

사회복지자원봉사 비대면 봉사활동 가이드라인

1

추진배경 및 경과

□ 추진배경

- 코로나바이러스 감염증-19(이하 코로나19) 발생 및 확산으로 인해 '20년 상반기 사회복지기관(시설)이 장기간 휴관*하고, 대면 봉사활동에 대한 참여 제한 등으로 사회복지자원봉사 참여율 급감**
 - * 전국 사회복지이용시설 약 11만개 중 99.3%(약 10만개) 휴관('20.4)
 - ** '19년 사회복지자원봉사 봉사시간(25,481천시간) 대비 '20년 봉사시간(8,294천시간) 67% 감소
- '20.4월 코로나19 대응 비대면 자원봉사 인정 가능 활동유형 및 기준*을 마련하여 시행하고 있으나 활동 범위가 협소하고, 코로나19의 장기화로 다양한 비대면 봉사활동 유형 및 참여 연령 등 확대를 위한 제도 개선 필요성 제기
 - * 마스크 제작, 도시락·밑반찬 조리 및 배달, 안부전화에 한정하여 인정
- 비대면 봉사활동에 대한 수요와 관심 증가와 함께 자원봉사활동 실적이 연계되는 유관기관 간 공통 적용할 수 있는 비대면 봉사활동 실적인증 가이드라인 요구 증대

□ 추진경과

- 2020.4월 코로나19 대응 비대면 자원봉사활동 인정기준 마련 및 시행
- 2021.3~5월 비대면 봉사활동 가이드라인 개정을 위한 자원봉사 유관기관(한국중앙자원봉사센터, 한국청소년활동진흥원) 업무협의
- 2021.2~7월 비대면 봉사활동 가이드라인 개정안 TF 회의 및 시도관리본부(사회복지협의회) 의견수렴

□ 추진목적

- 비대면 사회복지자원봉사활동에 대한 효율적이고 합리적인 실적 인정기준을 마련하고, 인증관리요원의 봉사실적 정보등록 업무 가이드라인 제공

□ 운영개요

- (운영기간) '21년 7월 ~ 별도 안내시까지
- (참여대상) VMS 가입 자원봉사자
- (활동영역) '사회복지자원봉사 실적 인정기준 가이드라인'에 준하여 안부전화, 도시락·밀반찬·물품 제작 및 배달, 후원캠페인, 온라인 멘토링, 키트제작 등 비대면으로 진행한 모든 사회복지자원봉사 활동
- (시간인정) '사회복지자원봉사 실적 인정기준 가이드라인'에 준하여 자원봉사자가 참여한 봉사시간에 한하여 인정
- (활동방법) 비대면, 혼합형(대면+비대면)
 - (비대면 봉사활동) 자원봉사자가 인터넷, 모바일 등을 사용하여 참여하는 봉사활동 또는 자원봉사자 가정 등 관리센터 이외의 장소에서 비대면으로 진행하는 봉사활동
 - * (예시) 온라인 멘토링 봉사, 온라인 캠페인 활동, 안부전화, 키트제작 후 비대면 전달
 - (혼합형 봉사활동) 대면과 비대면 활동을 결합하여 진행하는 봉사활동
 - * (예시) 대면 사전교육·회의·평가 + 비대면 봉사활동 / 비대면 사전교육·회의·평가 + 대면 봉사활동

○ (활동절차) VMS 홈페이지를 통해 모집 및 참여

- ① 관리센터 인증요원이 VMS 홈페이지에 비대면 봉사활동 모집글 게시
* '22년 1월부터 비대면 봉사활동 모집글에 대한 시·도관리본부의 승인절차 반영 예정
- ② 봉사자가 VMS 홈페이지를 통해 봉사일감 검색 후 신청
- ③ 관리센터 인증요원이 VMS 관리시스템에서 봉사자 선정
* VMS 홈페이지에서 봉사자에게 선정/미선정/대기 상태 표시
- ④ 봉사자는 비대면 봉사활동 진행(참여)
- ⑤ 봉사자는 비대면 봉사활동 종료 후 관리센터 인증요원에게 비대면 자원봉사활동 결과보고서(활동사진, 활동일지 등) 제출
- ⑥ 관리센터 인증요원이 봉사자의 참여 결과 확인
- ⑦ 관리센터 인증요원이 VMS 관리시스템에서 봉사실적 처리

< 비대면 사회복지자원봉사 활동방법 및 절차 >

봉사일감(모집글) 등록	자원봉사활동 신청 및 승인	자원봉사활동 및 참여 결과 제출	참여결과 확인 및 VMS 실적등록
(관리센터) ① 인증요원이 VMS 홈페이지에 비대면 모집글 게시 ⇨	(봉사자) ② VMS 홈페이지 비대면 봉사활동 모집글에 참여 신청 ⇨	(봉사자) ④ 비대면 봉사활동 참여 ⇨	(관리센터) ⑥ 인증요원이 봉사자의 봉사활동 결과보고서 확인 ⑦ VMS 실적등록
(시·도관리본부) 비대면 모집글 검토 및 승인 * '22.1월 시행	(관리센터) ③ 인증요원이 VMS 관리시스템에서 봉사자별 참여 승인	⑤ 봉사활동 종료 후 결과보고서 제출 (활동사진, 활동일지 등)	

* '22년 1월부터 ⑤ 봉사자의 자원봉사활동 결과보고서는 'VMS 홈페이지 모집글 내 댓글 작성하기'로 제출하며, ⑥ 인증요원의 봉사활동 결과보고서 확인, ⑦ VMS 실적등록 절차는 'VMS 인증관리시스템 모집글에서 불러오기'를 통해 처리 예정

※ 경로 안내

- **자원봉사자** : VMS 홈페이지 로그인 >> 마이페이지 >> 자원봉사 신청결과 >> 참여 봉사 일감 선택 >> 활동결과 등록하기
- **인증요원** : VMS 인증관리시스템 관리자 로그인 >> 봉사실적관리 >> 봉사자실적등록 >> 모집글에서 불러오기

□ 비대면 자원봉사활동 기본원칙

- 모든 비대면 자원봉사활동은 '사회복지자원봉사 실적 인정기준 가이드라인'에 준하여 운영
 - 자원봉사활동 및 시간 적용 상한 기준 동일 적용
- * 83p. 자원봉사활동 및 시간 적용 (상한)기준 참조

【 기본 원칙 】

- 자원봉사시간 인증은 자원봉사자와 관련 기관·단체간 상호신뢰를 바탕으로 한다.
- 인증대상이 되는 봉사활동은 자원봉사의 공익성(공공성, 비영리성), 무보수성, 자발성의 기준을 충족하여야 한다.
- 매 활동별 혹은 누적시간에 따라 시간을 인증관리 한다.
- 봉사자의 요구 시 활동시간에 대한 소정의 인증서를 발급한다.
- 시간 인증은 자원봉사자 개인단위로 한다.
- 인증시간을 실제 시간보다 늘리거나 양도하는 것은 금지한다.
- 시간인증은 초등학교 이상의 봉사활동 시간을 대상으로 한다.
- 인증주체에 의해 관리되지 않은 과거의 자원봉사활동에 대해서 소급하여 인증하지 않는다.
- 시간인증 및 관리방법, 절차는 가능한 간편하고 효율적이어야 한다.

- 모든 비대면 봉사활동은 VMS 홈페이지에 사전 모집글(봉사일감)을 등록하여 운영
- 자원봉사자는 비대면 활동 종료 후 자원봉사활동 결과보고서를 인증요원에게 제출하여 증빙자료 검토 후 봉사활동 시간 인정
- 비대면 봉사활동의 투명한 실적관리를 위해 인증요원은 본인의 직계존비속의 실적 입력 불가

□ 비대면 자원봉사 내용별 시간인정 기준

○ 자원봉사 관련 교육 및 회의시간

- 봉사활동과 직접적으로 관련된 비대면 기본·전문교육 및 회의 시간은 봉사활동 시간으로 인정

○ 안부전화 및 말벗, 상담 및 멘토링

- 안부전화, 말벗, 전화상담, 온라인 멘토링 및 교육 봉사활동은 실제 소요시간 인정

○ 번역·통역

- 공익적 목적에 의해 번역을 공식적으로 요청받은 경우, 200자 원고지 5매 또는 A4 1매를 1시간 기준으로 인정
- 통역은 실제 소요시간 인정
- * 점자·녹음 등 번역과 유사한 활동 및 통역 시 실제 활동 시간 인정

○ 물품 제작 및 나눔

- 관리센터에서 비대면 봉사활동 재료를 제공하여 도시락·밀반찬 조리, 사회취약계층에게 제공되는 각종 키트 제작 후 비대면으로 전달하는 경우 실제 소요시간 인정
- 물품 및 현금기부는 봉사활동 시간으로 환산하여 등록 불가
- * 봉사활동에 필요한 활동재료를 봉사자가 구매하고 봉사활동에 참여하는 경우 봉사실적으로 인정 불가

○ 행사참여

- 각종 행사의 온라인 프로그램 업무지원, 온라인 홍보 등 실질적 비대면 봉사활동은 인정, 단순 온라인 참여는 불인정
- * 단순 동원식 참여 및 활동비 등 대가를 받는 활동은 제외
- * 행사 내용이 공익 목적이 아닌 특정 기업의 홍보 등일 경우 실적등록 불가
- * 종교행사(예배·미사·예불 등), 선교활동 및 종교기념일 등 관련 행사준비, 공연 및 의식 관람 등 공익성과 관계없는 활동은 제외

○ 문화, 예술 등의 온라인 공연

- 영상 내 공연시간으로 인정, 공연 당일 최종 리허설 1시간 인정, 상시 연습 시간은 불인정

○ 종교시설 봉사활동

- 교회·성당·사찰 종교행사 및 관련 활동은 봉사활동 시간으로 등록 불가

□ 비대면 자원봉사활동별 시간인증 기준의 적용 등

○ 세부 봉사활동별 시간인증의 판단

- '자원봉사활동 및 시간 적용 상한 기준'을 참고하여 적용하되 인증 기관에서 자율 결정

□ 비대면 봉사활동 참여 결과 확인

○ 자원봉사자

- 자원봉사활동 결과보고서(활동일시, 활동내용, 활동사진* 등 포함) 작성 및 관리센터에 제출

* 활동사진으로 봉사자를 확인할 수 있어야 하고, 활동 시작, 종료 사진 각각 첨부

** 기타 활동 증빙자료 : ZOOM 등 화상 프로그램을 통한 실시간 확인, 봉사활동 중인 녹화 영상, 온라인 활동 캡처 사진, 각종 제작 봉사활동 제작물 등

○ 사회복지자원봉사 관리센터

- 자원봉사자가 제출한 자원봉사활동 결과보고서를 확인하여 실제 활동한 시간에 대하여 봉사 시간 등록

* 자원봉사활동 결과보고서 제출 방식(이메일, SMS, 우편 등)은 2021년 12월까지 관리센터에서 자율 결정하고 2022년 1월부터 VMS 홈페이지 모집글 내 댓글을 통해 접수

- 혼합형(대면+비대면) 봉사활동의 경우 대면으로 진행되는 봉사활동에 대한 증빙자료 불필요

※ 그 밖의 비대면 봉사활동 인정기준은 '사회복지자원봉사 실적 인정 기준 가이드라인' 참조

□ 불인정 기준

- VMS 홈페이지에 모집글을 등록하지 않은 경우
 - 관리센터는 모든 비대면 봉사활동을 모집글로 등록하여 운영
 - * '22년 1월부터 비대면 봉사활동 모집글은 시·도관리본부의 승인을 받아 운영
- 자원봉사활동 취지에 부합하는 활동이 아닌 경우
 - 온라인 행사 및 캠페인 단순 동원식 참여
 - 봉사활동이 수반되지 않는 교육, 회의, 일상적인 연습 등
 - 활동비 등 대가를 받는 활동
- 자원봉사활동 참여시간의 특징이 불가한 경우
 - 물품 및 현금기부
 - 글(영상)·URL 등 단순 공유, 유해 게시물 신고, 댓글 달기 등
 - 개인적인 실천 활동(가정 내 쓰레기 분리수거, 폐건전지 수거, 일회용품 안쓰기 등)
- 봉사활동에 따른 현금 및 현물을 요구하는 경우
 - 봉사활동에 필요한 활동재료를 봉사자가 구매하거나 참가비를 내고 봉사활동에 참여하는 경우 봉사실적으로 인정 불가
- 봉사자 본인 확인이 불가하거나 증빙자료가 없는 경우

□ 유의사항

- 봉사활동 참여자(봉사자, 대상자 등)의 얼굴이 촬영된 사진 및 영상을 취합, 활용하고자 하는 경우 초상권 사용 동의 필요
- 물품 제작 봉사활동 후 제작물은 수혜 대상자가 명확해야 하며, 이를 전달 및 배포했을 경우 봉사활동으로 인정
- 청소년 자원봉사자의 경우, 봉사활동 참여 전 학교 봉사활동 담당자(담임 선생님 등)에게 봉사활동 시간 인정 여부 확인 후 참여 권장