# 사회복지 자원봉사 관리규정

## 제1장 총칙

- 제1조(목적) 이 규정은 사회복지사업법 제9조, 동법시행령 제25조제3항에 따라'사회복지자원봉사'(이하 '자원봉사'라 한다)의 조직적이고 체계적인 운영관리 및 활성화를 위하여 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.
- **제2조(적용)** 본 복지관의 모든 자원봉사자활동에 관한사항은 사회복지자원봉사관리규정을 제외하고는 본 규정에 의한다.
- 제3조(적용범위) 본 복지관의 자원봉사활동을 포함한다.
- 제4조(준용) 본 복지관에 희망지킴이카드를 작성한 자원봉사자의 경우 본 복지관의 자원봉사 자가 된 것으로 한다.
- 제5조(사업내용) 본 복지관은 다음 각호의 사업을 수행한다.
  - ① 중앙 및 시·도, 시·군·구관리본부가 시달사항의 시행 및 참여 협력
  - ② 자원봉사자 모집·배치 안내
  - ③ VMS 등록정보의 관리 및 정보보호 책임 총괄
  - ④ 사도 또는 사군 구관리본부의 인증요원 양성 및 보수교육, 전문관리자 육성 등 교육훈련 참여
  - ⑤ '지역사회봉사단'및 전국규모 관리센터와 연계관리 등 협력
  - ⑥ 당해 복지관의 자원봉사활동 활성화 등
  - ⑦ 중앙 또는 시·도 및 시·군·구관리본부의 모니터링 시 협조 등

### 제2장 자원봉사자 인증요원 위촉 및 업무

- 제6조(인증요원 위촉 및 업무) ①본 복지관은 인증관리업무의 수행을 위하여 상시근로 형태의 신청기관의 장 또는 근로기준법 제2조 제1항에 따른 소속 근로자중 1인 이상의 인증요원을 배치하여야한다.
  - ② 인증요원으로 활동하고자 하는 자는, 시·도 또는 시군구지역관리본부가 실시하는 교육과정을 이수한 자에'사회복지자원봉사 인증관리요원 위촉장'을 교부 받은자로 한

정한다.

- ③ 인증요원은 제5조 각항 중 해당 복지관의 업무를 공정하고 신뢰성 있게 수행하여야 한다.
- ④ 인증요원이 자원봉사자의 봉사실적 정보등을 VMS에 최초로 등록하는 때에는, 인증 관리 홈페이지의 개인정보처리방침 및 이용약관을 서면으로 고지하고, 동의서를 제출받아 VMS에 등록·보관 하여야 한다.
- ⑤ 복지관 및 인증요원은 자원봉사자의 개인정보를 별도로 보유하는 경우에는 개인정보보호법에 따른 기관 자체 개인정보처리방침을 수립하고 이에 따라 관리하여야 한다.
- ⑥ 인증요원은 당해 복지관의 각종 관련 정보에 대한 VMS등록 및 관리와 정보보호에 관한 책임을 총괄한다.
- 제7조(인증요원 보수교육 등) ① 본 복지관의 인증요원의 경우 시·도 및 시·군·구관리본부는 인 증요원 보수 교육을 실시하고, 수료증을 받아야 한다.
  - ② 인증요원은 관리본부가 실시하는 보수교육을 3년(36개월)마다 1회 이상 반드시 이수하여야 한다. 단, 3년 경과 시는 VMS 접근을 제한하고 5년 경과 시는 양성교육을 재이수한 경우에 한해 권한을 부여한다.
- 제8조(봉사실적 관리 및 인증서 발급) ① 인증요원은, 자원봉사자의 봉사활동 내용 및 실적 등의 정보에 대한 별첨 '사회복지자원봉사 실적 인정기준 가이드라인'을 참조하여 VMS에 등록하고 공정하게 관리하여야 한다.
  - ② 인증요원은, VMS에 등록된 자원봉사자가 자원봉사실적 인증서의 발급을 요구하는 때에는 '사회복지자원봉사실적 인증서'를 발급하여야 한다.
  - ③ 자원봉사활동 실적에 관한 정보를 자원봉사활동일지및 관련 증빙서류에 근거하여 자원봉사실적이 있는 날로부터 15일이내 정보 등록함을 원칙으로 한다.
  - ④ 전년도 자원봉사실적의 경우 다음연도 1월말일까지 VMS 정보등록을 하며, 이 기간 이 경과한 봉사실적에 대하여는 등록을 제한할 수 있다.
  - ⑤ 복지관은 자원봉사활동일지 등 증빙서류는 5년간 보관하여야 하며, 5년이 경과한 실적에 대해서는 실적 등록을 제한한다.
  - ⑥ 인증요원이 본인의 자원봉사 실적정보를 등록하고자 하는 때에는, 근무기관 이외의 복지 관에서 근무시간 외에 봉사활동을 하는 경우에 한정하여 정보등록을 할 수 있다.
- **제9조(자원개발 및 관리 담당자의 역할)** 자원개발 및 관리 담당자는 소속 복지관에서 다음의 기능과 역할을 수행한다.

- 1. 자원봉사 프로그램 개발 및 운영관리
- 2. 소속 인증요원 교육훈련 및 지도감독과 점검
- 3. 자원봉사자의 교육훈련 및 지도
- 4. 인증요원 소관 업무의 지원.협력
- 5. 소속 인증요원 및 모범자원봉사자 표창 추천 등 사기진작과 동기부여 활동
- 6. 기타 복지관내 자원봉사 활성화 등
- 제10조(정보관리의 변경조치) ① 복지관 대표자는 소재지 이전, 대표자 변경, 인증요원의 보직 변경 또는 퇴사 등 VMS 등록정보 변경사항이 발생한 경우 즉시, 관할지역 시·도관리본 부에 보고하고 해당 정보관리의 변경조치를 취하여야 한다.
  - ② 복지관은 VMS에 등록된 자원봉사자가 증빙자료에 근거하여 본인에 관한 정보의 변경을 요구하는 경우 해당 정보를 변경하여야 한다.
- 제11조(인증요원 자격제한) ① 중앙관리본부 또는 시도·시군구관리본부의 사업지역 관할 복지관에 대한 모니터링 결과 다음 각호에 해당하는 경우 인증요원의 자격을 영구 제한한다.
  - 1. 자원봉사실적 정보의 허위등록 또는 인증서의 허위발급 등 자원봉사의 신뢰성을 저해하는 부당한 처리를 한 사실을 확인한 때
  - 2. 접속계정 공유 등 개인정보의 오.남용 및 부정사용
  - ② 중앙관리본부 또는 시도.시군구관리본부의 사업지역 관할 복지관에 대한 모니터링결과 다음 각 호에 해당하는 경우 인증요원의 자격을 2년간 제한한다.
  - 1. 개인정보통합관제에 따른 소명 부적격 판정 3회시(단, 1회 주의, 2회 업무정지 30일의 경과조치를 둔다.)
  - 2. 인증요원의 역할수행 불가에 따라 해촉을 요구하거나 관련 사실이 확인된 경우
  - ③ 제1항 및 제2항에 따른 자격제한 사항은 본 복지관의 장에게 공문으로 통보하여야 한다.

## 제3장 자원봉사자 활동원칙 및 자격

제12조(활동원칙) 본 복지관의 모든 자원봉사활동은 자원봉사자의 본인의 자발적인 의사에 의해 무보수로 활동할 것을 원칙으로 한다. 단, 사회복지사의 전문적인 업무수행을 위해서 유급 자원봉사자를 예산의 범위 안에서 둘 수 있다.

제13조(자격) 복지관의 자원봉사자는 본 규정에 의거 다음 각 항의 요건을 갖추어야 한다.

- 1. 만 13세 이상인 자. 단, 만 13세 이하인 경우, 부모의 동의를 거쳐 봉사활동을 받은 자.
- 2. 복지관의 프로그램에 봉사활동에 참여할 수 있는 자.
- 3. 본 규정에 규정된 사항 및 자원봉사자 수칙을 준수 할 수 있는 자.

## 제4장 모집·교육·배치·관리

#### 제14조(모집방법) 복지관의 자원봉사자 모집은 다음과 같이 한다

- 1. 복지관 SNS(facebook)를 통한 모집방법.
- 2. VMS(자원봉사관리센터)를 통한 모집방법.
- 3. 해운대구자원봉사센터를 통한 모집방법.
- 4. 네이버 밴드를 통한 모집방법.
- 5. 본인의 개별적이고 자발적인 신청에 의한 방법.
- 6. 본 복지관의 이용자를 대상으로 홍보하여 모집하는 방법.
- 7. 각종 행사시 모집하는 방법.
- 8. 기타 모집방법.

### 제15조(접수방법)

- 1. 모집된 자원봉사자는 담당 사회복지사가 이를 접수한 후 자격을 심사하고 활동여부를 결정한다. 단 청소년 자원봉사자는 별도의 담당을 지정할 수 있다.
- 2. 활동이 결정된 자원봉사자는 "희망지킴이카드"를 기재하고 등록됨으로서 복지관의 자원 봉사자로 등록한다.(단, 본인이 자원봉사자 VMS 등록을 직접 하여야 한다.)
- 3. 등록된 자원봉사자 관리카드 및 관련서류는 담당 사회복지사가 관리·처리한다.

#### 제16조(교육)

- 1. 본 복지관의 봉사활동의 효율성을 증대시키고 사회복지에 대한 사회인식의 변화를 조성하기 위한 대변자로서의 역할을 수행함과 동시에 자기발전의 계기를 마련하기 위하여 각종 자원봉사자 교육(인권, 개인정보교육 등)을 연간계획에 의해 실시한다.
- 2. 봉사자 교육(인권, 개인정보교육 등)의 기본방침은 단계적으로 실시하여 자원봉사에 대한이념을 정립 하고 인적자원을 개발하도록 한다.

#### 제17조(배치) 자원봉사자의 배치는 다음의 절차를 거친다.

1. 자원봉사자는 담당 사회복지사의 상담을 통하여 자원봉사자의 전공, 전문지식, 경험, 활동 가능 시간을 고려 한 후 자원봉사자의 욕구가 우선시 되어 활용계획에 따라 배치하도록 한다.

- 2. 본 복지관의 활동처는 다음과 같다.
- 가. 공동체지향팀 아동.청소년.장애인의 프로그램 진행보조, 행정보조 등
- 나. 마을지향팀 복지관 행사(따뜻한반송프로젝트 등),프로그램진행 및 보조 등
- 다. 사람지향팀 집안 청소 및 상담 보조, 가정방문보조 등
- 3. 배치된 자원봉사자는 실무자의 책임 하에 활동한다.
- 4. 활동 중 업무종결로 인해 역할이 중단될 경우 대기 자원봉사자로 처리한 후 해당 자원 봉사자에게 합당한 업무가 발생되면 재배치시킨다.
- 5. 대기 자원봉사자의 경우 장기 대기자를 우선 배치함을 원칙으로 하되, 장기 대기자의 욕구가 맞지 않을 경우 적절하게 배치시킨다. 단, 장기 대기자의 경우 본인의사를 통해 타 부서로 의뢰·조치한다.

#### 제18조(관리)

- 1. 봉사활동의 기록은 매일 본인이 자원봉사 종료 후 자원봉사활동일지를 작성하고, 담당 사회복지사는 사회복지자원봉사자 인증시스템(VMS) 프로그램에 봉사활동 시간을 등록한다.
- 2. 자원봉사자의 활동이 지속적으로 연계되기 위해 자원봉사자를 지지 및 격려하기 위한 활동을 실시한다.
- 3. 자원봉사자 인적사항은 자원봉사담당 인력이 총괄 담당하고, 전산 입력 관리한다.

### 제19조(자원봉사 조직화)

- 1. 자원봉사 동아리를 조직하되 그 인원은 3명 이상으로 구성이 된다.
- 2. 동아리 활동은 월 1회 이상, 6개월 이상의 활동을 기본으로 한다.
- 3. 활동터전은 복지관 및 해운대구(반송1동) 지역, 타 지역으로 활동이 가능하고 사회복지 사가 매개체가 되어 활동처를 개발하고 이에 활동이 진행이 되도록 한다.

## 제5장 봉사활동

**제20조(활동영역)** 본 기관에서 행해지는 영역 전반에 걸쳐 필요시 담당 사회복지사가 구인, 활동 할 수 있도록 한다.

#### 제21조(활동원칙) 본 복지관의 활동 원칙은 다음과 같다.

- 1. 자원봉사자는 본 복지관 제반업무에 정기적 또는 비정기적으로 참여 할 수 있다.
- 2. 정규 봉사활동의 경우 식사를 제공하지 않는 것을 원칙으로 하되 업무시간에 따라 조정 가능하다.
- 3. 복지관은 자원봉사자의 안전을 위하여, 삼성화재해상보험(주), 사회복지자원봉사자 인증시스템(VMS)에 가입되어 있는 보험에 의하여 적용될 수 있다.

## 제22조(자원봉사자 수칙) 본 복지관의 자원봉사자 수칙은 다음과 같다.

- 1. 모든 자원봉사자는 복지관에서 실시하는 소정의 교육을 이수하도록 한다.
- 2. 자원봉사자 활동은 월 1회 이상을 원칙으로 하며, 책임성 있게 활동하여야 한다. (단, 기관행사시에는 1회성 자원봉사자도 활동 가능하다.)
- 3. 봉사활동과정에서 발생하는 제반 문제점과 의문시되는 사항은 담당 사회복지사와 합의하여 처리하도록 한다.
- 4. 모든 자원봉사활동은 특정 정치활동, 영리활동 및 지나친 종교의 선교활동을 배제하여 야 한다.
- 5. 봉사활동을 통해서 정한 업무 및 봉사 활동 시 대상자와 나누었던 대화내용은 비밀을 유지하여야 하며, 불순하고 공손하지 못한 언행은 삼가야 한다.
- 6. 봉사 활동 시 활동내용은 일지에 자세히 기록하고 담당 사회복지사에게 제출하여 지도 감독을 받아야 한다.
- 7. 자원봉사자는 대상자의 모든 변동사항에 대해 담당자에게 보고하여야 한다.
- 8. 봉사활동을 중단하고자 할 때에는 지체 없이 담당자에게 사전에 통보하여야 하며, 정확한 인수인계를 하도록 하여야 한다.
- 9. 복지관에서 실시하는 각종 교육 또는 모임에 적극 참여하여야 한다.
- 10. 자원봉사자 수칙을 준수하고 대상자, 자원봉사자, 담당 사회복지사 간의 상호간의 예의 를 준수하여야 한다.
- 11. 자원봉사자의 자세, 고려사항 등을 숙지하고 활동한다.
- 12. 자원봉사자는 봉사활동 시 본연의 업무를 숙지하고 최대한 서비스를 할 수 있는 마음가 짐을 가지며, 본인의 활동에 책임을 질 수 있도록 한다.

### 제6장 종결

### 제23조(종결절차) 복지관의 자원봉사자의 종결절차는 다음과 같다.

- 1. 활동 중인 자원봉사자가 다음 각 항에 대하여 담당 사회복지사에게 즉시 연락을 취해 조치하도록 한다.
- 가. 본인이 종결 의사를 표시한 자.
- 나. 자원봉사자 품위를 손상시킨 자.
- 다. 약속된 활동을 연락 없이 3회 이상 무단 중단한 자.
- 라. 기타 우리 복지관의 자원봉사활동에 계속적인 참여가 어렵다고 판단되는 자.
- 2. 담당 사회복지사는 종결의뢰 된 자원봉사자와 상담을 통해 종결사유를 파악하여 종결 처리하는 것을 워칙으로 한다.

# 제7장 포상

- **제24조(포상과 선정절차)** 복지관에서의 자원봉사 활동시간 및 활동내용이 소정의 포상기준에 달하는 자로서 선정절차는 다음과 같다.
  - 1. 자원봉사자 활동일지 및 사회복지자원봉사자 인증시스템(VMS)에 기록된 내용을 근거로 담당 사회복지사가 1차 선발한다.
  - 2. 팀장, 과장, 관장을 거쳐 최종 선발하고 복지관 송년행사를 통해 포상한다.

제25조(포상 내용 및 기준, 시기) 복지관의 자원봉사자 포상내용 및 기준, 시기는 다음과 같다.

- 1. 포상내용: 기념품 등
- 2. 포상기준: 제17조 2항과 3항에 의거하여 기준을 마련한다.
- 3. 포상시기: 매년 연말 자원봉사자 송년의 밤 행사 및 필요에 따라 수시로 포상 할 수 있다.