



2021년도

사회서비스 품질평가 편람

2020. 1.



I. 평가편람 일반사항	1
II. 2021년도 사회서비스 품질평가 지표	5
A. 기관운영	11
B. 제공인력 관리	25
C. 서비스 제공 및 평가	37
D. 서비스 성과	71
E. 현장평가단	75
[부록] 양식 및 참고자료	79
◆ 양식자료	83
◆ 참고자료	115



평가편람 일반사항



평가편람 일반사항

1. 개요

가. 관련 근거

- 1) 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 제30조(사회서비스 품질관리)
- 2) 같은 법 시행규칙 제19조(사회서비스 품질관리)

나. 평가편람은 관련 법령이나 사업지침, 사회서비스 공통품질기준 중 **사회서비스기관이 반드시 준수해야하는 사항과 사회서비스 품질 향상**을 위한 바람직한 방향을 제시하고,

다. 평가자, 사회서비스기관에게 **평가에 필요한 정보 및 구체적인 평가기준을 제시함**으로써 평가의 공정성과 객관성을 확보함

라. 평가편람은 사회서비스기관의 서비스 품질향상을 유도하기 위하여 평가지표 개발 과정에 **전문가 및 사회서비스기관 의견, 품질평가 결과를 근거로 작성**합니다.

2. 구성

평가편람은 평가방향, 평가자료, 평가항목, 평가기준, 평가내용, 참고자료로 구성되어 있음

가. 평가방향 : 평가지표의 목적

나. 평가자료 : 평가지표를 적용하는 확인자료

다. 평가항목 : 평가지표에서 확인하는 세부적인 평가사항

라. 평가기준 : 평가항목별 충족 여부에 따른 배점 기준

마. 평가내용 : 평가지표의 구체적인 평가방법(확인사항 등)

바. 참고자료 : 평가지표별 필요 양식(작성예시 포함)

3. 평가방법

가. 평가는 지표별로 표본을 선정하여 평가할 수 있다.

다만, 제공인력 관련 지표는 전수 평가를 원칙으로 한다.

- 나. 각 지표별로 기관의 관련 문서나 자료를 근거로 평가한다.
- 다. 공통 문항이라도 각 지표는 사업별로 각각 평가하여야 한다.
- 라. 평가 관련 자료는 **평가시점에서 확인된 자료만 인정**한다.
- 마. 평가자료명이 일치하지 않아도 되며, 해당내용을 확인할 수 있는 자료를 제시하면 인정한다.
- 바. 예시 양식은 단순 참고사항이며, 기관 및 사업의 특성에 맞게 작성하여야 한다.
- 사. 이용자-제공인력 만족도 조사는 현장평가 종료 후 조사 전문기관에서 전화조사로 실시한다.

4. 지표적용기간

- 가. 지표적용기간은 2019. 1. 1. ~ 2020. 12. 31.(2년)을 원칙으로 한다.
다만, 지표에 따라서 적용기간을 달리 정할 수 있다.
- 나. PC비밀번호 설정, PC 보안프로그램, 캐비넷 잠금장치 등 현장을 확인하는 지표는 평가일 현재를 기준으로 한다.

5. 사회서비스기관 협조 사항

- 기관은 원활한 평가 진행을 위하여 평가자가 요구하는 자료 제출 등에 협조하여야 한다.



2021년도 사회서비스 품질평가 지표



1 평가지표 구조 비교

주요 개선내용

- ◆ (개선) 유사지표 통·폐합 등 조정을 통한 **지표 수 축소, 과정·결과지표 비중 상향**
 - A~B영역 구조지표 축소 : 14개(25점) → 9개(26점)
 - C~E영역 과정·결과지표 및 배점 확대 : 20개(75점) → 23개(83점)
- ◆ (신규) '서비스 특화지표'영역 신설, **사업별 지표 및 배점 다양화**
 - 사업별로 평가지표 선택 적용하여 평가하고 100점 기준으로 총점 환산
- ◆ (신규) **정성평가 도입**으로 평가방식 다양화, 시스템을 활용한 **자동산출 지표 확대**

2018년			2021년		
평가영역	지표	점수	평가영역	지표	점수
	34	100		31	107
A. 기관운영	7	11	A. 기관운영	4	13
A1. 운영체계	4	7	A1. 운영체계	4	13
A2. 정보관리	2	3			
A3. 정보제공	1	1			
B. 제공인력 관리	7	14	B. 제공인력 관리	5	13
B1. 인력채용 및 유지	3	6	B1. 제공인력 관리 및 교육	3	9
B2. 제공인력 교육훈련	1	3	B2. 직원복지	2	4
B3. 직원복지	3	5			
C. 서비스 제공 및 평가	13	35	C. 서비스 제공 및 평가	17	47
C1. 제공인력 전문성	1	2	C1. 서비스 운영체계	2	6
C2. 초기상담 및 서비스 계획	2	5	C2. 서비스 계획 및 제공	5	14
C3. 계약체결 및 서비스 변경	2	6	C3. 서비스 관리	3	11
C4. 서비스제공 및 모니터링	5	12	C4. 서비스 종료	2	6
C5. 서비스 연계 및 종료	2	6	C5. 서비스 특화지표	5	10
C6. 사업평가	1	4			
D. 서비스 성과	3	30	D. 서비스 성과	3	30
D1. 이용자 유지율	1	3	D1. 이용자 유지율	1	3
D2. 이용자 만족도	1	25	D2. 이용자 만족도	1	25
D3. 제공인력 만족도	1	2	D3. 제공인력 만족도	1	2
E. 현장평가단	3	6	E. 현장평가단	2	4
E1. 평가전반	3	6	E1. 평가전반	2	4
F. 평가일치도	1	4			
F1. 자체평가와 현장평가 일치도	1	4			

2 품질평가 지표 구성

■ 평가대상 : 지역사회서비스 투자사업

- ➡ 기관운영(4개/13점), 제공인력 관리(5개/13점), 서비스 제공 및 평가(17개/47점), 서비스 성과(3개/30점), 현장평가단(2개/4점), **5개 영역 31개 지표***로 구성

* 서비스별 특화지표에 따라 세부사업별 지표 수 및 총점 차이 발생 : 최소 27개(99점) ~ 최대 28개(101점)

평가지표	배점	평가방법	비고
A. 기관운영(4개)	13점		
A1. 운영체계(4개)	13점		
A1.1. 운영규정 및 지침	5점	정량+정성	
A1.2. 회계관리	2점	정량	
A1.3. 시설 및 이용자 안전관리	3점	정량	기준변경
A1.4. 개인정보보호	3점	정량	
B. 제공인력 관리(5개)	13점		
B1. 제공인력 관리 및 교육(3개)	9점		
B1.1. 노무관리	3점	정량	통합
B1.2. 제공인력 근속비율	3점	정량(자동)	통합
B1.3. 제공인력 교육	3점	정량	
B2. 직원복지(2개)	4점		
B2.1. 복리후생	2점	정량	
B2.2. 고충처리	2점	정량	기준변경
C. 서비스 제공 및 평가(17개)	47점		
C1. 서비스 운영체계(2개)	6점		
C1.1. 사업계획 및 평가	5점	정량+정성	통합
C1.2. 서비스 정보게시	1점	정량	
C2. 서비스 계획 및 제공(5개)	14점		
C2.1. 초기상담	3점	정량	
C2.2. 서비스 제공계획 수립	2점	정량	

평가지표		배점	평가방법	비고
	C2.3. 서비스 제공계약	3점	정량	통합
	C2.4. 계획적인 서비스 제공	3점	정량	
	C2.5. 서비스 제공기록 관리	3점	정량	
C3. 서비스 관리(3개)		11점		
	C3.1. 이용자 불만처리	2점	정량	기준변경
	C3.2. 서비스 정기회의	4점	정량+정성	기준변경
	C3.3. 서비스 모니터링	5점	정량+정성	
C4. 서비스 종료(2개)		6점		
	C4.1. 서비스 종료 안내	3점	정량	기준변경
	C4.2. 지역사회 연계	3점	정량	
C5. 서비스 특화지표(5개)		10점		
	C5.1. 서비스 연계관리(공통)	2점	정성	신규
	C5.2. 서비스 정기보고(아동)	2점	정량	신규
	C5.3. 서비스 사후관리(운동)	2점	정량	신규
	C5.4. 서비스 제공환경(심리·정서)	2점	정성	신규
	C5.5. 이용자 관리(정신건강)	2점	정량	신규
D. 서비스 성과(3개)		30점		
	D1. 이용자 유지율(1개)	3점		
	D1.1. 이용자 유지율	3점	정량(자동)	
	D2. 이용자 만족도(1개)	25점		
	D2.1. 이용자 만족도*	25점	별도조사	
	D3. 제공인력 만족도(1개)	2점		
	D3.1. 제공인력 만족도*	2점	별도조사	
E. 현장평가단(2개)		4점		
	E1. 평가전반(2개)	4점		
	E1.1. 기관장 서비스 품질향상 노력	2점	정성	
	E1.2. 평가자료 수준	2점	정성	

* 현장평가 기관을 대상으로 외부 리서치 기관에 위탁조사(전화조사)

3 품질평가 지표 상세

A. 기관운영

A.1. 운영체계

평가지표	A1.1. 운영규정 및 지침	평가 방식	정량+ 정성	평가 배점	5점
------	-----------------	----------	-----------	----------	----

평가방향	기관운영 및 제공인력 관리에 필요한 사항 등을 명문화한 운영 규정·지침을 마련하고, 제공인력과 공유하고 있는지 평가한다.						
지표적용기간	2019. 1. 1. ~ 2020. 12. 31.						
평가자료	▶ 운영규정 및 지침 : ①운영규정 ②윤리행동강령 ③시설 및 이용자 안전관리지침(규정) ④개인정보처리방침 ▶ 제공인력 공유 증빙자료 : 직원교육 및 회의결과보고서						
평가항목			Y	N	정성평가		
					우수	양호	미흡
①	운영 규정	필수항목(5개)					
		회계 관리에 관한 사항 * 재무회계규칙, 내부회계규정 등					
		제공인력 관리에 관한 사항 * 채용, 복무, 상벌, 안전 등					
		복리후생에 관한 사항 * 제공인력 복지, 포상 등					
		문서관리에 관한 사항					
		제공인력·이용자의 고충(불만)처리에 관한 사항					
②	윤리행동강령						
③	시설 및 이용자 안전관리지침(규정)						
④	개인정보처리방침 * 필수항목(11개) 충족						
⑤	제공인력 공유 * 직원교육 및 회의결과보고서 등						

평가기준	점수
• 평가항목을 모두(10개) 충족	3
• 평가항목 8~9개를 충족	2
• 평가항목 6~7개를 충족	1
• 평가항목 5개 이하 충족	0

평가점수
점

(정성평가) 평가기준	점수
• 목적하는 바를 달성하고, 모든 면에서 우수함	2
• 목적하는 바를 달성하기에 양호함	1
• 목적하는 바를 달성하기에 미흡함	0

평가점수
점

평가내용

1) 주요내용과 필수항목을 포함한 관련 규정 및 지침을 마련하고 있는지 확인

규정 및 지침		마련 여부	필수 항목	주요내용
운영 규정	필수항목	○	○	① 조직운영의 원칙 ② 조직체계 및 역할분담 ③ 이용자 인권보호 ④ 제공인력 인권보호 ⑤ 서비스 품질보장
	회계관리	○		회계원칙 및 관리 * (사회복지법인.시설) 사회복지법인 및 사회복지시설 재무.회계규칙 (영리법인, 개인사업자) 기관 내부 회계관리 방법 등
	제공인력 관리	○		제공인력 채용, 복무, 상벌, 안전 및 건강검진 등
	복리후생	○		제공인력 대상 복리후생 제도 마련 (포상, 복지, 휴가 등) * (예) 포상(특별수당, 휴가, 상패, 상금, 상품권), 복지(학자금, 의료비, 단체보험, 경조사비, 명절수당 또는 선물), 휴가 등 별도 제한 없음
	문서관리	○		바우처 관련 문서 종류, 보존기간 등
	제공인력·이용자의 고충(불만)처리	○		제공인력과 이용자의 고충 및 불만 처리절차, 처리결과 통보 등
윤리행동강령		○		기본정신, 이용자만족, 종사자에 대한 존중 및 대우, 종사자의 윤리
시설 및 이용자 안전관리지침		○		안전사고 유형, 시설 안전점검방법 및 주기, 사고발생대비 비상 연락체계, 사고유형별 처리절차, 안전교육방법 및 주기 등
개인정보처리방침		○	○	① 개인정보의 처리 목적 ② 개인정보의 처리 및 보유기간 ③ 개인정보의 제3자 제공에 관한 사항(해당되는 경우에 한함) ④ 개인정보의 위탁에 관한 사항 (해당되는 경우에 한함) ⑤ 정보주체와 법정대리인의 권리.의무 및 그 행사방법에 관한 사항 ⑥ 처리하는 개인정보의 항목 ⑦ 개인정보의 파기에 관한 사항 ⑧ 개인정보 보호책임자에 관한 사항 ⑨ 개인정보 처리방침의 변경에 관한 사항 ⑩ 개인정보의 안정성 확보조치에 관한 사항 ⑪ 개인정보 자동 수집 장치의 설치운영 및 그 거부에 관한 사항 (‘17.10월 추가)

① 운영규정, 개인정보처리방침은 필수항목을 모두 포함하고 있어야 함

- 필수항목이 1개라도 누락된 경우 불인정("N"으로 평가)

- 필수항목명은 일치하지 않아도 되며, 해당 내용을 확인할 수 있으면 인정

② 회계관리, 제공인력 관리, 복리후생, 문서관리, 제공인력·이용자의 고충
(불만)처리는 운영규정 내 포함하거나 별도 규정·지침으로 마련하여도 인정

평가내용	
<ul style="list-style-type: none"> - 회계관리는 공인회계사에 위탁하여도 해당 내용을 포함하고 있어야 함 - 「사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계규칙」을 준용하는 사회복지법인 및 시설은 해당 규칙을 제시하여도 인정 - 고충(불만)처리 항목은 제공인력 및 이용자(보호자)의 고충(불만)을 파악하고 해결하는 절차, 결과 통보 등에 대한 내용을 포함하고 있어야 함 	
<p>2) (정성평가) 운영규정 및 지침이 그 <u>제정 목적에 부합하며, 실제 기관운영에 적합한지</u> 확인</p> <p>* 정성평가는 현장평가위원이 제시된 자료를 확인하여 평가(자체평가는 미 실시)</p>	
<p>3) 예시 양식을 사용하는 경우, 기관의 상황에 맞게 작성하고 있는지 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> - 예시 양식을 수정 없이 제시된 그대로 사용하는 경우 해당 평가항목은 'N'으로 평가(기관명, 사업명, 제정일, 개정일 등 세부 사항 확인) - '사업범위'에 해당 사업명이 표기되어 있어야 함 <p>* (예) 아동청소년심리지원서비스, 영유아발달지원서비스 등</p>	
<p>4) 운영규정 및 지침을 제공인력과 공유하고 있는지 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> - 제공인력 공유는 <u>교육 또는 회의 실시자료(결과보고서, 회의록 등)</u> 확인 * 교육(회의) 증빙자료 : 교육일시, 시간, 장소, 회의내용, 참석자 서명, 사진 등 포함 - 제공인력 교육(회의)은 연 1회 이상 실시 * (예) 개정내용 중심으로 전 직원 교육 실시→인정, 신규직원 대상 교육 실시→인정 	
<p>5) 모(母) 기관(법인, 학교 등) 운영규정이 있는 경우, 필수항목을 포함하고 <u>적용 범위에 해당 사업의 제공인력을 포함하고 있어야 인정</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 모 기관의 운영규정에 필수항목이 누락된 경우, 필수항목을 별도로 작성하여 내부결재를 득한 후 제시하여도 인정 	
참고자료	[양식 01호] 기관운영규정 [양식 02호] 윤리행동강령 [양식 03호] 시설 및 이용자 안전관리 지침 [양식 04호] 개인정보처리방침 [양식 05호] 복리후생규정 [양식 06호] 고충(불만)처리지침 [양식 07호] 문서관리지침

품질평가 주요 FAQ

Q1) 기관 운영규정과 지침을 꼭 별도로 마련해야 하나요? 운영규정에 지침에 해당되는 내용을 넣어서 마련하여도 괜찮은지요?

☞ 운영규정 안에 지침과 관련된 내용이 포함되어 있고, 필수항목(운영규정, 개인정보보호지침에 한함)을 확인할 수 있으면 인정됩니다.

Q2) 운영규정의 필수항목이 누락되었으면, 전부 다시 개정하여야 하나요?

☞ 누락된 필수항목을 별도로 내부결재를 득하여 제시한 경우는 인정합니다.

《필수항목 ①~④까지의 포함된 운영규정》

기 관 운 영 규 정

제정 2014. 2. 10.
개정 2015. 8. 10.

- 중. 박 -

제3조 (조직운영의 원칙) 본 기관은 아래와 같은 원칙으로 조직을 운영한다.

1. 사회복지자를 필요로 하는 사업은 누구든지 자신의 의사에 따라 서비스를 신청하고 제공할 수 있다.
2. 사회복지법인과 사회복지시설은 공공성을 가지며 사회복지사업을 시행하는 데 있어서 공공성을 확보하여야 한다.
3. 사회복지사업을 시행하는 데 있어서 사회복지자를 제공하는 자는 사회복지자를 필요로 하는 사람의 인권을 보장하여야 한다.

제4조 (조직체계 및 역할분담) 본 기관은 아래와 같은 조직체계를 갖추며 역할을 분담한다.

1. 기관 운영에 관한 사항은 정관에서 정한 것을 제외하고 이 규정을 따른다. 다만, 이 규정에 명문이 없거나 그 적용에 관해 이의가 있을 시에는 사회복지 관계 법규와 감독관청의 지침을 따른다.
2. 업무분장은 별지에 따로 작성하며, 조직 구성원 및 직무에 관한 사항을 규정함으로써 효율적인 업무 수행을 목적으로 한다.

- 중. 박 -

제 8 장 이용자 인권보호*

제27조 (이용자 인권보호) 성, 연령, 종교, 경제상태, 정치적 신념, 개인적 선호도 등을 이유로 서비스 과정에서 이용자를 차별해서는 아니되며 존엄한 존제로 대우하여야 한다.

제28조 (이용자 사생활보호) 제공인력은 이용자의 인격을 최대한 존중하고, 이용자와의 신뢰관계를 지킬 수 있는 언행이나 불필요한 신체접촉은 삼간다.

제 9 장 제공인력 인권보호*

제29조 (제공인력 인권보호) 직무를 수행함에 있어 지인·혈연·학연·종교 등을 이유로 특정인에게 특혜를 주거나 특정인을 차별하여서는 아니된다.

제30조(제공인력 배상책임) 본 기관의 종사자가 이용자에게 서비스 제공 중 신체적 인 피해가 발생했을 경우 아래의 사항에 따라 처리한다.

1. 종사자가 서비스를 제공하던 중에 이용자의 신체에 피해를 끼쳤을 경우 이용자와 이용자의 가족은 본 기관에 배상책임에 관한 손해배상을 청구할 수 있다.
2. 종사자의 부주의로 발생한 이용자의 피해발생 시 운영위의 회의를 거쳐 대상 및 이용자의 가족과 긴밀히 협조하여 해결 방안을 도모한다.

- 후. 박 -

《필수항목 '⑤서비스 품질보장'에 대한 별도 내부결재 자료 제시》

지역자활센터

수신자 내부결재
(결의)

제목 서비스 품질보장 규정 제정

「사회서비스 공동 품질기준」과 관련하여 아래와 같이 지역자활센터 사회서비스반우체사업의 품질보장을 제정하고 시행하고자 합니다.

1. 제정 및 시행일 : 201
2. 제정목적 : 서비스 품질보장의 기본 책무 등을 명시하고 보다 체계적이고 효율적인 사업운영 위함.
3. 제정근거 : 보건복지부 자활사업안내 : 가사간병방문서비스사업 안내 및 노인돌봄서비스 사업안내
4. 비치장소 : 사무실 입구 게시판 비치 및 제공인력 배부

붙임 : 1. 지역자활센터 서비스 품질보장 규정 1부, 글.

담당자 - 실장 [인] 센터장 [인]

회조자

시행 [인] 접수 ()

우 [인] / http://www [인] or.k

Q3) 제공인력이 가입되어 있는 기관 카페나 밴드(BAND)와 같은 매체에 게시하는 것은 제공인력과 공유로 인정되나요?

☞ 온라인 게시만으로 공유로 인정되지 않습니다. 제공인력과 소통(교육, 회의)을 통한 공유만 인정됩니다.

Q4) 정성평가는 어떻게 진행되나요?

☞ 기관에서 제시한 규정과 지침이 기관 운영 실정에 부합하는지 확인합니다. 자체 평가는 진행하지 않으며 현장평가위원이 별도로 점수를 부여합니다. **(정성평가 점수는 이의신청 대상이 아닙니다.)**

☞ 정보원에서 제공하는 참고자료(양식)를 활용하는 경우 원문을 그대로 사용하기보다 기관 실정에 맞게 활용(수정, 보완, 삭제 등) 하시는 것을 권장합니다.

평가지표	A1.2. 회계관리
------	------------

평가 방식	정량	평가 배점	2점
----------	----	----------	----

평가방향	서비스별로 회계를 분리하여 관리하고 결산내역을 연 1회 이상 공개하고 있는지 평가한다.			
지표적용기간	2019. 1. 1. ~ 2020. 12. 31.			
평가자료	▶ 서비스별 통장 ▶ 서비스별 수입·지출 장부 ▶ 연도별 세입·세출 결산서 및 공개 관련 증빙자료			
평가항목			Y	N
①	서비스별 분리회계	· 서비스별 정부지원금 통장 분리		
②	서비스별 수입·지출 장부 관리			
③	서비스별 세입·세출결산서 작성	· 2019년, 2020년 세입·세출결산서		
④	세입·세출결산서 공개	· 2019년, 2020년 세입·세출결산 공개 내역		

평가기준	점수
· 평가항목을 모두(4개) 충족	2
· 평가항목 3개 충족	1
· 평가항목 2개 충족	0.5
· 평가항목 1개 이하 충족	0

평가점수
점

평가내용	
1) 서비스별 회계를 분리하여 수입·지출 관리를 하고 있는지 확인	<ul style="list-style-type: none"> - 해당 서비스의 정부지원금 통장 확인 (<u>※본인부담금 통장 확인 제외</u>) - 기관의 타 회계(일반사업) 및 타 보조금 사업과 별도 회계로 분리하고(별도 통장으로 관리), 세부 서비스별로 수입·지출내역을 관리하고 있는지 확인 - 한 기관에서 두 개 이상의 서비스를 운영할 경우 통장 앞면에 '서비스명' 명시 <ul style="list-style-type: none"> * (예) 영유아발달지원서비스, 인터넷과물입아동청소년치유서비스를 제공하는 기관의 경우 각 서비스별 통장을 마련(2개)하여 관리하여야 함 - 세무사(회계사)에 회계관리를 위탁하는 경우, <u>평가당일 회계 관련 서류를 기관에 비치하고 있어야 인정</u>
2) 해당 서비스의 연도별 세입·세출 결산서를 작성하고 있는지 확인	<ul style="list-style-type: none"> - 제공기관에서 여러 개 서비스를 통합하여 결산내역서를 작성하고 있는 경우, <u>해당 서비스의 결산내역을 확인할 수 있으면 인정</u>
3) 연 1회 이상 온라인 또는 오프라인을 통해 세입·세출결산서를 공개하고 있는지 확인	<div style="border: 1px dashed black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 온라인 : 기관 홈페이지, 카페(블로그) 등 ▶ 오프라인 : 이사회 및 운영위원회 개최 결과보고서, 정산보고서, 기관 게시판, 기관 소식지, 홍보물 등 </div>
4) 본사에서 통합하여 회계관리(수입·지출, 정산 및 결산보고서) 하는 경우, 불인정	<ul style="list-style-type: none"> - 본사에서 관리하더라도 해당 서비스의 세부 결산내역을 확인 할 수 있으면 인정
참고자료	[양식 08] 회계 관련 서류

평가지표	A1.3. 시설 및 이용자 안전관리 기준변경
------	-----------------------------

평가 방식	정량	평가 배점	3점
----------	----	----------	----

평가방향	서비스 제공과정에서 발생할 수 있는 사고 등 위험에 대비하여 안전보험에 가입하고, 안전 관련 기관 및 이용자 보호자와 비상 연락체계를 구축하고 있으며, 안전의식 제고를 위한 제공인력 안전교육을 실시하고 있는지 평가한다.		
지표적용기간	2019. 1. 1. ~ 2020. 12. 31.		
평가자료	▶ 안전 관련 보험 증권 ▶ 비상연락체계 ▶ 안전교육 증빙자료 : 교육결과보고서(사진 또는 교육자료 포함), 안전교육 이수증		
평가항목		Y	N
① 안전보험 가입 ^{필수}	· 안전 관련 보험 증권 확인		
② 비상연락체계 구축			
③ 연 1회 이상 제공인력 안전교육 (자체교육) 실시	· 안전교육 결과보고서		
④ 연 1회 이상 제공인력 안전교육 (외부 위탁교육) 실시	· 안전교육 이수증		
⑤ 안전교육 참석 제공인력 비율	· 제공인력 안전교육 이수율 80% 이상		

평가기준	점수
· 평가항목 ①을 포함하여 4개 이상 충족	3
· 평가항목 ①을 포함하여 3개 충족	2
· 평가항목 ①을 포함하여 2개 충족	1
· 평가항목 1개 이하 충족	0

평가점수
점

평가내용

1) 안전 관련 보험 가입사항 확인

- 서비스 유형에 맞는 안전보험 가입 확인

<유형별 안전 보험>

- ① (기관방문/재가방문) 서비스 제공 과정에서 발생할 수 있는 사고 등에 대비하여 투입 제공인력에 대해 손해배상책임보험 등에 가입
 - 단, 기관방문형은 화재보험 가입 필요(배상책임보험 약관에 '화재'에 대한 배상이 포함된 경우까지 화재보험 가입으로 인정)
- ② (혼합형-시설이용) 장소 대관기관의 안전보험 * (예) 학교 : 학교안전공제
- ③ (돌봄여행 및 체험활동) 여행자 보험

- 배상책임보험 보장내용에 평가사업 및 제공인력을 포함하며 대물(건물, 비품 등), 대인(이용자)이 있는지 확인, 보상금액은 확인하지 않음
- 보험기간이 지표적용기간을 모두 포함하고 있는지 확인(미포함 시 불인정)
 - * 보험 보장기간 만료, 지표적용기간 중간 가입 등은 불인정
- 제공인력 업무상 재해에 대비한 산재보험 또는 상해보험 가입 확인
 - * 업무상 재해에 대비한 상해보험은 산업재해보상보험으로 같음하며, 고용형태가 산재보험 대상이 아닌 경우는 별도의 상해보험 가입 등 보상대책 마련 필요

2) 비상연락체계 구축 확인

- 서비스 제공 시 일어날 수 있는 안전사고에 대응하기 위해 내·외부 비상연락체계 구축

- ① (기관방문형) 소방서, 경찰서 및 가스, 유류 등 안전 상태를 점검하는 유관기관 등
- ② (혼합형-시설이용) 외부 시설에서 일어날 수 있는 안전사고 대응을 위한 비상연락체계
- ③ (돌봄여행 및 체험활동) 안전 관련 유관기관 및 이용자의 보호자 등

3) 제공인력 대상 안전교육 확인

- 지표적용기간 동안 연 1회 이상 제공인력 대상 안전교육 실시 여부 확인
 - * 증빙자료 : (자체교육) 교육일시, 시간, 장소, 교육내용(교육자료), 참석자 서명, 사진 등 (위탁교육) 교육기관에서 발행한 교육 이수증
- 안전교육 진행 방식(기관 자체교육, 외부 위탁교육) 확인
 - ※ 안전교육 진행 방식은 평가 점수에 영향을 미치지 않음

4) 제공인력 안전교육 참석율 확인

- 안전교육일 기준 재직중인 제공인력의 교육 참석자 비율 산출(소수점이하 반올림)
 - ① 2019년도 안전교육일 재직자 20명중 교육참석자 17명 : $(17\text{명}/20\text{명}) \times 100 = 85\%$
 - ② 2020년도 안전교육일 재직자 18명중 교육참석자 14명 : $(14\text{명}/18\text{명}) \times 100 = 78\%$
- ☞ 연평균 제공인력 안전교육 참석율 : $(85\% + 78\%) / 2 = 82\%$

참고자료

[양식 09호] 비상연락체계
[양식 10호] 안전교육 결과보고서

품질평가 주요 FAQ

Q1) 체험활동의 경우 기관에서 배상책임보험 가입 시 특약으로 체험활동에 대한 보상 부분도 포함하였다면 여행자보험에 가입하지 않아도 되나요?

☞ 배상책임보험으로 체험활동 시, 이용자의 안전사고 배상에 대한 내용을 보험약관 등을 통해 해당 내용이 정확하게 확인되는 경우는 인정됩니다.

Q2) 장소 대관하여 진행하는 사업입니다.(어린이집, 학교 등) 배상책임보험에 대한 증빙은 어떻게 해야 하나요?

☞ 대관기관의 배상보험증권(사본)을 제시하는 경우도 인정합니다. 학교.어린이집.유치원의 경우 안전공제회 홈페이지에서 출력한 배상책임공제증권도 인정합니다.

Q3) (기관방문형) 제공기관이 입주해있는 건물의 건물주가 화재보험을 가입한 경우, 보험가입 사항은 어떻게 확인하나요?

☞ 건물주가 가입한 보험증권 사본을 받아 현장평가 시 제시하면 됩니다.

Q4) (기관방문형) 건물주가 화재보험 가입을 거부하고 있습니다. 이런 경우 어떻게 해야하나요?

☞ 바우처 서비스가 이루어지는 장소(임대공간)에 대한 화재배상책임보험을 가입하고 보험증권을 제시하면 인정됩니다.

Q5) 제공인력 안전보험은 상해보험과 산재보험을 모두 가입해야하나요?

☞ 아닙니다. 업무상 재해에 대비한 산업재해보상보험과 상해보험 중 한 가지만 가입하여도 됩니다.

Q6) 평가항목에 안전교육이 두 가지(자체교육, 위탁교육)인데 모두 실시하여야 하나요?

☞ 안전교육은 자체교육과 위탁교육 모두 인정합니다. 둘 중 한 가지만 실시하여도 무방합니다. (평가점수에 영향을 미치지 않음)

Q7) 기관장이 외부기관에서 위탁교육을 받은 후, 제공인력에게 전달교육을 한 경우도 안전교육으로 인정되나요?

☞ 인정됩니다. 단, 제공인력 전달교육 관련 증빙자료(교육결과보고서 등)를 확인할 수 있어야 합니다.

Q8) 지역지원단에서 실시한 안전교육에 참석한 경우도 인정되나요?

☞ 교육수료증(이수증)을 통해 확인이 가능하다면 인정됩니다.

평가지표	A1.4. 개인정보보호
------	--------------

평가 방식	정량	평가 배점	3점
----------	----	----------	----

평가방향	이용자 및 제공인력의 개인정보 수집·활용 동의를 받고 있으며, 개인정보 보안 및 잠금장치를 관리하고 있는지 평가한다.			
지표적용기간	2019. 1. 1. ~ 2020. 12. 31.			
평가자료	▶ 개인정보 수집 및 이용 동의서(또는 승낙서) ▶ PC 비밀번호 설정, PC 보안프로그램 설치, 캐비넷 잠금장치			
평가항목			Y	N
①	(제공인력) 개인정보 수집 및 이용 동의서 징구 ^{필수}	· 필수항목(5개) 확인 · 재직중인 제공인력 전원 확인		
②	(이용자) 개인정보 수집 및 이용 동의서 징구 ^{필수}	· 필수항목(5개) 확인 · 이용자 10명, 무작위 확인		
③	바우처 사업 운영 PC 보안관리 (내부 유출 예방)	· PC 비밀번호 설정		
④	바우처 사업 운영 PC 보안관리 (외부 유출 예방)	· 보안프로그램 설치		
⑤	바우처 사업 관련 서류 보관 관리	· 캐비넷 잠금장치 확인		

평가기준	점수
· 평가항목 ①, ②를 포함하여 5개 충족	3
· 평가항목 ①, ②를 포함하여 4개 충족	2
· 평가항목 ①, ②를 포함하여 3개 충족	1
· 평가항목 2개 이하 충족	0

평가점수
점

평가내용	
1) 개인정보 수집 및 이용 동의서 징구 확인	<ul style="list-style-type: none"> - (제공인력) 평가일 현재 재직중인 제공인력 전원 - (이용자) 지표적용기간 내 서비스 이용자 무작위 10명 - 재직중인 제공인력 전원과 이용자 10명 모두(100%) 동의서를 징구하고 있어야 “Y”로 평가
2) 개인정보 수집 및 이용 동의서에 필수항목 포함 확인	<ul style="list-style-type: none"> - 동의서 양식의 명칭은 달라도 무방하나(동의서, 승낙서 등), 필수항목이 1개라도 누락 된 경우 불인정(“N”으로 평가) <div> <p>▶ 필수항목 : ① 개인정보 수집항목 ② 개인정보 수집 및 이용 목적</p> <p>③ 보유 및 이용기간 ④ 동의 거부 시 불이익 ⑤ 동의자 서명(또는 날인)</p> </div>
3) 개인정보 수집 및 이용 동의서는 최초 1회만 작성(재계약 시 재작성 불필요)	<ul style="list-style-type: none"> - 단, <u>필수항목이 누락된 동의서를 작성하였거나, 계약 기간의 단절(서비스 계약, 근로계약)이 있는 경우는 재작성 필요</u> <p>* (예) ‘19.7.1~’20.6.30, ‘20.7.1~현재 ▶ 서비스 단절(중단)기간 없으므로 재작성 불필요</p> <p>‘19.7.1~’20.6.30, ‘20.9.1~현재 ▶ 서비스 단절(2개월) 후 재계약으로 재작성 필요</p>
4) 평가 당일, 바우처 사업 운영에 사용되는 모든 PC 확인	<ul style="list-style-type: none"> - PC 비밀번호 설정과 보안프로그램 설치 여부 확인 <div> <p>▶ PC 비밀번호 : ‘윈도우키+L’키를 동시에 눌러 암호설정 화면 전환 확인</p> <p>▶ 보안프로그램 : 바탕화면 작업표시줄에 보안프로그램 설치 확인</p> <p>※ 보안프로그램 종류 제한 없음(예 : V3, 알약 등)</p> </div>
5) 평가 당일, 바우처 사업 운영에 사용되는 모든 서류 보관 확인	<ul style="list-style-type: none"> - 캐비닛 잠금장치 확인 - 잠금장치가 있는 창고(사무실)에 서류보관 시 불인정 <p>* 단, 서류보관실 잠금장치를 ‘지문’으로 설정하여 운영하는 경우는 인정</p>
참고자료	<p>[양식 11호] 개인정보 수집 및 이용 동의서(제공인력)</p> <p>[양식 12호] 개인정보 수집 및 이용 동의서(이용자)</p>

B. 제공인력 관리

B.1. 제공인력 관리 및 교육

평가지표	B1.1. 노무관리 통합
------	----------------------------

평가 방식	정량	평가 배점	3점
----------	----	----------	----

평가방향	제공인력과 근로계약을 체결하고 근로기준법에 따라 노무관리를 하고 있는지 평가한다.			
지표적용기간	2019. 1. 1. ~ 2020. 12. 31.			
평가대상	재직중인 제공인력 전체			
평가자료	▶ 근로계약서 ▶ 급여지급내역 ▶ 4대 사회보험 가입내역 ▶ 퇴직금 적립 또는 지급내역 : 적립통장, 퇴직연금가입증서 등 ▶ 건강검진결과서 또는 검진대상 통보서			
평가항목			Y	N
①	근로계약 체결	· 필수항목(7개) 확인 · 제공인력 자필서명 확인		
②	급여지급내역	· 최저임금 확인 · 근로계약서 상 임금과 비교		
③	4대보험 가입	· 제공인력 4대 보험 가입내역서 확인		
④	퇴직금 제도	· 퇴직금 적립 및 지급 실적 확인		
⑤	제공인력 건강검진 시행	· 건강보험 기준(2년에 1회)		

평가기준	점수
· 평가항목을 모두(5개) 충족	3
· 평가항목 4개 충족	2
· 평가항목 3개 충족	1
· 평가항목 2개 이하 충족	0

평가점수
점

평가내용	
1) 제공인력과 근로계약 체결 여부 확인	<ul style="list-style-type: none"> - 필수항목(7개)과 제공인력 자필서명이 있는 근로계약서만 인정(필수항목, 자필서명이 1개라도 누락된 경우 불인정) * 필수항목의 항목명이 달라도 그 내용을 포함하고 있으면 인정 <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>▶ 필수항목 : ①근로계약기간(근로개시일) ②근무장소 ③업무내용 ④소정근로시간 ⑤근무일/휴일 ⑥임금 ⑦연차유급휴가</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> - 제공인력이 2개 이상의 서비스를 제공하는 경우 근로계약서 상에 업무내용, 임금 등을 구분하여 표기하여도 인정 - ‘임금’을 기관 취업규칙에 별도 명시하고 있는 경우도 인정 - 근로계약서에 소정근로시간을 명시할 수 없는 경우(근무시간이 유동적인 경우)는 별도의 근무시간을 확인할 수 있는 자료(근무표 등)를 제시하면 인정 - 제공인력과 고용관계가 아닌 위탁계약(프리랜서)을 체결한 경우, 계약서의 필수항목은 확인하지 않으며 계약체결 여부와 자필서명만 확인
2) 근로계약서 상의 임금과 실제 지급액 확인	<ul style="list-style-type: none"> - 근로계약서 상의 임금이 <u>해당연도 최저임금법 상 최저임금을 보장하고</u> 있는지 확인 - 근로계약서 상의 임금과 실제 임금지급내역을 확인, 실제 지급액이 적을 경우 “N”으로 평가
3) 4대보험 가입 및 퇴직금 제도 확인(예외기준자 제외)	<ul style="list-style-type: none"> - 관련 법령에 의거 제공인력별 4대보험 가입 여부 확인 - 퇴직금 적립 및 지급 내역 확인 * 제공기관에서 퇴직연금제를 도입한 경우도 인정
4) 제공인력의 건강검진 실시 여부 확인	<ul style="list-style-type: none"> - 모든 제공인력의 건강진단서 확인 : 2년에 1회 검진(건강보험공단 검진 기준)
5) 각 항목은 제공인력 100% 달성한 경우 “Y”로 평가하고 <u>건강검진은 제공인력의 90% 이상 달성한 경우 “Y”로 평가</u>	<ul style="list-style-type: none"> - 평가기준일 재직중인 제공인력 전원을 확인하되, 4대보험·퇴직금은 예외 기준자를 제외하고 평가

참고자료	[양식 13호] 표준근로계약서(기간의 정함이 없는 경우) [양식 14호] 표준근로계약서(기간의 정함이 있는 경우) [양식 15호] 단시간근로자 표준근로계약서 [양식 16호] 상담 및 위탁계약서
------	--

품질평가 주요 FAQ

Q1) 제공인력의 근로계약서는 매년 새로 작성해야 하나요?

☞ 근로계약기간의 정함이 없는 경우(예. 정규직, 무기계약직 등) 최초 1회만 작성하여도 됩니다. 단, 근로계약서 필수항목에 변동사유가 발생하는 경우는 근로계약서를 다시 작성하여야 합니다.

* 매년 임금이 변경되는 경우, 별도 연봉계약서를 작성하여 제시해도 무방합니다.

Q2) 프리랜서의 경우 품질평가는 상담(위촉) 계약서를 써도 인정이 되는데 지자체에서 단시간근로계약서를 작성해야 한다고 합니다. 품질평가와 지자체 점검 간 기준이 다른데 어떻게 해야 하나요?

☞ 품질평가는 전국 공통의 평가 기준이므로 인정범위가 지자체 점검 기준과는 다를 수 있습니다. 해당 지자체의 기준을 따르시기 바랍니다.

Q3) 단시간만 서비스를 제공하는 제공인력은 연차유급휴가가 없어서 근로계약서에 넣지 않았는데, 평가에 영향을 미치나요?

☞ 연차유급휴가는 근로기준법에 근로계약 체결 시 명시하도록 되어있습니다. 연차유급휴가 항목은 필수항목으로 반드시 명시하고 있어야 합니다.

* 작성 예 : 연차유급휴가는 근로기준법에서 정하는 바에 따라 부여함

Q4) 4대보험 가입 미적용(제외) 대상자의 기준은 무엇인가요?

☞ 각 보험별 기준이 상이하므로 관련 법령을 확인하시기 바랍니다.

※ 국민연금법 시행령 제2조, 국민건강보험법 시행령 제9조, 고용보험법 시행령 제3조, 산업재해보상보험법 제6조

Q5) 제공인력 전원이 상담(위촉)계약서를 작성한 프리랜서입니다. 건강검진 실시 여부는 어떻게 확인하나요?

☞ 상담 및 위탁(위촉)계약서를 작성하는 프리랜서는 노무관리 대상에서 제외됩니다. 따라서 평가 시 프리랜서의 건강검진 여부는 확인하지 않습니다.

평가지표	B1.2. 제공인력 근속비율 통합
------	---------------------------------

평가 방식	정량 (자동)	평가 배점	3점
----------	------------	----------	----

평가방향	양질의 서비스를 제공할 수 있는 전문성을 갖춘 제공인력이 근무하고 있는지 평가한다.
평가기준일	2019. 9. 1. ~ 2020. 3. 31. 기간 동안 근무한 제공인력 * 휴직자, 퇴직자 포함
평가자료	▶ 제공인력 현황(전자바우처시스템 활용)
평가항목	
산정식	$\frac{\text{㉞ 2019.1월~2020.12월 기간 동안 1년 이상 근속한 제공인력 수}}{\text{㉞ 2019.9월~2020.3월 서비스 제공인력 수}} \times 100$ <p>㉞ 2019.9월~2020.3월 서비스 제공인력 수(1회 이상 결제이력이 있는 제공인력)</p> <p>㉞ 2019.1월~2020.12월 기간 동안 1년 이상 근속한 제공인력 수</p>

평가기준	점수
• 제공인력 평균 근속비율 90% 이상	3
• 제공인력 평균 근속비율 70% 이상 ~ 90% 미만	2
• 제공인력 평균 근속비율 50% 이상 ~ 70% 미만	1
• 제공인력 평균 근속비율 50% 미만	0

평가점수
점

평가내용
<p>1) 해당 서비스 제공인력의 근속비율을 자동 산출하여 평가(소수점 이하 반올림)</p> <p>- 전자바우처시스템 정보(결제내역)를 활용하여 시스템을 통해 점수 부여</p> <p>* 자체평가시스템 매뉴얼을 확인하여 자동평가 실시</p>

평가지표	B1.3. 제공인력 교육
------	---------------

평가 방식	정량	평가 배점	3점
----------	----	----------	----

평가방향	서비스 품질 향상을 위해 제공인력에 대한 교육 기회를 제공하고 있는지 평가한다.
지표적용기간	2019. 1. 1. ~ 2020. 12. 31.
평가자료	▶ 제공인력 교육현황표(별도 작성양식 배포) ▶ 교육이수증 등 증빙자료
평가항목	
산정식	$\frac{\text{제공인력 월별 평균 교육시간 총합(시간)}}{\text{각 해당 년도 근무한 제공인력 수(명)}} \times 12\text{개월}$
	<p>< 엑셀자료 > ... 별도 배포</p> <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="text-align: center;"> $\frac{\text{2019년도 제공인력 월별 평균 교육시간 총합(C)}}{\text{2019년에 근무한 제공인력(A)}} + \frac{\text{2020년도 제공인력 월별 평균 교육시간 총합(D)}}{\text{2020년에 근무한 제공인력(B)}} =$ </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-left: 10px; text-align: center;"> <p><시스템 입력값></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;">C+D</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;">A+B</div> </div> </div> <p>* 연도 중(2019.1.1~12.31/2020.1.1~12.31) 퇴사자 제외, 소수점 이하 반올림</p>

평가기준	점수
• 제공인력 평균 직무교육시간 10시간 이상	3
• 제공인력 평균 직무교육시간 8시간 이상~10시간 미만	2
• 제공인력 평균 직무교육시간 4시간 이상~8시간 미만	1
• 제공인력 평균 직무교육시간 4시간 미만	0

평가점수
점

평가내용

1) 제공인력 교육현황표 작성(별도 작성양식 배포 예정)

- 연도 내 퇴사자를 제외*한 각 연도별 제공인력(기관장, 관리책임자 제외**) 산출

* (예) 제공인력 A씨가 2019.7.1.~2020.6.30까지 근무한 경우 2018년은 포함, 2019년은 제외

** 기관장, 관리책임자가 제공인력의 자격을 갖추고 서비스를 제공할 경우는 포함

2) 교육 증빙자료(교육 이수증) 확인

- 사업 지침에 명시된 보수교육과 일치하는지 확인

▶ 지역사회서비스 제공인력 교육

- (교육시간) 연 8시간 * 사이버교육 이수시간은 최대 4시간까지 인정

- (인정되는 교육과정)

- 보건복지부, 시·도 또는 시·군·구, 지역사회서비스 지원단에서 실시하는 사회서비스 교육과정

- 한국보건복지인력개발원의 사회서비스 보수교육, 사회보장정보원의 사회서비스 교육과정

* 단, 등록된 서비스의 제공인력 자격기준을 충족하는 자로서 사회복지사, 안마사, 언어재활사 등 관련법령에 따라 보수교육을 이수하는 자격 또는 면허 소지자로서 이 자격 또는 면허로 해당 서비스 제공인력으로 등록되어 있는 자는 관련법령에 따른 보수교육 이수로 지역사회서비스 교육 인정(해당연도 교육이수증 보관, 교육시간이 미기재된 경우 1일 최대 8시간으로 인정)

3) 산정식에 따라 연도별 평균 직무교육시간 계산(소수점 이하 반올림)

품질평가 주요 FAQ

Q1) 아동 대상의 서비스를 하는 기관입니다. 시도에서 주관한 '아동학대 예방교육'에 참여한 경우도 직무교육으로 인정이 되나요?

☞ 서비스 관련 교육에 참여한 경우이므로 직무교육으로 인정됩니다.

Q2) 제공인력 김OO씨가 3개 기관에서 근무(프리랜서, 위탁계약 체결)하며 10시간동안 이수한 직무교육시간은 어떻게 적용되는지요?

☞ 제공인력이 서비스를 제공하면서 지표적용기간에 이수한 직무교육시간은 3개 기관에 모두 동일하게(10시간) 직무교육으로 인정됩니다.

Q3) 제공인력 홍OO씨가 A사업은 2019년 1월부터, B사업은 7월부터 서비스(겸직)하고 있습니다. 홍OO씨가 2019.1.1~12.31내에 이수한 교육시간은 A, B 사업 모두에 직무교육시간으로 인정되나요?

☞ 교육시간은 해당사업 근무시점을 기준으로 합니다. 따라서, A사업 평가에는 2019년 1월부터 12월까지 이수한 교육시간이 인정되지만, B사업은 7월 이후 이수한 교육시간만 인정됩니다.

B.2. 직원복지

평가지표	B2.1. 복리후생	평가 방식	정량	평가 배점	2점
------	------------	----------	----	----------	----

평가방향	제공인력의 처우개선을 위하여 포상 및 복지제도를 실시하고 있는지 평가한다.				
지표적용기간	2019. 1. 1. ~ 2020. 12. 31.				
평가자료	▶ 포상 및 복지제도 : 관련 규정, 근로계약서 항목 등 ▶ 포상 및 복지제도 실시 자료 : 수당지급내역, 지출내역 등				
평가항목					Y N
① 포상 및 복지제도	· 관련 규정(운영규정, 복리후생규정 등) · 제공인력 근로계약서				
② 포상 및 복지제도 실시 여부 ^{필수}	· 임금대장, 수당지급내역 · 지출내역, 수령증 등				

평가기준	점수	평가점수
· 평가항목 ②를 포함하여 모두(2개) 충족	2	점
· 평가항목 ②를 충족	1	
· 평가항목을 충족하지 않음	0	

평가내용
1) 관련 규정 또는 제공인력의 근로계약서 등을 통해 '포상 및 복지제도' 마련 여부 및 내용 확인 <div> ▶ 포상 및 복지제도? 기관에서 제공인력의 처우개선을 위해 임금 이외에 추가로 지급 되는 금전적, 물질적 보상을 모두 포괄하여 의미 (예) 학자금, 단체보험, 경조사비, 명절수당 또는 선물, 특별수당, 특별휴가, 상패 등 </div>
2) 포상 및 복지제도 실시 여부 확인 - 임금대장, 포상내역서, 수당지급내역서, 지출결의서 등을 통해 지급내역 확인

평가지표	B2.2. 고충처리 <small>기준변경</small>
------	--------------------------------

평가 방식	정량	평가 배점	2점
----------	----	----------	----

평가방향	제공인력의 불만과 고충사항을 해결하기 위해 노력하고 있는지 평가한다.		
지표적용기간	2019. 1. 1. ~ 2020. 12. 31.		
평가자료	▶ 고충처리 절차 : 관련 규정, 근로계약서 항목 등 ▶ 고충처리 실시 및 회신 내역 : 회의록, 업무일지, 고충(접수) 처리대장, 결과 회신내역 등		
평가항목		Y	N
① 고충처리절차 마련	· 관련 규정(운영규정, 고충처리지침 등) · 제공인력 근로계약서		
② 고충처리 실시 여부 ^{필수}	· 고충접수 및 처리대장, 고충처리 회의록, 업무일지 등		
③ 고충처리 결과 안내(회신)	"		

평가기준	점수
· 평가항목 ②를 포함하여 3개 충족	2
· 평가항목 ②를 포함하여 2개 충족	1
· 평가항목 ②만 충족	0.5
· 평가항목을 충족하지 않음	0

평가점수
점

평가내용

1) 관련 규정 또는 제공인력의 근로계약서 확인

- 제공인력의 고충 및 불만을 처리하기 위한 절차가 마련되어 있는지 확인

- ▶ **고충처리?** 제공인력의 고충 및 불만사항, 일하는 방식개선, 환경개선 등 제공인력의 의견을 수렴하여 반영하는 것을 의미
- ▶ **고충처리 절차?** 상담신청 → 사실확인 → (내부회의*) → 처리결과 통보
- * 경미한 사안의 경우 내부회의는 생략 가능

2) 제공인력의 고충 및 불만에 대해 적절한 조치를 취하고 있는지 확인

- 고충접수 및 처리대장, 고충처리 회의록, 업무일지 등 확인
- 고충 외에도 서비스 제공 및 업무에 대한 건의사항도 포함
- ※ 고충 및 불만사항이 1건도 발생하지 않은 경우는 미인정("N"으로 평가)

3) 고충 및 건의사항에 대한 조치 결과를 제공인력(본인)에게 안내하고 있는지 확인

- 고충(불만)관리대장, 고충(불만)처리 결과 안내문 등을 통해 처리 결과를 안내하고 있는지 확인(제공인력의 확인서명, 문자메시지, 이메일 등)

참고자료

[양식 17호] 고충처리 신고서
[양식 18호] 고충처리 일지

품질평가 주요 FAQ

Q1) 제공인력의 고충사항이나 불만이 없는 경우 평가는 어떻게 받나요?

- ☞ 동 지표는 고충(불만)사항에 국한하지 않고, 소통을 통해 더 나은 서비스 제공 환경 구현을 위한 지표입니다. 이에 서비스 제공이나 업무 과정의 건의사항을 관리한 경우도 실적으로 인정하오니 참고하시기 바랍니다.

C. 서비스 제공 및 평가

C.1. 서비스 운영체계

평가지표	C1.1. 사업계획 및 평가 통합	평가 방식	정량+ 정성	평가 배점	5점
------	---------------------------------	----------	-----------	----------	----

평가방향	서비스 품질 향상을 위해 정기적으로 사업계획을 수립하고, 사업운영에 대한 평가를 실시하고 있으며, 이를 차년도 사업 계획에 활용하고 있는지 평가한다.					
지표적용기간	2019. 1. 1. ~ 2020. 12. 31.					
평가자료	▶ 사업(운영)계획서 ▶ 사업평가 결과보고서, 회의록					
평가항목		Y	N	정성평가		
				우수	양호	미흡
①	사업운영계획 수립					
②	사업평가 실시					
③	사업평가 분석결과 활용(환류)					

평가항목	점수
• 평가항목을 모두(3개) 충족	3
• 평가항목 2개 충족	2
• 평가항목 1개 충족	1
• 평가항목을 충족하지 않음	0

평가점수
점

(정성평가) 평가기준	점수
• 목적하는 바를 달성하고, 모든 면에서 우수함	2
• 목적하는 바를 달성하기에 양호함	1
• 목적하는 바를 달성하기에 미흡함	0

평가점수
점

평가내용	
<p>1) 연도별 사업(운영)계획 수립 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> - 연도별 사업(운영)계획을 기관 및 사업 특성에 맞게 수립하고 있는지 확인 <ul style="list-style-type: none"> * 2개년 사업(운영)계획을 수립하는 경우 인정("Y"로 평가)하며, 사업(운영)계획서의 작성 연도를 확인 할 수 없으면 불인정 - 사업(운영)계획서에 필수항목(5개)을 모두 포함하고 있는지 확인(필수항목이 1개라도 누락 된 경우 "N"으로 평가) <ul style="list-style-type: none"> * 필수항목의 항목명이 달라도 그 내용을 포함하고 있으면 인정 ** ⑤서비스 제공 관련 사항의 경우 별도로 작성하여 내부결재를 득한 후 제시하여도 인정 <div style="border: 1px dotted black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>▶ 필수항목 : ①기관 및 사업개요 ②인력 현황 ③시설확보 현황 ④필수장비 확보현황 ⑤서비스 제공 관련 사항(서비스 목적, 대상, 내용, 제공절차, 제공방법, 가격 등)</p> </div>	
<p>2) 연도별 사업평가 실시 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> - 사업평가 결과보고서, 회의록 등 사업에 대한 내부 평가 실시 자료 확인 <ul style="list-style-type: none"> * 2019년~2020년 모두 사업평가를 실시하고 있는 경우 인정("Y"로 평가) - 사업평가 결과보고서 내 분석내용 포함(사업 추진에 따른 성과, 미흡점, 개선점 등) 	
<p>3) 사업평가 결과 활용 확인(환류)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 사업평가 분석 결과를 차년도 사업(운영)계획에 반영하고 있는지 확인 	
<p>5) (정성평가) 사업(운영)계획이 실제 사업운영에 적합한 내용을 담고 있는지, 서비스 품질향상을 위한 <u>사업평가와 활용(환류)를 실시</u>하고 있는지 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> * 정성평가는 현장평가위원이 제시된 자료를 확인하여 평가(자체평가는 미 실시) 	
참고자료	<p>[양식 19호] 사업(운영)계획서</p> <p>[양식 20호] 사업평가 결과보고서</p>

평가지표	C1.2. 서비스 정보게시
------	----------------

평가 방식	정량	평가 배점	1점
----------	----	----------	----

평가방향	이용자 또는 보호자에게 서비스 이용, 제공기관 선택에 필요한 정보를 제공하고 있는지 평가한다.			
지표적용기간	2019. 1. 1. ~ 2020. 12. 31.			
평가자료	▶ 서비스 안내자료 : 리플렛, 전단지, 배너, 현수막 등 ▶ 기관 홈페이지 : 카페, 블로그 등			
평가항목			Y	N
①	서비스 안내자료	· 필수항목(6개) 확인		
②	온라인 공개 게시(기관 홈페이지 등)	"		

평가기준	점수
• 평가항목을 모두(2개) 충족	1
• 평가항목 1개 충족	0.5
• 평가항목을 충족하지 않음	0

평가점수
점

평가내용
1) 제공기관에서 제작한 서비스 안내자료 확인(리플렛, 전단지, 안내문, 배너 등) - 서비스 안내자료에 필수항목(6개)을 모두 포함하고 있는지 확인 * 1개 항목이라도 누락된 경우 "N"으로 평가 ▶ 필수항목 : ①기관명 ②사업명(서비스명) ③대상(자격) ④서비스 내용 ⑤연락처 ⑥ 서비스 비용(가격)
2) 서비스 안내자료(정보)를 공개된 온라인 매체(기관 홈페이지, 블로그, 카페 등)에 게시하고 있는지 확인 * 필수항목(6개) 모두 포함

C.2. 서비스 계획 및 제공

평가지표	C2.1. 초기상담	평가 방식	정량	평가 배점	3점
------	------------	----------	----	----------	----

평가방향	이용자 및 보호자의 욕구를 파악하기 위해 초기상담과 이용자 변화 측정을 위한 사전검사를 실시하고 있는지 평가한다.		
지표적용기간	2019. 1. 1. ~ 2020. 12. 31.		
평가자료	▶ 초기상담 관련 서류 : 초기상담기록지, 욕구사정지 등 ▶ 사전검사 관련 서류 : 사전검사지, 심리검사결과서 등		
평가항목		Y	N
① 초기상담 실시			
② 초기상담 결과 기록	· 이용자의 욕구, 구체적인 문제 등 기재 여부 확인		
③ 사전검사 실시	· 단발성(1회) 서비스 평가 제외(Y표기)		

평가기준	점수
· 평가항목을 모두(3개) 충족	3
· 평가항목 2개 충족	2
· 평가항목 1개 충족	1
· 평가항목을 충족하지 않음	0

평가점수
점

평가내용

1) 이용자별 초기상담 실시 여부 확인

- 지표적용기간 내 서비스 이용자 무작위 10명 선정, 이용자(또는 보호자)를 대상으로 초기상담을 실시하였는지 확인
- 재계약 이용자의 경우도 재계약 시 초기상담 실시 여부 확인
- 10명중 9명 이상 완료한 경우 "Y"로 평가, 9명 미만인 경우 "N"으로 평가

▶ 초기상담

- 서비스 제공 일정, 서비스 제공 가능 시간, 이용자의 구체적인 문제, 개인의 욕구, 가구 특성 등 파악

2) 초기상담 내용, 상담결과 및 조치사항이 서술형으로 작성되어 있는지 확인

- 기본서비스 외 별도 욕구가 없는 경우 해당내용을 기록해 두어야 인정
 - * (예) 특별한 욕구가 없으며 기본서비스 제공만 희망함
- 10명중 9명 이상 완료한 경우 "Y"로 평가, 9명 미만인 경우 "N"으로 평가

3) 이용자의 변화를 측정할 수 있는 사전검사 실시 여부 확인

- 10명중 9명 이상 완료한 경우 "Y"로 평가, 9명 미만인 경우 "N"으로 평가
 - * 단, 단발성(1회성) 서비스는 사전검사 미실시 가능(초기상담기록지는 이용자의 상태를 명확히 알 수 있는 수준으로 성실히 작성된 경우 사전검사로 인정)

참고자료

[양식 21호] 초기상담 기록지

품질평가 주요 FAQ

Q1) 서비스 대상자 판정을 위해 타 기관에서 받은 검사 결과를 활용하여 초기상담을 실시하고, 서비스 계획을 수립한 경우 사전검사를 실시한 것으로 간주하여도 되는지요? 아니면 동일한 검사를 제공기관에서 다시 실시하여야 하는지요?

☞ 대상자 선정 시 욕구기준을 판정하기 위하여 타 기관에서 검사*를 실시한 경우 사전검사를 실시한 것으로 갈음할 수 있습니다.(제공기관에서 동일한 사전검사를 실시하지 않아도 됩니다.)

* KDEP, K-ASQ, 「정신건강사업안내」의 아동·청소년 심층사정평가도구, MMPI-2, HTP, KFD, SCT, BDI, STAI, PTSD, K-CBCL, K-ARS, RCMA, K-PRC, K-CYP

Q2) 우리 기관에서 서비스를 받는 이용자와 재계약을 하였습니다. 초기상담과 사전검사를 다시 실시하여야 하나요?

☞ 재계약을 하는 경우도 서비스 계약 종료 절차(종료안내, 종료상담, 사후검사)를 거친 후, 초기상담과 사전검사를 실시하여야 합니다.

다만, 사후검사를 실시하고 얼마 지나지 않아 재계약을 한다면 사후검사 결과를 사전검사로 간주하여 생략할 수 있습니다.

평가지표	C2.2. 서비스 제공계획 수립	평가 방식	정량	평가 배점	2점
------	-------------------	----------	----	----------	----

평가방향	초기상담 시 파악된 이용자 및 보호자의 욕구를 반영하여 이용자별 서비스 제공계획을 수립하고 있는지 평가한다.			
지표적용기간	2019. 1. 1. ~ 2020. 12. 31.			
평가자료	▶ 초기상담 관련 서류 : 상담기록지, 욕구사정지 등 ▶ 서비스 제공계획서			
평가항목				Y N
①	이용자별 서비스 제공계획 수립			
②	초기상담 결과 반영	· 초기상담 시 파악된 욕구를 고려한 제공계획 수립 여부		

평가기준	점수	평가점수
· 평가항목을 모두(2개) 충족	2	점
· 평가항목을 1개 충족	1	
· 평가항목을 충족하지 않음	0	

평가내용
1) 이용자별 서비스 제공계획 수립 여부 확인 - 지표적용기간 내 서비스 이용자 무작위 10명 선정, 이용자별 서비스 제공계획을 수립하였는지 확인 - 10명중 9명 이상 체결한 경우 "Y"로 평가, 9명 미만인 경우 "N"으로 평가 3) 초기상담결과를 서비스 제공계획에 반영하였는지 확인 - '서비스 제공계획서'에 초기상담결과(이용자·보호자의 욕구 등) 및 사전 검사 결과를 반영한 서비스 제공계획 내용을 확인할 수 있으면 인정 - 10명중 9명 이상 체결한 경우 "Y"로 평가, 9명 미만인 경우 "N"으로 평가

참고자료	[양식 22호] 서비스 제공계획서
------	--------------------

품질평가 주요 FAQ

Q1) 서비스 특성상 월별, 분기별로 서비스를 제공하는 제공인력이 여러 명일 경우, 서비스 제공계획서에 어떻게 기재해야하는지요?

- ☞ 서비스 제공계획서 작성 당시에 확정된 제공인력을 모두 기재하고, 변경사항이 발생할 경우 제공계획서를 재작성하시면 됩니다.

평가지표	C2.3. 서비스 제공계약
------	----------------

평가 방식	정량	평가 배점	3점
----------	----	----------	----

평가방향	이용자(보호자)와 서비스 제공(이용)계약을 체결하여 부분을 보관하고 있는지 평가한다.			
지표적용기간	2019. 1. 1. ~ 2020. 12. 31.			
평가자료	▶ 서비스 제공(이용)계약서 ▶ 서비스 제공계획서 및 일정표			
평가항목			Y	N
①	이용자와의 서비스 제공(이용)계약 체결			
②	서비스 제공(이용)계약서의 서명, 날인 확인			
③	서비스 제공계획서(일정표 포함) 제공	· (일정표) 서비스 기간 동안 제공 되는 서비스 일정을 담은 표		

평가기준	점수
• 평가항목을 모두(3개) 충족	3
• 평가항목 2개 충족	2
• 평가항목 1개 충족	1
• 평가항목을 충족하지 않음	0

평가점수
점

평가내용

1) 이용자(또는 보호자)와의 서비스 제공(이용)계약 체결 확인

- 지표적용기간 내 서비스 이용자 무작위 10명 선정하여 서비스 제공(이용) 계약 체결 확인
- 10명중 9명 이상 체결한 경우 "Y"로 평가, 9명 미만인 경우 "N"으로 평가

2) 서비스 제공(이용)계약서 상의 서명 및 날인 확인

- 이용자 본인의 서명을 원칙으로 하되, 본인 서명이 어려운 경우 법정 대리인 (보호자) 서명도 인정
- 10명중 9명 이상 완료한 경우 "Y"로 평가, 9명 미만인 경우 "N"으로 평가

서명과 날인의 정의

- (서명, 署名) 직접 본인의 이름을 손으로 쓰는 행위
- (날인, 捺印) 도장이나 지장을 찍는 행위

사례	인정여부
이용자 날인(도장, 지장) 또는 사인·서명 중 하나만 있는 경우	불인정
이용자 이름 PC 출력 후 날인(도장, 지장) 또는 사인한 경우	인정
이용자 이름 PC 출력 후, 자필서명한 경우	
이용자 자필서명후 날인(도장, 지장) 또는 사인한 경우	

3) 서비스 제공계획서(일정표 포함) 제공 확인

- 서비스 제공(이용)계약서의 별첨자료로 서비스 제공계획서(일정표 포함)를 첨부하고 있는지 확인
- 서비스 일정표는 기관 자율에 따라 이용자에게 제공하는 모든 일정표 인정 (서비스 전체 이용기간에 대한 연간 일정, 월별 일정 등 모두 인정)
- 10명중 9명 이상 완료한 경우 "Y"로 평가, 9명 미만인 경우 "N"으로 평가

4) 재계약 체결 이용자의 경우도 서비스 계약을 체결하고 관련 서류(계약서, 제공계획서 등)를 동일하게 갖추고 있는지 확인

참고자료

[양식 23호] 서비스 제공(이용)계약서

품질평가 주요 FAQ

Q1) 지역지원단에서 새로운 월별 일정표 양식을 배포하는 경우, 기관에서 기존에 사용하고 있는 연간 일정표와 중복으로 이용자에게 안내해도 괜찮은가요?

☞ 품질평가는 이용자에게 서비스 제공계획서와 함께 일정표를 제공하는지 확인하고 있으며, 정해진 별도 양식은 없습니다. 일정표 작성 주기(연간, 월간) 역시 기관에서 자율적으로 정하여 이용자에게 안내하시면 됩니다.

Q2) 우리 기관에서 서비스를 받는 이용자와 재계약을 하였습니다. 서비스 제공계획서와 일정표를 다시 작성하여야 하나요?

☞ 네. 재계약 이용자도 초기상담과 사전검사 후 이용자에게 맞는 제공계획 수립이 필요합니다.

평가지표	C2.4. 계획적인 서비스 제공 통합
------	-----------------------------

평가 방식	정량	평가 배점	3점
----------	----	----------	----

평가방향	서비스 제공계획에 따라 서비스를 제공하고, 변경사항 발생에 대해 관리하고 있는지 평가한다.		
지표적용기간	2019. 1. 1. ~ 2020. 12. 31.		
평가자료	▶ 서비스 제공(이용)계약서, 변경계약서 ▶ 서비스 제공계획서, 일정표, 서비스 제공기록지		
평가항목		Y	N
①	서비스 제공 관련 사항이 제공계약서, 제공계획서와 모두 일치(100%)		
②	서비스 제공 관련 사항이 제공계약서, 제공계획서와 일부 일치(90%)		
③	서비스 변경사항에 대한 관리	· 일시적 변경 : 제공기록지 기록 · 일시적 변경 외 : 계약서, 계획서 변경	

평가기준	점수
• 평가항목 ①을 충족	3
• 평가항목 ②, ③을 모두 충족	2
• 평가항목 ②, ③ 중 1개 충족	1
• 평가항목을 충족하지 않음	0

평가점수
점


평가내용

1) 서비스 제공계획에 맞는 서비스 제공 확인

- 지표적용기간 내 서비스 이용자 무작위 10명 선정하여 제공계약서·서비스 제공계획서(또는 일정표), 서비스 제공기록지 확인
- 제공계약서·제공계획서(일정표) 내용과 제공기록지에 기재된 서비스 제공 내역이 일치하는지 확인(서비스 제공횟수, 제공인력, 서비스 내용 등)
- 서비스 변경 발생 시, 변경사항 관리(항목 2)를 하고 있는 경우 일치로 평가
- 이용자 10명 모두 일치할 경우 항목①에 "Y", 10명중 9명만 일치할 경우 항목②에 "Y", 9명 미만일 경우 ①,②번 모두 "N"으로 평가

2) 서비스 변경관리를 하고 있는지 확인

- 사업지침에 의거, 서비스 변경사항을 작성·관리하고 있는지 확인

 **서비스 변경?** 계약당사자 한쪽의 요청에 따라 상호 합의에 의해 계약내용(제공시간, 제공요일, 제공인력, 서비스 내용 등)을 변경하는 것을 의미

- 서비스 변경 항목 및 발생 빈도에 따라 관리 방법을 달리함

* 변경관리대장은 평가자료에서 제외(작성 여부 미확인)

구분	변경항목	관리방법
일시적 변경 (단발성, 1회성)	제공요일(날짜), 제공인력 변경	<u>서비스 제공기록지</u> 에 해당내용 기재
일시적 외 변경 (계속변경)	계약기간, 서비스 비용(계약금액), 서비스 내용, 제공인력 변경	<u>변경되는 항목에 대한 내용이 기재된 문서 재작성</u> (변경계약서, 서비스 제공계획서 서비스 일정표 등)

참고자료

[양식 24호] 서비스 변경계약서

품질평가 주요 FAQ

Q1) 제공기록지와 변경계약서(서비스제공계획서)에 기재해야 하는 서비스 변경사항에 대해 자세히 알려주세요.

☞ 이용자 요구나 제공기관 사정에 의해 일시적(일회성)으로 변경사항이 발생하는 경우에 제공기록지에 작성하시면 됩니다.

(예) 제공인력의 급작스런 사정으로 서비스가 불가하여 다른 제공인력이 서비스를 대신 한 경우 제공기록지에 기재

☞ 일시적 변경이 아닌 경우 계약기간 변경은 변경계약서를, 서비스 내용, 비용, 제공인력 등이 변경되는 경우에는 서비스 제공계획서를 재작성하시면 됩니다.

(예) 제공인력의 퇴사로 서비스 중간에 변경되는 변경된 제공인력이 제공할 서비스 내용을 바탕으로 제공계획서 재작성

Q2) 계약 체결 시 서비스 제공일정(요일, 시간)이 이용자의 요청에 의해 변경되었습니다. 이 경우도 모든 서비스 제공계획서를 재작성하여야 하나요?

☞ 아닙니다. 서비스 내용이나 제공인력의 변경 없이 일정만 변경된 경우에는 서비스 제공계획서를 재작성하지 않습니다.

Q3) 지자체 예산 변경에 따라 서비스시간이 일괄 변경되었습니다. 이 경우도 서비스 제공계획서를 재작성하여야 하나요?

☞ 서비스시간이 일괄 변경되었음을 확인할 수 있는 증빙자료(지자체 공문 등)를 통해 제시하기 바랍니다.(재작성하지 않아도 됩니다.)

평가지표	C2.5. 서비스 제공기록 관리
------	-------------------

평가 방식	정량	평가 배점	3점
----------	----	----------	----

평가방향	서비스 제공과정에 대한 기록 관리를 통해 적절한 서비스를 제공하고 있는지 평가한다.			
지표적용기간	2019. 1. 1. ~ 2020. 12. 31.			
평가자료	▶ 서비스 제공기록지			
평가항목			Y	N
①	서비스 제공기록지 작성	· 이용자 10명(무작위) 모두(100%) 작성 시 “Y”로 평가		
②	서비스 제공기록지 항목 확인	· 필수항목(6개) 확인		
③	제공기록지에 특이사항 기재	· 이용자 요구사항, 건강상태 등		

평가기준	점수
· 평가항목을 모두(3개) 충족	3
· 평가항목을 2개 충족	2
· 평가항목을 1개 충족	1
· 평가항목을 충족하지 않음	0

평가점수
점

평가내용	
1) 이용자별 서비스 제공기록지 작성 확인	- 지표적용기간 내 서비스 이용자 무작위 10명 선정하여 월별 서비스 제공 기록지 작성 확인
2) 서비스 제공기록지의 필수항목 확인	- 필수항목 1개라도 누락된 경우 불인정("N"으로 평가) <div> ▶ 필수항목 : ① 이용자명 ② 생년월일 ③ 제공인력명 ④ 서비스 내용 ⑤ 제공일시 ⑥ 이용자 서명(자필서명, 도장, 지장, 사인) </div>
3) 이용자의 특이사항 또는 업무상 특이사항 기재 여부 확인	- 제공기록지에 이용자의 요구사항, 건강상태 및 서비스 제공 관련 특이사항 기재 * 서비스 내용, 결제 관련 사항, 서비스 변경사항은 해당되지 않음("N"으로 평가) - 서비스 제공기록지 외 기관 자체 양식(상담일지 등)을 활용하여 이용자의 특이사항 등을 기재하고 있는 경우에도 인정
참고자료	[양식 25호] 서비스 제공 기록지

품질평가 주요 FAQ
Q1) 제공기록지에 이용자의 상태변화(특이사항 등)를 작성하는 것에 대해 자세히 설명해주세요. <p>☞ 서비스 제공기록지 "비고(종합의견)"란에 월별로 서비스 제공에 대한 제공인력의 종합의견(이용자의 요구사항, 이용자의 변화, 건강상태 등)을 작성하면 됩니다. 서비스 제공내용이나 결제 관련 사항, 서비스 변경사항 내용은 이용자의 상태 변화에 해당하지 않습니다.</p>

C.3. 서비스 관리

평가지표	C3.1. 이용자 불만처리 <small>기준변경</small>
------	------------------------------------

평가 방식	정량	평가 배점	2점
----------	----	----------	----

평가방향	이용자(보호자)의 불만과 고충사항을 해결하기 위해 노력하고 있는지 평가한다.		
지표적용기간	2019. 1. 1. ~ 2020. 12. 31.		
평가자료	▶ 불만처리 절차 : 관련 규정, 관련 서식 ▶ 불만처리 실시 및 회신 내역 : 회의록, 업무일지, 불만(접수) 처리대장, 결과 회신내역 등		
평가항목		Y	N
①	불만처리절차 마련	· 관련 규정(운영 규정, 고충(불만) 처리지침 등) · 내부 처리 절차(공문 등)	
②	불만처리 실시 여부 ^{필수}	· 불만접수 및 처리대장, 회의록, 업무일지, 결과회신 내역 등	
③	불만처리 결과 안내(회신)	"	

평가기준	점수
· 평가항목 ②를 포함하여 3개 충족	2
· 평가항목 ②를 포함하여 2개 충족	1
· 평가항목 ②만 충족	0.5
· 평가항목을 충족하지 않음	0

평가점수
점

평가내용	
<p>1) 관련 규정 또는 공문 등을 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> - 이용자(또는 보호자)의 불만처리를 위한 절차가 마련되어 있는지 확인 <div style="border: 1px dotted black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 불만처리? 서비스 내용, 제공인력 등 서비스 품질에 관한 이용자(보호자)의 의견을 수렴하여 반영하는 것을 의미 ▶ 불만처리 절차? 상담신청 → 사실확인 → 내부회의* → 처리결과 통보 * 내부회의는 경미한 사안의 경우 생략 가능 </div>	
<p>2) 이용자(또는 보호자)의 제기된 의견에 대해 적절한 조치를 취하고 있는지 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> - 고충(불만)접수 및 처리대장, 고충(불만)처리 회의록, 업무일지 등 확인 * 제공인력의 고충과 함께 관리하여도 인정(단, 의견 제시자가 이용자임을 확인이 가능하도록 표기 필요) - 이용자의 불만 외에도 <u>서비스 개선에 대한 건의사항도 포함</u> ※ 불만 및 건의사항이 1건도 발생하지 않은 경우는 "N"으로 평가 	
<p>3) 불만 및 건의사항에 대한 조치 결과를 이용자(또는 보호자)에게 안내하고 있는지 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> - 고충(불만)관리대장, 고충(불만)처리 결과 안내문 등을 통해 처리 결과를 안내하고 있는지 확인(이용자·보호자의 확인서명, 결과안내문, 결과안내 문자메시지 또는 이메일 등도 모두 인정) 	
참고자료	[양식 26호] 이용자 불만처리 증빙

평가지표	C3.2. 서비스 정기회의 <small>기준변경</small>
------	------------------------------------

평가 방식	정량+ 정성	평가 배점	4점
----------	-----------	----------	----

평가방향	서비스 제공과 관련하여 내부 회의를 정기적으로 실시하고 있는지 평가한다.				
지표적용기간	2019. 1. 1. ~ 2020. 12. 31.				
평가자료	▶ 회의록, 회의일지, 회의결과보고서				
평가항목		정량평가	정성평가		
			우수	양호	미흡
①	서비스 제공 관련 내부 정기회의 실시	* 평가기준에 따라점수부여			

평가기준	점수
• 내부 정기회의를 분기별(이상) 실시	2
• 내부 정기회의를 반기별 실시	1
• 내부 정기회의를 연 1회 이하 실시	0

평가점수
점

(정성평가) 평가기준	점수
• 목적하는 바를 달성하고, 모든 면에서 우수함	2
• 목적하는 바를 달성하기에 양호함	1
• 목적하는 바를 달성하기에 미흡함	0

평가점수
점

평가내용	
<p>1) 서비스 제공에 관련된 내부 정기회의 실시 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> - 관리책임자와 제공인력이 모여 서비스 제공에 필요한 사항에 대해 공유하고 논의하는 회의를 정기적으로 실시하고 있는지 확인 - 회의명칭은 기관에서 자율적으로 사용하여도 무방(월례회의, 정례회의, 직원회의 등) 	
<p>2) (정성평가) 내부 정기회의 내용이 <u>서비스 제공 및 개선, 조치사항 등에 대한 내용을 포함</u>하고 있는지 확인</p> <p>* 정성평가는 현장평가위원이 제시된 자료를 확인하여 평가(자체평가는 미 실시)</p>	
참고자료	[양식 27호] 정기회의 결과보고서

품질평가 주요 FAQ	
Q1) 평가자료로 명시되어 있는 회의록, 회의일지, 회의결과보고서를 모두 작성하여야 하나요?	☞ 회의 내용과 참여자 등을 확인할 수 있는 한 가지만 작성하시면 됩니다.
Q2) 기관 온라인 소통창구(카페, 카카오톡, 밴드 등)를 통해 공지사항을 공유한 것은 정기회의로 인정되나요?	☞ 공지사항 전달은 정기회의로 볼 수 없습니다.
Q3) 여러 서비스를 운영하는 기관입니다. 정기회의를 꼭 사업별로 따로 진행하여야 하나요? 기관 전체 회의는 인정되나요?	☞ 기관 전체 회의 시 해당 서비스에 대한 내용이 포함되어 있다면 인정됩니다. 회의록, 결과보고서 등을 통해 관련 내용을 확인할 수 있어야 합니다.

평가지표	C3.3. 서비스 모니터링
------	----------------

평가 방식	정량+ 정성	평가 배점	5점
----------	-----------	----------	----

평가방향	이용자를 대상으로 정기적으로 서비스 모니터링을 실시하고 그 결과를 활용하고 있는지 평가한다.					
지표적용기간	2019. 1. 1. ~ 2020. 12. 31.					
평가자료	▶ 이용자 모니터링 설문지 ▶ 이용자 모니터링 분석결과보고서 ▶ 분석결과 활용 증빙자료 : 차년도 사업계획서, 제공인력 교육 결과보고서, 회의록 등					
평가항목		Y	N	정성평가		
				우수	양호	미흡
①	이용자별 서비스 모니터링 실시					
②	서비스 모니터링 결과 분석					
③	서비스 모니터링 분석결과 활용					

평가항목	점수
• 평가항목을 모두(3개) 충족	3
• 평가항목 2개 충족	2
• 평가항목 1개 충족	1
• 평가항목을 충족하지 않음	0

평가점수
점

(정성평가) 평가기준	점수
• 목적하는 바를 달성하고, 모든 면에서 우수함	2
• 목적하는 바를 달성하기에 양호함	1
• 목적하는 바를 달성하기에 미흡함	0

평가점수
점

평가내용	
<p>1) 이용자별 서비스 모니터링 실시 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> - 반기별(상·하반기) 1회 이상 * 6개월 미만 단기 사업은 최소 연 1회 서비스 모니터링을 실시한 경우 인정(2019년도 지역사회서비스 투자사업 안내 p.114) 	
<p>2) 서비스 모니터링에 대한 결과 분석 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> - 모니터링 결과보고서 확인 	
<p>3) 서비스 모니터링 분석결과를 서비스 운영에 활용하고 있는지 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> - (활용방안) 모니터링 결과에 대한 제공인력 교육, 차년도 사업(운영)계획 수립 시 반영 등 	
<p>4) (정성평가) 서비스 모니터링에 대한 분석결과 도출과 활용 내용이 <u>서비스 품질향상에 적절한지</u> 확인(“①이용자별 서비스 모니터링 실시”는 정성평가 제외)</p> <p>* 정성평가는 현장평가위원이 제시된 자료를 확인하여 평가(자체평가는 미 실시)</p>	
참고자료	<p>[양식 28호] 모니터링 설문지</p> <p>[양식 29호] 서비스 모니터링 결과보고서</p>

C.4. 서비스 종료

평가지표	C4.1. 서비스 종료 안내
------	-----------------

평가 방식	정량	평가 배점	3점
----------	----	----------	----

평가방향	이용자 및 보호자에게 서비스 종료에 대해 안내하고 있는지 평가한다.			
지표적용기간	2019. 1. 1. ~ 2020. 12. 31.			
평가자료	▶ 종료안내 증빙자료 : 종료안내문, 안내 문자 등 ▶ 종료상담 증빙자료 : 종료상담기록지, 서비스 종료보고서 등			
평가항목			Y	N
①	서비스 종료안내	· 서비스 종료자(재계약 대상자)에게 종료 안내(안내문, 안내문자 등) 실시		
②	사후검사 실시	· 이용자 변화측정을 위한 사후검사 (사전검사와 동일) · 시각장애인안마, 장애인보조기기렌탈, 단발성(1회) 서비스 평가 제외(Y로 표기)		
③	서비스 종료상담	· 서비스 종료 상담 실시 · 사전-사후 검사결과 제공		

평가기준	점수
· 평가항목을 모두(3개) 충족	3
· 평가항목 2개 충족	2
· 평가항목 1개 충족	1
· 평가항목을 충족하지 않음	0

평가점수
점

평가내용	
<p>1) 지표적용기간 내 서비스가 종료된 이용자 무작위 10명 확인(재계약 이용자 종료이용자로 간주)</p> <p>* 단, 이용자 개인사정(입원, 시설입소, 이사 등)에 따라 서비스 중도 종료된 이용자는 제외</p>	
<p>2) 종료이용자(또는 보호자)에게 서비스 종료 안내 실시 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> - 서비스 종료 안내를 확인할 수 있는 자료(안내문, 문자, 종료보고서 등) 인정 - 재계약 이용자에게 '서비스 종료에 따른 연장신청 안내'를 한 경우도 인정 	
<p>3) 종료이용자의 변화를 측정할 수 있도록 사후검사 실시 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> - 10명중 9명 이상 완료한 경우 "Y"로 평가, 9명 미만인 경우 "N"으로 평가 * 단발성(1회성) 서비스는 사후검사 평가 제외 	
<p>4) 서비스 종료상담 실시 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> - 재계약 이용자의 경우도 서비스 종료 전 종료상담 실시 확인 - 이용자(또는 보호자)와 연락이 닿지 않아 종료상담을 못한 경우 해당 내용(연락일시 등)을 제공기록지에 기록하면 인정 - 종료상담을 유선으로 실시한 경우도 상담내용(서비스 효과 포함)을 종료상담지에 기록하여 상담내용을 확인할 수 있어야 인정 - 종료상담 시 서비스 결과(사전-사후검사 결과 등) 제공 여부 확인 - 10명중 9명 이상 완료한 경우 "Y"로 평가, 9명 미만인 경우 "N"으로 평가 	
참고자료	<p>[양식 30호] 서비스 종료 안내문</p> <p>[양식 31호] 서비스 종료(상담) 보고서</p>

평가지표	C4.2. 지역사회 연계 기준변경
------	---------------------------------

평가 방식	정량	평가 배점	3점
----------	----	----------	----

평가방향	지역사회 기관들과 협력체계를 구축하고 이용 가능한 지역사회 자원정보를 이용자에게 제공하고 있는지 평가한다.			
지표적용기간	2019. 1. 1. ~ 2020. 12. 31.			
평가자료	▶ 지역사회정보 안내 증빙자료 : 유관기관 목록, 유관 서비스정보 등 ▶ 협력체계 구축 증빙자료 : MOU협약서, 연계 협조공문 등 ▶ 연계실시 증빙자료 : 서비스 연계의뢰서, 회신서 등			
평가항목			Y	N
①	지역사회자원 정보 제공	· 이용 가능한 유관기관 및 서비스 정보		
②	유관기관 협력체계 구축	· 기관 간 업무협약(MOU) 체결, 협조공문 · 지역네트워크 활동		
③	서비스 연계실적	· 연계의뢰 실적(우리 기관 → 타 기관)		

평가기준	점수
· 평가항목을 모두(3개) 충족	3
· 평가항목 2개 충족	2
· 평가항목 1개 충족	1
· 평가항목을 충족하지 않음	0

평가점수
점

평가내용	
1) 이용자에게 지역사회자원 정보를 제공하고 있는지 확인	<ul style="list-style-type: none"> - (지역사회자원 정보) 지역사회 내 사회(복지)서비스 등을 제공하는 기관에서 운영하는 서비스 중 이용자가 이용 가능한 정보
2) 지역 내 유관기관과 협력체계를 구축하고 있는지 확인	<ul style="list-style-type: none"> - (협력체계) 업무협약(MOU) 체결, 협조공문, 지역네트워크 참여 실적 * 1가지 이상 협력 체계만 구축하면 인정("Y"로 평가) <div data-bbox="174 629 1268 746" style="border: 1px dotted black; padding: 5px;"> <p>☞ 지역네트워크? 소속 지역 내에 구성된 제공기관 간 협력체계 네트워크로 참여 실적 확인 필요(지자체, 지역지원단에서 구성한 네트워크 포함)</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> - 협조기간이 종료된 업무협약의 경우 협력체계로 불인정 * (예) 업무협약서 협약기간이 2017.12.31.로 명기되어 있는 경우 → 불인정 협약기간이 반영구적인 경우(~계약일로부터 계속 유효하다) → 인정 - 지역네트워크 참여 실적이 없는 경우 불인정 * 위촉장, 참석요청 공문, 간담회 참여 결과보고 등
3) 유관기관 간 서비스 연계 실적 확인	<ul style="list-style-type: none"> - 협력체계를 구축한 유관기관과의 <u>연계의뢰</u> (우리 기관→타 기관) 실적 인정 * 협력체계를 구축하지 않은 기관과의 서비스 연계 실적은 불인정 - 연계 증빙자료에 필수항목(3개) 포함 시 인정 (1개라도 누락된 경우 불인정) <div data-bbox="174 1301 1242 1377" style="border: 1px dotted black; padding: 5px;"> <p>▶ 필수항목 : ① 연계대상자 ② 연계서비스 ③ 연계기관</p> </div>
참고자료	<p>[양식 32호] 지역사회자원정보 안내문</p> <p>[양식 33호] 서비스 연계 의뢰서</p>

C.5. 서비스 특화지표

평가지표	C5.1. 서비스 연계관리 신규	평가 방식	정성	평가 배점	2점
------	--------------------------------	----------	----	----------	----

평가방향	이용자의 특성과 욕구 등을 정확하게 반영한 서비스 제공계획이 수립되고, 이 계획에 따라 서비스가 제공되는지 평가한다.			
지표적용기간	2019. 1. 1. ~ 2020. 12. 31.			
평가자료	▶ 초기상담기록지 ▶ 서비스제공계획서, 일정표, 서비스 제공기록지 ※ 제공기관에서 3개 사례 제출			
평가항목		정성평가		
		우수	양호	미흡
①	(초기상담) 서비스 제공에 필요한 정보를 모두 포함			
②	(서비스 제공계획) <u>초기상담 결과와 사전검사 결과</u> 를 서비스 계획에 구체적으로 반영			
③	(서비스 제공) 서비스 일정에 맞는 서비스 제공 및 기록 관리			

(정성평가) 평가기준	점수	평가점수
• 목적하는 바를 달성하고, 모든 면에서 우수함	2	점
• 목적하는 바를 달성하기에 양호함	1	
• 목적하는 바를 달성하기에 미흡함	0	

평가내용
1) 지표적용기간 내 서비스 이용자 3명 파일 확인(제공기관에서 선별하여 제시) 2) (정성평가) 초기상담~서비스 제공까지의 내용이 연계·관리되고 있는지 확인 - 이용자에 대한 초기상담을 충실히 이행하였는지? - 초기상담에서 나타난 이용자의 욕구, 특이사항을 서비스 제공계획 수립 시 반영하였는지? - 서비스 제공계획 수립 시 설정한 목표와 일정에 맞게 서비스를 제공하였는지? * 정성평가는 현장평가위원이 제시된 자료를 확인하여 평가(자체평가는 미 실시)

평가지표	C5.2. 서비스 정기보고 신규
------	--------------------------------

평가 방식	정량	평가 배점	2점
----------	----	----------	----

대상사업	아동청소년심리지원(01), 영유아발달지원(02), 아동청소년정서발달(03), 인터넷과몰입아동청소년치유(04), 장애인보조기기렌탈(07), 아동청소년 비전형성지원(13), (비만)아동건강관리(16), 다문화가정아동발달지원(23) * () : 지역사회서비스 투자사업 사업코드(6자리) 중 앞 두자리
------	--

평가방향	서비스 제공에 따른 이용자의 변화를 보호자에게 정기적으로 보고하여 서비스 제공 과정이 적절하게 관리되는지 평가한다.			
지표적용기간	2019. 1. 1. ~ 2020. 12. 31.			
평가자료	▶ 서비스 제공기록지 ▶ 서비스 제공보고서(결과보고서) ▶ 부모 교육·상담 증빙자료 : 교육결과보고서, 상담기록지 등			
평가항목			Y	N
①	서비스 제공 결과보고 실시	· 이용자에 대한 주기적인 서비스 결과 보고서 발송 (월, 분기, 반기, 연도 내)		
②	보호자 교육 또는 상담 실시	· 이용자와 관련된 정보제공 등을 위한 교육 및 상담(초기상담, 종료상담 제외)		

평가기준	점수
• 평가항목을 모두(2개) 충족	2
• 평가항목 1개 충족	1
• 평가항목을 충족하지 않음	0

평가점수
점

평가내용
<p>1) 지표적용기간 내 서비스 이용자 무작위 5명에 대해 서비스 결과보고서를 보호자에게 정기적으로 제공하고 있는지 확인</p> <p>- 5명중 4명 이상 제공한 경우 "Y"로 평가, 4명 미만인 경우 "N"으로 평가</p>
<p>2) 지표적용기간 내 이용자의 보호자를 대상으로 상담 또는 교육을 실시하고 있는지 확인</p> <p>- 서비스 제공기간 중 서비스 제공 결과 공유, 이용자의 문제 해결을 위한 상담 등 모두 인정(단, 초기상담 및 종료상담은 제외)</p> <p>- 상담기록지, 서비스 일지, 서비스 제공기록지 등에 상담결과를 확인할 수 있으면 인정</p> <p>- 보호자(부모) 교육은 연 1회 이상 실시 여부 확인</p> <p>* 증빙자료 : 교육일시, 시간, 장소, 교육내용(교육자료), 회의내용, 참석자 서명, 사진 등</p>

평가지표	C5.3. 서비스 사후관리 신규
------	--------------------------------

평가 방식	정량	평가 배점	2점
----------	----	----------	----

대상사업	노인맞춤형운동(05), (비만)아동건강관리(16), 장애인·산모등건강취약 계층운동(28), 재활지원(20), U-Health(26) * () : 지역사회서비스 투자사업 사업코드(6자리) 중 앞 두자리
------	---

평가방향	신체건강증진 프로그램의 효과 측정 및 활용을 통해 안정적인 서비스 체계를 관리하고 있는지 평가한다.		
지표적용기간	2019. 1. 1. ~ 2020. 12. 31.		
평가자료	▶ 서비스 효과성 분석결과보고서 ▶ 분석결과 활용 증빙자료 : 차년도 사업계획서, 제공인력 교육 결과보고서, 회의록 등		
평가항목		Y	N
① 서비스 효과 측정	· 종료이용자 사전·사후검사 결과서		
② 서비스 효과 분석			
③ 분석결과 활용(환류)			

평가기준	점수
· 평가항목을 모두(3개) 충족	2
· 평가항목 2개 충족	1
· 평가항목 1개 충족	0.5
· 평가항목을 충족하지 않음	0

평가점수
점

평가내용
1) 지표적용기간 내 서비스 종료자에 대해 사전·사후검사 결과를 활용, 서비스 효과(향상도)를 측정하고 있는지 확인
2) 측정 결과를 바탕으로 서비스 효과, 사업 성과, 문제점 및 개선사항 도출 등을 분석하고, 분석결과를 서비스 운영에 활용하고 있는지 확인 - 분석결과 관련 제공인력 공유 회의, 차년도 사업(운영)계획 반영 등

평가지표	C5.4. 서비스 제공환경 신규
------	--------------------------------

평가 방식	정성	평가 배점	2점
----------	----	----------	----

대상사업	아동청소년심리지원(01), 아동청소년정서발달(03), 시각장애인안마서비스(08) 성인(청년)심리지원(18, 99), 아동인지서비스(12), 부모학교(17), 사례관리(18), 정서·학습·리더십(22), 기타 아동정서발달 지원 관련 사업(99) * () : 지역사회서비스 투자사업 사업코드(6자리) 중 앞 두자리
------	---

평가방향	제공기관이 서비스 제공에 적합한 환경을 갖추고 있는지 평가한다.
평가기준일	현장평가일 기준
평가자료	▶ 관찰평가(기관 라운딩)

평가기준	점수
• 서비스 제공환경이 모든 면에서 우수함	2
• 서비스 제공환경이 양호함	1
• 서비스 제공환경이 미흡함	0

평가점수
점

평가지표	C5.5. 이용자 관리 신규
------	--

평가 방식	정량	평가 배점	2점
----------	----	----------	----

대상사업	정신건강토탈케어(09), 자살위험군예방(10), 근로자 정서지원(27), 기타 정신건강, 정서지원 관련 사업(99) * () : 지역사회서비스 투자사업 사업코드(6자리) 중 앞 두자리
------	---

평가방향	이용자에 대한 상시 관리를 통해 이용자의 상태변화 및 욕구 등을 파악하여 이를 서비스 제공에 활용하고 있는지 평가한다.	
지표적용기간	2019. 1. 1. ~ 2020. 12. 31.	
평가자료	▶ 전화상담 일지, 전화상담 관리대장 등	
평가항목		
①	유선상담 실시 여부 확인	· 정신건강토탈케어(09), 근로자 정서지원(27), 기타 정신건강, 정서지원 관련 사업(99)
②	유선상담 실시 주기 확인	· 자살위험군예방(10)

평가기준 (자살위험군예방)	평가기준 (자살위험군예방 외)	점수
• 이용자별 유선상담을 매월 6회 이상 실시	• 이용자별 유선상담을 매월 실시	2
• 이용자별 유선상담을 매월 5회 이하 실시	• 이용자별 유선상담을 분기별(이상) 실시	1
• 이용자별 유선상담 미실시	• 이용자별 유선상담을 분기별 이하 실시	0

평가점수
점

평가내용
1) 지표적용기간 내 서비스 이용자 무작위 5명에 대해 유선상담 실시 여부 확인 - (자살위험군예방) 유선상담 주기(월 평균 건수) 확인
2) 이용자의 입원 등 연락이 닿지 않아 유선상담을 못한 경우 해당 내용(연락 일시, 사유 등)을 전화상담 일지 또는 관리대장에 기록하면 인정

D. 서비스 성과

D.1. 이용자 유지율

평가지표	D1.1. 이용자 유지율	평가 방식	정량 (자동)	평가 배점	3점
------	---------------	----------	------------	----------	----

평가방향	양질의 서비스 제공을 통해 이용자가 안정적으로 유지되는지 평가한다.
평가기준일	2019. 9. 1. ~ 2020. 3. 31. 기간 동안 서비스 이용자
평가자료	▶ 바우처 결제 현황(전자바우처시스템 활용)
평가항목	
산정식	$\frac{\text{㉞ 2019.1~2020.12월 기간 내 사업별 기준 이상의 서비스 이용자(명)}}{\text{㉟ 2019.9~2020.3월 서비스 이용자 수(명)}} \times 100$ <p>㉟ 2019.9~2020.3월 기간 동안 1회 이상 서비스 이용자 수 ㉞ 2019.1~2020.12월 동안 사업별 기준 이상의 이용자 수 * 사업별 기준 : 서비스 제공기간의 80% (12개월 사업 → 10개월 이상)</p>

평가기준	점수	평가점수
• 이용자 서비스 유지율 90% 이상	3	점
• 이용자 서비스 유지율 80%~90% 미만	2	
• 이용자 서비스 유지율 70%~80% 미만	1	
• 이용자 서비스 유지율 70% 미만	0	

평가내용
1) 전자바우처시스템 정보(서비스 결제내역) 활용하여 자동산출 - 서비스 제공기간의 80% (예. 12개월 사업 → 10개월 이상, 재계약기간 포함) - 자동산출지표는 정보원에서 일괄 점수 부여

D.2. 이용자 만족도(별도 조사)

평가지표	D2.1. 이용자 만족도 ▶ 현장평가 대상 한정	평가 방식	정성	평가 배점	25점
------	-------------------------------	----------	----	----------	-----

평가방향	이용자를 대상으로 제공받은 서비스에 대한 만족도 조사를 실시하고, 그 결과를 품질평가에 반영한다.				
지표적용기간	2019. 1. 1. ~ 2020. 12. 31.				
평가방법	▶ 조사대상 : 지표적용기간 내 서비스 이용자 또는 보호자 10~15명 ▶ 조사방법 : 조사전문기관에 위탁하여 유선조사 실시 ▶ 조사일정 : 평가당해연도 10월 중(사전 공지 예정) ▶ 점수적용 : 만족도 조사 결과를 평가배점(25점)으로 환산·적용				

D.3. 제공인력 만족도(별도 조사)

평가지표	D3.1. 제공인력 만족도 ▶ 현장평가 대상 한정	평가 방식	정성	평가 배점	2점
------	--------------------------------	----------	----	----------	----

평가방향	제공인력을 대상으로 기관 및 직무(업무)에 대한 만족도 조사를 실시하고, 그 결과를 품질평가에 반영한다.				
지표적용기간	2019. 1. 1. ~ 2020. 12. 31.				
평가방법	▶ 조사대상 : 지표적용기간 내 서비스를 제공한 제공인력 2명(재직자) ▶ 조사방법 : 조사전문기관에 위탁하여 유선조사 실시 ▶ 조사일정 : 평가당해연도 10월 중(사전 공지 예정) ▶ 점수적용 : 만족도 조사 결과를 평가배점(2점)으로 환산·적용				

E. 현장평가단

E.1. 평가전반

평가지표	E1.1. 기관장의 서비스 품질 향상 노력	평가 방식	정성	평가 배점	2점
------	-------------------------	----------	----	----------	----

평가방향	현장평가 시 기관장 인터뷰를 통해 기관장의 서비스 품질향상을 위한 노력을 평가한다.
평가항목	
① 전문성 ② 적극성 ③ 의사소통 정도 ④ 리더십 ⑤ 제공인력 관리	

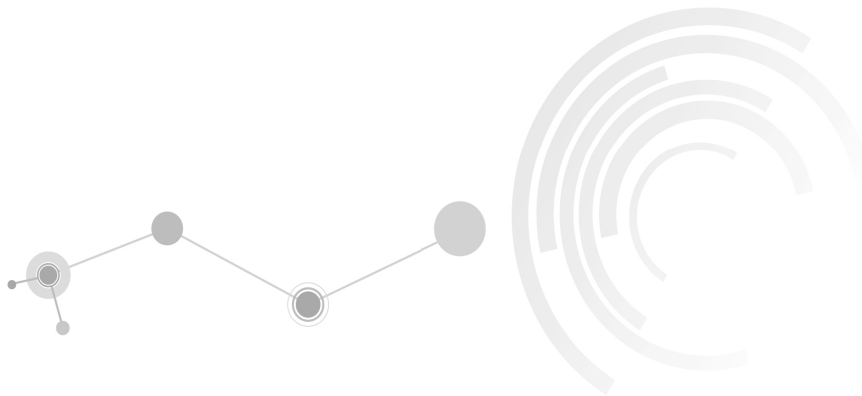
평가기준	점수	평가점수
• 평가항목을 모두(5개) 충족	2	점
• 평가항목 4개 충족	1	
• 평가항목 3개 충족	0.5	
• 평가항목 2개 이하 충족	0	

평가지표	E1.2. 평가자료 수준	평가 방식	정성	평가 배점	2점
------	---------------	----------	----	----------	----

평가방향	현장평가 시 제공된 지표별 증빙자료의 질에 대해 평가한다.				
------	----------------------------------	--	--	--	--

평가기준	점수	평가점수
• 평가자료 질적수준이 우수	2	점
• 평가자료 질적수준이 양호	1	
• 평가자료 질적수준이 보통	0.5	
• 평가자료 질적수준이 미흡	0	

[부록] 양식 및 참고자료



목 차

1 양식자료

[양식 01호] 기관운영규정	85
[양식 02호] 윤리행동강령	89
[양식 03호] 시설 및 이용자 안전관리 지침	89
[양식 04호] 개인정보처리방침	90
[양식 05호] 복리후생규정	93
[양식 06호] 고충(불만)처리지침	94
[양식 07호] 문서관리지침	95
[양식 08호] 회계 관련 서류	95
[양식 09호] 비상연락체계	97
[양식 10호] 안전교육 결과보고서	97
[양식 11호] 개인정보 수집 및 이용 동의서(제공인력)	98
[양식 12호] 개인정보 수집 및 이용 동의서(이용자)	99
[양식 13호] 표준근로계약서(기간의 정함이 없는 경우)	99
[양식 14호] 표준근로계약서(기간의 정함이 있는 경우)	100
[양식 15호] 단시간근로자 표준근로계약서	100
[양식 16호] 상담 및 위탁계약서	101
[양식 17호] 고충처리 신고서	101
[양식 18호] 고충처리 일지	102
[양식 19호] 사업(운영)계획서	102
[양식 20호] 사업평가 결과보고서	104

목 차

[양식 21호] 초기상담 기록지	104
[양식 22호] 서비스 제공계획서	105
[양식 23호] 서비스 제공(이용)계약서	106
[양식 24호] 서비스 변경계약서	107
[양식 25호] 서비스 제공 기록지	107
[양식 26호] 이용자 불만처리 증빙	108
[양식 27호] 정기회의 결과보고서	108
[양식 28호] 모니터링 설문지	109
[양식 29호] 서비스 모니터링 결과보고서	110
[양식 30호] 서비스 종료 안내문	111
[양식 31호] 서비스 종료(상담) 보고서	111
[양식 32호] 지역사회자원정보 안내문	113
[양식 33호] 서비스 연계 의뢰서	113

2 참고자료

[참고 1] 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률	117
[참고 2] 사회서비스 공통품질기준	121
[참고 3] 사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계 규칙	124
[참고 4] 표준 개인정보 보호지침	133

양 식 자 료



[양식 01호] 기관운영규정

※ 본 자료는 예시이므로 기관의 현황에 맞게 활용하시기 바랍니다.(해당 없는 항목은 삭제·수정하여도 무방하나 필수항목은 항목 유지 필요)

기 관 운 영 규 정

제정 2016. 2. 10.

개정 2018. 8. 10.

제 1 장 총 칙

제1조 (기관 운영의 목적) 사회변화에 따른 국민의 다양한 서비스 욕구에 대응하고 지역 특성과 주민 수요에 따라 지자체가 발굴한 사업을 제공하여 서비스 이용자의 복지 증진을 목적으로 한다.

제2조 (기관 운영의 사명) 본 기관은 아래와 같은 사회적 목적 실현을 위해 최선을 다한다.

1. 이용자에게 질 높은 서비스를 제공한다.
2. 직원의 권익 향상 및 이용자의 건강권 확보를 위한 제도와 문화를 발전시키는데 기여한다.

제3조 (조직운영의 원칙)* 본 기관은 아래와 같은 원칙으로 조직을 운영한다.

1. 사회복지로 필요로 하는 사람은 누구든지 자신의 의사에 따라 서비스를 신청하고, 제공할 수 있다.
2. 사회복지법인 및 사회복지시설은 공공성을 가지며 사회복지사업을 시행하는 데 있어서 공공성을 확보하여야 한다.
3. 사회복지 사업을 시행하는 데 있어서 사회복지를 제공하는 자는 사회복지로 필요로 하는 사람의 인권을 보장하여야 한다.

제4조 (조직체계 및 역할분담)* 본 기관은 아래와 같은 조직체계를 갖추며 역할을 분담한다.

1. 기관 운영에 관한 사항은 정관에서 정한 것을 제외하고 이 규정을 따른다.
다만, 이 규정에 명문이 없거나 그 적용에 관해 이의가 있을 시에는 사회복지 관계 법규와 감독관청의 지침을 따른다.
2. 업무분장은 별지에 따로 작성하며, 조직 구성원 및 직무에 관한 사항을 규정함으로써 효율적인 업무 수행을 목적으로 한다.

제5조 (서비스 제공원칙) 본 기관은 아래와 같은 원칙을 실현하는 데 최선을 다한다.

제 2 장 사 업

제6조 (사업 원칙) ① 경제성, 편리성, 전문성을 실현한다.

- ② 사업간 연계를 강화하여 시너지 효과를 높인다.
- ③ 사업별 비전과 전략, 중장기 계획을 수립한다.
- ④ 사업별 위상과 역할을 명확히 파악하여 적합한 방향을 정한다.

제7조 (사업 범위) 본 기관의 사업은 다음과 같다.

1. 지역사회서비스 투자사업
2. 지역사회서비스 투자사업에 필요한 부대 사업

제8조 (사업 내용) 본 기관의 사업내용은 다음과 같다.

1. 이용자 상담 및 그 가족을 위한 각종 상담 사업을 실시한다.
2. 지역사회 내에서 인적·물적 복지자원의 발굴 및 관련기관과의 유기적인 연계 활동에 힘쓴다.

제 3 장 채 용

제9조 (전형) ① 기관은 모집 및 채용에 있어서 남녀의 차별을 하지 않는다.

- ② 기관은 직원(제공인력 포함)을 채용함에 있어서 키, 체중, 미혼조건 등을 제시하거나 요구하지 않는다.
- ③ 직원의 신규채용은 공개채용을 원칙으로 하되, 채용의 시급성, 지역여건 등 기관 사정에 따라 수시채용 및 특별채용을 할 수 있다.
- ④ 직원채용 방법은 서류심사 및 면접심사로 하고, 세부사항은 계획 수립 시 별도로 정한다.

제10조 (발령) ① 전형과 면접에 합격한 자는 시설이 정한 구비서류를 제출한 후 수습기간을 마치고 인사발령을 받음으로써 채용이 확정된다.

- ② 기관에서 긴급을 요할 때 전향의 서류를 사후에 제출하게 하고 인사발령을 할

수 있으나, 채용된 자가 기관에서 지정한 기일 내에 서류를 제출하지 않는 경우, 또는 허위의 기재 사항이 발견된 경우에는 인사발령을 취소할 수 있다.

제11조 (제출서류) ① 전형과 면접에 합격한자는 다음 각 호의 구비 서류를 제출하여야 한다.

1. 이력서
2. 서약서
3. 주민등록등본
4. 주민등록초본
5. 건강진단서
6. 관련 자격증 사본
7. 기타 기관에서 정하는 서류

제12조 (근로계약) ① 수습기간을 마치고 직원으로 채용이 확정된 자는 근로계약서에 서명 날인하고 근로계약을 체결한다.

② 기관은 직원의 혼인, 임신 또는 출산을 퇴직사유로 정하는 근로계약을 체결하지 않는다.

제13조 (근로계약의 기간) 근로계약의 기간은 기간의 정함이 없는 것과 일정한 사업 완료에 필요한 기간을 제외하고 원칙적으로 1년으로 한다.

제14조 (수습기간) ① 기관은 직원으로 채용될 자에 대하여 1개월간의 수습기간을 거쳐 직원으로 채용한다. 다만 업무의 성격이나 당해직무와 관련 자격증의 소지 등 직원 능력에 따라 수습기간을 단축하거나 두지 아니할 수 있다.

② 수습기간 중 직원으로써의 자질을 갖추지 못하였다고 판정된 자, 정신적, 육체적으로 결함이 있다고 인정된 자 등은 채용하지 아니한다.

③ 수습기간은 근무연수에 산입한다.

④ 수습기간중의 임금은 일반 직원의 임금에 준한다.

제15조 (채용제한) 기관은 다음 각 호의 1)에 해당하는 자는 직원으로 채용하지 아니하며, 채용 후 그 사실이 밝혀지면 채용을 취소한다.

1. 미성년자
2. 금치산 또는 한정치산자
3. 파산자로서 복권되지 아니한 자
4. 법원의 판결 등에 의하여 자격이 상실 또는 정지된 자
5. 금고 이상의 형을 받고 그 집행이 종료되거나, 그 집행을 받지 아니하기로 결정된 후 3년에 경과하지 아니한 자
6. 금고 이상의 형을 받고 그 집행유예 기간 중에 있는 자
7. 신체가 담당 직무를 감당할 수 없는 자

제 4 장 직 원(제공인력 포함)

제16조 (직원의 권리) 본 기관에 근무하는 직원은 다음 각 호의 권리가 있다.

1. 근로자로서의 법적 권리를 갖는다.
2. 운영 관련 회의에 참석 또는 참관하여 의견을 말할 수 있다.
3. 기관에서 실시하는 교육 및 교육지원 사업에 참여할 수 있다.

제17조 (직원의 의무) 본 기관에 근무하는 직원은 다음 각 호에 해당하는 사항을 숙지하고 적극적으로 업무에 임한다.

1. 직원은 관계법령 및 기타 제규정을 준수하고 성심과 능력을 다하여 직무를 수행하며 상사의 직무상 명령에 따라야한다.
2. 직원은 직무의 내외를 불문하고 그 품위를 손상하는 행위를 해서는 안된다.
3. 직원은 직무의 내외를 불문하고 그 직무와 관련하여 직접 또는 간접으로 사례 또는 증여를 받을 수 없다.
4. 직원은 상사의 허가 또는 정당한 이유 없이 직무를 이탈하지 못한다.
5. 직원은 직무상 능력의 저해, 직무에 대한 부당한 영향을 초래할 우려가 있는 영리 목적 또는 정치운동의 업무에 종사하지 못한다.
6. 직원은 서비스의 진행과 결과를 이용자와 항상 협의하고 노력한다.
7. 직원은 이용자 및 가족의 사생활보장과 인권보호를 위해 최선을 다한다.

제 5 장 휴 직

제18조 (휴직 사유 및 기간) ① 기관은 다음 각 호의 1)에 해당하는 사유가 발생한 때에는 기관장의 직권에 의하여 휴직을 명할 수 있다.

1. 업무상 부상 또는 상병으로 1월 이상의 요양을 요할 때 : 그 필요기간
2. 업무외의 부상 또는 상병으로 1월 이상의 요양을 요할 때 : 3개월
3. 신체상, 정신상의 장애로 업무수행이 곤란하다고 판정되었을 때 : 3개월
4. 형사 사건으로 기소되었을 때 : 3개월
5. 병역법 등에 의하여 30일 이상 소집 명령을 받았을 때 : 그 기간
6. 기타 전 각호에 준하여 특별한 사유가 있어 휴직의 필요성이 불가피하다고 인정될 때 : 3개월

② 제 1항 1,2,3에 해당하는 경우에는 진단서를 첨부하여야 한다.

제19조 (휴직 기간 및 만료) 휴직 기간은 근무연수에 포함하나, 전조 제1항 5호에 의한 징집의 경우 퇴직금 계산을 위한 근무 기간에는 산입하지 아니한다.

1. 휴직 기간 내에 휴직 사유가 해소되지 않으면 자연 해직된 것으로 본다.

제20조 (휴직자의 처우) 휴직자는 직무에 종사하지 아니하더라도 직원으로서의 신분은 보유함으로써 시설의 제규정을 준수하여야 한다.

1. 휴직자가 전합을 위반하거나 시설의 허가 없이 다른 사업장에 종사할 경우 징계 또는 해고할 수 있다.
2. 휴직 기간 중에는 임금을 지급하지 아니한다. 단 공상 휴직 시 평균임금의 70% 지급한다.

제21조 (육아휴직) 기관은 생후 1년 미만의 영아를 가진 직원이 그 영아의 양육을 위하여 휴직(이하 “육아휴직”이라 한다)을 신청하는 경우 허용한다. 다만 다음 각 호의 경우에는 그러하지 아니한다.

1. 육아휴직을 개시하고자 하는 날 이전에 시설에서의 계속 근로기간이 1년 미만인 직원
2. 동일한 영아에 대하여 배우자가 육아휴직(다른 법령에 의한 육아휴직을 포함한다) 중인 직원
3. 동일한 영아에 대하여 육아휴직을 한 적이 있는 직원. 다만, 배우자의 사망, 부상, 질병 및 신체적, 정신적인 장애 또는 이혼 등으로 인하여 당해 영아의 양육이 곤란하게 된 경우에는 그러하지 아니한다.

제 6 장 복리후생 및 교육훈련

제22조 (규정) 모든 직원이 직장 및 가정생활의 안정을 이루고, 만족감을 가지며 보다 의욕적으로 일 할 수 있도록 직원에게 복리후생제도를 운영한다.

제23조 (기준 및 절차)

- ① 일반사항 : 복리후생은 법적 요건 여부에 따라 법정복리후생 제도 영역과 임의 복리후생 제도 영역으로 구분한다.
 1. 법적복리후생 : 법정 요건에 따라 시행이 의무화된 제도를 말하며, 건강보험제도, 산업재해보상보험제도, 국민연금제도, 고용보험제도, 퇴직금제도 등이 있다.
 2. 임의복리후생 : 기관 자체적으로 시행하는 제도를 말하며, 식대 지급 및 주유비 지급, 교육비 지원제도 등이 있다.
- ② 적용범위 : 직원의 복리후생에 관한 기본적인 관리기준을 정하며, 복리후생에 관한 세부적인 기준 및 절차는 관련 규정을 따른다.
- ③ 임의복리후생 : 다음과 같은 복리후생제도를 운영하며, 각 제도의 운영 및 세부 기준은 아래와 같다.
 1. 교육비 지원 제도 : 기관은 임직원이 자신의 능력을 개발하고 발전하는데 기여할 수 있도록 교육비를 지원한다.

2. 복지 기금 운영 : 기관은 임직원에게 식대 및 주유비, 휴가지원비를 지원하는 복지기금을 별도로 운영한다.
3. 문화생활 지원 제도 : 기관은 임직원 및 제공인력에게 문화생활에 도움이 될 수 있도록 반기별 영화티켓을 비롯한 문화 관람권과 문화상품권을 지급하여 문화생활을 지원한다.

제24조 (교육훈련) 본 기관의 직원은 역량강화를 위하여 필요한 교육을 이수하여야 한다.

1. 직원은 사회복지사업법, 의료법, 이용자 장기요양보험법 등 관계법령에서 정한 보수교육을 이수하여야 한다.
2. 본 기관은 직무상 지식 및 기능을 습득하기 위하여 교육을 실시할 수 있으며, 직원은 정당한 사유 없이 이를 거부할 수 없다.

제 7 장 재 정

제25조 (재정 원칙) 본 기관의 재정 원칙은 다음과 같다.

1. 자립성, 자율성, 지속성을 실현한다.
2. 재정의 사용은 사업 전략에 따라 우선순위, 양, 시기, 방법을 결정한다.
3. 효율적인 재정 운영을 위해 관리직 직원에게 직책에 따라 전결 및 사후 결재 권한을 부여 한다.
4. 정기적인 공개를 통해 사업 결과를 평가하고, 향상 방안을 찾는다.
5. 창출한 이익은 기관, 팀, 지역사회가 적절한 내용과 방법으로 공유한다.
6. 안정성을 유지하는 전제에서 이자 수익을 극대화한다.

제26조 (관리) ① 월별 결산서는 작성하여 보관한다.

- ② 분기별 결산서는 작성하여 기관장에게 보고한다.
- ③ 연간 결산서는 ‘전문가의 분석 및 개선 방안’을 첨부하여 기관장에게 보고한다.
- ④ 모든 결산서와 ‘전문가 분석 및 개선 방안’은 공개한다.
- ⑤ 예산 수립은 연간으로 하되, ‘전문가 분석 및 개선 방안’을 적극 반영하여야 한다.
- ⑥ 세무와 관련해 필요할 경우 외부 전문기관에 위탁할 수 있다.

제 8 장 이용자 인권보호*

제27조 (이용자 인권보호) 성, 연령, 종교, 경제상태, 정치적 신념, 개인적 선호도 등을 이유로 서비스 과정에서 이용자를 차별해서는 아니되며 존엄한 존재로 대하여야 한다.

제28조(이용자 사생활보호) 제공인력은 이용자의 인격을 최대한 존중하고, 이용자와의 신뢰관계를 저해할 수 있는 언행이나 불필요한 신체접촉은 삼간다.

제 9 장 제공인력 인권보호*

제29조 (제공인력 인권보호) 직무를 수행함에 있어 지연·혈연·학연·종교 등을 이유로 특정인에게 특혜를 주거나 특정인을 차별하여서는 아니된다.

제30조(제공인력 배상책임) 본 기관의 종사자가 이용자에게 서비스 제공 중 신체적인 피해가 발생했을 경우 아래의 사항에 따라 처리한다.

1. 종사자가 서비스를 제공하던 중에 이용자의 신체에 피해를 끼쳤을 경우 이용자와 이용자의 가족은 본 기관에 배상책임에 관한 손해배상을 청구할 수 있다.
2. 종사자의 부주의로 발생한 이용자의 피해발생 시 운영위의 회의를 거쳐 대상 및 이용자의 가족과 긴밀히 협조하여 해결 방안을 도모한다.

제 10 장 서비스 품질보장*

제31조 (서비스 품질보장) 아래와 같은 원칙을 실현하는데 최선을 다한다.

1. 비밀보장 : 서비스 이용자의 사생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.
2. 선택권 보장 : 일상생활, 사회참여, 종교생활, 서비스 이용 등 서비스 이용자의 자기결정권과 선택권을 최대한 존중한다.
3. 충분한 서비스 제공 : 서비스 이용자의 욕구, 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개인별로 차별화된 서비스 계획을 수립하여 서비스 이용자의 욕구에 적합한 서비스를 충분히 제공하여야 한다.
4. 기록 및 공개 : 이용자에게 제공한 서비스에 관한 내용을 상세히 기록하여 이용자나 그 가족이 요구할 경우 공개하여야 한다.
5. 부당청구 금지 : 이용자의 요구와 문제, 기능, 상태를 고려하여 규정된 수준의 서비스를 제공하여야 하며, 과다 서비스 제공과 부당청구를 하지 않는다.

제 11 장 문서 작성 및 보관

제32조 (문서의 작성) 본 기관이 작성하여야 하는 기록물은 다음과 같다.

1. 이용자 관리 관련 : 서비스 제공계획서, 서비스제공 계약서, 서비스 제공기록지, 모니터링 기록지 등
2. 제공인력 관리 관련 : 근로계약서, 인사기록문서 등
3. 조직 운영 관련 : 운영규정, 인·허가 문서, 예·결산 보고서, 회계장부·증빙서, 기부금 및 후원금 관리 대장 등
4. 기타 : 대내외 일반문서 및 기관평가에 관한 사업실적 증빙서류 등

제33조 (문서 보관 및 비치) ① 본 기관은 다음 각 호의 서류를 보관·비치하여야 한다.

1. 영구보존
가. 기관의 존속기간 동안 계속하여 보존해야 할 문서
나. 채용, 보직발령 등 인사에 관한 주요문서
다. 기관경영에 영향을 미치는 법적관계 문서 및 판결 결과
라. 임대 계약서 등 재산관계 기본문서
마. 규정 및 내규의 제정 공포한 원문서
바. 기관경영에 관한 중요한 문서 및 기타 영구보존이 필요한 문서
2. 10년 보존
가. 중장기 경영계획, 정책, 사업계획에 관한 문서
나. 중요 제도개선에 관한 조사, 연구, 보고 문서
다. 회계부서용 증빙관계 문서 및 인·허가 관련 문서
라. 정부관련 문서
3. 5년 보존
가. 단기 경영계획 및 사업에 관한 기본문서
나. 매년도 예산에 의한 수입 및 지출 증빙서류
다. 교육훈련 및 보안관련 일반문서
4. 3년 보존
가. 각종 업무추진계획, 기본수립 및 이에 관련된 문서
나. 증명서 발급관계 문서
5. 1년 보존
가. 각종 일일명령 등 단순업무 처리에 관한 일반문서
나. 보조기관 전결권자에 의하여 처리된 간단한 업무문서 및 일지류
다. 일반 서무관계, 기타 문서
라. 단순한 자료요구, 업무연락, 통보 등 경미한 문서

제 12 장 부칙

제33조 (규정의 사항) 이 규정에 정하지 않은 사항 및 각 조항의 해석에 있어서는 관계 법률 또는 상호간의 협의에 의하여 준한다.

제34조(시행일) ① 본 운영규정은 2010년 2월 10일부터 시행한다.

- ② 본 운영규정은 운영위원회 승인을 얻어 계속 수정·보완할 수 있다.
- ③ 본 운영규정에 규정치 아니한 사항은 일반판례에 준용한다.

윤리행동강령

<기관명>은 공정하고 투명한 경영과 종사자, 이용자, 경쟁사, 사회와 국가가 공존할 수 있는 윤리적 경영을 실현하고자한다. 이를 위하여 <기관명>은 윤리행동강령을 제정하여 모든 종사자가 공유하도록 하고 올바른 행위와 가치판단의 기준으로 삼는다. 모든 종사자는 직무를 수행함에 있어서 항상 윤리행동강령 준수 여부를 스스로 판단하고 윤리규범을 자율적으로 실천함으로써 <기관명>의 명예와 품위를 지키기 위해 노력해야 한다.

1. 기본정신

- 이용자의 삶의 질 개선을 최우선 가치로 둔다.
- 종사자 개개인의 존엄성, 자율과 창의를 존중한다.
- 우리는 올바른 사회규범과 각종 법규를 준수하며 사회의 발전에 적극 기여한다.

2. 이용자 만족

- 이용자의 욕구를 충족시킬 수 있는 최고 품질의 서비스를 제공한다.
- 이용자의 의견을 존중하고, 제반활동에 있어서 이용자의 건강과 안전을 먼저 생각한다.
- 알려야할 정보는 적시에 정확하게 공개한다.

3. 종사자에 대한 존중 및 대우

- 모든 종사자를 존엄성을 가지는 인격체로 존중하고, 보람과 긍지를 얻을 수 있도록 제도를 확립하고 교육을 실시한다.
- 종사자의 능력과 자질에 따른 평등한 기회를 제공하며, 학벌·출신지·성별·나이 등에 의한 차별을 하지 않는다.
- 종사자에 대한 정당하고 공정한 평가 및 보상을 실시한다.

4. 종사자 윤리

- 종사자는 인도주의 및 봉사정신을 바탕으로 이용자의 인권을 보호하고, 자기결정을 최대한 존중한다.
- 종사자는 업무의 경과와 결과 등을 규정에 따라 기관에 보고한다.
- 업무수행 시 항상 친절한 태도와 예의바른 언행을 실천하고, 건강관리 등 자기관리를 철저히 한다.

< 기 관 명 >

시설 및 이용자 안전관리 지침

□ 목적

이용자의 안전을 최우선으로 보호·감독하며, 다양한 외부 위험으로부터 이용자 안전 확보를 위해 시설의 안전상태 점검 및 비상연락체계 구축, 안전교육 실시 등 안전사고에 대한 예방을 목적으로 함.

□ 시설 및 이용자 안전관리

가. 시설 안전 관리

- 정의 : 자연재해(폭설, 폭한, 홍수 등) 및 화재·전기·가스 등 안전사고 발생 등 시설 및 이용자 피해예방 및 상황 최소화
- 시설 점검 유형
 - 건축시설 및 부대시설의 구조 안정성(균열, 지반침하, 부식 등)
 - 전기누전·합선, 가스폭발, 인화물질 취급부주의 등으로 인한 화재사고
 - 태풍, 집중호우, 산사태, 폭설, 지진 등 자연재해 사고
 - 집단 식중독, 콜레라 등 전염병 사고
- 시설 점검 방법 및 주기 : 정기적(1월, 7월) 사안 발생 시 안전점검을 시행하고, 안전 취약 정도에 따라 신속히 조치함.
 - 점검 결과 구조·설비의 안전도가 취약하여 위해의 우려가 있을 경우 전문기관에 점검의뢰·조치
- 시설 안전사고 처리절차
 - 사고 발생 시 비상연락체계를 통해 긴급 유선연락하고, 소방서·경찰서·시군구·기타 협조기관에 즉시 도움 요청
 - 119구조대 등 협조기관이 도착하기 전에 인명 정보 확인 및 인명구조 노력
 - 협조기관과 협력 하에 화재진압, 구조·신속 복구를 실시하여 피해 확대방지
 - 재난 복구 및 사후 수습에 필요한 각종 재원의 조속한 지원을 위해 시군구, 시도와 긴밀한 협조체계를 유지하여 적기에 지원받을 수 있도록 노력

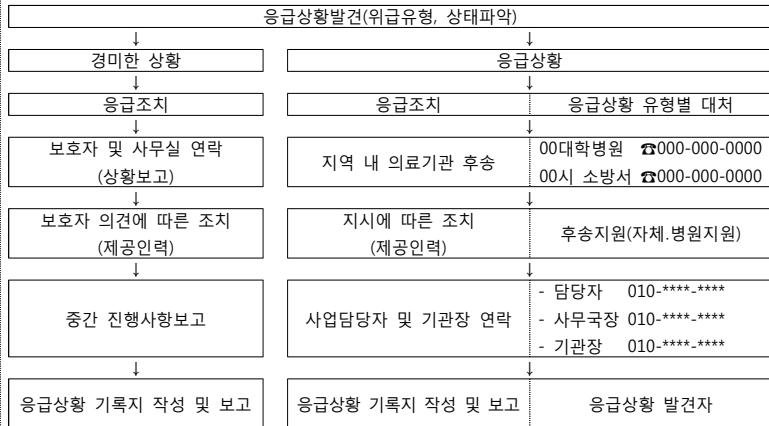
나. 이용자 응급상황 대응 및 안전관리

- 정의 : 서비스 제공과정에 사고, 질병이 발생했을 때 병원 등에서 전문적인 치료를 받기 전까지 행해지는 즉각적이고 임시적인 처치로서 인명구조, 고통경감, 상처나 질병의 악화 방지, 심리적 안정감 도모에 만전을 기하고자 함.
- 응급처치 상황 일반 원칙
 - 제공인력은 침착하고 신속하게 상황을 파악하여 대처한다.
 - 생명이 위급한 대상자로부터 우선순위를 정한다.
 - 대상자의 부상정도 및 상태를 잘 관찰한다.

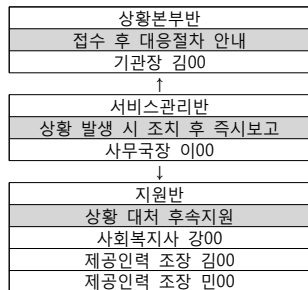
- 신속히 구급차를 부르거나 의료진에게 연락한다.
- 대상자를 무리하게 움직이지 말고 편안한 자세를 취해 안정시킨다.
- 체온유지에 힘쓴다.

□ 응급상황 대비 비상연락체계

- 응급상황 대처요령



- 직원 업무분장



← 상황보고

제공인력			
상황 발생 시	조치 후	즉시보고	
1	고00		*
2	김00		*
3	김00		*
4	*		*
5	*		*
6	*		*
7	*		*
8	*		*
9	*		*
10	*		*
11	*		*

□ 안전관리 교육 및 훈련

- 안전관리 교육(연 1회, 전 직원 대상) : 전기·가스·소방·응급구조 관계전문가를 초빙, 안전관리 교육 및 훈련 실시
 - * (주요내용) 전기·가스·소방 등 안전관리 및 사고발생 시 대처방법, 이용자 안전사고 발생 시 사고유형별 대처요령 등
- 비상대비 모의훈련(연 1회 이상, 전 직원 대상) : 화재 및 응급상황 모의훈련 등

< 기 관 명 >

[양식 04호] 개인정보처리방침

※ 본 자료는 예시이므로 기관의 현황에 맞게 활용하시기 바랍니다.(해당 없는 항목은 삭제·수정하여도 무방하나 필수항목은 항목 유지 필요)

개 인 정 보 처 리 방 침

제정 2015. 02. 11.

개정 2017. 10. 31.

<기관명>(이하 '기관'이라고 한다)은 개인정보 보호법 제30조에 따라 정보주체(고객)의 개인정보를 보호하고 이와 관련한 고충을 신속하고 원활하게 처리할 수 있도록 하기 위하여 다음과 같이 개인정보 처리지침을 수립·공개합니다.

1. 개인정보의 처리 목적*

<기관>은 다음의 목적을 위하여 개인정보를 처리하고 있으며, 다음의 목적 이외의 용도로는 이용하지 않습니다.

① 이용자

- 사회복지서비스 제공의 연속성을 위하여 제공기관 간의 서비스 연계와 관련한 사항에 관한 정보를 제공
- 사회복지서비스 사업 운영 주체 등에 대한 자료의 제공
- 사회복지서비스 전자바우처 제도 관련 본인 확인절차
- 서비스 결제 수행 및 우편물·휴대전화 문자 메시지 발송
- 서비스 중복수혜 및 부정수급 확인
- 기타 사회복지서비스 전자바우처 제도 운영에 필요한 자료로 활용

② 제공인력

- 바우처의 지불·정산 및 만족도조사 업무 수행에 활용
- 사회복지서비스 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 사회복지서비스 전자바우처 제도 운영에 필요한 자료로 활용

2. 개인정보의 처리 및 보유 기간*

- ① <기관>은 정보주체로부터 개인정보를 수집할 때 동의 받은 개인정보 보유·이용

기간 또는 법령에 따른 개인정보 보유·이용기간 내에서 개인정보를 처리·보유 합니다.

② 구체적인 개인정보 처리 및 보유 기간은 다음과 같습니다.

- 상기 개인정보는 전자바우처 사업 기간 동안 보유 및 이용
- 상기 개인정보의 이용 목적이 소멸된 경우에도 사회서비스 전자바우처 제도 운영 등 이용 목적이 분명한 경우는 개인정보를 보유할 수 있음

3. 개인정보의 제3자 제공*

<기관>은 사회서비스 제공을 위하여 수집한 개인정보를 아래의 내용과 같이 제공 하고 있습니다.

① 이용자

- 서비스 결제 수행 및 우편물·휴대전화 문자메세지 발송을 위한 정보제공
- 국민건강보험공단 및 유사서비스 제공 정부기관에 서비스 부정수급 등을 확인 하기 위해 개인식별번호 및 서비스 내역 등의 정보제공

② 제공인력

- 사회서비스 제공인력에 대한 지방자치단체 관리·감독을 위한 정보제공
- 정부 재정 지원 일자리 현황 관리 및 참여자 중복수혜 방지, 관련 성과관리를 위한 정보제공
- 국민건강보험공단 및 유사서비스 제공 정부기관에 서비스 중복수혜 및 부정수급 등을 확인하기 위해 개인식별번호 및 서비스 내역 등의 정보제공
- 사회보험 관리주체(국민연금공단, 국민건강보험공단, 근로복지공단 등)에 4대 보험 가입여부를 확인하기 위해 개인식별번호 정보제공
- 서비스 제공을 위한 바우처 카드 제작 및 배송을 위한 정보제공
- 서비스 결제 수행 및 우편물·휴대전화 문자메세지 발송을 위한 정보제공

4. 개인정보처리 위탁*

1) 해당되는 경우

① <기관>은 원활한 개인정보 업무처리를 위하여 다음과 같이 개인정보 처리업무를 위탁하고 있습니다.

- 위탁받는 자 (수탁자) :
- 위탁하는 업무의 내용 :
- 위탁기간 :

② <기관>은 위탁계약 체결 시 개인정보 보호법 제25조에 따라 위탁업무 수행목적 외 개인정보 처리금지, 기술적·관리적 보호조치, 재위탁 제한, 수탁자에 대한 관리·감독, 손해배상 등 책임에 관한 사항을 계약서 등 문서에 명시하고, 수탁자가

개인정보를 안전하게 처리하는지를 감독하고 있습니다.

③ 위탁 업무의 내용이나 수탁자가 변경될 경우에는 지체 없이 본 개인정보 처리 방침을 통하여 공개하도록 하겠습니다.

2) 해당사항이 없는 경우

<기관>은 이용자의 개인정보를 이용자가 동의한 목적 또는 법률의 규정에 의하여 제공·공유·활용되는 경우 이외의 목적으로 외부에 제공·공유하지 않습니다.

5. 정보주체와 법정대리인의 권리·의무 및 행사방법*

개인정보주체는 <기관>에 대해 언제든지 다음 각 호의 개인정보 보호 관련 권리를 행사할 수 있습니다.

- 개인정보 열람요구
- 오류 등이 있을 경우 정정 요구
- 삭제요구
- 처리정지 요구

6. 처리하는 개인정보의 항목*

<기관>은 다음의 개인정보 항목을 처리하고 있습니다.

① 이용자

- 기본정보(성명, 주민번호 또는 생년월일, 성별, 연락처, 주소 등)
- 개인정보
- 질병관련 이력
- 사회복지서비스 제공을 위한 욕구조사
- 기타 사회복지서비스 계획 수립과 관련한 정보 등

② 제공인력

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

7. 개인정보의 파기*

<기관>은 원칙적으로 개인정보 처리목적이 달성된 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 파기합니다. 파기의 절차, 기한 및 방법은 다음과 같습니다.

- 파기절차 : 이용자가 입력한 정보는 목적 달성 후 별도의 DB에 옮겨져(종이의 경우 별도의 서류) 내부 방침 및 기타 관련 법령에 따라 일정기간 저장된 후 파기됩니다. 이 때, DB로 옮겨진 개인정보는 법률 및 지침에 의한 경우가 아

니고서는 다른 목적으로 이용되지 않습니다.

- 파기기한 : 이용자 및 제공인력의 개인정보는 서비스 제공 및 예산집행 등 일체 서류 보존기간인 ()년이 경과된 이후 파기합니다.

8. 개인정보 보호책임자*

<기관>은 개인정보 처리에 관한 업무를 총괄해서 책임지고 개인정보 처리와 관련한 정보주체의 불만처리 및 피해구제 등을 위하여 아래와 같이 개인정보 보호책임자를 지정하고 있습니다.

- 개인정보 보호책임자
 - 성명 : (예)홍길동
 - 직책 : (예)대표자
 - 직급 : (예)1급
 - 연락처 : (예)00-000-0000, email@email.com
- 개인정보 보호 담당부서
 - 부서명 : (예)사회서비스팀
 - 담당자 : (예)홍길동
 - 연락처 : (예)00-000-0000, email@email.com

정보주체께서는 기관의 서비스를 이용하시면서 발생한 모든 개인정보 보호 관련 문의, 불만처리, 피해구제 등에 관한 사항을 개인정보 보호책임자 및 담당부서로 문의하실 수 있습니다. 기관은 정보주체의 문의에 대해 지체 없이 답변 및 처리해 드릴 것입니다.

9. 개인정보 처리방침 변경*

이 개인정보처리방침은 시행일로부터 적용되며, 법령 및 방침에 따른 변경내용의 추가, 삭제 및 정정이 있는 경우에는 변경사항의 시행 7일 전부터 공지사항을 통하여 고지할 것입니다.

10. 개인정보의 안전성 확보조치*

<기관>은 개인정보보호법 제29조에 따라 다음과 같이 안전성 확보에 필요한 기술적·관리적 및 물리적 조치를 하고 있습니다.

- 개인정보 취급 직원의 최소화 및 교육 : 개인정보를 취급하는 직원을 지정하고 담당자에 한정시켜 최소화 하여 개인정보를 관리하는 대책을 시행하고 있습니다.
- 개인정보에 대한 접근 제한 : 개인정보를 처리하는 시스템에 대한 접근권한의 부여·변경·말소를 통하여 개인정보에 대한 접근통제를 위하여 필요한 조치를

하고 있으며 침입차단시스템을 이용하여 외부로부터의 무단 접근을 통제하고 있습니다.

- 문서보안을 위한 잠금장치 사용 : 개인정보가 포함된 서류, 보조저장매체 등을 잠금장치가 있는 안전한 장소에 보관하고 있습니다.

11. 개인정보 자동 수집 장치의 설치 운영 및 그 거부에 관한 사항*

1) (해당되는 경우)

- <기관>은 이용자에게 개별적인 맞춤서비스를 제공하기 위해 이용정보를 저장하고 수시로 불러오는 '쿠키(cookie)'를 사용합니다.
- 쿠키는 웹사이트를 운영하는데 이용되는 서버가 이용자의 컴퓨터 브라우저에게 보내는 소량의 정보이며 이용자의 PC 컴퓨터내의 하드디스크에 저장되기도 합니다.
 - 가. 쿠키의 사용목적 : 이용자가 방문한 각 서비스와 웹 사이트들에 대한 방문 및 이용형태, 인기 검색어, 보안접속 여부, 등을 파악하여 이용자에게 최적화된 정보 제공을 위해 사용됩니다.
 - 나. 쿠키의 설치·운영 및 거부 : 웹브라우저 상단의 도구>인터넷 옵션>개인정보 메뉴의 옵션 설정을 통해 쿠키 저장을 거부 할 수 있습니다.
 - 다. 쿠키 저장을 거부할 경우 맞춤형 서비스 이용에 어려움이 발생할 수 있습니다.

2) (해당되지 않는 경우)

<기관>은 이용자의 이용정보를 저장하고 수시로 불러오는 '쿠키(cookie)'를 사용하지 않습니다.

12. 개인정보의 열람청구를 접수·처리하는 부서

(임의 기재사항 : 기관에서 개인정보 처리현황을 고려하여 자율적으로 기재)

정보주체는 개인정보 보호법 제35조에 따른 개인정보의 열람 청구를 아래 부서에 할 수 있습니다. <기관>은 정보주체의 개인정보 열람청구가 신속하게 처리되도록 노력하겠습니다.

- 개인정보 열람청구 접수·처리 부서
 - 부서명 : (예)관리팀
 - 담당자 : (예)김복지
 - 연락처 : (예)00-000-0000, email@email.net

13. 정보주체의 권리침해에 대한 구제방법

(임의 기재사항 : 기관에서 개인정보 처리현황을 고려하여 자율적으로 기재)

정보주체는 아래 기관에 개인정보 침해에 대한 피해구제, 상담 등을 문의하실 수 있습니다. 아래 기관은 <기관>과는 별개의 기관으로서, <기관>의 자체적인 개인정보 불만처리, 피해구제 결과에 만족하지 못하시거나 보다 자세한 도움이 필요하시면 문의하여 주시기 바랍니다.

- 개인정보 침해신고센터 (한국인터넷진흥원 운영)
 - 소관업무 : 개인정보 침해사실 신고, 상담 신청
 - 홈페이지 : privacy.kisa.or.kr
 - 전화 : (국번 없이) 118
 - 주소 : (138-950) 서울시 송파구 중대로 135 한국인터넷진흥원 개인정보침해 신고센터
- 개인정보 분쟁조정위원회 (한국인터넷진흥원 운영)
 - 소관업무 : 개인정보 분쟁조정신청, 집단분쟁조정 (민사적 해결)
 - 홈페이지 : privacy.kisa.or.kr
 - 전화 : (국번없이) 118
 - 주소 : (138-950) 서울시 송파구 중대로 135 한국인터넷진흥원 개인정보침해 신고센터
- 대검찰청 사이버범죄수사단 : 02-3480-2000 (www.spo.go.kr, cybercid@spo.go.kr)
- 경찰청 사이버안전국 : 182 (www.netan.go.kr)

기관명 : ○○○

* 평가지표 필수항목임

[양식 05호] 복리후생규정

※ 본 자료은 예시이므로 기관의 현황에 맞게 활용하시기 바랍니다.

복 리 후 생 규 정

제1장 총칙

제1조(목적) 이 규정은 임원 및 일반직 직원(제공인력 포함) (이하‘직원’이라 한다)의 복리후생관리에 관한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(용어의 정의) “복리후생비”라 함은 직원의 복리후생 증진을 위하여 관련법령 및 기관에서 정하는 바에 따라 운영하는 경비를 말한다.

제3조(보수규정과 의 관계) 이 규정에 따라 지급되는 제 복리후생비는 보수규정에서 정한 보수에 포함되지 아니한다.

제2장 보 건 관 리

제4조(의료시설) 직원의 건강관리를 위하여 기관은 의료시설을 설치, 운영하거나 또는 외부 의료기관을 지정, 이용할 수 있다.

제5조(건강진단) 기관은 정기적으로 전 직원에 대한 건강진단을 실시한다.

제6조(직장체육) ① 직원 체력증진 및 협동정신 함양을 위하여 체육행사를 실시한다.
② 제 1항의 체육행사에 관한 사항은 기관장이 따로 정한다.

제3장 복리후생비

제7조(복리후생비의 종류) 직원의 복리후생을 위하여 지급 할 수 있는 복리후생비의 종류는 다음 각 호와 같다.

1. 법정복리후생비
2. 임의복리후생비

제8조(법정복리후생비) ① 법정복리후생비는 관련법령에 근거하여 지급하는 복리후생비를 말한다.

② 법정복리후생비에는 건강보험료, 고용보험료, 산재보험료, 국민연금 등이 있다.

제9조(임의복리후생비) ① 임의복리후생비는 전 직원에게 공통적으로 지급하는 복리후생비를 말하며, 경조사비, 회식비, 교육비, 체육행사지원비, 요양보호비, 의약품비, 문화활동비 등이 있다.

제10조(복지후생비의 지급기준) 복지후생비의 지급기준은 다음과 같다.

1. 지급기준일 : 지급기준일은 지급 사유 발생 시를 원칙으로 한다.
2. 지급대상 : 지급기준일 현재 재직중인 자에 한하며, 휴직·정직 중인 자는 제외한다. 다만, 공상휴직자는 예외로 한다.
3. 복지후생비는 예산의 범위 내에서 운용한다.

제4장 보칙

제11조(위임) 이 규정에서 정하지 아니한 복지후생관리에 필요한 사항은 기관장이 따로 정한다.

부칙

1. 시행일 : 이 규정은 2015년 1월 1일부터 시행한다.
2. 경과조치 : 이 규정 시행일 이전에 지급한 복지후생비는 이 세칙에 의하여 기준한 것으로 보며 정산한다.

<기 관 명>

[양식 06호] 고충(불만)처리지침

※ 본 자료는 예시이므로 기관의 현황에 맞게 활용하시기 바랍니다.

고 충 (불 만) 처 리 지 침

제정 2017. 3. 30.

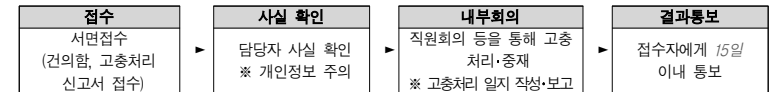
제1조 (목적) ①이용자의 불편사항을 개선하여 이용자의 편의 도모하고, ②종사자의 고충을 수렴하고 처리해 줌으로써 직무 의욕을 향상시키고 효율적인 기관을 운영하고자 한다.

제2조 (고충처리의 정의) 기관의 부당하거나 소극적 행위 및 불합리한 제도로 인하여 이용자·제공인력의 권리를 침해하거나 불편 부담을 주는 사안과 관련된 사항을 말한다.

제3조(고충처리 접수) 고충처리 접수방법은 다음과 같으며 이용자와 제공인력 편의를 생각해 신속하고 일관성 있는 업무처리를 위해 *OOO 팀*이 관리한다.

- ① 이용자의 고충처리 접수
 1. 기관의 건의함을 이용한 접수
 2. 전화 및 방문을 이용한 접수
 3. 기타 이용자 입장에서 다양한 방법으로 접수
- ② 종사자의 고충처리 접수
 1. 고충처리신고서를 이용한 접수
 2. 관리책임자, 기관장과의 면담을 통한 접수

제4조(고충처리 절차)



제5조(처리시기)

- ① 접수한 모든 고충 사항은 최대한 신속하게 처리함을 원칙으로 하며 고충을 접수한 날로부터 15 일을 넘지 않도록 한다.
- ② 건의함은 주 1회 관리팀에서 수거한다.
- ③ 고충처리 내용의 경중에 따라 기간 내에 개선이 어려운 사항에 대하여는 지연 사유를 당사자에게 통보하여야 한다. 단, 긴급사항은 즉시 처리하고 그 결과를 통보하여야 한다.

제6조(고충처리 내용)

- ① 효과적인 사업 수행에 관한 사항
- ② 이용자의 권리 침해에 관한 사항
- ③ 효율적 행정처리 절차 및 운영체계에 관한 사항
- ④ 종사자의 복지후생에 관한 사항
- ⑤ 그 외 업무를 수행하면서 필요하다고 판단되는 사항

<기 관 명>

※ 본 자료는 예시이므로 기관의 현황에 맞게 활용하시기 바랍니다.

구분	문 서 내 용
영구보존	<ul style="list-style-type: none"> • 기관 존립 기본 규정이 되는 문서·관청의 주요 인허가 문서 • 등기, 등록 및 소송에 관한 서류 • 계약서, 합의서 등 효력이 영속되는 서류 • 기관의 중요 재산에 관한 문서 • 직원입사관련 주요문서 • 기타 역사적 가치가 있는 문서
10년	<ul style="list-style-type: none"> • 전항에 속하나 영구보존의 필요가 없는 것 • 예결산, 회계에 관한 제각부 및 전표 • 영구보존이외 업무수행 상 기본의 문서 • 제 증명 of 발급대장 • 제도, 규칙 등에 관한 계획, 조사, 연구서
5년	<ul style="list-style-type: none"> • 프로그램 계획 및 시설 운영일지 • 운영 통계 자료 및 예산, 감사에 관계된 문서 • 각종 국세, 지방세 등 조세에 관련된 문서
3년	<ul style="list-style-type: none"> • 노동법에 관련된 문서보존 • 통상의 회의록 • 경리에 관한 보조적 서류, 통계 서류 • 대내외 일반문서 • 관련법규에 의해 점검기록이 요구되는 문서 • 기관 평가에 관한 사업실적 증빙서류
수시폐기	<ul style="list-style-type: none"> • 원본이 있는 복사문서 • 각종자료, 도표, 법령, 내규, 지침이 갱신된 후 갱신 이전의 문서 • 활용가치가 상실된 문서

※ 본 자료는 예시이므로 기관의 현황에 맞게 활용하시기 바랍니다.

[illegible]

출처 : 2019년도 지역사회서비스 투자사업 안내(p.245)

지역사회서비스투자사업 본인부담금 수납 및 환급대장

[illegible]

작성요령

1. 처리일 : 이용자가 본인부담금을 납부한 날짜 또는 현금인 납짜
2. 사업명 : 지역사회사회서비스사업 내 세부사업명 기재
3. 이용구분 : 부추제이용자(이용권이 유효한 자),
일반이용자(이용권이 만료되거나 없는 자)
4. 성명 : 실제 서비스를 이용하고 있는 자 ※주의 : 보호자가 아님
5. 금액 : 납부는 +로, 현금은 -로 기재
6. 납부방법 : 본인부담금을 납부한 방법을 기재(1. 계좌, 2. 현금, 3. 기타)

출처 : 2019년도 지역사회서비스 투자사업 안내(p.246)

지역사회서비스투자사업 지출내역

[illegible]

작성요령

1. 지출일 : 비용을 지출한 날짜(통장 인출날짜와 일치)
2. 지출항목 : 인건비, 재료비, 시설투자비, 교육홍보비, 사회보험료, 이익금 중 선택
 - 교육홍보비 : 종사자 교육비, 사업홍보비
 - 사회보험료 : 종사자 4대보험(기안부담금), 시설화재보험, 배상책임보험 등
 - 시설투자비 : 월임차료, 시설개보수비 등
 - 인건비 : 월급여, 상여금 등 인건비성 경비, 기관장 인건비도 포함
 - ※ 기관장 지급 : 정액을 설정하고 그 외 금액은 이익금으로 분류
 - 재료비 : 서비스 제공을 위해 집행된 제반 경비 (타항목에 속하지 않는 모든 경비)
 - 이익금 : 모든 항목 지출 후 남은 경비
(원금회수 가능한 전세금 또는 시설 매수금은 이익금으로 분류)
3. 공통적으로 소요되는 비용(시설투자비 등)
 - 사업코드란에 “공통”으로 기재 : 모든 사업별 매출액 비율로 나누어 기재

출처 : 2019년도 지역사회서비스 투자사업 안내(p.247)

[양식 09호] 비상연락체계

※ 본 자료는 예시이므로 기관의 현황에 맞게 활용하시기 바랍니다.

<기관명> 비상연락망 및 응급의료기관

1. 연락체계



2. 00지역 응급의료기관

00구	00구	00구
<ul style="list-style-type: none"> 화재 및 도난 : (국번없이) 119 안전사고 : (국번없이) 119, 1339 범죄 및 돌발상황 : (국번없이) 112, 119 		
00병원(00구 00동) 02)000-5647	000보건소(00구 00동) 02)000-4444	0000정형외과(00구 00동) 02)000-0000
00 정형외과(00구 00동) 02)000-1111	000한방병원(00구 00동) 02)000-5555	00대학교병원(00구 00동) 02)000-3333
000의원(00구 00동) 02)000-1111

3. 담당자 연락처

이름	연락처	이름	연락처
김OO	010-000-0000	서OO	010-000-0000
고OO	010-000-0000	정OO	010-000-0000
임OO	010-000-0000	이OO	010-000-0000
한OO	010-000-0000	박OO	010-000-0000

[양식 10호] 안전교육 결과보고서

※ 본 자료는 예시이므로 기관의 현황에 맞게 활용하시기 바랍니다.

시설 및 이용자 안전관리 교육결과보고서

□ 목적

- 직원들의 안전사고 대처능력을 강화하여 기관에서 발생할 수 있는 안전사고를 사전에 예방하고자 함.

□ 개요

- 일시·장소 : 2018. 9. 3, 10:00~11:00 / 2층 대회의실
- 참석자 : 총 12명(참석자 명단 '붙임1' 참조)

□ 주요 내용

- 시설물 안전관리 방법
- 응급처치 요령(심폐소생술, 생활응급처치 등)
- 안전사고 예방 훈련(시뮬레이션)

□ 세부내용

교육내용	세부내용
시설물 안전관리 방법	<ul style="list-style-type: none"> · 화재 예방(출화방지, 방화방지 등) · 지진 예방(건물 내진진단, 낙하방지 등) · 피난시설 및 피난유도 등
응급처치 요령	<ul style="list-style-type: none"> · 심폐소생술(정의, 자동제세동기 사용법 등) · 생활응급처치(압박지혈, 화상, 쇼크증상 등)
안전사고 예방 훈련	<ul style="list-style-type: none"> · 팀 매칭(팀장, 팀원) 및 조별 이동 ※세부점검 체크리스트 배부 · 시뮬레이션 시행

□ 향후 계획

- 제 2차 안전관리 교육(예정) : 11. 30(금)

□ 소요예산 : 총 108,000원(일금 십만팔천원)

항목	소요예산	산출내역	비고
합계	108,000		
일반수용비	60,000	○ 자료비 : 5,000 × 12부	부가세 포함
행사회의비	48,000	○ 다과비 : 4,000 × 12명	

[붙임1] 참석자 명단

순번	성명	소속부서	서명
1	○○○	사업1팀	
2	○○○	사업1팀	
3	○○○	사업1팀	
4	○○○	사업1팀	
5	○○○	사업2팀	
6	○○○	사업2팀	
7	○○○	사업2팀	
8	○○○	사업2팀	
9	○○○	사업3팀	
10	○○○	사업3팀	
11	○○○	사업3팀	
12	○○○	사업3팀	

[붙임2] 교육 사진

--	--

[양식 11호] 개인정보 수집 및 이용 동의서(제공인력)

※ 본 자료는 예시이므로 기관의 현황에 맞게 활용하시기 바랍니다.

【 개인정보 수집 및 이용 동의서 】 ※ 제공인력용		
본 기관은 「사회복지사업법」 시행령 제25조의2(민감정보 및 고유식별번호의 처리) 및 「개인정보보호법」 제15조(개인정보의 수집·이용)에 따라 민감정보 및 고유식별정보를 수집합니다.		
<input type="checkbox"/> 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)		
<input type="checkbox"/> 개인정보 수집 및 이용 목적		
○ 바우처의 지불·청산 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		
<input type="checkbox"/> 개인정보 보유 및 이용기간		
○ 상기 개인정보는 전자바우처 사업기간 동안 보유 및 이용됩니다. ○ 상기 개인정보는 이용 목적이 소멸된 경우에도 사회서비스 전자바우처 제도 운영 등 이용목적이 분명한 경우는 개인정보를 보유하고 수 있음을 안내하여 드립니다.		
<input type="checkbox"/> 동의를 거부할 권리와 거부시 불이익		
○ 상기 내용은 사회서비스 전자바우처 업무와 지원을 위해 필요한 최소한의 정보에 해당하며 그 내용에 한하여 개인정보 제공 동의를 거부할 권리가 있으며, 동의 거부에 따른 불이익은 없음. 다만, 전자바우처 서비스를 제공할 수 있는 제공인력이 될 수 없음을 알려드립니다.		
<input type="checkbox"/> 개인정보 수집 및 이용에 관한 동의		
"개인정보 보호법"에 명시된 관련 법률에 의거, 개인정보 수집 및 이용에 동의하십니까?		
		<input type="checkbox"/> 동의함 <input type="checkbox"/> 동의하지 않음
<input type="checkbox"/> 중요한 개인정보 수집에 관한 별도 동의		
○ 고유식별정보 수집에 관한 동의 보건복지부는 사회서비스 제공을 위하여 다음과 같은 목적으로 고유식별정보(생년월일 등)를 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? <input type="checkbox"/> 동의함 <input type="checkbox"/> 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 알리기 현황 관리 및 참여자 중복수혜 방지, 관련 성과관리 위해 고용노동부(일자리시스템)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 <input type="checkbox"/> 동의함 <input type="checkbox"/> 동의하지 않음		
개인정보 보호법에 명시된 법률상의 개인정보처리자가 준수하여야 할 개인정보보호 규정을 준수하며, 관련 법령에 의거하여 제공인력의 권익보호에 최선을 다하고 있으며 동의한 이용 목적 외에는 사용하지 않을 것을 약속드립니다.		

출처 : 2019년도 지역사회서비스 투자사업 안내(p.209)

※ 본 자료는 예시이므로 기관의 현황에 맞게 활용하시기 바랍니다.

【 개인정보 수집 및 이용 동의서 】	
<p>본 기관은 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 시행령 제8조의2(민감정보 및 고유식별번호의 처리) 및 「개인정보 보호법」 제15조(개인정보의 수집·이용)에 따라 개인정보를 수집합니다.</p>	
<p>□ 개인정보 수집 항목 ※ <u>예시의 개인정보를 참고하여 제공기관에서 필요한 항목으로 구성</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 필수항목 : 성명, 생년월일, 주소, 연락처 ○ 선택항목 : 대상자 자격판정 자료(건강정보, 가구정보, 소득정보), 개인 서비스 이력(서비스 자격 이력, 서비스 이용 이력) 등 	
<p>□ 개인정보 수집 및 이용 목적</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 사회서비스 제공의 연속성을 위하여 제공기관 간의 서비스 연계와 관련한 사항에 관한 정보 제공 ○ 사회서비스 제공을 위한 욕구조사 및 만족도 조사(모니터링 등)에 활용 ○ 기타 사회서비스 계획 수립과 관련한 정보에 활용 등 <p>※ 사회서비스 이용과 관련된 계약체결 및 이행, 서비스 제공과 관련하여 「개인정보 보호법」 제15조, 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 시행령 제8조의2(민감정보 및 고유식별정보의 처리) 등 관련 법령에 따라 개인정보를 별도 동의 없이 수집·이용할 수 있습니다.</p>	
<p>□ 개인정보 보유 및 이용기간 ※ <u>법을 및 사업 지침에서 정한 기간 내에서 제공기관에서 설정</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 상기 개인정보는 서비스 자격 종료 후 ()년 동안 보유 및 이용됩니다. 	
<p>□ 동의를 거부할 권리 및 거부 시 불이익</p> <p>○ 상기 내용은 사회서비스 전자비우체 업무와 지원을 위해 필요한 최소한의 정보에 해당하며 그 내용에 관하여 개인정보 제공 동의를 거부할 권리가 있으며, 동의 거부에 따른 불이익은 없습니다.</p> <p>다만, (<u>기관명</u>)을 통해 서비스를 제공 받을 수 없음을 알려 드립니다.(선택항목은 예외 적용)</p>	
<p>□ 개인정보 수집 및 이용에 관한 동의</p> <p>위 와 같이 개인정보 수집 및 이용에 동의하십니까?</p> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <input type="checkbox"/> 동의함 <input type="checkbox"/> 동의하지 않음 </div>	
<p>개인정보 보호법에 명기된 법률상의 개인정보처리자가 준수하여야 할 개인정보보호 규정을 준수하고, 관련법령에 의거하여 대상자의 권익보호에 최선을 다하고 있으며 허가된 이용 목적 외에는 사용하지 않을 것을 약속드립니다.</p> <p>※ 만 14세 미만 아동인 경우 반드시 법정대리인의 동의가 필요합니다.</p>	
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> 신청인(대리인) : (서명) 20 년 월 일 </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center; margin-top: 10px;"> 법정대리인 : (서명) 연락처 : </div>	

※ 본 자료는 예시이므로 기관의 현황에 맞게 활용하시기 바랍니다.(해당 없는 항목은 삭제·수정하여도 무방하나 필수항목은 항목 유지 필요)

표 준 근 로 계 약 서	
(기간의 정함이 없는 경우 : 정규직, 무기계약직)	
<p>_____ (이하 “사업주”라 함)과(와) _____ (이하 “근로자”라 함)은 다음과 같이 근로계약을 체결한다.</p>	
1. 근로개시일* :	년 월 일부터
2. 근무장소* :	
3. 업무의 내용* :	
4. 소정근로시간* : __시__분부터 __시__분까지 (휴게시간 : 시 분~ 시 분)	
5. 근무일/휴일* : 매주 __일(또는 매일단위)근무, 주휴일 매주 __요일	
6. 임금*	
- 월(일, 시간)급 : _____ 원	
- 상여금 : 있음 () _____ 원, 없음 ()	
- 기타급여(제수당 등) : 있음 (), 없음 ()	
. _____ 원,	_____ 원
. _____ 원,	_____ 원
- 임금지급일 : 매월(매주 또는 매일) _____ 일(휴일의 경우는 전일 지급)	
- 지급방법 : 근로자에게 직접지급(), 근로자 명의 예금통장에 입금()	
7. 연차유급휴가*	
- 연차유급휴가는 근로기준법에서 정하는 바에 따라 부여함	
8. 사회보험 적용여부(해당란에 체크)	
<input type="checkbox"/> 고용보험	<input type="checkbox"/> 산재보험
<input type="checkbox"/> 국민연금	<input type="checkbox"/> 건강보험
9. 근로계약서 교부	
- 사업주는 근로계약을 체결함과 동시에 본 계약서를 사본하여 근로자의 교부요구와 관계 없이 근로자에게 교부함(근로기준법 제17조 이행)	
10. 기 타	
- 이 계약에 정함이 없는 사항은 근로기준법령에 의함	
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p>년 월 일</p> <p>(사업주) 사업체명 : (전화 :)</p> <p>주 소 :</p> <p>대 표 자 : (서명)</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>년 월 일</p> <p>(근로자) 주 소 :</p> <p>연 락 처 :</p> <p>성 명 : (서명)</p> </div> </div>	

– 99 –

[양식 14호] 표준근로계약서(기간의 정함이 있는 경우)

※ 본 자료는 예시이므로 기관의 현황에 맞게 활용하시기 바랍니다.(해당 없는 항목은 삭제·수정하여도 무방하나 필수항목은 항목 유지 필요)

표준근로계약서

(기간의 정함이 있는 경우 : 기간제근로자)

_____(이하 “사업주”라 함)과(와) _____(이하 “근로자”라 함)은 다음과 같이 근로계약을 체결한다.

1. 근로계약기간* : 년 월 일부터 년 월 일까지

2. 근무장소* :

3. 업무의 내용* :

4. 소정근로시간* : ____시 ____분부터 ____시 ____분까지 (휴게시간 : 시 ____분~ 시 ____분)

5. 근무일/휴일* : 매주 ____일(또는 매일단위)근무, 주휴일 매주 ____요일

6. 임금*

- 월(일, 시간)급 : _____원

- 상여금 : 있음 () _____원, 없음 ()

- 기타급여(제수당 등) : 있음 (), 없음 ()

· _____원, _____원

· _____원, _____원

- 임금지급일 : 매월(매주 또는 매일) ____일(휴일의 경우는 전일 지급)

- 지급방법 : 근로자에게 직접지급(), 근로자 명의 예금통장에 입금()

7. 연차유급휴가*

- 연차유급휴가는 근로기준법에서 정하는 바에 따라 부여함

8. 사회보험 적용여부(해당란에 체크)

☐ 고용보험 ☐ 산재보험 ☐ 국민연금 ☐ 건강보험

9. 근로계약서 교부

- 사업주는 근로계약을 체결함과 동시에 본 계약서를 사본하여 근로자의 교부요구와 관계 없이 근로자에게 교부함(근로기준법 제17조 이행)

10. 기 타

- 이 계약에 정함이 없는 사항은 근로기준법령에 의함

____년 ____월 ____일

(사업주) 사업체명 : _____ (전화 : _____)

주 소 :

대 표 자 : _____ (서명)

(근로자) 주 소 :

연 락 처 :

성 명 : _____ (서명)

[양식 15호] 단시간근로자 표준근로계약서

※ 본 자료는 예시이므로 기관의 현황에 맞게 활용하시기 바랍니다.(해당 없는 항목은 삭제·수정하여도 무방하나 필수항목은 항목 유지 필요)

단시간근로자 표준근로계약서

_____(이하 “사업주”라 함)과(와) _____(이하 “근로자”라 함)은 다음과 같이 근로계약을 체결한다.

1. 근로개시일* : 년 월 일부터

※ 근로계약기간을 정하는 경우에는 “ ____년 ____월 ____일부터 ____년 ____월 ____일까지 ” 등으로 기재

2. 근무장소* :

3. 업무의 내용* :

4. 근로일 및 근로일별 근로시간*

	()요일	()요일	()요일	()요일	()요일	()요일
근로시간	0시간	0시간	0시간	0시간	0시간	0시간
시업	00시 00분	00시 00분	00시 00분	00시 00분	00시 00분	00시 00분
종업	00시 00분	00시 00분	00시 00분	00시 00분	00시 00분	00시 00분
휴게 시간	00시 00분 ~ 00시 00분	00시 00분 ~ 00시 00분	00시 00분 ~ 00시 00분	00시 00분 ~ 00시 00분	00시 00분 ~ 00시 00분	00시 00분 ~ 00시 00분

○ 주휴일 : 매주 ____요일

5. 임금*

- 시간(일, 월)급 : _____원(해당사항에 ○표)

- 상여금 : 있음 () _____원, 없음 ()

- 기타급여(제수당 등) : 있음 : _____원(내역별 기재), 없음 (),

- 초과근로에 대한 가산임금률: _____ %

※ 단시간근로자와 사용자 사이에 근로하기로 정한 시간을 초과하여 근로하면 법정 근로시간 내라도 통상 임금의 100분의 50%이상의 가산임금 지급('14.9.19. 시행)

- 임금지급일 : 매월(매주 또는 매일) ____일(휴일의 경우는 전일 지급)

- 지급방법 : 근로자에게 직접지급(), 근로자 명의 예금통장에 입금()

6. 연차유급휴가* : 통상근로자의 근로시간에 비례하여 연차유급휴가 부여

7. 사회보험 적용여부(해당란에 체크)

☐ 고용보험 ☐ 산재보험 ☐ 국민연금 ☐ 건강보험

8. 근로계약서 교부

- “사업주”는 근로계약을 체결함과 동시에 본 계약서를 사본하여 “근로자”의 교부요구와 관계 없이 “근로자”에게 교부함(근로기준법 제17조 이행)

9. 기 타

- 이 계약에 정함이 없는 사항은 근로기준법령에 의함

____년 ____월 ____일

[양식 16호] 상담 및 위탁계약서

※ 본 자료는 예시이므로 기관의 현황에 맞게 활용하시기 바랍니다.

상담 및 위탁 계약서

_____ (이하 “갑”)과 _____ (이하 “을”)간에 다음과 같이 은 다음과 같이 상담/치료 업무위탁 계약을 체결하고 상호 이를 성실히 이행하기로 한다.

제1조 [목 적]

본 계약은 “갑”이 실시중인 상담/치료 사업 및 관리운영에 관하여 “갑”이 “을”에게 위탁한 상담 및 치료를 효과적으로 수행하기 위한 제반 사항을 정함을 목적으로 한다.

제2조 [계약기간]

계약기간은 계약 체결일로부터 0개월간 근무하기로 한다.

제3조[위탁업무 및 역할]

“을”은 갑이 지정한 업무 내용을 성실히 준수하여 계약 기간 내에 완료하여야 한다.

- ① “갑”의 프로그램 및 관리운영방침에 따라 양질의 전문적인 상담치료 및 평가 서비스를 제공한다.
- ② 내담자와 협의하여 치료계획 및 스케줄을 수립, 관리하고 상담치료 및 평가 기록은 지정된 전산양식파일에 입력, 관리한다.

제4조[급 여]

급여는 매월 1일에 금_____만원을 지급하기로 한다.

제5조[업무협조]

“갑”은 “을”이 위탁업무를 원활히 수행할 수 있도록 다음 각 호의 내용을 제공한다.

- ① “을”이 프로그램을 운영할 수 있는 치료공간을 제공한다.
- ② “을”의 효율적인 업무를 위한 제반관리를 지원한다.
- ③ “갑”은 “을”에게 자기 책임 하에 성실히 위탁업무를 수행할 수 있도록 “갑”의 근무규정 적용 및 업무지시를 하지 않는다. 단, “갑”의 프로그램 및 관리운영방침에 위배되는 경우에는 그러하지 아니한다.

각 당사자는 위 계약을 증명하기 위하여 본 계약서 2통을 작성하여, 각각 서명(또는 날인) 후 “갑”과 “을”이 각각 1통씩 보관한다.

년 월 일

(갑) 사업체명 : (전화 :)

주 소 :

대 표 자 : (서명)

(을) 주 소 :

연 락 처 :

성 명 : (서명)

[양식 17호] 고충처리 신고서

※ 본 자료는 예시이므로 기관의 현황에 맞게 활용하시기 바랍니다.

고충처리신고서

일 시	2018 년 9 월 10 일
부서명	바우처사업팀
성 명	김OO
연락처	010-000-0000
내 용	-
개선요구 사항	-
비 고	

[양식 18호] 고충처리 일지

※ 본 자료는 예시이므로 기관의 현황에 맞게 활용하시기 바랍니다.

고 충 처 리 일 지		
결 재	담당	기관장
접 수 일		
처 리 일		
요 청 자	성 명	
	연락처	
상 담 자		
고충처리 내용 (※상세히 기술)		
처리결과		
20 년 월 일 담당자 : (인)		

[양식 19호] 사업(운영)계획서

※ 본 자료는 예시이므로 기관의 현황에 맞게 활용하시기 바랍니다.

(2019)년도 (서비스명) 운영 계획서				
1. 기관 및 사업 개요*				
기관명		사업자등록번호		
제공기관 장				
사 업 명		사업코드		
제공기관 유형	영리 / 비영리	바우처사업시작연도		
서비스제공지역	○ 시·도:	○ 시·군·구: ※ 사업을 수행하고자 하는 시·군·구를 모두 명시 ex) 종로구, 중구, 은평구, 노원구 .		
※ 기관유형은 해당란에 √ 표기				
2. 인력확보 및 4대보험 가입*				
○ 제공기관의 장(대표자) :				
성 명	생년월일	등록기준지 (주민센터에서 신분증 제시하여 확인 가능)	연락처	
○ 임원 명부 (법인인 경우):				
성 명	생년월일	등록기준지 (주민센터에서 신분증 제시하여 확인 가능)	연락처	
○ 관리책임자 : 00명				
성명	생년월일	역할	경력 및 자격	
○ 제공인력 : 00명				
채용인원				
고용형태 근무시간	소계	정규직	비정 규직	개인 사업자
소계				
월 40시간 미만				
월 40시간 이상 ~60시간 미만				
월 60시간 이상				
추가 채용 계획				
고용형태 근무시간	소계	정규직	비정 규직	개인 사업자
소계				
월 40시간 미만				
월 40시간 이상 ~60시간 미만				
월 60시간 이상				

[양식 20호] 사업평가 결과보고서

※ 본 자료는 예시이므로 기관의 현황에 맞게 활용하시기 바랍니다.

2019년도 사업평가 결과보고서

□ 목적

- 2018년도 사업 운영의 실적을 통해 문제점 분석 및 개선방안을 도출하여 차년도 사업계획에 반영하고자 함

□ 사업평가 보고회 개요

- 일시·장소 : 2018년 12월 20일, 15:00 ~ 18:00, ○○○센터 회의실
- 참석자(총 0명) :

□ 주요내용

- 추진실적(2018. 1 ~ 2018. 12)**
 - ○○사업 이용자 00명 서비스 제공
 - 제공인력 교육 00회 추진
 - 홍보활동 ○○회 추진(홍보지 및 홍보물 배부, 홍보부스 설치 등)
- 추진성과**
 - 2017년 대비 2018년 이용자 ○○% 증가
 - 2017년(84.5 점) 대비 2018년 이용자 만족도 ○○% 증가
- 미흡한 점(장애요인 및 해결방안)**
 - 이용자(보호자) 욕구중심의 서비스 제공을 위한 욕구사정 강화 필요
 - 이용자 사정(주거지 이동 등)에 의한 서비스 조기 종료 사례발생
- 향후 추진계획**
 - 이용자 초기상담, 제계약에 따른 욕구사정 강화를 통한 맞춤형 서비스 제공
 - 이용자 서비스 연계활성화 방안 검토 등
 - 사업 분석결과는 2019년도 사업계획 수립 시 반영

□ 소요예산(안) : 총 80,000원(일금 팔만원정)

- 예산항목 : 기관운영-사업관리-일반수용비/행사회의비
- 다과비 : 20,000원 × 4명

[붙임1] 사업별 연간/분기 추진실적 보고서

[붙임2] 사업평가회의 개최 사진

[양식 21호] 초기상담 기록지

※ 본 자료는 예시이므로 기관의 현황에 맞게 활용하시기 바랍니다.

초기상담기록지(지역사회서비스 투자사업)

관 리 번 호		성 명		상 담 일 시	. . . (:)
생 년 월 일		상담 장 소	<input type="checkbox"/> 가정방문 <input type="checkbox"/> 기관내방 <input type="checkbox"/> 기타 ()	전 화 번 호	(집) (H.P)
주 소				보 호 자 연 락 처	
보 호 자	관계()				
대 상 구 분	<input type="checkbox"/> 수급자 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 한부모가정 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 다문화가정 <input type="checkbox"/>	서비스가격	본인부담금 : 원 정부지원금 : 원
상 담 내 용	<input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> 기타 -				
상 담 결 과 및 조치 사항	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>				
<안내사항>					
제공기관 :			상담자 : (서명)		

출처 : 2019년 지역사회서비스 투자사업 안내(P.229)

[양식 22호] 서비스 제공계획서

※ 본 자료는 예시이므로 기관의 현황에 맞게 활용하시기 바랍니다.

서비스 제공계획서			
이 름		생년월일	
주 소		연 락 처	(집) ☎ (휴) ☎
서 비 스 명		제 공 방 법	제가방문 : 1:1 지도 기관방문 : 10명 단위 집합교육
서 비 스 목 적			
서 비 스 내 용			
서 비 스 제 공	<input type="checkbox"/> 서비스 제공 : 월 회(주 회)/회당 분 <input type="checkbox"/> 제 공 일 정 : 매주 요일(시 분에서 ~ 시 분까지)		
서 비 스 가 격	<input type="checkbox"/> 서비스가격 : 원 - 정부지원금 : 원 (바우처 지원) - 본인부담금 : 원 <input type="checkbox"/> 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 보장실시하고 결제가능)		
계 약 기 간	년 월 일 ~ 년 월 일		
<서비스 제공계획>			
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
제공기관명 :		제공인력 : (서명)	

출처 : 2018년 지역사회서비스 투자사업 안내(P.230)

※ 본 자료는 예시이므로 기관의 현황에 맞게 활용하시기 바랍니다.

서비스 제공계획서			
(지역사회서비스 투자사업 - 아동청소년심리지원서비스)			
이 름	(남 / 여)	생년월일	(세)
주 소		연락처	(집) (휴) (보호자)
서비스명 (프로그램 명)		제공방법	
서비스 목적			
서비스 내용			
서비스 제공	<input type="checkbox"/> 서비스 제공 : 월 회(주 회)/회당 분 <input type="checkbox"/> 제 공 일 정 : 매주 요일(시 분에서 ~ 시 분 까지)		
서비스 가격	<input type="checkbox"/> 서비스 총 가격 : 원 - 정부지원금 : 원(바우처 지원). - 본인부담금 : 원 <input type="checkbox"/> 납부방법		
계약기간	년 월 일 ~ 년 월 일		
<서비스 제공계획>			
제공기관명 :		제공인력 : (서명)	
※ 첨부 자료 : 사전검사평가 결과지 첨부.			

출처 : 2019년 지역사회서비스 투자사업 안내(P.233)

[양식 23호] 서비스제공(이용)계약서

※ 본 자료는 예시이므로 기관의 현황에 맞게 활용하시기 바랍니다.

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 지역자율형사회서비스 투자사업 시행지침(이하 “시행지침”이라 한다)에 따른 인력을 배치하고, “이용자”의 일상생활에 필요한 사회복지서비스(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 대상인정서 상의 서비스 종류와 내용의 범위 내에서 해당 시·군·구청(이하 “시·군·구청”이라 한다)에서 통보한 “사회복지서비스 신청결과 통보서”를 참고하여 서비스 계획을 수립하여 서비스를 제공하고 제공한 서비스 내용을 서비스 제공 기록지에 기입한다.

제2조(계약기간 및 계약의 만료 등)

- ① 이 계약의 효력기간은 상기의 기간 동안 발생하며, 당사자 간 협의에 따라 계약기간을 변경할 수 있다.
- ② 이 계약은 “이용자”의 해지 통지나 사망으로 종료된다.
- ③ 이 계약은 다음 각 호에 해당하는 경우 해지할 수 있다.
 1. “이용자”이 계약 해지를 통지한 때.
 2. “제공기관”이 사회복지서비스 제공을 지속할 수 없는 부득이한 사유가 발생하여 이를 “이용자”에게 통지한 때. 다만, 해약의 통지는 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”(방문도우미를 포함)은 이의를 제기할 수 있고, 폭언 등 각종 위법·부당한 행위를 “제공기관”에게 강제할 경우, 지자체는 종사자 보호를 위해 서비스 중지, 자격상실 등 필요한 조치를 취할 수 있다.
- ③ 계약기간 및 서비스 비용의 변경 등 주요내용이 변경되는 경우에는 해당사항에 대해 “변경계약서”를 별도 작성한다.
- ④ “이용자”은 “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 “제공기관”에게 통지하여야 한다.
- ③ “제공기관”은 “이용자”의 상대방변화 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 사회복지서비스 운영주체 등에게 관계규정에 따라 제출할 수 있다.
- ③ “제공기관”의 개인정보 수집 및 활용에 대한 “이용자”의 승낙은 “개인정보 제공 및 활용에 관한 승낙서”로 한다.
- ④ “이용자”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”와 “제공기관”이 합의에 따라 원만히 처리하며, 만약 당사자 간 합의에 도달하지 못한 경우에는 관린법규나 관례에 따른다.

[양식 24호] 서비스 변경계약서

※ 본 자료는 예시이므로 기관의 현황에 맞게 활용하시기 바랍니다.

○○○○서비스 변경 계약서		
<p>○ 서비스 이용자 : 김00</p> <p>○ 서비스 제공자 : 00센터</p>		
기존내역	계약기간	2018. 03. 01. ~ 2019. 02. 28.
	서비스 비용	200,000원 (본인부담금 20,000원)
변경내역	계약기간	2018. 04. 15. ~ 2019. 03. 14.
	서비스 비용	200,000원 (본인부담금 20,000원)
	변경사유	<input checked="" type="checkbox"/> 계약기간 : 이용자 개인사유로 인한 기간 변경 <input type="checkbox"/> 서비스 비용
<p style="text-align: center;">상기사항을 20 년 월 일부터 변경하여 적용함</p> <p style="text-align: center;">작성일 년 월 일</p> <p>○ 서비스 이용자 성명 : 김 0 0 (인)</p> <p>○ 서비스 이용자 보호자 성명 : _____(인)</p> <p>○ 서비스 제공기관 기관명 : 000센터 성명 : _____(인)</p>		

[양식 25호] 서비스 제공 기록지

※ 본 자료는 예시이므로 기관의 현황에 맞게 활용하시기 바랍니다.

서비스 제공 기록지(월)				
제공기관명 :		20 . . . ~ 20 . . .		
○ 이용자 성명		○ 생년월일		○ 제공인력명
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)

출처 : 2019년 지역사회서비스 투자사업 안내(P.237)

[양식 26호] 이용자 불만처리

※ 본 자료는 예시이므로 기관의 현황에 맞게 활용하시기 바랍니다.

서비스 불만처리 결과보고서				담당자	
				김OO	팀장
이용자	고OO	제공인력	박OO	확인	박OO
접수일자	서비스구분	서비스제공일자	서비스내용		상담일자
문제점					
원인					
처리결과					

위와 같이 처리하였음을 명시합니다.

처리일자 : 2017년 7월 12일

담당자 : 김OO

불만처리대장

기관명 : OOOO센터

연번	민원인		연락처	민원내용	접수일	처리결과		결재	
	주소	성명				처리내용	처리일	담당	센터장
1	**	고OO	010****		7.7		7.12	김OO	임OO

[양식 27호] 정기회의 결과보고서

※ 본 자료는 예시이므로 기관의 현황에 맞게 활용하시기 바랍니다.

8월 월례회의 결과보고서

1. 개요

- 일시 및 장소 : 2018년 8월 3일(금) 13:00~15:00, 2층 소회의실
- 회의명 : 2018년 2분기 서비스 제공 관련 회의
- 참석자 : 총 6명(OOO 기관장, OOO 과장, 아동청소년비전형성 제공인력 5명)

2. 주요내용

분류	공유 내용	협의 결과
이용자 만족도 조사결과	(대상) '18년 상반기 아동청소년비전형성서비스 이용자 34명 (결과) 전체 평균 3.74/5점 ▪ 제공자의 친절도3점 ▪ 서비스 제공 간격3.7점 ▪ 서비스 제공 시간4.5점 ▪ 서비스 내용4점 ▪ 서비스 질3.5점 ※(참고) '17년 하반기 만족도 3.92점	▪ '17년 하반기 만족도 평균에 비해 소폭 하락하여 관련 해결책 협의 ▪ 반면 서비스 제공 시간은 최고점으로, 유지 결정
민원사항	(시기) '18년 2분기(4월~6월) (내용) 전체 민원건수 2건 ▪ 5.8 김OO 어머니 - 갑작스러운 제공인력 변경으로 인한 민원 ▪ 6.28) 최OO 어머니 - 제공인력의 불친절한 태도 민원	▪ 제공인력의 갑작스러운 퇴사를 방지하기 위한 고충처리 제도 운영 내실화 ▪ 제공자의 친절도 제고를 위해 분기별 CS교육 추진 협의
사례공유	이용자명 김○○ ▪ 다문화가정 아동 ▪ 남(8세) ▪ 자존감 및 사회성 결여 ▪ 과격한 행동으로 수업이 어려움	▪ 부모와의 면담 후 치료 권유 (서비스연계 혹은 안내) ▪ 수업시간에 이름을 많이 불러주는 등 관심과 애정을 더 많이 표현하면서 변화여부를 관찰 후 재논의 필요

3. 향후계획

- 2018년 제 2차 CS교육 : 10월 중

4. 집행예산 : (다과비) 5,000원 × 6명 = 30,000원

[붙임] 참석자 명단(서명) 및 사진자료

C		사회서비스 모니터링 조사 - 지역사회서비스투자사업		ID					
설문일자	년 월 일	조사방법		조사자명					
세부 서비스 유형 및 서비스명									

일반사항	
<p>선문1) 이용자 성별</p> <p>1. 남자 2. 여자</p> <p>선문2) 이용자 연령대</p> <p>1. 미취학 10대 미만 2. 취학 10대 미만 3. 10대 4. 20대 5. 30대 6. 40대 7. 50대 8. 60대 9. 70대 이상</p> <p>선문3) (응답자와) 이용자와의 관계</p> <p>1. 본인 2. 보호자</p> <p>선문4) 보호자 성별</p> <p>1. 남자 2. 여자</p> <p>선문5) 보호자 연령대</p> <p>1. 20대 미만 2. 20대 3. 30대 4. 40대 5. 50대 6. 60대 7. 70대 이상</p>	<p>선문6) (이용자)께서 우리 기관의 바우처 서비스를 이용하신 기간은 얼마나 되십니까?</p> <p>1. 6개월 미만 2. 6개월 이상 1년 미만 3. 1년 이상 2년 미만 4. 2년 이상 3년 미만 5. 3년 이상 4년 미만 6. 4년 이상</p> <p>서비스 선택</p> <p>선택1 우리 기관을 어떻게 알게 되셨습니까?</p> <p>1. 인터넷, SNS 홍보 2. 제공기관의 홍보물 3. 주변 이웃, 지인, 타기관의 소개 4. 서비스 이용경험자의 추천 5. 지자체(시군구) 안내 6. 기타(적어주세요:)</p> <p>선택2 우리 기관을 선택한 가장 중요한 기준은 무엇이었습니까?</p> <p>1. 기관 규모 및 인지도 2. 이용 경험자의 평가, 후기 3. 이용 상담 등 기관의 친절성 4. 제공기관과의 거리 5. 서비스 비용 6. 기타(적어주세요:)</p>

서비스 안내	
<p>문1) 서비스 이용과 관련하여 우리 기관으로부터 충분한 설명을 들었다고 느끼셨습니까?</p> <p>※ 안내사항: 표준서비스 내용 및 부가서비스 안내, 계약체결과 본인 부담금</p> <p>1. 매우 그렇다 2. 약간 그렇다 3. 보통이다 4. 거의 그렇지 않다 5. 전혀 그렇지 않다</p> <p>선택3 우리 기관에서 서비스 시작 전에 상담과 사후 검사를 받으셨습니까?</p> <p>1. 그렇다 2. 그렇지 않다</p>	<p>선택4 제공인력은 친절하였습니까?</p> <p>1. 매우 그렇다 2. 약간 그렇다 3. 보통이다 4. 거의 그렇지 않다 5. 전혀 그렇지 않다</p> <p>문4) 제공인력은 약속한 날짜와 시간을 잘 지켰습니까?</p> <p>1. 매우 그렇다 2. 약간 그렇다 3. 보통이다 4. 거의 그렇지 않다 5. 전혀 그렇지 않다</p> <p>선택5 서비스가 사전 계약내용과 동일하게 제공되었습니까?</p> <p>1. 매우 그렇다 2. 약간 그렇다 3. 보통이다 4. 거의 그렇지 않다 5. 전혀 그렇지 않다</p> <p>기관 방문형 서비스 선택6 서비스가 제공되는 시설 환경에 만족하십니까?</p> <p>1. 매우 그렇다 2. 약간 그렇다 3. 보통이다 4. 거의 그렇지 않다 5. 전혀 그렇지 않다</p>
서비스 제공	
<p>문2) 제공인력은 표준서비스 내에서 (이용자)께서 필요로 하는 서비스를 적절히 제공하였습니까?</p> <p>1. 매우 그렇다 2. 약간 그렇다 3. 보통이다 4. 거의 그렇지 않다 5. 전혀 그렇지 않다</p> <p>문3) 제공인력은 서비스 제공에 필요한 지식 등 전문성을 갖추고 있었습니까?</p> <p>1. 매우 그렇다 2. 약간 그렇다 3. 보통이다 4. 거의 그렇지 않다 5. 전혀 그렇지 않다</p>	

기관 방문형 서비스 선택7

서비스에 활용되는 **교재, 교구**에 대해서
만족하십니까?

1. 매우 그렇다
2. 약간 그렇다
3. 보통이다
4. 거의 그렇지 않다
5. 전혀 그렇지 않다

문5) 우리 기관은 서비스 이용과 관련해 (이용자)의 불편사항을 해결하기 위해 노력하였다고 생각하십니까?

1. 매우 그렇다
2. 약간 그렇다
3. 보통이다
4. 거의 그렇지 않다
5. 전혀 그렇지 않다
6. 불편한 점 없었다

서비스 성과

선택8

서비스는 (이용자)께 도움이 되었습니까?

1. 매우 그렇다
2. 약간 그렇다
3. 보통이다
4. 거의 그렇지 않다
5. 전혀 그렇지 않다

선택9

서비스를 제공한 **제공인력**을 다른 이용(예컨대, 다른 고객에게)에 재이용할지, 또는 **자**에게 추천하실 **의향**이 있으십니까?

1. 매우 그렇다
2. 약간 그렇다
3. 보통이다
4. 거의 그렇지 않다
5. 전혀 그렇지 않다

문6) 앞서 답변하신 여러 가지 사항을 생각할 때, **이용하고 계신 우리 기관 및 제공 인력에 대해 전반적으로 만족하십니까?**

1. 매우 그렇다
2. 약간 그렇다
3. 보통이다
4. 거의 그렇지 않다
5. 전혀 그렇지 않다

이용자 의견

문7) (이용자)께서 받으신 서비스 중에 가장 만족했던 서비스와 불만족했던 서비스가 있으시다면 말씀해 주시기 바랍니다.

문8) 우리 기관이 더 좋은 서비스를 제공하
기 위해 필요한 사항이 있다면 말씀해
주시기 바랍니다.

▣ 끝까지 설문에 참여해 주셔서 감사합니다 ▣

[양식 29호] 서비스 모니터링 결과보고서

※ 본 자료는 예시이므로 기관의 현황에 맞게 활용하시기 바랍니다.

서비스 모니터링 결과보고서

□ 조사 개요

- 대 상 : '18년도 아동·청소년정서발달서비스 이용자*, 총 47명
* 제외대상 : 이용자 개인정보(병원입원, 시설입소 등)에 따라 모니터링이 불가능한 경우
- 기 간 : '18. 7. 1 ~ 12. 31, 6개월
- 방 법 : 설문지를 통한 오프라인 설문조사

□ 조사 내용

- 공통: 서비스 내용 및 이용기간, 서비스 및 기관 인지정도 등
- 서비스 만족도: 서비스 만족도, 제공인력의 태도 및 전문성 만족도, 전반적 만족도
- 서비스 적정성: 육구과약 여부, 제공계획서 제공여부, 고충 및 불만 처리 여부

□ 조사 결과(요약)

구분	내용	응답결과
공통	1. 서비스 이용기간	<ul style="list-style-type: none"> · 1년 이상 : 42명(89%) · 1년 미만 : 5명(11%) * 평균 이용기간 11.8개월
	2. 서비스 및 기관 인지경로	<ul style="list-style-type: none"> · 친척 및 이웃소개 : 32명(68%) · 시·군·구 안내 : 10명(21%) · 기타 : 5명(11%)
서비스 만족도 (* 5점척도사용)	1. 서비스 만족도	<ul style="list-style-type: none"> · 매우만족 : 8명(17%), 만족 : 17명(34%) · 보통 : 18명(38%), 불만족 : 5명(11%) · 평균 3.57점
	2. 제공인력의 태도 및 전문성 만족도	<ul style="list-style-type: none"> · 매우만족 : 7명(15%), 만족 : 17명(36%) · 보통 : 20명(43%), 매우불만족 : 3명(6%) · 평균 3.53점
	3. 전반적 만족도	<ul style="list-style-type: none"> · 매우만족 : 2명(4%), 만족 : 24명(52%), · 보통 : 18명(38%), 불만족 : 2명(4%), · 매우불만족 : 1명(2%) · 평균 3.51점
서비스 적정성	1. 욕구파악 여부	· 그렇다 : 23명(48%), 그렇지않다 : 24명(52%)
	2. 제공계획서 제공여부	· 그렇다 : 45명(95%), 그렇지않다 : 2명(5%)
	3. 고충 및 불만 처리 여부	· 그렇다 : 12명(29%), 그렇지않다 : 35명(71%)

* [별첨1] 세부 분석결과 참조

□ 향후 계획

- 이용자만족도 조사 결과 공유를 위한 직원간담회 개최 : '19. 1. 00.(화)
- 고충 및 불만처리 개선을 위한 '고객소리함' 설치 : '19. 1. 00.(금)

[양식 30호] 서비스 종료 안내문

※ 본 자료는 예시이므로 기관의 현황에 맞게 활용하시기 바랍니다.

서비스 종료 안내문

현재 귀하께서 이용하고 계신 인터넷 과몰입 아동·청소년 치유서비스의 바우처 기간이 2018년 12월 31일 종료됨을 알려드립니다.

이용자명	김OO	생년월일	01****
계약기간	2018.1.1~2018.12.31		
주소	서울특별시 **구 **동 ****아파트		
서비스 종류	인터넷 과몰입 아동·청소년 치유서비스		
종결사유	계약기간 종료		
보호자 안내사항	서비스 실시기간 중 서비스 신청자격과 관련한 변동사유 발생시에는 즉시 지자체 또는 제공기관에 신고하여야 합니다		
사후 이용 서비스	바우처 지원기간이 종료된 이후 계속 서비스를 이용하고자 하는 경우에는 제공기관과의 계약을 통해 지원기간 연장을 하여 서비스를 이용할 수 있습니다. 아울러 바우처를 더 이상 이용할 수 없거나 이용하지 않기를 희망하는 경우 즉시 지자체에 신고하여 주시기 바랍니다.		
기타 유의사항	보다 자세한 안내가 필요하시거나 도움이 필요하시면 OOOO센터로 연락하여 주시기 바랍니다.(02-1111-2222)		

그동안 서비스를 이용해 주셔서 감사드리며, 향후에도 끊임없는 사업 개발과 보다 더 나은 서비스로 복지 향상을 위해 더욱 노력하겠습니다.

OOOO센터

[양식 31호] 서비스 종료(상담) 보고서

※ 본 자료는 예시이므로 기관의 현황에 맞게 활용하시기 바랍니다.

서비스 종료(상담) 보고서

서비스명	영유아발달지원서비스	이용자명	강OO	성별	여			
서비스 기간	년 월 일 ~ 년 월 일							
종결 사유	서비스기간 만료							
이용 서비스 내용	음악감상, 도형판 등 기본 집중력 훈련	프로그램 제공일정	제공계획수립-서비스제공-서비스결과보고 및 모니터링-종결보고서					
제공인력	박OO	이용 등급	<input type="checkbox"/> 1등급 <input type="checkbox"/> 2등급					
성과 (효과성)	초기상황 *계획 및 목표		종결상황 *목표달성정도 및 진전사항					
	<ul style="list-style-type: none"> - 놀이를 통해 감정표현 방법 경험 - 성취감을 통한 자존감 및 사회성 향상 - KPRC 정서점수 81점, 과잉행동 75점, 사회관계 78점으로 높음 		<ul style="list-style-type: none"> - 부정적 감정표현 감소됨 - 자존감 척도 1점 상승 - KPRC 정서점수 70점, 과잉행동 65점, 사회관계 67점으로 진전되었음. 					
담당자 의견	<ul style="list-style-type: none"> - 가정에서 아이와의 대화가 필요하며, - 통신기기를 보여주는 것에 대한 제한이 요구됨. 							
기타								
결과	<input type="checkbox"/> 서비스 연장 <input checked="" type="checkbox"/> 서비스 종결 <input type="checkbox"/> 서비스 연계 (연계 서비스 :) (연계기관 :)							
서비스 종료일	2018 년 월 일 담당자 : 000 (인)							

출처 : 2019년 지역사회서비스 투자사업 안내(P.242)

서비스 종료(상담) 보고서

성명	홍길동	생년월일	00.00.00.
서비스 내용	- 기초체력검사 및 인바디 체크를 통한 건강상담 - 스트레칭, 레크레이션 등을 통한 심신 이완 - 밴드, 공등을 이용한 근력운동 및 유산소운동		
서비스 기간	년 월 일 ~ 년 월 일		
종결 사유	서비스기간 만료		
이용자의 변화정도	<input type="checkbox"/> 체중 : 69kg에서 68kg으로 1kg 감소 <input type="checkbox"/> 근육량 : 37.4kg에서 38.5kg으로 1.5kg 증가 <input type="checkbox"/> 체지방률 : 40.1%에서 35.3%로 -4.8%감소 <input type="checkbox"/> 체지방량 : 27.7kg에서 27.1kg으로 -0.6kg 감소 <input type="checkbox"/> 신체나이 : 78세에서 79세로 1세 증가		
담당자 의견	- 전반적으로 건강상태가 나아지고 있으며, 꾸준한 물 섭취 필요 - 하루에 운동 30분 이상 실시할 것 - 짠 음식 섭취를 줄이고 음식 섭취 후 바로 눕지 않도록 함 - 열차와 두부 등 칼슘과 단백질 음식 섭취 권장		
서비스 종료일	2018 년 월 3일 담당자 : (인)		

○○○○센터장

서비스 종료(상담) 보고서

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)

[양식 32호] 지역사회자원정보 안내문
※ 본 자료는 예시이므로 기관의 현황에 맞게 활용하시기 바랍니다.

지역사회 자원정보 안내문

현재, 귀하께서 이용하고 계신 _____ 서비스가 20 년 월 일 종료될 예정입니다.

그 동안 서비스를 이용해 주신 귀하께 감사드리며, 지속적인 서비스 품질 향상을 통해 보다 더 나은 서비스로 여러분의 복지향상에 더욱 노력하겠습니다.

우리 지역 내에 이용 가능한 서비스 및 기관목록을 아래와 같이 제공하오니, 서비스 이용에 참고하시기 바랍니다.

[이용 가능한 서비스 및 기관목록]

연번	기관명	이용가능한 서비스	연락처	비고
1	000 센터	무상 악기제공 및 대여(1개월간)	02-000-0000	서울시 마포구 00로 00-0
2	000상담소	무료 라이프코칭 (3주간)	02-00-0000	서울시 중구 000로 00-00
3				
4				
5				
6				

보다 자세한 안내가 필요하실 경우, 해당기관으로 문의하여 주시기 바라며, 기타 도움이 필요하시면 읍·면·동 사무소 또는 관할 시·군·구에 연락하여 주시기 바랍니다.

0 0 0 센터

[양식 33호] 서비스 연계 의뢰서
※ 본 자료는 예시이므로 기관의 현황에 맞게 활용하시기 바랍니다.

서비스 연계 의뢰서

발신기관		수신기관	
기관명	000 아동발달지원센터	기관명	00대 학교 산학협력단
담당자	02-000-0000	담당자	031-000-0000
연락처	010-0000-0000	연락처	010-0000-0000

대상자	홍길동	성별	남	생년월일	000000-00000000
주소	서울시 중구 퇴계로 173			연락처	00-000-0000
수급여부	해당				
의료보장	미해당		장애등급	미해당	

연계내용	발달 지연이 우려되는 아동으로 운동, 언어, 인지, 정서 서비스 연계		
이용자 상태	<input type="checkbox"/> 현재 연계된 서비스 지역사회서비스투자사업 - 영유아발달지원서비스		
	치료 과정을 통해 분노조절과 화내는 감정, 친구들을 평가하는 것 등은 거의 사라졌으나 아직 또래관계에서 타인을 배려하고 양보하는 모습이 부족함		
상기인을 귀 기관에 의뢰하오니 적극 협조 부탁드립니다.			
년 월 일			

참 고 자 료



사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률

(약칭: 사회서비스이용권법)

[시행 2018. 9. 14] [법률 제15445호, 2018. 3. 13. 일부개정]

보건복지부(사회서비스정책과) 044-202-3201

제1장 총칙

제1조(목적) 이 법은 사회서비스 이용 및 이용권(利用券) 관리에 필요한 사항을 정함으로써 사회서비스의 이용을 활성화하고 이용자의 선택권을 보장하도록 하여 국민의 복지증진에 이바지하는 것을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. "사회서비스"란 「사회복지사업법」 제2조제4호에 따른 사회복지서비스, 「보건의료기본법」 제3조제2호에 따른 보건의료서비스, 그 밖에 이에 준하는 서비스로서 대통령령으로 정하는 서비스를 말한다.
2. "사회서비스이용권"이란 그 명칭 또는 형태와 상관없이 사회서비스 이용자가 사회서비스 제공자에게 제시하여 일정한 사회서비스를 제공받을 수 있도록 그 사회서비스의 수량 또는 그에 상응하는 금액이 기재(전자적 또는 자기적 방법에 의한 기록을 포함한다. 이하 같다)된 증표를 말한다.
3. "사회서비스 이용자"(이하 "이용자"라 한다)란 사회서비스이용권을 사용하여 제공자로부터 사회서비스를 제공받는 자를 말한다.
4. "사회서비스 제공자"(이하 "제공자"라 한다)란 제16조에 따라 등록을 하고 이용자가 제시하는 이용권에 따라 사회서비스를 제공하는 자 또는 기관을 말한다.

제3조(적용범위 등) 사회서비스이용권을 통하여 사회서비스를 제공하는 경우에 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 법에서 정하는 바에 따른다.

제4조(국가 등의 책무) ① 국가와 지방자치단체는 사회서비스의 이용을 활성화하고 이용자의 선택권을 보장하기 위하여 사회서비스이용권 사용이 장려되는 여건을 조성하고 그에 필요한 재원(財源)을 마련하여야 한다.

② 지방자치단체는 지역 여건에 맞는 사회서비스를 개발하여 시행하여야 하고, 국가는 그에 필요한 사항을 지원하여야 한다.

③ 제공자는 이용자의 원활한 사회서비스 이용 및 관련 종사자의 보호를 위하여 노력하여야 한다.

제5조(사회서비스 제공계획) ① 보건복지부장관은 사회서비스이용권을 통한 사회서비스사업을 원활하게 추진하기 위하여 매년 이용권의 발급기준, 비용부담 등을 포함한 계획(이하 "사회서비스 제공계획"이라 한다)을 수립·시행하고 그 주요 내용을 공표하여야 한다.

② 보건복지부장관은 사회서비스의 수요 변화 등으로 사회서비스 제공계획을 변경할 필요가 있는 경우에는 사회서비스 제공계획을 변경할 수 있다. 이 경우 변경된 내용을 공표하여야 한다.

③ 제1항에 따른 사회서비스 제공계획의 내용, 수립 시기 및 절차 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제6조(이용자의 비용 부담) ① 국가와 지방자치단체는 제5조에 따른 사회서비스 제공계획에서 정한 이

용자의 비용 부담기준에 따라 이용자에게 사회서비스 제공 비용을 부담하게 할 수 있다.

② 제1항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람에 대하여는 부담 비용을 감면할 수 있다.

1. 이용자와 그 부양의무자의 소득 및 재산이 보건복지부령으로 정하는 금액 이하인 사람
2. 천재지변 등 보건복지부령으로 정하는 사유로 생계가 곤란한 사람

제7조(사회서비스의 차등 지원) 국가나 지방자치단체는 이용자 본인의 욕구 및 상태 등을 고려하여 선택한 사회서비스의 종류에 따라 이용자에게 대한 지원 수준을 달리할 수 있다.

제8조(이용자의 권익 보호) 국가 및 지방자치단체는 이용자의 권익 보호를 위하여 다음 각 호의 사항을 강구하여야 한다.

1. 이용자의 권익 보호를 위한 정보관리·홍보·교육 및 연구
2. 이용자의 생명·신체 및 재산상의 위해(危害) 방지
3. 이용자의 불만 및 피해에 관한 신속·공정한 구제 조치
4. 그 밖에 이용자 보호와 관련된 사항

제2장 사회서비스이용권의 사용

제9조(사회서비스이용권의 발급 신청) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 사회서비스 제공 계획에 따른 사회서비스이용권을 발급하여 줄 것을 시장(「제주특별자치도 설치 및 국제자유도시 조성을 위한 특별법」 제11조제2항에 따른 행정시장을 포함한다. 이하 같다)·군수·구청장(자치구의 구청장을 말한다. 이하 같다)에게 신청할 수 있다. <개정 2015. 7. 24.>

1. 발급대상자
2. 발급대상자의 친족
3. 발급대상자의 법정대리인

② 사회서비스이용권 발급 담당 공무원은 이 법에 따른 사회서비스 이용을 필요로 하는 사람이 누락되지 아니하도록 하기 위하여 관할 지역에 거주하는 발급대상자에 대한 사회서비스이용권의 발급을 직권으로 신청할 수 있다. 이 경우 발급대상자의 동의를 받아야 하며, 동의를 받은 경우에는 발급대상자가 신청한 것으로 본다. <신설 2017. 12. 12.>

③ 제1항 및 제2항에 따른 사회서비스이용권의 발급 신청, 발급대상자의 동의 등에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다. <개정 2017. 12. 12.>

제10조(신청에 따른 조사) ① 시장·군수·구청장은 제9조에 따른 발급 신청을 받으면 소속 공무원으로 하여금 사회서비스 제공계획에서 정한 발급기준에 부합하는지를 조사하게 하거나, 신청인에게 그 조사에 필요한 자료를 제출하게 할 수 있다.

② 시장·군수·구청장은 제1항에 따른 조사를 위하여 국세·지방세·토지·건물·국민건강보험·국민연금 및 고용보험 등 관련 전산망 또는 자료를 이용하려는 경우에는 관계 기관의 장에게 협조를 요청할 수 있다. 이 경우 관계 기관의 장은 정당한 사유가 없으면 요청에 따라야 한다.

③ 제1항에 따라 조사하는 공무원은 그 권한을 표시하는 증표 및 조사기간, 조사범위, 조사담당자, 관계 법령 등 보건복지부령으로 정하는 사항이 기재된 서류를 지니고 이를 관계인에게 보여주어야 한다. <개정 2016. 2. 3.>

④ 시장·군수·구청장은 제1항 및 제2항에 따라 조사하거나 제공받은 자료 또는 정보에 관하여 발급대상자에게 다음 각 호의 사항을 고지하여야 한다.

1. 법적 근거, 이용 목적 및 범위
2. 이용방법

3. 보유기간 및 파기방법

⑤ 시장·군수·구청장은 제1항 및 제2항에 따라 조사하거나 제공받은 정보 중 발급대상자가 아닌 사람의 정보는 5년을 초과하여 보유할 수 없다. 이 경우 정보의 보유기간이 경과되면 지체 없이 이를 파기하여야 한다.

⑥ 시장·군수·구청장의 소속 공무원 또는 공무원이었던 사람은 제1항 및 제2항에 따라 얻은 정보와 자료를 이 법에서 정한 목적 외의 다른 용도로 사용하거나 다른 사람 또는 기관에 제공하여서는 아니 된다.

⑦ 시장·군수·구청장은 제1항 및 제2항에 따른 조사결과를 대장으로 작성하여 갖추어 두어야 한다. 다만, 전산정보처리조직에 의하여 관리되는 경우에는 전산파일로 대체할 수 있다.

⑧ 제1항에 따른 조사의 절차·방법 등에 관하여는 이 법에서 정하는 사항을 제외하고는 「행정조사기본법」에서 정하는 바에 따른다. <신설 2016. 2. 3.>

제11조(사회서비스이용권의 발급) ① 시장·군수·구청장은 제10조에 따른 조사를 마치면 사회서비스이용권을 발급대상자에게 발급할 것인지 여부를 결정하여 서면 또는 전자문서로 그 내용을 신청인에게 알려야 한다.

② 시장·군수·구청장은 제1항에 따라 발급 통보를 하는 경우에는 해당 발급대상자에게 지체 없이 사회서비스이용권을 발급하여야 한다. 다만, 해당 발급대상자가 전자적 또는 자기적 방법으로 기재된 사회서비스이용권(이하 "사회서비스전자이용권"이라 한다)을 이미 발급받은 경우에는 그 사회서비스전자이용권에 제13조에 따른 기재사항을 다시 기재하여 사용할 수 있다.

③ 이용자가 발급받은 사회서비스이용권을 잃어버렸거나 사회서비스이용권이 손상되어 못쓰게 된 경우에는 시장·군수·구청장에게 재발급을 신청할 수 있다.

④ 제1항부터 제3항까지에서 규정한 사항 외에 사회서비스이용권의 발급 및 재발급에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제12조(이의신청) ① 제11조제1항에 따른 결정에 대하여 이의가 있는 자는 그 결정결과를 통지받은 날부터 60일 이내에 시장·군수·구청장에게 이의를 제기할 수 있다. 다만, 정당한 사유에 따라 그 기간 내에 이의신청을 할 수 없었음을 소명한 때에는 그러하지 아니하다.

② 시장·군수·구청장은 제1항에 따라 이의신청을 받은 날부터 15일 이내에 이를 검토하고 처분이 위법·부당하다고 인정되는 때에는 시정, 그 밖에 필요한 조치를 하여야 한다.

③ 제1항 및 제2항에 따른 이의신청의 방법, 절차 및 운영 등에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제13조(사회서비스이용권의 기재사항) 사회서비스이용권에는 다음 각 호의 사항을 기재하여야 한다.

1. 이용자의 이름
2. 사회서비스이용권의 일련번호
3. 제공할 사회서비스의 종류
4. 제공할 사회서비스의 수량 또는 그에 상응하는 금액
5. 사회서비스이용권의 사용기간
6. 그 밖에 보건복지부령으로 정하는 사항

제14조(사회서비스이용권의 사용) ① 이용자는 제공자에게 사회서비스이용권을 제시하고, 사회서비스를 제공받을 수 있다.

② 제1항에 따른 이용권의 사용에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제15조(이용자 등의 준수사항) ① 누구든지 사회서비스이용권을 정당한 권한이 없는 자에게 판매·대여하거나 그 권리를 이전하여서는 아니 된다.

② 이용자는 사회서비스이용권을 사용할 때에 사회서비스이용권에 기재된 사회서비스를 대신하여 대가성이 있는 금전 등 어떠한 금품도 제공자로부터 받아서는 아니 된다.

제3장 제공자 등록 등

제16조(제공자 등록) ① 사회서비스이용권을 통하여 사회서비스를 제공하려는 자는 제공하려는 사회서비스별로 시장·군수·구청장에게 등록하여야 한다. 등록사항을 변경하는 경우에도 또한 같다.

② 제1항에 따라 등록을 하려는 자는 보건복지부령으로 정하는 기준에 따른 인력·시설 또는 장비를 갖추어야 한다.

③ 시장·군수·구청장은 제2항에 따른 등록기준을 적용할 때 제공기관의 지역적 분포 및 적정공급 규모를 고려할 필요가 있다고 인정할 때에는 등록을 제한하거나 조건을 붙일 수 있다.

④ 시장·군수·구청장은 제1항에 따라 등록한 경우에는 해당 제공자에게 등록증을 발급하여야 하고, 그 내용을 이용자가 확인할 수 있도록 보건복지부령으로 정하는 방법에 따라 이용자에게 알려야 한다.

⑤ 시장·군수·구청장은 「부가가치세법」 제8조에 따라 관할 세무서장에게 폐업신고를 하거나 관할 세무서장이 사업자 등록을 말소한 경우에는 제공자의 등록사항을 직권으로 말소할 수 있다. <개정 2017. 12. 12.>

⑥ 시장·군수·구청장은 제5항의 직권말소를 위하여 필요한 경우 관할 세무서장에게 제공자의 폐업 여부에 대한 정보 제공을 요청할 수 있다. 이 경우 요청을 받은 관할 세무서장은 「전자정부법」 제36조제1항에 따라 제공자의 폐업여부에 대한 정보를 제공하여야 한다. <신설 2017. 12. 12.>

⑦ 제공자는 제4항에 따라 발급한 등록증을 잃어버렸거나 손상되어 못쓰게 된 경우에는 시장·군수·구청장에게 재발급을 신청할 수 있다. <개정 2017. 12. 12.>

⑧ 제1항부터 제7항까지에서 규정한 사항 외에 제공자의 등록, 변경등록, 등록증의 발급 및 재발급 등에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다. <개정 2017. 12. 12.>

제17조(결격사유) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 제공자가 될 수 없다. 법인의 경우로서 그 임원 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람이 있는 경우에도 또한 같다. <개정 2017. 2. 8., 2018. 3. 13.>

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

제18조(제공자의 휴업 및 폐업) 제공자는 그 영업의 전부 또는 일부를 휴업하거나 폐업하려는 경우에는 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 제16조에 따라 등록한 시장·군수·구청장에게 신고하여야 한다.

제19조(제공자의 준수사항) ① 제공자는 제공하는 사회서비스, 인력·시설 및 장비에 관한 사항, 그 밖에 보건복지부령으로 정하는 사항에 대하여 이용자에게 공개하여야 한다. 공개한 내용이 변경되거나 사실과 다른 경우에는 지체 없이 수정하고 이를 공개하여야 한다.

② 제공자는 이용자에게 제공하기로 한 사회서비스를 정당한 사유 없이 거부할 수 없다.

③ 제공자는 사회서비스이용권이 이용자 본인에 의하여 정당하게 사용되고 있는지 여부를 확인하여야 한다. 이 경우 제공자는 이용자로부터 제공된 개인정보처리방침으로 정하는 신분증명서 또는 서류를 제시하여 줄 것을 요청할 수 있다.

④ 제공자는 이용자가 제3항 후단에 따른 신분증명서 또는 서류의 제시를 거부하거나 기피하는 경우에는 해당 사회서비스를 이용자에게 제공하여서는 아니 된다.

⑤ 제공자는 제20조제2항에 따라 사회서비스전자이용권으로 결제하여 사회서비스 제공 비용을 청구할 때에 제공자에게 부과되는 비용을 이용자에게 부담하게 하여서는 아니 된다.

⑥ 제공자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하면 이용자에게 사회서비스를 제공하여서는 아니 된다.

1. 관할 세무서장에게 폐업신고를 하거나 제공자 등록이 말소되거나 제16조제5항에 따라 등록사항이 직권 말소된 경우
2. 제18조에 따라 휴업 또는 폐업을 한 경우
3. 제23조에 따라 등록이 취소되거나 영입이 정지된 경우

⑦ 제공자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 사회서비스를 제공하지 아니하고 사회서비스 제공 비용을 청구하는 행위
2. 거짓 등 부정한 방법이나 고의로 실제 제공한 사회서비스의 대가 이상으로 사회서비스 제공 비용을 청구하는 행위
3. 그 밖에 사회서비스이용권의 건전한 유통질서를 해하는 행위로서 보건복지부령으로 정하는 부정한 행위
- ⑧ 제공자는 사회서비스를 제공한 사실과 그 내용이 담긴 자료(이하 "사회서비스 제공자료"라 한다)를 기록·보존하여야 한다. 사회서비스 제공자료의 기록·보존 등에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다. <신설 2017. 2. 8.>
- ⑨ 제공자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 사회서비스 제공자료를 시장·군수·구청장에게 이관하여야 한다. 사회서비스 제공자료를 이관하여야 하는 휴업기간과 그 밖에 이관 등에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다. <신설 2017. 2. 8.>
1. 제16조제5항에 따라 시장·군수·구청장이 직권으로 제공자의 등록사항을 말소한 경우
2. 제18조에 따라 제공자가 휴업 또는 폐업을 신고한 경우. 다만, 제공자가 휴업을 시작하는 전일까지 시장·군수·구청장의 승인을 받은 경우에는 사회서비스 제공자료를 직접 보관할 수 있다.
3. 제23조에 따라 시장·군수·구청장이 제공자의 등록을 취소한 경우

제20조(사회서비스 제공 비용의 예탁 및 지급) ① 시장·군수·구청장은 사회서비스 제공에 필요한 비용을 대통령령으로 정하는 관련 전문기관이나 단체에 예탁(預託)하여야 한다.

② 이용자가 사회서비스이용권을 제시하여 제공자가 사회서비스를 제공한 경우 제공자는 사회서비스 전자이용권으로 결제하거나 서면에 기재하는 방법으로 사회서비스 제공 비용을 시장·군수·구청장에게 청구할 수 있다.

③ 시장·군수·구청장은 제2항에 따른 비용 청구를 받았을 때에는 특별한 사유가 없으면 해당 비용을 제공자에게 지급하여야 한다.

④ 시장·군수·구청장은 제3항에 따라 지급된 비용에 과부족(過不足)이 있거나 그 비용이 잘못 산정된 경우에는 그에 해당하는 금액을 제공자로부터 돌려받거나 제공자에게 추가 지급하여야 한다.

⑤ 제1항부터 제4항까지에서 규정한 사항 외에 비용의 예탁 및 지급 등에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제21조(부당이익의 징수 등) ① 시장·군수·구청장은 거짓이나 그 밖의 부당한 방법으로 사회서비스 제공 비용을 지급받은 제공자에 대하여 그 비용에 상당하는 금액의 전부 또는 일부를 징수한다.

② 제1항의 경우에 이용자가 거짓 보고 또는 증명 등을 한 경우에는 시장·군수·구청장은 이용자에

게 제공자와 연대하여 제1항에 따른 징수금을 납부하게 할 수 있다.

③ 제공자 또는 이용자가 제1항 또는 제2항에 따른 징수금을 납부하지 아니하는 때에는 국제 또는 지방세 체납처분의 예에 따라 징수한다.

제22조(제공자의 지위승계) ① 제공자가 그 영업을 양도하거나 사망한 경우 또는 법인이 합병한 경우에는 그 양수인·상속인 또는 합병 후에 존속하는 법인이나 합병으로 설립되는 법인이 종전의 제공자의 지위를 승계한다.

② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 절차에 따라 영업시설·설비의 전부를 인수한 자는 이 법에 따른 종전의 제공자의 지위를 승계한다.

1. 「민사집행법」에 따른 경매
2. 「채무자 회생 및 과산에 관한 법률」에 따른 환가
3. 「국제징수법」·「관세법」 또는 「지방세법」에 따른 압류재산의 매각
4. 그 밖에 제1호부터 제3호까지의 규정 중 어느 하나에 준하는 절차

③ 제1항 또는 제2항에 따라 종전의 제공자의 지위를 승계한 자는 1개월 이내에 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 승계사실을 제16조에 따라 등록한 시장·군수·구청장에게 신고하여야 한다.

④ 제1항 및 제2항에 따른 지위승계에 관하여는 제17조를 준용한다. 다만, 상속인이 제17조 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 상속받은 날부터 3개월 동안은 그러하지 아니하다.

제23조(제공자 등록의 취소 등) ① 시장·군수·구청장은 제공자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하면 그 등록을 취소하거나 6개월의 범위에서 그 기간을 정하여 영업을 정지하게 할 수 있다. 다만, 제1호, 제2호, 제4호 및 제7호에 해당하는 경우에는 등록을 취소하여야 한다.

1. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 등록을 한 경우
2. 정당한 사유 없이 등록한 후 1년 이내에 영업을 시작하지 아니하거나 1년 이상 휴업한 경우
3. 제16조제2항에 따른 등록기준에 맞지 아니하게 된 경우
4. 제17조 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우. 다만, 법인의 임원 중 그 사유에 해당하는 사람이 있는 경우에 3개월 이내에 해당 임원을 해임하거나 교체하였을 때에는 그러하지 아니한다.
5. 제19조(제19조제6항제1호는 제외한다)에 따른 제공자 준수사항을 위반한 경우
6. 소속 종사자가 사회서비스를 제공받는 이용자에 대하여 폭행, 상해, 성적 수치심을 주는 성희롱 또는 성폭력에 해당하는 행위를 한 경우
7. 영업정지기間に 영업을 한 경우
- ② 제1항에 따른 행정처분의 기준에 관한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제24조(청문) 시장·군수·구청장은 제23조에 따라 제공자 등록을 취소하려면 청문을 하여야 한다.

제25조(과징금처분) ① 시장·군수·구청장은 제23조에 따라 영업정지를 명하여야 할 경우로서 영업정지가 이용자 등에게 심한 불편을 주거나 공익을 해칠 우려가 있는 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 영업정지처분을 갈음하여 3천만원 이하의 과징금을 부과할 수 있다. <개정 2018. 3. 13.>

② 제1항에 따른 과징금을 부과하는 위반행위의 종류와 위반정도 등에 따른 과징금의 금액 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

③ 제1항에 따라 과징금 부과처분을 받은 자가 과징금을 기한까지 납부하지 아니하면 국제 체납처분의 예 또는 「지방세외수입금의 징수 등에 관한 법률」에 따라 징수한다. <개정 2013. 8. 6.>

제26조(행정제재처분 효과의 승계) 제22조에 따라 지위를 승계한 경우에 종전의 제공자에 대한 행정처분의 효과는 그 처분이 있는 날부터 1년간 양수인·상속인 또는 합병 후 존속하는 법인이나 합병으로 설립되는 법인에 승계되며, 행정처분의 절차가 진행 중일 때에는 양수인·상속인 또는 합병 후 존속하는 법인이나 합병으로 설립되는 법인에 대하여 행정제재처분의 절차를 속행(續行)할 수 있다. 다만,

새로운 제공자(상속으로 지위 승계를 받은 자는 제외한다)가 업무를 승계할 때에 그 처분 또는 위반 사실을 알지 못한 경우에는 그러하지 아니하다.

제4장 사회서비스이용권의 기반조성

제27조(사회서비스이용권의 표준화) ① 보건복지부장관은 사회서비스이용권이 효율적이고 통일적으로 사용·관리될 수 있도록 사회서비스이용권을 표준화하기 위한 방안을 마련하여야 한다.

② 보건복지부장관은 제1항에 따른 사회서비스이용권 표준화 업무를 대통령령으로 정하는 관계 전문 기관 또는 단체에 위탁할 수 있다.

제28조(사회서비스전자이용권의 관리체계 구축) ① 보건복지부장관은 사회서비스전자이용권의 관리체계를 구축·운영할 수 있다.

② 보건복지부장관은 제1항에 따른 사회서비스전자이용권의 관리체계의 구축·운영에 관한 업무를 대통령령으로 정하는 관계 전문기관 또는 단체에 위탁할 수 있다.

제29조(제공자에 관한 정보 공개) ① 보건복지부장관은 이용자의 사회서비스 선택권을 보장하고 사회서비스의 질을 높이기 위하여 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 다음 각 호의 사항을 공개하여야 한다.

1. 제공자의 현황
 2. 제공자의 사회서비스의 제공 실적 및 품질
 3. 그 밖에 보건복지부령으로 정하는 사항
- ④ 특별시장·광역시장·도지사·특별자치도지사(이하 "시·도지사"라 한다) 및 시장·군수·구청장 등은 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 관할구역의 제1항에 따른 제공자에 관한 정보를 보건복지부장관에게 알려야 한다.
- ⑤ 보건복지부장관은 제1항에 따른 제공자에 관한 정보 공개 업무를 대통령령으로 정하는 관계 전문기관 또는 단체에 위탁할 수 있다. 이 경우 보건복지부장관은 제공자에 관한 정보를 관계 전문기관 또는 단체에 제공할 수 있다.
- ⑥ 제1항에 따른 공개의 내용·방법·절차, 공개내용의 수정 등에 관하여 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제30조(사회서비스 품질관리) ① 보건복지부장관은 이용자를 보호하고 사회서비스의 질을 높이기 위하여 사회서비스의 품질기준을 정하고, 그 품질기준에 따라 제공자가 제공하는 사회서비스의 질을 평가하는 등 사회서비스 품질관리 업무를 수행하여야 한다.

- ② 보건복지부장관은 제1항에 따른 사회서비스 품질관리 업무를 대통령령으로 정하는 관계 전문기관 또는 단체에 위탁할 수 있다.
- ③ 제1항에 따른 사회서비스 품질관리 업무의 내용, 방법, 절차 등에 관하여 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제31조(교육과 훈련) ① 보건복지부장관 또는 시·도지사는 제공자 및 관련 종사자에게 사회서비스 제공과 관련된 교육과 훈련을 실시할 수 있다.

- ② 보건복지부장관 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.
- ③ 제1항 및 제2항에 따른 교육과 훈련의 내용, 방법, 절차, 비용 등 교육과 훈련에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제5장 보칙

제32조(보고 및 검사 등) ① 보건복지부장관, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하면 대통령령으로 정하는 바에 따라 관계 공무원으로 하여금 제공자의 사무실, 사업장, 그 밖에 필요한 장소에 출입하여 장부, 서류, 그 밖의 물건을 검사하게 하거나 관계인에게 질문을 하게 할 수 있고, 해당 제공자에 대하여 그 업무에 관하여 보고를 명하거나 관계 서류 등의 자료를 제출하도록 명할 수 있다.

1. 제29조에 따른 제공자에 관한 정보 공개에 필요한 경우
2. 제30조에 따라 제공자를 평가하거나 제공자가 사회서비스를 제공한 내용을 확인하는 등 제공자를 관리하는 데에 필요한 경우
- ② 제1항에 따라 출입·검사를 하는 공무원은 그 권한을 나타내는 증표 및 조사기간, 조사범위, 조사담당자, 관계 법령 등 보건복지부령으로 정하는 사항이 기재된 서류를 지니고 이를 관계인에게 보여 주어야 한다. <개정 2016. 2. 3.>
- ③ 제1항에 따른 출입·검사의 절차·방법 등에 관하여는 이 법에서 정하는 사항을 제외하고는 「행정조작기본법」에서 정하는 바에 따른다. <신설 2016. 2. 3.>

제32조의2(포상금) ① 보건복지부장관, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 거짓 또는 그 밖의 부정한 방법으로 사회서비스이용권을 발급받거나 다른 사람으로 하여금 사회서비스이용권을 발급받게 한 자 또는 제15조, 제19조제7항을 각각 위반한 자를 관계 행정기관 또는 수사기관에 신고 또는 고발한 자에 대하여 예산의 범위에서 포상금을 지급할 수 있다.

- ② 제1항에 따른 포상금 지급의 기준·방법 및 절차 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다. [본조신설 2018. 3. 13.]

제33조(비밀누설 금지) 다음 각 호에 어느 하나에 해당하는 자는 이 법에 따른 업무 수행 중 알게 된 비밀을 누설하여서는 아니 된다.

1. 제공자나 제공자이었던 자
2. 제공자의 종사자이거나 종사자였던 사람
3. 제27조제2항, 제28조제2항, 제29조제3항, 제30조제2항, 제31조제2항, 제34조제2항에 따라 위탁을 받은 전문기관 또는 단체에 종사하거나 종사하였던 사람

제34조(권한의 위임 및 위탁) ① 보건복지부장관은 이 법에 따른 사회서비스이용권에 관한 권한의 일부를 시·도지사, 시장·군수·구청장에게 위임할 수 있다.

- ② 보건복지부장관, 시·도지사, 시장·군수·구청장은 사회서비스이용권에 관한 다음 각 호의 업무를 대통령령으로 정하는 바에 따라 관련 전문기관 또는 단체에 위탁할 수 있다.
1. 제11조에 따른 사회서비스이용권의 발급(발급 여부의 결정은 제외한다) 및 재발급에 관한 사항
2. 제20조에 따른 사회서비스이용권 제공 비용의 청구·지급 및 정산에 관한 사항
3. 제21조제1항 및 제2항에 따른 부당이득의 징수에 관한 사항
- ③ 국가는 제2항에 따라 위탁받은 기관 또는 단체에 그 위탁 업무의 처리에 드는 비용을 지원할 수 있다.

제6장 벌칙

제35조(벌칙) ① 거짓 또는 그 밖의 부정한 방법으로 알아낸 사회서비스이용권 정보를 보유하거나 이를 사용하여 사회서비스이용권을 사용한 자는 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 2016. 12. 2.>

- ② 사회서비스이용권을 「형법」 제214조부터 제217조까지, 제220조, 제223조 및 제224조에서 규

정한 죄의 유가증권으로 보아 그에 해당하는 위반행위를 한 자는 그 죄에 정한 형으로 각각 처벌한다.

제36조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 2016. 12. 2.>

1. 제10조제6항을 위반하여 정보 또는 자료를 사용하거나 제공한 자
2. 제공자 등록을 하지 아니하거나 제19조제6항을 위반하여 사회서비스를 제공한 자
3. 제19조제7항제1호·제2호에 따른 행위를 하거나 이를 중개·알선한 자

제37조(벌칙) 제33조를 위반하여 비밀을 누설한 자는 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 2016. 12. 2.>

제38조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 2016. 12. 2.>

1. 거짓 또는 그 밖의 부정한 방법으로 사회서비스이용권을 발급받거나 다른 사람으로 하여금 사회서비스이용권을 발급받게 한 자
2. 제15조제1항을 위반하여 정당한 권한이 없는 자에게 사회서비스이용권을 판매·대여하거나 그 권리를 이전한 자
3. 제15조제2항을 위반하여 사회서비스이용권에 기재된 사회서비스를 대신하여 대가성이 있는 금전 등 금품을 받은 자

제39조(양벌규정) 법인의 대표자나 법인 또는 개인의 대리인, 사용인, 그 밖의 종사자가 그 법인 또는 개인의 업무에 관하여 제35조부터 제38조까지의 어느 하나에 해당하는 위반행위를 하면 그 행위자를 벌하는 외에 그 법인 또는 개인에게도 해당 조문의 벌금형을 과(科)한다. 다만, 법인 또는 개인이 그 위반행위를 방지하기 위하여 해당 업무에 관하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우에는 그러하지 아니하다.

제40조(과태료) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 500만원 이하의 과태료를 부과한다. <개정 2017. 2. 8.>

1. 제18조를 위반하여 휴업·폐업 신고를 하지 아니한 자
- 1의2. 제19조제8항을 위반하여 사회서비스 제공자료를 기록·보존하지 아니한 자
- 1의3. 제19조제9항을 위반하여 사회서비스 제공자료를 이관하지 아니한 자
2. 정당한 사유 없이 제32조에 따른 출입·검사를 거부·방해 또는 기피한 자, 질문에 대하여 진술을 거부하거나 거짓으로 진술한 자, 자료제출을 하지 아니하거나 거짓 보고 또는 거짓 자료를 제출한 자
- ② 제1항에 따른 과태료는 대통령령으로 정하는 바에 따라 보건복지부장관, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장이 부과·징수한다.

부칙 <제15445호, 2018. 3. 13.>

제1조(시행일) 이 법은 공포 후 6개월이 경과한 날부터 시행한다. 다만, 제17조제7호의 개정규정은 공포한 날부터 시행한다.

제2조(결격사유에 관한 적용례) 제17조제7호의 개정규정은 이 법 시행 당시 피성년후견인, 피한정후견인, 법률 제10429호 민법 일부개정법률 부칙 제2조에 따라 금치산 또는 한정치산 선고의 효력이 유지되는 사람 또는 파산선고를 받고 복권되지 아니한 사람이 이에 해당하는 사유로 제공자 등록이 취소된 경우에 대하여도 적용한다.

참고2

사회서비스 공통품질기준

사회서비스 공통품질기준

(제정 2016. 11. 1. 보건복지부 사회서비스정책과)

□ 공통품질기준 개요

- (제정목적) 이용자 중심 품질기준 제정, 사회서비스 전반의 품질관리 체계화를 통한 양질의 서비스 이용 기반 마련
- (적용대상) 노인돌봄, 지역사회서비스투자, 산모·신생아 돌봄, 가사·간병 방문, 노인장기요양, 장애인활동지원, 사회복지시설 서비스
- 공통품질기준 구성

영역	공 통 기 준	하 위 기 준(세부항목 수)
이용자 영역	I. 이용자 보호와 존중	1. 서비스 이용자의 비밀보호(7) 2. 서비스 이용자의 권익보호(10)
	II. 이용자의 선택가능성 증진	3. 이용자에 대한 정보제공(6) 4. 이용자의 서비스 선택권 보장(3)
	III. 이용자 참여 강화	5. 이용자의 서비스 운영과정 참여 및 맞춤형 서비스 이용(3) 6. 서비스 이용자의 사회적 관계망 회복 및 형성(5)
	IV. 이용자 상태개선 및 만족도제고	7. 이용자의 고충처리(5) 8. 서비스 이용자 욕구의 반영(4) 9. 서비스 이용자의 품질평가(1)
제공인력 영역	V. 적정 인력확보	10. 직원의 요건(4) 11. 직원규모의 적절성(2)
	VI. 필수 인력관리체계 확보	12. 관리자의 적정성(2) 13. 직원 업무체계의 적정성(2)
	VII. 인력 전문성 향상체계 확보	14. 직원에 대한 지원(5) 15. 직원 교육(6)
제공기관 영역	VIII. 시설기준 및 환경 적합성	16. 서비스 제공기관의 요건(3) 17. 편의시설의 적정성(3)
	IX. 이용자의 안전 및 위험관리	18. 시설의 안전과 대응관리(5) 19. 이용 장비의 안전, 유용성, 적합성(6)
	X. 기관 운영 체계의 적정성	20. 청결과 감염 통제(5) 21. 재정상태(3) 22. 예산 집행의 적정성과 투명성(3)

□ 사회서비스 공통품질기준

Ⅰ.이용자 영역

가. 이용자 보호와 존중

1. 서비스 이용자의 비밀보호

- 성과목표 : 이용자의 모든 정보는 비밀이 보장되어야 한다.
- 1-1. 이용자의 비밀 보장 관련 규정이나 지침은 명문화되어야 한다.
- 1-2. 이용자의 개인정보는 보안 및 잠금장치에 의해 관리되어야 한다.
- 1-3. 이용자 정보에 대한 요청이 있을 경우, 이용자의 정보는 법률적 근거에 의해 제공되어야 한다.
- 1-4. 제공기관은 이용자의 개인정보 보호와 관련된 직원 교육을 연 1회 이상 실시하여야 한다.
- 1-5. 제공기관은 이용자 또는 가족에게 개인정보 수집 및 활용에 대한 사전 동의를 받아야 한다.

- 1-6. 제공기관은 적절한 서비스 제공을 위해 이용자의 개인 정보를 정확히 기록하여야 하며, 기록된 정보는 서비스 목적을 위한 수행과 관리에만 활용하여야 한다.
- 1-7. 제공인력은 이용자 관련 정보 중 변동사항이 발생하였을 경우, 기존 자료에 변경된 내용을 즉시 반영하여야 한다.

2. 서비스 이용자의 권익보호

- 성과목표: 이용자의 권익은 존중되어야 하며, 제공기관·인력은 인권과 관련된 제반 법령·규정을 준수하여야 한다.
- 2-1. 제공기관은 서비스 제공과정에서 발생할 수 있는 이용자의 학대 가능성을 사전에 규명하고 예방하여야 한다.
- 2-2. 이용자는 성적·신체적·심리적 학대, 부적절한 재산 탈취, 위험 상황에서의 방임 등으로부터 보호되어야 한다.
- 2-3. 제공기관의 모든 직원은 이용자의 인권과 관련된 법령·규정 및 정부 지침 등을 숙지하여야 한다.
- 2-4. 이용자에게 적용되는 규제는 적절하고 합리적이어야 하며, 인간의 존엄성과 인권을 보호하며 적용되어야 한다.
- 2-5. 이용자는 제공인력의 부적절한 업무수행, 학대 등이 예상될 때 제공기관에 현장확인 또는 조사 등을 요구할 수 있어야 한다.
- 2-6. 제공기관은 서비스 수행과정에서 이용자의 구급이 필요한 상황, 서비스 제공자에게 위협이 되는 상황, 학대 의심 상황, 경찰조사가 필요한 경우 등 이용자 권익과 관련한 상황이 발생하였을 때, 적법한 절차에 따라 처리하여야 한다.
- 2-7. 제공인력은 서비스 내용의 범위 안에서 이용자의 의사결정 사항을 존중해야 한다.
- 2-8. 제공기관은 서비스 제공시 이용자의 성별·지역·학력·성적 지향·종교·가치관이나 문화적 특성 등을 이유로 차별할 수 없다.
- 2-9. 이용자는 제공기관의 차별적 서비스를 거부할 수 있어야 한다.
- 2-10. 시설에 거주하는 이용자는 의·식·주에 대한 적절한 서비스를 제공 받아야 한다.

나. 이용자의 선택 가능성 증진

3. 이용자에 대한 정보제공

- 성과목표: 이용자는 이용 서비스 관련 정보를 확인할 수 있어야 한다.
- 3-1. 이용자는 위치, 운영주체, 재정상태, 간단한 연혁 등과 같은 제공기관의 기초정보를 확인할 수 있어야 한다.
- 3-2. 이용자는 서비스 이용과 관련하여 제공인력이 사전에 동의한 경우에는 제공인력의 자격·경력 사항 등의 확인을 요구할 수 있다.
- 3-3. 제공기관은 이용자에게 서비스 이용 중단이나 환불 규정 등의 내용을 설명하여야 한다.
- 3-4. 제공기관은 이용자에게 권리 등이 제한되는 상황에 대하여 설명하여야 한다.
- 3-5. 제공기관은 이용자가 이해하기 쉬운 방식과 형태로 서비스 관련 정보를 제공하여야 한다.
- 3-6. 이용자가 서비스 선택에 참고할 수 있도록 제공기관의 외부 평가 결과, 이용자 불만 사항 처리 결과 및 개선사항은 기관 홈페이지 등을 통하여 공개되어야 한다.

4. 이용자의 서비스 선택권 보장

- 성과목표: 이용자는 제공기관의 정보 등을 활용하여 서비스를 자유롭게 선택할 수 있어야 한다.
- 4-1. 이용자의 권리, 선택권 및 의사결정권자로서의 주체성은 보장되어야 하며 이와 같은 내용을 평가할 수 있어야 한다.
- 4-2. 이용자가 서비스를 거절할 때, 제공기관은 다른 선택 대안을 이용자 또는 가족에게 설명하여야 한다.

- 4-3. 제공기관은 자기결정이 가능한 이용자의 의사결정을 존중하여야 한다. 다만, 아동·장애인·노인 등 이용자가 의사결정이 어려운 경우, 법적 보호자나 양육자가 의사결정을 대신 할 수 있다.

다. 이용자 참여 강화

5. 이용자의 서비스 운영과정 참여 및 맞춤형 서비스 이용

- 성과목표: 이용자는 서비스 논의 과정에 참여하여 이용 서비스의 제공과정에 영향을 미칠 수 있어야 한다.
- 5-1. 이용자는 제공기관의 서비스 계획, 결정, 전달 과정의 중심에 있어야 한다.
- 5-2. 이용자는 서비스 제공과정에 참여하여 개별화된 서비스를 이용할 수 있어야 한다.
- 5-3. 이용자는 이용자 개개인의 상황과 장·단기적 욕구를 포함한 모든 측면이 고려된 서비스를 이용할 수 있어야 한다.

6. 서비스 이용자의 사회적 관계망 회복 및 형성

- 성과목표: 이용자는 서비스 과정에서 가족 관계 개선과 지역사회의 일원으로 참여할 수 있는 기회를 제공받아야 한다.
- 6-1. 제공기관은 서비스 제공에 있어 이용자의 가족·지역사회·동료집단 등 사회적 관계망을 존중·활용하고, 이를 개선하기 위하여 노력하여야 한다.
- 6-2. 이용자는 지역사회 활동에 참여할 수 있는 권리를 보장받아야 한다.
- 6-3. 제공기관은 이용자의 지역사회 참여와 교류에 관한 규정을 마련하고, 관련 실적을 문서로 보관하여야 한다.
- 6-4. 제공기관은 이용자와 지역주민의 복지증진 및 사회적 관계망 형성을 위하여 시설을 개방할 수 있다.
- 6-5. 제공기관은 지역사회 주민의 자원봉사 활동 참여를 지속적으로 이끌어 내기 위한 지원체계를 구축하고 관리하여야 한다.

7. 이용자의 고충처리

- 성과목표: 제공기관은 이용자의 고충처리 체계를 마련하고 시행하여야 한다.
- 7-1. 제공기관은 이용자의 고충처리체계를 구축하고, 적절한 대응과 개선을 위한 방안을 마련하여야 한다.
- 7-2. 이용자는 불편사항을 구두 또는 서면으로 제출할 수 있어야 한다.
- 7-3. 제공기관은 이용자가 제기한 불편사항을 차별 없이 처리하여야 하며, 처리과정에 대한 정보를 이용자에게 제공하여야 한다.
- 7-4. 제공기관은 고충처리 결과를 이용자에게 고지하고 그에 따른 충분한 설명을 해야 한다.
- 7-5. 제공기관은 기관 외부의 고충처리 절차와 통로(관계기관의 담당부서·담당자 연락처·콜센터 등)를 이용자에게 충분히 설명하여야 한다.

라. 이용자 상태개선 및 만족도 제고

8. 이용자 욕구의 반영

- 성과목표: 제공기관은 이용자의 욕구를 반영하여 서비스를 제공하여야 한다.
- 8-1. 이용자는 자신의 욕구에 맞는 서비스를 이용할 수 있어야 한다.
- 8-2. 이용자는 서비스의 개선 및 서비스 관련 욕구에 대한 의견이나 제안 등을 할 수 있어야 한다.
- 8-3. 제공기관은 이용자의 욕구를 지속적으로 파악하여야 하며 이를 반영한 서비스를 제공하여야 한다.
- 8-4. 이용자 또는 가족은 제공된 서비스에 의해 이용자의 상태가 객관적·주관적으로 개선되고 있는지 여부 및 그 정도를 확인할 수 있어야 한다.

9. 이용자의 서비스 품질평가

- 성과목표: 이용자는 서비스 제공기관으로부터 받은 서비스의 내용과 이용과정 등에 대한 평가를 할 수 있어야 한다.
- 9-1. 이용자는 서비스 이용과 관련한 제반 사항(시설환경, 서비스 내용, 제공인력 등)을 평가할 수 있어야 한다.

II. 제공인력 영역

가. 적정 인력의 확보

10. 직원의 요건

- 성과목표: 이용자는 해당 서비스에 적합한 자격과 능력을 갖춘 제공인력으로부터 서비스를 받아야 한다.
- 10-1. 제공인력의 채용은 공정하게 이뤄져야 한다.
- 10-2. 제공기관은 직원 채용 시 업무수행에 필요한 자격과 기술이 있고, 신체적·정신적으로 서비스 제공에 적합한 인력을 채용하여야 한다.
- 10-3. 제공인력은 서비스와 관련한 제도나 법령을 이해하고, 기관 내·외부의 인적·물적 자원을 활용할 수 있어야 한다.
- 10-4. 이용자는 서비스 이용이 시작되기 전 제공인력의 자격·요건 등에 대한 정보를 확인할 수 있어야 한다.

11. 직원규모의 적절성

- 성과목표: 제공기관은 이용자에게 안전한 서비스 제공, 건강과 복지 욕구를 충족할 수 있도록 최소한 법적으로 규정한 직원 체계를 구성하여야 한다.
- 11-1. 제공기관은 법령에 따라 필요 직원을 확보하여야 한다.
- 11-2. 제공기관은 이용자의 욕구 및 서비스 제공과정에서 예상되는 장애·위험 등을 평가하여 직원의 적절한 규모를 결정하여야 한다.

나. 필수 인력관리 체계 확보

12. 관리자의 적정성

- 성과목표: 관리자는 기관운영의 전문성을 제고하고, 직원의 서비스 제공 및 업무수행에 대해 감독·평가·환류할 수 있어야 한다.
- 12-1. 관리자는 제공기관 운영에 적합한 자격이나 기술 및 경험 등을 갖추어야 한다.
- 12-2. 관리자는 직원을 대상으로 하는 감독·평가·환류체계를 마련하고 이에 따라 직원을 관리하여야 한다.

13. 직원 업무체계의 적정성

- 성과목표: 제공기관은 직무분석을 통하여 직무를 적절히 배분하여 이용자 중심의 서비스 제공에 적절한 업무체계를 갖추어야 한다.
- 13-1. 제공기관은 관리감독을 통하여 직원들에게 책임영역을 숙지시키고, 직원들의 이용자 관리가 용이하도록 지원해야 한다.
- 13-2. 제공기관은 직무분석을 통하여 직무를 적절히 배분하고 직원의 업무평가를 공정하게 해야 한다.

14. 직원에 대한 지원

- 성과목표: 기관은 사회서비스 품질 향상을 위해 직원에 대한 적절한 복리후생제도를 운영하여야 한다.
- 14-1. 직원은 서비스 제공과정에 필요한 사항을 관리자와 논의하고 이에 대한 적절한 지원을 받을 수 있어야 한다.
- 14-2. 제공기관은 근로기준법 등에서 정한 법정 최저수준 이상의 근로조건을 직원에게 제공하여야 한다.

- 14-3. 제공기관은 직원의 고충처리를 위한 규정과 시스템을 갖추고, 이를 시행하여야 한다.
- 14-4. 제공기관은 서비스 제공과정에서 직원의 인권이 보호될 수 있도록 노력하여야 하며, 직원의 인권이 침해될 수 있는 상황에 대한 대응방안을 마련하여야 한다.
- 14-5. 제공기관은 공정한 업무평가 결과에 따라 직원에 대한 인센티브 등을 제공하여야 한다.

다. 전문성 향상체계 확보

15. 직원 교육

- 성과목표: 기관은 직원의 역량강화를 위해 충분한 교육과 훈련을 제공하여야 한다.
- 15-1. 제공기관은 직원의 교육 및 훈련에 관한 계획을 수립하고 시행하여야 한다.
- 15-2. 제공기관은 직원의 전문성 확보를 위하여 외부 전문 교육기관과 협력하거나 교육 전문기관에 직원의 교육을 위탁할 수 있어야 한다.
- 15-3. 교육 기회는 직원에게 공평하게 제공되어야 한다.
- 15-4. 직원은 서비스의 목적·특성, 관련 정책·제도, 서비스 절차 등 업무와 관련된 내용을 교육 받아야 한다.
- 15-5. 제공기관은 신입 직원이 기관의 철학 및 사업에 대한 이해를 통해 기관에 적응할 수 있도록 기본적인 교육훈련을 실시하여야 한다.
- 15-6. 직원은 이용자의 인권, 응급 시 대처방안, 직원에 대한 폭력 및 성추행 등에 대처할 수 있는 교육·훈련을 제공받아야 한다.

III. 제공기관 영역

가. 시설 기준 및 환경 적합성

16. 서비스 제공기관의 요건

- 성과목표: 제공기관의 운영 및 관리 기준은 관련 법규 및 규정을 충족하여야 한다.
- 16-1. 제공기관의 설립 및 운영은 법률적 요건을 충족하여야 한다.
- 16-2. 제공기관은 기관 설립 및 운영에 대한 명확한 철학이 있어야 하며, 이를 실현하기 위한 계획을 수립하여야 한다.
- 16-3. 제공기관은 다양한 이해관계자들의 요구가 기관 운영에 반영될 수 있도록 노력하여야 한다.

17. 편의시설의 적정성

- 성과목표: 제공기관은 관련 규정에 따라 이용자를 위한 편의시설을 설치·확보해야 한다.
- 17-1. 제공기관은 이용자가 활용할 수 있는 편의시설을 법규나 관련 규정에 맞게 설치하여야 한다.
- 17-2. 제공기관은 관련 규정에 따라 이용자를 위한 운동, 휴식 공간 및 문화공간을 확보하여야 한다.
- 17-3. 제공기관은 이용자 및 제공인력 모두에게 접근이 용이한 장소에서 서비스가 제공되도록 하여야 한다.

나. 이용자의 안전 및 위험 관리

18. 시설의 안전과 대응관리

- 성과목표: 제공기관은 안전하고 접근이 용이한 환경을 확보하여야 한다.
- 18-1. 제공기관은 안전이 보장된 장소에서 서비스가 제공되도록 하여야 한다.
- 18-2. 제공기관은 소방안전, 아동, 노인, 장애인차별, 폐기물 및 유해물질관리 등의 관련 법규에 따라 시설을 관리하여야 한다.
- 18-3. 서비스 이용자와 제공인력 모두 응급상황에 대한 대처방법을 알고 있어야 한다.
- 18-4. 제공기관은 이용자의 안전을 위한 위험관리 체계를 마련해야 한다.
- 18-5. 제공기관은 가능한 모든 경로(이용자의 피드백, 관찰, 제공인력·전문가 의견 등)를 통해

이용자 안전에 관한 정보들을 수집하고 서비스의 개선에 활용하여야 한다.

19. 이용 장비의 안전, 유용성, 적합성

- 성과목표: 서비스 이용자는 불안전하거나 부적합한 장비사용의 위험으로부터 보호되어야 한다.
- 19-1. 제공기관은 이용자의 욕구 충족을 위하여 장비를 충분하게 활용하여야 한다.
- 19-2. 제공기관은 이용자의 직업 관련 교육, 훈련 및 재활 등을 위하여 기계장비를 사용할 경우 이용자의 안전을 최우선으로 고려하여야 한다.
- 19-3. 제공기관은 장비사용과 관련한 위험 발생에 대비하여 대처방안을 계획하고, 장비의 적합성, 활용가능성, 유지 관리의 적절성 및 사용에 있어서의 안전성 등을 파악해야 한다.
- 19-4. 이용자의 안전을 위해 제공인력은 장비사용과 관련한 모든 관련 법률을 준수하고 장비가 손상·분실되거나 잘못 사용되지 않도록 보관하여야 한다.
- 19-5. 이용자가 장비를 사용할 경우 제공기관은 장비 사용 및 장비 사용 시 발생 가능한 응급상황에 대한 교육을 실시하여야 한다.
- 19-6. 제공기관은 의료장비의 올바른 사용 여부 및 지침에 따른 유지관리 여부를 점검하고, 폐기·재활용 시에도 안전과 보안을 유지하여야 한다.

20. 청결과 감염 통제

- 성과목표: 이용자는 깨끗하고 안전한 환경에서 서비스를 제공받아야 하며, 감염 등의 위험으로부터 보호되어야 한다.
- 20-1. 이용자와 서비스 제공에 관여하는 모든 직원은 감염의 위험으로부터 보호되어야 한다.
- 20-2. 제공기관은 이용자의 보건 위생을 위해 서비스 제공 장소, 기구, 물품사용에 관한 청결 및 위생 기준을 준수하여야 한다.
- 20-3. 급식을 실시하는 제공기관은 이용자가 안심하고 식사할 수 있도록 위생적이고 쾌적한 급식 환경을 제공하여야 한다.
- 20-4. 의약품을 관리하는 제공기관은 서비스 목적에 따라 약품 구입, 기록, 관리, 투약, 보관, 조제, 관리 및 폐기 등의 과정을 준수하여야 한다.
- 20-5. 약을 처방받는 이용자는 필요한 시간에 의약품을 안전하게 사용할 수 있어야 하며, 처방된 약의 정보를 얻을 수 있어야 한다.

다. 기관 운영 체계의 적정성

21. 재정 상태

- 성과목표: 이용자는 서비스 제공에 필요한 재정 및 지역사회 자원을 확보하여 충분히 활용할 수 있어야 한다.
- 21-1. 제공기관은 서비스 수행에 필요한 적절한 재정 수요를 추계할 수 있어야 한다.
- 21-2. 제공기관은 다양한 외부 자원 개발을 통하여 이용자의 서비스 향상에 노력하여야 한다.
- 21-3. 후원을 받는 제공기관은 후원금의 수입 및 사용내역을 후원자에게 연 1회 이상 통보해야 한다.

22. 예산 집행의 적정성과 투명성

- 성과목표: 제공기관의 예산 집행은 규정에 따라 투명하고 적절하게 집행되어야 한다.
- 22-1. 제공기관은 양질의 서비스 제공을 위해 전체 예산 중 사업비의 비중을 높이는 노력을 하여야 한다. 단, 사업비 비중이 정해져 있는 서비스를 제공하는 기관은 제외한다.
- 22-2. 제공기관은 회계 관리의 투명성을 위해 사회복지법인 재무회계 규칙 등 관련 회계 관리 규정을 준수하고, 규정에 따른 정보시스템을 통해 회계를 관리해야 한다.
- 22-3. 제공기관은 외부감사를 통해 회계의 투명성을 확보해야 한다.

참고3

사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계 규칙

사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계 규칙

[시행 2020. 1. 7] [보건복지부령 제701호, 2020. 1. 7, 일부개정]

보건복지부(사회서비스자원과) 044-202-3256

제1장 총칙

제1조(목적) 이 규칙은 「사회복지사업법」 제23조제4항, 제34조제4항, 제45조제2항 및 제51조제2항에 따라 사회복지법인 및 사회복지시설의 재무·회계, 후원금관리 및 회계감사에 관한 사항을 규정하여 재무·회계, 후원금관리 및 회계감사의 명확성·공정성·투명성을 기함으로써 사회복지법인 및 사회복지시설의 합리적인 운영에 기여함을 목적으로 한다. <개정 2012. 8. 7., 2019. 6. 12.>

[전문개정 2005. 7. 15.]

제2조(재무·회계운영의 기본원칙) 사회복지법인(이하 "법인"이라 한다) 및 사회복지시설(법인이 설치·운영하는 사회복지시설을 포함하며, 이하 "시설"이라 한다)의 재무·회계는 그 설립목적에 따라 건전하게 운영되어야 한다. <개정 2012. 8. 7.>

제2조의2(다른 법령과의 관계) 법인 및 시설의 재무 및 회계 처리에 관하여 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 규칙이 정하는 바에 따른다.

[본조신설 2012. 8. 7.]

제3조(회계연도) 법인 및 시설의 회계연도는 정부의 회계연도에 따른다. 다만, 「영유아보육법」 제2조에 따른 어린이집의 회계연도는 매년 3월 1일에 시작하여 다음 연도 2월 말일에 종료한다. <개정 2012. 8. 7., 2015. 12. 24.>

제4조(회계연도 소속구분) 법인 및 시설의 수입 및 지출의 발생과 자산 및 부채의 증감·변동에 관하여는 그 원인이 되는 사실이 발생한 날을 기준으로 하여 연도소속을 구분한다. 다만, 그 사실이 발생한 날을 정할 수 없는 경우에는 그 사실을 확인한 날을 기준으로 하여 연도소속을 구분한다. <개정 2012. 8. 7.>

제5조(출납기한) 1회계연도에 속하는 법인 및 시설의 세입·세출의 출납은 회계 연도가 끝나는 날까지 완결하여야 한다. <개정 1993. 12. 27., 2012. 8. 7., 2015. 12. 24.>

[제목개정 1998. 1. 7.]

제6조(회계의 구분) ① 이 규칙에서의 회계는 법인의 업무전반에 관한 회계(이하 "법인회계"라 한다), 시설의 운영에 관한 회계(이하 "시설회계"라 한다) 및 법인이 수행하는 수익사업에 관한 회계(이하 "수익사업회계"라 한다)로 구분한다.

② 법인의 회계는 법인회계, 해당 법인이 설치·운영하는 시설의 시설회계 및 수익사업회계로 구분하여야 하며, 시설의 회계는 해당 시설의 시설회계로 한다.

[전문개정 2012. 8. 7.]

제6조의2(정보통신매체에 의한 재무·회계처리) ①법인 및 시설의 재무·회계는 컴퓨터 회계프로그램으로 처리할 수 있다. <개정 2012. 8. 7.>

② 보건복지부장관은 법인 및 시설의 재무·회계업무의 효율성 및 투명성을 높이기 위하여 「사회복지사업법」 제6조의2제2항에 따른 정보시스템으로서 법인 및 시설의 재무회계를 처리하기 위한 정보

시스템을 구축·운영할 수 있다. <신설 2012. 8. 7.>

③ 보건복지부장관, 시·도지사, 시장(「제주특별자치도 설치 및 국제자유도시 조성을 위한 특별법」 제11조제2항에 따른 행정시장을 포함한다. 이하 같다)·군수·구청장(자치구의 구청장을 말한다. 이하 같다)은 법인 또는 시설에 대하여 제2항에 따른 시스템을 사용할 것을 권장할 수 있다. <신설 2012. 8. 7., 2015. 12. 24., 2018. 3. 30.>

④ 「사회복지사업법」 제42조에 따른 보조금을 받는 법인 및 시설과 보조금을 받지 아니하는 시설로서 「노인복지법」 제31조에 따른 노인복지시설 중 「노인장기요양보험법」 제31조에 따라 장기요양기관으로 지정받은 시설(이하 "노인장기요양기관"이라 한다)은 제1항에 따른 컴퓨터 회계프로그램 중 보건복지부장관이 검증한 표준연계모듈이 적용된 정보시스템 또는 제2항에 따른 정보시스템을 사용하여 재무·회계를 처리하여야 한다. 다만, 보건복지부장관이 정하는 법인 및 시설은 그러하지 아니하다. <신설 2012. 8. 7., 2018. 3. 30.>

⑤ 제1항에 따른 컴퓨터 회계프로그램 또는 제2항에 따른 시스템에 의하여 전자장부를 사용하는 경우에는 제24조에 따른 회계장부를 둔 것으로 본다. <개정 2012. 8. 7.>

[본조신설 2005. 7. 15.]

[시행일] 제6조의2제4항의 개정규정은 다음 각 호의 구분에 따른 날부터 시행한다.

1. 「노인복지법」 제34조제1항에 따른 노인의료복지시설 및 같은 법 제38조제1항제2호·제3호의 서비스를 제공하는 노인장기요양기관(이하 "주·야간보호기관등"이라 한다)으로서 2018년 5월 30일 기준으로 정원이 20명을 초과하는 기관: 2018년 5월 30일
2. 「노인복지법」 제38조제1항제1호·제4호 및 같은 법 시행규칙 제26조의2제2호의 서비스를 제공하는 노인장기요양기관(이하 "방문요양기관등"이라 한다)으로서 2017년 일일평균 이용자가 20명을 초과하거나, 2018년 1월 1일 이후 「노인장기요양보험법」 제31조제1항에 따라 지정을 받고 같은 해 4월 30일까지 일일평균 이용자가 20명을 초과하는 기관: 2018년 5월 30일
3. 주·야간보호기관등으로서 2018년 5월 30일 기준으로 정원이 20명 이하인 기관: 2019년 5월 30일
4. 방문요양기관등으로서 2017년 일일평균 이용자가 20명 이하이거나, 2018년 1월 1일 이후 「노인장기요양보험법」 제31조제1항에 따라 지정을 받고 같은 해 4월 30일까지 일일평균 이용자가 20명 이하인 기관 및 2018년 5월 1일 이후 「노인장기요양보험법」 제31조제1항에 따라 지정을 받은 기관: 2019년 5월 30일

제2장 예산과 결산

제1절 예산

제7조(세입·세출의 정의) 1회계연도의 모든 수입을 세입으로 하고, 모든 지출을 세출로 한다.

제8조(예산총계주의원칙) 세입과 세출은 모두 예산에 계상하여야 한다.

[전문개정 1998. 1. 7.]

제9조(예산편성지침) ①법인의 대표이사는 제2조의 취지에 따라 매 회계연도 개시 1월전까지 그 법인과 해당 법인이 설치·운영하는 시설의 예산편성 지침을 정하여야 한다. <개정 1998. 1. 7., 2012. 8. 7.>

②법인 또는 시설의 소재지를 관할하는 시장·군수·구청장은 특히 필요하다고 인정되는 사항에 관하여는 예산편성지침을 정하여 매 회계연도 개시 2월전까지 법인 및 시설에 통보할 수 있다. <개정 1998. 1. 7., 2012. 8. 7., 2015. 12. 24.>

[제목개정 2012. 8. 7.]

제10조(예산의 편성 및 결정절차) ① 법인의 대표이사 및 시설의 장은 예산을 편성하여 각각 법인 이사회 의 의결 및 「사회복지사업법」 제36조에 따른 운영위원회 또는 「영유아보육법」 제25조에 따른 어린이집운영위원회(이하 "시설운영위원회"라 한다)에 의 보고를 거쳐 확정한다. 다만, 법인이 설치·운영하는 시설인 경우에는 시설운영위원회에 보고한 후 법인 이사회의 의결을 거쳐 확정한다. <신설

2012. 8. 7.>

②법인의 대표이사 및 시설의 장은 제1항에 따라 확정된 예산을 매 회계연도 개시 5월전까지 관할 시장·군수·구청장에게 제출(「사회복지사업법」 제6조의2제2항에 따른 정보시스템을 활용한 제출을 포함한다)하여야 한다. <개정 2009. 2. 5., 2012. 8. 7., 2015. 12. 24.>

③ 제1항에 따라 예산을 편성할 경우 법인회계와 시설회계의 예산은 별표 1부터 별표 4까지에 따른 세입·세출예산과목 구분에 따라 편성하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 시설은 각 호에서 정하는 바에 따라 편성한다. <개정 2009. 2. 5., 2010. 3. 19., 2012. 8. 7., 2018. 3. 30.>

1. 「사회복지사업법」 제34조의5에 따른 사회복지관, 「노인복지법」 제36조제1항제1호에 따른 노인복지관, 「장애인복지법」 제58조제1항제2호에 따른 장애인 지역사회재활시설, 그 밖에 보건복지부장관이 정하여 고시하는 시설: 별표 5 및 별표 6에 따른 세입·세출예산과목 구분에 따라 편성
2. 「영유아보육법」 제2조에 따른 어린이집: 별표 7 및 별표 8에 따른 세입·세출예산과목 구분에 따라 편성
3. 노인장기요양기관: 별표 9의 세입예산과목 구분 및 별표 10의 세출예산과목 구분에 따라 편성하되, 세출예산을 편성하는 때에는 「노인장기요양보험법」 제38조제4항에 따라 장기요양급여비용 중 그 일부를 보건복지부장관이 정하여 고시하는 비율에 따라 인건비로 편성
4. 삭제 <2012. 8. 7.>

④ 시장·군수·구청장은 제2항에 따라 예산을 제출받은 때에는 20일 이내에 법인과 시설의 회계별 세입·세출명세서를 시(「제주특별자치도 설치 및 국제자유도시 조성을 위한 특별법」 제10조제2항에 따른 행정시를 포함한다. 이하 같다)·군·구(자치구를 말한다. 이하 같다)의 게시판과 인터넷 홈페이지에 20일 이상 공고하고, 법인의 대표이사 및 시설의 장으로 하여금 해당 법인 및 시설의 게시판과 인터넷 홈페이지에 20일 이상 공고하도록 하여야 한다. <개정 2009. 2. 5., 2012. 8. 7., 2018. 3. 30.>

⑤ 제4항에 따른 공고는 「사회복지사업법」 제6조의2제2항에 따른 정보시스템에 게시하거나 「영유아보육법」 제49조의2제1항에 따라 공시하는 것으로 갈음할 수 있다. <개정 2015. 12. 24.>

[전문개정 1998. 1. 7.]

제11조(예산에 첨부하여야 할 서류) ①예산에는 다음 각 호의 서류가 첨부되어야 한다. 다만, 단식부기로 회계를 처리하는 경우에는 제1호·제2호·제5호 및 제6호의 서류만을 첨부할 수 있고, 국가·지방자치단체·법인 외의 자가 설치·운영하는 시설로서 거주자 정원 또는 일일평균 이용자가 20명 이하인 시설(이하 "소규모 시설"이라 한다)은 제2호, 제5호(노인장기요양기관의 경우만 해당한다) 및 제6호의 서류만을 첨부할 수 있으며, 「영유아보육법」 제2조에 따른 어린이집은 보건복지부장관이 정하는 바에 따른다. <개정 1993. 12. 27., 2012. 8. 7., 2018. 3. 30., 2019. 9. 27., 2020. 1. 7.>

1. 예산총칙
2. 세입·세출명세서
3. 추정재무상태표
4. 추정수지계산서
5. 임직원 보수 일람표
6. 예산을 의결한 이사회 회의록 또는 예산을 보고받은 시설운영위원회 회의록 사본

②제1항제2호부터 제5호까지의 서류는 별지 제1호서식부터 별지 제4호서식까지에 따른다. 다만, 노인장기요양기관의 장이 첨부해야 하는 제1항제5호의 임직원 보수 일람표는 별지 제4호의2서식에 따른다. <개정 2018. 3. 30., 2020. 1. 7.>

[시행일] 제11조제2항 단서의 개정규정은 다음 각 호의 구분에 따른 날부터 시행한다.

1. 「노인복지법」 제34조제1항에 따른 노인의료복지시설 및 같은 법 제38조제1항제2호·제3호의 서비스를 제공하는 노인장기요양기관(이하 "주·야간보호기관등"이라 한다)으로서 2018년 5월 30일 기준으로 정원이 20명을 초과하는 기관: 2018년 5월 30일

2. 「노인복지법」 제38조제1항제1호·제4호 및 같은 법 시행규칙 제26조의2제2호의 서비스를 제공하는 노인 장기요양기관(이하 "방문요양기관등"이라 한다)으로서 2017년 일일평균 이용자가 20명을 초과하거나, 2018년 1월 1일 이후 「노인장기요양보험법」 제31조제1항에 따라 지정을 받고 같은 해 4월 30일까지 일일평균 이용자가 20명을 초과하는 기관: 2018년 5월 30일

3. 주·야간보호기관등으로서 2018년 5월 30일 기준으로 정원이 20명 이하인 기관: 2019년 5월 30일

4. 방문요양기관등으로서 2017년 일일평균 이용자가 20명 이하이거나, 2018년 1월 1일 이후 「노인장기요양보험법」 제31조제1항에 따라 지정을 받고 같은 해 4월 30일까지 일일평균 이용자가 20명 이하인 기관 및 2018년 5월 1일 이후 「노인장기요양보험법」 제31조제1항에 따라 지정을 받은 기관: 2019년 5월 30일

제12조(준예산) 회계연도 개시전까지 법인 및 시설의 예산이 성립되지 아니한 때에는 법인의 대표이사 및 시설의 장은 시장·군수·구청장에게 그 사유를 보고하고 예산이 성립될 때까지 다음의 경비를 전년도 예산에 준하여 집행할 수 있다. <개정 2012. 8. 7.>

1. 임·직원의 보수
2. 법인 및 시설운영에 직접 사용되는 필수적인 경비
3. 법령상 지급의무가 있는 경비

제13조(추가경정예산) ①법인의 대표이사 및 시설의 장은 예산성립후에 생긴 사유로 인하여 이미 성립된 예산에 변경을 가할 필요가 있을 때에는 제10조 및 제11조의 규정에 의한 절차에 준하여 추가경정예산을 편성·확정할 수 있다. 이 경우 노인장기요양기관의 장은 「노인장기요양보험법」 제38조제4항에 따라 장기요양급여비용 중 그 일부를 보건복지부장관이 정하여 고시하는 비율에 따라 인건비로 편성하여야 한다. <개정 2012. 8. 7., 2018. 3. 30.>

②법인의 대표이사 및 시설의 장은 추가경정예산이 확정된 날로부터 7일 이내에 이를 시장·군수·구청장에게 제출하여야 한다. <개정 2012. 8. 7.>

제14조(예비비) 법인의 대표이사 및 시설의 장은 예측할 수 없는 예산외의 지출 또는 예산의 초과지출에 충당하기 위하여 예비비를 세출예산에 계상할 수 있다. <개정 2012. 8. 7.>

[전문개정 1999. 3. 11.]

제15조(예산의 목적의 사용금지) 법인회계 및 시설회계의 예산은 세출예산이 정한 목적외에 이를 사용하지 못한다.

제16조(예산의 전용) ①법인의 대표이사 및 시설의 장은 관·항·목간의 예산을 전용할 수 있다. 다만, 법인 및 시설(소규모 시설은 제외한다)의 관간 전용 또는 동일 관내의 항간 전용을 하려면 이사회의 의결 또는 시설운영위원회에의 보고를 거쳐야 하되, 법인이 설치·운영하는 시설인 경우에는 시설운영위원회에 보고한 후 법인 이사회의 의결을 거쳐야 한다. <개정 1998. 1. 7., 2012. 8. 7.>

② 제1항에도 불구하고 예산총액에서 전용을 제한하고 있거나 이사회 및 시설 예산심의과정에서 삭감한 관·항·목으로는 전용하여서는 아니 되며, 노인장기요양기관의 장은 예산을 전용하는 때에는 「노인장기요양보험법」 제38조제4항에 따라 장기요양급여비용 중 그 일부를 보건복지부장관이 정하여 고시하는 비율에 따라 인건비로 편성하여야 한다. <신설 2012. 8. 7., 2018. 3. 30.>

③ 법인의 대표이사 및 시설의 장은 제1항에 따라 관·항 간 예산을 전용한 경우에는 관할 시장·군수·구청장에게 제19조 및 제20조에 따른 결산보고서를 제출할 때 과목 전용조서를 첨부하여야 한다. <개정 2012. 8. 7.>

제17조(세출예산의 이월) 법인의 대표이사 및 시설의 장은 법인회계와 시설회계의 세출예산중 경비의 성질상 당회회계연도안에 지출을 마치지 못할 것으로 예측되는 경비와 연도내에 지출원인행위를 하고 불가피한 사유로 인하여 연도내에 지출하지 못한 경비를 각각 이사회의 의결 및 시설운영위원회에의 보고를 거쳐 다음 연도에 이월하여 사용할 수 있다. 다만, 법인이 설치·운영하는 시설인 경우에는 시설운영위원회에 사전 보고한 후 법인 이사회의 의결을 거쳐야 한다. <개정 1998. 1. 7., 2012. 8. 7.>

제18조(특정목적사업 예산) ①법인의 대표이사 및 시설의 장은 완성에 수년을 요하는 공사나 제조 그밖의 특수한 사업을 위하여 2회계연도 이상에 걸쳐서 그 재원을 적립할 필요가 있는 때에는 회계연도마다 일정액을 예산에 계상하여 특정목적사업을 위한 적립금으로 적립할 수 있다. <개정 2012. 8. 7., 2017. 2. 14.>

② 적립금의 적립 및 사용 계획(변경된 계획을 포함한다)은 시장·군수·구청장에게 사전에 보고하여야 한다. <신설 2012. 8. 7.>

③ 적립금은 그 적립목적에만 사용하여야 한다. <신설 2012. 8. 7.>

④ 시장·군수·구청장은 법인 및 시설의 재정 상태 등을 고려하여 적립금의 적립 여부, 규모 및 적립기간 등에 관하여 필요한 조치를 할 수 있다. <신설 2012. 8. 7.>

제2절 결산

제19조(결산서의 작성 제출) ①법인의 대표이사 및 시설의 장은 법인회계와 시설회계의 세입·세출 결산보고서를 작성하여 각각 이사회의 의결 및 시설운영위원회에의 보고를 거친 후 다음 연도 3월 31일까지(「영유아보육법」 제2조에 따른 어린이집의 경우에는 5월 31일까지를 말한다) 시장·군수·구청장에게 제출(「사회복지사업법」 제6조의2제2항에 따른 정보시스템을 활용한 제출을 포함한다)하여야 한다. 다만, 법인이 설치·운영하는 시설인 경우에는 시설운영위원회에 보고한 후 법인 이사회의 의결을 거쳐 제출하여야 한다. <개정 2012. 8. 7., 2015. 12. 24.>

②시장·군수·구청장은 제1항에 따라 결산보고서를 제출받은 때에는 20일 이내에 법인 및 시설의 세입·세출결산서를 시·군·구의 게시판과 인터넷 홈페이지에 20일 이상 공고하고, 법인의 대표이사 및 시설의 장으로 하여금 해당 법인 및 시설의 게시판과 인터넷 홈페이지에 20일 이상 공고하도록 하여야 한다. <신설 1998. 1. 7., 2009. 2. 5., 2012. 8. 7.>

1. 삭제 <2012. 8. 7.>

2. 삭제 <2012. 8. 7.>

③ 제2항에 따른 공고는 「사회복지사업법」 제6조의2제2항에 따른 정보시스템에 게시하거나 「영유아보육법」 제49조의2제1항에 따라 공시하는 것으로 갈음할 수 있다. <개정 2015. 12. 24.>

제20조(결산보고서에 첨부해야 할 서류) ①결산보고서에는 다음 각 호의 서류가 첨부되어야 한다. 다만, 단식부기로 회계를 처리하는 경우에는 제1호부터 제3호까지 및 제14호부터 제23호까지의 서류만을 첨부할 수 있고, 소규모 시설의 경우에는 제1호 및 제17호의 서류(노인장기요양기관의 경우에는 제1호부터 제3호까지 및 제16호부터 제21호까지의 서류)만을 첨부할 수 있으며, 「영유아보육법」 제2조에 따른 어린이집은 보건복지부장관이 정하는 바에 따른다. <개정 1993. 12. 27., 1998. 1. 7., 2012. 8. 7., 2015. 12. 24., 2019. 9. 27., 2020. 1. 7.>

1. 세입·세출결산서
2. 과목 전용조서
3. 예비비 사용조서
4. 재무상태표
5. 수지계산서
6. 현금 및 예금명세서
7. 유가증권명세서
8. 미수금명세서
9. 재고자산명세서
10. 그 밖의 유동자산명세서(제6호부터 제9호까지의 유동자산 외의 유동자산을 말한다)

11. 고정자산(토지·건물·차량운반구·비품·전화가입권)명세서
12. 부채명세서(차입금·미지급금을 포함한다)
13. 각종 충당금 명세서
14. 기본재산수입명세서(법인만 해당한다)
15. 사업수입명세서
16. 정부보조금명세서
17. 후원금수입 및 사용결과보고서(전산파일을 포함한다)
18. 후원금 전용계좌의 입출금내역
19. 인건비명세서
20. 사업비명세서
21. 그 밖의 비용명세서(인건비 및 사업비를 제외한 비용을 말한다)
22. 감사보고서
23. 법인세 신고서(수익사업이 있는 경우만 해당한다)

②제1항제1호부터 제3호까지의 서류는 별지 제5호서식·별지 제5호의2서식부터 별지 제5호의4서식까지·별지 제6호서식 및 별지 제7호서식에 따르고, 제1항제4호 및 제5호의 서류는 별지 제2호서식 및 별지 제3호서식에 따르며, 제6호부터 제17호까지의 서류는 별지 제8호서식부터 별지 제19호서식까지에 따르고, 제19호부터 제22호까지의 서류는 별지 제20호서식부터 별지 제23호서식까지에 따른다. 다만, 노인장기요양기관의 장이 첨부해야 하는 제1항제19호의 인건비명세서는 별지 제4호의2서식에 따른다. <개정 2005. 7. 15., 2012. 8. 7., 2018. 3. 30., 2020. 1. 7.>

[제목개정 2020. 1. 7.]

[시행일] 제20조제2항 단서의 개정규정은 다음 각 호의 구분에 따른 날부터 시행한다.

1. 「노인복지법」 제34조제1항에 따른 노인의료복지시설 및 같은 법 제38조제1항제2호·제3호의 서비스를 제공하는 노인장기요양기관(이하 "주·야간보호기관등"이라 한다)으로서 2018년 5월 30일 기준으로 정원이 20명을 초과하는 기관: 2018년 5월 30일
2. 「노인복지법」 제38조제1항제1호·제4호 및 같은 법 시행규칙 제26조의2제2호의 서비스를 제공하는 노인장기요양기관(이하 "방문요양기관등"이라 한다)으로서 2017년 일일평균 이용자가 20명을 초과하거나, 2018년 1월 1일 이후 「노인장기요양보험법」 제31조제1항에 따라 지정을 받고 같은 해 4월 30일까지 일일평균 이용자가 20명을 초과하는 기관: 2018년 5월 30일
3. 주·야간보호기관등으로서 2018년 5월 30일 기준으로 정원이 20명 이하인 기관: 2019년 5월 30일
4. 방문요양기관등으로서 2017년 일일평균 이용자가 20명 이하이거나, 2018년 1월 1일 이후 「노인장기요양보험법」 제31조제1항에 따라 지정을 받고 같은 해 4월 30일까지 일일평균 이용자가 20명 이하인 기관 및 2018년 5월 1일 이후 「노인장기요양보험법」 제31조제1항에 따라 지정을 받은 기관: 2019년 5월 30일

제3장 회계

제1절 총칙

제21조(수입 및 지출사무의 관리) ①법인의 대표이사화 시설의 장은 법인과 시설의 수입 및 지출에 관한 사무를 관리한다.

②법인의 대표이사화 시설의 장은 수입 및 지출원인행위에 관한 사무를 각각 소속직원에게 위임할 수 있다.

제22조(수입과 지출의 집행기관) ①법인과 시설에는 수입과 지출의 현금출납업무를 담당하게 하기 위하여 각각 수입원과 지출원을 둔다. 다만, 법인 또는 시설의 규모가 소규모인 경우에는 수입원과 지출원을 동일인으로 할 수 있다.

②제1항의 수입원과 지출원은 각각 그 법인의 대표이사화 시설의 장이 임명한다.

제23조(회계의 방법) 회계는 단식부기에 의한다. 다만, 법인회계와 수익사업회계에 있어서 복식부기의 필요가 있는 경우에는 복식부기에 의한다.

[전문개정 1993. 12. 27.]

제24조(장부의 종류) ①법인 및 시설에는 다음의 회계장부를 둔다. <개정 1998. 1. 7.>

1. 현금출납부
2. 총계정원장
3. 삭제 <2012. 8. 7.>
4. 재산대장
5. 비품관리대장
6. 삭제 <2009. 2. 5.>
7. 삭제 <1998. 1. 7.>
8. 삭제 <1998. 1. 7.>
9. 삭제 <1998. 1. 7.>
10. 삭제 <1998. 1. 7.>
11. 삭제 <1998. 1. 7.>
12. 삭제 <1998. 1. 7.>

② 노인장기요양기관의 장이 제10조에 따른 예산을 기한 내에 제출하지 않은 경우에는 제1항제1호 및 제2호에 따른 회계장부(해당 회계연도 1월부터 6월까지의 회계장부를 말한다)를 해당 회계연도 8월 15일까지 시장·군수·구청장에게 정보시스템을 사용하여 제출해야 한다. <신설 2018. 3. 30., 2020. 1. 7.>

③ 노인장기요양기관의 장이 제19조에 따른 결산보고서를 기한 내에 제출하지 않은 경우에는 제1항제1호 및 제2호에 따른 회계장부(해당 회계연도의 다음 연도 1월부터 6월까지의 회계장부를 말한다)를 해당 회계연도의 다음 연도 8월 15일까지 시장·군수·구청장에게 정보시스템을 사용하여 제출해야 한다. <신설 2020. 1. 7.>

④ 제1항제1호부터 제5호까지의 규정에 따른 회계장부는 별지 제24호서식, 별지 제24호의2서식, 별지 제25호서식, 별지 제25호의2서식 및 별지 제26호서식부터 별지 제28호서식까지에 따른다. <개정 2009. 2. 5., 2018. 3. 30., 2020. 1. 7.>

[시행일] 제24조제2항의 개정규정은 다음 각 호의 구분에 따른 날부터 시행한다.

1. 「노인복지법」 제34조제1항에 따른 노인의료복지시설 및 같은 법 제38조제1항제2호·제3호의 서비스를 제공하는 노인장기요양기관(이하 "주·야간보호기관등"이라 한다)으로서 2018년 5월 30일 기준으로 정원이 20명을 초과하는 기관: 2018년 5월 30일
2. 「노인복지법」 제38조제1항제1호·제4호 및 같은 법 시행규칙 제26조의2제2호의 서비스를 제공하는 노인장기요양기관(이하 "방문요양기관등"이라 한다)으로서 2017년 일일평균 이용자가 20명을 초과하거나, 2018년 1월 1일 이후 「노인장기요양보험법」 제31조제1항에 따라 지정을 받고 같은 해 4월 30일까지 일일평균 이용자가 20명을 초과하는 기관: 2018년 5월 30일
3. 주·야간보호기관등으로서 2018년 5월 30일 기준으로 정원이 20명 이하인 기관: 2019년 5월 30일
4. 방문요양기관등으로서 2017년 일일평균 이용자가 20명 이하이거나, 2018년 1월 1일 이후 「노인장기요양보험법」 제31조제1항에 따라 지정을 받고 같은 해 4월 30일까지 일일평균 이용자가 20명 이하인 기관 및 2018년 5월 1일 이후 「노인장기요양보험법」 제31조제1항에 따라 지정을 받은 기관: 2019년 5월 30일

제2절 수입

제25조(수입금의 수납) ①모든 수입금의 수납은 이를 금융기관에 취급시키는 경우를 제외하고는 수입원이 아니면 수납하지 못한다.

②수입원이 수납한 수입금은 그 다음날까지 금융기관에 예입하여야 한다. <개정 1998. 1. 7.>
③제1항 및 제2항의 규정에 의한 수입금에 대한 금융기관의 거래통장은 제6조의 규정에 의한 회계별
로 구분될 수 있도록 보관·관리하여야 한다. <신설 1998. 1. 7.>

제26조(과년도 수입과 반납금 여입) ①출납이 완전한 연도에 속하는 수입 기타 예산외의 수입은 모두
현년도의 세입에 편입하여야 한다.

②지출된 세출의 반납금은 각각 지출한 세출의 당해과목에 다시 넣을 수 있다. <개정 2019. 9. 27.>

제27조(과오납입의 반환) 과오납된 수입금은 수입한 세입에서 직접 반환한다.

제3절 지출

제28조(지출의 원칙) ①지출은 제21조의 규정에 의한 지출사무를 관리하는 자 및 그 위임을 받아 지출
명령이 있는 것에 한하여 지출원이 행한다.

②제1항의 지출명령은 예산의 범위안에서 하여야 한다.

제29조(지출의 방법) ①지출은 상용의 경비 또는 소액의 경비지출을 제외하고는 예금통장에 의하거나
「전자문서 및 전자거래 기본법」 제2조제5호에 따른 전자거래로 행하여야 한다. 다만, 시설에 지원되
는 국가 또는 지방자치단체의 보조금 지출은 보조금 결제 전용카드나 전용계좌를 이용하여야 한다.
<개정 2009. 2. 5., 2012. 8. 7., 2012. 8. 31., 2015. 12. 24.>

②제1항에도 불구하고 지출원은 상용의 경비 또는 소액의 경비를 지출할 수 있으며, 이를 위하여 100
만원 이하의 현금을 보관할 수 있다. <개정 2009. 2. 5., 2012. 8. 7.>

③ 제1항 및 제2항에 따른 상용의 경비 또는 소액의 경비지출의 범위는 시·도지사가 정할 수 있다.
<신설 2012. 8. 7.>

제30조(지출의 특례) ①선금지급할 수 있는 경비의 범위는 다음과 같다. <개정 2009. 2. 5., 2019. 9.
27.>

1. 외국에서 직접 구입하는 기계, 도서, 표본 또는 실험용재료의 대가
2. 정기간행물의 대가
3. 토지 또는 가옥의 임대료와 용선료
4. 운 입
5. 소속직원중 특별한 사정이 있는 자에 대하여 지급하는 급여의 일부
6. 관공서(「공공기관의 운영에 관한 법률」에 따른 공공기관 및 특별법에 의하여 설립된 특수법인을
포함한다)에 대하여 지급하는 경비
7. 외국에서 연구 또는 조사에 종사하는 자에 대하여 지급하는 경비
8. 보조금
9. 사례금
10. 계약금액이 1천만원이상인 공사나 제조 또는 물건의 매입을 하는 경우에 계약금액의 100분의 50
을 초과하지 아니하는 금액

②추산지급할 수 있는 경비의 범위는 다음과 같다. <개정 2009. 2. 5., 2019. 9. 27.>

1. 여비 및 관공비
2. 관공서(「공공기관의 운영에 관한 법률」에 따른 공공기관 및 특별법에 의하여 설립된 특수법인을
포함한다)에 대하여 지급하는 경비
3. 보조금
4. 소송비용

제4절 계약

제30조의2(계약의 원칙) 계약에 관한 사항은 「지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률」, 같
은 법 시행령 및 같은 법 시행규칙을 준용한다. 다만, 국가·지방자치단체·법인 외의 자가 설치·운
영하는 시설의 경우에는 그러하지 아니하다. <개정 2012. 8. 7., 2015. 12. 24.>

[전문개정 2009. 2. 5.]

제31조(계약담당자) ①계약에 관한 사무는 각각 그 법인의 대표이사와 시설의 장이 처리한다.

②법인의 대표이사과 시설의 장은 계약체결에 관한 사무를 소속직원에게 위임할 수 있다.

제32조 삭제 <2009. 2. 5.>

제33조 삭제 <2009. 2. 5.>

제34조 삭제 <2009. 2. 5.>

제35조 삭제 <2009. 2. 5.>

제36조 삭제 <2009. 2. 5.>

제37조 삭제 <2009. 2. 5.>

제37조의2 삭제 <2009. 2. 5.>

제4장 물품

제38조(물품의 관리자와 출납원) ①법인의 대표이사과 시설의 장은 그 소관에 속하는 물품(현금 및 유
가증권을 제외한 동산을 말한다. 이하 같다)을 관리한다. <개정 1998. 1. 7.>

②법인의 대표이사과 시설의 장은 그 소관에 속하는 물품관리에 관한 사무를 소속직원에게 위임할 수
있다.

③법인의 대표이사과 시설의 장(제2항의 규정에 의하여 위임을 받은 자를 포함한다. 이하 "물품관리자
"라 한다)은 물품의 출납보관을 위하여 소속직원중에서 물품출납원을 지정하여야 한다.

제39조(물품의 관리의무) 물품관리자 및 물품출납원은 선량한 관리자의 주의로써 사무에 종사하여야 한
다.

제40조(물품의 관리) ①물품관리자는 물품을 출납하게 하고자 할 때에는 물품출납원에게 출납하여야 할
물품의 분류를 명백히 하여 그 출납을 명령하여야 한다.

②물품출납원은 제1항의 규정에 의한 명령이 없이는 물품을 출납할 수 없다.

제40조의2(재물조사) 법인의 대표이사과 시설의 장은 연 1회 그 관리에 속하는 물품에 대하여 정기적으
로 재물조사를 실시하여야 하며, 필요하다고 인정하는 때에는 정기재물조사외에 수시로 재물조사를 할
수 있다.

[본조신설 1998. 1. 7.]

제41조(불용품의 처리) ①법인과 시설의 물품관리자는 물품중 그 사용이 불가능하거나 수리하여 다시
사용할 수 없게 된 물품이 있을 때에는 그 물품에 대하여 불용의 결정을 하여야 한다.

②제1항의 규정에 의한 불용품을 매각한 경우 그 대금은 당해법인 또는 시설의 세입예산에 편입시켜
야 한다.

제4장의2 후원금의 관리 <신설 1998. 1. 7.>

제41조의2(후원금의 범위등) ①법인의 대표이사과 시설의 장은 「사회복지사업법」 제45조에 따른 후원금의 수입·지출 내용과 관리에 명확성이 확보되도록 하여야 한다. 시설거주자가 받은 개인결연후원금을 당해인이 정선질한 기타 이에 준하는 사유로 관리능력이 없어 시설의 장이 이를 관리하게 되는 경우에도 또한 같다. <개정 1999. 3. 11., 2012. 8. 7.>

② 삭제 <1999. 3. 11.>

[본조신설 1998. 1. 7.]

제41조의3 삭제 <1999. 3. 11.>

제41조의4(후원금의 영수증 발급 등) ① 법인의 대표이사과 시설의 장은 후원금을 받은 때에는 「소득세법 시행규칙」 제101조제20호의2에 따른 기부금영수증 서식 또는 「법인세법 시행규칙」 제82조 제7항제3호의3에 따른 기부금영수증 서식에 따라 후원금 영수증을 발급하여야 하며, 영수증 발급목록을 별도의 장부로 작성·비치하여야 한다. <개정 2009. 2. 5., 2012. 8. 7.>

②법인의 대표이사과 시설의 장은 금융기관 또는 제신관서의 계좌입금을 통하여 후원금을 받은 때에는 법인명의의 후원금전용계좌나 시설의 명칭이 부기된 시설장 명의의 계좌(이하 "후원금전용계좌등"이라 한다)를 사용하여야 한다. 이 경우 후원자가 영수증 발급을 원하는 경우를 제외하고는 제1항에 따른 영수증의 발급을 생략할 수 있다. <개정 2009. 2. 5.>

③ 법인의 대표이사 및 시설의 장은 후원금을 받을 때에는 각각의 법인 및 시설별로 후원금전용계좌등을 구분하여 사용하여야 하며, 미리 후원자에게 후원금전용계좌등의 구분에 관한 사항을 안내하여야 한다. <신설 2012. 8. 7.>

④ 모든 후원금의 수입 및 지출은 후원금전용계좌등을 통하여 처리하여야 한다. 다만, 물품 형태의 후원금은 그러하지 아니하다. <신설 2012. 8. 7.>

[전문개정 2005. 7. 15.]

[제목개정 2009. 2. 5.]

제41조의5(후원금의 수입 및 사용내용통보) 법인의 대표이사과 시설의 장은 연 1회이상 해당 후원금의 수입 및 사용내용을 후원금을 낸 법인·단체 또는 개인에게 통보하여야 한다. 이 경우 법인이 발행하는 정기간행물 또는 홍보지등을 이용하여 일괄 통보할 수 있다.

[본조신설 1998. 1. 7.]

제41조의6(후원금의 수입·사용결과 보고 및 공개) ①법인의 대표이사과 시설의 장은 제19조 및 제20조에 따른 결산보고서를 제출할 때에 별지 제19호서식에 따른 후원금수입 및 사용결과보고서(전산과일을 포함한다)를 관할 시장·군수·구청장에게 제출(「사회복지사업법」 제6조의2제2항에 따른 정보시스템을 활용한 제출을 포함한다)하여야 한다. <개정 2005. 7. 15., 2009. 2. 5., 2012. 8. 7., 2015. 12. 24.>

②시장·군수·구청장은 제1항에 따라 제출받은 후원금수입 및 사용결과보고서를 제출받은 날부터 20일 이내에 인터넷 등을 통하여 3개월 동안 공개하여야 하며, 법인의 대표이사 및 시설의 장은 해당 법인 및 시설의 게시판과 인터넷 홈페이지에 같은 기간 동안 공개하여야 한다. 다만, 후원자의 성명(법인 등의 경우는 그 명칭)은 공개하지 아니한다. <신설 2005. 7. 15., 2009. 2. 5., 2012. 8. 7., 2015. 12. 24.>

③ 제2항에 따른 공개는 「사회복지사업법」 제6조의2제2항에 따른 정보시스템에 게시하는 것으로 갈음할 수 있다. <신설 2015. 12. 24.>

[본조신설 1998. 1. 7.]

[제목개정 2005. 7. 15.]

제41조의7(후원금의 용도의 사용금지) ①법인의 대표이사과 시설의 장은 후원금을 후원자가 지정한 사용용도외의 용도로 사용하지 못한다.

② 보건복지부장관은 후원자가 사용용도를 지정하지 아니한 후원금에 대하여 그 사용기준을 정할 수 있다. <신설 2012. 8. 7.>

③후원금의 수입 및 지출은 제10조의 규정에 의한 예산의 편성 및 확정절차에 따라 세입·세출예산에 편성하여 사용하여야 한다. <개정 2012. 8. 7.>

[본조신설 1998. 1. 7.]

제5장 감사

제42조(감사) ①법인의 감사는 당해법인과 시설에 대하여 매년 1회이상 감사를 실시하여야 한다.

②법인의 대표이사는 시설의 장과 수입원 및 지출원이 사망하거나 경질된 때에는 그 관장에 속하는 수입, 지출, 재산, 물품 및 현금등의 관리상황을 감사로 하여금 감사하게 하여야 한다.

③ 제2항에 따른 감사를 실시할 때에는 전임자가 참관해야 하며, 전임자가 참관할 수 없으면 관계 직원 중에서 전임자의 전임자나 법인의 대표이사가 지정한 사람이 참관해야 한다. <개정 2019. 9. 27.>

④감사는 제1항 내지 제3항의 규정에 의하여 감사를 한 때는 감사보고서를 작성하여 당해법인의 이사회에 보고하여야 하며, 재산상황 또는 업무집행에 관하여 부정 또는 불비한 점이 발견된 때에는 시장·군수·구청장에게 보고하여야 한다.

⑤제4항의 감사보고서에는 감사가 서명 또는 날인하여야 한다. <개정 1998. 1. 7.>

제42조의2(회계감사) ① 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 법인 및 시설이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 회계감사를 실시할 수 있다.

1. 「사회복지사업법」 제40조제1항제4호에 따른 회계부정이나 불법행위 또는 그 밖의 부당행위 등이 발견된 경우

2. 「사회복지사업법」 제42조제3항제1호에 따라 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 보조금을 받은 경우

3. 「사회복지사업법」 제42조제3항제2호에 따라 사업 목적 외의 용도에 보조금을 사용한 경우

4. 「사회복지사업법」 또는 「사회복지사업법」에 따른 명령을 위반한 경우

5. 제42조제4항에 따라 감사가 시장·군수·구청장에게 보고한 경우

② 제1항에서 규정한 사항 외에 공인회계사 또는 감사인의 추천 등 회계감사의 실시와 관련하여 필요한 사항은 해당 지방자치단체의 조례로 정한다.

[본조신설 2019. 6. 12.]

제6장 보칙

제43조(사무의 인계·인수) ①회계사무를 담당하는 직원이 교체된 때에는 당해사무의 인계·인수는 발령일로부터 5일 이내에 행하여져야 한다. <개정 2012. 8. 7.>

②인계자는 인계할 장부와 증빙서류등의 목록을 각각 3부씩 작성하여 인계·인수자가 각각 서명 또는 날인한 후 각각 1부씩 보관하고, 1부는 이를 예금잔고증명서와 함께 인계·인수보고서에 첨부하여 법인의 대표이사 및 시설의 장에게 제출하여야 한다. 이 경우 법인이 설치·운영하는 시설에 있어서는 시설의 장을 거쳐 제출하여야 한다. <개정 2012. 8. 7., 2015. 12. 24.>

제44조(시행세칙) 이 규칙의 시행을 위하여 필요한 세부사항은 보건복지부장관이 정한다. <개정 1998. 1. 7., 2008. 3. 3., 2010. 3. 19.>

제45조 삭제 <2018. 12. 28.>

부칙 <제701호, 2020. 1. 7.>

제1조(시행일) 이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

제2조(결산보고서 제출에 관한 적용례) 제20조제1항 각 호 외의 부분 단서의 개정규정은 2020년 결산 보고서를 제출하는 경우부터 적용한다.

참고4

표준 개인정보 보호지침

● 행정안전부 고시 제2017-1호

표준 개인정보 보호지침

제1장 총칙

제1조(목적) 이 지침은 「개인정보 보호법」(이하 "법"이라 한다) 제12조제1항에 따른 개인정보의 처리에 관한 기준, 개인정보 침해의 유형 및 예방조치 등에 관한 세부적인 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(용어의 정의) 이 지침에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. "개인정보 처리"란 개인정보를 수집, 생성, 연계, 연동, 기록, 저장, 보유, 가공, 편집, 검색, 출력, 정정(訂正), 복구, 이용, 제공, 공개, 파기(破棄), 그 밖에 이와 유사한 행위를 말한다.
2. "개인정보처리자"란 업무를 목적으로 법 제2조제4호에 따른 개인정보파일을 운영하기 위하여 개인정보를 처리하는 모든 공공기관, 영리목적의 사업자, 협회·동창회 등 비영리기관·단체, 개인 등을 말한다.
3. "공공기관"이란 법 제2조제6호 및 「개인정보 보호법 시행령」(이하 "령"이라 한다) 제2조에 따른 기관을 말한다.
4. "친목단체"란 학교, 지역, 기업, 인터넷 커뮤니티 등을 단위로 구성되는 것으로서 자원봉사, 취미, 정치, 종교 등 공통의 관심사나 목표를 가진 사람간의 친목도모를 위한 각종 동창회, 동호회, 향우회, 반상회 및 동아리 등의 모임을 말한다.
5. "개인정보 보호책임자"란 개인정보처리자의 개인정보 처리에 관한 업무를 총괄해서 책임지는 자로서 영 제32조제2항에 해당하는 자를 말한다.
6. "개인정보취급자"란 개인정보처리자의 지휘·감독을 받아 개인정보를 처리하는 업무를 담당하는 자로서 임직원, 파견근로자, 시간제근로자 등을 말한다.
7. "개인정보처리시스템"이란 데이터베이스 시스템 등 개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성된 응용시스템을 말한다.
8. "영상정보처리기기"란 일정한 공간에 지속적으로 설치되어 사람 또는 사물의 영상 등을 촬영하거나 이를 유·무선망을 통하여 전송하는 일체의 장치로서 영 제3조에 따른 폐쇄회로 텔레비전 및 네트워크 카메라를 말한다.
9. "개인영상정보"란 영상정보처리기에 의하여 촬영·처리되는 영상정보 중 개인의 초상, 행동 등과 관련된 영상으로서 해당 개인을 식별할 수 있는 정보를 말한다.
10. "영상정보처리기기운영자"란 법 제25조제1항 각 호에 따라 영상정보처리기기를 설치·운영하는 자를 말한다.
11. "공개된 장소"란 공원, 도로, 지하철, 상가 내부, 주차장 등 불특정 또는 다수가 접근하거나 통행하는 데에 제한을 받지 아니하는 장소를 말한다.

제3조(적용범위) 이 지침은 전자적 파일과 인쇄물, 서면 등 모든 형태의 개인정보파일을 운영하는 개인정보처리자에게 적용된다.

제4조(개인정보 보호 원칙) ① 개인정보처리자는 개인정보 처리 목적을 명확하게 하여야 하고 그 목적에 필요한 범위에서 최소한의 개인정보만을 적법하고 정당하게 수집하여야 한다.

② 개인정보처리자는 개인정보의 처리 목적에 필요한 범위에서 적합하게 개인정보를 처리하여야

하며, 그 목적 외의 용도로 활용하여서는 아니 된다.

③ 개인정보처리자는 개인정보의 처리 목적에 필요한 범위에서 개인정보의 정확성과 최신성을 유지하도록 하여야 하고, 개인정보를 처리하는 과정에서 고의 또는 과실로 부당하게 변경 또는 훼손되지 않도록 하여야 한다.

④ 개인정보처리자는 개인정보의 처리 방법 및 종류 등에 따라 정보주체의 권리가 침해받을 가능성과 그 위험 정도를 고려하여 그에 상응하는 적절한 관리적·기술적 및 물리적 보호조치를 통하여 개인정보를 안전하게 관리하여야 한다.

⑤ 개인정보처리자는 개인정보 처리방침 등 개인정보의 처리에 관한 사항을 공개하여야 하며, 열람청구권 등 정보주체의 권리가 보장될 수 있도록 합리적인 절차와 방법 등을 마련하여야 한다.

⑥ 개인정보처리자는 개인정보의 처리 목적에 필요한 범위에서 적법하게 개인정보를 처리하는 경우에도 정보주체의 사생활 침해를 최소화하는 방법으로 개인정보를 처리하여야 한다.

⑦ 개인정보처리자는 개인정보를 적법하게 수집한 경우에도 익명에 의하여 업무 목적을 달성할 수 있으면 개인정보를 익명에 의하여 처리될 수 있도록 하여야 한다.

⑧ 개인정보처리자는 관계 법령에서 규정하고 있는 책임과 의무를 준수하고 실천함으로써 정보주체의 신뢰를 얻기 위하여 노력하여야 한다.

제5조(다른 지침과의 관계) 중앙행정기관의 장이 소관 분야의 개인정보 처리와 관련한 개인정보 보호지침을 정하는 경우에는 이 지침에 부합되도록 하여야 한다.

제2장 개인정보 처리 기준

제1절 개인정보의 처리

제6조(개인정보의 수집·이용) ① 개인정보의 "수집"이란 정보주체로부터 직접 이름, 주소, 전화번호 등의 개인정보를 제공받는 것뿐만 아니라 정보주체에 관한 모든 형태의 개인정보를 취득하는 것을 말한다.

② 개인정보처리자는 다음 각 호의 경우에 개인정보를 수집할 수 있으며, 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다.

1. 정보주체로부터 사전에 동의를 받은 경우
 2. 법률에서 개인정보를 수집·이용할 수 있음을 구체적으로 명시하거나 허용하고 있는 경우
 3. 법령에서 개인정보처리자에게 구체적인 의무를 부과하고 있고, 개인정보처리자가 개인정보를 수집·이용하지 않고는 그 의무를 이행하는 것이 불가능하거나 현저히 곤란한 경우
 4. 공공기관이 개인정보를 수집·이용하지 않고는 법령 등에서 정한 소관 업무를 수행하는 것이 불가능하거나 현저히 곤란한 경우
 5. 개인정보를 수집·이용하지 않고는 정보주체와 계약을 체결하고, 체결된 계약의 내용에 따른 의무를 이행하는 것이 불가능하거나 현저히 곤란한 경우
 6. 정보주체 또는 그 법정대리인이 의사표시를 할 수 없는 상태에 있거나 주소불명 등으로 사전 동의를 받을 수 없는 경우로서 명백히 정보주체 또는 제3자(정보주체를 제외한 그 밖의 모든 자를 말한다)의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 필요하다고 인정되는 경우
 7. 개인정보처리자가 법령 또는 정보주체와의 계약 등에 따른 정당한 이익을 달성하기 위하여 필요한 경우로서 명백하게 정보주체의 권리보다 우선하는 경우. 다만, 이 경우 개인정보의 수집·이용은 개인정보처리자의 정당한 이익과 상당한 관련이 있고 합리적인 범위를 초과하지 아니한 경우에 한한다.
- ③ 개인정보처리자는 정보주체로부터 직접 명함 또는 그와 유사한 매체(이하 "명함등"이라 함)를 제공받음으로써 개인정보를 수집하는 경우 명함등을 제공하는 정황 등에 비추어 사회통념상 동의의 의사가 있었다고 인정되는 범위 내에서만 이용할 수 있다.

④ 개인정보처리자는 인터넷 홈페이지 등 공개된 매체 또는 장소(이하 "인터넷 홈페이지등"이라 함)에서 개인정보를 수집하는 경우 정보주체의 동의 의사가 명확히 표시되거나 인터넷 홈페이지 등의 표시 내용에 비추어 사회통념상 동의 의사가 있었다고 인정되는 범위 내에서만 이용할 수 있다.

⑤ 개인정보처리자는 계약 등의 상대방인 정보주체가 대리인을 통하여 법률행위 또는 의사표시를 하는 경우 대리인의 대리권 확인을 위한 목적으로만 대리인의 개인정보를 수집·이용할 수 있다.

⑥ 근로자와 사용자가 근로계약을 체결하는 경우 「근로기준법」에 따른 임금지급, 교육, 증명서 발급, 근로자 복지제공을 위하여 근로자의 동의 없이 개인정보를 수집·이용할 수 있다.

제7조(개인정보의 제공) ① 개인정보의 "제공"이란 개인정보의 저장 매체나 개인정보가 담긴 출력물·책자 등을 물리적으로 이전하거나 네트워크를 통한 개인정보의 전송, 개인정보에 대한 제3자의 접근권한 부여, 개인정보처리자와 제3자의 개인정보 공유 등 개인정보의 이전 또는 공동 이용 상태를 초래하는 모든 행위를 말한다.

② 법 제17조의 "제3자"란 정보주체와 정보주체에 관한 개인정보를 수집·보유하고 있는 개인정보처리자를 제외한 모든 자를 의미하며, 정보주체의 대리인(명백히 대리인 범위 내에 있는 것에 한한다)과 법 제26조제2항에 따른 수탁자는 제외한다(이하 같다).

③ 개인정보처리자가 법 제17조제2항제1호에 따라 정보주체에게 개인정보를 제공받는 자를 알리는 경우에는 그 성명(법인 또는 단체인 경우에는 그 명칭)과 연락처를 함께 알려야 한다.

제8조(개인정보의 목적 외 이용·제공) ① 개인정보처리자가 법 제18조제2항에 따라 개인정보를 목적 외의 용도로 제3자에게 제공하는 경우에는 개인정보를 제공받는 자에게 이용 목적, 이용 방법, 이용 기간, 이용 형태 등을 제한하거나, 개인정보의 안전성 확보를 위하여 필요한 구체적인 조치를 마련하도록 문서(전자문서를 포함한다. 이하 같다)로 요청하여야 한다. 이 경우 요청을 받은 자는 그에 따른 조치를 취하고 그 사실을 개인정보를 제공한 개인정보처리자에게 문서로 알려야 한다.

② 법 제18조제2항에 따라 개인정보를 목적 외의 용도로 제3자에게 제공하는 자는 해당 개인정보를 제공받는 자와 개인정보의 안전성 확보 조치에 관한 책임관계를 명확히 하여야 한다.

③ 개인정보처리자가 법 제18조제3항제1호에 따라 정보주체에게 개인정보를 제공받는 자를 알리는 경우에는 그 성명(법인 또는 단체인 경우에는 그 명칭)과 연락처를 함께 알려야 한다.

④ 개인정보처리자가 법 제18조제2항제4호에 따라 개인정보를 제3자에게 제공하는 경우에는 다른 정보와 결합하여서도 특정 개인을 알아볼 수 없는 형태로 제공하여야 한다.

제9조(개인정보 수집 출처 등 고지) ① 개인정보처리자가 정보주체 이외로부터 수집한 개인정보를 처리하는 때에는 정당한 사유가 없는 한 정보주체의 요구가 있는 날로부터 3일 이내에 법 제20조 제1항 각 호의 모든 사항을 정보주체에게 알려야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그러하지 아니 하다.

1. 고지를 요구하는 대상이 되는 개인정보가 법 제32조제2항 각 호의 어느 하나에 해당하는 개인정보파일에 포함되어 있는 경우
 2. 고지로 인하여 다른 사람의 생명·신체를 해할 우려가 있거나 다른 사람의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우
- ② 개인정보처리자는 제1항 단서에 따라 제1항 전문에 따른 정보주체의 요구를 거부하는 경우에는 정당한 사유가 없는 한 정보주체의 요구가 있는 날로부터 3일 이내에 그 거부의 근거와 사유를 정보주체에게 알려야 한다.

제10조(개인정보의 파기방법 및 절차) ① 개인정보처리자는 개인정보의 보유 기간이 경과하거나 개인정보의 처리 목적 달성, 해당 서비스의 폐지, 사업의 종료 등 그 개인정보가 불필요하게 되었을 때에는 정당한 사유가 없는 한 그로부터 5일 이내에 그 개인정보를 파기하여야 한다.

② 영 제16조제1항제1호의 ‘복원이 불가능한 방법’이란 현재의 기술수준에서 사회통념상 적정한 비용으로 파기한 개인정보의 복원이 불가능하도록 조치하는 방법을 말한다.

③ 개인정보처리자는 개인정보의 파기에 관한 사항을 기록·관리하여야 한다.

④ 개인정보 보호책임자는 개인정보 파기 시행 후 파기 결과를 확인하여야 한다.

⑤ 개인정보처리자 중 공공기관의 개인정보파일 파기에 관하여는 제55조 및 제56조를 적용한다.

제11조(법령에 따른 개인정보의 보존) ① 개인정보처리자가 법 제21조제1항 단서에 따라 법령에 근거하여 개인정보를 파기하지 아니하고 보존하여야 하는 경우에는 물리적 또는 기술적 방법으로 분리하여서 저장·관리하여야 한다.

② 제1항에 따라 개인정보를 분리하여 저장·관리하는 경우에는 개인정보 처리방침 등을 통하여 법령에 근거하여 해당 개인정보 또는 개인정보파일을 저장·관리한다는 점을 정보주체가 알 수 있도록 하여야 한다.

제12조(동의를 받는 방법) ① 개인정보처리자가 개인정보의 처리에 대하여 정보주체의 동의를 받을 때에는 정보주체의 동의 없이 처리할 수 있는 개인정보와 정보주체의 동의가 필요한 개인정보를 구분하여야 하며, 정보주체의 동의는 동의가 필요한 개인정보에 한한다. 이 경우 동의 없이 처리할 수 있는 개인정보라는 입증책임은 개인정보처리자가 부담한다.

② 개인정보처리자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 정보주체에게 법 제18조제3항 각 호의 사항을 알리고 동의를 받아야 한다.

1. 개인정보를 수집·이용하고자 하는 경우로서 법 제15조제1항제2호 내지 제6호에 해당하지 않은 경우
2. 법 제18조제2항에 따라 개인정보를 수집 목적 외의 용도로 이용하거나 제공하고자 하는 경우
3. 법 제22조제3항에 해당하여 정보주체에게 재화나 서비스를 홍보하거나 판매를 권유하고자 하는 경우
4. 주민등록번호 외의 고유식별정보 처리가 필요한 경우로서 법령에 고유식별정보 처리 근거가 없는 경우
5. 민감정보를 처리하고자 하는 경우로서 법령에 민감정보 처리 근거가 없는 경우

③ 개인정보처리자는 제2항 각 호에 해당하여 개인정보를 처리하고자 하는 경우에는 정보주체에게 동의 또는 동의의 거부를 선택할 수 있음을 명시적으로 알려야 한다.

④ 개인정보처리자는 법 제15조제1항제2호 내지 제6호에 따라 정보주체의 동의 없이 개인정보를 수집하는 경우에는 개인정보를 수집할 수 있는 법적 근거 등을 정보주체에게 알리기 위해 노력하여야 한다.

⑤ 개인정보처리자가 영 제17조제1항제2호의 규정에 따라 전화에 의한 동의와 관련하여 통화내용을 녹취할 때에는 녹취사실을 정보주체에게 알려야 한다.

⑥ 개인정보처리자가 친목단체를 운영하기 위하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 개인정보를 수집하는 경우에는 정보주체의 동의 없이 개인정보를 수집·이용할 수 있다.

1. 친목단체의 가입을 위한 성명, 연락처 및 친목단체의 회칙으로 정한 공통의 관심사나 목표와 관련된 인적 사항
2. 친목단체의 회비 등 친목유지를 위해 필요한 비용의 납부현황에 관한 사항
3. 친목단체의 활동에 대한 구성원의 참여여부 및 활동내용에 관한 사항
4. 기타 친목단체의 구성원 상호 간의 친교와 화합을 위해 구성원이 다른 구성원에게 알리기를 원하는 생일, 취향 및 가족의 애경사 등에 관한 사항

⑦ 개인정보처리자가 정보주체의 동의를 받기 위하여 동의서를 작성하는 경우에는 「개인정보 수집·제공 동의서 작성 가이드라인」을 준수하여야 한다.

제13조(법정대리인의 동의) ① 영 제17조제3항에 따라 개인정보처리자가 법정대리인의 성명·연락처를 수집할 때에는 해당 아동에게 자신의 신분과 연락처, 법정대리인의 성명과 연락처를 수집하고자 하는 이유를 알려야 한다.

② 개인정보처리자는 법 제22조제5항에 따라 수집한 법정대리인의 개인정보를 법정대리인의 동의

를 얻기 위한 목적으로만 이용하여야 하며, 법정대리인의 동의의 거부가 있거나 법정대리인의 동의의 의사가 확인되지 않는 경우 수집일로부터 5일 이내에 파기해야 한다.

제14조(정보주체의 사전 동의를 받을 수 없는 경우) 개인정보처리자가 법 제15조제1항제5호 및 법 제18조제2항제3호에 따라 정보주체의 사전 동의 없이 개인정보를 수집·이용 또는 제공한 경우 당해 사유가 해소된 때에는 개인정보의 처리를 즉시 중단하여야 하며, 정보주체에게 사전 동의 없이 개인정보를 수집·이용 또는 제공한 사실과 그 사유 및 이용내역을 알려야 한다.

제15조(개인정보취급자에 대한 감독) ① 개인정보처리자는 개인정보취급자를 업무상 필요한 한도 내에서 최소한으로 두어야 하며, 개인정보취급자의 개인정보 처리 범위를 업무상 필요한 한도 내에서 최소한으로 제한하여야 한다.

② 개인정보처리자는 개인정보 처리시스템에 대한 접근권한을 업무의 성격에 따라 당해 업무수행에 필요한 최소한의 범위로 업무담당자에게 차등 부여하고 접근권한을 관리하기 위한 조치를 취해야 한다.

③ 개인정보처리자는 개인정보취급자에게 보안약서를 제출하도록 하는 등 적절한 관리·감독을 해야 하며, 인사이동 등에 따라 개인정보취급자의 업무가 변경되는 경우에는 개인정보에 대한 접근권한을 변경 또는 말소해야 한다.

제2절 개인정보 처리의 위탁

제16조(수탁자의 선정 시 고려사항) 개인정보의 처리 업무를 위탁하는 개인정보처리자(이하 "위탁자"라 한다)가 개인정보 처리 업무를 위탁받아 처리하는 자(이하 "수탁자"라 한다)를 선정할 때에는 인력과 물적 시설, 재정 부담능력, 기술 보유의 정도, 책임능력 등 개인정보 처리 및 보호 역량을 종합적으로 고려하여야 한다.

제17조(개인정보 보호 조치의무) 수탁자는 위탁받은 개인정보를 보호하기 위하여 「개인정보의 안전성 확보조치 기준 고시」에 따른 관리적·기술적·물리적 조치를 하여야 한다.

제3절 개인정보 처리방침 작성

제18조(개인정보 처리방침의 작성기준 등) ① 개인정보처리자가 개인정보 처리방침을 작성하는 때에는 법 제30조제1항 각 호 및 영 제31조제1항 각 호의 사항을 명시적으로 구분하되, 알기 쉬운 용어로 구체적이고 명확하게 표현하여야 한다.

② 개인정보처리자는 처리하는 개인정보가 개인정보의 처리 목적에 필요한 최소한이라는 점을 밝혀야 한다.

제19조(개인정보 처리방침의 기재사항) 개인정보처리자가 개인정보 처리방침을 작성할 때에는 법 제30조제1항에 따라 다음 각 호의 사항을 모두 포함하여야 한다.

1. 개인정보의 처리 목적
2. 처리하는 개인정보의 항목
3. 개인정보의 처리 및 보유 기간
4. 개인정보의 제3자 제공에 관한 사항(해당하는 경우에만 정한다)
5. 개인정보의 파기에 관한 사항
6. 개인정보 처리 수탁자 담당자 연락처, 수탁자의 관리 현황 점검 결과 등 개인정보처리 위탁에 관한 사항(해당하는 경우에만 정한다)
7. 영 제30조제1항에 따른 개인정보의 안전성 확보조치에 관한 사항
8. 개인정보의 열람, 정정·삭제, 처리정지 요구권 등 정보주체의 권리·의무 및 그 행사방법에 관한 사항
9. 개인정보 처리방침의 변경에 관한 사항

10. 개인정보 보호책임자에 관한 사항
11. 개인정보의 열람청구를 접수·처리하는 부서
12. 정보주체의 권익침해에 대한 구제방법

제20조(개인정보 처리방침의 공개) ① 개인정보처리자가 법 제30조제2항에 따라 개인정보 처리방침을 수립하는 경우에는 인터넷 홈페이지를 통해 지속적으로 게재하여야 하며, 이 경우 "개인정보 처리방침"이라는 명칭을 사용하되, 글자 크기, 색상 등을 활용하여 다른 고지사항과 구분함으로써 정보주체가 쉽게 확인할 수 있도록 하여야 한다.

② 개인정보처리자가 인터넷 홈페이지를 운영하지 않는 경우 또는 인터넷 홈페이지 관리상의 하자가 있는 경우에는 영 제31조제3항 각 호의 어느 하나 이상의 방법으로 개인정보 처리방침을 공개하여야 한다. 이 경우에도 "개인정보 처리방침"이라는 명칭을 사용하되, 글자 크기, 색상 등을 활용하여 다른 고지사항과 구분함으로써 정보주체가 쉽게 확인할 수 있도록 하여야 한다.

③ 개인정보처리자가 영 제31조제3항제3호의 방법으로 개인정보를 공개하는 경우에는 간행물·소식지·홍보지·청구서 등이 발행될 때마다 계속하여 게재하여야 한다.

제21조(개인정보 처리방침의 변경) 개인정보처리자가 개인정보 처리방침을 변경하는 경우에는 변경 및 시행의 시기, 변경된 내용을 지속적으로 공개하여야 하며, 변경된 내용은 정보주체가 쉽게 확인할 수 있도록 변경 전·후를 비교하여 공개하여야 한다.

제4절 개인정보 보호책임자

제22조(개인정보 보호책임자의 공개) ① 개인정보처리자가 개인정보 보호책임자를 지정하거나 변경하는 경우 개인정보 보호책임자의 지정 및 변경 사실, 성명과 부서의 명칭, 전화번호 등 연락처를 공개하여야 한다.

② 개인정보처리자는 개인정보 보호책임자를 공개하는 경우 개인정보 보호와 관련한 고충처리 및 상담을 실제로 처리할 수 있는 연락처를 공개하여야 한다. 이 경우 개인정보 보호책임자와 개인정보 보호 업무를 처리하는 담당자의 성명, 부서의 명칭, 전화번호 등 연락처를 함께 공개할 수 있다.

제23조(개인정보 보호책임자의 교육) 영 제32조제3항에 따라 행정안전부장관이 개설 운영할 수 있는 개인정보 보호책임자에 대한 교육의 내용은 다음 각 호와 같다.

1. 개인정보 보호 관련 법령 및 제도의 내용
2. 법 제31조제2항 및 영 제32조제1항 각 호의 업무수행에 필요한 사항
3. 그 밖에 개인정보처리자의 개인정보 보호를 위하여 필요한 사항

제24조(교육계획의 수립 및 시행) ① 행정안전부장관은 매년 초 당해 연도 개인정보 보호책임자 교육계획을 수립하여 시행한다.

② 행정안전부장관은 제1항의 교육계획에 따라 사단법인 한국개인정보보호협회의 등의 단체에 개인정보 보호책임자 교육을 실시하게 할 수 있다.

③ 행정안전부장관은 개인정보 보호책임자가 지리적·경제적 여건에 구애받지 않고 편리하게 교육을 받을 수 있는 여건 조성을 위해 노력하여야 한다.

제5절 개인정보 유출 통지 및 신고 등

제25조(개인정보의 유출) 개인정보의 유출은 법령이나 개인정보처리자의 자유로운 의사에 의하지 않고, 정보주체의 개인정보에 대하여 개인정보처리자가 통제를 상실하거나 권한 없는 자의 접근을 허용한 것으로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.

1. 개인정보가 포함된 서면, 이동식 저장장치, 휴대용 컴퓨터 등을 분실하거나 도난당한 경우

2. 개인정보가 저장된 데이터베이스 등 개인정보처리시스템에 정상적인 권한이 없는 자가 접근한 경우
3. 개인정보처리자의 고의 또는 과실로 인해 개인정보가 포함된 파일 또는 종이문서, 기타 저장매체가 권한이 없는 자에게 잘못 전달된 경우
4. 기타 권한이 없는 자에게 개인정보가 전달된 경우

제26조(유출 통지시기 및 항목) ① 개인정보처리자는 개인정보가 유출되었음을 알게 된 때에는 정당한 사유가 없는 한 5일 이내에 해당 정보주체에게 다음 각 호의 사항을 알려야 한다. 다만 유출된 개인정보의 확산 및 추가 유출을 방지하기 위하여 접속경로의 차단, 취약점 점검·보완, 유출된 개인정보의 삭제 등 긴급한 조치가 필요한 경우에는 그 조치를 한 후 그로부터 5일 이내에 정보주체에게 알릴 수 있다.

1. 유출된 개인정보의 항목
 2. 유출된 시점과 그 경위
 3. 유출로 인하여 발생할 수 있는 피해를 최소화하기 위하여 정보주체가 할 수 있는 방법 등에 관한 정보
 4. 개인정보처리자의 대응조치 및 피해구제절차
 5. 정보주체에게 피해가 발생한 경우 신고 등을 접수할 수 있는 담당부서 및 연락처
- ② 개인정보처리자는 제1항 각 호의 사항을 모두 확인하기 어려운 경우에는 정보주체에게 다음 각 호의 사실만을 우선 알리고, 추후 확인되는 즉시 알릴 수 있다.

1. 정보주체에게 유출이 발생한 사실
 2. 제1항의 통지항목 중 확인된 사항
- ③ 개인정보처리자는 개인정보 유출 사고를 인지하지 못해 유출 사고가 발생한 시점으로부터 5일 이내에 해당 정보주체에게 개인정보 유출 통지를 하지 아니한 경우에는 실제 유출 사고를 알게 된 시점을 입증하여야 한다.

제27조(유출 통지방법) ① 개인정보처리자는 정보주체에게 제26조제1항 각 호의 사항을 통지할 때에는 서면, 전자우편, 모사전송, 전화, 휴대전화 문자전송 또는 이와 유사한 방법을 통하여 지체 없이 정보주체에게 알려야 한다.

② 개인정보처리자는 제1항의 통지방법과 동시에, 홈페이지 등을 통하여 제26조제1항 각 호의 사항을 공개할 수 있다.

제28조(개인정보 유출신고 등) ① 개인정보처리자는 1만명 이상의 정보주체에 관한 개인정보가 유출된 경우에는 정보주체에 대한 통지 및 조치결과를 5일 이내에 행정안전부장관 또는 영 제39조제2항의 전문기관에게 신고하여야 한다.

- ② 제1항에 따른 신고는 별지 제1호서식에 따른 개인정보 유출신고서를 통하여 하여야 한다.
- ③ 개인정보처리자는 전자우편, 팩스 또는 영 제39조제2항에 따른 전문기관의 인터넷 사이트를 통하여 유출신고를 할 시간적 여유가 없거나 그밖에 특별한 사정이 있는 때에는 먼저 전화를 통하여 제26조제1항의 사항을 신고한 후, 별지 제1호서식에 따른 개인정보 유출신고서를 제출할 수 있다.

④ 개인정보처리자는 1만명 이상의 정보주체에 관한 개인정보가 유출된 경우에는 제26조제1항에 따른 통지와 함께 인터넷 홈페이지 등에 정보주체가 알아보기 쉽도록 제26조제1항 각 호의 사항을 7일 이상 게재하여야 한다.

제29조(개인정보 유출 사고 대응 매뉴얼 등) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 개인정보처리자는 유출 사고 발생 시 신속한 대응을 통해 피해 발생을 최소화하기 위해 「개인정보 유출 사고 대응 매뉴얼」을 마련하여야 한다.

1. 법 제2조제6호에 따른 공공기관
 2. 그 밖에 1만명 이상의 정보주체에 관한 개인정보를 처리하는 개인정보처리자
- ② 제1항에 따른 개인정보 유출 사고 대응 매뉴얼에는 유출 통지·조치 절차, 영업점·인터넷회선

확충 등 고객 민원 대응조치, 현장 혼잡 최소화 조치, 고객불만 해소조치, 피해자 구제조치 등을 포함하여야 한다.

③ 개인정보처리자는 개인정보 유출에 따른 피해복구 조치 등을 수행함에 있어 정보주체의 불편과 경제적 부담을 최소화할 수 있도록 노력하여야 한다.

제30조(개인정보 침해 사실의 신고 처리 등) ① 개인정보처리자의 개인정보 처리로 인하여 개인정보에 관한 권리 또는 이익을 침해받은 사람은 법 제62조제2항에 따른 개인정보침해 신고센터에 침해 사실을 신고할 수 있다.

② 제1항에 따른 개인정보침해 신고센터는 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 개인정보 처리와 관련한 신고의 접수·상담
2. 개인정보 침해 신고에 대한 사실 조사·확인 및 관계자의 의견 청취
3. 개인정보처리자에 대한 개인정보 침해 사실 안내 및 시정 유도
4. 사실 조사 결과가 정보주체의 권리 또는 이익 침해 사실이 없는 것으로 판단되는 경우 신고의 종결 처리
5. 법 제43조에 따른 개인정보 분쟁조정위원회 조정 안내 등을 통한 고충 해소 지원

제6절 정보주체의 권리 보장

제31조(개인정보 열람 연기 사유의 소멸) ① 개인정보처리자가 법 제35조제3항 후문에 따라 개인정보의 열람을 연기한 후 그 사유가 소멸한 경우에는 정당한 사유가 없는 한 사유가 소멸한 날로부터 10일 이내에 열람하도록 하여야 한다.

② 정보주체로부터 영 제41조제1항제4호의 규정에 따른 개인정보의 제3자 제공 현황의 열람청구를 받은 개인정보처리자는 국가안보에 긴요한 사안으로 법 제35조제4항제3호마목의 규정에 따른 업무를 수행하는데 중대한 지장을 초래하는 경우, 제3자에게 열람청구의 허용 또는 제한, 거부와 관련한 의견을 조회하여 결정할 수 있다.

제32조(개인정보의 정정·삭제) ① 개인정보처리자가 법 제36조제1항에 따른 개인정보의 정정·삭제 요구를 받았을 때는 정당한 사유가 없는 한 요구를 받은 날로부터 10일 이내에 그 개인정보를 조사하여 정보주체의 요구에 따라 정정·삭제 등 필요한 조치를 한 후 그 결과를 정보주체에게 알려야 한다.

② 정보주체의 정정·삭제 요구가 법 제36조제1항 단서에 해당하는 경우에는 정당한 사유가 없는 한 요구를 받은 날로부터 10일 이내에 삭제를 요구할 수 없는 근거법령의 내용을 정보주체에게 알려야 한다.

제33조(개인정보의 처리정지) ① 개인정보처리자가 정보주체로부터 법 제37조제1항에 따라 개인정보처리를 정지하도록 요구받은 때에는 정당한 사유가 없는 한 요구를 받은 날로부터 10일 이내에 개인정보 처리의 일부 또는 전부를 정지하여야 한다. 다만, 법 제37조제2항 단서에 해당하는 경우에는 정보주체의 처리정지 요구를 거절할 수 있다.

② 개인정보처리자는 정보주체의 요구에 따라 처리가 정지된 개인정보에 대하여 정당한 사유가 없는 한 처리정지의 요구를 받은 날로부터 10일 이내에 해당 개인정보의 파기 등 정보주체의 요구에 상응하는 조치를 취하고 그 결과를 정보주체에게 알려야 한다.

제34조(권리행사의 방법 및 절차) ① 개인정보처리자는 정보주체가 법 제38조제1항에 따른 열람등 요구를 하는 경우에는 개인정보를 수집하는 방법과 동일하거나 보다 쉽게 정보주체가 열람요구 등 권리를 행사할 수 있도록 간편한 방법을 제공하여야 하며, 개인정보의 수집시에 요구되지 않았던 증명서류 등을 요구하거나 추가적인 절차를 요구할 수 없다.

② 제1항의 규정은 영 제46조에 따라 본인 또는 정당한 대리인임을 확인하고자 하는 경우와 영 제47조에 따른 수수료와 우송료의 정산에도 준용한다.

제3장 영상정보처리기기 설치·운영

제1절 영상정보처리기기의 설치

제35조(적용범위) 이 장은 영상정보처리기기운영자가 공개된 장소에 설치·운영하는 영상정보처리기기 및 이 기기를 통하여 처리되는 개인영상정보를 대상으로 한다.

제36조(영상정보처리기기 운영·관리 지침) ① 영상정보처리기기 운영·관리 지침을 수립하거나 변경하는 경우에는 정보주체가 쉽게 확인할 수 있도록 공개하여야 한다.

② 영상정보처리기기 운영·관리 지침을 마련한 경우에는 법 제30조에 따른 개인정보 처리방침을 정하지 아니하거나, 영상정보처리기기 설치·운영에 관한 사항을 법 제30조에 따른 개인정보 처리방침에 포함하여 정할 수 있다.

제37조(관리책임자의 지정) ① 영상정보처리기기운영자는 개인영상정보의 처리에 관한 업무를 총괄해서 책임질 관리책임자를 지정하여야 한다.

② 제1항의 관리책임자는 법 제31조제2항에 따른 개인정보 보호책임자의 업무에 준하여 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 개인영상정보 보호 계획의 수립 및 시행
2. 개인영상정보 처리 실태 및 관행의 정기적인 조사 및 개선
3. 개인영상정보 처리와 관련한 불만의 처리 및 피해구제
4. 개인영상정보 유출 및 오용·남용 방지를 위한 내부통제시스템의 구축
5. 개인영상정보 보호 교육 계획 수립 및 시행
6. 개인영상정보 파일의 보호 및 파기에 대한 관리·감독
7. 그 밖에 개인영상정보의 보호를 위하여 필요한 업무

③ 법 제31조에 따른 개인정보 보호책임자가 지정되어 있는 경우에는 그 개인정보 보호책임자가 관리책임자의 업무를 수행할 수 있다.

제38조(사전동의권 수립) 영상정보처리기기의 설치 목적 변경에 따른 추가 설치 등의 경우에도 영 제23조제1항에 따라 관계 전문가 및 이해관계인의 의견을 수립하여야 한다.

제39조(안내판의 설치) ① 영상정보처리기기운영자는 정보주체가 영상정보처리기기가 설치·운영 중임을 쉽게 알아볼 수 있도록 법 제25조제4항 본문에 따라 다음 각 호의 사항을 기재한 안내판 설치 등 필요한 조치를 하여야 한다.

1. 설치목적 및 장소
2. 촬영범위 및 시간
3. 관리책임자의 성명 또는 직책 및 연락처
4. 영상정보처리기기 설치·운영에 관한 사무를 위탁하는 경우, 수탁자의 명칭 및 연락처

② 제1항에 따른 안내판은 촬영범위 내에서 정보주체가 알아보기 쉬운 장소에 누구라도 용이하게 판독할 수 있게 설치되어야 하며, 이 범위 내에서 영상정보처리기기운영자가 안내판의 크기, 설치위치 등을 자율적으로 정할 수 있다.

③ 공공기관의 장이 기관 내 또는 기관 간에 영상정보처리기기의 효율적 관리 및 정보 연계 등을 위해 용도별·지역별 영상정보처리기기를 물리적·관리적으로 통합하여 설치·운영(이하 ‘통합관리’라 한다)하는 경우에는 설치목적 등 통합관리에 관한 내용을 정보주체가 쉽게 알아볼 수 있도록 제1항에 따른 안내판에 기재하여야 한다.

제2절 개인영상정보의 처리

제40조(개인영상정보 이용·제3자 제공 등 제한 등) ① 영상정보처리기기운영자는 다음 각 호의 경우를 제외하고는 개인영상정보를 수집 목적 이외로 이용하거나 제3자에게 제공하여서는 아니 된다. 다만 제5호부터 제9호까지의 경우는 공공기관의 경우로 한정한다.

1. 정보주체에게 동의를 얻은 경우
2. 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우
3. 정보주체 또는 그 법정대리인이 의사표시를 할 수 없는 상태에 있거나 주소불명 등으로 사전 동의를 받을 수 없는 경우로서 명백히 정보주체 또는 제3자의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 필요하다고 인정되는 경우
4. 통계작성 및 학술연구 등의 목적을 위하여 필요한 경우로서 특정 개인을 알아볼 수 없는 형태로 개인영상정보를 제공하는 경우
5. 개인영상정보를 목적 외의 용도로 이용하거나 이를 제3자에게 제공하지 아니하면 다른 법률에서 정하는 소관 업무를 수행할 수 없는 경우로서 보호위원회의 심의·의결을 거친 경우
6. 조약, 그 밖의 국제협정의 이행을 위하여 외국정부 또는 국제기구에 제공하기 위하여 필요한 경우
7. 범죄의 수사와 공소의 제기 및 유지를 위하여 필요한 경우
8. 법원의 재판업무 수행을 위하여 필요한 경우
9. 형(刑) 및 감호, 보호처분의 집행을 위하여 필요한 경우

제41조(보관 및 파기) ① 영상정보처리기기운영자는 수집한 개인영상정보를 영상정보처리기기 운영·관리 방침에 명시한 보관 기간이 만료한 때에는 지체 없이 파기하여야 한다. 다만, 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우에는 그러하지 아니하다.

② 영상정보처리기기운영자가 그 사정에 따라 보유 목적의 달성을 위한 최소한의 기간을 산정하기 곤란한 때에는 보관 기간을 개인영상정보 수집 후 30일 이내로 한다.

③ 개인영상정보의 파기 방법은 다음 각 호의 어느 하나와 같다.

1. 개인영상정보가 기록된 출력물(사진 등) 등은 파쇄 또는 소각
2. 전자기록(電磁氣的) 파일 형태의 개인영상정보는 복원이 불가능한 기술적 방법으로 영구 삭제

제42조(이용·제3자 제공·파기의 기록 및 관리) ① 영상정보처리기기운영자는 개인영상정보를 수집 목적 이외로 이용하거나 제3자에게 제공하는 경우에는 다음 각 호의 사항을 기록하고 이를 관리하여야 한다.

1. 개인영상정보 파일의 명칭
2. 이용하거나 제공받은 자(공공기관 또는 개인)의 명칭
3. 이용 또는 제공의 목적
4. 법령상 이용 또는 제공근거가 있는 경우 그 근거
5. 이용 또는 제공의 기간이 정하여져 있는 경우에는 그 기간
6. 이용 또는 제공의 형태

② 영상정보처리기기운영자가 개인영상정보를 파기하는 경우에는 다음 사항을 기록하고 관리하여야 한다.

1. 파기하는 개인영상정보 파일의 명칭
2. 개인영상정보 파기 일시 (사전에 파기 시기 등을 정한 자동 삭제의 경우에는 파기 주기 및 자동 삭제 여부에 관한 확인 시기)
3. 개인영상정보 파기 담당자

제43조(영상정보처리기기 설치 및 관리 등의 위탁) ① 영상정보처리기기운영자가 영 제26조제1항에 따라 영상정보처리기기의 설치·운영에 관한 사무를 제3자에게 위탁하는 경우에는 그 내용을 정보

주체가 언제든지 쉽게 확인할 수 있도록 영 제24조에 따른 안내판 및 영 제27조에 따른 영상정보처리기기 운영·관리 방침에 수탁자의 명칭 등을 공개하여야 한다.

② 영상정보처리기기운영자가 영 제26조제1항에 따라 영상정보처리기기의 설치·운영에 관한 사무를 제3자에게 위탁할 경우에는 그 사무를 위탁받은 자가 개인영상정보를 안전하게 처리하고 있는지를 관리·감독하여야 한다.

제3절 개인영상정보의 열람 등 요구

제44조(정보주체의 열람 등 요구) ① 정보주체는 영상정보처리기기운영자가 처리하는 개인영상정보에 대하여 열람 또는 존재확인(이하 "열람등"이라 한다)을 해당 영상정보처리기기운영자에게 요구할 수 있다. 이 경우 정보주체가 열람등을 요구할 수 있는 개인영상정보는 정보주체 자신이 촬영된 개인영상정보 및 명백히 정보주체의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 필요한 개인영상정보에 한한다.

② 영상정보처리기기운영자가 공공기관인 경우에는 해당 기관의 장에게 별지 제2호서식에 따른 개인영상정보 열람·존재확인 청구서(전자문서를 포함한다)로 하여야 한다.

③ 영상정보처리기기운영자는 제1항에 따른 요구를 받았을 때에는 지체 없이 필요한 조치를 취하여야 한다. 이때에 영상정보처리기기운영자는 열람등 요구를 한 자가 본인이거나 정당한 대리인인지를 주민등록증·운전면허증·여권 등의 신분증명서를 제출받아 확인하여야 한다.

④ 제3항의 규정에도 불구하고 다음 각 호에 해당하는 경우에는 영상정보처리기기운영자는 정보주체의 개인영상정보 열람등 요구를 거부할 수 있다. 이 경우 영상정보처리기기운영자는 10일 이내에 서면 등으로 거부 사유를 정보주체에게 통지하여야 한다.

1. 범죄수사·공소유지·재판수행에 중대한 지장을 초래하는 경우(공공기관에 한함)
 2. 개인영상정보의 보관기간이 경과하여 파기한 경우
 3. 기타 정보주체의 열람등 요구를 거부할 만한 정당한 사유가 존재하는 경우
- ⑤ 영상정보처리기기운영자는 제3항 및 제4항에 따른 조치를 취하는 경우 다음 각 호의 사항을 기록하고 관리하여야 한다.

1. 개인영상정보 열람등을 요구한 정보주체의 성명 및 연락처
 2. 정보주체가 열람등을 요구한 개인영상정보 파일의 명칭 및 내용
 3. 개인영상정보 열람등의 목적
 4. 개인영상정보 열람등을 거부한 경우 그 거부의 구체적 사유
 5. 정보주체에게 개인영상정보 사본을 제공한 경우 해당 영상정보의 내용과 제공한 사유
- ⑥ 정보주체는 영상정보처리기기운영자에게 정보주체 자신의 개인영상정보에 대한 파기를 요구하는 때에는 제1항에 의하여 보존을 요구하였던 개인영상정보에 대하여만 그 파기를 요구할 수 있다. 영상정보처리기기운영자가 해당 파기조치를 취한 경우에는 그 내용을 기록하고 관리하여야 한다.

제45조(개인영상정보 관리대장) 제42조제1항 및 제2항, 제44조제5항 및 제6항에 따른 기록 및 관리는 별지 제3호서식에 따른 '개인영상정보 관리대장'을 활용할 수 있다.

제46조(정보주체 이외의 자의 개인영상정보 보호) 영상정보처리기기운영자는 제44조제2항에 따른 열람등 조치를 취하는 경우, 만일 정보주체 이외의 자를 명백히 알아볼 수 있거나 정보주체 이외의 자의 사생활 침해의 우려가 있는 경우에는 해당되는 정보주체 이외의 자의 개인영상정보를 알아볼 수 없도록 보호조치를 취하여야 한다.

제4절 개인영상정보 보호 조치

제47조(개인영상정보의 안전성 확보를 위한 조치) 영상정보처리기기운영자는 개인영상정보가 분실·도난·유출·변조 또는 훼손되지 아니하도록 법 제29조 및 영 제30조제1항에 따라 안전성 확보를 위하여 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.

1. 개인영상정보의 안전한 처리를 위한 내부 관리계획의 수립·시행, 다만 「개인정보의 안전성 확보조치 기준 고시」 제2조제4호에 따른 '소상공인'은 내부관리계획을 수립하지 아니할 수 있다.
2. 개인영상정보에 대한 접근 통제 및 접근 권한의 제한 조치
3. 개인영상정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 기술의 적용 (네트워크 카메라의 경우 안전한 전송을 위한 암호화 조치, 개인영상정보파일 저장시 비밀번호 설정 등)
4. 처리기록의 보관 및 위조·변조 방지를 위한 조치 (개인영상정보의 생성 일시 및 열람할 경우에 열람 목적·열람자·열람 일시 등 기록·관리 조치 등)
5. 개인영상정보의 안전한 물리적 보관을 위한 보관시설 마련 또는 잠금장치 설치

제48조(개인영상정보처리기기의 설치·운영에 대한 점검) ① 공공기관의 장이 영상정보처리기기를 설치·운영하는 경우에는 이 지침의 준수 여부에 대한 자체점검을 실시하여 다음 해 3월 31일까지 그 결과를 행정안전부장관에게 통보하고 영 제34조제3항에 따른 시스템에 등록하여야 한다. 이 경우 다음 각 호의 사항을 고려하여야 한다.

1. 영상정보처리기기의 운영·관리 방침에 열거된 사항
2. 관리책임자의 업무 수행 현황
3. 영상정보처리기기의 설치 및 운영 현황
4. 개인영상정보 수집 및 이용·제공·파기 현황
5. 위탁 및 수탁자에 대한 관리·감독 현황
6. 정보주체의 권리행사에 대한 조치 현황
7. 기술적·관리적·물리적 조치 현황
8. 영상정보처리기 설치·운영의 필요성 지속 여부 등

② 공공기관의 장은 제1항과 제3항에 따른 영상정보처리기기 설치·운영에 대한 자체점검을 완료한 후에는 그 결과를 홈페이지 등에 공개하여야 한다.

③ 공공기관 외의 영상정보처리기기운영자는 영상정보처리기기 설치·운영으로 인하여 정보주체의 개인영상정보의 침해가 우려되는 경우에는 자체점검 등 개인영상정보의 침해 방지를 위해 적극 노력하여야 한다.

제4장 공공기관 개인정보파일 등록·공개

제1절 총칙

제49조(적용대상) 이 장의 적용대상은 다음과 같다.

1. 중앙행정기관(대통령 소속 기관과 국무총리 소속 기관을 포함한다) 및 그 소속 기관, 지방자치단체
2. 「국가인권위원회법」에 따른 국가인권위원회
3. 「공공기관의 운영에 관한 법률」에 따른 공공기관
4. 「지방공기업법」에 따른 지방공사 및 지방공단
5. 특별법에 의하여 설립된 특수법인
6. 「초·중등교육법」, 「고등교육법」 및 그 밖의 다른 법률에 따라 설치된 각급 학교

제50조(적용제외) 이 장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 개인정보파일에 관하여는 적용하지 아니한다.

1. 국회, 법원, 헌법재판소, 중앙선거관리위원회(그 소속기관을 포함한다)에서 관리하는 개인정보파일
2. 법 제32조제2항에 따라 적용이 제외되는 다음 각목의 개인정보파일
가. 국가안전, 외교상 비밀, 그 밖에 국가의 중대한 이익에 관한 사항을 기록한 개인정보파일
나. 범죄의 수사, 공소의 제기 및 유지, 형 및 감호의 집행, 교정처분, 보호처분, 보안관찰처분과 출입국 관리에 관한 사항을 기록한 개인정보파일
다. 「조세범처벌법」에 따른 범죄행위 조사 및 「관세법」에 따른 범죄행위 조사에 관한 사항을 기록한 개인정보파일
라. 공공기관의 내부적 업무처리만을 위하여 사용되는 개인정보파일
마. 다른 법령에 따라 비밀로 분류된 개인정보파일
3. 법 제58조제1항에 따라 적용이 제외되는 다음 각목의 개인정보파일
가. 공공기관이 처리하는 개인정보 중 「통계법」에 따라 수집되는 개인정보파일
나. 국가안전보장과 관련된 정보 분석을 목적으로 수집 또는 제공 요청되는 개인정보파일
다. 금융위생 등 공공의 안전과 안위를 위하여 긴급히 필요한 경우로서 일시적으로 처리되는 개인정보파일
4. 영상정보처리기기를 통하여 처리되는 개인영상정보파일
5. 자료·물품 또는 금전의 송부, 1회성 행사 수행 등의 목적만을 위하여 운용하는 경우로서 저장하거나 기록하지 않고 폐기할 목적으로 수집된 개인정보파일
6. 「금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률」에 따른 금융기관이 금융업무 취급을 위해 보유하는 개인정보파일

제2절 개인정보파일의 등록주체와 절차

제51조(개인정보파일 등록 주체) ① 개인정보파일을 운용하는 공공기관의 개인정보 보호책임자는 그 현황을 행정안전부에 등록하여야 한다.

- ② 중앙행정기관, 광역자치단체, 특별자치시도, 기초자치단체는 행정안전부에 직접 등록하여야 한다.
- ③ 교육청 및 각급 학교 등은 교육부를 통하여 행정안전부에 등록하여야 한다.
- ④ 중앙행정기관 및 지방자치단체의 소속기관, 기타 공공기관은 상위 관리기관을 통하여 행정안전부에 등록하여야 한다.

제52조(개인정보파일 등록 및 변경 신청) ① 개인정보파일을 운용하는 공공기관의 개인정보취급자는 해당 공공기관의 개인정보 보호책임자에게 개인정보파일 등록을 신청하여야 한다.

② 개인정보파일 등록 신청 사항은 다음의 각 호와 같다. 신청은 「개인정보 보호법 시행규칙」(이하 "시행규칙"이라 한다) 제3조제2항에 따른 별지 제2호서식의 '개인정보파일 등록·변경등록 신청서'를 활용할 수 있다.

1. 개인정보파일을 운용하는 공공기관의 명칭
2. 개인정보파일의 명칭
3. 개인정보파일의 운영 근거 및 목적
4. 개인정보파일에 기록되는 개인정보의 항목
5. 개인정보파일로 보유하고 있는 개인정보의 정보주체 수
6. 개인정보의 처리 방법
7. 개인정보의 보유 기간
8. 개인정보를 통상적 또는 반복적으로 제공하는 경우에는 그 제공받는 자

9. 해당 공공기관에서 개인정보 처리 관련 업무를 담당하는 부서
10. 개인정보의 열람 요구를 접수·처리하는 부서
11. 개인정보파일의 개인정보 중 법 제35조제4항에 따라 열람을 제한하거나 거절할 수 있는 개인정보의 범위 및 제한 또는 거절 사유
12. 법 제33조제1항에 따른 개인정보 영향평가를 받은 개인정보파일의 경우에는 그 영향평가의 결과
- ③ 개인정보취급자는 등록한 사항이 변경된 경우에는 시행규칙 제33조제2항에 따른 별지 제2호서식의 '개인정보파일 등록·변경등록 신청서'를 활용하여 개인정보 보호책임자에게 변경을 신청하여야 한다.

제53조(개인정보파일 등록 및 변경 확인) ① 개인정보파일 등록 또는 변경 신청을 받은 개인정보 보호책임자는 등록·변경 사항을 검토하고 그 적정성을 판단한 후 행정안전부에 등록하여야 한다.
 ② 교육청 및 각급 학교 등의 개인정보 보호책임자는 교육부에 제1항에 따른 등록·변경 사항의 검토 및 적정성 판단을 요청한 후, 교육부의 확인을 받아 행정안전부에 등록하여야 한다.
 ③ 중앙행정기관 및 지방자치단체의 소속기관, 기타 공공기관은 상위 관리기관에 제1항에 따른 등록·변경 사항의 검토 및 적정성 판단을 요청한 후, 상위 관리기관의 확인을 받아 행정안전부에 등록하여야 한다.
 ④ 제1항부터 제3항의 등록은 60일 이내에 하여야 한다.

제54조(개인정보파일 표준목록 등록과 관리) ① 특별지방행정기관, 지방자치단체, 교육기관(학교 포함) 등 전국적으로 단일한 공통업무를 집행하고 있는 기관은 각 중앙행정기관에서 제공하는 '개인정보파일 표준목록'에 따라 등록해야 한다.

- ② 전국 단일의 공통업무와 관련된 개인정보파일 표준목록은 해당 중앙부처에서 등록·관리해야 한다.

제55조(개인정보파일의 파기) ① 공공기관은 개인정보파일의 보유기간 경과, 처리 목적 달성 등 개인정보파일이 불필요하게 되었을 때에는 지체 없이 그 개인정보파일을 파기하여야 한다. 다만, 다른 법령에 따라 보존하여야 하는 경우에는 그러하지 아니하다.

- ② 공공기관은 개인정보파일의 보유기간, 처리 목적 등을 반영한 개인정보 파기계획을 수립·시행하여야 한다. 다만, 영 제30조제1항제1호에 따른 내부 관리계획이 수립되어 있는 경우에는 내부 관리계획에 개인정보 파기계획을 포함하여 시행할 수 있다.
- ③ 개인정보취급자는 보유기간 경과, 처리 목적 달성 등 파기 사유가 발생한 개인정보파일을 선정하고, 별지 제4호서식에 따른 개인정보파일 파기요청서에 파기 대상 개인정보파일의 명칭, 파기 방법 등을 기재하여 개인정보 보호책임자의 승인을 받아 개인정보를 파기하여야 한다.
- ④ 개인정보 보호책임자는 개인정보 파기 시행 후 파기 결과를 확인하고 별지 제5호서식에 따른 개인정보파일 파기 관리대장을 작성하여야 한다.

제56조(개인정보파일 등록 사실의 삭제) ① 개인정보취급자는 제55조에 따라 개인정보파일을 파기한 경우, 법 제32조에 따른 개인정보파일의 등록사실에 대한 삭제제 개인정보 보호책임자에게 요청해야 한다.
 ② 개인정보파일 등록의 삭제를 요청받은 개인정보 보호책임자는 그 사실을 확인하고, 지체 없이 등록 사실을 삭제한 후 그 사실을 행정안전부에 통보한다.

제57조(등록·파기에 대한 개선권고) ① 공공기관의 개인정보 보호책임자는 제53조제1항에 따라 검토한 개인정보파일이 과다하게 운용되고 있다고 판단되는 경우에는 개선을 권고할 수 있다.
 ② 교육청 및 각급 학교, 중앙행정기관 및 지방자치단체의 소속기관, 기타 공공기관의 개인정보 보호책임자는 제53조제2항 및 제53조제3항에 따라 검토한 개인정보파일이 과다하게 운용된다고 판단되거나, 등록되지 않은 파일이 있는 것으로 확인되는 경우에는 개선을 권고할 수 있다.
 ③ 행정안전부장관은 개인정보파일의 등록사항과 그 내용을 검토하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 경우에는 법 제32조제3항에 따라 해당 공공기관의 개인정보 보호책임자에게 개선을 권

고할 수 있다.

1. 개인정보파일이 과다하게 운용된다고 판단되는 경우
2. 등록하지 않은 개인정보파일이 있는 경우
3. 개인정보파일 등록 사실이 삭제되었음에도 불구하고 개인정보파일을 계속 보유하고 있는 경우
4. 개인정보 영향평가를 받은 개인정보파일을 보유하고 있음에도 그 결과를 등록사항에 포함하지 않은 경우
5. 기타 법 제32조에 따른 개인정보파일의 등록 및 공개에 위반되는 사항이 있다고 판단되는 경우
- ④ 행정안전부장관은 제3항에 따라 개선을 권고한 경우에는 그 내용 및 결과에 대하여 개인정보 보호위원회의 심의·의결을 거쳐 공표할 수 있다.
- ⑤ 행정안전부장관은 공공기관의 개인정보파일 등록·파기 현황에 대한 점검을 실시할 수 있다.

제3절 개인정보파일의 관리 및 공개

제58조(개인정보파일대장 작성) 공공기관은 1개의 개인정보파일에 1개의 개인정보파일대장을 작성해야 한다.

제59조(개인정보파일 이용·제공 관리) 공공기관은 법 제18조제2항 각 호에 따라 제3자가 개인정보파일의 이용·제공을 요청한 경우에는 각각의 이용·제공 가능 여부를 확인하고 별지 제6호서식의 '개인정보 목적 외 이용·제공대장'에 기록하여 관리해야 한다.

제60조(개인정보파일 보유기간의 산정) ① 보유기간은 전체 개인정보가 아닌 개별 개인정보의 수집부터 삭제까지의 생애주기로서 보유목적에 부합된 최소기간으로 산정하되, 개별 법령의 규정에 명시된 자료의 보존기간에 따라 산정해야 한다.

- ② 개별 법령에 구체적인 보유기간이 명시되어 있지 않은 경우에는 개인정보 보호책임자의 협의를 거쳐 기관장의 결재를 통하여 산정해야 한다. 다만, 보유기간은 별표 1의 개인정보파일 보유기간 책정 기준표에서 제시한 기준과 「공공기록물 관리에 관한 법률 영」에 따른 기록관리기준표를 상회할 수 없다.
- ③ 정책고객, 홈페이지회원 등의 홍보 및 대국민서비스 목적의 외부고객 명부는 특별한 경우를 제외하고는 2년을 주기로 정보주체의 제동의 절차를 거쳐 동의한 경우에만 계속하여 보유할 수 있다.

제61조(개인정보파일 현황 공개 및 방법) ① 공공기관의 개인정보 보호책임자는 개인정보파일의 보유·파기현황을 주기적으로 조사하여 그 결과를 해당 공공기관의 개인정보 처리방침에 포함하여 관리해야 한다.

- ② 행정안전부장관은 개인정보파일 등록 현황을 누구든지 쉽게 열람할 수 있도록 공개하여야 한다.
- ③ 행정안전부는 전 공공기관의 개인정보파일 등록 및 삭제 현황을 종합하여 매년 공개해야 하며, 개인정보파일 현황 공개에 관한 업무를 전자적으로 처리하기 위하여 정보시스템을 구축·운영할 수 있다.

제5장 보칙

제62조(친목단체에 대한 벌칙조항의 적용배제) ① 친목단체의 개인정보처리자에 대하여는 법 제75조제1항제1호, 법 제75조제2항제1호, 법 제75조제3항제7호 및 법 제75조제3항제8호의 벌칙을 적용하지 아니한다.

- ② 제1항에서 규정한 사항을 제외한 벌칙규정은 친목단체의 개인정보처리자에 대하여도 적용한다.

제63조(처리 중인 개인정보에 관한 경과조치) ① 법 시행 전에 근거법령 없이 개인정보를 수집한 경우 당해 개인정보를 보유하는 것은 적법한 처리로 본다. 다만, 이 법 시행 이후 기존의 수집목

적 범위 내에서 이용하는 경우를 제외하고 개인정보를 새롭게 처리하는 경우에는 법, 영, 시행규칙 및 이 지침에 따라야 한다.

② 법 시행 전에 법률의 근거 또는 정보주체의 동의 없이 제3자로부터 개인정보를 제공받아 목적 외의 용도로 이용하고 있는 개인정보처리자는 정보주체의 동의를 받아야 한다.

③ 법 시행 전에 개인정보를 수집한 개인정보처리자는 기존의 수집목적 범위에도 불구하고 제1항 단서 및 제2항을 준수하기 위하여 새롭게 정보주체의 동의를 받을 목적으로 법 시행 전에 수집한 개인정보를 이용할 수 있다.

부 칙 <제2016-21호, 2016.6.30.>
이 규정은 발령한 날부터 시행한다.

부 칙 <제2017-1호, 2017.7.26.>
제1조(시행일) 이 고시는 발령한 날부터 시행한다.