

[별책]

시민 체감 주요 정책성과 분석

양은순·황소하·임채실

차례

별책 주요사업 성과평가

제1절 새빛민원실	3
제2절 새빛톡톡	15
제3절 새빛돌봄	26

표차례

표 1-1 새빛민원실 유형별/분야별 총 운영실적	3
표 1-2 새빛민원실 연도별 월평균 처리건수	4
표 1-3 대외 수상 및 벤치마킹 실적 등	6
표 1-4 2024년 새빛민원실 만족도 조사결과	9
표 1-5 수원시 민원서비스 종합평가 결과(2017~2024년)	10
표 1-6 연령별 새빛톡톡 가입자 수(2025.6.10. 기준)	15
표 1-7 새빛톡톡 시민참여 현황(2025.2. 기준)	16
표 1-8 새빛톡톡 게시글 등록 현황(2025.2 기준)	17
표 1-9 마일리지 지급기준	20
표 1-10 시민제안 실적(2025.5.31. 기준)	23
표 1-11 2024년 채택제안 정책반영 완료현황	24
표 1-12 2023년 새빛돌봄 운영실적(시범사업)	26
표 1-13 2023년 새빛돌봄 신청 및 결정현황	26
표 1-14 2024년 새빛돌봄 운영실적	27
표 1-15 2024년 새빛돌봄 신청 및 결정현황	27
표 1-16 2025년 새빛돌봄 운영실적(2025.9.30. 기준)	27
표 1-17 2025년 새빛돌봄 신청 및 결정현황(2025.9.30. 기준) ..	28
표 1-18 2023년~2025년 새빛돌봄 운영성과 요약	29
표 1-19 시·구·동 조직개편 현황	30
표 1-20 2025년 새빛돌봄 사업 홍보실적	31
표 1-21 연도별 새빛돌봄 이용자 만족도	33
표 1-22 서비스 대상범위의 확대	34
표 1-23 수원새빛돌봄 서비스 신청 방법	36
표 1-24 수원새빛돌봄(누구나) 식사지원서비스 특화사업 사업내용	37

그림차례

그림 1-1 새빛민원실 분야별 운영실적	4
그림 1-2 새빛민원실 연도별 월평균 처리건수	4
그림 1-3 베테랑공무원 원스탑 서비스 및 바로 민원 서비스 분야별 운영실적	5
그림 1-4 대외 수상 및 벤치마킹 실적 등	6
그림 1-5 2023년 새빛민원실 이용자 만족도 조사결과	7
그림 1-6 2024년 새빛민원실 이용시민 및 공무원 만족도 조사결과	9
그림 1-7 새빛톡톡 가입자 연령별 비중(2025.6.10. 기준)	15
그림 1-8 새빛톡톡 월평균 시민참여 건수	16
그림 1-9 새빛톡톡 월평균 게시물 등록 건수	17
그림 1-10 새빛톡톡 시민참여 콘텐츠 운영	19
그림 1-11 새빛톡톡 운영보고서 및 시민제안 결과 공개	21
그림 1-12 연도별 시민제안 실적	23
그림 1-13 정책분야별 제안(승인) 실적	24
그림 1-14 전년 동월대비 실적 증감 현황	28
그림 1-15 월 평균 새빛돌봄 이용실적	29
그림 1-16 연도별 새빛돌봄 이용자 전반만족도 및 재이용의사	33
그림 1-17 돌봄서비스 제공 절차 및 소요시간	35

별책

주요사업 성과평가

제1절 새빛민원실

제2절 새빛톡톡

제3절 새빛돌봄

제1절

새빛민원실

1. 정량적 성과

1) 새빛민원실 운영실적

□ 새빛민원실 유형별/분야별 총 운영실적

- 새빛민원실 운영이 개시된 2023년 4월 10일부터 2025년 4월 30일까지 약 2년간 새빛민원실 민원처리 건수는 총 926,579건임
 - 국민신문고 민원처리 건수가 891,148건으로 총 민원처리 건수의 대부분을 차지하고 있으며, 다음으로 바로민원 서비스(31,367건), 베테랑 공무원 원스톱 서비스(3,108건), 직소민원(707건), 청원(185건), 고충민원(64건)임

표 1-1 | 새빛민원실 유형별/분야별 총 운영실적(2023.4.10~2025.4.30)

(단위: 건)

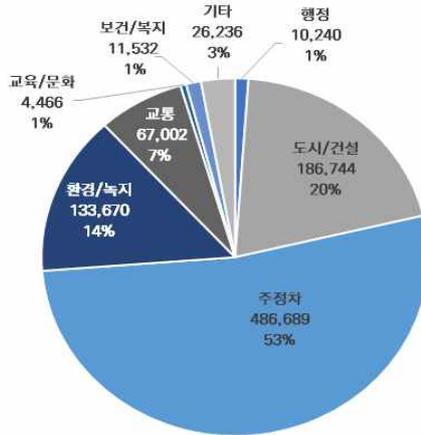
구 분	계	행정	도시/건설	주정차	환경/녹지	교통	교육/문화	보건/복지	기타
총합계	926,579	10,240	186,744	486,689	133,670	67,002	4,466	11,532	26,236
베테랑	3,108	247	1,068	140	326	158	50	696	423
바로민원	31,367	5,579	11,973	472	2,292	4,377	1,852	2,244	2,578
청원	185	16	118	6	8	5	3	18	11
고충민원	64	10	16	11	10	7	4	6	-
국민신문고	891,148	4,345	173,421	486,018	130,947	62,416	2,538	8,470	22,993
직소	707	43	148	42	87	39	19	98	231

자료: 수원시 내부자료

- 분야별로 살펴보면 주정차 민원이 전체 운영실적의 과반수인 53%를 차지하고 있었으며 다음으로 도시/건설(20%), 환경/녹지(14%), 교통(7%) 순임
 - 이는 민원의 대부분을 차지하고 있는 국민신문고의 민원 분야와 일치

그림 1-1 | 새빛민원실 분야별 운영실적

(단위: 건)



주: 새빛민원실 분야별 운영실적(2023.4.10~2025.4.30)

□ 새빛민원실 베테랑공무원 원스톱 서비스 및 바로민원 운영실적

- 새빛민원실 월평균 운영실적을 새빛민원실 핵심사업인 베테랑공무원 원스톱 서비스와 바로민원을 중심으로 살펴보면 연도별로 월평균 처리건수가 증가하는 추세임
 - 베테랑공무원 원스톱 서비스 월평균 처리건수 연평균 5.3% 증가, 바로민원 서비스 33.8% 증가

표 1-2 | 새빛민원실 연도별 월평균 처리건수

(단위: 건)

구분	총합계	베테랑	바로민원	청원	고충민원	국민신문고	직소
2023	49,604.0	122.2	904.8	7.2	0.0	48,529.2	40.6
2024	31,423.8	122.2	1,395.7	9.9	1.6	29,873.4	21.1
2025	25,764.3	135.5	1,619.0	0.3	11.3	23,976.0	22.3

자료: 수원시 내부자료(2025.4.30. 기준)

그림 1-2 | 새빛민원실 연도별 월평균 처리건수

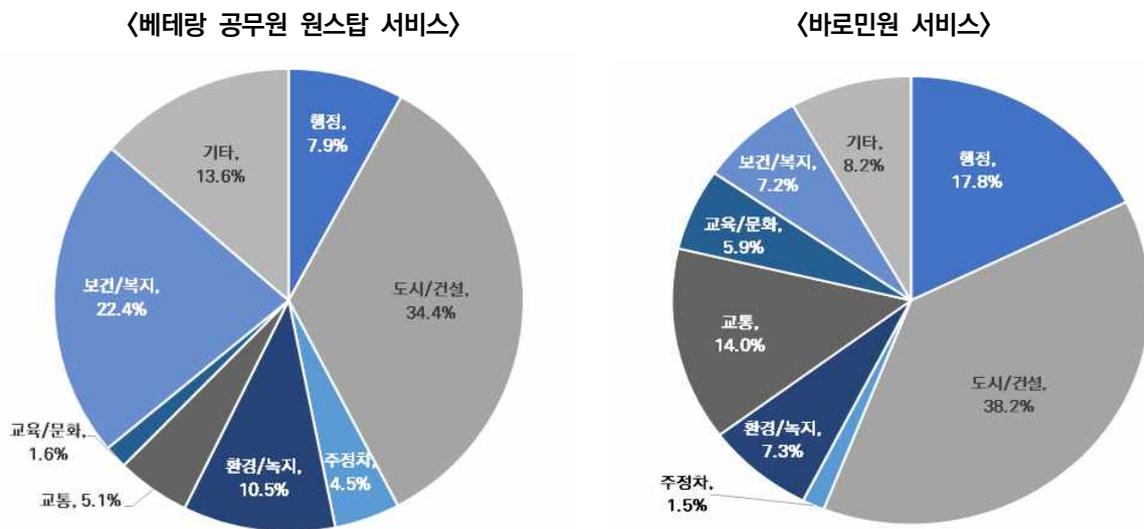
(단위: 건)



자료: 수원시 내부자료(2025.4.30. 기준)

- 베테랑공무원 원스톱 서비스와 바로민원서비스 운영실적을 분야별로 살펴보면 도시/건설 분야가 가장 많은 비중을 차지하는 것으로 나타남
 - 베테랑공무원 원스톱 서비스의 경우, 도시/건설 분야가 34.4%로 가장 많은 비중을 차지하였고, 다음으로 보건/복지 분야(22.4%), 기타(13.6%), 환경/녹지(10.5%), 행정(7.9%) 순
 - 바로민원 서비스 역시 도시/건설 분야가 가장 많은 비중(38.2%)을 차지하고 있으며, 다음으로 행정(17.8%), 교통(14.0%), 환경/녹지(7.3%) 순

그림 1-3 | 베테랑공무원 원스탑 서비스 및 바로민원 서비스 분야별 운영실적



자료: 수원시 내부자료(2023.4.10~2025. 4. 30)

2) 대외적 우수사례 창출 및 새빛민원실 사업 홍보 성과

□ 대외적 우수사례 창출 실적

- 수원시 새빛민원실 운영과 관련하여 적극행정, 민원서비스 개선, 협치 및 규제혁신, 디자인 및 조경 부문 등에서 2023년과 2024년 간 9개의 주요 수상이 있었음
- 2024년 10월에는 새빛민원실 우수 성과의 대내외적 확산을 위해 베테랑공무원 민원해결 사례집 제작 및 배부가 시행됨
- 새빛민원실의 우수성과는 국토부 등 42개 기관이 벤치마킹하는 등, 2025년 2월 기준으로 총 57개 기관에서 새빛민원실 운영성과에 관한 벤치마킹 및 자료를 요청함

표 1-3 | 대외 수상 및 벤치마킹 실적 등

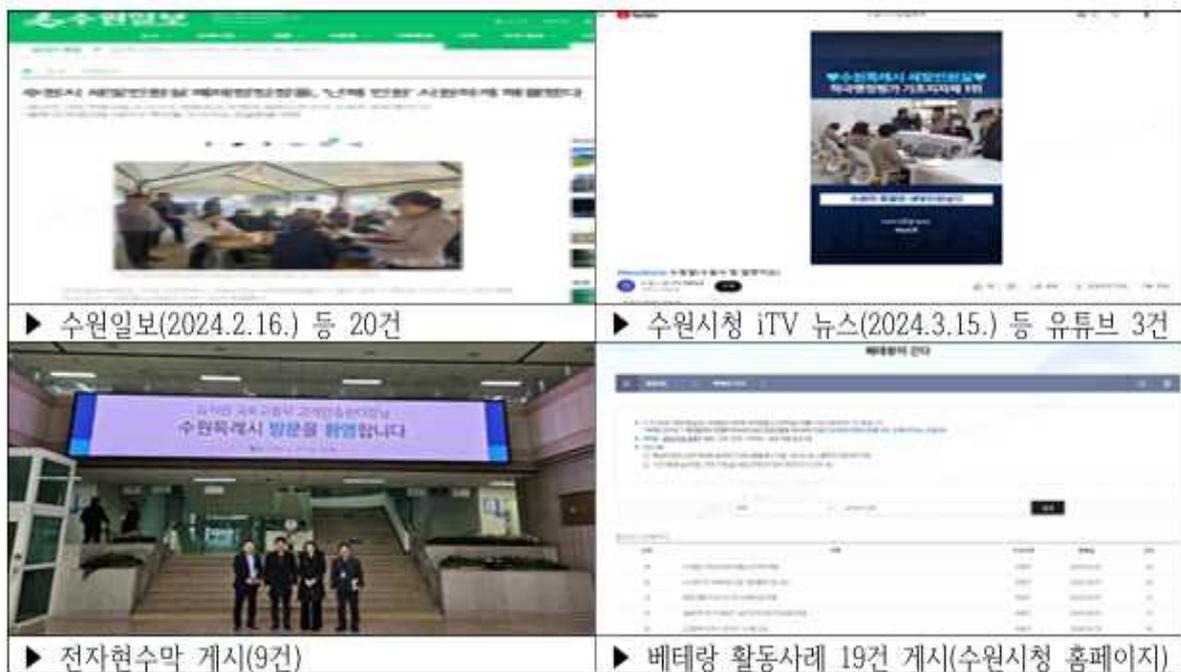
내용		일시
대외수상	2023년	<ul style="list-style-type: none"> 2023년 하반기 수원시 적극행정 우수사례 우수상(23.9.) 2023년 경기도 민원서비스 개선 우수사례 경진대회 우수상(23.11.)
	2024년	<ul style="list-style-type: none"> 중앙지방정책협의회 적극행정 우수사례 선정 발표(24.1.) 2023년 4분기 행안부 적극행정 우수사례 선정(24.1.) 2024년 지방자치단체 적극행정 종합평가 '대통령상' 수상(24.7.) 2024. 제14회 대한민국 조경대상 공공부문 '산림청장상' 수상(24.10.) 2024. 대한민국 공공디자인대상 '우수상' 수상(24.10.) 2024년 수원시 협치우수사례선정(24.10.) 2024년 수원시 규제혁신 최우수부서 선정(24.10.)
우수사례 확산 등 벤치마킹		<ul style="list-style-type: none"> 베테랑공무원 민원해결 사례집 제작·배부(24.10.) 국토부 등 42개 기관 새빛민원실 벤치마킹(23.5.~'25.2.) ※ 57개 기관 벤치마킹 및 자료요청

자료: 수원시 내부자료

□ 새빛민원실 사업 홍보 실적

- 새빛민원실 사업홍보를 위해 2024년 한 해 동안 총 51건의 홍보활동을 실시함
 - 수원일보 등 언론보도 20건, 수원시청 iTV 뉴스 등 유튜브 3건, 전자현수막 게시 9건, 베테랑 우수 활동 사례 홈페이지 게시 19건

그림 1-4 | 대외 수상 및 벤치마킹 실적 등



▶ 수원일보(2024.2.16.) 등 20건

▶ 수원시청 iTV 뉴스(2024.3.15.) 등 유튜브 3건

▶ 전자현수막 게시(9건)

▶ 베테랑 활동사례 19건 게시(수원시청 홈페이지)

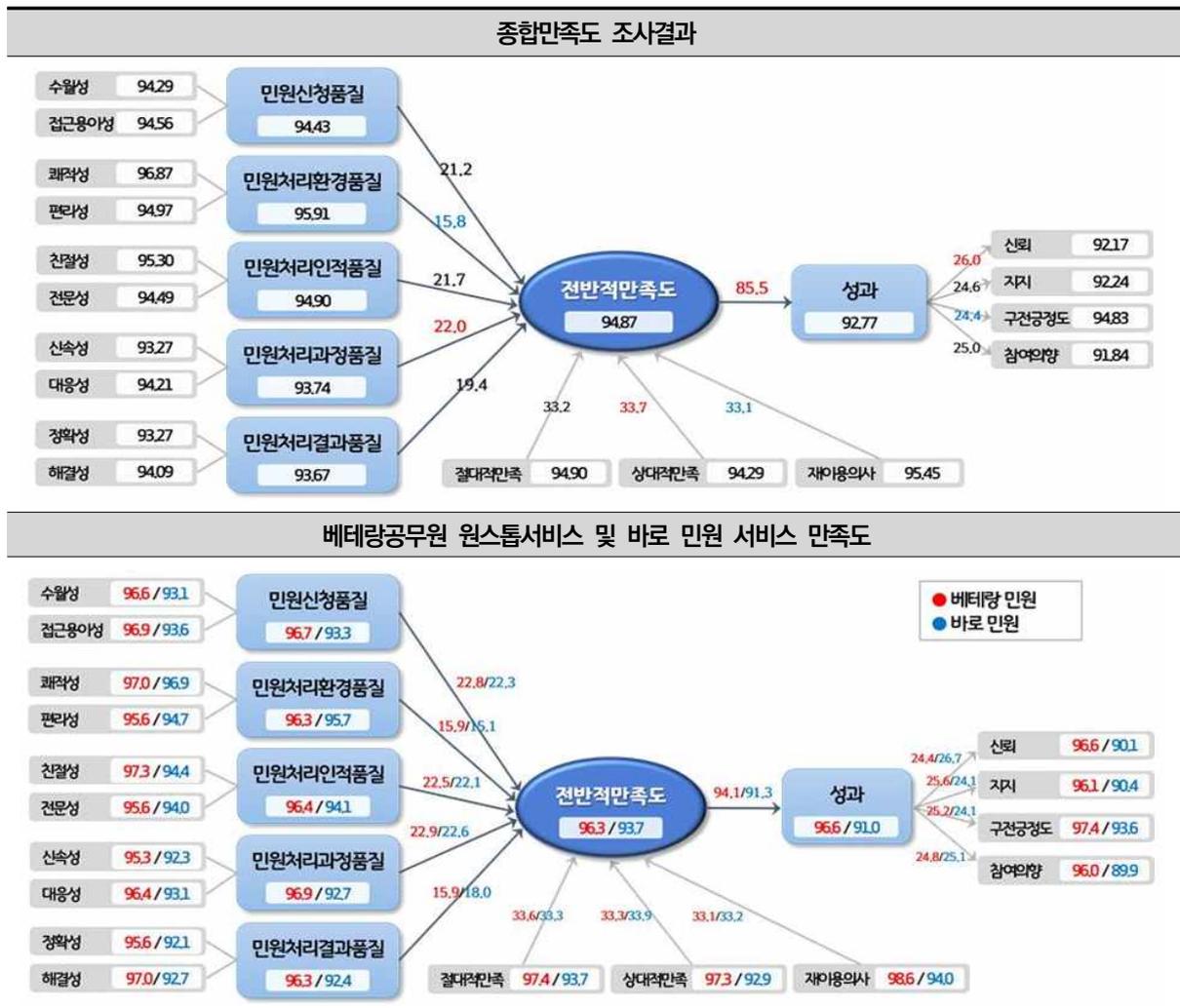
2. 시민체감 성과

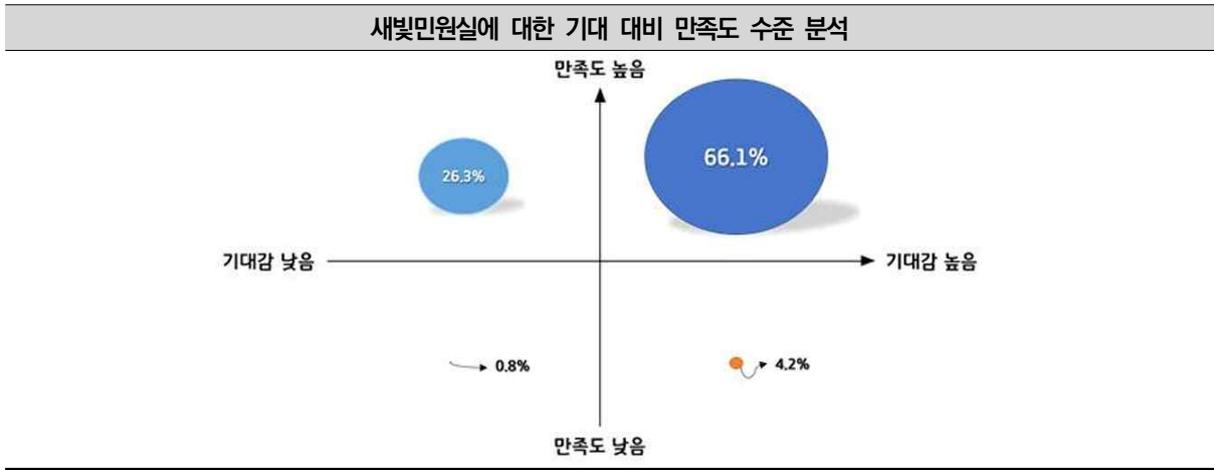
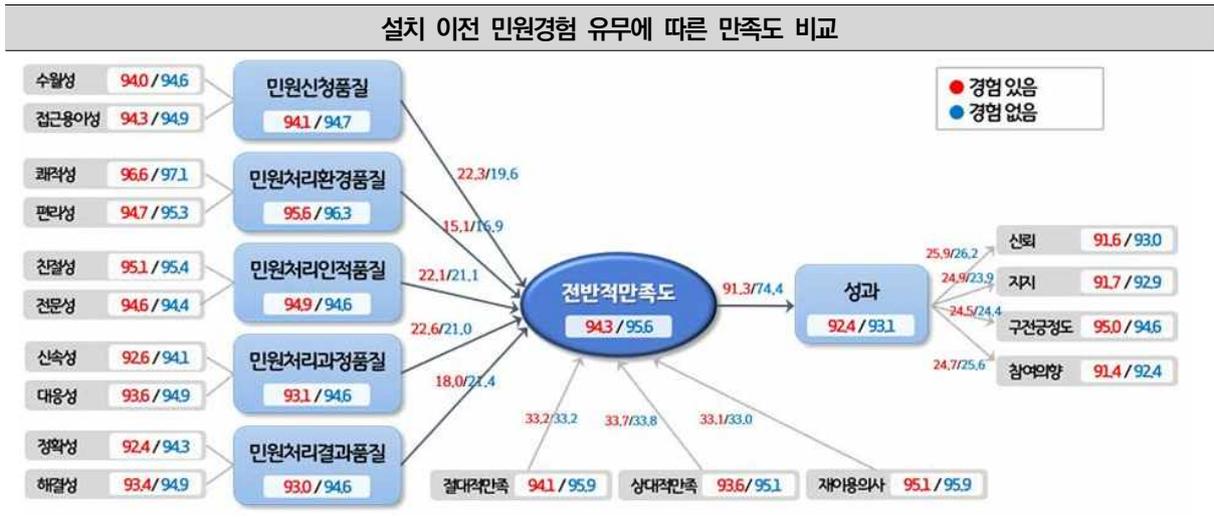
1) 새빛민원실 이용자 만족도 조사 결과

□ 2023년 만족도 조사 결과

- 시기: 2023년 10월 26일~11월 3일
- 대상: 새빛민원실 이용자 210명
- 방법: 종합만족도, 베테랑공무원 서비스 및 바로민원 서비스 만족도 등 온오프라인 설문조사 7점 척도 100점 만점 환산
- 주체: 수원시정연구원
- 설문결과

그림 1-5 | 2023년 새빛민원실 이용자 만족도 조사결과





자료: 정재진 외(2023)

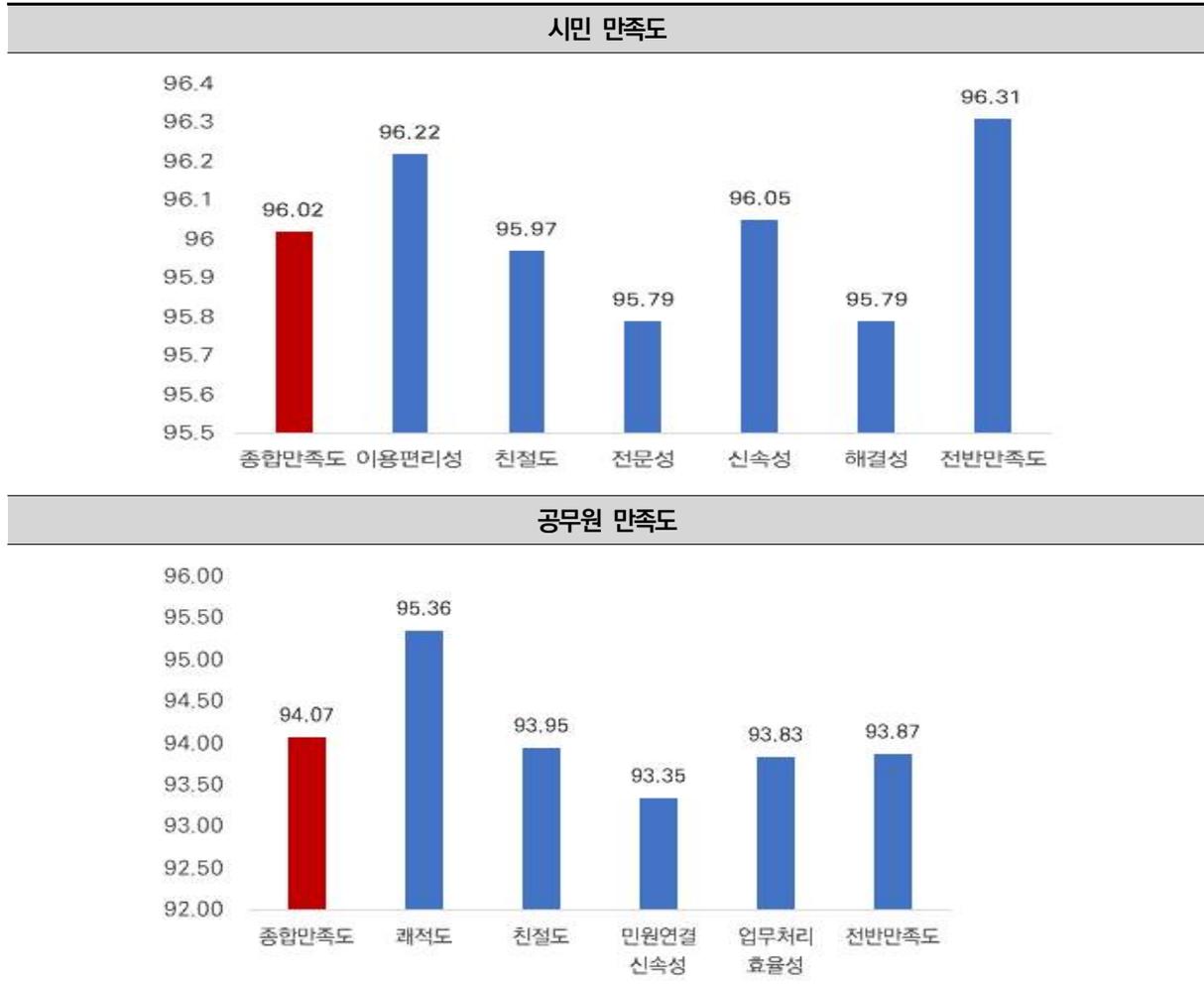
□ 2024년 만족도 조사 결과

- 시기: 2024년 10월 7일~12월 13일
- 대상: 새빛민원실 이용자(시민) 233명, 공무원 496명
- 방법: 베테랑공무원 원스톱서비스 및 바로민원 서비스 만족도, 새빛민원실 만족도 등에 대한 온오프라인 설문조사, 5점 척도 100점만점 환산
- 주체: 수원시 혁신민원과
- 설문결과
 - 2024년 새빛민원실 만족도 조사결과 시민과 공무원을 모두 포함하는 종합만족도 점수는 95.05점, 시민만족도 점수는 96.02점, 공무원 만족도 점수는 94.07점
 - 시민만족도에서는 전반만족도 및 이용편리성 항목이 가장 높게 나타났고 공무원 만족도에서는 민원실의 쾌적도 항목이 가장 높은 수준

표 1-4 | 2024년 새빛민원실 만족도 조사결과

구분	종합점수	시민 만족도	공무원 만족도
만족도 점수(점)	95.05	96.02	94.07

그림 1-6 | 2024년 새빛민원실 이용시민 및 공무원 만족도 조사결과



자료: 수원시 내부자료

2) 민원서비스 종합평가 결과

□ 민원서비스 종합평가 개요

- 행정기관의 민원서비스 수준을 높이기 위해 정부 업무평가의 일환으로 매년 실시
 - (평가근거) 「민원 처리에 관한 법률」 제42조(확인·점검·평가 등)
 - (평가대상) 중앙행정기관, 광역 및 기초자치단체, 시도교육청

- (평가항목) 민원행정체계, 민원처리실태, 민원만족도 등
- (평가주체) 행정안전부와 국민권익위원회가 합동 실시
- (평가등급) 가등급 10%, 나등급 20%, 다등급 40%, 라등급 20%, 마등급 10%로 평가
(2018년 이후 기준)
- (평가기간) 전년도 9월~해당연도 8월

□ 연도별 수원시 민원서비스 종합평가 결과

- 민원서비스 종합평가는 민원서비스 전반적인 수준을 평가하는 제도로서 새빛민원실의 성과를 직접적으로 평가하지 않고 있으나 2021년도 하반기 이후부터 전반적인 민원서비스 개선이 이루어지고 있음을 보여줌
- 특히 새빛민원실 개소 및 민원서비스 체계 개선이 이루어진 2023년 이후 이루어진 평가에서는 민원서비스 종합평가가 이루어진 이래 최초로 가등급(96.7점)을 받아 민원서비스 최우수기관으로 선정됨
 - 민원제도 운영, 민원 만족도 항목에서 높은 점수 획득

표 1-5 | 수원시 민원서비스 종합평가 결과(2017~2024년)

구분	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
등급	보통	다	다	라	마	나	다	가

3) 새빛민원실 민원해결 우수사례

□ 다부서 및 타기관 관련 복합민원 처리사례

- 수원공고 앞 주변 안전한 통학로 조성
 - (민원내용) 학교 앞 지장물로 학생들의 등하교 안전사고 위험 및 지역주민 생활불편
 - (처리결과) 베테랑 공무원과 도시정비과가 8개 지장물 이전 관련 7개 부서와 협의하였고, 지장물 이전 인근 재개발아파트 시행사를 설득해 추진하여 약 2억 원 이전 비용 절감
- 어두운 보행로 개선 민원 해결
 - (민원내용) 아파트 단지로 통하는 인도가 22시 이후 너무 어두워 범죄 및 안전사고 발생 우려 민원 제기
 - (처리결과) 베테랑 공무원의 주도하에 다양한 여러 부서의 협조를 이끌어내어 가로등,

CCTV 추가설치와 기존 가로등 주변 가로수 정비 및 주변 이마트 가로등 점등시간 연장(24시) 협의완료로 민원을 해결

○ 도시가스 보급지연 민원 해결

- (민원내용) 도시가스공사구간 내 사유지 4필지 소유자(서울거주자)의 토지사용승낙거부로 13세대 도시가스 보급이 지연되자 민원이 제기됨
- (처리결과) 베테랑공무원이 통장과 협업하여 세 번의 협의 끝에 토지소유주를 설득하여 토지사용승낙서를 받아 도시가스 공급 가능

○ 한전 단전 조치로 인한 고층 민원 해결

- (민원내용) 44개 상가가 입점한 상가건물 중 대부분의 상가(36개) 전기요금이 체납되자 건물 전체 단전이 예고되어 민원 제기
- (처리결과) 베테랑공무원이 한전에 소상공인 생업보호 협조 요청 후, 관련기관 합동중재로 서약서를 제출해 단전을 중단시켰고 체납액 중 일부를 납부하게 해 상가운영 정상화

○ 친환경 전기차 충전기 설치사업 고층 민원 해결

- (민원내용) 한전의 공유재산 사용료 납부거부로 전기차 급속충전시설 확충사업이 장기화됨에 따라 민원 제기
- (처리결과) 베테랑공무원이 한전본사(나주시) 방문, 경기본부와 민관합동간담회를 통해 한전의 공유재산 사용료 납부를 설득해 민원해결

○ 공동주택(빌라) 앞 무분별한 쓰레기배출로 인한 분쟁 해결

- (민원내용) 행복주택 앞 음식물쓰레기 배출기기 고장으로 그 주변에 무단투기 쓰레기가 심각하다는 민원 제기
- (처리결과) 청소자원과가 쓰레기 수거, 베테랑공무원이 LH에 방문해 행복주택의 문제점 및 대책 논의함으로 LH에서 공동주택 내 분리수거함 설치 및 쓰레기 배출 홍보에 협조

○ 수어통역 화상통화 즉시연결 홍보

- (민원내용) 관공서, 수원역 등 주요 거점에 수어통역사 배치 희망 민원 접수
- (처리결과) 관련기관 실태 파악 및 수원시 수어통역센터 협조 요청 및 수어통역 화상통화 즉시 연결 홍보물(미니배너) 제작 및 주요 기관, 유튜브 등 홍보

○ 공동주택 전기차충전기 설치 위치선정 주민갈등 해결

- (민원내용) 아파트 주차장에 전기차충전기가 집중 설치되어 화재위험 및 주차불편을 초래함에 따라 해당 동 주민의 충전기 분산설치 요청

- (처리결과) 베테랑 공무원이 입주자 대표 등 관계인 간담회를 개최하여 화재위험에 대한 주민우려를 예방하고자 공동주택관리주체에게 충전구역 모니터링 강화 및 CCTV 설치 등을 안내하였고 주차 불편해소를 위한 안내문 부착

○ 학교환경개선 협력사업 예산절감

- (민원내용) 평생교육과에서 베테랑공무원에게 학교환경개선사업에 대한 사업비 산출내역 재검토 관련 협업요청
- (처리결과) 베테랑공무원이 학교현장방문으로 학교에서 신청한 총사업비 산출내역에서 중복되는 부분과 불필요한 부대공사 등을 조정해 3억2천만원의 예산절감

○ 인도 중앙 지장 통신주 제거로 통행 불편 해소

- (민원내용) 권선구 00동 인도 중앙에 설치되어 있는 지장 통신주로 야간에 보행자가 부딪혀 부상사고 발생
- (처리결과) 해당 통신주는 2018년 시행된 도로 정비공사 중 인도가 확장되는 과정에서 인도 가장자리로 이설되었어야 하나 관리주체 미확인 등 알 수 없는 사유로 인도 중앙에 방치되어 지속적 불편 초래, 관련부서와 협의를 통해 통신주를 제거하여 안전한 통행로 마련

□ 장기 미해결 민원 및 담당부서/처리근거 불명 민원 처리사례

○ 수개월간 지속된 파출소의 악취 해결

- (민원내용) 파출소 옹벽의 원인불명 하수누수로 인한 악취가 발생해 민원 발생
- (처리결과) 베테랑 공무원과 관련 부서의 적극적인 현장 조사로 악취 원인(인근빌라 하수관 파손)을 발견해 ○○빌라 입주민에게 하수관 교체 비용 부담 안내 및 비용 부담 미동의 세대를 설득해 하수관 보수공사 추진

○ 15년간 해결되지 않았던 중소기업 애로사항 해결

- (민원내용) 드라이아이스 세척장비 제조 및 바이오 수출용 냉매 제조업체 운영기업에 지리적 여건으로 상수도가 인입되지 않아 운영상 많은 어려움 호소
- (처리결과) 법면부지와 농로를 이용하여 상수도 관로를 매설하여 상수도 공급을 위한 최적의 경로를 검토하여 상수도 관로 매설 및 상수도 공급

○ 신규아파트 경로당 미운영 해결

- (민원내용) 아파트 단지 내 경로당이 구성되어 있지만 운영의무가 없어 입주 후 1년이 넘게 운영되지 않아 어르신 민원발생

- (처리결과) 아파트 관리사무소, 입주자대표회의 등 관계자들과 적극 소통해 경로당 2개소가 20일 만에 운영(경로당 오픈)되도록 지원

○ 세류동 원두막 개·보수 불편 민원 해결

- (민원내용) 세류동 재개발 완공 시 설치한 원두막 지붕누수로 불편 민원 제기
 - (처리결과) 관리부서가 없던 시설물을 베테랑 공무원의 적극적인 현장조사로 관리부서를 지정하여 원두막 개·보수 완료(2023.08.30.)

○ 공공장소 음주민원 해결방안 검토

- (민원내용) 국민신문고 모니터링 결과 빈번히 접수되는 수원역에서의 노상음주 민원처벌 규정이 없어 해결 방안(조례제정) 검토
 - (처리결과) 건전한 음주문화 확산을 위해 베테랑 공무원이 적극적으로 실무협의반을 구성하고 회의를 개최해 수원시의회 보건복지위원회 조례 제정 검토

○ 학교 앞 전자담배 판매점 허가 취소 집단 민원

- (민원내용) 학교 앞 전자담배 판매점 허가 철회 요청 집단민원
 - (처리결과) 현행법상 전자담배가 법적 관리대상에 미포함되어 있어 담배 사업법 제2조 '담배의 정의를 개정하여 전자담배도 일반담배와 동일하게 법적 관리토록 국무조정실에 건의

□ 기타 적극적, 창조적 업무처리를 요하는 민원처리 사례

○ 탑동 화재피해가구 지원방안 해결

- (민원내용) 주택화재 폐기물 처리 및 피해자 화상 치료비(약3천만원) 해결 어려움 호소
 - (처리결과) 베테랑공무원이 각종 기부금 연계하여 치료비 해결방안 모색 및 화재 폐기물(약400kg) 관련부서와 협의하여 처리완료

○ 인근 신축공사장 공사로 인한 건물 균열 피해 해결

- (민원내용) 인근 공사장 터파기 공사충격으로 민원인 집과 벽체에 균열이 발생해 민원 제기
 - (처리결과) 베테랑공무원의 현장조사로 신축공사장 현장대리인이 민원인의 집 균열에 책임이 있음을 인정하고 피해 부분을 보수

○ 우만게이트볼장 민원 불편사항 처리

- (민원내용) 공원내 화장실 등 편의시설 미설치로 불편을 겪고 있다는 언론보도
 - (처리결과) 기존 컨테이너 형식으로 된 관리사무실을 화장실이 설치되어 있는 형태로 변경 설치 제안

○ 행려자 가족찾기 민원 해결

- (민원내용) 80세가 넘는 두 어르신이 연락두절 되어 생사를 알 수 없는 동생의 행방을 찾기 위해 새빛민원실에 도움 요청
- (처리결과) 기초생활수급자인 동생은 가정이 해체되고 노숙자로 떠돌이 생활을 하다가 무연고자로 요양병원에 있음을 확인하여 가족 찾기 민원 해결

제2절 새빛톡톡

1. 정량적 성과

1) 회원가입 실적 및 시스템 운영실적

□ 새빛톡톡 회원 가입자 수(2025.6.10. 기준)

- 새빛톡톡에 가입한 회원 수는 6월 현재 12만 1,363명임
- 수원시 통합회원으로 가입한 회원 수를 포함하면 가입자 수는 더 많을 것으로 예측됨

표 1-6 | 연령별 새빛톡톡 가입자 수(2025.6.10. 기준)

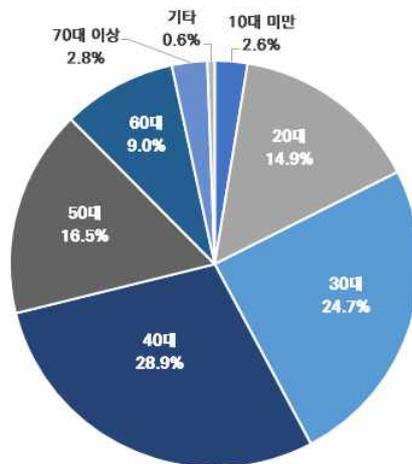
구분	계	10대 미만	20대	30대	40대	50대	60대	70대 이상	기타
명	121,363	3,124	18,135	29,996	35,057	20,025	10,941	3,394	691
비중	100%	2.6%	14.9%	24.7%	28.9%	16.5%	9.0%	2.8%	0.6%

자료: 수원시 내부자료

- 새빛톡톡 가입자를 연령별로 살펴보면 40대가 28.9%로 가장 많은 비중을 차지하고 있고, 다음으로 30대(24.7%), 50대(16.5%), 20대(14.9%), 60대(9.0%), 70대 이상(2.8%), 10대 미만(2.6%) 등 순임

그림 1-7 | 새빛톡톡 가입자 연령별 비중(2025.6.10. 기준)

(단위: %)



- 새빛톡톡 회원가입자 수는 급격히 증가하고 있는데, 2023년 말 회원 수 44,797명 대비 2025년 6월 기준, 170.9% 증가함

□ 새빛톡톡 시민참여 현황

- 시민제안, 설문투표, 신청접수 참여 현황을 바탕으로 새빛톡톡을 통한 시민참여 정도를 살펴 보면 2025년 2월 기준 총 시민참여 건수는 1,105,320건으로 월평균 52,634.3건의 참여가 이루어지고 있음

표 1-7 | 새빛톡톡 시민참여 현황(2025.2. 기준)

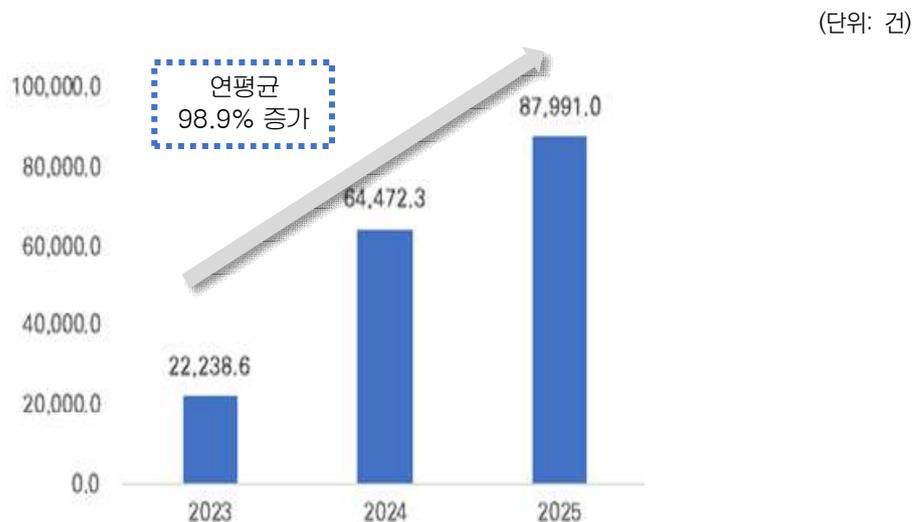
(단위: 건)

구분	계		시민제안 참여			설문투표 참여	신청접수 참여
	연 총계	월평균	접수	공감	댓글		
계	1,105,320	52,634.3	2,617	130,429	659,823	262,945	49,506
2025년	175,982	87,991.0	310	18,320	122,384	34,026	942
2024년	773,668	64,472.3	1,722	63,243	502,219	174,601	31,883
2023년	155,670	22,238.6	585	48,866	35,220	54,318	16,681

자료: 수원시 내부자료에서 수정보완

- 연도별 새빛톡톡 시민참여 현황을 살펴보면 연평균 98.9%씩 시민참여 건수가 증가하고 있음

그림 1-8 | 새빛톡톡 월평균 시민참여 건수



□ 새빛톡톡 게시글 등록 현황

- 2023년 6월 새빛톡톡 플랫폼 운영개시 이후 제안토론, 설문투표, 신청접수, 맞춤정보를 모두 포함한 새빛톡톡 게시글 총 등록 건수는 누적 2,773건임

표 1-8 | 새빛톡톡 게시글 등록 현황(2025.2 기준)

(단위: 건)

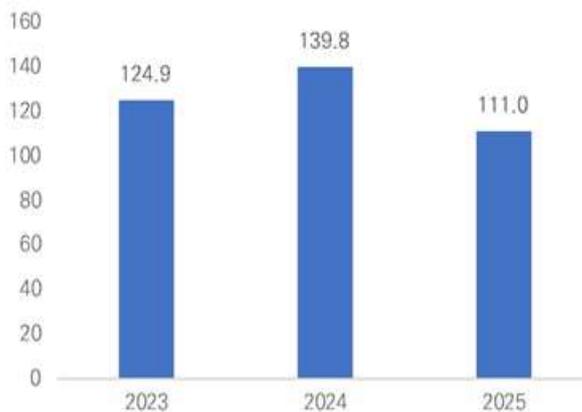
구분	계		제안토론		설문투표	신청접수	맞춤정보
	연 총계	월평균	승인	제안채택			
계	2,773	132.0	666	58	900	704	503
2025년	222	111.0	58	2	50	46	68
2024년	1,677	139.8	304	35	596	477	300
2023년	874	124.9	304	21	254	181	135

자료: 수원시 내부자료에서 수정보완

- 월평균 게시글 등록현황을 살펴보면 2023년 124.9건에서 2024년 139.8건으로 약 11.9% 증가함
 - 2025년도 월평균 등록 건수가 감소하였으나 전년도 1~3월 게시글 등록 건수가 이후에 비해 매우 낮았던 점을 감안하여 검토 필요

그림 1-9 | 새빛톡톡 월평균 게시글 등록 건수

(단위: 건)



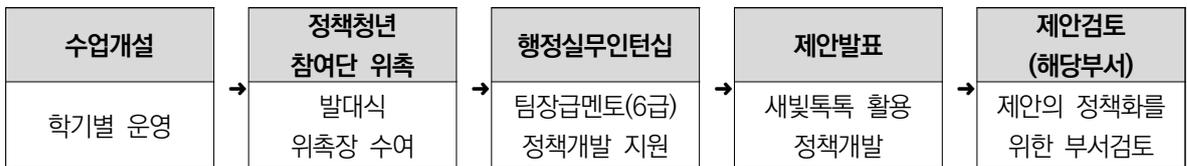
□ 새빛톡톡 시민참여 콘텐츠 운영실적

○ 관내 대학교 협력 「새빛톡톡 활용수업」 실시

- 2023. 2학기 : 아주대학교 ‘캡스톤디자인’(36명 / 제안 10건)
- 2024. 1학기 : 아주대학교 ‘행정과 지역사회’(13명 / 제안 3건 중 1건 채택)
- 2024. 2학기 : 경기대학교 ‘정책혁신세미나’(19명 / 제안 4건 중 1건 채택)
- 2025. 1학기 : 아주대학교 ‘정책사례연구’(18명 진행 중)

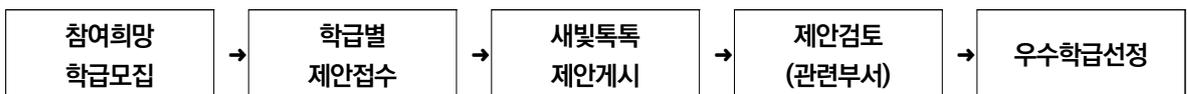
○ 수원시 정책청년참여단 운영

- 참여대상 : 새빛톡톡 활용수업 수강생(총 4기, 86명)
- 역할 : 새빛톡톡을 활용한 수원시 맞춤형 정책발굴 및 제안
- 대학생 행정실무 인턴십 참여
 - 행정학, 정책론 등 이론수업을 바탕으로 행정현장의 실습기회 제공
 - 수원시 팀장급(6급)을 연계한 정책방향 조언 및 지도
- 추진절차



○ 초등공교육 연계 「우리도 참여할래요」 운영

- 추진기간 : 2024. 6월~9월
- 추진대상 : 초등학교 4학년(15개교 참여, 제안 71건)
- 4학년 1학기 사회교과 ‘지역 문제와 주민 참여’ 단원 연계
- 초등학생들이 발굴한 지역문제의 해결방안을 글, 그림 등을 통해 표현
- ‘새빛톡톡’에 제안을 게시하고 댓글토론을 통해 소통의 기회 제공
- 추진절차



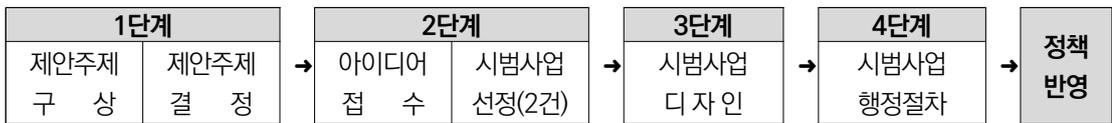
○ 시민참여 정책디자인 「누구나 시민제안가」 운영

- 추진기간: 2024. 3월~11월

- 추진대상: 시민, 학생, 시민단체, 전문가, 수원시, 서비스디자이너 등

- 추진내용: '새빛톡톡'을 통해 시민이 아이디어를 제시하고 전문가, 공무원, 수혜자(시민)가 함께 정책을 만들어 가는 과정에 서비스디자인 방법론을 적용, 최적의 대안을 도출하여 수원시 정책에 반영

- 추진절차



- 시범사업 선정(2건)

- 희망아이케어: 맞벌이부부 자녀의 아침돌봄 공백해소를 위한 세이프 존 운영
- 새빛가게수리: 중장년 소상공인의 온라인 홍보교육 지원 및 환경개선지원 사업

그림 1-10 | 새빛톡톡 시민참여 콘텐츠 운영



〈초등 우수학급 새빛톡톡 제안발표〉



〈제3기 수원시 정책청년참여단〉



〈시민참여 정책디자인 「누구나 시민제안가」 오리엔테이션〉

2) 대외적 우수사례 창출 및 새빛톡톡 홍보 성과

□ 대외적 우수사례 창출 실적

- (경기도) 2024년 제안활성화 시군평가 우수기관 선정(2위)
- (행정안전부) 2024년 제안활성화 우수기관 선정
- (행정안전부) 2024년 중앙우수제안(국민제안) 선정: 2건
 - 식사 배달서비스 도입으로 일상돌봄 지원(행안부장관상 장려상)
 - 경기지역화폐에 남은 예산 % 표시로 이용자 편의증진(행안부장관상 장려상)

○ 디지털 시민참여 우수사례 확산 실적

- (국내) 의왕시, 안산시, 아산시, 성균관대 행정학과 방문
- (국외) 핀란드 헬싱키대, USAID 교류방문단, 일본 선진정보화 시찰단 방문

□ 새빛톡톡 참여 활성화 인센티브 및 홍보활동

○ 제안 활성화를 위한 마일리지 운영 실적

- 마일리지 제도: 플랫폼 내 활동에 따라 지역화폐로 전환가능한 마일리지 지급
- 지급결과: 5,480명에게 104,080원 지급(2024. 12. 31. 기준)

표 1-9 | 마일리지 지급기준

(1점당, 1원)

회원가입	1,000점	제안승인	5,000점	설문투표응답	100점
가입추천	1,000점	베스트댓글	1,000점	적립한도(년)	50,000점
출석체크	20점	제안댓글	100점	유효기간	1년

○ 우수제안 보상 지급 실적

(2024. 12 .31. 기준)

구분	지급대상	보상금액	지급결과	지급방법
제안활성화 보상	공감 150개 이상 획득 게시글 제안자	5,000원	174건 870천원 20건 100천점	수원페이 또는 마일리지
제안채택 보상	담당부서에서 채택된 게시글 제안자	5만원 ~ 600만원	26건 3,600천원	온누리상품권

○ 전문홍보단 구성 및 운영

- 구성: 47명

- (단장) 시민협력교육국장 / (운영지원) 시민소통과장, 새빛톡톡팀장
- (동 행정복지센터) 행정민원팀장 44명

- 운영내용

- 새빛톡톡 설문투표 및 신청접수 기능을 활용하여 시민의견 수렴
- 부서 주관 시민행사 및 회의, 교육 시 새빛톡톡 홍보
- 부서 소속 위원회 및 단체 인원 관리 및 회의공지 사항 게시 등 새빛톡톡 기능 활용 홍보

- 찾아가는 교육·홍보 추진
 - 구동 공직자(568명), 동단체(660명), 예비군·민방위 훈련장(1,500명)
 - 시 주요행사 현장 홍보 19회
- 민간업체 협력 제휴 혜택 제공
 - 제공대상: 월 출석 3회 이상인 회원 중 매주 선착순 1,000명
 - 롯데시네마, 메가박스: 4,000원 관람 할인권 / 2,000원 콤보 할인권
 - 의왕레일바이크: (평일) 25% 할인권 / (주말) 15% 할인권
 - 아쿠아플라넷 광고: 30% 할인권
- 다양한 홍보활동 및 이벤트 추진
 - 온라인 이벤트 추진
 - SNS 홍보: 숏폼 등 흥미유발 영상 제작 및 게시
 - 고지서, 입장권 등 주요 고지서에 새빛톡톡 로고 및 QR코드 삽입
 - 홍보물(명함형 홍보물, 리플릿, 현수막, 배너 등)
- 운영분석 보고서 및 시민제안 결과 공개 등
 - 분석보고서: 방문자수, 시민제안공감BEST5, 채택제안 등 월별 통계자료 공개(2024년 보고서 생성건수 74건)
 - 시민제안: 우수 시민제안, 채택제안, 정책지도 등 시민참여 실적 공개
 - 제안 가이드라인 제시: 새빛톡톡 ‘제안토론’ 글 작성시 ‘가이드라인’ 제시

그림 1-11 | 새빛톡톡 운영보고서 및 시민제안 결과 공개



〈정책지도〉



〈우수 시민제안 채택현황〉



〈이달의 새빛톡톡 (카드뉴스)〉

2. 시민체감 성과

1) 새빛톡톡 이용자 만족도

□ 2024년 만족도 조사 결과

- 시기: 2024년 12월 2일~12월 15일
- 대상: 새빛톡톡 회원 2,871명
- 방법: 새빛톡톡 설문투표
- (만족도) 새빛톡톡을 통한 시정참여에 대해 대다수 긍정적(89%)이며, 새빛톡톡 운영에 만족도가 높음 (88%, '23년 대비 3% 향상)
- (기부제 도입) 마일리지 기부제 도입에 대한 긍정적인 반응(참여의사 64%)
- (주요건의) 플랫폼 안정성 향상 및 디자인 개선, 내실 있는 마일리지 운영 건의

2) 시민 정책참여 개선도

□ 기존시스템(만민광장)과 새빛톡톡의 정책참여 방식 변화

- 기존시스템인 '수원만민광장'(2018년 12월 개설)은 누구나 정책을 제안하고, 정책의 수립과 실행과정에 참여할 수 있는 '시민 온라인 참여플랫폼'으로 토론광장, 정책제안,주민참여예산, 설문조사 등으로 구성됨
- 새빛톡톡 플랫폼은 기존 시스템의 제약점을 개선하여 시민 정책참여를 촉진하고 양방향 소통을 통해 정책 효능감을 제고함

기존 시민제안			'새빛톡톡' 플랫폼	
1	URL 검색으로 낮은 접근성	➤	모바일 전용앱을 통한 이용편의성, 접근용이성 증가	
2	Top-down 방식의 정책집행	➤	공감과 댓글을 통한 시민 참여 가능	
3	제안사업 처리절차의 불투명	➤	시민제안부터 채택과정까지 전 과정 공개	
4	소극적인 제안활동	➤	제안에 따른 마일리지 지급 등 제안 독려 증진	
5	채택결정 후 사후관리 미흡	➤	정책화가 결정된 제안은 진행상황 주기적 점검가능	
6	시민의견에 소극적 대응	➤	담당 공무원의 적극 검토로 시민 제안 적극 대응	

□ 시민 정책참여 개선 실적

- 2023년 새빛톡톡 플랫폼으로 전환하면서 시민 정책제안 실적이 급격히 증가함
- 특히 부서에 의견이 전달되는 채택제안 건수가 월등히 증가하여 보다 실효성 있는 정책참여가 가능하게 됨

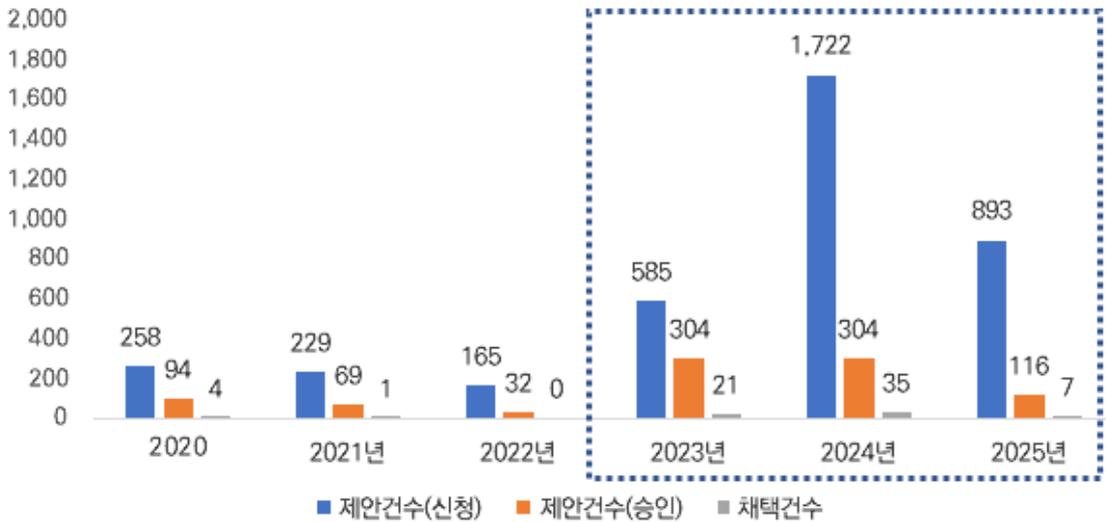
표 1-10 | 시민제안 실적(2025.5.31 기준)

(단위: 건)

구 분	만민광장			새빛톡톡		
	2020년	2021년	2022년	2023년	2024년	2025년
제안건수(신청)	258건	229건	165건	585건	1,722건	893건
제안건수(승인)	94건	69건	32건	304건	304건	116건
채택건수	4건	1건	0건	21건	35건	7건

그림 1-12 | 연도별 시민제안 실적

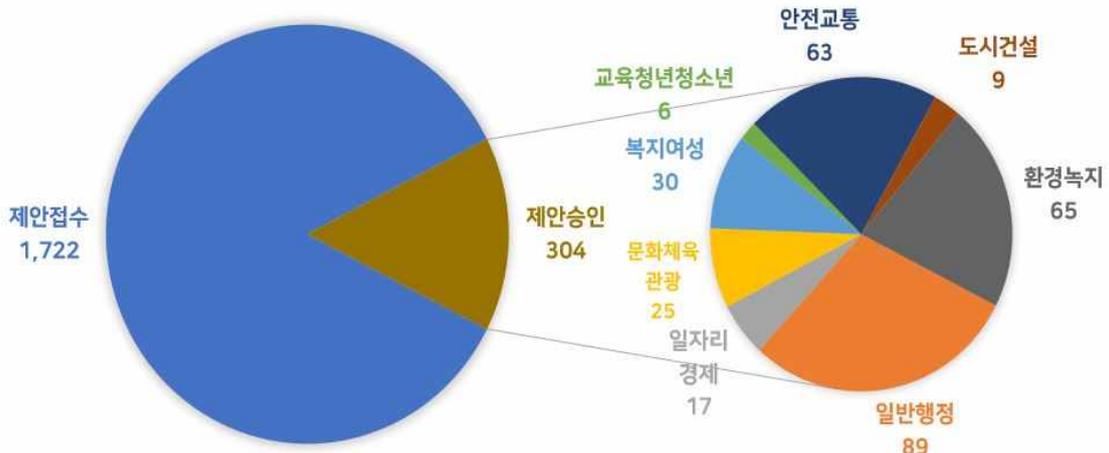
(단위: 건)



□ 분야별 제안(승인)

- 시민 제안 정책분야를 살펴보면 일반행정 분야가 가장 많은 비중을 차지하고 있으며 다음으로 환경녹지, 안전교통, 복지여성, 문화체육관광 등 순임
- 다양한 정책분야에 대한 시민의견이 새빛톡톡을 통해 제안되고 있음

그림 1-13 | 정책분야별 제안(승인) 실적



3) 시민 정책제안 반영도

□ 채택제안 정책 반영도

- 2024년 채택 35건 중 12건 담당부서 실시 완료하여 34.3% 반영률을 보임
- 2023년 채택 21건 중 16건 담당부서 실시 완료하여 76.2% 반영률을 보임

표 1-11 | 2024년 채택제안 정책반영 완료현황

연번	내용	추진현황
1	피해유발 반려동물 개선을 위한 주인의 프로그램 이수 의무	<ul style="list-style-type: none"> • '24년 상반기 반려동물 문화교실 현장교육(5회), 매너견 교육 인증(3회) • '24년 하반기 구청 반려동물 문화교실(13회) 추진
2	새빛톡톡 마일리지 전환 제도 개선	<ul style="list-style-type: none"> • 수원페이 지급액 분기별 3만원으로 확대, 지급수단 추가(온누리상품권)
3	★2024년 행정안전부 중앙우수제안★ 식사배달 서비스 만들어주세요	<ul style="list-style-type: none"> • 8개 시범 동 운영 → '24년 11월 전체 동 확대
4	리플릿 제작 시 재활용 가능한 종이로	<ul style="list-style-type: none"> • 재활용이 가능한 용지를 홍보전단에 사용하도록 전부서 및 산하·협력기관 독려
5	버스정거장 노선도 추가해주세요 (정거장 뒤편에도 노선도 부착)	<ul style="list-style-type: none"> • 시민이 다수 이용하는 영통역 버스정류장 등 30개소 추진완료
6	광역버스 정류장(줄서기 표시)	<ul style="list-style-type: none"> • 경희대학교 버스정류장 등 8개소 추진완료
7	★2024년 행정안전부 중앙우수제안★ 경기지역화폐에 남은 예산 % 표시	<ul style="list-style-type: none"> • 월별할당 인센티브 잔여예산 30% 미만 시 표출

연번	내용	추진현황
8	돌봄공백 초등 저학년 아침시간 7~9시까지 돌봄제공	<ul style="list-style-type: none"> '24. 7. 1.~ 경기도 아동 언제나돌봄서비스 (다함께돌봄센터6호점*, 365일 7~24시 돌봄제공) *25. 1. 6.~ 16호점으로 거점센터 변경예정
9	수원시민 출산신고시, 육아종합지원센터 홍보해 주세요	<ul style="list-style-type: none"> 소식지, 신문, SNS, 공동주택 전자게시판, 행정복지센터 홍보지 배부
10	서울 성동구청 반려견 순찰대 뉴스를 보고 제안합니다	<ul style="list-style-type: none"> '24년 장안구 시범운영, '25년 확대예정
11	수원페이 가맹점 스티커 정리해주세요	<ul style="list-style-type: none"> 시 홈페이지 및 지역화폐 앱 내 스티커지원 홍보, 신규가맹점 등록 시 스티커 배부하여 부착 독려
12	새빛톡톡 설문투표 참여여부 표시	<ul style="list-style-type: none"> 제안공감 '♥' 설문투표 '참여완료' 신청접수 '신청완료'

자료: 수원시 내부자료에서 수정보완

제3절 새빛돌봄

1. 정량적 성과

1) 새빛돌봄 서비스 유형별 운영실적

□ 운영실적

- 2023년 7월부터 시작된 시범사업(4대 11종 서비스)의 총 이용건수는 4,745건이며, 이중 방문가사의 이용실적이 3,742건으로 가장 많았으며 다음으로 심리상담 738건, 동행지원 214건, 일시보호 51건 순임

표 1-12 | 2023년 새빛돌봄 운영실적(시범사업)

(단위: 건, 천원)

구분	계	기본형			
		방문가사	동행지원	심리상담	일시보호
이용건수	4,745	3,742	214	738	51

주1: 2023년 7월 부터 시범사업으로 8개동을 대상으로 실시

주2: 방문가사/동행지원 (건수)단위, 심리상담 (횟수)단위, 일시보호는 (일)단위로 계산

자료: 수원시 내부자료

- 2023년 새빛돌봄 신청 현황은 상담이 총 1,364명, 이중 신청자는 1,076명이며 신청자 중 적합자는 760명(70.6%)임

표 1-13 | 2023년 새빛돌봄 신청 및 결정현황

(단위: 명)

구분	신청현황		결정현황	
	상담	신청	적합	부적합
건수	1,364	1,076	760	316

자료: 황소하. (2025). 수원새빛돌봄사업 성과지표 개발 및 활용방안. 수원시정연구원.

- 2024년 기본형 4대 11종 서비스와 주민제안형 식사배달 서비스의 총 이용실적은 34,173건이며 총 지원금액은 약 13억 8천만원임
- 이중 가장 많은 건수를 차지하는 것은 식사배달 서비스로 16,131건에 달했으며 다음으로 방문가사 13,843건, 심리상담 2,539건, 동행지원 1,557건, 일시보호 103건 순임

표 1-14 | 2024년 새빛돌봄 운영실적

(단위: 건, 천원)

구분	계	기본형				주민제안형
		방문가사	동행지원	심리상담	일시보호	식사배달
이용건수	34,173	13,843	1,557	2,539	103	16,131
지원금액	1,383,451	954,020	82,539	186,329	6,410	154,153

주: 방문가사/동행지원 (건수)단위, 심리상담 (횟수)단위, 일시보호는 (일)단위로 계산
 자료: 수원시 내부자료

- 2024년 새빛돌봄 신청 현황은 상담이 총 8,475명, 이중 신청자는 3,653명이며 신청자 중 적합자는 3,432명(94.0%)임

표 1-15 | 2024년 새빛돌봄 신청 및 결정현황

(단위: 명)

구분	신청현황		결정현황	
	상담	신청	적합	부적합
건수	8,475	3,653	3,432	221

자료: 황소하. (2025). 수원새빛돌봄사업 성과지표 개발 및 활용방안. 수원시정연구원.

- 2025년 기본형 7대 15종 서비스의 총 이용실적은 97,207건이며 이중 식사지원 서비스의 이용건수가 76,810으로 가장 많았으며, 다음으로 생활돌봄 14,861건, 동행돌봄 2,098건, 심리상담 2,010건 등 순임

표 1-16 | 2025년 새빛돌봄 운영실적(2025.9.30. 기준)

(단위: 건, 천원)

구분	기본형 서비스(7대 15종)							
	계	생활 돌봄	동행 돌봄	주거 안전	식사 지원	일시 보호	재활 돌봄	심리 상담
2025년	97,207	14,861	2,098	1,150	76,810	164	114	2,010

주: 시민제안형, 주민제안형, 식사지원서비스 특화사업, 누구나 든든한 한끼, 방문의료 본인부담금 지원은 제외
 자료: 수원시 내부자료

- 2024년 새빛돌봄 신청 현황은 상담이 총 4,597명, 이중 신청자는 4,350명이며 신청자 중 적합자는 4,343명(99.8%)임

표 1-17 | 2025년 새빛돌봄 신청 및 결정현황(2025.9.30. 기준)

구분	신청현황		결정현황	
	상담	신청	적합	부적합
건수	4,597	4,350	4,343	7

(단위: 명)

주: 시민제안형, 주민제안형, 식사지원서비스 특화사업, 누구나 든든한 한끼, 방문의료 본인부담금 지원은 제외
 자료: 황소하. (2025). 수원새빛돌봄사업 성과지표 개발 및 활용방안. 수원시정연구원.

□ 2024, 2025년 기본형 서비스 운영실적(누계) 변화

- 전년 동월 대비(누계) 신청자는 156% 증가, 적합자는 171% 증가
- 전년 동월 대비(누계) 이용건수는 426% 증가, 지원액은 228% 증가

그림 1-14 | 전년 동월대비 실적 증감 현황



주: 시민제안형, 주민제안형, 식사지원서비스 특화사업, 누구나 든든한 한 끼, 방문의료 본인부담금 지원은 제외
 자료: 수원시 내부자료

□ 2025년 시민참여형 서비스, 주민제안형 서비스, 기타 확대 서비스 실적

- **(시민참여형 서비스)** 임신부 돌봄공동체 조성 & 가사서비스 지원(2025. 7.~)
 - 지원대상: 수원시 거주 중위소득 150%이하 임신부 175가구
 - 지원내용: 임신부 태교 프로그램 참여, 가사서비스 이용지원(최대 30만원)
 - 지원실적: 총 169명
- **(주민제안형 서비스)** 초등 저학년 등하교 동행돌봄(2025. 7.~)
 - 지원대상: 초등 1~2학년 자녀의 등하교 동행돌봄이 필요한 기준 중위소득 150%이하 가구
 - 지원내용: 아동 이동 시 동행돌봄 제공 (평일 8시~20시), 학교 ⇄ 돌봄기관 ⇄ 교육기관 이동(최대 30일, 연 100만원 이내)
 - 지원실적: 총 7명

- **(특화사업)** 수원새빛돌봄(누구나) 식사지원서비스 특화사업(2025.5.7.~ 7.3. 8주간)
 - 지원대상: 건강취약계층 중 당뇨·고혈압 질환자
 - 지원내용: 5회 8주간 특화식(당뇨식) 제공, 대상자 안부확인 및 특이사항 관리, 사전 사후 건강평가, 건강 모니터링
 - 지원실적: 총 29가구
- **(기타 2025년 확대 사업)** 수원새빛돌봄(누구나) 누구나 든든한 한끼 운영(2025. 9.~)
 - 지원대상: 수원새빛돌봄(누구나) 서비스 제공 적격판단 기준 충족자 중, 중위소득 150% 초과자 또는 수원새빛돌봄(누구나) 연간 이용한도액 소진자
 - 지원내용: 월 10식(단가: 11,000원) 신청시 12식 제공(자부담)
 - 지원실적: 총 5명
- **(기타 2025년 확대 사업)** 수원새빛돌봄(누구나) 방문의료 본인부담금 지원(2025. 8.~)
 - 지원대상: 수원새빛돌봄(누구나) 적격판단 기준 충족자 중 질병, 부상 또는 거동불편 등으로 방문의료서비스가 필요한 자
 - 지원내용: 방문의료시 건강보험료의 본인부담금(30%~5%) 지원(월 2회, 60일 이내)
 - 지원실적: 총 6명 14건

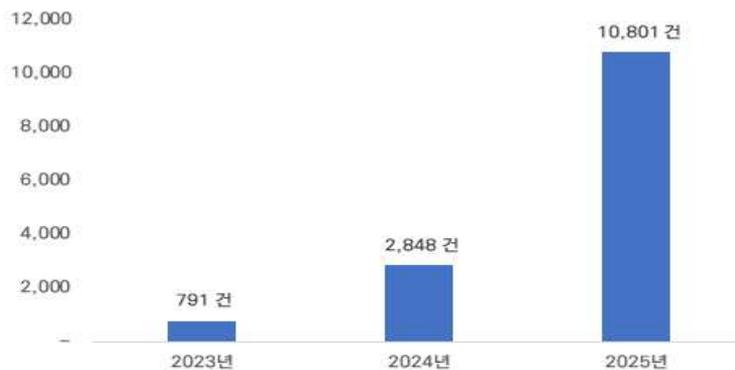
표 1-18 | 2023년~2025년 새빛돌봄 운영성과 요약

구분	성과
누적 이용건수 / 이용자	총 136,125건 / 8,535명*
서비스 종류	기본형 4대 11종(2023)=> 기본형 4대 11종 + 주민제안형 1종(2024년) → 7대 15종 + 기타 서비스 5종(2025년)
적합자 비중	70.6%(2023) → 94.0%(2024) → 99.8%(2025)

* 2025년 시민제안형, 주민제안형, 식사지원서비스 특화사업, 누구나 든든한 한끼, 방문의료 본인부담금 지원은 제외

주: 방문가사/동행지원 (건수)단위, 심리상담 (횟수)단위, 일시보호는 (일)단위로 계산

그림 1-15 | 월 평균 새빛돌봄 이용실적

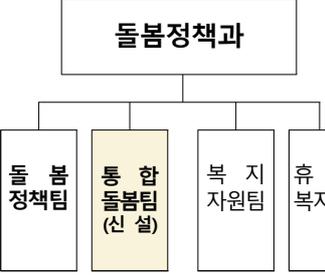
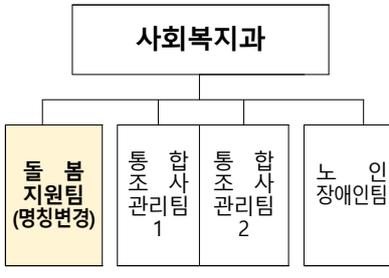
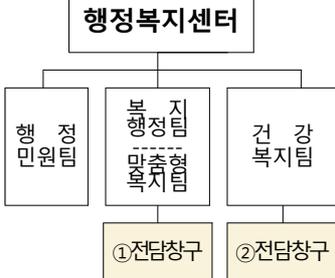


2) 전담부서 확충 및 서비스 제공기관 관리 실적

□ 전담부서 개편(2024년~)

- 시(市): 인력증원 (통합돌봄팀 3명 → 5명)
- 구(區): 명칭변경 (사회복지팀 → 돌봄지원팀) 및 업무부여(동 통합돌봄 업무지원)
- 동(洞): 전담창구 확대 (8개동 → 44개동) 및 인력지원(새희망일자리 97명 배치)

표 1-19 | 시·구·동 조직개편 현황

시 조직개편 (통합돌봄팀 인력증원)	구 조직개편 (사회복지팀 명칭변경 및 지원업무 부여)	동 조직개편 (통합돌봄 전담창구 확대)
		

자료: 황소하. (2025). 수원새빛돌봄사업 성과지표 개발 및 활용방안. 수원시정연구원.

□ 새빛돌보미 운영

- 구성인원: 828명 ('23.8.21. 위촉식 개최)
- 주요역할: 정보 사각지대 해소를 위한 위기가구 발굴, 홍보 및 서비스 제공
- 활동내용: 돌봄사각지대 발굴 캠페인 전개, 수원새빛돌봄 홍보, 교육 참여

□ 돌봄서비스 품질관리

- 제공기관 지도점검(48개소) 및 신규 제공기관 현장방문 컨설팅(8개소)
- 제공기관 간담회(3회 67개소), 새빛돌보미 교육(61회 2,330명)
- 돌봄플래너 실무교육(5회 329명), 구별 실무교육(7회 271명)

3) 대외적 우수사례 창출 및 새빛돌봄 홍보 성과

□ 대외적 우수사례 창출 실적

- 2024 전국 기초지자체장 매니페스토 '최우수상' 수상('24.7.31.)

- 2024 민·관 협치 우수사례 선정 및 경기도 협치간담회 사례 발표('24.10.18.)
- 2024 지방자치콘텐츠대상 여성시니어부문 '대상' 수상('24.11.27.)
- 2024 수원시 협치 역량평가 '최우수' 선정('24.12.18.)
- 2024 적극행정 최우수기관 선정
- 타자치단체 우수사례 전파(속초시, 제주특별자치도, 평택시 의회)
- 2025년 기초지방정부 우수정책 경진대회 '우수상' 수상

□ 새빛돌봄 사업 홍보실적(2025년)

- 홍보물품 제작·배부, 청사계단 홍보스티커, 버스도착알리미 안내, 수원역 스크린도어 홍보, 언론 보도, SNS 홍보, 시민참여 홍보, 토론회 주제발표, 지역축제 홍보부스 운영 등을 통해 홍보활동 실시

표 1-20 | 2025년 새빛돌봄 사업 홍보실적

구분	내용	수량(건)	비고
홍보물품 제작·배부	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 전단지(40,000) ▶ 배너(49) ▶ 포스터(2,250) ▶ 3색펜(5,000개) 	47,299개	
청사계단 홍보스티커	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 계단 부착 홍보스티커 (4개구 및 44개동 행정복지센터) 	48개	
버스도착알리미 (BIS)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 기간 : '25.2.24.~3.9. ▶ 대상 : BIS가 설치된 관내 버스정류장 	1회	<div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px;"> <p>돌봄이 필요할 땐, 수원새빛돌봄(누구나) 기준은 넓히고 지원은 두텁게 문의: 동 행정복지센터</p> </div>
수원역 스크린도어	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 역 스크린도어 홍보 	1회	

구분	내용	수량(건)	비고
언론보도	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 중앙일보 등 인터넷 배너게시 ▶ MBN 굿모닝 '신성한 알바' ▶ OBS 라디오 ▶ 보도자료 등 	103건	 
SNS 홍보	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 미담사례(네컷만화) ▶ 동 지역사회보장협의체 홍보릴레이 ▶ 일러스트 등 	167건	 
시민참여 홍보	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 지역사회보장협의체 위원 대상 찾아가는 홍보: 매교동, 우만2동, 율천동, 영화동, 매탄2동, 원천동, 정자2동, 조원2동, 영통1동, 인계동 	10회 (163명)	
토론회 주제발표	<ul style="list-style-type: none"> ▶ '25년 제1회 사회적경제박람회 '수원새빛돌봄' 발표 •일시: '25.7.29.(화) 10:00 •장소: 수원컨벤션센터 •발표: 돌봄정책과장 •주제: 수원새빛돌봄과 사회적 경제의 교집 활성화 제언 	1회	
지역축제 홍보부스 운영	    		<p>노인일자리 채용한마당 만석거 축제 수원통닭거리 1인가구 쏘옥페스타 사회복지의 날 행사</p>

자료: 황소하. (2025). 수원새빛돌봄사업 성과지표 개발 및 활용방안. 수원시정연구원.

2. 시민체감 성과

1) 새빛돌봄 이용자 만족도

□ 새빛돌봄 이용자 전반 만족도 및 재이용 의사 조사 결과

- 연도별 이용자 전반 만족도 조사 결과 2023년 86.58점에서 2024년 92.60점으로 대폭 상승 하였다가 2025년 9월 현재, 90.97점으로 다소 하락함
- 반면, 재이용 의사는 지속적 상승 추세로 2023년 92.37점, 2024년 94.46점, 2025년 98.22 점을 나타냄

표 1-21 | 연도별 새빛돌봄 이용자 만족도

(단위: 점)

년도	전반 만족도	삶의 질 및 건강수준 변화 정도				동행정부지센터 통합돌봄 관리					제공기관 서비스지원					재이용 의사
		일상 생활 도움	가족 부담 부담 감소	건강 상태 호전	우울 감 감소	절차 편의	가정 방문 신속도	친절도	계획 신속성	필요성 반영도	시기 적절성	충분성	친절도	전문성	금액 만족도	
2023	86.58	86.98	75.69	74.02	76.17	87.18	89.09	90.98	89.74	89.92	87.84	84.49	87.74	86.27	84.71	92.37
2024	92.60	95.04	91.97	88.42	91.15	95.93	96.34	97.43	97.14	96.19	95.99	93.88	95.32	94.08	93.85	94.46
2025 (9월)	90.97	94.17	90.49	89.65	90.76	93.43	93.15	94.85	94.33	93.30	92.44	90.42	92.58	91.54	90.46	98.22

자료: 황소하. (2025). 수원새빛돌봄사업 성과지표 개발 및 활용방안. 수원시정연구원.

그림 1-16 | 연도별 새빛돌봄 이용자 전반만족도 및 재이용의사

(단위: 점)



자료: 황소하. (2025). 수원새빛돌봄사업 성과지표 개발 및 활용방안. 수원시정연구원.

□ 새빛돌봄 이용자 만족도 세부조사 결과

- 사람의 질 및 건강수준 변화 정도에 대한 조사에서는 일상생활도움 부분에 가장 큰 만족도를 보였으며 건강상태 호전에는 가장 낮은 만족도를 나타냄
- 동행정복지센터 통합돌봄 관리에 대한 조사에서는 연도별로 친절도 및 계획신속성에서 가장 높은 만족도 보였으며 절차편의에서 가장 낮은 만족도를 나타냄
- 제공기관 서비스지원에 대한 조사에서는 시기적절성과 친절도에서 가장 높은 만족도를 보였으며 충분성에 가장 낮은 만족도를 나타냄

2) 돌봄 사각지대의 해소 성과

□ 서비스 대상범위의 공백 해소

- 새빛 돌봄서비스 대상자의 확대
 - 2023년 8개동을 대상으로 실시하던 새빛돌봄서비스를 2024년 44개 전 동으로 확대하여 지역적 대상범위를 확대
 - 거주 요건 및 소득기준을 완화하여 돌봄이 필요한 보다 많은 수원시 주민이 서비스를 제공받을 수 있도록 서비스 대상자 범위를 확대
 - 적합자 선정기준을 2023년 평가항목 배점을 기준으로 총점 60점 이상으로 하였으나 2024년 이후 현장판단을 강화하여 1개 이상 항목 해당 시 담당자의 판단에 의해 적합 판정이 가능하도록 기준 변경

표 1-22 | 서비스 대상범위의 확대

구분		내용
대상범위의 공백 해소	지역적 확대	2023년 8개동 대상 → 2024년 44개 동 대상
	대상자 범위 확대	수원시민 누구나(실거주자) → 수원시민 누구나(실거주자, 외국인 포함)
		(전액지원) 중위소득 75%이하 → (전액지원) 중위소득 120%이하, 국가유공자 (자부담) 중위소득 75%초과 → (차등지원) 120%초과~150%미만 50%지원 (자부담) 중위소득 150%이상
적합자 선정 기준 완화	돌봄필요도 평가기준: 2023년 평가항목 총점 60점 이상 → 2024년 현장판단 강화 1개 이상 항목 해당 시 적합	

○ 새빛돌봄 서비스의 실시 및 대상자 확대로 돌봄의 사각지대에 있었던 돌봄 취약계층의 위기대응 체계 강화

- 기존돌봄 서비스 미이용자(기존 미달 및 미신청 등)에게 돌봄서비스 제공

- 전체 이용자 중 기존 돌봄서비스 미이용자 2024년 75.8%, 2025년 9월 81.3%
- 연령, 소득, 중증도, 가족형태 등의 기준에 미치지 못하는 돌봄이 필요한 가구가 돌봄에 접근할 수 있는 유일한 통로

- 노인, 1인 가구 등 고독사 위험군에 대한 돌봄 강화

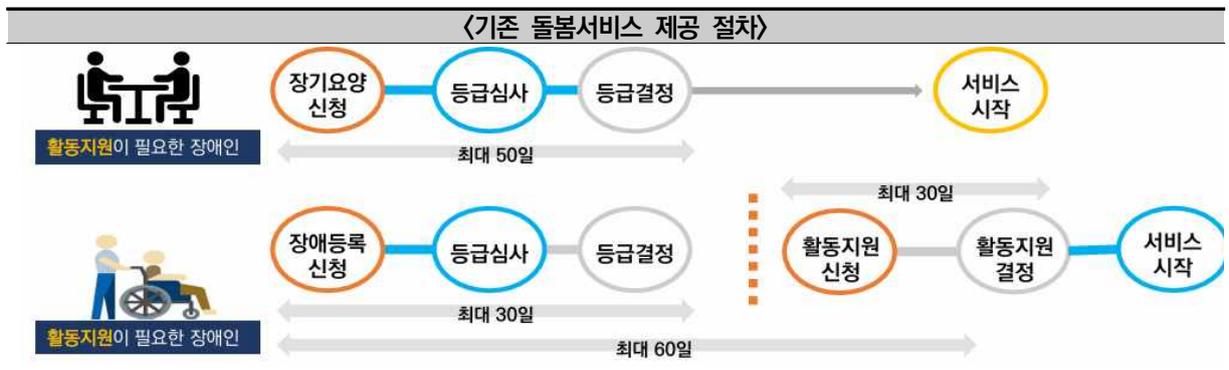
- 이용자 중 노인비중: 2024년 74.0%
- 이용자 중 1인 가구 비중: 2024년 78.2%, 2025년 9월 76.2%

□ 서비스 제공의 시간적 공백 해소

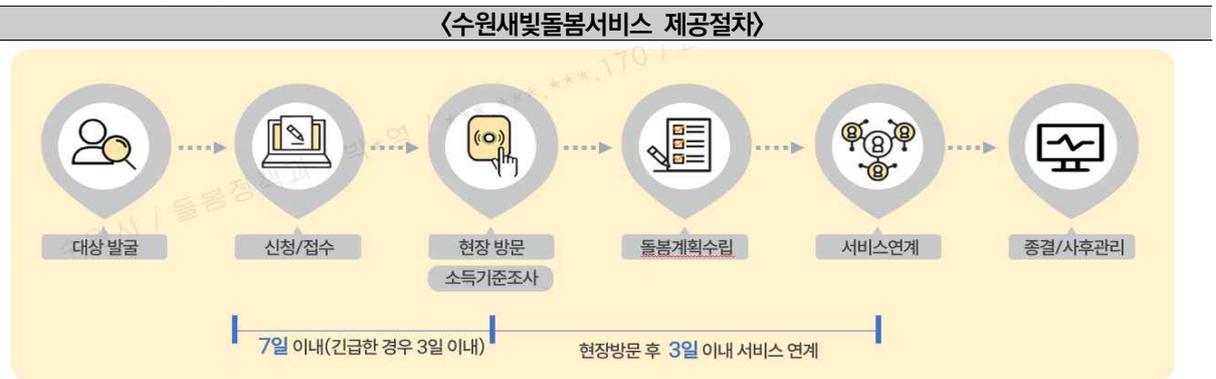
○ 기존 돌봄서비스 제공시간 최대 60일 소요 → 새빛돌봄 서비스 최대 10일 소요 원칙

- 기존 돌봄 제도의 이용신청, 지원결정, 실제 서비스 제공까지 상당한 시간 소요, 이와 같은 돌봄의 시간적 공백을 새빛돌봄서비스가 신속히 해소

그림 1-17 | 돌봄서비스 제공 절차 및 소요시간



자료: 한연주 외(2024)



자료: 수원시 내부자료

□ 서비스 내용적 공백 해소

- 제공 서비스 종류의 확대를 통해 기존 제도로는 받을 수 없었던 다양한 돌봄 서비스를 제공함
 - 2023년 4대(방문가사, 동행지원, 심리상담, 일시보호) 11종 서비스 지원
 - 2024년 4대 11종 서비스 외 주민제안형 사업으로 식사배달 서비스 실시
 - 2025년 7대(생활돌봄, 동행돌봄, 주거안전, 식사지원, 일시보호, 재활돌봄, 심리상담) 15종 서비스와 시민참여형 서비스(임신부 돌봄공동체 조성 & 가사서비스 지원), 주민제안형 서비스(초등 저학년 등하교 동행돌봄), 그 외 수원새빛돌봄(누구나) 식사지원서비스 특화사업, 수원새빛돌봄(누구나) 누구나 든든한 한끼 운영, 수원새빛돌봄(누구나) 방문의료 본인부담금 지원 서비스 제공
 - 기존에 제공된 유사서비스는 대상 기준이 까다롭거나 대상자 수가 매우 제한적, 혹은 민간자원을 바탕으로 이루어져 부분적 지원 및 간헐적 지원이 이루어짐
 - 제도적으로 수원시민 누구나에게 다양한 돌봄서비스를 제공할 수 있는 통로는 새빛돌봄 서비스가 유일
- 돌봄 서비스 비용지원 규모를 2025년 기존 1인당 1,000천원 한도에서 1인당 1,500천원 한도로 확대하여 서비스 제공의 내용적 충분성을 제고함
- 또한 유형별 서비스 항목을 세분화 하고, 서비스 최저시간 수가를 적용하는 서비스 수가 개선을 통해 가계부담은 경감하되 보다 촘촘한 서비스가 이루어지도록 개선함

3) 마을단위 통합돌봄 체계 구축

- 새빛돌보미 운영으로 마을단위 돌봄 공동체 조성으로 촘촘한 사회안전망을 구현
 - 구성인원 : 동 지역사회보장협의체, 제공기관 종사자
 - 주요역할 : 정보 사각지대 해소를 위한 위기가구 발굴, 홍보 및 서비스 제공, 동업무지원
 - 활동내용 : 돌봄사각지대 발굴 캠페인 전개, 수원새빛돌봄 홍보, 교육 참여
 - 2024년 돌봄대상자 발굴 성과 : 828명이 활동하여 총 1,794건 발굴, 전체 신청 내역의 49%를 차지

표 1-23 | 수원새빛돌봄 서비스 신청 방법

계 (a+b+c+d+e)	신청내역					상담	비고
	방문(a)	유선(b)	모바일앱(c)	발굴(d)	유관기관(e)		
3,653	806	750	263	1,794	40	8,475	새빛돌보미 발굴(건) 49%

- 새빛돌봄 외 통장, 지역 돌봄관련 유관기관(복지관, 재가노인복지시설, 지역아동센터, 정신 건강 복지 시설 등), 지역 주민의 서비스 연계 및 발굴 등으로 돌봄 취약계층에 대한 위기관리 체계 공고화
- 주민제안형 서비스 및 시민참여형 서비스 개발을 통해 관 주도 중심이 아닌 주민제안 방식의 서비스 개발 제공

4) 복지 서비스 연계 성과 및 기타

□ 복지 서비스 연계 성과

- 새빛돌봄서비스의 진행과 함께 장기요양서비스, 기초생활보장, 장애인등록, 장애인 활동 지원, 유공자 지원제도, 긴급돌봄, 사례관리 등 기존 사회복지제도와 연계를 실시함
- 그 외 새빛돌봄서비스는 심리지원 서비스, 정신건강복지센터 서비스, 주거환경개선사업, 금융 채무상담, 종교단체 및 민간 지원 등 단체의 지원, 복지관 서비스, 보건소 방역 서비스, 노인맞춤형 돌봄서비스, 임대주택 신청, 교육관련 지원, 지속 모니터링 등 다양한 복지서비스와 연계하는 통로로 작용함

□ 관련기관 연계를 통한 돌봄성과 측정 사례

- 수원새빛돌봄(누구나) 식사지원서비스 특화사업¹⁾
 - 사업기간: 2025.5.7.(수) ~ 7.3.(목) 【8주간】
 - 지원대상: 건강취약계층 중 당뇨·고혈압 질환자 29가구
 - 제공기관: 솔대노리협동조합, 까치식당
 - 협업부서: 권선구보건소 건강관리과 지역보건팀

표 1-24 | 수원새빛돌봄(누구나) 식사지원서비스 특화사업 사업내용

주요역할	추진내용	담당부서
식사지원 서비스 제공	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 특화(당뇨식) 식사지원 서비스 제공기관 선정 ▶ 주 5회 8주간 특화식 제공 ▶ 대상자 안부확인 및 특이사항 관리 ▶ 보건소 및 제공기관과 주기적인 소통 창구 마련 등 	시 돌봄정책과 (통합돌봄팀)
건강관리 인력 투입	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 대상자 선별 ▶ 사전 건강평가 및 지속적 건강 모니터링 ▶ 특화 식단표 제공 ▶ 사후 건강평가 	권선구보건소 건강관리과 (지역보건팀)

1) 황소하. (2025). 수원새빛돌봄사업 성과지표 개발 및 활용방안」에서 인용

- 사업결과

- 신체계측 변화 부분에서 대상자 평균 체중(1.07kg), BMI, (0.58), 허리둘레(1.15cm), 체지방률(1.59%)이 감소되는 결과를 보였고 골격근(0.49kg), 근육량(0.98kg)은 증가
- 건강검사 변화 부분에서 대상자 평균, 수축기 혈압(7.93mmHg), 이완기 혈압(1.38mmHg), 식후혈당(24mg/dl), 총콜레스테롤(3.58mg/dl) 모두 감소
- 수준 변화 수준에서 대상자 평균, 고혈압(1.97), 당뇨(1.58), 식습관(3.41), 영양지식(2.41) 기초조사 점수가 모두 상승

□ 기타 사회적 가치 창출

- 서비스 제공기관 신규고용 : 2025년 168명 고용 창출
- 제공기관에 사회적 기업 가점부여, 제공기관 수익 중 10% 내 사회 환원 등으로 사회적 가치 창출