

유형별	재원별	임기구분	목표연도	사업주체	2026년도 목표 달성율	전체 추진율 (누적값)
신규	예산	임기내	2025	수원시	완료사업	100%

□ 사업목표

- 민원대기 시간에 개방형 실내정원 등으로 휴식과 소통의 공간 제공
- 베테랑공무원이 직접 사업부서와 소통하여 빠르고 정확한 민원 처리를 지원함으로써 민원인의 사회·경제적 비용 절감 기여

□ 사업개요

- 운영시기: 2023. 4. 10. ~ 지속 운영
- 인 력: 베테랑공무원 7명
- 면 적: 1,193㎡(새빛민원실 464㎡, 통합민원실 424㎡, 실내정원 305㎡)
- 주요내용
  - 민원실과 연계된 실내정원 조성으로 시민개방형 민원 공간 확보
  - 베테랑 공무원이 직접 사업 부서와 소통하여 민원 처리

□ 예산투자 현황 및 계획

(단위 : 백만원 / 2026.3.31. 기준)

	소요예산 (a~c 합계)	기투자 (a)	2026		2027 이후
			계획(b)	확보	계획(c)
계	3,371	3,200	93	93	78
국 비					
도 비					
시 비	3,371	3,200	93	93	78
민간자본					

□ 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	100	100	

**추진실적**

○ 새빛민원실 설치(완료)

○ 새빛민원실 운영

- 제주특별자치도 1개 기관 새빛민원실 벤치마킹 ----- 2026. 1. ~ 3.  
 ※ 누적 실적: 국토교통부 등 국내 기관 새빛민원실 방문 벤치마킹 79회(국외포함 85회)
- 새빛신문고 베테랑이 간다 운영(11회) ----- 2026. 1. ~ 3.
- 새빛신문고 베테랑이 간다 집중 홍보(18회) ----- 2026. 1. ~ 3.
- 베테랑공무원 활동 사례 시 홈페이지 게시(14건) ----- 2026. 1. ~ 3.
- 새빛민원실 민원 처리 실적

(단위 : 건, 기간: 2026. 3. 31. 기준)

구분	계	행정	도시/건설	주정차	환경/녹지	교통	교육/문화	보건/복지	기타
합계	1,237,080	15,235	230,805	676,665	156,907	91,360	6,844	18,168	41,096
2023년	446,436	3,498	112,076	200,338	82,858	32,669	1,622	3,535	9,840
2024년	377,086	4,977	60,413	227,850	42,081	26,596	2,083	5,610	7,476
2025년	328,474	5,495	47,121	194,395	24,744	24,520	2,606	7,423	22,170
2026년	85,084	1,265	11,195	54,082	7,224	7,575	533	1,600	1,610

※ 베테랑 공무원 운영실적: 4,008건

**「2026 새로운수원위원회 평가결과 개선 및 제안사항」 검토 의견**

개선 및 제안사항	추진실적(추진계획 포함)
• 주요내용 - 다부서 연계 민원 접수 시 관련 부서와 적극적 협의와 조정 필요	• 반영여부: 반영 • 추진실적 및 추진계획 - 부서 간 연계 민원에 대해 베테랑 공무원을 중심으로 협업·조정 체계를 상시 운영하여 민원 처리 과정에서 부서 간 이견을 사전 조율하고 신속한 처리 기반을 마련 - 복합·다부서 민원 발생 시 베테랑공무원의 중재 및 통합 대응 기능을 강화하여 민원 처리 지연을 최소화하고 시민 체감 만족도 제고 - 향후, 부서 간 협업이 필요한 민원에 대해 사전 조정 중심의 대응체계를 정례화하여 민원 처리의 일관성과 효율성 지속 강화

**향후 추진계획**

- 새빛신문고(베테랑이 간다) 운영 ----- 지속
  - 운영일시: 매주 수요일 14:00 ~ 15:00
  - 운영장소: 각 구청(민원 상담 창구) 및 민원 현장
  - 운영방식: 각 구별 매월 1회 1개조씩(2인 1조) 현장 방문
- 찾아가는 현장 밀착 홍보 추진 ----- 지속
  - 동 통장회의 참석을 통한 직접 홍보로 시민 인지도 제고 및 고충 민원 선제적 발굴
- 현장 심층 상담 주요사례 홈페이지 게시 ----- 지속
  - 주요 민원 해결 사례를 시민에게 공유하여 적극행정 홍보 및 시정 신뢰도 제고

# □ 사업 홍보실적

<p><b>44개 동 방문해 '새빛신문고(베테랑이 간다)' 집중 홍보한다!</b></p> <p>어민지 기사입력 2026-02-10</p>  <p>수원시가 전국 최초로 도입한 현장 중심 민원 해결 모델 '새빛신문고(베테랑이 간다)'를 더 많은 시민이 활용할 수 있도록 44개 동을 방문해 집중 홍보에 나선다.</p> <p>10일 시는 풍부한 실무경험이 있는 베테랑 공무원이 4개 동 통장회의를 찾아가 '새빛신문고(베테랑이 간다)'의 취지와 운영방식을 설명하고, 실제 민원해결 사례를 공유한다.</p> <p>이에 시는 오는 4월까지 44개 모든 동을 방문해 통장들을 만나 홍보할 계획이며, 통장들의 질문도 받으며 참여를 유도할 예정이다.</p>	
<p>▶ 동 집중 홍보 관련 경기신문 등 보도자료(26. 2. 10.)</p>	<p>▶ 동 현장 밀착 홍보(26. 2. 12. 정자2동 외 17개동)</p>
	<p>특히 지역사회 안전문화 확산에 힘쓰고 각종 재난 현장에서 헌신적으로 활동해 온 유공자에게 표창을 수여하고 격려하는 시간이 마련됐다. 신임 대원에게는 임명장을 수여하며 안전문화 전파에 힘을 쓸 것을 당부했다.</p> <p>또한 6.25전쟁 당시 국가와 이웃을 지키다 납북된 피해자에 대해 유족의 명예 회복과 여우를 위해 명예 의용소방대원 위촉장을 수여하며 그 뜻을 기렸다.</p>  <p>조장래 서장은 "의용소방대원들의 헌신에 깊이 감사드린다"며 "앞으로도 지역사회의 파수꾼이라는 긍지와 사명감을 갖고 시민의 생명과 재산 보호를 위해 함께해 주시길 바란다"고 전했다.</p> <p>정재우 기자 wampc@fn119.co.kr</p>
<p>▶ 베테랑 활동 사례 14건 게시(수원시청 누리집)</p>	<p>▶ 수원소방서, '제5주년 의용소방대의 날' 기념식 소방방재신문(26. 3. 19.) 등 베테랑민원 4,008건(누적)</p>