

# 새로운 지역거점의 행정복지센터 : 공공서비스디자인 기법 활용 모델

## 연구 기초

- ① 공공청사 역할 변화에 따른 행정복지센터 정비 요구 증대
  - 수원시는 15개소의 신축 계획 수립중
- ② 이용자 유형과 지역 특징을 고려한 행정복지센터 공간 모델 연구 필요
  - 주민 친화적인 행정복지센터의 물리적 공간 재배치
  - 서비스 대상자(민원인, 공무원)의 동선과 이용 패턴, 민원 종류를 분석하여 수원시 행정복지센터에서 제공하는 행정 서비스의 보편성을 확실히 하고자 함
- ③ 공공서비스디자인 기법을 활용하여 이용자에 대한 면밀한 분석을 통해 이용자의 요구사항 예측
  - 정자2동 행정복지센터를 대상으로 행동데이터 실험과 1,2차의 행동관찰조사 실시
  - 실험 결과를 통해 이용자 동선을 반영한 개선된 행정복지센터 공간 계획

## 정책 방안

- 민원업무와 상담업무는 성격과 소요시간에 따라 업무별 동선을 반드시 분리
  - 주민이 주로 이용하는 민원대기공간과 민원대 공간의 통합도를 높여 업무의 편의성 개선
  - 근무자(공무원) 휴게공간과 수납실 등을 마련하여 업무환경 개선을 통해 행정 서비스 질 증진
  - 중장기적 관점에서 다양한 기능을 탑재하여 사회적 활용이 가능한 행정복지센터의 역할 증진
- ① 통합민원과 복지상담의 업무 특성을 고려한 동선 분리
  - ② 주민들의 혼선 방지 및 편리한 업무가 가능한 공간 개선
  - ③ 근무자의 업무 만족도를 고려한 공간 계획
  - ④ 민간 투자나 도시공사가 협업한 고층 형태의 행정복지센터 건설 방향 제시

# I 공공청사의 역할 변화, 행정복지센터는?

## 1 행정복지센터 만족도 향상을 위한 공간 계획 필요

- 공공청사 역할 변화에 따른 행정복지센터 정비 요구 증대
  - 인구 증가, 주민자치 활동 등에 따른 공공청사 역할이 변화하고 있음
  - 수원시 행정복지센터 15개소 신축계획 수립
    - 현재 수원시 4개구, 44개 동 행정복지센터 존재
- 이용자 유형과 지역 특성을 고려한 행정복지센터 공간모델 연구 필요
  - 행정복지센터는 동네의 중심부에 위치하여 활용도가 높으나 이용자 유형 및 지역 특성에 대한 분석과 연계된 공간 모델에 대한 연구 없음
  - 대체로 비슷한 형태와 용도로 지어져 유휴공간 발생 및 디지털화에 따른 이용객 방문 빈도 저하로 공간 활용도가 떨어짐
- 행정복지센터 만족도 향상을 위해 이용자 동선을 반영한 공간계획 수립 필요
  - 공공서비스디자인 기법을 활용하여 이용자 특성이 반영된 수원시만의 행정복지센터 공간모델을 구축하고자 함

## 2 행정복지센터의 변화

- 행정복지센터의 업무는 행정민원팀과 맞춤형복지팀으로 나누어 민원업무와 상담업무를 하며 다양한 업무 수행
- 행정이 점차 고객-서비스 관점에 중점을 두면서 4세대에 이르러 지역사회를 중심으로 수요자 중심의 문제해결이 가능한 네트워크 허브로서 방향 설정
- 본 연구에서는 4세대 모델인 행정복지센터의 개념에 대해 정의하며 행정복지센터의 방향성에 대해 재정립하여 공간모델 구축
- 또한 이용자 특성을 반영한 공간계획을 수립하여 향후 수원시에서 정비하는 동 청사에 활용

| 구분      | 1세대<br>(1920~1997) | 2세대<br>(1998~2011) | 3세대<br>(2011~2016) | 4세대<br>(2016~현재) |
|---------|--------------------|--------------------|--------------------|------------------|
| 기반모형    | 국가                 | 시장                 | 공동체                | 지역사회             |
| 거버넌스    | 위계적                | 거래적                | 협력적                | 자치적, 자율적         |
| 주민인식    | 통제                 | 고객                 | 당사자                | 수요자              |
| 주민센터 목적 | 행정                 | 서비스                | 소통                 | 네트워크 허브          |
| 주민센터 기능 | 통제                 | 주민만족               | 문제해결               | 문제해결             |
| 가치      | 효율성(순응)            | 효율성(관리)            | 공유                 | 공유               |

# II 행정복지센터 현황 및 활동실태 : 정자2동 사례

## 1 개요

- 위 치 : 경기도 수원시 장안구 송정로 24번길 34
- 직원수 : 25명
- 면 적 : 총 108.85㎡  
(대기 공간 : 69.08㎡, 민원상담 : 3.3㎡, 복지 공간 : 18.85㎡, 직원 공간 : 118.2㎡)

## 2 현황 및 문제점

- 1층 공간에서 민원업무와 복지업무가 ㄱ자형 업무 창구로 이어져 있음
- 공간 내 진입과 대기공간 구분이 불명확해 민원인의 업무처리에 혼선
- 대기공간에서 간혹 상담업무를 진행하여 민원인의 개인정보 보안 필요성
- 행정복지센터 현장 안내원은 없으며 공간에 대한 안내사인 부족
- 공간 이용의 효율성, 편의성이 낮음



| 명칭   | 정자2동 주민센터   | 위치    | 경기도 수원시 장안구 송정로 24번길 34                        |
|------|---|-------|--|
| 공간구성 |   | 규모(㎡) |  |
|      |   | 대기공간  | 69.08  |
|      |   | 민원상담  | 3.3  |
|      |   | 복지공간  | 18.85  |
|      |   | 직원공간  | 118.2  |
|      |   | 총     | 108.85   |
| 공간특징 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 대기의자 사이 공간이 부족</li> <li>• 대기의자 개수도 공간에 비하여 많아 민원인 이동에 불편을 줌</li> <li>• 주민자치센터와 주민센터 업무공간이 분리되지 않아 혼잡한 느낌을 줌</li> </ul> | 공간정보  | 직원수 25명<br>조도(Lux) 303<br>소음(dB) 54<br>안내요원 없음 |

- 구청사인 정자2동, 매탄1동 행정복지센터와 신청사인 고등동 행정복지센터 모두 같은층(지상3층)으로 구성되어 있으며 지역마다 이용객과 주민이 원하는 용도와 무관하게 1980년대 건물과 2021년도 신청사 건물의 층별 공간 구성과 활용이 동일

| 정자2동 행정복지센터 (1991)             |  |  | 매탄1동 행정복지센터 (1988) |  |  | 고등동 행정복지센터 (2021)       |  |  |
|--------------------------------|--|--|--------------------|--|--|-------------------------|--|--|
|                                |  |  | 중대본부, 중대장실, 통신실    |  |  | F4                      |  |  |
| 청소년 공부방, 마을 문고, 교실             |  |  | 다목적실               |  |  | 대회의실, 다목적실, 부녀회 주방      |  |  |
| 중대본부, 중대장실, 주민상담실              |  |  | 회의실                |  |  | 프로그래밍실, 주민사랑방, 문고, 동대본부 |  |  |
| 민원·사무실, 주민등록카드실, 전산실, 등장실, 숙직실 |  |  | 취미창작실, 문고          |  |  | 민원·사무실, 상담실, 소회의실, 서고   |  |  |
| 주차장                            |  |  | 주차장                |  |  | 주차장                     |  |  |
|                                |  |  |                    |  |  | B1                      |  |  |



# IV 행정복지센터의 공간계획 수립방안

## 1 통합민원과 복지상담의 업무 공간 분리

- 업무 목적에 따라 효율적인 공간 구성을 구축하여 사용자가 이용하기 편리한 동선을 제공
- 행정복지센터 기능을 최적화하는 방향으로 정리하여 쾌적한 공간 형성



## 2 민원업무 공간계획

- 직원 업무 공간, 민원 대기 공간, 민원 서식대, 증명서 발급기기 등의 위치를 정돈하여 공간 활용도가 높은 민원 공간으로 재정비
- 중복되는 동선을 정리하여 혼잡한 분위기 완화

## 3 복지업무 공간계획

- 사회지원금, 생활지원금을 포함한 개인정보와 자세한 사정을 나누어야 하는 업무 특성상 개방적인 공간에서는 프라이버시가 지켜지기 어려운 문제가 있음
- 1:1 상담공간을 설치하여 민원인 보호와 원활한 상담업무가 가능하도록 함

〈행정복지센터 공간 구성도〉



〈상담 업무 직원과 민원인 이동 동선〉



〈화장실 이동하는 직원과 민원인의 이동 동선〉



## 수요자 중심의 네트워크 허브 역할을 하는 행정복지센터

행정복지센터 사용자 (민원인, 공무원)의 만족도를 공간개선 방향 마련

- 개인 프라이버시를 보호하는  
1:1상담 공간 개선
- 편리한 업무가 가능한  
민원 대기 공간 개선
- 직원휴게공간을 마련하여  
업무 환경 개선 및  
근무 만족도 증진
- 다양한 공용 공간을  
수용할 수 있는  
고층 구조의 건설

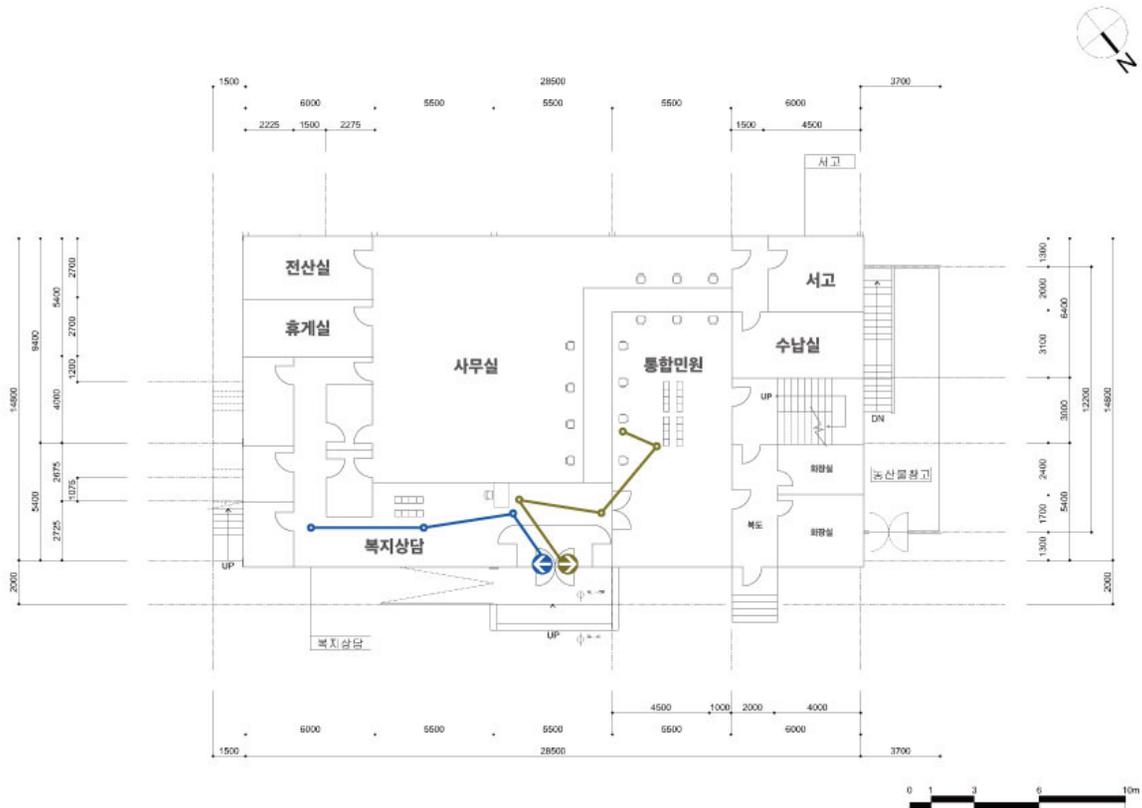
〈행정복지센터 출입 시 동선 분리〉



〈상담실 내부〉



〈정자2동 행정복지센터 도면 (개선 후)〉



# V 새로운 지역거점의 행정복지센터

## 1 지역 밀착 서비스

- 시민에게 멀티 서비스를 공급하는 청사 복합개발로 생활 밀착형 편의 제공
- 지역 커뮤니티의 중심에서 지방자치 행정청사의 다양한 생활 서비스를 더해 지역 거점으로서의 역할 수행

## 2 공간 테넌트(Tenant)<sup>1)</sup> 서비스

- 행정복지센터 주차장을 활용한 공간 테넌트 서비스
- 상업과 주거가 혼합된 공간 구성

## 3 지역 거점 서비스

- 행정복지센터를 미래 유통 물류 거점으로 발전시켜 도시 생활의 질 증진
- 지역 중소점포 연계형 '풀필먼트(Fulfillment)<sup>2)</sup>' 유통/물류 거점으로 강화

## 4 차량 관련 서비스

- ICT 연계 서비스 구축을 통한 심리스(Seamless)<sup>3)</sup> 경험 디자인
- 스마트시티 육성 전략에 맞춰 도시 데이터를 수집하고 이를 통해 스마트시티 구축의 기반으로 활용



1) 테넌트(Tenant) : 건물의 전체 또는 일부를 임대 계약하여 임대료를 지불하고 점포나 사무소 등을 이용하는 것  
 2) 풀필먼트(Fulfillment) : 물류 전문업체가 판매 업체의 위탁을 받아 배송, 보관, 포장, 배송, 재고관리, 교환·환불 서비스 등의 전 과정을 담당하는 물류 일괄 대행 서비스  
 3) 심리스(Seamless) : 시스템의 설계 과정에서 새로운 모듈을 추가하여 기능을 쉽게 확장시킬 수 있는 속성을 나타냄. 경계선 없이 매끄러운 상태

## 참고문헌

- 박규령. (2020). 수원형 공공서비스디자인 기초 연구. 수원시정연구원. pp. 54-56.
- 이주현, 라도삼, 이정용. (2015). 「찾아가는 동주민센터 활용한 서울형 주민자치 가능성 모색」. 서울연구원.
- 현대건축사. (2020). 만수5동 행정복지센터. 「월간 CONCEPT」. pp. 22-25.
- 행정자치부. (2015). 「읍면동 청사 공간구조 표준모델 연구」.

# 새로운 지역거점의 행정복지센터 : 공공서비스디자인 기법 활용 모델

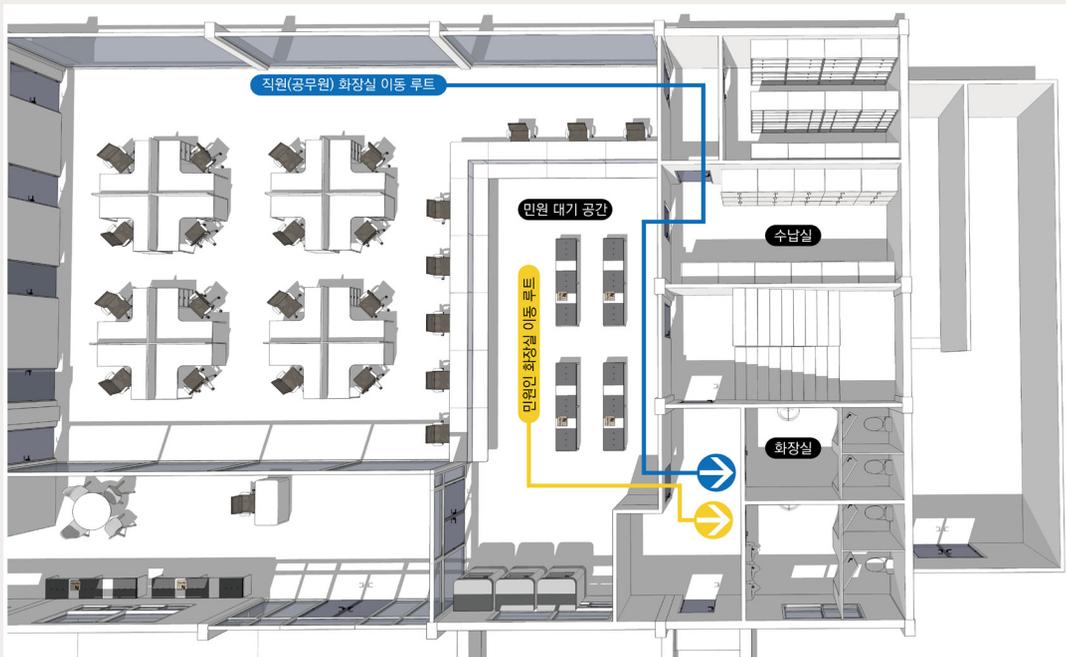
※ 이 자료는 박규령. 2022. 『공공서비스디자인 기법을 활용한 행정복지센터 공간모델 구축』 연구보고서를 수정하여 재정리한 것임.

박규령 연구위원

pgrland2020@suwon.re.kr / 031-220-8075

정은지 위촉연구원

cityej@suwon.re.kr / 031-220-8082



**SRI** 수원시정연구원  
SUWON RESEARCH INSTITUTE

발행인 김선희

발행처 수원시정연구원

경기도 수원시 권선구 수인로 126

Tel. 031-220-8001

Fax. 031-220-8000, 8060

www.suwon.re.kr

※ 수원시정연구원에서 수행한 주요 연구과제의 핵심내용과 정책제안 등을 압축해 시민들께 알려드리고자 하는 발간물입니다.