

원스톱 민원 처리·저층주택 재생·돌봄... 생활밀착형 혁신정책 모델 제시

베테랑 직원 '새빛민원실' 기업애로 해소등 총 1129건 '새빛특목' 가입자수 17만명 돌파... 정책개발 콘텐츠도 3149억 새빛펀드 결성... 기업 19곳에 315억 투자 대비



지난 10월 수원시가 2차 수원기업새빛펀드 운용사를 선정해 업무협약을 체결했다.



수원시청 본관 1층에 마련된 새빛민원실에서 베테랑팀장들이 민원 상담을 하고 있다.

어수선하게 시작됐던 2025년이 벌써 얼마 남지 않은 시점이다. 경기 수원시는 지난 한 해 동안 '대전환'을 키워드로 시민이 체감할 수 있는 변화를 만들어 내고자 노력했다.

특히 새빛 시리즈 정책들이 수원 시민의 생활의 변화를 이끄는 첨병 역할을 했다.

지난 1년간 성과 중 새빛민원실, 새빛특목, 새빛하우스, 새빛돌봄, 새빛펀드 등 새빛 정책들의 발자취를 확인해본다.

● '새빛민원실' 원스톱 민원 해결 으뜸

수원시청 로비에 들어서는 방문객을 가장 먼저 맞는 새빛민원실은 2025년에도 민원 처리 혁신 스토리를 지속적으로 만들었다. 행정, 건축, 환경 등 다양한 분야의 베테랑 팀장들이 전문성과 친절함을 갖춘 응대하는 방식은 해결 여부를 떠나 시민의 만족을 짓는 중요한 요인으로 작용했다.

올해 11월 말까지 총 1129건의 베테랑 운영 실적을 자랑한다. 덕분에 수원시청 홈페이지 '칭찬합니다' 게시판에는 이름을 칭찬하는 글이 실리지 않게 올라온다.

경력 20년 이상 베테랑 팀장이 민원 접수부터 해결까지 원스톱으로 지원하는 수원의 민원 혁신은 다채로운 분야에서 실마리를 찾아냈다.

기업 애로를 해소해 해당 기업이 수원으로 이전하는 출발점을 만들거나, 15년이나 해결되지 않았던 상수도 문제를 해결하기도 했다.

호매실장애인복지관 앞에 장애인콜택시 승강장을 개설해 지난 4월에는 적극형접 우수사례 경진대회에

서 우수상을 받기도 했다.

특히 새빛민원실은 올해부터 새빛신문과 '베테랑이 간다'를 운영하기 시작했다. 베테랑 공무원과 법률전문가, 유관기관이 함께 민원 현장에서 상담부터 처리까지 돕는다.

지난 3월 시작해 4개 구청에 찾아가는 상담으로 접근성을 더욱 강화했고, 수원엘타플렉스와 영동시장 청년몰 등 기업과 소상공인에 맞춤형 상담도 지원했다. 현장 효용에 힘입어 지난 10월부터는 매일 1회 4개 구청을 찾아가는 상담을 벌이고 있다.

● '새빛특목' 시민 목소리를 정책으로

수원시민의 소란에서 직접민주주의를 구현하기 위해 만들어진 참여플랫폼 '새빛특목'은 지난 11월 말 기준으로 17만명 이상의 가입자수를 돌파했다.

120만 수원시민의 14%가 가입한 셈이다. 올해는 새빛특목과 연계해 정책 개발을 할 수 있는 콘텐츠 운영도 두드러졌다. 아주대, 경기대 등 대학교는 물론 초등학교 31곳에서 새빛특목을 활용한 수업을 진행했다.

지난 11월 말까지 접수된 시민제안 중 82건은 정책으로 채택됐는데, 올해는 13건이 실시 완료됐다. 대표적으로는 지난 2월 한 주민이 주민센터 프로그램의 커리큘럼과 운영시간을 미리 공지해 달라라는 제안은 지난 3분기 프로그램부터 적용됐다.

덕분에 44개 중 주민자치 프로그램 수강신청 홈페이지에서 강의계획서를 미리 받아볼 수 있게 됐다. 또 행정복지센터에서 사용 가능한 프린터가 있는지 미리 확인하는 것 역시 새빛특목 제안 내용이 반영된 것이다.

민원인이 사용가능한 PC와 프린터 등의 현황 정보가 시 홈페이지 '공



위 새빛특목을 활용해 '우리도 참여하러요' 수업을 진행한 수원지역 초등학교들이 기념촬영을 하고 있다. 가운데 지난 11월 '2025 기초지자체 우수정책 경진대회'에서 복지 분야 우수상을 수상한 뒤 수원시 새빛돌봄 관계자들이 기념촬영을 하고 있다. 아래 수원시와 한국보훈복지의료공단이 수원지역 독립유공자 후손의 집수리를 지원한 새빛하우스 앞에서 관계자들이 사업 설명을 듣고 있다.

유수리'란에 정비돼 편리하게 이용할 수 있다.

새빛특목은 지난 9월부터 경기지역 화해 및 연동을 완료했다. 많은 사람들이 사용하는 앱에서 새빛특목을 쉽게 접하고, 시정에 참여할 수 있도록 접근성을 높였다.

● '새빛하우스' 노후 주거 재생 프로젝트 확대

노후 저층주택의 환경 개선을 위한 수원만의 정책 '새빛하우스'는 누적 지원 2000호를 달성했다. 올해 986호를 선정해 노후 저층주택 주민들의 시름을 덜어주는 데 특별한 효과를 올렸다. 사업이 시작된 지 3년 만에 구도심 경관과 성능 개선은 물론 주민의 일상을 안전하게 지켜내고 있다.

올해 새빛하우스 집수리 지원사업은 시작부터 인기가 폭발했다. 지난해 신청수(2268호)보다 31%나 증가한 2967호가 신청됐다. 이는 공정한 선정을 위해 서류심사와 적정성 검토, 전문인력의 현장 심사를 거쳐 대상을 선별했다.

시는 올해 시민들이 새빛하우스 정보를 쉽게 접할 수 있도록 다양한 방법을 도입했다. 먼저 집수리 지원사업의 정보를 종합적으로 제공하고 자 통합플랫폼을 개설했다. 선포 건적, 사업결과 정보, 지원 구역 등을 한 곳에서 파악할 수 있다.

또한 새빛하우스 상담소 및 홍보관은 지난 3월부터 우선 상담 4000건, 찬성 154건 등을 제공했다.

취약계층을 위한 집수리 사업도 확대했다. 지난 7월 한국보훈복지의료공단이 손을 맞잡고 독립유공자 후손을 위한 집수리 지원을 시작해 집수리와 생활개선을 결합했다. 또

기초수급자와 주거취약계층 등을 위한 집수리사업도 별도 추진하고 있다. 국토교통부가 주관한 2025년 대한민국 도시대상에서 시가 대통령상을 받는데 일조했다.

● '새빛돌봄' 생활밀착형 돌봄안전망 촘촘하게

돌봄 사각지대를 해소하기 위해 시작된 새빛돌봄은 기존에 넓히고 지원은 두텁게 변화했다. 올해 생활, 돌봄, 주거안전, 식사지원, 일시보호, 재활돌봄, 심리상담 등 7대 15종에 달하는 기본형서비스를 제공했다.

중위소득 120% 이하에게는 연간 150만원의 비용을 지원한다. 돌봄의 손길이 필요한 4800여명의 시민이 11만여건의 서비스와 연결됐다.

특히 새빛돌봄은 올해 주민제안형과 시민참여형 서비스를 확대하며 진화를 거듭했다. 다양한 돌봄의 영역이 서비스로 개발과 도움이 필요한 시민들을 찾아가는 방식으로 진행되고 있다.

먼저 주민제안형 서비스로 도입된 것은 '초등 저학년 돌봄과 통학돌봄 서비스'다. 국민신문고로 접수된 시민의 제안에 대해 실무부서의 검토를 거쳐 10개 동에서 시범 운영했다.

이어 지난 9월 이후 사회적 필요성이 높아져 11월부터 44개 전체 동에서 확대 운영 중이다. 평일 오전 8시부터 오후 8시까지 새빛돌봄비교 학교와 돌봄 및 교육기관을 등하교하는 저학년 학생과 통학하며 사회적 안전망을 구축했다.

시민참여형 서비스로는 '수원새빛돌봄 슬기로운 임신생활'이 도입됐다. 임신부를 대상으로 태교 프로그램과 가사 지원을 제공한다. 지역내 서브시기관 5곳에서 170명의 참여자

를 모집해 '내 손으로 만드는 손 태교' 등 임신부를 위한 수원만의 돌봄 서비스 모델을 만들었다.

● '수원기업새빛펀드' 수원 유니콘 기업 만들기

수원기업새빛펀드는 성공 가도를 달리고 있다. 지난해부터 본격적으로 운영을 시작한 이후 성장 가능성이 높은 수원 지역 기업들이 더 늘고 멀리 뛰는 구름판 역할을 하는 중이다. 3149억원이 결성된 1차 펀드에 수원시는 100여원을 출자했는데, 이 금액의 3배가 넘는 315여원이 수원의 기업 19곳에 투자 대비를 내렸다.

새빛펀드의 투자는 수원지역 기업에 생명줄과 같은 역할을 하고 있다. 바이오기업이 기업공개를 통해 세계적인 기업으로 도약할 수 있는 여지를 더했으며, 신기술을 갖춘 기업이 안정적 양산체계를 구축하고, 기술 상용화를 위해 필요한 자금을 지원했다.

덕분에 새빛펀드의 투자를 받은 기업들은 기업하기 좋은 수원으로 이전하거나 새로운 인력을 뽑으며 지역경제 선순환의 동력을 제공하고 있다. 시는 수원기업펀드에 관을 운영해 더 많은 기업이 투자유치 기회를 갖도록 지원했다.

시는 기술력을 갖춘 수원의 기업이 유니콘 기업으로 성장할 수 있도록 2차 새빛펀드의 조성을 가속화했다. 벤처투자 전문가들과 간담회를 열고, 수원시 투자지원협의체를 구성·운영해 수원의 실정에 맞는 펀드 운용과 투자 방향을 찾았다.

공모를 거쳐 추가로 6개 운용사를 선정, 결성의 마무리 단계를 순조롭게 진행 중이다. 2차 펀드는 최소 4455억원 규모로 예상된다.

수원·영남권 기자 lim@sininilbo.co.kr

'경남 우수 브랜드 쌀'
4년 연속 수상
영호진미 합천쌀

