

내가 어려울 때도, 이웃이 어려울 때도 복지위기 알림 앱으로 알려주세요

- 이번 추석, 우리 주변 어려운 이웃 한 번 더 살피고 ‘복지위기 알림 앱’ 적극 활용 -
- 경제·건강·돌봄·주거 위기까지 간편 신고... 읍면동 행정복지센터가 맞춤형 복지서비스 연계 -

보건복지부(장관 정은경)는 추석 명절을 앞두고 가족과 이웃의 안부를 살피는 것이 중요하며, 도움이 필요한 이웃을 발견한 경우 공공 또는 민간 복지서비스 연계를 위해 ‘복지위기 알림 앱’ 적극 활용이 필요하다고 밝혔다.

복지위기 알림 앱은 본인이나 주변의 이웃이 경제적 어려움, 건강·돌봄, 주거 등 위기 상황을 겪고 있을 때 간편하게 도움을 요청할 수 있는 모바일 서비스로, 도움이 필요한 본인이 직접 도움을 요청할 수 있을 뿐 아니라 주변의 어려운 이웃을 대신 알려주는 것도 가능하다.

도움 요청이 접수되면 관할 읍면동 행정복지센터에 즉시 전달되고, 이후 복지 담당 공무원의 대상자 확인과 상담을 거쳐 필요한 공공·민간 복지 서비스를 연계하고 있다. 또한, 기존에 복지서비스를 제공받고 있던 경우 등에 대해서는 추가적인 상담과 서비스 안내를 진행한다.

보건복지부가 복지위기 알림 앱을 운영하기 시작한 2024년 6월부터 2026년 8월까지 약 2만 9천 건의 도움 요청이 접수되었으며, 이 가운데 약 1만 8천 건에 대해 공공 또는 민간 복지서비스를 연계하였다.

또한, 접수된 도움 요청 중 약 8천 건은 이웃이 주변의 위기 상황을 알린 사례로, 복지위기 알림 앱이 개인의 도움 요청을 넘어 지역사회가 함께 위기를 발견하고 대응하는 수단으로 활용되고 있음을 보여준다.

특히, 2026년 3월부터 국세청 협력을 통해, 국세·국세의 체납관리단이 현장에서 발견한 약 3천 4백 가구의 위기신호를 ‘복지위기 알림 앱’으로 즉각 전달하여 위기가구를 선제적으로 발굴하는 가시적 성과를 거두었다.

<복지위기 알림 앱을 통한 위기알림 및 지원 사례>

국세청 체납관리단 A씨는 세금 체납 중인 B씨 집에 납부 안내 등을 위해 방문하면서, 동시에 체납 원인과 생활 여건을 살폈다. 방문 당시 B씨는 기초연금과 국민연금으로 생계를 유지하고 있으나, 주거 환경이 열악하고 생활 형편도 어려운 상황으로 보였다.

체납관리단 A씨는 복지위기 알림 앱을 통해 이웃의 어려움을 지방정부에 알렸다. 위기알림은 곧바로 B씨가 살고 있는 행정복지센터에 접수되었고, 행정복지센터 담당자는 B씨와 상담을 통해 기초생활보장 수급자격 신청을 안내하고, 후원 물품(화장지 등)을 전달하였다.

아울러, 명절에는 평소보다 가족과 이웃의 안부를 주의 깊게 살피며 오랜 기간 혼자 지내는 이웃이나 갑작스러운 실직·질병·경제적 어려움 등으로 도움이 필요한 이웃을 발견했을 때 관심을 갖고 알려주는 것이 중요하다.

진영주 사회복지정책실장은 “추석이 가족과 이웃의 안부를 살피는 따뜻한 명절이 될 수 있도록, 우리 주변에 어려움을 겪고 있는 분은 없는지 한 번 더 살펴봐 주시기를 부탁드립니다” 라고 하면서, “국민 한 분 한 분의 관심으로 이웃에게 필요한 복지서비스가 연결될 수 있도록 지역사회와 함께 촘촘한 복지안전망을 만들어 나가겠다” 라고 밝혔다.

- <붙임> 1. 복지위기 알림 앱 개요
2. 복지위기 알림 앱 안내 자료
3. 복지위기 알림 앱 홍보 자료

담당 부서	보건복지부 복지정보기획과	책임자	과 장	홍화영 (044-202-3160)
		담당자	주무관	김검희 (044-202-3169)

□ 추진 배경

- 본인과 이웃의 복지위기 상황을 즉시, 언제, 어디서나 쉽게 알릴 수 있는 온라인 앱을 활용하여 현장 중심의 위기가구 발굴 강화

□ 주요 내용

- (개요) 경제적 어려움, 건강 문제, 고립·고독 등 본인과 이웃이 겪고 있는 복지위기 상황을 모바일을 통해 신속하게 알릴 수 있는 앱(APP)

※ 복지위기 알림 앱 외에도, ▲보건복지상담센터(☎129), ▲읍면동 행정복지센터 전화·방문, ▲복지로 누리집 등으로 신고 가능

- (이용자) 국민 누구나, 지역사회보장협의체, 명예사회복지공무원, 사회보장급여법상 신고의무자* 등 업무 유관자

* (사회보장급여법 제13조) 복지·의료·교육기관 종사자, 이·통장, 검침원 등

- (위기 알림 대상) 복지 위기 상황에 처한 본인 또는 이웃

* 생계지원, 돌봄·보호, 건강·의료, 고립·고독 등 위기 상황

- (알림 정보) 위기 상황, 가구유형 및 대상자 정보(성별, 주소 등)

- (처리 절차) ① 본인·이웃 위기 상황 발견·도움요청 ⇒ ② 시스템 접수·지자체 배정 ⇒ ③ 읍면동 대상자 확인 및 상담, 복지서비스 제공

① 위기 상황 발견·도움요청	② 접수·지자체 배정	③ 대상자 확인·상담 및 서비스 제공
▶ 본인·이웃의 위기 상황 발견 ▶ 모바일 위기알림 앱·포털(복지로)을 통한 도움요청	▶ 도움요청 접수(행복이음) ▶ 지자체 배정(읍면동)	▶ 대상자 확인(읍면동) ▶ 상담 및 서비스 제공(읍면동) - 유선 또는 방문 상담 - 필요시 공공·민간 등 복지서비스 제공·연계

1. 복지위기 알림 앱 설치 방법

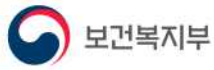


2. 복지위기 알림 앱 운영 방식



3. 주요 Q&A

도움요청 누가 할 수 있나요? - 대한민국 국민 누구나 - 지역사회보장협의체, 명예사회복지공무원 - 공무원, 이·통장, 사회복지시설 종사자 등 신고의무자	요청 방법은? 앱 설치 후 도움 필요 대상, 위기상황 선택 및 도움요청 내용 입력 (비회원, 익명 도움요청 가능)
어떤 경우에 요청하나요? 나와 이웃이 생계곤란, 신체·정신건강, 고립 및 고독 등의 위기상황에 처했을때	무엇을 도와주나요? - 해당 지자체 담당자와 상담을 통해 긴급복지 등 공적 서비스 제공 (생계비, 의료비, 주거지원 등) - 건강관리서비스, 돌봄 등 보건복지서비스 연계 지원



나와 이웃의 복지위기상황
**언제든 도움을
요청하세요**

