

복지포털 「복지로」의 운영 현황 및 주요 기능

최기정 전문연구원
(☎: 02-6360-4675)

1. 들어가며

- 보건복지부와 사회보장정보원은 각 중앙부처 및 지자체 사회보장사업을 국민에게 전달하기 위해 복지포털 「복지로」(www.bokjiro.go.kr)를 운영하고 있음
- 특히 「복지로」는 지자체 사업을 포함하고 있다는 점에서 별도의 자치단체 홈페이지의 접속 없이도 중앙 및 지방정부의 사회보장제도 확인이 가능하다는 장점을 가지고 있음
- 이하에서는 「복지로」를 통한 국민 개별 맞춤형 사업의 검색 등 유용하게 활용되는 「복지로」의 메뉴 및 주요 내용에 대해 소개하고자 함

2. 「복지로」 운영 개요

- 사회보장정보원은 매년 중앙 및 지자체의 사회보장정보 현황화업무를 통해 국민에게 신속하게 정보를 제공함으로써 사회보장사업 정보의 신뢰도 향상을 도모
- '18년 3월 기준 중앙부처(청) 350개 사회보장 서비스, 지자체 6천여개의 복지서비스, 민간기관 복지서비스, 사회보장통계 등이 「복지로」를 통해 국민에게 공개되고 있음

<사회보장사업 정보 현황화>

복지사업의 제도·지침 등 변경사항의 적기 반영을 위해 보건복지부 및 사회보장정보원이 합동으로 정례 집중 현황화 기간 추진
(집중 현황화 기간 ▶ 중앙부처 : 1~3월, 지자체 : 3~4월)

[표] 중앙정부 사회보장사업 현황

경찰청	고용부	교육부	과학기술 통신부	보훈처	국토부	금융위	기재부
1	28	23	9	37	14	4	2
농축 식품부	검찰청	문체부	방통위	복지부	산림청	산자부	여가부
7	1	6	1	136	4	6	44
중기부	통일부	해수부	행안부	환경부	전체		
8	11	3	3	2	350		

※ 출처: 사회보장정보시스템(법정부)의 사회보장사업 현황 ('18년 3월 기준)

3. 「복지로」 메뉴구성 및 「복지서비스」 주요기능

- 「복지로」는 다양한 복지서비스와 복지서비스 모의계산 등을 제공하는 <복지서비스>, 복지 뉴스이슈 및 각 지역별 복지시설을 안내하고, 사회보장 통계 등을 제공하는 <복지정보>, 복지서비스를 온라인에서 직접 신청하거나 증명서 출력이 가능한 <온라인 신청>, 주변의 도움이 필요한 대상자를 대신하여 도움을 요청하면 보건복지콜센터 또는 관할 자치구로 사연이 전달되도록 시스템화되어 있는 <복지도움요청>, 마지막으로 <부정수급신고> 등 다섯개의 대 메뉴로 구성되어 있음

- 각각의 기능은 개별 욕구에 따라 사용이 용이하며, 그중 필요한 사회보장사업 검색에 가장 많이 활용되는 <복지서비스> 메뉴의 세부 내용을 살펴보면 다음과 같음

- 「한눈에 보는 복지정보」는 16개 분류별 복지서비스와 복지정보를 편리하게 찾아볼 수 있고 지역별 운영되는 사회보장서비스 검색 가능

[그림] 복지서비스 「한눈에 보는 복지정보」 화면

분류별 검색				지역별 검색			
생애주기		가구상황		관심주제			
임산출산	영유아	아동청소년	장애인	한부모	교육	고용	주거
청년	중장년	노년	다문화(새터민)	저소득층	건강	서민금융	문화

- 사회적 지원이 필요한 대상자가 구체적인 사회보장사업에 대한 인지가 부족하더라도 쉽게 본인에게 적절한 복지서비스에 대한 정보를 스스로 찾아볼 수 있는 기능임

- 「복지서비스 찾기」는 개인별 맞춤형 서비스를 찾는데 가장 유용한 기능

- (간편검색) 나이 입력 후 개인의 현재 상황과 욕구를 범주에 따라 몇 번의 클릭만으로 해당 조건에서 수혜 받을 수 있는 중앙부처 사회보장사업의 내용 확인 가능
- (상세검색) 본인(또는 가족구성원) 기본정보, 소득재산정보 등 구체적인 정보 입력을 통해 자신의 상황에 맞는 적합한 복지서비스를 보다 정확하게 검색가능

- 「복지서비스 모의계산」 주요 복지서비스 8종*에 대해서 현재 상황을 적용하여 자가 진단을 해 볼 수 있는 기능임

*기초연금, 장애(아동)수당, 장애인연금, 초·중고 교육비, 국민기초생활보장, 한부모가족지원, 아이돌봄서비스, 산모신생아건강관리

- 「복지서비스 모의계산」은 국민 스스로가 온라인상에서 소득·재산 정보 등을 입력하여 해당 복지 서비스 수급가능 여부를 가상으로 모의 확인해 볼 수 있는 유용한 기능임

■ ‘온라인 신청’을 통해 입력된 복지서비스 신청 내용은 해당 지자체에 전달되어 직접 방문의 불편함과 및 낙인효과 감소로 신청자의 편의성을 도모하고 있음

★ 보육료, 유아학비, 양육수당, 아이돌봄서비스, 초·중·고 교육비, 기초연금, 장애인연금, 요금감면서비스, 저소득층 기저귀 지원 등의 복지서비스가 온라인으로 신청 가능하며, 그 서비스는 점차 확대 되고 있음

■ 그 외에도, 도움이 필요한 본인 또는 주변에 대해 도움요청을 하면 지자체 복지담당자나 보건복지부 129콜센터, 시군구 희망복지 지원단에서 상담을 진행하여 필요한 민·관의 서비스를 지원하고 있음

4. 국민복지포털의 성과 및 향후 운영방향

■ '17년 한 해 동안 「복지로」 방문 수는 약 1천만 명을 넘었으며, '18년 4월에는 "모바일 어워드 코리아 2018"에서 공공서비스 분야 대상을 수상하는 실적을 거둬 이를 통해 사회보장에 대한 국민의 인식전환 및 수혜자 확정 이전에 정보에 대한 자발적 관심이 높아지고 있다는 것을 알 수 있음

■ 각 사업운영 주체인 중앙 부처 및 지자체는 지속적으로 운영중인 사업에 대한 정보 현행화, 신규 사업에 대한 정확한 정보 제공, 통·폐합된 사업에 대한 안내를 「복지로」에 신속하게 제공하기 위해 노력해야 함

● 정부부처에서 실시하고 있는 사회보장 관련 제도 중 공개되지 않은 제도와 관련 국민 홍보 등을 고려해 볼 때 향후 각 중앙부처 및 지자체의 「복지로」 활용도가 높아질 것으로 기대되며, 이를 통해 국민들 정보 습득의 폭도 증가할 것으로 예상됨

● 우리나라 대표적인 복지포털 「복지로」의 신뢰성 강화와 국민의 복지정보에 대한 욕구 부응을 위해 보건복지부 뿐 아니라 관계 기관의 「복지로」에 대한 활용인식 제고 필요