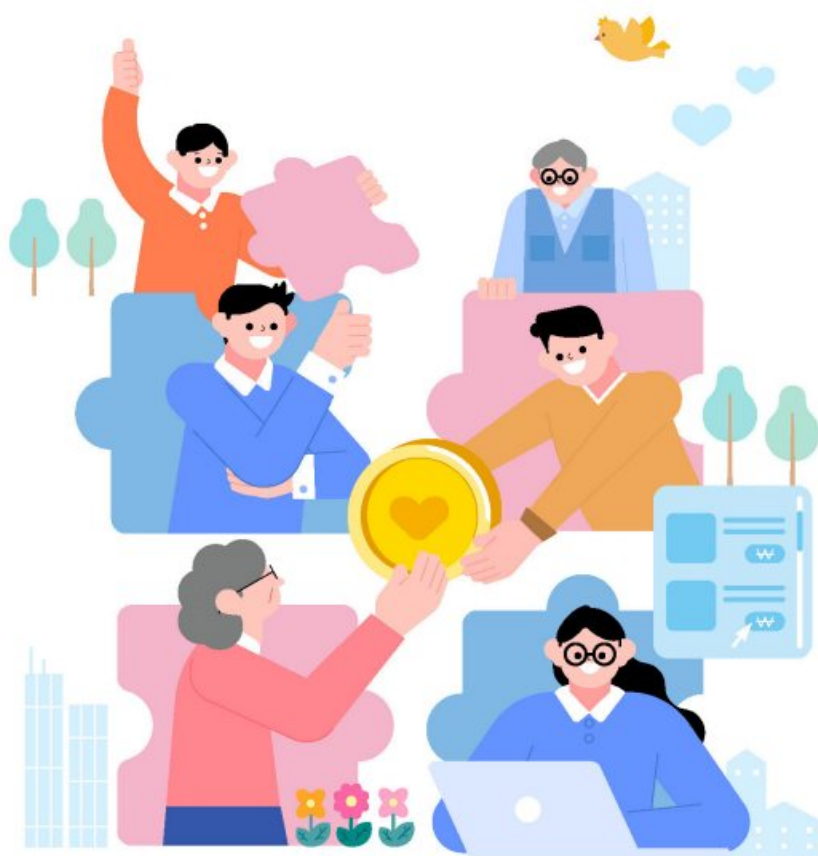


2024년 전국민 마음투자 지원사업 안내



MINISTRY OF HEALTH
AND WELFARE



보건복지부
Ministry of Health and Welfare

CONTENTS

PART

제1편

사업 개요

I. 전국민 마음투자 지원사업 개요 · 3

- 1. 추진개요 3
- 2. 추진체계 4

PART

제2편

바우처 신청 및 발급

I. 바우처 지원 대상 7

- 1. 지원 대상 7

II. 바우처 신청 9

- 1. 신청 개요 9
- 2. 처리절차 17
- 3. 이용자 선정 18

III. 바우처 운영 21

- 1. 바우처 카드(이용권) 21
- 2. 바우처 및 본인부담금 25
- 3. 바우처 결제 29
- 4. 예산의 집행 및 관리 38
- 5. 서비스 비용의 청구 및 지급 41
- 6. 청구비용 사전심사 48
- 7. 예외지급 53
- 8. 개인정보 보호 등 56

CONTENTS

PART

제3편

— 제공기관 및 제공인력 관리

I. 제공기관 운영	59
1. 제공기관 역할	59
2. 제공기관 등록	60
3. 제공기관 준수사항	68
4. 전자바우처 사업관리	70
5. 회계 관리	71
6. 개인정보 관리	72
7. 문서 관리	73
II. 제공인력 관리	76
1. 제공인력 관리	76
2. 제공인력 교육훈련	79

PART

제4편

— 서비스 제공

I. 서비스 가격	83
II. 서비스 기간 및 내용	86
III. 서비스 계약	87
1. 계약의 효과	87
2. 계약체결 절차	87

IV. 서비스 제공 89

- 1. 서비스 계획 수립 89
- 2. 서비스 제공 90
- 3. 서비스 모니터링 92

V. 서비스 품질관리 93

- 1. 현장조사 93
- 2. 이용자 만족도 조사 95
- 3. 품질관리 활동 96

PART
부록

관련 서식 97

PART
별첨

Q&A 141





사업 개요

I. 사업 개요



I

전국민 마음투자 지원사업 개요

1 | 추진개요

가. 추진근거

- 「정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률」(이하 “정신건강복지법”) 제4조, 제12조
- 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」(이하 “사회서비스 이용권법”) 제4조, 제5조

나. 사업목적

- 우울·불안 등 정서적 어려움이 있는 국민에게 전문적인 심리상담 서비스를 제공하여, 국민의 마음건강 돌봄, 자살 예방 및 정신질환 조기발견

다. 사업기간

- 2024.7.1. ~ 2024.12.31. (예산 소진 시까지)

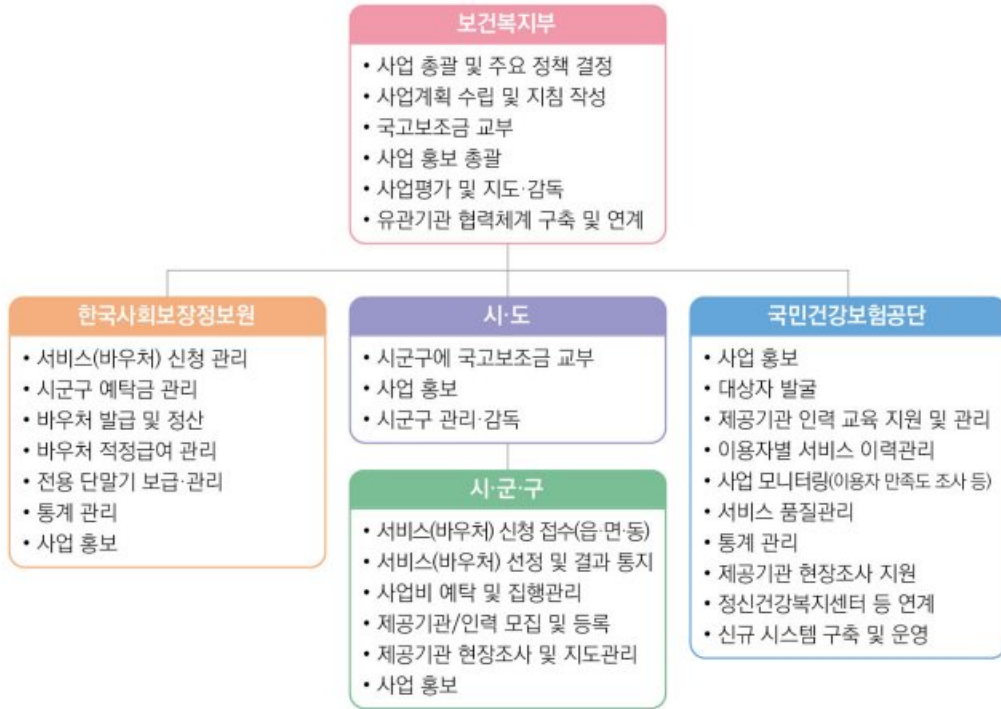
라. 사업방식

- 지방자치단체 경상보조
 - * 국고보조율 : 서울 50%, 성장촉진지역 80%, 그 외 지역 70%

마. 주요경과

- 「전국민 마음투자 지원사업 계획(안)」 국무회의 의결('23.8.21.)
- 「정신건강정책 혁신방안」 핵심과제('23.12.5.)

2 | 추진체계



참고 성장촉진지역(국토교통부 고시, '19.9.10)

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

* 군위군은 대구광역시 편입('23.7.1.)



바우처 신청 및 발급

- I. 바우처 지원 대상
- II. 바우처 신청
- III. 바우처 운영



I

바우처 지원 대상

1 | 지원 대상

가. 지원 대상

- 우울·불안 등 정서적 어려움이 있는 국민 중 아래 기준에 해당하는 자로, 나이 및 소득 기준은 없음

구분	기준	비고
1	<ul style="list-style-type: none"> ● 정신건강복지센터, 대학교상담센터, 청소년상담복지센터, Wee센터/Wee 클래스 등에서 심리상담이 필요하다고 인정하는 자 - (증빙서류) 기관에서 발급하는 의뢰서 (신청일 기준 3개월 이내) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 국가 및 공공기관에서 운영하는 심리상담센터는 의뢰서 발급 가능 (예 : 고용노동부의 근로자건강센터, 직업트리아우미센터, 고용복지플러스센터(심리안정지원 프로그램) 등) ● 대학교상담센터는 국공립대학교 및 사립대학교 상담센터도 의뢰서 발급 가능 ● 시·군·구(또는 읍·면·동) 희망복지지원 부서에서 고립·은둔으로 인하여 심리상담이 필요하여 정신건강복지센터에 의뢰한 자로서, 정신건강복지센터의 의뢰서를 발급받은 자 포함 ● 시설 심리상담센터는 의뢰서 발급 기관에서 제외 * 자발적 상담 희망자는 의뢰서 발급이 가능한 센터를 방문하도록 안내
2	<ul style="list-style-type: none"> ● 정신의료기관 등에서 우울·불안 등으로 인하여 심리상담이 필요하다고 인정하는 자 - (증빙서류) 정신건강의학과 의사, 한방신경정신과 한의사가 발급하는 진단서 또는 소견서 (신청일 기준 3개월 이내) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 정신건강의학과 치료 중 또는 종료 이후 심리상담 필요하다는 정신건강의학과 의사 소견이 있는 경우에는 신청 가능

구분	기준	비고
3	<ul style="list-style-type: none"> ● 국가 건강검진 중 정신건강검사(우울증 선별검사, PHQ-9) 결과에서 중간 정도 이상의 우울(10점 이상)이 확인된 자 - (증빙서류) 신청일 기준 1년 이내에 실시한 일반건강검진 결과통보서 	<ul style="list-style-type: none"> ● 국민건강보험공단 사이트의 건강 iN → 나의 건강관리 → 건강검진 결과 조회에서 검진결과 출력 가능
4	<ul style="list-style-type: none"> ● 자립준비청년 및 보호연장아동 - (증빙서류) ▲ 보호종료된 자립준비청년은 보호종료확인서, ▲ 보호연장아동은 시설 재원증명서 또는 가정위탁보호확인서 	<ul style="list-style-type: none"> ● 자립준비청년 - '20.10월 이전 보호종료자 : 시설 또는 가정위탁지원센터에서 발급 - '20.10월 이후 보호종료자 : 지자체(시군구)에서 발급 ● 보호연장아동 - (시설) 시설에서 시설재원증명서 발급 - (가정위탁) 지자체(시군구)에서 가정위탁보호확인서 발급
5	<ul style="list-style-type: none"> ● 「동네의원 마음건강돌봄 연계 시범사업」 통해 의뢰된 자 * 동네의원 이용환자 중 정신건강 위험군에 대해 의사 면담 등을 통해 선별하여 지역의 정신건강 의료기관 또는 정신건강복지센터에 연계하는 시범사업 ('22~, 부산 등) - (증빙서류) 해당 사업 지침 별지 제4호 연계 의뢰서 (신청일 기준 3개월 이내) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 정신건강의료기관 또는 정신건강 복지센터와의 연계 여부와는 상관 없이 신청 가능

나. 지원 대상 제외

- 약물·알콜중독, 중증 정신질환(예: 조현병 등), 심각한 심리적 문제(급박한 자살위기 등)로 정신건강의학과(이하 “정신과”) 진료가 우선적으로 필요한 경우
- 아동청소년 심리지원서비스, 아동청소년 정서발달 지원서비스, 정신건강토탈케어 서비스, 청년 마음건강 지원사업, 성인 심리지원서비스를 지원받고 있는 경우

예시 아동청소년 심리지원서비스를 신청하여 지원받은 청소년이 2024.6.30. 서비스가 종료되면, 2024.7.1. 증빙서류를 갖추어 동 사업에 신청 가능

III

바우처 신청

1 | 신청 개요

가. 신청 자격

1) 대상 : 지원대상 기준을 충족한 자

* 단, 만 19세 미만인 자는 보호자 동의 필요 (서식 제1-2호 제출)

2) 신청권자 : 본인, 친족, 법정대리인, 담당공무원(직권신청)

* 친족범위(민법 제777조) : 배우자, 8촌 이내의 혈족, 4촌 이내의 인척 (서식 제1-1호 제출)

* 발급대상자가 심신미약 또는 심신상실 등 경우에는 발급대상자 동의 생략 가능하며, 담당 공무원이 직권 신청하는 경우 시군구청장에게 보고

나. 신청 기간 : '24.7.1.~ 12.31. ('24.7월부터 예산 소진 시까지)

다. 신청 장소

- 주민등록상* 거주지 읍·면·동 행정복지센터(구. 주민센터/동사무소)를 방문하여, 서비스 유형(1급 또는 2급 유형) 결정하여 신청

* 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 제5조 및 동법 시행령 제2조에 따른 실제 거주지 읍·면·동 행정복지센터에서도 신청 가능

실거주지 신청 시 유의사항 안내

- 실거주지 신청기관에서는 관외자의 정보열람이 제한적이므로, 상담 내용에 제한이 발생할 수 있음을 안내
- 서류 보완은 향후 주소지 관할 보장기관의 조사과정에서도 추가될 수 있음을 반드시 안내 (신청서 및 구비서류 외 추가로 서류 등 제출 가능함을 안내)
- 사회보장급여 사업별 처리기한은 주소지 보장기관에서 통보 예정임을 안내 (특별한 사유가 있는 경우 연장 기능도 안내)

※ 본인부담금 : 제4편 I - 1 서비스 가격(83p) 참고

※ 복지로 온라인 신청은 2024년 10월부터 가능하며, 정확한 일정은 추후 별도 안내 예정

라. 제출 서류

1) 사회보장급여(사회서비스이용권) 신청(변경)서(서식 제1호)

2) 사회서비스 이용자 준수사항 안내확인 동의서(서식 제2호)

3) 개인정보 수집·이용 및 제3자 제공동의서(서식 제6호)

* 필요 시, 서식 제1-1호, 서식 제1-2호, 서식 제3호, 서식 제4호, 서식 제5호 제출

4) 증빙서류(아래의 서류 중 한 가지 이상 제출)

① 정신건강복지센터, 대학교상담센터, 청소년상담복지센터, Wee센터/Wee 클래스 등에서 심리상담이 필요하다고 인정하는 자

: 기관에서 발급하는 의뢰서 (신청일 기준 3개월 이내)

※ 국가 및 공공기관에서 운영하는 심리상담센터는 의뢰서 발급 가능(예 : 고용노동부의 근로자건강센터, 직업트라우마센터, 고용복지플러스센터(심리안정지원 프로그램) 등)

※ 대학교상담센터는 국공립대학교 및 사립대학교 상담센터도 의뢰서 발급 가능

※ 시·군·구(또는 읍·면·동) 희망복지지원부서에서 고립·은둔으로 인하여 심리상담이 필요하여 정신건강복지센터에 의뢰한 자로서, 정신건강복지센터의 의뢰서를 발급받은 자 포함

※ 사설 심리상담센터는 의뢰서 발급기관에서 제외 (자발적 상담 희망자는 의뢰서 발급이 가능한 센터를 방문하도록 안내)

② 정신의료기관* 등에서 우울·불안 등으로 인하여 심리상담이 필요하다고 인정하는 자

: 정신과 의사, 한방신경정신과 한의사가 발급하는 진단서 또는 소견서 (신청일 기준 3개월 이내)

* (정신의료기관) 『의료법』에 의한 의료기관 중 주로 정신질환자를 치료할 목적으로 정신건강복지법상 시설기준 등에 적합하게 설치된 정신병원·정신과의원 및 병원급 이상의 의료기관에 설치된 정신건강의학과

- ③ 국가 건강검진 중 정신건강검사*(우울증 선별검사, PHQ-9) 결과에서 중간 정도 이상의 우울(10점 이상)이 확인된 자

: 신청일 기준 1년 이내에 실시한 일반건강검진 결과통보서

* 「건강검진기본법」제12조 및 「국민건강보험법」제52조에 따른 일반건강검진 내 검진항목의 일부로, 20세부터 10년 주기로 우울증 선별검사를 실시 중

- ④ 자립준비청년 및 보호연장아동

- 보호종료된 자립준비청년 : 보호종료확인서

- 보호연장아동 : 시설재원증명서 또는 가정위탁보호확인서

* 보호연장아동 : 「아동복지법」 제15조제1항제3호 및 제6항에 따라 가정위탁보호 대상 아동
자립준비청년 : 「아동복지법」 제15조제1항제3호 및 제6항에 따라 가정위탁보호가 종료된 청년

- ⑤ 「동네의원 마음건강돌봄 연계 시범사업*」 통해 의뢰된 자

* 동네의원 이용환자 중 정신건강 위험군에 대해 의사 면담 등을 통해 선별하여, 지역의 정신건강의료기관 또는 정신건강복지센터에 연계하는 시범사업('22~, 부산 등)

: 해당 사업 지침 별지 제4호 연계의뢰서 (신청일 기준 3개월 이내)

참고 : 정신과 의사가 발급하는 진단서 예시

진단서

등록번호	기재 필요		
연 번호	기재 필요		
환자의 성명	기재 필요	환자의 주민등록번호	기재 필요
환자의 주소	기재 필요 (전화번호:)		
표시 필요 병 명 [] 임상적 추정 [] 최종 진단	기재 필요 (주 질병·부상) (부 질병·부상)	기재 필요 질병분류기호	
발병 연월일	기재 필요 년 월 일	진단 연월일	기재 필요 년 월 일
치료 내용 및 향후 치료에 대한 소견	기재 필요 (예시) 신청인은 상기 진단명으로 본원 정신건강의학과에서 00년 00월 00일부터 진료 받고 있으며 전국민 마음투자 지원사업에 해당할 것으로 판단되어 00(해당 정신건강 주문제)에 대하여 심리상담 의뢰함		
입원·퇴원 연월일	필요시 기재 입원일: 년 월 일부터	필요시 기재 퇴원일: 년 월 일	
용 도	전국민 마음투자 지원사업 신청 용도		
비 고	필요시 기재		

「의료법」 제17조 및 같은 법 시행규칙 제9조제1항에 따라 위와 같이 진단합니다.

기재 필요 년 월 일

의료기관 명칭:

기재 필요

주소:

기재 필요

의사 면허번호 제 기재 필요 호

성 명:

기재 필요 (서명 또는 인)

참고 : 정신건강복지센터 등에서 발급하는 의뢰서 예시

의뢰서

신청자			
이름	기재 필요	생년월일 (0000/00/00)	기재 필요
주소	기재 필요		
의뢰 내용			
신청자 주 문제	(예시) 신청자는 직장 대인관계로 인한 우울, 미래에 대한 걱정, 해고에 대한 두려움 등으로 내원하여 심리검사 및 상담을 진행함		
검사결과	(예시) 신청자는 PHQ-9 검사 결과, 11점으로 중등 이상의 우울 증상이 의심되어, 심리 상담이 필요할 것으로 사료됨		

위의 소견이 사실임을 증명합니다.

20 년 월 일

00 기관장 (인)

※ 기관 사정에 따라 일부 변경 가능하나, 상기 기술된 내용은 반드시 포함되도록 할 것

마. 유의사항

- 지자체 담당자(읍·면·동)는 서식 제1호(필요 시, 서식 제1-1호, 서식 제1-2호), 서식 제2호, 서식 제6호, 대상자 기준에 따른 각 증빙서류 확인(유효기간 등)한 후, 접수해야 함
- 서비스 지원기간(바우처 생성일로부터 120일) 이후에는 바우처가 소멸되므로, 결제가 불가함
- '24년 사업은 1회만 신청 가능함('24년에 신청하여 바우처를 발급받은 후, 서비스 지원기간 만료, 횟수 소진 등으로 바우처 지원이 종료된 후에는 재신청 불가)

예시 '24.8월 서비스 신청 및 바우처 발급받아 3회 사용 후 더 이상 사용하지 않아 서비스 지원기간이 지난 경우, 정신건강복지센터에서 의뢰서 다시 발급받아 '24.12월에 신청하더라도 대상자가 될 수 없음

- 신청한 이후 서비스 유형(1급 또는 2급 유형) 변경은 불가하므로, 지자체 담당자(읍·면·동)는 신청자가 신중히 선택할 것을 안내해야 함
- 지자체 담당자(읍·면·동)는 이용자가 본인의 주소지에 상관없이 이용이 편리한 제공기관을 선택하여 서비스를 신청할 수 있음을 안내해야 함
- * 지역별 제공기관 검색 : 사회서비스 전자바우처 포털(<https://www.socialservice.or.kr>)

2 | 처리절차

바우처 자격 신청 및 처리 흐름도

구 분	주 체	내 용
신청 및 접수 (읍·면·동)	본인·대리인, 담당공무원	<ul style="list-style-type: none"> 신청서(서식 제1호) 및 이용자 준수사항 안내확인 동의서(서식 제2호) 작성 제출 읍·면·동 담당자는 행복이음에 입력 ※ 읍·면·동 담당자는 서식 제1호(필요 시, 서식 제1-1호, 서식 제1-2호), 서식 제2호, 서식 제6호, 대상자 기준에 따른 각 증빙서류를 확인(소견서 유효기간 등)한 후 접수
이용자 선정	시·군·구 (보건소) 담당자	<ul style="list-style-type: none"> 자격 및 증빙서류 확인 예산 상황 등 고려하여 이용자 선정 한국사회보장정보원에 선정결과 전송 (신청일로부터 10일 이내 전송 필요)
통지	시·군·구 (보건소) 담당자	<ul style="list-style-type: none"> 신청자에게 선정결과 통지 (가급적 신청일로부터 14일 이내 통지 필요)

3 | 이용자 선정

가. 선정기준

- 시·군·구(보건소) 담당자는 대상자 신청기준 해당 여부를 확인하여, 예산 범위 내에서 선착순으로 지원

나. 본인부담금 산정을 위한 소득조사

○ 가구원 수 산정

- 가구원의 범위는 세대별 주민등록표에 기재된 자로서 서비스이용자를 기준으로 생계와 주거를 같이 하는 배우자, 2촌 이내의 직계존비속 및 그 배우자(아동의 경우, 형제자매 포함)

※ 생계나 주거를 같이 하는 배우자(사실혼 관계 포함) 또는 부모·형제(특히 아동의 경우는 주민등록을 달리하더라도 가구원에 포함)

※ 서비스이용자가 건강보험 가입자(직장 또는 지역)인 경우 서비스이용자의 주민등록표에 기재된 자료만 가구원으로 산정하고 소득조사 실시

※ 단, 동일 주민등록표에 기재된 자이나, 해외장기체류로 확인된 가족은 가구원수에서 제외
예시 서비스를 신청한 가구의 주민등록표에 2촌 이내 직계존비속 및 배우자가 4인이나 건강보험증에 5인이 등록된 경우에도 해당 가구원 수는 4인으로 산정(주민등록표 기준)

- 서비스이용자가 주거를 달리하는 다른 건강보험 직장가입자의 피부양자로 등재되어 있는 경우에는 해당 건강보험증에 등재된 자를 모두 가구원수에 포함*

* 행복이음을 통한 가족관계등록원부 조회가 불가하나, 지자체 담당자는 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 시행령 제28조(민감정보 및 고유식별정보의 처리)에 따라 주민등록번호가 포함된 자료를 처리 가능

예시 서비스를 신청한 아동(주민등록표상 2인 가구: 어머니, 아동)이 따로 사는 아버지(4인 가구)의 건강보험증에 등재되어 있는 경우, 아버지의 소득증명자료(건강보험료 납부확인서 등)를 확인하고 가구원 수는 6인으로 산정

예시 서비스를 신청한 아동(주민등록표상 2인 : 어머니, 아동)의 부모가 이혼하여 따로 사는 경우, 아동이 어머니의 건강보험피부양자로 등재되어 있다면 따로 사는 아버지는 생계나 주거를 같이 하는 가구원으로 볼 수 없음

예시 서비스 신청한 노인(주민등록표상 2인 가구 : 노인, 아들 1)이 따로 사는 아들 2(4인 가구, 사돈 포함)의 건강보험증에 등재되어 있는 경우, 아들 1, 아들 2의 소득증명 자료(건강보험료 납부확인서 등)를 확인하고 가구원 수는 6인으로 산정

○ 소득조사

- (원칙) 행복이음을 통해 조회된 신청일 기준 전월 건강보험료 부과액 기준으로 산정
- (예외) 건강보험료 부과액이 확인되지 않는 경우 또는 신청자가 건강보험료에 이의를 제기할 경우, 서비스 대상 가구의 건강보험료 영수증, 납부확인서, 월급명세서 등* 토대로 신청일 직전 12개월 평균하여, 건강보험료 본인부담금의 납입액 산정
 - * 필요 시 신청자가 건강보험료 관련 소명자료 제출
- (조사 생략) 신청자가 기초생활수급자, 차상위계층, 법정한부모가족인 경우, 소득조사 통한 행정 비효율을 막기 위해 소득조사 미 실시(행복이음에서 확인)
 - ※ 「국민기초생활 보장법」 제2조제2호·제10호, 「기초연금법」 제2조제3호, 「한부모가족지원법」 제5조
- (직장가입자 휴직) 3개월 이상 휴직한 경우에는 휴직자의 소득을 0원으로 처리
 - ※ 3개월 미만 휴직자의 소득은 휴직 직전의 건강보험료 부과액으로 산정
- (보험료 합산) 가구 내 직장가입자가 2명 이상이거나 직장가입자와 지역가입자가 혼합되어 있는 경우에는 각각의 보험료를 합산, 해당 가구의 보험료 본인부담금 납입액 확정
- (맞벌이 가구) 부부 중 낮은 건강보험료 1/2 감경한 후, 합산
 - ※ “A” 높은 건강보험료 + “B” 낮은 건강보험료 x 0.5
- (해외체류) 해외체류로 인해 건강보험 부과가 중지된 경우에는 월급명세서로 산정하고, 월급명세서로 확인이 불가능한 경우에는 건강보험료 부과 중지 직전 12개월 평균하여 산정
- (기타) 상기 관련 조사 및 정보의 제공에 필요한 사항은 「국민기초생활 보장법」 제22조 제3항, 제5항부터 제8항까지 및 제23조를 준용

다. 선정통지

- 주민등록지 관할 시·군·구청장은 이용자 선정 결과 등을 신청자에게 통지하고, 서비스 이용 방법 안내
- ☞ [서식 제7호] 사회보장급여 결정 통지서와 [서식 제8호] 사회서비스 이용안내문 (전국민 마음투자 지원사업)

- 시·군·구(보건소) 담당자는 신청일로부터 14일 내에 선정 결과를 신청자에 통지
 - 사회서비스 이용 안내사항, 서비스 내용, 바우처가격, 본인부담금 등을 포함한 사회서비스 이용안내문을 이용자에게 통지
 - 이용자가 본인의 주소지에 상관없이 이용이 편리한 제공기관을 선택하여 서비스를 신청할 수 있음을 안내
- * 지역별 제공기관 검색 : 사회서비스 전자바우처 포털(<https://www.socialservice.or.kr>)
- 본인부담금은 신청 시 기준 중위소득으로 결정되며, 이후 기준 중위소득이 변경되더라도 본인부담금 변경은 불가

라. 대기자 관리

- 대기자가 있을 경우, 행복이음을 통해* 대기자로 선정하여 관리
- * 대상자 결정처리 화면에서 결정처리 시, 판정결과 “부적합”, 부적합사유 “시군구 예산 부족(대기자)” 선택 후 저장, 대상자 결정처리 조회 화면 상단의 대기자 체크박스 체크 후 조회 시 대기자 목록 조회 가능
- 기존 이용자 서비스 조기 종료, 추경 등 추가 예산 확보 등을 고려하여, 시·군·구(보건소) 담당자가 직권으로 선정(대상자의 재신청 절차는 필요)
- 대기자 관리는 당해연도 사업을 기준으로 실시

마. 이의신청

- (신청인) 본인(부모 또는 보호자) 또는 법정대리인
- (신청기한) 사회서비스이용권 발급 결정에 대하여 이의가 있는 자는 그 결정 결과를 통지받은 날로부터 60일 이내에 이의를 제기할 수 있음
- (신청방법) 이의신청서를 작성하여 시·군·구청장에게 제출
 - ☞ [서식 제9호] 이의신청서
- (처리절차) 시·군·구청장은 15일 이내에 이의신청에 대하여 검토하고 처분이 위법·부당하다고 인정되는 때에는 시정, 그 밖의 필요한 조치를 하여야 함
 - 시·군·구청장은 이의신청에 대하여 결정을 한 때에는 결정서를 작성하여, 지체없이 이의신청인에게 보내야 함

III

바우처 운영

1 | 바우처 카드(이용권)

가. 국민행복카드 발급

- 국민행복카드 : 신용, 체크 등 금융 기능이 있으며, 국가가 제공하는 다양한 바우처 서비스를 한 장의 카드로 통합 이용이 가능한 카드
- 카드 발급기관 : BC카드, 롯데카드, 삼성카드, 신한카드, KB국민카드 등 카드 5사
- 발급 대상 : 바우처 서비스 이용자뿐만 아니라 국민 누구나 발급 가능
 - * 현재 바우처 이용자가 아니어도 국민 누구나 카드사 영업점을 통해 신청·발급이 가능하며, 카드 기발급자는 향후 바우처 서비스 이용 시 신청절차에 따라 신청하면 서비스 이용이 가능
 - ** 바우처 서비스 이용 종료 후에도 금융카드(신용, 체크)로 계속 사용 가능, Pay 결제 불가

바우처 카드 이미지 (국민행복카드)



나. 카드발급 신청

○ 신청권자

- 사회서비스 이용권(바우처) 신청권자와 동일
 - * 바우처 신청권자 : 본인, 친족(배우자, 8촌 이내의 혈족, 4촌 이내의 인척), 법정대리인
 - ** 본인 외 신청자인 경우에는 위임장 및 신분증 제시, 카드는 대상자 본인 확인 후 발급
- 지자체(읍·면·동) 담당자는 서비스 신청자에게 국민행복카드 보유 여부를 반드시 확인하고, 기 보유자는 국민행복카드 발급 신청이 불필요함을 안내해야 함

○ 신청방법

- (만 14세 미만) '사회서비스 전용 국민행복카드 발급(재발급) 신청서(서식 제3호)' 및 '사회서비스 전용 국민행복카드 발급을 위한 법정대리인 동의서(서식 제4호)'를 서비스 신청 시 함께 제출
- (만 14세 이상 ~ 19세 미만) 카드사 영업점(은행, 우체국, 카드센터 등)을 방문하여, 국민행복카드를 신청
 - * 카드사별로 신청 가능자(법정대리인, 서비스 대상자 본인, 법정대리인과 본인 동행 등), 구비서류 필요 여부 등이 상이하므로, 영업점 방문 전 발급 기준 문의 필요
- (만 19세 이상) ① '국민행복카드 상담전화를 위한 개인정보 제공동의서' (서식 제5호) 제출, ② 카드사 영업점(은행, 우체국, 카드센터 등) 방문, 홈페이지 또는 콜센터를 통해서도 신청 가능

국민행복카드 종류별 발급 개요

구분	신용카드	체크카드	전용카드	
			카드사 발급	사회서비스 전용
발급 기준	(만19세 이상) 본인 선택 (만14~19세 미만) 체크카드		신용/체크카드 발급 제한 시 (신용불량, 계좌개설 불가 등)	만 14세 미만, 만 75세 이상, 장애인활동지원 중 발달장애인(지적·자폐), 지역사회서비스 중 정신건강 토탈케어, 장애인·노인 돌봄여행, 치매환자 가족여행 대상자
결제 계좌	모든 은행계좌 가능	해당은행 계좌	필요 없음	
발급 기관	BC카드*, 롯데카드, 삼성카드, 신한카드, KB국민카드** * IBK기업은행, NH농협, 경남은행, 광주은행, 대구은행, 부산은행, 수협은행, 우리은행, 하나은행, 제주은행, 우체국, 신한은행 ** 전북은행 포함 ※ 우체국카드발급시(기타(교통카드) 탑재되어있는 카드는 발급 불가			한국사회보장정보원
발급 방법	카드사 영업점 방문, 홈페이지 또는 콜센터를 통해 신청하거나, 읍·면·동에서 서비스 신청 시 함께 신청(서식 제5호 제출)			읍·면·동에서 서비스 신청 시 함께 신청

카드사별 국민행복카드 신청 장소

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

다. 배송 및 사용 등록

- (신용카드) 서비스 신청 시, 신청자가 선택한 금융기관에서 카드발급 상담전화로 자격확인 및 심사 후 3~7일 이내 배송
- (체크카드) 금융기관 방문 시 즉시 발급이 가능하나, 즉시 발급이 불가능한 경우에는 별도 배송
 - * 신용, 체크 등 금융기능을 사용하고자 하는 경우, 카드사별 안내에 따른 등록이 필요하나, 바우처 서비스 결제를 위한 등록은 불필요
- (사회서비스 전용카드) 한국사회보장정보원이 매주 월요일과 목요일에 카드를 발급(월 8회)하며, 발급 후 1주일 이내에 우체국을 통해 카드가 배송되고, 2회 방문 시에도 수취인 부재 시 읍·면·동 행정복지센터로 배송*
 - * 담당자는 배송된 카드를 대상자에게 전달 필요(배송 봉투 겉면의 연락처 활용)
 - * 전자바우처시스템(nevs.socialservice.or.kr)을 통해 배송현황 조회 가능

라. 국민행복카드 재발급

- 카드사 영업점 방문, 홈페이지 또는 콜센터를 통해 신청
 - * 읍·면·동 행정복지센터를 통한 재발급 신청은 불가
 - * 사회서비스 전용카드 재발급은 읍·면·동 행정복지센터 방문하여 재발급 신청서(서식 제3호) 제출 (필요 시 법정대리인 동의서(서식 제4호) 제출 필요)

| 국민행복카드 발급 절차(신규 신청 시) |

업무절차	처 리 내 용	업무주체
신청	<ul style="list-style-type: none"> ● ‘국민행복카드 상담전화를 위한 개인정보 동의서(서식 제5호)’ 작성·제출 * (만 14세 미만) ‘사회서비스 전용 국민행복카드 발급(재발급) 신청서(서식 제3호)’ 및 ‘사회서비스 전용 국민 행복카드 발급을 위한 법정 대리인 동의서(서식 제4호)’ 작성·제출 (신청인 → 읍·면·동) * (만 14세~19세 미만) 카드사 영업점 방문 	신청인
신청 정보 입력	<ul style="list-style-type: none"> ● ‘사회보장정보시스템(이하 “행복이음”)’에 국민행복카드 신청정보 입력 	읍·면·동
카드 정보 전송	<ul style="list-style-type: none"> ● ‘행복이음’에서 입력된 카드 발급 신청정보 전송 (시·군·구 → 한국사회보장정보원 → 해당 카드사) 	시·군·구
카드 제작·배송	<ul style="list-style-type: none"> ● 카드사가 카드발급 상담전화로 본인 확인 및 대상자 정보 수집, 카드발급 심사 후 제작·배송 * 신청자는 카드 발급을 위한 상담전화에 응대 필요 ● (사회서비스 전용 국민행복카드) 한국사회보장정보원에서 카드 제작 후 월 8회 이상 배송 (매주 월요일, 목요일) * 수취인 부재 시 대상자 관할 읍·면·동 주민센터로 반송 	카드사
카드 수령·결제	<ul style="list-style-type: none"> ● 바우처 카드 수령 	서비스 이용자

- ☞ [서식 제3호] 사회서비스 전용 국민행복카드 발급(재발급) 신청서
- ☞ [서식 제4호] 사회서비스 전용 국민행복카드 발급을 위한 법정대리인 동의서
- ☞ [서식 제5호] 국민행복카드 상담전화를 위한 개인정보 제공동의서
- ☞ [서식 제6호] 개인정보 수집·이용 및 제3자 제공동의서

2 | 바우처 및 본인부담금

1 바우처 생성 및 소멸

○ 바우처 생성의 의미

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

○ 바우처 생성 시기

- 시·군·구(보건소) 담당자가 행복이음에서 전자바우처시스템으로 선정결과를 전송한 다음날 생성
 - ※ 시·군·구(보건소) 담당자는 신청일로부터 10일 이내 한국사회보장정보원에 선정결과를 전송해야 함

○ 바우처 생성 확인

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

○ 바우처 소멸 시기

- 생성된 바우처는 서비스 지원기간(120일) 이후에는 소멸되어 결제 불가

○ 사업 연도전환에 따른 바우처 이월

- 연도 전환 시('24.12.31까지) 미사용 바우처는 차기 연도로 이월(소멸 후 차기 연도 예산으로 미사용 바우처가 재생성됨)

2 본인부담금 납부 및 환급

○ 이용자의 본인부담금 납부 의무

- (납부 원칙) 이용자는 서비스를 이용하기 전까지 서비스 가격의 본인부담금을 제공기관에 반드시 납부하여야 함
 - ※ 본인부담금은 서비스 제공기관과의 협의에 따라 일부(월/회 단위) 또는 전액을 납부해야 함
 - ※ 이용자의 본인부담금을 제공기관이 대납하는 경우는 제공기관의 본인부담금 미징수로 간주
 - ※ 본인부담금은 기준정보에 명시된 금액과 다르게 납부받을 수 없음
- (납부 방법) 제공기관에 직접 납부(계좌 입금을 원칙으로 하되, 카드 및 현금 납부 가능)
 - ※ 현금 납부 시, [서식 제24호]에 따라 본인부담금 영수증 관리 필요

○ 제공기관의 본인부담금 환급

- (일반원칙) 이용자의 이용 중단 또는 서비스 미제공분이 발생하면 환급
- (환급범위) 이용자의 이용 중단 후 또는 서비스 미제공분에 대해 환급
 - (원칙) 제공기관은 이용자가 무단으로 서비스를 이용하지 않아 서비스를 미제공한 경우에는 해당 서비스의 회당 본인부담금을 환급하지 않을 수 있음
 - ※ (이용자의 무단결석 기준) 사회 통념에 따라 이용자와 제공기관의 서비스 제공 계약상에 명시(별도로 정하기 어려운 경우에는 이용자가 서비스 이용하기로 한 날의 전날까지 제공자에게 통보하지 않고 무단으로 서비스 이용하지 않은 경우로 간주)
 - (취지) 이용자의 무단결석의 책임 소지를 명확히 하고, 이용자의 책임있는 바우처 이용을 유도하며, 제공기관의 운영상 어려움을 보조하는 것임
 - ※ 이용자의 무단결석도 서비스를 미제공한 경우이므로 정부지원금 바우처 결제는 불가 (바우처 특성상 이용자와 제공자의 담합에 취약하므로, 부정행위 가능성 차단 필요)

○ 본인부담금 후원

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

3 바우처 사용 중지

- 대상자가 사망·말소 등인 경우에는 중지사유가 발생한 당일에 전자바우처 시스템을 통해 자동 중지 처리됨
- 본인포기 또는 정당하지 않은 사유로 2개월간 연속하여 바우처 결제 실적이 없는 대상자의 경우에는 시·군·구청장 직권으로 “행복이음”을 통해 자격 중지 가능함 (중지전송사유 : ‘바우처 미사용’)
 - ※ 정당한 사유 : 지자체 통보 지연, 제공기관 등록 지연, 질병으로 인한 입원 및 감염병 감염, 천재지변 등
 - * 전자바우처시스템에서 2개월간 바우처 미사용자는 조회할 수 있으며, 대상자 확인 후 중지처리 가능함
- 대상자가 정당한 사유 없이 서비스 이용(제공) 전까지 본인부담금을 미납하여 제공기관으로부터 서비스 중지요청이 있거나, 시·군·구가 현장조사 등을 통하여 미납 건을 직접 확인한 경우에도 시·군·구청장 직권으로 자격 중지 가능함

▮ 바우처 사용 중지 사유별 조치사항 및 바우처 결제 가능 기간 ▮

중지사유	조치사항	바우처 결제 가능 기간
사망·말소, 자격기간 만료 등	자동 중지	중지전송된 당일 24:00까지만 결제 가능 (잔여 바우처 소멸)
본인포기, 2개월 이상 바우처 미사용 등	중지처리 필요	
자격정지 (부정사용 등)	중지처리 필요	

- 대상자가 다른 지역으로 전출·입한 경우, 중지 등 별도 처리는 필요 없으며, 전출한 기존 주민등록지 관할 시·군·구의 예탁금에서 지속 지급됨
- 전출·입한 대상자의 중지처리의 경우, 전출한 기존 주민등록지 관할 시·군·구에서 행복이음에서 중지신청서를 작성하고, 전입한 시·군·구가 중지신청서를 확인한 후 전자바우처시스템으로 전송함

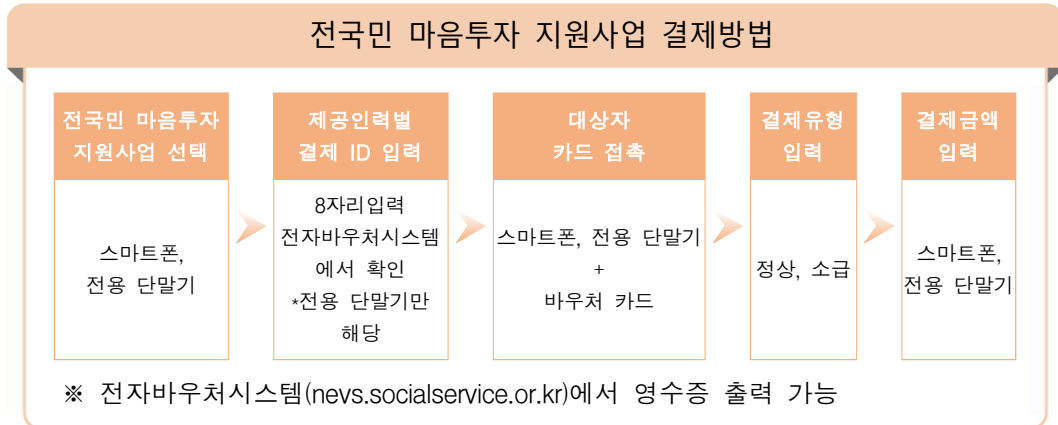
4 바우처 카드 관련 안내

- 카드 수령 후 반드시 서비스 이용자 또는 보호자가 보관
- 카드 분실에 주의하고 분실하는 경우 즉시 재발급 신청
- 바우처 카드에 바우처 이용권이 담겨 있으므로 바우처 카드가 없는 경우, 원칙적으로 서비스 이용 불가
- 하나의 바우처 카드로 다양한 사회서비스 전자바우처의 이용이 가능하므로, 지자체(읍·면·동) 담당자는 서비스가 종료되더라도 바우처 카드를 보관하도록 신청인에게 안내
- 제공기관(제공인력) 및 시·군·구(보건소) 담당자는 전자바우처시스템 (nevs.socialservice.or.kr)에서, 서비스 이용자는 사회서비스 전자바우처 포털(www.socialservice.or.kr)에서 바우처 잔량 및 사용내역 등을 조회할 수 있음
- 사회서비스 전자바우처 포털을 이용하기 위해서는 서비스 이용자 명의로 회원가입이 필요하며, 로그인 후 이용 서비스 현황, 바우처 생성 내역 및 결제 내역, 제공인력, 제공기관 정보 등 조회 가능

3 | 바우처 결제

1 결제 원칙

○ 결제방법(공통)



○ 결제방법(스마트폰)

- 바우처 카드 인식을 위한 NFC칩을 탑재한 안드로이드(Android) 운영체제를 사용하는 스마트폰을 이용하여 바우처 결제
 - ※ 사회서비스 전자바우처 결제 앱 내 '카드인식 테스트' 자가진단 기능을 통해 결제 가능 스마트폰 확인
- 전자바우처시스템에 등록된 스마트폰만 사용 가능하므로, 스마트폰으로 결제하려는 제공인력은 사전에 스마트폰 정보 등록 필요
 - ※ 전자바우처시스템 : 제공기관관리 » 단말기관리 » 단말기 통합관리(스마트폰 등록)
- 전용 단말기 사용 중인 제공인력은 전자바우처시스템에서 사용 중인 전용 단말기 등록 해지 후에 스마트폰 등록
- 스마트폰을 등록하면 결제 앱을 다운로드 할 수 있는 url 주소가 등록된 스마트폰에 문자로 발송되며, 문자 미수신 시에는 Play스토어에서 결제용 앱을 직접 설치
 - ※ Play스토어 검색창에 '사회서비스 전자바우처' 입력

- 스마트폰에 결제용 앱 설치 후, 초기 비밀번호로 로그인하여 숫자, 영문, 특수문자로 조합한 10자리 이상의 비밀번호 변경 필요

※ (초기 비밀번호) ssis@등록된 스마트폰 번호 뒤 4자리

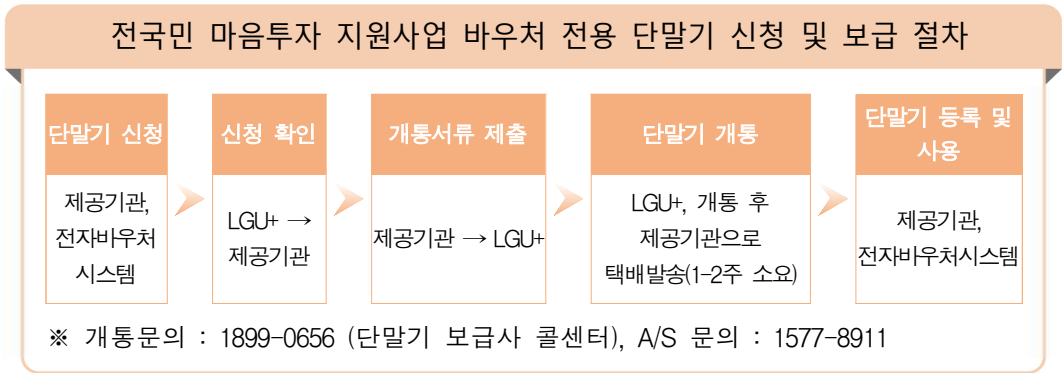
- 화면 UI 및 결제 프로세스는 전용 단말기와 동일함
- 스마트폰 결제 권장(결제방식 다양화 등 활용성 확대)

1. **(편리성)** ID 및 비밀번호로 로그인하여 제공인력용 카드 발급 없이 바로 결제 가능
2. **(간편성)** 다중제공기관 소속인력은 소속된 기관의 단말기 여러대 필요없이 스마트폰 1대로 결제 가능
3. **(효율성)** 전용 단말기보다 빠른 결제 속도로 결제 소요시간 단축
4. **(비용절감)** 제공기관의 단말기 통신료 부담감소
 - ※ 스마트폰 결제 시 통신량은 한 달 최대 약 5MB로 매우 적음

○ **결제방법(전용 단말기)**

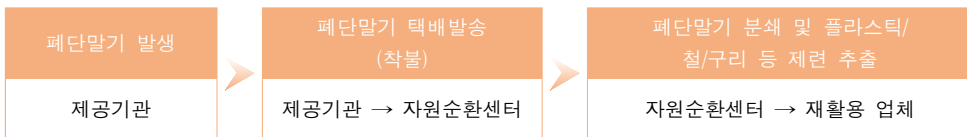
- 제공인력이 서비스를 제공한 후, 바우처 전용 단말기를 통하여 결제
- 바우처 전용 단말기에 사업 선택, 제공인력 결제 ID 8자리 입력 및 대상자 카드 접촉 후, 서비스 결제금액(정부지원금)을 입력

※ 반드시 실제 서비스를 제공한 인력의 ID를 입력하여야 하며, 이를 위반한 경우 「사회서비스 이용권법」 제21조에 따른 부당이득으로 간주



사용불가능한 폐단말기 처리 방법 안내

- **(처리 대상)** 폐단말기 본체 파손 여부, 기종 관계없으며 단말기 충전기, 배터리만 있는 경우도 가능
- **(제공기관)** 폐단말기 발생 시, 반드시 해지 신청 후 '자원순환센터'로 택배 착불 발송 처리
- **(착불 택배 발송)** 이용이 용이한 택배사를 통해 '자원순환센터'로 착불 택배를 발송
(택배비는 자원순환센터에서 부담)
※ (보내는분) (기관명) "바우처단말기" 명시
※ (주소) 경기도 용인시 처인구 이동읍 덕성산단1로 68번길 19, E-순환거버넌스 자원순환센터
- **(순환센터)** 폐단말기는 즉시 파쇄(개인정보 유출 방지)하고, 각 물질별(플라스틱, 철, 구리 등) 선별 과정을 거쳐 재활용



○ 결제 시기

- (원칙) 실시간(회당) 결제로써 '서비스를 제공한 이후 당일'에 결제 가능
※ 전용 단말기 상 정상결제 체크, 대상자별 1일 1회 가능
※ 서비스 미제공에도 불구하고 선결제하는 행위는 엄격히 금지(부정행위이므로, 해당 금액 환수)

○ 결제금액

- 정부지원금 총액(P)을 서비스 지원기간(120일) 동안 서비스 제공 횟수(총 8회, 회당 최소 50분 이상 제공)로 나누어, 서비스 제공 시마다 회당 금액(P/8)을 결제
※ 회당 결제금액은 회당 서비스 시간과 상관없이 결제편의상 제공 횟수(8회)로 나눈 것이며, 각 회별 서비스 내용을 반영한 실질적 단가가 아니므로, 각 회별 서비스 품질이 저하되지 않도록 관리 철저
- 결제 시, 이용자별 결제금액을 확인한 후 전용단말기에 올바른 금액을 입력하여야 함 (지원금액 오기입 시 오류 알림)

참고 제공인력 결제 ID 활용을 위한 필수업무 처리절차 안내

전국민 마음투자 지원사업 제공기관용

단계	업무 내용
<p>제공인력 정보등록</p>	<ul style="list-style-type: none"> 제공기관에 소속된 제공인력 정보를 전자바우처시스템에 등록 <ul style="list-style-type: none"> * 시스템 화면 : (대분류)제공인력관리 >> (중분류)제공인력관리 >> (소분류)제공인력관리 ** 제공인력 정보 등록 시 반드시 제공인력이 수행하는 사업유형 정보를 등록해야만 정상 결제가 가능함에 유의 *** 제공인력 자격기준에 맞는 자격증 정보 입력 필수
<p>제공인력 결제 ID 확인</p>	<ul style="list-style-type: none"> 전자바우처시스템에서 제공인력 결제 ID를 확인하고 제공인력별로 안내 <ul style="list-style-type: none"> - 제공인력 정보입력 후 제공인력 현황조회 화면에서 확인이 가능 * 시스템 화면 : (대분류)제공인력관리 >> (중분류)제공인력관리 >> (소분류)제공인력현황조회 ** “제공인력 현황조회” 화면에서 제공인력 ID 16자리와 제공인력 결제 ID 8자리 등 2종류의 ID가 조회되며 전국민 마음투자 지원사업의 결제를 위해서는 8자리의 제공인력 결제 ID를 활용
<p>계약대상자 정보등록</p>	<ul style="list-style-type: none"> 제공기관에서 서비스를 이용하는 계약대상자 정보를 등록 <ul style="list-style-type: none"> - 대상자 정보 등록 후 서비스 대상자와 제공인력을 매칭 * 시스템 화면 : (대분류)대상자관리 >> (중분류)대상자관리 >> (소분류)계약대상자등록
<p>바우처 결제</p>	<ul style="list-style-type: none"> 대상자 바우처 카드, 제공인력 결제 ID, 스마트폰 혹은 단말기를 활용하여 바우처를 결제 <ul style="list-style-type: none"> * 결제승인내역조회 : (대분류)매출및정산 >> (중분류)결제내역관리 >> (소분류)결제(승인/취소) 관리

* 화면별 상세 매뉴얼은 전자바우처시스템 공지사항 및 자료실 참조

2 소급 결제

- (원칙) 서비스 이용 및 제공은 제대로 이루어졌으나 ¹이용자 카드발급 지연, ²이용자의 바우처 카드 분실·훼손, ³단말기 분실·고장, ⁴단말기 신규신청 후 미수령 상태에서 정상적인 당일 결제를 하지 못한 경우에 한하여 인정
- (소급결제 가능 시기) 원래 서비스 제공일로부터 30일 이내
 - * 이용자 카드 단순 미소지로 인한 소급결제는 서비스 당일까지 가능(이후 소급결제 불가)
- (소급결제 방법) 단말기 결제 시 결제유형을 “소급결제”로 선택하여 결제
 - 소급결제를 실시한 제공인력은 반드시 서비스 제공 후 “서비스 제공기록지” 하단 “특이사항”란에 이에 대한 구체적인 사유 및 결제 날짜를 기재하여야 함
- (소급결제 관련 사후 관리) 부득이한 경우 소급결제 할 수 있으나, 소급결제가 다수 발생한 기관은 현장조사 우선 대상으로 지정하는 등 사후 관리 예정

3 서비스 이용 및 결제 시 유의사항

- 서비스 효과성 및 부정행위 방지를 위해 하루 1회만 서비스 이용 또는 제공 가능
 - 하루 1회를 초과한 서비스 이용·제공 불가 및 이에 따른 바우처 결제 금지 (단, 소급결제 및 결제 오류에 따른 재결제는 별도로 인정)
- 바우처 카드에 바우처 이용권이 담겨 있으므로 바우처 카드가 없는 경우에는 원칙적으로 서비스 이용 불가
- 서비스 지원기간(바우처 생성일로부터 120일)이 종료된 후에는 잔여바우처 잔량이 소멸되므로 결제 불가

4 바우처 카드의 부정사용 및 이에 따른 조치사항

○ 바우처 부정사용 유형

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

○ 제공자의 바우처 부정사용 적발 시 조치사항

- 해당 시·군·구(보건소) 담당자는 바우처 부정사용이 적발된 경우 부정사용액에 대해 환수하고 기관에 대해 경고, 영업정지 및 과징금, 등록취소 등 처분을 할 수 있으며, 시·도와 한국사회보장정보원으로 처분 사항을 보고하고, 시·도는 반기별로 처분사항을 정리하여 보건복지부에 보고
- 특히 사회서비스를 제공하지 아니하고 사회서비스 제공 비용을 청구하거나, 거짓 등 부정한 방법이나 고의로 실제 제공한 사회서비스의 대가 이상으로 사회서비스 제공 비용을 청구한 경우에는 「사회서비스 이용권법」 제36조 제3호에 따라 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처함

○ 이용자의 바우처 부정사용 적발 시 조치사항

- 시·군·구(보건소) 담당자는 이용자의 부정사용 적발 시 행복이음을 통해 부정 이용자의 바우처 잔여기간 동안 바우처 중지 전송 처리하고, 해당 이용자를 다음연도 이용자 선정 시 배제할 수 있음
- 특히, 제공기관의 장 또는 제공기관에 종사하는 제공인력 및 행정직원 등과 담합하여, 부정수급을 목적으로 바우처카드를 타인에게 판매·대여 또는 그 권리를 이전한 경우에는 그 위반 정도가 객관적으로 중대하고 명백하다고 판단되면 고발 등 조치

○ 이상결제 모니터링 실시

- 한국사회보장정보원은 실시간 및 월별로 바우처 부정사용이 의심되는 결제 유형을 추출·심사하는 등 이상결제 모니터링 업무를 수행
- 이상결제 모니터링 결과는 보건복지부, 지자체(시·도 또는 시·군·구) 현장조사(수시조사 포함) 등에 활용될 수 있음
- 지자체는 현장조사 실시 전에 조사대상 기관의 이상결제 내역을 전자바우처 시스템을 통해 조회 또는 한국사회보장정보원에 요청할 수 있으며, 원활한 현장조사 진행을 위해 한국사회보장정보원 및 국민건강보험공단에 현장조사 지원을 요청할 수 있음
- 한국사회보장정보원 및 국민건강보험공단은 필요한 경우 제공기관 및 제공인력, 이용자를 대상으로 전화조사를 통해 실제 서비스가 제공되고 있는지 확인할 수 있으며, 대상자는 이에 응하여야 함

○ 부정수급 제보 접수에 따른 조사

- 복지로, 국민신문고 및 전자바우처 클린센터 등으로 전국민 마음투자 지원 사업과 관련된 부정수급 제보가 접수된 경우, 담당 공무원 및 한국사회보장정보원은 신고 내용의 구체성, 신빙성 등을 확인

- 담당 공무원은 현장조사 계획 등을 수립하기 위해 한국사회보장정보원에 해당 제보사례에 대한 결제내역 분석 등을 의뢰할 수 있음
- 한국사회보장정보원은 예비조사 결과를 보건복지부에 보고하며, 보건복지부, 지자체(시·도 또는 시·군·구)는 현장조사 계획에 따라 1개 이상의 조사반을 구성하여 해당 제공기관 등을 방문하고, 관련자 인터뷰 및 관계서류 검사 등을 실시
 - ※ 조사반은 보건복지부 또는 지자체 담당자를 반장으로 하고, 필요한 경우에는 한국사회보장정보원으로부터 조사인력을 지원받아 구성
- 지자체는 현장조사 결과를 바탕으로 관련 법령에 따라 행정처분, 부당청구 금액의 환수 및 고발 등 후속조치 실시
 - ※ 사회서비스 전자바우처 부정사용 신고센터(전자바우처 클린센터)
 - ※ 기타 자세한 사항은 「사회서비스 전자바우처 부정수급 관리 지침」, 「사회서비스부정수급 포상금 지급에 관한 고시」 확인
- 부정사용 신고 : www.socialservice.or.kr 우측 하단 클릭
- 신고상담 전화 : 02-6360-6799(한국사회보장정보원 전자바우처 클린센터)

5 바우처 사업의 관리

- 전자바우처시스템을 통해 바우처 사업을 관리
- 사회서비스 전자바우처 포털(<http://www.socialservice.or.kr>)의 회원가입 메뉴에 '시·군·구 담당자'를 선택하고, 회원가입을 후에 전자바우처시스템(nevs.socialservice.or.kr) 설치
 - * 시·도 담당자의 경우에는 가입정보 입력 시, 소속 시·도만 선택하면 시·도 권한으로 승인되어, 관할 시·군·구 사업운영현황 조회 가능

참고

전자바우처시스템 내 사업관리를 위한 화면별 주요 기능 안내

| 전국민 마음투자 지원사업 지자체 담당자용 |

화면명	주요 기능
대상자 현황조회	<ul style="list-style-type: none"> “행복이음”을 통해 신규 대상자 정보를 전송하거나, 기존 대상자의 정보를 변경 전송하고 정상전송 여부를 확인하는 화면 대상자현황조회 화면의 대상자 자격과 “행복이음” 상의 자격정보가 동일해야 바우처가 정상 생성됨에 유의
카드발급 현황조회 (대상자)	<ul style="list-style-type: none"> 대상자별 카드발급 현황을 확인하는 화면 카드발급현황 조회 화면을 통해 정상 발급, 배송 완료 여부 조회가 가능
바우처생성 내역조회	<ul style="list-style-type: none"> 대상자별 바우처 생성 여부를 확인하는 화면
바우처 미생성자조회	<ul style="list-style-type: none"> 해당 월의 바우처가 미생성된 대상자 현황을 조회하는 화면 바우처가 미생성된 대상자의 미생성 사유 확인이 가능
바우처 미사용자조회	<ul style="list-style-type: none"> 조회 시점을 기준으로 최대 6개월 동안의 바우처 미결제자 현황을 조회하는 화면
자격종료 예정자조회	<ul style="list-style-type: none"> 대상자 자격 기간 만료 등으로 인한 자격종료예정자의 정보를 월별로 조회하는 화면
사업별 예탁금계좌조회	<ul style="list-style-type: none"> 사업비 예탁 계좌정보를 조회하는 화면
예탁금 현황조회	<ul style="list-style-type: none"> 사업비 예탁 내역과 서비스 비용 지급 내역을 한눈에 조회할 수 있는 화면 조회 시점의 예탁금 잔액 확인이 가능
제공기관별 예탁금 지급현황조회	<ul style="list-style-type: none"> 관내 제공기관별 지급내역 연간 누계 및 상세지급 내역을 조회하는 화면 전체 제공기관에 대한 연간 지급내역 누계도 조회 가능
지급보류 현황조회	<ul style="list-style-type: none"> 청구비용 사전심사 제도 시행에 따라 대상자별 지급보류 여부 등을 조회하는 화면
서비스비용지급 지연내역조회	<ul style="list-style-type: none"> 조회 시점의 시도 및 시군구별, 차수별 서비스비용 지급지연 현황을 조회하는 화면
월별정산 내역조회	<ul style="list-style-type: none"> 매월 말일 기준으로 사업비 예탁 및 서비스 비용 지급내역을 정산한 내역을 조회 매월 10일 전후로 전월 실적 조회가 가능
예탁금 정산조회	<ul style="list-style-type: none"> 매년 전년도의 정산내역을 확인하는 화면 매년 2월에 전년도 정산내역 조회가 가능

4 | 예산의 집행 및 관리

1 서비스 비용의 지급 등 업무의 위탁

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

관계자별 예산집행 관련사항

주체	관련 내용
보건복지부	<ul style="list-style-type: none"> • 시·도 예산요구내역 검토 • 국고보조금 교부, 한국사회보장정보원에 업무 위탁 및 관리·감독
지방자치단체	<ul style="list-style-type: none"> • 예산 편성, 사업집행계획 수립 및 추진현황 관리, 시·도 및 시·군·구별 이용자 인원 배정
한국사회보장정보원	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 대상자별 바우처 카드 및 결제 단말기 보급 • 바우처 결제·승인 시스템 운영, 예탁금 정산, 예탁금 입출금 계좌관리, 제공기관별 서비스 비용 지급, 과오반납, 차감지급 등 • 사업기준정보 관리, 바우처 생성·이용관리, 생성 제한 등
제공기관	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 비용 청구 및 수령, 단말기 구비
이용자	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 및 바우처 카드 발급 신청

2 비용의 예탁

- 보건복지부는 각 시·도에 국고보조금을 교부
- 시·도는 국고보조금을 교부받은 즉시, 시·도비를 포함하여 시·군·구에 보조금을 교부
- 시·군·구는 교부된 국비, 시·도비, 시·군·구비를 포함한 서비스 비용을 한국사회보장정보원 지정계좌에 즉시 예탁
 - 예산 확정 후 즉시 예탁하고, 국비·지방비 교부 시기 및 서비스 제공 비용지급 일정에 따라 예탁금이 부족하지 않도록 적기 예탁 필요
 - ※ 한국사회보장정보원은 연 1회 지정계좌를 안내(6월 초 예정)하며, 전자바우처시스템 내 “사업별예탁금계좌조회” 화면에서 시·군·구별 지정계좌 확인 가능
(전자바우처시스템 >> 예탁금관리 >> 예탁금계좌조회 >> 사업별예탁금계좌조회)
 - ※ 사업비 예탁 시 예금주는 ‘지자체명 + 사업명’으로 부여
(예 : 서울종로구마음, 충북충주시마음, 제주제주시마음 등)

▮ 제공기관의 비용 청구기간과 지급일 ▮

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

- 시·군·구(보건소) 담당자는 사업비 예탁 후 전자바우처시스템 내 ‘예탁금현황조회’ 화면에서 정상 예탁 여부를 확인
 - ※ 전자바우처시스템 >> 예탁금관리 >> 예탁금현황조회 >> 예탁금현황조회
- 시·군·구(보건소) 담당자는 동일 시·군·구 내 타 사업 계좌 또는 타 시·군·구 계좌로 사업비를 오예탁하였거나, 예산조정 등으로 기 예탁한 사업비의 환급이 필요한 경우에는 전자바우처시스템에 환급요청 내역을 등록한 후 한국사회보장정보원으로 환급을 요청

예탁금 수시환급 신청 절차

단계	주체	업무내용
환급액, 환급계좌 확인	시·군·구	<ul style="list-style-type: none"> 전자바우처시스템에서 예탁액, 사용액, 잔액 및 환급 가능금액 확인 전자바우처시스템을 통한 환급이 가능한 환급계좌 확인
공문 발송	시·군·구	<ul style="list-style-type: none"> 환급요청 공문을 한국사회보장정보원으로 발송 (환급요청금액 및 환급계좌 명시)
수시환급 신청	시·군·구	<ul style="list-style-type: none"> 전자바우처시스템에 수시환급 신청 (환급요청금액, 환급계좌등록, 계좌실명조회, 공문서 번호입력)
요청내역 확인 및 환급실시	정보원	<ul style="list-style-type: none"> 전자바우처시스템 등록내역과 공문 확인 시·군·구별 사업별 지정 환급계좌로 예탁금 환급
수시환급 결과조회	시·군·구	<ul style="list-style-type: none"> 전자바우처시스템을 통해 수시환급 결과 확인

※ 전자바우처시스템 >> 예탁금관리 >> 예탁금환급관리 >> 수시환급신청

※ 전자바우처시스템 >> 예탁금관리 >> 예탁금환급관리 >> 수시환급결과조회

오납예탁금 출금 신청 절차

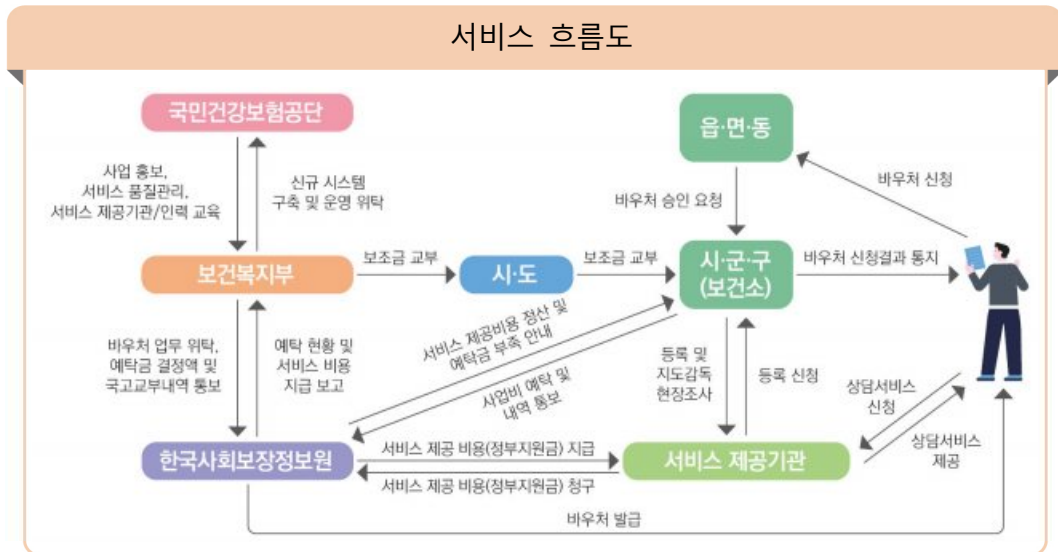
단계	주체	업무내용
오예탁사업명, 오예탁내역 확인	시·군·구	<ul style="list-style-type: none"> 전자바우처시스템에서 예탁액, 오입금일자, 오입금액, 오예탁사업명 확인
공문 발송	시·군·구	<ul style="list-style-type: none"> 오납예탁금 출금요청 공문을 한국사회보장정보원으로 발송 (오입금일자, 오입금액, 오예탁사업명, 계좌 명시)
오납예탁금 출금 신청	시·군·구	<ul style="list-style-type: none"> 전자바우처시스템에 오납예탁금 출금 신청 (변경사유, 대상사업, 출금요청금액, 공문서번호입력)
요청내역 확인 및 환급 실시	정보원	<ul style="list-style-type: none"> 전자바우처시스템 등록내역과 공문 확인 지정 정정예탁 계좌로 예탁금 오납출금 처리
예탁금 입출금조회	시·군·구	<ul style="list-style-type: none"> 전자바우처시스템을 통해 오납예탁금 출금 결과 확인

※ 업무처리 주체는 오입금 사업비 보유 부서로, 오입금 받은 부서에서 신청 및 공문 발송

※ 전자바우처시스템 >> 예탁금관리 >> 오납예탁금관리 >> 오납예탁금출금신청

※ 전자바우처시스템 >> 예탁금관리 >> 예탁금현황조회 >> 예탁금입출금조회(실시간)

- 한국사회보장정보원은 보건복지부, 시·도, 시·군·구로 예탁금 정산내역 및 예탁금 부족 예상 정보를 제공하며, 예탁금이 부족하여 서비스 비용이 지급되지 않는 경우에는 이를 보건복지부, 해당 시·도 및 시·군·구에 안내



5 | 서비스 비용의 청구 및 지급

1 비용 청구

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

2 비용의 지급

- (정기지급) 한국사회보장정보원은 서비스 제공 비용 청구 제공기관에게 월 3회 (10일 단위 지급) 서비스비용을 지급
 - 한국사회보장정보원은 시·군·구별 예탁금 잔액의 범위 내에서 서비스 제공 비용을 지급하되, 매년 1월은 사업비 예탁일정 등을 감안하여 3차(2월 5일)에만 서비스 비용을 지급
 - 서비스 제공 비용 정기지급일

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

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

- (수시지급) 한국사회보장정보원은 예탁금 부족으로 지급 지연이 발생한 시·군·구가 정기지급일 이후에 사업비를 예탁하면, 예탁일 2~3일 내 서비스 제공비용을 추가 지급
- (비용 지급 계좌) 제공기관 등록 시, 시·군·구가 “행복이음”을 통해 시스템에 등록한 계좌
 - 제공기관이 서비스비용 수령 계좌를 변경하고자 하는 경우에는 시·군·구에 계좌변경을 요청하고, 시·군·구가 해당 계좌 정보를 “행복이음”을 통해 전송하면 변경 가능

※ 서비스비용 지급계좌는 ▲제공기관이 법인인 경우 법인 또는 기관명의 계좌만 가능,
▲개인사업자인 경우 대표자 명의 계좌 사용 가능
- 서비스 제공 비용 지급내역은 전자바우처시스템에서 확인 가능
- 예탁금 부족으로 인한 지급지연 내역은 시·도 및 시·군·구가 전자바우처 시스템에서 수시로 확인 가능
 - ※ 예탁금관리 >> 예탁금현황조회 >> 서비스비용지급지연내역조회

3 비용의 정산

- 한국사회보장정보원이 서비스 제공 비용 지급내역을 총괄하여 정산
 - 한국사회보장정보원은 매월 15일까지 시·도 및 시·군·구에 정산 내역을 전자바우처시스템을 통해 제공
 - ※ 전자바우처시스템 >> 매출 및 정산 >> 월별정산관리 >> 월별정산내역조회
 - 한국사회보장정보원은 회계연도 종료 후 2개월 이내에 각 시·도 및 시·군·구로 정산 내역을 통보
 - 시·도 : 시·도별 및 시·군·구별 정산내역을 공문을 통해 통보
 - 시·군·구 : 시·군·구별 정산서 및 항목별 정산 내역을 전자바우처시스템을 통해 확인 및 출력
 - ※ 전자바우처시스템 >> 매출 및 정산 >> 연도별정산관리 >> 예탁금정산조회
 - 바우처 사용액 중 예탁금 부족으로 지급하지 못한 비용은 차년도 예탁금으로 지급 처리
- 이자수입의 처리 : 연 1회(결산 시)
 - 시·군·구별 사업비 예탁일을 기준으로 한국사회보장정보원과 수탁금융기관 간에 체결된 계약에 따른 금리로 적용하며, 제공기관에 대한 서비스 지급 후 잔액에 대해 일할 계산하여 산출
 - 연도별 이자율은 매년 이자율 결정 후 별도로 안내
 - 한국사회보장정보원은 이자 수입이 시·군·구에 귀속되는 점을 감안하여, 계좌개설 시 법인세 원천징수가 되지 않도록 조치
- 예탁금 잔액 및 이자 환급
 - 한국사회보장정보원은 각 시·군·구별 예탁금 사용 잔액 및 이자수입이 발생할 경우, 해당 시·군·구가 지정한 계좌로 환급 처리
 - 한국사회보장정보원은 예탁금 사용 잔액 및 이자수입 환급 시 10원 단위 미만은 절사하되, 절사한 금액은 한국사회보장정보원 수입으로 처리

4 과·오청구 비용의 반환 등

○ 관련 근거 : 「사회서비스 이용권법」 제20조 제4항

○ 과·오청구 여부 확인

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

○ 과·오청구 비용 반환 방법

- (반환 방법) 제공기관은 과·오청구가 확인되는 경우에는 지체 없이 전자바우처 시스템을 통해 해당 비용을 반환하고 처리결과를 확인
 - * (과·오청구 반납) 전자바우처시스템 > 서비스제공관리 > 과오결제반납 > 과오결제반납등록
 - ** (승인결과 확인) 전자바우처시스템 > 서비스제공관리 > 과오결제반납 > 과오결제반납현황조회
- (반환 기간) 전자바우처시스템을 활용한 비용 반환은 당해연도 사업기간 (당해연도 7월 1일~12월 31일) 내에서만 가능
 - * 시·군·구로 반환된 전년도 사업기간의 과·오청구비용은 시·도를 통해 보건복지부 (정신건강관리과)로 고지서 발급요청

○ 과·오청구 반환 비용의 처리

- (과·오반납 승인) 한국사회보장정보원은 제공기관이 반환한 과·오청구 내역 검토한 후, 청구일로부터 3일 이내(토·일·공휴일 제외)에 승인하고 해당 결제에 사용된 바우처를 복원
 - * 과·오청구 내역 승인 시 바우처가 자동으로 복원되나, 시·군·구의 요청이 있을 경우 해당 건에 대한 바우처 소멸 처리도 가능
 - ** 복원된 바우처를 활용하여 기 제공 서비스 중 정상 서비스분에 대한 결제 가능

- (과·오반납 비용 차감) 한국사회보장정보원은 과·오청구 승인한 후, 승인일이 속한 서비스 제공 비용 지급 시 과·오 청구 비용을 차감하고 지급

예시 제공기관이 8월 15일에 과·오청구 건을 반납하고 한국사회보장정보원이 8월 16일에 해당 건을 승인한 경우, 8월 25일 8월 2차분 정기 지급 시 해당 비용을 차감하고 지급

* 비용 차감 여부 확인 : 전자바우처시스템 >> 서비스제공관리 >> 과오결제반납 >> 과오결제반납현황조회

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

* 제공기관은 한국사회보장정보원이 지정한 날까지 반드시 해당 비용을 반환

과오반납 비용 직접처리 절차

단계	업무주체	내용
과오청구 반환	제공기관	<ul style="list-style-type: none"> 제공기관이 전자바우처시스템을 통해 과오결제한 결제 건을 반납
반납승인 및 비용 차감	정보원	<ul style="list-style-type: none"> 한국사회보장정보원은 제공기관이 반환한 과오반납 건에 대해 반납 승인일이 속한 날짜에 대한 서비스 제공비용 지급 시 차감하고 지급 * 지급예정액을 활용한 차감 지급이 가능한 경우, 과오반납 처리가 완료되며, 차감 지급이 불가능한 경우 제공기관으로 직접반납 요청
직접 반납 요청	정보원 → 제공기관	<ul style="list-style-type: none"> 한국사회보장정보원은 과오반납 건 중 지급예정액으로 차감지급이 불가능한 건에 대해 제공기관으로 직접 반납을 요청
과오반납 금액 입금	제공기관 → 정보원	<ul style="list-style-type: none"> 제공기관은 한국사회보장정보원이 지정한 계좌로 지정된 기한 내에 과오반납 금액을 입금
직접 반납 비용 처리	정보원	<ul style="list-style-type: none"> 한국사회보장정보원은 제공기관이 반납한 내역을 전자바우처시스템에 등록하고, 반납한 비용을 해당 사업 계좌로 이체 * 제공기관이 한국사회보장정보원의 직접 반납요청에 응하지 않을 경우, 한국사회보장정보원은 해당 내역을 관할 지자체로 통보

5 부당이득 정산

○ 관련 근거 : 「사회서비스 이용권법」 제21조

○ 부당이득 징수 절차

- (요청 기간) 시·군·구(보건소) 담당자는 제공기관에 대한 부당이득의 징수 처분이 확정된 후, 당해연도 사업기간(당해연도 7월 1일~12월 31일)의 부당이득에 대해 한국사회보장정보원에 차감지급 요청 가능
- * 전년도에 발생한 부당이득에 대해서는 시·군·구청장이 직접 환수 후 시·도를 통해 보건복지부(정신건강관리과)로 반납 고지서 발급 요청
- (요청 방법) 시·군·구(보건소) 담당자는 차감지급 요청 시, 전자바우처시스템에 해당 내역을 등록하고, 한국사회보장정보원으로 공문 통보

부당이득 차감지급 절차

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

- (부당이득 정산) 시·군·구(보건소) 담당자는 차감지급 내역을 전자바우처 시스템에 등록하고, 한국사회보장정보원은 등록내역 및 공문을 확인한 후 해당 월의 서비스 제공 비용 지급 시 해당 비용을 차감하여 지급

예시 시·군·구가 9월 15일에 차감지급을 요청하고 한국사회보장정보원이 9월 20일에 차감지급 건을 승인한 경우에는 9월 25일 9월 2차분 정기 지급 시에 해당 비용 차감하고 지급

- (차감지급 결과 확인) 차감지급이 완료처리된 건에 대해서는 전자바우처 시스템에서 차감지급 결과 확인이 가능
 - * 전자바우처시스템 >> 예약금관리 >> 차감지급관리 >> 차감지급현황조회
- (직접 반납) 지급액 부족 등 사유로 대집행 내역에 대한 차감 지급이 불가능한 경우, 한국사회보장정보원은 제공기관에 직접 반납을 요청
 - * 제공기관은 한국사회보장정보원의 직접 반납 요청 시, 한국사회보장정보원이 지정한 날까지 반드시 해당 비용을 반환해야 함에 유의
 - ** 한국사회보장정보원은 해당 제공기관이 사업연도 종료 시까지 대집행 비용을 반납하지 않을 경우, 미집행 내역을 관할 시·군·구로 통보하여 부당이득 징수가 완료될 수 있도록 조치
- (본인부담금 반환) 부당이득 징수 처분을 받은 제공기관은 이용자에게 부당이득에 해당되는 만큼의 본인부담금을 반환해야 하며, 그 사실을 해당 시·군·구에 보고해야 함

6 | 청구비용 사전심사

1 업무처리절차

단 계	업무주체	내 용
청구	제공기관	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 제공 후 바우처 결제(청구)
심사	지급보류 대상 선정	<ul style="list-style-type: none"> 「사회서비스 이용권법」 제20조의 '특별한 사유'에 해당하는 결제 건에 대해 비용청구의 적정성 확인을 위해 지급보류(매일)
	지급보류 안내	<ul style="list-style-type: none"> (시기) 지급보류 시 전자바우처시스템 상 자동 통보 (방법) 전자바우처시스템 지급보류 알림 팝업 창, SMS 메시지 발송 (내용) 지급보류 사유, 소명자료 제출기간, 제출방법, 소명자료 등 ※ 서비스를 제공한 사실을 객관적으로 증빙할 수 있는 제반 서류 요청
	소명자료 제출 또는 청구철회	<ul style="list-style-type: none"> (기간) 지급보류일로부터 14일 이내(토·일·공휴일 포함) (방법) 전자바우처시스템으로 소명자료 제출 또는 청구철회 등록
	심사	<ul style="list-style-type: none"> (절차) 서류심사 → (필요시 현장 확인) → 최종 확인 ※ 필요시 소명자료 보완요청 (방법) 제공기관이 제출한 소명자료를 청구비용 심사기준에 의거 비용청구의 적정성 확인
	심사결과 통보	<ul style="list-style-type: none"> (방법) 시스템 '지급보류 현황조회' 화면에서 심사 결과 내역 통보 (심사결과) 적정, 부적정, 청구철회
지급	정보원 →제공기관	<ul style="list-style-type: none"> (방법) 최종 확인 후 심사결과 정당한 경우 정기지급일에 비용 지급

2 대상선정

○ 지급보류 대상

- 「사회서비스 이용권법」 제20조제3항의 특별한 사유에 해당되는 청구 건
※ (특별한 사유) 부정이 의심되는 이상결제 유형

○ 대상선정 주기 : 매일

3 소명

- 소명방법 : 지급보류일로부터 14일 이내(토·일·공휴일 포함), 정상결제를 객관적으로 증빙할 수 있는 소명자료를 시스템으로 제출 또는 청구철회 등록
※ 마감일 이후에는 소명자료 제출 또는 청구철회 등록이 시스템으로 자동 차단되며, 해당 건은 '부적정'으로 확인
- 소명자료 : 공통 서류인 '사실 확인서' (별지 1) 및 서비스 제공 사실을 객관적으로 증빙할 수 있는 제반 서류

4 심사결과 통보

- 통보방법 : 최종 확인 후 시스템 '지급보류 현황조회' 화면 통해 심사결과 통보
- 심사결과 종류
 - 적 정 : 부적정 또는 청구철회 이외의 결제 건
 - 청구철회 : 제공기관에서 청구철회 처리한 경우
 - 부 적 정 : 서비스 제공을 객관적으로 증빙하지 못한 경우, 제공기관에서 소명자료 제출기간 내에 자료를 제출하지 않고 청구철회 처리도 하지 않은 경우
※ 소명자료를 제출하지 않거나 보완요청 자료를 제출하지 않은 경우, 부적정으로 최종 확인하고 종결 처리(청구비용 미지급, 최종 확인 결과는 시스템으로 통보)

5 비용지급

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

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

예시 결제일(5일) → 지급 보류(6일) → 소명 요청 및 자료 제출(6~19일) → (필요시) 추가소명 요청 및 자료 제출(20~26일) → 최종 확인 → 비용 지급(익월 5일)

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

6 재심사

- 심사결과 통보내용에 대하여 이의가 있는 경우, 통보일로부터 30일 이내 재심사 신청 가능
- '청구비용 재심사 신청서'(별지 2) 및 추가 소명자료를 첨부하여, 한국사회보장정보원으로 우편 또는 방문 접수
 - ※ (04933) 서울특별시 광진구 능동로 400, 중곡동 보건복지행정타운 한국사회보장정보원
 - ※ 기타 자세한 사항은 『사회서비스 전자바우처 부정수급 관리 지침』(사회서비스정책과, 2024.1.) 참고바라며, 부적정 청구가 발생하지 않도록 제공기관 관리·감독 철저 요망

별지 1 사실확인서(청구비용 사전심사)

사실 확인서

확인 내용

○

첨부자료 목록

○

20 년 월 일

제공기관명 :

사업명 :

기관장 :

작성자(직책) :

(서명 또는 인)

(서명 또는 인)

한국사회보장정보원장 귀하

7 | 예외지급

1 개요

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

예외지급 청구대상

구분	예외지급 사유	제출서류	제출처
시·군·구청장 인정	<ul style="list-style-type: none"> • 바우처가 생성된 대상자에 한해 시·군·구청장이 불가피한 사유라고 인정하는 경우 ※ 대상자의 사망, 본인포기로 인해 바우처가 소멸된 경우 또는 대상자 카드를 분실하였으나, 자격만료월로 카드재발급 신청이 불가한 경우 	<ul style="list-style-type: none"> • 청구공문 • 증빙서류 <ul style="list-style-type: none"> - 서비스 제공 기록지 - 실시간미결제 사유서 	시·군·구
바우처소멸, 바우처미생성 또는 오생성	<ul style="list-style-type: none"> • 전자바우처시스템 중단으로 바우처가 소멸되었거나 미생성 또는 오생성된 경우 ※ 전자바우처시스템 게시판을 통해 '예외청구 안내 공지 시'에만 청구 가능 		한국 사회보장정보원

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

2 청구사유별 업무처리절차

1) 시·군·구청장 인정

- 제공기관은 시·군·구에 아래의 '시군구청장 인정사유 청구양식'을 포함한 청구공문 및 증빙서류(서비스제공기록지, 실시간미결제 사유서)을 작성하여 제출하고, 전자바우처시스템에 예외지급 신청
 - (신청기준) 예외지급 신청일자 기준으로 90일 전까지의 서비스 제공 건만 신청 가능
 - (신청기간) 매월 1일 ~ 말일(단, 최초 신청시작일은 매년 2월 1일임)

- 시·군·구(보건소) 담당자는 제공기관의 청구공문이 접수되면 증빙서류 심사 후, 전자바우처시스템을 통해 예외지급 승인
 - (승인기한) 매월 1일~말일까지이며, 25일까지 승인된 건에 한하여 매월 26일 비용 지급
 - ※ 26일이 토요일, 일요일, 공휴일인 경우 익일에 지급

Ⅱ 시·군·구청장 인정사유 청구양식 Ⅱ

제공 기관명	사업자 번호	대상자	주민번호	사업유형 (사업유형ID)	서비스 제공일시	청구금액 (포인트)	청구사유	증빙서류
○○	000-00-00000	○○○	000000-0000000	전국민 마음투자 지원사업 (MTL001)	2024.00.00 2024.00.00 2024.00.00	00,000 00,000 00,000	자격만료 대상자의 카드분실	실시간미결제 사유서, 서비스 제공기록지

[작성방법]

- 사업유형 : 사업명과 사업유형ID(MTL001)를 정확하게 입력
- 서비스 제공일시 및 청구금액 : 실시간 회당 결제가 원칙이며, 서비스 제공 회차별 서비스 일자 및 청구금액을 작성
- 청구사유 : 실시간 결제를 하지 못한 사유를 요약하여 작성
 - ※ 전자바우처시스템에 등록된 예외지급 신청 내역을 다운로드받아 활용 가능

Ⅲ 예외지급 업무처리 절차 Ⅲ

구분	단계	내용	처리기한
제공기관	예외지급 신청	<ul style="list-style-type: none"> • 청구공문, 증빙서류(서비스 제공기록지, 실시간 미결제사유서) 제출 • 전자바우처시스템에서 예외지급 신청 <ul style="list-style-type: none"> ※ 청구사유를 '시·군·구청장 인정'으로 선택 * 서비스제공관리 >> 예외결제 >> 예외지급 청구 	매월 1~말일
시·군·구	예외지급 승인	<ul style="list-style-type: none"> • 청구공문 및 증빙서류를 심사하고, 전자바우처 시스템을 통해 예외지급 승인 처리 <ul style="list-style-type: none"> ※ 한국사회보장정보원으로 예외지급 요청 공문시행 불필요 	매월 1~말일
한국 사회보장 정보원	비용 지급	<ul style="list-style-type: none"> • 전자바우처시스템을 통해 승인된 예외지급 신청 건에 한해 비용 지급 <ul style="list-style-type: none"> ※ 해당 월의 미승인 예외지급 청구 건은 익월 승인 후 지급됨에 유의 	매월 26일

2) 전자바우처시스템 중단

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

Ⅰ 예외지급 업무처리 절차 Ⅰ

구분	단계	내 용
제공기관	예외지급 신청	<ul style="list-style-type: none"> • 청구공문, 증빙서류(실시간미결제사유서, 제공기록지) 제출 * 제출방법 : FAX 발송(☎ 국번없이 1600-4397) • 전자바우처시스템에서 예외지급 신청 * 서비스제공관리 >> 예외결제 >> 예외지급 청구
한국 사회보장 정보원	예외지급 승인	<ul style="list-style-type: none"> • 청구공문 및 증빙서류를 심사하고 전자바우처시스템을 통해 예외지급 승인
한국 사회보장 정보원	비용 지급	<ul style="list-style-type: none"> • 전자바우처시스템을 통해 승인된 예외지급 신청 건에 한해 비용 지급 ※ 해당 월의 미 승인 예외지급 청구 건은 익월 승인 후 지급됨에 유의

8 | 개인정보 보호 등

가. 업무 관련 정보보호

- 시·군·구청장의 소속 공무원 또는 공무원이었던 사람은 사회서비스 이용권 발급 업무처리 과정에서 얻은 정보와 자료를 목적 이외의 다른 용도로 사용하거나, 다른 사람 또는 기관에 제공해서는 안 됨(「사회서비스 이용권법」 제10조제6항)
- 위반 시 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금(「사회서비스 이용권법」 제36조제1호)

나. 개인정보 보호

- 시·군·구 소속 공무원(개인정보처리자)은 개인정보의 처리 목적을 명확하게 하여야 하고, 그 목적에 필요한 범위에서 최소한의 개인정보만을 적법하고 정당하게 수집·처리하며, 그 목적 외의 용도로 활용하여서는 아니 됨(「개인정보보호법」 제3조 등)
- 시·군·구청장 및 서비스 제공기관 등은 법령에서 정한 경우를 제외하고는 주민등록번호를 처리할 수 없음

주민등록번호를 처리할 수 있는 경우

「개인정보보호법」 제24조의2(주민등록번호 처리의 제한) 제1항

1. 법률·대통령령·국회규칙·대법원규칙·헌법재판소규칙·중앙선거관리위원회규칙 및 감사원규칙에서 구체적으로 주민등록번호의 처리를 요구하거나 허용한 경우
2. 정보주체 또는 제3자의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 명백히 필요하다고 인정되는 경우
3. 제1호 및 제2호에 준하여 주민등록번호 처리가 불가피한 경우로서 보호위원회 고시로 정하는 경우



제공기관 및 제공인력 관리

I. 제공기관 운영

II. 제공인력 관리



I

제공기관 운영

1 | 제공기관 역할

가. 바우처 서비스 제공

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

나. 제공인력 모집·교육 및 노무관리

- 바우처 사업 제공인력 모집 및 이들에 대한 교육·훈련 시행
- 관련 법령 및 규정에 따른 제공인력 노무관리 및 처우 개선 노력 등

다. 바우처 서비스 관련 행정 처리

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

2 | 제공기관 등록

제공기관 등록에 관한 세부 사항은 「사회서비스 이용권법」 및 동법 시행령·시행규칙 참조

가. 근거

- 「사회서비스 이용권법」 제16조(제공자 등록)

나. 등록 관할기관

- 사업장 주 소재지 관할 시·군·구청장(보건소)

다. 등록기준 (「전국민 마음투자 지원사업 등록기준 고시」 2024. 5. 21.시행)

1) 시설기준

- 서비스 제공공간 : 33㎡ (이용정원이 10명 이상인 경우에는 1명당 3.3㎡를 추가로 확보하여야 한다)

* 「사회서비스 이용권법」 시행규칙 제9조 및 [별표 1] 참고

※ 임차·대여 시 계약서 사본 등 관련 서류 제출 필요(64p 등록 신청 참고)

2) 인력 기준

- 인력 배치 기준 : 제공기관의 장 1명, 제공인력 1명 이상

※ 「사회서비스 이용권법」 시행규칙 제9조 및 [별표1]에 따라 관리책임자 1명을 지정해야 하며, 제공기관의 장이 겸직함

- 인력 자격 기준

제공기관의 장 자격 기준

- 정신과 의사
- 1급 유형의 기준을 충족한 자*
 - * 단, 지자체별 상황을 고려하여 필요한 경우, 2급 유형의 기준을 충족한 자도 제공기관 개설 가능

제공인력 자격 기준

• 1급 유형

- ① (국가전문자격) 『정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률』 제17조에 따른 정신건강전문요원 1급
- ② (국가전문자격) 『청소년 기본법』 제22조에 따른 청소년상담사 1급
- ③ (국가전문자격) 『초·중등교육법』 제19조의2에 따른 전문상담교사 1급
- ④ (민간자격) 보건복지부장관이 인정하는 심리상담분야 전문가로서 상담분야를 전공(심리·상담학과 등)한 석사 또는 박사 학위소지자가 다음 중 하나의 수련요건을 충족하는 경우
 - (가) 석사 취득 후 심리상담 수련시간이 최소 2,000시간 이상
 - (나) 박사 취득 후 심리상담 수련시간이 최소 1,000시간 이상
 ※ 2024년 사업 참여 민간자격 : 임상심리전문가(한국심리학회), 상담심리사 1급(한국상담심리학회/한국심리학회), 전문상담사 1급(한국상담학회)

• 2급 유형

- ① (국가전문자격) 『정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률』 제17조에 따른 정신건강전문요원 2급
- ② (국가전문자격) 『청소년 기본법』 제22조에 따른 청소년상담사 2급
- ③ (국가전문자격) 『초·중등교육법』 제19조의2에 따른 전문상담교사 2급
- ④ (국가기술자격) 『국가기술자격법』 제8조의2에 따른 임상심리사 1급
- ⑤ (민간자격) 보건복지부장관이 인정하는 심리상담분야 전문가로서 상담분야를 전공(심리·상담학과 등)한 학사 또는 석사 학위소지자가 최소 1,000시간 이상 심리상담 수련시간을 충족하는 경우

※ 2024년 사업 참여 민간자격 : 상담심리사 2급(한국상담심리학회/한국심리학회), 전문상담사 2급(한국상담학회)

※ 1급 유형(단서 조항에 따른 2급 유형의 기준을 충족한 제공기관의 장 포함)의 기준을 충족한 제공기관의 장은 심리상담을 제공할 수 있음

제공자 결격사유(「사회서비스 이용권법」 제17조)

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

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

☞ [서식 제12호] 사회서비스 제공자 등록신청서

☞ [서식 제13호] 제공기관 현황

☞ [서식 제14호] 사회서비스 제공자 등록대장

☞ [서식 제15호] 사회서비스 제공자 등록증

라. 등록절차

절 차	담당주체	내 용
등록 접수	시·군·구 담당자	<ul style="list-style-type: none"> • 사회서비스 제공자 등록신청서 접수 <ul style="list-style-type: none"> - 공통 제출서류 • 사업자 등록증 사본 • 사회서비스 제공자 등록신청서[서식 제12호] • 제공인력 근로계약서 사본 • 제공기관의 장 및 제공인력 자격증 사본 - 사업별 기준 증빙서류 추가 제출 • 제공기관 현황[서식 제13호], 교육 이수증 등
심사	시·군·구 담당자	<ul style="list-style-type: none"> • 등록기준 충족 여부 심사 <ul style="list-style-type: none"> - 제공자의 결격사유 및 자격 충족 여부 - 제공인력의 자격 충족 여부 - 시설 및 장비기준 충족 여부 * 등록 제한 및 조건 부가 가능
등록정보 시스템 입력	시·군·구 담당자	<ul style="list-style-type: none"> • 사회서비스 제공자 등록신청서 상의 제공자 등록 정보를 행복이음에 입력 및 전송
결정·통지	시·군·구 담당자	<ul style="list-style-type: none"> • 사회서비스 제공자 등록대장 기재 후, 제공자에게 등록증을 발급
등록내용의 공개	시·군·구 담당자	<ul style="list-style-type: none"> • 사회서비스 제공자 등록내용을 이용자에게 공개 <ul style="list-style-type: none"> - 서면, 홈페이지 등 활용

1 등록 신청

1) 신청

- 신청 기간 : 2024. 6. 3(월)부터 신청 가능
- 신청 장소 : 사업장 주 소재지 관할 시·군·구(보건소) 담당부서
- 신청 및 작성 주체 : 대표자(방문 접수 원칙)
 - ※ 대표자의 위임을 받아 대리인이 접수 가능(위임장 제출 필요)
 - ※ 위임장에는 대리인의 인적사항 및 신청인과의 관계 등을 명시하고 대표자 및 대리인의 서명을 받아 제출

2) 신청서 및 구비서류

- 사회서비스 제공자 등록신청서[서식 제12호] 및 증빙자료
- 사업자등록증, 제공인력 근로계약서 사본 및 4대 사회보험 사업장 가입자명부
 - ※ 4대 사회보험 관련 법령에 따른 사용자의 의무가 명시된 근로계약서
 - ※ 4대 사회보험 사업장가입자명부는 등록 후 3개월 이내에 제출토록 함
- 제공기관 현황[서식 제13호]
 - 서비스를 제공기관의 장 및 제공인력 현황(성명, 자격 등)에 대해 작성하여 제출

| 등록신청서 작성 요령 및 증빙자료 |

항목	제출서류	비고
① 서비스 종류	● 제공기관 현황	[서식 제13호]
② 사회서비스 제공자	● 사업자 등록증 사본	
③ 대표자	● 주민등록증 사본	- 신청자의 신분 확인
④ 법인	● 법인정관(필요 시)	- 임원 전체 작성
⑤ 기관장	● 의료인 면허증 또는 제공인력 기준에 해당하는 자격증 사본 등	

항목	제출서류	비고
⑥ 지급계좌	<ul style="list-style-type: none"> 통장 사본 	
⑧ 시설기준	<ul style="list-style-type: none"> 건축물 현황도 상 평면도 <ul style="list-style-type: none"> * 위치가 다를 경우 주소 명기 - 임차시설인 경우 임대차 계약서 사본 - 전대차계약인 경우 전대차계약서 사본 (건물주의 동의 표시 필요) - 임대차계약이 어려운 학교 등 국가 시설의 경우 해당기관의 장이 장소 사용을 허가한 문서(직인 확인) 	- 평면도 상 서비스 제공공간 확인
⑦ 통신설비	<ul style="list-style-type: none"> 단말기 보유 현황 및 계획, 기타 장비 등 	- 단말기 등 구비 계획 등 적정성 확인
⑨ 제공인력	<ul style="list-style-type: none"> 제공인력 근로계약서 사본 	- 4대 사회보험 관련 법령에 따른 사용자의 의무가 명시된 근로계약서 ※ 단, 근무형태가 특수한 경우 예외적으로 급여, 업무내용, 계약기간, 근무조건 및 4대 사회보험 관련 법령에 따른 처리가 명시된 근로계약서에 준하는 서류도 가능
	<ul style="list-style-type: none"> 제공인력 자격증 사본 및 학력증명서 등 	
	<ul style="list-style-type: none"> 4대 사회보험 사업장가입자 명부 	- 제출시기 : 등록 후 3개월 이내에 제출
	<ul style="list-style-type: none"> 교육 이수증 	- 국민건강보험공단 사이버 연수원에서 발급받은 교육 이수증

2 등록 접수 및 심사

- 접수 : 시·군·구(보건소) 담당부서
- 처리기한 : 접수일로부터 30일 이내*

※ '24.7월부터 신규로 시행되는 사업인 점을 고려, 가급적 조속한 처리 필요

○ 심사 방법

- 시·군·구(보건소) 담당자는 제출서류와 행정정보 공동이용을 통해 법인 등기 사항증명서(법인만 해당)와 건물등기부등본을 확인
- 제공기관의 장 및 제공인력 자격기준 확인
- 「사회서비스 이용권법」 제17조의 결격사유가 없는지 확인
 - ※ 제공기관의 장 및 법인 임원을 대상으로 등록지 기준으로 「사회서비스 이용권법」 제17조 제1~6호 사항에 대해 결격사유에 대해 서면조회 실시(단, 제7호의 경우 한국사회보장정보원에 확인 요청)
- 제출서류 보완이 필요한 경우 신청인에게 지체없이 통보하여 보완 지시
- 등록 신청자에 대한 서면심사 및 실사 등을 통해 등록기준 충족 검토

3 등록정보 시스템 입력

○ 행복이음을 통한 등록정보 입력

- 시·군·구(보건소) 담당자는 등록신청서에 기재한 정보를 행복이음에 입력 후 전송

○ 전송된 정보는 전자바우처시스템과 연계되어 관리됨

4 등록증 발급

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

○ 제공자 등록증을 발급 후 신청인에게 전달

- 제공자 등록증 전달 시, 사업 홍보물(리플릿, 포스터), 제공기관 부착용 사업 로고 스티커 등 함께 배포

※ 등록번호는 전자바우처시스템에 정보 입력 후 전송 시 자동 부여

5 등록사항 변경

- 등록사항을 변경하려는 자는 사업자 등록사항 변경신청서(서식 제16호) 작성 후, 변경사항 증빙서류, 사업자 등록증 첨부 제출
 - ※ 변경사유 발생한 날부터 14일 이내에 제출(『사회서비스 이용권법』 시행규칙 제8조 제1항)
- 시·군·구(보건소) 담당자는 변경사항 확인 후 행복이음을 통해서 입력 후, 등록증(서식 제15호) 재발급(신청서 접수 후 30일 이내)
 - 변경사항을 사회서비스 사업자 등록대장에 기재

6 등록내용의 공지

- 시·군·구(보건소) 담당자는 이용자가 사업자의 등록내용과 변경사항을 확인할 수 있도록 홈페이지·서면(전자문서 포함) 등을 통해 공지

마. 등록 후 관리

- 1) 사업자의 휴업·폐업 신고(『사회서비스 이용권법』 제18조 및 동법 시행규칙 제12조)
 - 사업자는 영업의 전부 또는 일부를 휴업하거나 폐업하려는 경우, 휴·폐업 예정 2개월 전까지 폐업·휴업 신고서를 시·군·구청장에게 제출(기존 이용자에 대한 조치계획서 첨부)
 - * 사업자는 이용자 및 이용자의 보호자에게 문서 또는 구두로 휴·폐업 사실을 통보해야 함
 - * 사업자가 행정처분 등을 회피할 목적으로 폐업하고 신규 제공기관으로 등록하는 경우, 청문 및 행정처분서를 참고하여 행정처분 기한 이내 등록을 제한할 수 있음
 - ☞ [서식 제18호] 사회서비스 사업자 폐업·휴업 신고서
- 2) 사업자 지위승계(『사회서비스 이용권법』 제22조 및 동법 시행규칙 제15조)
 - 사업자가 타인에게 영업을 양도하거나 사망한 경우 또는 법인이 합병한 경우에 그 양수인·상속인 또는 합병 후 존속 법인이나 합병으로 설립되는 법인이 종전 사업자의 지위를 승계함
 - 지위 승계자는 사유발생 1개월 이내에 사업자 지위승계 신고서를 시·군·구에 제출
 - ☞ [서식 제19호] 사회서비스 사업자 지위승계 신고서

3 | 제공기관 준수사항

1 정보공개

- 제공자는 「사회서비스 이용권법」 시행규칙 제13조 제1항에서 정한 사항*에 대하여 '사회서비스 전자바우처 포털(<https://www.socialservice.or.kr>)'에 게시하여 정보 공개
 - * 제공하는 서비스 종류와 내용, 제공인력 현황(성별, 연령 및 경력 포함), 시설 및 장비 현황, 연도별 서비스 이용 인원, 서비스 이용 가능 시간
- 공개 내용이 변경되거나 사실과 다른 경우 지체없이 수정해야 함

2 서비스 제공과정 상 준수사항

- 이용자에 대한 서비스를 정당한 사유 없이 거부 금지
- 거짓 정보공개 및 영리 목적의 이용자 부담 비용 감면 행위 금지
- 이용자 유치를 목적으로 금전, 물품, 향응, 노무, 그 밖의 이익을 제공하거나 제공할 것을 약속하는 행위 금지
- 이용권이 이용자 본인에 의하여 정당하게 사용되고 있는지 확인
 - ※ 제공자는 이용자에게 주민등록증, 운전면허증, 여권 등 신분증명서 또는 서류 제시 요청 가능
 - 신분증명서 또는 서류 제시를 거부하거나 기피하는 경우, 해당 사회서비스를 이용자에게 제공 금지
 - ▷ 위반 시 「사회서비스 이용권법」 제23조 제1항 제5호에 따라 경고, 영업정지 등 행정처분
- 서비스 제공과정 준수, 특히 서비스 제공사실에 대한 기록 및 관리 철저
- 이용자의 카드를 보관하거나 서비스 제공사실과 다르게 사용하는 행위 금지
- 정당한 사유 없이 등록한 후 1년 이내 영업을 시작하지 않을 경우, 등록 취소
 - ▷ 관련 법 : 「사회서비스 이용권법」 제23조

3 서비스 제공 금지사항

- 관할 세무서장에게 폐업신고를 하거나 제공자 등록이 말소되거나 등록사항이 직권 말소된 경우
- 휴업 또는 폐업을 했거나 등록 취소 또는 영업정지된 경우
 - ▷ 위반 시 「사회서비스 이용권법」 제36조 제2호에 따라 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처함

4 서비스 제공 후 비용청구 관련 금지사항

- 서비스를 제공하지 아니하고 사회서비스 제공 비용을 청구하는 행위
- 거짓 등 부정한 방법이나 고의로 실제 제공한 서비스 대가 이상으로 서비스 제공 비용을 청구하는 행위
 - ▷ 위반 시 「사회서비스 이용권법」 제23조 제1항 제5호에 따라 경고, 영업정지 등 행정처분
- 서비스를 제공하지 아니한 제공인력의 ID로 서비스 제공비용을 청구하는 행위
 - ▷ 위반 시 「사회서비스 이용권법」 제21조에 따라 부당이득 환수
- 서비스 제공비용 청구 시, 제공자 부담부분 이용자에게 전가 금지

5 제공인력 정보 보고의무

- 제공인력의 인적정보, 자격증정보, 교육정보, 서비스정보 등을 등록
 - 인적정보 : 성명, 주민등록번호, 참여사업, 주소, 주요 활동지역
 - 자격증정보 : 자격증명, 자격증등급, 발급기관
 - 교육정보 : 교육기관, 교육과정명, 수료여부
 - 서비스정보 : 시간당 단가, 월 서비스 등
 - 급여정보 : 급여, 4대 사회보험 가입여부 등
- ※ 제공자 등록 후 최초 입력 시 등록 후 14일 이내에 입력
- ※ 최초 등록 후 계약·계약 해지 등 변동 사항에 대해 매월 21일 이전에 전자바우처시스템에 제공인력 정보 입력, 제공인력 관련 서류(자격증 사본 등)는 등록 시·군·구에 14일 이내 보고

- 제공인력의 4대 사회보험 가입여부를 확인하기 위해 4대 사회보험 관리주체 (국민연금공단, 건강보험공단, 근로복지공단 등)에 정보를 제공할 수 있음
 - 제공기관은 '개인정보 수집 및 이용 동의서'(서식 제20호)를 제공인력으로부터 징구 (제공자 보관)

6 정보 보고의무

- 이용자 대상 서비스 제공사실에 대한 기록 및 관리
- 보건복지부, 지자체장의 자료제출 요구 시, 기한 내 제출해야 함
 - ↳ 관련 법 : 「사회서비스 이용권법」 제19조 제8항, 제32조 제1항

4 | 전자바우처 사업관리

- 바우처 사업을 수행하기 위해서는 보건복지부에서 지정한 전용 단말기 또는 모바일 단말기(스마트폰)를 이용하여 바우처를 결제
 - ※ 제2편 III-3 결제방법(29p) 참고
- 제공기관이 결제한 바우처는 10일 단위로 지급
 - ※ 제2편 III-5 서비스 비용의 청구(41p) 참고
 - 전자바우처시스템을 통해 지급내역 조회 가능
 - ※ 시·군·구의 비용예탁 시기에 따라, 지급시기가 연기될 수 있음에 유의
- 제공기관 등록 후 전자바우처시스템에 제공기관 정보가 등록되면 바우처 결제 가능
- 전자바우처 사업과 관련한 교육 소집 시 응소
 - ※ 전자바우처시스템 교육 주체 : 한국사회보장정보원
- 제공기관은 바우처 결제를 위한 스마트폰 결제용 앱 설치 또는 결제 전용단말기 보유 필요

- 제공기관은 제공기관 등록 후 아래 내용에 따라 전자바우처시스템에 입력

단계	업무 내용	기한
제공기관 정보확인	<ul style="list-style-type: none"> 전자바우처시스템에서 등록된 제공기관 정보 정합성 확인 등록 정보오류 시·군·구로 제공기관 정보 수정을 요청 * 시스템 화면 : (대분류)제공기관관리 >> (중분류)제공기관관리 >> (소분류)제공기관정보	등록 후 7일 이내
제공인력 정보등록	<ul style="list-style-type: none"> 제공기관에서 소속된 제공인력 정보를 전자바우처시스템에 등록 * 시스템 화면 : (대분류)제공인력관리 >> (중분류)제공인력관리 >> (소분류)제공인력관리	등록 후 7일 이내
계약대상자 정보등록	<ul style="list-style-type: none"> 제공기관은 서비스를 이용하는 계약대상자 정보를 등록 <ul style="list-style-type: none"> - 대상자 정보 등록 후 서비스 대상자와 제공인력을 매칭 * 시스템 화면 : (대분류)대상자관리 >> (중분류)대상자관리 >> (소분류)계약대상자등록	서비스 실시 전
단말기 신청	<ul style="list-style-type: none"> 단말기 개통 후 신청 취소는 불가 단말기 개통 후에는 신청 취소가 불가능하며, 신규신청 단계 이후 개통 이전 단계에서는 단말기 보급사로 연락하면 변경 가능 * 단말기 보급사 콜센터: (LGU+) 1899-0656 * 시스템 화면 : (대분류)제공기관관리 >> (중분류)단말기관리 >> (소분류)단말기신청/취소	서비스 실시 전

5 | 회계 관리

- 정부 바우처사업 회계는 다른 바우처 사업 또는 영리사업 회계와 분리하여 관리
 - * 국비·지방비 등으로 지원되는 기타 보조사업과도 분리 운영
- 제공인력 임금 : “서비스 가격”의 65% 이상 지급을 원칙으로 함
- 기관 관리·운영비
 - 제공기관은 서비스 가격의 35% 범위 내에서 자율적으로 기관 관리·운영비 사용
 - 제공인력의 4대보험료 고용주부담분, 퇴직충당금 등은 운영비에 포함
 - 비영리기관의 경우, 바우처 사업을 통해 발생한 수익은 당해 제공기관 자체 규정 또는 관리·감독 기관 규정 등에 따라 처리

6 | 개인정보 관리

- 제공기관은 업무와 관련하여 얻은 이용자 또는 제공인력의 개인정보를 목적이외의 다른 용도로 사용하거나 다른 사람 또는 기관에 제공해서는 안 됨(『사회서비스 이용권법』 제10조(신청에 따른 조사) 제6항)
 - 업무상 부득이하게 개인정보가 필요한 경우, 당사자로부터 개인정보 수집·이용 동의를 징구한 후 처리 목적에 필요한 범위 내에서 최소한으로 수집해야 함
 - 개인정보 제공 동의를 받은 경우라도 주민등록번호에 대해서는 법에서 정한 경우를 제외하고는 수집·처리할 수 없음
- 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 주민등록번호를 처리할 수 없음
 - 법령에서 구체적으로 주민등록번호의 처리를 요구하거나 허용한 경우
 - 정보주체 또는 제3자의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 명백히 필요하다고 인정되는 경우
 - 위 사항에 준하여 주민등록번호 처리가 불가피한 경우로서, 행정안전부령으로 정하는 경우
 - ※ 위의 경우에 해당하지 않으면 주민등록번호 대신 생년월일로 정보 수집
- 위 각 호에 따라 주민등록번호를 처리하는 경우에도 정보주체가 인터넷 홈페이지를 통하여 회원으로 가입하는 단계에서는 주민등록번호를 사용하지 아니하고도 회원으로 가입할 수 있는 방법을 제공하여야 함
 - ※ 보호이용자의 복지요구를 조사하거나 제공받은 정보를 다른 사람에게 유출하거나 누설한 자는 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금(『사회복지사업법』 제54조) 및 위반 시 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금(『개인정보보호법』 제72조) 이외에 지정 취소 등 조치 가능
 - ※ 『사회서비스 이용권법』 제33조는 업무수행 중 알게 된 비밀에 대하여 누설 금지토록 규정하고 있으며, 위반 시 동법 제37조에 따라 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처함

7 | 문서 관리

가. 근거

- 「사회서비스 이용권법」 제19조(제공자의 준수사항)

나. 자료 보존

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

사회서비스 제공자료 보존 기간

<「사회서비스 이용권법」에 따른 필수(법정) 보존 자료 : 5년>

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

<타 법령에 따른 보존 자료 : 3년>

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

<그 외 보존 권장 자료>

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

- 제공기관이 「사회서비스 이용권법」에 따른 필수(법정) 보존 자료를 보존하지 아니한 경우, 동법 제40조에 따라 과태료 처분 대상

다. 자료 이관

- 제공기관은 아래 사유에 해당하는 경우 「사회서비스 이용권법」에 따른 필수(법정) 보존 자료를 시·군·구청장에게 이관하여야 함

사회서비스 제공자로 이관 사유

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

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

라. 자료의 이관 및 기관 자체 보관 절차

필수(법정) 보존자료 이관 및 자체 보관 업무 흐름도

<자료 이관>

절 차	주 체	내 용
이관 신청	● 제공기관	<ul style="list-style-type: none"> ● 이관 신청서 제출(사유가 발생한 날부터 15일 이내) <ul style="list-style-type: none"> - 사회서비스 제공자료 이관 목록표 - 사회서비스 제공자료 망실 및 훼손 목록표 - 필수(법정) 보존자료도 함께 이관
↓		
접수	● 시·군·구	● 자료를 이관받고, 접수증 발급

<자체 보관>

절 차	주 체	내 용
자체 보관 신청	● 제공기관	<ul style="list-style-type: none"> ● 자체보관 신청서 제출(휴업 예정 7일 전까지) <ul style="list-style-type: none"> - 사회서비스 제공자료 이관 목록표 - 사회서비스 제공자료 망실 및 훼손 목록표 - 자체보관계획서
↓		
접수·검토	● 시·군·구	● 자체보관계획 등을 검토하고, 승인

- ☞ [서식 제21호] 사회서비스 제공자료 이관·자체보관 신청서
- ☞ [서식 제22호] 사회서비스 제공자료 이관 목록표(년도)
- ☞ [서식 제23호] 사회서비스 제공자료 망실 및 훼손 목록표(년도)

마. 자료 파기

- 보존기간이 경과 된 기록물 폐기방법
 - 비전자 기록물(기록물, 인쇄물, 서면, 그 밖의 기록매체)은 파쇄 또는 소각 등의 방식으로 처리
 - ※ 기록물 폐기를 위해 기관 외부의 민간업체에 위탁한 경우 기록물의 폐기가 완전히 이루어질 때까지 관계자가 참석하여 감독
- 전자기록물의 폐기
 - 복원이 불가능한 방법으로 영구 삭제하고, 삭제한 기록물을 복구하여서는 안됨
 - 전자기록물의 폐기를 위하여 보존매체 또는 저장매체 등이 외부로 반출될 경우에는 담당자와 기관장의 책임하에 보완 조치를 해야 함
 - 전자기록물의 폐기 시에는 담당자, 관리자 등의 책임하에 집행

1 | 제공인력 관리

○ 제공인력의 등록

- 제공기관은 사회서비스 제공인력에 대해 전자바우처시스템에 반드시 등록(제공인력의 인적정보, 자격증 정보, 교육정보, 서비스 정보 등)하고, 제공인력의 변동사항(계약, 계약해지 등)이 발생한 경우, 변경사항을 전자바우처시스템에 등록
 - ※ 제공기관 등록 후 최초 입력시 등록 후 14일 이내 입력, 전자바우처시스템을 통해 해당 시·군·구 및 시·도에 보고
 - ※ 제공기관 등록 이후 변동된 제공인력 정보는 매월 21일 이전에 전자바우처시스템에 입력하고, 제공인력 관련서류(자격증빙서류 등)는 등록 시·군·구에 14일 이내 보고

○ 매월 발생하는 제공인력 급여 및 4대 사회보험 가입 여부 등록

- 제공인력 정보 등록 또는 다운로드 되는 양식(엑셀 등)에 제공인력 정보를 업데이트한 뒤 해당 월 급여 입력
- 전월 급여에 대하여 매월 6일부터 25일까지 시스템 등록
 - ※ 전자바우처시스템 > 대상자관리 > 제공인력 급여관리 > 제공인력 급여관리
- 매월 급여 등록 시 제공인력별 국민연금, 건강보험, 고용보험, 산재보험 등 4대 보험에 대한 가입유무 입력
 - ※ 제공기관에서 가입한 4대 사회보험 실제 가입내역과 일치하도록 입력

○ 제공인력 계약 및 적용 규정

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

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

○ 제공기관의 제공인력 관리 책임

- 이용자 및 가족 등의 욕구에 맞는 이용자별 서비스 제공(이용)계획을 수립하고 서비스제공(이용)계획서 및 서비스일정표를 제공하여, 이용자에게 서비스 이용과 관련한 충분한 정보 제공 및 계획에 부합하는 충실한 서비스 제공
- 서비스 제공 중 이용자의 욕구 변화 등으로 서비스 제공계획이 변경될 필요가 있는 경우에는 이용자의 욕구·희망에 적합한 서비스를 받을 수 있도록 상담을 통해 지체 없이 서비스 변경
- 업무상 알게 된 이용자의 개인정보에 관한 비밀 엄수(보안각서 징구)

- 서비스 제공 일시, 제공한 서비스 내용, 제공인력이 유의해야 할 특이사항 등을 정확하고 구체적으로 기록 유지(서비스 제공기록지(서식 제10호 참고) 작성 의무)
- 부적절한 서비스 제공, 추가 서비스 구매 강요, 이용자 학대 등 불미스런 사례가 발생되지 않도록 관리 철저
- 서비스 제공 중 응급 상황 발생 시 응급의료기관 및 보호자에게 즉시 통지
- 합리적이고 타당한 이유 없이 특정 이용자에 대하여 서비스 제공을 거부하거나 중단하는 것은 불가
- 이용자의 카드를 보관하거나 서비스 제공사실과 다르게 사용하는 행위가 발생하지 않도록 교육, 지도, 관리

● **제공인력의 서비스 제공 제한**

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

● **제공기관은 제공인력과 관련 아래 서류를 보관하여야 함**

- 등록 관련 증빙서류 일체 및 전국민 마음투자 지원사업 서비스 개요서
- 이용자별 서비스 제공계획서 등 계약 관련 서류
- 제공인력과의 근로계약 관련 서류 일체
- 서비스 제공기록지(제공인력 서명 또는 날인 포함)
- 예산집행에 따른 관련 서류

2 | 제공인력 교육훈련

- (원칙) 제공기관의 장은 사회서비스 품질 향상을 위하여 제공인력이 일정 수준 이상의 교육과 훈련을 받을 수 있도록 하여야 하며, 해당 지자체 및 국민건강보험공단, 한국사회보장정보원은 이를 지원 또는 관리·감독함
- (대상) 전국민 마음투자 지원사업에 참여하는 모든 제공인력
- (구성) 연 15시간
 - 사업 지침 안내, 심리상담 표준매뉴얼 교육 : 13시간
 - ※ 신규 사업이므로 제공인력은 등록 전까지 해당 교육을 이수하고, 제공기관 등록 시 이수증을 제출해야 함
 - 전자바우처시스템 사용방법, 단말기 및 결제앱 사용방법, 개인정보보호, 부정수급 방지 : 2시간
 - ※ 개인정보보호교육 미이수 시 시스템 사용 제한 등 조치를 할 수 있으므로 개인정보보호 교육은 등록 직후 이수가 필요하며, 특히 제공인력은 올바른 서비스 비용 결제를 위해 단말기 및 결제앱 사용방법을 숙지해야 함
- (신청) 2024.6.3.(월)부터 아래 사이트에서 신청 가능
 - 국민건강보험공단(사이버연수원) <https://www.maumtuja.or.kr>
 - 한국사회보장정보원(교육홈페이지) <https://edu.ssis.or.kr>

▮ 전국민 마음투자 지원사업 교육과정 ▮

교육내용	시간	주관기관
전국민 마음투자 지원사업 지침 안내	1	국민건강보험공단
전국민 마음투자 심리상담 표준매뉴얼 교육	12	
사회서비스 전자바우처시스템 사용방법 학습	2	한국사회보장정보원
개인정보보호 교육, 바우처 부정수급 방지 교육		
단말기 및 결제앱 사용방법 안내		

PART
제4편

서비스 제공

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



I

서비스 가격

가. 서비스 가격

- (서비스 단가) 1회당 1급 유형은 8만원, 2급 유형은 7만원
- (본인부담금) 이용자는 서비스 가격에서 정부지원금을 제외한 차액을 본인 부담

본인부담금 결정

- ① 기준 중위소득 70% 이하 : 본인부담률 0%
 - ② 기준 중위소득 70% 초과~120% 이하 : 본인부담률 10%
 - ③ 기준 중위소득 120% 초과~180% 이하 : 본인부담률 20%
 - ④ 기준 중위소득 180% 초과 : 본인부담률 30%
- ※ 자립준비청년 및 보호연장아동, 법정한부모가족은 본인부담률 0%

1급 유형 정부지원금 및 본인부담금

구분			1회당			총 8회		
			정부 지원금	본인 부담금	합계	정부 지원금	본인 부담금	합계
기준 중위 소득	70% 이하	1급-가유형	80,000원	-	80,000원	640,000원	-	640,000원
	70% 초과~120% 이하	1급-나유형	72,000원	8,000원	80,000원	576,000원	64,000원	640,000원
	120% 초과~180% 이하	1급-다유형	64,000원	16,000원	80,000원	512,000원	128,000원	640,000원
	180% 초과	1급-리유형	56,000원	24,000원	80,000원	448,000원	192,000원	640,000원

2급 유형 정부지원금 및 본인부담금

구분			1회당			총 8회		
			정부 지원금	본인 부담금	합계	정부 지원금	본인 부담금	합계
기준 중위 소득	70% 이하	2급-가유형	70,000원	-	70,000원	560,000원	-	560,000원
	70% 초과~120% 이하	2급-나유형	63,000원	7,000원	70,000원	504,000원	56,000원	560,000원
	120% 초과~180% 이하	2급-다유형	56,000원	14,000원	70,000원	448,000원	112,000원	560,000원
	180% 초과	2급-리유형	49,000원	21,000원	70,000원	392,000원	168,000원	560,000원

참고. 2024년 건강보험료 산정기준표

※ 노인장기요양보험료를 제외한 금액임 (단위: 원)

○ 기준 중위소득 70%

가구원수	소득기준	건강보험료 본인부담금		
		직장가입자	지역가입자	혼합
1인	1,560,000	55,523	14,155	-
2인	2,578,000	91,591	19,780	92,159
3인	3,301,000	117,384	58,967	118,469
4인	4,011,000	142,346	91,876	144,011
5인	4,688,000	167,876	123,611	169,859
6인	5,333,000	191,507	140,849	194,124
7인	5,961,000	214,007	166,586	217,374
8인	6,589,000	235,283	190,636	239,074
9인	7,216,000	255,837	215,945	260,723
10인	7,844,000	283,284	246,900	289,638

○ 기준 중위소득 120%

가구원수	소득기준	건강보험료 본인부담금		
		직장가입자	지역가입자	혼합
1인	2,675,000	95,183	24,266	-
2인	4,420,000	157,035	109,680	158,960
3인	5,658,000	202,377	152,948	205,281
4인	6,876,000	247,170	205,217	251,147
5인	8,035,000	289,638	254,448	296,718
6인	9,143,000	324,452	291,356	336,105
7인	10,218,000	377,299	351,294	397,093
8인	11,294,000	422,318	400,222	453,848
9인	12,370,000	453,848	433,430	498,289
10인	13,446,000	498,289	478,514	543,979

○ 기준 중위소득 180%

가구원수	소득기준	건강보험료 본인부담금		
		직장가입자	지역가입자	혼합
1인	4,012,000	142,346	91,876	-
2인	6,629,000	235,283	190,636	239,074
3인	8,487,000	304,986	271,091	314,423
4인	10,314,000	377,299	351,294	397,093
5인	12,053,000	453,848	433,430	498,289
6인	13,714,000	498,289	478,514	543,979
7인	15,327,000	543,979	524,772	589,232
8인	16,941,000	659,065	625,932	773,009
9인	18,555,000	659,065	625,932	773,009
10인	20,169,000	773,009	716,140	998,828

나. 서비스 유형 선택

- 이용자 신청 시 지자체 담당자(읍·면·동)는 이용자의 유형 선택권을 보장하고, 이용자가 여건에 맞게 선택할 수 있도록 해야 함
- * 이용자는 유형 선택 전에 유형에 따른 본인부담금 차이가 있음을 확인해야 함
- 서비스 유형(1급 또는 2급 유형)은 신청한 이후에는 중간 변경이 불가하므로, 지자체 담당자(읍·면·동)는 신청자에게 신중히 선택하도록 안내해야 함
- 지자체 담당자(읍·면·동)는 이용자가 본인의 주소지에 상관없이 이용이 편리한 제공기관을 선택하여 서비스를 신청할 수 있음을 안내
- * 지역별 제공기관 검색 : 사회서비스 전자바우처 포털(www.socialservice.or.kr)

서비스 유형

• 1급 유형

- ① (국가전문자격) 『정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률』 제17조에 따른 정신건강전문요원 1급
- ② (국가전문자격) 『청소년 기본법』 제22조에 따른 청소년상담사 1급
- ③ (국가전문자격) 『초·중등교육법』 제19조의2에 따른 전문상담교사 1급
- ④ (민간자격) 보건복지부장관이 인정하는 심리상담분야 전문가로서 상담분야를 전공(심리·상담학과 등)한 석사 또는 박사 학위소지자가 다음 중 하나의 수련요건을 충족하는 경우
 - (가) 석사 취득 후 심리상담 수련시간이 최소 2,000시간 이상
 - (나) 박사 취득 후 심리상담 수련시간이 최소 1,000시간 이상
 ※ 2024년 사업 참여 민간자격 : 임상심리전문가(한국심리학회), 상담심리사 1급(한국상담심리학회/한국심리학회), 전문상담사 1급(한국상담학회)

• 2급 유형

- ① (국가전문자격) 『정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률』 제17조에 따른 정신건강전문요원 2급
- ② (국가전문자격) 『청소년 기본법』 제22조에 따른 청소년상담사 2급
- ③ (국가전문자격) 『초·중등교육법』 제19조의2에 따른 전문상담교사 2급
- ④ (국가기술자격) 『국가기술자격법』 제8조의2에 따른 임상심리사 1급
- ⑤ (민간자격) 보건복지부장관이 인정하는 심리상담분야 전문가로서 상담분야를 전공(심리·상담학과 등)한 학사 또는 석사 학위소지자가 최소 1,000시간 이상 심리상담 수련시간을 충족하는 경우
 - ※ 2024년 사업 참여 민간자격 : 상담심리사 2급(한국상담심리학회/한국심리학회), 전문상담사 2급(한국상담학회)

II

서비스 기간 및 내용

가. 서비스 제공 횟수 및 시간

- 서비스 제공 횟수는 총 8회이며, 회당 최소 50분 이상 제공
- 서비스 개시일로부터 연속 제공하는 것이 원칙이며, 추가 서비스 제공에 대한 정부지원금은 없음
- 서비스 제공 횟수 및 시간은 사전 계약서에 반영 필요

나. 서비스 지원기간 및 원칙

- 서비스 지원기간은 바우처 생성일로부터 120일이며, 지원기간 연장은 불가
- '24년 사업은 1회만 신청 가능함('24년에 신청하여 바우처를 발급받은 후, 서비스 지원기간 만료, 횟수 소진 등으로 바우처 지원이 종료된 후에는 재신청 불가)

예시 '24.8월 서비스 신청 및 바우처 발급받아 3회 사용 후 더 이상 사용하지 않아 서비스 지원기간이 지난 경우, 정신건강복지센터에서 의뢰서 다시 발급받아 '24.12월에 신청하더라도 대상자가 될 수 없음

- 중도에 계약을 해지하고 제공기관을 변경한 이용자는 변경계약 시점부터 바우처 잔여기간만큼 연속적으로 서비스 제공

다. 서비스 내용

- 심리검사*, 대상자 상황 및 수요 고려한 상담** 등 이용자에게 적합한 심리상담 서비스를 제공

* (예) ▲ 우울의 평가 : PHQ-9(Patient Health Questionnaire-9), ▲ 불안의 평가 : GAD-7 (Generalized Anxiety Disorder-7), ▲ 자살 위험성의 평가 : P4 suicidality screen scale 등

** ▲ 심리정서적 문제(우울, 불안 등에 대한 개입 및 예방), ▲ 상황적 스트레스 대처능력 향상, ▲ 의사소통 기술 및 대인관계 향상 도모 등

III

서비스 계약

1 | 계약의 효과

- 서비스 제공계약은 서비스 이용자와 서비스 제공기관이 계약 당사자가 되어 서비스 제공에 관한 상세 사항을 상호 합의하여 문서로 정하는 과정임
 - * 법규 및 지침의 취지를 벗어나지 않는 범위 내에서 계약 당사자는 계약의 내용을 자유롭게 구성할 수 있음
- 서비스와 그에 대한 대가는 계약서에 명시된 대로 실행하는 것을 원칙으로 하며, 양 계약 당사자는 원칙적으로 계약서에 명시되지 않은 사항에 대해 상대방에게 요구할 수 없음
- 계약의 내용을 변경하고자 할 때에는 당사자 간 상호 동의를 거쳐야 하며, 반드시 변경 내용을 문서로 남겨야 함

2 | 계약체결 절차

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

가. 서비스 이용 신청 접수

- 1) 바우처 이용자 : 이용자가 직접 제공기관을 선택하여 서비스 제공 신청(전화, 인터넷, 방문 신청)
 - 이용자는 본인의 주소지에 상관없이 이용이 편리한 제공기관을 선택하여 서비스를 신청할 수 있음
 - * 지역별 제공기관 검색 : 사회서비스 전자바우처 포털(www.socialservice.or.kr)

2) 서비스 제공기관 : 이용자 신청을 받은 제공기관은 신청자가 바우처 이용자 해당 여부* 및 서비스 유형(1급 또는 2급 유형)을 확인한 후, 서비스 제공 가능 여부를 상담

*바우처 이용자 확인 : 바우처 결정 통지 및 생성 여부 확인

- 계약의 성립 후에는 이용자에게 제공하기로 한 사회서비스를 정당한 사유 없이 거부할 수 없으며, 이를 위반한 경우에는 「사회서비스 이용권법」 제23조에 따라 행정처분의 대상이 될 수 있음

나. 계약서 작성

- 1) 작성시점 : 서비스 제공 전 또는 최초 서비스 제공일
- 2) 계약 당사자 : 제공기관(대표), 이용자
- 3) 계약서 포함사항 : 아래 사항은 필수적으로 포함하되, 기타 사항은 계약당사자 간 합의에 따라 가감(2부 작성, 1부씩 보관)

서비스 제공계약서 필수 포함 사항

- | | |
|-----------------------------|---------------------|
| ① 계약기간 | ② 서비스 내용, 추가비용 발생여부 |
| ③ 계약금액(서비스가격, 정부지원금, 본인부담금) | ④ 제공시간 및 횟수 |
| ⑤ 계약 해제·해지에 따른 환불규정 | ⑥ 개인정보 보호의무 |

☞ [서식 제25호] 서비스 제공(이용) 계약서(예시)

다. 계약정보 등록

- 제공기관은 계약 완료 후 전자바우처시스템에 계약사항 입력

IV

서비스 제공

1 | 서비스 계획 수립

○ 서비스 계획 내용

- 서비스 내용, 제공 일정 및 횟수, 제공기관명 및 제공인력, 서비스 가격, 본인부담금 및 납부방법 등
- 실시간 결제 방식에 따라 이용자가 서비스 이용시마다 반드시 바우처 카드를 소지하여야 하며, 바우처 카드 분실 이외의 미소지자는 원칙적으로 서비스를 받을 수 없음을 안내

○ 작성 시 고려사항

- 이용자 및 그 가족의 욕구를 최대한 반영
- 제공기관이 제공하는 서비스 내용을 자세히 작성
- 서비스 가격 및 본인부담금을 이용자에게 안내하고, 최종 결정된 내용으로 서비스 일정표를 포함한 제공계획서[서식 제26호] 작성

※ 관련 법 : 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 제15조
(지원계획의 수립 및 시행)

2 | 서비스 제공

○ 서비스 실시

- 서비스 제공인력은 이용자의 변화를 측정할 수 있도록 증빙서류(의뢰서, 소견서, 진단서 등)와 동일한 검사(PHQ-9 등)를 8회차(종결)에도 시행
 - ※ 만약 증빙서류에 검사시행 결과가 없는 경우에는 1회차(착수)에 적합한 검사(PHQ-9 등) 시행하고, 1회차와 동일한 검사를 8회차(종결)에도 시행
- 서비스 제공인력과 이용자 간의 서비스 이용에 대해서는 자율적인 계약을 통한 이용자 중심의 서비스 제공
- 서비스는 1:1 대면 상담으로 제공되어야 하며, 서비스 제공(이용) 계획 및 일정표에 따름
- 서비스 제공(이용) 후 단말기를 이용한 바우처 카드 결제로 서비스 비용을 결제
 - ※ 이용자가 부득이한 사유로 정해진 일정에 서비스를 이용하지 못할 경우, 서비스 이용 전일까지 제공기관과 협의하여 일정 조정

○ 서비스 제공기록지 작성

- 제공한 서비스의 구체적인 내용을 서비스 제공기록지[서식 제10호]에 기록
 - 서비스 제공인력은 서비스 제공 후 반드시 서비스 제공 기록지를 작성해야 하며, 제공 기록지를 작성하지 않거나 기록하지 않은 사항에 대하여는 서비스 제공 인정 불가
 - 제공 기록지 작성 시 이용자명, 생년월일, 제공인력명, 서비스 내용, 서비스 제공일자, 이용자 서명 확인 등 필수
 - * 다만, 지체 장애 등 부득이한 사정으로 이용자 서명이 불가한 경우 도장(또는 지장), 보호자 서명도 가능
 - ** 제공기관 자체 양식(필수 작성내용 포함) 활용 가능
- 서비스 제공(이용) 일정 확인 후 서비스 종료

○ 서비스 변경

※ 동일 서비스 제공기관 내에서 제공하는 서비스 내용이나 일정 등을 변경하는 경우는 이용자(보호자)와 제공기관 간 협의를 통해 결정

- 서비스 제공기관 변경
 - 이용자는 기존 서비스 제공기관과 계약 해지 후 새로운 제공기관 이용 가능
 - 특별한 사유 없이 계약을 해지하는 경우, 일방이 계약 위반에 따른 책임을 짐
 - 가급적 월단위로 제공기관을 변경하되, 최소 7일전 통지 후 계약 해지
 - 제공기관 변경 시 기존 제공기관은 7일 내에 바우처를 결제하여야 하며, 변경 제공기관의 제공인력은 바우처 잔량을 반드시 확인 후 서비스 제공
- 서비스 제공인력 변경
 - 이용자의 제공인력 변경 요청 시 제공기관은 이용자(보호자)와의 상담을 통해 7일 이내에 제공인력을 변경
 - 제공인력이 특정 이용자에게 대해 서비스 제공을 거부하는 경우, 제공기관은 이용자와의 상담을 거쳐 제공인력 변경 가능

3 | 서비스 모니터링

- 모니터링 실시
 - 제공기관은 반기별로 이용자별 모니터링 실시 및 그 결과를 자체양식으로 작성하고, 다음 사업연도까지 보관
- 모니터링 항목
 - 서비스 제공(이용), 서비스 선택, 서비스 성과, 이용자 의견 등으로 구성하되, 지역에 따라 항목 추가 가능
- 종료 통지
 - 서비스 제공기관이 계약을 해지할 때에는 14일 전에 이용자에게 계약해지 통지
 - 이용자가 계약해지 할 때에는 7일 전에 제공기관에 계약해지 통지
- 종료 절차
 - 이용자 및 이용자의 부모 등 보호자에게 종료일자 및 종료사유 통지

V

서비스 품질관리

1 | 현장조사

가. 근거

- 「사회서비스 이용권법」 제32조(보고 및 검사 등)

나. 정기 및 수시 조사

- 시·도지사 또는 시·군·구청장은 관계 공무원 등으로 하여금 관할 지역 내 등록된 기관을 대상으로 운영 전반에 대하여 조사하는 것을 원칙으로 하되, 관내 서비스 제공현장의 여건에 따라 필요하다고 인정하는 경우에는 당해 연도 조사 계획을 수립하여 대상 범위를 일부 조정하거나 아래의 중점 조사사항을 중심으로 실시할 수 있음

※ 수시 조사는 실적 보고를 하지 않거나 지자체 및 보건복지부(한국사회보장정보원) 모니터링 결과에서 이상결제 건수가 많은 기관, 기타 보건복지부 및 지자체에서 사업관리를 위해 조사가 필요하다고 인정하는 기관에 대해 실시
(’24.7월부터 신규로 시행되는 사업인 점을 고려하여 정기 조사는 실시하지 않되, 부득이한 경우만 수시 조사 실시)

중점 조사사항

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

다. 현장조사 절차

현장조사(검사) 절차	주요 내용
계획수립	현장 여건을 반영하여 현장조사 계획 수립내용에 대상기관 수, 조사기간, 조사항목 및 조사 착안사항 등 포함
조사반 구성	공무원의 업무 여건에 따라 조사반 구성 ※ 한국사회보장정보원 또는 국민건강보험공단으로부터 조사인력을 지원받아 구성할 수 있음
일정 통보	현장조사 목적과 전체적인 일정을 통보
자체점검	현장조사에 앞서 제공기관은 자체점검 체크리스트를 통한 자체 점검 실시
현장조사	현장조사 계획에 의거 자체점검표와 조사 항목을 비교하여 조사 실시
행정조치	현장조사 결과 위반 사항에 대한 행정조치 이행

○ 일정 통보

- 현장조사(검사)는 제공기관이 제공하는 서비스 품질 향상, 이용권의 유통질서 확립 등을 통해 사회서비스전자바우처 제도의 원활한 제도 운영을 위하여 실시하는 것이므로, 지자체와 제공기관의 상호 협조 필요
- 지자체는 전체적인 일정과 조사 목적 등을 제공기관에 통지
 - ※ 정당한 사유 없이 법 제32조에 따른 출입·검사를 거부·방해 또는 기피한 경우, 질문에 대하여 진술을 거부하거나 거짓으로 진술한 경우, 자료제출을 하지 않거나 거짓 보고 또는 거짓 자료를 제출한 경우 500만원 이하의 과태료를 부과한다.

○ 제공기관 자체 점검

- 제공기관 스스로 운영 일반, 재무회계, 제공인력관리, 서비스 품질 관리 등 각 분야에 대한 자체 점검을 실시하도록 하여, 제공기관 운영 자율성 제고를 유도
- 지자체는 제공기관이 제출한 자체점검 체크리스트에 의해 조사를 실시하도록 안내하고, 담당 공무원은 제출받은 체크리스트를 확인하여야 함

○ 현장조사 실시

- 현장조사반 또는 담당자는 제공기관에 도착하여, 조사 로드맵에 따라 현장조사표를 작성하면서 현장조사 실시

라. 행정조치

- 조사 결과에 따라 부당이득 징수(『사회서비스 이용권법』 제21조), 경고, 영업정지, 등록 취소(『사회서비스 이용권법』 제23조, 동법 시행규칙 [별표 2]), 과징금(『사회서비스 이용권법』 제25조), 과태료(『사회서비스 이용권법』 제40조) 등 법령에 따른 행정조치 실시
 - ※ 행정처분을 받은 제공기관은 처분이 부당하다고 판단될 경우, 관련 법령에 따라 행정심판 등을 청구할 수 있음
- 처분결과를 행복이음 및 사회서비스 전자바우처시스템에 입력하고, 1개월 이내 보건복지부(정신건강관리과) 및 한국사회보장정보원에 통보
 - ※ (전자바우처시스템) 제공기관/인력관리→부정사용관리→자체점검 결과등록 (행복이음) 바우처제공기관관리→행정처분→제공서비스 선택→과태료 및 행정처분 등록

2 | 이용자 만족도 조사

- 조사주체 : 보건복지부(조사 전문기관 위탁)
- 조사시기 : 2024. 11월
- 조사대상 : 당해 연도 표본 이용자
- 조사방법 : 모바일 또는 전화 설문조사

3 | 품질관리 활동

가. 사회서비스 제공기관 품질평가

- 근거 : 「사회서비스 이용권법」 제30조(사회서비스 품질관리)
- 주기 : 매 3년마다 실시
- ※ '24.7월부터 신규로 시행되는 사업이므로, 당해연도는 미실시

나. 바우처 부정사용 모니터링

1) 전자바우처 클린센터 운영

- 서비스 이용자, 제공인력, 제공기관 및 국민을 대상으로 바우처 부정사용에 대한 신고를 접수하고, 조사를 통해 신고내용의 사실 여부를 확인
- ※ 현장조사의 절차 방법 등에 대해서는 「사회서비스 전자바우처 부정수급 관리지침」 참고

전자바우처 클린센터 신고 접수·처리 흐름도

① 신고 접수(클린센터 홈페이지 및 전화 등) → ② 예비조사(한국사회보장정보원) → ③ 현장조사 등(보건복지부, 지자체, 한국사회보장정보원) → ④ 환수 및 행정처분(등록 시·군·구)

- 전자바우처 클린센터(한국사회보장정보원 운영)
☎ 02-6360-6799 또는 복지로 홈페이지(www.bokjiro.go.kr), 사회서비스 전자바우처 포털(www.socialservice.or.kr) > 신고센터

2) 전자바우처시스템 이상결제 모니터링

- 전자바우처시스템상 결제 정보 등 모니터링하여, 이상결제* 패턴 등 자동 점검·추출
- * 이상 결제유형 예시 : 일괄결제, 심야결제, 선결제 등



관련 서식



부록

관련 서식

서식번호	서 식 명	페이지
서식 제1호	사회보장급여(사회서비스이용권) 신청(변경)서	101
서식 제1-1호	사회서비스이용권(전국민 마음투자 지원사업) 발급 신청 위임장	104
서식 제1-2호	법정대리인 동의서	105
서식 제2호	사회서비스 이용자 준수사항 안내 확인 동의서	106
서식 제3호	사회서비스 전용 국민행복카드 발급(재발급) 신청서	107
서식 제4호	사회서비스 전용 국민행복카드 발급을 위한 법정대리인 동의서	108
서식 제5호	국민행복카드 상담전화를 위한 개인정보 제공동의서	109
서식 제6호	개인정보 수집·이용 및 제3자 제공동의서	110
서식 제7호	사회보장급여 []결정(적합)·[]결정(대상제외)·[]변경·정지·중지·상실 통지서	111
서식 제8호	사회서비스 이용안내문(전국민 마음투자 지원사업)	114
서식 제9호	이의신청서	115
서식 제10호	서비스 제공기록지(월)	116
서식 제11호	현장 조사서	118
서식 제12호	사회서비스 제공자 등록신청서	119
서식 제13호	제공기관 현황	121
서식 제14호	사회서비스 제공자 등록대장	122
서식 제15호	사회서비스 제공자 등록증	124
서식 제16호	사회서비스 제공자 등록사항 변경신청서	125
서식 제17호	사회서비스 제공자 등록증 재발급신청서	126
서식 제18호	사회서비스 제공자 []폐업·[]휴업 신고서	127
서식 제19호	사회서비스 제공자 지위승계 신고서	128
서식 제20호	개인정보 수집 및 이용 동의서	130
서식 제21호	사회서비스 제공자료 []이관·[]자체보관 신청서	131
서식 제22호	사회서비스 제공자료 이관 목록표 (년도)	133
서식 제23호	사회서비스 제공자료 망실 및 훼손 목록표 (년도)	134
서식 제24호	본인부담금 영수증	135
서식 제25호	사회서비스 제공(이용)계약서(예시)	136
서식 제26호	서비스 제공계획서	139

[서식 제1호]

■ 사회보장급여 관련 공통서식에 관한 고시 [별지 제1호의4서식] <

2024. 7. 1> (3쪽 중 1쪽)

사회보장급여(사회서비스이용권) 신청(변경)서

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

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

가족 사항	세대주와의 관계	성명	주민등록번호 (외국인등록번호 등)	동거여부	건강상태 (장애/질병)	직장명	전화번호 (집/직장)
※ 배우자 관계 (<input type="checkbox"/> 법률혼 <input type="checkbox"/> 사실혼 <input type="checkbox"/> 사실상 이혼)							

본인부담금 환급계좌	지원대상자와의 관계	성명	금융기관명	계좌번호	예금주	비고(사유)

제출처 사회보장급여 내용

[]보육료지원 * 유아학비지원 * 부모급여(보육료) 지원 포함	지원대상자	신청구분
		<input type="checkbox"/> 어린이집(0~2세) 기본(<input type="checkbox"/> 장애 <input type="checkbox"/> 다문화) <input type="checkbox"/> 어린이집(0~2세) 연장 <input type="checkbox"/> 어린이집 방과후 <input type="checkbox"/> 어린이집(3~5세)(<input type="checkbox"/> 장애 <input type="checkbox"/> 다문화) <input type="checkbox"/> 장애아 보육료(6~12세) <input type="checkbox"/> 유치원 유아학비(3~5세)(<input type="checkbox"/> 사립유치원 저소득층 유아학비)
		<input type="checkbox"/> 어린이집(0~2세) 기본(<input type="checkbox"/> 장애 <input type="checkbox"/> 다문화) <input type="checkbox"/> 어린이집(0~2세) 연장 <input type="checkbox"/> 어린이집 방과후 <input type="checkbox"/> 어린이집(3~5세)(<input type="checkbox"/> 장애 <input type="checkbox"/> 다문화) <input type="checkbox"/> 장애아 보육료(6~12세) <input type="checkbox"/> 유치원 유아학비(3~5세)(<input type="checkbox"/> 사립유치원 저소득층 유아학비)
		<input type="checkbox"/> 어린이집(0~2세) 기본(<input type="checkbox"/> 장애 <input type="checkbox"/> 다문화) <input type="checkbox"/> 어린이집(0~2세) 연장 <input type="checkbox"/> 어린이집 방과후 <input type="checkbox"/> 어린이집(3~5세)(<input type="checkbox"/> 장애 <input type="checkbox"/> 다문화) <input type="checkbox"/> 장애아 보육료(6~12세) <input type="checkbox"/> 유치원 유아학비(3~5세)(<input type="checkbox"/> 사립유치원 저소득층 유아학비)

[]가사간병방문지원	지원대상자	서비스시간
	신청요건(1개 선택)	
	<input type="checkbox"/> 장애정도가 심한 장애인 <input type="checkbox"/> 중증질환자 <input type="checkbox"/> 희귀난치성질환자 <input type="checkbox"/> 소년소녀가정 <input type="checkbox"/> 월 24시간 <input type="checkbox"/> 조손가정 <input type="checkbox"/> 한부모가정(법정보호세대) <input type="checkbox"/> 기타 시군구청장이 인정하는 자 <input type="checkbox"/> 월 27시간 <input type="checkbox"/> 장기입원 사례관리 퇴원자 <input type="checkbox"/> 월 40시간	

[] 장애아동 가족지원	발달장애 서비스	지원대상자	장애유형	<input type="checkbox"/> 뇌병변장애 <input type="checkbox"/> 청각장애 <input type="checkbox"/> 시각장애 <input type="checkbox"/> 언어장애 <input type="checkbox"/> 지적장애 <input type="checkbox"/> 자폐성장애 <input type="checkbox"/> 미등록 (영유아)
		장애정도	<input type="checkbox"/> 장애정도가 심한 장애인 <input type="checkbox"/> 장애정도가 심하지 않은 장애인 <input type="checkbox"/> 미등록	
	필요서비스 (중복 체크가능)	<input type="checkbox"/> 언어재활 <input type="checkbox"/> 청능재활 <input type="checkbox"/> 미술심리재활 <input type="checkbox"/> 음악재활 <input type="checkbox"/> 행동재활 <input type="checkbox"/> 놀이심리재활 <input type="checkbox"/> 재활심리 <input type="checkbox"/> 감각발달재활 <input type="checkbox"/> 운동발달재활 <input type="checkbox"/> 심리운동 <input type="checkbox"/> 기타 ()		

[] 발달장애인 지원	발달장애 인 부모 상담 지원	지원대상자	자녀와의 관계	<input type="checkbox"/> 부 <input type="checkbox"/> 모 <input type="checkbox"/> 기타()
		장애 유형 및 정도	<input type="checkbox"/> 지적장애 <input type="checkbox"/> 자폐성장애 <input type="checkbox"/> 미등록(영유아)	장애 정도 <input type="checkbox"/> 장애정도가 심한 장애인 <input type="checkbox"/> 장애정도가 심하지 않은 장애인

[] 발달장애인 지원	주간활동 및 방과후 활동 지원	지원대상자	장애 유형 및 정도	<input type="checkbox"/> 지적장애 <input type="checkbox"/> 자폐성장애	장애 정도 <input type="checkbox"/> 장애정도가 심한 장애인 <input type="checkbox"/> 장애정도가 심하지 않은 장애인
		지원유형	<input type="checkbox"/> 주간활동서비스 (<input type="checkbox"/> 단축형 <input type="checkbox"/> 기본형 <input type="checkbox"/> 확장형) ※ 확장형 이용시 장애인활동지원급여가 일부 차감됩니다. <input type="checkbox"/> 방과후활동서비스		

1) 부모급여(자액) 지급계좌라도 활용됩니다. 0, 1세 아동의 경우 부모급여(보육료) 자격 신청 시 부모급여(자액)이 지급될 수 있으므로 반드시 계좌정보를 작성해주시기 바랍니다.

[] 지역사회 서비스	지원대상자		서비스명		
	지원대상자		서비스명		
[] 여성청소년 보건위생 물품지원	지원대상자		지원신청	청소년본인 또는 부모, 주양육자 신청가능	
	지원대상자				
[] 장애인활동지원	지원대상자				
	긴급활동지원	[] 해당 (* 신규신청자인 경우에만 신청 가능)			
	활동지원급여	신청유형	[] 신규신청 [] 변경신청 [] 갱신신청 [] 노인장기요양전환자 지원		
		변경신청 사유 (* 해당하는 항목에 모두 체크)	[] 장애상태의 변화	[] 학교생활	
			[] 직장생활	[] 취약가구	
[] 독거(1인)가구 (19세 이상)			[] 거주지 이전		
[] 나머지 가족의 사회생활	[] 조손가족 (19세 미만)				
특별지원급여	[] 출산 [] 자립준비 [] 보호자일시부재 [] 결혼 [] 사망 [] 출산 [] 입원 [] 지역사회보호자 (* 해당하는 항목에 모두 체크)				
[] 첫만남이용권	지원대상자	출생정보	[] 국외출생 [] 복수국적	출생순위 [] 첫째아 [] 둘째아 이상	
	지급방식	[] 바우처(원칙) [] 현금(시설보호 아동 등) [] 현금(보호자명의 계좌)			
	카드정보 (국민행복카드)	보호자(카드 보유자)			
		[] BC(은행) [] 삼성 [] 롯데 [] KB국민(은행) [] 신한 * 유의사항 - 신규신청자의 경우, 발급 희망 카드사 및 회원 은행사(BC, KB카드를 선택한 경우)를 선택합니다 - 국민행복카드를 이미 소지하고 있는 경우, 해당 카드사를 선택합니다.			
[] 전국민 마음투자 지원	지원대상자				
	지원 유형	[] 1급 유형 [] 2급 유형			
	신청요건 (1개 선택)	기관에서 심리상담 필요성 인정	[] 정신건강복지센터 [] 대학교상담센터 [] 청소년상담복지센터 [] Wee센터/Wee클래스 [] 동네의원 마음건강돌봄 연계 시범사업 수행기관 [] 정신의료기관 [] 기타 기관		
	그 외	[] 국가 건강검진 중 정신건강검사에서 우울증 선별건사, PHQ-9 결과에서 중간 정도 이상 우울 확인 [] 자립준비청년 및 보호연장자등			
보 건 소	지원대상자		출산(예정)일	년 월 일	
	지원 유형	[] 단태아 [] 첫째아 [] 둘째아 [] 셋째아 이상, [] 쌍생아 / 장애정도가 심한 산모+단태아 [] 인력1명 [] 인력2명 [] 삼태아 이상 / 장애정도가 심한 산모+다태아			
	신청요건	기본 지원대상	[] 자격확인(생계·의료·주거·교육급여 수급자 또는 차상위) [] 소득기준 이하		
		예외 지원 대상 (해당자만)	[] 희귀난치성질환 산모 [] 장애인 산모 및 장애 신생아 [] 쌍생아 이상 출산가정 [] 셋째아 이상 출산가정 [] 세터민 산모 [] 결혼이민 가정 [] 미혼모 산모 [] 둘째아 이상 출산 산모 [] 분만 취약지 산모 [] 기타(소득기준 완화 등)		
	서비스 제공 장소	[] 자택 [] 기타			
보건소· 주민 센터	지원대상자				
	지원 유형 (중복 체크 가능, 조제분유는 변경 신청인 경우만 단독 신청 가능)	기본지원대상	[] 기저귀 [] 국기초 [] 차상위 [] 한부모 [] 기타 [] 조제분유 [] 산모의 사망·질병 [] 아동복지시설 등 아동 [] 기타		
	예외지원대상 (지자체차제 사업)	[] 기저귀 [] 국기초 [] 차상위 [] 한부모 [] 기타 [] 조제분유 [] 산모의 사망·질병 [] 아동복지시설 등 아동 [] 기타			

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

(3쪽 중 3쪽)

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

추가 제출 서류	<ol style="list-style-type: none"> 1. 신청인(대리 신청인)의 신분을 확인할 수 있는 서류 <ul style="list-style-type: none"> • 대리신청의 경우에는 위임장 및 대리신청인, 신청인의 신분을 확인할 수 있는 서류 2. 통장계좌번호 사본 1부(해당자에 한함) 3. 어린이집(0~2세) 연장보육 신청의 경우 취업 증빙 등을 위하여 보건복지부장관이 정한 연장보육 자격 확인이 가능한 서류(해당자에 한함) 4. 건강 진단서(해당자에 한함) 5. 조제분유 지원신청의 경우 의사진단서(소견서), 가족관계증명서 등 산모의 질환 또는 사망을 증명하는 서류 및 사실입소증명서, 가정위탁보호확인서 등 사실아동, 가정위탁아동 등임을 증명하는 서류 6. 첫만남이용권 지원신청 시 사실입소아동, 복수국적자, 난민 인정자, 보호자 여부 확인이 필요할 경우 및 미혼부 자녀로 법원 등을 통해 출생신고 절차가 진행 중인 경우 보건복지부장관이 정한 자격확인 가능한 서류 7. 전국민 마음투자 지원사업 신청의 경우, 대상자 여부 확인을 위한 아래의 서류 <ul style="list-style-type: none"> - 정신건강복지센터, 대학교상담센터, 청소년상담복지센터, Wee센터/Wee 클래스 등의 기관에서 심리상담이 필요하다고 인정한 경우 : 기관에서 발급하는 의뢰서 (신청일 기준 3개월 이내 발급) - 동네의원 마음건강돌봄 연계 시범사업 수행기관을 통해 의뢰된 경우 : 「동네의원 마음건강돌봄 연계 시범사업 지침」의 별지 제4호 연계의뢰서(신청일 기준 3개월 이내 발급) - 정신의료기관에서 심리상담이 필요하다고 인정한 경우 : 정신건강의학과 의사가 발급하는 진단서 또는 소견서(신청일 기준 3개월 이내 발급) - 국가 건강검진 중 정신건강검사(우울증 선별검사, PHQ-9) 결과에서 중간 정도 이상 우울이 확인된 경우 : 일반건강검진 결과통보서(신청일 기준 1년 이내 실시) - 자립준비청년 및 보호연장아동 : 자립준비청년은 보호종료확인서, 보호연장아동은 시설제원증명서 또는 가정위탁보호확인서 <p>본인(대리신청인 포함)은 개인정보활용동의와 기타 유의사항에 대하여 담당공무원으로부터 안내받았음을 확인하며, 위와 같이 사회보장급여(사회서비스이용권)를 신청합니다.</p>
-------------------------	---

년 월 일

신청인(대리 신청인²⁾) 성명 : (서명 또는 인)
 신청인과의 관계 : (대리 신청의 경우)

특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장 귀하

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

210mm×297mm(백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡))

[서식 제1-1호]

■ 사업운영 자체 서식

사회서비스이용권(전국민 마음투자 지원사업) 발급 신청 위임장

수 임 자	성명(한자) ()	생년월일
	주소	
	위임자와의 관계 의	전화번호 () -

본인은 위 사람에게 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제9조에 따라 사회서비스 이용권의 발급 신청에 관한 일체의 권한을 위임합니다.

년 월 일

위 임 자	성명 (서명 또는 인)	생년월일
	주소	전화번호

년 월 일

위임자(본인) : (서명 또는 인)

업무담당자 확인사항	위임자와 수임자(대리인)의 인적사항을 확인할 수 있는 신분증 또는 서류	수수료 없음
---------------	---	-----------

유의사항

거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 사회서비스이용권을 발급받거나 다른 사람으로 하여금 발급받게 한 자 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처할 수 있습니다.

[서식 제1-2호]

■ 사업운영 자체 서식

법정대리인 동의서

신청인 (신고인) ※ 미성년자	성명	주민등록번호
	주소	
내용 <input type="checkbox"/> 「전국민 마음투자 지원사업」 신청에 대한 동의		
법정대리인	성명	주민등록번호
	주소	신청인(신고인)과의 관계

본인은 신청인(신고인)의 법정대리인으로서 위 내용에 따른 신청에 동의합니다.

년 월 일

법정대리인

(서명 날인)

특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장 귀하

사회서비스 이용자 준수사항 안내 확인 동의서

안녕하십니까?

귀하가 00년 00월 00일 신청하신 「전국민 마음투자 지원사업」 이용 시 유의사항 및 준수사항에 대해 아래와 같이 알려드립니다.

1. “사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률” 제15조에 따른 이용자 준수사항을 준수하여야 합니다. 동 사항을 위반할 경우 동법 제38조에 따라 1년 이하의 징역 또는 1,000만원이하의 벌금을 받을 수 있음을 알려드립니다.

[이용자 준수사항]

1. 사회서비스 이용권(바우처카드, 전자카드 포함)을 정당한 권리가 없는 자에게 판매 대여하거나 그 권리를 이전하여서는 안 된다.
2. 사회서비스이용권을 사용할 때에 사회서비스이용권에 기재된 사회서비스를 대신하여 대가성이 있는 금전 등 어떠한 물품도 제공자로부터 받아서는 아니된다.
2. 회당결제 방식에 따라 이용자는 서비스 이용 당일 반드시 바우처 카드를 소지하여야 하며, 원칙적으로 바우처카드 미소지자는 서비스를 제공받을 수 없습니다.
3. 본인부담금의 미납 및 2개월간 바우처 결제실적이 없는 경우에는 별도의 조치 없이 해당 서비스의 이용자격이 상실됩니다.
4. 아울러 제공인력에 대한 폭력, 성폭력 등 부당한 행위를 한 사실이 확인된 경우에는 해당 서비스 이용자격이 상실되고, 관련법에 따른 민형사상 처벌을 받을 수 있음을 알려드립니다.

감사합니다.

20 년 월 일

특별자치시장·도지사·시장·군수·구청장

전국민 마음투자 지원사업 신청인(또는 대리인) ()는 위의 사항을 관계 공무원으로부터 안내 받았으며 동 사항을 준수할 것을 확인합니다.

20 년 월 일

신청인(대리인)

(서명 또는 인)

[서식 제3호]

■ 사업운영 자체 서식

사회서비스 전용 국민행복카드 발급(재발급) 신청서

발급 대상자	대상자	성명(한글)	주민등록번호	
	대리인	성명(한글)	생년월일	대상자와의 관계
	미성년자 발급동의서	① 징구 ② 미징구 ※ 만 14세 미만 아동은 법정대리인 동의 필요		

신청 구분	<input type="checkbox"/> 신규 <input type="checkbox"/> 재발급	재발급사유	<input type="checkbox"/> 분실 <input type="checkbox"/> 훼손 <input type="checkbox"/> 기타
-------	--	-------	---

카드 수령지	수령인	<input type="checkbox"/> 발급대상자 <input type="checkbox"/> 보호자(가족 등)	대상자와의 관계 : ※ 수령자가 보호자인 경우 기재	
		성명	생년월일	전화번호 -
	수령지	① 자택 ② 직장 ③ 읍·면·동주민센터 ※ 자택, 직장, 읍·면·동주민센터 중 희망 수령지를 체크하고 주소, 전화번호를 기재		
	자택	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	전화번호	-
	직장	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	전화번호	

본인 부담금 환급 계좌	예금주	은행명	계좌번호
	* 작성 대상사업 : 장애인활동지원, 가사간병방문지원		

년 월 일

신청인(대리신청인)

(서명 또는 인)

특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장, 한국사회보장정보원장

귀하

안내 및 유의사항

▶ **신청대상** : 만 14세 미만 아동, 만 75세 이상 노인, 장애인활동지원서비스 대상자 중 발달장애인(지적·자폐), 지역사회서비스 대상자 중 정신건강 토탈케어, 장애인·노인 돌봄여행

- 전자이용권(바우처) 사업 서비스 대상자(본인) 명의로 사회서비스 전용 국민행복카드가 발급됩니다.
- 이미 사회서비스 전용 국민행복카드를 보유하고 있는 경우에는 추가로 발급받을 필요가 없으며, 기존 카드를 이용하실 수 있습니다.

[서식 제4호]

■ 사업운영 자체 서식

사회서비스 전용 국민행복카드 발급을 위한 법정대리인 동의서

카드발급 신청인 (지원대상자)	성명(한글)			
	주민등록번호			

법정대리인	성명(한글)			
	생년월일		연락처	-

상기 본인(법정대리인)은 카드 발급 신청인을 대리하여 국민행복카드의 발급 및 동 카드의 사용에 동의합니다.

년 월 일

법정대리인

(서명 또는 인)

한국사회보장정보원장 귀하

안내 및 유의사항

- 국민행복카드 발급 신청인이 만 14세 미만 아동인 경우에만 작성합니다.
- 카드 발급 신청인란에 국민행복카드 발급 대상자 정보를 기재합니다.

개인정보 수집·이용 및 제3자 제공동의서

개인정보 및 고유식별정보 처리 안내

○ 수집·이용 항목

- 신청서에 기재된 내역 일체 : 성명·주민등록번호·주소·연락처 등
- 자격정보 일체 : 대상자별 본인부담금 확인을 위한 건강보험료, 대상자 지원기준 신청경로
- 국민행복카드 정보 일체 : 신청정보·카드번호·이용내역 등

○ 수집·이용 목적

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

○ 보유 기간 : 전자이용권 이용자격 종료 후 5년까지

개인정보 및 고유식별정보(민감정보 포함) 처리 근거 안내

○ 고유식별정보 : 주민등록번호, 외국인등록번호

○ 민감정보 : 장애 및 질병 등 건강정보

○ 관련 법률

- 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 시행령 제28조(민감정보 및 고유식별정보의 처리)
- 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 시행령 제8조의3(민감정보 및 고유식별정보의 처리)
- 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」 시행령 제37조의2(민감정보 및 고유식별정보의 처리)

개인정보 제3자 제공(목적·항목·제공처) 안내

○ 국민행복카드 발급

- 성명, 주소, 연락처 : 해당 카드사

○ 부정수급 확인 등 제도 운영

- 성명, 주민등록번호, 서비스 이용내역 : 유관 정부기관 또는 공공기관

개인정보 및 고유식별정보 처리에 관한 동의

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

동의를 거부할 권리 안내

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

미성년자(만 14세 미만) 법정대리인(친권자, 후견인 등) 동의 안내

- (미성년자 성명 : _____)에 대한 개인정보 수집·이용 및 제3자 제공을 동의합니다.
 법정대리인 성명(관계) : _____ (_____) (서명)

본인은(대리신청인 포함)은 상기 내용을 확인합니다.

※ 만 14세 미만인 경우 반드시 법정대리인의 동의가 필요합니다.

20 년 월 일
 신청인(대리신청인) : _____ (서명)

[서식 제7호]

■ 사회보장급여 관련 공통서식에 관한 고시 [별지 제6호서식] <개정 시행일 2024.7.1> (5 1)

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

신청인/ 세대주	성명			생년월일	
	주소				
	신청내용	신청구분		급여·서비스내용	
비고					

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

지원대상		사회서비스명	정부지원액 (월)	본인부담금 (월)
대상자 성명	생년월일			
본인부담금 납부계좌		이용권 유효기간	지원내역	

* 서비스 제공기관 : 이용안내문 참조

2. 사회서비스 이용권 발급 안내

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

3. 본인부담금 납부

- 사회서비스 이용권을 이용하기 위해서는 사업별로 지정된 방법으로 본인부담금을 매월 말일까지 납부해야 합니다.
- 가사·간병방문지원사업, 장애인활동지원사업 : 사회보장정보원 지정 계좌
 - 산모·신생아 건강관리 지원사업, 지역사회 서비스, 전국민 마음투자 지원사업, 기타 사회서비스 : 제공기관 지정 계좌

4. 서비스 개시 및 이용

- 사회서비스 이용권(국민행복카드) 수령 후 지정된 계좌에 본인부담금을 납부하면 다음달 1일부터 서비스를 이용할 수 있습니다.
- * 바우처 포인트 잔여현황 및 구매처는 “전자바우처 홈페이지(www.socialservice.or.kr)” 또는 “국민행복카드 해당 카드사 콜센터”에서 확인할 수 있습니다.

5. 이용자 준수사항

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

사회서비스 이용안내문(전국민 마음투자 지원사업)

○ 사회서비스 이용 안내사항

1. 서비스 이용자는 상기의 통보서에 표기된 서비스를 이용하실 수 있습니다.
2. 바우처는 시·군·구(보건소) 담당자가 시스템 상 전송처리한 다음날 생성되며, 생성된 후 120일간 사용가능합니다.
* 시·군·구(보건소) 담당자는 신청일로부터 10일 이내 대상자 선정결과를 행복이음에서 전자바우처시스템으로 전송
3. 서비스 이용자는 제공기관 정보 등을 참고하여 본인에게 필요한 사항을 해당 서비스 제공기관과 상담한 후, 적절한 기관을 선택하여 계약을 체결하셔야 합니다.
※ 이용자는 본인의 주소지에 상관없이 이용이 편리한 제공기관을 선택하여 서비스를 신청할 수 있음
* 지역별 제공기관 검색: 사회서비스 전자바우처 포털(www.socialservice.or.kr)
4. 서비스 이용자는 제공받은 바우처를 이용하여 서비스를 제공받을 수 있으며, 바우처를 초과하는 비용은 본인이 부담하셔야 합니다.
5. 바우처카드는 타인에게 대여 또는 양도를 하실 수 없습니다.
6. 본인부담금의 미납 및 2개월간 바우처 결제실적이 없는 경우 서비스 이용이 중단됩니다.
※ 서비스 이용자는 서비스 이용 전까지 본인부담금을 제공기관에 반드시 납부하여야 하며, 서비스 제공기관과의 협의에 따라 일부(월/회 단위) 또는 전액을 납부합니다.
7. 예산조정, 정책변경 등 사유가 있는 경우 서비스 변경 또는 조기에 중지될 수 있습니다.
8. 서비스 지원기간까지 서비스 이용이 가능하며 기한 만료 시 서비스는 자동 종료됩니다.

○ 서비스 내용 및 바우처

서비스내용	심리상담 서비스 바우처 제공 (총 8회기)
바우처가격	정부지원금(바우처 지원액) : 00,000원 본인부담금 : 00,000원 서비스 총 가격 : 00,000원 ※ 바우처 지원액, 본인부담금은 서비스 제공인력 유형 및 소득 수준에 따라 상이합니다.
본인부담금	정부지원금(바우처 지원액) 00,000원을 제외한 추가금액은 본인이 부담합니다. 귀하가 납부할 금액(본인부담금)은 00,000원입니다. 납부는 서비스가 시작되기 전까지 납부계좌로 납부하셔야 합니다. * 부득이 현금 또는 카드 결제 시에는 영수증을 발급받아 보관하셔야 합니다.

- 위 내용 중에서 보다 더 자세한 안내가 필요하시거나 서비스 이용과정에서 문의사항 기타 도움이 필요하시면, 보건복지상담센터(☎129) 또는 해당 시·군·구에 연락주시기 바랍니다.
- www.socialservice.or.kr에서 제공기관 검색, 바우처 잔량, 소득수준별 본인부담금 등 확인 가능합니다.
※ 보다 자세한 정보는 사회서비스 전자바우처 포털(www.socialservice.or.kr)에서 찾아보실 수 있습니다.
(인근지역 서비스 제공기관 현황 등)

[서식 제9호]

■ 사회보장급여 관련 공통서식에 관한 고시 [별지 제12호서식] <개정 2023. 1. 1.>

이 의 신 청 서

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

「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 제17조, 「국민기초생활 보장법」 제38조, 「한부모가족지원법」 제28조, 「긴급복지지원법」 제16조, 「기초연금법」 제22조, 「장애인복지법」 제84조, 「장애인활동 지원에 관한 법률」 제36조, 「의료급여법」 제30조제1항, 「장애인연금법」 제18조, 「장애아동 복지지원법」 제38조, 「아동수당법」 제19조, 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제12조제1항 및 「만년 처리에 관한 법률」 제18조에 따라 위와 같이 이의신청을 합니다.

년 월 일

신청인 (서명 또는 인)

특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장·교육감 귀하

구비서류	1. 이의신청의 내용을 확인할 수 있는 서류 1부 2. 신청인의 인적사항을 확인할 수 있는 서류 3. 위임장 및 대리인의 인적사항을 확인할 수 있는 서류(기초연금, 장애인연금, 장애수당, 아동수당 관련 이의 신청을 대리하는 경우에만 해당합니다)	수수료 없음
------	--	-----------

안 내 사 항

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

210mm×297mm(백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡))

[서식 제10호]

■ 사업운영 자체 서식

서비스 제공기록지(월)

제공기관/제공인력명 : / 20 ~ 20

○ 이용자 성명		○ 생년월일		○ 서비스 유형	<input type="checkbox"/> 1급 유형 <input type="checkbox"/> 2급 유형
제공횟수 (월/일)	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. -		
6회차 (/)	1. - 2. -		3. - 4. -		
7회차 (/)	1. - 2. -		3. - 4. -		
8회차 (/)	1. - 2. -		3. - 4. -		

비 고 (종합의견)	제공인력 (서명 또는 날인)

※ 본 양식은 예시로서 제공기관의 사정에 따라 임의 변경하여 사용할 수 있음

[서식 제11호]

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

현장 조사서	
조사 대상	
조사 목적	
조사 기간	20부터 20까지
조사 담당자	소속 : 직급 : 성명 :
조사의 범위	
관계 법령	
제출자료	
기타	
년 월 일	
기 관 명	직인

210mm×297mm(일반용지 60g/m²(재활용품))

[서식 제12호]

■ 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙 [별지 제1호 서식] <개정 2020. 3. 10.>

사회서비스 제공자 등록신청서

※ 제3쪽의 작성방법을 참고하시기 바라며, []에는 해당되는 곳에 “√” 표시를 합니다.

(3쪽 중 제1쪽)

접수번호	접수일	처리기간	30일
①서비스 종류			
사회서비스 제공자			
②신청인 (대표자)	성명(법인·단체는 대표자)		주민등록번호
	법인·단체명		법인등록번호
	주소		전화번호
③기관명	사업자등록번호(고유번호)		
④소재지	주소		
	전화번호	팩스번호	전자우편주소
⑤설립구분	[] 국가 [] 지방자치단체 [] 법인() [] 개인 [] 기타()		
⑥시설기준	시설면적		설비·비품
	m2		
⑦인력기준	기관장 및 관리책임자		제공인력
	총 명		총 명
⑧기관장	성명	자격	경력
⑨관리책임자	성명	자격	경력
⑩지급계좌	예금주	은행명	계좌번호

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

년 월 일

신청인

(서명 또는 인)

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

210mm×297mm[백상지(80g/m²) 또는 중질지(80g/m²)]

동 의 서

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

신청인(대표자)

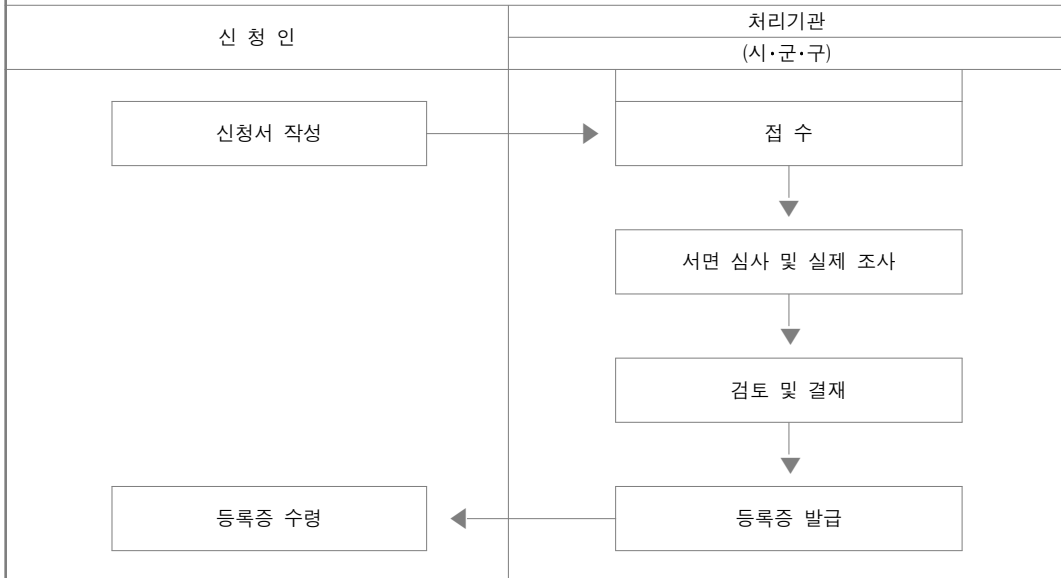
(서명 또는 인)

작 성 방 법

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

처 리 절 차

이 신청서는 아래와 같이 처리됩니다.



[서식 제13호]

■ 사업운영 자체 서식

제공기관 현황

1. 제공기관의 장(대표자)

기관명		사업자등록번호
제공가능한 서비스 유형 <input type="checkbox"/> 1급 유형 <input type="checkbox"/> 2급 유형 (중복체크 가능)		
제공기관 장	성명	
	생년월일	
	연락처	
	면허/자격	<input type="checkbox"/> (개인)정신건강의학과 의사 <input type="checkbox"/> (개인)1급 유형 기준을 충족한 자 <input type="checkbox"/> (개인)2급 유형 기준을 충족한 자(예외적 허용)
사업명 / 사업코드		전국민 마음투자 지원사업 / MTL001

2. 제공인력 현황

○ 제공인력 : 00명

성명	생년월일	자격 명칭

자격 명칭 작성방법

다음의 자격 종류 중 해당하는 자격 명칭을 기입합니다.

※ 2개 이상의 자격 보유한 경우, 복수 기입 (최대 5개까지 기재 가능)

1급 유형	2급 유형
- (국가전문자격)정신건강전문요원 1급 - (국가전문자격)청소년상담사 1급 - (국가전문자격)전문상담교사 1급 - (민간자격)임상심리전문가(한국심리학회) - (민간자격)상담심리사 1급(한국상담심리학회/한국심리학회) - (민간자격)전문상담사 1급(한국상담학회) - 기타(1급 유형)	- (국가전문자격)정신건강전문요원 2급 - (국가전문자격)청소년상담사 2급 - (국가전문자격)전문상담교사 2급 - (국가기술자격)임상심리사 1급 - (민간자격)상담심리사 2급(한국상담심리학회/한국심리학회) - (민간자격)전문상담사 2급(한국상담학회) - 기타(2급 유형)

(뒤쪽)

변 경 사 항

연 월 일	구 분 (변경내용)	세부 변경내용	신청인	기록자 ④

[서식 제15호]

■ 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙」 [별지 제3호 서식] <개정 2015. 8. 31.>

등록번호 제	호
사회서비스 제공자 등록증	
1. 기관명 :	
2. 서비스 종류 :	(세부사업명 :)
3. 법인·단체명 :	
4. 대표자 성명 :	
5. 기관장 성명 :	
6. 소재지 :	
7. 사업자등록번호(또는 고유번호) :	
<p>「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제16조제4항 및 같은 법 시행규칙 제7조제4항에 따라 위와 같이 사회서비스 제공자로 등록되었음을 확인합니다.</p>	
년 월 일	
시장·군수·구청장	직인

210mm×297mm[백상지 150g/㎡]

[서식 제16호]

■ 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙 [별지 제4호 서식] <개정 2020. 3. 10.>

사회서비스 제공자 등록사항 변경신청서

		접수일	처리기간	20일
사회서비스 제공자	기관명	사업자등록번호(고유번호)		
	소재지	등록번호		
	전화번호	팩스번호	전자우편주소	
신청인	성명(법인·단체는 대표자)	주민등록번호		
	법인·단체명	전화번호		
변경신청 내용	변경신청할 등록사항	변경 전	변경 후	

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

년 월 일

신청인 : (서명 또는 인)

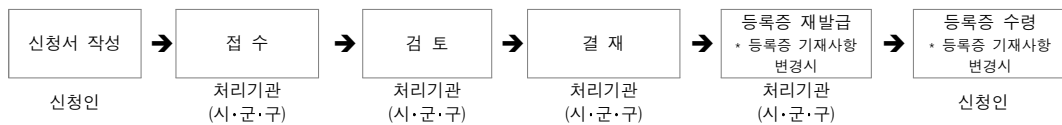
시장·군수·구청장 귀하

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

작성 방법

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

처리 절차



210mm×297mm[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

[서식 제17호]

■ 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙 [별지 제5호 서식] <개정 2020. 3. 10.>

사회서비스 제공자 등록증 재발급신청서

※ []에는 해당되는 곳에 “√” 표시를 합니다.

접수번호	접수일	처리기간	7일
제공자	기관명	사업자등록번호	
신청인 (대표자)	성명(또는 법인명)	주민등록번호(법인등록번호)	
	주소	전화번호	
신청내용	등록번호	등록일	
	재발급 신청 사유 [] 분실 [] 훼손		

「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제16조 제7항 및 같은 법 시행규칙 제11조에 따라 위와 같이 사회서비스 제공자 등록증의 재발급을 신청합니다.

년 월 일

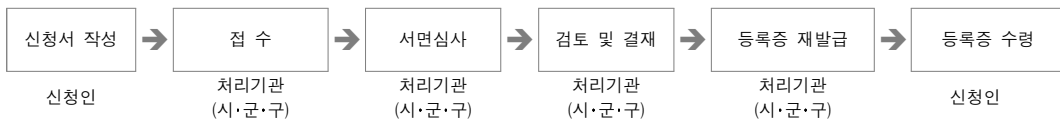
신청인

(서명 또는 인)

시장·군수·구청장 귀하

첨부서류	사회서비스 제공자 등록증(손상되어 못 쓰게 된 경우에만 제출합니다)	수수료 없음
------	---------------------------------------	-----------

처 리 절 차



210mm×297mm[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

[서식 제19호]

■ 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙 [별지 제7호 서식] <개정 2020. 3. 10.>

사회서비스 제공자 지위승계 신고서

※ []에는 해당되는 곳에 “√” 표시를 합니다.

(앞쪽)

접수번호	접수일	처리기간	7일
승계하는 사람	성명(법인·단체의 대표자)	주민등록번호	
	법인·단체명	법인등록번호	
	주소	전화번호	
승계받는 사람	성명(법인·단체의 대표자)	주민등록번호	
	법인·단체명	법인등록번호	
	주소	전화번호	
사회 서비스 제공자	기관명	기관장	
	서비스 종류 (세부 사업명 :)	등록번호	
	소재지	전화번호	
승계일	승계 사유	[] 영업 양도·양수 [] 상속 [] 그 밖의 사유()	

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

년 월 일

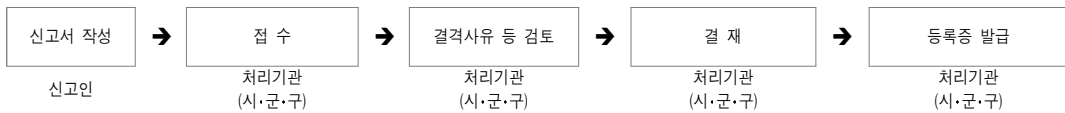
신고인(대표자)

(서명 또는 인)

시장·군수·구청장 귀하

첨부서류	1. 사회서비스 제공자 등록증 2. 다음의 구분에 따른 서류(전자문서를 포함합니다) 가. 양도·양수의 경우 : 양도·양수 계약서 사본 등 양도·양수 사실을 확인할 수 있는 서류 1부 나. 상속의 경우 : 「가족관계의 등록 등에 관한 법률」 제15조 제1항 제1호에 따른 가족관계증명서와 상속 사실을 확인할 수 있는 서류 1부 다. 그 밖의 경우 : 지위승계 사유별로 해당 사실을 확인할 수 있는 서류 1부	수수료 없음
------	--	--------

처 리 절 차



210mm×297mm[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

(뒤쪽)

행정처분 등의 내용고지 및 가중처분 대상기관 확인서

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

가. 최근 1년 이내에 양도인이 받은 행정처분

처분받은 일자	행정처분 내용	행정처분 사유

나. 행정제재처분 절차 진행사항

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

- 1) 최근 1년 이내에 행정처분을 받은 사실이 없는 경우에는 위 표의 '처분받은 일자'란에 "없음"이라고 적어 넣어야 합니다.
- 2) 양도·양수신고 담당 공무원은 위 행정처분의 내용을 행정처분대상과 대조하여 일치 여부를 확인하여야 하며, 일치하지 않는 경우에는 양도인 및 양수인에게 그 사실을 알리고 위 란을 보완하도록 하여야 합니다.
2. 양수인은 위 행정처분에서 지정된 기간 내에 처분 내용대로 이행하지 않거나, 행정처분을 받은 위반사항이 다시 적발되었을 때에는 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제22조, 같은 법 시행규칙 제16조 및 별표 2에 따라 양도인이 받은 행정처분의 효과가 양수인에게 승계되어 가중처분된다는 사실을 알고 있음을 확인합니다.

년 월 일

양도인 성명 (서명 또는 인)

주소

양수인 성명 (서명 또는 인)

주소

[서식 제21호]

■ 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙 [별지 제6호의2 서식] <신설 2017. 8. 8.>

사회서비스 제공자료 []이관 []자체보관 신청서

※ 뒤쪽의 작성방법 및 유의사항을 읽고 작성하시기 바랍니다.

(앞쪽)

접수번호	접수일시	처리기간	3일				
① 신청인	성명(법인·단체의 대표자)		생년월일				
	법인·단체명		전화번호				
	주소						
② 사회서비스 제공자	기관명		사업자등록번호(고유번호)				
	등록번호		전화번호				
	소재지						
	폐업일		휴업기간				
③ 자체보관 계획							
보관기간							
보관장소							
보관책임자	성명	전화번호					
④ 사회서비스 제공자료 목록 및 수량 단위 : 매, 개수							
구 분	이관()명()매, 망실 및 훼손()명()매						
	년도	년도	년도	년도	년도	년도	
1. 이용자와 체결한 사회서비스 제공 계약에 관한 서류							
2. 사회서비스 제공 및 비용 청구에 관한 자료							
3. 사회서비스 제공에 대하여 이용자가 부담한 비용에 관한 자료							
4. 그 밖에 사회서비스별로 보건복지부장관이 필요하다고 인정하여 정한 서류							
5. 제1호부터 제4호까지의 서류 중 전자문서로 관리하고 있는 경우 그 전자문서							
⑤ 사회서비스 제공자료의 인계·인수							
구 분	인 계 자	인 수 자			비 고		
성 명							
전화번호							

「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제19조 및 같은 법 시행규칙 제13조 제5항 및 제7항에 따라 위와 같이 사회서비스 제공자료 [] 이관 [] 자체보관 신청서를 제출합니다.

년 월 일

신청인

(서명 또는 인)

시장·군수·구청장 귀하

210mm×297mm[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

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

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

작성방법 및 유의사항

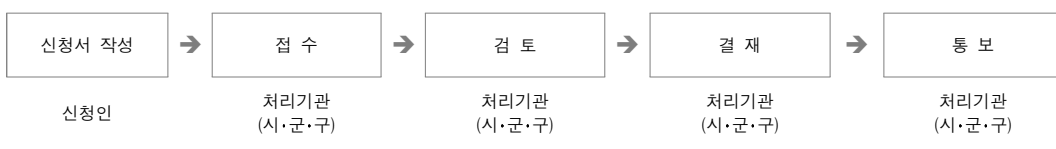
<작성방법>

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

<유의사항>

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

처 리 절 차



[서식 제25호]

■ 사업운영 자체 서식

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 :

○ 서비스 제공기관

기관명 : (대표자 : 인)

주 소 :

○ 계약기간 : 년 월 일 ~ 년 월 일

○ 기타 :

○ 서비스 종류, 내용, 제공시간, 제공횟수 등 구체적 사항은 서비스 제공기관과 이용자 간의 협의에 따른다.

상기 당사자 또는 대리인은 다음 계약내용에 의거하여 사회서비스 제공(이용)계약서를 작성하고 기명날인 후, 각각 1통씩 보관한다.

- 다 음 -

제1조(서비스 제공)

- ① “제공기관”은 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 및 전국민 마음투자 지원사업 등록기준 고시에 따른 인력을 배치하고, “이용자”의 심리지원에 필요한 사회서비스(이하 “서비스”라 한다)를 상기의 “사회서비스 제공계약서”와 같이 제공한다.
- ② “제공기관”은 서비스의 지속성이 최대한 보장되도록 서비스 제공자(제공인력)를 배치한다.
- ③ “제공기관”은 사회서비스 대상 인정서 상의 서비스 종류와 내용의 범위 내에서 해당 시·군·구청(이하 “시·군·구청”이라 한다)에서 통보한 “사회서비스 신청결과 통보서”를 참고하여 서비스 계획을 수립하여 서비스를 제공하고 제공한 서비스 내용을 서비스 제공 기록지에 기입한다.

제2조(계약기간 및 계약의 만료 등)

- ① 이 계약의 효력기간은 상기의 기간 동안 발생하며, 당사자 간 협의에 따라 계약 기간을 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”가 계약 해지를 통지한 때.
 2. “제공기관”이 사회서비스 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 동 사업 지침에 따른 사회서비스 가격기준에 의한다.
- ② 사회서비스 비용은 기본(표준)서비스이며 본인부담액과 월이용 한도액을 초과하는 서비스 비용은 “제공기관”의 청구에 의해 “이용자”가 지급한다.
- ③ 서비스 지원기간 중 계약의 해지에 의해 서비스를 중단하는 경우는 제공받은 서비스 횟수에 따라 서비스 비용 및 본인부담금을 정산한다.

제4조(사회서비스 내용의 변경)

- ① 서비스 제공과정에서 “제공기관”(종사원을 포함한다)의 부주의 또는 실수로 인하여 계약서에 기록된 사항을 충족시키지 못하거나 “이용자”의 합리적인 요구사항을 충족시키지 못하는 경우 “제공기관”은 “이용자”의 요구에 따라 서비스 내용을 변경할 수 있다. 다만, 계약서에 포함되지 않은 요구사항은 서비스 내용의 변경사항으로 보지 아니한다.
- ② 서비스 제공과정에서 “이용자”의 기본(표준)서비스 외 부가서비스에 대한 반복적이고 비합리적인 요구사항에 대해서 “제공기관”은 이의를 제기할 수 있고, 폭언 등 각종 위법·부당한 행위를 “제공기관”에게 강제할 경우, 지자체는 종사자 보호를 위해 서비스 중지, 자격상실 등 필요한 조치를 취할 수 있다.

- ③ 계약기간 및 서비스 비용의 변경 등 주요내용이 변경되는 경우에는 해당사항에 대해 “변경계약서”를 별도 작성한다.
- ④ “이용자”는 “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 발생하였을 때는 즉시 서면으로 “제공기관”에게 통지하여야 한다.
- ③ “제공기관”은 “이용자”의 상태변화 등 서비스의 변경사유가 발생 시에는 “이용자”가 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”는 “제공기관”이 수집·관리하는 본인의 개인정보에 대해 알 권리가 있다.

제7조(손해배상책임)

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

제8조(분쟁해결방법)

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

[서식 제26호]

■ 사업운영 자체 서식

서비스 제공계획서

이름			생년월일		
주소			연락처	(집) ☎	
				(휴대폰) ☎	
서비스 목적					
서비스 내용					
서비스 제공	<input type="checkbox"/> 서비스 제공 : 월 회(주 회)/회당 분 <input type="checkbox"/> 제공 일정 : 매주 요일(시 분에서 ~ 시 분까지)				
서비스 가격	<input type="checkbox"/> 서비스가격 : 원 - 정부지원금 : 원 (바우처 지원) - 본인부담금 : 원				
	<input type="checkbox"/> 납부방법 - 본인부담금 : 서비스 개시 전 이용자가 제공기관에 사전 납부 (납부방법 : 계좌이체, 카드결제, 현금) ▶ 납부계좌 : 000-0000-000-00, 00은행 (예금주 : 0000제공기관) - 정부지원금(바우처 지원) ▶ 실시간 결제 서비스 : 서비스가 실제 제공된 경우만 결제 가능 (미출석 시 바우처카드 결제 불가)				
계약기간	년 월 일 ~ 년 월 일				
<서비스 제공계획>					
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
제공기관명 :		제공인력 :		(서명)	

※ 본 양식은 예시로서 제공기관의 사정에 따라 임의 변경하여 사용할 수 있음



Q&A



별첨

전국민 마음투자 지원사업 Q&A

지원 대상

- Q** 1. 심리상담센터가 아닌 국가 및 공공기관에서 운영하는 센터에서는 의뢰서 발급이 불가능한지? 지침 7p
- A** 국가 및 공공기관이 운영하는 센터는 다양하므로, 그중에서도 심리상담 필요성 여부를 판단할 수 있는 심리상담센터(예: 고용노동부의 직업트라우마센터 등), 심리상담프로그램 운영하는 기관(예: 고용노동부의 고용복지플러스센터 심리안정지원프로그램 등)에서 의뢰서를 발급받아야 함

지원 대상

- Q** 2. 정신건강복지센터, 대학교상담센터, 청소년상담복지센터, Wee센터/Wee클래스 외에 의뢰서를 발급하는 기관이 반드시 국립이어야 하는지? 지침 7p
- A** 정신건강복지센터, 대학교상담센터, 청소년상담복지센터, Wee센터/Wee 클래스는 의뢰서 발급이 가능한 기관의 예시로, 이 외에도 국가 및 공공기관에서 운영하는 심리상담센터(예: 고용노동부의 근로자건강센터 등)에서 발급하는 의뢰서도 증빙서류로 제출 가능함 다만, 예외적으로 대학교상담센터의 경우, 국공립대학교 외에도 사립대학교 상담센터도 의뢰서 발급이 가능함

지원 대상

- Q** 3. 사설 심리상담센터에서 의뢰서를 발급받을 수 있는지? 지침 7p
- A** 사설 심리상담센터는 의뢰서 발급기관에서 제외되므로, 자발적 상담 희망자는 의뢰서 발급이 가능한 센터를 방문하도록 안내

지원 대상

Q 4. 반드시 정신과 전문의의 진단서 또는 소견서가 필요한 것인지?

지침
7p

A 정신건강복지센터, 대학교상담센터, 청소년상담복지센터 등을 통해 의뢰서 발급받아 신청하는 것도 가능하며, 정신건강의학과 의사(전문, 레지던트)가 발급하는 진단서 또는 소견서를 발급받아 신청하는 것도 가능함
(참고) 내과의사에게 진료받은 후 발급받은 진단서 또는 소견서는 미인정

지원 대상

Q 5. 우울증으로 약물치료 중인 경우도 지원 대상이 될 수 있는지?

지침
8p

A 우울증으로 약물치료 중이더라도, 심리상담이 필요하다는 정신건강의학과 의사의 진단서 또는 소견서를 발급받아 신청하면 지원받을 수 있음

지원 대상

Q 6. 자립준비청년 및 보호연장아동의 경우, 상담이 필요하다는 의뢰서나 진단서(또는 소견서)를 제출하지 않아도 되는지?

지침
8p

A 자립준비청년 및 보호연장아동은 기존 청년마음건강지원사업의 연속성 및 심리상담 지원 필요성 등을 고려하여, 증빙자료(보호종료확인서, 시설재원증명서 또는 가정위탁 보호확인서)를 신청 시 제출하면 지원 가능함

지원 대상

Q 7. 기존 청년마음건강지원사업 이용자도 서비스 대상이 되는지?

지침
8p

A 기존 청년마음건강지원사업을 통해 지원을 받았더라도 동 사업 지원이 가능함 (다만, 청년마음건강지원사업을 통해 지원받던 서비스가 종료된 후에 동 사업 신청이 가능함)
※ 청년마음건강지원사업은 동 사업과 본인부담금 기준, 유형별 서비스 단가 등이 다르므로, 기존 청년마음건강지원사업을 통해 지원받았더라도 전국민 마음투자 지원사업을 신청해야 함

신청

Q 8. 신청 시 중복 대상 사업 여부를 확인할 수 있는 방법은?

지침
8p

A 행복이음에 사업 신청 시, 중복 지원 사실이 팝업창으로 안내됨
 ※ 중복 지원(동시 지원) 불가 사업 : 아동청소년 심리지원서비스, 아동청소년 정서발달 지원서비스, 정신건강토탈케어 서비스, 청년마음건강지원사업, 성인심리지원서비스

신청

Q 9. 미성년자의 서비스 신청 방법은?

지침
9p

A 만 19세 미만인 자는 신청 시, 서식 제1호(사회보장급여(사회서비스이용권) 신청(변경)서)와 함께 서식 1-2호(법정대리인 동의서)도 제출해야 함

신청

Q 10. 신청장소가 주민등록상 거주지인데, 신청권자 기준인지 아니면 서비스 대상자 기준인지?

지침
9p

A 신청권자와 서비스 대상자가 다른 경우, 서비스 대상자의 주민등록상 거주지 읍·면·동 행정복지센터(구. 주민센터/동사무소)를 방문하여 신청할 수 있음
 * 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 제5조 및 동법 시행령 제2조에 따른 실제 거주지 읍·면·동 행정복지센터에서도 신청 가능
 ※ 온라인(복지로) 신청은 추후 별도 안내 예정(2024년 10월 예정)

신청

Q 11. 외국인도 지원 가능한지?

지침
9p

A 동 사업의 지원대상은 “우울·불안 등 정서적 어려움이 있는 국민 중 지원대상 기준을 충족한 자”임. 다만, 귀화(대한민국 국적 취득)를 하여 대한민국의 주민등록번호를 받은 경우에는 대상자 기준별 증빙서류를 갖추어 신청하면 지원 가능함

신청

Q 12. 재신청은 가능한지?

지침
16p

A 2024년은 재신청이 불가함(즉, 1번만 신청 가능함)
(예시1) '24.8월에 서비스를 신청하여 바우처 발급받아 3회만 사용 후 서비스 지원기간(바우처 생성일로부터 120일)이 지난 경우, 정신건강복지센터에서 의뢰서를 다시 발급받아 '24.12월에 신청하더라도 대상자가 될 수 없음
(예시2) '24.8월에 서비스 신청하여 11월에 바우처 8회를 모두 소진한 경우, '24.12월에 신청하더라도 대상자가 될 수 없음

신청

Q 13. 서비스 유형 변경이 가능한지?

지침
16p

A 서비스를 신청한 이후에는 서비스 유형(1급 또는 2급 유형) 변경이 불가하므로, 대상자는 신중히 선택하여 서비스 유형을 선택해야 함

이용자 선정

Q 14. 소득조사 생략 가능한 자격은?

지침
19p

A 신청자가 기초생활수급자, 차상위계층, 법정한부모가족인 경우, 소득조사 통한 행정비효율을 막기 위해 소득조사 미 실시(행복이음에서 확인)
※ 「국민기초생활 보장법」 제2조제2호·제10호, 「기초연금법」 제2조제3호, 「한부모가족지원법」 제5조

바우처 카드

Q 15. 국민행복카드 상담전화를 받지 못한 경우, 어떻게 발급받을 수 있는지?

지침
22p

A 부득이하게 국민행복카드 상담전화를 받지 못한 경우, 별도로 카드사에 신청이 필요함(23p “카드사별 국민행복카드 신청 장소” 참고)

바우처 운영

- Q** 16. 바우처는 생성 시기 및 사용기간은? 지침 25p
- A** 시·군·구(보건소) 담당자가 행복이음에서 전자바우처시스템으로 선정결과를 전송한 다음날 바우처가 생성되며, 생성일로부터 120일간 사용이 가능함
※ 시·군·구(보건소) 담당자는 신청일로부터 10일 이내 한국사회보장정보원에 선정결과를 전송해야 함

바우처 운영

- Q** 17. 바우처 생성일이 공휴일 및 휴일인 경우, 다음 근무시작일로 생성일이 변경되는지? 지침 25p
- A** 공휴일 및 휴일 여부와 상관없이 바우처 생성일 당일에 생성됨

바우처 운영

- Q** 18. 바우처 생성 후 120일째가 공휴일 및 휴일인 경우에도 120일째에 소멸되는지? 지침 25p
- A** 공휴일 및 휴일 여부와 상관없이 120일이 지나면 바우처 소멸 및 자동 중지되며, 중지된 당일 24:00까지만 결제 가능함 (잔여 바우처는 소멸됨)

바우처 운영

- Q** 19. 바우처 생성주기 및 1번 생성으로 8회 서비스를 제공받을 수 있는지? 지침 25p
- A** 신청 후 시·군·구(보건소) 담당자가 행복이음에서 전자바우처시스템으로 선정결과를 전송한 다음날 바우처가 생성되며, 1번 생성으로 심리상담 서비스 8회 이용 가능함

바우처 운영

Q 20. 2024. 12월에 신청 후, 2025.1월에 이의신청하여 자격이 결정된 경우, 예산은 2025년 예산으로 집행하는지? 지침 25p

A 신청 시기와 관계없이 2025년 서비스 이용 건은 2025년도 예산(예탁금)으로 집행함

바우처 운영

Q 21. 본인부담금은 서비스 이용자 명의로만 납부해야 하는지? 신청인이나 다른 자녀, 후원기관에서 납부할 수 있는지? 지침 26p

A 서비스 이용자 명의로 납부해야 하며, 만약 이용자의 본인부담금을 후원할 경우에는 후원자가 이용자에게 후원금을 직접 지원하고 이용자가 제공기관을 선택하여 직접 납부하도록 해야 함

* 본인부담금 감면 혹은 면제의 수단으로 후원금을 이용할 수 없으며, 후원자가 후원금 수혜자를 특정 제공기관 이용자로 한정하거나 제공기관에 직접 후원금을 지원하는 행위는 불가함

바우처 사용 중지

Q 22. 이용자가 바우처 부정사용으로 적발되어 중지처리 하고자 하는데, 중지코드는 어떤 것을 선택해야 하는지? 지침 27p

A 행복이음에서 "자격정지"로 처리

바우처 운영

Q 23. 서비스 이용 도중에 전출·입한 대상자의 지방비 부담 주체는? 지침 27p

A 대상자가 다른 지역으로 전출·입한 경우, 전출한 기존 주민등록지 관할 시·군·구의 예탁금에서 지속 지급됨

(예시) 서울시에서 바우처 2회 이용하고 경기도로 전출한 후, 잔여 바우처 6회를 사용할 경우에는 서울시의 예탁금에서 바우처 비용이 지속 지급됨

바우처 운영

Q

24. 서비스 이용 중 중도에 전출·입한 대상자에 대한 전출지 및 전입지 담당자의 업무처리 방법은?

지침
27p

A

대상자가 다른 지역으로 전출·입한 경우, 중지 등 별도 처리는 필요 없음. 다만, 전출·입한 대상자의 중지처리가 필요한 경우에는 전출한 기존 주민등록지 관할 시·군·구가 행복이음에서 중지신청서 작성하고, 전입한 시·군·구가 중지신청서를 확인한 후 전자바우처시스템으로 전송 필요

바우처 결제

Q

25. 1시간을 초과하여 상담한 경우, 추가 결제할 수 있는지?

지침
33p

A

서비스 제공 횟수는 총 8회로, 1회당 최소 50분 이상 심리상담을 제공해야 하므로, 1회 상담서비스를 1시간을 초과하여 제공하였더라도 추가 결제는 불가함

바우처 결제

Q

26. 서비스를 하루에 두 번 이용 및 결제가 가능한지?

지침
33p

A

서비스는 하루 1회만 제공 가능하므로, 하루에 1회를 초과한 서비스 이용 및 바우처 결제는 불가함 (단, 소급결제 및 결제 오류에 따른 재결제는 별도 인정)

제공기관 등록

Q

27. 서비스 제공공간의 기준은?

지침
60p

A

서비스(상담)를 실제 제공하는 공간을 말함 (예 : 상담실)

제공기관 등록

Q

28. 서비스공간은 이용정원이 10명 이상인 경우 1명당 3.3m² 추가 확보를 하라고 되어 있는데, 이용정원의 기준이 무엇인지?

지침
60p

A

이용정원은 동시에 상담을 받는 인원 수를 의미하므로, 동시에 10명 이상의 이용자에게 상담을 제공하는 기관은 서비스 제공공간 추가 확보가 필요함

제공기관 등록

Q

29. 2급 유형의 기준을 충족하는 자가 개설할 수 있는 지역이 어디인지?

지침
60p

A

지역별 상황을 고려하여 각 지자체에서 판단하는 것이므로, 제공기관 등록을 하려는 기관은 시·군·구(보건소) 문의 및 확인 필요

제공기관 등록

Q

30. 민간자격 중 「전국민 마음투자 지원사업 등록기준 고시」의 학위 및 최소 수련시간은 충족하나, 사업 지침에 명시된 민간자격이 아닌 경우에는 제공인력으로 인정되는지?

지침
61p

A

사업 취지 및 목적, 전문적인 심리상담 서비스 제공과 질 관리를 고려하여, '24년 사업에서 보건복지부장관이 심리상담분야 전문가로서 인정하는 민간자격은 임상심리전문가(한국심리학회), 상담심리사 1급, 2급(한국상담심리학회/한국심리학회), 전문상담사 1급, 2급(한국상담 학회)임

제공기관 등록

Q

31. 「사회서비스 이용권법」 제17조에 따른 결격사유 및 신원조회 대상은?

지침
62p

A

「사회서비스 이용권법」 제17조는 제공자의 결격사유를 열거하고, 법인이 제공자인 경우에는 그 임원 모두에게 결격사유가 없을 것으로 정하고 있음

- 따라서, 위 결격사유를 확인하기 위한 신원조회 대상은

- ① 개인이 제공자인 경우에는 제공자이자 제공기관 장인 개인
- ② 법인이 제공자인 경우에는 그 임원 모두가 대상이 됨

제공기관 등록

Q 32. 제공기관 등록 기간은?

지침
64p

A 제공기관 등록은 2024년 6월 3일(월)부터 가능하며, 사업장 주 소재지 관할 시·군·구(보건소) 담당부서를 방문하여 신청할 수 있음

제공기관 등록

Q 33. 제공기관이 법인인 경우, 제공기관의 장은 누구인지?

지침
64p

A 법인의 대표자 또는 임원이 제공기관의 장으로서 자격기준을 충족한 경우에는 대표자 또는 임원을 제공기관의 장으로 정할 수 있음.
다만, 제공기관의 장 자격기준을 충족하는 대표자 또는 임원이 없는 경우, 제공기관의 장 별도 채용도 가능함

제공기관 등록

Q 34. 개인이 제공자 등록을 하는 경우에 사회서비스 제공자 등록신청서 상 신청인(대표자)이 제공기관장과 동일인이어야 하는지?

지침
64p

A 제공자가 개인인 경우에는 신청인이 제공기관의 실질적 운영을 하는 제공기관의 장이 되고, 제공기관의 장이 제공기관의 대표가 되는 것으로 봄이 타당함
(① 「사회서비스 이용권법」은 법인이 아닌 제공기관의 경우 법령은 따로 ‘대표’의 지위를 상정하고 있지 않은 점, ② 같은 법 시행규칙 별표1의 ‘인력기준’ 중 ‘유형별 배치기준’ 비고 3은 제공기관의 장이 관리책임자를 겸직하지 않은 경우의 관리책임자와, 제공자가 법인인 경우의 제공기관의 장만 제공자와 근로계약이 체결된 사람으로 인력기준으로 산정하고 있는 점, ③ 제공기관 등록을 하는 제공자는 영업의 휴업이나 폐업을 포함한 영업을 하는 재법 제18조, 제19조 등)인 점 등에 고려)

제공기관 등록

Q 35. 비영리기관의 사회서비스 제공자 등록 가능 여부

지침
64p

A 제공자 등록기준은 기관의 유형(개인·법인·영리·비영리)에 대해 별도로 규정하고 있지 않으므로, 비영리기관도 사회서비스 제공자 등록 가능함

제공기관 등록

Q 36. 2인 이상이 공동대표로 제공자 등록 가능 여부

지침
64p

A 「사회서비스 이용권법」 시행규칙 제9조 별표1 '3. 인력기준'의 '가. 유형별 배치기준'에는 제공기관의 장을 1명으로 정하고 있는바, 공동대표를 인정하는 것은 어렵다고 해석하는 것이 타당함

제공기관 등록

Q 37. 제공자 등록기준에 관련된 건물등기부등본 및 지급계좌의 명의를 누구로 해야 하는지?

지침
65p

A 건물등기부등본 제출은 등록기준 중 시설 및 장비기준 충족 여부를 확인하기 위한 목적이므로, 명의에 대한 별도 규정을 두지 않으나,
- 「사회서비스 이용권법」 시행규칙 제9조 별표1은 시설 및 장비기준으로 '사업수행에 필요한 사무실'을 갖추도록 하고 있고, 서식1은 담당공무원이 건물등기부등본을 확인하도록 하고 있는 바, 제공자는 반드시 사무실과 서비스 전용면적을 포함한 건물을 소유할 것까지는 필요하지 않을 것이므로, 담당공무원이 확인하는 건물등기부등본의 명의는 제공자이거나 혹은 제공자와 임대차계약 등을 체결한 상대방이면 가능함
- 한편, 같은 법 시행규칙 제7조제1항 별지 제1호 서식(사회서비스 제공자 등록신청서)에서 지급계좌는 기관장 명의의 계좌번호를 적도록 규정하고 있음

제공기관 등록

Q 38. 미등기 건물로 제공자 등록 가능 여부

지침
65p

A 제공자 등록신청 시 담당공무원이 건물등기부등본을 확인하는 것은 해당 건물의 정확한 주소와 면적, 구조 등을 확인하고, 해당 건물이 건축법상 적법하게 관리되고 있는지 여부를 검토하기 위한 것으로,
- 건물이 미등기건물인 경우는 그 건물이 무허가건물인지 혹은 누가 소유자인지 등을 명확히 알기 어려우므로 『사회서비스 이용권법』 법 제16조제2항 및 같은 법 시행규칙 제9조의 규정에 따른 등록요건을 갖추었다고 볼 수 없음

제공기관 등록

Q 39. 4대 보험 미가입 근로자인 경우에는 4대 보험 관련 근로계약서는 어떻게 제출해야 하는지?

지침
65p

A 근무형태가 특수한 경우에는 예외적으로 급여, 업무내용, 계약기간, 근무조건 및 4대 사회보험 관련 법령에 따른 처리가 명시된 근로계약서에 준하는 서류도 가능함

제공기관 등록

Q 40. 제공기관 부착용 사업 로고 스티커 등은 어디서 받을 수 있는지?

지침
66p

A 보건복지부와 국민건강보험공단에서 제작하여 사업 홍보물(리플릿, 포스터 등)과 함께 시군구(보건소)로 배포할 예정이며, 제공기관은 시군구(보건소)에서 제공기관 등록증 수령 시 함께 수령 가능함

제공기관 등록

Q 41. 사업 홍보물을 추가로 받고 싶으면 어디로 신청해야 하는지?

지침
66p

A 사업 홍보물(리플릿, 포스터 등) 배포는 국민건강보험공단(033-736-3583)으로 문의

제공기관 등록

Q 42. 대표자 변경 시, 제공자 등록사항 변경신청 가능 여부

지침
67p

A 대표자 변경(법인 대표이사 변경 제외)은 「사회서비스 이용권법」 제16조 및 시행규칙 제8조에 따른 제공자 등록사항 변경신청 사항에 해당되지 않음
- 다만, 「사회서비스 이용권법」 제22조(제공자의 지위승계)에 따른 '제공자 지위승계 절차' 진행으로 대표자 변경 신고 가능

제공기관 등록

Q 43. 제공자의 주소지 변경이 등록지 관할 시·군·구 내에서만 가능한지?

지침
67p

A 제공자는 변경하려는 주소지가 등록지 관할 시·군·구 내인 경우, 변경신청이 가능하나, 타 시·군·구인 경우, 등록을 신청하려는 관할 시·군·구에 신규로 등록신청을 하여야 함 (「사회서비스 이용권법」 제16조제1항 및 제2항에서 인력·시설 등 기준을 갖추어 관할 시장·군수·구청장에게 등록하도록 규정하고 있고, 등록사항 변경 시에도 동일하게 적용하며, 같은 조 제3항에서 시장·군수·구청장은 해당 지역의 공급 상황 등을 고려하여 제공자 등록을 제한할 수 있도록 하고 있는 점 등을 고려)

* 시스템 처리방법 하단 참조하되, 자세한 사항은 한국사회보장정보원에 문의 필요
< 타 시·군·구 주소로 변경 시, 행복이음 처리 절차 >

- 동일한 사업자 번호로 타 시·군·구에 주소지 변경 시
 - ① 기관정보 화면에서 주소지 변경 이전 시·군·구가 소재지변경 처리
 - ② 주소지 변경된 시·군·구에서 전국민 마음투자 지원사업 신규 등록
 - ※ 기관평가정보, 계약정보 등은 연동되지 않음
 - ③ 주소지 변경 이전 시·군·구 전국민 마음투자 지원사업 지정취소(폐업) 처리
- 새로운 사업자 번호로 타 시·군·구에 주소지 변경 시
 - ① 새로운 사업자번호로 기관정보등록
 - ② 지위승계처리
 - ※ 계약정보 등은 연동되지 않음

문서 관리

Q 44. 제공기관 폐업 후 타 시·군·구에 신규 등록을 하는 경우, 사회서비스 제공자료 이관은 어떻게 하는지?

지침
73p

A 제공자가 기존 장소에서 폐업 후 타 시·군·구에 신규 등록을 하였다면, 기존의 사회서비스 제공자료는 기존 제공기관이 소재하였던 관할 시·군·구에 이관하여야 함

제공인력 교육훈련

Q 45. 서비스 제공인력 온라인 교육은 언제부터, 어디에서 이수 가능한지? **지침 79p**

A 2024년 6월 3일(월요일)부터 아래 사이트에서 신청 가능하며, 서비스 제공기관은 서비스 제공기관 등록 시 제공인력의 국민건강보험공단 교육 이수증을 함께 제출해야 함
 - 국민건강보험공단(사이버연수원) <https://www.maumtuja.or.kr>
 - 한국사회보장정보원(교육홈페이지) <https://edu.ssis.or.kr>

서비스 제공

Q 46. 서비스 이용 종료 후 추가 신청 또는 연장이 가능한지? **지침 86p**

A 바우처는 생성일로부터 120일간 총 8회 사용 가능하며, 서비스 지원기간 종료 또는 횟수 소진 후에는 재신청 및 연장은 불가함

서비스 제공

Q 47. 주민등록 소재지 시도가 아닌 다른 시도의 제공기관을 이용해도 되는지? **지침 87p**

A 바우처 이용자는 주소지에 상관없이 이용이 편리한 제공기관을 선택하여 서비스를 신청할 수 있음
 * 지역별 제공기관 검색 : 사회서비스 전자바우처 포털(www.socialservice.or.kr)

서비스 제공

Q 48. 비대면 상담도 가능한지? **지침 90p**

A 1:1 대면 상담에서만 바우처 사용 가능 (비대면 상담은 바우처 사용 불가)

문의사항 연락처

- 사업 관련 일반사항(이용자 선정, 서비스 제공 등) : 보건복지상담센터 129
 - 행복이음 시스템(신청·결정·통보) : 한국사회보장정보원(Tel. 1566-3232, 내선 2번)
 - 사회서비스 전자바우처시스템 : 한국사회보장정보원(Tel. 1566-3232, 내선 4번)
 - 바우처결제단말기 : 1899-0656
 - 사회서비스 전자바우처 콜센터 : 한국사회보장정보원(Tel. 02-6360-6799)
 - 사업 홍보물(리플릿, 포스터 등) 배포 : 국민건강보험공단(Tel. 033-736-3583)
 - 시·군·구 사업 관리·감독 : 시·도 사업담당 부서
 - 정책 및 제도 개선사항 : 보건복지부 정신건강관리과
-