경제혁신
희망의 새시대
http://www.motie.go.kr
산업통상자원부 MINISTRY OF TRADE, INDUSTRY & ENERGY

공동 보도자료

2015년 7월 22일(수) 조간부터 보도하여 주시기 바랍니다.
(인터넷, 방송, 통신은 7.21일(화) 오후 14:20분 이후 보도가능)

문의: 산업통상자원부 디자인생활산업과 과장 이종석(044-203-4370), 류재형 사무관(4371)
행정자치부 정부3.0국민디자인추진단 과장 장헌범(02-2100-4460), 임지윤 사무관(3462)

국민이 직접 만든 정책아이디어, 한자리에 모였다

- 중앙부처 「정부3.0 국민디자인과제 성과발표회」 개최 -

❖ **대학생 A씨**는 정부3.0 국민디자인단에 지원해 3개월 간 현장조사, 아이디어 발산, 서비스시나리오 작성 등에 참여했다. 공무원과 전문가, 시민이 함께 모여 일을 하니, 한 방향으로 치우치지 않은 좋은 생각이 모아졌다. A씨는 "이런 방식으로 정책을 만들면 국민 눈높이에 맞춘 좋은 정책이 대거 등장할 것 같다."라고 말했다.

❖ **공무원 B씨**는 정부3.0 디자인단에 참여하면서 정책의 진정한 변화는 사람에 대한 진심어린 관심과 정책현장에 대한 세심한 관찰에서 시작된다는 점을 느꼈다. B씨는 "정책의 대상인 국민들과 함께 현장에서 만나는 생생한 의견과 다양한 아이디어를 고민하고 협의하면서 진정 국민을 위한 정책이 어떤 것인지를 다시금 절감했다." 라고 말했다.

□ **공무원과 국민들이** 함께 모여 정책을 구상하는 국민참여형 정책운영모델인 **'정부3.0 국민디자인단' 활동에 대한 국민과 공무원들의 만족도**가 점점 높아지고 있다. 이러한 가운데 각 **중앙부처가 추진하는 '정부3.0 국민디자인단' 우수사례를 공유하는 자리**가 마련됐다.

□ **행정자치부**(장관 정종섭)와 **산업통상자원부**(장관 윤상직)는 서울 삼성동 '구글캠퍼스'에서 **「정부3.0 국민디자인과제 성과발표회」를 21일 개최**했다.

○ 이날 행사에선 **수요자 중심으로 정책을 재설계**함으로써 **공공부문 혁신과 민간일자리 창출 등에 기여한 정부3.0 국민디자인 우수사례**가 소개됐고, **정부3.0 국민디자인단 간담회**도 함께 이루어졌다.

□ 특히 원스톱 에너지복지요금 통합신청(산업부), 소비자가 알기 쉬운 영양정보 표시(식약처) 등 **실제 국민이 편리하게 서비스를 이용**하거나 **필요한 정보를 쉽게 제공**하는 등 **생활체감형 과제**가 많이 추진됐다.

○ **산업부**는 기초생활수급자와 장애인이 인터넷신청이 어려운 점에 착안해 **주민센터를 통해 일괄로** 전기·도시가스·지역난방 등 **에너지요금 감면혜택을 받을 수 있고,** 수급계좌의 현금 자동 입출금기(**ATM**) **기기로 안내 및 콜센터로 난방비 감면 신청을 쉽게 하는 방안**까지 제시하였다.

○ **식약처**는 식품 포장의 영양표시가 복잡하고 어려운 문제점을 개선코자 이해하기 쉬운 **영양표시방법**과 함께 **프랜차이즈 조리·판매제품** 등에 **영양정보 제공을 확대하는 서비스방안**을 국민과 함께 도출하였다.

□ 이번 **성과발표회**는 그동안 국민들과 공무원이 참여하는 「**정부3.0 국민디자인단**」에서 고객관찰, 현장리서치 등의 서비스디자인 활동을 통해 **국민에게 필요한 정책과 서비스를 개발한 결과를 공유**하는 장이다.

○ 지난 3개월간 디자인단에 참여한 시민들은 "예전에는 정부정책에 따라가기만 했는데 **국민들이 필요한 정책을 직접 발굴하고, 만들어가는 프로세스 변화가 매우 신선하고 획기적**이었다."는 의견을 밝혔고,

- 공무원들은 "기존에는 수요자들의 생각을 막연히 추측해서 정책을 구상했는데, 디자인단 활동을 통해 정책고객을 세분화하고, **국민입장에서 서비스를 다시 기획**하게 되어 **정책효과성**을 높일 수 있었다."고 말했다.

○ **윤상직 산업부 장관**은 "**서비스디자인이 공공부문의 혁신 방법론으로 활용될 수 있도록 적극 지원**할 계획이다."라고 말했다.

- 나아가 **국민디자인단의 혁신 성과를 산업분야로 확대**하여, 서비스 디자인이 **새로운 제품과 서비스를 개발하는 제조업 소프트파워로 성장·확산될 수 있도록 적극 지원**하겠다는 의지를 밝혔다.

참고1 정부3.0 국민디자인과제 성과발표회 및 간담회 계획

□ 추진 경과

○ 41개 기관 74개 과제('15.3월 수요조사) 중 **10개 기관 10개 과제**를 집중육성과제로 선정('15.4월), **국민디자인단*** **활동 추진**('15.4~6월)

* 서비스디자이너·시민·전문가·공무원 등 **총 79명**이 정책 개선 및 개발

□ 행사 개요

○ **일시·장소 : '15.7.21(화) 14:20~16:20, 구글캠퍼스 서울***(삼성역 인근)

* 런던·텔아비브에 이은 세계 3번째 구글 창업지원공간('15.5.8. 개소식 VIP 참석)

○ **참석 : 행자부장관, 산업부장관,** 창조정부조직실장, 디자인진흥원장, **국민디자인단(79명),** 중앙·지자체 정부3.0 및 과제 담당, 기타 (생활공감정책 모니터단·정책서포터즈) 등 **총 190명**

○ **내용 : 국민디자인단 간담**(활동소감) **및 활동성과 발표**(정책개선 내용)

시 간	주요 내용	비 고
14:20~14:40 (20분)	**국민디자인단과의 환담**	**산업부장관** / 디자인진흥원장, 디자인단 5명
14:40~14:45 (05분)	발표회장 입장	
14:45~14:47 (02분)	발표회 개회 및 국민의례	
14:47~14:51 (04분)	국민디자인단 활동 동영상	
14:51~14:57 (06분)	**인사 말씀**	**①행자부장관, ②산업부장관**
14:57~15:20 (23분)	3개 과제 발표	각 디자인단(과제당 7분)
15:20~15:30 (10분)	**기념촬영** 및 coffee break	귀빈, 참석자들
15:30~16:22 (52분)	7개 과제 발표	각 디자인단(과제당 7분)
16:22~	마무리	

별첨 중앙부처 정부3.0 국민디자인 집중육성과제 (10개)

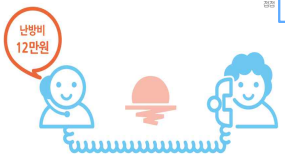
연번	과 제 명	주관기관
1	**「One-Stop 에너지복지요금」을 통한 복지사각지대 해소** - 정부 복지정보(행복e음) 연계를 통해 사회적 배려 대상자가 **별도 신청 절차 없이 에너지복지요금 지원**을 받을 수 있도록 함 - 수혜자의 **인지부족 해소**를 위한 제도홍보 강화(은행 ATM기 등 활용)	산업통상자원부
2	**공동주택의 정보 공개로 투명성 제고** - 관리정보 검증체계 구축(포털, 앱)을 통해, 투명하고 정확한 **관리비 정보 공개를 활성화**하고 **적정 관리비 책정 문화 정착**	국토교통부
3	**국민과 함께 디자인하는 2015 가을 관광주간** - 여행객은 영화예매 하듯이 **쉽게 관광 프로그램을 예약·참여**할 수 있고, 민간 사업자는 **여행상품을 직접 등록(제안)**할 수 있도록 웹사이트 개선 등 관련 인프라 구축	문화체육관광부
4	**도심 속 힐링과 여유, 텃밭에서 키우세요** - 도시 농업에 참여하는 시민들이 누구나 **손쉽게 희망하는 정보를 얻을 수 있도록** 도시농업 종합정보 포털 및 앱 서비스 제공	농림축산식품부
5	**범죄예방 디자인(CPTED)을 통한 행복마을 만들기 프로젝트** - **주민 중심의 환경디자인 제공 및 주민참여 활동** 등을 통해 범죄 취약지역의 안전성 확보 및 주민간 공동체 의식 확립 ※ **'환경 → 행동 → 인식'을 개선**하는 3단계 변화 추진	경찰청
6	**소비자 중심의 영양표시 및 정보 제공** - **소비자들이 필요한 영양정보를 알기 쉽게 제공받을** 수 있도록 정보의 내용과 전달 형식을 개선하고, **생산자들이 쉽게 실천**할 수 있도록 현장 적용성 제고	식품의약품안전처
7	**청소년 산림교육 활성화** - 산림교육 정보포털 구축, 산림교육의 캐릭터화·네이밍화 등을 통해 청소년들이 **쉽게 산림교육을 이해**하고 **적극 참여**할 수 있도록 유도	산림청
8	**청소년 창의성계발 위한 융합형 발명·디자인 교육과정 개발** - **융합형 창의인재 육성**을 위해 현재 과학기술 중심 발명교육을 개선하여 **인간 중심의 디자인 접근법을 활용**한 발명교육 체계 수립	특허청
9	**'통일맞이 첫마을' 대성동 프로젝트** - DMZ 내 유일한 민간인 거주지인 대성동마을의 노후된 주택을 보수하고, 생활여건을 개선하여 활력있고 행복한 마을 조성 - "분단의 상징" 이미지를 탈피하여 "통일을 맞이하는 첫마을"로 조성	행정자치부
10	**학부모 맘에 쏙 드는 진로정보 제공** - 진로 교육의 본질적 문제에 대한 **홍보 강화**(짧고 강력한 동영상) - **소셜 캠페인** 등을 통해 작은 것부터 변화를 일으키고, 학부모들이 진로정보를 공유할 수 있는 **온라인 커뮤니티 구축**	교육부

■ (산업부) 원스톱 에너지 복지요금 재설계를 통한 정책개선 아이디어 사례

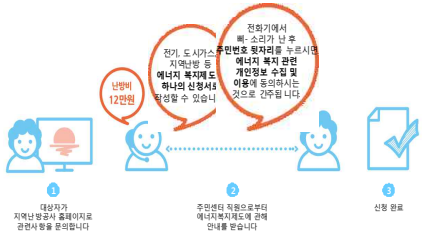
전화 인증

지역난방공사 콜센터 타겟 고객

지역난방공사 홈페이지, 상담센터로 신청, 문의한 수요자에게 직접 전화하여 개인 인증(주민번호 뒷자리를 직접 누르게 함)을 통해 향후 5년간 개인정보 이용에 동의함.



전화 인증 사용 시나리오



ATM 활용

수급자 지원금 지급 계좌 타겟 고객

에너지 복지요금 제도 내용 및 신청 전화 번호를 은행 ATM 기기 화면을 통하여 안내하고 이를 통해 쉽게 한국지역난방공사로 연락하도록 접점을 안내함.



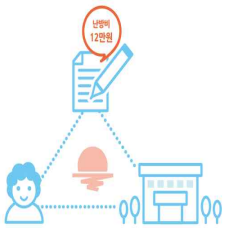
ATM 화면 프로토타입



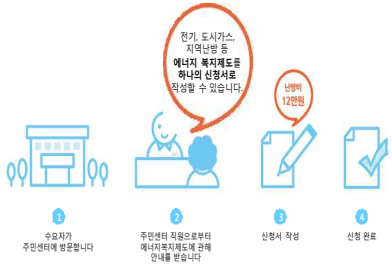
통합 신청서

One – Stop 신청 타겟 고객

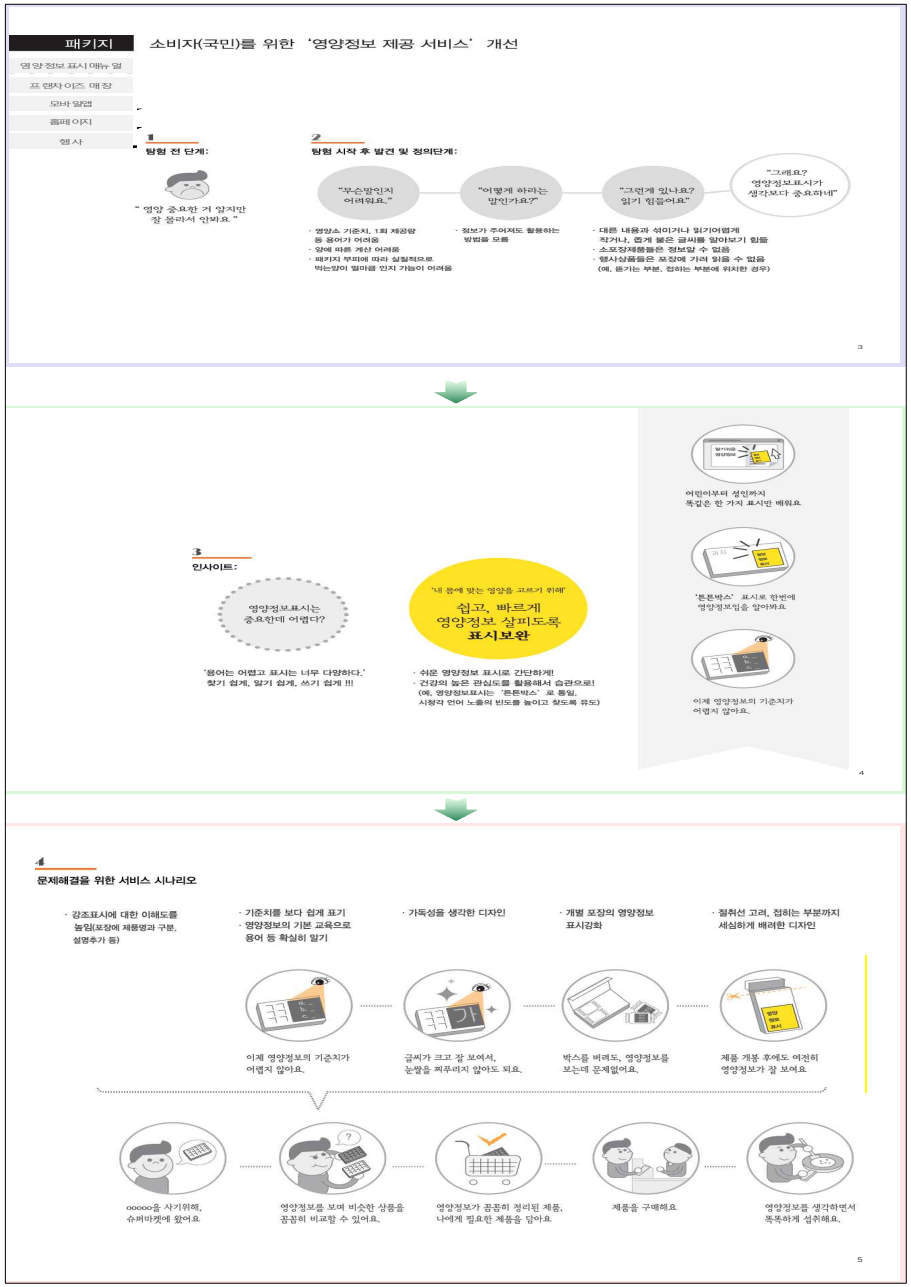
수요자가 주민센터 방문 시 전기, 도시가스, 지역난방 등 에너지복지 제도를 하나의 신청서에 작성하는 것으로 향후 5년간 개인정보 이용에 동의함.



신청서 사용 시나리오



■ (식약처) 소비자 중심의 영양표시 및 정보제공 서비스개선 아이디어 사례



참고 2 정부3.0 국민디자인단 활동 전·후 스토리텔링

■ **(산업부) One-Stop 에너지복지요금을 통한 복지사각지대 해소**

(Before) 홀로 사시는 임순덕(75세, 여성) 할머니는 기초생활수급자이다. 그래서 나라에서 매달마다 주는 생계급여로 생활을 영위해왔다. 다리가 좋지 않아 하루의 대부분을 집안에서 보낸다. 오늘도 그녀는 방에서 뉴스를 보다가 "이제 닥쳐올 한파가 작년보다 더욱 강력할 전망입니다."라는 소식을 듣는다. 작년에 난방요금이 부담스러워 냉방에서 이불을 겹쳐서 생활하며 겨울을 났던 기억을 떠올라 몸이 저절로 움츠러든다. 올 겨울을 작년처럼 보내다간 늙어죽기 전에 먼저 얼어 죽겠다는 예감이 들었기 때문에, 그녀는 난방요금을 줄일 수 있는 방법을 고민한다.

(After) 작년 겨울 임순덕씨는 솜이불로 몸을 감싼 채 뉴스를 보고 있었다. 뉴스 사이사이에 틀어주는 광고를 아무 생각 없이 보다가 놀라운 것을 보게 된다. 바로 지역난방공사에서 내보낸 광고인데, '지금 이 광고를 보고 있는 기초생활수급자를 비롯한 사회적 취약계층 여러분에게 지역난방 요금의 일부를 지원하고 있사오니 신청해주세요!'라는 요지였다. 깜짝 놀란 그녀는 난방공사에 전화를 걸었다.

"맞습니다! 고객님, 근처 주민센터에 방문하시어 신청서를 쓰거나, 지금 들려드리는 전화기에서 삐~ 소리가 나면 주민번호 뒷자리만 입력하면, 1년 후에 고객님의 계좌로 지난 1년간의 지역난방 요금 중 감면액을 한 번에 입금해 드립니다." 그녀는 내년이라도 겨울을 좀 더 따뜻하게 보낼 수 있다는 작은 희망에 부풀었다. 고객센터 상담사가 얘기한 주민번호 누르는 것은 눈이 어두워 하지 못했다. 대신 옷을 주섬주섬 걸치고 가까운 주민센터로 갔다. 주민센터에 갔더니 정말로 신청서가 있었다. 근데 신청서 하나만 쓰면 지역난방뿐만 아니라, 전기, 도시가스 요금까지 지원을 해준단다. 기억을 더듬다가 순덕씨는 도시가스 요금도 지원 신청을 하지 않았다는 사실을 깨달았다. '지역난방만 지원받으려고 했는데, 몰랐던 도시가스까지 지원받을 수 있으니 정말 감사하구먼!' 몇 주 내내 우울했던 감정이 따뜻해지는 느낌이 들었다.

1년 후 오늘 어느 때처럼 생계급여를 출금하기 위해 동네은행을 방문한 순덕씨는 깜짝 놀란다. 급여를 출금 한 이후 통장을 보니, '한국지역난방공사에서 지급하는 현금선물 : 100,000원'라는 내역이 찍힌 것을 발견한다. 또한 ATM기 상단부 광고화면에 작년 TV에서 보았던 '지역난방공사에서 지역난방 요금의 일부를 지원하고 있으니 신청하라'는 광고가 흘러나오고 있음을 본다. 임순덕씨는 기쁜 마음으로 되뇌인다. "아무것도 모르는 우리에게 정부가 감사하게도 먼저 정보를 알려주네! 덕분에 올 겨울부터는 조금이라도 따뜻하게 보낼 수 있겠구먼..."