산업통상자원부 MINISTRY OF TRADE, INDUSTRY & ENERGY / 안전행정부	**보 도 자 료**	희망의 새시대 http://www.motie.go.kr http://www.mospa.go.kr

2014년 7월 10일(목) 조간부터 보도하여 주시기 바랍니다.**(인터넷 방송·통신 9일 12:00)**

문의: 산업통상자원부 디자인생활산업과 과장 이종석(044-203-4370), 박재정 (4377)
안전행정부 정부3.0브랜드과제발굴홍보단 과장 김정기(02-2100-4460)

공공정책에 서비스디자인을 입히다

- 국민참여형 안심치안서비스 등 19개 정부정책을 국민이 함께 설계 -

□ **국민과 공무원이 함께 공공정책과 서비스를 디자인**하는 **'정부3.0 일하는 방식변화' 가 범정부적으로 최초 시도 되고** 있다.

○ **안전행정부**(장관 강병규)와 **산업통상자원부**(장관 윤상직)는 정부 3.0 주요 정책에 대한 **「국민디자인단」 활동성과 발표대회**를 **개최**(‘14. 9, 정부서울청사 별관 국제회의장)**하고**, 정책개발시 **서비스디자인*** **방법론을 적극 도입**할 계획이라고 밝혔다.

* 사용자의 관찰·이해 등 경험에 근거하여 디자인 방법론을 이용하여 생각 및 행동변화를 유도하는 디자인 분야

□ **안행부와 산업부는 협업으로** 국민의 숨겨진 요구사항을 파악하고, 원하는 서비스를 설계하기 위해 지난 5월부터 시민·대학생·전문가 등으로 구성된 **국민디자인단***을 **운영해**

○ **19개 주요 정책을 국민이 직접 공무원과** 머리를 맞대고, **정책내용과 서비스 방식을 디자인**해 왔다.

* 정책수요자(시민, 관련단체), 전문가(교수, 서비스디자이너), 정책공급자(공무원) 등 170명 내외

□ 이날 행사에서는 **국민디자인단 활동을 통해 정책내용이 한층 개선된 사례가 발표**되었다.

○ **경찰청**은 스마트폰, 블랙박스 등을 통한 각종 범죄현장의 영상·사건정보를 시민제보로 범죄수사에 활용하는 시스템을 적극 구축하면서 **자발적 시민제보를 활성화하기 위한 성과보수(인센티브) 제도**도 함께 설계하기로 했다.

○ 여성가족부는 일하는 엄마(워킹맘)을 위해 일·가정 양립정보를 종합적으로 제공하는 **앱서비스를 개선**키로 하였다.

- 앱 인지도를 높이기 위해 산부인과·보건소 등 **서비스 접점 장소 홍보를 강화**하고, **개인의 상황**에 맡는 **조건 선택**으로 **맞춤형 정보제공 서비스를 추가**하기로 했다.

○ 아울러 **법무부**의 경우 외국인 근로자가 **퇴직할때** 고용부와 법무부로 나누어진 **고용변동 신고를 일원화**하면서, **채용 관련 신고**(취업개시 등) **일원화도 추가 검토**하기로 했다.

○ **농촌진흥청**은 **식물을 활용한 심리치유프로그램**을 개발하면서 개인뿐만 아니라, **가족단위 치유프로그램까지 확대 개발**하기로 했다.

○ 「국민디자인단」 참여자 대부분은 **"국민 관점에서 서비스디자인 활동이 타 정책 개발에도 많이 적용되기를 희망**한다" 라고 밝혔다.

□ 한편 서비스디자인은 수요자에 대한 **면밀한 관찰·이해 등 경험에 근거하여 원하는 서비스를 개발하는** 방법론으로, 영국, 유럽 등 **선진국에서는** 교통·의료·치안 등 사회 현안과 **공공서비스 혁신에 서비스디자인 방법론이 활발하게 이용**되고 있다.

* 해외 주요 사례 : 영국 Dott 07 프로젝트, 미국 의료서비스 혁신

○ 우리나라는 아파트 관리비 고지서에 대한 적용으로 10%의 에너지 절감이 확인되었으며, 산업단지, 전통시장 경쟁력 강화 등에 있어 서비스디자인을 활용할 계획이다.

○ 이날 **김재홍 산업부 제1차관**은 축사를 통해 "그간의 **국민디자인단 활동에 대해 격려**를 하였으며, **오늘 행사 자체가 부처 간 정부 3.0 협업의 대표적인 사례**"라고 평가하였으며

MOTIE MINISTRY OF TRADE, INDUSTRY & ENERGY

○ 앞으로 산업부는 “**서비스디자인의 공공부문 확산을 기반으로 제조업 등 산업부문에까지 확산할 수 있도록 로드맵 수립을 통해 적극적으로 지원할 계획**임”을 강조하였다.

□ **박경국 안행부 제1차관**은 “정부3.0 시대 국민 눈높이에 맞는 서비스를 위해서는 **국민과 공무원이 함께 정책을 만들어 나가는 것**이 중요하다”며, 민관 협업의 **‘일하는 방식’ 변화가 공직 사회에 확산하기**를 기대한다고 밝혔다.

MOTIE
MINISTRY OF TRADE, INDUSTRY & ENERGY

참고 1 정부3.0 국민디자인과제(19개)

분야	과제명 및 내용	관련부처
정보 공개 (4개)	1. 생애주기별·유형별 맞춤형 주거복지 종합정보 서비스	**국토부,** 지자체, LH, SH, 지방공기업
	2. 통합재정정보 공개시스템 구축	**기재부,** 안행부, 조달청
	3. ‘안심·편리 어선거래’, 어선 사고 팔 때는 어선거래시스템	**해수부,** 안행부, 수협, 선박안전기술공단 등
	4. 공간 클라우드 서비스 기반의 국가환경지도시스템 구축	**환경부,** 국토부, 농림부, 산림청
빅데이터 활용 (3개)	5. 맞춤형 교통사고 위험도로 예보시스템(안심운전 지원서비스)	**경찰청,** 도로교통관리공단, 기상청, 국토부
	6. 스마트 재난상황실(스마트 빅보드) 구축	**안행부**(국립재난안전연구원), 방재청, 기상청, 국토부
	7. 해상 안전 불감증 직접 고치고! 위험정보 미리 알리고!	**해경청,** 해수부, 기상청, 수협
협업 (6개)	8. 중소기업을 위한 맞춤형 통합지원 서비스 제공	**중기청,** 기술보증기금, 지자체
	9. 재난관리자원 공동 활용으로 신속한 재난피해 복구	**방재청,** 해경청, 지자체
	10. 방과후 돌봄 서비스 연계	**교육부,** 복지부, 여가부
	11. 국민 참여형 안심치안 서비스 (목격자 정보 공동활용)	**경찰청,** 국내통신사 등
	12. 무역정보통합포털을 통한 해외진출 원스톱서비스 구축	**산업부,** 외교부, 관세청
	13. 식품정보와 식물치유프로그램 제공으로 국민건강 증진	**농진청**, 농식품부, 교육부
맞춤형 서비스 (6개)	14. 결혼여성을 위한 맞춤형 서비스 제공	**여가부**, 복지부
	15. 국민이 안심할 수 있는 먹거리 환경 조성	**식약처,** 교육부, 농식품부
	16. 사회적약자(어린이·여성·노인) 스마트 안심서비스	**안행부, 경찰청, 교육부,** 국내통신사, 지자체
	17. 신고 한 번으로 여러 혜택 한꺼번에	**복지부, 법무부, 고용부, 안행부, 국세청, 지자체**
	18. 홀로 지내시는 어르신을 위한 맞춤형 서비스	**농식품부, 복지부,** 문체부, 지자체 등
	19. 항만 이용을 위한 절차, 이제는 한번에!(yes! U-port)	**해수부,** 관세청, 항만공사, 해양환경관리공단

참고 2 정부3.0 국민디자인과제 발표대회 개요

1 행사 개요

○ 일시 및 장소 : '14.7.9(수) 14:30~17:30, 정부서울청사 국제회의장(3층)

○ 발표대상 : 1차 심사를 통과한 정부3.0 국민디자인과제 15개

○ 참석대상 : 총 180명 내외

- 『정부3.0 브랜드과제 국민디자인단』 120명, 중앙부처 창조행정 담당관 41명, 지자체 정부3.0 담당사무관 17명 등 170여명
- 안행부·산업부 1차관, 한국디자인진흥원장 등 관계자 10명

2 행사 주요내용

○ (사례 발표) 정부3.0 국민디자인과제 추진활동 및 성과 등을 중심으로 우수사례 10건 프리젠테이션(과제당 7분 이내)

* 파워포인트, 동영상 등을 활용한 프리젠테이션으로 필요시 상황극 활용 가능 / 단, 발표시간은 최대 7분으로 제한(초과시 감점)

○ (현장 심사) 심사위원단 점수(50%)와 현장투표 점수(50%)를 각각 합산하여 최종순위 결정

○ (시상) 총 5개 과제, 260만원 상당 온누리상품권 지급

- 최우수상(100만원) 1개, 우수상(50만원) 2개, 장려상(30만원) 2개

○ (기타 부대행사) 국민디자인단 활동 동영상 제작·상영, 공공서비스 디자인 진행과정 소개, 현장투표 상황판 설치, 국민디자인단 활동 사진 포토테이블 전시

< 세부 시간일정 >

시 간	주요내용	비 고
14:30~14:35(05')	개회 및 국민의례	
14:35~14:40(05')	정부3.0 국민디자인단 동영상 상영	
14:40~14:50(10')	인사말씀(안행부, 산업부)	안행부·산업부 1차관
14:50~15:00(10')	국민디자인 추진과정 소개	디맨드 김광순 대표
15:00~16:00(60')	정부3.0 브랜드과제 발표(7개)	각 팀
16:00~16:10(10')	Coffee Braeak	
16:10~17:10(60')	정부3.0 브랜드과제 발표(8개)	각 팀
17:10~17:30(20')	현장 전자투표 실시	참석자 전원
17:30~17:50(20')	심사위원 강평, 발표 및 시상	디자인진흥원장

참고 3 정부3.0 국민디자인과제 주요사례

1 국민 참여형 안심치안 서비스(경찰청)

○ 스마트폰, 차량 블랙박스 등을 통한 각종 범죄현장의 영상·사건정보 등 시민들의 제보를 범죄수사에 활용하는 목격자정보 공동활용서비스 제공

< 디자인활동 소회 >

* **(디자인 전문가 (주)디멘드 대표 김광순)** 시민들이 수사절차에 따른 번거로움 때문에 제보를 꺼리는 심리를 파악해 이를 상쇄할 수 있는 정책디자인이 필요
* **(조웅희 경찰청 경위)** 국민디자인단 활동을 통해 자발적인 시민제보를 활성화하기 위해서 인센티브를 마련할 필요성이 있음을 인식. 제보를 하는 시민에게 교통법규 위반벌점 감소, 보상금 지급 등 인센티브제도를 마련하여 정책에 반영할 예정임. 향후 자발적인 시민제보가 활발하게 이루어질 것으로 기대함

2 식품정보와 식물치유프로그램 제공으로 국민건강 증진(농촌진흥청)

○ 식물을 활용한 다양한 치유프로그램을 개발, 심리치유 서비스* 제공

* 법무부(재소자 치유), 복지부(치매,우울증 환자치료), 교육부(학교폭력 피해학생 치유) 등

< 디자인활동 소회 >

* **(남복희 주부)** 숲체험과 식물치유 자원봉사 경험을 살려 공공서비스디자인 활동에 참여하게 됨. 다양한 사람들과 함께 활발하게 토론하고 소통, 공유하는 과정을 통해 국민이 직접 참여하여 정책을 디자인하는 것이 중요하다고 생각
* **(김경미 농진청 연구관)** 당초 식물치유 프로그램 대상고객을 학생·문제청소년·환자·재소자로 한정하였으나, 서비스디자인 활동의 핵심고객 파악 후 은퇴자, 취업준비생, 노인 등 미처 살피지 못했던 고객이 있다는 사실을 알게 됨. 또한 부부와 자녀 등 가족이 함께할 프로그램이 필요하다는 사실도 새롭게 인식하게 됨

3 일·가정 양립 맞춤형 수혜정보 제공(여성가족부)

○ 워킹맘 등이 정부의 일·가정 양립 정책 및 수혜정보에 쉽게 접근, 적시 이용할 수 있는 '일·가정 톡톡'이라는 모바일 앱을 개발

< 디자인활동 소회 >

* **(디자인 전문가 (주)텐지노그룹 오영미 대표)** 국민도 원하는 것을 보여주기 전까지는 무엇을 원하는 지도 모르기 때문에 수요자의 실제적인 욕구 발견이 중요. 이번 국민디자인단 활동을 통해서 지속적인 고객행동 관찰을 통해 고객니즈를 정확하게 발견하고, 그것을 바탕으로 정책을 구상해내는 역할이 중요하다고 인식. 일방적인 수혜정보 제공이 아니라, 국민과 정부간 상호소통 창구가 필요하다는 것을 인식

MOTIE MINISTRY OF TRADE, INDUSTRY & ENERGY