

---

행복이음  
홍산경



제주 중산간 마을 지킴이  
자치경찰 '행복센터 112'

---

2021. 10.

제주특별자치도

□ 추진배경

- 중산간마을 (행정+치안) 서비스 공백 해소 ⇒ 자치경찰 「행복센터 112」 개소
- 「행복센터 112」 소통플랫폼 구축 ⇒ 지속가능한 지역공동체 활성화  
✓(이주민+선(先)주민+관광객) '행복이음 홍순경' 서비스로 지역활력 교두보 마련

□ 추진내용



□ 추진성과

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 중산간마을은 (행정+치안) 사각지대로 각종 생활불편 민원 및 사건·사고에 발빠른 대응 곤란</li> <li>• 무단 주정차, 쓰레기 무단 투기, 치매노인 실종 등 (행정+치안) 칸막이 민원업무 혼재로 임시 방편적 대처</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (행정+치안) 공백 해소를 위해 「행복센터 112」 정책 발굴 및 역할 정립 - 각종 복합민원 처리를 위한 대응체계 전환</li> <li>• 복지주차·환경 등 주민갈등 해소를 위한 생활밀착형 융복합 행정서비스 지원 - 치안민원 위주 → 행정복합민원 처리 확대</li> </ul>

<p>행복이음 홍순경 송당 복지이음 주민봉사단</p> <p>지역기부 소통서비스 '홍순경'</p> <p>1. 주민봉사단 2. 주민봉사단 3. 주민봉사단</p>	<p>복지이음</p> <p>○ 고독사, 치매 등 인구 고령화 문제 ➢ 어른신도움 주민 봉사단 서비스</p>	<p>행복이음 홍순경 송당 주차이음 바른주차</p> <p>○ 반복적 발생 무단 주정차 문제 ➢ 공유주차장 바른 주차 서비스</p>	<p>행복이음 홍순경 송당 환경이음 영능폐기물안내</p> <p>1. 영능폐기물 안내 2. 영능폐기물 안내</p>	<p>환경이음</p> <p>○ 생활쓰레기를 영능 폐기물 장소에 투기 ➢ 착한여행자 서비스 ➢ 마을환경개선 지원</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------

□ 향후계획

- 단기, 중·장기 단계적 추진 서비스 과제 설계 및 이행

(단 기) 주민협력 · 경찰력 보완 위한 민관협력 체계구축 ➢ 복지 · 주차 · 환경이음  
(중장기) 「행복센터 112」 단계적 확대 ➢ (현행) 동·서부 2개지역 → (확대) 제주전역

## 목 차

① 과제 개요 .....	1
② 추진배경 .....	2
③ 추진내용 .....	4
(1) 국민디자인단 이해하기 .....	4
(2) 국민요구 발견하기 .....	7
(3) 진짜문제 정의하기 .....	8
(4) 아이디어 발전하기 .....	10
(5) 실행전략 전달하기(제안하기) .....	11
④ 국민디자인단 운영 성과 .....	16
⑤ 향후 추진계획 .....	19
⑥ 홍보실적 및 계획 .....	21
【첨부1】 국민디자인단 활동실적 및 단계별 산출물 .....	24
【첨부2】 국민디자인단 활동 총평 .....	26



과제유형	실행·단독과제	과제분야	생활안전
주관기관	제주특별자치도 자치경찰단 (교통생활안전과)	주관기관 과제담당자	생활안전팀장(자치경감) 김동하 연락처 : 064-710-8901 이메일 : hoyeah18@korea.kr
협업기관	해당없음	협업기관 과제담당자	해당없음

## 1 과제 개요

### ◆ (사업목표)

- 제주 중산간 마을의 복잡·다양한 현안문제에 대하여 자치경찰의 회복적 경찰활동<sup>1)</sup> 전개를 통해 행정과 치안의 응복합 서비스 제공
  - 중산간 마을은 행정과 치안의 서비스로부터 소외되는 지역임에도 최근 관광명사로 급부상함에 따라 주차·환경·복지·주민갈등 등 다양한 사회문제 발생
  - 인구 고령화에 따른 인구소멸 위험 등 마을의 공동체와 발전을 저해하는 문제점을 발견하고 주민소통 강화 정책 발굴 등 개선방안 도출

### ◆ (주 수요자) 중산간 마을주민 및 제주 방문 관광객

### ◆ (추진기간) '21. 1. ~ 12.

### ◆ (소요예산) ('20) 90백만원(도비) / ('21) 95백만원(도비)

### ◆ (사업내용)

문제점	추진내용
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓이주민 증가에 따른 지역주민 간 이질감 소통부족, 갈등발생</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 지역상생과 공동체 활성화로 '함께' 가치 실현               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 마을주민(先주민), 이주민 통합 프로그램 가동</li> <li>* 어르신 도움 주민봉사단, 우리동네 주차공유 서비스 등</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓인구고령화, 독거노인 고독사 등 복지소외 계층 사회문제 대두</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 구석구석 이웃을 돌보는 주민주도 돌봄체계 구축               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 일대일 매칭 상시적으로 취약계층 돌봄 지원</li> <li>* 독거노인 순찰, 1인 가구 말벗, 치매예방 지원 등</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓관광객 증가에 따른 환경훼손, 생활불편 등 다양한 부작용 초래</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 함께 가꾸고 누리는 깨끗한 마을               <ul style="list-style-type: none"> <li>* 착한여행자 서비스, 클린하우스 섯다운제, 재활용 도움센터(분리수거 장소) 설치 등</li> </ul> </li> </ul>

1) 범죄의 가해자와 피해자 간의 회복적 정의를 확장하여 지역사회의 다양한 사회 갈등을 해소하기 위해 문제를 살펴보고 돌봐주는 활동으로 새롭게 추진

## 2

# 추진 배경

### 제주여건

◆ 제주 중산간 마을의 인구유입과 관광객 증가에 따른 생활불편과 안전지표 개선을 위해 지역특성과 주민수요를 반영한 현장중심의 자치경찰제 운영 필요

\* 2006. 7. 1. 제주특별자치도 출범과 함께 전국 유일의 자치경찰단을 운영해오고 있음에 따라 축적된 경험을 바탕으로 고도화된 치안+행정서비스 지원 가능

\* (2009 - 2019년 비교 지표)

- ① 관광객 수 134% ↑, ② 생활계폐기물 111.3% ↑, ③ 교통사고 건수 21.5% ↑

◆ 중산간 마을은 1차 산업을 기반으로 하고 있어 초고령 사회 진입과 동시에 최근 3년간 고독사(무연고 사망) 증가 등 복지 위험 관리 필요성 대두

\* 제주 읍면지역 고령화 비율 ('18년) 20.2% → ('19년) 20.7% → ('20년) 21.5%

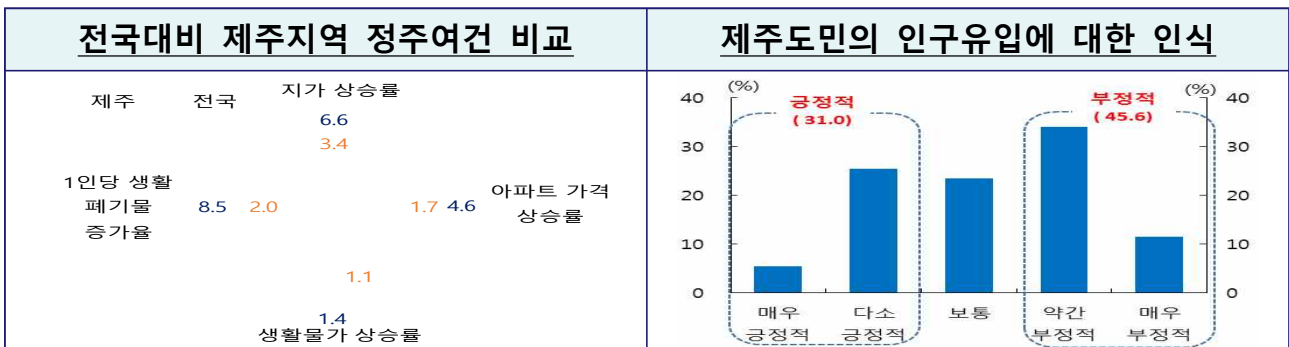
\* 최근 3년간 고독사(무연고 사망) 증가 추이 (보건복지부, 2020. 8. 기준)

- ('17년) 2,008명 → ('18년) 2,447명(21.9%) → ('19년) 2,536명(3.6%)

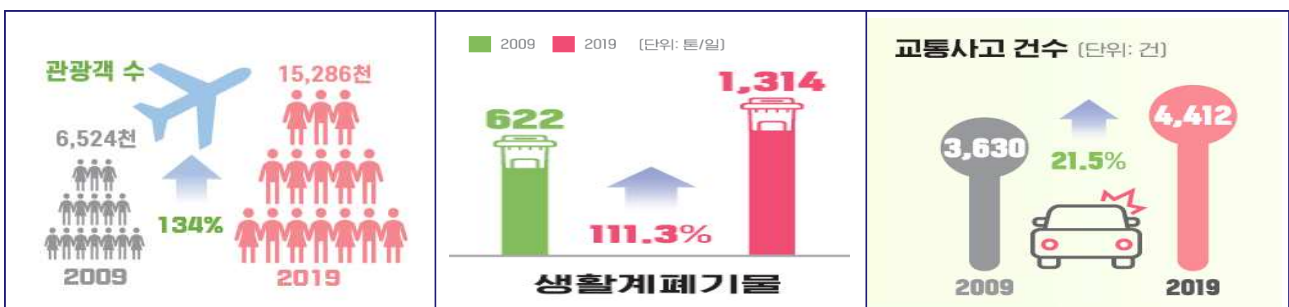
· 65세이상 노인: ('17년) 835명 → ('18년) 1,067명(43.6%) → ('19년) 1,145명(45.1%)

□ **관광객 및 이주민 증가 ⇒ 정주여건 악화 및 인구유입 부정적 인식 팽배**

【한국은행 제주본부 경제브리핑(2019-6호)】





【호남지방통계청 제주사무소(2020. 12)】

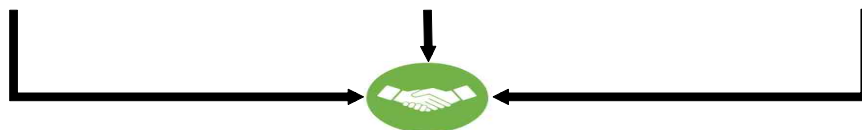
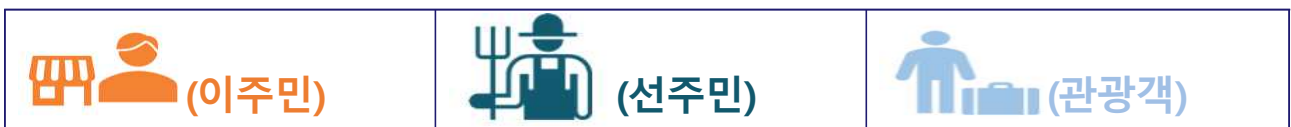


- 중산간 지역의 높은 1차산업 비중과 고령화는 이주민과의 경제·문화적 이질감(장애요인)으로 작용, 지역공동체 형성에 부정적 영향
  - 방문 관광객 증가에 따라 교통안전, 주차, 환경 등의 문제점 발견
  - 이주민-지역주민-관광객 간 사소한 갈등이 좀처럼 사그라들지 않고 다른 갈등으로 유발되는 사례가 많아짐
- #1 지역주민이 쓰레기를 태우는 것에 대한 이주민과 관광객의 불만 제기가 주차와 쓰레기 무단투기 문제로 증폭
- #2 이주민 운영 카페 주변 무분별한 관광객 렌터카 주차로 통행불편을 야기함에 따라 지역주민이 농기계로 카페 앞 장기간 무단 보복주차 등 갈등 심화

□ **중산간마을 치안·행정서비스 공백** ⇒ **행복치안센터(행복센터 112) 개소**(’20. 3월)

<p><b>【송당 행복치안센터】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 위치: 송당리사무소 內</li> <li>○ 인원: 2명(주5일 일근, 07:00~18:00)</li> <li>○ 장비: 순찰차1, 전기삼륜1</li> <li>* 마을 리사무소 공동 사용</li> </ul>	<p><b>【저지 행복치안센터】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 위치: 저지치안센터(국가경찰) 활용</li> <li>○ 인원: 2명(주5일 일근, 07:00~18:00)</li> <li>○ 장비: 순찰차1, 전기삼륜1</li> <li>* 국가경찰 치안센터 공동 사용</li> </ul>
	

□ **‘행복센터 112’ 회복적 경찰활동 전개** ⇒ **중산간마을 정주여건 개선**



‘행복센터 112’ 소통채널(회복적 경찰활동) 확대

**행정+치안 융복합 정책발굴로 중산간마을 정주여건 개선**



### 3

## 추진내용



## (1) 국민디자인단 이해하기

### □ 데스크 리서치

- 국민정책디자인단 구성원과 SNS(카카오톡, 밴드)를 통해 송당 행복 치안센터 민원 및 마을 주민의 갈등·피해사례 수시로 공유
  - \* 단체 카카오톡으로 커뮤니티 수시 운영 및 유지, 밴드는 정보 보관 용도로 이원화 운영
- 제주 송당마을\*의 정책수요자에 대한 사회현상 및 문제, 배경지식 등에 대한 포괄적 이해를 위해 언론보도(신문, 방송, 보도자료) 등을 분석

\* (송당마을) 한라산 정상에서 가깝게 위치한 중산간 마을로 오름이 많이 분포  
 - 인구수: 412세대(985명), 면적: 39km<sup>2</sup>(여의도 면적의 13배), 소득작물: 콩, 더덕, 감자 등

### <국민정책디자인단 SNS 활동 공유>

**밴드로 민원사례 및 자료 공유**

**카카오톡으로 공지 및 커뮤니티 유지**

## <행복센터 112 민원 언론보도 사례>

<p><b>OFN</b> HOME 전국 제주</p> <p><b>자치경찰단 행복치안센터, 중산간 마을 안전 이상 無</b> 치매 어르신 신고 7분만에 발견·보호자 인계, 중산간 마을 안전지킴이 특색</p> <p>2021년 02월 25일 (목)   뉴스해양수산   jeong26@kunsan.ac.kr</p>  <p>▲ 자치경찰단 행복치안센터, 중산간 마을 안전 이상 無</p> <p>[뉴스해양수산] 자치경찰단은 지난 3. 11. 치안과 행정 복합 사무를 처리하는 행복 치안센터를 개소한 이후 중산간 마을 '우리동네 경찰관'으로서 역할을 다하고 있다고 밝혔다.</p> <p>행복 치안센터는 지난 2. 24. 14:55경 112지령실로부터 저지리 소재 버스 정류장에 치매 어르신이 있어 보호조치가 필요하다는 출동 공조 요청을 받아 불과 7분만에 어르신을 찾고 보호자에게 인계했다.</p>	<p><b>제주 고사리철 맞아 실종사고 예방 순찰활동 강화</b></p> <p>▲ 강림우 기자   © 당일 2021. 03. 31   00 댓글 0</p> <p>  자치경찰단, 오후 4~6시까지 채취객 귀가 독려 및 길 안내 리본 설치 진행</p>  <p>자치경찰단은 고사리철을 맞아 고사리 채취객이 많은 곳을 중심으로 교통 안전 및 실종예방 구가 시야만 순찰 활동을 전개하기로 했다.</p> <p>제주지역에서 연례행사처럼 일어나고 있는 고사리 채취객들의 실종사고를 예방하기 위해 자치경찰이 순찰 강화에 나섰다.</p> <p>제주특별자치도 자치경찰단(단장 고창권) 송당행복치안센터는 고사리철을 맞아 동부지역의 고사리 채취객이 많은 곳을 중심으로 4월 말 당간 실종예방 '귀가 사이렌' 순찰 활동을 전개한다고 밝혔다.</p> <p>귀가 사이렌 순찰은 고사리 채취객이 많은 곳을 중심으로 오후 4~6시까지 도로를 따라 사이렌을 울리며 귀가를 독려하게 된다.</p> <p>자치경찰단은 이를 위해 고사리 채취객이 많은 중산간 지역 16곳을 선형에 귀가 사이렌을 달리는 연수막을 설치했다.</p> <p>또한 사이렌이 울려도 귀가하지 않는 경우에는 길가에 주차된 차량의 연막처리 전외에 귀가를 독려하고 숲 속에서 길을 잃었을 때를 대비해서 길 안내 리본을 곳곳에 설치하고 있다.</p> <p>자치경찰단은 제주지역 실종 사고가 대부분 4~5월 고사리 채취 시기에 집중되고 있는 것으로 파악하고 있다.</p> <p>자치경찰단은 특히 중산간 지역인 구좌읍 송당·덕천 선을 일대에서 실종사고가 많이 발생해 순찰활동을 강화하고 있다.</p> <p>자치경찰단은 고사리철 실종사고 예방을 위해서는 ▲가목과 지면에 행선지 알리기 ▲차량에 연막처리 바지 ▲벤치 등 쉼터 및 여분 배터리 충전기 ▲야광 및 행거기 ▲오후 2시 이후 고사리 채취 자정 등 수</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 데스크 리서치

#### ✓ 언론보도

- 자치경찰단 행복치안센터, 중산간 마을 안전 이상 無('21.2.25., 뉴스해양수산)
- 제주 고사리철 맞아 실종신고 예방 순찰활동 강화('21.3.31., 제주매일)

#### ✓ 민원사례

- 외부 관광객 및 특정 단체의 무단 쓰레기 투기관련 민원
- 관광객들의 농작물 이삭줍기로 피해사례 및 민원
- 취수지 및 교차로상 무분별한 주차로 동행 불편 민원
- 치매 어르신 실종, 고사리철 실종사고, 유기견 위험 민원 등

#### ✓ 주민설문조사 결과 요청 사항

(지역주민·상인 등 600여명 설문, 2020년 시범운영)

- 설문조사 결과 행복치안센터 지속 운영 및 확대 필요(99%)
- 행복치안센터 활동 시책에 대한 수요도  
학교방범 > 위험건 포획 활동 > 고사리철 실종예방 > 독거노인 안전활동
- \* 행복치안센터 운영으로 '마을이 더욱 안전해지고 불편함이 줄었다(90%)'고 응답

#### ✓ 김부겸 국무총리 방문 시 당부사항(2021. 6. 26. 송당행복치안센터 방문)

'제주 송당 행복치안센터의 주민친화적 자치경찰의 역할이 바로 우리가 바라는 자치경찰'이라고 극찬 '전국적 확산과 지속적인 발전'을 당부

### □ 송당마을 곳곳의 민원사례 현장 리서치 및 인터뷰

- (사설관광지) 최근 외부인 출입(관광객)이 급증하는 비밀의숲(관광지)을 찾아가 서비스 사파리 실행
  - 현지 주민과 관광객, 관리인의 각 입장에 따라 불편사례를 듣고 문제점 공유. 관광객의 행동을 관찰 및 기록



- (비대면 서비스 사파리 실행) 제주 코로나19 상황 악화로 참여 인원이 제한되어 영상으로 기록
  - 일부 참석하지 못한 국민정책디자인단원과 SNS(밴드, 유튜브)로 공유, 비대면 서비스 사파리 실행

**< 송당마을 서비스 사파리 활동 사진 >**

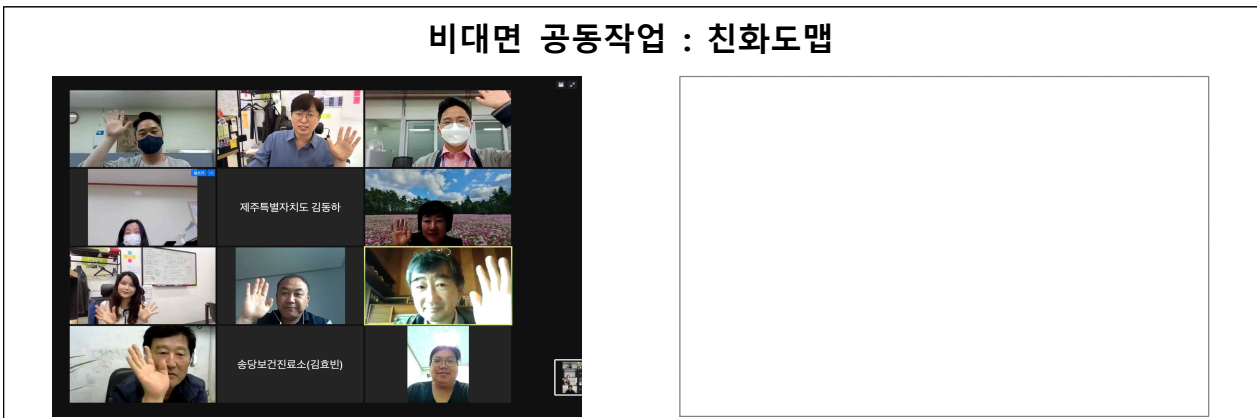


**송당 이장 및 자치경찰 인터뷰**

- ✓(민원 사례1) 비밀의 숲 들어오는 좁은 농로길에 트랙터와 관광객 렌터카 등이 양보없이 진입하며 잦은 갈등 발생
- ✓(민원 사례2) 사유지(사설 관광지) 입장료 문제와 운영허가 및 관리 소홀 문제 등으로 안전사고 위험 노출
- ✓(민원 사례3) 관광객들의 무분별한 쓰레기 투기 및 이삭줍기로 농가 피해
- ✓(민원 사례4) 치매 어르신 실종 및 고사리철 실종사고 등 위험 노출

## (2) 국민요구 발견하기

- 비대면 공동작업 워크숍을 위한 디지털 화이트보드(Jamboard)와 친화도맵(Affinity Diagram) 으로 문제 공감하기
  - (비대면 공동작업 친화도맵 실행) 데스크 리서치, 서비스 사파리 활동을 통해 도출된 내용을 구성원과 자유롭게 공유
    - 디지털 화이트보드를 활용한 비대면 워크숍을 거쳐 문제를 시각화 하여 국민과 공무원이 함께 문제 공감



### 문제 발견

- ✓ (1순위) 관광객들의 무단 주정차로 마을 통행권 침해
- ✓ (2순위) 관광객들의 무분별한 쓰레기 투기
- ✓ (3순위) 마을 주민들간의 배려하는 소통
- ✓ (기타의견) 사설관광지의 안전 및 주의사항에 대한 안내부족, 유료 사설관광지의 시설관리 미흡문제, 관광객들의 무단출입으로 농가피해, 관광객들의 과속 및 안전운전 문제, 폐기물에 의한 환경파괴 우려, 관광객 등 잘못된 인식으로 과도한 이삭줍기 문제, 유기견으로 인한 들개 발생 등

### 문제의 발견

- ✓ 처음 예상은 이주민과 선주민과의 일상생활 속 갈등이 큰 문제라고 보았으나
- ✓ 이주민과 선주민과의 갈등이 표면적으로 노출되지는 않고 있었으며, 급증하는 관광객들로 야기되는 크고 작은 생활 속 불편이 현재 증산간 마을 갈등의 주요 원인으로 부각





## □ 5WHY\*를 통한 문제를 기회로 바꾸는 질문

\* 5Why분석이란 불량, 고장, 안전사고 등의 문제점에 대한 발생하는 요인을 해석하는 수단으로서, 규칙적인 순서에 의해 단계별 왜?를 반복함으로써 요인을 빠짐없이 찾아내는 분석 방법

### ○ 수요자의 문제정의① : 주민들 간에 공동체 의식이 없다.

WHY - 농촌의 공동체가 많이 무너졌다.

WHY - 개인 사생활이 중요시되면서 공동체가 더 축소되고 있다.

WHY - 젊은층(이주민 등)과 고령층과의 소통방법의 격차가 크다

WHY - 마을 공동체 회복을 위한 구심점이 없다. 소통역할이 없다.

WHY - 코로나로 인해 마을 공동체가 더 빨리 무너지고 있다.

⇒ 어떻게 하면 마을 주민들과 「같이」 공동체를 활성화 시킬 수 있을까?

### ○ 수요자의 문제정의② : 관광객들의 무단 주정차로 주민 통행권이 침해를 받는다.

WHY - 마을 내 도로는 편도 1차로로 원래 도로가 좁다.

WHY - 또 트랙터 등 큰 농기계가 자주 다녀 더 좁게 느껴진다.

WHY - 그런데 도로 가장자리에 주차하는 렌터카로 더 좁아졌다.

WHY - 관광객이 많아지면서 주차로 인해 많이 불편해졌다.

⇒ 어떻게 하면 주민과 관광객이 「같이」 주차문제를 해결할 수 있을까?

### ○ 수요자의 문제정의③ : 관광객이 쓰레기를 함부로 버린다.

WHY - 마을 입구나 중간에 영농폐기물 집하장이 있다.

WHY - 집하장에 영농폐기물이 쌓여 있어서 쓰레기 집하장처럼 보인다.

WHY - 관광객이 생활쓰레기를 영농폐기물 집하장에 버린다.

WHY - 영농폐기물 집하장이 더 지저분하게 보여 쓰레기를 더 버린다.

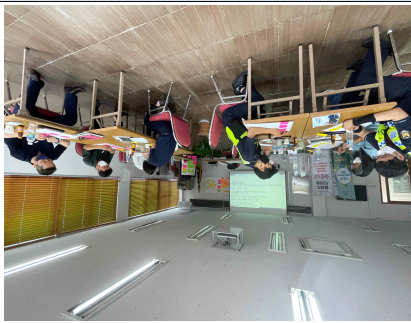
⇒ 어떻게 하면 관광객이 「같이」 쓰레기 문제를 해결할 수 있을까?

## (4) 아이디어 발전하기

### □ 아이디어 키워드: 따로 또 같이

- **따로:** 주민의 생활과 관광객의 여행을 서로 인정
- **같이:** 그러나 문제는 같이 해결하고 동참
- **자치경찰:** 「우리동네 흥순경」 같은 문제 해결의 유효유 역할

### 아이디어 회의 활동 사진



### □ 아이디어 구체화

- (어르신 도움 '주민봉사단') 지역 어르신이 긴급 생활도움이 필요할 때 자치경찰이 이주민과 매칭하여 도움을 주는 서비스
- (공유주차장 '바른주차') 지역상인과 협업으로 공용 주차장 활용 시 10% 할인
  - 지역주민은 이용하지 않는 주차공간 또는 공터를 제공하여 이용료 받음
- (깨끗한 제주도 '착한여행자') 관광객 대상 공항에서 출발하는 렌터카 버스 내 생활쓰레기 분리 배출 홍보
  - 클린하우스 섯다운제, 재활용도움센터 설치 등 방안 마련
- (기 타) '행복센터 112' 단계적 확대, 맞춤형 복지시책 확대 발굴 (독거노인 안심순찰, 1인가구 말벗 서비스 등), 드론 활용 사회 안전망 강화 등 아이디어 공유



## (5) 실행전략 전달하기(제안하기)

### □ 롤 플레이(Role Playing)을 통한 서비스 실행계획 보완

- 지역주민, 관광객 등 다양한 사람들을 연결하여 공동체 활성화를 위한 서비스 '행복이음 흥순경'의 서비스경험 테스트를 위해 지역 어르신(선주민)과 도민(이주민)이 직접 가상의 서비스를 실행
- 예측되는 주요 설정상황을 가정하여 롤플레이팅 함으로써 서비스가 실제 일어났을 때 이해관계자를 간접적으로 경험해 보고 피드백을 받아 보완



### □ 제안하기: 행복을 잇는 자치경찰 '흥순경'

#### 서비스 컨셉

사람과 사람  
행복을 잇는 자치경찰



선주민과 이주민, 도민과 관광객, 사람과 환경을 이어주는  
 '다리' 역할을 하는 자치경찰

선주민 ○ 이주민

도민 ○ 여행객

사람 ○ 환경

자치경찰  
**홍순경**

- 자치경찰단은 마을공동체 안의 대립이 되는 갈등의 관계 또는 구조에 대해 강제적 처벌이나 책임수행으로 해결하는 국가경찰과 다름
- 피해자와 가해자 사이의 필요와 책임을 자발적으로 채우고 훼손된 관계를 회복시키는 공동체의 중재자의 역할로 정의를 구현

## '회복적 정의' 실현

\*회복적 정의란 '잘못을 하면 벌을 받는다'는 상식이 된 응보적 정의와 다른 정의 패러다임입니다. 회복적 정의는 잘못을 일으킨 사람에게 피해자의 회복과 관계없이 일방적으로 주어지는 벌이나 비난을 넘어 피해자의 피해가 회복되는 것에 궁극적인 목표를 갖습니다. 피해를 회복하는 과정에서 가해자가 자신의 행동으로 인해 발생한 피해와 영향을 직시하도록 돕고, 그 피해를 자기 스스로 책임지게 합니다. 공동체가 함께 정의를 만드는 과정에 참여할 때 관계 회복과 진정한 정의가 이루어집니다. [출처: 한국평화교육훈련원KOPI]

**서비스 브랜드** 공동체 활성화를 위한 '행복이음 홍순경'

행복이음  
**홍순경**

○ + ○ +   
 사람                  사람                  미소로 이어주는

행복이음  
**홍순경**

# 서비스 아이디어

## 1 자치경찰 복지이음 서비스 진행, 어르신도움 '주민봉사단' 운영

- (목 적) 초고령화로 인해 도움이 필요한 어르신을 주민들이 스스로 보호할 수 있도록 자치경찰이 다리 역할을 하여 공동체 활력화

**재능기부 소동채널 "흥순경"**  
지역 어르신이 긴급 및 생활 도움이 필요할 때 자치경찰이 이주민과 매칭하여 도움을 주는 서비스

<b>1. 신고</b> 지역어르신의 도움신고 병원동행, 보일러수리, 형광등 교체 등	<b>2. 매칭</b> 지역 이주민과 매칭 시간 봉사권 '주민봉사단' 모집	<b>3. 도움</b> 생활도움 해결 도움포인트 적립하고 향후 이용가능
------------------------------------------------------	-------------------------------------------------	-----------------------------------------------



서비스 시나리오의 스토리보드

### ○ 서비스 과정

- ① 어르신 도움 주민 봉사단 모집(행복센터 112-자치경찰)
- ② 어르신의 도움 요청(병원동행, 보일러수리, 형광등 교체 등)
- ③ 어르신과 봉사단원 이음, 생활도움 해결
- ④ 봉사단원에게는 활동 포인트 적립

## 2 우리동네 공유주차장, 주차이음 '바른주차' 서비스

- (목 적) 지역상인과 주민이 상생하면서 주차문제를 해결하고자 마당과 공터를 공유주차장으로 활용, 관광객 대상 주차요금 및 할인혜택 제공

**송당 주차이음 바른주차**  
지역상인과 협업으로 공유주차장 이용시 10%할인 혜택



서비스 시나리오의 스토리보드

## ○ 서비스 과정

- ① 마당 있는 집 또는 공터 중에서 공유 주차 서비스 신청자 접수 (행복센터 112에서 QR코드 발행)
- ② 신청자 마당(공터) 입구에 공유 주차장 QR코드 푯말과 쿠폰함 설치
- ③ 상가를 이용하는 관광객이 상가 앞 QR코드를 스캔
- ④ 모바일 카카오맵에서 근처 공유주차장으로 안내
- ⑤ 여행자는 공유주차장에 주차를 하고 ‘주차확인’ QR코드를 스캔
- ⑥ 차번호 입력 후 근처 상가를 이용하면 결제 시 사용자 정보 확인 후 이용료 10% 할인

### <날로 심각해지는 제주도의 불법주정차 문제>

- 제주도의 불법주정차 문제는 중산간 지역, 관광지역 뿐만 아니라 제주 전 지역에서 나타나고 있음.
- 제주특별자치도는 작년(2020년) 국민정책디자인단에서 어린이 보호구역의 확장과 안전문제에 대한 과제를 진행했을 때 역시 학교 주변과 상가 도로의 불법주정차 문제를 동일하게 겪고 있었음.
- 당시에 국민들의 의견을 수렴하여 ‘공유주차’에 대한 정책 아이디어가 나왔음 올해에도 이를 수용하여 정책 아이디어에 반영하였음.
- 제주도는 반복적으로 야기되는 불법주정차에 대한 국민들의 불편을 깊이 공감하고 이에 대한 심각성을 깊이있게 받아들이고 있기에, 향후 주차문제 해결을 위한 노력을 꾸준히 할 것임.

## 3 깨끗한 제주도, 환경이음 ‘착한여행자’ 서비스

- (목 적) 렌터카 회사와 같이 제주 쓰레기 문제를 해결하고자 렌터카 이용자에 한하여 올바른 쓰레기 이용을 유도
- 서비스 과정
  - ① 렌터카 회사에서 이용자(관광객)에게 쓰레기종량제 봉투 지급(유료)
  - ② 여행자는 여행기간 동안 일반쓰레기는 종량제 봉투에 버리고 렌터카 반납 시 종량제 봉투를 같이 반납
  - ③ 렌터카 회사는 종량제 봉투를 반납한 이용자에 한 해 착한 여행자 인증
  - ④ 제주도청에서는 착한 여행자 인증받은 사람이 제주를 재방문했을 경우, 공영 관광지 요금 할인

**행복이음  
홍순경** **송당 환경이음  
영농폐기물 안내**

**1. 공항에서 렌터카 버스 이동 시 홍보**  
 공항 렌터카 버스에서 여행객들에게 제주지역 영농폐기물 및 교통안전 등 주의사항 홍보 및 안내

**2. 영농폐기물 주변 CCTV설치 및 경고**  
 영농폐기물 주변 CCTV를 설치하고 녹화되고 있음을 경고

**이리 안내**



공항 수하물 운반대 TV 영농폐기물 안내



렌터카셔틀 내 TV 영농폐기물 안내

<주요 추진현황 및 계획>

연도	주요 추진사항	소요 예산
'20년	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 행복치안센터 개소 관련 주민 의견 수렴(설문조사)</li> <li>○ 송당·저지마을 2개소 행복치안센터 개소(3. 11.)</li> <li>○ 행복치안센터 운영 관련 상·하반기 만족도 설문조사</li> </ul>	○ 90백만원
'21년	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 행복치안센터 운영성과 및 확대방안 연구용역(5월)</li> <li>○ 고사리철 실종사고 예방 및 유기견 포획 등 활동 전개</li> <li>○ 확대 운영 관련 주민 의견 수렴 및 홍보</li> <li>○ '행복센터 112' 확대운영 및 민관협력 사업 발굴</li> </ul>	○ 95백만원
'22년	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ '행복센터 112' 다른 중산간 지역 확대 구축</li> <li>○ 스마트 드론 캡 운영(드론 통합 관제 사업 연계)</li> <li>○ 노인·여성·어린이가 안전한 마을 조성 활동 추진</li> </ul>	○ 270백만원



## 4

## 국민정책디자인 운영 성과

## 가. 국민정책디자인단 구성 현황

구분		성명/소속/직위			역할
국민 (8)	일반 도민 (6)	지역 주민	이장	홍용기	· 송당마을 대표 및 지역주민으로서 갈등사례 공유
			청년회장	김대홍	· 청년층 대표 및 지역주민으로서 갈등사례 공유
			이주민	유도균	· 이주민(1차산업 종사자)으로서 갈등사례 공유
			이주민	김소애	· 도외 거주하다가 다시 귀향한 지역주민으로서 갈등사례 공유
			이주민	민선녀	· 이주민으로서 갈등사례 공유
			도민	성정화	· 도민으로서 바라보는 이주민과 지역주민과의 갈등시각 공유
	전문가 (1)	전)마을만들기 포럼	소장	라해문	· 마을 살리기 전문가로서 중산간마을의 문제점과 해결 방안 등 공유
	디자이너 (1)	서비스디자인	지원	정미혜	· 서비스 디자인 프로세스 운영 지원 등
서비스 디자이너 (1)	디머스	대표	정영국	· 서비스 디자인 프로세스, 활용 방법론 등을 활용한 과제 관리 총괄 · 서비스 디자인 방법을 통해 정책 개선 방안 제시, 사업 로드맵 수립 지원	
공무원 (6)	사업담당 공무원 (3)	자치경찰단	팀장	김동하	· 국민정책디자인 사업 전반적 업무 추진
			자치경위	강태욱	· 국민정책디자인 회의 준비 등
			자치경장	김승환	· 국민정책디자인 회의 준비 등
	보건 진료소(1)	제주 동부보건소	소장	김효빈	· 고령 지역주민에 대한 정책 발굴 등 공유
	국민디자인단담당 공무원(2)	정책기획관실	협치성과 관리팀장	박정연	· 국민디자인단 추진상황 및 사후관리 총괄 · 국민디자인단 추진결과 홍보 총괄 등
주무관			김정훈		

## 나. 국민정책디자인 추진성과

### □ [행정의 뉴 패러다임 실현] 치안업무 중심의 자치경찰과 마을행정 중심의 리사무소가 결합·운영하는 사례는 전국에서 유일

- 제주는 해안선을 따라 치안과 행정을 담당하는 기관이 위치하여 상대적으로 중산간 지역주민에 대한 행정·치안 서비스 소외는 심각
- 중산간 마을에 치안과 행정의 융복합 서비스 제공으로 큰 효과 기대

국민정책디자인 운영 前(AS-IS)	국민정책디자인 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 중산간마을은 (행정+치안) 사각지대로 각종 생활불편 민원 및 사건사고에 발빠른 대응 곤란</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (행정+치안) 공백 해소를 위해 「행복센터 112」 정책발굴 및 역할 정립 - 각종 복합민원 처리를 위한 대응체계 전환</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 무단 주정차, 쓰레기 무단투기, 치매 노인 실종 등 (행정+치안) 칸막이 민원 업무 혼재로 임시 방편적 대처</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 복지주차환경 등 주민갈등 해소를 위한 생활밀착형 융복합 서비스 지원 - 치안민원 위주 → 행정복합민원 처리 확대</li> </ul>

### □ [지역공동체 활성화] 지역주민, 이주민 등 정책 수요자들이 지역현안을 공감하고 이를 함께 해결해 나갈 수 있다는 자신감 부여

- ('행복센터 112' 소통채널 확대) 지역주민, 이주민, 관광객 간 생활밀착 민원에 대한 갈등조정 등 회복적 경찰활동 기반 문제해결 역량 강화
- (어르신도움 '주민봉사단' 서비스) 자치경찰이 고령화로 인해 도움이 필요한 어르신을 지역주민과 1:1 매칭하는 복지이음 서비스
- (공유주차장 '바른주차' 서비스) 이주민이 운영하는 카페 등 상가 앞 주차문제를 해결하기 위해 지역주민 소유의 마당 또는 공터를 공유 주차장으로 활용, 주차요금 지급하는 주차이음 서비스

국민정책디자인 운영 前(AS-IS)	국민정책디자인 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지역사회 현안에 무관심, 해결 노력 없이 갈등만 양산</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지역주민 스스로 지역사회 구성원으로서 역할 수행</li> <li>• 지역사회 현안에 대해 공감하고 해결하기 위한 노력 강구</li> </ul>

□ **[깨끗한 마을환경 조성] 관광객들이 생활쓰레기를 무단 배출함에 따라 마을주변 미관 훼손 및 쓰레기 분리수거 문제해결 시책 발굴**

- ('착한여행자' 서비스) 렌터카 회사 등과 협업하여 지역 쓰레기 무단 투기 등의 문제를 해결하기 위해 렌터카 이용자(관광객 등) 대상 올바른 쓰레기 처리 유도
- (클린하우스 섯다운제, 재활용도움센터 설치) 클린하우스 등에 생활쓰레기(폐기물)를 수거하는 시간을 지정 운영하거나 쓰레기 재활용율을 높이고 분리수거를 활성화 하는 방안 마련

국민정책디자인 운영 前(AS-IS)	국민정책디자인 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 관광객들의 생활쓰레기 무단배출로 마을주변 미관훼손 및 쓰레기 분리수거 문제 발생</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 관광객들이 여행 시 쓰레기 문제 심각성을 알고 배출 최소화</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 클린하우스 섯다운제 등 실시를 통해 생활쓰레기 수거시간 지정 운영</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 재활용도움센터 설치 등을 통해 쓰레기 재활용 비율 증대 및 분리수거 활성화</li> </ul>

□ **[맞춤형 복지시책 발굴] 최근 1인가구 고독사 등 복지 사각지대 해소를 위하여 혼자사는 어르신에 대한 복지시책 발굴**

- (독거노인 안심순찰 서비스) '행복센터 112'와 관할 보건진료소와의 협력시스템을 구축, 정기적으로 합동 가정방문 진료 등 문안활동 전개\*  
\* 장거리 거주 자녀신청 등에 의해 정기 또는 수시 독거노인 대상 방문 안심유무 확인
- (1인가구 말벗 서비스) 중산간 지역 장년층(50~60세) 1인가구 고독사 예방을 위한 말벗 활동 추진

국민정책디자인 운영 前(AS-IS)	국민정책디자인 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 무관심 속에 사회적 약자 심리적 유대감 부족</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 누구나 보호받는 느낌을 받을 수 있도록 배려 활동 전개</li> </ul>

□ **[드론-캡 운영] 중산간마을은 지리적 관할범위가 넓고 인적순찰이 불가능한 곳이 많아 이를 해소하기 위하여 드론활용 탐지활동 전개**

- 고사리 채취객 길 잃음 사고, 산불 등 각종 화재 등 안전사고 중점 예방

## 5

## 향후 추진계획

## 추진 방향

- ◆ 24시간 대응체제 구축 및 인근·유사 중산간 지역으로 단계적 확대 구축 운영
- ◆ 주민협력과 경찰력 보완을 위해 '어르신 주민봉사단' 구성 등 실질적 민·관 협력체계 구축
- ◆ 치안+행정 융복합 업무 발굴 등 수요자 중심의 적극적 활동 전개
- ◆ 지역주민 안전확보를 위해 드론 또는 AI 활용 순찰활동 등 다양한 방안 강구

### □ [행복센터 112] 24시간 대응체제 구축 및 인근 유사 중산간 지역으로 단계적 확대 추진(2021~ 2022년)

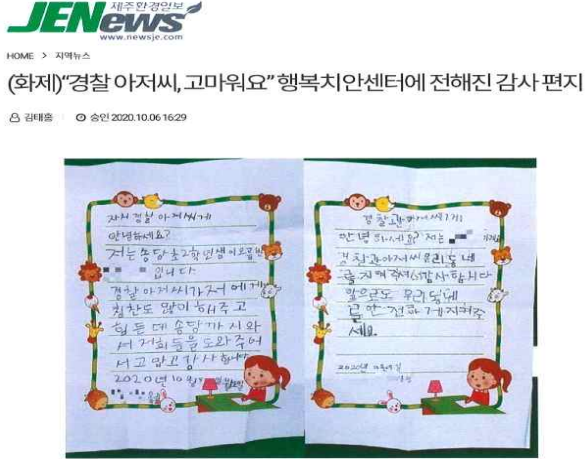
- '21. 6. 김부겸 국무총리, 송당행복치안센터 방문 시 “주민 친화적 자치경찰의 역할이 바로 우리가 바라는 자치경찰”이라고 극찬, 전국적 확산과 지속적인 발전 당부
  - ⇒ 전국 최초로 자치경찰제를 시행했던 제주만의 노하우를 바탕으로 전국자치경찰제 시행에 따른 타시도와 차별화된 역점업무로 강력 추진
- 인력증원(2명→7명) 및 장비확충, 3개조 2교대 365일 근무체계 운영
- 동부(송당), 서부(저지·금악), 남부(수망) 지역 거점별 '행복센터 112' 단계적 확대
  - 동부행복치안센터 확대 관련 사전 주민 의견 수렴(9. 13.~29.)
    - ✓ 대 상: 동부 중산간 지역 주민 100명
    - ✓ 의견수렴결과: 야간순찰강화»유기동물 위험해소»학교방범»교통시설개선 등 순으로 조사
    - ✓ 주민반응: 유사시에 관할 파출소 출동이 늦어 항상 불안, 자치경찰 행복치안센터가 있어서 든든하다는 반응
  - 동부행복치안센터 확대 후 주민의견 수렴, 행정복합활동 추진
    - ✓ 가을철 오름이나 풀밭 주변 진드기가 많음에도 관광객들이 잘 모르고 있어서 홍보 필요 ⇒ 관광객이 많이 찾는 오름을 순찰 노선에 편성, 진드기 물림 예방 홍보 및 등산로 유실 등 점검활동 추진
    - ✓ 삼다수 숲길 산책로 상에 가축 분변 방치 사례 많아 지도홍보 필요⇒산책로 상 가축 분변 방치 홍보 현수막 게시, 순찰강화



- **주민협력과 경찰력 보안을 위한 실질적 민·관 협력체계 구축(2021년)**
  - 지역주민들과 접점을 유지하면서 소통을 강화하는 등 열린 ‘행복센터 112’를 통한 ‘우리동네 흥순경’ 역할 수행
  - 어르신도움 주민봉사단(20~65세 미만 희망자) 구성·운영
    - 주민봉사단 모집계획 수립 완료(10월) ⇒ 마을 이장(리사무소) 대상 주민봉사단 모집 및 활동 계획 설명(10월) ⇒ 주민들의 참여 유도(활동 시 1:1 홍보 등) ⇒ 모집 완료 후 본격 활동 개시(11월중)
  - ※ 이장 면담 결과 중산간 마을 내 자생단체 활동 열악(유명무실)
    - 주민봉사단은 노인·여성·어린이 등 사회적약자 보호 중심으로 활동
  - 우리동네 주차공유 서비스 참여업체 및 지역주민 대상 의견 수렴
  
- **지역사회 안전망 강화를 위한 맞춤형 복지시책 발굴 추진(2021년)**
  - ‘행복센터 112’와 보건진료소의 협력시스템을 구축, 정기 또는 수시 독거노인 등 취약계층 보호활동 강화
  - 코로나19 장기화로 1인가구 고독사 증가 우려로 말벗 활동 및 위험 가구 발굴 사업 지원
  
- **부족한 경찰력 해소를 위해 드론 활용 사회 안전망 강화(2021년)**
  - 중산간마을 넓은 지역을 효율적으로 순찰·대응할 수 있는 드론 공중순찰 활동 전개
    - \* 중산간 지역 실종 및 길 잃음 사고, 여름철 온열질환자, 산불 등 각종 화재 예방목적
  - 뉴딜 사업과 연계, 중산간 지역 드론 비행 자유화 구역 신청



☐ 보도자료 배포를 이용한 국민디자인 과제 운영 홍보



“경찰아저씨가 저에게 칭찬도 많이 해주시고, 힘든데 송당까지 와서 저희들을 도와주어서 고마워요. 앞으로도 우리동네 안전하게 지켜주세요”

6일 교통지도를 하고 있던 송당행복치안센터 경찰관에게 2명의 송당초등학교 검사 편지를 건네면서 훈훈한 감동을 선사하고 있다.

고사리 손으로 쓴 편지에는 등굣길 교통안전과 마을 안전을 위해 노력해줘서 고맙다는 내용이 담겨 있었다.

- 보도일자: '20. 10. 6.(제주환경일보)
- 보도내용: “경찰 아저씨, 고마워요” 행복치안 센터에 전해진 감사편지

“너무 고맙습니다.” 자치경찰단 치매어르신 가족 찾아줘



송당 행복치안센터 치매어르신 배회 조기 발견, 보호자 인계

제주특별자치도 자치경찰단(단장 고창경)은 송당 행복치안센터에서 지난 1. 15. (금) 변영로 선화 교차로(조 친읍 선율리) 주변에서 길을 잃고 배회하던 치매 어르신 A씨(41년생, 여)를 조기에 발견하여 112실종 신고 직전 보호자에게 찾아줬다고 밝혔다.

- 보도일자: '21. 1. 19.(네이버 블로그)
- 보도내용: “너무 고맙습니다.” 자치경찰단 치매 어르신 가족 찾아줘



자치경찰단 행복치안센터, 중산간 마을 안전 이상 無

치매 어르신 신고 7분만에 발견·보호자 인계. 중산간 마을 안전시찰이 특색

2021년 02월 25일 (목) | 뉴스해양수산 | jeong2@kunsan.ac.kr

▲ 자치경찰단 행복치안센터, 중산간 마을 안전 이상 無

[뉴스해양수산] 자치경찰단은 지난 해 3. 11. 치안과 행정 복합 사무를 처리하는 행복 치안센터를 개소한 이후 중산간 마을 ‘우리동네 경찰관’으로서 역할을 다하고 있다고 밝혔다.

행복 치안센터는 지난 2. 24. 14:55경 112지령실로부터 저지리 소재 버스 정류장에 치매 어르신이 있어 보호조치가 필요하다는 출동 공조 요청을 받아 불과 7분만에 어르신을 찾고 보호자에게 인계했다.

- 보도일자: '21. 2. 25.(뉴스해양수산)
- 보도내용: 자치경찰단 행복치안센터, 중산간 마을 안전 이상 無

제주 고사리철 맞아 실종사고 예방 순찰활동 강화

▲ 경원무 기자 · 2021.03.31 · 5분 0초



자치경찰단, 오후 4~6시까지 채취객 귀가 독려 및 길 안내 리본 설치 진행

자치경찰단은 이를 위해 고사리 채취객이 많은 중산간 4월 한 달 집중예방 '귀가 사이렌' 순찰 활동을 전개하기로 했다.

제주특별자치도 자치경찰단(단장 고창경) 송당 행복치안센터는 고사리철을 맞아 동부지역 고사리 채취객이 많은 곳을 중심으로 4월 한 달간 집중예방 '귀가 사이렌' 순찰 활동을 전개한다고 밝혔다.

귀가 사이렌 순찰은 고사리 채취객이 많은 곳을 중심으로 오후 4~6시까지 도로를 따라 사이렌을 울리며 귀가를 독려하게 된다.

자치경찰단은 이를 위해 고사리 채취객이 많은 중산간 지역 16곳을 선정해 귀가 사이렌을 알리는 현수막을 설치했다.

또한 사이렌이 울려도 귀가하지 않는 경우에는 길가에 주차된 차량의 연막차로 전환해 귀가를 독려하고 숲속에서 길을 잃었을 때를 대비해서 '길 안내 리본'을 곳곳에 설치하고 있다.

자치경찰단은 제주지역 실종 사고가 대부분 4~5월 고사리 채취 시기에 집중되고 있는 것으로 파악하고 있다.

자치경찰단은 특히 중산간 지역인 구척읍 송당 덕천 선을 일대에서 실종사고가 많아 집중예방 순찰활동을 강화하고 있다.

자치경찰단은 고사리철 실종사고 예방을 위해서는 ▲가족과 지인에게 행선지 알리기 ▲차량에 연막차 비치 ▲핸드폰 원통 및 여분 배터리 챙기기 ▲야면 모 챙기기 ▲오후 5시 이후 고사리 채취 지양 등 수

- 보도일자: '21. 3. 31.(제주매일)
- 보도내용: 제주 고사리철 맞아 실종사고 예방 순찰활동 강화

## 제주자치경찰단, 고사리철 길 잃음 사고주의보

출판인기자 headline@headline.co.kr | 승인 2021.04.12 14:55 | 댓글 0



제주특별자치도 자치경찰단(단장 고창경)은 최근 중산간 등 일대에서 고사리를 채취하던 중 실종되는 신고가 잇따라 접수됨에 따라, 고사리 채취 시 실종되는 사고가 발생되지 않도록 주의해야 한다고 12일 당부했다.



자치경찰에 따르면 지난 9일 오후 5시경 고사리를 채취하다 길을 잃은 A씨(64)가 제주시 조천읍 선돌의 소재 동백동산 인근에서 길을 잃었다는 신고가 접수됐다.

A씨는 요양을 목적으로 제주에서 한달살이를 하던 중 거주지 인근에서 운동 삼아 고사리를 채취하러 나왔다가 길을 잃어 한참을 헤매다가 오후 5시경 112에 구조요청 신고를 했다.

A씨는 112신고 중 정확한 위치를 설명하지 못했지만 신고 직후 경찰 사이렌 소리가 들려서 소리가 나는 곳으로 나오게 됐으며, 자치경찰이 지나가자 손을 흔들며 구조를 요청했다.

강대욱 송당행복치안센터장은 "A씨는 처음 봤을 때 무척 힘들어하면서 말을 잘하기도 어려웠다. 목이 마르다며 물을 달라고 제스처해 재빨리 물을 드렸다"며 당시 상황에 대해 말했다.

A씨는 "사이렌 소리가 들리지 않았다면 큰일날 뻔 했다"며 연신 고맙다는 인사를 전했다.

송당행복치안센터에서는 이외에도 고사리철 구조구급 활동을 지속 전개하고 있다.

지난 8일 오후 3시경에는 손찰하다가 고사리를 채취하던 이동하던 할머니가 오토바이가 울덩이에 빠졌다며 긴급히 도움을 요청하여 오토바이를 꺼내주기도 했다.

이날 오후 4시 10분경에는 서귀포시 표선면 성음리 사이프러스 골프장 주변에서 고사리 채취객 일행이 보이지 않고 전화도 되지 않는다는 119신고가 접수됐다.

## NEWSIS 지방 > 제주

### 제주 중산간 행정복합 치안센터 '국민정책 디자인' 됐다

등록 2021.04.19 09:59:49



제주 중산간 마을

[제주=뉴스시스] 강정민 기자 = 제주특별자치도의 중산간마을 행정복합 치안센터 운영과 서귀포시 3안(안천·안심·편안) 수락여행 상품개발이 행정안전부 주관 2021년 '국민정책 디자인 지원과제' 공모사업으로 선정됐다.

도는 특별교부세 1억원을 확보하게 됐다.

'제주 중산간 행정복합치안센터 운영'은 자치경찰단이 제안한 과제다. 제주시 구좌읍 송당지역을 배경으로 추진중인 사업이다. 자치경찰은 행정과 치안의 융복합 센터모형을 발굴함과 동시에 이주민과의 생활속 갈등을 해소하는 방안을 모색 중이다.

- 보도일자: '21. 4. 12.(헤드라인제주)
- 보도내용: 제주자치경찰단, 고사리철 길 잃음 사고주의보

- 보도일자: '21. 4. 19.(뉴스시스)
- 보도내용: 제주 중산간 행정복합치안센터 '국민정책 디자인' 됐다

## 제주도, '국민정책 디자인 지원과제 공모사업' 2개 최종 선정

2021년 04월 20일 (화) 오후 05시 20분 01초  
유태희기자 yth6883@inews24.com

[아이뉴스24 유태희 기자] 제주특별자치도는 중산간마을 행정복합 치안센터 운영과 안천·안심·편안 등 서귀포시의 3안(안) 수락여행 상품 개발이 행정안전부 주관 2021년 국민정책 디자인 지원과제 공모사업으로 최종 선정했다고 20일 밝혔다.



제주특별자치도 행정사관-제주도청

국민정책디자인 과제는 국민이 공무원과 함께 국민디자인단을 구성하고 정책 과정 전반에 함께 참여해 공공서비스를 개발 개선시켜 나가는 국민 참여형 정책모형이다.

행정안전부는 지난 3월 중영부처별 전국 지자체를 대상으로 국민정책디자인 전문가 지원과제 공모를 실시해 전국 157개 과제를 심사했다. 총 2의 전문가 컨설팅과 발표 심사를 거쳐 최종 7개 중앙부처와 16개 지자체사업 등 지원 대상으로 선정했다.

제주도는 이별 중 전문 서비스 디자이너와 함께 분야별 전문가와 정책수요자인 도민이 참여하는 국민디자인단 구성을 완료할 예정이다.

허법률 도 기획조정실장은 "정책의 수요자가 직접 정책 수립과정에 참여하는 국민정책디자인과정을 지난 2015년부터 운영하면서 매년 좋은 성과를 내고 있다"며 "올해 과제 또한 지역의 중요한 생활 밀착형 현안을 다루고 있는 만큼 좋은 결과가 나올 수 있도록 최선을 다하겠다"고 밝혔다.

- 보도일자: '21. 4. 20.(국제뉴스)
- 보도내용: 제주도, '국민정책 디자인 지원 과제 공모사업' 2개 최종 선정

## 제주매일

HOME 사회/교육

### 제주도, 2021년 도민참여 정책디자인 본격 가동

▲ 정동우 기자 승인 2021.06.02

#### 제주도-서귀포시 국민디자인단 구성 완료 ...디자인 프로세스 진행 중

제주특별자치도는 행정안전부 주관 '2021년 국민정책디자인 지원과제'에 선정된 중산간마을 행정복합치안센터 운영과 서귀포시 3안(안천·안심·편안) 수락여행 서비스 디자인을 위한 국민디자인단 구성을 완료했다.

국민정책디자인 과제는 국민이 서비스 디자이너, 공무원과 함께 국민디자인단을 구성하고 정책 과정 전반에 함께 참여해 공공 서비스를 개발 개선시켜 나가는 국민 참여형 정책모형이다.

행정안전부는 지난달 중앙부처 및 전국 지자체가 응모한 국민정책디자인 157개 과제 중 최종 23개 사업을 선정해 전문 서비스 디자이너를 지원하고 있다.

제주도는 도와 서귀포시가 각각 응모한 2개 과제가 동시에 선정된 바 있다.

제주도는 각각의 과제와 연관이 있는 주민, 학생 등 정책 수요자와 전문가 및 서비스디자이너 등으로 국민디자인단을 구성했으며, 지난 5월 24일 첫 회의를 시작으로 본격적인 활동에 돌입했다.

국민디자인단은 도민의 숨겨진 니즈 발견, 진짜 문제 정의하기, 아이디어 발굴 워크숍 및 수요자의 반응테스트 등 서비스디자인 방법을 활용해 오는 9월까지 총 10회의 워크숍을 수행하면서 공공서비스를 개발 개선시켜 나가기 된다.

'우선 자치경찰단에서 제안한 과제인 '제주 중산간 행정복합치안센터 운영'은 중산간 지역인 구좌읍 송당지역을 배경으로 급증하는 이주민과의 생활 속 갈등을 해소하는 방안을 모색하기 위해 지역 주민과 이주민 및 마을만들기 전문가 등으로 국민디자인단을 구성했다.

또한 서귀포시는 포스트 코로나 시대 대비 재개발 수락여행단에 대응 체류형 웰니스 관광트렌드를 반영하고 학부모, 교사 및 학생 등 수요자의 선택권 확보를 위해 관광 전문가 등이 국민디자인단에 참여했다.

허법률 도 기획조정실장은 "정책의 수요자가 직접 정책 수립과정에 참여하는 국민정책디자인과정을 지난 2015년부터 운영하면서 매년 좋은 성과를 내고 있다"며 "올해 과제 또한 지역의 중요한 생활 밀착형 현안을 다루고 있는 만큼 좋은 결과가 나올 수 있도록 최선을 다하겠다"고 밝혔다.

- 보도일자: '21. 6. 2.(제주매일)
- 보도내용: 제주도, 2021년 도민참여 정책 디자인 본격 가동



보도일시	배포 후 즉시 사용	배포일시	2021.6.26.(토) 배포
담당부서	국무조정실 일반행정정책관실	담당자	과장 김민성, 경정 이인배 (044-200-2082, 2085)

**김부겸 국무총리, 제주 행복치안센터 방문**

7.1 자치경찰 전국 시행을 앞두고, 15년간 운영한 제주 자치경찰 격려

- “제주자치경찰은 맞춤형 치안 성과를 창출, 대한민국 자치경찰 출범에 기여”
- 전국 자치경찰이 국민 중심으로 거듭날 수 있도록 면밀히 준비 당부

□ 김부겸 국무총리는 6월 26일(토) 오후, 제주자치경찰단 소속의 행복치안센터(제주시 구좌읍 송당리)를 방문했습니다.

• 김용구 제주자치경찰위원장, 강황수 제주경찰청장, 고창경 제주자치경찰단장, 김경학 제주도의원, 윤성욱 국무2차장, 이종인 공보실장 등

○ 오늘 방문은 자치경찰 전국 시행을 앞두고, 이미 15년째 운영 중인 제주 자치경찰의 성과를 살펴보고 격려하기 위해 이루어졌습니다.

- 보도일자: ‘21. 6. 26.(국무조정실)
- 보도내용: 김부겸 국무총리, 제주 행복치안센터 방문



**제주특별자치도 자치경찰단, 낮 시간대 야외활동 자제하세요**  
행복치안센터, 송당-저지 등 중산간 중심 폭염피해 예방활동 강화

김현석 기자 hkim@jtwnews.com

등록 2021.07.20 15:51:42



[제주교통복지신문 김현석 기자] 제주특별자치도 자치경찰단은 본격적인 무더위가 시작됨에 따라 송당-저지 등 중산간 지역을 중심으로 온열질환자 등 폭염 피해 예방활동을 전개한다고 밝혔다.

올 여름철 평균기온이 평년보다 높고, 폭염일수는 지난해보다 7~8일 증가한 21~22일을 기록할 것으로 예상되고 있어 자치경찰단은 야외활동이 많은 농산촌인 제주시 구좌읍 송당리와 환경면 저지리를 대상으로 예방활동을 강화할 방침이다.

자치경찰단 행복치안센터는 농경지 주변을 중심으로 순찰 노선을 재편하고, 폭염특보 발효 시 리사무소와 협업해 야외 활동 자제 등 안내방송을 실시할 계획이다.

- 보도일자: ‘21. 7. 20.(제주교통복지신문)
- 보도내용: 제주특별자치도 자치경찰단, 낮 시간대 야외활동 자제하세요

□ **향후 홍보계획**

- 온·오프라인 입체적 홍보채널을 통한 도민홍보 강화
  - 도정 온라인 홍보 채널(유튜브, SNS)을 통한 적극적인 홍보
  - 제주특별자치도誌, 도정 소식지 등 도정홍보 간행물을 통한 홍보
  - 매체별 보도자료 제공 통한 적극적인 홍보 추진
  - 하반기 자치경찰 치안 만족도 및 각종 간담회, 어린이교통공원 방문객 대상 홍보 리플릿 배부

## 붙임1

## 국민정책디자인 활동실적 및 단계별 산출물

### □ 국민정책디자인 활동 실적

구분	일시	장소	참석자
1차	'21. 5. 25.(화) 10:00 ~ 12:00	송당리사무소 회의실	국민정책디자인단 9명 서비스디자이너 1명, 담당공무원 2명
2차	'21. 6. 1.(화) 10:00 ~ 12:00	송당리사무소 회의실	국민정책디자인단 6명 서비스디자이너 1명, 담당공무원 2명
3차	'21. 6. 15.(화) 14:00 ~ 16:00	온라인 줌회의	국민정책디자인단 8명 서비스디자이너 1명, 담당공무원 3명
4차	'21. 7. 6.(화) 10:00 ~ 12:00	송당리사무소 회의실	국민정책디자인단 8명 서비스디자이너 1명, 담당공무원 2명
5차	'21. 7. 27.(화) 14:00 ~ 16:00	송당리사무소 회의실	국민정책디자인단 4명 서비스디자이너 1명, 담당공무원 4명
6차	'21. 8. 3.(화) 10:00 ~ 12:00	송당리사무소 회의실	국민정책디자인단 7명 서비스디자이너 1명, 담당공무원 3명
7차	'21. 8. 25.(수) 10:00 ~ 12:00	송당리사무소 회의실	국민정책디자인단 3명 서비스디자이너 1명, 담당공무원 4명
8차	'21. 8. 31.(화) 10:00 ~ 12:00	송당리사무소 회의실	국민정책디자인단 7명 서비스디자이너 1명, 담당공무원 2명
9차	'21. 9. 8.(수) 10:00 ~ 12:00	송당리사무소 회의실	국민정책디자인단 7명 서비스디자이너 1명, 담당공무원 4명
10차	'21. 9. 28.(화) 10:00 ~ 12:00	송당리사무소 회의실	국민정책디자인단 4명 서비스디자이너 1명, 담당공무원 2명

### □ 국민정책디자인 활동 단계별 산출물

구분	단계별	주요 활동내용	산출물
1차	1단계 (이해하기)	① 국민정책디자인단 소개 및 우수 사례 공유 ② 팀 오리엔테이션 ③ 정책목표 이해 및 조사 준비 킥오프 미팅	- 3가지 키워드로 나를 소개하기 - 정책현황 공유 - SNS를 활용하여 신문 방송 기사 및 보도자료 조사

구분	단계별	주요 활동내용	산출물
2차	2단계 (발견하기)	① 서비스 사파리 : 서비스를 직접 체험해 보면서 수요자의 관점으로 문제점을 발견하는 활동	- 제주 비밀의 숲 현장 답사 및 소유자 선주민 인터뷰, 선주민과 관광객들의 갈등조사 - 이주민이 운영하는 카페에 방문한 관광객들의 주차 문제로 이주민, 선주민 간의 갈등 현장답사
3차	2단계 (발견하기)	① 문제발견하기 ② 비대면 공동작업 친화도맵(Affinity diagram)	- 관광객들의 불법주정차로 마을 통행권 침해 - 관광객들의 무분별한 쓰레기 투기 - 마을 주민들간의 배려하는 소통
4차	3단계 (정의하기)	① 키워드로 미션정하기 ② 이해관계자맵 ③ 사용자모델(Persona) 만들기	- 미션: 자치경찰과 함께 주민과 여행자가 소통하는 안전한 행복마을 - 이해관계자맵 - 사용자모델(도민,관광객,자치경찰)
5차	3단계 (정의하기)	① 진짜문제 정의하기	- 5WHY 기법 - HMW:어떻게 하면~할 수 있을까?
6차	4단계 (발전하기)	① 아이디어워크숍 1차 - 수요자 특성별 팀구성(3팀) - 브레인라이팅, 아이디어 선택	- 팀별 4~5명 구성 브레인라이팅 * 대상: 3가지 서비스 목표 - 300여개 아이디어 도출·공유
7차	4단계 (발전하기)	① 아이디어워크숍 2차 - 수요자 특성별 팀구성(3팀) - 브레인라이팅, 아이디어 선택	- 팀별 4~5명 구성 브레인라이팅 * 대상: 3가지 서비스 목표 - 300여개 아이디어 도출·공유
8차	4단계 (발전하기)	① 서비스시나리오 만들기	- 지역어르신을 위한 도움창구 '수놓음' - 안전하고 편리한 바른주차 - 청정한 마을환경 조성을 위한 쓰레기 수거서비스
9차	4단계 (발전하기)	① 서비스 스토리보드 만들기	- 시나리오 스토리보드 제작
10차	5단계 (전달하기)	① 시범 테스트 - 3가지 서비스 아이디어에 대한 시범 테스트 진행 - 의견 공유·보완	- 시제품 제작 테스트 진행: 폼 보드 모델 제작, 롤 플레잉 이용 - 문제점, 개선방향 등 의견교환 - '행복이음 흥순경' 로고 개발 및 정의



□ **국민정책디자인 활동 총평**

- 정책 입안단계에서 버스 이용자, 전문가 및 공무원이 함께 모여 문제를 찾고, 아이디어 발상, 대안 제시, 시제품 테스트 등 정책을 설계하는 과정이 무척 의미가 있다고 생각되어짐.
- 다만, 제시된 아이디어 시책이 실현되기까지 필요한 제도 및 효과성 검토, 시범운영 등 일련의 과정을 검증하기에는 운영기간이 짧아 충분한 시간이 필요함

- ◇ **(중산간마을 이장님)** 국민디자인단 활동을 통해서 중산간마을의 문제점을 깊이 있게 파악할 수 있었고 이를 해결하기 위한 다양한 방안을 제시해 주신 분들께 깊은 감사를 드림. 앞으로 우리마을 주민들이 모두 화합하고 소통하여 방문객들에게 아름다운 추억을 제공할 수 있도록 노력하겠음.
- ◇ **(중산간마을 이주민)** 중산간마을에 자치경찰이 상주하면서 점점 살기좋은 곳이 되어가는 것을 실감하고 있으며 앞으로 마을차원에서의 노력과 행정의 지원과 관심을 지속적으로 가져주길 바람.
- ◇ **(마을살리기 전문가)** 도시와 떨어져 있는 농촌지역에 치안과 행정서비스를 효과적으로 전달하기 위한 '행복센터 112'의 역할과 노력을 이해할 수 있었음. 발굴된 정책을 추진하는 과정에 자치경찰, 행정, 지역주민 모두가 연대하고 협력할 수 있음을 전파하는 계기가 되기를 바람.
- ◇ **(자치경찰단 팀장)** 행정서비스를 제공할 때 공급자와 수요자 입장은 확연히 다를 수 있다는 사실을 알게 되었으며, 수요자 중심의 생활밀착형 정책을 지속적으로 발굴해 나가겠음.

◇ **(서비스디자이너)** 제주도의 선주민과 이주민의 갈등은 어제 오늘의 얘기가 아님. 어쩌면 주민 간의 갈등을 완전하게 풀고 해결하는 것은 애초에 불가능한 일일지도 모름. 그렇지만 이번 활동의 결과처럼 자치경찰이 이해관계의 중재자로 회복적 정의를 구현하는 역할을 한다면 공동체가 활성화 할 수 있는 기회가 마련될 것이라는 기대감을 갖게 되었음. 지난 7월 1일부터 자치경찰제가 본격 시행되면서 자치경찰의 역할과 그 이미지가 먼저 국민의 손을 잡아주는 경찰. 회복적 정의를 구현하는 경찰의 모습으로 국민들에게 비춰주길 바람.

## □ **국민디자인단 추진시 애로 및 건의사항**

- **(국민디자인단 운영사업 확대)** 정책에 국민참여 활성화와 서비스 디자인 기법 활용 사업계획으로 집행오류 최소화 기대
- 국민디자인단 운영 필요성은 인지하나 시간과 예산이 수반되어 기피하는 경향이 있으므로 공모사업 인센티브 확대 등을 통한 기반 지원 필요