

제7회 행복e음 핵심요원(Key Person) 수기공모

핵심요원 수 기 집



보건복지부



사회보장정보원

제7회 행복e음 핵심요원(Key Person) 수기공모

핵심요원 수 기 집



보건복지부



사회보장정보원



핵심요원(Key-Person) 제도를 소개합니다.

행복e음 핵심요원 제도는

사회보장정보시스템(행복e음) 운영과정에서 신규 임용(보직)자 등 일부 시스템 사용 미숙자의 활용 능력을 제고하고, 시스템 운영 및 각종 현안 등에 대해 중앙-지자체 간 유기적인 소통 및 협력 네트워크를 구축하기 위해 운영되고 있습니다.

핵심요원은

행복e음 시스템 활용능력이 우수하고, 핵심요원 활동에 열의가 있는 시·군·구(읍·면·동) 사회복지직 공무원을 대상으로 보건복지부에서 위촉하며, 현재 '17. 9월 위촉된 제4기 핵심요원 360명이 활동 중입니다.

※ 제1기 325명('11.11~'13.4), 제2기 393명('13.5~'15.7), 제3기 469명('15.8~'17.8)

핵심요원의 주요 활동내용은

(오프라인) 관내 시스템 사용자를 위한 자체교육, 정보제공 및 원격지원 등을 통한 동료 근접지원, 일선현장 의견수렴, 시스템교육 강사 또는 보조강사, (온라인) 복지광장 내 핵심요원 전용 커뮤니티를 통한 업무 활용자료 및 노하우 등 정보 공유, 질의 및 개선요청 등입니다.

활동우수 핵심요원에게는

해외연수 지원(연), 개인 및 소속 지자체에 대한 장관 표창 등의 인센티브가 제공됩니다.

CONTENTS | 목차



제7회 행복e음 핵심요원 수기공모 당선작

제7회 우수활동사례

- 최우수

▶

01 경북 안동시 | 조재호

복지콘텐츠 개발 핵심요원 **_11**
- 우수

▶

02 부산 금정구 | 김달용

모두가 복지인이 되는 날을 위해!!! **_20**
- 우수

▶

03 부산 사하구 | 김은식

나는 오늘도 핵심요원을 찾는 신규 직원에게 간다. **_25**
- 장려

▶

04 전남 목포시 | 장혜자

모르면 물어보고 연구해서 한다!!! 나 자신도 성장한 핵심요원 활동 **_29**
- 장려

▶

05 경기 수원시 | 심영무

내 시간을 상대방에게 기꺼이 건네주는 사람, 난 마스터핵심요원 **_33**
- 장려

▶

06 전북 전주시 덕진구 | 손희경

“어렵게 생각 할 필요 없어. 특별한 게 아냐.
서로에게 시간을 좀 내어주면 돼.” **_38**
- 장려

▶

07 경북 상주시 | 김은태

무제 **_42**
- 장려

▶

08 경북 경주시 | 이윤희

행복e음 핵심요원에 반하다 **_46**

제7회 근접지원체험

- 최우수** ▶ 09 경북 성주군 | 이나래
너는 쓸모없지 않고 바보가 아니니까.... _50
- 우수** ▶ 10 충남 예산군 | 손주희
나침반과 같은 존재, 핵심요원 선배님! _54
- 우수** ▶ 11 경기 수원시 영통구 | 박지나
나의 영원한 멘토, 핵심요원(Key Persson) _56
- 장려** ▶ 12 경기 수원시 장안구 최명희
둘려줘요~~, 내 키(Key Person)... _59
- 장려** ▶ 13 부산 사하구 | 조윤주
행복e음 핵심요원 수기작성 _63
- 장려** ▶ 14 충남 서천군 | 김슬아
고마운 그 이름, '행복e음 핵심요원' _66
- 장려** ▶ 15 경남 창원군 | 정영선
나의 업무 나침반 핵심요원~ _69
- 장려** ▶ 16 충남 예산군 | 명미선
행복e음 핵심요원, 든든한 나의 버팀목 친구! _71

제6회 행복e음 핵심요원 수기공모 당선작

제6회 우수활동사례

- 최우수** ▶ 01 경북 경주시 | 이윤희
행복e음의 힘을 말하다 _81
- 우수** ▶ 02 경기 수원시 | 심영무
“세상을 바꾸는 3가지 정직한 길”
(Three honest ways to change the world) _87

- 우수

▶ 03 충남 도청 | 김효환
 생각나름..... _91
- 장려

▶ 04 강원 태백시 | 조성은
 믿는 만큼, 믿어 주는 만큼 _95
- 장려

▶ 05 부산 금정구 | 김달용
 “삐뽀삐뽀 119” 마스터 핵심요원 _99
- 장려

▶ 06 부산 남구 | 최영월
 최강 배달꾼! 행복e음! _106
- 장려

▶ 07 경북 칠곡군 | 윤태정
 아낌없이 주는 핵심요원이 되고 싶습니다!! _110
- 장려

▶ 08 전북 전주시 덕진구 | 오연화
 키퍼슨에게 복지공무원의 길을 묻다~ _114
- 장려

▶ 09 경남 산청군 | 조만선
 행복e음의 Key로 행복을 열어주는 마스터 Key Person! _119
- 장려

▶ 10 충남 논산시 | 서해정
 i'm a 행복 keeper, key person! _125
- 장려

▶ 11 부산 사하구 | 김은식
 나를 소중하게 만드는 ‘행복e음 핵심요원 자체 교육’ _129

제6회 근접지원체험

- 최우수

▶ 12 전북 전주시 덕진구 | 신민화
 속 시원한 한마디 _134
- 우수

▶ 13 전북 전주시 | 정수정
 핵심요원은 사회복지 공무원의 중심이다! _138
- 우수

▶ 14 경기 수원시 장안구 | 배경숙

그 길을 함께 걸어준 짝꿍, 핵심요원(key person) _141

장려

▶ 15

경북 경주시 | 황정의

내가 필요할 땐, 나를 불러줘 _145

장려

▶ 16

경북 경주시 | 이정규

공무원의 공무원! 찾아가는 교육 행복e음 핵심요원 _151

장려

▶ 17

충남 서천군 | 강유리

한 줄기 빛과 희망, 그의 존재는 바로 핵심요원! _155

제1~5회 행복e음 핵심요원 수기공모 당선작

제5회 우수활동사례

최우수

▶ 01

세종 장군면 | 유보금

“핵심요원? 아~ 핵심요원!!!” _167

제5회 근접지원체험

최우수

▶ 02

경북 경주시 | 강승우

언제나 어디서나 열어주는 만능 키 행복e음 핵심요원 _172

제4회 우수활동사례

최우수

▶ 03

세종 연동면 | 이원영

하나로[路], 복지로[路], 미소로[路], 행복e음으로 _176

제4회 근접지원체험

최우수

▶ 04

사회보장정보원 행복e음 고객상담센터 | 배동란

덕분에 한 번에 해결되었습니다. _181

제3회 우수활동사례

- 최우수** ▶ 05 대구 남구 | 최현정
도와줘요~, 핵심요원! _184

제2회 우수활동사례

- 최우수** ▶ 당선작 없음

- 우수** ▶ 06 부산 금정구 | 김달용
응답하라! 행복이음 핵심요원 _190

- 우수** ▶ 07 강원 강릉시 | 공진영
강추!!! ‘핵심요원’ 한 번 해 보실래요? _195

제1회 우수활동사례

- 최우수** ▶ 08 대구 남구 | 최현정
클릭! 클릭! 어렵지 않아요 _201

제7회 행복e음 핵심요원 수기공모 당선작



제7회 우수활동사례 최우수

01

복지콘텐츠 개발

핵심요원

경북 안동시 용상동
조재호



■ 우수활동사례의 요지

본연의 업무 외 행복e음 핵심요원으로 활동하고 있고, 본연의 핵심요원 활동 외 복지콘텐츠를 만들어 2015년부터 지금까지 전국에 공유하고 있으며, 2019년 1월 에는 새로운 복지콘텐츠를 선보일 예정이다. 이 수기는 핵심요원의 전반적인 활동보다는 복지콘텐츠에 주안점을 두고 작성하였다.

■ 복지콘텐츠 소개

- 15년부터 공유 : 「복지대상자 선정 및 지원 기준표」, 「복지계산기 11종」
- 19년 공유 예정 : 「읍면동메뉴얼」(현재 작업 중)

■ 우수활동사례는? 복지콘텐츠

행복e음 핵심요원으로 활동하면서 나만의 캐치프레이즈가 있다면 그것은 “복지콘텐츠”일 것이다. 현재 전국에 공유된 콘텐츠는 2점이다. 「복지대상자 선정 및 지원 기준표」와 「복지계산기 11종」이 그것이다.

통합관리팀에 있을 때다.

복지대상자 자격관리(중지-유지-급여증감) 업무는 모든 보장지침을 가져다 놓고 그때그때 일일이 찾아야 하고, 보장별로 소득인정액을 계산하기 때문에 복잡하고 시간이 많이 걸리는 어려움이 있었다. 지자체마다 이런 공통적인 예로사항을 가지고 있는데 만약, 이를 해결할 수 있는 콘텐츠를 제작하고, 나 혼자 사용했을 때 아까운 시간이 1시간 이라고 한다면, 이를 전국에 공유하여 100명이 사용하면 100시간, 1,000명이 사용하면 1,000시간을 아낄 수 있다는 생각을 하게 되었다.

2015년부터 짬짬이 시간을 내어 「복지대상자 선정 및 지원 기준표」와 「복지계산기 11종」을 만들어 공유하였고, 현재 전국에서 많은 사랑과 인기를 얻는 콘텐츠가 되었다.

• 「복지대상자 선정 및 지원 기준표」제작 조건

조건1. 2페이지로 양면인쇄 1장일 것(양면코팅 출장용, 책상 유리밑 깔판용)

조건2. 통합조사관리팀에 최적일 것

조건3. [대도시-중소도시-농어촌], [1급지~4급지]를 모두 포함할 것(전국 공유)

통합조사관리팀에 특화된 기준표가 필요했다.

기초생활보장에 비중을 두고 보장별 가장 헷갈리는 부분을 최대한 수록했다.

이 기준표는 통합조사관리팀을 위한 콘텐츠이기 때문에 아쉬워하는 분들도 많았다. 특히 “영유아 파트 좀 넣어주시면 안되나요?”라는 요청을 많이 받았는데

어쩔 수 없는 부분이라 지금도 죄송한 마음이 든다. 모두가 만족하는 기준표를 만들 수 없어 스스로에게 유감스럽다. 그렇지만 다수가 만족하는 기준표를 만들기 위해 열심히 노력하고 있다.

• 「복지계산기 11종」제작 조건

조건1. 스마트폰과 동일 할 것(아이콘 및 홈버튼 기능으로 누구나 쉽게)

조건2. 시간을 잡아먹는 계산식을 최대한 넣을 것

조건3. 하나의 화면(모니터)에 끝낼 것(엑셀 가로바, 세로바를 움직이지 않을 것)

조건4. 심플할 것

조건5. 전국 공유 가능할 것

매년 업데이트를 하지만 만들고 나서 이렇게 만들어 볼 걸 하고 아쉬움이 많이 남는 콘텐츠이다. 현재 읍면동과 통합조서관리팀을 가리지 않고 유익하게 사용되고 있다. 특히, 2017년판 복지계산기는 스마트폰과 유사할 정도로 디자인을 대폭 개선하였다. 개인적으로 좋아하는 보라색에서 모던한 블랙으로 색상을 바꾸고, 기존의 한글 버튼도 아이콘식 버튼으로 변화를 주어 화룡점정 하였다. 전국으로 배포했고, 반응은 매우 뜨거웠다.

■ 그리고 현재

2018년 7월 23일 시청에서 동으로 발령이 났다.

발령 다음날 민원 쓰나미를 맞으면서 알게 되었다. 콘텐츠가 필요하다는 것을.....

특히 장애인업무와 차세대바우처업무는 오랜만이라 당혹스럽기까지 했다.

• 「읍면동메뉴얼」제작 조건

조건1. 5개의 내용을 담을 것(구비서류-지원대상-지원기준-지원내용-전산순서)

조건2. 보장을 최대한 많이 담을 것(20개 정도, 영유아파트 꼭 담을 것)

조건3. 내용이 하나의 화면(모니터)을 넘지 않을 것

조건4. 누구나 쉽게 사용할 수 있을 것

조건5. 인쇄시 규격화 될 것

조건6. 전국 공유가 가능할 것

콘텐츠 조건을 나열하고 나니, 가슴이 설랬다.

가장 먼저 복지계산기처럼 아이콘을 만들어 제작해보았다. 그러나 메인화면이 산만하여 보장을 찾기가 힘들고, 보장을 찾아서 들어가더라도 한 화면에 5개의 내용(구비서류 · 지원대상 · 지원기준 · 지원내용 · 전산순서)을 모두 넣을 수가 없었다. 고민은 깊어지고 점점 미궁으로 빠져들었다. 애초에 답이 없었던 건 아닐까라는 생각도 들었다. 엉뚱하게도 며칠 뒤 귀가하여 저녁을 준비 하면서 답을 구할 수 있었다. (에피소드 참조) 그렇게 영감을 얻은 콘텐츠는 지금 열심히 작업 중이다. 「읍면동 메뉴얼」은 2019년 1월 28일쯤에 공유 예정이다.

■ 앞으로

“유용하게 잘 쓰고 있어요”, “힘내세요”, “고마워요”, 전화로, 메일로 많은 응원을 보내주셔서 늘 감사한 마음이 든다. 한편으로는 낯설고, 내가 이런 과분한 응원을 받아도 되나 싶기도 했고, 다른 한편으로는 매우 행복했다. 그런 응원 하나하나가 기운생동으로, 보람으로, 그리고 계속적인 핵심요원으로 나아갈 수 있는 원동력이 되고 있다. 다시한번 이 기회를 빌려 응원해주신 모든 분께 감사함을 전하고 싶다.

아직 해야 할 일이 많다.

오늘도 2019년 읍면동메뉴얼을 만들기 위해 주문물량에 허덕이는 건강원

사장님처럼 열심히 엑기스를 추출하고 있다.

■ 에피소드 : 엉뚱한 곳에서 얻은 엉뚱한 아이디어

읍면동메뉴얼 제작조건에 따른 답을 구하지 못하면서 우울한 며칠이 보냈다.

오랜만에 일찍 퇴근하여 가족을 위해 저녁을 준비했다. 가스레인지 한 칸에 미역국을 올리고, 또 다른 한 칸에는 프라이팬을 꺼내 계란프라이를 하려는데, 정작 카놀라유를 넣어야 좋을지 들기름을 넣어야 맛이 좋을지 머뭇하다가, 네이버 검색으로 이어져 현명한가 싶더니 엉뚱하게도 톱뉴스에 빠지는 희황한(희한 · 황당) 상황까지 가게 되었다. 팔팔 끓는 국소리에 “앗, 내 정신 좀 봐”라고 주부처럼 외쳐주고는 재빨리 가스를 끄고 쫓아 든 국에 맹물 한 컵 부어주고는 “음~ 간이 딱 맞네”라고 와이프가 들릴 정도 만큼의 소리, 그리고 딱 그만큼의 자기합리화를 하면서 엉뚱하게도 여기서 딱 그만큼이라는 “1:1공식”을 도출하게 되었다. 쫓아든 국물과 맹물의 비율 1:1, 흰자와 노른자의 비율 1:1, 읍면동 메뉴얼 화면 하나에 들어갈 내용 개수 1:1!!

그랬다. 애초에 하나의 화면에 5개의 내용 모두를 넣을 필요가 없었던 것이다. 생각을 바꾸니 자연스럽게 디자인을 어떻게 스케치해야 할지 떠올랐다. 엉뚱한 곳에서 엉뚱한 결론을 도출한 엉뚱한 에피소드였다.

< 업무연찬 >



〈 복지콘텐츠 : 복지계산기 11종(1) 〉



〈 복지콘텐츠 : 복지계산기 11종(2) 〉



< 복지콘텐츠 : 읍면동 매뉴얼 >



제7회 우수활동사례 우수

02

모두가 복지인이
되는 날을 위해!!!부산 금정구 장전3동
김 달 용

사회복지 신규임용(보직)자의 교육을 넘어 관내 주민들과 밀접한 관계를 맺고 있는 통장님 및 행정직 직원들에게 복지에 대한 기본 개념 및 안내 응대 등 새로운 대상자들의 교육 확대에 힘쓴 마스터 핵심요원의 활동 내용.

■ 통장님들의 상담

“김주사. 어떤 사람이 기초 수급자가 되는 거요?” “자식들도 많은데 어떻게 그 사람이 영세민이 되었는지 알 수가 없네.” 통장님들이 와서 저에게 묻는 말입니다. “관내 주민이 수급자가 되고 싶어 물어보는데, 도통 알아야 가르쳐 주지.”

이런 이야기를 들을 때 마다 혹시 생활이 어려운 분들을 만나게 되면 통장님들에게 일단 주민센터 사회복지 담당자를 찾으라고 안내합니다.

민간인 신분으로 관내 사정을 잘 알고 주민들과 가장 밀접하게 마주치는 분들이 통장님들이며, 기초수급자들의 종량제 봉투를 배분하고 관내 어려운 사람들의 발굴 및 신고 등의 역할을 하고 계십니다.

주민들과 가장 가까이 있으며 통별 민원들의 가정 사정을 잘 알고 있습니다. 혹시 생활이 어려워 도움을 청하기 위해 통장님들께 어떻게 하면 복지 수혜대상자가 되는지 자주 질문을 받지만, 담당자가 아니기 때문에, 자세한 답변은 하지 못하고 주민센터로 안내하는 경우가 많다는 것이었습니다.

어느 날, 이런 경우도 있었습니다. 전체의 행사로 인해 행정직 직원 몇 명과 새내기 사회복지 담당자만 두고 모두 자리를 비울 수밖에 없는 피치 못할 사정이 생겨 버린 것입니다. 한 분의 민원이 와서 기초생활수급자에 대한 질문을 하였으나, 발령 받은 지 얼마 되지 않은 사회복지 담당자도 답변을 제대로 하지 못하고 행정직 담당자분도 복지 업무를 몰라 “담당자가 자리 비웠으니 다음에 오라.”는 안내에 민원이 화가 났던 모양입니다. 이러한 사실을 뒤늦게 알고 나서 사회복지담당자가 잠시 자리를 비웠거나 자리에 없더라도 어느 누구라도 직원이면 찾아오는 주민들에게 복지제도나 지침에 대해 간략한 안내나 설명을 할 수 있으면 최소한의 ‘민원은 발생할 문제는 생기지 않겠구나’라고 생각이 들었습니다. 또한 주민들과 밀접한 관계가 있는 통장님들이 생활이 어려워 도움이라도 받고 싶은 분들께 상담을 받았을 때 무작정 주민센터에 가서 복지 담당자에게 방문해보라는 응대보다 본인이 알고 있는 복지 제도나 지침을 안내해 준다면 한결 편하지 않을까 하는 마음도 들기 시작했습니다.

그리하여 저는 신규로 발령받은 사회복지 담당자의 교육을 넘어서 통장님들과 주민센터 내 행정직 담당자들에게 복지 지침 교육을 해야겠다고 생각했습니다.

■ 신규 복지담당자의 교육을 넘어...

복지 제도나 지침에 대해 알지 못하는 통장님이나 행정직 직원들에게 어떻게 하면

알기 쉽게 가르쳐 주어야 할지 많은 고민에 쌓였습니다. 먼저 시간 계획을 어떻게 잡을지, 업무를 마치고 해야 되나 여러 가지 생각에 든 결과, 통장회의를 마친 후 직원들과 통장님들께 할애를 받아 중점적이고 안내할 수 있는 테두리 내에서 교육을 하기로 결심했습니다.

먼저 복지 제도나 지침보다 복지대상자의 용어부터 설명을 시작으로 맞춤형 급여의 기준, 프린트를 통해 부양 의무자에 대한 관계 등 내 아들에게 한글을 가르치는 기분으로 교육을 하였지만, 처음에는 통장님이나 행정직 직원들은 많이 어렵다는 표정을 읽을 수 있었습니다. 하지만, 평소에 잘 몰랐던 용어나 복지 제도를 듣기는 했지만, 복지 담당자에게 직접 교육을 듣고 나니 한결 편안하다는 반응들이었습니다. 사실 통장님들이나 기존 근무를 했던 행정직 직원들은 사회복지 신규 담당자들 보다 더 노하우가 있는지도 모릅니다.

신규 사회복지 직원들은 처음 주민센터나 구청에 발령받아, 전연 사회복지 업무를 해본 적이 없는 상황에서 담당자에게 짧은 시간 동안 인수인계를 받아 당장 민원을 상대해야 되고 공문을 처리해야하는 부담감이 있습니다.

하지만, 통장님들은 연륜이 대부분 많고 관내 많은 사람들을 만나기 때문에 기본적인 민원에 대한 응대나 안내 지식을 습득하고 계시고 그들의 사정이나 환경 등을 잘 알기 때문에 이 조건에 복지지침이나 제도를 무장한다면 또 다른 복지 담당자로서 역할을 해 주시지 않을까 하는 내심 이런 생각이 있었습니다.

또한 주민센터에 일정한 경력이 가지고 있는 행정직 직원이 혹시라도 사회적 직원이 없을 때, 찾아오는 민원에게 깊고 자세한 복지지침이나 제도는 설명은 못하더라도 민원이 대기하면서 지루하지 않게 복지에 대한 상담을 간략하게 해준다면, 우리 동 주민센터에 찾아오는 분들도 한결 기분 좋지 않을까 하는 마음도 들었기 때문입니다.

교육이 진행됨에 따라 통장님이나 직원들이 복지제도나 지침에 대해 새롭게 알게 되어 알차다고 답변하시는 분들도 계시고, 지금까지 모르고 관내 주민들에게 안내를

하는 것 보다, 알고 응대 하는 것이 한결 편해졌다고 말씀하시는 분이 많았습니다. 또한, 관내 복지사각지대에 놓여있는 분들을 찾는데 더욱 관심을 갖게 된 계기가 되어 교육의 효과로 나타났습니다.

그리고 주민센터도 한결 분위기가 달라졌습니다. 행정직 직원들이 평소 겉으로만 보아 사회직렬 업무가 많다는 것을 알고 있었지만, 이렇게 각 분야별 많은 복지제도나 지침이 있어 영역별로 민원들이 많다는 것을 알게 되었고, 혹시나 잠시라도 복지 담당자가 자리를 비웠을 때, 찾아온 민원들에게 무작정 담당자를 기다리게 하는 것 보다 복지 상담에 대해 간단한 응대나 안내를 하게 되어 서로간의 작은 동료애도 느끼고 동 분위기 상승효과도 높게 되었습니다.

■ 우리 모두 복지 담당자가 되어...

저는 핵심요원의 탄생부터 지금 마스터 핵심요원까지 많은 사회복지 직원들에게 지침과 제도에 대한 교육 활동을 해 왔습니다. 복지에 대한 업무와 지침이 확대됨에 따라 사회복지담당자들에게 대한 충원이 계속되고 있을 뿐만 아니라, 주민들도 더 많은 복지에 대한 혜택과 관심이 높아지고 있습니다.

따라서 복지 담당자들의 지침이나 제도 설명도 중요하지만 주민센터와 일반 주민들과의 가교 역할을 하는 통장님들의 역할이 더 중요하다고 생각합니다.

또한 복지담당자들에게 한계를 두지 않고, 주민센터 담당자들 모두가 복지에 대한 기본적인 마인드를 통해 민원들을 응대하는 것이 복지가 듬뿍 담겨있는 주민센터가 되지 않을까 생각합니다.

올해 새로운 제도로 시행된 아동수당을 시작으로 부양의무자 완화로 인해 더욱 복지수급자가 확대된 주거급여, 그 외도 많은 제도나 지침 등에 대해서도 통장님들이나 행정직 직원들에게 교육을 하였습니다.

이 교육을 통해 관내 제도나 지침을 모르시는 분들이 혜택을 받기 위해 통장님들이

안내를 하였거나, 상담을 하였다고 하며 복지에 대한 관심을 더 가지게 되었다고 하여 저로서는 참 기분이 좋습니다.

저는 또 다른 꿈이 생겼습니다.

직원들이나 통장님들의 교육을 뛰어넘어 일반 주민들을 위해 복지교육 자치 프로그램을 만드는 것이 저의 꿈입니다. 알기 쉽게 풀이한 복지교육을 통해 주민들이 더욱 가까이 복지제도 지침을 숙지한다면 지금까지 복지혜택 받지 못한 분들이 더 늘어날 것이고, 저의 교육을 받고 또 다른 일반인분들에게 교육을 한다면 복지실현에 도움이 되지 않을까 생각이 듭니다. 저는 이러한 날을 꿈꾸며 저는 복지지침이나 제도뿐만 아니라 일반인들에게 교육할 자료나 교재 등을 만들고 있습니다.

그 시작은 핵심요원이라는 제도가 있었기에 저의 새로운 꿈이 탄생된 것이 아닐까요? 우리 모두가 복지 담당자가 되는 그날 까지 저는 끊임없이 준비하고 노력할 것입니다.



제7회 우수활동사례 우수

03

나는 오늘도 핵심요원을
찾는 신규 직원에게 간다.부산 사하구 다대1동
김 은 식

LG는 본사가 광고를 좀체 하지 않아 홍보부가 삼성 스파이나는 의혹을 꽤 받았다. 선행뿐만 아니라 LG의 여러 전자 제품이 기네스북에 오를 정도로 성능이 뛰어난데도, 일부러 찾아보지 않으면 이런 일이 있었는지 모를 정도니 말이다.

그것이 답답해 국민들이 대신 홍보를 해주고 있다. 아마 전 세계를 뒤져봐도 본사가 홍보를 안 해 국민이 대신 홍보해주는 기업은 LG가 유일할 거다.

지금까지 우리 구의 행복e음 핵심요원도 LG와 마찬가지로였다.

오른손이 한 일은 왼손이 모르게 하라는 명언을 제일 좋아하든지, 존경하는 인물이 산타클로스 할아버지나 키다리 아저씨였을 그들이다. 열심히 활동했지만 도무지 티를 내지 않았다. 그래서 우리 구 직원 대부분은 핵심요원이 누구인지, 무엇을 하는 사람인지 알지 못했다. 답답하고 안타까운 일이다.

그래서 이번 활동 목표는 ‘우리 구 직원 모두에게 내가 행복e음 핵심요원임을 알리는 것, 물론 핵심요원이 뭘 하는 사람인지도 알리는 것’으로 정했다.

홍보를 위해 처음 한 일은 업무분장표에 ‘행복e음 핵심요원(행복e음 사용법 안내 및 교육)’을 넣은 것이다. 이 일은 나중 요긴하게 쓰였다. 홍보를 위해 다음으로 한 일은 모든 활동을 공문을 통해 공식화하려고 노력한 것이다.

또한 공문에 ‘행복e음 핵심요원’이란 문구를 꼭 넣었다. 누구든 이 활동이 핵심요원이 한 것임을 알도록.

첫 공식 활동은 동 신규 복지 담당자 대상의 ‘행복e음 핵심요원의 맞춤형 복지 교육’이다. 우리 구는 핵심요원 각각이 전문 분야를 정해, 분야별로 가르쳐주는 것이 특색이다. 복지 업무가 다양하기 때문에 핵심요원 1명이 모든 걸 알고 가르쳐주는 것은 무리라고 생각하고, 본인이 정한 분야에서는 본인의 이름을 걸고 깊게 공부하고 연구해서 신규 직원들에게 알차게 가르쳐 주자는 의도다.

나는 노인 복지와 장애인 복지를 맡았는데, 지금까지 일하면서 한 번도 말아보지 않은 분야여서 공부하는데 힘이 들긴 했다. 주말마다 도서관에 가서 안내서부터 다시 읽는 등 한동안 공무원 입시 준비생으로 돌아가곤 했다. 교육일이 다가오기 전에는 핵심요원끼리 자주 모여 서로 공부하기도 하고 서로를 대상으로 강의 연습도 미리 해봤다.

이런 준비 덕분에 교육은 성공적이었다. 교육 시간 내내 신규 직원들은 즐거워했고 하나라도 더 알고자 잦은 질문을 했다. 핵심요원들은 막힘없이 질문에 답해 선배로서, 행복e음 핵심요원으로서 위신을 세웠다.

하지만 교육을 마친 뒤, 신규 직원들의 얼굴은 어두워졌다. 작은 선물로 교육 마치는 시간을 5시 반으로 잡았는데 직원 대부분은 동으로 돌아간다고 했다. 마저 해야 할 일이 많다고 했다. 교육은 좋으나 교육 참석은 부담스러운 일이라고 했다. 도움 주려고 하다가 고생만 시킨 것 같아 괜히 미안했다. 하지만 금방 새로운 생각이

떠올랐다. 그러면 우리 핵심요원들이 신규 직원들이 일하는 동으로 직접 찾아가서 교육해주면 되겠구나.

그렇게 만든 것이 ‘찾아가는 행복e음 핵심요원 교육’이다. 수시로 찾아오는 민원과 소화하기 힘든 업무량 탓에 근무 시간에 자리를 비우기 어렵고 잦은 교육이 부담스러운 신규 직원을 위해 핵심요원이 동으로 직접 찾아가 교육을 한다. 적극 행정이고 현 정부의 복지 경향인 찾아가는 복지서비스와 같은 맥락이다.

우리 구 복지 4과(복지정책, 생활보장, 복지사업, 여성가족)를 관장하는 국장님께 결재를 받으면, 행복e음 핵심요원의 원활한 활동은 물론 권위도 높아질 것 같아서 교육 계획 공문을 국장님께 결재를 맡았다. 우리 과 계장님, 과장님, 복지 4과 과장님, 국장님 모두 이걸 복지사업과에서, 그것도 장애인복지계에서 왜 하냐고 하고 복지정책과에서 할 일이 아닌지 친절하게 대안도 제시해줬다.

‘행복e음 핵심요원(행복e음 사용법 안내 및 교육)’이 들어간 내 업무분장표를 보여 드리며, 내가 바로 보건복지부 장관이 위촉한 행복e음 핵심요원임을 알리고, 행복e음 핵심요원 활동의 취지, 역사, 미래 발전 방향 등에 대해 평균 30분에 걸쳐 설명을 드렸다.

모두들 좋은 말씀과 함께 열심히 해보라고 격려해주셨다. 다만, 업무에 방해되지 않은 한에서.

그렇게 어렵게 결재 받은 계획서를 첨부해서 동에 ‘찾아가는 행복e음 핵심요원 교육’ 시행 알림 공문을 보냈다. 핵심요원이 직접 찾아가서 가르쳐 주는 교육을 하니 교육 받고 싶으면 언제든지 요청 공문을 보내라는 내용이다. 대상자인 신규 직원들이 교육 요청 공문을 보내는데 어려움을 겪을까봐 공문 작성 예시까지 적어놓는 치밀한 친절도 내보였다.

빗발치듯 교육 요청 공문이 올 줄 알았는데, 며칠이 지나도 깜깜무소식이었다.

영업을 했다. 교육을 신청하면 교육뿐만 아니라 커피가 덤이라고 유혹했다.

동 사무장에게 전화해 신규 직원이 교육이 필요할 것 같은데 신청 좀 해달라고 애걸도 했다. 마침내 퇴근 후에도 상관없으니 신청하라고 하고 덤으로 술도 사준다고 했다. 그렇게 교육 신청을 늘리고 낮이건 밤이건 동으로 찾아가 교육을 했다. 술도 많이 마셨다.

교육은 성공적이었다. 교육에 대한 자체 설문 조사 결과, 만족도가 100%가 나왔다. 면전에 대고 교육이 좋았는지 물어 봤으니...

찾아가는 행복e음 핵심요원 교육을 통해서 신규 직원들은 편하게 물어 볼 선배가 생겨 좋다고 했고 나는 일에 지쳐 울상만 짓던 신규 직원들의 웃는 얼굴을 볼 수 있어 좋았다.

이제 우리 구 직원들 대부분은 내가 행복e음 핵심요원임을 안다. 그것도 열심히 공부하고 활동하고 후배들 술 잘 사주는 핵심요원임을 알고 언제나 나를 부른다. 나는 그게 좋아, 오늘도 얼굴에 웃음을 잔뜩 넣은 채 핵심요원을 찾는 신규 직원에게 간다.

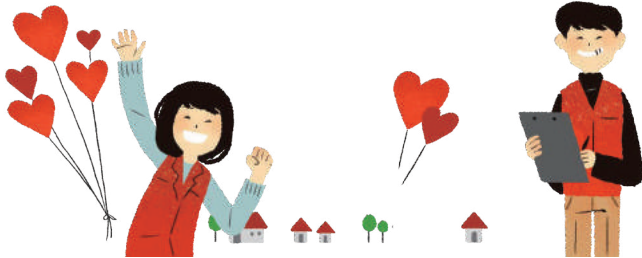


제7회 우수활동사례 장려

04

모르면 물어보고 연구해서 한다!!! 나 자신도 성장한 핵심요원활동

전남 목포시 북항동
장혜자



■ 모르면 물어보고 연구해서 한다!!! 나 자신도 성장한 핵심요원활동

2017년 9월 행복e음 핵심요원이라는 과분한 역할(?)을 맡을 때 느낌은 '내게 그럴 만한 능력이 있을까? 과연 잘 할 수 있을까? 무엇을 어떻게 해야 하는 걸까?' 하는 두려움이었다. 그래서였는지 모르겠다. 핵심요원으로 적극적인 활동을 펼치기보다는 업무에 궁금한 사항을 물어보는 직원이 있으면 답을 해 주고 없으면 핵심요원이라는 걸 까먹을 정도의 아주 수동적인 자세로 활동했다.

수기공모를 하는 지금 지난 1년 동안의 활동을 살펴보니 대략 220여 건의 활동등록을 했는데 대체적으로 메신저를 통한 질의응답이 주를 이뤘다. 질문을 하는 상대는 신규 임용된 후배 뿐 만 아니라 인사이동으로 새로운 업무를 맡아 어려움을 겪고 있는 선후배들도 다수 포함 되어 있었다. 20여 년을 오로지 복지업무만 해

왔는데도 새로운 업무를 맡으니 다시 신규가 된 거 같아 암담했다는 선배도 있었는데 그 순간이었다. 잔뜩 움츠린 어깨로 주변을 살피는 불안한 눈빛이 안정을 찾고 주변을 살펴보게 될 힘이 생긴 게.

2013년에 임용되어 복지업무를 맡은 지 6년 밖에 안 되었지만 그래도 누군가에게 도움을 줄 수 있고, 선배들도 모르는 게 있을 수 있으며 핵심요원도 다 알지 못하고 모르면 물어보고 가르쳐주면 된다는 생각을 하게 되었다. 도움을 줄 수 있다는 걸 알게 되면서 수동적인 자세를 버리고 직원들에게 한 발 성큼 다가가자고 다짐했다. 주변을 살펴보니 핵심요원으로 약 10개월 정도 활동했지만 핵심요원이 누군지 알지 못하는 직원들이 참으로 많았다. 아니 핵심요원이라는 단어 자체를 알지 못하는 직원들도 있었다. 그리고 핵심요원이 누군지는 알고 있지만 어떤 일을 하는 사람인지 모르는 직원들도 많았다.

그래서 과감(?)하게 다가갔다. 마침 그 시기에 새로운 복지감면서비스가 등장했다. 그것은 다름 아닌 기초연금 수급자의 휴대전화요금 감면제도.

먼저 기초연금 수급자의 휴대전화요금 감면제도 방법을 직접 여러 통신사에 전화해서 신청 방법을 물어보고, 통신사에 직접 갈 경우 필요한 서류, 통신사 콜센터에 전화로 직접 신청(본인, 가족, 제3자 등)하게 될 경우 필요한 정보가 무엇인지 등을 취합정리하여 전체 복지직렬 공무원에게 메일을 보냈다. 메일을 보내면서 핵심요원이 누구인지, 핵심요원의 역할이 무엇인지 설명하고 언제든지 궁금한 점이 있거나 불편한 점 있으시면 연락 주시라고, 성심성의껏 답변을 드리고 모르면 최대한 알아보고 답변을 드리겠다고~

2번에 걸쳐 핵심요원 홍보를 하고 나니 반응은 즉각적이었다. 관련부서에 가면 핵심요원이 왔다면 아는 체를 하시기도 하고, 전화나 메신저로 핵심요원이니 편하게 물어본다며 질문을 하고 제안을 해 왔다. 전반적으로 지침에 대한 내용이 주를 이루었다. 물론 행복e음에 대한 질문도 있었지만, 행복e음에 관련된 내용은

다양한 통로 즉 콜센터, 사이버 교육, 행복복지광장 공지사항 등을 통해 수시로 전달되다보니 행복e음 시스템에 대한 내용보다는 지침과 그 외 다양한 복지 내용에 대한 질문이 많았다. 질문을 살펴보니 정말 단순한 내용부터 복잡한 내용까지 내용의 깊이도 다르고 질문의 분야도 폭 넓었다.

위에서 이야기한 것처럼 다 알지 못하는 점은 행복 복지광장을 뒤지고 콜센터에 전화하고 안 되면 보건복지부, 국토교통부, 여성가족부 담당자에게 전화로 물어봐서 최대한 답을 주고자 했다. 답을 줄 때는 근거를 꼭 같이 주려고 노력했다. 이렇게 하다 보니 핵심요원의 역할이 행복e음을 잘 알지 못하는 직원들을 도우는 게 주요 임무였는데 실제로는 내 자신의 역량이 커지는 데 큰 도움을 주었다. 다양한 질문과 답변 과정에서 직원들이 어떤 점을 헛갈려하고 궁금해 하는지를 알 수 있었고 그걸 근거로 신규임용 직원 대상 교육자료를 하나씩 차곡차곡 만들어갔다.

온나라 메일로 핵심요원을 홍보한 것이 마라톤을 시작한 마라토너의 운동화 끈 매기였다면 마라톤 출발선에 서서 출발신호를 듣고 한 발 내디딘 것은 바로 다음 아닌 2018년 신규임용 후배들에게 강의를 하게 된 것이다. 실은 후배들에게 강의를 한다고 결정 했을 때 기존처럼 다시 움츠려드는 마음이 있었다. 하지만 다시 용기라는 것을 내 보았다. 먼저 신규임용 후배들이 맡은 업무가 무엇인지 조사를 하고 어떤 강의를 듣고 싶은 지 물어보았다. 신규임용 후배들이 맡은 업무는 주로 보육, 장애인 업무로 기초수급업무를 주로 맡았던 나로서는 잘 알지 못하는 영역이었다. 복지의 가장 기본인 기초수급업무는 마스터요원인 계장님이 진행하시고 나는 보육과 장애인 업무를 진행하게 되었다. 평소에 옆에서 지켜보기만 했던 보육업무를 자세히 들여다보니 복잡하고 까다로운 게 많았다.

어떻게 하면 더 잘 전달 할 수 있는지 고민한 끝에 먼저 지침과 보충자료 등을 읽은 후 주요내용을 요약하고 혹시나 잘못된 부분은 없는 지, 추가해야 할 사항은 없는지 1차로 동 담당자에게 확인을 하고 2차로 시청 보육담당자에게 확인을 받아 교육

자료집을 만들었다. 그리고 민원대에서 보육업무 상담과 행복e음 신청을 직접하면서 업데이트를 해 나갔다.

드디어 교육날! 교육 자료집과 복지업무 할 때 도움이 될 만한 자료들(2018년 나에게 힘이 되는 복지서비스, 2017년 보육업무안내, 각종 홍보물)을 가지고 교육을 진행하였다. 교육자료집을 기본으로 설명하고 업무하면서 발생했던 여러 사례와 핵심요원으로 활동하면서 누적된 사례들을 덧붙이니 교육이 생동감이 있었다. 추가로 행복e음에서 유용하게 사용될 메뉴 등을 설명하니 더욱 더 풍성한 교육내용이 되었다.

두 차례에 걸쳐 점검확인을 하고 교육을 해보니 모르는 업무도 이렇게 배우고 확인절차를 거치면 할 수도 있겠다는 자신감이 생겼다. 앞으로 해야 할 장애업무, 그리고 추가로 제안이 들어온 차상위 자격에 대한 복지서비스 및 시스템에 관한 내용도 연구해서 해야겠다는 다짐이 선다.

제7회 우수활동사례 장려

05

내 시간을 상대방에게
기꺼이 건네주는 사람,
난 마스터핵심요원

경기 수원시
심영무



“우리는 시간을 공유하는 사람하고만 의미 있는 관계를 맺을 수 있다. 특히 사랑은, 내 시간을 상대방에게 기꺼이 건네주는 일이다.”

〈한때 소중했던 것들, 이기주 산문집〉

일반인에게는 가을바람이 좋지만 노숙인들에게는 찬바람이 불기 시작하는 가을부터 동절기를 대비해야 하는 계절이다. 마스터핵심요원인 나는 사회복지담당자들의 핵심요원인 동시에 노숙인들의 엄마 역할을 하는 사람이다.

추위가 다가오면 저체온증으로 세상을 등지는 일이 많기에 늦은밤까지 노숙인 분들에게 옷가지와 이불 등을 드리면서 이분들의 안위를 걱정하고 보살피는 일이 제일 우선이다.

다음날 어두운 새벽 이른 시간 집을 나서며 거리의 노숙인분들을 다시 확인 한 후 사무실에 제일 먼저 출근한다. 오전 7시 전에 메일을 확인하는 것이 일상이지만 오늘은 피곤해서인지 조금 늦었다. 역시나 다를까 어제와 같이 행복e음을 사용하는 담당자들의 지침에 대한 문의, 행복e음 사용 매뉴얼 요청 등 많은 메일들로 쌓여있다.

하지만 기분은 좋다. 왜냐하면 나를 찾아주는 소중한 사람들이기 때문이다. 물론 아침 일찍부터 저녁 늦게까지 핵심요원 활동을 위해 개인적인 시간을 투자해야 하는 것이 힘이 들기도 하지만, 10년이 훌쩍 넘은 신규 시절의 선배에 대한 고마움이 현재의 나를 있게 한 사랑의 결과물이기에 오늘도 열심히 힘을 내서 도움을 드리고 있다. 나 또한 이러한 문제를 해결하기 위해 노력하는 과정 중에 감을 잃지 않고 여러 분야를 배울 수 있는 좋은 기회인 것이다.

행복을 이어주는 핵심요원으로서 행복e음 시스템의 고도화 또는 사용자의 편리함을 위해 늘 많이 생각하고 개선하려고 노력한 것이 엇그제 같은데 어느덧 6년째로 마무리되어 가는 시기가 되었다. 현재도 4기 핵심요원으로서 활동을 하면서 일선 현장의 어려움을 해결하고자 주말을 가리지 않고 출근하고 있는데, 어제는 행정복지센터에서 후배의 전화가 걸려왔다. 3만 여명 정도의 주민에 수급자수가 500가구가 넘는데, 의료급여 연장으로 너무 힘에 부치다는 것이다. 이것 때문인지 주위의 시끄러운 소리가 고스란히 들려왔다.

매월 같은 일을 해야만 하지만 이런 건 좀 개선되었으면 한다는 것이다.

내용을 요약해보면 의료급여 연장신청 통지 받고 신청서를 병원에서 받아와야 하는 수급자분들이 “왜 저번에 했는데 또 받아와야 해요?”, “상급병원이라 의사를 만나기가 어려워요” 등 민원에 시달린다는 내용이다.

또한 동 담당자의 경우 받아온 연장신청서를 가지고 검토의견을 동장님께 받아야 하는데, 이것을 일일이 수기로 매월 100여개를 작성 한다는 것이다. 제발 개선 좀 해달라고 하기에 며칠 동안 고민을 해보았다.

그래서 복지광장 게시판에 들어가서 조회를 해보니 기능개선 의견이 18건이나 달했다. 의견을 보면 “의료급여 연장신청의 경우 기간이 도래한 대상에 대해 매 차수 별로 연장신청을 받는데, 거동이 불편한 독거노인과 장기입원자 등의 경우 제때 연장신청을 받지 못해 의료급여 제한 등 사각지대가 발생하니 간소화 시켜달라는 내용으로 현장의 어려움이 고스란히 담겨져 있었다.

그래서 의료급여 동담당자, 시담당자, 의료급여사례관리사와의 연석회의를 통해 현 문제점을 개선해보려고 했지만 현재 해야 하는 일들이 많아 의견을 줄 수 없다는 부정적인 의견이었다.

하지만 여기서 멈춘다면 마스터 핵심요원이 아니다.

시간을 공유하는 사람하고만 의미 있는 관계를 맺을 수 있기에 후배, 더 나아가 이 업무와 관련된 타 지자체의 사람들을 위해 오늘도 내 시간을 상대방에게 기꺼이 건네주는 일을 하려고 무모한(?) 시도를 한 것이다.

潮水行櫓(조수행노)라는 사자성어가 있다. ‘물 들어올 때 노 저어라’는 뜻으로, 마침 행복e음 복지광장을 들어갔을 때 팝업창이 눈에 들어왔다.

공공기관 혁신 국민제안 아이디어 공모전이다.

공공기관 혁신 국민제안 아이디어 공모 참가신청서			
제안분야		☐ 일부의 동종성 계고 ☒ 외국인 서비스 및 기관운영 혁신 ☐ 일자리 창출 정책 선도 ☐ 혁신성장 실현형 ☐ 국민과 정부와의 협력	
제안명		의료급여 연장신청 관리 제도 개선	
제안인	성명	생년월일	
	원직(후대용)	E-mail	
	직책(과·팀)		
제안기관(단체·부서)	주소		
	기관명	주관부서	대표자
	소계지	경기도 수원시 팔달구 조원로 241	연락처
담당자 연락처 - 성명 : 김민호 - 휴대폰 : 010-1234-5678 - 이메일 : kimminho@seoul.go.kr			
※ 접수된 서류는 반환하지 않으며 제작성은 모든 제출물의 저작권은 사회보장정보원에 귀속됩니다. 위와 같이 대략한 자의의에 동의한에 승낙하오가 합니다. 2023년 10월 10일 (인명인 : 김민호(직명 또는 본인)) ※ 제출하는 사제일 제정후 신청일이후 10일 이내로 접수 : 신청 : 신청일 수 있음			

사회보장정보원 공모제안

개선요청	
제목	의료급여 연장신청 관리 제도 개선 (의료급여 장기입원자 대상)
문의처	담당자 : 김민호 연락처 : 010-1234-5678
신청사	경기도 수원시
영향	개선사항 : 의료급여 연장신청 관리 제도 개선 (의료급여 장기입원자 대상)
연락처	담당자 : 김민호 연락처 : 010-1234-5678
내용	의료급여 장기입원자 대상 의료급여 연장신청 관리 제도 개선 (의료급여 장기입원자 대상) 의료급여 장기입원자 대상 의료급여 연장신청 관리 제도 개선 (의료급여 장기입원자 대상) 의료급여 장기입원자 대상 의료급여 연장신청 관리 제도 개선 (의료급여 장기입원자 대상)
첨부파일	의료급여 장기입원자 대상 의료급여 연장신청 관리 제도 개선 (의료급여 장기입원자 대상) 의료급여 장기입원자 대상 의료급여 연장신청 관리 제도 개선 (의료급여 장기입원자 대상)

개선요청

최근 문재인 대통령의 2018 공공기관장 워크숍에서의 “공공기관이 혁신성장의 마중물 역할을 해야 한다.”는 내용과 무관하지 않을 것이다.

공공기관 혁신을 주문했기 때문에 공공기관도 혁신을 위해 국민과 단체의 아이디어를 얻는 것이다. 이때 공공기관 간, 각 부처 간 칸막이를 무너뜨릴 수 있는 좋은 기회라고 생각했다. 사실 국민건강보험공단과 사회보장정보원, 보건복지부의 의견이 같은 방향이라면 법과 규정을 개정하고, 일하는 방식을 개선하면 해결할 수도 있는 문제일 것이다. 이에 자신감을 가지고 개선을 바라는 마음에서 공공기관 혁신 <국민 제안 아이디어 공모 참가신청서>를 제출했지만, 성과여부는 중요하지 않다. 단지 현장에서 어려움을 겪고 있는 선후배들을 위해 핵심요원으로서 노력하는 과정일 뿐이고 희망이다.

요즘 행정감사로 바쁜 시기에 신규들의 교육을 위해 만들어 놓은 <쉽게 이해하는 국민기초생활보장>, 각 매뉴얼 정리자료, 사업 및 지침 요약자료 등을 준비하는 나에게 선후배들이 지나가면서 한마디씩 하곤 한다.

“아니 업무도 바쁜데 그럴 시간이 있어? 한가 한가봐? 그리고 뭐 대단한 일 한다고 그래? 뭐 수당 주는 거 있어?” 정말 기운 빠지고 화가 나는 소리다.

그러나 큰 기대만큼 인정해주지는 않지만 내 지식을 전해주는 재능기부처럼 제4기 핵심요원 3명과 함께 124만명의 시민과 43개 동 행정복지센터 등 우리를 원하는 분들을 위해 최선을 다하는 중이다. 또한 어려운 이웃들에게 희망이 되는 일이라면 기꺼이 할 수 있다고 늘 마음속에 되새기고 다짐한다.

마스터핵심요원으로 활동하면서 4개구(장안구, 권선구, 팔달구, 영통구) 권역별로 핵심요원을 배치하고 복지여성국장님께 보고 드리면서 도움이 되는 사람들이 되겠다고 말씀드렸던 것이 작년이다. 하루에도 수차례 행복e음 복지광장과 핵심요원 커뮤니티에 정보공유 게시와 의견을 단다.

마른 나에게 세끼 밥 먹는 것처럼 이것도 나의 신나는 일상이다.

이렇게 해서 게시글이 7천여 건, 개선요청도 60여건에 달해 2013년부터 2017년까지 계속 5년간 우수 핵심요원으로 선정되었지만 자만하지 않고 지금도 처음처럼 신규 핵심요원의 마음으로 즐겁게 활동하고 있고 앞으로도 계속하고 싶다.

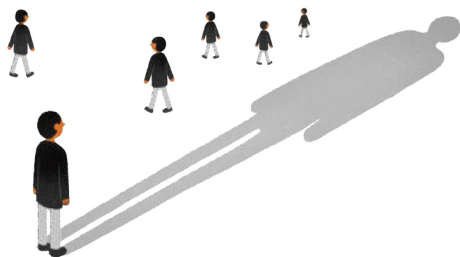
수년간의 노하우가 축적된 핵심요원은 행복e음의 보석이다. 처음에는 미약했지만 현재는 능력을 끌어낼 수 있는 힘들이 있다. 모니터링, 현장의견수렴, 지침개정, 시스템개선, 현장교육 등 무한한 쓰임새가 많기에 지금보다 조금 더 효율적이고 전문적으로 활용될 수 있는 방안으로 기여 할 수 있었으면 좋겠다.

제7회 우수활동사례 장려

06

“어렵게 생각 할 필요 없어.
특별 한 게 아냐. 서로에게
시간을 좀 내어주면 돼.”

전북 전주시 덕진구
손희경



다음 인사에는 관리팀에서 나가리라 다른 업무를 보고 있을 거라 생각하지만 올해도 어김없이 그 자리에서 확인조사를 하고 있습니다. 2015년 8월 이후 벌써 7번째 확인 조사입니다.

두 번째 관리팀 근무이건만 처음엔 전산이 너무 많이 바뀌어서 마치 신규자가 된 것 같았습니다. 처음 일주일엔 뭘 어떻게 해야 할 줄을 몰라 할 일이 없는 상태로 지내고, 차츰차츰 관리팀 선임들로부터 전산도 배우고 지침도 다시 익혀가며 한 달여 정도 지나자 주민센터 동료나 민원 문의에도 주저하지 않고 제법 구청직원 같습니다.

그런데 신규임용 이후 장애인복지, 아동복지, 지역사회서비스 등 가정복지 업무를 보다가 관리팀에서 처음 기초생활보장 업무를 접하게 된 후배들은 업무 부담감이 심해 지나치게 위축되고 유선상담도 힘들어 했습니다. 전산은 몇 번 알려주면 그런대로

따라했지만 지침은 이해하기 어려운지 같은 부분을 반복적으로 묻기도 하는데, 그럴 땐 설명을 들을 때는 알겠는데 혼자서 다시 보면 또 모르겠다며 바보가 된 것 같다고 울상인 표정을 짓습니다.

모르면 물어보고 또 물어보고 그렇게 열심히 모습을 보며 최대한 알려주려고 노력했습니다. 물론 반복적인 질문에 제가 지칠 때도 있었습니다. 왜 그 간단한 내용을 이해를 못 하는 건지... 참.. 제가 설명을 못 하는 건지... 지금 생각해 보면 개구리 올챙이 시절 생각 못한다고 아마 제가 그랬던 것 같습니다.

그러다 2016년 행복e음 핵심요원으로 추가 위촉되어 활동을 시작하면서 좀 더 적극적으로 후배들에게 다가갔습니다. 바로 신규자 교육입니다.

제가 처음 임용 됐을 때는 실무에 대한 교육이 없어 동기들과 스터디를 했습니다. 그러다 전부 잘못된 내용으로 업무처리를 하고 나중에 알게 돼 가슴을 쓸어내리기도 했지요. 지금 생각하면 웃음만 납니다. 그때 왜 선배들에게 도움을 요청하지 않았었는지 참...

실무에 도움을 줄 수 있는 교육이 됐으면 하는 생각에 일반적인 업무내용 뿐만 아니라 선배들에게 부탁해 민원응대 방법 등 업무노하우도 수집하고, 또 교육 이후에도 편하게 연락할 수 있도록 신규자들과 선배들을 1:1 매칭하고 식사도 같이 하며 얼굴을 익혔습니다. 핵심요원 뿐만 아니라 전주시 사행연 학술부의 도움으로 첫 교육을 무사히 마쳤습니다.

이후로는 매일 아침 출근해서 핵심요원 커뮤니티와 복지광장 공지사항을 확인하는 것으로 시작했습니다. 다른 핵심요원들이 커뮤니티에 공유하는 것들을 확인해 처음 접하는 내용들이 있거나 업무에 활용할 수 있는 좋은 자료들이 있으면 동료직원들과 공유 하고, 업무처리 시 불편사항이 있으면 따로 메모를 해두었다가 동료들의 요청사항과 함께 검토하고 행복e음이 좀 더 편리해지길 바라며 기능개선 요청도 했습니다.

동료들의 행복e음 사용에 문제가 있을 때 직접 확인하고 처리하거나 그게 안 되면 원격지원으로 해결하고, 당장 해결이 어려운 경우에는 복지광장 질의답변을 받기도 했습니다.

또 지침 개정사항 등 제도변경 교육에 참석하고 동료들에게 전달교육을 하고, 전화와 메신저 등 여러 가지로 최대한 도움을 주려고 했습니다.

가끔 고맙다는 인사를 받을 때면 쑥스럽기도 한데 도움이 되었다니 다음엔 또 어떤 걸 해볼까 생각하게 됐습니다.

마스터 핵심요원으로 위촉되고 두 번째 신규자 교육에는 대다수 신규자가 가정복지 업무를 맡고 있어 그 업무에 특화된 동료를 교육 강사로 추가 섭외하고, 신규 위촉된 핵심요원까지 참여하여 기초생활보장·가정복지 업무 핵심내용과 개인정보보호, 선배들의 노하우까지 알차게 준비해, 교육 내내 반짝이는 눈빛으로 고개를 끄덕이거나 메모를 하는 신규자들의 모습을 볼 수 있었습니다. 준비하는 동안 여러 가지로 힘들었지만 이런 모습을 보니 내심 하길 잘했구나 싶었습니다.

또 시스템 개선 의견 제출한 것이 반영된 전산화면을 확인 했을 때도 보람을 느꼈습니다. 많은 사람이 요청한 것이겠지만 그래도 좀 더 편리하게 사용할 수 있게 하는 것에 일조 했다니 말입니다.

처음엔 막상 시작은 했는데 활동을 어떻게 해야 하나 싶었는데 천천히 조금씩 하나하나 하다 보니 차곡차곡 실적이 쌓여 분기 활동우수자 선정, 개인 및 기관표창, 국외연수까지... 작년부터 올해는 참 더할 나위 없는 한해였습니다.

지나고 보면 제가 여러분과 달리 뭘 특별하게 한건 아니었습니다. 주위 동료를 지원하고 후배들을 챙겨주고 불편한 점은 개선되길 바라는 행동은 평상시에 우리들 모두가 하고 있으니까요.

후배들에게 행복e음 핵심요원 활동을 권하며 이렇게 얘기합니다.

“어렵게 생각 할 필요 없어. 특별 한 게 아냐. 서로에게 시간을 좀 내어주면 돼.”



제7회 우수활동사례 장려

07

무제

경북 상주시
김은태

자리가 사람을 만든다는 말이 있습니다.

아주 평범한 사회복지공무원, 더 나쁘게 말하자면 주어진 일만 겨우겨우 해 내는 변화를 싫어하는 한 사회복지공무원으로 남을 뻔 했던 한 사회복지공무원이 어느 날 전화 한통을 받게 됩니다.

“행복e음 핵심요원을 선발한다는데 니가 한번 해 보지 않겠니?”라는 선배공무원의 전화 한 통에 행복e음 핵심요원이 뭔지도 모르면서 무심코 대답한 “네~”라는 한마디에 저의 삶의 변화가 시작되었습니다.

행복e음 핵심요원 1기 교육 후 뭘지는 잘 모르지만 어쩌든 행복e음 위촉장을 받았으니 하는 척이라도 해 보자 라는 심정으로 행복e음에 관심을 가지게 되었습니다. 그 작은 관심이 업무의 적극성으로 연결되었습니다.

매일 아침 행복e음을 로그인할 때 뜨는 팝업창을 스팸 창으로 생각하고 무시코
아니 짜증을 내면서 창닫기를 눌러대든 제가 팝업창 내용을 유심히 보게 되고, 그
매뉴얼을 공부하게 되었습니다. 그리고 지침서에 관심을 가지게 되었습니다.

그때 처음 알았습니다.

지침에 있는 내용들이 모두 행복e음 매뉴얼에 들어 있다는 것을...

후배 또는 동기들이 행복e음에 대해 묻게 되면 답변을 해 주기 위해 매뉴얼을
공부하게 되고 그 매뉴얼에 적용되는 지침을 공부하게 되고, 그것으로 인하여 나도
몰랐던 지침과 사통망의 기능을 하나하나 알게 되었습니다.

그 뿐만 아니라 주위 동료들에게 행복e음에 대해 알려주면서 저도 모르게 저의
주위에 복지 네트워크 자연스럽게 형성되었다는 점입니다.

예를 들어 선배~! 사통망에 이런 기능이 있었는데 혹시 아셨어요? 제가 사통망에
물어봤는데 이런 이런 경우에 사통망에서 이렇게 이렇게 처리하면 되네요.

선배~! 제가 이런 지침 받아왔는데 한번 보실래요? 이렇게 직간접적으로 습득한
복지지식들이 저에게 아주 큰 도움이 되었습니다.

이렇게 2년이라는 시간이 흘렀습니다.

그리고 행복e음 2기 위촉 요청 공문!!!

비록 1기 때 잘 하지는 못했지만 한 번 더 해 보고 싶은 생각에 부끄럽지만 2기
핵심요원을 신청을 하였습니다. 그렇게 시작된 2기 핵심요원은 저에게 좀 더 큰
변화를 안겨 주었습니다.

행복e음 핵심요원 게시판에 행복e음의 기능개선 및 아쉬운점, 그리고 핵심요원
동료분들이 올리신 글에 대한 의견을 제시하는 등 행복e음 게시판 활동에 관심을
가지게 되었습니다. 자주는 아니었지만 틈틈이 올린 실적이 쌓여 연말에 핵심요원
우수활동 유공자로 선정되어 보건복지부 장관상을 수상하게 되었습니다.

그 장관상을 받기위해 참석한 워크숍에서 많은 행복e음 핵심요원 동료분들을

알게 되었고 그 분들과 여럿가지 이야기를 나누면서 제가 우물 안에 개구리였구나 하는 자기 반성을 하게 되었습니다.

그리고 새롭게 시작된 행복e음 3기 위촉공문!!!

1기 때와 2기 때와 달리 마스터핵심요원을 선발해서 운영한다는 소리에 욕심이 인지 무모한 도전인지 모르지만 마스터핵심요원을 신청하여 마스터 핵심요원으로 3기 핵심요원 활동을 시작하게 되었습니다.

3기 때의 변화는 바로 지침 및 전산 테스트에 참석하여 의견을 제시하여 앞으로 새로 오픈 할 행복e음을 먼저 접해보고 주위에 설명해 주는 역할을 하였다는 점입니다. 이렇게 하기 위해서는 평일에 관외출장을 달고 윗분들의 눈치를 보면서 가야한다는 애로사항도 많았지만 새로운 기능을 먼저 접해본다는 점에 기분 좋게 참석 한 것 같습니다.

그리고 현재 활동하고 있는 4기 마스터 핵심요원활동입니다.

벌써 4기 마스터 핵심요원 활동이 시작된 지가 1년 반 다 되어가네요.

4기의 변화를 뽑자면 행복e음 게시판에 올라오는 지침표준화 등 복지부에서 실행하는 사업에 대한 의견제시입니다.

복지부에서는 어떤 사업을 할 때 사회복지공무원들에게 의견을 묻는 경우가 많습니다. 비록 말도 안 되고 실현 가능성도 떨어지는 의견이지만 나름 분석해서 의견을 제시를 하였습니다. 그 정성이 통해서였을까요? 작년에 지침표준화 의견 제시 건에 대해 공로를 인정받아 보건복지부 장관상을 수상하게 되었습니다.

이렇게 저는 1기부터 4기까지 행복e음 핵심요원으로 활동하고 있습니다.

아마 행복e음이 처음 생기고 그 시스템의 안정화를 위해 시작된 것이 행복e음 핵심요원 제도이기 때문에 행복e음과 같은 길을 걸어왔다는 점에서 저 나름대로 자긍심이 큼니다.

내년에 시작될 5기는 저보다 더 유능하고 활동적인 후배들에게 물려줘야 될 것

같습니다. 8년 가까이 행복e음 핵심요원활동을 하면서 한 번도 수기를 발표한 적 없어 어쩌면 마지막이라는 생각에 비록 내 세울 것은 없지만 저의 활동에 대해 이야기 해 주고 싶었고 8년이나 하면서 수기 한번 발표 안한 못한 핵심요원이 되고 싶지 않아 이렇게 행복e음 수기를 올립니다.

앞으로 계속 발전하는 행복e음 핵심요원제도가 되었으면 정말 좋겠습니다.

감사합니다.

제7회 우수활동사례 장려

08

행복e음

핵심요원에 반하다

경북 경주시
이윤희

나의 두 번째 이름은 경주에서는 두 번째 가라면 서러울 1번 행복e음 핵심요원이다. 2012년부터 지금까지 6년의 행복e음 핵심요원을 하면서 행복e음 핵심요원의 6년의 시간동안 통합조사업무, 동주민센터, 면사무소, 노인업무, 장애인시설업무, 자산형성지원사업, 조건부수급자, 희망복지지원단 업무까지 자리 이동도 몇 차례 있었지만, 업무가 바뀌어서 간혹 주위의 눈치를 보면서도 행복e음 핵심요원의 자리만은 놓치고 싶지 않은 내 마음이다.

행복e음 핵심요원을 오랫동안 하다 보니 시스템의 불편한 점, 모든 사업에 대한 지침 개정의견을 항상 메모하는 습관이 생기게 되었고, 업무분장된 업무가 아닐지라도 지침 문의나 시스템 개선요청의 통로 역할을 하고 있다.

행복e음 핵심요원이라는 제도가 처음 생겼을 때 막연한 두려움도 있었지만, 우리 시의

신규직 교육과 전국 신규직을 위한 시스템의 지침교육과 한국보건복지인력개발원에서 이루어지는 신규복지직의 교육, 교육행정직, 교도소, 고용복지 플러스센터, 평생학습센터, 중학교 진로교육까지 참으로 다양한 교육의 활동을 넓혀 왔다.

최근에는 경상북도 공무원연수원에서 사회복지 신규직 교육에 대한 개선방안을 논의하면서 일반 행정직과 동일과정의 교육보다 사회복지직으로서의 휴먼서비스와 함께 행복e음 시스템과 각 사업별 지침교육이 병행되어야 하며, 그러기 위해서는 행복e음 핵심요원의 활성화를 전한 바 있었다.

업무가 바뀌면서 행복e음 핵심요원의 교육에 적극적으로 임하지 못하거나 국민기초나 통합조사관리업무가 아닌 시설관리업무를 할 때 행복e음을 접할 기회가 적었지만 핵심요원이라는 나의 타이틀이 행복e음과의 끈을 꾸준히 이어 주었다.

신규직들을 위한 교육 강사 신청과 교육을 준비할 때면 PPT 구성, 어떻게 하면 쉽고 귀에 쏙쏙 들어가게 전달할 수 있을지를 고민하고, 매년 교육하면서 부족했던 것을 업그레이드 하면서, 매년 다양한 지침들을 한 폴더에 정리하고, 보고 대회 때마다 전국의 소중한 보석 같은 인연을 놓치지 않기 위한 노력으로 지금까지 이어져 있는 행복e음 핵심요원의 내 자리는 그 어떠한 권력의 자리보다 나에게는 사회복지를 위한 가치 있는 자리이다.

6년이라는 세월동안 핵심요원의 노하우도 축적되었고, 교육자료 만들기에는 능숙해졌으며, 강의나 발표에는 두려움 ZERO 상태이다.

타 지자체의 교육이 있을 때면 무엇보다 경주 행복e음 핵심요원으로서, 경주를 알릴 수 있는 인상적인 사진자료를 공보실, 정책기획실에 요청하여 첫 화면을 장식하고, 경주 사계를 알리는 영상자료를 해당 부서에서 여러 개의 파일을 받아 하나의 영상을 편집하여 교육 자료에 삽입하고 교육 휴식시간에 상영함으로써 자연스럽게 아름다운 경주의 풍경을 알릴 수 있었다.

교육을 할 때마다 항상 핸드폰 번호를 공개하였는데 몇 년이 지나서 교육받은

년도, 교육장소를 밝히고 교육을 들었던 누구라고 카톡이 오는 경우가 종종 있다. 10월에는 신규직 교육을 받은 강릉 복지직 공무원인데 경주에 사회복지시설을 방문하려고 하는데 시설 추천과 견학일정을 문의하여 연계 해 준적이 있었다. 그럴 때면 얼굴은 기억나지 않지만, 그때 나를 기억해주는 그 누군가가 있다는 것이 참으로 감사할 때가 있다.

부산에서 교육을 했을 때 '교육 잘 들었다'며 다가와서 인사를 해주는 신규직 후배와 커피 한 잔을 내미는 교육생들이 있어 그 커피 한 잔의 힘은 신규직들을 향한 희망적인 행복e음의 메아리로 계속 남게 되었다.

행복e음 핵심요원 수기공모 체험수기를 공모할 때마다 마음이 설레고, 근접수기 공모에서 후배에게 내 작은 교육이 커다란 고마움으로 표현되어지고, 연이은 몇 년에 걸쳐 근접지원 체험수기공모에 4명이 수상을 하는 성과를 거두면서 행복e음 핵심요원을 더욱더 보람된 자리이고, 하면 할수록 행복e음 핵심요원의 매력에 빠지게 된다.

고용복지플러스센터 파견업무를 하면서 자립지원상담사와 함께 조건부수급자 결정통지문, 맞춤형 교육 통보, 고용노동부와 행복e음의 맞춤형교육 전산 시스템 교류 등 타 부처와의 시스템 연계도 함께 고민하고 개선의견을 내면서 타 부처에서 핵심요원의 활동과 제도에 대해서 칭찬하거나 시스템 개선 및 공유지는 부분, 서민금융 행복e음 시스템 연계, 고용노동부에서 행복e음 연계까지 업무 연찬이 잘 이루어진 적이 있어 역시 행복e음 핵심요원이라는 소리를 듣게 되면서 더욱더 자신감을 가지고 내 자리를 굳혀 나갔다.

행복e음 핵심요원의 제도가 꾸준히 유지되기를 누구보다 바라는 한사람으로써 행복e음의 활성화와 전국의 행복e음 사용자를 위한 아주 소중한 제도이므로 행복e음의 경로에서 헤매고 있을 그 누군가에서 빛이 되어주고 길이 되어 주고 싶다.

잠시 어둠에 손전등의 빛처럼 비춰줄 때 행복e음이 어렵고 사용하기 힘들다는

생각에서 벗어날 수 있게 되며, 사회복지업무와 행복e음이 어렵지 않다는 마음과 주위에 맞춤형 동력자인 행복e음 핵심요원이 있다는 것을 후배들에게 알려줌으로 가장 친한 친구 행복e음과 진한 우정을 쌓아가길 희망한다.

버려지는 노력은 없다.

세상은 하고 싶은 일을 하면서 사는 것이 아니라 해야 할 일을 하고 사는 것이라고 한다. 행복e음 핵심요원으로 공적인 열정의 흔적으로 남기고자 하는 것이 나의 작고도 큰 소망이다.

제7회 근접지원체험 최우수

09

너는 쓸모없지 않고 바보가 아니니까...

경북 성주군 초전면
이 나 래



나는 새내기 사회복지공무원이다.

2018년 9월 13일 성주군 초전면사무소에서 신규 사회복지공무원으로서 첫 발을 내딛기 전까지 내가 알고 있던 복지사업이란 아동수당, 기초연금, 기초생활수급자 뿐이었다. 그런 내가 성주군 사회복지공무원이 되어 책상에 홀로 앉아 있었다.

무엇을 해야 할지 모르던 나의 눈에 들어온 책 한권. 「국민기초생활보장안내 지침서」였다. 신규공무원으로서의 패기와 조금이나마 업무를 빨리 파악하자는 마음가짐으로 지침서를 펼쳤고 차례부터 정독을 하며 읽어내려 가기 시작했다. 신규공무원의 패기는 몇 장의 지침서를 넘김과 동시에 좌절로 바뀌고 말았다. ‘처음부터 너무 어려운 책을 골랐을까?’라는 생각이 들 정도로 도대체 무슨 말인지 이해할 수 없는 내용의 지침서는 읽어내려 갈수록 눈 녹듯 사라져 버렸다.

‘머릿속에 지우개가 들어있는 걸까?’, ‘내가 알고 있던 복지사업은 복지업무 중 병산의 일각이었구나.’ 복지업무에 대한 나의 두려움이 남겨진 지침서의 페이지 수만큼 두꺼워져 갈 때쯤 선배 주무관님이 자리에 들어오셨고, 인사와 동시에 나에게 건넨 한마디는 “너무 어려운 책을 읽고 있는 거 아니예요?”였다. 조금이나마 위로가 되는 한마디였고, 만감이 교차했던 나의 첫 공직생활의 하루는 그렇게 지나갔다.

누가 그랬던가? 직장생활로 세 번은 울어야 신규라고. 나에게도 그 첫 울음은 얼마 지나지 않아 찾아왔다.

첫 번째 울음은 업무에 대한 답답함이었다. 하루에도 몇 십번씩 울리는 전화벨소리. 빠르게 전화를 받아 응대해야 한다는 것을 알고 있지만, 쉽사리 수화기를 들 수 없었다. ‘아직 업무를 파악하지 못한 내가 민원인의 업무를 전화상으로 해결 할 수 있을까?’ 라는 의구심과 막연한 두려움은 점점 내 자신을 작아지게 만들었다. 한없이 작아지는 내 자신에 대한 실망감도 있었지만, 내 스스로 주어진 업무를 처리 할 수 없다는 답답함이 나를 더욱 초라하게 만들었다. 그렇게 업무에 대한 답답함이 절정을 향해 가고 있는 순간 기다렸다는 듯이 민원인이 찾아왔다.

‘머피의 법칙일까?’, ‘왜 하필 민원인들은 선배 주무관이 잠시 자리를 비운 사이 찾아오는 것일까?’ 속으로 간절히 바랐다. ‘제발, 제발 내가 해본 업무이길, 내가 아는 업무이길...’ 바람은 그저 바람일 뿐이었다.

민원인이 원하는 업무는 노인돌봄서비스 신청이었다. 어깨 너머로 배운 것들 이외의 모르는 업무를 요청하는 민원인이 야속하게만 느껴졌다.

선배 주무관처럼 일사천리로 민원인의 요구사항을 파악하고 처리해주고 싶었다. 하지만 그렇게 할 수 없었다. ‘왜?’ 라는 물음표에 대한 대답은 하나였다. 나는 아직 새내기 사회복지공무원이기 때문이다. 하지만 그 대답은 나를 위로하기 위한 작은 핑계에 불과했고, 결국에는 다양한 사회복지업무에 대한 업무처리 능력의 부족함이었다. 그 부족함을 극복하기 위해 발버둥을 쳐보아도 내가 할 수 있는 것이

아무 것도 없다는 슬픔이 온 몸으로 전해졌고, 그렇게 나는 신규 공무원으로서 첫 번째 눈물을 흘렸다.

마냥 부러웠다. 중학생에게 고등학생의 수학문제를 풀어보라는 것처럼 어려웠던 문제가 선배 주무관에게 주어졌을 때는 그냥 그런 문제였다. 나보다 오랫동안 사회복지 업무를 맡아왔으니까 당연한 것이라 생각했다. 그러고 나서 며칠 뒤에 선배 주무관의 업무처리 능력이 단순히 오랜 시간이 지나서 습득된 것이 아니라는 사실을 알았다. 그는 사회통합전산망인 행복e음 핵심요원이며, 그중에서도 마스터 핵심요원으로 활동 중이었다.

행복e음 핵심요원이 어떠한 일을 하는지 궁금하여 알아보았다. 핵심요원들은 신규 사회복지공무원들에게는 사회복지사업의 지침과 행복e음 전산망에 대한 교육을 통해 후배를 양성하고, 동료 사회복지공무원들에게도 복지업무를 신속·정확하게 처리 할 수 있도록 도움을 주는 일종의 사회복지공무원 사관학교와 같은 역할을 수행하고 있었다.

행복e음 마스터 핵심요원인 선배 주무관은 본인도 나와 같이 똑같은 길을 걸어왔고, 누구하나 시원하게 답변해 주는 이 없이 혼자 그 무게를 이겨왔지만, 본인이 선배인 이상 후배를 똑같이 걷게 하지 않겠다며 매일 스터디를 시작하였다.

업무 외 시간에 신청이 들어오는 민원업무마다 구비서류목록과 전산처리 방법을 하나씩 배워나가기 시작했다. 기계적인 암기가 아니라 체계적인 설명과 실무처리를 배우니 어렵게 느껴졌던 사회복지업무가 이해도 빨리되고 재미있게 느껴졌다. 특히, 복지 업무별로 자료를 찾을 때 클릭 한번으로 해당 자료를 찾을 수 있도록 ‘복지로’에 링크가 걸려있는 사회복지사업 파일은 복지업무를 이해하고, 관련 복지업무에 대한 세부사업을 파악하는데 큰 힘이 되었다.

1개월이 넘는 시간동안 이루어진 스터디를 통해 습득한 지식만큼 자신감도 높아졌고 이제는 제법 전화응대에도 불안감이 적어지고 업무도 빠르게 적응이 되었다.

‘너는 쓸모없지 않고 바보가 아니니까..... 모르는 게 당연하고, 모르면 선배들이 근무하는 어느 사무소라도 전화해서 물어보라’는 선배의 한마디는 그 어떤 위로의 한마디보다 큰 힘이 되었다.

나는 아직 두 번째, 세 번째 눈물을 흘리지 않았고, 앞으로 흘릴 일이 없을 것이라 확신한다. 나에게는 우수한 핵심요원 선배들이 있기 때문이다.

나 역시 일 년 뒤에는 어느 누구의 선배일 것이다. 내가 느낀 처음의 답답함과 두려움은 언젠가 누군가의 마음일 것이다. 나는 나의 선배들처럼 그들을 이끌어 갈 것이고 그들에게는 세 번의 눈물을 흘리게 하지 않을 것이다.



제7회 근접지원체험 우수

10

나침반과 같은 존재, 핵심요원 선배님!

충남 예산군 대술면
손주희



‘경쟁률 100:1’ ‘구직자 2명 중 1명은 공시족’ ‘청소년 희망 직업 1위’라는 신문 기사에서 보듯이 수많은 청춘들이 공무원의 꿈을 꾸고 있습니다. 그들 중에 저 역시도 간절하고 간절한 수험생이었습니다.

불안하고 초조했던 수험기간을 끝내고 내가 간절히 원하는 공무원에 합격했다는 뿌듯함은 아직도 생생합니다. 수험기간도 무사히 버텼으니, 무엇이든 열심히 할 수 있다는 마음으로 첫 발령지에 왔을 때의 당당했던 자신감도 잠깐이었습니다.

면사무소 주민생활지원팀에 배치되어 복지 업무를 보는 직원은 저 1명뿐이어서, 한 직장에서 복지 업무 관련해서 물어볼 선배 주사님이 없었습니다. 저는 낯선 환경에서 전화도 제대로 못 받고, 민원인을 두려워하는 소심한 신규 직원일 뿐이었고, 출근할 때마다 오늘은 어떤 민원인이 찾아올까, 또 어떤 일들이 있을까 생각하곤 했습니다.

심지어 저로 인해 주민들의 복지 관련 업무에 차질이 빚어질까, 혹여 다른 읍면 주민들보다 불이익을 보는 건 아닐까 염려하기까지 했었습니다.

그런 생각들로 괴로워할 때쯤에, 읍면 담당자 간담회를 통해서 핵심요원 주사님을 알게 되었습니다. 모르는 부분이 있으면 전화나 메신저로 계속해서 물어봤습니다.

특히, 복지 업무를 하게 되면, 출근하면서부터 퇴근할 때까지 늘 함께 해야 하는 행복e음 사통망 관련해서 물어보고, 잊어버리면 또 물어보고를 반복했습니다.

민원인이 요청하는 업무가 있으면, 초반에는 거의 매번 핵심요원 주사님에게 전화를 해서 일일이 물어봐 가며 일했습니다. 핵심요원 주사님의 업무에 지장을 주는 건 아닐까 염려하면서도 매번 물어봐야만 할 정도로 업무에 많이 미숙했고 어려웠던 시절이었습니다.

익숙하지 않은 시스템을 어떻게 조작하고, 어떻게 사용해야할지 몰라 하며 느꼈던 막막함은 시간이 흐르면서 차차 사라지기 시작했습니다.

그 때를 생각하면 찬찬히 알려주시고 꼼꼼이 짚어주신 핵심요원 주사님께 진심으로 감사한 마음입니다. 이러한 좋은 제도로 인해서 저와 같은 신규들이 핵심요원 선배님께 문의할 수 있고, 답변을 들을 수 있어 업무 진행에 많은 도움이 되는 것 같습니다. 이러한 계기로 행복e음 사통망에 관련된 업무뿐만이 아니라 그 외 복지 업무 관련으로 묻고 배울 수 있는 관계로 진전되어 심적으로도 매우 든든한 마음입니다.

나침반 바늘은 정확한 방향을 가리키기 전에 항상 흔들립니다. 그러면서 바른 방향을 가리킵니다. 지난 고군분투했던 저의 1년 3개월이 바른 방향으로 나아가기 위해 분주히도 흔들렸던 시기였던 거 같습니다.

바른 방향으로 이끌어 주신 핵심요원 주사님은 저에게는 나침반과 같은 존재였고, 바른 방향으로 나아가기 위해 흔들렸던 저 역시 나침반과도 같다는 생각이 듭니다.

다시 한 번, 항상 너그러운 마음으로 부족한 신규 직원에게 가르쳐주시고, 보듬어 주신 핵심요원 주사님께 감사한 마음을 전합니다. 감사합니다.

제7회 근접지원체험 우수

11

나의 영원한 멘토,

핵심요원(key person)

경기 수원시 영통구 매탄2동
박지나

2012년 3월 공직에 첫 발을 내딛게 되었다.

동에서 노인, 장애인, 보육의 업무를 맡으며 신규자로 버벅거리며 사수의 도움을 받으며 하루하루 해결해나가고 있을 즈음 시련이 닥쳐왔다. 사수가 구청으로 발령이 나고 혼자 사회복지 전 업무를 하게 되었다.

처음해보는 기초생활수급업무와 소득인정액, 부양의무자 등 도통 알아들을 수 없는 용어들로 가득 차있어 하루하루가 우울하고 구청으로 전화를 연결하며 민원을 해결하고 있었다. “나는 왜 여기에 있는 것인가”라는 자괴감마저 들었다.

‘내가 계속 일할 수 있을까’라는 어두운 생각에 가득 차 있던 중 한줄기 빛이 보였다. 핵심요원(key person) 심영무 주무관님이 우리 동으로 오시게 되었다. 나에게는 구세주나 다름없었다.

다시 난 노인, 장애인, 보육 업무를 맡았지만 이전에 겪었던 어려움이 여전히 나의 두려움으로 사로잡혀있어 심영무 주무관님께 걱정을 털어놓았다. 이에 심영무 주무관님은 바쁘신 업무 중에도 기본적인 것부터 나를 잡아주기 시작했고 무엇이 급한지 후순위인지 대해서도 자리를 잡아주었다.

주무관님은 통합관리에 발을 막 디딘 나에게 행복e음 사용법부터 민원응대 방법, 지침 내용들을 하나하나씩 가르쳐주셨다. 상담 시에 불안해하며 겁먹었던 소득인정액 부분도 사회보장서비스시스템(행복e음)에 입력하여 상담가능하게 해주셨으며, 천천히 업무를 습득하게 도와주셨다.

늘 주무관님~주무관님을 외쳐대는 나에게 짜증한번 내지 않고 알려주고 또 알려주었다. 주무관님은 나에게 살아있는 지침과 나침반과 같은 존재였다.

그렇게 업무에 조금씩 스며드니 사회보장정보시스템(행복e음)이 정리되어 들어오기 시작했다. 왜 그렇게 많은 탭들이 있고 부수적인 내용들이 있어야하는지, 통합업무라는 부분이 이해가 되었다.

이뿐만 아니라 행복e음을 하면서 느꼈던 불편이나 어려움을 물어보아 시스템에 반영하도록 건의하여 주시고, 복지대상자 원스크린 활용하는 법, 구비서류 대량 등록하는 방법 등 더 빠르게 민원을 처리할 수 있는 방법들을 알려주셨다.

또한 조사결정 탭에서 항목 하나하나 열며 대상자에 대한 전반적인 정보를 연계·해석하는 방법 등을 알려주신 정보가 이후에 통합조사팀에 발령이 나서 업무를 익히는데 많은 도움이 되었다.

그리고 늘 억지 부리며 알코올중독자인 거센 민원인을 두려워하던 나에게 어떤 식으로 상담하며 대상자를 이해하는지를 배울 수 있었다. 주무관님의 작은 체구에서 나오는 따뜻한 에너지로 거센 민원인들 상대하는 것을 보면 대단하고 존경스러웠다.

지금은 심영무주무관님이 시청으로 발령 나시고 난 이후에는 옆자리에 앉게시지만 여전히 원격으로 주무관님과 업무협의를 도움을 받고 있다.

2년 반의 육아 휴직 후 복직하니 다시 신규로 돌아간 것처럼 낯선 탭에 당황하고 있을 때 언제나 전화하여 물어보면 차근차근 답변해주시고, 이전에 없었던 복지사각지대 미처리 방법과 사례관리 연결 방법에 대해서도 전화상으로 어려우면 현장으로 오셔서 자세히 설명도 해주셨다.

나는 경험 많고 지혜로운 선배의 모든 것을 배울 수 있는 것에 감사하며 눈앞에 나무만 바라보고 있던 나에게 시야를 넓혀 숲을 보게 해준 고마운 멘토이자 스승이다.

현재도 부족하고 배울 것이 많은 사람이지만, 핵심요원인 심영무 주무관님에게 배운 지식을 나 또한 다음 5기 행복e음 핵심요원으로 지원하여 현장에서 당황하고 어려움을 겪고 있는 후배 공무원들에게 내가 가지고 있는 사례와 지식들을 가르쳐주고 싶다.



〈 핵심요원(Key Person) 현장방문 교육 〉



〈1:1 상시 맞춤형 교육〉



제7회 근접자원체험 장려

12

돌려줘요~~,

내 키(key person)...

경기 수원시 장안구
최명희

“이 눈이 언제 그치려나~”

1996년 2월 졸업을 앞두고 소복히 내리는 눈을 맞으며 노인복지센터에서 마지막 날 밤 실습 겸 자원봉사를 마치고 수원 집으로 돌아오는 길 전공을 계속 이어나가기로 마음먹던 1997년 그해 4월 사회복지전담공무원으로 임용되어 공직생활을 시작 어느새 22년차, 나도 중견선배 공무원이 되었다.

타 군 면사무소를 거쳐 수원시 전입을 통해 동주민(행정복지)센터, 구청, 시 본청 등을 두루 거쳐 6급으로 승진, 무보직 기간을 2년여 거쳐 동 행정복지센터 맞춤형복지팀장으로 근무하게 되었다.

너무 생소한 행복e음!!! 면사무소 및 동과 구청에 있을 때는 “복지행정”, “새울행정” 시스템이었는데... 행복e음은 시에서 의료급여와 생활보장업무로 잠시 담당했을 때

해본 거 말고는 전무~~, 요즘말로 ㅠㅠㅠ...

너무나 다행인건 당시 우리 행정복지센터(수원시 장안구 연무동)에는 3명의 직원과 2명의 보조 인력이 있었는데 각자의 분야에서 맡은바 업무를 너무 충실히 하고 있어 언제나 든든했다.

‘그래도 복지직 팀장인데 직원들 보다 못하면 안 되겠지?’

혼자 행복e음 사용 설명서를 갖고 이리저리 만져보았다.

‘흥!, 별거 아니네... ㅋㅋ 그래 이렇게 하면 되는 거야 행복e음이 뭐 별거겠어? 거기서 거기지..’ 다음날~~~

“팀장님!!!” 혹시~~ 정말 죄송한데 행복e음 자원관리랑 사례관리 등 만지셨어요?”

“응!, 이렇게 하는 거 아니야? 해보니까 되던데 별거 아니야... 실적도 올리고, 수급자랑 보육 통합조사표도 함께 만져 봤어, 미처리가 많아서리...”

순간 일글어지는 우리 차석 주무관의 얼굴~~. ‘아차 뭔가 실수를?.....’

“팀장님!, 이렇게 하시면 안 되고요, 매뉴얼대로 순서를 봐야 나가야해요... 그래야 맨 마지막에 시스템도 꼬이지 않고, 실적도 정확하게 산정되는 거예요.”

그래도 옛날엔 나름 똥똥이라는 애칭을 갖고 본인 업무에 충실히 임하던 나는 한순간 나보다 나이 어린 직원의 말 한마디에 천청병력 같은 하늘이 무너지는 거 같았다. 의기소침한 상태에서 조용히 자리로 돌아와 앉았다. 뭘 잘못된 거지?

그때 알게 된, 아니 이미 알고 있고 시에서 생활보장업무를 담당까지 했던 나였는데 가장 가까운 지척에 행복e음 핵심요원이 우리부서에 근무하고 있었음을 가깝게 잊고 있었다. 등잔 밑이 어둡다고 했던가? 바로 우리 팀 내 자리 앞쪽에서 사회복지 국민기초 등 민원을 담당하고 있던 직원이 바로 우리 구 핵심요원?...

띠리리~~~, 맞다. 그래 내가 국민기초 담당할 때도 우리시 장안구에 심영무주무관이 있었지?, 왜 몰랐을까?...

후배지만 인생의 선배로 뒤늦은 나이에 공직에 입문한 우리 행정복지센터 똥똥이

황원철 핵심요원에게 이것저것 물어보게 되었다. 겸손하면서 부끄러운 듯.

당신도 핵심요원이지만 본인이 담당하는 부분만 알아서 전반적인건 잘 모른다며 겸손 아닌 겸손의 손사래를 쳤던 똘똘이 황원철주무관~

“땡!!” 그래도 현장민원 최 일선인 동에 있으니 동에서 이루어지는 시스템 전반은 알아야지, 그래야 장안구 핵심요원이라는 이름이 걸 맞은거 아니겠어요? 으흠~~~

그랬다. 나이가 많건 적건 간에 후배공직자들에게 나름 소심한 위엄을 떨어 봤지만 솔직한 내 마음 속 심정은 업무담당에 있어 실전에서 손을 놓다보니 예전보다 업무 익숙도가 떨어진 것이 사실이고, 한참 후배인 핵심요원에게 물어보는 게 그리 부끄럽지만은 않았다.

나름 너무 착해서 거절을 못했던 우리 동 똘똘이 황원철주무관님의 핵심요원의 자세한 설명과 상냥한 말투가 누가 봐도... 참~~ 베리굿!!!! 국민기초, 장애인, 한부모 등 그동안 10년의 세월이 말하듯 시스템 변동현황에 대해 하나하나 설명해 주시는 모습에 와~~~! 핵심요원 이런 거구나.

87년 사회복지전담공무원이 처음 임용되었고 그로부터 10년 후인 97년 내가 공직에 입문, 현재 2018년!! 사회복지전담공무원 임용이 벌써 31년의 역사를 밟고 있다.

비록 늦은 감 있지만 행복e음 시스템의 도입을 통한 안정과 더불어 핵심요원들의 노력이 빛을 발하고 있지는 아는가 하는 생각이 든다.

핵심요원을 지나 마스터요원까지 선배들의 고된 자고의 노력이 후배들은 물론이요, 업무를 처음 담당하는 선배들과 복지업무를 함께 담당하고 있는 행정, 간호, 시설 등 타 직렬들에게 많은 도움이 되리라 생각된다. 단순히 업무를 오래 해 왔다고 하는 일반적인 경험보다는 보다 사회복지 전산시스템에 대한 연찬과, 업무대환 열정, 관련법령은 물론 지침을 함께 숙지, 여러 사례들을 겪고, 처리하는 종합적인 것들이 시나브로 몸에 배어 친절과 전문성이 각자의 축적된 노하우로 전수되고 있는 듯하다.

사회복지전담공무원 임용 31년~~, 행복e음 핵심요원 배치 7년?

현대는 매우 빠르게 변화하고 있으며, 사회복지 분야도 세분화되고 있다. 국민기초, 차상위계층, 노인, 장애인, 영유아복지 등.. 각 복지분야는 다시 정책, 시설, 지원, 지도 등으로 세세분야 되어 사회복지가 다양화 되고 있으며, 시민들의 욕구 또한 다양하고 복잡화 되어 지고 있다. 이런 시대적 흐름을 반영해서라도 각자 맡은 분야는 행복e음 시스템과 지침을 요약하고 사회복지통계 시스템을 통한 빅데이터가 미래를 준비하는 제4차 산업혁명 시대에 꼭 필요한 것은 아닐까 생각된다.

인사발령으로 업무가 바뀌고, 핵심요원과 현재 함께 근무하진 않지만 말할 수 없는 비밀이랄까? 나에게는 큰 경험이었고, 보물이 아니었나 하는 생각이 든다.

더불어 소수 직원이 담당하고 있는 분야에 대해서도 핵심요원들이 좀 더 많은 분야에 다양하게 경험하고, 연구하면서 우리 사회복지분야가 한발 더 앞서가는데 핵심요원들의 노력들이 건물의 작은 모퉁이 돌이 되었으면 한다. 더불어 기회가 된다면 다시 함께 일하고픈 핵심요원, 돌려줘요~~, 내 키(key person)...

우리는 때때로 우리 주변에 활용할 수 있는 인력이 없고 자원이 없다고 투덜대곤 한다. 어찌 보면 없는 것이 아니라 볼 줄 아는 눈이 없고, 활용하는 지혜가 없는 것은 아닌지...

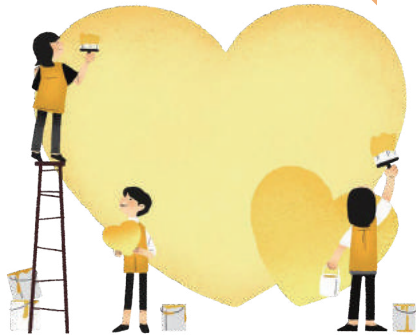
격물치지(格物至治) 전승불복(戰勝不復) 현실을 그대로 직시하여 매번 새로운 시대 새로운 사례로 다가갈 수 있도록 주변의 핵심요원에게 문을 두드려 보자.

제7회 근접자원체험 장려

13

행복e음 핵심요원

수기작성

부산 사하구 괴정2동
조 윤 주

사회복지공무원으로 발령 받아 일한지도 벌써 1년이 지났다.

발령 당시 1년이 지나면 모든 서비스나 지침을 제대로 이해하고 민원인에게도 폭넓은 상담을 할 수 있을 거라 생각했다. 물론 발령 당시보다는 많이 알게 된 것이 맞지만 내가 '1년 후에는 이 정도까지 할 수 있을 거야' 라고 생각했던 만큼은 도달하지 못한 것 같아 고민에 빠지게 된 시간이 있었다.

대부분의 사람들이 그렇겠지만 발령 받고 나면 지침은 지침대로 공부해야 하고 매뉴얼도 하나도 모르니 사수 주사님이든 동기든 붙잡고 물어보며 어떻게든 하나하나씩 해결해 나갔던 기억이 있다.

모두 친절하게 최대한 알려주시려고 노력하셨지만 지금 와서 생각해보면 본인의 업무로도 지치고 바쁜데 자세히 알려주기가 힘드셨을 수도 있겠다 싶어 죄송스러웠다.

사실 이런 마음이 신규였던 그 당시에도 안 들었던 것은 아니었다. 내가 다른 주사님들을 너무 괴롭히는 것이 아닌가 싶으면서도 아무것도 모르니 물어볼 수밖에 없음이 참 죄송했던 것 같다.

그래서 서비스 하나하나에 대한 지침이나 매뉴얼 교육이 있었으면 좋겠다고 생각한 적도 많다. 매뉴얼도 잘 모르니 실수가 자주 생기게 되고 이 때문에 주사님들이 연락주시고 하는 사실들이 부끄럽기도 했다. 한번 설명 들을 때 나름대로 정리를 해놓기는 하지만 업무의 가짓수들이 많다보니 제대로 기억이 나지 않거나 정리가 제대로 되어있지 않은 것들, 또는 한 번도 해보지 못한 것들에 대해 매번 물어보기도 부담스러워 민원이 무서워지고 앞에서 나를 기다리고 있으면 마음이 초조해져 그 상황에서 벗어나 딴 데로 가고 싶다는 생각도 많이 했던 것 같다.

어떻게 지금까지 오게 되었지만 지금도 모르는 것 투성이고 누군가가 옆에 앉아 하나하나 자세하게 알려주면 좋겠다는 생각에도 변함이 없다.

그러던 중, 같은 동에서 근무했던 주사님으로부터 ‘행복e음 핵심요원 교육’이라는 것이 있다는 것을 알게 되었다. 좀 더 자세히 알고 싶거나 잘 모르는 부분에 대해 교육을 신청하면 같은 구에서 핵심요원으로 활동하고 있는 주사님들이 찾아와 그 부분에 대한 교육을 해준다는 것이었다.

내가 신규일 때부터 원하던 교육이다 싶었다. 같은 구에서 일하는 선배 주사님들이 오시는 거라 마음도 더 편하고 베테랑 주사님들이시니 모르는 것들을 마음껏 물어볼 수 있겠다 싶어 교육을 신청했다. 예를 들어 장애인이라는 분야 안에도 정말 많은 서비스들이 있어 비슷한 듯 달라 제대로 이해하고 있지 못한 세부 지침 내용들과 전산 입력 방법들을 자세하게 알려주셔서 헷갈리던 내용들이 정리가 되는 것 같았다. 마치 간지러웠던 곳을 긁어주는 느낌이었다.

공무원은 하나의 업무를 평생 하는 것이 아니라 자리를 옮기며 맡게 되는 업무도 달라지니 그때마다 멘토링처럼 업무를 잘 알고 계시는 선배 주사님들의 도움을 받아

나의 업무역량을 키울 수 있는 '핵심요원 교육'이 있어 앞으로도 자주 활용하게 될 것 같다.

그리고 '핵심요원'들이 더 많아져서 좀 더 체계화되고 신규나 발령 받은 지 얼마 되지 않은 사람들뿐만 아니라 업무가 전환되어 업무가 제대로 숙지되지 않은 사람들까지 핵심요원을 활용하여 본인의 역량을 키울 수 있었으면 좋겠다.

담당자들이 보다 더 업무를 빨리 이해한다면 사하구민들에게도 희망이 될 수 있을 것이다. 앞으로도 행복e음 핵심요원을 응원할 것이다.

제7회 근접지원체험 장려

14

고마운 그 이름,

‘행복e음 핵심요원’

충남 서천군
김슬아

행복e음을 처음 접하던 날의 기억이 아직도 생생하다.

‘복지대상자’ 버튼을 누르자 나타는 수많은 복지대상자들을 보며, 그 종류와 숫자에 무척 놀랐다. ‘이렇게 다양한 복지대상자들을 과연 내가 잘 도와드릴 수 있을까?’

신규자의 당찬 포부는 어딜 가고 큰 걱정이 앞섰다. 게다가 그뿐인가. 행복e음 상단을 차지하고 있는 수없이 많은 메뉴들에 기가 눌릴 지경이었다.

첫 발령 이후 며칠간은 행복e음만 켜놓고 이런 저런 버튼을 눌러보며 나름대로 기능을 익혀보고자 애썼다. 하지만 나 혼자서 행복e음을 다 파악하는 것은 불가능했다. 그리고 한편으로는 혹시나 뭐라도 잘못 눌러서 복지대상자들에게 피해가 가지 않을까 걱정이 되었다.

그러나 ‘행복e음 핵심요원’을 만나면서 이런 걱정들이 깔끔하게 해결되었다.

‘행복e음 핵심요원’인 선배님은 햇병아리인 신규자들을 데리고 최선을 다해 복지 대상자들에 대해, 그리고 ‘행복e음’에 대해 교육해 주셨다.

교육 방식은 복지대상자들을 장애인, 노인, 아동, 기초생활 등으로 크게 나눈 후, 해당 파트별로 가장 중요한 내용들을 간추려서 가르쳐주는 방식이었다. 매 시간마다 각 복지대상자에 대한 기초적인 내용을 배운 후 행복e음에서 어떻게 적용할 수 있는지를 배웠다. 또한 두꺼운 업무 편람을 요약해서 가벼운 출력물로 만들어서 나눠주셨다. 덕분에 업무에 대한 이해도가 더욱 높아졌다.

사실, 교육 받기 전에도 업무 편람을 들여다보았지만 도저히 무슨 말인지 알 수가 없었다. 사용하는 용어나 단어들이 낯설고 어려워 마치 영어문장을 해석하는 것만 같았다. 그러나 이를 간략히 요약해 준은 물론, 중요한 용어마다 상세한 설명을 곁들여 주셔서 쉽게 이해할 수 있었다. 특히, 이해하기 어려운 내용들은 그에 해당하는 예시를 들어주셔서 더 쉽게 이해할 수 있었다.

일례로 국민기초생활보장의 재산조사 부분은 종류도 많고 특례도 있었기 때문에 혼자서 접근하기 다소 어려운 내용이었다. 교육 전날 미리 공부를 하고 갔지만 사실상 이해가 잘 되지 않았다. 그러나 선배님이 직접 수치와 그래프 등을 보여주시며 설명해주셔서 보다 정확하게 배울 수 있었다.

해당 부분을 행복e음에서 더욱 잘 적용할 수 있게 된 건 두말 할 필요가 없었다. 게다가 교육 중 모르는 부분이 생기더라도 그 자리에서 즉문즉답으로 해결할 수 있었기 때문에 더욱 더 머릿속에 잘 들어왔다. 한 파트가 끝날 때 마다 눈앞에 안개가 걷히는 기분이었다.

행복e음 사용법뿐만 아니라 각 복지대상자들에 대한 중요한 내용을 숙지하게 되자 자신감이 상승했다. 여기서 그치지 않고, 해당 파트별로 군청에서 담당하고 있는 주사님들도 알려주셔서 매우 안심이 되었다. 나에게 든든한 지원군이 생긴 것 같았다. 교육을 마치고 난 다음 날에는 실제로 행복e음에 들어가서 배운 내용을 다시

한 번 학습했다. 어제는 분명히 알 것 같았는데 막상 행복e음과 마주하니 머릿속이 하얘졌다. 그럴 때마다 전날 받았던 유인물을 펼쳐놓고 손으로 짚어가며 하나씩 하나씩 해결해나갔다.

초반에는 많이 낯설었지만 여러 번 반복할수록 행복e음이 손에 익는 기분이 들었다. 뿐만 아니라 민원인이 오실 때 마다 당황하지 않고 자신감 있게 응대할 수 있게 되었다. 물론 가끔씩 아주 생경한 내용의 민원을 접할 때도 있었다. 하지만 그동안 배웠던 내용들을 토대로 차근차근 안내해드렸고, 민원인분들도 훨씬 더 잘 이해주셨다.

물론 가장 중요한 ‘행복e음 핵심요원’인 선배님이 있었기 때문에 걱정되지 않았다. 어려운 민원을 겪을 때마다 마치 자신의 일처럼 꼼꼼하게 업무 처리 방법을 가르쳐 주셨기 때문에 나도 더 배우고 성장할 수 있었다.

어느 정도 일이 손에 익은 지금, 행복e음은 나의 중요한 손발이 되어주고 있다. 이렇게 되기까지는 ‘행복e음 핵심요원’인 선배님의 아낌없는 조언과 도움이 있었기에 가능한 일이다.

교육 당시에 받았던 자료는 아직까지도 내가 민원을 처리할 때 가장 먼저 들춰보는 자료이기도 하다.

조금 더 행복e음에 익숙해지면 나도 ‘행복e음 핵심요원’이 되고 싶다.

내가 가진 지식과 그동안 겪었던 경험들을 토대로 더 많은 사회복지 공무원들에게 등대가 되어주고 싶다.

제7회 근접지원체험 장려

15

나의 업무 나침반

핵심요원~

경남 창원군 이방면
정영선

축~ 합격!! 공무원 시험공부 3년 만에 합격 통지를 받고 얼마나 기뻐했는지~
 37살에 공부를 시작해서 40살에 이룬 쾌거였다. 아이 둘을 방목하며 공부와 씨름
 하던 지난날이 주마등처럼 지나갔다. 하지만 합격의 기쁨도 잠시~.
 13년간 주부로만 살아오던 나에게는 발령장 배부를 받던 날이 공포의 시작이었다.
 첫 근무지가 주민복지지원실 통합조사팀!!
 낯선 용어들과 바라만 봐도 현기증이 나는 행복e음 시스템~
 수년간 독거노인 도시락배달 자원봉사를 해오며 어려운 이웃을 직접 돌아본
 경험으로 인한 자신감으로 꽉 차 있었던 터였다. 20대 동기들과는 비교도 되지 않을
 사회경험과 자원봉사경험을 바탕으로 멋지게 상담을 하며 복지업무를 척척 해낼
 생각에 가슴 벅차 있었다.

하지만 현실은 달랐다. 내가 집에서 밥하며 청소하는 동안 세상은 많이 변해 있었다. 행복e음이라는 시스템을 보고 정말 입이 딱 벌어질 정도로 놀랐다. 모든 민원 업무처리가 행복e음 시스템을 통해서 이루어지고 있었으며 너무도 많은 지침을 알고 있어야 하는 통합조사팀의 업무가 나를 주눅 들게 하였다.

민원과 제대로 된 상담을 하려면 친절하기만 해서는 되는 업무가 아니었다.

수많은 복지제도와 대상자 선정기준 등을 정확히 알아야 제대로 된 상담이 이루어진다는 걸 깨달았다.

하지만 핵심요원의 도움으로 이 공포들을 조금씩 헤쳐 나갈 수가 있었다.

나처럼 초보자들을 위한 교육부터 차근차근 진행되었다. 전산실에서 PPT로 행복e음 매뉴얼들을 보여주며 설명해주어 직접 응용해 보았다.

그리고 그 교육은 1회성으로 끝나지 않고 궁금한 점이 있을 때마다 질의하면 정말 친절히 답변을 해 주셨다.

예상 질의를 미리 정리해 의문이 드는 부분은 바로 해결할 수도 있었다.

시스템을 업그레이드 하여 새로운 기능이 추가될 때마다 매뉴얼을 작성하여 메일로 보내주기도 하였다.

지침 해석 시 혼동이 오는 부분은 직접 129에 문의하여 알려주어 능률적인 업무를 할 수가 있었다.

어디로 가야할지 어떻게 해야 할지 몰라 방황할 때마다 갈 길을 찾아준 핵심요원이 나에겐 업무 나침반과도 같았다.

확인조사를 5번 거치면서 나도 이제 통조귀신이라는 별명이 붙었다.

이제는 나도 핵심요원이 되고 싶은 욕심이 든다. 핵심요원으로 활동을 하며 나의 경험담과 지식들을 함께 나누고 싶다.

막막하기만 하던 나의 첫 공무원 생활에 큰 도움을 주신 핵심요원 여러분께 너무나 감사하다~.

제7회 근접자원체험 장려

16

행복e음 핵심요원, 든든한 나의 버팀목 친구!

충남 예산군
명미선



사회복지직으로 근무한지 벌써 13년이 가까워지고 있다.

그동안 복지행정을 처리하기 위한 전산이 아마 내 기억으로 3번이 바뀌었다.

3년의 육아휴직을 끝으로 2009년 9월경 복직을 했고, 휴직기간에 바뀐 전산이 적응 할만 때 또 다시 찾아온 것이 바로 행복e음이었다. 그 당시는 핵심요원이라는 것이 없어 새로운 시스템을 적응 하는 것이 상당히 어려웠다.

이후 2011년 통합조사팀에 2년간 근무하면서 복지 전산은 누구보다 잘 알고 있다는 근거 없는 자신감이 나에게 있었다. 하지만 그건 정말 큰 잘못이었다.

다시 읍면에서 근무하면서 매일 사용하는 것만 활용하다보니 우물 안의 개구리 보다 더 한 내가 되어 있었던 것이다.

다시 사업부서로 돌아왔을 때 전임자의 오랜 부재가 있어 해당 업무와 관련된 시스템

활용의 팁을 받을 기회가 적었다. 그래도 자신감 하나 가지고 속히 말하는 ‘삭제만 하지 말자’며 전전공공 업무를 추진했었다.

그러던 중 같은 팀 동료가 핵심요원이 되었다며 나에게 다가 왔다. 처음엔 반신반의했다. ‘저 친구도 본인 업무가 있으니 해당 시스템 외에는 별거 있겠냐’라는 생각을 가졌다.

시설업무와 특히 차세대바우처 라는 시스템을 사용하는 담당자가 많지 않고 인근 시군에 물어보려 해도 담당자가 자주 바뀌는 바람에 한계에 부딪혀 전산으로 인한 업무 추진이 어려움을 겪고 있을 때 핵심요원인 동료와 차 한 잔 마시며 푸념을 풍다는 것이 나에게 가장 큰 버팀목을 찾게 해주었던 것이다.

다들 본인의 업무가 바쁘면 바로 옆의 동료로 선뜻 챙겨주기 어려운 일 임에도 불구하고 나의 동료는 내가 어려워하고 있는 시스템 업무를 물어봐주고, 같이 행복e음에 질의해보고 또 본인이 알고 있는 인근 시군 담당자들에게 물어봐주며 나의 고민과 어려움을 같이 걸어가 주었다.

동료와 함께 했던 그런 시간들이 짜증과 불만이 아니라 항상 웃음이 끊이지 않았다. 어려움도 웃음으로 해결하도록 옆에 있어준 동료는 항상 그 주변에 직원들이 끊이지 않았다.

나만 도움을 받고 있던 것이 아니었던 것이다!

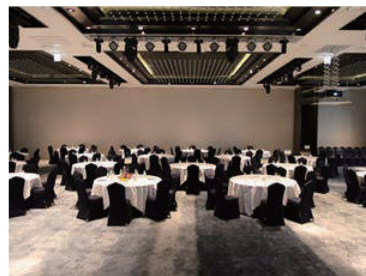
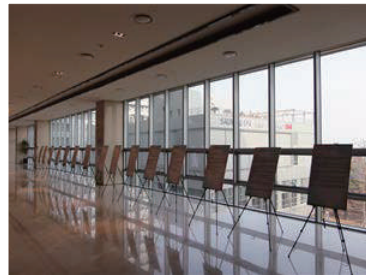
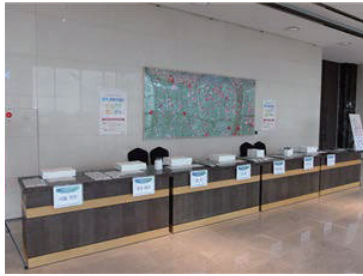
다른 동료들도 어려움이 바로 해결되지 않더라도 핵심요원에게 와서 고민에 대해서 얘기했을 때 들어주고 같이 해결해보려는 그 모습이 행복해보였고, 그 웃음 소리가 민원으로 찌들어 지쳐 굳어져 있는 얼굴을 한번이라도 더 웃게 해주는 힘이 있는 우리의 핵심요원!

긍정의 힘을 주고 있는 핵심요원 덕으로 오늘도 든든한 버팀목이라는 말 아래 한 번 더 힘을 내보도록 한다.

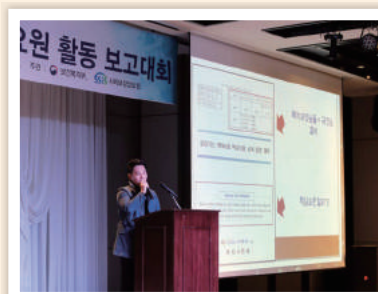
오늘도 일선에서 고민하고 걱정하고 힘들어 하고 있는 전국 복지업무 동료들에게

‘우리에게 긍정적인 힘을 뿜어내주고 있는 버팀목 같은 핵심요원이 있다!’ 는 것을 알려주고 싶다.

2018년 행복e음 핵심요원(key person) 활동보고대회 수기공모 현장 스케치



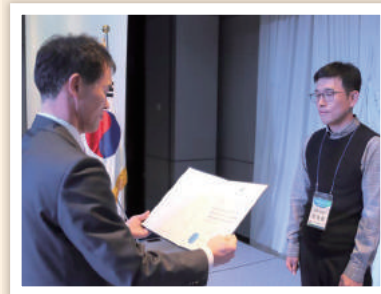
2018년 행복e음 핵심요원(key person) 활동보고대회 수기공모 현장 스케치



2018년 행복e음 핵심요원(key person) 활동보고대회 수기공모 현장 스케치



2018년 행복e음 핵심요원(key person) 활동보고대회 수기공모 현장 스케치



2018년 행복e음 핵심요원(key person) 활동보고대회 수기공모 현장 스케치



제6회 행복e음 핵심요원 수기공모 당선작



제6회 우수활동사례 최우수

01

행복e음의
힘을 말하다경북 경주시
이윤희

2012년부터 지금까지 행복e음 핵심요원으로 활동했다. 핵심요원으로써 어려운 일도 겪었지만 활동을 5년이나 이어왔다. 그 힘은 무엇일까. 행복e음 핵심요원은 몇 가지 매력을 가지고 있다.

2012년 행복e음 핵심요원을 처음 시작하여 황무지 같은 보이지 않는 황량함, 깊은 동굴처럼 길을 찾지 못해 헤매는 것처럼 교육의 방향과 방법조차 찾기 어려웠지만, 시간과 노력이 더해진 경험에서 후배 핵심요원에게 행복e음의 길라잡이가 되어 주기도 하고, 내가 가지고 있는 에너지와 노하우를 함께 나눔으로 동료 핵심요원들에게 선한 에너지를 주는 기쁨과 보람을 느끼게 되었다.

매년 할수록 감회가 새롭고, 올해는 작년보다 어떤 점을 보완하고, 교육생들에게 좀 더 좋은 교육이 될지 고민을 해볼 때마다 뭔가 내속의 샘에서 행복e음 핵심요원의

잠재적인 힘이 비축되어 샘에서 물을 계속해서 퍼 올리는 기본이랄까?

경험만큼 큰 재산은 없다고 한 것처럼 핵심요원의 끈을 놓지 않고 5년 동안 경주시 행복e음 핵심요원과 경북 마스터 핵심요원으로 활동하면서 끊임없는 새로운 도전으로 나 개인의 성장은 물론 한곳에만 머물지 않고 전국에 경주시를 알리고, 경주시 핵심요원으로서 자리매김을 할 수 있는 계기가 된 것이다.

신규·연임 핵심요원을 위한 위촉교육에 사례발표 및 선임자의 노하우 전수, 핵심요원 보고대회에서 특별사례발표, 수기공모선정, 행복e음 활동우수자 선정, 행복e음 우수기관 선정, 사회보장정보원 핵심요원 중 강사로 선정되어 핵심요원을 통해서 엄청난 행운과 넘치는 기쁨과 보람을 누릴 수 있었다.

교육을 위해 자료준비, 지침공부 및 PPT 작성 기술은 나날이 향상되어 단순 문서작성에서 보기에 좋은 보고서를 만들어 지금은 PPT 작성만큼은 자유자재로 편집할 수 있는 실력을 갖추게 되었다.

교육의 집중을 위해 퀴즈를 내고 정답을 맞추는 교육생에게는 직접 제작한 경주시 홍보 엽서와 경주홍보를 위한 작은 선물을 전달하기도 하였다. 다른 지역의 신규사회복공무원과 핵심요원을 위한 교육을 갈 때면 경주시 핵심요원, 경북 마스터 핵심요원을 알리기 위해 해당부서에 경주시 홍보용 사진을 받아 PPT의 첫 장으로 편집하였고, 공보실에 부탁하여 경주시 홍보동영상을 받은 뒤 하나의 파일로 편집하여 교육 중 휴식 시간에 틀어주는 등 동영상편집, 자막삽입 등의 기술도 익혀 활용도를 높였다.

각종 사업안내 및 지침 개정사항과 시스템 개선에 관하여서는 작은 것도 메모하는 습관이 길러졌고, 경주시 자체 교육에서 경북, 부산, 전국의 복지공무원과 핵심요원을 위한 교육 강의기회도 주어진 것으로 전국의 행복e음 핵심요원들과 소통하고, 교육을 통해 만난 사회복지직 공무원이자 핵심요원을 알게 됨으로 삶의 소중한 사람들과의 인연을 내 삶에 축적할 수 있었다.

사람의 아쉬움은 복리와 같아서 마음에 남겨두면 계속계속 불어나서 그 아쉬움이 더 커지기전에 하고 싶은 일을 하라고 했었는데, 통합조사업무에서 읍면동 업무, 그리고 사업팀에서 장애인복지업무를 하면서 핵심요원의 활동을 뜻대로 하지 못할 경우도 있었고, 쏟아지는 업무보고, 예산 등으로 필요한 시기에 교육을 하지 못하는 경우가 있을 때면 몹시 애가 타고, 핵심요원으로서의 역할을 제대로 하지 못한 것을 스스로 자책하기도 하였다.

무작정 고민도 하고, 찾아가는 교육, 개별교육, 집합교육, 지침교육, 시스템 교육을 거듭하였지만, 2017년은 2016년 근접체험수기 우수상을 수상한 후배와 행복e음 핵심요원을 4명 위촉하여 경주시 행복e음 핵심요원 부대의 행보는 힘차게 시작되었다. 2017년에는 혼자서 할 때보다 든든한 동료와 지원군이 되어 교육생들 입장에서 좀 더 효과적인 교육, 좀 더 알기 쉬운 교육을 구상하기 위해 핵심요원 모임을 만들었고 정기모임에서는 5명의 핵심요원의 생각과 의견을 나눌 수 있는 장소를 정해 식사와 차를 나누면서 교육을 구상하고 계획하였다. 핵심요원별 오랜 업무로 축적된 노하우와 각자의 주요업무를 중심으로 국민기초, 차상위계층, 노인, 장애인, 영유아복지 등의 교육 분야를 나누고, 각자 맡은 분야는 행복e음 시스템과 지침을 요약하여 어떻게 할지 교육교재에 필요한 자료를 제시하고, 정리하여 교육 자료를 만들기 시작했다. 2017년 경주시 5명의 핵심요원의 교육은 이렇게 시작되었다.

마스터 핵심요원인 나는 1일 8시간 정보화교육장 예약, 교육환경 점검, 교육생을 위한 점심식사를 위해 복지정책과와 상의하여 차 준비, 교육생 전원의 점심 예약과 교육 전반을 계획 공문을 준비하고, 핵심요원별 1~2시간은 각자 맡은 분야의 교육을 담당하고 공문에 교육시간과 핵심요원이 담당할 교육명과 핵심요원의 이름을 명기하여 맡은 분야의 사업과 행복e음 시스템의 충실한 교육에 대한 책임성을 강조하였다.

읍면동과 사업부서에 공문을 발송하고 신규발령자 및 보직변경자, 복직자들에게

적극적인 배움과 교육 참여를 위해 메일을 별도로 송부하였다. 각자 핵심요원들은 준비한 분야별 PPT자료와 현장에서 놓치지 말아야 할 TIP과 지침, 행복e음 시스템이 3박자가 하나의 바퀴가 되어 굴러갈 수 있도록 사례중심으로 교육을 준비하였다.

지식과 지혜가 다르듯 지침과 사업 안내의 내용은 알고 있지만, 행복e음 사용능력이 부족하다면 그 지식이 소용이 없듯이 지침과 사업 안내를 통해 지식을 얻을 수는 있지만 행복e음 사용능력의 지혜는 일을 하는 동안 문제에 부딪치고 개선책을 고민하는 가운데 얻을 수 있는 것으로 지침의 지식을 행복e음 사용의 지혜로 바뀐 지식을 현장에서 적용하는 지혜를 전달할 수 있도록 사례중심의 교육을 중요시 하였다.

2017년 신규 핵심요원에게 한 시간 이상은 교육을 배당하였고, 각자 자료를 준비하도록 하였을 때는 PPT 준비의 어려움, 교육교재로 만듦의 부담감으로 사업안내 책자나 지침을 보고 설명하겠다고 하던 후배 핵심요원도 있었고, 교육생 보다 선임자이긴 하지만 핵심요원이 나이가 더 어린 경우도 있어서, 앞에서 발표하고 교육한다는 부담감도 있다고 했지만 막상 교육계획을 세우고, 각자 분야를 정해 준 뒤에는 교육일정 전에 PPT를 모두 작성하여 종합적인 교재를 만들 수 있었고, 교육 후기 모니터링을 한때는 처음 시작에 대한 막막함, 준비에 대한 두려움보다 각자 1~3시간 정도의 교육이었지만 '할 수 있었다, 해낼 수 있었다'는 자신감과 신규공무원들에게 교육전달의 보람을 많이 느낄 수 있었다고 준비한 과정은 힘들었지만 기쁨과 보람은 그 이상임을 알게 되었다고 하였다.

핵심요원 중에 생활보장 팀에서 국민기초수급업무를 3년간 해온 국민기초의 핵심요원, 사업팀 기초연금과 노인 돌봄 등 노인복지업무를 2년간 해 본 노인복지의 핵심요원, 통합조사팀에서 조사업무를 2년간 한 통합업무의 전문 핵심요원으로 탄탄한 경주시 행복e음 핵심요원의 우수한 인적 자원과 5년간 핵심요원을 하면서 아쉬웠던 점, 혼자 활동하면서 교육활동에서 부족했던 점, 그동안의 노하우를 함께

전달하면서 앞으로의 핵심요원 활동은 후배 핵심요원에게 맡겨두어도 걱정이 없을 정도이었다.

단체 토크를 만들어 교육일정, 전달사항, 정기적 모임공지, 업무하면서 개선되어야 할 점들을 자유자재로 전달하고, 신규직 공무원들에게 원격지원으로 업무의 신속한 지원, 신규복지직의 어려움을 위해 찾아가는 교육이 필요할 경우 5명의 핵심요원들이 개인적 사정과 교육시간을 조율하여 근무 중, 퇴근이후 시간에 제약받지 않고 교육받을 수 있도록 교육체계를 만들었으며, 문의사항의 경우 각자의 업무가 아니거나 궁금 사항, 새로운 정보, 교육교재, 각자 정리한 노하우 등을 공유하면서 정보의 체계화, 교육의 전문화가 이루어졌다.

버려지는 노력은 없는 것처럼 5년 동안 행복e음 핵심요원의 경험들은 노하우로 축적되었고 전국의 핵심요원과, 신규복지직을 대상의 교육하는 기회가 늘어남으로 교육 자료에 더욱 충실하기 위해 세부적인 지침을 공부할 수 있는 시간이 되었고, 행복e음과 핵심요원을 통해 동료들을 감동시킬 수 있었다.

행복e음은 나의 인생에 제3의 공간이고 제3의 공간을 가진 행복e음 핵심요원과 격식과 서열이 없이 출입이 자유롭고 지침과 시스템의 수다를 마음껏 이야기할 수 있는 우리들만의 아지트로 구축하고 다져 나가야겠다.

올림픽에 출전하고 싶어 혹독한 훈련을 견뎌내고 있지만 올림픽에 출전할 수 있다고 누구도 장담할 수 없지만, 그렇다고 훈련을 그만두고 올림픽 대표 선수로 선발될 가능성은 전혀 없다고 하는 것처럼.

스티브 잡스가 그랬죠, 인생에서 '점과 점은 이어진다.'고, 이것을 믿으면 힘이 생기고 힘들어도 핵심요원을 지속하는 힘, 나를 행복e음으로 끌어당기는 자기력이 지금 나를 이 자리에 설수 있도록 해준 원동력이었다.

2012년 핵심요원의 첫 시작에서는 오르지 못할 산인 것만 같았지만, 5년 동안 큰 산을 오르고 보니 모든 것이 힘든 오르막이 아니라 넓은 평지가 보이는 것처럼

오르지 못할 나무는 올라보면 알게 된다는 사실을 알게 되었다. 홀로 핵심요원을 했던 시간보다 2017년 후배 핵심요원들과 의견을 나누고 함께 힘이 얼마나 힘이 되고 앞으로는 전국 지자체의 핵심요원의 본보기가 되고 싶은 욕심도 생기게 되었다.

거창한 목표가 아니라 지금 작은 어려움으로 핵심요원을 기다리고 있는 주위의 동료에게 행복e음과 친한 친구로 이어줄 핵심요원이 되리라 다짐하면서 2018년 부족하면 채우고, 넘쳐나면 나누는 행복e음 핵심요원이 되어 행복e음의 운동장을 더욱 넓혀 가보자.



부산 신규사회복지직 교육(2017.11)



신규 복지직 찾아가는 야간 교육(2017)



제6회 우수활동사례 우수

02

“세상을 바꾸는 3가지

정직한 길”

(Three honest ways to change the world)

경기 수원시
심영무



‘세상을 바꾸는 큰 꿈(1way)’

- ‘Do Somthing’ “누군가를 돕고 싶고 세상을 바꾸고 싶다면 작은 것이어도 좋으니 지금 당장 무엇이든 시작하라”

〈홀리스월드컵 창시자 멜 영(Mel Young)〉

사회복지업무에 대한 열의와 행복e음 활용능력이 우수한 지자체 사회복지전담 공무원을 대상으로 희망자에게 행복e음 핵심요원으로 위촉하고, 행복e음 전문가로 활동할 수 있다는 공문을 보고 “무엇인가 뜻깊은 일을 해야겠다.”는 큰 꿈을 갖고 가슴 설레며 시작한 행복e음 핵심요원 활동이 어느덧 다섯 해이다.

지금은 주된 업무가 노숙인 업무로 현장 출동이 많아 수원역 등에서 홈리스들과 같이 생활한다고 해도 과언이 아니지만, 고마운 일은 아침·저녁으로 부족한 마스터 핵심요원을 찾는 직원들이 계속 늘어나고 있어 행복한 고민을 하고 있다.

모든 일은 처음부터 사소하고 작은 일로부터 시작된다. 현재 사용하고 있는 사회보장정보시스템도 2010년 1월 4일 국민에게 행복을 이어주는 정보시스템 <사회복지통합관리망>으로 탄생 후 첫발을 내딛는 작은 걸음마였다.

하지만 사회복지통합관리망으로 이름을 달고 시작된 행복e음은 국민들에게 꼭 필요한 서비스가 누락되지 않고 더 나은 서비스를 제공하기 위해 2011년 5월 한국사회서비스관리원과 통합하고 꾸준히 노력한 결과, 2014년 공공행정 분야의 올림픽이라 불리는 UN공공행정상 대상을 수상하게 된 것이다.

“작은 꿈이 큰 꿈을 이뤄낸 좋은 본보기와 결과물이라고 할 수 있다.”

‘세상을 바꾸는 작은 실천(2way)’

복지행정의 획기적인 변화로 약 120여개의 복지 급여 및 서비스 이력을 개인별·가구별로 통합관리하면서 61개 기관 797종의 정보를 처리하다 보니 직접 어려운 분들을 만나고 가정을 찾아가서 상담하고 문제를 해결해야 할 사회복지공무원들이 역으로 시스템에 적응하기 위해 많은 시간을 투자해야만 하는 상황이 벌어졌다.

이에 사용자를 근접지원하고 신속하게 문제해결을 지원하기 위해 2012년부터 행복e음 핵심요원으로 위촉하였으며 현재 제4기 핵심요원 357명이(마스터 46명, 핵심요원 311명)활동하고 있다.



개인적으로 보면 신규시절 시스템과 지침을 교육받지 못한 상태에서 발령 첫날 민원응대와 기안을 해야 했고, 선배가 옆에 없기라도 하면 불안한 마음을 가지고 기다리면 만능처럼 척척 해결해주는 맥가이버(?)의 그리운 시절을 떠올리며 후배들에게 작은 도움을 주고자 2013년 핵심요원 활동을 시작한 것이다.

현재는 경기도 마스터 핵심요원으로 봉사하고 있으며 작은 실천이지만 2017.11.10. 현재 행복e음 핵심요원 커뮤니티 정보공유 게시판에 게시한 글이 7,653건이며, 시스템 개선요청건도 61건에 달한다. 통계를 보고 본인도 믿기지 않았지만 5년 동안 하루도 쉬지 않고 꾸준하고 정직하게 노력한 결과물일 것이다.

‘세상을 바꾸는 원대한 힘(3way)’

마스터핵심요원으로서 열심히 활동 한 덕분인지 2013년부터 ~ 2017년까지 우수 핵심요원(Key Person)으로 5년 연속 선정되었으며, 이에 사회복지공무원들에게 소문이 나면서 현재는 수원시부터 타시군구까지 아침 · 저녁으로 시스템 및 지침 해석에 관한 전화가 끊이지 않고 있다. 사실 이렇게 활동하게 해준 힘의 원천은 도움의 손길에 대한 민원인의 고마움과 선후배님들의 관심과 사랑인 것임을 나는 안다.

물을 먹고 자라는 식물처럼 뿌리를 깊게 내려 많은 영양분을 섭취하고 그 보답으로 열매를 되돌려 주듯이..... 최근에는 전산관리번호를 해본 적 없는 후배에게 근접 지원으로 당일 긴급지원을 가능하게 함으로써 노숙인에게 행복을 주는 열매로 보답할 수 있다는 것에 따뜻한 행복과 고마움을 느낀다.

‘정직하고 꾸준한 실천으로 세상을 바꾸는 시간’

현재 수원시는 핵심요원(마스터핵심요원1, 핵심요원 3)으로 4명을 제출하여 4기 핵심요원으로 위촉되었으며, 장안구 · 권선구 등 4개구를 권역으로 나눠 교육 전담 핵심요원을 배치하였다. 이에 42개동 신규임용(보직자)자 등에게 찾아가는 근접 지원을 실시함으로써 즉각적인 민원처리가 가능하게 된 것이다.

123만명 시민들의 복지체감도 향상을 위해 4명이 365일 주야 및 주말을 가리지

않고 꾸준히 활동하고 있으며, 업무시간에는 행복e음 사용자의 민원응대에 불편을 주지 않도록 가능하면 저녁시간 또는 주말시간에 방문하여 현장 교육과 시스템 문제해결에 도움을 드리고 있다. 작은 배려인지도 모르지만 이 방법으로 인해 현장의 전문가들도 넉넉한 마음으로 서비스를 제공할 수 있었고, 소시민으로서 살아가는 어려운 국민들에게는 따뜻하고 친절한 사회복지사의 얼굴을 볼 수 있는 기회가 생겼다.

‘세상을 바꾸는 것에는 조건이 없다고 한다.’ 나비효과(Butterfly Effect)처럼 수요자 중심의 맞춤형 서비스 제공자(사회복지담당자)를 위해 1시간을 투자하면... 힘든 역경에 죽음을 선택하는 사람들에게는 1개월을 살 수 있게 하고, 어느 청년에게는 10개월을 안정되게 일할 수 있는 직장을 마련해주며, 어느 노년 부부에게는 1년을 따뜻하고 안정되게 보내실 수 있는 난방비와 기초연금을 지원할 수 있는 결과를 가져온다.

얻는 게 있으면 잃는 것도 있는 것이 세상 이치인지라... 미혼직원은 연애 시간이... 한 가정의 엄마와 아빠는 아이와의 행복한 시간이 부족하기 마련이다.

하지만 삶의 조각퍼즐을 맞춰가는 인생에서 가장 으뜸인 큰 퍼즐은 행복을 절실히 바라는 그들에게 희망과 기쁨을 주는 소식이기예 오늘도 내일도 설레는 가슴을 안고 즐거운 마음으로 내 가족보다 타인을 위해 열심히 뛰고 있다.

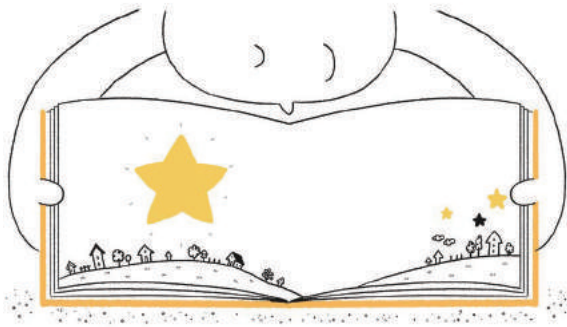
“오늘 아침 내 딸 아이는 사슴 같은 맑은 눈으로... 저녁에 놀아 주지 못하는 미안한 아빠를 보며 엄지를 치켜세우며 아빠 최고~ 아빠 멋져요~ 라고 불러준다.”



제6회 우수활동사례 우수

03

생각나름.....

충남 도청
김 효 환

2010년 1월 1일 사회복지통합관리망이 개통했습니다. 줄여서 사통망...

그리고, 얼마 뒤 안정화 되지 못한 시스템을 일부 언론에서 사통망(死通網)이라고 부르며 기사가 나옵니다.

그리고, 안정화 되지 못한 시스템으로 인하여 한국보건복지정보개발원(현, 사회보장정보원)의 콜센터는 사용자의 민원이 폭발합니다.

우스게 소리로 백번 전화하면 한번 연결된다고 할 정도였습니다.

2011년 한국보건복지정보개발원으로 집중되는 민원 해결과, 신속한 근접지원을 위하여 1기 핵심요원이 발족합니다.

보건복지부에서 핵심요원 모집 공문이 시행되고, 당시 통합조사관리 업무를 수행 하던 사회복지직 공무원들을 중심으로 핵심요원 1기가 꾸려집니다.

적어도 내 동료, 후배들은 나 같이 힘들지 않았으면 좋겠다는 마음으로 1기 핵심요원 활동을 시작했습니다. 그렇게 시작한 핵심요원 활동이 벌써 6년.. 핵심요원을 거쳐 마스터 핵심요원으로 활동하고 있습니다.

그리고, 제 3,4기 핵심요원 중 유일하게 道(광역자치단체) 소속입니다.

핵심요원으로 그리고, 충청남도의 핵심요원 업무 담당자로 있으면서 가장 많이 들었던 이야기가 “전 읍면동 직원이서..”, “전 통합조사관리업무 담당자가 아니라서..” 활동이 어렵다는 것이었습니다.

옛날 이야기 하나 해드릴게요.

모두 다 아는 이야기겠지만, 우리 네 전래동화 중 “생각나름....”이라는 이야기가 있습니다.

우산장수 아들과 짚신장수 아들을 둔 어머니의 이야기.....

비가 오는 날에는 짚신장수 아들 걱정에 주름이 늘고, 햇볕 쬔 맑은 날에는 우산장수 아들 걱정에 눈물짓던 어머니가, 앞집 아낙의 조언을 듣고 비가 오는 날에는 우산장수 아들 생각에 웃고, 맑은 날에는 짚신장수 아들 생각에 웃었다는 이야기입니다.

핵심요원으로 활동하면서 저는 의도치 않게 보직이 참 많이 바뀌었습니다.

통합조사관리업무, 읍면동, 노인복지업무, 장애인업무...

바뀔 때마다 핵심요원 활동하는 게 눈치가 보이더군요. 특히 면으로 발령 났을 때 신규 사용자 자체교육을 하는데 “왜 면 직원이 이걸 하나?”라는 말을 참 많이 들었습니다.

사실 제 나름도 고민이 많았습니다.

행복e음 권한 문제, 교육계획은 어떻게 해야 할지, 내 상사가 핵심요원 제도를 이해해 줄지 등 고민이 끝이 없었습니다.

그리고, 그 고민은 현실이었습니다. 너무 많은 제약과 주변의 걸끄러운 시선들...

당장 눈앞의 일을 하기도 벅찬데, 누군가를 지원한다는 건 쉬운 게 아니었습니다.
활동을 그만 두라는 압박도 많았습니다.
남들보다 조금 더 늦게 퇴근하고, 조금 더 일찍 출근해서 잠을 만들고, 교육계획을
써서 군 담당자에게 결재 올려달라고 부탁하고...
그리고, 주변의 시선이 바뀌기 시작합니다.
“일도 바쁜데 애쓴다. 누군가는 해야지. 고맙네”
자체교육을 하러 군청에 들어간다고 보고 드렸을 때 면장님의 한마디였습니다.
그 어떤 칭찬보다 행복했죠.
그런데, 2015년 5월 저는 道전입 시험을 보고 충청남도에서 일하기 시작했습니다.
그 때는 핵심요원 활동이 정말 끝이라고 생각했습니다.
그래서, 핵심요원 커뮤니티에 마지막 인사도 남기고, 안녕을 고했습니다.
사실, 도 업무가 직접적인 민원과 연관도 안되고 행복e음 권한도 통계에 한정되어
있어서 핵심요원으로 활동하기가 거의 불가능합니다.
도에 전입하고 지금도 그렇지만, 매일 아침 7시 30분쯤 출근해서 다음날 1~2시에
퇴근하고 있습니다.
그 와중에 핵심요원 활동은 꿈도 못 꿀 게 사실입니다.
그런데, 정말 우연치 않게도 옮겨진 보직의 사무분장에 “사회보장정보시스템 운영
관리(권한관리보조자)”가 있더군요.
지금은 사무분장에 “사회보장정보시스템 운영 관리(충청남도 마스터 핵심요원)”
이라고 되어 있습니다.
제가 할 수 있는 일을 고민했습니다. 충청남도 내 15개 시·군... 30여명의 핵심
요원... 도청 직원으로 핵심요원으로 뭘 할 수 있을까
그리고 목표를 세웠습니다.
첫 번째 목표는 홍보였습니다.

지사님 이하 간부공무원들, 2,000여명의 도청 직원들에게 핵심요원을 알리자.
 행복e음을 활용한 통계 추출, 업무 협조 등 모든 걸 도맡았습니다.
 언젠가부터 이런 말이 나오기 시작했습니다. “핵심요원이라고 하더니 달라”
 두 번째는 적극적인 근접지원이었습니다.
 충청남도는 자체 메신저를 통해 원격지원이 가능합니다.
 시군에 있을 때는 1개 군을 원격지원 했다면 이제는 15개 시군을 원격지원 할 수 있게 됐으니, 활동범위가 더 넓어지더군요.
 세 번째는 핵심요원 지원이었습니다.
 보조강사, 자체교육을 하려고 해도 눈치가 보여 못하는 핵심요원들을 위해 보조강사 지원 요청 공문을 시행하고, 핵심요원 활동을 지원하라는 공문을 시군에 시행합니다.
 큰 도움은 못되더라도 “도에서 시켜서 어쩔 수 없네요”라는 핑계정도는 만들어 드리고 싶었습니다.
 위에서 “생각하기 나름..”이라는 전래동화를 말씀드린 이유입니다.
 지금 내가 처해 있는 상황은 변하지 않습니다.
 하지만, 나는 변할 수 있고, 그 변화는 어떻게 생각하느냐에 따라 다르더라고요.
 혹시, 지금 예전의 저와 같은 고민을 하시고 계시는 분이 있다면 “생각”을 조금 바꿔보시길 바랍니다.
 핵심요원으로 지난 6년을 보내며, 행복했고 앞으로도 행복하려고 합니다. 그리고, 더 많은 분들과 함께 행복하기 위해서....
 저는 이렇게 말합니다. 행복e음 핵심요원입니다. 무엇이든지 말씀하세요.

- fin -

제6회 우수활동사례 장려

04

믿는 만큼,

믿어주는 만큼

강원 태백시
조성은

남들보다 늦은 나이에 시작하게 된 공무원생활, 공직에 처음 발을 내딛는 나도, 나와 함께할 동료와 선배들도 모두에게 처음에는 어색하고 불편한 관계가 이어졌다. 나는 사회복지 전공자도 아니었고, 신규 공무원임에도 선배 공무원보다 나이가 많았으니, 서로가 서로에게 편하지 않은 시간이 지나갔다. 결혼하고 아이를 낳고 키우며 사회복지사 자격증을 취득했고, 아이를 키우며 틈틈이, 나름대로 치열하게 임용시험준비에 매달려 마침내 임용시험에 합격, 사회복지직공무원으로 일할 수 있게 되었다.

처음 발령받은 곳은 광업소가 위치한 동으로 예전에 석탄산업이 발전하였을 때에는 활력이 넘치고 분위기도 좋았으나, 석탄산업이 사행산업으로 전락되면서, 거주하는 인구수도 줄어들고 아파트 공동화현상으로 빈집도 속출하고, 거동이 불편한 노인과

장애인, 기초생활수급자만 점점 늘어가는 추세가 되었다.

발령받은 동의 분위기와 상관없이 처음에는 일하는 것이 좋았고, 누군가에게 도움이 될 수 있다는 생각에 신나게 일을 시작했으나, 점점 늘어가는 알코올중독환자, 정신장애인, 독거어르신 및 장애인, 그리고 도움을 주지 않는다고 끊임없이 협박하는 고질민원을 상대하다보니 내 자신이 지쳐가는 듯한 느낌을 많이 받았다. 선배들은 예전에는 그보다 더한 일도 많았다는 경험담으로 위로 아닌 위로를 해주었지만, 사회복지업무가 이토록 고된 일인지, 십 수 년씩 복지업무를 담당하고 있는 선배들이 대담해보였고, 나 또한 일을 계속하기 위해서는 어떤 전환점이 필요했다.

업무 자체는 고되고 어려운 부분이 있었으나, 그래도 업무파악을 위해 지침을 숙지하고 업무내용을 확인하는 일은 게을리 하지 않았다. 되도록 정확하고 친절하게 민원인을 대하려고 노력했고, 그러한 노력은 다행히 민원인의 감사인사와 동료 및 선배들의 격려로 이어져 처음보다 업무수행이 수월해졌다. 또한 처음엔 나이 때문에 경력 때문에 서로가 서로에게 불편했던 시간들은 함께 일하는 시간만큼 서로를 믿어주고 믿는 만큼 더욱 돈독해지고 서로 이끌어주는 사이로 발전하였다. 나의 노력을 믿어주고 함께 격려하고 이끌어주는 동료와 선배들이 있어 사회복지 학습동아리도 이끌게 되었고, 학습동아리를 주축으로 태백시 사회복지업무편람을 제작하여 나와 같은 길을 가는 후배들과 동료들에게 도움이 되고자 했다.

사회복지업무편람은 우리 시의 실정에 맞게 각 부서별 사회복지업무가 무엇인지, 담당자가 누구인지, 업무내용은 어떤 것인지를 간략하지만 요점을 파악하여 작성하였고, 업무지침이 변경되거나 개선될 때, 인사이동으로 담당자가 바뀔 때마다 업데이트하여 전체 부서에 안내하고, 직원들과 공유하고자 노력했다. 그런 노력으로 다른 지자체에서도 우수사례로 인정하여 편람제작을 공유하고, 언론에도 보도되었다. 그런 동아리 활동을 시작으로 행복e음 핵심요원으로 활동할 수 있는 기회도 가질 수 있었다. 핵심요원으로서 내가 우리 시 사회복지직을 할 수 있는 일이

무엇인지 고민했고, 함께 핵심요원으로 활동하는 선배들과의 업무연찬을 통해 내가 해야 할 활동에 대해서도 파악할 수 있었다.

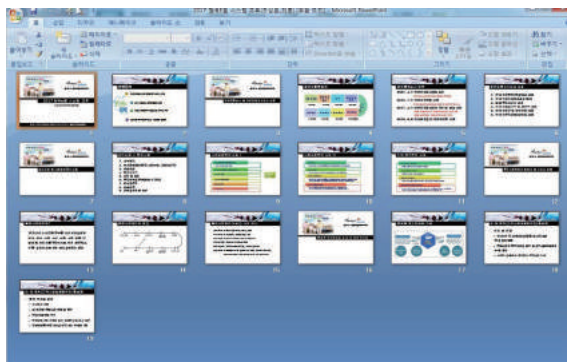
사회복지직 공무원으로서 3~4년차쯤 되었을 때부터 매년 후배들도 많이 들어왔다. 후배들이 신규 배치를 받고 우왕좌왕 하는 모습은 불과 3~4년 전의 나와 같았고, 그로 인해 동질감과 동료의식이 마구 샘솟았다. 어떻게든 이끌어주고 도와주고 싶은 마음이 들었고, 행복e음 핵심요원으로서 매년 개선되는 시스템과 지침, 법령 등을 열심히 공부하고 전달해야겠다고 생각했다.

업무처리를 하는 중간 중간에 업무편람을 업데이트하고, 시스템 교육 자료를 만들어 신규 공무원을 위한 교육도 진행하면서, 동료 핵심요원들과 더 나은 업무 환경을 위해 끊임없이 토론하고 자료를 공유했다.

그 결과 2016년에는 핵심요원 우수 지자체로 선정되어 장관포상도 받았고, 올해는 마스터 핵심요원으로 활동하는 선배 공무원이 다른 지자체를 위한 강의도 진행하게 되었다. 행복e음 핵심요원으로 활동하게 되면서 더 많이, 더 자주 동료들과 소통할 수 있게 되었고, 일이 고되고 힘들어도 그들과 함께라면 어떤 업무처리에도 어려움이 없었다.

처음엔 모두 주저했으나, 선·후배들이 서로 믿어주는 만큼 행복e음 핵심요원으로서 활동하는 것이 즐겁고 다른 업무 추진 시에도 많은 도움이 되었다.

앞으로도 핵심요원 활동 뿐 아니라, 좋은 선배, 좋은 후배, 좋은 동료가 우선시 되어 어디에서든 제 역할을 잘 수행하는 사람이 먼저 되어야겠다고 생각한다. 핵심요원 활동이 나의 사회복지직 공무원으로서의 마중물이 되어 좀 더 발전할 수 있는 계기가 되기를 스스로에게 바란다.



태백시 사회복지업무 편람 제작

김우열 · 2018년 08월 03일 월요일

태백시 사회복지공무원으로 구성된 학습동아리 '사림다움 사회다움'이 사회복지업무를 한눈에 파악할 수 있는 편람을 제작했다.

사회복지업무편람은 복지사업별 핵심개념, 정리, 단위 사업별 업무 추진 절차, 각종 위원회 현황, 예산지원현황, 각종 단계현황 등 복지업무에 대한 전반적인 현황을 업무 관련 한권에서 찾아볼 수 있게 구성됐다.

이에 따라 인사이동 등으로 인한 복지업무 공백을 최소화 하는 한편 복지업무 담당자 뿐만 아니라 사회복지업무 현황을 잘 모르는 일반 공무원들에게도 사회복지업무에 대한 전반적인 이해를 높이는 계기가 될 것으로 보인다.

또 수심관으로 나뉘어 있는 복지업무 지식을 한권에서 찾아볼 수 있어 업무처리 효율성이 높아지는 것은 물론 누구나 사회복지업무편람을 찾아서 복지 인문문제를 해소할 수 있다.

태백/김우열 woo96@kado.net



제6회 우수활동사례 장려

05

“때때때때 119”

마스터 핵심요원

부산 금정구 장전3동
김 달 용



사회복지 신규임용(보직)자 및 행복e음 시스템 활용이 어려운 직원들에게 신속하게 문제를 해결할 수 있는 역할 뿐만 아니라 사회복지 공무원에 합격 후 임용을 기다리는 대상자 및 각 區別 사회복지 업무를 시작한 신규 직원들에게 각 분야별 지침 등에 대한 마스터 핵심요원으로써의 활동 내용.

■ 신규 공무원들의 애환

“주사님 너무 힘들어요.” 사회복지 신규 공무원들의 푸념 섞인 이야기는 오늘도 끝이 없습니다. “3주간 신규 교육을 받으면서 사회복지와 관련된 실무나 지침 교육을 받고 주민센터나 구청에서 일을 하면 이렇게 힘들지 않을 텐데.”

하루, 이틀만에 전임 담당자와 인수 인계 받은 후 일을 하려니까 더 힘듭니다.”

올해도 어김없이 사회복지 신규 새내기들이 우리구에 발령 받았습니다.

사회복지에 대한 높은 관심과 복지정책 확대로 인하여 인원충원에 대한 목소리가 높아지면서 신규 사회복지 전담공무원 선발 및 각 지자체의 발령이 점점 많아지고 있는 상황입니다.

사실洞 주민센터나 구청에서는 신규 공무원들과 업무하기를 부담스러워합니다.

기존 담당자의 경우 어느 정도 업무가 익숙하기 때문에 서로가 대행이 되어 업무가 원활하지만, 새로운 신규가 발령받으면 업무 지침이나 민원응대 등에 대한 내용을 숙지시키기 위해 업무 대행 담당자들은 매우 신경이 쓰입니다.

저희 주민센터도 올해 8월 기존 2명의 인원에서 신규 1명이 추가로 발령받아 오게 되었습니다. 현재 부산에서는 '다함께 행복한 동네' 다복동 브랜드 사업을 중심동 및 일반동으로 추진되고 상황에서 사회복지 업무 담당자가 1명 더 발령받게 되어 한결 나아졌습니다.

하지만 정작, 신규 본인은 처음 주민센터에 발령받아, 전연 사회복지 업무를 해본 적이 없는 상황에서 선임 담당자에게 짧은 시간 동안 인수인계를 받아 당장 민원을 상대해야 되고 공문을 처리한다는 것은 여간 힘든 일이 아니었습니다.

사회복지 담당이 총 3명으로 구축된 우리 주민센터에서는 업무분장으로 저는 처음 시행하는 다복동 사업 업무에 매진해야 했고, 신규 담당자와 업무대행을 맡은 담당자도 새로운 업무파악에 시간을 할애하는 상황이었습니다.

이런 바쁜 상황에서 신규 직원은 업무시간에는 주민센터를 방문하는 민원과의 상담에 애를 먹고 있었으며, 구청 등에서 시달되는 공문 처리로 야근을 지속적으로 하고 있었습니다.

이런 새로운 업무를 맡은 현 시점에서 각자 업무 파악 때문에 새로운 신규직원을 보살펴 준다는 것은 여건상 쉽지 않은 상황이었으며, 업무를 하면서 민원 발생만 일어나지 않는 것이 다행이었습니다.

사실 사회복지업무는 민원업무 처리가 우선시 되어야 하지만, 그 업무를 처리하기 위해서는 각 분야별 지침 숙지가 더 중요하다고 생각합니다. 그렇지 않으면 민원에게 명확한 지침안내가 되지 않을 경우, 민원이 발생하고 업무가 원활하게 진행되지 않기 때문입니다.

하지만, 사회복지 담당자들은 참 안타깝습니다. 이런 다양하고 복잡한 분야별 지침을 숙지도 하지 못하고 발령을 받은 상황에서 즉시 민원을 응대해야 하고 그 많은 공문을 처리하기 위해 지속적인 야근을 해야 된다는 이 현실.

이런 야근 생활을 하면서 피곤해 있는 후배 신규 직원에게 “퇴근 후 귀가해서 업무 지침 등을 숙지해야 민원 발생 소지를 사전에 예방하고 업무를 더 원활하게 할 수 있다.”고 말하는 것은 가혹한 것일까요.

이런 애환을 덜어주기 위해서 핵심요원이 탄생 되었는지 모르겠습니다.

■ 마스터 핵심요원 역할

지난 2011년 1기 핵심요원부터 꾸준히 활동하여 지금 마스터 핵심요원의 반열에 오르기 까지 참 많은 영광과 행운을 얻었습니다. “핵심요원”의 생소했던 이름을 구청 및 주민센터 직원들에게 우편과 유선전화로 먼저 영업(?)하듯이 홍보 활동을 펼쳤고, 그 결과 직원들의 행복E음 시스템 및 지침교육 등으로 현재는 사회복지업무 담당 직원들은 “핵심요원”이 어떤 역할을 하고 있는지 거의 다 알고 있을 정도입니다.

또한, 마스터 핵심요원으로 발탁되어 핵심요원들과의 교류, 또한 간담회를 통해 활동 방향 및 개선방향 등을 교류하고 있습니다.

특히, 처음 핵심요원으로 선정된 각 지자체의 새내기 요원들에게 향후 어떻게 활동을 해야 할 것인지 우수사례를 발표하게 되었고, 특히 활동 사례집에도 집필하게 되어 더욱 큰 영광을 얻었습니다.

하지만 이 모든 활동을 하면서 늘 마음 한구석에 자리 잡고 있는 아쉬움이 있었

습니다. 저의 주민센터에 신규로 발령 받은 후 사회복지 업무도 접해보지 않은 상황에서 즉결 민원처리 및 공문까지 처리하며 야근까지 매일 해야 하는 신규 직원을 볼 때 마다 안타까운 면이 많았습니다.

행어나 아직 미숙한 행복E음 시스템 사용이나 지침 숙지로 인해 민원 발생이 일어나지 않을까 늘 조마조마 했습니다.

그래서 조금이나마 그 부담을 덜어주기 위해 제가 마스터 핵심요원으로 수년간의 고민 끝에 탄생시킨 것이 “핵심요원 뽀뽀뽀 119 활동”이었습니다.

사회복지 신규임용(보직)자 및 행복e음 시스템 활용이 어려운 직원들에게 신속하게 문제를 해결할 수 있는 역할 뿐 만 아니라 사회복지 공무원에 합격 후 임용을 기다리는 대상자 및 각 區別 사회복지 업무를 시작한 신규 직원들에게 각 분야별 지침 등에 대하여 언제 어디서나 시간에 구애 받지 않고 (주말 포함) 활동하는 제도

이 프로젝트 발동하기 시작하자 처음 발령받은 신규 직원들에게는 큰 반향을 일으켰습니다.

먼저 같이 근무하고 있는 신규 직원에게 교육을 시켜 보았습니다. 업무를 마치고 저녁 시간을 쪼개어 마스터 핵심요원이 직접 전해주는 ▷ 사회복지담당 공무원의 자세 ▷ 사회복지 행복 e음 시스템 흐름도 파악 교육 ▷ 각 복지제도 사업별 지침 교육 등의 교육을 실시하자 매우 도움이 된다고 하였습니다.

이것이 기폭제가 되어 신규직원과 같이 발령받은 구청 및 동 주민센터의 직원들에게도 전파하여 교육을 실시하기 시작했습니다. 공문을 통해 업무시간에 교육을 하는 것도 좋지만, 사회복지 업무의 특성상 민원 응대 및 상담이 많아 자리비우기가 어려워 업무를 마친 후 또는 특히 주말에 많이 실시하였습니다.

주말에는 저 나름대로의 개인적인 시간과 일정으로 인해 부담스럽지만, 사회복지 신규직원들의 힘든 애환을 볼 때 마다 선배 사회복지 공무원으로써 마스터 핵심요원으로 도와 줄 수 있는 상황은 이것밖에 없다는 것을 깨달았고, 이런 교육에

목말라 있다는 것을 알았습니다.

이런 교육이 계속되자, 우리 구 신규직원뿐만 아니라 그 직원들과 신규교육을 같이 받았던 타구의 지역 신규직원까지 이런 교육을 받았으면 하는 의뢰가 오기 시작했습니다.

처음에는 의뢰교육을 신청한 직원들에게 각 지자체에도 핵심요원이 있기 때문에 교육신청을 하시라고 안내해드렸지만, 핵심요원의 활동이 활발하지 못해 저에게 교육을 받고 싶다고 했습니다.

이러한 교육의뢰를 거절하지 못하고 업무가 끝난 후 또는 주로 주말에 시간을 맞추어 제가 근무하는 주민센터에서 교육을 실시하였습니다.

차후 교육내용에 대한 평가를 들어보면 한꺼번에 모든 것은 숙지하지 못했지만, 많은 도움이 되었다는 답변을 얻었습니다. 또한 “주사님과 시간을 맞추어 새로운 복지업무를 맡게 되면 또 이런 교육을 받았으면 좋겠습니다.”라는 이야기를 들을 때마다 제가 교육했던 보람을 느끼게 되었습니다.

현재 마스터 핵심요원을 활동하며 최근까지도 발령받은 신규직원들은 거의 지침교육과 시스템 교육을 실시했고, 타구의 신규직원들도 저에게서 교육을 받은 직원들도 많아졌습니다.

또한, 현재도 지속적으로 우리구 뿐만 아니라 타구에서도 새로운 업무를 맡게 되면 그 분야에 대해서 지침교육을 받고 싶다는 의뢰가 계속해서 오고 있습니다.

이것이 제가 지금까지 해 왔던 마스터 핵심요원의 활동이 아니었나 생각됩니다.

조금 이나마 이런 활동으로 인해 신규 직원들에게 도움이 된다면 그들 역시 업무함에 있어 민원응대나 시스템 사용에 원활하게 될 것이고 저 또한 큰 보람을 느끼게 될 것입니다.

앞으로 마스터 핵심요원으로 활동할 때 까지 신규 직원들이 발령받으면 지침교육이나 시스템 교육을 반드시 실시 할 것이며, 타 지역의 직원들의 의뢰가 오더라도 외면

하지 않고 봉사하는 정신으로 업무시간외에도 주말 포함하여 제가 힘이 닿는데 까지 열심히 활동할 생각합니다.

■ 핵심(마스터) 요원 활동하면서...

저는 핵심요원의 탄생부터 지금까지 마스터 핵심요원까지 선정되어 활동하고 있습니다. 지금도 핵심요원이라는 명예를 걸고 열심히 활동하고 있으며, 앞으로도 계속 이 길을 걸어갈 것입니다.

지금까지 핵심요원 활동을 하면서 앞으로 더욱 더 발전을 위해 조그만 바램이 있어 적어 볼까 합니다.

사회복지 신규 직원들이 정규 발령 전 각 지자체 신규교육을 몇 주간 받고 오지만, 정말 현장투입과 도움 되는 교육은 거의 전무한 상황입니다.

사회복지는 업무의 특수상, 다양한 각 분야의 지침과 시스템의 중요성뿐만 아니라 각 분야의 민원들의 다르기 때문에, 충분히 지침을 숙지를 하지 않으면 응대가 되지 않습니다. 또한 사회복지 업무 자체 많기 때문에 신규들이 발령받고 바로 현장에서 일하기가 참으로 어렵습니다.

그래서 이런 어려움을 막기 위해 지자체 신규교육부터 업무를 원활히 할 수 있도록 사회복지 업무지침이나 시스템교육을 실시하였으면 하는 바램입니다.

그래서 발령 전 신규 교육을 받을 때, 각 사회복지 분야별 지침 및 행복e음 시스템인 “전용 사회복지 교육 프로그램”을 실시하여 교육 강사로 핵심(마스터)요원을 활용하였으면 하는 합니다.

그리하여 신규 발령 후에도 각 주민센터나 구청에서 조금이나마 원활히 업무를 수행할 수 있는 환경을 만들어 주시면 감사하겠습니다.

마지막으로 핵심(마스터)요원의 시행 후 지금까지 활동하게 된 것은 사회복지 업무만 해왔던 저에게 새로운 전환점이었고, 기뻐했습니다.

그래서 그 고마움으로 마스터 핵심요원도 꾸준히 활동 하고 있는 것이지 모르겠습니다. 앞으로도 우리 구 뿐만 아니라 타 지역 직원들까지 업무에 있어 언제 어디서든 어려움이나 긴급할 상황이 있을시 달려갈 수 있는 “삐뽀삐뽀 핵심요원의 119” 역할을 할 수 있도록 더욱 열심히 하겠습니다.



제6회 우수활동사례 장려

06

최강 배달꾼!

행복e음!

부산 남구
최영월

2002 한일월드컵 한미전이 뜨겁던 그날 사회복지공무원으로 임용되었고, 8년간 두 세 번의 시스템 변경 후 현재의 행복e음과의 만남 것은 2010년이였다. 변경되는 시스템은 이미 수차례 시스템 변경을 겪은 선임 주사님들에게는 또 새로운 시스템에 대한 힘든 적응을 뜻했고, 8년차 나에게는 그저 시스템 변경 그전과 별반 다르지 않는 업무를 위한 의미 없는 접속일 뿐이었다.

하지만 처음부터 행복e음은 그동안 보건복지프로그램이나 새 행정프로그램과는 다르게 다양한 정보들과 기능들로 꽉 차 있었고, 초기상담에서 모든 신청을 할 수 있도록 꾸며진 메뉴는 그동안 내가 꿈꿔왔던 꿈의 시스템이 아닌가? 그 황홀했던 기분도 잠시, 처음 개통되고 육 개월 간은 정말 지옥 같은 날이었다. 많은 내용을 담은 만큼 오류도 많았고 행복e음이 아니라 고통e음이라는 말도 있을 만큼 어마어마한

스케일로 우리를 힘들게 했던 시절도 있었다. 힘든 시절은 6개월을 넘기지 않는다는 선배 공무원의 말처럼 정말 6개월이 되기도 전에 시스템이 안정되기 시작했고 8년 동안 끊임없이 개선되면서 오늘을 맞이한 것 같다.

임용초기 보건복지행정시스템(새울 행정)으로 일을 배워서인지, 너무도 예민하고 까다로운 행복e음은 많은 직원들을 멘붕에 빠지게 만드는 요상한 물건이었다. 소득재산 자료도 너무 방대하고, 신청하는 화면과 급여를 주는 화면이 틀리고, 업무 담당자별 권한도 달라 보이는 화면도 틀리고, 혼돈 그 자체였다. 그 상황에서 한 가지라도 더 많이 알아서 이사람 저 사람에게 알려주다 보니 자연스럽게 핵심요원이 되었고, 핵심이라는 말처럼 전산관련은 어디에도 빠지지 않을 만큼 자부심도 대단했던 시절이었다.

하지만 구청에서 동으로 전보하면서 행복e음보다는 민원상담과 방문으로 하루 하루를 보내며 무늬만 행복e음 핵심요원이었다가 다시 구청으로 들어오면서 행복e음의 사용법 등에 대한 전달교육의 필요성에 대해 절실히 깨닫게 되었고, 쏟아져 나오는 업무와 신규자들을 위해 간단하지만 쉽게 도움이 될 수 있는 일이 있을까 하고 시작한 것이 “행복e음 헬프데스크” 운영이었다.

일단 구청에 있는 업무 담당자별로 헬프데스크 운영단을 만들고 주로 많이 물어보는 내용을 중심으로 엑셀로 정리하고, 시스템상 이해가 되지 않거나 개선이 필요한 부분에 대해서는 개선요청을 하여 단기간에 행복e음에 대한 궁금증을 풀어가기 시작했다. 이런 활동을 시작하면서 행복e음에 대한 궁금증에 측답이 가능한 창구 만들게 된 것이다.

사실 동에서는 활동을 하고 싶어도 구 전체 업무를 추진할 수 있는 기회가 제한적이었으나, 구 발령으로 행복e음 관련 부서로 전보하다보니 자연적으로 기회가 생겼으며, 사례관리 업무 담당자로 일하면서 처음 접하는 사례관리에 대한 업무안내 및 전산교육을 하게 되면서 점차 행복e음 전체 이용자들을 대상으로 서비스를 확대하게

되었다. 신규자나 새로 업무분장으로 행복e음을 이용해야 하는 행정직들은 전화나 쪽지 등으로, 사례관리 분야 업무 담당자들에게 직접 동별 방문하여 업무 지침 및 행복e음 사용법에 대해 교육하였으며 이런 작은 노력들이 초기 입문자들의 적극적인 호응을 얻었다.

2017년 1분기 실적은 적극적인 호응에 비교적 우수, 사례관리 업무에 대한 질답식으로 전파였으며, 2분기에는 업무 담당자들이 주로 많이 받는 질문 위주로, 3분기에는 시스템 개선에 대한 사항들을 접수하고 있는 중에담당자들이 바쁜 업무 중에 이것까지 해야 하나며 항의를 받기도 하였다. 신규입문자를 위해 도움을 주려고 시작한 것이 기존 직원들을 괴롭힐 새로운 업무로 인식될 위험에 처하게 되었다.

그래서 생각한 것이 온나라시스템 메신저를 통해 “최강배달꾼!! 행복e음”이다. 행복e음이나 서식개정 같은 내용을 정리하여 파일로 전송하고 답장을 받는 형식으로 전달 방법을 바꾸어 2018년부터 운영하면 어떨까 구상중이다.

업무별로 담당자 그룹을 지정하고 실시간으로 업데이트 내용이나, 서식변경, 시스템 개선사항 등을 간단하게 정리해서 쪽지로 배달하고 궁금한 사항은 쪽지로 답장을 받는 형식으로 운영하면 업무 중에 받아본 내용을 숙지할 수 있어서 좋고 쪽지에 답장을 하면서 궁금증을 해결할 수 있을 것 같다. 이번 10월말 시스템 중지기간동안 신규 임용자들에게 무중단 시스템 사용기간의 문제점을 단체 쪽지로 물어보니 빠른 회신을 받을 수 있었으며, 무중단 시스템을 모르던 직원들에게도 알릴 수 있는 좋은 기회였다.

행복e음을 매일 접속해서 팝업창이 뜨면 습관처럼 달아버리고, 공지사항 등에 관심 없다가 헬프데스크 운영 결과를 만들어 업무를 공유하니 오히려 팝업보다 교육효과가 있었고, 쪽지로 업무 현장에서 관심을 유도하여 고충을 서로 나누면서 업무효율도 향상 시킬 수 있는 좋은 방법이라고 생각한다.

2017년 행복e음 헬프데스크 운영으로 생긴 노하우를 2018년에는 행복을 배달

하는 “최강 배달꾼! 행복e음!”이 되도록 핵심요원으로서 지금보다 더 많은 직원들이 정보를 공유할 수 있도록 책임감을 가지고 최선을 다하겠다.



동별 사례관리 업무 행복e음 사용 교육



신규자를 위한 시스템 사용 설명

제6회 우수활동사례 장려

07

아낌없이 주는 핵심요원이 되고 싶습니다!!

경북 칠곡군
윤태정



아낌없이 주는 핵심요원이 되고 싶습니다!!

■ 핵심요원이 된 계기

2016년 1월 통합조사계는 세 번째 발령이었습니다.

통합조사업무는 욕으로 시작해 욕으로 끝나는 업무다보니 하기 싫다는 생각이 먼저 들었습니다. 수급자 책정된다고 해서 단 한 번도 고맙다는 이야기를 들어본 적이 없었고, 수급자가 중지되었을 때의 절박함이 거친 욕으로 나오고, 죽고 싶다고 말할 때 도와주지 못하는 나의 미안함, 자책감...

공무원 생활 11년... 복지에 대한 회의, 슬럼프가 온 때, 전임자의 추천으로 제3기로 핵심요원에 추가 선발되었습니다. 별생각 없이 하라고 해서 맡은 터라, 그냥

나 편하려고 통합조사계신규직원 4명을 중심으로 지침을 주먹구구식으로 가르치며 시간을 보냈습니다.

2016.12.01.(목)... 경주가서 바람이나 쐬고 오면 되겠다 생각하며 2016년 행복e음 핵심요원활동보고대회에 참여하였습니다.

두둥~!! 세종시 유보금 주무관님과 경기 수원시 심영무 주무관님의 우수활동사례 보고는 업무에 지쳐있는 저에게는 신선한 충격이었습니다.

나는 하루하루 떨어지는 공문과 민원 상대하느라 일일이 재미없고 하기 싫었는데 저분들은 저렇게 웃으며 열정적으로 핵심요원을 하고 있는것보니, 우리 칠곡군에도 저런 멋있는 핵심요원이 있었으면 좋겠다! 나도 열심히 하면 재미있을까? 나도 꿈꾸는 행복한 사회복지사가 되고 싶다, 그럼 나도 제대로 한번 해보아야겠다~!! 다짐하는 계기가 되었습니다.

■ 핵심요원 활동내용

그렇게 해서 시작된 첫 번째 활동~ 모닝교육이었습니다.

30분씩 일찍 출근하여 계직원들을 중심으로 지침 요점정리 한 것을 총 9회 공부하였습니다. 그 이후 지침에 능숙해진 직원들 덕분에 민원인들에게 설명도 잘되고 민원도 덜 생기게 되고, 점점 일을 잘하는 직원들을 보게 되니, 보람도 느끼게 되고 일이 점점 재미있어지게 되었습니다. 이제는 신규직원들이 어떤 교육이든 다녀오면, 상담실에서 직접 제가 아닌 신규직원들이 전파교육을 하는 게 일상이 되었습니다. 전파교육을 하는 신규직원들을 보면 얼마나 뿌듯한지 모릅니다.

두 번째 활동, 찾아가는 맞춤형급여 현장교육이었습니다.

2016년 12월 말에 한센인들이 많이 거주하여 지천면 마을회관을 찾아다니며 바뀌는 맞춤형급여사업안내와 기초생활보장사업에 문의사항을 교육하였습니다. 직접 찾아가서 신청서 쓰는 요령, 바뀌는 제도, 받을 수 있는 서비스 등을 꼼꼼히 설명해

드렸습니다. 설명을 들은 어르신께서 놓칠 수 있는 부분을 이렇게 직접 나와 설명을 해주니 너무 고맙다고 우리나라 좋은 나라라고 아직 살만한 곳이다라고 칭찬과 격려를 해주시니, 내가 누군가에 도움이 되는 사람이구나, 그동안 욕먹고 힘들었던 시간을 위로 받을 수 있었습니다.

세 번째 활동 2017.2월 21일에서 22일간에 걸쳐 신규직원과 인사이동으로 인한 업무변경자를 대상으로 사회복지업무담당공무원 역량강화교육을 진행하였습니다. 기초생활보장법 전반, 각 사업별 전반, 질의·응답집 등을 함께 공부하며, 교육에 함께한 직원이 본연업무의 핵심요원이 되는 시간이었습니다. 민원인을 대면하다보면, 제가 해보지 못한 업무 등에 대해서 많이 물어보는데, 저 또한 배움을 가지는 소중한 시간이었습니다.

네 번째 활동 2017년 5월 24일 청도군-성주군-칠곡군 사회복지공무원 워크숍을 진행하였습니다. 효율적인 수급자 발굴, 복합민원의 해결방안, 부정수급의 관리방법 등을 각 지자체별 처리방법과 노하우를 서로 공유하는 시간이었습니다.

마지막으로 수시적으로 직원들이 족지, 전화, 메신저를 통해 지침문의, 시스템 사용 방법을 교육하였습니다.

■ 핵심요원 소감 및 활동계획

누군가를 가르치려면 제가 더 많이 알아야합니다. 핵심요원을 하면서 저 역시 많이 배우게 되었습니다. 하지만 이 글을 쓰면서 제가 더 열심히 할걸, 앞으로도 더 잘하고 싶다는 욕심이 생깁니다.

내년에는 간담회, 일대일 교육 등을 통해 행복e음핵심요원에 더 적극적으로 홍보하고 싶고, 칠곡군 사회복지 학습동아리인 오아시스를 활성화하여 사례공유 뿐만 아니라, 전 직원이 핵심요원이 될 수 있도록 하고 싶습니다.

핵심요원을 하면서 고맙다라는 말을 자주 듣게 되면서부터 사회복지직공무원으로서

자부심도 생기고 슬럼프도 극복하게 되었습니다. 사람이 좋아서, 다른 이들과 나눌 수 있어서 선택한 사회복지.. 잊었던 그 시절 꿈과 희망!! 핵심요원을 하면서 나도 꿈꾸는 행복한 사회복지사이구나!! 깨달게 되었습니다.

오늘보다 내일 더 많이 가르쳐 줄 수 있는 아낌없이 주는 핵심요원이 되고 싶습니다. 대한민국의 복지는 우리가 지킨다는 사명감을 안고 오늘도 아낌없이 주는 핵심요원이 되겠습니다.



제6회 우수활동사례 장려

08

키퍼슨에게

복지공무원의 길을 묻다~

전북 전주시 덕진구
오연화

2003년 사회복지공무원으로 임용되었습니다. 열심히 산 것 같은데 10년 넘는 세월 동안 사회복지전문가로서 발전된 모습이 없었다는 자각이 어느 날 뇌리를 스치듯 지나갔습니다.

그러다 '따스아리' 라는 사회복지공무원 동아리에서 어떤 선배를 만나게 되었습니다. '따스아리' 는 사회복지 학술동아리였지만 다들 바쁜 일정에 친목 모임으로 전략하였습니다. 그러나 그 선배는 그런 분위기 속에서도 신규자 교육을 시켜야한다며 신규자들을 불러 모아 교육을 시켰고 신규자들은 큰 도움이 되었다며 감사했습니다.

나중에서야 키퍼슨이란 제도가 있고 그 선배가 키퍼슨이라는 사실을 알았습니다. 그 선배가 도청으로 전입하게 되면서 제가 자원하여 제3기 키퍼슨으로 추가 위촉되었습니다.

추가 위촉자 교육 때 마스터핵심요원의 경험을 토대로 키퍼슨 활동 강의를 들으며 큰 감동을 받았습니다. 내가 수동적으로 불평불만 속에 일하고 있을 때, 똑같은 환경이지만 누군가는 전문가로서 역량을 키우고 동료들까지도 끌어주며 의미있게 살고 있다는 사실에 반성과 함께 앞으로 어떻게 살아야할지 방향을 찾은 듯 했습니다.

■ 시작이 반이다?

키퍼슨으로 첫 활동은 키퍼슨의 존재를 알리는 것이었습니다. 저도 그랬듯 전주시는 키퍼슨의 존재를 아는 사람이 거의 없었습니다. 우선 동료들을 대상으로 전체 메일을 발송하기로 했습니다. 메일을 작성하고 발송 버튼을 누를 때 정말 많이 망설였습니다. 이렇게 앞에 나서본 적이 없어서 부끄러웠습니다. 또 저보다 일 잘하고 능력이 출중한 동료도 많은데 제가 키퍼슨 자격이 있는지 나에 대한 불신과 앞으로 제가 활동을 잘할 수 있을지 확신이 없었습니다.

그래도 한번 부딪쳐보자는 생각에 눈을 질끈 감고 메일을 보냈습니다. 동료들로부터 별다른 반응은 없었지만 첫 삽을 뜬 느낌에 뿌듯했습니다.

■ 첫걸음마를 떼다

그 다음은 부랴부랴 신규자 교육을 추진하였습니다. 누군가의 지시 없이 자발적인 사업을 주도적으로 추진하는 것이 처음이라 여러모로 서툴렀습니다. 무엇보다 신규자들이 발령 받은 지 세 달이 지나 뒤늦게 추진하다보니 신규자들에게 큰 도움이 되지 못한 것 같았습니다. 신규자들을 위한 교육이 아니라 실적을 위한 교육이 되었다는 반성을 하였습니다.

■ 나를 움직이게 하는 키퍼슨 완장의 힘

그 뒤로 인사발령이 있어 긴급지원업무를 담당하게 되었습니다. 업무량이 많아

동료들의 질문에 답변을 해주고도 실적을 등록할 여유조차 없었습니다. 그러나 그 와중에도 틈틈이 직원들과 소통 하면서 힘든 일이 무엇인지 물어보는 제 모습을 보았습니다.

키퍼슨으로서 책임감이 마음 한구석에 있었나봅니다.

어느 날 잠시 한가한 틈에 전화통화를 하게 된 후배에게서 요즘 쓰레기집 신고가 자주 들어와 파트너가 공익요원과 함께 직접 청소하러 나간다는 하소연을 듣게 되었습니다. 처음 한 두 번은 자생단체를 통해 처리하였으나 매번 연계할 수 없다보니 그 뒤부터는 사회복지공무원이 도맡아 몸소 치워주게 되었다는 것입니다.

분노가 치밀어 올랐습니다. 찾아오는 민원만 처리하기도 바쁜데 사회복지공무원이라는 이유로 우리가 모두 해결해야한다고 생각하는 주변 분위기, 그리고 어려움에 처한 민원인을 나몰라라 할 수도 없는 우리들의 처지가 답답하고 안타까웠습니다. 모든 쓰레기집을 다 치워주어야 하는 것인지 도대체 어느 선까지 개입해야하는지 어느 누구도 가르쳐주는 사람 없이 맨 땅에 헤딩하듯 경험을 통해 배워나가는 후배들에게서 제 모습을 보았습니다.

저 또한 지침과 동기들을 의지해 실수를 거듭하며 업무를 배워나갔던 시절이 있었습니다. 그 당시 제 안에는 막연한 불안감이 항상 있었는데 후배들도 그런 불안감을 가지고 있다는 것을 알게 되었습니다.

추가워촉자 교육 당시 마스터핵심요원의 강의를 들으며 '내가 신규시절에 저런 훌륭한 선배가 체계적으로 교육시켜주었다면 얼마나 좋았을까?' 생각했던 그 시간을 떠올리며 내가 할 수 있는 일을 거창하진 않지만 하나씩이라도 추진하자 마음 먹었습니다.

■ 한걸음...두걸음... 조금씩 걷기 시작하다

다시 한 번 용기를 내어 동 직원들을 대상으로 고민되는 어려운 업무상황이 있으면

알려달라며 단체 메일을 보냈으나 역시 반응은 없었습니다. 그래서 우선 제 경험으로 발생하면 긴급하게 대처해야하는 당황스러운 상황 목록 몇 가지를 작성하였습니다. 쓰레기집 처리방안, 정신질환자 입원 절차, 무연고자 응급수술 보호자 서명 요구 대응 등... 이런 복잡한 상황에 대해 질의응답형태로 매뉴얼을 만들어보면 좋겠다고 생각했습니다.

저 혼자 할 수 있는 일이 아니기에 따스아리 회원들에게 함께 만들어보자고 제안하였습니다. 회원들도 매뉴얼의 필요성에 깊이 공감하며 각자 하나씩 질문을 담당하여 매뉴얼을 만들고 동료들과 공유하기로 하였습니다.

자료를 수집하고 있던 중 3년차 후배가 근무하는 동에 쓰레기집이 발생하여 아쉬운 대로 미완성된 쓰레기집 처리 매뉴얼을 전달하였습니다. 어떻게 어디서부터 개입해야할지 난감한 상황에서 매뉴얼이 정말 큰 도움이 되었다는 피드백을 받았을 때 기쁘고 보람이 되었습니다. 그 뒤로도 쓰레기집 처리방안은 미완성인 채로도 다른 동료에게 또 다시 도움이 되었습니다.

■ 소통하면서 보이는 것들...

저는 개인주택에 화재가 났을 때 대응방안에 대해 매뉴얼을 만들게 되었습니다. 화재 경험이 없던 저는 선배들을 찾아 경험담을 들었습니다. 이 과정에서 선배들 안에 제가 생각했던 것보다 더 많은 능력과 연륜이 있다는 것을 알게 되었습니다.

그 후, 키퍼슨 4기로 연임되고서 9월 초에 다시 7월말 인사발령 난 신규자를 대상으로 교육을 실시하였습니다. 지난번의 실패를 교훈삼아 발령 된 지 한 달 만에 추진하고 교육과목도 키퍼슨만으로 해결하기 어려운 과목은 그 업무를 제일 잘 아는 동료를 강사로 초빙하여 진행하였습니다. 그러다보니 저는 업무 쪽보다는 상담기법과 민원응대방법에 대한 강의를 맡게 되었는데 딱딱한 강의보다는 일선의 선배들의 노하우를 듣고 정리해서 피부에 와닿는 내용을 전달하고자 했습니다.

선배나 동료들로부터 상담 노하우를 수집하면서 저는 사회복지 공무원들이 지혜롭고 사회적 약자를 누구보다 이해하고 공감하는 사람으로 성장하고 있다는 것을 알게 되었고 이런 멋진 동료들과 함께 세상을 행복하게 하는 일을 하고 있음에 자부심을 느꼈습니다.

전주시 키퍼슨들의 각각의 노력이 합쳐져 신규자 교육은 매우 성공적이었습니다. 후배들에게 선물도 전달하고 멘토-멘티 결연식도 진행하여 단지 업무내용만 전달한 것이 아니라 든든한 선배가 있음을 알려준 것 같아 더욱 뿌듯하였습니다.

■ 앞으로의 포부...

10년 넘는 공직생활 동안 발전이 없었다며 울적해했던 그 날을 다시 기억해봅니다. 1년 남짓의 키퍼슨 활동을 통해 선,후배들과 소통하며 문제를 해결해 나가는 적극적인 모습이 제 안에 있었다는 것을 그 때는 알지 못했습니다. 제가 키퍼슨 제도를 알지 못하고 참여하지 않았다면 어땠을까요?

올해는 좌충우돌 많이 부족한 모습이었지만 키퍼슨으로서 가져야 할 마음가짐을 갖추는 시간이었다고 생각합니다. 그것은 내 일에 대한 자부심과 동료에 대한 관심, 애정을 갖는 일입니다.

다양하고 복잡해져가는 복지정책, 수시로 변화하는 환경 속에서 소외받는 사람들의 아픔을 혼자 감당하기 힘들어 지쳐가는 동료의 손을 살포시 잡아주는, 선배와 후배, 복지부와 일선 동 주민센터를 연결하며 혼자가 아니니 두려워하지 말고 넉넉히 감당할 수 있는 능력이 우리 안에 있다는 것을 알려주는 그런 키퍼슨이 되고 싶습니다.

제6회 우수활동사례 장려

09

행복e음의 Key로

행복을 열어주는

마스터 Key Person!

경남 산청군
조만선

열심히 하는 핵심요원(Key Person)이 되고자 노력하다.

행복e음 핵심요원으로서 열심히 일해보자는 열정으로 시작한지 벌써 2년이 넘었다. 제3기 행복e음 핵심요원으로 처음 추천된 2015년에는 행복e음 활동실적에서 전국 1등을 차지하여 '산청군 우수기관' 표창, '경상남도 우수기관' 표창이라는 큰 실적을 올렸다. 이로 인해 다음해에는 해외연수까지 가는 큰 기쁨을 누렸다.

처음 지원할 때는 내가 잘 할 수 있을까? 하는 불안감이 있었지만 이왕 시작했으면 잘 해 보자는 마음으로 열심히 했다. 군청 통합조사관리팀에서 근무하는 5년 동안 정말 열심히 했다. 사무실 책상은 각종 지침서들로 가득하여, 동료들로부터 고시 공부하는 것 같다는 말을 듣기도 했다. 사회보장급여 확인조사를 2회~11회(10회)

까지 처리했고, 틈틈이 각종 복지특수시책들을 시행하였다. 행복e음 다루는 일도 능숙해졌다. 시스템뿐 만 아니라 각종 사회보장제도의 지침공부도 열심히 했다.

관련법과 규정들을 알면 알수록 사회보장급여 수급권자들에게 도움이 된다. 탈락될 수도 있는 세대였으나, 부양의무자 가구의 대학생 학비, 학원비 등 지출증빙서류를 제출하도록 하여 계속 보장받을 수 있도록 했다.

마스터 핵심요원(Key Person)이 되다.

핵심요원으로 활동하면서 행복e음에 어려움을 겪는 동료에게 근접지원을 해주는 것도 좋았지만, 열심히 하는 만큼 보상이 반드시 따르는 것이 바로 행복e음 핵심요원 활동이다. 동료직원과도 좀 더 수월하게 라포를 형성할 수 있어서 좋다.

서로를 이해하려고 노력하고, 민원과의 충돌이 있을 때는 서로 위로해주고 격려해주면서 스스로 힐링도 하는 시간들이었다.

지난 상반기 제4기 핵심요원 추천공문이 왔다. 핵심요원 연임자 중에서 전문화 또는 분야별로 특화된 대표 핵심요원인 마스터 핵심요원도 함께 추천받았다.

이번에는 마스터 핵심요원이 되고 싶었다.

드디어 마스터 핵심요원으로 선정되었다는 공문을 받고 너무나 자랑스러웠다. 자부심을 갖고 더욱 열심히 할 것을 다짐하며, 매일매일 커뮤니티에 들어가서 정보 공유도 하고, 동료들의 정보공유에는 빠짐없이 의견을 등록했다. 단시간에 실적을 올리는 것은 쉽지 않았지만 끈기 있게 열심히 정보공유, 의견 등록, 시스템 개선요구 등을 했다. 그 결과 2017년 2분기 “활동 우수자”로 선정되어 문화상품권을 받기도 했다.

사회복지업무는 행복e음을 통해 모두 이루어진다. 처음 업무를 담당하는 직원들은 업무에 대한 불안감이 조금씩 있다. 복지업무는 복잡하고, 수시로 지침이 변경되며 감사도 많이 받고, 민원이 힘들게 하는 스트레스가 많은 업무라는 인식이 있기

때문이다. 그러나 이 사업으로 핵심요원으로부터 혹은 상담지원을 통해서 일부 해결되었다고 할 수 있다. 시스템 사용법을 지원해주고, 동료로부터 지원을 받을 수 있게 해주며, 실수를 하더라도 전용 핫라인으로 상담지원을 통해서라도 실시간으로 업무를 원활히 잘 할 수 있도록 지원해준다. 무엇보다도 질의나 정책, 지침 및 시스템 개선 요청을 하면 꼭 답변을 해주기 때문에 더욱 좋다.

마스터 핵심요원의 행복e의 Key, 자존감 높이기

핵심요원으로서 일하면서 업무 만족도가 높아졌다. 동료직원에게 교육, 시스템 기능개선 등 근접지원을 해주고, 중앙에 제도개선 요구 등을 하면서 자존감도 높아진 것 같았다. 핵심요원으로 위촉된 대부분의 동료들은 업무를 하면서 민원으로부터 힘든 경험을 많이 갖고 있다. 통합조사 관리팀이나 사업부서에서 일하면 직접 민원인과 접하는 일이 대부분이기 때문이다. 사회보장급여가 100원이라도 적게 나오면 담당 직원은 온갖 스트레스에 다 노출된다. 정신적으로나 육체적으로 힘든 동료들이 많다. 그러므로 복지업무를 담당하는 직원들에게는 자존감이 매우 중요하다고 생각한다. ‘자존감이란’ 자신이 사랑받을 만한 가치가 있는 소중한 존재이고 어떤 성과를 이루어낼 만한 유능한 사람이라고 믿는 마음’이라고 한다.

사람은 누구나 자신의 정체성(identity)에 대한 의문이나 확인을 하고 싶어지는 때가 있을 것이다. 자신을 어떻게 규정하는가에 따라 세상을 바라보는 시각, 업무를 대하는 자세, 사람을 대하는 자세가 달라진다고 생각한다. 어느 강연에서 정체성과 관련하여 사람은 세 가지 유형이 있다고 하며, ‘새끼 호랑이’ 우화를 예로 들었던 기억이 있다.

어느 날 새끼 호랑이는 자신의 정체성이 궁금했다. 그래서 엄마 호랑이에게 물었다. “엄마, 저는 제가 개라는 생각이 드는데, 제가 정말 호랑이 맞나요?” “당연하지, 넌 백수의 왕 호랑이란다.” 그래도 여전히 개라는 생각이 들어 아빠에게 물었지만 여전히

백수의 왕 호랑이라는 답변을 들었다. 그래서 기분이 너무너무 좋아서 콧노래를 부르면서 산기슭을 내려오는데, 선녀와 나무꾼에 나오는 나무꾼이 선녀의 옷을 훔쳐서 뛰어들어오다가 호랑이와 부딪치려고 하자 화를 내며 한마디 툭 던지고는 바쁘게 지나갔다. “야! 비켜!, 이 개새끼야!”

첫 번째 유형의 사람은 ‘나를 개새끼라고 하는구나, 부모님이나 형제들, 친척들이 모두 나에게 거짓말을 했구나!’ 하며 비관하여 자살을 한다. 두 번째 유형은 ‘아니 ~ 이 사람이! 호랑이새끼인지, 개새끼인지도 구별 못하는 바보 같은 사람이네!’ 하며 아예 무시하면서 지나갔다. 세 번째 유형은 ‘백수의 새끼를 무시하다니, 역시 힘이 없으니까 사람들에게 무시당하는구나, 나 스스로 강해지는 법을 쉬지 않아야겠구나!’ 하고 실천에 옮기는 유형이 있다고 한다.

과연 나는 어떤 유형일까요?

업무가 힘들다고, 민원이 힘들게 할지라도 스스로 이겨내어 행복해지는 삶으로 나아가야 한다. 내가 행복해야 가족도 행복하고, 민원도 행복하며, 내 주위사람도 모두모두 행복하다.

수급권자의 복지궁금증을 해소하다.

노인인구비율이 높은 우리군(32%)은 국민기초생활보장수급자도 노인인구가 40%를 차지하고 있다. 어르신들이 ‘몰라서’ 사회보장급여 신청을 하지 못하는 경우도 있고, ‘교통이 불편하고 몸도 불편’하여 복지정보를 읍면사무소에 가서 물어보고 싶어도 그렇게 하지 못하는 경우가 있다. 그로인해 제때 신청을 하지 못하여 1~2개월 늦게 보장급여를 받으시는 분도 있다. 그래서 시작하게 된 것이 예산이 들지 않는 복지특수시책을 시행했다. 2015년에는「사회보장제도 지원기준, 경로당 방문 설명회」를 374개소에 4,613명에게 시행했고, 이후 2016년부터는 「군민 모두에게 따뜻한 세상이 될 때까지, 부적정 수급방지 및 찾아가는 복지실천을 위한 「기초생활수급자

급여·서비스의 적정관리 방문교육』을 480건 실시했다.

마을마다, 집집마다 주민들을 찾아가서, 복지궁금증을 해소하고 맞춤형 복지급여 제도에 대한 주민들의 이해도를 증진시키고, 복지사각지대를 해소하기 위해 진행된 시책이다. 복지는 업무담당자들이 지침을 명확히 알아야 제대로 된 업무를 할 수 있다. 끊임없이 배우고 익혀야 주민들에게 빠짐없이 복지혜택을 지원해줄 수 있는 업무이기 때문이다.

사회보장급여 부적정수급도 예방하고 행복e음 활동도 활발하게~

복지업무담당 직원에게는 사회보장급여에 대한 부적정한 수급을 받지 않도록 사전에 예방하고 복지재정을 효율적으로 운용하기 위해 「행복e음 활용, 사회보장제도 교육」계획을 수립하여, 집합교육과 근접지원교육을 수시로 실시했다. 신규로 임용된 복지직공무원들에게는 행복e음 시스템 사용방법을 전반적으로 안내했다. 기존 업무 담당자에게는 시스템 기능개선사항을 수시로 안내했고, 올해 들어 한층 강화된 개인정보 보호법 관련 주요하게 위반되는 각종 사례들에 대해서도 교육했다.

올 한해 동안 행복e음관련 시스템 및 제도 개선요구 15건, 동료직원에게 정보제공, 자체교육 등 18건, 정보공유에 대한 의견은 빠짐없이 등록하여 핵심요원 커뮤니티가 활성화되도록 노력했다.

행복e 가득해지기를 바라며!

‘그 자리에 있는 한 지치지 않는 열정으로 최선을 다해야 하며, 일에 임해서는 정성을 다하고 충직하게 봉사해야 한다.’「居之無撓, 行之以忠.」(논어, 顏淵 14).

마스터 핵심요원으로서 현재의 직분과 업무에 최선을 다하는 모습으로 변화된 나의 모습이라고 할 수 있다.

행복해지기 위해서는 건강하고 활력이 넘치는 몸과 마음이 있어야 된다고 생각한다. 마스터 핵심요원을 하면서 신규 임용된 복지공무원에게 교육을 할 기회도 있고,

시스템이나 제도 개선사항을 찾아내어 제안하면서 업무에의 성취감과 내가 잘하고 있다는 자존감이 높아졌다. 업무로 인한 스트레스를 받을 지라도 굳건히 견디어 내는 강력한 힘이 있어 내가 좋다. 행복e음 마스터 핵심요원이란 이름으로 나를 탄탄하게 해 준 행복e음 또한 매우 자랑스럽다.

‘수처작주 입처개진’(隨處作主 立處皆眞, 임제<臨濟>선사), ‘어디서나, 어떤 경우 에나 주인의식을 갖고 대처해 나가면 어떤 어려움을 즐거움으로 바뀐다’는 뜻이라고 한다. 그동안 잘 해왔고, 앞으로도 잘 할 수 있을 것이라는 마음으로 업무에 정성과 진심을 다해 노력해 볼 것을 다짐해 본다.



‘사회보장급여 부적정수급 예방, 복지재정 효율화’
‘행복e음 활용, 사회보장제도 교육’ 장면(2017년)

제6회 우수활동사례 장려

10

i'm a 행복 keeper,
key person!

충남 논산시
서해정



무더운 여름이었다.

아니, 발령이후 업무를 배우면서 처음 보는 프로그램과 익숙지 않은 일들로 씨름하고 진땀을 흘려서 그렇게 기억하고 있는지도 모른다. 낯선 곳에서 시작한 나의 첫 업무는 그렇게 무더운 기억으로 남아있다. 누구나 마찬가지겠지만, 합격의 기쁨과 함께 힘든 일들이 시작되었다.

세상에서 가장 힘든 일은 익숙하지 않은 일이라고 한다. 밖에서 어떤 경험을 쌓고 왔든 처음 느끼는 심정은 낯선 일에 대한 두려움일 것이다. 나 또한 그런 부분에서 예외는 아니었다. 지금에 와서야 말할 수 있지만 너무 힘들어서, 몰래 화장실에서 조용히 숨죽여 울었던 적도 있다.

그렇게 허둥지둥 1년이 지나 어느 정도 일에 적응해가고 있던 중, 선배의 키퍼슨(핵심

요원)제의를 받게 되었다. 사실, 딱히 나도 처음에 어려웠으니까 후임들은 그러한 고충을 덜 받게 도와주고 싶다는 이타적인 마음만으로 키퍼슨을 하려고 한 것은 아니었다. 어쩌면 힘든 업무 와중에 사무실을 떠나서 교육도 받고 워크숍도 참여할 수 있다는 말에 덜컥 수락을 한 것일지도 모른다.

다만 업무를 맡으면서 경험한 부분들을 사회복지 동료들과 공유하고 소통할 수 있다는 것이 핵심요원을 제의를 받아들이는 큰 부분이 아니었을까 생각한다. 그렇게 나는 키퍼슨이 정확히 무엇인지도 모른 채 핵심요원 활동을 시작하였다.

핵심요원의 역할을 여러 가지로 설명할 수 있겠지만, 나는 앞서 말했듯 경험의 공유와 연계라고 생각한다. 온라인과 오프라인으로 동료들에게 업무 관련 정보를 제공 및 지원하는 것이라 편하게 생각을 하였다.

비교적 일을 시작하지 얼마 되지 않은 나로서는 초기에 내가 겪은 시행착오가 머릿속에 그대로 남아있어서, 특히 신규직원들이 겪을 애로(隘路)사항을 좀 더 이해하기 쉬웠던 점이 활동을 하는데 오히려 도움이 되었던 것 같다. 오랫동안 업무에 익숙한 직원들은 오히려 신규들의 고충에 대한 공감이 덜 될 수 있었을지도 모르는데 반해, 나의 조출한 경력이 오히려 득이 된 셈이다.

그런 점에서 나의 활동은 대부분 자체교육에 집중될 수밖에 없었다. 프로그램 자체도 익숙해지지 않은 신규직원에게 온라인만으로 알려줄 경우 정확한 지시가 힘들고, 내용 숙지가 안 되어있는 와중에는 간단한 몇 가지 질문만으로는 필요한 정보를 모두 받아들이는 것이 힘들 것이라 판단하였기 때문이다.

그 결과 30회가 넘는 자체교육을 하게 되었지만 덕분에 동료들의 만족도는 높았다고 생각한다. 무엇보다 내가 가장 중요하다고 여긴 부분은 주 업무의 시스템과 실질 업무의 접목이었다. 단순히 업무의 설명만으로 머물지 않고 최대한 실제 업무에 어떻게 적용하는지 나의 경험을 바탕으로 전달하는데 집중하였다. 그러한 부분이 내가 처음 업무를 시작하면서 가장 힘들었던 점으로 기억되고 있기 때문이다. 신규 동료들의

교육은 최대한 소규모 인원으로, 집중적으로 알려줄 수 있도록 하였고, 반복을 통해 업무자체에 익숙해질 수 있도록 도와주는 방식을 사용하였다.

특히 내가 이해가 잘 안되었던 부분은 동료들에게 여러 번 나에게 질문을 할 수 있도록 하여 이해도를 높이는 방법을 사용하였다. 기존의 동료들과 함께하는 자체 교육은 다수가 함께하면서 효율을 높이는 방법을 사용하였다. 이 경우는 업무에 익숙한 사람들이 많기 때문에 최근 시스템의 변경사항, 지침 변경사항 등을 공유하는 것이 위주가 되었다. 교육 후에는 다른 사람들과의 질의응답을 가짐으로써, 자신 스스로의 업무 이해도도 높아질 수 있었고, 동료들의 격려와 지지에 뿌듯함까지도 얻을 수 있었다. 그리고 근접지원을 통해서도 핵심 요원 활동을 하였는데, 이는 원격 제어, 메신저, 쪽지, 이-메일, 업무통신으로 행복e음 공지사항, 당면 업무를 요점 정리하여 지원하는 방식으로 사용자에게 간단한 방법으로 업무를 지원하였다.

이는 최대한 상황에 맞는 업무 방식을 사용함으로써 효율을 극대화 하는데 도움을 주었다.

키 퍼슨(key person)은 키퍼 (keeper)이다. 본 업무는 복지 행정을 통해 주민의 행복을 지키는 것이지만, 나의 활동으로 동료들의 행복 또한 지키는데 도움이 되진 않았을까 조심스럽게 생각해본다. 또한 이러한 경험을 선물해주고 지지해 준 동료들에게도 감사하단 말을 전하고 싶다.



제6회 우수활동사례 장려

11

나를 소중하게 만드는

‘행복e음 핵심요원

자체 교육’

부산 사하구
김은식


“친절하게 하면 그게 사회복지지, 지금처럼만 해라.”

두 번째 발령지의 사무장이 웃으며 말했다. 두 번째 발령지는 동 주민 센터였는데, 복지 사무장 없이 사회적 2명으로만 동의 모든 복지업무를 했다. 사회적 2명 모두 발령 시기에 맞춰 육아휴직에 들어가야 해서, 직원들이 모두 바뀌게 되었다. 발령 시기에 맞춰 신규 임용자가 오기로 정해져서, 관심은 모두 누가 선임 자리로 오는지였다. 그런데 그 자리에 내가 가게 됐다. 그런데 그 자리에 내가 가게 됐다. 동 복지 업무 전반을 맡을 사람이 공무원 생활이 3년이 안된, 그것도 사회복지 비전공자니 발령 전부터 걱정이 컸다고 한다.

하지만 생각했던 것 보다 일을 잘하니 마음이 놓였나 보다. 저렇게 함박웃음을

지으니 말이다. 8월이었고 발령 난 지 1달이 지났다. 여름에 걸맞게 더웠고 사무장은 즐기치게 땀을 흐렸다.

“은식이, 너가 사회복지를 전공 안 해서 일을 잘 못할 수 있다고 너거 복지 쪽 전 담당자가 걱정을 많이 했는데, 괜한 걱정이었네.”

사무장은 줄줄 흐르는 땀에도 개의치 않고 한 번 더 나를 격려했다. 갑자기 먹먹했다. 목구멍 안쪽 깊숙한 곳에서부터 타들 듯 말라왔다. 8월 무더위 탓만은 아니다.

기획을 못한다고, 예산을 못 다룬다고 행정직에게 무시당하는 소수의 사회적인 우리는 그 안에서 소수를 무시한다. 사회복지를 전공한 사람은 그렇지 않은 사람을 사회복지적인 마음으로 안타깝게 여긴다.

내가 입사한 2011년에는 지금처럼 학점은행제로 사회복지 자격증을 따는 것이 활성화되지 않은 때였다. 사회직 대부분이 학교에서 사회복지를 배웠다. 학교에서 선후배였던 사이가 공무원이 되어도 그대로 선후배로 이어졌다. 서로 곤잘 농담하고 서로를 챙겼다. 나는 국어교육과 출신이다. 대학에서 의대, 약대 다음으로 좋다는 사범대를 나왔다. 그때는 그랬다. 내가 잘 났다고 생각하는데, 그런 대접을 못 받았다. 그래서 분하지만 나는 혼자였고 소수였다.

군대의 첫 날 밤이 생각났다. 내 옆으로 많은 사람들이 누워있지만 의지할 사람, 마음 열고 이야기할 사람 하나 없었다. 불 꺼진 내무실 마냥 앞날이 깜깜했다. 불안하고 내가 너무 초라했다. 짐작대로 군 생활은 어두웠다. 하나를 알기 위해서는 수십 번 욕을 먹어야 하고 수십 대를 맞아야 했다. 그럴 때마다 화장실에서 남몰래 벽을 치기도 하고 속 깊이 우렁차게 욕을 해댔다. 하지만 시간은 계속 흘렀고 마침내 전역을 했다. 견디고 이겨냈다.

‘군대에서도 다 견뎌낸 나이지 않은가! 사회복지 전공이 아니더라도 전공자 못지 않은 실력을 보여주자.’ 속 깊이 큰 소리로 다짐했다.

그때부터 날마다 모든 것을 깊게 생각하고 더 효율적으로, 효과적으로 일해야 할지를

연구했다. 성과는 얼마 걸리지 않고 나타났다. 한국사회복지행정연구회가 주최한 2015년 제10회 공공복지정책 공모전에서 대상을 타고, 같은 해 현대오일뱅크 1% 나눔 재단이 주최한 제4회 좋은 세상 나눔이 생활수기 공모전에서 사회복지종사자 부분에서 우수상을 탔다. 2016년 사하구 공무원 정보지식인 대회에서 우수상을 탔다.

2017년 동 정기 종합 감사에서 수범 공무원으로 표창을 받고, 같은 해에 제8호 부산광역시 사회복지행정 연구발표회 공모전에서 장려상을 탔다. 마침내 네이버에 내 이름에 사하구나 사회복지자를 같이 치면 바로 기사가 나올 정도로 나는 특출 났다. 나는 의기양양했고 이 집단에서 내가 중요하게 할 일한다고 여겼다.

그러던 중, 우리 집단에서 잘 나가는 선배들과 술자리를 가진 날에 한 선배가 나에게 충고했다. 술자리였지만 선배의 말에는 술기운이 배어 있지 않았다.

“너도 이제 6년차다. 개인 성과에만 너무 신경 쓰지 말고 우리 조직이 발전할 수 있는 방향에 대해 고민해 보라. 예전과 달리 요즘 직원들은 동료를 챙기지 않고 모임이나 행사에도 너무 무관심하다. 장관상을 받는다고 해서 너를 존경하는 것이 아니라 후배에게 관심을 가지고 조언해주고 살뜰히 챙겨줘야 너를 존경한다. 너가 상을 타면 진정으로 축하해 줄 수 있는 사람을 만드는 것은 오로지 너한테 달린 일이다.”

바보가 된 기분이었다. 내가 원한 건 이 집단에서 능력 있는 사회복지 공무원으로 인정받는 것이었으나, 현실은 욕심 많은 외톨이였을 뿐이다. 그때부터 우리 집단을 위해 어떻게 도움이 될 지를 깊게 생각했다. 그러던 가운데 눈에 들어온 것이 행복e음 핵심요원이다.

행복e음 핵심요원은 행복e음 사용에 어려움이 있는 동료 직원에게 사용법 안내, 교육 등의 근접 지원과 업무 처리, 시스템 개선 등에 대한 중앙-지자체 간 의사소통 창구 역할 수행을 위해 시스템 활용능력이 우수한 지자체 공무원 중 위촉한다. 지금 내가 할 일과 내 상황에 딱 들어맞는다. 후배들에게 도움이 되고 싶은 나는, 자신감에 가득 찬 인재이지 않은가.

배워서 남 주는 과를 나왔지만 남을 가르친다는 것은 어려운 일이었다. 나는 일을 할 때 요령을 빙자한 재량을 마음껏 부리는 터라, 내가 일하는 방식 그대로 새내기에게 알려 줄 수 없었다. 처음에는 기본에 충실해야 한다. 기본에서 융통성을 찾을 수 있지만 융통성에서 기본을 찾을 수 없기 때문이다.

법령과 지침을 바탕으로 하나하나 다시 살폈다. 지루하고 생각보다 시간이 많이 걸리는 일이었다. 처음부터 새내기 직원들을 모두 모아 교육하고 싶었지만 시간이 부족했다. 우리 과 직원부터 작은 규모로 교육을 하기로 했다. 때마침 장애인복지 업무 전반에 대한 교육이 있었다. 대표로 교육을 다녀와서, 배운 내용을 바탕으로 행복e음 핵심요원 자체 교육을 하기로 했다. 원래라면 교육은 바람 쐬러 다녀오는 것이지만, 배운 내용을 다른 사람에게 가르쳐줘야 한다고 생각하니 1분도 헛되게 보낼 수 없었다. 열심히 눈에 넣고 귀에 넣었다.

교육 자료를 '행복e음 핵심요원 자체 교육'에 맞게 고치고 교육 계획 공문을 썼다. 교육 계획 공문의 제목 제일 앞에 '행복e음 핵심요원'이라는 문구를 달았다.

내가 행복e음 핵심요원이라는 것을 명확히 알리고 싶고 자부심을 느끼고 싶어서다. 자체 교육은 장애인 지원 사업 업무 전반에 관한 것이었다. 장애인 활동 지원 사업 주요사항, 장애등급심사 재판정 제도, 저소득 장애인 진단서 발급비와 검사비 지원에 대해 직원들에게 알려줬다. 발달장애인 개인별지원계획 구현 행복e음 사용법에 대해 실습도 했다.

오랜만의 강의라 떨렸지만 가르친다는 것이 즐겁고 보람 있는 일이라는 것을 새삼 느꼈다. 내가 하는 말에 귀 기울여주고, 내가 하는 말이 중요하다고 메모하는 동료들을 보면서 나도 다른 사람들에게 도움이 되고 관심 받는 소중한 존재라는 것을 알았다. 또한 그런 나를 있게한 그들이 나에게 얼마나 소중한 존재인지 알았다.

지금도 행복e음 사용에 어려움이 있는 동료 직원에게 도움이 되기 위해 열심히 공부하고 있다. 2018년 초에는 행복e음 핵심요원 교육 연간 계획을 세워 국장님에게



결재를 받아 행복e음 핵심요원으로서 권위를 가지고 교육을 체계적이고 지속적으로 이끌어 나가려고 한다.

우리 구 4명의 핵심요원이 맡은 전문 분야에 대해, 안내서 제작과 교육을 체계적으로 하려고 한다. 동 직원 대상 교육은 2달에 한 번씩 하지만, 신규 임용자가 있으면 언제든지 맞춤 교육을 할 생각이다. 또한 해마다 동 정기 종합 감사를 할 때마다 지적하지만 고쳐지지 않는 사회복지 업무가 많다. 감사를 하기 전에 감사 대비 교육을 함으로써 다른 곳과 차별된 행복e음 핵심 요원 교육을 할 것이다.

장애인 지원 사업 업무 담당자 교육을 준비할 때처럼, 2018년도 연간 계획을 짜고 있는 지금도 기분이 좋다. 동료에게 도움이 된다는 것이 이렇게 기분 좋은 일이고 나를 소중히 만드는 일이다.

제6회 근접지원체험 최우수

12

속 시원한 한마디

전북 전주시 덕진구
신민화

“아이구 아가, 똑똑하다 똑똑해! 그렇게 말해주니 내가 속이 다 시원하다”

덕진구청 생활복지과 통합관리팀 막내로 들어와 2015년 8월부터 현재까지 복지대상자 확인조사만 5차례인 내가 오늘 들은 어르신 한마디이다.

이 말 한마디로 말하자면, 2013년 12월 16일, 허겁지겁 사서 사이즈도 큰 정장을 입고 한껏 상기된 표정을 지으며 “잘 부탁드립니다” 인사를 드리는 것으로 나의 첫 직장생활이 시작되었다.

처음 한 두 달은 쉴 새 없이 울리는 전화벨이 너무 무서웠다.

업무를 전혀 모르는 상황에서 과연 내가 전화벨 너머에 있는 민원인의 질문에 답변을 할 수 있을까? 그리고 그 답변이 정확한 걸까? 심한 부담감을 느꼈기 때문이다. 그리고 세달 쯤 이제는 따르릉 울리는 전화벨 소리가 익숙해지고 내가 하는 업무의 범위,

간단한 행복 e음 사용법이 손에 익을때쯤 내 민원대에 앉아 보육료, 각종 바우처 등을 신청하면서 이것 저것, 하나 하나 물어보는 민원인들은 나에게 전혀 준비되지 않은 상황이었다.

벌게진 얼굴로 지침을 넘겨보지만 제대로 업무숙지가 안 되어있는 나에게 지침이란 한국말로 적혀있지만 해석이 안 되는 시험지 문제 같았다. 황급히 선배 주무관님이 본인이 없을 때 물어보라고 남겨주신 다른 선배님들의 연락처로 전화를 걸지만 점심시간이라 아무도 받지 않으셨고 당황하며 “잠시만 기다려주시겠어요?”라고 하지만 잠시만이 아니라 오랜 시간 기다린 민원인들은 기다림에 지쳐 알아보고 전화를 달라며 본인들의 연락처를 남기고 떠났다.

그들에게 난 물어봐도 속 시원한 답변을 듣지 못하는 무능력한 담당자에 불과했다. 화가 났다. 업무를 맡은 지 3개월이 지났지만 여전히 업무 숙지가 안 되어있는 내 자신에게, 그리고 제대로 된 실무교육을 시켜주지 않고 바로 주민센터로 발령을 낸 전주시에 화가 났다. 그리고 이로 인해 복지혜택을 얻을 수 있음에도 담당자가 알려주지 못하여 결국 얻지 못해 돌아간 민원인들의 상황에도 화가 났다.

시간이 어느덧 2년이 흐르고 가정복지 업무에 통달하여 나의 직장생활이 안정을 찾을 무렵 나는 “구청 생활복지과 통합관리팀”이라는 곳에 떨어져 다시 업무숙지능력 “0”의 상태가 되었다.

이미 익숙해진 곳을 떠나 새로운 곳에서 다시 “0”으로 시작한다는 것은 쉬운 일은 아니다. 또한 전산 클릭 한번으로 복지자격을 중지하거나 다시 유지하거나 복지급여를 증액하거나 환수하거나 할 수 있는 행복e음의 권한이 나에게 주어졌다는 것이 너무 무서웠다.

가정복지 업무도 익숙해지는데 2년이란 시간이 흘렀는데 통합관리란 기초생활수급자부터 차상위까지 복지대상자들을 총체적으로 관리하는 곳으로써 거의 대부분의 복지 지침과 행복 e음 전산망을 하나부터 열까지 꿰고 있어야 기본적인 업무가 가능한

곳이 아닌가.

과연 내가 주민센터에서 해보지 않았던 기초생활수급자부터 차상위 등 거의 대부분의 복지 업무와 행복e음을 잘 숙지하여 민원인들에게 도움을 줄 수 있는 사회복지 공무원이 될 수 있을까?라는 생각으로 부담감이 커져만 갔다.

처음 발령받았던 그 때로 다시 돌아간 것 같았다. 아직 제대로 짐도 풀지 않아 정리도 되지 않은 내 책상위에 놓여있던 전화기가 설새 없이 울리기 시작했고 “아..다시 난 아무것도 모르는 담당자가 되었구나” 라 생각하니 내 마음도 울기 시작했다. 달달달 떨어지는 손으로 수화기를 잡으려고 하자 전화가 어느새 같은 팀 선배님에게 넘어가버렸다. 선배님은 내 전화를 당겨 받아 민원인의 여러 가지 질문에 차근차근 답변을 내놓으셨다.

신기하고 감사했다. 나를 대신하여 민원인의 궁금증을 해소해준 모습이 감사했고 민원인의 질문에 막힘없는 답변을 할 수 있는 능력이 신기했다.

선배님들은 통합관리에 발을 막 디딘 나에게 행복e음 사용법부터 민원응대방법, 지침 내용들을 하나하나 가르쳐주셨다. 그리고 나에게 업무를 가르쳐주신 선배님들 중에 두 명이 당시 행복 e음 핵심요원으로 발탁되어 활발하게 활동 중이었다는 것은 나중에는 안 사실이었다.

행복e음 핵심요원으로 활동하는 선배님들은 우리가 놓치고 넘어갈 수 있는 개선된 행복e음 사용법과 바뀐 업무 매뉴얼이 있을 때마다 메일로 공유해주었고 지침을 읽어도 의문점이 생기는 부분들을 복지부에 직접 질의하여 답변을 받아주었다.

그들은 나에게 단시간에 업무 능력을 향상시키게 해주는 마치 치트키와 같은 존재였다. 또한 그들은 이제 막 발령을 받은 신규 사회복지공무원들을 모아 신규공무원들이 앞으로 맡게 될 업무에 대해 실무적인 교육을 해주며 존재감을 보여주었다. 신규 사회복지공무원으로 주민센터 민원대에 앉아 용어도 낯선 지침과 그 지침 내용을 물어보는 민원인이 얼마나 낯설고 두려운지 알기에 이 교육이 정말

필요하고 간절하다는 것은 누구나 공감하는 바일 것이다. 그들은 이제 교육을 통해 답변을 기다리다 지쳐 민원인들이 떠나갔던 신규자 때의 내 모습이 아니라 교육이라는 치트키를 통해 속 시원한 답변을 내놓은 담당자들이 될 것이다.

행복e음 핵심요원 두 명과 한 팀에서 근무할 수 있는 기회가 얼마나 있을까? 그들에게 난 진정한 감사를 표현하고 싶다.

“0”의 모습에서 민원인에게 속 시원한 답변을 내놓게 만들 수 있게 한 지금의 내 모습이 있기까지 그들이 나의 치트키가 되어주었다고.



제6회 근접지원체험 우수

13

핵심요원은

사회복지 공무원의 중심이다!

전북 전주시 덕진구 송천2동
정수정

잠긴 문을 열어주는 열쇠. 지금 생각해보면 key person이란 용어는 놀랍도록 적절하게 만들어 진 것 같습니다. 저에게 핵심요원들이 선배 직원들과 후배 직원들 사이의 닫힌 문을 열어주는 중심적인 역할을 해내는 것을 가까이에서 지켜볼 수 있는 기회가 있었기 때문입니다.

저는 사회복지직 5년차 공무원으로 처음 주민센터에 발령을 받았을 때 아무런 길라잡이 없이 옆 직원에게 눈치 보면서 물어 물어 알아가느라 힘든 시간을 보냈습니다. 그렇기 때문에 업무를 익히는 데에도 긴 시간이 걸리고 그 시간이 무척이나 외로웠습니다. 그래서 새로 업무가 바뀌는 일이 너무나 두렵고 걱정이 되어 평생 하던 일만 하고 싶다는 생각을 했습니다. 시간이 지나서 상급기관인 구청으로 발령을 받게 되었을 때에는 걱정되는 마음에 밤에 잠도 잘 못 들고는 했을 정도였으니까요.

그렇게 근심 가득한 마음으로 구청에 첫 출근을 하여 새로운 업무를 맡게 되었을 때, 그 곳에서 만난 key person 손희경 주무관과 오연화 주무관은 저에게 선뜻 다가와 굳은 마음의 문을 풀어주는 열쇠가 되었습니다. 그들은 저와 함께 발령 받은 신규 직원들에게 구청의 통합관리 업무에 대해 기초부터 차근차근 설명을 해주었습니다. 눈높이에 맞게 가르쳐주시니 마치 천진한 학생 때로 돌아간 것 같은 기분이었습니다. 의문스러웠던 점들이 하나씩 해소되어가니 새로운 업무에 대한 두려움과 어려움이 점점 사라져갔습니다. 모르면 눈치 보지 않고 물어보면 되기 때문에 잔뜩 겁먹던 이전과 달리 출근하는 발걸음이 가벼워졌습니다.

핵심요원들의 다정하고 체계적인 교육 덕분에 짧은 시간 동안 많은 것들을 배울 수 있었고, 어느새 적응하여 여럿한 공직자로서의 업무를 해낼 수 있었습니다.

어려움이 있을 때에는 언제나 함께 차를 마시며 고민도 상담하면서, 스트레스 해소와 함께 일에 대한 능력도 올라갔습니다.

손희경 주무관과 오연화 주무관을 비롯한 핵심요원들은 신규 사회복지 공무원들이 임용되고 기관에 배치되었을 때, 기초업무 교육의 필요성을 주장하고, 계획하고, 실천했습니다. 주민센터에서의 기본적인 업무에 대한 내용과 더불어 신규자들이 미처 생각이 미치지 못하는 개인정보 보호의 필요성 등 실용적이고 활용성 있는 교육 내용으로 구체적인 도움을 주었습니다. 그간 많은 교육을 받아왔지만, 이렇게 실무에 도움이 되는 내용의 교육은 처음이었기 때문에, 4년간의 근무경험이 있는 저 역시 무척이나 배울 점이 많았고 지금도 실무에 큰 도움이 되고 있습니다.

다년간의 근무경험으로 전문화된 민원응대 노하우와 핵심요원들의 역량이 발휘 되는 교육 내용에 내심 신규 임용자들에게 부러운 마음도 들었습니다. 저도 처음 임용 되었을 때, 이런 교육을 받았다면 그때보다는 덜 헤매고 힘들었을 것이란 생각이 들었기 때문입니다.

또한, 교육 이후에도 신규자들에게 도움을 주려고 멘토-멘티 결연을 하여, 일회성의

교육으로 그치지 않고 지속적인 지원을 해주었습니다. 형식적인 교육을 넘어 선후배 직원들의 따뜻한 정을 나눌 수 있는 소통의 시간도 만들어 고충을 서로 나누어 힘이 되고 있습니다.

핵심요원들은 현장에서 종종 발생하는 민원이지만, 생소하고 힘든 업무가 있는지 전체 직원들에게 전수조사를 진행했습니다. 그리고 이에 따른 대처 매뉴얼을 자체적으로 만들어 모든 직원들에게 공유하였습니다. 예를 들면, 정신병원 강제 입원 절차, 화재 발생 후 대응 방법, 쓰레기 집 처리 방법 등 지침에 나와 있지 않아 막연하고 두려워 피하고 싶은 업무들에 대해 대응방법을 알게 되니까 비상시에 대한 두려움이 마음에서 멀어지고 보다 침착하고 정확한 대응능력이 길러지게 되었습니다.

key person은 단순히 선배직원들과 신규직원들 사이의 문만 열어준 것이 아니라, 업무에 대한 두려움의 울타리에서 해방시켜주는 열쇠를 제공해주었습니다.

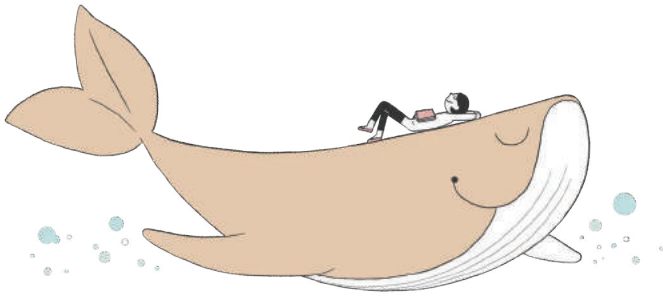
어떤 어렵고 힘든 일이 발생한다고 해도, 저에게는 든든한 지원군인 핵심요원들이 있기 때문에 두렵지 않습니다. 이들의 헌신으로 저를 비롯한 전주시 사회복지 직원들 전체가 만능key를 가지게 되었습니다.

막다른 벽이라 생각된 곳에도 열쇠가 있다는 것을 몸소 보여주는 만능 key를요.



제6회 근접지원체험 우수

14

그 길을 함께 걸어준 짝꿍,
핵심요원(key person)경기도 수원시 장안구 연무동
배 경 숙

그 자리에서 그 민원인들을 그 업무로 2년 가까이 만나고 있었다.

동으로 배치된 신규에게는 언제나 그렇듯 노인, 장애인, 보육 등의 업무가 맡겨지는데 2년을 그 자리에서 동일한 업무를 수행하다보니 별 어려움도 두려움도 없었다.

그런데 첫 발령 후 초조하게 달려왔던 시간을 뒤로하고 마음의 여유가 생길 때 쯤 사회보장정보시스템(행복e음)의 몇 개의 탭만을 이용하면서 익숙한 듯 능숙하게 법정 업무를 처리하는 내 모습이 답답하게 느껴지기 시작했다. 이제는 근무경력 2년의 신규(기간) 아닌 신규(업무)에서 벗어날 때가 되었고 앞으로 맞게 될 기초수급이나 여타 업무 등을 생각한다면 법정업무 외에도 제도권 안팎의 다양한 통합 업무처리 능력과 사회보장정보시스템(행복e음)에 대한 폭넓은 이해와 활용 능력이 필요하다는 생각이 강하게 밀려왔다. 제 자리에 정체되어 있는 듯 한 두려움에 기초수급이나 차상위 관련

지침들을 꺼내보지만 좀처럼 이해도 안 되고, 와 닿지도 않았다. 행복e음 또한 혹시나 잘못 만져서 정보가 삭제되거나 오류가 날까봐 두려운 마음이 여전하였다. 선배들은 본인의 업무로 바쁜 걸 잘 알기에 선뜻 조언을 구하기도 어려웠던 것 같다.

이런 저런 고민이 한창일 쯤, 인사 발령(2017.07.17.)이 났다.

구가 바뀌고 거주지인 연무동에서 근무를 하게 되었는데, 여기서도 맞춤형 복지팀 막내인지라 이전과 동일한 업무가 주어졌다. 낯선 환경 속에서 익숙한 일을 한다는 것은 다행스러운 일일 수 있겠지만 발전 없이 제자리에 멈춘 듯한 기분은 정말 별로였다.

그런데 자리가 정돈되고 고민을 이어갈 때 쯤이었다.

바로 옆자리 황원철 선배님의 업무처리 능력(방법, 태도)에 감동(전혀 유치할 것 없이 적절한 표현이다)을 받고 내 고민의 해결의 실마리를 찾을 것 같은 순간을 느꼈다. 선배님은 민원상담을 하면서 그렇게 까지 자세할 필요가 있을까 싶을 정도로 심도 있는 상담을 하고, 본인이 만든 복지상담 일지에 내용을 빼곡이 채워나갔다. 늘 그렇듯 민원인들은 동에서 안내할 수 있는 정도의 범위를 벗어나는 질문을 끝없이 하기 마련이다. 보통은 그러한 질문들에 대해 나중에 결정 나면 구청에서 알려줄 것이다. 혹은 해당기관에 물어 보라 등으로 동에서 할 수 있는 간단한 안내만 하는데 선배님은 행복e음의 가능한 모든 정보를 썬치(search)하고 일일이 계산기를 두드려 가며 본인부담이 얼마인지, 주거급여가 얼마가 나오는지 등 세세하게 답변을 해준다. 전화 연결이 어려운 타기관의 업무도 끝까지 통화를 해서 알려준다. 귀찮을 만도 하건만 줄곧 상냥하고 친절하게 말이다.

그런 선배님에게 신뢰가 쌓이면서 날이 갈수록 느껴지는 사회복지 업무에 대한 두려움을 털어놓았다.

선배님은 기다렸다는 듯이 따뜻한 밥 한 끼와 함께 나의 고민을 들어주었고, 기초 수급 등 여타 통합업무와 사회보장정보시스템 활용 방법 등에 대해 하나하나 차분하게 알려주기 시작했다.

오늘은 기초수급 신청 시 기본이 되는 구비서류 안내와 전산 입력하는 방법을, 다음에는 지침을 보며 부양의무자의 부양능력 여부를 가리는 기준을 알려준다. 지침을 보며 이해한 소득 인정액 계산방식과 갖가지 기준 적용에 대해서는 바로 행복e음의 해당 탭으로 이동하여 지침과 비교하며 관련 예를 들어준다. 최근에 변경된 부양의무자 완화 기준 등이 어떻게 전산에 반영이 되어 있는지도 바로 계산하여 확인시켜 주는데 신기하게도 딱 맞아떨어진다. 민원인이 다녀가고 특이하거나 새로운 케이스가 생기면 바로 행복e음 앞으로 나를 불러 앉혀 이럴 때는 내 경험상 이러한 방법으로 처리하는 것이 더 좋았더라 등의 조언을 해주기도 한다.

한 날은 선배님이 출장 중일 때 민원인이 주거급여에 대해 물어왔다.

일단은 떨리는 마음을 숨기고 행복e음의 대상자 정보를 써치(search)하기 시작했다. 민원인의 주거 유형과 급여 관계를 살펴 현재의 상태를 설명 드리고 그가 요청하는 LH전세임대 관련하여 본인부담, 대출 이자, 주거급여에 대해 선배님에게 배운대로 설명을 해드렸다. 서툴지만 성실히 응대하는 모습이 좋았는지 민원인은 고맙다며 미소를 보내주었다. 그 순간의 뿌듯함은 앞으로 어떤 민원인이 와도 다 해결해 줄 수 있을 것만 같은 자신감을 느끼게 하였다.

지침과 행복e음을 통합적으로 살피며 일의 순서와 흐름을 알려준 선배님이 있었기에 가능했다고 생각한다.

이 뿐 아니라 행복e음을 이용하면서 느꼈던 불편이나 더 빠른 처리 방법이 있는지 혹시나 하는 마음에 여쭙보면 역시나 효율적인 방법을 알려주신다. 늘 봐야하는 곳이라 친숙한 조사결정 탭에서 항목 하나하나를 열며 대상자에 대한 전반적인 정보를 연계·해석하는 방법을 알려준다. 그 밖에도 수십 장의 동일한 구비서류를 스캔하여 서류 명을 한꺼번에 이름 변경하여 입력하는 방법, 며칠 전 상담이력을 남겼던 이름이 생각나지 않을 때 찾는 방법, 조건검색을 이용하여 복지대상자 관리 파일을 만드는 것 등 순간순간 전산을 다루면서 더 효율적인 방법은 없나? 이런 정보는 어디서 찾지?

등의 의문이 들 때마다 ‘쭈사님~~’하면 바로 답을 주신다. 물론 본인이 모르는 것에 대해서는 함께 찾아봐 주는 수고도 아끼지 않는다.

선배님의 이러한 모습은 나를 변화시켰다. 주어진 업무, 요청하는 민원 사항에만 집중하여 문제를 해결하려던 나는 민원인의 전반적인 상황을 파악하고 요청사항뿐만 아니라 연결된 다른 부분까지도 먼저 안내하는 적극적인 모습을 띄게 되었다. 또한 잘못 될까봐, 열어봐도 모르는 탭이니 하는 두려움이 행복e음의 활용을 제한했다면 이제는 궁금한 탭은 열어가며 지침과 비교하고 스스로 알아가려는 노력을 하게 되었다.

황원철 선배님이 내게 알려준 것은 단순히 지침과 전산 활용 방법만이 아니다. 따뜻하게 사람을 배려하고, 성실히 업무에 임하며, 조금 더디더라도 함께 가기위한 발을 맞추 줄 아는 마음이다.

답답해하면서도 방법을 몰라 여전히 허리를 숙인 채 눈앞의 나무만을 바라보고 있던 나에게 허리를 펴고 시야를 넓혀 숲을 보게 해준 고마운 스승이다.

이것이 핵심요원(key person)의 역할이 아닐까 한다.

지금도 어느 자리에서 민원인 때문에, 행복e음의 활용 때문에 혹은 사회복지 본질에 대한 고민 때문에 힘들어 하고 있을 누군가에게 그 길을 함께 걸어줄 핵심요원(key person)이 가까이에 있음을 그들도 알기 바란다.

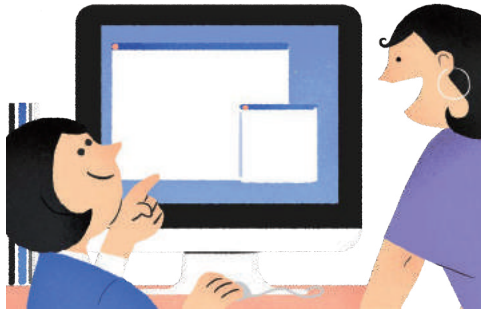


제6회 근접지원체험 장려

15

내가 필요할 땐,
나를 불러줘

경북 경주시 선도동
황 정 의



■ 참가한 교육 중에 가장 유익한 교육

2017년 11월 3일 금요일. 임용 후, 처음으로 행복e음 핵심요원에 의한 집합교육에 참가한 날이다. 행복e음 핵심요원의 존재를 몰랐던 나는 이날 아침까지도 별 다른 기대를 하지 않았다. 과정의 강사가 모두 동료들이나 보고 '뭐 크게 배울 게 있을까?' 라고 생각했던 게 사실이다. 다만, 사무실로 출근하지 않고 다른 곳에서 하루를 보낼 수 있다는 기쁨이 컸다. 날씨도 좋고, 교육은 온종일이었으며, 금요일이기까지 하니 이보다 더 좋을 수가 없었다. 하루쯤 일상에서 벗어나 여유로울 생각에 그저 좋았다.

이랬던 내가 다음날 출근해서 선배 언니에게 한 첫마디는 “지금까지 받은 교육 중에 가장 유익했어.”였다. 도대체 어떻게 하루 만에 교육에 대한 나의 태도가 바뀔 수 있었을까? 그 이유는 교육내용이 실제 업무에 필요한 핵심을 짚어주는, 당장 업무에

적용할 수 있는 것들이었기 때문이었다. 파워포인트로 정리된 내용을 발표식으로 전달하는 것이 아니라, 각자 행복e음에 로그인해 실제 업무를 하듯이 하나씩 시연해 보고 잘 되지 않는 부분은 직접 가르쳐 주기도 하였다. 비슷한 교육에도 참가해 보았으나, 같은 지역 동료들이 현장의 경험을 바탕으로 나누는 노하우는 체감도가 달랐다. 그야말로 내가 바라는 교육이었다!

교육장에 가서야 동료 강사들이 모두 행복e음 핵심요원이라는 것을 알았다. 임용 1년 4개월이 된 나는 소속 시의 행복e음 핵심요원들에 의한 사용자교육이 처음이라 그들의 존재를 알지 못했던 것이다. ‘이 교육을 작년에 받았더라면 얼마나 좋았을까!’ ‘올해 신규직원들은 좋겠다.’라는 생각을 했으니 말이다. 나는 꽤나 혼자 고군분투했다는 생각이 들었지만, 찬찬히 살펴보니 핵심요원 중에는 임용 초기 사흘이 멀다 하고 전화하여 이것저것을 물어본 선배가 있었다. 나도 모르게 핵심요원들의 도움을 많이 받았다는 것을 깨달았다. 요원들이 강의를 전문적으로 하는 사람들이 아니라, 우리와 함께 현장에서 일하는 동료라는 사실이 꽤나 흥미롭고 감동적이었다.

■ My Key Person 엄미희 주무관

“니는 왜 작년 신규같지 않노!”

얼마 전, 업무 관련 전화를 하다가 엄미희 주무관(이하 미희언니)이 내게 한 말이다. 사회복지 다양한 업무에 많이 익숙해진 내 모습을 보고 한 칭찬의 말이다. 2016. 7. 18.에 지방사회복지직으로 첫 출근을 한 나는 기초생활보장·차상위·아동·보육·자활·사례관리·보훈 등 여러 가지 업무를 담당하고 있다. 지금이야 꽤 익숙해진 업무들이지만, 임용 당시 행복e음은 전혀 ‘행복한 존재’가 아니었다. 방대한 종류의 사업을 익히느라 힘들었고, 그것에 대응하는 행복e음 상의 메뉴 찾기는 부담 그 자체였다. 이렇게 헤맬 때, 도움이 되어준 선배가 같은 동에서 일하던 사수와 Key Person으로 활동하고 있는 미희언니였다. 물론, 그때는 행복e음 핵심요원인 줄

몰랐지만!

미희언니는 당시 통합조사계에서 근무하고 있었다. 꽤나 깐깐했다. 내가 남긴 상담 내용의 오타까지 지적할 정도로 깐깐했다. 정확한 일처리가 좋았지만 신규직원인 나에게는 호랑이 선배였다. 행복e음 핵심요원인 줄 몰랐으면서도 이상하게 끌렸던 것 같다. 무서워하면서도 제일 많이 전화해서 물어봤으니 말이다. 지금은 웃으면서 얘기하지만, 한 번은 이런 일도 있었다.

핏팅이 신규직원에게 기초생활수급 신청을 받는 일이 너무나 어려웠다. 가구원이 뭔지, 부양의무자가 뭔지, 또 별도가구 보장이 뭔지... 지침을 보기는 해도 개념이 쉽게 와닿지 않아서 민원인이 오면 당황부터 되었다. 민원인이 여러 번 오지 않게 하여야 했기에 구비서류를 빠짐없이 받는 데 온 신경을 집중하던 시기였다. 이미 한부모가족인가 구였는데 같이 사는 부모님까지 포함하여 기초생활수급 신청을 했다. 잘못된 게 없다고 자신만만해 했다.

하지만, 다음날! 미희언니에게 전화가 온다. 무서운 선배님이라 '내가 뭘 잘못했나.' 긴장부터 된다. 아니나 다를까 전화기 너머로 들려오는 불호령!

"니는 부양의무자 소득이 이만큼 되는데, 신청이 된다고 생각하나?"

아차! 부양의무자의 소득을 확인할 생각도 못했다. 서류 받기에 급급해서 초기 상담을 할 때 물어볼 생각도 하지 못했고, 서류를 받고난 뒤 확인할 생각도 못했다. 신규직원의 어이없는 실수는 '신청 반려'라는 결과로 돌아왔다. 나는 돌아온 서류를 받아들고 민원인에게 반려 사유를 설명해야만 했다. 그런 일이 어디 한 번 뿐이었을까?! 몇 번의 실수를 거치면서 나는 성장했다. 말하지 않으면 작년에 임용된 신규직원이라는 것을 동료들이 몰라볼 정도로 말이다. 그 중심에는 나를 키운 My Key Person 미희언니, 엄미희 주무관이 있었다.

■ 성장 : Key Person의 지원 + 개인의 노력

2016년 경상북도청에서 행복e음 순회교육을 받은 적이 있다. 당시 강사는 '경주 직원들 손 들어보라'는 말을 했다. 손을 들었더니 '여러분은 굉장히 행운아들이다'고 하는 것이다. 그 이유는 이윤희 마스터 핵심요원이 경주에 있기 때문이라는 것. 하지만, 그때는 그 말이 무슨 말인지 몰랐다. '뭐 좋은 게 있나 보다'라고 막연하게 생각했다. 그런데 지난 11. 3. 참석한 행복e음 사용자 교육의 진행자가 이윤희 Master Key Person이었다. 그제야 작년 교육 때 강사의 말이 이해가 되었다.

온화한 말투와 자연스러운 진행, 군더더기 없는 설명... 희망키움통장 업무 담당자인 줄로만 알았는데, 존재 자체로 큰 의지가 되었다.

그리고 여러 명의 핵심요원들. 준비하는 2주일 내내 잠을 설쳤다는 분, 파워포인트를 잘하지 못해 주말에 남편의 도움을 받아 완성했다는 분, 준비를 많이 했음에도 무척 떨린다는 분 모두 우리의 동료였다. 앞서 말한 바 있지만, 이들이 현장에서 똑같이 일하는 사회복지직 직원들이라는 게 존경스러웠다. 일을 하면서 교육을 준비하고, 적지 않은 업무 관련 문의에 답하기란 쉽지 않다는 걸 잘 알기 때문이다. 이미 업무의 많은 부분을 알고 있는 나였지만, 교육을 통해 지금까지 몰랐던 업무 팁들을 알게 되었고 새로운 정책에 대한 이해도 쉽게 할 수 있었다.

우리 곁에 이렇게 훌륭한 핵심요원들이 있지만, 진정한 성장을 위해서는 개개인의 노력이 필수이다. 신규임용 초기, 난 매일 아침 출근시간보다 1시간 정도 빨리 출근했다. 행복e음을 잘 사용하지 못해 마음이 무거웠기 때문이다. 그래서 한 번 배운 것은 다음날 일찍 출근해 혼자 한 번씩 해보았다. 그리고 사용해보지 않은 메뉴들도 이것저것 다 눌러보고 열어보고 했다. 그렇게 차츰 행복e음은 익숙해졌다. 이제야 행복e음이 왜 '행복이음'인지 알게 됐다고 할까. ^^

핵심요원들은 이런 고충을 털어놓기도 한다. 업무와 행복e음을 가르쳐 주고 난 뒤, '가르쳐 주는 대로 했는데 틀렸다'라는 뒷말을 듣기도 한다는 것이다. 사회복지정책과 시스템은 수시로 바뀐다. 그것을 확인하고 체화하는 것은 직원

개개인의 몫이다. 핵심요원들은 고기를 낚는 방법을 가르쳐 주는 것이지 개개인의 업무까지 책임지는 사람이 아니다. 그들의 앞에도 민원인이 있고, 퇴근 후에도 일정이 있는 바쁜 사람들이다. 어느 교육의 강사보다 가까이에서 실질적인 도움을 주는 행복e음 핵심요원들, 우리는 그들의 노력과 고충을 헤아리고 스스로 발전할 수 있도록 노력할 필요가 있다. 그저 의지하기만 해서는 안 될 것이다.

■ 나도 미래의 행복e음 핵심요원

“내가 필요할 땐, 나를 불러줘. 언제라도 달려갈게.”

유행가 가사이다. 그런데 이것만큼 행복e음 핵심요원을 잘 나타내는 문장이 또 있을까 싶다. 앞이 캄캄한 신규직원에게 이런 말을 해주는 사람이 있다면, 슈퍼맨이 부러울까. 가끔 올해의 신규직원들이 내게 전화를 해 업무나 행복e음 사용을 물을 때면, 허둥대고 답답했던 작년 내 모습이 생각나서 하나하나 가르쳐 준다. 앞에 민원인이 있지 않다면 시간이 꽤 걸리더라도 말이다. 그들에게는 긴박한 순간에 도움을 바라는 간절한 손짓일 테니까.

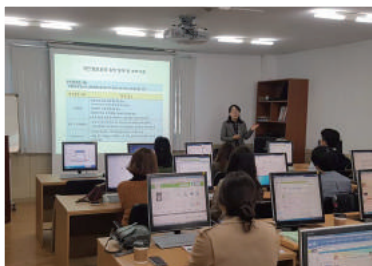
다양한 업무를 하면서 1년 넘게 일하다 보니, 여유가 생겼다.

새로운 업무라도 처음 임용되었을 때처럼 당황하지는 않는다. 그래도 늘 깊이 없는 지식인 듯하여 스스로 부끄럽고 배움에 대한 갈증을 느낄 때가 많다. ‘내가 틀리게 알고 있던 않을까?’ 조바심이 나고 두려울 때도 적지 않다.

하지만, 꾸준히 같고 닦으면 나도 언젠가 동료들을 도와줄 수 있는 위치에 서지 않을까 하는 희망을 품는다.

그리고 마지막으로, 별다른 보상이 없어도 많은 바 최선을 다해주고 있는 경주시 핵심요원들에게 이 자리를 빌려 고마움을 전한다.

그들이 있어 든든하다. 참으로 든든하다!



2017. 11. 3.(금) 「경주시 행복e음 사용자 교육」



제6회 근접지원체험 장려

16

공무원의 공무원!

찾아가는 교육

행복e음 핵심요원

경북 경주시 황오동
이정규

마냥 공부만 할 것 같던 제가 경주시 사회복지공무원이 된 것은 정말 꿈같은 일이었습니다. 대학을 졸업하고 길면 길고 짧다면 짧게 공무원이 되기 위해 공부만 하고 사회생활이라고는 전무했었습니다. 새로운 생활에 대한 기대감과 불안감으로 걱정이 많이 되었지만 뭐든지 적극적으로 노력하면 될 것이라는 생각으로 열심히 생활을 하였으나 다른 공무원분들과의 생활이나 민원인과의 상담에서는 도움이 되었지만 행복e음만큼은 열심히 한다고 되는 것이 아니었습니다.

마치 군대에 입대한 신병과도 같이 혼자서는 아무 일도 할 수 없고 선임병의 도움이 있거나 함께 해야만 조그마한 일이라도 할 수 있었던 그때의 저와 같은 모습이었습니다. 행복e음은 군대에서의 힘과 끈기로 하던 업무와는 달리 더 어려웠고 시스템 속의 다양하고 많은 탭은 정말 퍼즐과도 같았습니다.

실수를 하여 민원인이나 수급자에게 피해가 가면 안 되고 도움을 줄 수 있는 것도 도움을 줄 수 없게 될 경우가 생길 수가 있다 보니 혼자서는 아무것도 할 수가 없었습니다.

다른 것들은 책을 찾아보고 공부하면 고개를 끄덕이며 조금은 이해하고 알 수 있었으나 행복e음은 혼자서 공부가 되지 않아 같이 일을 하는 분들에게 모를 때마다 하나하나 물어가면서 했으나 바쁜 상황에서 그때그때 급하게 넘어간 것은 다음에도 또다시 모르는 상황이 반복이 되었고 괜히 다시 물어보면 저번에 물었던 것인데 아직도 모른다고 안 좋게 볼까봐 부끄럽고 어색해서 혼자 끙끙 앓고 있을 때 마침 행복e음 핵심요원, 찾아가는 교육이라는 것을 알게 되었고 먼저 도움을 청하기 전에 기꺼이 연락을 해주시고 도와주겠다고 하셨을 때는 너무도 감사했습니다.

처음에는 동기들과 다함께 엄미희 주무관에게 업무에 대한 기본적인 개념과 민원인들을 대하는 방법, 좀 더 수월하게 상담하는 방법이나 제출받아야 하는 서류들에 대해서 배울 수 있었는데 책에 적혀있던 것들 외에도 알게 된 것이 너무도 많았고 직접 만들어 주신 자료는 지금도 어려운 상담이 있을 때 먼저 찾아볼 정도로 유용하게 보고 도움이 될 정도로 자세하고 실용적이며 가문의 단비와도 같은 소중한 이었습니다.

또한 이윤희 주무관은 업무가 끝나고 피곤할 텐데도 제가 있는 주민센터까지 직접 먹을 것을 가지고 오셔서 손수 만든 자료와 ppt를 보여주시면서 가르쳐 주시기도 하고 행복e음을 켜서 수급자 업무는 어디서, 장애인, 아동, 신청과 구비서류를 올리는 것 등등 하나하나 가르쳐 주시고 수급자 분들 가정방문과 같은 것도 그냥 나가도 되긴 하지만 사례관리 올리고 관리되는 대상자분들도 방문을 나가야 되는데 그런 경우는 방문을 행복e음에 어디서 어떻게 하는지 가르쳐 주니 모르던 부분이 사막의 오아시스처럼 이제야 조금씩 알게 되었고 혼자서도 조금씩 할 수 있겠다는 자신감까지 키워 주셨습니다. 또한 행복e음을 어떻게 사용하는지만 가르쳐주는 게

아니라 어려운 민원인을 도와야하는 사회복지 공무원으로서의 행동이나 마음가짐에 대해서도 얘기해주시고 도움을 필요로 하는 사람들이 다가오기도 하지만 우리가 먼저 다가가 그분들이 선뜻 얘기하기 어려운 부분까지 상담으로 터놓을 수 있도록 밝은 인상과 긍정적이고 적극적으로 다가가야 한다는 얘기를 들으며 한 번 더 나의 업무가 어려운 사람에게 얼마나 중요하고 도움을 될 수 있는지를 생각하며 마음을 잡을 수 있는 계기가 되었고 모르는 것을 물어봐도 모르는 것이 당연하다며 물어보고 알아가야 더 기억에 오래남고 더 잘할 수 있고 이렇게 물어주니 필요한 부분을 가르쳐 줄 수 있어 오리려 칭찬과 격려를 해주는 모습에 아직 신규인 저에게는 그 마음이 너무도 고마웠고 이 교육을 계기로 앞으로 나도 이분들과 같이 다른 공무원들에게 특히 지금의 나와 같은 도움이 필요하지만 먼저 묻기도 어렵고 누구에게 물어야 할지 어떻게 해야 하는지도 잘 모르는 신규 공무원들에게 도움이 되고 잘 적응할 수 있도록 도와줄 수 있는 공무원이 되어야겠다는 생각이 들었습니다.

행복e음이라는 것이 단순히 어렵고 복잡한 시스템이 아니라 민원인의 어려움과 필요를 도와주며 민원인과 공무원을 이어주고 또한 신규공무원의 어려움을 선배 공무원이 도와주고 키워주며 혼자서 자립하고 또 그 신규공무원이 새로 들어오는 신규 공무원이 들어오면 가르쳐 줄 수 있는 공무원과 공무원을 이어주는 업무에만 필요한 시스템이 아닌 사람간의 소통의 문이자 연결고리인 거 같다는 생각이 들었고 앞으로도 이 소중한 행복e음을 사용하는 데에 있어 선배공무원들의 베풀어 주셨던 감사한 손길과 도움이 필요한 민원인들을 생각하며 소중하고 더욱 진지하게 임해야겠다고 생각하였습니다.



황오동 주민센터



성건동 주민센터

제6회 근접자원체험 장려

17

한 줄기 빛과 희망, 그의 존재는 바로 핵심요원!

충남 서천군 한산면
강유리



■ 핵심요원... 넌 누구냐..

두근두근.. 떨리는 마음으로 첫 발령지에 출근하는 날이 아직도 선명합니다. 말로만 듣던 맞춤형복지팀원이 되고 업무분장을 받고 본격적으로 일이 시작되었지만, 제 스스로 할 수 있는 일은 그다지 많지 않았습니다. 공문서 작성하는 법이나 행정시스템을 다룰 수 있는 기본적인 지식이 전혀 없었기 때문에 질문하고 또 질문하여야 하는, 요즘 흔히들 말하는 질문봇이 될 수밖에 없었습니다.

물론 누구나 처음 사회생활을 접하면 많이 물어볼 수밖에 없을 겁니다. 하지만 확실한 인수인계 없이 팀의 공석에 들어온 저로서는 바쁘게 일하는 주사님들을 붙잡고 매번 질문하면서 일을 한다는 게 쉽지만은 않았습니다.

아.. 누군가 차근차근 알려준다면 얼마나 좋을까.. 이렇게 생각하던 중에 한 가지

소식이 들려왔습니다. 신규 사회복지직 공무원을 대상으로 사회복지사업 지침 및 행복e음 기능교육을 한다는 것입니다!

처음에는 이런 교육이 신규공무원에게 매년 제공되는 복무교육인 줄 알았습니다. 그런데 행복e음 핵심요원으로 고번호 주무관께서 직접 교육 자료를 만들고 커리큘럼을 짜서 교육을 진행하는 것이라는 이야기를 듣고 많이 놀랐습니다. 이렇게 본인 시간을 할애하여 직접 교육을 해준다는 것이 마음처럼 쉬운 일이 아닌란 걸 너무나도 잘 알고 있기 때문입니다.

행복e음 핵심요원은 어디서 무엇을 어떻게 활동을 하는 걸까? 하는 궁금증과 함께 그렇게 교육이 시작되었습니다.

■ 보고, 듣고, 배우다!

드디어 행복e음 핵심요원인 고번호 주무관께서 직접 진행하는 사회복지사업 지침 및 행복e음 기능교육이 시작되었습니다. 대략 한 달 정도 10회기 동안 교육이 진행되었고, 교육 자료는 핵심요원인 선배가 각 지침의 핵심내용을 뽑아서 직접 정리하여 준비해주셨습니다.

업무를 맡고나서 가장 먼저 한 일이 해당 지침을 보는 일이었습니다. 하지만 많게는 4~500페이지가 넘는 지침을 짧은 시간 내에 파악하는 일이 쉽지 않았습니다. 지침을 봐도 이게 무슨 내용인지 잘 이해되지 않은 부분도 많았습니다. 그런데 핵심요원인 선배가 각 사업마다 가장 중요한 핵심내용을 정리하여 설명해주시고 쉽게 빠르게 이해할 수 있었습니다. 또 평소에 업무를 하면서 궁금했던 것들을 편하게 물어볼 수 있었고, 신규자들도 몰랐던 부분을 서로 공유할 수 있어서 굉장히 유익한 시간이었습니다.

그리고 행복e음 시스템을 어떻게 다루는지에 대해서도 배울 수 있었습니다. 각 사업마다 어떤 페이지에서 어떤 경로를 통하여 입력하고 서비스를 신청하는지를 배웠습니다. 핵심요원인 선배가 행복e음의 각 화면마다 캡처를 하여 교육 자료를

만들어주었는데, 각 화면에 있는 버튼을 하나하나 상세히 설명해주었고 어떤 상황에서는 어떤 화면을 봐야하고 그 다음 화면에서는 어떠한 일을 처리할 수 있다는 등 행복e음 시스템을 어떻게 다루어야하는지 자세히 알 수 있었습니다.

최근의 자료로 교육이 진행되다보니 사회보장교육원에서 하고 있는 온라인교육보다 좀 더 유익했고 이해하기에도 더 편했습니다.



■ 배운 걸 그대로 활용하기!

교육이 진행되는 동안 저는 놀라운 일을 경험하였습니다. 신기하게도 교육을 받고 온 다음 날이면, 해당교육에 관련된 민원인이 찾아오시는 것이었습니다.

이를테면 노인돌봄서비스 사업에 관하여 교육을 받고 온 다음 날, 팩스 한 장이 도착했습니다. 장기요양등급 외 판정을 받으신 한 어르신님의 정보가 담긴 것이었습니다. 그러더니 곧 어르신께서 오시더니 노인돌봄서비스를 받고 싶으시다는 것이었습니다.

저는 재빨리 교육 자료를 참고하여 필요한 서류를 확인하였고, 공부한 대로 어르신께 응대하여 서비스 신청을 잘 마무리하였습니다. 처음 접한 서비스 신청이어서 당황할 수도 있었는데 전날 배웠던 내용이라 그런지 큰 어려움 없이 잘 응대할 수 있었습니다.

또 한 번은 양육수당을 받고 있는 대상자의 어머니께서 자녀가 어린이집을 이용하게 되었다면서 보육료 변경신청을 하러 오셨습니다. 보육료의 경우 서비스 변경신청을 하는 부분이 가장 헷갈리고 어려운 부분이라서 안내를 잘 해드려야 하는데, 다행히도 핵심요원 선배가 만들어 준 자료 덕분에 재빨리 안내를 해드릴 수 있었습니다. 물론 지침을 보면서 할 수도 있지만 아직은 지침서에 어떤 내용이 어디에 있는지 파악이 되지 않은 터라 민원인 앞에서 허둥지둥 거리는 모습을 보여드릴 게 뻔 했습니다. 하지만 그 자료 덕분에 중요한 내용을 차근차근 설명해드릴 수 있어서 민원인을 응대하는 데에 정말 큰 도움이 되었습니다. 이렇게 배운 내용을 그대로 활용하면서, 핵심요원인 선배가 해 준 교육이 정말 큰 도움이 되었음을 느낄 수 있었고 또 아직은 민원인을 응대하는 것이 서툰 저에게 자신감이 생겨 다른 업무도 잘 해결할 수 있었습니다.

■ 자랑 좀 해도 될까요?

핵심요원으로 활동하는 고변호 주무관님 덕분에 편하고 쾌적한 공간인 군청 사회복지실 회의실에서 교육을 받을 수 있었고 또한 교육이 있을 때마다 서천군사회 복지행정연구회에서 간식도 제공해주셨습니다. 교육을 위해 필요한 자료를 만드는 것만으로도 정말 쉽지 않은 작업이었을 텐데 신규자들을 위해 본인이 직접 시간을 내서 교육을 해준 핵심요원 선배에게 정말 무한한 감동을 받았습니다.

이러한 교육이 필요하다고 뼈저리게 느끼면서도 과연 나라면 이렇게 신규자들을 위해 자료를 준비하고 교육을 진행할 수 있을까 하는 생각이 들기도 했습니다. 어떻게 표현해야할지 모를 정도 감사합니다.

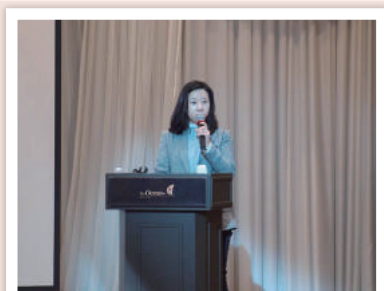
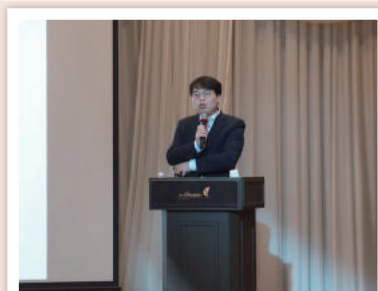
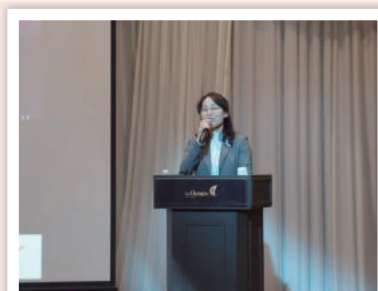
교육이 끝났어도 업무를 하면서 모르는 점이 있으면 편하게 물어볼 수 있는 든든한

선배가 생겼다는 사실만으로도 저에게는 아주 큰 선물과도 같았습니다.

어두운 동굴 속에서 길 잃고 헤매다가 저 멀리 한 줄기 빛을 발견한 것보다 더 크게 느껴졌습니다. 그 고마운 마음을 늘 떠올리며 더 열심히 배우고 있고, 배운 것을 토대로 민원인들께 친절하게 응대하려고 노력하고 있습니다. 모든 게 핵심요원으로 활동하는 고변호 주무관님 덕분입니다. 서천군에 이러한 훌륭한 핵심요원이 있다는 것을 다른 지역에도 자랑하고 싶습니다.

선배님 진심으로 감사합니다!

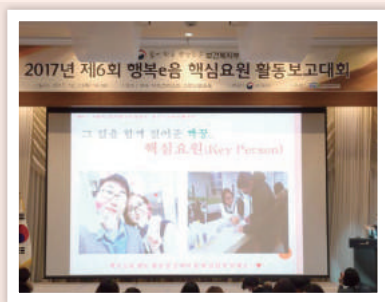
2017년 행복e음 핵심요원(key person) 활동보고대회 수기공모 현장 스케치



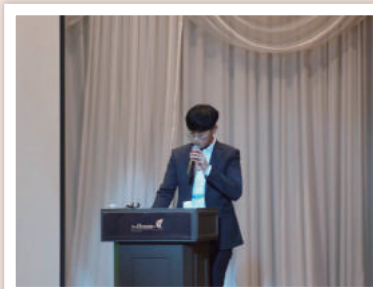
2017년 행복e음 핵심요원(key person) 활동보고대회 수기공모 현장 스케치



2017년 행복e음 핵심요원(key person) 활동보고대회 수기공모 현장 스케치



2017년 행복e음 핵심요원(key person) 활동보고대회 수기공모 현장 스케치



제1~5회 행복e음 핵심요원 수기공모 당선작

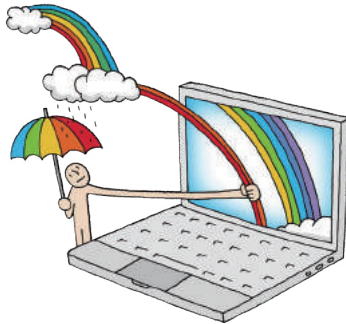


제5회 우수활동사례 최우수

01

“핵심요원?”

아~ 핵심요원!!!”

세종시 장군면
유 보 금

건강상의 이유로 시에서 면으로 발령을 받은 지 석달이 되어가던 작년 4월 선배로부터 걸려온 전화 한통! 선배는 나에게 핵심요원 활동을 제안했다. 대뜸 난 선배에게 “핵심요원? Key-Person? 그게 뭔데요?” 뭔지는 모르겠지만 뭔가 대단한 일을 해야 할 자리같아 잠시 망설였다. 하지만 망설임도 잠시 ‘그래! 한번 해보자!’ 세종시 핵심요원이 되어 보겠노라고 마음을 굳혔다. 선배의 간절한 권유도 있었지만, 그게 내 결심의 전적인 이유는 아니었다. 내가 쌓은 그간의 경험을 바탕으로 동료들을 도울 수도 있고, 동료들을 대표해 여러 의견을 개진할 수도 있을 것이며, 내가 잘하면 우리 세종시를 외부에 조금이나마 알릴 수 있는 좋은 기회가 될 수도 있겠다는 생각이 더 컸다.

7월 20일 핵심요원 위촉교육을 받던 날 자칭 복지리(이윤희) 주사님의 발표는 나에게 신선한 충격이었다. 나는 그 동안 우물안 개구리였고, 나도 모르는 사이 익숙한

것들에 길들여진 채 타성에 빠져 있었으며, 혼자서만 앉은 자리에서 열심히 한다고 복지직의 위상이 높아지고, 우리의 발전이 있는 것은 아니겠구나 여러 생각들이 머릿속을 채우며 나를 자극했다. 그렇게 나는 제3기 세종시 핵심요원이 되었다.

누가 핵심요원이고, 핵심요원이 하는 일은 무엇인지 세종시 복지직들 사이에서 핵심요원의 입지는 매우 미비하다 못해 거의 유명무실했다. 그렇기에 무엇보다 우리의 존재를 알리는 것이 급선무라 생각되었다. 우선 함께 핵심요원으로 위촉된 우리부터 우리의 역할, 임무, 앞으로의 활동방향을 검토할 시간이 필요하다 판단되어 담당자에게 간담회를 제안했다.

그런데, 간담회를 며칠 앞두고 교통사고가 났다. 차량이 전복된 사고였고, 그로 인해 한 달을 꼬박 병원신세를 지게 되면서 위촉 초기에는 핵심요원으로서의 활동이 거의 전무했다. 나의 빈자리를 채우며 그간 열심히 활동한 동료 핵심요원들에게 고마운 마음과 힘이 되고자 하는 마음으로 사무실로 복귀하자마자 나름 열심히 핵심요원으로서 활동했다. 시 계획에 의거 내게 배정된 읍면동을 매달 순회하며 전산교육과 업무노하우 전달, 건의·개선사항을 취합하여 핵심요원 커뮤니티를 통해 의견을 개진했다.

하지만 이 모든 것이 처음부터 순조롭지는 않았다. 처음 순회교육을 시작하던 날의 무거웠던 마음이 잊혀지지 않는다. 아무리 시 계획에 의한 순회교육이고, 사전 연락 후 방문한다고는 하지만 핵심요원에 대한 인지도가 낮았던 초기에는 바쁘게 일하는 남의 사무실로 찾아가 뭔가 교육을 하겠다며 품 잡고, 질의내용은 없는지, 시스템 사용상 어렵거나 불편한 점은 없는지 물어보는 수동적이고, 피동적인 분위기가 요즘 말로 나를 참 빨쫂하게 했다. 동료직원들을 돕겠다는 의도와는 다르게 그들에게 나의 방문이 부담이고, 일거리로 느껴지면 어찌지 걱정도 됐다. 첫술에 배부를 수 없기에 매달 순회교육을 지속적으로 실시하며 핵심요원의 존재의 의미를 계속해서 어필했다. 그리고 핵심요원 각자 좋은 정보가 생기면 업무통신을 통해 동료들에게

발빠르게 공유해주며 보이는 자리에서든 보이지 않는 자리에서든 꾸준히 우리의 존재와 우리의 역할 등을 알리며 입지를 다져나갔다.

우리의 노력이 통했는지 점차 핵심요원을 생소하게 느끼던 동료직원들이 일하다 궁금한 게 생기면 이제는 친한 직원에게가 아닌, 핵심요원인 나에게 전화를 걸어오고, 원격을 요청해왔다. 그리고 순회교육 시에도 질문할 것과 건의할 것 등을 적어놓고 나를 기다렸다. 그들의 그런 작은 변화가 너무 반가워서 내 일이 바쁘더라도 핵심요원인 나를 찾아 준 직원의 일을 우선적으로 신속, 정확하게 처리해 주고자 노력한 것은 물론 한 번도 짜증 섞인 말투, 바쁜 티, 건성 건성한 태도로 그들을 대하지 않았다고 자부한다. 시간이 지나면서 수동적, 피동적이던 교육이 조금씩 능동적이고, 자기주도적인 교육으로 변화되어 갔다. 7월 집합교육의 경우, 행복e음 시스템 기능 개선된 내용에 대한 매뉴얼을 배부하고, 교육참석 전 기사용해 본 후 실제 이용사례와 이용 후 문제점 등에 대해 자유토론 방식으로 교육이 이루어져 일방적 전달이 아닌, 참석자 모두가 참여하고, 의견을 나누는 소통의 시간으로 채웠다.

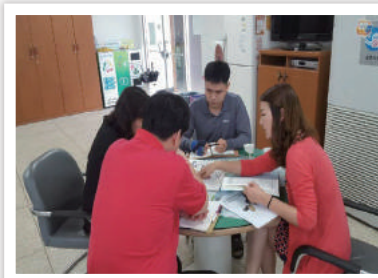
또한 괄목할 변화로 최근 8월부터는 행복e음 시스템 사용에 어려움이 있는 직원들 개인으로부터 1:1 멘토맨 교육 요청이 직접 들어온다는 것이다. 더군다나 교육 요청이 복지직렬에 국한된 것만은 아니다. 세종시 첫 마을에 위치한 한솔동 복지계에는 행정직 계장님을 모시고 2명의 복지직이 근무를 하고 있었는데, 임신한 계원이 출산휴가를 들어가던 주말에 다른 한 명의 계원 또한 불의의 사고로 급작스럽게 장기병가에 들어가게 되면서 급한대로 타 지역에서 전입 온 행정직 여직원이 그 자리를 메우게 되었는데, 해당 여직원은 복지업무가 처음인데다가 담당계장님도 행정직이라 복지업무를 깊이 알지 못해 긴급하게 핵심요원에게 도움을 요청해왔다. 이에 나와 이원영 핵심요원이 이틀씩 요일을 나눠 지침 및 전산교육을 병행해 알려주고, 이후에도 어려움이 있다 하여 실무에서 자주 접하는 민원을 위주로 추가 교육을 실시하였다.

작년 7월 위촉 이후부터 현재까지 핵심요원으로서의 활동성과를 정리해보자면,

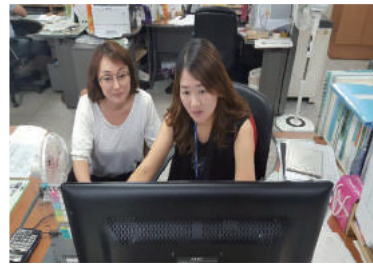
[첫째] 핵심요원의 입지를 견고히 다지고, [둘째] 수동적·피동적 교육방식에서 능동적·자기주도적 교육방식으로 변화시켰으며, [셋째] 교육을 해주겠다가 아닌 교육을 해달라는 요청방식으로 변화된 것으로 정리해 볼 수 있겠다.

그 외 개인적인 성과라면 꿈에도 기대하지도 않았던 『행복e음 핵심요원 공무국외 여행』멤버로 선정되어 스웨덴과 핀란드의 선진복지문화를 접할 수 있는 기회를 맞볼 수 있었다는 것과 꾸준히 활동해 온 결과 올해 2분기엔 활동우수 핵심요원 명단에 이름을 올리는 영광을 얻을 수 있었고, 마지막으로 가장 큰 성과는 좋은 분들을 많이 알게 된 것, 즉 '사람을 얻은 것'이라 하겠다.

앞으로의 계획이 있다면 핵심요원으로서 임기가 다하는 그 날까지 나 스스로에게 부끄럽지 않고, 참 잘했다 칭찬해 줄 수 있도록 한결같이, 꾸준히, 최선을 다하다가 다음 기수 핵심요원에게 이 자리를 넘기고 명예롭게 물러나는 것이다.



읍면동 순회교육



직원 요청에 따른 1:1 맨투맨 교육



공무국외여행

제5회 근접지원체험 최우수

02

언제나 어디서나 열어주는
만능 키 행복e음 핵심요원경북 경주시
강승우

2014년 6월 25일, 그날은 비극적인 전쟁이 일어난 6·25전쟁 64주년이기도 했지만 제 인생에 있어서 역사적인 첫 출근날 이기도 합니다. 31살, 많다면 많고 적다면 적은 나이에 사회복지 공무원에 합격하여 두렵고 설레는 마음으로 첫 출근을 한지 벌써 2년이란 시간이 후다닥 지났습니다.

지금은 행복e음이 네*버 보다 더 익숙하고 편한 곳이 되었지만 처음 행복e음이라는 시스템을 만났을 때는 정말이지 알 수 없는 거대하고도 미로 같아서 과연 내가 저기를 들어가서 나올 수는 있을까? 하고 걱정이 정말 많이 되었습니다. 함께 합격한 동기들은 모두 통합조사관리계로 발령받았고, 저는 기초연금 담당자로 사업팀에 발령을 받았습니다. 서로 묻고 동기들 개개인에게 선임이 배정되어서 배울 수 있었던 동기들에 비해, 저는 혼자 배워서 터득해야 했던 혼배족(혼자 배우는 종족)이었기에

앞길이 막막했습니다. “행복e음을 잘못해서 기초연금이 안 나가면 어떡하지?” “내가 신규인데 이런 걸 어떡해 해?” 꿈같은 공무원 생활이 정말이지 악몽이 될 것만 같았습니다.

그런데 그때 신규 사회복지직 공무원을 대상으로 행복e음 교육을 한다는 소식을 들었습니다. 그것도 행복e음 핵심요원이 직접 새내기들에게 교육을 진행한다는 것이었습니다. 교육을 한 번도 받지 않고 시청에 배치된 상황에서 전문적으로 교육을 받을 수 있어서 정말 다행이라는 생각이 들었습니다. 그런데 “핵심요원이 뭐하는 사람이지? 전문 강사인가?” 누구인지 궁금했습니다. 알고 보니 선배 사회복지직 공무원이었고, 심지어 읍면동에 나가있는 분이라는 것을 알게 되었습니다. 본연의 업무도 바쁜데 행복e음 핵심요원이기에 만사 제쳐두고 갈 길을 못 찾고 있는 업무 파악하기 어려운 신규들의 빛이 되어주기 위해 달려오셨습니다.

교육은 정보화 교육장에서 일주일 동안 3시간씩 진행이 되었습니다.

드디어 교육 첫날이 되었고, 경주시 행복e음 핵심요원인 이윤희 주무관을 처음 보았습니다. 정말 베테랑의 느낌이 물씬 풍기는 선배였습니다. 환한 미소와 함께 교육이 시작되었습니다. 행복e음이라는 것이 무엇인지, 무엇을 하기 위한 시스템인지, 또 무엇을 해야 하고 어떻게 해야 하는 지에 대한 내용을 교육을 통해 배웠고, 그렇게 어렵게만 느껴지던 행복e음이라는 미로에 조금씩 다가가게 되었습니다. PPT를 통해 화면을 보면서 탭마다 기능을 알려주시고, 직접 실습을 하면서 눈과 몸으로 익히도록 했습니다.

어떠한 일든지 시작이 반이라고 했습니다. 시작은 어렵지만 일단 시작하면 탄력을 받고 멀리 나아갈 수 있습니다. 그런 역할을 행복e음 핵심요원이 해주었습니다. 하루 하루 배운 것을 복습하고, 동기들끼리 물어보면서 배워나갔고, 또 모르는 것이 있으면 핵심요원에게 질문하였습니다.

정말이지 행복e음에 대해서는 무식·무지하던 2014년 사회복지직 신규들은

친절한 핵심요원의 강의 아래 열심히 공부하고 배웠고, 서로 아는 것도 공유를 하며 눈에 익기 시작했습니다. 물어보는 것마다 친절하게 답을 주셨기 때문에 편하게 질문은 할 수 있었습니다. 이런 점은 핵심요원이기에 가능했고, 또 필요한 이유라고 생각합니다.

처음이라 모두 모르는 것 투성이였기에, 사무실에 앉아있어도 할 수 있는 것이 없었습니다. 그냥 멍하니 클릭만 하고 “머가 이리 탭이 많지?”하면서 눈이 아플 지경이었습니다. 이런 상황에서 저희가 가장 기댈 수 있는 곳이 핵심요원이었습니다. 신규자나 조사관리 업무를 처음 보는 사람에게는 시행착오를 줄이고, 빠르게 업무에 적응할 수 있도록 해주었습니다.

핵심요원의 친절한 가르침이 공직생활의 기초가 되어서 내가 선임급이 되거나 업무상 전임자가 되었을 때 아무런 대가없이 가르쳐주고 도움을 줄 수 있는 것 같습니다. 저도 새로운 신규자가 왔을 때 정말 당연히 교육을 하고 도와주게 되었습니다. 이러한 마음가짐이 모여서 공직생활이 더욱 밝아지고, 업무 효율성이 증가되며, 나아가 사회복지가 발전할 수 있는 에너지가 되리라고 생각을 합니다.

짧지만 많은 배움을 얻은 신규를 위한 행복e음 핵심요원 교육은 끝이 났었지만, 핵심요원의 역할은 그게 끝이 아니었습니다. 사회복지 사업이 계속 변화하고, 지침도 변하고 그에 따라서 행복e음도 수많은 변화와 업데이트가 계속 되었습니다. 그에 따라 불편해하고, 불안해하고 쉽지 않은 일이라는 것을 계속 느꼈습니다. 그때마다 핵심요원이 제일 먼저, 제일 많이 공부하여 사회복지 업무를 보는 동료들에게 전달을 해주었습니다. 핵심요원이 어떻게 역할을 하느냐에 따라 전체 사회복지

행복e음 핵심요원인 이윤희 업무가 얼마나 원만하게 잘 흘러갈 수 있는지에 많은 영향을 끼치는 것 같습니다. 주무관은 자기 역할에 항상 책임을 가지면서 열정적으로, 그리고 즐겁게 일을 하고 있다는 느낌을 받았습니다. 그 에너지를 이어받아 저를 포함한 많은 동료들이 힘을 얻어서 행복e음의 기능을 배우고, 어떤 어려운 행복e음

시스템도 든든한 핵심요원이 있기에 믿고 일을 할 수 있었습니다.

많은 신규자나 사회복지 업무를 처음 해보는 동료들은 누구나 예외 없이 행복e음에 어려움을 느낍니다. 너무나 생소하고 항상 많은 일들에 바쁜 다른 동료들에게도 물기가 힘듭니다. 그때 핵심요원의 진짜 역할이 빛이 나는 것 같습니다. 행정직 공무원이 통합조사팀에 발령받아 힘들어 할 때 손을 내밀어 퇴근 후에도 달려와서 수많은 지침과 통합조사표 관련 업무를 가르치는 것을 옆에서 봤을 때 그 행정직 공무원에게는 얼마나 큰 힘과 감동을 받았을지는 몸소 느낄 수 있었습니다.

그때 저와 많은 동료들에게 만능키와도 같았던 핵심요원은 같은 사무실에서 여전히 배우고 도와가면서 일을 하고 있습니다. 햇병아리 신규에서 어엿한 3년차 사회복지직 공무원으로 무사히, 그리고 당당하게 있게 도와주신 행복e음 핵심요원 선배님에게 다시 한 번 감사드리고, 당신의 아직도 피 끓는 열정과 꿈을 향해 달려가는 모습에 박수를 보냅니다. 저 또한 그 뜻을 이어받아 다른 신규직 및 초보 행복e음 사용자에게 언제나 어려움을 열어주는 만능 키 직원이 되겠습니다.

제4회 우수활동사례 최우수

03

하나로(路), 복지로(路),
미소로(路), 행복e음으로

세종시 연동면
이원영



2007년 2월 21일, 충남 연기군 남면사무소 첫 발령. 설레는 마음으로 면사무소 첫 문을 열고 시작된 나의 사회복지업무는 복지전산망과 함께 이렇게 시작되었습니다.

■ 나의 새내기 첫 복지 업무는 전산부터 시작~

(설레임) 2년 동안 사회복지전담공무원 시험을 어렵게 준비하여 들어온 면사무소. 첫 근무라 50만원 상당의 양복을 새로 구입 후 출근하게 되었다. 첫 출근하자마자 “산불이야”와 함께 양복을 입은 채로 동료 선배는 등짐 펌프를 무작정 매개하고 산에 오르며 불을 진화하였다. 순간 “이건 뭐지, 난 복지하러 온 사람인데?” 어느 샌가 새로 산 양복에 불뚝이 띄어 구멍이 송송 나있었다. 쉴 새도 없이 나의 복지민원이 와서 웃고름을 바로 풀고 함께 근무하는 공무원 선배가 다가와 이상한 전산을 켜고

민원인과 응대하며 알려 주는데 그것이 나의 첫 전산 대면인 “복지행정시스템”이었다.

(새내기) 3년 전에 앞서 들어온 나의 사회복지선배 멘토는 항상 강조 하였다.

전산과 한 몸이 되지 않는 이상은 앞으로도 평생 사회복지업무를 제대로 할 수 없다고. 법령 및 지침도 중요하지만 전산은 복지민원을 상대하는 사다리 역할을 하는 창구이기에 얼마큼 아는지는 정확한 복지급여지출 및 대상자 선정에 토대임으로 항상 강조해도 지나침이 없다고 말씀을 하셨다.

(올화통) 첫 복지행정시스템은 나에게 고통이었다. 여러 가지 복지급여 생성과 관련하여 정확하지 않은 자료 및 데이터로 인하여 과오지급이 발생되었기 항상 민원이 발생하였으며 생계급여 생성 등에 있어 개개인별 급여 작업은 나에게 또 다른 고질민원인 샘이었다.

■ 초기 행복e음(4통망)

: 올화통, 먹통, 불통, 고통에서~ 소통, 화통, 희망통, 만능통으로

(새로운 시작) 2010년 1월 적정복지급여 지급 및 복지업무 간소화, 사후관리 체계 효율화 등의 목적으로 사회복지전달체계 개편의 기반을 조성하는 역할자로서 새롭게 사회복지통합관리망(사통망)이 구축·운영되었다.

(실망감) 기대 반, 우려 반으로 시작된 사통망. 보건복지정보개발원에서는 대대적으로 전산이 만능으로 운영될 예정이며 읍면동 직원들의 어려움 및 문제점을 모두 해결할 듯이 교육을 실시하고 우리는 기대감으로 복지업무를 시작한 결과!

기대감은 그만 큰 실망감으로 찾아왔다. 전산은 몇 개월씩 거의 먹통이었으며 민원인을 응대하면서 올화통은 더욱 커져만 갔다. 그로인해 개별 민원인들과의 사다리 역할인 전산망은 불통으로 인하여 서로가 고통으로 불신하게 되고 감정의 골도 점차 상하는 분위기가 형성되고 있었다. 행복이음 게시판에는 전국 사회복지전담공무원들의 질의 및 아우성이 쌓여져갔으나 답변 속도도 느려서 더욱 불신이 팽배해져만 갔다.

(상전벽해) 2015년 현재, 사회복지통합관리망은 정말 상전벽해라고 할 정도로 개선 및 변화의 속도를 빨랐으며 이전 담당자들도 그 속도를 따라가기가 어려울 정도로 차세대로 변모하고 있다. 이전 알아서 척척! 화통하게 민원인과 소통이 가능해졌으며 복지의 희망통, 만능통으로 변화되면서부터 나는 가만히 앉아서 교육을 받기보다 좀 더 적극적으로 행복e음과 친밀해 지기 위해 이전 앞장서서 이끌어 가야 할 하나의 업(業)이라고 생각되어 앞장서는 계기가 마련되었다.

■ 이제 선후배님들에게 교육자 및 소통자로 첫걸음 !

(첫걸음) 현재 사회복지 업무 9년차 선배가 됨으로써 종전에도 후배들의 전산 및 복지업무 노하우 등 문의 전화가 많아짐에 따라 좀 더 체계적으로 앞장서서 가르치고 싶은 생각으로 2015. 7월 행복e음 키퍼슨으로 첫걸음을 내딛게 되었다. 책임감을 앞세워 8월 및 10월에는 13개 읍면동 순회교육을 실시하고 애로사항 및 고충까지 함께하며 세종시 사회복지전담공무원들의 연결고리 역할을 톡톡히 하고 1:1 멘토-멘토 추진 사업을 구상 예정이다.

(역할을 넘다) 행복e음 키퍼슨 역할을 넘어 지역사회 및 유관단체들의 적극적인 집합교육을 함으로써 복지대상자 발굴-복지서비스 적정 사후관리를 도모.

특히, 2015. 7월 맞춤형복지급여가 실시됨에 따라 마을별 부녀회, 노인회 등을 필두로 저소득계층의 위기가정 발굴에 앞장섰으며 현장 교육 및 간담회 등을 통하여 지역사회복지 관심도가 높아진 점에 대해 사회복지사로서의 뿌듯함을 느꼈다.

(라포형성) 행복e음 키퍼슨으로 활동하며 읍면동 순회교육등을 실시하고 가장 도움이 된 것은 그간 자주 보지 못한 사회복지 선후배님들과의 관계 형성이 제일 인상적으로 남았다. 특히나 40~50대 사회복지경력이 오래되신 분들이 천천히 전산 교육 경험하실 때 마다 내겐 항상 산같이 높은 켄던 분들인데 신규자와도 같은 모습을 떠올릴 때면 도움을 받았던 내가 도움을 주는 역할로써 큰 자긍심을 갖게

되었다. 이제는 나를 알리는, 나의 가치를 극대화하는, 나의 존재를 모두가 알 수 있는 홍보 매개체가 된 행복e음.

■ 이제 마스터 요원 앞장, 최고의 키퍼슨이 되고자 경주!

(한걸음! 한걸음!) 이제 시작일 뿐이다.

아직은 엄마새 품에서 나와 아장 아장 걸어가는 아기새지만 항상 고민하고 노력하고 함께하는 마인드를 가지고 배움으로써 높은 곳을 향해 훨! 훨! 날아갈 수 있는 행복e음의 큰 어미새가 될 것이다. 나아가, 세종시에서 행복e음의 전문가·척척박사 등의 멘토가 될 수 있도록 최고의 권위자(?)가 될 것이다.

(마스터요원) 향후 목표는 마스터요원이다.

아직, 세종시에 마스터 요원이 없는 상태이며 이것은 우리 명품도시 세종시의 현재의 양면성일수도 있다. 대한민국의 중심을 모토로 모든 분야에 우수한 역할 및 기능을 할 수 있는 한 축으로써 마스터 요원을 기대하며 향후 정보개발원 및 시군구, 읍면동 간의 유기적인 매개체로 활동하여 전국에서 으뜸은 세종시이며 그 으뜸의 중심은 ‘나’로 평가받길 노력할 것이다.

■ 마무리를 지으며!

마지막으로 나의 행복e음 목표는 주제와 보듯 하나로(路), 복지로(路), 미소로(路), 행복e음으로이다.

- ① “하나로”: 사회복지업무를 보는 모든 사람들이 하나로 단결하고,
- ② “복지로”: 복지역량을 결집하여 다양한 맞춤형 서비스를 제공하고
- ③ “미소로”: 주민들의 복지체감도를 향상시켜 만족도를 제고함으로써
- ④ “행복e음으로”: 행복한 세상을 이어가는 행복e음을 통해 이룩할 것이다.

행복e음 키퍼슨이 그 첫걸음으로써 복지행정 서비스를 정확하고 신속하게 전달할 수 있는 가교자가 될 것이며 내가 아닌 우리의 입장(동료)에서 좀 더 효율적인 전산이 될 수 있도록 앞으로 경주할 것이다.

제4회 근접지원체험 최우수

04

덕분에 한 번에 해결되었습니다.

사회보장정보원 행복e음 고객센터
배 동 란



어느 날 행복이음 복지광장에 “단순 도움이 아니라 완전 은인 수준입니다”라는 제목으로 저의 이름이 등록되어서 깜짝 놀랐습니다. 내용을 살펴보니 최근에 인사 발령으로 팀 내 업무변경 된 담당자가 사방팔방으로 알아보고 안 되던 일을 고객센터 센터에 연락하여 신속 정확하게 문제해결이 되어서 감사하다는 격려의 글이었습니다. 게시판에 칭찬글이 올라지고 행복이음 동료들과 사회보장정보원 가족들의 격려의 댓글을 읽으며 무척 쑥스럽기도 하고 앞으로 더 잘해야겠다는 사명의식도 갖게 되었습니다.

행복이음 고객센터 처음 출발, 2009년 11월부터 지금까지 인내하며 지나온 시간이 벌써 만 6년이 지나고 있습니다. 그 시절 업무분장이 되어 있지 않아 방대한 업무로 인해 고민하며 주말마다 개별업무의 사업안내서와 통합업무과정 자료를 들고

도서관을 찾았던 열정이 이제는 차곡차곡 실력이 되었습니다. 더 나은 고객 서비스를 위해 핫라인 번호가 개통될 때부터 행복이음의 핵심요원에게 (Key person) 전문 상담원으로 역할을 할 수 있게 되어 얼마나 감사한 일인지 자신에게 스스로 격려하게 됩니다.

14년에는 복지운영 적정급여서비스 부서에 급여서비스 업무 파견으로 2선 업무 처리를 담당하게 되었습니다. 시스템 담당자들이 매월 급여 생성 반영을 위해 지자체 업무시간이 종료된 후 늦게까지 지켜보고, 다음날 휴거나 원활하지 못한 일이 생기면 비상 대기조가 새벽을 가르며 달려오는 일들을 목격하게 되었습니다. 급여상황실에서 매월 수급자에게 급여지급을 하는 긴급한 사항을 처리하고, 개선사항을 도출해 내는 업무보조와 수급자의 급여생성과 지급의 어려움을 소통하게 되었습니다. 맞춤형 급여 제도의 변화와 시스템 고도화로 인해 기능 개선 될 때마다 긴장감으로 교육에 임하고, 순간 연계오류로 인해 폭풍 후처럼 전화벨이 울리면 불편한 마음도 있었지만 민원인과 직접 부딪치는 사회복지전담 공무원의 애로사항도 생각하며 친절한 마음자세로 징검다리 역할을 하는 전문 상담원이 되려고 노력 하였습니다.

핫라인을 통해 핵심요원(Key person) 전문 상담원의 업무를 감당해야하는 자리에 있지만 어깨가 더 무겁습니다. 텅빈 테스트 화면을 보면서 눈감고 코끼리 다리를 만지다가 이제는 유선으로 내용 설명이 어려운 문제는 운영서버의 접근이 가능해져서 필요한 정보를 공유하면서 응대할 수 있게 되어 좋습니다. 그럼에도 불구하고 모든 지침에 대하여 예외적으로 시스템 반영이 어려운 부분은 자료보정을 받아야 하거나, 유사한 처리 방법을 안내해야 하는 고충은 여전히 남아있습니다. 3기 행복이음 마스터 핵심요원워크숍을 참석 하면서 우리 모두 사회복지의 일선 현장에서 비바람을 맞으면 함께 배를 타고 항해하는 “따뜻한 가족이구나” 라는 생각을 하게 되었습니다. 2010년 1월 “드디어 사회복지통합망이 열렸습니다.”

불편사항은 빗발치고 담당 개발자들은 반영사항에 대한 오류가 있었던 것 같습니다.

양해 부탁드립니다. 최대한 빠른 조치가 되도록 하겠습니다. 폭풍우처럼 몰려오는 전화벨 소리에 두려움도 함께 밀려와 불편을 호소하던 시간도 지나고 앞으로는 차세대 사회보장정보시스템 구축으로 거듭나며 재도약의 길을 가고 있습니다. 그 길에 함께 손잡고 사회보장정보원 전문고객상담원으로 동행하길 소망 합니다.

한국보건복지정보원 설립추진단에서 사회복지통합관리망 Helf-Desk 전문상담원 채용공고에 유능한 인재를 모집한다는 광고를 보고 지원한 곳.

초등학교 도서관 사서와 논술교사로 근무했었고, 사회복지사 전공을 한 나에게 딱 맞는 업무일 수 있겠다는 생각에 기쁜 마음으로 늦은 나이에 도전한 일이지만 “고생 하십니다, 덕분에 잘 해결되었어요” 라는 말 한마디에 보람을 느끼고 오늘도 고객 만족을 위해 최선을 다하는 전문 상담원이 되겠다고 다짐합니다.

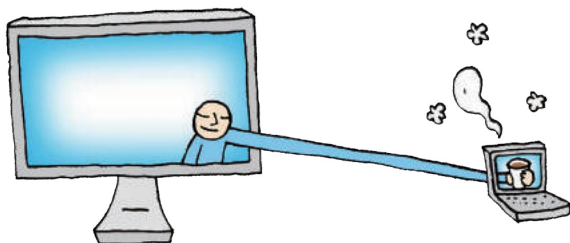
행복e음! 파이팅!!

제3회 우수활동사례 최우수

05

도와줘요~,

핵심요원!

대구 남구
최현정

저는 2012년 행복e음 핵심요원 1기 활동 종료의 아쉬움을 뒤로 하고, 2013년 행복e음 핵심요원 2기를 다시 신청하여 활동하게 되었습니다.

지자체와 보건복지부의 중간역할로 사회복지통합망의 기능개선 의견을 더 많이 전달하고, 모든 복지업무담당자들이 능숙하고 편리하게 행복e음을 이용할 수 있게 되길 하는 바람으로 행복e음 핵심요원 2기에 참여하였습니다. 저는 핵심요원의 활동으로 신규 직원 및 보직이동자의 교육을 더욱 더 충실히 수행할 수 있었습니다.

지금부터 행복e음 핵심요원의 1기와 2기를 활동하면서 그 경험에 대해 이야기해 보여 합니다.

‘도와줘요~ 핵심요원!’

아마 모든 핵심요원들이 가장 많이 듣는 말이 아닐까 합니다.

저는 핵심요원을 3년째 활동을 하면서 신규직원 및 보직이동자들에게 교육을 담당하고, 사회복지통합망의 기능개선을 계속 건의하여 행복e음에 점점 개선될 수 있도록 노력을 기울이고 있습니다. 또한, Hot line에 전화를 해서 긴급히 처리해야할 업무를 해결하는 역할을 담당하고 있습니다.

핵심요원으로 3년 동안 활동하면서 크고 작은 일들을 처리하면서 이제는 대구 남구 통합조사팀에서 없어서는 안 될 소금(?)같은 존재로 자리 잡아 복지업무를 담당하는 모든 직원들이 저를 믿고 따르고 있습니다.

아침에 출근하면 다른 직원이 저한테 물어봅니다. “오늘 금융조사결과 왔어요?, 이것 잘 모르겠는데 가르쳐주세요...” 자리에 앉기도 전에 누가 물어오면 서둘러 자리에 앉자마자 핵심요원으로써 활동을 시작합니다. 업무지침이 너털너털해질 만큼 정독하고, 행복e음 시스템을 보고 또 보게 됩니다.

화요일이 되면 다시 제가 얘기합니다. “오늘 금융조사 요청하세요, 한 주를 아껴야 민원인한테 혜택이 더 돌아갑니다.” 그럼 다른 직원들이 웃으며 알겠다고 합니다.

오후가 되면 다른 부서 직원과 신규 직원이 웃으면서 서류를 가지고 옵니다. “최주임님, 이거 어떻게 하냐요? 잘 안돼요, 행복e음에 질의했는데 진행이 잘 안돼요, 조금 봐주시면 안될까요?” 그럼 제가 처리할 수 있는 업무이면 바로 해결하고, 해결이 어려운 것은 바로 Hot line에 전화해서 해결합니다.

신규직원들은 놀라운 표정을 지으며 신기해합니다. 사회복지통합관리망에 있는 것을 물어보면 어떻게든 그 즉시 해결을 해주기 때문입니다. “최주임님, 이거 이상해요, 도와주세요” 라고 하자마자 제가 “이것 때문이야...”라고 하면 “우와~ 최주임님 어떻게 그리 빨리 해결하세요? 정말 신기해요, 천천히 보여주세요.”라고 직원들은 얘기합니다. 그 얘기를 들으면 핵심요원으로써 너무 힘이 납니다. 제가 핵심요원을 하면서 많이 배우게 되며 그 배운 것을 다른 직원들에게 나눠줄 수 있는 이 자리가 너무 보람되게 느껴지는 순간입니다.

저는 신규직원 및 보직 이동자들에게 항상 업무지침을 꼭 보라고 강조합니다. “도와주세요.”라고 요청이 들어오면 지침에 따라 시스템이 만들어짐을 강조하며 지침에 있는 내용을 보여줍니다.

제가 신규직원 때 일입니다. 신규직원일 때는 업무파악이 서툴고 힘들어 지침을 통해 알게 되는 것보다 선배는 가르침을, 후배는 질문을 통해 업무파악을 하게 됩니다. A선배가 신규 B후배에게 업무 지도를 하였고, B후배는 A선배가 가르쳐 준 대로 업무처리를 하였습니다. 그런데, 선배 가르침대로 업무처리를 한 B후배는 감사에 지적되었습니다. B후배는 A선배를 원망하였고, 끈끈했던 사이가 결국 소원해지고 서로 다른 곳에 발령이 나고 말았습니다.

이러한 경험이 있기 때문에 저는 핵심요원 활동할 때 지침을 강조합니다. 지침에 따라 시스템이 만들어짐을 강조하며 시스템이 개선이 필요할 때 항상 저한테 건의하라고 하고 있습니다. 이러한 건의는 서로 공유할 수 있는 소중한 자료이기 때문에 저는 핵심요원 정보공유게시판에 많은 의견을 올리고 있으며 공유하고 있습니다.

요즘 핵심요원으로서의 저의 업무가 늘어난 듯합니다.

직원교육, 정보공유, 시스템 건의 등 핵심요원 본연의 업무 외에 행복e음 공지사항을 알리는 역할도 제가 합니다.

다른 많은 직원들은 팝업창과 공지사항에 새로운 게시물을 그냥 지나치게 되는데, 아마 자기업무만으로도 바쁜 일상을 보내기 때문에 그런 것 같습니다. 사회복지통합관리망을 로그인하면 열리는 팝업창... 아마 대부분의 직원들은 스팸인양 하루 동안 열리지 않음에 체크해서 닫아버리고, 공지사항의 새로운 게시물도 읽지 않고 그냥 지나칩니다. 하지만 저는 핵심요원으로서 스팸처럼 뜨는 팝업창을 직원들에게 알리기 위해 열심히 읽어보고 매뉴얼이 바뀌는 것을 보고 전달하고 있으며, 꼭 해야 할 일이 있으면 일일이 직원들에게 공지를 다시 해주고 있습니다.

공지사항에 뜬 게시물을 읽어보지도 않고 스팸처럼 취급하던 다른 직원들이

문입니다. “이거 언제 바뀌었어요? 이거 어떻게 해요?” 이런 말들을 들으면서 얼굴이 찌푸러지고 잔소리가 절로 나오지만 다시 힘을 내서 핵심요원으로서 공지사항을 전달을 하고 매뉴얼을 알려주고 해결할 수 있는 Tip을 줍니다.

제가 보수교육을 가는 것을 다른 직원들은 좋아합니다. 보통, 직원들이 교육을 가게 되면 업무대행자나 상사들은 바쁜데 자리비운다고 좋아하지 않지만, 우리 구는 제가 보수교육을 가면 “현정 씨, 또 뭔가 새로운 것 배워올 거지? 좋은 내용 있으면 많이 가르쳐줘.”라고 하며 새로운 것을 공유하게 된다고 아주 기뻐합니다.

제가 보수교육을 가게 되어 새로운 사항들이 생기면, 그 사항들을 다른 직원들에게 전파하고 공유하는 역할을 꼭 하기 때문입니다.

저는 남구청 주민생활과 통합조사팀에서 2010년 10월부터 근무를 하고 있습니다. 2012년부터 핵심요원활동을 하면서 사회복지통합시스템에 대한 전반적인 내용을 알게 되었으며, 복지업무담당자로서 많은 도움과 혜택을 받았다고 생각합니다. 아마 동에서 근무하시는 분들은 대상자를 검색하거나 업무권한이 적어서 불편한 점이 있다고 알고 있습니다. 현재 개인정보보호법에 의해 업무권한 외에 핵심요원에게 시스템 권한을 더 줄 수 없는 점이 안타깝습니다. 하지만 조만간 핵심요원들이 사용할 수 있는 테스트서버를 줄 것이라고 믿고 핵심요원으로서 오늘도 열심히 공지사항을 보며 후배들의 질문에 대답하며 배워가고 있습니다.

매일 아침 공지사항을 스팸이 아닌 보물처럼 열심히 보며 어느 후배가 어떻게 물어볼지 생각하며, 많은 동료들에게 도움을 줄 수 있고 오늘도 핵심요원으로서 보람을 느끼며 열심히 배워가고 있습니다. 모르는 것이 있으면 다른 시군구 핵심요원에게 전화하여 자문을 구하고 우리 구에 좀 더 도움이 될 수 있도록 의견을 나누고 있습니다. 이러한 핵심요원 역할이 얼마나 중요한지 새삼 깨닫고 있습니다.

핵심요원제도가 앞으로 더욱 발전하기 위해서 제안합니다.

첫째로는 커뮤니티를 좀 더 세분화해 주셨으면 합니다. 현재 커뮤니티는 공지사항,

정보공유, 활동등록, 의견수렴, 활동수기로 나누어져있습니다. 정보공유 게시판에 지침과 시스템 관련 부분을 구분할 수 있도록 개선 부탁드립니다. 현재 게시물들이 너무 많아 검색하기 어려운 점이 있습니다. 게시글 안에 들어가서 댓글을 작성할 수 있도록 개선해주세요. 게시판이 너무 많은 게시물로 검색하기 어렵지 않게 정리된 게시판이 될 수 있도록 검색기능을 추가해주세요.

핵심요원 정보공유 게시판에서 하나의 내용에 대한 댓글이 제목 밑으로 나열이 되고 있습니다. 이렇게 되면 다른 내용들을 보려면 페이지를 여러 번 넘겨야 하는 불편한 점이 있습니다. 하나의 내용에 대한 댓글을 제목 바로 밑에 나열하지 않고 본문 속에 댓글을 표시해주세요. 게시판 역시 세분화하여 분리하여 주시길 바랍니다. 보건복지정보개발원에서 시스템 관련 의견에 답변을 달아 시스템을 더욱 발전시키고, 보건복지부 급여성준과에서 업무지침 관련 의견을 검토하고 핵심요원의 의견을 반영하여 사회복지 업무를 개선시켜 주시길 바랍니다.

둘째로는 보건복지부에서는 지침 및 시스템 개선의견을 수합하고자 할 때 핵심요원들이 참석하여 의견을 좀 더 낼 수 있는 자리를 많이 만들어주었으면 합니다. 핵심요원들이 다른 직원들보다 많은 정보와 지식을 가지고 있는 경우가 많다고 생각합니다. 그래서 우리 구는 시스템 의견이나, 지침개선의견이 있을 경우 저한테 많은 의견을 물어보고 있습니다. 이처럼 보건복지부에서도 많은 시·군·구 직원들의 의견이 필요할 때 핵심요원들이 많이 참석할 수 있는 기회를 주셨으면 합니다.

셋째로는 핵심요원의 보수교육과 전산이 앞으로 어떻게 바뀔지 그 방향을 핵심요원에게 공지를 해주었으면 합니다. 핵심요원이 모든 것을 완벽하게 알지는 못하지만 핵심요원이 먼저 숙지해야 시·군·구 직원들에게 도움을 줄 수 있다고 생각합니다. 그것이 바로 시·군·구 지자체와 보건복지부의 중간역할을 하는 핵심요원의 역할이라고 생각이 됩니다.

넷째로는 시스템교육을 핵심요원들이 잘할 수 있도록 시·군·구 시스템교육을 할

때 많은 핵심요원의 참석 협조공문을 보내주셨으면 합니다. 핵심요원들이 신규 및 보직이동자들을 업무 교육을 담당하는 경우가 많습니다. 이에 시스템교육에 핵심요원도 참석하면 교육이 끝난 후 신규 및 보직 이동자들이 좀 더 편안하게 핵심요원한테 배울 수 있을 것 같습니다.

핵심요원 활동을 할 수 있게 너무나 소중한 기회를 주셔서 아주 감사하게 생각하며 열심히 핵심요원의 역할을 수행하고 있습니다. 지자체와 보건복지부의 중간 역할을 수행하고, 신규자 및 보직이동자들의 교육을 담당하며, 동료 사회복지담당자들에게는 큰 어려움 없이 원클릭만으로 문제를 해결하는 핵심요원이 될 수 있도록 항상 노력할 것입니다.

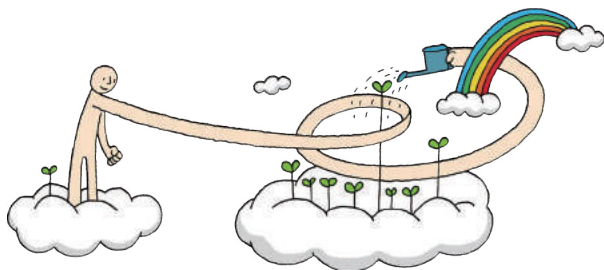


제2회 우수활동사례 우수

06

응답하라!

행복e음 핵심요원

부산 금정구
김 달 용

“김주사” “교육 가야지” 계장님의 말씀하시면, “네, 당연히 가야지요.” “금정구의 사회복지 교육맨, 아닙니까!” 2005년 30대 초반 늦은 나이에 사회복지 공무원 발령으로 첫 사회생활이 시작되었습니다. 체질상 전산에 취약한 저에게는 새울 시스템 이름조차 생소 했고, 당시 파격적으로 신규가 선배 없이 혼자 배치하게 되었습니다.

복잡한 사회복지의 지침조차 모르는 제가 민원들의 응대, 시스템 매뉴얼도 모르는 상황에서 신규라는 핸디캡을 달고 사회복지 업무처리는 여간 어려운 일이 아니었습니다. 하지만, 자리를 비워서라도, 빠른 시일 내에 사회복지가 무엇인지, 어떠한 사회복지 교육이라도 받아야 일을 빨리 배울 수 있다는 생각에 계장님의 배려를 얻어 거의 모든 교육을 빠짐없이 다니며 일을 터득해 나갔습니다. 또한, 내심 동 주민센터에 내가 없으면 사회복지 업무가 처리되지 않았기에 나의 가치(?)를 높이기 위한 암묵적

수단이기도 했습니다. 그러다 보니 사회복지 교육 때 마다 저를 보고 직원들이 “금정구의 교육맨이 나타났다.” 라고 소리치곤 했습니다. 비록 혼자 사회복지를 하며 힘들었지만 많은 교육을 다니며 서서히 업무도 파악하게 되었고 전산도 원활하게 처리하게 되었습니다. 또한, 사회복지 업무에 힘들어하는 후배들에게 저 혼자 근무하며 겪어 왔던 사회복지의 어려움의 극복방법 및 전산업무 등을 전수하며 근무하다보니, 재미도 있고 스스로 자신감이 생겼습니다.

새울 시스템에서 행복e음으로 사회복지 시스템이 바뀌면서 2013년 2월 행복e음 key person(핵심요원) 모집 공문을 본 순간 저 일을 할 사람은 우리 과에 두말 할 필요 없이 ‘김주사 밖에 없다’며 추천 되었고, 이제 중견 사회복지 공무원으로 key person이 되어 우리구의 직원들에게 시스템개선 및 제도개선이나 건의사항, 그리고 질의사항을 보건복지부 전달하고 시스템사용이 미숙하거나 처음이라 교육이 필요한 사람들에게 바로 바로 달려가 가르쳐 줄 수 있는, 이전의 “교육맨”에서 “행복e음 핵심요원”으로 거듭나는 사람이 되겠다고 결심하였습니다.

처음 4월 핵심요원(key person) 교육을 받고 나서 어떻게 전파를 해야 할지 몰라서 먼저 구청에 있는 직원들에게 행복e음을 사용하면서 시스템의 개선되어야 할 점, 지침 상 개선 사항 등이 있으면 저에게 이야기를 언제든 해달라고 하였습니다. 이런 요구사항들을 받아 보건복지부에 개선 사항을 올리는 가교 역할을 하는 것이 핵심요원이라는 것을 홍보하였으며, 처음에 긴가 민가 하는 직원들이 저에게 시스템 및 지침의 개선 할 점에 대한 요구사항들이 속속 들어오기 시작하였고, 핵심요원으로서의 활동이 본격적으로 시작되었습니다. 또한, 동 주민센터 직원들에게도 편지를 통해 핵심요원의 역할을 설명하였고, 질문에 대한 내용들을 받아 보건복지부나 커뮤니티를 통해 전화 등으로 설명하여 처리하였습니다.

그리하여 우리 구 사회복지에 대한 질문이나 개선방안에 대한 질문은 바로 바로 응답하는 행복 e음 핵심요원으로 다시 태어나게 되었습니다. 더욱 고무적이었던 것은

부산시에는 매년 2년마다 개최되는 학술연구 발표회를 통해 평소 사회복지 업무를 하면서 느껴왔던 지침에 대한 개선방향 등을 논문으로 제출하여 시상을 하는 대회가 있어 핵심요원이라는 명함을 가지고 학술팀의 구성원으로 제출도 하게 되었습니다.

지금껏 행복e음을 통해 서로간의 정보 교환과 답변 등으로 행복 요원으로서 자부심을 느꼈지만, 전체 교육을 하지 못한 것이 큰 아쉬움으로 남고 있었습니다. 구청에 일하면서 구청직원들은 가까이 있으며 각자의 맡은 업무 중 모르는 전산이나 개선방향에 대해서는 자주 논의할 수 있었지만, 동 직원들, 특히 최근에 발령받은 신규직원들은 교육에 대한 절실함을 느꼈고, 핵심요원 커뮤니티의 교육 활동내역에도 교육 보고 및 사진 등으로 게재 해야겠다고 마음먹었습니다.

그리하여 통합관리계에 있는 저로선 그 험난했던 2013년 상반기 확인조사가 끝나면 신규교육을 하리라 마음먹고 있었습니다.

하지만, 전 2013.9.10. 이후 모든 것을 놓아 버렸습니다.

사회복지의 열정도 행복e음의 핵심요원의 명함도 신규교육의 스케줄도 다 물거품이 되어 버리고 한동안 사회복지를 떠나 있었습니다.

2013년 상반기 확인조사를 하면서 부양의무자 자녀의 소득으로 인해 수급자 중지가 된 한 분이 렌트카에서 연탄불을 피워놓고 자살을 하였던 것입니다.

그 날 이후 저는 동료가 연젠가 수급자의 죽음으로 인해 매스컴의 인터뷰 및 조서 등에 힘들어 하는 모습을 제가 직접 겪었던 것입니다.

신문 및 방송이 전파된 후 저는 많은 언론 매체들과 각종 협회의 공세 질문에 견딜 수가 없었으며 일단 저의 사회업무가 올 스톱이 되었고 올해 의욕적으로 시작했던 행복 e음 핵심요원 활동도 잠정 중단하게 되었습니다. 저는 국민기초수급자 지침에 따라 공무를 위해 최선을 다했을 뿐인데, 돌아오는 건 이 일로 인해 정신적, 육체적 피해로 수개월간 견딜 수 없었습니다.

그 후로 지침 개선 방향이나 시스템 건의 등에 대한 저의 답변이 원활하지 않아졌고,

결국 응답 할 수 없는 핵심요원으로 전락할 수밖에 없었습니다.

한동안 저는 아무것도 하지 못했습니다.

얼마나 시간이 지났을까요. 요즘에서야 다시 조금은 여유로운 시간을 가질 수 있는 것 같습니다. 이전에 매일 아침 신문같이 보는 행복e음 커뮤니티를 다시 열어 보게 되었습니다. 핵심요원으로서 다시 복귀하여 직원들과의 행복 e음의 시스템이나 개선방향에 대한 논의를 하고 있습니다.

또한 한 가지 더 일기처럼 하는 일이 있습니다. 많은 핵심요원들이 글을 읽고, 처음에는 몇 명 되지 않아 혼자 물어보고 혼자 대답하는 일이 많았으나 이제 많은 핵심요원들과 정보를 통해 점점 서로 열심히 묻고 의견을 개시하기 시작했습니다. 저의 질문 게시에 다른 핵심요원들이 답변을 달고, 다른 핵심요원들의 질문에 제가 답변을 다는 일이 이제 일상생활이 되었습니다.

모르는 것이 있거나 의견이 궁금할 때 다른 시군구에서 전화하고 저도 모르는 것이 있으면 다른 시군구에 전화하여 의견교환을 하게 되었고, 전국 각지의 행복 핵심요원과 친분도 쌓게 되어 이 핵심요원 역할이 얼마나 중요한지 깨닫게 해주고 있습니다.

또한, 전화위복이라 할까요. 핵심요원을 하며 평소 생각했던 지침의 개선방향을 부산시 학술대회에서 제출하여 대상을 받은 큰 영예도 안게 되어 발표를 하는 큰 영광도 얻게 되었습니다.

최근 어떤 직원이 저에게 “김주사, 핵심요원으로써, 다시 응답하게 되었네.”라는 말에 얼마나 행복한지 모릅니다.

이제 행복e음 핵심요원 1기에서 2기가 구성되었습니다.

전국 각지에서 행복e음 핵심요원으로 발탁되어 많이 활동하고 있습니다. 하지만 커뮤니티를 통해 드러난 핵심은 보건복지부 관련 직원, 보건복지정보개발원 담당자의 관심이 더 필요하다는 것입니다. 또한 지자체간 핵심요원들 간의 네트워크를 구축하여

정보 교환 할 수 있도록 운영한다면 더욱 발전할 것입니다.

복지광장에서 질문만을 통해 해결해 왔던 행복e음이 각 지자체의 핵심요원의 활동 전파를 통해 직원들에게 조금 이나마 갈등이 해소되어 참 기분이 좋습니다.

앞으로 핵심요원 1, 2기뿐만 아니라 모든 지자체 공무원이 노력하여 시스템을 능수능란하게 사용하게 될 것을 믿어 의심치 않으며 오늘도 전 직원들의 질문에 응답하고 있습니다.

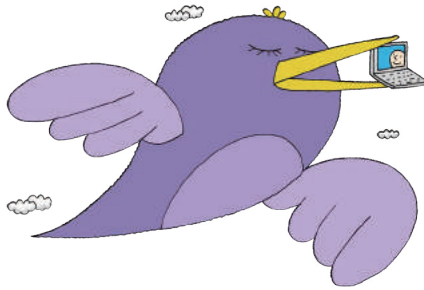
제2회 우수활동사례 우수

07

강추!!! ‘핵심요원’

한 번 해 보실래요?

강원도 강릉시
공진영



■ 핵심요원이 뭐예요?

- 2살 유아에게 젓가락으로 콩 빨리 옮기기를 하라고 하면 그 결과는 어떨까??
- 초등학생에게 서울에서 부산까지 차를 운전하라고 하면 그 결과는 어떻게 될까??

너무 황당한 소리에 헛웃음까지 나오게 만드는 일일 것이다.

내가 핵심요원을 맡게 된 일은 위의 사례와 같이 황당한 사건이 아닐 수 없었다.
요즘말로 멘붕... ‘당황하셨어요??’

그랬다. 당황스러웠다. 가슴이 쿵쥔거리고 머리가 지끈지끈 아프고 멀미까지 났다.
10년 동안 복지업무를 해 왔지만 솔직히 지침에 대한 해박한 지식이나 노하우도

없었고 신규직원들을 가르칠 역량도 부족했으며 가장 중요한 자신감마저 없었다.

처음 핵심요원 얘기를 들었을 때 ‘핵심요원이 뭔지는 잘 모르지만 서울 가서 잠깐 교육만 받고 오면 되겠지..? 그래 걱정할거 없어! 오랜만에 친구들 만나 바람이나 쐬고 와야 겠구나’ 생각했다. 그런데 1박 2일의 양성교육을 받고 보니 앞으로 2년 동안 선후배들을 위해 핵심요원이 해야 할 일들은 너무나 막중하고 부담스럽게 느껴졌다. 이튿날 교육에서 돌아오자마자 계장님과 핵심요원 1기 선배님께 제가 받을 교육이 아니었고 7급 선배 중에서 탁월한 능력을 갖춘 분이 활동해야 할 정말 중요한 교육인 것 같다고 말씀드렸다. 그러자 계장님과 여러 선배님들이 직급이 중요한 것도 아니고 이제와 변경을 할 수도 없으니 열심히 해보라고 격려해 주셨다.

그렇게 시작되었다. 핵심요원 게시판 권한도 받고 HOT-LINE 전화번호도 알게 되었다. 특별한 사람으로 대접받는 기분이었고 신바람이 났다.

핵심요원이 뭔지 감은 잘 안 오지만 계장님과 선후배님들의 기를 받았으니 열심히 한번 해보자 생각했고 ‘겨울철 연탄처럼 이 한 몸 불 살려 보리라’ 쉽게 웃어 넘겼다.

그 당시엔 직원들이 행복e음 시스템을 LTE 속도로 바꿔달라거나 국민기초생활보장법까지 뜯어 고치라면 그것 또한 어떻게든 해 볼 생각으로 의욕이 앞섰지만 시간이 지날수록 ‘난 역시 안돼...!, 뭘 해야 하나??, 내가 할 수 있는 일은 없어!!’ 하는 생각에 걱정만 앞서고 마음이 더욱 무겁게 가라앉게 되었다.

시간은 흘러가기만 했고 영화나 드라마의 주인공처럼 백마 탄 왕자나 운명적인 기회 같은 것은 노력하지 않는 자에게 찾아오지 않았다.

그래서 차근차근 앞으로의 계획을 세워 보기로 했다.

1. 내가 직접 시스템을 사용하면서 개선되었으면 좋겠다고 생각하는 부분은 바로 바로 메모하자.
2. 직원들의 불평불만에 귀 기울이자.

3. 핵심요원이 뭐하는 사람인지 직원들에게 홍보하자.
4. 문화상품권 10만원 딱~~~ 한번만 받아보자. (욕심이 크군!!)

일단 핵심요원 게시판이라도 자주 둘러 봐야겠다는 생각에 점심 먹고 잠깐.. 직원들이 퇴근하고 난 뒤 잠깐씩 시간을 쪼개어 게시판을 확인했다.

그동안 알지 못했던 다양한 사례들을 배워 나갔고 타 시군 핵심요원이 정보공유 게시판에 질의 사항을 등록하면 지침을 찾아보거나 우리시 직원들에게 자문을 구하여 답변을 달기 시작했다.

그리고 며칠 뒤 처음으로 핵심요원 정보 공유 게시판에 질의사항과 시스템 개선 사항을 올려 보았다. 가슴이 쿵쾅거렸고 타 시군 핵심요원이 '추천'을 눌러 주길라도 하는 날엔 시청 방송 마이크에 대고 자랑하고 싶을 지경이었다. 유치했지만 그때 그랬다.

핵심요원 게시판을 자주 읽다 보니 타 시군의 다양한 케이스들 중 특이 사항을 발견하면 점심시간이나 차를 마시며 직원들에게 알려 주었고 지자체 현장의견 수렴 부분이 있을 땐 통합조사회 회의를 열어 열띤 토론을 나누며 의견을 모아 제출하기도 했다. 또한, 복지 광장의 중요 공지사항이나 보도 자료가 게재되면 참고하시라고 메일을 보내기도 했다.

그렇게 지내다 보니 직원들이 “도와줘요~~ key person~~~!!” 장난삼아 부르면서 나는 “네~~ key person 달려갑니다!” 맞장구를 쳤었다. 이후 지침 및 시스템 개선사항, 다양한 사례 등 풀리지 않는 의문이 생길 때마다 핵심요원 게시판이나 HOT-LINE을 통해 질의해 줄 것을 요청하기 시작했다.

덕분에 나는 시간이 흐를수록 행복e음 시스템을 사용하거나 지침을 읽더라도 혹시 지침과 시스템간의 오류는 없는지 꼼꼼히 살펴보게 되었고 업무가 머릿속에 조금씩 정리되기 시작하였다.

■ ‘찾아가는 1:1 교육’에 도전하다!

그러던 즈음 사회복지전담공무원들이 신규 발령을 받았고 힘들게 일하고 있다는 얘기를 듣게 되어 신규 대상으로 교육을 해볼까 하는 생각이 들었다. 신규 발령자 교육 관련해서 통합조사 계장님께 자문을 구해보았더니 작년에 신규를 대상으로 퇴근 시간 후 시청에 모여 교육을 했었는데 말은 업무가 각자 다르다 보니 관심도도 떨어지고 큰 효과를 보지 못했었다는 결론에 ‘찾아가는 1:1 교육’으로 접근해 보기로 하였다.

교육 계획서 작성 전에 신규직원에게 가장 어려운 것이 있냐고 물어보니 민원은 계속 오는데 지침이나 용어가 너무 어려워 지침 해석이 어렵고 행복e음 시스템도 어디가 어딘지 모르겠다고 하였다. 무엇보다 가정방문 가면 대상자와 무슨 얘기를 하고 와야 할지 난감하다고 답해 줘서 며칠 동안 고심한 끝에 다음과 같은 교육내용을 담은 계획서를 작성하게 되었다.

첫째, 수급자 가정방문 동행지원

둘째, 가정방문 후 사례관리 및 서비스연계 방법, 대상자 관리 노하우 전달

셋째, 국민기초생활보장 및 담당업무 지침과 행복e음 시스템 병행 교육

교육 계획은 세웠지만 직접 교육을 하려니 정말 막막했다. 업무적인 얘기만 전화로 나눴었는데 막상 단 둘이 얼굴을 맞대고 교육을 하려니 서로 어색하기만 할 것 같아 교육 1시간 전 점심을 먼저 먹자고 했다.

먹으면서 친해진다 했던가?? 점심을 먹다보니 연애, 결혼, 육아, 직장 생활 등 여러 영역을 넘나들며 정신없이 얘기를 나눴고 그러다보니 어색한 분위기가 한결 부드럽게 변해갔다. 평소 수다 떠는 걸 좋아하던 나로서는 더없이 소중한 시간이 되었지만 그 대가로 내 지갑은 점점 얇아지는 아주 작은 고통이 뒤 따르기도 했다.

읍면동에 도착했다. 교육 시작 전 복지 계장님께 인사를 드리니 “시청에서 관심을 갖고 교육 해줘서 고맙다. 많이 알려주고 가라”고 하셔서 얼굴이 빨갛게 달아올랐다. 하마터면 ‘솔직히...저 아는 것도 없고요~ 지금 심장이 튀어나올 것만 같아서 뭐부터 해야 할지 막막하기만 해요!’ 하고 숨은 속마음을 말할 뻔 했다.

교육 계획대로 수급자 가정방문을 다녀오고 사례관리 노하우도 꼼꼼이 알려주고 국민기초 지침과 행복e음 시스템 병행 교육까지 4시간의 교육을 마쳤다. 교육을 받는 신규 직원도 화장실 한번 다녀오지 않고 노트에 적힌 질의사항을 꼼꼼히 체크해가며 교육에 임해주어 도리어 내가 감사할 따름이었다.

찾아가는 교육의 횟수가 더해 갈수록 교육을 위한 각종 서식 및 지침이 새롭게 정리되거나 현장에 필요한 서식이 새로 만들어지기도 했다. 그리고 예전에는 지침 필요할 때만 펼쳐보았는데 읍면동을 다니며 교육을 하다 보니 틈 날 때 마다 지침 공부를 했다. 그런 날 보며 사무실 직원들이 사시공부 하나며 예전에 이렇게 공부 했으면 서울대 갔겠다고 놀리기도 했다.

■ 핵심요원은 나에게?

교육을 마치고 돌아오는 길에 교육을 받았던 직원에게 문자 한통을 받았다. ‘관심을 갖고 사무실까지 찾아 와줘서 고맙다며 그동안 혼자 일하면서 심적으로 정말 많이 힘들었습니다.’는 내용이었다. 또 다른 직원은 ‘사례관리나 사각지대 대상자 관리 등 교육 받았던 대로 정리했더니 유용하게 잘 쓰고 있다며 고맙다’는 인사도 전했고, 아직 교육을 받지 않고 있었던 다른 읍면동에 연락해서 ‘찾아가는 교육 빨리 받으라고 했다’는 얘기를 전해주었다. 몸이 짜릿하면서 기분이 묘해졌다. 생각해보니 핵심요원 활동은 우울증을 앓던 나에게 치료약이 되어 준 것 같다.

지난 10년간 사무실을 다녔어도 ‘정말 다니기 싫다!!’ ‘내가 생각했던 삶은 이게 아닌데...’ ‘이게 최선인가??’ 하는 생각이 자주 들었고 사무실에서도 이방인이 된 듯한

생각을 떨쳐 버릴 수 없었다. 집에 돌아오면 아무 이유 없이 눈물이 주룩룩 흐르고 자살 충동도 자주 느끼곤 했었지만 이제는 사내 강사 활동을 하는 남편에게 핵심요원 활동에 대해 자문을 구하기도 하며 하루 일과를 마무리 하곤 한다.

지금까지 핵심요원 활동을 하며 나 혼자 직원들을 도와주고 있었던 것이 아니라 나도 그들에게 더 큰 도움을 받고 있었다는 사실을 깨달았다. 일방적인 것이 아니었고 지지와 격려를 서로 아끼지 않았던 것 같다.

주위를 둘러보니 햇살이 가득한 봄 날씨 같다! 사무실, 직장, 직원, 가족들 아무것도 변한 것이 없는데 내 마음가짐이 변하고 있음을 느꼈다.

변화를 원한다면 핵심요원 활동에 도전 해 볼 것을 강력 추천하고 싶다.

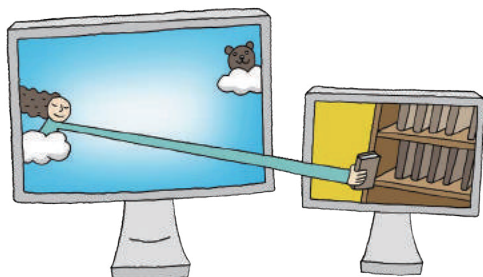
제1회 우수활동사례 최우수

08

클릭! 클릭!

어렵지 않아요.

대구 남구
최현정



2002년 10월 사회복지공무원으로 첫 발령을 받으면서 보건복지행정시스템을 시작으로 새울시스템을 거쳐 현재 행복e음 시스템을 사용하고 있습니다.

제가 처음 사회계에 출근하여 보건복지행정시스템과 환경행정시스템을 접하였을 때 저한테 너무나 생소하였습니다. 아이콘에 클릭을 하는 것조차 두려웠습니다. 업무 관련 지침은 많으나 시스템에 대한 매뉴얼은 적고 설명이 부족하여 처음 사용자에게는 턱없이 어려운 관문이었습니다.

사회계에는 연세 높으신 6급 계장님이 환경업무를 보셨는데, 그 계장님이 정화조 관련 업무를 볼 때마다 환경행정시스템을 사용하였는데 어떤 것을 클릭을 해야 하는지 매뉴얼을 보고 따라 하셨지만 항상 힘들어 하셨습니다.

계장님을 편하게 해드리고자 하는 마음에 화면 하나하나 프린트 스크린을 하여

편집을 하였습니다. 어느 정도냐구요? “저장하시겠습니까?” “예” 클릭하는 것까지 동그라미를 해드리며 순서를 매겼습니다. 설명? 시스템을 처음 사용하는 분이나 익숙하지 않은 분한테는 설명보다 클릭 순서가 필요했습니다. “계장님, 클릭! 클릭! 시스템 알고 보면 어렵지 않아요.”

그렇게 시작한 매뉴얼이 시 전체 정화조 업무를 보는 계장님들 손에 복사본으로 하나씩 갔다는 소식에 너무 기분이 좋았습니다. 그때 느꼈습니다.

‘내가 잘하는 시스템을 배워서 다른 사람들에게 방법 전달하는 것이 재미있고 나에게 적성에 맞구나...’ 하고요. 정말 뿌듯했습니다.

2011년 11월 행복e음 key person 모집 공문을 본 순간 하고 싶은 마음이 너무 간절하여 공문담당자에게 명단을 내달라고 요청하였고, 그 후에도 나를 명단에 올렸냐고 몇 번이나 물어보았습니다. key person으로 시스템개선 및 제도개선이나 건의사항, 그리고 질의사항을 보건복지부와 우리 구 사이에서 전달하고 시스템사용이 미숙하거나 처음이라 교육이 필요한 사람들에게 바로바로 달려가 가르쳐 줄 수 있는 사람이 되겠다고 결심하였습니다.

처음에는 마음만 간절하고 어떻게 해야 할지 몰랐습니다. 우선 홍보를 해야 한다고 생각한 마음에 동료 직원들에게 편지를 보냈습니다.

“부끄럽지만, 제가 남구의 핵심요원(key person)입니다. 시스템에 대해 궁금한 점이 있거나, 건의사항이 있으면 편지 보내주세요”라고요.

직원들이 그 편지를 읽고 제가 핵심요원이며 시스템에 대해 궁금한 점이 있거나 시스템 건의사항이 있으면 언제든지 물어보았습니다. 그러면 동 주민센터는 전화로 처리하였고, 구청은 바로 일하다가 달려가서 처리하였습니다.

우리 남구에는 사회복지업무담당자들이 남구의 발전 및 사회복지업무 숙지, 사회복지업무의 능력을 높이고자 남구 사회복지학술팀을 구성하였습니다. 학술팀의 한 구성원으로 있으면서 많은 정보교류 및 도움을 받았습니다.

얼마 전 신규 사회복지공무원이 우리 구에 발령받았습니다. 사회복지 업무 및 행복e음 시스템 교육 후 업무에 투입하여 남구 주민의 민원 처리 시 불편이 없도록 발령 전에 신규공무원 교육을 실시하였으며, 그 교육을 학술팀이 맡아 하였습니다.

처음 전체 교육을 맡은 저에게 많은 어려움이 있었습니다. 교육용 시스템이 아직 구축되지 않아 실질적인 대상을 하여야 하였으며, 개인정보보호 등의 문제로 그 대상으로 남구에 살고 있는 저를 예시로 들어야 하였습니다.

신규 사회복지공무원들에게 행복e음 시스템 전반에 대해 가르쳐 주어야 하는 상황이었습니다. 업무 관련 지침을 미리 학술팀에서 교육하였으나, 너무 많은 업무 관련 지침을 한꺼번에 짧은 시간에 숙지할 수 없어 행복e음 시스템에 대해 이해시키는데 어려움이 많았습니다. 교육 때 항상 외칩니다. “클릭! 클릭! 어렵지 않아요.” 다행히 교육 후 신규 사회복지공무원들이 잘 해나가고 있는 것 같아 너무 기쁩습니다.

다음으로 바쁜 시간에 전체 집합 교육을 부담스러워하는 보직 이동된 신규 업무 담당자들한테 중간 중간 시간을 내어 가르쳐주었습니다. 일일이 교육 실적을 올리지는 못하였습니다. 자료가 충분치 못하였고 문의하는 건에 대해 해결하는데도 시간이 생각 외로 많이 소요되었기 때문에 일을 하면서 가르쳐 줄 수밖에 없었고 그 시간을 일일이 교육 실적에 등록하기에는 어려움이 있었습니다. 그냥 제가 좋아하는 핵심요원으로써의 역할을 하고 있다는 것에 만족을 하였습니다.

최근에는 동 주민센터에 1:2 교육을 하고 있습니다. 신규 복지담당자들은 통합조사표 소득재산 비교 및 장애인복지, 사례관리 시스템에 대하여 전달교육을 실시하고 있으며, 기존복지담당자들은 사례관리 시스템 및 행복e음 시스템 개선 건의사항을 받고 교육을 하고 있습니다.

시스템 건의사항을 받다보니 제가 모르는 부분도 배우게 되고, 제가 아는 부분은 전달하는 소중한 시간이었습니다.

요즘 저는 행복e음 커뮤니티에 매일 아침 신문과 함께 같이 보게 되었습니다. 커피

한잔을 마시며 신문을 보듯 커뮤니티에 들어가는 즐거움이 이제는 하나하나 늘어 납니다. 왜냐구요? 이제 많은 핵심요원들이 글을 올리기 시작했습니다. 처음에는 몇 명 되지 않아 혼자 물어보고 혼자 대답하는 일이 많았으나 이제 많은 핵심요원들이 점점 더 열심히 묻고 의견을 개시하기 시작했습니다. 저의 질문에 다른 핵심요원들이 답변을 달고, 다른 핵심요원들의 질문에 제가 답변을 다는 일이 이제 일상생활이 되었습니다.

행복e음 핵심요원은 정말 필요한 존재인거 같습니다.

모르는 것이 있거나 의견이 궁금할 때 다른 시군구에서 전화오고 저도 모르는 것이 있으면 다른 시군구에 전화하여 우리 구에 좀 더 도움이 되어 의견교환을 하는 이 핵심요원 역할이 얼마나 중요한지 깨닫게 해주고 있습니다.

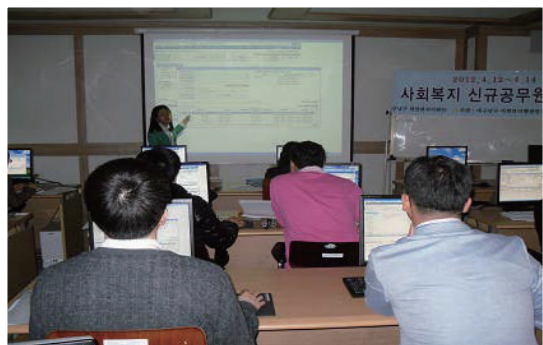
제가 예전에 자활업무를 보거나 보육업무를 볼 때 지침 건의사항은 공문으로 의견을 많이 묻지만, 시스템 건의가 있을 때 어디에 어떻게 요청해야할지 몰라서 어려움이 있었습니다.

이제 행복e음 핵심요원 1기가 구성되어 신규자, 보직이동자 등 일부 시스템 사용 미숙자의 시스템 사용법 문외와 기존 시스템 사용자들로부터 시스템 기능개선 요청 사항이 발생되면 시스템 사용에 대한 근접 지원이 필요합니다. 행복e음 관련 기관인 보건복지부, 보건복지정보개발원, 지자체간의 유기적인 네트워크를 체계적으로 구축하여 지원할 수 있도록 지자체별 행복e음 핵심요원(Key Person)양성 하여 운영 한다면 더욱 발전할 것입니다. 앞으로 Hot-Line을 구축하여 시스템 교육을 할 수 있는 테스트 서버 운영도 필요할 것 같습니다.

기존 시스템을 사용할 때마다 마음속으로 항상 바라고 개선되었으면 했던 부분이 핵심요원의 활동으로 이제는 이루어지고 있습니다. 행복e음을 좀 더 효율적으로 사용할 수 있도록, 앞으로 핵심요원 1기뿐만 아니라 모든 지자체 공무원이 노력하여 시스템을 능수능란하게 사용하게 될 것을 믿어 의심치 않습니다.

저는 시스템 교육을 가면 오늘도 외칩니다.

“클릭! 클릭! 행복e음 어렵지 않아요.”



제7회 행복e음 핵심요원(Key Person) 수기공모

핵심요원 수 기 집

펴낸곳 : 사회보장정보원

발행일 : 2018년 12월

주 소 : (04554) 서울특별시 중구 퇴계로 173
남산스퀘어빌딩 21층

사회보장정보원 교육홈페이지 <http://edu.ssis.or.kr>

