
사회적 가치 구현을 위한 남원시 일하는 방식 개선

2019. 10.

남 원 시

남원시 사회적 가치 구현을 위한, 남원시 일하는 방식 개선

□ **추진배경**

- 수요자 중심의 행정 서비스 공급에 대한 사회적 요청이 대두되고 있지만 경험 부재, 협업의 어려움 등으로 변화가 쉽지 않음.
- 어떻게 하면 전 직원이 함께 동참하여 수요자 중심의 일하는 방식으로 행정의 변화를 이루어 낼 수 있을까요?
- 모두가 함께하는 변화를 이루어 가기 위해 특별한 계기 필요
 - * 남원시는 국민디자인단 과제 수행으로 우리의 문제를 스스로 진단해 보고 개선해 나가는 경험을 통해, 전 직원이 서비스 디자인의 개념을 이해하고 남원시 행정의 본질적인 변화를 이루고자 함.

□ **추진내용**

- 서비스디자인 기법을 통해 우리의 문제를 스스로 진단하고,
- 문제 해결을 위해 공무원 100여명이 함께 원탁에 모여 과제 해결 추진
 - * 행정문화, 일하는 방식 개선을 위한, 남원시 공무원 100인 원탁회의 추진

□ **추진성과 및 기대효과**

- 서비스 디자인 기법으로 남원시 공직사회 문제를 스스로 진단, 해결해 봄으로써, 행정혁신에 대한 공감도를 증진하고, <국민디자인단>과 <서비스디자인> 기법에 대한 공무원 이해 도모
- 지속적인 <디자인 남원> TF팀(학습 동아리)운영을 통해 서비스 디자인 기법의 지속 가능과 확산

< 국민디자인단 운영 전·후 비교 >

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 공급자 중심의 서비스 제공 • 행정 혁신에 대한 관심 부재 	<ul style="list-style-type: none"> • 국민디자인단 일상이 되다. <디자인 남원> TF팀 운영 • 범정부 일하는 방식과 행정혁신에 대한 전 직원 공감대 형성과 참여

□ **향후계획**

- <디자인 남원> TF팀을 지속 운영하여 시 정책 사업에 서비스 디자인 기법을 적용하고 발전시킬 수 있는 디자인 씽킹 그룹으로 도약

1 사회적 가치 구현을 위한, 일하는 방식 개선 (남원시)

과제유형	기획 - 단독과제	정책분야	기타 (조직문화 개선)
주관기관 (협업기관)	전라북도 남원시 기획실	과제담당자	김태훈 주무관 연락처 : 063)620-6013 이메일 : im1004th@korea.kr

1 과제 개요

- ◆ (사업목표) 서비스 디자인 기법으로 남원시 공직사회 문제를 스스로 진단 해결해봄으로써, 모두가 참여하는 행정혁신에 대한 공감도 증진
- ◆ (주요고객) 남원시 모든 공무원 (간접효과 : 남원시민)
- ◆ (추진기간) '19. 4. ~ 11.
- ◆ (소요예산) ('19) 10백만원(운영비) / ('20) 150백만원(조직문화 연구용역비)
- ◆ (추진내용)
 - 1단계 : 국민디자인단 이해하기 (서비스 목표 설정 및 팀 구성)
 - 2단계 : 국민요구 발견하기 (심층 인터뷰를 위한 질문 만들기, 직급별 인터뷰)
 - 3단계 : 진짜문제 정의하기 (직급별 퍼소나, 고객여정맵을 작성하고, 동영상 제작)
 - 4단계 : 아이디어 발전하기
 - 발굴된 문제를 공론화하고 해결하기 위한 남원시 공무원 100인 원탁회의 개최

**행정혁신, 일하는 방식 변화를 위한
남원시 공무원 100인 원탁회의**

[서비스디자인 프로세스]

- 5단계 : 실행전략 전달하기
 - 남원시 공무원 100인 원탁회의를 통해 도출된 아이디어를 스토리보드하여 문제 우선순위 결정 및 우선순위 과제 해결

2 추진배경

- 과제 수행을 통해 남원시 전 공무원의 서비스 디자인에 대한 이해를 증가시키고, 모두가 함께 참여하는 행정혁신, 조직문화 개선, 일하는 방식 변화 추구 !!

□ <수요자 중심>의 서비스 공급에 대한 사회적 요청이 대두되고 있지만, 시민과 함께 정책을 만들어 가는 것에 대한 경험 부재, 협업의 어려움 등으로 변화가 쉽지 않음.

- 공공서비스의 혁신을 위해서는 관행적으로 해오던 공급자 중심의 서비스에서 벗어나 정책 수요자의 숨겨진 니즈와 다양한 관점이 고려된 정책을 개발해야 된다는 중앙 정부의 개혁의지와 사회적 요청이 대두되고 있습니다.

□ 어떻게 하면 직원 모두가 참여하는 <수요자 중심의 일하는 방식 변화>를 이루어 갈 수 있을까?

- 정부는 형식적 회의, 과도한 문서 작업 등 내부 성과 위주의 불필요한 업무에 낭비되는 시간은 줄이고, 일하는 방식 혁신을 통해 국민을 위한 가치를 창출하는 일에 몰입할 것을 강조하고 있지만,
- 혁신업무 담당자 외에는 관심이 없는 것이 현실이라, 어떻게 하면 전 직원이 함께 동참하여 행정의 변화를 이룰 수 있을지 고민함.

□ <공급자 위주의 서비스 정책>을 위한 전환점 필요

- 모두가 함께하는 변화를 이루어 가기 위해서는 특별한 계기가 필요합니다. 남원시는 국민디자인단 과제 수행을 통해 우리의 문제를 스스로 진단해 보고 개선해 나가는 경험을 하고, 전 직원이 서비스 디자인의 개념을 이해하여 남원시 행정의 본질적인 변화를 시도해보고자 함.
- 남원시청 전 직원이 함께 서비스 디자인을 경험하고 변화를 이끌어 가기 위한 전환점으로, 국민디자인단 과제를 선정하고 수행하였습니다.

3 추진내용

□ 1단계 : 국민디자인단 이해하기

- 국민디자인단 이해하기 & 팀 오리엔테이션 & 목표 설정
 - 주 제 : 서비스 디자인을 통한 남원시 일하는 방식 개선
 - 목 표 : 남원시 일하는 방식에 대한 문제 정의와 해결 방안을 마련하고 전 직원이 함께하는 행정문화 개선 추진
 - 참여자 : 서비스 디자이너, 혁신 담당자 외 공무원 10명



□ 2단계 : 국민요구 발견하기

- 조사 준비활동 : 심층 인터뷰를 위한 질문 만들기, 대상자 선정

키워드 발굴	소통부재, 세대차이, 부서장에 따라 바뀌는 부서 분위기, 업무의 편중 및 핑퐁, 계급문화, 일과 가정, 자기 계발,
질문 만들기	<ul style="list-style-type: none"> - 관리자의 가장 중요한 역할은 무엇이라고 생각 하나요? - 조직 내 세대 차이를 느낄 때는 언제인가요? - 어느 때 업무가 과증된다고 느껴지시나요? - 어떠한 일들이 불필요한 일이라고 생각하나요? - 행정의 어떠한 낡은 관습을 버려야 한다고 생각하나요? - 어떻게 개선되어야 한다고 생각하나요?

- 심층 인터뷰 : 직급별, 업무별 심층 인터뷰, 경험나누기 수행
- ※ 행정혁신, 조직문화 관행개선에 관한 질문에 대한 취합

직 급 별 고 충	9급	<ul style="list-style-type: none"> - 어느 때 업무가 과증된다고 느껴지시나요? <ul style="list-style-type: none"> · 젊은 직원들에게 잔업이 몰릴 때 · 선배들이 도와주지 않고 자기 일만 할 때 · 각종 보고회 및 취합자료 제출 - 일하는 조직문화 개선에 걸림들은 무엇이라 생각하나요?
----------------------------------	-----------	--

직급별 고충 심층인터뷰 결과	8급	<ul style="list-style-type: none"> · 일을 하면 할수록 일이 늘어나고 일을 안 하면 오히려 일이 줄어든다. · 업무량과 업무능력이 승진이나 부서배치 등의 보상으로 이어지지 않는다. 라는 인식 - 업무를 수행하면서 어떤 점이 개선되어야 할 문제라 생각 하나요? · 이제 막 들어온 신규 및 하위직들에게 난이도 있는 업무를 떠맡겨 힘들게 느끼는 직원들이 많음. · 실질적인 효과를 내는 것과 거리가 먼 친절·청렴 등 보여주기식 행정업무 · 각 과에서 제출하라는 자료가 너무 많아서, 창의적이고 능동적인 일을 할 수 있는 환경조성이 안 됨.
	8급	<ul style="list-style-type: none"> - 어느 때 업무가 과중된다고 느껴지시나요? · 업무추진에 대한 두려움, 결재가 쉽게 이뤄지지 않을 때 · 내 업무가 아닌데도 다른 사람이 미룬 업무를 처리할 때 · 상사의 무리한 요구, 업무가 편중되도록 일을 시킬 때 · 빈자리에 인력이 충원되지 않아 업무를 추가로 맡을 때 - 일하는 조직문화 개선에 걸림돌은 무엇이라 생각 하나요? · 일을 하는 사람만 하는 직장구조와 보상 연결의 부재 · 본인 업무 외에는 관심이 없는 직장 분위기 · 지원 부서에 비해 사업부서의 경우 승진이 늦어짐 - 업무를 수행하면서 어떤 점이 어려운가요? 개선되어야 할 문제는 무엇이라 생각 하나요? · 비슷한 자료의 중복제출로 일이 비효율적으로 진행될 때 · 새로운 업무는 계속 생기고, 하던 업무는 없어지지 않음 · 업무흐름을 잘 몰라 어디에 물어봐야 하는 지 잘 모를 때 · 승진 기준에 대한 정확한 지침이 없음. 동기부여 부족
	7급	<ul style="list-style-type: none"> - 일하는 조직문화 개선에 걸림돌은 무엇이라 생각 하나요? · 직원 상하간의 생각과 세대차이가 너무 크고, 상급자들은 변화에 보수적 · 열심히 일하지 않은 직원에 대한 관리 부재로 의욕 저하
	6급	<ul style="list-style-type: none"> - 조직문화의 전반적인 문제 ▶ 상하간의 세대차이 · 신규로 입사하는 직원들은 조직을 생각하지 않고 자신들의 권리만 내세우는 경향이 다분하다. · 과거와 달리 소명의식을 가지고 적극적으로 임하는 신규 직원이 없다. · 어려운 일은 안 맡으려 하고, 적당한 기간만 되면 승진에서 나가면 된다는 생각으로 업무에 임한다. · 일을 가르치고 나면 승진 등으로 다른 부서로 이동하여 신규직원과 일하기가 쉽지 않다.

- ※ **일의 편중과 보상으로 이어지지 않는 시스템** 부재 문제는 대부분 직원들이 인식하는 공통의 문제였음.
- ※ **조사과정을 통해 가장 심각하게 드러난 것은, 6급(중간관리자)와 신규직원 간의 소통부재.** 즉 세대 차이에 대한 이해 부족이었다.
- ※ **8·9급의 경우 자신들에게만 업무가 몰려 있다고 생각하고 있는 반면,** 6급 중간관리자는 8·9급의 경우 일하는 노하우가 부족하여 많지도 않은 일을 잘 처리하지 못하고, 업무 방향을 지시하기도 바쁘다고 생각한다는 점이다.



□ 3단계 : 진짜문제 정의하기

- **피 소 나** : 조사된 직급별 고충포인트를 기반으로 피소나 작성
- **고객여정맵** : 직급별 숨겨진 니즈와 고통 포인트를 발굴
 - ▶ 작성된 피소나, 고객여정맵은 → 행정혁신을 위한 남원시 공무원 100인 원탁회의 시 동영상으로 제작하여 공감대 형성
- **서비스 목표 수립** : 직급별 고충 포인트에 대한 그룹화
 - 우리시 조직문화 개선에 대해 가장 크게 공감하는 문제 부분은
 - ① 업무의 편중(일을 하는 사람에게 일이 몰린다.)
 - ② 일과 보상의 괴리(업무 성과가 승진 등으로 이어지지 않는다.)
 - ③ 직급 간 문화 차이(직급 간 세대차가 크게 존재한다.)
 - ④ 불필요한 업무(불필요한 서류작성, 자료제출 등으로 본연의 일을 할 시간이 줄어들음) 등 임.



□ 4단계 : 아이디어 발전하기

발굴된 문제를 어떻게 공론화 하고 해결해 갈까를 고민한 결과 남원시 공무원 100여명이 함께 모여 문제해결의 아이디어를 모색해 보는 <남원시 공무원 100인 원탁회의> 를 기획

- 아이디어 워크숍 : 직급별 고충 포인트를 동영상으로 제작 발표 남원시 공무원 100여명이 함께 참여하여 우리의 조직문화를 해결해 보는 원탁회의 개최
 - 심층 인터뷰 등을 통해 발굴한 문제를 동영상으로 제작하여 행정 문화 개선의 필요성에 대한 공감을 자아내고, 해결방안 모색



□ 5단계 : 실행전략 전달하기

- 스토리보드 : 남원시 공무원 100인 원탁회의를 통해 도출된 아이디어를 스토리보드 하여, 문제해결 우선순위 결정
- 프로토타입 시행 : 우선순위 과제 해결

< 주요 추진현황 및 계획 >

연도	주요 추진사항	소요 예산(백만원)
'19년	<ul style="list-style-type: none"> ○ <국민디자인> 남원시, 일하는 방식 개선 ○ <디자인남원> 생태놀이터, 시민참여 워크숍 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 10 (사무관리비) ○ 6 (사무관리비)
'20년	<ul style="list-style-type: none"> ○ 국민디자인단 일상이 되다. <디자인 남원>운영 ○ 남원시, 일하는 방식 개선에 대한 조직진단 ○ 남원시, 시민참여 온라인 플랫폼 구축 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 50 (사무관리비) ○ 150 (연구용역비) ○ 200 (프로그램개발비)

4 국민디자인단 운영 성과

가. 국민디자인단 구성 현황

구분		성명/소속/직위	역할
국민	정책수요자	남원시청 공무원 (남원시민)	○ 수요자 입장에서 개선되어야할 조직문화 아이디어 제시
서비스 디자이너		이창림 교장 (민주주의기술학교)	○ 서비스디자인 방법을 통해 과제수행을 총괄 기획
공무원	국민디자인단 담당	김태훈 주무관 (기획실)	○ 과제추진 및 사후관리 총괄
	사업담당	안주희 주무관 (시민소통실)	○ 남원시 공무원 원탁회의 진행 ○ 동영상 제작
	<디자인 남원> 학습 동아리	남원시 공무원 10여명	○ 남원시 일하는 방식 개선과제를 함께 논의하고 진행 ○ 남원시 공무원 원탁회의 테이블 진행자

나. 국민디자인단 추진 성과

□ 행정혁신에 대한 공감도 증진

- 행정 혁신은 주로 혁신평가 담당자만 관심을 가지고, 평가 위주로 대응하고 있어, 조직 전체문화 변화에 대한 기여가 미비했으나,
- 국민디자인단 과제수행을 통해, 전 직원이 공감하는 일하는 방식과 조직문화 개선, 수요자 중심의 서비스 증진에 대한 이해에 기여하고, 공무원이 국민을 위한 가치를 창출하는 일에 몰입 강조할 수 있는 행정 환경 조성에 기여하였음.

- 국민디자인단 과제수행을 위해 직급별 회당 7~8명의 공무원을 만나면서, 서비스디자인 기법의 이해를 증진하였으며 (총15회)

- 100여명의 공무원이 함께 모여 행정문화 개선에 대해 이야기를 나누는 원탁회의를 진행하여, 서로의 고충과 이해 증진에 기여



담당(팀장)과 진행



공무원노조 운영진과 진행



공무원 원탁회의 진행

□ 남원시 공직사회 문제를 스스로 진단하고 해결

- 국민디자인단 과제수행을 통해 내부적인 개선점 공유로 공감대 형성을 시도함.
 - 과거에는 이러한 불합리한 조직문화 개선에 대한 공론화 과정을 한 번도 시행해 본적이 없다는 점에 참여자 모두에게 긍정적인 평가를 받음.
- 서비스 디자인 기법을 통해, 직원들 간의 숨겨진 니즈와 세대 간 갈등 문제를 도출하였으며, 이를 함께 공론화하고 해결방안을 모색하는 과정에서 나만의 문제가 아닌 모두의 문제임을 공감하고 공론화하는 소통의 장이 되었음.
 - 그동안 서로의 문제를 알고 있어도 함께 나눌 수 있는 기회가 부족하여 세대간 오해가 쌓여있는 부분이 많았음.
 - 9급 신규 공무원으로 갈수록 직장생활의 만족도가 떨어지고, 본인의 업무가 과중하다고 느끼는 직원들이 많다는 점도 이번 과제를 수행하면서 처음으로 알게 된 고무적인 일이었음.
 - 일하는 방식 개선과 관련하여, 공무원들이 왜 일을 안 하려고 하는 지에 대한 의견과 해결방안을 모색할 수 있었음.
 - ① “일을 하면 할수록 일이 늘어나고, 일을 안 하면 오히려 일이 줄어든다.”라는 잘못된 조직문화가 무사안일의 문화로 정착되었으며, 업무의 편중에 대한 불만 야기
 - ② “일을 열심히 한다고 해서 승진으로 이어지지 않는 공정한 인사시스템의 부재”가 악순환의 고리로 이어지고 있음을 발견

- ③ 그 밖에, 불필요한 회의서류나 자료제출 요구 등으로 본인 고유의 업무를 할 수 있는 시간이 부족하게 되고 시민 서비스 증진 기여 저하로 이어짐을 인지함.

□ <국민디자인단>과 <서비스디자인> 기법에 대한 공무원 이해 도모

- 남원시는 일하는 방식 개선 과제해결을 통해 <국민디자인> 서비스 디자인 기법의 흐름을 자연스럽게 되고, 지휘부도 이러한 사업의 이해를 증진시키는 계기를 마련하였습니다.
 - 학습동아리 발표를 통해 부시장을 비롯하여 국·실장의 이해를 증진시켰으며, 공무원 100여명이 함께한 공무원 원탁회의를 통해 숨겨진 니즈와 문제해결을 위해서는 서로간의 토론과 대화의 필요성을 인식하게 되었음.

□ 서비스디자인 기법의 도입과 확산, <디자인 남원>학습 동아리 운영

- 국민디자인단 과제수행 경험으로 <디자인 남원> TF팀 혁신 학습 동아리를 지속적으로 운영하여, 정책 사업에 서비스 디자인 기법을 적용하고 발전시키는 디자인 씽킹 그룹으로 도약하는 계기 마련
 - 처음 국민디자인단 과제를 함께 수행할 직원을 모집하였을 때, 관심 있는 직원이 없었으나, 과제를 수행하면서 10여명의 직원이 함께 모여 과제를 수행하게 되었고, 이를 통해 제1기 <디자인 남원> TF팀(혁신학습 동아리)을 구성되게 됨.
 - 관련성과를 학습동아리 발표회에서 발표하고 우수평가를 수여



<디자인 남원> TF팀 학습동아리 출범



서비스 디자인 과제 추진상황 발표



우수평가 수여

□ 서비스디자인 기법의 도입과 확산 II

- 실제, 국민디자인단 과제 워크숍을 함께 수행했던 팀원은 서비스 디자인 개념에 대한 이해도가 증진되어 생태놀이터 조성 시에 어린이 디자인캠프를 도입.
- 이를 통해 **남원시 최초로 시민 참여 생태놀이터 조성사업을 시행하는 결과를 도출함.**
 - 당초, 생태놀이터 조성사업 실시설계를 용역사에만 맡겼는데, 계획을 수정하여 시민들이 설계에 참여하고, 어린이 디자인 캠프를 운영하는 등 기존과 다른 설계방향을 함께 수행하여 시민들에게 고무적인 평가를 받았음.



시민참여설계 워크숍



순천 기적의 놀이터 방문



어린이 디자인 캠프 진행

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 공급자 위주의 서비스 제공 • 행정 혁신에 대한 관심 부재 	<ul style="list-style-type: none"> • 국민디자인단 일상이 되다. <디자인 남원> TF팀 운영 • 범정부 일하는 방식과 행정혁신에 대한 전 직원 공감대 형성과 참여

다. 국민디자인단 운영시 미흡한 점 및 향후 개선방안

□ 국민디자인단 과제수행, 대 시민 홍보 부족

- 국민디자인단을 처음 시행해 보는 경험 부족으로 참여자 모집 등이 쉽지 않았음. 이러한 원인과 결과가 홍보 부족이라는 인식 하에, 다음 국민디자인단 과제 수행 시에는 수시로 과제가 어떻게 진행되고 있는지 SNS 등을 통해 상세히 홍보하고, 참여와 관심을 유도할 것임.

5 향후 추진계획

□ 국민디자인단 일상이 되다.

- 남원시 공무원과 외부 자문위원으로 구성된 <디자인 남원> TF팀 (혁신학습동아리) 2기를 지속 운영하여 시 정책 사업에 서비스 디자인 기법을 적용하고 발전시킬 수 있는 디자인 씽킹 그룹으로 도약
 - 남원시 공직사회 문제를 스스로 진단하고 해결하는 과제를 수행하면서 서비스 디자인에 대해 전 직원이 공감하는 계기 마련
 - 이를 기반으로 2020년도에도 <디자인 남원> 2기를 자체적으로 운영하도록 추진할 계획입니다.

→ <디자인 남원> 운영예산 : 5백만원 확보

□ 일하는 방식, 행정문화 개선에 대한 연구용역 수행

- <사회적 가치구현을 위한, 남원시 일하는 방식 개선>이라는 국민디자인단 과제를 수행하면서, 직원들과 지휘부의 관심을 끌어내어 2020년 사업으로 일하는 방식, 행정문화 개선에 대한 조직문제를 체계적으로 연구용역 할 수 있는 사업예산 마련하였습니다.

→ 연구용역비 : 150백만원 확보

□ 시민참여 온라인 플랫폼 구축

- <수요자 중심의 일하는 방식 개선>을 위한 아이디어 제안 받아 <시민참여 온라인 플랫폼> 사업예산을 마련하였습니다.

▣ 2020년 국민디자인 과제로 진행할 계획임

→ 사업예산 : 200백만원 확보

6 홍보실적 및 계획

□ 남원시, 국민디자인단 과제공모 도전 !!

○ 국민디자인단과 함께 일하는 방식 혁신에 앞장선다.(2019년 4월)

<p>남원시, 국민디자인단 과제공모 국민디자인단과 함께 일하는 방식 혁신에 앞장선다</p> <p>2019년 04월 21일 (목) 01:02:22 최정용 전봉기자 chojpress@newsmaker.or.kr</p>  <p>▲ 국민디자인단 발대식/최정용 기자(사진-남원시)</p>	<p>남원시 국민디자인단 과제 공모</p> <p>이방희 기자 승인 2019.04.21 14:45 댓글 0</p> <p>네이버 메인에 #전북도민일보 추가</p>  <p>행정안전부에서 추진하는 '국민디자인단'은 지자체에 국민 서비스 디자이너를 지원하여 기존 방식으로 해결하기 어려웠던 과제들을 함께 고민하고 해결해 나갈 수 있도록 지원하는 국민 참여정책 프로그램이다.</p>
---	--



남원시, 국민디자인단 과제공모 뉴스메이커 | 2019.04.21. | [🔗](#)

남원시가 국민디자인단에 제출한 과제명은 '사회적 가치 구현을 위한, 일하는 방식 개선'이다. 불필요한 업무에 낭비되는 시간을 줄이고, 일하는 방식 혁신을 통해 국민을 위한 가치 창출하는 일에 몰입할 수 있도록 공무원...

▶ 남원시 국민디자인단 과제 공모 전북도민일보 | 2019.04.21.

▶ 남원시, 업무 방식 개선 추진 전북일보 | 2019.04.21.

[남원시청](종합) **남원시, 국민디자인단 과제공모** 공무원저널 | 2019.04.19. | [🔗](#)

남원시가 국민디자인단에 제출한 과제명은 '사회적 가치 구현을 위한, 일하는 방식 개선'이다. 불필요한 업무에 낭비되는 시간을 줄이고, 일하는 방식 혁신을 통해 국민을 위한 가치 창출하는 일에 몰입할 수 있도록...

▶ (종합/남원시청) 남원시, 국민디자인... 제주교통복지신문 | 2019.04.19.

▶ 남원시청(종합), 남원시, 국민디자인... 뉴스페이퍼 | 2019.04.19.

▶ 남원시, 국민디자인단 과제공모 - 남... 농업인신문 | 2019.04.19.

▶ (남원시청-종합) 남원시, 국민디자인... 당진신문 | 2019.04.19.

[관련뉴스 8건 전체보기 >](#)

남원시 국민이 디자인하는 민생규제 혁신 공모 전북도민일보 | 2019.04.09. | [🔗](#)

남원시는 행정안전부 주관으로 오는 5월17일까지 국민이 직접 디자인하는 민생규제 혁신과제를 공모한다. 9일 시는 남원시민 누구나 참여가 가능하고 공모분야는 국민복지, 일상생활, 국민안전강화, 취업·일자리...

▶ 남원시, 국민이 디자인하는 민생규제... 업코리아 | 2019.04.09.

▶ 남원시, 국민이 디자인하는 민생규제... 중도일보 | 2019.04.09.

[종합] **남원시청, 국민디자인단 과제공모** 스타트업투데이 | 2019.04.22. | [🔗](#)

남원시가 국민디자인단에 제출한 과제명은 '사회적 가치 구현을 위한, 일하는 방식 개선'이다. 불필요한 업무에 낭비되는 시간을 줄이고, 일하는 방식 혁신을 통해 국민을 위한 가치 창출하는 일에 몰입할 수 있도록 공무원...



남원시, '국민디자인단' 과제공모 준비 박차 뉴스웨이 | 2019.04.20. | [🔗](#)

남원시가 국민디자인단에 제출한 과제명은 '사회적 가치 구현을 위한, 일하는 방식 개선'으로 불필요한 업무에 낭비되는 시간을 줄이고, 일하는 방식 혁신을 통해 국민을 위한 가치 창출하는 일에 몰입할 수 있도록...

- 남원시, 국민디자인단 과제시행, 시민 서비스 증진 앞장선다.
 - 국민디자인단과 함께 시민 서비스 증진 앞장선다.(2019년 5월)

남원시, '국민디자인단'에 선정돼...일하는 방식 개선

고봉석 기자 | 입력 2019-05-30 17:16 | 승인 2019.05.30 17:54 | 댓글 0 | 언어 선택

[일요서울 | 남원 고봉석 기자] 남원시 공무원들이 일하는 방식 변화를 통해 시민 서비스 증진에 기여하겠다고 발 벗고 나섰다.

남원시, 국민디자인단과 함께 시민 서비스 증진 앞장선다

양준천 기자 | 승인 2019.05.30 16:11 | 댓글 0

네이버 메인에 #전북도민일보 추가
| 공무원 행정혁신 변화를 위한 첫 자리 가져

남원시 공무원들이 일하는 방식 변화를 통해 시민 서비스 증진에 기여할 수 있는 국민디자인단을 출범시키고 본격 활동에 나선다.

□ SNS를 통해 과제 추진과정 홍보

김태훈 5월 30일

넓고 광범위한 일을 개선하는 데에 앞장 서겠습니다. ^^*

TODAYAN.COM
[남원시]국민디자인단과 함께 시민 서비스 증진 앞장선다 - 투데이안 - 29일, 공무원 행정혁신 변화를 위한 첫 자리 가져 [투데이안]남원시 공무원...

회원님, 손선영, 오승배, 외 58명 댓글 4개

좋아요 댓글 공유하기

류귀자님이 김태훈님, 이창림님과 함께 있습니다. 7월 5일

디자인 Namwon - 세 번째 만남(난 두번째)
'리더' 하면 떠오르는 키워드?
조직문화를 저해하는 요인은?
세대차이(가치관의 변화)는 어떻게?... 더 보기

회원님, 채복희, 박형규, 외 19명 댓글 5개

좋아요 댓글 공유하기

□ [계획] 11월 8일 “일하는 방식 개선을 위한 남원시 공무원 원탁회의 개최”

첨부1

국민디자인단 활동 실적 및 단계별 산출물

□ 국민디자인단 활동 실적

구분	일 시	장 소	참석자
1차	19년 5월 30일 15:00~18:00	시청 회의실	국민디자인단 10명, 서비스디자이너, 담당 공무원
2차	19년 6월 19일 15:00~18:00	시청 회의실	국민디자인단 10명, 서비스디자이너, 담당 공무원
3차	19년 7월 4일 15:00~18:00	시청 회의실	국민디자인단 6명, 서비스디자이너, 담당 공무원
4차	19년 7월 15일 15:00~18:00	시청 회의실	국민디자인단 6명, 서비스디자이너, 담당 공무원
5차	19년 7월 29일 15:00~18:00	시청 회의실	국민디자인단 8명, 서비스디자이너, 담당 공무원
6차	19년 8월 6일 15:00~18:00	시청 회의실	6급 팀장 8명, 서비스디자이너, 담당 공무원
7차	19년 8월 28일 15:00~18:00	공무원 노조 사무실	공무원 노조 12명, 서비스디자이너, 담당 공무원
8차	19년 9월 24일 16:00~18:00	영상 제작실	국민디자인단 6명, 서비스디자이너, 담당 공무원
9차	19년 10월 7일 16:00~18:00	영상 제작실	국민디자인단 6명, 서비스디자이너, 담당 공무원
10차	19년 10월 17일 16:00~18:00	영상 제작실	국민디자인단 6명, 서비스디자이너, 담당 공무원

□ 국민디자인단 활동 단계별 산출물

구분	단계별	주요 활동내용	산출물
1차	1단계 (이해하기)	① 서비스디자인 이해하기 ② 킥오프 미팅	· 팀 구성 · 목표 설정
2차	2단계 (발견하기)	① 심층 인터뷰를 위한 질문 만들기 ② 인터뷰 대상자 선정	· 심층 인터뷰 질문지 제작

3차	2단계 (발견하기)	① 심층 인터뷰 ② 이해 관계자 파악	· 심층 인터뷰 결과 · 조직문화 문제 도출
4차	2단계 (발견하기)	① 심층 인터뷰 ② 직급별 고충 포인트에 대한 논의	· 심층 인터뷰 결과 · 조직문화 문제 도출
5차	3단계 (문제정의)	① 퍼소나 : 대표 수요자 설정 - 직무별 또는 직급별 퍼소나 설정 ② 고객 여정맵 작성	· 직무별, 직급별 퍼소나 설정 · 고객 여정맵
6차	3단계 (문제정의)	① 퍼소나 : 6급 팀장을 대상으로 간담 - 직급별 고충 포인트 발견	· 6급 팀장의 고충요소 파악
7차	3단계 (문제정의)	① 퍼소나 : 공무원 노조를 대상으로 간담 - 직급별 고충 포인트 발견	· 9급 ~ 7급 고충요소 파악
8차	3단계 (문제정의)	① 직급별 고충 포인트에 대해 동영상 제작 - 대표 문제 및 고충 정리	· 동영상 시나리오 작성
9차	3단계 (문제정의)	① 직급별 고충 포인트에 대해 동영상 제작 - 시나리오 작성	· 동영상 시나리오 작성
10차	3단계 (문제정의)	① 직급별 고충 포인트에 대해 동영상 제작 - 동영상 제작	· 동영상
11차	4단계 (발전하기)	① 남원시 공무원 100인 원탁회의 준비 - 다양한 문제 해결방안 모색 유도	
12차	4단계 (발전하기)	① 남원시 공무원 100인 원탁회의 준비 - 다양한 문제 해결방안 모색 유도	
13차	4단계 (발전하기)	① 남원시 공무원 100인 원탁회의 개최 - 행정 혁신에 대한 공감도 증대	
14차	5단계 (전달하기)	① 남원시 공무원 100인 원탁회의 결과 해결 우선과제 선정	
15차	5단계 (전달하기)	① 남원시 공무원 100인 원탁회의 결과 해결 우선과제 선정	

첨부2

국민디자인단 활동 총평

□ 국민디자인단 활동 총평

- 서로의 고충과 애로사항을 나누는 과정 중 한 번도 이렇게 우리의 문제에 대해 공론화 하고 이야기 해 본 적이 없었다며, 계속해서 이러한 자리가 마련되었으면 좋겠다는 이야기가 많았음.
 - 공무원에 대한 불신의 원인이 시민들과 문제해결을 위해 함께 깊은 대화와 토론을 해본 적이 없었기 때문임을 연결해 본다면, 우리의 문제를 계속해서 이야기하는 자리를 마련하였을 때 수요자 중심의 문제해결 능력이 함께 배양된다고 생각됨.
- 좋았던 점은 국민디자인단 과제를 통해서 이러한 행정 조직의 문제 논의를 시작할 수 있게 된 점임. 행정 조직의 변화는 누가 혼자 할 수 있는 일이 아님. 모두의 공감대를 끌어내기 위한 적절한 수단이 없었는데, 국민디자인단 과제 선정과 수행으로 계기를 만들 수 있었음. 최종 평가 여부를 떠나 만족스런 수행결과를 이끌어 내었다고 생각함.

□ 국민디자인단 추진시 애로 및 건의사항

- 서비스 디자이너의 인력풀에 대한 애로와 건의
 - 서비스 디자이너 대부분이 수도권에서 활동하고 계시며, 서비스 디자이너의 전문분야 및 소양을 알 수 없어 선택에 어려움이 많았음.
 - 서비스 디자이너의 서비스 디자인 기법 구현가능 여부도 중요하지만, 서비스 디자인을 통해 사회적 가치를 실현하고자 하는 의지를 갖추었는지의 여부 필요.
 - 정책문제를 함께 디자인 할 수 있는 서비스 디자이너 필요