

# '읽기 쉽고, 쓰기 편한' 洞 주민센터 민원서식 디자인 개선사업 추진계획

2016 . . .

문서번호	시민서비스디자인팀 -851	선임	팀장	본부장	단장	대표이사	
결재일자	2016.06.09.	06/08 송재명	06/08 안재선	06/09 윤대영	06/09 유길준	06/09 이근	
공개여부	공개	협 조		책임			
방침번호	대표이사방침 제 (1672)호		06/09 김지혜				

추진근거	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 재단 페이스북 '디자인이 서울을 위해 무엇을 할수 있을까?' 주민센터 서식개선 제안 (2012.5.11.)</li> <li>- 서울디자인재단 대표이사 인터뷰 '주민센터 서식의 단순화 계획' (2016.2.17.)</li> </ul>		
대 내 외 협력현황	부서(단체)명	협약내용	협약결과
	서대문구청 자치행정과	민원서식 개선사항 의견접수 및 현황파악	서대문구 동 주민센터 대상 개선사항 의견접수 및 사업전반 협조
	연희동 주민센터	주민센터 민원서식 개선사업 시범사업 대상지 협조	시범사업 대상지 수락 및 조사분석 협조체계 구축
사 업 비	'18년 20백만원'		

서울디자인재단 (시민서비스디자인팀)

# 사전 검토항목

※ 해당사항이 없을 경우 '무' 표시하시기 바랍니다.

검 토 항 목	검토여부 '✓' 표시
시 민 참 여 고 려 사 항	시 민 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 <input checked="" type="checkbox"/>
	이 해 당 사 자 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 <input checked="" type="checkbox"/>
	전 문 가 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 <input checked="" type="checkbox"/>
	옴 브 즈 만 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 <input checked="" type="checkbox"/>
법령및기타 고 려 사 항	법 령 규 정 : 교통 <input type="checkbox"/> 환경 <input type="checkbox"/> 재해 <input type="checkbox"/> 기타 <input checked="" type="checkbox"/> 무 <input type="checkbox"/>
	기 타 : 고용효과 <input type="checkbox"/> 노동인지 <input type="checkbox"/> 균형인지 <input type="checkbox"/>
	기 타 : 취약계층 <input type="checkbox"/> 성인지 <input type="checkbox"/> 장애인 <input type="checkbox"/> 디자인 <input checked="" type="checkbox"/>
타 자 원 의 활 용	중 앙 부 처 : 유 <input type="checkbox"/> (행정자치부 주민과 ) 무 <input type="checkbox"/>
	민 간 단 체 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 <input checked="" type="checkbox"/>
	기 업 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 <input checked="" type="checkbox"/>
관 계 기 관 및 단체 협의	관 계 기 관 : 유 <input checked="" type="checkbox"/> ( 서대문구청 자치행정과 ) 무 <input type="checkbox"/>
	관 련 단 체 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 <input type="checkbox"/>

# '읽기 쉽고, 쓰기 편한' 洞 주민센터 민원서식 디자인 개선사업 추진계획

동 주민센터의 어렵고 불편한 민원서식 양식 및 디자인을 개선하여 누구나 사용하기 편리하고 쉬운 서비스 제공

## 1. 추진근거 및 목적

### ■ 추진근거

- '디자인이 서울을 위해 무엇을 할 수 있을까?' 문제제기 (2015.5.11.)
  - 주민센터 서식의 어려움과 불편함, 디자인 개선에 대한 문제 토론
  - 디자인잼을 통해 재단 안상수이사장 등 디자이너 33명 의견 제안
- 서울디자인재단 이근 대표이사 향후 사업계획 인터뷰 (2016.2.17.)
  - 서울디자인컨설턴트 2.0 사업 인터뷰중 '동 주민센터의 서식을 단순화하여 주민 편의를 위한 시각디자인 개발' 언급

### ■ 추진배경

- 2010년 행안부 '민원신청서식' 개선에도 불구하고 지속적 민원 제기
- 어려운 언어와 불편한 양식으로 작성할때마다 직원에게 물어보고 재작성하는 악순환 반복
- 대기업 및 정부기관 불필요한 서식 및 보고서 간소화 정책 확산

### 서식의 개요 및 2010년 개선내용

- 서식의 개념 : 장기간에 걸쳐 반복적으로 사용되는 행정상 필요한 문서
- 서식의 종류 : 법령서식(행정기관 공통서식), 일반서식
- 서식의 변경 및 폐지 (영77조)
  - 전자문서, 단순한 자구조정등 변경가능
  - 서식 폐지 경우 지체없이 승인기관에 통보
- '10년 서식개선 추진'
  - 사용하기 불편한 서식 작성하기 쉽고 업무 처리 용이한 디자인으로 전면 개선
  - 학계, 일반국민, 공무원, 자문단 실무 T/F 구축을 통해 '10.3월~8월 추진
  - 40종 민원서식만 마련, 이후 점진적으로 민원서식 250종 개선
  - 서식 개선을 위해 67개 관련 법령 개정

개선전		'10년 개선안	
<p><b>개선전</b></p> <p>주민등록표 열람 또는 등·초본 발급 신청서</p> <p>주민등록표 열람 또는 등·초본 발급 신청서</p> <p>주민등록표 열람 또는 등·초본 발급 신청서</p>		<p><b>'10년 개선안</b></p> <p>주민등록표 열람 또는 등·초본 발급 신청서</p> <p>주민등록표 열람 또는 등·초본 발급 신청서</p> <p>주민등록표 열람 또는 등·초본 발급 신청서</p>	

## ■ 추진목적

- 동 주민센터의 이용자 중심 서비스 제공을 위해 읽기 쉽고 쓰기 편한 서식 디자인 개선안 제안 및 확산

---

## 2. 사업개요

---

### ■ 사업명 : 동 주민센터 민원서식 디자인 개선사업

### ■ 사업기간 : 2016년 6월 ~ 11월

### ■ 사업비 : 20,000천원

### ■ 주요 사업내용

- 서비스디자인을 통해 이해관계자 의견수렴 및 분석
- 대표 민원서식 디자인개발 및 샘플제작
- 프로토타입 시범사업을 통해 이용자평가 및 효과분석

### ■ 기대효과

- 행정기반 어려운 문서양식에서 이용자 중심의 편리하고 쉬운 서비스 개선
- 서식관련 민원 감소로 동 주민센터 근무직원 업무 능률 및 서비스 향상

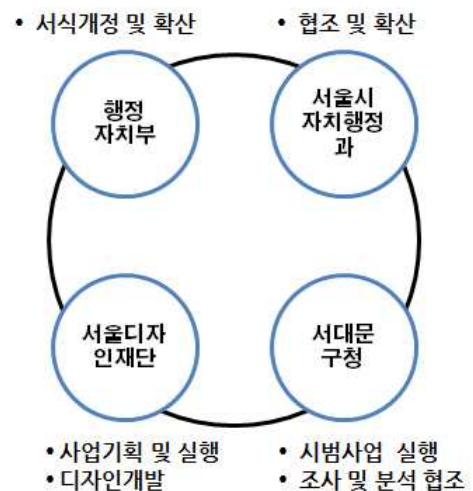
---

## 3. 세부 추진내용

---

### 1. 추진체계

- 서울디자인재단
  - 기획, 디자인, 프로토타입 제작 및 테스트
- 서대문구청
  - 시범사업 대상지 선정, 사업지원 및 협력
- 서울시 자치행정과
  - 사업관련 협조 및 확산
- 행정자치부 지방행정실 주민과
  - 디자인안 검토 및 확산



### 2. 사전 리서치

#### □ `16년도 동 주민센터 민원서식 현황 및 사전조사

- 사전조사 대상지 : 서대문구 연희동 주민센터, 흥은2동 주민센터

- 서식종류 : 약 47종 (47종 리스트 붙임1 참조)
- 자주 사용하는 서식종류 : 약 20종
- 개선 필요성이 있는 민원서식 조사 : 총 5건 서식 개선시급

	서식명	종	개선사유
1	- 전입신고서 - 팩스민원신청서	2종	모든 민원인들이 어려워하고 작성할때마다 틀림. <b>반드시 개선 필요.</b>
2	- 출생신고서 - 사망신고서 - 정정신고서	3종	대부분의 민원인들이 어려워함. 개선 필요.
		5종	

- 개선 세부내용 (전입신고서)

	서식명	세부항목	내용
1	전입 신고서	신고인란	상단 신고인란과 하단 신고인란 존재, 상단에 있는 신고인란만 서명을 하여 불필요한 영역 삭제
		서명 또는 인란	서명 또는 인란이 너무 흐려서 잘 보이지 않음. 선명하게 개선 필요.
		유의사항 및 작성방법	유의사항과 작성방법이 3면에 있는데 대부분 민원인들이 뒷장을 넘겨보지 않음. 계속 실수발생.
		전자우편주소	불필요한 내용이라 양식에서 삭제
		전입사유체크사항	전입사유체크사항이 많은 크기 차지. 체크하는 방식이 아니라 필요한것만 기입하는 방식 개선.

### 3. 추진내용

#### □ 추진과정



#### □ 서비스디자인 과정을 통해 이해관계자 의견수렴 및 문제요인 발굴

- 서비스디자인 프로세스를 적용한 현장 리서치 (사파리)
- 이용자 중심 인터뷰 및 워크숍을 통해 컨셉 도출
- 쉬운 한글 변환 작업 연구 및 실행

#### □ 대표 민원서식 디자인개발

- 분야별 전문가와 협업구조를 통해 디자인 구체화
- 누구나 쉽고 편리하게 사용할 수 있는 유니버설디자인 관점 접근
- 대표서식 5~10종 디자인개발 및 프로토타입 제작
- 유사사례

① 에너지절감을 위한 아파트관리비 고지서 리디자인



② 한화생명 보험신청서 리디자인(좌), 웅진코웨이 코디 서식세트(우)



□ 프로토타입 제작 및 이용자 평가

- 서대문구청 협조아래 1개동 주민센터 선정하여 시범사업 추진
- 프로토타입 3종~5종 이용자 테스트 및 평가
- 실제 이용자 의견수렴을 거쳐 최종 디자인 수정 및 보완

□ 개선된 디자인 확산 및 반영

- 행정자치부 주민과에 개선된 디자인안 검토 요청 및 제안
- 서울시 자치행정과 및 각 지역구청, 주민센터에 배포, 확산
- 페이스북 및 인스타그램 등 주요 SNS에 개선된 디자인안 노출 및 의견수렴

4. 추진방안

■ 계약을 통한 사업 수행

- 용역내용 : 동 주민센터 민원서식 디자인개선사업 추진계획
- 용역기간 : 계약일로부터 4개월
- 업체선정 : 유사 연구 및 사업실행 전문업체
- 용역금액 : 18,000천원

- 계약방법 : 수의계약
- 계약근거
  - 지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률시행령
    - 25조 5항 : 추정가격이 5천만원 이하 용역계약
    - 30조 2항 : 품질확인 및 예산절감의 필요성이 큰 경우
  - 재단 회계규정
    - 73조 5항 : 추정가격이 5천만원 이하 용역계약
- 전문가 자문단 구축
  - 분야 : 민원서식 관계기관, 시각 및 정보디자인 전문가, UI/UX 전문가, 언어변환 전문가, 빅데이터 전문가 등
  - 역할 : 자문회의 및 간담회 참석, 개별 인터뷰 및 자문, 이용자 워크숍등 참여
  - 인원 : 10명 내외 (운영방법 및 인원은 관련기관과 협의하여 결정)
- 보고 및 회의
  - 대표이사 보고는 착수,중간,결과보고 형태로 진행
  - 정기회의는 매주 1회 이상 진행하여 회의록 기록 및 공유

## 5. 성과관리

- 성과지표(안)
  - 이용자 및 이해관계자 평가 통해 개선전 대비 만족도 10% 향상  
(이용만족도 퍼센티지 표기 그래프를 통해 정확한 수치로 개선 전,후 비교)  
※ 진행상황에 따라 성과지표 및 평가방법은 변동 가능
- 결과물(안)
  - 민원서식디자인개선안 10종, 프로토타입 3종, 디자인개선안 안내 포스터 1종, 결과보고서 100부  
※ 진행상황에 따라 결과물의 내용 및 범위는 변동 가능

## 6. 실행계획(안)

no	계획	실행	성과	활용
1	• 거버넌스 구축 및 전문가 자문 • 업체 선정계획 수립	• 실행체계 구축 & 전문가 선정, 회의 개최 • 적정업체 리서치	• 거버넌스, 자문회의 주요내용 의견 수렴 • 실행업체 선정 및 계약	• 거버넌스, 자문회의 정례화를 통해 사업추진 내용에 반영 / 전문성 있는 용역업체를 통한 세부사업 추진
2	• 국내외 사례조사 계획수립	• 현장조사, 국내외 선진 사례 문헌조사	• 리서치 관련 분석자료	• 리서치 핵심 내용을 문제 발굴 및 솔루션 디자인 개발시 반영
3	• 이해관계자 인터뷰, 워크숍 계획수립	• 주민센터 주민, 공무원 등 인터뷰 및 워크숍 실행	• 이해관계자 의견수렴 결과취합	• 의견수렴 주요내용 디자인 개발시 적용
4	• 디자인 개발 및 시범적용, 이용자 평가계획 수립	• 주민센터 서식디자인 및 프로토타입 제작	• 프로토타입 이용자 평가	• 행사부 검토요청 및 확산 자료로 활용
5	• 결과보고서 제작 계획 수립	• 사업전반에 대한 내용이 담긴 결과보고서 제작	• 결과보고서 제작	• 지자체, 유관기관, 디자인회사 등에 배포 및 확산

※ 진행상황에 따라 내용 및 일정은 변동 가능

## 4. 대내외 협력방안

- 서대문구청 자치행정과
  - 주민센터 서식 개선사업 시범사업 대상지 선정 및 사업진행 협조
  - 서대문구 14개동 주민센터 민원서식 불만사항 및 개선사항 리서치
- 서울시 자치행정과
  - 주민센터 서식 개선사업 관련 확산 및 홍보 협조
- 행정자치부 지방행정실 주민과
  - 주민센터 서식 개선안 검토 요청
  - 서식 소관부처 주관으로 법령개정

## 5. 추진일정(안)

- 6월 : 사업계획 수립 및 대상지 선정
- 7월 : 현장조사 및 주민인터뷰, 워크숍
- 8월 : 디자인개발 및 프로토타입 제작
- 9월 : 시범사업 운영 및 이용자 평가
- 10월 : 결과보고서 제작 및 사업완료



■ 11월 : 홍보 및 확산

※ 진행상황에 따라 일정 및 내용은 변동 가능

## 6. 예산

- 소요예산 : 20,000천원
- 예산과목 : 시민디자인사업, 동주민센터서식디자인개선사업,  
동주민센터서식디자인개선사업
- 예산변경내역
  - 도심공공유니버설디자인 사업의 효율적 운영을 위한 목간 전용

정책사업	단위사업	세부사업	편성목	사업비 (원)			비고
				당초	증감	전용 후	
시민 디자인 사업	동주민센터 서식디자인 개선사업	동주민센터 서식디자인 개선사업	연구개발비	14,038,000	3,962,000	18,000,000	증
			도서인쇄비	3,000,000	△3,000,000	-	폐지
			회의운영비	2,962,000	△962,000	2,000,000	감
<b>증감 차</b>				<b>0</b>			

■ 예산내역(안)

(단위:천원)

구분	편성목	금액	세부내역
동주민센터서식디자인개선사업	연구개발비	18,000	· 연구용역비 18,000 - 연구조사 및 분석 - 디자인 및 프로토타입 제작 - 결과보고서 및 인쇄물 제작
	회의운영비	2,000	· 회의운영비 2,000 - 회의수당 150 x 6명 x 2회 = 1,800 - 자문회의,심사,간담회등 사업운영비 200 ※ 회의 및 심사 인원 및 횟수는 변동 가능 ※ 자문회의비 기준은 재단 내규에 의함 (기본100,000원, 초과50,000원)

붙임문서 : 1. 주민센터 민원서식 47종(문서내). 끝.

< 붙임 1 : 주민센터 민원서식 47종 >

구분	서식명	구분	서식명
1	(전입,국외이주,재등록)신고서	26	주민등록표 등/초본 발급 통보 서비스
2	변경,정정,말소,거주불명등록 신고서	27	주민등록표 열람 또는 등/초본 교부 제한/해제 신청서
3	사망신고서	28	주민등록 신고(신청) 지연 사유서
4	이의신청서	29	복지대상자 (해산, 장제)급여 지원 신청서
5	인감(변경)신고서[서면신고용]	30	금융정보제공동의서
6	인감(사망,실종신고,신고사항변경,말소,부활)신청서	31	본인서명사실확인서 발급 신청 동의서
7	인감보호신청서	32	전자본인서명확인서 발급시스템 신청서(내국인)
8	인감보호해제신청서	33	전자본인서명확인서 발급시스템 신청서 (재외국민)
10	인감증명위임장및법정대리인동의서,재외공관 (영사관)및세무서확인서	34	전자본인서명확인서 발급시스템 신청서 (국내거소신고자)
11	주민등록신고서	35	전자본인서명확인서 발급시스템 신청서(외국인)
12	주민등록 전입세대 열람 신청서	36	무료임대확인서(20140102)
13	주민등록증분실(철회)신고서	37	기초연금신청서류
14	주민등록증재발급신청서	38	노인돌봄종합서비스
15	채권/채무 관계자의 주민등록표 초본의 열람 또는 교부 신청서 - 제11호서식	39	사회복지서비스 및 급여 제공(변경) 신청서
16	주민등록표 열람 또는 등/초본 교부 신청서 -제7호서식	40	아동급식 신청서
17	금융회사 등의 주민등록표 초본의 열람 또는 교부 신청서 - 제10호서식	41	주민등록신고서(재외국민용)
18	주민등록표 열람 또는 등/초본 교부 신청 위임장	42	전입,재등록신고서(재외국민용)
19	지방세납세증명서(완납)	43	정정,말소,거주불명등록신고서(재외국민용)
20	지방세납세증명서등발급위임장	44	소득재산신고서
21	출생신고서	45	사용대차확인서
22	고용임금확인서	46	서울형기초보장제도 신청서
23	보육료지원신청	47	재외국민(출국,출국포기)신고서
24	근로활동 및 소득신고서		
25	주민등록증 방문 재발급신청서		