

국민디자인단 우수과제 발표심사

2017. 11. 16.(목)

2017 포천시

# 국민디자인단

(민원서비스 전달체계 개선사업)

1. 추진배경
2. 사업개요
3. 추진경과
4. 추진내용
5. 향후계획

## 이웃에 여전히 공공서비스 사각지대가...

2014.02.20 21:00:47

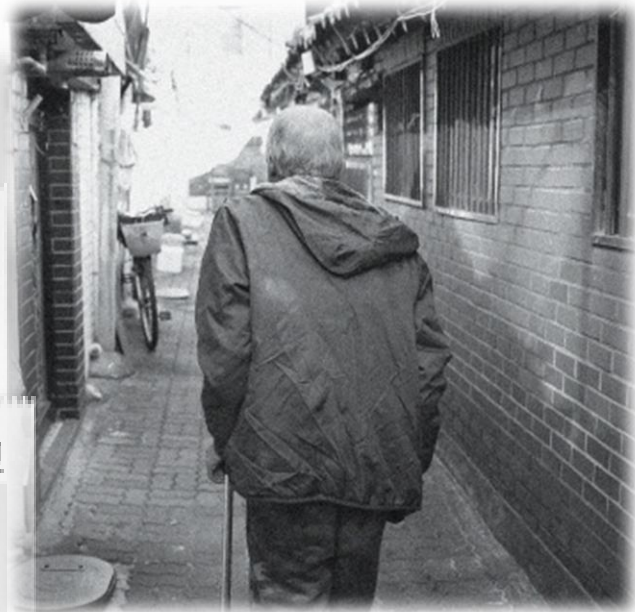
생활고 비관 세 모녀 동반자살... "이보다 더 슬픈 일이 있을까"

2014.03.06

생활고 40대男, 극단 선택...높은 복지 문턱

2014-03-03 17:41

경기도 광주서 세 가족 자살... "밝은 아이였는데"



주민과 정부가 함께 공공서비스 사각지대 해소  
**'수요자 맞춤형'** 민원서비스 전달체계 개선 필요

# 1. 추진배경

## 민원서비스 사각지대

- **(IT 취약층)** 인터넷(민원24) 이용 어려움  
\* 온라인 민원 신청 2,861종/발급 1,101종('16.10.31.현재)
- **(저소득/육아가정)** 장시간 근로와 육아로 인해 민원서류 발급시 따로 시간을 내기 어려움  
\* 민원 서류 등 민원 서비스를 받는 시간적 제약
- **(독거노인)** 멀리사는 자녀에게 부탁 직접 관공서 방문. BUT, 거동불편 호소

## 현재 민원서비스의 한계

- **(관공서)** 민원서비스의 시간·공간적 한계  
\* 지자체 대부분이 9시부터 18시까지 운영
- **(농협·새마을금고)** 일부민원(18종)만 발급하고있어, 민원서비스의 시간·종류 한계
- **(무인민원발급기)** 일부민원(38종)만 발급, 운영시간 제약으로 시간·종류 한계  
\* 약 70%가 행정기관에 설치되어 있으며, 24시간 또는 연중무휴 운영은 약 1.7%

## 민원서비스 전달체계 개선사업

### 지역공동체 활성화

- 입주민이 참여하는 국민디자인단 활동을 통해 입주민이 원하는 민원서비스를 제공하고 인프라를 구축하여 만족도 제고
- 지역공동체를 활용하여 수요자 맞춤형 서비스를 발굴·제공하고 참여·소통 공간을 마련하여 주민협업과 주민주도의 문제해결

### 수요자 니즈(Needs)

집옆에 주민센터가 있었으면...

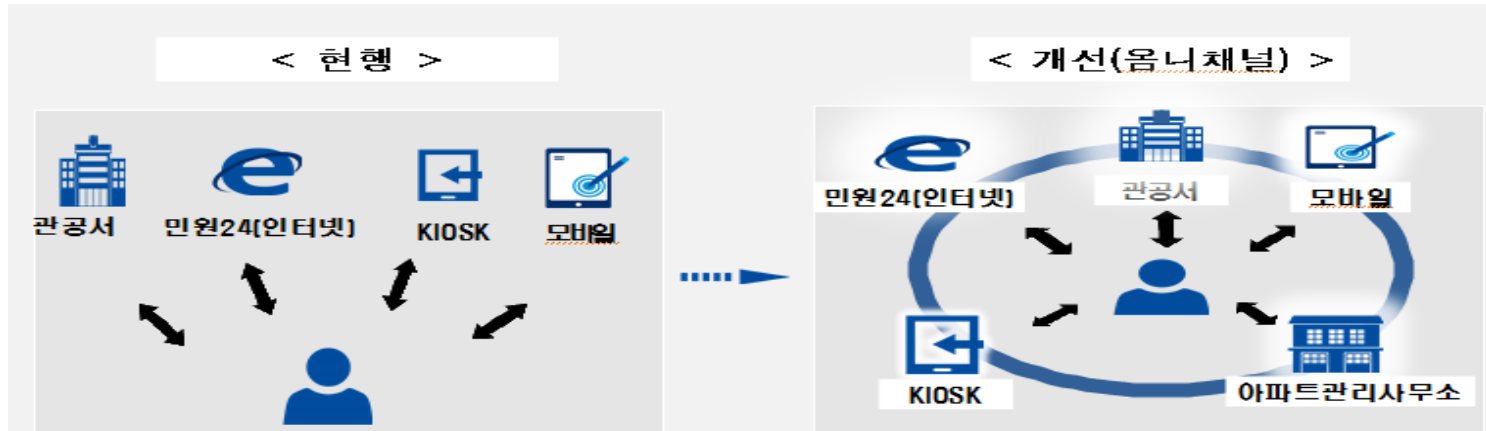
밤에도 주민센터를 열었으면...

빨리 처리했으면...

## 2. 사업개요

### ○ 사업목표

- 사회취약계층을 위한 민원서비스 전달방식 개선(옴니채널 구축)
- 사회취약계층 일방적 지원 → 수요자에게 도움이 되는 맞춤형 지원체계  
→ 시간·장소 제약 없는 채널 간 연계(O2O기반) 민원서비스 환경조성



### ○ 고객수요

- 노인, 장애인, 저소득 가정 등 민원서비스 사각지대에 있는 민원인

### ○ 추진기간

- 2017. 5. ~ 2017. 12. (소요예산 : 50백만원)
- KIOSK, 민원 택배함 등 인프라 구축, 공동체 봉사단 운영

## 2. 사업개요

### ○ 사업대상지 분석

- 0000 1단지아파트(포천시 왕방로 000번길)
- 세대 현황 : 361세대/897명(남444, 여453)

연령	인구	남	여
계	897	444	453
0-9	88	53	35
10-19	156	86	70
20-29	91	46	45
30-39	111	49	62
40-49	153	74	79
50-59	150	77	73
60-69	90	36	54
70-79	45	19	26
80이상	13	4	9

- 사회적 약자가 다수거주\*(231명, 26%)하는 지역으로, 민원서비스 소외 및 상대적 박탈감 예상

\* 기초생활 73명, 장애인 75명, 기초연금 75명, 북한이탈 8명

# 3. 추진경과

## 우수사례 벤치마킹

(17. 5. 11.)

- ▶ 2016안산시 우수사례 참고
- ▶ 국민디자인단 프로세스 이해도 UP



## 협업부서 연석회의

(17. 5. 23.)

- ▶ 주민참여/사업 지속성 유지를 위한 부서간 협업
- ▶ 주민참여 한계 극복을 위한 역량 강화



## 국민디자인단 주민설명회

(17. 5. 25.)

- ▶ 주민 참여와 소통을 위한 네트워크 형성
- ▶ 정책수요자 참여를 통한 협업과제의 관심도 UP



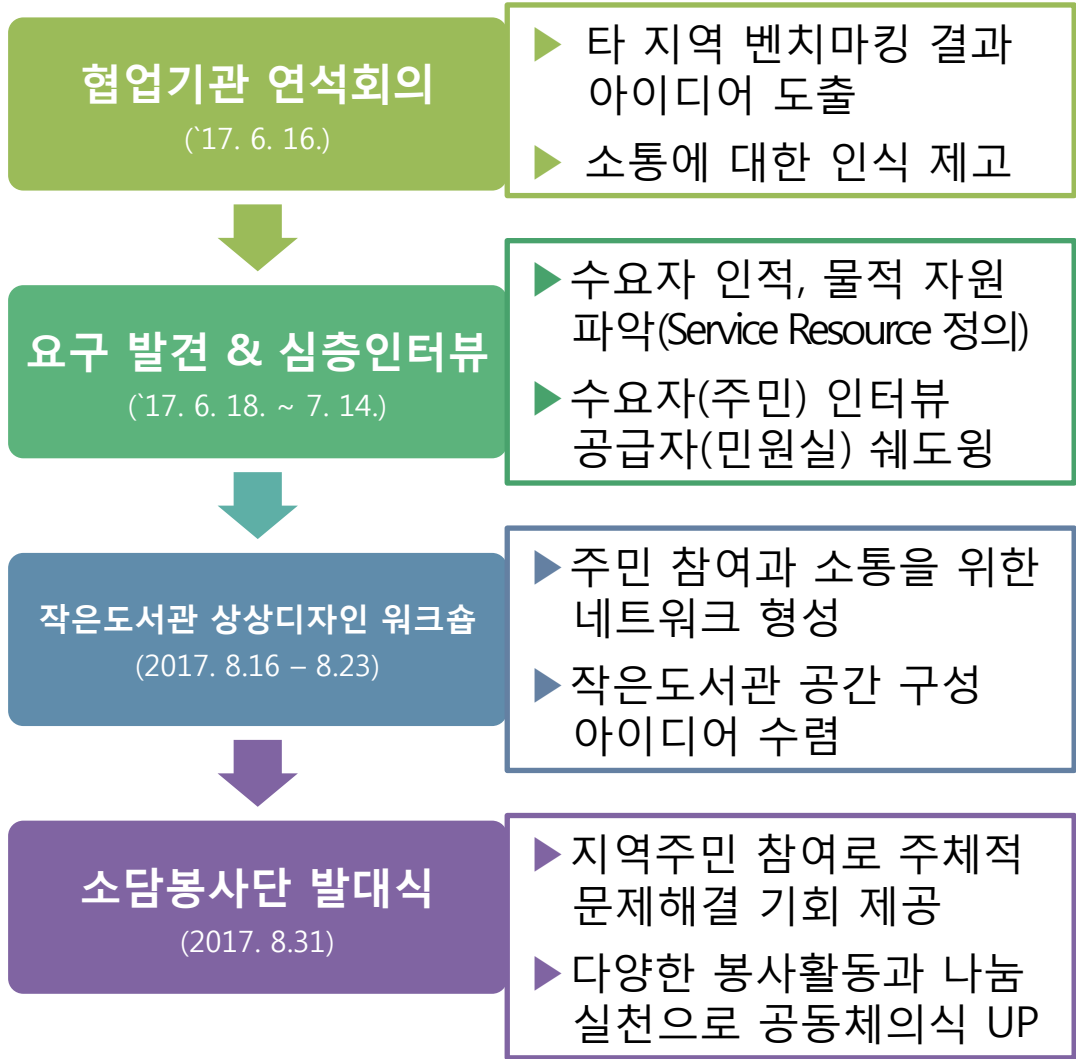
## 서비스디자이너 OT

(17. 6. 10.)

- ▶ 복지관을 활용한 사랑방 운영
- ▶ 마을 변화를 위한 프로젝트 설정



# 3. 추진경과



# 4. 추진내용 | 개요

## 민원서비스 사각지대 해소 (옴니채널 구축)

- 서비스 채널간 연계로 시·공간 한계 극복 (u-Government구현)
  - (Offline to Online) 관공서 방문 민원신청 후 동네 복지관 PC/KIOSK를 통해 수령
  - (Online to Offline) 온라인(민원24) 민원신청 후 동네 봉사단을 통해 수령(Offline)
  - 온라인 민원 증가에 따른 대민 업무창구의 민원 적시성 및 효율성 증대 제고
- 공동체를 활용한 IT 취약계층 서비스 채널 확대
  - 대리자(자원봉사자) 관공서 방문 민원신청 후 민원서류 전달(무인택배함)
  - 필요시 주민센터 공무원이 동네 복지관을 거점으로 민원 접수·발급서비스 제공

## 주민소통 지역공동체 활성화 (민원서비스 공동생산)

- 주민 소통의 공간 마련
  - 작은 도서관 운영 : 유휴공간(복지관)을 활용하여 소통 및 문화향유(도서·공연·전시 등) 공간 마련
  - 국민디자인단/자원봉사단 운영을 위한 의견수렴 등 공동체 공간으로 활용
- 자원봉사단 구성 운영
  - 노인, 장애인, 저소득층으로 구성된 봉사단을 구성하여
  - **공동체내 취약계층**을 대상으로 주거환경 개선, 민원서비스 봉사활동을 통해 **주민주도의 문제해결** 역량 증대



# 4. 추진내용 | 주요사례

- 휴먼시아 국민디자인단 활동
  - 주민설명회 / 국민디자인단 워크숍 / 국민디자인단 회의 / 문화공연 등



- 주민요구 발견을 위한 심층 인터뷰
  - 수요자를 세분화(장애인·노인, 일반 입주민) 그룹별 인터뷰를 통해 주민요구 발견 (17.6.26 - 7.5)



인터뷰 핵심 질문지



인터뷰 내용



서비스디자이너 인터뷰

- 휴먼시아 소담봉사단 이웃사랑 봉사활동 전개

- 지역 내 취약계층을 위한 민원서비스 및 가정방문을 통해 애로사항 해결
- 봉사활동과 나눔 실천
- 소담봉사단 발대식('17.10.31, 16명)
- 봉사활동 (2회)



# 4. 추진내용 | 국민디자인단 단계별 산출물

구분	단계별	주요 활동내용	산출물
1차	1단계 (이해하기)	① 주민설명회 개최 (2017. 5.25.) ⇒ 사회취약계층의 민원서비스 한계 개선 및 주민 참여·소통을 위한 공간 조성 ② 국민디자인단 구성 및 사업 진행방향 설명	정책수요자의 참여를 통한 협업과제 이해 및 관심도 제고
2차	2단계 (발견하기)	① 국민디자인단 오리엔테이션 (2017. 6.10) ⇒ 해당 과제의 조사목표 설정, 서비스의 방향성과 프로젝트 수립	복지관을 활용한 사랑방 운영, 마을 변화를 위한 프로젝트
3차	2단계 (참여하기)	① 협업기관 연석회의 (2017. 6.16) ⇒ 주민의견 수렴 및 수요자중심의 서비스 발굴 ② 국민디자인단 주민요구 발견 (2017. 6.18) ⇒ 아파트의 인적, 물적 자원을 파악하여 서비스 리소스 정의	벤치마킹을 통한 아이디어 도출 및 소통에 대한 인식 제고
4차	3단계 (문제정의)	① 국민디자인단 활동 전시 ⇒ 국민디자인단 활동 상황을 한눈에 볼 수 있도록 진행상황 전시	수집 자료를 정리하여 사업방향 설정
5차	3단계 (목표수립)	① 심층인터뷰 조사 (2017.6.26. - 7. 5.) ⇒ 심사단 코멘트를 반영한 프로젝트 방향성 재설정 / 추후 action item 도출	아파트 주민 대상 심층인터뷰 조사
6차	4단계 (아이디어 발전)	① 휴먼시아 작은도서관 상상 디자인 워크숍 (2017. 8.16 – 8.23) ⇒ 작은도서관 공간을 구성하기 위한 계획안 도출 (아이디어 수렴)	상상디자인 워크숍을 통한 기본 계획안 도출
7차	4단계 (주민소통)	① 휴먼시아 소담봉사단 발대 (2017. 8.31) ⇒ 취약계층을 위한 민원서비스 개선사업 및 다양한 봉사활동과 나눔 실천	지역주민 참여로 주체적 문제 해결 기회 제공

# 4. 추진내용

## 국민디자인단 활동실적

구분	일시	장소	참석자
1차	2017년 5월 25일 16:00~17:00	휴먼시아 복지관	국민디자인단 5명, 지역주민 50명, 담당 공무원
2차	2017년 6월 10일 13:00~18:00	휴먼시아 복지관	국민디자인단 4명, 서비스 디자이너, 담당 공무원 2명
3차	2017년 6월 16일 15:00~17:00	휴먼시아 복지관	국민디자인단 6명, 협업기관 1명, 담당 공무원 3명
4차	2017년 6월 18일 11:00~16:00	휴먼시아 복지관	국민디자인단 4명, 서비스 디자이너, 담당 공무원
5차	2017년 6월 26일 12:00~18:00	포천시청 회의실 휴먼시아 복지관	국민디자인단 1명, 서비스 디자이너, 담당 공무원 2명
6차	2017년 8월 16일 16:00~17:00	휴먼시아 복지관	국민디자인단 6명, 담당 공무원
6차	2017년 8월 18일 12:00~18:00	휴먼시아 복지관	국민디자인단 4명, 서비스 디자이너, 담당 공무원
6차	2017년 8월 23일 16:00~18:00	휴먼시아 복지관	국민디자인단 5명, 봉사단 6명, 담당 공무원
7차	2017년 8월 31일 16:00~17:00	휴먼시아 아파트	국민디자인단, 봉사단, 지역주민, 내빈 등 50여명

# 4. 추진내용 | 홍보자료

## 포천시, 국민디자인단 운영

포천시는 정책의 수요자인 시민과 집행 주체인 공무원과 의견을 조율하는 서비스 디자이너가 함께 정책을 추진하는 '2017 국민디자인단'을 운영한다.

국민디자인단은 공공분야에 서비스디자인 기법을 적용, 국민·공무원·서비스디자이너 등이 함께 모여 개선과제를 발굴하고 국민중심의 공공서비스를 개발·발전시키는 정책 모델이다.

앞서 시는 행정지원부가 주관한

소를 통한 민원서비스 양극화 해소를 위한 전달체계 개선과 주민 소통을 통한 지역공동체 활성화를 위해 추진된다.

앞으로 시는 서비스 디자이너, 전문가, 수요자, 공무원 등으로 구성된 국민디자인단의 활동을 통해 소통하고 다양한 정책에 반영할 방침이다.


시 관계자는 "서비스 디자인 과제 선정에 따라 정책 입안부터 수요자에 시미어

## 포천 휴먼시아아파트 소담봉사단, 취약계층 방역봉사

2017년 9월 27일 10시 11분 30초

이메일 주소: govnews@naver.com



 행정안전부	<b>보도자료</b> 2017년 9월 1일(화) 오전 오후 31. 1200 이후부터 보도하여 주시기 바랍니다.	작성과 담당자 연락처	민원서비스정책과 과장 한지을 사무관 현영기 02-21004050 02-21004079
	행정안전부 '소담봉사단 발대식' 지원 - 포천시 민원서비스 전달체계 개선 시범사업 시행 -		

**보도자료** ○ 제공일자 : 2017. 8. 30.  
 ○ 제공부서 : 민원서비스과  
 ○ 담당 : 이영구  
 ○ 전화 : 031-550-2131

( 사진 있음 있음 )

이 보도자료는 2017년 8월 31일 이후에 보도하여 주시기 바랍니다.

**- 민원서비스 전달체계 개선 시범, 모델 보급다 -**  
**「휴먼시아 소담봉사단」 발대식 개최**

**보도자료**  
 2017년 9월 1일(화) 오전 11시 20분부터  
 2017년 9월 1일(화) 오후 31. 1200 이후부터  
 보도하여 주시기 바랍니다.

**행정안전부 '소담봉사단' 발대식 지원**  
 - 포천시 민원서비스 전달체계 개선 시범사업 시행 -

1. 개요  
 2. 취지  
 3. 주요 내용  
 4. 기타 사항



- 행정안전부(장관 김부겸)와 포천시(시장 김충현)가 국민디자인단 활동과제로 추진하는 '민원서비스 전달체계 개선 시범사업'의 일환으로 포천시 휴먼시아 아파트에서 지난 보달 '소담봉사단' 발대식을 개최했다.
- 이날 발대식에는 김충현 포천시장이 참석했고, 봉사단의 결례는 남규희 부시장과 참석자 수가 있었다.
- 소담봉사단은 민원서비스 사각지대에 있는 노인·장애인 등 이르고 주민을 대상으로 가정방문을 통해 서비스받을 필요하고, 행정정보의 개방기후 등 봉사활동 중의 주민소통과 희망을 이환어대는 역할을 하게 된다.
- 또한, 지역공동체를 활성화하여 이르고 민원서비스에서 민원24를 사용할 수 있도록 보충하고 작은 도서관 운영·관리를 하여 국민디자인단에서 개발된 개인정보를 보완·이행해 나갈 예정이다.
- 한편, '민원서비스 전달체계 개선 시범사업'은 민원서 방문이 어렵거나 민원서비스를 이용하기 어려운 민원인들에게 이르고 관내사무소를 거점으로 민원서 접수와 보조 서비스를 제공할 계획인 사업이며.
- 행정안전부는 소담봉사단 지원뿐만 아니라 특별보부세 보충을 통해 민원서비스 개선을 위한 인프라를 확충해 나갈 계획이다.
- 한편, 행정안전부 민원서비스정책과장은 "중요한 민원이 발생해서 해결할 것을 요청해서 민원서비스의 필요를 느끼는 것은 사회적경제 혹은 사회적 발 강"이라며 "서비스를 민원서비스 전달체계를 확실히 나가겠다"고 말했다.

- 포천시(시장 김충현)는 민·별 방법을 통한 노약자·장애인 등 사회적약자의 민원서비스 사각지대를 해소하기 위해 추진하고 있는 '민원서비스 전달체계 개선 사업'의 일환으로 지난 보달, 휴먼시아 아파트(인문동 30차)에서 「휴먼시아 소담봉사단」 발대식을 개최했다.
- 이날 발대식에는 김충현 포천시장은 김충현 포천시의회의원, 정지희 1차 서울지역본부 주 지역사무처장 등 주요 내빈이 참석한 가운데 이르고 지역 주민과 봉사단원들의 열렬한 환호와 박수 속에서 성대히 진행되었다.
- 앞으로 「휴먼시아 소담봉사단」은 이르고 단지 내 「작은 도서관」 운영, 행정정보·개방기후 활동 등 다양한 노약자·장애인 등 사회적 취약계층의 민원서비스 사각지대를 해소하는 주요한 방안 중의 역할을 수행해 나갈 예정이다.
- 김충현 포천시장은 "우리희 글씨를 보다 행복하게 만들고 이웃 간의 편지를 존중하기 위해 봉사단원들 주민 여러분들에게 함께 사랑을 나누고 봉사활동을 적극 실천함으로써 「시민의 힘이 실현되는 포달 도시 포천」을 만들어내는 앞장서 달류"며 휴먼시아 이르고 주민들을 격려했다.
- 한편, 포천시와 행정안전부가 협력해오는 '민원서비스 전달체계 개선 사업'은 민원서 방문이 어려운 민원 서비스를 이용하기 불편한 민원인에게 이르고 관내사무소를 거점으로 직접 방문 없이 다양한 민원서 접수·보조 서비스 제공을 계획으로, 향후 다양한 서비스의 시스템을 도입해 시민들의 민원서비스 편지를 제고시켜 나갈 예정이다.

# 5. 향후계획

## ○ 민원서비스 개선사업 주민홍보 및 기반 구축

- 노인·장애인, 저소득 가정 등 정보 취약계층을 위한 인터넷(민원24) 민원서비스 안내 (봉사단 등 교육, 주민홍보, 매뉴얼 제작)

\* 가능한 민원(예시) : 주민등록등·초본, 출입국사실증명, 전입세대 열람, 가족관계 등록부신청, 정보공개신청, 납세증명서, 기초생활증명서 등

- 민원서비스 기반 구축

\* KIOSK 복합기 : 프린트, 복사, 스캔, 팩스, PC 가능한 무인 도큐먼트 시스템

\* 무인민원택배함 : 중요물품 안심보관 및 24시간 민원서류 수령 가능 환경 조성

## ○ 작은도서관 조성

- 공동체 복지관 공간을 공공서비스 마중물 거점으로 활용(활성화)하여 주민 스스로 문제해결이 가능한 여건 조성

- 주요 사업내용

\* 아파트 복지관 공간에 작은도서관 시설 설치 (시설개선, 기자재 구입 등)

\* 작은도서관 공간리모델링 공사, 자료·서가·PC 등의 물품 구입

\* 자원봉사단의 주체적 운영을 통하여 주민주도의 문제해결과 양질의 도서관서비스 제공

\* 지역공동체의 배움, 나눔, 소통의 중심 공간으로 전환



현재 어디서나  
**민원 24**

