

07 우리동네주무관

총괄

① 총괄개요

■ 목적

- 찾아가서 동네와 주민을 살피는 구역 소통 주무관제 실현
- 주민들과 소통을 통해 주민간의 관계를 촉진하는 기교 역할
- 생활민원을 청취하고, 복지사각지대를 발굴하여 주민이 행복한 동네 조성에 기여

주민복지 활성화 개선

■ 수행주체

① 시·자치구 자치행정과 : 우리동네주무관 총괄

- 주민을 먼저 찾아가는 동행정혁신의 구심체 역할
- 시·구·동 전달체계를 일원화하여 전 직원의 참여를 통한 실행력 제고

② 동 행정(민원)팀 팀장 : 우리동네주무관 총괄

- 우리동네주무관 활동에 대한 교육, 취합정리 및 공유, 공유회의 등 총괄

③ 구역 담당공무원 : 우리동네주무관

- 동 전체를 몇 개의 구역으로 세분화하여, 전 직원(동·팀장 포함)이 우리동네주무관 역할 수행(단 민원 청구, 복지상담전문관은 제외 가능)

주민복지 활성화 주요내용

한국자료





착안 사항

- ▶ 동장을 '우리동네주무관 1호' 지정
- ▶ 동장은 동 단위 우리동네주무관 역할 수행
 - 우리동네주무관 역할수행 촉진(이달의 미션 제시) 및 든든한 지지자
 - 우리동네주무관과 주민간 관계 형성 촉매 역할
 - 우리동네주무관 활동 사례 공유회의 참석 및 문제해결 지원
 - 우리동네주무관 활동에 대한 직원교육 및 직원간 협력체계 구축 지원

■ 통담당, 복지플래너와 관계

① 구역은 통담당을 기준으로 설정

- 복지상담전문관과 민원담당자를 구역 담당공무원으로 지정이 어려운 경우 해당팀에서 협의조정
(※ 복지상담전문관, 민원담당자가 통 담당을 하고 있는 경우에는 가능한한 같은 통으로 구역지정)

② 역할은 본연의 업무수행으로부터 시작

- 담당자 본인의 업무를 수행하는 것으로 출장
- 우리동네주무관은 추가로 주어지는 업무가 아닌 통담당 등 이미 동에서 하고 있는 업무임을 주시
- 통담당, 복지플래너 활동을 위해 동네로 나간 경우에도 우리동네주무관 역할 수행에 해당됨
- 내 업무에 해당되지 않더라도 주민의 의견을 듣고, 동네를 살피려는 시각을 갖고 활동 추진

■ 단계별 활동요령

① 구역별 현황자료 정리

- 담당구역 내 통반장, 직능단체회원, 복지대상자 현황, 아파트관리사무소, 입주자 대표, 경로당 대표자, 청소·안전 취약지역, 출장 시 이동경로 등 구역 내 현황을 취합하여 사전 정리, 우수사례 공유

② 동장님과 함께 구역주민 관계맺기 촉진

- 동장, 직능단체 회의 시 담당 구역 내 주무관과 인사하고 관계 형성
- 동장이 담당구역 주무관과 함께 아파트관리사무소, 경로당 등 주민 다중집합장소를 방문하여 우리동네주무관 소개 및 역할안내, 관계 맺기 촉진
- 통(반)장 등 지역에 오래 거주하거나 지역사정을 잘 아는 주민과 관계를 맺고 상시 연락체계 구축

- 1인가구 증가, 소득활동 등으로 낮시간 방문이 힘든 경우, 안내문명함 등을 활용하여 우리동네주무관 제도 및 활동사항 안내

③ 우리동네주무관 동네 나가기(주1회)

- 본인의 업무(청소, 민방위, 주민자치, 안전, 복지, 건강, 마을, 주거, 문화, 주민등록)와 동 현안사항(해당 시)를 수행하기 위해 동네로 나감
 - ▶ 구역 현황자료와 등장, 죄능단체 등 관계를 활용하여 주1회 동네 나가기 실행
- 활동 시에는 나의 업무가 아니더라도 주민으로부터 들은 의견이나 보고 듣고 발견한 것들을 빠짐없이 기록(SNS 활용, 사진, 메모 등)

④ 출장 후 결과처리

- 우리동네주무관 활동보고서를 작성하여 보고(공동서식, 메모보고 등) 및 공유
 - ▶ 단, 복지팀은 우리동네주무관 총괄(행정팀장)을 협조결재로 하여 보고
- 본인의 업무가 아닌 경우에는 담당에게 인계하여 처리
- 인계받은 담당자는 처리 진행사항(결과)을 우리동네주무관에게 사전 공유
- 업무처리담당자는 진행사항(결과)을 해당 주민에게 직접 통보 후 종료

⑤ 출장결과 취합 정리

- 행정팀장은 우리동네주무관 활동 결과(활동결과 보고를 완료한 자료에 한함)를 취합·정리 후 전 직원 공유(익월 5일 이내)
 - ▶ 단, 복지팀은 해당 주민에게 직접 통보 후 종료
- 우리동네주무관 총괄부서인 구 자치행정과에 이달의 실천사례 제출(익월 7일 이내)
 - ▶ 구 총괄부서는 활동사를 전동에 확산하여 우리동네 주무관 활성화 촉진
- 구 자치행정과는 타 자치구 전파가 필요한 실천사례를 선정하여 시 자치행정과로 제출(익월 10일 이내), 시에서 전 자치구 공유하여 활동 촉진

⑥ 전체 공유회의

- 우리동네주무관 1호(동장) : 회의 주재
- 우리동네주무관 총괄업무담당(행정팀장) : 총괄
- 회의주기 : 월 1회(익월 5일 이내 개최)



주요내용

- 월별 활동 결과를 전체적으로 기록하여 공유
- 활동사례 발표 등을 통해 신규 공무원의 활동을 촉진
- 이달의 공동활동 과제(동 현안사항 등) 논의하여 도출
- 동네 이슈가 있는 경우 공유하고 공동대응 함으로써 직원 간 협력
- 우리동네주무관 활동 결과 활용 방안 논의
- 우리동네주무관 우수활동 직원 격려 및 활동사례 전파

▣ 결과 활용

- 우리동네주무관 활동결과를 주민들과 함께 공유
(예시 : 우리동네주무관이 마을지도(복지자원지도)를 만들어 공유 및 업무 활용)
- 실천사례를 확대간부회의 보고 자료로 활용하여 확대 재생산



■ 업무 절차



①
동네현황
자료 정리 및
관계 맺기
(사전준비)

- 우수사례 및 통장, 직능단체 등 현황정리
- 통장, 직능단체 인사하고 관계 맺기
- 통장님과 함께 아파트 입주자 대표, 경로당 대표 등 주요가점 방문하여 인사하고 관계 맺기



②
우리동네주무관
활동

- 담당자 본연의 업무로 출장 실시
※ 동 현안사항(직원회의, 공유회의에서 선정) 발생 시 함께 수행
- 타 업무에 해당되는 사항도 빠짐없이 기록하여 담당자 전달 및 전체 공유



③
우리동네주무관
활동 후 조치

- 활동결과 보고(메모보고, 기안결재 등)
- 타 업무 담당자에게 인계, 인계받은 담당자가 처리, 조치결과 주민에게 직접 통보
※ 우리동네주무관에게 조치여정 사항은 사전 공유
- 필요 시 지역자원과 연계하여 조치
사례1) 독거노인 전수조사를 하여 파악된 가구별 욕구를 해결하기 위해 동지역사회 보장협의체와 협의 진행
사례2) 마을의 의제를 발굴한 경우 마을계획단, 주민자치위원회, 주민자치회 등에 전달



④
공유회의

- 행정팀장 취합정리 후 공유회의(월1회)
- 활동사례 전 직원 공유, 동 현안사항, 결과 활용 방안 등 논의(의정 5일 이내 개최)



⑤
결과 처리

- 실천사례(이달의 우수사례) 구 자치행정과 제출(의정 7일 이내), 동 전체 공유
- 타 자치구 전파가 필요한 사항은 시 자치행정과로 제출, 자치구 전체 공유



⑥
활동 결과 활용

- 활동결과 활용방안 논의(공유회의) 후 추진
※ 우동주가 마을지도(복지지원지도)를 만들어 공유

■ 기대효과

① 동네를 바라보는 공무원의 변화

- 단순히 행정업무를 처리하던 곳에서 동네에 대한 애착과 동질감 형성
- 주민을 단순히 민원인으로 응대하기 보다는 내 이웃이라는 시각의 변화
- 동주민센터에서 시행되는 다양한 분야의 업무에 대한 관심과 이해도가 높아지고, 팀간 협력과 상생노력이 기시화 됨
- 공무원이 주민간의 관계를 촉진하는 주체가 되어 마을공동체 형성에 기여

② 공무원과 동주민센터에 대한 주민의 인식 변화

- 행정이 먼저 다가감으로써 주민들이 동주민센터를 편안하고 친근한 곳으로 인식하게 됨
- 동주민센터에 대한 신뢰감이 형성되면서 주민의 자발적인 참여의식이 높아짐

③ 행정혁신의 효과가 공동체로 승화

- 먼저 찾아가는 행정추진으로 졸속한 관계망이 형성되어 고독사 등 예방이 가능하고, 찾아오는 공무원에 대한 주민의 만족도가 높아짐
- 동주민센터와 주민간 문제해결방식이 경청과 이해, 토론과 협의의 방식으로 전환
- 동주민센터가 주민을 위한 거점으로 자리매김함으로써 동주민센터를 중심으로 하는 사각지대 벌굴, 지원발굴, 사례관리가 용이해짐
- 우리동네주민관을 매개로 지역주민의 의견이 수렴되어 다양한 연령층의 관심과 참여가 생겨나 이웃과 이웃간 관계가 회복되고 마을공동체가 만들어짐
- 주민이 지역의 문제를 스스로 찾아 행정과 함께 해결하려는 주민자치 실현의 초석을 다지는 가교역할 기대



참조

동 현안사항(동장과 직원이 논의하여 선정) 활동시례

■ 동네 일기

- 동네 담방을 통한 '우리동네' 제대로 일기
 - 동네 사진 찍기 : 마을을 바라보는 관점 담기
 - ※ 풍경, 사람, 묘소 등 다양한 대상 찍기, 공유·평가 회의 시 논의(개선점, 보존해야 할 것 등)

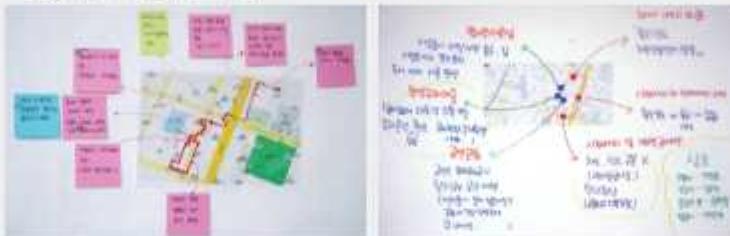
Tip

우리 동네 일기 「다 함께 둘자 동네 한바퀴」 사례

● 업무수행 절차



● 활동사진 : 마을지도 그리기



■ 주민관계형성

- 동(반)장과 상시적인 관계 형성·유지하기
 - 동(반)장과 이름·얼굴 익히고, 상시적 만남체계 구축



- '돌봄이 필요한 주민을 찾아가는' 이웃과 관계 맺기
 - 도시가스검침원, 아쿠르트 배달원, 나눔이웃사업 참여 주민 등 담당 구역 내 '주민을 찾아가는' 이웃의 이름·얼굴 익히기

Tip 우리 동네 복지자원지도 활용하기

- '우리동네주무관'이 만든 복지자원지도(성북구 돈암2동, 강동구 임사1동 사례)
 - 병원, 약국, 학교, 기계, 나눔 이웃 등 다양한 정보를 한눈에 확인할 수 있는 현황지도 제작 후 공유



성북구 돈암2동



강동구 임사1동

- 전입투어 마을지도(도봉구 방학3동 사례)



도봉구 방학3동

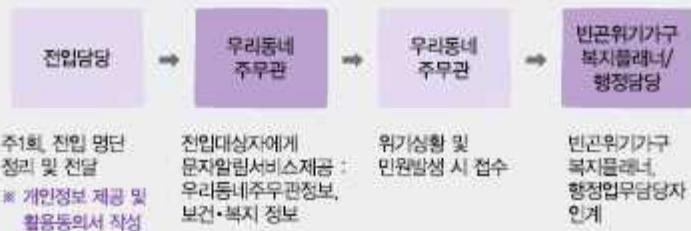
- 각종 정보제공으로 주민과 관계 맺기
 - 아파트 게시판 등 주민다중 집합장소에 정보제공을 위한 포스터 부착
 - 슈퍼마켓, 미장원, 경로당 등 공간에 주민이 쉽게 접할 수 있도록 홍보물 비치
 - 나눔이웃, 나눔가게, 마을사업 등 주민참여 사업에 대한 안내
 - 마을축제 등 동주민센터 행사정보 안내 등

- 구역 내 전입세대와 관계 맺기 : 문자알림서비스 제공
 - 구역 내 전입세대에게 우리동네주무관 활동 정보 제공 : 주민과 초기접점 형성
 - * 위기상황 및 민원 발생 시, 즉각 연락할 수 있는 체계 확보
 - 구역 내 전입세대 대상으로 보건·복지정보 문자알림 서비스 제공(우편발송 가능)

Tip

구역 내 전입세대와 관계 맺기

● 업무수행 절차



Tip

주민을 만날 때, 「명함활용」하기

- 우리동네주무관 명함 활용(성동구 도선동, 동작구 대방동 사례)
 - 주민들이 우리동네주무관이 누구인지 명확히 알고, 친근하게 연락 가능
 - 주민을 만날 때 전달함으로써 신속한 연락체계 구축



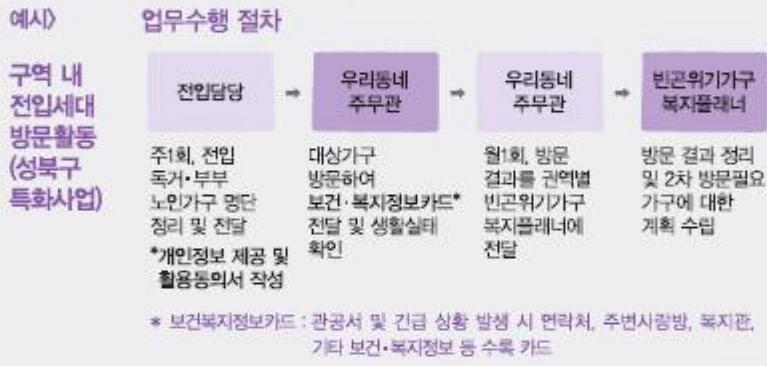
성동구 황십리도선동(영한)

동작구 대방동(스타키)

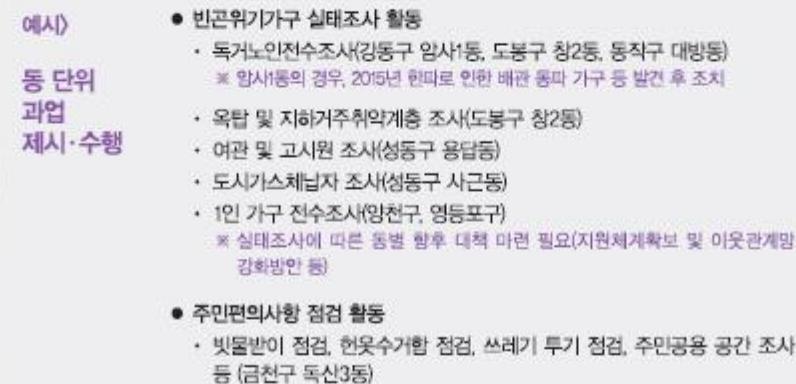
■ 문제해결

- 담당 구역을 둘며 – 주민 생활민원 듣기
 - 주민에게 우리동네주무관으로서 인사하고 얼굴 익히고 홍보하기
 - 주민과 인사하고 생활민원 듣기
 - 복지업무 외, 도로노면, 가로수, 건널목, 도로분리대, 긴판, 학교 등하고 길, 건물노후, 무단투기, 버스정류장 등 주민 안전사항에 대한 전반적인 확인

- '돌봄이 필요한 이웃'(빈곤위기기구) 안부확인 활동
 - 상시적인 안부확인이 필요한 '취약기구'에 대한 방문활동 수행
 - 특히 동(반)장, 나눔이웃 등 이웃관계망을 활용한 안부확인 수행
 - * 빈곤위기기구복지플래너의 취약계층 모니터링 활동을 행정팀 우리동네주무관 일부 수행 가능
- 구역 내 전입세대 방문활동 : 복지사각지대 밟굴
 - 신규 전입세대에 대한 우리동네주무관 방문활동 수행
 - 동의 특성 및 이용 가능 서비스 안내, 주민 욕구 수렴 등
 - 방문 대상은 洞의 특성을 고려하여 선택적으로 수행 가능
 - (예시 : 65세 이상 노인, 다문화 가정, 장애인 등)



- 동별 특성화 활동 제시 및 추진
 - 동 특성에 따른 월 단위 과업 제시(동장 또는 주무부서 팀장)



참조

활동결과 전자결재 사례(마포구 성산2동 행정직)

사업참여자 명단 및 업무분장표

(보고서, 행정팀장 공유회의 서식은 구, 동의 실정에 맞게 작성 가능)

■ 활동개요

- 일시 : 2017. 3. 17(금) 13:30~14:30
- 장소 : 성산2동 25동, 34동
- 내용 : 환경순찰 및 주민의견 청취
- 3월 우리동네주무관 분야별 활동실적

■ 활동현황

(건수)

구분	주민소통창구	생활민원청취	돌봄이웃발견	복지자원조사	기타
금일	-	2	-	-	1
누계	-	2	-	-	1

■ 활동내용

구분	활동 상세내역 기재	조치사항
동네일기	25동, 34동 지역탐방 및 주변환경 순찰	-
주민소통창구 (통번창 방문, 인적지원과 인사, 관계형성)	25동, 34동장님께 건의사항 또는 주민불편상황 발설시 연락요청	-
생활민원청취 (접수·처리)	<ul style="list-style-type: none"> 월드컵북로38가길 16 앞 맨홀주변 일부 파손(25동) 모래내로9길 24 앞 맨홀주변 파손(34동) 	환경순찰 신고 등록
돌봄이웃발견 (사각지대발굴, 연계)		
복지자원조사 (나눔이웃발굴 및 연계, 관리)		
기타	학교주변 불법광고물 정비 (신북초등학교, 중암중학교)	

[참조 : 활동결과 전자결재 사례(마포구 성산2동 행정직)]



■ 동네탐방사진



월드컵북로38가길 22 앞 맨홀주변 일부 파손



월드컵북로 173 앞 맨홀주변 파손

환경순찰 신고 등록

환경순찰 신고 등록

■ 학교 주변 불법광고물 정비



신북초등학교 주변 불법광고물 정비 前



신북초등학교 및 종암중학교
불법광고물 정비 후 모습
2017/03/



참조

활동결과 취합, 공유회의 개최(양천구 신정4동 행정팀장)

우리동네주무관 공유회의

- 일시 : 2017. 4. 11(화) 18:00
- 장소 : 1층 민원실
- 회의참석자 : 동주민센터 우리동네주무관 전원
- 3월 우리동네주무관 분야별 활동실적

분야별	주요내용	활동건수	비고
복지	1인가구 조사, 독거어르신 등세계증 등 방문상담 등	124	
환경	쓰레기 무단투기, 불법전단 및 현수막 등	129	
안전	수방·제설, 위험시설물 및 공동시설 현장 점검 등	5	
홍보	동정 및 구정홍보 활동 등	4	
민원	주민불편사항 등	1	
일반	동반장 친분쌓기, 내 동네 알기, 민방위통지서 전달 등	26	
계		289	

- 그간 월별 우수사례 발굴실적

연월	우수사례	분야
2016. 8월	출몰어르신 및 치매질환 가정 주거개선사업 및 만족도 조사	복지
2016. 9월	쓰레기 무단투기 상습지역 그물망 및 고정식 시설물 설치	환경
2016. 10월	저장강박증 어르신 가구 쓰레기 정비	복지·환경
2016. 11월	빈곤계층 환재미혜복구 지원	복지
2016. 12월	우리동네주무관 역량강화 교육실시	일반
2017. 1월	주택가 이면도로 협동 저설작업 실시	안전
2017. 2월	찾아가는 동주민센터 방문복지사업 사례 현장취재	복지

- 중점 토의사항 : 3월 우수사례 발굴 및 활동사항 공유 등

- 당부사항

- 주 3회 우리동네주무관 활동보고 준수
- 활동보고서는 환경, 복지, 안전, 홍보, 일반 분야 등 적절히 안내해서 작성할 것
 - 주무관 고유업무 위주의 집중 활동보고서 작성 지향

[참조 : 활동결과 취합, 공유회의 개최(양천구 신정4동 행정팀장)]

참조

양천구 신정4동 행정팀장 취합 서식

우리동네주무관 분야별 활동 취합 서식(3월)

팀명	성명	분야별 활동실적(건)							담당봉	대직자
		계	복지	환경	안전	민원	총보	일반		
행정 협력팀		15	4	8	1			2	11,21	
		9	6	3					15,17	
		15	4	9	1			1	22,24	
		12	2	7				3	33,34	
		3	3						12,14	
		15	5	8	1			1	26,27	
		15	2	9		1	3		8,9	
		12	6	4				2	4	
		15	3	9				3	7	
		15	4	9				2	16	
○○ 복지팀		15	1	9				5	18	
		6	1	4				1	31,38	
		15	8	6	1				35	
		12	6	3	1			2	1,2	
		14	4	10					23,40	
		15	8	7					36	
		15	7	6				2	19	
		15	9	5			1		30,32	
		3	1	2					3,10,25	
		12	11	1					37,39	
○○ 복지팀		14	10	3				1	28,29	
		15	9	5				1	5,6	
		12	10	2					13,20	
	계	289	124	129	5	1	4	26		

[참조 : 양천구 신정4동 행정팀장 취합 서식]

08 기대효과

8

■ 주민중심의 행정, 주민의 주도적 참여

① 적극적으로 주민들의 문제를 찾아 나섭니다.

- 우리동네주무관이 전담구역을 정해 주민생활의 전반적인 실정과 주민관계 형성 및 소통 역할을 합니다.
- 복지플래너와 방문간호사가 생애주기의 변화가 있는 모든 주민에게 찾아가는 보편적 복지를 시행합니다.
 - 65세 도래 어르신, 출산·양육가정
- 생활이 어려운 분들을 적극 발굴하고 지속적으로 찾아갑니다.
 - 빈곤·돌봄위기기구, 은둔·취약계층

② 어려움을 겪는 분들의 필요에 맞는 통합서비스를 제공합니다.

- 어려움이 있어 주민센터에 오시면 복지상담전문관이 원스톱(One-Stop)으로 물어 드립니다.
- 복잡한 문제는 지역의 전문기관 등과 함께 협력하여 해결합니다.

③ 지역주민과 함께 스스로 문제해결을 위한 복지공동체를 조성합니다.

- 동네의 크고 작은 복지문제를 논의하고 해결하는 복지리더를 발굴합니다.
- 문제해결에 필요한 자원을 조사하고 발굴하여 연계합니다.

④ 주민들이 마을과 이웃을 서로 돌보는 마을공동체를 조성합니다.

- 마을과 이웃의 일에 관심을 가지고 있는 주민리더 발굴 및 역량강화를 지원합니다.
- 주민들 스스로 마을계획을 수립하고 실행할 수 있도록 촉진합니다.



주민복지
행정체계
개선방안

주민복지
행정체계
개선방안
주요내용

한국복지

■ 확 달라진 공무원을 만나게 됩니다.

- 여기저기 찾아다니며 얘기하지 않아도, 공무원이 먼저 다가와 손을 내밉니다.
- 동주민센터에서 동네문제를 논의하며 수다 떨어도 불편하거나 어색하지 않습니다.

