

유형별	재원별	임기구분	목표연도	사업주체	전체 추진율 (누적값)
신규	예산	임기내	2023	수원시	100%

□ 사업목표

- 민원대기 시간 개방형 실내정원 등 휴식과 소통의 공간 제공
- 베테랑공무원이 직접 사업부서와 소통하여 빠르고 정확한 민원 처리 지원함으로써 민원인의 사회·경제적 비용 절감 기여

□ 사업개요

- 운영시기: 2023. 4. 10. ~ 지속운영
- 인 력: 베테랑공무원 9명
- 면 적: 1,193㎡(새빛민원실 487㎡, 통합민원실 401㎡, 실내정원 305㎡)
- 주요내용
  - 민원실과 연계된 실내정원 조성으로 시민개방형 민원 공간 확보
  - 베테랑 공무원이 직접 사업 부서와 소통하여 민원처리

□ 예산투자 현황 및 계획

(단위 : 백만원 / 2024.12.31. 기준)

	소요예산 (a~e 합계)	기투자 (a)	2024		2025	2026	2027 이후
			계획(b)	확보	계획(c)	계획(d)	계획(e)
계	3,438	3,039	84	84	77	80	80
국 비	0						
도 비	0						
시 비	3,360	3,039	84	84	77	80	80
민간자본	0						

**연차별 이행확인지표**

확인지표	단위	계	임기내 목표					임기후 목표
			2022.	2023.	2024.	2025.	2026. 6.	
새빛민원실 설치	개소	1	설치	확대설치	운영	운영	운영	
사업추진율(누적값)	%		50	100	100			

**추진실적**

**새빛민원실 운영**

- 시흥시 시민고충담당관 등 9개 기관 새빛민원실 벤치마킹 - 2024. 10. ~ 12.  
 ※ 2024년 실적: 구미시 등 46개 기관 새빛민원실 벤치마킹
- 베테랑공무원 활동 민원해결 사례집 제작 ----- 2024. 10.
- 새빛민원실 운영실적(2024년)

(단위 : 건, 기간: 2024. 12. 31.기준)

계	행정	도시/건설	주정차	환경/녹지	교통	교육/문화	보건/복지	기타
377,086	4,977	60,413	227,850	42,081	26,596	2,083	5,610	7,476

※ 베테랑 공무원 운영실적: 1,466건

**「2024 새로운수원위원회 평가결과 개선 및 제안사항」 검토 의견**

개선 및 제안사항	추진실적(추진계획 포함)
• 주요내용 : - 다수 복잡한 민원을 신속히 처리할 수 있는 베테랑공무원 배치	• 반영여부 : 반영 • 추진실적 및 추진계획 - 베테랑공무원 선발·배치하여 복합·직소·소관부서 불분명 민원 등을 원스톱으로 처리하여 시민 행정 만족도를 제고 - 베테랑공무원 민원처리 실적: 1,466건

**향후추진 계획(지속)**

- (원스톱서비스) 베테랑공무원이 사업부서와 소통하여 민원처리지원
- (바로민원) 민원안내직원이 담당공무원을 호출하여 민원인과 연결
- (휴식공간) 민원실과 연계된 실내정원카페로 민원처리시간을 활용한 쉼 제공

# □ 사업 홍보실적

	<p>경향신문</p> <p>2024년 11월 06일 (수) 전국 14면</p> <h2>엷히고설킨 복합민원 걱정 마세요 베테랑 공무원들이 한곳서 '척척'</h2> <p>수원시 '새빛민원실'</p> <p>“다른 소유자들이 전기요금을 안 내서 상가 건물 전체의 전기가 다 끊긴다네요. 해결 방법이 없을까요.”</p> <p>경기 수원시 권선구의 한 상가 건물에 입주한 소상공인 A씨는 수원시에 이만 민원을 제출했다. 대표상의 민원이 그렇듯 처음에는 “어렵다”는 답변이 돌아왔다. 전기요금을 담당하는 한 한국전력의 업무에서 사의 관련이 없다는 것이었다.</p> <p>A씨는 배반 끝에 대담한 신청으로 “시정난이라도 민내에 해결”을 민원을 제작 제기했다. 이 내용은 직원민원을 주로 처리하며</p> <p>베테랑 팀장은 “규정과 법이 태두린 안에서 답하는 것이 기본이지만, 경우에 따라서는 ‘되는 방법’으로 검토하면 실제로 되는 사례도 많다”면서 “정형이 틀췌면 베테랑 팀장들이 실무를 담당했을 때의 역량”이라고 말했다.</p> <p>홍성 지구채널의 민원 담당 부서는 기피 부서로 여겨진다. 업무가 고된 외에 상해가 두드러지지 않아 승진이 어렵다는 오해가 때 있다. 수원시는 베테랑 팀장들에게 “인사 기원”을 부여하는 방식으로 이관 문제를 해소했다.</p> <p>수원시는 관공공에 대한 잔여를 아끼고 보다 편안한 느낌을 줄 수 있도록 민원에도 개선한다. 공무원이 민원을 처리하는 등</p> <p>2024년 11월 06일 경기 수원시 인계동 수원시청 5층 새빛민원실 앞에서 도우며 혁신민원과 시민행동(연락)과 임시 베테랑 팀장이 사진촬영을 하고 있다.</p> <p>행정·건축 등 9명 팀원 통해 여러 부서 ‘업무 집중’ 없애</p>															
<p>▶ 벤치마킹 방문 환영 전자현수막 게시</p>	<p>▶ 경향신문 ‘베테랑공무원들이 한곳서 척척’ 외 53건 신문스크랩</p>															
	<p>● 게시물 상세</p> <p>● 베테랑이 간다 상세</p> <table border="1"> <tr> <td>일련번호</td> <td>2024111141341466</td> </tr> <tr> <td>제목</td> <td>관내인 차용금자를 위한 상담 불문 사항 개선 제안</td> </tr> <tr> <td>등록일시</td> <td>2024/11/11</td> </tr> <tr> <td>내용</td> <td> <p>대차관 기납입 상담 속 불문 사항의 개선을 제안한 베테랑공무원의 사례입니다.</p> <p>장상호스 불복에서 인근에는 경매인 순척이 문의 가능 수 있도록 경매인 안을 신청할 수 있다.</p> <p>항상 민원시 문의사항을 쉽게 인지할 수 있도록 기존의 발소리기 아닌 좀 더 큰 소리로 소리 불복이 있을 때 상담을 도와 줄 수 있게 해준다.</p> <p>하지만 경매인 전환을 하고 포기하겠다는 신청자는 찾아보기 어렵다.</p> <p>이들 경우 경매인 신청을 비경매인의 녹음 정도 경매인이 놓치고있고 이해를 받게되는 경우도 종종 있다.</p> <p>대차관 일방행과 경매인 전환행을 구분 표시하고자 경매인 전환이행하는 소리를 불복으로 베테랑공무원이 제안하였고 관련부서에서는 스티커 부착이나 디자인 등을 검토하여 조치하기로 하겠다.</p> </td> </tr> <tr> <td>연락처</td> <td></td> </tr> <tr> <td>이메일</td> <td></td> </tr> <tr> <td>목록</td> <td>이전</td> <td>다음</td> </tr> </table>	일련번호	2024111141341466	제목	관내인 차용금자를 위한 상담 불문 사항 개선 제안	등록일시	2024/11/11	내용	<p>대차관 기납입 상담 속 불문 사항의 개선을 제안한 베테랑공무원의 사례입니다.</p> <p>장상호스 불복에서 인근에는 경매인 순척이 문의 가능 수 있도록 경매인 안을 신청할 수 있다.</p> <p>항상 민원시 문의사항을 쉽게 인지할 수 있도록 기존의 발소리기 아닌 좀 더 큰 소리로 소리 불복이 있을 때 상담을 도와 줄 수 있게 해준다.</p> <p>하지만 경매인 전환을 하고 포기하겠다는 신청자는 찾아보기 어렵다.</p> <p>이들 경우 경매인 신청을 비경매인의 녹음 정도 경매인이 놓치고있고 이해를 받게되는 경우도 종종 있다.</p> <p>대차관 일방행과 경매인 전환행을 구분 표시하고자 경매인 전환이행하는 소리를 불복으로 베테랑공무원이 제안하였고 관련부서에서는 스티커 부착이나 디자인 등을 검토하여 조치하기로 하겠다.</p>	연락처		이메일		목록	이전	다음
일련번호	2024111141341466															
제목	관내인 차용금자를 위한 상담 불문 사항 개선 제안															
등록일시	2024/11/11															
내용	<p>대차관 기납입 상담 속 불문 사항의 개선을 제안한 베테랑공무원의 사례입니다.</p> <p>장상호스 불복에서 인근에는 경매인 순척이 문의 가능 수 있도록 경매인 안을 신청할 수 있다.</p> <p>항상 민원시 문의사항을 쉽게 인지할 수 있도록 기존의 발소리기 아닌 좀 더 큰 소리로 소리 불복이 있을 때 상담을 도와 줄 수 있게 해준다.</p> <p>하지만 경매인 전환을 하고 포기하겠다는 신청자는 찾아보기 어렵다.</p> <p>이들 경우 경매인 신청을 비경매인의 녹음 정도 경매인이 놓치고있고 이해를 받게되는 경우도 종종 있다.</p> <p>대차관 일방행과 경매인 전환행을 구분 표시하고자 경매인 전환이행하는 소리를 불복으로 베테랑공무원이 제안하였고 관련부서에서는 스티커 부착이나 디자인 등을 검토하여 조치하기로 하겠다.</p>															
연락처																
이메일																
목록	이전	다음														
<p>▶ 민원해결사례집 ‘베테랑이간다’ 제작·배부</p>	<p>▶ 베테랑 활동사례 4건 게시(수원시청 누리집)</p>															

담당부서	혁신민원과	과장 남상은(3890)	시민청팀장 추영숙(3132)	주무관 명은주(4483)
협조부서	재산관리과	과장 김진영(2410)	청사관리팀장 김영주(2176)	주무관 조연희(3177)