

# 복 지 댕 톡(talk)!

댕 · 톡하게 복지정보를 DREAM

2024. 10.

부 여 군

□ **추진배경**

- 사회보장급여 **수급자**의 근로소득 발생시 **소득신고를 하지 않아** 다수의 **수급비 환수건이 발생**함. 수급자의 생활안정과 과도한 행정력 소모를 줄이기 위해 **사회보장급여 소득신고 중요성 안내 및 정보제공**이 절실함.

□ **추진내용**

- 맞춤형 정보제공
- 근로소득과 수급비의 균형
- 커뮤니티 기반의 지원
- 지속적인 자기 관리와 자립

□ **추진성과 및 기대효과**

- 수급비 차감 사실을 알 수 있는 **유튜브, 안내지도, AI앱 개발**
- 근로소득 급여 등 발생시 차감액을 알 수 있는 **수급비 계산기 개발**
- 행정복지센터, 마을이장, 고용주, 기초수급자 등의 **상호연계**
- 지속적으로 수급비와 소득을 관리하여 경제적으로 자립할 수 있도록 정보를 제공하는 **시스템 구축**

**< 공공서비스디자인 운영 전·후 비교 >**

공공서비스디자인 운영 전(AS-IS)	공공서비스디자인 운영 후(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기초수급자가 근로소득 발생시 신고의 중요성을 제대로 인지하지 못해 다수의환수건 발생</li> <li>• 수급비 차감에 대한 구체적 정보를 얻기 어려웠음.</li> <li>• 행정기관 수급자들에게 정보를 일관되게 제공하는 데 한계가 있었음.</li> <li>• 대부분의 기초수급자가 지역사회와 단절되어 정보 제공의 부족으로 인해 수급자가 스스로 문제를 해결하기 어려웠음.</li> <li>• 신고 누락으로 인한 수급비 차감 및 경제적 손실 발생 빈번</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 소득재산 변동신고의 중요성을 홍보함. 이를 통해 소득신고 누락으로 인한 고통의 <b>악순환 고리 끊기</b></li> <li>• <b>유튜브, 안내지도, 기초수급자 앱</b> 등을 이용하여 <b>맞춤형정보를 제공함.</b></li> <li>• 복지계산기를 통해 수급자 본인의 소득 재산 변동시 수급비 감소금액을 확인하여 접근성을 제고함.</li> <li>• 행정복지센터, 이·동장, 생활지원사 연계로 통한 <b>지역사회 연계망 구축.</b></li> <li>• 소득 신고가 원활하게 이루어져 수급비 누락 방지 및 <b>경제적 자립</b> 가능성 증가.</li> </ul>

□ **향후계획**

- **복지톡!톡(talk)!** 수급비 변동 알림 서비스 홍보 및 지속 발전과제 추진

# I

## 복지톡!톡(talk)! 톡 · 톡하게 복지정보 Dream(부여군)

과제유형	실행협업과제	정책분야	사회복지
주관기관 (협업기관)	부여군청 사회복지과	과제담당자	정성진 주무관 041-830-2049 이메일 : ares98@korea.kr

### 1

## 과제 개요

◆ (사업 목표) **복지톡!톡(talk)!** 수급자가 제도를 올바르게 이해하고 관리할 수 있는 서비스 개발

행정복지센터, 각 마을이장, 사업장 고용주, 기초수급자 등의 상호 연계망 구축

◆ (수요자) 기초수급대상자

◆ (추진기간) 24. 3. ~ 10.

◆ (소요예산)

-국민디자인단 운영 : 9,000,000원

◆ (추진내용)

① 정책수요자의 직접 참여와 서비스 디자인 기법이 이루어낸 결과

- 국민정책디자인단 구성, 심층인터뷰, 새도잉을 비롯한 단계별 추진
- 도출된 아이디어에 대한 피드백 : 정책수요자(부여군민) 중심으로 운영
- 문제해결과정의 타당성과 신뢰성 마련

② [복지톡!톡!] 서비스제안

- 복잡한 사회보장 수급제도와 소득신고 과정을 쉽게 이해할 수 있음
- 수급자가 필요한 절차를 올바르게 이해 할 수 있음
- 맞춤형 정보제공
- 유튜브 채널, 안내지도, 모바일 앱 등을 통해 수급자들이 수급제도와 신고 절차를 쉽게 이해할 수 있도록 정보제공
- 커뮤니티 기반의 지원(지역사회 연계)
- 행정복지센터, 마을 이장, 고용주 등과 협력하여 수급대상자가 수급제도와 수급비 신고절차를 이해할 수 있도록 연계시스템 마련

## 2

## 추진배경

- 기초수급자가 소득발생시 수급비차감 발생 사실을 인지 할 수 있도록 홍보 및 네트워크 체계구축

## □ 현 황

- 수급자의 이해도가 낮아 근로소득 발생 시 근로소득 발생 사실을 신고해야 하는 의무, 및 급여상계금액을 제대로 알지 못 함. 거액의 환수금을 환수하고 나서야 비로소 소득, 재산, 가구원 변경신고의 중요성을 인식함. 그 과정에서 수급자와 행정기관 사이에 고통스러운 마찰음이 생기고 막대한 행정력 손해가 발생함.
- 사회보장 신청서에 소득재산가구원 변경신고를 안내하고 있으나 기록된 신청안내서의 활자가 작고, 내용이 난해함. 사회보장급여의 수급을 받는 대다수가 노령층, 교육수준이 상대적으로 낮은 빈곤층에 해당함. 이러한 구성적 특성 때문에 문해력이 부족한 대상자가 많아 소득신고의 중요성을 사전에 인지하지 못함.
- 이에따라 기초수급자가 소득, 재산, 가구원 변동시 수급비가 변동할수 있다는 사실을 인지 할 수 있도록 홍보가 필요함.

<p>〈 2024년 상반기 사회보장급여 확인조사 〉</p> <p>1. 가구주 : [가주]</p> <p>2. 보장구분 : 기초생계</p> <p>3. 예상결과 : 유지</p> <p>4. 확인결과</p> <p>- 가구주 [가주]이 일용근로하여 6개월 평균소득이 통보됨. 소득인정액 0원에서 410,666원으로 상승함.</p> <p>- 23.07월-12월까지 410,666원이 반영되어야 하나 0원으로 지급됨.</p> <p>5. 처리결과</p> <p>- 410,666원 X 6개월 = 2,463,996원 환수요청함.</p>	<p>〈 2024년 하반기 사회보장급여 확인조사 〉</p> <p>1. 가구주 : [가주]</p> <p>2. 보장구분 : 기초생계</p> <p>3. 예상결과 : 급여감소 및 환수</p> <p>4. 확인결과</p> <p>- 가구원 [가원]의 6개월평균 일용소득 내역이 반영됨. 소득인정액이 235,292원 적용함.</p> <p>- 24.1월 부터 6월까지 소득인정액 0원으로 지급됨</p> <p>5. 처리결과</p> <p>- 235,292원 X 6개월 = 1,411,752원 환수필요함.</p>
실제 환수예시 1	실제 환수예시 2

## 가. 국민디자인단 구성 현황

구분		성명/소속/직위	역할
국민	분야 전문가	김미경(00복지센터장)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 사회보장관련(급여신청 프로그램)전문지식제공</li> <li>· 정책개선 제안</li> </ul>
		임정원(기초수급대상자)	
	정책수요자	정진희(부여군민)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 수요자 관점에서 정책개선 아이디어 제시</li> <li>· 과제별 홍보방안 제시</li> <li>· 정책수요자 인터뷰 참여 등(필요시 조사활동 수행)</li> </ul>
		김용옥(부여군민)	
		박주영(부여군민)	
	서비스디자이너	이종휘대표(크레타입)	· 서비스디자이너, 국민정책디자인단 총괄
공무원	공공서비스 디자인 담당	유재명 주무관 (기획감사담당관)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 과제 추진상황 및 사후관리 총괄</li> <li>· 팀 미팅 장소협외 및 현장조사 협조</li> <li>· 최종보고서 제출</li> </ul>
		성인제 주무관 (기획감사담당관)	· 인터뷰 대상자 등 섭외, 이해관계자 참여 협조
	사업담당	정성진 주무관 (사회복지과)	· 사업추진 현황 자료 제공 및 사업방향 설정
			· 국민정책디자인단 활동결과 정책반영 및 이행

## 나. 국민디자인단 활동 내용

단계별	주요 활동내용	산출물
이해하기	① 팀 오리엔테이션 ② 정책 현황 공유	· 핵심 수요자 정의: 사회보장 수급자:60세 이상(남/여) · 수요자 문제점 논의
발견하기	① 심층 인터뷰 및 현장 조사(서비스 사파리): 사회보장 수급자 당사자 및 수급 담당자, 그리고 신청 환경 조사 ② 친화도맵 작성: 조사 활동 결과 논의 및 토론을 통한 주요 문제점 정리 ③ 이해관계자맵 작성: 사회보장 수급자를 중심으로 다양한 직/간접 이해관계자	· 정책수요자와 공급자를 대상으로 심층 인터뷰 및 서비스 사파리를 통해 사회보장 수급자의 이해 및 인지부족, 대리 신청 시 정보 전달 문제, 재산 변동에 따른 등급의 홍보

단계별	주요 활동내용	산출물
	분석	및 안내 부족의 대표 문제점 도출
정의하기	① 페르소나 : 사회보장 서비스를 이용하는 대표 수요자 선정 ② 고객여정지도 : 대표 수요자의 경험 검토를 통한 전후 맥락 파악 ③ 서비스 목표 수립: 앞선 활동에서 발견한 대표 수요자 문제점을 친화도맵을 통해 선정 및 목표 수립	·대표 수요자로 LH 공공임대아파트에 사는 김천년님 선정 완료 ·김천년님의 사회보장급여 과정 검토 완료 ·수요자의 대표 어려움으로 소득신고 필요성 이해 부족, 담당 공무원의 제도 이해 부족, 복지 급여 제도 정보 전달 미흡을 정의
발전하기	① 아이디어 워크숍 : 서비스 목표를 바탕으로 브레인라이팅 실시 ② 아이디어 스케치 : 브레인라이팅에서 도출한 베스트 아이디어를 바탕으로 아이디어 시각화 ③ 시나리오: 아이디어를 누구나 이해하기 쉽게 설명하도록 글로 정리	·브레인라이팅을 통한 아이디어 75건 도출 ·아이디어 스케치 총 5건 도출 ·시나리오 4건 도출 및 대표 시나리오 선정 완료
전달하기	① 스토리보드 : 최종 서비스 아이디어를 시각적으로 표현 ② 프로토타이핑 : 최종 서비스 공유 및 검토	·스토리보드 4건 도출 및 최종 스토리보드 선정 완료 ·최종 서비스 '복지 톡톡(혜택 정보가 톡톡 튀어요)' 서비스 제목 선정 및 사회보장 수급비 계산기, 맞춤형 정보 제공, 지역사회 연계를 최종 내용으로 확정

## □ [이해하기] 국민디자인단 이해 및 조사활동을 위한 계획 수립

- 팀 오리엔테이션 : 국민디자인단 팀원 소개 및 기본 교육 진행
- 정책 현황 공유 : 사회보장급여 신청자의 주요 문제점 공유
- 정책 수요자 논의 : 만 60세 이상 사회보장급여 수급자

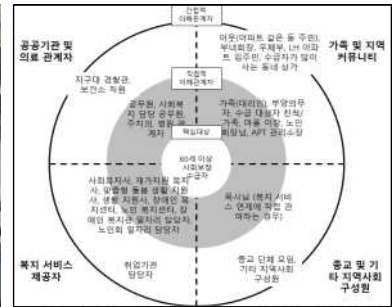
- 조사 목표 설정 : 토론을 통한 조사 주요 문제점 2개 도출
  - 사회보장급여 신청 시 설명 및 안내 부족, 복잡한 사회보장급여 체계로 인한 공무원 담당자의 역량 한계성
- 활동 사진



## □ [발견하기] 조사활동을 통한 수요자 및 공급자 문제점 파악

- 수요자 심층 인터뷰 진행 결과
  - 수급자 1인 인터뷰 완료, 사회보장급여 대리 신청으로 인한 이해도 부족을 가장 큰 문제점으로 이야기함
- 공급자 심층 인터뷰 진행 결과
  - 사회보장급여 담당자 공무원 1인 인터뷰 완료, 사회보장급여 신청 및 관리 과정에서 공무원의 개인 역량 차이와 수급자의 다양한 이해도 수준으로 인해 일관성 있고 효과적인 정보 전달 및 서비스 제공이 어려움을 이야기함
- 이해관계자맵
  - 부여군의 사회보장급여 수급자를 중심으로 다양한 직간접 이해관계자를 분석함
  - 직접 관련자인 사회보장급여 수급자, 사회복지 담당 공무원, 사회복지사, 주치의 등과 간접 관련자인 이웃 주민, 지역 상인, 종교 단체 관계자 등의 상호관계를 파악하여 이해관계자맵을 완성함. 수급자를 중심으로 공공기관 관계자, 의료 관계자, 복지 서비

## ○ 활동 사진






수요자 문제 발견 전	수요자 문제 발견 후
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기존 공급자 관점 문제 인식</li> <li>- 수급자들이 근로소득 발생 시 신고를 하지 않아 문제가 발생한다고 생각함</li> <li>- 수급자들이 제도를 악용하려 한다고 여김</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정보 전달 및 이해의 문제</li> <li>- 수급자들이 근로소득 발생 시 수급비 감소에 대한 정보를 제대로 전달받지 못하고 있음</li> <li>- 대리 신청 시 실제 수급자에게 중요 정보가 전달되지 않음</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기존 공급자 중심 해결방식</li> <li>- 수급자들에게 근로소득 신고의 의무를 강조하고 처벌을 강화하려 함</li> <li>- 일괄적인 안내문 발송으로 정보 전달이 충분하다고 생각함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공급자의 역량 및 시스템 문제</li> <li>- 담당 공무원의 개인 역량에 따라 정보 전달의 질과 양에 편차가 큼</li> <li>- 신규 공무원의 경험 부족으로 인한 상세 설명 부족</li> <li>- 복지계산기 등 유용한 도구가 있음에도 활용되지 않음</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공급자 중심의 업무 처리</li> <li>- 공급자의 편의에 맞춘 서비스 제공 및 정보 전달 방식 사용</li> <li>- 수급자의 개별 상황이나 특성을 고려하지 않은 획일적인 업무 처리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 수급자 특성을 고려한 맞춤형 서비스 부족</li> <li>- 고령자, 장애인 등 취약계층의 특성을 고려한 맞춤형 안내 및 지원 체계 미흡</li> <li>- 수급자의 개별 상황(이사, 취업 등)에 따른 맞춤형 정보 제공 및 관리 부족</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 단기적 문제 해결 접근</li> <li>- 발생한 문제에 대한 사후 처리 위주의 대응</li> <li>- 문제의 근본 원인보다는 표면적 증상 해결에 초점</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지속적인 관리 및 예방적 접근 미흡</li> <li>- 최초 신청 시 안내 후 지속적인 정보 제공이나 변동사항 안내가 부족함</li> <li>- 문제 발생 이전에 예방할 수 있는 시스템 및 접근 방식 부재</li> </ul>

## □ [정의하기] 대표 수요자 및 여정지도, 서비스 목표 수립 진행

### ○ 페르소나

- 사회보장 수급자 '김천년' 60세 남성을 대표 수요자로 설정



### “수급비가 줄지 않으면서 일하고 싶어요”

**필요한 것 & 불편한 것**

- 노후 대비와 건강 관리가 필요하지만, 술 문제로 어려움을 겪음
- 일을 하면 수급비가 줄어들어 일할 의욕이 떨어짐
- 불안정한 수입으로 인한 경제적 스트레스
- 복잡한 수급비 계산과 신고 절차에 대한 부담감

**수요자의 이야기**

- 어릴 때부터 힘든 생활을 해왔어요. 아버지가 집을 나가고, 어머니와 둘이 살다가 중학교 때 어머니마저 돌아가셨죠.
- 학교도 중퇴하고 제대로 배우지 못한 채 지금까지 이 일, 저 일 천천하며 살아왔습니다.
- 나이 들수록 건강도 걱정되고 노후 준비도 해야 하는데, 일하면 수급비가 줄어드니 의욕이 생기질 않아요. 그래도 뭐라도 해야 할 것 같아 매일 인력시장에 나가지만, 일이 없으면 술로 시름을 달래곤 합니다.
- 수급비 줄지 않고 일할 수 있는 방법이 있다면 좋겠어요. 그래야 술도 줄이고 미래도 준비할 수 있을 것 같습니다.”

**이름:** 김천년 LH

**성별:** 남자

**나이:** 60세

**직업:** 일용직 근무자(기초 수급자)

**성격:** 활발하면서 직설적

**행동:**

- 매일 아침 일찍 인력시장에 나가 일거리를 찾
- 일이 없는 날이나 비 오는 날엔 집에서 쉬거나 술을 마심
- 소득이 생기면 신고를 미루거나 망설임

## ○ 고객여정맵

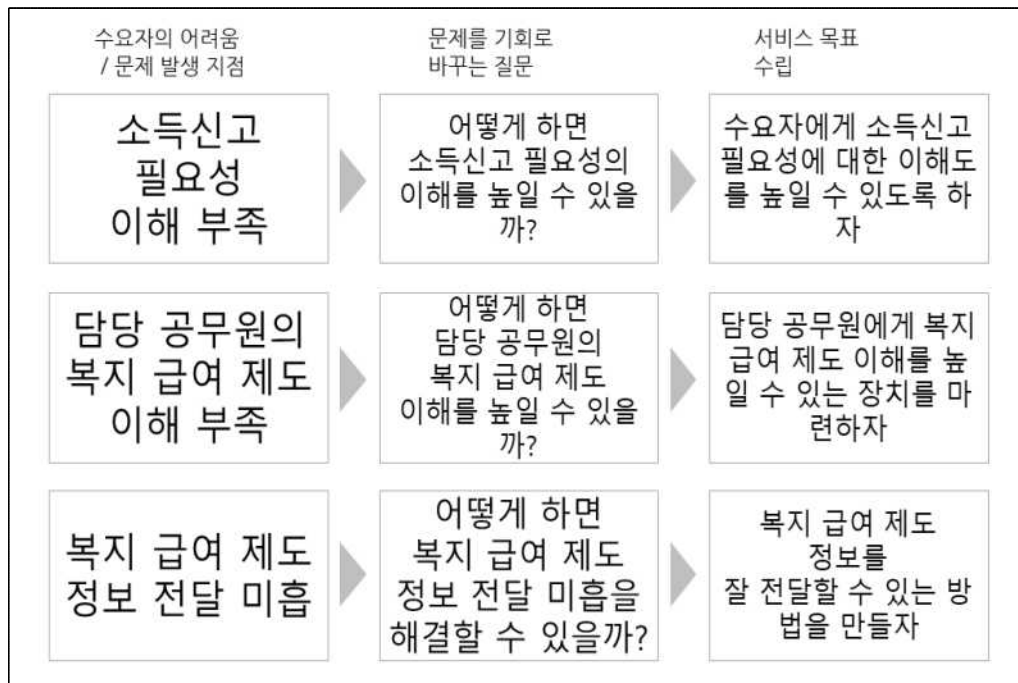
- 김천년씨의 사회보장급여를 신청 단계에서 복잡한 절차, 자격 획득 후 낮은 이해도, 근로를 꿈꾸며 소득 변동에 대한 두려운 감정을 시각화함

김천년 씨의 사회보장급여수급하는 상황								
여정	사회보장급여 신청 단계		수급 자격 획득 및 급여 수령 단계		근로 활동 고려 및 소득 변동 고민 단계			
	기초생활수급자 신청을 위해 읍사무소 방문	복잡한 신청 서류 작성 및 제출	담당 공무원과의 상담 및 자격 심사 과정 경험	수급 자격 획득 정보 수렴	정기적인 급여 수령 시작	수급자로서의 생활 적응	경제활동 욕구 발생 (종근업이 필요성 인식)	근로 활동 시 수급 자격 상실 우려로 인한 갈등
감정			 					
								
		 				 		
문제점 개선점	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 복잡한 신청 절차 간소화 필요</li> <li>- 쉬운 용어와 설명으로 신청 안내 개선 필요</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 수급자 관리와 의무에 대한 명확한 안내 필요</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 근로 활동과 수급 자격 유지에 대한 명확한 정보 제공 필요</li> <li>- 소득 변동 신고 절차 간소화 및 안내 강화 필요</li> <li>- 근로 의욕 고취를 위한 인센티브 제도 마련 필요</li> </ul>			

## ○ 서비스 목표 수립

- 발견한 문제점을 기회로 바꿀 수 있는 서비스 방향성 설정
- 주요 문제 발생 지점으로 소득신고 필요성 이해 부족, 담당 공무원

원의 복지 급여 제도 이해 부족, 수급자의 복지 급여 제도 정보 전달 미흡으로 도출



## ○ 활동 사진



## □ [발전하기] 서비스 목표를 바탕으로 다양한 해결책 물색

### ○ 아이디어 워크숍(브레인 라이팅)

- '어떻게 하면 소득신고 필요성의 이해를 높일 수 있을까?'에 대한 브레인라이팅 실행으로 아이디어 75건 도출

### ○ 아이디어 스케치

- 최종 아이디어 콘셉트 선정: 브레인라이팅에서 도출한 아이디어들을 유사한 내용으로 묶어 최종 콘셉트 선정

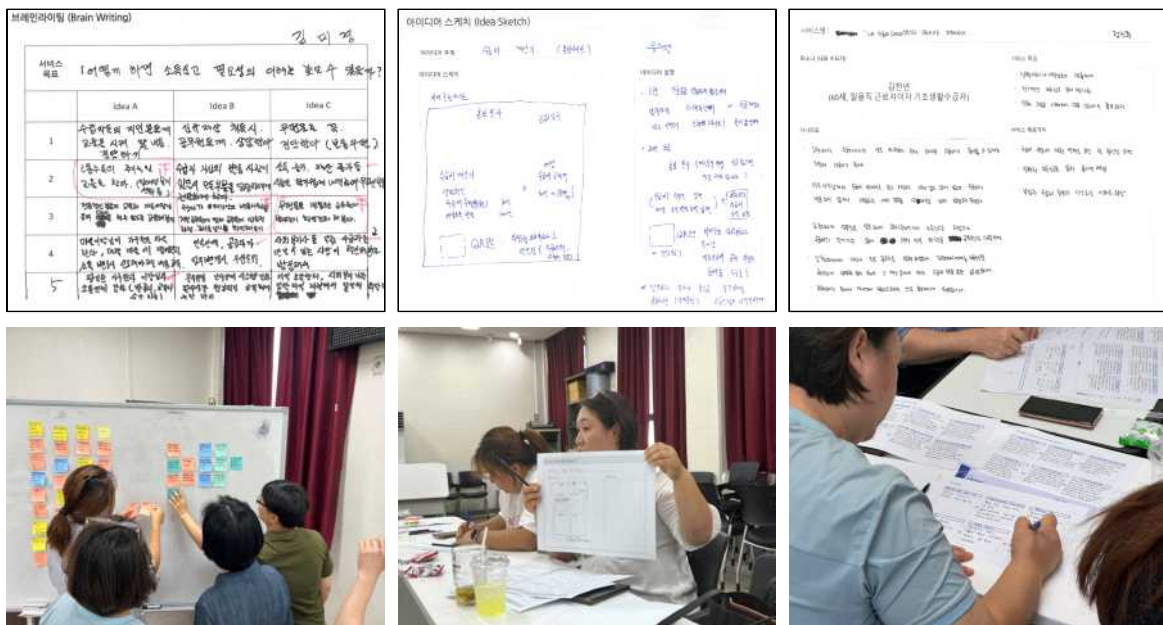
- 아이디어 스케치: 순위권 아이디어 그리기(5건 도출)
- 의견 수렴을 통한 최종안 선정: 아이디어 스케치 공유 및 토론을 통한 최종안 선정 완료

1. 사회보장급여 계산기
2. 소득변경신고 콘텐츠 제작
3. 고용주 교육을 통한 수급자 계약 시 안내 의무화

## ○ 시나리오

- 선정된 아이디어를 누구나 이해하기 쉽게 설명하기 위한 활동인 시나리오 4건 도출 및 대표 시나리오 선정 완료

## ○ 활동 사진



## □ [전달하기] 아이디어 최종 점검 및 실행전략 수립

### ○ 스토리보드

- 김천년 할아버지의 사회보장수급 서비스를 이용하는 상황을 시각적으로 표현

서비스 콘셉트 : " 복지톡톡 " 서비스

김천년의 고민 "일하고 싶지만..."



복잡한 제도와와의 씨름 "너무 어려워요"



"안심수급" 서비스 발견 "이게 뭡까?"



맞춤형 정보 제공 "이제 알겠어요"



수급계산기 사용 "이렇게 변하는구나"



새로운 시작 "이제 안심이에요"



## ○ 최종 서비스

- 수급자가 제도를 올바르게 이해하고 관리할 수 있는 '복지 톡톡' 서비스를 제안
- 복잡한 사회보장수급 제도와 소득 신고 과정을 쉽게 이해할 수 있도록 돕고, 수급자가 필요한 절차를 올바르게 이행할 수 있게 돕는 지원 서비스

### 1. 근로소득과 수급비의 균형

소득 변동 시뮬레이션 제공: 수급자가 근로소득 발생 시 수급비가 어떻게 변동되는지 시뮬레이션하고 계산할 수 있는 도구를 제공. 실시간 계산기를 통해 근로소득과 수급비의 균형을 이해하고, 적시에 소득을 신고하여 신고 누락으로 인한 불이익을 방지





**기초생활수급 계산기**

**주의사항**  
근로소득 변경을 신고하지 않을 경우, 환수금액이 발생될 수 있으며 최대 3개월 이상미 금액이 중지될 수 있습니다. 반드시 소득 변경 즉시 신고해 주세요.

**대상자 정보**

대상자 구분                      성명  
내국인                     

주민등록번호                      주소

가구원 수                        
1인                     

**현재 수급 서비스 및 금액**

생계급여 0	주거급여 0
의료급여 0	교육급여 0
기타급여 0	

총 수급액: 0원

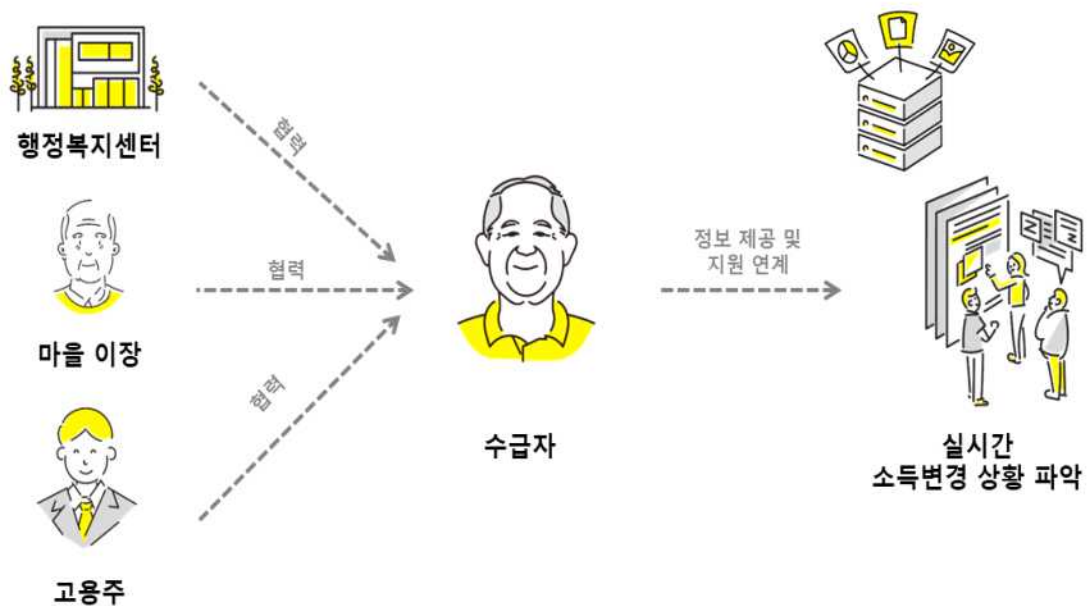
## 2. 맞춤형 정보 제공

쉬운 정보 접근: 유튜브 채널, 안내 지도, 모바일 앱 등을 통해 수급자들이 복잡한 제도와 소득 신고 절차를 쉽게 이해할 수 있도록 도움. 쉬운 설명과 시각적 자료를 활용하여 정보 접근성이 낮은 수급자도 쉽게 이해할 수 있도록 지원



### 3. 커뮤니티 기반의 지원

지역사회 연계: 행정복지센터, 마을 이장, 고용주 등과 협력하여 수급자가 제도에 대한 충분한 설명을 듣고, 지역사회 내에서 필요한 지원을 받을 수 있도록 상호 연계 시스템을 마련. 이를 통해 수급자가 정확한 정보와 지원을 지속적으로 받을 수 있게 함



## 4 공공서비스디자인 운영 성과

### 가. 공공서비스디자인 추진 성과 및 기대효과

#### □ 운영총괄

- 국민 참여를 통한 기초생활수급자 중심의 생활안정 대책 마련
  - 기초생활 수급자가(수요자) 논의과정에 참여하여 소득재산 신고 누락으로 환수 발생 과정 고충 확인
  - 현장 조사와 심층 인터뷰를 통해 수급자들이 소득 변동에 따른 수급비 차감을 사전에 인지하지 못하는 구조적 문제를 파악.
  - 소득신고의 중요성을 강조하고, 이를 쉽게 알릴 수 있는 맞춤형 정보 제공 시스템의 필요성에 대해 깊은 공감대 형성.

구분	기존	개선
수요자 문제상황	<ul style="list-style-type: none"> <li>수급자들이 소득 신고의 중요성을 충분히 인지하지 못하고 신고를 누락함</li> <li>소득 발생 시 수급비 차감에 대한 구체적인 정보를 얻지 못하여 수개월후 수백만원을 일시에 환수하는경우가 빈번히 발생함.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>안내지도, 유튜브 채널, 홍보로 알기쉽게 소득재산 변동시 신고 필요성 홍보</li> <li>복지수급앱 제작하여</li> <li>'<b>소득 신고 계산기</b>' 도입으로 수급자들이 소득 변동에 따른 수급비 변화를 쉽게 파악하고 적시에 신고 가능.</li> </ul>
사회구조적 문제상황	<ul style="list-style-type: none"> <li>수급자들이 지역사회와 단절되어 복지 정보에 쉽게 접근하지 못함.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>행정복지센터, 마을 이·동장, 고용주, 생활지원사 <b>연계를 통해 정보 공유 체계 강화</b>방안 마련</li> </ul>
정책공급자 문제상황	<ul style="list-style-type: none"> <li>공무원들이 수급자에게 일관된 정보를 제공하는 데 어려움이 있었음.</li> <li>담당자간 업무 숙련도에 따라 정보안내의 숙련도 상이 함.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>안내지도, 복지계산기 도입</b>을 통해 수급자가 손쉽게 소득재산 변동시 수급액의 변화폭을 가늠하게함.</li> <li>담당자 교육을 통해, 수급신청시 소득재산 신고의 중요성 강조</li> </ul>
이해관계자 문제상황	<ul style="list-style-type: none"> <li>공공기관 공무원과 기초생활 수급자간 사회보장급여 환수금 납부시 극심한 마찰 발생</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>근로소득 신고와 수급비의 균형</b>을 통해 중지 환수건을 감소시켜 기초생활수급자의 생활안정 유도</li> </ul>



□ 쉽게 이해할수 있는 홍보영상 제작(“복지톡톡” 앱에 추가)

	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=8ENCCRSiSul">https://www.youtube.com/watch?v=8ENCCRSiSul</a>
연결링크 1	연결링크 2

□ 홍보포스터 제작

- 소득재산 신고 안내 홍보 포스터(전면)

# 사회보장급여 소득신고는 생활 안전망!

사회보장급여(기초생계,의료,주거 등) 수급자 여러분!  
근로소득, 재산변동, 가구원 변동시 행정복지센터 및  
부여군청 사회복지과에 반드시 신고하시기 바랍니다.

**소득재산 신고 필요성**

성실한 소득신고, 재산변동 신고(차량구입 등)  
기초생활 수급자 생활의 필수 안전망입니다!

신고하지 않으면 근로소득 발생후 수개월 내에 **환수** 될수 있습니다.

**환수 실제예시 영상**



**소득재산 계산기**



**카메라로  
찍어 보세요**  
\*카메라 → 링크 클릭



## □ 기초생활수급 계산기

### ○ 소득재산 변경시 공제 및 재산기준 안내기능 (예시)

- 가구원수, 등록장애여부, 근로내역 입력시 수급 감소예상액, 환수금액 안내
- 일반재산, 자동차 정보(배기량, 연식 입력시) 수급유지 여부확인

Ⅰ 수급(권)자 유형별 근로·사업소득 공제 현황 Ⅰ

공제 대상 수급(권)자	공제대상 소득	공제율
• 등록장애인	장애인 직업재활사업·정신질환자 직업재활사업 참여 소득	20만원을 공제하고, 나머지 금액에 대해 50% 추가공제
• 25세 이상 초·중·고등학생 (1998년 12월 31일 이전 출생자가 초·중· 고등학생인 경우)	근로·사업소득	20만원을 공제하고, 나머지 금액에 대해 30% 추가공제
• 29세 이하에 해당하는 수급(권)자 (1994년 1월 1일 이후 출생자) • 대학생	근로·사업소득	40만원을 공제하고, 나머지 금액에 대해 30% 추가공제
• 아동시설폐소 및 가정위탁보호종료 후 5년 이내의 자립준비청년	근로·사업소득	60만원을 공제하고, 나머지 금액에 대해 30% 추가공제
• 「한부모가족지원법」에 따른 청소년한부모 (24세이하)(1999년 1월 1일 이후 출생자)	근로·사업소득	60만원을 공제하고, 나머지 금액에 대해 30% 추가공제

## 가. 공공서비스디자인 지속가능 운영 방안

### □ 사회보장급여 소득·재산 홍보 프로젝트 추진

#### ○ 사회보장대상자 맞춤형 정보 제공

- 수급자 맞춤형 홍보 자료(팜플렛, 앱, 유튜브)를 제작하여, 소득·재산 변동 신고의 중요성을 쉽게 이해할 수 있도록 분기별 홍보.
- 복지계산기를 통해 수급자들이 소득 변동 시 수급비 변동을 쉽게 확인할 수 있도록 지원.

#### ○ 지역사회 연계 홍보

- 행정복지센터, 마을 이장, 고용주 등을 통해 소득 신고의 필요성을 알리는 지역 기반 홍보 캠페인 추진.
- 사회복지기관, 장애인복지관, 생활지원사를 활용해 수급자들이 필요한 정보를 원활히 받을 수 있도록 지원.

#### ○ 소득·재산 신고 간소화

- 공무원의 지원을 통해 신고 누락을 방지하고, 맞춤형 상담을 제공하여 신고 절차의 편리성을 높임.

#### ○ 지속적 홍보 방안 마련

- 연례적으로 진행되는 홍보 프로젝트로 수급자의 소득·재산 신고가 자연스러운 과정으로 자리잡을 수 있도록 지속적인 캠페인 추진.
- 각종 미디어를 활용한 영상 및 시각자료 제공으로 소득 신고의 중요성을 강조.

### ○ 교육 및 워크숍

- 수급자를 대상으로 한 소득 신고 교육 프로그램과 워크숍을 정기적으로 개최하여 소득 신고 방법을 쉽게 이해할 수 있도록 함.
- 공무원 및 담당자 대상의 교육을 통해 수급자의 신고를 적극 지원할 수 있는 역량을 강화.

### ○ 온라인 플랫폼 활용

- SNS 및 웹사이트를 활용해 수급자들에게 실시간으로 소득 신고 관련 정보와 상담을 제공

**첨부1****공공서비스디자인 활동 및 홍보 실적****□ 공공서비스디자인 활동 실적**

구분	일시	장소	참석자
1차	2024. 5. 21.(화) 14 : 00 ~ 16 : 00	여성문화회관 2층 소회의실	국민정책디자인단 5명, 서비스디자이너 1명, 담당공무원3명
2차	2024. 6. 4.(화) 14 : 00 ~ 16 : 00	여성문화회관 1층 세미나실	국민정책디자인단 5명, 서비스디자이너 1명, 담당공무원3명
3차	2024. 6. 21.(금) 14 : 00 ~ 16 : 00	여성문화회관 2층 소회의실	국민정책디자인단 4명, 서비스디자이너 1명, 담당공무원3명
4차	2024. 7. 2.(화) 14 : 00 ~ 16 : 00	여성문화회관 2층 소회의실	국민정책디자인단 4명, 서비스디자이너 1명, 담당공무원3명
5차	2024. 7. 16.(화) 14 : 00 ~ 16 : 00	여성문화회관 2층 소회의실	국민정책디자인단 5명, 서비스디자이너 1명, 담당공무원3명
6차	2024. 8. 2.(금) 14 : 00 ~ 16 : 00	여성문화회관 2층 소회의실	국민정책디자인단 4명, 서비스디자이너 1명, 담당공무원3명
7차	2024. 8. 13.(화) 14 : 00 ~ 16 : 00	여성문화회관 1층 창업지원실	국민정책디자인단 3명, 서비스디자이너 1명, 담당공무원3명
8차	2024. 10. 15.(화) 13 : 00 ~ 15 : 00	여성문화회관 2층 소회의실	국민정책디자인단 4명, 서비스디자이너 1명, 담당공무원3명

## □ 국민정책디자인 활동 단계별 산출물

구분	단계별	주요 활동내용	산출물
1차	이해하기	①국민 정책디자인단 운영 취지 안내 ②과제 해결을 위한 진행과정 및 추진 일정 공유 ③이해하기 단계 진행 완료	·조사 목표 설정 ·핵심 수요자 정리 ·조사 준비 활동
2차	발견하기	①조사활동 OT 및 조사활동 진행(현장조사)	·심층 인터뷰 2인 진행 완료 ·개별 조사활동 내용정리
3차	발견하기	①친화도 맵 작성 -최종 문제점 도출 ②이해관계자 맵 작성 -주제와 관련 된 직/간접 이해관계자 도출	·친화도 맵을 통한 주요 문제점 및 아이디어 도출 완료 ·이해관계자 맵 관련 이해관계자 도출 완료
4차	발견하기, 정의하기	①퍼스나 -서비스를 이용할 대표 수요자 설정 ②고객여정맵 -대표 수요자 경험과 감정 시각화	·퍼스나 7개 도출 및 공유완료 ·주요 고객 여정 단계 도출 및 검증
5차	정의하기, 발견하기	①서비스 목표 수립 -서비스가 나아갈 방향 정하기 ②아이디어 워크숍 -브레인 라이팅을 통한 아이디어 발산	·서비스 목표수립 완료 ·브레인 라이팅 총 75건 도출 ·최종 아이디어 선정 완료
6차	발전하기	①서비스 목표수립 결과 공유 및 발표 ②내부 관계자 회의 -최종아이디어 선정	·아이디어 스케치 진행 완료 ·최종 아이디어 선정 완료
7차	발전하기, 전달하기	①시나리오 4건 도출 및 검토 완료 ②스토리보드 도출 및 검토	·시나리오 및 스토리 보드 도출
8차	전달하기	①최종 내용 공유	·최종 내용 공유 완료 ·PMI회고 4건 도출 완료

## □ 공공서비스디자인 활동 총평

- ▶ 국민정책디자인단 활동을 통해 군민이 주도적으로 참여하며, 서비스 디자인 기법을 통해 기존의 사고방식을 벗어나 다양한 의견을 모으고 통합하는 과정이 매우 인상적이었음

### ○ 사업담당자

- 생각을 확장하고 다시 집중시키는 과정을 통해 새로운 정책을 개발하는 것을 배울 수 있어 유익했음
- 단순히 하나의 직선적인 해결책이 마련이 아닌 새롭고 다양한 생각을 다각적으로 검토하고 결론을 도출할 수 있었음.

### ○ 정책수요자

- 과제에 대해 다양한 사람들과 다양한 관점에서 자유롭게 이야기 할 수 있어서 좋았음.
- 지침이나 규칙에 따른 옳고·그름에 얽매이지 않고 자유롭게 토론하고 의견을 제시할 수 있었음.
- 하나의 완벽한 정책이 나오기까지 진행 과정에 대한 고민과 고뇌를 공감할 수 있었음.
- 부여군민의 한 사람으로서 사회보장 제도에 대한 내용을 좀 더 깊게 알 수 있었음
- 주요 쟁점에 대한 여러 의견이 점점 하나로 되어가는 과정이 인상적이었음

## □ 공공서비스디자인 과제 운영의 효과

- 현대 사회가 다원화되고 복잡해짐에 따라 행정에 요구하는 부분도 구체화, 다양화 되고 있음. 더 이상 획일적이고 일방적인 기존의 방식으로 국민들의 욕구를 충족시킬 수가 없어 새로운 행정운영방식의

도입이 필요한 시점임. 이 시점에 여러 시각에서 정책을 바라보고 수요자를 직접 정책 결정 과정에 참여시키는 공공서비스디자인 활동이야말로 행정의 새로운 변화를 이끌어 내는 마중물 역할을 수행할 수 있다고 판단됨.

## □ 공공서비스디자인 과제를 통한 성과창출을 위한 제언(1)

- 공공서비스디자인을 공무원 주도하에서 민간 및 관련 분야 종사자를 참여하게 하는 과정을 통해 **사회보장급여 서비스 복지 앱 “복지톡톡”** 개발이라는 성과물을 이끌어냄
- 그러나 관 주도가 아닌 민간이 주도하고 관련 분야 종사자에 공무원이 참여하면 그 결과물이 달라질 수 있을 것임.

예시)



➔ 누가 주도하느냐에 따라 결과가 달라 질 수 있음.

※ 이번에 발굴된 복지톡!톡! 맞춤형 서비스도 민간이 주도하고 공무원과 관련 분야 종사자가 참여하는 방식으로 진행된다면 결과물이 달라질 수 있으니 같은 과제를 가지고 다양한 분야 사람이 다양한 시각에서 진행해 보는 방법을 추진 방안 생각



## □ 공공서비스디자인 과제를 통한 성과창출을 위한 제언(2)

- 공공서비스 과제(주제)가 결정되면 과제와 관련된 분야 전문가의 참여를 확대하여 정책 설계과정에서 다면적이고, 전문적이고 심도 깊은 정책 결정이 가능할 것임.
- 또한 공공서비스디자인 정책 수요자가 직접 참여하여 정책의 기획 단계에서부터 본인들의 목소리를 내고 의사를 반영한 정책들을 설계해 나가는 과정을 거쳐 수요자 맞춤형 정책 개발이 유려함
- 부여군에서 디자인한 정책인 사회보장급여 서비스 복지 앱 “복지 똑똑” 개발도 전문가와 수요자의 의견을 융합하고 호환함으로써 정책 수요자의 갈등 해소 더 크게 기여함.
- 앞으로 발굴된 정책디자인과제가 단발성, 일회성으로 마무리지 않도록 사업담당자와의 피드백을 통해 지속적 운영 및 유지방안이 필요함.