

일상돌봄 기본서비스 예외지급 처리방법 안내

(사회서비스사업과, '25.2.13.(목))

1 예외지급 처리 대상

- 동일 제공인력이 동일 이용자에게 2시간 미만 간격*으로 일상돌봄 기본서비스(A, C형)를 제공하는 경우

* 서비스 종료 후 다음번 서비스 시작이 2시간 미만인 경우(중단 시간이 2시간 미만인 경우)

2 예외지급 처리 방법

- (기존 정상결제건 변경 사항) 중단 전 서비스부터 현장에서 정상결제 하지 않고, 중단 전·후 서비스 시간 합산하여 1건으로 예외지급 청구

(사례) 일상돌봄 기본A형 제공(10:00~12:00) → 중단(12:00~13:00) → 일상돌봄 기본 A형 제공(13:00~15:00)

⇒ 중단 시간이 2시간 미만(12:00~13:00) 이므로, 중단 전 2시간(10:00~12:00), 중단 후 2시간(13:00~15:00)을 합산한 **4시간으로 예외지급 1건 청구**

- (기존 소급결제건 변경 사항) 소급결제하려는 서비스의 전·후 2시간 이내 동일 서비스 제공이력이 있는 경우, 기존 결제 건을 과오반납하고 전·후 서비스 시간 합산하여 1건으로 예외지급 청구

(사례) '일상돌봄 기본A형 제공(10:00~12:00) → 중단(12:00~13:00) → 일상돌봄 기본 A형 제공(13:00~15:00)'에서 중단 전 서비스(10:00~12:00)를 소급 결제하려는 경우(중단 후 서비스(13:00~15:00)는 현장에서 정상결제)

⇒ 중단 시간이 2시간 미만(12:00~13:00) 이므로, 중단 후 서비스(13:00~15:00)를 과오 반납 처리하고 중단 전 2시간(10:00~12:00), 중단 후 2시간(13:00~15:00)을 합산한 **4시간으로 예외지급 1건 청구**

※ 2.13.(목) 20:00경부터 종료 후 2시간 이내 재시작한 서비스는 결제 앱 및 전용 단말기에서 정상 및 소급결제 차단 예정

- 예외지급 청구 화면 및 시·군·구청장 인정사유 청구양식에 청구사유는 '2시간 이내 서비스 제공에 따른 합산 청구'로 기재

3 적용 시기

- 예외지급 시스템 오픈(2월 17일 예정*)시 부터 별도 안내 시까지 지속 적용

* 오픈 시 전자바우처 시스템 등을 통해 별도 공지 예정

※ (참고) 결제 방식 : ①정상결제 및 소급결제는 시작종료형, ②예외지급은 시간입력형 (시작·종료 시각이 아닌 시간만 입력)

< QnA >

- Q1.** 이용자 요청으로 예상치 못하게 2시간 이내에 다시 서비스를 제공하게 되었습니다. 선·후행 서비스 모두 예외 지급 해야한다고 되어있는데 선행 서비스를 결제해버린 경우라면 어떻게 할까요?
- 동일인에게 2시간 이내 다시 서비스를 제공하는 경우 선·후행 서비스를 함께 예외 지급청구를 해야합니다. 따라서 선행 서비스를 결제하신 경우 결제 앱 및 단말기에서 직전거래 취소(당일거래 취소 및 과오반납도 가능)를 하시기 바랍니다.
- Q2.** 이용자에게 한번 방문할 때 정상결제와 함께 예전 서비스 제공 건에 대한 소급결제도 진행해야 하는데 2시간 결제 제한이 있으면 제공인력이 현장에서 기다려야 하는 경우가 있어서 어려움이 있습니다.
- 적용 대상은 결제한 시간 기준이 아니고 실제 서비스 제공한 시간 기준입니다. 따라서 정상결제 직후에 예전 서비스 제공 건에 대한 소급결제 진행도 가능합니다.(단, 소급결제 대상 서비스 전후 2시간 간격 이내 동일 대상자에 대한 동일 서비스 제공이력이 없어야한다는 점은 동일하게 적용)
- Q3.** 하루 중 여러 대상자에 서비스를 제공하거나 동일 대상자에게 여러 제공인력이 서비스를 제공하는 경우에도 유의사항이 해당되나요?
- 그렇지 않습니다. 동일 대상자에 동일 제공인력이 제공하는 경우에만 해당합니다.
- Q4.** 지침에서 기본서비스의 표준 제공시간을 3시간으로 정하고 있습니다. 3시간 이상 서비스를 제공하려는 경우 3시간 단위로 결제를 나눠서 해야하나요?
- 그렇지 않습니다. 1일 8시간 이내에서 실 제공시간에 맞춰 결제하시면 됩니다.
- Q5.** 예외지급 승인 처리 이후 잘못 처리한 부분을 발견한 경우 어떻게 하면 될까요?
- 예외지급이 비용지급(매달 26일) 된 이후에는 과오반납이 불가하므로, 시·군·구 담당자께서 비용지급 이전(25일 18시 이전, 공휴일인 경우에는 공휴일 전일 18시 이전)에 사회보장정보원 콜센터(1566-3232)로 연락하여 승인처리를 취소하고 다시 예외지급 청구 및 승인처리를 하시면 됩니다.