

등록번호	자치행정과-19667
등록일자	2014.12.24.
결재일자	2014.12.30.
공개구분	대시민공개

★주무관	자치행정팀장	자치행정과장	행정관리국장	부구청장	구청장
손봉애	천현순	권철희	代유용렬	김찬곤	12/30 최창식
협	건강관리과장	이효춘	복지환경국장	김병규	
	건강도시과장	백기운	복지지원과장	박기석	
조	전산정보과장	이재승			
	총무과장	유용렬			

## 주민맞춤형 통합모델 **행복다운** 확대 계획

서울의 중심  
**중구**



행정관리국  
자치행정과

# 주민맞춤형 통합모델 **행복다운** 확대 계획

<b>목표</b>	<b>꿈과 희망을 함께 나누는 따뜻한 중구 실현</b>
-----------	--------------------------------

<b>전략</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▣ 현장방문 밀착행정을 통한 서비스 접근성 제고</li> <li>▣ 부서간 협업·소통하여 칸막이식 공급구조 개선</li> <li>▣ 개개인 맞춤형 통합서비스로 주민편의 증진</li> </ul>
-----------	--

<b>중점 추진 과제</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 시범동 성과분석을 통한 행복다운 확대</li> <li>2 민원·복지·건강 통합창구 설치</li> <li>3 현장소통 담당제 운영</li> <li>4 복지·건강 통합서비스 제공</li> <li>5 상담예약제 운영 및 맞춤형 통합사례관리</li> <li>6 행정의 효율성 향상과 협업문화 조성</li> <li>7 전입주민·내방주민 행정접근성 제고</li> <li>8 동 주민센터 주민친화적인 공간 조성</li> <li>9 지역주민·단체와 협력 네트워크 구축</li> <li>10 행복다운 추진역량 강화</li> </ol>
-------------------------	--

# I

## 세부 추진 계획

### 1. 행복다운 시범동 성과분석을 통한 확대 운영

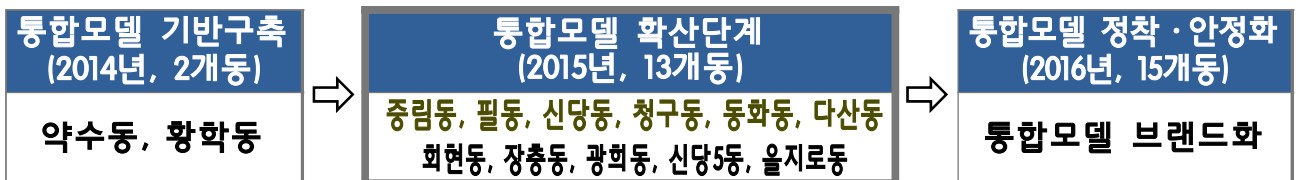
#### □ 추진 근거

- 주민맞춤형 복지·건강·민원 통합모델 운영 기본계획(자치행정과-822, 2014.1.18.)
- 동 주민센터 복지기능 보강 추진계획(복지지원과-8140, 2014.4.30.)

#### □ 추진 방향

- (협업 활성화) 주민센터, 보건소 등 관련 부서들이 협업·소통함으로써 칸막이식 공급구조 및 서비스 전달체계 개선
- (맞춤 서비스) 주민의 편의 증진을 위해 찾아가서 제공하는 개개인 맞춤형 통합서비스로 주민중심의 다양한 욕구 충족
- (동기능 조정) 동 업무구조 재편을 통한 주민불편사항 해소 및 효율적 추진

#### □ 단계별 확산



- 통합모델 시범동 팀장, 주무관 등 순회 통합업무 노하우 전수
- 통합민원창구, 저소득인구수, U-헬스센터, 보건소와의 접근성 고려 확산
- 통합모델 매뉴얼 작성 및 행정 브랜드화 추진

#### 2014년 시범동 운영현황 분석

- ◇ (시범동) 2014. 2월부터 약수동, 황학동 주민맞춤형 통합모델 운영
- ◇ (주민반응) 거동불편 노인, 장애인 등 주민센터 방문이 어려워 적기에 상담과 행정서비스를 이용하기 어려웠던 주민의 호응도 높음
- ◇ (체감효과) 주기적·반복적인 방문, 기관 간 공동방문을 통해 주민들의 다양한 욕구 파악과 맞춤서비스로 통합접근에 대한 체감도 높음
- ◇ (업무효율성) 주민센터, 보건소 등 관련 부서들이 대상자의 정보를 공유, 협업
- ◇ (문제점) 정기적인 현장출장, 업무지침 및 기준 숙지 등 업무 과중으로 시범동 근무기피 현상 및 피로감 호소

## 2. 민원 · 복지 · 건강 통합창구 설치

### □ 추진 방향

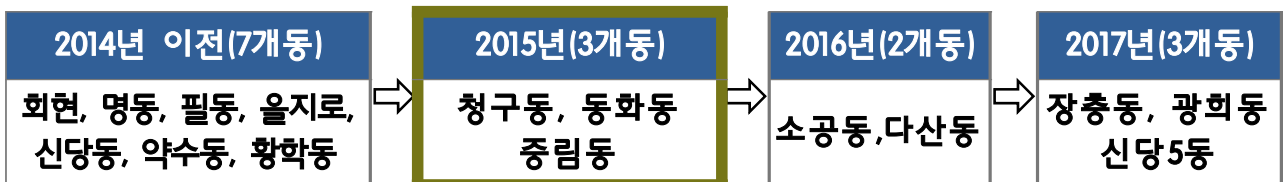
- 주민에게 원스톱 서비스가 가능하도록 **분야별 통합창구 운영**
- 통합창구에서 종합안내, 상담이 이루어지도록 **통합 직무 교육**
- 주민센터의 직원 업무조정 및 **사무공간 재배치**로 효율성 도모

### □ 분야별 통합창구

구분	민원	복지	건강
역할	-통합창구(한곳에서 민원발급) -단순민원 즉시 해결 -통합신고 서비스 제공 (ex.출생신고,출산장려금, 양육수당 신청 동시 처리)	-대상별, 생애주기별 복지 서비스 패키지 안내 -복지 민원서류 발급 -복지서비스 상담 및 신청 -대상자 사례관리·사후관리	-지역주민 건강요구도 조사 -생애주기별 건강 관리 -복지·보건 공동방문 서비스 수행(필요시)
도구	-주민등록전산망 -새울행정 시스템 -업무관리 시스템 -통합증명발급기 설치	-사회복지통합관리망 -새울행정 시스템 -업무관리 시스템	-U-health 센터 -정신 건강 센터 -기타 보건 장비 -보건업무 시스템
추진 방법	-민원창구 근무인원 : 3~4명 -민원창구 직원도 현장방문 등 현장소통담당관 역할 수행	-복지창구 근무인원 : 2명 ※복지코디네이터 운영	-지소장 주관하에 현장과 지소(U-health 센터 등) 교대근무 업무분장 -방문간호사 연계 추진
기대 효과	-창구별 이동 민원불편 개선 -원스톱 통합민원 처리 -담당직원 처리시간 단축	-맞춤형 통합서비스 제공 -창구 단일화로 신청의뢰 및 복지수혜자 편의 제공	-상시 건강상담 체계 구축 -건강 불평등 해소 -취약계층 보건의료서비스 제고

### □ 통합증명 발급기 설치

- 연도별 계획



- 설치시기 : 2015. 1월 중
- 대 상 동 : 청구동, 동화동, 중림동
- 소요예산 : 67,000,000원 (11,150천원 X 6대)

### 3. 현장소통 담당제 운영

#### □ 추진 방향

- 업무담당이 아닌 **주민담당**으로 역할 개념 전환
- 팀장 포함 전 직원 **현장소통담당관 지정 방문복지 수행**
- 복지를 포함한 보건, 생활민원 등 제반 행정의 **현장 접근성 강화**
- **보건지소 직원 관내 지역별 담당 지정** 및 통합조정 매니저 선정

#### □ 주요 역할

**현장소통담당관**  
찾아가는 행정서비스

- ① 전담주민 상담, 불편접수, 욕구파악, 연계결과 모니터링
- ② 전담지역 내 주민의 복지를 포함한 행정서비스 수행

**업무총괄담당**  
조직내 협력서비스

- ① 업무 각 분야별 행정정보 업데이트 및 통합 직무교육
- ② 주민 불편이 없도록 제도개선 및 업무협업 강화

※ 전직원은 현장소통담당관인 동시에 업무총괄담당으로 1일 2역 수행

#### □ 현장소통담당관 세부역할

구 분	주요 내용
주민밀착 전담관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 팀장 포함 전 직원이 담당구역 주민관리 (동 실정에 맞게 지정) 예시) 주민생활지원팀 : 기초수급자 전담 행정민원팀 : 차상위 복지급여 대상</li> <li>- 복지를 선두로 보건, 생활민원, 일반행정 등 구 행정 접근성 강화</li> <li>- 복지 사각지대 해소 및 현장방문이 필요한 복지인력 부족 한계극복(복지공무원화)</li> </ul>
활동내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 생활실태 및 욕구(Needs)파악, 대상자별, 생애주기별 맞춤 서비스 안내</li> <li>- 현장소통 초기상담지, 상담일지 작성, 상담내용 맞춤지원 모니터링 및 사후관리</li> <li>- 저소득 현장방문 시 통담당 역할 병행</li> </ul>
방문주기	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 정기방문(월 1회 원칙), 수시방문, 안부전화</li> </ul>
상담활동	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 언제, 어디서, 무엇이든지 물어볼 수 있는'콜센터'역할 수행 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 복지 및 보건 서비스, 각종 바우처, 기타 생활 민원, 동정, 구정 등</li> <li>• 복지가이드북, 중구생활안내, 서비스 연관 기관 홈페이지 등 활용</li> </ul> </li> </ul>
현장행정 처리	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 무엇이든지 해주는'심부름 센터'역할 수행 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 복지, 보건 등 서비스 관련 신청 원스톱(One-stop) 처리 지원</li> <li>• 각종 생활민원 즉시 신고 처리</li> <li>• 상급기관 또는 유관기관 소관 민원에 대한 다리(연계, 매개) 역할 수행</li> </ul> </li> </ul>

## □ 업무처리요령

### 방문 전(준비단계)

① 월간 방문계획 자체수립(전월 말)



② 일일 방문대상자 확정(대상가구 및 전입가구)  
 - 담당가정 월1회 방문 원칙 준수  
 - 사전 대상자와 연락하여 방문일시 약속



③ 방문 상담 준비  
 - 복지팀 주도 행복이음시스템(사통방) → 대상가구 정보 및 상담이력 사전 열람 → 초기 상담지 또는 상담일지에 기존 파악된 내용 또는 필요한 내용 공유  
 - 질문내용 준비  
 - 상담에 필요한 자료 준비(홍보물, 신청서 등)



④ 방문출장  
 - 태블릿PC, 상담일지, 홍보물, 신청서 등 지참

#### ※업무총괄 담당은?

그 때 그 때의 지원 또는 홍보내용을 자료화 하여 직원들에게 알리고, 현장소통담당은 현장방문 전 내용숙지 또는 태블릿 PC 바탕화면에 저장

#### ※전입업무 담당은?

전입주민 U-헬스센터 이용 연계 협조  
 전입자 중 복지급여대상 복지팀 바로알림

### 현장방문(실행단계)

① 대상가구 방문 상담



② 변동내용 파악 : 가족사항, 주거환경, 건강, 기타 생활실태 등



③ 이미 받고 있거나 이용하고 있는 서비스에 대한 내용 및 만족도, 불편사항 등 확인  
 (필요 시 총괄담당 또는 구 담당과 영상 통화, 문자, 카카오톡 등 소통방법 활용)



④ 복지욕구 파악  
 - 최대한 원스톱 처리 원칙  
 ▫현장에서 신청가능여부 확인 안내  
 ▫신청시 구비서류 및 작성요령 안내  
 - 복합민원의 경우는 총괄담당과 상의 후 결과 안내할 것을 공지

#### ※예약상담 및 전화상담

- 방문 시 반드시 담당 연락처 남기고, 유·무선 또는 문자메시지로 방문상담 예약 가능함을 안내
- 방문 또는 내방이 여의치 않을 경우 전화상담 가능함을 안내

### 방문 후(정리단계)

- 초기 상담지 또는 상담일지 작성 후 전자결재(공람)  
 • 행정팀 : 동장 전결  
     주민팀장 및 업무담당 공람  
 • 주민팀 : 동장 전결, 행정팀장 공람  
     행정팀장 및 업무담당 공람



- 복합민원 해결  
 • 업무총괄담당 주도 문제해결 방법 모색 (구.동.관련기관.민관협력)  
 • 통합사례회의(주1회)



- 처리결과 사후 통보 각종 생활민원, 복지 관련 서비스 신청 등



※ 주민생활지원팀 : 각 담당의 상담내용 행복이음 입력 ⇒ 연계실적 통합 관리

## 4. 복지 · 보건 통합서비스 제공

### □ 추진 방향

- 동 · 보건소 간 관리대상자(선택적/보편적) 역할분담 및 정보공유
- 동 · 보건소 간 협력을 통해 서로의 기능 연계 시너지 효과 기대
- 분야별 통합조정 매니저를 두어 소통경로 일원화 문제해결

### □ 추진 내용

방문간호사 배치	① 복지 · 건강 대상자 정보공유 및 공동방문 서비스 제공 ② 방문간호사(12명, 시니어기간제 포함) 담당동 지정 동 주민센터 방문간호 상담창구 개설 추진(장기)
U-건강센터 운영	① 대사증후군관리, 골밀도 측정, 치매우울 측정, 건강상담 등 ② 운영중(약수, 황학, 필동), 추가설치(1개동)
재활치료실 운영	① 근골격계 문제 및 재활치료 필요 주민 운동요법 교육,관리 ② 대상동(약수동, 황학동)/ 재활운동치료사 순환 근무
중구정신보건센터 (맞춤정신건강서비스)	① 정신보건사회복지사 담당 동 지정, 1명이 1개동 담당 ② 취약계층 공동방문으로 정신건강 사전점검 및 공동대응

### □ 추진 방법

구 분	수 급 자	차 상 위	일반 주민
내 용	-대상자 정보공유(신규, 전출입, 중지대상자) -전입 복지급여대상 보건-복지요구도 조사 실시 -공동방문대상자 선정(방문간호/현장소통 주간·월간계획 공유) -상호간 활동일지, 특이사항 공유, 대상자 사례관리 -상호 기관 주민대상 서비스 프로그램 교육		-U-건강센터 이용자 및 전입 일반주민 보건,복지요구도 조사 (개인정보제공동의서 징구자) -위기가정·사각지대 발굴 -동 행정 수요자 연계
방 법	-단독방문(상시) / 공동방문(협의) 진행 -복지-보건 통합사례회의(정기 / 월 2회) -복합민원 솔루션 회의(복잡한 사례 발생 시)		-전화/방문상담→요구 파악→ 보건서비스제공→(복지욕구 대상자)→소통담당관관리연계

### □ 추진 일정

- 2015. 2 : 방문간호사, 정신건강 동별 담당자 지정, 재활운동치료 운영
- 2015. 4 : U-건강센터 추가설치 (4개소 운영)

## 5. 상담예약제 운영 및 맞춤형 통합사례관리

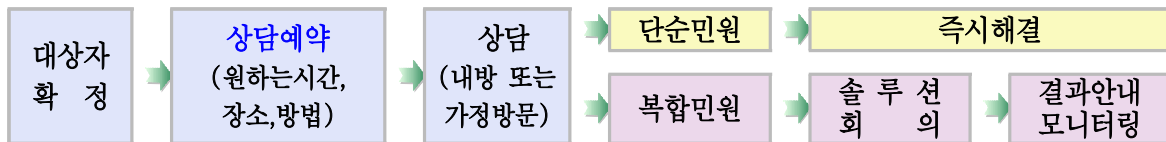
### □ 행복다운 상담활성화

- 복지, 민원, 건강 등 분야별 직원 전문상담관 육성
- 주민이 원하는 시간, 장소, 방법으로 상담 활성화 및 환경 조성
- 방문 전 대상자에 대한 정보 분석으로 내실있는 상담서비스 제공

#### 행복다운 상담실 운영

◇ 관련법규 : 사회보장기본법 제32조 및 제33조

◇ 수행체계



◇ 주요내용 : 내방고객을 위한 복지상담실 정비(환경정비 및 소규모 인테리어)  
상담예약제 운영(예약대장 비치 소통담당관 상시 공유)

◇ 역할분담

- 자치행정과(동) : 상담실확보 및 환경정비, 유지관리
- 복지지원과 : CCTV, 비상벨, 녹음전화, 공용폰 지원 등

### □ 맞춤형 통합사례관리

- 구, 동, 복지기관 등 사례관리 추진기관(부서) 역할 분담
  - 동(단순사례관리) - 구(복합사례관리) - 복지기관(공동사례관리)
  - (동 주민센터) 사례관리대상자 발굴, 초기상담, 방문복지서비스
  - (구 맞춤형지원팀) 욕구지원, 자원·서비스연계, 민관협력 구축, 모니터링  
지역내 민간 및 공공서비스 자원관리 및 시설 정보공유
  - (복지기관·시설) 동, 구와 연계하여 사례관리 협력 지원, 자원 조정
- 운영방법
  - (단순사례) 긴급사례는 洞 복지협의체 솔루션 회의 진행, 지역자원연계
  - (공동사례관리)권역별 협의체에서 공동사례관리, 자원집중 누락방지
- 통합사례회의
  - 개최시기 : 월 1회(넷째 수요일)
  - 주요내용 : 복지, 건강이 주축이 되어 분야별 정보공유, 효과적인 맞춤형서비스 제공방법 논의 및 통합서비스 모니터링



## 6. 행정의 효율성 제고와 협업문화 조성

### □ 효율적 업무 수행을 위한 동 주민센터 직무조정

- 탄력적인 업무분장과 **분야별 통합·협업** 강화  
⇒ 업무가 집중되는 시기 동장 책임 하에 복지인력과 일반행정인력 간 업무조정을 통해 수요에 탄력적으로 대처
- 각종 조사업무 구에서 직접 수행 업무부담 경감  
⇒ 주민센터의 업무갈대기 해소를 위해 구 자체 수행이 가능한 조사업무의 동 조사 및 불필요한 회의소집 근절을 위해 반드시 **자치행정과 협조**
- 신규직원의 업무부담 완화를 위한 업무배치 및 멘토링제 활성화

### □ 동 행정 업무의 효율화를 위한 사무기기 교체·보완

- 고속스캐너 보급 : 15개동(각종 신청서, 첨부자료 스캔용 보급 완료)
- 통합증명발급기 설치 : 6대(3개동 X 2대씩) ※청구, 동화, 중림동
- 태블릿PC 지원 : 26대(13개동 X 2대씩)

#### 태블릿PC 지원 및 활용

##### ◇ 태블릿PC 동별 지원

- 지원내용 : 13개동 X 2대씩 X 70,000원 X 12개월
- 소요예산 : 21,840천원

##### ◇ 실시간 업무정보 공유를 위한 모바일 기기 적극 활용

- 자주 쓰는 **앱 폴더** 구성(업무담당조직도, 생활불편스마트폰 신고 서비스 등)
- 서비스 공급기관 또는 사업시행처 **홈페이지 바탕화면** 구성 : 검색시간 단축  
(ex. 건강보험공단, 국민연금공단, 근로복지공단, SH공사, LH공사 등)
- 업무관련 **법규·지침 등 수록관리**(복지업무 가이드 북, 중구생활안내)
- **신규 사업이나 행정정보에 대한 내용 실시간 업데이트 관리**

##### ◇ 행정 각 분야 모바일 기기 활용

- 보안등, 도로 파손, 쓰레기 무단투기 등 순찰활동 현장 사진촬영 및 전송
- 현장소통담당이 구청, 총괄담당에게 전화문의, 직접연결이 필요할 경우 활용 등

## 7. 전입주민 · 내방주민에 대한 행정접근성 제고

### □ 추진 방향

- 전입주민의 성공적인 지역 정착을 도와 행정사각지대 양산을 방지
- 전입주민 환영 및 중구 생활안내서 배부 등 생활정보 제공
- 전입주민(내방주민) 초기 대응을 통한 복지 및 보건 욕구 파악
- 욕구에 맞는 적절한 서비스를 통합적으로 제공

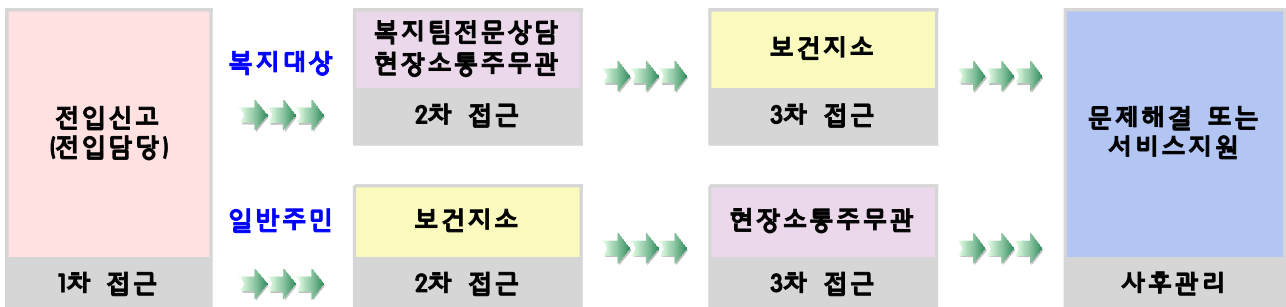
### □ 접근 대상

- 전입신고 시 구정안내 홍보 개인정보활용동의서 징구된 자
- 내방민원인 중 중구민으로 개인정보활용동의서 징구된 자

### □ 접근 방법

구 분	선택적 접근	보편적 접근
관리대상	복지급여대상 전입주민 (기초수급자, 한부모가정 등)	일반 전입주민, 내방민원
담당	복지팀, 현장소통담당관	보건지소
추진방법	전입신고 후 1주일 이내 방문상담	전입신고 후 1주일 이내 상담 (전화 또는 방문)
추진내용	-생활실태 파악 및 중구 적응 안내 -복지욕구 파악 및 지원 -보건 프로그램 안내 및 방문간호사 연계	-건강요구도 조사 -U-health센터 이용 안내 -건강관련 정보 및 서비스 제공 등

### □ 접근 체계도



※ 전입담당 협조요청 : 중구소식 맞춤형 제공과 복지·보건 프로그램 안내 및 주민참여를 위한 U-행복소통신청서 징구 협조

## 8. 동 주민센터 주민친화적인 공간 조성

### □ 추진 방향

- 통합민원창구, 상담실, 복합커뮤니티 공간 등 편리성, 안전성, 접근성을 고려한 주민중심의 공간배치로 **원스톱 서비스가 가능하도록 배치**
- 주민센터의 보건·복지 **통합서비스를 제공할 수 있는 기반 구축**
- **주민의 눈높이를 반영한 편안하고 품위있는 공간 연출** 주민 개방 확대

### □ 주요 내용

통합창구 (민원,복지,건강)	설치목적	•주민에게 원스톱 서비스 제공
	대상시설	•15개동 주민센터 순차 확대(청구, 동화, 중림동)
	운영방법	•민원팀(대직자 지정), 복지팀(교대근무 조편성)
복지상담실	설치목적	•주민들의 프라이버시를 존중하면서 복지정보 전달 •주민의 복지서비스 누스방지 및 사각지대 해소
	대상시설	•15개동 주민센터 의무설치
	추진사항	•정비기간 : 2015. 1~2월 중 •상담이 가능하도록 편안한 독립공간으로 정비 •상담테이블, 의자, 음료대 비치 및 소규모 인테리어
U-헬스상담센터 재활치료실	설치목적	•건강에 대한 주민욕구 증가에 따른 예방관리
	대상시설	•보건소와의 접근성을 고려하여 권역별 설치
	운영방법	•U-헬스 : 간호사 상시근무 상담 및 성인병 관리 •재활치료 : 재활운동치료사 순환근무
복합커뮤니티공간 (역사전시,카페,작은도서관)	대상시설	•15개동 주민센터 순차 확대 - 조성완료 : 회현,장충,광희,약수,동화,황학(6개동)
	운영방법	•주민들의 참여·소통·문화 등 공유 공간으로 개방 •주민자치위원회, 주민조직에 관리위탁 효율적 운영 (주민소모임, 회의실, 자원봉사, 주민사랑방 역할 등)

### □ 추진 일정

- 2015. 1 ~ 2 : 15개동 복지상담실 정비, 통합창구 설치
- 2015. 2 : 약수동, 황학동 리모델링 준공식
- 2015. 7 : 하반기 복합커뮤니티공간 조성 대상동 선정(시비)

## 9. 지역주민 · 단체와 협력 네트워크 구축

### □ 위기가정을 살피주는 이웃살피미 운영

#### ○ 주요역할

- 지역 실정을 잘 아는 통·반장 취약계층 발굴 및 안부 확인
- 실직, 질병 등 재정 곤란에 의한 위기가정 발굴 및 응급지원 요청
- 지역 주민인 통·반장이 이웃을 보살피는 자조적 마을공동체 형성

#### ○ 추진방법

- 통·반장회의시 위기가구 긴급지원 안내 등 복지업무 교육
- 동 복지담당과 통장 간 정보공유 및 협조관계 형성
  - 정신질환, 가정폭력, 성범죄자 등 위험가구 방문 시 동행 협조
  - 통장이 인지한 위기가구는 즉시 복지담당에게 연계처리
- 통·반장 신고에 의한 위기가구 지원 사례 실적관리
- 통장의 복지관련 임무 「통·반장 설치 조례」에 추가
- 통장집 안내표찰 제작 배부로 주민들의 접근성 제고

※ 이웃살피미 확대 : 아파트관리사무소, 동대표, 경비원, 집배원 등

### □ 공공과 민간 연계 · 협력 강화

#### ○ 비영리조직, 민간단체, 종교단체 등 협력단체 발굴

- 모집기간 : 2015. 1월 ~ (연중)
- 참여대상 : 자원봉사단체, 주민조직, 민간단체, 종교단체 등

#### ○ 민간 복지인력 활용 및 관리방안

- 활동분야 : 소외계층 정기 지원활동 및 복지네트워크 참여
  - ※ 지역복지자원 발굴 보조, 홀몸어르신 결연, 복지정보 제공, 위기 가정 알림 등 복지가이드/서포터즈 역할 수행
- 관리방안 : 동 복지팀 민·관 협력 전담인력 1명 배치
- 전담인력 역할 : 민간 복지인력 임무 부여 및 관리, 교육 실시 등
- 사후관리 : 찾아가는 복지교육, 동 복지협의체 사례발표 시 성과공유 등

#### ○ 동 지역사회복지협의체 및 동 드림하티위원회 운영 활성화

### □ 주민이용 온라인 카페, 커뮤니티 적극 활용

- 현장소통담당관 모바일 메신저 활용 (ex.카톡방 또는 밴드 등)
- 복지·보건·문화·체육·고용 등 구·동 행정서비스 실시간 정보제공

## 10. 행복다운 추진 역량강화

---

### □ 동 주민센터 근무여건 개선

- 동 주민센터 육아휴직, 장기병가 등 결원 발생 시 우선 총원
- 복지수요 확대에 따른 복지·행정직 상호교류 및 탄력적 업무분장
- 열심히 일한 직원 근무평정 및 인사상 우대
- 맞춤형 직원교육 및 사기양양 프로그램 운영
  - 사회복지자격증 취득 희망직원 사교육비 지원
  - 사기양양을 위한 해외선진문화 체험기회 제공

### □ 통합모델 확대 설명회 개최

- 추진기간 : 2015. 1월 초
- 장 소 : 구청 기획상황실
- 참석대상 : 50명(각 동장, 관련부서장)
- 주요내용 : 통합모델 확대에 따른 공감대 형성

### □ 2014년 행복다운 시범동 평가회 개최

- 추진기간 : 2015. 1월 중
- 장 소 : 약수동, 황학동 주민센터
- 참석대상 : 동장, 현장소통담당관 등
- 주요내용 : 시범동 우수사례 공유 및 개선방안 논의 등

### □ 통합모델 운영 권역별 순회교육

- 추진기간 : 2015. 1월 말
- 장 소 : 권역별 주민센터
- 참석대상 : 각 동 행정팀장, 주민팀장, 주무관 등
- 주요내용 : 행복다운 운영을 위한 통합직무교육  
현장소통담당관 상담기법 교육 등

## II

## 행정 사항

### □ 2015년 예산 집행계획

- 통합증명발급기 설치(청구동, 동화동, 중림동)  
- 11,150,000원 X 6대 = 66,900천원
- 모바일 행정을 위한 태블릿PC 지원(12개동)  
- 70,000원 X 13개동 X 2대 X 12개월 = 21,840천원
- 통합모델 운영동 직원격려 간담회  
- 20,000원 X 13개동 X 15명 = 3,900천원
- 복지상담실 소규모 인테리어 및 정비지원  
- 1,000,000원 X 13개동 = 13,000천원

### □ 추진일정

- 행복다운 확대 세부계획 시달 : 2015. 1. 5 ~ 1. 7
- 확대 대상동 세부추진계획 수립·제출 : 2015. 1. 8 ~ 1. 20
- 통합증명발급기 설치 및 교육 : 2015. 1. 8 ~ 1. 20
- 주민센터 복지상담실 정비 : 2015. 1. 10 ~ 1. 20
- 행복다운 운영 권역별 순회교육 : 2015. 1. 20 ~ 1. 26
- 행복다운 확대 시행 : 2015. 2. 1 부터

### □ 부서별 협조사항

- 총 무 과 : 주민센터 결원 시 조기충원 및 탄력적인 조직운영  
사기진작 방안 마련(자기계발비, 해외연수 지원 등)  
**주민센터 팀 명칭변경 추진(주민생활지원팀→복지지원팀)**
- 자치행정과 : 행복다운 확대 지원 및 동→구 이관업무 검토·조정
- 전산정보과 : 태블릿PC 업데이트 및 활용 교육
- 복지지원과 : 통합접근을 통한 맞춤형 지원, 이행 모니터링, 사례관리 지원  
신규복지직 멘토링제, 상담실 CCTV, 비상벨 설치 등
- 보 건 소 : 방문간호, U-헬스, 정신건강사업 연계 협력체계 구축
- 동 주민센터 : 현장소통담당 활동 강화 및 분야별 통합 행정 추진

<참고자료>

## 통합모델 운영 관련 주요현황(동별)

2014. 10. 31.현재

연번	동 명	주민(명)					직원(명)				시스템		비고
		총 계	일반	계	저소득층		계	행 정		복지	통합 발급	U-헬스 (접근성)	
					기초 수급	차상 위		민원	일반				
1	소 공 동	658	649	9	8	1	12	7	5	1			제외
2	회 현 동	3,559	3,075	484	415	69	13	4	6	3	○	정신건강 증진센터	
3	명 동	1,518	1,451	67	46	21	11	4	7	2	○		제외
4	필 동	2,422	2,317	105	71	34	12	4	5	3	○	○	
5	장 층 동	2,904	2,820	84	50	34	12	3	6	3			
6	광 희 동	2,890	2,761	129	85	44	12	3	6	3			
7	을지로동	1,280	1,180	100	68	32	13	4	6	3	○		
8	신 당 동	3,880	3,591	289	158	131	13	3	6	3	○	보건소	
9	다 산 동	7,033	6,643	390	182	208	13	2	7	4			
10	약 수 동	7,922	7,241	681	383	298	14	3	7	4	○	○	기시행
11	청 구 동	6,480	6,003	477	301	176	13	3	6	4	추가		
12	신당5동	4,677	4,344	333	197	136	13	3	6	4			
13	동 화 동	4,335	4,191	144	79	65	12	3	6	3	추가		
14	황 학 동	6,054	5,679	375	238	137	13	3	6	4	○	○	기시행
15	중 립 동	4,537	4,114	423	287	136	13	3	6	4	추가	보건지소	
계		60,149	56,059	4,090	2,568	1,522	189	52	91	48	7개동	3개동	