

# 2023년 아이돌봄 통합지원 플랫폼 시범 오픈에 따른 홈페이지 임시 운영 중단 안내 \*이용자대상\*

현재 이용 중인 아이돌봄서비스 홈페이지가  
9월 7일(목)부터 [아이돌봄 통합지원 플랫폼 1단계]가 시범 오픈 예정이며  
그로 인해 **8월 30일(수) ~ 9월 6일(수)까지 약 7일** 동안  
아이돌봄서비스 홈페이지 및 어플 접속이 **임시 중단**될 예정이라고 합니다.

하여 동대문구가족센터에서는 홈페이지 **접속 중단되는 기간에 한하여**,  
원활하고 정확한 처리를 위해 아래와 같이 운영하고자 하오니, 번거로우시겠지만  
아래사항을 꼭 참고하여 이용해주시면 감사하겠습니다.

- 중단기간 : 2023. 8. 30.(수) 18:00 ~ 2023. 9. 6.(수) 23:00
  - 중단사유 : <아이돌봄 통합지원 플랫폼> 시범 오픈을 위한 시스템 인프라 교체 작업
  - 중단대상
    - 이용자 홈페이지 / 아이돌보미 홈페이지 / 업무용 홈페이지(통합업무관리시스템)
    - 이용자용 모바일 앱 / 아이돌보미용 모바일 앱
  - 아이돌봄 통합지원 플랫폼 시범 오픈 및 업무 재개 예정일 : 2023. 9. 7.(목) 00:00
  - 홈페이지 임시 접속 중단기간 내 운영방법: **메일(ddmi@hanmail.net) 접수**
    - 서비스를 이용하시는 가정을 대상으로 해당기간 동안 요청사항에 대해 **메일 접수**를 운영하고자 합니다.
    - 유선접수의 경우 누락 및 기재 오류 가능성이 있음에 따라, 원활하고 정확한 처리를 위해 메일접수로 진행됨을 양해해주시면 감사하겠습니다.
    - 업무시스템도 해당기간 동안 중단됩니다. 하여, 메일로 접수해주신 서비스 요청사항은 **9월 7일(목) 오전 9시 이후 순차적으로 처리할 예정**입니다.
- ※ **유선접수는 처리지연 및 정확한 처리가 불가능할 수 있습니다.**

구분	내용
서비스 취소요청	- [이용가정(아동이름) / 취소날짜 및 시간 / 돌보미 / 취소 사유] 기재 - 예: [봉미선(신짱구) / 8월31일 오후16:00-20:00) 취소 / 채송화 선생님 / 아이가 아파 가정 돌봄] ※ <b>취소수수료 규정을 확인해주세요.</b> ※취소수수료 면제의 경우, <b>증빙서류(시설미이용확인서, 진단서 등)를 첨부</b> 해주세요.
이용시간 수정·변경	- 이용시간 수정·변경의 경우, 아이돌보미와 사전에 상의 부탁드립니다. - [이용가정(아동이름) / 변경날짜 및 시간 / 돌보미 ] 기재 - 예: [봉미선(신짱구) / 9월4일 기존 오후16-20에서 15-20으로 변경 / 채송화 선생님] ※ <b>정부지원중복금지 시간대와 겹칠 경우, 증빙서류(시설미이용확인서, 진단서 등)를 첨부</b> 해주세요. ※ <b>보육시설: 평일 09:00-16:00 / 유치원: 평일 09:00-13:00</b>

● 9월 정기신청 안내

- 기간 내(8월11일~25일) 9월 정기신청을 놓친 가정에서는 **8월 28일(월) 오전 9시까지 1:1게시판에 작성** 부탁드립니다.
- **8월 28일(목) 오전 9시 이후 접수**되는 9월 정기신청 건은 **센터에서도 등록이 어려울 수 있으며, 8월 30일(수) 오후 18시 이후 접수**되는 9월 정기신청 건은 홈페이지 중단으로 **등록이 불가능**하오니, **사전에 아이돌보미와 상의** 부탁드립니다.

● 예치금 충전 안내

- 이용자 홈페이지 및 어플 사용이 중단됨에 따라 해당기간에 **예치금 충전이 불가**합니다. 이용요금 결제를 위한 예치금 충전이 필요한 경우, **8월 28일(월)까지 예치금을 충전** 하여주시기 바랍니다.

구분	내용	방법
가상계좌 입금	- <b>입금 즉시 충전 완료</b> , 안내받은 계좌로 24시간 이내 입금 - 요청금액과 입금 금액, 예금주명 일치해야 충전 가능	가상계좌, 카드결제, 돌봄페이 중 <b>선택1</b>
카드결제	- <b>1-2일 경과 후</b> 예치금 자동 충전 - 즉시 신청을 원할 경우 가상계좌를 통해 예치금 충전	
돌봄페이	- 실시간 결제 및 적립 - KB국민은행 계좌(개설) 필요	

## [참고] 아이돌봄서비스 취소 규정

### ◎ 서비스 취소 규정

- 1) 서비스 취소는 연계된 아이돌보미와 사전에 충분히 소통 후 결정해주세요.
- 2) 서비스 시작 전까지 취소 가능하나 **서비스제공기관에 접수되는 시점에 따라 수수료가 발생하며, 시작 시간이 지난 후 취소는 불가합니다.**
- 3) 취소수수료의 경우 **정부지원받는 경우라도 '라형' 금액으로 계산됩니다.**
- 4) 해당 금액은 연계된 돌보미에게 전액 지급됩니다.
- 5) 취소수수료 요금(**서비스제공기관에 접수되는 시점에 따름**)

구분	서비스 시작 기준 24시간 이전	서비스 시작 기준 24시간 전~1시간 전	서비스 시작 기준 1시간 전~서비스 시작 전	서비스 시작 시간이 지난 후
취소 수수료	없음	건당 11,080원	당일 연계시간의 <b>50%에 상당하는 취소수수료 부과</b> ※예시: 3시간 연계건 취소 시, 11,080원X3시간X0.5=16,620원 발생	<b>취소불가</b> <b>기연계 건 전액 부담</b>
비용	없음	이용자 전액 부담	이용자 전액 부담	이용자 전액 부담

### ◎ 취소수수료 면제 규정

- 아래의 사유로 신청한 시간에 이용이 곤란한 경우, 증빙서류 제출 시 취소수수료 면제, 아이돌보미에게는 관련 금액을 보조금으로 지급

구분	내용
돌봄아동의질병, 사고 발생 시	- 질병 또는 사고 발생을 확인할 수 있는 <b>증빙서류(진단서, 처방전 등) 제출</b> - 비고: 돌봄아동 추가 방식의 서비스의 경우, 아동 1인의 질병, 사고 발생으로 서비스 전체가 취소될 경우에도 취소수수료 전액 면제
아동의 2촌 이내의 혈족, 직계 존비속 및 배우자 사망 시	- 사망 사실 및 아동과의 관계를 확인할 수 있는 증빙서류(사망진단서, 주민등록등본 등) 제출
이용자 가정 내 코로나19 확진 및 감염이 우려되는 경우	- <b>코로나19 격리통지서(이름, 격리기간 명시) 제출</b> (격리기간 동안 발생하는 취소수수료 면제) - 유증상 및 확진자와 접촉으로 인해 감염이 우려되는 경우, <b>선제적 검사(PCR, 신속항원, 자가 키트) 시행 결과 제출</b> - 단, 자가키트의 경우, 자가키트에 검사일시 기입하여 제출