

안양시 공공서비스디자인 기본 조례

제정 2025. 11. 13. 조례 제3810호

제1조(목적) 이 조례는 안양시의 공공정책 개발 및 행정과정에 공공서비스디자인을 적용하는데 필요한 사항을 규정함으로써, 수요자인 안양시민의 행정서비스 만족도를 높이고 삶의 질 향상에 기여하는 것을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “공공서비스디자인”이란 공공정책 개발 전 과정에 시민, 전문가, 행정기관 등 이해관계자가 함께 참여하여 시민의 수요를 관찰·분석함으로써 혁신적이고 만족도 높은 정책을 개발하는 시민협업 정책개발 방식을 말한다.
2. “정책디자인단”이란 「행정절차법」 제52조의 규정에 따라 의제설정, 정책결정, 집행 등 정책 과정 전반에 안양시민(이하 “시민”이라 한다), 공무원, 서비스디자이너가 함께 참여하여 공공서비스디자인 방법을 통해 공공·행정서비스를 개발하고 개선해 나가는 정책추진단을 말한다.
3. “정책디자인과제”란 정책디자인단이 공공서비스디자인 방법을 통해 공공·행정서비스를 개발, 개선하는 과제를 말한다.

제3조(책무) 안양시장(이하 “시장”이라 한다)은 안양시(이하 “시”라 한다) 행정 및 정책 추진 시, 시민의 만족을 극대화하기 위해 공공서비스디자인을 활용하도록 노력하여야 한다.

제4조(추진체계) ① 시장은 정책디자인단의 운영이 활성화될 수 있도록 운영모델 개발, 교육·홍보 등 과제 관리업무를 수행한다.

② 시장은 정책디자인단 운영에 대한 업무를 관련 전문기관이 수행할 수 있도록 할 수 있다.

③ 시장은 정책디자인단 등이 효율적으로 운영될 수 있도록 예산의 범위에서 필요한 비용을 지원할 수 있다.

④ 시장은 공공서비스 개발 또는 개선에 필요한 과제를 발굴한다.

⑤ 시장은 원활한 과제 발굴을 위하여 시민을 대상으로 사전 수요조사를 실시할 수 있다.

제5조(정책디자인단 구성 및 역할) ① 시장은 정책디자인과제를 효율적으로 추진하기 위해서 정책디자인단을 구성하여 운영할 수 있다.

② 정책디자인단은 서비스디자이너, 공무원, 일반시민, 관련 분야 전문가 등을 포함하여 15명 이내로 구성하고, 다음 각 호의 역할을 수행한다.

1. 서비스디자이너는 서비스디자인 관련 분야의 경력자로서 서비스디자인 방법을 통해 과제수행을 총괄적으로 기획·운영하는 역할을 수행한다.
2. 공무원은 정책디자인과제와 관련된 정책서비스의 공급자(주관부서 담당, 협력부서 담당 등)로서 해당 정책서비스 추진현황을 정책디자인단에 제공하고 현장 조사 및 이해관계자 참여 협조 등 과제 수행을 관리·지원하는 역할을 수행한다.
3. 시민은 과제와 관련된 정책서비스의 수요자로서 정책디자인단 조사 활동에 참여하고 해결방안 아이디어를 제시하는 역할을 수행한다.
4. 관련 분야 전문가는 교수, 연구원, 유관기관 담당자 등으로 해당 분야와 관련된 전문지식을 정책디자인단에 제공하는 역할을 수행한다.

③ 시장은 과제의 규모와 특성 등에 따라 정책디자인단의 구성 및 역할을 조정할 수 있다.

제6조(과제 결과의 활용) 시장은 정책디자인단이 수행한 결과가 정책에 반영될 수 있도록 노력하여야 한다.

제7조(교육 및 홍보) 시장은 공공서비스디자인의 효율적인 추진과 활성화를 위해 공공서비스디자인의 필요성, 적용 효과 및 우수사례 등에 대한 교육과 홍보를 실시하도록 노력하여야 한다.

제8조(포상) 시장은 정책디자인과제 수행에 뚜렷한 공이 있는 개인 및 기관·단체에 대하여 「안양시 포상 조례」에 따라 포상할 수 있다.

부칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.