
복지위기 알림 서비스 가이드

2024. 6.

보건복지부

한국사회보장정보원

【 목 차 】

제1장 복지위기 알림 서비스 개요	1
가. 추진배경 및 목적	2
나. 법적 근거	3
다. 용어 정의	3
라. 복지위기 알림 서비스 절차	4
마. “국민참여형 복지위기 알림서비스” 개념도	6
 제2장 위기 알림 대상자 및 도움 요청자	 7
가. 위기 알림 대상자	8
나. 도움 요청자	8
1) 일반국민	8
2) 업무 유관자	8
 제3장 복지위기 알림 및 처리 방법	 11
가. 회원가입	12
나. 복지위기 알림	13
1) 위기 상황 식별	13
2) 위기 알림 정보입력	14
다. 지자체 업무 처리	17
1) 위기 알림 접수	17
2) 매칭·조회	17
3) 상담 및 조사	20
4) 서비스 지원여부 결정 및 종결처리	20

부록	24
1. 주요 Q&A	25
가. 회원가입 관련	25
나. 도움요청 관련	26
다. 지자체 업무 처리 관련	27
2. 주요 화면	28
1) 복지위기 알림 앱	28
2) 지자체 업무 처리 주요 화면	29
3) 복지로 포털	31
4) 네이버 포털	31
5) CU 편의점	32
6) 복지등기 서비스 연계	32
7) AI 초기상담 서비스 연계	33

I

복지위기 알림 서비스 개요

1. 복지위기 알림 서비스 개요

가. 추진 배경 및 목적

- 빅데이터에 기반한 사각지대 발굴 노력에도 불구하고, 행정자료 상 시차 발생 등으로 인해 위기상황을 제때 포착하지 못하는 사례* 발생

* (수원 세모녀 사망사건, '22.8월) 질병·채무로 생활고, 주민등록지-실거주지 불일치, 연락처 부재로 상담·지원 불가

◆ (대통령 말씀) “중앙정부에서 이분들을 잘 찾아서 챙길 시스템을 만들고 지자체와 협력해서 이런 일들이 또다시 발생하지 않도록 ... 특단의 대책 필요”

- 국민 누구나 본인, 이웃의 복지 위기 상황을 쉽게 알릴 수 있는 모바일 앱·복지로 포털 등을 활용하여, 현장 중심의 위기가구 발굴 강화

* 「복지사각지대 발굴·지원체계 개선대책」('22.11월)에서는 “전국민 복지위기 알림·신고체계 구축”을 추진과제로 포함

「복지사각지대 발굴·지원체계 개선대책」('22.11월, 관계부처 합동)

목표	모두가 행복한, 촘촘한 사회안전망 구축	
전략	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 정확한 발굴로 신속하고 두터운 위기가구 지원 ◆ 新 복지 사각지대 발굴 강화 및 적극 지원 	
추진 과제	정확한 위기가구 발굴	<ul style="list-style-type: none"> • 위기정보 입수 확대 및 사각지대 발굴시스템 고도화 • 지자체 인력운용 개선 및 발굴역량 강화 • 지역 기반 민관협력 발굴체계 강화 • “전국민 복지위기 알림·신고체계” 구축 및 대국민 홍보

(이하 생략)

나. 법적 근거

- 「사회보장급여법」에 따르면 국민과 신고의무자들이 사회적 위험으로부터 사회보장급여를 필요로 하는 지원대상자를 발견한 경우 보장기관에 신고하도록 의무화

「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」(약칭 : 사회보장급여법)

■ 제13조(지원대상자 발견 시 신고의무)

- ① 누구든지 출산, 양육, 실업, 노령, 장애, 질병, 빈곤 및 사망 등의 사회적 위험으로 인하여 사회보장급여를 필요로 하는 지원대상자를 발견하였을 때에는 보장기관*에 알려야 한다.
- ② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람(신고의무자**)은 그 직무상 제1항과 같은 사회적 위험으로 인하여 사망 또는 중대한 정신적·신체적 장애를 입을 위기에 처한 지원대상자를 발견한 경우 지체 없이 보장기관에 알리고, 지원대상자가 신속하게 지원을 받을 수 있도록 노력하여야 한다. (이하 생략)

* 보장기관 : 관계 법령 등에 따라 사회보장급여를 제공하는 국가기관과 지방자치단체

** 신고의무자 : 이·통장, 검침·안전점검 업무 종사자, 의료인, 사회복지시설 종사자 등 다수

다. 용어 정의

- 사회적 위험 : 출산, 양육, 실업, 노령, 장애, 질병, 빈곤 및 사망 등
 - 사회보장급여 : 보장기관이 「사회보장기본법」 제3조제1호에 따라 제공하는 현금, 현물, 서비스 및 그 이용권
 - 지원대상자 : 사회보장급여를 필요로 하는 사람
 - 보장기관 : 관계 법령 등에 따라 사회보장급여를 제공하는 국가기관과 지방자치단체
 - 지역사회보장협의체 : 지역의 사회보장을 증진하고 사회보장과 관련된 서비스를 제공하는 관계 기관·법인·단체·시설과 연계·협력을 위해 설치한 민·관 협력기구
 - 명예사회복지공무원 : 주민 및 단체가 자발적으로 참여하여 주변 복지위기가구를 능동적으로 발굴하고 지원하는 무보수, 명예직의 지역 인적 안전망
- * 복지관련 단체 및 공인중개사, 아파트 관리소장, 도시가스 안전 검사원, 교회사찰 봉사단체 등 주민 밀착업종 종사자들로 구성
- 복지사각지대 발굴시스템 : 단전, 단수, 건강보험료 체납 등 위기 징후 정보를 수집·분석하여 복지사각지대 대상자를 선제적으로 발굴여 지원하는 시스템

라. 복지위기 알림 서비스 절차

① 위기 상황 발견·도움요청

- (개요) 본인, 이웃의 복지 위기 상황을 인지한 경우 복지위기 알림 앱, 웹 포털*을 통하여 위기 상황 알림**

* 복지로 포털(www.bokjiro.go.kr) 직접 접속 – 자주 찾는 서비스 – 복지위기알림 또는 네이버 키워드 검색(복지위기알림)을 통해 복지로 접속

** 익명 또는 비회원 알림 가능

- (이용자) 일반국민, 업무유관자(지역사회보장협의체, 명예사회복지 공무원, 신고의무자*)

* (사회보장급여법 13조) 공무원, 복지·의료·교육기관 종사자, 이통장, 검침원 등

- (위기 알림 대상) 복지 위기 상황*에 처한 본인, 이웃

* 생계지원, 돌봄·보호, 건강·의료, 일상생활, 주거지원, 일자리, 채무·법률, 일상생활, 고립·고독 예방, 기타

- (알림 정보) 위기상황, 가구유형* 및 대상자 정보** 등

* 독거, 조손, 한부모, 장애인, 다문화, 소년소녀, 노인부부, 미혼모/부, 북한이탈 주민 가구, 기타(장애인, 다문화, 북한이탈주민 가구는 다른 가구 유형과 중복 선택 가능)

** 필수정보: (본인) 성별, 주소, 알림 내용(성명, 휴대전화번호는 자동입력)
(이웃) 성별, 연령대, 주소, 알림 내용

② 접수·정보매칭·지자체 배정

- (시스템 접수) 사회보장정보시스템을 통해 위기 알림 자동 접수

- (대상자 정보 매칭) 접수된 위기알림 대상자 정보(주민번호, 이름, 생년월일, 주소 등)와 사각지대 발굴 대상자 정보(위기변수) 매칭*

* 격월로 진행되는 사각지대 발굴 대상자(중앙·지자체) 여부(최근 8개월), 위기정보 입수 이력(최근 5년), 연락처, 주소 정보

- (지자체 배정) 위기알림 대상자 소재지의 읍면동 담당자 배정

③ 대상자 확인·상담 및 서비스 제공

- (대상자 확인) 사회보장정보시스템 - 사각지대 발굴시스템을 통해 매칭된 대상자 정보* 및 위기 알림 내용 조회

* 사각지대발굴시스템을 통해 매칭된 정보(발굴 차수, 위기변수, 상담 내역)

※ 정보가 불충분하여 대상자 특징이 어려운 경우 신고자에게 추가 확인 및 현장 방문 등을 통해 대상자 확인 진행

- (상담 및 조사) 위기 알림 내용을 바탕으로 복지 욕구, 위기 상황 파악 등 초기상담 및 조사 절차 진행

* 처리기한 : 읍면동 담당자에 배정된 날부터 14일 이내

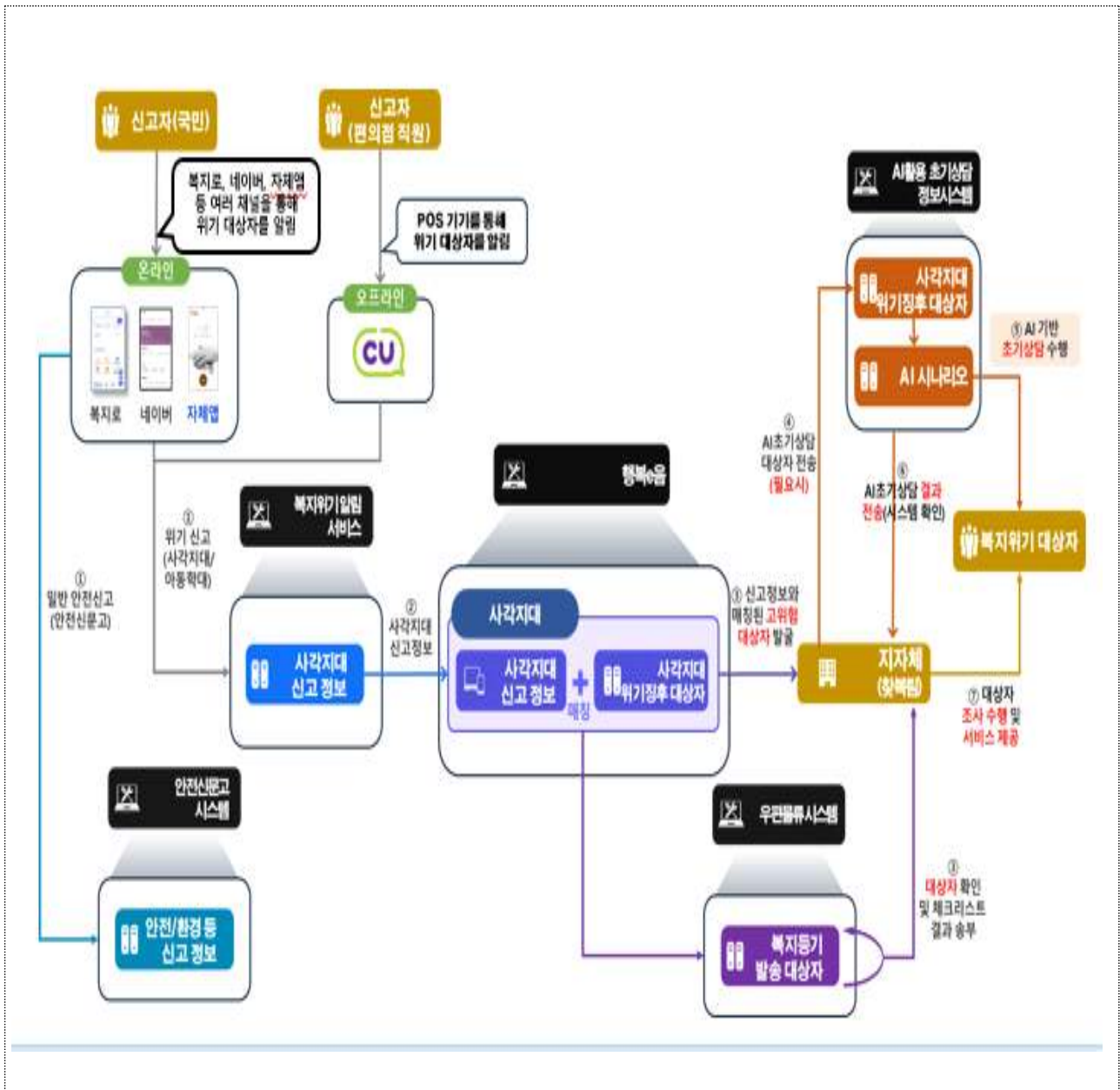
- (서비스 제공) 대상자의 복지 욕구 및 생활 여건에 부합하는 공공·민간 복지서비스 안내 및 필요시 서비스 연계*

* 서비스 신청, 서비스 제공, 서비스 의뢰

《 복지위기 알림 업무 처리 절차 》

① 위기 상황 발견· 도움요청	② 접수·정보매칭· 지자체 배정	③ 대상자 확인·상담 및 서비스 제공
<ul style="list-style-type: none"> ▶ 본인.이웃의 위기 상황 발견 ▶ 모바일 앱.포털(복지로, 네이버)을 통한 도움요청 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 도움요청 접수(사회보장정보 시스템(행복e음)) ▶ 대상자 정보* 매칭(행복e음-사각지대발굴시스템) <ul style="list-style-type: none"> * 사각지대 발굴대상자 해당여부, 단전, 단수, 체납 등 위기정보 입수이력, 수급 및 상담이력 등 ▶ 지자체 배정(읍면동) 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 대상자 확인(읍면동) <ul style="list-style-type: none"> * 수급·상담 이력 등 조회 ▶ 상담 및 서비스 제공(읍면동) <ul style="list-style-type: none"> - 유선 또는 방문 상담 - 필요시 공공.민간 등 복지 서비스 안내.연계 ▶ 처리결과 입력 <ul style="list-style-type: none"> - 상담 및 안내, 서비스 신청, 서비스 제공, 서비스 의뢰, 대상자 확인 불가

마. “복지위기 알림 서비스” 개념도



II

위기알림 대상자 및 도움 요청자

2. 위기 알림 대상자 및 도움 요청자

가. 위기 알림 대상자

- 출산, 양육, 실업, 노령, 장애, 질병, 빈곤 등으로 인해 **사회보장급여**를 필요로 하는 “**사회적 위험**”에 처한 자가 복지위기 알림의 대상이 됨

※ 아래 사항의 경우에는 복지 위기 상황과 직접적인 관련성이 적은 사항으로 관련 기관으로 신고 필요

- ① 재난 및 사고, 응급환자 구조, 도로·시설물 파손, 폭력 등
⇒ 119안전신고센터(☎119) 및 안전신문고, 경찰서(☎112)
- ② 정신건강, 자살 관련
⇒ “보건복지상담센터”(☎129), “자살예방 상담전화”(☎109)
- ③ 아동·노인·장애인학대 및 성범죄 신고
⇒ “노인보호전문기관”(☎1577-1389), “장애인권익옹호기관”(☎1644-8295) 또는 경찰서(☎112)

나. 도움 요청자

1) 일반 국민

- 모든 국민은 사회적 위험에 처한 대상자를 발견하였을 때 **보장기관에 알려야 하는 의무가 부여되어 있음**

※ 「사회보장급여법」제13조(지원대상자 발견시 신고의무) : “① 누구든지 출산, 양육, 실업, 노령 장애, 질병, 빈곤 및 사망 등의 사회적 위험으로 인하여 사회보장급여를 필요로 하는 지원대상자를 보장기관에 **알려야 한다.**”

2) 업무 유관자

- 지역사회에서 도움이 필요한 위기가구를 발굴·지원하는 활동에 자발적으로 참여하는 인적안전망으로 **지역사회보장협의체, 명예사회복지공무원, 신고의무자**가 업무유관자에 해당

- **(지역사회보장협의체)** 도움을 필요로 하는 위기가구 발굴, 자원 발굴 및 연계, 지역사회 보호체계 구축 등을 위해 시장·군수·구청장이 설치한 민관협력 네트워크 조직
- **(명예사회복지공무원)** 위기가구 발굴·지원 활동에 자발적으로 참여한 무보수·명예직의 지역주민으로, 지역사회보장협의체 위원, 복지 통·이장, 신고의무자, 지역주민 등이 참여
- **(신고의무자)** 직무상 사회적 위험으로 인해 위기상황에 처한 지원 대상자를 발견 시 보장기관에 신고할 의무를 가진 사람으로, 지원 대상자를 발견할 확률이 높은 직업군이 대상

< 사회보장급여법, 긴급복지지원법에 따른 신고의무자 >

[사회보장급여법 상 신고의무자]

1. 「사회복지사업법」 제35조 및 제35조의2에 따른 **사회복지시설의 장과 그 종사자**
2. 「장애인활동 지원에 관한 법률」 제20조에 따른 **활동지원기관의 장 및 그 종사자와 같은 법 제16조에 따른 활동지원인력**
3. 「의료법」 제2조 및 제3조의 **의료인과 의료기관의 장**
4. 「의료기사 등에 관한 법률」 제1조의2의 **의료기사**
5. 「응급의료에 관한 법률」 제36조의 **응급구조사**
6. 「소방기본법」 제34조에 따른 **구조대 및 구급대의 대원**
7. 「국가공무원법」 제2조제2항제2호에 따른 **경찰공무원**
8. 「지방공무원법」 제2조제2항제2호에 따른 **자치경찰공무원**
9. 「정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률」 제3조제3호에 따른 **정신건강복지센터의 장과 그 종사자**
10. 「영유아보육법」 제10조에 따른 **어린이집의 원장 등 보육교직원**
11. 「유아교육법」 제20조에 따른 **교직원** 및 같은 법 제23조에 따른 **강사** 등
12. 「초·중등교육법」 제19조에 따른 **교직원**, 같은 법 제19조의2에 따른 **전문상담교사** 등 및 같은 법 제22조에 따른 **산학겸임교사** 등
13. 「학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률」 제6조에 따른 **학원의 운영자·강사·직원** 및 같은 법 제14조에 따른 **교습소의 교습자·직원**
14. 「성폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률」 제10조에 따른 **성폭력피해상담소의 장과 그 종사자** 및 같은 법 제12조에 따른 **성폭력피해자보호시설의 장과 그 종사자**
15. 「성매매방지 및 피해자보호 등에 관한 법률」 제10조에 따른 **지원시설의 장과 그 종사자** 및 같은 법 제17조에 따른 **성매매피해상담소의 장과 그 종사자**

16. 「가정폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률」 제5조에 따른 **가정폭력 관련 상담소의 장과 그 종사자** 및 같은 법 제7조에 따른 **가정폭력피해자 보호시설의 장과 그 종사자**
17. 「건강가정기본법」 제35조에 따른 **건강가정지원센터의 장과 그 종사자**
18. 「노인장기요양보험법」 제31조에 따른 **장기요양기관의 장과 그 종사자**
19. 「지역보건법」 제11조제1항제5호사목에 따른 **보건소의 방문간호 업무 종사자**
20. 「다문화가족지원법」 제12조에 따른 **다문화가족지원센터의 장과 그 종사자**
21. 「지방자치법」 제7조제4항에 따른 **행정리의 이장** 및 같은 조 제5항에 따른 행정동의 하부조직으로 두는 **통의 통장**
22. 「공동주택관리법」 제2조제1항제10호에 따른 **관리주체**
23. 「자살예방 및 생명존중문화 조성을 위한 법률」 제13조에 따른 **자살예방센터의 장과 그 종사자**
24. 「전기사업법」, 「수도법」 및 「도시가스사업법」에 따른 **검침 및 안전점검 관련 업무 종사자**
25. 「국민연금법」 제24조에 따른 **국민연금공단**, 「국민건강보험법」 제13조에 따른 **국민건강보험공단** 및 「산업재해보상보험법」 제10조에 따른 **근로복지공단에서 보험료의 납부·징수나 연금·보험급여의 지급 등과 관련한 민원 또는 상담 업무에 종사하는 자**

[긴급복지지원법 상 신고의무자]

1. 「의료법」에 따른 **의료기관의 종사자**
2. 「유아교육법」, 「초·중등교육법」 및 「고등교육법」에 따른 **교원, 직원, 산학겸임교사, 강사**
3. 「사회복지사업법」에 따른 **사회복지시설의 종사자**
4. 「국가공무원법」 및 「지방공무원법」에 따른 **공무원**
5. 「장애인활동 지원에 관한 법률」 제20조에 따른 **활동지원기관의 장 및 그 종사자와 같은 법 제26조에 따른 활동지원인력**
6. 「학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률」 제6조에 따른 **학원의 운영자·강사·직원** 및 같은 법 제14조에 따른 **교습소의 교습자·직원**
7. 「건강가정기본법」 제35조에 따른 **건강가정지원센터의 장과 그 종사자**
8. 「청소년 기본법」 제3조제6호에 따른 **청소년시설** 및 같은 조 제8호에 따른 **청소년단체의 장과 그 종사자**
9. 「청소년 보호법」 제35조에 따른 **청소년 보호·재활센터의 장과 그 종사자**
10. 「평생교육법」 제2조에 따른 **평생교육기관의 장과 그 종사자**
11. 그 밖에 긴급지원대상자를 발견할 수 있는 자로서 보건복지부령으로 정하는 자
 - 「지방자치법」 제4조의2제4항에 따른 **행정리의 이장** 및 같은 조 제5항에 따른 행정동의 하부조직으로 두는 **통의 통장**
 - 「별정우체국법」에 따른 **별정우체국의 직원**
 - 동·리의 **새마을지도자** 및 **부녀회장**
 - 국가 및 지방자치단체의 **보건·복지 분야나 민원 관련 업무에 종사하는 공무원 외의 직원**

III

복지위기 알림 및 처리 방법

3. 복지위기 알림 및 처리 방법 (모바일 앱 기준)

가. 회원 가입

- 본인인증 및 개인정보 수집·이용 동의 절차를 거쳐 가입
 - * 비회원으로도 위기 알림이 가능하나, 접수여부 및 처리결과는 안내되지 않음
- 회원은 “일반국민”, “업무유관자”로 구분
 - 업무유관자는 “지역사회보장협의체”, “명예사회복지공무원”, “신고 의무자”로 구분하여 유형별로 종사 직종 및 업종 선택
- 위기 알림에 대한 진행 사항(접수, 처리결과)을 안내 받을 방식 (문자, 이메일, 카카오톡) 선택

《 회원 유형 》

대분류	중분류	비고 (세부항목 추가선택)
1. 일반국민	- 해당 없음 -	- 해당 없음 -
2. 업무유관자	지역사회 보장협의체	[직종 및 업종] ※ 직종 및 업종이 있는 경우 선택 1.2.1 사무직 1.2.5 종교시설 1.2.2 생산직 1.2.6 부동산중개업 1.2.9 편의점·약국· 1.2.3 건설직 1.2.7 담배·복권 슈퍼마켓 1.2.4 소매 1.2.10 기타(직접입력) 이발소·미용실 1.2.8 여관·모텔·PC방
	신고의무자	[신고의무자 유형] 2.1 국가 및 지방 공무원 2.1.1 경찰공무원 2.1.2 소방공무원 2.1.3 우정직 공무원 2.1.4 사회복지직 공무원 2.1.5 의료·간호·보건진료직 공무원 2.1.6 교육·교육행정직 공무원 2.1.7 일반 행정직 공무원 2.1.8 기타 (직접 입력) 2.2 복지·의료·교육·보육 기관 종사자 2.3 이·통장 2.4 아파트·오피스텔 등 공동주택관리자 2.5 검침 및 안전점검 업무 종사자 2.6 국민연금공단, 국민건강보험공단, 근로복지공단 종사자

나. 복지위기 알림

1) 위기상황 식별

- (위기상황 확인) 본인 또는 이웃이 처한 위기상황이 출산, 양육, 실업, 노령, 장애, 질병, 빈곤 등으로 인해 사회보장급여를 필요로 하는 “사회적 위험”에 해당하는지 확인 필요
- (위기상황 식별방법) 사회적 위험에 처한 위기가구를 식별하기 위해서는 해당 가구의 주거환경 및 생활실태를 관찰하거나, 대화가 가능할 경우 질문과 답변 등을 통해 확인 필요

(참고) “복지등기우편” 체크리스트*

번호	점검내용	체크
※ 1~3번 문항은 관찰 후 파악이 가능할 경우에 기재		
1	집 앞에 우편물, 독촉장, 압류 등의 우편물이 쌓여있다.	○ : <input checked="" type="checkbox"/> X : <input type="checkbox"/>
2	집 주변에 쓰레기 또는 술병이 많이 보인다.	○ : <input type="checkbox"/> X : <input checked="" type="checkbox"/>
3	집 주변에 악취가 나거나 벌레 등이 보인다.	○ : <input checked="" type="checkbox"/> X : <input type="checkbox"/>
※ 4~5번 문항은 대상자와 질문과 답변이 가능할 경우에 기재		
4	요즘 생활하시는데 어려움이 있으신가요?	○ : <input checked="" type="checkbox"/> X : <input type="checkbox"/>
5	식사를 잘하고 계신가요?	○ : <input type="checkbox"/> X : <input checked="" type="checkbox"/>
※ 기타 특이사항		
6	부재중임에도 실내에 전등이나 TV가 켜져있다.	○ : <input checked="" type="checkbox"/> X : <input type="checkbox"/>

* 우정사업본부 및 지자체가 협력하여 집배원이 복지 사각지대 의심가구에 복지정보가 담긴 우편물을 배달하며 주거환경 및 생활실태, 안부 등을 체크하는 리스트

2) 위기 알림 정보입력

○ 대상자 정보

- (위기상황/가구유형) 대상자가 처한 위기상황 및 가구유형 선택

《 위기상황 유형 》

구분	내용	구분	내용
1. 생계지원	식비, 주거비, 공과금 지원 등	6. 주거지원	거처마련, 주거환경 개선 등
2. 돌봄·보호	간병, 시설보호, 주야간 보호 등	7. 일자리	구직, 자활, 직업능력개발 등
3. 건강·의료	질병, 진단·치료, 임신·출산 등	8. 아동지원	돌봄, 양육상담, 보육·교육 등
4. 일상생활	가사·식사·이동·위생지원 등	9. 채무·법률	채무·법률 상담 등
5. 안전위기	폭력, 학대, 자해 등	10. 고립·고독	사회적 고립, 고독사 예방 등
		11. 기타	기타 위기상황 직접 입력

※ 중복선택 가능

《 가구 유형 》

1. 독거가구	2. 조손가구	3. 한부모가구	4. 장애인가구	5. 다문화가구
6. 소년소녀가구	7. 노인부부가구	8. 미혼모/부 가구	9. 북한이탈주민 가구	10. 기타

※ 장애인, 다문화, 북한이탈주민 가구의 경우에는 다른 가구유형과 중복 선택 가능

- (인적 사항) 본인 또는 이웃의 성별, 주소 등 대상자 파악을 위한 정보 입력

《 위기알림 입력정보 》

구분	필수정보	추가정보	비고
본인	성별, 주민등록번호, 주소, 알림내용	사진	본인 알림의 경우 본인인증을 거쳐 성별, 이름, 휴대전화번호 자동 입력
이웃	성별, 연령대, 주소, 알림내용	이름, 휴대전화번호, 생년월일, 사진	

※ 주소입력 시 직접 입력 또는 위치기반 서비스를 통해 지도상에서 원하는 지점 선택 가능

- (알림 내용) 위기상황 및 욕구에 대한 설명, 위기가구 방문에 도움이 되는 위치 관련 추가정보 등 지자체 사회복지공무원에게 알리고 싶은 내용을 자유롭게 기술

- (사진) 대상자가 처한 위기상황 및 생활 여건을 파악할 수 있는 사진 (주변 건물, 환경 사진 등) 게시 가능

* 얼굴 또는 개인을 특정할 수 있는 신체적 특징을 촬영한 사진을 게시하는 것은 초상권 침해에 해당할 수 있어 제한함

** 동영상은 등록이 불가능하며, 총 업로드 용량은 총 60MB까지만 가능

○ 도움 요청자 정보

- 도움 요청자의 정보를 등록하는 것은 도움 요청자의 식별, 접수 건에 대한 진행 상황 안내, 알림 내역의 정보 불충분 시 지자체 담당자가 대상자 파악을 위해 추가 문의를 하기 위한 용도이며, 다른 목적으로는 이용되지 않음
 - 회원 알림의 경우 이름, 휴대전화번호는 자동 입력되며, 회원 가입 시 선택한 알림 방식(문자, 이메일, 카카오톡)에 따라 접수 및 처리결과가 안내됨
 - 비회원 알림의 경우 본인인증을 거쳐 이름과 휴대전화번호는 자동 입력되며, 접수 및 처리결과가 안내되는 알림 방식(문자, 이메일, 카카오톡) 선택 필요
- ※ 회원, 비회원 알림 모두 익명 알림이 가능하나, 접수·처리결과는 안내되지 않으며, 정보 불충분으로 대상자 파악이 어려운 경우 대상자 식별 불가로 종결처리 되거나 처리가 지연될 수 있음
- ※ 익명 알림은 일반국민 회원 및 비회원 알림 시 가능하며, 업무유관자 회원은 익명 알림이 불가함

《 알림단계 동의 필요 항목 》

구분	"본인 알림" 도움 요청자 정보 (위기 대상자 = 도움 요청자)	"이웃 알림" 도움 요청자 정보 (위기 대상자 ≠ 도움 요청자)
개인정보 수집·이용 동의	이름, 휴대전화번호, 이메일, 주민등록번호	이름, 휴대전화번호, 이메일, 생년월일

《 위기 알림 처리절차 및 진행사항 통보 단계 》

위기 알림	① 접수	② 매칭·조회	③ 상담·조사	④ 지원여부 결정
<p>도움 요청자</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 복지위기 상황 인지 및 발견 ▶ 복지위기 알림 (모바일 앱 또는 웹) 	<p>시스템</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 위기 알림정보 수신 (사회보장정보 시스템(행복e음) 수신) 	<p>시스템 / 지자체 담당자</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ (시스템) 행복e음 주체ID 비교 및 신고대상자 특정 * 신고대상자 특정이 어려운 경우 현장 방문 통한 추가 확인 등 필요 ▶ (시스템) 기존 사각지대 발굴대상자 매칭 ▶ (지자체 담당자) 알림정보 확인. 매칭된 위기 대상자 이력 조회 (지원이력, 자격 등) 	<p>지자체 담당자</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 초기상담 수행 (욕구/위기도 파악 등) 	<p>지자체 담당자</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 서비스 지원 여부 결정
	↓	↓	↓	↓
	<p>■ 진행사항 통보 ①</p> <p>행복e음 수신 시 → "정상 접수 완료"</p>	<p>■ 진행사항 통보②</p> <p>위기대상자 특정 시 → "지자체배정/처리중"</p> <p>■ 진행사항통보③</p> <p>주소지 방문, 도움 요청자를 통한 추가 확인에도 불구하고 대상자 식별이 어려운 경우 → "종결 (대상자 식별 불가)"</p>	<p>■ 진행사항통보④</p> <p>초기상담 후 단순 종결, 초기상담을 통한 급여·서비스 신청 안내, 가정 방문 시, 일회성 물품 지원 등 → "종결 (상담 및 안내)"</p>	<p>■ 진행사항통보⑤</p> <p>상담을 통해 사회보장급여 또는 기타 공공서비스 직권 신청 → "종결 (서비스신청)"</p> <p>■ 진행사항통보⑥</p> <p>읍면동 사례관리비, 자체 예산 등을 활용하여 서비스, 물품 등을 제공한 경우 → "종결 (서비스 제공)"</p> <p>■ 진행사항통보⑦</p> <p>긴급지원 서비스 의뢰, 범정부 서비스 의뢰, 방문서비스 제공기관 민간기관 등에 서비스 의뢰 → "종결 (서비스 의뢰)"</p> <p>※ 수급자 결정 여부는 개인정보에 해당하므로 공개하지 않음</p>

다. 지자체 업무 처리

1) 위기 알림 접수

- 위기 알림 정보는 “모바일 앱”, “복지로” 포털 등을 통해 접수되며 최종적으로 사회보장정보시스템(행복e음)으로 수신
- 복지위기 알림은 「민원처리법」을 준용하여 접수 및 처리되며, 위기 알림 후 8시간(근무시간 기준) 이내에 지자체 접수 필요
- ⇒ 시스템에 의해 자동으로 접수* 및 도움 요청자에게 통지

* 지자체 접수시점은 위기 알림정보가 사회보장정보시스템(행복e음)으로 수신되는 시점이며, 행복e음을 통해 도움 요청자에게 “① 정상 접수 완료” 메시지가 자동 통지됨

※ 복지위기 알림은 “법정민원”이 아닌 “기타민원”에 해당하므로 접수증 교부는 생략하며 지자체 공무원은 행복e음 초기화면 > 나의업무 > 국민요청 접수를 통해 알림 확인 가능

2) 매칭·조회

○ 대상자 특정 처리

- 접수된 위기 알림정보는 대상자의 주민등록번호, 이름, 생년월일 등을 기반으로 행복e음 주체 ID와 자동으로 매칭·비교되며, 매칭되는 주체ID가 있을 경우 해당 대상자로 특정 처리됨

※ 대상자 특정 처리 시점에 “② 담당자 배정/처리중” 메시지가 도움 요청자에게 자동으로 통지됨

- 주체 ID와 매칭이 되지 않아 신고 대상자의 특정이 어려운 경우, “미매칭” 명단으로 조회되며, 지자체 담당자의 추가 확인 필요

○ 사각지대 발굴 대상과의 매칭

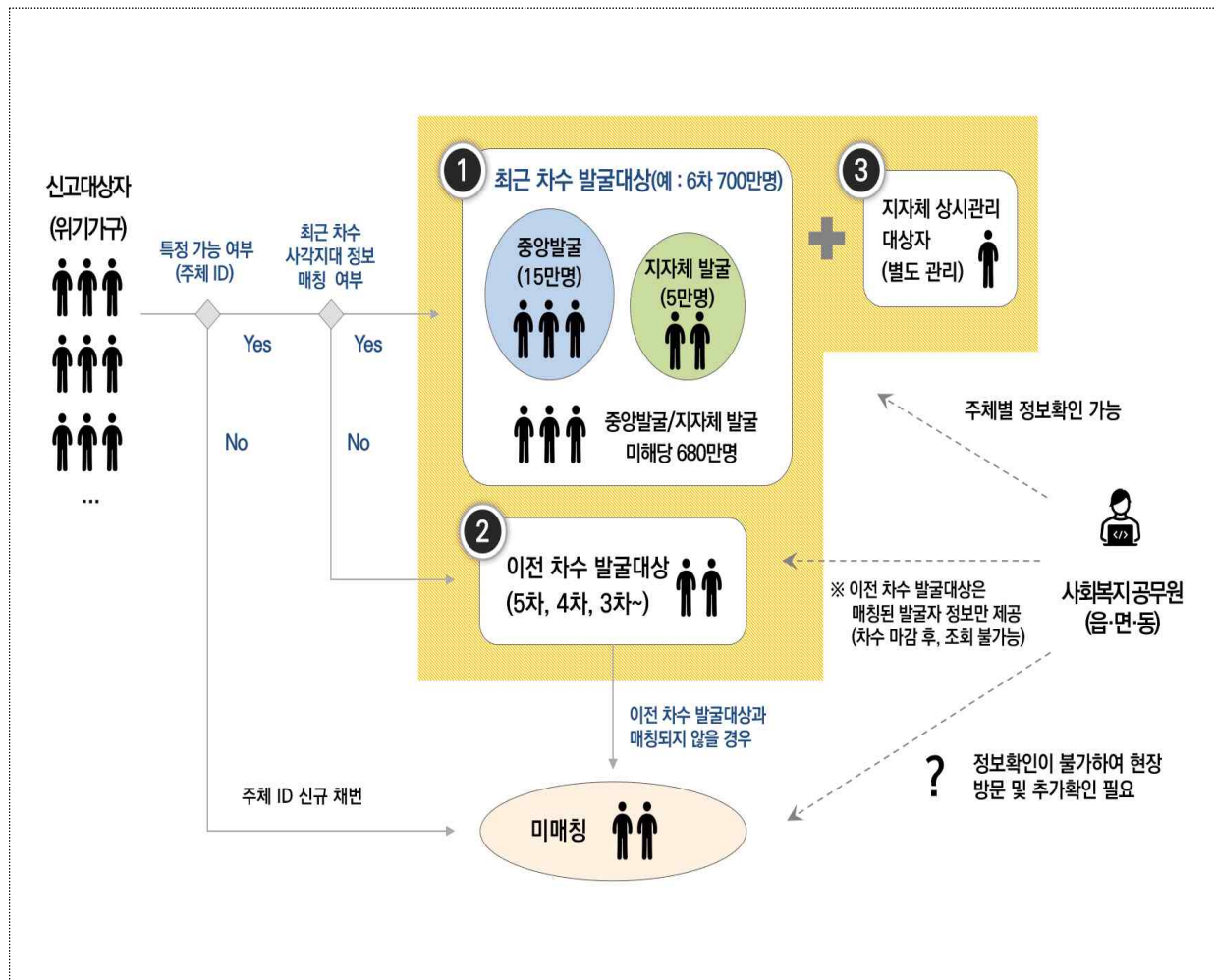
- 특정된 대상자는 주체 ID를 기반으로 아래와 같이 2가지 영역별로 매칭·비교 작업이 자동으로 수행됨

- ① **최근 차수 발굴대상** : 단전·단수, 건강보험료 체납 등 위기변수 빅데이터 분석에 의하여 선정된 복지사각지대 최근 차수 발굴대상자*

* 중앙발굴 대상자 + 지자체발굴 대상자 + 기타 위기변수를 포함한 발굴대상자 전체

- ② **이전 차수 발굴대상** : 현재 차수 기준, 이전 차수 발굴자

《 사각지대 발굴 대상과의 매칭 범위 》



○ 위기 알림 정보 확인

- 시스템에 의해 대상자가 특정*되고, 사각지대 발굴 대상과의 매칭이 완료된 위기 알림 정보를 지자체 담당 공무원이 조회**

* 자동으로 대상자가 특정되는 경우는 두 가지 경우임

- ① 본인 알림 시 주민등록번호가 기존 행복e음 1개의 주체ID와 매칭된 경우
- ② 위기 대상자의 휴대폰 번호 정보가 기존 행복e음 1개의 주체ID 휴대전화번호 정보와 매칭된 경우

** 행복e음 초기화면 > 나의업무 > 국민요청 접수를 통해 조회 가능

- 지자체 담당자가 위기 알림 정보의 정확성을 확인하고, 대상자를 특정할 수 있는 사진이 포함된 경우 즉시 삭제 조치*

* 얼굴 또는 개인을 특정할 수 있는 신체적 특징을 촬영한 사진이 차단되지 않고 업로드된 경우, 초상권 침해 우려가 있으므로 즉시 삭제 필요

○ 부정확한 정보 추가 확인 및 처리

- 주체 ID 특정 불가, 사각지대 발굴대상과 미매칭된 위기대상자는 “미매칭” 명단에 조회되며, 지자체 담당자가 도움 요청자에게 연락 하거나 현장 방문을 통하여 추가적인 정보 확인 필요

※ 추가정보 수집이 가능한 경우, 주체 ID 특정 및 사각지대 발굴대상자 매칭 작업을 수동으로 재실행 필요

※ 행복e음에서 위기 대상자 수동으로 등록하는 방법
(본 가이드 부록 “2.2 지자체 처리 주요 화면” 참고)

- ① 이름, 주민등록번호 정보 입력 후 행복e음 조회
- ② 행복e음에 대상자 결과 있을 시 매핑
- ③ 행복e음에 대상자 결과 없을 시 직접 주체ID 등록 (필수입력정보: 이름, 주민등록번호, 등본주소, 주소)

※ 도움 요청자에게 연락하거나 현장방문을 통해서도 더 이상 인적정보 수집이나 위기상황 식별이 어려운 경우는 대상자 확인 절차(주체 등록) 생략 후 종결처리 (대상자 식별 불가) 진행

○ 발굴 내역 조회

- 추가정보 수집을 통해 주체 ID가 특정되고 복지사각지대 발굴 대상과 매칭된 경우, 발굴내역을 조회*하여 기존 발굴내역 및 위기정보 보유 내역을 확인

* 기존 복지사각지대 발굴지원시스템을 통해 발굴된 이력(중앙/지자체) 및 발굴이 되지 않았더라도 위기변수를 가지고 있었던 이력 정보를 확인 가능

3) 상담 및 조사

- 위기 알림 내용을 토대로 방문 상담 등을 통해 대상자의 생활실태 및 욕구 파악

* 「2024년 찾아가는 보건복지서비스 업무 안내」 p. 213~217. "초기상담 수행가이드" 참고

- 복지위기 알림 신청 시 입력한 항목(가구유형, 위기상황)은 행복이음 상의 대상자 가구유형, 영역별 지원필요 항목과 자동으로 연동되며, 상담을 통해 확인 후 추가·변경 가능

4) 서비스 지원여부 결정 및 종결처리

- 대상자에 대한 초기상담 후 필요한 서비스 안내, 신청, 제공, 의뢰 등 대상자의 욕구에 부합하는 서비스를 지원한 후 아래 분류체계에 따라 적절한 항목 선택 후 종결처리

※ 처리기한: 읍면동 담당자에게 배정된 날로부터 14일 이내(휴일 제외 근무일 기준)

- 종결처리 항목

① 상담 및 안내

- 상담 후 종결
- 상담을 통한 급여·서비스 신청 안내
- 가정 방문시, 일회성 물품* 지원

* 대상자의 근본적 문제·욕구 해결이 아닌, 안부 확인차 지원한 단순 물품(예시: 화장지, 식용유, 라면 등)

② 서비스 신청

- 기초생활 보장급여 등 **사회보장 급여** 또는 기타 공공서비스를 담당 공무원이 직권 신청한 경우
- * 담당자가 서비스를 직권 신청한 경우만 작성할 것(그 외, 정확한 신청 절차를 거치지 않고 담당자가 민원인에게 서비스 신청을 안내만 한 경우는 ① 상담 및 안내로 종결처리)

③ 서비스 제공

- 읍면동 사례관리비, 자체 예산 등을 활용하여 서비스, 물품 등을 제공한 경우
- * 가) 대상자의 **근본적 문제·욕구 해결을 위한 방안을** 지원하거나,
나) 이를 해결하기 위한 물품, 서비스의 제공 **주기·횟수가 지속적인** 경우에 해당
- * 일회성 물품 지원의 경우에는 “상담 및 안내” 항목으로 종결처리

- (사례 1) 대상자의 문제(경제적인 이유로 냉장고 구입이 어려워 음식을 구비해 둘 수 없음)가 파악된 상황에서 냉장고를 지원한 경우
→ 일회성이지만 대상자의 근본적 문제 해결 방안을 지원하는 경우로, 서비스 제공에 해당됨
- (사례 2) 대상자의 문제(경제적인 이유로 의식주 관련하여 일상 생활유지가 어려움)가 파악된 상황에서 제공 주기 및 횟수를 정하여 생필품을 제공하거나, 반찬 배달 서비스를 제공하는 경우
→ 대상자의 근본적 문제를 해결하기 위한 물품 등 제공 주기·횟수가 지속적인 경우에 해당

④ 서비스 의뢰

- 복지사각지대 **발굴** 대상으로 생계가 어렵다고 긴급지원 서비스를 의뢰한 경우
- **통합사례관리** 대상자로 생계가 어렵다고 긴급지원 서비스를 의뢰한 경우

< 「2024 긴급복지 지원사업 안내」 p.31~32 >

2. 긴급지원대상자의 선정

가. 위기상황의 정의

(1) 위기를 초래한 사유의 발생

(가) ~ (아) 생략

(자) 그 밖에 보건복지부장관이 정하여 고시하는 경우가 발생한 경우

① ~ ④ 생략

⑤ 복지사각지대 발굴 대상자로서 관련 부서로부터 생계가 어렵다고 추천을 받은 경우

- 지원대상

. 보건복지부에서 관계부처 합동으로 시행하는 겨울철 복지사각지대 발굴 대책 (11월~12월)에 따라 복지사각지대 발굴관리시스템뿐 아니라 명예사회복지 공무원, 좋은이웃들 등 지자체 또는 민관협력을 통해 발굴된 일체의 대상자 중 관계부서(기관)에서 생계가 어렵다고 추천한 사람

. 겨울철 복지사각지대 발굴 대상자 이외에 수시 발굴되는 위기가구 중 부서(기관)에서 생계가 어렵다고 추천하고 시장·군수·구청장이 긴급한 지원이 필요하다고 인정하는 경우 선지원 후 긴급지원심의위원회를 통해 적정성 심사

※ 상시적으로 발굴되는 위기가구에는 긴급지원 담당부서에서 발굴하는 가구도 포함

⑥ 통합사례관리 대상자로서 관련 부서로부터 생계가 어렵다고 추천을 받은 경우

- 지원방법

. 관련부서(기관)에서는 대상자의 종합적인 상황을 고려하여 추천하되, [서식 14호] 의뢰서 작성 후 공문으로 의뢰

※ 담당자가 같거나 추천부서와 지원부서가 같은 경우 내부결재로 진행하며, 담당부서에서 현장조사 등으로 대상자의 상황을 확인하였다면 담당부서의 긴급지원의뢰서로 현장조사 생략 가능

. 추천받은 날부터 2일 이내에 지원 결정하고, 위기상황에 따라 주지원 및 부가지원 결정

- **범정부 서비스 의뢰**를 한 경우 (2024 찾아가는 보건복지서비스 업무안내 p. 218~234 참고)

* 복지 욕구 외에 금융, 고용 등 복합적인 욕구 해소를 위해 범정부 서비스 의뢰가 활성화 될수 있도록 적극적인 업무처리 필요

- **방문서비스 제공기관, 지역사회 거점기관·협회 등 민간기관(정부 위탁기관 포함)에 서비스를 의뢰**한 경우

⑤ 대상자 식별 불가

- 위기알림 정보 불충분으로 도움 요청자에게 연락하거나 현장방문을 통해서도 추가적인 인적정보 수집이나 위기상황 식별이 어려운 경우 (식별 불가 사유를 구체적으로 기재할 것)

※ 기 수급자라도 긴급한 복지위기 상황에 처해 있을 수 있으므로 전화 또는 현장방문 등을 통해 지원 필요성 확인

부 록

1. 주요 Q&A

가. 회원가입 관련

1) 회원가입 시 어떤 정보들이 필요한가요?

⇒ 회원가입을 위한 필수 입력 정보*는 이름, 휴대전화번호, 생년월일, 주소이며, 추가적으로 위기알림 건에 대한 처리결과 등을 안내 받을 알림 방식(문자, 이메일, 카카오톡)을 선택하실 수 있습니다.

* 회원가입은 본인인증을 거쳐 진행되며, 필수 입력 정보 중 이름, 휴대전화번호, 생년월일은 자동입력됩니다.

2) 회원가입을 해야만 위기 알림이 가능한가요?

⇒ 회원, 비회원 모두 가능합니다.

3) 회원 가입시 업무유관자 중 유형별(신고의무자, 지역사회보장협의체, 명예사회복지공무원) 중복체크가 가능한가요?

⇒ 업무유관자 유형은 중복 체크가 가능합니다.

4) 신고의무자는 누구인가요?

⇒ 신고의무자는 사회보장급여법과 긴급복지지원법에서 정의하고 있으며, 복지위기 알림 서비스에서는 공통부분을 그룹화하여 총 6가지 유형*으로 분류하고 있습니다.

* 국가 및 지방공무원, 복지·의료·교육·보육 기관 종사자, 이·통장, 아파트·오피스텔 등 공동주택관리주체, 검침 및 안전점검 업무 종사자, 국민연금공단·국민건강보험공단·근로복지공단 종사자

5) 모바일앱의 주요 사용자는 누구인가요?

⇒ 주요 사용자는 일반 국민과 복지사각지대 발굴과 밀접한 연관이 있는 업무유관자이며, 업무유관자는 신고의무자, 지역사회보장협의체, 명예사회복지공무원으로 분류되어 있습니다.

- 6) 지역사회보장협의체, 명예사회복지공무원 추가정보 중에 해당하는 직종이나 업종이 없는 경우는 어떻게 하나요?

⇒ 항목 중 '기타'를 선택 후 직접 입력 필요합니다.

나. 도움요청 관련

- 1) 만 14세 미만인 위기 알림을 하는 방법은 있나요?

⇒ 본인 인증 시 법정대리인 휴대전화 인증 후 회원/비회원으로 위기 상황을 알릴 수 있습니다.

- 2) 신원 및 소재파악이 어려운 이웃은 어떤 정보를 통해 위기 알림이 가능한가요?

⇒ 위기 알림을 위한 필수 입력 항목은 성별, 연령대, 주소, 알림내용이며, 추가 입력할 수 있는 정보는 이름, 휴대전화번호, 생년월일, 사진입니다. (입력되는 정보가 많을수록 빠른 지원이 가능합니다.)

- 3) 사진 및 동영상 업로드가 가능한가요?

⇒ 사진 업로드는 가능하지만, 동영상은 업로드가 되지 않습니다. 사진의 경우 초상권 침해의 이유로 개인의 신상이 파악 가능한 얼굴이나 신체의 일부를 촬영한 사진은 업로드가 불가능합니다.

- 4) 익명 알림이 가능한가요?

⇒ 일반국민 회원은 익명 알림이 가능하나 업무유관자 회원은 익명 알림이 불가하며, 익명 알림 시 대상자 정보 확인에 대한 어려움으로 처리가 늦어질 수 있습니다.

다. 지자체 업무 처리 관련

1) 접수된 복지위기 알림은 어디서 확인이 가능한가요?

⇒ 행복e음 초기화면 » 나의업무 » 국민요청 접수를 통해 알림 확인이 가능합니다.

2) 접수된 복지위기 알림 처리를 위해 앱을 반드시 설치해야 하나요?

⇒ 복지위기 알림 처리는 행복e음을 통해 처리하므로, 지자체 담당자가 반드시 앱을 설치해야 하는 것은 아닙니다. 다만, 신고의무자인 공무원도 위기가구 발굴·지원에 적극 참여할 수 있도록 앱 설치를 권장합니다.

3) 접수된 복지위기 알림의 처리기한은?

⇒ 복지위기 알림은 기타민원의 성격을 가지며, 처리기한은 시스템을 통한 지자체 배정후 14일(휴일 제외 근무일 기준)입니다.

2. 주요 화면

1) 복지위기 알림 앱

- (이용자) 일반 국민, 업무유관자*, (위기 알림 대상) 본인, 이웃

* 지역사회보장협의체, 명예사회복지공무원, 신고의무자

○ 특징

- 명예사회복지공무원 등 사각지대 발굴을 수행하는 민간 인적 안전망의 쉽고 빠른 알림 수단으로 역할
- 회원, 비회원, 익명 신고를 통해 언제 어디서든 누구나 본인, 이웃의 복지위기 상황 알림 가능
- 민간 인적 안전망의 가입 현황, 위기가구 발굴 현황 등 통계 관리를 통한 민관협력을 통한 사각지대 발굴 활성화 추진

<p>(회원 유형) 일반 국민 업무유관자 구분</p>	<p>(복지위기 알림) 본인 이웃 위기 알림 구성</p>	<p>(위기상황 선택) 정확한 업무처리를 위해 입력</p>	<p>(익명 알림) 도움요청자 정보 비공개</p>

2) 지자체 업무 처리 주요 화면

○ 알림 내역 조회

- 모바일 앱 또는 웹사이트를 통하여 들어온 복지위기 알림목록을 확인

① 행복e음 초기화면 » 나의업무 » 국민요청에서 복지위기 알림요청 건을 확인

② 복지위기 알림요청 숫자를 클릭하면 복지위기 알림관리 화면으로 이동

ⓐ

나의업무

↺ 새로고침

업무알림 (0)

신청현황 (0)

국민요청 (18)

민원함 (64)

변동알림 (1763)

도움요청

2 건

공동사례관리요청

9 건

복지위기알림요청

7 건

○ 복지위기 알림 관리

- 복지위기 알림을 목록을 통해 등록일, 처리기한, 알림경로, 주체ID 유/무, 매칭여부, 사진첨부 여부, 복지등기 여부, 처리상태 및 대상자 정보를 확인

① 상담 » 알림정보관리 » 복지위기 알림관리에서 복지위기 알림 목록을 확인

② 알림정보에 첨부파일이 있는 경우 해당 컬럼에 “유”로 출력되며, 클릭시 첨부파일 조회

③ 해당 컬럼에 출력된 대상자명을 클릭 할 경우 해당 대상자의 상세 알림정보를 출력 팝업 호출

복지위기알림관리 70001 (UWB570001M) 상담 > 알림정보관리 > 복지위기알림관리

알림정보조회 종결내역조회

기간: 2024-03-10 ~ 2024-04-09 매정유무: 전체 알림매체: 전체 처리상태: 전체 Q 조회

이름: ☐ 대상자 ☐ 신청자 대상자명: 대상지역: 노원구 전체

검색결과 (총 14건)

등록일	처리기간	알림매체	주체 ID	매정 여부	정부 여부	복지등기	처리상태	대상자					
								대상자명	대상지역	전화번호	휴대번호	신청자	신청
2024-03-22		자체업	유	매정		완료전송		완발만	공릉1동	02-1234-1234	010-1234-1234	까프웅	
2024-03-29		자체업						완발만	공릉1동	02-1234-1234	010-1234-1234	금민즈	
2024-03-22		자체업	유	매정			서비스연계서비스:	늘었자	상계6.7동	02-1234-1234	010-1234-1234	까프웅	
2024-03-22		자체업	유	매정	유		사례관리요청취:	한강립	상계6.7동	02-1234-1234	010-1234-1234	까프웅	
2024-04-09		자체업	유	매정			요청접수완료:	백운만	공릉1동			까프웅	
2024-03-29		자체업	유	매정			서비스연계서비스:	코남몰	공릉1동	02-1234-1234	010-1234-1234	금민즈	
2024-03-22		자체업						출옥본	공릉1동	02-1234-1234	010-1234-1234	까프웅	
2024-03-22		자체업	유	매정			서비스연계요청:	형상	상계6.7동	02-1234-1234	010-1234-1234	까프웅	
2024-03-22		자체업						마우웅	상계6.7동	02-1234-1234	010-1234-1234	까프웅	
2024-03-29		자체업	유	매정			긴급복지요청:	갑반울	공릉1동	02-1234-1234	010-1234-1234	금민즈	
2024-04-09		복지로	유	매정			요청접수완료:	꾸보무	공릉1동			까마	
2024-03-22		자체업	유	매정			요청접수완료:	봉담갈	공릉1동	02-1234-1234	010-1234-1234	까프웅	
2024-04-09		자체업	유	매정			서비스연계요청:	뽕고문	공릉1동			까프웅	
2024-03-29		자체업	유	매정			단순안내완료:	서삼라	공릉1동	02-1234-1234	010-1234-1234	금민즈	

20 < < > >

시상담당자 복지위기알림발송

○ (주체ID 등록)

- 초기상담을 통해 위기 대상자의 정보를 수집하여, 이름과 주민등록번호를 통해 행복e음 조회 결과가 나오지 않을 때, 직접 주체 ID를 등록

① 상담 >> 알림정보관리 >> 위기신고정보상세 >> 개인주체 버튼 클릭 시 개인 주체ID를 등록 할 수 있는 팝업 출력

주체아이디등록

주체ID등록

대상자구분 ☐ 내국인 ☐ 외국인 ☐ 미식별

* 대상자성명

대상자전화번호

대상자휴대전화

* 등본주소

* 주소 ☐ 등본과 동일

② 주체ID 등록을 위한 필수 정보: 이름, 주민등록번호, 등본주소, 주소

3) 복지포털

- (이용자) 일반 국민, (위기 알림 대상) 본인, 이웃
- (특징) 앱과 동일한 기능 구현, 현행 복지포털의 “도움요청” 기능 통합 개편

(복지포털 메인 페이지) 복지위기 알림	(위기 알림 유형) 본인 이웃 위기 알림	(알림 내용 입력) 대상자의 위기 정보 입력	(알림 내역) 복지위기 알림 내역 확인

4) 네이버 포털

- (이용자) 일반 국민, (위기 알림 대상) 본인, 이웃
- (특징) 키워드 검색(복지위기, 복지 도움 등)을 통해 쉽게 복지포털의 복지위기 알림 페이지 접속, 별도의 앱 가입 절차 없이 쉽게 서비스 이용 가능


(네이버 키워드 검색) '복지위기' 관련 키워드 검색 시, 네이버 상단에 '복지위기 알림 서비스' 노출 (복지포털 알림 페이지)	(복지포털 : 복지위기 알림 페이지) 복지포털 내 복지위기 알림 페이지로 이동하여 '본인알림', '이웃알림'을 선택하여 위기 알림

5) CU 편의점 (서비스 오픈 시기 : 7월 초 예정)

- (이용자) 편의점 직원, (위기 알림 대상) 이웃
- (특징) 전국 CU 편의점(1.6만개)을 통해 편의점 직원이 복지위기 대상자 발견 시, POS 기기*를 통해 도움 요청

* 현재 경찰청과 연계하여 미아 보호, 아동학대 신고기능 운영 중


신고



미아보호신고

길을 잃은 아동, 치매환자
등을 발견 시
(112에 자동으로 신고됩니다)

선택하기



아동학대신고

아동학대 현장 목격
또는 아동학대 의심 시
(112에 자동으로 신고됩니다)

선택하기



복지 사각지대 제보

결식 아동, 학대피해 의심, 독거노인 등
복지서비스가 필요한 경우
(지자체 복지담당자에게 전달됩니다)

선택하기

신규 메뉴 추가

복지 사각지대 제보 ▶ 터치 시 선택 (중복 가능)

통합조회 > 신고 > 아동학대신고

유형 선택: 결식 우려 아동 / 아동학대 의심 / 빈곤 가정 / 노숙 (유형 미정)

대상자 정보(확인 가능한 경우에만 입력)

이름 성별 나이 연락처

제보자 연락처 고객 동의 시 입력 (듀얼POS)

제보 내용

☎ 하위신고는 관계법령에 의거 처벌 받을 수 있습니다. (5년 이하 징역)

(편의점 POS 화면)

복지위기 알림 메뉴 신설

(복지위기 알림 정보 입력)

위기상황, 대상자 정보, 위기 사연 등 내용 입력

6) 복지등기 서비스 연계 [서비스 오픈 시기 : 7월 초 예정]

- ※ (복지등기서비스) 60개 지자체(시군구)에서 업무협약 체결하여 운영 중('24.3)

- **(이용자)** 우체국 집배원
- **(특징)** 복지등기 서비스를 통한 도움 요청 대상자 확인
 - 지자체에서 도움 요청 대상자 중 복지등기 대상자 선정 및 요청
 - 집배원이 복지등기를 통해 도움요청 대상자를 방문하여 체크리스트 작성 후 결과(생활고 여부, 식사 상태, 집 내부 상황 등)를 지자체 회신

The figure consists of two side-by-side screenshots. The left screenshot shows a web application for 'Social Security Information System' with a sidebar menu and a main content area. A red box highlights the 'Beneficiary Selection' step. The right screenshot shows a 'Checklist Creation and Confirmation' process with a list of items and a confirmation button. A red box highlights the 'Confirmation' step.

7) AI 초기상담 서비스 연계 (서비스 오픈 시기 : 11월 예정)

- (이용자) 지자체 담당자
 - (특징) 지자체 현장 복지상담 집중 및 위기가구 발굴·지원을 위해 AI를 활용한 초기 상담 진행
- ※ 도움요청 대상자 중 복지사각지대 발굴시스템에 정보 보유 시 연계 가능

위기신호정보조회		AI상담결과																																																							
<div>대상자정보</div> <table border="1"> <tr> <td>대상자명</td> <td>정인준</td> <td>생년월일</td> <td>2007-11-20</td> </tr> <tr> <td>전화번호</td> <td>02-1234-1234</td> <td>호주번호</td> <td>010-1234-1234</td> </tr> <tr> <td>등록일자</td> <td>2024-09-01</td> <td>복지등급</td> <td>중위험</td> </tr> <tr> <td>대상자주소</td> <td colspan="3">서울특별시 강남구 테헤란로221길 20 8층</td> </tr> <tr> <td>행정동</td> <td>테헤란동</td> <td>행정리</td> <td>테헤란리</td> </tr> </table> <div>신호정보</div> <table border="1"> <tr> <td>신호종류</td> <td>가정폭력</td> </tr> <tr> <td>신호번호</td> <td>210-452-2563</td> </tr> <tr> <td>발생일자</td> <td>2024-09-01</td> </tr> </table> <div>대상자 중복지신호 내역</div> <table border="1"> <tr> <th>일자</th> <th>대상자명</th> <th>신호종류</th> <th>신호번호</th> <th>신호내용</th> <th>처리일자</th> <th>처리상태</th> <th>처리내역</th> </tr> <tr> <td>2024-09-01</td> <td>정인준</td> <td>가정폭력</td> <td>210-452-2563</td> <td>가정폭력 피해 신고</td> <td>2024-09-01</td> <td>처리완료</td> <td>경찰 신고, 상담 진행</td> </tr> </table>		대상자명	정인준	생년월일	2007-11-20	전화번호	02-1234-1234	호주번호	010-1234-1234	등록일자	2024-09-01	복지등급	중위험	대상자주소	서울특별시 강남구 테헤란로221길 20 8층			행정동	테헤란동	행정리	테헤란리	신호종류	가정폭력	신호번호	210-452-2563	발생일자	2024-09-01	일자	대상자명	신호종류	신호번호	신호내용	처리일자	처리상태	처리내역	2024-09-01	정인준	가정폭력	210-452-2563	가정폭력 피해 신고	2024-09-01	처리완료	경찰 신고, 상담 진행	<div>AI 상담</div> <table border="1"> <tr> <td>대상자명</td> <td>정인준</td> <td>생년월일</td> <td>2007-11-20</td> </tr> <tr> <td>상담일자</td> <td>2024-09-01</td> <td>상담시간</td> <td>10:00-10:30</td> </tr> <tr> <td>상담내용</td> <td colspan="3">가정폭력 피해 신고, 상담 진행</td> </tr> </table> <div>AI 상담 요약 내용</div> <p>금전적 건강적 문제발생가능</p> <div>AI 상담 내용</div> <p>심리상태가 매우 불안하며, 현 상태가 심각해 보입니다.</p>		대상자명	정인준	생년월일	2007-11-20	상담일자	2024-09-01	상담시간	10:00-10:30	상담내용	가정폭력 피해 신고, 상담 진행		
대상자명	정인준	생년월일	2007-11-20																																																						
전화번호	02-1234-1234	호주번호	010-1234-1234																																																						
등록일자	2024-09-01	복지등급	중위험																																																						
대상자주소	서울특별시 강남구 테헤란로221길 20 8층																																																								
행정동	테헤란동	행정리	테헤란리																																																						
신호종류	가정폭력																																																								
신호번호	210-452-2563																																																								
발생일자	2024-09-01																																																								
일자	대상자명	신호종류	신호번호	신호내용	처리일자	처리상태	처리내역																																																		
2024-09-01	정인준	가정폭력	210-452-2563	가정폭력 피해 신고	2024-09-01	처리완료	경찰 신고, 상담 진행																																																		
대상자명	정인준	생년월일	2007-11-20																																																						
상담일자	2024-09-01	상담시간	10:00-10:30																																																						
상담내용	가정폭력 피해 신고, 상담 진행																																																								
<div>AI 초기상담 대상자 선택</div>		<div>AI 상담 내용 조회</div>																																																							