

2020. 8.

---

# 업 무 보 고

---



가 족 복 지 과

# || 목 차 ||

**I . 기 본 현 황 ..... 1**

**II . 상반기 주요성과 ..... 3**

**III . 하반기 업무계획 ..... 4**

# 기본현황

## □ 조직 및 주요업무

- 기 구 : 1과 4팀
- 팀별 주요업무

팀명(인원)	주요업무
가족정책팀(7)	여성가족복지, 건강다문화센터, 아이돌봄, 한부모가족북한이탈주민
보육팀(7)	공법인, 공공형, 민간가정 어린이집 운영 지원 및 지도 점검
아동드림팀(5)	이동복지시설, 드림스타트, 가정위탁아동 지원, 이동학대예방, 이동수당
청소년팀(5)	청소년사업, 청소년수련시설 지원, 청소년문화의집 운영 및 관리

## ○ 인 력

(‘20.8.1기준, 단위 : 명)

구분	총계	행정직						사회복지직				비고
		소계	5급	6급	7급	8급	9급	소계	6급	7급	8급	
정원	24	16	1	5	4	2	4	8	2	4	2	남 : 2
현원	24	14	1	5	3	5	0	10	3	5	2	여 : 22

- 4개팀 24명(행정직 14, 사회복지직 10)

※ 공무원 : 11명(청소년지도사 6, 아동통합사례관리사 4, 지역사회복지사 1)

※ 기간제 : 21명(지역아동센터 20, 해운대청소년문화의집 1)

## □ 예산 현황

○ 예산규모 : 121,534백만원



구 전체의 14%

(단위 : 백만원)

사업구분	계	국비	시비	구비	국기금보조금
보육가족지원	80,848	42,200	29,566	6,595	2,487
여성역량강화	396	0	174	51	171
아동건전육성	35,072	25,968	7,400	1,704	0
청소년육성및보호	1,785	381	387	910	107
행정운영경비	522	155	94	247	26
재무활동	2,911	0	0	2,911	0
합 계	121,534	68,704	37,621	12,418	2,791

※ 기금현황(‘20.7.31기준)

(단위 : 백만원)

계	양성평등기금	장학기금
1,588	489	1,099

□ 복지수요 현황

총인원(명)	한부모가족	다문화가족	북한이탈주민	아동	청소년
134,517	4,561	3,726	136	58,717	67,377

□ 단체 현황 ▷ 4개 250명

명 칭	회원수	명 칭	회원수
여성단체 협의회	12	여성자원봉사후원회	17
여성자원봉사회	19	어린이집연합회	202

□ 위원회 현황 ▷ 16개 181명

명 칭	위원수	명 칭	위원수
양성평등위원회	15	드림스타트운영위원회	11
북한이탈주민지원 지역협의회	10	아동급식위원회	9
여성아동보호 지역연대위원회	15	아동복지기관협의체	14
다문화가족지원협의회	10	반송2동청소년문화의집 운영위원회	9
성별영향평가위원회	11	해운대청소년문화의집 운영위원회	8
성희롱·성폭력 고충심의위원회	6	해운대구청소년육성위원회	13
보육정책위원회	15	해운대구지역사회청소년통합지 원체계운영위원회	10
아동복지심의위원회	10	학교폭력대책지역협의회	15

□ 관리시설 현황

총계 (개소)	한부모 시설	성매매피해 지원센터	다문화가족 지원센터	건강가정 지원센터	육아종합 지원센터	어린이집	아동양육 시설
248	1	1	1	1	1	202	2
	지역아동 센 터	아동공동 생활가정	드림스타트	다함께 돌봄센터	실내 어린이놀이터	야외 어린이놀이터	청소년 수련관
	22	2	1	2	1	5	1
	청소년 문화의집	청소년 상담복지센 터	부산 유스호스텔 아르피나				
	2	1	1				

# 2020년 상반기 주요성과

## □ 가족역량 강화를 위한 기반 조성

- 건강가정지원센터(188백만원) 및 다문화가족지원센터 운영지원(445백만원)  
- 2020.5.28. 다문화가족지원센터 가족정책유공 대통령상 수상
- 아이돌봄 지원사업(1,051가정 1,148백만원)
- 한부모가족 자립지원 : 1080명 1746백만원, 부자가정 주거지원 2세대

## □ 안정된 보육지원과 신뢰받는 보육환경 조성

- 영유아(만0~5세) 보육료 지원 : 7,150명 40,765백만원
- 신설 국공립어린이집 위탁운영자 공모 선정 : 3개소
- 정부지원 및 공공형 어린이집 운영 지원 : 73개소, 9,088백만원
- 안심급식을 위한 어린이집 대체조리사 지원 : 20백만원

## □ 아동이 행복한 성장 환경 조성 및 다함께 돌봄체계 지원

- 아동수당 제도의 안정적 운영: 만7세미만 아동 지원(17,300명 14,258백만원)
- 지역아동센터 운영·관리 지원:22개소(1,114백만원)
- 다함께돌봄센터(초등 방과후 돌봄) 설치·운영 : 2개소(재송, 반송)

## □ 청소년시설 개선 및 청소년 보호·비대면 프로그램 추진

- 학교 밖 청소년 전용공간 공모사업 선정(여성가족부, 100백만원)
- 해운대청소년수련관 노후 시설 리모델링 및 공간재배치(111백만원)

### < 해운대 609 폐쇄 ('20.1월) >

- 609번천사 : '13년 30개소 70명 → '20.1. 6개소 20명(취업6, 시설입소1, 귀가13)
- 사후관리 : 성매매예방 및 인식개선, 탈업소 및 탈성매매 지원

### < 어린이놀이터 확충 ('20.6월) >

- **깔깔웃음놀이터** (반여동1291-505/야외)  
- 대지304m<sup>2</sup>, 놀이기구, 어린이파고라, 11억
- **우당탕탕놀이터** (반송동 744-194/실내)  
- 지하1층~지상3층(연면적287.73m<sup>2</sup>), 놀이기구, 8억

# 2020년 하반기 업무계획

## □ 가족이 행복한 맞춤형 복지서비스 제공

- 건강가정 및 다문화가족지원센터 운영 지원
  - 2020.12.31. 수탁기간 만료에 따른 수탁심사위원회 개최 (8월말)
- 북한이탈주민 지역사회 정착지원 : 6백만원(가족캠핑, 공연관람 등)
- 동백가족글자랑 대회 개최: 7백만원/ 10월

## □ 공보육 기반 및 안심보육 체계 강화

- 노후 해운대초등학교어린이집 이전신축 : 좌동초등학교, 333백만원 / 20.10월
- 코로나19 적극대응 어린이집 방역지원사업 추진 : 98개소

## □ 아동의 건강한 성장을 위한 공적 지원 강화

- 아동보호시설(양육2, 그룹홈2) 운영 내실화 및 보호아동 보호조치 강화
- 지역아동센터 운영 내실화를 위한 지도·점검 8~9월 (22개소)
- 지역돌봄협의체 구성·운영(10~12월)

## □ 청소년시설 기능 회복 및 청소년사업 내실화 추진

- 청소년상담복지센터 이전 공간재배치(수련관4층, '20.9월/42백만원)
- 학교 밖 청소년 전용공간 **thing**作(**땡작**) 조성(수련관4층, '20.11월/100백만원)
- 해운대·반송2동청소년문화의집 2개소 통합 예정(2020.12월 말)⇒시설 효율적 운영 가능

### < 반여3동 공동육아나눔터 조성 >

- 위 치 : 반여동 1591-28
- 사 업 비 : 990백만원(시비)
- 조성규모 : 146㎡, 지상2층
- 추진경과 : 시비확보(3월), 매매계약(8월), 설계(10월), 멸실(12월) ※위탁운영
- ※'21.상반기 신축공사, 하반기 개소예정

### < 국공립어린이집 확충 >

- '20.하반기 공사 예정 : 4개소
  - 중1동 롯데캐슬스타, 재송1동 센텀리슈빌
  - 중2동 달맞이유림, 좌1동 호산나
- ※ '20.상반기 개원 완료 : 3개소
  - 중2동 힐스테이트위브, 반여4동 센텀트루엘
  - 우1동 비스타동원

2020. 8.

---

# 업 무 보 고

---



복 지 정 책 과

# || 목 차 ||

I . 기 본 현 황 .....	3
-------------------	---

II . 상반기 주요성과 .....	5
---------------------	---

III . 하반기 업무계획 .....	8
----------------------	---



# 기본현황

## □ 인력현황

복지정책과	복지기획팀	희망복지팀	자활주거팀	복지자원팀
23	7	4	7	5

- 4개팀 23명 (행정 11, 사회복지12) ※부산동부고용복지플러스센터 파견 1
- 공무원 6명 (통합사례관리사)

## □ 주요 예산현황

예산 총액	일반회계	사회복지기금	자활기금
44,550,781	41,146,421	1,710,115	1,694,245

(단위:천 원)

- 일반회계 : 국비 28,613,954 (70%) / 시비 9,690,883 (24%) / 구비 2,841,584(6%)

## □ 팀별 주요업무

### ○ 복지기획팀

- 지역사회보장협의체, 종합사회복지관(법인), 보훈회관.단체 관리
- 재해 구호, 노숙인시설 관리, 지역사회서비스사업

### ○ 희망복지팀

- 찾아가는 보건복지서비스, 동 복지사업 지원.관리, 민관협력 사업 추진
- 통합사례관리, 복지사각지대 발굴.지원, 지역보호체계관리

### ○ 자활주거팀

- 자활근로사업 추진, 자활기금 운용, 자산형성지원사업
- 주거급여 책정.지급, 집수리사업 총괄, 가사간병사업 추진

### ○ 복지자원팀

- 복지자원발굴.연계, 연말연시모금, 푸드마켓.푸드뱅크
- 긴급복지지원, 생활안정지원사업, 교육격차 해소

# □ 기타현황

## ○ 관리시설 및 단체

관리 시설 (10개소)	종합사회복지관 (7개소)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 해운대복지관 (재송동)</li> <li>• 영진복지관 (반여동)</li> <li>• 반여복지관 (반여동)</li> <li>• 반송복지관 (반송동)</li> <li>• 운봉복지관 (반송동)</li> <li>• 반석복지관 (반송동)</li> <li>• 파랑새복지관 (반송동)</li> </ul>
	노숙인시설 (2개소)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 오순절평화의마을</li> <li>희망의집 · 사랑의집(밀양시)</li> </ul>
	보훈회관 (1개소)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 해운대구 보훈회관 (좌동)</li> </ul>
	지역자활센터 (1개소)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 해운대지역자활센터 (반송동)</li> </ul>
관리 단체 (10개)	보훈단체 (10개, 14,000여명)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 보훈회관 상주</li> </ul>

## ○ 위원회 현황

위원회 명칭 (위 원 장)	위원 수 (명)	기능
지 역 사 회 보 장 협 의 체 (구청장,민간공동위원장)	32	지역사회보장계획 수립 등 민간협의체 기능 수행
사 회 복 지 사 지 원 위 원 회 ( 부 구 청 장 )	15	사회복지사 등의 처우개선 자문
노숙인입·퇴소심사위원회 ( 주 민 복 지 국 장 )	7	노숙인의 입소 및 퇴소의 적격 심사
자 활 기 관 협 의 체 ( 구 청 장 )	11	지역자활지원계획 수립 논의 및 민간위탁자활사업 심의

# 2020년 상반기 주요성과

## □ 해운대구 지역사회보장협의체 운영 활성화

- 지역사회보장협의체 사무국 설치 및 전담 인력 증원
  - 2020. 8. 3. 개소, 전담인력 2명으로 민관협력 강화 및 전문성 확보
- 지역사회보장협의체 역량 및 연계 강화 사업추진
  - 구·동 지역사회보장협의체 사업공유회 개최, 해운대러브하우스 11건 추진

## □ 코로나-19 대응 구민안전을 위한 재해구호 추진

- 재난 긴급생활지원금 지급 : 구민 391,527명, 19,576백만원
  - 조례개정을 통해 타지자체 전입자, 재외국민거주자, 결혼이민자 추가 지급
- 저소득층 감염병 대응 마스크 지원
  - 기초수급자 및 차상위계층 23,690명, 947,600매 배부, 1인 40매 기준

## □ 찾아가는 보건복지서비스 전달체계 개편으로洞 보건복지기능 강화

- 동 찾아가는 보건복지전달체계 정착 및 내실화 추진
  - 20년 찾아가는 보건복지서비스 기본 계획 수립 및 18개 동 사업 모니터링 추진
- 수요자 중심 원스톱 통합 상담 및 찾아가는 보건복지서비스 제공
  - 동 종합상담 창구 운영, 찾아가는 보건복지서비스제공 동 특화사업 80개 추진

## □ 마을 중심의 주민력 강화로 다함께 행복한 복지공동체 조성

- 주민 주도 마을복지계획 사업 추진 : 시범운영 3개동, 역량강화 교육
- 동 지역사회보장협의체 운영 활성화로 지역사회 보호체계 강화
  - 18개 동 협의체 사업비 18백만원, 동협의체 위원장 네트워크 활성화(분기별 회의 개최)

## □ **민관협력 통합사례관리 활성화로 통합돌봄 기능 강화**

- 지속가능한 민관협력 『다복한 사례관리 네트워크』 연계·협력 사업 수행
  - 지구 정기사례회의 9회, TFT회의 2회, 공동과업 추진 TFT 신규 구축
- 지역돌봄기능 강화를 위한 통합사례관리 특화 사업 운영
  - 저장강박 가구 지원 사업, 은둔이웃(은둔형외톨이) 세상밖한걸음 프로젝트 사업 추진
- 동 중심 사례관리 활성화를 위한 실무자 맞춤형 지원 체계 운영
  - 정기 통합사례회의 24회, 솔루션회의 1회, OK컨설팅 4회 실시

## □ **빈틈없는 위기가구 발굴 및 선제적 대응으로 복지사각지대 해소**

- 스마트한 위기가구 발굴·지원체계 운영
  - IoT 1인가구 안전시스템 운영, 고위험가구 및 사회적 고립가구 조사 2회 1,946명, 사각지대 발굴 및 지원 1,885건
- 빈틈없는 지역사회안전망 통한 복지사각지대 선제적 예방
  - 동별 사각지대발굴사업 42개 추진, 고독사예방 자활사업단 <안부드림> 운영

## □ **참여자 욕구 맞춤형 자활근로사업 추진**

- 참여자 맞춤형 자활지원사업 발굴 및 추진 : 39개사업, 519명
- 맞춤형 취업능력향상교육 통한 조건부수급자 관리 : 상반기 102명
- 근로유인보상 체계 구축을 통한 탈빈곤 유도
  - 자활장려금 244명 지원, 희망키움·내일키움 등 자산형성통장 신규가입 205명

## □ **적극적 주거복지 지원을 통한 취약계층 주거안정 실현**

- 전월세 거주자 임차급여 : 10,186세대, 7,601백만원
- 자가거주자 수선유지급여 : 150세대, 1,150백만원
- 기초생활보장 주거급여 수급자 외 차상위 주거취약세대 지원
  - 소규모 집수리사업 37세대, 30백만원, 에너지효율개선사업 111세대, 228백만원
- 지역주민 주거안정을 위한 공공임대주택 입주신청 처리 철저

□ **자활기금 적극 활용을 통한 참여자 만족도 향상 도모**

- 자활사업 활성화를 위한 자활기업 사업자금 융자 : 60백만원
- 모범탈수급자 4대보험 본인부담금 지원 확대 : 171명, 24백만원

□ **『희망 2020 나눔캠페인』 전개**

- 목표액 대비 8.9% 초과 달성 : 1,183건 677백만원(성금 487, 성품 190)
  - 3.11. 유공자 표창 14명 : 기관3, 공무원3, 민간인 8
- 나눔사업 협약식 6회, 성금품 전달식 54회 120백만원

□ **사회공헌기업, 개인 기부자 등 복지자원 발굴 · 연계 추진**

- 『나눔천사 기부릴레이』 추진 : 나눔천사 130인 달성, 9,600천원 모금
- 기부자 감사 서한문 2회 200명 발송 및 간담회 개최
- 기부식품 제공사업(푸드마켓·뱅크) 후원 연계 : 19건 45백만원
- 저소득층 복지마켓사업 : 8건 1,900천원 (학원수강사업, 밑반찬 전달 등 70명)

□ **위기가구 및 취약계층 긴급복지 등 지원**

- 긴급복지 및 생활안정지원 사업 : 의료·생계·주거 등 1,437건 980백만원
- 사랑의열매 긴급지원사업 자원 연계 지원 : 의료·생계 등 80건, 146백만원
- 복지사각지대 및 위기가정 해소사업 지원 : 73가구 50백만원
- 코로나19 긴급 후원처 발굴 및 지원 : 18개소 88백만원(성금 50, 성품 38)
- 취약계층 자녀 교육격차해소사업 추진 : 9개소 120백만원

# 2020년 하반기 업무계획

## □ 민관 협력사업 강화 및 활성화 추진

- 구와 동 지역사회보장협의체 소통으로 구·동 협의체 간 연계 강화
  - 구·동 지역사회보장협의체 연계·협력 TF 구성 및 회의, 복지리더아카데미 운영
- 민과 관이 함께 참여하는 민관협력 공동사업 추진
  - 해운대 꿈꾸는 마을축제와 연계한 복지박람회 개최, 해운대 러브하우스 사업 등
- 지역사회보장계획 실행·점검을 위한 모니터링단 운영 : 민관6팀, 31명

## □ 자연재해 대응 이재민 구호 및 재해구호체계 정비

- 7월~8월 집중호우로 인한 피해 소상공인 재해구호기금 지급
  - 호우피해 소상공인 230여개 사업장 최대 200만원 지원
- 임시주거시설 추가 확충
  - 지진겸용 임시주거시설 1,934㎡ 확보, 744명 수용 가능
  - 민간시설 지정 확대를 위한 내진설계 시설물 임시주거시설 추가지정 추진

## □ 찾아가는 보건복지서비스 전달체계 개편으로洞 보건복지기능 강화

- 동 찾아가는 보건복지팀 9개⇒12개 설치 및 전담 인력 확충
  - 6개 동 복지 인력 7명 및 3개 동 간호직 인력 3명 확충
- 수요자 중심 원스톱 통합 상담 및 찾아가는 보건복지서비스 사업 지속 추진

## □ 마을 중심의 주민력 강화로 다함께 행복한 복지공동체 조성

- 『주민주도 마을복지계획 수립 사업』 추진으로 『주민력 강화』 도모
  - 전문가 컨설팅 및 주민총회 운영지원 ▶ 우1, 반송2, 재송2
- 동 지역사회보장협의체 운영 활성화로 지역사회 보호체계 강화
  - 동 협의체 위원장 네트워크 분기별 회의, 간담회, 교육 개최

## □ **민관협력 통합사례관리 활성화로 통합돌봄 기능 강화**

- 지속가능한 민관협력 “다복한 사례관리 네트워크” 연계·협력 사업 수행
  - 지구 정기사례회의 15회, TFT회의 2회, 공동과업 추진 TFT회의 3회
- 지역돌봄기능 강화를 위한 통합사례관리 특화 사업 운영
  - 저장강박 가구 지원 사업, 은둔이웃(은둔형외톨이) 전문가지원 「한걸음지원단」 발족·운영
- 동 중심 사례관리 활성화를 위한 실무자 맞춤형 지원 체계 운영
  - 정기통합사례회의 24회, 솔루션회의 5회, OK컨설팅 6회, 맞춤교육 3회

## □ **빈틈없는 위기가구 발굴 및 선제적 대응으로 복지사각지대 해소**

- 스마트한 위기가구 발굴·지원체계 운영
  - IoT 1인가구 안전시스템 운영, 고위험가구 및 사회적 고립가구 조사 약 4,000명 목표
- 빈틈없는 지역사회안전망 통한 복지사각지대 선제적 예방
  - 동별 사각지대발굴사업 42개 추진, 고독사예방 <안부드림> 운영
  - 이웃과 함께하는 고독사예방사업, 1인 가구 사회관계망 형성 사업

## □ **참여자 욕구 맞춤형 자활근로사업 추진**

- 자활근로사업 참여자 맞춤형 자활지원사업 발굴 및 추진 강화
  - 자활근로사업장 2개소 추가 발굴 통한 참여자 적극 수용
- 맞춤형 취업능력향상교육 통한 조건부수급자 관리 : 100명 목표
  - 온라인교육 적극 안내 및 교육연기자(코로나사유) 관리 철저
- 일하는 것이 유리한 근로유인보상 체계 구축을 통한 탈빈곤 유도
  - 자활장려금, 희망키움·내일키움 등 자산형성통장 적극 발굴

## □ **적극적 주거복지 지원을 통한 취약계층 주거안정 실현**

- 주거급여 수급자 임차급여 및 수선유지급여 예산 17,215백만원 전액 집행 추진
- 주거급여 수급자 외 차상위 주거취약세대 소규모 집수리 지원
- 지역주민 주거안정을 위한 공공임대주택 입주신청 처리 철저
- 전문방역기업과 연계한 주거취약계층 가정방역 및 청소 50회 지원

## □ 자활기금 적극 활용을 통한 참여자 만족도 향상 도모

- 자활사업 활성화를 위한 자활기업 사업자금 융자 : 60백만원
- 모범탈수급자 4대보험 본인부담금 지원 확대 : 300명, 56백만원

## □ 위기가구 복지자원 연계로 사회안전망 구축

- 긴급복지 및 생활안정지원 사업 : 1,563건 1,143백만원
- 사랑의열매 긴급지원사업 자원 연계 지원 : 의료·생계 등 70건, 154백만원
- 취약계층 자녀 교육격차해소사업 추진 : 9개소 120백만원

## □ 나눔문화 확산으로 따뜻한 지역공동체 실현

- 『희망 2021 나눔캠페인』 전개 : 2020.11.20.~2021.01.31.(73일간)
  - 목표액 : 623,406천원 ◀ 전년도 목표액 대비 0.3% 증액
- 9.24. 「나눔천사의 날」 개최 유공자 표창
  - 18명 : 3개(나눔·베룩·섬김) 부문 15명, 기부릴레이 3명
- 의료지원 등 나눔사업 협약식 8회, 성금품 전달식 50회
- 『나눔천사 기부릴레이』 추진 : 누계 기부자 170명 2천만원 이상

## □ 민·관 협력 복지자원 발굴 및 연계

- 코로나19 긴급 후원처 발굴 및 지원 : 7개소 30백만원(성금 27, 성품 3)
- 민관 협력 자원봉사활동 ‘정드림’ 실시
  - 공동모금회 나눔봉사단(어르신 배식 등), 콩알봉사단(정리수납) : 15회 150명
- 푸드마켓, 푸드뱅크 활성화로 수혜자 중심 이용지원 : 물품5,000건 4억원
- 기부식품 제공사업(푸드마켓)의 냉동차 등 다양한 지원 유도
- 저소득층 복지마켓사업 : 6건 1,400천원 (학원수강사업, 밑반찬 전달 등 50명)



2020. 8.

---

# 업 무 보 고

---



**생활보장과**

# || 목 차 ||

<b>I . 기 본 현 황</b>	<b>1</b>
<b>II . 상반기 주요성과</b>	<b>2</b>
<b>III . 하반기 업무계획</b>	<b>4</b>

## 기본현황

### □ 직원 현황 : 4팀 【정원 34명, 현원 34명】

직급	계	5급	6급	7급	8급	9급
정원	34	1	7	11	12	3
현원	34	1	6	5	20	2

※ 별도 정원 : 공무원 5명(의료급여관리사)

### □ 업무 현황

팀명	업무 내용
생활보장팀	기초생계급여 지급, 의료급여 기금 운영, 장애인보조기기 지원
통합조사관리1,2,3팀	기초생활보장 등 17종 보장 조사, 복지대상자 사후 관리

### □ 예산 및 기금 현황

(단위:백만원)

팀명	총계	일반회계	의료급여특별회계
생활보장팀	63,025	61,654	1,371

### □ 기초생활보장 수급자 현황(중복)[2020.7월말]

(단위:가구,명)

일반수급자								시설수급자	
생계급여		의료급여		주거급여		교육급여		시설수	인원
가구	인원	가구	인원	가구	인원	가구	인원		
8,923	12,003	9,648	13,177	12,523	18,138	1,758	2,477	19	578

### □ 위원회 현황

위원회 명칭 (위원장)	위원수 (명)	기능
생활보장위원회 (구청장)	10	기초생활보장사업 계획 수립, 보장비용 징수등 심의
의료급여심의위원회 (구청장)	5	의료급여일수 연장, 제2선택의료급여기관 지정

## 2020년 상반기 주요성과

### □ 저소득주민 맞춤형 생활보장 지원

- 기초생활보장 수급자 생계급여 지원 : 59,009세대 25,829백만원
- 기초생활보장 수급자 재산·장제급여 지원 : 246세대 192백만원
- 수급자 및 차상위계층 정부양곡 택배비 지원 : 50,400세대 167백만원
- 수급자 및 차상위계층 자녀교통비 지원 : 2,050세대 150백만원
- 의사무능력자 급여관리실태 점검(연2회) : 상반기 170건
- 「무연고 사망자 장례지원사업」 협약 체결(4개 기관) : 무연고 장례지원 2회

### □ 의료급여 수급자의 건강한 삶 보장

- 장애인 보조기기(전동휠체어 외 92품목) 구입비 지원 : 228명 155백만원
  - 전동휠체어·스쿠터 야광안전판 부착 : 40건
- 요양비(당뇨소모성재료 외 7품목) 지원 : 1,340명 219백만원
- 신규 의료급여 수급자 대상 ‘찾아가는 의료급여 교육’ : 3개동 30명
  - 의료급여제도, 의료기관 이용방법, 올바른 약물복용법 등 안내
- 신규의료급여 대상자 사례관리(방문,전화,우편) : 519명
- 의료급여 과다이용자 대상 합리적인 의료기관 이용 상담(방문 등) : 261명
- 장기입원자 사례관리 : 233명(퇴원 52명, 시설입소 1명)

### 코로나19 위기대응 : 저소득층 한시생활지원사업

- 배경 : 코로나19로 인한 생계곤란 저소득층 지원을 위한 사업
- 대상 : 기초생활보장 수급자 및 법정 차상위계층 15,876세대
- 기간 : 2020. 4. 17. ~ 7. 30.
- 내용 : 소비쿠폰(선불카드, 온누리상품권) 98억원 배부 완료 ▷ 유효기간 5년

## □ 신속 · 정확 · 공정한 통합조사 추진

- 25개 공공기관의 80여종 소득재산자료를 토대로 공정한 수급자격 조사 · 결정 : 16,702건
  - 보장 적합 9,917건, 부적합 3,245건, 중지 3,540건
- 조사담당자 교육을 통한 복지행정 처리로 신뢰성 확보 : 매월 및 수시

## □ 복지재정 누수 예방을 위한 촘촘한 통합관리

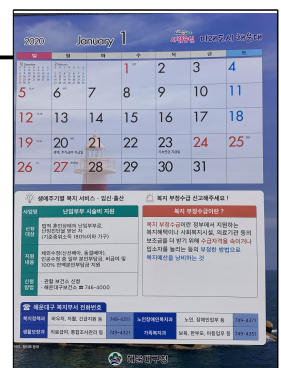
- 월별 확인조사로 자격 적정 관리: 61,084건
  - 수급자 58,841건, 부양의무자 2,243건 사후관리
- 조건부과유예자 등 근로능력자 관리 : 1,222건
- 기초수급자 근로능력 유무 확인을 위한 근로능력 판정 : 2,046건

## □ 적극적 복지행정 실시로 부정수급 방지 강화

- 기준 부적합한 취약계층 우선 보장을 위한 적극행정 실시
  - 부적합자, 중지자 적극적 권리 구제(생활보장위원회 상정) : 281건
- 찾아가는 「알콩달콩 복지 알아가기」로 복지사업 안내 및 부정 수급 예방 홍보 : 7개 동 통장협의체 방문
- 해운대신문 「따르릉! 그건 이렇습니다」 코너 게재 : 7회
  - 변경되는 복지사업 및 부정수급 사례, 신고방법 등 안내

### 적극행정 : 「복지달력」 제공

- 배경 : 신규 복지대상자에게 각종 복지 정보를 손쉽게 찾아볼 수 있도록 달력으로 제작·전달
- 대상 : 신규 기초생활보장 수급자 3,000세대
- 내용 : 세대별 1부씩 제공 ▷ 1월 배부 완료



# 2020년 하반기 업무계획

## 생활보장팀

## 수요자 중심의 급여 지원으로 생활안정 추진

### □ 저소득주민 맞춤형급여 지원 내실화

- 기초생활보장 수급자 생계급여 지원 : 42,800세대 18,800백만원
- 기초생활보장 수급자 재산·장제급여 지원 : 165세대 132백만원
- 수급자 및 차상위계층 자녀교통비 지원 : 2,050세대 150백만원
- 수급자 및 차상위계층 월동대책비 지원 : 1,600세대 160백만원
- 「무연고 사망자 장례지원사업」 협약 : 무연고 장례지원 2회
- 「저소득층 한시생활지원사업」 추가 배부 : 658세대 436,840천원
  - 대상 : 2020.4,5,6월 기초생활보장 및 차상위계층 결정가구
  - 기간 : 2020. 9. ~ 12.

### □ 의료급여 수급자의 건강한 삶 보장

- 장애인 보조기기(전동휠체어 외 92품목) 구입비 지원 : 160명 110백만원
  - 전동휠체어·스쿠터 야광안전판 부착 : 30건
- 요양비(당뇨소모성재료 외 7품목) 지원 : 750명 160백만원

### □ 의료급여 교육 및 사례관리를 통한 적정 의료이용 유도

- 신규 의료급여 수급자 대상 ‘찾아가는 의료급여 교육’ : 5개동 100명
  - 의료급여제도, 의료기관 이용방법, 올바른 약물복용법 등 안내
- 신규의료급여 대상자 사례관리 실시 : 400명
- 의료급여 과다이용자 대상 합리적인 의료기관 이용 상담 : 130명
- 장기입원자 사례관리(퇴원 및 시설입소 유도) : 80명

통합조사관리  
123팀

## 탄탄한 통합조사관리로 포용적 복지 구현

### □ 신속 · 정확 · 공정한 통합조사 추진

- 25개 공공기관의 80여종 소득·재산자료를 토대로 신속한 수급자격 조사 · 결정 : 12,000건
  - 신청일로부터 30일 이내 각 사업팀으로 결과 통지
- 조사담당자 업무연찬(수시)을 통한 정확한 조사와 친절한 민원응대 유도
  - 담당자의 주관적 해석 배제한 표준화된 사회보장급여 지침 적용

### □ 촘촘한 통합관리로 복지재정 내실화

- 월별 및 하반기 확인조사로 자격 적정 관리: 44,000건
  - 월별 확인조사 : 7·8·9월, 하반기 확인조사 : 10~12월
- 조건부과유예자 등 근로능력자 관리 : 880건
- 근로능력 유무 확인을 위한 근로능력 판정 : 1,400건
- 인적정보, 금융정보 등 누락된 자료 확인 및 반영
  - 보장가구원 가구 구성, 금융정보제공동의서 미등록자 정비 등

### □ 열린 복지행정으로 구민의 복지체감도 향상

- 기준 부적합한 취약계층 우선 보장을 위한 적극행정 실시
  - 부적합자, 중지자 적극 검토하여 생활보장위원회 상정·지원 : 매월 1회
- 민·관협력 전문팀 「복지마니또」의 맞춤형 상담 및 부정수급 예방 홍보 : 분기별 개최. 코로나19로 인해 유동적으로 실시 예정
- 찾아가는 「알콩달콩 복지 알아가기」로 복지사업 안내 및 부정수급 예방 홍보 : 11개 동 통장협의체 대상(매월 2회)
- 해운대신문 「따르릉! 그건 이렇습니다」 코너 게재 : 5회
- 생애주기별 맞춤형 복지사업 소개 ‘맞춤형복지 안내 리플렛’ 제작배부
- 부정수급 유형, 신고방법 소개 ‘부정수급 신고 안내문’ 제작·발송

2020. 8.

---

# 업 무 보 고

---



**노인장애인복지과**



# || 목 차 ||

<b>I . 기 본 현 황</b>	<b>1</b>
<b>II . 상반기 주요성과</b>	<b>2</b>
<b>III . 하반기 업무계획</b>	<b>5</b>

# 기본현황

## □ 인력현황 및 팀별 주요업무

- 인력현황: 정원 17명, 현원 17명(행정 7명, 사회복지 10명)
- 팀별 업무내용

담당별(인원)	업 무 내 용
노인정책팀(7)	노인복지관, 경로당, 노인교실, 노인급식, 기초연금, 장사, 인권
노인복지팀(4)	노인복지법인·시설, 장기요양기관, 노인일자리, 노인돌봄
장애인복지팀(6)	장애인 복지시설, 장애인 일자리, 장애인 생활안정지원, 장애인 편의증진

## □ 주요 예산현황

- 예산규모: 198,244백만원 ▷ 구전체의 22.87% (단위: 백만원)

사업구분	계	국비	시비	구비
노 인 복 지 지 원	142,003	108,789	25,669	7,545
노 인 일 자 리 창 출	16,835	8,512	8,068	255
장애인자립기반조성	39,337	24,647	14,619	71
행 정 운 영 경 비	69	-	-	69
계	198,244	141,948	48,356	7,940

- 노인복지기금: 320백만원


## □ 기타현황

- 복지수요 현황 (단위: 명)

노 인			장애인
65세 이상	기초연금대상	노인일자리 참여	
68,807	44,097	4,376	17,871

- 관리시설 현황 (단위: 개소)

총계 (개소)	노 인 복지관	경로당	노인 교실	노인의료 복지시설	재가노인 복지시설	장 기 요양기관	공 동 작업장	시니어 클럽	장애인 복지관	장애인 시 설	장 례 식 장
439	2	246	19	10	25	105	12	1	1	15	3

- 위원회 및 단체 현황  7개 16,410명

위원회(4개 53명)		단체(3개 16,357명)	
명 칭	위원수	명 칭	회원수
노 인 복 지 정 책 위 원 회	11	(사)대한노인회 해운대구지회	9,424
인 권 증 진 위 원 회	20	(사)해운대구 장애인협회	4,917
장 애 인 복 지 위 원 회	17	지체장애인협회 해운대구지회	2,016
장기요양기관지정심사위원회	5		

# 2020년 상반기 주요성과

## 노인정책팀

### □ 노인여가복지시설 확충 및 운영지원

- 송정동경로당 신축 준공(4월): 지상3층, 181.22㎡, 654백만원
- 반여3동 노인복합복지시설 착공(1월): 지상5층, 816.74㎡, 3,500백만원
- 노인복지관 반여분관 착공(6월): 지하1층/지상4층, 634.73㎡, 2,269백만원
- 좌4동 노인여가실 환경개선: 탁구장 바닥 및 블라인드 교체, 3.6백만원
- 노인복지관 운영 지원: 2개소(어진샘, 장산), 1,306백만원, 1일 이용자 7백여 명
- 노인교실 지원: 반송노인학교 등 19개소, 33백만원, 1일 이용자 3백여 명

### □ 코로나19 예방 대응책을 통한 안전한 경로당 운영 및 활성화 지원

- 코로나19 대응 방역교육 실시, 방역물품 배부: 마스크, 체온계, 손소독제 등
- 경로당 지원 품목·대상 확대: 냉방기→TV·냉장고, 주택→APT, 14백만원
- 노후 경로당 환경개선: 전수조사 실시 후 보수 15개소, 58백만원
- HOPE with HUG 공모사업 선정: 화송경로당 리모델링 70백만원
- 경로당 운영 투명성 제고: 임원 회계교육 실시, 정보 제공용 안내판 설치
- 경로당 활성화 사업: 경로당활성화지원협의체 구성, 수행기관 5개소 22백만원
- 경로당 지원: 246개소, 냉·난방비, 운영비, 양곡비, 임차 등 861백만원

### □ 저소득 어르신 생활안정 지원

- 기초연금 최대금액 수급자 확대, 선정기준액 완화: 44,097명, 76,398백만원
- 노후생활 안정을 위한 저소득 노인세대 건강보험료 지원: 795명, 35백만원
- 결식노인 도시락 배달 및 식사·밀반찬 지원: 8개소, 1,932명, 327백만원
- 무의탁노인 지원: 명절위로금 3,180명, 명절선물 500명, 169백만원

## 노인복지팀

### □ 노인일자리 확대 및 코로나19 장기화에 따른 시책 추진

- 2020년 노인일자리 목표달성: 전년대비 772명 확대, 3개 사업단 증가
  - 수행기관 13개소, 94개 사업단 4,376명 참여, 사업비 8,985백만원
- 장년층 베이비부머 일자리 공모사업 선정: 4개 사업, 38명 일자리 제공
- 노인일자리 참여자 코로나19 예방물품(마스크, 손소독제 등) 지원: 28백만원
- 코로나19 장기화에 따른 참여자 생계문제 해결 및 소비여력 강화책 실시
  - 1개월분 활동비(월 30시간 기준, 27만원) 선지급, 추후 보충활동 실시
  - 활동비 일부(30%) 상품권 수령 희망자에 한하여 인센티브(22%) 상품권 추가 지급

### □ 시장형 노인일자리사업 운영 활성화

- 시장형 사업평가 우수사업단(실버택배 1,2호) 선정: 인센티브 11백만원
- 어르신 공동작업장 내실 운영: 12개소, 456명 참여, 매니저 9명 지원
  - 코로나19로 인한 휴업 추진 시, 업체 방문을 통한 대표자 협의
- 시니어클럽 자체 노인 일자리사업 발굴, 고수익 보장 일자리 창출
  - 시설공단 주차원, 조리원, 동백쉼터 휴 등 170명 일자리 제공

### □ 저소득 어르신 생활안정 보장

- 독거노인 응급안전 안심서비스 및 모니터링 강화: 1,070명, 173백만원
- 노인맞춤돌봄서비스 실시로 안정적인 노후생활 보장: 1,928명, 1,658백만원
- 장기요양등급외 저소득 노인 재가서비스 지원: 3개소, 197백만원
- 노인요양시설 지원: 생계비(10개소, 124백만원), 종사자수당(7개소, 48백만원)
- 장기요양기관 지정: 4개소 (주야간보호 3, 방문간호 1)

## 장애인복지팀

### □ 장애인 복지시설 지원 및 건전성 강화

- 해운대구장애인복지관 운영 지원: 1개소, 476백만원
- 장애인 복지시설 운영 지원: 13개소, 4,099백만원
  - 장애유형별 거주시설: 4개소, 3,309백만원
  - 장애인 주간보호시설 및 공동생활가정: 7개소, 400백만원
  - 장애인 직업재활시설: 2개소, 390백만원
- 장애인복지시설 상반기 지도점검 실시
  - 개선명령 1건(과태료 병행), 시정 12건, 주의 16건, 권고 4건

### □ 장애인 생활안정을 통한 자립기반 조성

- 장애인 생활안정지원금 지원: 7,171명, 6,641백만원
- 장애인일자리 사업 추진: 96명, 666백만원
  - 전일제 일자리 33명, 시간제 일자리 8명, 복지형 일자리 55명
- 중증장애인 활동지원서비스 지원: 874명, 9,536백만원
- 발달장애인 활동서비스(주간, 방과후) 지원: 37명, 75백만원
- 중증장애인 지역맞춤형 취업지원 사업: 1개소, 34백만원

### □ 장애인 편의증진 및 생활편의 향상

- 장애인 편의시설 적정설치 지도 관리: 민간 10개소, 공공 24개소
- 장애인 전용 주차구역 과태료 부과: 4,432건, 463백만원
- 전동휠체어 무료충전기 신규설치: 문화복합센터 1개소 1대
  - 기존설치 충전기 관리: 13개소 14대 정기점검 및 사후관리

# 2020년 하반기 업무계획

## 노인정책팀

### □ 노인복지시설 확충·운영지원 및 경로효친사상 고취

- 송정동경로당 신축 준공식 개최: 사회적 거리두기 1단계 전환 시
- 반여3동 노인복합복지시설 신축공사: 지상5층, 816.74㎡, 3,500백만원
- 노인복지관 반여분관 관리운영 수탁법인 선정: 11월중
- 노인복지관 운영지원 2개소, 294백만원 / 노인교실 지원 19개소, 33백만원
- 효행상&노인의 날 행사 통합, 제5회 해운대구 노인의 날 기념행사: 10월중
- 자원봉사자와 함께하는 저소득 어르신 부산근교 나들이: 60여명, 10월중

### □ 안전하고 활기찬 여가활동을 위한 경로당 운영 지원

- 코로나19 대응 경로당 방역교육 및 방역수칙 준수여부 상시 점검
- 경로당 한시적 환경개선 사업 추진: 보조금 반납 경로당 120개소, 66백만원
- 동절기 대비 시설 노후 경로당 환경개선: 20개소, 41백만원
- 2021년 신속한 노후 경로당 환경개선을 위한 수요조사: 12월중
- 투명한 경로당 운영을 위한 보조금 운영실태 중간 점검: 10월중
- 추석명절 경로당 위문: 246개소, 12백만원

### □ 어르신 복지강화로 적정생활 보장

- 노후생활 안정 기초소득 보장: 기초연금 지급, 45,106명, 55,698백만원
- 저소득 노인세대 건강보험료 지원: 최저보험료, 822명, 35백만원
- 행복사랑채 운영: 정원 4명, 1명 결원 추가모집 및 선발(9월중)
- 추석 무의탁 노인 명절위로금 및 독거노인 선물: 3,400명, 170백만원

## 노인복지팀

### □ 어르신 맞춤형 일자리 제공을 통한 소득 보장

- 노인일자리 사업 추진: 수행기관 13개소, 4,376명 참여, 6,417백만원
- 시니어 마을안전지킴이 시범사업 추진: 8월 ~ 12월
  - 참여대상: 60세 이상 40명 ※ 해운대구, 남구, 수영구, 부산진구, 영도구 참여 총 200명
  - 총사업비: 800백만 원 (한국주택금융공사 3, 재원지원 일자리 5)
- 안전한 일자리환경 조성을 위한 수행기관별 방역 및 참여자 안전관리
  - 수행기관 및 활동장소 방역관리 및 참여자 감염 예방물품 지속 지원
  - 참여자 감염 예방을 위한 정기적인 안전교육 및 활동 전 발열체크 실시

### □ 저소득 노인 등 취약계층 돌봄서비스 확충

- 노인 맞춤형돌봄서비스 지원확대 및 기능강화: 3,017명, 1,847백만원
- 독거노인 응급안전안심서비스 운영 및 모니터링 강화: 모니터링 1,300명, 173백만원
  - 차세대 장비(실시간 상황 공유와 24시간 모니터링) 교체 1,200대 및 신규 100대
- 등급외자 찾아가는 재가서비스 제공으로 돌봄사각지대 해소: 3개소, 198백만원
- 노인요양시설 지원: 생계비(10개소, 87백만원), 종사자수당(7개소, 35백만원)
- 거동불편 복지사각 노인 성인용 보행기 지원: 32명, 8백만원

### □ 노인복지시설 및 일자리 수행기관 관리 및 지원

- 노인복지시설(의료, 재가) 지도점검: 35개소
- 장기요양기관 지정 심사위원회 운영: 월1회 개최
- 노인일자리 수행기관 안전 및 운영관리 지도점검 실시: 12개소
- 어르신 공동작업장 운영·지원: 3개소 43백만원

## 장애인복지팀

### □ 장애인 복지시설 운영 내실화

- 장애인 복지시설 운영 지원: 13개소, 3,528백만원
  - 거주시설 4, 주간보호시설 4, 공동생활가정 2, 직업재활시설 2, 복지관 1
  - 장애인주간보호시설 2개소, 직업재활시설 1개소 자부담 운영 중
- 장애인 복지시설 안전점검 실시: 코로나19 예방, 폭염·한파 대비 등
- 장애인복지시설 하반기 지도점검 실시: 10월중
  - 지적사항에 대한 조치사항 확인, 사례전파로 동일 지적사항 발생 지양

### □ 장애인 생활안정 도모 및 자립지원

- 장애인 생활안정지원금 지원: 7,171명, 4,744백만원
- 장애인일자리 사업 추진: 106명, 793백만원
  - 장애인복지일자리 참여자 추가 선발 및 투입(10명)
- 중증장애인 활동지원서비스 지원: 874명, 6,811백만원
- 발달장애인 활동서비스 제공기관 모니터링: 4개소, 9월중

### □ 장애인 편의증진 및 사회참여 활성화

- 장애인편의시설 미설치 보완 및 적정설치 지도
  - 해운대경찰서 등 장애인전용주차구역 재정비(도색, 안내표지 등)
  - 홈플러스 해운대점 등 편의시설 보완(장애인접근로, 점자블럭 등)
- 장애인보조기기 대상자 결정 및 교부: 15명, 10월중
- 장애인전용주차구역 민관 합동점검 실시: 11월중
  - 관내 공공기관, 대형마트, 백화점 등 다중이용시설 중점 점검
  - 장애인전용주차구역 안내표지(신고전화번호, 과태료부과내용 등) 정비
- 장애인 재활증진대회, 한마음대축제 등 장애인단체 행사 지원



2020. 8.

---

# 업 무 보 고

---



**민원여권과**

# || 목 차 ||

<b>I . 기 본 현 황</b>	<b>1</b>
<b>II . 상반기 주요성과</b>	<b>3</b>
<b>III . 하반기 업무계획</b>	<b>6</b>

# 기본현황

## □ 인력현황(4개팀): 고객만족, 가족관계등록, 여권, 통합증명

공무원	계	5급	6급	7급	8급	9급	정원외
정원(명)	26	1	8	7	6	4	청원경찰(정원1, 현원0)
현원(명)	25.625	1	7	8	8.75	0.875	시간선택제 임가제 1

※ 시간선택제 공무원 3명 (7시간), 현재 결원 0.375명

## □ 주요 예산현황

세입예산	세출예산
402,540천원 (2020년 기준)	862,496천원 (2020년 기준)

## □ 팀별 주요업무

팀명	주요업무
고객만족팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객만족도 및 친절도 향상 시책 추진</li> <li>- 민원종합서비스 평가 및 제도개선 추진</li> <li>- 기록물관리, 정보공개, 민원접수·관리, 사송업무</li> <li>- 외국인 전용창구 운영, 공인·우편물 관리</li> </ul>
가족관계등록팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 가족관계등록 제신고 및 기록, 교합, 상담</li> <li>- 가족관계 직권정정 및 누락가족 추가 구성</li> <li>- 국적통보사건, 인구동태, 법원사무보고</li> <li>- 결격사유조회, 채무불이행자 명부관리 등</li> </ul>
여권팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 여권발급(접수, 심사, 수령, 교부), 보관 업무</li> <li>- 여권 기재사항변경(사증추가) 처리</li> <li>- 여권사실증명(발급기록 등 4종 증명서) 발급</li> <li>- 국제운전면허증 접수·교부 대행</li> </ul>
통합증명팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 통합증명발급 및 문화복합센터 민원실 운영</li> <li>- 무인민원발급기 설치 및 관리, 정부24 민원서비스</li> <li>- 이·미용사, 조리사 면허증 발급</li> <li>- 인감·본인서명사실확인서 관리</li> </ul>

□ 기타현황

○ 민원 접수·처리

계(건)	유기한민원	상담민원	정보공개	가족관계	여권발급	제증명	무인발급기
213,018	20,265	22,676	1,452	5,938	5,266	54,692	102,729

○ 공인 및 기록물

공인(개)					보존 기록물(권)			
계	직인	청인	회계	인증기	계	영구	준영구	30년이하
490	80	6	265	139	215,638	9,318	43,237	163,083

○ 가족관계 등록 인구

가족관계 등록 인구(명)			부책(권)			
계	남	여	계	제적부	재제부	기타(색인부 등)
160,714	77,367	83,347	1,082	918	121	43

○ 무인민원 발급기 현황

합계 (대)	구청	동 행정복지센터												문화 복합 센터	동부 지원 민원실	해운대 백병원	해운대 세무서	센텀 시티 지하철역
		우1	우2	우3	좌1	좌2	좌3	좌4	반여1	반여2	반송1	반송2	재송2					
19	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

○ 위원회 현황

정보공개심의회	민원조정위원회	기록물평가심의회
위원장 : 부구청장 7명(공무원4,민간인3)	위원장 : 부구청장 6명(공무원4,민간인2)	위원장 : 국장 5명(공무원3,민간인2)

# 2020년 상반기 주요성과

## □ 코로나 시대에도 안전한 행복민원실 운영

- 백세 건강 체험관 운영: 이용자 706명(운영중단: 2월말~6월말)
- 셀프 민원실 운영: 이용자 25,051명(코로나 중단없이 운영함)
- 작은 갤러리 운영: 1층 민원실(주민 및 동아리 작품전시, 홍보부스 등)
- 코로나19 장기유행에 대비한 민원실 생활방역 실천계획 추진
- 안전한 민원실 근무환경조성: 특이민원 대응반 구성

## □ 정확한 민원서비스의 분석과 정비

- 민원처리상황 확인·점검 : 민원분석(월1회), 처리기간 예고·독촉(200여회)
- 부서간 소통과 협력증진을 위한 민원동향 소식지 발간(제1호, 제2호)
- 기록의 정보자원화: 기록관 비전자기록물 색인목록 및 위치정보입력(1만권)
- 원문공개율 제고(50%→59%) 및 과거( '12~ '13년)정보목록정비 60만건
- 정보공개 이의신청심의(8건), 비공개대상정보 정비(90건→85건)
- 민원사무편람 정비 : 1회 501종 (신규8, 삭제2, 수정101)

## □ 고객 서비스 마인드 강화를 위한 환경 조성

- 민원업무 담당직원 마인드케어 힐링데이 워크숍 실시: 연1회(28명)
- 카카오톡을 이용한 유기한 민원 고객만족도 조사(330명 응답)
- 민원후견인제(130종/48명), 사전심사청구제(19종) 대상 업무 정비
- 구민의 알권리를 위한 홈페이지 사전정보공표 자료 현행화(550건, 2회)

## □ 고객감동 맞춤형 가족관계등록서비스 제공

- 탄생 축하기념증서 및 기본증명서 무료 제공: 980건
  - 대상 : 2020. 1월 이후 출생신고 하는 신생아
- SMS를 통한 접수 후 처리결과 신속 알림: 2,184건
- 혼인신고 시 전입신고 연계 접수 : 13건
  - 대상 : 혼인신고자 중 해운대구 전입자
- 가족관계증명서 외국어 번역 서비스: 46부, 17명
  - 영문 번역(⇒가족관계증명서, 기본증명서, 혼인관계증명서 등 3종)
- 안심상속 원스톱 서비스(사망자 재산 조회 통합처리) : 118건
  - 대상 : 금융, 토지, 건축물, 연금, 자동차, 지방세, 국세 등 11종
- 사이버 『가족관계등록 사랑방』 운영 : 25건
  - 최신 가족관계등록 법규 안내, FAQ코너, 민원 건의사항 코너 등
- 다문화가족을 위한 안심상담지원 : 120건
- 『혼인신고 기념 포토존 운영』 : 173건
  - 대상 : 혼인신고 내방민원인
- 결혼 축하 메시지를 담은 모바일 카드 발송 서비스 : 1,296건
  - 대상 : 구청 혼인신고자
- 바쁜 민원인 배려 출생신고서 관내 병원 등 배부
  - 관내 산부인과병원, 산후조리원 등 12개소, 2회(분기별)
- 성씨별 뿌리 찾기(본관안내) 서비스 제공
  - 웹서비스를 활용하여 성씨별 시조 및 유래 등을 찾아 출력물 제공 : 30건

### 【 온라인 출생신고 시행 】

- ▶ 내 용 : 구청·행정복지센터를 방문하지 않고 대법원 홈페이지에서  
온라인으로 출생신고 가능
- ▶ 시행일자 : 2018. 5. 8 ~ 계속
- ▶ 시행병원 : 부산 일신기독병원 외 12곳
- ▶ 접수건수 : 24건 (2020. 6월 30일 현재)

## □ 신속하고 편리한 여권서비스 제공

- 여권발급 현황: 총 5,266건(1일 평균 42건) ※ 전년도 동기 대비 70% 감소
  - 여권 종류별 발급 건: (관용)5, (단수)33, (복수)5,228
  - 판매수입 176,477천원 (구 수입 38,825천원, 외교부 수입 137,652천원)
    - ※ 여권발급 수수료 중 국제교류기여금(5,000~15,000원) 제외 22%가 구 수입
- 사회적 약자 배려 여권 무료등기 송달
  - 이용건수: 48건
    - 다자녀 24, 다문화 10, 임신부 9, 수급자 5, 국가유공자 1, 장애인 4
  - 소요예산: 177,600원(등기수수료 3700원\*48건)
- 목요일 야간 여권 창구 운영 : 접수 98건, 교부 224건
  - ※ 코로나19로 2020. 3월부터 운영 중단
- 전자여권 보호 커버 제작 배부
  - 제작: 30,000매(일반:20,000, 태극기:10,000), 배부:2,761, 잔량:27,239
  - 소요예산: 13,700천원
- 사망자 여권반납 안내 문자발송 : 229건
- 반납된 사망자 여권에 대한 직권무효 처리 : 36건
- 여권발급기록증명서 발급 : 39건(기록증명서17건, 사본증명서22건)

## □ 빠르게, 편하게 맞춤형 민원서비스 제공

- 무인민원 발급창구 확대 : 18대→19대(반여2동 행정복지센터 추가)
- 관내 무인민원발급기 신용카드 결제 서비스 도입
- 24시간 무인민원발급기 운영 확대 : 4개소→5개소
- 찾아가는 통합발급 창구 운영: 문화복합센터 (직원2, 공익1)
  - 등초본 등 81종, 22,363건 발급
- 온라인민원서비스 「정부24」 이용 활성화: 토지대장 등 520,328건 신청·처리
- 이·미용사, 조리사 면허증 발급: 신규 124건, 재발급 83건
- 증명민원발급(통합민원, 무인민원 등): 157,421건

# 2020년 하반기 업무계획

## 1 고객 감동 UP 적극적 민원서비스 제공

### □ 쾌적하고 안전한 행복 민원실 운영

- 백세 건강 체험관(일평균100여명) 및 셀프 민원실(일평균200여명) 계속 운영
  - 향후 코로나 사태의 추이를 판단하여 중단여부 판단예정(사회적 거리두기 2단계 조치관련)
- 사회적 약자를 위한 편의용품 비치 : 휠체어, 보청기, 확대경 및 점자안내책자
- 작은 갤러리 운영: 관내 주민, 동아리 작품전시, 부서 홍보 부스 활용 등
- 민원실 특이민원 발생대비 모의훈련 실시(경찰합동)

### □ 체계적인 행정정보와 기록물 관리 추진

- 민원처리기한 준수율 제고 및 민원만족도 조사 실시(1,000콜)
  - 민원처리상황 수시점검 및 개인별 처리기한 준수 독려(예고·독촉장 발부)
  - 카카오 알림톡을 이용한 유기한 민원 고객만족도 조사(연말 시상)
- 부서간 소통과 협력증진을 위한 민원동향 소식지 발간(제3호, 제4호)
- 보존기간 만료 기록물 평가 및 폐기처리 : 10월
- 기록관리 실태점검 및 최우수부서 선정 : 12월(동제외 부서1, 동1)
- 원문 공개율 제고 및 과거( '10~ '11년) 정보목록정비

### □ 행복한 나와 고객을 만드는 서비스 마인드 실현

- 부서별 맞춤형 친절교육 추진 및 전화친절도 평가 실시 : 9월 ~ 11월
  - 부서별 강·약점분석(모니터링 콜) 후 개인별 피드백 실시, 우수부서·직원 시상
- '찾아가는 맞춤형 친절교육' 실시: 7~8월 (44개 부서·동)
- 공무원 친절교육 아침방송 실시: 8월~10월/10회/수요일 8:50~9:00
- SPEED 민원처리 운영 우수직원 시상 : 12월
- 베스트 친절부서 선발 : 12월
  - 친절 마일리지 우수 3개부서(동제외 부서2, 동1) 2021년도 국내 연수 실시



## 2

## 감성충만 스마트한 가족관계등록서비스 제공

### □ 원스톱 가족관계등록서비스 추진

- 사망신고 시 사망자 재산조회 일괄 통합 처리
  - 대상 : 금융, 국세, 지방세, 국민연금, 공무원연금, 사립학교교직원연금, 군인연금, 자동차, 토지, 건설근로자퇴직공제금, 건축물(11종)
- 혼인신고 시 전입신고 바로 처리 : FAX 이용, 행정복지센터 연계 처리
- 출생신고 시 온라인 출생신고 가능 : 부산시 온라인출생신고병원⇒13개소
- 구 홈페이지 「사이버 가족관계등록 사랑방」 운영
  - 최신 가족관계등록 법규 안내, FAQ코너, 민원 건의사항 코너 등

### □ 고객감동 가족관계등록서비스 제공

- 자녀 탄생 축하 기념 증서 및 기본증명서 무료 제공
- 혼인신고 내방민원인 대상 혼인신고기념 포토존 운영
- 성씨별 뿌리 찾기(본관안내) 서비스 제공
  - 웹서비스를 활용하여 성씨별 시조 및 유래 등을 찾아 출력물 제공
- 다문화가족을 위한 안심상담지원 서비스 제공
- 결혼 축하 메시지를 담은 모바일 카드 발송 서비스 제공

### □ 가족관계등록 스피드 민원서비스 제공

- 즉시 증명발급을 위한 심사, 기록, 교합, 통보 등의 절차를 한 번에 처리
- 가족관계등록 신고자에게 SMS로 처리 결과 즉시 알림 서비스 제공
- 바쁜 민원인 배려 출생신고서 관내 병원 등 배부
  - 관내 산부인과병원, 산후조리원 등 12개소, 분기별 4회

### 3

## 고객을 우선 생각하는 여권민원서비스 제공

### □ 고객이 안심하고 방문하는 여권 민원실 조성

- 다수인 접촉 물품에 대한 수시 소독 실시
  - 소독 전담 인원 배치(희망근로자 1명, 8.18 ~ 12.17.)
  - 대상물품: 신청서 작성 테이블, 돋보기, 볼펜, 지문인식기, 서명 터치패드 등
- 여권 등기우편 배달 서비스 이용 독려로 방문 횟수 최소화 도모
  - 사회적 배려 대상자(임신부, 장애인 등)에 대한 무료 등기 서비스 사업 홍보
- 목요일 야간 여권 창구 운영 상황 안정 시까지 중단

### □ 차세대 여권 서비스 추진 및 홍보

- <정부24>를 통한 온라인 여권 재발급 서비스 실시(12월 예정)
  - 변경사항: 기존에 여권신청, 교부를 위해 구청을 2회 방문하던 것에서 인터넷으로 재발급 신청 후 1회 방문으로 방문횟수 감소
    - ※ 신규, 미성년자 등은 온라인 신청 불가
  - 온라인 서비스 시행 사항 홍보(여권재발급, 증명서 발급): 해운대신문 등
  - 변경된 시스템 관련 직원별 교육이수를 통해 차질 없는 업무 추진
- 여권 우편 직배송 서비스 시행으로 배송기간 단축(12월 예정)
  - (기존) 조폐공사→구청→민원인 (변경) 조폐공사→민원인
- 새로운 디자인이 적용된 ‘차세대 전자여권’ 시행 연기 안내
  - 당초 올해 12월 시행 예정 ⇒ 내년도 연기
  - 코로나-19로 여권 신청량 감소로 기존 여권 재고 소진 후 추진 예정

## 4 편리하고 안전한 맞춤형 민원서비스 제공

### □ 빠르고 편리한 민원서비스 제공

- 노후 무인민원발급기 교체 대상 파악 기능 업그레이드
  - 동 주민센터 1개소 신규 설치
  - 관내 설치 무인발급기 등기부등본 서비스 확대
- 무인민원발급기 이용수수료 결제서비스 다양화(모바일결제)
- 365일 연중 운영 무인민원발급기 권역별 확대
  - 현재 : 구청(중동), 센텀지하철역(우동), 백병원·좌4동행정복지센터(좌동)  
문화복합센터(재송동/재배치), 반여2동행정복지센터(반여권/신설)
  - 추가 : 반송권 설치 위한 하반기 대상지 현장 답사 기관 업무협의 본예산 반영

### □ 고객이 공감하는 민원서비스 제공

- 문화복합센터 통합증명창구 운영 현장 민원처리 편의 제고
- 등록된 외국인 체류지 변경 신고 처리 지원
- 이·미용사, 조리사 면허증 (재)발급 민원 원스톱 처리 편의도모
- 다문화가족 및 외국인 민원을 위한 편의서비스 확대 검토
  - 외국어 안내문 및 민원서식(4개국어) 별도 비치

### □ 언제 어디서나 안전한 「정부24」 이용 활성화 추진

- 구청 방문 없이 24시간 온라인 신청 3,200여종 민원서비스 처리 홍보 강화
- 민원실 「정부24」 전용창구 운영 셀프민원처리 이용편의 제고
- 정부24 「나의생활정보 67종」 활용 고객 눈높이 서비스 제공
- 정부24의 민원서비스, 정부서비스, 정책·정보 등의 모바일 이용 홍보 강화
- 동행정복지센터, 반상회 등을 통해 정부24 행정서비스 사각지대 해소