

계룡시 장기거주 시민 우대방안

1. 거주민 지원제도 목적 및 도입배경

- 최근 사회경제적 환경변화에 따라 주민들은 다양한 서비스를 보다 능동적인 방식으로 제공받기를 요구하고 있으며, 지역사회서비스 확충의 필요성이 제기되고 있음
 - 따라서 주민에 대한 밀착형 서비스, 즉 주민중심의 서비스제공을 위해서는 주민이 선호하는 서비스를 주민이 선호하는 방식으로 제공할 수 있는 서비스의 제도 도입이 필요함
 - 또한, 현대사회는 개인주의적, 자본주의에서 생긴 소득간, 계층간, 지역간, 자본간의 차이로 인한 새로운 지역사회를 인식해야함
- 경제위기, 가족구조의 변화, 빈부격차 심화, 급속한 노령화 등의 사회경제적 상황들이 주민들의 복지서비스에 대한 관심과 욕구를 증대시켜옴
 - 그에 따라 사회복지정책의 대상과 범위도 점점 보편화 되고 다양화되면서, 정부와 민간에서 투입되는 사회복지 재정의 규모가 확대되고 있음
- 주민의 개개인에 맞는 맞춤형 거주민 지원제도 복지서비스의 개발이 필요함
 - 거주민을 위한 공공서비스 정책은 일반 주민들의 삶을 결정하는 중요한 요인이며, 공공서비스에 대한 만족수준은 바로 주민들의 삶의 질을 반영한다고 할 수 있음
 - 따라서 공공 서비스정책은 서비스 제공자보다 서비스 이용자인 주민의 입장을 중시할 수밖에 없음
- 거주민 지원제도는 지역 주민의 욕구를 충족시키기 위해 지역에서 가용가능한 자원을 고려하여 인구사회적 특성 및 재정적 여건에 맞는 사업을 중심으로 수립함
 - 중앙정부와 시·도 등의 상위계획 사업들을 고려하여 지역차원에서 통합성이 이루어지는 실행계획을 수립하고 거주민 지원제도를 시행함
- 지역사회는 일정지역에 거주하고 있는 주민들의 동질적 정체성을 기초

- 로 한 공동의 관심과 이해관계를 중시하는 공동체임
- 지역사회를 기반으로 제공하는 지역사회서비스는 지역사회주민이 주체가 되고, 지역주민의 생활과 직접적인 관련이 되기 때문에, 사회의 복지향상을 위한 지역사회의 복지서비스 중심으로 발전해왔음
- 주민의 특성과 욕구에 기반한 거주민 지원제도 수립
 - 주민이 필요로 하는 복지사업과 관련 욕구를 수렴하고, 이를 토대로 주민의 복지자원을 분석하여 향후 추진해야 할 중요한 복지과제 및 제도를 제시하는데 목적이 있음
- 지역사회 거주민의 참여를 통한 지원제도 및 전망 수립
 - 거주민의 욕구조사를 토대로 지역주민이 원하는 복지수요와 욕구를 파악함으로써 공급자중심의 제도가 아닌 수요자의 적극적인 참여를 통한 수요자 중심의 지원제도를 수립함
- 따라서, 타 지역에서 시행하고 있는 거주민 지원제도 사례를 살펴보고 계룡시에 도입할 수 있는 방안들을 모색해보고자 함
 - 현재 장기거주민 우대 제도가 정착되어 있지 못하고 있어 사례의 한계가 있기에 거주민을 위한 다양한 제도들을 우선 검토하고 이를 적용할 수 있는 안을 모색하고자 함

2. 거주민 지원제도 사례

1) 문화·관광분야 지원사례

① 경주 예술의 전당 주민에게 무료공연 및 휴식처 제공

- 경주예술의 전당이 주민들에게 다양한 문화복지 혜택을 제공하기 위해 오페라, 한국음악, 컴퓨터음악 페스티벌, 단편영화, 뮤지컬, 현대무용, 성악과 합창 등 다양한 장르의 작품을 공연함
- 경주예술의전당은 많은 주민이 혜택을 누릴 수 있도록 문화복지 혜택을 통해 문턱을 낮춰 무료공연이나 티켓가격을 저렴하게 이용할 수 있도록 다양한 시스템을 운용했음
 - 또한 다양한 연령층의 문화욕구를 충족시키기 위한 시설로 장난감 도서관과 어린이 놀이터, 카페 등 편의시설과 휴게공간으로 활용하는 등의 서비스를 제공함
- 경주예술의전당은 다양한 장르를 담은 공간과 다채로운 작품을 제공하였으며 다양한계층의 주민을 만족시킬 수 있는 복합문화예술공간으로 지역 주민의 문화예술에 대한 감성을 증진시키는 성과를 거두었음

② 강원 상호간 관광지 입장료 감면 혜택

- 강원 춘천시를 비롯해 홍천, 화천, 인제, 양구, 경기 가평군 등 지리적으로 이웃한 6개 시·군 주민들은 상호간 관광지 입장료 감면 혜택을 받게 됨
 - 6개 지자체의 ‘호수문화관광권 협력사업’에 따른 관광지 입장료 감면 조례 개정에 따라 주민들이 이웃 지역 관광지를 이용할 경우 입장료를 50% 감면 또는 무료입장이 가능하게 됨
- 이에 따라 춘천시의 청평사, 구곡폭포, 삼악산과 홍천군의 팔봉산, 양구군의 편치불지구, 국토 정중앙 천문대, 방산자기박물관, 박수근 미술관, 산양증식복원센터, 생태식물원, 야생동물생태관 등의 관광지를 6개 시·군민이 신분증을 지참하고 방문할 경우 최고 50%까지 입장료를 감면 받음

- 화천군의 광덕계곡과 인제군의 오토 테마파크와 내설악 용대, 가평군 대성리 등의 관광지는 조례와 관계없이 무료로 입장이 가능함
- 이러한 이웃 자치단체 간 관광지 입장료 감면 혜택에 따라 주민은 입장료 감면혜택을 받게되고 상호 관광지는 방문객이 늘어나 지역관광 활성화 효과를 거두게 됨

③ 인천시 주민자치센터 북카페 추진

- 인천시가 지역내 부족한 문화 인프라를 확충하고 책 읽기 좋은 도시기반 마련을 위해 ‘주민자치센터 북카페’ 조성사업 추진계획에 있음
 - 이 사업은 그동안 주민들의 이용 저하로 효용도가 떨어졌던 읍, 면, 동 주민자치센터의 자투리공간을 활용해 독서 공간, 휴식 공간, 인터넷 공간, 음악 공간 등의 복합적 기능을 가진 마을단위의 문화공간을 조성하고자 추진되었음
- 인천시는 북카페 조성사업비로 2011년도 본예산에 시비 7억 여원을 확보, 노후화된 주민자치센터 공간을 보다 쾌적하고 아늑한 실내분위기로 공간 변신하기 위한 시설 리모델링 비용과 서가, 책상 등의 각종 집기구입을 지원하고 있음
 - 이와 함께 다양한 분야의 폭넓은 연령층을 배려한 1,000여권 이상의 신간 도서를 북카페 별로 확충하도록 강화군 등 군, 구에 시비 보조금을 지원하고 있음
- 21개소 각각의 북카페는 그 지역 마을이름의 유래를 딴 북카페 명칭을 비롯해 지역실정 및 시설여건에 맞는 차별화된 맞춤형 독서공간으로서 시민들의 ‘책 읽고 싶은 욕구’를 자극하며 문화공간을 제공하게 됨
 - 인천시는 향후 주민자치센터 운영과 연계한 다양한 독서프로그램을 개발하고 활성화함으로써 주민들의 독서분위기를 조성하고 책읽는 도시로 성장해 나갈 계획에 있음

④ 장수 장계거점면소재지 종합개발사업

- 2011년부터 추진되고 있는 장계거점면소재지 종합개발사업으로 인해 주민들의 만족도가 높아지고 있음
 - 특히 여가시간을 활용한 문화프로그램인 요가교실, 기타교실, 섹스폰

교실 지원에 대한 만족도가 높게 나타남

- 동아리 활동이 활발한 장계면은 2011년도 경우 거점면소재지종합개발사업의 일환으로 각 동아리별로 반년 간 꾸준한 지원을 받아 회원들이 실력이 수준급에 도달하는 성과를 내었음
- 이들 문화프로그램에 대한 지원은 사업이 종료되는 2013년까지 지속될 계획이며 2012년도에도 6개월여에 걸쳐 지속적인 교육을 지원받게 됨
- 장계거점면소재지 종합개발사업은 장수군 장계면 장계리를 대상으로 문화복지 혜택을 제공하였으며 주민들의 삶의 질을 개선하는데 큰 역할을 하였으며 주민들의 만족도도 높게 나타남

2) 의료복지분야 지원사례

① 칠곡군 주민만족 의료서비스

- 칠곡군은 보건소가 주관해 2012년 3월 5일부터 7일까지 3일간 권역별 교육을 실시하였으며 지역주민에게 감동을 줄 수 있도록 친절의식을 체질화하고 양질의 보건의료서비스 제공을 할 계획에 있음
 - 또한 다양한 보건복지 프로그램을 마련해 주민 모두가 건강한 삶을 누릴 수 있도록 건강 증진과 질병 예방을 위한 의료서비스 인프라 구축에 중점을 둘 예정임
- 2012년에 달라진 보건시책은 다음과 같음
 - 만 12세 이하 아동의 예방접종 지원 백신을 8종에서 10종(DTaP-IPV, Tdap 추가)으로 확대
 - 필수예방 접종비의 수요자 부담금을 칠곡군이 전액 지원
 - 2012년 7월부터는 75세 이상 노인들녀에 대해 50%의 보험료가 적용
 - 감염병 예방을 위해 비상방역 근무체계를 연중 유지하며 특히 2012년도부터는 방역을 민간업체에 위탁하고 방역기간을 종전 60일에서 100일까지 연장해 초겨울에 발생하는 병해충의 사전 제거
- 칠곡군은 이러한 달라진 보건시책을 통해 칠곡군 주민들의 생활불편을 해소시키고 주민을 만족시키는 보건의료 서비스를 제공할 예정에 있음

② 태안군 지역주민 의료서비스

- 태안군이 지역 주민들의 건강을 지키기 위해 응급의료센터 운영 및 유류 피해주민 건강검진센터를 구축하는 등 2012년도에는 기존 의료서비스를 강화할 예정임
 - 2011년도 12월에 6억3100만원의 예산을 들여 전문 의료 인력 확충 및 진료실, 의료실, 간호스테이션 등을 구비한 응급의료센터를 적극 홍보하고 더욱 내실있게 운영할 방침에 있음
- 또한 유류피해 지역주민들의 건강에 대한 불안심리 해소와 중장기 건강 관리 체계 마련을 위해 9억원의 예산을 들여 보건의료원 내 건강검진센터를 설치 할 예정임
 - 최신 장비들을 보강해 유류피해 주민들의 건강을 책임질 전망이며, 이 밖에도 40세 이상 유류피해주민 2800여명을 대상으로 건강 정밀검진 사업 등을 추진
- 태안군은 주민을 위해 고령화 사회에 따른 취약계층 및 독거노인이 증가 추세에 있음에 따라 간병인 문제가 심각하게 대두되면서 이를 해소하기 위해 보호자 없는 병실을 운영, 저소득 및 취약계층에 365일 24시간 간병 서비스를 무료로 지원할 예정에 있음
 - 또한 임산부 및 가임기 여성의 건강관리를 위해 신경관결손 등 기형아 발생 사전예방 사업 및 임산부 건강교실 운영과 아동 건강관리를 위해 미숙아·선천성대사 이상아 검사 및 임산부·영유아 영양플러스사업을 추진함
- 이렇듯 태안군은 이러한 다양한 의료사업을 제공하여 주민들이 보다 더 건강한 삶을 누릴 수 있도록 서비스를 제공할 계획에 있음

③ 용산구 ‘우리 마을 건강 사랑방’ 운영

- ‘우리 마을 건강 사랑방’은 주민들의 접근이 쉬운 동 주민센터에 간호사 및 건강 도우미가 상주하면서 주민들의 건강을 챙기는 제도임
 - ‘우리 마을 건강 사랑방’ 이용자격은 30세 이상의 용산구민이면 누구나 이용할 수 있으며 비용은 무료임
 - ‘우리 마을 건강 사랑방’ 운영장소는 이촌1동, 한강로동 주민터 등 2개의 동 주민센터에서 운영함

- ‘우리 마을 건강 사랑방’에서는 혈압, 혈당, 고지혈증, 비만, 체성분 측정 등 간단한 건강 체크를 할 수 있으며, 금연, 절주 등 생활 습관 개선과 영양 및 운동 처방 상담을 받을 수 있음
 - 또한 금연 절주 등 생활 습관 개선과 영양 및 운동 처방 상담을 통해 주민들의 건강 증진에 도움을 제공하며 모성, 정신, 치매, 구강 보건, 의료비 지원 등 보건소 프로그램과의 연계가 가능해 만성 질환 조기 발견 및 대사 증후군 예방에도 큰 성과를 나타냄

3) 환경분야 지원사례

① 도봉구 에코마일리지 제도시행

- 도봉구는 저탄소 녹색생활실천 시민참여 프로그램인 에코마일리지에 참여해 ‘2011년 상반기 에너지 절약’에 앞장선 우수가정과 아파트를 선정
 - 에너지 절약 프로그램에서 우수한 실적을 거둔 도봉구 주민들은 각종 인센티브를 받게 되었음
- 에코마일리지제도는 공공기관에서 국민들의 에너지 절약을 유도하기 위해 서울시가 시행하는 시민참여 프로그램임
 - 이에 따라 에코마일리지에 참여한 구내 2만5459가구 중 6개월 동안 에너지를 10% 이상 절약한 1183가구가 우수가정으로 선정함
 - 우수가정에 대해서는 LED조명, 멀티탭, 나무교환권 등의 인센티브가 제공
- 단체로 가입한 1065곳 중 온실가스 감축 부문에서 우수한 실적을 기록한 5개 아파트가 선정되었음
 - 창동주공2단지 아파트, 삼환도봉 아파트, 쌍문삼익 아파트에 대해서는 각각 1000만원이 쌍문극동 아파트와 창동서울가든 아파트는 600만원을 인센티브로 제공함
- 인센티브로 제공되는 총 4200만원의 금액은 신재생·고효율시설 설비 등 에너지 절약 사업에 재투자될 예정에 있음
- 에너지절약과 온실가스 감축은 일상생활 속에서 작은 노력으로 얼마든지 실천할 수 있음
 - 서울은 대부분의 온실가스가 건물과 수송 부문에서 발생하는 만큼 에코마일리지 제도에 주민들이 참여한다면 온실가스의 많은 양을 줄일

수 있을 것이라고 전망함

② 울산남구 음식물쓰레기감량 우수 아파트 인센티브 제공

- 울산 남구청은 2011년 상반기 음식물 쓰레기 감량 우수아파트 6곳을 선정해 인센티브를 제공했음
- 남구청은 관내 음식물쓰레기 총 발생량의 60%를 차지하는 100세대 이상 아파트 150곳을 대상으로 2011년 상반기 음식물 쓰레기 감량 실적을 조사함
 - 그 결과, 남구청은 우수 아파트를 대상으로 수집용기 5개, 60ℓ 납부필증 100매를 증정했으며, 감량우수명판을 부착해 우수아파트로써 자긍심을 갖도록 함
- 울산 남구는 상반기동안 인센티브제도를 시행한 결과 평가대상 아파트 전체가 전반적으로도 음식물쓰레기 감량성과를 거두었음
 - 2010년 음식물 쓰레기량이 8151톤이 발생한데 비해 2011년 총 발생량은 7997톤으로 154톤정도 줄어들어 2000만원의 예산을 절감함
- 음식물쓰레기 줄이기 운동을 전개하고 효과적인 인센티브를 제공해 주민들과의 공감대를 형성해 가시적인 성과를 이루었음

4) 도시·교통분야 지원사례

① 광진구 자투리땅 활용 주차장 조성사업

- 도심 속 만성적인 주차공간 부족으로 이웃 간 갈등이 심화되고 좁은 골목 및 도로에 불법 주·정차가 만연해 각 지자체가 골머리를 앓고 있는 가운데, 광진구가 도심 주차난을 해결하기 위한 획기적인 사업을 실시함
- 광진구는 토지소유주가 활용하지 않는 방치된 도심 속 유휴 자투리땅을 주차장으로 조성해 인근 지역주민에게 개방하는“자투리땅 활용 주차장 조성사업”을 2012년 2월부터 본격 실시함
- 지난 2010년 전국 최초로 '자투리땅 활용 주차장' 조성사업을 실시한 결과 주차난 해소부터 도시미관, 토지주 인센티브 제공, 예산 절감까지 총 1석 4조의 효과를 거두는 성과를 내었음

- 광진구는 사업 실시 이후 현재까지 주차장 건설비용 총 1억여 원을 들여 지역 내 7개소 자투리땅에 총 58대 규모의 주차장 조성을 완료함
- 이에 따라 구는 올해 2012년에도 자투리땅 주차장 조성사업을 확대 실시해 만성적인 주차난을 해소하고자 추가로 대상 부지 조사 및 참여 신청을 받을 계획에 있음
 - 대상은 면당 200만원 이하로 주차장 조성이 가능한 유흥지역이 하고, 최소 1년 이상 주차장으로 개방할 수 있는 곳이어야 함
- 운영 절차는 대상 부지 조사를 한 후 주민의견 수렴을 거쳐 토지소유주와의 면담을 통해 협약을 체결하고, 바닥포장과 주차선 도색 및 안내표지판 설치 등 주차장 조성공사를 순차적으로 실시한 후 인근 지역주민에게 개방하는 계획에 있음
 - 주차장은 거주자우선주차장으로 24시간 전일제로 운영되며, 요금은 1면당 월 5만원임
 - 토지주는 협약 체결 시 주차장 수익금을 전액 지급받거나, 지방세법 제 109조제2항을 적용해 재산세를 100% 감면받는 인센티브를 선택할 수 있음
- 자투리땅 활용 주차장 조성사업의 성과는 다음과 같음
 - 적은예산으로 큰 효과를 거두는 일석사조의 사업이며 만성적인 주차난 해소와 쾌적한 주거환경을 조성하는 효과를 거둠

② 서울시 거주민 우선주차제

- 거주민 우선주차제는 외국의 주거지 주차허가제 (RPPP : Residential Parking Permit Program)에서 유래된 주차 우선권 부여를 부각시키기 위한 제도임
- 지역 내 주민들이 다음과 같이 제기 된 문제점을 제기하였으며 이러한 문제점을 해결하고자 서울시에서는 거주민을 위한 주차개선사업을 추진하게 됨
 - 지역 내 주차공간 절대부족으로 주차공간 미확보 주민간의 갈등해소 대책이 필요함
 - 주차요금 징수에 따른 실시지역과 미실시 지역 형평성 문제, 거주민의 경제적 부담 가중
 - 단속의 실효성 확보 방안 등

- 1995년 12월 29일자로 주차장법을 개정하여 주차공간을 확보하지 못한 주민들을 위해 이면도로에 우선주차할 수 있도록 하여 주거지역에 노상주차장을 설치하여 거주민들에게 전용사용권을 부여하는 거주민 우선주차제 기틀을 마련함
 - 주차장법 개정을 통해 1996년 3월 서울시 거주자 우선주차제에 대한 세부시행기준을 마련하고 1996부터 자치구 조례개정을 추진함
- 1998년에 확대시행하게 됨. 그러나 시행지역과 미시행지역간의 형평성 문제도 계속 제기되었으며 부족한 주차공간으로 인하여 블록별로 시행하기 어려운 문제점이 발생함
 - 문제점을 종합적으로 해소하기 위해 1999년부터 ‘주차문화시범지구 조성사업’으로 개선하여 시행함
- 주차문화시범지구 사업경험을 바탕으로 2000년부터는 시내 전역의 이면도로에 주차구획을 설치하고 일방통행제를 시행한 뒤 전면적으로 거주자 우선주차제를 시행함
- 거주민 우선주차제를 시행함에 따라 다음과 같은 성과를 내었음
 - 거주민 우선주차제를 시행함에 따라 주택가 주차공간을 확충하고 이면도로의 교통안전시설의 설치 등으로 보행환경 개선, 주차질서의 확립으로 긴급자동차의 통행로를 확보, 주차구획을 유료화하여 주민들에게 배정함으로써 시민의식을 변화시키는 등 주차문화의 개선과 이면도로에서의 단속활동에 대한 정당성도 부여하면서 주차정책이 발전함

③ 영동군 마을버스 단일요금제 시행

- 영동군 농어촌 버스가 단일 요금제를 시행하여 지역 주민들이 혜택을 받고 있으며 특히 농촌지역의 오지나 벽지에 거주하는 원거리 지역주민의 경제부담이 크게 줄었음
 - 단일요금제가 시행됨에 따라 농어촌 버스를 이용할 경우 거리에 상관없이 일반 1150원 중·고등학생 900원 초등학생 550원의 요금만 내면 어디든 이용이 가능해짐. 또한 교통카드 사용시 100원씩 할인해 주던 기존 제도는 그대로 유지됨
 - 이에 따라 상촌면 고자리에서 영동읍까지의 경우 일반 4,600원, 중·고등학생 3,700원, 초등학생 2,300원을 내야 했지만, 단일화 요금제가 적용되면 일반 3,450원, 중·고등학생 2,800원, 초등학생 1,750원의 요금절감

혜택을 받게 됨. 특히 25개 오지마을에 운행중인 마을버스 환승 후 농
어촌버스 이용시 요금을 전액 면제받음

- 버스 단일 요금제 시행으로 주민들의 교통비 부담을 덜어주는 것은 물론 대중교통 이용률 제고로 활성화 대중교통 활성화와 지역 경제 활성화에 기여하는 효과가 나타남

④ 양주시 ‘안전귀가 도우미’ 서비스 실시

- 양주경찰서 광적파출소에서는 교통수단이 불편한 농촌지역의 노약자 및 심야시간대 홀로 귀가하는 부녀자들을 대상으로 ‘안전귀가 도우미’ 교통 서비스를 실시함
 - 광적면은 마을버스가 닿지않는 외딴 마을이 많아 거동 불편 노인들이 보건소나 병원을 찾는데 어려움을 겪고 있고 특히 심야시간대 홀로 귀가하는 부녀자와 학생들이 범죄에 노출되는 등 치안 사각지대가 산재해 주민들 불안감이 높은 지역임
- ‘안전귀가 도우미’ 서비스를 실시한 이후 버스를 기다리던 몸이 불편한 분을 목적지인 병원까지 안전하게 이송하였고, 마을버스가 끊겨 집에 가지 못한 학생을 집까지 안전하게 귀가 조치하는 등 2012년 3월 현재까지 15회의 안전귀가 도우미 역할을 하였음
 - 이와 같이 양주경찰서는 순찰차를 지원하여 노약자 이송 및 부녀자와 청소년들의 안전귀가에 나서 주민에게 편의 제공은 물론 오지마을에 대한 순찰효과까지 거두는 효과를 거두고 있음

5) 복지분야 지원사례

① 울산 장사시설

- 울산 시민은 2012년 8월 준공 예정인 종합 장사시설 ‘하늘공원’을 다른 지역 주민보다 싸게 이용 할 수 있다는 내용의 조례안을 입법 예고함
 - 화장시설 사용료를 주민은 10만원, 다른 지역 주민은 80만원으로 책정함. 또한 봉안시설 사용료는 주민 22만원, 다른 지역 주민은 100만원으로 책정함

- 국민기초생활 수급자와 국가보훈희생·공헌자 등에 대해서는 화장시설의 일부 시설의 사용료를 면제해 주기로 함

② 당진시 사례관리사업

- 당진시는 2010년 1월부터 주민을 위한 복지제도인 ‘사례관리사업’을 통해 관내 수급권자, 차상위계층, 일시적 위기가구들 가운데 집중 보호가 필요한 대상을 발굴 및 관리해오고 있음
- 사례관리사업은 복지사각지대에 놓인 소외계층을 발굴해 민간과 연계해 지원하는 사업임
 - 찾아오는 수요자에게 상담과 안내를 하던 기존의 수동적 방식에서 벗어나 보다 적극적으로 대상을 찾아가는 주민을 위한 복지행정의 전 형임
- 서비스 제공내역은 독거노인 생활지원, 밑반찬 지원, 생계비 지원, 도배·장판 등 집수리 지원, 물품지원, 심리안정을 위한 방문상담, 취업연계 등이 있음

③ 서울시 희망온돌 프로젝트

- 서울시가 정책의 기획에서부터 실행·평가까지 시민들이 직접 참여해 주도하는 서민 특별보호대책을 내놓음
 - 민관이 협력해 숨은 취약계층을 찾아내고 필요한 복지 혜택을 제공하는 ‘희망온돌 프로젝트’를 추진
- 공공과 민관이 협력해 기초생활보장수급자는 아니지만 실제 수급자의 생활을 하고 있는 시민 등 틈새계층을 발굴하고 공공 및 민간자원을 확보해 즉각적으로 전달할 수 있는 시스템을 구축
- 시는 전 부서와 자치구에서 책임지역을 정해 구 지역의 복지시설 및 지역별 풀뿌리 복지관련단체·자원봉사단체 등과 함께 사각지대에 방치돼 있는 취약계층을 찾아내고 필요한 부문에 대한 파악
- 발굴될 취약계층에 대해서는 즉시 현장 확인을 통해 공공지원과 민간 연계지원 방법을 총동원해 이른 시간 안에 지원
 - 예를 들어 식사 해결이 어려운 독거노인에게는 쌀, 도시락, 반찬을 제공하고 노숙인들에게 임시주거지를 확보해주는 방식임

- 시는 특별예산 확보를 통해 '틈새계층 특별지원'을 확대하고 겨울철에 필요한 난방비·전기요금긴급 지원 등 제도적 공공지원 확대 방안도 검토하고 있음
- 희망온돌프로젝트 시민참여 활성화를 위해 서울 각 지역의 취약계층 현황 및 자원봉사단체 등을 한 눈에 알 수 있는 '희망온돌 커뮤니티 맵'도 구축되어 운영되고 있음
 - 취약계층에 필요한 복지 서비스를 제공하기 위해 임대아파트 관리소장, 달동네마을 통장 등 현장 활동가와 시민 및 전문가들로 '희망온돌 시민기획위원회'를 구성함
- 희망온돌 프로젝트는 민간 자생력과 네트워크를 통해 지역공동체를 구축하는 것이 최종 목표임

④ 일본 치바현 배리어 프리 도시

- 일본의 치바현은 1871년에 몇 개의 지역이 합쳐져 탄생하였고, 수도권의 동쪽에 위치하고 있음
 - 일본 총 인구 127,756,815명을 기준으로 볼 때 전국에서 여섯 번째로 많은 수치이며 평균연령 40.3세로 전국에서 여섯 번째로 젊은 도시임
- 치바현에서는 누구나 살기 좋은 도시를 만들기 위하여 '치바현의 복지도시만들기 조례'를 제정하였음
 - 이 조례는 고령자나 장애가 있는 사람 등이 안전하고 쾌적하게 이용하기 쉬운 시설을 정비하도록 규정하고, 이를 위해 행정과 시민, 사업자가 함께 노력할 것을 당부하고 있음
- 병원, 극장, 집회장, 전시장, 백화점, 공동주택, 학교 등 불특정 다수가 이용하는 건축물, 공공교통기관, 도로, 공원은 공익시설로서 본 조례의 정비대상이 되며, 공익시설 등을 소유하거나 관리하는 자는 정비기준에 적합하도록 노력해야 하고, 정비기준에 적합한 시설의 정우 적합증을 교부함
 - 공익시설 중에서도 공공성이 높은 시설은 종별 및 규모에 따라 특정시설로 정하고 있으며, 특정시설을 신설하거나 개수하는 경우 시설소유자는 이를 통지해야 함
- 치바현은 배리어 프리 지도를 통해 휠체어를 이용하고 있는 자, 시각장애인, 청각장애인, 고령자, 임산부, 유아 동반자가 외출할 시에 안심하고 다양한 활동에 참가할 수 있도록 지역내의 여러 시설의 배리어 프리 정보

를 소개하고 있음

- 배리어 프리 정보를 얻기 위해서는 시설, 목적에 따라 배리어 프리 상황에 맞는 조건을 입력하면 원하는 조건에 부합하는 시설 정보가 나옴
 - 예를 들어, 시각장애인의 경우 점자블록과 점자안내판, 청각장애인의 경우 수화통역자 유무, 난청자용전화와 팩스이용 유무, 휠체어 장애인의 경우 주차장, 출입구, 승강설비, 화장실 등의 설비 유무, 아동 동반자의 경우 수유실, 탁아실의 설비 유무와 유모차 대여가 가능한지 등 원하는 배리어 프리 시설에 대해 정보를 제공함
- 일본 복지의 경우, 국가의 법률만으로 해결할 수 없는 사회문제를 해결하기 위하여 지자체에서 독자적인 노력을 기울이는 경우가 많음
- 최근 '치바현의 복지도시 만들기 조례'와 같이 조례를 제정하거나 이동이 불편한 지역주민들의 외출을 보다 용이하게 하기 위하여 배리어 프리 지도를 구축하는 등 지역 내에서 스스로 배리어 프리를 실현하고자 하는 노력이 증가하고 있음
- 이러한 시도는 지역사회 내에서 누구나 본인답게 살 수 있도록 함을 목적으로 시작되었고, 이의 실현을 위해서 지역주민 전체가 이해를 공유할 수 있는 기준을 제정하게 된 것임
- 이는 단순히 장애인 등의 특정집단의 복지문제에 국한되는 것이 아니라 지역주민 전체의 복지와 관련한 문제로 무엇보다 지역주민과의 합의 과정을 통해 실현하는 것이 중요하다고 할 수 있음

6) 교육분야 지원사례

① 경기도 산간오지에 '평생교육'

- 교육의 기회가 없었던 주민들에게 평생학습의 기회를 제공하는 경기도의 경기 행복학습마을 만들기 사업이 결산마을 행복학습관에서 결실을 맺음
 - 결산마을은 동두천시청에서 약 5km 거리에 위치한 산간오지 마을로 미 2사단 영내를 거쳐야만 마을 출입을 할 수 있는 육지의 섬이라고 불리는 곳임
 - 결산마을 행복학습관은 기존 결산마을 마을회관(84㎡)을 리모델링한 시설로 강의와 학습활동이 가능한 복합공간과 컴퓨터, 도서, 상담 등이 가능한 다용도 공간인 학습준비실을 갖추고 있음

- 결산마을은 거주자 대부분이 거동이 불편한 노인인데다가 미군 영내를 거쳐야 하는 특수성 때문에 평생학습 프로그램 참여 기회가 없었던 경기도내 대표적 교육 소외지역”이라며 “행복학습관이 생기면서 마을에 행복한 학습 분위기가 만들어 짐
- 결산마을 행복학습관은 교육소외지역 주민들을 대상으로 평생교육을 펼치는 경기 행복학습마을 만들기 프로그램의 핵심 사업임
 - 이 사업은 마을 또는 지역전체를 대상으로 평생교육 프로그램을 실시해 주민들의 삶의 가치를 높이고 교육이 마을발전의 중심역할을 담당하고 있음

② KAIST 세종캠퍼스 주민입학 특례

- 한국과학기술원(KAIST) 세종 캠퍼스가 오는 2015년 개교하고, 현지 거주민 자녀에게 입학특례 혜택도 부여됨
 - 행정중심복합도시건설청과 KAIST, 한국토지주택공사는 이러한 내용을 담은 세종시 대학설립을 위한 양해각서(MOU)를 교환하였음
- KAIST는 세종 캠퍼스 입학 정원의 일정 비율을 세종시내 고등학교 졸업생을 선발하도록 함
 - 주민입학 특례로 인해 세종시에 KAIST가 설립되면 지역 내 창조적 인재육성과 연구기반 조성 등 세종시의 조기 활성화에 크게 기여할 것으로 기대하고 있음

③ 동대문구 교육복지 확대

- 지역의 우수인재 양성을 위해 관내 고등학교에 입학한 성적우수자에게 장학금을 지원하고, 저소득층 학생에게도 교육기회 보장을 위해 장학금을 지급하는 한편, 친환경 무상급식 실시와 중고교 우수 농·축산물 급식비 지원을 통해 아이들에게 건강한 점심을 제공하고자 함
- 또한 관내 중·고교에 교복 물려주기 행사를 위한 교복세탁비 및 학교 내 매장 설치 등을 지원하여 교복구입에 대한 학부모 부담을 경감시키고, 학생들에게 나누고 다시 사용하는 문화 확산을 통해 자원 재활용 인식을 개선시키고자 함

- 이 외에도 유치원 아이돌봄 센터 및 초등학교 방과 후 돌봄교실 운영을 통해 맞벌이 가정 및 저소득층 가정의 보육부담을 덜어주고 있으며, 초등학교 학생들에게 문구류, 미술용구 등 학습준비물 구입비를 지원하여 학부모들의 경제적 부담을 경감시키고 학생들의 차질없는 수업준비로 학습효과를 극대화할 예정임

④ 미국 거주민 등록금 혜택

- 미국 대학의 경우 공립대학은 주내 거주자이나 아니냐에 따라 등록금이 두 배 혹은 그 이상 차이가 남
 - 또한 대학 졸업 후, 학사 박사 통합과정을 운영하는 일부 학교에서는 아예 지원 자격을 주내 거주자로 한정해 놓음
 - 예를 들면, 마이애미 의과대학은 주민들의 세금으로 운영되는 학교이기 때문에 주내 의사확충이 우선이라고 생각하며 전체의 90%이상을 주내 거주민으로 뽑음

7) 일반행정분야 지원사례

① 관악구 민원 서비스 제공

- 관악구는 시간적 제약으로 근무시간 내 민원처리가 어려운 직장인 등 주민의 불편을 해소하기 위해 '목요일간 민원실', '여권교부 맞춤형 등기제', '무인민원 발급기 24시간 운영', '민원24 전용청구'를 운영함으로써 주민에게 경제적·시간적 편의를 제공함
 - 매주 목요일 오후 8시까지 구청 민원실 운영 시간을 2시간 연장해 여권 접수와 교부, 가족관계등록신고 접수, 인감·주민등록 등·초본 증명발급 등 민원을 처리하는 수요자 편의 위주의 '목요일간 민원실'을 운영하고 있음
 - 민원인이 쉽게 이용할 수 있도록 서울대입구역과 신림역에 설치한 무인민원 발급기 운영시간을 24시간으로 확대하고, 인터넷으로 언제 어디서나 민원신청과 처리가 가능한 '민원24 전용청구'를 구청 1층 종합민원실에 설치·운영해 주민 편의를 도모하고 있음

- 또한 복잡하고 다양한 민원전화를 120 하나로 통합하고, 민원사례별 정확하고 다양한 표준상담 DB자료를 구축해 구민과 직원에게 신속·정확·편리한 '120 One-call 서비스'를 제공함
- 주민이 민원처리에 있어 불편함을 해소하고 욕구와 기대에 부응할 수 있도록 혜택을 제공함에 따라 맞춤형 민원 서비스를 강화해 나감에 따라 주민들의 만족도를 향상시킴

② 주민을 위해 찾아가는 행정서비스

- 대전 대덕구가 2009년 처음 시행한 배달강좌제는 주민 5명 이상만 모이면 취미 교양 학습 분야 등의 강사가 시간과 장소에 구애 받지 않고 직접 찾아가 강의하는 평생학습서비스임
 - 대덕구는 2011년 총 1766차례 강좌를 통해 1만1700여 명에게 혜택을 부여함
 - 배달강좌제는 대통령직속 지역발전위원회 창조지역사업으로 선정돼 국비를 지원받기도 하였음
 - 학습자 선정시 사회복지시설 이용자와 소외계층을 우선 배정하는 등 사회적, 경제적 학습약자를 배려하는 조치를 취함
- 공주시는 2005년부터 '들관민원 배달제'를 도입하여 실시하고 있다. 이 제도는 파종과 추수로 바쁜 봄과 가을에 주로 운영되는 이 제도는 농사일 때문에 관공서를 방문하지 못하는 농민들에게 민원서류를 현장까지 배달함으로 인해 주민들의 인기를 얻고 있음
- 대전시교육청 학생교육문화원은 장애로 문화원을 방문하기 어려운 장애인 등 사회적 배려 대상자들에게 도서를 택배로 보내줌
 - 무료로 운영되며 개인은 1회 10권 30일 이내, 단체는 1회 30권 60일 이내까지 이용할 수 있음
 - 농촌지역에서 느끼는 현실적인 어려움을 해결하기 위한 행정서비스로서 주민들의 시간과 경제적 부담을 덜어주는 효과를 냄
- 고양여성인력개발센터 고양여성새로일하기센터에서는 취업단절여성을 위해 '찾아가는 취업 지원 서비스'를 실시하고 있음
 - 2009년 6월에 시작한 '찾아가는 취업 지원 서비스'는 현재 대형 마트 세 곳에서 진행됨
 - 구직상담과 함께 성격검사도 함께 실시하며 일자리를 찾는 여성이라면

누구나 취업할 수 있도록 직업상담, 교육훈련, 취업알선, 취업 후 사후 관리까지 개인 맞춤 서비스를 실시함

- 고양시는 찾아가는 행정서비스인 ‘동네방네 민원실’은 행정기관에서 멀리 떨어진 외곽 지역을 버스로 직접 찾아가 상담을 통해 민원을 해결해주는 서비스임
 - 고양동을 첫 방문 지역으로 운영하고 이후 고봉동, 효자동, 송산동으로 확대 운영되며 이동버스를 이용한 동네방네 민원실 운영 시간은 매주 목요일 오후 2시부터 5시까지 3시간 동안 진행됨
 - 주민들은 생활민원, 사회복지, 도시주택, 일자리 등에 관해 민원을 전달하고 답변을 들을 수 있다. 또한 소득세, 상여세 등에 관한 세무상담과 토지 및 건축 민원에 대해서도 상담 받을 수 있음
- 이러한 찾아가는 행정서비스는 제한된 장소를 넘어 적극적으로 주민을 찾아가기 때문에 주민의 만족도는 높으며 다양한 서비스로 우리 지역의 가치를 드높이는 성과를 냄

계룡시 장기거주민 지원시책(구상 안)

1. 계룡시 장기거주민에게 의료서비스 제공

- 계룡시 장기거주민에게 다양한 보건복지 프로그램을 마련해 전원도시, 건강도시로서의 지역의 특성을 부각시킴
- 모든 지역에 공히 적용되는 공동의 시책 외에 장기거주민을 우선적으로 지원할 수 있는 예산 등을 배정하고 이들의 수요를 파악하여 보건 의료서비스를 지원함

2. 계룡시 거주민에게 다양한 문화복지 혜택 제공

- ‘계룡문화예술의전당’을 중심으로 주민들에게 다양한 문화복지 혜택을 제공하기 위해 오페라, 한국음악, 컴퓨터음악 페스티벌, 단편영화, 뮤지컬, 현대무용, 성악과 합창 등 다양한 장르의 작품을 제공
- 장기거주민이 혜택을 누릴 수 있도록 문화복지 혜택을 통해 무료공연이나 티켓가격을 저렴하게 이용할 수 있는 다양한 시스템을 운용
- 또한, 다양한 연령층의 문화욕구를 충족시키기 위한 시설로 장난감 도서관과 어린이 놀이터, 카페 등 편의시설과 휴게공간으로 활용하는 등 서비스를 제공

3. 계룡시 장기거주민 자녀에게 장학금 · 해외연수 제공

- 계룡시에 장기 거주민 자녀를 대상으로 자녀들의 학업증진 기회를 제공하기 위해 학업성적이 우수하고 품행이 바른 중·고·대학교 학생에게 장학금을 지급함
- 명문대에 입학한 계룡시 거주민 자녀에게 입학금을 장학금으로 제공함
- 우수한 성적을 보유한 대학생을 선정해 해외연수를 지원함

4. 인근지역 문화·체육시설 이용료 할인·무료 혜택 제공

- 계룡시 주민에게 인근지역인 대전·공주·논산 등에 위치한 문화·체육시설(수영장·수련관·공연장·문화회관 등)이용시 사용료 할인·면제 혜택을 제공
- 이용요금이 낮은 미술관·박물관 등은 무료화 시행
- 문화·체육시설 이용료 할인·무료 혜택 제공으로 거주민들이 시설을 사용하는데 불편함이 없도록 하고 여가활동을 증진시킬 수 있는 이점이 있음

5. 계룡시 거주민 ‘낡은집 재정비’ 혜택 제공

- 장기 거주민을 중심으로 순차적으로 낡은 주택을 유지·보수하는 도시재생사업이며, 주민이 참여하는 자생적이고 점진적인 주거지 정비방식을 도입하여 추진
- 시는 정비사업을 원활하게 진행하고자 보상·철거·기반시설 조성 등 정비기금을 조성하고 주민에게 제공해야 함

6. 관대 대학 캠퍼스 연계 계룡시 장기거주민에게 ‘평생교육’ 혜택 제공

- 인근 대학(건양대 등) 관대 캠퍼스를 두고 운영하고 있는 학교를 대상으로 장기거주민들에 대하여 평생학습 프로그램을 지원함
- 시는 가능하다면 인근대학과도 영역을 넓혀 지원할 수 있는 방안을 모색함
- 이를 통해 지역의 정착유도 기반을 마련할 필요가 있음

7. 관내 공공부문에 있어 장기거주민 주민 우선 채용 및 활용

- 공공근로사업, 노인일자리사업 및 기타 공공기관 등의 일자리 창출에 중점을 두고 장기거주민이 우선적 혜택을 제공할 수 있는 방향으로 추진해 나감

8. 계룡시 거주민에게 소득지원 및 생활안정자금 융자 지원

- 주민의 소득수준 향상과 저소득 주민의 생활안정을 위해 주민소득지원과 생활안정자금융자 지원을 실시함
- 거주민 사업자에게 실질적인 도움을 주기 위해 사업자금 융자한도를 상향조정하며, 융자금 상환부담을 줄여주기 위해 상환일자를 늘임
- 융자대상을 확대하여 좀 더 많은 주민들이 혜택을 받을 수 있으며 융자한도 증액과 상환조건 완화 등으로 주민들에게 실질적인 도움이 됨

9. 대중교통요금 할인혜택 제공

- 계룡시 인근지역인 대전·논산·공주 등을 오가는 대중교통 이용시 추가 요금이 없도록 지원함

10. 유후지 또는 짜투리 땅 주말농장 무상 임대

- 계룡시청의 유후지 및 짜투리 땅 또는 일부 토지를 장기거주민이 주말농장으로 활용할 수 있도록 무상임대 함으로써 지역민의 정착을 유도하며 전원도시로서의 이미지를 강조하여 대외적인 홍보효과도 누릴 수 있도록 함