

국민정책디자인  
우수사례 웹툰

# 만화로 알아보는 국민정책 디자인



# Contents

## Chapter 1

---



국민정책디자인 우수 사례 웹툰

P.5

P.5

1화 숨은영웅! 국민디자인?

P.13

2화 엄마의 꿈, 귀농!

P.19

3화 긴급신고 110, 119?

P.27

4화 함께 만들어요 가치기하우스!



## Chapter 2

---



국민정책디자인 이해하기

P.34

P.34

국민정책디자인이란 무엇인가?

P.34

서비스디자인의 핵심 : 디자인적 사고

P.35

국민정책디자인을 통한 공공정책 혁신

P.36

공공서비스디자인도입을 위한 기대효과

P.37

국민정책디자인과제 어떤 정책에 적용할까?



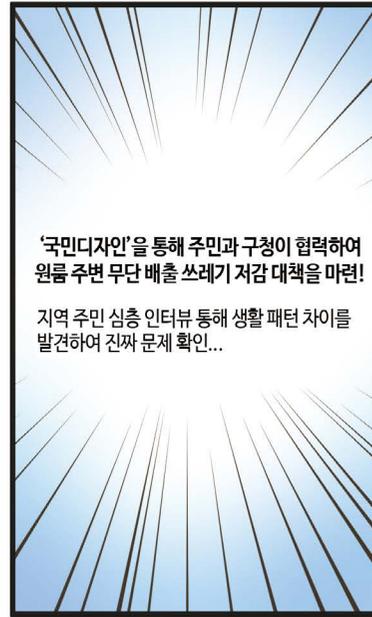


1화 숨은 영웅! 국민디자인?

숨은 영웅!

# 국민디자인?

글 한국디자인진흥원  
그림 햇지애





그런데 국민디자인단은 이 문제를 다르게 접근했다.







**2화 엄마의 꿈, 귀농!**

# 엄마의 꿈, 귀농!

글 한국디자인진흥원  
그림 햇지애





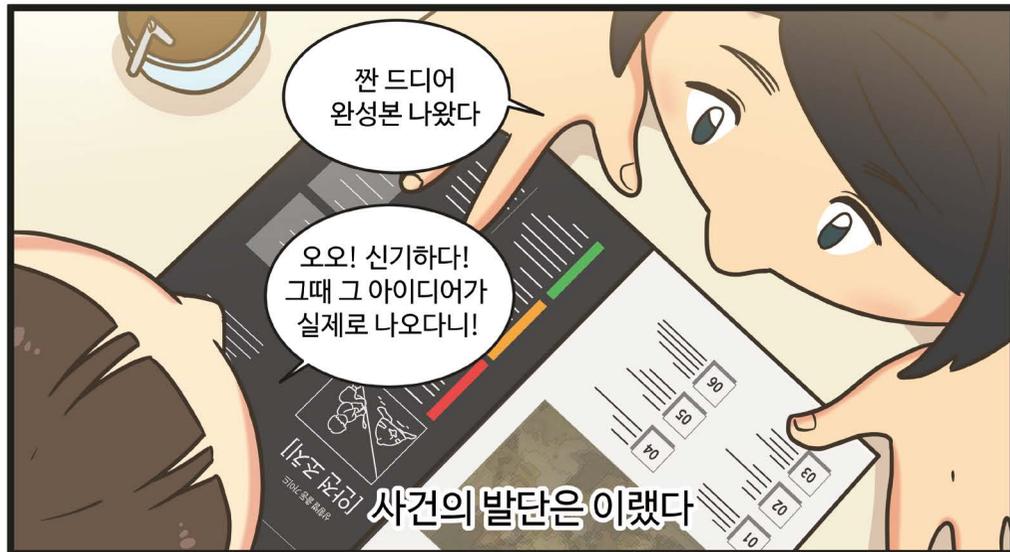
-더 많은 국민디자인의 우수사례를 기대해주세요~-



**3화 긴급신고 110, 119?**

# 긴급신고는 110? 119?

글 한국디자인진흥원  
그림 헛지애





얼마 후..  
지수와 나는 도청과 함께 국민디자인 과제를 시작했고

시민과 공무원 대상 주제 선정 공모전을 진행했다!

국민디자인 의제 선정

2020. 00. 00.

와...조회수가 2800건이 넘었어!

다들 관심이 많구나~

통합검색

정보공개 / 소통 / 민원 / 행정 / 생활 / 산업

번호	제목	담당부서	작성일	첨부	조회
150	충남소방청에서 열 안전관리 용역결과 공유하기 알림	시설과	2019-07-27	0	691
149	소방청 기획예산처로부터 시민조사결과서 알림	공무관	2019-06-07	0	266
148	예산서를 안전한국본부(소-사 110)	예산과	2019-05-03	0	338
143	소방현장의 불편한 점을 제안해 주세요.	혁신담당관	2017-09-28	0	2839
142	소방청에서 열 안전관리 용역결과 공유하기 알림	시설과	2019-06-09	0	557

소방현장의 불편한 점을 제안해 주세요.

○ 공모명 : 소방현장의 '불편한 점'을 알려주세요. 국민 공모  
○ 공모내용 : 소방현장의 불편한 점(어려웠던 점, 문제점)과 개선방안  
○ 공모자격 : 누구나 신청가능 (1인 1건 제한)  
○ 공모기간 : 2017.09.28 ~ 2017.10.27 (10일간)  
○ 공모대상 : 전국 소방현장(소방청, 소방서, 소방서민지원센터 등)  
○ 공모방법 : 소방청 홈페이지(www.sfb.go.kr)에 접속하여 신청  
○ 문의사항 : 소방청 기획예산처 예산과 (02-1200-1100) 또는 110콜센터(110)에 문의하실 수 있습니다.





출동  
판단 기준



- 01 \_\_\_\_\_
- 02 \_\_\_\_\_
- 03 \_\_\_\_\_
- 04 \_\_\_\_\_
- 05 \_\_\_\_\_
- 06 \_\_\_\_\_

오 신호등 같아서  
알아보기 쉽다

상황별 출동 가이드

[안전 조치]



신고 다계를  
긴급, 잠재적 긴급,  
비긴급으로  
분류해서 표기했어.



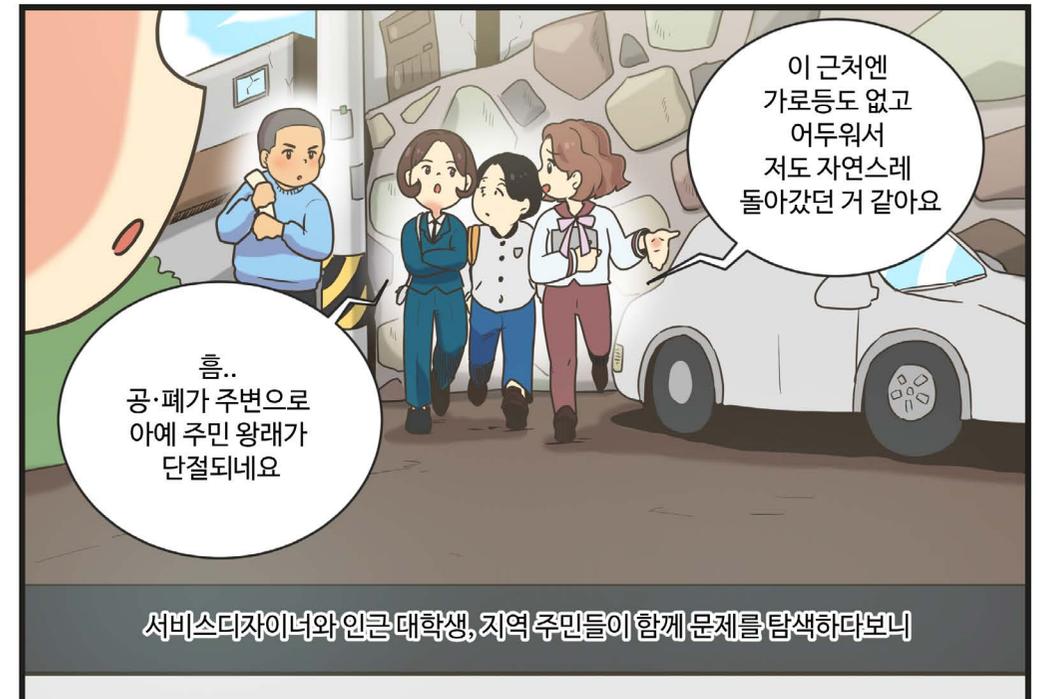


**4화 같이 만들어요 가치가치 하우스!**

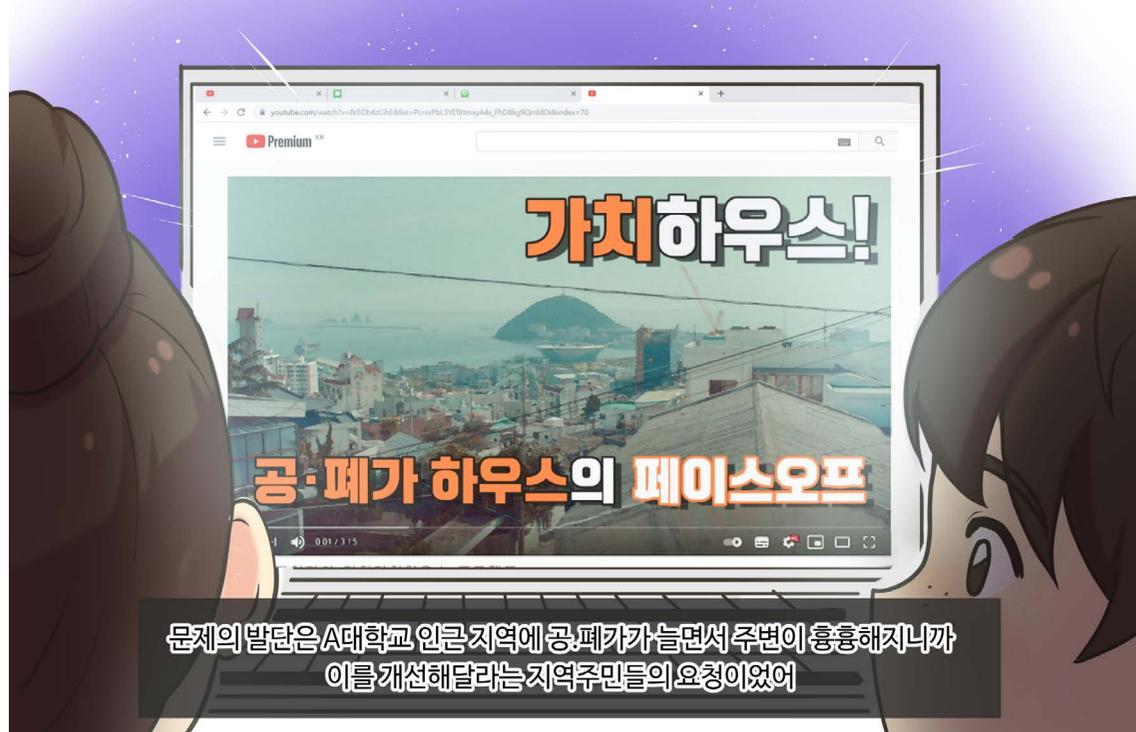
# 같이 만들어도 가치하하우스!

글 한국디자인진흥원  
그림 헛지애





서비스디자인과 인근 대학생, 지역 주민들이 함께 문제를 탐색하다보니





**국민정책디자인이란 무엇인가?** 국민정책디자인 개념

국민정책디자인은 의제설정, 정책 결정, 집행, 평가 및 환류 등 정책과정 전반에 정책 공급자인 공무원, 정책수요자인 국민, 그리고 서비스디자이너가 함께 참여하여 서비스디자인 기법을 통해 공공서비스를 개발, 개선시켜 나가는 정책워킹그룹을 의미합니다. 국민정책디자인은 '국민'이 정책과정에 함께 참여하여 '디자인 사고(Design Thinking)'와 그 방법론 도입을 통해 공공서비스를 개발, 개선한다는데 의미가 있습니다.

**서비스디자인의 핵심 : 디자인적 사고 (Design Thinking)**

아래 표에서 보듯이 서비스디자인 프로세스는 다이아몬드 2개가 이어진 형상을 띄고 있습니다. 왜 이런 형상을 하고 있을까요? 바로 '확산'과 '수렴'을 반복하는 '디자인적 사고'를 기반으로 하기 때문입니다.



서비스디자인 프로세스 '더블 다이아몬드(Double Diamond)'모델

세계에서 가장 영향력 있는 경영학 교수 중 한 사람인 로저 마틴(Roger L. Martin)은 자신의 저서 「디자인 씽킹」에서 "디자인 씽킹이란, 지식이 단계적으로 심화될 수 있도록 만들어주는 분석과 직관의 통합적 사고방법이자, 경영자적 마인드와 디자이너의 본능이 공존하는 생각의 최고 지점이다" 라고 이야기하며, 모든 혁신은 '분석'과 '직관'이라는 두 가지 사고 방식의 조화가 이루어질 때 가능해지며 가장 성공적인 경영은 분석적 사고에 기반을 둔 완벽한 숙련과 직관적 사고에 근거한 창조성이 역동적으로 상호작용하며 균형을 이루는 것이라고 말합니다. 다시 말하면, 디자인적 사고는 확산적 사고를 통해서 기존 통념과는 다른 다양한 시각으로 문제를 바라보고, 수렴적 사고를 통해 문제의 핵심을 찾아냄으로써 최선의 해결안을 개발해 나가는 통합적 사고입니다.

**국민정책디자인을 통한 공공정책 혁신**

정부는 정책을 설계하거나 실행하는 과정에서 국민에게 실질적으로 필요한 맞춤형 서비스 제공을 위하여 새로운 국민 참여방식을 도입할 필요가 있었습니다. 그리고 최근 '서비스디자인'이 고객에 대한 세밀한 관찰과 분석을 토대로 수요자의 잠재적인 욕구를 발견하여 이를 만족시키는 서비스를 개발하고 다양한 실행전략을 제시한다는 점에 주목하여, 정부의 공공서비스 정책과정에 민간의 서비스디자인 기법을 도입하고 국민이 정책 과정에 직접 참여하는 '국민정책디자인'을 추진하게 되었습니다.

국민정책디자인 운영을 통해 국민과의 소통과 참여로 정책을 함께 만들 수 있었고 그 결과 국민 눈높이에 맞는 다양한 정책 개선안을 도출하며 정책의 완성도를 제고할 수 있었습니다. 또한 서비스 디자인방법론을 각 기관별 과제에 적용하여 국민 관점의 서비스 설계, 정책 고객 확대 등 공직사회에 큰 반향을 유도하여 공무원의 일하는 방식을 변화시키고 있습니다. 결국 국민정책디자인은 '국민 중심의 서비스 정부, 일 잘하는 유능한 정부, 소통하는 투명한 정부'를 구현하는 표준 모델로서 자리매김하게 된 것입니다.

공공서비스디자인 도입을 통한 기대효과

공공서비스 혁신

서비스디자인은 고객의 행동과 심리를 인식함으로써 수요자 중심의 공공정책을 개발할 수 있도록 합니다. 서비스디자인은 고객 중심의 서비스개발을 위한 다양한 방법을 갖추고 있어 공공서비스가 추구하는 혁신 목표를 실현하는 데 도움을 줍니다.

협업을 통한 창조

서비스디자인은 협업에 의한 창조(co-creation)를 통해 복잡한 문제 해결을 달성할 수 있도록 돕습니다. 서비스디자인은 다양한 분야의 전문가가 협업을 통해 결과물을 산출하는 과정을 중요시 합니다. 여기에는 해당 서비스와 직접 연관된 분야 이외 분야의 전문가도 함께하여 다양한 관점이 고려된 결과물을 제공할 수 있습니다.

높은 효과성 및 실현 가능성

서비스디자인은 실현 가능성이 큰 해결안을 효과적으로 제시할 수 있게 합니다. 처음부터 수요자뿐 아니라 여러 이해관계자의 참여와 협업을 통해 진행되면서 당사자들의 실제적인 사정이 고려되기 때문에 실현 가능성이 큰 방향을 제시할 수 있습니다.

상호이해와 신뢰성 구축

공급자와 수요자가 서비스개발 과정을 거치며 서로의 사정을 이해하게 되고 상호 신뢰가 향상되며 이를 통해 개발된 서비스의 만족도가 향상되는 선순환이 일어나게 됩니다. 수요자의 참여를 높이는 것은 공공서비스에 대한 신뢰와 만족도를 향상시키는 결과를 가져옵니다.

국민정책디자인과제 어떤 정책에 적용할까?

공공서비스디자인은 사람들이 공공서비스를 이용할 때 어떤 선택이나 행동을 하고, 무엇을 생각하는지를 포착하여 재설계하는 것으로, 아래와 같은 경우에는 공공서비스디자인이 중요한 역할을 할 것으로 기대합니다.

- 이용하기 위한 절차나 방법이 복잡한 경우
- 이용자가 자세히 봐서 구별하지 않으면 혼동할 여지가 있는 경우
- 이용방법과 관련하여 이용자 몸에 배인 습성이 있는 경우
- 정책이나 공공서비스와 관련하여 이해관계가 다른 이용자들이 있는 경우

또한, 중앙부처와 지자체 정책 구분 없이 모두 적용 가능하며, 특히 주거환경이나 복지 등의 분야에 대민접점이 많은 지자체에서 유용할 것입니다. 그간 국민정책디자인 운영 결과, 다음과 같은 과제 유형에서 국민정책디자인의 투입 효과가 높은 것으로 확인되었습니다.

첫째, 정책과정 중 '의제설정'과 '정책결정' 단계에 있는 과제일 경우입니다.

국민정책디자인은 서비스디자인을 통해 정책과정 초기 단계에서 국민의 니즈를 제대로 발견했을 때, 최적의 서비스를 개발할 수 있습니다. 국민정책디자인 참여자 중 일부는 정책 집행 단계에서 투입되면 이미 결정된 정책 방향 테두리 안에서의 아이디어만을 제안할 수밖에 없는 한계점이 있다는 점을 지적하였습니다.

둘째, 서비스 사용자가 국민 개인인 과제입니다.

서비스사용자의 경험·행동·감정 등에 대한 관찰을 핵심으로 하는 서비스 디자인의 특성상, 사용자가 기관 또는 법인인 과제(예시:방재대응 의사결정을 위한 위험기상 감시·분석 서비스, 중소기업 맞춤형 통합지원 서비스)보다는 개인인 생활밀접형 과제(예시:해외여행 국민안전 정보통합 시스템, 공동체가 함께 협의하고 해결하는 마을주차)가 적합할 것입니다.

셋째, 서비스 사용자가 많거나 확대 가능성이 큰 과제입니다.

국민 전체 등 사용자 폭이 넓거나(예시 : 국민과 함께 디자인하는 관광주간, 소비자 중심의 영양 정보표시 서비스 개선 등), 지자체 과제 중 전국 확산 가능성이 큰 과제(예시 : 9988 행복지킴이를 통한 소외노인 상시 돌봄 서비스)는 국민정책디자인 투입비용 대비 효과가 크므로 적합할 것입니다.



광화문 1번가 국민디자인 페이지  
<https://www.gwanghwamoon1st.go.kr>



국민디자인 페이스북  
[facebook.com/govservicedesign](https://facebook.com/govservicedesign)



국민디자인 네이버 카페  
[cafe.naver.com/govservicedesign](https://cafe.naver.com/govservicedesign)

발행일 2021. 02  
발행처 행정안전부  
주관기관 행정안전부  
연구기관 한국디자인진흥원  
글·그림 고은솔·햇지애

©행정안전부

이 책에 실린 글은 행정안전부의 동의없이  
무단으로 사용·전재할 수 없습니다.



국민정책디자인