

보도시점 2025. 9. 19.(금) 석간
2025. 9. 19.(금) 06:00

배포 2025. 9. 18.(목)

모바일 행복이음 전자서명 도입, 복지 현장에서 상담, 신청 원스톱 서비스

- 사각지대 발굴 등 현장 조사 시 민원 편의성과 행정 효율 향상 기대 -

보건복지부(장관 정은경)와 한국사회보장정보원(원장 김현준)은 9월부터 ‘모바일 행복이음’에 전자서명 기능 등을 새롭게 적용하여, 국민들이 현장을 방문한 지방자치단체 사회복지업무 담당 공무원에게 바로 복지서비스를 신청할 수 있게 되었다고 밝혔다.

모바일 행복이음은 지방자치단체 복지 공무원이 사각지대 발굴이나 복지대상자 현장 조사 시에 태블릿을 활용해 복지대상자 정보 조회, 상담 기록, 요금감면 신청 등을 할 수 있도록 지원하는 정보시스템으로, 일부 시군구 시범 운영을 거쳐 '24년 말부터 전국 시군구(읍면동)에서 사용하도록 서비스를 개시하였다.

모바일 행복이음의 도입으로 담당 공무원이 현장 조사 전에 ▲별도의 서류 준비와 사무실 복귀 후 ▲상담내용 작성, ▲사회보장급여 신청을 추가로 처리해야 했던 기존의 불편함은 개선하였으나, 전자서명 등 일부 기능 미비로 현장 접수가 어려워, 원스톱 업무 처리에 한계가 있었다.

보건복지부는 이러한 모바일 행복이음의 불편사항을 파악하여 ▲전자서명 도입, ▲신청서 작성 등 사회보장급여 및 서비스 신청 절차를 디지털 방식으로 완전 전환하는 방식으로 시스템 개선을 완료하였다.

이제는 국민들이 주민센터를 방문하지 않아도 가정 내, 경로당, 무료급식소 등 현장에서 만나는 공무원이 소지한 태블릿을 통해 모바일 행복이음에서 신청서를 확인하고, 전자서명을 완료하면 즉시 사회보장급여 및 서비스 신청(접수)가 가능해졌다.

이번 개선 작업으로 복지현장에서 복지대상자 상담 및 서비스 지원 업무가 보다 신속하게 원스톱으로 처리되고, 공무원의 현장 대응력과 시스템 이용 편의성 모두 개선된다. 특히, 거동이 불편한 노인 등 직접 신청이 어려운 취약계층에게 실질적인 도움이 될 것으로 기대하고 있다.

현재	개선
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; text-align: center;"> 사전준비 <small>대상자 복지정보 (수혜이력, 가구원 정보 등) 신청서 등 사전출력</small> </div> <div style="font-size: 2em;">→</div> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; text-align: center;"> 현장 방문 </div> <div style="font-size: 2em;">→</div> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; text-align: center;"> 사후조치 <small>출장 복귀 후 시스템 입력</small> </div> </div> <p>⇒ 찾아가는 복지서비스 제공 시, 방문대상 외 신규대상자는 주민센터 내방 또는 담당공무원의 현장 재방문 필요</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; text-align: center; opacity: 0.5;"> 사전 준비 </div> <div style="font-size: 2em;">→</div> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 현장방문 <small>복지정보 조회부터 복지서비스 신청·접수까지 곧바로 지원 가능</small> </div> <div style="font-size: 2em;">→</div> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; text-align: center; opacity: 0.5;"> 사후 조치 </div> </div> <p>⇒ 경로당, 노숙인 시설, 무료 급식소 등 현장에서 사전·사후조치 없이 곧바로 상담·지원 모두 가능</p>

보건복지부는 9월에 개선 적용된 시스템 효과와 문제점 등을 추가로 파악하기 위해 9월 19일(금) 모바일 행복이음 활용 현장인 성북구청(구청장 이승로)을 방문하여 현장의견을 청취할 예정이다.

홍화영 복지정보운영과장은 “현장 의견을 경청하여 국민들의 복지서비스 접근성 제고와 공무원 업무부담을 경감하는 방향으로 모바일 행복이음을 꾸준히 개선해 나가겠다” 라고 밝혔다.

<붙임> 모바일 행복이음 개요

담당 부서	복지행정지원관	책임자	과 장	홍화영 (044-202-3170)
	복지정보운영과	담당자	사무관	노치형 (044-202-3162)



- (배경) 지자체 공무원이 현장 방문하여 상담, 사례관리, 현장 신청 접수를 그 자리에서 할 수 있도록 모바일 행복이음 도입 추진
- (경과) 모바일 행복이음 적용 업무 확정('21.3월), 시스템 개발 및 행안부 심사 완료(~'23.1월), 지자체 시범운영 실시('23.9.~'24.6월)
- (서비스 내용) 사각지대 발굴, 사례관리, 긴급복지 지원 대상자 결정 등 현장조사·방문시 행복이음 일부 기능 모바일로 서비스
 - (주요기능) 통합조사표·원스크린 등 복지대상자 조회, 상담내역 등록, 요금감면 등 서비스 신청, 서류촬영·상담녹음 등
 - (시스템 환경) 행안부 전자정부 모바일 공통기반 활용
 - * 행안부 모바일 서비스 전용 환경으로 1인 1대 단말기 사용
 - (지원단말) 삼성 태블릿 S7, S7 FE, A8, S8, S9, A9+, S9+ 총 7종
 - (현황) 55개 시군구에서 현장 방문 업무에 사용 중('25.8월)

[모바일 행복이음 개념도]

