

새로운 마포 더 좋은 마포

- 마포구의회 행정건설위원회 -
2024 행정사무감사 업무보고

2024. 6.

MAPO 도 화 동

목 차

I. 일반현황 1

- 지역특성 및 행정여건
- 청사현황
- 직원현황
- 관내 주요시설 현황

II. 2021년 ~ 2023년 주요업무 추진실적 2

- 민원행정서비스 분야
- 주민자치 분야
- 청소·재난관리 분야
- 주민복지 분야

III. 2024년 주요사업 추진계획 12

- 주민과 소통하는 마을공동체 추진
- 주민이 참여하는 안전하고 깨끗한 마을 만들기
- 고객만족 민원행정서비스 향상
- 빈곤·돌봄 위기가구 동행 지원 사업

I. 일반현황

지역특성

- 한강과 경의선 숲길에 인접해 쾌적한 주거환경이 조성되어 있으며,
- 지하철 5·6호선, 경의선, 공항 철도가 통과하고 있어 편리한 교통과 기업빌딩이 밀집되어 상업이 발달된 지역임

행정여건

- 면 적 : 0.62km² (구 대비 2.6%)
- 인 구 : 9,354세대 20,655명 (2024.4.30.현재)
- 주 택 : 7,357호(단독·연립·다세대·아파트)
- 통반조직 : 21통 200반

청사현황

건축현황		층별용도				
대지	연면적	지층	1층	2층	3층	4층
929.26 m ²	4,363.44 m ²	주차장	통합민원팀, 주민복지팀 동대본부	야외쉼터, 다목적실	프로그램실, 행정지원팀 동장실	강당

직원현황

(단위 : 명)

계	5급	행정지원팀				통합민원팀				주민복지팀			
		6급	7급	8급	9급	6급	7급	8급	9급	6급	7급	8급	9급
22	1	2	2	1	2	1	1	1	3	1	2	5	0

관내 주요시설 현황

(단위 : 개)

계	공공기관	경로당	의료기관	금융기관	학교	보육시설	유치원
76	1	13	40	7	1	11	3

II. 2021년 ~ 2023년 주요업무 추진실적

1 민원행정서비스 분야

☒ 통합민원처리 실적

(단위 : 건 / 통)

연도	구분	계	주민등록 등·초본	인감증명	본인서명 사실확인서	가족관계 증명서	어디서나민원 ·제증명
2023	건수	131,621	75,371	13,533	911	27,709	14,097
	통수	145,921	77,433	24,829	1,162	27,963	14,534
2022	건수	111,969	50,771	13,265	757	24,236	22,940
	통수	128,278	53,823	24,578	1,108	24,788	23,981
2021	건수	116,611	50,764	18,871	882	25,155	20,939
	통수	133,726	54,890	30,041	1,071	26,084	21,640

☒ 민원행정서비스 향상을 위한 민원안내도우미 운영

- 운영시기 : 2022. 7. 11. ~ 2023. 12. 20.
- 활용인원 : 민원안내도우미 1명
- 운영장소 : 주민센터 1층 민원실
- 운영방법 : 민원혼잡시간에 민원안내도우미 배치·운영
- 운영실적 : 평균 110건(일) / 2,420건(월)
- 내 용
 - 순번대기표 및 무인민원발급기 이용안내
 - 각종 신청서 및 신고서 작성방법 안내
 - 민원관련 구비서류 적정여부 안내
 - 장애인, 노인 등 거동불편자 신청서 작성 지원 및 처리절차 안내 등

2 주민자치 분야

자치회관 프로그램 운영

(단위 : 개 / 명)

연도	합 계		프로그램			
	운영개수	참여인원	상반기 운영개수	참여인원	하반기 운영개수	참여인원
2023년	14	441	14	221	14	220
2022년	14	1,300	9	100	14	1,200
2021년	9	79	-	-	9	79

※ 2021년 상반기 : 코로나19 확산방지를 위해 휴강(온라인강의7~8월 시범운영)

2023 도화동 복사골 한마음 축제 개최

- 일 시 : 2023. 9. 16.(토) 10:00 ~ 16:00
- 장 소 : 삼성프라자 주차장
- 행사내용 : 초청가수 공연, 자치회관 프로그램 발표회, 자원순환 체험부스, 추억 속 우리 마을 사진전, 벼룩시장 등 운영
- 관람인원 : 1,000여명
- 주 관 : 도화동 복사골한마음축제추진위원회



▣ Eco 도화! 자원순환 체험교육 운영

- 운영기간 : 2023. 5. 30.(화) ~ 7. 4(화) 기간 중 5회
- 장 소 : 도화동주민센터 3층 해읍실
- 교육내용 : 지역주민 대상 자원재활용 이론교육과 자원재활용 업사이클 체험을 통해 일상 속 탄소중립방안 공유 및 자원순환 문화 확산
- 주관/후원 : 도화동 주민자치위원회/도화동주민센터



▣ 도화 벼룩시장 개최

- 일시/장소
 - 1회차 : 2023. 6. 30.(금) 17:00~20:00/ 도화청소년문화의집 주차장
 - 2회차 : 2023. 9. 16.(토) 10:00~16:00/ 삼성프라자 주차장
- 행사내용 : 지역주민이 함께 참여하는 중고물품 판매 및 교환, 업사이클 체험·전시, 친환경먹거리부스 운영으로 자원재활용 촉진
- 참여인원 : 600여명
- 주관/후원 : 도화동 주민자치위원회/도화동주민센터

▣ 명절맞이 홀몸어르신 선물 전달

- 일시 : 2023. 1. 16.(설) / 2023. 9. 25.(추석)
- 대상 : 독거어르신 40가구
- 내용 : 주민자치위원회에서 홀몸어르신 40가구에 명절선물 전달, 어르신의 정서를 지지하여 지역의 고독사를 예방

3 청소·재난관리 분야

▣ 겨울철 민·관 합동 마을 청소 추진

○ 추진개요

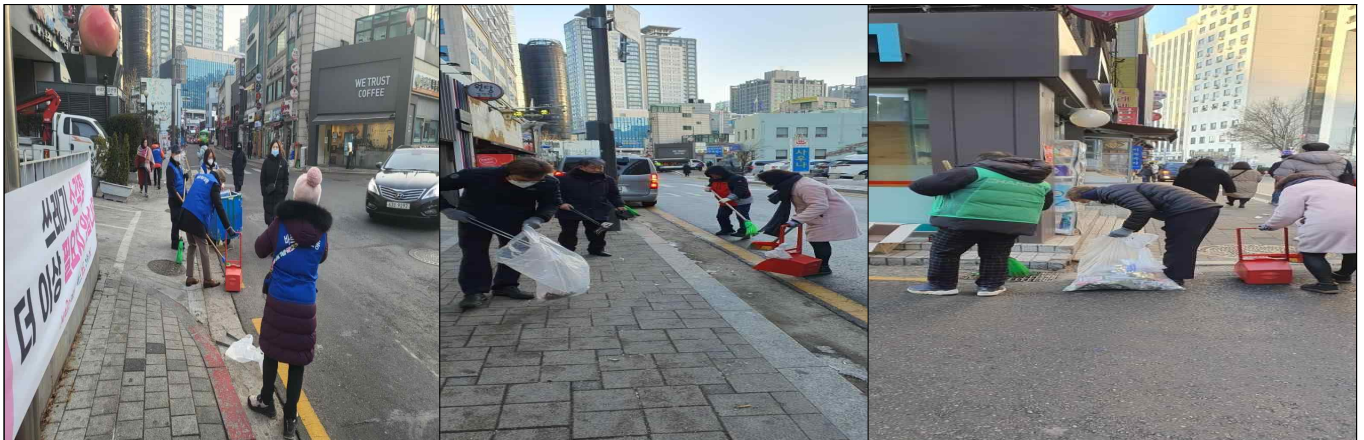
- 동행일자리 근로자 근무 공백에 따른 청소 민원발생 및 미관저해 우려
- 지역주민들과 직원이 합동으로 참여하는 자율청소 분위기 조성

○ 추진일정 : 2023. 12. 22. ~ 2024. 1. 5.

○ 추진장소 : 도화동 관내(도화길, 삼개로)

○ 추진내용 : 도로 무단투기 쓰레기 수거 및 청소

○ 참여인원 : 총 80명(직능단체 회원 및 직원)



▣ 현장기동반 운영

- 구 성 : 1개 반 4명(직원 2명, 환경보안관(舊 청소지킴이) 2명)
- 운 영 : 매일 1회 이상 현장 순찰 및 신고민원 즉시처리
- 취약지역 정비 실적

연도	폐기물·재활용품 수거(kg)	대형폐기물 배출신고(건)	무단투기(건)	불법광고물(건)	120만원(건)
2023년	4,825.71	10,768	8	254	57
2022년	2,279.25	10,288	-	288	39
2021년	4,652.90	10,665	26	303	28

※ 2022년 7. ~ 12. 구 재활용 업체 변경으로 인한 집계 불가

▶ 마포구 서울시 동행일자리(공공근로) 운영

- 추진일정 : 2023. 1. 10. ~ 12. 20.(1일 6시간, 주 5일 근무)
- 참여인원 : 총 14명(상반기 7명, 하반기 7명)
- 추진장소 : 도화동 관내 골목길 및 이면도로
- 추진내용 : 골목길 및 이면도로 쓰레기 수거 및 환경정비

▶ 도화동 상점가 쓰레기(재활용) 배출 캠페인 및 홍보 실시

- 추진배경 : 관내 상점가를 운영하고 있는 업체를 대상으로 쓰레기(재활용) 배출 방법, 배출일, 배출시간을 홍보하여 깨끗한 거리환경 조성 도모
- 추진일정 : 2023. 7. ~ 8.
- 추진대상 : 도화동 관내 상점가 약 87개 업체(도화길 ~ 도화2길 일대)
- 추진내용
 - 쓰레기(재활용) 배출 안내문 배부(배출 요일, 시간, 장소, 방법 등 주요 사항 안내)
 - 위반 시 과태료 부과 안내
 - 주민센터 환경보안관 등을 활용하여 안내문 대면 홍보

※ 홍보물 내용

새로운 마포 더 좋은 마포

내 집, 내 점포 앞을 스스로 청소합시다!

올바른 쓰레기 배출방법 안내

배출요일	<ul style="list-style-type: none"> • 배출요일 : 일·월·화·수·목요일 (금·토 제외) • 배출시간 : 18:00 ~ 24:00(11월 ~ 3월) / 19:00 ~ 24:00(4월 ~ 10월) • 배출장소 : 내 집, 내 점포 앞 										
배출요일	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="text-align: left;">일·월·화·수·목</th> <th style="text-align: left;">수거업체</th> </tr> <tr> <td>공덕동, 도화동, 서교동(舊 서교동)</td> <td>평 화 안 경 T.02-3142-6411</td> </tr> <tr> <td>대흥동, 신수동, 서교동(舊 동교동), 연남동</td> <td>효 성 환 경 T.02-322-3780</td> </tr> <tr> <td>성산2동, 상암동, 서강동, 합정동</td> <td>대 경 한 경 T.02-336-1351</td> </tr> <tr> <td>아현동, 용감동, 연리동, 망원1동, 망원2동, 성산1동</td> <td>케어케어로지스 T.02-430-1772</td> </tr> </table>	일·월·화·수·목	수거업체	공덕동, 도화동, 서교동(舊 서교동)	평 화 안 경 T.02-3142-6411	대흥동, 신수동, 서교동(舊 동교동), 연남동	효 성 환 경 T.02-322-3780	성산2동, 상암동, 서강동, 합정동	대 경 한 경 T.02-336-1351	아현동, 용감동, 연리동, 망원1동, 망원2동, 성산1동	케어케어로지스 T.02-430-1772
일·월·화·수·목	수거업체										
공덕동, 도화동, 서교동(舊 서교동)	평 화 안 경 T.02-3142-6411										
대흥동, 신수동, 서교동(舊 동교동), 연남동	효 성 환 경 T.02-322-3780										
성산2동, 상암동, 서강동, 합정동	대 경 한 경 T.02-336-1351										
아현동, 용감동, 연리동, 망원1동, 망원2동, 성산1동	케어케어로지스 T.02-430-1772										

쓰레기 분리 배출방법

생활쓰레기 배출방법

- 생활쓰레기는 중량제 규격봉투에 담아 내 집, 내 점포 앞 배출
- 공동주택: 자체배출일, 지정장소에 배출
- ※ 열점 및 가로수 인근에 배출금지
- 위반시 과태료 10만원 부과대상 중량제 규격봉투 미사용시 / 혼합배출시 / 정일, 정시배출 위반시

재활용물 분리배출방법

- 깨끗하게 비우고, 행구고, 분리해서, 섞지 않고 배출
- 플라스틱, 캔, 병 등: 깨끗하게 이물질 제거 후 투명비닐 봉투에 배출
- 종이, 스티로폼 등: 이물질(부착물 등) 제거 후 별도 배출
- 투명페트병, 바닐: 매주 수요일 배출

음식물쓰레기 배출방법

- 물기, 이물질(이수시계, 휴지 등)제거 후 음식물쓰레기전용봉투(노랑봉투)에 담아 음식물수거용기에 배출
- ※ 전용봉투를 사용하지 않고, 배출시 과태료부과 10만원
- ※ 음식물쓰레기가 아닌 것 : 동물 배, 조개류(껍질), 목어내장, 생선뼈, 호두-땅콩 등 견과류, 복숭아·살구 등 씨, 양파-옥수수 등의 껍질, 각종 차류 찌꺼기, 한약재 찌꺼기

대형폐기를 배출방법

- 동 주민센터 방문 또는 인터넷 신고 후 신고필증 부착하여 내 집(점포)앞 배출
- 인터넷신고 : 마포구청 홈페이지(<http://www.mapo.go.kr>) ▶ [대형폐기물]신고



MAPO

▣ 여름철 풍수해 대책

- 추진기간 : 5. 15. ~ 10. 15.
- 추진방법 : 비상 발령 시 단계별 근무지침 및 근무 인원에 따라 근무
- 추진인력 : 직원, 공공근로자, 자원봉사캠프 등
- 추진내용
 - 풍수해 비상근무 자체 매뉴얼 수립, 직원 전파 및 교육 실시
 - 양수기 보관·관리·대여
 - 저지대 침수 취약지역 전수조사 실시
 - 빗물받이 수시 순찰 및 청소

빗물받이 개수	위치	기간	비고
750여개	소로, 이면도로	연 중	- 공공근로자 인력 이용 수시 준설(청소) - 대규모 준설 필요 시 구에 요청

▣ 제설대책 운영

- 추진기간 : 11. 15. ~ 익년 3. 15.
- 추진방법 : 비상 발령 시 단계별 근무지침 및 근무 인원에 따라 근무
- 추진인력 : 총 77명
 - 직원 17명, 직능단체 50명, 민간인력 10명
- 제설장비 : 1톤 행정차량 1대, 소형 염화칼슘살포기 1대
- 추진내용
 - 제설함 배치 40개소, 무료 제설도구함 1개소 설치 및 운영
 - 취약구역 6개소 지정 및 집중 제설관리 실시
 - 비상근무조 4개조 운영, 비상근무 총 37회
 - 제설제 약 10t 수령 및 살포 작업 실시
 - 주민의 자발적 제설 참여를 유도를 위한 전광판 홍보 및 SNS 홍보 강화

▣ 수방 및 제설 비상근무 발령 현황

[단위: 회]

단계	합계	2021		2022		2023	
		수방	제설	수방	제설	수방	제설
1단계	76	13	6	21	8	13	15
2단계	11	-	4	3	3	-	1
3단계	2	-	-	2	-	-	-

▣ 민방위 분야 추진 실적

○ 민방위 교육

- 2021~2023년 : 코로나로 인한 비대면 온라인 사이버교육(1시간)

- 교육실적

(단위 : 명)

연 도	편성 대원	교육대상			교육 비대상		기타	과태료 (10만 원)
		계	교육참석 (참석율%)	교육불참	자체	면제		
2021	1,354	1,295	1,241 (96%)	54	5	53	1	3
2022	1,353	1,293	1,257 (97%)	36	1	54	5	1
2023	1,349	1,273	1,215 (95%)	58	15	61	-	과태료 부과 전

※ 기타 : 미이수자(출석, 결석도 잡히지 않는 전입자 등) 포함

○ 민방위 대피시설 정기점검 실시

- 점검대상 : 9 개소

- 점검시기 : 반기별 1회 이상(총 11회 점검)

- 점검내용 : 비상구 시설유무, 안내표지판 부착여부, 주변환경정비 상태, 개방여부, 배수로 및 배부시설 점검, 대피 확보면적 적정 산정 여부 등

- 점검결과 : 전체적으로 양호(노후 안내표지판 교체 작업 실시)

4 주민 복지 분야

☒ 복지대상자 및 저소득 주민 현황

(’24. 4. 30. 기준)

구분	계	기초생활 수급자	차상위	한부모 가정	기초연금	장애인연금	영유아 보육
가구	2,694	447	107	18	1,400	87	635
인원	3,349	549	142	41	1,713	89	815

☒ 저소득 취약계층 원스톱 통합 상담 및 맞춤형 급여 신청

연도	상담건수			지원건수		
	계	복지상담 전문관	복지 플래너	계	급여 신청	서비스 연 계
합 계	3,526	1,388	2,138	5,166	3,526	1,640
2023년	1,113	501	612	1,604	1,113	491
2022년	1,271	410	861	1,735	1,271	464
2021년	1,142	477	665	1,827	1,142	685

☒ 빈곤위기가정 안부확인 모니터링 추진

연도	모니터링 대상(가구)	모니터링 실적(건)
2023년	483	1,450
2022년	466	1,060
2021년	437	1,189

☒ 맞춤형 사례관리 실시(사례관리 대상 발굴 지원)

연도	동통합사례회의		내부사례회의	
	횟수	가구	횟수	가구
2022년	3	5	43	13
2021년	3	4	41	19
2020년	1	4	35	20

▣ 희망온돌 따뜻한 겨울나기 사업 추진

[단위: 천원]

연도	목표액	모금액 (성금+성품)	목표액 대비 달성률(%)	추진성과
2024 (’23.11~’24.2)	43,900	65,095	148	목표액 초과 달성
2023 (’22.11~’23.2)	43,900	64,284	146	목표액 초과 달성
2022 (’21.11~’22.2)	45,700	53,548	117	목표액 초과 달성

▣ 주민참여 효도밥상 사업 추진

- 추진기간 : 2023. 8. 9.(수) ~
- 사업내용 : 75세 이상 1인 단독가구 등 점심식사 제공(월~토)
- 운영현황
 - 제공기관 : 1호점(혜원식당), 실이용인원 25명 이용
 - 효도밥상 홍보단 구성 및 운영: 20명
 - 효도밥상 자원봉사자 운영: 약 35명 참여



▣ 제27회 노인의 날 기념 경로잔치 개최

- 일 시 : 2023. 10. 19.(목) 11:40~14:00
- 장 소 : 이룸웨딩컨벤션 연회장(마포대로 78, 경찰공제회 4층)
- 참석대상 : 관내 어르신 250명
- 행사내용 : 식사대접, 축하공연, 기념품 배부 등



▣ 사회적 고립 위기가구 지원사업 추진

○ 추진방법 : 지역주민 사회적관계망 형성사업 추진 및 안부확인

○ 사업내용 및 추진실적

1. 지역사회보장협의체 우리동네 촘촘이음사업

- 대상 : 50세 이상 1인 단독가구 25명
- 내용 : 국·반찬꾸러미 나눔, 건강증진 프로그램, 생신축하 파티
- 실적 : 8회(월1회), 연 250명 참여(월별 25명)



2. 촘촘이음단 「서로서로 도화 건강식단 따라잡기」

- 대상 : 65세 이상 1인 단독가구 8명 내외
- 내용 : 요리교실에 참여하여 함께 건강음식 만들고 나누기
- 실적 : 5회, 40명 참여(월별 8명)



3. 우리동네 돌봄단 방문활동 및 모니터링

- 운영인력 : 2명(우리동네 돌봄단)
- 활동결과 : 사회적고립 위기가구 90명 대상 매월 주1회 방문 및 전화 안부확인

Ⅲ. 2024년 주요업무 추진계획

1 주민과 소통하는 마을공동체 추진

▣ 제2회 도화동 복사골 한마음 축제 개최

- 행사명 : 제2회 도화동 복사골 한마음 축제
- 일시 : 2024. 9월 중
- 장소 : 도화동 관내(장소 미정)
- 참여단체 : 도화동 주민자치위원회, 직능단체, 도화동 상인회 등
- 주관 : 도화동 복사골한마음축제추진위원회
- 내용
 - 무대공연 : 노래교실, 통기타교실 등 자치프로그램 및 외부 초청가수 공연
 - 전시부스 : 자치회관 프로그램 작품전시 및 추억 속 우리마을 사진 전시
 - 부대행사 : 벼룩시장, 먹거리장터, 각종 체험, 놀이 등
- 사업예산 : 2,000만원(구비) *2024년 주민참여예산사업 선정

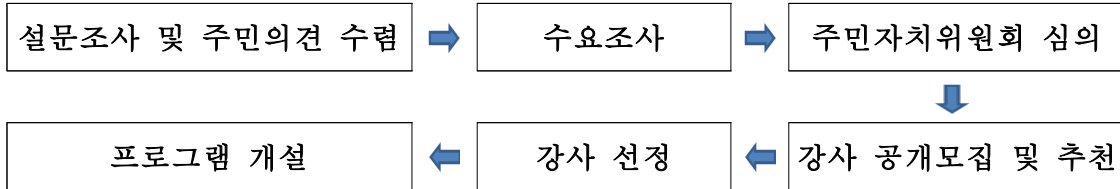
▣ 지역자매결연 사업 추진

- 추진목적 : 지역간 자매결연에 따른 상호 지역경제, 문화교류 등 상호 발전방향 모색 등
- 자매결연지 : 미정(자매결연지역 검토 중)
- 추진방법
 - 자매결연지 선정을 위한 사전 조사 및 지역간 의견교환
 - 주민자치위원회 안건 상정 및 자매결연지 선정, 현장답사 실시 등
- 추진내용
 - 지역간 상호 우호협력 추진
 - 지역문화축제, 문화체험, 청소년 교류활동, 자치사업 상호 교류
 - 지역간 직거래장터 및 지역경제 교류 활성화 등

▣ 2024년 자치회관 프로그램 운영

○ 자치회관 프로그램 기획

- 지역특성 및 주민욕구를 반영한 프로그램 기획 및 추진



※ 신규 개설의 경우 사전 주민 수요조사 실시

- 마을 자원을 활용한 주민참여형 프로그램 개설·운영

※ 주민 참여와 공간자원을 활용하는 참여하는 프로그램

○ 자치회관 프로그램 평가

- 주민과 수강생을 대상으로 프로그램 만족도 설문조사를 실시하여 개선 방안 및 개설 희망 강좌를 파악 ⇒ 주민자치위원회에 안건 상정 ⇒ 주민의견 적극 반영(반기별 1회)
- 주민자치위원 프로그램 책임제 실시에 따른 수업 참관 및 수강생 의견 청취, 프로그램 평가 실시(분기별 1회)

▣ 주민과 함께하는 자원순환 마을만들기 사업

○ ‘탄소제로 업사이클링’ 주민참여 체험프로그램

- 추진기간 : 2024. 6. 5. ~ 6. 26. 매주 수요일 기간 중 4회
- 장 소 : 주민센터 3층 헤움실
- 추진대상 : 자원순환에 관심있는 주민 20명
- 내 용 : 재활용품 업사이클링 체험 수업

○ ‘탄소제로 플리마켓’ 개최

- 추진기간 : 2024. 9. ※ 도화동 복사골 한마음 축제 개최 시
- 내 용 : 벼룩시장, 업사이클링 체험전시 등

2 주민이 참여하는 안전하고 깨끗한 마을만들기

▣ 주민과 함께하는 ‘도화동 대청소의 날’ 운영

○ 추진개요

- 매월 ‘대청소의 날’ 지정·실시
- 지역청결도 향상을 위한 민·관 협력체계 구축·운영

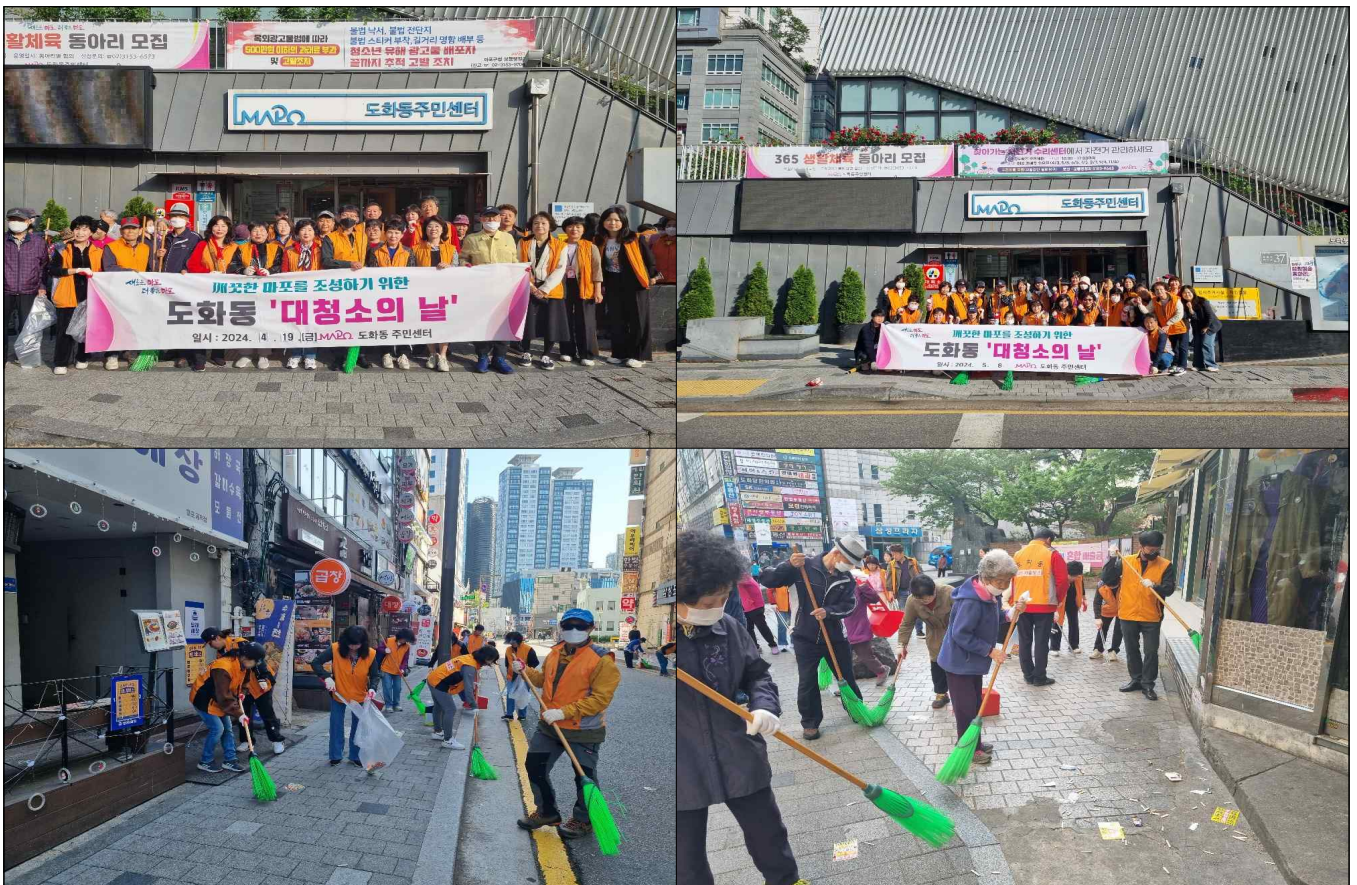
○ 추진일정 : 2024. 4. ~ 12.(월 1회)

○ 추진장소 : 도화동 관내(새창로, 삼개로, 도화길 일대)

○ 추진내용

- 골목길 등 청소 취약지역 집중 청소 실시
- 직능단체 회원 등 주민들의 자율 청소 참여 유도

○ 참여인원 : 50여명(직원, 직능단체, 주민, 환경보안관 등)



☑ 담배꽂초 무단투기 근절 캠페인 실시

○ 추진배경

- 담배꽂초 쓰레기 무단투기로 인한 주변 주민들의 피해 및 민원 다수 발생
- 담배꽂초 무단투기 인식 개선을 위한 홍보 필요

○ 추진일정 : 2024. 3. 25.(월) ~ 4. 9.(화)

○ 추진장소 : 담배꽂초 무단투기 취약지역 인근 상점가 및 민원 다발 지역

○ 추진내용

- 담배꽂초 무단투기 근절 홍보물 배부
- 담배꽂초 무단투기 시 과태료 부과 안내
- 추진기간 중 담배꽂초 무단투기 취약지역 집중 관리

새로운 마포, 더 좋은 마포

No 담배! No 쓰레기!

담배꽂초! 그냥 버리면 과태료!

'담배꽂초 무단투기' 절대 금지!(feat. 50,000원)

※ 벌과금 배출규정 위반시 과태료가 부과됩니다

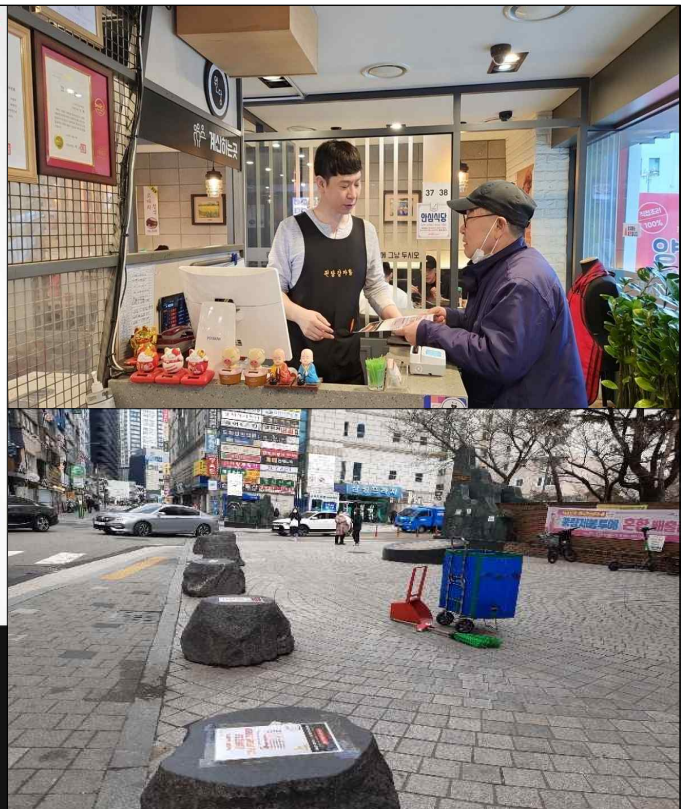
① 배출요일·시간 미준수	10만원
② 배출장소(내집·내점포앞) 위반	10만원
③ 담배꽂초·휴지·껍 등 무단투기	5만원
④ 종량제봉투(음식물·재활용품) 혼합배출	10만원
⑤ 종량제봉투 미사용	10만원

담배꽂초 무단투기시 5만원의 과태료가 부과됩니다.

폐기물관리법 제8조 및 제68조에 따라 담배꽂초 무단투기를 금합니다.

도화동 주민센터(☎02-3153-6577)

MPO



▣ 현장기동반 상시 운영

- 편 성 : 1개 반 4명(직원 2, 환경보안관 2)
- 운영방법 : 상습 무단투기 지역 및 골목길, 청소 사각지대 등
- 주요 활동내용
 - 쓰레기 배출 방법 위반 후속 조치(정일정시·혼합배출 위반, 선 계도 후 행정조치 등)
 - 잔여 폐기물 수거 후 재활용 가능품과 분리배출 강화
 - 골목길 정비 활동 강화
 - 올바른 폐기물 배출 방법 홍보안내문 배부 등

▣ 무단투기 근절을 위한 집중 관리

- 무단투기 감시 CCTV 운용
- 상습 무단투기 지역 그림 위주의 경고판 설치
- 상습 무단투기 지역환경 취약지역 계절 초화로 화단 조성
- 경미한 쓰레기 배출 위반 사례도 집중 경고(단속 예고장 활용)
- 순찰 시 미수거 쓰레기 봉투 상차가 아닌 경고장 부착
- 대행업체 수거 후 잔재 발생지역 지속 순찰하여 대행업체 통보

▣ 시기별 안전대책 추진

재난구분	중점추진 시기	추진내용
풍수해	5.15.~10.15.	빗물받이 및 침수취약 가구 점검
폭염	6월~9월	일 최고 33℃ 이상인 상태가 2일 이상 지속될 것으로 예상 될 때 무더위쉼터(13개소) 운영
제설	11.15.~익년 3.15	제설 취약지역에 제설함을 비치하여 강설 시 사전 살포하여 보행자 낙상사고를 예방: 5개소
한파	11.15.~익년 3.15	한파·정전 시 한파 쉼터 지정 운영(삼개경로당)

3 고객만족 민원행정서비스 향상

▣ 배려·공감·소통의 민원서비스를 위한 친절교육 실시

- 교육대상 : 전 직원 및 민원안내 도우미
- 교육방법 : 자체 친절 교육 실시
- 교육주기 : 연 1회 (6월 예정)
- 교육내용
 - 고객심리기반 즐거운 고객응대 서비스 마인드
 - 전화친절응대 4단계 실습
 - 긍정적 경험을 만드는 고객응대스킬 3원칙 실습

▣ 베스트 친절직원 선발

- 선발시기 : 분기별 1회(연 3회) ※ 2/4분기부터 실시
- 선발방법 : 동장 주관 팀장 회의에서 추천사연 검토 후 선발
- 선발기준 : 민원인, 홈페이지 및 동료직원 추천 등
- 격려방법 : 보안당번 제외 등 인센티브 부여
- 기대효과 : 직원들의 사기진작 및 자발적인 친절행정 동참 유도

▣ 민원안내도우미 운영으로 민원불편 해소

- 운영시간 : 매일 09:00 ~ 16:00(6시간)
 - 점심 교대 등 민원이 혼잡한 시간대 집중 운영
- 대상민원 : 통합민원 및 복지민원
- 운영방법 : 「서울 동행일자리사업」 민원도우미 등 활용
- 민원안내도우미 역할
 - 순번대기표 위치 및 업무별 담당 창구(행정·복지민원) 안내
 - 민원서식 작성방법 및 무인민원발급기 이용방법 안내
 - 취약계층 민원인(노약자, 장애인 등) 지원 서비스 제공

4 빈곤·돌봄 위기가구 동행 지원 사업

▣ 사회보장급여 원스톱 통합 상담 및 맞춤형 서비스 안내

○ 추진방법

- 복지상담전문관 운영 : 3명
- 주민복지팀장 “리마인드콜” 실시(1~2주 이내)

○ 추진내용

- 내방 민원인에 대한 복지 관련 종합상담 실시
- 맞춤형 사회보장급여 및 서비스 신청 안내
- 최초 상담자 “리마인드콜”을 통한 신청 지원
- 운영인력 역량강화 : “서로서로도화 학습동아리” 운영(월1회)

▣ 빈곤 위기가구 긴급지원사업 추진

○ 지원대상

- 주소득자의 사망, 가출 등의 사유로 소득을 상실한 경우
- 중한 질병 또는 부상을 당한 경우
- 화재 또는 자연재해, 휴업, 폐업 등으로 생활이 곤란해진 경우 등

○ 지원방법

- 공공 긴급복지지원사업 연계 : 국가긴급복지, 서울형 긴급복지, 마포형 위기가구 지원사업, 저소득 취약계층 지원사업 연계
- 민간 긴급지원사업 연계 : KT&G복지재단, 씨젠의료재단, 아산사회복지재단, 복지관 등 긴급지원 의뢰

○ 지원내용 : 생계비, 의료비, 주거비, 특별생계비, 건강보험료 및 공공요금 체납분 등

▣ 돌봄 위기가구 돌봄서비스 연계

○ 사업대상 : 돌봄이 필요한 노인, 장애인, 중장년 가구 등

○ 사업내용 : 돌봄서비스 연계를 통한 일시적인 돌봄위기 상황 해소 및 연계

○ 돌봄서비스 : 돌봄SOS센터 사업, 노인맞춤돌봄서비스, 장애인활동지원서비스, 마포 더-이음 프로젝트, 노인장기요양서비스 등

▣ 우리동네 촘촘이음 사업 추진

- 사업명 : 건강하게 함께 나누고 소통할 수 있는 행복한 도화동 만들기
- 사업기간 : 2023. 5. ~ 12.
- 사업대상 : 40세이상 65세미만의 저소득 가구중 사회적고립이 염려되는 가구
- 사업비 : 6,150천원
- 사업내용

세부 사업명	사업내용
사랑가득, 영양가득, 건강나눔사업	<ul style="list-style-type: none"> • 시행시기: 5월 ~ 12월 • 대상자: 저소득 어르신 가구 및 중장년 1인가구(20가구) • 지원내용: 국, 반찬 꾸러미 • 추진방법: 영양섭취가 부족한 어르신 및 중장년 1인가구에게 복지플래너와 협의체 위원, 이웃살피미 등 국, 반찬 꾸러미 전달(월1회)
함께하는 추억, 행복한 동행	<ul style="list-style-type: none"> • 시행시기: 5월 • 대상자: 저소득 어르신 가구 및 중장년 1인가구(20가구) • 지원내용: 영양제 지원(2만원상당) • 추진방법: 지역사회 자원인 양화진 뱃길 탐방 활용하여 나들이진행, 점심식사 나눔, 선상 장수사진 촬영하여 인화후 선물로 증정

▣ 촘촘이음단 사업 추진

- 사업명 : 슬기로운 도화생활
- 사업기간 : 2024. 6.~12.
- 사업대상 : 복지사각지대 및 사회적 고립 등으로 도움이 필요한 가구
- 추진체계 : 촘촘이음단, 우리동네돌봄단, 동주민센터, 사랑의전화 마포종합사회복지관
- 사업비 : 2,010천원
- 사업내용
 - 생필품 등 물품 전달을 통한 사회적 관계망 형성 및 대상자 발굴
 - 지속적인 사후관리로 고독사를 예방하고, 유대관계 형성을 넘어 강화 단계로 나아갈 수 있는 사업 추진
 - 주민 주도 참여형 활동계획 수립을 위한 간담회 및 워크숍 실시
 - 동 복지공동체, 종합복지관, 동주민센터 결합, 동 특성에 맞는 교육 및 사업 추진

▣ 명예사회복지공무원 활동 강화

○ 추진배경

- 도화동은 동 인구수 대비 노인인구 비율이 18.99%로 마포구 1위에 해당
- 가족돌봄 기능 약화에 따라 사회문제화되고 있는 노인 빈곤과 돌봄, 고립에 대응하고자 함.

○ 명예사회복지공무원 현황 : 21명(통장)

○ 명예사회복지공무원 역량 강화

- 분기별 운영현황 조사로 생업중사 등으로 활동이 어려운 주민현황 파악 및 관리
- 복지정보 숙지를 위한 실뿌리복지소식지 배부 및 교육 : 월1회
- 실뿌리복지톡 적극 활용 : 복지사각지대 모바일 신고 등

○ 명예사회복지공무원 주요 활동내용

- 지역사회 내 도움이 필요한 위기가구 적극 발굴 및 제보
- 지역사회 복지자원 발굴 및 연계

▣ 서로서로도화 나눔바자회 운영

○ 추진방향

- 지역사회 나눔문화 조성 및 지역주민들의 화합을 위해 「서로서로도화 바자회」 개최
 - ※ 서로서로도화 바자회 : 2015년부터 개최
- 지역 내 소외되고 어려운 이웃을 위해 수익금을 사용함으로써 저소득 취약계층의 삶의 질 향상

○ 추진개요

- 사업일시 : 2024. 9. (예정)
- 참여대상 : 관내 직능단체 및 기관 등
- 사업내용 : 물품 판매 및 먹거리 장터 운영
- 소요예산 : 약1,500천원(서로서로도화 바자회 기금)
- 주 관 : 도화동지역사회보장협의체

MAPO
도 화 동