

t h e
t h i r d
chapter



지역주민을 위한 정부3.0 행복서비스

국민 중심의 서비스 정부

정부3.0 행복서비스는

수요자 중심의 맞춤형 서비스를 통합해 제공하고 있습니다.

단 한 번의 신청으로 모든 행정서비스를 제공받는 통합 행정 시스템을 각 지방자치단체별로 구축하고, IT 솔루션을 적극 활용해 편리하고 스마트한 생활을 영위할 수 있도록 노력하고 있습니다.

또한 서비스에 대해 소외받는 계층이 없도록 찾아가는 서비스를 실행하고 있으며, 기술·의료·민생치안 등 모든 분야의 서비스를 평등하게 제공받을 수 있도록 노력하고 있습니다.

대한민국의 국민 모두가 행복한 삶을
살아갈 수 있도록 맞춤 서비스를 제공하는 것이
정부3.0 국민행복서비스의 사명입니다.

외국어 못해도 걱정 뚫! 휴대하는 나만의 통역비서로 자신감 쑥쑥!

길을 가고 있는데 외국인이 말을 걸어온다면, 당황한 나머지 알고 있는 단어도 제대로 말하지 못하는 경우가 대부분이죠. 이제 갑자기 외국인이 말을 걸어오면, 스마트폰을 꺼내 ‘제주관광통역비서’ 앱을 활용해 보아요. 어떤 외국인이 와도 자신 있습니다.



느낌 아니까 매력 있네! 음성인식을 활용한 스마트폰 제주관광통역비서

제주특별자치도 · 이은주

제주 시내에서 옷가게를 하는 고선옥 씨는 요즘 외국인 관광객이 찾아오면 스마트폰을 먼저 꺼내는 버릇이 생겼다.

“Where can I take the bus?(어디서 버스를 탈 수 있습니까?)”라고 외국인이 묻자, 고선옥 씨는 스마트폰에 대고 “이곳에서 버스정류장까지 5분 정도 걸립니다.(It takes about 5minutes from this place to the bus stop.)”라고 자신 있게 말했다.

외국인도 자연스럽게 스마트폰에 얼굴을 가까이 대고, “Thank you. That’s very kind of you.(감사합니다. 매우 친절하시네요.)”라고 말했다. 이어서 선옥 씨는 “천만에요. 제주도에서 즐거운 여행되세요.(You’re welcome. Please become the pleasant trip in Jeju Island.)”라며 방긋 웃었다.

도민과 외국인과의 언어소통을 이어주는 스마트폰 ‘제주관광통역비서’가 제주인의 생활에 변화를 주고 있다.

문화체육관광부 ‘2012 외래 관광객 실태조사’에 의하면 한국방문 시 불편사항 중 언어소통 문제가 46.9% 차지하였고, 2010년 (사)창의연구소가 실시한 제주 방문 중국인 관광객 대상 ‘언어소통 만족도’가 44.8%에 머물렀다.

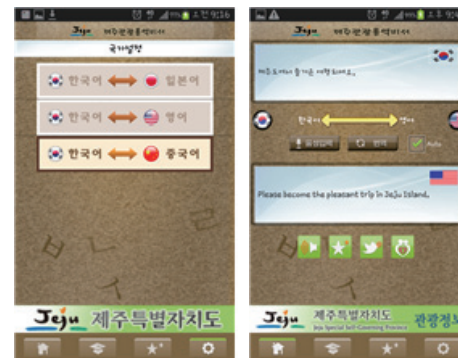
제주는 국제적인 관광도시이자 국제자유도시를 지향하는 만큼 홍콩, 싱가포르처럼 되기 위해서는 외국어가 모국어처럼 자연스럽게 통할 수 있는 인프라 구축이 반드시 선행되어야 함은 분명한 사실이다. 이에 제주특별자치도에서는 스마트폰 이용자 급증에 발맞춰 음성인식, 자동번역, 음성합성 기술을 융합하여 도민과 내외국인 누구나 자유롭게 활용할 수 있는 도민 맞춤형 ‘제주관광 통역비서’ 앱을 출시했다.

사업초기 행정, 학계, 전문기관, 관광사업체 간의 칸막이를 제거하기 위하여 무엇보다 개개인의 행복에 초점을 두고 맞춤형 서비스를 제공할 수 있도록 수차례의 상호 의견 수렴을 거쳐 정책을 입안하였고, 시범 서비스를 거치면서 현장에서 불편사항 및 필요로 하는 부분들을 보완했다.

제주관광통역비서는 세계 42개국에서 총 61,280회 내려받아 사용하고 있고, 통역비서에서 대화를 요청하는 건수는 하루 평균 총 11,841건으로 그야말로 제주관광의 외국어통역사 역할을 톡톡히 하고 있다.

자동통역 기술을 담고 있는 이 앱은 한국어 음성만으로 영어와 일본어, 중국어를 실시간으로 통역해준다.

통역비서 앱



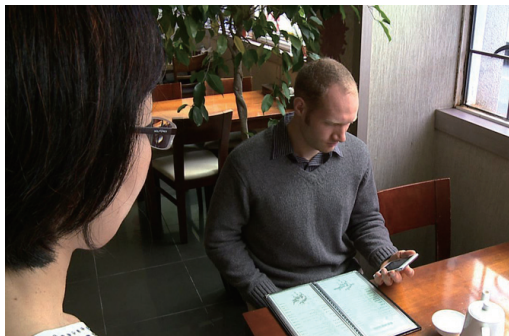
언어설정화면

통역화면

앱을 클릭한 후 “제주갈치는 맛있기로 유명합니다”라고 말하면 1~2초 후에 “济州的의帶魚很有名(찌찌우 더파이 위헌 여우밍)”이라는 음성이 나온다. 스마트폰 화면에서 문자로도 표시되니 편리하다. 중국어(영어, 일어)로 말하고 한국어로 통역하는 것도 가능하니 관광지에서 외국인을 상대하는 상점주인, 외국어에 자신 없는 도민, 한국말을 전혀 모르는 외국인 여행객의 입에서 탄성이 절로 나온다.

특히, 짬 내어 외국어를 공부하기 쉽지 않은 택시·버스 등 운수업 종사자들에게 손톱 밑 가시 같았던 언어장벽을 해소해 주니 이젠 외국인 손님 앞에서도 자신감이 쑥쑥 생긴다며 녀석을 피우기도 한다. 어느 택시기사는 “사소하지만 진정으로 도민이 필요로 하는 것이 무엇인지를 고민하고, 해결해 주는 것 같아 고맙습니다. 이런 행정이야말로 맞춤형 생활밀착 서비스의 혁신적인 사례가 아니겠습니까? 요긴하게 쓰고 있습니다”라며 사용 소감을 전하기도 했다.

제주를 방문한 외국인 관광객도 예외는 아니다. 아카네(일본인)는 결혼식을 올리기 위해 제주에 왔었다. 중문관광단지에 있는 숙소로 가기 위해 공항 리무진



식당에서 상점주인과 외국인이 통역비서 앱을 이용해 대화하는 모습

버스를 타고, 숙소에도 착하여 체크인하던 중 귀중품이 들어있는 가방을 버스에 놓고 내린 것을 알았고, 제주관광통역비서 리플릿을 보고 다운 받아 두었던 앱을 떠올렸다. 가방 안에는 결혼식

경비, 지갑, 휴대폰 등 필수품이 들어있었다. 다급한 마음에 안절부절 못하고 있는데, 순간적으로 프런트 직원에게 통역비서를 사용해 긴급 상황을 설명하자 버스기사에게 연락이 되어 무사히 가방을 찾을 수 있었다. 최악의 결혼식이 되었을지 모를 제주여행이 통역비서 덕분에 '제주도민의 친절은 물론, 안전한 제주도'의 기억을 평생 간직할 수 있게 되었다.

제주관광통역비서 서비스로 도민은 외국인과 손쉽게 커뮤니케이션을 할 수 있고, 외국인은 낯선 여행지에서 언어소통의 불편 없이 제주의 문화와 생활을 폭넓게 이해함으로써 글로벌 관광제주 이미지를 제고할 수 있다. 관광사업체는 매월 약 15억 원의 예산절감 효과와 언어소통 해소로 제주방문 외국인이 증가되면서 사업체별 수익의 증대를 기대할 수 있다. 앞으로 축적된 빅데이터 정보(자주 사용한 문장 및 질문)는 관광산업 정책 발굴 및 글로벌 마케팅에 활용될 것이다.

제주관광통역비서 서비스를 전국 최초로 도입하면서 희망보다는 걱정이 더 앞섰던 게 사실이다. '사람이 아닌 기계가 도민·관광객의 욕구를 충족시켜 줄 수

있을까?', '검증되지 않은 서비스를 처음 시도하는 게 너무 무모한 도전은 아닐까?' 등 앞이 확실히 보이지 않을 때 관광사업체 종사자들의 격려가 큰 힘이 되었다.

아직 통역비서는 완숙의 단계는 아니다. 앞으로도 시행착오 등 겪어야 할 과제는 많다. 하지만 도민 개개인의 입장에서 생각하고 개선해 나간다면 미래는 밝을 것이다. 제주에서 시작된 통역비서 서비스가 대한민국 전 지역으로 확대되는 날을 꿈꾸며, 머지않아 '제주관광통역비서'가 제주의 브랜드 가치는 물론, 국가 브랜드 가치를 한 단계 격상시키는 주역이 되리라 기대해본다.

누구나! 손쉽게! 스마트하게! 민원신청 하세요!

“에고~ 가족관계증명서 하나 떼는데도 이렇게 쓸 게 많아서...”

시청에 서류를 떼러가서 한 번쯤은 이런 생각 해보셨죠?

특히, 어르신들은 더욱 심하셨을 텐데요.

이제는 종이 서식 때문에 고민하지 않으셔도 된답니다.

시흥시 민원시스템이 스마트하게 바뀌었어요.



시흥시 스마트 민원시스템

경기도 시흥시 · 조현진



시흥시청
민원실

따르릉~ 따르릉~

회사에 제출해야 한다며 가족관계증명서가 필요하다는 아들의 전화.

바쁜 아들을 대신해 시청에 다녀오겠다고 말은 했지만,

민원신청서를 혼자서 어떻게 써야하나 머리가 어지러웠다.

재작년이던가, 시청에 서류를 떼러갔다가 도통 어려워서 그냥 집으로

돌아왔던 기억이 떠올라 시청으로 가는 발걸음이 무거워진다.

시흥시 민원실로 들어오니, 어르신 우대창구에서 친절하게 나를 맞이해준다.

“안녕하세요? 어떤 일로 오셨나요?”

“우리 아들, 가족관계증명서? 그거 떼러왔어요. 뭘 써야 할 텐데... 내가 글을 잘 못써서...”

미안하고 창피한 마음으로 어렵게 말문을 열었다.

“아, 그러세요? 저희가 신청서 작성 없이 도와드릴게요.

말씀하시는 내용은 이제부터 녹음이 됩니다.

신분증 주시겠어요? 아드님 성함이 ○○○ 씨 맞으시죠? 용도가 어떻게 되세요?”

“회사에 내야한다고 했어요.”

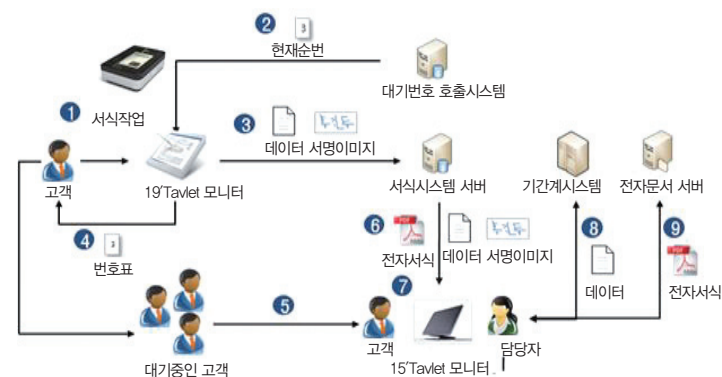
“아, 네. 그럼 여기 모니터 보시고 내용 맞으신지 확인해주시겠어요?
맞으시면 아래에 성함만 한번 적어주시면 되세요.”
하더니 이름만 한번 적고는 가족관계증명서를 떼주었다.
“아이고, 벌써 다 된 거예요? 고맙기도 해라. 지난번엔 이것저것 적을
게 너무 많아 그냥 집에 왔었거든. 고마워요. 고마워!”
“그러셨어요? 할머니, 이제는 저희 시흥시청에 오시면 어르신들은 그냥
우대창구로 오시면 되세요. 그러면 서류작성 없이 저희가 다 해드려요.”
컴퓨터가 생기고 스마트폰이 생기고 뭐 하나씩 생길 때마다 우리 같은
사람들은 머리만 아프고 복잡했는데 이렇게 간편하고 좋은 것들도 있네
요, 시흥시 스마트 민원시스템인가 하는 거, 아주 고마워요!



시흥시
주민센터

시흥시로 이사 온 둘째 날, 전입신고를 하러 동 주민센터를 찾았다.
‘못 보던 기계가 있네’ 하고 생각하며 순서대로 따라했다.
신분증을 리더기에 대고, 이사 오는 주소만 적으니 번호표가 나온다.
핑둥~
“안녕하세요? 전입신고 하시러 오셨죠?
이제부터 말씀하시는 내용은 녹음이 됩니다.”
“예전주소 ○○○ 맞으시죠?
가족 모두 함께 전입오시는 거 맞으시지요?”
“네.”
“네. 전입신고 다 되셨어요.”
“벌써요? 처음엔 ‘어려운 기계가 있네’ 하고 생각했는데,
예전보다 적은 것도 얼마 되지 않고 민원처리도 빠르네요!
신분증 리더기도 편리하고요!”

민원실에서 민원을 처리하다 보면, 복잡한 민원서식 때문에 민원처리 공무원이
일일이 민원서식 작성요령을 설명하느라 민원대기시간이 길어지는 등 다른 민
원인에게 피해 아닌 피해를 주는 경우가 종종 생기게 된다. 게다가 어르신, 외
국인, 장애인 등의 민원인이 관공서에 방문하는 경우에는 민원인도 민원서식



스마트 민원시스템 흐름도

작성 부담 때문에 불편해하고, 담당 공무원 또한 대신 작성해주기가 부담스러
워 서로 난처한 경우가 있다.

또한 신청서로 인한 종이문서 생산으로 1년에 약 18만 건의 서류가 서고에 쌓
이고 이 서류들을 길게는 5년간 보관해야 하는데 서고를 늘리기도 어렵고, 서
류를 다시 찾기도 쉽지 않은 실정이었다.

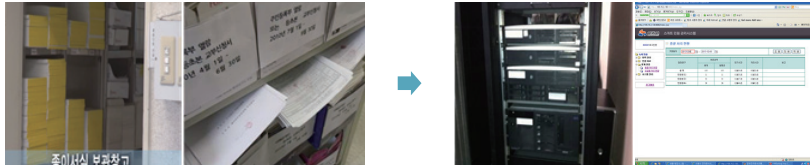
이러한 문제점들을 개선하기 위하여 민간업체와 4개월에 걸쳐 태블릿을 이용
한 민원 접수·처리·보관의 전 과정을 전산화할 수 있는 최첨단 민원창구 시
스템인 ‘스마트 민원시스템’을 공동개발하게 되었다.

스마트 민원시스템은 일반 민원 55종과 사회복지 민원 15종에 대하여 전자적으
로 민원접수를 받고 업무처리를 하는 시스템으로 신분증을 리더기에 삽입하면
이름, 주민번호, 주소가 자동으로 기입된다. 또한 새울 행정시스템(시·군·구
내부업무시스템)의 주민전산과 연계하여 세대주 관계까지 자동으로 인식이 되
어 전입신고를 비롯한 각종 증명서를 발급받을 때 신청대상 등 민원인이 직접

시흥시 스마트 민원시스템 주요기능(개선 전후 비교)



민원신청방식(개선 전 · 후)



문서보관방식(개선 전 · 후)

기입해야 하는 부분을 최소화하였다. 이렇게 접수받은 민원은 종이 출력 없이 중앙서버에 저장되며, 필요한 문서를 찾기 위해 서고에 가는 대신 책상에서 PC를 통해 바로 검색할 수 있다.

개발하는 과정에서 물론 시행착오와 어려움도 있었다. 민원의 접수 · 처리 · 보관 과정을 전산화하다 보니 신속하고 효율적으로 민원처리는 할 수 있으나, 전자편을 노인 · 장애인들이 사용하는데 어려움은 없을지와 실질적으로 업무처리를 해야 하는 내부 직원들의 거부반응이 우려되었다.

이를 극복하기 위하여 우선 신분증 리더기 프로그램을 개발하는 과정에서 전자편 기입을 최소화하였으며, 어르신 · 외국인 · 장애인 등 정보취약계층을 위한 전용 창구를 마련하여 별도의 신청서 작성 없이 창구에서 대화형으로 민원처리를 진행하여 민원인의 편의성을 더욱 높였다.

특히 가족관계 · 주민등록 등 일반민원에 그치지 않고 정보취약계층이 상대적으로 많은 사회복지민원 분야까지 이 시스템을 확대하여 사회복지민원 특성상

여러 붙임 서식에 동일 내용을 작성해야 하는 번거로움을 최소화함으로써 민원 신청 절차가 매우 간편해졌다.

기본적으로 문서가 서버에 저장되어 문서의 보관 및 검색이 용이하게 설계하였으며, 이로 인해 문서편집 작업이 필요가 없어졌다. 또한 고속스캐너를 통한 민원신청으로 사회복지민원의 사회복지통합관리망 전산입력이 훨씬 수월해졌으며, 민원처리 후 사후작업인 보고서 작성, 전자결재 등이 자동으로 연동되어 사회복지 분야에서 환영받는 시스템이 되었다.

이러한 업무절차 간소화는 창구별 대기시간이 8분 25초에서 6분으로, 민원처리시간은 8분 17초에서 2분 36초로 단축되었으며, 연간 31,491천 원의 예산 절감과 시스템 공동개발에 따른 세외수입 증대까지 가져와 시 재정에도 도움을 주고 있다.

시행 초기 어르신 · 외국인 · 장애인과 내부 직원들에게 어려운 시스템이 될 것이라 우려했던 스마트 민원시스템은 어르신과 같은 정보취약계층을 비롯한 민원인과 직원들 모두를 미소짓게 하는 시스템이 되었다.

땅끝 해남에서 들려오는 희망의 종소리

교통이 열악하고 거동이 불편한 어르신들의
공공요금 감면지원을 위해 해남군이 앞장서겠습니다.
‘기초수급자 감면신청 One-stop 서비스’가
어르신들의 손과 발이 되어 드리겠습니다.



기초수급자 감면신청 One-Stop 서비스

전라남도 해남군 · 이해영

2011년 12월 겨울 해남군 송지면의 한 바닷가 마을, 오늘도 송지면사무소 사회 복지전담공무원은 기초수급자 가정을 방문하였다. 이날 방문한 ○○○ 할머니는 허리가 아파 며칠째 집안에서만 지내고 있었다. 방안에는 냉기가 가득했고, 오직 이불 속 전기장판만이 할머니에게 온기를 전달하고 있었다. 두 달째 전기요금을 내지 못해 이마저도 끊어질지 모른다며 걱정하는 할머니에게 희망이랴곤 찾아보기 힘들었다.

매달 30여만 원씩 나오는 기초생활수급비가 할머니의 유일한 수입원이었다. 할머니에게 돈을 어디다 쓰시는지 여쭙었더니 “부조도 해야 하고, 교회 헌금도 해야 해” 하시며 주머니에서 구겨져 있던 만 원짜리 세 장과 천 원짜리 몇 장을 꺼내 보여주셨다.

마루 한쪽 구석에 각종 공과금 고지서가 쌓여 있는 것을 보고 기초생활수급자인 할머니가 전기요금, 전화요금 등 기초생활 수급자에 대한 각종 공과금 감면



기초생활수급자 방문상담

서비스를 받지 못하고 있음을 확인한 후, 30~40분 걸리는 읍내로 거동이 불편한 할머니를 모시고 나섰다. 감면신청기관 직원의 서비스 신청에 대한 안내에 할머니는 몹시 당황하며 어쩔 줄 몰라 하셨다. 그 모습을 보면서 우리에게 아무 일도 아닌 기초수급자 감면신청이 노약자나 취약계층 등 정보접근이 어려운 분들에게는 쉽지 않은 일일 수 있음을 다시 한 번 깨닫게 되었다.

몸이 불편해서 또는 정보력이 약해서 여러 기관을 찾아다니며 감면신청을 해야 하는 기초생활보장수급자를 위해 2012년부터 기초수급자 감면신청 대행서비스를 시행, 2013년에는 제도를 보완하고 더 다양해진 복지감면 혜택으로 정부3.0 가치에 걸맞은 ‘기초수급자 감면신청 One-stop 서비스’를 시행하게 되었다.

기초수급자 감면서비스는 TV수신료와 전기요금(한전), 유선·이동전화요금(KT, 이동통신사), 인터넷요금(인터넷 통신업체), 도시가스요금(해양도시가스 공사), 상하수도요금(해남군)을 할인 또는 감면해주는 복지감면제도이다. 그

러나 이 서비스를 신청하기 위해서는 우선 수급자가 읍·면·동사무소(주민센터)를 방문하여 ‘수급자증명서’를 발급받은 후 여러 기관에 직접 관련 서류를 제출하여야 하는 불편함

이 있다. 또한 본 제도를 알고 있다 하더라도 거동이 불편하여 신청하지 못하는 경우와 제도 자체를 알지 못해 신청하지 못하는 사람들도 있었다.

제도 시행을 위해 2012년 2월 감면신청 기관인 한전, KT, 통신사 대리점을 방문하여 협력을 요청하였다. 공공기관은 비교적 협조가 잘 이루어졌으나 통신사 대리점의 경우는 개인사업장이다 보니 협조가 원활하게 이루어지지 않았다. 하지만 수혜 혜택을 받는 사람이 내 어머니, 내 아버지가 될 수도 있다는 생각으로 본 제도에 대한 자부심을 갖고 적극적으로 찾아나서 한 사업체로부터 협조를 얻어 이 서비스를 본격적으로 추진할 수 있게 되었다.

2013년에는 해남군 난방사업의 변화와 해남군 조례 개정 등을 통한 상수도요금 감면제도가 마련되고 해양도시가스 해남사업소와 상하수도사업소 등을 방문하여 ‘기초수급자 One-stop 서비스 제공’ 사업 협력체계를 구축하였다.

서비스 시행 초기에는 기초수급자 감면신청 대행서비스 홍보를 통하여 읍·면사무소 내방 신청인 및 신규 수급자에 대해서만 서비스를 제공하였으나, 2013년 5월부터는 희망복지지원단 방문상담(보건·복지연계협력)과 연계, 직접 가정방문하여 누락된 서비스를 파악하고 감면신청을 대행하였다. 2013년 10월에

광주매일신문

2013년 10월 09일 월요일

해남, 수급자 감면 신청 대행 ‘효과만점’

복잡한 절차 ‘원스톱’ 해결...2507가구 서비스 제공
휴대폰·전기요금·TV수신료 등 혜택 받아 큰 보탬

“집 전화, 휴대전화 요금만 해도 한 달이면 1만원이 될 나옴니까 열 미나 줄은지 몰라요.” 해남군 삼산면 주촌자(71) 할머니는 지난 5월부터 전화, 전기, 휴대전화 요금 감면 혜택을 받고 있다. 손자 2명의 휴대전화 요금, TV 수신료 면제까지 없으면 아만치만 쓸 줄 몰랐던 할머니는 “이제 생활이 훨씬 편해졌다”고 말했다. 이 같은 혜택을 받는 주민은 해남군에 사는 기초생활수급자 2507가구로, 감면신청 대행 서비스를 제공했다.

군은 지금까지 수급자 가정방문 등으로 2507가구에 감면신청 대행 서비스를 제공했다. TV수신료 면제, 전기요금 할인

“집 전화, 휴대전화 요금만 해도 한 달이면 1만원이 될 나옴니까 열 미나 줄은지 몰라요.” 해남군 삼산면 주촌자(71) 할머니는 지난 5월부터 전화, 전기, 휴대전화 요금 감면 혜택을 받고 있다. 손자 2명의 휴대전화 요금, TV 수신료 면제까지 없으면 아만치만 쓸 줄 몰랐던 할머니는 “이제 생활이 훨씬 편해졌다”고 말했다. 이 같은 혜택을 받는 주민은 해남군에 사는 기초생활수급자 2507가구로, 감면신청 대행 서비스를 제공했다.

군은 지금까지 수급자 가정방문 등으로 2507가구에 감면신청 대행 서비스를 제공했다. TV수신료 면제, 전기요금 할인

“집 전화, 휴대전화 요금만 해도 한 달이면 1만원이 될 나옴니까 열 미나 줄은지 몰라요.” 해남군 삼산면 주촌자(71) 할머니는 지난 5월부터 전화, 전기, 휴대전화 요금 감면 혜택을 받고 있다. 손자 2명의 휴대전화 요금, TV 수신료 면제까지 없으면 아만치만 쓸 줄 몰랐던 할머니는 “이제 생활이 훨씬 편해졌다”고 말했다. 이 같은 혜택을 받는 주민은 해남군에 사는 기초생활수급자 2507가구로, 감면신청 대행 서비스를 제공했다.

군은 지금까지 수급자 가정방문 등으로 2507가구에 감면신청 대행 서비스를 제공했다. TV수신료 면제, 전기요금 할인

신청이 145가구로 가장 많다. 전화 기본요금 감면과 이동전화요금 및 인터넷 요금감면이 100가구다. 앞으로 신규 수급자에게는 가정 방문 조사 시 구비서류를 갖춰 신청을 대행해 줄 예정이다. 아들과 기혼의 수급자는 한전과 KT 등 해당 기관에 신청 여부를 확인, 누락자에 대해 대행해 줄 계획이다. 김점석 주민복지과 담당은 “앞으로도 수급자들이 제검할 수 있는 서비스를 적극적으로 발굴해 지원해 나가겠다”고 강조했다.

/해남·박영달 기자

는 2개월간 기초수급자 감면대상 전수조사를 통해 720세대 829건의 누락 서비스를 발굴하고 감면신청을 대행하는 실적을 거두었다.



기초수급자 감면신청 원스톱 서비스 흐름도

더 큰 성과는 신청에 의한 수동적인 행정서비스를 탈피하여 직접 찾아가 감면제도 홍보 및 미 수혜 서비스를 파악하는 등 주민의 불편함을 먼저 찾아 없애는 능동적인 행정으로 도약하였으며, 별도의 예산 없이도 우리가 추진하는 제도의 절차와 형식을 과감히 개선하면 주민이 원하는 서비스를 제공할 수 있는 사례를 발굴했다는 점이다.

본 제도 시행 후 해남읍 ○○○ 할아버지는 “우리 같이 어려운 사람들에게는 단 한 푼의 돈도 아쉬운데 이렇게 군에서 직접 챙겨줘서 너무 감사할 따름이다”라며 고마워했다. 앞으로 땅끝 해남에서 울리는 희망의 종소리가 전국으로 퍼져나가길 기대해본다.

농작물 피해, 농업기상정보시스템으로 미리 예방하세요!

냉해, 서리, 돌풍 등 자연재해로 땀 흘려 일구었던 농작물을
폐기처분 할 수밖에 없어 속상하신 적 많으셨죠?

이제부터는 농업기상정보를 문자로 미리 알 수 있어요.

우리 모두 미리미리 예방해서 피해 없이 농사를 지어보아요.



국지성 기상재해 예방을 위한 농업기상정보시스템

전라남도 나주시 · 정석곤

아삭한 맛과 국내 최고의 배 주산지인 전남 나주시 지역 농민들은 최근 들어 부쩍 찾아진 기상재해로 가슴앓이가 심했다. 나주는 동서 간 38km, 남북 간 28km가량인 지리적 특성을 갖고 있는데, 농업재해 시 재해보험의 근거로 인정받을 수 있는 기상청 운영의 나주시점 관측소가 2곳밖에 없다. 이 때문에 관측소가 측정하지 못하는 거리에 있는 지역의 농민들은 해당 지역에 대한 정확한 기상정보가 없어 냉해와 서리피해, 돌풍, 태풍 등의 피해를 입고도 재해보상을 받을 길이 막막했다.

나주시 세지면 내정리 장동균 씨도 예외는 아니었다. 배농사에 있어서 둘째가라면 서러울 정도로 영농기술이 탁월해 과일을 수확해서 출하하기도 전에 ‘입도선매’가 이뤄질 정도로 고점 소비자를 확보하고 있었다. 그런데 2010년 여름 돌풍으로 인해 낙과 피해가 엄청 컸음에도 10여km나 떨어진 나주시점 관측소에서는 돌풍을 측정할 수 없어 피해를 보상받을 수 없었다. 봄의 불청객인 냉



농업기상정보시스템 체계도

해로 인해 한 해 농사를 시작도 못 하고 포기하는 일들이 빈발함에도 재해보험의 근거로 인정받을 수 없었다.

장 씨를 비롯한 농민들은 자연재해를 극복하고 영농의 안정적 운영을 위한 보험적용이 되는 관측소가 절실하다고 보고 관측소 설치를 나주시에 간곡히 건의했다. 이에 나주시는 2012년 11월 세부사업계획을 확정하고 예산을 확보하여 2013년 7월 마침내 농업기상정보시스템 구축을 완료하고 농가에 첫 선을 보였다.

주요 내용으로는 재해 예방을 위한 실시간 농업기상정보 제공을 위해 표준형 기상관측소 3개소와 미세농업기상을 관측할 간이형 기상관측소 27개소 등 총 30개소를 구축하였으며, 이로써 농업재해보험에 적용할 수 있는 기상관측소는 기존 기상청이 운영하던 2곳을 포함해 모두 5곳으로 늘었다.

나주시 농업기술센터 공무원들은 매년 봄, 배 개화기 때인 4월 5일에서 20일까지 서리피해 방지를 위해 비상근무를 한다. 인근 무등산지점, 광산지점, 나주시

무등일보
2013년 07월 16일
11면 (지속)

나주시 예측가능 과학영농 실현

기상 정보·병해충 예측시스템 구축 완료 기후변화 피해 최소화

나주시가 기상정보 및 병해충발생 예측정보 시스템 구축을 완료함에 따라 근래 빈번하게 발생하는 시리 및 냉해, 물줄 등 일찍이 기상이변과 기후변화로 인한 농가피해를 최소화 할 수 있을 것으로 기대된다.

나주시는 특별교부금 7억원을 지원받아 지동기상관측소 도관량 30.간이형 27곳 등 모두 30곳의 설치작업을 끝내고, 기기 안정화와 농가 홍보활동을 발발 예정이라고 15일 밝혔다.

기상관측소는 지역별 최저, 최고온도 등 일반적 기상정보는 물론 초상온도, 지중온도, 토양수분 등 농가에 필요한 농업기상정보를 수집하게 된다.

또한 관측단 자료는 병해충 예측과 조그밀을 통한 가금으로 예방정보를 실시간으로 제공해 효율적인 병충해

방제물 농약사용 최소화와 경영비 절감 효과를 거둘 수 있다.

특히 표준형 관측소에서는 온도, 습도, 풍향, 풍속, 강수량, 일사량, 일조시간, 지중온도, 토양수분, 지중 2곳에 기상관측소가 있던 해지

본, 일사량 등 11개 항목의 농업기상정보를 관측해서 실시간 데이터 전 송을 하게 된다.

나주지역에는 지금까지 없던, 다도 지역 2곳에 기상관측소가 있던 해지

만, 피해가 발생했다해도 피해가운데 통속이 미달돼 보상을 받기 못하는 사례가 빈번, 30곳의 기상관측장소가 추가 설치될지 재검토를 받는데도 도움이 될 것으로 기대된다.

배를 재배하고 있는 옥산농장의 장동규씨(50·나주시 새지면)는 "병충을 통해 알려진 기상정보가 땅지와 동떨어진 경우가 많아 아쉽는데 지역의 정확한 정보를 알게 돼 큰 도움이 될 것"이라고 말했다.

나주시 향동식 농업기술센터소장은 "지역 농업과 관련한 정확한 정보로 농가에 도움을 주고, 자료를 축적해 17개년 예측가능한 농촌에 도와 이 될 것"이라며 "스마트농을 통해 각종 정보를 실시간 확인토록해서 신속한 병제가 이뤄지도록 하는 등 과학영농의 기틀을 마련해나갈 것"이라고 말했다.

나주시농업기

점 등의 관측값, 하늘의 구름양 등을 참조하여 서리피해 발생을 농가에 문자서비스로 알려준다. 이제 는 관측시설을 이용하여 인근 무등산의 영향 등을 어떻게 받는지 수치화 되고, 이

러한 자료들이 축적되면서 서리피해에 대한 선제적 대응이 가능해졌다.

특히, 수집된 기상관측자료를 응용해 실시간 병해충 예측모델로 배, 벼, 고추 3작목 16개 병해충에 관해 제공 중이며, 병해충예측정보시스템의 정확도를 높이고 병해충 예찰모니터요원 50명을 육성, 병해충예측정보시스템의 자료와 농장에서의 병해충 발생상황과의 상관관계를 비교 분석하고 실시간 자료를 생성하여 이를 농민들에게 제공하고 있다.

2013년 여름 가뭄이 심하였으나 지역 농업인들은 강우량과 토양수분함량의 수치화된 자료를 실시간 제공받아 이를 근거로 농장별 관·배수에 활용하였고, 문자서비스를 통해 기상 및 병해충 예측정보를 실시간 확인할 수 있게 됨에 따라 주민들은 국지성 기상재해 및 병해충에 신속히 대응할 수 있는 기틀이 마련되어 농민들이 땀흘려 일군 농작물의 피해를 최소화할 수 있게 되었다.

‘제주영농정보 앱’ 있기에 농촌이 행복하다

농업인들의 빠른 정보 습득을 위해 농사와 관련한 모든 정보를 단 한 번의 스마트폰 앱 실행으로 파악할 수 있도록 했습니다.

빠르게 변화하는 세상에 발맞춰서 우리 농업 현실도 변화하고 있네요.



기후변화 적응 농업기술정보서비스 스마트폰 앱

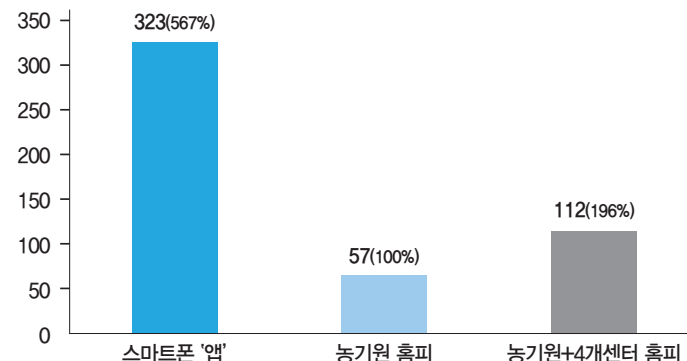
제주특별자치도 · 신양수

제주도는 한라산을 중심으로 동서남북의 기상이 너무 다르고 태풍의 길목이라는 지형특성과 지리적 영향, 최근 들어서는 지구온난화에 의한 기후변화가 농작물 생육에 많은 영향을 주고 있으며, 지난 5년 동안 제주특별자치도는 이상 기상 발생으로 인해 시설 파손, 병해충 피해 등의 재해 보상금을 600억 원 가까이 지불해야 했다.

이러한 기상재해를 조금이나마 줄일 목적으로 지난 2008년부터 기상청에서 관측하지 않는 기상 요소 관측 시스템을 구축하였고 농가에 관측 결과를 알리는 사업을 시작하였다. IT가 고도로 발달한 세상이지만 연령과 학력 등 계층이 다양하기 때문에 많은 농업인들은 매일 같이 쏟아지는 정보를 접하지 못하는 경우가 허다했다. 이러한 문제를 해결하기 위한 방안으로 농업인 손 안에서 빠른 시간에 찾을 수 있도록 스마트폰 '제주영농정보 앱'을 구축하였다.

이 앱의 주요 여러 기능과 장점으로 첫째, 농업인과 농업전문가와의 1:1 상담

영농기술정보 상담건수 비교



코너가 있어서 농업인이 의문 사항을 사진 또는 문자로 보내면 연구·지도사가 앱 상에서 직접 답변하거나 또는 현장을 직접 방문하여 원스톱으로 농가의 궁금증을 풀어주고 있다.

둘째, 자체 구축한 AWS(Automatic Weather System) 30개소에서 관측한 서리(저온) 위험 단계와 서리관측 사항을 1일 2회, 지역별 온도 변화를 30분 간격으로 막대그래프로 표출된 기상정보가 문자로 자동전송됨에 따라 농업인들은 서리(저온)피해 가능성 여부를 판단하게 되고 농작물 피해예방 조치를 취할 수 있게 되었다.

셋째, 기상청에서 설치·운영하는 25개소 자동기상관측소의 기온, 강수량, 풍속 등의 기상정보를 실시간 제공하고, 농가가 거주하는 지역 등 3개 지역(동네)의 12시간 후 기상을 3시간 단위로 제공해 농약 살포 등 농작업에 많은 도움을 주고 있다.



영농정보 앱 농가 교육

넷째, 태풍발생으로 제주도에 기상특보가 발효되면 특보 상황이 즉시 전송되는 기상특보 알림 서비스 기능도 있는데, 이는 방송이나 신문보다 빠르게 전달되기 때문에 농업인들 스스로 예방대책을 세우고 피해를 최소화하는데 활용하고 있다.

다섯째, 농업기술원에서 매주 모니터링한 농작물 생육 및 기상 분석 내용을 토대로 한 주간의 병해충 방제, 농작물 관리방법 등을 정리하여 농업인들에게 제공해 주고 있다. 더불어 월 2회 병해충 발생상황과 방제 요령 등을 병충해 사진과 함께 생생하게 제공해주고 또한 제주에서 재배되고 있는 농작물의 주요 병해충 방제력과 도감을 실시간 볼 수 있도록 했다.

이외에도 관리자 페이지에서는 앱 접속 농가 수, 활용 농가 및 농업인 상담 결과 등이 DB로 구축되고, 축적된 기상정보와 농가 상담자료 등을 향후 농가지도 및

농업정책 발굴 반영자료로 활용할 계획이다.

2013년 3월 21일부터 본격 서비스를 시작한 스마트폰 ‘제주영농정보 앱’의 11월 18일 현재 접속 농가수는 2,782명이며 올해 말까지 3,000농가에

서 활용할 것으로 예상된다. 농업인 상담건수가 324건으로 집계되어 같은 기간 동안 농업기술원 홈페이지를 이용한 상담건수 57건과 4개 농업기술센터의 상담건수를 합한 112건보다 높게 나타나 활용도가 높다는 것을 알 수 있다.

정보통신기술이 발달한 요즘 온라인을 통한 농업기술정보의 제공은 매우 많다. 하지만 젊은 전문농업인을 제외하면 대부분 농가의 낮은 PC 보유 비율과 조작능력 부족으로 검색수가 많지 않은 것이 사실이다. 때문에 ‘제주영농정보 앱’은 PC에서 제공되는 정보 중 농업인들이 가장 필수적으로 알아야 할 기상정보, 병해충 방제정보를 원터치로 알아볼 수 있고 농업인들은 농업전문가와 전화비용없이 상담이 가능하고 접근이 용이하다는 점은 앞으로 더욱 기대되는 부분이다. 특히 스마트폰 보유가 많은 젊은 농업인과 귀농·귀촌인들에게 좋은 영농의 길잡이가 될 것으로 본다. 그리고 이 사업으로 얻어지는 경제적 효과는 각종 정보의 조기 수집, 현장에서 실시간 일어나는 농작물 재배 관리의 문제점 해결, 서리와 태풍 등 이상기상으로 인해 발생하는 재해의 조기대응, 병해충 적



기방제로 인한 생산성 향상과 농약안전사용 등으로 인해 최소한 약 100억 원 이상일 것으로 추정하고 있다.

하지만 더욱 농업인들에게 사랑받는 ‘앱’으로 거듭나기 위해서는 보완해야 할 일들도 많다. 현재 농경지에 설치한 기상장비의 기상자료 품질을 높이기 위한 기상장비 보완이 필요하며 평소 농가들이 건의한 농가경영기록장 기능 추가, 농가와 농업전문가의 1:1 상담내용 공개, 농가 간 대화의 창을 개설할 계획이다. 제주영농정보 앱이 도내 농업인의 알권리와 궁금증 해소를 위한 맞춤형 서비스를 제공하기 위해 끊임없이 노력할 것이다.

종이가 아닌 전자화면을 통해 토지에 대한 모든 정보가 한눈에!

지적도면을 열람하려고 민원신청서를 작성하고,
기다리고, 종이면을 확인하고... 많이 번거롭죠?
전자화면으로 한눈에 보는 지적도면 어떠세요?
스마트한 시대에 맞게 전자도면으로 토지와 관련한 정보를 보자고요!



스마트형 전자도면 민원열람시스템

전라남도 구례군 · 문규식

구례군 토지면 파도리에 사는 이 씨는 토지매입 차 종종 면사무소에 들러 지적도면을 열람하곤 하는데 그때마다 민원신청서를 작성하고 대기하는 시간이 있어 불편을 겪곤 했다.

또 지번을 확인하기 위해 종이도면을 이용하지만 도면상만으로는 정확한 위치를 파악할 수 없고 토지매입에 필수적인 토지이용계획 등 부가적인 사항은 별도의 민원신청절차를 밟아야 해서 절차적인 번거로움이 이만저만이 아니었다. 하지만 이 씨의 이러한 불편함이 대폭 개선되었다. 군청과 면사무소에 스마트 전자도면 민원열람시스템이 도입되었기 때문이다.

기존의 책자형 종이도면을 통한 폐쇄형 열람방식과 달리 전자도면 열람시스템을 이용하게 되면서 훨씬 단축된 시간과 비용으로 더 많은 정보를 얻기가 쉬워졌다. 기존 종이도면 열람방식은 정확한 지번을 알아야 도면을 열람할 수 있었지만, 전자도면 열람시스템은 정확한 지번을 알지 못하더라도 대략 위치만 알



기존 종이도면(토지정보 통합도)



스마트 전자도면(전자도면 민원열람시스템)

고 있다면 항공사진과 지적도면이 오버랩된 화면을 통해 도면과 현장을 쉽게 찾을 수 있게 되어 편의성 면에서 종이도면에 비해 월등히 좋다.

아울러 각종 지적정보를 수수료 없이 직접 대화화면을 통해 터치 방식으로 간편하게 열람할 수 있어 관련 담당자를 개별적으로 찾아가 확인해야 하는 시간과 비용을 크게 절약할 수 있게 되었다.

그동안 종이도면이나 업무 담당자의 컴퓨터를 통해서만 도면열람이 가능했던 불편한 점을 해소하기 위하여 지난 2009년도에 '토지정보통합도'를 책자로 제작하여 168개 자연마을과 30여 개의 유관기관에 제공하고, 도면과 위성사진을 동시에 볼 수 있도록 '토지정보통합서비스'를 전국에서 최초로 구축하여 군 홈페이지(<http://www.gurye.go.kr>)를 통해 열람서비스를 실시하였다.

이와 더불어 군민들이 더 빠르고 쉽게 토지와 관련된 지적정보를 열람할 수 있도록 터치 방식의 '전자도면 민원열람시스템'을 2010년 군청 민원봉사과에 설치한 결과 군민들의 만족도가 크게 향상된 것으로 나타났다.

또한 2014년부터 전면 시행될 구례군 도로명 387개와 새 주소를 검색할 수 있는 기능을 추가하여 도로명 주소 찾기 등에도 많은 도움이 될 수 있다. 대형스

크린을 통해 마치 현장을 보듯이 정확하고 쉽게 찾을 수 있게 된 지적행정서비스에 대한 높은 주민만족도를 감안, 2010년 구례군청 시범운영을 기점으로 2013년까지 전체 읍·면에 전자도면 열람시스템을 설치·확대하기로 결정하고 사업을 추진한 결과 현재는 군청은 물론 전 읍·면사무소에서도 이용이 가능하게 되었다. 2012년 기준 연간 이용 건수는 군 본청 3,000여 건, 읍·면사무소 18,000여 건으로 그 활용도 또한 매우 높은 편이다.

현재 전자도면 민원열람시스템은 열람만 가능한 서비스이지만 추후 시스템 개선을 통하여 발급기능까지 보강한다면 한층 더 나은 국민 맞춤형 서비스를 제공할 수 있을 것이며, 앞으로도 더 빠르고 스마트한 서비스로 군민이 공감하고 군민과 소통할 수 있도록 끊임없이 노력할 것이다.

넌 아무 택시나 타니? 난 안심하고 단골택시 탄다!

단골음식점도 있고, 단골옷가게도 있고,
하물며 단골포장마차도 있는데, 왜 단골택시는 없는 걸까?
택시를 단골로 이용한다?
애플리케이션을 통해 택시기사님과 1:1로 연결해 이용하는
'단골택시'라면 안심하고 택시를 이용할 수 있지 않을까요?



스마트앱으로 골라 타는 단골택시

충청북도 청주시 · 조일희

학원을 경영하는 이모 씨는 요즘 학부모들의 걱정을 자주 듣는다. 수업을 마치는 시간이 늦다 보니 대부분의 대중교통이 끊겨 심야택시를 이용하는 학생들이 많기 때문이다. 매번 택시를 이용하니 비용도 만만치 않지만, 자녀가 집에 돌아올 때까지 부모들은 편히 기다릴 수가 없다.

택시는 버스나 지하철과 같은 타 교통수단에 비해 훨씬 많은 요금을 지불하는 교통수단임에도 불구하고, 승객은 제대로 된 서비스를 받지 못한다. 목숨을 담보로 한 각속주행과 난폭운전에 시달려야 하고 연일 보도되는 택시 범죄도 걱정해야 한다.

한편, 택시기사의 불만도 만만치 않다. 기본요금은 올랐지만 그만큼 사납금이 올라 실질적으로 수입에 큰 보탬이 되지 않고, 고정 고객을 늘려나갈 수 있는 방법이 없다 보니 수입이 경력에 비례하여 증가하지는 않는다. 만났던 고객을 또 만난다는 보장도 없으니 굳이 친절할 서비스를 제공해야 할 이유도 없다.

해상도 낮은 사진입니다.
다시 사진 올려주세요



단골택시 안심귀가 서비스

물가가 오르는 만큼 유류비, 식비 등 개인적으로 지출해야 하는 돈은 만만치 않다.

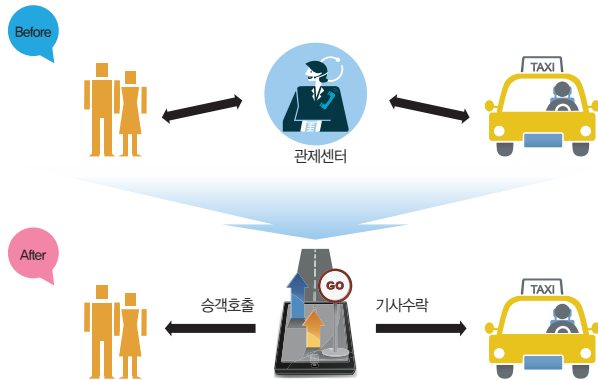
청주시는 이와 같은 승객과 기사의 불만을 해결하고 시민의 편의를 제공하고자 '스마트앱으로 골라 타는 단골택시 서비스'를 모색하게 되었다.

이를 위해 지난 6월부터 민·관·학 협력 인프라를 조성하고 빅데이터 분석 시스템 기반의 실시간 콜택시 애플리케이션을 개발하였으며, 2013년 11월부터 청주 시내 택시를 대상으로 본격적인 시범 서비스를 운영하고 있다.

스마트폰 콜택시 애플리케이션인 '단골택시'는 승객과 기사 사이에 관제센터를 운영하던 기존 콜택시와는 달리, 스마트폰 앱을 통해 승객과 기사가 1:1로 직접 연결되는 방식이다. 관제센터를 없애 콜시스템 운영비를 획기적으로 감축했다.

승객은 주변의 택시운행 상황과 차량 및 기사 정보를 호출 전에 미리 확인하고, 마음에 드는 기사를 골라 직접 호출한다. 호출을 받은 기사는 승객의 탑승지와 목적지 등을 확인하고 호출 수락 여부를 결정한다.

또한 승객은 마음에 드는 택시를 자신의 단골택시로 지정할 수 있어 해당 택시



무관제 시스템(승객과 기사가 직접 연결)

가 승객 주변에 있을 때 쉽게 이용할 수 있다. 단골택시 리스트는 친구와도 공유가 가능해 승객은 좋은 택시를 지인에게 추천할 수도 있다.



단골택시 스마트앱

송되는 실시간 안심귀가 서비스, 분실물 관리 서비스 등 각종 편의 서비스를 제공하며, 외국인 관광객을 대상으로 한 다국어 버전 어플 출시를 준비하고 있다.

한편, 청주시는 실시간으로 수집되는 대규모 택시운행 정보 및 승하차 정보를 빅데이터 분석으로 택시기사에게 최적의 배회 경로를 제공하는 ‘택시 최적 배회 경로 추천 시스템’을 지역 대학 및 민간 업체와 함께 연구 중이며, 시민의 안전을 위해 범죄 신고가 들어올 경우 가장 가까이 있는 택시기사가 우선 출동하여 범죄로부터의 빠른 대응을 도모하는 ‘택시 보안관 서비스’를 계획 중이다.

이와 같은 구조로 인해 친절하고 안전한 서비스를 제공하는 택시기사는 더 많은 승객을 확보할 수 있게 된다. 더 많은 승객을 확보하면 자연스럽게 수입이 증가하므로, 기사 스스로 남들보다 더 좋은 서비스, 안전한 서비스를 제공해야 하는 동기를 부여한다.

이 밖에도 보호자에게 자동으로 발

손안에서 만나는 행정정보! 송파구 전입주민의 친구가 되어 주고 싶어요

새로 이사 와서 뭐가 뭔지 잘 모르시겠죠?
이제는 걱정하지 마세요. 생활정보는 물론이고,
행정, 복지, 문화행사에 이르기까지
모든 정보를 휴대폰을 통해 제공해 드립니다.



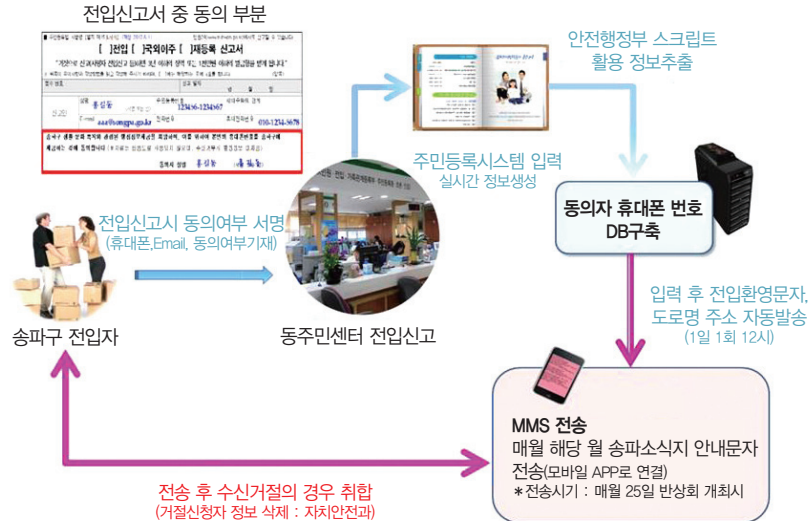
전입주민 생활정보 안내서비스

서울특별시 송파구 · 현해연

새로운 환경으로 이사는 왔는데 정보도 없고, 어찌다가 불편한 환경을 만나도 어디로 하소연을 해야 할지 정확히 알 수가 없다. 구청에 업무부서는 왜 이렇게 많은지... 동 주민센터를 방문하면 몇 달 전에도 비치되어 있던 구정 안내서가 여전히 꽂혀있다. 대한민국은 IT 강국이라는데 주민들은 자치단체의 변화되는 제도와 행정을 쉽게 알 수가 없어서 매우 답답할 것이다. 이러한 주민들의 불편을 해소하기 위해 송파구는 전국 지방자치단체 최초로 '전입주민 생활정보 MMS 전송 서비스'를 실시하였다.

송파구는 자치단체 중 주민등록인구 수가 가장 많고, 전국에서 주민들의 전·출입이 가장 활발한 곳이기도 하다. 이에 따라 전입주민의 빠른 적응을 돕고 행정참여 정보서비스 제공, 행정통로방안 마련 등을 위하여 이미 전국 최초로 실시되었던 '트위터 반상회(2012.2.27 실시)'와 '모바일 소식지 서비스(2012.6.25 실시)'를 융합하여 전입주민 개개인의 휴대폰을 통해 MMS(멀티미디어 메시징

전주민 안내 서비스 흐름도



서비스)로 소식을 보내주는 ‘전입주민 휴대폰 MMS 전송 서비스’를 실시했다. 모바일 소식지와 트위터 반상회는 주민의 휴대폰을 통해 행정정보, 복지제도, 문화행사 등을 매월 전송해 변화되는 행정서비스를 전하고, 트위터 반상회에 참여해 담당부서로부터 실시간 답변을 받는 방법으로 주민이 직접 행정에 참여할 수 있게 하자는 취지로 실시한 서비스였다.

하지만, 전입주민들의 개인정보를 안전하게 취득하여 관리하고 전송하는 것이 그리 쉽지만은 않았다. 서비스 대상인 전입주민의 휴대폰 정보를 모을 수 있는 방법을 모색하던 중 전입주민이라면 반드시 전입신고를 한다는 사실에 착안하여 전입신고서에 신고인의 동의란을 만들어 신고인의 휴대폰 번호를 세대 휴대폰 번호로 관리하기로 하였다.

세계일보

2013년 08월 06일 화요일

014면 중합

송파, 전입자에 생활정보 안내 문자

서울 송파구는 전입주민들을 대상으로 ‘송파구 생활정보 안내 문자 전송 서비스’를 시행한다. 송파구는 5일 전입신고자 중 희망자에게 휴대폰 문자 메시지로 전입지 도로명주소와 구정소식을 안내하고 있다고 밝혔다. 전입신고 당일엔 전입축하 인사와 전입지 도로명주소가 안내된다. 기타 행정정보는 시기에 맞추어 제공된다. 이 서비스는 지난 4월 송파구청 정보통신과에서 자체 개발해 지난달 초부터 시범 운영에 들어갔다.

시스템 구축기간은 거의 3개월이 걸렸다. 개인정보인 휴대폰 번호를 수합, 저장, 문자메시지를 전송하는 모든 과정에서 정보가 유출될 위험이 없다는 보안성 검토 승인이 이루어지고 자체적인 시범실시를 거친 이후 2013년 7월 8일 서비스를 개시할 수 있었다.

처음 접하는 서비스에 대하여 전입주민이 알 수 있도록 각 동 주민센터에 안내문을 비치하였으며, 각 민원창구에서는 담당 공무원들이 새로운 전입신고서를 들고 오는 민원인에게 새로운 제도를 안내해 주었다.

이어서 2013년 8월 26일부터는 매월 25일 서비스 신청자들에 대하여 그달의 문화행사, 새로운 제도 등이 수록되어 있는 모바일 송파소식지와 트위터 반상회 참여방법에 대한 문자전송 서비스를 시작하였다. 이를 통하여 민원인들은 ‘손안에서’ 휴대폰을 통하여 최신 행정생활정보를 접할 수 있게 되었으며, 즉시 소관부서로부터 답변을 받을 수 있는 트위터 반상회를 통하여 보다 쉽게 행정에 참여할 수 있게 되었다.

서비스를 실시한 이후 2013년 12월 9일 현재 서비스 신청자는 9,405명(일평균 85명 정도)에 이르고 있으며, 신청자 중 서비스에 대한 만족도는 비교적 높은 편으로 나타나고 있다.

요즘 어디를 다녀도 쉽게 접할 수 있는 풍경이 바로 스마트폰을 들고 정보를 탐색하거나, 노래를 듣거나, 채팅을 하는 모습일 것이다. 이런 흐름에서 본다면 송파구의 '전입주민 생활정보 휴대폰 안내서비스'는 아무도 생각해내지 못한 서비스는 아닐 것이다. 단지, 법령과 제도에 묶여 있는 부분을 어떻게 합리적인 방법으로 해결하여 행정서비스와 접목할 수 있는지에 대한 깊은 고민과 시대의 흐름에 맞는 서비스를 통해 주민을 행복하게 해주고 싶은 공무원으로서의 작은 바람이 가상이 아닌 현실 세계에 등장하게 한 원동력이 되었을 것이다.

이러한 취지로 정부3.0 역시 주민의 행복이 최우선이라는 목표를 가지고 시대의 흐름에 맞는 서비스를 개발·개선하고, 각기 다른 서비스의 융합과 재창조를 통해 주민들에게 더 나은 행정서비스를 제공하고자 하는 것이라 생각한다.

무료 회원가입으로 만나는 나만의 개인 주치의!

평소 건강관리 어떻게 하세요?

혹시 개인 주치의가 있으신가요?

의료비 때문에 걱정도 많이 하셨죠?

앞으로는 '스마트 주치의 서비스'로 의료비 걱정은 줄이고

꾸준한 건강관리로 행복하고 건강한 생활 영위하자고요!



의료비 줄이고 건강 올리는 송파구 '스마트 주치의'

서울특별시 송파구 · 주정화, 이현민



송파구
주민 A씨

'아침 식사는 하셨나요? 아침을 거르면 기초 대사량이 떨어져요. 꼭 챙겨 드세요.' 보건소에서 보내온 문자를 보며 오늘도 즐겁고 상쾌한 기분으로 하루를 시작한다.

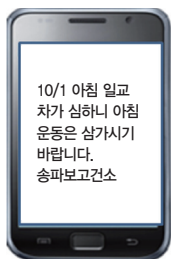
올여름 구청에서 발행하는 송파소식지를 통해 보건소에서 '스마트 주치의'로 건강관리를 해준다는 기사를 읽게 되었다. '무료로 하는 건데 잘해줄까?'라는 의구심이 들었다. 그래서 며칠을 망설이다가 일단 보건소에 가보기로 했다.

보건소에서 '스마트 주치의' 회원으로 가입하고 개인건강관리 카드를 받은 후, '스마트 헬스케어존'에서 혈압과 근육량, 체지방량 등의 체성분도 측정하였다. 키오스크 화면으로 나의 건강상태를 보니 혈압이 높게 나

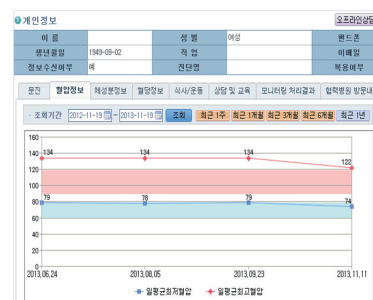
오고 비만도가 조금 높게 나왔다. 나의 건강상태를 알리는 휴대폰 문자메시지가 도착했다.

'고혈압 전기로 식생활개선이 필요하니 보건소 건강프로그램을 신청해보세요. (☎ 2147-0000)'

문자가 온 전화번호로 전화를 하니 건강전문가가 친절하게 현재 상태에 대한 상담을 해주었다. 측정하자마자 내 건강상태를 알리는 문자에



송파구 주민 A씨 참여 사례



신기하기도 하고 보건소에 대한 믿음이 가기도 했다.

이 문자를 계기로 나는 보건소 건강프로그램을 신청했다. 고혈압과 관련된 식생활, 운동 등 배운 내용을 집에서 실천하였고, 틈틈이 '스마트 주치의' 시스템을 이용

하여 내 상태를 체크하였다. 또 궁금한 것들이 생길 때는 스마트주치의 홈페이지를 통해 식이요법, 올바른 걷기 방법 등 영양과 운동 상담을 받았다.

몇 달 동안 열심히 건강관리를 한 결과 혈압도 정상으로 내려갔고, 비만도도 낮아졌다. 스마트 주치의는 다른 병원처럼 미리 예약을 하거나 기다릴 필요 없이 내가 원할 때 스마트 헬스케어존에서 건강측정을 하면 바로 변화된 모습을 확인할 수 있고, 상담을 받을 수 있어서 편리하다.

이런 좋은 시스템이 송파구뿐만 아니라 다른 구에도 생겨 보다 많은 사람들이 손쉬운 건강관리로 더 건강하고 행복한 삶을 살았으면 한다.

인구의 노령화, 일상생활과 식습관의 변화, 환경오염의 증가로 만성질환 발생이 증가함에 따라 주요 만성질환 사망률이 증가하고, 이 때문에 개인과 사회가 부담해야 할 의료비가 증가하는 것은 필연적이라 볼 수 있다. 2011년 국민 의료비로 지출된 금액은 91.2조 원으로 GDP 대비 7.4%이며, 이는 꾸준히 증가하고 있다.

의료비 지출을 줄일 수 있는 방법이 없을까? 의료비 지출을 막는 방법은 바로 만성질환이 생기기 전 건강관리와 합병증을 예방하는 것이다. 현재 전국 차치

단체에서는 만성질환관리와 예방을 위해 건강증진사업, 보건교육, 건강검진, 방문보건 등의 건강관리 사업을 추진하고 있다. 하지만 한정된 예산과 인력으로 인해 보건기관의 건강관리 서비스를 원하는 주민의 수요를 따라가지 못하고 일부 주민들에게만 서비스가 제공되고 있는 실정이다.

그렇다면 필요한 서비스를 언제 어디서나 받을 수 있는 방법이 있을까?

송파구는 그 방법을 찾기 위해 그동안의 공급자 중심에서 벗어나 수요자 중심의 보건 서비스로의 전환을 고민하고, 보다 효율적으로 건강관리를 할 수 있는 온라인 시스템을 개발하였다.

요즘 ‘Smart’는 언제 어디서나 내가 원하는 정보를 얻고, 공유하며, 활용하는 것의 대명사로 쓰이고 있으며, 가장 Hot한 이슈거리이다.

송파구에서는 만성질환관리 및 구민의 건강관리를 위하여 ‘Smart’의 의미를 부여한 온라인 건강관리 시스템을 구축하기로 하고 2010년 7월 통합 정보화 사업으로 ‘스마트 주치의’ 사업을 추진하였다. 모바일 App을 개발하고, ‘스마트 헬스케어존’ 시스템을 곳곳에 설치하여 병원에 가지 않아도 혈압 및 신체구성을 측정·관리할 수 있도록 함으로써 과학적 건강관리, 스마트한 서비스를 제공할 수 있는 기반을 마련하였다.

지역사회 만성질환 관리체계 기반을 마련하기 위하여 민간의료기관과 MOU를 체결하는 한편, 2013년에는 날씨변화에 민감한 만성질환자 및 노인에게 날씨

스마트 주치의 서비스 이용 흐름도



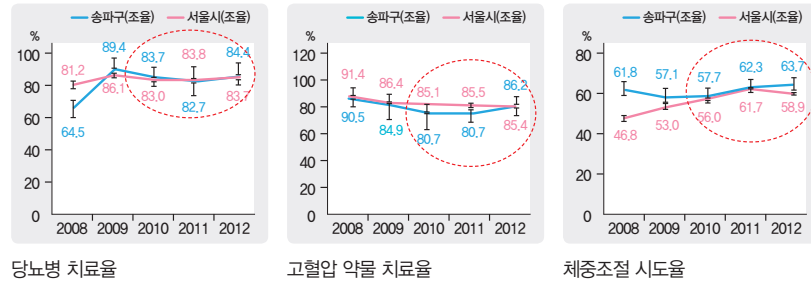
와 관련된 건강수칙을 미리 제공하여 건강관리에 도움을 주고, 만성질환의 악화 및 합병증을 예방할 수 있는 정보를 제공하기 위해 KT와 협업을 통해 기상 정보와 연계하여 ‘건강수칙 예보시스템’을 위한 빅데이터 시스템을 추진하였다. 빅데이터 시스템에서는 ‘건강생활수칙 예보시스템’ 뿐만 아니라 GPS를 활용한 지역 보건기관 안내 및 보건서비스 이용 가능 장소를 찾을 수 있고, 지역별 건강지수를 개발하여 건강지도를 작성해 이를 주민에게 공개함으로써 주민 스스로 건강관리에 힘쓰도록 유도하는 내용을 담고 있다.

또한 주민자치센터에 설치되어 있는 혈압계를 모두 연동하여 송파구민의 혈압 지수를 산출한 결과를 송파구민의 평균혈압 정보로 활용하고 있으며, 관내에 설치되어 있는 스마트 헬스케어존 외에 생활터로 찾아가 서비스를 제공하기 위한 이동형 스마트 헬스케어존을 개발·운영하고 있다. 이를 통해 만성질환 유소견자 발견, 온라인 상담으로 이어져 구민들의 건강관리를 하고 있다.

현재 ‘스마트 헬스케어존’은 백화점, 경찰서 등 공공장소 45개소에 설치되어 있

주요 만성질환 개선율

(출처 : 송파구 지역사회 건강조사, 2012)

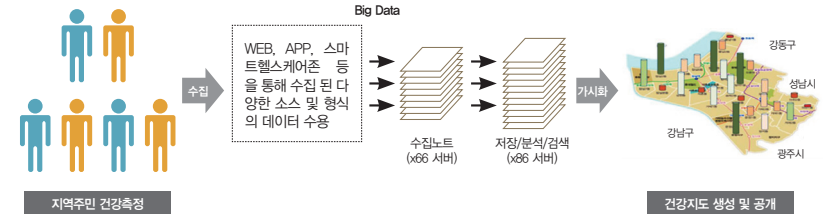


으며, 약 3만여 명이 ‘스마트 주치의’ 회원으로 등록하였고 이 시스템을 통한 건강측정 및 건강상담은 약 40만 건에 이른다.

‘스마트 주치의’가 송파구 건강에 미친 영향을 분석해보면 2011년 서비스 제공 이후 서울시는 주요 만성질환 치료율 및 비만개선 시도율이 하락하는 반면 송파구는 지속적으로 상승하고 있다.

월평균 건강측정 건수가 2012년 7,464건에서 2013년 19,224건으로 이용량이 157% 증가하였고, 온라인 건강관리 등록자 수는 2012년 3/4분기 5,721명에서 2013년 3/4분기 10,569명으로 84% 증가하였다. 또한 지역 건강보건기관 등 전문가로 구성된 헬프데스크를 운영하면서 상시 건강정보 제공 및 상담을 진행하고 있는데, 이용현황이 2012년 9월 1,021건에서 2013년 9월 1,869건으로 83% 증가하였다.

건강수칙 예보시스템



전국 최초 누구나 언제 어디서나 건강관리를 할 수 있는 U-Health 기반 ‘스마트 주치의’ 시스템은 주민의 요구에 따른 맞춤형 정보를 제공하는 시스템으로 전환하였다는 점에 큰 의미를 부여할 수 있다.

향후 날씨정보와 연계한 더욱 구체적인 건강예보 서비스를 실시하기 위해 기상청과 연계하여 빅데이터 구축 시스템을 마련할 계획이며, 빅데이터를 통해 맞춤형 건강정보 서비스를 확대하여 ‘건강예보’, ‘건강지도’ 등 보다 다양하고 유익한 건강정보를 제공할 예정이다.

등록면허세 납부, 방문 없이 OK!

등록면허세를 위해 구청과 은행을 직접 방문하는 것이
많이 번거로우셨죠?

이제는 여기저기 돌아다니느라 시간 낭비, 체력 낭비하지 마세요.
전화 한 통화로 등록면허세 납부부터 확인까지 한 번에 끝!



외부기관 인허가 업무 원스톱 서비스

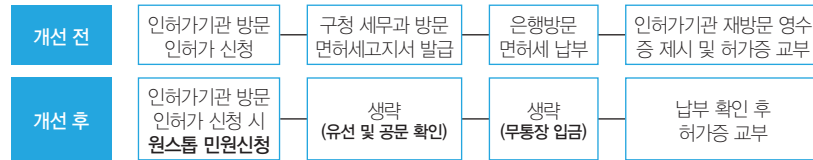
서울특별시 광진구 · 김병채

광진구는 광진경찰서, 에너지관리공단, 서울시청(시민봉사담당관) 등 구청 이외의 기관에서 면허를 발급받을 경우 민원인이 등록면허세 납부를 위해 구청과 은행을 직접 방문하던 불편을 해소하고 간단한 전화확인 및 온라인 입금만으로 손쉽게 등록면허세를 납부할 수 있게 하는 ‘등록면허세 인허가기관 원스톱 서비스’를 시행했다.

이 서비스는 민원인이 직접 구청을 방문하는 불편 없이 간단히 전화신청을 통해 등록면허세를 부과하고 가상계좌를 통한 무통장 입금 후 팩스 전송으로 납부 여부를 간단히 확인하도록 개선하여 길게는 3시간 이상 걸리던 세금납부 절차를 인허가기관과 광진구청과의 간단한 협업으로 민원인의 방문 수고를 덜어주는 편의를 제공한 사례다.

그동안 등록면허세 신고납부 방법이 직접방문, 우편발송 등으로 한정되어 있어 고지서를 발급받기 위해 납세자가 구청을 직접 방문하고 은행에 가서 세금

개선 전 · 후 업무처리 흐름도 비교



원스톱 서비스 흐름도



을 납부한 다음 다시 허가기관으로 돌아와 납부영수증을 제시하고 세금납부를 확인받은 후 허가증을 교부받는 등 많은 시간을 들여야 하는 불편을 감수해야 했다. 또한 2013년 1월 1일부터 지방세법 관련 규정이 개정되어 등록면허세 가산세 제도가 시행되어 기한 내 납부가 이루어지지 않을 경우 가산금까지 추가로 납부하여야 함에 따라 비용부담까지 더해져 빠른 납부를 위한 제도의 개선이 필요한 상황이었다.

이에 광진구는 납세자가 구청에 전화로 고지서 발급 신청 후 구청의 가상계좌로 세액을 납부하고 허가기관에서는 팩스로 영수증 사본을 받는 간단한 방법을

통해 직접 방문하는 불편을 해소할 수 있는 방법에 착안하여, 2013년 1월 말에 원스톱 민원서비스 관련 계획을 수립하여 2월에 광진경찰서 등 외부 허가기관과 협업체계를 구축하고 2013년 3월부터 본격적으로 원스톱 민원서비스를 실시하게 되었다. 2013년 10월 말 현재 본 서비스를 활용하여 160여 건이 처리되어 월별 전체 신고처리 건수의 약 10%가 본 서비스를 통하여 발급되었으며 지속적인 홍보 등으로 서비스 이용 건수는 계속 증가하고 있는 추세다.

이 서비스를 시행함에 따라 민원인에게는 직접 방문의 불편을 해소하고 등록면허세 고지서의 발부 및 납부까지 걸리는 시간을 대폭 절약할 수 있도록 하였고, 광진구는 수납확인까지 소요되던 1개월을 절약하여 거의 실시간으로 수납 여부를 확인을 할 수 있게 되었다. 그리고 수납 관리를 위해 수기로 영수증 작성 및 입력에 따르는 번거로움이 줄어 업무의 효율성이 크게 높아지는 등 일석이조의 효과를 거두고 있다.

특히, 광진경찰서의 경우 이 서비스를 시행하기 전 새로운 민원서비스 방식이 더 번거롭다 하여 시행효과에 회의적이었으나 계속 이 서비스를 활용해본 결과 시간적, 경제적 절약 효과와 편리성으로 인해 민원인들의 반응이 매우 좋고, 업무 담당자는 고지서 발급에 따른 책임부담도 덜 수 있게 되어 이 서비스를 적극 활용하고 있다. 광진구 전체 이용실적의 80% 정도를 차지하고 있을 정도로 허가기관으로부터도 좋은 호응을 얻고 있다.

이 서비스는 간단한 발상의 전환을 통해 민원인이 등록면허세 납부를 위해 구청 및 금융기관 방문에 따른 시간 낭비 요인을 제거하고 업무에는 효율성을 더한 사례로 장애인과 노령자 등 거동 불편자와 같은 사회적 약자에게도 큰 호응을 얻고 있다.

우리 가족의 건강 메신저!

멀리 떨어져 계시는 부모님이 건강검진을 하셨다는데,
걱정도 되고, 검진 결과가 궁금하시다구요?
이젠 걱정하지 마세요.
‘가족건강 알리미’가 알려드릴 거예요.



웅진 가족건강 알리미

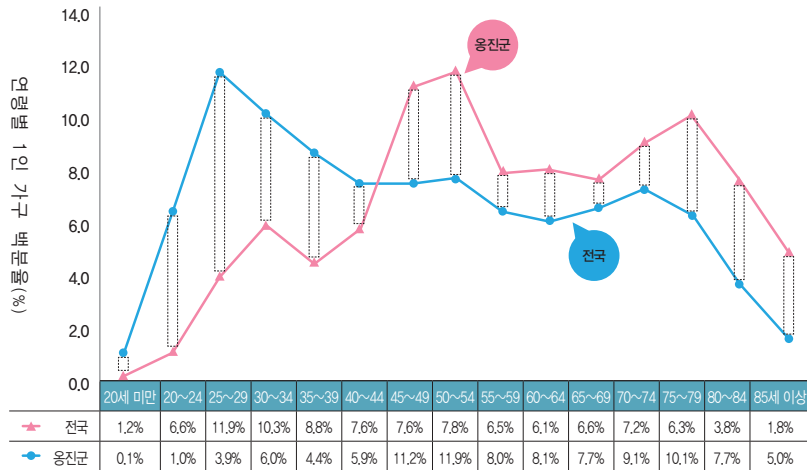
인천광역시 웅진군 · 김애라

서울에 사는 김○○ 씨의 사연 일부를 서두에 잠시 소개하고자 한다.

나의 고향은 100개의 섬으로 이루어진 웅진군, 그중에서도 백령도입니다. 웅진군은 백령도, 연평도, 대청도 등 북한과 접해있는 접경지역이기도 해 다른 섬 지역들보다 조금은 유명하지요. 천안함 사건과 연평도 포격 등 굵직한 일들이 근래에도 많이 일어나 뉴스의 헤드라인을 장식하기도 하였는데, 분단된 조국의 슬픈 역사를 나타내는 사건이라 그곳이 고향인 나로서는 기분이 좋은 것만은 아니에요.

또 그곳에 계신 어머니를 생각하면 여간 걱정이 되는 것이 아닙니다. 홀로 되신 어머니는 백령도 장촌에 거주하시는데 70세 노모의 자식으로서 불효인 것 같아 모시고 오려고 해도, 곳곳하신 성품에 서울에 와서는 답답하시다며 한사코 고향에 계시기를 고집하시니 그 뜻을 거스르는 것도 불효인 것 같아 이렇게 따로 살고 있습니다. 나이 드신 어머니의 건강도 걱정이라 자주 전화를 드리지만, 매번 ‘괜찮다 괜찮다’고 하시는 게 더 걱정스러운 아들의 마음입니다.

2012년도 웅진군 1인 가구 연령별 인구분포도



이런 사정은 김 씨만의 고민이 아닐 것이다. 자식이라면 누구든 멀리 떨어져 사는 부모님에 대한 애뜻함이 남다를 것이라는 생각이 든다. 웅진군만 해도 관내 전체 인구 중 20%가 65세 이상 노인이며, 노인 인구가 계속 증가하고 있어 타지에서 등지를 틀고 사는 자녀들은 고향에 계신 부모님 건강이 여간 걱정되는 것이 아님을 방문보건사업을 실시하면서 더욱 절실히 알 수 있었다.

웅진군에서는 2012년 보건소 방문등록 1,365가구에 대해 4,987건의 검진결과 알리미 서비스를 환자 당사자에게만 제공하였으나, 환자 당사자보다 보호자나 가족에게 알려야 할 검진결과가 더 많았다. 치매 검진의 경우도 2012년 881건을 선별 검사하였으나, 정밀검사로 이어진 사례는 10명으로 1.2%에 불과하였고 그 결과마저도 환자 당사자에게 통보하는 것에 그쳐 가족을 동반한 적극적인 사후관리가 이루어질 수 없었다.

뭔가 좋은 방법을 찾아야 했다. 현재 사용하고 있는 보건기관 통합정보시스템의 데이터를 활용하여 별도의 예산투입 없이도 최소의 비용으로 가지고 있는 정보를 필요로 하는 환자나 환자 가족에게 알릴 수 있는 방법으로 문자메시지를 이용하기로 했다.

업무 체계 마련을 위해 보건소 내 담당자 간 협의, 치매 검진(출장검진 시행) 및 방문건강관리 시 신청서와 개인정보 제공동의서 등을 받아 데이터를 입력하고 정리하기 시작했다. 더불어 최대한 많은 사람들이 알 수 있도록 소식지에 알렸고, 7개 면을 순회하며 주민설명회도 개최하였다.



가족에게 부모의 건강검진결과 휴대폰 전송

그 결과 오래 지나지 않아 치매 검진 대상자의 35%가 알리미 서비스를 신청하였고, 검진결과 747건을 문자로 발송하였다. 이번 사업을 통해 ‘행복은 아주 가까운 곳에 있다’는 식상한 광고카피가 가슴 깊이 새겨졌다. 기관이 가지고 있는 정보를 주민과 공유하고 소통하며 행복한 방향으로 나아가는 것, 이것이 바로 생활 속에 물들어있는 정부3.0이 아닐까 한다.

김○○ 씨 사연을 마저 소개하자면,

...하지만 요즘은 마음이 놓이는 것이 하나 있습니다. 보건소에 가족건강 알리미 서비스를 신청해 놓았어요. 며칠 전 신문에 난 기사를 보고 신청하였는데, 얼마 지나지 않아 이런 문자가 왔습니다.

‘웅진군 가족건강 알리미- 귀하의 가족이신 000 님이 10월 15일에 검사하신 치매 검사결과를 알려드립니다. 검사결과는 정상입니다. 치매 관련한 문의는 웅진군보건소로...’

와 이럴 수가! 어머니의 치매 검사결과가 정상입니다. 보건소에서 이런 검사를 하는 줄 몰랐습니다. 60세 이상의 노인 10명 중 1명이 치매라고 하던데, 이 소식이 여간 고마운 일이 아닙니다. 문자를 받자마자 기뻐서 어머니께 전화를 드렸습니다.

웅진군보건소에서 백령도에서도 시골인 장촌 경로당에까지 와서 치매 검진을 했다고 하네요. 연로하신 어머니께서 혹시나 나쁜 병에라도 걸리지 않을까 막연한 두려움이 있었는데 말끔하게 해소되었습니다. 갑작스러운 아들의 전화에 어머니도 반가운 눈치입니다. 더 자주 연락드려야겠다고 마음먹었습니다. 고향 후배 녀석에게도 전화를 걸어 신청하라고 전해야겠어요.

이런 사업을 시작한 웅진군 보건소에 감사드립니다. 사업이 더 확대되어 어머니의 좋은 소식을 자주 들을 수 있으면 좋겠습니다.

앞으로 치매에만 국한된 서비스를 단계적으로 건강행태개선사업 및 금연사업 등에도 확대하고 노인 인구뿐 아니라 젊은 계층에도 서비스를 확대하고, 데이터 관리를 위한 전담요원을 충원하여 서비스 제공과 동시에 거의 실시간으로 가족에게 문자를 전송할 계획이다. 건강사업이 다양화되면서 개인정보의 제공 동의 내역도 확대되면 그에 따른 정보관리에도 세심하게 관심을 기울여야 하는 등 넘어야 할 산도 많다. 그래도 주민의 행복 파수꾼이 될 수 있어서 마음은 따뜻해진다.

민·관 협업으로 방문 건강관리

거동이 불편해서, 병원 진료비가 부담이 돼서...

여러 가지 이유로 병원에 가기가 꺼려지셨다면, 걱정하지 마세요.

민간기업과 관공서가 협력해서 여러분의 건강을 관리해 드릴 거예요.



스마일 홈닥터 시스템

경상남도 창원시 · 김복연

창원시는 급속한 고령화와 핵가족화로 인해 가족 돌봄구성원이 부족한 대상 중 취약계층, 중증장애인 기초생활수급자 등 저소득층의 건강관리 향상을 위하여 방문관리 사업을 추진하고 있다.

그러나 인적, 재정적인 자원만으로는 이들에 대한 최소한의 건강권과 전문적인 의료혜택 제공에 한계가 있다고 여겨 어르신과 장애인, 의료 취약계층 대상에게 의료비 및 교통편 지원과 의료기관 수송봉사, 영양 불균형 대상 가정 반찬배달, 독거노인 대상 사랑의 안부전화 등을 실시하는 스마일 홈닥터 시스템을 구상하고 지역사회의 어려운 계층에서 소망하는 일을 민·관이 함께 시작하게 되었다.

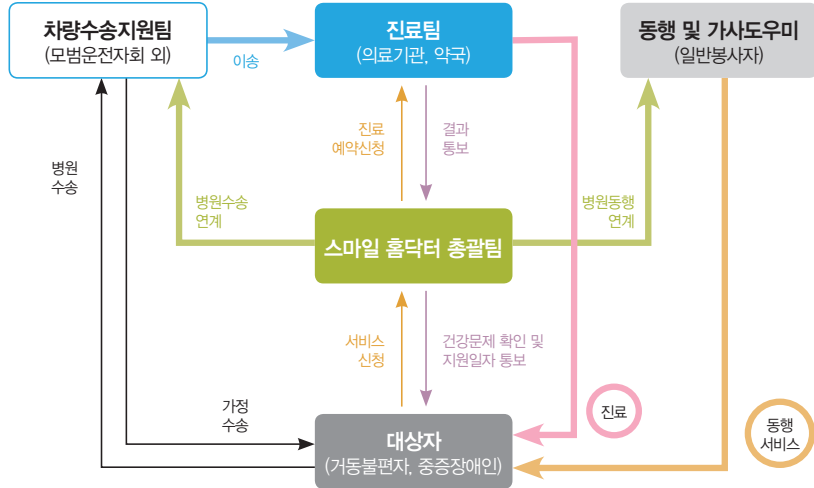
이에 병원 진료 시 윈스톱으로 해결할 수 있도록 환경을 조성하고 취약계층 및 장애우의 건강형평성 보장을 위해 '지역 내 민·관 정보 공유 및 소통' 협력 체

계를 구축하고, 중증장애인과 거동이 불편한 의료수급자들의 효율적인 의료지원, 원활한 이송체계(수송봉사) 구축과 의료비 감면, 병원 진료를 위한(동행봉사) 책임제 봉사, 행정지원 등을 총망라하는 민·관 협력시스템 운영에 들어갔다.

스마일 홈닥터 시스템은 수혜 대상자 263명에 대해 병원진료를 위한 수송, 동행봉사와 의료비 비급여 본인부담금 의료(약제)비 할인 및 면제 혜택, 대상자 중 반찬을 스스로 만들어 드시기 어려운 독거 어르신 및 중증장애인 가정, 영양불균형 대상 가정에 지역 내 나눔을 실천하는 후원 업체의 지원을 받아, 주 1회 반찬, 국, 죽 등을 배달하고 건강상태 확인 및 말벗 서비스도 함께 제공하는 서비스다. 또한 독거노인 및 취약계층 대상에게는 주 2회 정기적인 안부전화를(마산기상청의 일일 일기예보를 공유하여 폭염 및 한파 대비에 따른 행동요령을 안내하여 사고를 미연에 예방)하고 있고, 장애 및 거동이 불편한 대상에게는 분기별 바깥나들이를 지원하며 사업 대상자 세대 중 중·고등학생에게 의사회, 약사회에서 장학금을 지원하여 주위의 좋은 호응을 얻고 있다. 아울러 중증장애인 및 거동불편 어르신의 경제적, 의료적, 인적도움, 병원비용 부담·경감 등으로 병원이용이 어려운 의료취약 계층에 건강한 환경 조성하고 형평성 제고를 위한 기반구축 등 사회 안전망 확보에 최선을 다하고 있다.

창원시 마산합포구 회원1동 독거노인 지체장애 1급 진○○ 씨는 당뇨, 고혈압, 뇌졸중, 왼쪽마비 관절염이 동반되는 하지마비 환자로서 병원 이용 시 갖은 애로사항이 있었으나, 이 서비스로 인해 수많은 장애사항들이 한꺼번에 해결되었고, 특히 도시락 배달과 동사무소 의료급여 재신청 심부름 등의 서비스를 연

추진체계 및 참여단체 흐름도



계함으로써 만족도가 매우 높아졌다.

230개 민간단체가 하나되어 참여하는 스마일 홈닥터 시스템은 소외계층 어르신들에게 사랑을 나누고 힘이 되어 드려 몸과 마음을 치유하는 사업이 될 것이다.

하지만 이 과정에서 몇 가지 극복해야 할 문제가 있었다.

우선, 환자 진료를 위한 차량지원과 진료는 아무런 절차 없이 운영하면 의료법 제27조 규정 위반으로 법적 처벌대상이 된다. 따라서 담당부서와 보건복지부 지침검토, 판례 등을 참고하여 참여 의료기관의 승인을 얻어냈으며, 스마일 홈닥터 시스템 공동운영위원장 명의의 인증서를 배부하여 법적시비와 논란의 여지를 없애는 등 평소 의료봉사를 하고 싶었던 의료기관들이 아무런 제약 없이

교체할 사진을 올려주세요!!



무료 진료를 할 수 있는 법적 · 제도적 장치가 마련되었다.

다음으로, 모범 운전자는 부재(비번)일 영업 시 행정처분을 받게 되어 있어 차량후송 봉사활동에 대한 영업활동 오인 소지가 있었다. 이를 해결하기 위하여 스마일 홈닥터 시스템 자원봉사 후송차량임을 알리는 차량 홍보물을 제작 · 부착하여 대상자를 마음 편히 안전하게 모실 수 있게 되었다.

그리고 수송지원 봉사 시 유류비가 지원되지 않고 본인 기름으로 봉사를 한다는 것은 현실적으로 쉽지 않을 것이다. 아무리 자기가 원해서 하는 봉사라 하더라도 이 사업이 장기사업으로 정착되려면 봉사자 활성화 방안 대책이 강구되어야 할 것이고 최소한의 실비 보상을 위한 예산 편성으로 수송지원 봉사 활성화 대책을 수립할 계획이다.

스마일 홈닥터 시스템 수혜자로 선정된 263명을 대상으로 2013년 11월 현재까지 병 · 의원 진료 438회, 차량 및 동행봉사 431회, 의료비 지원 25회, 나들이 동행 12회, 반찬배달 708회를 실시하였으며, 저소득층 자녀 6명에게 장학금 지원, 독거어르신 및 취약계층 7,500여 명에게 안부전화를 실시하였다.

앞으로 창원시는 스마일 홈닥터 시스템 운영에 참여하는 여러 봉사 단체와의 정기적 운영위원회 개최와 시스템 운영의 문제점 보완 및 결속력 강화에 힘쓸 것이며, 연계의 효율성, 신속성, 경제성 확보를 위하여 노력하고 의료복지 사각지역에 있는 많은 저소득층 및 중증장애인들에게 의료불균형을 해소하기 위해 최선을 다할 것이다. 또한 더 많은 대상자들에게 혜택을 줄 수 있도록 참여 자원 증대 및 서비스 제공 분야를 발굴하고 참여단체와 정보공유 및 미담사례 발굴 등으로 봉사단체에 표창 및 지속적인 동기부여를 하며, 함께 살아가는 지역사회 공동체 만들기에 앞장 설 것이다.

1회 신고 · 방문으로 출생 · 사망 후속처리까지!

출생신고 후에 각종 수당을 신청하시려고

구청으로 주민센터로 왔다 갔다 하시면서 불편하셨죠?

이제부터는 원스톱으로 한 번에 처리가 가능해졌습니다.

사망신고 후속처리, 뭘 해야할지 몰라 막막하셨죠?

선 안내, 후 신고로 한층 더 쉬워집니다!



선 안내, 후 신고 원스톱 행정서비스

대전광역시 유성구 · 정주리

결혼 후 3년 만에 기다리던 첫아이를 출산한 최득남(가명) 씨는 기쁜 마음으로 출생신고를 하기 위해 유성구청을 찾았다. 처음 하는 출생신고에 마음이 들뜬 최득남 씨는 신고서를 꼼꼼히 작성하여 가족관계등록 창구에 내밀었다. “출생 신고하고 양육수당 신청도 같이 할게요!” 하지만 돌아오는 담당 공무원의 대답은 “양육수당 신청은 출생신고 처리가 완료되면 주소지 관할 주민센터에 가서 하셔야 해요”였다. 양육수당 신청을 위해서는 주민번호가 필요한데 구청에서 출생신고 시에는 주민번호가 바로 부여되지 않고 양육수당은 주소지 관할 주민센터에서만 신청이 가능하기 때문이라는 것이다.

2년 후 둘째를 출산한 최득남 씨는 출생신고를 하기 위해 또다시 유성구청을 방문했다.

‘우선 출생신고만 하고 며칠 후 주민센터에 방문해서 수당신청을 해야겠지?’ 출생 신고서만 제출하고 돌아서는데 담당 공무원이 말을 걸어왔다.

“양육 관련 수당신청도 함께하시겠어요?”

최득남 씨는 2년 전 출생신고를 하던 때가 떠올라 의아해하며 물었다.

“양육수당은 주소지 관할 주민센터에서 신청해야 하지 않나요?”

“유성구에서는 2013년 10월부터 1회 신고로 다양한 행정처리가 가능한 원스톱 행정서비스 시행으로 출생신고와 함께 양육수당 신청이 가능해졌습니다. 그리고 둘째 아이 이상부터 지급되는 출산장려지원금도 함께 신청하시겠어요?”

“출산장려지원금이요? 그런 것도 있나요? 당연히 신청할게요!!”

정부에서 제공하는 복지서비스, 민원인들은 얼마나 알고 그 혜택을 받고 있을까? 구청에서 출생신고를 하는 민원 중 생각보다 많은 사람들이 양육수당 신청에 대해 잘 알지 못하고 양육수당에 대해 알고 오는 사람들도 출생신고와 양육수당 신청이 한 번에 가능하다고 하면 더욱 놀라면서도 반가운 기색을 감추지 못한다. 정부의 복지혜택은 나날이 향상되고 있지만, 민원인이 이러한 혜택을 모르고 있거나 알고 있어도 절차가 복잡해서 신청하기를 포기한다면 무슨 소용이 있을까?

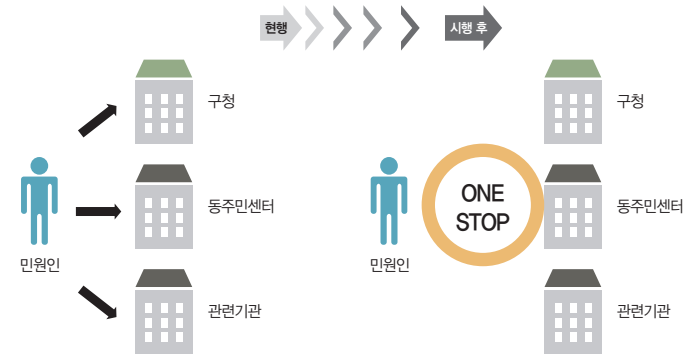
구청에 방문해 출생이나 사망신고를 할 때 민원인에게 정말 필요한 것은 신고 자체가 아니라 그 다음의 행정절차에 대한 정보이다.

대전광역시 유성구에서는 1회 신고·방문으로 출생·사망 관련 후속처리를 한번에 가능케 하는 원스톱 행정서비스를 시행하고 있다. 민원처리 부서에 있는 공무원이라면 누구나 민원인에게 더 편리한 서비스를 제공하기 위해 고민하지만, 현실은 늘 고민에서 끝나게 마련이다. ‘거기까지는 우리 관할이 아니야’, ‘그건 내 업무가 아니야’ 하는 칸막이 행정마인드 때문이다. 그런데 기관별 담당자들과 함께 소통하고 고민하다 보니 불가능하게만 느껴졌던 원스톱 서비스에도 길이 보이기 시작했다. 정답은 기관 간 정보의 공유와 협업이었다. 이에 기관 간 협업을 통해 최대한의 원스톱 민원처리를 제공하고자 노력하였고 기관 간 정보를 공유하는 방법으로 관련 민원처리를 효율적으로 개선시켜나갔다. 구청에 출생신고 후 양육 관련 수당을 신청하기 위해 동 주민센터에 방문해야 하는 번거로움이 해소되었다. 구청에서 출생신고를 하는 민원인을 대상으로 양육 관련 수당 신청을 함께 받아 동 주민센터로 신청서와 구비서류를 송부하면 동 주민센터에서 처리하는 방식으로 민원인이 동 주민센터에 다시 방문해야 하는 불편함을 개선하였다. 구청에 한 번 방문하는 것으로 출생신고뿐 아니라 보건복지부에서 지원하는 양육수당과 대전광역시에서 지원하는 출산장려지원금, 양육지원금까지 신청이 가능하며 처리가 완료되면 동 주민센터 담당자가 문자로 안내한다. 유성구 관할 출생신고가 아닌 경우에도 주민센터나 복지포 사이트에서 꼭 양육수당 신청방법을 안내하고 있다.

또한 구청에 사망신고를 할 때에 ‘사망 사실 및 신고인 정보 제공동의서’를 받아 민원인이 작성한

사진 다시 확인하시고
넣어주세요!!
데이터가 열리지 않습니다.

원스톱 행정서비스 전용창구 개설

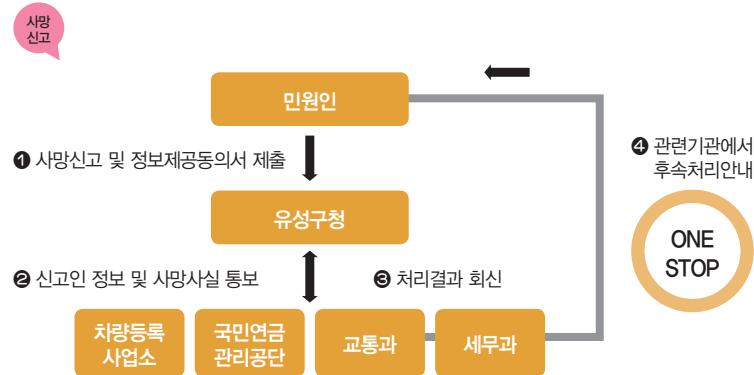
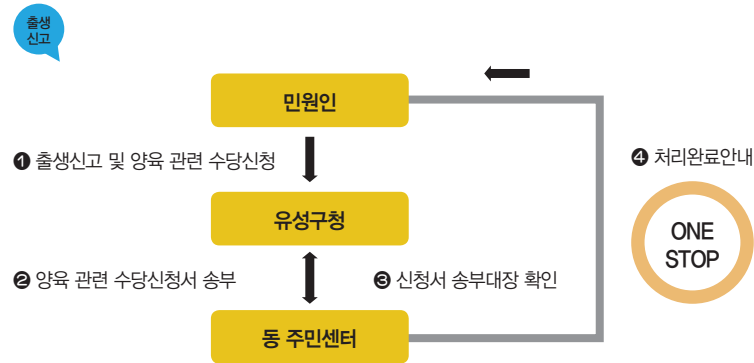


사망 사실과 신고인 정보를 유관기관에 통보하면 관련 기관에서 신고인에게 후속처리에 대한 안내문을 보낸다. 사망신고 후속처리는 민원인이 알면서 하지 않는 것이 아니라 몰라서 못하는 경우가 많은데 이러한 행정 처리에 대해 먼저 안내함으로써 다시 방문해야 하는 민원인의 불편을 해소하고 기간 내에 신고할 수 있도록 돕고 있다. 그리고 신고 기간 지연으로 부과되는 과태료에 대한 부담 또한 덜어주게 되었다.

사망신고의 원스톱 서비스는 민원인 편의뿐 아니라 기관 간 협업과 정보공유로 유관기관들의 효율적인 업무처리에도 도움을 주고 있다. 예전에는 관련 기관에서 사망 사실 외에 사망자 및 신고인 정보의 부재로 사망 후속처리에 대한 안내를 하지 못하고 행정처리가 지연되는 어려움이 있었는데 원스톱 서비스 시행 후 사망 사실 및 신고인 정보 제공으로 민원인에게 맞춤형 행정서비스 제공이 가능하게 되었다. 아직까지는 구청에서 사망신고 건수가 적어 그 효과가 미미하지만 적극적인 홍보와 더불어 2014년부터 동 주민센터로 확대 시행될 경우 훨씬 많은 민원인에게 혜택을 제공할 수 있을 것으로 예상된다.

유성구는 공무원이 아닌 주민의 입장에서 서비스를 제공하는 것으로 민원인 개개인에게 맞춤형으로 먼저 안내하는 적극적인 행정을 실천하고 있다. 출생·사망신고 외에 더 나아가 개명과 혼인신고 시 원스톱 서비스 등 제도개선과 법령 개정을 통해 공공기관 외에도 민간기관과 협업을 통해 원스톱 서비스의 범위를 확대해 나갈 계획이다.

신고별 처리흐름도



문자메시지로 전하는 오늘의 여객선 현황입니다

기차, 버스, 배 등 교통수단의 운행 여부나
출발 및 도착 시간 때문에 조마조마 해보신 경험 다들 있으시죠?
특히 섬에 거주하시는 분들은 더욱 그럴 텐데요…
이젠 걱정하지 마세요. 앞으로는 문자로 미리 알 수 있을 테니까요.



내 손안에 있는 오늘의 여객선 운항 상황

인천광역시 옹진군 · 한상혁

지난 추석 연휴 첫날인 9월 18일 새벽 여섯 시 즈음 잠결에 한 통의 전화를 받았다. 백령도에 거주하는 주민의 전화였다. 휴일인데다 민원인에게 휴대폰으로 연락 온 사실에 다소 당황하였지만, 더욱더 놀란 것은 전화 용건이 금일 여객선 출항 여부였다.

너무 당황스러워서, “어떻게 제 연락처를 알고 전화를 거셨나요?”라고 말하였지만 이내, 할머니의 사연을 듣고 나서는 후회하게 되었다.

“선사에서 전화를 안 받아요. 그래서 용기포 터미널(백령면 소재)에도 가봤는데 사람도 없고, 서울에서 아들이 지금 출발하려는데 여객선 뜨냐고 묻잖아요. 아는 데라곤 군청밖에 없어서 전화를 걸었더니 선생님 휴대폰 번호를 알려주었어요.”

할머니의 목소리로 보아 많이 초조하고 답답한 기색이 역력했다. 얼마나 다급했으면 군청에 전화까지 할 생각을 하셨을까? 그런 분께 어떻게 알고 전화를 하셨느냐고 통명스럽게 내뱉었다니 할머니께 다소 죄송하단 생각이 들었다.

“오늘 정상 출항합니다. 인천연안여객터미널에서 데모 크라시 5호는 8시에, 하모니플라워호는 8시 50분, 씨호 프호는 13시입니다.”

다행히도 나는 그날의 여객선 운항 여부를 미리 알고 있었다.

“네, 정말 고마워요.” 할머니의 목소리는 다소 들떠 있었다. “괜찮습니다”라고 말씀드리려 했지만 아드님에게 서둘러 전화를 거시려는지 ‘딸깍’ 소리가 나며 전화가 끊겼다.



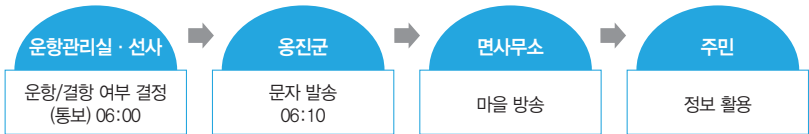
할머니가 어디에 사는지 잘은 모르나 용기포 여객터미널은 백령도 외곽에 위치해 있다. 또한 변변한 교통편도 갖춰져 있지 않다. 아마도 할머니는 그 새벽에 발품을 팔았을 것으로 짐작할 수 있다.

도시에서 살고 있는 사람은 할머니 사례를 이해하지 못할 것이다. 스마트폰을 열면 내가 가려는 목적지로 가는 버스나 전철이 몇 시에 어느 정거장에 도착하는지를 알려준다. 또한 가장 빠른 교통수단을 실시간으로 상세하게 알려준다. 이른 아침 여기저기 전화할 필요가 없다는 이야기다. 이러니, 위와 같은 사례를 도시 사람들은 도저히 이해하기 힘들 것이다.

웅진군은 백령도를 비롯해 크고 작은 섬으로 이루어져 있다. 그러다 보니 육지에 가려면, 여객선을 이용할 수밖에 없는 여건이다. 여객선이 통제되면 아픈 사람은 병원에 갈 수도 없고, 장사하는 사람은 물건을 사고 팔 수도 없다. 또한 할머니의 사례처럼 그리운 가족을 만날 수조차 없다. 따라서 여객선 운항 여부는 웅진군 주민들에게 중요한 관심사이다.

백령도를 운행하는 3개 선사는 유선전화(ARS 또는 직원연결)로 운항 여부를 안내하고 있다. 그러나 새벽 6시에 전화연결은 힘든 상황이다. 직원 연결은 고사하고, 설사 직원이 있다 해도 통화 중일 때가 더 많다.

여객선 운항정보 안내 흐름도



이에 선사에서는 인터넷 안내를 대안으로 제시하고, 홈페이지에 그날의 출항 여부를 게시하고 있다. 그러나 이른 새벽 섬 지역 어르신들이 인터넷에 접근하는 것은 말처럼 쉬운 일이 아니다.

따라서 웅진군에서는 주민들에게 여객선 출항 · 통제 · 대기 등 운항 상황을 안내할 수 있는 방법으로 우선 문자메시지를 발송하기로 했다. 그러나 예산 절감을 위해 웅진군 전체 인구(2013년 9월 말 기준 20,603명)를 대상으로 추진하기보다는 세대주에게 통보한 후 세대주가 가족구성원과 그 정보를 공유하는 방안을 구상했다.

휴대폰이 없는 통신 소외계층을 위한 대책으로 그날의 여객선 운항 상황을 전 주민이 들을 수 있도록 6개 면에 마을방송시스템을 구축하고 운항정보 제공 애플리케이션도 개발할 계획이다. 또한 여객선 운항정보뿐만 아니라 애플리케이션을 통해 웅진군의 다양한 행정 정보를 공개 · 홍보할 예정이다. 특히 주민들이 관심을 갖는 일자리 사업 모집공고, 공유재산 대부 또는 매각 자료와 필요한 민원 서식, 불편 민원 접수 등 민원창구 역할도 병행할 것이다

백령도 어르신과 같은 관내 주민은 물론 웅진을 찾는 관광객에게 신속한 정보와 가족을 만나는 행복도 함께 전달될 수 있길 바란다.

여성들에게 제2의 인생을 열어드리는 온라인 취업지원서비스 ‘꿈날개’

출산 때문에, 육아 때문에,
혹은 다른 여러 가지 이유들 때문에 직장을 포기할 수밖에 없었던
여성분들은 여기를 주목해주세요.
여러분의 꿈을 다시 찾아드리는
맞춤형 취업지원서비스가 여기 있습니다.



경력단절여성 맞춤형 취업지원 서비스

경기도 · 임수철

최미라 씨는 서른한 살에 아이를 출산하면서 아이의 육아를 위해 직장을 그만 두었다. 아이가 유치원에 가면 일을 다시 시작하겠다고 다짐했지만, 어느새 둘째가 생기고 직장은 잠시 접어두었다.

그렇게 아이들을 키우다 보니 어느덧 서른여덟. 하지만 그녀는 일에 대한 꿈을 놓지 않았다. 아이들이 낮잠을 잘 때마다 틈틈이 여성들이 진출하기 좋은 직종에 대한 정보를 수집하였고, 그 과정에서 사회복지사라는 직업에 관심을 가지게 되었고 전업주부생활 7년이 되는 해에 사회복지사 자격증을 취득하였다.

그러나 자격증이 있다고 해서 취업의 길이 바로 열린 건 아니었다. 이력서와 자기소개서를 만들어 여러 곳에 내봤지만, 번번이 실패했다. 우여곡절 끝에 수습 사원으로 입사한 회사에서는 나이가 많고 아이가 있다는 이유로 정규직원이 되지 못하는 설움을 겪기도 했다.

그러던 중 온라인경력개발센터 ‘꿈날개(www.dream.go.kr)’라는 서비스를 알게 되었고 전문 취업상담사의 1:1 코칭을 받게 되었다. 전문가의 상담을 통해 취업에 대한 자신감을 가지게 되었고 상담사의 추천으로 장애아동 학습지도를 맡게 되었다. 그 일을 계기로 현재 복지관에서 재가노인 지원서비스 담당 사회복지사로 근무하고 있다.

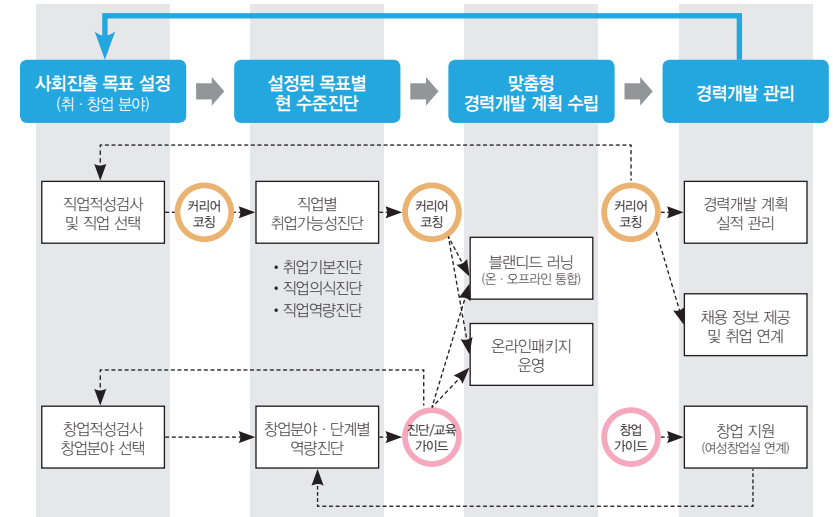
그녀가 담당하는 업무는 자택에서 생활하는 기초생활수급 대상 어르신에게 가정방문을 파견하고, 그들을 위한 행사진행이나 물품전달, 필요한 자원연결 등 여러 가지 사회서비스를 제공하는 일이다. “사회복지사라는 직업은 무엇보다 힘들고 어려운 사람들에게 도움을 주는 직업인만큼 일에 대한 성취감이 크다”고 말하는 최미라 씨에게 제2의 인생이 시작되었다.

여성의 경제활동 참여율은 53.5%로 남성(77.5%)에 비해 현저히 낮으며, 특히 30대 초반 결혼, 출산 등의 이유로 경력이 단절되는 경우가 많아 정부고용률 70% 달성을 위해서는 경력단절여성, 청년층 등 비경제활동 인구의 노동시장 참여가 중요한 과제로 대두되고 있다.

경력단절여성의 경우 경제활동 참여를 통한 자아실현 욕구가 높을지라도 경력 단절기간이 길어 중·장기적인 경력개발을 필요로 한다. 그러나 기존의 오프라인 서비스에 대한 접근이 어려울 뿐만 아니라 중·장기 경력개발에 따른 예산 부담도 높은 것이 현실이다. 따라서 이 같은 한계를 극복하기 위해 온라인 기반의 경력개발 및 취업지원서비스를 운영하게 되었다.

온라인경력개발센터 ‘꿈날개’는 경력단절여성들이 스스로 고용 가능성을 진단

경력개발형 온라인교육 및 취업코칭 모델



하고 이에 기반하여 사회진출 목표를 수립하고, on/off-line 통합교육으로 개인역량을 강화하는 한편, 사회진출 목표를 효과적으로 달성할 수 있도록 1:1 맞춤형 취업상담을 제공함으로써 명실상부한 여성 인적자원 개발의 허브 역할을 하고 있다.

온라인 커리어코칭서비스는 세계 최초로 고용 가능성(Employability)을 지수(指數)화하여 과학적 진단체계를 설계하고 이를 시스템화하여 구직자의 노동시장별 취업 가능성 및 역량진단부터 커리어코칭, 취업알선까지 모든 취업지원 과정을 원스톱으로 제공하는 서비스로 구직자와 온라인취업상담사를 1:1로 배정하여 체계적인 맞

층형 경력지원 활동을 제공하고 있다. 2013년 11월 기준 경력단절여성 23,000명이 코칭서비스를 이용하였으며, 그중 약 3,000명(약 13%)이 취업에 성공하는 성과를 이루었다.

온라인 교육분야에서는 IT, 여성취업, 여성창업 등 3개 분야에 총 400여 개 과정의 여성유망직종 온라인 교육 과정을 운영하고 있으며, 2012년부터 모바일용 스마트 꿈날개 과정을 신규 개설하여 모바일기기를 활용한 취·창업 서비스를 제공하는 등 서비스 다변화를 추진하고 있다. 또한 경기도 외 서울, 인천 등 수도권을 비롯해 대구, 경남, 경북, 대전, 충북 등 전국에 온라인교육 및 경력개발코칭 서비스를 확대 운영하고 있다.

여성 친화적 교육지원을 실시하는 꿈날개는 2013년 누적교육생 50만 명을 달성하였으며, 현재까지 40만 명의 회원을 확보하였다. 또한 교육 만족도 평가에서 80% 이상의 만족도 및 이해도를 보이는 등 교육생들의 호응도가 높은 것으로 나타났으며, 주요 교육대상인 30~40대 미취업 경력단절여성들의 특성을 고려한 교육상담 및 지원창구인 '학습지원센터'를 연중 상시 운영하여 교육 효과를 극대화하고 있다.

더불어 경쟁력 있는 여성전문인력을 양성하고 취업을 지원하며 사후관리까지 진행하는 온·오프라인 통합과정과 도내 교육 소외지역의 여성경력개발 지원을 위한 찾아가는 경력개발 워크숍을 운영하고 2013년에는 교육청과 연계하여 '진로코치 양성과정' 운영을 통해 8,000여 명의 여성전문인력을 양성했다.



온·오프라인 통합과정 : 진로코치 양성



찾아가는 경력개발 워크숍

경기도여성능력개발센터는 1997년 개소 이래 여성 IT·CT 전문교육사업, 여성창업지원사업, 여성정보네트워크사업을 통해 여성인적자원개발의 메카로 성장하였으며, UNDP·UNESCO·OECD 등 국내·외 인적자원개발 유관기관 및 전문가그룹으로부터 여성교육과 창업지원을 통한 여성의 경제세력화 우수사례로 선정되어 명실공히 지식정보사회 여성인력개발의 세계적인 모델로 평가받고 있다.

노크가 필요 없는 공공기관 개방시설 정보를 모아 모아서 시민에게~

공공기관과 단절되어 있다는 생각, 누구나 해보셨을 텐데요.
그러다 보니 자연스레 멀어지게 되지요.
하지만 이제부터라도 내 집처럼 편하게 드나들 수 있어요.
공공기관의 주인은 곧 주민이고, 시민이니까요!



공공기관 시설개방을 통한 주민맞춤 서비스 제공

경기도 고양시 · 송현수

시민들이 다가가기엔 너무 먼, 시민 위에 있는 고양시의 모습. 과거 우리 행정의 모습이었다. 고양시가 하는 일에 대한 시민들의 관심은 거부당하고, 시민들은 고양시가 요구하는 대로 따르게 되면서 점점 고양시청을 비롯해 행정기관에 방문하는 것을 꺼리기 시작하였다. 말 그대로 행정기관은 회피의 대상이 되어 가고 있었고, 시민들과의 소통은 불가능한 단어로만 인식되었다.

그러던 고양시가 달라지기 시작하였다. 행정의 문을 열기 시작한 것이다. 닫혔던 공공청사를 시민들에게 하나씩 하나씩 열었다. 초기에는 고양시의 정책을 시민들은 어색해하고 다가가기 힘들어했지만 조금씩 시민과의 소통이 시작되었다. 소통이 처음부터 쉽게 시작된 건 아니지만, 시민들은 고양시의 정책을 이해하고 평가하며, 시민 스스로의 생각을 시정 전반에 반영시키기 시작하였다. 고양시민들은 거버넌스를 추구하며, 시정에 적극적인 참여를 원했고, 고양시는 시민들의 바람에 부응하기 위하여 시민참여의 기회를 만들었다. 시민들은

열띤 토론을 하고, 회의하며 때론 자신들의 많은 성과를 보일 공간을 원했기에 고양시는 시민 제일주의의 입장에서 청사개방을 더욱 많이 그리고 다양하게 시작하였다.

고양시에는 99만 명(2013년 12월 현재)의 시민이 함께 살아가고 있다. 많은 시민이 있다는 것은 그만큼 많은 생각들이 존재한다는 의미이며, 그 생각들 속에서 공통된 같은 생각을 찾기 시작하였고 이러한 시도는 고양시의 거버넌스 형태로 나타나 다양한 시정참여가 활성화되었다.

체계적인 시민참여를 이끌어내기 위해 시민들의 요구에 따라 다양한 프로그램이 개발되었고, 시민들은 한 차원 높은 토론과 결과물을 내놓기 시작했다. 시민 스스로 ‘주민자치’를 꽃피우기 시작한 것이다.

시민들은 점점 더 많은 모임을 하게 되었지만, 문제가 발생하였다. 시민들이 편하게 모여서 토론할 공간이 부족했다. 그래서 시민들은 행정기관의 문을 두드렸다. 당시 고양시는 시민들의 요청에 소극적으로 대처하고 그들의 접근을 민원으로만 간주하고 마지못해 개방했다.

하지만 시민들의 참여가 없는 시정은 무의미하다는 것을 깨닫고 개방 가능한 곳을 시민들에게 차근차근 개방하기 시작하였다. 회의실을 개방하고, 강당도 문을 열었다. 개방이 힘든 곳은 가능 시간을 정해서 개방하면서 시민들의 참여는 더욱 활발해졌다. 이렇게 개방이 이루어지면 고양시의 역할은 끝난 것으로 생각했다. 그러나 시민들에게 개방한 시설이 많아진다고 하더라도 그 정보를 시민들이 알지 못하여 활용하지 못한다면 결국 보여주기식 행정에 불과하다. 그래서 시민들이 개방된 공공기관의 정보를 더 많이 활용할 수 있는 방법을 찾기 시작하였다.

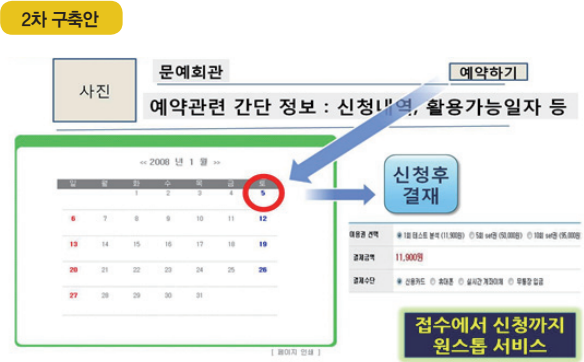
많은 시민들이 공공기관을 활용할 수 있도록 하기 위해서 가장 필요한 것은 무엇일까? 우선 시민이 가장 편하게 접근할 수 있는 방법을 고민하였다. 스마트폰을 활용한 디지털 세상에서 시민들은 인터넷이나 모바일을 통한 정보 획득을 바라고 있다. 시민들의 바람을 반영하여 시 홈페이지와 모바일 앱을 활용한 시스템을 구축하여 정보를 제공하기로 했다. 정보제공을 위해 공공기관에서 개방하고 있는 시설정보를 취합하고 시민들이 원하는 형태로 재편집하였다. 그러는 동안 고양시의 공공기관 개방은 점점 더 늘어났다. 특히 일반적으로 생각했던 동 주민센터나 회의실 대관만이 아니라 그림 전시가 가능한 전시장소 대관이 이루어졌고, 체력단련을 할 수 있는 체육관도 시민에게 문을 열었다. 많은 기관들이 시민과 함께 공유하는 방안을 찾기 시작했다.

고양시는 125개가 넘는 시설개방이 이루어지는 공공기관에 대한 정보를 한눈에 알아볼 수 있는 시스템과 시민이 편하게 활용 가능하도록 모바일 시스템도 구축하였다. 현재 시설정보가 취합되어 시민을 위한 공공기관 시설개방 시스템이 구축되었으며, 1차로 시민에게 기본정보를 제공하는 시스템 구축을 완료하고, 만족도와 개선사항 등 설문 조사를 통해 문제점을 보완하여 신청·접수·결제 등 원스톱 서비스를 위한 2차 시스템 구축을 목표로 하고 있다. 시민들의 더 많은 토론은 독단적인 시정운영이 아닌 참여와 소통을 통한 함께 가는 시정을 드는 밑거름이 되고 있다. ‘공공기관 시설개방을 통한 주민맞춤 서비스’가 이제 조금씩 구체적인 성과가 나오고 있으며, 시민들이 개방된 공공기관에서 많은 회의를 개최하고 체력을 단련시키며, 때론 자신들의 작품을 전시하고 있다. 이러한 활동들이 촉진제가 되어 이전보다 더욱 활발한 시정참여로 이어지고 있다.

향후 고양시는 앞서 말한 것처럼 시민들이 한 번에 신청부터 접수 그리고 유료 시설의 경우 결제까지 한 번에 해결 가능한 원스톱 시스템을 구축할 예정이다. 물론 시민들의 소중한 개인정보 보호와 결제 시스템 구축 등 아직 풀어야 할 과제가 있지만 시민을 위한 의지만 있다면 충분히 가능하다고 생각한다. 고양시의 민선5기 시정목표인 ‘시민 제일주의’라는 큰 가치는 시민에게 좀 더 유익한 정부3.0이 되도록 하는 중요한 지침이 될 것이다.



개방된 공공기관 정보제공



신청부터 결제까지 이루어지는 원스톱 서비스

내 땅에다 무엇을 할 수 있을까?
여러분의 고민을 속 시원하게 해결해 드립니다.

요즘 도시 직장인들 중에 은퇴 후 혹은 여건만 갖춰지면
귀농을 하고 싶다는 사람이 점점 늘고 있는 추세라네요.
그렇다면 행정업무도 만반의 준비를 하고 있어야겠죠?
바로 복합민원 원스톱 처리 서비스 처럼요.



전화 · 방문 등 복합민원 원스톱 처리

전라북도 순창군 · 서경숙

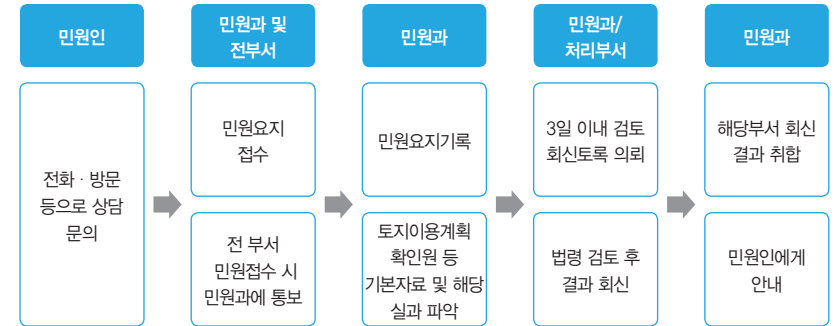
“순창군 어디 몇 번지에 주택과 축사 등을 지을 수 있을까요?”

“소규모로 농산물을 가공하여 판매하고 싶은데 어떻게 하면 되나요?”

최근 베이비붐 세대들의 귀향, 귀촌, 귀농에 대한 관심도가 높아지면서 요즘 자주 접하게 되는 문의내용들이다. 그래서인지 1년쯤 되어가는 나의 민원업무 일과는 무언가를 물어오고 답해주는 전화 상담으로부터 시작된다.

내가 재직하고 있는 순창군에서는 별도 민원 콜센터 대신 청 내 전화교환 담당자가 전화를 받아 관련 부서에 연결해주는 방식으로 운영되고 있다. 하지만 대부분의 사람들은 낯선 지역을 여행하거나 일상생활에서 궁금한 사항이 있을 때면 제일 먼저 민원실부터 찾게 된다. 특히나 요즘 순창에는 귀향, 귀촌, 귀농 바

복합민원 원스톱 처리 흐름도



람이 불고 있어 주택 등 건물을 지을 토지의 법적인 절차를 묻는 경우와 관련 부서에 전화 연결을 요구하는 민원이 부쩍 많아졌다. 이렇게 시작되는 한 번의 전화는 민원실에서부터 인허가를 맡고 있는 여러 부서로 다시 연결되고, 민원인은 같은 말을 반복 문의하지만 속 시원한 결론과 답변은 얻을 수 없는 것이 현실이다. 민원인들의 불만이 가장 큰 부분이기도 하다.

건축신고 전에 알아야 할 사항은 입지검토부터 개발행위, 점용, 전용 등의 인허가까지 다양하고 복잡하기만 하다. 부푼 기대를 갖고 귀향, 귀촌, 귀농을 준비하는 과정에서 복잡한 행정절차를 접한다면 처음의 기대는 금세 사라져 버릴 것이다. 그래서 순창군에서는 신속한 답변과 편리한 상담을 원하는 이들을 위해 맞춤형 민원서비스 제공을 위한 방법을 고민하게 되었다.

지난 2013년 7월 순창군청 전 실과 주무부서 담당자를 대상으로 귀농 · 귀촌을 할 경우 어떤 민원이 있는지, 또 여러 부서에 걸쳐 협의를 통해 진행되는 복합 민원은 무엇인지 파악하고 자료를 취합하기 시작했다. 그 결과 민원이 가장 많은 건축신고와 농지전용, 산지전용, 도로점용, 하천점용 등의 업무에 복합민원

원스톱 서비스를 우선 적용하기로 했다. 이후 해당 부서별로 복합민원의 유형별 매뉴얼을 작성하도록 하여 귀농·귀촌인들의 가장 큰 관심사인 거주지역 선정에 따른 각종 궁금증 해소를 위한 방안을 집중적으로 논의했고, 민원 접수에서부터 결과 안내까지 한 부서, 즉 민원실에서 총괄 컨트롤하기로 했다.

현재까지 접수된 전화·방문 상담민원 대부분이 주택 등 건축에 대한 것이었는데, 맞춤형 서비스를 받은 민원인들은 매우 편리하게 상담받을 수 있어서 좋았다며 만족감을 보이고 있다. 순창군 북홍면에 귀농생활을 희망하던 김모 씨는 원스톱 서비스를 통해 해당 지번에 단독주택을 신축할 수 있는지와 신축절차를 걸쳐 토지를 신속하게 구매할 수 있었다.

순창군은 앞으로도 단순한 전화 상담만으로 끝내지 않고 민원인이 귀향·귀촌할 때까지 지속적으로 관리하기 위해 노력할 계획이다. 귀농·귀촌인들에게 순창군이 제2의 고향이 될 수 있도록 정부3.0 시대에 맞는 맞춤형 민원서비스를 적극 확대할 방침이다.

사랑한다면 화성콜, 이제 안심하고 택시 이용하세요

여기저기 택시에 대해서 안 좋은 일이 많이 발생해서
이용하기가 꺼림칙하셨죠? 이제는 안심하고 이용하세요.
GPS를 이용해 이용객의 승하차 시간, 이동경로 등을
가족들이 직접 확인할 수 있습니다. 휴대폰으로도 전송이 된대요!



화성콜 스마트한 택시안심서비스

경기도 화성시 · 이진수

늦은 시간까지 딸이 귀가하지 않고 있다면 어머니는 밤새 딸이 올 때까지 불안해할 것이다. 누군가 어머니에게 딸이 몇 시에 어디에서 택시를 탔는지, 어느 경로로 오고 있는지 알 수 있다면 얼마나 좋을까.

화성콜 택시 안에는 택시요금을 결제하는 단말기와 콜센터에서 관제하는 GPS 장치가 설치되어 있다. 화성시의 이 택시안심서비스는 결제단말기와 GPS 장치를 새로운 용도로 활용하여 택시 승하차 시 시간과 위치, 차량 번호 등을 본 인과 승객이 사전에 지정한 가족이나 보호자의 휴대폰에 문자 전송되며, 이동 경로를 휴대폰 애플리케이션 또는 안심택시 홈페이지를 통해 실시간으로 확인할 수 있는 시스템이다.

화성시의 택시안심서비스는 택시를 타고 귀가할 경우에 일어날 수 있는 범죄를 사전에 방지해보자는 취지에서 구상되었다.

사진 다시주세요!!



서비스 이용방법

화성시가 이 사업을 추진하게 된 것은 시민이 안심하고 택시를 이용하고, 늦은 시간 귀가할 때 기다리는 가족들의 불안감을 해소하기 위해서이다. 화성시는 2001년 시 승격 이후 동탄 · 향남 · 봉담 등 신도시 개발로 인구 53만의 대도시로 급성장했지만, 과거 살인의 추억으로 불리는 사건으로 인하여 아직도 부정적인 도시 이미지가 남아있다.

화성시에서는 안전한 도시를 만들기 위해 다양한 시책을 펼치고 있는데, 그 일환으로 관내 난립하여 있는 8개의 지역콜을 ‘화성콜’로 통합하고 사람들이 언제 어디서나 안심하고 귀가할 수 있는 택시안심서비스를 추진하고 있다.

택시안심서비스 성공의 가장 중요한 과제는 택시업계의 참여와 시민의 많은 이용이 관건이다. 처음 이 사업을 택시업계에 제안했을 때에는 새로운 시스템에 대한 번거로움으로 반대도 있었지만, 안심서비스 도입이 화성콜 택시의 브랜드 향상에 도움이 되고 많은 승객이 이용하게 되면 결국 택시업계의 수익 증대에 도움이 될 것이라는 공감대를 형성하여 택시기사들의 참여를 이끌어 낼 수 있

사진 다시주세요!!

- 스마트폰의 경우 안심문자에서 바로 지도를 열어 택시의 승차 및 하차 위치 확인이 가능합니다.
- pc로 웹사이트에 접속하면 승차/하차 위치 및 이동 경로까지 확인 가능합니다.



이동 경로 및 위치 확인

었다. 하지만 아직은 시행 초기라 이용률을 높이기 위해 전방위로 미디어 마케팅을 전개하여 택시안심서비스에 대한 시민 인지도를 높이고 있다.

2013년 7월 계획안을 수립한 이후 화성콜 택시운영위원회의 합의를 이루었고, 8월에 프로그램 작업을 시작하여 9월 23일 화성시와 화성콜 택시운영위원회, 프로그램 제공업체인 (주)한국스마트카드와 택시안심서비스 업무 협약을 체결하였다. 마침내 10월 29일 서비스를 오픈하게 되었다.

안심귀가서비스를 제공받으려면 먼저 홈페이지에서 사용 등록을 하고, ① 안심택시 캡이 설치되어 있는 택시에 승차한 후 ② 등록된 교통카드를 결제단말기에 태그하면 ③ 사전 등록된 휴대폰에 차량정보와 위치정보가 전송되며, 애플리케이션 또는 홈페이지를 통해 이동 경로 등을 확인할 수 있다. ④ 목적지에 도착 후 결제 완료 시 영수증이 출력되면서 ⑤ 하차 문자 등록 시 입력한 가족 등 보호자에게 전송되면 안심서비스가 완료된다.

화성콜 스마트한 택시안심서비스에 대한 반응은 호의적이다. 시민들은 가족

기호일보

2013년 09월 23일 (월)

택시 이용정보 보호자에 전송

‘화성콜’ 안심서비스 협약

화성시 동읍 브랜드 콜택시인 ‘화성콜’이 택시안심서비스 업무 협약을 맺는다.

22일 시에 따르면 23일 시청 소회의실에서 (주)한국스마트카드, 화성콜 운영위원회와 ‘화성콜 택시안심서비스 업무협약’을 체결한다.

10월께 시행될 예정인 화성콜 택시안심서비스를 위해 시는 서비스 제공에 필요한 행·재정적 지원을 약속하고 한국스마트카드는 서비스 운영·관리 및 유지·보수를,

화성콜 운영위원회는 서비스 제공을 위한 업무 지원과 홍보 역할을 맡는다.

협약식 후 화성콜 운영위원회는 회의를 열어 안심서비스 내용 및 실시 방법에 대한 교육을 받고 아들 소

속 기사들에게 전파할 예정이다. 택시안심서비스는 인터넷 사이트에 가입 후 교통카드를 등록하고 택시 이용 시에 설치된 단말기에 카드를 인식하면 사전에 저장된 보호자에게 승차 정보 및 이동경로 등 위치정보를 무료로 제공해 주는 서비스다.

화성=조종욱 기자 hsi@khoilbo.co.kr

에게 닥칠 수도 있는 큰일을 예방할 수 있다는 점에 한 표를 켜고, 택시기사들은 안심택시라는 이미지가 더 많은 승객을 모이게 할 것이라고 기대를 하고 있다. 시에서도 매우 적은 예산으

로 안전도시 이미지 제고에 기여할 수 있다는 점에서 적극적으로 지원·홍보하고 있다.

화성시는 ‘화성콜 택시안심서비스’가 더 빠르고 쉽게 전국으로 확산되어 온 국민의 안심귀가서비스로 정착될 수 있도록 노력할 것이다.

웰-다잉(Well-dying)을 위한 장사(葬事)시설 정보, 언제 어디서나 쉽게 확인하세요!

요즘 주위에 장수하시는 분들이 참 많으시죠?

그런데 갑자기 누군가 돌아가시면 어떻게 해야 하나요?

이제는 당황하지 마세요.

장례에 관한 모든 정보를 언제 어디서나 쉽게 찾아볼 수 있으니까요.



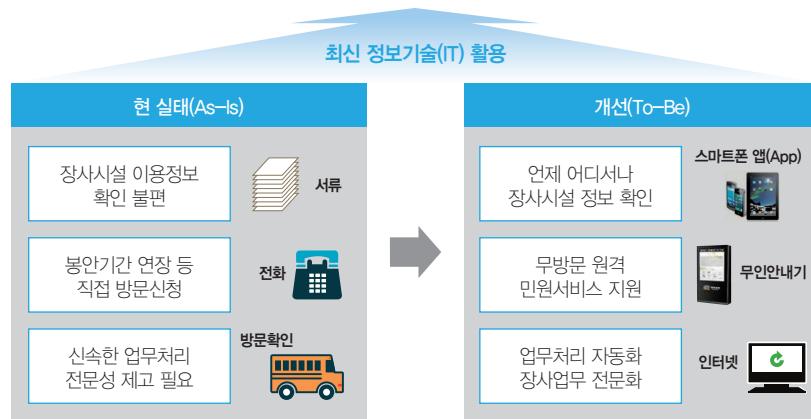
장사업무 맞춤형 토털 서비스

부산광역시 · 조일래

사랑하는 가족이 죽음에 이르면 남아있는 가족들은 극도의 슬픔과 더불어 고인을 어떻게 모셔야 할지 당황하기 마련이다. 가파른 고령화 추세와 아름다운 죽음을 미리 준비하는 웰-다잉(Well-dying) 문화가 확산되고 있어 그 어느 때보다 장례절차 및 장사(葬事)시설(장례식장, 화장장, 봉안시설, 묘지 등)에 대한 이용정보를 모든 국민이 쉽게 확인할 수 있도록 제공할 필요성이 제기되고 있다.

행복한 대한민국을 열기 위한 정부3.0의 취지에 따라 국민의 최대 관심사 중 하나인 장사(葬事)시설에 대한 빠르고 쉬운 정보 제공과 편리한 이용 서비스를 위해 부산시에서는 최신 정보기술(IT)을 활용한「장사업무 맞춤형 토털 서비스」를 추진하게 되었다.

장사시설 이용 고품격 서비스 제공

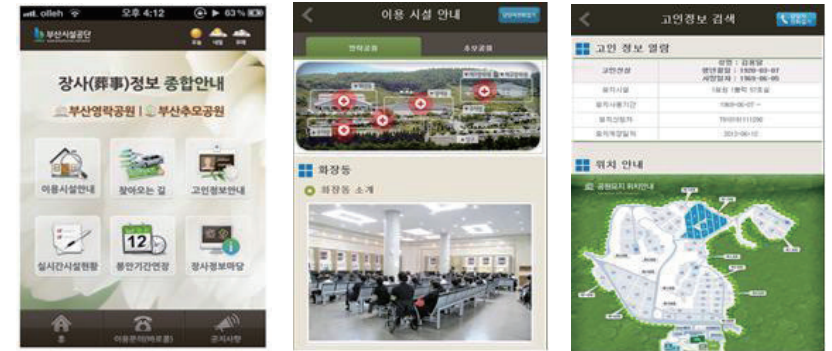


스마트폰 등 모바일기기에서 사용 가능한 앱(App) 개발과 무인안내기(키오스크) 설치를 통해 종전에 서류나 전화 또는 방문을 통해 이용 정보를 확인하던 것을 언제 어디서나 쉽게 장사시설에 대한 실시간 정보를 확인하고, 무방문 업무서비스를 지원한다.

2013년도 1단계 사업에서는 부산의 대표 공공장사시설(영락공원, 추모공원)을 대상으로 앱(App)을 개발하였으며, 이용절차 안내와 장례식장 등 실시간 정보검색, 장례상담 바로콜, 고인 찾기, 봉안연장 사용료 납부 등 무방문 민원처리, 친환경 새 조화 등 건전한 장사문화 확산을 위한 다양한 콘텐츠가 포함되어 있다.

영락공원의 경우 종전에 봉안당 최초 사용기간인 15년이 도래하여 이를 연장하기 위해서는 직접 방문을 해야 했다. 당초 부산에 살던 유족들이 타 지방으로

앱(App) 주요 화면



이사한 경우가 많은데, 매년 5천여 건이 넘는 연장 신청 시 유족들의 불편함과 업무 폭주가 있었으나 이제는 스마트폰으로 언제 어디서나 간편하게 연장신청 및 사용료를 납부할 수 있고 이용할 수 있는 장례식장이 어디에 있는지, 화장 예약이 가능한지, 고인이 어디에 모셔져 있는지를 실시간으로 확인할 수 있다.

아울러 장례식장과 화장장 방문객들의 이용편의를 위해 46인치 터치스크린형 무인안내기 2대를 각각 설치하여 장사시설에 대한 정보를 쉽고 재미있게 이용할 수 있도록 하였다. 특히, 장례용품의 실물 사진과 가격을 공개하여 사설 장례 업체들의 폭리를 근절하고 장례식장 조화의 문제점을 획기적으로 개선하는 등 올바르게 건전한 장사문화 확산을 위한 홍보역할을 톡톡히 하고 있다.

부산시에서는 공공장사시설에 더하여 2014년에는 사설 장사시설에 대한 정보를 앱(App)으로 추가 개발하고, 명절기간 주요 장사시설에 대한 이용 폭주에 따른 교통정

보 연계, 종합 장사정보 제공을 위한 다양한 콘텐츠들도 보강할 예정이다. 아울러, 보건복지부 e-하늘 장사업무시스템과 연계하여 전국에 확산하는 방안도 고려하고 있다.

장사업무 맞춤형 토털 서비스는 부산시민 누구나가 쉽고 빠르게 장사시설을 이용할 수 있으며 무방문 업무처리 서비스 확대를 통한 시간적·경제적 비용 절감, 올바르게 건전한 장사문화 확산, 신뢰도 높은 투명한 장사행정을 실현할 수 있으리라 기대된다.

체납정보! 이젠 한곳에서 One-Stop 서비스 받으세요!

과태료 체납금 해결하려고 왔는데

‘이리로 가라, 저리로 가라, 여기서는 이것만 받는다...’

많이 불편하셨을 텐데요. 앞으로는 그런 불편 없이 한곳에서 모든 체납금을 해결할 수 있게 됐습니다.

물론 체납액이 없어야 되겠지만 말이죠....



체납정보 공유를 통한 민원불편 해소

경기도 광주시 · 안미순

광주시는 체납내역과 과세내역을 확인하기 위해 여러 부서를 방문해야 하는 시민들의 불편함을 해소하기 위해 시청 종합민원실 징수와 내에 통합창구를 개설하여 시민 누구나 본인의 체납내역을 조회에서 납부까지 한곳에서 처리할 수 있는 체납정보 원클릭 시스템을 도입했다.

기존 광주시 체납액 조회업무는 지방세의 경우 징수와 및 읍면 사무소에서, 세외수입은 징수와 및 각 실과소, 주차차위반 과태료는 교통정책과, 환경개선부담금은 환경보호과에서 담당함에 따라 민원인들은 해당 부서를 각각 방문하여야만 납부가 가능했기에 불평·불만이 팽배할 수밖에 없었다. 이러한 시민들의 불편이 발생한 근본적인 이유는 각 시스템의 개별화와 담당 업무간의 연계를 가로막고 있는 칸막이 행정이었다. 따라서 이를 개선하기 위해 각각 운영되던 개별시스템을 연계하여 하나의 체납통합관리시스템을 구축하기로 했다. 우선 기본계획을 수립하고 각 시스템을 통합하여 운영할 수 있는지를 전산 관

련 담당 부서인 정보통신과와 수차례에 걸쳐 업무 협의하였으며, 유지보수 업체에도 협조 공문을 발송했다.

그 결과 각 시스템을 통합하여 사용할 수 있다는 긍정적인 답변을 받아 시스템 발주업체를 선정했지만 보안성 검토 등 생각보다 더 많은 제약이 앞을 가로막았다. 포기를 생각했지만 조금 더 노력하면 시민중심, 시민편의 행정을 이끌어갈 수 있고 시 입장에서도 체납액 징수로 재정확충이라는 두 마리의 토끼를 잡을 수 있다는 신념이 포기를 끈기로 바뀌주었다.

2012년 8월 본격적 구축계획을 시작으로 체납정보 원클릭 시스템이 조금씩 윤곽을 드러냈다. 수차례에 걸친 테스트와 검토과정을 거쳐 드디어 2013년 2월 1일부터 체납정보를 한눈에 확인하고 처리할 수 있는 ‘체납정보 한눈에 One-Stop 민원처리 서비스’를 시작했다.

이 시스템은 광주시 전 직원 누구나 새울정보시스템에서 간편한 권한승인 절차를 거쳐 사용할 수 있어, 시민들이 본청 및 읍면 어디든지 한 곳만 방문하면 그곳에서 모든 체납액을 조회하고 납부할 수 있게 되어 그동안 시민들의 시간을 빼앗고, 각 부서를 찾아다녀야 하는 수고스러움을 덜어줌으로써 시민들에게 좋은 반응을 얻고 있다.

또한 시민들의 편의를 더욱 보완하여 납세 편의를 제공하고자 징수와 내에 지방세, 세외수입, 주차차과태료, 환경개선부담금 등의 체납액을 통합 조회하여 안내하는 창



체납정보 원클릭 시스템 민원처리 흐름도

구를 개설하고 직원을 배치하였으며, 징수과 통합창구와 읍면 민원세무팀(주민생활지원팀)에 신용카드 단말기를 설치하여 신용카드로도 납부가 가능하도록 했다.

체납정보 원클릭 시스템으로 인해 그동안 본인도 몰랐던 과태료 등 체납상황을 확인한 후 즉석에서 신용카드로 납부하는 경우도 있다.

정부3.0이란 기준에 없던 것을 새로이 만들고, 무에서 유를 창조하는 거창한 의미보다는 시민을 생각하는 마음으로 이용자 편의를 우선 검토하고, 기존에 해 오던 업무처리 방식에 변화를 주어 시민의 불편사항을 조금씩 개선해 나가 행복한 행정을 추구하는 것이 정부3.0 추진의 이유임을 깨닫게 된다.

잠을 더 자도 이제는 지각 걱정하지 않아요!

매일 아침 각 가정은 전쟁터가 따로 없죠? 출근준비, 등교준비...
특히 고교생들은 부족한 잠 때문에 힘들고,
부모님들은 그런 자녀를 보기가 안쓰럽고 하시죠?
그래서 전국 최초로 전 고교 20분대 등교시스템을 구축했습니다.



전 고교 20분대 등교시스템

강원도 춘천시 · 이재경

고등학생을 둔 가정의 아침 풍경을 생각해 보자. 잠이 모자란 자녀를 깨우고 밥 먹여서 자가용에 태워 학교에 보낸다. 매일 아침, 학교에 보내는 일은 말 그대로 ‘일’이다.

등교 시 오랜 시간 버스를 타는 아이가 안쓰러워 자가용으로 학교 앞까지 데려다 주는 집이 많다. 등교시간대 학교 앞은 시내버스, 택시에 자가용 행렬까지 겹쳐 교통난이 일상적으로 빚어진다. 버스를 타고 다니는 학생들도 힘들긴 마찬가지다. 집에서 학교까지 가려면 여러 곳을 돌아가니까 등교시간도 오래 걸리고, 몸도 피곤하다.

특히 춘천지역은 대부분의 고등학교가 도심 내부에 위치하고 있는 반면, 아파트 밀집지역 등 주거지역이 도시 외곽으로 급속히 팽창되어 통학 거리가 대체로 멀어져 많은 학생들이 ‘통학전쟁’에 시달려왔다. 고등학생들의 등



통학버스와 통학택시를 이용하는 학생들의 모습

교 부담을 덜어 줄 수 있는 대책 마련이 필요했다.

학교에서는 선생님들이 학생들의 교육을 책임지지만, 학교 밖에서는 자치단체에서 책임져야 한다는 것이 20분대 등교시스템 구축의 시발점이었다.

등교시스템 구축을 위해 1년간 사전 준비를 했다. 학교별, 지역별 학생 거주 현황 및 통학현황 조사를 실시하였고, 통학노선에 대한 학생 의견 설문도 병행했다. 통학에 대한 조사를 마치고, 노선 확정에 들어갔다. 목표는 집에서 학교까지 20분 내 도착이었다. 기존 시내버스 노선으로 목표를 달성하기는 불가능했다. 시내버스 업체(춘천 대동·대한운수)와 수차례 협의 끝에 모든 승강장을 거치지 않고, 학생 밀집지역에 3~4개 주요 승강장만 정차하는 노선을 확정하고, 이용요금은 기존 시내버스 요금과 동일하게 책정했다. 차량확보는 시내버스 예비차량을 활용하고, 부족분은 전세버스를 임차하기로 했다. 이렇게 1년간의 준비를 거쳐 2012년 우선 5개 고등학교를 대상으로 시범 운영을 시작할 수 있었다.

시내버스를 이용하다 보니 아파트 밀집지역과 같이 학생들이 거주하는 지역은

통학버스 운행이 가능했지만, 읍·면 지역이나 일반 주택가에 거주하는 학생들은 이용할 수 없었다. 이처럼 통학노선이 없는 지역 학생을 위해서는 통학택시를 운행하기로 했다. 관내 택시조합과 협의하여 통학택시 운행 협약을 체결하고 관련 시스템을 구축했다. 등교시간대 정해진 시간·장소에 3~4명이 모여 공동으로 택시를 이용하도록 했다. 위성콜시스템을 이용하여 택시를 배차하였고, 이용요금은 1인당 1,000원으로 책정했다. 전세버스 임차료, 택시 요금 부족분에 대해서는 춘천시에서 별도의 예산을 지원했다. 시범운영 대상과 5개 고등학교의 학생, 학부모, 선생님, 운수업체까지 반응이 매우 좋았다. 이를 지켜 본 시범 운행 대상이 아닌 다른 학교에서도 요청이 많아졌다. 마침내 2013년에는 모든 고등학교로 확대하게 되었다.

20분대 등교시스템을 운행하면서 계절별, 학사일정별 수요에 대비하여 학교와 수시로 소통하며 수요가 많은 노선은 수시로 모니터링을 실시하며 불합리한 부분을 개선해 나가고 있으며, 2013년 11월 현재 통학권 학생의 30~40%가 이용하면서 1일 1천 대 이상의 자가용 등교차량을 대체하는 효과가 있어 등교시간대 학교 주변 지·정체 현상 완화에도 큰 도움이 되었다. 학생들은 부족한 잠을 조금이라도 더 잘 수 있고, 편하게 등교할 수 있다. 학부모들은 자가용을 이용해 자녀들을 등교시키기 위한 시간적·경제적 부담이 줄어들었다. 택시, 버스 업계 또한 '20분대 등교시스템' 이용 학생이 늘면서 수익이 늘어나고 있다. 무엇보다 시민들의 만족도가 매우 높아 2012년 설문조사 결과, 춘천시가 제일 잘한 사업 1위에 선정되기도 했다.

춘천시의 등교시스템이 타 지역에도 알려져 다른 지역 주민들도 등교버스 운행

을 요구한다고 한다. 40여 차례 타 지방자치단체의 방문이 있었으며 원주, 강릉, 용인, 안성 등지에서도 등교버스 제도를 도입하여 운행 중에 있다.

무엇이든 어디건 행복과 함께 배달합니다

주변에서 어떻게 할 수 없어 발만 동동 구르고 있는 일,
도움의 손길이 필요한 곳이 있으면 어디든지,
그리고 무슨 일이든지 불러만 주세요.
맞춤형 전문가들이 해결책을 안고 행복과 함께 배달해 드립니다.



101가지 행복배달 프로젝트

전라북도 임실군 · 한순주



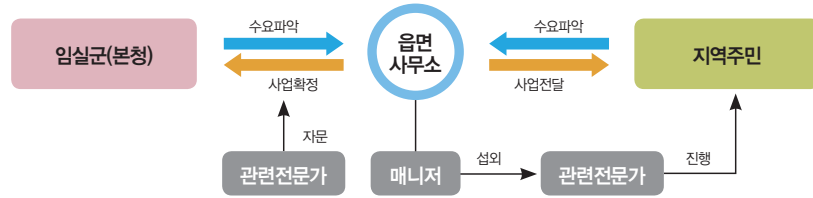
혼자 쓰레기더미에서 사는 할아버지가 마을의 도움을 전혀 받으려 하지 않아 마을에서 전전긍긍하고 있었다. 늦여름이 지나고 초가을이 접어드는 어느 날 마을주민들이 긴급회의를 열었다.

마을에서 혼자 사는 고집불통 할아버지의 집 안팎 쓰레기 냄새로 집 앞을 지나 가는 데 어려움이 있고 그런 집에서 지내는 할아버지의 건강이 걱정되니 임실군에 의뢰를 해보자는 결론에 도달했다.

임실군에 할아버지의 건강과 생활에 대해 설명하고 확인해 줄 것을 요청했고 임실군에서는 급히 출장을 나가 할아버지를 확인하고 무엇이 필요한지, 무엇을 원하는지 면담을 실시했다. 마을에서도 꺼리는 고집불통 할아버지라 대화가 통할까 걱정이 앞섰지만 할아버지의 마음을 열기 위해 많은 노력을 했다. 군에서는 사회복지심부름센터와 함께 말벗 서비스로 매일 안부전화를 해 드렸고, 방문보건서비스를 연계해서 일주일에 한 번씩 집으로 찾아가 집 안팎을 살피고 건강 상태를 체크해 드렸다. 타지에서 어렵게 지내고 있는 자녀에게 할아버지의 건강상태, 생활실태까지 안내해 주고 할아버지에게는 자녀들의 동향까지 전해주었다.

무엇보다도 가장 걱정거리였던 쓰레기더미 집을 임실군의 여러 봉사단체들이 수고를 마다하지 않고 찾아가서 치워드리니 서서히 마음을 열기 시작한 것이다. 마을주민들의 숙원이었으며 쓰레기더미에서 누구의 말도 듣지 않고 지내

행복배달 서비스 체계



는 할아버지의 모습이 안타까웠기에 마을주민들이 더욱 감탄하였다. 그 이후에 할아버지한테서 한 번도 볼 수 없었던 환한 미소와 다정한 말투 그리고 농담까지 접할 수 있었다. 맞춤형 행복배달로 할아버지는 마을에서도 즐겁고 행복하게 지내고 계신다.

매일 경로당에 가서 무료로 시간을 보내고 있었다는 마을주민들. 주민들끼리 그저 화투를 하거나 누워 있거나 낮잠을 자며 하루를 보내는 게 일상이었다. 오지에 자리 잡고 있는 마을이라 읍내에 있는 복지관을 가는데 버스를 두 번이나 갈아타야 하는 수고로움이 있다. 그렇게 지내던 중 면사무소 직원에게 무료로 시간을 보내고 있으니 뭐 좀 할 게 없냐고 물어보셨다고 한다.

면 직원은 마을에 나가서 주민들의 의견을 묻고 맞춤형 서비스를 제공할 테니 참여를 적극적으로 해달라고 부탁을 했다. 그리고 며칠이 지나 마을 경로당 주민들에게 관절 마사지법과 건강 체조를 알려줄 선생님을 임실군에서 보내드렸다. 주 1회 경로당을 방문하여 건강 체조와 관절 마사지법을 가르쳐드리고 세상 사는 이야기도 해드렸다. 노인들에게 맞는 여러 가지 프로그램이 있어 마을 경로당에 나가는 게 즐거워졌고, 하루하루를 활기차게 보내게 되었다며 감사



자원봉사자 행복배달 서비스 현장(집청소·수리)

의 인사를 전해왔다.

101가지 행복배달이란 주민들의 수요조사를 바탕으로 한 100가지 복지서비스 항목(예로 공무원 배달, 군수 배달, 순돌아빠 배달, 새참 배달 등)에 ‘행복’이라는 서비스를 더하여 전달하는 프로젝트다.

임실군에서는 1995년~2010년 동안 인구 감소율이 2.48%로 전북(전북 평균 인구감소율 0.47%)에서 가장 높을 뿐만 아니라, 2010년 기준 노령인구 비율이 28.9%(전북 평균 15.2%)로 지속적으로 증가하고 있다.

노령인구는 지속적으로 증가하는 데 반해 노년층을 위한 복지서비스 제공기관은 2개소(노인복지관 등)로 수요에 비해 부족하여 맞춤형 서비스 실시에 어려

움이 있었다. 이를 해결하기 위해 임실군에서는 복지시설에 의존하지 않고 사람중심으로 방향을 전환하여 서비스를 제공하기로 하였다.

열악한 임실군의 재정으로는 신규시책사업을 시행하기보다는 기존의 복지서비스 전문기관과 12개의 읍·면사무소를 활용한 맞춤형 행복배달 서비스를 제공하기로 했다. 외지에 거주하는 자녀들에게 안부를 확인하여 이메일로 알려드리거나 휴대폰 SMS로 동향을 전달하고 가전제품 고장에 대한 수리를 마을별로 정기적으로 순회하며 수리해주고 있다.

또한 읍·면사무소에 매니저(읍·면사무소 공무원과 마을이장 및 부녀회장 등)를 두고 지역주민이 신청하면 직접 가정을 방문하여 행복배달을 실시하고 있고, 협업기관인 사회복지심부름센터(임실군 사회복지협의회 운영)에서는 수요자 중심의 맞춤형 복지서비스 배달로 각종 민원 신청 택배 심부름, 시장보기 등 일상생활 도움 서비스, 긴급 상황 발생 시 방문 도움 서비스 등 30여 가지의 행복배달을 실시 중이며 주민들의 수요조사에 의해 지속적으로 배달 가능한 복지서비스 항목을 늘려갈 계획이다.

농촌지역이고 노령인구가 증가하고 있다는 점을 고려하여 민·관 기관 간의 업무협약(경찰서, 우체국, 농협 및 한전 등)을 통한 주민들의 욕구를 파악하고 맞춤형 복지서비스를 제공하는 등 모든 주민들이 행복해지는 그날까지 삶의 질 향상을 위한 임실군 행복배달 프로젝트는 계속될 것이다.

어르신이 계신 곳 어디든 달려갑니다!

요즘 택시요금 얼마지 다들 아시죠?

그런데 글썄 '100원짜리 택시'가 있습니다.

버스도 다니지 않는 오지마을에 있다는데,

덕분에 마을주민들은 이동하는데 불편을 덜 수 있겠네요.

우리 '100원짜리 택시' 같이 타보실래요?



오지마을 어르신들의 발 ‘희망택시’

충청남도 서천군 · 정해민

콜택시도 아니고 총알택시는 더더욱 아니다. 시골마을 어르신들의 주름 가득한 얼굴에 희망과 웃음을 전해주는 ‘희망택시’. 충남 서천군이 우여곡절 끝에 내놓은 주민복지시책의 결정판이다.

“총각, 이것 좀 차에 실어서 마을회관까지 태워주면 안 되남?”

2013년 7월 17일 아침 7시께 충남 서천군 판교면 문곡리, 김순희(73) 할머니는 쏟아지는 장대비 속에서 옥수수를 가득 담은 자루와 씨름하고 있었다. 김 할머니는 쥔 옥수수 200개를 팔러 서천장에 가는 참이었다. “7시 반에 마을회관 앞으로 택시가 오거든.” 지난해 갑자기 남편이 세상을 떠난 뒤 집에 불까지 났지만 김 할머니는 옥수수 농사를 바지런히 지었다. 이날이 올해 처음 거둬들인 옥수수를 파는 날이었다.



충남 서천군 판교면 문곡리 주민들이 마을회관 앞에서 희망택시 운전기사(맨 왼쪽)의 안내를 받아 택시에 올라타 있다.

문곡리 마을회관 앞에는 호미처럼 허리가 굽은 어르신들이 택시를 기다리며 웅기죽기 모여 있었다. “지난 판교장에는 열댓 명도 넘게 택시를 타고 나갔어.” 곁에 선 김창하(70) 할아버지는 연신 싱글벙글했다. “여기는 희망택시 없으면 안 돼. 차 없어봐, 판교면까지 걸어 나가려면 노인네들 걸음으로 1시간도 넘게 걸려.” 문곡리에서 판교면까지는 4km 남짓, 줄잡아 10여 리 길이다.

서천군이 작년 6월부터 시작한 희망택시 운행사업이 오지마을 주민들의 ‘효자’ 노릇을 톡톡히 하고 있다. 농어촌버스조차 다니지 못하는 오지마을 주민들의 손발 노릇을 하는 희망택시는 그야말로 효자다. 50여 가구 80명이 사는 문곡리는 서천에서도 대표적인 오지다. 서천읍은커녕 판교면 소재지까지 가는 데도 고개를 돌이나 넘어야 한다. 한상익(70) 문곡리 이장은 “예전에는 한겨울 빙판길, 한여름 피약벌에도 산길을 걸어야 했어유. 길이 좁고 구불구불하니께 버스가 들어오들 못하잖어.” 신경자(73) 할머니도 거들었다. “허리고 무릎이고 다 아프니까 좋다는 병원 있으면 쫓아다니는 게 일이어. 희망택시가 생겨서 얼마

서천 희망택시 한달간 1237명 이용

버스이용 불편 마을 16곳 491회 왕복 운행
郡, 이용률 낮은 마을 통합·배차시간 조정

【서천】서천군이 전국 최초로 시내버스 미운행 마을에 희망택시를 도입 관심을 끌고 있는 가운데 지난 한 달간 택시 1회 운행당 평균 2.53명의 주민이 이용한 것으로 집계됐다.
군은 희망택시 도입 첫 달인 지난 6월 한 달간 서천읍 화성1리 등 5개 읍·면 16개 마을에 희망택시를 운행한 결과, 491회 왕복 운행에 해당 2.53명

인 1237명의 주민이 이용한 것으로 나타났다.
희망택시는 주민들이 해당마을에서 읍내까지 이용할 경우 시내버스 기본요금인 1100원만 내면 되고 면 소재지까지 이동하면 대당 100원 내면 되는 것으로 군은 주영요금 중 주민부담분을 제외한 차액을 마을별로 주민들에게 지급해 주는 방식이다.

이에 군은 지난달 393만원의 운영요금 중 주민이 부담한 98만원을 차감한 294만원을 주민 대표인 마을 이장에게 지급했다.
지난달 희망택시가 운행된 16개 마을 중 판교면 문곡리 등 7개 마을이 해당 평균보다 높은 이용률을 보였으며 마서면 옥북 1리 영평은 18회 운행에 20여명이 이용해 회당 1.1명에 그쳤다.
군은 이용률이 낮은 마서면 옥북1리 영평은 분월마을과 통합해 분월마을 택시가 영평 주민을 태워 나오도록 했고 문산면 구동2리는 운행횟수를 3회에서

2회로 줄여 운행하기로 했다.
또한 종전2리 복지마을은 복지관 셔틀버스가 운행되지 않는 주말에만 오전 3회, 오후 3회 등 왕복 6회 운영키로 해 주민불편이 크게 해소될 전망이다.
정해진 교통담당은 "희망택시 운행에도 불구하고 낮은 이용률을 보인 마을 때문에 평균 이용 탑승객수가 낮아졌다"면서 "이용률이 낮은 마을을 통합하거나 운행횟수를 줄이게 되면 7월 이용실적은 크게 늘어날 것으로 예상된다"고 말했다.
희망택시 기자

나 좋아. 병원에 한 번 갈 거 두 번도 가고 세 번도 가고 그러니께.”

몸만 편한 게 아니다. 고쟁이에서 꼬깃꼬깃 접은 만 원짜리를 꺼낼 필요가 없다. 서천읍에 갈 때는 1명당 버스 기본요금인 1,300원만 내면 된다. 판교면에 갈 때는 몇 명이 타든 택시 1대당 100원만 내면 되는 ‘100원짜리 택시’다. 문곡리에서 서천읍까지 콜택시 요금이 1만 2,000원, 판교면까지도 6,000원인 것에 비하면 거의 공짜인 셈이다. 나머지 요금은 군에서 다달이 운행 횟수 등을 따져 정산한 뒤 이장을 통해 마을 전담 택시기사에게 전해준다. 박육군(75) 할머니는 “허리 아플 땐 판교면에 가서 물리치료 받고 오늘은 서천읍에 있는 안과에 가는 길이어. 군에서 참 좋은 거 해줬어”라고 했다. 선글라스에 꽃무늬 모자로 멋을 낸 박 할머니는 집에서 마을회관까지 20분을 걸어왔다고 한다.

희망택시 운행사업이 현실로 이뤄지기까지는 우여곡절이 많았다. 우선, 사업에 앞서 조례를 만들 때 근거법령을 여객자동차운수사업법으로 삼은 게 문제였다. 법령상 대중교통이 아닌 택시에 보조금을 지원하는 것은 최근 논란이 되고

있던 일명 택시법과 관련하여 ‘대중교통 육성 및 이용 촉진에 관한 법률’ 위반이라는 의견과 운수사업자에 대한 재정지원 사무가 도지사에게 위임된 기관위임 사무이므로 기초자치단체에서 조례를 제정하는 것은 ‘지방자치법’ 위반이라는 충청남도의 지적이 나온 것이다. 몇몇 시·군에서도 희망택시와 비슷한 정책을 시행하려고 했지만 바로 이 대목에 발목이 잡혔다고 한다. 서천군 희망택시도 그렇게 물거품이 되는 듯싶었다.

그러나 서천군에서는 발상을 완전히 바꿨다. 문제가 됐던 근거법령을 지방자치법으로 삼았다. 지방자치법(9조2항2호)에는 ‘주민의 복지 증진에 관한 사무’가 명시돼 있다. 희망택시 사업의 핵심이 택시에 보조금을 지원해주자는 취지가 아니라 농어촌마을의 교통복지라는 점에 착안한 것이다. 외딴 마을인데다 도로도 좁은 탓에 농어촌버스가 운행하지 못하는 곳의 주민들이 인근 마을까지 걸어가서 버스를 타거나 비싼 요금을 주고 콜택시를 이용하는 현실을 개선하는데 초점을 맞췄다. 관련 부서에서는 국토교통부나 선관위, 법제처로부터 희망택시의 운행방식과 주민지원, 조례를 제정하는 문제가 ‘법령에 어긋나지 않는다’라는 답변을 받아서 조례를 제정할 수 있었다.

마침내 작년 5월 31일 ‘서천군 농어촌버스 미운행 마을 희망택시 운행 및 이용 주민 지원에 관한 조례’가 제정·공포되었고 운행예산 5,000만 원을 확보했다. 조례 제정에 앞서 2012년 말부터 2013년 3월까지 23개 마을주민들을 대상으로 개인별로 ‘이동 패턴표’를 일일이 작성해 최적의 운행 날짜와 시각을 소상히 파악했다. 조사결과 마을주민들이 대부분 65살 이상이고, 목적지는 시장·병원이 있는 읍·면 소재지, 운행 필요시기는 병원은 평일, 시장은 장날에 집중된

다는 것, 또한 마을주민들의 이동패턴이 같은 시간대에 이루어진다는 결론이 도출되었다. 조사결과를 토대로 서로 여건이 다른 3개면 3개 마을에 대하여 작년 1월부터 2개월간 시범운행을 실시한 결과 이용한 주민들의 좋은 반응을 얻게 되어 전면 운행계획을 수립하게 되었으며, 6월에 16개 마을을 시작으로 현재는 조례에서 정한 6개 읍·면 23개 마을에서 전면 운행하여 주민들에게 교통편익을 제공하고 있다.

희망택시는 주민들의 복지뿐 아니라 군의 열악한 재정 여건에도 도움이 된다. 농어촌버스 미운행 마을 23곳에 새로 배차를 하려면 최소한 중형버스 2대가 더 필요하고 해마다 2억여 원의 예산을 운수업체에 지원해야 한다. 하지만 희망택시를 운행하면 1년에 8천만 원이면 충분할 것으로 예측되고 있어 연간 1억 원 이상의 예산을 절감할 수 있는 셈이다. 또한 최근 농촌지역에서 승객의 감소와 유가인상 등으로 겪고 있는 농어촌버스의 비효율성을 극복하는 대체운송수단의 역할을 담당하면서 주민들에게는 적시성을 확보할 수 있으며 희망택시 도착지가 전통시장 근처여서 전통시장의 활성화에 기여할 수 있고 택시운송사업자에게는 안정된 수입원이 되어 경영개선에도 도움을 줄 수 있다.

희망택시 운행으로 주민들이 큰 만족감을 표시함에 따라 서천군에서는 운행마을을 점진적으로 확대하여 더 많은 주민들이 혜택을 받을 수 있도록 할 계획이다.

서천군의 희망택시는 버스가 운행할 수 없거나 버스업체에서 운행을 기피하는 오지마을 주민들의 교통편익을 위하여 마을택시를 운행케 하고 이를 이용하는

주민들에게 탑승비의 일부를 지원할 수 있는 법적인 근거를 전국 최초로 마련하였다는 점에서 그 의의를 찾을 수 있다. 실제로 작년 6월부터 서천군에서 희망택시를 운행한 이래로 경기개발연구원, 안성시, 파주시 등 전국 30여 개 지자체에서 방문하거나 자료를 요청하여 유사한 사업들을 검토 중에 있으며, 서천군 희망택시를 모델로 노선여객자동차가 운행할 수 없는 오지마을을 운행하는 구역여객자동차 운송사업자에게 국가나 지방자치단체에서 재정지원을 할 수 있도록 여객자동차운수사업법을 개정하려는 개정안이 의원입법으로 추진되고 있다.

서천군의 희망택시는 서천군 오지마을 곳곳을 누비며 오늘도 달리고 있다.

복지 소외계층 없는 시민 모두가 행복한,
행복도시 만들어요!

누구는 혜택을 받고, 누구는 받지 못하고,

이런 것은 진정한 복지가 아니겠죠?

주민 모두가 행복한 삶을 누릴 수 있는 혜택이야말로 우리가 바라는
복지 아닐까요? 우리 모두 함께 행복한 도시를 만들어 보아요!



광명스타일 맞춤형 복지안전망 구축 ‘복지동(洞), 광명희망나기운동, 행복바구니’

경기도 광명시 · 손영만

광명시는 2014년부터 18개 동 주민센터 전체를 복지동으로 전환하였다. 지금까지 동 주민센터가 행정업무 중심이었다면, 복지동에서는 행정업무를 간소화하고 늘어나는 복지·보건·고용 등 통합적인 서비스를 지원하는 등 복지 기능이 대폭 강화되었다.

또한 현행법과 제도(국민기초수급제도, 긴급지원제도, 경기도 무한돌봄사업 등)로 보호받기 어려운 복지 사각지대에 대한 범시민의 성금 모금을 통해 개개인 복지 욕구를 고려하여 ‘광명희망나기운동’, 기부 물품을 독거노인 등에 효율적으로 지원하는 ‘행복바구니’와 ‘복지동 사업’ 연계지원을 통해 광명스타일 맞춤형 복지안전망을 구축하였다.

이미 2013년 3월 광명2동 주민센터를 ‘복지동’으로 전환하여 시범사업을 펼쳐 전국 최초로 복지전달체계를 개편하고 시민 생활과 밀착된 광명형 사회보장제

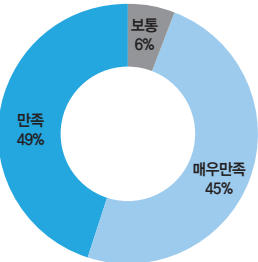
도의 모범을 창출하고 있다.

복지동에서는 동장과 사회복지직, 방문간호사가 3인 1조가 되어 복지 소외계층을 매일 3~5가구씩 방문하여 생활 문제를 해결해 주고, 찾아가는 방문 상담 지원이 전년 대비 3배 이상 증가하여 주민 체감도가 향상되고 있다.

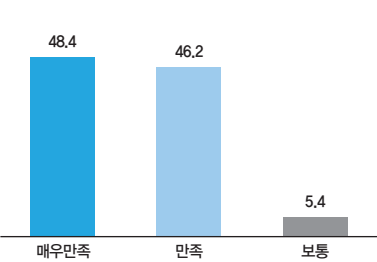
주민의 요구에 따라 맞춤형으로 설계된 법률상담, 고용상담, 생활민원 기동처리반, 일일명예복지동장 체험 등 요일제 테마복지를 시행하고 있으며, 전수방문 상담을 통해 발굴된 복지 소외계층에 대해 개인별 맞춤형 복지를 연계 지원하는 성과를 만들었다. 또한 복지동 사업에 대한 주민만족도 조사결과 “만족한다”는 결과가 94%로 호응도가 높은 것으로 나타났다.

복지동에는 복지업무에 몰입할 수 있는 사회복지공무원과 방문간호사를 추가로 재배치하고, 수수료 징수 조례 개정 및 무인민원발급기 설치를 통해 제증명민원이 42%(하안3동) 감소됨에 따라 발생된 인력을 복지업무에 매진할 수 있

복지동 사업 만족도



복지동 방문 상담 만족도



방문간호사, 사회복지상담, 복지동장(3인1조) 방문 상담



복지자원 나눔 문화(주민 스스로 만들어 가는 복지동)

도록 인프라를 구축하였다.

복지동 사업이 2014년 전면 시행됨에 따라 보건 기능 강화를 위해 방문간호사를 채용하고, 요일제 테마복지 운영 등 복지 인력을 안정적으로 배치하여 수요자 중심의 맞춤형 복지를 지원하고 있다. 또한 찾아가는 현장 사례관리를 강화하고, 주민이 만들어 가는 복지동(洞) 문화 정착이라는 새로운 패러다임을 만들어 내고 있다. 복지위원과 단체원 봉사단체에서는 복지 사각지대 해소를 위해 복지 소외계층 발굴 및 상담, 지역 실정에 맞는 복지 나눔 문화를 확산시키기 위해 노력하는 한편 통장 등 복지도우미를 통한 복지 소외계층을 발굴하여 1:1 연계를 맺고 자원봉사자들의 방문 상담 지원 등 주민 스스로 소외계층 지원에 앞장서고 있다.

앞으로 민관 협력 강화를 통해 주민 스스로 만들어 가는 복지동 문화를 정착시키고, 복지 체감도를 향상시킬 계획이다. 광명희망나기운동은 광명시와 광명시 사회복지협의회의 업무 협약을 통해 2년간 32억 원을 모금하여 26,066명에게

지원하여 범시민 나눔운동으로 복지 사각지대 해소에 공헌을 하였다.

또한 시립 광명푸드뱅크·마켓 ‘행복바구니’는 2013년 3월 출범 후 기부 물품 7억 5천만 원을 기부받아 긴급지원대상자 등 40,390명에게 배분하여 생활밀착형 모델로 큰 역할을 하고 있다.

광명시가 추진하고 있는 민·관 협력 모델인 ‘복지동 사업’, ‘광명희망나기운동’, 시립 광명푸드뱅크·마켓 ‘행복바구니’ 사업은 복지 사각지대 해소를 위한 ‘광명시만의 종합 복지 안전망 구축’의 성과로 평가받으면서 2013년 중앙부처 및 시민단체에서 복지안전망 구축 분야 ‘최우수 기관’으로 선정되어 전국적인 모델이 되고 있다.

광명시는 “아무리 많은 예산을 들여 복지정책을 펴도 주민들과 소외계층의 피부에 와 닿지 않으면 제대로 된 정책이라고 할 수 없다”는 시정철학에 따라 광명시 맞춤형 복지안전망 사업이 행정의 최일선에서 시민의 삶을 1순위에 놓는 정책으로 정착될 수 있도록 전념할 계획이다.

제주통카드 써봤어? 안 써봤으면 말을 하지 말어!

요즘은 거의 누구나가 카드 한 장씩은 가지고 다니시죠?

카드를 사용하면 여기저기 포인트다, 할인이다, 혜택도 많고요.

하지만 골목상권에서는 별 혜택을 못 느끼시죠. 그래서 나왔습니다.

제주 골목상권에서 사용하면 어마어마한 혜택을 주는 ‘제주통카드’.



골목상권 우대카드제

제주특별자치도 · 김영수

요새 제주 골목상권 자영업자들은 만면에 미소가 가득하다. 골목상권 우대카드인 ‘제주통카드’가 출시되면서 가게를 찾는 손님이 늘었기 때문이다. 평소에는 대형마트에서 물건을 구매할 손님들도 다른 카드보다 많이 쌓이는 포인트 때문에 동네 골목상권으로의 발걸음이 조금씩 늘면서 장사할 맛이 난단다.

“보통 신용카드들이 대형마트에서나 우리 가게에서나 똑같은 포인트를 적립해주기 때문에 손님들이 동네 가게를 잘 이용하지 않았는데 ‘제주통카드’가 출시되면서 골목상권에서 사용하면 포인트가 더 많이 쌓이니까 우리 가게에 손님들이 점점 많이 들르는 것 같아요.”

동네 슈퍼마켓을 운영하는 한 사장님은 “손님들이 ‘제주통카드’가맹점이지요?”라고 물어보면 기분이 좋아요. 손님들이 저희 가게에서 물건을 구매하면 포인트

가 쌓이고 또 그 포인트가 쌓이면 다시 저희 가게에 올 수 있잖아요. 제주특별자치도에서 우리처럼 영세한 자영업자들을 생각한 좋은 아이디어로 이런 카드를 생각해내서 참 고마워요”라고 말씀하시기도 한다.

‘제주통카드’는 포인트 적립뿐 아니라 도민들이 자주 찾는 생활밀착 업종에 대한 할인혜택으로 도민들이 알뜰한 생활을 할 수 있도록 하고 있다. 한 회사원은 “저는 출퇴근 거리가 길어서 기름값이 부담이 많이 되는데요. ‘제주통카드’는 어느 주유소에서도 리터당 60원이 할인되니까 확실히 기름값이 절약돼요. 다른 카드를 사용할 때 지정된 정유사에서만 할인이 되어서 운전하다가 그 주유소를 찾아서 헤맨 적도 많은데 이젠 그럴 걱정이 없어서 좋고요. 요새 부모님 연세가 많이 드셔서 건강에 걱정이 많은데 종합병원에 모시고 가면 건강검진 비용도 20% 할인이 되니 참 좋더라고요”라며 미소를 짓는다.

골목상권 우대카드 ‘제주통카드’는 제주특별자치도가 도민행복민생시책의 하나로 발굴한 사업이다. 민생시책 골목상권 소위원회에서 골목상권을 직접 방문하여 현장의 목소리를 듣고 도민과 골목상권이 함께 상생할 수 있는 아이디어로 제주특별자치도에서 포인트 적립 비용의 일부를 지원하여 신용카드의 포인트 제도를 활용한 골목상권 우대카드를 도입하기로 했다. 골목상권에서 사용하면 더 많은 포인트가 적립되고 도민들이 자주 찾는 업종에 대해서 할인혜택을 제공하면 그동안 대형마트와 대기업 계열 점포로 쏠린 도민들이 골목상권을 찾을 것으로 생각했다. 쉽지 않았지만 충분히 가능한 일이라고 판단했다. 먼저 신용카드의 포인트 및 할인제도에 대한 이해가 우선이었다. 요새는 수많은 종류의 신용카드가 있고 1인당 2~3장의 카드를 소지하고 있기 때문에 도



골목시장 우대카드(제주통카드)

민들이 지갑에서 제일 먼저 꺼낼 수 있고 알뜰한 할인혜택이 있는 경쟁력 있는 카드를 만들어 나가기로 했다. 먼저 지역은행인 제주은행과 논의를 시작했다.

신용카드 사용패턴을 분석하여 도민들이 자주 이용하는 업종에 대하여 파악하고 시중에 나와 있는 다른 카드의 포인트 적립률과 적립조건, 할인혜택에 대해서 하나하나 검토해 나갔다.

그 결과 골목상권에서 이용하면 다른 카드(0.1~0.5%)보다 최대 19배(1~1.9배) 많은 포인트가 적립되고 모든 주유소에서 리터당 60원 할인, 영화관, 커피숍, 극장, 통신요금도 5~20% 할인되는 골목상권 우대카드 혜택을 결정하여 2013년 10월 11일 제주은행과 협약을 체결하여 사업추진에 박차를 가하기로 했다. 골목상권 우대카드의 혜택을 정한 후에는 많은 사람들의 관심을 모으기 위해 도민 대상으로 카드 명칭을 공모한 결과 총 74건이 접수되었고 학계, 소비자

단체, 경제 분야 전문가로 구성된 심사위원들의 심사를 거쳐 ‘제주통(통)카드’로 명칭을 결정했다.

‘제주통카드’는 골목상권 어디서나 통하여 사용이 가능하고 파격적인 포인트 적립과 다양한 할인혜택이 다른 카드보다 좋아 통통 튼다는 뜻과 함께 골목상권을 살리기 위한 모두의 마음이 통한다는 의미를 포함하고 있다.

명칭이 결정되고 난 후 제주특별자치도 내 전통시장과 상점이 상인회장 및 회원들을 대상으로 ‘제주통카드’에 대하여 설명하는 자리를 마련했다. 2013년 10월 21일 선진시장 도약을 위한 지역상권 활성화 추진위원회를 개최하여 ‘제주통카드’의 도입배경과 취지, 혜택을 상세히 설명하고 카드발급 및 가맹점 가입 등에 적극 동참하여 골목상권 활성화에 상인들이 솔선하여 참여해 주시기를 당부드렸다. 상인들은 큰 만족감을 표실했다. 카드발급 방법부터 혜택, 가맹점 가입에 대하여 많은 질문과 함께 참여 의지를 밝히기 시작했다.

더 많은 도민들이 참여할 수 있도록 출시 기념식도 개최했다. 제주특별자치도지사, 제주특별자치도의회위원장, 제주특별자치도교육감, 제주은행장 등 많은 분들이 참석한 가운데 홍보부스를 설치하여 도민들이 쉽게 ‘제주통카드’에 대해서 알 수 있도록 했고, 카드 출시를 기념하여 제1호 카드 증정 및 제1호 가맹점에 대한 인증서도 수여됐다.

‘제주통카드’는 제주특별자치도와 제주은행, 골목상권 자영업자들이 머리를 맞대고 어떻게 하면 도민들이 편리하게 골목상권을 이용할 수 있을지에 대하여

노력한 결과 행정, 금융, 골목상권이 함께하는 상생의 경제모델을 구축했다는 점에서 의의를 찾을 수 있다.

앞으로도 제주특별자치도에서는 여기에 그치지 않고 보다 많은 혜택을 추가로 발굴하여 '제주통카드'의 상생 의미를 더욱 확고히 해나감으로써 도민들의 건전한 소비활동과 더불어 골목상권이 활성화되도록 먼저 생각하고 먼저 움직여 나갈 계획이다.

전국 최초 경로당 이용 노인을 위한 건강관리

경로당을 찾는 어르신들의 건강한 노년 생활을 위해
'경로당 전담주치의'가 어르신들을 찾아뵙습니다.
앞으로는 경로당에서 여가활동과 함께 건강까지 챙겨드려요.



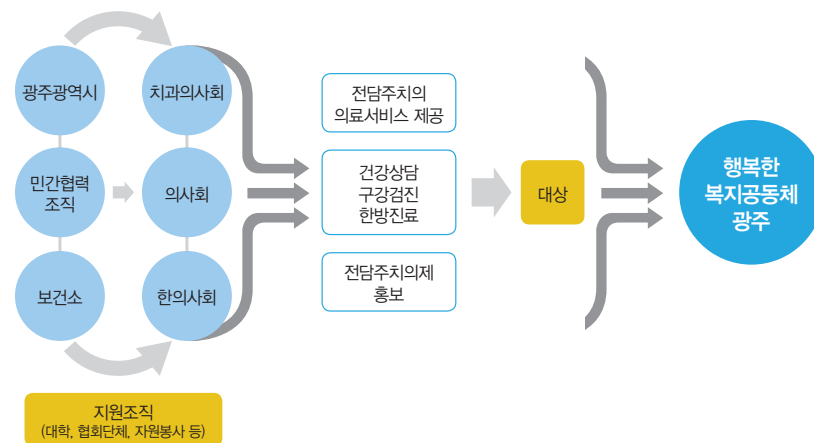
경로당 전담주치의

광주광역시 · 배영숙

노인 인구가 날로 증가하고 있는 가운데 노인에 대한 사회적 배려와 돌봄 필요성이 커지고 있다. 다양한 제도적 사회복지 돌봄서비스에도 불구하고, 일상적 삶을 영위하는 가운데 노인의 안락하고 행복한 삶을 보장하는 데는 한계가 있을 수밖에 없다. 특히 노인의 자녀 세대가 가족 복지 차원의 돌봄을 소홀히 하거나 제대로 할 수 없는 여건일 경우 노인 세대의 삶은 소외와 고통의 나날이 이어질 가능성이 크다.

광주시는 지난 2007년 전체 노인의 27.6%에 이르는 경로당 이용 노인 건강실태조사에서 나타난 바와 같이 당뇨(92.8%)와 고혈압(29.7%), 관절염(14.5%) 등 질환에 시달리는 노인들의 건강문제를 해소하는 것이 행복한 노년을 보장하는 중요한 대책이 될 것이라는 판단으로 ‘경로당 전담주치의’라는 정책을 기획하게 되었다.

‘경로당 전담주치의제’는 경로당을 이용하는 노인들에게 행복한 노년의 최대의



적인 건강문제를 사회적 차원에서 해소해 주기 위하여 동네병원이 재능기부 또는 사회공헌 차원에서 참여하여 노인들의 건강을 돌보는 지역 복지서비스의 형태로 운영된다. 즉, 동네병원들이 지역 내 경로당과 자매결연을 맺고 전담주치의처럼 주기적으로 경로당을 방문, 경로당 이용 노인들에게 기초적인 의료서비스를 제공하여 노인들이 건강한 노년을 향유할 수 있도록 지원하는 방식이다.

이 제도를 시행하기 위하여 광주시 내 의사회와 치과의사회, 한의사회 등과 MOU를 체결하는 한편, 시와 각 의사회 등으로 T/F팀을 구성, 구체적인 추진방안을 마련한 뒤 지난 2012년부터 본격적인 서비스를 시작하였다.

이와 함께 경로당 중심의 보건소 건강증진 프로그램으로 경로당을 이용하는 독거노인을 중심으로 방문간호사, 동네의원이 연계된 건강증진 프로그램과 광



‘경로당 전담주치의제’는 의료 취약계층에 양질의 의료서비스를 제공함으로써 노인의 삶의 질을 높이는 데 민간 전문가들이 자발적이고 적극적으로 시와의 협력적 네트워크를 구축, 서비스를 제공함으로써 ‘민관 협력 노인건강서비스 모델’을 구축한 것이 가장 큰 성공 요인이다. 또한 ‘광주 희망 프로젝트 10’에 ‘경로당 전담주치의제’를 선정, 역점시책사업으로 추진하고 광주형 행복복지모델 구축을 위한 핵심사업으로 이 사업을 추진한 점 역시 또 다른 성공 요인으로 꼽을 수 있다.

주시 5개 보건소와 4개 보건지소에서 운영하는 건강교실, 비만관리 프로젝트, 생활습관 상담 등 다양한 프로그램을 적용하고 새로운 프로그램을 개발, 확산했다.

광주시 내 1,223개 경로당(이용 노인 39,979명)을 대상으로 민간 의료기관 388개와 보건소 및 보건지소 등 9개 기관 방문간호사 58명이 주기적으로 경로당을 방문하여 기초 의료서비스와 건강증진 프로그램 서비스를 제공하고 있다.

광주시는 경로당 전담주치의제를 통해 전국 최초로 동네의원 중심의 취약계층 돌보미 민관 협력모델을 구축했으며, 경로당 이용 노인들의 의료비 절감은 물론 지역사회의 의료서비스 취약계층에 대한 관심을 높이는 효과를 거둔 것으로 평가받고 있다. 특히 사회 상위계층인 의료계가 ‘재능·지식나눔’ 의료봉사 문화 확산에 기여할 수 있는 계기와 운동, 영양 등 다양한 건강증진 프로그램을 통해 노인들의 소외감을 해소하는 획기적인 전환점을 마련하였다.