

‘22년 국민정책디자인단 활동 결과 보고

- ❖ 우리기관 '22년 국민정책디자인단의 1년간 활동을 되돌아보고, 그간 국민 정책디자인단의 성원으로 창출된 성과들과, '23년도 사업계획 수립 시 국민 정책 디자인단 제안 의견을 반영하여 환류 시행

□ 고용노동부고객상담센터 국민정책디자인단 개요

- (목적) 기관 운영에 다양한 국민의 의견을 적극적으로 반영하여 국민 체감도 높은 서비스 개선 방안 마련
- (구성) 사회 각계각층의 국민 11명을 '디자인단'으로 위촉('22.6.14.)
- (활동기간) '22.6월 ~12월(약 6개월)
- (활동내용) 우리 기관의 혁신 활동 제안, 기존 서비스의 문제점과 개선 아이디어 제안 및 서비스혁신 우수사례 경진대회 심사 등
- (세부내용) 제안받은 총 86건의 아이디어 중 39건(45.3%)의 아이디어를 수용하여 시행하고, 장기과제로 분류된 8건의 아이디어는 향후 '23년 사업계획 수립에 반영 예정

구분	6월	7월	8월
주제	기관 전반에 대한 아이디어	챗봇	홍보
제안인원	6명	9명	7명
전체	13건	28건	16건
수용	3 (23%)	13 (46%)	6 (37.5%)
장기과제	1	2	1
검토	4	3	8
불수용	2	7	1
구분	9월	10월~11월	12월
주제	고객응대근로자 보호 프로그램	서비스혁신 우수사례 심사	서비스 혁신
제안인원	6명	10명	6명
전체	22건	-	7건
수용	13 (59%)	-	4건 (57%)
장기과제	2	-	2
검토	3	-	1
불수용	4	-	2

붙임 1 국민정책디자인단 활동 경과

- (위촉식) 2022년 고용노동부고객상담센터 국민디자인단 위촉식
 - (행사 일정) '22. 6. 14.(화) 20:00 ~ 21:00
 - (참석) 소장, 기획지원과장, 운영지원팀장, 국민정책디자인단 9명

위촉식

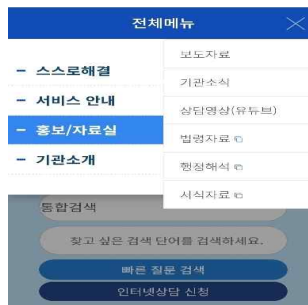
19:30-20:00(30분)	참석자 ZOOM 영상회의 시스템 접속
20:00-20:05(05분)	진행순서 안내
20:05-20:10(05분)	기관장 인사
20:10-20:20(20분)	참석자 자기 소개 및 인사
20:20-20:30(10분)	고용노동부고객상담센터 소개
20:30-20:40(10분)	국민정책디자인단 활동 및 일정 안내
20:40-20:50(10분)	국민정책디자인단 운영 토론 및 폐회



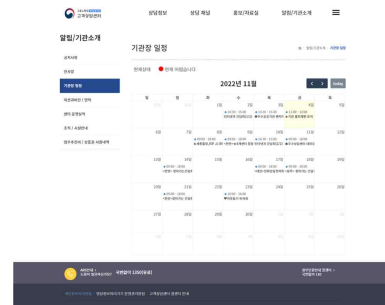
○ (아이디어 제안)

(6월) 웹/모바일 홈페이지

- 모바일 홈페이지 메뉴 오류 수정(장00님 제안)
- 고객상담센터 홈페이지에 기관장 월간 일정(회의, 출장 등) 공개(김00님 제안)



<모바일 홈페이지 오류 수정>



<기관장 일정 페이지>

(7월) 챗봇

- 챗봇 이용방법 안내 등(오00님 제안)



<챗봇 이용방법 영상>



<챗봇 이용방법 안내>

(8월) 기관 홍보

- 유튜브 제작 공모전 시행(김00님 제안)
- 기관홍보 영상 제작(장00님 제안)
- 인스타그램 홍보(유00 외 2명 제안)



<유튜브 영상 공모전>



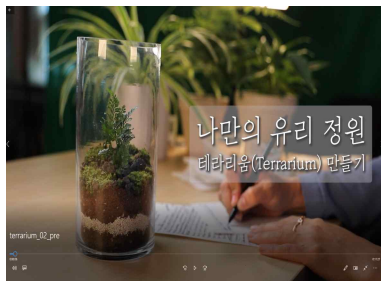
<기관 홍보 영상>



<인스타그램(인스타툰)>

(9월) 고객응대 근로자 보호

- 감정노동에 대한 스트레스 해소를 위한 스트레스 관리 프로그램(오00님 제안)
- 명상 / 컬러테라피 / 이명 등 직업병에 대한 보호 프로그램 제작('23년 추진)



<나만의 유리정원>



<건강장해 예방 프로그램>

(12월) 서비스 혁신

- 캐릭터 및 웹툰 등을 통한 홍보(유00님 제안)
- 인스타그램 활성화(카드뉴스 및 인스타툰)(박00님 제안)



<웹툰(고고툰)>



<인스타그램 카드뉴스>