

---

# 고령농업인을 위한 농업경영체 안내 서비스

## [나는 자랑스러운 대한민국 농부다!]

---

2024. 10.

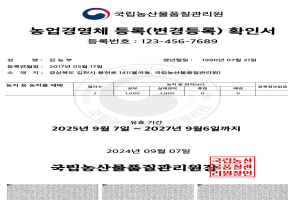
국립농산물품질관리원

## □ 추진배경

- 농업경영정보를 활용하는 정책 및 지원이 늘어남에 따라 농업경영체 등록제도의 중요성이 증가함에도 불구하고, 농업경영체 미등록·말소로 인한 고령농업인의 정책지원 배제 발생
- 고령농업인은 농업규모가 영세한 취약계층임을 고려하여 고령농업인의 특성에 맞춘 농업경영체 안내 서비스 필요

## □ 추진내용

- 현장방문 및 심층 인터뷰(정책수요자, 민원담당자)를 통한 문제점 및 니즈 파악 후 서비스 블루프린트를 통한 서비스 개선방향 설정
- 카드 브레인스토밍을 통한 아이디어 구체화 및 프로토타입 제작
  - 농업인 증명서 형태로 농업경영체 등록확인서 디자인 개선
  - 농업경영체등록 혜택을 강조한 면세 영수증 도입
  - 공익직불 시스템 등 농업경영체 유효기간 만료 안내 창구 확대



## □ 추진성과 및 기대효과

- 고령농업인 대상 기존 농업경영체 등록제도 안내의 문제를 이해하고 정책수요자의 시각으로 서비스를 개선하여 고령농업인의 피해 방지
- 농관원 및 지원사업 담당자의 행정력 낭비·업무 피로도 감축

### < 공공서비스디자인 운영 전·후 비교 >

공공서비스디자인 운영 전(AS-IS)	공공서비스디자인 운영 후(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 농업경영체 미등록 또는 말소로 인한 고령농업인의 정책지원 배제</li> <li>• 고령농업인의 연락두절, 불응 등으로 인한 행정력 낭비</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 농관원 안내사항을 신뢰하고 농업경영체를 지속 관리할 수 있는 유인책 마련</li> <li>• 기관 및 제도 이미지를 제고할 수 있는 서비스 제공</li> </ul>

## □ 향후계획

- 정책수요자 및 이해관계자 의견수렴을 통한 제도개선 검토
- 농업경영체 유효기간 대상자 표출 지원사업 시스템 확대
- 농식품부 차세대농업정보화추진단에 개선방안 제출

# I

## 고령농업인을 위한 농업경영체 안내 서비스(농관원)

과제유형	기획·단독과제	과제분야	기타
주관기관 (협업기관)	농림축산식품부 국립농산물품질관리원 농업경영체과	주관기관 과제담당자	허효성 주무관 연락처 : 054-429-4058 이메일 : hshs9073@korea.kr

### 1

## 과제 개요

- ◆ (사업목표) 고령농업인의 특성에 맞춘 농업경영체 안내를 통해 제도 인지도 제고 및 고령농업인의 정책지원 배제 최소화
- ◆ (수요자) 실제 농업에 종사하는 65세 이상 고령농가
- ◆ (추진기간) '24년 6월 ~ 10월
- ◆ (소요예산) ('24) 국민디자인단 운영 9백만원(농식품부)
- ◆ (추진내용)

이해하기

데스크리서치

통계청  
농림어업조사, 2023

발견하기

1:1 심층 인터뷰 (상담사)

농관원 민원상담소  
업\* 상담사, 경력 30년

발견하기 2

현장 인터뷰 (청년농민)

청년 영농 농업인  
업\* 남, 경력 20년

정의하기

서비스블루프린트

발전하기

카드브레인스토밍

전달하기

프로토타입 개발·평가

실제농민사례

이런 일을 겪은 사 유종\*간 만\*연내  
일이 없다. 직불금 을 문자, 우편으로,  
한번을 못 받겠다. 글을 잘 읽지 못해서  
이해하지 못했다

그를 인터뷰

고령자 방문 선호,  
문자 전화 회신을 낮음, 복잡한 등록절차  
은퇴 고령 농민의 자부심

고령 농민이 늘 접하는 물리적 근거  
(면세영수증) 면세 이유 표기를 통한  
장기기의 강화

농업경영체등록 >> 농기구, 농약 판매

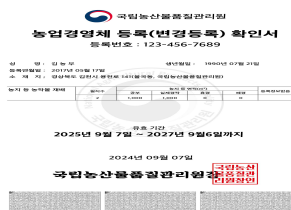
면세 이유 X 면세 이유 표기

복잡하다. 어렵다. 보관하지 못한다

### · 농업경영체 등록제도 이해 및 조사 목표 설정

- 국민디자인단 구성원의 농업경영체 등록 및 농관원 방문 경험 공유
- 정책공급자와 정책수요자가 느끼는 문제점이 다름을 인지, 진짜 문제점 파악의 필요성 도출

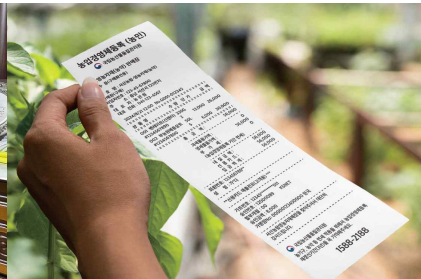
- 심층 인터뷰를 통한 고령농업인의 특성 및 문제점 파악
  - 등록조사원(민원담당자) 인터뷰, 정책수요자(고령농, 청년농) 1:1증 인터뷰
- 농업경영체등록 및 갱신과정에 따른 서비스 목표 수립
  - 농업경영체등록 및 갱신 여정별 고객행동 및 감정곡선 정리
  - 서비스 목표 수립 및 개선방향 설정
- 수립된 서비스 목표에 따른 개선 아이디어 구체화 및 프로토타입 제작·전달
  - 농관원 및 농업경영체 등록제도에 대한 이미지 변화를 통한 신뢰도 제고
  - 농업인에게 익숙한 터치포인트를 활용, 농업경영체 등록제도에 대한 장기기억 강화



<증명서 형태 등록확인서>



<실제 수요자 전달>



<면세 영수증 도입>

## 2 추진배경

- 고령농업인이 각종 농림사업 정책지원에서 배제되는 일이 없도록, 쉽게 접근하고 이해할 수 있는 고령농업인 맞춤형 농업경영체 안내 서비스 모색

통계청, 농림어업조사, 2023  
**65세 이상인 고령농가 66만호 증가**

농업경영체등록  
**3년마다 정기 갱신 필요**

**실제 민원 사례**

평생 농사를 지어왔는데, (농업경영체 등록) 이런 걸 알려주는 사람이 없어서 직불금 환원을 못 타 봤다.  
농사를 짓고 있는데도 경영체가 없어서 억울하다. 유효기간 만료 안내를 문자, 우편으로 받았다 하는데 글을 잘 읽지 못해서 이해하지 못했다.

**고령농업인을 위한 농업경영체 안내 서비스 필요**



## □ 농업경영체 등록제도의 중요도 증가

- 농업·농촌 관련 융자·보조금을 지원받으려는 자는 농업경영정보를 등록하여야 하고(농업경영체 등록), 등록정보가 변경된 경우 경영주 본인이 이를 변경신청하는 등 농업경영정보를 지속적으로 관리하여야 함
- 농업경영정보의 유효기간은 등록 또는 변경한 날로부터 3년이며, 유효기간 경과 시까지 정보를 미갱신하는 경우 관련법에 따라 등록정보 말소 처리
- 농업경영정보를 활용하는 정책사업과 지원제도가 늘어남에 따라 농업인에게 농업경영체 등록은 선택이 아닌 필수로 인식되고 있으며, 등록 건수도 갈수록 증가하는 추세

정책사업·지원제도	농업경영체 등록 요구사항
농민수당	농업경영체 등록한 농업인으로 명시 * 지자체마다 단가 및 지급조건 등은 상이
공익직불	농업경영체 등록한 농업인 및 농업법인으로 직불신청자는 9.30.까지 농업경영체를 유지하여야 함
조합원	신규 가입 및 기존자격 유지를 위해 농업경영체 등록 필요

\* 등록정보 활용사업: 농림사업 92개, 연계사업 31, 지방보조 370개 등

\*\* 농업경영체등록 현황: ('21) 1,778천호 → ('22) 1,828 → ('23) 1,840(12↑)

## □ 고령농업인의 정책지원 배제 발생에 따른 해결방안 모색

- 고령농업인의 경우 농업경영체등록제도에 대한 이해가 어렵고, 신규등록을 하더라도 등록정보 미갱신 등으로 경영체가 말소\*되어 실제 영농을 계속하고 있음에도 각종 정책지원 사업에서 배제되는 경우가 많음
- 제도 이해 및 신규등록의 어려움, 유효기간 만료에 따른 민원 증가
- \* 2023년 유효기간 만료 대상: 전국 495천 경영체 중 9,979호 직권 말소(2.0%)

### <실제 민원 사례>

- ✓ **고령농업인 ①** "평생 농사를 지어왔는데, (농업경영체 등록)이런 걸 알려주는 사람이 없어서 직불금 한번을 못 타 봤다."
- ✓ **고령농업인 ②** "농사를 짓고 있는데도 경영체가 없어서 억울하다. 유효기간 만료 안내를 문자, 우편으로 했다고 하는데 글을 잘 읽지 못해서 이해하지 못했다."

## □ 고령농업인을 위한 농업경영체 안내 서비스 필요

- 농가인구 고령화가 빠르게 진행되고 있으며, 고령농은 농업규모가 영세하고 직불금 등 공적보조를 받지 못할 경우 가계적자가 발생\*하는 취약계층임을 고려하여 맞춤형 안내 서비스 필요

\* 「고령농 소득실태와 노후생활 안정화 방안」, 농촌경제연구소, 2023

## 3 추진내용

### 가. 국민디자인단 구성 현황

구분		성명/소속/직위	역할
국민	분야 전문가	강명희 교수(한양대)	• 현장관찰 및 인터뷰 등 수행 • 고령농업인 친화적 디자인 구상
		김소연 교수(국민대)	
	정책수요자	이정원 대표 (쉽표영농조합법인)	• 농업경영체 등록제도 관련 경험 공유 • 정책 수요자 시각에서 의견·아이디어 제시 • 현장 관찰 및 인터뷰 등 직접 수행
		김태현 대표(푸디온)	
		김민정	
서비스디자이너		박재민 교수(한양대)	• 서비스디자인 목표관리 및 과제 총괄 • 서비스디자인 프로세스 활용 방법론 안내 • 정책수요자 이해관계자 심층 분석 및 자료 구성
공무원	공공서비스 디자인 담당	김미영 주무관 (기획조정과)	• 공공서비스디자인 과제 추진 지원
	사업담당	이성숙 사무관 (농업경영체과)	• 공공서비스디자인 과제 주관 추진 • 사업방향 설정, 활동결과 정책 반영 추진 • 공공서비스디자인 성과보고서 작성 및 제출
		허효성 주무관 (농업경영체과)	

## 나. 국민디자인단 활동 내용

단계별	주요 활동내용	산출물
이해하기	① 발대식 및 킥오프 미팅 - 서비스디자인 이해하기 - 농업경영체 등록제도 및 정책 현황 설명	· 공공서비스디자인 과제 이해 및 방향 설정
발견하기	① 업무 담당자 심층 인터뷰 및 현장 방문 - 농업경영체 등록조사원 심층 인터뷰 - 지방 사무소 방문 관찰 및 담당자 그룹인터뷰 ② 정책수요자 1:1 심층 인터뷰 - 청년농업인 및 고령농업인	· 정책공급자(현장업무 담당자) 인터뷰를 통한 고령농업인의 특성 및 제도안내 시 애로 사항 파악 · 정책수요자의 농업경영체 등록제도 인식 및 고령농업인이 느끼는 문제점 및 니즈 파악
정의하기	① 농업경영체 등록 및 갱신과정에 따른 서비스 블루프린트 작성 - 고령농업인의 실제 문제점에 집중하여 서비스 목표 재설정 ⇒ 어떻게 하면 농관원에서 안내하는 정보를 신뢰할 수 있을까? ⇒ 어떻게 하면 농업경영체등록을 지속적으로 인지하고 갱신할 수 있을까?	· 정책수요자의 감정곡선에 따른 PainPoint를 파악하여 서비스 목표 설정
발전하기	① 카드 브레인스토밍을 통한 아이디어 개발 - 고령농업인이 접하는 물리적 근거(터치포인트)를 활용, 농업경영체 및 재갱신에 대한 장기기억 강화	· 서비스 아이디어 구체화
전달하기	① 프로토타입 개발 ② 국민디자인단 추진내용 정리 향후 추진계획 논의	· 농업경영체 등록 농민 대상 면세 영수증 · 등록확인서 디자인 개선 · 공익직불 시스템에 유효기간 만료 대상자 표시

## □ 공공서비스디자인 과제 이해하기

### ○ 국민디자인단 구성 및 발대식 개최

- 정책공급자 및 수요자, 디자인 전문가로 국민디자인단을 구성하고 발대식을 통한 과제 추진 의욕 고취
- 서비스디자인 프로세스 설명 및 국민디자인단 역할 소개

### ○ 농업경영체 등록제도 이해 및 조사 목표 설정을 위한 키포프 회의

- 농업경영체 등록제도 및 기존 추진 정책 설명
- 정책수요자의 농업경영체 등록 및 농관원 방문 경험 등 공유

국민디자인단 구성원	농업경영체 등록제도 인식
분야 전문가	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고령농업인이 이해하기에는 어렵고 복잡한 제도로 느껴짐</li> <li>• 농업경영체 등록확인서, 유효기간 만료 안내통지서 등 공식 문서 양식이 알아보기 어려움</li> </ul>
정책수요자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직불금, 농약구매 등 농업에 종사하기 위해서는 농업경영체 등록이 필수이기 때문에, 농업경영체 자체를 모르는 농업인은 없을 것</li> <li>• 고령농업인은 이장, 청년농 등에게 농업경영체 관련사항을 일임하는 경우가 많음</li> </ul>

### ○ (조사목표 설정) "고령농업인이 느끼는 진짜 문제점을 알아보자"

- 국민디자인단의 정책공급자와 정책수요자가 느끼는 문제 관점이 다름에 따라, 실제 고령농업인과 현장 민원 담당자 인터뷰를 통해 진짜 문제점을 파악하기로 함

## □ 국민 요구 발견하기

### ○ 등록조사원(민원담당자) 인터뷰를 통한 고령농업인 특성 및 애로사항 파악

- 고령농업인일수록 문자·전화 응답률이 낮고 대면상담을 선호함
  - \* (문자) 글을 읽기 어렵거나, 글자 크기를 크게 키워두는 경우가 많아 문자 안내 내용이 한눈에 들어오지 않음
  - \*\* (전화) 보이스피싱 등 문제로 모르는 번호로 걸려 오는 전화를 받지 않음



- 방문이 쉬운 농협, 지자체(주민센터)는 익숙하게 느끼고 신뢰하나, 국립농산물품질관리원(농관원) 및 농업경영체 등 용어는 낯설어 함
- 고령농업인 응대 시에는 1:1 대면상담이 가장 좋으나, 현장 인력 부족으로 일일이 찾아가서 안내하기는 쉽지 않은 실정임

민원 담당 상담사   상주시무소			인천 사무소·김포 사무소	
				
<b>소리지르고, 억지쓴다.</b> 고령자 방문선호. 옛날에는 다 됐는데 왜안되냐며 소리지르고 억지쓴다.	<b>문자, 전화 회신을 낫다.</b> 복잡한등록절차와 농관원, 농업경영체 모르고, 신뢰할 수 없다	<b>평생 농사꾼으로 살았다.</b> 폐기하지 못한다. 은퇴해도 버리고 싶 지 않은 농민의 자부심	<b>1,000개 넘는 인천섬 농민을 만났다</b> 서비스 이름 길고, 어렵다. 어르신들 소름 사기안줄 언더!! 오히려 시청, 주민센터가 더 익숙하고 신뢰한다.	<b>실질적 농사에 도움되는 지원</b> 도시농들은 다르다. 나쁜 용도로 활용되지 않도록 농민에게 도움되는 지원과 관심이 펼쳐주길 바란다!

### ○ 정책수요자 1:1 심층 인터뷰를 통한 문제점 및 니즈 파악

- 등록제도에 대해 인지하고는 있으나 농업경영체, 농업경영정보 등 정확한 용어는 알지 못함
- 농관원이라는 기관이 낯설고 법적 용어, 구비서류 준비 등이 어려워 이장이나 자녀, 청년층에게 의지하는 경우가 많음
- 문자·우편을 보내도 확인하지 않거나 내용이 너무 어렵다는 인식

#### <정책수요자 심층 인터뷰>

- ✓ **청년농업인** "젊은 농민들은 농업경영체 등록·변경의 필요성에 대해 잘 알고 있으며 직접 관리하나, 고령농업인은 본인의 농업경영정보를 관리하기 어렵다고 생각됨  
등록확인서 및 안내통지서 등 고지된 내용을 몰라 본인(청년층)에게 물으러 오는 경우가 정말 많음"
- ✓ **고령농업인** "이장이 필요하다니까 등록하기는 했는데 자세한 내용은 어려워서 잘 모름"  
"등록확인서 글씨가 작아 알아보기가 힘들. 문자나 우편도 마찬가지"  
"차량이 없어 시내로 나가기가 쉽지 않고 농관원에 대해서 잘 모름"

수요자 문제 발견 전	수요자 문제 발견 후
<ul style="list-style-type: none"> <li>고령농업인은 농업경영체 등록제도에 대해 무지함</li> <li>농업경영체 등록 및 유효기간 등 제도 자체에 대한 홍보 필요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>고령농업인이라 하더라도 농업경영체 등록제도에 대해 인지하고 있음</li> <li>농관원 방문 및 신규등록 서류 준비 등이 복잡하고 어렵다는 인식(이장에게 일임)</li> <li>변경요청, 유효기간 만료 등 안내 시에도 농관원의 우편, 전화 등을 신뢰하지 못함</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>농업경영체 등록제도 안내, 관련법 개정 사항 등 정보 전달 필요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>농관원 및 농업경영체 등록제도가 가진 "어렵다"는 이미지를 변화시켜 고령농업인이 친근하게 느낄 수 있어야 함</li> </ul>

## □ 진짜 문제 정의하기

- 서비스 블루프린트를 통해 고령농업인이 느끼는 진짜 문제점 파악
  - 농업경영체등록·갱신 여정별 고객행동 및 감정곡선 정리
  - PainPoint에 집중하여 서비스 개선 방향 설정



단계	고객행동
----	------

농업경영체 등록제도 인지	이장, 농협, 지자체 등의 창구에서 농업경영체 등록 필요성 인지
------------------	-------------------------------------



신규등록	농관원 사무소에 방문하여 1:1 대면상담 후 신규등록 신청
------	----------------------------------



갱신안내 (PainPoint)	최초 등록 후 3년간 농업경영체에 대해 잊음 문자, 우편, 전화 등 농관원의 농업경영체 갱신 안내 외면
---------------------	--



경영체 말소	기한 내 미갱신으로 인한 농업경영체 말소 및 각종 정책지원 배제
--------	-------------------------------------



<p style="text-align: center;"><b>&lt; 서비스 목표 &gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 어떻게 하면 농관원에서 안내하는 정보를 신뢰할 수 있을까?</li> <li>· 어떻게 하면 농업경영체등록을 지속적으로 인지하고 갱신할 수 있을까?</li> </ul>	
--	--

○ 정책수요자를 위한 서비스 목표 수립

- 고령농업인이 중요한 안내사항을 놓치지 않도록 신뢰할 수 있는 농관원 이미지 설정
- 농업인이 항상 접하는 물리적 근거(터치포인트)를 활용하여 농업 경영체등록 및 갱신에 대한 장기기억 강화

## □ 아이디어 발전하기

- 문제해결을 위해 수립된 서비스 목표 2가지에 대한 카드 브레인스토밍 진행



### ① 어떻게 하면 농관원에서 안내하는 정보를 신뢰할 수 있을까?

- 기존의 농업경영체 등록확인서를 “공공기관이 인증한 농업인”임을 강조하여 한눈에 알아볼 수 있도록 디자인 개선
- 농업인이 간편하게 휴대할 수 있도록 카드형 “농업경영체 등록확인증” 제공

### ② 어떻게 하면 농업경영체등록을 지속적으로 인지하고 갱신할 수 있을까?


- (면세 영수증) 농업인이 자주 접하는 물리적 근거인 농자재 구매 영수증에 농업경영체 등록제도 명시 및 이로 인한 면세 혜택을 강조
- (직불금 시스템 개선) 농업경영체 유효기간 만료로 인한 갱신 대상자인 경우, 지자체 공익직불금 담당자 시스템에 표시



## □ 실행전략 전달하기


### ○ 증명서·카드 형태의 농업경영체 등록확인서 제작

- 농업인이 자랑스럽게 보관 및 게시할 수 있는 디자인, 재질로 제작
  - \* (기존) 농업경영정보 전체를 담기 위해 글자크기가 작고 페이지 수가 많음
- (변경) 성명, 등록일, 주소, 발급기관명을 강조한 ①**증명서 형태**, 휴대가 간편한 ②**카드 형태**로 개선하고 상세한 등록정보는 별첨으로 제공
- 농관원은 농업인에게 도움이 되는 기관이라는 긍정적 이미지 구축을 통해 농관원 안내사항에 대한 신뢰도 제고




맡 주긴했는데  
글씨도 작고, 뭐라는지, 어따 두었는지 모르겠어

# 기억 안내!




**Painpoint 2** 농업경영체등록증 [물리적 증거]

**Before**



**복잡하다, 어렵다, 보관 X**

**After**



**단순하다, 쉽다, 보관 O**  
(농가 거실, 벽)

### ○ 실제 정책수요자에게 증명서를 전달하고 의견 수렴

- ✓ “기존 등록확인서는 알아보기 어렵고, 면사무소에 제출하는 서류라고만 생각했는데 이렇게 만들어주니 보관하기에 쉽고 좋다. 거실에 놔두면 많이들 얘기할 것 같다.”

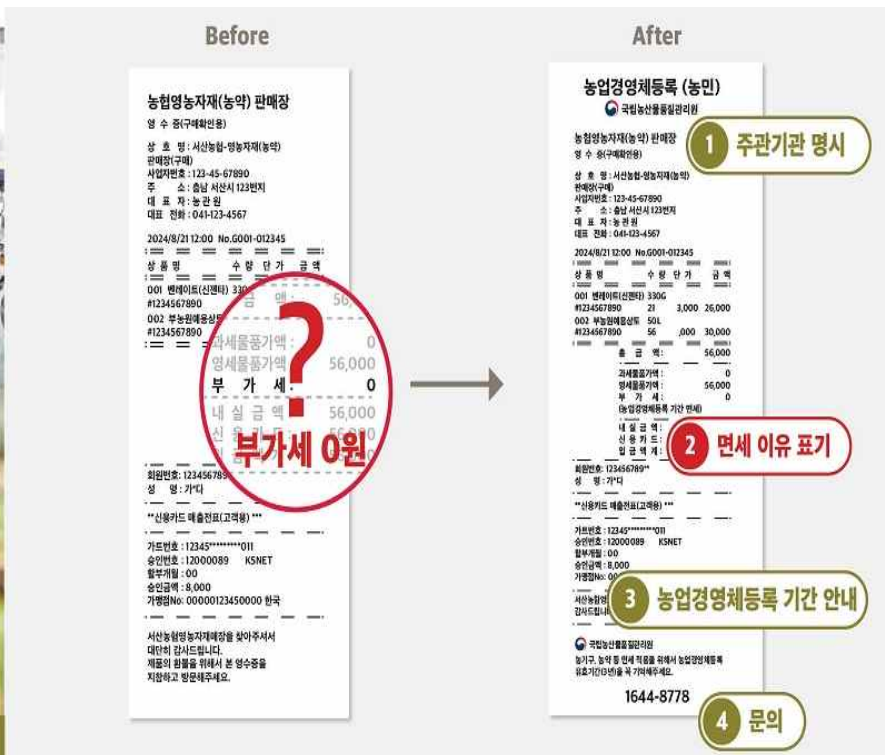




## ○ 농업경영체 등록 혜택을 강조한 면세 영수증 활용 추진

- 고령농업인이 농자재 구매 시 영수증을 통해 농업경영체 등록제도 및 경영체등록으로 인한 혜택 정보를 지속적으로 인지

\* 주관기관, 면세 사유, 농업경영체등록 혜택임을 강조하여 유효기간 안내



## ○ 직불금 시스템 개선을 통한 농업경영체 갱신 안내 창구 확대

- 농업인이 신뢰하고 자주 방문하는 지자체를 통해 유효기간 만료 대상자임을 안내받을 수 있도록 함

## < 실제 공익직불금 시스템 담당자 화면 >

## 4 공공서비스디자인 운영 성과

### 가. 공공서비스디자인 추진 성과 및 기대효과

#### □ 추진성과

- 고령농업인 대상 기존 농업경영체 등록제도 안내의 문제 이해
  - 고령농업인의 "모른다"가 농업경영체 등록제도 자체에 대한 무지가 아님을 이해하여 기존 정보전달식 일방향 안내에서 벗어나 고령농업인의 특성에 맞춘 안내 서비스 방향 설정
- 중요정보 안내 창구 다양화를 통한 고령농업인의 피해 방지
  - 농관원 일방향 서비스에서 벗어나 유효기간 만료 등 중요한 안내 정보의 전달 창구를 지자체로 확대

구분	기존	개선
수요자 문제상황	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 농업경영체 미등록 또는 말소로 인한 정책지원 배제</li> <li>• 말소 등 불이익에 관련된 내용 안내 필요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 농관원의 안내사항을 신뢰하고 농업경영체를 유지할 수 있는 유인책 필요</li> </ul>
정책공급자 문제상황	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고령농업인은 농업경영체등록 제도에 대해 무지하여 이에 대한 정보전달이 필요함</li> <li>• 농업경영체 유효기간 및 갱신 안내를 위한 인력 부족</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 단순 설명식 홍보보다 기관 및 제도의 이미지를 제고할 수 있는 서비스 제공</li> <li>• 고령농업인에게 익숙한 지자체 등 농관원 일방이 아닌 안내 창구 다양화</li> </ul>

## □ 기대효과

- 고령농업인의 정책지원 배제 등 피해 방지
  - 직불금 등 혜택 유지로 농가소득 보전
- 농관원 및 농업경영체 등록제도의 이미지 제고
  - (기존) 직불금 등 지원사업을 위한 통과의례
  - (개선) 농업인임을 증명해 주고 각종 정책지원을 받을 수 있도록 돕는 기관·제도
- 농관원 및 지원사업 담당자의 행정력 낭비·업무 피로도 감축
  - 고령농업인의 연락두절, 불응 등으로 인한 행정력 낭비 감소
  - 농관원 및 유관기관의 민원발생 감소를 통한 담당자 업무 피로도 감축

## 가. 공공서비스디자인 지속가능 운영 방안

### □ 정책수요자 및 이해관계자 의견수렴을 통한 제도개선 반영 검토

- 농업경영체 등록확인서\*는 농업인 및 유관기관 활용도가 높아 개선 전 충분한 의견수렴 필요

- (농업인) 고령농업인 포함 전 연령 농업인 대상 설문조사 추진
- (유관기관) 제도개선 검토 시 지자체, 농협 등 등록확인서 활용 기관 이해관계자 의견수렴

\* 「농어업경영체법 시행규칙」 [서식2의4] 농업경영체 등록(변경등록)확인서

### □ 농업경영체 유효기간 대상자 표출 지원사업 시스템 확대

- 공익직불 시스템(유효기간 만료대상자 표출 시범적용) 모니터링
- 안내창구 다양화 효과 검증 및 공익직불 담당자 의견수렴을 통해 농업경영정보를 활용하는 지원사업 시스템 전면 적용 추진

### □ 농식품부 차세대농업정보화추진단에 개선방안 제출

- 국민디자인단 활동을 통해 도출된 문제점 및 해결방안 제출
- 차세대 농업농촌통합정보시스템(농업e지) 대민포털 사이트 구축 시 개선방안 반영 요청

주요 운영 방안	자원 운용 (인력, 예산, 조직법령 등)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 농업경영체 등록확인서 개선 의견수렴</li> <li>- 농업인, 유관기관 담당자 별도 추진</li> <li>- 의견수렴 내용을 바탕으로 반영 여부 검토</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 필요 시 농어업경영체법 시행규칙 개정 추진</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공익직불 시스템 모니터링</li> <li>• 타 지원사업 시스템 전면 적용 추진</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 농식품부 및 농정원 협의</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 차세대농업정보화추진단에 개선방안 제출</li> </ul>	

## 첨부1

## 공공서비스디자인 활동 및 홍보 실적

### □ 공공서비스디자인 활동 실적

구분	일시	장소	참석자	주요 활동 내용
1차	2024.7.4. 13:30~16:30	국립농산물 품질관리원 본원	공공서비스디자인단 6명, 서비스디자이너, 담당 공무원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 이해하기               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 발대식 및 킥오프 회의</li> <li>- 농업경영체등록제도 이해 및 조사방향 설정</li> </ul> </li> </ul>
2차	2024.7.18. 10:00~15:00	국립농산물 품질관리원 상주사무소	공공서비스디자인단 4명, 서비스디자이너, 담당 공무원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 발견하기               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 등록조사원(민원담당자) 인터뷰</li> <li>- 농업인 심층 인터뷰</li> <li>- 사무소 현장관찰 (방문민원인 응대 등)</li> </ul> </li> </ul>
3차	2024.7.31. 13:00~15:00	힐링캠퍼스 더공감 (서울 서초구)	공공서비스디자인단 5명, 서비스디자이너, 담당 공무원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정의하기               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 고령농업인의 농업경영체등록 제도 서비스 블루프린트 작성</li> <li>- 서비스 목표 설정</li> </ul> </li> </ul>
4차	2024.8.14. 13:00~15:00	서울역 회의실	공공서비스디자인단 5명, 서비스디자이너, 담당 공무원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 발전하기               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 카드 브레인스토밍</li> <li>- 서비스 목표에 따른 개선 아이디어 구체화</li> </ul> </li> </ul>
5차	2024.8.30. 13:00~16:00	서울역 회의실	공공서비스디자인단 4명, 서비스디자이너, 담당 공무원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전달하기               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 프로토타입 개발 및 전달 (등록확인서, 영수증)</li> <li>- 지원사업 시스템 개선</li> <li>- 디자인단 추진내용 정리 및 향후 추진계획 논의</li> </ul> </li> </ul>

※ 정책수요자 인터뷰, 프로토타입 제작·전달 등 현장 방문 2회 별도 실시



**□ 공공서비스디자인 활동 총평**

○ 좋았던 점

- (국민디자인단 참여국민) 농업에 종사하지 않아 바로 이해하기는 어려운 정책이었으나, 오히려 그 점을 활용하여 정책에 쉽게 접근할 수 있을 만한 아이디어를 많이 낼 수 있어 좋았음
- (사업담당자) 공공디자인 프로세스에 따라 정책 아이디어를 구체화하는 과정이 신선했고, 과제 운영을 처음 접해 다소 애로사항이 있었으나 단계별 컨설팅이 제공되어 공공서비스디자인 프로세스 중 명확히 이해되지 않는 부분, 과제추진 방향 등의 자문을 구할 수 있는 점이 좋았음
- (실제 수요자) 농업경영체등록제도에 대해 평소 개선되었으면 좋겠다고 느꼈던 점에 대해 의견을 낼 수 있어 좋았으며, 실제 사업담당자와 의견을 조율하고 아이디어를 구체화하는 과정이 흥미로웠음

○ 아쉬웠던 점

- 과제 운영기간 및 예산 문제로 국민디자인단 활동을 좀 더 하지 못한 점이 아쉬움. 2~3회 정도 추가 진행할 수 있었다면 좋았을 것 같음

**□ 공공서비스디자인 과제 운영의 효과**

○ 실제 수요자 시각에서 문제 해결방안 접근 가능

- 기존 정책공급자(사업담당자)가 정책을 구상할 때는 업무 지식이 반영되어 다소 경직된 해결책이 나올 수밖에 없었으나, 공공서비스디자인 과제 운영을 통해 국민이 직접 참여하여 의견을 냄으로써 새로운 시각으로 문제해결 방안을 찾을 수 있어 좋았음

**□ 공공서비스디자인 과제를 통한 성과창출을 위한 제언**

○ (과제발굴) 공공서비스디자인 운영에 적합한 과제 선정 필요

- 과제발굴 전 공공서비스디자인에 대한 매뉴얼 및 강의 등을 제공하여 국민의 시각이 필요한 과제 제출·선정 필요
- 중앙기관과 지자체의 예산 등 여건과 정책수요자 규모가 다르므로, 과제 선정 및 평가 기준을 다르게 할 필요