

새로운 마포 더좋은 마포

와우산이 보듬는 서울의 중심! 한강을 마주하는 동네

「마포구의회 복지도시위원회」

# 행정사무감사 업무보고

2024. 6.

MAPPO 서강동

# 목 차

<b>I . 기본 현황</b>	1
<b>II . 업무추진 실적(2021년 ~ 2024년 4월)</b>	2
1. 복지동행 .....	2
2. 청소환경 .....	6
3. 주민자치 .....	8
4. 자원봉사 .....	11
5. 통합민원 .....	15
<b>III . 업무추진 계획(2024년)</b>	17
1. 신속, 정확, 친절 민원행정 구현 .....	17
2. 약자에게 한발 다가서는 촘촘한 복지 실현 .....	18
3. 너도나도 함께하는 깨끗한 서강 .....	21
4. 새로운 도약 힘찬 출발 주민자치 .....	22
5. 온기나눔 자원봉사활동 활성화 .....	24
6. 일할‘맛’나는 공직문화조성 추진 .....	26

# I

## 기본현황

- ▶ 면 적 ----- 1.45 $km^2$  (구 대비 6.1%)
- ▶ 인 구 --- 12,117세대 24,465명 (남 11,685 / 여 12,780)
- ▶ 지역특성: 여의도와 신촌을 연결하는 교통의 요충지
- ▶ 직능단체 및 동원인력 현황

통·반	직능단체	민방위	예비군
30통 226반	10개 / 163명	30통대 / 1,722명	37소대 / 1,388명

### ▶ 복지대상자

저 소득 층								기타 복지대상자			
소계		기초생활수급자		차상위		저소득한부모		등록 장애인	독거노인 (75세이상)	기초연금	
세대	인원	세대	인원	세대	인원	세대	인원	인원	인원	세대	인원
415	533	286	346	117	163	12	24	675	381	1,024	1,286

### ▶ 행정조직 (정원: 21명, 현원: 21명)

구분	계	5급	행정직					사회복지직					기술직	
			소계	6급	7급	8급	9급	소계	6급	7급	8급	9급	소계	9급
정원	21	1	12	3	4	3	2	7	0	2	4	1	1	1
현원	21	1	13	3	6	2	2	6	0	3	1	2	1	1

※ 방문간호사 1명 별도

### ▶ 공공기관 및 주요시설 현황

문화유적	공공기관	언론기관	학교	경로당	어린이집	복지시설	종교시설
5	4	2	2	14	12	4	13

# II

## 업무추진실적(2021년~2024년4월)

### 1. 복지동행

#### □ 복지대상자 현황 및 지원실적

##### ▶ 복지대상자 현황

(2024. 4. 30. 현재)

구분	소계	저소득층			기타 복지대상자		
		기초생활수급자	차상위	저소득한부모	등록장애인	독거노인 (75세이상)	기초연금
세대	415	286	117	12	636	381	1,024
인원	533	346	163	24	675	381	1,286

##### ▶ 지원실적

(단위: 명, 천원)

연번	구분	2021		2022		2023		2024.4.	
		인원	금액	인원	금액	인원	금액	인원	금액
1	생계급여	234	1,273,046	237	1,472,695	247	1,521,260	247	571,003
2	기초연금	1,214	3,813,998	1,324	4,186,012	1,246	4,299,640	1,286	1,136,263
3	장애인연금	69	215,289	68	226,647	63	224,437	63	87,374
4	장애수당	56	25,200	57	26,720	59	41,620	60	14,520
5	장애아동수당	1	800	2	3,470	1	2,640	1	880
6	한부모가족 (추가)양육비	19	37,300	16	39,850	14	32,600	10	5,420
7	저소득층 자활근로사업	4	43,702	4	43,404	3	27,224	3	9,565
8	긴급복지지원	209	141,323	178	97,376	156	160,190	10	9,773
계		1,806	5,550,658	1,886	6,096,174	1,789	6,309,611	1,680	1,834,798

□ 실뿌리 동행센터(구 찾아가는 동주민센터) 운영

구분	사업내용	추진실적			
		2021	2022	2023	2024.4.
방문행정 강화	복지플래너 모니터링 상담 (가정방문/내방/전화)	1,338건	1,322건	1,300건	369건
	복지상담전문관 초기상담	5,575건	5,137건	5,440건	2,123건
	방문간호서비스 운영 실적	1,292건	1,038건	1,957건	643건
위기가구 발굴 및 지원	복지사각지대 발굴 조사	6회 606가구	6회 596가구	6회 720가구	2회 274가구
	사회적 고립 1인가구 실태조사	2회 269가구	1회 314가구	1회 318가구	-
	긴급복지, 특별생계보호 지원	249건 155,613천원	203건 104,835천원	177건 167,245천원	14건 11,071천원
통합사례관리 추진	경제, 건강, 돌봄 등 복합적 욕구를 가진 저소득주민 대상 맞춤형 서비스 지원	8가구	12가구	4가구	1가구
연 중 이웃돕기 후원현황	현금	저소득주민 대상 후원금 지원 8건 800천원	25건 4,900천원	107건 11,050천원	2건 200천원
	현물	쌀, 라면, 떡, 김치, 식사제공 등 238건 20,344천원	180건 11,758천원	225건 4,545천원	198 4,227천원

□ 희망온돌 따뜻한 겨울나기 사업 추진

구분	목표금액	달성현황	지원현황
2024.4.	36,300,000원	43,176,980원(118%)	백미, 김치 등 609가구
2023	36,300,000원	55,156,460원(151%)	백미, 김치 등 998가구
2022	38,500,000원	56,145,700원(145%)	백미, 김치 등 820가구
2021	37,500,000원	58,689,400원(156%)	백미, 김치 등 1,392가구



□ 동 지역사회보장협의체 복지위기가구 지원사업

구분	세부사업명	내용
2024.4. (2개 사업)	아름다운 동행	저소득 독거노인 및 장애인가구를 대상으로 고단백 건강 꾸러미를 만들어 전달 / 총 4회, 120명 (‘24.6월~)
	서강이네 행복나들이	저소득 독거노인 및 장애인가구 중 사회적고립 위기가구 나들이(한국민속촌) 실시 / 총 1회, 20명 (‘24.5월)
2023 (2개 사업)	아름다운 동행	저소득 독거노인 및 장애인가구를 대상으로 고단백 건강 꾸러미를 만들어 전달 / 총 4회, 120명
	서강이네 행복나들이	저소득 독거노인 및 장애인가구 중 사회적고립 위기가구 나들이(양화진뱃길탐방) 실시 / 총 1회, 20명
2022 (1개 사업)	아름다운 동행	저소득 독거노인 및 장애인가구를 대상으로 고단백 건강 꾸러미를 만들어 전달 / 총 4회, 155명
2021 (2개 사업)	아름다운 동행	저소득 독거노인 및 장애인가구를 대상으로 반려식물 및 고단백 건강꾸러미를 만들어 전달 / 총 4회, 140명
	서강이네 행복하우스	저소득 장애인 중 주거환경개선이 필요한 가구 집수리 지원 / 총1회, 1명

※ 2022년 서강이네 행복하우스: 선정대상자의 사정 변경(공공거주시설 선정 및 타기관 지원 등)으로 미추진



□ 주민참여 효도밥상 추진

- ▶ 목 적: 결식우려가 있는 독거어르신에게 균형잡힌 영양식을 제공함으로써 고독사 문제 해결 및 건강한 노년의 삶 지원
- ▶ 대 상: 관내 거주 75세 이상 독거 어르신

구 분	서강동 효도밥상 1호점	서강동 효도밥상 2호점
장 소	시립마포노인종합복지관(마포구 서강로 68)	서강동주민센터 2층(마포구 독막로 165)
운영방법	현장급식형(현장에서 조리 및 배식)	이동급식형(반찬공장에서 배송된 음식 배식)
운영시작	2023. 4. 24.부터	2024. 5. 7.부터
운영시간	주 5일(월~금), 12:00~13:00	주 5일(월~금), 11:00~12:00
정 원	30명	20명
운영인력	자원봉사자 2명	동행일자리 1명, 노인일자리 2명, 자원봉사자 1명
이용실적	7,376명(2024. 4. 30.기준)	-

▶ 관련사진



## 2. 청소환경

### □ 현장 민원처리 기동반 운영

#### ▶ 현 황

- 반편성: 2개 반(독막로길 기준 좌·우 편성)
- 인 원: 10명(직원 3, 환경보안관 2, 공공근로 5)

#### ▶ 운 영

- 매일 1회 이상 현장 순찰
- 현장민원 접수 시 즉시 처리

#### ▶ 실 적

[단위: 건]

구 분	계	현장민원 처리	무단투기 단속	현수막 정비	벽보정비	잔여물 정비
2024.4.	567	34	17	6	500	10
2023	4,045	138	60	17	3,800	30
2022	3,482	161	51	20	3,200	50
2021	1,092	125	80	17	850	20

### □ 도시청결도 향상을 위한 깨끗한 서강동 가꾸기 사업(2021~2024.4.누계)

구 분	내 용
골목길 환경정비 및 상습 무단투기 근절	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 골목길 및 이면도로 등 적치 쓰레기 수거 → 주 10회 이상</li> <li>▶ 무단투기 예방 경고판 및 현수막 설치 → 60개소</li> <li>▶ 무단투기 감시용 말하는 이동형 CCTV 설치 → 12개소</li> </ul>
주민 자율청소 활성화	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 봄·가을 맞이 대청소 실시 → 총 6회, 450명 참여</li> <li>▶ 주민참여 서울 클린데이 대청소 실시 → 총 27회, 350명 참여</li> </ul>
환경개선 사업	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 도시미관 및 무단투기 근절을 위한 마을공동체 꽃밭 조성 사업 추진 → 예산 6,000천원, 식재면적 150m<sup>2</sup>, 참여인원 60명</li> <li>▶ 폐의약품 전용 수거함 운영 → 1개소</li> </ul>

재활용 사업

- ▶ 폐건전지·폐형광등 전용 수거함 운영 → 9개소
- ▶ 헌옷 전용 수거함 운영 → 40개소
- ▶ 우유팩 재활용 사업 추진  
→ 우유팩 1.5kg당 두루마리 휴지 1롤, 총 1,200롤 교환
- ▶ IoT투명페트병 전용 배출함 운영 → 1개소
- ▶ 아이스팩 전용 수거함 운영 → 1개소



빗물받이 청소 활동



가을철 낙엽 청소 활동



무단투기 근절을 위한  
마을 꽃밭 조성

□ 공중화장실 관리 운영

구 분	활동사항	관리자 현황	비 고
서강동주민센터 1층 화장실	· 세면대, 소대변기 수시 청소 및 정리 등	· 오후반 1명 (13:00~17:00)	
와우어린이공원 화장실	· 세면대, 소대변기 수시 청소 및 정리 등	· 오전반 1명 (08:00~12:00)	
와우근린공원 화장실	· 공중화장실 주변 청소 등	· 오전반 1명 · 오후반 1명	

### 3. 주민자치

#### □ 주민자치회 운영 현황(2021~2024.4.)

##### ▶ 주민자치회 구성 현황

구분	1기	2기	3기
임기	2019.1.1.~ 2020.12.31.	2021.1.1.~ 2022.12.31.	2023.1.1.~ 2024.2.7.
인원	50명	49명	34명

##### ▶ 주요 사업실적

구분	2022년	2023년
온마을이 학교다	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 기간: 2022.10월</li> <li>- 내용: 쿠킹교실, 별자리학교, 와우생태학교 운영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 기간: 2023.7~11월</li> <li>- 내용: 와우산 숲 체험, 와우산 별자리 학교, 쿠킹 교실, 반려동물 교감활동</li> </ul>
온 마을이 장터(먹거리)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 일시: 2022.6.16.(목)</li> <li>- 장소: 서강동 주민센터 앞</li> <li>- 내용: 먹거리 장터 및 벼룩시장 운영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 일시: 2023.4.29.(토)</li> <li>- 장소: 서강동 주민센터 앞</li> <li>- 내용: 주민 먹거리 및 물품 장터, 벼룩시장, 홍보 부스 등</li> </ul>
온 마을이 축제다	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 일시: 2022.9.17.(토)</li> <li>- 장소: 서강동 주민센터 일대 및 2층 다목적실</li> <li>- 내용: '온마을이 주민 장터' 및 프리마켓, 체험 부스 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 일시: 2023.11.4.(토)</li> <li>- 장소: 서강동 주민센터 일대 및 2층 다목적실</li> <li>- 내용: 자치회관 프로그램 발표회, 먹거리 장터, 체험 및 홍보 부스, 주민 노래자랑 등</li> </ul>

▶ ‘서강동 주민총회’ 개최

- (2021.7) 코로나로 인한 비대면 유튜브 주민총회 개최로 마을 의제 토론과 다음연도 자치계획 투표 등 온라인 총회 개최(165명 참여)
- (2022.9) 구글폼을 활용한 온라인 사전투표와 동 주민센터 현장 투표를 병행하여 총회 개최(143명 참여)

□ 자치회관 운영 현황

- ▶ 코로나19가 지속된 상황에서 중대본 「단계별 일상회복을 위한 이행계획」 발표에 따라 2020.2월 이후 휴관 중인 자치회관의 재개관 및 개강 프로그램 조정을 통한 자치회관 프로그램 점진적 정상 운영
- ▶ 프로그램 운영 현황(2024.4월 기준)

연번	강좌명	정원	현원	수강료	운영시간	장소
1	일본어회화	18	15	45,000원/3개월	수 10:00~11:30	2층 1강의실
2	일본어중급	18	10	45,000원/3개월	수 11:30~13:00	2층 1강의실
3	일본어초급	18	16	45,000원/3개월	수 13:00~14:30	2층 1강의실
4	영어회화중급반	15	11	90,000원/3개월	화 09:30~11:00	2층 1강의실
5	영어회화기초반	15	10	75,000원/3개월	화 11:00~12:00	2층 1강의실
6	미술교실	20	12	90,000원/3개월 (재료비 별도)	수 10:00~12:00	2층 다목적실
7	노래교실(월)	30	24	45,000원/3개월	월 10:00~11:30	2층 다목적실
8	노래교실(금)	30	19	45,000원/3개월	금 10:00~11:30	2층 다목적실
9	가곡교실	20	12	60,000원/3개월	월 13:30~15:00	2층 다목적실
10	웰빙댄스	25	20	75,000원/3개월	화/목 14:30~16:00	2층 2강의실
11	한국무용(1)	15	6	45,000원/3개월	월 09:30~11:00	2층 2강의실
12	한국무용(2)	15	3	45,000원/3개월	월 11:00~12:30	2층 2강의실
13	교정요가(1반)	20	20	60,000원/3개월	화/목 17:00~18:00	2층 2강의실
14	교정요가(2반)	20	23	60,000원/3개월	화/목 18:00~19:00	2층 2강의실
15	교정요가(3반)	20	21	60,000원/3개월	화/목 19:00~20:00	2층 2강의실
16	풍물	15	17	60,000원/3개월	화 18:00~20:00	자치회관별관
17	당구교실	25	11	105,000원/3개월 (시설사용료45,000원)	토 10:00~12:00	관내 당구장

## □ 주민자치위원회 전환 및 구성

### ▶ 추진 근거

- 「서울특별시 마포구 자치회관 설치 및 운영 조례」 제15조(설치) 및 제17조(구성 등)

### ▶ 추진 경위

- (2023.12.18.) 주민자치회 12월 정기회의 결과 재적위원 2/3이상의 찬성으로 ‘주민자치회 해산 및 청산 후 주민자치위원회로의 전환의 건’ 가결
- (2024.1.17.~1.31.) 3기 주민자치회 해산에 따른 주민자치위원회 전환 관련 주민 대상 찬반의견 수렴(177명)
- (2024.2.8.) 서강동 주민자치회 폐지
- (2024.2.15.~2.29.) 서강동 주민자치위원회 위원 공개모집(29명 접수)
- (2024.4.11.) 서강동 주민자치위원회 위원 위촉 및 구성(22명)

### ▶ 구성현황

[단위: 명]

구분	현원	남	여	기타
계	22	10 (단체장 3, 그 외 7)	12 (단체장 4, 그 외 8)	고문 2(남)



## 4. 자원봉사캠프

### □ 자원봉사캠프 일반 현황

캠프장	총 활동가 (명)	연령대(명)				비고
		40대 이하	50대	60대	70대 이상	
윤선자	16	-	4	6	6	* 이용공간 - 캠프실(11.25㎡) - 공유주방(39.6㎡)

### □ V-프로젝트 사업(2021~2024)

- ▶ 주위의 어려운 이웃에게 다가가는 자원봉사 사업 추진으로 따뜻한 정을 나누는 장을 마련
- ▶ 주요 추진 사업

구분	일자	추진내용	수혜자 (명)
2024	2. 7.	설맞이 사랑의 전 나눔 행사(모듬전, 떡국떡, 뜨개수세미)	30
	4. 12.~5.17.	사랑의 된장 담그기(된장 제작 및 나눔)	20
	5. 2.	어버이날 맞이 밀반찬 나눔(불고기, 열무김치, 카네이션)	30
2023	1. 19.	설맞이 음식 나눔 활동(모듬전, 떡국떡)	20
	4. 27.	전통음식(된장) 담그기 및 나눔 활동	10
	6. 1.	천연비누 만들기 및 나눔 활동(EM비누)	20
	6. 2.	옥상 텃밭 가꾸기	20
	9. 27.	추석맞이 음식 나눔 활동(모듬전, 송편)	20
	10. 24.	천연비누 만들기 및 나눔 활동(EM비누)	30
2022	11. 16.	텃밭 수확물로 열무김치 만들어 나눔 활동	50
	5. 6.	어버이날 기념 나눔 행사(불고기, 바나나)	25
	6. 22.	여름 별미 음식 나눔 행사(된장, 오이지, 옥상텃밭채소)	15
	7. 15.	초복 맞이 삼계탕 나눔 행사(삼계탕, 곶절이)	30
	10. 28.	먹거리 나눔 행사(고추장, 돼지불고기)	20
2021	11. 14.	먹거리 나눔 행사(과김치, 포도, 부침개)	10
	2. 5.	설명절 맞이 음식 나눔 행사(떡국떡, 전)	20
	3. 11~6. 2.	전통음식 만들기(된장 제작 및 나눔)	19
	6. 9.	먹거리 나눔 행사(불고기, 계란말이, 옥상텃밭 수확물)	20
	10. 20.	먹거리 나눔 행사(생강청, 돼지불고기)	20
	11. 13.	청소년 자원봉사캠프 '뜨끈뜨끈 사랑의 생강차 배달' 행사(생강청, EM비누)	20
12. 22.	전통음식 만들기(고추장 제작 및 나눔)	20	

▶ 관련사진



설맞이 음식 나눔



된장 담그기



천연비누 만들기

□ 내결에 자원봉사 사업(2022~2023)

- ▶ 복지사각지대에 놓인 사회적으로 고립된 이웃을 찾고, 살피고, 돌보는 활동 및 이웃 간 관계 형성으로 지역공동체 회복에 기여
- ▶ 주요 추진 사업

구분	일자	추진내용	수혜자(명)
2023	5. 4.	어버이날 기념 나눔 행사(불고기, 된장, 카네이션)	10
	5월~11월	옥상텃밭 가꾸기(상추, 고추, 열무)	-
	6. 21.	먹거리 나눔 행사(열무김치, 불고기)	20
	10. 16	가을맞이 장조림 나눔 행사(장조림, 과일)	13
2022	5. 6.	어버이날 기념 나눔 행사(카네이션)	25
	10. 21.	먹거리 나눔 행사(생강청, 돼지고기 장조림)	10

▶ 관련사진



어버이날 기념 나눔



가을맞이 장조림 나눔



옥상텃밭 가꾸기

□ **집밥 프로젝트 사업(2021~2023)**

- ▶ 취약계층을 대상으로 반찬 등 집밥요리를 만들어 전달
- ▶ 주요 추진 사업

구분	일자	추진내용	수혜자 (명)
2023	8. 8.	여름 보양식 전달(갈비탕, 배추겉절이 등)	20
2022	10. 7.	먹거리 전달(불고기, 깻잎무침 등)	20
2021	9. 16.	안부 엽서와 함께 먹거리 전달(불고기, 전, 옥상텃밭 수확물 등)	20

▶ **관련사진**



□ **우리마을 골목여행 사업(2021~2023)**

- ▶ 서강동 구석구석을 돌아보는 '명소 탐방'과 거리의 쓰레기를 줍는 '플로깅 활동'을 동시에 진행
- ▶ 활동실적

구분	일자	총 참여자 (명)
2023	- 6. 24. / 9. 23 / 10. 7. / 11. 11. / 11. 18.	33
2022	- 7. 2. / 9. 17. / 10. 29. / 11. 12. / 11. 19.	31
2021	- 5. 22 / 9. 25. / 10. 23 / 11. 13. / 11. 27.	29

▶ 관련사진



2021



2022



2023

□ 우리동네 안전지킴이 활동(2023)

- ▶ 장마철 재난에 대비하여 빗물받이 주변 청소 및 배수로 정비
- ▶ 2023. 6월~7월 총 5회
  - 회차당 자원봉사 활동가 4명씩 활동
- ▶ 관련사진



6. 28.



7. 5.



7. 13.



7. 17.



7. 28.

## 5. 통합민원

### □ 민원발급 및 신고처리 현황

▶ 민원처리 실적: 약 327,074건 처리('24. 4. 30. 기준)

[단위: 건]

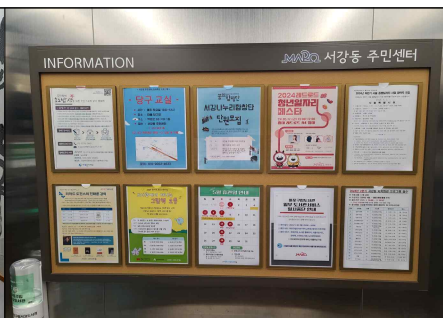
구 분	계	가족관계	등·초본 발급	인감증명, 본인서명	제증명	어디서나 민원	각종신고
2024. 4.	19,006	3,768	7,424	2,975	1,781	730	2,328
2023	71,049	11,970	35,751	8,583	5,317	3,805	5,623
2022	110,145	17,638	70,887	9,216	4,762	2,249	5,393
2021	126,874	14,292	86,718	12,234	5,178	1,813	6,639

### □ 민원실 환경정비 실시 - 민원인 편의 및 직원 업무효율 최적화

- ▶ 대형폐기물 접수창구 안내판 부착
- ▶ 민원인 대기용 의자 교체
- ▶ 노후 민원처리 장비 교체(인감스캐너, 민원 대기번호 호출기 등)
- ▶ 민원 안내 게시판 정비
- ▶ 직원휴게실 및 물품 보관실 정비
- ▶ 관련사진



대형폐기물 접수창구 안내판



민원 안내 게시판 정비



직원휴게실 및 물품 보관실 정비

## □ 서강동 『민원안내도우미』 운영 현황

▶ 민원안내도우미 활동실적: 약 33,088건('24. 4. 30. 기준)

[단위: 건]

구 분	활동실적	비 고
2024. 1. ~ 4.	10,116	민원안내도우미
2023. 1. ~ 12.	22,483	민원안내도우미
2022. 11. ~ 12.	489	자원봉사자

### ▶ 운영 인력

- 2022. 11. 3. ~ 2022. 12. 28.: 자원봉사자 5명 운영
- 2023. 1. 10. ~ 계속: 민원안내도우미 1명(동행일자리사업)

### ▶ 운영 장소: 동 주민센터 1층 민원실

### ▶ 주요업무

- 각종 민원서식 작성 안내 및 어르신, 거동불편 내방 민원인 보조
- 무인민원발급기 사용 방법 및 순번대기시스템 이용 안내 등

### ▶ 운영성과

- 민원인 방문 시 즉각적인 응대를 통해 주민 편의성 제공
- 신속하게 민원인과 업무 담당자를 연결함으로써 민원 대기시간 단축

### ▶ 활동사진



### Ⅲ

## 업무추진계획(2024년)

### 1. 신속, 정확, 친절 민원행정 구현

#### □ 배려와 공감의 『민원안내도우미』 서비스 운영

- ▶ 운영기간: 2024. 1. 10. ~ 12. 20. 주5일 일6시간(09:00~16:00)
- ▶ 전담인력: 민원도우미(마포구 동행일자리)
- ▶ 운영장소: 동주민센터 1층 민원실
- ▶ 내 용: 동주민센터 민원인 방문 시 즉각적인 응대 및 민원안내

#### □ 악성·고질 민원 대비 『민원 응대 매뉴얼』 공유·학습

최근 김포 공무원 자살 사건 등 공직사회 문제로 대두한 악성·고질 민원에 대비하여 서강동 특성에 맞는 민원응대를 함께 고민하고 이를 공유·학습하고자 함

- ▶ 운영기간: 2024. 3. ~ 연중
- ▶ 참고 학습 자료
  - 공공부문 특별민원 응대매뉴얼(국가권익위원회)
  - 대한민국 공무원 민원응대 설명서(한상필 저)
  - 공직자 민원응대 매뉴얼(행정안전부)
- ▶ 공유·학습
  - 월별로 매뉴얼 학습 및 사례 공유 회의 개최

#### □ 전문가의 도움으로 주민에게 다가서는 「마을변호사 상담실」 운영

- ▶ 운영기간: 2024. 1. ~ 12. (짝수달 둘째주 월요일, 셋째주 수요일)
- ▶ 운영장소: 동주민센터 마을변호사 상담실
- ▶ 기 능: 법률 접근성이 취약한 주민들에게 무료로 법률 상담 서비스 제공

## 2. 약자에게 한발 다가서는 촘촘한 복지 실현

### □ 적극적 방문행정을 통한 맞춤형 복지서비스 연계

- ▶ 목 적: 위기상황 조기 파악 및 재발 방지를 통한 복지대상자의 안전성 확보, 예방적 복지 실현
- ▶ 기 간: 2024. 1. 1. ~ 2024. 12. 31.
- ▶ 대 상: 취약계층(국민기초수급자·차상위계층 및 복지사각지대)
- ▶ 내 용
  - 복지대상자 모니터링을 강화하여 기존, 신규, 전입, 가구원 추가 등 복지대상자 생활실태와 욕구파악
  - 대상자 욕구에 따라 지역 복지자원 활용을 통한 서비스 연계
  - 선제적·능동적으로 복지사각지대 발굴하여 촘촘한 복지서비스 제공
  - 위기대상자의 경우 동 통합사례관리 및 지역복지팀 연계를 통한 체계적 지원
- ▶ 빈곤 위기가구 현황

[단위: 가구]

합 계	기초생활수급자					차상위가구					기타
	소계	일반	서비스연계	서비스관리	주의대상	소계	일반	서비스연계	서비스관리	주의대상	사각지대
365	286	33	68	117	68	72	3	9	14	46	7

### □ 동(洞) 인적 안전망 활성화를 통한 지역보호체계 강화

- ▶ 목 적: 관내 취약계층 대상(사회적 고립가구 포함)으로 한 정기적 안부 확인 등 지역사회 돌봄 안전망 강화
- ▶ 기 간: 2024. 1. ~ 2024. 12.

▶ 활동내용

복지공동체	인원	내용
서강동 지역사회보장협의체	18명	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 정기회의를 통한 주민주도 복지의제 설정</li> <li>○ 지역 내 복지문제 해결을 위한 동 특화사업 기획·추진</li> </ul> <p><b>&lt;동 특화사업 '우리동네 촘촘이음 사업'&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 아름다운 동행: 연 4회(2024. 6.~12.) / 대상자 120명               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 영양결핍이 우려되는 저소득 독거노인 및 장애인에게 고단백 식품꾸러미 전달 및 안부확인</li> </ul> </li> <li>▶ 서강이네 행복나들이: 연 1회(2024. 5.) / 대상자 20명               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 저소득 독거노인 및 장애인을 대상으로 민속촌 나들이를 진행함으로써 사회적 고립감 해소 및 지역 인적 안전망 구축</li> </ul> </li> </ul>
촘촘이음단	12명	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 공공과 지역사회 협력으로 고독사 예방·관리 체계 구축 및 사회적 관계망 형성</li> </ul> <p><b>&lt;동 특화사업 '나누세 모이세'&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 은빛생신상 드림: 월 1회(2024. 1.~12.) / 대상자 30명               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 독거어르신 생신 당일 날 케이크 및 축하메시지 전달을 통한 정서적 지지와 유대감 형성</li> </ul> </li> <li>▶ 행복 올리고: 연 3회(2024. 10.~12.) / 대상자 90명               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 고독사 위험이 있는 1인 장년 가구를 선정하여 주기적인 모니터링 실시 및 밀키트 전달로 친밀감 형성</li> </ul> </li> </ul>
우리동네돌봄단	2명	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 취약계층(고독사 위험가구 포함) 및 복지사각지대 정기적 모니터링</li> <li>○ 2023년 실적: 전화 1,830건/ 방문 214건</li> </ul>
명예사회복지공무원 (복지통장)	26명	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 일상생활 속 위기가구 발굴 신고 및 복지정보 제공</li> <li>○ 위기가구 발굴 주민 홍보·참여 독려</li> </ul>

□ 돌봄 사각지대 해소를 위한 돌봄SOS 운영 활성화

- ▶ 목 적: 긴급 돌봄 욕구에 적극 대응하여 서비스지원부터 사후관리
- ▶ 대 상: 돌봄이 필요한 노인, 장애인, 중장년 1인 가구(만 50세 이상)
- ▶ 내 용: 돌봄이 필요한 주민에 대하여 현장방문을 통한 위기, 심각성 확인 후 맞춤형 돌봄서비스 제공

- 동행센터와 우리동네돌봄단 활동으로 대상자 발굴 확대
- 사회적 기업 제공기관 발굴을 통한 효율적 돌봄 지원체계 구축
- 민·관 협력체계 강화로 주민의 다양한 돌봄 욕구에 맞춤형 서비스 제공
- ▶ 신청방법: 대상자, 가족 또는 발견자가 거주지 동주민센터에 연락
- ▶ 이용방법: 서비스 제공기관 협약을 통한 서비스 이용 후 비용 지급
  - 서비스 종류(5종): 일시재가, 식사지원, 동행지원, 주거편의, 단기시설
- ▶ 이용비용: 전액무료(국민기초수급자 및 차상위, 기준 중위소득 100% 이하)

### □ 주민참여 효도밥상 급식기관 확대 운영

- ▶ 목 적: 만 75세 이상 고립 위기의 어르신에게 균형 잡힌 영양식 제공을 위해 거점형 이동 급식기관 확대 운영
- ▶ 대 상: 서강동에 소재하고 급식운영에 필요한 시설 및 인력을 갖춘 단체(종교단체, 비영리법인 등)
- ▶ 내 용
  - 반찬공장에서 배송한 반찬, 국 등 배식 및 식사 가능한 곳
  - 식당으로 쾌적한 장소(공공기관, 절, 성당, 교회 등) 선정
  - 주 5일 급식제공이 가능한 기관 및 단체
  - 서강동 3호점 적극적 모집 홍보 및 신규 대상자 발굴에 만전



효도밥상 1호점  
(시립마포노인종합복지관 1층)



효도밥상 2호점  
(서강동주민센터 2층)

### 3. 너도나도 함께하는 깨끗한 서강

#### □ 혼합배출 집중 단속을 위한 현장기동반 운영 강화

- ▶ 기 간: 연중
- ▶ 활동내용
  - 기존 무단투기 민원신고 및 골목길 청소시 위반자 적출 → 상시 단속
  - 현장기동반과 환경보안관이 함께하는 합동 단속 실시
- ▶ 운영체계
  - 현장기동반과 환경보안관 무단투기 취약지역 단속시 적치물 적출
  - 배출사항 및 분기별 계도기간, 단속기간 사전 안내로 무단투기 근절
- ▶ 인 력: 9명(현장기동반 3명, 환경보안관 6명)

#### □ 우리동네 자율청소 활성화로 깨끗한 마포에 이바지

- ▶ 대 상: 직능단체 포함 주민조직 및 대학생봉사단체 등
- ▶ 운영계획
  - 청년층 밀집도가 높은 홍익대와 연계하여 동 자율청소 조직 확장
  - 주기적으로 동 담당직원도 함께 참여하여 SNS 홍보 및 깨끗한 문화 활성화
  - 자율청소 시 1365 봉사활동 시간 인정 홍보
- ▶ 조직현황 (2024.4.30.기준)

단체명	인 원	단체명	인 원
농바우경로당	12	창전삼성아파트 경로당	20
통장협의회	30	대학생봉사단체	50
새마을부녀회	15	새마을지도자협의회	23
자원봉사캠프	10	바르게살기위원회	12

## 4. 새로운 도약 힘찬 출발 주민자치

### □ 서강동 마을 축제 개최

- ▶ 사업명: 온가족이 함께하는 서강이네 마을축제
- ▶ 일 시: 2024. 10월 예정
- ▶ 장 소: 서강나루공원
- ▶ 내 용: 자치회관 프로그램 발표회, 먹거리 장터, 체험활동 및 홍보 부스, 주민노래자랑 등
- ▶ 예 산: 금20,000천원(주민참여예산)
- ▶ 주 최: 서강동 주민자치위원회
- ▶ 기대효과
  - 주민이 직접 참여하고 기획하는 마을 축제 개최로 지역에 대한 관심 제고와 지역공동체 형성에 기여
  - 전 세대를 아우르는 축제 프로그램 운영으로 세대 간 소통과 화합의 장 마련



## □ 1동 1특화 사업

▶ 사업명: 서강동 온 마을이 학교다

▶ 일 시: 2024. 7. ~ 11.

▶ 장 소: 와우산 일대 및 서강동 주민센터

▶ 내 용: 와우산 숲 체험, 와우산 별자리학교, 장애 통합 쿠키교실

▶ 예 산: 금3,000천원(구비)

▶ 기대효과

- 지역 특성을 살린 자연 친화적 프로그램 운영을 통해 우리 동네에 대한 이해도를 높이고 마을공동체 활성화에 기여
- 가족이 함께하는 프로그램 운영으로 가족 간 유대감 증진에 기여



## □ 민·관 소통데이 운영

▶ 목 적: 서강동 직능단체장과의 정례간담회를 통해 동 발전방안 모색

▶ 주 기: 월 1회

▶ 대 상: 서강동 직능단체장 9명

▶ 내 용

- 정례간담회 개최를 통한 동 현안 사항 논의 등 대화의 장 마련
- 단체특방 개설로 직능단체 현황 및 정보 수시 교류

## 5. 온기나눔 자원봉사활동 활성화

### □ 호도밥상 자원봉사단 활동

- 활동기간: 2024. 1. ~ 12.
- 참여인원: 캠프 활동가 등 24명
- 활동장소
  - 서강동 1호점(마포노인종합복지관)
  - 서강동 2호점(주민센터 공유주방)
- 추진내용
  - 75세 이상 어르신에게 무료 중식 지원
  - 어르신 건강 체크 및 미방문자 안부확인



### □ V-프로젝트 사업 추진 활성화

- 활동기간: 2024. 2. ~ 11.
- 수혜자: 관내 취약계층
- 추진내용: 소외되기 쉬운 이웃들에게 밀반찬, 명절음식 등을 나누면서 서로의 안부를 확인
  - 친환경 비누 및 수세미 만들기(6월 예정)
  - 추석맞이 음식 나눔(9월 예정)
  - 생강청 만들기 및 나눔(10월 예정)
  - 사랑의 밀반찬 나눔(연중)



□ **내결에 자원봉사 사업 추진 활성화**



- 활동기간: 2024. 5. ~ 11.
- 수혜자: 관내 취약계층(복지 사각지대)
- 추진내용: 복지 지원을 받지 못하는 복지 사각지대 주민들에게 안부와 함께 따뜻한 정을 전달
  - 주 1회 안부전화, 월 1회 가정방문
  - 전통음식 만들기과 나눔(5월 예정)
  - 사랑의 밑반찬 나눔(6월 예정)
  - 외로움을 달래는 반려식물 나눔(10월 예정)

□ **‘골목길 타박타박, 숲길 타박타박’ 우리마을 골목여행**



- 활동기간: 2024. 5월 ~ 11월
- 활동일시(총 5회)
  - 5.25/6.15/9.28/10.19/11.9
  - 10:00~13:00(3시간)
- 참여자: 골목여행 해설가, 참여 희망 주민
  - 참여자 봉사시간 인정(3시간)
- 여행코스
  - 레드로드발전소→와우교→홍대뽕뽕거리→와우산공원→와우산생태공원→공민왕사당→광흥창역
- 활동내용
  - 골목 탐방과 플로깅 활동을 동시에 진행
  - 재활용 교육 실시

## 6. 일할 '맛' 나는 조직문화조성 추진

### □ 수평 조직문화 확산을 위한 '야자데이' 실시

- ▶ 주 기: 월 1회
- ▶ 대 상: 동주민센터 직원 누구나
- ▶ 내 용: 동장 - 직원 간 인사·업무 고충 등 자유로운 면담 실시



#### ▶ 실 적

- 3월: 민원대 근무자에 대한 업무고충 상담 실시
- 4월: 상반기 발령 대상자에 대한 인사상담 실시
- 5월: 복지팀 선임주임과의 업무상담을 통해 복지업무의 애로사항 공유

#### ▶ 기대효과

- 경력이 낮은 직원들의 업무 고충에 대한 노하우 등을 전달하고 세대간 가치관, 인식의 차이 등을 극복할 수 있는 기회 제공
- 근평, 승진 등 개별적 기대에 대한 조언 및 격려를 통해 상호 신뢰를 회복하고 긍정적 동기 부여에 기여

### □ 조직 단합과 팀간 공감의 시간 '맛난데이' 운영

- ▶ 주 기: 월 1회
- ▶ 대 상: 동주민센터 직원 전원
- ▶ 내 용: 동주민센터 간부(동장, 팀장3)들이 공유주방에서 직접 만든 야식을 제공하여 선후배 간 소통의 시간 마련



#### ▶ 실 적

- 3월: 떡볶이 제공, 10명 참여
- 4월: 비빔국수 제공, 14명 참여
- 5월: 만두 제공, 19명 참여



#### ▶ 기대효과

- 간단한 먹거리를 통해 함께하는 공동체 조직문화를 확산하고 일할 맛 나는 직장문화 형성에 기여

MAPQ