정 등 자료 또는 정보에 대하여 **정기적으로 관계기관에 요청**하거나 관련 정보통신망(행정정보공동이용 포함)을 통해 **조회 및 적용하는 것에 대하여 동의합니다.** **3. 개인정보 보유 및 파기** 같은 법 제34조에 따라 **5년간 보유**하고(지원대상자 보호에 필요한 사회보장정보는 5년을 초과하여 보유할 수 있음), 그 기간이 경과하면 **파기함을 고지합니다.**	[ ]

유 의 사 항	확인 (√ 체크)
1. 「사회보장급여의 이용 · 제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」, 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 및 관계 법률에 따라 **허위 또는 기타 부정한 방법으로 급여를 받거나 타인으로 하여금 급여를 받게 한 경우**, 급여 지급 사유가 소급하여 소멸한 경우 등에는 보장비용을 지급한 보장기관이 그 비용의 전부 또는 일부를 그 급여를 받은 자 또는 급여를 받게 한 자로부터 환수할 수 있으며, 해당 법률에서 정한 바에 따라 **징역, 벌금, 구류 또는 과태료 등의 처분을 받을 수 있습니다**.	[ ]
2. 사회보장급여의 제공여부 결정에 필요한 조사를 거부, 방해 또는 기피할 경우 관계 법률에 따라 신청이 각하되거나 결정이 취소되고, 급여가 정지 또는 중지되거나, 과태료 등이 부과될 수 있습니다.	[ ]
3. 이 신청에 따라 사회보장급여를 제공받으면 거주지, 세대원, 소득 · 재산상태, 근로능력, 수급이력 등이 **변동되었을 때 변동사유를 신고하지 않거나 허위로 신고한 경우** 해당 **급여는 환수**될 수 있으며, 관계 법률에 따라 **형사 처벌 또는 과태료 등의 처분**을 받을 수 있습니다.	[ ]
4. 사회보장급여 신청을 위해 작성 · 제출하신 서류는 반환되지 않습니다.	[ ]

(3쪽 중 3쪽)

추가 제출 서류	1. 신청인(대리 신청인)의 신분을 확인할 수 있는 서류 * 대리신청의 경우에는 위임장 및 대리신청인, 신청인의 신분을 확인할 수 있는 서류 2. 통장계좌번호 사본 1부(해당자에 한함) 3. 어린이집(0~2세) 연장보육 신청의 경우 취업 증빙 등을 위하여 보건복지부장관이 정한 연장보육 자격 확인이 가능한 서류(해당자에 한함) 4. 건강 진단서(해당자에 한함) 5. 조제분유 지원신청의 경우 의사진단서(소견서), 가족관계증명서 등 산모의 질환 또는 사망을 증명하는 서류 및 시설입소증명서, 가정위탁보호확인서 등 시설아동, 가정위탁아동 등임을 증명하는 서류 6. 첫만남이용권 지원신청 시 시설입소아동, 복수국적자, 난민 인정자, 보호자 여부 확인이 필요할 경우 및 미혼부 자녀로 법원 등을 통해 출생신고 절차가 진행 중인 경우 보건복지부장관이 정한 자격확인이 가능한 서류

본인(대리신청인 포함)은 개인정보활용동의와 기타 유의사항에 대하여 담당공무원으로부터 안내받았음을 확인하며, 위와 같이 사회보장급여(사회서비스 이용권)를 신청합니다.

년 월 일

신청인(대리 신청인[1]) 성명 : (서명 또는 인)

신청인과의 관계 : (대리 신청의 경우)

특별자치시장 · 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장 귀하

1) 가족, 친족(8촌이내의 혈족, 4촌이내의 인척), 사회복지담당공무원 및 기타 관계인(후견인) 등

210mm×297mm[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

[서식 제2호]

사회서비스 이용자 준수사항 안내확인 동의서

안녕하십니까?

귀하가 00년 00월 00일 신청하신 청년마음건강지원사업 이용 시 유의사항 및 준수사항에 대해 아래와 같이 알려드립니다.

1. "사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률" 제15조에 따른 이용자 준수사항을 준수하셔야 합니다. 동 사항을 위반할 경우 1년 이하의 징역 또는 1,000만원이하의 벌금을 받을 수 있음을 알려드립니다.

> [이용자 준수사항]
> 1. **사회서비스 이용권(바우처카드, 전자카드 포함)을 정당한 권리가 없는 자에게 판매 대여하거나 그 권리를 이전하여서는 안된다.**
> 2. 사회서비스이용권을 사용할 때에 사회서비스이용권에 기재된 사회서비스를 대신하여 대가성이 있는 금전 등 어떠한 물품도 제공자로부터 받아서는 아니 된다.

2. 회당결제 방식에 따라 이용자는 서비스 이용 당일 반드시 바우처 카드를 소지하여야 하며, 원칙적으로 바우처카드 미소지자는 서비스를 제공받을 수 없습니다.

3. 본인부담금의 미납 및 2개월간 바우처 결제실적이 없는 경우 별도의 조치 없이 해당 서비스의 이용 자격이 상실됩니다.

4. 아울러 제공인력에 대한 폭력, 성폭력 등 부당한 해위를 한 사실이 확인된 경우 해당 서비스 이용자격이 상실되고, 관련법에 따른 민형사상 처벌을 받을 수 있음을 알려드립니다.

감사합니다.

20 년 월 일

특별자치시장·도지사·시장·군수·구청장

청년마음건강지원사업 신청인(또는 대리인) ( )는 위의 사항을 관계 공무원으로부터 안내받았으며 동 사항을 준수할 것을 확인합니다.

20 년 월 일

신청인(대리인) (서명 또는 인)

[서식 제3호]

■ 사업운영 자체 서식

국민행복카드 상담전화를 위한 개인정보 제공동의서

※ [ ]에는 해당되는 곳에 ✔표를 합니다.

개인정보 제공동의	국민행복카드 발급에 필요한 안내 및 확인(상담전화(TM))을 위하여 신청서에 기재된 개인정보를 다음과 같이 제공하는 데 동의하십니까? - 제공항목 : 성명, 연락처(자택, 휴대전화), 서비스신청 전자이용권(바우처) 사업명 - 제공목적 : 국민행복카드 발급 및 본인 확인 - 제공받는 기관 : 신청인이 지정한 국민행복카드 사업자(카드사) - 보유기간 : 카드발급 완료 등 보유 목적이 달성될 때까지 [ ] 동의함 [ ] 동의하지 않음

신청카드 (택1)	BC카드 [ ] IBK기업은행 [ ] 경남은행 [ ] 부산은행 [ ] 전북은행 [ ] 하나은행	[ ] NH농협 [ ] 광주은행 [ ] 수협은행 [ ] 제주은행 [ ] 신협은행	[ ] SC제일은행 [ ] 대구은행 [ ] 우리은행 [ ] 우체국	[ ] 롯데카드	[ ] 삼성카드
				[ ] 신한카드	[ ] KB국민카드

본인은 본 동의서의 내용에 대하여 담당공무원으로부터 안내받았음을 확인합니다.

년 월 일

신청인(대리신청인) : (서명 또는 인)

특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장, 한국사회보장정보원장, 국민행복카드 사업자(BC카드, 삼성카드, 롯데카드, 신한카드, KB국민카드) 대표 귀하

안내 및 유의사항

▶ 신청대상 : 만19세이상

- 전자이용권(바우처) 사업 서비스 대상자(본인) 명의로 국민행복카드가 발급됩니다.
- 이미 국민행복카드를 보유하고 있는 경우에는 추가로 발급받을 필요가 없으며, 기존 카드를 이용하실 수 있습니다.
- 본 동의를 거부할 수 있으며, 동의 거부에 따른 불이익은 없습니다. 다만, 신청하신 전자이용권(바우처) 사업은 국민행복카드로 서비스 이용 및 결제가 가능하므로, 국민행복카드가 없는 경우에는 가까운 국민행복카드 영업점(은행, 우체국, 카드센터 등) 방문, 카드사별 홈페이지 접속 또는 콜센터에 연락하여 직접 카드 발급을 신청할 수 있습니다.
- 국민행복카드는 신용카드, 체크카드 중 이용자가 선택하여 발급이 가능합니다. 다만, 카드사의 신용심사결과에 따라 신용카드 발급이 제한될 수 있으며 자세한 내용은 카드사를 통해 확인하시기 바랍니다.
- 계좌압류자, 신용불량자 등 신용 또는 체크카드 발급이 불가능한 경우에는 예외적으로 전용카드가 발급되며, 이용자의 선호에 따라 전용카드가 발급되지는 않습니다.

[서식 제4호]

■ 사업운영 자체 서식

개인정보 수집·이용 및 제3자 제공 동의서

□ 개인정보 및 고유식별정보 처리 안내

○ 수집·이용 항목
- 신청서에 기재된 내역 일체 : 성명·주민등록번호·주소·연락처 등
- 자격정보 일체 : 자립준비청년, 정신건강복지센터 연계자 등의 경우 우선순위 자격정보
- 국민행복카드 정보 일체 : 신청정보·카드번호·이용내역 등

○ 수집·이용 목적
- 전자이용권 제도 관련 본인 확인 및 자격 결정에 관한 업무
- 바우처포인트 생성 및 이용대금 정산(본인부담금 납부·환급 포함)에 관한 업무
- 전자이용권 서비스 제공·결제에 관한 업무
- 국민행복카드 카드 제작 및 배송에 관한 업무
- 전자이용권 서비스 중복수혜 및 부정수급 확인에 관한 업무
- 전자이용권 서비스 만족도 조사 및 각종 안내문 발송에 관한 업무
- 사회서비스 품질평가에 관한 업무
- 기타 전자이용권 서비스 제도 운영에 관한 업무

○ 보유 기간 : 전자이용권 이용자격 종료 후 5년까지

□ 개인정보 및 고유식별정보(민감정보 포함) 처리 근거 안내

○ 고유식별정보 : 주민등록번호, 외국인등록번호

○ 민 감 정 보 : 장애 및 질병 등 건강정보

○ 관 련 법 률
- 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」시행령 제27조(민감정보 및 고유식별정보의 처리)
- 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 시행령 제8조의2(민감정보 및 고유식별정보의 처리)
- 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」시행령 제37조의2(민감정보 및 고유식별정보의 처리)

□ 개인정보 제3자 제공(목적·항목·제공처) 안내

○ 국민행복카드 발급
- 성명, 주소, 연락처 : 해당 카드사

○ 부정수급 확인 등 제도 운영
- 성명, 주민등록번호, 서비스 이용내역 : 유관 정부기관 또는 공공기관

□ 개인정보 및 고유식별정보 처리에 관한 동의

○ 개인정보 처리에 동의하십니까?	[ ] 동의함	[ ] 동의하지 않음
○ 고유식별정보 처리에 동의하십니까?	[ ] 동의함	[ ] 동의하지 않음
○ 민감정보 처리에 동의하십니까?	[ ] 동의함	[ ] 동의하지 않음
○ 제3자 제공에 동의하십니까?	[ ] 동의함	[ ] 동의하지 않음

□ 동의를 거부할 권리 안내

○ 귀하는 상기 개인정보를 수집·이용하거나 제3자에게 제공하는 데 동의하지 않을 수 있으며, 동의를 거부하는 데 따르는 불이익은 없습니다. 다만, 동의 거부 시에는 전자이용권 서비스 대상자로 선정될 수 없음을 알려드립니다.

본인은(대리신청인 포함)은 상기 내용을 확인합니다.

20 년 월 일

신청인(대리신청인) : (서명)

[서식 제5호]

■ 사회보장급여관련 공통서식에 관한 고시 [별지 제6호서식] 〈개정 2022. 1. 1〉 [1면]

사회보장급여 [ ] 결정(적합) [ ] 결정(대상제외) [ ] 변경·정지·중지·상실 통지서

신청인/세대주	성 명		생년월일		전화번호	
	주 소				휴대전화	
					전자우편	
	신청내용	신청구분		급여·서비스내용		
비고						

1. 귀하가 신청한 사회서비스 조사·심의 결과 사회서비스 이용권(바우처) 대상자로 결정되었음을 알려드립니다.

〈공 통〉

지원대상		사회서비스명	정부지원액 (월)	본인부담금 (월)
대상자 성명	생년월일			

본인부담금납부계좌	이용권 유효기간	지원내역

* 서비스 제공기관 : 이용안내문 참조

2. 사회서비스 이용권 발급 안내

- 사회서비스를 이용하기 위해서는 「국민행복카드」가 필요합니다.
  ※ 희망e든카드를 보유하고 계신 분은 향후 이용권 재발급 신청시까지 희망e든카드를 계속 사용하실 수 있으며, 이미 국민행복카드를 보유하고 계신 분도 기존 카드로 금번에 대상자로 결정된 서비스를 이용하실 수 있습니다.
- 국민행복카드를 보유하고 있지 않은 분은 카드사* 영업점(은행, 우체국, 카드센터 등)을 방문하거나, 홈페이지 접속 또는 콜센터에 전화하여 국민행복카드를 신청하면 됩니다.
  * BC카드(IBK기업은행, NH농협, SC제일은행, 경남은행, 광주은행, 대구은행, 부산은행, 수협은행, 우리은행, 전북은행, 제주은행, 우체국), 롯데카드, 삼성카드, 신한카드, KB국민카드
- 다만, 카드사를 통한 국민행복카드 발급이 부적절한 경우에는 예외적으로 한국사회보장정보원에서 국민행복카드가 발급될 수 있습니다.
- 궁금한 사항은 한국사회보장정보원 대표번호 1566-3232(단축 4번) 또는 보건복지상담센터(129)로 문의하시기 바랍니다.

3. 본인부담금 납부

사회서비스 이용권을 이용하기 위해서는 본인부담금을 매월 말일까지 납부해야합니다.

- 제공기관 지정 계좌

4. 서비스 개시 및 이용

사회서비스 이용권(국민행복카드) 수령 후 지정된 계좌에 본인부담금을 납부하면 다음달 1일부터 서비스를 이용할 수 있습니다.

5. 이용자 준수사항

- 사회서비스 이용권은 반드시 이용자 본인이 보관·관리하여야 하며, 제공인력 또는 제3자가 소지하게 해서는 안됩니다.
- 서비스 이용도중 신청자격의 변동이 발생한 경우에는 즉시 시·군·구(읍·면·동 주민센터)에 신고해야 하며, 신고하지 않거나 허위로 신고한 경우 서비스 제공이 중단되거나 부당하게 지급받는 서비스 비용이 환수될 수 있습니다.
- 사회서비스 이용권을 위법·부당하게 이용한 경우 법에 의거 형사 처벌을 받을 수 있습니다.
- 연속하여 2개월 간 서비스를 이용하지 않은 경우 자격이 시·군·구청장 직권으로 중지될 수 있습니다.
- 이용자 신고내용, 행정기관 확인조사 결과, 사회서비스 이용권 제공계획 변경 등에 따라 이용자 자격 또는 서비스 내용이 변경될 수 있습니다.

[2 면]

[ ] 대 상 제 외

신 청 내 용	보장구분		급여·서비스내용	
대 상 제 외 사 유	[ ] 소득인정액이 선정기준 초과 [ ] 부양의무자의 부양능력 있음 [ ] 수급자격심의결과 수급자격 미인정 [ ] 기타( )			
안 내	1. 귀하가 신청하신 내용에 대해 조사·심의한 결과 위와 같은 사유로 사회보장급여의 실시 대상에서 제외된 것으로 결정되었습니다. 2. 이후 소득·재산, 부양의무자, 장애, 질병, 거동불편 등 개인 또는 가구여건 등의 변화 등의 변동으로 생활이 어려워져 사회보장급여가 필요할 경우(저소득층 기저귀 조제분유 지원의 경우 영아가 24개월 미만일 경우, 여성청소년 보건위생물품 지원의 경우 여성청소년이 만11세 이상 만18세 미만일 경우)에는 다시 신청하실 수 있으며, 보장기준에 적합할 시는 사회보장급여를 제공 받을 수 있음을 알려드립니다.			

[ ] 변경·정지·중지·상실

[ ] 변 경	일 자	년 월 일 부터	내 용	
	사 유	[ ] 아동보호를 위한 보호자변경 [ ] 소득·재산·임대차계약·근로능력 변동 [ ] 가구원의 사망·출생·현역입대·교정시설 수용 등의 가구원 변동 [ ] 가구원의 전·출입 등 거주지 변동 등 [ ] 조제분유 추가지원 [ ] 기타( )		
[ ] 정 지	일 자	년 월 일 부터	내 용	
	사 유	[ ] 금고 이상의 형을 선고받고 「형의 집행 및 수용자의 처우에 관한 법률」에 따른 교정시설 또는 「치료감호법」에 따른 치료감호시설에 수용 중인 경우 [ ] 행방불명이나 실종 등의 사유로 사망한 것으로 추정되는 경우 [ ] 해외체류기간 90일 이상 지속된 경우(기초연금, 장애인연금의 경우 60일 이상) [ ] 거주불명자로 등록된 경우(실제 거주지를 알 수 있는 경우에는 제외) [ ] 보장기관의 자료제출 요구 거부·기피하거나 거짓 자료를 제출한 경우 [ ] 기타( )		
[ ] 중 지	일 자	년 월 일 부터	내 용	
	사 유	[ ] 소득인정액이 선정기준 초과 [ ] 부양의무자의 부양능력 있음 [ ] 보장시설입소, 교정시설 수용 등 주거실태의 변동 [ ] 최근 6개월간 통산 90일초과 해외체류(장애인활동지원수급자의 경우 해외체류기간 60일 이상, 유아학비의 경우 해외체류기간 31일 이상) [ ] 보호대상자의 급여 중지 요청 [ ] 보장기관 등의 자료제출 요구 및 조사를 거부·기피·방해하거나 거짓 자료를 제출한 경우 [ ] 장애인활동지원수급자가 의료기관에 30일을 초과하여 입원중인 경우 [ ] 다른 법령에 의하여 활동지원급여와 유사한 급여를 받는 경우 [ ] 발달장애인 주간활동 및 방과후활동 서비스를 3개월 연속 이용하지 않은 경우 [ ] 지급받은 임차료를 타 용도로 사용하여 3月이상 월차임을 연체 [ ] 기타( )		
[ ] 상 실	일 자	년 월 일 부터	내 용	
	사 유	[ ] 사망 [ ] 기초연금법 제3조제3항, 장애인연금법 제4조제3항에 따른 직역연금 수급권 발생 [ ] 아동수당법 제4조제1항에 따른 아동의 수급연령 초과(생후 96개월이 되는날) [ ] 영아수당 수급연령 초과(생후 24개월이 되는날) [ ] 국적상실 [ ] 국외이주 [ ] 소득·재산 등 선정기준 초과 [ ] 장애정도의 변경으로 장애정도가 심한 장애인(장애인활동지원수급자의 경우 장애인등록이 취소된 경우)에 미해당 [ ] 난민법제18조에 의한 난민인정자 중 난민인정이 취소 또는 철회된 자 [ ] 기타( )		

210mm×297mm[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

[3 면]

비 고	※ 처리기한 경과사유 등

1. 사회보장급여 신청(변경) 등에 대하여 심의한 결과 위와 같이 결정되었음을 통보하여 드리며, 상담하실 일이 있으실 경우 언제든지 담당자를 찾아주시면 자세한 안내를 해드리겠습니다.

2. 위 결정사항에 대하여 이의가 있는 경우 다음과 같은 절차에 따라 이의신청을 할 수 있습니다.

   1) **기초생활보장 :** 통지를 받은 날로부터 90일 이내 해당 보장기관을 거쳐 시 · 도지사(특별자치시장 · 특별자치도지사 및 시 · 도교육감의 처분에 대한 이의신청은 특별자치시장 · 특별자치도지사 및 시 · 도교육감을 말함)에게, 시 · 도지사 또는 시 · 도교육감의 결정에 대해 이의가 있는 경우에는 결정을 통지받은 날로부터 90일 이내에 보건복지부장관, 국토교통부장관 또는 교육부장관에게 서면 또는 구두로 신청

   2) **한부모가족, 장애인복지, 장애인활동지원, 영유아보육, 유아학비** : 결정 통지받은 날로부터 **90일** 이내 서면으로 특별자치시장 · 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장에게 신청

   3) **장애인연금** : 결정이 있음을 안날로부터 **90일** 이내(단, 정당한 사유로 인하여 이의신청을 할 수 없음을 증명한 때에는 그 사유가 소멸한 때부터 60일 이내) 서면으로 특별자치시장 · 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장에게 신청

   4) **기초연금** : 결정이 있음을 안날로부터 **90일** 이내 (단, 정당한 사유로 인하여 이의신청을 할 수 없음을 증명한 때에는 그 사유가 소멸한 때부터 60일 이내) 서면으로 특별자치시장 · 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장 또는 국민연금공단에 신청

   5) **아동수당** : 결정이 있음을 안날로부터 **90일** 이내(단, 정당한 사유로 인하여 이의신청을 할 수 없음을 증명한 때에는 그 사유가 소멸한 때부터 60일 이내) 서면으로 특별자치시장 · 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장에게 신청

   6) **사회서비스이용권(바우처) :** 결정 통지받은 날로부터 60일 이내 서면으로 특별자치시장 · 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장에게 신청(저소득층 기저귀 조제분유 지원의 경우 20일 이내, 여성청소년 보건위생물품 지원의 경우 20일 이내)

   7) **차상위계층 확인 :** 시장 · 군수 · 구청장의 결정에 대해 이의가 있는 경우에는 결정을 통지받은 날로부터 60일 이내 해당 시장 · 군수 · 구청장을 거쳐 시 · 도지사에게, 특별자치시장 · 특별자치도지사 · 시 · 도지사의 결정에 대해 이의가 있는 경우에는 결정을 통지받은 날로부터 60일 이내에 보건복지부장관에게 구두 또는 서면으로 신청

   8) 다른 법률에 규정이 없는 경우 「민원처리에 관한 법률」제35조에 의해 결정을 통지 받은 날로부터 **60일 이내** 처분청에 이의신청을 할 수 있습니다.

3. 위 결정사항에 대해서 이의신청과는 별도로 결정이 있음을 안날로부터 90일 이내(결정이 있었던 날부터 180일 이내) 특별자치시장 · 특별자치도지사 · 시 · 도지사 소속 행정심판위원회에 **서면 또는 온라인(www.simpan.go.kr)으로** 행정심판을 제기할 수 있습니다.

4. 수급기간 중 인적사항 및 소득 · 재산 변동, 지급정지 사유의 소멸 등 변동사항 발생 시 시 · 군 · 구(읍 · 면 · 동)에 신고하시기 바랍니다.

년 월 일

담 당 자 : 직급 성명
문의 전화번호

특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장·교육감 직인

210mm×297mm[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

[서식 제6호]

사회서비스 이용안내문(청년마음건강지원)

사회서비스 이용 안내사항

1. 서비스이용자는 상기의 통보서에 표기된 서비스를 이용하실 수 있습니다.
2. 서비스이용자는 제공기관 정보를 참조하여(뒷면) 본인에게 필요한 사항을 해당 서비스 제공기관과 상담 한 후, 적절한 기관을 선택하여 계약을 체결하셔야 합니다.
3. 서비스이용자는 제공 받은 바우처를 이용하여 서비스를 제공 받을 수 있으며, 바우처를 초과하는 비용은 본인이 부담하셔야 합니다.
4. 바우처카드는 타인에게 대여 또는 양도를 하실 수 없습니다.
5. 2개월간 결제 실적이 없는 경우 서비스 이용이 중단됩니다.
6. 예산조정, 정책변경 등 사유가 있는 경우 서비스 변경 또는 조기에 중지될 수 있습니다.
7. 서비스 지원기간까지 서비스 이용이 가능하며 기한 만료 시 서비스는 자동 종료됩니다.

❍ 서비스 내용 및 바우처

서비스내용	청년마음건강지원
바우처가격	서비스 총 가격 : 월 000만원 바우처 지원액 : 월 00,000원(정부지원) 본 인 부 담 금 : 월 00,000원
본인부담금	정부에서 지원하는 월 00만원을 제외한 추가금액은 본인이 부담합니다. 귀하가 납부할 금액은 월 00,000원(본인부담금)입니다. 납부는 서비스가 시작되기 전(매월 00일)까지 납부계좌로 납부하셔야 합니다. * 부득이 현금 또는 카드결제에는 영수증을 발급받아 보관하셔야 합니다.

- 위 내용 중에서 보다 더 자세한 안내가 필요하시거나 서비스 이용과정에서 문의사항 기타 도움이 필요하시면 읍·면·동 주민센터 또는 해당 시·군·구에 연락 주시기 바랍니다.
- www.socialservice.or.kr에서 제공기관 검색, 바우처 잔량 등 확인 가능

※ 보다 자세한 정보는 사회서비스 전자바우처 홈페이지(www.socialservice.or.kr)에서 찾아보실 수 있습니다. (인근지역 서비스 제공기관 현황, 제공기관 품질평가 결과 등) 정책과 요청 사항

청년마음건강지원사업 제공기관 안내

기관명	서비스유형	주 소(홈페이지)	전화번호

[서식 제7호]

■ 사회보장급여관련 공통서식에 관한 고시 [별지 제12호서식] 〈개정 2021. 1. 1.〉

이 의 신 청 서

처리기간	별도안내					
신청인	성 명		주민등록번호 (외국인등록번호)			
	주 소	(전화번호 :)				
대리 신청인	성 명		주민등록번호 (외국인등록번호 등)		신청인과의 관계	
	주 소	(전화번호 :)				
처 분 내 용		[ ] 선정 [ ] 보장변경/중지/정지/상실 [ ] 환수 [ ] 기타				
처분이 있음을 안 연월일		년 월 일				
처분통지를 받은 경우 통지를 받은 연월일		년 월 일				
처분의 내용 또는 통지된 사항						
이의신청 취지 및 사유						

「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 제17조, 「국민기초생활 보장법」 제38조, 「한부모가족지원법」 제28조, 「긴급복지지원법」 제16조, 「기초연금법」 제22조, 「장애인복지법」 제84조, 「장애인활동 지원에 관한 법률」 제36조, 「의료급여법」 제30조 제1항, 「장애인연금법」 제18조, 「장애아동 복지지원법」 제38조, 「아동수당법」 제19조, 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제12조제1항 및 「민원사무처리에 관한 법률」 제18조에 따라 위와 같이 이의신청을 합니다.

년 월 일

신청인 (서명 또는 인)

특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장·교육감 귀하

구비서류	1. 이의신청의 내용을 확인할 수 있는 서류 1부 2. 신청인의 인적사항을 확인할 수 있는 서류 3. 위임장 및 대리인의 인적사항을 확인할 수 있는 서류(기초연금관련 이의신청을 대리하는 경우에만 해당합니다)	수수료 없음

안 내 사 항

1. 기초생활보장 및 차상위계층 확인서 발급의 경우 시·군수·구청장(교육급여의 경우 시·도교육감)이 이의신청을 접수한 날로부터 10일 이내에 이의신청에 대한 의견서와 관계서류를 첨부하여 시·도지사(특별자치시장·특별자치도지사 및 시·도교육감의 처분에 대한 이의신청은 특별자치시장·특별자치도지사 및 시·도교육감)에게 송부합니다.
   다만, ① 기초연금 결정에 대한 이의신청은 접수한 날로부터 30일 이내(단, 특별한 사유가 있는 경우에는 60일이내), ② 의료급여 수급권자의 자격, 의료급여 및 급여비용에 대한 이의신청은 60일 이내(30일 범위 내 연장가능), ③ 한부모가족지원 및 장애인복지 관련 이의신청의 경우에는 30일 이내, ④ 장애인연금 결정 등에 대한 이의신청은 15일 이내(단, 정당한 사유로 인하여 이의신청을 할 수 없음을 증명한 때에는 그 사유가 소멸한 때부터 60일 이내), ⑤ 장애인활동지원은 접수한 날로부터 60일 이내(30일 범위 내 연장가능), ⑥ 장애아동가족지원, 장애아가족양육지원 결정 등에 대한 이의신청은 15일 이내(단,특별한 사유가 있는 경우에는 60일이내), ⑦ 발달장애인 주간활동지원, 방과후활동지원 결정 등에 대한 이의신청은 접수한 날로부터 60일 이내, ⑧ 영유아보육지원은 접수한 날로부터 30일 이내, ⑨ 아동수당지원은 접수한 날로부터 30일(단,특별한 사유가 있는 경우에는 60일이내)이내, ⑩ 사회서비스이용권 발급 관련 이의신청은 접수한 날로부터 15일 이내 결정통지 처리합니다.
2. 기초생활보장 및 차상위계층 확인서 발급의 경우 시·도지사는 시·군·구청장으로부터 이의신청서를 받았을 때(특별자치시장·특별자치도지사 및 시·도교육감의 경우에는 직접 이의신청을 받았을 때를 말한다) 30일 이내에 처리합니다. 다만, 긴급복지지원 관련 이의신청의 경우 시·도지사는 시·군·구청장으로부터 이의신청을 송부 받은 날로부터 15일 이내에 처리합니다.
3. 다른 법률에 규정이 없는 경우 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 제17조에 의해 처분을 받은 날로부터 90일 이내에 처분을 결정한 보장기관의 장에게 이의신청을 할 수 있으며, 이의 신청을 받은 보장기관의 장은 접수한 날부터 10일이내에 처리합니다.

210mm×297mm[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

[서식 제8호]

서비스 제공기록지(　월)

제공기관명 :　　20 .　.　. ~ 20 .　.　.

○ 이용자 성명		○ 생년월일		○ 제공인력	

제공횟수 (월/일) (시작/종료)	제공 장소	서비스 내용		이용자 (서명)
1회차 (　/　) (　:　) (　:　)		1. – 2. –	3. – –	
2회차 (　/　) (　:　) (　:　)		1. – 2. – 3. –		
3회차 (　/　) (　:　) (　:　)		1. – 2. –	3. – 4. –	
4회차 (　/　) (　:　) (　:　)		1. – 2. –	3. – 4. –	
5회차 (　/　) (　:　) (　:　)		1. – 2. –	3. – 4. –	

비 고 (종합의견)	제공인력 (서명)

※ 본 양식은 예시로서 제공기관의 사정에 따라 임의 변경하여 사용 할 수 있음

[서식 제9호]

사회서비스(청년마음건강지원) 종료(예정) 안내문(예시)

1. 현재 귀하께서 이용하고 계신 사회서비스의 바우처 지원기간이 20 년 월 일로 종료됨에 따라 해당 서비스에 대한 정부 지원은 중단될 예정입니다.

2. 귀하께서 이용하신 서비스에 대한 정부 지원은 최대 O회에 한해 연장 가능합니다.
   - 다만 바우처 지원기간 종료 월부터 계속해서 이용하고 계신 서비스에 대한 바우처 지원을 받으시려고 하시는 경우 20 년 월 일까지 첨부 서류를 지참하셔서 읍·면·동사무소에 서비스를 재신청하셔야 합니다.
     ※ 해당 기간이 지난 후에도 재신청은 가능하나, 매월 ○○일 이전에 재신청하신 경우 다음달부터, 매월 ○○일 이후에 재신청·전송한 경우 다음달부터 바우처 지원기간이 연장됩니다.
   - 또한 지원 이용자 선정은 예산 여건이나 우선순위 등을 감안하여 이루어지므로 귀하께서 신청하신 경우에도 지원기간이 연장되지 않을 수 있음을 알려드립니다. 이와 함께 예산 조정이나 정책변경이 있는 경우 서비스 내용이 변경되거나 조기에 중지될 수 있음을 알려 드립니다.
   - 정부 지원이 중단되더라도 이용하고 계신 서비스는 제공기관과의 계약에 의해 전액 본인부담으로 계속 이용할 수 있습니다.

3. 귀하께서 이용하신 서비스에 대한 이용대금 결제를 서두르셔야 합니다.
   - 귀하께서 소지하고 계신 바우처 카드의 정부 지원 금액은 바우처 지원기간 종료 이후에는 사용하실 수가 없으니, 결제가 늦어지지 않도록 유의하여 주시기 바랍니다.
     ※ (예시) 바우처 지원기간 종료 예정일이 20 년 월 일인 경우 20 년 월 일까지는 바우처 카드를 통한 정부 지원액 결제가 가능하나 그 이후에는 정부 지원금이 자동 소멸되어 결제가 불가합니다.

4. 위 내용 중 보다 자세한 안내가 필요하시거나 기타 도움이 필요하시면 읍·면·동 주민센터 또는 관할 시·군·구에 연락하여 주시기 바랍니다.

첨부 서류	서비스 종료(상담) 기록지

[서식 제10호]

서비스 종료(상담) 기록지

이 름	(남 / 여)	생년월일	(세)
프로그램 명		제공방법	
서비스 기간			
사전검사일		중간 평가일	
사후검사일		심리검사도구	
주호소 문제			
주호소 문제에 따른 개입 목표			
상담 및 치료적 개입 내용 요약			
최종 (사후검사) 결과			
목표에 따른 변화정도			
종결 사유			
제언 (종결 및 재이용에 대한 소견)			

서비스종료일		제공인력		작성자	(서명)

[서식 제11호]

■ 사회보장급여 관련 공통서식에 관한 고시 [별지 제16호 서식] 〈신설 2016. 6. 30.〉

현장 조사서

조사 대상	
조사 목적	
조사 기간	20 . . .부터 20 . . .까지
조사 담당자	소속 : 직급 : 성명 :
조사의 범위	
관계 법령	
제출자료	
기타	

년 월 일

기 관 명 **직인**

210㎜×297㎜(일반용지 60g/㎡(재활용품)

[서식 제12호]

■ 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙 [별지 제1호서식] 〈개정 2020. 3. 10.〉

사회서비스 제공자 등록신청서

※ 제2쪽의 작성방법을 참고하시기 바라며, [ ]에는 해당되는 곳에 "√" 표시를 합니다. (3쪽 중 제1쪽)

접수번호	접수일	처리기간 30일

①서비스 종류	청년마음건강지원사업(A형 / B형)		
사회서비스 제공자			
②신청인 (대표자)	성명(법인·단체는 대표자)		주민등록번호
	법인·단체명		법인등록번호
	주소		전화번호
③기관명			사업자등록번호(고유번호)
④소재지	주소		
	전화번호	팩스번호	전자우편주소
⑤설립구분	[ ] 국가 [ ] 지방자치단체 [ ] 법인( ) [ ] 개인 [ ] 기타( )		
⑥시설기준	시설면적 ㎡	설비·비품	
⑦인력기준	기관장 및 관리책임자 총 명	제공인력 총 명	
⑧기관장	성명	자격	경력
⑨관리책임자	성명	자격	경력
⑩지급계좌	예금주	은행명	계좌번호

「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제16조제1항 전단 및 같은 법 시행규칙 제7조제1항에 따라 위와 같이 사회서비스 제공자 등록을 신청합니다.

년 월 일

신청인 (서명 또는 인)

시장·군수·구청장 귀하

신청인 제출서류	1. 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙」 제7조제2항 각 호에 따른 서류(외국인인 경우에만 해당합니다) 2. 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙」 제9조에 따른 등록기준을 충족하는지를 확인할 수 있는 서류(인력의 자격증 사본, 근로계약서 등) 각 1부	수수료 없 음
담당 공무원 확인사항	1. 법인 등기사항증명서(법인만 해당합니다) 2. 건물등기부등본	

210㎜×297㎜[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

(3쪽 중 제2쪽)

동 의 서

본인은 사회서비스 제공자로 등록한 후「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」제19조제1항 및 같은 법 시행규칙 제13조제1항에 따라 제공하는 사회서비스의 종류·내용, 인력, 시설·장비 등의 현황 정보 등을 성실히 제출하고,「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」제29조에 따른 한국사회보장정보원(이하 "한국사회보장정보원:이라 한다)에서 운영하는 홈페이지에 제공기관 회원으로 가입하여 그 정보 등을 게시할 것을 서약하며, 한국사회보장정보원에서 운영하는 홈페이지에 본인이 게시한 정보가 변경되었거나 사실과 다를 경우에는 한국사회보장정보원에서 이를 확인하여 직접 수정하는 것에 동의합니다.

신청인(대표자) (서명 또는 인)

작 성 방 법

① 기관에서 제공하려는 사회서비스의 유형 및 사업명을 적습니다.
 * 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙」별표 1을 참조하여 작성하고, 지역사회서비스의 경우에는 세부 사업명도 적습니다.
② 법인인 경우에는 법인명, 법인 대표자 성명, 법인등록번호, 주소, 전화번호를 적습니다.
 법인이 아닌 경우에는 신청인(대표자)의 성명, 주민등록번호, 주소 및 전화번호를 적고, 단체인 경우에는 단체명을 적습니다.
③ 등록하려는 제공기관의 명칭, 사업자등록번호 또는 고유번호를 적습니다.
④ 등록하려는 제공기관의 주소, 전화번호, 팩스번호, 전자우편주소를 적습니다.
⑤ 등록하려는 제공기관의 형태를 표기합니다.
 * 법인의 경우 ( )에 재단법인, 사단법인, 의료법인, 사회복지법인, 종교법인, 학교법인 등 구체적으로 적습니다.
 단체인 경우 비영리민간단체, 종교단체. 법인이 아닌 사단, 재단 등 구체적으로 적습니다.
⑥ 등록하려는 제공기관의 시설면적과 통신설비, 집기 등 사업 수행에 필요한 설비와 비품을 적습니다.
⑦ 등록하려는 제공기관의 기관장, 관리책임자, 제공인력의 수를 적습니다.
⑧·⑨ 기관장 및 관리책임자의 성명, 자격, 경력을 적습니다.
⑩ 기관장 명의(법인인 경우 법인 명의)의 계좌번호 등을 적습니다.

처 리 절 차

이 신청서는 아래와 같이 처리됩니다.

신 청 인	처리기관 (시·군·구)
신청서 작성 →	접 수
	↓
	서면 심사 및 실제 조사
	↓
	검토 및 결재
	↓
← 등록증 수령	등록증 발급

[서식 제13호]

■ 사업운영 자체 서식

제공기관 운영계획서

1. 기관 및 사업 개요

기 관 명		사업자등록번호	
제공기관 장			
사 업 명		사업코드	
제공기관 유형	A형 / B형	바우처사업시작연도	
서비스제공지역	○ 시·도 :	○ 시·군·구 : ※ 사업을 수행하고자 하는 시·군·구를 모두 명시 ex) 종로구, 중구, 은평구, 노원구	

* 기관유형은 해당란에 √ 표기

2. 인력 현황

○ 대표자

성 명	생년월일	주 소	등록기준지(종전, 본적지) (주민센터에서 신분증 제시하여 확인 가능)	연락처

○ 임원 명부(법인인 경우)

성 명	생년월일	법인상 직위	주 소	등록기준지(종전, 본적지) (주민센터에서 신분증 제시하여 확인 가능)	연락처

○ 제공기관의 장 : 00명

성 명	생년월일	기관 내 직위	경력 및 자격

○ 제공인력 : 00명

성명	생년월일	근로 계약 체결 여부	자격교육 이수 현황 (참여사업 자격기준 해당자격만 기재)			경 력 사 항		
			교육 구분	수료 기관명	수료 연월일	근무지	근무 기간	업무 내용
		○	경력/ 신규					
		×						

3. 시설확보 현황

구 분	면적	자가	임차	소재지 주소 등
사무실	㎡			

4. 장비 확보현황

구 분	인터넷	컴퓨터	전화	fax 기기	단말기* (보유/계획)	사무집기	기타 검사도구
확보여부					/		

* 단말기의 경우 보유현황 및 없다면 보유계획(or 신청 여부로 확인)

5. 협력기관 현황

기관명	대표자	소재지 주소	역 할	연락처

* 협약서 등 첨부

[서식 제14호]

■ 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙」 [별지 제2호서식] <개정 2015. 8. 31.>

사회서비스 제공자 등록대장

(앞쪽)

사회서비스 제공자	기관명		사업자등록번호(고유번호)
	서비스 종류	등록 신청일	등록 결정일
	소재지		
	폐업일		폐업 사유
신청인 (대표자)	성명(법인·단체의 경우 대표자)		주민등록번호
	법인·단체명		법인등록번호
	전화번호	팩스번호	전자우편주소
	주소		
시설	시설 면적		
설비	사무실	설비·비품	

자격	기관장	성명	자격	경력
	관리책임자	성명	자격	경력
인력	제공인력	명		

비고

210㎜×297㎜[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

(뒤쪽)

변 경 사 항				
연 월 일	구 분 (변경내용)	세부 변경내용	신청인	기록자 ㊞

[서식 제15호]

■ 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙」 [별지 제3호서식] <개정 2015. 8. 31.>

등록번호 제 호

사회서비스 제공자 등록증

1. 기관명 :

2. 서비스 종류 : (세부사업명 :)

3. 법인·단체명 :

4. 대표자 성명 :

5. 기관장 성명 :

6. 소재지 :

7. 사업자등록번호(또는 고유번호) :

「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제16조제4항 및 같은 법 시행규칙 제7조제4항에 따라 위와 같이 사회서비스 제공자로 등록되었음을 확인합니다.

년 월 일

시장·군수·구청장 **직인**

210㎜×297㎜[백상지 150g/㎡]

[서식 제16호]

■ 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙 [별지 제4호서식] 〈개정 2020. 3. 10.〉

사회서비스 제공자 등록사항 변경신청서

		접수일	처리기간 20일
사회서비스 제공자	기관명		사업자등록번호(고유번호)
	소재지		등록번호
	전화번호	팩스번호	전자우편주소
신청인	성명(법인·단체는 대표자)		주민등록번호
	법인·단체명		전화번호

변경신청 내용	변경신청할 등록사항	변경 전	변경 후

「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제16조제1항 후단 및 같은 법 시행규칙 제8조제1항에 따라 위와 같이 사회서비스 제공자 등록사항의 변경을 신청합니다.

년 월 일

신청인 : (서명 또는 인)

시장·군수·구청장 귀하

첨부서류	1. 변경사항을 확인할 수 있는 서류(담당 공무원이 첨부서류에 대한 정보를 확인할 수 있는 경우에는 그 확인으로 첨부서류 제출을 갈음할 수 있습니다) 1부 2. 사회서비스 제공자 등록증	수수료 없음

작 성 방 법

* 변경신청할 등록사항은 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙」 별지 제1호서식에 따른 등록사항입니다.
① 서비스 종류 ② 신청인(대표자) : 성명(법인·단체는 대표자), 주민등록번호, 법인·단체명, 법인등록번호, 주소, 전화번호 ③ 기관명, 사업자등록번호(고유번호) ④ 소재지 : 주소, 전화번호, 팩스번호, 전자우편주소 ⑤ 설립구분 ⑥ 시설기준 : 시설면적, 설비·비품 ⑦ 인력기준 : 기관장 및 관리책임자 수, 제공인력 수 ⑧ 기관장 : 성명, 자격, 경력 ⑨ 관리책임자 : 성명, 자격, 경력 ⑩ 지급계좌 : 예금주, 은행명, 계좌번호

처 리 절 차

신청서 작성	➔	접 수	➔	검 토	➔	결 재	➔	등록증 재발급 * 등록증 기재사항 변경시	➔	등록증 수령 * 등록증 기재사항 변경시
신청인		처리기관 (시·군·구)		처리기관 (시·군·구)		처리기관 (시·군·구)		처리기관 (시·군·구)		신청인

210㎜×297㎜[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

[서식 제17호]

■ 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙」 [별지 제6호서식] 〈개정 2015. 8. 31.〉

사회서비스 제공자 [ ] 폐업 [ ] 휴업 신고서

※ 아래의 작성방법을 참고하시기 바랍니다.

접수번호	접수일	처리기간 7일

① 신고인 (대표자)	성명(법인·단체의 대표자)	생년월일
	법인·단체명	전화번호
	주소	
② 사회서비스 제공자	기관명	사업자등록번호(고유번호)
	등록번호	전화번호
	소재지	
③ 폐업일·휴업기간 (예정일·예정기간)	폐업일	년 월 일
	휴업기간	년 월 일부터 년 월 일까지
④ 폐업·휴업 사유		
⑤ 연락처 (폐업·휴업 후)	성명	주소
	전화번호	휴대전화번호

「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」제18조 및 같은 법 시행규칙 제12조에 따라 위와 같이 사회서비스 제공자의 폐업 또는 휴업을 신고합니다.

년 월 일

신고인 (서명 또는 인)

시장·군수·구청장 귀하

첨부서류	1. 폐업·휴업을 결의한 이사회의 회의록 사본(법인만 제출합니다) 1부 2. 이용자에 대한 조치계획서 1부 3. 사회서비스 제공자 등록증(폐업하는 경우에만 제출합니다)

작 성 방 법

① 신고인(대표자)의 성명, 생년월일, 법인·단체명, 주소 및 전화번호를 적습니다.
② 사회서비스 제공자의 기관명, 사업자등록번호(고유번호), 사회서비스 제공자 등록번호, 전화번호 및 소재지를 적습니다.
③ 폐업하려는 날짜 또는 휴업하려는 기간을 적습니다.
④ 폐업하거나 휴업하려는 사유를 적습니다.
⑤ 폐업 또는 휴업 후의 연락처(성명, 주소, 전화번호 및 휴대전화번호)를 적습니다.

처 리 절 차

신고서 작성	→	접 수	→	검 토	→	결 재	→	통 보
신고인		처리기관 (시·군·구)		처리기관 (시·군·구)		처리기관 (시·군·구)		처리기관 (시·군·구)

210㎜×297㎜[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

[서식 제18호]

■ 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙 [별지 제7호서식] 〈개정 2020. 3. 10.〉

사회서비스 제공자 지위승계 신고서

※ [ ]에는 해당되는 곳에 "√" 표시를 합니다. (앞쪽)

접수번호	접수일	처리기간 7일

승계하는 사람	성명(법인·단체의 대표자)	주민등록번호
	법인·단체명	법인등록번호
	주소	전화번호
승계받는 사람	성명(법인·단체의 대표자)	주민등록번호
	법인·단체명	법인등록번호
	주소	전화번호
사회 서비스 제공자	기관명	기관장
	서비스 종류 (세부 사업명 :)	등록번호
	소재지	전화번호

승계일		승계 사유	[ ] 영업 양도·양수 [ ] 상속 [ ] 그 밖의 사유( )

「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제22조제3항 및 같은 법 시행규칙 제15조에 따라 위와 같이 사회서비스 제공자의 지위를 승계한 사실을 신고합니다.

년 월 일

신고인(대표자) (서명 또는 인)

시장·군수·구청장 귀하

첨부서류	1. 사회서비스 제공자 등록증 2. 다음의 구분에 따른 서류(전자문서를 포함합니다) 가. 양도·양수의 경우 : 양도·양수 계약서 사본 등 양도·양수 사실을 확인할 수 있는 서류 1부 나. 상속의 경우 : 「가족관계의 등록 등에 관한 법률」 제15조제1항제1호에 따른 가족관계증명서와 상속 사실을 확인할 수 있는 서류 1부 다. 그 밖의 경우 : 지위승계 사유별로 해당 사실을 확인할 수 있는 서류 1부	수수료 없음

처 리 절 차

신고서 작성	➔	접 수	➔	결격사유 등 검토	➔	결 재	➔	등록증 발급
신고인		처리기관 (시·군·구)		처리기관 (시·군·구)		처리기관 (시·군·구)		처리기관 (시·군·구)

210㎜×297㎜[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

(뒤쪽)

행정처분 등의 내용고지 및 가중처분 대상기관 확인서

1. 양도인은 최근 1년 이내에 다음과 같이 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제23조, 같은 법 시행규칙 제16조 및 별표 2에 따라 행정처분을 받았다는 사실과 행정처분의 절차가 진행 중인 사실(최근 1년 이내에 행정처분을 받은 사실이 없는 경우에는 없다는 사실)을 양수인에게 알려주었습니다.

가. 최근 1년 이내에 양도인이 받은 행정처분

처분받은 일자	행정처분 내용	행정처분 사유

나. 행정제재처분 절차 진행사항

적발일자	「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 위반내용	진행 중인 내용

1) 최근 1년 이내에 행정처분을 받은 사실이 없는 경우에는 위 표의 '처분받은 일자'란에 "없음"이라고 적어 넣어야 합니다.

2) 양도·양수신고 담당 공무원은 위 행정처분의 내용을 행정처분대장과 대조하여 일치 여부를 확인하여야 하며, 일치하지 않는 경우에는 양도인 및 양수인에게 그 사실을 알리고 위 란을 보완하도록 하여야 합니다.

2. 양수인은 위 행정처분에서 지정된 기간 내에 처분 내용대로 이행하지 않거나, 행정처분을 받은 위반사항이 다시 적발되었을 때에는 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제22조, 같은 법 시행규칙 제16조 및 별표 2에 따라 양도인이 받은 행정처분의 효과가 양수인에게 승계되어 가중처분된다는 사실을 알고 있음을 확인합니다.

년 월 일

양도인 성명 (서명 또는 인)

주소

양수인 성명 (서명 또는 인)

주소

[서식 제19호]

【개인정보 수집 및 이용 동의서】

보건복지부는「사회복지사업법」시행령 25조의 2 (민간정보 및 고유식별정보의 처리) 및「개인정보보호법」제15조(개인정보의 수집·이용)에 의거하여 민감정보 및 고유식별정보를 수집합니다.

□ 개인정보 수집 항목
○ 고유식별정보 : 생년월일, 외국인등록번호
○ 개인정보 : 성명, 주소, 연락처, 이메일, 자격·면허, 교육이력, 서비스 제공이력 등 제공인력 관리 서식에 명기된 항목 (기본정보, 재직정보, 자격정보, 급여정보, 금융정보)

□ 개인정보 수집 및 이용 목적
○ 바우처의 지불·정산 및 만족도조사 업무 수행에 활용
○ 사회서비스 전자바우처 제도 관련 본인 확인절차
○ 서비스 제공을 위한 바우처 카드 제작 및 배송
○ 서비스 결제 수행 및 우편물·휴대전화 문자메세지 발송
○ 서비스 중복수혜 및 부정수급 확인
○ 기타 사회서비스 전자바우처 제도 운영에 필요한 자료로 활용

□ 개인정보 보유 및 이용기간
○ 상기 개인정보는 전자바우처 사업기간 동안 보유 및 이용됩니다.
○ 상기 개인정보의 이용 목적이 소멸된 경우에도 사회서비스 전자바우처 제도 운영 등 이용목적이 분명한 경우는 개인정보를 보유할 수 있음을 안내하여 드립니다.

□ 동의를 거부할 권리 및 거부시 불이익
○ 상기 내용은 사회서비스 전자바우처 업무와 지원을 위해 필요한 최소한의 정보에 해당하며 그 내용에 관하여 **개인정보 제공 동의를 거부할 권리가 있으며, 동의 거부에 따른 불이익은 없음.** 다만, **전자바우처 서비스를 제공할 수 있는 제공인력이 될 수 없음**을 알려드립니다.

□ 개인정보 수집 및 이용에 관한 동의
" 개인정보 보호법"에 명기된 관련 법률에 의거, 개인정보 수집 및 이용에 동의하십니까?
□ 동의함 □ 동의하지 않음

□ 중요한 개인정보 수집에 관한 별도 동의
○ 고유식별정보 수집에 관한 동의
보건복지부는 사회서비스 제공을 위하여 다음과 같은 목적으로 고유식별정보(생년월일 등)을 수집하고 있습니다.
- 사회서비스 전자바우처 제도 관련 서비스 제공 계약 및 본인 확인절차
- 사회서비스 제공업무의 지방자치단체 관리·감독을 위한 신상·자격·면허 보고 및 정보제공

※ 고유식별정보 수집에 동의하십니까? □ 동의함 □ 동의하지 않음

○ 개인정보의 목적 외 이용 또는 제3자 제공에 관한 동의
보건복지부는 사회서비스 제공을 위하여 수집한 개인정보를 아래의 내용과 같이 제공하고 있습니다.
- 사회서비스 제공인력에 대한 지방자치단체 관리·감독을 위한 정보제공
- 정부 재정 지원 일자리 현황 관리 및 참여자 중복수혜 방지, 관련 성과관리를 위해 고용노동부(일모아시스템)에 정보제공
- 서비스 제공을 위한 바우처 카드 제작 및 배송을 위한 정보제공
- 서비스 결제 수행 및 우편물·휴대전화 문자메세지 발송을 위한 정보제공
- 국민건강보험공단 및 유사서비스 제공 정부기관에 서비스 부정수급 등을 확인하기 위해 개인식별번호 및 서비스 내역 등의 정보제공
- 사회보험 관리주체(국민연금공단, 국민건강보험공단, 근로복지공단 등)에 4대 보험 가입여부를 확인하기 위해 개인식별번호 등 정보제공

※ 목적 외 이용 및 제3자 제공에 동의하십니까 □ 동의함 □ 동의하지 않음

개인정보 보호법에 명기된 법률상의 개인정보처리자가 준수하여야 할 개인정보보호 규정을 준수하며, 관련법령에 의거하여 제공인력의 권익보호에 최선을 다하고 있으며 동의한 이용 목적 외에는 사용하지 않을 것을 약속드립니다.

20 년 월 일

동의인: (서명)

[서식 제20호]

■ 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙 [별지 제6호의2서식] 〈신설 2017. 8. 8.〉

사회서비스 제공자료 [ ]이관 [ ]자체보관 신청서

※ 뒤쪽의 작성방법 및 유의사항을 읽고 작성하시기 바랍니다. (앞쪽)

접수번호	접수일시	처리기간 3일

① 신청인	성명(법인·단체의 대표자)	생년월일
	법인·단체명	전화번호
	주소	
② 사회서비스 제공자	기관명	사업자등록번호(고유번호)
	등록번호	전화번호
	소재지	
	폐업일	휴업기간

③ 자체보관 계획

보관기간		
보관장소		
보관책임자	성명	전화번호

④ 사회서비스 제공자료 목록 및 수량 단위 : 매, 개수

구 분	이관-( )명( )매, 망실 및 훼손-( )명 ( )매				
	년도	년도	년도	년도	년도
1. 이용자와 체결한 사회서비스 제공 계약에 관한 서류					
2. 사회서비스 제공 및 비용 청구에 관한 자료					
3. 사회서비스 제공에 대하여 이용자가 부담한 비용에 관한 자료					
4. 그 밖에 사회서비스별로 보건복지부장관이 필요하다고 인정하여 정한 서류					
5. 제1호부터 제4호까지의 서류 중 전자문서로 관리하고 있는 경우 그 전자문서					

⑤ 사회서비스 제공자료의 인계·인수

구 분	인 계 자	인 수 자	비 고
성 명			
전화번호			

「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제19조 및 같은 법 시행규칙 제13조제5항 및 제7항에 따라 위와 같이 사회서비스 제공자료 [ ] 이관 [ ]자체보관 신청서를 제출합니다.

년 월 일

신청인 (서명 또는 인)

시장·군수·구청장 귀하

210㎜×297㎜[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

(뒤쪽)

첨부 서류	1. 사회서비스 제공자료 이관 목록표 1부(부표 1) 2. 사회서비스 제공자료 망실 및 훼손 목록표 1부(부표 2) 3. 자체보관계획서 1부(사회서비스 제공자료를 직접 보관하려는 경우로만 한정합니다)	수수료 없 음

주) 시장·군수·구청장은 이관자료 중 일부 훼손 또는 일부 망실로 인하여 자료의 정상적인 인수가 불가능하다고 판단될 경우에는 별지 제6호의2서식의 신청서 이외에 별도의 확인서를 추가로 요구할 수 있습니다. 또한, 폐업기관의 이관자료는 반환하지 않습니다.

작성방법 및 유의사항

〈작성방법〉

1. 색상이 어두운 난은 신청인이 적지 않으며, [ ]에는 해당되는 곳에 √표시를 합니다.
2. ① 신청인의 성명, 생년월일, 법인·단체명, 전화번호 및 주소를 적습니다.
3. ② 사회서비스 제공자의 기관명, 사업자등록번호(고유번호), 등록번호, 전화번호 및 소재지, 폐업일 또는 휴업기간을 적습니다.
4. ③ 자체보관을 신청하는 경우에는 휴업기간 동안의 보관책임자(대표자 또는 관리책임자)를 적습니다.

〈유의사항〉

※ 시장·군수·구청장에게 사회서비스 제공자료의 이관을 신청하는 경우, 실제로 이관되는 자료의 수량이 "④ 사회서비스 제공자료 목록 및 수량"에 기재된 사항과 일치하여야 합니다.

처 리 절 차

신청서 작성	➔	접 수	➔	검 토	➔	결 재	➔	통 보
신청인		처리기관 (시·군·구)		처리기관 (시·군·구)		처리기관 (시·군·구)		처리기관 (시·군·구)

[서식 제21호]

■ 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙 [별지 제6호의2서식 부표 1] 〈신설 2017. 8. 8.〉

사회서비스 제공자료 이관 목록표 (　　년도)

구 분			① 이용자와 체결한 사회서비스 제공 계약에 관한 서류	② 사회서비스 제공 및 비용 청구에 관한 자료	③ 사회서비스 제공에 대하여 이용자가 부담한 비용에 관한 자료	④ 사회서비스별로 보건복지부장관이 필요하다고 인정하여 정한 서류	⑤ ①부터 ④까지의 서류 중 전자문서로 관리하고 있는 경우 그 전자문서	비고
총계	명/ 매		명/ 매	명/ 매	명/ 매	명/ 매	개	
연번	사업명	성명						

210㎜×297㎜[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

비고(이 난은 서식에 포함하지 아니합니다)
1. 총계란에만 명수와 매수를 적고, 이후는 매수만 적습니다.
2. ⑤의 총계란에는 총 전산매체 수량을 적고, 이후에는 전자문서에 해당하는 자료구분 호(①,②,③,④)를 표기합니다.
예) 사회서비스 제공 계약과 관련되는 부분인 경우에는 ①에 표기

[서식 제22호]

■ 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙 [별지 제6호의2서식 부표 2] 〈신설 2017. 8. 8.〉

사회서비스 제공자료 망실 및 훼손 목록표 (　　년도)

구 분			① 이용자와 체결한 사회서비스 제공 계약에 관한 서류	② 사회서비스 제공 및 비용 청구에 관한 자료	③ 사회서비스 제공에 대하여 이용자가 부담한 비용에 관한 자료	④ 사회서비스별로 보건복지부장관이 필요하다고 인정하여 정한 서류	⑤ ①부터 ④까지의 서류 중 전자문서로 관리하고 있는 경우 그 전자문서	비 고
총계	명/ 매		명/ 매	명/ 매	명/ 매	명/ 매	개	
연번	사업명	성명						

210㎜×297㎜[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

비고(이 난은 서식에 포함하지 아니합니다)
1. 총계란만 명수와 매수를 적고, 이후는 매수만 적습니다.
2. ⑤의 총계란에는 총 전산매체 수량을 적고, 이후에는 전자문서에 해당하는 자료구분 번호(①,②,③,④)를 표기합니다.
예) 사회서비스 제공 계약과 관련되는 부분인 경우에는 ①에 표기

[서식 제23호]

본인부담금 영수증
(제공기관 보관)

거래번호 :
서비스유형 :
이용자명 : (서명)
금 액 : 서비스 가격 원
정부 지원금 원
본인 부담금 원

위 **본인부담금(원)**을 20 년 월 일 수령하였습니다.

년 월 일

○○○○제공기관 대표 (인)

본인부담금 영수증
(이용자 보관)

거래번호 :
서비스유형 :
이용자명 : (서명)
금 액 : 서비스 가격 원
정부 지원금 원
본인 부담금 원

위 **본인부담금(원)**을 20 년 월 일 수령하였습니다.

년 월 일

○○○○제공기관 대표 (인)

※ 본 양식은 예시로서 제공기관의 사정에 따라 임의 변경하여 사용 할 수 있음
※ 이용자 서명은 보호자 서명으로 대체 할 수 있음

[서식 제24호]

사회서비스 제공(이용)계약서(예시)

○ 서비스 이용자
성 명 : (인), 생년월일 :
주 소 :
연락처 :

○ 대리인(보호자)
성 명 : (인) ("이용자"와의 관계 :)
주 소 :
연락처 : (E-mail :)

○ 서비스 제공기관
기관명 : (대표자 : 인)
주 소 :

○ 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 이용권관리에 관한 법률 및 청년마음건강지원사업 등록기준 고시에 따른 인력을 배치하고, "이용자"의 심리지원에 필요한 사회서비스(이하 "서비스"라 한다)를 상기의 "사회서비스 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 "사회서비스 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 14일 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 월이용 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"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 "제공인력"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 "제공기

관"에게 통지하여야 한다.

③ "제공기관"은 "이용자"의 상태변화 등 서비스의 변경사유가 발생 시에는 "이용자"이 서비스 변경신청 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 사회서비스 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"은 "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"이 "제공기관"에게 손해를 끼친 경우에도 또한 같다.

제8조(분쟁해결방법)

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

20 . . .

[제25호 서식]

초 기 상 담 기 록 지(청년마음건강지원사업)

<table>
<tr><td>관리번호</td><td></td><td>성 명</td><td></td><td>상담일시</td><td>. . .(:)</td></tr>
<tr><td rowspan="2">생년월일</td><td rowspan="2"></td><td rowspan="2">상 담
장 소</td><td rowspan="2">☐ 기관내방
☐ 기타
( )</td><td rowspan="2">전화번호</td><td>(집)</td></tr>
<tr><td>(H.P)</td></tr>
<tr><td>주 소</td><td colspan="3"></td><td rowspan="2">보 호 자
연 락 처</td><td rowspan="2"></td></tr>
<tr><td>보 호 자</td><td colspan="3">관계( )</td></tr>
<tr><td>대상구분</td><td colspan="3">☐ 자립준비청년 ☐ 정신건강복지센터 연계
☐ 그 외</td><td>서비스가격</td><td>본인부담금 : 원
정부지원금 : 원</td></tr>
<tr><td>상담내용</td><td colspan="5">☐
-
☐
-
☐ 기타
-</td></tr>
<tr><td>상담결과
및
조치사항</td><td colspan="5">☐
☐
☐
☐</td></tr>
<tr><td colspan="6">〈안내사항〉</td></tr>
<tr><td colspan="6">제공기관 : 상담자 : (서명)</td></tr>
</table>

※ 본 양식은 예시로서 제공기관의 사정에 따라 임의 변경하여 사용 할 수 있음

[제26호 서식]

서비스 제공계획서

이 름		생년월일	. . .
주 소		연 락 처	(집) ☎ (휴) ☎
서 비 스 명		제공 방법	
서비스목적			
서비스내용			
서비스제공	☐ 서비스 제공 : 월 회(주 회)/회당 분 ☐ 제 공 일 정 : 매주 요일(시 분에서 ~ 시 분까지)		
서비스가격	☐ 서비스가격 : 원 - 정부지원금 : 원 (바우처 지원) - 본인부담금 : 원		
	☐ 납부방법 - 본인부담금 : 서비스 개시전 이용자가 제공기관에 사전납부(납부방법 : 계좌이체, 카드결제, 현금) ▶ 납부계좌 : 000-0000-000-00, 00은행 (예금주 : 0000제공기관) - 정부지원금(바우처 지원) ▶ 실시간 결제 서비스 : 서비스가 제공된 경우만 결제(미출석 시 바우처카드 결제불가, 단 보강실시하고 결제가능)		
계 약 기 간	년 월 일 ~ 년 월 일		

〈서비스 제공계획〉

☐ ☐	☐

제공기관명 : 제공인력 : (서명)

※ 본 양식은 예시로서 제공기관의 사정에 따라 임의 변경하여 사용 할 수 있음

문의사항 연락처

- 사업 관련 일반사항(이용자 선정, 서비스 제공 등) : 보건복지상담센터 129
- 행복e음 시스템(신청·결정·통보) : 한국사회보장정보원(Tel. 1566-3232, 내선 2번)
- 사회서비스 전자바우처 시스템 : 한국사회보장정보원(Tel. 1566-3232, 내선 4번)
- 바우처결제단말기 : 1899-0656
- 사회서비스 전자바우처 클린센터 : 한국사회보장정보원(Tel. 02-6360-6799)
- 시·군·구 사업 관리·감독 : 시·도 사업담당 부서
- 정책 및 제도 개선사항 : 보건복지부
  - ✓ 사회서비스사업과 : 사업 관련 정책 및 제도 개선사항
  - ✓ 사회서비스정책과 : 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률