

안양시 공공서비스디자인 기본 조례안

(조지영 의원 대표발의)

의안 번호	744
----------	-----

발의연월일: 2025년 10월 13일

발의의원: 조지영, 윤해동, 허원구,
김정중, 이동훈 의원

찬성의원: 정완기, 김도현, 박준모 의원

1. 제정이유

- 안양시의 공공정책 개발 및 행정과정에 공공서비스디자인을 적용하는데 필요한 사항을 규정함으로써 안양시민의 행정서비스 만족도를 높이고 삶의 질 향상에 기여하고자 함.

2. 주요내용

- 가. 조례의 목적 및 용어의 정의를 규정함.(안 제1조 및 제2조)
- 나. 시장의 책무, 추진체계에 대해 규정함.(안 제3조 및 제4조)
- 다. 정책디자인단 구성에 대해 규정함.(안 제5조)
- 라. 과제 결과의 활용에 대해 규정함.(안 제6조)
- 마. 교육 및 홍보, 포상에 대해 규정함.(안 제7조 및 제8조)

3. 제정조례안: 붙임

4. 관계법령 발췌서: 붙임

- 「행정절차법」 제52조
- 「행정절차법 시행령」 제25조의2
- 「국민디자인단 운영지침」 (행정안전부 예규 제1호, 2017.7.26. 일부개정)

안양시 공공서비스디자인 기본 조례안

제1조(목적) 이 조례는 안양시의 공공정책 개발 및 행정과정에 공공서비스디자인을 적용하는데 필요한 사항을 규정함으로써, 수요자인 안양시민의 행정 서비스 만족도를 높이고 삶의 질 향상에 기여하는 것을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “공공서비스디자인”이란 공공정책 개발 전 과정에 시민, 전문가, 행정기관 등 이해관계자가 함께 참여하여 시민의 수요를 관찰·분석함으로써 혁신적이고 만족도 높은 정책을 개발하는 시민협업 정책개발 방식을 말한다.
2. “정책디자인단”이란 「행정절차법」 제52조의 규정에 따라 의제설정, 정책결정, 집행 등 정책 과정 전반에 안양시민(이하 “시민”이라 한다), 공무원, 서비스디자이너가 함께 참여하여 공공서비스디자인 방법을 통해 공공·행정서비스를 개발하고 개선해 나가는 정책추진단을 말한다.
3. “정책디자인과제”란 정책디자인단이 공공서비스디자인 방법을 통해 공공·행정서비스를 개발, 개선하는 과제를 말한다.

제3조(책무) 안양시장(이하 “시장”이라 한다)은 안양시(이하 “시”라 한다) 행정 및 정책 추진 시, 시민의 만족을 극대화하기 위해 공공서비스디자인을 활용하도록 노력하여야 한다.

제4조(추진체계) ① 시장은 정책디자인단의 운영이 활성화될 수 있도록 운영 모델 개발, 교육·홍보 등 과제 관리업무를 수행한다.

② 시장은 정책디자인단 운영에 대한 업무를 관련 전문기관이 수행할 수 있도록 할 수 있다.

③ 시장은 정책디자인단 등이 효율적으로 운영될 수 있도록 예산의 범위에서 필요한 비용을 지원할 수 있다.

④ 시장은 공공서비스 개발 또는 개선에 필요한 과제를 발굴한다.

⑤ 시장은 원활한 과제 발굴을 위하여 시민을 대상으로 사전 수요조사를 실시할 수 있다.

제5조(정책디자인단 구성 및 역할) ① 시장은 정책디자인과제를 효율적으로 추진하기 위해서 정책디자인단을 구성하여 운영할 수 있다.

② 정책디자인단은 서비스디자이너, 공무원, 일반시민, 관련 분야 전문가 등을 포함하여 15명 이내로 구성하고, 다음 각 호의 역할을 수행한다.

1. 서비스디자이너는 서비스디자인 관련 분야의 경력자로서 서비스디자인 방법을 통해 과제수행을 총괄적으로 기획·운영하는 역할을 수행한다.

2. 공무원은 정책디자인과제와 관련된 정책서비스의 공급자(주관부서 담당, 협력부서 담당 등)로서 해당 정책서비스 추진현황을 정책디자인단에 제공하고 현장 조사 및 이해관계자 참여 협조 등 과제 수행을 관리·지원하는 역할을 수행한다.

3. 시민은 과제와 관련된 정책서비스의 수요자로서 정책디자인단 조사 활동에 참여하고 해결방안 아이디어를 제시하는 역할을 수행한다.

4. 관련 분야 전문가는 교수, 연구원, 유관기관 담당자 등으로 해당 분야와 관련된 전문지식을 정책디자인단에 제공하는 역할을 수행한다.

③ 시장은 과제의 규모와 특성 등에 따라 정책디자인단의 구성 및 역할을 조정할 수 있다.

제6조(과제 결과의 활용) 시장은 정책디자인단이 수행한 결과가 정책에 반영될 수 있도록 노력하여야 한다.

제7조(교육 및 홍보) 시장은 공공서비스디자인의 효율적인 추진과 활성화를 위해 공공서비스디자인의 필요성, 적용 효과 및 우수사례 등에 대한 교육과 홍보를 실시하도록 노력하여야 한다.

제8조(포상) 시장은 정책디자인과제 수행에 뚜렷한 공이 있는 개인 및 기관·단체에 대하여 「안양시 포상 조례」에 따라 포상할 수 있다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

관계법령 발췌서

□ 「행정절차법」

제52조(국민참여 활성화) ① 행정청은 행정과정에서 국민의 의견을 적극적으로 청취하고 이를 반영하도록 노력하여야 한다.

② 행정청은 국민에게 다양한 참여방법과 협력의 기회를 제공하도록 노력하여야 하며, 구체적인 참여방법을 공표하여야 한다.

③ 행정청은 국민참여 수준을 향상시키기 위하여 노력하여야 하며 필요한 경우 국민참여 수준에 대한 자체진단을 실시하고, 그 결과를 행정안전부장관에게 제출하여야 한다.

④ 행정청은 제3항에 따라 자체진단을 실시한 경우 그 결과를 공개할 수 있다.

⑤ 행정청은 국민참여를 활성화하기 위하여 교육·홍보, 예산·인력 확보 등 필요한 조치를 할 수 있다.

⑥ 행정안전부장관은 국민참여 확대를 위하여 행정청에 교육·홍보, 포상, 예산·인력 확보 등을 지원할 수 있다.

[전문개정 2022. 1. 11.]

□ 「행정절차법 시행령」

제25조의2(국민참여 활성화를 위한 참여방법과 협력의 기회 제공) ① 행정청은 법 제52조에 따라 다음 각 호의 참여방법과 협력의 기회 제공을 통하여 행정과정에 국민의 참여를 확대할 수 있도록 노력해야 한다. <개정

2022. 7. 11., 2023. 8. 1.>

1. 법 제22조에 따른 청문, 공청회, 의견제출과 그 밖의 토론회, 간담회, 설명회
2. 법 제53조에 따른 온라인 정책토론
3. 「국민 제안 규정」 제2조제1호에 따른 국민제안
4. 온라인 투표, 설문조사 등 여론 조사
5. 정책의 이해관계인, 일반인, 전문가 등이 참여하는 민관 협의체
6. 자원봉사활동 또는 사회공헌활동
7. 그 밖에 국민이 참여할 수 있는 방법 및 협력의 기회 제공

② 행정청은 국민의 의사나 수요를 행정과정에 반영하기 위하여 다음 각 호의 기법을 활용할 수 있다. <개정 2022. 7. 11.>

1. 일반인, 전문가가 직접 참여하여 국민의 수요를 관찰·분석함으로써 공공정책 및 서비스를 개발·개선하는 공공서비스디자인 기법
2. 빅데이터(대용량의 정형 또는 비정형의 데이터세트를 말한다) 분석 기법
3. 일반인, 전문가 등이 직접 참여하여 충분한 심의, 토론 등의 과정을 거쳐 정책으로 발전시키는 정책숙의(政策熟議) 기법
4. 그 밖에 국민의 의사나 수요를 확인하여 행정과정에 반영할 수 있는 기법

③ 행정청은 제1항에 따른 참여방법과 협력의 기회 제공 또는 제2항에 따른 기법의 활용을 위하여 국민과 전문가의 의견을 듣거나 정책에 대하여 제안, 토론, 투표 및 평가를 할 수 있는 온라인 또는 오프라인 국민참여 플

랫폼을 설치·운영할 수 있으며, 행정과정에 국민참여가 활성화 되도록 온라인 또는 오프라인 국민참여 플랫폼을 적극 활용해야 한다. <개정 2020. 6. 9.>

④ 행정청이 법 제52조제2항에 따라 제1항 각 호의 참여방법을 공표하는 경우에는 참여의 자격, 기간, 창구 등 참여에 필요한 세부적인 사항을 함께 공표해야 한다. <신설 2022. 7. 11.>

⑤ 행정청이 제4항에 따라 공표하는 경우에는 인터넷 홈페이지 등 다양한 매체를 활용해야 한다. <신설 2022. 7. 11.>

⑥ 행정청은 제1항에 따른 참여방법과 협력의 기회 제공을 통하여 국민의 의견이 제출되거나 제2항에 따른 기법의 활용을 통하여 국민의 의사 또는 수요가 확인된 경우 국민의 의견에 성실히 답변하고 국민의 의사나 수요를 행정과정에 반영할 수 있도록 노력해야 한다. <개정 2020. 6. 9., 2022. 7. 11.>

⑦ 행정청은 제3항에 따른 국민참여 플랫폼의 운영에 필요한 사항을 정할 수 있다. <신설 2020. 6. 9., 2022. 7. 11.>

⑧ 행정청은 제3항에 따른 국민참여 플랫폼의 활성화를 위하여 예산 및 인력을 확보하는 등 필요한 조치를 할 수 있다. <신설 2020. 6. 9., 2022. 7. 11.>

[본조신설 2017. 4. 18.][제목개정 2022. 7. 11.]

국민디자인단 운영지침

제정 2016. 2. 28. 행정자치부예규 제46호

개정 2017. 7. 26. 행정안전부예규 제1호

제1장 총칙

제1조(목적) 이 지침은 행정절차법 제52조의 규정에 따라 국민디자인단의 구성 및 운영 등에 관한 일반적인 사항을 정하여 행정과정에 국민의 참여를 확대하는 것을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. "국민디자인단"이라 함은 의제설정, 정책결정, 집행, 평가 및 환류 등 정책과정 전반에 공무원, 국민, 그리고 서비스디자이너가 함께 참여하여 서비스디자인 방법을 통해 공공서비스를 개발, 개선시켜 나가는 정책추진단을 말한다.
2. "국민디자인과제"라 함은 공무원, 일반국민, 서비스디자이너가 정책추진단을 구성하여 서비스디자인 방법을 통해 공공서비스를 개발, 개선하는 과제를 말한다.
3. "서비스디자인"이라 함은 수요자의 경험, 행동, 감정, 심리에 대한 면밀한 관찰과 분석을 통해 수요자가 진정으로 원하고 필요로 하는 서비스를 개발, 개선시켜나가는 과정 또는 결과물을 말한다.
4. "과제 수행기관"이라 함은 국민디자인과제를 수행하는 중앙행정기관 및 지방자치단체(시·군·구 등 기초지방자치단체 포함)를 말한다.

제3조(추진체계) ①행정안전부장관은 국민디자인단이 활성화 될 수 있도록 운영모델 개발, 교육·홍보, 평가 등 과제 관리업무를 수행한다.

②한국디자인진흥원장은 국민디자인단이 원활하게 운영될 수 있도록 서비스 디자이너 양성, 운영도구 개발 등 과제 지원업무를 수행한다.

③과제 수행기관의 장은 공공서비스 개발 또는 개선에 필요한 과제를 발굴하고, 그 결과를 공공서비스 개발 또는 개선에 활용하는 업무를 수행한다.

제2장 국민디자인단의 구성 및 운영

제4조(국민디자인단의 구성 및 역할) ①국민디자인단은 서비스디자이너, 공무원, 일반 국민, 관련 분야 전문가 등을 포함하여 8~15명 내외로 구성한다.

②서비스디자이너는 디자인 관련 분야의 경력자로서, 서비스디자인 방법을 통하여 과제 수행을 총괄적으로 기획·운영하는 역할을 수행한다.

③공무원은 과제와 관련된 정책서비스의 공급자(주관부서 담당, 협력부서 담당, 혁신담당 등)로서, 해당 정책서비스 추진현황을 국민디자인단에 제공하고 현장조사 및 이해관계자 참여 협조 등 과제 수행을 관리·지원하는 역할을 수행한다.

④일반국민은 과제와 관련된 정책서비스의 수요자로서, 국민디자인단 조사활동에 참여하고 해결방안 아이디어를 제시하는 역할을 수행한다.

⑤관련분야 전문가는 교수, 연구원, 유관기관 담당자 등 관련분야의 전문가로서, 해당 분야와 관련된 전문지식을 국민디자인단에 제공하는 역할을 수행한다.

⑥과제 수행기관은 과제의 규모 및 특성 등에 따라 국민디자인단의 구성 및 역할을 조정할 수 있다.

제5조(과제의 발굴) ①과제 수행기관은 공공서비스의 개발 또는 개선에 필요한 과제를 발굴한다.

②과제 수행기관은 원활한 과제 발굴을 위하여 일반국민을 대상으로 사전 수

요조사를 실시할 수 있다.

제6조(과제의 수행) ①과제 수행기관은 8~12주 내외의 기간 동안 과제를 수행하면서 다음의 서비스디자인 프로세스 및 방법을 활용하여야 한다.

1. 발견하기(1단계) : 관찰조사, 체험조사, 심층인터뷰 등 현장조사를 통하여 정책수요자의 잠재적인 욕구를 발견하는 단계
2. 정의하기(2단계) : 조사된 내용 등을 분석하여 정책수요자의 욕구해결을 위한 서비스의 방향 및 목표를 결정하는 단계
3. 발전하기(3단계) : 코크리에이티브 워크샵 등을 통하여 구체적인 해결방안을 도출하는 단계
4. 전달하기(4단계) : 서비스 프로토타입 등을 통하여 국민디자인단 활동 결과물에 대한 정책수요자의 의견을 점검하는 단계

②과제 수행기관은 해당 과제의 원활한 수행을 위하여 자료조사비, 출장여비 등 국민디자인단 운영에 필요한 경비를 지원할 수 있다.

제7조(과제 결과의 활용) ①과제 수행기관은 국민디자인단 활동 종료 후, 수행한 과제 결과가 실제 활용될 수 있도록 실행계획을 수립한다.

② 과제 수행기관은 과제 결과보고서 및 과제 결과에 따른 해당 정책서비스의 개발 또는 개선 실행계획을 행정안전부장관에 제출하여야 한다.

제8조(교육 및 홍보) ①행정안전부장관은 한국디자인진흥원, 지역디자인센터 등 디자인 진흥기관, 각급 교육훈련기관과 협력하여 국민디자인과제 수행역량 강화를 위한 교육을 실시한다.

②행정안전부장관은 과제 수행기관과 협력하여 국민디자인과제 성과 확산을 위한 홍보를 실시한다.

제3장 우수사례 발굴 및 포상, 평가

제9조(우수사례 발굴) ①행정안전부장관 및 과제 수행기관의 장은 국민디자인과제를 통하여 공공서비스의 개선효과가 큰 우수사례를 발굴, 전파한다.

②국민디자인과제 우수사례의 일반적인 기준은 다음과 같다.

1. 국민디자인단 활동 이전과 이후의 차별점이 도출되어야 한다.
2. 국민디자인단은 서비스디자인 프로세스 및 방법을 충실히 수행해야 한다.
3. 과제 수행기관의 장은 국민디자인단에서 제안한 아이디어가 정책에 반영되도록 적극적으로 노력한다.

제10조(포상) ①행정안전부장관 및 과제 수행기관의 장은 국민디자인과제를 수행한 우수기관 또는 유공자에게 포상할 수 있다.

②행정안전부장관은 매년 국민디자인과제 포상계획을 수립하여 과제 수행기관의 장에게 통보한다.

③제2항의 포상계획에서 정하지 않은 사항은 정부포상업무지침을 준용한다.

제11조(평가) 행정안전부장관은 기관 평가시, 기관별 국민디자인과제 수행 및 정책 적용 여부를 성과 평가에 반영하여 국민 중심의 일하는 방식이 중앙정부 및 지방자치단체에 확산될 수 있도록 노력하여야 한다.