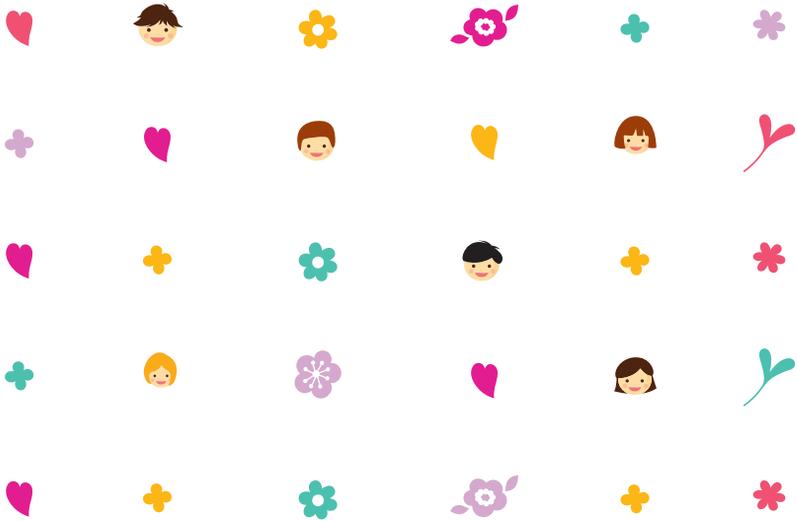

국민과 함께
행복을
디자인하다



정부 3.0

브랜드과제

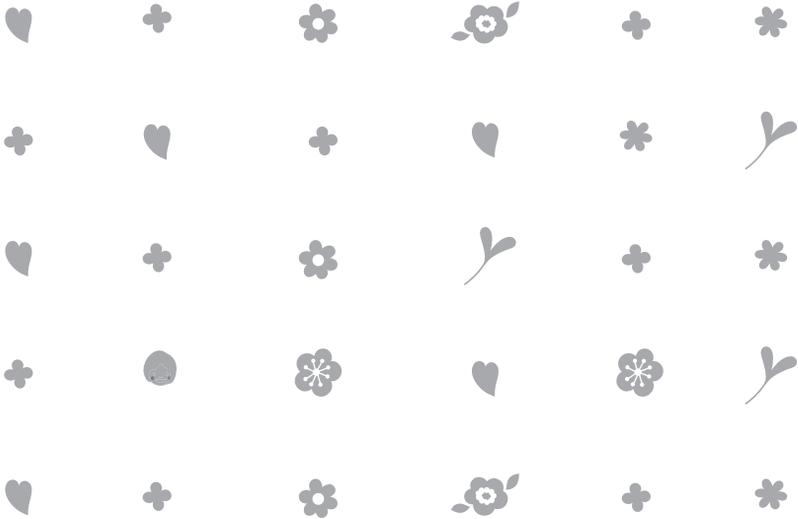
사례집

2014

국민과 함께

행복을

디자인하다



행정자치부

Contents

* 모야 3.0

정보를 한 번에 모아, 삶의 편리함을 디자인하다

- (1) 외국인 고용변동 신고, 한번에 짹! (법무부) 6
- (2) 똑똑한 워킹맘이 챙겨보는 일·가정 톡톡 (여가부) 11
- (3) 주거복지 서비스, 무엇이든 물어보세요 (국토부) 16
- (4) 환경공동체 만들기! 우리 동네가 달라졌어요 (광주시) 23
- (5) 최고의 상사맨이 되는 성공비결, 무역정보통합포털 (산업부) ... 29

* 누리 3.0

복지 서비스를 누리라, 삶의 행복을 디자인하다

- (1) 건강 3배, 행복 3배, 건강3.0 우리 마을로 오세요 (경상북도) 36
- (2) 소외된 어르신들께 행복을 전달합니다 (충청북도) 44
- (3) 희망T(tree)움 센터에서 싹튼 복지희망열매 (대전시) 49
- (4) 마을 경로당의 작은 변화, 삶의 질을 바꾸다 (농식품부) 57
- (5) 은둔형 독거노인, 세상과 사람을 만나다 (복지부) 62

Contents

* 안심 3.0

불편 · 불안 제로, 삶의 안락함을 디자인하다

- (1) 스마트 빅보드, 국민의 눈과 귀, 손과 발이 되다(국민안전처) 70
- (2) 귀갓길 그린라이트, 스마트 안심귀가 서비스 ON! (경찰청) 76
- (3) 119 차량, 도착시간을 알려드립니다(대구시) 82
- (4) 내 손안의 범죄현장, 스마트폰으로 쉽게 신고할 수 있어요(경찰청) 89
- (5) 이젠 나도 쉽게 119 신고할 수 있어요(전라북도) 94

* 키움 3.0

성공적 사회 안착의 디딤돌, 삶의 희망을 디자인하다

- (1) 충성! 기술분야 취업이 가능한 특기병으로 입대하였습니다(병무청) 102
- (2) 소통에서 시작된 성공적 귀농 스토리(전라남도) 106
- (3) 도시와 농촌 간 아름다운 일자리 상생의 길을 제시하다(경상북도) ... 114
- (4) 식물치유로 행복을 찾은 사람들(농진청) 121
- (5) 송림동 주민의 희망 원도심 만들기(인천시) 126



모아 3.0

여러 가지 정보를 한 번에 모아
삶의 편리함을 디자인하다!

- 외국인 고용변동 신고,
한번에 짹!
- 똑똑한 워킹맘이 챙겨보는
일·가정 톡톡
- 주거복지 서비스,
무엇이든 물어보세요
- 환경공동체 만들기!
우리 동네가 달라졌어요
- 최고의 상사맨이 되는 성공비결,
무역정보통합포털

외국인 고용변동 신고. 한번에 딱딱!

- 외국인 고용변동 신고, 한번에 처리 (법무부) -

외국인 근로자를 고용한 사업주가 근로계약 해지나 사업장 이탈 등 외국인 근로자의 고용변동 사실이 발생했을 때, 법무부와 고용부에 이중으로 신고해야 했던 불편을 개선, 두 부처 중 한 곳에만 신고하면 되도록 제도를 개선

2007년부터 돼지갈비집을 운영하고 있는 김**씨.

식당을 운영하려면 아무래도 일손이 많이 필요해서 외국인 근로자를 고용하는데, 새로 사람을 쓸 때마다 여기저기에 신고해야 하는 과정이 너무 힘들다는 점입니다.

“외국인 근로자 고용허가서 하나 작성하는 데도, 작성해야 할 항목이 20가지가 넘어요. 또 같은 내용을 고용노동부와 법무부에 2번씩 신고를 해야 하니...

식당 비우고 관공서 근무시간 맞춰서 왔다갔다하는 것도 보통 일이 아니거든요.

식당 시작하고 초반엔 법무부에만 신고하면 되는 줄 알고 그랬다가 나중에 고용부에 신고 안 했다고 벌금을 500만원이나 냈었다니까요.”

역지사지(易地思之), 정책의 주인은 국민

지난 3월에 규제개혁 끝장토론에 소상공인 대표로 참석해 외국인 근로자의 고용변동 신고절차의 불편함을 호소했던 김**씨의 의견을 귀담아 들은 후, 해당 부처에서 가장 먼저 고민하게 된 것은 공급자인 정부가 아닌 수요자인 국민의 입장에서 생각해 보자는 것이었습니다.

외국인 근로자의 고용에 필요한 신고 절차를 과거에는 법무부에서만 관리해오다가, 2004년 고용허가제가 도입되면서부터 법무부와 고용부에서 이중으로 관리해 오고 있었습니다.

법무부든 고용부든 국민의 입장에서 보자면 다 똑같은 정부인데, 왜 같은 신고를 양쪽으로 2번이나 해야 하는 걸까?

국민들이 어렵고, 불편하고, 친절하지 못하다고 느끼는 부분을 바로 잡기 위해 법무부에서는 정책수요자, 정책공급자인 관계 부처 책임자, 관련 전문가, 서비스 디자이너 등 각계각층을 대표하는 이들로 국민디자인단을 구성, 해법을 찾기 위해 열정과 아이디어를 쏟았습니다.

그 결과, 국민의 눈높이에 맞는 국민 중심의 새로운 신고 제도를 찾을 수 있었습니다.

복잡하고 불편한 신고, 한 번에 짹!

먼저, 법무부와 고용부에 이중으로 신고해야 했던 고용변동 신고를 어느 쪽이든 한 곳에만 신고하면 되도록 신고 절차를 통합했습니다.

또한 법무부와 고용부의 신고사항이 서로 달라 불편을 드렸던 부분도 개선해 신고사항을 일치 시켰습니다.

아울러 전자민원을 대폭 개선했습니다.

법무부와 고용부에 두 번 방문해야 하는 것을 한 번으로 줄여서 국민들이 편안하다면, 한 번도 가지 않고 일을 처리할 수 있다면 더더욱 좋아질 수 있겠죠!

법무부 전자민원 사이트를 개선해 국민들이 불편함 없이 집에서 신고를 대신할 수 있도록 개선했습니다.

👍 퇴직·이탈 등 외국인 근로자에게 변동 발생 시
고용노동부, 법무부 중 한 곳에만 신고해도 접수·처리

퇴직·이탈 등 변동 발생 시 → 고용노동부 OR 법무부

※ 시행시기 : 2014. 10. 13.
◆ 연간 13만여 건의 신고 감소로 57억여 원 절감

👍 외국인근로자 고용변동 발생 시 신고의무 간소화

외국인근로자 고용변동 발생 시 신고의무

신고 제외
고용허가 및 체류기간 만료 등 출국
• 공중위생상 위해 우려

※ 시행시기 : 2014. 7. 28.
◆ 신고 건수 연간 2만 5천여 건 감소

지난 7월, 식당 영업 준비를 하던 김** 씨는 한 통의 문자를 받았습니다. 법무부에서 보낸 문자였습니다. 앞으로는 외국인 근로자의 고용변동 사실을 신고할 때 법무부와 고용부 어느 부처든 한 곳에만 신고를 하면 된다는 내용이었습니다.

“이게 이렇게까지 빨리 개선이 될 줄은 꿈에도 몰랐어요. 그렇잖아요. 정책이나 절차라는 게 하루아침에 쉽게 바뀔 수 있는 게 아닌데... 정부가 이렇게 신속하고 세심하게 바뀌어주시니까, 너무 감사하죠.”



두 마리 토끼를 한 번에 잡다~ 정부3.0의 가치

부처 중심주의를 극복하고 수요자인 국민의 입장에서, 국민들이 편리하도록 정책을 개선했다는 것이 가장 큰 수확이자 첫 번째 가치입니다.

그리고 이번 국민디자인단 활동을 통해 새로운 가치도 생겨났습니다.

2013년 기준으로 13만여 건의 이중신고 불편이 해소되었으며, 신고 1건의 편익을 5만원으로 산정할 경우 약 57억 원의 경제적 효과가 발생할 것으로 예상되고 있습니다.

스마트한 정부의 스마트한 정책! 사소한 정책 하나가, 국민의 일상을 바꾼다!

외국인 고용변동 신고 일원화 제도가 이렇게 빨리 시행될 수 있었던 것은, 모든 변화의 초점이 국민의 편의성에 맞춰져 있었기에 가능한 것이었습니다.

법정서식을 변경하기 위해서는 먼저 시행규칙 개정이 필요하지만, 국민들의 불편을 해소한다는 측면에서 시행규칙 개정 이전에 선시행하는 것으로 결정했기 때문입니다.

대한민국의 소상공인, 자영업 사장님들이 바라는 것은 허황된 큰 성공이 아닙니다. 별 탈 없이 일 할 수 있는 환경, 내가 일함으로써 가족이 행복할 수 있으면 좋겠다는 작고 소박한 꿈이 전부인 분들이 많습니다.

이 분들에게 도움이 되는 정책, 스마트하고 간편한 시대에 맞는 변화의 시작!

정부3.0 국민디자인단과 함께한 복잡한 고용신고 절차의 개선만으로 도 먹고살기 쉬워졌다는 이들의 웃음소리가 들리는 듯합니다.

똑똑한 워킹맘이 챙겨보는 일·가정 특!특!

- 일·가정 양립 맞춤형 수혜정보 제공 (여성가족부) -

일과 가정, 두 마리 토끼를 다 잡을 수 있는 삶을 위해 정부에서는 다양한 지원방안을 마련해 시행하고 있지만, 각 부처별로 산발적이고 개별적으로 제공되어 불편함을 초래
이에 여성가족부는 생애주기별로 필요한 정보를 한데 모은 모바일 앱 <일·가정 특특>을 만들어 국민들에게 편리한 정보를 제공

누구보다 바쁘게 사는 이**씨는 24시간이 부족한 워킹맘입니다.
직장 다니랴, 아이 키우랴, 살림하랴.... 일과 가정을 모두 잘 챙기려다 보면 시간과 노력도 필요하지만, 요즘은 비용적인 부담도 만만치 않습니다.

일을 하긴 하는데, 버는 돈 대부분을 양육비로 쓰다보면 ‘내가 지금 뭐 하는 건가’하는 생각이 하루에도 수십 번씩 듅니다.

그래서 뭐라도 혜택을 받을 게 없나 하고 인터넷을 뒤지다보면 금방 머리가 아예집니다. 막상 정보를 찾으려면 뭘 어디서부터 찾아야 할지 지치고 어렵고, 지원하는 내용도 부서도 다 제각각이기 때문입니다.

부지런해야 뭐라도 하나 챙기면서 산다고들 하지만, 이럴 땐 누가 대신 나한테 필요한 정보들만 모아서 챙겨주면 얼마나 좋을까 하는 푸념을 하게 됩니다.

포기하지 마세요! 일하는 엄마&아빠를 위한 혜택 챙기기 <일·가정톡톡>

아이 돌봄 서비스, 출산휴가, 직장어린이집, 영유아 건강관리 지원 등 일과 가정의 양립을 위해 국가에서는 다양한 국민생활밀착형 지원방안들을 내놓고 있습니다.

하지만 지원 서비스를 받고 싶어도 내용을 모르고, 어디로 찾아가야 할지 난감해하는 국민들이 대다수입니다. 그렇다면 이 수많은 정보와 서비스를 어떻게 국민들에게 전달할 것인가?

세계 1위의 스마트 폰 보유국답게 우리 국민의 70% 이상이 스마트 폰을 이용하고 있다는 것에 착안해, 여성가족부에서는 기존에 각 부처별로 제공되었던 일·가정 양립과 관련된 정책 정보들을 한데 모아 모바일 앱 <일·가정톡톡>을 제작했습니다.

그런데, 이 좋은 정보를 국민들에게 알리고 널리 보급하는데 문제 점이 보였습니다.

주로 포털 사이트나 정부 홈페이지를 통해 정부지원에 대해 검색하는데, 일·가정특독 앱이 있다는 걸 찾기 힘들다는 점과 앱에서는 신청서류를 다운로드 할 수 없었다는 불편함, 수혜제도를 안내만 해줄 뿐 신청 기능이 없어서 다시 처음부터 검색해야 해서 번거롭다는 등 수요자의 입장에서 앱을 사용하는 데 불편한 점들이 국민디자인단의 조사를 통해 밝혀졌습니다.

국민디자인단은 이를 바탕으로 국민에게 좀더 편리한 방법으로 좋은 정보를 제공할 수 있는 서비스의 방향을 마련했습니다.

- ▶ 더 많은 수요자들이 <일·가정특독> 앱을 활용할 수 있는 홍보방법 제안
'수요자가 주로 검색하는 키워드, 커뮤니티를 활용한 홍보, SNS, 주민자치센터, 산부인과, 보건소, 어린이집 등 온/오프라인 활용'
- ▶ 수요자별로 맞춤형 정보 제공
- ▶ 원스톱 서비스 신청 기능 강화

아는 만큼 누릴 수 있어요! <일·가정특독>

<일·가정특독>은 남성과 여성, 누구나 생애주기별로 자신에게 맞는 맞춤형 서비스를 제공받을 수 있습니다.

예를 들어 '여성'을 선택할 경우, 임신/ 출산/ 육아/ 초등/ 중고등/ 전 연령 등 생애주기별로 개인에게 맞는 조건을 선택해 맞춤형 정보를 제공받을 수 있고, 키워드를 통한 빠른 검색과 관심 정보 즐겨찾기 기능도 활용할 수 있습니다.

아울러 각 일·가정 양립 정책별 신청서식 제공 기능을 부여하여 수요자들이 서비스 혜택을 받기 위해 필요한 서류들을 앱에서 바로 저장할 수 있도록 사용자 편리성을 제고할 계획입니다.

국민의 마음을 누구보다 잘 아는 국민이 직접 디자인 한 <일·가정특통>

<일·가정특통>앱은 여가부에서 개발했지만, 어떤 내용을 중점적으로 담을 것인지, 어떻게 하면 여성들이 편리하게 정보를 얻을 수 있는지를 사용자 입장에서 고민하고 참신한 아이디어를 도출한 것은 국민디자인단에 참여한 디자인전문가 오**씨와 주부 모니터링 요원들의 몫이었습니다.

그들은 직접 앱을 써본 사람을 만나 의견을 듣고 설문도 받는 과정을 통해 고용노동부가 담당하는 육아 수당, 보건복지부의 아이 돌보미 서비스 등에 대한 정보를 추가로 반영하고 앱에 있는 검색 조건도 확대시키는 개선방안을 도출했습니다.

디자인 전문가 오**씨는 “기존에는 공급자 관점에서 생각하다보니 정보만 많으면 이용자들이 편리할 거라는 생각을 했던 것 같다. 하지만 국민디자인단을 통해 수요자 입장에서 서비스를 어떻게 제공할 것인지 고민해 보니, 진짜 편리해졌다. 정책의 주인이 누구인지 실감할 수 있는 경험이었다”고 말합니다.

똑똑한 워킹맘, 톡!톡!하면 일도 가정도 행복

“좋은 정책을 새롭게 만드는 것도 중요하지만, 국민들이 모르고 또 활용하지 못하면 아무 소용없잖아요. 근데 이걸 손안에서 톡톡 찾아볼 수 있어 짱~”

많은 정보보다는 필요한 정보, 어려운 정보보다는 쉬운 정보, 멀리 있는 정보보다는 내 손안의 정보!
이것이 진정한 정보의 가치이자, 국민이 원하는 정보입니다.

정부3.0 국민디자인단이 뿌린 윤활유로 ‘일가정 톡톡’ 열차는 순항중입니다.

주거복지 서비스, 무엇이든 물어보세요

- 임대주택정보 통합으로 주거복지 종합서비스 제공 (국토교통부) -

한 개인이 출생에서 사망까지 일생동안 생활하는 공간에 대한 주거복지 서비스를 정부가 제공하는 것으로, 수입이 불안정하고 주거환경이 열악한 국민, 주변 시세에 비해 상대적으로 저렴한 임대주택을 찾는 국민, 내집 마련을 계획하고 있는 국민 등 각자에게 맞는 맞춤형 주거복지 서비스를 제공

내 어릴 적 꿈은 '아파트 주인'이 되는 것이었다.

대학을 졸업하고 취직해서 열심히 직장생활을 하면 집을 살 수 있을 거라 생각했다.

하지만 어느 덧 대학졸업을 앞둔 20대 중후반.

나는 이제 그 꿈이 '환상'이라는 것을 깨달았다. 통계청의 조사대로라면 월급을 모아 집을 사려면 50년 이상이 걸릴지도 모르는 현실... 로또를 맞지 않는 이상,

내 집 마련의 꿈은 이룰 수 없는 꿈이되어 버렸다.

한 20대 청년의 하소연처럼, 내 집 마련은 커녕 전세값 걱정 안하고 살
았으면 소원이 없겠다고 한숨을 쉬는 국민들이 많습니다.

특히 사회적 약자로 불리는 독거노인이나 장애인, 사회에 첫 발을 내딛
기 시작한 신혼부부나 대학생들의 걱정은 더 큽니다.

이처럼 중요한 국민의 주거권을 지원하기 위해 정부는 임대주택 공급
이나 집세 지원을 위한 주거급여 등의 주거복지 서비스를 제공하고 있
습니다.

여기서 한 걸음 더 나아가 국민이 출생에서부터 사망에 이르기까지 생
애주기별로, 현재 처한 상황별로 개개인에게 맞는 맞춤형 주거복지로
그 영역을 확대하고자 합니다.

이사 갈 집을 알아볼 땐 부동산 국민임대주택을 알아볼 땐 어디로 ?

국토교통부는 어떻게 하면 국민 개개인에게 맞춤형 주거복지 서비스를 제공할 수 있을지 고민하던 중, 국민디자인단과 함께 LH 상담고객 500명을 대상으로 임대주택을 중심으로 기존에 주거복지 서비스를 찾으려고 할 때 무엇이 어려운지, 어떤 부분이 제일 불편하고 어려운 점은 무엇인지 물었습니다.

‘임대주택 자격 확인을 어디서 어떻게 해야 하는지 모르겠다(61%)’

‘임대주택정보를 공고시거나 특정시기에만 확인할 수 있어서 정보 접근이 어렵다(57%)’

이것이 바로 국민들이 가장 불편해하고 힘들어하는 부분이었습니다. 주거복지 서비스 정보를 공급기관 입장에서 일방적이고 획일적으로 전달하고 있다는 것이었습니다.

이를 극복하기 위한 국민디자인단의 고민이 시작되었고, 생애주기별, 유형별 특성을 반영한 주거복지 서비스를 마련하게 되었습니다.

주거 고민 ?

'맞춤형 주거복지 종합서비스'에 물어봐 !

[수입이 불안정하고 주거환경이 열악한 국민]

이제 곧 학교에 입학할 손자와 살고 있는 70대의 정** 할머니.
시장에서 장사를 하는 정** 할머니는 월 10만원짜리 단칸방에 살고
있습니다. 월수입은 30만원 남짓, 그런데 몇 달 전부터 집주인이
월세를 올려달라고 해서 걱정이 이만저만이 아닙니다.

'나 같은 늙은이들을 위해서 정부에서 지원금이 나온다고 하는데?'
'지원금은 얼마나 어떻게 받을 수 있는지?'

정** 할머니의 고민입니다.



정책 정보에 접근하기 어려운 할머니,
적극적인 맞춤형 정보 제공이
필요합니다.

먼저 수급 대상자의 생활형편에 맞는
주거급여에 대한 정보를 제공하고, 주
거급여를 신청하는데 있어서도 절차
와 알기 쉬운 설명, 자동 알림서비스
등 찾아가는 서비스를 제공 합니다.

[저렴한 임대주택을 찾는 국민]

1년차 신혼부부로, 월 50만원의 다가구 주택에 살고 있는 30대 직장인 오**씨.

아내는 임신 중이라 혼자 일을 하고 있는데, 월수입은 250만원. 앞으로 곧 태어나게 될 아이와 아내를 위해서 임대료가 저렴한 주택을 찾는 것이 오**씨의 가장 큰 고민입니다.

지금 넣고 있는 적금으로는 내 집은커녕 전세 구하기도 힘들고, 임대료가 싼 집을 찾기 위해 여기저기 검색을 해봐도 형편에 맞는 집을 구하는 게 쉽지가 않습니다.



취업부터 결혼, 첫 아이 출산 등
개인별 주거환경생애주기별로 필요한
주택 로드맵 서비스를 제공합니다.

또한 자산, 주거환경, 가족 상황에 맞
으면서 입주가 가능한 임대주택에
대한 정보를 제공합니다.

[내 집 마련 계획을 갖고 있는 국민]

25평, 1억 원짜리 전세에 살고 있는 40대 자영업자 김**씨.
월수입은 300만원 정도, 결혼 10년차로 슬하에 자녀 둘을 두고
있는데, 아이들은 커가고 살림도 늘어만 가니 지금보다 넓은 집으로
이사를 가긴 가야 하는데 전세금 1억 가지고는 집을 사는 건 힘들고,
내 집이 아니더라도 좀 넓은 평형의 임대주택을 구할 수만 있어도
좋을 텐데... 방법을 찾기가 힘듭니다.



소득, 주거환경, 자산 등의 정보를
종합적으로 판단해 임대주택과 주택
금융 중 상황에 맞는 서비스를~
그리고 중형임대 주택, 주택시세,
대출정보, 주변 환경정보 등의 종합적
인 정보와 입주하게 될 주택의 관리비
비교 서비스까지 총체적으로
제공됩니다.

주거복지 업그레이드, 국민 행복 플러스

주거복지 서비스는 궁극적으로 국민들의 ‘삶의 질 향상’을 추구합니다. 사람이 살아가는 데 있어서는 의식주 모두 중요하지만, 편안한 내 집이 있어야 안정되고 여유로운 삶을 찾을 수 있기 때문입니다.

국가가 풀어야 할 해묵은 숙제, 국민들의 주거문제를 해결하기 위해 마련한 주거복지 종합서비스는 분산되었던 임대주택 정보와 주거 복지 서비스를 통합적, 맞춤형으로 제공하는 업그레이드 된 서비스로 국민들의 행복 지수를 더욱 높여드릴 것입니다.

나이가 다르고, 사는 곳이 다르고, 처한 상황이 달라도 모든 국민의 주거복지를 실현하기 위한 서비스!
주거복지 종합 서비스가 국민의 행복을 지켜드립니다!

환경공동체 만들기! 우리 동네가 달라졌어요

- 동네환경공동체 조성을 위한多加치 Green 서비스 (광주광역시) -

시민들이 필요로 하는 환경정보를 인터넷과 모바일 앱을 통해 실시간으로 제공하고, 시민들이 원하는 건강한 환경 공동체를 만들 수 있도록 생활에 불편한 민원의 접수와 해결을 편리하고 신속하게 도와주는 맞춤형 환경공동체 서비스

40대 전업주부 박**씨는 매일 아침 제일 먼저 일어납니다. 씻자마자 뉴스를 틀어놓고 오늘 날씨는 어떤지, 황사나 미세먼지주의보는 없는지 뉴스 소리에 귀를 기울이며 아침을 준비하지만, 남편과 아이들을 깨우다보면 타이밍을 놓쳐버리기 일쑤. 바쁜 아침에 일일이 다 찾으려니 시간이 부족합니다.

점심시간. 약속이 있어서 집을 나서는데, 며칠 전부터 눈에 거슬리던 쓰레기가 아직도 그 자리에 있습니다. 재활용 스티커도 붙이지 않고 누군가 몰래 버린 쓰레기. 동네 구석구석을 다니다보면, 분리수거도 하지 않은 채 내다놓은 쓰레기나 전용 수거장소가 아닌 곳에 버젓이 버려져 있는 쓰레기를 자주 보게 됩니다.

이런 상황, 누구나 한번쯤은 경험해 보셨을 겁니다. 삶이 윤택해지면서 많은 사람들이 건강에 관심이 높아지고, 따라서 자연히 생활주변의 환경문제에 민감하게 반응하고 관심을 가지게 됩니다. 하지만 구체적인 환경정보나 생활정보를 얻는 게 생각만큼 쉽지는 않습니다.

“일반 시민들이 원하는 건 전문적인 환경통계 정보보다는 생활에 밀접한 황사나 미세먼지, 오존 경보 같은 정보를 실시간으로 제공받길 원하죠”

“쓰레기 투기나 매연, 소음, 악취 등 민원 신고할 게 있어도 내가 먼저 나서기보다는 누군가 알아서 해주겠지 하고 그냥 넘어가게 되요. 복잡하니까요...”

“전기나 물, 소중한 자원이 버려지고 낭비되면 아깝죠. 필요한 사람들과 나눠 쓸 수 있다면 더 가치 있을텐데...”

이렇게 시민들이 원하는 정보를 실시간으로 제공하고, 시민들의 제보를 통해 불편한 생활환경 문제를 신속하게 해결하며, 환경공동체를 만들어가는 곳이 있습니다.

시민의, 시민에 의한, 시민을 위한 동네 환경공동체 - 다가치 Green 서비스

광주광역시에서는 앞서 조사된 시민들의 요구를 반영해 생활에 불편한 환경을 개선하고, 시민들이 원하는 생활정보를 실시간 제공할 수 있는 환경공동체 조성을 위해 국민디자인단을 구성하였고 <다가치 Green 서비스>를 구현하게 되었습니다.

<다가치 Green 서비스> 국민디자인단은 시민들이 에코포털을 알지 못하고, 생활에 필요한 환경정보가 많지 않다, 재활용이 가능한 자원의 처리방법에 대한 홍보가 미비하다, 민원을 제기하면 더 귀찮고, 시민들에게 자발적인 실천 의지를 심어줄 수 있는 동기가 부족하다는 문제점들을 파악하고 이를 해소할 수 있는 대안을 마련하게 되었습니다.

그 결과 생활에 필요한 환경정보를 실시간 원클릭 서비스로 제공하고, 주민참여 환경활동 앱을 개발해 환경활동에 참여하는 주민에게 포인트를 제공하고, 이 포인트로 주민들 스스로 동네환경을 개선하는 사업을 펼칠 수 있도록 지원할 예정입니다.

또 재활용이 가능한 물품을 ‘다그린 앱’에 올려 필요한 이웃에게 나눠 주고, 생활에 불편을 끼치는 환경문제가 발생했을 때는 휴대폰으로 촬영해 신고하고, 처리결과를 곧바로 피드백 할 수 있는 앱을 개발해 시행하도록 했습니다.

다가치 Green 서비스로 우리 생활과 동네가 이렇게 달라질거예요!

40대 전업주부 박**씨는 스마트폰에 다그린 앱을 설치하고, 환경정보 알림 서비스를 신청한 후 삶이 달라졌습니다. 아침 일찍 뉴스 시간에 맞춰 전전공공하지 않아도 필요한 생활정보를 스마트폰으로 실시간 확인할 수 있게 되었고, 다가치 그린 서비스에 가입했더니 가입을 축하한다며 50포인트가 적립됩니다.

또 환경민원 신고와 재활용 나누기에 참여하면 포인트를 준다는 정보를 입수!

늘 쓰레기 더미로 지저분한 동네 구석진 곳에 갔더니 어김없이 쓰레기가 버려져 있는 것을 발견하고 바로 사진을 찍어서 민원신고 앱에 등록했습니다. 그랬더니 바로 30포인트가 적립되네요. 곧바로 구청 담당자로부터 처리 후 결과를 알려주겠다고 문자 연락이 왔습니다.

오후엔 청소를 하다가 아이들이 커서 못입는 다운점퍼를 버리려다 다그린 앱의 자원공유 코너에 올렸습니다. 한 시간 후, 이웃집 **엄마가 자기집에 필요하다며 가져가겠다고 합니다. 다운점퍼를 전하고 종료 버튼을 누르자 또 100포인트가 적립됩니다.

이렇게 차곡차곡 포인트가 쌓이는 게 재미있기도 하고, 뭔가 뿌듯한 일을 하고 있다는 생각도 들어 기분까지 좋아집니다.

‘그런데 이렇게 모은 포인트는 어디에 어떻게 쓰지?’



이렇게 고민을 하고 있는 박** 주부에게 앱 공지사항이 도착했습니다.

마을 주민들끼리 포인트를 모아서 항상 쓰레기가 쌓여있던 동네 공터를 꽃밭으로 만들자는 내용이었습니다.

목표액은 50만 포인트! 이 금액이 모아지면 시에서 사업비 500만원을 지원해준다는 겁니다.

에코 포인트 충전으로 주민이 만드는 행복마을이 실현됩니다!

버려진 공터를 동네 꽃밭으로 만들겠다는 목표가 생긴 박** 주부는 동네 환경봉사 활동과 민원신고, 안 쓰는 자원 공유, 환경 교육과 이벤트에 참가하면서 꼼꼼하게 에코 포인트를 충전했고 ‘우리 마을 에코 포인트 충전왕’이 되었습니다. 그리고 꿈에 그리던 꽃밭 만들기 프로젝트가 다음 달 시작됩니다.

이렇게 환경공동체가 회복된 동네는 행복마을로 새롭게 탄생했습니다.

〈다가치 Green 서비스〉는 시민들이 필요로 하는 환경정보를 제공하며, 시민 스스로 환경감시자가 될 수 있는 주인의식을 심어주고, 나아가 환경자원을 공유하는 정부3.0의 가치를 실현하는 일석삼조의 효과를 거두고 있습니다.

최고의 상사맨이 되는 성공비결, 무역정보통합포털

- 무역정보통합포털을 통한 수출기업 원스톱서비스 구축 (산업통상자원부) -

우리 기업들이 수출 상대국에 대한 모든 정보를 간편하게 확인할 수 있도록 34개 기관의 무역정보를 하나로 통합해 수출 상대국의 세율, 규제, 지원정보 등을 한 번에 확인할 수 있도록 마련된 원스톱 서비스

무역업을 하는 중소기업의 강** 대표는 매일 아침 2시간 이상 정보검색을 하는 게 빼놓을 수 없는 중요한 일과입니다. 무역업을 하는 만큼 해외 각국의 최신 동향 등 다양한 정보가 사업에 꼭 필요하기 때문인데, 오랫동안 무역업을 해왔지만 늘 새로운 무역이슈가 업데이트 되어야 사업에 지장이 없기 때문입니다.

하지만 기관별로 정보가 여러 곳에 흩어져 있다 보니 원하는 정보를 얻기 위해서 오전 시간을 모두 허비하는 경우도 있고, 요즘은 FTA 규정까지 확인해야하니 그만큼 정보 검색하는데 시간이 더 걸리곤 합니다.

무역업을 오랫동안 해 온 강** 대표가 이럴 정도니, 수출을 막 시작하는 초보 무역인들이나 신입사원들에게는 더 어려운 일일 수 밖에 없습니다.

정보의 바다에서 헤매는 무역인들을 위한 현실적이고 실용적인 무역정보 One-Stop 제공

최근 무역환경은 FTA 확대, 수출시장의 다변화, 비관세 장벽 확대 등으로 매우 복잡해지고 있습니다.

국민디자인단은 중소기업 실무자를 대상으로 구체적인 문제점을 체크했습니다.

‘로그인 하기가 불편하다’

‘무료 정보를 얻을 수 있으면 좋겠다’

‘사용하는 사람 입장에서 업종별로 정보가 분류돼 있었으면 좋겠다’

‘사용자의 업종이나 관심분야에 따라 필요한

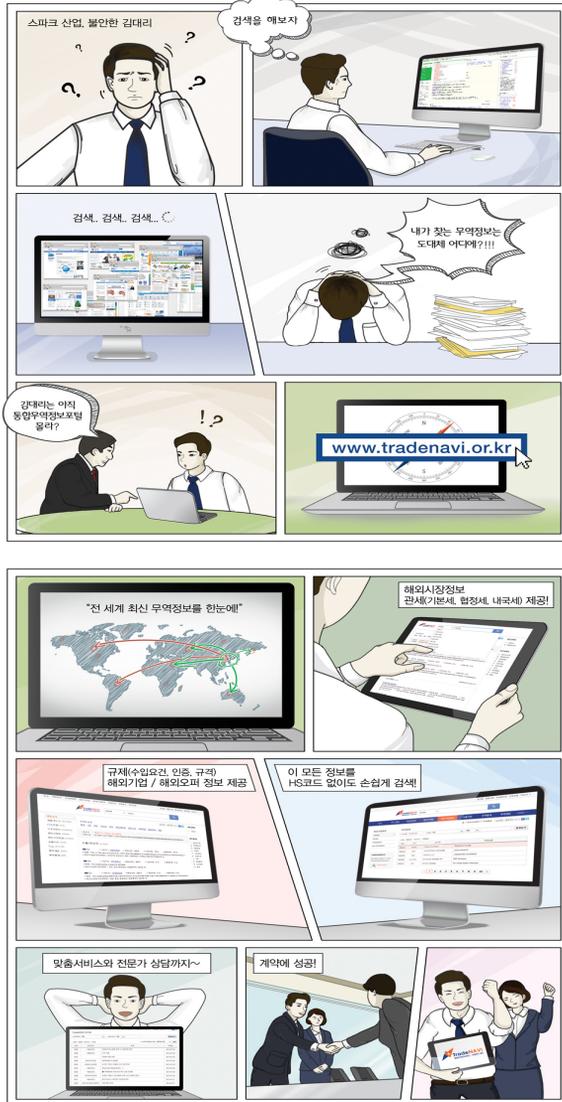
맞춤 정보들을 알려주면 좋겠다’

‘전문가의 조언을 구할 수는 없는지?’

바로 이러한 문제점과 불편함을 해소하기 위한 해결책, 통합무역정보 서비스입니다.

KOTRA, 무역협회, 무역보험공사, 수출입은행 등 무역정보를 보유한 34개 기관의 정보를 연계, 통합해 제공함으로써 이 서비스를 이용할 경우 수출기업들은 여러 사이트를 돌아다닐 필요없이 한 번에 관련 정보를 검색할 수 있게 되었습니다.

무역초보 김대리의
TradeNAVI One-Stop 서비스 사용 스토리



이와 동시에 연계된 정보의 활용을 극대화하기 위해 국가, 업종, 품목 별로 분류작업을 실시하고, 맞춤형 상담코너도 마련하였습니다.

키워드 하나로 모든 정보를 한꺼번에! 검색 편의성 강화

많은 사용자들이 해결해 주길 원했던 것 중 하나가 ‘검색 시스템’이었습니다.

지금까지는 HS코드(국제상품분류체계) 숫자로만 검색이 가능했지만, 앞으로는 단어 하나만 검색해도 이와 관련된 모든 정보를 찾을 수 있습니다.

The screenshot displays the TradeNAVI website interface. At the top, there is a search bar with the text "상대국의 모든 무역정보를 한눈에!". Below the search bar, a dropdown menu shows search results for the keyword "자동차" (Car), listing items like "자동차단기", "자동차보험", "자동차세", etc. The main content area is divided into several sections: "특정시장정보" (Specific Market Information) with a table listing countries and products; "통관기무사례" (Customs Case Studies) with a table of cases; and "특정시장정보" (Specific Market Information) with a table of market news. On the right side, there is a "환율" (Exchange Rates) section showing rates for USD, EUR, and JPY. At the bottom right, there are promotional banners for "정상외교 경제활용포럼" and "인포그래픽으로 알아보는 무역대상국" (Infographic on Trade Target Countries).

최고의 상사맨이라면, 무역정보통합포털(www.tradenavi.or.kr)로 한 방에

요르단 수출 보고서를 작성하라는 지시를 받은 신입사원
장그래씨.

요르단의 시장 분석부터 관세, 수출입 동향과 전망, 상품 경쟁력 등
조사해야 할 내용들이 한 두 가지가 아닌데요.

일주일은 족히 걸려야 작성할 수 있는 보고서를 이틀 만에 정리한
장그래씨.

통합적인 무역 정보는 물론 상담 가능한 전문가 리스트까지 첨부한
장그래의 보고서를 보고, 오상식 차장은 깜짝 놀라는데...

그 날 이후 장그래씨는 회사 내에서 ‘보고서 킹!왕!짱!’으로
등극했습니다.

최고의 상사맨으로 입지를 다진 장그래씨가 알려준 성공의 비결은
바로 통합무역정보서비스였습니다.

소통과 협력으로 정보의 칸막이를 낮추다! 실용적인 정부 3.0의 가치: 일자리 창출 + 국민경제 기여

통합무역정보서비스는 무역정보를 보유하고 있는 각 기관별로 정보의 칸막이를 낮춤으로써 소통과 협력을 통해 정보를 개방, 공유하는 무역 분야 정부3.0의 대표 서비스로 자리 매김하였습니다.

중소무역업체들이 정보를 획득하는데 걸리는 시간과 비용을 대폭 축소 시켜주고, 특히 수출을 준비하는 내수기업이나 수출 초보기업에게 해외시장에 대한 종합적이고 체계적인 정보를 제공해 줌으로써 수출 기업화를 촉진시켜 일자리 창출 및 국민경제에 크게 기여할 것으로 기대됩니다.



누리 3.0

온 국민이 누리는 사회 복지 서비스
삶의 행복을 디자인하다!

- 건강 3배, 행복 3배, 건강3.0
우리 마을로 오세요
- 소외된 어르신들께 행복을
전달합니다
- 희망T(tree)움 센터에서
싹튼 복지희망열매
- 마을 경로당의 작은 변화,
삶의 질을 바꾸다
- 은둔형 독거노인,
세상과 사람을 만나다

건강 3배! 행복 3배! 건강3.0 우리 마을로 오세요

- 행복한 우리마을 '건강3.0' (경상북도) -

경북지역의 사망률 분석 및 지역사회 건강실태 조사 결과를 분석해 건강취약 지역을 선정하고, 마을 단위로 맞춤형 통합건강서비스를 제공함으로써 지역간의 건강격차를 해소하고 건강한 마을을 구성하는 프로젝트

의학기술이 발달함에 따라 세계적으로 평균수명이 늘어나고 있는 추세이지만 그 중에서도 유독 건강하고 오래 살기로 유명한 곳들이 있습니다. 100세가 훌쩍 넘어도 변함없이 활력 넘치게 살아가는 세계 장수마을입니다. 노동과 소식으로 건강을 지키는 파키스탄 훈자마을과 채식 위주의 식습관으로 장수마을의 대를 이어가고 있는 일본 오키나와가 대표적인 세계 장수마을이죠.

그런데 이와는 정반대로, 특정 지역에 거주하는 것만으로 사망률이 높아진다는 사실을 알게 된다면 당신의 반응은 어떨까요? 건강한 삶이 무엇보다 중요한 시대, 사망률이 높은 동네가 알려지는 순간 집값은 떨어지고 모두가 기피하는 동네가 될 것은 불을 보듯 뻔합니다.

하지만 민감할 수도 있는 지역의 건강상태를 공개하는 정책을 선택한 경상북도. 그 시도는 자칫 위험해 보인다는 우려 속에서 시작되었습니다.

경상북도의 과감한 결단 〈건강지도 3.0〉

경상북도는 국내 광역 지방자치단체 중 가장 넓지만, 급속도로 고령화되고 있으며 의료자원은 상대적으로 빈약해 각종 건강지표들이 점점 떨어지고 있는 실정이었습니다. 이를 개선하기 위해 경상북도는 관내 331개 읍·면·동을 5년간 추적 조사하여 표준화사망률을 계산한 뒤 과감히 공개했습니다. 그렇게 해서 탄생한 것이 〈건강지도 3.0〉입니다.

건강지도는 흡연율, 우울증, 운동실천율, 사망률 등 7개의 건강지표를 활용해 읍·면·동의 건강을 적색, 황색, 청색의 신호등으로 구분해 공개했습니다. 적색 신호등이 들어온 마을의 경우 당장은 당황스럽겠지만 이를 인정하고 스스로 건강을 챙기도록 유도하는 충격요법이었던 것입니다.

국민디자인단 산 넘고, 물 건너 주민들을 만나다

국민디자인단은 산 넘고 물 건너 발품을 팔아가며 건강취약지역 마을 주민들을 만났습니다.



주민(정책수요자) 의견

“아무래도 혼자 운동하는 거 보아야 사람 많으면 재미있고 좋지. 힘들지도 않고 사람 많이 만날 수 있어서 좋고...”

“근처에 낙동강 뚝방길이 있는데, 맨날 왔다 갔다 하니깐 단조롭고 지겹다”

“고속도로 옆이라 소음이 심해요. 저녁엔 축사 때문에 거름냄새가 심하고...”

“농번기에는 일하느라 피곤해 죽겠는데 무슨 운동? 겨울에는 추워서 또 못 해”

마을건강위원회(정책진행자) 의견

“부녀회나 노인회 등 마을 활동에 참여하는 분들이 주축이다”

“동기부여가 중요하기 때문에 병원이나 헬스클럽 할인을 해준다던가 하는 보상을 고민 중이다”

“설문조사 결과를 토대로 건강 프로그램을 선정했는데 현실과 안맞는 것 같기도 하고 어떻게 하면 좋을지 잘 모르겠다”

경상북도, 시군 보건소(정책공급자) 의견

“여러기관에서 제공하는 건강 프로그램하고 내용이 많이 겹친다”

“마을마다 부녀회장이랑 이장과 잘 얘기가 되면 주민 참여가 높아진다”

“보건소에 오신 환자 중에 병원 진료를 권해드려도 가지 않는 분들이 있다. 너무 보건소만 찾는 분들은 위험할 수도 있다”

다양한 의견들을 모두 수렴하고 수많은 회의와 워크숍, 세미나 등을 거치면서 드디어 마을별로 맞춤형 건강 프로그램이 추진되었습니다.

먼저 주민이 원하는 프로그램을 제공합니다.

읍·면·동 단위로 운동/ 문화/ 학습/ 봉사 등 총 4개 분야 10개의 건강 동아리를 만들어 운영하고 연간 200만원의 사업추진비를 지원하기로 했습니다.

전문가 그룹이 주축이 되어 주민들과 밀착된 소통을 하고 지속적인 케어를 받을 수 있는 프로그램을 제공합니다.

치매, 우울증, 당뇨 등 건강 전문가 그룹이 행복버스를 이용해 읍·면·동 단위의 마을을 방문하며 주민들의 건강을 체크해 드립니다.

그리고 동아리 활동과 마을 지킴이 방문을 표시한 무지개 달력으로 마을의 건강시간표를 운영해 공유하도록 했습니다.

그리고 6개월 후

건강3.0 마을로 행복한 기적을 디자인하다!

전국평균대비 우울증 지수가 16배나 높았던 건강취약지역 칠곡군 석적읍.

매일 저녁7시가 되면 300여명의 주민이 낙동강변에 모여 단체로 에어로빅을 즐기고, 바로 옆 뚝방길에는 어머님, 아버님, 유모차 부대와 꼬맹이들이 나와서 이장님께 와서 출석 체크를 하고, 함께 뚝방길을 걷습니다.

대화가 없었던 가족, 이웃, 옆 동네 사람들과 자연스럽게 인사를 나누기 시작했고, 단체운동뿐만 아니라 인문학교실이나 봉사활동도 활발하게 추진되면서 마을에는 시끌벅적 활력이 돌아왔습니다.

떨어질 것 같은 집값은 오히려 올랐고, 이사 오고 싶다는 사람들도 많아졌습니다.

칠곡군 석적읍 이장

“찬바람이 쌓하던 아파트가 달라졌어요. 우리 마을에 찾아온 기적이죠. 우리 마을 건강은 소통이에요.”

문경 보건소 담당자

“건강문제 발견 워크숍은 마을 문제를 함께 생각해보고 아이디어를 내는 좋은 방식인 것 같아요. 우리 마을 이장님들도 모아서 함께 해보고 싶은 활동이었습니다.”

경북대 의학전문대학원 교수

“주민의 하루 일과와 감정을 분석하는 등의 질적인 접근을 시도한 게 좋았습니다. 함께 3년간 끌고 간다면 굉장히 좋은 작품이 나올 것 같습니다.”

서비스 디자이너

“정책 수요자의 입장에서 최적의 공공서비스를 디자인하기 위해 여러 기관들을 방문하고 리서치 활동을 하면서 다양한 목소리를 듣는 것 자체만으로도 큰 의미가 있었습니다.”

건강해서 더 행복한 마을 올해보다 내년이 더 기대되는 이유

경상북도의 행복한 우리 마을 건강3.0은 과감한 결단을 통해 정보를 공개했고, 결국은 사람을 움직여 새로운 마을을 만들었습니다. 그리고 그 핵심은 ‘서비스’였습니다.



크게 성공한 마을도 있고, 아직은 걸음마 수준으로 시작단계에 머물러 있는 마을도 있습니다.

하지만 성공마을의 노하우가 전해지면서 더 멀리 전파되고 있습니다.

또 행복버스를 확대하고 건강 동아리 마을연합 사업도 진행한다고 하니, 지금보다 앞으로가 더 기대됩니다.

행복한 기적

새해를 맞이하면 다들 신년계획을 세우는데, 계획 중에 꼭 빠지지 않는 게 ‘운동’입니다. 그러나 작심3일이 되고만 경험이 많으실 텐데요. 그만큼 꾸준히 하기 힘든 게 운동이고, 알아도 지키기 어려운 게 건강입니다.

그런데 누군가 알람시계처럼 내 건강과 운동시간을 체크해주고 옆에서 함께 운동해 준다면 성공할 것 같은 느낌이 들지 않으십니까?

이런 건 꿈속의 상상이라고 생각하시겠지만, 우리 마을이 건강3.0 마을이 된다면? 상상이 현실이 되는 거죠!

마을 구성원의 아이디어가 모여 만들어진 건강프로그램
보건소 방문일정, 건강 체크 일정, 운동 일정이 표시된 건강 달력
개인이 하기에 부담스런 일들을 보건소가 알아서 챙겨주고,
마을 건강리더가 앞장서서 건강을 지켜주는 마을
이제 꿈이 아니라 여러분 곁에 있습니다.

소외된 어르신들께 행복을 전달합니다

- 9988 행복지킴이를 통한 소외 노인 상시 돌봄 서비스 (충청북도) -

급격한 고령화와 독거노인의 증가로 노인들의 생활안전사고, 노인자살, 고독사 등 각종 사회문제가 날로 급증하고 있다. 이를 해결하기 위해 마을공동체의 건강한 노인을 행복지킴이로 선정, 같은 마을에 소외된 노인들을 방문해 건강과 안전을 돌보는 '노-노 케어(老-老 CARE)' 프로그램

S# 1. 서울의 한 다세대주택에 혼자 사는 정** 할아버지(75)

기초생활수급자로 생활하는 정** 할아버지에게는 가족이 아무도 없습니다.

할아버지를 찾아오는 사람은 일주일에 5번, 도시락을 배달해주는 공익요원이나 자원봉사자, 복지사가 전부입니다. 2003년까지는 공공근로를 하면서 생활해나갔지만, 폐가 나빠지고 다리까지 점점 못쓰게 되면서 일도 나갈 수 없게 되었습니다.

이웃 주민들과는 전혀 왕래가 없었지만, 그래도 복지사나 주민센터 관계자들이 집을 찾아가면 늘 환하게 웃으면서 반겨주곤 했습니다. 그런데 겨울 한파가 닥치기 직전인 지난 11월, 정** 할아버지는 스스로 목숨을 끊고 말았습니다. 그 날은 도시락 배달 봉사자가 집을 찾지 않는 주말 저녁이었습니다.

S# 2. 충북 영동군 양강면 구만동마을 김** 할머니(87)

평소 호흡기질환을 앓고 있었던 김** 할머니는 얼마 전 갑자기 몸 상태가 나빠지면서 실신상태에 빠지게 되었습니다. 혼자 사는 할머니 집에 다른 사람은 전혀 없는 상태. 생명이 위험할 수도 있었던 김** 할머니를 살린 구세주는 같은 마을의 최**씨였습니다.

김** 할머니 집에 들렀던 최**씨는 의식불명으로 쓰러져 있던 김** 할머니를 발견하고 급히 119 응급차를 불러 영동병원으로 이송했습니다.

개인 사비까지 털어 김** 할머니에게 영양제를 투입한 후 안정을 되찾을 때까지 기다려 자택까지 데려다주었던 최**씨. 그는 구만동마을의 행복지킴이였습니다. 혼자 사는 독거노인들을 가장 힘들게 하는 건 ‘가난’과 ‘외로움’이라고 합니다.

특히 우리나라는 노인자살률과 노인빈곤율이 OECD 국가 중 가장 높은 수준이라는 불명예를 기록하고 있습니다.

하지만 충북 영동의 김** 할머니처럼 비극을 예방할 수 있는 방법은 분명 있습니다. 서울의 정** 할아버지에게 행복지킴이가 있었다면 그분의 삶도 달라지지 않았을까요?

가족보다 가까운 이웃 - 9988 행복지킴이

노인자살률이 전국 최고 수준으로 나타난 충청북도는 이 문제를 해결하기 위해 적극적으로 나섰습니다. 마을별로 65세 노인 중 신체 건강하고 책임감 있는 노인 1명을 ‘행복지킴이’로 선정해 주거가 열악하거나 거동이 불편하고 몸이 아픈 노인들의 건강과 안전을 챙겨주는 사업을 시작했습니다.

2,000개의 자연마을에 2,000명의 행복지킴이가 선정되었고, 이들은 아침마다 돌봄이 필요한 독거노인을 방문해 전기나 가스, 수도 등의 안전상태를 확인하고 노인성 질환을 앓는 분들의 건강도 체크합니다. 생활환경이 취약한 노인에게는 건강과 안전을 챙겨주고, 행복지킴이 활동을 하는 노인에게는 일자리와 사회 참여 기회를 제공하는 1석2조의 효과를 누리고 있습니다.

개인 맞춤형 행복을 찾아주기 위한 국민디자인단의 노력

소외노인을 위한 돌봄 서비스라고 해서 모든 이들에게 똑같은 서비스를 제공하는 건 아닙니다. 각자 처한 상황에 따라 돌봄과 서비스의 내용도 달라져야 하기 때문입니다. 청원대 교수, 도내 시니어클럽의 회장, 담당자 등 다양한 구성원들이 모인 충북 국민디자인단은 새로운 아이디어들을 발굴해 지속적으로 사업을 업그레이드 시켜나가고 있습니다.

정** 할머니(80)는 남편과 사별한 후 두 자녀들을 모두 결혼시키고 혼자 살고 있습니다. 대부분의 시간을 혼자 보내는 할머니는 자신의 남은 노후생활이 걱정입니다. 건강에 대한 걱정, 또 홀로 생활하다보니 사소한 일에도 불편한 점이 많고, 자녀들을 자주보고 싶지만 생활여건상 1년에 3~4번 밖에 볼 수 없습니다.

최근에 행복지킴이가 집에 찾아오면서 말벗도 돼주고 안부도 확인하는데, 행복지킴이가 할아버지라 이렇게 매일 자주 집에 방문하는 게 괜한 오해가 생길까봐 점점 불편해집니다.

정** 할머니를 위해 국민디자인단이 아이디어를 냈습니다.

행복지킴이와 돌봄대상 어르신들의 성(性)이 다를 경우 행복지킴이의 배우자와 함께 또는 배우자가 대신 방문하기, 할머니의 건강관리를 위해 지역 보건소와 협력해서 혈압, 당뇨, 체온 등을 측정해 주는 의료 서비스 제공, 그리고 자녀들과 영상통화하는 방법 알려드리기, 이웃과 지역공동체에 참여를 유도하는 방법 등이 제안되었습니다.

할아버지 행복지킴이 대신 배우자인 할머니가 대신 방문하니 말도 잘 통하고 편합니다. 또 평소 건강관리에 걱정이 많았는데 매일 혈압, 당뇨, 체온 등을 측정해 보건소와 연계하여 주니 심리적인 안정감까지 갖게 되었습니다.

자주 볼 수 없었던 자녀, 손자·손녀들과는 스마트폰 영상으로 통화하면서 얼굴을 직접 보니 가족 간 친밀감이 좋아지고, 우울했던 마음도 좋아졌습니다.

충청북도의 9988 행복지킴이 사업은 건강한 노인에게는 2000개의 따뜻한 일자리를 제공했고, 취약계층 2만여 노인에게는 건강과 안전 등 사회적 안전망을 구축하는 의미 있는 성과를 만들어 냈습니다.

또 내년에는 더 많은 마을과 나아가 전국으로 확산시켜 나갈 계획입니다.

소외된 어르신들 행복하세요, 행복을 전달하는 행복지킴이

고령화 시대, 우리 부모님들이 행복하게 나이를 먹을 수 있고, 행복한 생활을 유지할 수 있다면 얼마나 행복할까?

자식에게 짐이 되지 않으려는 부모님들, 소외된 어르신들을 위해 우리 사회가 그 분들을 행복하게 해 드릴 수 있는 최선의 방법, 9988 행복지킴이가 있습니다.

불편한 생활, 소외감, 외로움, 건강 사각지대에 있는 한 분 한 분의 상황에 맞게 가장 필요한 돌봄 서비스를 제공하는 행복지킴이 제도, 국민이 행복한 사회를 만들기 위한 시작입니다

희망T(tree)움 센터에서 싹튼 복지희망의 열매

- 사용자 중심의 대전형 복지전달체계 희망T(tree)움 센터 운영 -
(대전광역시)

빈곤문제, 가족문제, 사회 부적응 등으로 어려움에 처한 위기 가정에 손과 발이 되어 그들을 도와주고 어려움을 헤쳐나갈 수 있도록 집중적으로 관리, 지원해주며 스스로 자신의 삶을 살아갈 수 있도록 자립을 돕는 사업

S# 1. 5년 전 이혼한 뒤 홀로 두 자녀를 키우고 있는 한**씨는 아이를 위해 굶은 식당일도 마다하지 않고 묵묵히 일하며 살아왔습니다. 하지만 아무리 열심히 노력하며 살아가려 해도, 남편이 사업 실패로 진 빚의 일부가 자기 몫으로 남은 탓에 생활고는 점점 더 심해졌고, 상황이 이렇다 보니 아이들마저 학교생활에 적응하지 못해 막막하기만 합니다.

S# 2. 경남에 사는 최**씨는 어린 시절, 알콜 중독이었던 아버지와 살다가 중학교 중퇴 후 집을 나와 떠돌이 생활을 해왔습니다. 그러던 중 지금의 아내를 만나 정착하게 되었고, 올해 초 아들을 얻게 되었습니다.

그동안 일용직으로 겨우 생활해 왔는데, 지난 8월 월세 체납, 각종 공과금 체납 등으로 집주인으로부터 쫓겨나 4개월 된 아이와 함께 모텔에서 생활하며 가족해체 위기상황에 놓여 있습니다.

증가하는 신빈곤층과 가족문제, 개인의 사회부적응에서 오는 다양한 문제들로 인해 삶의 희망을 잃은 위기가정들이 의외로 많습니다. 과연 이들을 위해 우리가 해 줄 수 있는 것은 무엇일까요?

어려울 때 힘이 되는 친구가 되어드리겠습니다!

수많은 복지정책들이 시행되고 있지만, 복지대상자들은 언제나 충분한 혜택을 받기 힘든 것이 현실입니다. 따라서 복지 사각지대를 줄이고 사용자 중심의 복지전달 체계를 마련하기 위해 국민디자인단의 활동이 시작되었습니다.

먼저 국민디자인단은 복지 대상자(수요자)와 담당 공무원(공급자)의 애로점을 파악했습니다.

공급자들은 과도한 업무 스트레스와 감정노동으로 지치고, 복지자원을 연계해 주는 것이 어렵다는 것을 발견하게 되었습니다.

수요자들은 대부분 복합적인 어려움을 겪고 있으며 이것이 동시에 발생하지만 복지정책은 제각각이고, 가족들의 고통도 크다는 점을 발견하게 되었습니다.

이러한 문제점들을 해결하고, 복합위기가정의 가족과 개인에게 힘이 되어주기 위해 대전시는 새로운 복지모델 ‘희망T(tree)움 센터’를 운영하게 되었습니다.

초기 상담에서부터 지원, 사후 관리에 이르기까지 체계적으로 전문성을 가진 관리사들이 공공, 민간과 협력해서 새로운 패러다임을 만들어 가고 있습니다.

지역사회와 단절되어 살아가던 우리 이웃, 절망의 끝에서 세상을 만나다!

대전에서 아버지와 단둘이 살던 **씨는 정신질환이 있는 21살 청년입니다.

아버지가 교도소에 수감된 후 혼자 비좁고 비위생적인 여인숙에서 며칠째 굶고 있다가 발견된 **씨는 환청과 불안증세가 심해 17살 이후로는 방문 밖으로 나오지 않고, 타인과의 대화는 오직 간단한 필담에 의존해 살아가고 있었습니다.

희망티움센터는 **씨가 세상 속에서 사람들과 함께 살아갈 수 있게 돕기로 했고, 맞춤형 통합사례관리가 본격적으로 시작되었습니다.

먼저 희망 플러스 통합관리시스템을 통해 재활프로그램, 장애인 토탈 케어 약물기관을 찾아 도움을 받기로 했습니다.

그 다음 사회공헌 희망씨앗을 통해 **씨를 지원해 줄 수 있는 분들을 찾았는데 지역사회의 많은 분들이 **씨를 돕기로 했습니다.

희망티움 치유센터에서는 **씨를 위한 심리치료를 맡았습니다. 심리치료를 통해 **씨는 자신의 불안감을 자극하고 제일 힘들게 하는 건 아버지이지만 하나 밖에 없는 가족이기 때문에 함께 살아가야 한다는 마음을 털어내도록 도와주었습니다.

마지막으로 희망티움 복지창구는 **씨가 처음 세상과 만나는 작은 사회 역할을 해주었고, 힘들고 어려울 때마다 찾는 공간이 되어주었습니다.

절망의 끝에서 세상과 다시 만나게 된 **씨는 깨끗한 곳으로 아버지와 함께 이사했고, 컴퓨터로 공부를 해서 자동차 정비사가 되겠다는 꿈도 꾸게 되었습니다.

어쩌면 정신질환 이상으로 지역사회에서 공포스러운 존재가 되었거나, 사람들에게 발견되지 못했다면 여인숙에서 비극적인 결말을 맞을 수도 있었던 **씨는 희망티움 센터를 통해 건강한 청년으로 성장해 나가고 있습니다.

희망티움 센터' 는 누구에게나 열려있습니다!



‘말하수’ 서비스를 통해 본인의 어려움을 얘기하면, 희망플러스에서 내용을 확인하고 통합사례관리사가 직접 상담을 통해 문제점을 파악합니다.



반찬 서비스도 가능하구요.

수혜자에게 필요한 서비스를 제공합니다.

또 희망치유치움 센터를 통해 정신적인 힐링 서비스도 받을 수 있게 됩니다.

이를 통해 결국 건강한 일상인으로 돌아가는 새로운 시작을 할 수 있게 되는 것입니다.

복지희망, 희망티움센터에서 싹트다

안타까운 일이지만, 언제나 위기의 순간은 연속적으로 다가옵니다. 그 연결고리를 제대로 풀지 않으면 악순환이 반복될 수 밖에 없습니다. 게다가 취약계층의 위기는 개인이 스스로 회복하기엔 어려움이 큼니다.

희망티움 센터는 복합위기계층을 발견하고, 심리치료, 일자리 연계 등 전방위로 지원하여 스스로 자립할 수 있도록 지지대 역할을 해줍니다.

취약계층의 문제는 단순한 개인문제가 아닌 사회문제이며 본인과 지역사회, 민간, 정부 모두가 관심을 가져야 합니다.

이러한 조직적 복지지원이 문제를 해결할 수 있는 실마리가 되기 때문입니다.

희망티움센터에서 싹튼 복지의 희망, 정부3.0의 가치를 실현하는 국민의 희망이 될 것으로 기대합니다.

마을 경로당의 작은 변화, 삶의 질을 바꾸다

- [농촌형] 홀로 지내시는 어르신을 위한 맞춤형 서비스 (농림축산식품부) -

점점 늘어가고 있는 농촌지역의 고령자 및 독거노인가구의 삶의 질을 개선해 드리기 위해 마련된 공동생활홈, 공동급식시설, 작은 목욕탕 등 공동이용 시설들을 이용하는 데 있어서 수요자의 불편을 해소하고 편의에 중점을 둔 맞춤형 서비스

농촌 지역에는 혼자 사는 어르신이 많습니다.

2000년 138만 명이던 농촌지역 65세 이상 인구는 2010년엔 183만 명으로 늘었고, 이 중 독거가구는 44만 가구에 이릅니다.

정** (92) “남편하고 사별한지 벌써 30년인데, 하나 있는 아들은 경기도에 살아서 도와주질 않지. 혼자 그냥 이렇게 사는 거야”

장성한 자식들이 품을 떠나거나 배우자와 사별한 분들이 대부분인데 농촌은 주거 여건과 교통 인프라가 취약할 뿐만 아니라 특히, 거동이 불편하고 혼자 사시는 고령의 어르신들은 복지나 의료 서비스에 접근하는 데에도 어려움이 많습니다.

경로당, 마을회관 이용률이 높은 농촌지역의 특성을 반영한 맞춤형 솔루션

농촌지역의 독거가구 어르신들은 대부분 마을회관이나 경로당과 같은 공동이용시설에서 생활하시는 시간이 많습니다. 그래서 2000년대 초 지자체를 중심으로 공동이용시설 조성사업을 시작해 공동생활홈 684개소, 공동급식시설 326개소, 작은 목욕탕 143개소가 설치되었습니다.

어르신들의 편의를 위해 마련된 공동이용시설, 그런데 이곳을 이용하는 데 있어 불편함을 호소하는 분들이 적지 않았습니다.

박** (76) “맨날 집에 혼자 있으니까, 낮에는 주로 경로당에 가지. 근데 거기도 편하질 않아. 노친네들이 다 거기 모여서 자니까, 자다가 일찍 깨서 불이라도 켜려면 옆사람 눈치가 보이고...”

최** (70) “마을회관이나 노인정에 문을 안 잠그니까 물건을 훔쳐가는 도둑들이 있다니까. 다들 늙은이들이라 인기척도 잘 못 듣고, 알아차린다고 해도 도와달라고 소리치기도 힘든 거야”

**현장의 목소리를 들은 국민디자인단의 아이디어 도출,
이렇게 달라졌습니다 !**



먼저 개인 프라이버시가 전혀 확보되지 않았던 경로당에는 간단한 접이식 칸막이를 마련합니다. 낮에는 기존의 공동공간으로 활용하고, 밤에는 편안히 주무실 수 있도록 칸막이를 설치, 혼자만의 공간을 확보하는 방안입니다.



〈전〉



〈후〉

공동생활홈 입구에 간단한 센서등만 설치해도 어두운 밤에 넘어지는 등의 안전사고를 예방할 수 있고, 사람이 오가는 것을 쉽게 확인할 수 있어서 도둑 예방 효과도 있습니다.



몸이 아프고 거동이 불편한 분들이 많은 것을 감안해, 이동보건진료에 순회 밥차 프로그램을 연계해서 진료도 받고 식사도 하시는 일석이조 프로그램도 도출되었습니다.

작은 변화가 삶의 질을 바꿉니다!

어르신들을 위한 노력은 농식품부 혼자만 하는 것이 아닙니다. 보건복지부, 문화체육관광부는 개선된 공간에서 ‘건강 100세 노인운동 서비스’, ‘농산어촌 이동형 문화예술교육’ 등 어르신들이 체험할 수 있는 복지·문화 프로그램을 제공할 예정입니다. 이번 서비스 디자인을 통해 작은 변화가 우리 어르신들에게 행복을 드리고 삶을 바꿀 수 있다는 것을 보여줄 수 있는 계기가 되었습니다.

공동생활홈, 공감을 통한 맞춤형 서비스 제공

농촌지역에서 홀로 사시는 외로운 독거 어르신들을 위해 마련해드린 공동이용시설. 이곳에서 다함께 생활하시다보면 외로움도 잊을 수 있고, 새로운 가족처럼 지낼 수 있지 않을까?
바로 이런 생각 자체가 정책 공급자 위주의 생각이었음을 깨닫게 됩니다.

만약 내가 그곳에서 생활한다면? 대학시절, 공동 기숙사에서 생활했을 때의 불편함을 떠올려 보면 어떨까?

함께 해서 좋은 점도 있겠지만, 함께하기 때문에 불편함도 당연히 뒤따릅니다. 어르신들 또한 마찬가지였습니다.

이번 기회에 국민디자인단 활동을 통해 어르신들의 입장을 고려하게 되었고, 공동생활시설에 개인 공간도 만들고, 이동 보건 진료 차에 밥차 서비스도 제공하는 방안을 도출하게 되었습니다.

공감이야말로 정책의 기본이며,
세대와 계층을 초월해 누구라도 공감할 수 있는 정책의 마련!
국민이 주인인 정부3.0을 다시금 공감하게 됩니다.

은둔형 독거노인, 세상과 사람을 만나다

- [도시형] 홀로 지내시는 어르신을 위한 맞춤형 서비스 (보건복지부) -

도시에 거주하고 있는 독거가구 어르신에게 믿고 의지할 수 있는 최소한 1명의 친구를 만들어드림으로써 노인 고독사 및 자살 예방, 우울증을 감소시키고 활기찬 노후생활을 보내실 수 있도록 지원하는 서비스

지난 10년간 독거노인은 2배 이상 증가했으며, 2015년엔 노인 5명 중 1명은 독거노인으로 산다는 충격적인 보도가 나왔습니다.

특히 시골과는 달리 도시는 이웃 간 관계가 소원하고 경로당 이용률도 낮기 때문에 도시 지역의 독거노인들은 집 밖으로 나와 다른 독거노인과 만나거나 지속적인 관계를 유지하기 힘든 실정입니다. 그렇다보니 최근 노인 고독사나 자살과 같은 사건들이 끊이지 않고 있습니다.

“독거노인 숨진 지 20여일 만에 발견”

“겨울 옷 아홉 겹이나 껴입은 채 추위와 굶주림으로 숨진 채 발견”

“집 되기 싫다... 안타까운 노인자살”

“경제능력 없고 친구 없어 극단적 선택”

은둔형 독거노인 발굴 프로젝트

가족과 이웃, 사회와의 관계가 단절된 채 지내는 독거노인이 우리 사회에 얼마나 있는지 정확한 통계치는 아직 없습니다. 지역 복지관의 실무자들은 이런 ‘은둔형 독거노인’을 발견하는 자체가 너무 어렵다고 말합니다.

정** 부장

“정말 맨땅에 헤딩이에요. 딱 그 말 밖에 안 떠올라요. 복지관 직원들을 투입해서 짬질방, 고시원, 쪽방촌, 고물상까지 돌아다니면서 은둔형 어르신을 찾고 있는데 정말 어려워요”

조** 교수

“결국 Man to Man 방식으로 그분들을 찾는 게 가장 확실해요. 컴퓨터 앞에 앉아서 관련 서류들만 가지고선 찾을 방법이 없거든요”

권** 교수

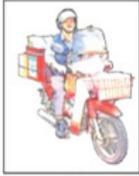
“이 사업이 얼마나 어려운지 압니다. 은둔형 독거노인에 대해서는 공식적으로 접근경로를 확보하는 데 한계가 있기 때문에 정부정책이 미치기 어려운 사각지대에 대해서는 지역사회의 도움이 매우 중요합니다”



경로당 회의



통반장 회의



집배원



전기,가스 점검원



아쿠오르프, 우유 등 배달원

은둔형 어르신을 찾기 위해서는 직접 발로 뛰며 찾을 수밖에 없으며, 지역주민의 협조가 가장 중요하다는 결론에 도달했습니다. 그래서 국민디자인단은 은둔형 독거노인을 찾을 수 있는 방법에 대해 아이디어를 모았습니다.

첫째 통반장 회의 때 사회복지사가 참석해 은둔형 독거노인 발굴에 대한 취지를 설명하고, 협력합니다.

둘째 경로당 회장단 모임을 주최하여 은둔형 독거노인에 대한 정보를 교류합니다.

셋째 퇴직 경찰, 소방관 등 퇴직 공무원을 활용하는 방안입니다.

이 밖에도 우체국 집배원, 가스안전공사 도시가스 검침원, 야쿠르트 배달원 등을 활용하여 찾아내는 방법까지 다양한 방법들을 찾을 수 있었습니다.

은둔형 독거노인들에게 지금 필요한 건... 〈친구〉

이** 할머니

“하루 종일 텔레비전만 보고 있지... 방안에 우두커니 혼자 있으면 외롭고 가슴이 답답해... 병원에 가는 일 말고는 집밖에 나갈 일도 없지 10년 전에 남편이 죽고 나서부터 이래... 나도 얼른 죽고 싶어”

최** 할머니

“자원봉사하는 학생들이 가끔 오는데, 왔다가 갈 때 할머니 말동무 해 드리게 또 올게요... 그렇게 말하고 가서는 1년 넘게 안 와... 그렇게 왔다 갈거면 오지를 말지, 또 그런 말 들으면 난 기다리게 되잖아. 그 실망감이 더 힘들다니까... 옆집 친구가 작년에 저 세상 가고 나니까 이제는 하루 종일 말 할 사람도 없어”

은둔형 독거노인들 - 세상, 사람과 만나다!

국민디자인단은 6명의 은둔형 독거노인을 찾아 그분들이 사람들과 함께 어울려 생활할 수 있는 프로그램을 진행했습니다.

초기 목표는 복지관에 꾸준히 나오시도록 하는 것.

프로그램 참여 기회가 늘고 자주 만나다 보니 자연스럽게 구성원들끼리 관계도 형성되었고, 휴대폰 활용교육 수업을 통해 서로 문자도 주게 되었고, 자연스럽게 모임이 없는 날에는 서로 전화를 해 안부를 묻는 사이까지 됐습니다.

아들과 인연을 끊고 지내시는 김 할머니가 이사를 갈 때는 다른 분들이 함께 다니면서 이사 갈 집을 봐주기도 하고, 같이 식당에 가서 식사를 하거나 시장에서 쇼핑도 하고 심지어 무도회장에 놀러가는 일도 있었습니다.

경제적인 어려움도 함께 겪고 있는 김 할머니를 위해서 박 할머니가 노인 일자리를 알아봐 달라고 부탁을 하셨고, 그래서 두 분이 같이 노인 일자리 사업을 진행하는 곳에 신청을 해 둔 상태입니다.

처음 집단을 구성하고 모임을 시작할 때만 해도, 다들 우울증으로 인해 무기력하고 예민한 상태여서 모임에 참여하는 것 자체가 어려웠습니다.

과연 이 모임이 잘 될 수 있을까 의문을 가진 적도 있습니다.
하지만 프로그램에 참여할수록 점점 긍정적으로 변해가는 어르신들의 모습, 그리고 지금은 완전히 달라진 이분들의 모습을 보면서 새로운 가능성과 보람을 느끼게 됩니다.

‘친구’가 되어드리는 정부3.0

‘친구 한명이 삶을 살아갈 이유’가 된다는 말처럼, 세상은 혼자 살아가는 것이 아니라 함께 살아가는 것입니다.

혼자 사는 노인들에게 말벗이 되어 주는 친구, 믿고 의지할 수 있는 친구가 있다는 건 삶에 대한 의욕을 키울 수 있는 방법입니다.

‘독거노인 친구 만들기’사업은 사회와 단절된 은둔형 독거노인들에게 사회와 소통할 수 있는 연결고리로 친구를 만들어 주었고, 독거노인 간에 상호 돌봄 체계를 마련해 향후에도 지속가능한 모임형태로 발전할 수 있도록 지원할 계획입니다.

이것이 복지사각지대 제로화를 꿈꾸는 정부3.0의 가치입니다.



안심 3.0

생활 속 불편 · 불안 제로

삶의 안락함을 디자인하다!

- 스마트 빅보드, 국민의 눈과귀
손과 발이 되다
- 귀갓길 그린라이트,
스마트 안심귀가 서비스 ON!
- 119 차량, 도착 시간을
알려드립니다
- 내 손안의 범죄현장, 스마트폰으로
쉽게 신고할 수 있어요
- 이젠 나도 119 신고
쉽게 할 수 있어요

스마트 빅보드, 국민의 눈과 귀, 손과 발이 되다

실시간 첨단 스마트 재난상황실(스마트 빅보드)구축
-(국민안전처 국립재난안전연구원) -

재난이나 안전사고가 발생했을 때 CCTV, 기상정보, 인공위성 영상, 전자지도 정보, 재난이력 등 모든 정보를 통합해 현장의 상황을 모니터링 하고 분석, 대응하는 재난관리 시스템. 무인항공기 등 실시간 모니터링 장비를 이용해 재난상황을 입체적으로 파악하는 시스템

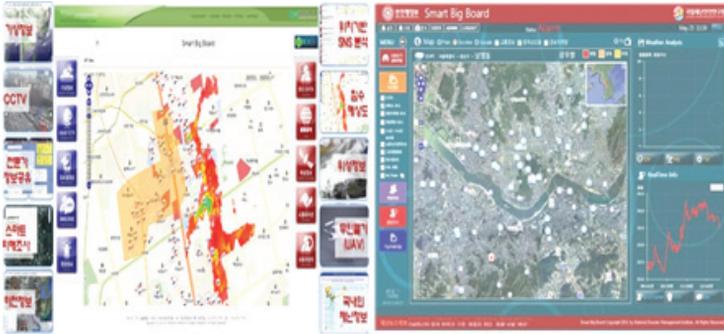
1. 영화 ‘본 얼티메이텀’의 한 장면

현장 요원들의 권총에 부착된 소형카메라에 촬영된 현장 영상을 지휘 통제실에서 실시간으로 전송받고 전문요원들이 이를 분석해 현장에 행동 지시를 내립니다.

2. 서울 마포구 마포대로 국립재난안전연구원 회의실

회의실에 들어서자, 커다란 벽면을 가득 채운 대형 전자상황판이 눈에 들어옵니다.

화면에 표시된 실시간 구름사진을 확대하자 비가 오는 지역이 구체적으로 나타납니다.



또 폭우가 내리는 지역을 선정해 클릭하면 시민들이 올린 트윗 글 내용과 동향은 물론 현장 폐쇄회로(CCTV) 영상, 거기에 지난 몇 년간 폭우 피해 상황까지 종합정보들이 대형 스크린에 차례로 나타나고, 심지어 현장에서 스마트폰으로 찍은 영상까지 실시간 전송돼 현장 상황까지 파악할 수 있습니다.

빅데이터와 스마트 정보통신기술(ICT)을 접목한 ‘스마트 빅보드’ (스마트 재난상황 관리시스템)

‘내가 위험한 상황에 처했을 때는 무엇을 어떻게 해야 할까?’
‘갑작스런 재난 상황이 발생했을 때, 정부는 나에게 어떤 도움을 줄 수 있을까?’

올해 유달리 대형사고 소식이 많아지면서 재난, 안전에 대한 국민들의 관심이 높아졌으며, 정부도 기존의 재난관리시스템의 한계를 극복하는 새로운 재난관리시스템 마련에 나섰습니다.

기존의 재난관리시스템은 분산된 정보시스템, 국한된 현장정보 수단, 전문 분석정보 부족 등과 같은 문제점이 지적되었고, 이를 보완하기 위해 ‘현장중심’의 재난상황 관리를 위한 스마트 빅보드를 개발하게 되었습니다.

국민과 소통하고 국민이 사용할 수 있는 시스템 - 스마트 빅보드

국민디자인단은 재난상황 관리자뿐만 아니라 국민 또한 서비스의 핵심 고객이라는 점을 중요하게 인식하고 현장 방문, 인터뷰, 박람회 등을 통해 의견을 수렴, 누구나 쉽게 이해하고 이용할 수 있는 서비스를 제시하게 되었습니다.

국민디자인단의 활동으로 다양한 계층의 사람들이 이용할 수 있는 시스템 개선, 남녀노소 누구나 쉽고 편리하게 조작할 수 있는 최적의 시스템 디자인, 국민을 위한 재난관리 서비스 등 세 가지 개선안에 초점을 맞췄습니다.

재난안전 총괄지휘 플랫폼인 스마트 빅보드는 기상청 날씨정보와 지진·해일 정보 등 12개 기관 31개 빅데이터를 연계시켰고, 스마트폰 등 현장 정보도 실시간 연동이 가능하도록 했습니다.

그리고 가장 중요한 것이 민간정보를 활용한다는 점인데, 페이스북, 트위터 등 실시간 소셜 네트워크 서비스 정보를 하나로 통합했습니다.

국민 맞춤형 서비스 기능을 추가해, 자신의 거주지역을 설정하면 필요한 알람정보를 받을 수 있고, 현장에서 사건사고가 발생하면 이를 실시간 동영상으로 전송해 상황을 신속하게 파악할 수 있도록 지원합니다.

“2013년 4월 경주 산대 저수지에서 갑자기 제방이 붕괴되는 사고가 발생했습니다.

장마철도 아닌 시점에 갑자기 발생한 사고라 모두들 당황했는데요. 이때 주민들의 긴급대피를 도운 게 SNS였습니다. 주변에 있던 시민들이 트윗을 통해 아무래도 제방이 불안하다며 경보 메시지를 계속 전파했던 거죠.”

개방 · 소통 · 협력 · 공유 재난관리의 새로운 패러다임을 제시

재난 위험으로부터 국민의 안전을 지키는 스마트 재난상황관리 시스템 ‘스마트 빅보드’는 사고발생 원인부터 현재 상황, 관련 이슈, 앞으로의 전망까지 모든 정보를 총망라하는 최적의 해결 솔루션을 국민들에게 제공합니다.

재난관리는 정부가 하는 일입니다. 하지만 누가 하는 일이나 보다, 누구를 위한 일인가?
바로 이것이 정부3.0의 고민의 출발점이 되었고, 국민디자인단은 국민의 소리를 듣는 귀와 이를 실현하는 손이 되었습니다.

앞으로는 그 어떤 재난 · 재해가 닥치더라도 국민 모두가 서로의 눈과 귀가 되어 알림이가 되고 국민 모두가 서로의 손과 발이 되어 지킴이가 되어줌으로써 재난관리가 행복관리로 변화되지 않을까 기대하게 됩니다.

스마트 빅보드, 서로의 안전 지킴이로 거듭나다

비가 엄청 많이 쏟아지던 날, 강남대로의 하수구가 역류되어 도로가 물에 잠기는 현상이 SNS에 실시간으로 올라옵니다.

인근 사무실에서 근무하던 직장인들은 SNS의 현장 사진과 동영상을 보며 그제서야 바깥 상황을 알게 되고, 다들 어쩔 줄을 몰라 하며 당황해 하고 있었는데요. 하지만 불과 10여 분 후, 더 놀라운 일이 일어났습니다.

이 정보가 스마트 빅보드를 통해 공유되고, 신속하게 복구 인력이 현장에 파견된 것입니다.

당신이 모르는 사이에, 누군가의 도움으로 큰 사고가 예방되고 있다는 사실! 이제는 당신도 누군가의 지킴이가 될 수 있습니다.

이것이 바로 국민 스스로를 주인으로 만드는 정부3.0의 작은 변화가 가져다 준 커다란 선물입니다.

귀갓길 그린라이트, 스마트 안심귀가 서비스 ON!

- 사회적 약자를 위한 스마트 안심귀가 서비스 (경찰청) -

어린이, 여성, 노인 등 사회적 약자들이 안전에 대한 불안감을 최소화할 수 있도록 안전한 귀가경로 내비게이션, 실종 예방 키트, 보호대상자의 이동 정보 전송, 휴대전화 원격 제어 시스템 등 기존과 차별화 된 맞춤형 서비스

몇 년 전, 시내 상가에서 큰 아이를 잃어버린 최**씨.

아이를 찾기 위해 모든 걸 다 해봤지만 결국 찾을 수 없었고, 지금도 가슴에 피멍을 간직한 채 살아가고 있습니다.

그래도 남은 둘째 아이를 생각하면서 가슴의 한을 누르며 살아가고 있는데...

최근에 최**씨는 스마트 안심귀가 서비스가 시행된다는 걸 알게 되었고, 바로 둘째 아이를 위해 서비스를 신청했습니다.

한편으로 상처가 되어버린 큰 아이 생각이 다시 떠오릅니다. 만약 큰 아이를 잃어버렸던 그 때 이런 서비스가 있었다라면, 아이를 찾을 수 있지 않았을까?

안전이 불안한 어린이, 여성, 노인 곁에 스마트 안심귀가 서비스가 있습니다!

점점 지능화, 전문화되는 범죄환경 속에서 안전에 가장 취약한 계층이 어린이, 여성, 노인과 같은 사회적 약자입니다. 이들의 안전에 대한 불안감을 최소화 하고 범죄에 대응하기 위해 추진하고 있는 것이 스마트 안심귀가 서비스입니다.

[여성 안심 서비스]

학교를 마치고, 거리로 나온 여학생들이 어두운 길을 걸어갑니다. 큰 길에서 친구와 헤어진 여학생은 곧바로 주머니에서 스마트폰을 꺼내 애플리케이션을 켵니다. 목적지를 설정한 뒤 자신의 위치를 전송하자 스마트폰 화면에 안전한 귀갓길이 표시됩니다. 스마트폰에 표시된 길을 따라 걷다보니, 방범용 CCTV와 경찰 지구대를 지나갑니다.



[청소년, 치매노인 안심 서비스]



늦은 밤, 중학교 2학년 딸이 아직 귀가하지 않았습다.

오늘 아침 등교 전, 성적 이야기로 실랑이를 벌였던 일이 별안간 스칩니다.

한창 예민한 때이니 반항하는 마음에 거리를 해매고 있는 건 아닌지...

걱정하는 사이, 스마트폰의 알람이 울립니다. 알람을 신청해 놓은 딸의 위치정보가 전송된 것입니다.

다행히 집 쪽으로 이동 중인 딸의 위치를 확인하고 나서야 엄마는 안심이 됩니다.

[아동 안심 서비스]



어린이집에 다니고 있는 우리 아이~ 잠시 한눈이라도 팔면, 저만치 떨어져 무언가를 호기심 있게 찾아다닙니다. 가끔은 혹시라도 이러다 내 아이 잃어버리면 어떡하나 걱정됩니다.

상상하기는 싫지만, 만일의 사태를 위해 '우리아이 지킴이 키트'에 아이의 지문과 유전자 정보 등을 추출해서 보관해 놓습니다.

사고가 나면 바로 경찰서에 우리아이 지킴이 키트를 제출해서 찾아야죠.

[피해자 휴대전화 원격제어 시스템]

오늘도 9시 뉴스에는 사건, 사고 소식이 끊이지 않습니다.

무서운 세상, 나 혼자 조심한다고 해서 안전하다는 보장도 없고... 사고라고 생기면 어쩌나... 하는 생각을 하면 불안감을 떨칠 수가 없습니다.

그런데 피해자의 휴대전화가 꺼져있어도 GPS와 Wi-Fi를 원격으로 작동시켜, 신속히 위치를 파악하고 큰 범죄를 예방할 수 있다는 소식이 전해집니다.

이제는 무작정 불안에 떨 필요는 없겠다는 생각에 절로 안심이 됩니다.



귀갓길의 그린라이트 스마트 안심귀가 서비스

스마트 안심귀가 서비스는 정부3.0의 기본 가치인 개방·공유·소통·협력을 바탕으로 완성되었습니다.

우범지대를 피할 수 있도록 안전·방법시설 설치지역의 정보를 제공하고, 방송통신위원회와 국토해양부는 부처 간의 칸막이를 제거하고 협력해 GPS, Wi-Fi 원격제어가 가능하도록 했습니다.

범죄환경에 공동으로 대응하기 위해 민간경비업체와 정보통신기술업체가 힘을 모아 도보자 내비게이션 서비스를 완성했습니다.

그리고 이 모든 서비스가 노인, 청소년, 아동, 여성을 위한 맞춤형으로 제공되니 더없이 편리합니다.

정부와 민간이 힘을 합치니, 우리 모두가 바라던 가치가 실현되고 국민 모두가 안심할 수 있는 환경이 조성될 수 있다는 것을 확인한 순간, 협업이 얼마나 중요한지 알게 됩니다.

스마트 안심귀가 서비스, 그린라이트 ON!

밤길이 무서운 여성, 우리아이 귀가길이 걱정인 부모 등을 위해 스마트 안심귀가 서비스가 맞춤형으로 제공됩니다. 다양한 필요에 맞추어 스마트폰, 키트 등을 통해 간편하게 서비스를 이용할 수 있게 된 것입니다.

아이를 잃어버린 안타까운 일을 경험한 사람들, 어두운 골목길에서 강도의 위협을 받아본 사람들 또는 그런 얘기를 들으면서 같이 아파했던 사람들... 모두가 필요로 했던 서비스가 아닌가 생각됩니다.

지금 국민이 원하는 것을 서비스하는 것이 정책의 기본이죠. 이 서비스를 제공하기 위한 정부, 민간의 다양한 협업이 돋보이는 순간입니다.

협업을 통한 정부3.0의 실현으로 국민의 마음엔 안심 청신호가 들어옵니다.

119 차량, 도착시간을 알려드립니다

- 위급환자 단계별 긴급서비스 제공 (대구광역시) -

응급상황에 처한 시민이 119 구급차량을 요청할 경우 스마트폰을 통해 119 차량의 출동 여부와 도착시간, 차량의 현재 위치 등을 확인할 수 있는 정보를 보내줌으로써 시민들의 불안감을 감소시키고 사회 안전망을 강화하는 서비스

아버지가 쓰러지면서 머리를 다치시는 바람에, 태어나 처음으로 119에 전화를 하게 된 하**씨. 평소 침착한 성격이었지만, 이런 위급상황에 처하고 보니 머리가 하얘지는 것 같았다고 합니다.

대체 출동한 구급차는 언제쯤 오는지, 지금 어디쯤 달려오고 있는지, 발을 동동 구르며 구급차를 기다리던 하**씨가 더욱 답답했던 것은 구급차가 도착하기 전에 뭐라도 해야 할 것 같은데 어떤 응급처치를 하고 있어야 하는 것인지 아무것도 알 수 없었다는 것이었습니다.

기다리는 사이 구급차가 도착해, 아버지와 함께 병원으로 급하게 달려가는데 갑자기 구급차가 멈춰섭니다. 무슨 일인가 싶어 창밖을 보니, 불법주차 된 차량들 때문에 구급차가 빠져나갈 길이 없었던 것입니다.

다행히 차주가 달려와 해결되었지만, 하**씨는 그때만 생각하면 아찔합니다.

사건 사고가 발생했을 때, 생명을 살릴 수 있는 금쪽같은 시간,
골든타임! 구급차 출동과 이동시간 단축은 생명과 직결돼 있기 때문에
중요합니다.

이와 관련해 대구시에서는 응급상황에 대처하는 긴급 서비스와 관련된
혁신적인 서비스 개선안을 마련했습니다.

평균 6분마다 1회 출동 평균 8분마다 1명씩 이송

대구시 소방본부에 따르면 2013년 한 해 동안 119 구급대의 출동
건수는 약 9만 건으로 평균 6분마다 1회, 8분마다 1명씩 이송했으며,
119 구급출동 및 이송인원은 계속 증가추세를 보이고 있습니다.

뿐만 아니라 구급차가 출동하는 도로의 차량 정체와 불법 주차로 인해
도착시간이 지연되는 경우도 많은데, 이 때 구급차를 기다리던 시민이
다시 119에 전화하는 반복 신고 건수도 31만 건에 달합니다.

그렇다면 119 서비스 이용자(환자, 보호자)와 서비스제공자
(구급대원)들이 생각하는 긴급 서비스의 문제점은 무엇일까요?

“신고단계부터 병원이송 중 심리적인 안정을 찾기를원한다.”

“응급상황에 따른 대처방법을 쉽게 찾기 어렵다.”

“병원으로 이송 중 차량 흔들림이 심하며 방치된 느낌이 든다.”

“환자 이송 중 위급한 상황에 따른 판단 및 대처에 부담감이 있다.”

“교통체증과 불법주차 등은 위급상황에 골든타임을 놓치는 가장 큰 이유이다.”

긴박한 상황일수록 심리적 안정이 중요! 신고 전 - 신고 후, 출동 - 이송단계별 서비스 마련

국민디자인단의 면담 및 관찰결과, 긴급 상황에 처한 서비스 이용자들은 무엇보다 심리적인 안정감을 최우선시 한다는 중요한 사실을 알게 되었습니다.

119에 상황 신고 후 이용자들이 동일한 번호로 재신고 하는 경우도 31만건. 이는 신고가 잘 접수됐는지, 구급차가 출동했는지 확인하고자 하는 심리로, 신고 후 구급차를 기다리는 동안 시민들이 불안해한다는 것을 나타냅니다.

이 점에 착안해 신고 전, 신고 후, 출동, 이송단계로 나눠 서비스를 구성했습니다.

신고 전 단계 서비스는 119 구급상황관리센터와 실시간으로 상담할 수 있도록 해 신고에 대한 부담을 줄이고 휴일에도 응급상황 관련 전문 지식을 제공합니다.



그리고 신고가 접수된 후에는 차량 출동여부, 도착시간, 현재 위치를 확인할 수 있는 서비스를 제공하고, 응급처치 행동 매뉴얼 및 스마트폰 미사용자 등을 위한 도착예정 알림문자를 추가로 제공해 서비스를 개선하였습니다.

국민디자인단이 제안한 골든타임을 확보하기 위한 획기적인 아이디어

환자의 생명을 살릴 수 있는 시간, 골든타임을 확보하기 위해서는 시민들의 협조와 참여가 무엇보다 중요하데, 긴급차량 길 터주기 홍보를 위해 단순히 구급차량에 판을 부착하려던 계획에서 발전하여 ‘교차로 바닥 경고신호등 도입’과 ‘대중교통수단을 이용한 길 터주기 홍보’란 새로운 아이디어도 추가되었습니다.

특히 교차로 바닥 경고신호등 도입은 골든타임을 확보하기 위한 획기적인 아이디어로, 국민디자인단에 지원해 3개월간 참여한 한 대학생이 제안했는데 앞으로 관계부서와의 협의를 통하여 적극적으로 정책에 반영할 계획입니다.



국민 안전의 골든타임! 국민디자인단과 119가 함께 지켜드리겠습니다!

이번에 국민디자인단의 일원으로 활동했던 시각디자인과 3학년 이** 양은 디자인단에 참여하면서 누구보다 좋은 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있는 구급대원들의 모습에 먼저 감동 받았다고 합니다. 하지만 현장에 와 보니, 생각과는 전혀 달랐던 실태에 충격도 받았습시다.

“열악한 업무 환경과 잦은 출동, 장난 전화로 인한 위급 환자의 신고대기 문제, 신고전화 중 비응급과 응급이 8:2라는 엄청난 비율, 심하게 흔들리는 차체 문제 등 119서비스가 위급 상황에 부닥친 것이 명백해 보였습니다.

하지만 수많은 회의를 거치면서 여러 가지 의견이 교환되고, 저 자신도 평소에 생각하지도 못한 아이디어들을 말하게 되면서 매우 뜻깊은 시간을 보냈습시다”

생활 습관 하나가 바뀌어도 우리 삶은 달라집니다.
국민들의 생활과 직결되고, 국민의 안위를 살피는 정부 정책이 바뀌면,
우리 국민 전체의 삶에 얼마나 많은 변화를 일으킬까요?

국민디자인단에 참여한 이** 양은 국민의 한 사람으로서, 앞으로 정부 정책이 책상 위에서 결정되어지기 보다는 국민들의 삶을 지켜보고,
그 삶에 깊이 들어가야 할 때라고 말합니다.

긴급한 상황, 신속한 서비스로 위기탈출

위급환자의 골든타임을 확보하기 위해 지문인식을 통한 간편한 신고, 구급차 도착 전 시간안내, 실시간 응급 정보 제공, 길 터주기 홍보 등 응급신고부터 병원 이송까지 단계별 긴급서비스가 개선됩니다.

이로써 환자와 보호자의 심리적 안정을 찾을 수 있고, 소중한 목숨도 보호할 수 있는 시스템이 마련되어 위급상황 대응능력이 향상되고 의료지원 서비스도 강화될 것입니다.

사용자의 불편을 찾아내고, 그 불편을 없애는 아이디어로 세상은 변화해 왔습니다.

국민의 불편을 찾아내고, 불편을 없애는 서비스로 디자인하는 것, 정부3.0 국민디자인단의 참여는 대한민국의 변화를 기대하게 하는 변화의 시작일 것입니다.

내 손안의 범죄현장, 스마트폰으로 쉽게 신고할 수 있어요

- 목격자 정보 활용을 통한 안심치안 서비스 (경찰청) -

스마트폰, 블랙박스, CCTV 등 생활 속 IT기기로 시민들이 촬영한 영상 정보를 경찰에 원터치 제보하고 사건사고나 범죄 해결에 활용하는 서비스

오토바이 배달 일을 하는 오**씨는 아내와 곧 태어날 아기를 생각하며 비가 오는 곳엔 날씨에도 오토바이를 타고 배달을 나갔습니다.

평소 과속을 잘 하지 않는데다 비까지 내리고 있어 천천히 달리고 있는데, 신호를 무시하고 중앙선을 넘어온 뺑소니 차량에 충돌하는 사고를 당했습니다.

최소 6개월의 입원과 만만치 않은 거액의 치료비가 필요하다는 청천벽력 같은 소식에 막막하기만 했던 오**씨.

‘목격자를 찾는다는 전단지를 돌려볼까, 사고 현장에 현수막이라도 붙여볼까...’

아픈 몸을 이끌고 밖으로 나가더라도 자신이 살기 위해서는 꼭 뺑소니 차량을 찾아야 했습니다. 그런데 뜻밖의 목격자가 나타났습니다.

사건 당시에 주변을 지나가던 시민의 제보와 뒤에 따르던 차량의 운전자가 블랙박스 영상을 제보해준 것이었습니다.

며칠 후 오**씨를 치고 도망간 가해자는 경찰에 체포되었습니다.

국민 누구에게나 닥칠 수 있는 사고 목격자를 찾는 획기적인 방법이 필요하다!

누구나 한 번쯤은 목격자나 증거영상이 꼭 필요했던 적이 있으실 겁니다.

하지만 개인이 이를 찾아내기란 너무도 힘들고, 반대로 제보를 하고 싶어도 어떻게 해야할지 방법을 몰라 그냥 잊고 말았다는 분들도 있습니다.

누군가에게는 너무도 절실하게 필요한 정보들이 묻혀버릴 수밖에 없는 것입니다.

IT강국 대한민국에서 살아가는 우리에게 이미 4천만의 스마트폰, 400만대의 블랙박스와 400만대의 CCTV가 있습니다. 이러한 생활 속 IT 기기로 촬영된 영상정보를 사건의 제보로 활용할 수 있다면 사건과 범죄 해결에 획기적인 개선을 가져올 수 있음은 물론이고 사회적 비용의 감소에도 큰 역할을 할 수 있습니다.

국민과 경찰이 함께 만드는 안심치안의 새로운 패러다임
‘원터치 국민제보’

미국 뉴욕과 시카고 경찰청에서는 여러 형태로 국민의 제보를 활용하는 방안을 시도하고 있으며 긍정적인 효과를 보고 있다고 합니다.

하지만 IT기기의 영상정보를 활용하는 나라는 아직 없습니다. 경찰청에서는 국민디자인단과 함께 국민의 입장에서 범죄나 사건의 피해자가 되었을 때 꼭 필요했던 건 무엇인지, 또 이를 해결하기 위한 방안과 국민에게 필요한 서비스를 결합해 ‘원터치 국민제보’라는 서비스를 설계할 수 있었습니다.

손쉬운 제보를 위한 모바일 기반의 스마트 서비스

시민들이 보유하고 있는 스마트 기기로 손쉽게 촬영하고 이를 전송할 수 있도록 ‘목적정보 제보 서비스’ 앱을 개발했습니다.

그리고 더 중요한 건 잘 만들어진 서비스를 어떻게 널리 배포하느냐의 문제였습니다. 일회성 광고나 바이럴 마케팅을 통해 진행되는 반짝 홍보보다는 이동통신사와 메신저, 포털 등의 서비스와 제휴하여 쉽게 제보할 수 있도록 연계해 생활 속의 지킴이라는 컨셉으로 국민 참여를 유도할 수 있었습니다.

또 자발적인 시민제보를 활성화하기 위해 착한 마일리지 적립, 행정처분 감면, 기념품 제공, 보험료 할인 등의 인센티브 제도도 도입됩니다.

내 손에 범죄현장 있다! 국민참여 치안서비스

스마트 기기를 활용해 손쉽게 신고하고, 수사 절차의 번거로움 때문에 제보를 꺼리는 심리를 상쇄할 수 있도록 교통위반벌점 감소, 보험료 할인 등 다양한 인센티브를 부여하는 아이디어를 마련한 국민참여 치안서비스는 사장될 수도 있었던 정보를 가치 있는 정보로 살려낸 획기적인 발상입니다.

국민참여 치안서비스는 범죄 피해자의 억울함을 해소해주고, 범죄 해결에 국민이 능동적으로 참여함으로써 국민이 주인인 정부, 국민이 행복한 정부를 실현하는 초석이 될 것입니다.

이젠 나도 119신고 쉽게 할 수 있어요

- 장애인, 이주여성 등 재난 취약계층 간편 119신고체제로
생활안전망 운영 (전라북도) -

의사소통이 불가능하거나 거동이 불편한 재난취약계층(장애인, 이주여성 등)이 화재나 사고를 당했을 때 직접 통화를 하지 않고도 119에 신고를 할 수 있도록 맞춤형 전화기를 개발해 무상보급하고 생활안전망을 마련해주는 서비스

전북 남원에서 홀로 사는 청각장애 3급 76세 김** 할머니.

서울에 사는 자식들이 올라와 같이 살자고 하지만 할머니는 자식들에게 짐이 되는 게 싫고 불편할 것 같아 거절했습니다. 그런데 요즘 몸이 안 좋아지면서 이리다 갑자기 쓰러지거나 하면 어쩌나 하는 걱정을 자주하게 되었습니다.

갈수록 귀가 심하게 어두워지면서 전화통화가 어렵기 때문입니다. 이런 김** 할머니에게 희소식이 찾아왔습니다.

면사무소 복지사의 소개로 새 전화기를 받게 된 것입니다. 전화기는 할머니가 쓰기에도 불편함이 없었습니다. 버튼도 크고, 일일이 번호를 누르는 대신 그림을 보고 필요한 때 그것만 누르면 된다는 것입니다. 할머니가 아파서 말을 못하더라도 버튼만 누르면 상대방이 다 알고 찾아온다는 말에 깜짝 놀랐지만, 세상 참 좋아졌다고 기뻐하십니다.

재난취약계층, 특화된 신고체계 부재

의사소통이 불가능하거나 거동이 불편한 재난취약계층의 경우 신속한 119신고가 곤란하기 때문에 인명·재난피해 발생의 우려가 높습니다. 현재 문자 신고서비스와 인터넷 신고서비스를 시행하고 있지만, 응급 상황에서 문자나 인터넷을 활용하기란 현실적으로 어렵습니다.

지속적으로 증가하고 있는 재난취약계층이 손쉽게 이용할 수 있는 119 신고 서비스가 시급한 시점이며, 최소한의 안전대책 마련도 필요 합니다.

경제적 & 신체적 & 환경적 재난 취약자 모두를 아우르는 간편 119 신고 체계 디자인

서비스 공급자와 사용자, 전문가 팀으로 구성된 국민디자인단은 경제적 재난 취약자, 신체적 재난 취약자, 환경적 재난 취약자 모두가 쉽고 간단하게 긴급 구조 요청을 할 수 있는 신고 체계를 마련하는 데 초점을 맞춰 서비스 디자인을 고민했습니다.

취약계층에 적합한 특화 서비스가 부족하다는 점과 신고 단말기의 불편함, 사고를 알릴 수 있는 방법 부재 등 서비스 진행 단계에서 발생하고 있는 문제점들을 개선할 수 있는 아이디어를 마련했습니다.

사각지대 없는 맞춤형 생활안전 서비스

장애인, 이주여성 등 거동과 의사소통이 불편한 재난취약계층에 특화된 맞춤형 전화기를 개발해, 전국 최초로 민관협업을 통해 무상으로 전화기를 보급합니다.

맞춤형 전화기는 단축버튼과 음성녹음만으로도 신고가 가능하며 신고 후에는 출동상황에 대해 전화기 화면에 출동 피드백 정보를 제공합니다.



그리고 평상 시 이웃주민, 통반장, 가족, 사회복지사 등을 활용한 인적 네트워크를 구축해 긴급구조대가 출동했을 때 신속한 초동 대응을 할 수 있도록 협력하는 생활안전망 체계도 마련하였습니다.

나홀로 장애인도 안전 걱정 없는 세상!

하루 동안 장애 체험을 해보거나 외국에 나홀로 남겨져 보면, 평소 간단했던 생활조차도 불편함을 느낄 수 있습니다.

그러나 겪어보지 않는다면, 그 불편함을 알 수 없습니다.

장애인, 이주여성 등 거동과 의사소통이 불편한 이들에게 결코 쉽지 않았던 119 신고는 음성녹음 신고가 가능한 맞춤형 전화기가 보급되고, 신고 진행상황까지 전화기 화면의 인포그래픽을 통해 확인할 수 있도록 간편하게 변화됩니다.

우리는 힘들 때 위로만으로도 힘이 되는 경험을 해보았을 것입니다.

재난취약계층의 불편을 알아보고, 그것의 해결점을 찾는 정부3.0 국민 디자인단의 역할은 그들에게 따뜻한 위로가 되었을 것입니다.



재난취약계층 119간편신고서비스







키움 3.0

**성공적 사회 안착을 위한 디딤돌
삶의 희망을 디자인하다!**

- 충성! 기술분야 취업이 가능한
특기병으로 입대하였습니다
- 소통에서 시작된 성공적
귀농 스토리
- 도시와 농촌 간 아름다운
일자리 상생의 길을 제시하다
- 식물 치유로 행복을
찾은 사람들
- 송림동 주민의 희망
원도심 만들기

충성! 기술분야 취업이 가능한 특기병으로 입대 하였습니다

고졸 이하를 위한 기술훈련-복무-취업 연계 맞춤형 특기병 모집
-(병무청) -

고졸이하 18~24세 비진학·미취업 청년이 군에 입영하기 전에 본인의 적성에 맞는 기술훈련을 받고 이와 관련된 분야의 기술특기병으로 입영해 군복무함으로써 전역 후 취업 등 조기 사회진출이 원활하도록 지원하는 특기병 모집 제도

2012년 3월, 인문계고교를 졸업한 정**군은 대학진학에 실패한 후 방향의 시간을 보내야만 했습니다. 재수를 할까 고민도 했지만 가고 싶은 대학에 갈 자신도 없었고, 진짜 하고 싶은 일이나 공부하고 싶은 분야가 무엇인지도 알 수 없었습니다.

그렇다고 특별히 기술이 있는 것도 아니고, 자격증을 딴 것도 없으니 앞으로의 일이 막막하기만 했던 시절. 긴 방향을 끝내고 주변의 권유로 인천에 있는 직업전문학교에 등록해 용접과정을 2개월간 배웠습니다.

하지만 고민은 또 시작되었습니다. 당장 다음 해에 군에 가야하는 상황에서 취업을 할 수도 없는 상황이었기 때문입니다. 정**군은 병무청 담당자에게 상담을 신청했는데, 뜻밖의 소식을 듣게 되었습니다.

2개월의 짧은 수강기간이었지만 ‘용접 및 철물수리’ 특기병으로 지원이 가능하다는 것이었습니다. 바로 지원서를 제출했고 정**군은 특기병으로 입대, 지금은 공병단 장비중대에서 복무하고 있습니다.

“이제 다시 시작이다~ 젊은 날의 생이여~”

올 11월 우리나라 청년(15~29세) 실업률은 7.9%, 체감 실업률은 10%를 넘어섰습니다. 대학을 졸업해도 바늘구멍 보다 좁은 취업문을 통과하기 어렵고, 남자의 경우 군대 복무로 인해 2년 가까이 학업과 취업 전선에서 떠나 있어야 하기 때문에 그 부담감이 더욱 크게 와닿습니다.

하지만, 군대라는 곳이 사회로부터 고립되는 곳이 아니라 사회진출의 새로운 발판이 될 수 있는 제도가 마련되었습니다.

[軍 생활이 기회다] - 맞춤형기병

병무청에서는 군 입대를 앞두고 있는 청년들 개개인별로 맞춤형 적성을 발굴해 입대 전부터 제대 후 취업까지 지원해주는 맞춤형 특기병 제도를 신설했습니다. 대상은 18~24세 고졸 이하 비진학 미취업 청년으로, 입대 전 본인 적성에 맞는 기술훈련을 받고, 관련 분야의 기술특기병으로 입영 복무함으로써 전역 후 취업 등 조기 사회진출이 원활하도록 도와줍니다.

대상자는 병무청 홈페이지(www.mma.go.kr)나 가까운 지방병무청을 방문해 연중 지원 가능하며, 기술훈련 기간은 직종에 따라 3개월에서 1년 미만, 훈련 중엔 월 40여만 원의 훈련수당을 받게 됩니다.

훈련을 마친 사람은 취업하거나 입대할 수 있으며, 취업한 경우 24세까지 입대를 미룰 수 있습니다. 훈련 수료 후 조기 입대를 원하면 112개 기술특기 중 건설 정비 등 수료한 교육과 관련된 특기병으로 6개월 내에 입영이 가능하며 복무 기간도 경력으로 인정됩니다.

병무청과 고용노동부의 협업 성공 맞춤특기병, 청년 고용의 중심에 서다 !

군복무를 마치지 않은 취업은 사업주와 당사자 모두에게 부담이 되고 있습니다.

마찬가지로 군도 장비를 다룰 줄 아는 기술 인력이 필요함에도, 입영자의 80% 이상이 대학생이다 보니 실무경험이 있는 사람이 부족한 실정입니다.

이렇듯 풀리지 않는 실타래 같은 갈등 속에서 두 기관은 협업을 이끌어 냈고, 2014년부터 맞춤형 특기병제가 시행되고 있습니다. 신뢰를 바탕으로 한 맞춤형특기병 제도 시행 후, 많은 청년들이 개별 상담과 기술 훈련도 받고, 취업 또는 입영하고 있습니다.

지금까지 ‘병역’은 취업, 학업, 경력 등에 있어서 늘 걸림돌 취급을 받아 온 것이 사실입니다. 하지만 이제 입대하는 청년들에게 인생의 새로운 패러다임을 제시할 수 있는 군으로 거듭나게 된 것입니다.

협업의 달인! 맞춤형 특기병제도

병무청 군 지원센터와 고용센터 상담 후 ‘클라우드 ERP 정보관리’ 훈련을 받았던 유**군. 군 입대를 앞둔 4개월 동안 훈련을 받으면서 전산 회계, ERP정보관리사, 회계/인사 2급 자격증을 취득했습니다.

기술훈련을 수료하자마자 조기입영을 신청한 유**군은 현재 5사단 보급수송대 보급중대 ‘일반물자 재고기록 관리’ 특기에서 복무하고 있습니다.

“학교를 막 졸업했을 때는 앞으로 뭘 해야 할지 막막하기만 했고, 내 인생이 남들보다 뒤처지는 것 같다는 생각을 늘 하면서 살았는데, 이제 제대 후의 제 삶이 너무 기다려집니다.”

눈물로 아들을 군대에 보내야만 했던 우리의 어머니들, 하지만 이제 웃으면서 보낼 수 있게 되었습니다.

자신의 적성에 따라 자신에게 맞는 기술 훈련을 받고, 군 생활을 통해 그 기술을 더 연마하고 복무기간 또한 경력으로 인정받으면서 사회진출의 발판을 삼을 수 있는 기회, 맞춤형 특기병제도가 있기 때문입니다.

정부 간 협력으로 발돋움되었던 맞춤형 특기병제도는 민간과 정부와의 협력뿐만 아니라 군에 보낸 우리 아들들의 미래까지 책임지는 긍정의 거인이 되었습니다.

<1+1=2>가 아니라 <∞>가 될 수 있다는 가능성을 열어 준 맞춤형 특기병제도가 꿈의 무한대, 국민행복의 무한시대를 열어갈 것입니다.

소통에서 시작된 성공적 귀농 스토리

- 귀농인 안정적 정착 지원 방안 (전라남도) -

급증하고 있는 귀농인구 만큼이나 귀농에 실패하는 많은 사람들을 위해, 귀농 단계별로 필요한 정보를 제공하고 안정적으로 농사를 짓고 판매할 수 있는 판로, 원 주민과의 갈등을 해소할 수 있는 프로그램을 마련해 귀농인의 농촌 정착을 돕는 정책

서울에서 직장 생활을 하다 2011년 귀농을 결심하고 시골로 내려간 김**씨(55).

하지만 그는 2년 만에 서울로 돌아왔습니다.

귀농 직후 농지를 구입해 사과 농사를 시작했으나 농사 초보인지라 실패를 거듭했고, 판로 개척부터 수확에 이르기까지 생초보 농사꾼에는 모든 게 힘에 부쳤습니다. 게다가 농사일보다 더 힘든 건 마을 주민들과의 관계였습니다.

“서울에서 직장생활 할 때는 회사와 집을 오가면서 늘 정해진 패턴대로 부딪히면서 살아왔죠. 하지만 농촌에서는 주민들 사이에 소통하고 어울리는 방식이 전혀 달라서 그분들과 융화되기가 쉽지 않더라고요.”

그렇게 김**씨의 귀농의 꿈은 2년 만에 산산조각이 나고야 말았습니다.

귀농은 더 이상 장밋빛 판타지가 아닙니다!

귀농인가가 급증하는 가운데, 지난 3년간 해마다 1만 가구 이상 귀농을 선택했습니다.

은퇴 후 한가로운 노년을 보내기 위해, 고소득 부농의 꿈을 이루기 위해, 사업에 실패한 후 재기를 하기 위해... 저마다 목적은 다르지만, 공통점도 있습니다. 귀농을 통해 지금보다 행복한 삶을 살겠다는 목표입니다.

하지만 생각했던 것과는 다른 농촌생활에 적응하지 못하고 역귀농하는 실패 사례도 적지 않습니다. 대한민국 귀농 일번지라 불리는 전라남도의 경우 최근 이주한 8,591가구 중 395세대가 다시 도시로 돌아갔습니다.

귀농 실패 과정을 추적, 실패 원인을 찾아 해결하자!

서비스디자이너, 전문가, 귀농인, 실무자 등 다양한 사람들로 구성된 국민디자인단은 귀농 실패자의 귀농 과정을 추적해 문제가 있었던 부분, 미처 고려하지 못했던 부분 등을 분석해서 해법을 마련했습니다. 그런데 문제점을 조사하고 분석하는 과정에서 놀라운 발견을 하게 되었습니다.

귀농에 필요한 정보는 다양한 경로를 통해 충분히 제공되고 있고, 지원제도도 많이 마련되어 있었습니다. 하지만 정작 가장 큰 문제는 귀농인과 원주민의 갈등이었습니다.

[원주민]

“귀농 초기에 우리 마을에 온 사람들에게 얼마나 잘해줬는데...
다 필요없어.

국가 지원금만 쏙 빼먹고 마을 떠나고, 도시에서 왔다고 어찌나
잘난 척을 하는지... 마을 일도 자기 마음대로 주무르지 않나”

“그리고 정부한테 섭섭한 것도 있어요. 귀농하는 사람들에게는
지원금 주고 이것저것 배려도 많이 해주면서 정작 한평생
여기서 농사지은 우리는 대접 받은 게 뭐 있냐고...
상대적으로 박탈감 느끼지...”

[귀농인]

“마을 분들에게 농사 정보도 듣고, 서로 품앗이 해 가며 일도 배우면서 좋게 지내고 싶었지만, 마을분들이 쉽게 마음을 열지 않으시더라구요. 심하게 텃새를 부리는 분 때문에 정신적으로 정말 힘들었다니까요.”

이렇게 서로에게 마음의 상처를 받고 또 상처를 주면서 원주민과 귀농인들의 거리가 점점 멀어지게 된 것이었습니다.

국민디자인단은 마을 주민과 귀농인 간에 서로 화합할 수 있는 프로세스를 만드는 것이 귀농 지원에서 무엇보다 중요한 점이라는 것을 깨닫게 되었고, 이 모든 것들을 담을 수 있는 안정적인 귀농과정 서비스를 디자인하게 되었습니다.

귀농인 안정적 정착을 위한 서비스 개선

<p>1. 퇴직을 앞둔 고지식씨의 고민</p> 	<p>2. 전라남도 귀농종합센터 홈페이지 방문</p> 	<p>3. 시골N 직목별 커뮤니티에서 멘토링 신청</p> 
<p>퇴직 후 귀농을 결심한 고지식씨는 인터넷에 귀농을 입력하고 전라남도 귀농종합센터 홈페이지로 들어갑니다.</p>	<p>홈페이지의 길라잡이 메뉴를 보고 더 자세한 정보에 관심이 생긴 고지식씨는 시골N메뉴로 이동합니다. 시골N에는 직목별 커뮤니티가 운영되고 있네요.</p>	<p>고지식씨는 체스노 커뮤니티에서 멘토링 신청하고, 멘토링 과정을 시작합니다.</p>
<p>4. 체험교육의 시작</p> 	<p>5. 장성백양축제에 맛달농원 딸기 출품</p> 	<p>6. 농업기술센터와 함께하는 귀농인특화 교육</p> 
<p>고지식씨는 맛달농원의 멘토링을 받기 시작합니다. 맛달농원으로부터 농사입고 노하우를 배우면서 직접 딸기를 키우게 되니 하루하루가 보람됩니다.</p>	<p>멘토링 과정 중에, 고지식씨는 맛달농원과 함께 축제 홍보전에 자신이 키운 딸기를 출품하였습니다. 고지식씨는 여기서 선별, 포장 등 상품 판매의 기본적인 과정을 배우게 됩니다.</p>	<p>고지식씨는 멘토링을 받으며 농업기술센터에서 운영 중인 귀농인 특화 교육에도 참석합니다. 고소득 직종, 친환경 농업 등에 대해 강의를 들으며 실습 교육도 경험합니다.</p>
<p>7. 귀농의 시작</p> 	<p>8. 사회적 일자리 취직으로 농외소득 확보</p> 	<p>9. 시골N 다이렉트 마켓으로 판로 개척</p> 
<p>교육을 마친 고지식씨는 센터의 도움을 받아 본격적으로 귀농을 시작합니다. 시골N으로 일하게 된 마을 주민들이 고지식씨의 귀농을 환영해줍니다.</p>	<p>막상 귀농은 시작하였지만 농사 초보라 큰 돈을 벌기가 쉽지 않은 고지식씨는 마을 취약계층 집 수리를 수행하는 사회적 일자리에 취직하여 농외소득을 확보하였습니다.</p>	<p>시간이 지나 농작물을 수확한 고지식씨는 시골N 다이렉트 마켓을 통해 수확한 농작물을 4S상으로 알립니다. 자신들이 시골N 다이렉트마켓을 통해 11로 상품을 구입합니다.</p>
<p>10. 재능기부 프로그램으로 마을 주민과 화합 도모</p> 	<p>11. 성공적인 귀농 정착</p> 	
<p>한편 고지식씨는 농사입고 후 틈틈이 재능기부 활동을 통해, 사회 경험으로 얻은 지식들을 마을 주민들과 공유합니다. 이 과정에서 서로를 잘 이해하게 되고 더 깊은 유대관계를 형성할 수 있었습니다.</p>	<p>고지식씨가 귀농한 지도 어느새 연이 되었습니다. 귀농에 성공한 고지식씨는 이제 다른 예비 귀농인을 도와 주는 멘토로 활동하고 있습니다.</p>	

귀농인 시각에서 개선된 정보와 서비스의 제공은 이렇게 바뀝니다. 단순 이론중심 강의가 아닌 현장 체험 위주의 다양한 귀농 프로그램을 마련하고, 불충분한 소득으로 인한 경제적 불안정을 해소하기 위해 농외소득 및 판로 확보 등 귀농인의 안정적 소득 확보가 가능하도록 지원합니다.

그리고 가장 중요한 지역주민과의 화합을 위해서는 귀농인의 재능기부, 마을 봉사단 운영 등 갈등해소 프로세스를 운영하게 되었습니다.

귀농 정책 서비스 변화 그 후

[귀농인]

공무원들이 진정으로 우리 귀농인들의 이야기에 귀기울여 주셨고, 책상머리 정책이 아니라 귀농인에게 꼭 필요한 부분들을 정책으로 마련해 주셔서 감사 합니다. 그동안 공무원들에 대해 가졌던 불신이나 오해가 이번 일을 계기로 완전히 사라질 수 있었습니다.

[전남도청]

정책의 실질적인 수요자인 귀농인이 적극 참여함으로써 현실성 있는 정책, 수요자에게 꼭 필요한 정책이 나올 수 있었다는 게 가장 뿌듯합니다.

[sns강사]

저도 과거에 귀농에 실패한 경험이 있었기 때문에 그 시행착오도 알리고 귀농 과정의 정책을 바로 잡을 수 있어서 정말 좋았습니다.

[서비스디자이너]

정책디자인을 총괄하는 입장에서 초기에는 약간의 부작용도 있었지만, 과정이 진행될수록 좋은 아이디어들이 나오고 정책이 정교해져서 탄탄한 결과물이 나왔다고 생각합니다.

[귀농준비자]

귀농을 준비하면서 성공보다는 실패한 사람들의 얘기를 더 많이 들었어요.
그래서 계속 망설이고 있었는데, 이번 정책이 저한테는 한줄기 빛이 됐어요.
획일적이었던 귀농 이론 교육도 현실적이고 실질적인 교육으로 바뀌게 정말 좋았고, 제가 컴퓨터 관련된 일을 했으니까 마을 분들에게 재능을 조금 나눠서 기부하면 서로 잘 지낼 수 있지 않을까... 자신감이 생겼습니다.

시골엔(N) 행복한 귀농인이 있어요~

연인, 부모 자식, 직장상사...

세상 모든 관계에서 갈등의 시작은 언제나 소통의 부재 때문이 아닐까요?

귀농인 김**씨가 성공적으로 정착할 수 있었던 것은 소통으로부터 시작되었습니다.

주입식 귀농교육과 일률적 지원, 마을주민과의 단절...

강사와도 정부와도 지역주민과도 커뮤니티 없이 홀로 고군분투해야 했던 과거와 달리, 이제 귀농의 준비 과정과 지원방안이 확 달라졌습니다.

김**씨는 커뮤니티를 통해 현장 체험 위주의 교육을 받고, 멘토와 함께 현장을 다니면서 귀농생활을 직접 경험하면서 준비했습니다.

또 SNS를 통해 소비자와 소통하고, 재능기부와 봉사로부터 지역주민과 대화하면서 안정적인 귀농을 할 수 있었습니다.

국민디자인단의 활동은 미처 고려하지 못했던 부분을 발견할 수 있는 계기가 되었고, 진심은 통하게 된다는 마법 같은 결과를 낳게 되었습니다.

이제 시골에 가면 행복한 귀농인들을 만날 수 있을 겁니다.

도시와 농촌 간, 아름다운 일자리 상생의 길을 제시하다

- Smart 두레 공동체 (경상북도) -

도시와 농촌이 공존하는 경상북도 지역의 특색을 살려서, 일거리가 없는 도시의 실직자와 시니어에게 인근 농촌 지역에 열매숙기, 잡초제거, 과일 수확 등의 일자리를 제공함으로써 취업 지원과 농촌의 일손 부족을 동시에 해소하는 서비스 디자인

경상북도는 도시와 농촌이 인접해 있거나 공존하고 있는 지역적 특색을 지니고 있습니다. 그러다보니 주민들의 문제점을 해결해야 할 지자체에서도 도시의 문제점과 농촌의 문제점을 동시에 고민할 수밖에 없는 실정 이었습니다.

[한 지방, 두 가족의 고민 Smart 두레 공동체로 해답을 찾다!]

경산, 영천, 청도와 같은 농촌지역의 경우 2000년대 들어 농가 인구가 평균 18.7% 감소했고, 65세 이상 노인이 35.5%에 달할 만큼 고령화 문제가 심각한 상황입니다.

도시 지역의 경우에는 일자리 부족이 가장 큰 문제였습니다. 특히 실직자와 시니어는 일할 곳이 없습니다.

두 지역의 서로 다른 문제점을 동시에 해결할 수 있는 방법으로 떠오른 것이 스마트두레 일자리 창출 사업이었습니다.

일손이 부족한 농촌 농가와 도시 취약계층의 일자리를 연계해 주는 거죠. 경북지역이 안고 있는 가장 큰 문제 두 가지를 한꺼번에 해결할 수 있는 정말 좋은 아이디어 사업이었지만, 일을 진행하면서 보니 그리 순탄한 것만은 아니었습니다.

미묘한 갈등의 시작 ‘갑’과 ‘을’의 서로 다른 이해관계

아무리 사업의 본질이 좋다고 해도 남남인 사람이 만나 일을 도모할 때는 ‘인간적인 이해’를 중심으로 ‘상호 합의’가 이뤄져야 일이 순조롭게 진행됩니다.

하지만 도·농인 사이의 입장 차이로 인한 분쟁이 하나 둘 일어났습니다.

[도시참여자 1]

육십이 넘은 나이에 돈 벌 수 있는 일거리가 있다는 게 감사하죠. 도시에선 우리 같은 사람에게 안 시켜주니까... 하지만, 평생 농사일을 안 해봐서 그런지 너무 힘든 일은 못하겠어요. 또 간혹 농가 주인이 막 부리는 것 같으면 기분 나쁘기도 하구요.

[도시참여자 2]

집에서 할 일 없이 앉아서 노는 것보다야 공기 좋은 데 와서 일하면서 시간 보내고 돈도 벌 수 있으니까 좋죠. 근데 한 달에 20일 정도만이라도 고정적으로 일할 수 있으면 좋겠어요. 지금은 하루살이 밖에 안되니까...

[농가주인]

농번기에 사람 구하는 게 얼마나 전쟁인데, 인력시장에서 웃돈 쥐가면서 일손 구할 필요 없고, 신청만 하면 고정된 임금으로 원하는 날짜에 일손을 구할 수 있으니까 좋지요.

다만 돈 주고 일손 쓰는 농가 입장에서는 일하는 시간 5분, 10분이 다 돈이니까, 성실하게 일하지 않거나 체력이 너무 떨어지는 분이 오면 손해죠. 우리농장 일년 농사해봤자, 연소득이 2천만원, 많아야 3천만원밖에 안 되는데 일당 주면서 사람 쓰는 게 쉬운 일은 아니죠.

국민디자인단, 현장에서 해답을 찾다!

서로의 입장차이는 어쩌면 당연한 것인지도 모릅니다.

현장에서는 도시 참여자, 농가주인, 운전기사, 사업단 운영자 등 다양한 이해관계자들이 마주하게 되는데, 다양한 의견을 어떻게 잘 협의해서 지속적으로 사업을 연계해 나갈 수 있을지에 대해 국민디자인단의 고민이 시작되었습니다.

국민디자인단은 다양한 상황과 터치포인트를 발굴하기 위해 현장으로 달려갔습니다.



일을 하다가 화장실에 가고 싶어서 여쭙 봤더니, 저만치 풀숲에 다녀오라고 해서 난감했다는 도시 참여자, 점심 먹고 나른 할 때 음악을 틀어주는 농가가 있었는데 줄음도 달아나고 너무 좋았다는 경험담, 또 하루 사이에 수확한 과일 값이 떨어졌다는 경매사 전화를 받고 낙담한 농가주인을 보면서 다 같이 안타까워하는 모습 등 현장이 아니라면 들을 수도, 공감할 수도 없는 많은 정보들을 수집했고, 현장 안에서 일어나는 일들을 하나하나 세심하게 관찰했습니다.

국민디자인단의 서비스 디자인

단순하게 도시의 인력을 농가에 연결해준다는 식의 일차원적인 인력 매칭에서 오는 서로에 대한 신뢰부족을 해결하는 것이 가장 중요했습니다.

참여 도시인에게는 희망 근로일수를 사전에 조사해 기준 임금 체계를 마련하고, 농사 일정을 미리 파악해 안정적인 일자리를 제공할 수 있는 기반을 다졌습니다.

농가에서는 맞춤형 인력을 쓸 수 있도록 참여 도시인들의 기술 숙련도를 조사해 등급을 부여함으로써 갈등 요소를 제거했습니다.

또한 국민디자인단의 활동에서 중재자의 역할이 얼마나 중요한지 인식하는 계기가 되어 앞으로 중간에서 갈등을 조정할 수 있는 인력을 꾸준히 활용하도록 했습니다.

2014년 4월 이후 8개월... 190개 농가, 485명의 1일 농부

Smart 두레 공동체 참여자들은 평균 52세로 일할 체력과 의사는 있지만 일자리를 구할 엄두조차 내지 못한 경우가 대다수였고, 갖은 아픔과 어려움 속에서도 일할 기회를 통해 새 출발을 다짐하는 절박한 이들이 많았습니다.

도시에서 자영업을 했던 김**씨는 사업이 망하고 경제적으로 너무 궁핍해져서 지하철 노숙자로 내몰리기 직전이던 상황에서 스마트 두레에 참가하게 되었습니다.

경산시 대추밭에서 한 달에 20~25일 작업을 할 수 있게 되면서 안정된 소득을 벌게 되었고, 이제는 적극적으로 자신의 삶을 개척해 나가고 있습니다.

청도군에서 감 농장을 일구며 살아가는 귀농인 박**씨는 “스마트 두레가 단순히 인력 매칭만 해주는 사업이 아니라 스마트두레 사업단에서 신발, 작업복까지 챙겨 차량으로 일꾼들을 공급해 주니 서로가 좋고, 나도 이분들을 단순히 돈벌이 일꾼으로 대하지 않고, 내 발을 수확하는 마음으로 만난 인연이라 생각하고 진심으로 대하게 된다”며 크게 만족하고 있습니다.

경상북도의 Smart 두레 공동체는 이제 걸음마 단계입니다.

지금까지 이론 것보다는 앞으로 이뤄낼 것이 더 많습니다.

또 정부3.0 서비스디자인의 가치와 방향을 찾게 해 준 소중한 사업입니다.

맛물린 톱니바퀴, 완성된 스마트 두레 공동체

서로의 부족한 부분을 채워주는 스마트 두레 공동체는 국민디자인단 활동을 통해 톱니바퀴가 맞아 들어가게 되고, 완성체가 된 톱니바퀴는 성공을 향해 빠르게 굴러가고 있습니다.

직장에서 은퇴한 후 퇴직금으로 개인 사업을 했다가 실패하고, 먹고 살 길이 막막하기만 했던 이**씨에게 찾아 온 기회! 스마트 두레에 참여하면서 이** 씨는 도시농부가 되었고, 로컬푸드 마케터라는 꿈에 도전하고 있습니다.

스마트 두레 공동체는 민관이 소통과 협업을 통해 일자리를 창출하고, 도시와 농촌 간 아름다운 상생의 길을 제시해 준 성공 사례가 되고 있습니다.

식물치유로 행복을 찾은 사람들

식품정보와 식물치유프로그램 제공으로 국민건강 증진
- (농촌진흥청) -

현대인의 사회병이라 불리는 스트레스나 불안감, 우울감 등을 비롯해 질병에 이르기까지 사회적·의료적 문제를 식물자원을 활용해 치유하고 복원함으로써 국민의 행복과 삶의 질을 향상시키도록 하는 서비스

언제부턴가 우리 사회의 트렌드로 자리 잡은 힐링(healing). 음악이나 예술작품을 통해 마음의 평온을 찾는 사람들도 있고, 숲이나 바다와 같은 자연 속에서 마음의 병이 치유되었다는 사람들도 있습니다.

한편 유럽 선진국에서는 1990년대부터 치유농업이 도입되어 다양한 프로그램을 발전시켜 나가고 있습니다. 영국과 스웨덴은 원예치유 프로그램을, 네덜란드와 벨기에는 녹색치유농장이 활발하게 운영되고 있습니다.

이러한 치유농업은 의료적, 사회적 치료뿐만 아니라 더 건강하고 행복한 삶을 추구하고자 하는 사람들의 심신건강을 위한 수단으로 활용되기도 합니다.

이에 농촌진흥청에서도 우리 국민들의 건강 증진을 위해 식물치유 서비스를 제공하기 위해 고심하게 되었고, 다양한 고객 유형에 따른 정책서비스를 설계하게 되었습니다.

치유일기

- S# 1. 2013년 농촌진흥청은 법무부의 협조를 받아 의정부교도소와 김천소년교도소 수형자를 대상으로 8개월간 원예 프로그램을 진행했습니다.
- 그 결과 불안감과 대인 예민성, 우울감이 감소하는 것을 확인할 수 있었습니다.
- 수형자에게 적용한 프로그램은 그리 거창한 게 아니었습니다. 상추나 오이를 키우고 허브와 다육식물을 가꾸는 게 전부였습니다.
- 원예가 주는 힐링 효과, 식물을 돌보다 보면 생명의 소중함이나 땀의 가치를 알게 되고 이 같은 경험은 심리 변화의 출발점이 되고, 거기서 조금 더 나아가면 치유의 기쁨을 맛볼 수 있다고 전문가들은 말합니다.
- S# 2. 식물 치유가 질병을 치료하는 데도 도움을 줄 수 있는지에 대해서도 알아보았습니다. 2014년 농촌진흥청에서 수원 아주대병원에 의뢰해 환자들을 대상으로 식물치유를 시도해 봤습니다.
- 아주대병원의 암환자 7명을 대상으로 두 달 동안 매주 한 번씩 허브차와 꽃바구니를 만들게 하는 식물치유를 진행했습니다. 또 식물을 통해 경험한 정서적 안정과 생각을 서로 나누며 감정을 표현하는 시간도 가졌습니다.
- 그 결과, 환자들의 '자아통합감'이 전보다 10% 가량 늘었으며, 자신감과 성취감도 높아진 것으로 나타났습니다.

“기분이 날마다 순식간에 다운되거나 요동을 하죠.
그런데 이 시간을 통해 마음의 평안을 얻었습니다”

“식물과 사람들을 만나고, 식물이 자라는 모습을 보는 것이 하루하루
살아가는 힘이 되기도 했죠”

“평소에는 병실에 누워서 아무것도 할 수 없었는데, 내손으로 뭔가
해냈다는 게 너무 기뻐요. 원예기술을 배워서 내가 직접 작품을
만든 것처럼 암이라는 병도 극복할 수 있을 것 같은 희망이 생긴다고나
할까요”

이처럼 식물치유(치유농업)는 중증질환 환자의 치유뿐만 아니라
신체장애가 있는 분, 재소자, 학교폭력 피해자와 가해자 등 다양한 사람
들의 심리를 치유할 수 있습니다.

정부3.0 국민디자인단의 시너지

그동안은 농촌진흥청이 단독으로 교도소, 병원, 학교 등을 개별 접촉하면서 원예치유농업을 추진하고자 하다 보니 어려움이 많았습니다.

하지만 국민디자인단의 활동을 계기로 교육부, 복지부, 법무부, 환경부, 여가부 등 부처 협업을 통해 서비스 대상은 물론 관련 프로그램 내용까지 함께 고민하면서 더욱 풍성하고 알찬 프로그램을 완성할 수 있었습니다.

전 국민의 건강증진을 위한 식물 치유프로그램의 확대

앞으로는 부처 간의 협업을 통해 공기정화 식물보급(환경부), 수행자 교화 및 사회적응 프로그램(법무부), 학생 치유 및 체험 프로그램(교육부), 병원의 치유정원 및 실버 텃밭(복지부) 등 고객의 유형에 맞는 치유 프로그램을 확대 운영해 나갈 것입니다. 또한 치유농업 전문가를 양성하고 관련 산업 활성화에도 기여해 나갈 것입니다.

식물 쓱쓱! 마음 튼튼! 식물치유

딱딱한 근무시간, 피로한 오후가 될 때 식물이 많은 옥상정원에 올라가면 한결 편안해짐을 느낄 수 있습니다.

우울감(↓56%), 불안감(↓61%), 대인예민성(↓55%)을 감소시킨다는 효과가 입증된 식물치유는 폭력예방, 소외계층, 갈등해소 등 우리 사회의 문제들을 해결하는 데 크게 기여할 것입니다.

또한 식물치유 체험과 서비스 산업화 등 5조 4천억 원 이상의 경제적인 효과도 가져올 것으로 기대를 모으고 있습니다.

국민 체감도 높은 공공서비스를 국민이 직접 디자인하는 설렘과 긴장, 국가발전전략도 국민과 함께 설계하는 일이 어렵지만은 않다는 것을 배웁니다.

송림동 주민의 희망 원도심 만들기

- 주민이 행복한 희망의 원도심 만들기 (인천광역시) -

한 도시의 역사와 문화를 간직한 곳임에도 불구하고 낡고 오래된 시설과 환경 때문에 인구도 감소하고 경제기반이 무너지고 있는 원도심 지역을 디자인 지원, 환경 개선으로 안전하고 쾌적한 지역으로 새롭게 재탄생시키는 서비스

인천은 과거와 현재, 미래가 공존하는 도시라고들 말합니다. 개항기 역사유물이 남아있는 항구와 차이나타운, 이국적이면서 미래 느낌이 물씬 풍기는 송도 국제도시까지 모두 만날 수 있는 곳이기 때문입니다.

과거 구도심으로 불리었던 오래된 시가지, 원도심은 역사와 문화를 간직한 곳임에도 불구하고 오래되고 낡은 시설과 환경 때문에 점점 인구가 감소하고 있으며 시설 투자도 이뤄지지 않아 도시슬럼화로 이어지는 악순환을 겪고 있습니다.

그래서 인천시에서는 지역주민이 행복한 희망의 원도심 만들기를 기획했습니다.

저비용 고효율의 공공디자인 기법 도입 주민주도형 도시 만들기

원도심에 공공디자인을 접목해서 주민 스스로 지역의 문제점을 진단하고 개선방안을 마련해 나가는 것이 행복한 희망의 원도심 만들기 사업입니다.

시각적인 변화는 사람의 행태와 정서를 변화시키는 힘이 있습니다. 밝은 분위기의 장소가 있으면 머물고 싶은 마음, 더 아름답게 가꾸고 싶은 마음, 이웃과 함께 하고 싶은 마음이 생깁니다.

따라서 적은 비용으로 단시간에 원도심을 재생시킬 수 있는 방안으로 도입된 것이 공공디자인을 접목하는 방법입니다. 이는 사회구성원 모두를 고려해 보다 편리하고 쾌적하며 아름다운 도시를 만들어가는 최선의 방법입니다.

그래서 원도심 만들기의 국민디자인단은 그 지역을 누구보다 잘 아는 지역주민들을 포함해 구성되었으며, 디자인, 설계 단계부터 시공까지 함께 참여했습니다.

송림동의 재탄생

인천에서 가장 오래된 동네인 송림동은 좁고 어두운 골목길과 노후한 주택들로 인천 내에서 폐가 비율이 가장 높은 곳입니다. 재건축 재개발마저도 어려워진 지금, 이곳에 사는 최씨와 엄씨는 동네를 떠나고 싶은 마음이 간절합니다.

20대의 한씨는 월세가 싸서 이사를 왔는데 빈집이 많아서 밤에 퇴근할 때 너무 무섭고, 쓰레기도 아무데나 버려져 있어 악취 때문에 힘들 때가 한 두 번이 아닙니다.

50대 주부 박씨는 송림동 토박이입니다. 여자 아이 둘을 키우다보니 늘 어두운 골목이 걱정스럽고, 문화시설이나 휴식공간도 너무 부족해서 이사를 가고 싶지만 여건이 안돼서 고민만 하고 있습니다.

그런데 얼마 전부터 낯선 사람들이 동네를 왔다 갔다 하면서 구석구석 사진을 찍는 모습을 자주 발견하게 됐습니다.

처음엔 낯선 사람이 의심스럽기도 했지만, 그 후로 한달... 동네가 조금씩 변하는 것을 보고 깜짝 놀랐습니다.

[국민디자인단]

“사업을 시작하기 전에 사전조사를 열심히 했는데도 미처 발견하지 못했던 부분이나 누락된 부분들을 지역주민들이 국민디자인단 활동을 통해서 많이 알려주셨어요. 역시 지역에 살고 계신 분들이 필요한 부분들을 가장 잘 알고 계셨고, 그 덕분에 주민들에게 진짜 꼭 필요한 공공디자인을 할 수 있었던 것 같아요”

[주민]

“수십 년을 여기서 살았는데도 우리 동네가 이렇게 좋은 곳인지 몰랐다니깐요. 이제 부터라도 우리 동네를 위해 내가 할 수 있는 일을 해야겠다는 생각이 절로 드네요”

주민에게 조금 더 가까이! 주민과 함께! 주민이 직접 만드는 명품도시 & 행복마을

인천시의 ‘주민이 행복한 희망의 원도심 만들기 사업’은 2015년 더욱 확대됩니다.

중구 답동성당 일원 관광자원화 사업, 동구 화수부두 주변 수산 관광 발전 기반시설 확충, 남구 제물포 역세권 활성화 사업, 남동구 주거 밀집지역 주차 공간 조성사업, 부평구 서부간선수로 경관개선 보강사업, 계양구 계양지구 농촌 생활환경 정비사업, 서구 신현동 회화나무 주변 구역 저층주거지 관리사업 등 7개 지역이 우선 선정되었습니다.

생활 밀착형, 주민 참여형 사례로 손꼽히는 희망의 원도심 살리기 사업은 오래되고 버려진 공간, 죽어가는 도심 속 마을을 살아 숨 쉬는 지역 명소, 모두가 살고 싶어하고 찾고 싶어하는 명품 마을로 새롭게 탄생시키게 될 것입니다.

명품은 장인의 땀과 노력으로 탄생되듯이, 명품 마을 또한 이를 가꾸고 만들어가는 사람들의 손에 의해 탄생된다는 것을 정부3.0 활동을 통해 깨닫게 되는 계기가 되었습니다.

정부3.0 브랜드과제 참여 후기

금융위와 같이 집행기능이 상대적으로 적은 정책중심 업무특성도 고려해서 신규 브랜드과제 발굴이 되었으면 합니다. 아울러 '정부3.0'이 포함된 과제 홍보를 추진할 예정인데 행자부 주관의 공동홍보 비중을 높이면 국민에게 더 전달이 잘 될 것 같습니다.

-금융위원회 사무관 전수한-

2015년에는 전문가 강연이나 워크숍 등을 확대했으면 합니다. 브랜드과제가 더욱 활성화될 것 같습니다.

-국민안전처 연구관 홍성진, 경감 김석규-

작년에는 과제가 진행중인 단계에서 국민디자인단 활동이 진행되어 아쉬웠고, 실제 활동에 시·공간적 제약이 많아서 국민의 참여가 다소 저조하지 않았나 생각합니다. 올해는 국민의 시각으로 정책을 설계하는 방향으로 추진하고 싶습니다.

-식품의약품안전처 주무관 양동인-

우리부 임대주택 브랜드과제의 성공을 위해선 관리기관과 관련부처의 협조가 필요합니다. 예산 확보 등 추진동력을 확보할 수 있는 한해가 되었으면 합니다. 실제 사업예산 확보과정에서 지원을 희망합니다.

-국토교통부 사무관 문기성-

고용복지플러스센터는 협업을 중시하는 정부3.0 기조 하에 추진이 가능합니다. 올해는 추가 개소 및 내실화 예정이며, 이를 위해서는 관계부처의 협업이 필수적인 만큼 참여기관의 인센티브도 마련되었으면 좋겠습니다.

-고용노동부 주무관 박성훈-

국민디자인단 활동기간이 너무 짧았던 것이 아쉽습니다. 의미있는 결과를 도출할 때까지 최소 6개월 이상 활동하였으면 좋겠습니다.

-기획재정부 사무관 김기동-

정책개발에 디자인 개념을 도입한 것이 기존 정부3.0과 차별화되는 브랜드과제의 장점입니다. 이를 더욱 부각시키면 좋겠습니다.

-법무부 사무관 김태형-

무역정보통합포털 구축 초기부터 브랜드 과제에 참여했다면 시행착오를 줄일 수 있었을 겁니다. 대다수의 사업 계획이 연초에 수립되는 만큼 정책수립단계의 과제가 발굴되면 국민디자인단 활동이 더 많은 도움이 될 거라고 생각되며, 브랜드과제도 조기에 개시하였으면 좋겠습니다.

-산업통상자원부 한국무역협회 차장 이정석-

국민디자인단 활동으로 제시된 개선사항을 추진하는데 필요한 예산반영이 어려워 아쉬운 점이 많습니다. 브랜드과제로 확정되면 소요예산 지원에 대해 일괄적 협의가 이루어지면 좋겠습니다.

-여성가족부 주무관 이진주-

국민 친화적인 과제를 중심으로 브랜드과제의 적극적인 홍보를 해주셨으면 좋겠습니다.

-해양수산부 주무관 양성환-

주기적인 브랜드과제의 홍보로 국민들에게 잘 알려지는 것이 필요합니다. 국민디자인단과 함께 세미나를 개최하는 것도 좋을 것 같습니다.

-환경부 사무관 노우영-

우수사례를 책자로 발간하여 국민들에게 소개하면 쉽게 이해할 것 같습니다.

-관세청 행정관 서영복-

브랜드과제의 특성상 타 기관 및 민간기업 등의 협업이 중요합니다. 같이 모이는 기회도 늘리고 협업 노력도 좀 더 하면 브랜드과제를 성공적으로 추진할 수 있을 겁니다. 한편 국민디자인단 활동 기간이 2개월도 채 되지 않아 너무 짧았던 점이 아쉬웠습니다.

-경찰청 경감 이창민, 변중문-

2014년도는 브랜드과제 개발 원년으로 실질적인 활용에 대한 성과가 부족했던 것이 아쉽습니다. 올해는 성과를 내고 행자부와 함께 홍보 강화에 힘썼으면 합니다.

-기상청 주무관 나현중-

정부3.0 브랜드과제 국민디자인단 활동을 하면서 정책고객 대상을 농업인에서 국민의 시각으로 확대하고, 어떻게 서비스를 설계해야 할지 큰 반향을 일으켰다고 생각합니다. 브랜드과제 선정을 계기로 농진청 내 정책 위상이 높아지고, 추진력을 얻게 되었습니다. 특히 올해는 식물 치유 프로그램의 분야별 세부 설계시 국민디자인단을 운영하려고 합니다. 정책의 확대·발전을 위해서는 부처 간 협력이 필요한데 행자부가 중개, 조정, 지원의 역할을 해주셨으면 합니다.

-농촌진흥청 연구관 김경미-

대표 브랜드과제로 선정되어 업무추진에 자긍심이 생깁니다. 이를 좀 더 많이 알려 국민들이 활용할 수 있도록 지원해 주시면 좋겠습니다.

-병무청 주무관 송민선-

올해에는 중소기업 지원을 위한 콜센터 연계 강화 등 브랜드과제를 추진해 나갈 계획인데, 국민들이 정책을 잘 알 수 있도록 효과적으로 홍보에 힘쓸 필요가 있다고 생각합니다.

-중소기업청 사무관 이영숙-

브랜드과제 선정을 계기로 부처간 협업을 이끌어 내는데 큰 도움이 되었습니다. 서비스 정부 뿐만 아니라 유능한 정부, 투명한 정부의 좋은 과제들도 브랜드화되는 기회가 늘어났으면 좋겠습니다. 서비스 외에 협업프로세스도 국민들에게 많이 알릴 수 있는 좋은 기회가 있기를 희망합니다.

-통계청 사무관 노형준-

국민디자인단 활동을 통해 도출된 아이디어들을 실제 사업에 반영할 계획이며, 예산확보가 잘 이루어졌으면 합니다.

-농림축산식품부 사무관 김호균-

시민디자인단을 통해 민간의 눈높이에 맞는 브랜드과제를 선정하고 싶습니다.

-대구광역시 지방소방령 남은석-

대전의 경우 5개 자치구에 23개 센터 개소를 목표로 희망티움 사업을 추진하려는데, 행사부 주민센터 사업과 연계 등 좀더 사업예산 배려가 이루어진다면 좋을 거 같습니다. 작년의 경우 브랜드과제 수행기간이 짧아 개발된 대안을 정책 결정에 반영할 수 있는 시간이 부족했습니다. 행사부가 컨설팅단 운영 등을 통해 브랜드과제를 지속 지원해 준다면 효율성이 배가 될 것 같습니다.

-대전광역시 주무관 김정태-

작년 광주시의 에코포탈시스템 구축과 같은 브랜드과제 추진은 공무원이 낼 수 없는 새로운 아이디어로 사회변화를 이끌어내는 좋은 계기가 되었다고 생각합니다. 시스템 구축 외에 시민들의 참여 확보, 환경민원 처리, 기업참여 등이 필요한데 예산확보 등이 잘 이루어져 국민디자인단 활동을 통해 도출한 아이디어들이 차질없이 추진되길 바랍니다. 2014년도에 발굴된 과제가 실현되어 정부3.0 혜택이 국민에게 돌아갈 수 있도록 지원하는 것이 새로운 과제 발굴보다 중요한 것 같습니다.

-광주광역시 주무관 최순석-

과제 특성별로 활용할 수 있는 가이드를 다양하게 제공해 주셨으면 합니다.

-경기도 지방소방교 김지희-

브랜드과제 사업초기에 많은 혼란이 있었습니다. 중장기적 사업추진으로 브랜드과제를 지속적으로 관리하고 확산하는 방안을 강구했으면 합니다.

-경상북도 사무관 전영하-

생소했던 과제라 내부적 협조도 어려운 점이 많았습니다. 활발한 참여가 이루어질 수 있도록 지원해 주셨으면 합니다.

-전라남도 주무관 김민준-

시·군단위로 브랜드과제 추진을 확산하려면 예산지원이 필요합니다.

-전라북도 사무관 이현서, 주무관 장인완-

선도과제, 맞춤형서비스과제 등 기존의 타 과제와 차별성있게 운영되었으면 좋겠습니다. 브랜드과제는 홍보가 중요하다고 생각하며, 충남에서도 올해 홍보에 힘쓸 예정입니다.

-충청남도 지방소방교 유선중-

공공서비스디자인 기법에 대한 교육을 확대해 주시고, 기관 표창 외에 개인표창이 이루어져서 고생한 직원에 대한 격려가 되었으면 합니다.

-충청북도 사무관 이제승-



[2015.2.6. 정부3.0 브랜드과제 시상식 및 간담회]

정부3.0 브랜드과제 사례집 (2014)

국민과 함께, 행복을 디자인하다

인쇄일 | 2015년 2월

발행일 | 2015년 2월

발행처 | 행정자치부

발행인 | 행정자치부 장관

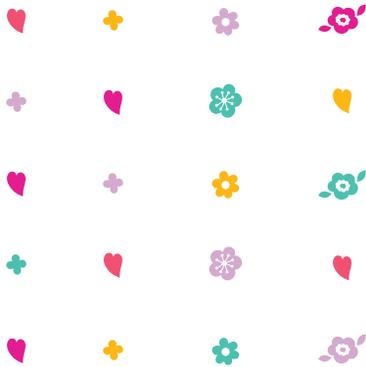
기획편집 | 행정자치부

정부3.0 브랜드과제 발굴 · 홍보단

주소 | 110-760 서울시 종로구 세종대로 209

전화 | 02-2100-4464

정부 3.0
브랜드과제
사례집
2014



행정자치부