



공직자를 위한 공공서비스디자인 과제 운영안내서



행정안전부



한국디자인진흥원

1. 공공서비스디자인 시작하기

| | |
|------------------------|-------|
| 1.1 공공서비스디자인 알아보기 | P. 03 |
| 1.2 공공서비스디자인 로드맵 | P. 04 |
| 1.3 공공서비스디자인 연간일정 | P. 05 |
| 1.4 공공서비스디자인 지원 한눈에 보기 | P. 09 |



2. 공공서비스디자인 살펴보기

| | |
|---------------------|-------|
| 2.1 공공서비스디자인 과제 준비 | P. 11 |
| ① 공공서비스디자인 이해하기 | P. 15 |
| 2.2 서비스디자이너 지원과제 공모 | P. 32 |
| 2.3 공공서비스디자인 과제 수행 | P. 37 |
| ② 국민요구 발견하기 | P. 41 |
| ③ 진짜문제 정의하기 | P. 42 |
| ④ 아이디어 발전하기 | P. 43 |
| ⑤ 실행전략 전달하기 | P. 44 |
| 2.4 우수과제 공모 | P. 49 |
| 2.5 과제 완료 및 차년도 계획 | P. 56 |

3. 부 록

| | |
|----------------|-------|
| 3.1 과제추진계획서 | P. 60 |
| 3.2 과제 추진 현황 | P. 61 |
| 3.3 성과보고서 | P. 63 |
| 3.4 공문 | P. 67 |
| 3.5 성과보고서 검색방법 | P. 76 |
| 3.6 공유·소통채널 | P. 78 |

1. 공공서비스디자인 시작하기

1.1 공공서비스디자인 알아보기

1.2 공공서비스디자인 로드맵

1.3 공공서비스디자인 연간일정

1.4 공공서비스디자인 지원 한눈에 보기



1.1 공공서비스디자인 알아보기

공공서비스디자인

정책을 설계하거나 실행하는 과정에서 국민들에게 실질적으로 필요한 맞춤형 서비스를 제공하기 위한 국민 참여방식
민간의 서비스디자인 기법을 활용하여, 국민과 행정기관이 함께 수요자 중심의 정책을 발굴·개선하는 정책 모델

| 민간 서비스디자인 | 공공서비스디자인 |
|---|--|
| <p>관점 제품 사용자의 경험 관점에서 문제를 보고,</p> <p>방법 사용자 참여 관찰 등 다양한 방법을 통해 고객의 숨은 니즈를 발견</p> <p>사고방식 창의·혁신적 방식과 통찰로 고객 만족의 해결책을 도출</p> | <p>정부 정책 개발 전 과정에 주민, 전문가, 행정기관, 디자이너 등 이해관계자가 함께 국민디자인단으로 참여, 국민의 수요를 관찰·분석하여 혁신적이고 만족도 높은 정책을 개발하는 국민 협업 정책개발 방식</p> |



1.2 공공서비스디자인 로드맵

공공서비스디자인 연간일정

단계별 국민디자인단 활동



- ① 공공서비스디자인 이해하기
- ② 국민요구 발견하기
- ③ 진짜문제 정의하기
- ④ 아이디어 발전하기
- ⑤ 실행전략 전달하기

| 수행활동 | | | 수행결과 |
|-------------------------------|---------------------------|-----------------------------|---|
| · 주제선정 · 일정계획 · 조사목표 설정 | · 부서간 업무협의 · 국민디자인단 구성 | · 예산계획 · 국민디자인단 교육 및 발대식 | · 국민디자인단 구성 · 과제 계획 · 관련 정책 현황 공유 · 조사 목표, 계획 수립 |
| · 조사 준비활동 | · 조사활동 (문헌/현장) | · 정리 분석 | · 현장관찰, 인터뷰를 통한 숨겨진 수요자의 요구도출 |
| · 퍼소나 | · 고객여정맵 | · 서비스목표 수립 | · 수요자 문제점 분석 · 정책 방향성 수립 |
| · 아이디어 워크숍 | · 아이디어 스케치 | · 시나리오 | · 정책 아이디어 만들기 · 서비스 콘셉트 개발 |
| · 스토리보드 | · 프로토타입 | · 평가 | · 최종 서비스 전달 및 점검 |

1.3 공공서비스디자인 연간일정 (1/4)

* 일정은 운영현황에 따라 변경될 수 있습니다.

1월

2월

1. 공공서비스디자인 과제준비 | P.11

2. 서비스디자이너 지원과제 공모 | P.32

| 과정 | | 공문 접수 > 신청 > 과제발굴 워크숍 > 과제추진계획서 작성 > 서비스디자이너 지원과제 접수 > 지원과제 선정심사 > 서비스디자이너 매칭 및 협약 | | | | | | | | |
|----------|----------|--|--|---|----------------------------------|--|---|--|--|--|
| | | 운영계획 통보 및 수요조사 | | 과제기획 교육 | | | 추진계획서 서면심사 | 심사결과 통보 서비스디자이너 매칭 및 협약 | | |
| 참여 기관 | 수행 내용 | -사업이해 -과제발굴 -협력기관 찾기 | 워크숍 참가 신청 ▶ 워크숍 신청서 | 워크숍 참석 -과제기획 교육 -과제발굴 워크숍 -주제 선정 | -주제선정 -과제 계획 수립 -국민디자인단 구성 | 서비스디자이너 지원과제 신청 공문 제출 ▶ 과제 추진계획서 | 결과 대기 | -서비스디자이너 매칭 협의 -서비스디자이너 매칭 결과 공문 제출 ▶ 서비스디자이너 협약서 | | |
| | | -필요시, 행안부에서 해당기관에 협력요청 공문 발송 | -공공서비스디자인 이해 -우수사례 공유 -국민디자인단 과제발굴 및 운영프로세스 워크숍 | | | | | -서비스디자이너 매칭 및 비용 지원 | | |
| 공 문 | | ➡ 운영계획 통보 및 서비스디자이너 지원과 워크숍 수요조사 +추진계획서(서식) +권역별 사업설명회 및 워크숍 계획 +과제기획 워크숍 참석희망 신청서 | | | ⬅ 서비스디자이너 지원과제 제출 | | ➡ 서비스디자이너 지원과제 선정 결과 안내 ⬅ 서비스디자이너 매칭결과 제출 ➡ 서비스디자이너 지원과제 회의록 요청 | | | |
| | | ➡ 행안부, KIDP 발송 ⬅ 참여기관 발송 | | | | | | | | |

1.3 공공서비스디자인 연간일정 (2/4)

* 일정은 운영현황에 따라 변경될 수 있습니다.
* 컨설팅은 수요조사를 통해 참여할 수 있고, 참여 횟수 제한은 없습니다.

2월

6월

3. 공공서비스디자인 과제수행 | P.37

| 과정 | | 공문 접수 | 신청 | 과제착수 컨설팅 | 공문 접수 | 신청 | 중간 컨설팅 | 공문 접수 | 신청 | 성과보고서 컨설팅 | | | | | | | | | |
|----------|----------|------------------------------|----|----------|---------------------------------------|----|--------|---|----|-----------|---------------------------------------|--|--|--|--|--|---------------------------------------|--|--|
| | | 과제착수 컨설팅 수요조사 | | | 1차 컨설팅 | | | 중간 컨설팅 수요조사 | | | 2차 컨설팅 *상황에 따라 1~2회 진행 | | | 성과보고서 작성 컨설팅 수요조사 | | | 3차 컨설팅 | | |
| 참여 기관 | 수행 내용 | -과제 계획 -과제 진단 | | | -과제추진계획서 작성 및 진단 컨설팅 ▶과제추진계획서 | | | 과제 자체 진단 컨설팅 참가신청 ▶컨설팅 신청서 | | | -과제 추진현황 작성 -과제 점검 컨설팅 ▶과제 추진현황 | | | 성과보고서 작성 진단 컨설팅 참가신청 ▶컨설팅 신청서 | | | -성과보고서 초안 작성 -과제추진 현황 정리 ▶성과보고서 | | |
| | | -서비스디자이너 지원과제 및 자율과제 진단 | | | -과제추진계획서 작성 및 진단/보완 컨설팅 | | | -과제 진행상황, 예상성과, 애로사항 등 검토 | | | -과제추진현황, 실적, 예상 성과 등 과제별 보고서 작성 지원 | | | -공공서비스디자인 매뉴얼에 따른 성과보고서 작성방법 | | | -추진경과, 실적, 예상 성과 등 과제별 보고서 작성 지원 | | |
| 지원내용 | | -신규 과제 대상 과제 기획 | | | -과제운영 방향, 수요자 정의 및 조사방법 등 착수관련 컨설팅 | | | -과제추진상황, 예상성과, 애로사항 등 검토 | | | -과제추진현황, 실적, 예상 성과 등 과제별 보고서 작성 지원 | | | -공공서비스디자인 매뉴얼에 따른 성과보고서 작성방법 | | | -추진경과, 실적, 예상 성과 등 과제별 보고서 작성 지원 | | |
| 공문 | | ➔ 공공서비스디자인 과제착수 컨설팅 실시 알림 | | | ➔ 공공서비스디자인 대면 컨설팅 수요조사 안내 | | | ➔ 공공서비스디자인 성과보고서 작성지원 컨설팅 수요조사 안내 | | | | | | | | | | | |

➔ 행안부, KIDP 발송
➔ 참여기관 발송

1.3 공공서비스디자인 연간일정 (3/4)

* 일정은 운영현황에 따라 변경될 수 있습니다.
* 상위 과제 선정 개수는 변경될 수 있습니다.

7월

9월

4. 우수과제 공모 | P. 49

| 과정 | | 공문 접수 | 성과보고서 제출 | 1차 심사 | 2차 심사 | 우수과제 선정 | 성과공유대회 발표 및 심사 | 최종 순위 결과발표 |
|-------|-------|------------------------------|-----------------------------|----------------------|--|---|--|----------------------|
| | | 우수과제 선정 및 포상계획 알림 | | 전문가 서면심사 (1.5배수) | 온라인 국민심사 +전문가 대면심사 결과 합산 | 우수과제 23개 선정 | 상위 과제 순위선정을 위한 심사 국민·전문가 평가단의 현장투표 결과 +2차 심사결과 합산 | 상위 과제 순위 발표 차등 포상 지급 |
| 참여 기관 | 수행 내용 | | 성과보고서를 첨부한 공문 발송 ▶ 성과보고서 | 결과 통보 대기 | - (온라인 국민심사) 과제소개 시각 자료 제작 - (전문가 대면심사) 질의응답 준비 ▶ 소개영상, 카드뉴스, 웹툰, 1장 요약문 등 | - 상위 과제는(24년 기준 11개) 성과공유대회 발표 자료 준비 - 성과공유대회 자료 제출 ▶ 발표 ppt 및 전시자료 | - 성과공유대회 참여 - 과제 성과 발표 | - 성과공유대회 수상 |
| | 지원내용 | -성과보고서 서식 배포 | | | | | -평가단 실시간 전자투표 -성과공유대회 개최 | -순위에 따라 차등 포상 지급 |
| 공 문 | | ➡ 공공서비스디자인 우수과제 선정 및 포상계획 알림 | | ➡ 서면심사 결과 및 대면 심사 안내 | | ➡ 공공서비스디자인 우수과제 2차 심사결과 및 성과공유대회 개최 | | |
| | | ⌚ 행안부, KIDP 발송 ⌚ 참여기관 발송 | ⌚ 공공서비스디자인 우수과제 지원 | | | | | |

1.3 공공서비스디자인 연간일정 (4/4)

* 일정은 운영현황에 따라 변경될 수 있습니다.

9월

10월

11월

12월

5. 과제 완료 및 차년도 계획 | P.57

| | | | | | | | |
|--------------|--------------|--|--|---|---|---|---|
| 과정 | | 수상자 적격 심사 선정된 우수과제 기관대상 적격심사 | 개인대상자 추천 표창 대상자 자체 적격심사 후 추천 | 심사 추천인원 중 공적 심사위원회 심사를 통해 최종 선정 | 상장 수여 우수과제 시상 및 간담회 개인 표창 확정 및 수여 | 우수과제 운영현황 조사 행안부, 우수과제의 과제 성과 및 운영현황 조사 | 차년도 운영계획 차년도 운영계획 안내 |
| 참여 기관 | 수행 내용 | 포상 절차를 위한 행정적 업무 | 개인 유공자 추천 ▶ 추천 제출서류 | | 상장 수령 | -성과의 확산, 지속적인 운영, 개선의 효과 등을 관리 -우수과제 사례집 제작을 위한 자료요청에 협조 | -차년도 과제 발굴 -협력기관 탐색 -예산 확보 등 과제 준비 |
| | | 지원내용 | | | -대통령상 및 국무총리상 직접 수여 -그 외 우수과제는 우편으로 발송 | 행안부의 관리로 정책이 지속되고 안정될 수 있도록 지원 | -소통24를 통해 협력기관 검색 -필요시, 행안부에서 해당기관에 협력요청 공문 발송 |
| 공 문 | | ➡ 공공서비스디자인 우수과제 포상 및 추천 ⬅️ 행안부, KIDP 발송 ⬅️ 참여기관 발송 | ⬅️ 공공서비스디자인 우수참여자 추천 | | | | ➡ 차년도 운영계획 수립 및 안내 |

1.4 공공서비스디자인 지원 한눈에 보기

* 일정은 운영현황에 따라 변경될 수 있습니다.

* 서비스디자인인력Pool 확인

www.kidp.or.kr 접속 > 서비스디자인 및 제조혁신 > 공공서비스디자인 > 서비스디자인Pool

| 지원 내용 | | 대상기관 | 일 정 | 기관 협조 필요사항 | 상세 페이지 | | |
|---------------|-----------------------|--|---------|------------|---|---|----|
| 서비스디자인 전문가 지원 | 서비스디자이너 매칭 및 지원비 제공 | | 심사 후 선정 | 2월 | <ul style="list-style-type: none"> 지원과제 공고 시 지원 지원비 지급 시 회의록 제출 의무 | 35 | |
| 과제발굴 워크숍 | 과제 기획 교육 및 컨설팅 | 1회 | 신청기관 | 1월 | <ul style="list-style-type: none"> 수요조사 시 신청 | 13 | |
| 컨설팅 | 과제착수 컨설팅 | 과제 운영 방향, 수요자 정의 및 조사방법 등 착수 관련 전반 컨설팅 | 1회 | 신청기관 | 2월 | <ul style="list-style-type: none"> 수요조사 시 신청 | 39 |
| | 중간 컨설팅 | 과제 운영에 어려움을 겪는 기관(또는 담당자) 대상 맞춤형 컨설팅을 실시하여, 과제의 효율적 수행과 성과창출을 지원 | 1~2회 | 신청기관 | 4~6월 | <ul style="list-style-type: none"> 수요조사 시 신청 | 45 |
| | 성과보고서 작성지원 컨설팅 | 성과보고서 작성에 어려움을 겪는 기관 대상 추진경과 및 실적 등 작성 방법 컨설팅 | 1회 | 신청기관 | 6월 | <ul style="list-style-type: none"> 수요조사 시 신청 | 48 |
| 우수과제 포상 | 우수과제 및 개인 유공자 선정 · 포상 | | 심사 후 선정 | 7~9월 | <ul style="list-style-type: none"> 우수과제 신청(성과보고서 제출) 우수과제 2차 심사 시 홍보물 제출 상위 순위 과제의 경우 성과공유대회 발표(24년 11개) | 49 | |

2. 공공서비스디자인 살펴보기

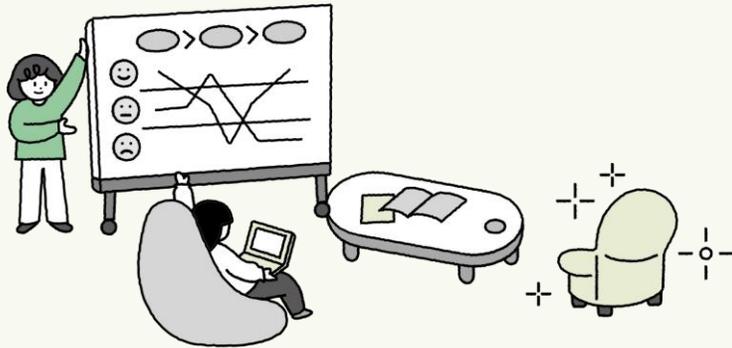
2.1 공공서비스디자인 과제 준비

2.2 전문가 지원과제 공모

2.3 공공서비스디자인 과제 수행

2.4 우수과제 공모

2.5 과제 완료 및 차년도 계획



2.1 공공서비스디자인 과제 준비

공공서비스디자인 공문 접수 | 1월

공공서비스디자인이 시작됨을 알리는 행정공문이 행정안전부에서 발송되어 각 기관에 접수됩니다.



- 공공서비스디자인 운영계획 안내 및 과제발굴 워크숍 수요조사
- 서비스디자이너 지원과제 신청 접수



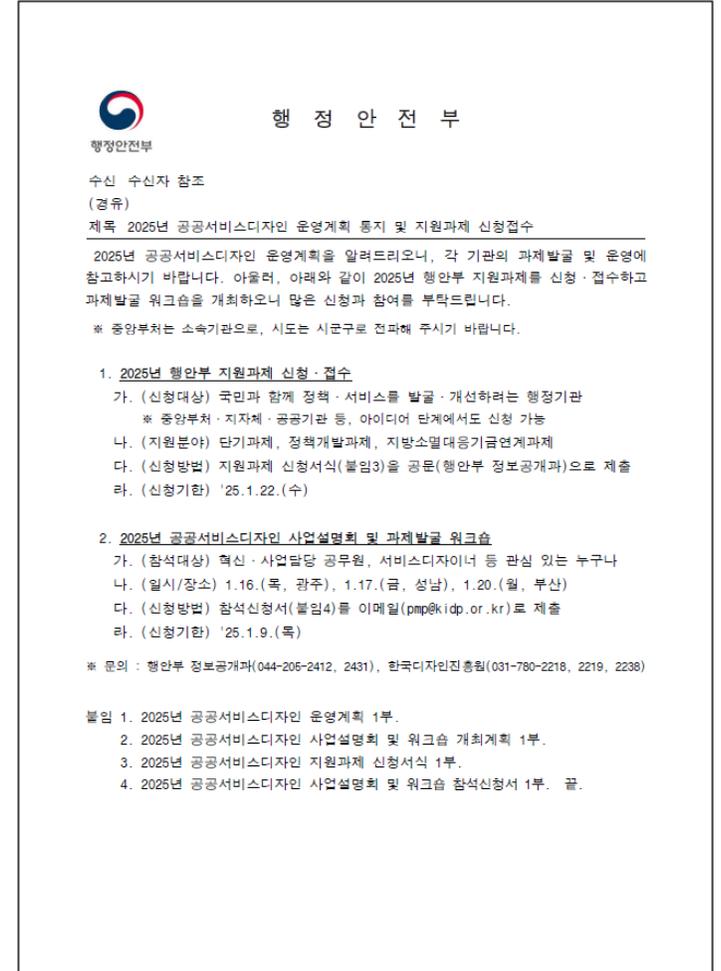
① 운영계획 설명 및 과제 기획을 돕는 **과제발굴 워크숍***에 참석을 희망하는 경우 신청서식에 따라 **메일로 제출** (P.14 참고)



② 서비스디자이너 지원**을 원하신다면 과제추진계획서를 **공문으로 제출** (P. 33)
★ 과제추진계획서는 과제발굴 워크숍과 다음에 진행되는 '공공서비스디자인 이해하기' 단계 이후에 작성하여 제출합니다.

* **과제발굴 워크숍** : 공공서비스디자인 운영계획에 대한 설명 및 과제 발굴을 위한 워크숍

** **서비스디자이너 지원** : 서비스디자인 지원과제 공모를 통해 선정된 과제에 한하여 서비스디자이너 활동비를 지원



공공서비스디자인 운영계획 통보 공문(2025년)

2.1 공공서비스디자인 과제 준비

참여 부서 및 담당자 선정

① 국민디자인단 활동을 이끌고 갈 총괄부서와 과제를 함께 수행할 사업 부서를 선정합니다.

- 기획예산부서의 경우, 사업예산과의 연계가 있으므로 총괄기능 수행에 강점 보유
- 별도 혁신추진 부서가 존재할 경우 혁신부서가 총괄하는 것도 가능
- 과제의 결과물을 적용·추진할 수 있는 사업부서(담당자)가 필히 참여하여야 실효성 있는 성과를 기대할 수 있음

② 업무분장을 통해 담당자를 지정합니다.

혁신 담당
1명

- 과제 추진 상황 및 사후관리 총괄
- 공공서비스디자인 우수활동 사례 개발 확산
- 공공서비스디자인 추진 결과 홍보 총괄

사업 담당
2명

- 사업 설명 및 과제 추진, 성과 도출 등
- 공공서비스디자인 체험, 이해관계자 참여 협조
- 공공서비스디자인 활동 결과 정책 반영 및 이행

✓ 공공서비스디자인에 참여하면 기존의 업무 외 별도의 업무가 진행되므로, 기관 및 동료의 배려가 필요합니다.

2.1 공공서비스디자인 과제 준비

주제선정을 위한 과제발굴 워크숍

과제발굴 워크숍은 행전안전부와 한국디자인진흥원에서 주최합니다.
워크숍 참가신청 시, 절차에 따라 개별적으로 안내가 이루어 집니다.

**처음 공공서비스디자인 과제를 진행한다면, 과제발굴 워크숍에 참여하여
공공서비스디자인에 대한 이해와 과제를 도출하는 데 도움을 받아보시길 바랍니다.**

과제발굴 워크숍은 공공서비스디자인 사업의 추진계획에 대한 설명과 공공서비스디자인 과제발굴 교육·실습을 통해 공공서비스디자인 과제 운영에 대한 이해를 돕기 위한 내용으로 진행합니다.

- ✓ 과제발굴 워크숍에 참여하시면
교육참석자 상시학습 4시간 인정됩니다.
- ✓ 과제가 선정되면 운영계획을 마련하여
과제추진계획서를 작성합니다.
 - 1 서비스디자이너 지원 희망과제 공모 시 제출
 - 2 착수 / 중간 컨설팅 시 활용

| 과제발굴 워크숍 개요 | |
|-------------|--|
| 진행 방법 | 대면 워크숍 진행 |
| 소요 시간 | 약 4시간 소요 (25년 기준 13시~ 17시 진행) |
| 참석자 | 공공서비스디자인 운영계획이 있는 기관의 혁신담당자, 사업담당자, 서비스디자이너 등 |
| 주요내용 | <ul style="list-style-type: none"> - 공공서비스디자인 사업안내 - 공공서비스디자인 우수사례 공유 - 공공서비스디자인에 대한 이해(강의) - 공공서비스디자인 과제발굴 및 운영프로세스 워크숍 * 국민디자인단 구성 및 역할, 서비스디자인 프로세스 설명 및 활용방안 안내 |

2.1 공공서비스디자인 과제 준비

과제추진계획서 작성

과제추진계획서는 2페이지 이내로 작성하기 때문에 간략하게 정리하여 제출합니다.
다음 페이지부터 이어지는 '공공서비스디자인 이해하기' 단계를 참고하여 과제추진계획서를 작성할 수 있습니다.

✔ 과제추진계획서를 작성하고 서비스 디자이너 지원사업 공모에 참여하면, 지원과제로 최종 선정되지 못하더라도 제출한 계획서를 기반으로 전문가 컨설팅을 받을 수 있습니다.

| | |
|-------------------------------------|--|
| ○○○ 신고 절차 간소화로 ○○○ 편의 개선(예시) | |
| 제출기관/부서 | ○○○○부 ○○○○실 ○○○○국 ○○○○과 |
| 담당자/연락처 | ○○○ 사무관, 044-2xx-3xxx (휴대전화번호를 추가로 써도 됨) |
| 전자우편 | ____@korea.kr |
| 지원분야 | <input type="checkbox"/> 단기관제 <input type="checkbox"/> 정책개발과제 <input type="checkbox"/> 지방소멸대응기금연계과제 |
| 과제성격 (대표1개만) | <input type="checkbox"/> 산업지원 <input type="checkbox"/> 사회복지 <input type="checkbox"/> 안전생활/편의 <input type="checkbox"/> 문화/관광 <input type="checkbox"/> 어린이/교육 <input type="checkbox"/> 지역환경개선 <input type="checkbox"/> 마을공동체 <input type="checkbox"/> 기타() |
| 관련 수상 이력 | 없음 (다른 경진대회에서 수상한 적이 있다면 그 내용을 작성) |
| 협업기관 | (확정/예정 표시, 향후 변경 가능) |

| | |
|--|----------------------------|
| 작성방법 | 제출 시에는 식재 후 제출하여 주시기 바랍니다. |
| ○ 전체 작성 내용 및 분량은 5페이지 이내로 해당 기관에서 자유롭게 작성(도표, 그래프 및 이미지 활용 가능)하여 주시기 바랍니다. | |

추진배경

- 휴먼명조, 15pt
- 휴먼명조, 15pt
- * 맑은고딕, 12pt
- ** 맑은고딕, 12pt
- ※ 맑은고딕, 12pt

| | |
|--|----------------------------|
| 작성방법 | 제출 시에는 식재 후 제출하여 주시기 바랍니다. |
| ○ 최근 변화 중인 현안(~가 지속 증가 중 또는 감소 중), 중장기 계획의 일부, 민원 다수 발생사항, 당해연도 수정·개선 예정인 정책 또는 서비스, 기관에서 자체 발굴한 국민공무원 제안 등 해당 기관에서 동 과제를 추진하는 사유 | |
| ○ 해당 주제를 국민과 이해관계자의 참여를 통해 해결하려는 이유와 배경 | |
| ※ 발굴 과제에 대한 현황, 필요성을 요약 기재 | |

주요고객(정책수요자) 및 이해관계자

-

| | |
|--|----------------------------|
| 작성방법 | 제출 시에는 식재 후 제출하여 주시기 바랍니다. |
| ○ 예산되는 주요고객인 정책수요자의 현재 범위 또는 새로운 정책이나 서비스의 혜택을 받는 대상의 범위를 정의 | |
| ○ 해당 주제의 이해관계자는 누구이며 어떤 이해관계가 있는지 기술 | |
| ※ 과제를 진행하면서 변경 가능함 | |

소요예산

-

| | |
|--|----------------------------|
| 작성방법 | 제출 시에는 식재 후 제출하여 주시기 바랍니다. |
| ○ 공공서비스디자인 과제 운영 : 000백만원(국비 00백, 시도비 00백) | |
| ※ 과제 운영예산 확보상황 기재(확보/확보예정/확보필요 등) | |
| ○ 0000 사업비 : 000백만원(국비 00백, 시도비 00백) | |
| ※ 원래 시행계획인 본 사업비가 있을 경우 작성 | |

주요계획

-

| | |
|---|----------------------------|
| 작성방법 | 제출 시에는 식재 후 제출하여 주시기 바랍니다. |
| ○ 공공서비스디자인 과제를 통해 알아내고 싶은 것, 해결하고 싶은 문제와 그 문제의 해결안을 찾기 위한 방안 등 작성 | |
| ○ 공공서비스디자인 과제 운영방안, 추진체계(국민디자인단 구성, 협업기관) 등 포함 | |
| ※ 핵심 키워드를 답아서 요약 작성 | |

기대효과 및 성과 활용계획

-

| | |
|--|----------------------------|
| 작성방법 | 제출 시에는 식재 후 제출하여 주시기 바랍니다. |
| ○ 제도의 변화, 일하는 방식의 변화, 전후비교, 수혜자의 혜택 등 국민이 체감하는 기대효과 | |
| ○ 과제 성과물의 활용계획, 과제와 관련된거나 과제와 연계된 기관 자체 추진 계획, 기관장 추진방침 등 포함 | |
| ※ 홍보계획 불필요 | |

다음 [공공서비스디자인 이해하기] 단계에 따라 과제를 계획하고 과제추진계획서를 작성해보세요!

① 공공서비스디자인 이해하기

공공서비스디자인 과제에 대한 이해를 바탕으로, 다음 1단계 과정을 통해 주제를 선정하고 국민디자인단을 구성하여 과제를 계획합니다.



- '일정계획' 단계까지 진행되었다면 '과제추진계획서'를 작성할 수 있습니다.
- '과제추진계획서'는 '서비스디자이너 지원 과제' 신청 시 제출서류로, 공모 일정을 확인하여 진행하시면 도움이 됩니다. 이때 국민디자인단 역할에 대해 미리 이해하고 모집 계획을 세워두어야 이후 과정을 수월하게 진행할 수 있습니다.
- '서비스디자이너 지원 과제'에 지원할 경우, 결과발표 이후 서비스디자이너 매칭이 되므로 활동 단계와 일정을 고려하여 유연하게 진행하시기 바랍니다.

① 공공서비스디자인 이해하기

주제 선정 (1/6)

이 단계에서는 어떤 과제를 공공서비스디자인을 통해 수행할 것인지를 결정합니다.
 과제는 국민디자인단 활동을 시작하기 전에 공무원(공직자)이 선정합니다.

과제의 주제를 선정하기 위해서는 공공서비스디자인 활동에 대한 이해가 뒷받침되어야 합니다.
과제 주제는 공공서비스디자인 5단계 활동에 적합하며 개선효과가 있는 정책 이슈를 선정하는 것이 좋습니다.

과제의 요건

- 국민의 생각이나 경험한 내용을 토대로 해결이 가능한 과제
- 기관의 미션에 부합하는 과제
- 국민의 의견, 민원사항, 관련 통계자료 등을 분석하여 발굴
- 기관의 정책, 단체장의 공약, 현안과 관련된 거버넌스 사례 등을 반영하여 발굴

선택사항

- 지원분야
 - 단기 과제 정책개발과제 지방소멸대응기금 연계과제
- 7대 과제 분야
 - 산업지원 사회복지 안전/생활/편리 문화/관광 어린이/교육 지역환경개선 마을 공동체 기타

- ✔ 다양한 과제 선정 방법
 - ① 기관장이 필요한 과제를 지정
 - ② 민원을 중심으로 가장 시급한 문제
 - ③ 기존에 수행 중인 과제 가운데 서비스디자인을 통해 해결가능한 주제

- ✔ 과거의 공공서비스디자인 과제목록을 참고하여 주제를 선정할 수 있습니다.
 과제리스트는 '소통24'*에서 확인할 수 있습니다.
 - * 소통24 (<https://sotong.go.kr/>)
 - > 공공서비스디자인 > 추진사례

① 공공서비스디자인 이해하기

주제 선정 (2/6)

주제 선정 요건 및 선택사항을 숙지하셨다면 다음 단계에 따라 진행해 보며, **과제 후보목록을 작성한 후 논의를 거쳐 최종 주제를 선정합니다.**

① 정책관련 민원 사항 파악하기

주관부서에서 관리하는 정책과 관련된 민원사항, 국민생각함에서 관련 정책에 대한 국민들의 의견을 정리합니다. 정리한 민원들을 바탕으로 문제점을 파악합니다. 어떤 문제들을 해결해 볼까요?

민원과 국민들의 의견은 과제를 수행하는 배경이 되고, 이를 해결하는 방안이 목표가 됩니다.

구체적인 방안이 나오지 않아도 됩니다.

다음 단계의 조사과정(국민요구 발견하기)에서 구체적인 문제점을 발견하고, 개선방법을 찾는 과정이 진행됩니다.

예시) 2016 성과공유대회 우수상, 관세청 사례



- ✓ 같은 민원에 대해 고민을 하고 있는 연관기관과 협력을 통해 과제를 해결할 수 있습니다.

예시로 제시된 관세청의 경우, 비슷한 고민을 하던 한국소비자원과 소비자시민모임과 협업을 통해 진행된 사례입니다. 관세청 주도로 공공서비스디자인 과제를 운영하고 도출된 결과물을 한국소비자원을 통해 수요자에게 전달하여 접근성을 높였고, 소비자시민모임을 통해 서비스를 홍보 하였습니다.

필요시, 협력하고자 하는 **연관 기관의 협력 요청 공문을 행안부에 발송 요청**할 수 있습니다.

- ✓ 민원과 의견을 정리하는 것이 어렵다면 [친화도맵*]을 활용하면 대표 키워드를 쉽게 도출할 수 있습니다.

* 사례로 배우는 국민정책디자인 매뉴얼 P.68-69

① 공공서비스디자인 이해하기

주제 선정 (3/6)

② 기관에서 진행중인 사업(과제)과 관련하여 국민디자인단 활동이 적합한 주제 도출하기

국민디자인단 활동은 인건비, 제반 비용 등 활동에 필요한 예산 책정이 불가피하며, 최종 결과물에 따라 개발 비용, 시범사업 운영 등 추가 비용이 발생할 수 있습니다.
따라서 기관에서 운영 중이거나 예정인 사업과 연계하여 주제를 선정하면, 비용과 업무의 부담을 줄일 수 있습니다.

진행중인 사업의 목표를 중심으로 아래 사항을 고려하여 다양한 주제로 발전해보기

- 기본적으로 국민 생활에 밀접하고 개선이나 보완에 대한 국민의 니즈가 분명한 과제들을 대상으로 국민디자인단이 해결할 수 있는 범위를 고려
- 사업의 세부 과제 :
사업의 일정범위 또는 일부 단계를 수행하는 '소연구'로 진행
예로, 사업의 대상범위가 전국인 경우 공공서비스디자인 과제로는 일부 특정지역을 지정하여 진행
- 해결해야 하는 문제 도출 :
사업의 배경, 문제 인식 등을 토대로 어떤 문제를 해결할 것인가를 중심으로 주제 도출
- 최종 결과물(정책 서비스) 예측 :
사업의 최종 결과물(정책 서비스)이 국민들에게 밀접한 서비스로 국민들의 의견을 직접 반영하기 용이한 주제



기존사업과 연관 주제 도출할 때 주안점

- ① 공공서비스디자인 5단계 활동에 적합한지
- ② 국민 참여가 필요한 주제인지
- ③ 국민의 참여로 개선가능하고 성과창출이 가능한지

① 공공서비스디자인 이해하기

주제 선정 (4/6)

③ 과제 분야 설정하기

앞서 파악한 민원과 기관에서 수행하고 있는 사업 등을 기반으로 공공서비스디자인 7대 분야를 고려하여 주제를 고민해 볼 수 있습니다. 주제를 선정할 후라면 어느 분야에 해당하는지 확인해보고, 주제를 고민 중이라면 해당 분야의 과제 사례를 참고하여 주제를 선정할 수 있습니다.

7대 분야 정의

| 분야 | 정의 |
|--------------|---|
| 산업지원 | 기업의 재화나 서비스 생산 활동 등을 활성화할 수 있는 사업 및 정책 |
| 사회복지 | 노인, 장애인 등 사회 취약 계층을 위한 사업 및 정책 |
| 안전 / 생활 / 편리 | 국민 생활 곳곳의 서비스를 개선하여 접근성과 효과성을 높이는 사업 및 정책 |
| 문화 / 관광 | 대한민국 또는 개별 지역의 문화를 확산 하거나 이를 이용하여 관광 제반 서비스 활성화에 기여하는 사업 및 정책 |
| 어린이 / 교육 | 정책 수요자가 어린이이거나 특정 정보 전달을 위한 교육 시스템의 효과를 향상시키는 사업 및 정책 |
| 지역환경개선 | 지역 주민의 거주여건 및 쾌적한 환경을 조성하기 위한 사업 및 정책 |
| 마을 공동체 | 마을 주민 공동체 활동을 촉진하는 사업 및 정책 |

- 
 과제 분야 설정이 어렵다면, 과제에서 주안점으로 두고 있는 것이 무엇인지, 최종 서비스가 어느 분야에 해당하는지를 고려하여 설정합니다.

- 
 7대 분야에 대해 자세히 알고 싶다면, 「사례로 배우는 공공서비스디자인 매뉴얼」의 '7대 분야 대표과제 살펴보기 P.17-33'를 참고하실 수 있습니다.

① 공공서비스디자인 이해하기

주제 선정 (5/6)

④ 유사 과제로부터 아이디어 얻기

선정한 분야의 유사 과제들을 참고하여 과제의 특성을 파악해 봅니다.
 사례를 조사할 때는 성과보고서의 단계별 산출물 자료도 함께 참고하면 공공서비스디자인 활동과정에 맞는 과제를 선정하는데 도움이 됩니다.

과제의 목표를 설정하고 어떤 서비스를 제공할 것인가를 고민할 때, 아래 최종 산출물(결과물)의 종류를 참고하여 설정할 수 있습니다.



- ✔ 공공서비스디자인 우수과제 보기
designdb.com > 보고서·통계 > 디자인연구 > 추천 키워드 중 '#정책디자인' 클릭
 *성과보고서는 각 사례에 첨부되어 있습니다.

- ✔ 성과보고서는 소통24에서 확인할 수 있는데, 검색방법은 '3. 부록'의 '3.5 성과 보고서 검색방법(p.77)'에 따라 다운로드 할 수 있습니다.

- ✔ 우수과제 성과사례집 보기
[소통24 \(sotong.go.kr\)](http://sotong24.sotong.go.kr) > 공공서비스디자인 > 공지사항 > '성과사례집' 검색

① 공공서비스디자인 이해하기

주제 선정 (6/6)

⑤ 과제후보 목록에서 최종 과제 선정하기

공공서비스디자인이 중요한 역할을 할 것으로 기대되는 경우

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

공공서비스디자인의 투입 효과가 높은 과제 유형

1. 정책과정 중 '의제 설정'과 '정책 결정' 단계에 있는 과제

공공서비스디자인은 서비스디자인을 통해 정책과정 초기 단계에서 국민의 욕구를 제대로 발견했을 때, 최적의 서비스를 개발할 수 있습니다. 정책수립 단계에서부터 공공서비스디자인을 적용하면 더 다양하고 창의적인 해결방법이 도출될 수 있습니다.

2. 서비스 사용자가 국민 개인인 과제

서비스디자인은 서비스 사용자의 경험·행동·감정 등을 관찰하는 일이 핵심입니다. 그래서 사용자가 기관 또는 법인인 과제(예: 방재대응 의사 결정을 위한 위험기상 감시 분석 서비스, 중소기업 맞춤형 통합지원 서비스)보다는 사용자가 개인인 생활밀착형 과제(예: 해외여행 국민안전 정보통합 시스템, 공동체가 함께 협의하고 해결하는 마을 주차)가 적합합니다.

3. 서비스 사용자가 많거나 확산 가능성이 큰 과제

국민 전체 등 사용자 폭이 넓거나(예: 국민과 함께 디자인하는 관광주간, 소비자 중심의 영양 정보 표시 서비스 개선 등), 지자체 과제 중 전국 확산 가능성이 큰 과제(예: 건강약자 병원동행 휴블런스_광주 광산구)는 공공서비스디자인 투입비용 대비 효과가 크기 때문에 적합합니다.

- ✓ 과제후보 중 선정하지 못하였다면,
 - ① 과제목록을 기관 내 인트라넷 등을 통해 공유하여 직원의 의견수렴으로 결정
 - ② 국민생각함, 소통24에서 국민투표로 결정
 - ③ 총괄부서에서 공공서비스디자인 과제로 운영할 필요가 있는 과제를 지정 후 사업부서와 협의를 통해 선정

① 공공서비스디자인 이해하기

총괄 부서와 사업부서 업무 협의

공공서비스디자인 과제가 선정되었다면 총괄부서와 사업부서는 함께 과제를 계획하고 업무를 분장합니다. 이 단계에서 부서 간 업무조율을 진행하게 되는데, 구체적인 분담을 위해서는 다음단계에서 진행되는 예산계획, 일정계획 등 과제계획이 선행되어야 합니다. 현 단계와 다음 단계를 적절히 교차하여 부서간 협의를 진행합니다

해당 과제를 수행하기 위해 필요한 업무분장, 예산, 인력, 추진 시기 등에 대해 총괄부서가 협의내용을 준비하고 사업부서의 동의를 받아 추진합니다.

협의 사항

- 사업부서의 동의 및 사업부서의 참여인원과 역할 그리고 범위를 결정
 - 공공서비스디자인 추진업무 배분
 - 해당 과제를 구현하기 위한 필요 예산 검토
 - 인력 및 추진시기 등을 협의하여 확정
-

① 공공서비스디자인 이해하기

예산 계획

경비는 과제의 성격과 결과물에 따라 차이가 많이 납니다. 아래 내용은 공공서비스디자인 과제에 참여한 기관의 의견을 토대로 **국민디자인단 운영비에 대한 예산 계획 가이드를 제시**합니다.

예산 확보 방법

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 공공서비스디자인 과제 추진을 위한 예산 산정 금년과제 자투리 비용 사용 현업부서는 연구비를 사용 | <ul style="list-style-type: none"> 사무관리비 등 비용 총당 워크숍 및 회의를 위한 회의실의 경우 무료 시설 이용 사무용품 등 경비는 기관 보유 물품 사용 |
|---|--|

| 필수 예산 | 세부 항목 |
|--|--|
| 국민디자인단 운영비 일반적으로 10백~20백만원, 경우에 따라 30백만원까지도 책정 * 국민디자인단 인원, 조사 설계에 따라 다르므로, 참고로만 활용하시기 바랍니다. | <ul style="list-style-type: none"> 국민디자인단 참석 수당(인건비) 서비스디자이너 컨설팅 비용(지원사업을 통해 총당 가능) 디자인 리서치 비용(조사사례비 등) 사무용품비 정책 시범운영 비용 홍보비 |

이 밖에 결과물을 서비스디자이너와 함께 개발하기도 하지만, 결과물에 따라 전문기관에 외주계약을 진행하기 때문에 별도로 개발 비용이 필요한 경우가 있습니다.

제시된 내용은 국민디자인단 활동에 대한 비용으로 참고로만 활용하시기 바랍니다.

- ✔ 회의장소 찾기
 - 공유누리 www.eshare.go.kr
 - 스마트워크센터 www.smartwork.go.kr

* 지역에 따라 사용가능 시설이 다를 수 있으니 미리 확인 및 예약 필수
- ✔ 아래 표는 23~24년 우수과제 국민디자인단 운영비로 사용된 평균 금액입니다. 각 기관마다 국민디자인단의 구성원, 운영횟수, 조사 방법 등이 다르기 때문에 참고만 하시기 바랍니다.

우수과제 기준 예산 평균(23-24년)

| | 23년 | 24년 | 평균 |
|-------|-----|-----|----|
| 중앙부처 | 16 | 13 | 14 |
| 지자체 | 25 | 15 | 20 |
| 단위:백만 | | | 17 |

① 공공서비스디자인 이해하기

일정 계획

일정계획은 과제의 범위, 내용에 따라 다를 수 있습니다.

다음은 **23-24년도 우수과제를 대상으로 평균적인 일정을 제시**하였으니 참고로 활용하시기 바랍니다.

| | |
|----------|---|
| 전체 기간 | 평균 5개월 간 진행 * 연간 사업 운영계획을 참고하여 계획합니다. |
| 과제 시작 시점 | 늦어도 3월에는 과제가 시작 * 전체 일정을 고려하였을 때 성과보고서 제출 전에 과제를 마무리 할 수 있습니다. (7월 경) |
| 모임 횟수 | 활동 횟수 평균 14회 |
| 모임 주기 | 약 1주일에 한번, 조사일정과 계획에 따라 특정 기간에 활동 빈도가 집중될 수 있으므로, 참고로만 활용하시기 바랍니다. |

단계별 소요 기간

* 각 단계는 이전 단계의 연장 활동으로 진행되는 경우가 많기 때문에 명확한 기간을 나누기 어려우므로 계획을 세울 때 참고로만 활용하시기 바랍니다



✓ '공공서비스디자인 이해하기' 단계에서 부서간 업무 협의, 예산계획, 일정 계획 등 진행 순서는 상황에 따라 바뀌어도 무방합니다.

✓ 과제는 추진 일정계획에 따라 **단년도 과제와 다년도 과제**가 있습니다. 과제 일정에 따라 당해 년도 내에 과제를 완료하기 어렵다면, 다년도 과제를 기획할 수 있습니다.

- 단년도 과제 : 당해 년도 안에 완료
- 다년도 과제 : 당해 년도는 계획수립 및 예산 반영 후 다음 년도 사업 추진

* 계획 단계까지만 진행된 다년도 과제도 우수 과제로 선정 가능합니다.

① 공공서비스디자인 이해하기

국민디자인단 구성 (1/5)

국민디자인단 구성은 과제 추진계획서를 작성하기 위해서 선행되어야 하는 과정은 아닙니다. 과제 추진계획서에는 국민디자인단 구성 계획에 대한 내용이 제외되어 있고, 과제 추진계획서를 제출하면 서비스디자이너 지원과제에 신청할 수 있습니다. 서비스디자이너 지원과제에 선정되면 서비스디자이너 섭외와 비용에 도움을 받을 수 있습니다.

서비스디자이너 지원과제로 선정 이 후, '과제추진 상세계획서'를 작성하여 컨설팅을 받게 되는데, 이때 국민디자인단 구성 방안에 대한 내용을 포함해야 하므로, 국민디자인단의 역할에 대하여 미리 이해하고 모집 계획을 세워두어야 이후 과정을 수월하게 진행할 수 있습니다.

국민디자인단 구성은 서비스디자인 전문가 1명, 정책 공급자(공무원) 3명, 분야 전문가 1명, 디자인 전공자 1~2명, 정책 수요자 3~5명 등을 포함하여 약 10명 내외로 구성합니다. 인원수와 역할은 각 과제에 맞게 유동적으로 조절할 수 있습니다.



'과제추진 상세계획서'의 국민디자인단 구성방안'에 대한 기술 부분

3 24년 공공서비스디자인 과제 추진계획

* 공공서비스디자인사업의 '가. 국민디자인단 구성방안' 및 '나. 운영일정(안)'은 공서비스디자인 운영계획 및 '사례'로 배우는 국민디자인단 매뉴얼을 참고하여 작성

가. 국민디자인단 구성방안

| 기간 | 전문 분야 / 이해관계 분야 | 인원수 |
|------------------|--|-----|
| 국 민 | 분야 전문가 ○ 종교직, 120f 일반 국민 ○ | |
| 서비스 디자이너 | ○ 서비스디자인 설명을 통해 과제수행능 숙달 기법·운영 | |
| 국민디자인단 (혁신)담당 | ○ 과제 추진상황 및 사무관리 송출(해시) | |
| 공 무 원 | ○ 정책설명, 과제추진, 이해관계자 관리합조, 활동결과 이행(해시) | |

나. 국민디자인단 운영일정(안)

* 국민디자인단 운영일정을 12주 이내로 한정하지 않고 과제 규모에 따라 탄력적으로 운영하되, 평가 등의 일정을 고려하여 30일 이전에 완료하도록 계획을 수립

| 기간 | 주요 활동 | 비고 |
|----|---------------------|-------------|
| 0월 | · 안건요청 및 워크숍 미팅(해시) | ○ 종교직, 120f |
| 0월 | · | ○ |
| 0월 | · | ○ |

① 공공서비스디자인 이해하기

국민디자인단 구성 (2/5) | 구성원 및 역할

| 구분 | 구성원 | 인원 | 역할 |
|---------|------------|-----|--|
| 서비스디자이너 | 서비스디자인 전문가 | 1 | <ul style="list-style-type: none"> - 서비스디자인 프로세스 및 활용 방법론 안내 - 서비스디자인 방법을 통한 정책 개선 방안 제시 |
| 담당 공무원 | 혁신 담당 | 1 | <ul style="list-style-type: none"> - 과제 추진 상황 및 사후관리 총괄 - 공공서비스디자인 우수활동 사례 개발 확산 - 공공서비스디자인 추진 결과 홍보 총괄 - 국민디자인단 운영 지원 |
| | 사업 담당 | 2 | <ul style="list-style-type: none"> - 사업 설명 및 과제 추진, 성과 도출 등 - 주제와 관련된 정책 및 서비스 체험, 이해관계자 참여 협조 - 공공서비스디자인 활동 결과 정책 반영 및 이행 |
| 국민 참여자 | 분야 전문가(자문) | 1 | <ul style="list-style-type: none"> - 사업 관련 단체, 정책 전문가(연구원 등)로 관련 전문지식 제공 등 - 개선하고자 하는 서비스와 관련된 분야의 전문 정보 제공 |
| | 디자인 전공자* | 1~2 | <ul style="list-style-type: none"> - 일반 디자인 전공, 프로젝트 참여 경험 등 디자인 실무에 대한 이해가 있는 참여자로 조사, 회의 기록, 자료 구성 등 |
| | 정책 수요자* | 3~5 | <ul style="list-style-type: none"> - 직접 조사활동(관찰 및 인터뷰 등 수행) - 정책 수요자로서 관점, 아이디어 제시 |

✓ 국민디자인단에 참여하는 구성원들이 과제를 수행하는 데 있어서 필요한 역할 (업무분장), 예산, 추진시기, 보조적 행정 사항 등을 구체적으로 명확히 규정하는 것이 좋습니다.

이러한 내용을 바탕으로 지침이나 규약 혹은 선서 등을 기관 자율로 마련하여 활용할 수 있습니다.

* 과제의 운영은 모두 함께 참여 진행하는 것이 원칙이나 단계와 필요에 맞게 역할 분배와 협업 내용을 정해 참여합니다.

국민디자인단 활동을 위해 전체 구성원이 매번 함께 모일 필요는 없습니다.

① 공공서비스디자인 이해하기

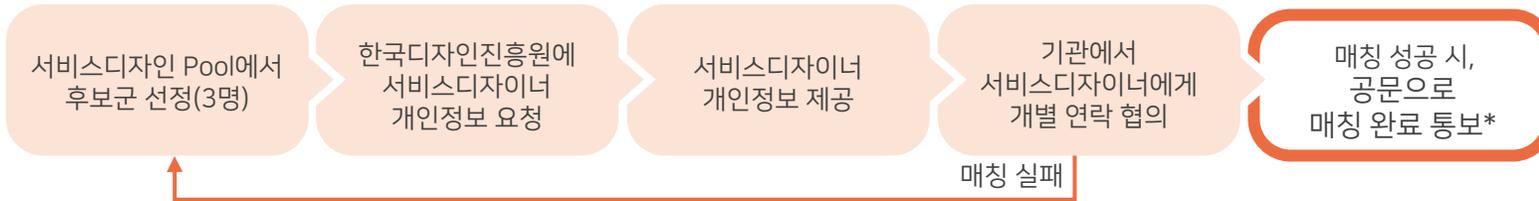
국민디자인단 구성 (3/5) | 서비스디자이너

서비스디자이너는 1인으로 기관에서 자체 선정하거나 혹은 행정안전부에서 추천을 받아 위촉하되, 참여 확정 전에 서비스디자이너의 활동, 시간, 비용 등에 대한 협의가 필요합니다.

서비스디자이너의 경우, 전문가 지원과제에 선정되면 매칭과 비용을 지원받을 수 있습니다. 신청 시, 과제추진계획서만 제출하면 되며, 전문가의 컨설팅을 받아 보실 수 있습니다.

서비스디자이너 지원과제와 관련한 자세한 내용은 P.33에서 확인 가능합니다

서비스디자이너 지원과제 서비스디자이너 매칭 방법



✓ 서비스디자이너 섭외는 한국디자인진흥원에 도움을 요청하거나 한국디자인진흥원 홈페이지에서 서비스디자이너 Pool 확인이 가능합니다.*

* www.kidp.or.kr 접속 > 서비스디자인 및 제조혁신 > 공공서비스디자인 > 서비스디자인Pool

* 서비스디자이너 매칭 완료 공문 통보 후 한국디자인진흥원과 서비스디자이너 간 협약이 진행됩니다. (협약서는 P.36 참조)

① 공공서비스디자인 이해하기

국민디자인단 구성 (4/5) | 국민참여자

국민디자인단은 원칙적으로 전 일정에 참여가 가능한 사람으로 구성합니다.

행정안전부의 국민디자인단 운영지침을 활용하거나 기관 자체적으로 정립한 규정(지침)에 대해 설명하고, 국민디자인단의 역할, 구체적인 활동과 시간, 비용 등을 협의합니다.

국민 참여자 모집 요령

- 국민 참여자는 분야전문가, 서비스디자이너를 도와 정리를 진행할 디자인 전공자와 해당 정책의 수요자인 일반국민으로 나누어 모집
- 국민참여자는 동일 지역 거주자로 모집하는 것이 원활한 운영에 도움이 되나, 과제에 따라 다양한 지역의 국민이 참여하였다면 온라인 활동을 병행하여 진행 가능

[일반 국민 참여자]

- 일반 국민은 참여 희망자 중에서 관심분야와 활동 경력, 지원 동기, 활동 가능 지역, 연령대를 고려하여 구성. 국민 참여자는 과제와 관련된 다양한 배경의 국민들이 참여하는 것이 중요
- 정책의 수요자인 일반국민의 리더를 선정. 리더의 역할은 팀의 결속력을 높이고 국민의 적극적인 참여를 유도하기 때문에 매우 중요. 리더는 과제와 관련된 서비스 경험이 있으며, 기관과 같은 지역의 거주자로 전 일정에 참여가 가능한 사람으로 선정

[분야 전문가]

- 분야전문가는 서비스디자이너와 협의하여 3인 이내로 선정하되, 과제 관련 전문성을 지니고 있는 지역 내 거주자로 우선하며, 선정 전에 시간, 활동, 비용 등에 대한 협의가 필요
- 현업으로 적극적인 참여가 어렵다면 자문의 형태로 참여 가능

- ✓ 일반 국민 모집 방법
 - 기준을 정하여 주변에서 소개 받기
 - 소통24에서 공고
 - 지역 내 주변 대학을 활용하여 모집

- ✓ 국민 참여자는 조사의 대상자가 아닌 조사자로서 국민의 입장에서 조사하고 분석하는 역할을 수행합니다. 국민참여자가 직접적인 정책수요자 일지라도 객관적인 조사자 입장에서 분석하여야 합니다. 미리 역할에 대하여 숙지하여 조사에 차질이 없도록 합니다.

- ✓ **빅마우스(Big mouth)를 아시나요?**
빅마우스란 입심이 센 사람을 이르는 말로 이야기를 자신의 입장으로 이끌어 갈 가능성이 높습니다. 기관이나 지자체의 주요 민원 제기자 등을 국민디자인단으로 구성할 때는 심사숙고하는 것이 좋습니다.

① 공공서비스디자인 이해하기

국민디자인단 구성 (5/5) | 역할 배분

공공서비스디자인 단계별 국민디자인단 역할

| | ① 공공서비스디자인 이해하기 | ② 국민요구 발견하기 | ③ 진짜문제 정의하기 | ④ 아이디어 발전하기 | ⑤ 실행전략 전달하기 |
|-----------------|--|--|---|--|--|
| 담당 공무원 | <ul style="list-style-type: none"> · 과제 계획 세우기 · 주제 후보군 2-3개 선정 · 서비스디자이너 섭외 · 국민디자인단 구성 및 역할 분담 · 교육 및 발대식 진행 · 과제 계획 및 목표 공유 · 자료 공유 · 서비스디자이너와 방향성 협의 | <ul style="list-style-type: none"> · 조사 대상 선정 기준 논의 및 섭외 · 정책 이해관계자 섭외 · 조사 시 필요 공문 발행 | <ul style="list-style-type: none"> · 서비스디자이너와 방향성 협의 · 이해관계자 협조 요청 · 활동 시 자료준비 · 방향성 수립 시 실현 가능성 점검 | <ul style="list-style-type: none"> · 서비스디자이너와 워크숍 협의 · 워크숍 날짜, 장소 및 물품준비 · 참석 대상 섭외 · 이해관계자 협조 요청 · 공문 발행 | <ul style="list-style-type: none"> · 서비스 실행전략 작성 · 실행을 위한 협력기관 조사 · 타 협력기관 공문 발행 · 사후 관리 방안 모색 |
| 서비스 디자이너 | <ul style="list-style-type: none"> · 주제 선정* 및 구체화 · 과제 계획 및 목표 이해 · 국민디자인단 구성 및 역할 분담 · 프로세스 로드맵 제시 * 주제선정 전 서비스디자이너 섭외 시 | <ul style="list-style-type: none"> · 조사 계획 · 단계별 활동 및 결과물 · 도출 계획 수립 | <ul style="list-style-type: none"> · 수행 활동을 이끌어 가는 가이드 역할 | <ul style="list-style-type: none"> · 워크숍 목적, 방향성 설정 · 진행 방식 선정 및 준비 | <ul style="list-style-type: none"> · 전체 서비스 점검 및 표현 방식 선정 |
| 참여 국민 | <ul style="list-style-type: none"> · 참여 국민 리더 선정 · 주제 논의 · 정책 수요자로서 주제에 대한 생각과 경험 공유 | <ul style="list-style-type: none"> · 조사대상 논의 및 섭외 · 인터뷰 등 조사 진행 · 관찰 조사 진행 (디자인 전공자) · 조사내용 정리 및 시각화 | <ul style="list-style-type: none"> · 지역 내 이해관계자 섭외 · 활동 참여 (디자인 전공자) · 활동내용의 시각화 | <ul style="list-style-type: none"> · 진행방식 협의 · 지역 내 이해관계자 섭외 (디자인 전공자) · 자료의 시각화 | <ul style="list-style-type: none"> · 서비스 대상자 선정 · 서비스 피드백 (디자인 전공자) · 자료의 시각화 · 발표자료 등 시각물 제작 |

- ✔ 구성원 모두 전체 과정에 참여하여 협업을 하지만, 구체적인 활동 단계로 접어들게 되면 **역할별 수행 내용에 적합한 구성원을 배정**해야 합니다. 조사내용의 **시각화 부분에는 디자인 전공자를 배정**하고, **참여 국민은 섭외한 정책 수요자를 직접 조사**합니다. 팀원들은 **자발적으로 역할 분담**에 참여하고, 각자가 맡은 역할에 대해 **정확한 수행 내용**을 규정하고 숙지합니다.
- ✔ 참여 국민은 **조사방법과 목적에 따라 연구자가 되어 연구대상을 조사하기도 하고, 수요자로서 직접 연구 대상(참여 관찰의 경우)이 되기도 합니다.** 역할에 대하여 미리 이해하도록 하여 다음 단계부터 진행되는 조사 활동의 참여역할에 혼선이 없도록 합니다.

① 공공서비스디자인 이해하기

국민디자인단 교육 및 발대식 **선택**

기관에서 운영하는 과제와 국민디자인단 활동에 대한 이해를 위하여 교육을 실시하고, 국민디자인단 활동의 홍보와 시작을 알리는 발대식을 개최합니다.

교육 내용

- 해당과제에 대한 이해
 - 국민디자인단 운영 및 진행에 필요한 관련 사항을 교육
 - 국민디자인단 활동에 대한 안내 및 역할
 - 참여자의 목표의식 공유 및 자긍심 고취 등
- * 교육은 전문가 초빙, 관련 자료 안내 등의 방식을 활용합니다

국민디자인단 구성원 참여 유도 및 소속감 부여를 위해 발대식을 진행

- 기관장 등이 참여하여 국민디자인단에게 위촉장 전달
- 국민디자인단 명함, 네임택 등 제작. 소속감을 고취시키고 국민을 대상으로 하는 조사 활동에 협조를 구하기 용이
- 국민디자인단 역할과 기능, 각종 수당지급과 경비 보조 등 행정적인 사항에 대한 충분한 사전 안내



네임택 예시

- ✓ 회의장소 찾기

 - 공유누리 www.eshare.go.kr
 - 스마트워크센터 www.smartwork.go.kr

* 지역에 따라 사용가능 시설이 다를 수 있으니 미리 확인 및 예약 필수
- ✓ 발대식 홍보*를 통해 기관의 지원, 협조 등 관심을 유발할 수 있으며, 활동 시 다양한 기관과 국민들의 협조를 요청할 때 자료로 활용되어 도움을 받을 수 있습니다.

* 홍보방법 : 보도자료, 홈페이지, 페이스북, 모바일 등을 활용
- ✓ 구체적인 활동에 앞서 일정, 자료 공유 등을 원활히 할 수 있도록 네이버 밴드, 카카오톡 단체대화방과 같이 소통할 수 있는 창구를 마련합니다.

① 공공서비스디자인 이해하기

조사목표 설정

국민디자인단이 활동을 진행하기 앞서 회의를 통해 공무원(공직자)은 정책 현황을 공유하고 과제 목표를 설정합니다.
과제 범위는 당해 년도에 해결이 가능한지 여부를 고려하여 설정하고, 다년도 과제로 계획한다면 당해 년도의 수행범위와 차년도의 수행 범위를 설정하여 일정에 따라 추진합니다.

논의 사항

- 정책 현황 공유하기
 - 과제 담당자는 대상 정책의 진행사항과 민원 내용을 설명하고 충분한 이해가 될 수 있도록 자료를 제공 (현장사진, 민원현황, 의견 내용 등)
 - 국민은 수요자로서 정책과 관련된 자신의 경험과 의견을 공유
 - 과제에 대한 설명과 질의 응답
 - 과제 담당자는 과제에 대한 설명과 과제 범위에 대해 논의하고 질의 응답을 통해 정확히 인지할 수 있도록 제공
 - 핵심 수요자 정의하기
 - 과제와 관련 있는 수요자들을 조사하고 특성에 따라 분류
 - 과제의 목표 수준에 대한 자유로운 토의를 통해 잠정적 목표 수준 공유
-

- ✓ 과제에 따라 조사목표 설정단계에서 기초조사를 진행하기도 합니다.
데스크리서치 등 기초조사를 기반으로 추가로 필요한 조사방법 및 조사 대상 등을 계획할 수 있습니다.

2.2 서비스디자이너 지원과제 공모

서비스디자이너 지원과제 제출 | 1~2월

기관의 과제참여 분위기 조성 및 운영부담 완화를 위해 기관별 과제 추진방향을 심사하여 서비스디자이너 매칭 및 활동비 지원

공공서비스디자인 운영계획 및 서비스디자이너 지원과 워크숍 수요조사 (1월)

① 서비스디자이너 지원 희망과제 제출

- 공문 발송 시 앞서 작성한 **과제추진계획서를 첨부하여 발송**

② 지원과제 심사

③ 공공서비스디자인 지원과제 선정결과 안내

④ 기관과 서비스디자이너 매칭 결과 공문 통보

⑤ 한국디자인진흥원과 서비스디자이너 간 협약 진행



 지원과제에 지원하지 못했거나, 미선정 되더라도 기관 자율적으로 과제를 진행합니다.

자율과제는 자체 계획대로 운영하다가, 행정안전부의 안내에 따라 컨설팅과 우수과제 공모에 참여할 수 있습니다.

2.2 서비스디자이너 지원과제 공모

심사 기준

과제추진계획서를 기반으로 외부 심사위원의 개별 심사 후 합동심사 과정을 거쳐 선정합니다.

| 심사항목 | 심사 내용 | |
|------------------|--|---|
| 사업목표 (20점) | [현안사항 분석 및 과제 선정의 적절성] - 해당 기관의 현안에 적절한 과제를 선정하였는가? - 독창적이고 새로운 관점에서 유사한 사례와 비교하여 차별성이 있는가? | |
| 주요고객 (20점) | [수요자 및 이해관계자 정의(추진하는 과제의 수요자는 누구인가?)] - 과제의 목적, 추진배경 등을 반영하여 고객은 바르게 정의 되었는가? | |
| 사업내용 (30점) | [사업내용의 적절성 및 계획의 완성도] - 사업목표, 주요고객을 바탕으로 사업내용이 적절하게 계획되었는가? - 실질적으로 현장에 적용이 가능하고 그 내용이 충실히 집행될 수 가능성이 있는가? | [국민 체감도] - 국민의 수요에 부합하며 참여할 만한 사업내용으로 계획 되었는가? - 국민의 실생활에 직접 적용될 수 있도록 문제의 원인분석 및 해결방법이 강구되었는지? |
| 향후 추진계획 (30점) | [향후 추진계획의 적정성] - 정부의 혁신정책과 연계 되어 있거나 연계 가능성이 있는가? - 도출된 성과의 유지 및 타 기관에 파급·확산 가능성이 있는가? | [기관(장)의 노력도] - 기관(장)은 국민정책디자인 과제에 대해 이해하고 적극적으로 지원하는가? - 국민정책디자인 운영예산 및 사업 시행예산 확보방안 등을 수립하였는가? |
| 보완점 기술 | 보완점 및 미흡점을 기술하여 컨설팅 시 활용 | |

2.2 서비스디자이너 지원과제 공모

선정 결과에 따른 서비스디자이너 및 국민디자인단 구성

서비스디자이너 지원과제에 선정된 경우,
한국디자인진흥원 홈페이지에서 서비스디자이너 Pool을 확인 후, 개별연락을 통해 서비스디자이너를 섭외합니다.
서비스디자이너 매칭에 성공하면 한국디자인진흥원에서 서비스디자이너 협약을 진행합니다.(P.35 참고)

서비스디자이너 지원과제에 선정되지 않았을 경우, 지원과제와 상관없이 자율과제로 진행이 되며,
서비스디자이너를 직접 섭외하거나, 공무원(공직자)이 직접 서비스디자이너 역할을 수행합니다.
공무원(공직자)이 서비스디자이너 역할을 수행하기 위해서는 서비스디자인에 대한 이해가 뒷받침되어야 합니다.

서비스디자이너와 국민디자인단 구성 전이라면 P.26 '국민디자인단 구성'을 참고하여 진행하시기 바랍니다.

-  서비스디자이너 섭외는 한국디자인진흥원에 도움을 요청하거나 한국디자인진흥원 홈페이지에서 서비스디자이너 Pool 확인이 가능합니다.*
 - * www.kidp.or.kr 접속 > 서비스디자인 및 제조혁신 > 공공서비스디자인 > 서비스디자인Pool

2.2 서비스디자이너 지원과제 공모

서비스디자이너 지원과제 협약

선정 과제만

최종 선정된 지원과제는 한국디자인진흥원과 개별 연락을 통해 서비스디자이너를 매칭하고 **한국디자인진흥원과 서비스디자이너 간 협약서를 작성합니다.**

서비스디자이너 지원과제 서비스디자이너 매칭 방법

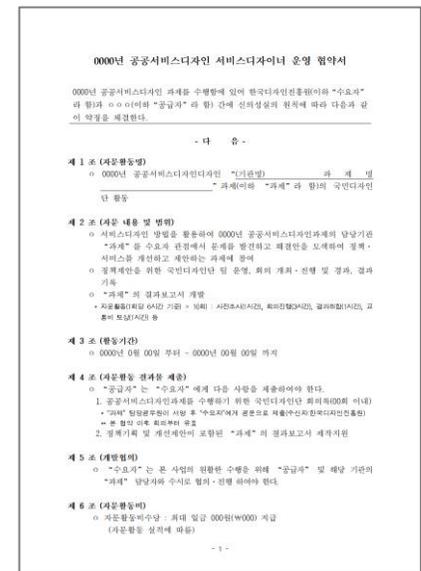


서비스디자이너 협약 절차



✓ 최종 선정된 기관에 서비스디자이너 매칭과 서비스디자이너 활동비를 지원합니다. 활동비는 한국디자인진흥원에서 서비스디자이너에게 직접 지급하며, 이 외 과제운영비는 기관이 부담합니다.

서비스디자이너 협약서



* www.kidp.or.kr 접속 > 서비스디자인 및 제조혁신 > 공공서비스디자인 > 서비스디자인Pool

** 서비스디자이너 개인정보는 제공 동의자에 한하여 공유됩니다.

2.2 서비스디자이너 지원과제 공모

서비스디자이너 지원과제 회의록 제출

선정 과제만

협약 후 서비스디자이너는 공공서비스디자인 과제를 수행하고 서비스디자이너 협약에 따라 국민디자인단 활동 회의록을 제출해야 합니다. (회의록 서식 제공)

 공공서비스디자인 지원과제 회의록 요청 (2024년 기준 8월)

 서비스디자이너 지원과제 회의록 제출

- 작성된 회의록은 과제 담당자의 서명 후 한국디자인진흥원으로 공문 발송



한국디자인진흥원



수신자 수신처장조
(경 유)
제 목 **2024년 공공서비스디자인 지원과제 회의록 요청**

1. 귀 부처 및 기관의 노고에 깊이 감사드립니다.

2. 행정안전부 국민참여과-732(2024-04-29)호와 관련, 2024년 공공서비스디자인 지원과제의 서비스디자이너 약정에 따른 과제 지원비를 지급하고자 하오니, 다음의 내용을 제출바랍니다.

<2024년 공공서비스디자인 지원과제 회의록 제출 안내>

- 제출내용: 회의록(별첨양식)
- (* 파일명: 2024년_기관명_회의록(차수))
- 제출방안: 대외공문(수신자: 한국디자인진흥원)
- 제출기한: 2024.08.16. 24:00까지
- 유의사항: 예 회의마다 서비스디자이너 및 과제담당 공무원 서명 혹은 날인 필수
- 후속 조치: 회의록 중정에 따른 자료비율을 서비스디자이너에게 지급 예정(행정안전부 및 한국디자인진흥원)

붙임: 공공서비스디자인 회의록(양식) 1부, 끝.

| '2024 공공서비스디자인 전문가 지원과제 회의록 | | | | | | |
|--|--|-------|--|-------|-------|-------|
| - (기관명)_(과제명) - | | | | | | |
| 서비스디자이너 확인란 (인) | 담당공무원 확인란 (인) | | | | | |
| <p>■ 회의 개요</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 개최목적 - ○ 참석자 - ○ 일시 - ○ 장소 - | <p>○ 주요 내용</p> - - | | | | | |
| <p>■ 회의 이미지</p> | <table border="1" style="width: 100%; height: 40px;"> <tr> <td style="width: 33%;">이미지 1</td> <td style="width: 33%;">이미지 2</td> <td style="width: 33%;">이미지 3</td> </tr> </table> | | | 이미지 1 | 이미지 2 | 이미지 3 |
| 이미지 1 | 이미지 2 | 이미지 3 | | | | |
| * 첨부할 도록 등류사본 | | | | | | |

 회의록 서식은 회의록 요청 공문을 통해 제공되며, 아래 링크를 통해서도 확인 가능합니다.

* 소통24 (<https://sotong.go.kr/>)
> 공공 서비스디자인 > 자료실

2.3 공공서비스디자인 과제수행

공공서비스디자인 과제운영 (1/2) | 2~7월

각 기관별 과제 계획에 따라 공공서비스디자인 과제를 운영 합니다.

① 과제 운영방향 설정을 위한 과제착수 컨설팅 참여 (P.39)



• 공공서비스디자인 대면 컨설팅 수요조사 안내

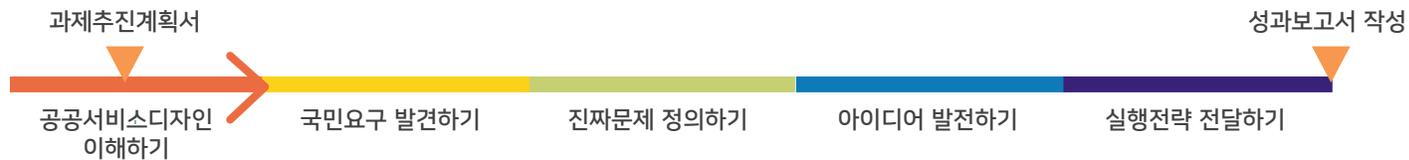


• 희망 기관은 서식에 따라 수요조사서 작성하여 메일로 회신

② 서비스디자인 프로세스에 따라 국민디자인단과 함께 단계별 활동 진행 (P.40)



• 서비스디자이너 지원 과제라면 회의록 작성은 필수 (서비스디자이너 작성), 공문으로 제출(P.36)



컨설팅은 서비스디자이너 지원 미선정 과제·자율과제도 참여할 수 있습니다.

2.3 공공서비스디자인 과제수행

공공서비스디자인 과제운영 (2/2) | 2~7월

③ 과제를 운영하면서 어려움이 있다면 **중간컨설팅 참여** (P. 45)



• 공공서비스디자인 **대면 컨설팅 수요조사 안내**



• 희망 기관은 서식에 따라 수요조사서 작성하여 메일로 회신

• 서비스디자이너 지원과제는 필수 참여

④ 성과보고서 작성에 어려움이 있다면 **성과보고서 작성을 위한 컨설팅 참여** (P. 48)



• 공공서비스디자인 **성과보고서 작성지원 컨설팅 수요조사 안내**



• 희망 기관은 서식에 따라 수요조사서 작성하여 메일로 회신

• 서비스디자이너 지원과제는 필수 참여

공공서비스디자인 전문가 컨설팅

공공서비스디자인 과제의 원활한 운영을 위해 총 3회*의 컨설팅이 진행

1차 컨설팅 : 과제착수를 위한 컨설팅

2차 컨설팅 : 운영현황 진단 및 애로사항 해소를 위한 컨설팅 (상황에 따라 1~2회 진행)

3차 컨설팅 : 성과보고서 작성을 위한 컨설팅

* 매년 운영 계획에 따라 컨설팅 횟수는 변경될 수 있습니다.

2.3 공공서비스디자인 과제수행

과제착수 컨설팅

원활한 과제 착수를 지원하기 위해 과제 운영방향, 조사방법 등에 대한 컨설팅을 진행합니다.
서비스디자이너 지원과제 뿐 아니라, 미선정 과제·자율과제도 참여할 수 있습니다.
컨설팅은 1:1 대면으로 진행되며, 대면 컨설팅이 어려운 경우 온라인으로 진행할 수도 있습니다.

| 과제착수 컨설팅 | |
|----------|---|
| 참석 대상 | 컨설팅 신청한 과제의 공공서비스디자인 기관담당자, 과제담당자, 서비스디자이너 등 |
| 주요 내용 | 과제 운영 방향, 수요자 정의 및 조사방법 등 착수관련 전반 컨설팅 * 「서비스디자이너 지원과제」 신청 과제는 심사위원 검토의견을 중심으로 보완컨설팅이 진행됩니다. |
| 준비 자료 | <u>과제추진계획서</u> 작성 및 지참 |
| 진행 방식 | 컨설팅단*과 1 : 1 개별 대면 또는 온라인 컨설팅 (과제별 약 50분 소요) *컨설팅단 : 서비스디자인 전문가, 행전안전부 담당자, 한국디자인진흥원 담당자 등  |

✔ 서비스디자이너 지원 과제로 선정되지 못하였더라도 컨설팅을 통해 과제를 성실히 수행한다면 우수과제로 선정될 수 있습니다.

Ex) 부산시, '자활 혁신 프로젝트, 올리도 내 자부심! 올-리브(ALL-LIVE)' 은상 수상(24년)

2.3 공공서비스디자인 과제수행

단계별 국민디자인단 활동 진행

공공서비스디자인 단계에 따라 국민디자인단 활동을 수행합니다.
단계별 활동은 활용 목적에 따라 다른 단계에서도 진행 가능합니다.



✓ 공공서비스디자인 단계별 활동의 자세한 내용은 [사례로 배우는 공공서비스디자인 매뉴얼], [공공서비스디자인 툴킷], 서비스디자인 서적 등을 활용해 보시기 바랍니다.

한국디자인진흥원 홈페이지의 공공 서비스디자인 자료실에서 매뉴얼 및 교육자료, 성과사례집 등 다양한 자료를 다운로드할 수 있습니다.

*공공서비스디자인 자료실 링크 :
<https://www.kidp.or.kr/?menu=1139>

② 국민요구 발견하기

정책과 관련된 문제를 찾기 위하여 조사활동을 진행합니다. 데스크리서치나 설문 등 보편화된 조사 방법들이 있지만, 정책수요자의 진짜 문제를 도출하기 위해서는 인터뷰, 관찰과 같은 현장조사가 매우 중요합니다.

2단계, 국민요구 발견하기

현장에서 국민들을 만나고 관찰하면서 숨겨진 요구사항을 파악



- 조사대상 섭외는 국민참여자의 주변 사람들을 활용하면 편안한 분위기 속에서 적극적인 참여를 유도할 수 있습니다.

*공공서비스디자인 자료실 링크 :

<https://www.kidp.or.kr/?menuno=1139>

* 사례로 배우는 공공서비스디자인 매뉴얼 P.49-69

관찰

- 관찰은 분석과정에서 많은 시간과 노력이 요구되기 때문에 정확한 조사 목적을 가지고 구체적인 조사계획을 세워야 합니다.
- 다양한 기법이 있기 때문에 주제와 조사 목표에 따라 적절한 관찰기법을 선택하여 활용해야 합니다.

인터뷰

- 조사 목적에 따라 특정 그룹을 대상으로 주제에 대하여 토론을 하며 인터뷰를 진행하는 FGI(Focus Group Interview)를 진행할 수 있습니다.

서비스사파리, 새도잉, Fly on the Wall, 다이어리 연구, 모바일 에스노그래피 등

심층인터뷰, FGI 등

③ 진짜문제 정의하기

조사한 정보들을 바탕으로 주요 이슈를 도출하고, 이를 통해 과제의 전략적인 방향성을 수립합니다.

3단계, 진짜문제 정의하기

앞서 발견한 요구사항들이 수요자의 진짜 문제인지 점검하고 주요 이슈를 도출하는 단계

국민요구
발견하기

현장에서 수요자를 만나고
관찰하면서 다양한 요구를
발견하는 단계

퍼소나

서비스를 이용할
대표 수요자 설정

고객여정 맵

퍼소나의 문제
발생 지점 파악

서비스
목표 수립

서비스
방향성 설정

아이디어
발전하기

정의 내린 문제를 해결할
수 있는 아이디어를
발전시키는 단계

- 추진과제의 실행방향에 대해 사업부서와 의견 조율
 - 당초 배정된 예산과 인력 등 자원 확보와 가능 범위에 대한 재점검
 - 구체적인 과제의 실행 디자인 단계에서 실제 과제를 추진해야 하는 사업부서의 의견과 방향을 재차 확인하여 과제 내용을 보완

- 국민디자인단 차원에서 과제의 목표와 범위 확정
 - 국민디자인 활동의 궁극적인 결과물, 성과지표, 자원배분 등 성과목표 설정
 - 정책 수요자의 참여 및 요구반영의 취지에 적절한 수준의 성과체계를 점검

- 진짜문제 정의하기 단계에서 활용할 수 있는 활동 도구
 - 퍼소나, 고객여정 맵, 이해관계자 지도, 서비스블루프린트 등

* 사례로 배우는 공공서비스디자인 매뉴얼 P.73-96

④ 아이디어 발전하기

과제의 목표를 달성할 수 있는 다양한 문제 해결안을 구상하고 서비스 콘셉트를 개발합니다.

4단계, 아이디어 발전하기

정의 내린 문제를 바탕으로 팀원들과 다양한 해결책을 모색해보는 단계



앞서 발견한 요구사항들이
수요자의 진짜 문제인지
점검하는 단계

아이디어
워크숍

아이디어를
발산하는 활동

아이디어
스케치

도출된 아이디어를
시각적으로 표현

시나리오

아이디어를
상세한 스토리로
구성

실행전략
전달하기

아이디어를 최종 점검하고
실행 전략을 수립하여
서비스를 전달하는 단계

- 아이디어가 구체화되면 과제 구현을 위해 다양한 검토 필요
 - 정책 수요자 중심의 아이디어를 바탕으로 분야 전문가의 의견을 종합하여 검토
 - 다양한 아이디어들이 도출되면 이를 정책 수요자 대상으로 타운홀 미팅, 간단한 주민 투표를 진행하거나 시나리오, 시뮬레이션 방법 등을 통해 가능한 안을 선택

- 아이디어이션 단계에 따른 활동 도구

기획영역
만들기



해결책
도출하기



우선순위 선정
및 구체화하기



콘셉트
도출하기

HMW(How Might We?),
'만약에' 기법(What if?)

브레인스토밍, 마인드맵,
만다라트, 바디스토밍,

아이디어 스케치,
서비스 터치포인트 매트
릭스, 서비스 시스템 맵

서비스가치 제안,
서비스 콘셉트 스케치,
콘셉트 시나리오

* 사례로 배우는 공공서비스디자인 매뉴얼 P.99-112

⑤ 실행전략 전달하기

서비스 콘셉트를 가장 효과적으로 전달할 수 있는 방식으로 결과물을 발표하고 전달합니다.

최종 정책 서비스(결과물)를 소개하여 이해관계자들의 공감, 협조, 의견을 이끌어 내고 최종적으로 서비스가 적용 및 실행되도록 합니다.

5단계, 실행전략 전달하기

아이디어를 최종 점검하고 실행전략을 수립하여 서비스로 전달하는 단계



- 정책 서비스(결과물)를 확정하고 사업부서에 전달
- 사업부서는 확정된 정책 서비스에 대한 충분한 이해 필요
- 사업의 수행일정과 자원의 배분을 포함한 스케줄을 확정하고 사업부서를 포함한 참여부서에 전달
- 결과물의 구체적 이행계획에 따른 사업부서, 참여부서의 역할/참여시기/ 방법 등을 체계적으로 관리

* 사례로 배우는 공공서비스디자인매뉴얼 P.115-122

- 정책 서비스 시범 운영(집행)
- 사업부서의 최종 실행 계획에 따라 사업이 진행되며, 모니터링 활동, 국민디자인단과의 협업 사항 등의 이행이 함께 진행
- 국민디자인단은 정책 수요자의 수요변화에 대해 지속적으로 확인하여 사업부서에 전달, 필요한 경우 수정 논의

- 공공서비스디자인을 통해 도출된 정책 서비스 홍보
- 정책 수요자들을 대상으로 국민생각함, 소통24 등 온·오프라인을 통해 정책 소개
- 정책 수요자들의 적극적 참여를 유도할 수 있는 캠페인 등 실시
- 실행전략 전달하기 단계에서 활용할 수 있는 활동 도구
- 프로토타입 평가, 서비스플로우 맵, 서비스블루프린트, 서비스시나리오, 서비스 계획안, 비즈니스캔버스 등

2.3 공공서비스디자인 과제수행

중간 컨설팅

과제 운영에 어려움이 있거나 현재 진행과정에 대한 진단을 받아보고 싶은 기관, 신규과제 추진을 희망하는 기관은 맞춤형 컨설팅을 통해 과제의 효율적인 수행과 성과창출에 도움 받을 수 있습니다.

* 컨설팅은 1:1 대면으로 진행되며, 대면 컨설팅이 어려운 경우 온라인으로 진행됩니다.



공공서비스디자인 대면 컨설팅 수요조사 안내

- 신청서식에 따라 수요조사서를 작성하여 메일로 제출

| 중간 컨설팅 | |
|--------|---|
| 참석 대상 | 과제 운영에 어려움을 겪는 기관 또는 신규 과제를 희망하는 기관의 담당자, 서비스디자이너, 참여국민 등 * 서비스디자이너 지원과제의 경우 반드시 참여 |
| 주요 내용 | 현재 공공서비스디자인 과제 진행 상황, 예상 성과, 애로사항 등에 대한 검토 및 보완을 통해 발전방안 모색 |
| 준비 자료 | 과제 추진현황 작성 및 지참 |
| 진행 방식 | 컨설팅단*과 1 : 1 개별 대면 또는 온라인 컨설팅 (과제별 약 50분 소요) *컨설팅단 : 서비스디자인 전문가, 행전안전부 담당자, 한국디자인진흥원 담당자 등 |



과제 추진현황 양식

붙임 **과제 추진현황 작성양식(작성 가능한 부분만 작성)**

과제명 (기관명) *(과제명, 기관명 : HY헤드라인M, 1700)*

| | | | |
|------|--|---------------|-------------------------|
| 과제유형 | 활동과목, 11pt | 과제분야 | |
| 주관기관 | ○○부(처, 중) ○○○과 ○○ ○○시(도/시/군/구) ○○○과 | 주관기관 과제담당자 | ○○○ 사무국 담당자 : 이영실 |
| 협업기관 | ○○시(도/시/군/구) ○○○과 ○○부(처, 중) ○○○과 | 협업기관 과제담당자 | ○○○ 사무국 담당자 : 이영실 |

· 과제유형 : ①기획·만족과제, ②기획·협업과제, ③실용·만족과제, ④실용·협업과제 중 해당 유형 기재

· 과제분야 : (대포분야 : 7개만 선택) *신설지원 *시도·특지 *지방안전 *문화관광 *어린이/교로 *이음·영양개선 *이음·공동체 *기타 중 해당 분야 기재

· 단독과제인 경우, 협업기관 및 협업기관 과제담당자는 해당 있음으로 기재

· 협업과제인 경우, 주관기관을 정하여 해당기관이 제출

1 과제 개요

◆ **(사업목표)** 발주 과제의 사업목표를 1~2줄 요약 기재 (종교의, 1300)

◆ **(주 수요자)** 당 사업(서비스)의 수요자(주 이용자 또는 수혜자 등)

◆ **(추진기간)** 과제 유형(기획/실행)에 따른 사업 추진기간(예: '24. 4 - 11)

◆ **(소요예산)** (24) 과제운영 000백만원(국비 00백, 시비 00백)

· 협업과제는 총 예산 및 각 구분별 예산 기재(총호외)

→ 소요예산은 공공서비스디자인 '운영예산'과 정책 및 사업 '지원예산'으로 구성

◆ **(사업내용)** 핵심 키워드를 담아서 요약 작성

·

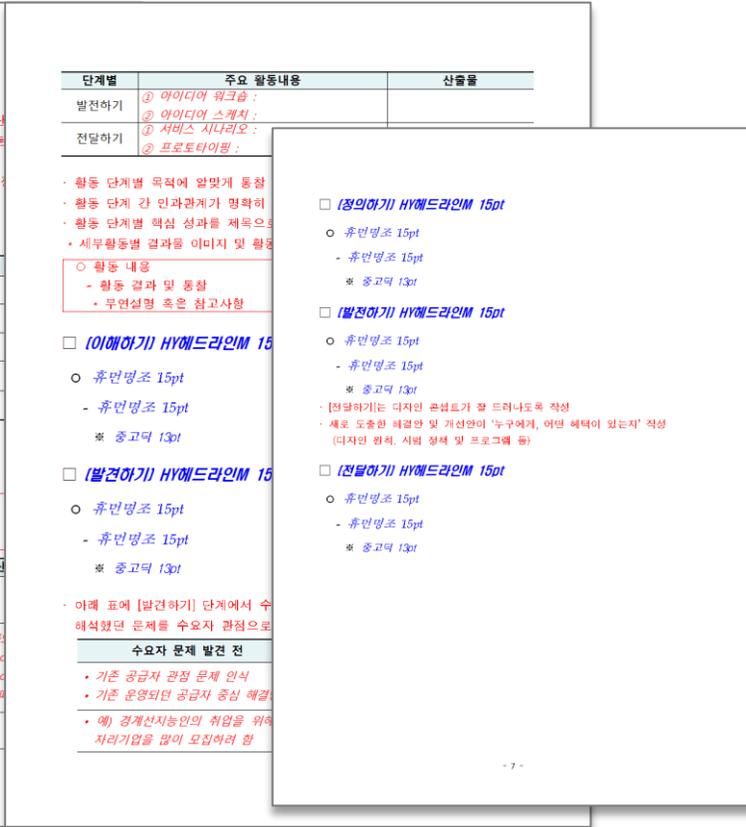
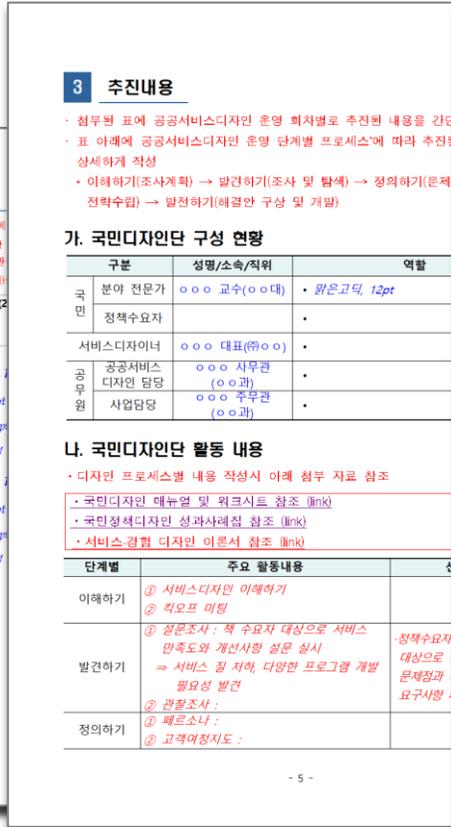
·

·

2.3 공공서비스디자인 과제수행

성과보고서 작성 (1/2)

공공서비스디자인 단계별 프로세스에 따라 과제를 운영하였다면, 최종적으로 성과보고서를 작성하게 됩니다. 성과보고서를 평가하여 우수과제를 선정하기때문에 과제 운영 과정과 성과를 효과적으로 작성하는 것이 중요합니다.



✓ [2] 추진배경을 통해 과제의 배경 현황, 과제의 필요성, 기대 성과가 드러나도록 설득력 있게 자세하게 작성하는 것이 중요합니다.

✓ [3]-나. 국민디자인단 활동내용은 각 단계별로 진행하였던 활동과 이를 통해 도출된 내용을 바탕으로 작성합니다. 활동을 진행하면서 주요 활동 내용과 활동을 통해 도출된 산출물을 작성 서식에 따라 바로 정리해 두면 성과보고서를 작성할 때 도움이 됩니다.

✓ 일전에 작성하였던 '과제추진 상세 계획서'를 기반으로 수행한 활동 내용을 정리하여 성과보고서를 작성하면 수월하게 작성할 수 있습니다.

활동 사진과 이미지 등 자료를 함께 추가하여 정리하면 활동에 대한 이해를 도울 수 있습니다.

2.3 공공서비스디자인 과제수행

성과보고서 작성 (2/2)

성과보고서 작성에 어려움이 있다면, 다음장에서 설명하는 '성과보고서 작성지원 컨설팅'을 신청하여 전문가의 도움을 받아볼 수 있습니다.

✓ [4] 공공서비스디자인 운영성과는 활동을 통해 도출된 결과물 및 구체적인 성과에 대하여 작성합니다. 결과물이 완료되지 않았을 경우 진행 중이거나 예정인 사항에 대하여 기술하여 우수과제 평가 시에 참고할 수 있도록 합니다

✓ [5] 향후 추진계획을 통해 미완료된 부분에 대한 추진 계획과 결과물의 활용·운영 방안 등을 작성합니다

✓ 성과보고서는 소통24에서 다운로드할 수 있는데, 검색방법은 '3. 부록'의 '3.5 성과보고서 확인방법(p.77)'에서 확인할 수 있습니다.

우수과제 성과보고서의 경우, 아래 링크에서 바로 다운로드할 수 있습니다.

*designdb.com > 보고서·통계 > 디자인 연구 > '공공서비스디자인' 검색 > 우수과제 사례가 나열되고 각 사례에 성과보고서가 첨부되어 있음

4 공공서비스디자인 운영 성과

- 작성분량 : 4페이지 이내
- '24년 정책추진내용과 관련, 공공서비스디자인을 통한 구체적인 기대효과 등을 작성
- 추진 이전(As-is)과 이후(To-be)의 모습으로 비교가 가능하도록 기존 문제 상황, 수요자 문제 상황, 정책 공급자 및 이해관계자 문제 상황
- 정책추진 성과를 보다 쉽게 파악할 수 있도록 최대한 계량화하여

가. 공공서비스디자인 추진 성과 및 기대효과

□ (총인) HY에드라인M 15pt

- 휴먼영조 15pt
- 휴먼영조 15pt
- ※ 종교덕 13pt

구분 항목은 아래 제시된 항목 중에서 자유롭게 선택 및 추가삭제 가능
 * '기존'에는 기존의 문제상황 및 해결방식을 작성
 * '개선'에는 새로 시도하게 된 해결안을 작성

| 구분 | 기존 | 개선 |
|------------|--------------------------------------|---|
| 수요자 문제상황 | 예) 경제선지능인의 일자리 부족 | 예) 직장경험과 사회적기 위해 직장생활을 하게 됨 |
| 사회구조적 문제상황 | 예) 돌봄돌봄교실의 부족하여 늘릴 수 있는 방법 모색 | 예) 돌봄은 결국 부모를 분리시키므로, 늘릴 아이와 함께 할 수 있는 방안 |
| 정책공급자 문제상황 | 예) 장애인에게 전용 운동기구와 운동시설이 필요 | 예) 가까운 곳에서 할 기회가 필요 |
| 이해관계자 문제상황 | 예) 지역 주민들의 반대 의견을 전성으로 돌릴 수 있는 보상 필요 | 예) 지역주민의 반대 지역주민의 활용성이 |

5 향후 추진계획

- 작성분량 : 1페이지 이내
- 공공서비스디자인을 통해 마련된 정책방안의 지속가능한 추진방안(추진주체, 유지보수 및 개선 방안, 자원 투입 자세히 작성)

가. 공공서비스디자인 지속가능 운영 방안

□ (총인) HY에드라인M 15pt

- 휴먼영조 15pt
- 휴먼영조 15pt
- ※ 종교덕 13pt

| 구분 | 일시 | 장소 | 참석자 |
|----|-------------------------|----|-----------------|
| 1차 | YYYYMMDD 00:00-00:00 | | 공공서비스디자인 담당 공무원 |
| 2차 | | | |
| 3차 | | | |

□ (총인) HY에드라인M 15pt

- 휴먼영조 15pt
- 휴먼영조 15pt
- ※ 종교덕 13pt

2.3 공공서비스디자인 과제수행

성과보고서 작성지원 컨설팅

성과보고서 작성에 어려움이 있다면 성과보고서 작성을 위한 컨설팅에 참여할 수 있습니다.

* 컨설팅은 1:1 대면으로 진행되며, 대면 컨설팅이 어려운 경우 온라인으로 진행됩니다.



공공서비스디자인 성과보고서 작성지원 컨설팅 수요조사 안내

• 신청서식에 따라 수요조사서를 작성하여 메일로 제출

| 중간 컨설팅 | |
|--------|---|
| 참석 대상 | 성과보고서 작성에 어려움을 겪는 기관의 담당자, 서비스디자이너, 참여국민 등 * 서비스디자이너 지원과제의 경우 반드시 참여 |
| 주요 내용 | 공공서비스디자인 매뉴얼에 따른 성과보고서 작성 방법 추진경과 및 실적, 예상 성과 등을 통한 과제별 보고서 작성 지원 |
| 준비 자료 | 성과보고서 초안 또는 과제 추진 현황 자료 * 컨설팅 2일 전까지 제출해야 미리 검토 가능함 |
| 진행 방식 | <p>컨설팅단*과 1 : 1 개별 대면 또는 온라인 컨설팅 (과제별 약 50분 소요) *컨설팅단 : 서비스디자인 전문가, 행전안전부 담당자, 한국디자인진흥원 담당자 등</p> <div style="display: flex; justify-content: center; align-items: center; gap: 20px;"> <div style="border: 2px solid orange; border-radius: 50%; width: 60px; height: 60px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; text-align: center;"> <p>컨설팅 신청</p> </div> <div style="font-size: 2em;">></div> <div style="border: 2px solid orange; border-radius: 50%; width: 100px; height: 100px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; text-align: center;"> <p>과제담당자 추진경과 및 주요성과 설명</p> </div> <div style="font-size: 2em;">></div> <div style="border: 2px solid orange; border-radius: 50%; width: 60px; height: 60px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; text-align: center;"> <p>컨설팅단 자문 및 자유문답</p> </div> </div> |



성과보고서를 미리 작성하지 못 하였더라도 과제 추진현황을 개별 양식으로 준비해오거나, 작성이 어려운 부분은 공란으로 하여 컨설팅에 참여할 수도 있습니다.

붙임 | 과제 추진현황 작성양식(작성 가능한 부분만 작성)

과제명 (기관명) | (과제명, 기관명 : HY에드러임, 1701)

| | | |
|------|-----------------------------------|---------------|
| 과제유형 | 완공과제, 11pt | 과제분야 |
| 주관기관 | ○○부(처, 중) ○○과 or ○○시·도(시·군·구) ○○과 | 주관기관 과제담당자 |
| 협업기관 | ○○시·도(시·군·구) ○○과 ○○부(처, 중) ○○과 | 협업기관 과제담당자 |

· 과제유형 : ①기획·단독과제, ②기획·협업과제, ③실행·단독과제, ④실행·협업과제 중 해당 유형 기재

· 과제분야 : (대표분야 1개만 선택) ①산업지원, ②사회복지, ③생활안전, ④문화/관광, ⑤어린이/교육, ⑥지역환경개선, ⑦마을공동체, ⑧기타 중 해당 분야 기재

· 단독과제인 경우, 협업기관 및 협업기관 과제담당자는 '해당 없음'으로 기재

· 협업과제인 경우, 주관기관을 정하여 해당기관이 제출

1 과제 개요

- ◆ (사업목적) 발공 과제외 사업목적표용 1~2줄 요약 기재 (중고독, 130)
- ◆ (주 수혜자) 당 사업(서비스)의 수혜자(주 이용자 또는 수혜자 등)
- ◆ (추진기간) 과제유형(기획/실행)에 따른 사업 추진기간(예: '24. 4 ~ '11.)
- ◆ (소요예산) (24) 과제운영 000백만원(국비 00백, 시비 00백)
(24) 기존 예산외 사업 시행 000백만원(국비 00백, 시비 00백)
- 협업과제는 총 예산 및 각 기관별 예산 기재(필요한)
- 소요예산은 공공서비스디자인 '운영예산'과 정책 및 사업 '시행예산'으로 구성
- ◆ (사업내용) 핵심 키워드를 담아서 요약 작성
-
-

2.4 우수과제 공모

우수과제 공모 및 선정 | 7월

정책 입안과정에서의 공공서비스디자인 활용을 활성화 하고 추진기관의 사기진작을 위하여 공공서비스디자인 우수과제를 선정 및 포상



공공서비스디자인 우수과제 선정 및 포상계획 알림



① 공공서비스디자인 우수과제 신청

- 공문 발송 시 앞서 작성한 성과보고서를 첨부하여 발송

(중앙부처) 기관에서 수행한 과제를 행전안전부에 직접 신청

(지방자치단체) 시·군·구별 행전안전부에 직접 신청

(공공기관) 주무기관 또는 지방자치단체 확인·협조 후 행전안전부에 직접 신청



② 공문 발송 후, 접수된 과제는 1차 서면심사를 마친 후 서면심사 결과 및 대면 심사 안내

③ 서면심사에 통과한 과제는 2차 온라인 국민 심사 및 전문가 대면심사 진행(P.53)

- (온라인 국민심사) [소통24 국민 온라인·모바일 투표](#) (온라인 심사 참고용으로 자료 제출)
- (대면심사) [과제당 30분 발표 및 질의·응답](#) (성과보고서를 발표자료로 활용)



서비스디자이너 지원과제, 기관 자율과제 모두 공공서비스디자인 우수과제로 신청 가능합니다.



2차 국민 심사 때 온라인에 게재할 과제 소개 자료가 필요합니다. 웹툰, 카드뉴스, 영상(1:30 이내) 등 시각자료 제출이 가능하며, 시각자료를 제출하지 않을 경우 1장 요약문을 업로드합니다. 국민 심사 시 시각자료는 과제에 대한 이해를 돕기 때문에 평가에 유리할 수 있습니다.

2.4 우수과제 공모

우수과제 공모 및 선정 | 7월



④ 2차 심사를 통해 상위 23개 과제 우수과제로 선정

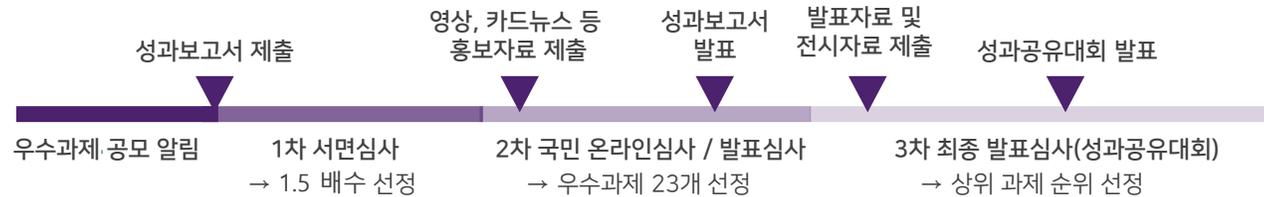
- 공공서비스디자인 우수과제 2차 심사결과 및 성과공유대회 개최 공문접수

⑤ 우수과제로 선정된 과제 중 상위 과제(24년 기준 11개)는 성과공유대회 최종 발표 심사 진행(P.55)

- 성과공유대회 시 발표자료 PT, 영상 등 필요

⑥ 성과공유대회를 통한 최종 순위 결과 발표 및 차등 포상 지급

- 국민·전문가 평가단의 현장 투표 결과 (50%) + 2차 심사결과 (50%)



2.4 우수과제 공모

우수과제 포상 내역(24년 기준)

* 포상내역은 달라질 수 있습니다.

| 우수과제 포상 내역 | | | | | | |
|------------|---|-----|-----------|-----------|---------|----------|
| 수여 대상 | ① (단체) 공공서비스디자인 우수과제를 기획·수행한 기관 ② (개인) 공공서비스디자인 활성화에 기여한 공무원(공직자) 또는 국민디자인단 활동에 참여한 서비스디자이너·국민 | | | | | |
| 포상 규모 | 총 43점 (정부시상 단체 23점, 표창 개인 20점) ※ 시상(단체) : 대통령상 1점, 국무총리상 2점, 행정안전부장관상 20점 표창(개인) : 행정안전부장관표창 20점 | | | | | |
| 포상금 | (24년 기준) 총 1,050만원(최종 심사순위 고려, 상위 11개 기관 차등 지급) (단위 : 만원) | | | | | |
| | 구분 | 전체 | 정부시상 | | | 행안부 장관표창 |
| | | | 대통령상 | 국무총리상 | 행안부 장관상 | |
| | 단체 | 23점 | 1점 | 2점 | 20점 | - |
| | 개인 | 20점 | - | - | - | 20점 |
| 포상금 | 1,050 | 300 | 200 / 150 | 각 50 (8개) | - | |
| 세부내용 | <ul style="list-style-type: none"> (단체상) 공공서비스디자인 우수과제로 선정된 23개 기관에 수여 <ul style="list-style-type: none"> - '공공서비스디자인 성과공유대회('24.11.27.)' 개최 결과에 의거, 기관 순위별로 포상 훈격(대통령상, 국무총리상, 장관상) 결정, 후보기관 공개검증 후 훈격에 따라 상장 교부 (개인상) 공공서비스디자인 우수과제 선정기관의 정부혁신 또는 사업담당 공무원(공직자), 국민디자인단에 참여한 서비스디자이너 또는 국민 중 그 공헌이 큰 20명에 수여 <ul style="list-style-type: none"> - 우수과제 선정기관별 적격심사 후 추천, 공적심사위원회 심사를 통해 확정 | | | | | |

2.4 우수과제 공모

1차 서면심사

제출된 성과보고서를 기반으로 외부 심사위원의 평가를 통해 1차 선정합니다. (중앙 및 지자체 구분 없이 1.5 배수)

우수과제 세부 심사기준 (서면 및 발표심사 등)

| 심사항목 | | 우수과제 심사 내용 | 심사항목 | | 우수과제 심사 내용 |
|--------------------------|----------------------------|--|---------------------------|-------------------------|--|
| 추진 적합성 (15점) | 문제정의 및 목표설정 (10점) | [추진배경 및 정책수요자 정의] - 공공서비스디자인 과제의 목적, 추진배경 등을 반영하여 정책 수요자는 바르게 정의 되었는가? - 공공서비스디자인 사업 취지에 알맞은 과제인가? [과제 추진을 통해 달성하고자 하는 목표] - 과제 추진 배경과 방법은 과제가 달성하고자 하는 해결안에 부합하는가? | 혁신성 및 실효성 (20점) | 성과 및 확산성 (40점) | [정책의 혁신성] - 기존의 정책이나 사업 운영방식에 대한 혁신적 해결안인가? - 정부의 혁신정책과 연계되거나 연계 가능성이 있는가? [정책의 실효성] - 사업의 기획력 및 추진력이 뛰어나 향후 높은 사업효과가 기대되는가? - 사업의 기대 성과가 양적·질적으로 명확하게 나타나 있는가? [정책수요자의 수용성] - 수요자인 국민이 이전의 정책·서비스보다 문제가 개선되었다고 느끼는가? |
| | 추진환경 (5점) | [국민디자인단 구성 현황] - 국민디자인단은 과제의 특성을 반영하여 적절히 구성되었는가? * 정책수요자, 관련 분야 전문가, 국민의 참여 등 [기관의 지원체계 구성 현황] - 기관은 공공서비스디자인 과제에 대해 이해하고 적극적으로 지원하는가? - 예산확보 현황, 홍보 실적, 컨설팅 참여, 운영에 대한 노력 등은 충분한가? | | | |
| 활동 과정 충실도 (45점) | 협업 및 성실성 (15점) | [국민디자인단 활동 실적] - 과제 수행을 위한 국민디자인단 회의 및 활동 실적은 충분한가? [국민디자인단 및 이해관계자 협업 참여도] - 국민디자인단 단원들·기관간 역할 분담 및 유기적 협조체계가 이루어졌는가? - 이해관계자의 충분한 공감과 이해도를 바탕으로 합의를 거쳐 도출된 결과인가? [수요자 중심 활동 여부] - 국민의 실생활에 직접 적용될 수 있도록 문제의 원인분석 및 해결방법이 강구되었는가? | 확산 및 지속가능성 (20점) | | [확산파급 효과] - 도출된 성과가 타 기관에 파급·확산 가능성이 있는가? [실행 가능성] - 실질적으로 현장에 적용이 가능하고 그 내용이 충실히 집행될 가능성이 있는가? [지속가능성] - 사업 시행에 있어 앞으로도 운영과 개선이 지속 가능한가? |
| | 활동의 합목적성 (30점) | [국민디자인단 활동 과정별 합목적성] - 과제 추진과정에 서비스디자인 기법(프로세스)이 적절히 활용되었으며, 단계별 목적을 알맞게 달성하는가? | | | |

2.4 우수과제 공모

2차 국민·전문가 심사

서면심사에서 통과된 과제를 대상으로 온라인 국민 심사와 전문가 대면 심사 결과를 합산하여 **최종 우수과제(23개)와 상위 11개* 과제를 선정**합니다. (우수과제 선정 수는 24년 기준)

* 성과공유대회 발표 건수는 10개를 기준으로 변동될 수 있습니다.

| 심사 방법 | |
|----------------------|--|
| 온라인 국민 심사 | <p>공공서비스디자인 대표 웹페이지(소통24*) 내 온라인·모바일 투표 실시</p> <ul style="list-style-type: none"> - 참여자 : 국민 누구나 참여 가능 - 과제 소개 구성 : 과제 추진배경, 과제세부내용 PDF, 과제 소개영상 및 이미지 **) - 투표 방법 : 후보과제 목록 중 중앙부처 과제 3개, 지자체 과제 3개 투표 <p>*소통24 홈페이지 : sotong.go.kr **온라인 심사 참고용으로 웹툰, 카드뉴스, 영상자료, 1장 요약문 등 제출 (선택)</p>  |
| 전문가 대면 심사 | <p>공공서비스디자인 수행 담당자의 주요성과 설명, 민간전문가 심사위원단과의 질의·응답 방식으로 진행</p> <ul style="list-style-type: none"> - 성과보고서를 발표자료로 활용, 필요 시 보조설명자료 지참 가능 <p>전문가 개별 심사 진행 후 최종 의결을 위한 종합심사를 진행하여 최종 우수과제 및 상위과제 선정</p> <div style="text-align: center;">  </div> |

✓ 2차 심사결과, 우수과제로 선정되면 장관상 이상의 포상이 수여됩니다.

우수과제 중 선정된 상위과제는 ‘공공 서비스디자인 성과공유대회’ 현장에서 발표를 진행하여 최종 순위가 결정됩니다.

성과공유대회를 위해 PPT, 영상 등 발표 자료를 준비해야 합니다.

✓ 국민 심사 때 온라인에 게재할 과제 소개 자료가 필요합니다. 웹툰, 카드 뉴스, 영상 등 시각자료 제출이 가능하며, 시각자료를 제출하기 어려운 경우 1장 요약문을 업로드합니다.

국민 심사 시 시각자료는 과제에 대한 이해를 돕기 때문에 평가에 유리할 수 있습니다.

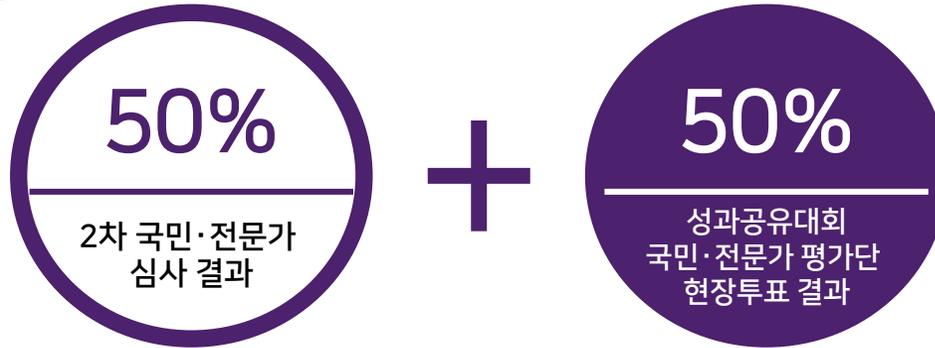
제작된 자료들은 심사 때 사용하거나 추후 홍보자료로 활용이 가능하기 때문에 미리 준비해 두면 좋습니다.

2.4 우수과제 공모

공공서비스디자인 성과공유대회 (1/2)

공공서비스디자인 성과 확산을 위한 성과공유대회가 개최되며, 우수과제 중 상위과제(24년 기준 11개)를 대상으로 최종 순위심사가 진행됩니다.

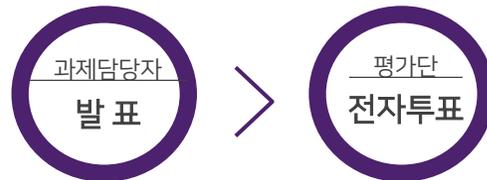
최종심사 순위선정 방식



국민·전문가 평가단 현장투표 방법

- 상위 우수과제 발표 후, 평가단*이 실시간 전자투표로 평가

* 평가단 : 국민평가단 40인 + 전문가평가단 10인 등 총 50명으로 구성



- ✓ 기관별 유공자 표창(개인)은 성과공유대회 후 추천 접수, 검증 및 심사를 거쳐 결정됩니다.

2.4 우수과제 공모

공공서비스디자인 성과공유대회 (2/2)

성과공유대회는 공공서비스디자인의 우수 성과를 공유하고 시상하는 행사입니다.

2024년 성과공유대회 영상 및 사진

<https://www.youtube.com/live/RTamJ7g1S0?si=85JXdYbKZ06hCLt5>

<https://photos.app.goo.gl/wVnwJcdd8TqpP5xu5>

2024년 공공서비스디자인 우수사례 23개 소개

<https://m.site.naver.com/1z6ng>



국민의 목소리로 정책을 디자인합니다

2024 공공서비스디자인 성과공유대회

2024. 11. 27(수)
13:30 - 17:30
정부세종청사 인문학 1층 대강당

국민의 목소리로 정책을 디자인합니다
공공서비스디자인은 국민중심의 정책을 실현하기 위해 정책과정 전반에 정책 공표자인 공무원, 정책 수요자인 국민, 그리고 서비스 디자인이 함께 참여하여 정책을 디자인하는 활동입니다.

국민디자인단 구성

- 담당 공무원** 정책 현장을 공공서비스디자인 참여자들에게 설명하고 활동 결과를 정책에 반영합니다.
- 국민 참여자** 수요자 관점에서 의견 및 아이디어를 제시하고 정책과정에 참여합니다.
- 서비스 디자인가** 서비스디자인 활동을 통해 정책 개선 과정을 안내하는 역할을 합니다.

프로세스

공공서비스디자인 핵심인 국민디자인단 구성을 기반으로 과제 이해, 발안, 발의, 발진, 전달 등 단계별 활동을 통해 정책 수립합니다.

① 과제 이해 → ② 발안하기 → ③ 발의하기 → ④ 발진하기 → ⑤ 전달하기

행사 개요

| | |
|-------|---|
| 행사 일시 | 2024.11.27(수), 13:30 - 17:30 |
| 장소 | 정부세종청사 인문학 1층 대강당 |
| 참석자 | 11개 과제 발표자 및 수상자, 전문가(심사단, 국민디자인가, 12개 과제 수상자, 과제별 참여자 및 담당자 등) |
| 일부-대상 | 24년 상위 11개 과제 성과 발표 및 현장심사 |
| 대상 | 대통령상 1 포상 300만원 |
| 대상 | 국무총리상 1 포상 200만원, 150만원 |
| 대상 | 국무총리상 1 포상 80만원 |
| 대상 | 장관상 1 포상 50만원 |
| 대상 | 장관상 1 포상 30만원 |

프로그램 시간표

| | |
|-------------|--|
| 13:00-13:30 | 행사 확인 - 등록 및 발표장 사전 안내 |
| 13:30-13:35 | 개회 및 국민대응 |
| 13:35-13:40 | 행사 및 심사위원 소개 |
| 13:40-13:50 | 이벤트(과제(12개) 시상 (장관상(12명)) |
| 13:50-14:10 | 우수과제 발표(1개) |
| 14:10-14:30 | 주요결과 공개, 경품 추첨 및 추첨 |
| 14:30-14:40 | 축하 말씀 및 인사말 |
| 14:40-14:45 | 행사 종료 |
| 14:45-17:05 | 심사결과 발표 및 시상 (대통령상(1명), 국무총리상(2명), 장관상(15명)) |
| 17:05-17:30 | 수상자간 단체사진 촬영 |
| 17:30-17:30 | 폐회 |

※ 시상제 기타 변경될 수 있음



2.5 과제 완료 및 차년도 계획

과제 완료 및 우수과제 시상

공공서비스디자인 우수과제를 기획·수행한 23개의 기관*, 공공서비스디자인 활성화에 기여한 **공무원(공직자) 또는 국민디자인단 활동에 참여한 서비스디자이너·국민을 대상**으로 포상이 진행됩니다.

공문을 통해 포상에 대한 안내가 진행된다면 기관별 유공자(개인) 추천 ** 하여 심사를 통해 장관표창을 수여합니다.

표창 추천시 유의 사항

① 수공기간

- 민간인 : 표창추천일 기준 해당 분야 3년 이상 근무한 자. 다만, 특별한 공적이 있는 경우 그 기간을 단축할 수 있음
- 공무원(공직자) : 표창추천일 기준 실 재직기간 3년 이상 근무한 자로서 추천 당시 재직자가 소속된 부처 또는 지자체에 2년 이상 근무한 자

② 재표창 금지(개인)

- 1년 이내에 다시 표창을 받을 수 없음
- 정부포상 수여자(모범공무원 포함)는 그 표창일로부터 2년 이내에 장관표창을 받을 수 없음

③ 추천제한(개인)

- 징계절차가 진행 중인 자 또는 관계 행정기관의 징계처분 요구 중인 자
- 직위해제 또는 징계처분(불문경고 포함)을 받은 자
 - 다만, 경징계(감봉·견책, 군인의 경우 감봉·근신·견책)가 사면되었거나, 불문경고가 사면 또는 말소된 자로서 공적이 현저하게 탁월한 경우에는 포상 추천이 가능
 - ※ 징계 및 불문경고 말소기간(공무원인사기록 및 인사사무처리 규정, 국가공무원 복무·징계 관련 예규) : 처분기간 종료일로부터 강등 9년, 정직 7년, 감봉 5년, 근신 3년(군인), 견책 3년, 직위해제 2년, 불문경고 1년 등
- 주요비위로 인한 징계·불문경고 처분은 사면 또는 말소되더라도 표창 추천 불가
 - ※ 주요비위 : 「공무원 징계령 시행규칙」 제4조에 따라 감경이 제한되는 비위로서 금품·향응 수수 및 제공, 예산 및 자금 등 횡령·배임·절도·사기·유용, 성폭력, 성매매, 성희롱, 음주운전, 재산등록 미 주식의 취득·신고 등과 관련한 의무 위반
- 기타 공·사의 생활을 통하여 민원을 야기하는 등 사회적 물의를 일으켜 장관표창이 부적합하다고 판단되는 자(단체 포함)
 - ※ 단, 「형의 실효 등에 관한 법률」 제6조 제1항에 해당하지 않음을 고려, 민원 야기 등에 대하여 신중히 조사하여 추천하여야 함

*성과공유대회 때 수상하였더라도 적격심사를 통해 수상기관 결격사유 발생 시, 공공서비스디자인 활동에 기여한 일반국민에게 수여

** 적격심사 기준에 결격사유가 있지 않은 지 미리 확인하여 추천하시길 바랍니다.

✔️ 대통령상 및 국무총리상은 '우수과제 시상 및 간담회'를 통해 행안부에서 직접 전달되며, 그 외 수상한 우수과제는 우편으로 배송됩니다.

✔️ 2024 공공서비스디자인 포상 규모

| 구분 | 전체 | 정부시상 | | | 행안부 장관표창 |
|----------------|-------|------|-------------|--------------|----------|
| | | 대통령상 | 국무총리상 | 행안부장관상 | |
| 단체 | 23점 | 1점 | 2점 | 20점 | - |
| 개인 | 20점 | - | - | - | 20점 |
| 포상금 (단위:만원) | 1,050 | 300 | 200, 150 | 각 50 (8개) | - |

2.5 과제 완료 및 차년도 계획

우수과제 운영현황 조사 및 차년도 계획

공공서비스디자인 우수과제의 경우 **행정안전부에서 과제성과(결과물) 및 운영현황에 대하여 주기적으로 확인** 합니다. 정책이 실제로 적용되었는지, 다른 기관이 벤치마킹하여 확산되었는지, 정책 개선을 통한 효과가 있는지 등 사후 현황을 조사하여 정책이 지속되고 안정될 수 있도록 지원합니다.

과제 완료 후 **차년도 운영계획 수립 및 안내 공문이 발송**되며, **차년도에 진행할 과제의 주제를 발굴하고 협력기관 탐색, 예산 확보 등 과제 수행을 준비**하도록 합니다.

- ✓ 국민디자인단 활동이 완료된 후에도 행정안전부의 지속적인 자료요청에 협조해 주시기 바랍니다.
- ✓ 보도자료 작성 시, '행정안전부', '공공서비스디자인', '국민디자인단', '우수과제', '성과공유대회', '000상' 등을 키워드에 포함하면 검색할 때 쉽게 노출될 수 있습니다.

2.5 과제 완료 및 차년도 계획

우수과제 성과사례집 제작

우수과제 선정기관은 성과사례집 제작을 위한 원고를 작성하여 송부해야 합니다.

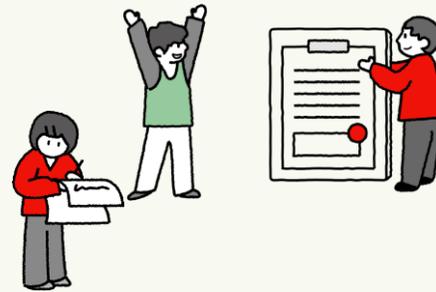
원고에 들어갈 내용은 우수과제 선정기관을 대상으로 안내해드립니다. 성과사례집에 들어가는 이미지는 인쇄용 고화질 파일로 작성하셔야 합니다.



우수과제 성과사례집 보기

소통24 (sotong.go.kr) > 공공서비스디자인
> 공지사항 > '성과사례집' 검색





3. 부록

3.1 과제추진계획서

3.2 과제 추진 현황

3.3 성과보고서

3.4 공문

3.5 성과보고서 검색방법

- 부록에 수록된 서식과 공문은 매년 다소 상이할 수 있습니다.
- 공문은 발송순으로 수록되었습니다.

3.1 과제추진계획서

활용 : 서비스디자이너 지원과제 신청 시, 과제 착수컨설팅 시

○○○ 신고 절차 간소화로 ○○○ 편의 개선(예시)

| | |
|------------------|--|
| 제출기관/부서 | ○○○○부 ○○○○실 ○○○○국 ○○○○과 |
| 담당자/연락처 | ○○○ 사무관, 044-2xx-3xxx (휴대전화번호를 추가로 써도 됨) |
| 전자우편 | ____@korea.kr |
| 지원분야 | <input type="checkbox"/> 단기과제 <input type="checkbox"/> 정책개발과제 <input type="checkbox"/> 지방소멸대응기금연계과제 |
| 과제성격 (대표 1개만) | <input type="checkbox"/> 산업지원 <input type="checkbox"/> 사회복지 <input type="checkbox"/> 안전생활/편리 <input type="checkbox"/> 문화/관광 |
| | <input type="checkbox"/> 어린이/교육 <input type="checkbox"/> 지역환경개선 <input type="checkbox"/> 마을공동체 <input type="checkbox"/> 기타() |
| 관련 수상 이력 | 없음 (다른 경진대회에서 수상한 적이 있다면 그 내용을 작성) |
| 협업기관 | (확정/예정 표시, 향후 변경 가능) |

작성방법 제출 시에는 삭제 후 제출하여 주시기 바랍니다.

○ 전체 작성 내용 및 분량은 5페이지 이내로 해당 기관에서 자유롭게 작성(도표, 그래프 및 이미지 활용 가능)하여 주시기 바랍니다.

□ 추진배경

- 휴먼명조, 15pt
- 휴먼명조, 15pt
- * 맑은고딕, 12pt
- ** 맑은고딕, 12pt
- ※ 맑은고딕, 12pt

작성방법 제출 시에는 삭제 후 제출하여 주시기 바랍니다.

○ 최근 변화 중인 현안(~가 지속 증가 중 또는 감소 중), 중장기 계획의 일부, 민원 다수 발생사항, 당해연도 수정·개선 예정인 정책 또는 서비스, 기관에서 자체 발굴한 국민-공무원 제안 등 해당 기관에서 동 과제를 추진하는 사유

○ 해당 주제를 국민과 이해관계자의 참여를 통해 해결하려는 이유와 배경

※ 발굴 과제에 대한 현황, 필요성을 요약 기재

□ 주요고객(정책수요자) 및 이해관계자

○

작성방법 제출 시에는 삭제 후 제출하여 주시기 바랍니다.

○ 예산되는 주요고객인 정책수요자의 현재 범위 또는 새로운 정책이나 서비스의 혜택을 받는 대상의 범위를 정의

○ 해당 주제의 이해관계자는 누구이며 어떤 이해관계가 있는지 기술

※ 과제를 진행하면서 변경 가능함

□ 소요예산

○

작성방법 제출 시에는 삭제 후 제출하여 주시기 바랍니다.

○ 공공서비스디자인 과제 운영 : 000백만원(국비 00백, 시도비 00백)

※ 과제 운영예산 확보상황 기재(확보/확보예정/확보필요 등)

○ 0000 사업비 : 000백만원(국비 00백, 시도비 00백)

※ 원래 시행계획인 본 사업비가 있을 경우 작성

□ 주요계획

○

작성방법 제출 시에는 삭제 후 제출하여 주시기 바랍니다.

○ 공공서비스디자인 과제를 통해 알아내고 싶은 것, 해결하고 싶은 문제와 그 문제의 해결안을 찾기 위한 방안 등 작성

○ 공공서비스디자인 과제 운영방안, 추진체계(국민디자인단 구성, 협업기관) 등 포함

※ 핵심 키워드를 담아서 요약 작성

□ 기대효과 및 성과 활용계획

○

작성방법 제출 시에는 삭제 후 제출하여 주시기 바랍니다.

○ 제도의 변화, 일하는 방식의 변화, 전후비교, 수혜자의 혜택 등 국민이 체감하는 기대효과

○ 과제 성과물의 활용계획, 과제와 관련되거나 과제와 연계된 기관 자체 추진 계획, 기관장 추진방침 등 포함 ※ 홍보계획 불필요

3.2 과제 추진 현황 (1/2)

활용 : 중간 컨설팅 시

붙임 과제 추진현황 작성양식(작성 가능한 부분만 작성)

과제명 (기관명) *(과제명, 기관명 : HY에드라이브, 17pt)*

| | | | |
|------|--------------------------------------|---------------|------------------------------|
| 과제유형 | 맑은고딕, 11pt | 과제분야 | |
| 주관기관 | ○○부(처, 장) ○○과 or ○○시·도(시·군·구) ○○과 | 주관기관 과제담당자 | ○○○ 사(주)무관 연락처 : 이메일 : |
| 협업기관 | ○○시·도(시·군·구) ○○과 ○○부(처, 장) ○○과 | 협업기관 과제담당자 | ○○○ 사(주)무관 연락처 : 이메일 : |

- 과제유형 : ①기획·단독과제, ②기획·협업과제, ③실행·단독과제, ④실행·협업과제 중 해당 유형 기재
- 과제분야 : (대표분야 1개만 선택) ●산업지원 ●사회복지 ●생활안전 ●문화/관광 ●어린이/교육 ●지역환경개선 ●마을공동체 ●기타 중 해당 분야 기재
- 단독과제인 경우, 협업기관 및 협업기관 과제담당자는 '해당 없음'으로 기재
- 협업과제인 경우, 주관기관을 정하여 해당기관이 제출

1 과제 개요

- ◆ (사업목표) 발굴 과제의 사업목표를 1~2줄 요약 기재 (중고딕, 13pt)
- ◆ (주 수요자) 당 사업(서비스)의 수요자(주 이용자 또는 수혜자 등)
- ◆ (추진기간) 과제유형(기획/실행)에 따른 사업 추진기간(예: '24. 4 ~ 11.)
- ◆ (소요예산) ('24) 과제운영 000백만원(국비 00백, 시비 00백)
(*24) 기존 배정된 사업 시행 000백만원(국비 00백, 시비 00백)
- 협업과제는 총 예산 및 각 기관별 예산 기재(괄호안)
- 소요예산은 공공서비스디자인 '운영예산'과 정책 및 사업 '시행예산'으로 구성
- ◆ (사업내용) 핵심 키워드를 담아서 요약 작성

2 과제 추진 배경

- 작성분량 : 1~2페이지 내외
- 정책고객 요구사항 반영 및 기존 정책 미흡한 점 개선 등 공공서비스디자인 과제로 추진한 사업과 관련하여 ①추진배경(내·외부 문제제기 등), ②관련 사업 추진 경과(필요시 기재)를 제시

※ 추진목표 작성(2줄이내)
.
.

가. 과제 추진 사유

- HY에드라이브 15pt
- 휴먼명조 15pt
- 휴먼명조 15pt
- * 중고딕 13pt

3 24년 공공서비스디자인과제 추진현황

가. 국민디자인단 구성 현황

| 구분 | 성명/소속/직위 | 역할 |
|----------|-------------------------|--------------|
| 국민 | 분야 전문가 ○○○ 교수(○○대) | ○ 맑은고딕, 12pt |
| | 정책수요자 ○○○ ○○○ | ○ ○ |
| 서비스 디자이너 | ○○○ 대표(㈜○○) | ○ |
| 공무원 | 국민디자인단 담당 ○○○ 사무관 (○○과) | ○ |
| | 사업담당 ○○○ 주무관 (○○과) | ○ |

나. 공공서비스디자인과제 운영현황

* 현재 운영된 일정을 포함하여 향후 진행될 운영일 일정 포함

| 기간 | 주요 활동 | 비고 |
|----|---------------------|-------------|
| 0월 | · 단원모집 및 킥오프 미팅(예시) | ○ 중고딕, 12pt |
| 0월 | . | ○ |
| 0월 | . | ○ |
| 0월 | . | ○ |

3.2 과제 추진 현황 (2/2)

활용 : 중간 컨설팅 시

4 과제 추진내용

- 작성분량 : 3페이지 내
- 공공서비스디자인 운영 단계별 프로세스에 따라 추진된 내용 등을 상세하게 작성
- 이해하기-국민요구 발견하기-문제 정의하기 - 아이디어 발전 - 실행전략 마련(프로토 타입 등) 중 현재 완성된 단계까지 설명

가. 현재까지 추진내용

- 현재까지 국민디자인단 운영을 통해 나온 문제점 및 해결방안 등 작성
- 되도록 정리된 결과를 위주로 제시(이해관계자지도, 고객어필지도, 수요자 요구 분석 결과, 인터뷰 결과, 페르소나 등)

HY헤드라인M 15pt

- 휴먼명조 15pt
 - 휴먼명조 15pt
 - * 종고딕 13pt

HY헤드라인M 15pt

- 휴먼명조 15pt
 - 휴먼명조 15pt
 - * 종고딕 13pt

나. 향후 운영계획

- 컨설팅 이후 국민디자인단의 추진계획 및 주요 논의할 내용 등으로 작성
- 시범적용, 모니터링, 체협계획 등이 있을 경우 상세히 작성

HY헤드라인M 15pt

- 휴먼명조 15pt

- 휴먼명조 15pt
- * 종고딕 13pt

5 예상 성과 및 향후 추진계획

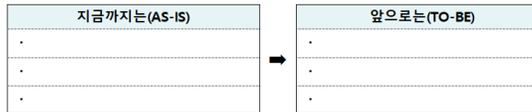
- 작성분량 : 1페이지 이내

가. 기대효과

- 예상되는 정책 성과 및 효과 등을 작성
- 예상되는 정책 추진 성과는 최대한 계량화하여 기술
- 성과는 과제를 운영하면서 계속 비결 수 있으며, 구체적 결과를 예상할 수 없을 경우 생략 가능

HY헤드라인M 15pt

- 휴먼명조 15pt
 - 휴먼명조 15pt
 - * 종고딕 13pt



나. 향후 추진계획 및 홍보계획

- 공공서비스디자인을 통해 마련된 정책방안의 향후 추진일정 및 추진방안(추진주체, 예산 확보 방안 등)을 작성
- 테마, 시리즈, 월별, 매체별 등 홍보 추진계획을 작성
- 현재 공공서비스디자인 과제에서 구체적인 정책방안이 마련되지 않을 경우 생략가능

HY헤드라인M 15pt

- 휴먼명조 15pt
 - 휴먼명조 15pt
 - * 종고딕 13pt

3.3 성과보고서 (1/4)

활용 : 우수과제 신청 시

| <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 별첨 [신청서식] 공공서비스디자인 성과보고서 </div> <div style="text-align: center; margin: 20px 0;"> <h2 style="font-size: 2em; margin: 0;">과 제 명</h2> </div> <div style="text-align: center; margin: 20px 0;"> <h2 style="font-size: 2em; margin: 0;">2024. 10.</h2> </div> <div style="text-align: center; margin: 20px 0;"> <h2 style="font-size: 2em; margin: 0;">기 관 명</h2> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <p>- 1 -</p> </div> | <div style="text-align: right; margin-bottom: 10px; font-size: 0.8em; color: red;"> 붉은색 안내글은 모두 삭제하고 제출 </div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 15%;">기관명</th> <th style="width: 85%;">과제명 (HY에드라인M 16pt)</th> </tr> <tr> <td></td> <td> ※ 성과보고서의 주요 내용을 1페이지 내에 요약 ※ 모든 빨간색 글자는 성과보고서 제출 시 반드시 삭제 요망 ※ 모든 파란색 글자는 기관별 과제에 맞게 수정 작성 요망 </td> </tr> <tr> <td colspan="2"> <input type="checkbox"/> 추진배경 ○ 휴먼명조 15pt - 휴먼명조 15pt ※ 종고딕 13pt </td> </tr> <tr> <td colspan="2"> <input type="checkbox"/> 추진내용 ○ 휴먼명조 15pt - 휴먼명조 15pt </td> </tr> <tr> <td colspan="2"> <input type="checkbox"/> 추진성과 및 기대효과 ○ 휴먼명조 15pt - 휴먼명조 15pt · 아래 표 내용은 9쪽(4) 공공서비스디자인 운영 성과 > 가. 공공서비스디자인 추진성과)의 도표 참조해 작성할 것 <div style="text-align: center; margin: 5px 0;"> < 공공서비스디자인 운영 전후 비교 > </div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: 0.8em;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">공공서비스디자인 운영 전(AS-IS)</th> <th style="width: 50%;">공공서비스디자인 운영 후(TO-BE)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>· 맑은고딕, 12pt</td> <td>·</td> </tr> <tr> <td>·</td> <td>·</td> </tr> </tbody> </table> </td> </tr> <tr> <td colspan="2"> <input type="checkbox"/> 향후계획 ○ 휴먼명조 15pt - 휴먼명조 15pt </td> </tr> </table> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <p>- 2 -</p> </div> | 기관명 | 과제명 (HY에드라인M 16pt) | | ※ 성과보고서의 주요 내용을 1페이지 내에 요약 ※ 모든 빨간색 글자는 성과보고서 제출 시 반드시 삭제 요망 ※ 모든 파란색 글자는 기관별 과제에 맞게 수정 작성 요망 | <input type="checkbox"/> 추진배경 ○ 휴먼명조 15pt - 휴먼명조 15pt ※ 종고딕 13pt | | <input type="checkbox"/> 추진내용 ○ 휴먼명조 15pt - 휴먼명조 15pt | | <input type="checkbox"/> 추진성과 및 기대효과 ○ 휴먼명조 15pt - 휴먼명조 15pt · 아래 표 내용은 9쪽(4) 공공서비스디자인 운영 성과 > 가. 공공서비스디자인 추진성과)의 도표 참조해 작성할 것 <div style="text-align: center; margin: 5px 0;"> < 공공서비스디자인 운영 전후 비교 > </div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: 0.8em;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">공공서비스디자인 운영 전(AS-IS)</th> <th style="width: 50%;">공공서비스디자인 운영 후(TO-BE)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>· 맑은고딕, 12pt</td> <td>·</td> </tr> <tr> <td>·</td> <td>·</td> </tr> </tbody> </table> | | 공공서비스디자인 운영 전(AS-IS) | 공공서비스디자인 운영 후(TO-BE) | · 맑은고딕, 12pt | · | · | · | <input type="checkbox"/> 향후계획 ○ 휴먼명조 15pt - 휴먼명조 15pt | | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="4" style="text-align: left; padding: 5px;"> I 과제명 (기관명) [과제명, 기관명 : HY에드라인M, 17pt] </th> </tr> <tr> <td style="width: 15%; font-size: 0.8em;">과제유형</td> <td style="width: 25%; font-size: 0.8em;">맑은고딕, 11pt</td> <td style="width: 15%; font-size: 0.8em;">정책분야</td> <td style="width: 45%; font-size: 0.8em;">(1개만 기재)</td> </tr> <tr> <td style="font-size: 0.8em;">주관기관 (협업기관)</td> <td style="font-size: 0.8em;">○○부(처, 정) ○○과</td> <td style="font-size: 0.8em;">과제담당자</td> <td style="font-size: 0.8em;">○○○ 사(주)무관 연락처 : 이메일 :</td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> · 과제유형 : '①기획·단독과제, ②기획·협업과제, ③실행·단독과제, ④실행·협업과제' 중 해당 유형 기재 · 정책분야 : 산업지원, 사회복지, 생활안전, 문화/관광, 어린이/교육, 지역환경개선, 마을공동체, 기타 중 해당 분야 중 대표 1개만 기재 · 협업과제의 경우 협업기관 기재(부처, 지자체, 산하기관 등) <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px; font-size: 0.8em;"> 1 과제 개요 <ul style="list-style-type: none"> · 작성분량 : 2~3페이지(필요시 그림이나 그래프 포함) · 사업목표 설정, 정책수요자 선정, 추진기간, 소요예산 등을 요약하여 기재하고, 그간 사업 추진내용을 구체적이고 상세하게 작성 <ul style="list-style-type: none"> ◆ (사업목표) 발굴 과제의 사업목표를 1~2줄 요약 기재 (종고딕, 13pt) ◆ (수요자) 당 사업(서비스)의 주요 수요자(주 이용자 또는 수혜자 등) ◆ (추진기간) 과제유형(기획·실행)에 따른 사업 추진기간(예: '23.4. ~ 11.) ◆ (소요예산) 국민디자인단 운영예산 및 기존 사업예산 별도 작성 <ul style="list-style-type: none"> - '24 국민디자인단 운영 000백만원(○오부 00백, ○오청 00백) - '24 000000개선사업 000백만원(○오부 00백, ○오청 00백) · 협업과제는 총 예산 및 각 기관별 예산 기재(괄호안) ◆ (추진내용) 핵심 키워드를 담아서 요약 작성 </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <p>- 3 -</p> </div> | I 과제명 (기관명) [과제명, 기관명 : HY에드라인M, 17pt] | | | | 과제유형 | 맑은고딕, 11pt | 정책분야 | (1개만 기재) | 주관기관 (협업기관) | ○○부(처, 정) ○○과 | 과제담당자 | ○○○ 사(주)무관 연락처 : 이메일 : |
|--|---|----------------------|------------------------------|---------------------|---|--|---|--|--|--|--|----------------------|----------------------|---------------------|---|---|---|--|--|--|---|--|--|--|------|------------|------|----------|-------------|---------------|-------|------------------------------|
| 기관명 | 과제명 (HY에드라인M 16pt) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | ※ 성과보고서의 주요 내용을 1페이지 내에 요약 ※ 모든 빨간색 글자는 성과보고서 제출 시 반드시 삭제 요망 ※ 모든 파란색 글자는 기관별 과제에 맞게 수정 작성 요망 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> 추진배경 ○ 휴먼명조 15pt - 휴먼명조 15pt ※ 종고딕 13pt | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> 추진내용 ○ 휴먼명조 15pt - 휴먼명조 15pt | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> 추진성과 및 기대효과 ○ 휴먼명조 15pt - 휴먼명조 15pt · 아래 표 내용은 9쪽(4) 공공서비스디자인 운영 성과 > 가. 공공서비스디자인 추진성과)의 도표 참조해 작성할 것 <div style="text-align: center; margin: 5px 0;"> < 공공서비스디자인 운영 전후 비교 > </div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: 0.8em;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">공공서비스디자인 운영 전(AS-IS)</th> <th style="width: 50%;">공공서비스디자인 운영 후(TO-BE)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>· 맑은고딕, 12pt</td> <td>·</td> </tr> <tr> <td>·</td> <td>·</td> </tr> </tbody> </table> | | 공공서비스디자인 운영 전(AS-IS) | 공공서비스디자인 운영 후(TO-BE) | · 맑은고딕, 12pt | · | · | · | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 공공서비스디자인 운영 전(AS-IS) | 공공서비스디자인 운영 후(TO-BE) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| · 맑은고딕, 12pt | · | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| · | · | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> 향후계획 ○ 휴먼명조 15pt - 휴먼명조 15pt | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| I 과제명 (기관명) [과제명, 기관명 : HY에드라인M, 17pt] | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 과제유형 | 맑은고딕, 11pt | 정책분야 | (1개만 기재) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 주관기관 (협업기관) | ○○부(처, 정) ○○과 | 과제담당자 | ○○○ 사(주)무관 연락처 : 이메일 : | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

3.3 성과보고서 (2/4)

활용 : 우수과제 신청 시

2 추진배경

- 작성분량 : 1~2페이지 내외
- 정책고객 요구사항 반영 및 기존 정책 미흡한 점 개선 등 공공서비스디자인 과제로 추진한 사업과 관련하여 ①추진배경(내·외부 문제제기 등), ②관련 사업 추진 경과(필요시 기재)를 제시

※ 추진목표 작성(2줄이내)

HY에드라인M 15pt

- 휴먼명조 15pt
- 휴먼명조 15pt
- ※ 종고딕 13pt

HY에드라인M 15pt

- 휴먼명조 15pt
- 휴먼명조 15pt
- ※ 종고딕 13pt

3 추진내용

- 첨부된 표에 공공서비스디자인 운영 회차별로 추진된 내용을 간단히 작성
- 표 아래에 공공서비스디자인 운영 단계별 프로세스'에 따라 추진된 내용 등을 상세하게 작성
- 이해하기(조사계획) → 발견하기(조사 및 탐색) → 정의하기(문제정의 및 전략수립) → 발전하기(해결안 구상 및 개발)

가. 국민디자인단 구성 현황

| 구분 | 성명/소속/직위 | 역할 |
|---------|--------------|---------------------------------|
| 국민 | 분야 전문가 | ○○○ 교수(○○대) · 왕은고딕, 12pt |
| | 정책수요자 | · |
| 서비스디자이너 | ○○○ 대표(㈜○○) | · |
| 사무원 | 공공서비스 디자인 담당 | ○○○ 사무관 (○○과) · |
| | 사업담당 | ○○○ 주무관 (○○과) · |

나. 국민디자인단 활동 내용

- 디자인 프로세스별 내용 작성시 아래 첨부 자료 참조

- 국민디자인 매뉴얼 및 워크시트 참조 (link)
- 국민정책디자인 성과사례집 참조 (link)
- 서비스-경험 디자인 이로서 참조 (link)

| 단계별 | 주요 활동내용 | 산출물 |
|------|---|---|
| 이해하기 | ① 서비스디자인 이해하기 ② 킥오프 미팅 | |
| 발견하기 | ① 설문조사 : 책 수요자 대상으로 서비스 만족도와 개선사항 설문 실시 ⇒ 서비스 질 저하, 다양한 프로그램 개발 필요성 발견 ② 관찰조사 : | 정책수요자와 공급자를 대상으로 ○○○○ 문제점과 ○○○○ 등 요구사항 파악 |
| 정의하기 | ① 페르소나 : ② 고객여정지도 : | |

| 단계별 | 주요 활동내용 | 산출물 |
|------|------------------------------|-----|
| 발전하기 | ① 아이디어 워크숍 : ② 아이디어 스케치 : | |
| 전달하기 | ① 서비스 시나리오 : ② 프로토타이핑 : | |

- 활동 단계별 목적에 알맞게 통찰 및 결과물이 잘 드러나도록 작성
- 활동 단계 간 인과관계가 명확히 이어지도록 작성
- 활동 단계별 핵심 성과를 제목으로 작성하고, 세부 항목은 아래와 같이 구성
- 세부활동별 결과를 이미지 및 활동사진은 별도로 zip파일로 묶어 이메일로 제출

- 활동 내용
- 활동 결과 및 통찰
- 무연설명 혹은 참고사항

[이해하기] HY에드라인M 15pt

- 휴먼명조 15pt
- 휴먼명조 15pt
- ※ 종고딕 13pt

[발견하기] HY에드라인M 15pt

- 휴먼명조 15pt
- 휴먼명조 15pt
- ※ 종고딕 13pt

- 아래 표에 [발견하기] 단계에서 수요자 조사를 거치며, 공급자 관점으로 해석했던 문제를 수요자 관점으로 재인식하게 된 내용 작성

| 수요자 문제 발견 전 | 수요자 문제 발견 후 |
|--|------------------------------------|
| · 기존 공급자 관점 문제 인식 · 기존 운영되던 공급자 중심 해결방식 | · 수요자 관점 문제 재정의 · |
| · 예) 경계선지능인의 취업을 위해 일 자리기업을 많이 모집하려 함 | · 예) 직장경험과 사회성 부족으로 초 기단계 실패확률이 높음 |

3.3 성과보고서 (3/4)

활용 : 우수과제 신청 시

□ **(정의하기) HY에드라인M 15pt**

- 휴먼명조 15pt
- 휴먼명조 15pt
- ※ 중고딕 13pt

□ **(발전하기) HY에드라인M 15pt**

- 휴먼명조 15pt
- 휴먼명조 15pt
- ※ 중고딕 13pt
- [전달하기]는 디자인 콘셉트가 잘 드러나도록 작성
- 새로 도출한 해결안 및 개선안이 '누구에게, 어떤 혜택이 있는지' 작성 (디자인 원칙, 시범 정책 및 프로그램 등)

□ **(전달하기) HY에드라인M 15pt**

- 휴먼명조 15pt
- 휴먼명조 15pt
- ※ 중고딕 13pt

4 공공서비스디자인 운영 성과

- 작성분량 : 4페이지 이내
- '24년 정책추진내용과 관련, 공공서비스디자인을 통한 구체적인 추진성과 및 기대효과 등을 작성
- 추진 이전(As-is)과 이후(To-be)의 모습으로 비교가 가능하도록 기재(사회구조적 문제 상황, 수요자 문제 상황, 정책 공급자 및 이해관계자 문제 상황 등)
- 정책추진 성과를 보다 쉽게 파악할 수 있도록 최대한 계량화하여 제시

가. 공공서비스디자인 추진 성과 및 기대효과

□ **(종합) HY에드라인M 15pt**

- 휴먼명조 15pt
- 휴먼명조 15pt
- ※ 중고딕 13pt
- 구분 항목은 아래 제시된 항목 중에서 자유롭게 선택 및 추가삭제 작성 가능
- '기존'에는 기존의 문제상황 및 해결방식을 작성
- '개선'에는 새로 시도하게 된 해결안을 작성

| 구분 | 기존 | 개선 |
|------------|---|--|
| 수요자 문제상황 | · 예) 경제선지능인의 일자리 부족 · | · 예) 직장경험과 사회성을 높이기 위해 직장생활을 연습할 단계 필요 |
| 사회구조적 문제상황 | · 예) 놀봄돌봄교실의 부족하여 놀일 수 있는 방법 모색 · | · 예) 놀봄은 결국 부모와 아이를 분리시키므로, 놀봄을 통해 아이와 함께 할 수 있는 프로그램 제공 |
| 정책공급자 문제상황 | · 예) 장애인에게 전용 운동기구와 운동시설이 필요 · | · 예) 가까운 곳에서 함께 운동할 기회가 필요 · |
| 이해관계자 문제상황 | · 예) 지역 주민들의 반대 의견을 찬성으로 돌릴 수 있는 보상 필요 · | · 예) 지역주민의 반대는 적고, 지역주민의 활용성이 더 중요 · |

5 향후 추진계획

- 작성분량 : 1페이지 이내
- 공공서비스디자인을 통해 마련된 정책방안의 지속가능한 운영을 위해, 향후 추진방안(추진주체, 유지보수 및 개선 방안, 자원 투입 및 운용 방안 등)을 자세히 작성

가. 공공서비스디자인 지속가능 운영 방안

□ **(종합) HY에드라인M 15pt**

- 휴먼명조 15pt
- 휴먼명조 15pt
- ※ 중고딕 13pt

| 주요 운영 방안 | 자원 운용 (인력, 예산, 조직법령 등) |
|--------------|------------------------|
| · 맑은고딕, 12pt | · 맑은고딕, 12pt |
| · | · |
| · | · |
| · | · |
| · | · |

3.3 성과보고서 (4/4)

활용 : 우수과제 신청 시

첨부1 공공서비스디자인 활동 및 홍보 실적

· 공공서비스디자인 활동 실적을 회차별로 정리하고, 공공서비스디자인 프로세스 추진 단계별로 구분하여 주요활동 사항 및 산출물에 대한 내용을 구체적으로 기재

□ 공공서비스디자인 활동 실적

| 구분 | 일시 | 장소 | 참석자 | 주요 활동 내용 |
|----|----------------------------|----|--|----------|
| 1차 | YYYY.MM.DD. 00:00~00:00 | | 공공서비스디자인 단 0명, 서비스디자인, 담당 공무원 | |
| 2차 | | | | |
| 3차 | | | | |

□ 홍보실적 및 계획

· 작성분량 : 1페이지 이내
· 다각적인 단계별 홍보 추진 실적 및 그에 따른 결과물을 제시

□ HY에드라인M 15pt

- (항목) 휴먼명조 15pt
- 휴먼명조 15pt
- ※ 종고딕 13pt

첨부2 공공서비스디자인 활동 총평

□ 공공서비스디자인 활동 총평

· 공공서비스디자인 활동 중 에피소드, 좋았던 점과 아쉬웠던 점, 제기되었던 이슈 및 아이디어 등을 자유롭게 작성

○ (국민디자인단 참여국민) 휴먼명조 15pt

- 휴먼명조 15pt
- ※ 종고딕 13pt

○ (사업담당자) 휴먼명조 15pt

- 휴먼명조 15pt

○ (실제 수요자) 휴먼명조 15pt

- 휴먼명조 15pt

□ 공공서비스디자인 과제 운영의 효과 (생략가능)

· 공공서비스디자인 과제 운영을 통해 직접 느낀, 기존 정책서비스 개발 및 개선 방법과 구별되는 장점, 알리고 싶은 점 등 기술(생략가능)

○ (항목) 휴먼명조 15pt

- 휴먼명조 15pt
- ※ 종고딕 13pt

□ 공공서비스디자인 과제를 통한 성과창출을 위한 제언

· '공공서비스디자인 과제를 통한 성과창출'을 위해, 과제의 발굴, 성과확산, 과제 기간, 다부처 협력, 결과의 지속적 운영 등에 대한 제언

○ (항목) 휴먼명조 15pt

- 휴먼명조 15pt
- ※ 종고딕 13pt

3.4 공문 | 2025년 공공서비스디자인 운영계획 통보 및 지원과제 신청접수



행정안전부

행정안전부

수신 수신자 참조
(경유)

제목 2025년 공공서비스디자인 운영계획 통보 및 지원과제 신청접수

2025년 공공서비스디자인 운영계획을 알려드리오니, 각 기관의 과제 발굴 및 운영에 참고하시기 바랍니다. 아울러, 아래와 같이 2025년 행안부 지원과제를 신청·접수하고 과제발굴 워크숍을 개최하오니 많은 신청과 참여를 부탁드립니다.

※ 중앙부처는 소속기관으로, 시도는 시군구로 전파해 주시기 바랍니다.

1. 2025년 행안부 지원과제 신청·접수

가. (신청대상) 국민과 함께 정책·서비스를 발굴·개선하려는 행정기관
 ※ 중앙부처·지자체·공공기관 등, 아이디어 단계에서도 신청 가능

나. (지원분야) 단기과제, 정책개발과제, 지방소멸대응기급연계과제

다. (신청방법) 지원과제 신청서식(붙임3)을 공문(행안부 정보공개과)으로 제출라. (신청기한) '25.1.22.(수)

2. 2025년 공공서비스디자인 사업설명회 및 과제발굴 워크숍

가. (참석대상) 혁신·사업담당 공무원, 서비스디자이너 등 관심 있는 누구나

나. (일시/장소) 1.16.(목, 광주), 1.17.(금, 성남), 1.20.(월, 부산)

다. (신청방법) 참석신청서(붙임4)를 이메일(pmp@kdp.or.kr)로 제출라. (신청기한) '25.1.9.(목)

※ 문의 : 행안부 정보공개과(044-206-2412, 2431), 한국디자인진흥원(031-780-2218, 2219, 2238)

붙임 1. 2025년 공공서비스디자인 운영계획 1부.
 2. 2025년 공공서비스디자인 사업설명회 및 워크숍 개최계획 1부.
 3. 2025년 공공서비스디자인 지원과제 신청서식 1부.
 4. 2025년 공공서비스디자인 사업설명회 및 워크숍 참석신청서 1부. 끝.



행정안전부
부처인
부장관인

수신자 중앙행정기관, 광역지자체, 한국디자인진흥원

행정사무관 김혜지 정보공개과장 김동현 2025. 1. 9.
 김동현
 김동현
 (2025. 1. 9.) 접수
 서울특별시 중구 세종대로 42 정부세종청사 중앙동 1301호 / www.moia.go.kr

3.4 공문 | 2024년 공공서비스디자인 전문가 지원과제 선정 결과 안내



행정안전부
행정안전부

수신 수신자 참조
(경유)

제목 2024년 공공서비스디자인 전문가 지원과제 선정 결과 안내

1. 귀 기관의 무궁한 발전을 기원합니다.

2. 2024년 공공서비스디자인 과제 전문가(서비스디자이너) 지원과 관련된 선정 결과(붙임)와 향후 일정을 아래와 같이 알려드리오니, 향후 일정이 원활하게 이루어질 수 있도록 협조하여 주시기 바랍니다.

향후일정

- 전문가 지원 절차 안내(6월 중)
 - 총 26개 지원과제 대상으로 안내문 개별송부
- 과제 학습지침 컨설팅 예정(5월 중)
 - 수요조사 제출한 과제 및 전문가 지원 선정과제를 포함하여 부처 및 지자체에서 자체 운영 중이거나 운영할 예정이 있는 모든 과제 대상
 - * 상세 일정 및 유의사항은 기관별 담당자에 별도 통보

3. 아울러, 우리부에서는 기관의 공공서비스디자인과제 발굴 및 운영을 위해 지속적으로 지원할 예정이오니, 각 기관에서는 자체 과제 운영과 추가 과제 발굴 등에 많은 관심 부탁드립니다.

* 궁금한 사항은 행정안전부 정보공개과(044-206-2426, 2423) 및 한국디자인진흥원(031-780-2238, 2218)으로 유선 문의 가능

* 기관별 자체 운영 과제 등에 대한 전문가 컨설팅(4회) 실시 예정(5-10월)

붙임 2024년 공공서비스디자인 전문가 지원과제 심사 결과 1부. 끝.

행정안전부

정보공개

수신자 미래전략담당관, 그중노동부장관(혁신행정담당관), 과외사업추진부(혁신행정담당관), 국방부장관(혁신행정담당관), 농림축산식품부장관(혁신행정담당관), 문화체육관광부장관(혁신행정담당관), 보건복지부장관(혁신행정담당관), 산림청장(혁신행정담당관), 조달청장(혁신행정담당관), 통계청장(혁신행정담당관), 해양수산부장관(혁신행정담당관), 소방청장(혁신행정담당관), 환경부장관(혁신행정담당관), 강원특별자치도지사(자치행정과장), 수원시장(물류정책과장), 과천시청(미래전략과), 화성시장(기획조정관), 화성시장(기획관), 하동군수(행정과장), 구미시장(정책기획과장), 광주광역시광산구청장(통합물류과장), 광주광역시동구청장(기획예산실장), 대전 중구보건소장(건강생활지원과장), 강남구청장(디지털도시과장), 방화2동장, 동천구청장(건설행정과장), 울산광역시남구청장(기획예산실장), 여주시청(문화예술과장), 영암군수(기획감사과장), 원주군수(기획예산실장), 제주특별자치도지사(정책기획관), 제주시장(기획감사실장), 아산시수도사업소장(상수도과장), 한국디자인진흥원장

주무관 최용현 행정사무관 이승희 정보공개과장 전담 2024. 4. 29.
2024년 4월 29일

발신처 정보공개과-723 (2024. 4. 29.) 접수

주 30112 세종특별자치시 도움6로 42 정부세종청사 중앙동 1301호 / www.mo.go.kr

3.4 공문 | 2024년 공공서비스디자인 권역별 3차 대면 컨설팅 수요조사 안내



“말씀 속 살아있는 보훈, 모두의 보훈.”

행정안전부

행정안전부

수신 수신자 참조
(경유)
제목 2024년 공공서비스디자인 권역별 3차 대면 컨설팅 수요조사 안내

1. 행정안전부 정보공개과-1146(2024.2.26.)호와 관련입니다.

2. 우리 부는 중앙부처 및 지방자치단체에서 운영 및 계획 중인 2024년 공공서비스디자인 과제에 대해 공공서비스디자인과제 담당자를 대상으로 다음과 같이 전문가 컨설팅을 실시하고자 합니다.

가. 일시: 2024.7.10.(수) ~ 7.19.(금), 7일간

| 권역 | 중부권 | 영남권 | 수도권 | 호남권 | 온라인 |
|----|--------------|---------------|-----------------|----------|-----------------|
| 일시 | 7.10.(수) | 7.11.(목) | 7.15.(월)-16.(화) | 7.17.(수) | 7.18.(목)-19.(금) |
| 장소 | 오송역 스타트워킹 센터 | 양산 미래디자인 융합센터 | 한국디자인진흥원 | 익산 청년시장 | 온라인 비대면 |

* 수요조사 취합 결과에 따라 권역별 컨설팅 장소, 날짜, 시간 등 확정·통보
나. 대상과제: 2024년 운영 중인 정책·서비스디자인 모든 과제(지원과제 반드시 참여)
다. 주요내용: 공공서비스디자인 과제 운영현황 확인 애로사항 해소 컨설팅
라. 진행방식: 전문가 자문단 과제별 1:1 대면 컨설팅(과제별 60분 예정)

3. 이와 관련하여, 공공서비스디자인 과제 추진중이거나 신규과제를 희망하는 기관에서는 컨설팅 참여 신청자 명단(붙임1)을 2024.6.28.(금)까지 제출하여 주시기 바랍니다.
* 각 부처 및 시·도에서는 소속기관·시군구의 과제 발굴에도 힘써 부탁드립니다.
- 궁금한 사항은 행정안전부 정보공개과(044-205-2426,2423) 또는 한국디자인진흥원(031-780-2218, 2238)으로 유선 문의 가능

붙임 1. 2024년 공공서비스디자인 권역별 3차 대면 컨설팅 계획 1부.
2. 2024년 공공서비스디자인 권역별 3차 대면 컨설팅 수요조사서 1부.
3. 2024년 공공서비스디자인 상세계획서 1부. 끝.

정보공개
수신자 중앙 및 지자체(혁신, 기획 등 공공서비스디자인 부서)

해제
재정
부장관인

주무관 최용현 행정사무관 이승희 정보공개과장 전갑 2024. 6. 28.
2024년 6월 28일

협조자

시행 정보공개과-1150 (2024. 6. 28.) 접수

주 30112 세종특별자치시 도움6로 42 정부세종청사 중앙동 1301호 / www.mo.go.kr

3.4 공문 | 2024년 공공서비스디자인 지원과제 회의록 요청

| | | | | | | |
|--|---|-----|-------|-----|-------|-----|
| <div style="text-align: center;">  한국디자인진흥원  </div> <p>수신자 수신처참조 (경유) 제목 2024년 공공서비스디자인 지원과제 회의록 요청</p> <p>1. 귀 부처 및 기관의 노고에 깊이 감사드립니다.</p> <p>2. 행정안전부 국민참여과-732(2024_04.29)조와 관련, 2024년 공공서비스디자인 지원과제의 서비스디자이너 약정에 따른 과제 지원비를 지급하고자 하오니, 다음의 내용을 제출바랍니다.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p><2024년 공공서비스디자인 지원과제 회의록 제출 안내></p> <ul style="list-style-type: none"> - 제출내용 : 회의록(붙임양식) (* 파일명 : 2024년_기관명_회의록(회수)) - 제출방법 : 대외공문(수신자 : 한국디자인진흥원) - 제출기한 : 2024.08.16. 24:00까지 - 유의사항 : 매 회의마다 서비스디자이너 및 과제담당 공무원 서명 혹은 날인 필수 - 후속 조치 : 회의록 증빙에 따른 지원비용을 서비스디자이너에게 지급 예정(행정안전부 및 한국디자인진흥원) </div> <p>붙임: 공공서비스디자인 회의록(양식) 1부, 끝.</p> | <div style="text-align: center;">  한국디자인진흥원장 </div> <p>한국산업인력공단이사장, 한국장애인고용공단이사장, 국방부장관 (혁신형경담담당), 해양수산부장관 (연인해운과장), 행정안전부장관 (미래전략담당관), 소방청장 (구조과장), 과학기술안전본부 (교육훈련혁신팀장), 강원특별자치도농업기술원장 (농촌자원과장), 광주시장 (도시계획과장), 하남시장, 구미시장 (정책기획과장), 광주광역시청산구청장 (총무지원과장), 광주광역시청구청장 (기획예산실장), 대전 중구보건소장 (건강생활지원과장), 양남구청장 (디지컬도시과장), 영암군수, 완주군수 (기획예산실장), 제주특별자치도지사 (총무정책과장), 광주시장 (기획감사실장), 아산시수도사업소장 (상수도과장), 신원시장 (기획운영과장), 서울지방보육청장 (공사관리과), 국립계룡원장 (일상생활연구과장), 국립윤치원 사무지원장, 국립농산물품질관리원장 (식물관리과장)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;">부서명</td> <td style="width: 20%;">강민두</td> <td style="width: 20%;">직급</td> <td style="width: 20%;">08/01</td> <td style="width: 20%;">윤성현</td> </tr> </table> <p>협조자 수신부서 감사 감사번호</p> <p>시행 서비스디자인실-680 (2024.08.01) 접수 () 우 (13496) 경기도 성남시 분당구 양현로 322 코리아디자인센터 / http://www.kidp.or.kr 전화 0317802238 전송 / freshmint@kidp.or.kr / 공개</p> <p style="text-align: center;">디자인이 바꾸는 미래, 청험이 바꾸는 신뢰</p> | 부서명 | 강민두 | 직급 | 08/01 | 윤성현 |
| 부서명 | 강민두 | 직급 | 08/01 | 윤성현 | | |

3.4 공문 | 2024년 공공서비스디자인 권역별 4차 대면 컨설팅 수요조사 안내



행정안전부
행정안전부

행정안전부

수신 수신자 참조
(경유)
제목 2024년 공공서비스디자인 권역별 4차 대면 컨설팅 수요조사 안내

1. 행정안전부 정보공개과-1146(2024. 2. 26.)호와 관련입니다.

2. 우리 부는 중앙부처 및 지방자치단체에서 운영 및 계획 중인 2024년 공공서비스디자인 과제에 대해 공공서비스디자인과제 담당자를 대상으로 다음과 같이 전문가 컨설팅을 실시하고자 합니다.

가. 일시: 2024. 9. 2. (월) - 9. 10. (화), 6일간

| 권역 | 수도권 | 중부권 | 호남권 | 영남권 | 온라인 |
|----|------------------|-------------|---------|-----------------|----------|
| 일시 | 9.2.(월)-3.(화) | 9.4.(수) | 9.5.(목) | 9.9.(월) | 9.10.(화) |
| 장소 | 한국디자인진흥원 스마트워크센터 | 오송역 스마트워크센터 | 익산 청년시청 | 대구 디자인주도 제조혁신센터 | 온라인 비대면 |

* 수요조사 취합 결과에 따라 권역별 컨설팅 장소, 날짜, 시간 등 확정·통보
나. 대상과제: 2024년 운영 중인 정책·서비스디자인 모든 과제(지침과제 반드시 참여)
다. 주요내용: 공공서비스디자인 과제 운영현황 확인 애로사항 해소 컨설팅
라. 진행방식: 전문가 자문단 과제별 1:1 대면 컨설팅(과제별 60분 예정)

3. 이와 관련하여, 공공서비스디자인 과제 추진중이거나 신규과제를 희망하는 기관에서는 컨설팅 참여 신청자 명단(붙임1)을 2024. 8. 27. (화)까지 제출하여 주시기 바랍니다.
* 각 부처 및 시·도에서는 소속기관·시군구의 과제 발굴에도 협조 부탁드립니다.
- 궁금한 사항은 행정안전부 정보공개과(044-205-2426, 2423) 또는 한국디자인진흥원(031-780-2218, 2238)으로 유선 문의 가능

붙임 1. 2024년 공공서비스디자인 권역별 4차 대면 컨설팅 수요조사서 1부.
2. 2024년 공공서비스디자인 권역별 4차 대면 컨설팅 계획 1부.
3. 2024년 공공서비스디자인 상세계획서 1부. 끝.

정 보 공 개

해제아전
부장관인

수신자 중앙 및 지자체(혁신, 기획 등 공공서비스디자인 부서)

주무관 최홍성 서기관 김민정 정보공개과장 권길 2024. 8. 20.
합조자 조아연

시행 정보공개과-1146 (2024. 8. 20.) 접수

주 30112 서울특별시 서초구 도곡6로 42 정부세종청사 중앙동 1301호 / www.moia.go.kr

3.4 공문 | 2024년 공공서비스디자인 권역별 5차 성과보고서 작성지원 컨설팅 수요조사 안내



행정안전부
행정안전부

수신 수신자 참조
(경유)
제목 2024년 공공서비스디자인 권역별 5차 성과보고서 작성지원 컨설팅 수요조사 안내

1. 행정안전부 정보공개과-1146(2024.2.26.)호와 관련입니다.

2. 우리 부는 중앙부처 및 지방자치단체에서 운영 및 계획 중인 2024년 공공서비스디자인 과제에 대해 공공서비스디자인과제 담당자를 대상으로 다음과 같이 성과보고서 작성지원 전문가 컨설팅을 실시하고자 합니다.

가. 일시: 2024.10.7.(월) ~ 10.16.(화), 6일간

| 권역 | 수도권 | 영남권 | 중부권 | 호남권 | 비대면 |
|----|----------|-----------------|-------------|-----------|----------------------|
| 일시 | 10.7.(월) | 10.8.(화) | 10.10.(목) | 10.11.(금) | 10.14.(월) -15.(화) |
| 장소 | 한국디자인진흥원 | 대구 디자인무도제조 혁신센터 | 오송역 스마트워크센터 | 익산행년시청 | 온라인 비대면 |

※ 수요조사 취합 결과에 따라 권역별 컨설팅 장소, 날짜, 시간 등 확정·통보
나. 대상과제: 2024년 운영 중인 정책·서비스디자인 모든 과제(지침과제 반드시 참여)
다. 주요내용: 공공서비스디자인 성과보고서 작성 방법과 추진경과 및 실적, 예상성과 등 과제별 보고서 작성 지원
라. 진행방식: 전문가 자문단 과제별 1:1 대면 컨설팅(과제별 60분 예정)

3. 이와 관련하여, 공공서비스디자인 성과보고서 작성지원 대면컨설팅 참여 신청자 명단(붙임1)을 2024.10.1.(화)까지 제출하여 주시기 바랍니다.

※ 각 부처 및 시·도에서는 소속기관·시군구의 과제 발굴에도 협조 부탁드립니다.

- 공급한 사항은 행정안전부 정보공개과(044-205-2426, 2423) 또는 한국디자인진흥원(031-780-2218, 2238)으로 유선 문의 가능

붙임 1. 2024년 공공서비스디자인 권역별 5차 대면 컨설팅 수요조사서 1부.
2. 2024년 공공서비스디자인 권역별 5차 대면 컨설팅 계획 1부.
3. 2024년 공공서비스디자인 상세계획서 1부. 끝.

정보 공개 해제
수신자 중앙 및 지자체(혁신, 기획 등 공공서비스디자인 부서) 담당관인

주무관 최홍현 서기관 김민성 정보공개과장 김동현
일시 2024. 9. 25.
주소 서울특별시 서초구 서초6로 42 정부세종청사 중앙동 1001호 / www.moia.go.kr

3.4 공문 | 2024년 공공서비스디자인 우수과제 선정 및 포상계획 알림

"다 같이 지켜요, 개인정보!"

 행정안전부

행정안전부

수신 수신자 참조
(경유)

제목 2024년 공공서비스디자인 우수과제 선정 및 포상계획 알림

2024년 공공서비스디자인 우수과제 선정을 위한 심사 일정 및 포상계획을 아래와 같이 알려드립니다. 각 기관에서는 성과보고서(붙임2)를 작성하여 기한 내 제출해 주시기 바라며, 아울러 본 사항을 소속기관 및 시군구로 전파해 주시기를 요청드립니다.

1. 제출대상 : 중앙부처, 지자체, 공공기관 등에서 추진한 공공서비스디자인과제
2. 제출방법 : 공공서비스디자인 성과보고서(붙임2)를 공문으로 제출
3. 제출기한 : 2024.10.20.(일)까지
4. 심사일정 : 서면심사(~10.25)→대면·윤라인심사(~11.7)→현장발표심사(11.27)
※ 문의 : 행정안전부 정보공개과(044-206-2423, 2431), 한국디자인진흥원(031-780-2218, 2238)

붙임 1. 2024년 공공서비스디자인 우수과제 선정 및 포상계획 1부.
2. (신청서식) 공공서비스디자인 성과보고서 1부, 끝.

행정안전부


수신자 중앙행정기관, 지방자치단체, 한국디자인진흥원

행정사무관 김혜지 서기관 안가 정보공개과장 안길 2024. 10. 4.
김동원
시청 정보공개과-4495 (2024. 10. 4.) 접수
우 30112 세종특별자치시 도움6로 42 정부세종청사 중앙동 1501호 / www.moia.go.kr

3.4 공문 | 2024년 공공서비스디자인 우수과제 2차 심사결과 및 성과공유대회 계획 안내



행 정 안 전 부

행정안전부

수신 수신자 참조
(경유)

제목 2024년 공공서비스디자인 우수과제 2차 심사결과 및 성과공유대회 개최 안내

1. 행정안전부 정보공개과-4486('24.10.4, 2024년 공공서비스디자인 우수과제 선정 및 포상계획 알림)호와 관련입니다.

2. 2024년 공공서비스디자인 우수과제 2차(온라인 및 대면) 심사결과 및 3차(성과공유대회 현장발표) 심사계획을 알려드리니, 원활한 심사 진행을 위하여 불임 해당 기관은 발표 준비 등의 협조를 부탁드립니다.
 ※ 성과공유대회 현장 발표순서 확정추첨 예정
 : '24.11.12.(화) 10시, 상세 참여 URL은 추후 문자 발송예정

3. 아울러, 성과공유대회 참석자 명단(붙임2 참고)을 '24.11.20.(수)까지 공문 또는 메일(pmp@kldp.or.kr)로 제출해 주시기 바랍니다.

붙임 1. 2024년 공공서비스디자인 우수과제 온라인 및 대면 심사결과 1부.
 2. 2024년 공공서비스디자인 우수과제 성과공유대회 개최계획(안) 1부.
 3. 공공서비스디자인 사업개요 1부.

※ 2025년도 공공서비스디자인 운영계획(안)은 '25.1월초 발송 예정. 끝.



행정안전부 장관인

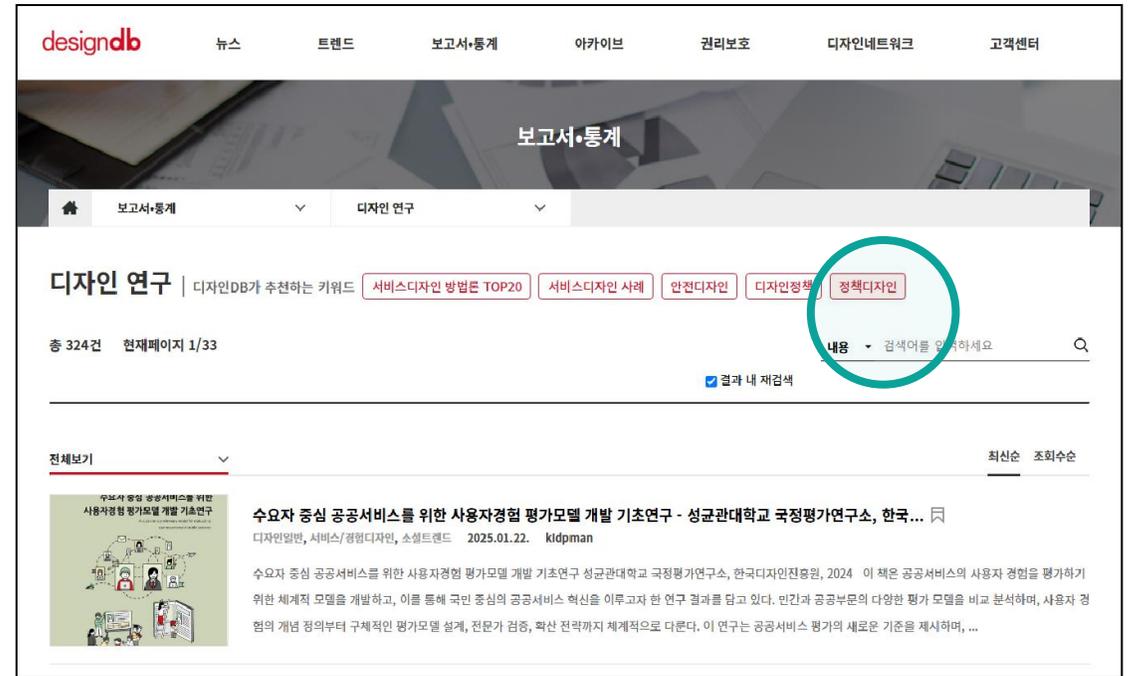
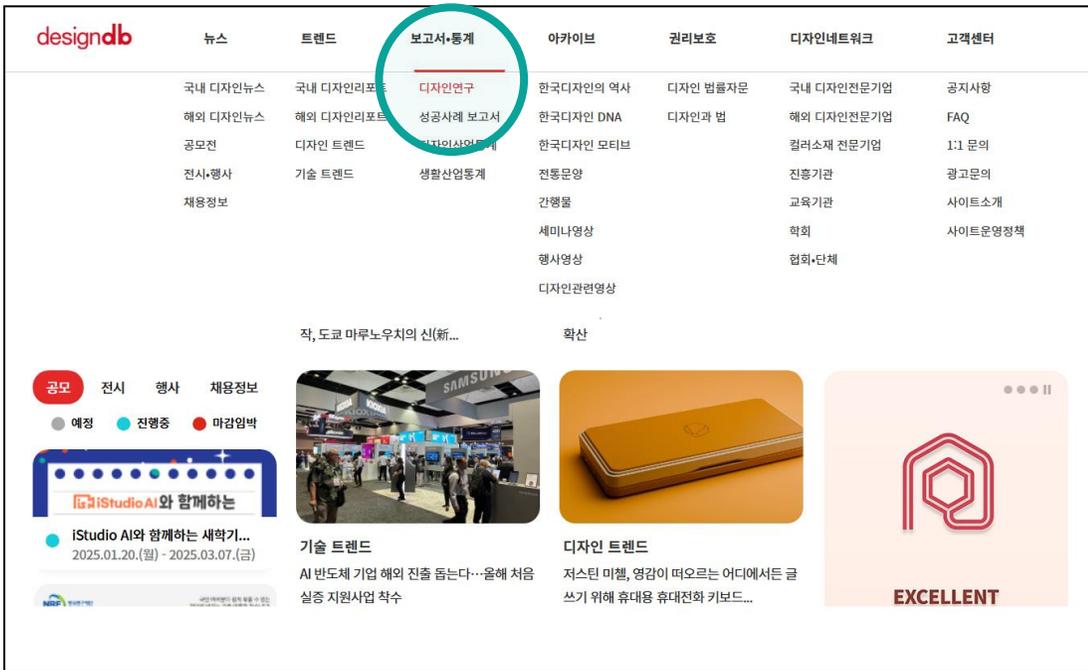
수신자 중앙행정기관, 지방자치단체, 한국디자인진흥원

행정사무관 김세키 서기관 대윤 2024. 11. 8. 정보공개과장 권윤
 김민정
 협조자
 시행 정보공개과-8196 (2024. 11. 8.) 접수
 우 30112 세종특별자치시 도움6로 42 정부세종청사 중앙동 1301호 / www.moi.go.kr

3.5 성과보고서 검색 방법 (1/2)

과년도 우수과제의 성과보고서를 키워드로 검색해서 찾아보실 수 있습니다.

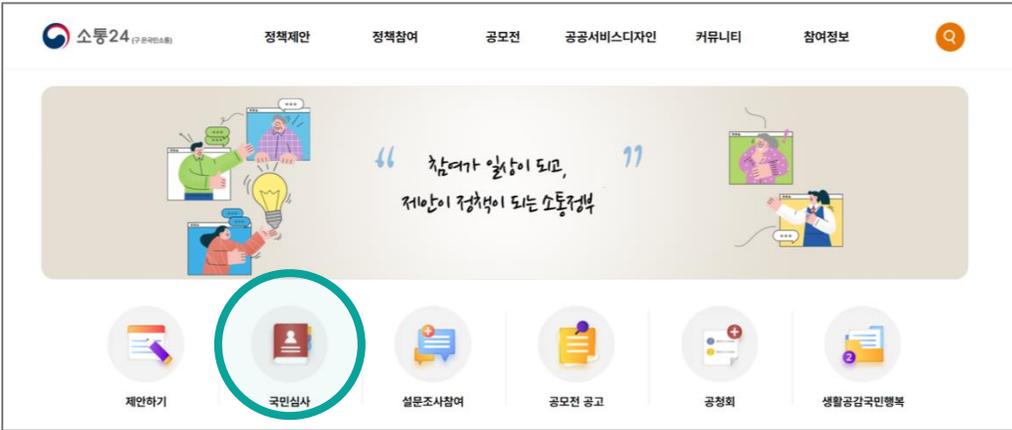
1. designdb designdb.com > '보고서·통계 - 디자인연구' 클릭 > '정책디자인' 키워드 클릭 > 키워드 검색



3.5 성과보고서 검색 방법 (2/2)

대국민온라인 심사에서는 우수과제 서면심사(1차)를 통과한 과제의 성과보고서를 확인할 수 있습니다.(총 3차 심사로 최종 우수과제가 선정됩니다.)

1. 소통24 접속 www.sotong.go.kr > '국민심사' 클릭 > [제목/내용]에 '공공서비스디자인' 또는 '국민정책디자인'으로 검색



2. '대국민 온라인 심사' 썸네일 클릭 > 하단의 '결과보기' 클릭



3. 과제를 클릭(첨부파일인 성과보고서 다운로드 가능)



3.6 공유·소통채널

공공서비스디자인 사업관련 안내 및 공지사항과 성과보고서, 사례집, 매뉴얼 등 공공서비스디자인에 활용할 수 있는 참고 자료를 다운받을 수 있습니다.

1. 소통24 www.sotong.go.kr > '공공서비스디자인'

공공서비스디자인
국민이 정책을 디자인합니다.

공공서비스디자인이란? 공지사항 추진사례 보도자료 **자료실**

작성일: 연도-월-일 | 연도-월-일 | 전체 ○ 1주일 ○ 1개월 ○ 6개월 ○ 1년

제목/내용: **검색**

전체 10건, 현재 페이지 1 / 1 [최신순](#) | [조회수순](#)

| 번호 | 제목 | 작성일 | 조회수 |
|----|--|------------|-----|
| 10 | [2017년 개정판] 공공정책, 책상에서 현장으로 - 한국디자인진흥원, 로보엔컴퍼니 | 2025.01.21 | 43 |
| 9 | 보이지 않는 서비스, 보이는 디자인 : 서비스디자인을 위한 안내서 - 윤성원, 2024 | 2025.01.21 | 43 |
| 8 | 2025년 공공서비스디자인 사업설명회 교재 및 발표자료 모음(updated) | 2025.01.21 | 42 |
| 7 | 공공서비스디자인 동영상 강의 - Chapter 5. 공공서비스 구제화 | 2024.07.18 | 92 |
| 6 | 공공서비스디자인 동영상 강의 - Chapter 4. 서비스컨셉과 아이데이션 | 2024.07.18 | 57 |
| 5 | 공공서비스디자인 동영상 강의 - Chapter 3. 고객여정법 | 2024.07.18 | 174 |

2. 한국디자인진흥원 kidp.or.kr > '서비스디자인 및 제조혁신' > '공공서비스디자인'

서비스디자인 및 제조혁신

사업안내 공지사항 **자료실**

공공서비스디자인이란?

자료실

| 번호 | 제목 | 등록일 | 조회 | 첨부 |
|----|--|------------|-----|----|
| 40 | 2025년 공공서비스디자인 사업설명회 및 워크숍 교재, 발표자료 모음 | 2025-01-20 | 152 | ⬇ |
| 39 | 보이지 않는 서비스, 보이는 디자인 : 서비스디자인을 위한 안내서 - 윤성원, 2024 | 2025-01-18 | 44 | ⬇ |
| 38 | [2017년 개정판] 공공정책, 책상에서 현장으로 - 한국디자인진흥원, 로보엔컴퍼니 | 2025-01-18 | 28 | ⬇ |
| 37 | 2024 공공서비스디자인(국민디자인단) 우수사례 23 | 2024-12-14 | 95 | ⬇ |
| 36 | 국민이 만드는 정책, 올해의 우수 공공서비스디자인을 만나보세요! - 정책기자단 이정혁 | 2024-12-04 | 21 | |
| 35 | 2023 국민정책디자인 성과사례집 : 국민의 목소리로 정책을 디자인합니다 - 행정안전부, 한국디자인진흥원 | 2024-11-13 | 108 | ⬇ |
| 34 | 만화로 알아보는 국민정책디자인(국민디자인단) - 행정안전부, 2021 | 2024-04-16 | 151 | ⬇ |
| 33 | 2024년 공공서비스디자인 사업설명회 및 과제발굴 워크숍 강의자료(본문에서 링크클릭) | 2024-03-10 | 849 | ⬇ |
| 32 | 국민정책디자인(국민디자인단) 운영 매뉴얼, 톨킷 모음 | 2024-03-02 | 528 | |



만든 날 : 2025년 3월

만든 사람들 :

행정안전부 정보공개과 김동현, 김혜지, 전예원

한국디자인진흥원 서비스디자인실 윤성원, 강민두, 김민정, 차현호, 유하늬

일러스트 : 이응셋(이예연)

Ver.1.0

 본 자료는 행정안전부 '공공서비스디자인' 사업의 과제운영을 위해 제작하였습니다.

