

등록번호	자치행정과-19533
등록일자	2015.12.8.
결재일자	2015.12.9.
공개구분	부분공개

주무관	자치행정팀장	자치행정과장	행정관리국장	부구청장	구청장
조혜진	박태서	권철희	박희균	황치영	12/09 최창식
협 조	약수동장	이병목			
	총무과장	김종석			
	복지환경국장	유용렬			
	보건소장	홍혜정			



행복다운 운영 활성화 개선 계획

행복다운 13개동 확대실시에 따른 동별 운영상의 문제점 및 주민만족도 등을 점검하고 개선점을 발굴하여 향후 사업추진에 발전시키고자 함

행복다운 운영 활성화 개선 계획



행정관리국
자치행정과

I 중간점검개요

추진근거

- 행복다운 운영실태 중간점검 계획(자치행정과-16553)
- 구청장 지시사항 276번 (2015.9.14.)
- 행복다운 관련부서 간부회의(2015.10.5.)

점검개요

- 점검기간 : 2015. 10. 22.(목) ~ 11. 6.(금) 12일간
- 대 상 : 13개동 주민센터(소공동, 명동 제외)
- 점검내용
 - 행복다운 사업 전반적인 운영실태 확인
 - 행정직원들의 활동상황 및 복명서작성 등 점검
 - 직원참여도 및 관심도 확인
 - 행복다운 추진에 따른 직원 업무량 가중치 조사
 - 주민센터 관리자(팀장이상) 및 직원 현장 의견 청취
 - 방문세대 만족도 및 피드백 상황 확인 등

□ 중간점검결과 평가회 실시

- '15. 11. 24. : 행복다운관련부서 간부회의
(행정관리국장, 보건소장, 총무과장, 자치행정과장, 건강도시과장, 복지지원과장, 약수동주민생활팀장, 자치행정팀장 등 총9명)
- 중간점검결과에 따른 평가회 및 향후개선방안 회의

Ⅱ 현황 및 문제점

1 행복다운 사업에 대한 직원 인식 부족

- 직원들이 본인업무 외의 과외업무라고 생각하여 실적저조
- 본인업무 및 현안업무도 많은데 행복다운 사업의 필요성 및 강제성이 없어 자발적인 추진이 안되고 있음
- 2월 확대실시이후 등장, 팀장, 담당이 함께 직원들을 독려하여 추진한 동은 사업정착이 잘되고있음
(팀장의 업무관심도에 따라 행복다운 사업정착여부 좌우됨)
- 관리대상자 100명이하인 일부 동에서는 사회담당자들이 한번하면 될일을 직원들에게 여러번 독려해서 해야하는 번거로움 때문에 사회담당이 복명서 내용 만들어서 기안만 올리라고 직원에게 주고 있음

2 관리대상자 방문복지에 따른 갈등

- 관리대상자들은 현실적인 지원을 기대하지 매월 전화나 방문을 좋아하지 않음. 오히려 귀찮해하고 화풀이성 민원 야기
- 방문복지 수행시 무엇이든 다해결해 주는것처럼 수급자들은 오해하고 현실적인 지원이 안되면 서운해하며 직원들도 힘들어함
- 행정직 직원들의 방문은 형식적으로 그치고 중요한 상담은 사회담당 하고 진행하고 있음.

Ⅲ 개선방안

1 행복다운 TF팀 구성·운영(안)

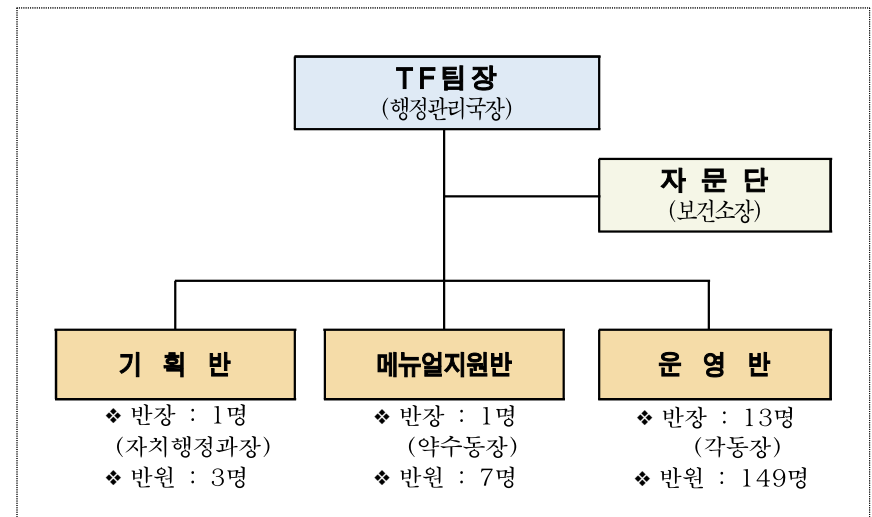
□ 주요기능

- 행복다운 전반적 운영에 대한 '컨트롤 타워' 역할 수행
- 사업정착화를 위한 기획 및 직원교육, 매뉴얼개발, 홍보
- 현장에서 효율적인 사업 수행을 위한 지원 등

□ 구성 및 설치

- 1개팀 3개반, 1개 자문단으로 운영
- 구 성
 - TF팀장 : 행정관리국장
 - 자문단 : 보건소장
 - 반 장 : 5급이상 사무관(자치행정과장 및 13개동 동장)
 - 반 원 : 해당업무 팀장 및 직원

□ 추진체계도



반별 주요업무

구 분	주 요 업 무	비 고
기 획 반	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 사업기획 및 예산 ➢ 사업운영 총괄 ➢ 교육과정 운영 ➢ 사업성과 평가 및 모니터링 ➢ 홍보 등 	
메뉴얼지원반	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 직무메뉴얼 개발 ➢ 교육자료 제작 ➢ 교육과정 개발 및 지원 등 	
운 영 반	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 관리대상자 방문 상담 ➢ 위기가정 발굴 ➢ 서비스 제공 및 연계 ➢ 상담결과 정리 및 조치 ➢ 관련욕구 피드백 ➢ 사례회의 실시 등 	

행정조치 필요사항

- 총괄부서 자치행정과 자치행정팀의 **사회복지직 인력 1명 충원**
- **약수동**은 행복다운 시범동으로 선두적인 역할 및 다양한 맞춤형모델 서비스의 시도로 인한 **사회복지직 인력 1명 충원**

2 행복다운 주기적인 직원 교육으로 직원역량 강화

- 행복다운 사업의 필요성 및 당위성 등의 **주기적인 교육 필요**
- **직원들 인사발령시 주민센터 전입자들** 행복다운 교육
- **신규직원 교육시** 행복다운 교육
- **상담기법 및 매뉴얼 등에 대한 교육 실시**
- **동장·팀장 관리자**들의 행복다운 사업 관심도 제고를 위한 **교육 실시**

3 동별 실정에 맞는 행복다운 자체 세부계획 운영

- 수급자수, 수급자성향, 동현황 등 **동현실에 맞게 행복다운 세부계획을 수립하여 동장주도의 자체사업으로 정착**될수 있도록 함
- 동장, 팀장의 직원독려로 직원 편차없이 전직원 참여 및 관심도 제고
- 방문을 꺼려하는 대상자 및 한가정세대 등은 2개월~3개월로 방문하고 **월1회 방문이 필요한 집중관리 대상자를 분류하여 효과적인 방문복지 수행**
- (전문)사례회의를 통한 복합적 문제를 가진 빈곤위기가정 해결
- 다양한 지역사회 인적·물적자원을 연계하여 주도적으로 사업추진

IV **향후계획**

향후계획

- **업무매뉴얼 교육자료** 작성하여 직원 **행복다운 교육시 활용**
 - 행정직 직원들 눈높이에 맞는 상담기법 및 업무매뉴얼 작성
- **행복다운사업 우수동 표창 및 인센티브** 제공
- **행복다운 운영체계를** 조기 정착화하여 **향후 복지환경국으로 업무이관 예정**

붙임 :

1. 행복다운 추진실적 1부.
2. 행복다운 T/F팀 구성원 명단 1부.

행복다운 추진실적

□ 그간 추진실적 (2015년 2월~10월)

추진동	현장소통 담당직원	관리대상자	방문회수	맞춤형 서비스 건수	비고
13개동	149명	3,662세대 5,454명	12,690회	28,999건	수급자 차상위

○ 맞춤형서비스 제공 현황

연번	서비스 제공 내용		제공건수	비고
	총 계			
			28,999건	
1	장학금 지원	저소득 청소년 재능키우기	122	
2	정기후원금	만성적 생계곤란자	4,470	
3	일시후원금	일시적 고충자	297	
4	성품(쌀, 생필품 등)		14,578	
5	위기가정 발굴	복지급여 대상 선정	1,468	
6	복지회관의뢰	지역 복지관 의뢰	2,250	
7	기타 서비스 연계	공연 멘토, 이사도움 등	5,589	
8	사례회의 운영	일반사례회의 전문사례회의 등	225	

○ 세부추진사항

연번	추진내용	2015년	비고
1	행복다운 미답사례 발굴	182	매월 20건이상 발굴
2	1개동 월 방문행정서비스 실적	108	
3	1가구 수급자 월 지원서비스 제공량	0.8	2개월 1.6회 제공
4	직원 1명당 월 방문행정 실적	9.4	
5	수급자 1가구 방문행정 제공 실적	0.38	3개월 1.14회 방문

※ 사회복지담당 공무원 1인당 1일 평균 복지대상자 가구 방문수 : 평균 0.8회

> 동마을복지센터 표준직무설계 작성을 위한 현장조사(2015.3 서울시 자치행정과)

행복다운 T/팀 구성원 명단

※ 총 167명

반 별	반 장			반 원			비고
	소속	직급	성명	소속	직급	성명	
기획반 (4명)	자치행정과 행정5급 권철희			자치행정과	행정6급	박태서	
				자치행정과	행정6급	조혜진	
				자치행정과	사회직	○○○	충원
매뉴얼지원반 (8명)	약수동 행정5급 이병목			약수동	사회6급	이수정	
				약수동	사회7급	김혜선	
				약수동	사회8급	전지혜	
				약수동	행정7급	이종현	
				약수동	행정8급	박선미	
				약수동	행정9급	심재령	
				약수동	사회직	○○○	충원
운영반 (162명)	회현동	행정5급	천현순	행정민원팀장	행정6급	신재범 외 직원8명	
	필동	행정5급	신선애	행정민원팀장	행정6급	최철호 외 직원7명	
	장충동	행정5급	윤혜경	행정민원팀장	행정6급	김기환 외 직원11명	
	광희동	행정5급	김선수	행정민원팀장	행정6급	박이만 외 직원11명	
	을지로동	행정5급	김주례	행정민원팀장	행정6급	박종필 외 직원11명	
	신당동	행정5급	김미선	행정민원팀장	행정6급	최창규 외 직원8명	
	다산동	행정5급	이중서	행정민원팀장	행정6급	소후영 외 직원9명	
	약수동	행정5급	이병목	행정민원팀장	사회6급	이수정 외 직원13명	
	청구동	행정5급	한건수	행정민원팀장	행정6급	류상규 외 직원12명	
	신당5동	행정5급	정옥미	행정민원팀장	행정6급	박철우 외 직원12명	
	동화동	행정5급	신동문	행정민원팀장	행정6급	박찬호 외 직원11명	
	황학동	행정5급	박계성	행정민원팀장	행정6급	남기재 외 직원11명	
	중림동	행정5급	최인태	행정민원팀장	행정6급	임재빈 외 직원12명	