



지방자치단체

국민디자인단 운영가이드



행정자치부·산업통상자원부



한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

국민디자인단 운영가이드 안내

○ 국민디자인단 운영가이드란?

국민디자인단 운영가이드란 지방자치단체에서 국민디자인단을 운영하는데 있어 현장에서 직접 활용 가능하도록 행정적인 지침을 담은 안내서입니다. '국민디자인단 매뉴얼'은 국민디자인단 운영을 서비스디자인 방법을 활용해 국민 중심 정책을 개발하려는 목적으로 설명하고 있는 것에 비해 '국민디자인단 운영가이드'는 지방자치단체가 행정적 추진을 원활하게 하는데 실무적인 도움을 줄 수 있도록 안내하고 있습니다.

○ 국민디자인단 매뉴얼이란?

국민디자인단 매뉴얼이란 국민디자인단 운영 및 공공서비스디자인 워킹그룹 운영시에 사용할 수 있는 참고서입니다. 매뉴얼은 국민디자인단 운영 단계별로 목표, 주요 활동, 구성원별 역할 및 주의사항 등을 직관적으로 설명하고 있으며 운영일정, 단계별 추진사항 등을 실제 추진된 사례로 쉽게 찾아 볼 수 있도록 제작되었습니다.

○ 파일 내려받기

- 국민디자인단 운영가이드
- 사례로 배우는 국민디자인단 매뉴얼



국민디자인단 단계별 추진내용 안내

1 준비단계 Pre-design	2 디자인단계 Design			3 집행 및 평가단계 Post-design
	발견하기 Discover	정의하기 Define	개발하기 Develop	
<ul style="list-style-type: none"> ① 총괄 추진부서 선정 ② 국민디자인단 과제 선정 ③ 총괄부서와 사업부서 조율 ④ 국민디자인단 역할 규정 ⑤ 국민디자인단 구성 및 교육 ⑥ 국민디자인단 발대식 및 홍보 	<ul style="list-style-type: none"> ① 국민디자인 과제 목표 및 범위 설정 ② 과제 관련 탐색활동 계획 수립 ③ 단원 역할 배분 ④ 국민디자인 과제 서비스 수요자 설정 ⑤ 과제관련 서비스 수요자 생각과 경험파악 	<ul style="list-style-type: none"> ① 과제관련 서비스 수요자 생각 검증 ② 과제 목표 및 범위 구체화 (세분화) ③ 사업부서와 의견 조율 ④ 과제 목표 및 범위 확정 	<ul style="list-style-type: none"> ① 과제 해결을 위한 국민디자인 (안) 도출 ② 디자인(안) 검증 ③ 필요자원과 장애요인 분석 ④ 국민디자인 확정 	<ul style="list-style-type: none"> ① 사업부서 확인 ② 총괄 리뷰 ③ 집행 실시 ④ 총괄 평가 및 보고서 작성

국민디자인단 단계별 추진일정

순서	시간	1주	2주	3주	4주	5주	6주	7주	8주	9주	10주	11주	12주	13주	14주	15주	16주	17주	18주	19주	20주	21주	22주	23주	24주
준비 단계	1	○	○																						
	2		○	○	○																				
	3			○	○																				
	4					○	○																		
	5								○																
	6									○															
디자인 단계	발견 하기	1								○	○														
		2									○	○													
		3									○	○													
		4									○	○													
		5									○	○	○												
	정의 하기	1											○	○											
		2													○										
		3												○	○										
		4												○	○										
	개발 하기	1													○	○	○								
		2															○								
		3															○								
4																	○								
집행 평가 단계	1																○								
	2																○								
	3																	○	○	○	○	○			
	4																					○	○	○	

1

준비단계 Pre-design

	1주	2주	3주	4주	5주	6주	7주	8주
① 총괄 추진부서 선정	○	○						
② 국민디자인단 과제 선정		○	○	○				
③ 총괄부서와 사업부서 조율			○	○				
④ 국민디자인단 역할 규정					○	○		
⑤ 국민디자인단 구성 및 교육							○	
⑥ 국민디자인단 발대식 및 홍보								○

핵심내용

○ 국민디자인단 활동을 총괄하는 부서 선정

- 기획예산부서에서 총괄하는 것이 바람직
- 별도 혁신추진 부서가 존재할 경우 혁신부서가 총괄하는 것도 가능

주요활동

01 국민디자인단 활동을 가이드하며 국민디자인단 과제를 끌고 갈 총괄부서를 결정

02 기관 내 단위부서의 사업들과 연계하는 기능을 가진 부서가 총괄 역할을 수행하는 것이 바람직

- 기획예산부서의 경우 사업예산과의 연계가 있으므로 총괄기능 수행에 강점 보유

🔍 점검사항

- ☑ 기관 내 총괄부서를 선정
- ☑ 업무분장으로 담당자 지정

📅 일정관리 : 국민디자인단 활동 개시 후 2주차 안에 결정

1주	2주	3주	4주	5주	6주	7주	8주	9주	10주	11주	12주
○	○										
13주	14주	15주	16주	17주	18주	19주	20주	21주	22주	23주	24주

○ 핵심내용

○ 과제 선정은 공무원이 담당

- 국민디자인단 과제는 국민디자인단 활동을 시작하기 전에 공무원이 선정
- 지역 현안으로 과제 수행 범위와 서비스수요자를 결정

○ 주요활동

이 단계는 어떤 과제를 국민디자인단을 활용하여 추진할 것인지를 결정

○ 과제의 요건

- 국민의 생각이나 경험한 내용을 토대로 해결이 가능한 과제
- 기관의 미션에 부합하는 과제
- 당해 년도 안에 해결이 가능하거나(단년도 과제), 당해 년도는 계획수립 및 예산 반영 후 다음 년도에 사업을 추진(다년도 과제)하는 과제
- 평균 3년 정도 주민 의견수렴, 민원사항, VOC 결과 등 기존 통계자료 등을 분석하여 발굴
- 단체장 공약, 시책, 마을만들기 운동, 지역자치 거버넌스 사례 등을 반영하여 발굴

○ 과제의 선정과정

- 01 국민디자인단 총괄부서에서 국민디자인과제 후보목록을 작성
- 02 과제목록의 작성기준은 ① 주민생활에 밀접하며, ② 현안에 대한 공통된 경험을 하고 있고, ③ 주민참여가 가능하며, ④ 개선이나 보완에 대한 주민 Needs가 분명한 과제들을 대상으로 국민디자인단이 해결할 수 있는 범위를 고려
- 03 최종선정 방법은 ① 과제목록을 기관 내 인트라넷 등을 활용하여 공개한 후, ② 사업부서가 국민디자인단 과제 추진을 신청 하거나, ③ 국민디자인단 과제로 운영할 필요가 있는 과제를 총괄부서에서 지정 후 사업부서와 협의를 통해 선정

🔍 점검사항

- ④ 2014-2016 지방자치단체 국민디자인단 과제목록을 참조 활용
- ④ 기관 과제목록을 만들고 국민생각함에서 주민투표로 결정
- ④ 기관 과제목록을 인트라넷에 게시하여 신청을 받거나 직원 의견수렴으로 결정

📅 일정관리 : 국민디자인단 활동 개시 후 4주차 안에 결정

1주	2주	3주	4주	5주	6주	7주	8주	9주	10주	11주	12주
	○	○	○								
13주	14주	15주	16주	17주	18주	19주	20주	21주	22주	23주	24주

○ 핵심내용

○ 총괄부서와 사업부서의 업무 분장

- 국민디자인단 과제가 선정되면 이를 추진하는 사업부서를 결정
- 디자인단 추진업무 배분, 과제추진 일정, 예산, 참여인력 등에 대해서 총괄부서와 사업부서 간 업무분장 실시

○ 주요활동

01 과제선정 과정 또는 과제선정 후 총괄부서와 사업부서 간의 역할 조정

- 협의 사항
 - ① 사업부서의 동의
 - ② 해당 과제를 구현하기 위한 필요 예산 검토
 - ③ 인력 및 추진시기 등을 협의하여 확정
- 국민디자인단에 참여할 사업부서의 인원과 역할 그리고 범위를 결정

02 총괄부서와 사업부서의 협이가 어려울 경우, 총괄부서(기획예산 또는 혁신 추진 부서)의 장이 양자의 입장을 조정

🔍 점검사항

- ✔ 총괄부서와 사업부서 간 국민디자인과제 추진 협약
- ✔ 해당 과제를 구현하기 위해 필요한 업무분장, 예산, 인력, 추진시기 등에 대해 총괄부서가 협의내용을 준비하고 사업부서의 동의를 받아 추진

📅 일정관리 : 국민디자인단 활동 개시 후 4주차 안에 결정

1주	2주	3주	4주	5주	6주	7주	8주	9주	10주	11주	12주
		●	●								
13주	14주	15주	16주	17주	18주	19주	20주	21주	22주	23주	24주

핵심내용

○ 국민디자인단 구성원의 역할 규정

- 국민디자인단에 참여하는 구성원들이 과제를 실행하는데 있어서 필요한 역할을 명확히 규정
- 지침이나 규약 혹은 선서 등을 기관 자율로 마련

주요활동

01 국민디자인단 구성원이 디자인단 활동에 부여되는 권한(권리)과 책임 등을 명확히 인지하도록 안내

- 행정자치부의 국민디자인단 운영지침을 활용
- 기관의 조례 혹은 내부지침이나 운영매뉴얼 등을 수립

02 국민디자인단에 참여하는 시민들의 참여 수준 및 지원 등을 결정

- 기관이 행정자치부의 표준안을 근거로 설계 및 방향성 제시
- 세부내용은 해당 과제 국민디자인단이 회의를 통해 구체적으로 설정하고 이를 명시적인 규정(지침)으로 정립
- 디자인단 발대식에서 안내될 '국민디자인단의 역할과 기능, 각종 수당지급과 경비 보조 등 행정적인 사항'에 대한 것도 포함

🔍 점검사항

- ⊙ 협약내용을 바탕으로 디자인단 운영을 위한 기관 지침 확정
- ⊙ 협약내용은 업무분장, 예산, 인력, 추진시기 등과 보조적 행정사항을 포함하여 구체적으로 제시

📅 일정관리 : 국민디자인단 활동 개시 후 5-6주차 안에 마련

1주	2주	3주	4주	5주	6주	7주	8주	9주	10주	11주	12주
13주	14주	15주	16주	17주	18주	19주	20주	21주	22주	23주	24주

핵심내용

○ 국민디자인단 구성

- 총괄부서와 사업부서는 서로 협의하여 국민디자인단 구성
- 서비스디자이너, 분야전문가, 서비스 수요자 및 참여 공무원 등을 확정

○ 국민디자인단 교육

- 국민디자인단 운영 및 진행에 필요한 관련 사항을 교육
- 국민디자인단 활동에 대한 안내 및 역할을 인지

주요활동

01 국민디자인단 과제 선정 후, 국민디자인단을 구성

- 국민디자인단 구성
 - ① 서비스 수요자 대표 (해당과제에 직/간접적 이해당사자인 지역주민)
 - ② 서비스디자이너
 - ③ 분야전문가
 - ④ 업무담당 공무원 등으로 구성
- 참여규모는 10명 내외로 기관이 결정하여 구성
- 국민디자인단 구성기준
 - ① 선정된 과제와 관련한 생활상의 경험
 - ② 관련 과제에 대한 전문성
 - ③ 성별, 연령, 지역별 특성 등을 고려
- 서비스디자이너는 1인으로 기관에서 자체선정하거나 혹은 행정자치부에서 추천을 받아 위촉하되, 참여 확정 전에 서비스디자이너의 활동, 시간, 비용 등에 대한 협의 필요
- 분야전문가는 서비스디자이너와 협의하여 3인 이내로 선정하되, 과제관련 전문성을 지니고 있는 지역 내 거주자로 우선하며, 선정 전에 시간, 활동, 비용 등에 대한 협의 필요
- 서비스 수요자 대표는 과제와 관련된 서비스 경험이 있으며, 지역을 이해하고 있는 지역 거주자를 중심으로 참여가 가능한 사람을 선정하고, 시간, 활동, 비용 등을 협의

02 국민디자인단에 대한 이해 제고를 위해 교육 실시


- 교육의 내용

- ① 해당 과제에 대한 이해
- ② 국민디자인단 운영 방안
- ③ 국민디자인단의 역할
- ④ 참여자의 목표의식 공유 및 자긍심 고취 등

- 교육은 행정자치부 주관 교육참여, 전문가 초빙, 관련 자료 안내 등의 방식 활용

🔍 점검사항

- ✔ 외부 홍보를 통한 모집, 행정자치부 등의 도움을 받아 서비스디자이너 및 전문가 발굴
- ✔ 기관 모니터링단 중 과제관련 지역거주자 명단활용

 **일정관리** : 국민디자인단 활동 개시 후 7주차에 진행

1주	2주	3주	4주	5주	6주	7주	8주	9주	10주	11주	12주
13주	14주	15주	16주	17주	18주	19주	20주	21주	22주	23주	24주

○ 핵심내용

- 국민디자인단 구성원 자긍심 고취 발대식 행사 진행
- 적극적 참여 유도를 위한 지역 홍보

○ 주요활동

- 01 국민디자인단 구성원의 참여유도 및 소속감 부여를 위하여 발대식을 진행
- 기관장 또는 부기관장이 참여하여 국민디자인단원의 선서를 받고 위촉장 전달
 - 국민디자인단 활동 시 국민디자인단 단원을 표시하는 명찰이나 뱃지 등 표식을 제공하여 소속감 고취
 - 위촉장 수여, 디자인단의 역할과 기능, 각종 수당지급과 경비 보조 등 행정적인 사항에 대한 충분히 사전 안내
- 02 발대식의 홍보를 통해 단원의 활동이 원활하게 진행될 수 있도록 지원
- 지역신문 및 홈페이지, 페이스북, 모바일 등을 활용

🔍 점검사항

- ✔ 기관의 노력과 국민디자인단의 홍보활동을 병행
- ✔ 국민디자인 과제 선정 후부터 홍보를 시작하여 발대식을 기점으로 집중 홍보

📅 일정관리 : 발대식은 8주차에 진행

1주	2주	3주	4주	5주	6주	7주	8주	9주	10주	11주	12주
13주	14주	15주	16주	17주	18주	19주	20주	21주	22주	23주	24주

2

디자인단계 Design

	1 발견하기 Discover		2 정의하기 Define			3 개발하기 Develop		
	① 국민디자인 과제 목표 및 범위 설정 ② 과제 관련 탐색활동 계획 수립 ③ 단원 역할 배분 ④ 국민디자인 과제 서비스 수요자 설정 ⑤ 과제관련 서비스 수요자 생각과 경험 파악		① 과제관련 서비스 수요자 생각 검증 ② 과제 목표 및 범위 구체화 (세분화) ③ 사업부서와 의견 조율 ④ 과제 목표 및 범위 확정			① 과제 해결을 위한 국민디자인 (안) 도출 ② 디자인(안) 검증 ③ 필요자원과 장애요인 분석 ④ 국민디자인 확정		
	9주	10주	11주	12주	13주	14주	15주	16주
발견하기	① ○	② ○ ③ ○ ④ ○ ⑤ ○	○	○				
정의하기			○	○	○	○		
개발하기				○	○	○	○ ○ ○	○

핵심내용


- 과제 확인 · 공유를 통한 과제 목표 설정
 - 과제를 이해하고 확인하며 과제 해결 범위를 논의
- 과제 범위는 단년도 해결이 가능한지 다년도에 해결할 수 있는 과제인지 등을 설정

주요활동

- 01 국민디자인단에 부여된 과제를 이해하고 해결범위 등을 확인한 후 활동기간 내에 해결하고자 하는 과제를 목표 수준을 설정
 - 명확한 목표설정은 디자인단 구성원이 몰입할 수 있도록 동기부여하며, 단원 스스로 책무성을 확보하고, 역할을 구체화 하는데 필요
- 02 디자인단 회의를 통해 개략적인 수준에서의 목표를 설정 및 공유
 - 논의사항
 - ① 과제에 대한 설명과 질의 응답
 - ② 목표수준에 대한 자유로운 토의
 - ③ 잠정적 목표수준의 공유 등
 - 행정부서는 관련 내용을 준비하고 설명하여 과제에 대한 충분한 이해와 해결범위에 대한 인지가 가능하도록 지원(현장사진, 그동안의 민원현황, 의견수렴 내용 등)

점검사항

- ☑ 서비스 디자이너 총괄부서와 디자인단의 킥오프미팅 날짜를 정하고 오프라인 첫 회의를 시작
네이버밴드, 국민생각함 등을 통해 언제 어디서나 국민디자인단의 회의를 진행하고 기록할 수 있도록 안내
- ☑ 총괄부서 사업부서와 국민디자인단에게 국민생각함이나 네이버밴드 등의 사용방법에 대하여 안내하고 그 기반을 제공

 일정관리 : 국민디자인단 활동 개시 후 9-10주차에 진행

1주	2주	3주	4주	5주	6주	7주	8주	9주	10주	11주	12주
13주	14주	15주	16주	17주	18주	19주	20주	21주	22주	23주	24주

핵심내용

◦ 탐색 또는 조사활동 계획 수립

- 실현가능성에 주의하며 달성해야 할 목표에 관한 탐색활동 및 조사활동 계획 수립
- 과제목표 달성이 가능하도록 누가 언제 무엇을 어떻게 할 것인지에 대한 활동경로 수립

주요활동

01 개략적으로 설정한 과제목표의 구현가능성, 설정된 목표를 수정·보완하기 위한 활동, 과제목표 달성을 위해 구체적으로 추진할 노력들이 무엇인지를 확인하기 위한 조사활동 수행

02 조사 또는 탐색활동은 제한된 시간에 직접 방문, 워크숍, 관찰 등 다양한 방법을 활용
- 과제목표 달성을 위해 무엇을(어떤 세부과제, 무엇을 추진해야 하나 등) 해야 하는지를 정책 수요자 및 현장의 눈높이에서 검토

* 구체적 계획 미 수립과 워크숍 등에서 충분한 목소리를 청취하지 못한 결과로 많은 아이디어가 나왔음에도 놓친 것을 아쉬워하는 과거 사례가 있음. 이를 방지하기 위하여 철저한 조사 계획 수립이 중요

🔍 점검사항

- ☑ 서비스 온·오프라인을 통해 국민디자인단 회의를 개최하여 계획을 수립 이후 디자이너 네이버밴드, 국민생각함 등을 통해 수립된 계획 내용을 게시

📅 일정관리 : 국민디자인단 활동 개시 후 10-11주차에 진행

1주	2주	3주	4주	5주	6주	7주	8주	9주	10주	11주	12주
13주	14주	15주	16주	17주	18주	19주	20주	21주	22주	23주	24주

핵심내용

○ 국민디자인단 구성원에 대한 역할 배분 및 수행

- 앞서 수립한 국민디자인단 활동계획에서 제시되는 활동경로들을 각 구성원의 특성이나 임무에 맞춰 배분하고, 이를 성실히 수행할 수 있도록 다음의 역할을 제시

A. 과제 현황 파악하기

: 주민설명회, 주민인터뷰 등을 통해 관련 정책 현상이 직면하고 있는 현재 문제점 등을 파악

B. 서비스 수요자 생각과 경험 파악하기

: 실제 정책 현장의 정책 수요자를 관찰함으로써 숨겨진 요구나 행태를 확인

C. 서비스 수요자 니즈 정리하기

주요활동

01 탐색 또는 조사활동 계획을 구체적으로 수립

- 서비스디자이너는 구성원의 역할 분담 및 현황파악, 정책 수요자 요구(경험) 파악을 실시하고, 이를 간략한 보고서를 통해 공유
- 다양한 서비스 수요자 (숨겨진) 요구파악을 진행하되, 의견간 조율과 합의 유도를 위하여 서비스디자이너 등 분야전문가가 진행
- 의견수렴과 합의를 유도하되, 과도한 요구는 현장에서 여과 (filtering)

02 서비스디자이너는 구성원 모두 적당한 역할 수행이 가능하도록 역할을 분배

- 민간참여자(서비스 수요자)가 직접 현황 및 욕구를 파악하도록 하고, 공무원은 이들의 활동을 지원
- 이는 공무원 주도의 과거 방식을 탈피하고, 서비스 수요자가 같은 눈높이의 민간 국민디자인 단원과 소통을 통해 핵심적인 경험과 아이디어를 도출하기 위한 전략

03 너무 많은 의견이 표출되어 정리하기 어려운 경우나, 소극적 참여로 인해

유도형 공청회로 진행되는 것을 주의

- 적어도 일정한 기간 내에 서비스 수요자의 생각과 경험을 여러 차례 탐색 및 조사하여 서비스 수요자의 생각과 경험을 파악

04 서비스디자이너는 국민디자인단에 참여하는 각 주체들의 역할 수행이 원활하도록 방법을 안내하고 총괄적으로 지원

- 각 구성원들이 자신의 역할이 무엇이고, 그것을 어떻게 해야 하는지를 숙지하도록 지원
- 총괄 부서와 사업 부서는 국민디자이너들이 과제 해결을 위한 노력을 이행할 수 있는 동기부여

05 원활한 역할 수행을 위하여 각자의 역할에 대한 숙지, 각자의 역할 간 연계, 선후관계 등 논의

- 회의 형태도 가능하며, M.T 형태의 활동을 통해 보다 자연스러운 역할 수행을 독려

06 사업부서의 담당자는 그간 진행된 대안의 타당성과 시행가능성 등을 검토하고 사업의 실행가능성 측면에서 의견 제안

🔍 점검사항

- 서비스 디자이너 이전 단계에서 수립된 계획을 이해하고 추진할 내용들을 국민디자인단에게 배분하고 활동을 안내
네이버밴드, 국민생각함 등을 통해 국민디자인단의 역할을 독려
- 국민 디자인단 국민디자인단원들은 자신에게 배분된 역할을 숙지하고 이에 따라 활동

📅 일정관리 : 국민디자인단 활동 개시 후 10-11주차에 진행

1주	2주	3주	4주	5주	6주	7주	8주	9주	10주	11주	12주
13주	14주	15주	16주	17주	18주	19주	20주	21주	22주	23주	24주

핵심내용

○ 과제 관련 서비스 수요자를 설정

- 과제 관련 서비스 사용 경험이 있는 서비스 수요자를 선정

주요활동

01 국민디자인단 과제 관련한 서비스 수요자를 이해하고 정의

- 국민디자인단의 운영을 통해 서비스 수요자의 경험을 보다 적극 파악하여 과제에 반영
- 과제와 관련한 서비스 수요자를 적절하게 발굴하여 경험을 청취하고 니즈를 발굴하여 서비스디자인에 포함

02 서비스 수요자 정의는 전체 지역주민에서 출발하여 점차 고객범위를 명확하게 구체화 시켜나가는 방법 활용

- 고객의 유형을 구분하고, 각 유형의 경험과 니즈를 구체화

03 일반적인 고객의 정의방법을 활용

- 일반고객 vs. 충성고객
- 직접적 고객 vs. 잠재적 고객
- 수혜고객 vs. 상대적 피해 고객
- 연령층, 성별, 지역, 직업 등에 따른 고객의 유형 등 다양함

04 고객 정의를 통해 과제인 핵심(target) 고객을 설정

- 과제의 성공과 실패, 만족감을 최대한 표출할 수 있는 대상을 식별하여 설정

🔍 점검사항

- ☑ 서비스 디자이너 과제관련 서비스 수요자를 설정하는 회의를 주관하고 확정하고 국민디자인단에게 이를 안내

📅 일정관리 : 국민디자인단 활동 개시 후 10-11주차에 진행

1주	2주	3주	4주	5주	6주	7주	8주	9주	10주	11주	12주
13주	14주	15주	16주	17주	18주	19주	20주	21주	22주	23주	24주

핵심내용

서비스 수요자의 과제관련 경험 발굴


- 국민디자인단원인 서비스 수요자 대표들이 과제 관련 서비스 수요자들이 가지고 있는 서비스에 대한 경험과 니즈를 여러 가지 방법(조사, 관찰, 인터뷰 등)으로 발굴
- 국민권익위원회의 국민생각함 등 의견수렴의 장을 개설하여 상시 의견수렴을 진행
- SNS 매체, 네이버밴드 등 서비스 수요자가 자신의 경험이나 의견을 드러낼 수 있는 공간을 마련하여 서비스 이용자의 피드백을 수집

주요활동

- 01 서비스 수요자의 설정 및 식별 그리고 유형화가 완료된 후 서비스 수요자의 목소리를 확인하고 과제에 반영하기 위해 다양한 방법을 검토
 - 시간과 공간, 계층 등의 구분 없이 활용할 수 있는 온라인 방법과 오프라인 방법을 모두 활용
- 02 일정기간을 정하여 각자의 의견을 제시할 수 있도록 하되 약속된 기간이 지나면 국민디자인단의 다수 의견을 중심으로 투표 등을 진행하여 정책 수요자의 생각을 통합
- 03 이와 같은 경험파악의 과정은 서비스 수요자에게 국민생각함, SNS매체, 네이버밴드 등으로 공유하고 참여 유도

점검사항

- ☑ 서비스 디자이너 과제 관련 서비스 수요자를 설정하는 회의를 주관하고 확정 네이버밴드, 국민생각함 등을 통해 역할을 안내
- ☑ 디자인단 구성원 자신에게 배분된 역할을 수행하면서 탐색된 서비스 수요자들의 생각과 경험들을 정리하고 전달하여 단원 간에 공유

 일정관리 : 국민디자인단 활동 개시 후 10-12주차에 진행

1주	2주	3주	4주	5주	6주	7주	8주	9주	10주	11주	12주
13주	14주	15주	16주	17주	18주	19주	20주	21주	22주	23주	24주

핵심내용

○ 서비스 수요자의 요구 검증

- A. 핵심 고객 인터뷰 (심층 인터뷰)와 타겟 고객 관찰
- B. 국민생각함이나 모바일 환경을 이용한 투표 등

주요활동

01 다양한 형태로 노출된 서비스 수요자의 표출된 의견을 정리한 후, 이를 실행과제로 전환하기에 앞서 추가적인 검증수행

- 다양한 아이디어, 목소리, 의견 등을 하나의 틀 안에서 통합하기 위한 의도와 더불어 수렴된 의견을 과제를 수행해야 하는 국민디자인단 입장에서 확인
- 타겟 고객을 정하여 관찰, 인터뷰 등의 직접조사 방법을 활용하거나, 새로운 디자인 과제 발굴을 위한 시나리오와 브레인 스토밍 등 창의력 활용 방법 등을 다양하게 사용

02 정책 수요자의 요구는 표출하는 순간마다 차이가 날 수 있다는 점을 고려하여, 지속적인 수요를 파악하고 국민디자인 과제에 반영 또는 점검

- 차이 발생의 원인은 주로 정책 수요자가 응답 시 갖는 즉흥성, 국민디자인단 만큼 충분한 고민이 부족한 점, 새로운 수요에 민감하게 반응하면서 나타난 변화 등임
- 따라서 지속적으로 의견을 수렴하는 작업과 기존 국민디자인 과제의 큰 방향과 일관성을 유지하는 전략을 적절하게 병행

🔍 점검사항

- ☑ 서비스 디자이너 과제 관련 서비스 수요자의 생각을 검증하여 니즈에 대한 확인을 진행
네이버밴드, 국민생각함 등을 통해 단원에게 진행 내용과 역할을 안내

📅 일정관리 : 국민디자인단 활동 개시 후 11-12주차에 진행

1주	2주	3주	4주	5주	6주	7주	8주	9주	10주	11주	12주
13주	14주	15주	16주	17주	18주	19주	20주	21주	22주	23주	24주

핵심내용


- 과제의 목표로 설정된 사안들을 구체화·세분화하여 목표의 구체성을 제고
 - 과제의 목표를 구체화함으로써 설정한 정책 수요자를 명확히 함(targeting, focusing)

주요활동

- 01 국민디자인 과제를 진행하면서 또 하나의 어려운 점은 과제 목표에 대해 국민디자인단 참여 당사자들이 숙지하고 공유하는 방안을 마련하는 것
- 02 과제를 세분화를 위하여 국민디자인단 내부뿐 아니라 외부의 불특정 다수에게 과제의 실체를 보다 명확하게 전달
 - 이를 위해 과제명, 과제 목적, 과제 추진 주체와 대상, 과제 추진 방법과 수단 등에 대해 구체적으로 표출
 - 표출된 과제 목표를 통해 향후, 국민디자인단 내부뿐 아니라 외부 누구와도 의사소통을 해야 한다는 점에서 구체화 필요
- 03 국민디자인단의 구성원 그리고 사업부서 등은 이를 통해 자신의 임무, 일하는 방식 등 구체적인 역할과 책임을 확정

점검사항

- ☑ 서비스 디자이너 국민디자인단원들과 논의하여 서비스 수요자들의 생각과 경험을 토대로 과제의 목표와 범위를 세분화
네이버밴드, 국민생각함 등을 통해 단원에게 진행 내용과 역할을 안내

 일정관리 : 국민디자인단 활동 개시 후 13주차에 진행

1주	2주	3주	4주	5주	6주	7주	8주	9주	10주	11주	12주
13주	14주	15주	16주	17주	18주	19주	20주	21주	22주	23주	24주

○ 핵심내용

- 추진과제의 실행방향에 대해 사업부서와 의견 조율
 - 자원 등 과제추진과 관련한 제한 등을 파악하고, 이를 반영하여 의견을 조율

○ 주요활동

- 01 준비 단계의 총괄 부서와 사업 부서의 조율은 구상단계에서 개괄적인 방향 설정이었다면, 여기서 의견 조율은
- 준비 단계 즉, 당초 배정된 예산과 인력 등 자원 확보와 가능 범위에 대한 재점검
 - 디자인단계까지 진행되면서 발생한 추가적인 제한에 대한 확인
 - 구체적인 과제의 실행 디자인 단계에서 실제 과제를 추진해야 하는 사업 부서의 의견과 방향을 재차 확인하여 과제 내용을 보완

🔍 점검사항

- ☑ 서비스 국민디자인단 회의를 통해 사업 부서와의 의견 조율을 마침
- ☑ 디자이너 네이버밴드, 국민생각함 등을 통해 단원에게 진행 내용과 역할을 안내

📅 일정관리 : 국민디자인단 활동 개시 후 12-13주차에 진행

1주	2주	3주	4주	5주	6주	7주	8주	9주	10주	11주	12주
13주	14주	15주	16주	17주	18주	19주	20주	21주	22주	23주	24주

핵심내용

◦ 파악된 정보들을 바탕으로 확정

- 과제 목표를 확정하고, 목표 달성에 관한 정확성을 높이기 위해 범위를 확정

주요활동

- 01 기획 부서의 아이디어 단계부터 정책 수요자의 요구와 의견수렴, 사업부서와 의견 조율 등을 통해, 국민디자인단 차원에서 과제의 목표와 범위 확정
 - 국민디자인 과제의 목표와 범위를 확정하는 것으로 과제의 실행 준비가 거의 마무리 되고 있다는 점에서, 총괄부서 차원에서 국민디자인단을 통한 과제 운영에 마지막 점검 단계
- 02 과제 목표와 범위를 확정할 때, 국민디자인 활동의 궁극적인 결과물, 성과지표, 자원배분 등을 적시
 - 국민디자인 활동이 정책 과정 전반을 고려하여 정책 수요자의 참여 및 요구반영의 취지에 적절한 수준에서 성과체계를 점검
 - 기획 부서 입장에서 계획을 확정하는 것으로, 과제목표와 활동이후 구체적인 과제 목표치 또는 성과물을 적시
 - 그러나 성과물을 지나치게 강조하여 국민디자인단 활동의 자율성과 근본적 운영취지에 배치되지 않도록 유연성을 확보

🔍 점검사항

- ☑ 서비스 디자이너 국민디자인단 회의를 통해 사업 부서와의 의견 조율을 마치고 과제목표와 범위를 확정
네이버밴드, 국민생각함 등을 통해 단원에게 진행내용과 역할을 안내

📅 일정관리 : 국민디자인단 활동 개시 후 12-13주차에 진행

1주	2주	3주	4주	5주	6주	7주	8주	9주	10주	11주	12주
13주	14주	15주	16주	17주	18주	19주	20주	21주	22주	23주	24주

○ 핵심내용

○ 목표 달성을 위한 대안 개발 (브레인스토밍 등)

- 설정한 목표를 달성하는데 필요한 다양한 서비스디자인안을 구상하고, 필요한 구체적 방안을 마련

○ 주요활동

01 국민디자인단의 과제 구현을 위해 과제 목표 달성을 위한 수단을 다양하게 검토

- 서비스 수요자의 과제에 대한 생각과 새로운 경험을 탐색한 결과를 바탕으로 분야전문가의 의견을 종합하여 서비스디자인을 고안
- 다양한 대안들이 도출되면 이를 서비스 수요자 차원에서 검증하는 타운홀 미팅, 간단한 주민 투표, 시나리오, 시뮬레이션 방법 등을 통해 가능한 대안 선택

02 가장 중요한 것은 서비스 수요자 (국민 또는 주민)가 동의할 수 있는 대안을 선택하고, 결정한 대안이 최선임을 설득하고 공감대를 형성하는 것

🔍 점검사항

- ✓ 서비스 디자이너 국민디자인단 회의를 통해 과제 해결을 위한 디자인을 총괄
네이버밴드, 국민생각함 등을 통해 서비스 수요자에게 진행내용과 역할 안내
- ✓ 분야 전문가 서비스 수요자들의 아이디어와 생각, 경험들을 토대로 서비스디자인 아이디어를 제시
- ✓ 사업부서 서비스디자인에 대한 의견을 제시

📅 일정관리 : 국민디자인단 활동 개시 후 13-15주차에 진행

1주	2주	3주	4주	5주	6주	7주	8주	9주	10주	11주	12주
13주	14주	15주	16주	17주	18주	19주	20주	21주	22주	23주	24주

○ ○ ○

○ 핵심내용

- 도출된 디자인(안)을 확인하는 과정
 - 서비스 수요자 생각을 점검하고 동의를 얻어 확정

○ 주요활동

- 01 국민디자인단 활동이 성공적이기 위해서는 확정된 실행계획에 대해 서비스 수요자들이 알 수 있도록 하는 것이 중요
 - 서비스 수요자들을 대상으로 국민생각함 등 온-오프라인 방식을 통해 확정된 실행계획을 안내
 - 이를 통해 서비스 수요자들의 여러 의견이 도출될 수 있으나, 이미 여러 단계를 거쳐 의견수렴을 한 만큼 큰 흐름은 유지하되, 부분적인 수정과 설득도 필요
- 02 서비스 수요자들의 적극적 참여를 유도할 수 있는 캠페인 등을 실시
 - 사례에 따라, 기존 추진되던 방향을 완전히 바꾸고자 저항 또는 불응하는 서비스 수요자들이 있다는 점을 고려한 다양한 홍보활동 방안을 강구

🔍 점검사항

- ① 서비스 도출된 디자인(안)을 서비스 수요자에게 알려 검증
- 디자이너 네이버밴드, 국민생각함 등을 통해 서비스 수요자에게 디자인(안)을 안내

📅 일정관리 : 국민디자인단 활동 개시 후 15주차에 진행

1주	2주	3주	4주	5주	6주	7주	8주	9주	10주	11주	12주
13주	14주	15주	16주	17주	18주	19주	20주	21주	22주	23주	24주



핵심내용

◦ 사업부서 내부환경 분석

- 서비스디자인 실행(안)에 필요한 자원 또는 인력 등을 확인하고, 실행(안)에 관한 장애요인 및 분석

주요활동

01 사업부서는 실행계획을 수행하기 위한 내부역량 등을 고려하고
자원의 동원 및 배분을 검토

- 경우에 따라 직접적인 기획부서와 사업부서 외 참여부서에서 다른 의견이 도출될 수 있는데, 이를 적극적으로 조정할 과제도 나타날 수 있음
- 이에 대해서는 기획 총괄부서의 장이 보다 적극적으로 조정하는 관심이 필요

02 실행계획이 구체화되면 지자체 내부적으로 저항 또는 집행에 장애가 되는
요인이 나타날 수 있음

- 기획부서와 사업부서는 이에 대한 리스트를 작성하여 국민디자인단에 보고하고, 국민디자인단의 집행의지 표명, 기획총괄부서 장의 설득, 사전에 예기치 못한 장애요인에 대한 특별한 해소 방안 등을 강구
- 더불어 장애요인 중 과제실행에 큰 장애가 되지 않은 부분과 과제실행에 큰 장애가 되는 부분에 대한 추가적인 분석활동을 병행

🔍 점검사항

- ☑ 서비스 디자이너 : 도출된 서비스디자인(안)을 사업부서에게 알려 검증을 진행

📅 일정관리 : 국민디자인단 활동 개시 후 15주차에 진행

1주	2주	3주	4주	5주	6주	7주	8주	9주	10주	11주	12주
13주	14주	15주	16주	17주	18주	19주	20주	21주	22주	23주	24주

핵심내용

◦ 내용을 확정하고, 집행을 준비

- 내·외부 분석 결과를 토대로 추진 과제에 관한 디자인 내용을 확정하고 사업부서에 전달

주요활동

- 01 세부추진과제(실행수단, 또는 대안 등)가 도출된 이후, 사업의 수행 일정과 자원배분을 포함한 time-schedule을 확정하고 사업부서를 포함한 참여부서에 전달
- 02 세부 추진 과제의 구체적 이행계획에 따른 사업부서, 참여부서의 역할/참여시기/방법 등을 체계적으로 관리

🔍 점검사항

- ✓ 서비스 디자이너 내외부에서 검증된 디자인(안)을 확인하고 국민디자인단과 확정
네이버밴드, 국민생각함 등을 통해 서비스 수요자에게 확정된 국민디자인 내용을 안내

📅 일정관리 : 국민디자인단 활동 개시 후 16주차에 진행

1주	2주	3주	4주	5주	6주	7주	8주	9주	10주	11주	12주
13주	14주	15주	16주	17주	18주	19주	20주	21주	22주	23주	24주

3

집행 및 평가단계 Post-design

	16주	17주	18주	19주	20주	21주	22주	23주	24주
① 사업부서 확인	○								
② 총괄 리뷰	○								
③ 집행 실시		○	○	○	○	○			
④ 총괄 평가 및 보고서 작성							○	○	○

3-1 사업부서 확인

핵심내용


- 확정된 서비스디자인 내용 사업부서 전달 및 확인 (공유)

주요활동

- 01 사업부서는 확정된 서비스디자인 내용을 확인 후 과제에 대한 충분한 이해와 공유 필요
- 02 자원배분과 시기별 특정 action은 사업부서가 주도해야 하나, 국민디자인단의 주기적인 모니터링 필요하다는 점에서 관련내용의 상황 확인 및 공유
- 03 사업부서는 전달된 내용을 토대로 실행과정의 점검체계를 별도로 수립하여, 국민디자인단과 총괄부서에 전달

🔍 점검사항

- ☑ 서비스 디자이너 내외부에서 검증된 디자인 내용(집행안)을 사업부서에 전달
- ☑ 총괄부서 국민디자인단 활동을 모니터링

 **일정관리** : 국민디자인단 활동 개시 후 16주차에 진행

1주	2주	3주	4주	5주	6주	7주	8주	9주	10주	11주	12주
13주	14주	15주	16주	17주	18주	19주	20주	21주	22주	23주	24주

3-2 총괄리뷰

핵심내용


- 과제 해결을 위해 확정된 국민디자인에 대해 사업부서는 총괄 리뷰

주요활동

- 01 사업부서는 국민디자인단을 통해 확정된 내용에 대해 총괄적으로 리뷰
- 검토사항은 부서 내의 미션을 확인하고 각 세부과제에 대한 담당자 지정과 역할 인식 등 구체적인 실천 방안 점검
- 02 사업부서는 추진과정에 대한 주기적 모니터링 계획을 국민디자인단, 기획부서와 사전에 합의하여 의도한 과제목표 달성에 차질이 없도록 준비
- 03 추진과정상에 예기치 못한 상황발생에 대해 대응하는 체계도 이 단계에서 확립하여 원활한 과제 수행과 목표 구현이 가능하도록 세부적인 사항까지 점검

🔍 점검사항

- ☑ 서비스 디자이너 내외부에서 검증된 디자인 내용(집행안)을 사업부서에 전달
- ☑ 사업부서 국민디자인에 대한 총괄리뷰를 실시

 **일정관리** : 국민디자인단 활동 개시 후 16주차에 진행

1주	2주	3주	4주	5주	6주	7주	8주	9주	10주	11주	12주
13주	14주	15주	16주	17주	18주	19주	20주	21주	22주	23주	24주

핵심내용

◦ 과제 집행 실시

- 사업부서 집행활동
- 디자인단 공동협업생산
- 디자인단 모니터링 활동

주요활동

- 01 사업부서의 최종 실행계획에 따라 사업이 진행되며, 모니터링 활동, 국민디자인단과의 협업 사항 등의 이행이 함께 진행
- 02 월별/분기별/반기별 점검활동을 국민디자인단과 함께 실행되도록 하며, 진행과정에서 발생하는 돌발 상황에 대해서도 점검하여 환류
- 03 국민디자인단은 정책 수요자의 수요변화에 대해 지속적으로 확인하여 사업부서에 전달하고, 불가피한 계획 수정이 있을 경우 함께 논의
 - 당초 계획의 불가피한 수정은 결국 국민디자인단의 결정에 의해 이루어져야 하며, 이때 수정된 부분에 대해서도 정책 수요자들에게 공유되고, 당초 과제목표의 구현이 가능할 수 있도록 협업체계 유지

🔍 점검사항

- ☑ 사업부서 국민디자인단에서 선정한 과제를 집행
- ☑ 총괄부서 국민디자인 사업실행 추진상황을 모니터링

📅 일정관리 : 국민디자인단 활동 개시 후 17-21주차에 진행

1주	2주	3주	4주	5주	6주	7주	8주	9주	10주	11주	12주
13주	14주	15주	16주	17주	18주	19주	20주	21주	22주	23주	24주

핵심내용

◦ 국민디자인단 활동 총괄 평가

- 국민디자인단 전 과정에 대한 리뷰(반성과 회고 및 성과확인)
- 국민디자인단 전 과정의 활동 내용 정리 및 보고서 작성

주요활동

01 총괄부서는 국민디자인단 활동의 전반을 평가

- 반성적 차원의 리뷰와 새로운 모색을 위한 개선사항 도출

02 총괄부서는 국민디자인단 활동 결과 보고서 작성

- 사업결과보고서의 공유를 통한 차기 활동의 피드백과 정책 지식으로 활용

🔍 점검사항

- ☑ 서비스 디자이너 : 국민디자인단 활동을 자체 평가
국민디자인단 활동보고서를 작성하고 게시
- ☑ 총괄부서 : 국민디자인단 평가와 활동보고서 작성을 가이드

📅 일정관리 : 국민디자인단 활동 개시 후 22-24주차에 진행

1주	2주	3주	4주	5주	6주	7주	8주	9주	10주	11주	12주
13주	14주	15주	16주	17주	18주	19주	20주	21주	22주	23주	24주



정부 3.0 국민디자인단 운영지침

제1장 총칙

제1조(목적)

이 지침은 행정절차법 제52조의 규정에 따라 정부3.0 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.

- “정부3.0 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.
- “정부3.0 국민디자인과제”라 함은 공무원, 일반국민, 서비스디자이너가 정책추진단을 구성하여 서비스디자인 방법을 통해 공공서비스를 개발, 개선하는 과제를 말한다.
- “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.
- “과제 수행기관”이라 함은 정부3.0 국민디자인과제를 수행하는 중앙행정기관 및 지방자치단체(시·군·구 등 기초지방자치단체 포함)를 말한다.

제3조(추진체계)

- 행정자치부장관은 정부3.0 국민디자인단이 활성화 될 수 있도록 운영모델 개발, 교육·홍보, 평가 등 과제 관리업무를 수행한다.
- 한국디자인진흥원은 정부3.0 국민디자인단이 원활하게 운영될 수 있도록 서비스디자이너 양성, 운영도구 개발 등 과제 지원업무를 수행한다.
- 과제 수행기관의 장은 공공서비스 개발 또는 개선에 필요한 과제를 발굴하고, 그 결과를 공공서비스 개발 또는 개선에 활용하는 업무를 수행한다.

정부 3.0 국민디자인단 운영지침

제1장 총칙

제1조(목적)

이 지침은 행정절차법 제52조의 규정에 따라 정부3.0 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.

- “정부3.0 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.
- “정부3.0 국민디자인과제”라 함은 공무원, 일반국민, 서비스디자이너가 정책추진단을 구성하여 서비스디자인 방법을 통해 공공서비스를 개발, 개선하는 과제를 말한다.
- “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.
- “과제 수행기관”이라 함은 정부3.0 국민디자인과제를 수행하는 중앙행정기관 및 지방자치단체(시·군·구 등 기초지방자치단체 포함)를 말한다.

제3조(추진체계)

- 행정자치부장은 정부3.0 국민디자인단이 활성화 될 수 있도록 운영모델 개발, 교육·홍보, 평가 등 과제 관리업무를 수행한다.
- 한국디자인진흥장은 정부3.0 국민디자인단이 원활하게 운영될 수 있도록 서비스디자이너 양성, 운영도구 개발 등 과제 지원업무를 수행한다.
- 과제 수행기관의 장은 공공서비스 개발 또는 개선에 필요한 과제를 발굴하고, 그 결과를 공공서비스 개발 또는 개선에 활용하는 업무를 수행한다.

정부 3.0 국민디자인단 운영지침

제2장 정부3.0 국민디자인단의 구성 및 운영

제4조(정부3.0 국민디자인단의 구성 및 역할)

- ① 정부3.0 국민디자인단은 서비스디자이너, 공무원, 일반 국민, 관련 분야 전문가 등을 포함하여 8~15명 내외로 구성한다.
- ② 서비스디자이너는 디자인 관련 분야의 경력자로서, 서비스디자인 방법을 통하여 과제 수행을 총괄적으로 기획·운영하는 역할을 수행한다.
- ③ 공무원은 과제와 관련된 정책서비스의 공급자(주관부서 담당, 협력부서 담당, 정부3.0 담당 등)로서, 해당 정책서비스 추진현황을 국민디자인단에 제공하고 현장조사 및 이해관계자 참여 협조 등 과제 수행을 관리·지원하는 역할을 수행한다.
- ④ 일반 국민은 과제와 관련된 정책서비스의 수요자로서, 국민디자인단 조사활동에 참여하고 해결방안 아이디어를 제시하는 역할을 수행한다.
- ⑤ 관련 분야 전문가는 교수, 연구원, 유관기관 담당자 등 관련분야의 전문가로서, 해당 분야와 관련된 전문지식을 국민디자인단에 제공하는 역할을 수행한다.
- ⑥ 과제 수행기관은 과제의 규모 및 특성 등에 따라 정부3.0 국민디자인단의 구성 및 역할을 조정 할 수 있다.

제5조(과제의 발굴)

- ① 과제 수행기관은 공공서비스의 개발 또는 개선에 필요한 과제를 발굴한다.
- ② 과제 수행기관은 원활한 과제 발굴을 위하여 일반 국민을 대상으로 사전 수요 조사를 실시할 수 있다.

제6조(과제의 수행)

- ① 과제 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): 아이디어 워크숍 등을 통하여 구체적인 해결방안을 도출하는 단계
 4. 전달하기(4단계): 서비스 프로토타입 등을 통하여 국민디자인단 활동 결과물에 대한 정책 수요자의 의견을 점검하는 단계
- ② 과제 수행기관은 해당 과제의 원활한 수행을 위하여 자료조사비, 출장여비 등 정부3.0 국민디자인단 운영에 필요한 경비를 지원할 수 있다.

정부 3.0 국민디자인단 운영지침

제7조(과제 결과의 활용)

- ① 과제 수행기관은 정부3.0 국민디자인단 활동 종료 후, 수행한 과제 결과가 실제 활용될 수 있도록 실행계획을 수립한다.
- ② 과제 수행기관은 과제 결과 보고서 및 과제 결과에 따른 해당 정책서비스의 개발 또는 개선 실행계획을 행정자치부 장관에 제출하여야 한다.

제8조(교육 및 홍보)

- ① 행정자치부장관은 한국디자인진흥원, 지역 디자인센터 등 디자인 진흥기관, 각급 교육 훈련기관과 협력하여 정부3.0 국민디자인과제 수행 역량 강화를 위한 교육을 실시한다.
- ② 행정자치부 장관은 과제 수행기관과 협력하여 정부3.0 국민디자인과제 성과 확산을 위한 홍보를 실시한다.

제3장 우수사례 발굴 및 포상, 평가

제9조(우수사례 발굴)

- ① 행정자치부 장관 및 과제 수행기관의 장은 정부3.0 국민디자인과제를 통하여 공공서비스의 개선 효과가 큰 우수사례를 발굴, 전파한다.
- ② 정부3.0 국민디자인과제 우수사례의 일반적인 기준은 다음과 같다.
 1. 정부3.0 국민디자인단 활동 이전과 이후의 차별점이 도출되어야 한다.
 2. 정부3.0 국민디자인단은 서비스디자인 프로세스 및 방법을 충실히 수행해야 한다.
 3. 과제 수행기관의 장은 정부3.0 국민디자인단에서 제안한 아이디어가 정책에 반영되도록 적극적으로 노력한다.

제10조(포상)

- ① 행정자치부 장관 및 과제 수행기관의 장은 정부3.0 국민디자인과제를 수행한 우수기관 또는 유공자에게 포상할 수 있다.
- ② 행정자치부 장관은 매년 정부3.0 국민디자인과제 포상계획을 수립하여 과제 수행기관의 장에게 통보한다.
- ③ 제2항의 포상계획에서 정하지 않은 사항은 정부포상업무지침을 준용한다.

정부 3.0 국민디자인단 운영지침

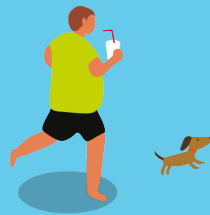
제11조(평가)

행정자치부 장관은 정부3.0 기관 평가시, 기관별 정부3.0 국민디자인과제 수행 및 정책 적용 여부를 성과 평가에 반영하여 국민 중심의 일하는 방식이 중앙정부 및 지방자치단체에 확산될 수 있도록 노력하여야 한다.

제4장 보칙

제1조(시행일)

이 지침은 발령한 날부터 시행한다.



지방자치단체 국민디자인단 운영가이드

발행일 | 2017.04

발행처 | 행정자치부

주소 | 03171 서울시 종로구 세종대로 209

문의 | 02-2100-3463, 3475, 4244 (국민참여정책과)

참여기관 | 행정자치부, 산업통상자원부, 한국디자인진흥원

출판기획 | 상명대학교 행정학과

집필 및 편집 | 김미경, 김상우

디자인 | (주)엠와이소셜컴퍼니 나미소

