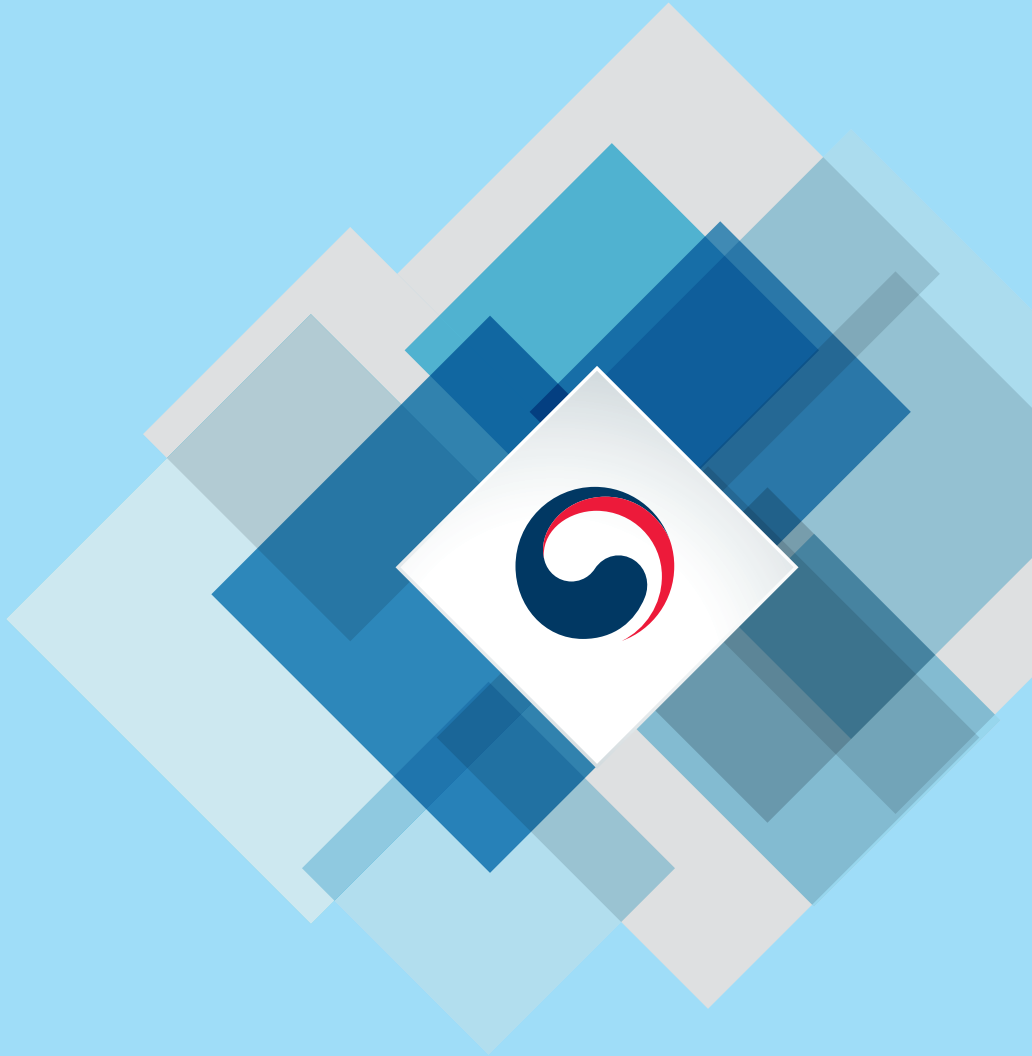


외국인주민 민원사각지대 해소방안



연구진

한부영(한국지방행정연구원 선임연구위원)

김필두(한국지방행정연구원 연구위원)

연구 요약

1. 연구목적

- 대한민국 국내 체류 외국인 주민이 급증하고 있으며, 이에 다른 사회적 문제도 제기되고 있음
- 외국인 주민의 체류의 어려움이나 편법, 불법으로 인한 외국인에 대한 내국인의 부정적 인식이 증대
- 외국인 주민 대상 민원이 다양해지고 복잡해졌으며, 외국인 주민의 불편함을 최소화하기 위한 민원서비스 개선이 필요함

2. 연구방법

- 외국인 주민에 대한 주요 현황 및 문제점을 자료 조사
- 외국인 민원의 문제점을 분석하기 위한 설문조사 실시
- 외국인 주민의 애로, 민원 신청서식과 처리과정에서의 어려움을 청취하기 위한 활동가, 전문가, 학자를 중심으로 FGI 실시

3. 외국인 주민 민원사각지대 현황과 문제점

- 법무서비스분야의 출입국관리업무는 민원서비스의 수요가 가장 많은 분야로서 주로 체류자격 변경, 체류기간 연장, 체류지 변경 신청분야에서 특히 수요가 많으며, 첨부 서류가 복잡하고, 서식이 비효율적이며, 외국인 주민이 입국초기에 다양한 민원이 발생함으로 외국어 서비스에 대한 어려움도 제기되고 있음

- 노동서비스분야는 합법적 체류 외국인 주민의 취업요구가 매우 높고, 비합법적 취업이 많이 존재하며, 취업정보 획득을 위한 민원서비스에 어려움을 제기하고 있음
- 사회복지 및 지방행정분야의 민원서비스 수요는 외국인 주민이 내국인보다는 경제적 사회적 어려움이 더 크게 나타는데 그 원인이 있으며, 기초생활수급이나 긴급 의료보지서비스를 요청하고 있으며, 국적의 미취득 또는 한국국적 외국인 주민도 지방자치단체에서 민원신청 및 처리가 복잡하고 불평등하다는 인식이 있음
- 교육서비스 분야에서 외국인 주민이 느끼는 민원의 불편은 자녀교육에 대한 불평등과 방과 후 수업 등 보충적 학습기회에 대한 불편, 그리고 유학생 등 당사자가 학습기회의 보완, 직업관련 교육, 취업관련학습, 교육을 위한 복지서비스의 어려움을 제기하고 있음

4. 민원사각지대 해소 방안

- 외국인 주민의 민원서비스를 소관 법률과 관할권을 고려하여 법무서비스 분야, 노동서비스 분야, 사회복지 및 지방행정서비스 분야, 교육서비스 분야로 구분하여 민원사각지대 발굴
- 외국인 주민의 체류자격 변동, 체류기간연장 등의 민원처리과정에서 서식이 복잡하고, 첨부 서류가 복잡 다양하며, 첨부서류에 대한 공증의 문제 등 외국인 주민의 서류제출을 표준화하고, 증빙서류에 대한 신뢰 회복이 필요함
- 법무서비스 분야의 행정서식을 간소화하고, 외국어 번역본을 다양하게 제공하며, 증명서의 서식을 개선하여, 외국인 주민의 부담을 최소화 할 필요가 있음
- 노동서비스 분야에서 외국인 주민의 합법적 취업기회를 용이하게 하고, 취업을 위한 교육, 직업훈련을 위한 기회를 확대하며, 취업정보를 쉽게 접할 수 있도록 함으로 민원사각지대를 최소화 할 수 있음

- 사회복지 분야에서 외국인 주민의 복지수요가 내국인보다는 많다는 사실을 인식하고 유아의 교육비지원, 다문화중도입국자 입학기회부여, 4대 보험의 가입 조건 변경을 통한 의료·복지 서비스 확대가 필요함
- 지방행정 분야에서는 외국인 주민이 지역공동체의 일원으로 융합될 수 있도록 내국인과 동일한 사회복지 혜택을 제공하는 방안 고려
- 교육서비스 분야에서는 외국인 유학생이 안정적으로 학습할 수 있는 건강 보험체계를 개선할 필요가 있으며, 시간제 취업을 양성화하여 합법적으로 노동하고 학습할 수 있는 제도 보완이 필요
- 외국인 주민 본인이 교육받기를 원하는 경우, 직업교육이나 취미, 또는 한글 교육 등을 용이하게 할 수 있는 학습권 보장이 필요함

5. 정책적 함의

- 외국인 주민의 민원을 담당하는 기관간 중복적 서류제출을 최소화하고 내국인과 같이 관공서의 서류는 통합적으로 운영하는 방안 모색
- 불법을 조장하는 민원이나 의무가 과중하여 외국인 주민이 대응하기 어려운 서비스는 과감하게 개선할 필요가 있음(농어촌 취업 외국인 주민의 건강 보험, 유학생 20시간이내 취업 등)

차 례

제1장 서론	1
제1절 연구의 배경 및 목적	3
1. 연구의 배경	3
2. 연구의 목적	5
제2절 연구의 범위 및 방법	7
1. 연구의 범위	7
2. 연구의 방법	8
제2장 현황조사	11
제1절 외국인정책	13
1. 외국인정책 기본계획	13
2. 과거 외국인정책 기본계획의 평가	17
3. 문재인 정부의 외국인 정책	18
4. 주요 외국인정책	21
5. 최근의 외국인 제도 변화	22
6. 시사점	26
제2절 문헌연구	28
1. 외국인주민 서비스 전달체계	28
2. 민원서비스	30
제3절 행정수요 및 공급체계 현황	35
1. 행정수요 : 외국인주민 수	35
2. 외국인주민의 체류자격 및 체류기간	38
3. 외국인주민 서비스 전달체계 개편동향	43
4. 외국인주민 관련 민원사무의 신청현황	47



제3장 설문조사 및 전문가워크숍(FGI) 분석	49
제1절 설문조사 설계	51
1. 조사설계	51
2. 분석설계	52
제2절 설문조사 분석결과	55
1. 표본의 특성	55
2. 조사결과	58
제3절 설문조사의 시사점	69
제4절 FGI방식의 조사·분석	72
1. 조사방식	72
2. FGI의 민원사각지대 대안 분석	73
제4장 외국인주민 민원서비스 사각지대 해소방안 ..	75
제1절 기본방향	77
제2절 외국인주민 민원서비스 사각지대의 해소방안	79
1. 법무서비스 분야	79
2. 노동서비스 분야	84
3. 사회복지 및 지방행정서비스 분야	87
4. 교육서비스 분야	89
제5장 결론 및 정책제언	93
제1절 결론	95
제2절 정책제언	98





부록: 설문지 101

표 차례

한국지방행정연구원

<표 2-1> 외국인주민 유형별 현황	35
<표 2-2> 시·도별 외국인주민 현황	37
<표 2-3> 외국인근로자 수 및 비율 상위 시·군·구	38
<표 2-4> 결혼이민자 수 및 비율 상위 시·군·구	40
<표 2-5> 유학생 수 및 비율 상위 시·군·구	41
<표 2-6> 외국인주민별 체류기간 현황	43
<표 2-7> 외국인주민 관련 민원서비스 신청현황	47



그림 차례

[그림 2-1] 외국인정책의 구조	14
[그림 2-2] 제1차 외국인정책 기본계획 비전체계	15
[그림 2-3] 제2차 외국인정책 기본계획 비전체계	16
[그림 2-4] 제3차 외국인정책 기본계획 비전체계	20
[그림 2-5] 외국인주민 증가 추이	36
[그림 2-6] 다문화 외국인 민원서비스 공급 체계 현황 · 44	
[그림 2-7] 다문화 외국인 민원서비스 공급 체계 개선방향	45
[그림 3-1] 표본의 성비	55
[그림 3-2] 표본의 신분	56
[그림 3-3] 표본의 체류기간	57
[그림 3-4] 표본의 취업상태	58
[그림 3-5] 입국해서 방문한 기관	59
[그림 3-6] 민원서비스 중 불편한 사항 인식	60
[그림 3-7] 출입국 관리 행정업무 중 불편한 사항 인식 · 61	
[그림 3-8] 노동행정업무 중 불편한 사항 인식	62
[그림 3-9] 보건복지행정업무 중 불편한 사항 인식 ···· 63	
[그림 3-10] 교육관련 민원서비스 중 불편한 사항 인식 · 64	
[그림 3-11] 유학생 관련 민원서비스 중 불편한 사항 인식 · 65	
[그림 3-12] 행정처리 과정 중 불편한 사항 인식	66
[그림 3-13] 개선해야할 민원서비스	68



제 **1** 장

서 론

제1절 연구의 배경 및 목적

제2절 연구의 범위 및 방법

KRILA

제1장

서론

제1절 연구의 배경 및 목적

1. 연구의 배경

- 국내에 거주하는 외국인주민의 증가
 - 세계화와 개방화의 영향으로 국가 간의 인적·물적 교류가 활발해짐에 따라 우리나라에 거주하는 외국인주민의 수가 증가하고 있음
 - 우리나라에 거주하는 장기체류 외국인, 귀화자 및 외국인자녀(이하 ‘외국인주민’)가 2016년 11월 1일 기준으로 총인구 5,127만 명의 3.4%에 해당하는 176만 명으로 집계됨(2017년 11월 행정안전부 발표)
 - 외국인주민 수가 최초 조사된 2006년의 53만 명에서 2016년 176만 명으로 10년 동안 3배 이상 증가함
 - 현재의 외국인주민 증가추이로 볼 때 2050년에는 외국인주민이 총인구 대비 5% 이상으로 증가할 것으로 전망됨
- 외국인주민 증가에 따른 정치적, 경제적, 사회적, 문화적 행정수요 증가
 - 외국인주민의 기본권 보장, 지역공동체의 보편적 일원으로서의 참여, 인권개선 등 외국인주민과 관련된 행정수요가 증가하고 있음
 - 외국인의 불법체류와 강력범죄, 내국인의 외국인에 대한 인권침해와 임금체불 등 사회문제가 빈번하게 발생하여 사회적 이슈로 제기되고 있어, 외국인주민과 관련된 사회문제를 최소화하기 위한 국가적 차원에서의 예방과 대응이 필요함
 - 2006년부터 결혼이주여성과 그 가족의 국내정착을 지원하기 위해 지역별 다문화가족지원센터를 설치·운영함

- 외국인근로자를 위한 외국인노동자지원센터, 출입국·외국인청의 사회통합프로그램운영기관 등을 통한 외국인주민의 안정적 국내정착과 교육청의 다문화교육지원센터 등을 통한 사회통합제도 운영

- 다만, 외국인주민 관련 행정은 대부분 하드웨어적 접근에 그치고 있음
 - 다문화가족지원센터의 설치요건, 예산배정방식, 지원프로그램 구성 등의 하드웨어적 접근으로는 실효적인 정책성과 창출에 한계가 발생함
 - 외국인주민의 행정수요에 대한 현실적인 접근을 통해 행정수요를 확인하는 것이 긴요함

□ 외국인주민의 증가에 따른 민원서비스 수요 증가

- 외국인주민 관련 행정수요의 증가와 더불어 민원서비스 수요도 증가하고 있음
 - 외국인주민의 개별 특성에 따른 민원서비스 수요가 다양화하고 있음
 - 외국인주민의 증가와 이들의 정주화·고령화에 따른 복지지원, 갈등관리 등 민원서비스 수요 증가 예상
 - 외국인주민의 자녀 및 외국인주민 간 결합 등으로 인한 2차 이민의 증가에 따른 민원서비스 수요 증가 예상
- 외국인주민이 자립·성장할 수 있는 사회적 환경 조성에 관한 욕구가 증대되고 있음
 - 외국인주민의 성장지원 확대 및 교육지원에 관한 민원서비스 수요가 증가할 것으로 전망됨
 - 유학생 등 교육기반 고도화 및 학업지원에 대한 민원서비스 수요가 증가하고 있음
- 저출산·고령화 사회의 성장동력 확보를 위한 취업이민자 유치 및 활용의 필요성이 제기되고 있음
 - 산업체의 외국인근로자 수요와 취업이민 수요가 증가하고 있는 바, 이에 적극적으로 대응을 요구하는 민원서비스 수요가 증가하고 있음

2. 연구의 목적

- 외국인주민 민원서비스 대상과 유형별 민원서비스 수요 예측
 - 결혼이민자, 외국인근로자, 유학생 등 국내에 거주하는 외국인주민의 민원 서비스 유형을 분류하고 민원서비스 수요를 예측함
 - 외국인주민에게 필요한 민원서비스를 소관부처별, 법령별로 유형화하고, 불편민원을 발굴함
 - 수요자 입장에서 외국인주민 관련 민원서비스의 처리과정에서의 문제점을 조사 및 분석함으로써 불편민원 즉 민원사각지대를 발굴할 수 있을 것으로 예상함

- 국내 민원환경에 익숙하지 못한 외국인주민을 위한 민원서비스 개선
 - 외국인주민의 특성을 반영한 민원서비스의 문제점을 도출하고 개선방안을 제시하는 것을 목적으로 함
 - 결혼이민자의 입국초기 정착지원 및 출산·육아 부담완화를 위한 민원서비스의 절차와 과정의 개선방안을 도출함
 - 외국인 우수인재, 투자자, 유학생 등의 안정적 국내정착을 위한 생활지원 등 정주인프라 확대를 위한 민원서비스의 절차와 과정의 개선방안을 도출함
 - 기업수요에 부응하는 해외 전문 인력의 유치를 위한 산업체근로자 관련 민원서비스 절차와 과정의 개선방안을 도출함
 - 외국인주민의 정착단계별 지원 및 사회통합의 촉진을 위한 민원서비스의 절차와 과정의 개선방안을 제시하는 것을 목적으로 함
 - 결혼이민자, 외국인근로자, 유학생 등에 대한 사회안전망 지원에 관한 민원 서비스의 개선방안을 도출함
 - 외국인주민의 적극적인 지역사회 참여 확대에 관한 민원서비스의 개선방안을 도출함

- 민원서비스의 개선으로 민원인의 시간과 비용 절감
 - 외국인주민의 민원사무 처리에 관한 기본적인 사항을 조사·분석하여 민원사무의 공정한 처리와 민원행정제도의 합리적 개선을 도모하고자 함
 - 외국인주민의 권익을 보호하기 위해 제정된 법과 제도를 합목적으로 해석하고 적용함으로 능동적 소통형 대응이 가능한 민원서비스시스템 구축에 관한 논의를 제시하는 것

- 외국인주민 맞춤형 민원서비스 제공 방안 제시
 - 외국인주민 맞춤형 민원서비스 전달체계 개선방안 모색
 - 외국인주민의 민원사각지대 해소를 위한 민원서비스 제공 절차와 과정 등 제도개선 방안 모색

제2절 연구의 범위 및 방법

1. 연구의 범위

가. 시간적 범위

- 본 연구의 시간적 범위는 2018년 6월 1일을 기준으로 함
 - 민원서비스에 관한 통계는 2018년 6월 1일을 기준시점으로 하고, 최근 통계를 사용하는 것을 원칙으로 함
 - 현황통계는 통계주제에 따라 공식적으로 발표된 통계와 2018년 6월 1일 현재까지 발표되지 않은 통계가 모두 존재하므로, 통계주제 간 시점을 통일할 필요가 있는 경우, 통계가 공식적으로 발표된 기준시점을 연구의 기준시점으로 적용함
- 본 연구의 목표시점은 2019년 1월 1일을 기준으로 함
 - 본 연구를 통해 제시되는 민원서비스 개선방안의 적용 시점은 2019년 1월 1일로 전제함
 - 다만, 필요한 경우, 목표시점은 2020년 이후로 설정함

나. 내용적 범위

- 현황파악 및 분석
 - 설문조사, 전문가워크숍 등을 통해 파악한 외국인주민 관련 민원서비스에 대한 인식을 기반으로 문제점을 도출함
 - 설문조사는 국내에 거주하는 외국인주민을 대상으로 구조화된 설문지를 배포하여 자기기입방식으로 응답하는 것을 원칙으로 함

연구대상 범위의 제한

- 연구대상의 범위를 외국인주민 중 ‘결혼이민자, 외국인근로자 및 유학생’으로 한정하고 표준화된 민원사각지대를 발굴
 - 외국인주민 관련 민원서비스의 소관부처와 관련법령은 법무부의 「출입국관리법」, 「재한외국인 처우 기본법」, 고용노동부의 「외국인 근로자의 고용 등에 관한 법률」, 보건복지부의 「국민건강보험법」, 「국민연금법」, 여성가족부의 「다문화가족지원법」 및 지방자치단체의 외국인주민 지원에 관한 조례 등이 있음
- 외국국적 동포, 망명자, 재외동포 등은 이번 연구에서 제외함

불편사항 및 신규 민원서비스 수요조사

- 현행 민원서비스 신청·이용시 불편사항 및 개선의견 조사·분석
- 신규 민원서비스 수요 및 기타 생활불편 사항 조사·분석

민원사각지대 해소방안 제시

- 민원사각지대 조사·분석 및 발굴
- 민원사각지대 해소를 위한 민원서비스 개선방안 제시

2. 연구의 방법

가. 정성적 연구방법

문헌연구

- 외국인주민 관련 법제 및 정책 분석을 통한 민원서비스 현황분석
 - 외국인주민 관련 법률, 시행령, 시행규칙, 조례, 규칙 등에 근거한 주요 민원서비스 분석

- 외국인주민 관련 선행연구 등 문헌분석을 통한 민원서비스 체계의 문제점 및 대응방안 도출
 - 정치적·경제적·사회적·문화적·교육적 측면 등 다양한 측면에서의 민원서비스 체계의 문제점 및 대응방안에 관한 선행연구의 분석
 - 선행연구를 통한 외국인주민 관련 민원서비스 사각지대의 발굴 및 민원서비스 사각지대의 해소방안 제시

□ 전문가 워크숍(FGI)

- 외국인주민 관련 법제 및 정책에 관한 민원서비스 체계의 문제점과 개선방안 도출
 - 문헌연구와 설문조사·분석을 통해 제시된 외국인주민 관련 민원서비스의 문제점에 대한 확인 및 제시되지 않는 문제점의 보완
 - 도출된 주요 문제점에 대한 대안 제시
- 외국인주민을 지원하는 행정기관의 직원, 민간단체의 봉사자, 학자, 전문가를 포함하는 워크숍을 실시하여 문제점과 개선방안 도출
 - 전문가그룹 집단인터뷰(FGI, focus group interview)방식의 연구방법을 통한 집중적이고 심층적 토론을 통한 대안 마련 및 제시
- 외국인주민 관련 민원서비스 체계의 문제점에 대한 대응 우선순위 도출
 - 외국인주민 관련 민원서비스 체계의 문제점에 대한 상대적 우선순위 결정
 - 외국인주민 관련 민원서비스 사각지대 발굴 및 해소방안 제시

나. 정량적 연구방법

□ 설문조사·분석

- 설문조사를 통해 우리나라의 민원서비스에 대한 외국인주민의 인식 확인
- 설문조사를 통해 외국인주민의 민원서비스 개선 요구 확인
 - 외국인주민이 인식하는 불편사항 및 신규 민원서비스 수요 제시



제 2 장

현황조사

제1절 외국인정책

제2절 문헌연구

제3절 행정수요 및 공급체계 현황

KRILA

제 2 장

현황조사

제1절 외국인정책

1. 외국인정책 기본계획

가. 외국인정책 기본계획의 개념 및 구조

- 재한외국인 처우 개선과 사회적응, 대한민국 국민과 상호이해, 사회통합을 위한 외국인 정책
 - 재한외국인 처우 기본법은 국내 외국인이 대한민국 사회에 적응하며, 개인의 능력을 충분히 발휘할 수 있도록 하고, 외국인주민이 대한민국 발전과 사회통합에 기여하도록 함에 목적으로 재한외국인 처우 기본법을 제정운영하고 있음
 - 재한외국인 처우 기본법은 제5조에 재한외국인 처우개선을 위한 외국인정책 기본계획을 수립하도록 의무화하고 있음
- 국경 및 출입국관리, 국적부여 정책과 이민자 사회통합 정책을 포괄하는 개념으로 이민정책(Immigration Polity)
 - 국내로 이주하고자 하는 외국인에 대해 영구적 또는 일시적 사회구성원 자격을 부여는 것에 관한 정책임
 - 국내로 이주한 외국인에 대해 국내 정착에 필요한 제반 환경 조성에 관한 사항을 종합적인 관점에서 다루는 정책임
- 이민과 관련한 다양한 정책을 외국인정책위원회를 통해 심의·조정
 - 우수인재 유치, 이민자 2세의 사회통합, 다문화가족지원, 문화다양성 제고,

재외동포 교류지원 등 이민과 관련된 다양한 정책의 범부처적 심의·조정

- 여성가족부의 다문화가족 지원, 문화체육관광부와 방송통신위원회의 문화 다양성제고, 외교부의 재외동포 교류지원, 행정안전부와 지방자치단체의 이민자 정착지원 등 범정부적 지원

[그림 2-1] 외국인정책의 구조



* 자료: 제3차 외국인정책 기본계획(2018. 02) 법무부

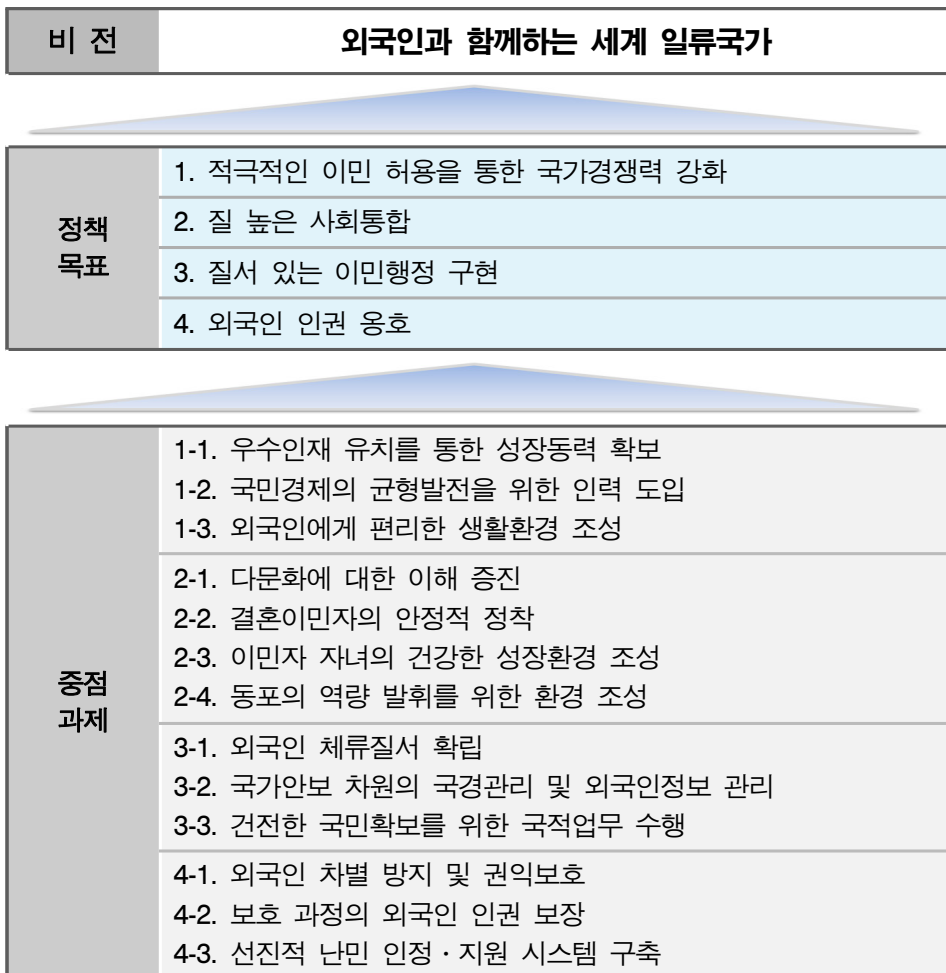
나. 외국인정책 기본계획의 의의

- 대한민국 이민정책에 관한 범정부 차원의 국가계획이며, 정책지침서임
 - 외국인정책은 그 특성상 관련분야가 많고 정책환경이 빠르게 변화하므로 소관부처별 개별적인 정책추진보다는 국가차원에서 중장기 정책방향을 미리 설정하고 종합적·체계적으로 추진
- 제1차 외국인정책 기본계획은 외국인과 함께하는 세계 일류국가를 추구함
 - 외국인과 함께하는 세계 일류국가를 비전으로 제시함
 - 적극적인 이민허용을 통한 국가 경쟁력 강화, 질 높은 사회통합, 질서 있는

이민행정 구현, 외국인 인권옹호 등을 정책목표로 제시함

- 중점과제로서 외국인에게 편리한 생활환경 조성, 결혼이민자의 안정적 정착, 이민자 자녀의 건강한 성장환경 조성, 건전한 국민확보를 위한 국적 업무 수행, 외국인 차별방지 및 인권보호 등을 중점과제로 제시함

[그림 2-2] 제1차 외국인정책 기본계획 비전체계



- 제2차 외국인정책 기본계획은 정책목표를 구체적으로 발전시킴
 - 중점가치로서 개방, 통합, 인권, 안전, 협력을 추진함
 - 경제 활성화와 인재유치, 사회통합, 문화다양성 존중, 안전사회 구현, 국제 사회와의 공동발전을 정책목표로 제시함
 - 국가와 기업이 필요한 해외 인적자원 확보, 유학생 유치, 사회통합프로그램 운영, 결혼이민자 정착지원, 이민자 자녀의 성장환경 조성, 차별방지, 소통환경 조성, 실효적 체류관리, 동포사회 교류협력 확산 등을 중점과제로 제시함

[그림 2-3] 제2차 외국인정책 기본계획 비전체계



2. 과거 외국인정책 기본계획의 평가

가. 외국인 근로자 대상 계획의 한계

- 장기체류 외국인 근로자의 가족동반 정주화에 수반되는 사회적 부담 발생
 - 고용허가제(2003년 도입)를 통하여 입국한 비전문직 외국인근로자의 장기 체류에 따른 가족동반 정주화 민원 대응에 한계
- 결혼이민자 위주의 정책에 따른 정책적 지원의 형평성 문제 발생
 - 중앙부처의 사회통합사업이 결혼이민자와 그 자녀의 지원에 편중됨에 따라 그 이외의 이민자에 대한 지원이 상대적으로 취약

나. 정책의 구체적 실행체계의 부족

- 법령 미비에 따른 문제 발생
 - 외국인 차별 및 인권침해 행위에 대한 정의, 판단기준, 구제방법 등에 대한 구체적 규정 미흡
 - 농축산어업과 예술홍행분야 등 취약분야 인권실태의 지속적 모니터링 및 보호 체계 부족
- 중앙정부와 지방자치단체, 그리고 민간의 협력에 한계
 - 중앙-지방-시민사회의 협업 및 연계 시스템 구축이 요구됨
 - 중앙정부, 지방자치단체, 시민사회의 현장밀착형 사회통합 정책 추진이 긴요함
 - 외국인정책의 주요사업에 대한 지방자치단체 및 시민사회와 함께 심층 분석 및 평가, 그리고 정책형성에 그 평가결과를 반영하는 시스템 부족이 제시됨

외국인주민에 대한 부정적 인식

- 이민자의 지속적 증가에 대한 국민적 우려 발생 및 외국인에 대한 부정적 인식이 확산됨
 - 이민자 증가에 대한 국민적 태도는 이민자 수를 줄여야 한다는 의견이 이민자 수를 늘려야 한다는 의견보다 많은 편임(IOM이민정책연구원, 2016: 12)
- 외국인주민의 강력범죄에 대한 국민적 불안감 증대 및 불법체류 외국인 증가에 대한 종합적인 대응 인프라 구축 미흡이 지적됨

3. 문재인 정부의 외국인 정책

가. 외국인주민 정책의 개선 방향

- ‘상생과 화합의 외국인정책’을 통해 정책의 국민 수용성 제고 및 지속 발전 가능한 체계 구축
 - 우수하고 발전가능성 있는 외국인을 유입하고, 외국인이 자립·성장할 수 있는 사회환경 조성
 - 이민자 유입의 경제·고용·사회·문화적 영향을 분석하고 유입 원칙과 우선 순위를 설정하는 등 종합적 이민자 유입체계 고도화
 - 사회통합 체계와 체류, 영주, 국적의 연계를 강화하여 재한외국인이 사회 구성원으로서 자질을 갖출 수 있도록 유도
 - 저출산·고령화 사회에 상응하는 국적·체류제도 개선
 - 귀화자 병역의무 부여 여부 및 현실적 이행방안 등 장기 검토
- ‘재한외국인의 자립’을 촉진하는 미래 지향적 외국인정책 추진
 - 유학생의 학습 및 적응에 대한 지원을 강화하고 국내 연수 및 유학을 취업과 창업으로 연계하여 재한외국인의 성장을 촉진

- 이민배경 아동의 이중언어 교육 체계를 고도화하고 유아·학령기 등 성장주 기별 지원 강화
- ‘체계적 인권증진 및 차별방지’ 정책 추진
 - 차별방지를 위한 구체적 규정을 마련하고 외국인 권익 옴부즈만 도입, 인권 증진 및 권익보호 협의회 강화, 난민심판 전문기관 설치 추진 검토
 - 취약한 상황에 있는 외국인 아동에 대한 실태조사, 보호방안 강구 등 종합적 인권증진 방안을 마련
 - 농축산어업, 예술홍행분야 등 취약한 상황에 놓여있는 이민자에 대한 적극적인 인권보호 추진
- ‘중앙부처·지방자치단체·시민사회’의 협업 증진
 - 부처별 분산 운영 되어온 이민관련 위원회간 연계 강화
 - 중앙·지자체 협의체 구성, 컨설팅 제공 등 지방자치단체와 협력 체계 구축하고 지방자치단체의 이민정책 인프라 강화
 - 외국인정책 기본·시행계획 수립 시 정책수요자 의견 수렴을 정례화하는 등 시민사회와 함께 이민정책을 만들어가는 체계 구축
- ‘체계적 이민정책 추진을 위한 인프라’ 확충
 - 증가하는 이민자의 현황 및 경제·사회적 영향을 파악하고 이를 통해 국민과 재한외국인에게 정확한 정보를 제공하기 위한 통계·연구기반 구축, 이민기록정보원 설치 추진
 - 체류외국인 증가와 다양화되는 사회적 요구에 부응하여 「재한외국인 처우 기본법」과 「출입국관리법」 등 이민관련 법제 고도화 추진

나. 외국인주민 정책의 비전 모델

국민이 공감하는 인권과 다양성이 존중되는 안전한 대한민국으로 비전제시

[그림 2-4] 제3차 외국인정책 기본계획 비전체계

비전	국민 공감! 인권과 다양성이 존중되는 안전한 대한민국
-----------	--------------------------------------

핵심 가치	<상생> <통합> <안전> <인권> <협력>
--------------	---

정책 목표	중점 과제
1.	1. 2. 3. 4.
2.	1. 2. 3. 4.
3. 가 가	1. 2.
4.	1. 2. 3. 4. 5. 가
5.	1. 2. 3.

4. 주요 외국인정책

가. 희망나눔 릴레이 등 사회적응 원조

- 이민자네트워크의 활동사례를 통해 초기 이민자 정착지원
 - 출입국·외국인정책본부(출입국사무소)의 홈페이지를 통해 이민자네트워크 회원들의 성공적인 활동 사례를 소개함
 - 성공적인 정착사례를 소개함으로써 이민자들이 초기 정착의 어려움을 스스로 극복하여 우리사회의 건전한 구성원으로 정착할 수 있도록 지원함

나. 이주여성 성폭력 종합대책

- 이주여성이 겪고 있는 어려운 상황별 대책을 마련함
 - 한국어 구사능력이 부족한 이주여성에게 온라인과 오프라인을 통한 지원대책을 마련함
 - 온라인 대책으로 1345의 다국어 상담을 통한 피해신고를 지원함
 - 1345 다국어 상담전화는 전문상담기관(다누리) 콜센터와 핫라인을 활성화하고, 경찰청과 경찰서에 제3자 통역을 지원함
 - 출입국 관련 인권·고충상담관을 적극 활용할 수 있도록 함
 - 민간부문은 사회통합프로그램 운영기관 등 유관기관간의 협력체계를 강화함
 - 정보가 부족한 이주여성에게 상황에 부합하는 적절한 정보를 제공하는 서비스를 제공함
 - 1345 콜센터, 하이코리아 웹사이트 등을 통한 정보제공
 - 출입국·외국인사무소, 사회통합운영기관 등을 통한 정보제공
 - 외국인을 위한 마을변호사를 통한 정보제공
 - 내·외국인 사회통합교육 시 관련 교육 콘텐츠 강화
 - 불법체류신고의 두려움을 겪고 있는 이주여성에 대한 지원 대책을 마련함
 - 통보의무 면제 공무원을 확대하는 방향으로 제도를 개선함

- 성폭력 피해자의 체류를 허용하는 방향으로 제도를 개선함
- 기타사항으로, 성폭력 고용주의 외국인 고용을 제한하고, 성폭력 가해자 외국인에 대해서는 강제퇴거 및 입국금지를 할 수 있도록 함

5. 최근의 외국인 제도 변화

가. 해외 우수인재 유치를 위한 구직 비자제도 개선

□ 외국인 점수제 구직비자(D-10)제도 도입·시행

- 구직(D-10) 비자는 국내 전문직종에 취업하고자 하는 외국인 우수인재에게 일정기간 구직활동을 허용하는 제도임
 - 전문인력은 출입국관리법 시행령 [별표 1]에 구체적으로 규정한 바, 교수, 회화지도, 연구, 기술지도, 전문직업, 예술흥행, 특정활동 등에 해당하는 인력임
 - 2018년까지 기존의 구직비자제도와 병행하여 시행하고, 2019년부터는 점수제 구직비자제도로 통합하여 운영할 예정임
- 구직비자제도의 개선은 중소·벤처 업계의 외국인 전문 직종 구인난 해소를 통한 산업 경쟁력 강화와 함께 국내 체류 중인 외국인의 불법취업 근절 등 체류질서 확립을 목적으로 함
- 점수제 구직비자 제도의 도입으로 연령, 학력, 국내외 근무경력, 유학경험, 한국어 능력 등의 항목을 점수로 객관화함으로써 우수인재 대상자 범위가 확대됨
 - 점수제 구직비자 제도 도입 이전에는 세계 500대 기업 근무자, 세계 200대 대학 졸업자, 국내 전문대학 이상 졸업자 등으로 신청자격이 한정되어, 다양한 우수인재를 영입하는데 한계가 지적되어 옴
- 비자신청자격은 총 180점 중 기본항목 20점 이상으로 총득점 60점 이상인 자에게 비자를 발급함

- 배점항목은 연령과 최종학력으로 구성된 기본항목이 총50점으로 구성됨
 - 기본항목과 더불어, 국내취업경력, 국내유학경력, 국내연수경력, 한국어 능력에 따라 최대 60점까지 부여함
 - 관계 중앙행정기관장과 재외공관장의 구직비자 발급추천, 세계 우수대학 졸업자, 글로벌기업 근무 경력자, 이공계 학사학위 소지자, 고소득 전문직 종사자 등에게 가점을 부여함
 - 또한, 출입국관리법 위반한 경향이 있는 자, 기타 국내법령 위반 경향이 있는 자에 대해서는 감점을 부여함
- 불법취업, 시간제취업 등 취업과 관련된 출입국관리법령 위반으로 40만원 이상의 벌금, 범칙금, 과태료 처분을 받은 이력이 있는 경우, 구직비자 신청 대상에서 제외함

나. 영주자격 취득요건 개선(출입국관리법, 시행령, 시행규칙 개정)

영주자격 취득요건의 구체화

- 내부 지침으로 시행하던 영주자격 취득요건을 법무부령에 규정하여 명확하게 함으로써, 영주자격 취득의 예측가능성을 제고함
- 출입국관리법 시행규칙으로 규정함(출입국관리법 시행규칙 제18조의 4)
 - 대한민국의 법령을 준수해야 함(영주자격 취득제한 기준임)
 - 본인 또는 생계를 같이하는 가족의 소득을 합산한 금액이 한국은행이 고시하는 전년도 「일인당 국민총소득(GNI)」 이상이거나, 가계 자산이 「전년도 자산 보유가구 중앙값」(통계청 발표) 이상이어야 함
 - 사회통합프로그램을 이수하거나, 해당 종합평가에서 100점을 만점으로 하여 60점 이상을 득점해야 함

영주자격 외국인에 대한 영주증 갱신제도 도입(출입국관리법 제33조)

- 영주자격 소지 외국인의 사망·체류지변동 등의 파악이 용이해져, 외국인에

대한 체계적 지원 및 관리를 가능하게 함

- 영주자격을 취득한 날로부터 10년이 경과한 사람은 법 시행일로부터 2년이 내 갱신
- 영주자격을 취득한 날로부터 10년이 경과하지 않은 사람은 10년이 경과한 날로부터 2년이내 갱신
- 영주자격을 취득하는 외국인은 새로 도입되는 녹색의 영주증을 10년마다 재발급 받아야 함
- 기간 내에 영주증을 (재)발급 받지 않은 외국인은 200만원 이하의 과태료 부과

다. 외국인 범죄 피의자 규제 및 보호 확대

외국인의 긴급 출입국 정지제도 도입(출입국관리법 제29조의 2)

- 외국인 범죄 피의자의 국외 도망을 방지하여, 국가 형벌권 확보와 범죄피해자 구제를 목적으로 함
- 일반적인 출국정지와 달리 수사상 긴급을 요할 때 수사기관이 먼저 출입국관리공무원에게 출국정지를 요청하고 사후에 법무부장관으로부터 승인을 받도록 함
- 내국인에게 적용하던 긴급출국금지 제도를 확대하여 외국인에게 적용하는 것임
- 범죄 피의자인 외국인이 사형·무기 또는 장기 3년 이상에 해당하는 죄를 범하였다고 의심할 만한 상당한 이유가 있고 도망할 우려가 있으며 긴급한 필요가 있는 때에는, 수사기관이 출입국관리공무원에게 출국정지를 요청할 수 있도록 함

외국인의 보호 일시해제에 대한 직권심사 제도 도입

- 보호된 외국인이나 법정대리인 등이 보호해제 절차를 잘 몰라 청구를 못하는 경우에도 보호시설의 장이 일시 해제할 수 있게 되어 신속한 권리구제와

인권보호가 가능하게 함

- 외국인보호시설에 보호된 외국인에게 질병 치료, 입차 보증금 회수 등 일정한 사유가 있을 경우 보호를 일시적으로 정지함
 - 보호시설에 있는 외국인의 보호를 일시해제하는 경우, 현재는 반드시 본인이나 법정대리인 등의 청구를 요구하여왔음
 - 본인이나 법정대리인 등의 청구가 없더라도 인도적으로 고려할 만한 특별한 사유가 있는 경우에는 보호시설의 장이 직권으로 심사하여 보호를 일시 해제할 수 있도록 함

□ 범죄피해 불법체류 외국인 관련 통보의무면제제도 개선

- 내부지침으로 운영하던 통보의무 면제 대상 업무를 법무부령에 명확하게 규정하여 불법체류자의 신분적 약점을 이용한 범죄발생을 예방하고 피해신고를 원활히 하여 피해자를 실질적으로 구제할 수 있도록 함
 - 성폭력 등 인권침해를 당한 이주여성이 불법체류자라는 이유로 권리구제를 제대로 받지 못하는 문제점으로 지적되어 옴
 - 법령개정으로 범죄피해나 인권침해를 당한 이주여성 등 외국인의 권익보호를 강화함
- 담당 공무원이 해당 외국인의 피해구제가 우선적으로 필요하다고 인정할 때에 통보하지 않을 수 있도록 판단 주체를 변경하여 통보의무 면제 제도가 실질적으로 운영될 수 있도록 함
 - 범죄피해자 구조, 인권침해 구제 등을 담당하는 공무원이 업무 수행 중에 출입국관리법을 위반한 외국인을 발견한 경우에 법무부장관이 해당 외국인의 피해구제가 우선적으로 필요하다고 인정할 때에만 해당 외국인의 정보를 지방 출입국외국인관서의 장에게 통보하지 않을 수 있도록 함에 따라 담당 공무원이 적극적인 업무수행에 한계가 발생하는 문제점이 지적되어 옴
 - 통보하지 않을 수 있도록 판단하는 주체를 담당공무원으로 함으로써 통보의무 면제제도의 취지를 실질적으로 구현할 수 있도록 함

라. 1회성 강연 등에 대한 외국인 취업비자 면제

취업비자 면제 대상 지정

- 해외 석학 등 우수인재들의 입국편의 개선을 통하여, 인적 교류 활성화 및 국내 학술 진흥을 목적으로 함
- 정부·정부출연기관·대학 등 비영리기관에서 학술 또는 공익목적으로 초청한 외국인에 대한 취업비자(C-4) 발급 면제
 - 단기 방문(C-1, C-2, C-3) 자격으로 강의·강연·자문활동 등의 활동이 가능하도록 함
 - 단, 해당 외국인의 초청자는 지방자치단체를 포함한 정부, 정부출연기관, 대학 등 비영리기관으로 한정하며, 초청된 외국인은 최대 5개 기관에서 7일간 강의·강연·자문활동을 할 수 있도록 제한함
- 사증면제협정이 체결된 국가 또는 무사증 입국이 허용된 국가의 국민은 무사증으로 활동이 가능하도록 함

6. 시사점

가. 외국인주민의 자립과 사회통합이 긴급

외국인주민과 내국인 간의 신뢰기반 구축을 통한 사회통합 강화 필요

- 외국인주민의 자립과 참여를 통한 정착지원 서비스 확대와 이주자 친화적 생활환경 개선 필요

외국인주민의 자립기반 구축 및 사회복지서비스 공급을 위한 시스템 고도화

- 외국인주민의 자립기반 구축을 위한 정책대안의 마련에 현황파악 및 정책 수요 파악을 위한 민원수렴시스템 고도화 긴급
- 최소한의 인간적인 삶을 보장해주기 위한 사회복지서비스 공급체계 및 사회복지 수요파악을 위한 민원서비스시스템 고도화 필요

나. 민원서비스시스템 강화가 긴급요

- 외국인정책계획의 마련을 위한 행정수요·정책수요의 파악을 위한 민원서비스 시스템 강화가 긴급요
 - 정책문제를 명확히 하고, 분명한 정책문제에 대한 효율적·효과적인 정책대안을 마련하기 위한 행정수요 파악이 긴급요
 - 행정수요·정책수요의 파악을 위해 주민의견의 수렴이 긴급요한 바, 민원서비스시스템을 고도화함으로써 주민의견 수렴기능을 강화하는 것이 시급함

- 외국인주민의 행정수요 분야별 민원서비스시스템 강화가 긴급요
 - 기본권에 관한 정치분야, 경제분야, 사회·문화분야의 민원서비스시스템 강화가 긴급요
 - 외국인주민 체류유형별, 대상특성별 민원서비스에 대한 접근성 강화 및 의견 제시 플랫폼 구축이 필요

제2절 문헌연구

1. 외국인주민 서비스 전달체계

가. 개념 및 기능

- 외국인주민 서비스 전달체계는 외국인주민에 대한 민원서비스 전달방식임
 - 전달체계의 적절성은 사회의 가치와 전달방법에 따라 달라짐
 - 국민들의 삶의 질 향상에 목적을 두는 경우, 개인의 자유를 다소 침해하더라도 서비스 전달이 상대적으로 더 중요하며, 개인의 자유로운 서비스 선택에 목적을 두는 경우, 민간에 의한 서비스 제공이 적절함
 - 서비스 공급이 지속성을 요구하는 경우, 공공부문에 의한 전달체계가 중요하며, 공공기관에 의한 서비스 공급은 기본적 생존에 가한 욕구를 충족하는데 필요한 것에 초점을 두어야 함
 - 심영미·최경구(2010)은 지역사회 내에서 공공서비스 수요자와 공급자 사이를 연결시키거나, 공공서비스 공급자 간을 연결하기 위해 만들어진 조직체계로 정의함
 - 서비스 공급자의 합리적 체계, 공급자와 수요자의 긴밀한 접근성을 기초로 할 때 이상적인 구조를 갖추게 됨
 - 남영희(2015)는 공공서비스의 공급자와 소비자를 연결하기 위한 조직적 배열(Gilbert & Specht, 1976), 서비스 제공자들 사이 또는 서비스 제공자와 수급자 사이에 존재하는 조직체계(원석조, 2013)로 정의함
 - 전달체계는 서비스를 효과적·효율적으로 전달하고, 전달체계가 유기체로 존재하기 때문에 이러한 전 과정을 능동적으로 관리·감독함
 - 전달체계가 한 순간도 멈추지 않고 유동적이기 때문에 서비스 공급자와 서비스 수급자 간 관계를 조정함으로써 상호간 충돌을 완화함
 - 전달체계는 관리와 지원 기능뿐만 아니라 공공서비스의 발전을 이끌어 낼 수 있음

- 외국인주민 서비스 전달체계는 외국인주민의 행정수요 파악을 중심으로 구조를 구축하여 효율성과 효과성을 확보함
 - 결과적으로, 외국인주민 서비스 전달체계의 효과적·효율적 운영을 위해서는 서비스 수요자의 욕구를 분석하는 것이 가장 긴요함
 - 전달체계의 구조화는 자원의 낭비와 서비스의 중복 또는 누락은 물론 사회적 역기능을 방지할 수 있음
 - 권중돈 등(2011)은 체계화된 조직구조를 통해 서비스 제공을 위한 기획·절차를 실천함에 있어서 기관 상호간 조정 및 유기적 관리운영 기능을 수행해야 하는 것으로 지적함

나. 외국인주민 서비스 전달체계의 주요 요인

- 외국인주민 서비스 전달체계 구성
 - 외국인주민 서비스 전달체계는 사회복지서비스 전달체계와 유사한 구조로 구성되어, 운영주체와 서비스 기능과 구조로 구성됨
 - 공공서비스 공급의 경우, 공적전달체계 즉 서비스를 기획·지휘·지원·관리하는 행정체계와 서비스를 전달하는 행정기관으로 구성됨
- 서비스전달체계를 구축하는 원칙은 통합성, 접근용이성, 책임성, 전문성 등임
 - 이지영(2013)은 사회복지서비스에 대한 접근용이성, 책임성, 지속성, 전문성, 통합적 서비스를 제시함.
 - 권용민(2009)는 노인복지서비스 전달체계를 중심으로 한 연구에서 업무의 통합성, 전문성, 특성, 서비스의 프라이버시, 적절성 등을 제시함
 - 최성재·남기민(2008)은 적절성, 전문성, 통합성, 평등성, 포괄성, 지속성, 접근용이성, 책임성 등을 제시함

2. 민원서비스

가. 민원서비스의 개념

- 민원이란, 민원인이 행정기관에 대해서 특정행위를 요구하는 의사표시임
 - 민원이란 주민과 행정기관 사이에 이루어지는 일련의 행정이며, 그 개념에 대한 일치된 합의는 없음
 - 채한수(2001)은 시민이 원하는 행정, 일반시민과 접촉을 갖는 집행적 성격의 행정, 이해관계가 있는 시민의 구체적 요구에 대응하는 행정, 시민의 특정적이고 직접적 대면적 청구행위에 대해 그것을 처리하는 행정으로 정의함
 - 전영평(1995:40)에 따르면, 민원은 민간인 또는 단체가 문제되는 사안을 정부기관에 문의하거나 도움을 받아 해결하고자 하는 행위임
 - 민원 처리에 관한 법률에서는 민원을 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 것으로 정의함(「민원 처리에 관한 법률」 제2조 제1호)
 - 동법에서는 민원을 일반민원(가목)과 고충민원(나목)으로 구분하고, 일반민원을 법정민원, 질의민원, 건의민원, 기타민원으로 재분류함

- 민원은 고충민원과 일반민원으로 구분함
 - 고충민원이란, 행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위 포함) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나, 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원으로 정의함(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조 제5호)
 - 일반민원은 법정민원, 질의민원, 건의민원으로 분류되며, 이에 해당하지 않는 민원은 기타민원으로 분류됨(「민원처리에 관한 법률」 제2조 제1호 가목)
 - 법정민원은 법령·훈령·예규·고시·자치법규 등에서 정한 일정요건에 따라 인가·허가·승인·특허·면허 등을 신청하거나, 장부·대장 등에 등록·등재를 신청 또는 신고하거나 특정사실 또는 법률관계에 관한 확인 또는 증명을 신청하는 민원임

- 질의민원은 법령·제도·절차 등 행정업무에 관하여 행정기관의 설명이나 해석을 요구하는 민원임
 - 건의민원은 행정제도 및 운영의 개선을 요구하는 민원임
 - 기타민원은 법정민원, 질의민원, 건의민원 및 고충민원 외에 행정기관에 단순한 행정절차 또는 형식요건 등에 대한 상담·설명을 요구하거나 일상생활에서 발생하는 불편사항에 대하여 알리는 등 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 민원임
- 고충민원은 국민을 중심으로 정의하고 있으나, 일반민원은 민원인을 중심으로 정의함
- 일반민원은 그에 관한 정의에서 국적과 관계없이 민원인을 중심으로 정의함
- 오석홍(2004)에 따르면, 민원내용에 따라 일반민원과 기타민원, 처리기간에 따라 즉결민원과 유기한민원, 민원 처리기관의 수에 따라 단순민원과 복합민원, 민원인 수에 따라 개별민원과 집단민원, 민원제기 방법에 따라 문서민원·전화민원·우편민원·전자민원·방문민원 등으로 구분함
- 일반민원은 허가·인가·승인·면허·등록·증명·확인 등에 관한 민원이며, 기타민원은 이의신청, 진정, 건의, 질의 등에 관한 민원으로 구분함
 - 즉결민원은 민원의 접수와 동시에 처리되어야 하는 민원이며, 민원의 접수 후 처리까지 2일 이상이 소요되는 경우, 유기한 민원으로 분류함
 - 복합민원은 하나의 민원 목적을 실현하기 위하여 관계법령 등에 따라 여러 관계 기관 또는 관계 부서의 인가·허가·승인·추천·협의 또는 확인 등을 거쳐 처리되는 법정민원임(「민원처리에 관한 법률」 제2조 제5호)
 - 집단민원은 법령에서의 다수인관련민원으로 5세대 이상의 공동이해와 관련되어 5명 이상이 연명으로 제출하는 민원임(「민원처리에 관한 법률」 제2조 제6호)
- 민원서비스는 주민 삶의 질을 결정함
- 민원서비스는 시민이 정부로부터 양질의 서비스를 받을 수 있도록 할 뿐만

아니라 정부와 시민 간 소통창구의 기능, 행정구제·주민통제 등을 통해 행정의 질적 수준 향상으로 주민의 삶의 질 제고에 기여함

- 행정통제수단으로서의 민원서비스는 공무원에 대한 지속적인 통제와 자극을 통해 행정의 민주화를 제고하고, 국민에 대한 정부 공무원의 봉사의 수준을 향상함으로써 국민의 삶의 질을 제고함
 - 행정구제수단으로서의 민원서비스는 국민이 행정기관에 대해서 특정행위를 요구하는 의사표시 중 부당한 행정행위에 따른 불이익을 시정하고자 하는 의사표시의 경우, 행정구제 수단을 촉구함으로써 국민의 삶의 질을 제고함
 - 행정에 대한 주민통제 수단으로서의 민원서비스는 특정지역의 주민들이 그 자신들에게 미치는 정책결정과 집행과정에 민원행위를 통해 참여함으로써 스스로의 의견과 의사를 정책결정과 집행과정에 반영하여 주민 참여적 기능을 수행하고, 행정에 대해 통제함으로써 국민(주민)의 삶의 질을 제고함
- 민원서비스는 정부와 국민이 만나는 대민 접점의 최일선에 위치하고 있으며, 국민들의 생활과 밀접하게 관련되어 있기 때문에 삶의 질적 차원에서 매우 중요함(강정석, 2004: 1-2)

나. 외국인주민 관련 민원서비스의 변화과정

외국인주민에 대한 정부지원은 2008년부터 본격화함

- 행정안전부는 2008년 결혼이민자, 외국인근로자 등에 대해 무료진료 지원을 추진한 이래로 지속적으로 외국인주민에 대한 생활지원 등을 추진함
 - 민간(다니엘종합병원)의 제안으로 행정안전부가 지원함
 - 행정안전부는 급격하게 증가하고 있는 외국인주민의 정착지원을 위해 지방자치단체의 외국인주민 지원시책을 지원하고, 외국인주민과 지역사회가 지역공동체를 구현할 수 있도록 지원함
- 여성가족부는 2008년 다문화가족지원법 제정을 비롯하여 다문화가족 생애주기별 맞춤형 서비스 지원강화 방안을 마련하고, 결혼중개업의 등록·관리,

국제결혼이민관의 상담·사전정보 제공 등의 민원서비스를 제공함

- 여성가족부는 2008년부터 다문화가족지원법을 시행하여 다문화가족의 사회 통합 지원을 위한 법적 기반을 마련함
- 결혼이민자의 입국 전 결혼준비기, 입국 초 가족관계 형성기, 자녀 양육기 및 역량강화기로 구분하고, 각 시기별 특성을 고려하여 지원함

□ 현재 외국인주민 관련 민원서비스는 입국, 취업, 정착지원 등으로 다양화

- 정부는 다문화가족지원센터 운영을 통해 결혼이주자의 안정적 국내정착과 한국인 배우자와의 갈등 해소, 자녀교육 등 다문화가족을 중심으로 종합서비스를 제공하고 있음
 - 가족프로그램으로 이중언어가족 환경조성 프로그램, 부모역할·자녀생활·가족관계 향상 프로그램 등을 운영함
 - 교육프로그램으로 부부교육, 부부갈등해결프로그램, 다문화 이해교육, 관련 법과 제도·인권향상 교육, 취업기초소양교육, 나눔봉사단 교육 등의 사업을 추진함
 - 특히, 한국어교육서비스와 자녀양육을 위한 부모교육, 자녀생활서비스(발달지도) 등 방문교육사업을 추진하고 있으며, 특성화사업으로 다문화가족 자녀언어교육, 결혼이민자 통번역서비스 등 의사소통지원, 한국어교육(심화과정)을 특성화사업으로 추진하고 있음
 - 상담지원프로그램으로 가족상담, 개인상담, 사례관리, 외부상담기관 연계 등의 서비스를 제공함
- 행정안전부는 「정부24」의 민원패키지 서비스를 통해 다문화가족과 관련된 서비스 정보를 통합하여 제공하고 있음. 「정부24」의 다문화가족 일괄서비스 민원은 입국, 취업, 체류기간 연장, 국제결혼, 조기정착지원, 출산·양육지원, 귀화, 모국방문 지원 등으로 구분하여 정보를 제공함
 - 입국관련 민원은 비자종류와 비자신청시 필요한 구비서류, 그리고 외국인등록시 필요한 구비서류에 대한 안내와 구비서류의 발급서비스를 제공함

- 취업관련 민원은 취업절차와 사회보험에 관한 안내서비스를 제공함
- 체류기간 연장 민원에 대해서는 체류기간 연장시 필요한 구비서류를 안내하고 발급하는 서비스를 제공함
- 국제결혼에 대한 민원은 혼인신고에 대한 안내 및 비자변경시 필요한 구비서류의 안내와 발급 서비스를 제공함
- 조기정착지원 민원에 대해서는 문화참여·한국어교육·상담 및 통역·국민기초생활 등의 공공서비스 안내와, 금융 및 재산권 보호·공인인증서·임대주택·사회통합프로그램지원 등의 서비스 정보를 제공함
- 출산·양육지원 관련 민원은 임신·출산, 아동양육, 학교생활 서비스에 대한 지원과 출생신고 서비스를 제공함
- 귀화 관련 민원에 대해서는 영주권(F-5) 취득시 필요한 구비서류 발급서비스를 제공함
- 모국방문 지원에 대해서는 모국방문 복지서비스 신청 시 필요한 구비서류 발급 서비스를 제공함

제3절 행정수요 및 공급체계 현황

1. 행정수요 : 외국인주민 수

가. 외국인주민 현황

- 2016년 11월 현재 전국의 외국인주민 수는 1,764,664명임
- 내국인과 외국인을 합산한 우리나라 총인구의 3.4%임
 - 2016년 11월 1일 현재, 우리나라 총인구는 51,269,554명이며, 그 중 외국인 주민(장기체류 외국인, 귀화자 및 외국인주민 자녀)은 1,764,664명임
- 2015년 1,711,013명에 비해 53,651명(3.1%) 증가하여 전라남도 인구 1,796,017명과 유사한 수준임
 - 남성이 946,651명이고, 여성이 818,103명으로 남성이 더 많으나, 증가율은 여성(3.6%; 28,096명)이 남성(2.8%; 25,555명)보다 더 많음

<표 2-1> 외국인주민 유형별 현황

(단위: 명)

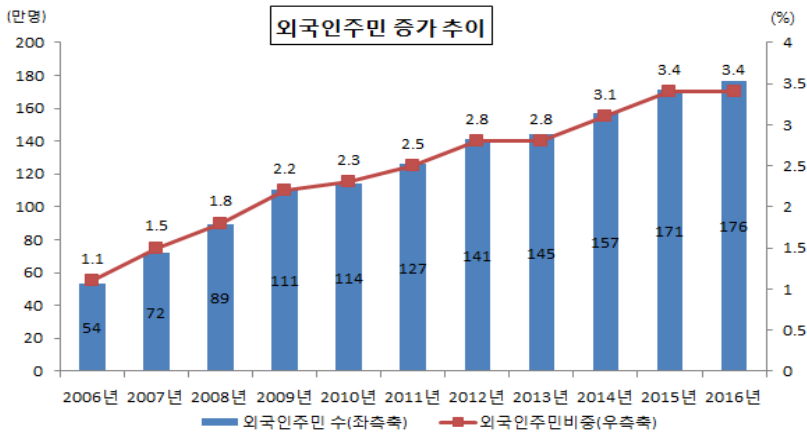
구분	외국인 주민 합계			국적미취득자						국적 취득자	외국인 주민자녀 (출생)
	계	남	여	계	외국인 근로자	결혼 이민자	유학생	외국국적 동포	기타 외국인		
16년	1,764,664	946,561 (53.6%)	818,103 (46.4%)	1,413,758 (80.1%)	541,673 (30.7%)	159,501 (9.0%)	95,963 (5.4%)	235,926 (13.4%)	380,695 (21.6%)	159,447 (9.0%)	191,459 (10.8%)
15년	1,711,013	921,006 (53.8%)	790,007 (46.2%)	1,363,712 (79.7%)	573,378 (33.5%)	144,912 (8.5%)	82,181 (4.8%)	216,213 (12.6%)	347,028 (20.3%)	149,751 (8.8%)	197,550 (11.5%)
증감	53,651 (3.1%)	25,555 (2.8%)	28,096 (3.6%)	50,046 (3.7%)	△31,705 (△5.5%)	14,589 (10.1%)	13,782 (16.8%)	19,713 (9.1%)	33,667 (9.7%)	9,696 (6.5%)	△6,091 (△3.1%)

출처: 행정안전부 (2017) 2016년 지방자치단체 외국인주민 현황

□ 외국인주민 수가 2006년 대비 3.29배 증가

- 외국인주민이 2006년 536,627명(총인구 대비 1.1%)에서 2016년 1,764,644명 (총인구 대비 3.4%)로 약 3배 증가함¹⁾

[그림 2-5] 외국인주민 증가 추이



출처: 행정안전부 (2017) 2016년 지방자치단체 외국인주민 현황

나. 지역별 외국인주민 분포

□ 외국인주민의 55%가 서울과 경기도에 집중거주

- 외국인주민이 집중 거주하는 시·도는 경기도 571,384명(32.4%), 서울특별시 404,037명(22.9%), 경상남도 114,594명(6.5%) 순임
 - 인천광역시 94,670명(5.4%)을 포함하는 경우, 수도권에 60.6%가 집중됨
- 외국인주민이 집중 거주하는 시·군·구도 경기도 안산시(79,752명), 서울특별시 영등포구(55,427명), 경기도 수원시(54,284명), 경기도 화성시(48,457명) 등 서울과 경기도에 집중됨

1) 2006년 외국인주민 수는 주민등록인구와 외국인근로자 및 결혼이민자를 대상으로 조사하여 유학생과 외국국적의 동포를 포함하지 않은 통계임

<표 2-2> 시·도별 외국인주민 현황

(단위: 명)

시도	총인구수 (A)	외국인주민 수 (B)	총인구 대비 외국인주민 비율(B/A)	전체 외국인주민 대비 구성비
계	51,269,554	1,764,664	3.4	100
서울특별시	9,805,506	404,037	4.1	22.9
부산광역시	3,440,484	59,872	1.7	3.4
대구광역시	2,461,002	40,251	1.6	2.3
인천광역시	2,913,024	94,670	3.2	5.4
광주광역시	1,501,557	31,162	2.1	1.8
대전광역시	1,535,445	26,656	1.7	1.5
울산광역시	1,166,033	35,929	3.1	2.0
세종특별자치시	242,507	6,084	2.5	0.3
경기도	12,671,956	571,384	4.5	32.4
강원도	1,521,751	28,469	1.9	1.6
충청북도	1,603,404	56,660	3.5	3.2
충청남도	2,132,566	95,553	4.5	5.4
전라북도	1,833,168	45,836	2.5	2.6
전라남도	1,796,017	53,066	3.0	3.0
경상북도	2,682,169	78,339	2.9	4.4
경상남도	3,339,633	114,594	3.4	6.5
제주특별자치도	623,332	22,102	3.5	1.3

2. 외국인주민의 체류자격 및 체류기간

가. 체류자격별 외국인주민 현황

- 외국인근로자는 경남, 결혼이민자는 강원·전북, 유학생은 대전에 많음
- 외국인근로자의 비중은 경상남도(54.4%; 50,113명), 전라남도(47.5%; 17,409명), 경상북도(46.6%; 28,267명)에 상대적으로 많음
 - 경기도는 외국인근로자의 수가 204,280명으로 가장 많으나, 외국인 인구 중 외국인근로자의 비중은 43.2%로 경상북도(46.6%)와 충청남도(43.9%)보다 낮음
 - 외국인근로자가 가장 많이 거주하는 기초자치단체는 안산시(28,134명; 41.6%), 화성시(43,257명; 59.9%), 시흥시(17,293명; 44.4%) 등임
 - 외국인 인구 중 외국인근로자의 비중이 가장 높은 기초자치단체는 부산강서구(4,641명, 75.5%), 울진군(1,026명; 74.0%), 영덕군(748명; 69.3%) 등임

<표 2-3> 외국인근로자 수 및 비율 상위 시·군·구

(단위: 명, %)

외국인근로자 상위 시군구					외국인주민 중 외국인근로자 비율 상위 시군구				
순위	자치단체	외국인 인구 (A)	외국인 근로자 (B)	비율 (B/A)	순위	자치단체	외국인 인구 (A)	외국인 근로자 (B)	비율 (B/A)
1	안산시	67,695	28,134	41.6	1	부산강서구	6,149	4,641	75.5
2	화성시	43,257	25,917	59.9	2	울진군	1,386	1,026	74.0
3	시흥시	38,925	17,293	44.4	3	영덕군	1,079	748	69.3
4	영등포구	47,757	17,039	35.7	4	고령군	2,186	1,486	68.0
5	구로구	40,530	14,496	35.8	5	군위군	705	478	67.8
6	수원시	45,194	14,311	31.7	6	완도군	1,870	1,265	67.6
7	김포시	22,026	13,721	62.3	7	청도군	1,165	784	67.3
8	김해시	22,427	13,599	60.6	8	성주군	1,939	1,293	66.7

외국인근로자 상위 시군구					외국인주민 중 외국인근로자 비율 상위 시군구				
순위	자치단체	외국인 인구 (A)	외국인 근로자 (B)	비율 (B/A)	순위	자치단체	외국인 인구 (A)	외국인 근로자 (B)	비율 (B/A)
9	평택시	24,429	10,451	42.8	9	함안군	4,452	2,962	66.5
10	포천시	16,525	9,966	60.3	10	울릉군	190	125	65.8
11	금천구	25,029	9,596	38.3	11	남해군	995	652	65.5
12	천안시	23,562	9,450	40.1	12	통영시	5,040	3,299	65.5
13	창원시	19,523	8,990	46.0	13	진도군	1,345	875	65.1
14	아산시	19,732	8,658	43.9	14	영천시	3,650	2,334	63.9
15	용인시	22,017	8,486	38.5	15	밀양시	2,655	1,662	62.6
16	부천시	24,838	8,342	33.6	16	사천시	3,652	2,275	62.3
17	광주시	14,947	8,336	55.8	17	김포시	22,026	13,721	62.3
18	남동구	14,630	7,773	53.1	18	보령시	3,084	1,920	62.3
19	성남시	23,386	7,092	30.3	19	담양군	1,217	755	62.0
20	인천 서구	14,853	7,013	47.2	20	의령군	926	574	62.0

출처: 행정안전부 (2017). 2016년 지방자치단체 외국인주민 현황, p.30

- 결혼이민자의 비중은 강원도(18.3%; 3,547명), 전라북도(18.3%; 5,768명), 전라남도(18.1%; 6,645명)에 상대적으로 많음
- 경기도는 결혼이민자의 수가 46,297명으로 가장 많으나, 외국인 인구 중 결혼이민자의 비중은 9.8%로 경상남도(10.4%; 9,554명)와 충청남도(10.3%; 8,020명)보다 낮음
- 결혼이민자가 가장 많이 거주하는 기초자치단체는 안산시(5,647명; 8.3%), 수원시(4,245명; 9.4%), 영등포구(3,422명; 7.2%) 등임
- 외국인 인구 중 외국인근로자의 비중이 가장 높은 기초자치단체는 영양군 (96명, 40.7%), 구례군(111명; 40.7%), 봉화군(138명; 40.4%) 등임

<표 2-4> 결혼이민자 수 및 비율 상위 시·군·구

(단위: 명, %)

결혼이민자 상위 시군구					외국인주민 중 결혼이민자 비율 상위 시군구				
순위	자치단체	외국인 인구 (A)	결혼 이민자 (B)	비율 (B/A)	순위	자치단체	외국인 인구 (A)	결혼 이민자 (B)	비율 (B/A)
1	안산시	67,695	5,647	8.3	1	영양군	236	96	40.7
2	수원시	45,194	4,245	9.4	2	구례군	273	111	40.7
3	영등포구	47,757	3,422	7.2	3	봉화군	342	138	40.4
4	부천시	24,838	3,391	13.7	4	무주군	271	107	39.5
5	시흥시	38,925	3,354	8.6	5	정선군	343	134	39.1
6	구로구	40,530	3,175	7.8	6	태백시	287	105	36.6
7	성남시	23,386	2,903	12.4	7	순창군	398	144	36.2
8	화성시	43,257	2,715	6.3	8	진안군	374	123	32.9
9	창원시	19,523	2,573	13.2	9	대전중구	1,813	590	32.5
10	고양시	16,516	2,505	15.2	10	대구동구	1,960	620	31.6
11	평택시	24,429	2,394	9.8	11	남원시	1,091	344	31.5
12	관악구	24,466	2,288	9.4	12	양구군	343	106	30.9
13	부평구	13,575	2,190	16.1	13	청송군	331	102	30.8
14	용인시	22,017	2,186	9.9	14	강진군	488	150	30.7
15	천안시	23,562	2,152	9.1	15	예천군	554	170	30.7
16	금천구	25,029	2,113	8.4	16	장흥군	634	192	30.3
17	청주시	14,764	1,873	12.7	17	광양시	1,801	537	29.8
18	남동구	14,630	1,780	12.2	18	연제구	886	264	29.8
19	인천서구	14,853	1,678	11.3	19	순천시	2,078	616	29.6
20	김해시	22,427	1,642	7.3	20	보성군	533	158	29.6

출처: 행정안전부 (2017). 2016년 지방자치단체 외국인주민 현황, p.31

- 유학생의 비중은 대전광역시(27.8%; 5,467명), 부산광역시(15.9%; 7,346명), 광주광역시(15.1%; 3,577명)에 상대적으로 많음
- 서울특별시 유학생의 수가 37,178명으로 가장 많으나, 외국인주민 수 중

- 유학생의 비중은 11.1%로 강원도(12.2%; 2,358명)와 세종특별자치시(11.5%; 556명)보다 낮음
- 유학생이 가장 많이 거주하는 기초자치단체는 동대문구(6,452명; 39.8%), 성북구(5,223명; 42.9%), 서대문구(4,307명; 36.4%) 등임
 - 외국인 인구 중 유학생의 비중이 가장 높은 기초자치단체는 금정구(2,203명, 51.5%), 부산남구(1,818명; 44.0%), 대전동구(1,862명; 43.9%) 등임

<표 2-5> 유학생 수 및 비율 상위 시·군·구

(단위: 명, %)

유학생 상위 시군구					외국인주민 중 유학생 비율 상위 시군구				
순위	자치단체	외국인 인구 (A)	결혼 이민자 (B)	비율 (B/A)	순위	자치단체	외국인 인구 (A)	결혼 이민자 (B)	비율 (B/A)
1	동대문구	16,191	6,452	39.8	1	금정구	4,280	2,203	51.5
2	성북구	12,177	5,223	42.9	2	부산 남구	4,136	1,818	44.0
3	서대문구	11,839	4,307	36.4	3	대전 동구	4,245	1,862	43.9
4	광진구	17,503	3,358	19.2	4	성북구	12,177	5,223	42.9
5	종로구	10,349	2,870	27.7	5	동대문구	16,191	6,452	39.8
6	경산시	9,353	2,840	30.4	6	강원 고성군	735	285	38.8
7	수원시	45,194	2,818	6.2	7	광주 동구	1,466	537	36.6
8	동작구	15,412	2,743	17.8	8	서대문구	11,839	4,307	36.4
9	유성구	6,812	2,392	35.1	9	유성구	6,812	2,392	35.1
10	금정구	4,280	2,203	51.5	10	춘천시	3,827	1,226	32.0
11	용인시	22,017	2,118	9.6	11	경산시	9,353	2,840	30.4
12	관악구	24,466	2,065	8.4	12	부산 북구	1,891	572	30.2
13	전주시	7,312	2,049	28.0	13	광주 북구	5,207	1,504	28.9
14	마포구	11,401	2,015	17.7	14	전주시	7,312	2,049	28.0
15	성동구	10,009	1,952	19.5	15	종로구	10,349	2,870	27.7
16	천안시	23,562	1,890	8.0	16	대구 북구	5,396	1,417	26.3
17	대전 동구	4,245	1,862	43.9	17	무안군	1,908	448	23.5
18	부산 남구	4,136	1,818	44.0	18	사상구	5,427	1,262	23.3
19	서울 중구	10,200	1,650	16.2	19	광주 남구	1,628	347	21.3
20	청주시	14,764	1,569	10.6	20	대전 서구	3,978	843	21.2

출처: 행정안전부 (2017). 2016년 지방자치단체 외국인주민 현황, p.32

나. 체류기간별 외국인주민 현황

- 2016년 기준, 유학생은 1년 미만의 거주 비율이 높고 외국인근로자는 2~3년 비율이 높음
 - 전체 유학생 95,963명 중 44.6%(42,841명)은 거주기간이 1년 미만인 것으로 나타남
 - 유학생의 거주기간은 1년 미만이 가장 높은 비율로 나타나고 있으며, 10년 이상 장기 거주하는 유학생은 631명(0.7%), 5년 이상 10년 미만 거주하는 유학생은 6.8%(6,559명)인 것으로 나타남
 - 전체 외국인근로자 541,673명 중 24.8%(134,121명)은 거주기간이 2년 이상 3년 미만인 것으로 나타남
 - 외국인 거주자의 거주기간 중 2년 이상 3년 미만의 비율이 상대적으로 높은 것으로 나타났으나, 1년 미만 22.4%(11,563명), 1년 이상 2년 미만 21.0%(113,768명)으로 나타나 전체의 68.2%는 거주 기간이 3년 미만인 것으로 나타남
 - 전체 결혼이민자 159,501명 중 39.5%(62,966명)은 거주기간이 5년 이상 10년 미만인 것으로 나타남
 - 결혼이민자의 거주기간은 연간 12,000명 내외에서 안정적인 것으로 분석됨
 - 거주기간 1년 미만 결혼이민자와 1년 이상 2년 미만의 결혼이민자의 수는 각각 11,563명과 11,098명으로 유사한 수준임
 - 거주기간 5년 이상 10년 미만의 결혼이민자의 수 62,966명의 연평균은 12,593.2명이고, 거주기간 5년 미만의 결혼이민자의 수 65,708명의 연평균은 13,141.6명으로 유사한 수준임

<표 2-6> 외국인주민별 체류기간 현황

(단위: 명, %; 2016년 기준)

구 분	합 계	외국인근로자	결혼이민자	유학생	외국국적동포	기타 외국인
합계	1,413,758	541,673	159,501	95,963	235,926	380,695
1년미만	282,450	121,532	11,563	42,841	28,334	78,180
	20.0	22.4	7.2	44.6	12.0	20.5
1년~2년미만	224,959	113,768	11,098	21,325	24,884	53,884
	15.9	21.0	7.0	22.2	10.5	14.2
2년~3년미만	246,975	134,121	13,523	12,254	30,203	56,874
	17.5	24.8	8.5	12.8	12.8	14.9
3년~4년미만	152,971	65,124	14,918	7,396	36,252	29,281
	10.8	12.0	9.4	7.7	15.4	7.7
4년~5년미만	112,940	44,543	14,606	4,849	22,679	26,263
	8.0	8.2	9.2	5.1	9.6	6.9
5년~10년미만	287,914	46,962	62,966	6,559	83,217	88,210
	20.4	8.7	39.5	6.8	35.3	23.2
10년이상	104,337	15,199	30,649	631	10,291	47,567
	7.4	2.8	19.2	0.7	4.4	12.5
미상	1,212	424	178	108	66	436
	0.1	0.1	0.1	0.1	0.0	0.1

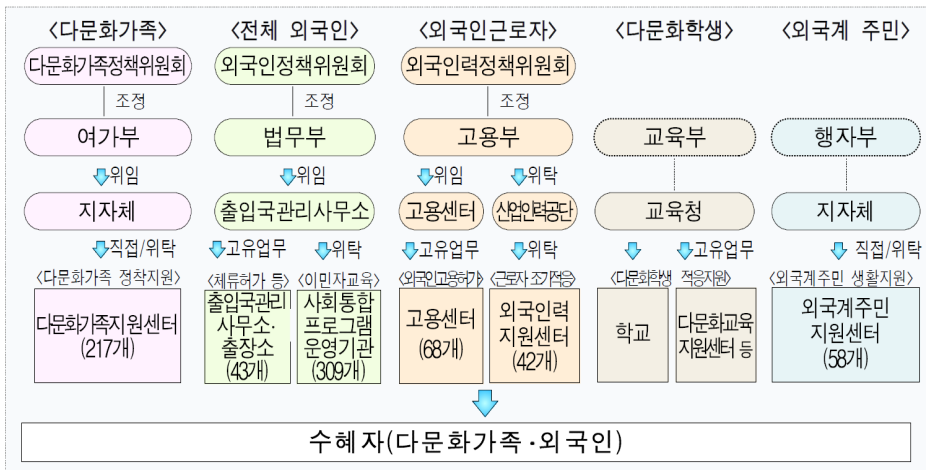
출처: 행정안전부 (2017). 2016년 지방자치단체 외국인주민 현황, p.54

3. 외국인주민 서비스 전달체계 개편동향

- 기존의 다문화가족·외국인 서비스 전달체계는 여성가족부, 법무부, 고용노동부 등 관련부처에서 각각의 서비스를 제공함
- 입국하는 전체 외국인을 대상으로 법무부가 출입국·외국인청을 통해 체류허가 등의 고유사무를 직접 수행하고 있으며, 이민자 교육 등의 서비스는 사회통합프로그램 운영기관에 위탁함
- 결혼이민자 등 다문화가족 대상 서비스는 여성가족부가 지방자치단체에 위임하여, 지방자치단체가 다문화가족지원센터를 통해 서비스를 공급함

- 외국인근로자에 대한 서비스는 고용노동부의 고용센터에서 수행하거나, 한국산업인력공단에 위탁하여 운영하고 있음. 고용센터는 외국인 고용허가 등의 사무를 수행하고, 한국산업인력공단은 외국인노동자지원센터를 통해 근로자 조기적응 프로그램을 집행함
- 유학생에 대한 서비스는 교육부 또는 교육청이 학교와 외국인교육지원센터 를 통해 유학생지원서비스를 공급함
- 행정안전부와 지방자치단체가 직접 또는 위탁 공급방식으로 외국계 주민 생활지원서비스를 공급함

[그림 2-6] 다문화 외국인 민원서비스 공급 체계 현황

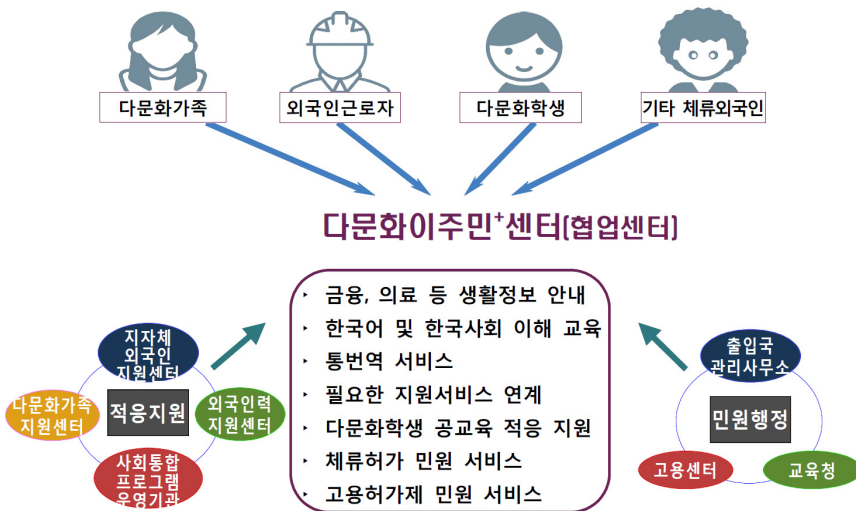


출처: 행정안전부 (2017) 보도자료 2017. 9. 9

- 『다문화이주민+센터』 설치로 서비스 공급창구를 통합함
 - 다문화가족·외국인정책의 핵심부처인 행정안전부, 법무부, 고용노동부, 여성가족부 등이 다문화가족과 외국인을 위한 서비스의 통합제공을 위한 『다문화이주민+센터』 설치

- 다문화가족과 외국인정책이 대상별로 분산 운영됨으로써 서비스 수요자의 이용불편(접근용이성의 한계)과 정부 내 자원의 비효율적 활용이 문제점으로 지적됨
- 『다문화이주민+센터』 설치·운영으로 다문화가족과 외국인 대상의 공공서비스 공급창구를 일원화하여, ① 시설·인력 등의 공동 활용을 통해 기관 간의 비효율을 제거함은 물론이고 향후 시너지 효과를 기대할 수 있을 뿐만 아니라, ② 한국어교육·상담·통번역 등의 적응지원과 체류관리·고용허가 등의 정착지원 서비스 수요자의 편의를 제고할 것으로 기대함

[그림 2-7] 다문화 외국인 민원서비스 공급 체계 개선방향



출처: 행정안전부 (2017) 보도자료 2017. 9. 9

- 『다문화이주민+센터』는 2017년 아산시에 시범 설치한 이후 10개 기초자치단체를 선정하여 공간통합형과 기능추가형으로 시범운영 중임
- 『다문화이주민+센터』가 수행하는 출입국사무소(법무부)의 민원서비스는 체류허가 및 기간연장, 근무처 변경 허가, 외국인 등록, 거소신고, 출입국사실 증명 및 제증명 발급 서비스 임

- 『다문화이주민+센터』가 수행하는 고용노동지청(고용노동부)의 민원서비스는 외국인 근로자 고용허가서 발급, 취업기간연장(재고용허가)신청, 사업장 정보변경(지사이동, 승계 등) 처리, 성실근로자 재입국 고용 신청 서비스 등임
- 『다문화이주민+센터』가 수행하는 고용노동부와 기초자치단체의 민원서비스는 고용허가제 관련 상담 및 생활정보 안내, 한국어 및 한국사회 이해 교육, 컴퓨터 교육, 의료지원활동, 문화행사 등임
- 『다문화이주민+센터』가 수행하는 여성가족부와 기초자치단체의 민원서비스는 금융·의료 등 생활정보 안내, 한국어 및 한국사회 이해, 사회통합교육, 통·번역 서비스, 다문화 학생 공교육 적응지원 서비스 등임

□ 전자비자센터 운영

- 외국인의 비자발급 및 출입국·체류민원 편의 제고를 통한 국가경쟁력 강화를 위해 전국 단위의 온라인민원·비자발급 전담기구를 설립함
- 단체전자비자 및 개인전자비자발급업무 전담기관으로 운영함
 - 2016년 3월 중국 주재 공관 531개 지정여행사를 통해 전면 시행하였으며, 동남아시아(베트남, 인도네시아 등) 외국인 단체관광객 대상 단체 전자비자 제도 확대를 추진할 것으로 예정함
 - 개인전자비자발급은 서울출입국·외국인청장에게 권한을 위임함
- 또한, 외국인 전자민원처리를 수행함
 - 2016. 3월부터 수도권 3개 사무소에서 체류 전자민원을 센터에서 통합 처리하고 있음
 - 2017. 12월부터는 현재 전국 9개 사무소*로 확대하여 연간 전자민원 24만건을 처리하여 전국 전자민원(415,722건)의 58.2%를 처리함
 - 2008년 3월 「재한외국인처우기본법」에 따라 1345 콜센터를 설치·운영하고 있으며, 104명의 상담사(외국어 46, 한국어 45, 기타 13)가 출입국·체류관련 민원 상담 및 각종 생활정보 안내서비스를 영어·중국어 포함 20개국 언어로 제공함

- 1345 콜센터는 그 밖에 ‘외국인을 위한 마을변호사’와 경찰청·국민연금관리공단 등 17개 정부부처 및 공공기관에 3자 통역서비스 지원 중임

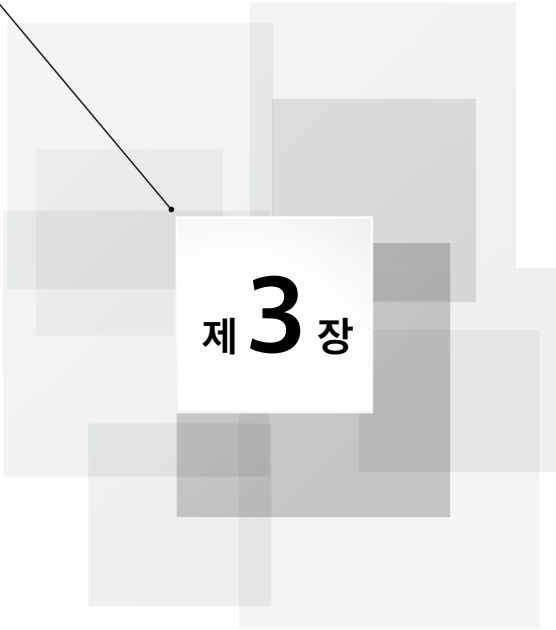
4. 외국인주민 관련 민원사무의 신청현황

- 2015년 대비 2016년에는 민원신청건 수가 증가함
 - 행정안전부가 민원사무처리기준표에 등재하여 관리하고 있는 중앙부처 소관 외국인주민 관련 민원사무와 그 신청건수는 아래와 같음.
 - 외국인주민 관련 민원사무의 신청건수가 2015년 총 316만 건에서 2016년도 총 425만 건으로 109만 건(2015년 대비 35%) 증가함.
 - 2016년도를 기준으로 외국인주민이 가장 많이 신청하는 민원사무는 외국인 체류지 변경신고, 체류기간 연장 신고, 외국인근로자 고용허가서 발급(재발급) 신청 순임

<표 2-7> 외국인주민 관련 민원서비스 신청현황

소관부처	민원사무명	연도별 신청건수	
		2015년도	2016년도
합 계		3,159,071	4,248,426
법무부	• 국적 관련 사실증명	322	406
법무부	• 국적보유신고	84	94
법무부	• 국적상실신고	18,795	32,564
법무부	• 국적선택신고	1,372	1,516
법무부	• 국적이탈신고	1,990	2,241
법무부	• 국적취득 사실증명서 발급	5,035	4,584
법무부	• 국적취득신고	467	474
법무부	• 외국국적 포기 확인서 발급	6,715	5,989
법무부	• 외국국적불행사 서약확인서 발급	6,839	8,069
법무부	• 국내거소신고 사실증명	65,135	55,142
법무부	• 외국인 부동산등기용 등록번호부여	4,981	3,348

소관부처	민원사무명	연도별 신청건수	
		2015년도	2016년도
법무부	• 외국인 부동산등기용 등록증명	4.207	4.072
법무부	• 외국인 체류지 변경신고	533.697	597.715
법무부	• 외국인등록	233.656	234.223
법무부	• 외국인등록 사실증명	112.680	108.232
법무부	• 출입국 사실증명	94.536	99.700
법무부	• 국내거소신고	78.193	71.852
법무부	• 국내거소이전신고	70.211	87.155
법무부	• 단기체류기간 연장허가	4.739	108
법무부	• 등록외국인 출국을 위한 체류기간 연장허가	3.482	3.126
법무부	• 시중발급인정서발급신청	76.455	88.604
법무부	• 재입국허가	3.314	-
법무부	• 체류기간연장허가	451.287	419.088
법무부	• 승선히가	26.106	4.674
고용노동부	• 고용보험 외국인 가입(가입탈퇴·피보험자격취득)신청(신고)	23.815	31.055
고용노동부	• Application for Change of Workplace	-	813
고용노동부	• 사업장 변경 신청기간 연장 신청	-	15.380
고용노동부	• 외국인근로자 고용변동 등 신고	118.991	16.245
고용노동부	• 외국인근로자 고용사업장 정보변동 신고	16.879	16.245
고용노동부	• 외국인근로자 고용허가기간 연장신청	20.222	15.380
고용노동부	• 외국인근로자 고용허가서 발급(재발급) 신청	84.390	240.944
고용노동부	• 외국인근로자 구직신청	33.169	3.003
고용노동부	• 외국인근로자의 사업장 변경신청	56.553	56.402
고용노동부	• 재고용 만료자 재입국 고용허가 신청	4.369	7.902
고용노동부	• 취업기간 만료자 취업활동 기간연장 신청	54.565	60.272
고용노동부	• 특례고용가능확인서(발급·변경) 신청	17.086	14.644
고용노동부	• 특례고용외국인근로자 근로개시신고	39.796	31.944
해양수산부	• 외국인선원 고용신고	11.132	10.370
보건복지부	• 외국인의 국민연금 지역가입자 자격취득신고	1.679	1.746



제 3 장

설문조사 및 전문가워크숍(FGI) 분석

-
- 제1절 설문조사 설계
 - 제2절 설문조사 분석결과
 - 제3절 설문조사의 시사점
 - 제4절 FGI방식의 조사·분석

KRILA

제 3 장

설문조사 및 전문가워크숍(FGI) 분석

제1절 설문조사 설계

1. 조사설계

가. 조사대상

- 국내에 거주 중인 외국인주민을 조사대상으로 함
 - 다양한 목적으로 국내 거주중인 외국인주민을 대상으로 설문지를 배포함
 - 결혼이민자, 외국인근로자, 유학생을 조사대상으로 함
 - 외국인주민 관련 서비스를 담당하는 외국인 공무원(계약직)을 조사대상으로 함
 - 결혼이민자는 조사시점 현재까지 귀화하지 않은 외국인을 대상으로 함
- 2018년 6월 11일 현재 국내에 거주하는 외국인주민을 조사대상으로 함
 - 2018년 6월 11일 현재 국내에 거주하고 있는 외국인주민을 대상으로 함
 - 조사기간은 2018년 6월 11일부터 2018년 6월 18일까지로 6월 11일 현재 국내에 거주하고 있는 외국인을 대상으로 설문지를 배포함

나. 조사방법

- 외국인주민 관련 단체에 설문지를 배포하고 회수함
 - 전국에 소재한 외국인주민지원단체에서 설문지를 배포함
 - 서울시 서남권글로벌센터, 서울이주여성상담센터, 시흥시 외국인복지센터 및 안산시 외국인복지센터에서 설문지를 배포함
 - 설문지는 총 1,000부를 배포하여 483부를 회수함
 - 설문지 회수율을 48.3%임

- 설문조사 관련 주요 민원으로는 ① 한글 독해능력을 갖춘 응답자가 많지 않으며, ② 설문대상 외국인주민을 만날 수 있는 시간이 제한되어 있는 점 등이 제기됨

한국어 설문지의 배포를 기본으로 하되, 영어 설문지를 배포함

설문지는 한국어로 제작하여 배포함

- 한국어 설문지에 응답이 어려운 외국인주민의 경우, 외국인주민 지원단체의 자원봉사자들이 설문응답자의 모국어로 통·번역을 지원함
- 통·번역 지원은 별도의 설문지를 제작하기 보다는 외국인주민 지원단체의 자원봉사자와 설문응답자에게 구두로 번역하고, 설문지를 작성토록 함

한국어 설문지를 영어로 번역한 설문지를 배포함

외국인주민의 다양한 민원서비스 경험을 반영하기 위해 중복답변을 요구

- 외국인주민이 다양한 민원경험 중에서 불편한 경험이나 부당하게 인식하는 민원서비스를 중복 답변하여 경험치를 최대화하려 시도함

2. 분석설계

가. 불성실한 자료의 분류

목적

불성실한 응답의 포함으로 분석결과의 오류증가 통제

- 불성실한 응답의 설문지가 포함되는 경우, 문제점의 도출과 대응방안의 도출사이의 괴리가 발생할 수 있어 불성실한 응답을 분석에서 제외함

불성실한 응답의 기준

- 한국에 입국하여 지금까지 방문한 기관에 대한 문항에 응답하지 않은 경우,

불성실한 응답으로 분석대상에서 제외함

- 조사대상은 결혼, 직장, 학업 등을 위해 국내에 체류 중인 외국인주민으로 출입국·외국인청, 고용센터, 대학, 시·군·구청 및 읍·면·동 사무소 등의 행정기관에 방문하지 않을 수 없으므로, 이에 응답하지 않은 설문응답은 불성실한 응답으로 분석에서 제외함
- 행정처리 과정 중 불편하다고 생각되는 서비스와 개선해야할 민원서비스에 대한 제시가 없는 응답은 불성실한 응답으로 분석대상에서 제외함
- 본 조사의 목적은 외국인주민들에게 민원서비스를 보다 효과적이고 편리하게 제공하기 위한 방안을 연구하기 위한 것인 바, 민원서비스에 관한 불편과 개선방안에 대한 의견이 없는 설문을 불성실한 응답으로 분류함

나. 자료의 분석

목적

- 외국인주민의 민원서비스에 대한 인식을 분석함
 - 외국인주민 대상 민원서비스 중 불편한 사항에 대한 전반적인 외국인주민의 인식과 세부 사무별 외국인주민의 인식을 분석함
 - 세부사무는 출입국관리, 노동, 보건복지, 교육 등과 관련한 민원사무에 대한 외국인주민의 인식을 분석함

방법

- 회수된 설문지에 대해 설문문항별 빈도분석을 수행함
 - 설문문항은 복수응답의 문항으로 빈도분석으로 분석하여 모집단의 인식을 추정함
 - 복수응답 중 응답자 별 응답숫자를 통제하기 위해 전체 응답 중 해당 설문 문항의 비율을 분석함

분석대상

- 회수된 설문지는 총 483부이며, 불성실한 응답을 제외하고 총 417부의 설문을 분석함
- 분석에서 제외된 불성실한 응답은 ① 행정처리 과정 중 불편하다고 생각되는 서비스와 개선해야할 민원서비스에 대한 제시가 없는 응답과 ② 입국하여 지금까지 방문한 기관에 대한 문항에 응답하지 않은 설문으로 총 66부임

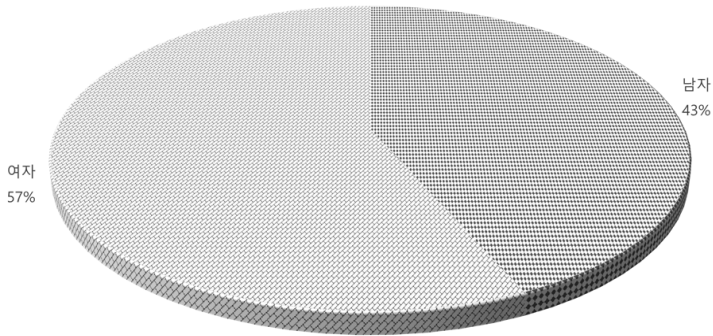
제2절 설문조사 분석결과

1. 표본의 특성

가. 성별

- 남성은 181명, 여성은 236명임
- 남성은 43.41%이며, 여성은 56.59%임
- 분석한 설문지 417부 중 남성은 181명, 여성은 236명이며, 불성실한 응답으로 분석에서 제외된 설문중 남성의 응답이 상대적으로 많음

[그림 3-1] 표본의 성비

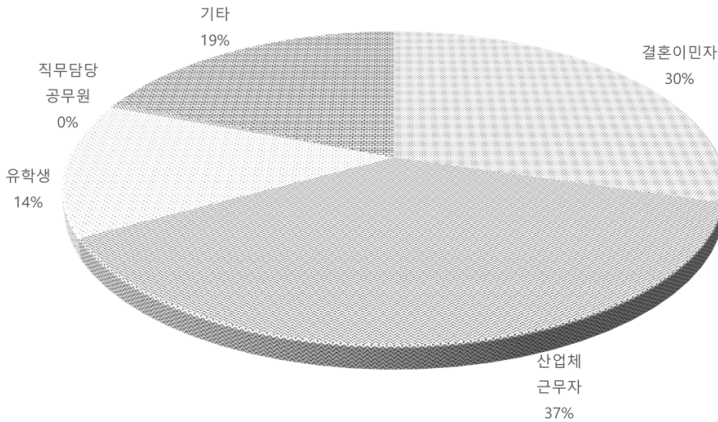


나. 신분

- 분석대상 중 신분상 산업체근로자가 37.44%로 가장 많은 비중을 차지함
- 설문응답자 중 신분에 대해 응답한 사례는 총 406건이며, 이 중 152개 응답이 산업체 근로자임

- 산업체 근로자의 비중은 37.44%임
- 설문응답자 중 결혼이민자는 120명, 유학생은 56명이며, 직무담당 공무원은 2명임
- 기타로 표기한 응답자는 76명으로 전체 응답자 중 18.72%이며, 기타사유를 기재한 응답자는 없음
- 결혼이민자는 29.56%, 유학생은 13.79%, 직무담당공무원은 0.49% 등임

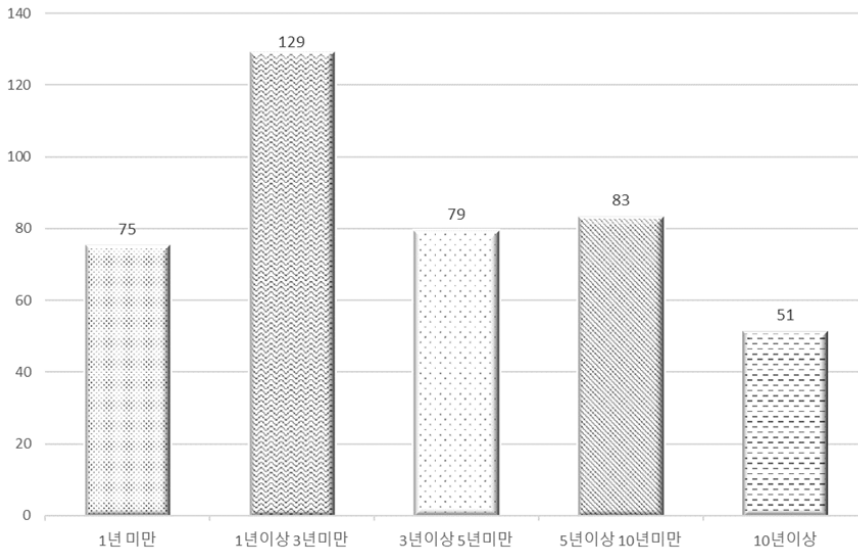
[그림 3-2] 표본의 신분



다. 체류기간

- 응답자 중 30.94%는 1년 이상 3년 미만 국내에 체류한 것으로 나타남
 - 1년이상 3년미만 체류한 응답자는 총 129명이며, 3년 이상 5년 미만 체류한 응답자가 79명, 1년 미만 체류한 응답자가 75명 순임
 - 1년 이상 3년 미만 체류한 응답자는 30.94%이며, 3년 이상 5년 미만 체류한 응답자는 18.94%, 1년 미만 체류한 응답자는 17.99% 순임
 - 10년이상 체류한 응답자는 전체응답자의 12.23%인 51명임

[그림 3-3] 표본의 체류기간

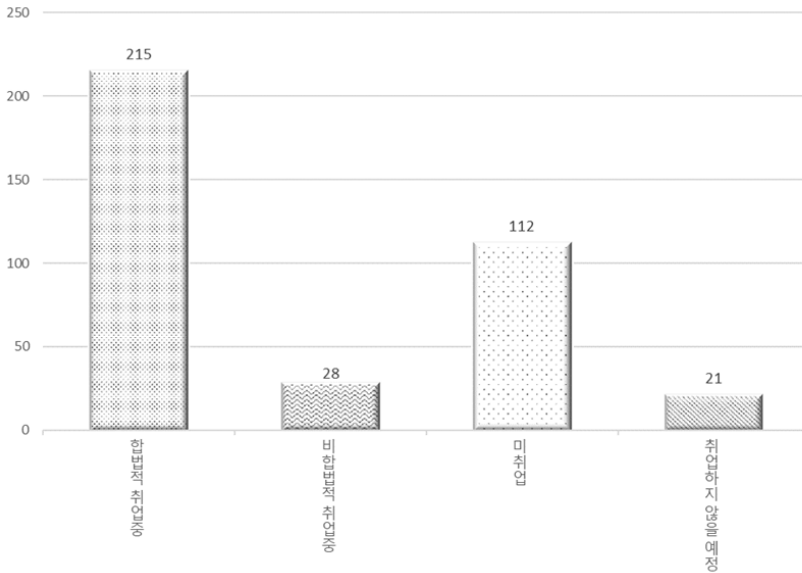


라. 취업상태

□ 응답자의 51.56%(215명)는 합법적으로 취업한 상태임

- 취업중인 다문화 외국인 응답자는 총 243명(58.27%)임
 - 이 중 합법적으로 취업하고 있는 응답자는 215명으로 전체의 51.56%이며, 비합법적으로 취업하고 있는 응답자는 28명으로 6.71%임
- 미취업중인 응답자는 총 133명(31.90%)임
 - 이 중 취업의사가 있으나 취업하지 못한 응답자는 112명(26.86%)이며, 취업의사가 없는 응답자가 21명(5.04%)임
- 기타응답은 22명(5.28%)이나, 기타사유에 관한 구체적인 응답은 없음

[그림 3-4] 표본의 취업상태



2. 조사결과

가. 한국에 입국해서 방문한 기관

모든 응답자가 출입국관리사무소에 방문한 것으로 응답함

○ 설문에 응답한 417명 중 406명은 출입국관리사무소(현재는 출입국·외국인청으로 명칭 변경)에 방문한 경험이 있는 것으로 응답함

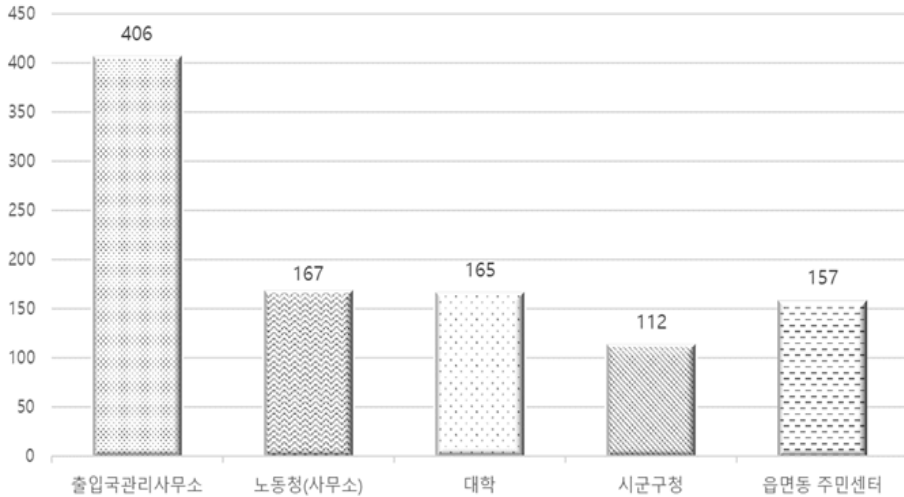
- 출입국관리사무소에 방문한 경험이 있는 응답자는 전체의 97.36%임

○ 노동청사무소, 대학, 읍면동주민센터 순으로 방문빈도가 높은 것으로 나타남

- 노동청사무소에 방문한 경험이 있는 응답자는 167명(40.05%)이며, 대학에 방문한 경험이 있는 응답자는 165명(39.57%), 읍면동 주민센터에 방문한 경험이 있는 응답자는 157명(37.65%), 시군구청에 방문한 경험이 있는 응답자는 112명(26.86%)임

- 복수응답으로 전체 응답을 대상으로 방문한 기관의 수는 1,007개이며, 이중 출입국관리사무소 40.32%, 노동청 16.58%, 대학 16.39% 등의 순임

[그림 3-5] 입국해서 방문한 기관



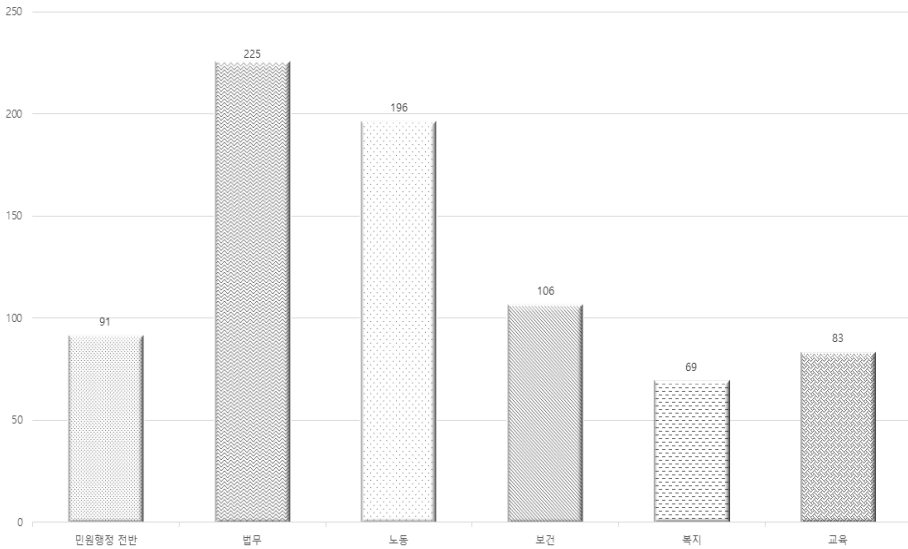
나. 외국인 대상 민원서비스 중 불편사항에 대한 인식

- 민원서비스 분야 중 불편분야에 대한 인식은 법무분야와 노동분야로 나타남
 - 출입국관리·외국인보호 등 법무분야에 대한 불편사항의 인식빈도는 응답자 (417명) 중 225명(53.96%)임
 - 외국인근로자의 고용 등 노동분야에 대한 불편사항의 인식빈도는 응답자 (417명) 중 196명(47.00%)임
 - 이외의 보건분야(106명; 25.42%) 복지분야(69명; 16.55%), 교육분야(83명; 19.90%)임

□ 응답자는 평균 1.8개로 복수응답 함

- 응답을 1개만 한 응답자는 전체 417명 중 164명이며, 무응답자는 31명, 복수응답자는 386명임

[그림 3-6] 민원서비스 중 불편한 사항 인식



다. 출입국관리업무 중 불편한 민원서비스 인식

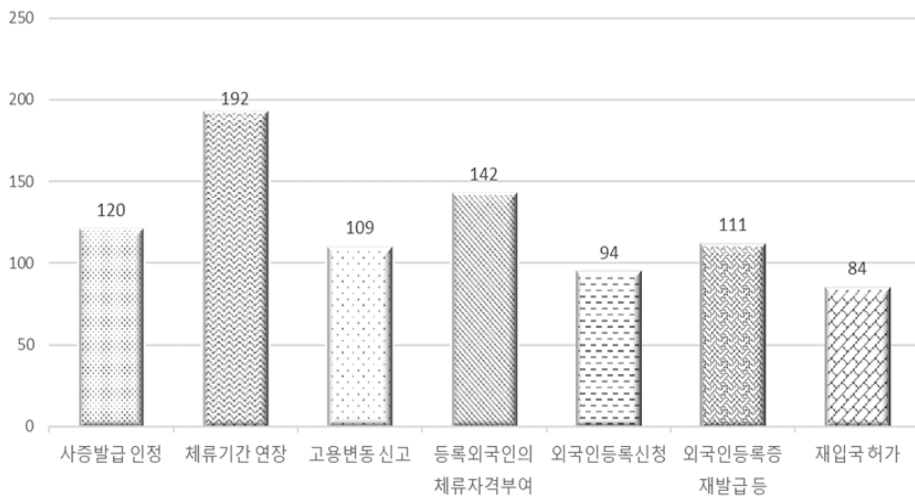
□ 대부분의 출입국 민원사무에 대해 불편인식 수준이 유사한 것으로 나타남

- 재입국허가에 대한 서비스 불편인식은 84명(20.14%)로 가장 작으며, 체류기간 연장에 대한 서비스 불편인식은 192명(46.04%)로 가장 큰 것으로 나타남
- 등록외국인의 체류자격부여에 대한 불편인식은 142명(34.5%)이고, 외국인 등록증 재발급 또는 등록사항 변경 민원서비스에 대한 불편인식이 111명(26.62%)로 나타남

□ 응답자는 평균 2.0개로 복수응답 함

- 응답을 1개만 한 응답자는 전체 417명 중 172명이며, 무응답자는 45명, 복수응답자는 200명임

[그림 3-7] 출입국 관리 행정업무 중 불편한 사항 인식



라. 노동행정업무 중 불편한 민원서비스 인식

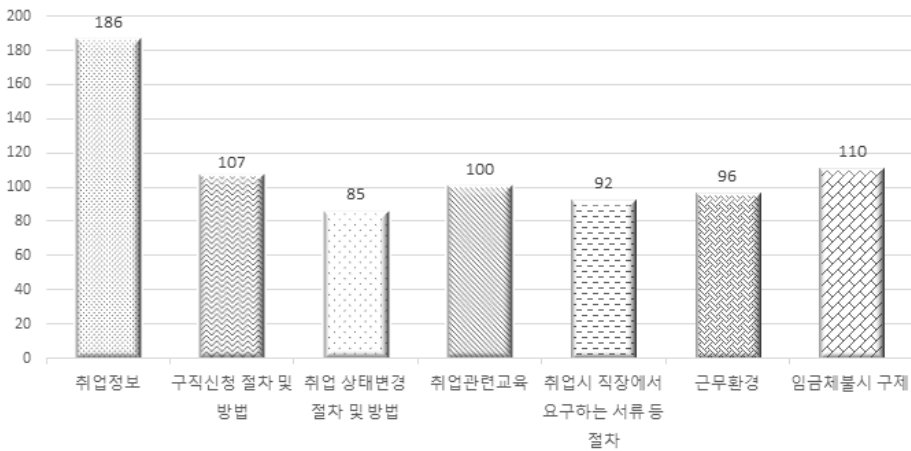
□ 노동행정업무 중 취업정보에 관한 불편인식 수준이 가장 높은 것으로 나타남

- 취업정보 알아보기에 대해 186명(44.60%)이 불편하다고 응답함
- 노동행정업무 중 취업정보 알아보기 이 외에 대한 불편인식의 수준은 유사한 것으로 나타남
 - 임금체불시 구제 110명(26.38%), 구직신청 절차 및 방법 107명(25.66%), 취업관련 교육 100명(23.98%), 근무환경 96명(23.02%) 등임

□ 응답자는 평균 1.8개로 복수응답 함

- 응답을 1개만 한 응답자는 전체 417명 중 156명이며, 무응답자는 41명, 복수응답자는 220명임

[그림 3-8] 노동행정업무 중 불편한 사항 인식



마. 보건복지행정업무 중 불편한 민원서비스 인식

□ 보건복지행정업무 중 의료보험·의료비보조 등 보건서비스의 이용절차와 방법에 관한 불편인식수준이 가장 높음

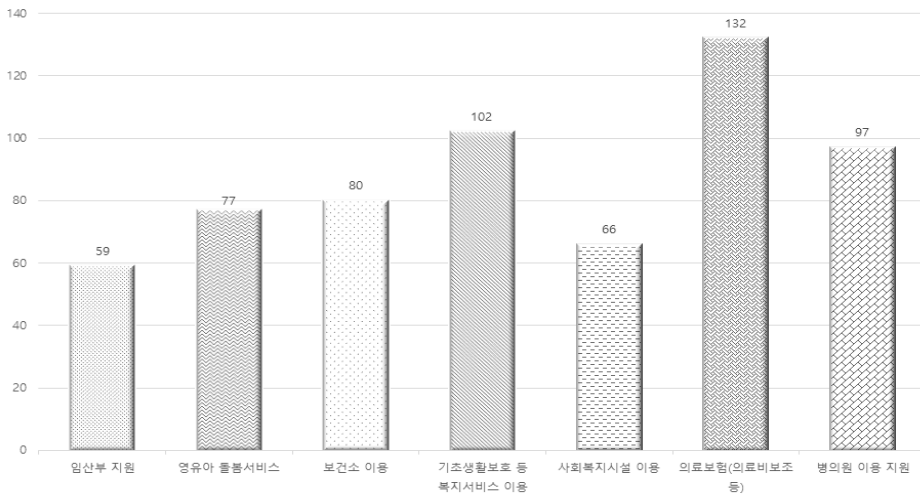
- 의료보험·의료비보조 등 보건서비스 이용의 절차와 방법에 관해 불편하다는 응답은 132명(31.65%)로 나타남
 - 일반병원 혹은 의원 등의 이용과 관련된 지원서비스의 이용절차와 방법에 대해 불편하다는 응답이 97명(23.26%)로 나타남
- 기초생활보호 또는 의료보호 대상자의 긴급복지지원 등 서비스 이용의 절차와 방법에 관해 불편하다는 응답이 102명(24.46%)로 나타남

○ 6세 이하 유아 대상 돌봄서비스의 이용절차와 방법, 사회복지시설 등의 이용과 관련된 서비스 이용의 절차와 방법 등에 대한 불편인식은 상대적으로 작은 것으로 나타남

□ 응답자는 평균 1.5개로 복수응답 함

○ 응답을 1개만 한 응답자는 전체 417명 중 138명이며, 무응답자는 110명, 복수응답자는 169명임

[그림 3-9] 보건복지행정업무 중 불편한 사항 인식



바. 교육관련 민원서비스 인식

□ 교육관련 민원서비스에 관한 불편인식 수준은 대체로 유사한 것으로 나타남

○ 다만, 부업이나 취업을 위한 직업교육활동을 지원하는 서비스 이용의 절차와 방법에 대한 불편인식이 상대적으로 강한 것으로 나타남

- 직업교육에 대해 불편하다는 응답은 417명 중 128명(30.70%)로 나타나, 다

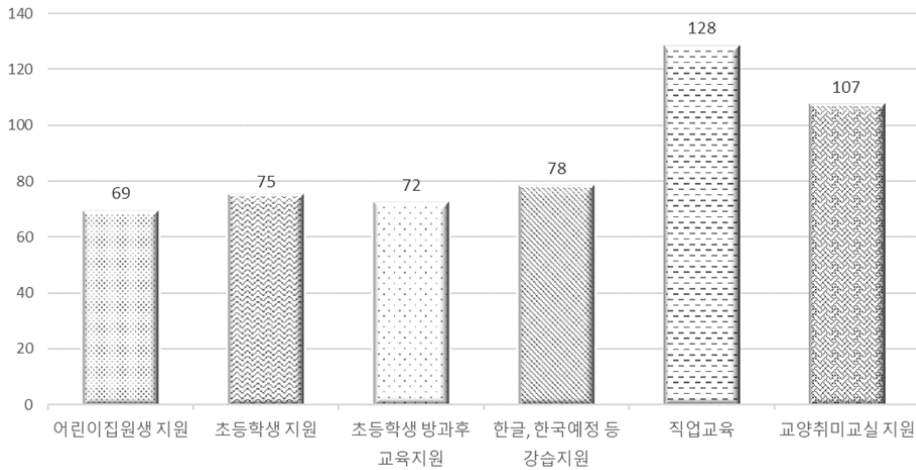
른 응답 보다 상대적으로 불편을 인식하는 외국인이 많은 것으로 분석됨

- 또, 문화·예술활동 등 취미·교양 교실 등에 대한 지원서비스 이용의 절차와 방법에 대한 불편인식이 상대적으로 강한 것으로 나타남
- 취미 교양 교육에 대해 불편하다는 응답은 417명 중 107명(25.66%)로 나타나, 다른 응답 보다 상대적으로 불편을 인식하는 외국인이 많은 것으로 분석됨

□ 응답자는 평균 1.3개로 복수응답 함

- 응답을 1개만 한 응답자는 전체 417명 중 148명이며, 무응답자는 136명, 복수응답자는 133명임
- 체류조건이나 목적의 차이에 따라 민원대상 범위가 차이가 있는 것으로 해석됨

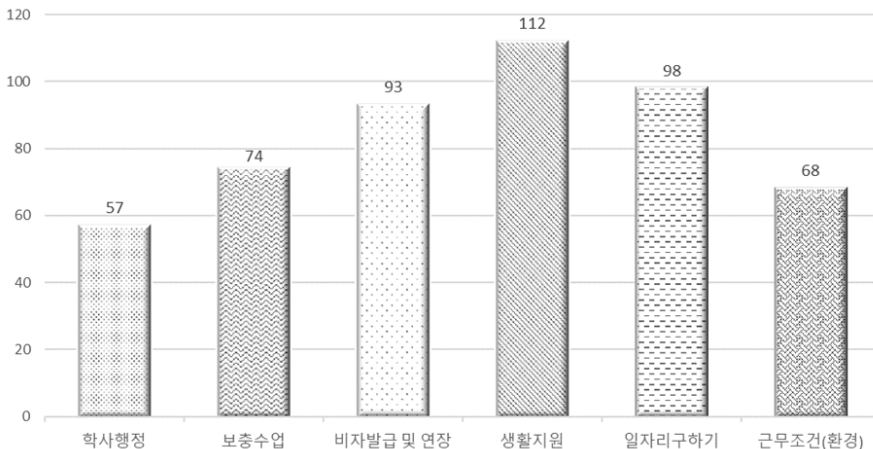
[그림 3-10] 교육관련 민원서비스 중 불편한 사항 인식



사. 유학생 대상 민원서비스 인식

- 유학생 민원서비스에 관한 불편인식 수준은 대체로 유사한 것으로 나타남
 - 다만, 거주할 방을 구하는 등 생활지원 서비스의 절차와 방법 등에 대해 불편하다는 응답이 상대적으로 많은 것으로 나타남
 - 417명 중 112명(26.86%)이 생활지원이 필요하다고 할 방을 구하는 생활지원서비스의 등록 등 서비스 이용의 절차와 방법에 대해 지원이 필요한 것으로 응답함
 - 이 외의 일자리구하기 지원(98명 23.50%), 비자발급 및 연장 등 지원(93명; 22.3%), 수업지원(74명; 17.75%), 일자리의 근무조건(68명; 16.31%), 학교행정(57명; 13.67%)의 순으로 불편인식 빈도가 높게 나타남
- 응답자는 평균 1.2개로 복수응답 함
 - 응답을 1개만 한 응답자는 전체 417명 중 110명이며, 무응답자는 164명, 복수응답자는 143명임

[그림 3-11] 유학생 관련 민원서비스 중 불편한 사항 인식



아. 민원 처리과정 중 불편한 사항 인식

민원 처리과정에 관한 불편인식은 외국어 서류의 미비와 과도한 제출서류 요구로 집중됨

○ 외국어 서류 미비를 지적한 응답은 총 256명(61.39%)이고, 과다한 서류제출 요구를 지적한 응답은 총 254명(60.91%)임

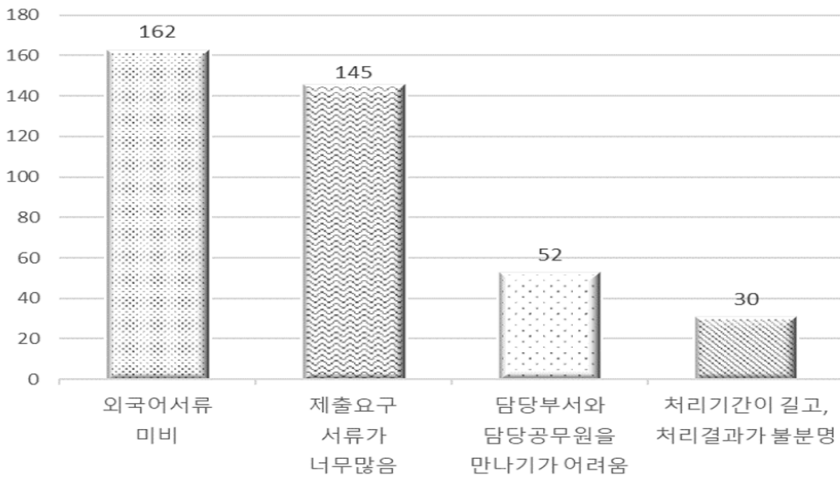
○ 처리기간이 길고, 처리결과의 예측이 어려운 것을 지적한 응답은 총 140명 (33.57%), 담당부서 또는 담당공무원을 만나기 어렵다고 지적한 응답은 총 78명(18.71%)로 나타남

응답자는 평균 1.7개로 복수응답 함

○ 응답을 1개만 한 응답자는 전체 417명 중 162명이며, 무응답자는 28명, 복수응답자는 227명임

- 4가지 모두를 선택한 사례는 30명임

[그림 3-12] 행정처리 과정 중 불편한 사항 인식



자. 개선해야 할 민원서비스

□ 개선해야 할 민원서비스로 비자발급 및 비자연장에 관한 행정이 제시됨

- 개선해야 할 민원서비스로 제시된 업무 중 비자발급 및 연장에 관한 민원서비스를 지적한 응답자는 총 167명(40.05%)으로 가장 많음
 - 1순위 응답으로 제시한 응답자는 165명(39.57%)이며, 2순위로 제시한 응답이 2명(0.52%)로 나타남
- 개선해야 할 민원서비스의 두 번째로 제시된 사항은 구직활동을 위한 정보 제공 및 알선(162명; 38.85%)이며, 세 번째는 체류자격 변경 또는 시간제 취업허가(155명; 37.17%)이고, 네 번째는 근무환경 개선 및 체불임금 관련 민원서비스(105명; 25.18%)로 나타나 노동관련 민원서비스의 개선이 상대적으로 많이 지적됨
 - 구직활동을 위한 정보제공 및 알선에 대해 1순위로 응답한 사례는 96명(23.02%)이며, 2순위로 응답한 사례는 66명(17.23%)로 나타남
 - 체류자격 변경 또는 시간제 취업허가에 대해 1순위로 응답한 사례는 78명(18.71%)이며, 2순위로 응답한 사례는 77명(20.10%)로 나타남
 - 근무환경 개선 및 체불임금 관련 행정에 대해 1순위로 응답한 사례는 31명(7.43%)이며, 2순위로 응답한 사례는 74명(19.32%)로 나타남
- 개선해야 할 민원서비스로 지적된 다섯 번째는 건강보험, 출산지원, 산재보상 등 보건의료 관련 민원서비스(81명; 19.42%)이며, 여섯 번째는 학교교육, 한국어교육, 직업교육 등 학습 지원서비스(69명; 16.55%)로 나타남
 - 건강보험, 출산지원, 산재보상 등 보건의료 관련 행정에 대해 1순위로 응답한 사례는 22명(5.28%)이며, 2순위로 응답한 사례는 59명(15.40%)임
 - 학교교육, 한국어교육, 직업교육 등 학습지원서비스에 대해 1순위로 응답한 사례는 15명(3.60%)이며, 2순위로 응답한 사례는 54명(14.10%)임
- 개선해야 할 민원서비스로 시군구의 사회복지서비스의 신청 및 처리(27명; 6.47%)와 지역사회의 커뮤니티활동(문화, 체육, 예술, 종교 등) 참여와 행정

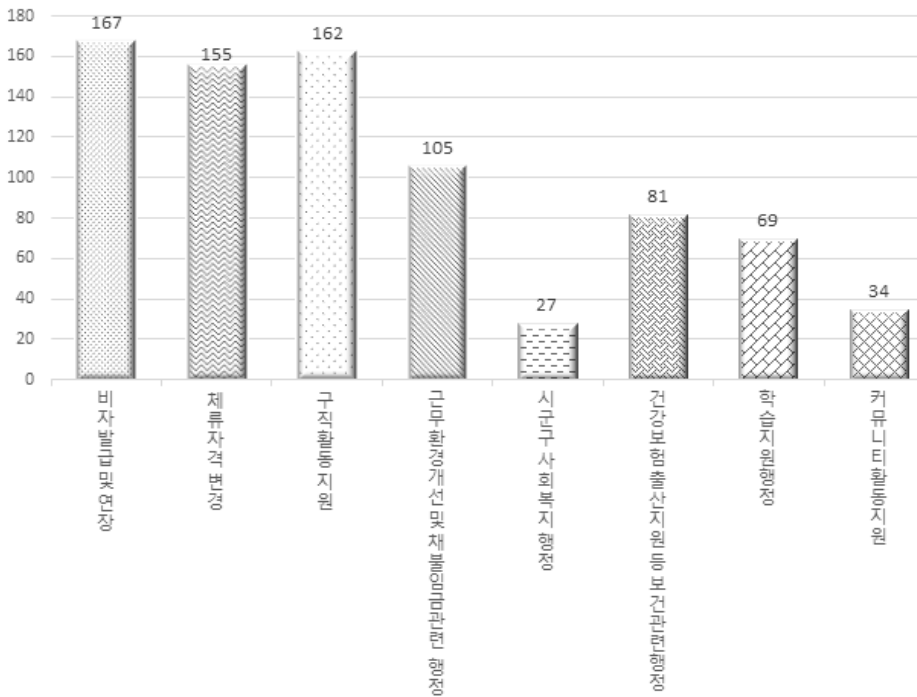
지원(34명; 8.15%)에 대한 지적은 상대적으로 미약함

- 지역사회의 커뮤니티활동 지원을 개선해야할 사항으로 제시한 응답 중 1순위로 응답한 사례는 나타나지 않음

□ 응답자는 평균 1.9개로 복수응답 함

- 1개만 응답한 사례는 전체 417명 중 34명이며, 복수응답자는 383명임
- 무응답 설문은 불성실한 응답으로 간주하여 분석에서 제외함

[그림 3-13] 개선해야할 민원서비스



제3절 설문조사의 시사점

- 민원수요와 불편 민원의 대상은 출입국관리분야 사무와 노동분야 사무임
 - 외국인주민이 체감하는 민원사무는 출입국관리분야와 노동분야에 대한 민원수요가 높게 나타나고 있으며, 외국인주민의 민원불만도 매우 높음
- 체류기간 연장이나 체류자격 부여에 대한 민원수요가 개선 필요
 - 외국인주민의 국내 체류자격 변경을 통한 체류기간 연장 등의 민원수요가 높게 나타나고 있으며, 민원서비스 개선을 통해 불법체류를 최소화하고 안정적 체류를 위한 대안 마련 필요
- 출입국관리 업무는 동일창구에서 통합적 운영이 가능한 분야로서 표준화와 간소화 가능
 - 외국인주민의 국내 체류자격 변경을 통한 체류기간 연장, 체류지 변경신청 등의 민원수요가 앞의 통계에서 보는 바와 같이 100만건이 초과하고 있으며, 외국인주민의 설문결과도 불편인식이 높음
 - 출입국관리에 관한 사무는 출입국·외국인청이 민원창구로서 외국인주민의 민원처리를 종합적으로 운영하고 있으며, 다양한 민원을 통합적으로 운영하여 민원불만을 최소화할 필요가 있음
- 외국인주민의 취업 욕구가 높고 합법적 취업을 희망
 - 외국인주민 대부분이 취업을 희망하고 있으며, 6.7%의 외국인주민도 비합법적 취업상태이며, 미취업자의 대부분도 취업을 고려하고 있는 것으로 나타남
 - 비합법적 취업자와 미취업자에 대한 집단심층면접(FGI, Focus Group Interview)을 통하여 취업욕구의 정도와 취업에 대한 민원사각지대를 분석할 필요가 있음

- 보건·복지서비스에 대한 실질적 요구가 많음
 - 외국인주민의 경제활동 수준이 내국인보다 현저히 뒤지고 있는 것으로 판단되며, 이에 따른 보건, 복지, 의료서비스의 기회를 요구하고 있음
 - 외국인주민, 특히 결혼이민자 등에서 기초생활수급과 긴급의료복지를 신청하고 있으며, 이는 내국인과 동일한 민원절차를 가지고 있으므로 민원사각지대로 정책전환이 요구됨

- 교육관련 민원서비스는 서비스 대상에 따라 현저한 차이를 보이고 있음
 - 외국인주민의 학습대상에 따라 민원서비스 수요가 다르게 나타나고 있으며, 학습단계별 교육기회와 학습지원에 대한 민원서비스를 요구하고 있음
 - 결혼이민자, 동반가족 외국인주민은 직업교육에 대한 민원서비스 불편을 느끼고 있으며, 이에 대한 문제점은 교육 기회의 부족과 교육기관이 생활권과 원거리에 있는 것에 대한 불편사항으로 파악되고 있음
 - 외국인주민은 취업을 위해서는 직업교육을 이수하여야 하지만, 교육기관을 쉽게 접하기 어려우며, 언어습득의 문제와 직업교육이수의 어려움을 불편민원으로 제기하고 있음

- 유학생은 주거와 일자리 구하기 관련 민원서비스 개선을 요구하고 있음
 - 외국인주민 중 유학생은 주거공간에 대한 어려움을 가장 많이 제기하고 있으며, 이에 따른 거주지 등록 사무에 대한 민원이 높게 나타나고 있음
 - 유학생의 대부분이 아르바이트를 원하고 있다는 설문결과를 볼 수 있으며, 외국인 취업교육은 16시간을 이수하여야 함으로 외국인 유학생이 교육을 이수하는데 어려움이 많은 것으로 조사되었음

- 외국인주민이 체감하는 민원처리 과정에서의 어려움은 외국어 서류 부족과 제출서류가 복잡함

- 외국인주민은 자국어로 된 민원서식이 제공되기를 바라고 있으며, 본국에서 발급한 서류에 대한 행정관청의 신뢰가 부족하다는 어려움을 조사에 응답하고 있음
- 외국인주민이 대상인 민원서비스의 개선에 대한 질문에 비자발급사무와 구직활동지원 민원, 체류자격변동에 대한 민원서류의 개선요구
 - 외국인주민의 민원서식 개선에 대한 의견은 비자발급 및 연장에 대한 민원과 구직활동지원 민원, 그리고 체류자격변경에 대한 민원서식의 개선을 주로 요구하고 있음
 - 설문결과를 심층 분석하기 위해 전문가 심층면담을 실시하여 구체적인 민원서비스 개선과제를 발굴할 필요가 있음

제4절 FGI방식의 조사·분석

1. 조사방식

- 외국인주민이 많이 찾는 기관을 방문하여 현황조사
 - 외국인주민 관련 민원서비스를 제공하는 출입국·외국인청, 고용센터, 다문화가족지원센터, 외국인근로자지원센터, 대학의 유학생지원센터를 방문하여 지원업무와 민원현황을 조사
 - 외국인주민이 체류하는데 필요한 주요 민원종류와 외국인주민의 고충을 청취하고 불편한 민원서비스를 기초 조사하고, 설문조사서 작성

- 다문화가족지원기관과 외국인근로자지원기관의 직원, 학자, 민간활동가, 전문가를 집단토론방식과 자문회의 방식으로 심층면담
 - 다문화가족지원기관과 외국인노동자지원기관의 직원, 학자, 민간단체 활동가, 전문가들로부터 외국인주민이 불편해하는 민원서비스와 그에 대한 개선 의견을 청취하였고, 이를 기반으로 연구조사의 방식과 설문조사, 그리고 대안마련을 위한 심층토론회 준비
 - 행정안전부와 공동으로 민간활동가 중심 심층토론회를 서울과 부산에서 2회 실시하였으며, 지원기관의 직원, 학자, 전문가, 봉사단체 및 시민단체 활동가를 대면 면접하는 등의 방법으로 대안연구
 - 참석기관은 제주다문화교육연구원, 한국이주여성인권센터, 이주민지원센터 친구, 천주교서울대교구 이주사목위원회, 수원중앙복지재단, 안산제일복지재단, 천주교수원교구 사회복지회, (사)지구촌사랑나눔, 부산동명대학교, 국제교류원, 외국인과 함께하는 씨밀레, 김해시다문화가족지원센터, 김해외국인노동자지원센터, 울주군시설관리공단 남부종합사회복지관, 창원시건강가정다문화가족지원센터, 대전출입국관리사무소 천안출장소, 아산출입국센터, 천안고용노동지청 아산외국인고용관리팀, 아산다문화가족지원센터, 선문대

학교 국제교류처, 아산이주노동자센터, 관련 대학교 교수 등이 집단토론과 대면면접에 참여하였음

- 본 연구가 실효성 있는 대안이 필요한 과제로서 현장의 실태를 분석하여 민원사각지대를 발굴하고 그에 대한 대안을 마련하는 데 목적이 있음

2. FGI의 민원사각지대 대안 분석

- 외국인주민 체류의 불편과 민원서비스의 사각지대를 분리하여 연구추진
 - 외국인주민이 일상생활에서 또는 행정관청에서 경험하는 불편·부당한 사례와 민원사무를 통한 행정서비스의 어려움을 분류하여 제도개선을 위한 과제 도출
- 외국인주민 관련 민원서비스 신청·처리기관을 방문하여 현황조사
 - 외국인주민 관련 민원서비스의 특징은 재량권 범위가 내국인 관련 민원서비스보다 광범위하여 사각지대의 발생가능성이 높다는 점을 고려하여 현장의 민원처리절차를 심층 분석하여 사각지대를 해소하고자 함
 - 내국인과 외국인주민 사이에 기본권 보호의 정도에 차이가 있다는 점을 고려하여 현장방문과 외국인주민을 지원하는 민간활동가들을 통해 실태분석을 정치하게 하고자 노력하였음
- 설문조사 결과의 불편 민원에 대한 FGI를 통한 내용과 절차 조사·분석
 - 설문조사에서 조사된 외국인주민의 불편사항을 민원에 대한 사례와 문제점 분석을 위한 활동가중심 심층토론회를 서울과 부산지역 활동가, 지원자, 봉사자, 전문가 합동 회의를 개최하였음
- 외국인주민의 민원사각지대에 대한 구체적 서식, 절차, 운영상의 문제점과 대안 중심 연구진행

- 민원서식에는 일반적으로 서식과 구비서류가 있으며, 이러한 서식에서 나타나는 외국인주민의 불편 행정서식을 개선할 수 있는 문제점과 대안을 조사·분석하였음
 - 외국인주민이 불편을 느끼는 신청, 접수, 처리, 결과통보까지의 절차를 분석하여 방문횟수를 최소화하고, 신속한 진행과 처리결과의 명료성을 확보하기 위한 대안 연구
 - 개별민원에 대한 관할 기관이 과다하거나, 표준화된 행정절차가 미흡한 경우, 행정처리에 대한 결과를 인지하기 어려운 경우 등을 조사하여 합리적 대안을 제시하고자 함
- FGI의 분석결과는 민원사각지대 해소방안과 연계하여 대안 연구
- 외국인주민 민원사각지대 해소방안 연구는 현황과 설문조사결과 그리고 FGI의 분석결과를 기초로 민원사각지대 해소를 대안연구에 활용
 - 외국인주민 민원사각지대 해소를 위한 정책과제로서 대안 중심으로 분석하였고 실효성있는 정책제언을 목표로 함

제 4 장

외국인주민 민원서비스 사각지대 해소방안

제1절 기본방향

제2절 외국인주민 민원사각지대 해소방안

KRILA

제 4 장

외국인주민 민원서비스 사각지대 해소방안

제1절 기본방향

- 정부의 민원서비스 대상에는 외국인주민을 포함함
 - 민원은 “민원인이 정부나 지방자치단체 등의 행정기관에 어떤 행정 처리를 요구하는 일”이며, 민원서비스는 “행정기관이 민원인이 요구한 민원을 처리하고 그 결과를 민원인에게 제공하는 것”을 말하고, 법령이 정한 경우를 제외하고 외국인주민에게도 민원인으로서의 지위를 인정하고 있음
- 정부의 민원서비스 공급체계는 기관 간 협력체계를 포함함
 - 외국인주민과 관련된 민원서비스 법령을 법무부(「출입국관리법」, 「재한외국인 처우 기본법」, 「외국인보호규칙」 등), 고용노동부(「외국인근로자의 고용 등에 관한 법률」 등), 보건복지부(「국민건강보험법」, 「국민연금법」 등), 여성가족부(「다문화가족지원법」 등), 외교부, 지방자치단체에서 운영하고 있음
- 정부의 민원서비스의 유형은 법무서비스 분야, 노동서비스 분야, 사회복지 및 지방행정 서비스 분야, 그리고 교육서비스 분야로 구분함
 - 법무서비스 분야는 민원서비스 대상으로서 개인의 법률적 권리·의무에 관한 분야로서 출입국관리, 외국인등록 등 우리나라에서 거주하는 개인으로서 행정서비스의 대상자로 인정하는 민원서비스로서 의의를 가짐
 - 노동서비스 분야는 외국인주민이 근로 목적으로 국내에 체류하여 발생하는 사업장 변경, 취업기간 연장 등의 민원과 체류자격 변경 등으로 고용기회가 보장되면서 구직, 취업, 근로환경에 대한 사무, 그리고 결혼이민자들의 구직 활동 등이 있음

- 사회복지 및 지방행정서비스 분야는 우리나라에 거주하는 사람으로서 최소한의 삶의 질을 보장하고, 지역사회에 참여하고, 공동체의 일원으로서 역할을 할 수 있도록 지원하는 공공서비스 지원으로써 의의를 가짐
 - 교육서비스 분야는 유학생의 국내 정착과 학습에 필요한 민원서비스, 외국인주민의 지역사회 정착지원을 위해 한국어·한국문화를 습득하기 위한 교육, 그리고 안정적 정착을 위한 직업교육 또는 기술교육 서비스가 민원사무의 대상임
- 외국인주민 민원서비스의 사각지대 발생 원인의 일반화
- 외국인주민이 불편하게 인식하는 민원서비스를 조사·분석하여 민원서비스 제도를 개선하고 외국인주민의 불편을 최소화하는데 민원서비스 개선목표가 있지만, 제도 개선에도 발견되지 않는 외국인주민의 불편 민원이 존재하고 있음
 - 외국인주민 대상 민원서비스 중에서 제도개선의 효과가 미미하거나, 계속적 제도개선 과정에 있지만, 외국인주민이 인식하는 법률상의 과도한 규제, 민원서식 및 구비서류의 복잡성, 전달체계의 혼잡성 또는 절차상의 중복적 관할권 등으로 인한 사각지대가 발생하고 있으며, 이를 일반화하여 대안 마련 필요

제2절 외국인주민 민원서비스 사각지대의 해소방안

1. 법무서비스 분야

가. 민원사무의 종류

□ 법무부가 주관하는 민원서비스임

○ 출입국관리법에 근거한 외국인의 출입국관리 및 국내에 체류하는 외국인의 체류관리 등과 관련된 민원서비스임

○ 민원사무의 종류

- 국내 거소 이전 신고
- 사증발급 인정서 발급 신청
- 국적취득 사실증명서 발급
- 외국국적 불행사 서약 확인서 발급
- 외국국적 포기 확인서 발급
- 체류기간 연장 허가
- 등록 외국인의 출국을 위한 체류기간 연장허가
- 단기체류기간 연장허가
- 재입국허가
- 국내 거소 신고 사실증명
- 국내 거소 신고
- 승선허가
- 외국인 부동산 등기용 등록증명
- 외국인 부동산등기용 등록번호부여
- 외국인등록 사실증명
- 외국인 체류지 변경 신고
- 외국인 등록
- 출입국 사실 증명

- 국적 관련 사실증명
- 국적 선택 신고
- 국적 상실 신고
- 국적 보유 신고
- 국적 이탈 신고
- 국적 취득 신고 등의 법정 사무가 24개 있음

나. 민원사무의 특성

- 국가사무로서 중앙정부가 직접 수행하는 사무임
 - 「출입국관리법」 등 법률적 근거를 가진 국가사무로서 법무부와 출입국·외국인청이 직접 수행하고 있음
 - 민원사무 관리청과 민원사무의 담당부서가 동일하여 일반적으로 한 창구에서 통합 처리하는 특성을 가지고 있음
 - 법적 근거가 엄격하여 공무원의 재량행위가 제한적이며, 외국인주민에게 체류의 가부가 결정되는 민감한 사무임
 - 외국인이 입국 후 초기단계에서 접하는 민원사무로서 언어적 어려움과 행정처리 과정이 복잡하다고 인식되는 사무임

- 외국인주민이 가장 민감하게 민원사각지대로 인식하고 있는 사무임
 - 외국인주민의 국내 체류가 합법 또는 불법체류로 결정되어지는 법률적 근거를 가진 국가사무로서 외국인주민이 규제사무로 인식하고 있음

다. 민원사각지대 해소를 위한 개선과제

- 출입국 민원서식 외국어서비스 제공
 - 출입국관련 민원뿐만 아니라 외국인과 관련된 민원 및 민원서식의 외국어

서비스 확대 요구 증대

- 출입국·외국인청에서 제공되는 신청서 작성 언어도 한글과 영어로 한정됨
 - 국내 거주 외국인의 주요 언어인 중국어, 베트남어, 러시아어 등 다양한 언어로 제작된 민원신청 서류 확대가 요구되며, 서식에 대한 해석양식도 도움이 됨
 - 작성된 민원신청 서류를 공무원이 인식할 수 있도록 한국어 작성을 원칙으로 하되, 필요한 경우에는 한글과 외국어를 병기하는 것도 바람직하며, 한글 아래에 여백을 두고 기타 외국어를 수기로 직접 써 넣을 수 있도록 하여야 함
- 국내에서 발급되는 가족관계증명서를 비롯한 다양한 민원서류, 등기관 관련 서류 등에 대한 외국어 서비스 확대를 요구하고 있음
- 국내에서 발급되는 민원서류 가운데 주민등록등·초본은 영문으로 발급되지만, 혼인·출생 등과 관련된 가족관계증명서 등은 아직도 영문으로 발급되지 않음
 - 대표적인 외국어(영어, 중국어, 베트남어 등)로 번역된 증명서를 발급하여야 함
- 외국인주민 외국어 양식의 민원서식을 보완하기 위한 통·번역서비스를 확대할 필요가 있음
- 광주 광산구에서 실시하고 있는 외국인주민 명예통장제는 수범사례로서, 중국, 베트남, 필리핀, 일본, 몽골, 대만 등 9개국 12명을 명예통장으로 임명하여, 구청을 방문하는 외국인주민에게 통역서비스를 제공하고 있으며, 매월 명예통장회의를 열어 외국인주민의 불편사항을 수렴하는 등 다문화사업에 대해 공동 협력을 추진함
- 체류기간 연장과 등록외국인의 체류자격 부여 서식의 간소화
- 출입국관련 외국인 민원에서 설문조사와 같이 체류기간 연장과 등록외국인의 체류자격 부여에 대한 민원이 제출서류가 다양하고, 복잡한 절차에 의해 이루어지고 있음

- 체류자격 부여 등에 관련 서류, 자격증, 경력증명서 등에 대한 출입국·외국인청에서 요구하는 서류가 과다하게 많은 경우와 이들 서류에 대한 자국 대사관에서 공증을 요구하는 경우가 종종 있음
- 법령에 제시된 서류 외에 임의적 서류를 간소하여, 행정 편의적 서류제출을 지양하고, 담당자의 재량권을 확대하는 방안 검토 필요
- 외국인주민이 체류허가를 받을 때, 제출했던 서류를 중복적으로 요청하는 경우와 체류기간연장을 위한 연장신청서, 성적표, 재학증명서, 납입영수증, 거주지 입증서류 등의 종이문건을 요청하고 있음
- 기 제출된 서류나 중복서류는 생략하고, 현장에서 확인이 가능한 사항, 인터넷 등 전자문서로 확인이 가능한 서류 등은 생략하고 가능한 연장신청서와 필수 서류로 제한하는 것이 바람직함

□ 외국인등록증의 양식개선

- 외국인등록증 컬러사진 부착
 - 외국인등록증 발급을 위해 제출되는 사진이 칼라사진이지만, 발급되는 증명서의 사진이 흑백사진임
 - 외국인의 피부 및 안구 색깔은 본인 확인에 중요한 기준이 되고 있으나, 흑백사진의 부착으로 Photo ID로서의 외국인등록증 기능에 장애요인이 되므로 컬러사진의 부착으로 외국인등록증 양식을 개선이 필요함
- 외국인등록증 주소기재 횟수 제한 완화
 - 외국인등록증의 주소기재가 4회로 제한됨
 - 외국이 체류지 변경 신청이 근로자의 직장변경, 또는 유학생 등이 체류기간 내에 4회 이상 거주이전으로 등록증을 갱신해야하는 경우가 발생하는 경우, 재발급해야하는 상황이 발생함. 따라서 주소기재 횟수와 기재란을 확대하는 것이 바람직함
 - 외국인등록증 주소 기재 변경횟수 제한을 완화하고, 다만, 사진의 갱신 주기를 3~5년 단위로 제한하는 것이 필요함

□ 출입국·외국인청의 민원서비스 개선

○ 출입국·외국인청의 예약수단 확대

- 출입국·외국인청 방문 예약은 인터넷과 모바일로만 가능함
- 출입국·외국인청 방문예약 수단을 인터넷과 모바일 그리고 전화예약으로 확대하는 것이 필요함
- 출입국·외국인청의 민원신청 과정에서 민원인이 직접 민원을 신청하거나, 신청서 제출을 의도적으로 행정사의 지원을 받도록 유도하는 경향이 있음. 따라서 외국인 지원단체, 자원봉사단체 등에 민원신청 등을 대행할 수 있는 자격을 부여하는 것도 바람직함

○ 출입국·외국인청의 민원신청 서류 및 방법 안내 언어 확대

- 신청방법을 안내하는 동영상은 한국어, 영어, 중국어로만 제공되고 있음
- 한국어와 컴퓨터 등에 미숙한 외국인은 간단한 사항인데도 행정사에게 1~3만원의 비용을 지불하고 예약을 위탁하기도 함.
- 국내 거주 외국인의 주요 언어인, 베트남어, 태국어 등의 지원을 확대하는 것이 필요함

□ 체류기간연장 심사기간 중 건강보험 계속 지원

○ 개인의 경제적 상황이나 체류조건이나 사업장변경과 관계없이 최소한의 의료서비스 혜택을 받을 수 있도록 건강보험 유지방안이 필요함

- 최소한의 삶의 질을 보장하는 공공서비스 공급 지속성(안정성)과 접근가능성 확대의 차원에서 접근하여야 함
- 체류자격과 관계없이 사회보험 의무가입 대상으로 지정하고, 개인별 보험료 징수와 개인별 보험혜택 제공으로 사회보장 민원 개선이 필요함

2. 노동서비스 분야

가. 민원사무의 종류

고용노동부 등이 주관하는 민원서비스 임

- 고용노동부 관할 법령에 근거하며, 외국인주민의 국내 취업 및 근로 활동
 대한 민원서비스임
- 민원사무의 종류
 - 사업장 변경 신청기간 연장 신청
 - 외국인 근로자 고용사업장 정보 변동 신고
 - 재고용 만료자 재입국 고용 허가 신청
 - 취업기간 만료자 취업활동 기간 연장 신청
 - 특례고용 외국인 근로자 근로 개시 신고
 - 특례고용가능확인서(발급·변경)
 - 사업장 변경신청
 - 외국인 근로자 구직 신청
 - 외국인 근로자 고용변동 등 신고
 - 외국인 근로자의 사업장 변경신청외국인 근로자 고용 허가 기간 연장신청
 - 외국인 근로자 고용허가서 발급(재발급) 신청 등의 법정 사무

나. 민원사무의 특성

국가사무로 중앙정부가 직접 수행하는 사무임

- 법률적 근거를 가진 국가사무로서 고용노동부와 특별행정기관인 지방노동
 청에서 직접 수행하고 있음
- 민원사무 관리청과 민원사무의 담당부서가 동일하여 일반적으로 한 창구에
 서 통합 처리하는 특성을 가지고 있음

국내 거주하는 대부분의 외국인주민이 대상이 되는 사무임

- 외국인주민의 30%가 근로자이며, 외국인주민에게는 경제적 측면에서 매우 민감함
- 결혼이민자 역시 근로를 원하고 있으며, 유학생 역시 법이 정한 20시간 이내의 일자리를 원하고 있음

다. 민원사각지대 해소를 위한 개선과제

근로조건 개선을 위한 지원기구 보완

- 한국의 경제상황에 따라 민원의 발생빈도가 반비례해서 나타나며, 경제가 어려울 경우 외국인 노동관련 사무의 고충은 더 열악한 상황으로 표출됨
- 외국인 노동자 지원기구나 다문화지원기구의 제도권 기관으로 수용하며, 이러한 기관의 대리권을 보장하고 처우(경력관리)를 개선할 필요가 있음
 - 외국인주민을 위한 노동지원기구나, 다문화가정지원기구가 임의단체로 외국인주민을 대리하여 법적행위를 할 수 없는 한계가 있으며, 또한 지원기구 근로자 및 자원봉사자가 경력이나 전문성에 대한 경력산정에 어려움이 많아 이직률이 높은 실정임
 - 따라서 외국인 관련 지원단체에 근무하는 근로자의 경력을 공직에 근무하는 근로자에 준하도록 인정하여야 하며, 급여 수준도 무기계약직 공무원 수준이 될 수 있도록 재정적으로 지원하는 조치가 필요함

외국인주민을 위한 취업정보 제공

- 외국인주민이 불편한 민원으로 인식하는 것은 취업정보에 대한 접근이 어렵다는 점이며, 설문조사에서도 동일하게 불편이 제시되고 있음
 - 따라서 지방자치단체의 홈페이지에 외국인 취업정보를 별도로 게재하고, 외국인 지원단체 등에 외국인 취업관련 정보를 주기적(월별)으로 제시하는 것이 필요함

- 국내에서 발급되는 가족관계증명서를 비롯한 다양한 주민등록 서류, 등기관
련 서류 등이 한국어로 발급되어 본국에서 발급받은 서류와 국내에서 발급
받은 서류가 동일인임을 증명하는데 어려움이 있음
 - 따라서 지방자치단체 등 관련 부서에서는 외국인 지원단체 등과 업무협약을
맺고 관련 서류에 한국어와 외국어를 병기하여 처리하는 것이 필요함

- 동반한 배우자의 취업 제한 완화
 - 외국인근로자(E7)의 동반배우자(F3)는 취업을 할 수 없음. 최저임금 수준인
외국인근로자의 수입만으로는 현실적으로 생활비, 교육비 등을 충당하기 어
려움.
 - 취업제한은 불법취업을 조장하는 요인이 되며, 불합리한 근로조건으로 더
많은 사회적 문제를 발생시킬 우려도 있음
 - 따라서 외국인 근로자의 동반 배우자에게도 취업의 기회를 줄 수 있도록 제
도를 개선해야 함

- 외국인근로자 출국만기보험(퇴직금) 신청서류 간소화
 - 외국인근로자가 자국으로 귀국할 때 삼성화재보험에 제출하게 되며, 외국인
근로자 출국만기보험의 신청서류가 많고 복잡하여 근로자들이 스스로 구비
하기 어려움
 - 신청서, 개인정보동의서, 사업자등록증, 여권 사본, 외국인등록증 사본, 통장
사본, 거래외국환은행 지정신청서, 출국예정 사실확인서 등을 제출하게 됨
 - 외국인주민이 공항에서 서류가 미비된 점을 확인하는 경우도 많이 있으며,
정산과정에서 불합리한 점을 발견하여도 이의신청이 어려운 경우가 종종
발생함
 - 따라서 외국인 지원단체 등이 대행할 수 있도록 하는 제도개선이 필요함

3. 사회복지 및 지방행정서비스 분야

가. 민원사무의 종류

- 행정안전부, 보건복지부, 여성가족부 등이 주관하는 민원서비스임
 - 행정안전부, 보건복지부, 여성가족부 등의 관할 법령에 근거한 외국인주민 관련 사회복지와 지방행정에 대한 민원서비스임
 - 내국인과 외국인의 법률적용이 동일한 경우가 많은 분야이며, 민원사무처리의 원처리권자와 실제처리권자가 상이한 민원서비스임
 - 사회복지 및 지방행정 관련 사무의 종류
 - 다문화가족 및 외국인주민 지원
 - 결혼중개업
 - 다문화가족지원센터 지원
 - 임신 출산 등 임신부 지원
 - 방과 후 학습 보조신청
 - 6세 이하 유아의 돌봄서비스의 제공
 - 기초생활보호 대상자 신청
 - 의료보호 대상자 신청
 - 긴급복지 지원 신청
 - 사회복지시설 이용신청
 - 의료비 보조 신청 등

나. 민원사무의 특성

- 국가 사무이나, 지방자치단체도 수행주체가 되는 사무임
 - 행정안전부, 보건복지부, 여성가족부 등이 관련 법률적 근거를 가지고 있으며, 원처리기관은 중앙정부이지만, 현처리기관은 지방자치단체로서, 지방자치단체가 민원서비스를 처리하고 있음

- 서비스 전달체계가 대부분 지방자치단체의 조례로 내용과 절차를 규정하고 있음

서비스 공급의 사각지대가 존재함

- 민원사무 관리가 자국민과 외국인주민이 동일한 행정절차로 이루어지는 특징이 있으므로 외국인주민이 민원사각지대에 놓이는 경우가 종종 발생함
- 외국인주민의 민원서비스 제공이 불균형적으로 이루어지고 있지만, 제도 개선의 문제보다는 운용상의 문제로 보는 경향이 있음

다. 민원사각지대 해소를 위한 개선과제

주민등록등록 및 가족관계증명서의 보완

- 가족관계증명서에 외국인배우자의 외국인등록번호를 의무적으로 기재하여 외국인주민이 외국인등록번호를 증명하기 위해 추가서류를 제출하는 번거로움 해소
 - 주민등록등본에 외국인 등록번호가 명기되지 않으면 외국인등록서류를 함께 제출하여야하는 어려움이 있으며 발급기관이 상이하여 불편함을 호소하고 있음
- 가족관계증명서 등 제 증명서의 영문발급 확대
 - 가족관계증명서도 영문 발급을 고려해 볼 필요가 있으며, 내국인도 이민 및 해외유학에 필요함

외국인주민은 4대보험 가입의 사각지대가 많이 있으며 해소를 위한 제도개선

- 외국인근로자의 동반가족은 건강보험 가입이 어렵고, 농업분야 종사자는 가입여건에 따라 보험료에 차이가 발생하여 미가입하는 경우가 많음
 - 동반가족의 건강보험 가입이 누락되지 않도록 출입국·외국인청 등에서 동반비자를 발급하거나 외국인등록을 처리할 때 건강보험 가입사실을 확인하고,

고용주의 사업자등록 유무와 관계없이 농업분야 외국인근로자는 직장보험 수준으로 보험료의 통일이 필요함

외국인 지원기관에 4대 보험 열람 권한 부여

○ 4대 보험의 열람권 확대

- 사업주가 국민연금 등 4대 보험료를 납부하지 않은 사실을 외국인근로자가 출국하거나 근무지를 변경하거나 병원에 갔을 때 알게 되는 경우가 많으므로, 외국인근로자가 국민연금공단 등에서 직접 열람할 수 있도록 외국어서비스를 확대하거나 외국인지원기관을 통해 열람할 수 있도록 제도 개선이 필요함

국민연금 반환일시금 제도 보완

○ 국민연금 반환일시금 신청방법 및 신청기간의 조정이 필요함

- 외국인근로자가 본국에 귀국할 때 반환받는 국민연금반환일시금은 방문신청만 가능하나, 외국인근로자는 대부분 귀국 전날까지 근무하여 방문신청이 어려움.
- 출국할 때 공항에서 신청할 수도 있지만 공단 근무시간 전후나 휴일에 출국하게 되면 신청할 수 없으므로 팩스·우편 신청이 가능하도록 제도 개선이 필요함

4. 교육서비스 분야

가. 민원사무의 종류

행정안전부, 법무부, 교육부, 보건복지부, 여성가족부, 고용노동부 등이 주관하는 민원서비스임

- 행정안전부, 법무부, 교육부, 보건복지부, 여성가족부 고용노동부 등의 관할 법령에 근거한 외국인주민 관련 사회복지와 교육에 대한 민원서비스임

- 민원서비스 수요자가 결혼이주자, 외국인근로자, 유학생이 대상이 되며, 체류조건에 따라 대상기관이 복합적으로 관련되는 민원서비스 사무임
- 교육행정 관련 사무의 종류
 - 저소득층 초중고 학생 교육비 지원
 - 외국 학생의 학력인정
 - 자격증 인정
 - 외국인 한글교육
 - 기숙사 및 임대주택보호 관련 민원
 - 외국인 학생 건강보험
 - 결혼 이주자 직업교육 신청

나. 민원사무의 특성

- 교육부, 행정안전부, 지방자치단체 등 부처 간의 협력이 강조됨
- 유학생 관련 민원사무는 사증발급, 체류기간연장, 외국인등록신청 등의 출입국관리 업무와 대학의 학습관련 사무, 그리고 결혼이민자의 직업교육, 한글교육, 평생교육, 또한 자녀의 공교육이 관련된 사무임
- 교육행정관련 민원에는 결혼이주자 가족 자녀의 학습지원, 한글 학습지원, 결혼이주자의 취업관련 민원 등이 있음
- 외국 국적 자녀의 교육 및 체류의 민원은 대학, 교육행정기관, 그리고 지방자치단체에 담당하게 됨
 - 민원서비스의 원처리권자와 현처리권자가 상이하여 행정서비스의 혜택이나 허가가 재량적 요인이 많이 있음
- 국내에 거주하는 외국인주민 대부분이 교육을 통한 자기개발 기회를 가지고자 하며, 내국인과 동일하게 평생학습의 기회를 가지고자 함

다. 민원사각지대 해소를 위한 개선과제

외국인자녀 결혼이주자 자녀의 학습권 보장

- 외국인 자녀, 외국인주민 자녀의 학습권 보장을 위한 방과 후 학습이나 한글교육에 대한 지방자치단체의 노력과 이를 해소하기 위한 대안이 필요
- 외국인주민의 영유아 교육을 위한 한글교육이나 문화, 체육교육을 실시하여 동일한 공동체 일원으로 성장할 수 있는 제도 보완이 필요함

외국인주민을 위한 직업교육 프로그램 개발 및 기회 제공

- 결혼이민자, 동반거주자, 산업체노동자, 역시 취업을 위한 직업교육을 수요 하고자 하는 욕구가 매우 높게 나타나고 있음
- 외국인주민의 경우 계속적으로 근로를 할 수 있으면서 일정기술을 보유함으로써 보다 높은 보수를 희망하고 있으며, 직업훈련기관이나, 지방자치단체가 숙련 노동력을 확보하기 위한 방안으로 교육훈련에 참여할 수 있는 기회를 확대할 필요가 있음

외국인주민도 공동체내에서 교양, 취미, 체육 활동에 참여하기를 희망하고 있음

- 외국인주민도 공동체내에서 취미활동이나 문화예술활동에 참여하기를 희망하고 있으며, 지방자치단체는 주민자치센터나, 지역문화센터 등에서 능동적으로 참여함으로 공동체의 구성원으로 활동하도록 개방할 필요가 있음
- 외국인주민도 지역공동체의 일원으로 윤택한 삶을 영위하기를 바라고 있으며, 이를 위한 기회를 공유할 필요가 있음
- 문화, 취미활동은 언어의 원활하지 않은 단점을 보완하고 공동체 쉽게 동화된다는 점에서 관심이 높고, 또한 참여를 위한 절차가 복잡하다고 인식하고 있음

□ 외국인 부부의 자녀 보육 지원

- 취업사증을 받았고 한국인과 동일하게 근로소득에 대한 세금을 납부하는데도 외국인 부부의 자녀는 어린이집 보육료, 예방접종 등 보육지원을 받지 못하고 있으며, 최소한 50%의 지원이라도 가능하도록 제도개선이 요구됨
- 외국인 부부가 국내에 거주하는 경우, 내국인 자녀와 달리 자녀에 대한 교육비를 납부하여야 하며, 대부분의 외국인주민이 체감하는 교육비가 생활에서 부담이 되고 있음
- 유아 및 청소년에 대한 헌법의 교육 의무와 학습권 보장을 위한 인도주의적 교육 지원제도를 확대할 필요가 있음

□ 시간제 근로의 합목적성 제고

- 유학생과 육아를 담당하는 결혼이민자가 법에 정한 20시간 이내의 일자리를 원함
- 유학생은 한국 입국 6개월 이후부터 유학생의 시간제취업이 허용되며, 주당 20시간 이내의 범위에서 시간제취업을 할 수 있으며, 사전에 신고를 해서 체류자격외 활동허가를 받아야 할 수 있음
- 대부분 비합법적 노동을 하고 있으며, 이로 인한 안전과 인권의 문제가 상존함
- 현재 유학생의 불법 노동은 사회적 문제로 제기되고 있으며, 유학생의 학업성취가 불투명하고, 노동시장을 불안전하게 하며, 산업재해에 무방비로 노출되는 문제점이 있음
- 20시간 이내 취업도 외국인주민은 16시간의 취업교육을 이수하여야 함
- 유학생의 경우 취업교육 장소가 원거리에 위치한 경우 교육이수가 사실상 불가능한 경우도 있으며, 합법적 취업의 경우 4대 보험가입 등 복잡한 서류요구, 20시간이상 근로 불가라는 이유로 불법취업을 선택하는 경우가 많이 있음



제 5 장

결론 및 정책제언

제1절 결론

제2절 정책제언

KRILA

제 5 장

결론 및 정책제언

제1절 결론

- 민원서식이 아직도 복잡하며, 제출서류가 복잡하고 다양함
 - 외국인주민의 시각에서는 민원서식에 작성하는 내용이 복잡하고 불필요한 내용을 요구하고 있다고 인식하고 있으며, 복합민원의 경우 중복적으로 작성해야 하는 것에 대한 불편을 제기하고 있음
 - 첨부할 서류가 복잡 다양하여, 민원신청 시 제출 요구 서류를 보완하는데 어려움이 있는 것으로 인식하고 있으며, 입국 시 또는 체류허가 시 제출하였던 서류를 자격변동이나 기간연장 시 재 제출을 요구하는 것에 대한 불편을 제기
 - 행정기관이 외국인주민이 제출한 학력증명서, 자격증, 경력증명서 등 서류를 신뢰하지 않아 자국대사관에서 공증을 받아야 하는 경우가 종종 있으며, 이에 대한 불편을 제기하고 있음
- 법정처리기간을 너무 엄격하게 지켜 민원을 신속하게 처리하지 않음
 - 내국인 민원은 법정처리기간을 단축하여 신속하게 민원을 처리하여 주는 민원처리기간 단축제도를 적용하지만, 외국인주민 민원은 법정처리기간을 풀로 채우고 있음
 - 결혼이주여성이 이혼하는 경우 입양자녀의 체류자격취소와 같이 외국인주민의 자격이나 지위 변경에 따른 법률적 기간을 엄격히 적용함으로 외국인주민의 일상생활을 위협하는 경우도 발생함
 - 체류기간 연장 심사기간에 건강보험지급이 안된다든지, 국민연금가입 여부에 대한 제3자를 통한 문의 등은 법률적 조문에 충실하지만, 민원인 입장에서는 매우 불편한 제도임

- 고용시장 건전성 확보를 위한 20시간이내 노동의 투명하고 정당하게 운영
 - 학부에 다니는 유학생이 합법적으로 노동할 수 있는 경계로서 20시간 이내를 허용하고 있으며, 대부분의 유학생이 불법적으로 노동하는 것을 제어해야 할 것임
 - 결혼이민자나 내국인 모두에게도 20시간이내의 노동에 대한 인식을 바꾸어 4대보험 가입과 필요한 경우 세금을 납부함으로써 연금과 건강보험, 산재보험 등을 유지하고, 개인적으로 경력관리와 국가적으로 고용시장을 안정적으로 운영할 수 있을 것임

- 외국인주민도 체류기간 동안에 내국인과 동일한 수준의 교육, 의료복지 서비스보장 필요
 - 학습권은 의무이며 권리이지만, 외국인 자녀의 학습권은 보장받지 못하는 경우가 종종 발생하며, 유치원 교육비 지원, 다문화 중도입국자녀 입학여부 허락 및 거부권, 결혼이민자의 직업교육기회, 외국인 동호회의 공공시설 임대 불가, 취업자격교육 기관의 과소 등은 학습권을 보장하기 위한 기회를 확대할 필요가 있음
 - 결혼이민자, 외국인 장애인 등의 경우 의료서비스와 복지서비스를 내국인과 동일한 수준의 혜택을 받을 수 있어야 하며, 외국인 동반 배우자와 농업분야 외국인 근로자에 대한 건강보험가입 조건 차등이나 제외는 복지차원에서 건강한 생활을 할 수 있는 제도 보완이 필요함
 - 외국인주민도 내국인과 동일하게 4대보험을 의무적으로 가입하도록 제도화하여, 직장에서의 안정적 활동을 보장하고 유학생의 경우 건강상의 이유로 학습을 중단하는 사례가 발생하지 않도록 제도보완이 필요함

- 외국인주민 대상 민원서비스의 현대화와 통합적 행정 추진 필요
 - 외국인주민에게 필요한 외국인등록증의 활용도를 제고하기 위한 성명과 여

권성명의 동일화, 컬러사진 부착, 주소기재란의 재활용 가능성 제고, 가족관계증명서와 연계성 강화 등으로 민원서비스의 만족도를 제고할 필요가 있음

- 행정기관마다 반복하여 같은 서류를 제출하게 하거나, 체류기간 연장 등 민원을 신청할 때마다 동일한 서류를 반복하여 제출하게 하는 번문욕례를 최소화할 필요가 있음
- 내국인 민원은 특별한 권리를 보장받는 행위로 인식되지만, 외국인주민 민원은 규제로 인식되는 현실을 외국인주민도 민원서비스를 통해 권리를 보장받는 제도로 인식 변화 필요

□ 외국인주민을 위한 봉사단체나 봉사자의 위상 및 권한 확대

- 외국인근로자, 결혼이주자를 위한 지원단체가 법적 보장이 되지 않아 봉사활동을 제한받는 경우가 있으며, 예로 4대 보험가입 여부에 대한 확인 또는 문의가 불가능하며, 지원단체의 활동이 사회복지사 경력으로 인정되지 못한다는 점 등은 실질적 지원과 전문가를 양성하는데 어려움이 있음
- 봉사활동을 실시하는 활동가에게 실비지급이 어려운 경우도 있으며, 사회적 기업과 같이 지방자치단체가 활동을 위한 실비지급 방안을 고려할 필요가 있음

제2절 정책제언

- 외국인주민도 내국인과 동일한 민원서비스 대상으로 인식 변화 필요
 - 외국인근로자, 결혼이주자, 유학생의 경우 내국인과 동일한 삶의 질을 보장하기 위한 출입국관리, 노동행정, 유학제도로 인식될 수 있도록 국민과 행정관청의 인식변화가 요구됨
 - 내국인을 위한 행정서비스는 맞춤형서비스, 찾아가는 서비스를 주창하고 실천하고 있으며, 외국인주민에게도 동일한 품질의 민원서비스를 제공한다는 봉사정신이 필요함

- 외국인주민이 국내에 거주하는 배경과 이유에 대한 국민적 수용성이 필요함
 - 결혼이주자는 사랑하는 사람과 같이 살기위한 국내거주이며, 외국인근로자는 부족한 산업인력을 보충해주기 위해 국내에 체류하고 있으며, 유학생은 한국의 우수한 학문을 습득하여 자국의 발전에 기여하기 위한 본래의 목적으로 이해할 수 있도록 편견을 줄이고 이해와 수용성을 제고할 필요가 있음
 - 외국인주민을 예비 범법자로 보는 편견과 선입견을 보다 더 강조하는 사회분위기속에서 외국인주민의 인권과 평등권을 수용하는 선진행정문화가 필요함

- 국내 거주하는 외국인과 내국인이 동일한 법률적 보장과 보호가 필요
 - 외국인주민에 대한 법적 보장이 유보와 특례규정이 많이 있으며, 점차 선진국과 같이 동일한 법적용이 이루어져야 할 것임
 - 외국인주민에 대한 사회복지 혜택을 최소화하는 정책에서, 내국인과 동일한 수준으로 점차 변화하여야 하며, 4대 보험에 의무적으로 가입해야 하는 규정, 유학생의 건강보험 가입유예 등은 규제가 아닌 혜택으로 전환될 필요가 있음

- 외국인주민이 민원사각지대로 내몰리는 보다 특수한 상황, 결혼이주여성의 이혼으로 인한 건강보험 급여중단, 이혼신청 시 서류구비의 어려움, 외국인 근로자의 산재 발생, 퇴직연금의 수령불가 등의 상황에 처한 외국인주민에 대한 사회안전망으로 보호하고 해결해가는 인권보호차원의 사회보장제도가 필요함
- 헌법이 보장한 교육을 받을 수 있는 권리를 보다 확장적으로 해석하고 적용할 필요가 있으며, 외국인 자녀의 유치원 교육지원, 다문화주민의 한글교육, 직업교육, 외국인의 취업을 위한 직무교육, 체류외국인의 문화, 체육활동을 행정기관이 적극적으로 지원하고 보장할 필요가 있음
- 외국인주민도 지역주민으로 동일한 권리와 의무를 부과하는 선진행정을 도입할 필요가 있음
 - 독일의 경우 지방선거에서 외국인주민에게도 투표권을 부여하고 있으며, 외국인주민의 대표자를 지방자치단체가 선출하도록 지원하는 방향으로 전환되고 있으며, 우리도 외국인주민이 많은 지역은 명예직이지만 대표자를 선출하여 외국인주민의 목소리를 지방행정에 반영하는 제도 도입도 검토할 필요가 있음
 - 외국인주민 국내 체류의 어려움을 최소화하기 위한 다문화지원 사업, 외국인근로자 복지사업, 교육사업, 상담실 운영 등을 사회안전망을 위한 제도로써 국가 또는 지방자치단체가 지원하고 촉진할 필요가 있음
- 외국인주민을 위한 민원서비스 처리 관청은 불편한 양식과 경험미숙으로 발생하는 민원서비스 처리 과정의 친절과 인내 필요
 - 지역에 따라 외국인주민의 국적과 문화를 유형화할 수 있으므로, 이에 따른 민원서식, 자원봉사자 등을 맞춤형으로 지원함으로써 민원불편을 최소화할 수 있음

- 외국인주민의 민원불편 인식이 체류기간에 따라 법무서비스분야에서 노동서비스분야로, 사회복지·교육서비스분야로 관점이 변화하고 있으므로, 외국인주민도 내국인과 동일한 공동체의 일원으로 인정하여 지역사회가 함께 외국인주민의 불편을 해소해주는 행정문화가 필요함

【부 록】

**외국인주민 민원사각지대
해소방안관련 설문조사**

ID
(기재하지 마십시오)

안녕하십니까?

본 조사는 행정안전부에서 외국인주민들에게 민원서비스를 보다 효과적이고 편리하게 제공하기 위한 방안을 연구하기 위한 것입니다.

다소 번거롭지만 성실한 답변을 부탁드립니다.

감사합니다.

(재)한국지방행정연구원

☎ 문의 : 한부영/김필두(한국지방행정연구원) 033-769-9848/9854

설문 보낼 곳 : (26464)강원도 원주시 세계로 21(반곡동) 한국지방행정연구원 김필두(kpd@krila.re.kr)

※ 본 조사내용은 통계법 제13조에 의해 비밀이 보호되며 조사목적 외에 타 용도로 사용하지 않음.

1. 한국에 입국하셔서 지금까지 방문하시 기관을 모두 체크하여 주십시오

- ① 출입국·외국인청 ()
- ② 노동청(사무소) ()
- ③ 대학 ()
- ④ 시군구청 ()
- ⑤ 읍면동 주민센터 ()
- ⑥ 기타()

1-6. 외국인 대상의 민원서비스 중 불편하다고 생각하시는 것을 모두 체크해 주십시오.

연번	문 항	체크란
1	민원서비스 전반(모든 민원 행정)	
2	법무(출입국관리법, 외국인보호규칙 등)	
3	노동(외국인 근로자의 고용 등에 관한 법률 등)	
4	보건(보건의료관련법, 국민건강보험법 등)	
5	복지(사회복지관련법 등)	
6	교육(어린이집, 초중고, 대학교 등)	

7~13. 출입국관리업무중 불편하다고 생각하시는 것을 모두 체크해 주십시오.

연번	문 항	체크란
7	시증발급 인정	
8	체류기간 연장	
9	고용변동신고	
10	등록외국인의 체류자격 부여	
11	외국인 등록 신청	
12	외국인등록증 재발급 또는 등록사항 변경신고	
13	재입국 허가	
기타	기타 하고 싶은 말씀	

14. 현재 취업(일)을 하고 계십니까?

- ① 등록된 합법적 취업 중 ()
- ② 취업 중이지만 등록된 합법적 취업은 아님 ()
- ③ 취업을 하고 싶으나 하지 못함 ()
- ④ 취업을 하지 않을 예정 ()
- ⑤ 기타()

15~21. 노동행정업무 중 불편하다고 생각하시는 것을 모두 체크해 주십시오.

연번	문 항	체크란
15	취업정보 알아보기	
16	구직신청을 위한 행정 절차와 방법	
17	취업 장소 또는 업종 변경 절차와 방법	
18	취업교육 관련 정보와 이용의 절차와 방법	
19	취업시 직장에서 요구하는 서류의 준비와 처리절차	
20	근무환경	
21	임금이 체불되었을 때의 구제 절차와 방법	
기타	기타 하고 싶은 말씀	

22~28. 보건복지행정업무 중 불편하다고 생각하시는 것을 모두 체크해 주십시오.

연번	문항	체크란
22	임신 출산 등 임신부 지원의 절차와 방법	
23	6세 이하 유아의 돌봄서비스의 절차와 방법	
24	보건소 혹은 보건진료소 등 이용의 절차와 방법	
25	기초생활보호 혹은 의료보호 대상자, 긴급복지지원 등 서비스 이용의 절차와 방법	
26	사회복지시설 등의 이용과 관련된 서비스 이용의 절차와 방법	
27	의료보험, 의료비보조 등 보건서비스 이용의 절차와 방법	
28	일반 병원 혹은 의원 등의 이용과 관련된 지원서비스 이용의 절차와 방법	
기타	기타 하고 싶은 말씀	

29~34. 교육 관련 민원서비스 중 불편하다고 생각하시는 것을 모두 체크해 주십시오.

연번	문항	체크란
29	어린이집에 다닐 나이가 된 아동에 대한 지원 서비스 이용의 절차와 방법	
30	학교에 다닐 나이가 된 아동의 입학 등과 관련된 행정 서비스의 절차와 방법	
31	학교에 다니는 아동의 방과후 교육이나 학원 등 보충학습에 대한 지원 서비스 이용의 절차와 방법	
32	한글 교실이나 한국 예절 강습 등에 대한 지원 서비스 이용의 절차와 방법	
33	부업이나 취업을 위한 직업교육활동을 지원하는 서비스 이용의 절차와 방법	
34	문화·예술활동 등 취미·교양 교실 등에 대한 지원서비스 이용의 절차와 방법	
기타	기타 하고 싶은 말씀	

35~40. 유학생 대상 민원서비스 중 불편하다고 생각하시는 것을 모두 체크해 주십시오.

연번	문 항	체크란
35	학교의 행정처리의 절차와 방법	
36	학교수업을 따라가기 지원(보충수업 지원)	
37	비자발급 및 비자 연장 서비스 이용의 절차와 방법	
38	거주할 방을 구하고 등록 등 서비스 이용의 절차와 방법	
39	일자리 구하기의 절차와 방법	
40	근무 조건과 근무 환경	
기타	기타 하고 싶은 말씀	

41. 행정처리 과정중 불편하다고 생각하시는 것을 모두 체크해 주십시오.

- ① 외국어 서류 미비 ()
- ② 제출요구 서류가 너무 많음()
- ③ 담당부서와 담당공무원을 만나기가 어려움()
- ④ 처리기간이 길고, 처리결과가 불분명함 ()
- ⑤ 기타()

42. 개선해야 할 민원서비스를 중요 순서대로 2개만 체크해 주시오(,)

- ① 비자 발급 및 비자연장에 관한 행정
- ② 체류자격 변경 또는 시간제 취업 허가
- ③ 구직활동을 위한 정보제공 및 알선
- ④ 근무환경 개선 및 체불임금 관련 행정
- ⑤ 시군구의 사회복지 행정의 신청 및 처리과정
- ⑥ 건강보험, 출산지원, 산재보상 등 보건 관련 행정
- ⑦ 학교교육, 한국어교육, 직업교육 등 학습 지원행정
- ⑧ 지역사회의 커뮤니티활동(문화, 체육, 예술, 종교 등) 참여와 행정지원
- ⑨ 기타()

성별	① 남성() ② 여성()
신분	① 결혼이민자() ② 산업체 근무자() ③ 유학생() ④ 직무담당 공무원() ⑤ 기타()
체류 기간	① 1년 미만() ② 1-3년() ③ 4-5년() ④ 6-9년() ⑤ 10년 이상

♣ 끝까지 설문에 참여해 주셔서 감사합니다 ♣