

유형별	재원별	임기구분	목표연도	사업주체	2026년도 목표 달성율	전체 추진율 (누적값)
신규	예산	임기내	2025	수원시	100%	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 / 2026.6.30. 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

- 2026년 상반기 적극행정 우수사례 경진대회 ‘최우수’ ----- 2026. 5.
- 대전 중구청 등 5개 기관 새빛민원실 벤치마킹 ----- 2026. 4. ~ 6.  
 ※ 누적 실적: 국토교통부 등 국내 기관 새빛민원실 방문 벤치마킹 82회(국외포함 90회)
- 새빛신문고 베테랑이 간다 운영(11회) ----- 2026. 4. ~ 6.
- 베테랑공무원 활동 사례 시 홈페이지 게시(10건) ----- 2026. 4. ~ 6.
- 새빛민원실 민원 처리 실적

(단위 : 건 / 2026.6.30. 기준)

구분	계	행정	도시/건설	주정차	환경/녹지	교통	교육/문화	보건/복지	기타
합계	1,344,211	16,678	244,652	741,450	166,795	100,589	7,782	21,098	45,167
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	192,215	2,708	25,042	118,867	17,112	16,804	1,471	4,530	5,681

※ 베테랑 공무원 운영실적: 4,327건

## □ 「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 과정에서의 부서 간 이전을 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 style="text-align: center;"><b>KPI뉴스</b></p> <p>KPI뉴스 &gt; 전국 &gt; 경기남부  <b>"수원시가 달라졌습니다"...민원 행정의 혁신 '새빛민원실'</b>      민원진 기자   기사승인 : 2025-04-09 09:43:24</p> <p>■ 베테랑 공무원 직접 민원 처리, 시민 만족 높이고 수송-벤처마킹 잇따라      수원시 새빛민원실의 베테랑 공무원 제도는 수원시의 달라진 행정서비스를 대표한다.</p>  <p>▲ 수원시 새빛민원실 베테랑 공무원들. [수원시 제공]</p> <p>시민 개인이 해결하기에 복잡한 행정 처리를 원활하게 이뤄지도록 지원하며 삶에 직접적인 도움을 주고, 간접적인 변화를 이끄는 역할을 하고 있기 때문이다. 수원시 새빛민원실과 베테랑 공무원이 가져온 혁신을 확인해 본다.</p> <p><b>특별한 민원 해결사 '베테랑 공무원'</b>      수원시 새빛민원실의 핵심이라고 할 수 있는 베테랑 공무원은 시민을 위한 특별한 해결사가 되기를 자처한다.</p>	 <p><b>27년 만에 뚫린 '통학로'..수원시 적극행정 최우수</b></p> <p>수원시청 iTV NEWS 구독 3,271명</p>
<p><b>이재준표 새빛민원실, 수원시 민원 행정을 바꾼다</b>      ▲ 장진=경기 기자   © 승인 2025.04.15 17:12</p> <p>■ 시민 숙원 해결, 행정 혁신 모델 평가 원스톱 서비스 등 복합 민원 해결 성과</p>  <p>수원특례시 새빛민원실과 베테랑 공무원들이 숙원으로 남았던 시민들의 사연을 경청하고 해결하는 사례가 잇따라 공개되며 시민의 큰 호응을 얻고 있다. 지난 2023년부터 수원 시민의 곁에서 개인이 해결하기 어려운 행정 처리를 지원한 이들의 이야기를 들어봤다.</p> <p>민원 행정의 새로운 모델, '새빛민원실'</p>	<p><b>27년 방치된 통학로 개선 사업...수원시 최우수 적극행정 사례 선정</b></p> <p>상반기 적극행정 우수사례 경진대회 개최      우수사례 5건(철도기관 우수사례 2건 선정)</p> <p>유정현 ychangheon@knews.co.kr 등록 2025.04.19 14:46:29</p>  <p>▲ 지난 16일 수원시청 중회의실에서 진행된 '2026년 상반기 수원시 적극행정 우수사례 경진대회'에서 수상한 관계자들이 기념사진을 찍고 있다. (사진=수원시 제공)</p> <p>수원시는 2026년 상반기 최우수 적극행정으로 '27년 방치된 통학로, 기존의 틀을 깨고 아이들 안전을 확보하다' 사업을 선정했다고 19일 밝혔다.</p> <p>시는 지난 16일 수원시청 중회의실에서 '2026년 상반기 수원시 적극행정 우수사례 경진대회'를 개최했다.</p>
<p>▶ 보도자료(26. 4. 9. , 4. 15. 민원행정의 혁신)</p>	<p>▶ 보도자료(26. 4. 16. , 4. 19. 적극행정 최우수)</p>

## 수원특례시, 청렴정책 강화 위해 베테랑 자문단 출범

김아라 기자 smileara9@viva100.com  
입력 2026-04-22 11:31 수정 2026-04-22 11:31

20년 경력의 공무원들로 구성된 자문단 활동 시작  
부패 취약 분야 정밀 진단으로 청렴 저해 요인 분석  
수원형 청렴·적극행정 표준 모델 정립 목표



청렴정책 현장 자문단이 21일 새빛민원실에서 포커스그룹 인터뷰를 하고 있다. 수원시 제공

## "안 되는 이유보다 되는 방법 찾는다"...수원시 '베테랑 해결사'가 떴다

동아일보 | 업데이트 2026-06-04 16:33

📷 📄 🗨️ 🔍



수원시청 새빛민원실 베테랑 공무원들이 부서 간 경계가 흐려진 고질적인 민원의 해결 방안을 찾기 위해 노력하고 있다. 수원시 제공

"어디로 가야 할지 몰라 막막했는데, 공무원이 직접 납부자님관까지 동행해 아버지 이름을 찾아줄 줄은 꿈에도 몰랐습니다."

경기 수원시에 사는 최윤한 씨(82·연무동)는 4월 70여 년 전 6·25전쟁 중 납북된 뒤 생사조차 알 수 없었던 아버지의 흔적을 찾았다며 이렇게 말했다. 그동안 아버지의 생사를 확인하기 위

### ▶ 보도자료(26. 4. 22. 청렴정책 베테랑 현장자문단 출범)

봉기 위험 이후 주력 담당 민 권 중재 및 안전 확보  
2026.04.01

첨무비밀 첨부이 없습니다.

인명 주서장과의 지형적 인력으로 인해 봉기 직전에 봉기 주력 담당 민원에 대해, 이해관계가 얽힌 영주 토지주를 적극적으로 중재하여 주자장 공사 시 인명 안전을 살피기 위해 봉기를 이끌어낸 사례입니다.

[오 지 토벌으로 삼거리 기동하던 사위 간 주력 담당의 봉기 위험을 해소하기 위해, 영주 토지주와 갈등을 중재하고 안전한 영백 재설치 안전을 확보함.]

### ▶ 베테랑 활동 사례 10건 게시(수원시청 누리집)

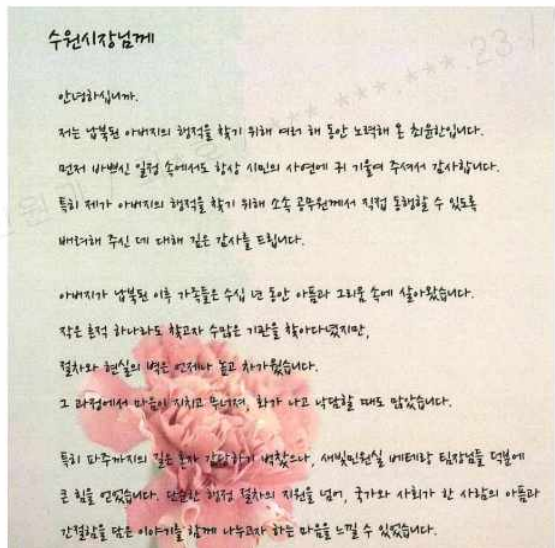
### ▶ 보도자료(26. 4. 16. 동아일보 '베테랑 해결사'가 떴다)

## 베테랑 공무원이 푼 '핑퐁 민원' 4000건

동아일보 | 업데이트 2026-06-05 11:06

📷 📄 🗨️ 🔍

고질 민원 담당 '수원 새빛민원실'  
복지 등 20년 경력 공무원들 배치  
8개 기관 원천 집단 갈등도 조정  
지난해 이용자 만족도 96점 달해



### ▶ 고질·핑퐁민원 등 베테랑 민원해결 4,327건(누적)