

03. 주민생활지원 행정서비스 이행기준

1. 맞춤형 주민생활서비스 지원

1. 주민생활서비스 지원

- 가. 가까운 동주민센터나 주민생활지원실을 방문하시면 원하는 서비스를 제공받을 수 있도록 원스톱 맞춤형 통합서비스를 제공할 예정입니다.
- 나. 민·관협력의 맞춤형 통합서비스 전달체계 구축을 통하여 주민이 원하는 서비스를 접근이 쉽고 편리하게 제공할 예정입니다. 또한 기관별 서비스를 연계하여 중복과 누락을 방지하고 지역사회의 공공과 민간간 협력 네트워크를 구축하여 보다 체계적인 서비스를 전달코자 노력하겠습니다.
- 다. 지역사회 자원의 발굴 및 동원, 후원 및 결연사업 관리 등을 통하여 주민생활지원서비스 욕구를 가진 시민에게 적절한 맞춤형 서비스가 제공될 수 있도록 주민 복지수요에 적극적으로 대응해 나가겠습니다.

2. 저소득층 복지서비스

- 가. 저소득층 시민을 위한 적극적 행정으로 복지사각지대를 해소하고, 1가정방문 상담, 사후관리 등 기다리는 복지서비스에서 찾아가는 복지서비스로 강화해 나가겠습니다.
- 나. 저소득 주민들이 편안하게 상담을 받으실 수 있도록 각 동주민센터에 독립된 공간의 상담실을 설치하고, 혼자사는 노인·장애인 등 저소득 단독가구에 응급상황이 발생할 경우 신속히 대처하기 위한 '혼자사는 저소득가구 방문보호제' 운영으로 맞춤형 서비스를 제공받으실 수 있도록 하겠습니다.

복지대상자 민원처리기한 단축내역

연번	민원명	법정처리기한	현재처리기한	이행목표처리기한
1	유료직업소개소 등록 신청	15일	15일	14일

2. 시정 및 보상조치

1. 전화를 하셨거나 받으셨을 때 불친절한 경우에는 연락을 주시면 관련 공무원이 정중히 사과를 드리겠으며, 해당 공무원에게 주의·친절교육을 시키겠습니다.
2. 담당자의 잘못으로 고객이 두 번 이상 방문하실 경우 정중히 사과드리고 모든 업무에 우선하여 처리하며, 1만원 상당의 보상(문화상품권)을 하겠습니다.

3. 고객 참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
자원봉사센터 운영, 이재민 재해구호 부랑인·노숙인 관리	복지기획팀	3677-2841~2843	2150-1505
종합사회복지관 운영, 전세자금 대출 추천 통합사례관리 및 긴급복지 지원,	무한돌봄팀	3677-2845~2848	
사회복지 서비스 대상자 통합조사·지원·관리, 공공부조기금 운영, 생활안정자금 융자	통합조사팀	3677-2851~2855, 2862,2863	
공공·자활근로, 일자리 창출, 사회적기업·마을기업 육성 관리, 일자리안내·취업지원(훈련) 사업	일자리지원팀	3677-2856~2859	2150-1525

4. 시민 여러분께 부탁드립니다 사항

1. 고객 여러분 주위에 어렵고 소외된 이웃이 있으면 관심을 가지고 주민 생활지원실 또는 거주지 주민센터에 알려주시기 바랍니다.
2. 고객이 찾아오시거나 전화상담을 원하실 경우 미리 예약해 주시면 보다 나은 서비스를 제공 받으실 수 있으므로 예약제도를 활용하여 주시기 바랍니다.
3. 현행 법규나 제도상 또는 불가피하게 고객의 뜻을 수용하지 못할 경우에도 이를 개선하고자 최선의 노력을 다하겠습니다오니 널리 이해하여 주시기 바랍니다.
4. 고객이 제공해 주시는 의견은 시정발전의 밑거름이 될 수 있으므로 잘못된 점이 있으시면 지적하여 주시기 바랍니다.