

경북행복

BRIEF

제25호 2019. 2. 1.

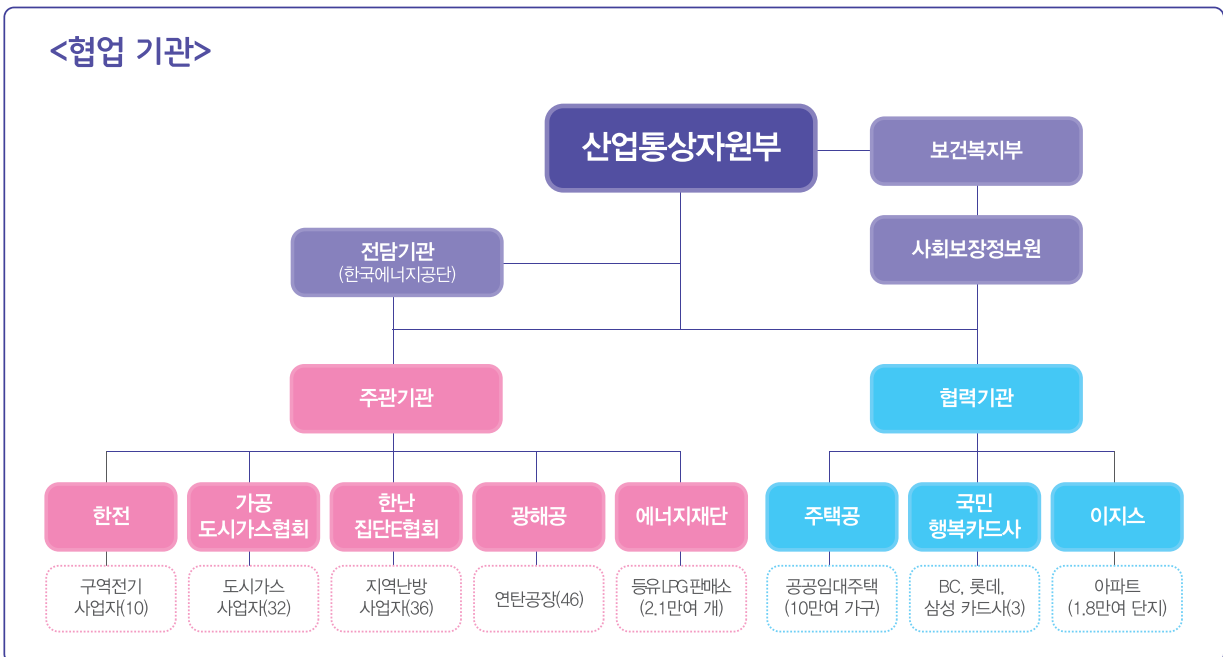
법 인 명 칭 (재)경북행복재단
발행·편집인 (재)경북행복재단 편창범
주 소 39393 경북 구미시 이계북로 7
T E L 054-710-8814
홈 페이지 www.ghf.or.kr
연 구 책 임 남영우(경북행복재단 연구원)
공 동 연 구 박정민(가톨릭상지대학교 사회복지과 교수)
진상현(경북대학교 행정학부 교수)

경상북도 에너지바우처 운영 실태 및 활성화 방안

1. 에너지복지 사각지대 해소를 위한 에너지바우처 활성화 필요

- '에너지빈곤(energy poverty)'이라는 개념은 1970년대 석유파동으로 인해 저소득층이 에너지를 적절하게 이용할 수 없게 되면서 주목을 받게 되었음(진상현, 2011).
- 국내에서 에너지빈곤층을 대상으로 한 에너지복지정책에 대한 논의가 본격적으로 이루어질 수 있었던 결정적 계기는 2005년에 있었던 단전 가구의 촛불화재 사건이었음.
- 저소득층의 에너지 소비 여건이 악화되고 단전 등으로 필요한 에너지 공급을 제대로 받지 못하는 가구가 증가함에 따라, 동절기마다 적절한 난방을 못하여 발생하는 에너지빈곤 관련 사건이 빈번히 발생하였음.

- 당시 정부는 에너지부문 바우처를 욕구별 급여로서 국민기초보장제도 중 하나로 간주하고 국정과제로 에너지바우처 도입을 제시, 2015년부터 에너지바우처 사업이 도입·시행되었음.
- 에너지바우처 사업은 저소득층의 동절기 난방에 필요한 최소한의 금액 지원 사업으로, 국민기초생활보장법상 생계 또는 의료급여 수급자이면서 가구원에 노인·영유아·장애인·임산부를 포함하는 가구를 대상으로 지원하며, 에너지바우처로 전기, 도시가스, 지역난방, 연탄, 등유, LPG 등 난방에너지원을 선택적으로 구입·사용할 수 있었음.
- 2015년 도입되어 시행 4년째를 맞이하는 에너지바우처 사업은 2017년 국정감사에서 에너지바우처 실사용률 저조가 지적되었음.
- 비수도권, 노인 가구나 1인 가구일수록 미사용률이 높은 것으로 나타났으며, 2016년 기준 지역별 신청현황에서 경상북도는 신청률 83.1%로 전체지역에서 가장 저조한 것으로 나타나기도 하였음.



자료 : 한국에너지공단(2016). '15~16년 에너지바우처사업 추진방안

[그림 1] 에너지바우처 전달체계

- 본 연구는 경상북도 에너지바우처 운영 실태를 파악하여 에너지바우처 활성화 방안을 모색하는데 그 목적이 있음. 이를 통해 경상북도 에너지바우처 운영에 있어, 에너지바우처 전달체계 등을 개선하고 에너지바우처 탈수급을 방지하여 지역 저소득 에너지취약계층의 복지체감도 증진에 기여하고자 함.

II. 에너지바우처 현황

(1) 에너지바우처 제도

- 에너지바우처는 「에너지법」에 법률적인 근거를 두고 있음. 이 법의 제16조 2항에서는 에너지의 보편적 공급을 위해 저소득층을 대상으로 하는 에너지복지사업을 명시하고 있음.
- 제16조 3항에서는 에너지이용권, 즉 에너지바우처의 발급에 관한 사항을 규정하고 있으며, 제16조 4항에서는 에너지바우처의 사용에 관한 사항을 구체적으로 명시하고 있음(한국에너지공단, 2017).
- 에너지바우처 사업의 시행 주체는 산업통상자원부이며, 전담기관은 한국에너지공단임. 지원 대상은 「국민기초생활보장법」에 따른 생계급여 수급자 또는 의료급여 수급자 중에서 노인·영유아·장애인·임산부 중의 하나에 해당되는 가구원을 1인 이상 포함하는 가구임.
- 보장시설에서 급여를 받는 보장시설 수급자, 「긴급복지지원법」에 따라 동절기 연료비를 지원받은 수급자, 가구원 모두가 3개월 이상 장기입원 중인 수급자, 등유바우처 및 연탄쿠폰을 지급받는 가구는 지원 대상에서 제외됨(한국에너지공단, 2017).
- 지원형태는 명시적 바우처를 기본으로 하고 예외적인 경우 현금형 바우처 방식으로 지원이 가능함. 명시적 바우처의 경우, 통합형 전자바우처의 형태로 지원이 이루어지며, 구체적으로는 실물카드와 가상카드 방식이 모두 적용됨.
- 실물카드는 전기·도시가스·지역난방·등유·LPG·연탄 등의 난방에너지를 구입할 수 있는 플라스틱 형태의 실물 카드로 지급되며, 수혜자는 자신이 원하는 에너지원을 해당 카드로 직접 구입할 수 있음.

구분	주체	내용
신청·접수	읍·면·동 담당공무원 (본인, 친족, 공무원)	<ul style="list-style-type: none"> 에너지이용권 발급 신청서(재신청서) 에너지요금고지서(영수증)
신청 서류 검토	읍·면·동 담당공무원	<ul style="list-style-type: none"> 가구원 특성(노인·장애인·영유아·임산부) 및 가구원수 확인 에너지요금고지서 고객번호 확인
대상자 선정·결정	시·군·구 담당공무원	<ul style="list-style-type: none"> 대상자격 여부 및 지원금액 결정
통지	시·군·구 담당공무원	<ul style="list-style-type: none"> 선정결과 통지(서면 또는 전자문서 발송) - 결정정보는 행복e음 시스템에서 사회보장정보원, 한국에너지공단 등으로 전송
카드발급 정보전송	사회보장정보원	<ul style="list-style-type: none"> 실문카드 정보는 국민행복카드 사업자로 전달 가상카드 정보는 에너지공급사로 전달 - 관련 DATA는 한국에너지공단도 공유됨
카드발급	에너지바우처 대상자	<ul style="list-style-type: none"> 국민행복카드 발급 금융기관(은행, 카드사 등)에 방문하여 카드 발급 - 거동이 불편한 경우, 전화로 발급신청 가능
결제·차감	에너지바우처 대상자	<ul style="list-style-type: none"> 에너지판매소 등에서 에너지비용 결제 - 가상카드는 에너지요금고지서에서 자동차감
정보관리	읍·면·동/시·군·구 담당공무원	<ul style="list-style-type: none"> 바우처 대상자 사망·전출입 등 재신청 등을 통한 정보관리
사후관리	읍·면·동/시·군·구 담당공무원, 전담기관, 에너지 공급자	<ul style="list-style-type: none"> 에너지바우처 발급 및 사용 안내 부정사용 등 사용중지 사유 발생시 바우처 사용중지 조치(담당공무원) - 행복e음 시스템을 통해 중지처리 후 국가바우처 시스템(사회보장정보원)으로 전송
정산	사회보장정보원, 주택관리공단, 한국에너지공단	<ul style="list-style-type: none"> 비용 예탁 및 정산 카드 사용 비용 청구 및 정산 등

자료 : 한국에너지공단(2017)

- 거동이 불편한 장애인이나 노인들 가운데 아파트에 거주해서 에너지를 직접 구매할 수 없는 가구의 경우에는 가상카드 형태로 바우처가 지급되며, 에너지공급사가 바우처의 한도에 해당되는 금액을 차감해서 청구서를 발송하는 형태로 지원이 이루어짐.
- 전산상의 문제, 난방에너지 사용이 불가능한 경우 등의 예외적인 상황에 한해서는 난방비용을 환급해 주는 방식인 환급형 바우처의 형태로 지원이 이루어질 수 있음(한국에너지공단, 2017).

[표 1] 에너지바우처 제도의 변경 사항

구분	2015년	2016년	2017년
신청절차	전 수급자 읍·면·동 주민센터 방문 신청	주소·가구원 수·에너지원 등 변경 없는 기존 수급자는 별도 신청 불필요	-
지원대상	생계·의료 수급 가구 중 노인·영유아·장애인 포함 가구	기존 수급가구에 임산부 포함	-
지원수준	가구당 평균 9.1만 원	가구당 평균 9.3만 원	가구당 평균 10.4만 원
사용기간	15.12~16.3월(4개월)	16.12~17.4월(5개월)	17.11~18.5월(7개월)

자료 : “따뜻한 겨울나기, 에너지바우처 신청하세요!”, 산업통상자원부 보도자료, 2016.11.7. 한국에너지공단(2017)

(2) 에너지바우처 이용 현황

- 에너지바우처 이용 현황 분석 결과, 2016년 전국 이용 가구는 전년도에 비해 5.9% 증가하였으며, 이중 노인 가구 수(212,057 → 226,654)와 장애인 가구 수(260,176 → 274,756)는 증가하고 영유아 가구 수(22,386 → 22,255)는 감소되었음.

[표 2] 전국 에너지바우처 이용 가구

구분	노인	영유아	장애인	합계
2015년	212,057가구	22,386가구	260,176가구	494,619가구
	42.9%	4.5%	52.6%	100%
2016년	226,654가구	22,255가구	274,756가구	523,665가구
	43.3%	4.2%	52.5%	100%

자료 : 사회보장정보원 사회서비스 전자바우처 내부자료(2017)

- 전국 에너지바우처 이용 가구 중 경상북도 이용 가구는 6.2%이었으며, 장애인 가구(52.4%), 노인 가구(43.7%), 영유아 가구(3.9%) 순으로 나타남.

[표 3] 전국 지역별 에너지바우처 이용 가구

구분	노인	영유아	장애인	합계	비율
경북	14,142 (43.7%)	1,269 (3.9%)	16,952 (52.4%)	32,363 (100%)	6.2%
서울	42,054 (46.1%)	3,070 (3.4%)	46,182 (50.6%)	91,306 (100%)	17.4%
부산	24,332 (46.9%)	1,693 (3.3%)	25,862 (49.8%)	51,887 (100%)	9.9%
대구	14,171 (44.0%)	1,457 (4.5%)	16,614 (51.5%)	32,242 (100%)	6.2%
인천	13,152 (42.1%)	1,930 (6.2%)	16,139 (51.7%)	31,221 (100%)	6.0%
광주	6,774 (37.6%)	1,397 (7.8%)	9,842 (54.6%)	18,013 (100%)	3.4%
대전	6,246 (39.0%)	887 (5.5%)	8,864 (55.4%)	15,997 (100%)	3.1%
울산	2,732 (39.9%)	315 (4.6%)	3,801 (55.5%)	6,848 (100%)	1.3%
세종	546 (42.3%)	80 (6.2%)	664 (51.5%)	1,290 (100%)	0.2%
경기	36,471 (44.1%)	3,580 (4.3%)	42,571 (51.5%)	82,622 (100%)	15.8%
강원	7,996 (43.3%)	701 (3.8%)	9,758 (52.9%)	18,455 (100%)	3.5%
충북	6,726 (40.5%)	755 (4.6%)	9,110 (54.9%)	16,591 (100%)	3.2%
충남	8,846 (41.9%)	870 (4.1%)	11,396 (54.0%)	21,112 (100%)	4.0%
전북	12,314 (39.6%)	1,486 (4.8%)	17,280 (55.6%)	31,080 (100%)	5.9%
전남	12,154 (41.0%)	1,057 (3.6%)	16,412 (55.4%)	29,623 (100%)	5.7%
경남	15,154 (41.8%)	1,341 (3.7%)	19,728 (54.5%)	36,223 (100%)	6.9%
제주	2,844 (41.9%)	367 (5.4%)	3,581 (52.7%)	6,792 (100%)	1.3%
합계	226,654 (43.3%)	22,255 (4.2%)	274,756 (52.5%)	523,665 (100%)	100%

자료 : 한국에너지공단(2017)

- 2017년 경상북도 에너지바우처의 승인자 수는 총 33,479명이었으며, 에너지바우처금액의 총 사용률은 84.3%로 나타남. 시·군별 에너지바우처 사용률은 안동시가 90.0%로 가장 높았고, 경주시 88.7%, 포항시 88.4%, 칠곡군 87.3%의 순으로 나타남.
- 경상북도 권역별 에너지바우처 사용률은 동부해양권이 87.2%로 가장 높았고, 북부자원권은 83.4%, 서부산업권은 82.4%이었으며, 남부도시권은 82.1%로 가장 낮게 나타남. 읍면동별 에너지바우처 사용률은 읍(36개)이 85.2%, 면(202개)은 78.8%, 동(94개)은 87.6%로 가장 높게 나타남.
- 경상북도 시·군에서 사용률이 가장 높은 안동시를 대표적으로 살펴보면, 안동시 에너지바우처 이용 가구는 총 2,478가구였으며, 에너지바우처 전액사용 가구와 사용률은 노인 가구 724가구(76.8%), 영유아 가구 71가구(81.6%), 장애인 가구 1,153가구(79.5%)로 노인과 장애인 가구의 경우, 전국 에너지바우처 전액사용률보다 높은 것으로 나타남.

[표 4] 안동시 에너지바우처 이용 가구

구분		노인	영유아	장애인	합계
안동시	이용 가구 수	942가구	87가구	1,449가구	2,478가구
	전액사용 가구 수	724가구	71가구	1,153가구	1,948가구
	전액사용률	76.8%	81.6%	79.5%	78.6%
전국 전액사용률		69.4%	82.6%	68.4%	70.3%

자료 : 안동시 내부자료(2017)

- 에너지바우처 카드를 발급받았으나 사용하지 않은 안동시 에너지바우처 미사용 가구는 총 530가구였으며, 이용권종류별로 보면 가상카드(요금차감)는 194가구(36.6%), 실물카드는 336가구(63.4%)로, 가상카드(요금차감)보다 실물카드 미사용 가구가 더 많은 것으로 나타남.

[표 5] 안동시 이용권종류에 따른 에너지바우처 미사용 가구

구분	가상카드(요금차감)				실물카드	합계
	도시가스	전기	지역난방	소계		
가구 수	89가구	104가구	1가구	194가구	336가구	530가구
비율	16.8%	19.6%	0.2%	36.6%	63.4%	100%

자료 : 안동시 내부자료(2017)

- 안동시에서 에너지바우처를 전액 미사용한 530가구를 가구원 수별로 보면 1인 가구가 356가구로 가장 많았고, 2인 가구는 103가구, 3인 가구 이상은 71가구로 나타남.

[표 6] 안동시 가구원 수에 따른 에너지바우처 미사용 가구

대 상	1인 가구	2인 가구	3인 가구	합계
전액미사용 가구 수	356가구	103가구	71가구	530가구

자료 : 안동시 내부자료(2017)

- 종합하면 경상북도 에너지바우처 이용 가구는 노인 가구와 장애인 가구가 전체의 96.1%를 차지하고 있고, 군보다 시지역의 사용률이 높은 것으로 나타남.
- 안동시의 사례에서 볼 때, 에너지바우처 전액 미사용 가구는 가상카드(요금차감)보다 실물카드가 많았으며, 가구원 수별로는 1인 가구가 가장 많은 것으로 나타남.
- 1인 가구의 경우, 일반 가구의 55.4%의 에너지를 사용하였고 가구원 수가 많아질수록 일반 가구와의 격차는 좁혀지는 것으로 나타남. 에너지바우처 1인 가구의 에너지 관련 생활여건이 일반 가구에 비해 열악하다고 볼 수 있으며, 이들 1인 가구의 절반 가까이가 노인 또는 장애인으로 구성된 1인 가구인 것으로 나타남.
- 에너지바우처의 잔액이 발생하는 이유에 대해서는 ‘난방을 아껴 사용해서’, ‘사용기간을 놓쳐서’, ‘사용방법 또는 사용이 잘 되지 몰라서’ 등의 순으로, 이러한 결과는 에너지바우처 제도에 대한 이해가 부족한 것으로 볼 수 있음.
- 에너지바우처 사용 과정에서의 가장 높은 불만족 이유는 사용금액(잔액) 확인이 어렵다는 점과 1개의 에너지원만 선택할 수 있다는 점을 불만으로 꼽았음.
- 에너지바우처 이용에 있어서 지급대상별로 차별화된 접근방법이 필요하다는 것과 아울러 사용하지 않으면 소멸된다는 제도 자체에 대한 이해를 높이고, 잔액 등을 쉽게 확인할 수 있는 방법의 개발이 필요하다고 할 수 있음.

Ⅲ. 심층인터뷰 개요 및 결과

(1) 인터뷰 개요

- 경상북도 에너지바우처 운영의 과정과 내용, 불편 및 개선사항 등을 파악하기 위해 에너지바우처 사업 운영 담당자 및 지원 대상자를 대상으로 인터뷰를 실시하였음.
- 인터뷰 참여자는 총 6명으로 경상북도 내 에너지복지정책 담당공무원 및 에너지바우처 지원 대상자를 대상으로 선정하여 진행하였음.

(2) 조사내용 및 자료 분석 방법

- 인터뷰는 반구조화된 형태로 진행하였고, 참여자에게 연구 배경과 목적, 연구수행 과정 등에 대해 간략히 설명하고, 사전에 인터뷰 참여에 대한 동의를 받은 후 진행하였음.
- 연구자가 참여자에게 인터뷰 내용 녹취에 대한 동의를 받고 녹취를 진행하였으며, 재단 소개 및 연구의 목적과 내용을 설명하는 순서로 시작해 본격적인 인터뷰를 진행하였음. 인터뷰 내용은 녹취 후 이를 기록하여 분석에 활용하였으며, 인터뷰 진행은 연구자가 전체 인터뷰 과정을 이끌어 가는 방식으로 진행하였음.

[표 7] 인터뷰 질문 내용

- ① 에너지바우처 담당자 대상 주요 질문
 - 에너지바우처 업무 비중
 - 에너지바우처 사용 시 가장 어려워하는 점
 - 실물카드 사용 시 가장 어려운 점
 - 가상카드(요금 차감) 사용 시 가장 어려운 점
 - 에너지바우처 운영 관련 개선사항
- ② 에너지바우처 지원 대상자 대상 주요 질문
 - 지원 대상자가 체감하는 에너지복지정책의 운영 실태

(3) 심층인터뷰 결과

- 인터뷰 결과, 바우처 사업의 전담기관은 한국에너지공단이지만 바우처의 실제적 관리는 담당공무원이 맡고 있어 담당공무원의 관심과 역량이 에너지바우처 활성화에 결정적인 역할을 한다고 볼 수 있음.
- 에너지바우처 이용 상의 어려움으로, 바우처가 지급되었으나 실거주지 상의 문제로 바우처 금액이 사용되지 않는 경우나 발급 절차상의 어려움, 에너지원 선택의 제약, 읍면동 주민센터 담당자의 잦은 변경, 전자바우처 사업의 혼재 등이 파악됨.
- 에너지바우처 운영 개선사항으로는 에너지바우처 사용 절차 개선과 에너지바우처 홍보 강화, 지원 금액의 증액 등이 도출됨.
- 지원 대상자 인터뷰 결과, 70대 후반에서 80대 초반의 생계급여 수급자이며 1인 가구인 대상자들은 주거환경은 단독주택이 많으나 노후한 상태였고, 기름·연탄보일러와 전기장판을 난방에 사용하고 있었음.
- 에너지바우처를 이용하고 있는 가구는 1가구였으며 실물카드를 발급받아 사용하고 있었음. 나머지 세 가구는 등유바우처나 연탄바우처를 이용하거나 오일뱅크 등 민간기업의 난방유 지원사업을 통해 에너지원을 지원받고 있었음.
- 에너지 지원에 관한 정보는 읍면동 주민센터나 재가노인지원서비스센터 등 민간기관을 통해 안내를 받고 있었음. 지원 규모와 관련해서 바우처를 통해 에너지원을 구입하고 부족한 부분은 상당수 자부담을 하고 있었으며 대부분 추가적인 에너지 지원을 희망하는 것으로 파악됨.

[표 8] 인터뷰 결과

구분	내용
에너지바우처 이용상의 어려움	<ul style="list-style-type: none"> • 실거주지 상의 문제로 바우처 미사용 • 발급 절차상의 어려움 • 에너지원 선택의 제약 • 읍·면·동 주민센터 담당자의 잦은 변경 • 전자바우처 사업의 혼재
에너지바우처 운영 개선사항	<ul style="list-style-type: none"> • 에너지바우처 사용 절차 개선 • 에너지바우처 홍보 강화 • 지원 금액의 증액
지원 대상자가 체감하는 에너지복지정책	<ul style="list-style-type: none"> • 에너지바우처보다 등유바우처나 연탄바우처 이용 다수 • 추가적인 에너지 지원 희망

IV. 에너지바우처 활성화 방안

(1) 에너지바우처 전달체계 단계적 강화

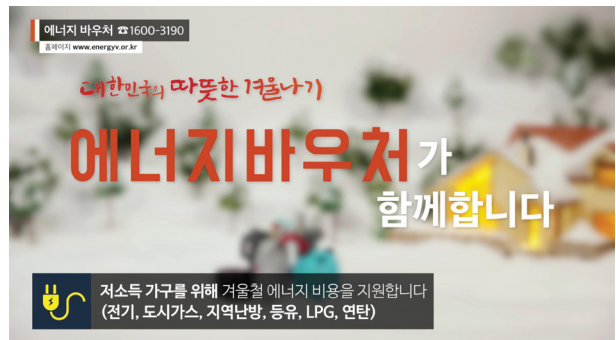
- 경상북도의 에너지바우처 활성화를 위해서는 읍면동 중심 전달체계의 단계적 강화가 필요함. 먼저 읍면동 주민센터의 대상가구 현황파악이 선행되어야 함. 에너지바우처가 필요한 관내 대상자 현황을 파악하고 바우처카드 발급과 사용등록을 안내하여야 함.
- 다음으로 난방에너지원을 취급하는 구역전기·도시가스·지역난방 사업자, 연탄공장, 등유·LPG 판매소 등 에너지 업체와의 연계·협력이 이루어져야 함.
- 마지막으로 발급 절차, 에너지원 선택의 제약 등 바우처 사용상의 어려움을 개선하기 위한 경상북도와 공단의 협력 체계 강화가 필요함.

단 계	담당기관	역 할	세부방법
1단계	읍·면·동	대상가구 현황파악	<ul style="list-style-type: none"> • 에너지바우처가 필요한 관내 미사용자 현황 파악 • 국민행복카드 발급 및 사용 등록 안내
2단계	시·군 읍·면·동	에너지업체 협조요청	<ul style="list-style-type: none"> • 구역전기·도시가스·지역난방 사업자, 연탄공장, 등유·LPG 판매소 • 대상가구 방문 판매 등 연계·협력
3단계	경상북도	에너지공단 협력체계	<ul style="list-style-type: none"> • 발급절차 간소화 등 시스템 개선 • 바우처 사용상의 어려움 해소

[그림 3] 경상북도 에너지바우처 전달체계(안)

(2) 지역주민 대상 에너지바우처 홍보 강화

- 에너지바우처 전담기관인 한국에너지공단은 초기 에너지바우처 홍보를 위하여 포스터, 리플릿, 전단지, 현수막, 홈페이지 배너 등을 제작하여 전국 읍면동 주민센터에 배포하였으나 홍보효과는 다소 미진한 것으로 파악됨.
- 2017년에는 이를 보완하기 위해 라디오광고와 TV자막안내 등 매스컴을 통한 홍보를 하고 있고, 홍보 동영상을 제작하여 유튜브 등 인터넷 매체도 활용하고 있음.
- 경상북도는 에너지바우처 홍보 활성화를 위하여, 지역주민을 대상으로 에너지바우처 인지도 향상을 위한 홍보마케팅 계획을 수립하고, 지상파·지역케이블 방송 등 TV를 통한 홍보사업을 시행할 필요가 있음.

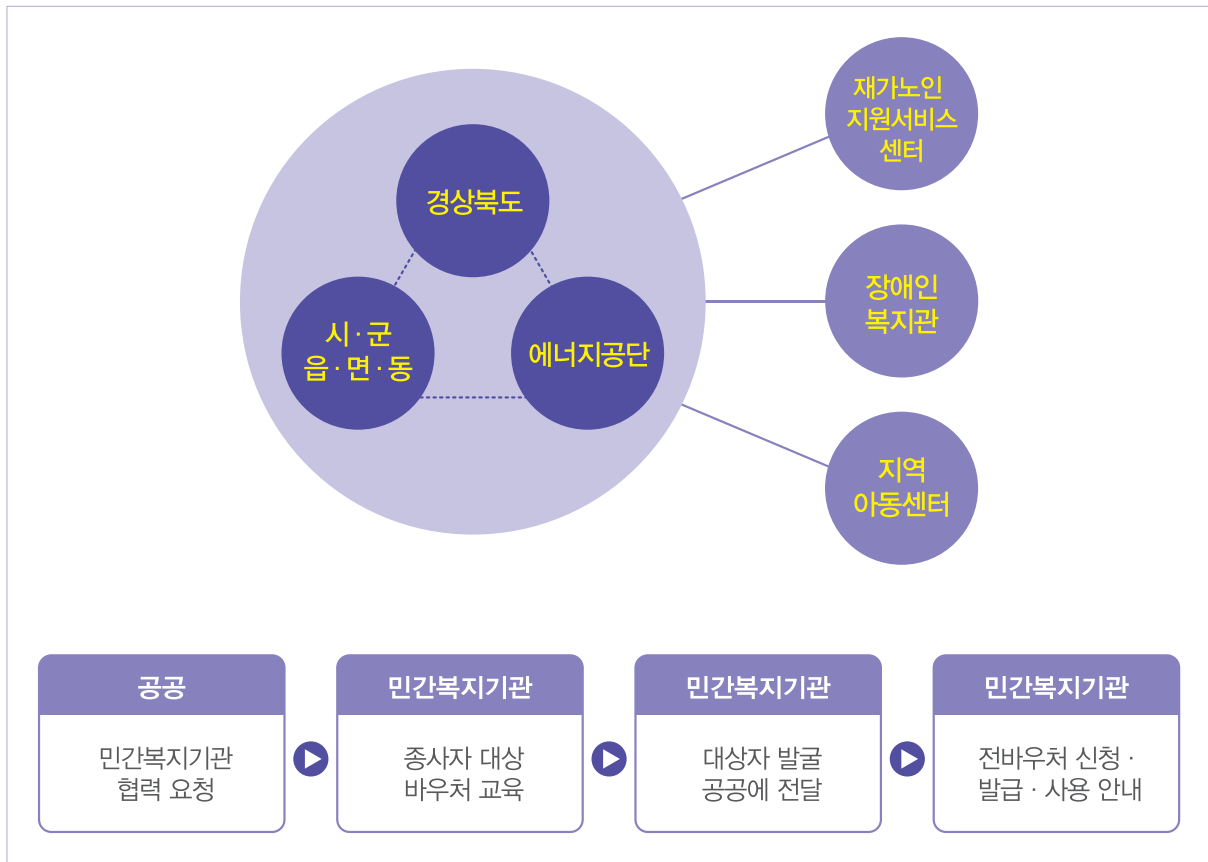


자료 : 한국에너지공단 에너지바우처 홈페이지(www.energy.or.kr)

[그림 4] 에너지바우처 홍보 동영상

(3) 지역사회복지서비스 기관 연계 · 협업

- 에너지바우처 신청을 위해서는 읍·면·동 주민센터에 에너지이용권 발급 신청서를 제출하고, 대상자로 선정되면 바우처 카드 발급을 위해 은행에 방문하여야 함.
- 바우처 대상자가 노인인 경우, 거동이 불편하거나 이동수단의 제약으로 은행에 방문하는 것이 쉽지 않으며, 방문 후에도 대상자 확인을 위한 증명서 및 관련 서류를 잘 인지하지 못해 발급에 어려움을 겪는 것으로 나타남.
- 보건복지부 외에도 문화체육관광부의 문화누리카드와 스포츠바우처 등 다양한 전자바우처 사업이 시행되고 있어, 실물카드를 발급받은 노인 가구의 경우, 바우처에 대한 인지가 부족하고 카드를 혼동하여 사용하는 사례가 빈번하게 발생하는 것으로 파악됨.
- 노인 가구 대상자 인터뷰 결과, 에너지 지원에 관한 정보는 읍·면·동 주민센터나 재가노인지원서비스센터 등 민간기관을 통해 안내를 받고 있음.
- 경상북도는 에너지바우처 활성화를 위해 지역의 민간 지역사회복지서비스 기관과 다음과 같이 연계·협업 체계를 구축할 필요가 있음.
- 먼저 재가노인지원서비스센터, 장애인복지관, 지역아동센터 등 노인, 장애인 및 아동 관련 지역사회복지서비스 기관에 협력을 요청하고, 복지기관 종사자에 대한 바우처 교육을 지원함.
- 지역사회복지서비스 기관은 공공에서 지원하는 바우처 관련 교육을 사회복지사, 요양보호사 등 종사자에게 제공하여 에너지바우처에 대한 인식 및 정보를 갖추도록 함.
- 다음으로 바우처 교육을 받은 종사자를 활용하여 사회복지서비스를 이용하는 노인·장애인 가구를 중심으로 대상자 발굴을 진행하고 그 내용을 시·군 및 읍·면·동 담당공무원에게 전달함.
- 마지막으로 담당공무원은 발굴된 대상자를 확인·검토하여 바우처 신청을 진행하고, 이용자가 바우처를 발급받아 사용하는 과정의 어려움을 최소화할 수 있도록 바우처 정보 안내에 대한 협력을 도모할 필요가 있음.



[그림 5] 지역사회복지서비스 기관 연계체계(안)

(4) 담당공무원 업무협력체계 마련 및 업무 의식 고취

- 에너지바우처의 접수·서류 검토·정보 및 사후관리 등을 담당하는 읍·면·동 주민센터 담당자는 보직이 변경되는 경우가 잦으며, 담당업무도 에너지바우처 뿐만 아니라 기타 다양한 업무를 담당하고 있어 동절기 한시적으로 운영되는 에너지바우처에 상대적으로 관심이 적은 경우가 많음.
- 담당공무원의 관심과 역량이 에너지바우처 활성화에 결정적인 역할을 하지만 업무여건 상에 다양한 제약이 발생하는 것으로 파악됨.
- 에너지복지 관련 바우처 사업의 전담기관 및 체계가 달라 대상자 관리에 어려움이 발생하고 있음.
- 연탄바우처, 등유바우처, 에너지바우처는 각각 한국광해관리공단, 한국에너지재단, 한국에너지공단에서 전담하고 있는데 기초생활수급자 등 동일한 대상자에게 지급되지만 각기 다른 시스템으로 관리하고 있어 바우처의 승인 및 해지 여부를 파악하는데 어려움이 발생함.

- 에너지바우처 사업은 대부분 에너지 관련 행정직 공무원이 담당하고 있는데, 사회복지 제도적 측면에서 접근할 필요가 있어 정보 취득에 어려움을 겪고 있음.
- 에너지바우처 사업 운영의 어려움을 해소하기 위해 에너지복지 분야의 통합적 업무협력체계 마련이 필요함.
- 에너지 관련 바우처 간 대상자 관리 시스템을 연동하고, 지자체 내 에너지 및 사회복지 관련 부서 간 협력체계를 마련하여, 이용자 중심 에너지복지 제공의 여건을 조성하여야함.
- 에너지바우처 담당공무원의 업무 의식 고취도 함께 이루어져야할 필요가 있음.
- 한국에너지공단은 매년 에너지바우처 시행을 앞두고 읍면동 담당공무원을 대상으로 설명회를 개최하고 있으나 1회성에 그쳐 에너지바우처 대한 관심을 불러일으키는 데에는 다소 부족한 것으로 판단됨.
- 경상북도 차원에서 시군, 읍면동 담당공무원을 대상으로 에너지바우처 관련 우수사례 분석 및 교육 등을 실시하고, 업무 수행상의 고충을 수집하여 담당공무원의 업무 의식 고취를 지원할 필요가 있음.

참고문헌

산업통상자원부. (2016). “따뜻한 겨울나기, 에너지바우처 신청하세요!” 보도자료.

진상현. (2011). 에너지정의(energy justice)의 개념화를 위한 시론적 연구. ECO.

한국에너지공단. (2016). '15~16년 에너지바우처사업 추진방안.

한국에너지공단. (2017). 에너지바우처 사업 안내. 산업통상자원부.

한국에너지공단 에너지바우처 홈페이지. www.energyv.or.kr

※ 본 브리프는 경북행복재단(2018)에서 연구된 '경상북도 에너지바우처 운영 실태 및 활성화 방안' 보고서 일부를 발췌해 재구성한 것입니다.

편집위원 류승완, 김동화, 정상기.

「경북행복 BRIEF」는 경북행복재단의 보건·복지 연구성과 및 주요 동향을 경상북도민에게 발 빠르게 전달하기 위해 격월로 발행되는 정기간행물입니다.
도민 여러분의 많은 관심과 뜨거운 성원 부탁드립니다.