교통민원 24
앱 UIUX 프로젝트

Project	UIUX 교통민원 24 앱 리디자인
Tool	Ps Ai
Period	2025.10.01 ~ 10.25
Partification	100%

교통민원 24
홍길동님의 운전기록을 확인해보세요
10점
2026-10-20
2건
0건
공지사항

Overview

교통민원 24

국민의 안전한 교통문화를 지원하는 **경찰청의 공공 서비스 앱**입니다.

범칙금·과태료 조회와 납부 벌점 확인 등 교통과 관련된 민원을 언제 어디서나 간편하게 처리할 수 있도록 돕습니다. 복잡한 행정 절차를 줄이고 누구나 쉽게 이해하고 사용할 수 있는 앱을 통해 **운전자들의 일상을 더 편리하고 안전하게** 만들어 갑니다.

교통민원 24는 단순한 민원 앱을 넘어 국민의 신뢰와 생활 속 편의를 함께 지켜가는 서비스입니다.

Background

Project Background

경찰청 교통민원24는 교통 법칙금 조회 및 납부 관리 등 **차량 이용자라면 꼭 필요한 서비스를 제공하는 앱**입니다. 특히 운전자를 비롯한 국민들이 교통 관련 행정 절차를 보다 손쉽게 처리할 수 있도록 지원하는 필수 민원 앱으로 자리 잡고 있습니다.

그러나 교통민원24는 복잡한 UI, 로그인 인증 오류 등의 지적이 꾸준히 제기 되어 **사용자 평가에서 현저히 낮은 점수**를 받고 있습니다. 이에 따라 앱 리뉴얼을 통해 보다 **안정적이고 직관적인 사용 경험을 제공**하고, 국민이 신뢰할 수 있는 공공 서비스 플랫폼으로서의 위상을 강화할 필요가 있습니다.

Project Renewal Take to

1. 공공 서비스 플랫폼으로서 신뢰할 수 있는 사용환경을 제공해야한다.
2. 앱 사용 절차를 직관적이고 이해하기 쉽게 안내해야 한다.
3. 운전자라면 누구나 쉽게 원하는 기능을 찾을 수 있어야 한다.
4. 각 서비스에서 제공하는 정보를 명료하게 전달해야한다.

Desk Research

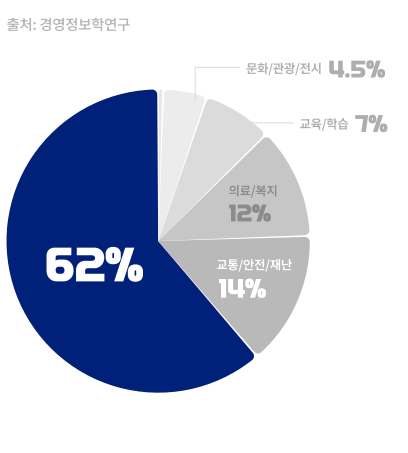
확실한 수요를 바탕으로 사용자가 증가하는 공공앱

공공앱 사용 성향

60% 이상 민원·행정을 위해 공공앱 사용

공공앱을 사용하는 대상자 중 60% 이상이 민원·행정을 위해 사용한다고 응답 하였으며 앱의 유용성, 사용 용이성, 신뢰성이 사용자 만족도를 좌우하는 것으로 나타났습니다.

출처: 경영정보학연구



공공앱 만족도 요인

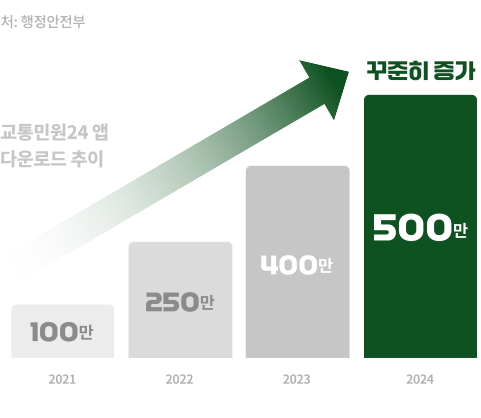
- 앱의 유용성
- 이용 용이성
- 공공적 신뢰도

공공앱 성과 측정 결과

운전자가 많이 사용하는 공공앱

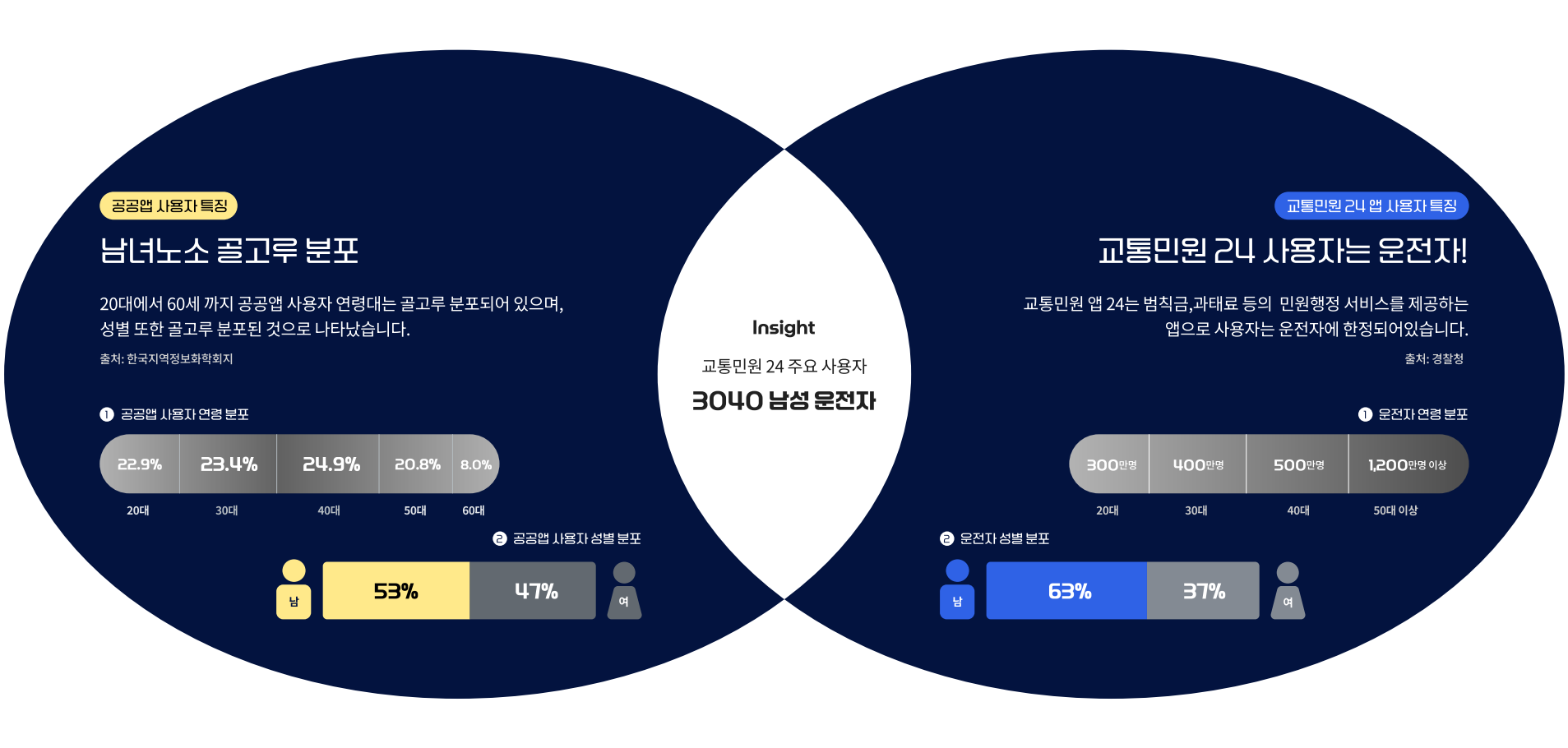
조사 결과 교통민원 24 앱 다운로드 추이는 계속해서 증가해왔으며 행정안전부가 공개한 공공앱 BEST 5에 선정되었습니다.

출처: 행정안전부



▸ **Insight** 앱 사용 용이성 개선을 통해 운전자의 사용 만족도 증가 필요

Desk Research



SWOT Analysis

Strengths

경찰청에서 관리하는 공식 앱으로 신뢰할 수 있는 플랫폼이며 **필수 공공 서비스 제공**하여 **사용자 수요 확보**되어있습니다.

Weakness

화면구성과 메뉴가 직관적이지 않아 사용자 혼란을 발생하며 **반복되는 오류와 사용자 불편, 부정적인 리뷰**와 낮은 평점으로 **앱 이미지가 악화** 되어있습니다.

Opportunity

운전자 및 국민의 **모바일/디지털 공공 서비스 수요 증가하는 추세**로 사용자 맞춤 정보 제공 및 실시간 알림 서비스 제공을 통해 사용률 및 만족도 증가를 기대할 수 있습니다.

Threat

민간 앱에서 대체 서비스가 출현하고 있어 UXUI 개선을 통해 사용자 불편을 해소하지 않는다면 이용자 이탈 및 사용 감소 가능성이 높아지고 있습니다.

Similarity Service Analysis

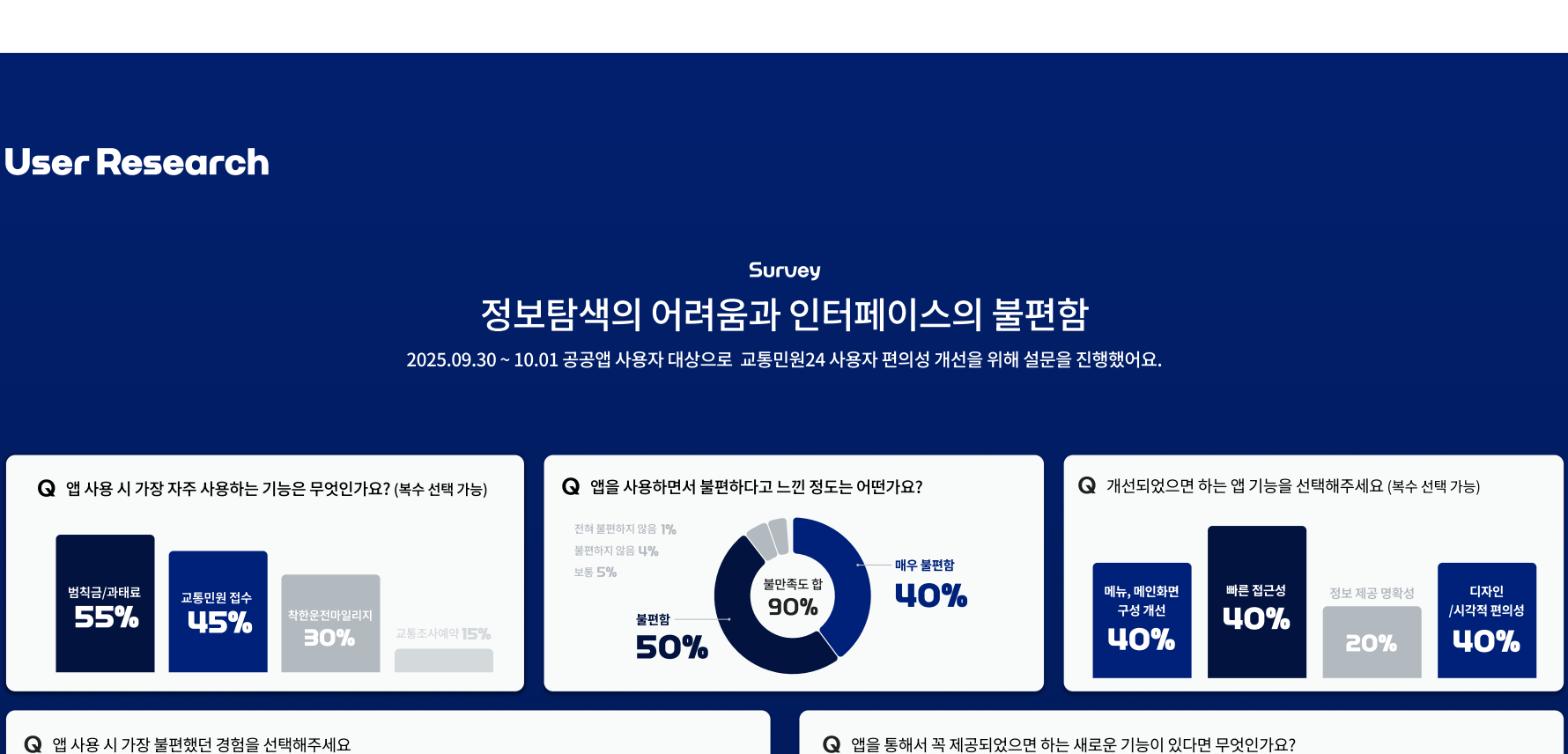
	교통민원24	휘슬	아파트너	샌디
주요 서비스	다양한 교통 민원 업무 처리가 가능한 공공 서비스	주정차 단속 알림, 교통 위반 신고 등 올인원 자동차 생활 플랫폼	아파트 거주민에게 민원 관리, 관리비 조회 등 생활 편의 서비스 제공	건물 시설 민원 접수 및 생활 케어 모바일 민원 관리 서비스
UI	직관적이지 않은 UI 섹션간 여백 부족 아쉬운 아이콘 사용	주요 서비스 등 전반적으로 깔끔한 UI 서브 콘텐츠를 적절히 배치	3D 아이콘과 메인 컬러를 효과적으로 활용 사용 편리성 높은 UI	아이콘 활용은 아쉬우나 그 외 전반적으로 깔끔한 UI 포인트 컬러 활용
사용 편리성	민원 접수 과정에 대한 안내 부족, 초보자 사용 어려움	민원 접수 부터 처리까지 간편 알림 제공	입주민 편의성 높음 사진, 파일 업로드 기능 특화	납부, 벌점 처리 간편 불편 신고 직관적인 서비스 제공
정보 전달성	각 섹션 정보 한눈에 보기 어려움	실시간 알림 정보 전달 명확	민원별 상세 정보 제공	정보 전달 명확

User Research

Survey

정보탐색의 어려움과 인터페이스의 불편함

2025.09.30 ~ 10.01 공공앱 사용자 대상으로 교통민원24 사용자 편의성 개선을 위해 설문을 진행했어요.



Q 앱 사용 시 가장 자주 사용하는 기능은 무엇인가요? (복수 선택 가능)

범칙금/과태료	교통민원 접수	착한운전마일리지	교통조사예약
55%	45%	30%	15%

Q 앱을 사용하면서 불편하다고 느낀 정도는 어떤가요?

전혀 불편하지 않음	불편하지 않음	보통	불편함	매우 불편함	불만족도 합
1%	4%	5%	50%	40%	90%

Q 개선되었으면 하는 앱 기능을 선택해주세요 (복수 선택 가능)

메뉴, 메인화면 구성 개선	빠른 접근성	정보 제공 명확성	디자인/시각적 편의성
40%	40%	20%	40%

Q 앱 사용 시 가장 불편했던 경험을 선택해주세요

원하는 정보를 찾기 어려움	기능/버튼에 대한 이해가 어려움	앱 오류, 충돌 발생	납부 접수 과정이 복잡함
30%	20%	25%	25%

Q 앱을 통해서 꼭 제공되었으면 하는 새로운 기능이 있다면 무엇인가요?

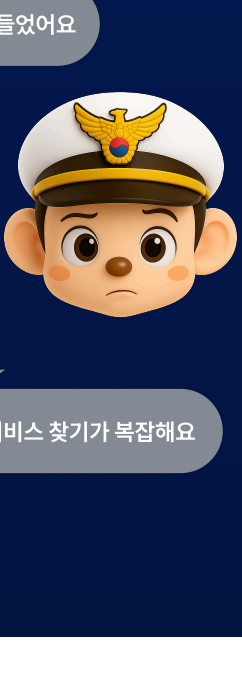
- 납부, 민원 관련 실시간 알림이 되었으면 좋겠어요 — 32세 직장인
- 위반 내역 자동 알림이 되었으면 좋겠어요! — 45세 직장인

User Research

Interview

낮은 편의성으로 공공앱 신뢰도 하락

2025.10.01 ~ 02 **앱 사용이 매우 불편하다고 응답한 설문조사 대상자 중** 5명을 선정하여 구체적인 이유를 물어봤어요.



30대 남성: 오류 투성이에 오래된 인터페이스 때문에 과태료 납부하기 진짜 힘들었어요

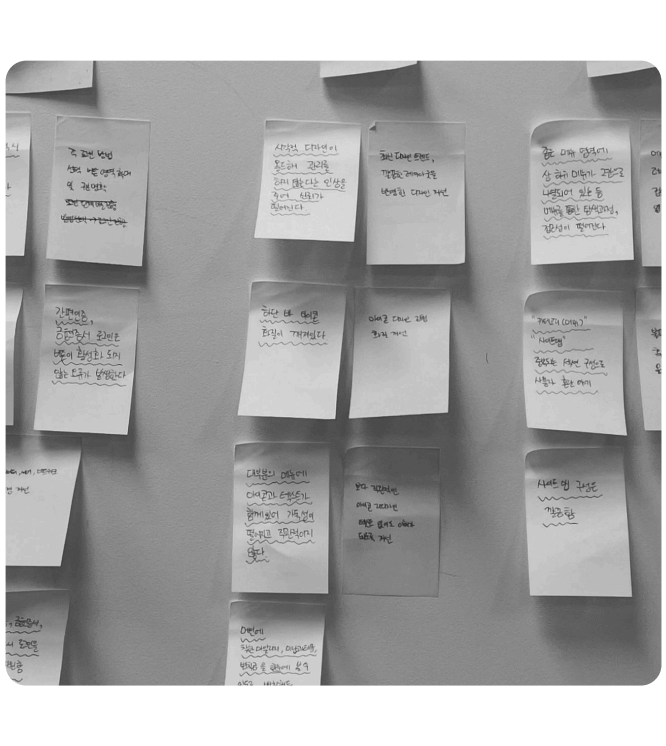
30대 여성: 공공서비스인데도 불구하고 앱 편의성, 안정성, 디자인, 기능 모두 부족한 어플이라고 느꼈어요

40대 여성: 이의 신청 기능은 앱에서만 가능하다고 안내 받았는데 이의신청 기능이 없었어요.

30대 남성: 앱을 사용해서 과태료 더 편하고 빠르게 처리할 수 있을 줄 알았는데 오히려 더 오래걸린 거 같아요

40대 남성: 메뉴랑 각종 조회의 인터페이스가 너무 불편합니다. 제가 원하는 서비스 찾기가 복잡해요

Affinity Diagram



앱 사용성 개선을 위해
어피니티 다이어그램을 작성했어요

	사용성 문제	시각적 문제	정보전달 문제
Summary	메뉴 복잡 접근성 낮음 좁은 클릭 영역	직관적이지 않은 인터페이스 낮은 가독성	내용과 맞지 않은 표 형식 고집

Insight ▸ 단순하고 직관적인 사용자 경험 설계 필요

Persona

김지현 Kim Jihyun

나이	34	결혼	미혼
직업	행정직 근무	가족	부모님

합리적이고 꼼꼼한 편이지만 업무와 일상으로 바빠 앱, 온라인을 통해 처리할 수 있는 일들은 편안하면 앱으로 빠르게 처리하는 걸 좋아함

"제도는 좋은데, 앱이 불편해서 잘 쓸지 모르겠어요"

User Story

평소 교통법규를 잘 지키는 편으로 착한운전마일리지 제도를 신청하면 나중에 도움이 되겠다는 생각이 들어 교통민원 24 앱을 설치한다. 하지만 앱 첫인상부터 구식이고 관리되지 않는 느낌을 받아 "이거 믿어도 되는 거야?" 라는 의문이 든다. 간편인증 로그인을 시도했지만 버튼이 작아 불편함을 느낀다. 이후 신청은 했지만 가독성이 떨어져서 불편함을 느낀다. 마일리지가 적립되는 시점에 알림 기능이 없어 아쉬워 앱을 종료한다.

Pain Points

- 작은 글씨와 버튼으로 피로도 증가
- 낡은 디자인으로 관리에 불신
- 알림 기능의 부재

Needs

- 가독성 높은 레이아웃으로 신청과정의 직관성 강화
- 깔끔한 UI로 정부 서비스에 대한 신뢰도 확보
- 마일리지 적립 완료 후 알림으로 리마인드

박준호 Park Junho

나이	42	결혼	기혼
직업	자영업	가족	아내, 중학생 자녀

급하고 직설적인 성격으로 평소 난폭한 운전을 하는 편이다. 문제가 생기거나 답답한 상황을 직면하면 감정을 크게 표출하고 항의하는 성격이며 단순한 걸 좋아한다.

"앱 쓰느라 고생했는데, 납부도 제대로 안 됐잖아!"

User Story

박준호는 종종 업무 중 속도위반으로 과태료를 부과받아왔다. 매번 우편물을 확인하고 납부하는 것이 번거로워 이번에는 교통민원24 앱을 통해 납부해보려고 한다. 하지만 납부하기 버튼을 눌러보니 추가로 다른 앱을 설치해야 납부가 가능하다는 안내가 나왔다. 짜증이 났지만 애써 추가 앱을 설치한 후 납부를 완료했다고 생각하며 앱을 종료한다. 하지만 납부 완료 알림이 오지 않아 과태료가 정상적으로 납부되지 않았다는 사실을 몰랐고 결국 연체료가 부과되었다. 매우 화가난 박준호는 다시 과태료를 납부 한뒤 앱을 삭제하고 강하게 항의했다.

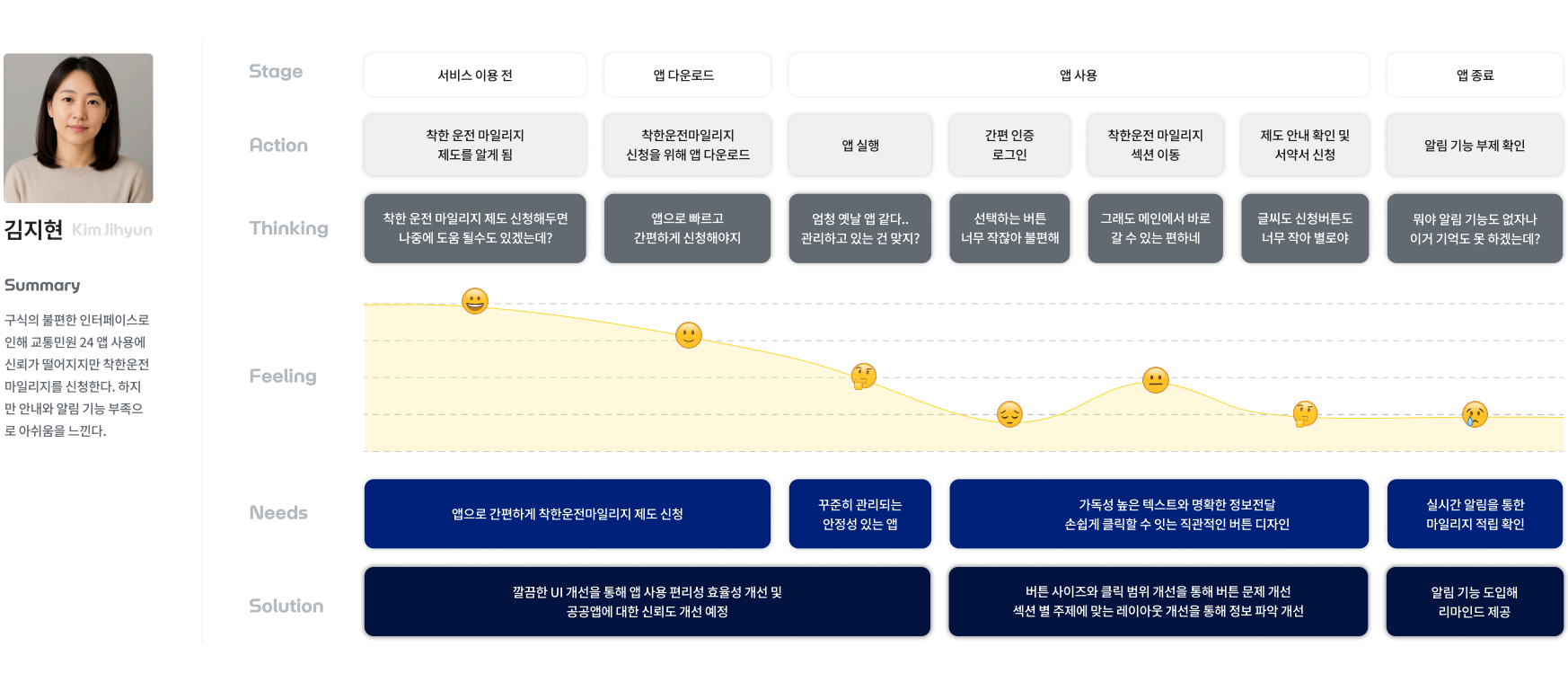
Pain Points

- 납부 과정이 복잡함
- 오프라인 방식 보다 오래 걸린다는 느낌
- 납부 기한 혹은 완료에 안내 부족

Needs

- 앱 내에서 납부까지 가능한 단일 프로세스
- 버튼 크기 개선 등으로 빠르고 효율적인 사용
- 푸시 알림 등을 통한 확실한 피드백 제공

Journey Map 1



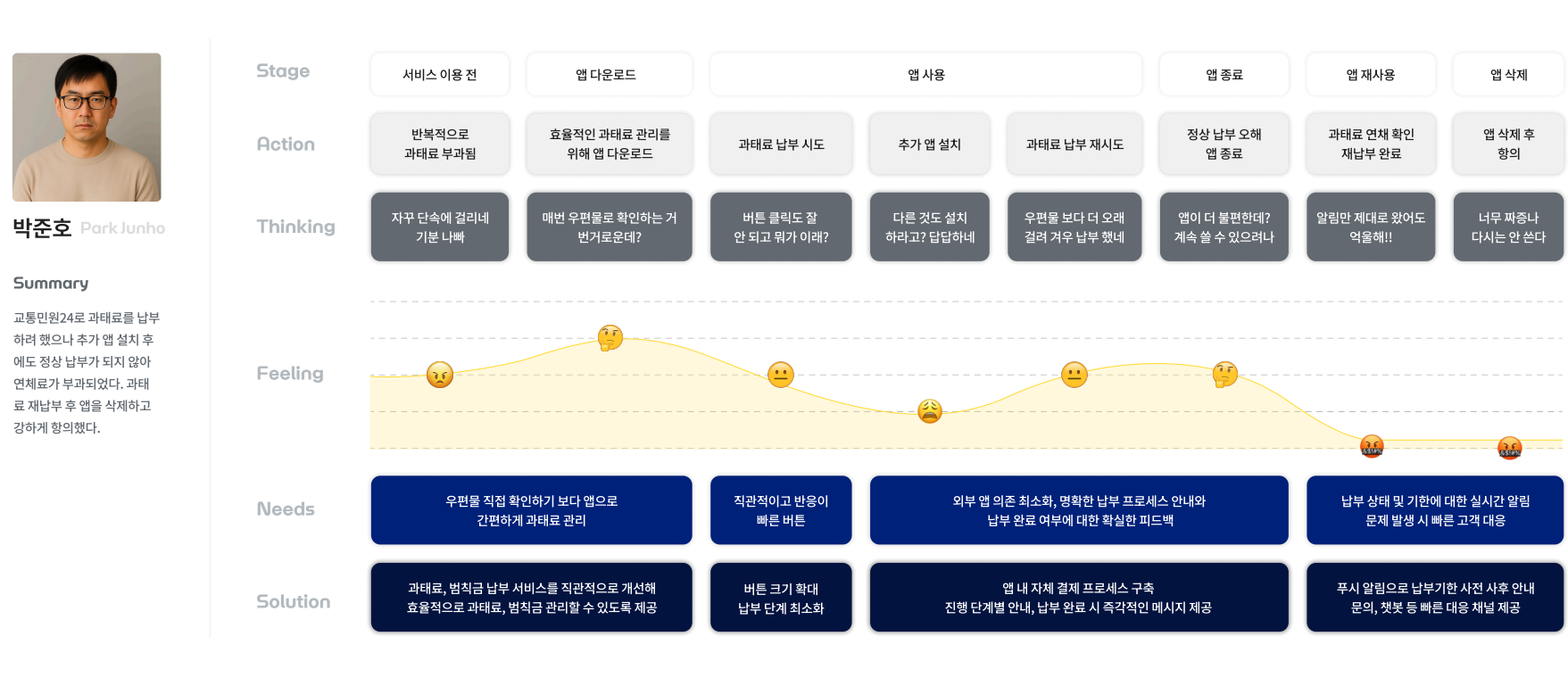
김지현 Kim Jihyun

Summary

구식의 불편한 인터페이스로 인해 교통민원 24 앱 사용에 신뢰가 떨어지지만 착한운전 마일리지를 신청한다. 하지만 안내와 알림 기능 부족으로 아쉬움을 느낀다.

Stage	서비스 이용 전	앱 다운로드	앱 사용				앱 종료
Action	착한 운전 마일리지 제도를 알게 됨	착한운전마일리지 신청을 위해 앱 다운로드	앱 실행	간편 인증 로그인	착한운전 마일리지 섹션 이동	제도 안내 확인 및 서약서 신청	알림 기능 부재 확인
Thinking	착한 운전 마일리지 제도 신청해두면 나중에 도움 될수도 있겠는데?	앱으로 빠르고 간편하게 신청해야지	엄청 옛날 앱 같다.. 관리하고 있는 건 맞지?	선택하는 버튼 너무 작잖아 불편해	그래도 메인에서 바로 갈 수 있는 편이네	글씨도 신청버튼도 너무 작아 불편해	뭐야 알림 기능도 없자나 이거 기억도 못 하겠는데?
Needs	앱으로 간편하게 착한운전마일리지 제도 신청		꾸준히 관리되는 안정성 있는 앱	가독성 높은 텍스트와 명확한 정보전달 손쉽게 클릭할 수 있는 직관적인 버튼 디자인			실시간 알림을 통한 마일리지 적립 확인
Solution	깔끔한 UI 개선을 통해 앱 사용 편의성 효율성 개선 및 공공앱에 대한 신뢰도 개선 예정			버튼 사이즈와 클릭 범위 개선을 통해 버튼 문제 개선 섹션 별 주제에 맞는 레이아웃 개선을 통해 정보 파악 개선			알림 기능 도입해 리마인드 제공

Journey Map 2



박준호 Park Junho

Summary

교통민원24로 과태료를 납부하려 했으나 추가 앱 설치 등 오히려 더 불편함을 겪게 되고 납부가 되지 않아 연체료가 부과되었다. 과태료 재납부 후 앱을 삭제하고 강하게 항의한다.

Stage	서비스 이용 전	앱 다운로드	앱 사용			앱 종료	앱 재사용	앱 삭제
Action	반복적으로 과태료 부과됨	효율적인 과태료 관리를 위해 앱 다운로드	과태료 납부 시도	추가 앱 설치	과태료 납부 재시도	정상 납부 오해 앱 종료	과태료 연체 확인 재납부 완료	앱 삭제 후 항의
Thinking	자꾸 단속에 걸리네 기분 나빠	매번 우편물로 확인하는 거 번거로운데?	버튼 클릭도 잘 안 되고 뭐가 이래?	다른 것도 설치 하라고? 답답하네	우편물 보다 더 오래 걸려 겨우 납부 했네	앱이 더 불편한데? 계속 쓸 수 있으려나	알림만 제대로 왔어도 이럴 일은...	너무 짜증나 다시는 안 쓴다
Needs	우편물 직접 확인하기 보다 앱으로 간편하게 과태료 관리		직관적이고 반응이 빠른 버튼	외부 앱 의존 최소화, 명확한 납부 프로세스 안내와 납부 완료 여부에 대한 피드백			납부 요청 및 기한에 대한 실시간 알림 문제 발생 시 빠른 고객 대응	
Solution	과태료, 범칙금 납부 서비스를 직관적으로 개선해 효율적으로 과태료, 범칙금 관리할 수 있도록 제공		버튼 크기 확대 납부 단계 최소화	앱 내 자체 결제 프로세스 구축 진행 단계별 안내, 납부 완료 시 즉각적인 메시지 제공			푸시 알림으로 납부기한 사전 사후 안내 문의, 챗봇 등 빠른 대응 채널 제공	

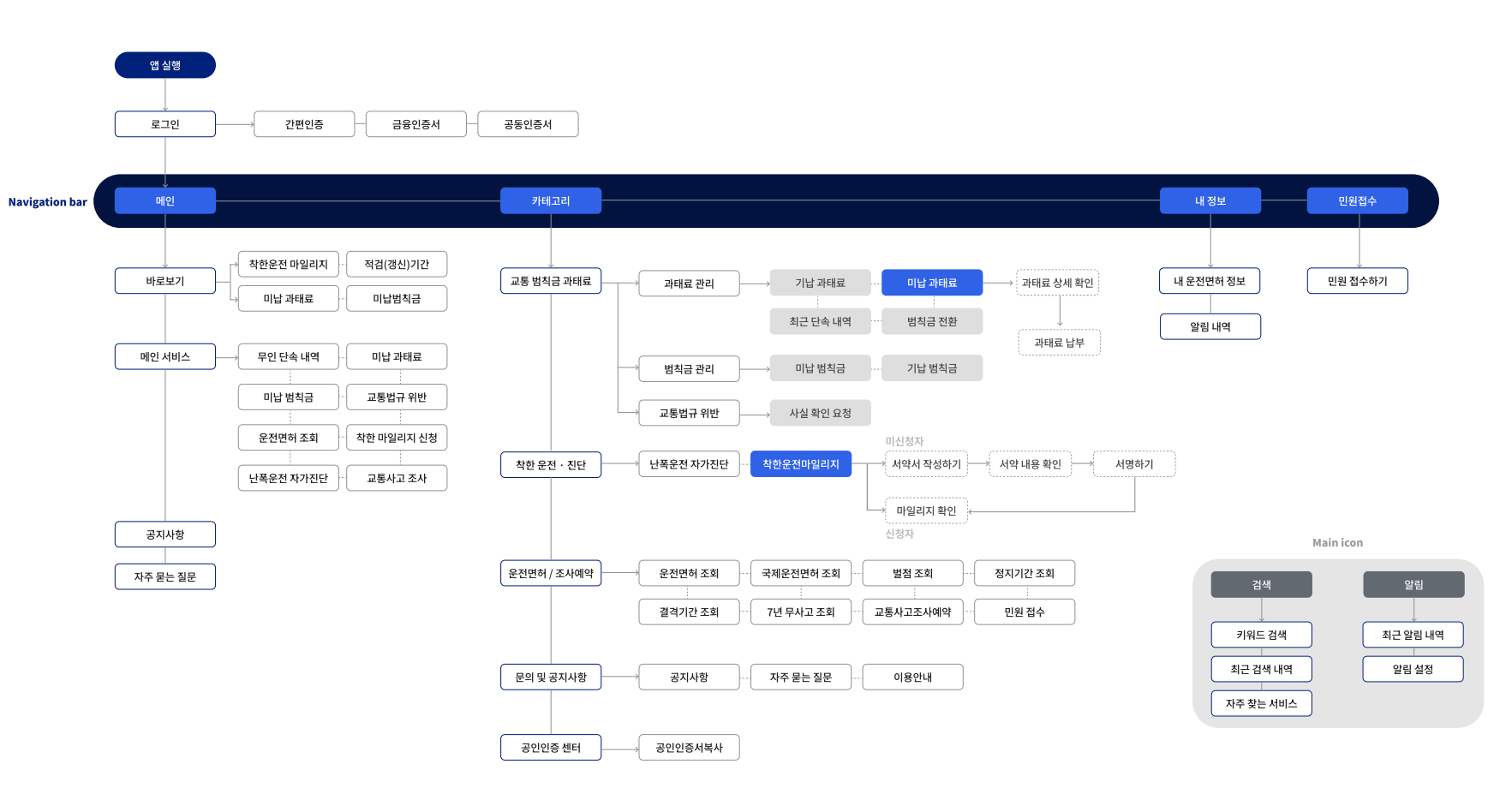
Keywords

프로젝트 목표를 충족하기 위해 사이트 분석, 사용자 리서치, 페르소나 분석에서 나타난 결과를 바탕으로 솔루션을 도출했습니다.

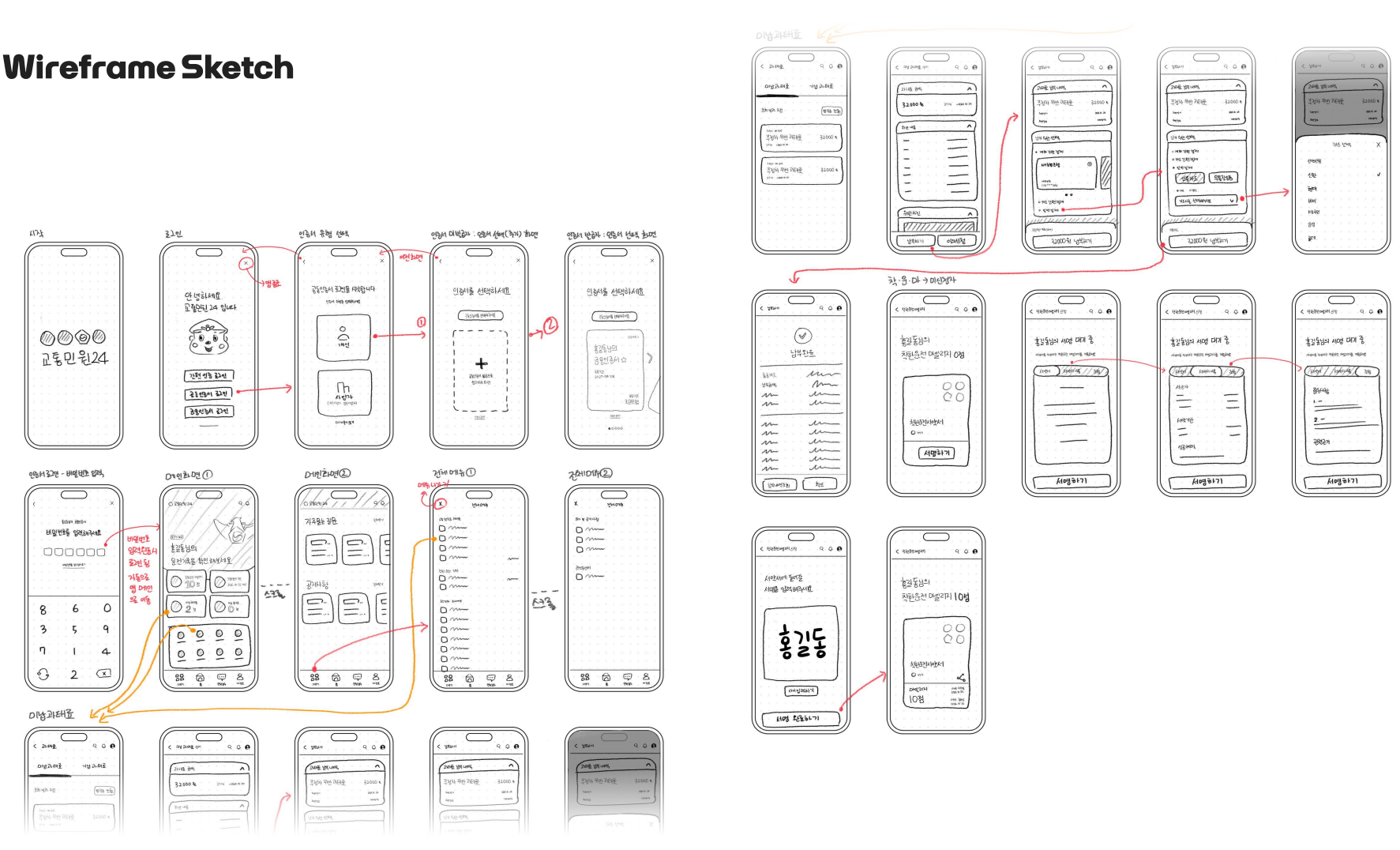
Problem		Solution	
낮은 직관성	메뉴·화면 구성의 혼란	UI 단순화	직관적인 화면구성, 핵심 기능 우선 배치
가독성 부족	작은 글씨와 배치로 정보 파악 어려움	가독성 강화	글씨 크기 확대, 명확한 정보 구조 확보
버튼 불편	작은 사이즈로 공간 부족으로 클릭 어려움	터치 최적화	버튼 크기 확대, 반응성 향상
오류 반복	납부 과정에 대한 지연과 불편 발생	프로세스 단축	앱 내 납부 시스템 확보 및 직관적인 단계 안내
알림 부재	납부,마일리지 관련 실시간 안내 부족	알림 도입	앱 서비스와 관련한 실시간 알림 기능 도입
신뢰도 하락	낮은 사용자 편의성으로 부정적 리뷰 누적	사용자 친화적	초보자도 쉽게 이용 가능하도록 사용자 편의성 개선

Keep 사이트맵 구성, 앱 이용안내 섹션 유지 · 시각적 직관성 개선

User Flow Chart


앱 실행
로그인
간편인증
공동인증서
금융인증서
Navigation bar
메인
카테고리
내 정보
민원접수
바로가기
메인 서비스
공지사항
자주 묻는 질문
교통 범칙금·과태료
과태료 관리
범칙금 관리
교통법규 위반
착한 운전 · 진단
난폭운전 자가진단
착한운전마일리지
운전면허 / 조사예약
운전면허 조회
국제운전면허 조회
벌점 조회
정지기간 조회
결격기간 조회
7년 무사고 조회
교통사고조사예약
민원 접수
문의 및 공지사항
이용안내
공인인증 센터
공인인증서복사
Main icon
검색
알림
키워드 검색
최근 검색 내역
자주 찾는 서비스
최근 알림 내역
알림 설정

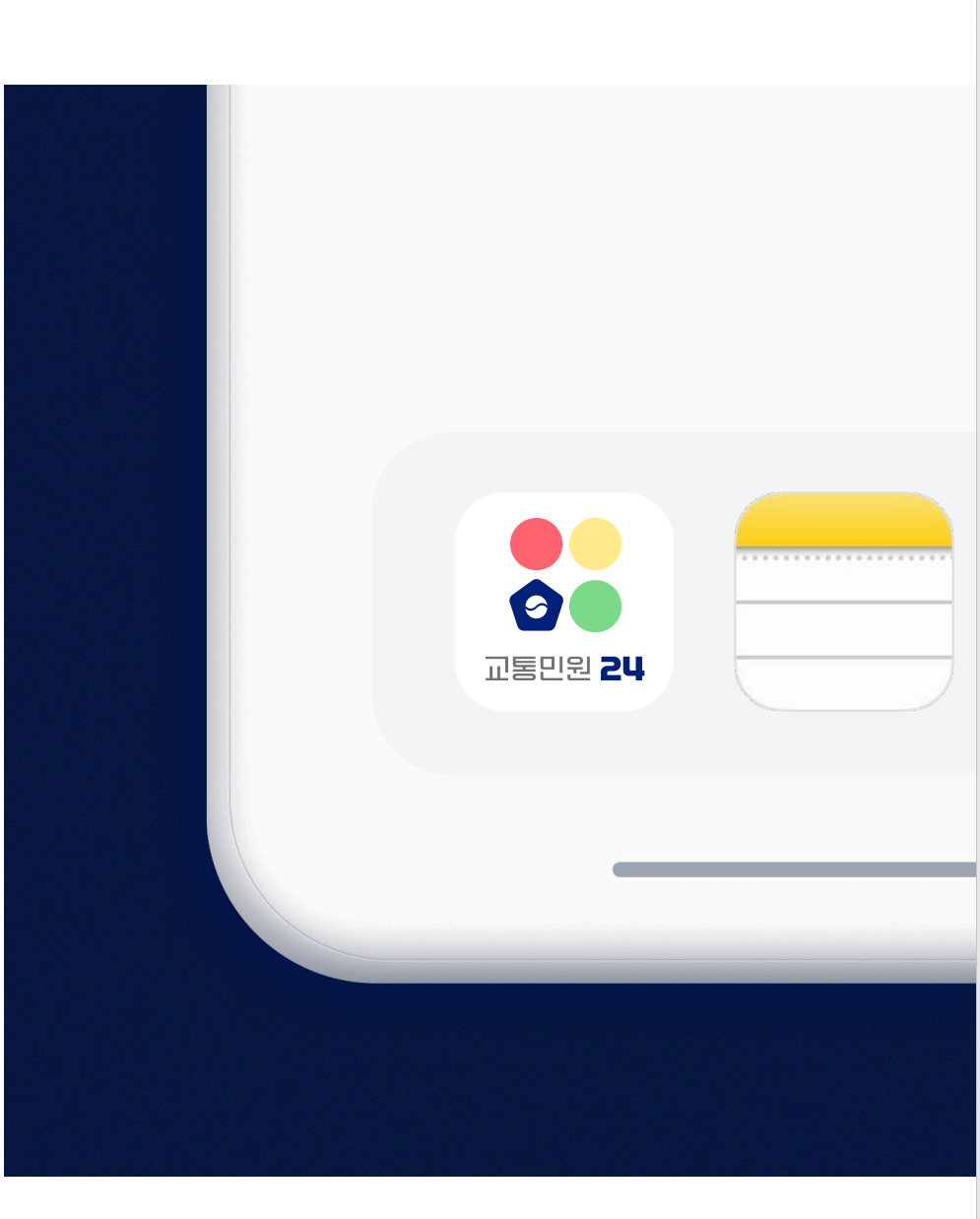
Wireframe Sketch



Style Guide

APP ICON

교통민원 24



Style Guide

편리한 민원관리의 시작
교통민원24 입니다

경찰청 마스코트 호돌이가 맞이하는 교통민원 24 앱이에요. 언제나 국민의 곁에 있는 교통경찰이 되겠다는 마음을 담았어요.

Main icon

Typography

프리텐다드
Pretendard

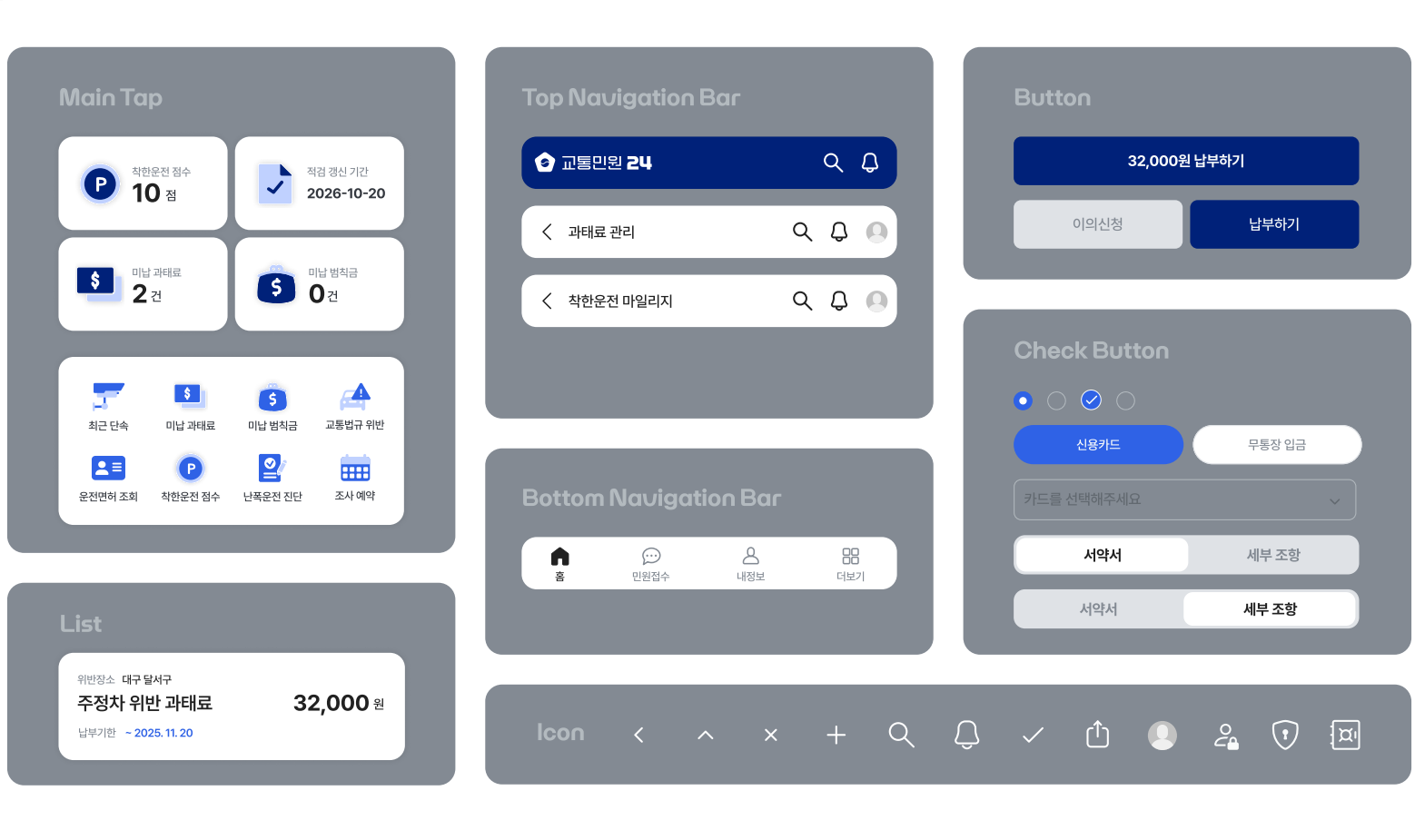
행간 : 160% 자간 : -0.3px

H1	Semibold	32px
H2	Bold	28px
H3	Bold	26px
Body1	Medium	18px
Body2	Medium	16px
Body3	Medium	14px
Caption	Medium	12px

Color

Main #002279	Sub1 #3063E6	Sub2 #C0D2FF	
G8 #212121	G7 #353A3F	G6 #636970	G5 #848B93
G4 #B4BBC0	G3 #DFE3E6	G2 #F5F7FA	G1 #FAFBFC

Component


Main Tap
착한운전 점수 10점
적절 갱신 기간 2026-10-20
미납 과태료 2건
미납 범칙금 0건
List
주정차 위반 과태료
32,000원
Top Navigation Bar
교통민원 24
과태료 관리
착한운전 마일리지
Bottom Navigation Bar
Button
32,000원 납부하기
이의신청
납부하기
Check Button
신용카드
무통장 입금
서약서
세부 조항
Icon

편리한
민원 관리의
시작

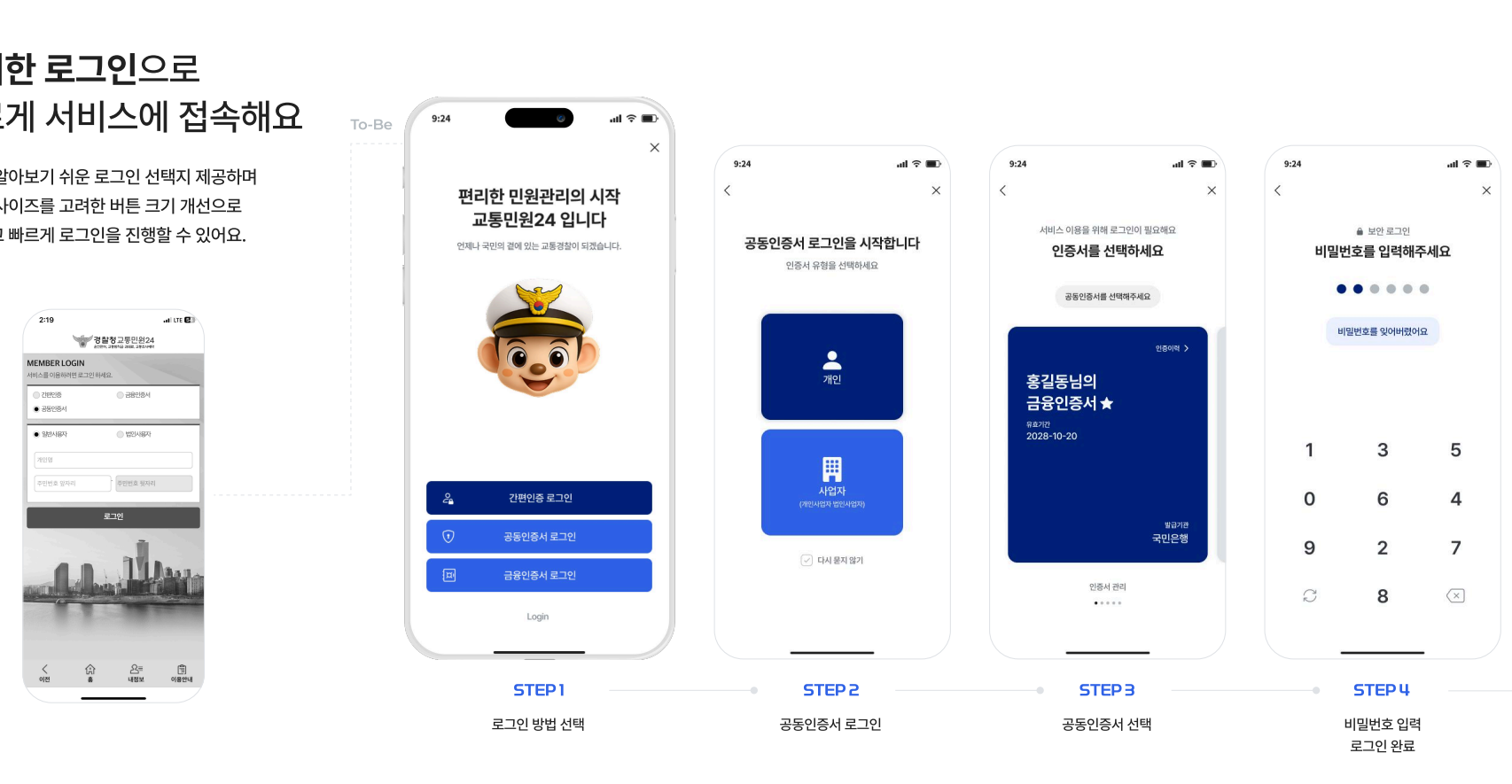
안전한 교통
문화 공유

함께 교통민원24 를 시작해 볼까요?

Login

편리한 로그인으로 빠르게 서비스에 접속해요

한눈에 알아보기 쉬운 로그인 선택지 제공하며 손가락 사이즈를 고려한 버튼 크기 개선으로 간편하고 빠르게 로그인을 진행할 수 있어요.

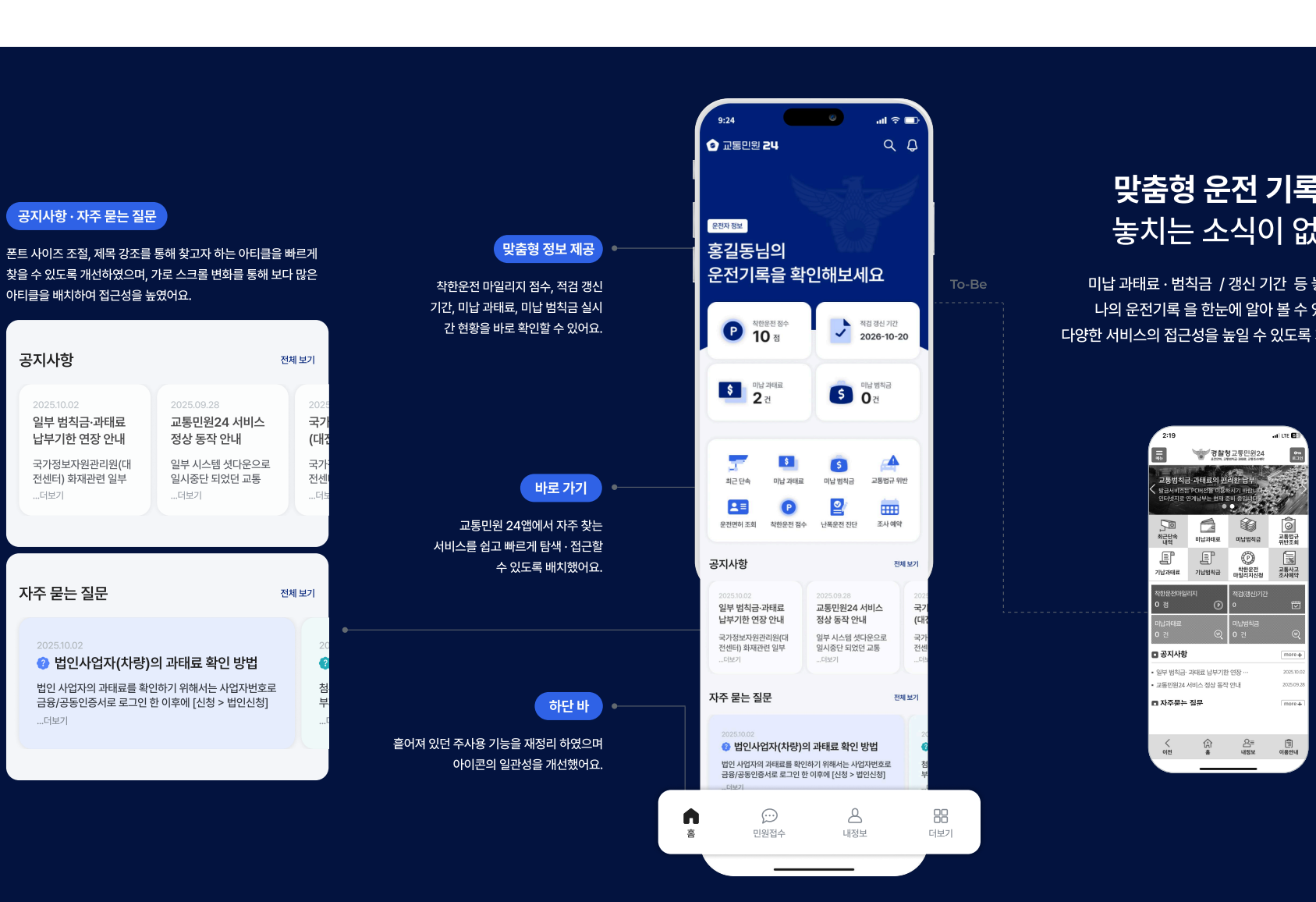

As-Is
To-Be
편리한 민원관리의 시작 교통민원24 입니다
간편인증 로그인
공동인증서 로그인
금융인증서 로그인
공동인증서 로그인을 시작합니다
인증서를 선택하세요
홍길동님의 금융인증서
비밀번호를 입력해주세요

STEP 1 로그인 방법 선택 → STEP 2 공동인증서 로그인 → STEP 3 공동인증서 선택 → STEP 4 비밀번호 입력 로그인 완료

Main

맞춤형 운전 기록으로 놓치는 소식이 없도록!

미납 과태료 · 범칙금 / 갱신 기간 등 놓치기 쉬운 나의 운전기록을 한눈에 알아 볼 수 있도록 하고 다양한 서비스의 접근성을 높일 수 있도록 개선했어요.


To-Be
As-Is
홍길동님의 운전기록을 확인해보세요
공지사항
자주 묻는 질문

공지사항 · 자주 묻는 질문: 콘트 사이즈 조절, 제목 강조를 통해 찾고자 하는 아티클을 빠르게 찾을 수 있도록 개선하였으며, 가로 스크롤 변화를 통해 보다 많은 아티클을 배치하여 접근성을 높였어요.

맞춤형 정보 제공: 착한운전 마일리지 점수, 적검 갱신 기간, 미납 과태료, 미납 범칙금 실시간 현황을 바로 확인할 수 있어요.

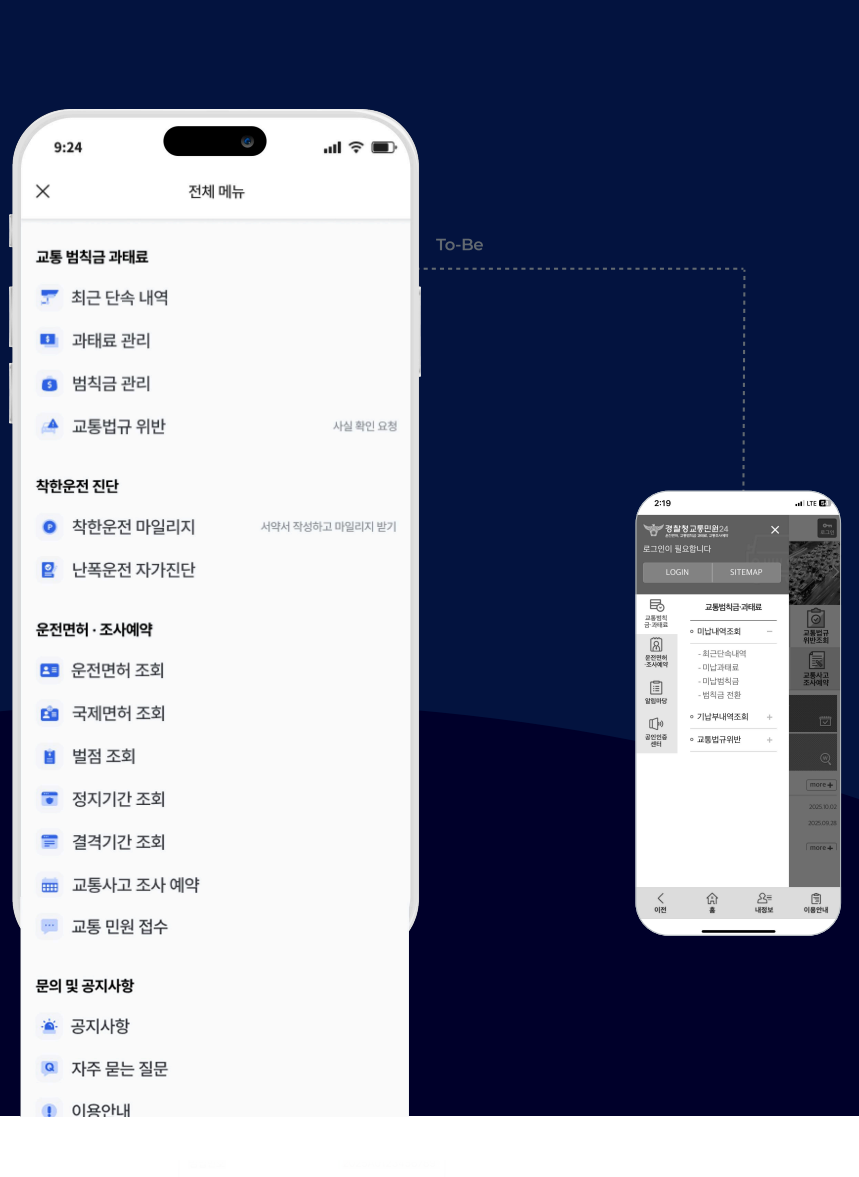
바로 가기: 교통민원 24앱에서 자주 찾는 서비스를 쉽고 빠르게 탐색 · 접근할 수 있도록 배치했어요.

하단 바: 흩어져 있던 주사용 기능을 재정리 하였으며 아이콘의 일관성을 개선했어요.

Category

직관적인 메뉴 정리로 쉽고 정확하게 탐색해요.

세로 스크롤만으로 전체 서비스를 간단하게 탐색할 수 있어요. 상위·하위 메뉴의 명확한 구분과 각 서비스에 맞는 아이콘을 함께 배치하여 직관성을 높였어요.


To-Be
As-Is
전체 메뉴
교통 범칙금·과태료
최근 단속 내역
과태료 관리
범칙금 관리
교통법규 위반
착한운전 진단
착한운전 마일리지
난폭운전 자가진단
운전면허 · 조사예약
운전면허 조회
국제면허 조회
벌점 조회
정지기간 조회
결격기간 조회
교통사고 조사 예약
교통 민원 접수
문의 및 공지사항
공지사항
자주 묻는 질문
이용안내

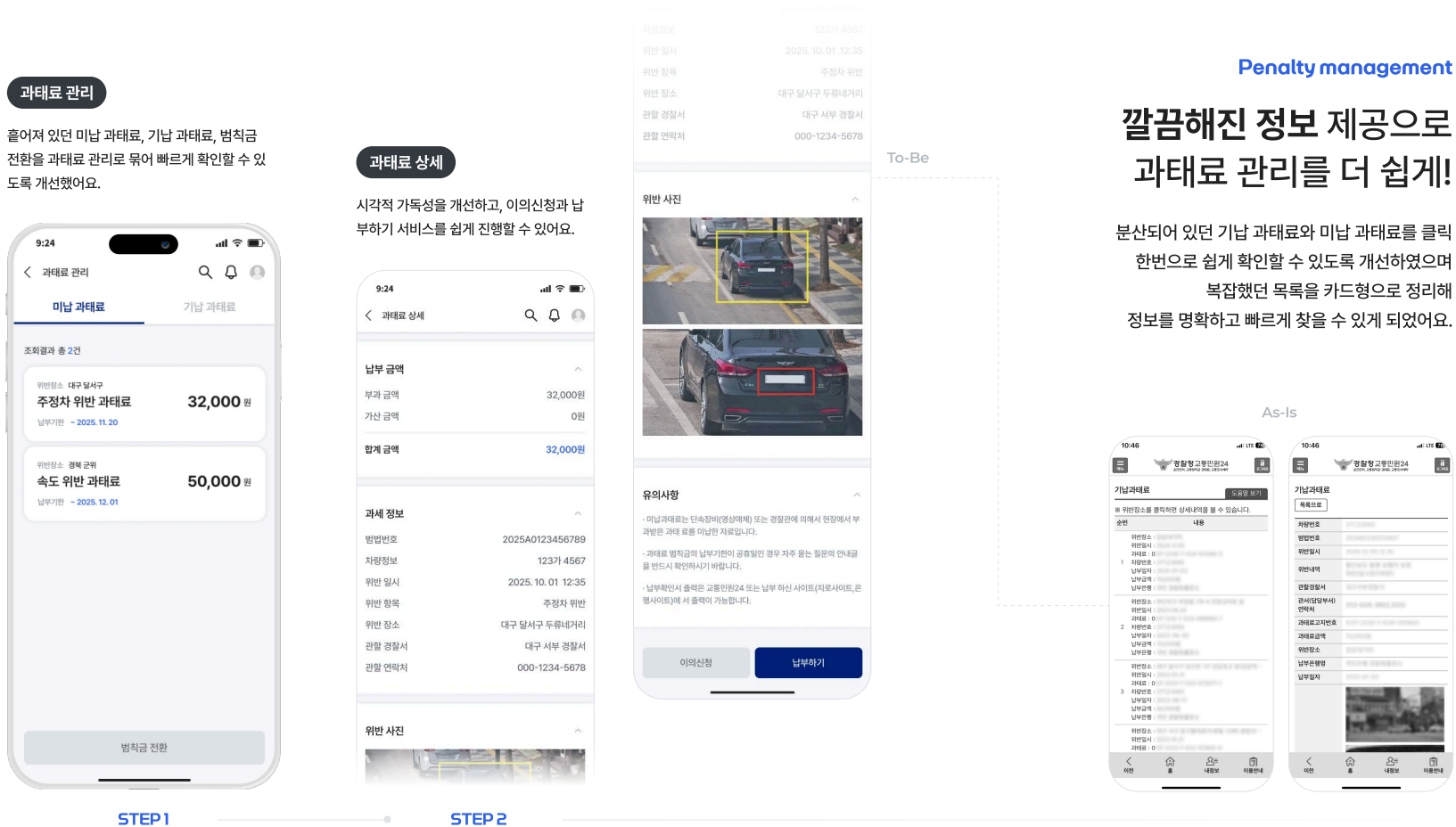
Penalty management

깔끔해진 정보 제공으로 과태료 관리를 더 쉽게!

분산되어 있던 기납 과태료와 미납 과태료를 클릭 한번으로 쉽게 확인할 수 있도록 개선하였으며 복잡했던 목록을 카드형으로 정리해 정보를 명확하고 빠르게 찾을 수 있게 되었어요.

과태료 관리: 흩어져 있던 미납 과태료, 기납 과태료, 범칙금 전환을 과태료 관리로 묶어 빠르게 확인할 수 있도록 개선했어요.

과태료 상세: 시각적 가독성을 개선하고, 이의신청과 납부하기 서비스를 쉽게 진행할 수 있어요.

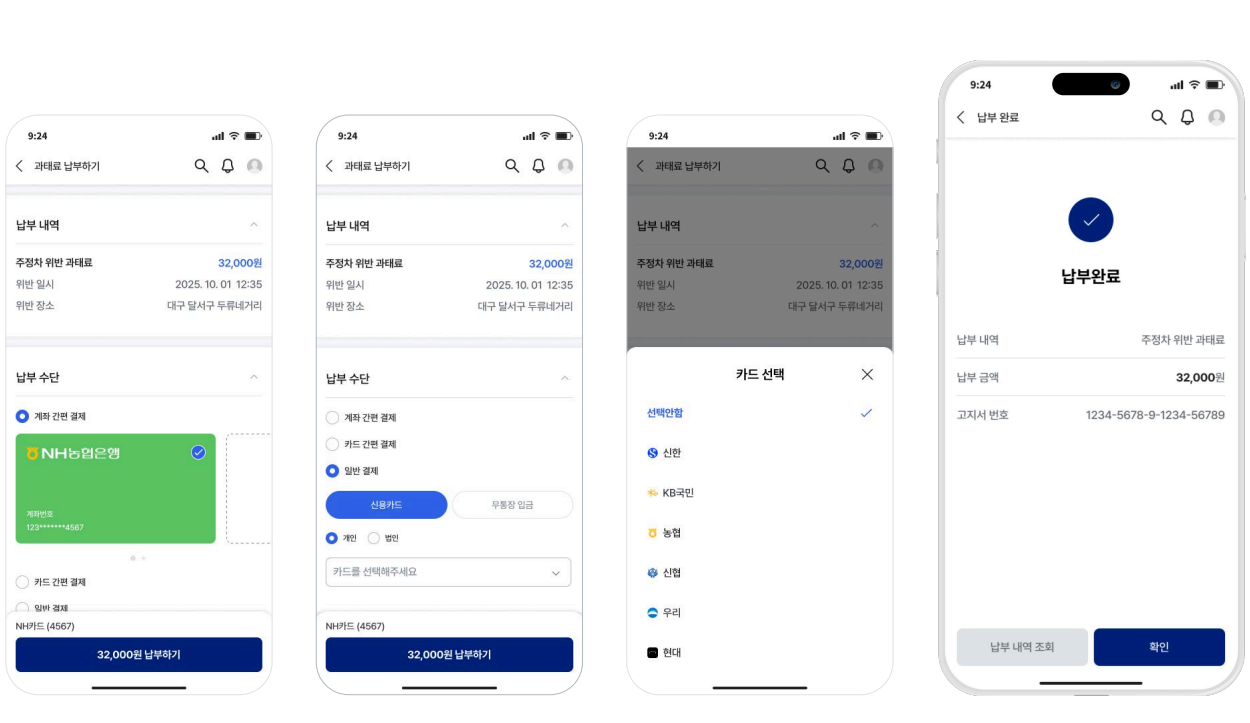

To-Be
As-Is
과태료 관리
미납 과태료
기납 과태료
주정차 위반 과태료
32,000원
속도 위반 과태료
50,000원
범칙금 전환
과태료 상세
납부 금액
과세 정보
위반 사진
유의사항
이의신청
납부하기

STEP 1 미납 과태료 조회 → STEP 2 과태료 상세 확인

Penalty payment

복잡한 절차 없이 간편한 과태료 납부

추가 앱 설치 없이 교통민원24 내에서 과태료를 조회하고 바로 납부할 수 있어요. 결제 수단 선택부터 납부 완료 확인까지 단순하고 명확한 흐름으로 개선되어 이용자가 편리하게 납부를 마칠 수 있도록 개선했어요.

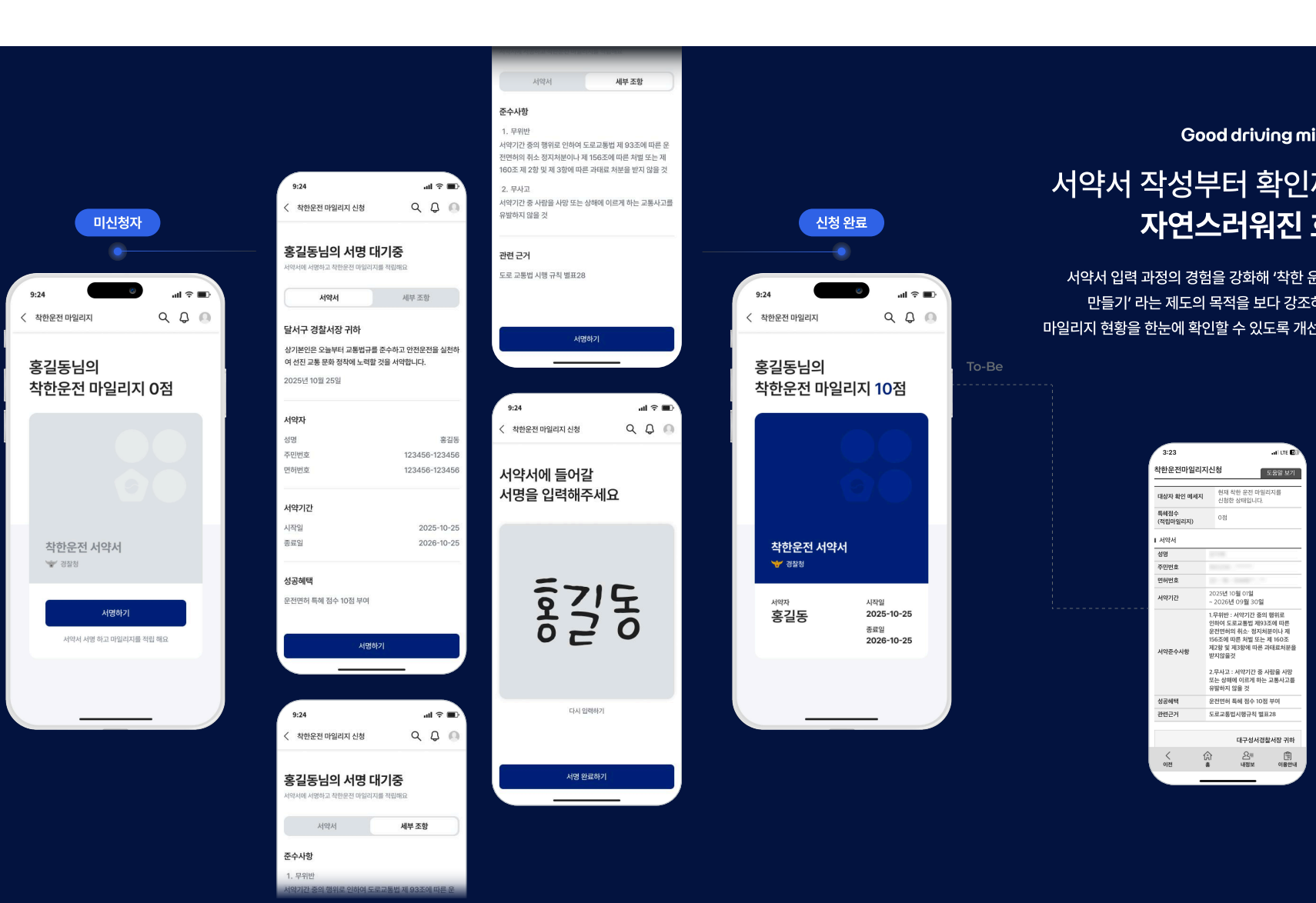

과태료 납부하기
납부 내역
주정차 위반 과태료
32,000원
납부 수단
32,000원 납부하기
카드 선택
납부완료
납부 내역 조회
확인

STEP 2 납부 수단 선택 → STEP 4 납부 완료

Good driving mileage

서약서 작성부터 확인까지 자연스러워진 흐름

서약서 입력 과정의 경험을 강화해 '착한 운전 문화 만들기' 라는 제도의 목적을 보다 강조하였으며 마일리지 현황을 한눈에 확인할 수 있도록 개선했어요.


미신청자
신청 완료
To-Be
As-Is
홍길동님의 착한운전 마일리지 0점
착한운전 서약서
서명하기
홍길동님의 서명 대기중
서약서
세부 조항
서약서에 들어갈 서명을 입력해주세요
홍길동
서명 완료하기
홍길동님의 착한운전 마일리지 10점

UIUX PROJECT

Thank you

Project	UIUX 교통민원 24 앱 리디자인
Tool	Ps Ai
Period	2025.10.01 ~ 10.25
Partification	100%