

2023. 3. 16.(목) 조간용

이 보도자료는 2023년 3월 15일 오전 11:15부터 보도할 수 있습니다.



보도자료

담당부서 : 기획조정실 창의행정담당관

창의행정담당관	배종은	2133-7760
창의정책팀장	김지현	2133-7761
담 당 자	이한울	2133-7763

사진없음 사진있음 쪽수 : 11쪽

“줄다가 못 내렸는데 지하철 요금 또 내?” ...서울시 창의사례 1호로 선정

- 창의행정 첫걸음...시민 불편사항 집중점검, 113건의 직원 아이디어 선별해 개선 추진
- 지하철 반대방향 재탑승 시 환승 적용, 도착한 역명 스크린 도어 표기 등 하반기 추진
- 어르신이 읽기 쉬운 큰 글씨 세금 고지서 ▲공영주차장 요금 할인 ▲뽕뽕이 대체할 단열용 덧유리 시공 ▲출·퇴근시간 혼잡한 중앙 버스정류장 개선도 올해 안에 추진
- 시민생활 바꾸는 현장의 아이디어, 더 적극적으로 발굴하고 시민들이 체감할 수 있도록 개선

지하철을 타고 자격증 시험을 보러 가던 A씨는 어제저녁 늦은 시간까지 마무리 공부를 하느라 한숨도 못 잤다. 마침 지하철에 자리가 있어 잠시 잠이 들었다가 깨어나니 내려야 할 정거장을 한참 지나 있었다. 시험시간에 늦을까봐 걱정되었던 A씨는 허겁지겁 하차 처리 후 반대편 승강장으로 다시 탑승하면서 1,250원의 기본료를 더 낼 수밖에 없었다.

지하철을 타고 출근하던 B씨는 어제 과음한 탓에 화장실을 가고 싶은 마음이 급해졌다. 하지만 개찰구 안에 화장실이 있는 역은 아직 3 정거장이나 더 가야 하는 상황. B씨는 어쩔 수 없이 다음 역에 내려 화장실을 이용하고 기본료를 다시 내고 재탑승하였다.

친구들과 저녁 약속이 있던 C씨는 약속 장소가 지하철을 오래 타고 가야 하는 곳이어서 최신 유행하는 드라마를 정주행하고 있었다. 불현듯 너무 오랜 시간이 지났다고 생각한 C씨는 주위를 둘러보았으나, 현재 도착해 있는 역을 알 수가 없었다. 드라마를 보느라 안내방송도 못 들었기 때문에 지나쳤을 수도 있다는 생각에 내렸으나, 아직 한참 남은 상황이어서 다음 열차를 타고 이동하는 내내 서서 가야 했다.

- 서울시가 지하철 서비스 개선 등 14건의 “창의행정 : 시민행정서비스 불편사항 개선” 우수사례를 공개하고 올해 안에 실행하겠다는 계획을 밝혔다.
- 올해 초 오세훈 서울시장은 직원 정례조례에서 서울을 동행·매력의 글로벌 탑 5 도시로 만들기 위해서는 기존의 수동적 행정 접근방식을 넘어 보다 도전적인 자세로 시민의 눈높이에서 “창의행정”을 해야 한다고 강조한 바 있다.
- 서울시는 2023년을 “민선 8기 창의행정”의 원년으로 삼고, 그 첫걸음으로 그동안 제기되었던 시민들의 목소리에 다시 한번 귀 기울인 결과, 113건의 개선 아이디어를 발굴하였으며, 그중 14건의 우수사례를 선정하였다.
 - 이번 일상 속 시민불편 해소 방안은 “대시민 행정서비스 개선을 위해 내일을 보다 적극적으로 고민하고 실행하는 것”이라는 서울시 “민선 8기 창의행정”의 기초하에 시행된 첫 번째 시 소속 공무원 대상 ‘창의제안’ 공모에서 발굴된 아이디어들이다.
- 창의사례 1호인 「더욱 편리한 지하철 이용 환경 구축」은 2022년 제기된 지하철 서비스 민원 13,000여건을 분석하고 서울시 공무원의 제안 내용을 더해 해결방안을 모색했다. ① 지하철 반대 방향 재탑승 시 추가 요금 면제와 ② 지하철 열차 내 도착역 정보제공 방식 개선으로 시민들의 지하철 이용 불편을 최소화하는 내용이다.
 - '22년 제기된 지하철 서비스 민원을 분석한 결과 “지하철 반대방향 재탑승 시 추가 요금 지불”에 대한 민원이 514건이나 접수된 것으로 나타났으며, 최다 민원은 819건이 접수된 “지하철 도착역 정보 안내 부족”이었다.

- 그동안 지하철을 반대방향으로 잘못 탑승하고 도착역을 지나치는 경우, 반대편 승강장 이동을 위해서는 기본요금을 추가로 지불해야 했고, 이동 중 화장실 이용 등 급한 용무를 위하여 짧은 시간 개찰구 밖으로 나갔다 다시 탑승하는 경우에도 추가 요금을 지불해야 했다.
 - 이러한 불편 사항을 해소하기 위해 관련 지자체(서울·인천·경기) 및 철도 기관 간 협의와 시스템 개선을 통해 하차 후 동일 역에서 일정 시간 내 (예)10분 이내) 재승차 시 기본요금을 면제하고 환승을 적용하는 방안을 올해 하반기 중 시행할 예정이다.
 - 아울러 지하철 내 도착역이 어디인지 알기 어려운 문제점을 개선하기 위해 내부 안내표시기의 표출 시간 및 빈도를 확대하고, 스크린도어 뒷면에 도착역을 쉽게 인식할 수 있는 역명 스티커를 부착하여 스마트폰으로 드라마를 보거나 음악을 듣다 본인이 내려야 할 정차역을 놓치는 일이 없도록 할 계획이다.
- 지하철에 이어 버스 이용자들의 불편을 해소하고, 무단횡단을 예방하는 개선안도 추진한다. 출퇴근 시간대에 매우 혼잡한 중앙버스 정류소의 경우 횡단보도를 추가로 설치해서 혼잡도를 완화하는 방법이다. 시는 환승 인원이 많은 버스정류장에 시범적으로 운영해보고, 효과에 따라 점진적으로 확대할 계획이다.
- 출퇴근 시간 일부 중앙버스 정류소의 혼잡도는 매우 높아 줄을 서서 횡단보도를 건너야 할 정도이며, 심지어 무단횡단을 하는 사례도 빈번히 일어나고 있다.
 - 중앙정류소는 도로 중앙에 위치해 있어 밀집도 완화를 위한 확장·개선에 한계가 있으며, 대부분의 중앙정류소에는 한쪽에만 횡단보도가 설치되어 있어 혼잡시간대 한 방향으로 인파가 집중될 수밖에 없다.

- 중앙버스정류소 양쪽에 횡단보도를 설치할 경우, 인파 쓸림으로 인한 안전사고 및 무단횡단 등의 문제를 해소할 수 있을 것으로 기대된다. 이용객이 많고 환승이 빈번한 곳 등을 고려하여 1~2개소에 시범적으로 추진 후 개선 효과가 크면 '24년부터 확대 운영할 계획이다.

- 고령화 시대에 발맞춰 '세금 고지서' 디자인을 큰 글씨로 변경하여 고지되는 내용과 납부 방법을 쉽게 인지할 수 있도록 납세자 편의를 도모하는 직원 개선 아이디어는 6월 정기분 자동차세 고지서 발송분부터 순차적으로 시행 예정이다.

- 현재 전체 종이 고지서의 약 43.3%가 60세 이상, 29.7%가 65세 이상이며, 응답소와 국민의 소리 등을 통해 지속적으로 큰 글씨 고지서 제작의 필요성이 제기되어 왔다. 당초 65세 이상 어르신 전용 고지서 제작을 검토하였으나, 다양한 민원과 사고(용지 뒤바뀜 등)를 고려하여 전체 납세자용 큰 글씨 고지서로 일괄 변경 추진할 계획이다.

- 과세정보 확인이 가능하도록 활자체 크기를 8P→15P 이상 확대하고, 고지서 내용 재배치, 디자인 개선 등을 통해 6월 정기분 자동차세 고지서 발송분부터 시행하여 2023년 정기분 세금고지서 총 13.4백만건에 적용할 예정이다.

- 에너지 취약계층이 추운 겨울에 창문으로 새는 바람을 막고자 매년 백백이를 반복적으로 붙이는 수고를 덜고, 떼어내면서 발생하는 막대한 쓰레기를 줄이기 위한 “백백이 대체 단열용 덧유리 시공”도 하반기 중점 추진한다.

- 덧유리는 뽕뽕이보다 가시성이 크고 단열효과뿐 아니라 외부열기 차단 효과도 있어 냉난방비 절감에 효과적이다. 서울시 동행일자리 사업과 연계한 (가칭)에너지 서울 동행단 구성·운영을 통해 어르신 및 장애인 등 에너지 취약계층 세대를 발굴하여 덧유리 설치를 지원할 예정이다.
 - 실행 시, 최근 에너지 요금 인상으로 어려움을 겪고 있는 에너지 취약 계층은 물론 약자를 위한 일자리 창출도 가능할 것으로 기대된다.
- 주차공간이 부족한 주택가나 인근에 오피스 빌딩이 모여 있는 공영주차장 임에도 월 정기권 가격이 민영주차장과 큰 차이가 없어 이용률이 저조한 경우가 많았다. 이에 이용률이 저조한 ‘서울시 공영주차장’ 정기권 요금을 최대 50% 내외로 하향 조정해 시민들의 주차요금 부담 덜기에 나선다.
- 시 공영주차장의 주변 민영주차장보다 높은 주차요금에 대한 시민 불편 민원이 지속 제기되고 있으며, 131개소 공영주차장 이용률은 55%에 불과하여 시 세입 감소에도 영향을 미치고 있다.
 - 주차면수 대비 이용률이 낮은(50% 미만) 주차장을 일부 선정하여, 월 정기권을 인근 민영주차장 시세와 유사하거나 소폭 저렴한 수준으로 (50% 내외) 올해 상반기 중 하향 조정할 계획이다.
 - 주차요금 하향 조정으로 주차장 이용률이 향상되면, 자연스럽게 시 세입도 증가하여 시민불편 해소와 함께 1석 2조의 효과를 누릴 수 있다.
- 공공임대주택 입주자 확정된 노약자, 장애인 등 주거 취약계층이 신규입주 계약을 체결하기 위해서는 그동안 강남구 대청역 인근 서울주택도시공사 (SH) 본사에 직접 방문해야 했으나, 앞으로는 25개 자치구에 있는 주거안심종합센터에서 계약을 진행하도록 개선한다.

- 주거상향사업을 통한 공공임대주택 임대차계약은 SH본사(강남)에서만 가능하여 상대적으로 이동이 불편한 주거취약계층(노약자, 장애인 등)의 이동시간 및 교통비 등의 문제가 발생하였다.
- 이를 해결하기 위해 업무조정 협의 및 계약 시스템 개발을 통해 상반기부터 일부 주거안심종합센터에서 시범 운영하고 하반기에는 모든 센터에 확대 운영할 계획이다.
- 그 외 공원유실물을 경찰청 유실물 포털 서비스(LOST112)와 연계하여 공원 유실물의 조회 및 보관을 체계적으로 운영할 수 있도록 하고, 고질적 상습정체·사고위험 이 있는 도로는 시민 의견수렴을 통해 단계적으로 개선해 나갈 예정이며, 특수고용직 등 노동 약자를 대상으로 지원하는 서울형 입원생활비 제도의 신청·심사 절차 간소화도 추진한다.
- 선정된 우수 아이디어 외에도 시민 편의 증대 효과가 큰 개선 아이디어는 실무부서의 실행 가능성을 추가 검토하여 빠른 시일 내에 진행할 예정이며, 시민 체감 등 성과가 있는 경우에는 충분한 보상을 지원하기로 했다.
- 공무원들이 자발적으로 본인의 업무에 능통하고 시민들을 위한 서비스 개선에 매진할 수 있도록 우수제안자에게는 최대 500만원의 포상금을 지급하고, 아이디어 발굴과 개선에 적극 노력한 우수기관에는 특별휴가 등 추가적 보상도 제공한다.
- 아울러 시는 제안된 여러가지 사업의 실행력을 높이기 위해 추진과정에서 어려움이 있음에도 이를 적극 실행하여 성과를 내는 직원에게는 승진 가점 등 인사상의 보상 수단도 마련해 나갈 계획이다.

- 정수용 서울시 기획조정실장은 “창의 행정의 목적은 결국 시민들이 체감할 수 있는 행정서비스의 개선을 만들어내는 것”이라며, “이번 우수사례들을 보면 공무원 스스로가 맡은 직무의 세세한 내용을 다시 살피고 시민들의 작은 목소리에도 귀를 기울여야 알 수 있었던 사항이라는 특징이 있었다. 이와 같은 창의행정 노력이 서울시의 전 업무영역에서 더 잘 뿌리내릴 수 있도록 최선을 다하겠다”라고 말했다.

※ 시행일은 업무협약, 예산확보 등 추진상황에 따라 변동 가능

① 더욱 편리한 지하철 이용환경 구축 ('23. 하반기)

(1) 지하철 하차 후 반대방향 재탑승 시 요금 면제

현황 지하철 반대방향 재탑승시 동일역 5분 내에는 무료 재승차 가능하지만, 도착역 지나친 경우 다시 요금 지불 후 반대편 승강장 이동 가능하여 다수 민원 발생

개선 어느 역에서든 하차 후 동일역 기준시간 내(예)10분 이내 재승차 시 기본요금을 면제하고 환승 처리

(2) 지하철 열차 내 도착역 정보제공 방식개선

현황 전동차 내부 안내 표시기의 도착역 정보 노출시간 부족 및 스크린도어 뒷면 역명 스티커 시인성 부족으로 도착역 알기 어려운 문제 발생

개선 열차 내 안내표시기의 도착역 정보 노출면적·시간·빈도 등 확대, 도착역명을 쉽게 알 수 있도록 스크린도어 뒷면에 역명 스티커 부착

② 고질적 상습정체·사고위험 도로 개선 ('23. 6월~)

현황 공사장 주변, 좁은 도로폭, 불합리한 도로구조, 복잡한 차량경로 등으로 상습정체 발생하여 시민불편 지속

개선 주거밀집지, 엇갈림 상시 발생 IC 및 주요교차로 등 상습정체 발생지역에 대한 시민 의견수렴을 통해 대상지 선정하고, 이중 단기간에 개선 가능한 곳부터 단계적으로 개선

③ 어르신과 동행 '세금 고지서' 디자인 혁신 추진 ('23. 6월~)

현황 초고령 사회 진입을 앞두고, 현행의 작고 복잡한 고지서 내용 불편 호소 전체 종이 고지서의 43.3% 60세 이상, 29.7% 65세 이상 고령자

개선 전체 납세자 대상 큰 글씨 세금 고지서 제작 발송

* 활자체 크기 확대(8→15P), 표준서체(서울서체) 적용, 세목별 특성 고려한 디자인, 고지서 내용 재배치, 고지서 뒷면 간략한 개조식 변경

④ 경찰청 유실물 포털 연계로, 공원유실물 쉽게 찾아요 (’23. 5월~)

현황 공원 분실물을 찾을 때, 경찰서와 공원관리소 각각 연락 및 방문 필요, 수기대장 작성 및 전용 보관센터 부재로 체계적 관리 어려움

개선 관할경찰서에 '전국 유실물 처리 참여기관' 신청, 경찰청 유실물 통합포털 서비스 (LOST112) 연계 → 경찰청 유실물 업무 처리 절차에 따라 공원 유실물 관리

⑤ 매년 반복되는 뽕뽕이 설치 노역은 그만! (’23. 7월~)

현황 어르신 및 장애인 등 취약계층의 경우 매년 반복되는 뽕뽕이 설치에 어려움을 겪고 있으며, 대량 플라스틱 쓰레기 발생으로 환경에도 악영향

개선 기존 창호 위에 가시성 높고 단열효과가 큰 반영구 덧유리 부착하여 냉난방비 절감, 설치 대상 발굴 및 시공을 위해 서울 동행일자리 사업과 연계한 (가칭)에너지 서울 동행단 구성 및 운영

⑥ 복잡한 환불 절차 간소화로 소비자권익개선 (’ 23. 3월~)

현황 온라인 구매 신용카드 결제 건 환불 신청 시 각 신용카드 회사마다 요구하는 증빙자료가 회사별로 상이하며 과다 요청(최대 5개 항목)

개선 각 카드사·결제대행사 증빙자료 통일 및 간소화 협의(협조공문)로 카드사에서 승인번호(카드번호) 확인만으로 환불이 가능하도록 시스템 개선

⑦ 혼잡 중앙버스 정류소 횡단보도 개선 (’23. 10월~)

현황 출퇴근 시간대 중앙버스 정류소가 매우 혼잡하여 횡단보도 방향으로 인파가 집중되고 무단횡단도 빈번히 발생하는 등 시민불편 발생 및 안전사고 우려

개선 중앙정류소 뒤쪽에 횡단보도(전폭 또는 반폭) 추가 설치하여 혼잡도 완화

* 혼잡 중앙정류소 1~2개 선정하여 시범사업 후 확대 예정

⑧ 전화 레터링 서비스 제공으로 시민불편 해소 ('23. 4월~)

현황 수도사업소 내선번호로 시민 통화 연결 시, 보이스피싱, 여론조사 등으로 오인하여 차단되어 수도요금 관련 중요 정보 제공받지 못하는 문제 발생

* 발신전화 접속 성공률은 50% 미만

개선 전화 레터링 서비스*를 통한 선제적 정보제공으로 시민 불편 해소

* 상대방이 모르는 번호에 대한 불안감 해소를 위해 상호명 등을 함께 노출하는 서비스

⑨ 이용률 저조 시 공영주차장 주차요금 하향 조정 ('23. 5월~)

현황 시 공영주차장 요금이 민영 주차장 요금보다 비싸 시민불편 민원 발생, 일평균 이용률 55%에 불과하여 시 세입 감소에도 영향

개선 주차면수 대비 이용률 낮은(50% 미만) 주차장 선정하여 인근 민영주차장과 유사 또는 소폭 저렴한 수준으로 월정기권(전일) 요금 50% 내외 하향 조정

⑩ 서울형 입원생활비(서울형 유급병가) 지원제도 개선 ('24.~)

현황 소득·재산조사(구청 통합조사팀 경유)를 통한 지원대상 선별에 30일 이상 장기간 소요(업무량에 따라 자치구별 처리 기간 편차 발생)

개선 건강보험료에 의한 소득판정으로 선정 방법과 절차 간소화

* 신청방법 : 소득·재산 조사(사회보장정보시스템) ⇨ 건강보험료 기준 소득판정

* 절차 간소화 : 서류 제출(임대차계약서, 소득확인서 등) ⇨ 행정정보공동망 활용 조회

⑪ 패키지(package)형 집수리 지원 및 사후관리 ('23. 4월~)

현황 주거취약계층 집수리 관련 유사사업이 실국.부서별로 산재되어 있으며, 홍보 채널도 분산되어 있어 신청하려는 시민이 자신에게 적합한 사업을 찾기 어려움

개선 각종 집수리 사업의 홍보(안내)를 통합하여 단일홈페이지에서 진행, 지원 받은 주택은 건축주택 종합정보시스템*에 등록하여 체계적 이력 관리

* 산재된 정보 융합, 분석 자료를 제공 시스템, '25년까지 총 5단계 개발 예정

⑫ 신산업 스타트업 지원 바우처 방식 도입 ('23. 하반기, 시범사업)

현황 시 클러스터 및 창업지원시설의 지속적 확대에도 전체 스타트업 대비 지원받는 기업은 여전히 소수에 불과

* 클러스터 입주기업 비율은 서울소재 기업대비 15%, 수혜대상은 입주기업에 96% 집중

개선 클러스터 입주기업 모집 시 차순위 기업군에 바우처 제공, 바우처는 민간 공간 임차 및 비즈니스 지원 민간 전문 서비스 이용 용도로 사용

⑬ 주거상향사업 입주자 계약절차 간소화 ('23. 7월~)

현황 주거상향사업으로 공공임대주택 입주가 확정된 신규입주 임대차 계약 체결은 SH본사(강남)에서만 시행함에 따라 주거취약계층(노약자, 장애인 등)의 이동시간, 교통비 등 불편함이 따름

개선 임대차 계약 체결을 SH공사 포함, 자치구별 1개소씩 운영 중인 25개 주거안심종합센터로 확대

⑭ 남산공원 관광 맞춤형 단거리 순환버스 개선·운영 ('23. 상반기)

현황 남산공원 내 관광버스 진입이 차단('21.8.~)되어 단체관광객의 남산정상 방문 어려우며, 남산정산 경유하는 녹색순환버스는 일반시민들로 대부분 만차

개선 관광수요가 집중되는 주말에 단거리 순환노선 신설·운영 검토