

변화의 중심
기회의 경기

경기도 이주민의 공공서비스 이용 실태조사

2025. 12.



경기도이민사회통합지원센터
Gyeonggi Migrant Integration Support Center

변화의 중심
기회의 경기

경기도 이주민의 공공서비스 이용 실태조사

2025. 12.



연구책임자

오경석(경기도이민사회통합지원센터)

공동연구자

박성일(이민정책연구원)

이경숙(경기도이민사회통합지원센터)

최경식(성공회대학교)

최서리(이민정책연구원)

보조연구자

안은진(연세대학교 대학원)



경기도이민사회통합지원센터
Gyeonggi Migrant Integration Support Center

경기도 이주민의 공공서비스 이용 실태조사



목차



I 13

조사 개요		
1. 조사의 목적	14
2. 조사의 필요성	14
3. 조사의 차별성	16
4. 기대효과와 활용 방안	19
5. 연구진과 추진 일정	20

II 23

조사 내용, 대상과 방법		
1. 공공서비스 개념화	24
2. 공공서비스 범위	25
3. 조사방법	27
4. 조사대상 이주민과 샘플링	28
1) 조사대상	28
2) 표집방법	29
3) 조사내용	35
5. 면접조사	36

III 39

이주민 대상 공공기관 운영 방식과 국내외 시책 사례		
1. 이주민 대상 공공서비스 제공 기관	40
2. 이주민 이용 공공기관 서비스 운영 실태-주요 업무, 장애물과 개선점	45
3. 이주민의 공공기관 서비스 접근성 제고를 위한 노력	48
1) 유럽연합(EU), easyRights Agent 서비스 프로그램	48
2) 미국, 시민권 이민 서비스 옴부즈만	48
3) 캐나다 심코 카운티, 도서관 활용 정책	49
4) 인천시, 심토미(SymptoMy)	50
5) 강원 홍천군, 속초시의 외국인 UI 지원 무인민원발급기	50

설문조사

1. 설문조사 개요	54
2. 조사대상자의 사회인구학적 특성	54
1) 체류유형별 응답자 특성	56
2) 응답자 가족의 국내 체류 현황	56
3. 이주민의 공공서비스 이용 현황	57
1) 공공서비스 영역	57
2) 영역별 공공서비스 이용 현황	58
3) 사회인구학적 특성별 공공서비스 이용 현황	59
(1) 체류(비자) 관련 서비스	59
(2) 주민편의 관련 서비스	61
(3) 민원행정 관련 서비스	63
(4) 보건의료 관련 서비스	65
(5) 납세 관련 서비스	66
(6) 고용 관련 서비스	67
(7) 교육 관련 서비스	69
(8) 가족 관련 서비스	70
(9) 이주민 지원 관련 서비스	72
(10) 안전·사법 관련 서비스	73
(11) 공공서비스 이용 결정 요인과 시사점	74
(12) 공공서비스 이용 방식 결정 요인과 시사점	76
4. 이주민 공공서비스 이용 특성: 행태, 인지 경로, 조력자 ...	78
1) 공공서비스 이용 행태	78
2) 공공서비스 인지 경로	79
3) 공공서비스 이용시 조력 경험	80
5. 이주민 공공서비스 이용 만족도	81
1) 체류유형별 만족도	81
2) 서비스 품질별 만족도	82

6. 이주민 공공서비스 이용의 어려움 및 차별 경험	83
1) 서비스 이용을 어렵게 만드는 요인	83
2) 사회인구학적 특성별 서비스 이용의 어려움	84
3) 공공서비스 이용시 차별 경험과 대응 방식	86
7. 공공서비스 수요 및 개선 의견	88
1) 공공서비스 수요 우선 순위	88
2) 사회인구학적 특성별 서비스 수요	88
3) 공공서비스 이용이 어려운 경우	90
4) 공공서비스 품질 개선 방안	91
8. 이주민의 사회자본과 사회참여 현황	92
1) 이주민의 사회자본	92
2) 이주민의 사회참여	94

V

면접조사

1. 면접조사 개요	100
2. 공공서비스 이용 경험	101
1) 서비스 이용 기관	101
(1) 국적 취득자	102
(2) 가족 동반 체류 이주민	102
2) 서비스 활용을 어렵게 만드는 요인	102
(1) 정보와 ‘개념’의 부재	102
(2) 관련 서비스의 부재	103
(3) 서비스 이용(수급) 방법 미인지	104
(4) 서비스에 대한 거리감(무관심)	104
3) 서비스 이용시 필요한 조력 유형과 성격	105
4) 서비스 품질의 편차	106
(1) 교육 관련 서비스의 경우	106
(2) 체류 서비스의 지역별 편차	106

(3) 민원 서비스의 경우	107
(4) 서비스 품질 개선을 위한 공공·민간 협업의 필요성 ..	107
5) 이주민 이용자의 서비스 평가에 영향을 미치는 요인	107
(1) 긍정 사례	107
(2) 부정 사례	108
3. 서비스 만족도	109
1) 관점과 평가자에 따른 다양한 만족도	109
2) 충분한 통·번역 지원 미흡	110
3) 이주민 이용자에 대한 차별적 태도	111
4) 신속하지 못한 민원 처리	112
5) 광범위한 재량권의 행사로 인한 표준화된 서비스의 어려움	113
6) 온라인 공공서비스 불만족 요인	113
4. 공공서비스 개선 방안	114
1) 이상적인 공공서비스의 요건	114
2) 포용적이되 다원적인 서비스	115
3) 실효적인 서비스 설계 및 운영	116
4) 공공 부문 역량 강화를 위한 업무 환경 개선	116
5) 접근성 제고와 절차의 간소화	117
6) 이용자 역량 강화	119
7) 적극적이며 효과적인 홍보	120
8) 공동체 및 조력 기관 지원	121
9) 출신국 경험과 연동된 공공서비스 재개념화	122
5. 공공서비스와 사회통합	123
1) 공공서비스 이용 역량과 사회통합	123
2) 공공서비스와 사회통합, 환경 조성의 필요성	124
3) ‘비국민 주민’을 위한 공공서비스 모델의 도입	124
4) 공공서비스와 사회통합, 경기도 차원의 모색	126

VI

129

요약, 시사점, 정책 제언, 조사의 한계

1. 요약	130
1) 설문조사	130
2) 면접조사	132
2. 시사점	135
1) 설문조사 시사점	135
2) 면접조사 시사점	137
3. 정책 제언	138
1) 이민사회 환경 구축	138
2) 사회통합 연동형 서비스 체계 구축	139
3) 이용자 접근성 제고를 위한 실효적 조치들	140
4) 이용 편의성 및 만족도 제고를 위한 조치들	141
5) 온라인 서비스 접근성 및 실효성 제고	142
6) 서비스 이용시 차별 예방 및 권익 구제를 위한 조치들 ...	142
4. 조사의 한계	143

참고 문헌

144

설문지

149

표 목차

<표 1-1> 외국인(주민)의 공공시설 이용 관련한 경기도 조례 규정	15
<표 1-2> 경기도의 공공서비스가 차별 없이 공평하게 제공되고 있다고 생각하는지 여부	16
<표 1-3> 이주민 관련 정책 인지도 및 만족도	17
<표 1-4> 정부 제공 서비스 이용 시 어려운 점	17
<표 1-5> 연령별, 체류자격별 공공기관 온라인 서비스 이용	18
<표 1-6> 글로벌센터, 외국인근로자센터 이용 경험	18
<표 1-7> 다문화가족지원센터별 이용 경험	19
<표 1-8> 연구진	20
<표 1-9> 연구 자문진	21
<표 1-10> 추진 일정	21
<표 2-1> 공공서비스 개념적 틀	25
<표 2-2> 외국인 주민이 경험하는 공공서비스 범주 및 집행기관	26
<표 2-3> 조사방법	27
<표 2-4> 면접조사 개요	28
<표 2-5> 이주배경인 정책대상 분류 및 정의	31
<표 2-6> 체류유형별 이주민(귀화자 포함) 규모	32
<표 2-7> 경기도 지역발전지수 평균 기준 내국인과 이주민 규모	34
<표 2-8> 경기도 이주민 유형 및 지역별 표본 할당	34
<표 2-9> 조사대상 서비스 범주 및 제공 기관	35
<표 2-10> 기존 조사 설문 범주(문항) 목록	35
<표 4-1> 표본 할당 및 조사 결과	54
<표 4-2> 이주민 공공서비스 이용자의 사회인구학적 특성	55
<표 4-3> 이주민 체류유형별 응답자 특성: 성, 교육, 근로, 연령, 체류기간	56
<표 4-4> 이주민의 가족(배우자와 자녀) 현황 및 국내 체류 여부	57

<표 4-5> 이주민 체류유형별 가족(배우자 또는 자녀)의 국내 체류 현황	57
<표 4-6> 공공서비스 영역 구분 및 대표적인 서비스 제공 기관	58
<표 4-7> 이주민의 공공서비스 이용 현황	59
<표 4-8> 이주민의 체류(비자) 관련 공공서비스 이용 여부	60
<표 4-9> 이주민의 체류유형별 체류(비자) 관련 공공서비스 이용 방법	61
<표 4-10> 이주민의 주민편의 관련 공공서비스 이용 여부	62
<표 4-11> 이주민의 주민편의 관련 공공서비스 이용 방법	63
<표 4-12> 이주민의 민원행정 관련 공공서비스 이용 여부	64
<표 4-13> 이주민의 민원행정 관련 공공서비스 이용 방법	65
<표 4-14> 이주민의 보건·의료 관련 공공서비스 이용 여부	65
<표 4-15> 이주민의 납세 관련 공공서비스 이용 여부	66
<표 4-16> 이주민의 납세 관련 공공서비스 이용 방법	67
<표 4-17> 이주민의 고용 관련 공공서비스 이용 여부	68
<표 4-18> 이주민의 교육 관련 공공서비스 이용 현황	69
<표 4-19> 이주민의 교육 관련 공공서비스 이용 방법	70
<표 4-20> 이주민의 가족 관련 공공서비스 이용 현황	71
<표 4-21> 이주민의 이주민 지원 관련 공공서비스 이용 여부	72
<표 4-22> 이주민의 안전·사법 관련 공공서비스 이용 여부	73
<표 4-23> 이주민의 안전·사법 관련 공공서비스 이용 방법	74
<표 4-24> 이주민의 사회인구학적 특성에 따른 공공서비스 이용 여부 현황	74
<표 4-25> 이주민의 사회인구학적 특성에 따른 공공서비스 이용 방법 현황	76
<표 4-26> 이주민의 공공서비스 이용 행태	78
<표 4-27> 이주민의 체류유형별 공공서비스 인지 경로(복수응답)	79
<표 4-28> 체류유형별 공공서비스 이용시 조력자 현황(복수응답)	80
<표 4-29> 이주민의 체류유형별 공공서비스에 대한 전반적인 만족도	81
<표 4-30> 이주민의 공공서비스 영역 및 속성별 만족도	83
<표 4-31> 이주민의 공공서비스 이용 시 어려운 이유	84
<표 4-32> 이주민의 사회인구학적 특성별 공공서비스 이용 시 어려운 이유	85
<표 4-33> 공공서비스 이용 시 차별받은 경험 여부	86

<표 4-34> 공공서비스 이용 시 차별을 느꼈을 때 대응 방법	87
<표 4-35> 이주민의 공공서비스 수요(복수응답)	88
<표 4-36> 이주민의 사회인구학적 특성별 공공서비스 수요(복수응답)	89
<표 4-37> 공공서비스 미이용 및 이용 불가 이주민 규모	90
<표 4-38> 공공서비스 이용을 위한 기관 방문 및 온라인 서비스 개선 의견(복수응답)	91
<표 4-39> 상황별 도움을 받을 수 있는지 여부: 질병, 우울, 금전	92
<표 4-40> 이주민의 사회인구학적 특성별 도움을 받을 수 있는 상대 유무	94
<표 4-41> 이주민의 사회인구학적 특성별 참여하는 모임 및 활동	95
<표 5-1> 인터뷰이 20명 개요	100
<표 6-1> 공공서비스 접근성 및 이용편의성 제고를 위한 시책 제언들	138

그림 목차

[그림 1-1] 이주민의 공공기관 온라인 서비스 이용률	15
[그림 1-2] 결혼이민자와 귀화자의 기관과 단체 이용 현황(2015, 2018, 2021)	19
[그림 2-1] 경기도 31개 시·군 지역발전지수 현황(2023년)	33
[그림 3-1] 정책대상별 서비스 전달체계	40
[그림 3-2] 인천시-메디아크 AI 기반 의료서비스 앱	50
[그림 3-3] 속초시 무인민원발급기 외국어 UI	51
[그림 4-1] 이주민이 참여하는 모임 및 활동: 현재와 향후 계획	96



경기도 이주민의 공공서비스 이용 실태조사





조사 개요

1. 조사의 목적
 2. 조사의 필요성
 3. 조사의 차별성
 4. 기대효과와 활용 방안
 5. 연구진과 추진 일정
-

1. 조사의 목적

- 이 조사의 목적은 도내 이주민의 공공서비스 이용 실태 곧 이용율, 이용 방식, 만족도, 장애 요인 및 새로운 서비스 수요를 파악하여 경기도의 공적 시스템과 서비스가 이주민 친화적인 방식으로 개선될 수 있는 근거 자료를 마련하고 이주민의 공공서비스 접근성 제고를 위한 구체적인 방안을 제시하는 것임.

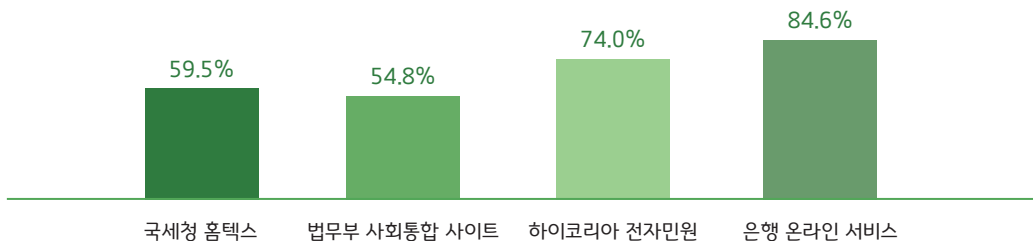
2. 조사의 필요성

- 2024년 7월 경기도는 ‘이민사회국’을 출범시킴으로써 ‘이민국가 대한민국’을 행정 분야에서 공식화한 최초의 지자체로 등극함. 이민국가는 이민이 국가 구성과 운영, 정체성의 중요한 요소로 작동하는 국가를 뜻함. 이민국가 이민 정책의 핵심은 이민자의 사회통합임.
- 이민자 사회통합은 이주민(migrants)과 주류 사회(host society)가 조화롭게 공존할 수 있는 곧 이주민과 기존의 주민이 ‘목표, 소속감, 책무’ 등을 공유하는 사회구성원으로서 함께 성장하고 발전할 수 있는 제도와 환경을 만들어내는 일로 압축됨. 이러한 과제 수행에 있어 공공행정의 역할은 점증하고 있음.
- 유럽연합의 이민자 사회통합 정책의 공동기본원칙(Common Basic Principles for Immigrant Integration Policy)은 이민자 사회통합의 가장 중요한 원칙으로 ‘고용’, ‘언어’, ‘교육’과 더불어 ‘제도와 사회서비스 접근성’ 그리고 ‘민주적 의사결정 과정에의 참여’를 강조함.(Council Of The European Union 2004) 유럽평의회는 상호문화도시 지표(Intercultural City Index) 가운데도 ‘공공서비스 접근성’은 중요한 평가 지표로 포함됨.(Wood 2009)
- 이는 대한민국 최초로 ‘이민사회’를 선포한 경기도가 실질적이고 효율적인 ‘이민자 사회통합’ 정책을 추진하기 위한 중요한 선결 과제에 이주민의 ‘공공서비스 접근성 및 이용편의성 (나아가 시책 결정 과정 참여율) 제고’가 포함될 수 있어야 함을 의미함.
- 이민자 사회통합 성패의 주요한 관건이 공공서비스 및 공적 의사결정 과정에의 참여권 보장이라는 문제의식에 근거, 경기도의 외국인 관련 자치법규는 ‘비차별적인 이주민의 공공시설 이용과 참여’를 명시하고 있으며 그에 대한 ‘도지사의 책무’를 적시한 바 있음.(표 1-1)

<표 1-1> 외국인(주민)의 공공시설 이용 관련한 경기도 조례 규정

「경기도외국인주민지원조례」 제3조 (외국인 주민의 지위)	① 도내 외국인 주민은 법령이나 다른 조례 등에서 제한하지 아니하는 한 도민과 동일하게 도의 재산과 공공시설을 이용할 수 있고, 도정의 각종 혜택을 받을 수 있다.
「경기도외국인인권지원조례」 제4조 (도지사의 책무)	② 도지사는 외국인이 경기도내에서 교육, 문화, 의료 등 기본적 생활을 영위 하기 위해 공공시설을 이용하거나 시책에 참여함에 있어 어떠한 차별도 받지 않도록 노력하여야 한다.

- 정부 역시 이와 같은 문제의식을 공유함. 행정안전부는 “대한민국에서 생활하며 활동하시는 모든 사람이 과거 또는 현재의 국적을 이유로 행정서비스 이용에 불편이 있어서는 안 된다”며 “공공시설과 행정서비스” 이용접근성과 편의성 제고를 위해 유니버설 디자인(universal design 범용 디자인) 전면 적용 추진”을 밝힌 바 있음.¹⁾
- 한국을 선택하는 이주민들의 규모가 급증하고 있으며 우리 정부와 지자체들 역시 ‘인구 절벽’, ‘노동력 부족’, ‘지역 소멸’ 등 국가의 지속가능한 발전을 위한 ‘고위정치(high politics)’의 주요 내용으로 ‘이민 의제’를 포함시킬 수 밖에 없다는 문제의식에 공감하며, 이민자 사회통합을 강조하고 있으나, 한국사회 이민자의 실질적인 사회통합 속도는 매우 더디며 수준은 매우 낮은 편임.
- 이주민들의 공공서비스 이용율이나 만족율은 오프라인과 온라인 구분할 것이 없이 매우 낮은 편임. 이주민 사회통합의 핵심이라고 평가받는 ‘고용’ 분야의 경우도 예외가 아님. 도내 이주노동자들이 ‘고용센터’ 등 공적 알선 서비스를 이용하는 비율은 매우 낮은 것(“고용센터 등 공적인 무료 소개 기관을 통해 구직한다”는 비율 6.2%)으로 보고된 바 있음.(오경석 외 2020)
- 이주민의 온라인 공공서비스 이용율도 매우 낮은 수준임. 국세청, 법무부 등 공공기관 온라인 서비스를 이용하는 경우도 이주민이 스스로 독립적으로 이용하는 경우는 매우 드문 것으로 나타남. 홈택스의 경우 누군가의 조력없이 스스로 이용한다는 비율은 36.8%, 사회통합프로그램의 경우는 32.3%, 하이코리아 전자민원서비스의 경우는 50.6%에 불과한 것으로 보고된 바 있음.(오경석 외 2023)(그림 1-1)



[그림 1-1] 이주민의 공공기관 온라인 서비스 이용률

1) “행정서비스 사각지대를 없애겠습니다!”, 대한민국 정책브리핑, 2022.10.04.

- 이주민 사회통합의 최우선적인 관건이라고 할 수 있는 고용(구직), 납세 및 환급, 건강 및 보건의료, 치안 관련 공공서비스에 대한 이주민의 접근성이 매우 낮다는 것은 서비스 영역은 다를지라도 이주민들의 서비스 이용을 가로막거나 원천적으로 불가능하게 만드는 공통의 장애물(높은 진입 장벽)이 존재하고 있다는 것을 뜻함.
- 가장 큰 장애물은 대부분의 공공서비스가 이주민들이 자력으로 이용할 수 있도록 다국어 언어 서비스나 통역을 비롯한 조력 시스템을 제공하고 있지 않다는 것임. 언어적 장벽과 더불어 이용 절차가 까다롭고 복잡하다는 것은 또 다른 장애물로 작용함. 서비스 제공 기관의 관련 서비스 이용을 위한 홍보 및 이용 방식 관련 정보 공유의 소극성 및 서비스 이용자인 이주민을 향한 편파적이며 차별적인 대응 역시 이주민의 공공기관 서비스 접근성을 낮추고 진입장벽을 높이는 또 다른 요인임.(오경석 외 2022)(표 1-2)

<표 1-2> 경기도의 공공서비스가 차별 없이 공평하게 제공되고 있다고 생각하는지 여부

	예	아니오	잘 모르겠다	전체
빈도(%)	119(27.7)	89(20.7)	222(51.6)	430(100.0)

3. 조사의 차별성

- 본 조사의 차별성은 조사대상을 비자 유형(이를테면 ‘외국인 근로자’, ‘결혼이민자’, ‘방문취업자’, ‘난민 등 기타 외국인’)으로 구분하여 조사를 설계하고 그에 근거한 조사 수행 후 전체 이주민의 사회통합 정도를 측정하는 접근법을 취해왔던 기존의 조사들과 달리 비자 유형 대신 ‘체류의 안전성’에 근거한 접근을 시도했다는 점에서 찾아짐.
 - 본 조사는 조사대상 이주민을 체류 및 거주 안전성에 따라 ‘조건부 거주자’, ‘한시적 거주자’, ‘조건부 영구 거주자’, ‘영구적 거주자’로 구분함. 이와 같은 접근법은 이주민 전체의 사회통합 정도라는 ‘추상적 정보’ 획득을 넘어서서 사회통합의 객관적 조건과 역량(거주 및 체류 안전성이 높은 집단)이 상대적으로 잘 갖추어진 이주민 집단과 그렇지 못한 집단 사이의 차이를 규명함으로써, 보다 구체적이고 실효적인 시책 제언의 근거를 마련하는 데에 기존의 조사들에 비해 강점을 가질 수 있게 됨.
- 본 조사의 또 다른 차별성은 ‘이주민의 공공서비스 이용 실태’ 자체를 연구 주제로 채택한 거의 최초의 조사라는 점에서도 찾아질 수 있음. 기존의 조사들은 분야별 실태 조사의 하위 범주로 ‘관련 공공서비스 이용 실태’를 포함시킨 바는 있으나, 본 조사와 같이 조사 주제 자체를 ‘공공서비스 이용 실태’로 특정한 선행 조사는 거의 전무함.

- 2017년 국가인권위원회가 수행한 ‘이주 인권가이드라인 재구축을 위한 연구’(이한숙 외 2017)에는 이주민 510명을 대상으로 다양한 공공기관에서의 차별 경험과 서비스 이용 시 어려움 및 개선방향에 대한 설문 결과가 포함되어 있음.(표 1-3, 1-4)

<표 1-3> 이주민 관련 정책 인지도 및 만족도

n=510

이주민 관련 정책	알고 있음				모름		이용 만족도 점
	이용 경험 유		이용 경험 무		명	%	
	명	%	명	%			
노동청 진정 구제	123	24.1	326	63.9	61	12.0	4.3
산업재해보상보험	85	16.7	337	66.1	88	17.3	4.02
최저임금제도*	297	58.2	121	12.2	92	18.0	N/A
고용센터 구직 서비스	193	37.8	215	42.2	102	20.0	4.0
외국인력지원센터	225	44.1	182	35.7	103	20.2	4.6
건강보험	223	43.7	111	21.8	176	34.5	4.2
인권위 진정 구제	34	6.7	262	51.4	214	42.0	4.5
인터넷 다국어 정보 서비스	130	25.5	163	32.0	217	42.5	4.4
사회통합 프로그램	71	13.9	183	35.9	256	50.2	4.5
다문화가족지원센터	93	18.2	159	31.2	258	50.6	4.3
이주여성쉼터	54	10.6	188	36.9	268	52.5	4.1
보건복지부 의료지원 제도	40	7.8	175	34.3	295	57.8	4.3
초중등 무상교육	47	9.2	130	25.2	333	65.3	4.4

* 기관 이용의 경우 따로 회색바탕으로 표시하였음

<표 1-4> 정부 제공 서비스 이용 시 어려운 점

n=510

어려운 점	빈도(명)	비율(%)
말이 잘 통하지 않는다	366	71.8
서비스를 제공하는 기관이 너무 멀리 있다	242	47.5
서비스 이용 절차에 대해 잘 모른다	93	18.2
서비스를 제공하는 공무원이나 직원이 불친절하다	72	14.1
체류자격 때문에 불이익을 당할까봐 불안하다	46	9.0
제공하는 서비스가 별로 도움이 되지 않는다	44	8.6

- 2023년 경기도외국인인권지원센터가 수행한 이주민의 디지털 인권침해 실태 조사에는 이주민의 온라인 공공서비스 이용에 대한 정보가 포함되어 있음.(오경석 외 2023)(표 1-5)

<표 1-5> 연령별, 체류자격별 공공기관 온라인 서비스 이용

(n=573, 단위:명, %)

항목		사례 수	국세청	법무부 사회통합 서비스	하이코리아 전자민원	은행온라인 서비스
전체		573	59.5	54.8	74	84.6
연령별	20대	208	51.4	44.7	74.5	82.7
	30대	267	64.8	60.3	74.5	86.5
	40대	75	65.3	61.3	74.7	85.3
	50대 이상	23	52.2	60.9	60.9	78.3
체류 자격	비전문취업(E-9)	116	45.7	45.7	62.1	67.2
	재외동포(F-4)	59	66.1	42.4	71.2	88.1
	방문취업(H-2)	56	82.1	82.1	76.8	82.1
	유학(D-2), 연수(D-4)	111	47.7	42.3	82	91.9
	결혼이민(F-6)	102	57.8	60.8	74.5	86.3
	방문동거(F-1), 거주(F-2),동반(F-3)	57	75.4	73.7	70.8	91.2
	기타	72	66.7	54.2	74.2	93.1

- 2018년 서울시내 외국인지원시설(글로벌센터 3개소, 외국인근로자센터 6개소, 글로벌 빌리지 센터 7개소, 글로벌비즈니스센터 및 문화체험센터 2개소, 다문화가족지원센터)를 대상으로 이용 현황, 만족도, 목적 등에 대한 실태조사가 수행된 바 있으나 만족도 기반의 조사였음.(강희영·이화용 2018)(표 1-6, 1-7)

<표 1-6> 글로벌센터, 외국인근로자센터 이용 경험

(n=596, 단위:%)

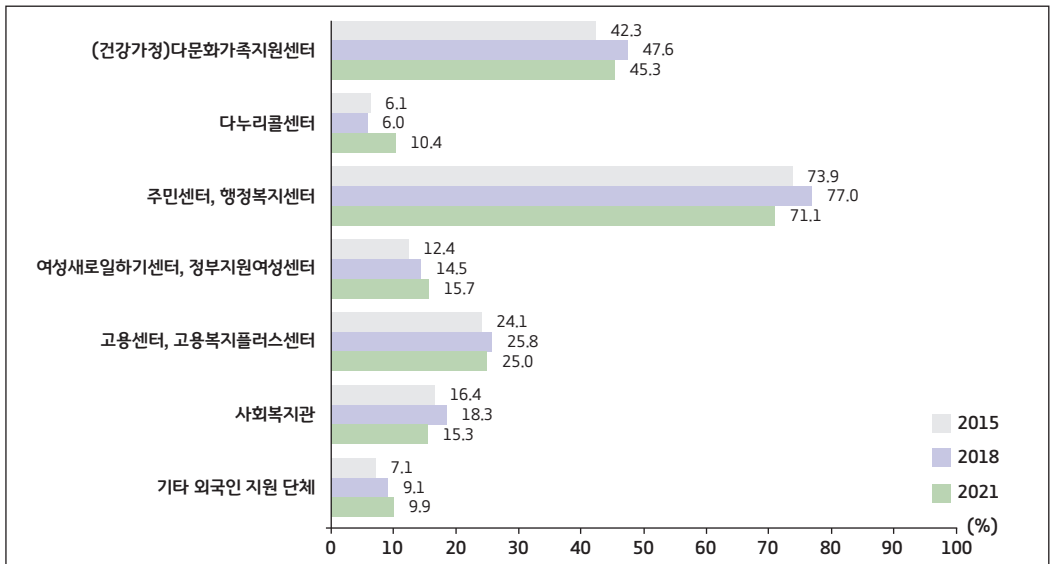
글로벌센터			외국인근로자센터					
서울	서남권	동대문	성동	금천	은평	강동	성북	양천
27.5	9.9	7.2	5.9	6.5	5.4	3.9	5.2	5.4
글로벌 빌리지 센터							강남글로벌 비즈니스센터	서울글로벌문화 체험센터(명동)
연남	역삼	서래	이태원	이촌	성북	금천		
8.6	9.4	10.6	13.9	9.6	6.7	7.9	2.5	11.6

<표 1-7> 다문화가족지원센터별 이용 경험

(n=747, 단위: %)

동대문구	금천구	영등포구	구로구	성북구	성동구	송파구	양천구	광진구
7.7	6.4	6.2	5.4	5.1	5.1	5.1	5.1	5
도봉구	중구	중랑구	관악구	노원구	서대문구	종로구	강남구	동작구
5	5	5	4.8	4.8	4.8	4.8	4.7	4.7
마포구	용산구	강북구	강서구	은평구	강동구	전체		
4.7	4.7	4.6	4.6	4.4	4.1	5		

- 여성가족부가 정례적으로 시행하는 전국다문화가족실태조사에도 공공서비스 이용 경험에 대한 조사가 부분적으로 포함되어 있음.(여성가족부 2022)(그림 1-2)



[그림 1-2] 결혼이민자와 귀화자의 기관과 단체 이용 현황(2015, 2018, 2021)

출처 : 여성가족부, 2022, 2021 전국다문화가족실태조사. 서울:여성가족부

4. 기대효과와 활용 방안

- 본 조사는 전체 이주민의 추상적인 사회통합 정도가 아닌 거주 안전성에 기반한 공공서비스 접근성 차이를 파악함으로써 거주 안전성의 정도에 따른 실효적이며 특화된 이주민 공공서비스 접근성 제고 방안을 도출하고 추진할 수 있는 근거를 제시할 수 있을 것으로 기대됨.

- 이주민의 공공서비스 이용 실태 파악 자체를 전체 주제로 하는 거의 최초의 조사로서 향후 중앙 정부나 지자체가 이주민의 사회 참여를 기반으로 실효적인 이주민 사회통합 정책을 수립해나가는 데에 있어 구체적인 근거 자료로 활용되며, 이 주제에 관심을 갖는 연구자 집단이 추가적이며 심화된 조사를 추진할 때에도 유의미한 참고 자료로 활용될 수 있을 것으로 기대됨.
- 본 조사가 도출한 시사점과 시책 제언은 경기도 이민사회국이 수립한 ‘경기도이민사회종합계획’ 상의 핵심 과제의 하나로 2026년 상반기 개시될 예정인 ‘이주민 디지털 플랫폼’ 서비스가 이주민친화적인 방식으로 개발되고 구동될 수 있는 구체적인 근거 자료로 활용될 수 있을 것임.
- 본 조사에 근거한 시책 제언은 설문 조사시 사용한 7개 언어로 번역되어 조사에 참여한 주요 이주민 커뮤니티 구성원들이 가독가능한 방식으로 공유됨으로써 이주민의 공공서비스 접근 및 이용편의성 개선 방안에 대한 문제의식을 이용자들 속에서 확산시켜, 실효적인 시책 추진의 기반 조성에 기여할 수 있게 될 것으로 기대됨.

5. 연구진과 추진 일정

- 본 조사의 연구진은 사회학, 행정학, 사회복지학, 법학 전공자로 구성됨. 연구진의 구성과 역할은 아래와 같음.(표 1-8)

<표 1-8> 연구진

연구참여자 구분	연구 역할 분담 내용	비고
연구책임자 (오경석)	- 연구설계 및 진행총괄 - 최종보고서	경기도이민사회통합지원센터
연구원 (박성일)	- 설문조사 설계와 분석	이민정책연구원
연구원 (이경숙)	- 설문 및 면접조사 지원 - 행정회계 지원	경기도이민사회통합지원센터
연구원 (최서리)	- 개념화와 조작적 정의 - 해외 사례	이민정책연구원
연구원 (최경식)	- 사례 발굴 - 면접조사 총괄	성공회대학교
연구보조원 (안은진)	- 문헌조사 - 전체 연구 진행 및 지원	연세대학교

- 본 조사는 진행 과정에서 이주민 사회통합 분야 최고의 전문가 및 활동가들로부터 지속적인 자문을 구함. 조사 및 연구 자문에 참여해 준 전문가와 활동가들은 다음과 같음.(표 1-9)

<표 1-9> 연구 자문진

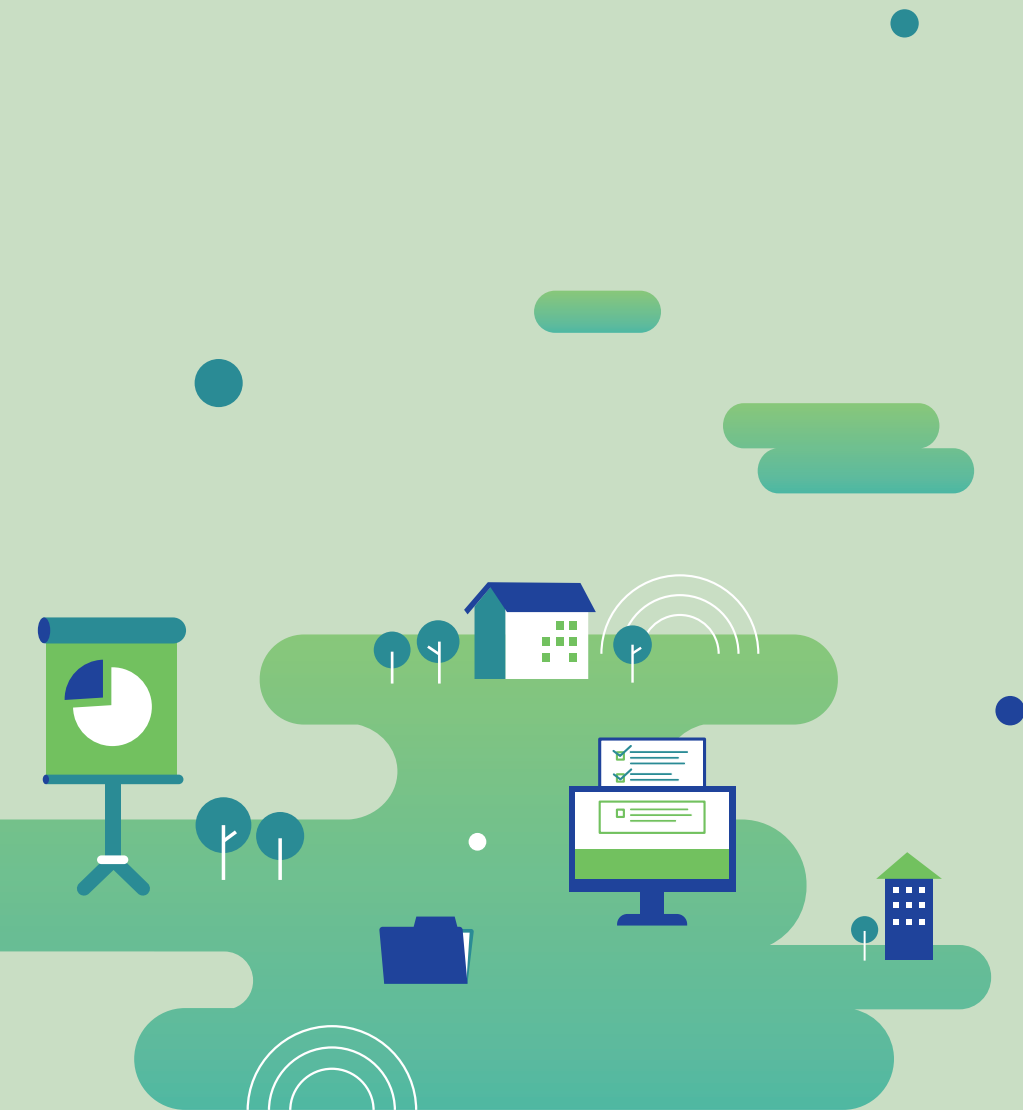
자문 연구진	소속 기관
김용필	동포세계신문
유동준	의정부이주노동자센터
유정균	경기연구원
윤진규	남양주 살롬의 집
은수연	안산시글로벌청소년센터
이혜림	경상남도여성가족재단
허준영	한국행정연구원

○ 본 조사는 2025년 3월에 시작되어, 착수 보고 및 중간 보고를 거쳐, 2025년 8월에 종료됨.
(표 1-10)

<표 1-10> 추진 일정

내용	월						
	3	4	5	6	7	8	
조사계획 수립 및 문헌연구							
착수보고							
조사지 개발, 번역 및 감수							
온라인 폼 구축 및 예비조사							
본 조사							
결과 분석 및 중간 보고							
자문의견 수렴 및 최종보고							
최종보고서 작성·발간							

경기도 이주민의 공공서비스 이용 실태조사





조사 내용, 대상과 방법

1. 공공서비스 개념화
 2. 공공서비스 범위
 3. 조사방법
 4. 조사대상 이주민과 샘플링
 5. 면접조사
-

1. 공공서비스 개념화

- 공공서비스는 “국가사회 내 구성원의 문제를 해결하고 보다 바람직한 환경을 공급하기 위하여 한 사회내의 편익을 배분하는 정부의 활동”으로 정의됨.(이원욱·김영오 2004) 공공서비스는 “정부활동의 최종 종착지인 수혜자에게 제공되는 편익과 혜택에 초점을 둔 개념”이며, 서비스 제공자(행정기관)보다 서비스 사용자(시민 또는 주민)의 입장을 중시하는 개념임.(이원욱·김영오 2004)
 - 이주민의 관점에서 공공영역과의 접촉은 체류자격 연장, 구직활동, 자녀 교육 문제 해결 등 구체적인 삶의 목적을 달성하기 위한 일련의 공공서비스 경험을 통해 이루어짐. 그리고 이 경험은 (이주민의 체류 및 삶의 욕구가 분화되어 있는 것에 조응해) 특정 ‘공공기관’에 제한되기 보다는 복잡한 과정을 수반하는 경우가 많음. 따라서 이 연구는 분석의 단위를 ‘공공기관’이 아닌 ‘공공서비스’로 설정함.
- 이주민을 대상으로 하는 공공서비스는 내국인 대상 서비스와는 구별되는 특수성이 있음. 첫째, 이주민 대상 공공서비스는 그 제공 행위 자체가 사회통합 과정의 일부를 구성함. 이주민 대상 공공서비스는 단순히 행정적 편의를 제공하는 것을 넘어서 이들의 기본적인 인권을 보장하고 일부에 대해서는 한국사회의 구성원으로서 안정적으로 통합될 수 있도록 지원하는 것을 목표로 함. 둘째, 이주민은 언어 장벽, 불안정한 법적 지위, 문화적 차이, 정보 접근성의 한계, 일상적 차별 경험 등 내국인이 겪지 않는 다층적이고, 복합적인 장벽에 직면하기 때문에 이주민 공공서비스는 이러한 다층적·복합적인 장벽을 완화하거나 제거하는 것을 원칙으로 해야 함.
- 공공서비스의 생산과 전달이 정부 독점으로 이루어지는 경우는 매우 드뭄. 정부가 서비스 공급의 총괄 책임의 역할을 하고 재정 지원을 하지만 실제 서비스 전달은 전문성과 효율성을 갖춘 민간부문에 위임하는 경향이 있음. 민간위탁의 경우 정부가 비용을 지불하고 민간 조직과 계약을 맺어 공공서비스를 대신 공급하게 하는 방식임.
- 종합하자면 이 연구는 연구의 키워드인 공공서비스를 다음과 같이 조작적으로 정의함. ‘(본 조사의) 공공서비스란 중앙정부, 지방자치단체 그리고 이들로부터 위임·위탁받은 공공기관 및 민간 조직을 포괄하는 공급 주체가 이주민을 대상으로 제공하는 모든 유무형의 활동과 편익 그리고 전달 과정 전체를 의미함.’(표 2-1)

<표 2-1> 공공서비스 개념적 틀

구성요소	해당 범위
공급 주체	국가기관(출입국외국인청 등), 지방자치단체(행정복지센터, 보건소 등), 「공공기관의 운영에 관한 법률」상 공공기관(건강보험공단 등), 「지방공기업법」에 따른 지방공사 및 지방공단, 「지방자치단체 출자·출연 기관의 운영에 관한 법률」에 따른 출자기관 및 출연기관, 특별법에 의하여 설립한 법인, 「유아교육법」, 「초·중등교육법」 및 「고등교육법」, 그 밖에 다른 법률에 따라 설립된 각급 학교, 행정기관의 사무를 위탁받은 지방자치단체가 아닌 법인·단체 또는 그 기관이나 개인(가족센터, 외국인복지센터 등)
서비스 범위	체류(비자), 고용, 민원행정, 가족, 보건의료, 납세, 안전·사법, 교육, 주민편의, 이주민 지원 등 10개 영역
전달 과정	서비스 인지 경로, 이용 시 조력자 유무, 대면/비대면 이용 방식, 소요 시간, 절차의 복잡성, 직원의 태도, 차별 경험 등 이용자 경험 전반

2. 공공서비스 범위

- 실질적으로 이주민과의 접촉점이 있는 기관, 이주민을 대상으로 (행정, 사회) 서비스를 제공하고 있는 기관을 조사대상으로 선정함.
- 한국의 중앙행정기관과 지방자치단체 현황을 바탕으로 외국인 주민이 한국사회에 입국, 체류, 정착하는 과정에서 접하게 되는 공공서비스 영역을 구분하고 관련 집행기관을 정리하면 다음과 같음.(표 2-2)

<표 2-2> 외국인 주민이 경험하는 공공서비스 범주 및 집행기관

구분	국가기관	특별지방 행정기관	국가기관/ 특별지방 행정기관 하위조직	「공운법」상 공공기관	지방자치단체	학교	위탁기관
법 집행, 치안, 안전 및 법률 지원		소방서	경찰서				
고용 및 노동 감독		지방 고용노동청	고용센터	근로복지공단			
보건 의료					보건소/ 보건지소/ 보건진료소		
교육 및 청소년 지원						유치원, 초·중·고	글로벌 청소년센터, 위탁형 대안학교
사회복지 및 공공서비스				국민건강 보험공단, 한국건강 가정진흥원			
도시 행정 및 교통					행정복지센터, 주민센터		
이민 행정 서비스	출입국 외국인 정책본부	출입국 외국인청· 관리사무소					
외국인 주민 지원							다문화가족지원센터, 외국인주민복지센터, 고려인문화센터

3. 조사방법

○ 이번 조사는 문헌조사, 설문조사, 면접조사, 사례조사 등 네 가지 방법으로 진행됨.(표 2-3)

<표 2-3> 조사방법

조사방법	조사대상과 조사방법	내용
문헌조사	<ul style="list-style-type: none"> • 공공기관의 개념화 및 범주화 • 이주민의 공공기관 이용 관련 선행 연구 분석 	<ul style="list-style-type: none"> • 광의의 공공기관 개념 적용 • 이주민의 공공서비스 인지도, 이용 경험, 만족도 등
설문조사	<ul style="list-style-type: none"> • 도내 외국인 주민 • 예비조사와 본조사 • 다국어 온라인 설문폼(8개 언어) 구축 및 운영 	<ul style="list-style-type: none"> • 공공서비스 이용 경험, 이용 만족도, 개선 및 유인 방안, 이용자의 사회자본 및 한국 체류 희망정도, 개인적 사항
면접조사	<ul style="list-style-type: none"> • 구조화된 설문지 • 당사자, 유관기관 활동가, 공무원 참여 	<ul style="list-style-type: none"> • 공공서비스 이용 경험, 이용 만족도, 개선 및 유인 방안, 이용자의 사회자본 및 한국 체류 희망정도, 개인적 사항
사례조사	<ul style="list-style-type: none"> • 해외 사례 • 중앙 및 타 지자체 사례 	<ul style="list-style-type: none"> • 국내외 이주민 대상 공공서비스 운영기관 및 서비스 내용, 운영실태 • 이주민의 공공서비스 접근성 제고를 위한 EU, 미국, 캐나다 사례

○ 설문조사는 도내 외국인 주민을 대상으로 온라인으로 조사함. 목표 표본은 성인 400명으로 예비 조사를 거쳐 최종 설문 문항을 확정된 후 5.26.~6.20. 조사를 완료함. 조사 결과 수집된 설문지는 494부임.

- 설문조사는 다국어로 온라인폼을 구축하여 진행하였으며 도내 외국인 주민 국적별 인구구성비를 고려하여 영어, 중국어, 베트남어, 태국어, 캄보디아어, 러시아어, 네팔어, 한국어폼 등 다국어로 번역된 온라인폼을 사용함.

○ 면접조사는 구조화된 질문지를 활용하여 이주민 당사자, 유관기관 활동가, 공무원을 대상으로 5.21.~ 8.8. 총 20명에 대한 조사를 완료함.(표 2-4)

<표 2-4> 면접조사 개요

번호	구분	면접 대상자	소속 및 체류유형	인터뷰어
1	지원단체	**g	남양주 살롬의 집	오경석
2		**y	인도네시아 상담센터	최경식
3		**c	지구인의 정류장	최경식
4		**y	화성시글로벌청소소년센터	최경식
5		**h	의정부이주노동자센터	오경석
6		**n	김포시외국인주민지원센터	오경석
7		**w	수원시외국인복지센터	오경석
8	공공기관	**s	안산시외국인주민지원본부	최경식
9		**s	前 출입국사무소	오경석
10	당사자	**o	시흥, E-7 필리핀 노동자	최경식
11		**m	안산, 귀화 중국인	최경식
12		**h	안산, 귀화 네팔인	최경식
13		**j	부천, 유학생 가족	오경석
14		**s	동두천, 이주배경청년	안은진
15		**k	파주, 스리랑카 노동자	오경석
16		**t	수원, 귀화 미얀마인	최경식
17		**j	의정부, 귀화 네팔인	오경석
18		**w	김포, 필리핀 노동자	최경식
19		**a	이천, 귀화 캄보디아인	오경석
20	**h	여주, 귀화 우즈베키스탄인	오경석	

4. 조사대상 이주민과 샘플링

1) 조사대상

○ 본 연구에서 이주민은 한국에 상주하는 외국인과 귀화자를 모두 포함하는 개념으로 공공서비스 이용 경험이 있는 경기도 내 이주민을 대상으로 설문조사와 면접조사를 실시함.

- 본 연구가 설정한 설문조사대상 이주민의 샘플 규모는 400명임. 면접조사대상자는 이주민을 포함한 이해관계자 20명임.

- 설문조사의 대상은 경기도에 거주하는 19세 이상, 체류기간이 90일 이상인 장기체류 외국인 및 귀화자로서, 최근 1년간 정부 부처, 지자체 또는 공공기관으로부터 공공서비스를 온라인 또는 오프라인 방식으로 이용한 경험이 있는 사람임.²⁾
- 귀화자는 외국인 입장에서 국적을 취득하는 과정에서 한국 사회의 법적, 사회적, 경제적 적응을 이해할 수 있는 대상이며 국적을 취득했다고 해서 ‘이주자’의 위상에 변화가 있는 것은 아니며 국가별로 ‘외국적자’ 뿐만 아니라 ‘해외 출생자’를 ‘이주민’ 범주에 포함시키는 사례도 빈번하므로 본 조사는 귀화자를 조사대상에 포함시킴.

2) 표집 방법

- 이주민 대상 공공서비스 이용자에 대한 모집단 명부가 존재하지 않아 확률 표집은 어려운 상황임. 현실적인 조사 가능성을 고려하여 조사대상은 경기도이민사회통합지원센터(이하 센터)의 외국인 주민 명예대사, 이민사회 정책네트워크 등 센터의 사업 수행을 통해 파악된 이주민 개인 및 관련 단체와 이들의 협조를 받아 추가적으로 파악된 이주배경 주민을 포함함.
- 이주민의 사회인구학적 특성별 정보를 확인할 수 있는 행정(보고) 통계는 행정안전부의 「지방자치단체 외국인 주민 현황」과 법무부의 「출입국외국인정책 통계연보」, 「등록외국인 지역별 현황」, 「외국국적동포 거소신고 현황」 등이 있음.
- 전자는 외국인 주민에 대한 기본정책의 수립이나 제도 개선을 위한 기초자료 활용을 목적으로 하며 한국국적을 가지지 않은 자(외국인근로자, 결혼이민자, 유학생, 외국국적동포, 기타외국인), 귀화자, 외국인 주민 자녀 및 다문화 가구 등에 대한 정보를 포함하고 있음. 지방자치단체 외국인 주민 현황은 통계청 「인구주택총조사」의 등록센서스 작성을 위해 취합된 법무부의 출입국, 등록외국인, 거소신고자료 및 행정안전부의 주민등록자료, 대법원의 가족관계등록 등을 활용하여 작성됨.
- 후자는 외국인의 출입국이나 체류정책과 관련된 업무를 통해 수집한 자료로 출입국 및 외국인 정책 수립을 목적으로 작성되며 통계월보와 연보 형태로 제공됨. 체류외국인은 90일을 기준으로 90일 이하 체류하는 단기체류자와 90일을 초과하여 체류하는 장기체류자로 구분함. 이들의 출신국적, 체류자격, 연령별로 세분화된 정보를 시군구 단위의 현황 등을 제공함.(장주영·허정원 2020)

2) 「경기도 외국인 주민 지원 조례」 제2조 제2호는 외국인 주민을 “경기도 내에 90일을 초과하여 거주하며 생계활동에 종사하고 있는 외국인과 대한민국 국적을 취득한 사람과 그 자녀 및 한국어 등 한국문화와 생활에 익숙하지 아니하는 사람 등”이라고 명시함. 본 조사는 ‘경기도에 체류중인 외국인 주민’ 뿐만 아니라 ‘체류 경험 혹은 경기도내 공공시설 이용 경험이 있는 자’까지를 조사대상에 포함시킴.

- 최근 외국인의 국내 장기체류가 증가하고, 체류자격 변경을 통해 우수한 이민자를 유치·정착 시키려는 정부의 외국인정책 방향을 고려할 때, 조사대상 선정 시 이주민의 거주 안정성에 주목할 필요가 있음. 거주 안정성이 높아질수록 이주배경 주민의 공공서비스 이용이 활발해질 것으로 예상되며 공공서비스를 통해 이들의 장기 정착 의도를 높일 수 있어 양자는 순환적인 관계를 형성할 수 있기 때문임.
- Jutvik 외(2020)는 거주 안정성이 가장 적은 ‘조건부 거주(conditional residence)’부터 단계적으로 ‘한시적 거주(temporary residence)’, ‘영구적 거주(permanent residence)’ 그리고 안전성이 가장 많은 ‘시민권(citizenship)’으로 거주지위 스펙트럼 개념을 제시함.(최서리 외 2022, Jutvik & Robinson 2020). 이를 국내 비자 체계에 적용하면 <표 2-5>와 같음.

<표 2-5> 이주배경인 정책대상 분류 및 정의

정책대상		내용(조작적 정의)	세부 체류자격
외국 국적자	조건부 거주	· 사전 허가받은 활동(취업, 학업 등)이 거주의 근거가 되므로 사전 허가받은 활동이 중단되면 거주의 근거 역시 즉각 상실됨 · 거주권 유지 위해 체류기간 중에는 사전 허가받은 활동만 수행 가능	D계열, E계열, H-2, F-1, F-3, G-1-5(난민신청자)
	한시적 거주	· 사전 허가받은 활동 유지가 거주의 전제조건은 아님 · 일정 기간 이후 거주권 재평가 · 거주권 재평가시 거주국 사회와의 관계성이 단절되었다면 거주권 상실	F-2, F-4
	조건부 영구거주	· 국민과 혼인관계 또는 현재 혼인이 유효하지는 않지만 일정요건(자녀양육, 불가피한 혼인단절)을 갖춘 혼인 경험이 있는 경우 영구적 거주에 준하는 거주권 보장	F-6(결혼이민자)
	영구적 거주	· 거주권에 대해 재평가 받을 필요없는 안정적 거주권 보장	영주권자(F-5)
	취약집단	· 「난민법」에 따라 난민인정을 받은 외국인 또는 난민에 해당하지 않지만 ‘생명이나 신체의 자유 등을 현저히 침해당할 수 있다고 인정받을 합리적 근거’가 있어 ‘체류 허가’를 받은 외국인(인도적 체류자) · 「난민법」에 따라 인정자와 인도적 체류자의 거주권 및 기타 권리는 구분됨 · 성년 미등록체류자	F-2-4 (난민인정자, 재정착난민) F-2-16(특별기여자) G-1-6(인도적 체류자)
	미성년 아동 · 청소년	· 부와 모가 모두 외국인인 국내 체류중인 만 18세 이하 미성년자(미등록 포함)	F-1, F-2, F-3 중 외국국적 미성년자 (부모 모두 외국인)
한국 국적자	이민자 2세	· 부 또는 모 중 1인이 이주배경을 가지고 있는 한국국적의 미성년 자녀	-
	귀화자	· 「국적법」에 따라 일반·간이·특별 등 귀화요건을 갖추고 한국국적을 취득하여 국내에 거주 · 국민과 동등한 권리 보장	-

주 1) 조건부 거주, 한시적 거주, 영구적 거주의 정의는 최서리 외(2022) 참조.

2) 취약집단에서 난민인정자는 「난민법」 제30조를 통해 난민협약에 따른 처우를 일반적으로 보장받고(사회보장·기초생활보장·초중등교육·한국 어교육·직업훈련·학력 및 자격 인정·가족결합권 등), 「재한외국인 처우기본법」상 사회적인 교육의 대상이 됨. 한편 인도적체류자는 「난민법」 제30조 및 제38조의 적용대상이 아니므로 난민협약의 일반적 처우와 상호주의 배제를 인정받지 못하지만 취업허가를 받을 수 있고 지원 시설 이용이 가능하며(「난민법」 제39조) 국민건강보험 가입이 가능함.(「국민건강보험법 시행규칙」 제61조의2)

○ <표 2-5>에서 분류한 이주민 유형을 정부부처 통계를 활용해 지역분포를 보면 <표 2-6>과 같음.

<표 2-6> 체류유형별 이주민(귀화자 포함) 규모

(단위: 명, %)

체류유형		전국		경기도	
		빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
외국 국적자	조건부 거주자 ¹⁾	890,810	42.1	258,060	35.1
	한시적 거주자 ²⁾	633,200	29.9	264,988	36.1
	영구적 거주자 ³⁾	325,374	15.4	120,934	16.5
	기타형태 거주자 ⁴⁾	32,537	1.5	11,080	1.5
한국 국적자	귀화자	234,506	11.1	79,431	10.8
전체		2,116,427	100.0	734,493	100.0

자료: 조건부 거주자, 한시적 거주자, 영구적 거주자, 기타형태 거주자는 법무부(2024) 「등록외국인 지역별 현황(2023년 12월말 기준)」과 「외국국적동포 거소신고 현황(2023년 12월말 기준)」을 사용하였으며, 귀화자는 행정안전부(2024) 「2023 지방자치단체 외국인 주민 현황」을 사용함.

주 1) D계열, E계열, H-2, F-1, F-3, G-1 체류자격을 포함함.

2) F-2, F-4 체류자격을 포함함.

3) F-5, F-6 체류자격을 포함함.

4) 등록외국인 중 조건부 거주, 한시적 거주, 영구적 거주를 제외한 체류자격을 포함함.

○ 전국적으로 가장 많은 이주민 유형은 조건부 거주자이며, 거주 안정성이 높아질수록 이주민의 규모는 감소하는 경향을 보임. 경기도의 경우 한시적 거주자의 규모가 상대적으로 커서 조건부 거주자와 거의 비슷한 비율을 차지함.

○ 경기도는 서울을 둘러싼 광범위한 면적과 다양한 발전 경험으로 지역별 인구, 산업 특성이 상이하므로 표집시 이와 같은 지역별 특성 역시 고려될 수 있어야 함. 상대적으로 남부 권역에 밀집되어 있는 서비스 인프라로 인해 특정 공공서비스의 경우 접근성의 차이가 발생할 수 있음.

○ 경기도는 수원, 성남, 용인, 화성 등 남부 지역에 행정기관, 의료인프라, 산업단지 등이 집중되어 있음.³⁾ 지역 불균형을 완화하고자 경기도는 공공기관 이전, 산업단지 결합개발 등 지역균형발전을 위한 시책을 시행 중에 있음.(김군수 외 2019)

- 포천 등 일부 경기북부 지역은 수도권 인근 지역(예컨대 과천)에 비해 공공서비스 시설 특히 교통 인프라나 의료·행정 시설 접근성이 현저히 떨어짐. 전철역까지의 평균 거리가 과천은

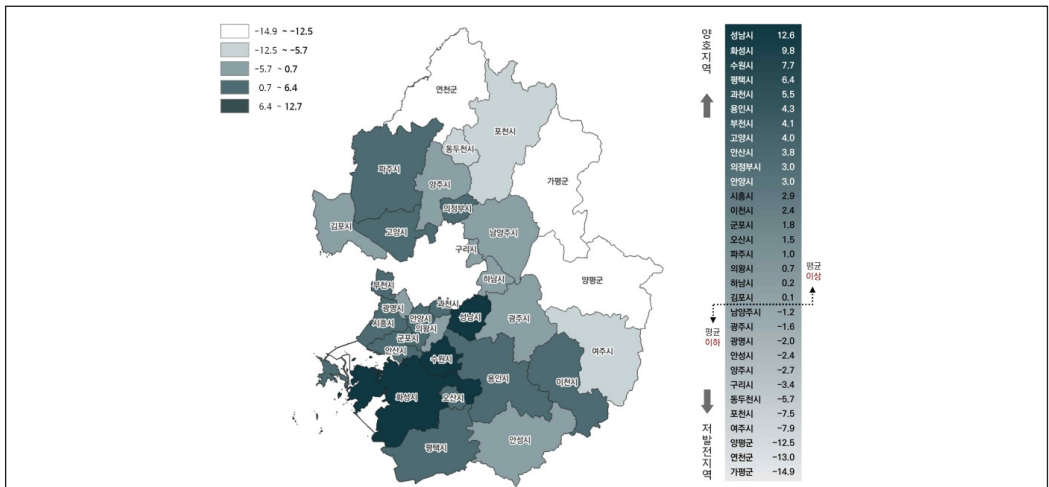
3) “경기도 내 종합병원 불균형… 종합병원 모자라”, 중부일보, 2025.02.12.

“경기남북 산업단지 불균형… ‘고도화·혁신 필요’”, 경기도뉴스포털, 2022.10.28.

“경기남북간 산업단지 불균형 해소해야”, MoneyS, 2022.10.13.

1.1km인데 반해 포천은 22.6km에 달해 큰 차이를 보임. 이는 해당 지역 외국인주민의 의료, 문화, 복지 등의 서비스 시설에 쉽게 접근할 수 없도록 만들어 공공 서비스 혜택의 장애 요인으로 작용하게 됨.⁴⁾

- 일반적으로 한강을 기준으로 경기도를 남부와 북부로 나누고 있으나 북부 지역에도 고양시, 파주시, 의정부시와 같이 수도권과 교통이 원활하고 도심지가 발달된 지역이 있어 단순히 지리적 경계만으로 지역의 발전 수준을 평가하는 것은 곤란함.
- 경기도는 2015년부터 지역균형발전 기본계획을 수립하여 추진 중에 있으며 인구, 산업, 기반시설, 재정 등 5개 부문에 세부 지표를 선정하여 발전 수준을 계량화하여 측정하고 있음.
- 이성룡 외(2023)는 경기도 제2차 지역균형발전 기본계획 연구에서 인구활력, 도시경계기반, 재정력, 도시기반시설 등을 종합적으로 고려한 지역발전지수 지표⁵⁾를 개발하여 31개 시군구의 발전 정도를 양호에서부터 저발전 지역의 순위를 제시하고 있음. 표준화한 점수로 평균 이상인 지역은 19개 지역, 평균 이하인 지역은 12개임⁶⁾.(그림 2-1)
- 본 조사에서는 지역발전지수를 활용하여 지역별 발전 수준을 구분하고 발전지수가 높을수록 공공서비스 접근성이 우수하며 반대로 발전지수가 낮을수록 접근성이 열악하다고 가정함.



[그림 2-1] 경기도 31개 시·군 지역발전지수 현황(2023년)

자료: 이성룡 외(2023)

4) “경기도 내 지역간 공공서비스 접근성 격차 심해”, 화성신문, 2017.09.25.
 5) 제2차 지역균형발전 기본계획의 지역발전지수는 5개 부문, 10개 지표는 아래와 같음. 1. 인구활력 ①인구증가율, ②고령화율, 2. 경제기반 ①5인 이상 사업체 종사자 비율, ②지식기반산업 종사자 비율, 3.물리적 기반시설 ①상하수도 보급률, ②철도역 밀도, 4. 사회적 서비스 시설 ①종합병원 병상수, ②도시가스 보급률, 5. 도시재정력 ①1인당 지방소득세, ②경제개발비 총액임(이성룡 외 2023)
 6) 평균 이상인 지역(19개)은 지표 순서대로 성남시, 화성시, 수원시, 평택시, 과천시, 용인시, 부천시, 고양시, 안산시, 의정부시, 안양시, 시흥시, 이천시, 군포시, 오산시, 파주시, 의왕시, 하남시, 김포시 19곳임. 평균 이하인 지역(12개)은 남양주시, 광주시, 광명시, 안성시, 양주시, 구리시, 동두천시, 포천시, 여주시, 양평군, 연천군, 가평군 등 12개 곳임.

- 내국인과 이주민 모두 지역발전지수가 평균 이상인 지역에 80% 이상이 거주하고 있음. 이는 인프라와 인구가 서로 긍정적인 영향을 미치기 때문에 내국인과 이주민 모두 발전된 지역에 거주를 선호하는 경향이 있다는 것을 보여줌. 전체 이주민의 83.8%가 평균 이상인 지역에 거주하는 것으로 나타났으며 이는 내국인의 80.9%보다 높은 수치임.(표 2-7)

<표 2-7> 경기도 지역발전지수 평균 기준 내국인과 이주민 규모

(단위: 명, %)

지역발전지수	내국인		이주민	
	명	%	명	%
평균 이상 지역	11,181,424	80.9	625,652	85.2
평균 이하 지역	2,633,943	19.1	108,841	14.8
전체	13,815,367	100.0	734,493	100.0

자료: 내국인은 행정안전부(2024) 「2023 지방자치단체 외국인 주민 현황」, 이주민은 법무부(2024) 「등록외국인 지역별 현황(2023년 12월말 기준)」,과 「외국국적동포 거소신고 현황(2023년 12월말 기준)」을 사용함.

- 이성용 외(2023)는 발전 수준에 따라 경기도 내 지역을 5개 그룹으로 구분하나 본 조사는 표본 수가 많지 않으므로 지수 점수의 평균을 기준으로 지역 발전 수준을 평균 이상과 이하로만 나누어 배분함.
- 이주민 유형과 이들의 지역 분포 2가지 기준을 동시에 적용하여 표본을 배분할 경우, 평균 이하 지역 거주자의 표본이 30건 미만이 되어 추후 분석의 신뢰도가 저하될 위험이 있음. 통계적 유의성 확보를 위해 모든 이주민 유형별 최소 30건의 표본을 기본 할당할 후 잔여 표본은 유형별 비율에 따라 추가 배분하는 방식을 선택함.(표 2-8)

<표 2-8> 경기도 이주민 유형 및 지역별 표본 할당

(단위: 명, %)

지역 유형	전체	평균 이상 지역		평균 이하 지역		변형비례배분		
		명	%	명	%	평균 이상	평균 이하	합계
조건부 거주자	258,060	205,872	28.0	52,188	7.1	58	37	95
한시적 거주자	264,988	236,838	32.2	28,150	3.8	62	34	96
영구적 거주자	120,934	106,128	14.4	14,806	2.0	44	32	76
기타형태 거주자	11,080	9,185	1.3	1,895	0.3	31	30	62
귀화자	79,431	67,629	9.2	11,802	1.6	39	32	71
합계	734,493	625,652	85.2	108,841	14.8	235	165	400

자료: 조건부 거주자, 한시적 거주자, 영구적 거주자, 기타형태 거주자는 법무부(2024) 「등록외국인 지역별 현황(2023년 12월말 기준)」,과 「외국국적동포 거소신고 현황(2023년 12월말 기준)」을 사용하였으며 귀화자는 행정안전부(2024) 「2023 지방자치단체 외국인 주민 현황」을 사용함.

3) 조사 내용

○ 조사대상 공공서비스 범주와 서비스 제공 기관은 다음과 같음.(표 2-9)

<표 2-9> 조사대상 서비스 범주 및 제공 기관

서비스 범주	서비스 제공 기관
법 집행, 안전, 치안 및 법률 지원	경찰서, 소방서
고용노동 및 노동감독	지방고용노동청, 근로복지공단, 고용센터
보건의료	보건소, 보건지소, 보건진료소
교육 및 청소년 지원	교육(지원)청, 유치원, 초중고, 글로벌청소년센터, 위탁형 대안학교
사회복지 및 공공서비스	국민건강보험공단, 사회복지관
도시행정 및 교통	행정복지센터/주민센터
이민행정 서비스	출입국외국인청·관리사무소
외국인 주민 지원	가족센터/다문화가족지원센터, 외국인주민복지센터

○ 위에 제시된 공공서비스 범주와 서비스 기관 이용자들을 대상으로 기존 조사의 조사 내용을 참조하여 이용 경험, 이용 중 차별 경험, 공공기관 및 지원기관 인지 여부, 인지 경로, 이용 만족도, 이용 시 어려운 점, 서비스 이용 시 도움 받는 사람, 만족도 및 개선 사항 등에 대해 조사함.(표 2-10)

<표 2-10> 기존 조사 설문 범주(문항) 목록

범주	조사 내용	2021 다문화가족 실태조사	부산지역 외국인 주민 생활실태 조사	이주인권 가이드라인 재구축을 위한 연구	경기도 이주민 디지털 인권침해 실태조사	외국인지원 시설 운영현황 및 발전방안 연구
기관 및 서 비 스 이 용	공공기관 및 지원기관 인지 여부	●	●	●		
	공공기관 및 지원기관 이용 경험	●	●	●	●	●
	외국인 주민 지원 서비스 이용 경험	●	●	●		●
	외국인 지원기관 인지 경로		●			
	이용 만족도			●		●
	기관 이용 시 어려운 점		●	●		
	기관 이용하지 않는 이유		●			
	서비스 이용 시 도움 받는 사람		●			
차별 경험	차별 경험 유무	●	●	●		
	차별 대처 방법	●				

5. 면접조사

- 설문조사 결과와 그에 대한 해석을 보완, 구체화하기 위해 면접조사를 병행함. 민간 지원단체 활동가 7명, 공공기관 종사자 2명, 이주민 당사자 11명 등 총 20명의 인터뷰이를 섭외함.
 - 민간 지원단체(7명)에는 이주민 지원단체와 청소년 지원단체 등이 포함됨. 공공 부문(2명)에는 지자체 및 중앙부처 공직자가 포함됨. 이주민 당사자(11명)에는 이주노동자, 유학생, 결혼이주민, 국적취득자 등이 포함됨.
- 면접조사를 통해 공공서비스 이용 경험, 공공서비스 이용시 장애 요인 및 만족도, 공공서비스 개선 및 유인 방안, 공공서비스 이용자의 사회자본 및 한국 체류 희망 정도, 공공서비스 개념 및 이용 관행의 출신국과 한국의 차이 및 그 차이가 미치는 영향 등에 대해 조사함.

경기도 이주민의 공공서비스 이용 실태조사





이주민 대상 공공기관 운영 방식과 국내외 시책 사례

-
1. 이주민 대상 공공서비스 제공 기관
 2. 이주민 이용 공공기관 서비스 운영 실태
-주요 업무, 장애물과 개선점
 3. 이주민의 공공기관 서비스 접근성 제고를 위한 노력
-

1. 이주민 대상 공공서비스 제공 기관

- 이주민을 대상으로 서비스를 전달하는 기관은 법무부, 여성가족부, 고용노동부, 교육부 등 중앙부처와 지방자치단체 그리고 중앙부처와 지방자치단체의 소속기관 및 산하기관, 위탁기관으로 나눌 수 있음.(그림 3-1)



[그림 3-1] 정책대상별 서비스 전달체계

출처: 지방자치단체 공무원을 위한 외국인 업무 지침서 재인용.(법무부 출입국·외국인정책본부 2024)

- 이주민 대상 공공서비스 운영 기관과 서비스 제공 방식을 범주화할 수 있음. 서비스는 직접 방문, 인터넷 웹사이트나 모바일 앱을 활용한 전자 민원, 콜센터를 통한 관련 정보 제공 등의 방식으로 제공되나 이주민만을 서비스 대상으로 하는 체류 관련 서비스를 제외하고는 외국어 서비스가 제공되는 경우는 소수에 불과하여 매우 제한적으로 이루어지고 있음.
- 한편 일부 지자체에서는 외국인 주민을 위한 전문 통역 제공의 어려움을 해소하기 위한 대안으로 통역어플리케이션을 도입하거나 AI 통역 서비스를 도입하여 운영함. 세종시와 경북 안동시는 거주지 변경 등 주요 민원 15종에 대한 AI 통역 서비스를 시범 운영함.⁷⁾

7) “안동시 AI기반 민원 서비스 실시”, 경북매일, 2025.03.19.

- 경상남도는 통역 앱을 통해 AI 기반 실시간 통번역 서비스, 다국어 동시통역 서비스 등을 제공하고⁸⁾ 인천시와 경북 포항시는 AI 의료통역 앱을 통한 의료지원 서비스를 제공함.⁹⁾ 경북 칠곡군은 25년 4월부터 외국인과의 의사소통을 위해 통역폰 서비스를 실시함.¹⁰⁾
- 서비스 유형을 ‘법 집행, 안전, 치안 및 법률 지원’, ‘고용 노동 및 노동 감독’, ‘보건의료’, ‘사회복지 및 공공서비스’, ‘도시 행정 및 교통’, ‘이민행정 서비스’, ‘외국인 주민 지원 서비스(사회통합프로그램 등 안내 및 신청)’로 범주화한 후 각 서비스 범주 별 서비스 제공 방식을 다음과 같이 정리해 볼 수 있음.
- 법 집행, 안전, 치안 및 법률 지원 서비스 내용과 제공방식

서비스 내용	서비스 제공방식			
	직접 방문	인터넷 웹사이트	모바일 앱	콜센터
범죄 신고 (긴급 상황), 운전면허 발급·갱신 등	관할 경찰서	- 경찰민원포털: https://minwon.police.go.kr/ 안전Dream 아동,여성,장애인 - 경찰지원센터: https://www.safe182.go.kr/index.do - 경찰청 교통민원24: https://www.efine.go.kr/main/main.do	교통민원24 (이파인)	182
사건진행 정보, 온라인 민원처리 및 안내, 벌과금 납부 조회 등	관할 수사기관, 법원, 검찰청	- 형사사법포털: https://www.kics.go.kr/vs	형사사법포털	1588- 4771
무료상담, 소송대리, 기타 법률서비스 제공	공단지부 (의정부, 인천, 수원 3개소)	- 대한법률구조공단: https://www.klac.or.kr/	대한법률구조공단- 인공지능 법률정보 질의응답서비스 (법률톡톡이)	132

8) “경남도-경남TP ‘외국인 근로자 산재 예방 통역앱’ 지원”, 뉴시스, 2025.02.24.

9) “인천시, ‘AI 의료통역’ 앱으로 외국인 진료 5000건 달성”, 인천투데이, 2024.11.21., “‘우~리하게 아픈 것도 통역 되나요’ 포항시 인공지능 활용 외국인 의료지원”, 매일신문, 2024.03.04.

10) “칠곡군 민원실, 외국인과의 의사소통을 위한 통역어플리케이션 도입”, 경북매일, 2025.04.01.

○ 고용노동 및 노동감독 서비스 내용과 제공방식

서비스 내용	서비스 제공방식			
	직접 방문	인터넷 웹사이트	모바일 앱	콜센터
체불임금 진정 등	고용노동부 관할지청	고용노동부 노동포털: https://labor.moel.go.kr/main/main.do	없음	1350
취업지원, 실업급여 신청	관할 고용센터	고용민원포털 고용24: https://work24.go.kr/cm/main.do	고용24(Work24)	1350
사업장 변경	관할 고용센터	외국인고용관리시스템: https://www.eps.go.kr/index.jsp (16개 언어)	외국인고용관리 (16개 언어)	1350
부당해고 구제, 차별시정 등	관할 노동위원회	경기지방노동위원회: https://nlrc.go.kr/nlrc/gyeonggi/main.do	없음	없음
EPS 전용보험 안내 및 가입 신청 등	한국산업 인력공단 외국인근로 자지원센터	삼성화재 외국인근로자 전용보험: https://foreign-worker.sfmi.co.kr/main	EPS 전용보험 (19개 언어)	1600-0266
산재 신청, 급여 청구 등	근로복지공단	근로복지공단 고용산재보험 토털서비스: https://total.comwel.or.kr	TOUCH! 산재고용	1588-0075

○ 보건의료 서비스 내용과 제공방식

서비스 내용	서비스 제공방식			
	직접 방문	인터넷 웹사이트	모바일 앱	콜센터
예방접종, 건강검진 등	관할 보건소	공공보건포털 e보건소 https://www.e-health.go.kr/ (임신출산정보 9개 언어)	없음	129

○ 사회복지 및 공공서비스 내용과 제공 방식

서비스 내용	서비스 제공방식			
	직접 방문	인터넷 웹사이트	모바일 앱	콜센터
보험자격득실 등 각종 확인 및 조회 등	국민건강보험공단 지사, 외국인민원센터 (안산, 수원, 인천, 의정부)	국민건강보험: https://www.nhis.or.kr/nhis/index.do (영어, 중국어, 일본어, 베트남어 정보 제공, 다국어 로그인 기능 없음)	모바일건강보험증 (영어, 중국어, 일본어, 베트남어), The건강보험	1577-1000 (외국인 민원 6번), 033-811-2000 (상담-영어, 중국어, 베트남어, 우즈베크어)

○ 도시행정 및 교통 서비스 내용과 제공방식

서비스 내용	서비스 제공방식			
	직접 방문	인터넷 웹사이트	모바일 앱	콜센터
비자, 체류 등 확인, 사회복지 서비스 신청	관할 행정복지센터 (행정안전부)	정부24: https://www.gov.kr/portal/main/nologin (외국인서비스 메뉴 운영)	정부24	1588-2188 / 110
사업자 등록, 소득 신고, 연말정산 등	관할 세무서	국세상담센터: https://call.nts.go.kr/call/main.do 홈텍스: https://hometax.go.kr	국세청 홈텍스, 연말정산 간소화서비스	126
운전면허시험 응시, 면허증 발급 신청 등	운전 면허시험장 (용인, 안산, 의정부, 인천)	한국도로교통공단 안전운전 통합민원 : https://www.safedriving.or.kr/main.do	없음	없음

○ 이민행정 서비스 내용과 제공 방식

서비스 내용	서비스 제공방식			
	직접 방문	인터넷 웹사이트	모바일 앱	콜센터
출입국 및 체류 관련 민원	출입국·외국인청(수원)/ 출입국·외국인사무소(안산,양주)/ 출장소(평택,평택항만,고양)	하이코리아: https://www.hikorea.go.kr/Main.pt	없음	외국인종합 안내센터(1345)

○ 외국인 주민 지원 서비스(사회통합프로그램 등 안내 및 신청) 내용과 제공 방식

서비스 내용	서비스 제공방식			
	직접 방문	인터넷 웹사이트	모바일 앱	콜센터
사회통합프로그램 등 안내 및 신청	법무부 지정 이민자 사회통합프로그램 운영기관	사회통합정보망 www.socinet.go.kr	없음	없음
다문화가족의 정착 및 가족생활 지원을 위한 교육, 상담, 통번역, 정보제공 등	가족센터 (다문화가족지원센터 포함 도내 31개소)	다누리(다문화가족지원포털) www.liveinkorea.kr	없음	다누리콜센터 1577-1366 (13개 언어)
복합 서비스 제공 (출입국체류, 고용허가, 다문화가족지원 및 외국인 주민지원)	다문화이주민플러스센터 (안산, 양주, 시흥, 김포, 남양주, 이천, 파주, 수원 등 도내 8개소)	개별 센터 홈페이지	없음	없음
외국인 주민 대상 상담 및 통역지원, 한국어교육, 공동체 지원 등	외국인 주민(복지)지원센터 (남양주, 성남, 화성, 용인, 여주, 수원, 부천, 김포, 시흥, 안산, 포천 도내 11개소)	개별 센터 홈페이지	없음	없음
고려인 대상 상담, 문화, 교육프로그램, 공동체 지원 등	고려인문화센터 (안산 1개소)	개별 센터 홈페이지	없음	없음
이주배경청소년 대상 교육, 정서, 자립지원 서비스 제공	글로벌 청소년센터 (수원, 안산, 화성 도내 3개소)	개별 센터 홈페이지	없음	없음

2. 이주민 이용 공공기관 서비스 운영 실태- 주요 업무, 장애물과 개선점

○ 이주민이 주로(필수적으로) 이용해야 하는 공공서비스 제공 기관들의 주요 업무, 이주민 이용자의 접근성 저해의 주요 요인, 그와 관련된 몇 가지 서비스 개선점 등을 다양한 서비스 이용 이주민들의 경험 및 그들에 대한 조력 경험을 바탕으로 다음과 같이 정리해 볼 수 있음.

○ 고용노동부(고용지원센터, 근로감독과, 지방노동위원회) 서비스 운영 실태

구분	주요 업무	장애물	개선점	비고
고용지원센터	이주노동자 사업장 변경 민원, 사업장 구직 알선, 출국 신고 등	언어 장벽 (상담시 민원 양식), 온라인 서비스('EPS앱', 한정적 서비스), 공무원의 고압적 자세로 인한 이의 제기 어려움, 사업주에게 유리한 민원 처리	사업장 알선 시 이주노동자의 언어로 사업장 정보 제공 (현재 한글로 제공), 면접 알선 통화 시 언어 통역 서비스 제공 필요 (한국어가 안되는 사람은 민간 상담센터에 의존), 사업장 변경 민원 시 이주노동자에게 권익보호, 협의회 이용 홍보 필요, 다국어 온라인 소통 채널 개설	방문 민원 위주
근로 감독과	「근로기준법」 위반 관련 진정 민원 처리 (체불 임금 외)	언어 장벽 (상담 시 민원 양식), 언어 및 법률 조력자를 이주민 당사자가 데려와야 하는 상황(근로감독관이 이주민에게 출석일에 통역자를 데려오라고 요구함), 사업주 편익 위주의 편파적 민원 처리 방문조사 없이 서류민원으로 대부분 처리 근로감독관 협조 없이 이주민 민원인이 모든 증거 자료 다 수집 준비해야 하는 상황	민원 접수 시 근로감독관의 현장 실사 조사 의무화 혹은 강화, 진정 신청 시 다국어 언어 진정 가능토록 서비스 개설, 조정일에 통역자 제공 서비스	방문 민원 위주 (온라인 민원이 가능하나 언어를 한국어나 영어로 한정함)
지방노동위원회	부당해고, 부당노동행위, 노동쟁의 조정 등	언어 장벽 (상담 시 민원 양식), 언어 및 법률 조력자를 당사자가 데려와야 함, 지방(중앙)노동위원회 존재와 역할을 모름 (홍보 문턱 높음), 긴 소송기간(2-3개월), 비자 문제 발생	적극적 홍보(다국어) 소송기간 중 비자 문제 해결, 간편 소송제도 도입, 소송시 언어와 법률 조력자 제공	방문 민원 위주

○ 국민건강보험공단 서비스 운영 실태

	주요 업무	장애물	개선점	비고
국민건강보험공단	보험 가입, 체납, 계속 가입 등 이용 민원	사업장-언어 장벽 (상담 시, 민원 양식), 개인정보 보호법으로 인해 전화 상담시 언어 조력자가 붙어도 본인 확인이 필수로 인한 조력의 한계	사업장 개인정보 확인시 통역(조력)자 역할 확대, 민원 접수 양식 (온라인, 오프라인)의 다국어 번역 서비스 제공, 온라인 다국어 민원 강화, 다국어 콜센터 언어 보강 필요, 장기요양 보험료 납부 제외 신청 절차 간소화	사업장방문 민원 중심 콜센터 운영 (4개국어 한정)

○ 근로복지공단 서비스 운영 실태

	주요 업무	장애물	개선점	비고
근로 복지공단	산재 보상 처리	언어 장벽(상담 시, 민원 양식) 산재 처리 관련 매뉴얼 다국어 미제공	통역자 제공 서비스 제공 민원 접수 양식(온라인, 오프라인)의 각종 언어 제공 필수, 온라인 민원 강화, 민원 다국어 콜센터 운영 확대(현재는 일부 지사에서 베트남만 시범 운영 중)	방문 민원 위주

○ 국세청(세무서) 서비스 운영 실태

	주요 업무	장애물	개선점	비고
국세청	연말정산, 중소기업 세금 감면 경정 청구, 취업시 소득금액 증명원 발부 외	언어 서비스 장벽, 관련 제도 안내 다국어 미비, 다국어 상담 콜센터 미비	다국어 상담 콜센터 개설 연중 상담 실시, 각종 세금 관련 혹은 연말 정산(절세 방법) 관련 다국어 안내문 보급, 업무 처리 메뉴얼 비디오 제작 보급, 홈택스 서비스 다국어로 제공 국세청 일선 한국인 상담원의 고압적 자세 개선	사업장방문 민원 위주

○ 경찰서(일선 파출소) 서비스 운영 실태

	주요 업무	장애물	개선점	비고
경찰서	각종 민·형사 사건 접수 및 해결 (사이버 범죄 포함)	언어 서비스 장벽 (일부 자체 통역품을 활용하기도 하나. 주로 이주민이 통역자를 될 수 있으면 데려오라고 안내함), 관련 제도 안내 다국어 지원 미비(전무), 다국어 상담 콜센터 미비	사업장 온라인 민원 개설 필요, 홈페이지 다국어 서비스, 다국어 콜센터 개설, 이주민 경찰 채용 확대, 이주민 전담 수사반 확대, 국제 공조 수사 강화	사업장방문 민원 위주

○ 대한법률구조공단 서비스 운영 실태

	주요 업무	장애물	개선점	비고
대한법률구조공단	체불임금 구제	법을 지식이 있는 언어 조력자 없이 이용 불가, 장기간 민원 진행 시간(평균 2-3개월)	비자가 얼마 안남은 사람의 경우 소송 시간을 최소화 하기 위한 다국어 조력 제공 필요, 다국어 온라인 시스템 개발로 접근성 확대, 고용노동부와 전산 연계로 처리 속도 개선(회사 지불 불가 판정 후 자동으로 연계되도록 서비스 개선)	사업장방문 민원 위주

○ 출입국사무소 서비스 운영 실태

	주요 업무	장애물	개선점	비고
출입국사무소	비자 심사, 승인, 연장, 비자 변경 거소지 등록, 여권 갱신 등록 강제 퇴거, 자진 출국 신고 외	담당 공무원의 고압적인 자세, 담당자에 따른 결과 차이, 언어 조력자가 있어야 민원 처리 가능, 다국어 콜센터 만성적 통화적체 현상(통화 평균 대기 15-30분), 온라인 민원 예약이 필수지만 자리가 없을 경우 직접 방문해서 기다려 업무 처리해야함 이때 대기시간이 너무 김.(평균 1-3시간)	Hi Korea 온라인 다국어 서비스 확대 개선, 챗봇 상담 활용, 긴급 민원 상담 개설 1345 다국어 상담 전화 확대, 이용 시간 확대, 출입국 규정이나 서비스 내용을 다국어 매뉴얼 온라인 열람 가능토록 개선, 자진출국 신고자에 대한 절차 간소화 자진 출국기간 연중 확대 운영	사업장방문 민원 위주 처리 업무 전면 온라인 방문예약제 운영(다국어 20개국) 콜센터 운영

3. 이주민의 공공기관 서비스 접근성 제고를 위한 노력

1) 유럽연합(EU) : easyRights Agent 서비스 프로그램

○ EU의 easyRights Agent는 행정 절차 중 언어 장벽을 해결하기 위해 고안됨. 이민자들이 공공서비스 관료주의를 뚫고 필요한 정확한 정보와 양식만 추출하여 중요한 서비스에 더 쉽게 접근할 수 있도록 고안된 텍스트 기반 봇(text-based bot)임.

- Telegram에서 작동하는 인공지능 기반 자연어 처리 도구로 다양한 공공 문서와 신청서로부터 정보를 흡수한 다음에 이민자가 따라야 할 절차에 대한 명확한 메시지를 전달하는 방식임. (<https://projects.research-and-innovation.ec.europa.eu/en/projects/success-stories/all/new-standard-improving-migrants-access-services>)

○ 이민자는 여러 개의 혼란스러운 웹사이트와 페이지를 직접 검색하지 않고도 작성해야 할 서비스 신청서에 대한 웹링크나 방문할 사무실 주소를 빠르게 제공받을 수 있음. 이러한 자동화된 작업으로 이민자들이 시간, 비용 등을 절약할 수 있음.

○ easyRights Agent를 활용한 추가적인 지원서비스 이용도 가능함. 중요한 서비스 관련 용어들을 정확하게 발음할 수 있도록 도와주거나 웹사이트를 사용하는 동안 친근감과 자신감을 얻고 서비스 제공자와 대화하는 법을 가르쳐주기도 함.

○ Capeesh Language Training은 앱기반 주제별 언어 훈련을 제공하며 특정 서비스와 관련된 용어를 훈련시켜줌.

○ CALST(Computer-Assisted Listening and Speaking Tutor)는 의사소통을 방해하는 어려운 단어를 발음하는 데 도움을 주는 서비스임. 영어, 그리스어, 이탈리아어, 스페인어, 노르웨이어에 대한 발음 훈련이 가능하며 사용자의 모국어에 맞게 조정됨.

2) 미국 : 시민권 이민서비스 옴부즈만

○ 시민권 이민서비스 옴부즈만은 미국 국토안보부(Department of Homeland Security) 산하의 독립기구로 시민권 이민서비스(Citizenship and Immigration Services: CIS) 관련 문제를 해결하고 개선방안을 제안하는 역할을 수행함.

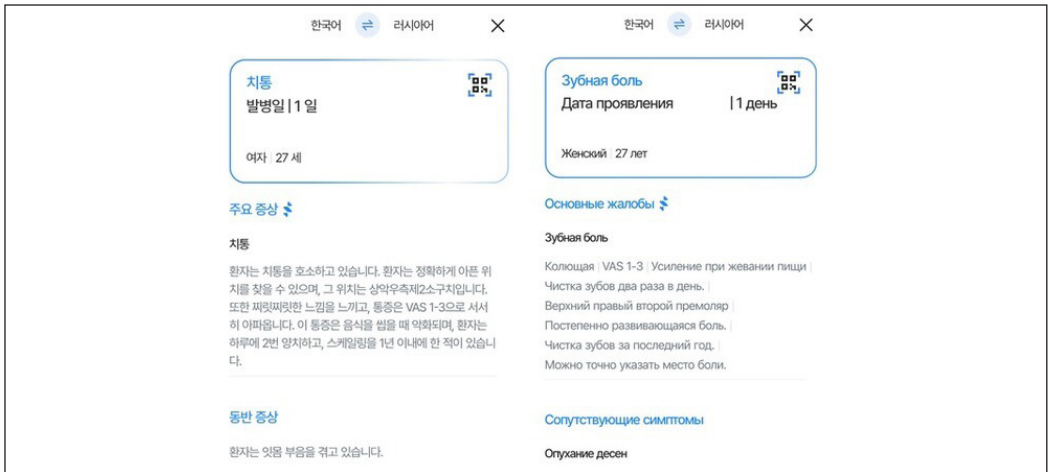
- 고용주와 이민자가 복잡한 절차에서 겪는 어려움을 완화하고 효율적이고 투명한 이민 시스템을 구축하는 데 기여하는 기관으로서 2002년 「국토안보법(Homeland Security Act)」에 의해 설립, 40여 명의 연방직원이 근무함.(<https://www.dhs.gov/about-citizenship-and-immigration-services-ombudsman>) CIS 옴부즈만은 DHS 장관이 임명하고 차관(Deputy Secretary)에게 직접 보고하는 방식임. 매년 6월 30일에 의회에 연례 보고서를 제출함.
- 미국 내 여러 지역에 대표자를 배치하여 지역공동체와 소통함.(예를 들어 로스앤젤레스, 댈러스, 보스턴, 올랜도 등)
- 옴부즈만은 시민권 이민서비스 관련 문제를 겪고 있는 개인과 고용주를 지원하고 개인 및 고용주의 CIS 경험에 대해 파악함. CIS와 관련된 반복적인 문제나 시스템상의 결함을 파악하고 이를 개선하기 위한 행정적 개선사항을 권고함.(<https://www.dhs.gov/topics/cis-ombudsman>)
- 옴부즈만은 법적 권한이 제한되어 있어 CIS의 결정을 뒤집거나 직접적인 법률 자문을 제공할 수 없지만 문제 해결과 행정적 개선을 위한 중재 역할에 초점을 맞추고 있음.(<https://www.dhs.gov/about-citizenship-and-immigration-services-ombudsman>)
- CIS 국장은 옴부즈만이 국장에게 제출한 모든 권고안에 대해 3개월 이내 공식적인 답변을 요구하는 절차를 수립해야 함.
- CIS 옴부즈만은 언어 접근성에 있어서 국토안보부(DHS) 정책을 준수하며 언어 접근성 계획(Language Access Plan)을 발표함. DHS는 양질의 언어 지원 서비스를 제공함으로써 영어 능력이 제한된 개인이 DHS의 운영, 서비스, 활동, 프로그램에 의미 있게 접근할 수 있도록 지원함.

3) 캐나다 : 심코 카운티, 도서관 활용 정책

- 캐나다 온타리오주 심코(Sincoe) 카운티의 도서관들은 이민자 허브(immigrant hub)를 구축함. 이 허브는 이민자들에게 다양한 프로그램과 서비스를 제공하고 지역 내 이민자 환영 분위기를 조성하는 데 중점을 두고 있음.
- 2016년 심코 카운티는 도서관 링크(Library Link) 프로그램을 시작함. 이 프로그램은 지역사회 도서관을 심코 카운티의 환영 허브로 설정하여 이민자들이 편안하게 다양한 언어로 된 자료에 접근할 수 있도록 하고 지역의 정보를 찾아 볼 수 있도록 하는 것을 목표로 하고 있음.
- 심코 카운티의 공공도서관 직원들은 이민자와 그 가족들이 지역사회에서 편하게 느낄 수 있도록 도와주는 서비스 제공자들과 이민자 가족을 연결해 주는 특별 교육을 받고 있음. 이들은 이민자들에게 관련 프로그램들과 서비스 자원 등을 추천하고 이민자들이 관심을 가질 만한 자료를 찾을 수 있도록 도움을 줌.

4) 인천시 : 심토미(SymptoMy)

- 인천시는 외국인 주민이 의료기관 이용시 겪는 언어 장벽을 해소하기 위해 AI 기반의 다국어 의료 지원 서비스 앱인 ‘심토미’를 개발함. 이 앱은 13개의 언어를 지원하고 외국인 환자가 모국어로 증상을 사전에 문진하면 AI가 이를 분석하고 요약본을 제공함. 증상에 적합한 진료과목과 가까운 병원, 약국 정보를 안내해 줌.
- 2023년 공모를 통해 인공지능(AI) 기업을 선정, 기술개발 비용을 지원해 2023년 11월 애플리케이션 출시와 함께 4개 언어로 서비스를 시작함. 이후 인천시는 의사회, 약사회와 협약을 체결하고 지역 내 1,085개 병·의원 및 약국에서 실증을 추진하며 서비스 개선사항을 지속적으로 반영함. 2024년에는 기술 고도화를 통해 제공 언어를 13개로 확대하고 약국에서 일반의약품을 쉽게 구매할 수 있는 기능도 추가함.¹¹⁾
- 서비스 도입 결과 2024년 10월말 기준으로 앱을 활용해 의료기관을 방문한 외국인 진료 연계 사례는 5천 건을 돌파함. 재이용 의향 95%, 서비스 만족도 84.4점으로 이용자들로부터 긍정적인 호평을 받고 있음.(그림 3-2)



[그림 3-2] 인천시-메디아크 AI 기반 의료서비스 앱

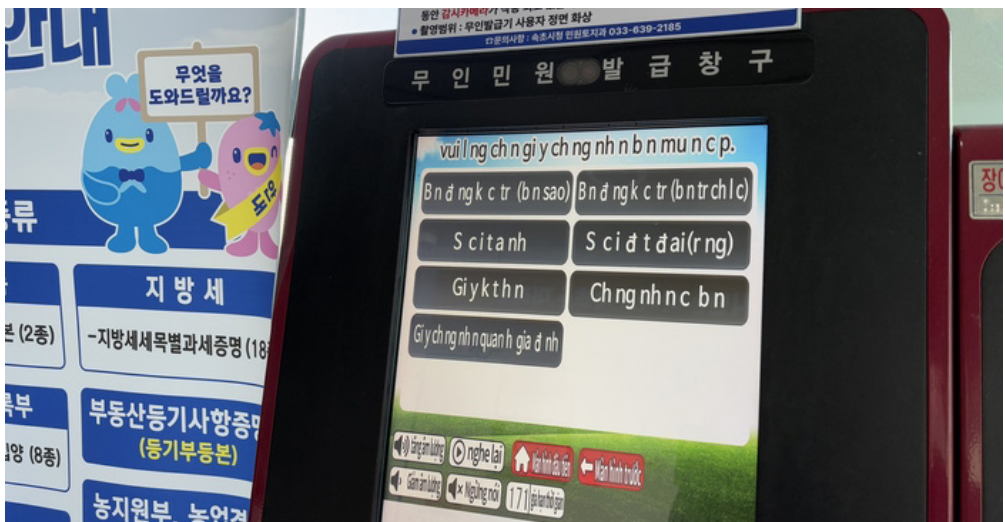
출처: 인천일보. “AI와 접속, 편리한 생활로 접속” (2025.1.23.)

5) 강원 홍천군, 속초시의 외국인 UI 지원 무인민원발급기

- 강원 홍천군은 무인민원발급기에 외국어 사용자 환경(User Interface: UI)을 설치하여 외국인 주민의 공공서비스 접근성을 높임. 베트남어 등 4개 국어를 지원하는 무인민원발급기를 구비함.

11) “외국인 주민 위한 인공지능(AI) 서비스, 전국적 주목받다”, 인천광역시, 2024.11.21.

- 관내 23개의 무인민원발급기 중 17기에 외국어 지원 프로그램이 탑재되었고 향후 신규 도입되는 발급기에도 외국어 UI 서비스를 탑재하여 이주민들의 편의성을 높이고, 어려움을 해소할 계획임.¹²⁾
 - 한국어 소통에 어려움을 겪는 이주민들이 별도의 도움 없이 스스로 민원 서류를 발급받을 수 있게 되어 심리적 부담감을 줄이고 민원 처리 시간을 단축시킴. 직원이 없는 야간이나 주말에도 민원서비스를 이용할 수 있게 되어 시간 제약이 해소됨.
 - 다만 현재 주요 언어는 지원될 수 있지만 소수 언어권 이주민에게 모국어를 지원하지 못하는 상황임. 또한 무인발급기는 정형화된 서류 발급에 특화되어 있어 복잡한 설명을 요구하거나 상황에 따라 다르게 처리되는 민원에 대해서는 대응이 불가함. 디지털 기기 사용에 익숙하지 않은 이주민의 경우 다국어 UI가 제공되더라도 기기 조작 자체에 어려움을 겪을 수 있다는 문제가 존재함.
- 속초시도 이주민의 무인민원발급기 이용을 원활하게 하기 위해 ‘외국인 UI 지원 서비스’를 시범 운영함. 한국어 외 중국어, 베트남어, 필리핀어, 일본어 서비스를 탑재해 이주민들이 주민등록 등초본, 가족관계증명서, 기본증명서, 혼인관계증명서, 토지대장, 건축물대장 등 주요 서류를 손쉽게 발급받을 수 있도록 함.(그림 3-3)

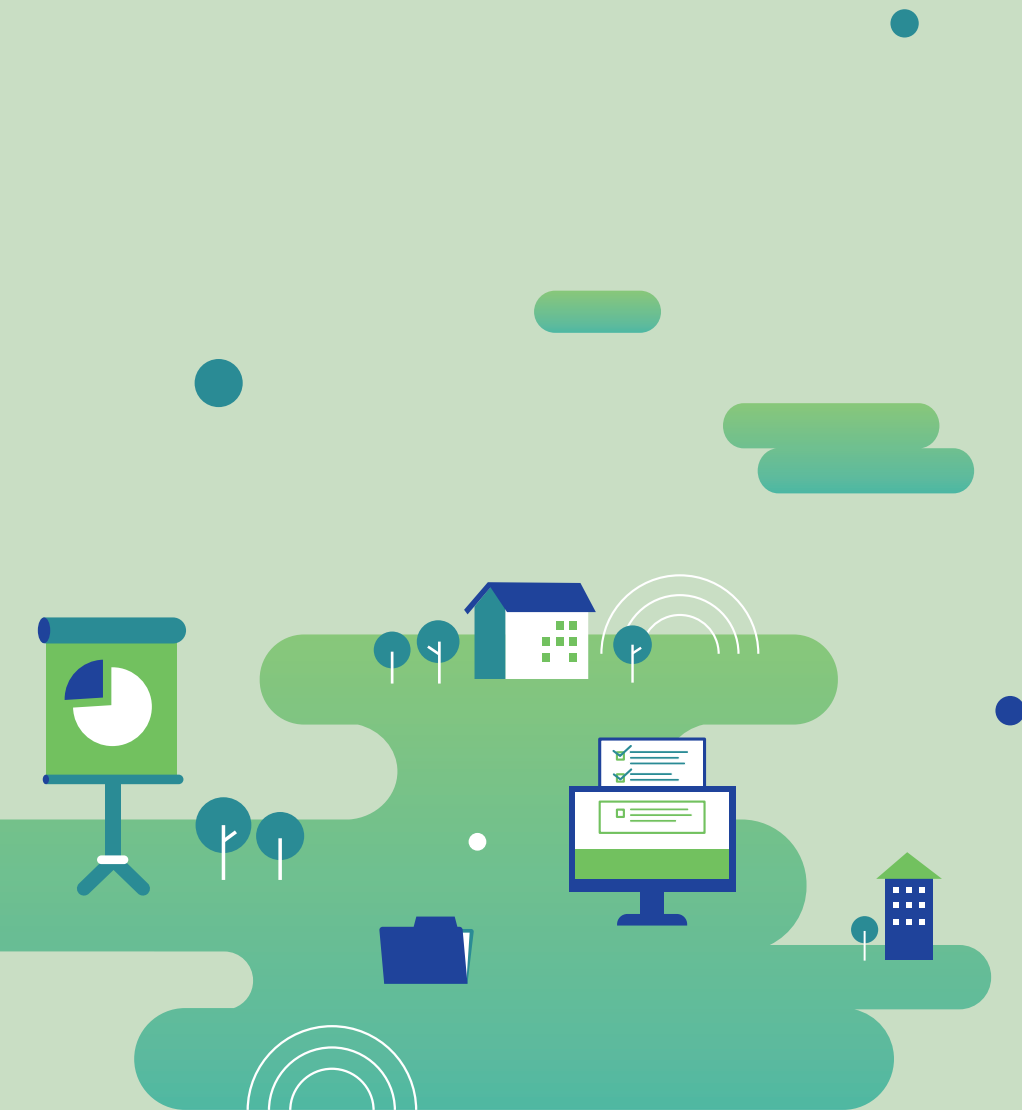


[그림 3-3] 속초시 무인민원발급기 외국어 UI

출처: 경향신문. “속초시, 무인민원발급기 외국어 지원 UI 서비스 도입...다문화가정 등 언어 장벽 해소” (2024.12.17.)

12) “강원도 홍천군 무인민원발급기 외국인UI 지원서비스 시행”, 지방정부, 2024.05.04.

경기도 이주민의 공공서비스 이용 실태조사



IV

설문조사

1. 설문조사 개요
 2. 조사대상자의 사회인구학적 특성
 3. 이주민의 공공서비스 이용 현황
 4. 이주민 공공서비스 이용 특성: 행태, 인지 경로, 조력자
 5. 이주민 공공서비스 이용 만족도
 6. 이주민 공공서비스 이용의 어려움 및 차별 경험
 7. 공공서비스 수요 및 개선 의견
 8. 이주민의 사회자본과 사회참여 현황
-

1. 설문조사 개요

- 본 조사의 조사대상은 경기도에 거주하는 19세 이상, 90일 이상 장기체류 외국인 및 귀화자로서 최근 1년간 정부 부처, 지자체, 공공기관에서 온라인 또는 오프라인 방식으로 공공서비스를 이용한 경험이 있는 사람임. 설문조사는 2025년 5월 26일부터 6월 20일까지 진행됨. 이주민의 체류유형과 지역 거주 비율을 고려하여 총 400명을 목표로 하였음. 그러나 일부 주요 체류유형의 조사 진행이 원활하지 않아 할당 목표를 최대한 충족하기 위해 조사를 확대하였고 최종적으로 488명을 조사함. 수거된 조사지는 494부였으나 응답의 진정성이 의심되는 6부를 제외함.(표 4-1)

<표 4-1> 표본 할당 및 조사 결과

(단위: 명, %)

지역 유형	표본 할당						조사 결과					
	평균 이상지역		평균 이하지역		합계		평균 이상지역		평균 이하지역		합계	
	명	%	명	%	명	%	명	%	명	%	명	%
조건부 거주	58	14.5	37	9.3	95	23.8	78	16.0	40	8.2	118	24.2
한시적 거주	62	15.5	34	8.5	96	24.0	62	12.7	12	2.5	74	15.2
영구적 거주	44	11.0	32	8.0	76	19.0	118	24.2	37	7.6	155	31.8
기타형태 거주	31	7.8	30	7.5	62	15.5	13	2.7	12	2.5	25	5.1
귀화	39	9.8	32	8.0	71	17.8	74	15.2	42	8.6	116	23.8
합계	235	58.8	165	41.3	400	100.0	345	70.7	143	29.3	488	100.0

- 조사설계시 표본 할당에 비해 한시적 거주자와 기타 거주자는 과소 표집되었으며 영구적 거주자와 귀화자는 과대 표집되었음. 이와 같은 표본 분포의 불균형으로 인해 특정 집단의 영향력이 실제보다 과장되거나 축소될 수 있는 개연성이 존재하므로 조사 결과들은 신중하게 해석될 수 있어야 함.

2. 조사대상자의 사회인구학적 특성

- 응답자의 성별은 여성 74.8%, 남성 25.2%로 여성이 더 많이 조사되었음. 평균 연령은 39.7세 (SD=7.5)로 연령대별로는 30대 40.0%, 40대 44.5%이었고 20대 이하와 50대 이상은 8% 미만이었음. 출신국가는 중국이 47.7%로 가장 많았고 베트남 23.2%, 태국 6.1%, 필리핀 5.1% 순이었음. 중국 출신의 이주민의 65%가 가족 비자(F) 계열로 5년 이상 체류자가 다수임.
- 전체 응답자의 평균 체류기간은 10.9년(SD=5.9)이고, 귀화자의 체류기간은 이보다 긴 14.3년(SD=5.9)임. 구간별로는 5년 이상 10년 미만이 35.2%로 가장 많았고, 10년 이상~15년 미만 27.3%, 15년 이상~20년 미만이 15.2%, 5년 미만 13.4%, 20년 이상 8.8%순임. 체류유형별로

보면 외국 국적자는 영구적 체류유형이 31.8%로 가장 많았고 조건부 체류유형 24.2%, 한시적 체류유형은 15.2%, 기타 5.1%이었으며, 귀화는 23.8%를 차지함. 응답자의 거주지역은 지역발전지수 평균 이상인 지역에서 70.7%, 평균 이하인 지역에서 29.3%가 거주하는 것으로 나타남. 근로 여부에 대해 지난 1주일 동안 1시간 이상 수입 목적의 활동을 했다는 응답은 전체 조사대상의 74.6%이었음. 성별로 보면 남성의 83.7%(103명), 여성은 71.5%(261명)이 근로한다고 응답하여 남성이 여성보다 근로한다는 응답 비율이 높게 나타남. 이주민이 스스로 평가한 한국어 실력은 상 55.9%, 중 28.3%, 하 15.8%로 응답함. 가족 관계와 관련하여 응답자의 89.5%는 배우자가 있다고 하였으며, 85.5%는 자녀가 있다고 응답하였음. 교육수준은 전문대졸 이상이 51.6%로 고졸 이하 48.4%보다 조금 더 많았음.(표 4-2)

<표 4-2> 이주민 공공서비스 이용자의 사회인구학적 특성

(단위: 명, %)

사회인구학적 특성		빈도	비율	사회인구학적 특성		빈도	비율
성별	남성	123	25.2	체류 유형 ¹⁾	조건부	118	24.2
	여성	365	74.8		한시적	74	15.2
연령대	20대 이하	38	7.8		영구적	155	31.8
	30대	195	40.0		기타	25	5.1
	40대	217	44.5		귀화	116	23.8
	50대 이상	38	7.7	거주 지역 ²⁾	평균 이상	345	70.7
출신 국가	중국	233	47.7		평균 이하	143	29.3
	베트남	113	23.2	근로 여부 ³⁾	예	364	74.6
	태국	30	6.1		아니오	124	25.4
	필리핀	25	5.1	한국어 실력 ⁴⁾	상	273	55.9
	네팔	14	2.9		중	138	28.3
	우즈베키스탄	14	2.9		하	77	15.8
	체류 기간	기타	59	12.1	배우자 유무	유	437
5년 미만		66	13.5	무		51	10.5
5~10년 미만		172	35.2	자녀 유무	유	417	85.5
10~15년 미만		133	27.3		무	71	14.5
15~20년 미만		74	15.2	교육수준	고졸 이하	236	48.4
20년 이상	43	8.8	전문대졸 이상		252	51.6	

주 1) 비자로 체류유형을 구분하면, '조건부 체류'는 D계열, E계열, H-2, F-1, F-3, G-1을, '한시적 체류'는 F-2, F-4를, '영구적 체류'는 F-5, F-6을 포함함. '기타 체류'는 앞선 3가지 유형을 제외한 체류자격을 포함하며, '귀화'는 한국국적을 취득한 자를 의미함.

2) 경기도 제2차 지역균형발전 기본계획의 지역 발전지수 지표에 따라 지수의 평균을 기준으로 전체 31개 시군 중 평균 이상인 19개 지역과 평균 이하인 12개 지역으로 구분함.

3) 지난 1주일 동안 수입(소득)을 목적으로 1시간 이상 일한 경우를 의미함.

4) 상은 일상생활에 지장이 없고 공공기관을 통역자 도움 없이 이용 가능, 중은 일상(직장)생활에는 지장이 없으나 공공기관은 통역자 없이 혼자 이용에 어려움, 일상생활 소통에 어려움을 의미함.

1) 체류유형별 응답자 특성

○ 체류유형별 이주민 특성을 보면 취업비자 중심의 조건부 체류유형은 남성의 비율이 70% 수준이고, 조건부 체류유형을 제외한 다른 체류유형들은 여성의 비율이 70% 이상임. 영주(F-5), 결혼이민(F-6)이 포함된 영구적 체류유형의 여성 비율은 92.3%로 절대 다수를 이룸. 교육수준의 경우 조건부 체류유형과 한시적 체류유형은 고졸이하가 각각 73.7%, 54.1%로 과반 이상을 차지하며 영구적 체류유형, 기타, 귀화 체류유형은 전문대졸 이상이 과반 이상을 차지함. 근로 여부의 경우 근로한다는 응답자 비율은 귀화가 85.3%로 가장 높았으며 취업자격 비자 중심의 조건부 체류유형이 74.6%, 한시적 체류유형 71.6%, 영구적 체류유형 69.7% 순이었음. 평균 연령은 재외동포를 포함하는 한시적 체류유형 43.3세로 가장 높고 영구적 체류유형 40.0세, 귀화 39.5세, 조건부 체류유형 37.8세 순으로 나타남. 평균 체류기간은 거주 안정성이 높아질수록 길어지는 것으로 나타남. 조건부 체류유형 7.4년, 한시적 체류유형 10.6년, 영구적 체류유형 11.5년, 귀화 14.3년 순이었음.(표 4-3)

<표 4-3> 이주민 체류유형별 응답자 특성: 성, 교육, 근로, 연령, 체류기간

(단위: %, 세, 년)

체류유형	성별		교육수준		근로 여부		연령(세)	체류기간(년)
	남성	여성	고졸이하	전문대졸이상	근로	미근로	평균	평균
조건부	69.5	30.5	73.7	26.3	74.6	25.4	37.8 (5.33)	7.4 (4.03)
한시적	25.7	74.3	54.1	45.9	71.6	28.4	43.3 (9.61)	10.6 (5.02)
영구적	7.7	92.3	32.3	67.7	69.7	30.3	40.0 (7.13)	11.5 (5.81)
기타	28.0	72.0	36.0	64.0	64.0	36.0	37.1 (10.3)	9.2 (7.22)
귀화	2.6	97.4	43.1	56.9	85.3	14.7	39.4 (6.85)	14.3 (5.91)
전체	25.2	74.8	48.4	51.6	74.6	25.4	39.7 (7.5)	10.9 (5.93)

주: ()는 표준편차

2) 응답자 가족의 국내 체류 현황

○ 국내에 가족(배우자 또는 자녀)이 체류하는 경우 이들의 공공서비스 이용에 영향을 줄 것으로 예상할 수 있음. 이주민의 배우자와 자녀 현황 및 이들의 국내 체류 여부를 살펴보면 배우자가 있는 경우는 전체 응답자의 89.5%이었음. 이 중 국내에 체류하는 경우는 95.4%로 거의 대부분이 국내에 체류하고 있는 것으로 나타남. 자녀가 있는 이주민은 전체 응답자의 85.5%이고 이 중 자녀가 국내 및

국외 동시에 거주하는 경우를 포함하여 국내에 체류하는 경우는 92.1%로 대부분의 자녀가 국내에 체류하고 있는 것으로 확인됨. 종합적으로 국내에 가족(배우자 또는 자녀)이 체류하는 경우는 전체 응답자의 88.5%(432명)임.(표 4-4)

<표 4-4> 이주민의 가족(배우자와 자녀) 현황 및 국내 체류 여부

(단위: 명)

배우자 \ 자녀	자녀				
	국내 체류	국내/외 체류	국외 체류	자녀 없음	합계
국내 체류	356	7	9	39	411
국외 체류	3	1	20	2	26
배우자 없음	15	2	4	30	51
합계	374	10	33	71	488

주 : 음영은 배우자 또는 자녀가 국내에 체류하는 경우를 의미

○ 체류유형별 가족(배우자 또는 자녀)이 국내에 체류하는 경우를 보면 거주 안정성이 높은 귀화나 영구적 체류유형의 경우 98% 이상이 배우자 또는 자녀가 국내에 체류하고 있으며, 제한적 체류유형도 가족의 국내 거주가 90%에 이룸. 거주 안정성이 상대적으로 낮은 조건부 체류유형의 경우 66.1%가 가족이 국내에 체류한다고 응답함.(표 4-5)

<표 4-5> 이주민 체류유형별 가족(배우자 또는 자녀)의 국내 체류 현황

(단위: %, 명)

체류유형	가족 국내 체류	가족 국내 미체류	합계	사례 수
조건부	66.1	33.9	100.0	118
제한적	89.2	10.8	100.0	74
영구적	98.7	1.3	100.0	155
기타	84.0	16.0	100.0	25
귀화	98.3	1.7	100.0	116
전체	88.5	11.5	100.0	488

3. 이주민의 공공서비스 이용 현황

1) 공공서비스 영역

○ 이주민의 공공서비스 이용 경험을 조사하기 위해 이주민에게 체류(비자), 근로, 주민편의 등 생활 속에서 경험하는 공공서비스를 아래와 같이 10개 영역으로 구분하고 영역별 대표적인 서비스 제공 기관의 사례를 제시함.(표 4-6)

<표 4-6> 공공서비스 영역 구분 및 대표적인 서비스 제공 기관

NO	공공서비스 구분
1	노동부 고용센터, 고용복지플러스센터, 근로복지공단 등 고용 관련 서비스
2	외국인종합안내센터(1345), 출입국사무소, 하이코리아(Hi KOREA) 등 체류자격(비자) 관련 서비스
3	시청(민원실), 주민센터, 행정복지센터 등 민원행정 서비스
4	다문화가족지원센터, 가족센터, 다누리 콜센터(1577-1366) 등 가족 관련 서비스
5	경기도에서 운영하는 병원, 지자체 보건소 등 보건의료 관련 서비스
6	세무서, 홈택스 등 납세 관련 서비스
7	법원, 경찰서, 소방서 등 안전이나 사법 관련 서비스
8	유치원, 학교, 교육청 등 교육 관련 서비스
9	도서관, 우체국, 사회복지관, 지역아동센터, 체육시설 등 주민편의 관련 서비스
10	외국인복지센터, 글로벌청소년센터 등 이주민 지원 관련 서비스

2) 영역별 공공서비스 이용 현황

○ 최근 1년간 대면(오프라인, 직접 방문) 또는 비대면(온라인, 콜센터 등 전화 서비스 이용) 방식으로 10가지 영역별 공공서비스 이용 경험이 있는지를 물어본 결과 외국인종합안내센터(1345), 출입국사무소, 하이코리아(Hi KOREA) 등과 같은 체류(비자) 관련 서비스 이용 경험이 80.9%로 가장 많았고 다음으로 도서관, 우체국, 사회복지관, 지역아동센터, 체육시설 등 주민 편의시설 이용 경험이 71.5%, 시청(민원실), 주민센터, 행정복지센터 등 민원행정 서비스 이용 경험이 70.3% 순으로 나타남. 보건, 납세, 고용, 교육, 가족 관련 공공서비스의 이용 경험이 있다는 응답자는 전체의 60% 수준이었으며, 외국인복지센터, 글로벌청소년센터 등 이주민 지원 관련 서비스는 55.5%, 법원, 경찰서, 소방서 등 안전이나 사법 관련 서비스의 이용 경험은 31.6%로 가장 적었음.(표 4-7)

<표 4-7> 이주민의 공공서비스 이용 현황

(단위: %, 명)

구분	이용한 적 있음			소계	이용한 적 없음	전체	사례 수
	대면	비대면	모두(대면+비대면)				
체류(비자)	47.5	23.0	10.5	80.9	19.1	100.0	488
주민편의	59.8	4.1	7.6	71.5	28.5	100.0	488
민원행정	55.1	9.0	6.1	70.3	29.7	100.0	488
보건의료	58.2	6.4	4.7	69.3	30.7	100.0	488
납세	26.2	32.4	7.2	65.8	34.2	100.0	488
고용	43.0	13.1	7.2	63.3	36.7	100.0	488
교육	42.4	10.0	8.8	61.3	38.7	100.0	488
가족	40.8	11.1	9.0	60.9	39.1	100.0	488
이주민 지원	39.1	10.2	6.1	55.5	44.5	100.0	488
안전·사법	23.0	4.5	4.1	31.6	68.4	100.0	488

- 공공서비스 이용 방식을 보면, 납세를 제외하면 전반적으로 대면 방식으로 이용한다는 응답이 비대면보다 높게 나타남. 이용자의 절반 이상이 체류(비자), 주민편의, 민원행정, 보건의료, 고용, 교육 서비스를 이용할 때 대면(대면+대면과 비대면 모두 이용) 방식으로 이용한다고 응답함. 비대면만으로 이용했다는 공공서비스로는 납세가 32.4%로 가장 많았고, 체류(비자) 관련 서비스 23.0%, 고용이 13.1% 순이었음. 납세의 경우 연말정산 서류 제출을 온라인(홈텍스)으로 하고 있고, 출입국 예약 시 온라인(하이코리아)을 이용하기 때문에 비대면 이용 경험이 다른 서비스에 비교적 높게 나타난 것으로 추론됨.

3) 사회인구학적 특성별 공공서비스 이용 현황

○ 이주민의 사회인구학적 특성(성별, 지역, 국내 가족 체류 여부, 근로 여부, 체류유형, 연령, 체류기간, 한국어 실력)에 따라 공공서비스 이용 여부 및 방식에 있어서 차이가 확인됨.

(1) 체류(비자) 관련 서비스

○ 체류(비자) 관련 공공서비스의 경우 전체 응답자의 80.9%가 이용 경험이 있다고 응답함. 체류 서비스의 경우 체류유형과 연령을 제외한 이주민의 사회인구학적 특성에 따른 이용 경험의 차이가 두드러지게 나타나지 않았는데 체류(비자) 서비스가 이주민이라면 의무적으로 이행해야 하는 행정 절차라는 점이 작용한 것으로 판단됨.

- 체류유형별로는 한시적 체류유형 89.2%, 조건부 체류유형이 87.3%로 영구적 체류유형 76.8%, 귀화 78.4%보다 이용 경험이 높게 나타남. 연령집단별로 보면, 30대 이하가 40대 이상인 집단보다 이용 경험이 더 많았음.(표 4-8)

<표 4-8> 이주민의 체류(비자) 관련 공공서비스¹³⁾ 이용 여부

(단위: %, 명)

구분		이용한 적 있음	이용한 적 없음	전체	사례 수	차이 검정
전체		80.9	19.1	100.0	488	-
체류유형	조건부	87.3	12.7	100.0	118	$\chi^2=13.21, p<.01$
	한시적	89.2	10.8	100.0	74	
	영구적	76.8	23.2	100.0	155	
	기타	64.0	36.0	100.0	25	
	귀화	78.4	21.6	100.0	116	
연령 ¹⁴⁾	30대 이하	85.0	15.0	100.0	233	$\chi^2=4.71, p<.05$
	40대 이상	77.3	22.7	100.0	255	

○ 체류(비자) 서비스 이용자(395명)들의 이용 방법은 대면 58.7%, 비대면 28.4%, 모두(대면+비대면) 이용 12.9%로 나타남. 남성은 여성보다 대면 방식의 이용 경험이 많은데 비해 여성은 비대면과 모두(대면+비대면) 이용 경험이 남성보다 상대적으로 높아 이용 방법이 다양하게 나타남. 대면 이용은 조건부 체류유형이 75.7%로 가장 많았고, 귀화는 비대면 방식으로 이용한다는 응답이 가장 많았음. 연령집단별로는 40대 이상이 30대 이하보다 대면 방식으로 이용 경험이 높게 나타남. 체류기간 구간별로 보면, 대면 이용 경험은 5~10년 미만이 67.1%로 가장 높았고 10~15년 미만 52.4%, 15년 이상 48.9%로 줄어들어 체류기간이 길어질수록 비대면 이용 경험이 많아지는 경향성이 확인됨. 지역, 국내 가족 체류 여부, 한국어 실력에 따른 이용 방법의 차이는 통계적으로 유의미하지 않았음.(표 4-9)

13) 외국인종합안내센터(1345), 출입국사무소, 하이코리아(Hi KOREA) 등 체류자격(비자) 관련 서비스.

14) <표 4-2>의 연령 범주에서 20대와 50대 이상은 사례 수가 적어 각각 30대 이하와 40대 이상에 포함시켰으며, 이후 공공서비스 이용 여부 및 방법에 대한 차이 검정에도 동일하게 적용함.

<표 4-9> 이주민의 체류(비자) 관련 공공서비스 이용 방법

(단위: %, 명)

구분		대면	비대면	모두 이용	전체	사례 수	차이 검정
전체		58.7	28.4	12.9	100.0	395	-
성별	남성	80.4	13.7	5.9	100.0	102	$\chi^2=26.62,$ $p<.001$
	여성	51.2	33.4	15.4	100.0	293	
체류유형	조건부	75.7	18.4	5.8	100.0	103	$\chi^2=29.03,$ $p<.001$
	한시적	57.6	30.3	12.1	100.0	66	
	영구적	58.0	23.5	18.5	100.0	119	
	기타	50.0	31.3	18.8	100.0	16	
	귀화	42.9	44.0	13.2	100.0	91	
연령	30대 이하	51.0	33.3	15.7	100.0	198	$\chi^2=9.82, p<.01$
	40대 이상	66.5	23.4	10.2	100.0	197	
체류기간 ¹⁵⁾	5년 미만	63.6	23.6	12.7	100.0	55	$\chi^2=14.58,$ $p<.05$
	5~10년 미만	67.1	20.1	12.8	100.0	149	
	10~15년 미만	52.4	32.0	15.5	100.0	103	
	15년 이상	48.9	40.9	10.2	100.0	88	

(2) 주민편의 관련 서비스

○ 주민편의 서비스의 경우 전체 응답자의 71.5%가 이용한 적이 있다고 응답하였으며, 여성 81.6%, 남성 41.5%로 여성의 이용 경험이 훨씬 많은 것으로 나타남. 국내에 가족이 체류하는 경우(73.6%) 체류하지 않는 경우(55.4%)에 비해 이용 경험이 높게 나타남. 체류유형별로는 거주 안정성이 높을수록 이용 경험이 많았음. 귀화 88.8%, 영구적 체류유형 81.9%, 한시적 체류유형 79.7%에 비해 조건부 체류유형은 35.6%로 현저히 낮은 이용 경험을 보임. 연령집단별로 보면 30대 이하가 76.4%로 40대 이상 67.1%보다 높았음. 체류기간 구간별로 보면 10년 이하 체류자는 60% 이하의 이용률을 보이거나 10년 이상 체류자는 80% 이상으로 차이가 있음. 한국어 실력 중 이상의 경우 약 75%인데 반해 하의 경우 55.8%로 한국어 실력에 따른 이용 경험의 차이를 보임. 지역에 따른 이용 여부의 차이는 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 확인됨.(표 4-10)

15) <표 4-2>의 체류기간 범주에서 20년 이상은 사례 수가 적어 15년 이상에 포함시켰으며, 이후 공공서비스 이용 여부 및 방법에 대한 차이 검정에도 동일하게 적용함.

<표 4-10> 이주민의 주민편의 관련 공공서비스¹⁶⁾ 이용 여부

(단위: %, 명)

구분		이용한 적 있음	이용한 적 없음	전체	사례 수	차이 검정
전체		71.5	28.5	100.0	488	-
성별	남성	41.5	58.5	100.0	123	$\chi^2=71.91,$ $p<.001$
	여성	81.6	18.4	100.0	365	
국내 가족 체류	체류	73.6	26.4	100.0	432	$\chi^2=8.11, p<.01$
	미체류	55.4	44.6	100.0	56	
체류유형	조건부	35.6	64.4	100.0	118	$\chi^2=102.47,$ $p<.001$
	한시적	79.7	20.3	100.0	74	
	영구적	81.9	18.1	100.0	155	
	기타	72.0	28.0	100.0	25	
	귀화	88.8	11.2	100.0	116	
연령	30대 이하	76.4	23.6	100.0	233	$\chi^2=5.21, p<.05$
	40대 이상	67.1	32.9	100.0	255	
체류기간	5년 미만	59.1	40.9	100.0	66	$\chi^2=47.42,$ $p<.001$
	5~10년 미만	56.4	43.6	100.0	172	
	10~15년 미만	84.2	15.8	100.0	133	
	15년 이상	86.3	13.7	100.0	117	
한국어 실력	상	74.4	25.6	100.0	273	$\chi^2=11.03,$ $p<.01$
	중	74.6	25.4	100.0	138	
	하	55.8	44.2	100.0	77	

○ 주민편의 서비스 이용자(349명)의 이용 방법은 대면 83.7%, 비대면 5.7%, 모두(대면+비대면) 이용 10.6%로 나타남. 근로를 하는 경우 근로하지 않는 경우에 비해 대면 방법의 이용 경향이 높았음. 체류유형별로 보면 귀화는 모두(대면+비대면) 이용한다는 응답이 16.5%로 다른 체류유형보다 상대적으로 높았으며, 기타는 비대면으로 이용한다는 응답이 22.2%로 높게 나타남. 연령집단별로 보면, 40대 이상은 대면이든, 비대면이든 한가지 방법으로 주민편의 서비스를 이용하는 비율이 더 높았으며, 30대 이하는 대면과 비대면 모두 이용한다는 응답이 더 높게 나타남. 성별, 지역, 국내 가족 체류 여부, 체류기간, 한국어 실력에 따른 이용 방법의 차이는 통계적으로 유의미하지 않았음.(표 4-11)

16) 도서관, 우체국, 사회복지관, 지역아동센터, 체육시설 등 주민편의 관련 서비스.

<표 4-11> 이주민의 주민편의 관련 공공서비스 이용 방법

(단위: %, 명)

구분		대면	비대면	모두 이용	전체	사례 수	차이 검정
전체		83.7	5.7	10.6	100.0	349	-
근로	근로	80.6	6.7	12.6	100.0	253	$\chi^2=6.22, p<.05$
	미근로	91.7	3.1	5.2	100.0	96	
체류유형	조건부	85.7	7.1	7.1	100.0	42	$\chi^2=16.56, p<.05$
	한시적	86.4	6.8	6.8	100.0	59	
	영구적	87.4	3.1	9.4	100.0	127	
	기타	72.2	22.2	5.6	100.0	18	
	귀화	78.6	4.9	16.5	100.0	103	
연령	30대 이하	80.9	4.5	14.6	100.0	178	$\chi^2=6.80, p<.05$
	40대 이상	86.5	7.0	6.4	100.0	171	

(3) 민원행정 관련 서비스

○ 민원행정 서비스의 경우 전체 응답자의 70.3%가 이용한 적이 있다고 응답함. 여성의 이용 경험이 81.6%로 남성의 이용 경험 36.6%보다 현저히 높은 것(45%)으로 나타남. 국내에 가족이 있는 경우 이용율은 72.9%로 가족이 없는 경우의 이용율 50.0%보다 높게 나타나 가족이 있는 경우 민원행정 서비스의 수요가 상대적으로 높다는 것이 확인됨. 체류유형별로 보면 전반적으로 거주 안정성이 높을수록 이용 경험이 높게 나타남. 귀화 91.4%, 한시적 체류유형 83.8%, 영구적 체류유형 80.0%에 비해 조건부 체류유형은 30.5%로 다른 체류유형에 비해 현저히 낮은 이용율을 보여줌. 연령집단별로는 30대 이하가 40대 이상보다 이용 경험이 더 많았음. 체류기간의 경우 5년 미만 63.6%, 5~10년 미만 52.9%, 10~15년 미만 81.2% 15년 이상 87.2%로 10년 이상 장기체류자들의 이용율이 매우 높은 것이 확인됨. 한국어 실력의 경우 실력이 높다고 판단할수록 이용 경험이 증가함. 지역, 근로 여부에 따른 이용 여부의 차이는 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 확인됨.(표 4-12)

<표 4-12> 이주민의 민원행정 관련 공공서비스¹⁷⁾ 이용 여부

(단위: %, 명)

구분		이용한 적 있음	이용한 적 없음	전체	사례 수	차이 검정
전체		70.3	29.7	100.0	488	-
성별	남성	36.6	63.4	100.0	123	$\chi^2=89.44,$ $p<.001$
	여성	81.6	18.4	100.0	365	
국내 가족 체류	체류	72.9	27.1	100.0	432	$\chi^2=12.47,$ $p<.01$
	미체류	50.0	50.0	100.0	56	
체류유형	조건부	30.5	69.5	100.0	118	$\chi^2=128.84,$ $p<.001$
	한시적	83.8	16.2	100.0	74	
	영구적	80.0	20.0	100.0	155	
	기타	60.0	40.0	100.0	25	
	귀화	91.4	8.6	100.0	116	
연령	30대 이하	75.1	24.9	100.0	233	$\chi^2=4.96, p<.05$
	40대 이상	65.9	34.1	100.0	255	
체류기간	5년 미만	63.6	36.4	100.0	66	$\chi^2=49.85,$ $p<.001$
	5~10년 미만	52.9	47.1	100.0	172	
	10~15년 미만	81.2	18.8	100.0	133	
	15년 이상	87.2	12.8	100.0	117	
한국어 실력	상	74.0	26.0	100.0	273	$\chi^2=7.0, p<.05$
	중	69.6	30.4	100.0	138	
	하	58.4	41.6	100.0	77	

○ 민원행정 서비스 이용자(343명)의 이용 방법은 대면 78.4%, 비대면 12.8%, 모두(대면+비대면) 이용 8.7% 순으로 기본적으로 대면 서비스가 절대 다수를 차지함. 다만 근로하는 경우 비대면 이용 경험이 근로하지 않는 경우에 비해 높게 나타나 근로자에게 비대면 서비스를 이용하는 것이 시간 제약을 줄이고 접근성을 높이는 데 효과적임을 시사함. 체류유형별로 보면 조건부, 한시적, 영구적 체류유형은 대면 방법으로 서비스를 이용한다는 답변이 85% 내외이나 귀화는 비대면 20.8%, 모두(대면+비대면) 이용 12.3%로 상대적으로 이용 방법이 다양하게 나타남. 성별, 지역, 국내 가족 체류 여부, 연령, 체류기간, 한국어 실력에 따른 이용 방법의 차이는 통계적으로 유의미하지 않았음.(표 4-13)

17) 시청(민원실), 주민센터, 행정복지센터 등 민원행정 서비스.

<표 4-13> 이주민의 민원행정 관련 공공서비스 이용 방법

(단위: %, 명)

구분		대면	비대면	모두 이용	전체	사례 수	차이 검정
전체		78.4	12.8	8.7	100.0	343	-
근로 여부	근로	75.2	14.0	10.8	100.0	250	$\chi^2=6.66, p<.05$
	미근로	87.1	9.7	3.2	100.0	93	
체류유형	조건부	83.3	11.1	5.6	100.0	36	$\chi^2=17.86, p<.05$
	한시적	85.5	12.9	1.6	100.0	62	
	영구적	83.1	6.5	10.5	100.0	124	
	기타	80.0	13.3	6.7	100.0	15	
	귀화	67.0	20.8	12.3	100.0	106	

(4) 보건의료 관련 서비스

○ 보건의료 서비스의 경우 응답자의 69.3%가 이용한 적이 있다고 응답하였으며 여성의 이용 경험이 78.6%로 남성의 이용 경험 41.5%보다 높았음. 체류유형별로 보면 한시적 체류유형, 영구적 체류유형, 귀화는 80% 내외의 이용 경험을 보이거나 조건부 체류유형은 40.7%로 현저히 낮음. 연령집단별로 보면 30대 이하가 77.7%로 40대 이상 61.6% 보다 이용 경험이 높게 나타남. 체류기간의 경우 5년 미만 69.7%에서 5~10년 미만 60.5%로 감소하다 10~15년 미만 70.7%, 15년 이상 80.3%로 이용 경험이 증가하는 경향을 보임. 지역, 국내 가족 체류 여부, 근로 여부, 한국어 실력에 따른 이용 경험의 차이는 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 확인됨.(표 4-14)

<표 4-14> 이주민의 보건의료 관련 공공서비스¹⁸⁾ 이용 여부

(단위: %, 명)

구분		이용한 적 있음	이용한 적 없음	전체	사례 수	차이 검정
전체		69.3	30.7	100.0	488	-
성별	남성	41.5	58.5	100.0	123	$\chi^2=59.69, p<.001$
	여성	78.6	21.4	100.0	365	
체류유형	조건부	40.7	59.3	100.0	118	$\chi^2=61.82, p<.01$
	한시적	81.1	18.9	100.0	74	
	영구적	76.8	23.2	100.0	155	
	기타	68.0	32.0	100.0	25	
	귀화	81.0	19.0	100.0	116	
연령	30대 이하	77.7	22.3	100.0	233	$\chi^2=14.85, p<.001$
	40대 이상	61.6	38.4	100.0	255	
체류기간	5년 미만	69.7	30.3	100.0	66	$\chi^2=13.13, p<.01$
	5~10년 미만	60.5	39.5	100.0	172	
	10~15년 미만	70.7	29.3	100.0	133	
	15년 이상	80.3	19.7	100.0	117	

18) 경기도에서 운영하는 병원, 지자체 보건소 등 보건의료 관련 서비스.

- 보건의료 서비스 이용자(338명)의 이용 방법은 대면 84.0%, 비대면 9.2%, 모두(대면+비대면) 이용 6.8%로 대면 방식의 이용이 압도적인 비율을 차지함. 이주민의 사회인구학적 특성(성별, 지역, 국내 가족 체류 여부, 근로 여부, 체류유형, 연령, 체류기간, 한국어 실력)에 따른 이용 방법의 차이는 통계적으로 유의미한 것으로 확인되지 않았음.

(5) 납세 관련 서비스

○ 납세 서비스의 경우 응답자의 65.8%가 이용한 적이 있다고 응답하였으며 여성의 이용 경험이 73.2%로 남성 43.9%보다 많았음. 근로하는 경우 이용율이 66.2%로 근로하지 않는 경우의 이용율 50.8%에 비해 상대적으로 높았음. 이는 연말정산 신고 등을 위해 납세 서비스를 불가피하게 이용해야 했기 때문인 것으로 추론됨. 체류유형별로는 귀화가 88.8%로 가장 높았고 한시적 체류유형 77.0%, 영구적 체류유형 69.0% 순이었음. 조건부 체류유형은 다른 서비스와 마찬가지로 이용율이 34.7%로 현저히 낮았음. 연령집단별로 보면, 30대 이하가 70.0%로 40대 이상 62.0% 보다 이용 경험이 더 많았음. 체류기간의 경우 10년 이하는 응답자의 절반 정도 이용 경험이 있으며, 10~15년 미만 76.7%, 15년 이상 82.1%로 체류기간이 길어질수록 이용 경험이 증가하는 경향을 보임. 한국어 실력이 높다고 생각할수록 납세 서비스 이용 경험이 증가함. 국내 가족 체류 여부, 지역에 따른 이용 여부의 차이는 통계적으로 유의미한 것으로 확인되지 않았음.(표 4-15)

<표 4-15> 이주민의 납세 관련 공공서비스¹⁹⁾ 이용 여부

(단위: %, 명)

구분		이용한 적 있음	이용한 적 없음	전체	사례 수	차이 검정
전체		65.8	34.2	100.0	488	-
성별	남성	43.9	56.1	100.0	123	$\chi^2=34.96,$ $p<.001$
	여성	73.2	26.8	100.0	365	
근로 여부	근로	70.9	29.1	100.0	364	$\chi^2=16.56,$ $p<.001$
	미근로	50.8	49.2	100.0	124	
체류유형	조건부	34.7	65.3	100.0	118	$\chi^2=84.78,$ $p<.001$
	한시적	77.0	23.0	100.0	74	
	영구적	69.0	31.0	100.0	155	
	기타	52.0	48.0	100.0	25	
연령	30대 이하	70.0	30.0	100.0	233	$\chi^2=3.46, p<.05$
	40대 이상	62.0	38.0	100.0	255	
체류기간	5년 미만	53.0	47.0	100.0	66	$\chi^2=41.89,$ $p<.001$
	5~10년 미만	51.2	48.8	100.0	172	
	10~15년 미만	76.7	23.3	100.0	133	
	15년 이상	82.1	17.9	100.0	117	
한국어 실력	상	73.6	26.4	100.0	273	$\chi^2=22.67,$ $p<.001$
	중	61.6	38.4	100.0	138	
	하	45.5	54.5	100.0	77	

19) 세무서, 홈택스 등 납세 관련 서비스.

○ 납세 서비스 이용자(321명)의 경우 본 조사에서 물어본 10개 영역 서비스 중 유일하게 비대면 이용 비율이 가장 높은 것으로 나타남. 비대면 49.2%, 대면 39.9%, 모두(대면+비대면) 이용 10.9% 순임. 한국어 실력이 하인 집단은 대면 방법으로 이용한다는 응답이 54.3%로 중 47.1% 상 34.3%보다 높게 나타남. 또한 한국어 실력 중, 상 집단은 비대면과 모두(대면+비대면) 이용한다는 응답이 하 집단보다 높게 나타남. 대면 방식이 직접적인 피드백이 가능하고, 통역 대동 시 즉각적인 도움을 받을 수 있다는 점에서 한국어 능력이 낮은 집단이 대면 방식을 선호하는 것을 시사함. 반대로 한국어 실력이 높은 집단은 비대면 방법을 포함한 다양한 방법으로 서비스에 접근하고 문제를 해결할 수 있음. 즉, 한국어 능력이 서비스 접근 방식 선택에 간접적인 제약 요인으로 작용할 수 있음을 의미함. 한국어 능력을 제외한 이주민의 사회인구학적 특성에 따른 이용 방법의 차이는 통계적으로 유의미하지 않았음.(표 4-16)

<표 4-16> 이주민의 납세 관련 공공서비스 이용 방법

(단위: %, 명)

구분		대면	비대면	모두 이용	전체	사례 수	차이 검정
전체		39.9	49.2	10.9	100.0	321	-
한국어 실력	상	34.3	54.2	11.4	100.0	201	$\chi^2=9.71,$ $p<.05$
	중	47.1	40.0	12.9	100.0	85	
	하	54.3	42.9	2.9	100.0	35	

(6) 고용 관련 서비스

○ 고용 서비스의 경우 응답자의 63.3%가 이용한 적이 있다고 응답하였으며, 여성의 이용 경험이 67.1%로 남성 52.0%에 비해 많았음. 지역발전지수 평균을 기준으로 평균 이상인 지역은 59.7% 평균 이하인 지역은 72.0%로 평균 이하 지역의 이용 경험이 더 많았음. 이주민 거주 규모는 평균 이상인 지역이 많은데 비해 고용 서비스 이용은 평균 이하 지역에서 이용했다는 응답 비율이 더 높음. 이는 평균 이하 지역에서 이주민의 구직, 근로, 지원 등 고용 관련 서비스 수요가 평균 이상인 지역보다 많다는 것을 의미함. 체류유형별로 보면 귀화 79.3%, 한시적, 영구적 체류유형은 약 65%, 조건부 체류유형은 47.5%로 이용 경험의 차이를 보임. 체류기간 구간별로 보면, 15년 미만 체류자는 약 60% 내외로 이용 경험이 있다고 응답했으며, 15년 이상 거주자는 74.4%가 이용 경험이 있다고 응답함. 국내 가족 체류 여부, 근로 여부, 연령, 한국어 실력에 따른 고용 서비스 이용 경험의 차이는 통계적으로 유의미하지 않았음.(표 4-17)

<표 4-17> 이주민의 고용 관련 공공서비스²⁰⁾ 이용 여부

(단위: %, 명)

구분		이용한 적 있음	이용한 적 없음	전체	사례 수	차이 검정
전체		63.3	36.7	100.0	488	-
성별	남성	52.0	48.0	100.0	123	$\chi^2=9.02, p<.01$
	여성	67.1	32.9	100.0	365	
지역	평균 이상	59.7	40.3	100.0	345	$\chi^2=6.60, p<.01$
	평균 이하	72.0	28.0	100.0	143	
체류유형	조건부	47.5	52.5	100.0	118	$\chi^2=27.11, p<.001$
	한시적	64.9	35.1	100.0	74	
	영구적	64.5	35.5	100.0	155	
	기타	52.0	48.0	100.0	25	
	귀화	79.3	20.7	100.0	116	
체류기간	5년 미만	59.1	40.9	100.0	66	$\chi^2=8.68, p<.05$
	5~10년 미만	58.1	41.9	100.0	172	
	10~15년 미만	62.4	37.6	100.0	133	
	15년 이상	74.4	25.6	100.0	117	

- 고용 서비스 이용자(309명)의 이용 방법은 대면 70.5%, 비대면 18.5%, 모두(대면+비대면) 이용 11.1% 순이었음. 이주민의 사회인구학적 특성(성별, 지역, 국내 가족 체류 여부, 근로 여부, 체류유형, 연령, 체류기간, 한국어 실력)에 따른 이용 방법의 차이는 통계적으로 유의미한 것으로 확인되지 않았음.

20) 노동부 고용센터, 고용복지플러스센터, 근로복지공단 등 고용 관련 서비스.

(7) 교육 관련 서비스

○ 교육 서비스의 경우 응답자의 61.3%가 이용한 적이 있다고 응답하였으며 여성의 이용 경험이 73.4%로 남성 25.2%에 비해 많았음. 국내 가족이 체류하는 경우는 66.0%, 체류하지 않는 경우 25.0%로 가족이 있는 경우 교육 서비스 이용이 더 많았음. 체류유형별로 보면 귀화 78.4%, 한시적 체류유형 74.3%, 영구적 체류유형 67.7% 순이었으며 조건부 체류유형은 27.1%로 현저히 낮은 이용 경험을 보임. 연령집단별로 30대 이하가 67.0%로 40대 이상 56.1%보다 높았음. 체류기간 구간별로 보면 10~15년 미만 73.7%로 가장 높았고, 15년 이상 70.9%, 5~10년 미만 57.0%, 5년 미만 30.3% 순임. 거주지역, 근로 여부, 한국어 실력에 따른 이용 경험의 차이는 통계적으로 유의미하지 않았음.(표 4-18)

<표 4-18> 이주민의 교육 관련 공공서비스²¹⁾ 이용 현황

(단위: %, 명)

구분		이용한 적 있음	이용한 적 없음	전체	사례 수	차이 검정
전체		61.3	38.7	100.0	488	-
성별	남성	25.2	74.8	100.0	123	$\chi^2=90.15,$ $p<.001$
	여성	73.4	26.6	100.0	365	
국내 가족 체류	체류	66.0	34.0	100.0	432	$\chi^2=35.07,$ $p<.001$
	미체류	25.0	75.0	100.0	56	
체류유형	조건부	27.1	72.9	100.0	118	$\chi^2=80.55,$ $p<.001$
	한시적	74.3	25.7	100.0	74	
	영구적	67.7	32.3	100.0	155	
	기타	64.0	36.0	100.0	25	
	귀화	78.4	21.6	100.0	116	
연령	30대 이하	67.0	33.0	100.0	233	$\chi^2=6.07, p<.01$
	40대 이상	56.1	43.9	100.0	255	
체류기간	5년 미만	30.3	69.7	100.0	66	$\chi^2=41.26,$ $p<.001$
	5~10년 미만	57.0	43.0	100.0	172	
	10~15년 미만	73.7	26.3	100.0	133	
	15년 이상	70.9	29.1	100.0	117	

21) 유치원, 학교, 교육청 등 교육 관련 서비스.

○ 교육 서비스 이용자(299명)의 이용 방법은 대면 69.2%, 비대면 16.4%, 모두(대면+비대면) 이용 14.4% 순임. 근로하지 않는 경우 대면이 82.3%이나 근로하는 경우 대면 64.5%, 비대면 18.2%, 모두(대면+비대면) 이용 17.3%로 이용 방식이 다양해짐. 근로 여부 외 이주민의 사회인구학적 특성(성별, 지역, 국내 가족 체류 여부, 체류유형, 연령, 체류기간, 한국어 실력)에 따른 이용 방법의 차이는 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 확인됨.(표 4-19)

<표 4-19> 이주민의 교육 관련 공공서비스 이용 방법

(단위: %, 명)

구분		대면	비대면	모두 이용	전체	사례 수	차이 검정
전체		69.2	16.4	14.4	100.0	299	-
근로 여부	근로	64.5	18.2	17.3	100.0	220	$\chi^2=9.12,$ $p<.01$
	비근로	82.3	11.4	6.3	100.0	79	

(8) 가족 관련 서비스

○ 가족 관련 서비스의 경우 응답자의 60.9%가 이용한 적이 있다고 응답함. 여성의 이용 경험이 72.1%로 남성의 이용 경험 27.6%에 비해 높았음. 국내에 가족이 체류하는 경우 이용율이 65.0%로 체류하지 않는 경우의 이용율 28.6%에 월등히 높았음. 근로하는 경우는 58.2%, 근로하지 않는 경우는 68.5%로 근로하지 않는 경우가 가족 서비스 이용 경험이 더 많았음. 체류유형별로는 귀화 86.2%, 영구적 체류유형 75.5%, 한시적 체류유형 56.8%, 조건부 체류유형 22.9% 순으로 이용 경험의 차이를 보임. 연령의 경우 30대 이하는 66.5%, 40대 이상은 55.7%로 30대 이하의 이용 경험이 더 많음. 체류기간 구간별로 보면 5년 미만 45.5%, 5~10년 미만 54.1%, 10~15년 미만 66.2%, 15년 이상 73.5% 순으로 체류기간이 증가할수록 가족 서비스를 이용한다는 응답 비율이 높아짐. 한국어 실력으로 보면 상, 중 수준이라 답한 응답자의 이용율은 60% 이상이었으나 하 수준이라고 답한 경우는 48.1%로 이용율의 차이가 확인됨.(표 4-20)

<표 4-20> 이주민의 가족 관련 공공서비스²²⁾ 이용 현황

(단위: %, 명)

구분		이용한 적 있음	이용한 적 없음	전체	사례 수	차이 검정
전체		60.9	39.1	100.0	488	-
성별	남성	27.6	72.4	100.0	123	$\chi^2=76.18,$ $p<.001$
	여성	72.1	27.9	100.0	365	
국내 가족 체류	유	65.0	35.0	100.0	432	$\chi^2=27.69,$ $p<.001$
	무	28.6	71.4	100.0	56	
근로 여부	근로	58.2	41.8	100.0	364	$\chi^2=4.13, p<.05$
	비근로	68.5	31.5	100.0	124	
체류유형	조건부	22.9	77.1	100.0	118	$\chi^2=120.16,$ $p<.001$
	한시적	56.8	43.2	100.0	74	
	영구적	75.5	24.5	100.0	155	
	기타	44.0	56.0	100.0	25	
	귀화	86.2	13.8	100.0	116	
연령	30대 이하	66.5	33.5	100.0	233	$\chi^2=6.0, p<.01$
	40대 이상	55.7	44.3	100.0	255	
체류기간	5년 미만	45.5	54.5	100.0	66	$\chi^2=19.33,$ $p<.001$
	5~10년 미만	54.1	45.9	100.0	172	
	10~15년 미만	66.2	33.8	100.0	133	
	15년 이상	73.5	26.5	100.0	117	
한국어 실력	상	61.9	38.1	100.0	273	$\chi^2=6.92, p<.05$
	중	65.9	34.1	100.0	138	
	하	48.1	51.9	100.0	77	

- 가족 서비스 이용자(297명)의 이용 방법은 대면 67.0%, 비대면 18.2%, 모두(대면+비대면) 이용 14.8% 순으로 대면이 압도적이었음. 이주민의 사회인구학적 특성(성별, 지역, 국내 가족 체류 여부, 근로 여부, 체류유형, 연령, 체류기간, 한국어 실력)에 따른 이용 방법의 차이는 통계적으로 유의미한 것으로 확인되지 않았음.

22) 다문화가족지원센터, 가족센터, 다누리 콜센터(1577-1366) 등 가족 관련 서비스.

(9) 이주민 지원 관련 서비스

○ 이주민 지원 서비스의 경우 응답자의 55.5%가 이용한 적이 있다고 응답함. 여성의 이용 경험률이 64.4%로 남성 29.3%에 비해 높음. 근로하는 경우의 이용률은 55.1%인데 반해 근로하지 않는 경우의 이용률은 62.9%로, 근로하지 않는 경우의 이용률이 상대적으로 높게 나타남. 체류유형별로 보면 한시적 체류유형 66.2%, 귀화 61.2%, 영구적 체류유형 58.1%의 순이었음. 조건부 체류유형은 39.0%로 다른 체류유형에 비해 이용 경험률이 낮게 나타남. 연령집단별로 보면 30대 이하가 65.2%, 40대 이상이 46.7%로 30대 이하의 이용 경험률이 더 높은 것으로 확인됨. 체류기간 구간별로 보면 5년 미만 47.0%, 5~10년 미만 49.4%, 10~15년 미만 63.9%로 15년 미만까지 이용 경험이 증가하다 15년 이상 체류하면 59.8% 이용 경험이 다소 감소함. 그 밖의 이용자의 사회인구학적 특성 곧 지역, 국내 가족 체류 여부, 한국어 실력에 따른 이용률의 통계적으로 유의미한 차이는 확인되지 않았음.(표 4-21)

<표 4-21> 이주민의 이주민 지원 관련 공공서비스²³⁾ 이용 여부

(단위: %, 명)

구분		이용한 적 있음	이용한 적 없음	전체	사례 수	차이 검정
전체		55.5	44.5	100.0	488	-
성별	남성	29.3	70.7	100.0	123	$\chi^2=45.94,$ $p<.001$
	여성	64.4	35.6	100.0	365	
근로 여부	근로	53.0	47.0	100.0	364	$\chi^2=3.66, p<.05$
	비근로	62.9	37.1	100.0	124	
체류유형	조건부	39.0	61.0	100.0	118	$\chi^2=18.63,$ $p<.001$
	한시적	66.2	33.8	100.0	74	
	영구적	58.1	41.9	100.0	155	
	기타	60.0	40.0	100.0	25	
연령	30대 이하	65.2	34.8	100.0	233	$\chi^2=17.0,$ $p<.001$
	40대 이상	46.7	53.3	100.0	255	
체류기간	5년 미만	47.0	53.0	100.0	66	$\chi^2=9.22, p<.05$
	5~10년 미만	49.4	50.6	100.0	172	
	10~15년 미만	63.9	36.1	100.0	133	
	15년 이상	59.8	40.2	100.0	117	

- 이주민 지원 서비스 이용자(271명)의 이용 방법은 대면 70.5%, 비대면 18.5%, 모두(대면+비대면) 이용 11.1% 순이었음. 이주민의 사회인구학적 특성(성별, 지역, 국내 가족 체류 여부, 근로 여부, 체류유형, 연령, 체류기간, 한국어 실력)에 따른 이용 방법의 차이는 통계적으로 유의미하지 않았음.

23) 외국인복지센터, 글로벌청소년센터 등 이주민 지원 관련 서비스.

(10) 안전·사법 관련 서비스

○ 안전·사법 관련 서비스의 경우 응답자의 31.6%가 이용한 적이 있다고 응답, 다른 영역 서비스에 비해 상대적으로 낮은 이용율을 보였음. 여성의 이용 경험이 36.4%로 남성의 이용율 17.1%에 비해 높았음. 체류유형별로는 귀화가 50.0%로 가장 높았고 영구적 체류유형 33.5%, 한시적 체류유형 28.4%, 조건부 체류유형 12.7%로 차이를 보임. 체류기간 구간별로 보면 5년 미만 19.7%, 5~15년 미만 약 30%, 15년 이상 40.2%로 체류기간이 길수록 이용율이 상대적으로 높아지는 경향성이 확인됨. 그 밖에 지역, 국내 가족 체류 여부, 근로 여부, 연령, 한국어 실력 등 이용자의 사회인구학적 특성에 따른 이용 여부의 차이는 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 확인됨.(표 4-22)

<표 4-22> 이주민의 안전·사법 관련 공공서비스²⁴⁾ 이용 여부

(단위: %, 명)

구분		이용한 적 있음	이용한 적 없음	전체	사례 수	차이 검정
전체		31.6	68.4	100.0	488	-
성별	남성	17.1	82.9	100.0	123	$\chi^2=15.97,$ $p<.001$
	여성	36.4	63.6	100.0	365	
체류유형	조건부	12.7	87.3	100.0	118	$\chi^2=38.30,$ $p<.001$
	한시적	28.4	71.6	100.0	74	
	영구적	33.5	66.5	100.0	155	
	기타	32.0	68.0	100.0	25	
	귀화	50.0	50.0	100.0	116	
체류기간	5년 미만	19.7	80.3	100.0	66	$\chi^2=8.46, p<.05$
	5~10년 미만	31.4	68.6	100.0	172	
	10~15년 미만	30.1	69.9	100.0	133	
	15년 이상	40.2	59.8	100.0	117	

○ 안전·사법 관련 서비스 이용자(154명)의 이용 방법은 대면 72.7%, 비대면 14.3%, 모두(대면+비대면) 이용 13.0% 순이었음. 대면 방법 이용 비율이 근로하지 않는 경우 89.5%, 근로하는 경우 67.2%로 비근로자의 대면 방법 이용율이 상대적으로 높게 나타남. 그 외 이주민의 사회인구학적 특성(성별, 지역, 국내 가족 체류 여부, 연령, 체류기간, 한국어 실력)에 따른 이용 방법의 차이는 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 확인됨.(표 4-23)

24) 법원, 경찰서, 소방서 등 안전이나 사법 관련 서비스.

<표 4-23> 이주민의 안전·사법 관련 공공서비스 이용 방법

(단위: %, 명)

구분		대면	비대면	모두 이용	전체	사례 수	차이 검정
전체		72.7	14.3	13.0	100.0	154	-
근로 여부	근로	67.2	18.1	14.7	100.0	116	$\chi^2=7.75,$ $p<.05$
	미근로	89.5	2.6	7.9	100.0	38	

(11) 공공서비스 이용 결정 요인과 시사점

○ 경기도 이주민의 공공서비스 이용 여부의 차이와 관련된 중요한 요인들을 순서대로 정리하면 체류유형, 체류기간, 성별, 연령, 국내 가족 체류 여부, 한국어 수준, 근로 여부, 지역의 순임. 체류유형은 모든 영역 서비스 이용 여부에 영향을 미치는 요인이었으며 체류기간과 성별 역시 거의 모든 영역 서비스 이용 여부에 영향을 미치고 있음. 그에 반해 가족 체류 여부 및 한국어 실력, 근로 여부는 통념에 비해 적은 영향을 미치는 것으로 확인됨. 지역은 고용 관련 서비스 이용 여부에만 영향을 미치는 것으로 확인됨.(표 4-24)

<표 4-24> 이주민의 사회인구학적 특성에 따른 공공서비스 이용 여부 현황

(단위: 개)

	체류(비자)	주민편의	민원행정	보건의료	납세	고용	교육	가족	이주민 지원	안전·사법	계
성별	X	O	O	O	O	O	O	O	O	O	9
지역	X	X	X	X	X	O	X	X	X	X	1
국내 가족 체류	X	O	O	X	X	X	O	O	X	X	4
근로	X	X	X	X	O	X	X	O	O	X	3
체류유형	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	10
연령	O	O	O	O	O	X	O	O	O	X	8
체류기간	X	O	O	O	O	O	O	O	O	O	9
한국어	X	O	O	X	O	X	X	O	X	X	4
계	2	6	6	4	6	4	5	7	5	3	48

주 : O는 차이 검정 결과 차이가 통계적으로 유의미함을 X는 유의미하지 않음을 의미함.

○ 체류유형(예: 노동, 결혼이민, 유학, 영주 등)은 이주민의 법적 지위, 사회적 지원 범위, 정보 접근성에 결정적 영향을 주기 때문에 공공서비스 이용과 밀접한 관련이 있음. 체류유형이 부여하는 거주 안정성이 높은 이주민은 상대적으로 공공서비스 이용이 용이하나 낮은 이주민은 그렇지 못함. 특히 조건부 체류유형의 이주민은 다른 체류유형에 비해 이용 경험이 현저히 낮음. 이는 체류유형별 서비스 접근성이나 제도적 제한이 존재하므로, 체류유형별 맞춤 접근이 필요함을 시사하는 조사 결과임.

- 체류기간이 길수록 해당 사회의 제도 및 정보 접근성이 높아질 개연성이 커지므로 그에 따른 서비스 이용률 증가를 예상할 수 있음. 다만 서비스 특성, 이주민이 처한 상황에 따라 이용 양상이 다르게 나타남. 고용, 교육, 가족, 안전사법 서비스는 체류기간이 길어질수록 이용한다는 응답율이 높아짐. 반면 체류(비자) 서비스는 체류기간이 길어질수록 이용한다는 응답율이 낮아짐. 주민편의, 납세 서비스는 10년 이상 거주하면 이용한다는 응답율이 높아짐. 민원행정, 보건의료 서비스 응답율은 U자형을 보이고, 이주민 지원 서비스는 역U자형을 보임.
- 서비스 종류와 관계 없이 모든 서비스에서 여성의 서비스 이용 경험이 남성에 비해 훨씬 높게 나타남. 여성이 서비스 이용에 적극적이고 심리적 장벽이 낮을 수 있음. 또는 조사 과정에서 비확률 표집으로 인한 표본 특성에서 기인했을 가능성도 있음. 그러나 이주민 대상 서비스가 여성의 접근성이 높게 설계·운영되고 있다는 제도적 요인을 배제하기 어려움.
- 30대 이하 연령층이 40대 이상보다 공공서비스 이용 경험이 더 많은 것으로 나타나, 상대적으로 젊은 층일수록 정보 접근성이 높고 서비스 이용에 적극적임을 알 수 있음.
- 국내 가족 체류 여부나 한국어 실력은 일부 서비스에 한해 제한적인 영향을 미치는 요인인 것으로 파악됨. 가족이 함께 한국에 거주하면 복지·교육·주거 서비스 필요성이 증가하는데 이는 당연한 변화임. 한국어 실력이 높을수록 이주민은 자신의 권리·의무를 직접 확인하고 행사할 수 있고 정보 접근성이 높아져 이용률에 긍정적인 영향을 미쳤을 것으로 추론됨.
- 근로 여부는 납세, 가족, 이주민 지원 서비스와 관련되어 있는데 가족 관련 서비스나 이주민 지원 관련 서비스는 근로하는 경우 이용 경험이 낮아지는 것으로 나타남. 근로로 인한 시공간적 제약으로 서비스 접근이 어려워지기 때문인 것으로 추론됨.
- 지역발전지수 평균을 기준으로 평균 이상인 지역과 이하인 지역 간 공공서비스 이용의 차이를 보인 서비스는 고용 관련 서비스 하나뿐임. 다시 말해, 이주민의 공공서비스 이용에 지역적 요인은 크게 작용하지 않는 것으로 보이며 이는 이주민 대상 서비스가 충분한지 여부를 떠나서 지역 간 어느 정도 균질하게 제공되고 있음을 시사함.
- 이주민의 사회인구학적 특성에 따른 공공서비스 이용 여부의 차이에 대한 조사 결과에 근거한 시사점을 다음과 같이 정리해 볼 수 있음.
 - 이주민의 공공서비스 접근성은 체류유형별로 현저히 다르므로 체류유형에 따른 법적 지위, 서비스 제공 범위 등이 달라지는 현실을 반영해 유형별 제도적 장벽, 정보 제공 방식, 접근 방법을 세분화해 맞춤형 서비스 제공이 요구됨.

- 체류기간이 짧거나 연령이 높은 이주민, 남성 이주민의 공공서비스 이용 경험이 상대적으로 낮으므로 이들이 정보와 서비스에 쉽게 접근할 수 있도록 특별한 안내, 교육, 홍보, 지원체계를 마련할 필요가 있음. 예를 들어, 신규 이주민이나 40대 이상, 남성 이주민을 대상으로 한 맞춤형 안내 프로그램, 접근성 향상 지원 서비스 개발이 필요함. 여성 중심의 현 서비스 구조가 제도화되어 있다면 남성 대상 서비스 편의성도 함께 고려해야 함.
- 이주민의 서비스 이용 양상이 서비스 분야(고용, 교육, 가족, 안전사법, 납세, 주민편의, 보건의료 등)에 따라 체류기간 등 사회인구학적 요인의 영향력이 달리 나타남. 이에 따라 서비스별로 차별화된 정책적 접근, 홍보, 이용 안내가 필요하며 단일 기준이 아닌 서비스 특성에 따라 이용 증가 요인을 세밀히 분석·반영할 수 있어야 할 것으로 판단됨.
- 고용 분야를 제외하고 이주민 공공서비스의 지역 간 격차가 거의 없다는 점은 경기도 내 이주민 서비스가 지역 평균 수준으로 일정하게 제공되고 있음을 시사함. 이는 기존 정책의 지역 균질화 성공을 의미하나 고용 분야에서 유일하게 차이가 발견된 점을 살펴 지역 간 특수성이 반영된 보완 정책이 필요할 수 있음 역시 시사함.

(12) 공공서비스 이용 방식 결정 요인과 시사점

○ 공공서비스 이용자들의 이용 여부의 차이에 영향을 미치는 요인과 더불어 서비스 이용 방법(대면, 비대면, 모두(대면+비대면) 이용)에 영향을 미치는 이용자들의 사회인구학적 특성을 파악해 보았음. 이용 여부와 달리 이용 방법상 차이는 상대적으로 적은 것으로 나타남.(표 4-25)

<표 4-25> 이주민의 사회인구학적 특성에 따른 공공서비스 이용 방법 현황

(단위: 개)

	체류(비자)	주민편의	민원행정	보건의료	납세	고용	교육	가족	이주민 지원	안전·사법	계
성별	O	X	X	X	X	X	X	X	X	X	1
지역	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	0
국내 가족 체류	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	0
근로	X	O	O	X	X	X	O	X	X	O	4
체류유형	O	O	O	X	X	X	X	X	X	X	3
연령	O	O	X	X	X	X	X	X	X	X	2
체류기간	O	X	X	X	X	X	X	X	X	X	1
한국어	X	X	X	X	O	X	X	X	X	X	1
계	4	3	2	0	1	0	1	0	0	1	12

주 : O는 차이 검정 결과 차이가 통계적으로 유의미함을 X는 유의미하지 않음을 의미함

- 분석 결과 이용 방법의 차이에 가장 밀접한 관련이 있는 요인은 근로 여부인 것으로 확인됨. 근로중인 이주민은 근무 시간의 제약, 물리적 거리, 서비스 접근 편의성 등의 이유로 비대면 서비스나 대면·비대면 병행 방식을 선호할 가능성이 높았을 것으로 추론됨. 특히 주민편의, 민원행정, 교육, 안전·사법 서비스에서 이러한 경향이 뚜렷함. 이는 해당 서비스가 근로자의 생활 패턴과 시간 제약이 서비스 접근 방식의 중요한 결정 요인임을 보여줌.
- 체류유형도 상대적으로 의미 있는 변수로 나타남. 유학생, 취업비자 소지자, 결혼이민자 등 체류자격의 차이는 주로 비자·체류 및 행정 관련 서비스의 이용 형태를 달리하는 요인으로 작용함. 예를 들어 취업비자 소지자는 비자 연장 절차에서 비대면 신청이 가능하지만, 기한이 임박한 경우 빠른 피드백을 받기 위해 대면을 선호할 수 있음.
- 연령은 비자(체류), 주민편의 서비스 이용 방법과 관련되어 있는데 30대 이하가 비대면, 모두 (대면+비대면)을 이용한다는 응답율이 상대적으로 높았음. 이는 세대별 디지털 기기 활용 능력과 비대면 서비스에 대한 친숙도의 차이를 반영하는 것으로 보임.
- 반면 지역과 국내 가족 체류 여부는 공공서비스 이용 방법에 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않음. 이는 서비스 이용 방법이 거주지역 발전 수준보다는 개별적 상황과 조건에 더 크게 의존하며, 이용 방법의 차이에 따른 서비스 품질의 차이가 크지 않음을 시사함.
- 흥미로운 점은 한국어 실력이 낯से 서비스에서만 유의미한 차이를 보였다는 것임. 한국어 실력이 낮을수록 대면 이용 방법 응답율이 높았는데 이는 세금 신고 과정에서 사용하는 전문 용어나 행정 절차가 언어적 장벽으로 작용할 수 있다는 해석이 가능함. 언어 능력이 충분하지 않은 이용자는 즉각적인 피드백이 가능한 대면 지원을 선호하는 것으로 보임.
- 요약하면 개인적·생활적 제약 조건(근로 여부, 체류유형, 연령)이 이주민의 공공서비스 이용 방법의 차이를 결정하는 주요 요인이고 지역 간 격차는 거의 존재하지 않음이 확인됨. 이러한 조사 결과를 근거로 정책적 시사점을 도출해 볼 수 있음.
 - 향후 정책 설계에서는 근로중인 이주민과 디지털 접근성이 낮은 고연령층을 대상으로 시간·공간 제약을 최소화한 대면 및 비대면의 병행 전략과 사용자 친화적인 디지털 서비스 설계가 필요함. 또한 언어 장벽이 높은 행정 서비스(예컨대 납세 관련 서비스)에는 다국어 안내와 상담을 강화하는 것이 효과적일 것으로 사료됨.

4. 이주민 공공서비스 이용 특성 : 행태, 인지 경로, 조력자

1) 공공서비스 이용 행태

- 이번 조사에 참여한 이주민이 최근 1년간 이용한 서비스 종류별 개수는 평균 6.3(SD=2.94)개로 나타남. 가장 적게 1개만 이용한 이주민은 12.3%이며 10개 전부를 이용한 경우는 15.8%임²⁵⁾.
 - 전체 분포를 고려하여 이용한 서비스 개수를 3등분하여 하위, 중위, 상위군으로 범주화하는 경우 하위군의 서비스 이용 개수는 1~5개임. 하위군이 많이 이용한 서비스 순서는 체류, 주민편의, 납세의 순임. 중위군의 서비스 이용 개수는 6~8개였으며 많이 이용한 서비스 순서는 민원행정, 체류, 보건의료 순임. 상위군은 서비스 이용 개수가 9~10개로 많이 이용한 서비스 순서는 주민편의/민원행정, 체류/교육, 보건의료/납세 순임.
- 하위군의 이용 빈도가 높은 체류(비자), 주민편의, 납세, 보건의료/고용 서비스는 이주민이 한국 사회에 안정적으로 정착하기 위해 필수적으로 요청되는 서비스에 해당함. 향후 서비스 접근성 제고와 품질 개선시 우선적으로 고려되어야 할 서비스 목록이라고 할 수 있음. 이에 반해 중위·상위군의 이주민은 민원행정, 교육, 보건의료 등 보다 다양한 분야의 서비스를 이용한 경험이 있음. 이들은 하위군에 비해 사회참여 및 제도 활용역량이 상대적으로 높으므로 향후 이들을 소구집단으로 하는 시책 개발시 다변화된 서비스 연계, 활발한 사회활동 유도, 자립역량 강화 등에 초점이 맞추어질 수 있어야 함.(표 4-26)

<표 4-26> 이주민의 공공서비스 이용 행태

(단위: %, 명)

구분	이용서비스 개수	비율	많이 이용한 서비스 순서
하위	1	12.3	체류, 주민편의, 납세, 보건의료/고용, 민원행정, 가족, 이주민 지원, 안전사법
	2	3.7	
	3	5.1	
	4	6.1	
	5	7.4	
중위	6	9.2	민원행정, 체류, 보건의료, 주민편의, 가족, 납세, 고용, 교육, 이주민 지원, 안전사법
	7	13.7	
	8	15.2	
상위	9	11.5	주민편의/민원행정, 체류/교육, 보건의료/납세, 고용, 이주민 지원, 가족, 안전사법
	10	15.8	
합계		100.0	
사례 수		488	

25) 조사대상 선정 시 최근 1년 내 경기도 내 공공서비스 이용 경험이 있는 이주민을 대상으로 설문을 실시함.

2) 공공서비스 인지 경로

- 복수응답을 허용하여 이용한 공공서비스를 인지한 경로를 조사한 결과 ‘친구 및 지인이 알려주어서’ 30.2%, ‘인터넷 검색을 통해’ 25.8%, ‘외국인복지센터 등 외국인지원센터를 통해’ 19.2%, ‘국가나 지자체의 홍보물을 통해’와 ‘SNS(페이스북 등)를 통해서’ 12.2% 순으로 나타남.(표 4-27)

<표 4-27> 이주민의 체류유형별 공공서비스 인지 경로(복수응답)

(단위: %, 개)

	친구 및 지인이 알려주어서	인터넷 검색을 통해	국가나 지자체의 홍보물을 통해	SNS (페이스북 등)를 통해서	외국인복지센터 등 외국인지원센터를 통해	기타	합계	응답 수
전체	30.2	25.8	12.2	12.2	19.2	0.5	100.0	1,052
조건부	26.2	29.7	18.4	10.5	15.2	0.0	100.0	256
한시적	34.0	24.8	8.5	7.1	24.1	1.4	100.0	141
영구적	34.7	24.3	10.1	8.9	21.7	0.3	100.0	337
기타	26.5	24.5	10.2	16.3	20.4	2.0	100.0	49
귀화	27.1	24.5	11.2	19.7	17.1	0.4	100.0	269

- 정책 홍보물을 통한 서비스 홍보는 공공서비스 인지 경로에서 낮은 비중을 차지함. 반면, 사적 네트워크를 통한 공공서비스 인지 비율이 가장 높지만, 이 경우 서비스 정보의 정확성이나 신뢰성이 저하될 우려가 있음. 이와 같은 조사 결과는 이주민들이 신뢰하는 경로를 적극적으로 활용하되 동시에 공식 채널의 활용도를 높여 정보 전달 채널의 다양성 및 신뢰성을 제고시킬 필요가 있음을 시사함.

- 체류유형별로 구분해 보면 조건부 체류유형은 인터넷 검색, 국가나 지자체의 홍보물을 이용한다는 응답이 많은데 비해 한시적, 영구적 체류유형은 친구나 지인 혹은 외국인지원센터를 통한다는 응답이 많아 체류유형별 서비스 인지 경로가 다름이 확인됨.

- 거주 안정성이 높을수록 체류국 내 모국인 커뮤니티 형성을 통해 정보 교환, 상호 부조 등 사회적응에 이점이 많다는 점은 선행 연구들이 보고하고 있는 바임.(김동현·정희정 2019, 윤정원 2022, 정길수·한승훈 2024) 조건부 체류유형은 한국 내 커뮤니티 기반 네트워크가 부족하거나 거주 안정성이 낮아 공식적인 온라인 경로에 의존하는 경향이 있음. 한시적, 영구적 체류유형은 이미 국내 외국인 커뮤니티와 연계되어 있거나 사회적 관계망이 발달하여 비공식 경로를 활용해 서비스 인지가 가능함.

3) 공공서비스 이용시 조력 경험

○ 공공서비스 이용시 조력받은 경험과 관련 보기 중 2개까지 선택하게 한 결과 ‘혼자서 이용’ 38.1%, ‘친구나 동료의 도움을 받아 이용’ 24.9%, ‘배우자나 가족의 도움을 받아 이용’ 22.2%, ‘전문가(행정사, 법무사)또는 외국인지원센터를 통해 이용’ 14.8%의 순이었음.

- ‘혼자서 이용’이 많은 이유로는 조력을 구할 만한 사회적 연결망(사회자본)의 취약, 누군가에게 물어보는 과정에서 자신의 무지를 노출하는 부끄러움을 감추고 싶은 문화적 이유 혹은 전문가나 대행사를 통하는 경우 소요되는 비용의 문제를 회피하고 싶은 경제적 이유 등을 생각해 볼 수 있음.(표 4-28)

<표 4-28> 체류유형별 공공서비스 이용시 조력자 현황(복수응답)

(단위: %, 개)

	혼자서 이용	전문가 (행정사, 법무사)또는 외국인지원센터를 통해 이용	친구나 동료의 도움을 받아 이용	배우자나 가족의 도움을 받아 이용	합계	응답 수
전체	38.1	14.8	24.9	22.2	100.0	976
조건부	42.4	16.9	34.7	5.9	100.0	236
한시적	41.2	12.8	21.6	24.3	100.0	148
영구적	37.4	11.9	21.3	29.4	100.0	310
기타	26.0	20.0	34.0	20.0	100.0	50
귀화	35.3	16.4	19.8	28.4	100.0	232

○ 체류유형별로 보면 거주 안정성이 높을수록 조력자를 통한 서비스 이용 경험이 많고 낮을수록 ‘혼자서 이용’한다는 응답이 많았음. 조건부 체류유형의 ‘혼자서 이용’한다는 비율이 42.4%로 다른 체류유형에 비해 가장 높았음. 조건부 체류유형과 기타 체류유형은 ‘친구나 동료의 도움을 받아 이용하는 비율이 높았고, 한시적 체류유형, 영구적 체류유형, 귀화는 ‘배우자나 가족의 도움을 받아 이용하는 비율이 높았음.

○ 조력자 유형이 다르다는 것은 집단별로 필요한 지원 정책이 달라질 수 있어야 함을 시사함. 많은 거주 안정성이 가장 취약한 조건부 거주자가 혼자 이용하는 비율이 가장 높게 나타난 것은 단독으로 이용할 수 있는 역량이 아니라 도움이 필요함에도 그를 요청할 수 있는 사회적 자본의 취약함을 입증하는 지표일 개연성이 훨씬 높으므로 이에 대한 정책적 개입 필요성을 검토할 있어야 함. 곧 조력자 없이도 이주민이 자신이 원하는 바를 손쉽게 해소할 수 있는 공공서비스 시스템 구축이 도모될 수 있어야 함.

5. 이주민 공공서비스 이용 만족도

- 공공서비스 이용 만족도를 4점 척도(①매우 불만족한다, ②만족하지 않는다, ③만족한다, ④매우 만족한다)로 파악함. ‘만족한다’(‘만족한다’와 ‘매우 만족한다’의 합계)가 93.4%로 조사에 참여한 이주민 대다수는 공공서비스 이용에 만족하는 것으로 나타남.²⁶⁾

1) 체류유형별 만족도

- 체류유형별 ‘만족한다’(만족한다+매우 만족한다) 비율은 귀화 97.4%, 영구적 체류유형 96.8%, 한시적 체류유형 91.9% 순임.

- 조건부 체류유형의 경우 만족과 불만족의 비율이 다른 체류유형에 비해 모두 가장 높게 나타났다는 점이 특이함. ‘매우 만족한다’는 응답이 48.3%로 모든 체류유형 가운데 가장 많았으며, ‘불만족한다’는 응답 역시 11.0%로 가장 많았음. 이와 같은 양극화된 결과는 다른 체류유형에 비해 의사소통의 어려움이 클 개연성이 높은 조건부 체류유형 이주민들이 서비스 수급 과정의 디테일한 상황들을 인지하기 어려운 사정에 기인하는 것으로 추론됨. 곧 과정에서 불만족스러운 상황들이 발생했다 하더라도 결과적으로 서비스 수요가 충족되었다면 ‘만족’을 선택했을 것이며, 체류 관련 민원에서 상대적으로 안정적인 거주 지위를 얻기 어려운 환경은 불만족 비율을 높이는 작인으로 작용했을 것으로 추론됨. 한국어 실력이 우수할수록 ‘대기 시간’과 같은 서비스 과정의 문제에 민감하게 반응할 수 있어, 불만족도가 높아진다는 결과는 우리 조사에서도 확인된 바 있음. (표 4-29)

<표 4-29> 이주민의 체류유형별 공공서비스에 대한 전반적인 만족도

(단위: %, 개)

	매우 불만족한다	불만족한다	만족한다	매우 만족한다	합계	사례 수
전체	0.8	5.7	63.3	30.1	100.0	488
조건부	1.7	11.0	39.0	48.3	100.0	118
한시적	0.0	8.1	67.6	24.3	100.0	74
영구적	0.0	3.2	71.6	25.2	100.0	155
기타	4.0	8.0	64.0	24.0	100.0	25
귀화	0.9	1.7	74.1	23.3	100.0	116

26) 이주민을 대상으로 국내 공공서비스 만족도를 조사하는 경우는 드물지만 ‘만족한다’는 의견이 거의 95%에 이를 정도로 높게 나타남. 그 이유는 이주민의 문화적 배경과 조사방법의 특성이라는 두 가지 차원에서 추론해볼 수 있음. 조사에 참여한 이주민 대다수가 한국보다 개발 수준이 낮은 국가 출신으로 출신국의 공공서비스 경험과 비교했을 때 한국의 공공서비스는 품질이나 처리 속도 면에서 ‘상대적으로’ 우수하다는 점을 고려하여 높은 만족도 점수를 부여했을 수 있음.(이는 면접조사에서 확인됨.) 조사방법 측면에서는 4점 척도를 사용함으로써 응답자가 ‘보통’이라는 선택지가 배제됨으로써 긍정적인 응답의 방향성이 다소 강화되었을 가능성도 간과하기 어려움.

2) 서비스 품질별 만족도

- 공공서비스 이용의 만족도를 서비스 품질을 구성하는 범주별로 구분하여 조사함. 곧 서비스 ‘접근성’, ‘신속성’, ‘유용성’, ‘신뢰성’, ‘보안성’이라는 다섯 가지 범주에 대해 4점 척도를 활용하여 만족도를 파악함.
 - 10가지 공공서비스 영역 가운데 주민편의, 민원행정, 교육, 가족, 이주민 지원 관련 등 다섯 가지 공공서비스 영역에 대해서는 대면, 비대면 모두에서 90% 이상 ‘만족한다(만족한다+매우 만족한다)’는 응답 결과가 나타남.
 - 반면 대면 방식의 체류(비자) 서비스의 경우 ‘유용성’ 78.4%, ‘신뢰성’ 79.9%로 다른 서비스에 비해 만족도가 낮은 것으로 파악됨. 체류(비자) 서비스는 이주민들의 법적 지위와 직결되고 국내에서 지속가능한 체류 여부에 결정적인 변수가 될 수 있다는 점에서 이에 대한 상대적인 불만족도는 주목해볼 수 있어야 함. 체류 관련 서비스의 만족도가 낮게 나타난 것은 면접조사에서도 확인된 바와 같이 정보 부족, 행정 절차의 복잡성, 처리 시간의 지연 등의 요인과 연동될 것으로 추론됨.(정동재 외 2019)
 - 다만 체류(비자) 서비스의 만족도가 상대적으로 낮은 것을 해석하는 데에 있어서 체류(비자) 관련 서비스의 다른 공공서비스와 구분되는 특수성이 고려될 수 있어야 함. 체류(비자) 서비스는 이주민들에게는 필수적이고 강제적인 절차임. 다른 선택적 서비스(예컨대 도서관, 가족센터 등)와 달리 이용 과정에서 불편을 경험하더라도 중단할 수 없음. 따라서 다른 서비스에 비해 부정적 경험이 누적될 확률이 자연스럽게 높아짐. 더불어 체류(비자) 관련 업무는 심사 결과에 따라 이주민 생계와 거주 계획에 영향을 받을 수 있는 중요한 사안임. 따라서 이주민들이 다른 일반 민원 서비스보다 훨씬 민감하게 반응할 수밖에 없다는 사정이 고려될 수 있어야 함.
 - 그밖에 80% 수준에서 만족도를 보인 서비스들로는 비대면 방식의 보건·의료 서비스의 ‘접근성’과 ‘신속성’, 대면과 비대면 방식의 납세 서비스의 ‘유용성’, 대면 방식의 안전·사법 서비스 ‘신속성’ 등이 포함됨. 고용은 모든 서비스 영역 중 80% 수준의 만족도가 가장 많이 나타난 서비스 영역으로 대면 방식의 신뢰성, 보안성 속성을 제외한 대부분의 영역에서 80% 수준의 만족도가 확인됨.(표 4-30)

<표 4-30> 이주민의 공공서비스 영역 및 속성별 만족도

(단위: %)

	체류(비자)		주민편의		민원행정		보건의료		납세	
	대면	비대면	대면	비대면	대면	비대면	대면	비대면	대면	비대면
접근성	91.5	87.1	96.4	96.5	95.7	95.9	92.8	87.0	92.0	92.7
신속성	92.6	85.9	96.7	96.5	93.6	91.9	91.9	88.9	93.3	92.7
유용성	78.4	87.7	94.5	93.0	91.0	93.2	92.5	90.7	87.1	88.6
신뢰성	79.9	87.7	96.4	96.5	93.3	95.9	94.5	94.4	92.0	94.3
보안성	95.1	90.8	95.1	93.0	92.3	94.6	94.5	94.4	92.6	91.7
	고용		교육		가족		이주민 지원		안전·사법	
	대면	비대면	대면	비대면	대면	비대면	대면	비대면	대면	비대면
접근성	85.7	85.9	97.2	94.6	93.4	94.9	94.6	96.3	91.7	90.5
신속성	87.8	87.9	96.4	91.3	93.8	90.8	95.9	92.5	86.4	95.2
유용성	86.9	83.8	94.0	94.6	93.8	90.8	95.9	93.8	90.9	95.2
신뢰성	90.2	88.9	94.4	94.6	94.2	94.9	96.4	95.0	90.2	95.2
보안성	91.8	87.9	95.6	92.4	93.4	91.8	95.0	93.8	90.9	95.2

6. 이주민 공공서비스 이용의 어려움 및 차별 경험

1) 서비스 이용을 어렵게 만드는 요인

○ 공공서비스 이용 시 어려움과 차별 경험을 4점 척도(①전혀 아니다, ②아니다, ③그렇다, ④매우 그렇다)로 조사함. 조사 결과 어려움(‘그렇다’와 ‘매우그렇다’)의 이유로 가장 많이 선택된 것은 ‘제출 서류가 너무 많고 복잡하여 어려웠다’로 61.5%에 달했음. 다음은 ‘말이 잘 통하지 않아 어려웠다’ 57.2%, ‘외국인(이주민) 혼자서 서비스를 받는 것이 어려웠다’ 52.7%, ‘서비스 내용에 대한 정보가 부족하여 어려웠다’ 50.2% 순이었음.

- 반면에 ‘서비스 이용을 위한 대기 시간이 너무 길어 어려웠다’, ‘서비스 이름을 이해하기 어려웠다’, ‘서비스를 제공하는 공무원이나 직원이 불친절하여 어려웠다’는 ‘어렵다(그렇다+매우 그렇다)’라는 응답보다는 ‘어렵지 않다(전혀 아니다+아니다)’라는 응답이 더 많았음.

○ 일부 이주민은 공공서비스 이용 과정에서 상당한 어려움을 겪고 있음을 보여주는데, 어려움을 느낀 사유 중 3번째로 많이 선택된 ‘외국인(이주민) 혼자서 서비스를 받는 것이 어려웠다’와 7번째 순위인 ‘서비스를 제공하는 공무원이나 직원이 불친절하여 어려웠다’에 대해 각각 15.2%, 12.3%가 ‘매우 어려웠다’고 응답해 상대적으로 높은 응답 비율을 보임.

- 전자는 일부 이주민에게 조력자 지원이 필요함을 시사함. 후자는 전반적인 차원은 아니지만 민원 이주민이 ‘매우 어려움’을 호소할 정도로 ‘불친절한 태도’를 견지하는 일부 서비스 종사자들이 존재함을 시사함. 후자와 관련해서는 면접조사에서도 확인된 바 있는데, 관련 종사자들의 인식 개선 교육 등이 적극적으로 추진될 수 있어야 함.(표 4-31)

<표 4-31> 이주민의 공공서비스 이용 시 어려운 이유

(단위: %, 명)

구분	①전혀 아니다	②아니다	①+②	③그렇다	④매우 그렇다	③+④	전체	사례 수
서류복잡	4.5	34.0	38.5	53.5	8.0	61.5	100.0	488
의사소통	12.1	30.7	42.8	48.2	9.0	57.2	100.0	488
혼자이용	11.3	36.1	47.3	37.5	15.2	52.7	100.0	488
정보부족	8.6	41.2	49.8	43.9	6.4	50.2	100.0	488
대기시간	6.1	48.2	54.3	41.6	4.1	45.7	100.0	488
서비스명	7.4	52.3	59.6	34.8	5.5	40.4	100.0	488
불친절	14.5	53.1	67.6	20.1	12.3	32.4	100.0	488

주: 어려운 이유는 위에서부터 차례대로 ‘제출 서류가 너무 많고 복잡하여 어려웠다’(서류복잡), ‘말이 잘 통하지 않아 어려웠다’(의사소통), ‘외국인(이주민) 혼자서 서비스를 받는 것이 어려웠다’(혼자이용), ‘서비스 내용에 대한 정보가 부족하여 어려웠다’(정보부족), ‘서비스 이용을 위한 대기 시간이 너무 길어 어려웠다’(대기시간), ‘서비스 이름을 이해하기 어려웠다’(서비스명), ‘서비스를 제공하는 공무원이나 직원이 불친절하여 어려웠다’(불친절)를 의미함.

2) 사회인구학적 특성별 서비스 이용의 어려움

○ 성별에 따라 어렵다고 느끼는 영역이 달랐음. 남성은 ‘서류 복잡’, ‘의사소통’, ‘대기 시간’, ‘불친절’에 대해 여성보다 더 어려움을 느꼈으며 그에 반해 여성은 ‘정보 부족’, ‘서비스명 이해’를 남성보다 더 어렵다고 느끼는 것으로 파악됨.

- 지역발전지수 평균 이상인 지역에 거주하는 경우 지역발전지수 평균 이하에 거주하는 이주민보다 ‘서류 복잡’, ‘대기 시간’ 관련 어려움을 더 크게 경험하는 것으로 파악됨.

- 근로 여부와 관련 근로하는 경우가 근로하지 않는 경우에 비해 ‘대기 시간’과 ‘불친절’에 대해 더 어려움을 느낀다고 응답함.(표 4-32)

<표 4-32> 이주민의 사회인구학적 특성별 공공서비스 이용 시 어려운 이유

(단위: %)

구분		서류 복잡	의사 소통	혼자 이용	정보 부족	대기 시간	서비스명	불친절
전체		61.5	57.2	52.7	50.2	45.7	40.4	32.4
성별	남성	75.6	66.7	59.3	34.1	55.3	27.6	52.0
	여성	56.7	54.0	50.4	55.6	42.5	44.7	25.8
지역	평균 이상	64.9	59.1	54.8	47.8	48.7	38.8	32.8
	평균 이하	53.1	52.4	47.6	55.9	38.5	44.1	31.5
국내 가족 체류	체류	62.7	56.9	53.2	49.3	47.0	39.4	32.2
	미체류	51.8	58.9	48.2	57.1	35.7	48.2	33.9
근로 여부	근로	63.2	57.4	52.7	48.6	49.2	40.1	36.3
	미근로	56.5	56.5	52.4	54.8	35.5	41.1	21.0
체류유형	조건부	72.9	73.7	65.3	35.6	53.4	26.3	58.5
	한시적	63.5	50.0	41.9	48.6	41.9	45.9	20.3
	영구적	56.8	52.3	45.2	53.5	41.9	44.5	20.6
	기타	56.0	76.0	56.0	60.0	44.0	44.0	36.0
	귀화	56.0	47.4	56.0	59.5	45.7	44.8	28.4
연령	30대 이하	55.4	61.4	54.1	58.4	42.1	48.5	26.6
	40대 이상	67.1	53.3	51.4	42.7	49.0	32.9	37.6
체류기간	5년 미만	45.5	69.7	48.5	57.6	33.3	48.5	24.2
	5~10년 미만	66.9	71.5	61.6	43.6	47.1	34.3	47.7
	10~15년 미만	62.4	45.9	47.4	54.1	45.9	44.4	20.3
	15년 이상	61.5	41.9	47.9	51.3	50.4	40.2	28.2
한국어 실력	상	62.6	46.5	53.8	45.1	52.0	35.2	35.2
	중	60.9	63.8	49.3	52.9	40.6	42.8	30.4
	하	58.4	83.1	54.5	63.6	32.5	54.5	26.0

p<.001
p<.01
p<.05
n.s

주 : 셀안의 수치는 '어렵다'고 응답한 비율만 표기함. 차이 검정은 어렵지 않다(①전혀 아니다+②아니다)와 어렵다(③그렇다+④매우 그렇다) 2개 범주와 이주민의 사회인구학적 특성 간에 이루어짐. 유의수준은 아래와 같음.

○ 체류유형별로 어려웠다는 응답율이 상이하며 전반적으로 거주 안정성이 낮은 조건부 체류유형이 전반적으로 어렵다는 응답율이 높게 나타남. '서류 복잡'과 '대기 시간', '불친절', '혼자 이용'에 대해서는 조건부 체류유형에서 어렵다는 의견이 가장 높게 나타남. '의사소통'은 조건부 및 기타 체류유형에서 70% 이상이 어렵다고 응답함. '정보 부족'은 귀화와 기타 유형이 60%가 어렵다고 하였으며 '서비스명'이 어렵다에 대해서는 한시적 체류유형의 응답율이 가장 높았음.

- 연령집단별로 보면, 30대 이하는 의사소통, 정보 부족, 서비스명 이해에 있어서 40대 이상보다 더 어려움을 느꼈으며, 40대 이상은 서류 복잡, 불친절로 인해 30대 이하보다 더 어려움을 느낀다고 응답함.
- 체류기간에 따라 느끼는 어려움은 ‘서류 복잡’, ‘의사소통’, ‘혼자 이용’, ‘불친절’과 관련이 있으며 5~10년 미만 체류하는 이주민들이 그보다 짧게 체류하거나 길게 체류하는 이주민들보다도 더 어려움을 느끼는 것으로 파악된 점에 주목할 수 있어야 함.
 - 5~10년 체류기간은 단순한 초기 적응기(0~5년)보다 주변 사회에 대한 기대가 높아지는 시기로 이주민들은 이미 어느 정도 한국 생활에 익숙해졌다고 생각하지만, 사회적 통합이나 제도적 지원은 충분하지 않을 수 있어 상대적으로 큰 어려움을 체감하는 것으로 보임. 이는 ‘초기 이민자(적응 지원)’와 ‘장기 체류자(통합 지원)’로 양분되어 있는 기존의 공공서비스 기초가 ‘중기 체류자’에게도 공정하게 배분되는 방식으로 재편될 필요성이 있음을 시사함.
- 한국어 실력은 실력이 낮을수록 ‘의사소통’, ‘정보 부족’, ‘서비스명 이해’에 어려움을 느낀다는 응답 비율이 높아짐. 반면 ‘대기시간’이 길어서 어렵다는 응답은 한국어 실력이 높아질수록 많아지는 것으로 나타나 한국에 오래 체류하고 언어실력이 향상될수록 행정 서비스 절차의 품질이나 효율성에 더 민감해지기 때문으로 이해할 수 있음.

3) 공공서비스 이용시 차별 경험과 대응 방식

- 최근 1년간 공공서비스 이용시 이주민이라는 이유로 차별이나 무시, 부당한 대우를 받았다고 느낀 적이 있는지 조사함. 조사 결과 이용자 3명 중 1명 비율로 안전·사법, 보건의료, 교육, 납세 서비스 이용시 차별을 경험한 것으로 파악됨. 차별 비율이 높은 그 다음 서비스 영역은 체류(비자), 고용 서비스 영역이었으며 가족 관련 서비스의 경우 차별 경험이 22.9%로 가장 낮게 나타남.(표 4-33)

<표 4-33> 공공서비스 이용 시 차별받은 경험 여부

(단위: %, 명)

	있다	없다	합계	사례 수
안전·사법	33.8	66.2	100.0	154
보건의료	33.4	66.6	100.0	338
교육	32.4	67.6	100.0	299
납세	29.6	70.4	100.0	321
체류(비자)	28.6	71.4	100.0	395
고용	26.9	73.1	100.0	309
민원행정	26.2	73.8	100.0	343
이주민 지원	26.2	73.8	100.0	271
주민편의	26.1	73.9	100.0	349
가족	22.9	77.1	100.0	297

- 이주민의 사회인구학적 특성에 따른 차별 경험의 차이는 확인되지 않았음. 사회인구학적 특성에 따른 통계적으로 유의미한 차별 경험의 차이는 제한된 영역 일부에서만 확인됨. 체류(비자) 관련 서비스의 경우 여성이 남성보다, 지역발전지수 평균 이상인 지역이 평균 이하지역보다 차별 경험이 상대적으로 더 많은 것으로 파악됨. 민원행정 서비스 역시 평균 이상인 지역이 평균 이하인 지역보다 차별 경험이 더 많은 것으로 확인됨.

○ 차별 경험에 대해 어떻게 대응했는지 물어본 결과, ‘참았다’는 응답이 40.5%로 가장 많았고 ‘가족, 친구와 상의하였다’ 21.9%, ‘상담 기관, 센터 등에 문의하였다’ 11.9%, ‘상대방에게 사과를 요구하였다’ 9.5% 순으로 나타남. 이는 차별 상황에서 이주민의 대응이 대체로 소극적이거나 사적인 방법으로 제한되고 있음을 뜻함.(표 4-34)

<표 4-34> 공공서비스 이용 시 차별을 느꼈을 때 대응 방법

(단위: %, 명)

대응 방법	%
참았다	40.5
가족, 친구와 상의하였다	21.9
상담 기관, 센터 등에 문의하였다	11.9
상대방에게 사과를 요구하였다	9.5
국가인권위원회와 같은 차별 시정 관련 기관에 신고하였다	7.6
인터넷 게시판, 카페, SNS 등에 글을 올렸다	5.2
기타	3.3
전체	100.0
사례 수	210

- ‘참았다’고 응답한 집단과 ‘대응’한 집단으로 나누어 이주민의 사회인구학적 특성(성별, 지역, 가족 체류 여부, 근로 여부, 체류유형, 연령, 체류기간, 한국어)에 따른 차이가 있는지 살펴보았으나 통계적으로 유의미한 차이는 확인되지 않았음.

7. 이주민의 공공서비스 수요 및 개선 의견

1) 공공서비스 수요 우선 순위

○ 10가지 영역의 공공서비스 중 현재 가장 필요한 것은 무엇인지 복수응답을 허용하여 파악함.

- 1순위 서비스로 선택된 영역은 고용, 체류(비자), 민원행정, 가족, 보건의료 순이었음. 1순위와 2순위를 종합하는 경우 고용, 체류(비자), 보건의료, 가족, 이주민 지원 순으로 1순위에는 포함되어 있지 않은 이주민 지원 서비스에 대한 수요가 확인됨.(표 4-35)

<표 4-35> 이주민의 공공서비스 수요(복수응답)

(단위: %, 명)

첫 번째	%	첫 번째 + 두 번째	%
고용 관련 서비스	34.6	고용 관련 서비스	22.4
체류자격(비자) 관련 서비스	16.6	체류자격(비자) 관련 서비스	15.6
민원행정 서비스	11.7	보건의료 서비스	9.9
가족 관련 서비스	8.6	가족 관련 서비스	9.5
보건의료 서비스	6.4	이주민 지원 관련 서비스	9.3
납세 관련 서비스	3.9	민원행정 서비스	8.8
안전이나 사법 관련 서비스	2.0	교육 관련 서비스	8.7
교육 관련 서비스	6.6	납세 관련 서비스	8.3
주민편의 관련 서비스	3.1	주민편의 관련 서비스	5.0
이주민 지원 관련 서비스	6.6	안전이나 사법 관련 서비스	2.4
합계	100.0	합계	100.0
응답 수	488	응답 수	976

2) 사회인구학적 특성별 서비스 수요

○ 이주민의 사회인구학적 특성별로 현재 가장 필요한 서비스를 파악해 봄. 전체적으로 필요성이 높은 서비스로 선택된 영역은 고용과 체류 관련 서비스였음.

- 남성은 민원행정, 납세 관련 서비스 수요가 높은 반면 여성은 교육 서비스 수요가 높게 나타남.
- 지역발전지수 평균 이상 지역에 거주하는 경우 민원행정, 납세 관련 서비스 수요가 높았으며 평균 이하 지역에 거주하는 경우 보건 서비스의 수요가 높았음.
- 국내에 가족이 체류하는 경우 가족 서비스 관련 수요가 가족이 국내에 체류하지 않는 경우 보건 관련 서비스의 수요가 높은 것으로 파악됨.

- 근로하는 이주민의 경우 민원행정 서비스 관련 수요가 높았으며 반면에 근로하지 않는 이주민의 경우 교육 관련 서비스의 수요가 높은 것으로 확인됨.
- 체류유형별로는 조건부 체류유형은 민원과 납세 관련 서비스 수요가 높았으며 한시적 체류유형은 교육 관련 서비스 수요가 높았음. 반면에 영구적 체류유형은 가족과 교육 관련 서비스 수요가, 귀화와 기타 유형은 보건 관련 서비스 수요가 높은 것으로 파악됨.
- 연령집단별로는 30대 이하는 보건 관련 서비스 수요가 높았고 40대 이상은 민원행정 서비스 수요가 높았음.
- 체류기간 구간별로는 5년 미만은 보건 관련 서비스 수요가 높았으며 5~10년 미만은 납세 관련 서비스 수요가 높았음. 10~15년 미만은 이주민 지원 관련 서비스 수요가 높았으며 15년 이상은 가족 관련 서비스 수요가 높은 것으로 파악됨.
- 한국어 실력의 경우 상은 민원 관련 서비스가 수요가 높은 반면 중과 하 집단은 보건 관련 서비스의 수요가 상대적으로 높게 나타남.(표 4-36)

<표 4-36> 이주민의 사회인구학적 특성별 공공서비스 수요(복수응답)

(단위: %, 개)

구분	고용	체류	민원	가족	보건	납세	사법	교육	주민 편의	이주민 지원	응답 수	
응답 수	22.4	15.6	8.8	9.5	9.9	8.3	2.4	8.7	5.0	9.3	976	
성별	남성	18.3	15.4	20.7	5.3	7.3	18.3	2.0	1.6	2.4	8.5	246
	여성	23.8	15.6	4.8	11.0	10.8	4.9	2.5	11.1	5.9	9.6	730
지역	평균 이상	20.3	16.1	10.1	10.0	7.4	10.1	2.6	9.4	4.9	9.0	690
	평균 이하	27.6	14.3	5.6	8.4	16.1	3.8	1.7	7.0	5.2	10.1	286
국내 가족 체류	유	21.4	13.9	9.5	10.4	9.3	8.9	2.3	9.7	5.4	9.1	864
	무	30.4	28.6	3.6	2.7	15.2	3.6	2.7	0.9	1.8	10.7	112
근로 여부	근로	21.8	14.8	10.6	9.8	9.3	9.9	2.1	7.6	5.4	8.8	728
	비근로	24.2	17.7	3.6	8.9	11.7	3.6	3.2	12.1	4.0	10.9	248
체류유형	조건부	21.2	15.7	20.8	3.0	8.5	18.2	1.3	2.1	1.7	7.6	236
	한시적	20.9	23.6	5.4	8.1	9.5	6.8	2.0	10.8	3.4	9.5	148
	영구적	21.9	13.2	4.5	13.9	7.7	4.8	2.9	13.9	7.4	9.7	310
	기타	26.0	20.0	2.0	10.0	18.0	4.0	2.0	4.0	6.0	8.0	50
귀화	24.6	12.5	6.0	11.2	12.9	4.7	3.0	8.2	6.0	10.8	232	
연령	30대 이하	24.7	17.6	3.9	9.9	12.4	5.2	2.4	9.7	4.7	9.7	466
	40대 이상	20.4	13.7	13.3	9.2	7.6	11.2	2.4	7.8	5.3	9.0	510
체류기간	5년 미만	21.2	16.7	5.3	11.4	16.7	2.3	2.3	6.1	5.3	12.9	132
	5~10년 미만	23.3	14.5	14.2	7.3	10.5	14.5	1.7	6.4	3.2	4.4	344
	10~15년 미만	22.6	16.2	3.8	9.8	7.5	6.0	3.4	12.4	4.9	13.5	266
	15년 이상	21.8	15.8	8.5	11.5	8.1	5.1	2.1	9.4	7.7	9.8	234
한국어 실력	상	20.1	13.4	12.5	8.6	7.0	11.7	2.2	9.9	4.9	9.7	546
	중	25.7	19.6	6.2	10.1	10.9	3.6	2.5	7.6	5.1	8.7	276
	하	24.7	16.2	0.6	11.7	18.8	4.5	2.6	6.5	5.2	9.1	154

주: ---은 응답이 많은 1,2,3순위를 의미함.

○ 제시된 10개 영역의 서비스를 제외한 추가적인 서비스 수요에 대해 개방형 질문으로 파악해 봄.

- 대부분의 응답은 10개 서비스에 포함되는 내용을 기술하거나 추가적인 수요가 없다고 응답함. 그 이외에 요청되는 추가적인 서비스로 ‘정신건강 상담’, ‘금융 및 재정관리’, ‘대출 관련 사항’, ‘외국인 가족관계증빙서류의 간소화’, ‘가족의 한국 초대’, ‘공공서비스 자체에 대한 안내(연락처)’, ‘노인돌봄’, ‘이주민 인식 수준 강화’, ‘출산지원’ 서비스 등이 제안됨.

3) 공공서비스 이용이 어려운 경우

○ 공공서비스를 이용한 적이 없거나, 이용할 수 없는 주변 이주민의 규모에 대해 파악함.

- ‘많다’ 51.8%, ‘매우 많다’ 7.6%로 주변에 공공서비스를 이용한 적이 없거나, 이용할 수 없는 이주민이 ‘많다’는 응답율이 무려 59.4%에 달하는 것으로 나타남. 반면에 ‘적다’ 30.1%, ‘매우 적다’ 10.5%로 ‘적다’는 비율은 40.6%에 그침. 이는 이주민의 다수가 여전히 공공서비스의 존재 자체를 인지하지 못하거나 인지했다 손 치더라도 접근 방법 자체를 모르고 있음을 시사하는 것으로, 이러한 상황이 지속된다면, 이주민의 공공서비스 접근성 제고를 위한 기술적이고 단편적인 정책 개입들은 실효적인 결과를 만들어내기가 어려울 것으로 판단됨.(표 4-37)

<표 4-37> 공공서비스 미이용 및 이용 불가 이주민 규모

(단위: %, 명)

구분		①매우 적다	②적다	③많다	④매우 많다	전체	사례 수	차이 검정
전체		10.5	30.1	51.8	7.6	100.0	488	-
지역	평균 이상	8.7	27.0	56.8	7.5	100.0	345	$\chi^2=12.99,$ $p<.01$
	평균 이하	14.7	37.8	39.9	7.7	100.0	143	
한국어 실력	상	9.9	22.7	60.8	6.6	100.0	273	$\chi^2=26.26,$ $p<.001$
	중	13.0	38.4	42.0	6.5	100.0	138	
	하	7.8	41.6	37.7	13.0	100.0	77	

- 이주민 거주지역이 지역발전지수 평균을 기준으로 평균 이상인 경우 공공서비스를 이용하지 못하는 이주민이 많다는 의견이 평균 이하 지역에 거주하는 이주민보다 많았음. 한국어 실력이 높아질수록 공공서비스를 이용하지 못하는 이주민이 많다는 의견도 증가함.

- 전자의 경우 지역발전지수 평균 이상인 지역의 서비스 만족도가 상대적으로 낮았던 것과 관련된 것으로 추론됨. 후자의 경우 한국어 실력이 높아질수록 정보 접근성, 이용 가능한 서비스 범위가 더 넓다는 점을 인식하게 되기 때문으로 여겨짐. 이 외 이주민의 다른 사회인구학적 특성에 따른 차이는 통계적으로 유의미하지 않았음.

4) 공공서비스 품질 개선 방안

○ 공공서비스 이용을 위한 기관 방문 및 온라인 이용시 현재보다 편리하게 이루어지려면 어떤 개선이 필요한지 보기 항목을 제시하고 이 중 중요하다고 여기는 순서대로 3가지를 선택하게 함. 기관 방문의 경우 ‘다국어 및 통역 서비스 제공’이 25.2%로 가장 많았고 ‘이용 절차를 쉽게 고침’ 18.4%, ‘관련 서비스에 대한 홍보 강화’ 16.4%, ‘직원들의 친절한 태도’ 14.6%, ‘서비스 명칭과 용어를 쉽게 바꿈’ 13.9% 순으로 나타남.(표 4-38)

<표 4-38> 공공서비스 이용을 위한 기관 방문 및 온라인 서비스 개선 의견(복수응답)

(단위: %, 개)

공공서비스 기관 방문 이용	%	공공서비스 온라인 이용	%
다국어 및 통역 서비스 제공	25.2	다국어 및 번역 기능	21.9
이용 절차를 쉽게 고침	18.4	인증 및 로그인 절차 간소화	20.5
관련 서비스에 대한 홍보 강화	16.4	쉽게 이해할 수 있는 인터페이스 구성	16.6
직원들의 친절한 태도	14.6	관련 서비스를 한 곳에서 처리할 수 있도록 온라인 창구 단일화	15.3
서비스 명칭과 용어를 쉽게 바꿈	13.9	개인정보 보호 및 보안 강화	10.3
관련 서비스 통합 제공 기능 강화	11.1	홍보 강화	8.3
기타	0.4	민간 웹·앱에서도 이용할 수 있도록 개방	7.0
전체	100	전체	100.0
사례 수	1,464	사례 수	1,460

- 온라인 서비스의 경우 ‘인증 및 로그인 절차 간소화’ 20.5%, ‘쉽게 이해할 수 있는 인터페이스 구성’ 16.6%, ‘관련 서비스를 한 곳에서 처리할 수 있도록 온라인 창구 단일화’ 15.3%, ‘개인정보 보호 및 보안 강화’ 10.3% 순으로 확인됨.

8. 이주민의 사회자본과 사회참여

1) 이주민의 사회자본

- 이주민이 한국에 체류하면서 사람들과 어떤 관계를 맺고 어떤 활동을 하는지 파악하기 위해 상황에 따라 도움을 받을 수 있는 사람들과 참여하는 모임이나 활동에 대해 조사함.
- ‘몸이 아파 도움을 구해야 할 경우’(질병), ‘슬프거나 우울해서 이야기 상대가 필요한 경우’(우울), ‘갑자기 많은 돈을 빌려야 하는 경우’(금전) 등의 상황에서 한국인, 출신국인, 출신국 외 외국인(기타 외국인)으로부터 각각 도움을 받을 수 있는지 여부를 물어봄.
 - 질병과 우울의 경우 절반 이상이 한국인, 출신국인, 출신국 외 외국인 각각으로부터 도움을 받을 수 있을 것으로 응답함. 금전의 경우 도움을 받을 수 있다는 응답은 22.7%로 줄어듦. 도움을 받을 상대가 없을 것 같다는 응답은 질병 15.6%, 우울 15.2%이고 금전은 이보다 높은 41.4%임.(표 4-39)

<표 4-39> 상황별 도움을 받을 수 있는지 여부: 질병, 우울 금전

(단위: %, 명)

유형	질병	우울	금전
한국인+출신국인+기타외국인	53.9	50.6	22.7
출신국인+기타외국인	3.5	4.1	3.3
한국인+기타외국인	3.1	1.6	1.0
한국인+출신국인	10.7	8.6	4.3
기타외국인	1.2	9.8	4.3
한국인+출신국인	10.7	8.6	4.3
한국인	5.1	1.8	8.8
없음	15.6	15.2	41.4
전체	100.0	100.0	100.0
사례 수	488	488	488

- 도움을 받을 상대가 없다고 응답한 이주민의 특성을 파악하기 위해 상황별 도움을 받을 사람이 없다고 응답한 이주민과 그 외 도움을 받을 사람이 있다고 응답한 두 집단으로 구분하여 사회인구학적 특성별 응답율을 비교함. 이주민의 사회인구학적 특성별 어려운 상황에서 도움을 받을 수 있는 자원은 상이한 것으로 파악됨.
 - 남성은 질병 시 여성에 비해 도움을 받을 상대가 있다는 응답율이 낮음. 금전이 필요한 경우 여성은 남성에 비해 도움을 받을 상대가 있다는 응답율이 낮음.

- 근로하는 경우 질병 시 근로하지 않는 경우에 비해 도움을 받을 상대가 있다는 응답율이 낮음. 반면 우울 시에는 근로하지 않는 경우가 근로하는 경우에 비해 도움을 받을 상대가 있다는 응답율이 낮음. 근로하지 않는 이주민은 근로하는 경우보다 금전이 필요할 시 도움을 받을 상대가 있다는 응답율이 낮음.
- 질병 시 조건부 체류유형은 다른 체류유형에 비해 도움을 받을 상대가 있다는 응답율이 낮았음.
- 40대 이상 집단은 30대 이하 집단보다 질병 시 도움 받을 상대가 없다는 응답율이 높았음.
- 체류기간 구간별로 보면 질병 시 5~10년 미만 구간이 도움 받을 상대가 없다는 응답율이 가장 높았고, 금전 필요시 5~10년 미만 구간은 도움 받을 상대가 있다는 응답율이 가장 높아 체류기간이 길어짐에 따라 도움을 받을 상대가 많아질 것이라는 일반적인 기대와는 다른 결과임.
- 한국어 실력이 높아질수록 질병 시 도움을 받을 상대가 줄어든다고 응답한데 반해, 금전 필요시는 도움을 받을 상대가 증가하는 것으로 나타나 동원할 수 있는 주변 사람들의 인적 구성이 질적으로 변경되는 것으로 이해됨.(표 4-40)

<표 4-40> 이주민의 사회인구학적 특성별 도움을 받을 수 있는 상대 유무

(단위: %, 명)

구분		질병		우울		금전		사례 수
		있다	없다	있다	없다	있다	없다	
전체		84.4	15.6	84.8	15.2	58.6	41.4	488
성별	남성	56.1	43.9	88.6	11.4	66.7	33.3	123
	여성	94.0	6.0	83.6	16.4	55.9	44.1	365
지역	평균 이상	83.5	16.5	85.8	14.2	60.0	40.0	345
	평균 이하	86.7	13.3	82.5	17.5	55.2	44.8	143
국내 가족 체류	체류	84.5	15.5	85.6	14.4	60.2	39.8	432
	미체류	83.9	16.1	78.6	21.4	46.4	53.6	56
근로	근로	81.3	18.7	87.4	12.6	63.7	36.3	364
	미근로	93.5	6.5	77.4	22.6	43.5	56.5	124
체류유형	조건부	51.7	48.3	88.1	11.9	61.9	38.1	118
	한시적	98.6	1.4	86.5	13.5	66.2	33.8	74
	영구적	94.8	5.2	83.2	16.8	49.7	50.3	155
	기타	88.0	12.0	80.0	20.0	64.0	36.0	25
	귀화	94.0	6.0	83.6	16.4	61.2	38.8	116
연령	30대 이하	92.7	7.3	83.3	16.7	58.8	41.2	233
	40대 이상	76.9	23.1	86.3	13.7	58.4	41.6	255
체류기간	5년 미만	89.4	10.6	78.8	21.2	48.5	51.5	66
	5~10년 미만	65.7	34.3	86.0	14.0	65.1	34.9	172
	10~15년 미만	98.5	1.5	86.5	13.5	52.6	47.4	133
	15년 이상	93.2	6.8	84.6	15.4	61.5	38.5	117
한국어 실력	상	80.6	19.4	85.0	15.0	61.2	38.8	273
	중	88.4	11.6	86.2	13.8	60.9	39.1	138
	하	90.9	9.1	81.8	18.2	45.5	54.5	77

p<.001
 p<.01
 p<.05
 n.s

주: 차이 검정은 상황별 도움을 받을 상대가 ‘없다’와 도움을 받을 상대가 ‘있다’(한국인 + 출신국인 + 기타외국인, 출신국인 + 기타외국인, 한국인 + 기타외국인, 한국인 + 출신국인, 기타외국인, 한국인 + 출신국인, 한국인) 두 범주로 구분하여 실시함. 유의수준은 아래와 같음.

2) 이주민의 사회참여

○ 최근 1년 동안 참여한 모임이나 활동 여부에 대해 조사한 결과 이주민이 가장 많이 참여한 것은 ‘출신국 친구 모임’ 72.0%이고 ‘학부모 모임’ 43.9%, ‘민간단체 활동(이주민 지원단체, 환경단체, 여성단체)’ 36.7%, ‘지역 주민 모임(부녀회, 반사회, 마을행사, 체육대회)’ 31.7% 순이었음.(표 4-41)

<표 4-41> 이주민의 사회인구학적 특성별 참여하는 모임 및 활동

(단위: 명, %)

구분		학부모	출신국친구	지역 주민	종교	민단단체	관공서	정치/노조
사례 수(명)		387	475	441	390	403	438	422
응답율(%) ¹⁾		43.9	72.0	31.7	30.8	36.7	18.5	15.4
성별	남성	26.8	51.7	25.0	39.4	33.9	10.3	42.4
	여성	46.8	78.9	33.8	28.8	37.2	21.1	7.1
지역	평균 이상	44.6	69.9	29.0	27.2	34.9	17.2	17.8
	평균 이하	42.5	77.0	38.6	38.0	40.8	21.7	9.3
국내 가족 체류	유	45.2	70.6	31.0	28.0	36.2	17.5	15.9
	무	32.5	83.0	38.3	51.1	40.9	27.9	11.4
근로 여부	근로	45.7	71.0	32.3	30.8	39.0	19.1	19.9
	비근로	39.6	75.0	30.1	30.6	31.0	16.7	2.7
체류유형	조건부	30.9	47.4	21.0	43.5	41.7	7.5	42.7
	한시적	42.2	82.9	22.4	18.8	32.9	20.0	3.0
	영구적	40.1	81.0	37.9	27.6	33.8	17.9	5.2
	기타	43.5	80.0	33.3	60.9	47.8	31.8	14.3
	귀화	56.5	76.1	39.1	27.0	38.0	26.9	11.5
연령	30대 이하	49.8	78.9	35.4	28.9	34.6	16.8	5.9
	40대 이상	37.2	65.7	28.4	32.8	39.1	20.0	24.4
체류기간	5년 미만	31.4	73.0	22.8	30.2	28.3	13.7	7.5
	5~10년 미만	48.2	58.6	27.0	27.6	36.5	12.5	29.9
	10~15년 미만	43.9	79.1	34.1	30.5	34.6	21.8	5.8
	15년 이상	45.6	83.3	40.6	35.0	43.5	26.2	9.9
한국어 실력	상	46.9	66.9	30.1	30.8	36.0	21.2	20.7
	중	44.5	77.8	35.2	22.8	38.5	15.3	8.8
	하	34.3	79.7	31.4	46.2	36.1	14.5	7.4

p<.001
p<.01
p<.05
n.s

주 : 1) '해당없음'을 제외한 유효 사례 수 중 '있다'로 응답한 비율.

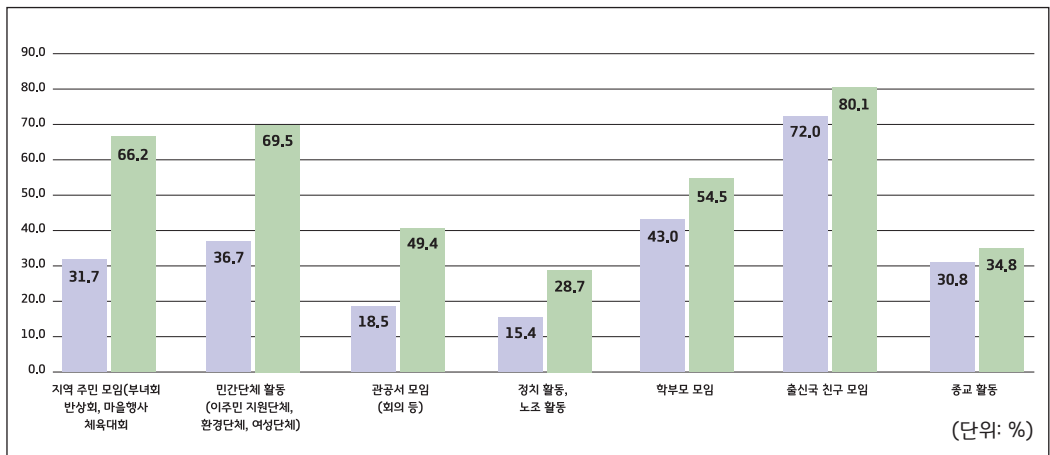
2) 셀 안의 수치는 모임이나 활동에 참여 경험 여부에 대해 '있다'로 응답한 비율만 표기함. 차이 검정은 참여 경험 여부와 이주민의 사회인구학적 특성 간 실시했으며 유의수준은 아래와 같음.

- 여성이 남성보다 학부모, 출신국 친구, 관공서 모임에 더 적극적으로 참여함. 남성은 정치/노조 활동에서 적극적임.

- 지역발전지수 평균 이상과 이하 지역 간 차이는 지역 주민 모임(부녀회, 반상회, 마을행사, 체육대회), 종교 활동에서 평균 이하 지역의 참여가 평균 이상 지역보다 높게 나타남.

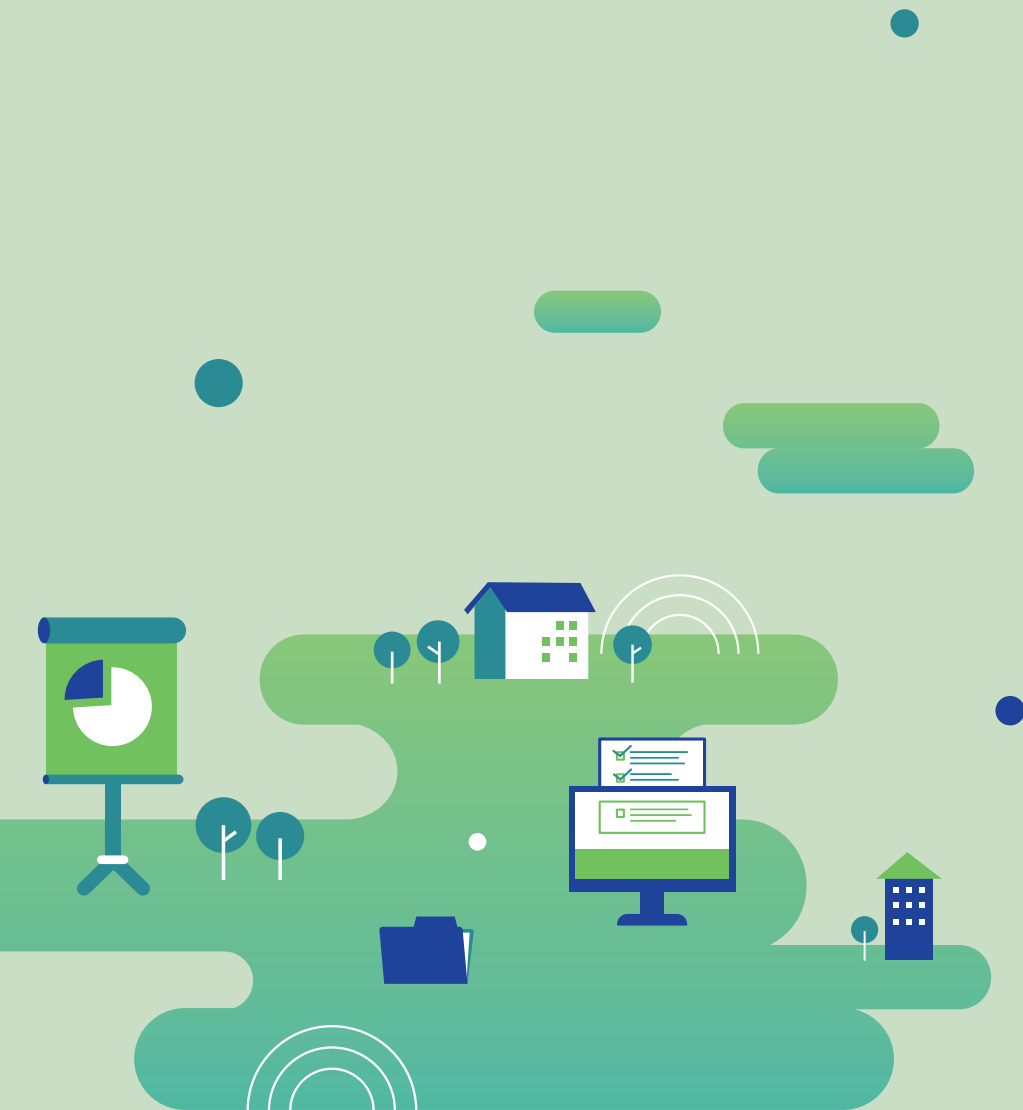
- 국내에 가족이 체류하는 경우 체류 가족이 없는 경우에 비해 출신국 친구 모임이나 종교 활동에 덜 참여함.
- 체류유형에 따라 모임이나 활동 차이가 크게 나타남. 상대적으로 거주 안정성이 높은 귀화, 한시적, 영구적 체류유형은 학부모, 출신국 친구, 지역 주민, 관공서 모임에, 거주 안정성이 낮은 조건부 체류유형은 종교, 정치/노조 활동에 더 참여하는 경향을 보임.
- 30대 이하는 학부모, 출신국 친구 모임에 40대 이상보다 더 적극 참여하지만 정치/노조 활동은 40대 이상이 더 적극적으로 참여함.
- 지역 주민, 관공서 모임의 경우 체류기간이 길어질수록 참여율이 증가하는 경향을 보임.
- 한국어 실력이 낮을수록 출신국 친구모임에 참여율이 높아지며, 정치/노조 활동은 한국어 실력이 상인 경우에 참여율이 높게 나타남.

○ 이주민에게 현재 참여하는 모임과 활동에 대해 향후 참여 희망 여부를 질문한 결과, 모든 모임과 활동에서 더 많이 참여하겠다는 의사를 보임. 지역 주민 모임, 민간단체 활동, 관공서 모임의 경우 현재보다 30% 이상 높게 향후 참여하겠다는 의사를 보임.(그림 4-1)



[그림 4-1] 이주민이 참여하는 모임 및 활동 : 현재와 향후 계획

경기도 이주민의 공공서비스 이용 실태조사





면접조사

1. 면접조사 개요
 2. 공공서비스 이용 경험
 3. 서비스 만족도
 4. 공공서비스 개선 방안
 5. 공공서비스와 사회통합
-

1. 면접조사 개요

○ 최경식, 오경석, 안은진 등 세 명의 연구자가 총 20명에 대한 면접조사를 수행함

- 인터뷰이 분포는 이주노동자 3명(E-9 1명, E-7 2명), 유학생 2명(D-2, F-2), 국적취득자 7명, 지원단체 활동가 6명, 공공부문 종사자 2명임. 국적취득자 가운데 4명은 지원단체 소속의 활동가이기도 함. 활동가들의 경우 이주아동지원단체 소속 1명을 제외하면 대체로 이주노동자 지원단체 소속임. 공공부문 종사자 1명은 지방자치단체, 다른 1명은 중앙부처 소속임. 체류기간 및 활동 경력은 3년 1명을 제외하곤 모두 9년 이상임.(표 5-1)

<표 5-1> 인터뷰이 20명 개요

번호	명칭	출신국	성별	비자 또는 직업	근무처	관련 경력 또는 체류기간
1	노동자1	필리핀	남성	이주노동자(E9)	김포	3년
2	활동가1	한국	남성	활동가	안산	15년
3	노동자2	필리핀	남성	이주노동자(E7)	시흥	13년
4	귀화자1	네팔	남성	귀화자	안산	10년
5	활동가2	한국	남성	활동가	안산	15년
6	공공1	한국	남성	공무원	안산	11개월
7	귀화자2	중국	여성	귀화자	안산	17년
8	귀화자3	미얀마	여성	귀화자	수원	28년
9	활동가3	한국	여성	활동가	화성	15년
10	귀화자4	한국	남성	귀화자	김포	20년
11	활동가4	한국	남성	활동가	수원	12년
12	활동가5	한국	남성	활동가	의정부	20년
13	유학생1	토고	여성	유학생(D-2)	동두천	20년
14	활동가6	한국	남성	활동가	남양주	9년
15	귀화자5	네팔	남성	귀화자	양주	16년
16	유학생2	타지키스탄	남성	유학생(F-2)	부천	9년 11개월
17	노동자3	스리랑카	남성	이주노동자(E-7)	고양	22년
18	공공2	한국	여성	공무원	춘천	32년
19	결혼이주1	캄보디아	여성	귀화자	이천	18년
20	결혼이주2	우즈베키스탄	여성	귀화자	여주	11년

○ 이들을 대상으로 ‘공공서비스 이용 경험’, ‘서비스 만족도’, ‘서비스 개선 및 유인 방안’, ‘공공서비스와 사회통합의 상관관계’, ‘출신국에서의 서비스 개념 및 경험과의 차이점’ 등에 대해 조사함.

2. 공공서비스 이용 경험

1) 서비스 이용 기관

- 이주민들이 이용하는 공공서비스는 이용자의 체류자격 및 가족 동반 여부, 국적 취득 여부에 따라 상이함.

“체류자격에 따라 외국인들은 체류자격에 따라 이렇게 서비스의 종류도 다릅니다.” (귀화자4)

“비자 관련해서도 종류가 있잖아요. 일반 외국인근로자, 영주권, 이주여성분들이 각각 다 비자가 다르기 때문에 (서비스의 종류 그리고 만족도도 상이할 수 밖에 없음).” (결혼이주1)

- 이주민의 지위상 가장 많은 이주민들이 공통적으로 이용하는(이용해야만) 공공서비스는 출입국(비자) 관련 서비스임.

“이제 외국인이다 보니까 한국에서는 많이 이용하는 부분이 바로 이제 출입국이구요. 거의 거의 한 1년에 한 두 세 번 정도.” (유학생2)

“출입국관리사무소 제일 많이 한 것 같아요. 그리고 요즘에는 애들도 있으니까 뭐 학교 그 다음에 병원도 많이 하고 맞아요. 그리고 애들 때문에 지금 예방주사 같은 것도 그 것도 많이 도움받아요.” (노동자3)

“노동부나 출입국도 많이 이용했어요. 제 비자 관련해서 사업장 변경 후 외국인 등록과 이직 권리 등을 확인하기 위해서요.” (노동자1)

“제가 한국 사는 동안 가장 많이 이용한 서비스는 이주민 지원센터와 같이 있는 출입국사무소입니다. 그리고 최근에는 119 서비스를 이용했습니다.” (노동자2)

(1) 국적 취득자

- 거주 안정성이 확보된 귀화자의 경우 취업이나 자녀 양육과 진로 상담을 위해 행정복지센터와 학교, 도서관 등을 주로 이용하며 이용 과정에서 민간 지원단체의 조력을 받기도 함. 간이귀화가 아닌 경우 출입국의 심사 절차는 매우 까다로운 편임.

“가장 많은 이용한 데는 저는 도서관이구요. 그다음에 경찰서도 좀 갔었고요. 출입국사무소는 귀화 하기 전에 비자 연장 때문에 자주 갔었고요, 예전에 근로자 비자로 일할 때는 노동부도 이용하곤 했습니다.” (귀화자1)

“뭘 약간 예전에는 주민센터가 (귀화 하기 전에는) 아니네, 그때는 출입국사무소에서 입출국사실 증명서 그런 걸 내거나 그리고 또 어디 입사할 때 어디 취직할 때 이럴 때 필요한 서류 떼기도 했어요.” (귀화자2)

“저는 아이(중도 입국한 자녀)의 상태에 대해서 처음에 제가 잘 모르겠더라고요. 그래서 학교 선생님께 통화를 되게 많이 했고, 그리고 여기 글로벌청소년센터도 (상담하러) 갔었어요. 그리고 거기가 어디더라, 안산 무슨 지역교육협의회 거기도 가서 제가 교육도 받고 아무튼 학교에서 하는 (이주민 자녀 관련)교육은 이제 거의 다 받았을 거예요.” (귀화자3)

(2) 가족 동반 체류 이주민

- 가족 단위 이주민, 특히 자녀를 양육하는 ‘외국적 가정’의 경우, 아이 양육이나 건강 관련 서비스를 주로 이용함.

“두 번째 같은 경우에는 이제 아무래도 가까운 데에 있는 주민센터가 있을 수 있습니다. 주민센터가 왜 가냐면요. 일단은 어린이집 유치원 이 부분에 있어서는 많이 찾곤 합니다. 그다음으로는 보건소.... 네 번째로는 이제 제가 봤을 때는 건강보험공단을 많이 이용한 것 같아요. 네 번째로. 거기서도 이제 저 혼자면은 많이 아마 사용하지 않을 텐데 가족이랑 같이 있을 때는 한국에서 무조건 건강보험공단을 많이 찾더라고요.” (유학생2)

2) 서비스 활용을 어렵게 만드는 요인

- 이주민들이 공공기관 서비스 이용을 주저하는 이유에는 서비스 관련 정보 자체를 모르는 경우, 관련 서비스 자체가 존재하지 않는 경우, 언어 장벽과 절차적 장벽, 무관심, 지리적 접근의 제약, 신분 노출에 대한 불안, 공공서비스 개념에 대한 낯섦 등이 포함됨.

(1) 정보와 ‘개념’의 부재

- 이주민들은 출신국에서 한국과 같은 최소한의 객관성, 공정성, 규범 친화성에 기반한 공공서비스 수혜 경험이 희박함. 한국 정부와 민간의 공공서비스에 대한 홍보도 실효적으로 이루어지지 않는 상황임.

“공공서비스라고 한다는 게 이제 이렇게 말을 하면은 이제 일단 당사자들이 몰라요. 사실은 공공서비스라는 말을 개념 자체가 모르니까... 그래서 어디가 공공의료 기관인지 자체를 모릅니다... 무엇이 공공이고 무엇이 민간인지 자체에 대한 개념 자체가 사실 없는 게 중요.” (활동가6)

“대부분 사람들이 딱 한국에 오자마자 힘들어하는 부분이 바로 이제 뭘 어디서 해야 되는지 모르겠다. 모르는 사람이 이제 대다수거든요. 거의 70% 80%는 잘 모릅니다.” (유학생2)

“아마 잘 모르기 때문에 결국 잘 이용 못하는 거고.. 내가 무료로 이용할 수 있다, 접근하기 편하다 그런 인식은 별로 아직까지 제대로 안 돼 있기 때문에.. 사실 이런 서비스가 ... 있구나... 인식하게 되면 정말 이용 안 하는 사람 없으실 거예요.” (결혼이주1)

(2) 관련 서비스의 부재

○ 체류 지위에 따른 서비스의 규모와 품질의 상당한 편차가 존재함. 미등록 체류자, 난민, 동반 비자 소지자 등에 대한 서비스는 매우 미흡하거나 부재하기도 함.

“국가에서 사용되는 (난민 관련) 서비스(자체)가 없는 거죠. 난민 상담에 관해서” (귀화자4)

“난민 같은 경우에는, 사실은 중앙아시아에서도 많이 신청자들이 조금 많으세요. 근데 저희 센터도 방문하셔서 저희가 난민 신청자들에게 무료 지원 한국어 교육 같은 거 아니면 출입국사무소에 방문 예약 아니면 통합신청서 같은 거는 간단한 거는 해 드릴 수가 있어요. 근데 모든 서류를 가져와서 저희한테 부탁할 때는 저희가 조금 사실은 제가 안 하려고 해요... 저희가 (교육을 통해 획득한 난민 관련 정보가) 교육을 받을 때 내용들이 있어서 안 맞을까 봐 해서. 그리고 저희는 조사할 수가 없잖아요... 할 수도 없어요... 그래서 만약에 가능하면 난민 신청자들도 약간 통합센터 같은 곳 생기면 좋을 것 같아요.” (결혼이주2)

“동반 가족 있잖아요. 동반 가족 같은 경우에는 제한이 너무 많아요. 제한이 많고 이용할 수 있는 게 또 많고 그리고 영주권이나 동포나 이런 이주민 뭐랄까 이주여성분들은 되게 접근성은 편한데 그렇지 않은.. 비자는 G1이라든가 아니면은 동반 비자라든가 이런 게 아직까지 접근이 어렵다 보니까.” (결혼이주1)

“(E-7 비자 소지자의 배우자의 경우) 혼자니까 한국말도 전혀 모르고 한국 문화도 모르고 누가 오면 엄청 무서워하고 혼자서 마트나 아니면 장 보러 가지도 못하고... (그런 상황에서) 더 약간 우울증이나 향수병에 걸릴 가능성 왜냐하면 하루 종일 방도 원룸 있잖아요. 좁잖아요. 그 방에 갇혀 있는 느낌... 지역 특화라고 E-7-4R 배우자가 어느 정도는 한국어 수준이 갖추면 단순 근무를 할 수 있지만 E-7-4는 아직까지 없습니다. 그러다 보니까 지금 불법 취업을 해가지고 적발된 경우가 되게 많아요.” (귀화자5)

(3) 서비스 이용(수급) 방법 미인지

- 관련 서비스에 대해서는 인지하고 있다 하더라도 구체적인 이용 방법과 절차에 대한 무지가 서비스 이용의 제약 요인으로 작용하기도 함.

“제가 거기서 뭘 어떻게 해야 할지 절차를 잘 몰랐기 때문입니다. 그곳에는 아무도 그 절차에 대해서는 말해주는 사람이 없었거든요. 제가 한국어 실력이 좋지 못하는데 그곳엔 저를 도와서 통역해 줄 사람도 없었기 때문입니다.” (노동자1)

“이럴 땐 어떤 관공서에 가서 아들을 신고하고 찾아야 하나 생각했어요. 그런데 아들은 이미 회사도 그만두고 3개월간 구직을 못 해서 불법이 돼버렸어요. 어떤 사람은 출입국관리사무소 가서 알아보라고 하던데 불법이 됐으니 조금 신고하기가 부담됐어요... 그때 제 생각에 이제 아들이 불법이고 그래서 괜히 또 경찰서 갔다가 아들 찾아도 강제출국되거나 혹시 보호자인 저에게도 또 다른 문제 생길까 봐 주저했었거든요.” (귀화자1)

(4) 서비스에 대한 거리감(무관심)

- 한국에서의 체류 동기와 목적에 따라, 일부 이주민의 경우는 불가피하거나 필수적인 경우를 제외하고는 공공서비스 이용에 대한 관심 자체가 희박하기도 함.

“공공서비스는 아예 생각도 안 하고 바빠서 못한대요.” (공공2)

“접근을 하면 할수록 친근감이 생기고 친근감이 생기면 신뢰가 생기고 신뢰가 생기면 믿음이 가고 그다음에 완전히 믿고 맡기는데 거리가 멀다 보면 완전히 또 약간 정반대예요. 왜냐하면 이주민들이 제가 곰곰이 생각해 보니까 공공기관 서비스를 언제 어떻게 많이 했냐 물어보면 한국에 들어온 다음에 출입국 한 번 가고 등록하고 고용센터에 사업장 변경 한 번 갔다 그 다음에 간 적 없다... 나는 더 이상 갈 일 없는데 나는 무관심이다.” (귀화자5)

3) 서비스 이용 시 필요한 조력 유형과 성격

- 대부분의 이주민은 자력으로 공공서비스를 이용하지 못하는 경우가 일반적임.

“혼자 하는 거는 거의 없을 것 같아요.” (노동자3)

“(조력의 요청 관련) 아무것도 하지 않으면은 거의 혼자 불가능한 게 대부분이에요.” (결혼이주1)

“근데 초기에 할 때는 혼자 하기가 어려워요. 만약에 도와줄 사람이 없으면 무조건 행정사나 누구 친구 통해서 돈을 주고 많이 하시더라고요. 저도 남편 도움을 많이 받아서 귀화까지 했어요.” (결혼이주2)

- 이는 이주민의 공공서비스 이용에 조력이 필수적임을 의미함. 이주민의 공공서비스 수급의 과정에서 지원기관 활동가들의 조력 활동의 서비스 영역 및 방식에 있어서 광범위함.

- 지원 활동가는 출입국 및 노동 관련 공공서비스 뿐 아니라 의료 등 생활 지원 서비스 등에 이르기 까지 이주민의 한국 생활 적응 및 정착에 관련된 망라적이며 전방위적인 영역을 커버할 수 있어야 함.

- 서비스 방식 역시 단순한 이용 방법 안내를 넘어 동반 방문과 통역 지원, 문화적 매개와 옹호에 이르기까지 확장될 수 있어야 함.

“네, 주로 공장에서 일하다가 임금을 받지 못했다는지, (귀국)돌아갈 때 받아야 할 퇴직금 문제라든지 또 혹은 공장에서 일하다 다쳐서 병원에 가야 할 그런 필요가 생겼을 때 저희 센터를 이용하는 사람들이 주로 많이 있습니다.” (활동가1)

“노동부에도 데리고 가고 또 병원 그러니까 사회사업팀이 있는 병원을 통해서 경기도 지원을 받을 수 있는 그런 병원에, 수술을 해야 할 경우 그런 쪽에 데려다 줘서 수술비를 지원받을 수 있도록 한다는지 주로 그런 일들을 많이 했습니다.” (활동가1)

“네, 노동부 같은 데 가서 거기서 근로감독관을 만나서, 이 친구들 임금 못받은 상황이라든지 또 퇴직금 못 받은 경우 그런 경우 통역을 해 주거나, 혹은 사업주가 고의적으로 임금을 지불하지 않는 경우 근로감독관을 만나서 이의 신청을 하고 하는 일을 주로 했습니다. 근로감독관이 파견 나가서 이렇게 조사할 수 있도록 통역자로서 옹호자로서 이주민을 돕는 그런 일들을 했죠.” (활동가1)

“저희는.. 옹호 활동을 하기 위해서 간 데는 출입국관리사무소 그리고 경찰서. 아이들도 그렇고 결혼 이주 여성들도 그렇고 외사계나 이런 경찰서에서 예방 차원에서 이제 저희랑 연계도 많이 했지만 또 문제가 생겼을 때 저희가 탄원서를 써 준다거나 아니면 이 사람들이 문화적으로 한국 생활에서 어떤 오해가 있어서 이렇게 연루됐을 거다라는 것들을 옹호하기 위해서 가기도 하고 그랬죠.” (활동가3)

- 이주민의 공공서비스 이용 시 조력이 필수적이지만, 조력의 질은 단순한 ‘대행’의 수준을 넘지 못하는 것이 대부분임.

“그 부분이 각 외국인복지센터, 다가센터 또는 민간 쉼터나 민간 단체들이 다 이 부분을 지원하고 있어요. 그래서 저희는 보통 지원한다고 보통 얘기를 하는데, 지원 서포트라고 하면은 보통 돈이나 자원을 주는 거로 보통 이해를 하니까 사실 저희는 컨시어지 서비스(concierge service)라고 보통 많이 해석을 해 줍니다. 이 분이 이걸 할 때 우리가 수행으로서, 비서로서 문서 작성해 주고, 예약 잡아주고 이런 것들이 사실은 서포트까지도 아니고 그냥 컨시어지 서비스 같은 개념이거든요 근데 이제 예전에는 보면, 지금도 시골이나 읍면동 사무소 또 외국에도 있는 게 대서소라는 게 많이 있었어, 대서소.. 저희가 대부분 많이 하는 업무 중에 하나가 사실상 대서소 역할이거든요... 대서와 대독과 해석.” (활동가6)

4) 서비스 품질의 편차

- 서비스 품질은 분야별 그리고 지역별 차이가 확인됨. 전체적으로 공공서비스는 과거에 비해 상당히 개선된 것으로 평가됨. 그러나 내방자 응대 등 형식적인 측면에 초점이 맞추어져 이주민 이용자의 서비스 수요를 질적으로 충족시켜주는 데에는 부족한 것으로 확인됨.

- 공공서비스 품질의 개선을 위해서는 시스템 및 인프라 구축에 특화된 공공 부문과 민원 이주민과의 일상적인 관계 형성 역량이 탁월한 민간 부문과의 지속가능한 협업 체계 구축이 선결될 수 있어야 할 것으로 판단됨.

(1) 교육 관련 서비스의 경우

“영역별로 좀 다른데요. 경기도가 교육 관련한 공공기관은 다른 데보다 월등히 앞서 갔던 건 사실인 것 같아요... 그 외에 중앙정부 차원에서 움직이는 교육 관련한 돌봄 기관들은, 지역아동센터나 방과 후 돌봄 센터나 뭐 이런 여러 가지 돌봄 기관들이 있잖아요? 이런 것들은 지역 편차를 좀 보기는 어렵죠. 중앙 정부의 매뉴얼대로 가기 때문에. 그래도 조금 느끼는 건 경기도가 워낙에 이주민이 많다 보니까 이주민에 대한 감수성이나 이런 부분들은 소통하는 데 있어서 좀 더 느꼈던 것 같아요.” (활동가3)

(2) 체류 서비스의 지역별 편차

“외국인들이, 이주민 친구들이 어떤 (지역-인터뷰어) 출입국사무소는 직원들이, 공무원들이 엄청 불친절해서 제가 (상대적으로 서비스 친절도와 만족도가 높은-인터뷰어) 다른 지역에다가 거주 등록을 했다 그런 이야기를 하세요.” (결혼이주2)

(3) 민원 서비스의 경우

“동주민센터도 사실 주무관에 따라 너무 다르고, 그 동이 이주민이 많은 동이나 없는 동이나에 따라 너무 천차만별이어서. 사실 그분들은 우리가 하는 말에, 우리 입을 쳐다보는 입장이지요. 우리가 말하는 게 정보니까. 그런 부분들이 있었죠. 그리고 이주민이 많은 동이나 없는 동이나에 따라서도 달랐지만 그 지역의 중앙, 시청이나 이런 쪽에 이주민 관련 과가 있냐 없냐, 전담 부서가 있냐 없냐 이런 모든 게 다 순차적으로 연결되는 부분들이어서 그런 영향들이 있는데, 경기도는 상대적으로 다른 데에 비해서 그런 고민을 앞서서 하고 조직도 만들었잖아요.” (활동가3)

(4) 서비스 품질 개선을 위한 공공·민간 협업의 필요성

“요즘은 공공기관 같은 데서도 서비스가 많이 개선되고 있는 것 같아요. 친절하게요 이전에 비해서요. 저희 같은 경우에는 주로 제 발로 뛰는 서비스를 제공하기 때문에 어떤 문제가 생기면 저희가 직접 그 친구들을 데리고 현장에 가거든요. 근데 제가 듣기로는 공공서비스에서 일하시는 분들은 주로 (사무실에서 내근으로 처리하는) 전화 상담이라든지 그런 쪽으로 주로 하기 때문에 민간 서비스와는 차이가 좀 있습니다... 현장으로 직접 찾아가는 경우는 아마 저희 같은 민간 이런 서비스 센터에서 하는 것이 더 많지 않나 그렇게 생각합니다.” (활동가1)

5) 이주민 이용자의 서비스 평가에 영향을 미치는 요인

(1) 긍정 사례

○ 이주민들이 공공서비스 이용과 관련, 긍정적인 평가와 더불어 정서적인 지지를 보내게 되는 주요한 요인에는 자신이 원하는 서비스 결과가 도출되는 것과 서비스 제공자의 태도가 포함됨.

- 공공서비스를 이용하는 이주민 민원인은 관련 기관이나 조력자의 우호적인 태도로 긍정적인 서비스 결과가 도출되었을 때 그를 단순히 실효적인 민원 처리로 수용하는 것을 넘어 자신의 한국 생활에 대한 공적 지지로 해석, 능동적인 성장의 계기로 수용하는 경향성을 보여줌.

“출입국사무소 서비스가 기억에 남습니다. 사실 제가 E9비자가 연장이 안되면 필리핀으로 귀국을 해야하는 상황이었는데 극적으로 (회사의 도움으로) 출입국에 신청해서 E7비자를 받아서 비자를 연장해서 지금까지 체류할 수 있게 되었습니다.” (노동자2)

“제가 지난 일요일에 회사 (전동킥보드 타고) 출근하다가 길에서 보드 사고가 나서요. 당시 옆에 있던 한국 아줌마가 119 구급차를 불러줘서 제가 응급 조치받고 살 수가 있었습니다.” (노동자2)

“그때 막연했어요. 솔직히 그때 이야기를 들려야겠다. 그때 너무 화가 났어요. 왜냐하면 밤중에 그때 그 회사에 간 지 며칠도 안 됐고 제가 야근을 하던 중 막 갑자기 (배가) 아픈 거예요. 다행히 119는 알아 가지고, 그때 이제 한국 온 지 한 2개월인가 3개월밖에 안 됐거든요. 그래 가지고 119에 전화를 했어요. 근데 딱 그날따라 (다행이도) 또 사는 곳 주소도 받아 놓은 거예요. 그래 가지고 그 주소를 주고 전화를 했더니 왔어요.” (귀화자2)

“아이를 이렇게 (한국 생활) 적응을 도와야 하잖아요. 근데 저도 한동안 아이랑 한 5년 동안(자녀를 중국에 두고 한국에 먼저 나와서) 헤어져 있다 보니까 부모 역할을 잘하지 못했었는데 그 부분에 대해서 제가 (학교) 선생님들이랑 이렇게 상담도 많이 하고 그리고 또 다른 부모 멘토도 받았거든요. 멘토링도 그거를 제가 참여하면서 제가 많이 바뀐 것 같아요.(학교에서 연결해 준 멘토 서비스) 덕분에 제가 많이 성장한 것 같아요.” (귀화자2)

(2) 부정 사례

○ 반면에 자신의 절박한 상황에 대한 적절한 지원과 조치가 제때에 이루어지지 않았으며 그 과정에서 서비스 제공자의 냉담함과 거부감이 식별되는 경우 이주민 이용자는 서비스 자체를 트라우마에 가까운 부정적인 사건으로 각인함.

- 이주민이라는 이유로 치료에 호의적이지 않았던 대학병원 응급실에서의 경험, 담당 직원의 무지로 인한 업무 지체의 귀책이 자기에게 집중되었을 때의 불편한 경험 등이 이에 해당함.

“그래서 이제 마지막에는 막판에 ‘진짜 대가리 팍 박고 죽고 싶다’ 진짜 그 정도까지 딱 온 거예요. 이제 너무 아파 가지고 깜빡하고 이렇게 쓰러지려고 했는데.. 그게 제 전화기에서 제일 위쪽에 전화번호가 있으니까 (간호사)분이 전화를 한 거예요. 그랬더니 동료가 자고 있는 남편을 깨운 거예요. 그래 가지고 그 (한국인)남편이 보증을 서주었어요... 치료받고 나왔는데 (돈 많이 낸 게) 너무 억울하더라고요. 내가 병원에 있는 지가 이것(하루)밖에 안 됐는데 그리고 Ningel 딱 하나 맞은 것밖에 없거든요. 그래서 너무 억울해서 (어떻게 보상받을 수 있을지) 정말 주변에 다 알아봤는데 아무도 몰라요. 어떻게 해야되는지 고민하다가 제가 우연히 이거 (국민건강보험)공단 있잖아요. 공단 번호를 알아서 제가 공단에 직접 전화를 했어요.” (귀화자2)

“이주여성 건강보험 거기에서 신청하기 위해서 본인의 호적 필요하다고 해서 그분이 안산에서 수원으로 이사 왔는데 근데 이분이 남편이 없잖아요. 한 부모이기 때문에 남편이 지금 살아 있는 거 아니잖아요. 그래서 조금 어려움이 있다고 하나 봐요. 그래서 수원시에서 너무 어렵게 보는 거예요. 근데 다 있는데 외국인등록번호도 있고 외국인등록증으로 다 조회하면 나오는 거를 왜 이렇게 어렵게 하는지 이해가 안 됐어요. 아마 아직도 행정이 준비가 안 된 듯했어요... 국가들이... 수원시 어떤 어떤 행정.. 그 직원들이 외국인 업무에 대해 조금 아직도 잘 모르는 것 같아서 많이 낯설어하고

두렵고 본인들도 모르니까 그걸 하기 위해서 헤매는 거죠. 너무 헤매는 모습을 보니까 그게 서로 안 좋았어요. 우리 뒤에 사람들 많이 기다리고 있고 그래서 여러 가지로 눈치 다 보이잖아요.”(귀화자3)

3. 서비스 만족도

1) 관점과 평가자에 따른 다양한 만족도

- 인터뷰이들의 만족도 평가는 다양함. 대체로 한국의 이주민 대상 공공서비스가 과거에 비해 매우 개선되었다고 긍정적으로 평가함. 그러나 이주민 이용자의 ‘차력 이용’이 거의 불가능하다는 점에서 ‘낙제점’에 가깝다는 부정적인 평가를 내리기도 함. 서비스 종류에 따라 그리고 이용자의 공공서비스(출신국에서의) 경험에 따라 상이한 만족도 평가가 내려질 수 있다고 생각함.

“어떤 데는 만족하고 어떤 데는 매우 매우 만족하고 어떤 데는 불만도 있어요. 그래서 하나를 가져와서 모든 공공서비스는 만족한다고 하고 아니면 만족하지 않는다고 그렇다고 하기가 어려워요... 차이는 약간 이거 같아요. 왜냐하면 자기나라에서 공공서비스를 받아본 적이 없는 외국인들이, 한국에 와서 친절하게 공공서비스를 받은 사람들이 ‘너무 만족하다’ 할 수도 있고요... 이민자들을 위해서 약간 만족스러운 프로그램을 많이 받아본 친구들(은)... ‘이거는 아니다’..할 수도 있어요.”(결혼이주2)

“저는 되게 많이 좋아졌다고 생각합니다. ...개선은 가면 갈수록 증가를 하고 있는데 근데 그 개선이 일부도 있고 근데 근본적인 원인 근본적인 대책 방법은 아닌 것 같아요. 그러니까 급한 불만 끈 것 같고 근본적인 문제는 아직 계속 남아 있다고 생각합니다.”(귀화자5)

“(출입국) 근데 요즘에는 조금 온라인으로도 가능하니까 조금 편한 것 같아요. 요즘에는... 보건소도 많이 많이 좋아졌어요. 학교도 우리 애들도 지금 한국 애들처럼 똑같이 다니니까 우리도 뭐 걱정 없이 이용하고 있어요. 학교도.”(노동자3)

“저희 나라랑 비교를 했을 때, 진짜 그래도 한국 공공기관이 정말 그래도 돈도 거의 안 들어가고, 그리고 시간이 정말 짧아서 그게 좋아요. 방법만 알고, 뭐랄까 좀 그게 어떻게 보면은 정말 정말 비교할 수 없을 만큼 너무 한국이 좋은 거죠... 그러니까 매뉴얼이나 이런 거는 잘 되어 있고... 많이 좋아진 상태지만, 그러나 한국에서 이주민이 이용하려면 아직까지는 개선 좀 더 필요하다, 외국인 이주민 맞춤 서비스가 좀 필요하다, 그런 식으로 좀 개선하면은 더 완벽한 것 같아요.”(결혼이주1)

“현재 기준으로 보면 점수는 너무 낮은데요... 아 제가 30에서 40점 정도. 너무 낮아요.”(귀화자4)

“외국인에 대한 공공서비스는 우리가 막 딱 자랑할 만큼 잘 해놓고 지원을 하고 있다라고 할 만한 게 좀 없는 건 사실인 것 같아요.”(활동가4)

2) 충분한 통·번역 지원 미흡

- 온·오프라인을 불문하고 공공서비스에 대한 불만족의 가장 큰 사유는 통·번역 지원 부재나 미비로 확인됨. 특히 이주민의 규모가 상대적으로 소규모인 특정 지역 언어의 통·번역 지원이 되는 경우는 거의 없는 형편임. 통·번역 서비스 지원 부재나 미비의 문제는 서비스 이용자인 이주민 뿐 아니라 서비스 제공자인 공공기관 종사자들에게도 주요한 업무 불만족의 요인으로 평가됨.

“가끔 필리핀 출신 통역자가 노동부에 배치될 때는 그런데로 좋았지만 대부분은 통역없이 사용해야 해서 이용도 꺼려지고 이용에 많은 어려움이 있었습니다. 필리핀 통역은 노동부의 경우 일주일에 하루 정도만 배치되고 있었어요.” (노동자1)

“근로자가 (진정 출석시) 통역사를 직접 데려오셔야 된대요. 그래서 제가 좀 항의를 하죠. 그러면 근로감독관들은 ‘그럼 선생님은 누구세요? 변호사세요, 노무사세요?’ 이런 얘기를 자주 들었고요... 결국은 노동부에서 통역자를 구할 수 없으니 할 수 없이 나중에 제가 통역으로 가게 되는 경우가 많습니다.” (활동가2)

- 다국어 서비스가 지원되는 경우에도 많은 오류가 발생한다는 문제가 지적됨. 인터뷰이들은 공통적으로 한국어 소통이 완벽할 수 없는 이주민 이용자의 공공서비스의 이용편의성 제고를 위해 통역 상담 인력풀 구성, 실시간 온라인이나 화상 통·번역 지원 체계 구축 등의 조치가 도입될 필요가 있다고 제안함.

“(무료 번역프로그램 등을 사용하는 경우 잦은 번역 오류로 인해 민원 내용이) 엉망진창이 되는 거예요. 이게 진짜 언제쯤 어떻게 바뀌 이게 퀄리티가 좋아질까?” (활동가3)

“그냥 모든 공공기관에 모든 언어를 놓을 수는 없으니까 핫라인을 좀 더 상시적으로 또 실효성 있게 가동하게 시켜야 되나라는 부분들도 고민을 좀 해요. 저희도 필요할 때가 있거든요. 저희도 모든 언어를 다 확보할 수는 없기 때문에 그런 부분들이 조금 있고.” (활동가1)

- 다국어 서비스의 정보량이 한국어 서비스의 정보량에 비해 빈곤하다는 점은 또 다른 문제점으로 지적됨. 그 격차로 인해 한국어 이외의 언어로 서비스에 접근하는 이용자들은 추가적인 시간과 노력을 투입해야만 함. 그런 상황에서 자국어 서비스를 오히려 회피하는 역설적인 현상마저 발생함.

“정부 포털인가 거기 들어가 가가지고 증명서 같은 거 땔 수 있거든요. 거기서는 물론 영어가 돼요. 영어는 지금 제한적으로 되어 있는데 근데 한국어로 들어가 가지고 증명서 목록을 보면은 꽤 많이 나와요. 근데 영어로 넘어가 가지고 뿔 수 있는 증명서 목록을 보면은 뭐 3, 4개 밖에 없어요.” (유학생2)

“절차 안내를 받거나 안내를 받을 때는 여러 가지 언어들로 지금 지원되고 있습니다. 예를 들어서 건강보험공단에서는 한 13개의 언어로 지금 안내하고 있고 출입국관리사무소도 대부분 언어로 지금 하고 있어요. ...가기 전.. 어떤 어떤 서류가 필요한 건지... 한국어로... 상담할 때는 충분히 많은 안내를 받고요. 근데 다른 언어 하는 분들... (에게 상담을 하면) 여기서는 (한국어 안내) 10가지 서류를 받을 수 있다면 여기서는 (한국어 아닌 언어 안내) 7가지 (밖에) 받아요... 그래서 저는 가급적이면은 (외국인이 저의 모국어가 아닌) 한국어 하는 분께 상담하고 싶어요. 왜냐하면 정확하게 받을 수 있으니까요. 외국어로 하는 분들과는 (제가 외국인이지만 빈곤한 정보량 때문에) 그냥 피해요.” (유학생2)

3) 이주민 이용자에 대한 차별적 태도

- 공공서비스에 대한 또 다른 불만족 요인은 서비스 처리 과정에서 한국인 민원인에게는 행사하기 어려운 ‘차별적 접근’이 이루어지고 있다는 점임. 무시와 냉대, 불친절, 진정성에 대한 의심, 불신과 같은 종사자의 태도가 이에 해당함.

“출입국 가면은 거기서는 환대하지는 않고요... 밖에 있는 한국 사람들과 비교를 했을 때는 여기 한국 맞나 그 정도예요. 그 정도로 이제 조금 심한 편입니다.” (유학생2)

“특히 미등록 친구가 만약에 혼자 공공기관을 찾아 갔다 그러면 노동부 직원들이 아마 거의 이분들(이주노동자)을 무시한다든지 하기 때문에 일처리가 어려울 것입니다.” (활동가1)

“저의 경우 (국적 취득) 심사과정에서 법무부에서 사람들이 진짜 저희 사는 집에 보러 왔어요. 우리 아내도 거기 있었어요. 집안 정리 다해 놓고 있었는데 갑자기 옷장 안을 열어 보여 달라고 했어요... 아내가 장롱 안이 엉망이니까 창피하다고 보여 주기 싫다고 공무원들에게 말했는데도 무조건 봐야 한대요... 부부끼리 통화하는 것도 다 확인하는 것은 물론이고.. 우리 진짜 부부인지 다 확인했어요.” (귀화자1)

“조금 옛날에.. 회사에서 일하는 분하고 좀 문제 생겨가지고 경찰서까지 갔어요... 갔는데 거기서는 우리 한 친구가 한국 사람하고 싸워서 조금 다쳤어요. 손이 다쳐가지고 경찰서 갔는데 그거 인정 못 받더라고요. 외국인이 말도 못하니까 한국 사람 편으로 들어가지고 해결이 안 됐어요. (나중에는 외국인 센터 도와주는 센터 NGO 센터 있어 가지고 거기 가서 거기 분들이 하고 오니까 그냥 되더라고요.)” (노동자3)

4) 신속하지 못한 민원 처리

- 공공서비스에 대한 또 다른 불만족의 이유는 민원 처리가 신속하게 이루어지는 경우가 매우 드물어 이용자의 경제적, 시간적, 심리적 비용이 증폭될 수 밖에 없다는 점에서 찾아짐.

“신속성에 대해서 조금, 그러니까 접수까지는 이제 빨리 돼도 답이 나오는 데까지는 또 이게 신속하지 않은 경우가 많다 보니까.” (활동가4)

“귀화 신청하고 승인 나기까지 3년 이상 걸렸어요. 너무 까다롭게 하더라고요... 아내가 법무부 직원들과 싸울 뻔했어요. 저는 싸우지 말라고 말렸고요.” (귀화자1)

“(출입국에서 일을 처리하려면) 평균적으로는 한 3번에서 4번 정도 (왔다갔다) 하고요. (제가 비자 연장할 때는) 제가 9번 갔습니다. 9번 한 번에 이게 되는 거는 거의 없습니다. 한 번에 되는 건 이상해요... 심지어 이제 행정사라는 한국 분들도 있는데.. 그런 분들도... 한번에 통과할 수 있는 건 없고 이제 두 번 세 번 평균적으로 세 번 걸리고요. 또 더 이게 10번 20번 가는 경우도 있습니다.” (유학생2)

- 이용자의 민원 처리가 구조적으로 길어지는 이유로 인터뷰이들은 서비스 제공 기관의 낮은 업무 인지도 및 관여 의지, 취약한 기관 내 분업 체계 및 기관 간 연계, 이주민 이용자에게 과도하게 부과하는 자격 요건의 입증 등을 지적함.

“주민센터는 딱 들어갔을 때는 어딜 가야하는지 모르겠어요. 전담하는 이 지역에서 거주하는 외국인 이주민을 전담하는 사람이 누구지는 모르겠어요. 없어요... 각각... 어디 가면은 저기로 가세요 아니면 2층 올라가세요 하거든요. 보건소도 똑같습니다. 보건소도 가면은 여기 가세요 저기 가세요... 딱 이제 한꺼번에 가서 아 저분이 전담하구나 하는 거는 이제 찾기가 아마 힘들 거예요.” (유학생2)

“‘미등록도 외국인등록증만 가져오시면 맞을 수 있어요’라는 말을 저희한테 하거든요. 그래서 ‘외국인등록증이 없어서 미등록이에요.’ 라고 얘기를 하면 ‘왜 없어요?’... ‘그럼 어떻게 하죠?’ (라고 저희한테 오히려 물어보시죠.)” (활동가6)

“일을 좀 처리하는 게 좀 많이 늦더라고요. 보니까 이분들이 자기 일처럼 이렇게 생각해서 해 주는 게 아니라... 이 친구들을 굳이 우리가 왜 도와줘야 되느냐? 이런 마인드를 가지고 일처리를 하다 보니... 민원처리 진척이 늦은 경우가 많았습니다.” (활동가2)

“예를 들면 일 그만 두고 다른 회사 구할 때 노동부에서 직장 알선을 받아서 구하잖아요. 그런데 친구들이 할 수 없는 일을 알선해 줘서 문제가 되요... 그 친구들이 원하지 않는 그런 일자리를 계속 알선해 주고 어떤 때는 회사에 면접 가보면 사람 뽑지도 않는데 알선해 주기도 하고 막 이래 가지고 힘들었다고 해요.” (귀화자1)

“근데 네 그런 거를 안 된다고 본인이 이제 저쪽에서 처리가 서류가 처리가 안 되어 있기 때문에 여기도 안 받아주는 거예요. 그래서 시간이 걸리고... 믿지 않고, 너무 이쪽에서 많이 확인할 내용들이 많아 가지고... 까다롭다는 거죠.” (귀화자3)

5) 광범위한 재량권의 행사로 인한 표준화된 서비스의 어려움

○ 이주민 대상 공공서비스가 보편적인 규범의 영역에서 작동하기보다는 개별화된 재량권의 영역에서 작동한다는 점은 이주민 민원인들의 불만족을 야기하는 또 다른 요인임. 어떤 기관이나 담당자를 만나느냐에 따라 서비스의 질이 상이해진다는 말이 공공연히 회자될 정도임.

“제가 생각할 때는... 담당자마다 다르거든요.” (공공2)

“공공기관의 영역에 따라 너무 다르긴 하지만... 편차가 너무 심해요. 그 지역에 따라, 그 동에 따라, 그 어떤 뭐에 따라서 편차가 너무 심해요.” (활동가3)

“출입국 지침이 해석하기 나름인 게 굉장히 또 많아요... ‘인도적 사유도 고려하라’ 뭐 여러 가지 있잖아요... 우리가 생각할 때는 분명히 인도적 사유가 있는데 그 공무원이 생각할 때는 인도적 사유라고 생각하지 않는 거예요.” (공공2)

“그분들의 기분에 따라서 이제 본인의 어떤 비자에 연장될지 안 될지가 결정되다 보니까 그건 조금 아쉽긴 해요.” (유학생2)

6) 온라인 공공서비스 불만족 요인

○ 언어와 인증 등 기본적인 진입 장벽이 매우 높다(다문화 가족의 회원가입을 통한 서비스 제공시 70% 이상은 스스로 가입을 못하고 조력자가 있어야만 가입이 가능함)는 점 나아가 서비스의 인지도 자체가 매우 낮아 이주민 대중에게 잘 알려져 있지 않다는 점(본 조사에서도 확인된 바와 같이 온라인 서비스 하면 이주민 다수는 ‘쿠팡’과 같은 온라인 쇼핑몰을 떠올림), 상시적인 지원 체계 미비로 효율적인 적시 서비스가 이루어지기 어렵다는 점 등이 온라인 공공서비스에 대한 인터뷰이들의 불만족 요인으로 확인됨.

“노동부나 출입국, 세무서 등 공공서비스도 온라인 서비스가 있다는 것은 알고 있었지만 그 역시도 언어 장벽으로 인해 접근이 많이 꺼려졌습니다.” (노동자2)

“온라인의 문제는 이분들이 온라인 회원 가입의 접근성 자체가 너무 장벽이 높다는 거예요. 우리는 되게 간편으로 인증, 그건 한국 사람 입장이지요. 그 간편인증이 이분들한테는 간편하지 않아요... 그 과정이 어려워요. 이분들한테는. 누가 도와주지 않으면 너무 어렵고요.” (활동가3)

“출입국 온라인 예약 시 외국 사람들 같은 경우에 이름이 좀 긴데 그걸 넣을 수 있게 충분한 공간이 안 돼 있다는... 한국의 온라인 서비스가 좀 약간 그런 부분이 미비한 거죠... 좀 개선이 필요한 거죠.” (귀화자3)

“한국은 온라인 서비스가 잘 돼 있어요, 국민한테는. 그러나 외국인 이주민한테는 아직까지 접근하기 어려운 경우가 있고 말 그대로 뭐라도 하나 회원 가입을 하면 인증이나 이런 게 절차가 아직까지 복잡하거든요... 그래서 아직까지 좀 대면, 가서 하는 서비스가 좀 더 편하다, 시간을 더 내더라도. 그래서 개인 생각이 그렇게 가지고 있어요. 저도 겪으면서 그렇게 느끼고 있어요.” (결혼이주1)

4. 공공서비스 개선 방안

1) 이상적인 공공서비스의 요건

○ 인터뷰이들은 ‘보편성’, ‘이용자친화성’, ‘실효성’ 등을 이상적인 공공서비스가 충족시켜야 하는 요건으로 제시함. 곧 ‘이상적인 공공서비스’는 서비스 사각지대 없이 모든 이주민을 포용할 수 있어야 하며, 이용자의 접근과 이용편의성을 충족시켜 줄 수 있어야 할 뿐 아니라 서비스 처리가 신속하게 이루어질 수 있고 제공자와 이용자 그리고 조력자 등 다양한 행위주체들 사이의 소통과 협업이 원활하게 작동되는 플랫폼 구조로 운영될 수 있어야 함.

“이상적인 공공서비스는 접근성이 뛰어나고, 효율적이며, 사용자 친화적이고, 공평해야 합니다. 여러 언어로 제공되어야 하며, 기술을 효과적으로 활용해야 하며, 사용자 요구에 적절히 부응해야 한다고 생각합니다.” (노동자2)

“일단은 그런 여러 언어의 배치이지 않을까요?.. 그리고... 좀 더 설명이 친절했으면 좋겠다라고 생각을 하거든요... 좀 더 자세히 천천히 알려주는... 일일이 하기 어려운 이유가 절차가 너무 복잡하기 때문이거든요... 그래서 그러한 서류나 절차의 좀 그런 단순화가 필요하지 않을까 싶고... 여러 서류가 한국에서만 구할 수 있는 서류가 아니기도 한데 또 이제 다 따로 그런 서류를 구해오는 것들도 비용이 발생하고... 제출해야 하는 기간은 촉박하고 하는 순간들도 꽤 있거든요. 그래서 전체적으로는 절차의 간소화가 좀 필요하지 않을까 싶습니다.” (유학생1)

“그 정도 아니고 왜냐하면 이주민들도 한국 왔으면 어느 정도 한국어 본인도 할 줄 알아야 되고 기본적인 상식을 본인도 갖춰야 돼요... (다만) 한국 사람이 한국에서 모든 태어나고부터 지금까지 다 알고 있는데 우리는 중간에 오는 사람이 돼서 전체를 알지는 못하는데 절반 정도는 이해한다고 생각하면서 뭔가를 해줬으면 하는 바람입니다.” (귀화자5)

“통합 정보 서비스를 제공한다는 거잖아요... 그러니까 공공기관들... 지자체 기관... 비영리 단체들... 그리고 미등록을 주로 만나는 기관들...” (활동가3)

“정부나 그런 여러 정책들로 이제 통합을 위한 그것들을 많이 하고 노력하려고 이제 하고 있지만, 그게 살짝 좀 형식적이지 않나... 이주민을 진짜 그냥 편안한 동네 사람 중에 일원으로 생각하기 위해서 어떠한 것이 필요할까, 어떻게 융합시킬 수 있을까라는 고민이 좀 필요한 것 같아요.” (유학생1)

2) 포용적이되 다원적인 서비스

- 공공서비스는 ‘공공’이라는 어휘가 뜻하는 바와 같이 제한적이지 않고 보편적이며 포괄적일 수 있어야 함. 그것은 서비스 사각지대가 최소화되거나 제거될 수 있어야 함을 뜻함. 그러나 그와 같은 보편성이 선언적 차원을 넘어 실효성을 가질 수 있으려면 이용자의 사회인구학적 차이와 서비스의 특성에 조응할 수 있는 다원적인 서비스 설계가 필요함.

“미등록 체류자에 대해서는 아직도 좀 약간 색안경을 끼고 보는 것이 있기 때문에 ‘이 사람들을 굳이 도와줘야 되냐’ 이 사람들을 하나의 범법자로 생각하기 때문에 ... 공공기관에서 일하시는 분들도 (서비스 사각지대를 줄이기 위해서는) 인식을 개선할 필요가 있다고 봅니다.” (활동가1)

“여러 상황에 따라서 너무나 천차만별적으로 공공서비스에 대한 접근성이나 이런 것들이 다르기 때문에 그냥 일반화시켜서 얘기하는게 되게 사실 참 어려운 부분 (입니다.)” (활동가5)

- 모든 이주민을 포괄하되 각 이주민의 처한 상황과 체류 목적에 조응하는 실효적 서비스 제공을 위해서는 서비스 우선 제공의 기준점이 마련될 수 있어야 함. 그 중 가장 유력한 것으로 인터뷰이들은 ‘체류기간’을 제안함.

“이거는 그 범위나 이런 거를 어느 정도로 설정하느냐에 따라 좀 다른 문제인 것 같은데요. 만약에 이거를 물 썰 틈 없이 정말 100명이 물어보면 다 대응을 하겠다라고 하면은 언어 숫자라든가 인력이 기하급수적으로 늘어날 것 같고요. 그렇게 되면 또 관리하는 거에 대한 좀 효율적인 문제가 있을 것 같고 만약에 근데 또 선을 긋고 이제 일정 범위 내에서만 한다고 하면 분명히 그 범위 바깥의 분들이 서비스 못 받는 사각지대가 또 있을 것이고 그거는 어떻게 하든 간에 이게 장단점이 발생할 수밖에 없어서 좀 고민해 봐야 될 것 같다는 생각은 하고 있습니다.” (공공1)

“외국인 (대상 공공서비스의) 절차가 강한 이유가 이제 신원이 불확실하다 그 때문이라고 저는 생각을 하거든요. 그래서 좀 장기 거주 외국인의 절차가 먼저 줄어드는 것 부터(가 좀 고려될 수 있어야 한다고 저는 생각을)” (유학생1)

“그래서 그 차이는... 저는 한국에서 단기인지 장기인지 그것부터 중요한 것 같아요.” (유학생2)

3) 실효적인 서비스 설계 및 운영

- 실제로 활용 가능하고 효과를 창출해 낼 수 있는 서비스 설계 및 운영의 요인으로 인터뷰이들은 ‘공공 및 민간 조력 기구들의 공조 체계 활성화’, ‘관리 주체의 일원화’ 등 시스템적 요인을 강조함.

“중국 같은 경우는 그 분들의 주장에 의하면 한 군데 가면 웬만한 거는 다 하면은 발급해 주면 그걸 가지고 증빙이 되는데 저희는 건강보험공단에서 뭘 떼오고, 은행에 가서 계좌 해오고, 주민센터 가서 뭘 해오고 이런 것들이 이제 본인이 이제 어려우신 거죠.” (활동가4)

“그 절차들이 좀 오래 걸리다 보면 결국에는 신속하지가 않은 경우가 발생이 많이 하게 되는 것 같아서.. 이제 단계를 하나 더 거쳐야 되다 보니까.... 이런 식으로 진행이 되다 보니까, 이제 바로 뭔가 집행을 저쪽에서 해줘도 저희는 이제 한 단계를 더 기다려야 되는 거죠, 법이.” (활동가4)

“임금과 관련한 문제... 인권과 관련한 문제 있으면 노동부에서... 상담받고 진정을 하면 되는데 근데 또 그 외에 다른 문제가 발생해. 그때는 출입국에서도 물론 그냥 비자 연장해 주고 그러한 문제만 이제 개입하는 거지. 근데 회사 다른 문제(의 경우)... 출입국에서는 개입하지 않아서 약간 애매한 그런 경우도 있더라고요.” (귀화자4)

“그런 것들을 잘 조력할 수 있는 역할들이 잘 기반들이 좀 조성될 필요가 있겠다라는 생각도 사실 좀 들어요... 이런 단계나 기관들이 좀 더 많은 역할들을 할 수 있도록... 좀 더 좀 강화할 수 있는 그런 논의들도 좀 필요할 것 같다는 생각도 좀 들어요.” (활동가5)

4) 공공 부문 역량 강화를 위한 업무 환경 개선

- 공공서비스 개선을 위해 요청되는 행위자적인 조치로는 ‘전문성 함양’이 제안됨. 전문성에는 이주민 자체에 대한 이해도 제고와 더불어 언어와 태도 등 문화적 감수성 그리고 비국민의 기본권 보장의 책무와 관련된 인권적 전문성도 포함됨. 종사자 개개인의 전문성 함양은 서비스 제공 기관의 업무 환경 개선 노력과 병행될 수 있어야 함.

“제가 느끼는 게 공공의 가장 안타까운 점이 적응할 만하면 떠나시더라고요... 최소한 한 2년 이상은 한 부서에 근무하면서 좀 이거를 익히고 기회가 된다면 또 떠났다가 또 또다시 돌아와서 또 한다거나 이렇게 좀 전문성을 좀 키워나갈 수 있는 그런 공공서비스가 됐으면 좋겠거든요.” (공공1)

“이제 (서비스 관련 공공 부문) 직장에서도 교육을 많이... 제도를 바꾸는 것도 중요하지만 진짜 사람이 바뀌어야 되거든요.” (공공2)

“가장 불친절하면서도 가장 좀 민원인들의 불만이 가장 많은 기관 중에 하나가 또 출입국이에요. 그러니까 결국은 시스템은 갖춰져 있지만 밑에 사람들의 문제도 결국은 떼놓고 볼 수는 없겠다라는 생각을 합니다.” (활동가5)

“경찰서 같은 경우 이제 처음에 수사관들이 대하는 태도가 문제입니다. 수사관이 이 사람은 피의자라 생각해서 처음부터 약간 강압적인 어떤 질문을 한다든지 합니다. 또 이주민 피의자가 사실은 이 사람(경찰공무원)보다도 나이도 더 많고 한데도 반말로 막 한다든지 하는 것이 있었습니다. 사실 근데 그 부분도 이제 시간이 지나면서 조금씩 많이 개선되고 있다는 걸 좀 느끼고 있어요... 초창기에 이주민을 도울 때는 굉장히 강압적인 태도로 조사를 했었습니다.” (활동가1)

“근데 이게 사실은 공무원들 행정이 잘못됐어 라고 말할 수가 없는 게 대부분 이제 이주민들 뿐만 아니라 저희가 상대하는 사람들도 경력이 작거나 계약직이거나 심한 경우... (담당 직원)이 정식 공무원이 아니라... 공익근무요원 같은 친구들이잖아요? 그러니까... 직원이라고 말하기는 좀 애매한 경우죠. 전문 지식이 없다고 해서 저희가 뭐라고 비난할 수만은 없는 거예요. 당연히 그런 거니까. 그러면 그분들도 일하기 편하게 만들어 줘야 되는 게 그런 케이스들에 대해서 계속 교육을 해야 되잖아요...” (활동가6)

“출입국만큼 번호표가 대기표가 많고 바쁘게 돌아가는 곳이 없거든요. 그래서... 그냥 기계적으로 일하기 너무 바쁘고... 너무 힘드니까. 그렇게.. 관공서 공무원들은 항상 인원 안 늘려주고 항상 업무를 개선해라 그러잖아요.” (공공2)

“외국인들이랑 같이 하는 그런 자리가 많아야 돼요. 저도 대학원 다니면서 베트남 학생 보고 출입국에서 볼 때하고 너무 깜짝 놀랐어요. 이렇게 똑똑하나?.. (직장에서는) 뭐가 도움받으려고 하는 외국인... 그렇게만 생각했는데... 이제 개인적으로 사적으로 만나니까 (전혀 다른 평가를 할 수 있게 되더라구요.)” (공공2)

5) 접근성 제고와 절차의 간소화

- 조사 참여자들은 공공서비스 개선을 위해 ‘접근성 제고’ 및 ‘절차 간소화’ 방안들의 신속한 도입 필요성을 공통적으로 이야기함. 접근성 제고 방안에는 ‘다국어 서비스 지원 체계 구축’, ‘(민원인의 거소로부터 서비스 제공 기관으로의) 이동권 향상을 조치’, ‘공공서비스 제공 기관 근무 시간의 유연화’ 등이 제안됨. 절차 간소화를 위한 방안에는 한국어 소통의 제약과 어려운 행정 용어로 인한 진입 장벽을 완화시키기 위한 ‘영상 및 큐알’ 등 이주민의 단독 서비스 이용을 지원해줄 수 있는 기술적 조치의 도입, 이주민의 눈높이에서 직관적으로 이해가능한 ‘가독성 높은 매뉴얼’의 제작 등이 포함됨.

“제 생각에는 다국어 서비스가 가장 필요하다고 생각합니다. 공공서비스를 이용하는 절차나 방법을 간단하고 명료하게 설명한 자료를 다국어로 제작해서 배포해서 잘 사용해야 한다고 생각합니다.”
(노동자2)

“주말이면 훨씬 버스 운행 간격이 길고요. 어떤 버스는 아예 운행을 안 하기도 합니다... 공단 안에 기숙사에 사는 이주노동자들은 자가용이 없고 주말에 움직이려면 어려움을 겪습니다. 이주민들에게 너무도 불공평합니다. 우리는 대중교통이 없으면 다닐 수 없는데 대중 공공서비스 제공이 안 되니 말입니다. 대중교통도 그렇고 길거리 교통 사인 보드도 모두 한국어로만 되어 있는 것도 문제입니다.” (노동자2)

“그 다음에는 이제 뭐 아무래도 직장에서 일을 하고 있으니, 공공기관을 이용할 수 있는 시간이 제한되다 보니까 이용하기가 어렵습니다... 일을 안 할 때 (공공서비스 제공 기관에) 갈 수 있는데 일을 안 하는 시간은 토요일이나 일요일이어서 관공서는 문을 닫죠. 주말에 혹 이용되는 기관도 그 시간에 많은 사람들이 한꺼번에 집중돼서 오기 때문에 기다려야 되는 시간이 엄청 길다는 거죠.”
(활동가1)

“지금 제가 어느 정도 한국어 말이 좀 되고 소통이 되는데 그래도 오늘 출입국사무소도 갔고 공주시청에도 갔는데 저도 이해하기 어려운 단어로 쓰시더라고. (아직도) 왜냐하면 한문적인 아니면 전문적인 용어를 쓰니까 저는 그나마 조금 이쪽 분야에서 일하고 경험이 있다고 해도 저도 이해하기 힘든 언어들 자주 사용하다 보니까 이주민들이나 이주 노동자는 이거 진짜 힘들겠다... 공공기관의 대부분 서식들을 보면 대개 전문적인 용어들이 많이 들어가 있어요.” (귀화자5)

“제가 이제 공무원으로서 비자 연장이라든지 다른 업무, 출입국 업무를 보러 외국인들이 와요. 그런데... 한국인한테 얘기해도 이해를 못해요, 그 서류를. 그리고 너무 어려워요... 관공서 일이 서류라든지 그 언어, 단어라든지 그런 것들이 너무 어렵기 때문에... 국민이 이해하기도 어려운데 외국인들이 좀 이해가 어려울 것 같고..” (공공2)

“그래서 저는 가만히 개인적으로 생각해 보니까 서식은 서식대로 하되 그럼 이거 적을 수 있는 방법을 영상으로 제작해 가지고 만들어 놓으면 그거 따라 보고 이걸 이 말이구나라고 하면서 영상으로 보고 할 수 있더라고요... 그림이나 영상 보면 더 이해가 더 빠르더라고..” (귀화자5)

“공공 시설을 이용해야 될 때.. 실제로 하는 모습들을 동영상으로 찍어 놓는다 라는 거죠. 그럼 사실 그 동영상 저장해 놔다가... 이런 거 할 때 그 동영상을 보면서 따라 하면 생각보다 수월하게 할 수...”
(활동가5)

“산재인 경우에도... 요양신청서를 작성해야 되는데, 이게 사고 경위를... 확인하는 것들이 사실 되게 어렵다. 그래서 어떤 QR이라든가 이런 거 찍고 그러면 휴대폰에 접속해가지고 거기에 다국어로 되어 있는 설명에 하나하나 답을 하다 보면 요양신청서가 작성이 수 있도록 그렇게 해서 메일이나 팩스 번호를 입력하면은 그 당사자한테 그것을 받아야 되는 사람한테 전달이 될 수 있도록 하는 것들을 하더라고요. 그래서.. 산재병원에 그렇게 외국인 이주 노동자분들이 좀 요양신청서를 작성할 때 도움이 될 수 있는 그런 QR들을 좀 부착을 해 놓으면 그런 것을 통해서 그나마 쉽게 접근할 수 있지 않을까..” (활동가5)

“만약 보통 은행에서 우리가 비밀번호 변경이나 거래를 할 때처럼 공무원이 보는 화면을 똑같이 앞에 키오스크처럼 있어서, 이렇게 나오면 되는지까지 만이라도 있어도..” (활동가6)

6) 이용자 역량 강화

○ 이주민 이용자가 한국의 이주민 대상 공공서비스를 이해하고 신뢰하며, 적절하고 효율적으로 이용할 수 있도록 이용자 당사자 역량 강화 기회를 제공할 필요성도 제기됨. 역량 강화의 내용에는 공공서비스에 대한 신뢰, 한국어 능력 함양, 공공서비스 이용 및 참여의 의미에 대한 이해도 제고, 공공서비스 리터러시 교육 프로그램 운영 등이 포함됨.

“어떤 문제가 생겼을 때 이주민들이 한국 공공기관을 신뢰하고 적극적으로... 이주민 스스로도 (민원처리 할) 시간을 냈으면 합니다. 사장님 눈치 보지 말고요... 스스로 문제를 해결하려는 좀 더 적극적인 자세가 좀 필요할 것 같아요.” (활동가1)

“한국에서는 (이주민이 한국어로 소통할 수 없다면)... 사회에 적응도 안 되고 한 구성원으로 느낄 수는 없어요. 본인은 그래서 제가 봤을 때는 첫 번째 장기로 왔을 경우에는 한국어가 첫 번째고요. 무조건.” (유학생2)

“이주민들은 자신을 보호하려면 반드시 한국어를 배우고 공공서비스 시스템에 익숙해지고 이주민 지원단체와 같은 관련 기관에 도움을 요청하여 시스템을 더 효과적으로 이용 할 수 있을 것입니다. 또한 이용 후 피드백을 한국 정부에 주면 서비스를 개선할 수 있으며 이주민들도 자원봉사자로 일하여 정부를 돕고 한국인들과 쉽게 소통해야 합니다.” (노동자2)

“우리가 서비스에 대해 이해를 잘 못하는 그것 때문에 사용 못 한다고 내가 생각하고 있어요. 왜냐하면 시스템에 어떤 부분은 잘못된 부분이 있는데 근데 그거보다 시스템보다 우리가 그거 잘못 알아듣고 오고 아니면 이해를 못 해서 사용 못 하는 경우가 많다고 나는 개인적으로 생각해요.” (노동자3)

“이주민들이 자기의 노동 문제, 자기의 삶의 문제 뿐만이 아니라 환경이라든가 공동체 그리고 여러 이주민의 사회통합, 그러니까 여러 사회 문제들에 대해서 좀 같이 고민하고, 거기에 대해서 자기도 생각들을 좀 키워나갈 수 있는 이제 그런 교육 프로그램들이라든가 그런 어떤 모임이라든가 이런 것들이 좀 많이 만들어질 수 있도록 하는 것들도 사실 중요하지 않을까.” (활동가5)

“노동 교육, 출입국 교육, 출입국과 관련한 교육 이런 교육만 주로 진행하는데... 디지털 교육뿐만 아니라 이제 공공 그러니까 기관 소개라든가 국가 기관의 이렇게 또 기관 이용 시스템이라든가 예를 들어 대표적으로 말씀드리자면... 근로자들이 가장 취약한 게 세무예요. 그러니까 소득과 관련한 그런 문제들이 매번 발생하는데 세무교육이 근로자분들이 너무 안 돼 있어요... 이런 거 이러한 교육도 약간 이제 이주민 친화적으로 변화해야 되지 않나 생각합니다...” (귀화자4)

“한국에서... 외국인으로서 이주해 살면서 이런 시스템들을 알려줘야 여기서 공인 인증을 이렇게 해야 되고 저렇게 해야 되고 뭐 본인이 사실증명서든지 아니면 그런 것들을 뺄 수 있는 것들을 알려줘야 되거든요.” (유학생2)

7) 적극적이며 효과적인 홍보

- 이주민 서비스 수요자에게 가 닿지 못하는 공급자 편익주의적인 전통적이며 형식적인 홍보는 지양될 수 있어야 함. 대신 이주민들이 선호하는 매체 기반으로 이주민 커뮤니티와의 일상적인 소통 체계가 구축되어 있는 당사자 리더들을 적극적으로 활용하는 홍보가 이루어질 수 있어야 함. 텍스트 정보를 최소화하고 시각이나 영상 정보를 최대화하여 홍보의 수용성을 높일 수 있어야 함.

“제 생각에는 맨 처음 사용이 가장 어렵다고 생각합니다. 처음 서비스를 이용하는 사람의 경우 정말 어디부터 어떻게 접근해야 하는지 아는 것이 없잖아요. 하지만 한번 이용해 본 사람들은 주로 계속 이용하게 되는 것 같아요. 그래서 주로 처음 공공서비스를 이용하는 사람들에게 좀 더 많은 안내와 통역이 필요하다고 생각합니다.” (노동자1)

“노동부도 그렇고 각 부처별로 다국어로 이렇게 민원 소식들을 만들어 가지고 배포를 했던데, 사실 그게 현장에서 그러면 쓰여지고 있느냐 라고 봤을 때는 사실 현장에 비치되어 있지도 않고, 사실 활용도가 낮은데, 어쨌든 필요성을 인식했다라는 거죠. 어쨌든 정부 입장에서도 필요성을 인식해서 아마 어마어마한 돈을 들여서 아마 주요한 정부 각 부처의 법령에 있는 주요 서식들을 다 번역을 해가지고 자료들을 내오긴 했을 텐데, 사실 활용성 측면에서는 사실 좀 문제가 있지 않을까..” (활동가5)

“요즘 홈택스, 정부24 등 간편인증을 통해서 간단한 민원업무를 볼 수 있는데 잘하는 이주민분들도 있지만 그렇지 못한 경우가 훨씬 더 많아서 이에 대한 홍보도 하면 좋겠습니다. 그리고 종종 카카오톡 등 간편인증을 위한 인증서 발급에 어려움을 겪는 이주민들도 있는데 이런 사례들을 확인해서 카카오톡 같은 발급기관에 개선을 요청하는 것도 필요할 것 같습니다.” (활동가5)

8) 공동체 및 조력 기관 지원

- 취약한 공공서비스 접근성을 회복하기 위해 비제도적 경로나 비공공부문 대행기관을 선택하는 것은 더 큰 경제적 부담을 지는 것을 넘어, 범죄 피해자로 전락할 위험도 간과할 수 없다는 점에서 경계해만 하는 선택지임. 따라서 공공서비스 접근을 지원해줄 준공공 부문 곧 이주민 지원단체 등 비영리 조력 기관과 한국 사회 적응과 정착의 노하우를 전수해 줄 당사자 커뮤니티의 기능과 역할이 매우 중요해짐. 이전에 비해 감소하고 있는 이 두 기관의 영향력을 고려할 때 이를 다시 활성화시킬 수 있는 지원책의 강구는 중요한 과제로 부상함.

“그냥 젊은 분들이 우리보다 20대 30대 분들은 공동체하고 뭐 거의 안 하는 것 같아요... 사람들이 안 나와서 우리가 알 수 있는 것도 가르쳐 줄 수도 없고 그리고 예전에... 외국인 센터에서 해주는 것도 지금 예산이 없고 그 다음에 센터 없어지고 막 그러니까 그런 서비스 우리도 못 받아요.” (노동자3)

“수 많은 커뮤니티들 중에서 제대로 기능을 하고 그리고 제대로 역동성 있게 잘 이렇게 좀 네트워크를 갖추고 활발하게 활동하는 커뮤니티들은 사실 코로나 이후로는 오히려 많이 줄어들고, 되게 파편화된 것 같다는 생각이 들어요. 그래서... 만날 수 있는 자리들을 자꾸자꾸 만들어주고 그런 모임들을 활성화시킬 수 있는 것들이 사실 도가 제일 쉽게 할 수 있는 것들이 사실 그런 공모 사업 같은 거잖아요. 그러니까 소규모로 이렇게 좀 이주민 공동체들이 뭔가 활동하거나 모임하거나 이런 것들을 좀 각 지원 지자체 지역마다 있는 단체들이 지원을 받아가지고 그런 공동체들을 좀 지원해주고 거기에 뭔가 좀 공익적인 활동들을 같이 좀 겸비할 수 있도록 하고 그러면 그런 그룹들의 활동들을 조금 더... (할 수 있도록) 그래서 뭔가 판을 깔아주는 것들이 좀 중요할 것 같다는 생각이 들었습니다.” (활동가5)

“그분들이 필요로 하는 커뮤니티의 형태나 눈높이가 과거와는 많이 달라졌다고 생각, 높아졌다고 봅니다...” (활동가6)

9) 출신국 경험과 연동된 공공서비스의 재개념화

○ 한국에서 살아가고 있는 다수 이주민들의 경우 출신국 정부의 공공서비스에 대한 불신과 두려움을 가지고 있음. 출신국 정부의 공공서비스와 한국의 공공서비스를 등치하는 경우 공공서비스를 적극적으로 이용하기 보다는 적극적으로 회피할 개연성이 더욱 높을 수 밖에 없음. 따라서 공공서비스 이용율 및 만족도 제고를 위해서는 한국의 공공서비스와 출신국 공공서비스의 차별성이 적극적으로 교육되고 홍보될 수 있어야 함.

“우리나라 (공공서비스)도 우리도 100% 믿을 수가 없어요. 왜냐하면 (서비스 과정이 민원의 정당한 해소가 아니라 불가피하게 공유된 개인 정보들의 악용을 통해 더 큰 불이익과 위협에) 노출이 될까 봐.” (노동자3)

“신뢰는 전혀... 정부가 막 해서 뭐 한다고 하면은 신뢰가 안 되고 시간도 예측이 불가해요.” (귀화자5)

“저희 나라 공무원들은 좀 다가가기 힘들고, 약간 뭐랄까?... 좀 다가가기는 좀 어렵다. 좀 까다롭다... 좀 웬만하면은 겪고 싶지 않은, 좀 가까이 하기 어려운 그런 공공서비스. 필수 아니면 별로 가고 싶지 않은.” (결혼이주1)

“공공서비스라고 하면은 사람들이 많이 두려워해요. 우리 고향에서는. 왜냐하면 그런 인식이 아직까지 있습니다. 소련 때는 소련에 하나 들어가 있다 보니까 소련에 있었을 때는 KGB이라는 기관이 있었어요... 옛날에는. 그런 기관이 이런 이제... 많이 정보를 도용하게끔 만들었거든요. 그래서 아직까지 그런 인식이 남아 있는데 그냥 정부 기관에 가기를 원하지 않아요. 일반 사람들이. 그냥 돈 주고 다른 사람한테 대행사를 사용해 가지고..” (유학생2)

“(출신국의 경우 공공서비스) 시스템이 제대로 돼 있지 않고요. 어떤 출생증명서라든가 출생증명서 하나 필요한데 그거는 그 당시에... 예를 들어서 이제 시의원이라든가 구의원이라든가 그때 그때 만들었던 거예요.... 혼인 신고라든가 가족관계와 관련한 그런 서비스에 대해서도 약간 정확한 시스템은 아직도 없는 것 같아요.” (귀화자4)

“(출신국에서 공공서비스에 대한 불신과 두려움으로 인해, 한국에서도 공공서비스가 필요한 경우에도) 조금 아니고 많이. 안 가려고 해요... 아무리 힘들어도 전화도 안 하고 아무것도 안 해요. 그냥 받아들여요. 왜냐하면 한국 공공 한국 정부 기관이 두려워하는 존재 어떤 기관이다 그냥 가고 싶지는 않다 이런 아직까지 있어요. 심지어.. (출신국) 대사관에 가기를 싫어해요. 심지어 대사관도 본인이 보호해 줄 보호해 줘야 되는데 근데 그것도 안 하고 가고 싶지 않다고..” (유학생2)

“외국인한테는 공공서비스(와 그를 수행하는 공직자)가 한국인처럼 우리 위해서 우리 세금으로 월급 받고 일하는 사람들(이라는 인식) 보다는 아무래도 자기 나라에 가지고 있는 (공직자들은 다가가기 어려운 사람들이라는) 인식이랑 좀 비슷하다고 생각 아마 많이 가지고 계실 거예요. 공무원(에 대한)... 인식은 한국인 생각하는 거랑 아마 차이가 있을 거예요. (그러니까 그렇지 않다는 것에 교육이 있다면 외국인들이 한국의 공공서비스 이용에 대한 관심이 높아질 수 있을 겁니다.)”
(결혼이주1)

5. 공공서비스와 사회통합

1) 공공서비스 이용 역량과 사회통합

- 공공서비스 접근성 제고는 이주민의 한국 사회통합에도 순기능할 개연성이 큼. 예컨대 한국의 이주민은 공공기관의 매개를 통해서 고용 시장에 진입할 수 있는데 ‘고용시장 통합’은 국제 사회가 준용하는 사회통합의 가장 중요한 지표 가운데 하나임. 반면 공공서비스에 대해 무관심하거나 접근성이 취약한 이주민은 사회적으로 고립될 개연성이 커짐.

“공공서비스를 쉽게 이용할 수 있는 이주민은 일자리를 쉽게 찾아 사회에 통합될 가능성이 더 높고요. 그러한 접근성이 부족한 이주민은 사회적 고립과 서비스 접근성 부족 문제로 이어질 가능성이 더 크다고 생각합니다. 이는 사회자본을 구축하고 한국 사회에 기여하는 능력에 직접적인 영향을 미칩니다.” (노동자2)

- 공공서비스에 대한 신뢰도와 공공서비스 이용 역량에 대한 자신감은 한국 사회에 영주하거나 정착할 개연성 곧 가족 단위 장기 체류에 대한 긍정적인 전망과 연동되기도 함.

“(한국의 이주민 대상 공공서비스가 잘 갖추어져 있는 것은 한국에서 나의 아이들과 함께 계속 살아갈지 여부를 결정하는 데에 있어) 거의 한 80%는 도움이 된다고 생각해요.” (노동자3)

“가정이 있는 상태에서 바라보면은 이게 저 혼자 생각하는 거 아니고 저희 와이프랑 저희 애들도 자녀들도 생각하는 입장에서 그러면 저는 이거를 어쩔 수 없어요. 이게 한국에서는 살아남으려면 살아남는 제가 지금 이기는 거잖아요. 그래서 살아남으려면 이것들 (공공서비스를 자유롭게 이용하기 위한 역량 개발)을 해야 된다... 저는 생각합니다.” (유학생2)

2) 공공서비스와 사회통합, 환경 조성의 필요성

- 공공서비스를 사회통합과 매개된 전사회적인 의제로 접근하는 경우 서비스 접근권 제고의 문제는 단순히 제공자와 이용자 양자 간의 이슈로 제한될 수 없으며 이주민친화적이고 수용적이며, 이주민과 선주민이 교류하고 소통할 수 있는 사회 환경 조성 그리고 사회통합의 대전제로서 체류 안정성 제고와 분리될 수 없는 의제로 재규정될 수 있어야 함.

“외국인 지원 사업은 더 늘어나고 이제 그런 부분은 분명히 좋은 부분일 수 있는데 이제 내국인 그러니까 그 두 개(내외국인이)가 다 늘어나는 게 좋은 것 같아요. 내국인도 늘어나고 외국인도 일정 비율로 늘어나고 이렇게 같이 성장하면 좋은데, 도시도 성장하고 발전하고 좋은 것 같은데 예를 들어서 어느 한쪽만 불균형으로 인구가 늘어난다거나 하면은 또 형평성 문제 뭐 이런 것 때문에 문제가 될 것 같아요. 뭐랄까 이제 조금 어쨌건 좀 그런 것들이 좀 문제가 될 것 같아요. 예를 들어서 외국인만 확 많아지면 이제 어쨌건 내국인 대상으로 하는 그 사업은 축소가 될 거 아니에요 축소가 되고 조금 이제 그 불균형 문제도 있을 것이고요.” (공공1)

“이제 한국인 중에 좀 어려운 분들이 계시잖아요. 이제 그런 분들이 반대로 이제 민원을 넣는 경우도 있어요. 한국인인 나도 힘들게 사는데 옆에 저 사람을 뭘 왜 세금으로 도와주냐 이렇게 민원을 제기한 사례도 있었거든요... 그렇게 되면은... 이주민들이 이런 공공서비스를 이용하려고 할 때에 조금 받기가 꺼려지는, 눈치를 보게 되는 이런 경우도 분명히 생길 수 있을 것 같다는 생각을 했었어요... 그렇죠. 인식 개선이 진짜 제일 중요한 것 같은데 제일 어려운 부분인 것 같습니다.” (활동가4)

3) ‘비국민 주민’을 위한 공공서비스 모델의 도입

- 언어와 문화, 공공서비스에 대한 이해도, 공공서비스 시스템에 대한 기술적 문해력 등이 거의 완벽한 경우에도 비국민 시민(주민)을 위한 공공서비스 공간은 매우 협소한 것이 현실임. 중장기적으로 이와 같은 ‘역량’과 ‘접근성’ 사이의 단차를 좁히거나 해소하기 위한 비국민 시민(주민)을 위한 공공서비스 모델이 도입될 수 있어야 함.

“저는 좀 뭐랄까 외국인이 다른 이제 비자나 그런 경우는 모르겠지만 저 같은 경우는 시민에는 포함이 되지만 국민에는 포함이 안 되거든요. 그래서 이제 여러 공공시설을 이용할 때 이제 뭔가 시민 단위로 하는 거는 또 사용할 수 있는데 이제 국민만 할 수 있는 거는 또 못하기도 하고. 예를 들어서 지금은 바뀌긴 했지만 온라인 신분증이 원래 외국인은 안 됐었는데 지금은 또 이제 만든 것 같긴 하더라도요. 그래서 그런 것들이라든가 뭔가 그냥 계속 한국에서 살고 있지만 더 서류가 필요하다든가 예를 들어서 은행 같은 경우에는 또 뭐냐 이제 통장 그러니까 카드 같은 거 만들 때도 이제 외국인이면은 K패스랑 그냥 학생증 카드를 만들어야 되는데 둘 중에 하나만 해야 만들

수 있다라든가 그런 것들이 있어서 뭔가 좀 장기 거주 외국인 그런 세션을 따로 해서 그게 좀 더 편리하게 할 수 있는 게 있으면 좋지 않을까라는 생각을 합니다.” (유학생1)

“문제가 생겼는데 이렇게 가족관계증명서는 한국 공무원들이 한국의 수준으로 한국 기준으로 보는데 그런데 그쪽에서 이제 방글라데시 현지에서 발급된 그러니까 가족관계증명서가 이렇게 한국 기준과 전혀 맞지 않는 경우도 있어요. 그런 문제점들이 있고 또 하나는 이제 관련 있었는데 이게 한국의 모든 서비스는 또 한국 중심으로 그렇게 또 이제 한국 중심으로 하라고 하는데 예를 들어서 어떤 증명서가 한국 대사관에서 승인받아야 그게 인정되는데 사실 그 증명서 한국에 있는 이렇게 또 해당 국의 대사관 대사관에 승인해도 그거 받아들이면 될 것 같은데 너무 복잡하게 한대라고 생각 들어요.” (귀화자4)

- 비국민이지만 시민인 곧 근린이자 주민인 이주배경 민원인을 당혹스럽게 하는 한국의 공공서비스 프레임의 치명적인 결함 가운데 하나로 인터뷰이들은 관용되지 않은 이름 표기의 관행을 지적함. 성과 이름이라는 두 단위로 구성되고, 등록된 이름만이 공식적인 자기인증의 근거로 인정되는 한국과 달리 이주민들의 출신 국가의 경우 ‘공인된 성명’은 매우 다양할 수 있음. 이름 표기 관행의 차이가 관용되지 않는다는 것을 인지하지 못하는 이주민들은 이와 관련 매우 심각한 불편함과 불이익을 경험하게 됨.

“어떤 분들은 사람들은 이름이 엄청 길어요. 엄청 길고 그다음에 이 이름을 기입할 수 있는 글자 수가 제한되어 있습니다. 제한돼 있고 이제 한국식이다 보니까 성 이름 김문수 이렇게 되어있거든요. 띄어쓰기가 없어요. 근데 우리는 띄어쓰기로 하는 부분이 있다 보니까 그 부분도 많이 걸리고요. 그다음에 또 대문자인지 소문자인지도 이제 구분을 해야 됩니다. 그것도 이제 하나의 글자를 대문자로 해버리면 인증이 안 돼요. 그래서 조금 그 부분이 불편하긴 해요. 공증하는 부분이.. (그런 일이 벌어지면, 그거는 인증을 다시 통신사가 해야 돼요. 통신사 통신사부터 가가지고 거기서부터 바뀌어야 돼요.)” (유학생2)

“우리나라에는 없는 시스템인게 미들네임. 미들네임이 있는 나라들의 경우에 퇴직금을 받을 때 많이 발생하는 문제예요. 어떤 거냐 하면 결혼 이후 여성이고 퇴직금을 수령하기 위해서 은행에 갔는데 은행에 제출해야 되는 서류가 이제 외국인등록사실증명, 이거는 뭐 발급 쉽습니다. 읍면동 사무소나 온라인으로 땔 수 있는데요. 가져갔더니 이름이 다르다는 거예요. 통장에는 풀네임 예를 들어 아벨리나 에드나 바투토 이렇게 써 있는데 미들네임이 빠져 있는 거예요. 외국인 등록사실증명서에는.. 그러니까 ‘우리는 당신이 동일한 사람인 걸 이해하지만 서류가 다르니까 퇴직금을 내줄 수 없다. 통장에 있는 돈을 해지 처리나 이관 처리를 할 수가 없다.’ (활동가6)

“내가 처음에 계좌 만들 때는 그냥 내 이름으로 들어갔는데 나중에 내가 핸드폰 개통하고 뭐 인증받으려고 하니깐 그거 안 돼가지고 다시 새로 만들었어요... 내가 처음에 들어올 때는 그냥 우리가 이름 써 주면 그냥 그거 그대로 들어갔어요. 근데 요즘에는 뭐 그 서명 다 들어가야 되잖아요. 우리 이름도 너무 길어 하니깐 예전에 만드는 서류가 다 안 맞았어요. 요즘에 다 바뀌어서 다시 만들었어요. 나도 은행 가서 만들고 지금도 뭐 건강검진 거기 홈 들어가보면 이름이 ****만 들어가 있고 근데 거기서 인증받으려고 하니깐 지금도 안 돼요... 다시 새로 다시 새로 만들어서 은행 가서 계좌도 다시 만들고..... 그런 것 때문에는 조금 힘들었어요. 우리 핸드폰 할 때는 뭐 외국인등록증에 있는 이런 이름 다 들어가고 그다음에 뭐 온라인 쇼핑이나 뭐 그런 데 들어가면 다 안 들어가잖아요. 그럼 잘라서 쓰는데 근데 나중에 인증받고 핸드폰 인증으로 넘어가려고 그러니까 안 되는 그런 게 많아.” (노동자3)

4) 공공서비스와 사회통합, 경기도 차원의 모색

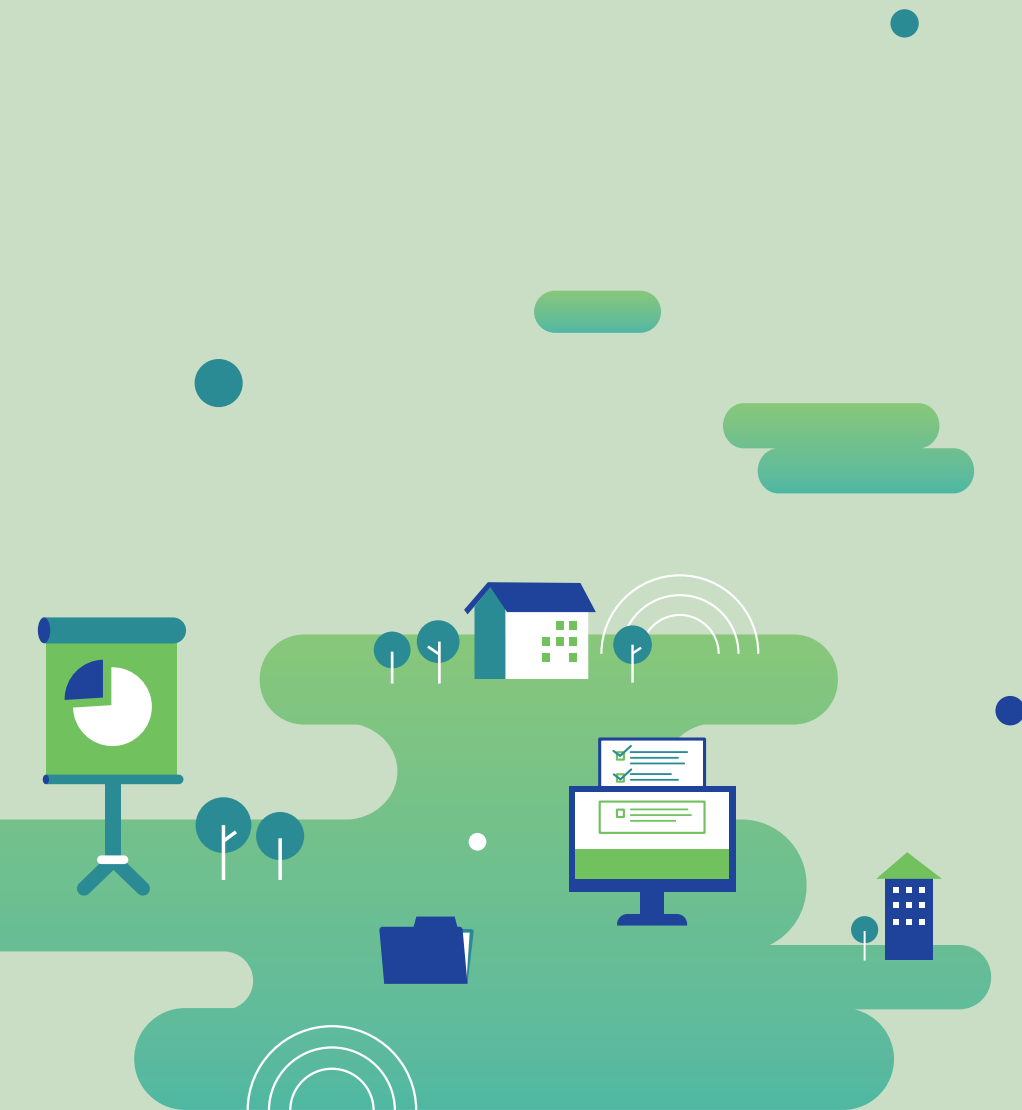
- 공공서비스의 수동적 소비자로 관념화된 이주민 이용자가 수급권을 활용하는 대가로 사회적으로 고립되는 부작용을 제어하기 위해서는 서비스 수혜와 지역 사회 참여를 동시에 활성화할 수 있는 방안의 도입이 적극적으로 모색될 수 있어야 함. 그러한 방법에는 경기 지역화폐의 적극적 활용 그리고 도 소재 정부 기관(건강보험공단 등)과의 적극적 협업, 이주민 민원 업무에서 주민센터의 역할 강화 및 확대 등이 포함됨.

“경기 지역화폐 카드와 앱을 이용하는 방법에 대한 외국인에 대한 안내는 없습니다. 이주민들도 쓸 수 있거든요. 발급받을 수 있고요. 10만 원 충전하면 만 원 인센티브 받아서 쓸 수 있어요. 근데 다 한국말로만 제공이 되거든요. 앱 자체가 그렇고요... 현금 사용이 많거든요. 현금 사용이 많은 이유는, 현금이 편하기도 하고, 이분들이 또 하나는 신용카드나 체크카드 또는 지역화폐를 썼을 때 메리트를 잘 몰라요... 신용카드 발급이 일단 잘 안되죠, 이주민들은. 대부분 체크카드죠.” (활동가6)

“지역가입자로 이렇게 좀 체납이 되어 있고, 어쨌든 뭔가 공공기관을 통해서 뭔가 해결을 해야 되는데, 직접 뭘 할 수 없으니 저희가 여기 좀 대신 연락을 취해서 민원을 좀 해결해 드리는 그런 역할들을 좀 하고 있는데, 이런 부분들을 직접 당사자가 해결하기 어려운 구조인 것들이 사실 문제인 것 같고. 경기도에 있는 수많은 농업 노동자들 대부분이 지역 가입자인데, 이분들이 건강보험과 관련된 민원을 접근하는 데 있어서 되게 어려움을 겪고 있으니, 이 부분을 도 차원에서 건강공단하고 좀 어떤 MOU를 체결하든지 해서 좀 접근성을 높이고 지원할 수 있는 방안들을 만들어보는 것들은 좀 의미가 있지 않을까라는 생각들이 좀 들었었고요.” (활동가5)

“외국인등록사실증명이라든가 체류지 변경 신고 이런 것도 사실 주민센터에 가서도 할 수가 있는데 그리고 자기가 자기한테 필요한 여러 가지 서류들을 발급받는 것들도 사실 주민센터를 통해서 할 수 있는데 이런 부분들을 사실 잘 모르고 있거든요. 그러면은 그런 부분들을 주민센터에서 이주민분들께서 제공받을 수 있는 서비스들을 안내하고 그런 것들을 접근하기 위한 내용들을 좀 설명해 주거나 홍보물들을 좀 뿌린다고 하면 이 부분도 되게 접근하는 데 도움이 되고. 그리고 그런 것들을 어쨌든 창구마다 어떤 QR 형태로라도 접근할 수 있도록 하는 것들도 좀 좋지 않을까.”
(활동가5)

경기도 이주민의 공공서비스 이용 실태조사



VI

요약, 시사점, 정책 제언, 조사의 한계

-
1. 요약
 2. 시사점
 3. 정책 제언
 4. 조사의 한계
-

1. 요약

1) 설문조사

- 표본의 특징 : 경기도에 거주하는 19세 이상, 체류기간이 90일 이상의 외국적자 및 귀화자로서 최근 1년간 공공서비스 이용 경험이 있는 494명을 조사함.
 - 표본의 특성은 여성 74.8%, 남성 25.2%, 평균 체류기간 10.9년, 영구적 체류유형 31.8%, 조건부 체류유형 24.2%, 한시적 체류유형 15.2%, 귀화 23.8%, 근로 74.6%, 한국어 실력 상 55.9%, 국내에 가족(배우자 또는 자녀)이 체류하는 경우는 전체 응답자의 88.5%임. 전문대졸 이상의 학력이 51.6%임.
- 서비스 이용 빈도와 방식 : 10가지 종류의 공공서비스 이용 빈도와 방식을 조사함. 체류, 주민편의, 민원행정 서비스 이용 빈도가 가장 높았으며 그에 반해 이주민 지원이나 안전·사법 관련 서비스 이용 빈도는 낮았음. 납세 관련 서비스를 제외한 모든 서비스의 경우 직접 방문(대면) 방식이 선호됨.
- 사회인구학적 특성별 서비스 이용의 차이 : 조건부 체류유형의 이용율이 다른 모든 체류유형에 비해 매우 낮게 나타남. 체류기간이 길어질수록 비대면 이용율이 높아지는 경향성이 관측됨.
 - 조건부 거주자의 대부분은 연말정산이 의무화된 E계열 근로자임에도 불구하고 납세 관련 서비스 이용율이 34.7%로 가장 낮았음. 교육 관련 서비스의 경우 국내 가족이 체류하는 경우 이용율이 66.0%였으며 가족 관련 서비스의 경우 조건부 체류자의 이용율은 22.9%에 그침. 조건부 체류자의 66.1%는 가족과 함께 국내에 체류한다는 점에서 조건부 체류자의 대부분이 가족 관련 필수 서비스 이용에서 배제되어 있음을 보여주는 지표임. 이주민 지원 관련 서비스의 경우 15년 이상 장기체류자들도 60%에 육박하는 이용율을 보임.
- 공공서비스 이용 결정 요인 : 모든 서비스 유형에서 ‘체류유형’과 ‘체류기간’의 이용율의 차이를 만들어내는 유의미한 요인으로 분석됨. 이에 반해 ‘국내 가족 체류 여부’, ‘한국어 수준’, ‘거주지역’ 등은 통념과 달리 서비스 이용율의 차이에 유의미한 영향력을 끼치지 않는 것으로 확인됨.
 - ‘고용’ 분야를 제외하고 이주민 공공서비스의 지역 간 격차는 거의 없으며 근로 여부는 ‘주민편의’, ‘민원행정’, ‘교육’, ‘안전·사법’ 서비스 이용에 영향을 미치며, 한국어 수준은 납세 서비스에서만 유의미한 차이를 보임.
- 이주민 공공서비스 이용 특성 : 최근 1년간 이용한 서비스 개수는 평균 6.3개로 나타남. 이용 빈도 하위 집단이 이용한 서비스는 ‘체류’, ‘주민편의’, ‘납세’ 관련 서비스임. 그에 반해 중상위 집단은 ‘민원행정’, ‘보건의료’ 등으로 서비스 유형이 다원화됨.

- 서비스 인지 경로 : 사적 네트워크를 통한 공공서비스 인지 비율이 가장 높게 나타남. 주목할 점은 한국 생활이 안정될수록 공공서비스 회피율이 높아지고 체류안정성이 취약한 조건부 체류유형의 경우 사회 자본의 취약성 탓인지 오히려 공공 시스템을 통한 서비스 인지도가 상대적으로 높게 나타난다는 점임.
- 이용 방식 : 거주 안정성이 높을수록 조력자를 통한 서비스 이용 경험이 많고 낮을수록 ‘혼자서 이용’한다는 응답이 많았음.
- 공공서비스 이용 만족도 : 응답자 대부분(93.4%)은 만족을 선택함. 대면 방식의 체류관련 서비스의 경우 ‘유용성’ 78.4%, ‘신뢰성’ 79.9%로 다른 서비스에 비해 품질별 만족도가 상대적으로 낮은 것으로 파악됨.
- 공공서비스 이용의 어려움 : ‘제출 서류가 너무 많고 복잡하여 어려웠다’ 61.5%, ‘말이 잘 통하지 않아 어려웠다’ 57.2%, ‘외국인(이주민) 혼자서 서비스를 받는 것이 어려웠다’ 52.7%, ‘서비스 내용에 대한 정보가 부족하여 어려웠다’ 50.2% 순임.
 - 주목할 점은 5~10년 미만 체류하는 이주민들이 그보다 짧게 체류하거나 길게 체류하는 이주민들보다도 더 큰 어려움을 느끼는 것으로 파악됐다는 점임.
- 서비스 이용시 차별 경험과 대응 : 이용자의 1/3 가량은 서비스 이용시 차별 경험을 한 것으로 나타남.
 - 체류(비자) 관련 서비스의 경우 여성이 남성보다, 지역발전지수 평균 이상인 지역이 평균 이하 지역보다 차별 경험이 상대적으로 더 많은 것으로 파악됨. 민원행정 서비스 역시 평균 이상인 지역이 평균 이하인 지역보다 차별 경험이 더 많은 것으로 확인됨.
 - 대응 방식으로는 ‘참았다’는 응답이 40.5%로 가장 많았고 ‘가족, 친구와 상의하였다’ 21.9%, ‘상담 기관, 센터 등에 문의하였다’ 11.9% 등임. 차별 대응의 선택지로 공공서비스를 이용하는 비율이 매우 낮다는 점에 주목해야 함.
- 공공서비스 수요 우선 순위 : 1순위 서비스로 선택된 영역은 고용, 체류(비자), 민원행정, 가족, 보건의료 순이었음. 1순위와 2순위를 종합하는 경우 고용, 체류(비자), 보건의료, 가족, 이주민 지원 순임.
 - 체류기간 구간별로는 5년 미만은 보건 관련 서비스 수요가 높았으며 5~10년 미만은 납세 관련 서비스 수요가 높았음. 10~15년 미만은 이주민 지원 관련 서비스 수요가 높았으며 15년 이상은 가족 관련 서비스 수요가 높은 것으로 파악됨.

- 추가적인 서비스로 '정신건강 상담', '금융 및 재정관리', '대출 관련 사항', '외국인 가족관계증빙서류의 간소화', '가족의 한국 초대', '공공서비스 자체에 대한 안내(연락처)', '노인돌봄', '이주민 인식 수준 강화', '출산지원' 서비스 등이 제안됨.

○ 서비스 이용이 어려운 이용자 : 주변에 공공서비스를 이용한 적이 없거나 이용할 수 없는 이주민이 '많다'는 응답율이 무려 59.4%에 달함.

- 주목할 점은 지역발전지수 평균 이상인 경우 그리고 한국어 실력이 높아질수록 공공서비스를 이용하지 못하는 이주민이 많다는 의견도 증가한다는 점임.

○ 서비스 품질 개선 방안 : 기관 방문의 경우 '다국어 및 통역 서비스 제공' 25.2%, '이용 절차를 쉽게 고침' 18.4%, '관련 서비스에 대한 홍보 강화' 16.4%, '직원들의 친절한 태도' 14.6%, '서비스 명칭과 용어를 쉽게 바꿈' 13.9% 순임.

- 온라인 서비스의 경우 '인증 및 로그인 절차 간소화' 20.5%, '쉽게 이해할 수 있는 인터페이스 구성' 16.6%, '관련 서비스를 한 곳에서 처리할 있도록 온라인 창구 단일화' 15.3%, '개인정보 보호 및 보안 강화' 10.3% 순임.

○ 사회자본과 참여

- 최근 1년 동안 참여한 모임이나 활동은 '출신국 친구 모임' 72.0%, '학부모 모임' 43.9%, '민간단체 활동(이주민 지원단체, 환경단체, 여성단체)' 36.7%, '지역 주민 모임(부녀회, 반사회, 마을행사, 체육대회)' 31.7% 순임.

2) 면접조사

○ 서비스 이용 기관 : 이용자의 체류자격 및 가족 동반 여부, 국적 취득 여부에 따라 상이함.

- 이주민의 지위상 가장 많은 이주민들이 공통적으로 이용하는(이용해야만) 공공서비스는 출입국(비자) 관련 서비스임. 거주 안정성이 확보된 귀화자의 경우 취업이나 자녀 양육과 진로 상담을 위해 행정복지센터와 학교, 도서관 등을 주로 이용함.

○ 서비스 활용을 어렵게 만드는 요인 : 출신국에서 경험한 서비스와의 '개념' 차이, 미등록 체류자, 난민, 동반 비자 소지자 등의 경우 관련 서비스 자체의 부재, 서비스 이용(수급) 방법 미인지, 서비스에 대한 거리감.

- 이주민들은 출신국에서 한국과 같은 최소한의 객관성, 공정성, 규범 친화성에 기반한 공공서비스 수혜 경험이 희박함. 한국 정부와 민간의 공공서비스에 대한 홍보도 실효적으로 이루어지지 않는 상황임.
- 서비스 이용시 필요한 조력 유형과 성격 : 대부분의 이주민은 자력으로 공공서비스를 이용하지 못하는 경우가 일반적임.
 - 이주민의 공공서비스 이용시 조력이 필수적이지만, 조력의 질은 단순한 ‘대행’의 수준을 넘지 못하는 것이 대부분임.
- 서비스 품질의 편차 : 분야별 그리고 지역별 차이가 확인됨. 전체적으로 공공서비스는 과거에 비해 상당히 개선된 것으로 평가됨. 그러나 내방자 응대 등 형식적인 측면에 초점이 맞추어져 이주민 이용자의 서비스 수요를 질적으로 충족시켜 주는 데에는 부족한 것으로 확인됨.
- 이주민 이용자의 서비스 평가에 영향을 미치는 요인 : 서비스 평가에는 원하는 결과의 충족 여부 및 서비스 제공자의 태도가 주요한 영향을 미침.
- 서비스 만족도 : 관점과 평가자에 따라 긍정적인 평가와 부정적인 평가가 공존함. 만족도 평가에 영향을 미치는 요인으로는 ‘충분한 통·번역 지원’, ‘다국어 서비스의 품질’, ‘서비스 제공자의 공정하고 친절함 태도’, ‘민원 처리의 신속성’, ‘재량권이 최소화된 표준화된 서비스 제공 여부’ 등이 포함됨.
- 온라인 공공서비스 불만족 요인 : 언어와 인증 등 높은 진입 장벽, 낮은 서비스 인지도, 상시적인 지원 체계 미비로 인한 적시 서비스 수급의 어려움 등이 온라인 공공서비스에 대한 인터뷰이들의 불만족 요인으로 확인됨.
- 공공서비스 개선 방안 : 인터뷰이들은 서비스 개선방안으로 선별적이지 않고 보편적이되 다양한 서비스 수요자의 욕구에 조응할 수 있는 실효성을 갖는다는 점에서 ‘포용적이되 다원적인 서비스’를 제안함. 서비스 우선 제공의 기준점으로 ‘체류기간’을 제안함.
- 실효적인 서비스 설계 및 운영 : 실제로 활용 가능하고 효과를 창출해 낼 수 있는 서비스 설계 및 운영의 요인으로 인터뷰이들은 ‘공공 및 민간 조력 기구들의 공조 체계 활성화’, ‘관리 주체의 일원화’ 등 시스템적 요인을 강조함.
- 공공 부문 역량 강화를 위한 업무 환경 개선 : 공공서비스 개선을 위해 요청되는 행위자적인 조치로 이주민에 대한 이해도 제고, 언어와 태도 등 문화적 감수성, 비국민의 기본권 보장의 책무와 관련된 인권적 전문성을 포함하는 ‘전문성 함양’이 제안됨. 종사자 개개인의 전문성 함양은 서비스 제공 기관의 업무 환경 개선 노력과 병행될 수 있어야 함.

- 접근성 제고와 절차의 간소화 : 접근성 제고 방안에는 ‘다국어 서비스 지원 체계 구축’, ‘(민원인의 거소로부터 서비스 제공 기관으로의) 이동권 향상을 위한 조치’, ‘공공서비스 제공 기관 근무 시간의 유연화’ 등이 제안됨. 절차 간소화를 위한 방안에는 ‘영상 및 큐알’ 등 이주민의 단독 서비스 이용을 지원해줄 수 있는 기술적 조치의 도입, 이주민의 눈높이에서 직관적으로 이해가능한 ‘가독성 높은 매뉴얼’의 제작 등이 포함됨.
- 이용자 역량 강화 : 이용자 역량 강화의 내용에는 공공서비스에 대한 신뢰, 한국어 능력 함양, 공공서비스 이용 및 참여의 의미에 대한 이해도 제고, 공공서비스 리터러시 교육 프로그램 운영 등이 포함됨.
- 적극적이며 효과적인 홍보 : 공급자 편의주의적인 형식적 홍보는 지양되고 이주민들이 선호하는 매체 기반으로 일상적인 소통 체계가 구축되어 있는 당사자 리더들을 적극적으로 활용하는 홍보가 이루어질 수 있어야 함. 텍스트 정보를 최소화하고 시각이나 영상 정보를 최대화하여 홍보의 수용성을 높일 수 있어야 함.
- 공동체 및 조력 기관 지원 : 위험성이 높은 비제도적 경로나 비공공부문 대행기관 선호도를 낮추기 위한 방안으로 준공공 부문 곧 이주민 지원단체 등 비영리 조력 기관과 당사자 커뮤니티의 기능과 역할을 활성화시킬 수 있어야 함.
- 출신국 경험과 연동된 공공서비스의 재개념화 : 공공서비스 이용율 및 만족도 제고를 위해서는 한국의 공공서비스와 출신국 공공서비스의 차별성이 적극적으로 교육되고 홍보될 수 있어야 함.
- 공공서비스와 사회통합 : 공공서비스에 대한 신뢰도와 공공서비스 이용 역량에 대한 자신감은 한국 사회에 영주하거나 정착할 개연성 곧 가족 단위 장기 체류에 대한 긍정적인 전망과 연동되기도 함.
 - 비국민이지만 시민인 곧 근린이자 주민이 이주배경 민원인을 당혹스럽게 하는 한국의 공공서비스 프레임의 치명적인 결함 가운데 하나로 인터뷰이들은 관용되지 않은 이름 표기의 관행을 지적함.
- 공공서비스와 사회통합, 경기도 차원의 모색 : 이주민 이용자가 수급권을 활용하는 대가로 사회적으로 고립되는 부작용을 제어하기 위해서는 서비스 수혜와 지역 사회 참여를 동시에 활성화할 수 있는 방안의 도입이 적극적으로 모색될 수 있어야 함. 그러한 방법에는 경기 지역화폐의 적극적 활용 그리고 도 소재 정부 기관(건강보험공단 등)과의 적극적 협업, 이주민 민원 업무에서 주민센터의 역할 강화 및 확대 등이 포함됨.

2. 시사점

1) 설문조사 시사점

- 표본의 특성상 조사 결과가 실제의 현실 상황보다 긍정적이거나 우호적일 개연성 : 거주 안정성이 상대적으로 높은 영구적 거주자와 귀화자가 과대 표집됨. 이는 표본에 포함된 것보다 대규모로 조건부 및 한시적 체류자가 존재하는 현실의 상황에 비해 조사 결과가 긍정적이거나 우호적으로 나왔을 개연성을 시사함.
- 거주 안정성이 높은 이주민의 위상도 ‘주민’보다는 ‘외국인 체류자’로 귀속되는 데서 오는 욕구와 위상의 간극.
 - 공공서비스 이용 결정 요인 관련 한국 사회 적응 혹은 정착 역량이라고 할 수 있는 ‘가족’, ‘한국어’ 요인의 미미한 영향력, 체류기간 5~10년 어간의 중기 외국인이 서비스 이용시 가장 큰 어려움을 느낀다는 점 그리고 초장기 체류 외국인들도 여전히 민간의 ‘이주민 지원’ 서비스를 선호한다는 점은 한국 사회가 장기 체류 외국인들에게도 ‘주민성’보다는 ‘외국인성’에 초점을 맞추고 있음을 시사함.
 - 체류자성을 강요하는 환경에도 불구하고 응답자들은 ‘지역 주민 모임’, ‘민간단체 활동’, ‘관공서 모임’의 경우 현재보다 30% 이상 높은 참여 의사를 밝히는데 이는 이주민의 사회참여 욕구와 실질적 사회적 위상 사이의 간극이 존재함을 시사함.
- 사회인구학적 특성별 서비스 이용의 차이 : 사회인구학적 특성을 고려하지 않고 이주민 전체를 동질적인 대상으로 간주하는 서비스의 경우 접근성 및 만족도가 원천적으로 제한적일 수밖에 없음을 시사함. 모든 서비스에서 여성 이용자의 응답율이 높게 나온 것은 여성 이용자 개인의 역량 이외에 대부분의 공공서비스가 여성친화적인 방식으로 설계·운영되고 있을 개연성을 간과할 수 없음을 시사함.
- 공공서비스 수요 우선순위 : 공통적인 서비스 우선 수요, 체류기간과 체류유형별 상이한 서비스 우선 수요 등을 고려하여 현행 서비스 체계를 이용자 욕구 기반으로 다변화, 실효화할 수 있어야 하며, 추가적인 정책 수요를 반영하여 서비스 영역 확장도 모색될 수 있어야 함을 시사함.

- 공공서비스 이용 결정 요인 : 체류유형별 그리고 체류기간별 서비스 접근성의 차이가 존재한다는 것은 각 범주별 맞춤형 서비스 설계가 필요함을 시사하는 결과임. 지역 변수보다는 개인적·생활적 제약 조건이 공공서비스 이용 방법의 차이를 결정하는 주요 요인이라는 점은 제도 설계시 서비스 욕구에 대한 외재적 관점을 벗어나 실질적인 수요자 욕구에 초점을 맞출 수 있어야 함을 시사함. 한국어 수준이 낯से 서비스 이용에서만 유의한 차이를 보였다는 점은 서비스 이용을 제고를 위한 수단으로 일반적이며 관행적으로 강조되고 있는 한국어 교육의 필요성이 보다 분석적인 수준으로 정교화될 수 있어야 함을 시사함.
- 서비스 인지 경로와 이용 방식에서의 사적 의존도 및 대면선호도 : 이주민들이 신뢰하는 경로를 적극적으로 활용하는 방식으로 정보 전달 채널의 다양성을 확대하고 신뢰성을 제고시킬 필요가 있음을 시사함. 공공서비스 이용 방식의 차이를 만드는 것이 이용역량이나 거주 지위가 아닌 사회자본 유무라는 점에서 사회자본이 취약할 수 밖에 없는 입국 초기 이주민과 조건부 거주자의 공공서비스 접근성 보장 조치가 특별히 강조될 수 있어야 함. 모든 유형의 서비스의 대면 방식 이용 편의성을 제고시킬 수 있어야 하며 비대면 방식 서비스 접근성을 실효화시킬 수 있어야 함도 시사함.
- 높은 만족도 : 높은 만족도는 척도 구성(‘보통’이 빠진 4점 척도)에 기인하는 것일 수도 있으며 응답자들이 출신국에서 형성한 ‘공공서비스’에 대한 부정적 개념화의 반영일 수도 있으나 이주민 이용자들의 실질적인 욕구의 반영일 수도 있으므로 ‘공공서비스 무용론이나 전면 개편론’과 같은 급진적 대안보다는 이주민 이용자의 욕구와 평가에 근거한 실질적이며 디테일한 개선책이 마련될 수 있어야 함을 시사하는 결과이기도 함.
- 이용의 어려움 : 5~10년 어간의 중기 체류자가 단기 및 장기 체류자 보다 이용에 더 큰 어려움을 경험한다는 것은 한국 생활에 익숙해졌음에도 사회통합이나 제도적 지원은 취약한데서 오는 상대적 곤란함이 가장 크게 체감되는 탓으로 추론됨. 이는 ‘초기 이민자(적응 지원)’와 ‘장기 체류자(통합 지원)’로 양분되어 있는 기존의 공공서비스 기조가 ‘중기 체류자’에게도 공정하게 배분되는 방식으로 재편될 필요성이 있음을 시사함.
- 여전히 다수인 서비스 이용이 어려운 이용자 : 이주민의 다수가 여전히 공공서비스의 존재 자체를 인지하지 못하거나 인지했다 손 치더라도 접근 방법 자체를 모르고 있음을 시사하는 결과임. 한국어 수준이 높고 발전지수 평균 이상 지역 거주민의 부정적 평가는 한국의 공공서비스 경험이 많아지며 출신국에서 형성된 서비스 관념으로부터 자유로워질수록 그리고 한국어 실력과 비례해 이용 가능한 서비스 범위가 더 넓다는 점을 인식하게 될수록 그를 충분히 이용하지 못하는 이주민이 다수라는 냉정한 판단을 내리게 될 개연성도 높아질 수 있음을 시사함.

2) 면접조사 시사점

- 면접조사의 결과는 이주민 대상의 공공서비스 개선 과제는 단순한 서비스 제공과 이용의 효율성 제고라는 기술적 차원에 제한될 수 없으며 다양한 배경의 사람들과 함께 살아갈 수밖에 없는 ‘이민사회’ 환경의 구축, 곧 ‘수용국-경기도의 사회시스템도 다양성을 반영할 수 있는 구조로 변화할 수 있어야 한다는 관점’의 도입과 분리될 수 없음을 시사함.
- 공공서비스와 사회통합 관련 공공서비스에 대한 신뢰도와 공공서비스 이용 역량에 대한 자신감이 한국 사회에서의 가족 단위 장기 체류에 대한 긍정적인 전망 나아가 한국 사회통합과 연동될 수 있다는 점이 확인됨. 이는 현행의 비자 중심의 자족적이고 기술적인 공공서비스 체계가 중장기적으로 사회통합과 연동된 서비스 체계로 재구축될 필요성이 있음을 시사함.
- 사회통합 연동형 서비스 체계 재구축은 서비스 개선의 목표와 수단 관련 서비스가 단순히 기능적 지원을 넘어 심리적(psychological), 사회적(social), 언어적(linguistic), 시민적 영역에서 포용(inclusion)도를 높일 수 있어야 하는 방안이 적극적으로 탐색될 수 있어야 함을 시사함.
- 출신국과 한국의 공공서비스 개념의 차이가 유의미하게 확인되었다는 것은 서비스 접근성 및 이용편의성 제고를 위한 기술적 조치들에 출신국 서비스 수급 경험에 기인하는 서비스의 부정적 개념화, 서비스에 대한 비신뢰성 등과 관련한 선형적 배경 가정들의 수정을 위한 노력이 동시에 경주될 수 있어야 함을 시사함.

3. 정책 제언

○ 조사 결과와 시사점에 근거한 정책 제언의 층위는 크게 여섯 가지로 범주화될 수 있음. ‘이민사회 관점의 주류화-이주배경 도민을 위한 공공서비스 모델 도입’, ‘사회통합 연동형 서비스 체계 구축’, ‘이용자 접근성 제고를 위한 실효적 조치들’, ‘이용편의성 및 만족도 제고를 위한 조치들’, ‘온라인 접근성 및 실효성 제고를 위한 조치들’, ‘서비스 이용시 차별 예방 및 권익 구제를 위한 조치들’. 이들 층위에서 제안될 수 있는 구체적인 시책 목록은 다음과 같이 정리될 수 있음.(표 6-1)

<표 6-1> 공공서비스 접근성 및 이용편의성 제고를 위한 시책 제언들

분야	시책
이민사회 환경 구축	<ul style="list-style-type: none"> • 이민사회 관점의 주류화 • 이주배경 도민을 위한 공공서비스 모델 도입
사회통합 연동형 서비스 체계 구축	<ul style="list-style-type: none"> • 가족친화적이며 생활세계친화적인 서비스 체계 전환 • 이주민의 서비스 모니터링 및 평가 참여 제도화 • 이주배경 도민의 지역화페 사용 상용화
이용자 접근성 제고	<ul style="list-style-type: none"> • 공공서비스 이용 안내 애플리케이션 개발 보급 • 공공 도서관의 이주민 정보 허브화 • 경기도 공공 사례 매니저 프로그램 운영 • 서비스 유형별 이용자 친화적인 실효적인 홍보
이용편의성 및 만족도 제고	<ul style="list-style-type: none"> • 체류기간과 연동된 단계적 서비스 로드맵 작성 • 이용자 포용성을 위한 서비스 체계 보완 • 서비스 운영 방식의 다양화 • 이용자 친화적인 인터페이스 구축
온라인 서비스 접근성 및 실효성 제고	<ul style="list-style-type: none"> • AI 챗봇 기반 이주민 디지털 플랫폼 구축
이용시 차별 예방 및 권익 구제를 위한 조치	<ul style="list-style-type: none"> • 이주민 권익 옴부즈만 설치 • 「경기도 이주민 디지털 포털」 내 권익보호 시스템 가동

1) 이민사회 환경 구축

○ 이번 조사에서 확인된 바와 같이 거주안정성이 높은 장기 거주 이주민의 사회적 위상조차도 여전히 ‘주민성’보다는 ‘체류 외국인성’에 초점이 맞추어짐. ‘국민’을 기준으로 설계된 한국의 공공서비스 시스템에서 ‘비국민’은 그 역량이나 욕구와 관계 없이 구조적으로 서비스 이용이 수급권에서 배제될 수 밖에 없게 됨.

- 이주민의 공공서비스 접근성 및 편의성 제고를 위한 조치들은 이 점에서 단순히 기술적 차원으로 제한될 수 없으며 국민과 이주배경 비국민이 공존할 수 있는 사회 환경과 기반을 만드는 일과 연동될 수 있어야 함. 서비스의 자족적 기능 강화를 위한 전제적 과제 두 가지는 ‘이민사회 관점의 주류화’ 및 ‘이주배경 도민을 위한 공공서비스 모델의 도입’임.
- 이민사회 관점의 주류화 : 중장기적으로 모든 경기도 행정 및 공공서비스 영역에서 ‘시책의 설계 단계에서부터 도의 이주민이 배제되지 않고, 모든 공공서비스에 이주민이 접근 가능’하게 하는 ‘이민사회 관점의 주류화’가 추구될 수 있어야 함. 그 과정에서 이주민의 공공서비스 이용률 및 품질 개선의 과제가 ‘해당 분야나 소관 부처’만의 제한된 의제일 수 없으며 경기도 ‘지역사회’(whole-of-community)와 ‘지자체’ 전체(whole-of-government)의 공통된 의제라는 문제의식이 구조화될 수 있어야 함.
- 이주배경 도민을 위한 공공서비스 모델의 도입 : 언어와 문화, 공공서비스에 대한 이해도, 공공서비스 시스템에 대한 기술적 문해력 등이 거의 완벽한 경우에도 비국민 시민(주민)을 위한 공공서비스 공간은 매우 협소한 것이 현실임. 중장기적으로 이주민의 욕구와 위상, 역량과 서비스 접근성 사이의 단차를 좁히거나 해소하기 위해 비국민 이주배경 도민을 위한 공공서비스 모델이 도입될 수 있어야 함.

2) 사회통합 연동형 서비스 체계 구축

- 공공서비스를 사회통합과 매개된 전사회적인 의제로 접근하는 경우 서비스 접근권 제고의 문제는 단순히 제공자와 이용자 양자 간의 이슈로 제한될 수 없으며, 이주민에게 친화적이고 수용적이며, 이주민과 선주민이 교류하고 소통할 수 있는 사회 환경 조성 그리고 사회통합의 대전제로서 체류안정성 제고와 분리될 수 없는 의제로 재규정될 수 있어야 함.
- 가족친화적이며 생활세계 친화적인 서비스 체계 전환 : 사회통합이라는 거시적 프레임에서 접근하는 경우 현행 비자 단위 곧 개별 이주민 대상의 기능적 단위로 범주화되어 있는 서비스 체계는 가족친화적이며 생활세계 친화적인 프레임으로 전환될 수 있어야 함. 이번 조사에서 확인된 바와 같이 전체 응답자의 88.5%는 가족과 함께 체류중이며 거주 안정성이 상대적으로 낮은 조건부 체류유형의 경우도 66.1%가 국내에서 가족과 함께 체류중임.
- 이주민의 서비스 모니터링 및 평가 참여 제도화 : 이주민이 단순히 정책의 소비자 혹은 대상화되는 문제를 지양하기 위한 사회통합 기반의 서비스 추진은 서비스 설계 단계부터 이주민의 의견이 적극적으로 반영될 수 있어야 하며 서비스 운영 및 이용에 대한 이주민의 모니터링과 평가가 보장될 수 있어야 함.

- 이주배경 도민의 일반 지역화폐 사용 상용화 : 사회통합 연동형 공공서비스 구축의 중요한 포인트는 지역성과 공공성이 결합된 매개적 수단을 적극적으로 활용하는 것임. 대표적인 것이 지역화폐임. 적극적인 홍보, 다국어 지원, 회원 가입 및 인증 절차에서 외국인의 특수성(이름 표기 등) 용인 등의 조치를 통해 지역화폐 접근성 및 이용율을 활성화시켜 줄 수 있어야 함.

3) 이용자 접근성 제고를 위한 실효적 조치들

- 이번 조사에서 확인된 바와 같이 조사에 참여한 이주민 대다수는 한국의 공공서비스 자체에 대해 높은 만족도를 보여준 바 있음. 그러나 다른 한편 장기 이주민들 역시 여전히 자력 이용의 어려움을 호소하고 있으며, 서비스 접근 자체가 되지 않는 이주민도 다수인 것으로 확인됨. 따라서 이주민 대중이 서비스의 존재를 인지하고, 접근 자체에서 차별이나 불이익을 경험하지 않도록 실효적인 조치들이 도입될 수 있어야 함.
- 공공서비스 이용 안내 애플리케이션 개발 보급 : 경기도에서 개발 예정인 디지털 플랫폼에서 다운받을 수 있도록 공공서비스 안내앱을 탑재하여 활용함. 디지털 소외 계층도 스마트폰을 이용하여 이 공공서비스 앱을 다운받아 사용 할 수 있도록 함. 중장기적으로는 이주민 명의의 핸드폰 개통시 공공서비스 이용 안내 홍보물이 자동으로 배포되는 시스템 개발을 추진함.
- 공공 도서관의 이주민 정보 허브화 : 캐나다 심코 카운티를 모델로 경기도 31개 시군의 공공도서관을 이주민 정보 허브로 지정하고 다국어 공공서비스 안내 자료를 비치하며 이주민 간의 정보 공유를 위한 공동체 모임 공간을 제공함.
- 경기도 공공 사례 매니저 프로그램 운영 : 복합적인 문제에 직면한 위기 이주민의 대응 지원을 위해 경기도가 지정한 관련 기관의 종사자나 상담사를 ‘위기 이주민 사례 매니저’로 선정, 이주민의 공공서비스 접근과 이용을 대행하고 조력할 수 있게 함. 경기도는 이 사례 매니저가 공공기관 업무를 처리할 때 겪는 어려움이 없도록 협력 체계를 구축하고 재원을 확보함.
- 서비스 유형별 이용자 친화적인 실효적인 홍보 : 이번 조사에서 드러난 바와 같이 사회인구학적 특성, 거주안정성 등에 따라 이주민이 필요로 하는 서비스는 현격한 차이를 보임. 따라서 홍보의 실효성이 확보되기 위해서는 서비스별 차별화된 홍보 전략이 마련될 수 있어야 함. 더불어 공급자 중심의 한국화된 개념어 기반의 형식적인 홍보를 지양하고, 이주민들이 신뢰하고 익숙한 온오프라인 매체를 통한 직관적이고 이미지 중심의 홍보로의 전환이 필요함.

4) 이용 편의성 및 만족도 제고를 위한 조치들

○ 이주민의 공공서비스 접근성은 체류유형과 체류기간, 성, 연령, 근로 여부 등에 따라 유의미한 차이를 보이므로 유형별 맞춤형 지원체계를 마련할 필요가 있음. 취업이나 유학 등 조건부 체류자의 경우 거주 안정성이 낮아 비자 관리, 긴급 의료, 법률 상담 등 기본적이고 필수적인 서비스에 우선 접근할 수 있는 지원이 필요함. 반면 영주권자나 귀화자는 주거 안정, 복지, 교육, 세금 안내 등 지역사회 속에서 장기적으로 통합될 수 있는 지원이 보다 중요함. 취업이나 유학 중심의 단기 체류자에게는 초기 3~5년 동안 필수 서비스를 집중 제공하고, 장기 체류자에게는 시민 역량 강화 프로그램을 강화하는 등 유형별 차이를 반영한 정책 설계가 필요함.

- 체류기간과 연동된 단계적 서비스 로드맵 작성 : 체류기간에 따른 서비스 이용 변화에 대응하기 위해 단계적 서비스 로드맵을 마련해야 함. 조사 결과에서도 5년 이하 체류자는 주로 행정·체류관리 서비스 이용 비율이 높고, 10년 이상 장기 체류자는 납세, 주민편의, 주거 관련 서비스 이용 비율이 증가하는 것으로 나타남. 따라서 지자체에서는 초기 정착 단계의 이주민에게는 생활 적응 프로그램과 언어 교육, 행정 안내를 강화하고, 중기 체류자에게는 취업 연계 서비스 및 가족 지원을, 장기 체류자에게는 세금 교육, 주민자치 활동 등에 참여를 안내하는 차별화된 지원이 필요함.
- 이용자 포용성을 위한 서비스 체계 보완 : 이번 조사에서 확인된 바와 같이 여성 이주민의 서비스 이용률이 남성보다 현저히 높았음. 이는 일부 정책이 다문화가정, 결혼이민자 등을 중심으로 설계된 결과일 가능성이 큼. 그러나 남성 이주민도 세금, 법률, 근로, 건강관리 등에서 상당한 서비스 수요를 가지고 있어 남성 이주민의 서비스 이용편의성 제고를 위한 제도적 보완이 필요함. 이와 관련 남성 이주민이 손쉽게 접근할 수 있는 산업단지 내 안내센터나 세금·노동연계 맞춤형 서비스 프로그램 개발 등이 고려될 수 있음.
- 서비스 운영 방식의 다양화 : 근로 이주민을 포함하여 시공간적인 제약으로 서비스 이용이 어려운 이용자들을 위해 모바일 행정앱, 야간·주말 민원창구 운영, 이동형 서비스 프로그램 도입 등 시공간적인 제약을 최소화시켜 줄 수 있는 다양한 서비스 운영 방식 도입이 적극적으로 추진될 수 있어야 함.
- 이용자 친화적인 인터페이스 구축 : 서비스 이용의 구조적인 장애물인 복잡한 서비스(민원 처리) 시스템과 난해한 개념어(행정 용어) 관행을 유지한 상태에서의 편의성 제고 노력은 유의미한 효과를 만들어내기 어려움. 복잡한 서식이나 안내문 대신 QR코드를 활용하여 스캔 즉시 해당 서비스의 다국어 영상 매뉴얼을 시청하며 절차를 따라갈 수 있는 방식의 이주민 친화적인 인터페이스 조성이 시급한 과제임.

5) 온라인 서비스 접근성 및 실효성 제고

○ 복잡한 로그인과 본인 인증 절차, 한국인 중심의 인터페이스는 이주민의 온라인 공공서비스 접근성 및 실효성을 가로 막는 높은 장벽으로 작용함. 따라서 이주민의 이름 표기 방식을 반영하고, 외국인등록번호 이외에 다양한 소셜미디어 기반의 간편인증 시스템을 도입해야 함. 그리고 모든 절차를 영상 매뉴얼로 제작하여 제공하는 등 사용자 친화적인 환경을 구축할 필요가 있음.

- AI 챗봇 기반 이주민 디지털 플랫폼 구축 : EU의 easyRights Agent를 참조, 이주민 전용의 AI 챗봇 기반 이주민 디지털 플랫폼을 구축하면 복잡한 행정 절차와 언어 장벽의 해소가 가능해짐. 챗봇을 통해 이용자가 자신의 비자와 필요한 민원 내용을 입력하면 즉각적으로 필요한 서류 목록, 신청서 웹링크, 방문해야 할 기관의 주소 등이 제공되는 시스템임. 이용자가 입력한 체류자격, 기간, 가족 여부 등에 따라 이용가능한 모든 공공서비스 목록과 신청 절차, 필요 서류들을 안내해줌으로써 '서비스 자체에 대한 정보 부족'으로 인한 접근성 차단의 문제는 해결됨.

6) 서비스 이용시 차별 예방 및 권익 구제를 위한 조치들

○ 이번 조사에서 확인된 바와 같이 이주민 이용자의 대부분이 서비스 이용 과정에서 차별을 경험하나 대부분은 무대응으로 임하거나 매우 소극적인 대응에 그침. 이주민의 공공서비스 이용 접근성 및 편의성 제고라는 과제는 거시적인 사회통합 그리고 차별 방지 및 이주민 인권의 주류화라는 과제와 분리될 수 없음.

- 이주민 권익 옴부즈만 설치 : 미국의 옴부즈만 사례를 참고로 하여 경기도 이민사회국 내 이주민 권익 옴부즈만을 신설함. 이 기구는 공공서비스 이용 과정에서 이주민이 겪는 차별, 부당한 대우, 비효율적인 일 처리에 대한 민원을 접수하고 조사하는 역할을 함. 면접조사에서 지적되었듯이, 담당자에 따라 달라지는 서비스 품질이나 공무원의 고압적인 태도 등의 문제를 해결하기 위한 공식적인 창구가 될 수 있음. 옴부즈만은 조사 결과를 바탕으로 매년 보고서를 통해 제도 개선을 이끌어 낼 수 있음.

- 「경기도 이주민 디지털 포털」 내 권익보호 시스템 가동 : 현재 경기도 이민사회국은 2026년 3월 서비스 개시를 목표로 「경기도 이주민 디지털 포털」을 개발중임. 이 포털에 계절근로자를 포함한 취약 이주민의 침해 예방과 실효적인 권리 구제를 위한 상시 권익 보호 시스템을 운영함. AI 챗봇을 탑재해 언어적 제약 없이 이용 가능 공공서비스 시설 및 이용 방식 안내, 모바일 권리 알림 및 위기 대처 가이드, 출신국 커뮤니티 정보 공유 및 교류 공간 지원 등의 서비스를 제공함.

4. 조사의 한계

- 이번 조사는 ‘공공서비스 이용 경험이 있는’ 이주민을 대상으로 한 비확률표집 기반 조사이기 때문에 조사 결과를 경기도 전체 이주민으로 일반화하기에는 제한적일 수 있음. 특히 ‘공공서비스를 이용하지 않는’ 이주민의 특성은 이번 조사를 통해서서는 파악이 불가능함.
 - 조사설계시 표본 할당에 비해 한시적 거주자와 기타 거주자는 과소 표집되었으며 영구적 거주자와 귀화자는 과대 표집되었음. 이와 같은 표본 분포의 불균형으로 인해 특정 집단의 영향력이 실제보다 과장되거나 축소될 수 있는 개연성이 존재하므로 조사 결과들은 신중하게 해석될 수 있어야 함. 조사 결과가 실제보다 우호적이거나 긍정적으로 나왔을 개연성도 배제하기 어려움.
- 이번 조사는 시간과 자원의 제약으로 ‘이용 경험’만을 접근성의 지표로 사용하였는데 이용 경험의 빈도를 해석하기 위해서는 구체적인 추가 자료가 필요함. ‘이용 경험’의 증가(혹은 감소)가 필요도의 증감에 불과한 것인지, 접근성의 개선(혹은 미발전)에 연동되는 것인지에 대한 근거있는 해석을 위해서는 추가적인 조사가 이루어질 수 있어야 함.

참고문헌

- 강희영·이화용. (2018). 외국인지원시설 운영현황 및 발전방안 연구. 서울시여성가족재단.
- 경기연구원. (2017). 도시서비스 접근의 격차를 줄이는 도시권 발전 전략. 이슈&진단 제293호.
- 김군수·성영조·이다겸. (2019). ‘경기도형 지역균형개발 산업단지’ 도입방안. 정책연구 2019-37. 경기연구원.
- 김동현·전희정. (2019). 서울시 거주 외국인의 사회적 자본이 생활만족도에 미치는 영향. 한국행정연구, 28(2), 123-159.
- 류현숙·박선주·홍승희. (2012). ICT를 활용한 다문화 복지서비스의 쟁점과 개선방안. 입법과 정책, 4(2), 135-165.
- 법무부. (2022.7.25.). 지역인재 확보와 국가 균형발전을 위한 ‘지역 특화형 비자’ 시범 실시. 보도자료.
- 법무부. (2023.9.25.). 숙련기능인력 3만 4천 명 혁신적 확대 방안(K-point E74). 보도자료.
- 법무부. (2024). 등록외국인 지역별 현황(2023년 12월말 기준). 출입국·외국인정책본부.
- 법무부. (2024). 외국국적동포 거소신고 현황(2023년 12월말 기준). 출입국·외국인정책본부.
- 법무부. (2025). 출입국·외국인정책 통계월보.
- 법무부. (2025). 2023 출입국·외국인정책 통계연보. .
- 법무부 출입국·외국인정책본부. (2024). 지방자치단체 공무원을 위한 외국인 업무 지침서.
- 여성가족부. (2022). 2021 전국다문화가족실태조사.
- 오경석·구주영·김철호·박미화·이경숙·김진아. (2022). 경기도 외국인 주민 재난안전시스템 구축을 위한 실태조사. 경기도외국인인권지원센터.
- 오경석·박보람·백미연·송영호·이경숙·한기덕. (2023). 경기도 이주민 디지털 인권침해 실태조사. 경기도외국인인권지원센터.
- 오경석·박재철·이경숙·송원·이승연·박정우. (2020). 경기도 이주노동자 파견노동 실태조사. 경기도외국인인권지원센터.
- 윤정원. (2022). 외국인 유학생의 정착단계에 따른 정보추구행위. 한국문헌정보학회지. (56)1. 27-45.
- 이성룡·이수행·옥진아·이보라·박정지. (2023). 경기도 지역발전지수 분석 및 균형발전정책 추진방향. 경기도.
- 이원욱·김영오. (2004). 지방정부 공공서비스 질이 성과에 미친 영향. 행정논총, 42(3), 53-74.

- 이한숙·김사강·강혜숙·오경석·우삼열. (2017). 이주 인권가이드라인 재구축을 위한 연구. 국가인권위원회.
- 임동진. (2021). 이민자 유형별 정착서비스 수요 및 생활만족도 분석. 지방행정연구, 35(4), 275-312.
- 장주영·허정원. (2020). 국내 이주민 대상 통계 검토. 통계브리프. 이민정책연구원.
- 정길수·한승훈. (2024). 장기체류이주민의 한국생활 만족도와외의 연관 요인. 국가정책연구, 38(2), 33-59.
- 정동재·윤영근·염지선·류현숙·김태희. (2022). 외국인 주민의 지역사회 통합을 위한 정책방안 설계. 한국행정연구원.
- 최서리·이창원·김경주·현채민. (2022). 이민경로별 국내 영주이민제도 현황과 개선방안 연구. 이민정책연구원 기초연구보고서 No. 2022-07.
- 행정안전부. (2024). 「2023 지방자치단체 외국인주민 현황」.
- Bianco, A., Larosa, E., Pileggi, C., Nobile, C. G., & Pavia, M. (2016). Utilization of health-care services among immigrants recruited through non-profit organizations in southern Italy. *International Journal of Public Health*, 61, 673-682.
- Council of the European Union. (2004). Common Basic Principles for Immigrant Integration Policy. Council of the European Union.
- Jutvik, K., & Robinson, D. (2020). Permanent or temporary settlement? A study on the short-term effects of residence status on refugees' labour market participation. *Comparative Migration Studies*, 8(1), 44. <https://doi.org/10.1186/s40878-020-00203-3>
- Wang, Y., Do, D. P., & Wilson, F. A. (2018). Immigrants' use of e-health services in the United States: National Health Interview Survey, 2011-2015. *Public Health Reports*, 133(6), 677-684.
- Wood, P. (2009). *Intercultural Cities: Towards a Model for Intercultural Integration*. Council of Europe.
- 경기도뉴스포털. (2017.09.24.). 경기도내 지역 간 공공서비스 접근성 격차 심해 ... 전철역까지 거리는 약 20km 차이나.
- 화성신문. (2017.09.25.). 경기도 내 지역간 공공서비스 접근성 격차 심해.
- 여수일보인터넷방송. (2021.10.14.). 여수시통합지원센터 외국인 주민 찾아가는 의료진료 서비스 운영.
- 대한민국 정책브리핑. (2022.10.04.). “행정서비스 사각지대를 없애겠습니다!”.

- MoneyS. (2022.10.13.). 경기남북간 산업단지 불균형 해소해야.
- 경기도뉴스포털. (2022.10.28.). 경기남북 산업단지 불균형... “고도화·혁신 필요”.
- 매일신문. (2024.03.04.). “우~리하게 아픈 것도 통역 되나요’ 포항시 인공지능 활용 외국인 의료지원”.
- 지방정부. (2024.05.04.). 강원 홍천군, 무인민원발급기 외국어 UI 지원서비스 시행.
- 인천투데이. (2024.11.21.). “인천시, ‘AI 의료통역’ 앱으로 외국인 진료 5000건 달성”.
- 경기도뉴스포털. (2024.11.21.). 외국인 주민 위한 인공지능(AI) 서비스, 전국적 주목받다.
- 인천광역시. (2024.11.21.). 외국인 주민 위한 인공지능(AI) 서비스, 전국적 주목받다.
- 경향신문. (2024.12.17.). 속초시, 무인민원발급기 외국어 지원 UI 서비스 도입...다문화가정 등 언어 장벽 해소.
- 인천일보. (2025.01.23.). AI와 접촉, 편리한 생활로 접속.
- 경북매일. (2025.01.23.). 안동시 AI기반 민원 서비스 실시.
- 중부일보. (2025.02.12.). 경기도 내 종합병원 불균형... 종합병원 모자라.
- 뉴시스. (2025.02.24.). 경남도·경남TP ‘외국인 근로자 산재 예방 통역앱’ 지원.
- 경북매일. (2025.04.01.). 칠곡군 민원실, 외국인과의 의사소통을 위한 통역어플리케이션 도입.
- 팍스경제TV. (2025.06.24.). 무안군 외국인 출입국 등록, 찾아가는 행정 서비스로....
- 대한행정사회신문. (2025.08.05.). 경기북부지방행정사회 ‘찾아가는 원스톱 행정·의료 서비스’.
- European Commission. n.d. New Standard: Improving Migrants’ Access to Services. <https://projects.research-and-innovation.ec.europa.eu/en/projects/successstories/all/new-standard-improving-migrants-access-services>
- Government24. 정부/지자체 조직도. <https://m.gov.kr/portal/orgInfo>
- U.S. Department of Homeland Security. n.d. About Citizenship and Immigration Services Ombudsman. <https://www.dhs.gov/about-citizenship-and-immigration-services-ombudsman>
- U.S. Department of Homeland Security. n.d. CIS Ombudsman. <https://www.dhs.gov/topics/cis-ombudsman>

경기도 이주민의 공공서비스 이용 실태조사



부록

설문지



경기도 이주민 공공서비스 이용 실태 조사

안녕하십니까? 바쁘신 가운데 시간을 내주셔서 감사합니다.

경기도외국인인권지원센터는 「경기도 외국인 인권 지원에 관한 조례」에 의해 설립된 기관으로 경기도 내 이주민의 「공공서비스 이용 실태 조사」를 실시하고 있습니다.

이 조사는 공공서비스 이용 경험이 있는 경기도 거주 이주민을 대상으로 합니다. 조사 결과는 도내 이주민이 차별이나 불편 없이 공공서비스를 자유롭고 편리하게 이용할 수 있도록 관련 제도와 프로그램을 개선하는 근거 자료로 활용될 것입니다.

이주민의 일상생활에 필수적인 공공서비스 접근성 및 이용 편의성 제고를 위해 실시되는 조사인 만큼 바쁘시더라도 꼭 참여하셔서 솔직하고 정확하게 응답해 주시기를 부탁드립니다.

다시 한번, 바쁜 시간에도 불구하고 설문에 응해주심에 감사드리며, 귀하의 삶에 늘 행복과 건강이 가득하시길 바랍니다.

2025년 5월

경기도이민사회통합지원센터

※ 본 조사의 응답 내용은 통계법 제33조에 의하여 통계적 목적 외에는 절대 사용되지 않을 것을 약속드립니다.
본 조사와 관련된 문의는 아래 연락처로 해 주시기 바랍니다.



경기도이민사회통합지원센터
Gyeonggi Migrant Integration Support Center

※ 문의: Tel 031-853-9347
Email: gmhr@gmhr.or.kr

※ 경기도 거주 및 공공서비스 이용 경험 여부

SQ1. 귀하는 현재 경기도에 거주하고 있습니까?

① 예

② 아니오

(조사대상자가 아니므로 조사를 종료합니다)

SQ2. 귀하는 지난 1년간 공공서비스를 이용한 경험이 있습니까?

공공서비스는 정부, 지방자치단체, 공공기관, 외국인복지센터 등이 제공하는 서비스를 말합니다. 노동부 고용센터, 출입국사무소, 주민(행정복지)센터, 외국인복지센터, 다문화가족지원센터, 보건소, 학교, 세무서, 경찰서, 도서관 등에서 제공하는 서비스가 공공서비스입니다.

① 예

② 아니오

(조사대상자가 아니므로 조사를 종료합니다)

A. 공공서비스 이용 경험

A-1. 귀하는 최근 1년간 아래와 같은 이주민 대상의 공공서비스를 이용한 경험이 있으신가요? 서비스 이용시 대면(오프라인, 직접 방문) 방식과 비대면(온라인, 콜센터 등 전화 서비스 이용) 방식 중 어떤 방식을 선택하셨나요?

공공서비스 구분	이용 방법		이용한 적 없다
	대면	비대면	
1) 노동부 고용센터, 고용복지플러스센터, 근로복지공단 등 고용 관련 서비스	①	②	③
2) 외국인종합안내센터(1345), 출입국사무소, 하이코리아(Hi KOREA) 등 체류자격(비자) 관련 서비스	①	②	③
3) 시청(민원실), 주민센터, 행정복지센터 등 민원행정 서비스	①	②	③
4) 다문화가족지원센터, 가족센터, 다누리 콜센터(1577-1366) 등 가족 관련 서비스	①	②	③
5) 경기도에서 운영하는 병원, 지자체 보건소 등 보건의료 관련 서비스	①	②	③
6) 세무서, 홈택스 등 납세 관련 서비스	①	②	③
7) 법원, 경찰서, 소방서 등 안전이나 사법 관련 서비스	①	②	③
8) 유치원, 학교, 교육청 등 교육 관련 서비스	①	②	③
9) 도서관, 우체국, 사회복지관, 지역아동센터, 체육시설 등 주민편의 관련 서비스	①	②	③
10) 외국인복지센터, 글로벌청소년센터 등 이주민 지원 관련 서비스	①	②	③

A-2. 지난 1년간 귀하가 공공서비스를 이용하는 주된 방식은 무엇입니까? (두 가지만 골라주세요)

이용 방식			
① 혼자서 이용	② 전문가(행정사, 법무사) 또는 외국인지원센터를 통해 이용	③ 친구나 동료의 도움을 받아 이용	④ 배우자나 가족의 도움을 받아 이용

A-3. 귀하가 이용한 공공서비스를 어떻게 알게 되었습니까? (복수응답 가능)

- ① 친구 및 지인이 알려주어서 ② 인터넷 검색을 통해 ③ 국가나 지자체의 홍보물을 통해
 ④ SNS(페이스북 등)를 통해서 ⑤ 외국인복지센터 등 ⑥ 기타 _____
 외국인지원센터를 통해

A-4. 귀하는 공공서비스를 이용한 적이 없거나, 이용할 수 없는 이주민이 어느 정도 된다고 생각하십니까?

- ① 매우 적다 ② 적다 ③ 많다 ④ 매우 많다

A-5. 귀하는 이주민이 공공서비스를 이용한 적이 없거나 이용할 수 없는 이유는 무엇이라고 생각하십니까? (두 가지만 골라주세요)

- ① 서비스가 있는지 몰라서 ② 이용 방법과 절차가 어려워서
 ③ 출신국어로 통번역 지원이 되지 않기 때문에 ④ 거리가 멀고 교통이 불편해서
 ⑤ 시간이 없어서 ⑥ 기타(구체적으로 적어주세요)

B. 공공서비스 이용 만족도

B-1. 다음으로 귀하가 최근 1년간 이용한 공공서비스의 만족도를 여쭙어 보겠습니다.

B-1-1. 귀하가 이용한 공공서비스에 대하여 얼마나 만족 또는 불만족하시나요?

서비스 속성	매우 불만족한다	만족하지 않는다	만족한다	매우 만족한다
1) (접근성) 원하는 시간과 장소에서 이용할 수 있었다	①	②	③	④
2) (신속성) 일을 빠르게 처리할 수 있었다	①	②	③	④
3) (유용성) 필요한 정보나 서비스에 대한 적절한 안내와 도움을 받을 수 있었다	①	②	③	④
4) (신뢰성) 일처리에 대한 전문성과 신뢰감이 있었다	①	②	③	④
5) (보안성) 개인정보 유출이나 체류자격 노출 등에 대한 불안함이 없었다	①	②	③	④

B-2. 귀하가 공공서비스 이용 시 어려웠던 점을 아래 각 문항별로 표시해 주세요

공공서비스 이용의 어려움	전혀 아니다	아니다	그렇다	매우 그렇다
1) 말이 잘 통하지 않아 어려웠다	①	②	③	④
2) 서비스 내용에 대한 정보가 부족하여 어려웠다	①	②	③	④
3) 제출 서류가 너무 많고 복잡하여 어려웠다	①	②	③	④
4) 서비스 이용을 위한 대기 시간이 너무 길어 어려웠다	①	②	③	④
5) 서비스 이름을 이해하기 어려웠다	①	②	③	④
6) 서비스를 제공하는 공무원이나 직원이 불친절하여 어려웠다	①	②	③	④
7) 외국인(이주민) 혼자서 서비스를 받는 것이 어려웠다	①	②	③	④

B-3. 최근 1년간 오프라인이나 온라인으로 공공서비스 이용시 어려웠던 점이 있었습니까? 각 문항별 어려움의 정도를 표시해 주세요.

공공서비스 이용 경로	어려움이 전혀 없었다	어려움이 없었다	어려움이 많았다	어려움이 매우 많았다	이용한 적 없다
1) 오프라인 (직접 방문)	①	②	③	④	⑤
2) 온라인 (웹사이트, 이메일 등)	①	②	③	④	⑤
3) 모바일 (앱, 챗봇, SNS 등)	①	②	③	④	⑤
3) 전화 (1345, 1577-1366 콜센터 등)	①	②	③	④	⑤

B-4. 최근 1년간 공공서비스 이용 시 이주민이라는 이유로 차별이나 무시, 부당한 대우를 받았다고 느낀 적이 있습니까?

공공서비스 구분	차별 경험 (본인)	
	있다	없다
1) 노동부 고용센터, 고용복지플러스센터, 근로복지공단 등 고용 관련 서비스	①	②
2) 외국인종합안내센터(1345), 출입국사무소, 하이코리아(Hi KOREA) 등 체류자격(비자) 관련 서비스	①	②
3) 시청(민원실), 주민센터, 행정복지센터 등 민원행정 서비스	①	②
4) 다문화가족지원센터, 가족센터, 다누리 콜센터(1577-1366) 등 가족 관련 서비스	①	②
5) 경기도에서 운영하는 병원, 지자체 보건소 등 보건의료 관련 서비스	①	②
6) 세무서, 홈택스 등 납세 관련 서비스	①	②
7) 법원, 경찰서, 소방서 등 안전이나 사법 관련 서비스	①	②
8) 유치원, 학교, 교육청 등 교육 관련 서비스	①	②
9) 도서관, 우체국, 사회복지관, 지역아동센터, 체육시설 등 주민편의 관련 서비스	①	②
10) 외국인복지센터, 글로벌청소년센터 등 이주민 지원 관련 서비스	①	②

B-5. 공공서비스 이용 시 이주민이라는 이유로 차별이나 무시, 부당한 대우를 받았다고 느꼈을 때, 귀하는 어떻게 대응했나요?

- ① 상대방에게 사과를 요구하였다 ② 가족, 친구와 상의하였다
- ③ 상담 기관, 센터 등에 문의하였다 ④ 국가인권위원회와 같은 차별 시정 관련 기관에 신고하였다
- ⑤ 인터넷 게시판·카페, SNS 등에 글을 올렸다 ⑥ 참았다
- ⑦ 기타 ()

C. 공공서비스 개선 및 유인 방안(오프라인, 온라인)

C-1. 이주민의 공공서비스 기관 방문 이용이 현재보다 편리하게 이루어지려면 어떤 개선이 필요한가요? 아래의 <보기>에 제시된 개선방안 중 중요하다고 생각하는 3가지를 순서대로 선택해 주세요.

<보기>

- ① 다국어 및 통역 서비스 제공
- ② 이용 절차를 쉽게 고침
- ③ 서비스 명칭과 용어를 쉽게 바꿈
- ④ 직원들의 친절한 태도
- ⑤ 관련 서비스에 대한 홍보 강화
- ⑥ 관련 서비스 통합 제공 기능 강화
- ⑦ 기타()

개선방안 1순위	개선방안 2순위	개선방안 3순위
()	()	()

C-2. 이주민의 온라인 공공서비스 이용이 보다 편리하게 이루어지려면 어떤 개선이 필요한가요? 아래의 <보기>에 제시된 개선 방안 중 중요하다고 생각하시는 3가지를 순서대로 선택해 주세요.

<보기>

- ① 인증 및 로그인 절차 간소화
- ② 다국어 및 번역 기능
- ③ 쉽게 이해할 수 있는 인터페이스 구성
- ④ 민간 웹·앱에서도 이용할 수 있도록 개방
- ⑤ 관련 서비스를 한 곳에서 처리할 수 있도록 온라인 창구 단일화
- ⑥ 홍보 강화
- ⑦ 개인정보 보호 및 보안 강화
- ⑧ 기타()

개선방안 1순위	개선방안 2순위	개선방안 3순위
()	()	()

C-3. 아래의 <보기>에 제시된 공공서비스 중 귀하께서 현재 가장 필요하다고 생각하시는 2가지를 선택해 주세요.

<보기>

- | | | |
|------------------|-------------------|---------------|
| ① 고용 관련 서비스 | ② 체류자격(비자) 관련 서비스 | ③ 민원행정 서비스 |
| ④ 가족 관련 서비스 | ⑤ 보건의료 서비스 | ⑥ 납세 관련 서비스 |
| ⑦ 안전이나 사법 관련 서비스 | ⑧ 교육 관련 서비스 | ⑨ 주민편의 관련 서비스 |
| ⑩ 이주민 지원 관련 서비스 | | |

첫째	둘째
()	()

C-4. 아래의 <보기>에 제시된 공공서비스 이외에 귀하께서 생각하시는 향후 필요한 서비스는 무엇입니까?

<보기>

- | | | |
|------------------|-------------------|---------------|
| ① 고용 관련 서비스 | ② 체류자격(비자) 관련 서비스 | ③ 민원행정 서비스 |
| ④ 가족 관련 서비스 | ⑤ 보건의료 서비스 | ⑥ 납세 관련 서비스 |
| ⑦ 안전이나 사법 관련 서비스 | ⑧ 교육 관련 서비스 | ⑨ 주민편의 관련 서비스 |
| ⑩ 이주민 지원 관련 서비스 | | |

향후 필요한 서비스
()

D. 공공서비스 이용자의 사회자본 및 한국 체류 희망 정도

D-1. 귀하는 다음과 같은 상황이 발생했을 때 도움을 받을 수 있는 사람(가족, 친척, 이웃, 직장 동료 등) 있습니까?

도움을 제공하는 사람의 유형	한국인		출신국인		기타 외국인	
	있다	없다	있다	없다	있다	없다
1) 몸이 아파 도움을 구해야 할 경우	①	②	①	②	①	②
2) 갑자기 많은 돈을 빌려야 하는 경우	①	②	①	②	①	②
3) 슬프거나 우울해서 이야기 상대가 필요한 경우	①	②	①	②	②	②

1) 귀하는 다음과 같은 상황이 발생했을 때 도움을 받을 수 있는 한국인(가족, 친척, 이웃, 직장 동료 등) 있습니까?

2) 귀하는 다음과 같은 상황이 발생했을 때 도움을 받을 수 있는 출신국인(가족, 친척, 이웃, 직장 동료 등) 있습니까?

3) 귀하는 다음과 같은 상황이 발생했을 때 도움을 받을 수 있는 기타 외국인(가족, 친척, 이웃, 직장 동료 등) 있습니까?

D-2. 귀하는 현재 살고 있는 거주지역(시, 군, 동)에 대해 어느 정도나 친밀감을 느끼시나요?

- ① 전혀 친밀하지 않다 ② 별로 친밀하지 않다 ③ 조금 친밀하다 ④ 아주 친밀하다 ⑤ 모르겠다

D-3. 귀하는 지난 1년 동안 다음의 모임이나 활동에 참여한 적이 있습니까? 또한 향후 다음과 같은 모임에 참여하고 싶습니까?

구분	참여 경험			향후 참여 희망 여부	
	있다	없다	해당 없음	있다	없다
1) 학부모 모임	①	②	③	①	②
2) 출신국 친구 모임	①	②	③	①	②
3) 지역 주민 모임(부녀회, 반상회, 마을행사, 체육대회)	①	②	③	①	②
4) 종교 활동	①	②	③	①	②
5) 민간단체 활동(이주민 지원단체, 환경단체, 여성단체)	①	②	③	①	②
6) 관공서 모임(회의 등)	①	②	③	①	②
7) 정치 활동, 노조 활동	①	②	③		②

D-4. 귀하는 향후 한국에서 어떤 방식으로 체류하기를 원하십니까?

- ① 체류기간 연장 ② 체류자격 변경 ③ 영주 자격 취득 ④ 국적 취득 ⑤ 모르겠다

E-7-1. 귀하의 언제 한국 국적을 취득하셨나요?

()년 ()월

E-8. 귀하의 한국에서의 총 체류기간은 얼마나 되시나요?

()년 ()개월

E-9. 귀하는 지난 1주일 동안 수입(소득)을 목적으로 1시간 이상 일을 하셨습니까?

① 예 (➡ 문항 E-9-1로 이동해주세요)



E-9-1. 귀하의 직업은 다음 중 어디에 해당합니까?

- ① 관리자
- ② 전문가 및 관련 종사자
- ③ 사무종사자
- ④ 서비스 종사자
- ⑤ 판매 종사자
- ⑥ 농림어업 종사자
- ⑦ 기능원 및 관련 기능종사자
- ⑧ 장치, 기계조작 및 조립종사자
- ⑨ 단순 노무 종사자
- ⑩ 기타 ()

② 아니오 (➡ 문항 E-9-4로 이동해주세요)



E-9-4. 그럼, 그 기간 동안 주로 무엇을 했습니까?

- ① 구직활동
- ② 취업을 위한 학원·기관 통학
- ③ 육아·가사
- ④ 심신장애
- ⑤ 기타 (가나다라마바사아자차카)

E-9-2. 귀하의 직장(일)에서의 지위는 무엇입니까?

- ① 임금근로자 (➡ 문항 E-9-3로 이동해주세요)
- ② 고용원이 있는 자영업자
- ③ 고용원이 없는 자영업자
- ④ 무급가족종사자

E-9-3. 귀하의 근로형태는 무엇입니까?

- ① 상용근로자 (1년 이상)
- ② 임시근로자 (임시 1개월 이상 ~ 1년 미만)
- ③ 일용근로자 (1개월 미만)

펴낸이 | 오경석
엮은이 | 이경숙
펴낸날 | 2025. 12
펴낸곳 | 경기도이민사회통합지원센터
11780) 경기도 의정부시 추동로 140, 2층
2F 140, Chudong-ro, Uijeongbu-si, Gyeonggi-do, Republic of Korea
TEL | 031-853-9347
FAX | 031-851-9349
WEB | www.gmis.or.kr
디자인 | 디자인포트(031-469-0828)

※ 본 책자의 내용을 허가없이 마음대로 전재하거나 복제할 수 없습니다.



경기도이민사회통합지원센터
Gyeonggi Migrant Integration Support Center