

A Study on the Usage of Online Platform to
Respond Against "with COVID-19 era"

**With COVID-19 대응을
위한 온라인 플랫폼
활용사례 연구**

김형성
김재형

A Study on the Usage of Online Platform to Respond Against COVID-19

With COVID-19 대응을 위한 온라인 플랫폼 활용사례 연구

연구책임자

김형성(고양시정연구원, 시민정책연구부, 연구위원)

공동연구자

김재형(고양시정연구원, 시민정책연구부, 위촉연구원)

발행일 2020년 12월 31일

저자 김형성, 김재형

발행인 이재은

발행처 고양시정연구원

주소 10393 경기도 고양시 일산동구 태극로 60 빛마루방송지원센터 11층

전화 031-8073-8341

홈페이지 www.gyri.re.kr

S N S <https://www.facebook.com/goyangre/>

I S B N 979-11-973842-6-4

이 보고서의 내용은 연구진의 개인적인 견해로서, 고양시정연구원의 공식 견해와는 다를 수 있습니다.
해당 보고서는 고양시서체를 사용하여 제작되었습니다.

목 차

요약	1
제1장 연구 개요	1
제1절 연구의 목적	3
제2절 연구의 범위 및 방법	5
제3절 연구의 체계	7
제2장 시민의 시정·주민참여의 근거 및 시정참여 유형	9
제1절 시정·주민참여 근거	11
제2절 시정·주민참여 유형 분류	26
제3장 온라인 플랫폼 사례분석	31
제1절 사례분석 개요	33
제2절 시정참여 온라인 플랫폼	36
제3절 주민참여 모바일(온라인) 플랫폼	72
제4절 시정·주민참여 통합플랫폼	76
제5절 문제해결형 시민참여 온라인 플랫폼	91
제6절 고양시 시정·주민참여 플랫폼 현황	103
제4장 온라인 플랫폼 비교와 주요쟁점 및 구축 방안	121
제1절 온라인 플랫폼 비교	123
제2절 고양시 온라인 플랫폼 구축 방향성	139

제3절 고양시 온라인 플랫폼 구축 방안	143
제5장 정책제언 및 결론	153
제1절 요약	155
제2절 정책적 제언 - 고양시 적용방안	158
참고문헌	165
Abstract	169

표 목차

[표 1-1] 연구의 방법	6
[표 2-1] 거버넌스의 시대별 개념 변화	13
[표 2-2] 학자별 거버넌스 조정기제	14
[표 2-3] 정책참여의 입법·정책·제도 및 도구	17
[표 2-4] 정책과정별 주민참여 유형	17
[표 2-5] 4차 산업혁명으로 인한 변화와 대응방안	20
[표 2-6] 기존 거버넌스와 디지털 거버넌스에서의 참여	23
[표 2-7] 지능형 정부 구현을 위한 중점 추진과제-가치를 공유하는 정부	25
[표 2-8] 안전행정부 민관합치 모범사례 분석	26
[표 2-9] 행정자치부 공공서비스 프로세스 가이드 분석	28
[표 3-1] 사례분석 기준	34
[표 3-2] 인터뷰 일정	34
[표 3-3] 민주주의 서울 세부설명	39
[표 3-4] 민주주의 서울 시민제안 건수	43
[표 3-5] 민주주의 서울 시민토론 현황	44
[표 3-6] 민주주의 서울 ‘서울시가 묻습니다’ 현황(총 23건)	44
[표 3-7] 인터뷰 시 제안처리 및 운영현황	52
[표 3-8] 바로소통 광주 시민제안 분석 (총 918건, 50명 이상의 공감 77건)	52
[표 3-9] 바로소통 광주 개선현황	55
[표 3-10] 대전광역시 ‘시소’ 추진과정	56
[표 3-11] 토론장 운영방법(온·오프라인 진행)	59
[표 3-12] 결과공개 단계 운영방법	60
[표 3-13] 대전시소 운영성과	64
[표 3-15] 대전 시소 시민제안 현황	64

[표 3-16] 대전 시소 ‘대전시가 제안합니다’분석	66
[표 3-17] 금천번가 시민제안 분석	71
[표 3-18] 당진시 ‘우리동넛’ 주요기능 및 성과	73
[표 3-19] 당진시 2020년 주민총회 참여인원	75
[표 3-20] 당진시 2019년 주민총회 참여인원	25
[표 3-21] 춘천시 ‘봄의 대화’ 추진과정	77
[표 3-22] 춘천시 ‘봄의 대화’ 주요 콘텐츠	77
[표 3-23] 춘천 봄의 대화 시민제안 분석 (총 479건, 50명 이상 공감 33건)	81
[표 3-24] 봄의대화 춘천 온라인 주민총회 분석(2020년 12월 말 기준)	82
[표 3-25] 광주 광산구 ‘광산 ON’ 추진연혁	83
[표 3-26] 광주 광산구 ‘Come On 광산’의 개선계획	85
[표 3-27] 광주 광산구 ‘광산 ON’의 개선사항	85
[표 3-28] 광산 On 시민제안 현황	89
[표 3-29] ‘광산구가 묻습니다’ 주민투표 분석	89
[표 3-30] 디자인거버넌스 프로젝트 분석	94
[표 3-31] 제주 가치더함 시민제안 분석	100
[표 3-32] 제주도 ‘가치더함’ 프로젝트 발굴 성과	101
[표 3-33] 고주민 주요 콘텐츠 및 기능	103
[표 3-34] 웹사이트 통·폐합 정비기준(요약)	106
[표 3-35] 고주민 홈페이지 폐기 사유	107
[표 3-36] 고주민 홈페이지 활용도(2018.5~2019.4)	108
[표 3-37] 한줄아이디어 공모전 운영현황	113
[표 3-38] 제안교육 및 컨설팅 운영현황	113
[표 3-39] ‘한 줄 아이디어’ 제안접수 건수(2020. 1. 1. ~ 11. 30.)	114
[표 3-40] ‘한 줄 아이디어’ 채택율 및 실시율	114
[표 4-1] 시정참여·주민참여 플랫폼 구축방식	123

[표 4-2] 온라인 플랫폼 연혁 종합	125
[표 4-3] 온라인 플랫폼별 주요 콘텐츠	126
[표 4-4] 시정참여 플랫폼 프로세스	127
[표 4-5] 시정참여 플랫폼 유형구분	130
[표 4-6] 시정참여 플랫폼 운영조직 및 인력	131
[표 4-7] 시정참여 관련 규정	133
[표 4-8] 시정참여·주민참여 위원회의 강제력	137
[표 4-9] 온라인 플랫폼 유형 구분	139
[표 4-10] 시정참여 플랫폼 운영의 주요 이슈	141
[표 4-11] 시장·주민참여 온라인 플랫폼에 주민참여예산제도 연계방안	144
[표 4-12] Two-track 보직관리 유형	145
[표 4-13] 주민참여 플랫폼 콘텐츠(예시)	150
[표 5-1] 주민참여 온라인 플랫폼 구축 개선방향성 종합	160

그림 목차

[그림 1-1] 연구의 체계도	7
[그림 2-1] 거버넌스 이론의 특성변화	14
[그림 2-2] 뉴 거버넌스로의 통합	16
[그림 2-3] 지능정보기술의 영향	22
[그림 2-4] 지능형정부 4대목표	24
[그림 2-5] 시장주민참여 모형	29
[그림 3-1] 민주주의의 서울 개요	39
[그림 3-2] 민주주의의 서울 운영조직	41
[그림 3-3] 바로소통 광주 개요	48
[그림 3-4] 대전시소 개요	57
[그림 3-5] 원칙적 시민제안 프로세스	57
[그림 3-6] 의제설정단계_제안 추가 발굴	58
[그림 3-7] 토론회 단계	59
[그림 3-8] 결과공개 단계 운영절차	60
[그림 3-9] 의제설정단계_시민제안발굴 워크숍 운영 절차	61
[그림 3-10] 의제설정단계_찾아가는 시민제안 운영 절차	61
[그림 3-11] 의제설정단계_대전시 정책제안(실·국·본부 주요 정책 쟁점 사항)	62
[그림 3-12] 주요 메뉴 구성 및 메인화면 구성	69
[그림 3-13] 제안 게시글 사전 확인 절차	70
[그림 3-14] 우리동넷 연혁	72
[그림 3-15] 당진시 '우리동넷' 구성	74
[그림 3-16] 춘천시 '봄의 대화' 시정제안 운영 프로세스	78
[그림 3-17] 춘천시 '봄의 대화' 온라인 주민 총회 홈페이지	79
[그림 3-18] 광주 광산구 '광산 On'의 주요 콘텐츠 구성방식	86

[그림 3-19] 서울시 디자인 거버넌스 프로세스	92
[그림 3-20] 서울시 디자인 거버넌스 사례-괄호등	92
[그림 3-21] 제주도 '가치더함' 운영방식	97
[그림 3-21] 제주도 '가치더함' 운영조직 구성도	97
[그림 3-23] 제주도 '가치더함' 사회문제 해결 프로세스	99
[그림 3-24] 웹사이트 생애주기에 따른 주체별 행정절차	105
[그림 3-25] 고양시 통합앱고주민 폼페이지 활용도(2018.5~2019.4)	110
[그림 3-26] '한 줄 아이디어' 운영절차	112
[그림 3-27] 고양 주민참여위원회 체계 구축	115
[그림 3-28] 고양시 풍산동 모바일 앱 콘텐츠	117
[그림 4-1] 시민제안의 실행력 정도	136
[그림 4-2] 시장참여 온라인 플랫폼 프로세스 구축	145
[그림 4-3] 시장참여 온라인 플랫폼 운영을 위한 조직 구축방안	148
[그림 4-4] 주민참여 온라인 플랫폼 프로세스 구축	149
[그림 4-5] 주민참여 온라인 플랫폼 운영을 위한 조직 구축방안	151
[그림 5-1] 온라인 플랫폼 구축운영을 위한 로드맵(안)	163

요 약

1. 연구의 배경 및 목적

□ 연구의 배경

- '20년 초부터 시작된 COVID-19는 비대면 사회로의 전환에 큰 영향을 끼침
 - 많은 자치단체는 시민·주민참여제도의 온라인화, 비대면화를 추진하여, 소정의 성과를 도출하고 있음
- 고양시의 경우, 기존 시정·주민참여 온라인 플랫폼 활용도 미흡으로 '19년 폐지됨
 - 비대면사회로의 전환에 대응하여 타 자치단체 사례를 분석하고 고양시에 적합한 온라인·모바일 플랫폼 구축 방향성 연구가 필요

□ 연구의 목적

- 본 연구의 목적은 세 가지로 제시됨
 - 고양시 시정·주민참여 모델에 따른 사례분석 기준 도출
 - 각 지자체의 비대면 시정·주민참여 온라인 플랫폼 사례조사·분석결과에서 시정·주민참여 구축·관리 운영을 위한 주요 이슈 탐색 및 시사점 도출
 - 연구결과를 바탕으로 고양시 비대면 온라인 플랫폼 구축 방향성 도출

2. 연구결과

□ 시민주도 사회로의 전환

- 1980년대 이후 신자유주의는 작은 정부를 요청, 정부 역할의 축소를 주장하게 됨

- 그 결과, 많은 정부 서비스의 민간에 위탁되었음
- 이후 시민들은 더 많은 권리, 더 많은 선택권 및 서비스 다양화를 요구하게 됨
- 20세기 말부터는 시민주도(Citizen-driven)라는 주장 대두됨
- 현재 시민주도 사회로의 전환은 더욱 강화되고 있음
 - 4차 산업혁명과 COVID-19로 인한 팬데믹 상황이 비대면 시정·주민참여에 큰 영향을 끼치고 있음
 - COVID-19로 인한 비대면 사회의 도래는 인공지능, 빅데이터, 블록체인, AR·VR 등의 제 4차 산업혁명의 핵심기술들의 급격한 확산과 다양한 기술의 융합을 통하여 급속하게 강화되고 있음

□ 환경변화에 대한 행정의 대응

- 「지능형 정부 기본계획」을 통한 '가치를 공유하는 정부'를 목표
 - 국민과 정부가 프로유저(pro-user)로서 새로운 경제·사회적 가치를 공동으로 생산·공유·사용하는 플랫폼 기반의 디지털 파트너십을 구현
 - 정부가 제공하는 공공인프라와 데이터를 통해 국민주도의 정책 결정 및 국민이 직접 완성하는 공공서비스 확대
 - 시민의 시정참여를 통한 정책과 서비스 발굴 및 제안을 통해 정부가 서비스 실행

□ 현장인터뷰를 통한 개선 과제 도출

- 부서 협업체계 및 담당 부서의 주도적 역할 부여 미흡
- 인력 부족과 전문성 부족
- 시민참여에 대한 인센티브 미흡
- 공감 수 등에 대한 합리성 부족
- 민원성 제안을 걸러내는 사전절차 미흡

□ 고양시의 시정·주민참여 온라인 플랫폼을 구축하기 위한 개선방향 도출

○ 법·제도 개선방안

- 고양시 주민참여위원회를 기존 자문위원회에서 행정위원회로 전환할 필요가 있음
- 주민참여예산제도의 유형에 시민 참여형 예산유형을 신설할 필요가 있음
- 담당부서에 결과에 대한 모니터링 결과보고서 제출 요구권 등의 권한을 부여할 필요가 있음
- 각 부서에 분산되어 있는 시민소통, 민관협치, 주민참여예산 기능을 통합하여 운영할 필요가 있음

○ 지속적인 시장의 관심표명, 전담조직의 구축 및 전담인력 배치, 전문성 개선

- 담당 인력의 장기적인 순환보직관리, 인센티브 부여 및 전문성을 갖춘 인력의 충원 등이 필요함

○ 시정·주민참여 플랫폼 운영의 사후관리

- 부서장 평가에 반영, 전체과정에서 시민들이 상시적으로 참여할 수 있는 체계 구축, 결과에 대한 시장보고회 등이 필요함

○ 인식 개선 교육 및 민주시민 교육

- 전 직원, 특히 과장급 이상 관리직에 대한 인식개선 교육이 필요함
- 시민들에 대한 민주시민교육과 연계하여 운영할 필요가 있음

3. 정책 제언

□ 온라인 플랫폼 구축 목적의 명확화

- 시정참여 또는 주민참여 플랫폼 중 선택과 집중의 필요성
 - 목적에 따라 운영콘텐츠, 운영프로세스, 조직구조 및 인력의 전문성 등의 차이가 발생하기 때문
- 시정참여 플랫폼 구축을 선택하였다면
 - 기존의 심의·의결기구인 주민참여위원회를 심의·조정 더 나아가 심의·의결기구로 강화할 필요가 있음
 - 관련 프로세스 운영에 대한 전문성을 가진 공론기획, 사이트 관리인력 필요함
 - 시정참여 프로세스에 충실한 온라인 플랫폼을 구축할 필요가 있음
 - 참조 사이트로 [민주주의서울], [대전시소], [바로소통! 광주] 등이 있음
- 주민참여 온라인 플랫폼 구축을 선택했다면
 - 주민자치회와 주민총회의 플랫폼이 필요
 - 특히 온라인플랫폼 내 각 주민자치회를 중심으로 스스로 소통방을 구축·운영할 필요가 있음
 - 이를 위해 지속적인 모니터링을 수행하는 사이트 관리인력과 찾아가는 서비스 인력이 필요
 - 참조 사이트로 민간사이트의 [네이버 BAND], 사례분석 결과로 [광산 ON] 등이 있음

□ 제도개선이 사전 또는 동시에 추진될 필요성

- 의결기구에 대한 제도개선
- 담당조직의 역할 강화와 인력충원 및 전문성 강화
- 온라인 플랫폼 운영의 시너지 강화를 위한 분리된 기능의 통합

제 1 장

연구 개요

제1절 연구의 목적

제2절 연구의 범위 및 방법

제3절 연구의 체계

제절 연구의 목적

1. 연구의 배경

4차 산업혁명과 COVID-19는 행정환경을 급격하고 심도 있게 변화시키고 있다.

4차 산업혁명의 핵심기술인 인공지능, IoT, 빅데이터, 클라우드 등 ICT 기반 기술이 COVID-19로 인하여 가속화되고 있는데, 특히, COVID-19는 비대면 사회로의 전환에 근본적인 원인으로 작용하고 있으며, 이를 가능하게 하는 것은 4차산업혁명 기술인 ICT 기술이다.

문화일보는 COVID-19로 인하여 변화되는 사회의 모습 중 하나로 ‘비대면 문화의 일상화’를 제시하고 있다. 주요 특징으로는 ① 홈 루덴스: 집에서 안전하게 놀고 즐기는 문화 확산, ② 원격교육: 온·오프라인 ‘블렌디드 러닝’ 활발, ③ 비대면 산업: ‘5G 네트워크’ 기반 4차 산업혁명 가속, ④ 스마트 오피스: 재택근무 등 기업문화 혁신 급물살, ⑤ 콘서트 앳 홈: ‘랜선’ 공연관람 ... 新문화 소비방식 가능성 등이 있다.

이러한 상황에서 많은 자치단체는 기존 오프라인으로 추진 중이던 시민·주민참여 제도를 온라인화·비대면화로 추진하고 있다. 고양시도 비대면 시민·시정참여의 필요성이 증대되고 있다. 하지만, 고양시는 기존의 시정·주민참여 온라인플랫폼이 활용도 미흡으로 ‘19년 폐지되었다.

따라서 비대면 사회로의 전환시대를 맞이하여, 시정·주민참여의 활성화를 위하여 온라인·모바일 플랫폼을 구축하기 위하여 타 자치단체의 사례를 분석하고, 주요 이슈들을 도출하여 다양한 문제점을 해소할 수 있는 바람직한 고양시 온라인·모바일 플랫폼 구축을 위한 연구가 필요하다.

2. 연구의 목적

지금까지 디지털화는 단순히 온라인화를 의미했으나, COVID-19 이후의 디지털화는 비본질적인 것을 걷어내고 본질에 더 가까이 가고자 하는 노력·움직임의 일환이 될 것으로 예측되며 그 예로는 다음과 같은 것들이 있다.

COVID-19로 인하여 비대면이 일상화된 오늘에 있어서 모든 강의가 온라인 강의로 전면 개편되면서 핵심 내용의 전달에 그리 긴 시간이 필요하지 않다는 것에 대한 발견을 하게 되었다. 또한, 쓸데없이 시간을 잡아먹는 회의 대신 재택근무로 짧은 시간에 더 효율적으로 일할 수도 있는 방안의 모색이 필요하다.

이러한 COVID-19로 인한 비대면의 가속화 경향에 따라 기존의 오프라인으로 논의·구축되었던 다양한 시정·주민참여 제도들이 비대면 온라인 플랫폼에 구축되고 활용되고 있는지에 대한 연구가 필요하다. 이에 따라 본 연구에서는 다음과 같은 목적을 달성하고자 한다.

첫째, 고양시 시정참여·주민참여 모델에 따른 사례 분석 기준을 도출한다

둘째, 각 지자체의 비대면 시정참여·주민참여 온라인 플랫폼 사례 조사·연구를 통하여 주민참여 제도 구현 정도를 조사·분석한다.

셋째, 고양시 비대면 온라인 플랫폼 구축 방향성을 도출한다.

제2절 연구의 범위 및 방법

1. 연구의 범위

본 연구의 목적은 ‘With COVID-19를 대비한 온라인 플랫폼 활용 사례 연구’이므로 다음과 같이 연구 범위를 설정한다.

먼저, 공간적 범위는 고양시 시정·주민 참여 온라인 플랫폼 운영현황을 살펴보고, 타 자치단체(광주광역시, 수원시, 춘천시, 당진시, 금천구 등)의 온라인 플랫폼 구축 내용을 살펴본다.

다음으로 연구대상 범위는 광주광역시, 수원시, 춘천시, 당진시, 금천구 등 온라인 플랫폼을 구축·운영하고 있는 자치단체 담당 공무원을 중심으로 현장 심층인터뷰를 실시하였다. 추가적으로 온라인 플랫폼 구축에 참여한 시민을 대상으로도 실시하였다.

2. 연구의 방법

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 다음의 질문들을 선정하여 현장 인터뷰를 한다.

첫째, 온라인 플랫폼 구축 경향은 어떠한가 및 고양시의 경우는 어떠한가?

- ① 시정·주민 참여 온라인 플랫폼의 구축 트렌드
- ② 고양시 시정·주민 참여 온라인 플랫폼 운영현황

둘째, 시정·주민참여의 유형과 관련 제도는 무엇이 있는가?

- ① 유형 분류
- ② 유형 분류를 위한 판단 기준 도출

셋째, 비대면 온라인 플랫폼을 운영하는 타 자치단체의 사례는 어떠한가?

- ① 장기유형 분류를 위한 판단 기준 도출
- ② 타 자치단체의 시정·주민 온라인 플랫폼 구축 연혁 및 현황

- ③ 시정·주민참여 온라인 플랫폼 내 콘텐츠 및 구현 정도
 ④ COVID-19 이전 및 이후 비대면 온라인 플랫폼 운영 사례
- 넷째, COVID-19를 대비한 고양시 비대면 시정·주민 참여 구축 방향성은 어떠해야 하는가?

- ① 비대면 온라인 플랫폼 내 콘텐츠 운영을 위한 내부협업구조 방향성
 ② 참여자 및 참여자의 권한 배분 방향성
 ③ 고양시 적용을 위한 시사점
 ④ 연구의 한계와 향후 연구제안

[표 1-1] 연구의 방법

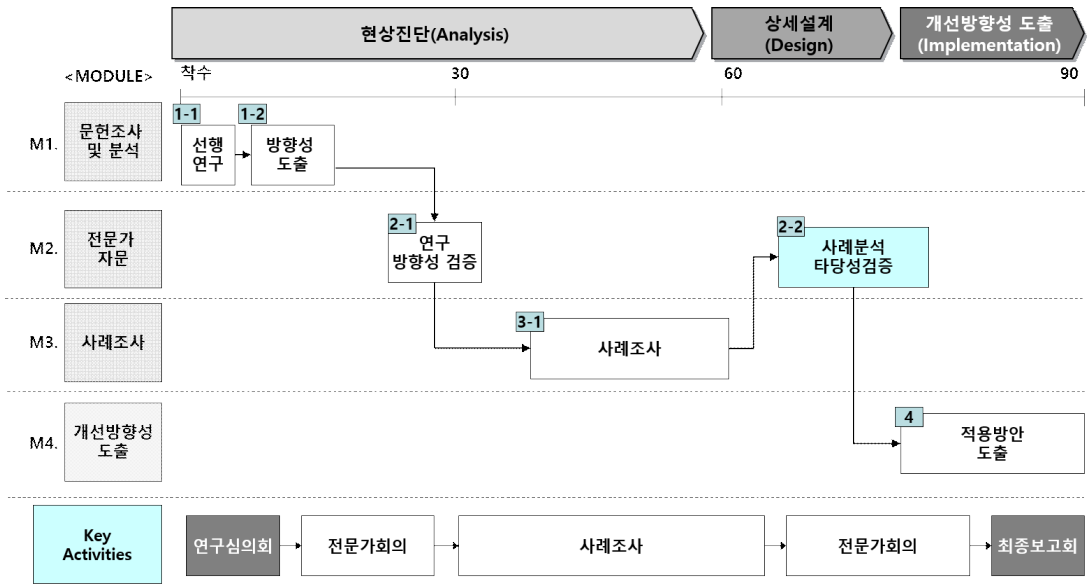
구 분		주요 내용
연구방법	문헌분석	<input type="checkbox"/> 시민·주민참여의 근거 <input type="checkbox"/> 시민·주민참여의 유형
	현장 심층면접	<input type="checkbox"/> 시민·주민참여 온라인 플랫폼의 연혁 <input type="checkbox"/> 시민·주민참여 온라인 플랫폼의 운영에서 내부 거버넌스 <input type="checkbox"/> 주요성과 <input type="checkbox"/> 주요이슈
	전문가 자문회의	<input type="checkbox"/> 연구결과 타당성 검증 <input type="checkbox"/> 개선방안 브레인스토밍

제3절 연구의 체계

전술한 평가의 배경 및 목적, 평가의 범위와 방법 등을 토대로 With COVID-19 대응을 위한 온라인 플랫폼 활용 사례연구를 위해서 다음과 같은 연구절차 및 체계를 구축하여 연구를 수행한다.

구체적으로 첫째, 현황진단을 위하여 선행연구에 대한 문헌조사·분석을 실시하여 연구의 방향성을 설정한다. 둘째, 연구대상 자치단체 사례 및 심층 면접 시 질의사항에 대한 전문가 자문을 실시한다. 셋째, 사례분석 대상으로 설정된 자치단체를 중심으로 현장 심층면접을 실시한다. 넷째, 사례분석결과에 대한 전문가 자문을 통하여 고양시에서 고려할 시사점을 상세 설계한다. 마지막 다섯째, 개선방향성을 도출한다.

[그림 1-1] 연구의 체계도



제 2 장

시민의 시정·주민참여의 근거 및 시정참여 유형

제1절 시정·주민참여의 근거

제2절 시정·주민참여의 유형 분류

제절 시정·주민참여 근거

1. 시민주도 사회로의 변화

1) 정부 통치방식 변화에 대한 요구 증가

20세기 말, 세계화(globalization)와 더불어 세계에 풍미한 신자유주의는 정부 실패를 주장하며 경제영역에서 국민국가(nation-state)의 역할 축소를 요구하였다(김정렬, 2001: 507; 김형성, 2013: 2 재인용). 그 결과 국민국가를 상징하는 정부관료제나 정부 기능이나 역할의 축소가 요구되었다. 이에 따라, 시장에서는 기업, 시민사회에서는 이익 집단, NGO, NPO, 언론 등의 공익적 역할이 확대되어 고유한 정부의 기능을 보완하는 단계까지 이르게 되었다(김석준 외, 2000: 33-36; 김형성, 2013: 2 재인용).

신자유주의로 인한 작은 정부에 대한 요구는 기존의 정부서비스를 민간에서 대폭 위탁하는 결과를 낳았다. 이렇게 확대되어온 맞춤형 서비스에 맞춰 자신들의 삶에 대한 더 많은 권리, 그리고 정부 서비스에 더 많은 선택권과 다양성에 대한 시민들의 요구가 증가하게 되었다(Goldsmith & Eggers, 2014: 34).¹⁾ 결국, 21세기에 들어 시민주도(Citizen-driven)라는 주장이 대두되었다. 기존 통치 기능 보완의 역할에 불과하였던 시장, 시민사회는 이제 정반대로 정부관료제가 시민이 주도한 운영체제의 지원자로서의 역할을 요구하게 되었다.

2) 시민주도 사회

정책과정에서의 시민들은 단순한 참여자가 아니라 주인으로서 정부와 수평적인 네트워크로 연계되며, 이 네트워크는 공동체 운영의 틀로서 작용하게 되고 있다. 정부의 역할 축소와 시민들의 주인으로서의 자각은 정치의 민주화분권화를 진전시켰다. 따라서 중

¹⁾ 결국 많은 선택권과 다양성의 증가는 현 정부의 “맞춤형” 서비스 근거가 되는 것으로 판단됨

양정부의 일방적인 이해조정과 사회적 합의기반 조성이 곤란해지게 하였다. 기존에 국정 운영의 주체는 의회와 정부만을 의미했다면, 변화하는 새로운 환경에서는 시장, 시민단체, 정부가 공동주체로 부각되었으며, 특히 비정부조직(NGO)의 역할이 중요하게 되었다. 즉, 주민과 시민단체가 자율적으로 갈등을 해소하고 사회적 합의기반을 도출하는 참여적 통치체제의 중요성이 부각되었다(대통령 자문 정책기획위원회, 2004).

2) 거버넌스 이론의 전개와 뉴거버넌스

(1) 거버넌스의 개념

1970년대의 거버넌스는 국민국가(nation-state) 차원에서 정부(government)와 동일한 의미로 경제·사회적 발전을 위해 공공서비스의 배분과 집합적 행동을 촉진하기 위해 작동하는 공식적이고 제도적인 체계 및 과정을 주로 언급되었다.

1970년대 말에는 국가중심 관리체계의 위상과 역할이 한계에 직면하면서 행정 내부나 국가수준의 관리능력에 초점을 둔 연구가 주로 수행되었다.

1980년대는 세계은행이나 UN 등 국제기구를 중심으로 제3세계 국가의 발전관리 및 국가 관리능력 강화를 위해 좋은 거버넌스(good governance)의 구축에 관심이 높았다. 즉, 정부중심의 위계구조 또는 조정양식의 문제점과 한계가 노출되면서 새로운 형태의 작동방식의 필요성이 대두되었고, 이에 국가차원의 사회통합과 발전을 관리하는 능력에 초점을 두고, 또한 지역경제 활성화를 위한 민-관 파트너십을 강조하기 시작하였으며, 정부 이외의 주체에 대해 관심이 높아지기 시작하였다. 이 시기의 거버넌스 연구는 레짐 이론, 지배연합이론, 네트워크 관리이론과 관련하여 논의가 이루어졌다.

1990년대는 세계화와 분권화 추세가 가속화되면서 거버넌스의 개념이 시민사회 영역으로 적용범위가 확대되고, 정부주도와 시장주도의 틀을 뛰어넘는 대안적인 관리체제로서 부각되었다. 세계적인 차원에서 NGO 역할에 대한 새로운 인식 대두와 이를 수용하는 새로운 거버넌스 제도와 체계의 개발에 대한 필요성이 확산되었고, 세계적으로 국제기구의 권고 하에 이론·정책적 차원에서 본격적으로 전개되었다. 이러한 흐름은 2000년대 세계화·분권화에 대응하여 국가운영의 틀을 전면적으로 재구축하기 위한 작업에

중요한 이론적인 토대를 제공하고 있다.

2000년대 이후에는 거버넌스의 민주주의적 특성이 특히 강조되었으며, 글로벌 거버넌스의 심화와 더불어 각 지방정부와 시민사회 간의 지역 거버넌스가 확대되었다. 따라서 NGO와 CBO²⁾의 역할에 대한 새로운 해석에 따라 새로운 제도, 기능 및 과정 개발의 필요성을 인식하게 되었다. 특히 과학기술의 혁명에 따라 디지털 거버넌스 등이 제시되고 있다.

[표 2-1] 거버넌스의 시대별 개념 변화

구분	1970년대	1980년대	1990년대	2000년대
개념 및 초점	<ul style="list-style-type: none"> - 정부와 동일한 의미 - 국가수준에서의 관리능력에 관심 - 경제·사회발전의 동력으로서 공공서비스 공급체계에 관심 - 정부내부, 국가수준 중시 	<ul style="list-style-type: none"> - 거버넌스에 대한 국제사회의 관심증대 - 국가차원의 사회통합과 발전을 관리하는 능력에 초점 - 지역경제활성화를 위한 민간 파트너십 강조 	<ul style="list-style-type: none"> - 시민사회를 포함한 참여, 합의형성 등 거버넌스의 민주주의적 특성강조 - NGO의 역할인식 중시 - 새로운 제도와 기능 및 과정의 개별필요성 인식 	<ul style="list-style-type: none"> - 시민사회를 포함한 참여, 합의형성 등 거버넌스의 민주주의적 특성강조 - NGO & CBO의 역할인식 중시 - 새로운 제도와 기능 및 과정의 개별필요성 인식
관련 이론	<ul style="list-style-type: none"> - 국가중심이론 	<ul style="list-style-type: none"> - 국가중심이론 - 레짐이론 (regime theory) - 성장연합이론 (growth coalition) - 네트워크 관리이론 	<ul style="list-style-type: none"> - 시민사회 및 시장중심이론의 대두 - good governance - internet governance 	<ul style="list-style-type: none"> - 뉴거버넌스 - 디지털거버넌스

자료 : 김석준 외(2000: 56); 손예령(2019: 137)참고하여 수정

(2) 거버넌스의 주요 조정기제

거버넌스는 공통의 문제 해결을 위한 사회적 조정기제가 특징이다.

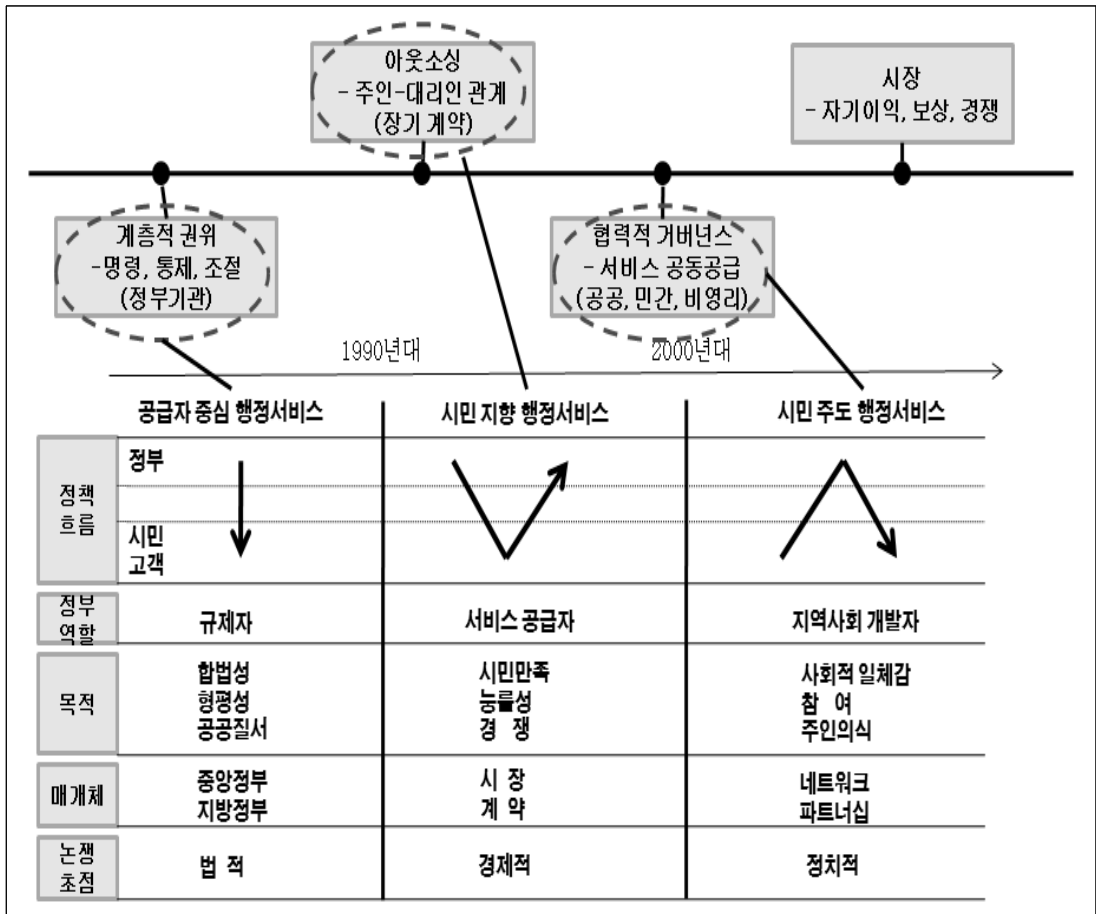
각 거버넌스의 조정기제는 학자에 따라 다르게 불리지만 종합해보면, 계층제/네트워크/시장으로 분류할 수 있고, 여기서 네트워크는 비공식적이고 유동적인 존재로, 공식적 권위에 의해 구성되는 정부와는 달리 공통의 목적을 달성하기 위한 다양한 집단들 간의 연계유형이며, 시장은 가격교환을 매개로 한 경쟁을 통해서 작동하고, 계층제는 권력을 매개로 하여 통제의 계층에 의존한다.

2) 지역사회조직(Community Based Organization)

[표 2-2] 학자별 거버넌스 조정기제

Beetham(1996)	Pierre(2000), Newman(2000), Stocker(2000)	Kooiman(2000)	Rhodes(1999), Kjaer(2004)
시장 관료제 민주주의	시장 계층제 거버넌스	자기거버넌스 계층제거버넌스 공동거버넌스	시장 계층제 네트워크

[그림 2-1] 거버넌스 이론의 특성변화



자료 : 김석준 외(2002: 254 변형)

(3) 거버넌스의 공통점과 뉴 거버넌스로의 통합

거버넌스는 공통적으로 국가 중심성 vs. 사회중심성을 기준으로 국가중심의 계층제 모형과 사회중심의 자치 거버넌스 혹은 자기조정네트워크모형의 연장선 상의 어느 한 지점을 지칭한다(권기현, 2007: 231).

G. Stoker(1998: 17-28)가 말하는 5대명제에서 거버넌스의 공통점을 발견할 수 있다. 거버넌스는 정부 혹은 정부를 넘어서는 제도 및 행위자들과의 복합적인 상호작용의 집합물을 의미하고, 거버넌스는 국가가 직면하는 사회문제를 해결하는데 있어서 정부와 사회 행위자들 간의 경계가 무너지가는 일련의 패턴을 지칭하며, 거버넌스는 국가가 해결하고자 하는 집합행동(collective action)을 해결하는데 있어서 정부와 사회 행위자들 간의 연계된 권력관계를 포함한다.

거버넌스는 정부를 넘어선 사회 행위자들 간의 독립적이고 자치적인 네트워크를 포함하고, 거버넌스는 수직적 정부 권력에만 의존하지 않는 또 다른 형태의 사회문제 해결 방식을 지칭한다. 세계적인 정부혁신 논의와 노력들이 진행되면서, 전통적인 국가(정부), 시장(기업), 시민사회(NGO)라는 3분법의 경계가 점차 희석화 되고 있고, 각 부문의 독자적인 기능과 역할이 강조되기보다는 상호 간의 협력과 경쟁이 강조되면서 등장한 대안적 논의 중의 하나가 뉴 거버넌스(new governance) 개념이다.

뉴 거버넌스³⁾는 전통적인 정책 및 신공공관리와도 구분되는 특징을 가지고 있다. 첫째, 정부조직의 관료적 계층제에 의한 정책추진모델에서 정책이해관계자들과의 정책 네트워크에 의존하는 정책추진모델로 변화된다.

둘째, 정부의 지시와 통제에 의존하기보다, 정책 네트워크에 참여하는 이해관계자의 협상과 설득이 주요 정책 결정 스타일로 부각된다.

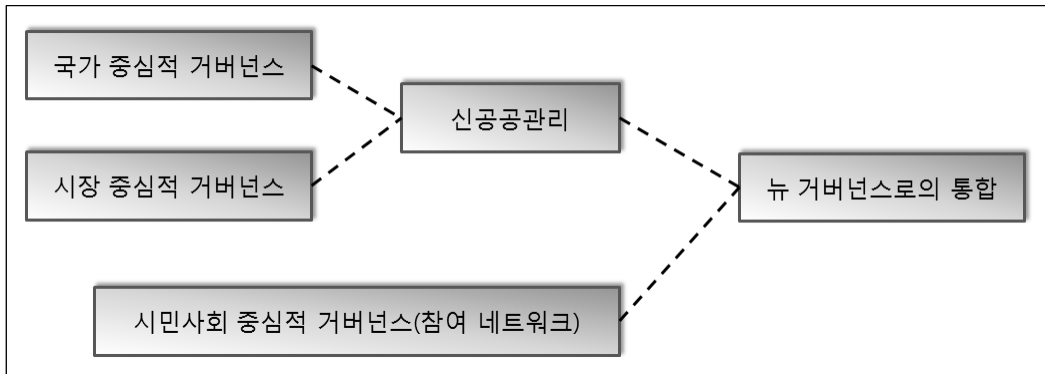
셋째, 정부 관료제의 내적 관리기술보다는 정책 네트워크 관계자들의 참여와 책임을 공유하도록 하는 정책역량이 강조된다(서창록·이연호·곽진영, 2002:3-9).

즉, 논의를 단순화시킨다면, 국가 중심적 거버넌스의 관리주의와 시장 중심적 거버

³⁾ 뉴 거버넌스의 패러다임은 전통적인 행정모델 뿐 아니라, 신공공관리와도 엄밀히 구분되는 개념으로 정립되고 있음 (Salamon, 2002: 9-19; 권기현, 2007: 232).

년스의 시장주의를 조화시키는 것을 강조한 개념이 신공공관리론(NPM)이었다면, 뉴 거버넌스는 여기에서 시민 중심적 거버넌스의 참여 및 네트워크 개념을 통합지향적으로 강조하고 있는 것으로 이해할 수 있다.

[그림 2-2] 뉴 거버넌스로의 통합



자료 : 권기현(2007: 233)

2) 뉴 거버넌스의 작동원리-정부·시민의 파트너십

(1) 시민의 능동적 참여

뉴거버넌스는 기존의 시민의 피동적 참여에서 능동적 참여로의 전환을 의미한다. 따라서 새로운 제도, 기능 및 과정이 모색되어 시험 운영되고 정착화 되고 있다. 그 구체적인 정책수단은 아래 [표 2-3]과 [표 2-4]와 같다.

OECD가 제시하는 다양한 정책수단 가운데 이 연구는 능동적 참여의 활성화 방안에 집중하며, 특히 정부주도형 참여 확대 방안의 모색에 할애할 예정이다. 이는 현대 행정의 메커니즘을 산출(output) 중심에서 투입(input) 중심으로 전환해 행정의 사회적 정통성을 높이고자 하는 최근의 시도에 조응하는 것으로 공공관리의 대상을 ‘고객’에서 ‘시민’으로 재정립하는 것이다.

[표 2-3] 정책참여의 입법·정책·제도 및 도구

		입법	정책	제도	도구
정보	소극적	• 소극적 정보자유법	• 응답시간제한제	• 집행: 모든 행정 기관 • 법적용: 법원, 옴부즈만	• 등록제 • 정보관리체계 • 정부 포탈
	적극적	• 적극적 정보자유법(뉴질랜드 등)	• 정부의 커뮤니케이션 정책	• 정부 정보담당기관의 선제적 정보제공	• TV • 라디오 • 인쇄매체 • 인터넷 방송
협의	비권유적			• 집행: 민원기관 • 법적용: 법원, 옴부즈만	• 자료분석 소프트웨어 • 이메일 주소
	권유적	• 환경영향 평가법	• 규제영향평가 • 협의장치 (사회적 파트너십)	• 행정기관 • 중앙정부의 전략 자원기관	• 설문조사 • 공청회 • 시민패널 • 포커스그룹 • 협의가이드라인 • 온라인 채팅
참여	정부 주도	• 주민투표 • 새로운 제도 창설 (연구)	• 시민참여정책 • 민문파트너십	• 행정기관 • 중앙의 전략자원 기관	• 합의회의 • 시민배심원제 • 공공대화 • 온오프라인토론
	시민 주도	• 주민발의	• 정책대안 개발 • 자율적 규제	• NGO • 학계 • 싱크 탱크	• 오프라인 토론 • 독립적 웹사이트 • 온라인 채팅그룹

* 자료 : OECD(2001).

[표 2-4] 정책과정별 주민참여 유형

		의제설정	정책형성	정책집행	정책평가
정보 제공	정부 ⇒ 주민		• 주민설명회 • 주민참관 • 확대간부회의 • 결재문서 공개방	• 행정정보공개 • 인터넷 법률상담실 • 시정 운영상황공개 • 메일링 문자서비스	• 평가결과공개 • 감사결과공개
	주민 ⇒ 정부	• 인터넷 민원실 - ex) 기관장에게 비란다	• 정책토론폰방 • 사이버 토론광장	• 부조리 신고제 • 인터넷 시정참여 • 신문고제 • 모니터제 • 직소 민원창구 • 이동민원실	• 행정 서비스시민 만족도조사 • 민원행정개선 설문조사 • 전화친절도 평가

	의제설정	정책형성	정책집행	정책평가
협의	<ul style="list-style-type: none"> • 주민참여 예산제도 • 정책설문 조사 • 사이버 정책토론폰방 • 여론조사 	<ul style="list-style-type: none"> • 정책자문단(위원회) • 온라인 정책토론 • 각종위원회 • 설명회 	<ul style="list-style-type: none"> • 모니터제 • 1일 명예공무원제 • 정책 자문위원회 • 운영위원회 	<ul style="list-style-type: none"> • 정책 모니터링제도 • 사이버 모니터
능동적 참여	<ul style="list-style-type: none"> • 주민감사 청구제 • 주민 제안제도 • 인터넷 주민참여 • 명예기자제 • 주민 아이디어모집 	<ul style="list-style-type: none"> • 공청회 • 인터넷 공청회 • 심의위원회 • 주민투표제 	<ul style="list-style-type: none"> • 민간자원 봉사사 (민간환경 감시단) • 명예 감사원제 (명예직) (명예감독관제, 명예단속반) 	<ul style="list-style-type: none"> • 정책평가단(위원회) • 시민 감사문제 • 행정서비스 품질평가제 • 옴브즈만 • 시민 고충처리문제

* 자료 : 지방행정연구원(2006).

2. 2020년의 행정환경 변화-4차 산업혁명과 COVID-19

(1) ICT 기술을 통한 비대면 시대의 도래

현재 COVID-19 시대는 4차 산업혁명의 디지털 서비타이제이션(Servitization)을 가속화하고 있다. 디지털 서비다이제이션란? IoT 기술을 통한 제품과 서비스의 결합(product servitization), 서비스의 상품화(service productization)에 있으며, 이는 보다 더 신속하고 정확한 서비스가 가능하도록 하고 있다. 특히, COVID-19로 인한 사회적 거리두기에 따른 비대면으로 인하여 다양한 거래에 IoT 기술을 위한 전자 상거래가 기하급수적으로 확대되고 있다.

앞서 서론에 말한 것과 같이, 비대면 문화의 일상화는 다음과 같이 나타나고 있는데, 홈 루덴스(Home Ludens)문화의 유행으로, 집에서 안전하게 놀고 즐기는 문화가 확산되고 있다. 원격교육 강화로 온·오프라인 ‘혼합형 학습(Blended Learning)’이 활발하게 이루어지고 있다. 하지만 학습권에 대한 평등의 문제가 지적되고 있음. 또한 학생의 성장 및 진로를 돕는 ‘가이던스’ 역할과 심리적으로 지원하는 ‘카운슬러’로서의 교사의 역할에 변화가 일어나고 있다.

또한, ‘5G 네트워크’ 기반의 4차 산업혁명의 가속으로 인한 비대면 산업이 확대되고 있으며, 스마트 오피스, 재택근무 등 기업문화의 혁신이 급격하게 이루어지고 있다. ‘콘서

트 앳 홈’, ‘랜선 공연관람’ 등 新문화 소비방식이 등장하고 있다.

(2) 빅데이터 등 사람들의 선호 확인 기술의 발전

인공지능을 기반으로 하는 제 4차 산업혁명과 지능정보산업을 국가 전략 과제의 중심이며, 데이터는 인공지능의 중심으로서 핵심 자원으로 인정받고 있는데, 수 억, 수 조 개가 될 네트워크 센서들이 모바일폰, 스마트기기, 자동차, 그리고 산업용 기계나 군사 무기에 부착되어 있으며, 이를 활용한 사물인터넷의 이용으로 기업, 정부 그리고 개인의 모든 활동들은 그 부산물로 데이터를 생산하고 있다, 이러한 변화는 무엇보다 기존에는 기업이나 정부가 사업 또는 정책을 결정할 때, 대중의 니즈를 파악하는데 물리적·시간적 제약이 많았으나, COVID-19로 인하여 페이스북, 인스타그램 등의 플랫폼과 다양한 모바일 앱을 통한 활동들이 증가하여 이전보다 쉽게 데이터를 수집할 수 있게 되었다는 것이다. 따라서 빅데이터 기술로 인하여 대중의 요구에 대한 신속한 자료 수집과 분석을 훨씬 수월하고 정확하게 진행할 수 있게 되었고, 그들의 요구에 쉽게 반응할 수 있게 되었다.

(3) 행정의 가치에 대한 요구 강화

4차산업혁명의 확산에 따라 산업구조·고용구조의 변화에 따라 행정에 인간 중심에 대한 요구가 강화되고 있다.

BCG(Boston Consulting Group)는 인더스트리 4.0으로 인하여 약 35만 개의 일자리가 증가하고 이에 대응하기 위한 전략적인 인력 계획을 수립하여야 한다고 주장하고 있다. 위와 같은 변화에 대응하기 위해서는 범정부차원의 전략수립이 필요한데, 특히, ICT 기반의 과학기술 경쟁력을 강화하고 적정한 인력양성 체계를 구축되어야 할 것이다. 무엇보다 WEF에서 제시하듯 사회적 가치가 인간 중심 가치로 변화하여야 하며, 이에 따라 일의 본질과 사회시스템 전반에 대한 재정립이 필요하다. 이를 위하여 국가를 넘어선 지구촌 차원의 협력이 필요하다.

[표 2-5] 4차 산업혁명으로 인한 변화와 대응방안

출처	변화 및 대응방안
WEF ¹⁾	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 성장중심의 가치에서 인간중심의 가치로 사회가치 변화 ▪ 일(work)의 본질 개념과 정치경제 산업사회시스템 전반의 재정립 필요 ▪ 정부정책, 비즈니스모델, 산업 구조의 대변화에 대한 대응 필요 ▪ 4차 산업혁명 시대에 적응하기 위해서는 산학연관민 및 지구촌 차원의 협력이 필요
BCG ²⁾ (2015)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 기술개발로 인하여 약 35 만개 일자리가 증가할 것으로 예상 ▪ 인더스트리 4.0 에 대응하기 위해 회사들은 인력을 재훈련시켜야 하고 조직 모델을 개선하며, 구인 및 인력 계획을 전략적으로 발전시켜야 함 ▪ 교육 시스템은 다양한 능력과 함께 IT 능력 개발
KISTEP ³⁾ (2016)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 제4차 산업혁명에 대비한 범정부차원의 전략수립 필요 ▪ ICT기반의 신성장동력 발굴을 통한 과학기술 경쟁력 강화 ▪ 창의적·혁신적 과학기술인력 양성 체계 구축

주 1) WEF, The Future of Jobs, 2016.

주 2) Boston Consulting Group, The Robotics Revolution: The Next Great Leap in Manufacturing, 2015.

주 3) 김진하. (2016). "미래사회 변화에 대한 전략적 대응방안 모색". KISTEP Inl(15호).

3. 디지털 거버넌스⁴⁾: 뉴거버넌스의 적용 방식

시민주도 사회로의 전환은 여전히 지속되고 있으며, 이에 더하여 4차산업혁명, COVID-19로 인한 팬데믹 상황이 행정환경에 큰 영향을 주고 있다. 특히, COVID-19로 인한 비대면 사회의 도래는 인공지능, 빅데이터, 블록체인, AR·VR 등의 제4차 산업혁명의 핵심기술들의 급격한 확산과 다양한 기술의 융합을 통한 서비스 확대가 가속화되고 있다.

따라서 COVID-19로 인한 팬데믹 상황으로 인한 비대면 사회로의 전환상황에서도 시민주도의 사회가 가능하도록 하는 것은 디지털 기술을 활용한 거버넌스체계의 구축에 있다.

4) 김시정 외(2017). 디지털거버넌스 구축 및 활성화 방안 연구. 서울디지털재단.

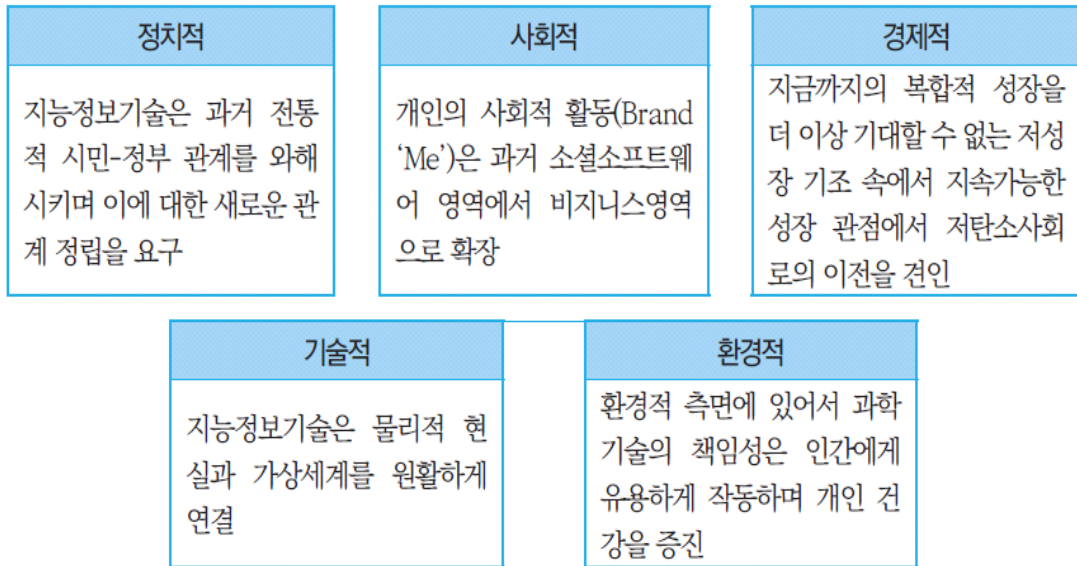
오늘날 디지털정보기술의 범용화는 급속도로 진전되고 있으며 사회, 정치, 경제, 문화 등 사회 전 영역의 다양한 문제 해결을 위한 새로운 가능성과 기회를 제공하고 있다. 디지털정보기술이 확산에 따라 사회 곳곳에서 디지털 트랜스포메이션(Digital Transformation)이 화두로 제시되며, 기업과 산업계는 물론 정부도 이러한 디지털 혁신에 적응하기 위해 노력하고 있다. 따라서 지능정보사회로의 전환과 함께 디지털정보기술의 활용 가치가 증대된다. 4차 산업혁명이 가져올 이와 같은 미래상은 소위 ‘지능정보사회’로 그려지는데 지능정보사회란 과거 지식정보사회를 넘어 ICBM1)에 인공지능(AI)이 접목된 ‘지능정보기술이 각종 기제로 작동하는 사회를 의미한다.

사회환경 변화와 과제에 대응하는 주요한 기술적 수단으로써 디지털정보기술의 발전이 주목되며, 디지털정보기술을 어느 분야에 어떻게 활용하는가에 따라서 기술의 활용 결과도 달라질 것이다. 한편 사회 내 의사·정책결정 과정의 다양화와 참여자·이해관계자의 복잡화는 새로운 거버넌스로의 변화와 전환을 요구하고 있다. 지능정보기술이 지닌 특성을 사회적 관점에서 바라보면, 정치, 경제, 기술, 환경 등 각각의 영역에서 논의 가능하다(Stone, 2016). 이와 같이 디지털정보기술의 발달과 확산은 국가의 경제·산업 발전 뿐만 아니라 정치적, 사회적 환경을 변화시키고 지금까지 존재하지 않았던 개인과 조직의 활동 영역을 새롭게 창출한다. 또한 다양한 혁신주체의 사회 참여 가능성을 높여 실시간 상호 작용할 수 있는 기술적 환경을 제공한다.

지능정보기술은 디지털 정부의 구현을 가능하게 하는데, 기존의 전자정부 개념과 비교할 때, 디지털정부(Digital Government)와 전자정부(e-Government)는 더 나은 정부 운영을 위해 기술을 활용한다는 점에서는 유용성을 갖지만 디지털정부가 보다 다양한 디지털 기술을 활용하여 공공가치를 만들고 정부와 주요행위자들 간의 상호작용을 강조한다는 점에서 전자정부보다 확장된 개념으로 볼 수 있다. 즉, 최근 정부는 디지털 트랜스포메이션으로 나타나는 디지털 혁신에 적응하기 위한 모습을 보이는데, SMACI(Social, Mobile, Big Data Analytics, Cloud & IoT) 기술을 적용하여 정부의 행정 및 대민서비스를 혁신시키려는 디지털정부(Digital Government) 관련 논의가 대표적이다. 디지털정부는 보다 다양한 디지털 기술을 활용하여 공공가치를 만들고 정부와 주요행위자들 간의

상호작용을 강조한다는 점에서 전자정부보다 확장된 개념으로 볼 수 있다.

[그림 2-3] 지능정보기술의 영향



출처 : Stone(2016)

디지털 정부에서의 의사결정 체계, 정책 과정상의 합의·조정·상호작용인 디지털 거버넌스는 조직적 디지털정보기술 활용 의사 결정·책임·권한 체계로서의 거버넌스와 국가·사회적 차원의 디지털정보기술을 활용한 사회 구성원의 참여 확대 및 참여자 간 상호작용 관점의 거버넌스로 접근 가능하다. 결과적으로 디지털거버넌스는 디지털 전략이나 정책, 기준에 대한 명백한 책임을 만드는데 초점을 두며, 조직에서 디지털(웹사이트, 모바일, 소셜미디어와 인터넷 등)과 관련된 책임, 역할과 의사결정 권한을 확립하고자 하는 움직임을 포괄한다.

디지털거버넌스, 혹은 E-거버넌스는 ICTs(Information and Communication Technologies)에 기초한 온라인 시스템으로, 사회문제 해결에 거버넌스적 접근을 강조한다는 점에서 E-정부(E-government)의 진화 형태라고 볼 수 있는데, 디지털정부는 전자정부의 개념을 보다 고도화 시켜 발전된 개념으로 소셜 미디어와 모바일, 빅데이터 분석과 새로운 기술을 활용하여 새로운 방식으로 정부와 시민을 연계시키고 있다. 정부

가 가진 데이터를 활용하여 서비스를 통합·개선하고 공동연구원체의 복지를 개선하기 위한 정책개발과 대안실행에서 시민의 참여를 유도함으로써 전자정부 개념은 디지털정부(스마트정부)로 전환되고 있다(Harsh & Ichalkara nje, 2015).

이처럼 디지털 정부는 전자정부보다 다양한 디지털 기술을 활용하여 공공서비스를 획기적으로 개선하고 시민만족을 향상시키며, 시민참여와 정부 및 시민간의 상호작용을 더욱 강조하고 있다.

디지털거버넌스에 대한 개념의 해석에 따라 국가·사회적 차원의 접근과 조직적 차원의 접근 등 관점에 따라 다르게 바라볼 수 있는데, 먼저, 조직적 차원에서는 조직적 차원의 디지털거버넌스는 누가 조직 내 디지털 기술 적용의 방향을 제시할 것인가, 누가 꼭 적용해야 할 영역과 적용하지 말아야 할 디지털화 대상을 결정할 것인가, 또한 누가 조직 내 적용할 디지털 기술의 수준, 속성을 정할 것인가 등의 물음에 대한 대답이다 (Lisa Welchman,2013).

반면, 광의의 의미에서 국가·사회적 측면의 디지털거버넌스는 디지털정보기술을 활용·기반으로 정부, 시민단체, 민간, 시민 간의 협치를 통해 공공의 문제를 해결하고자 하는 과정을 의미한다. 따라서 디지털거버넌스는 과거 e-거버넌스보다 정책결정 과정에 대한 시민참여를 강조하며 그에 따른 책임성과 투명성 등을 강조하고 있다.

[표 2-6] 기존 거버넌스와 디지털 거버넌스에서의 참여

구분	기존 거버넌스 모델	디지털거버넌스 모델
참여방식	대리인	개인/집단
참여지역	원위치(in-site)	현장 외(ex-situ)
참여방법	수동적/반응적	사전적 행동/상호적
참여효과	간접적/지연	직접적/지연

출처: <http://www.digitalgovernance.org/index.php/concept>

4. 현 정부의 접근방식: 지능형 정부

정부는 제4차산업혁명에 대응하기 위하여 지능형 정부를 구상하고 있다.

행정안전부의 「지능형 정부 기본계획」 개념화된 “지능형 정부”는 지능정보기술을

활용하여 정부 서비스를 국민중심으로 최적화하고 스스로 일하는 방식을 혁신하며, 국민과 함께 국정운영을 실현함으로써 안전하고 편안한 상생의 사회를 만드는 디지털 신정부를 지향한다.

지능형 정부 4대 목표는 1) 마음을 보살피는 정부(Wonderful Mind-Caring Gov.), 2) 사전에 해결하는 정부(Innovative Problem-Solving Gov.), 3) 가치를 공유하는 정부(Sustainable Value-Sharing Gov.), 4) 안전을 지켜주는 정부(Enhanced Safety-Keeping Gov.)이며, 14개 중점과제를 추진할 계획에 있다.

[그림 2-4] 지능형정부 4대목표



출처: 행정안전부(2017)

이 중 3번째 목표인 가치를 공유하는 정부(Sustainable Value-Sharing Gov.)는 국민과 정부가 프로유저(pro-user)로서 새로운 경제사회적 가치를 공동으로 생산·공유·사용하는 플랫폼 기반의 디지털 파트너십을 구현하는 정부를 말하고 있다. 다시 말하면, 정

부가 제공하는 공공인프라와 데이터를 통해 국민주도의 정책 결정 및 국민이 직접 완성하는 공공서비스 확대하겠다는 것으로 시민의 시정참여를 통한 정책과 서비스의 발굴과 이를 정부가 서비스하겠다는 의미이다.

[표 2-7] 지능형 정부 구현을 위한 중점 추진과제-가치를 공유하는 정부

목표	과제		내용
3. 가치를 공유하는 정부	3-1	'지능형 데이터' 민간 분석·공유체계 구축	- 민간으로의 공공데이터 범용화를 위해 이종(異種) 데이터 변환(AI-readable) 플랫폼 구축 및 인공지능 분석 툴(Tool) 제공 - 정부에서 보유하고 있지 않거나 관리가 어려운 데이터는 국민과 공동 생산·거래하여 데이터의 양적 확대와 품질 향상 도모 - 공공에서 제공하는 데이터의 체계적 관리(데이터 품질관리, 데이터 형식의 표준화 등)를 위한 '공공데이터 전략센터(가칭)' 구축
	3-2	'DIO(Do It Ourselves)' 사이버미당 구현	- 공공민간의 멀티포맷 데이터 API 및 분석기술 등을 반영한 공공서비스 국민개발 플랫폼 업그레이드로 국민주도 서비스 구현 활성화 - 국민이 생활 속에서 습득한 정보, 서비스 평가 등을 공공서비스에 적극 접목하여 국민이 직접 완성하는 공공서비스 구현
	3-3	디지털 新산업 '하이브리드형 생태계' 조성	- (공공선도) 정부영역에 지능형 핵심기술을 선도적으로 도입하여 민간비즈니스의 저변 확대 및 경쟁력 제고 - (시장주도) 정부가 직접 공공서비스를 개발하는 방식에서 민간이 개발한 서비스를 정부가 활용하는 시장주도 방식으로 전환 - 1인 가구 증가에 따른 관련산업(부동산, 외식, 자동차 등)의 환경 변화를 감지하여 사회적 협업과 공유경제 활성화 지원
	3-4	사회배려자를 위한 디지털 맞춤형서비스 구현	- 지리적·신체적 소외계층(도서벽지 거주자, 독거노인, 장애인 등)을 대상으로 '이동이 필요 없는 서비스(Stable Service)'를 받을 수 있는 환경 제공 - 결혼이주여성 등 다문화가정 구성원에게 인공지능·VR 등을 지원하여 의사소통 문제를 해결하고 문화적 부작용을 해소
	3-5	국경 없는 'B-ID(Blockchain-ID)' 도입	- 해외투자자, 외국인 노동자, 결혼이주여성 등에게 블록체인 기반 디지털 ID를 발급하여 '비트-시티즌(Bit-Citizen)'으로 관리

제2절 시장·주민참여 유형 분류

그 간 정책현장시정참여에 대한 사례는 많은 문헌에서 제시되고 있는 상황이지만 시정참여 온라인 플랫폼이 어떻게 분류되고 그 사용 목적에 따라 절차가 어떻게 달라야 하는지는 명확히 정의되지 못하고 있다.

따라서 본 연구에서는 다양한 사례조사에 앞서 그동안의 사례들을 개관하고 그 분류를 간단히 정리한다.

1. 디지털 거버넌스 구현 방식에 따른 유형 분석

1) 안전행정부 민관협치 모범사례 분석

2013년 안전행정부에서는 중앙행정기관 및 지방자치단체(광역 및 기초)의 민관협치 사례 1,200여 개를 취합하여, 이중 대표적인 모범사례 35개를 선별하여 시정참여(민관협치) 유형을 목적에 따라 8개 유형으로 분류하였다.

[표 2-8] 안전행정부 민관협치 모범사례 분석

대표유형	내용	사례정책
온라인 정책토론행	정책의 수립, 집행, 평가 등 전 과정에 걸쳐 토론을 통해 정책결정의 정당성 부여 및 정책집행 효율성을 제고하기 위해 정보통신망을 이용해서 실시하는 공개적인 토론 형태의 민·관협업	- 온라인 정책토론(안전행정부, 국민권익위원회) - 정책토론 청구제(대구광역시)
국민제안 및 아이디어 소통형	행정제도 개선을 위한 국민의 창의적 아이디어 제출 공간과 아이디어 토론·숙성 공간을 연계·통합하는 형태의 민·관협업	- 행정·민원제도제도 아이디어마당 구축·운영(안전행정부) - 정부3.0 시민아고라500플러스(광주광역시) - 「도민행복 민생시책 자문위원회 운영(제주특별자치도) - SNS통합허브 시스템 구축(대구광역시)
현안해결형 또는 서비스 창출형	정부는 공공데이터 개방·공유 등을 하고 민관은 이에 창의적인 아이디어를 접목하여 현안문제를 해결해 가는 형태의 민·관협업	- 샌프란시스코 민·관 협업을 통한 범죄예방 정책(샌프란시스코) - 공간정보 기반 소상공인 지원 플랫폼 구축(국토교통부) - 빅데이터를 활용한 심야버스 노선 최적화 지원'으로 도시문제 해결(서울특별시)

대표유형	내용	사례정책
시민의 자발적 참여를 통한 불편해소형	자발적인 국민참여를 통해 행정기관과 국민이 함께 국민불편·부담사항 등을 해결하는 형태의 민관협업	<ul style="list-style-type: none"> - 도로이용불편 척척해결서비스 제공(국토교통부) - 생활불편 스마트폰 신고 서비스(안전행정부)
성숙된 시민의식에 따른 공익활동형	성숙된 시민의식에 따른 자발적인 공익활동 참여를 통해 공동체 의식 향상, 공익을 증진하는 형태의 민·관 협업	<ul style="list-style-type: none"> - 문화유산국민신탁(문화재청) - 한문화재 한 지킴이(문화재청) - 국민 참여형 방제 시스템 마련(해양경찰청) - 새마을리더 해외봉사단 파견 및 시범마을조성(경상북도) - 시민여비준공검사위원회(경기 과천시) - 주민이 운영하는 문화센터, 자원활동가 희망씨도서관(경기 시흥시)
민·관 합동 기획·집행형	정책과정에 국민이 참여하여 행정기관과 파트너십을 형성하여 함께 정책을 형성, 결정, 집행하는 형태의 민·관 협업	<ul style="list-style-type: none"> - 영광 5, 6호기 민관합동조사단 구성·운영(원자력안전위원회) - 생계근로심의회위원회(병무청) - 특별관리해역 민관산학위원회(해양수산부) - 기업수요 맞춤형 「대학 산학관 커플링」사업(전라북도) - 공가리모델링 반값임대주택등지사업(부산광역시) - 이차전지 화학물질 사고, 참#! 이렇게 대응하세요(충북 청주시) - 찾아가는 현장민원 120 민원봉사대 운영(전북 남원시) - 주민참여 결정형 시스템 운영(광주 남구)
평가·감사 정책환류형	정책집행에 대한 평가, 환류과정에 국민이 참여하여 정책의 결과를 평가·감사하는 형태의 민·관 협업	<ul style="list-style-type: none"> - 원산지표시단속 민관협의회(관세청) - 시민단체와 함께하는희망 海프로젝트(해양경찰청) - 시민환경감사관(환경부) - 경찰청 성과평가 관련 주민평가단 운영(경찰청) - 소비자제품평가정보 소비자특목'코너 운영(공정거래위원회) - 구정정책설명청구제(광주 광산구) - 생활폐기물 수집·운반 대행업체 주민평가제(인천 동구)
정책자문·시정참여형	정책과정에 국민의 다양한 의견을 수렴하기 위해 일반국민, 전문가, 이해관계자 등이 참여하여 정책품질을 향상하고자 하는 형태의 민·관 협업	<ul style="list-style-type: none"> - 석면피해구제 재심사위원회(환경부) - 국민의 의견을 반영, 학교주변 유해업소 집중 단속(경찰청) - 국민참여형 군수품 불편사항 개선제안 제도운영(국방부) - 주제가 있는 시민토론회(대전광역시)

자료 : 안전행정부(2013)

2) 행정자치부 공공서비스 프로세스 가이드 분석

2014년 행정자치부에서는 국민에 대한 시정참여방법을 중심으로 공공서비스 프로세스를 크게 2개, 세분화에서 4개의 분류하였다. 크게, 국민참여 플랫폼을 통한 시정참여 방법과 Big Data분석을 통한 국민 선호도 분석으로 구분하고 다시 국민참여 플랫폼을 집단지성형, 온라인제보·협업형, 디지털 투표형의 3가지로 구분하여 전체 4가지로 분류하였다.

[표 2-9] 행정자치부 공공서비스 프로세스 가이드 분석

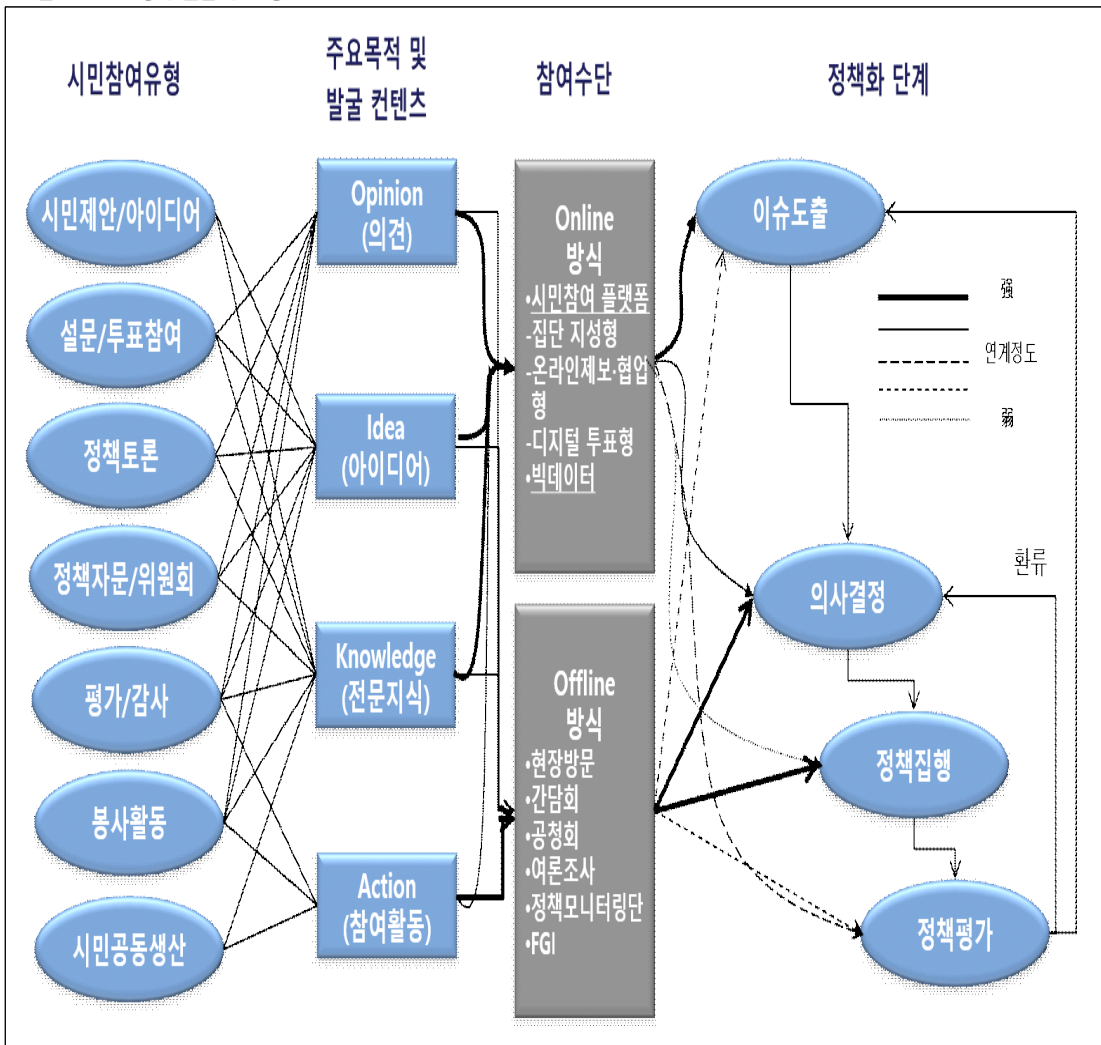
내용		사례정책	
국민 참여 플랫폼	집단 지성형	의제설정	서울시, 천만상상 오아시스 美백악관, We the people
		문제해결	Innocentive, 알래스카 기름유출사고 Wikipedia, 인터넷 백과사전
			서비스 재능기부
	온라인 제보 협업형	공유형	소버지보호원, 소비자 특독
		제보형	행정자치부, 생활불편 스마트폰 신고서비스 국도교통부, 도로이용불편 척척 해결서비스
	디지털 투표형	참여형	경찰청 참여형 안심치안
Big Data 활용형	<ul style="list-style-type: none"> - 스마트폰, 태블릿 등 정보화기기를 활용하여 언제, 어디서든 쉽고 편리하게 국민이 자신의 의사를 표현하는 방식임. - 주로 선호도 투표, 정책대안 제시, 대표자 선출 등에 활용할 수 있음. 	<ul style="list-style-type: none"> - 서울시, M-Voting - 중앙선관위, K-Voting - 경상남도, 여민동락 	
	<ul style="list-style-type: none"> - 말없는 다수의 선호도를 알기 어려운 경우 Big Data(생활데이터)를 활용하여 다수의 의견을 분석하여 맞춤형 서비스를 설계하는 방식 - 과학적, 선제적이라는 장점에 있어 공공부문의 활용이 확산되고있으나, 초보적인 단계에 머무르는 수준 	<ul style="list-style-type: none"> - Google, 독감 트렌드 서비스 - 서울시, 심야버스 노선조정 	

자료 : 행정자치부(2014)

시정참여에 대한 기존 이론적 논의들을 종합적으로 정리하면 다양한 시민참여 형태를 통하여 시민 참여내용(contents)이 도출되고, 이것이 온라인, 오프라인의 방식을 통하여 정책단계별로 적용되는 모습을 그릴 수 있다.

이때, 시민의 시정참여 내용(contents)과 참여수단의 순서는 바뀔 수 있으며, 정책단계별 연계정도가 달라질 수 있다.

[그림 2-5] 시정주민참여 모형



제 3 장

온라인 플랫폼 사례분석

제1절 사례분석 개요

제2절 시정참여 온라인 플랫폼

제3절 주민참여 모바일(온라인) 플랫폼

제4절 시정·주민참여 통합 플랫폼

제5절 문제해결형 시민참여 온라인 플랫폼

제6절 고양시 시정·주민참여 플랫폼 현황

제절 사례분석 개요

1. 전문가 자문회의

성공적인 사례분석을 위하여 사례분석 기준에 대한 설정을 위한 전문가 자문회의를 실시하였다.

자문회의의 주요 쟁점은 다음과 같다.

첫째, 연구목적의 명확화였다. 다양한 온라인 플랫폼을 분류하면, 크게 두 가지 유형으로 대별된다. 하나는 시민의 정책제언→토론→투표(→숙성)→실행의 절차로 운영되는 시정참여플랫폼이 있으며, 서울과 광주 등이 우수사례로 추천되었다. 다른 하나는 마을 또는 주민총회의 공동체 생활을 위한 주민참여 플랫폼이 있으며, 당진이나, 춘천 등이 주요한 사례로 제시되었다.

둘째, 위의 연구목적에 따라 고양시가 가지는 목표가 무엇인지 명확히 할 필요성을 제시하였다. 고양시의 시민·주민 참여의 현 수준을 파악하고, 시청홈페이지 등에서 시민 이용분석을 통해 니즈파악의 필요성을 제시하였다.⁵⁾ 그 결과를 바탕으로 온라인 플랫폼의 선택과 집중을 통한 바람직한 방향성 제시가 필요하다.

셋째, 사례 분석 대상 자치단체의 추천이었다. 「민주주의 서울」, 「바로소통! 광주」, 당진의 「우리동넷」(모바일 앱)⁶⁾ 등이 제시되었다.

넷째, 연구의 방향성으로 거버넌스 체계 또는 운영주체에 따른 운영의 차이가 존재하므로 인터뷰에서 이에 대한 것을 집중적으로 살펴보아야 한다는 것이 제시되었다. 무엇보다 고양시에 적합한 운영주체와 거버넌스 형태의 파악을 통해 비교할 필요성을 제시하였다.

5) 이는 본 연구의 목적에서 벗어난 주제로 차후 연구를 추진할 필요가 있다.

6) 주민투표의 활성화 성과를 제시하였다.

2. 사례분석 기준

선행연구와 전문가 자문회의 결과를 종합하여 다음과 같은 기준을 도출하고, 이를 현장 인터뷰 질의서에 구조하여 각 자치단체에 사전발송 후 인터뷰를 실시하였다.

[표 3-1] 사례분석 기준

항목	세부내용	비고
온라인 플랫폼 연혁	- 기존 온라인 플랫폼 존재여부 - 현재 온라인 플랫폼의 구축 시기와 구축이유	
온라인 플랫폼 구축 목적	- 시민참여(시민제안 등) 또는 주민참여(주민총회 등)	
온라인 플랫폼 운영 방식	- 주요 콘텐츠 및 운영 프로세스	
	- 담당부서의 조직 및 인력	
	- 온라인 플랫폼 운영 거버넌스 * 담당 부서의 권한과 실무부서의 협력정도	- 담당부서의 권한과 실무부서의 협력정도
	- 활성화를 위한 노력 정도	- 주요 이벤트 - 시민 참가자에 대한 인센티브
온라인 플랫폼 운영성과	- 주요성과	
주요문제점 또는 고려사항	- 성공 여부의 주관적 판단 - 성공을 위한 고려사항 등	- 주요이슈 및 쟁점사항

3. 현장인터뷰 실시 및 분류

각 지자체의 담당자를 대상으로 현장인터뷰를 다음과 같이 실시하였다.

[표 3-2] 인터뷰 일정

일시	자치단체	비고
20.11.24.	광주광역시 '바로소통! 광주'	현장인터뷰
	광주광역시 광산구	현장인터뷰
20.11.26.	대전광역시 '대전시소' 담당자 2명	현장인터뷰
20.12.02.	제주도 前 스스로 해결단장	현장인터뷰
	제주도청 디지털 융합과	현장인터뷰
20.12.03.	춘천시	전화인터뷰
20.12.10.	수원시(수원시정연구원 온라인 플랫폼 구축 담당자)	Zoom인터뷰
2012.10.	당진시	전화인터뷰
20.12.14.	금천구	전화인터뷰

인터뷰 결과는 온라인 플랫폼의 구축 목적 분류·서술하였다.

목적에 따른 분류기준은 크게 3가지로 구별되는데 시민참여 플랫폼과 주민참여 플랫폼, 시민·주민참여 통합플랫폼, 문제해결형 온·오프라인 플랫폼이다. 구축 방식도 온라인 홈페이지와 모바일 앱으로 구별된다. 일부 자치단체에서는 모바일 앱과 동시에 온라인으로도 구축한 경우도 있다.

제2절 시정참여 온라인 플랫폼

1. 민주주의 서울

1) 연혁

서울시는 1997년부터 시민창안제도를 운영하고 있었으나, 비공개 진행으로 인하여 제안내용, 평가과정, 자세한 심사결과 등이 공유·환류되지 못하였으며, 이에 따라 제안을 확대하고 발전시키는 데에 한계가 있었다. 그 결과 자연스럽게 시민의 관심과 참여가 저조한 문제가 있었다.⁷⁾

2006년, 민선4기 출발과 더불어, ‘창의’와 ‘상상력’을 바탕으로 적극적인 시민참여를 유도하는 통로에 필요성이 대두되어 시민들의 창의적인 아이디어를 시정에 수혈하기 위한 「천만상상 오아시스」(oasis.seoul.go.kr, 2006. 10. 10일 오픈) 시스템을 구축하였다.

‘시민참여의 시대가 도래하고, 인터넷 등의 발달로 누구든지 전문가 이상의 식견과 정보가 있다’는 점에 착안하여 만든 이 사이트는 기대 이상으로 시민들의 호응이 높아 1997~2007년, 5월 약 10년 동안 기존의 시민창안제도 접수 건수 총 3,585건, 87건 채택이 되었으나, 「천만상상 오아시스」의 경우 구축하여 운영된 지 약 2년간(2008.12.31.) 290만명 방문, 2만 여건의 아이디어 접수, 13건의 실현회의를 거쳐 총 70건이 서울시 정책으로 채택되는 성과를 도출하였다.

서울시는 시민과 서울시가 함께 정책에 대해 의견을 나누고 함께 실행하는 온라인 플랫폼을 구축, 민주주의 e-플랫폼으로 「민주주의 서울」 2017년 10월 24일에 시범

7) “시민고객의 아이디어 접수 창구 : 천만상상 오아시스” 참고.

<https://seoulsolution.kr/ko/content/%EC%B2%9C%EB%A7%8C%EC%83%81%EC%83%81%EC%98%A4%EC%95%84%EC%8B%9C%EC%8A%A4>

운영하였다. 이때, 민주주의 활동가 그룹 ‘빠띠(Parti)’와 ‘서울특별시 사회혁신담당관’이 업무협약을 통해서 운영하였다.

이후 행정안전부의 사업인 ‘공감e가득’ 사업에 ‘시민이 제안하고 결정하여 시민과 서울시가 함께 실행하는 시민참여 플랫폼 ‘민주주의 서울’ 오픈 소스 개발 및 지원 사업’에 공모하여 ‘민주주의 서울’ 오픈소스를 개발하고, 시민참여 모델 수립·운영가이드를 개발하여 ‘민주주의 서울’을 운영하고 있다.

2) 운영 콘텐츠

‘민주주의 서울’은 크게 하나의 프로세스로 운영되는 ‘시민제안(→시민토론→실행)’과 ‘서울시가 묻습니다’로 구성되어있다.⁸⁾

시민제안 프로세스는 다음과 같이 추진된다.

먼저, ‘시민제안’에서는 시민들이 일상에서 변화가 필요한 부분에 대해 해결 방법을 제안하거나, 다른 시민들의 제안을 읽고 공감을 하거나 제안에 대한 의견을 적으며 토론에 참여한다.

다음으로, ‘시민토론’은 시민제안을 바탕으로 열리는 공론장으로 시민제안이 일정 시민(100명 이상)의 공감을 받으면, 시민으로 구성된 의제선정단의 검토, 기획, 숙의, 선정 단계를 거친 뒤 공론장이 개최된다. 온라인에서 진행되는 시민토론은 의제 필요에 따라 시민들과 직접 만나 논의하는 ‘열린토론회’와 병행할 수 있다.

마지막으로, ‘시민이 공감한 제안에 서울시가 답변합니다.’는 다음의 절차에 따라 운영된다.

첫 번째, 등록된 제안에 대해서 30일 동안 50명 이상 공감을 받으면 부서가 검토하고 100명 이상 공감을 받으면 시민으로 구성된 의제선정단의 검토, 기획, 숙의를 통해 공론 의제로 최종 선정한다. 이때, 시민토론 의제 선정단은 ‘기획단’과 ‘선정단’으로 구성되는데, 먼저 ‘기획단’은 시민참여 분야 전문가로 구성되고, 토론을 통해 공론화 여부, 방향, 방식 등을 기획한다. 이후, 일반 시민을 대상으로 한 무작위 추첨으로 구성된 ‘선정단

8) 장우영·송경재.(2019). “스마트 정부의 출현과 시민 의제 설정”. SK경영경제연구소. 참고

이 토론을 통해 공론화 의제를 최종 선정하게 된다.

두 번째, 최종 선정된 의제에 한해 온라인에서 30일 이상 시민토론 공론장을 열고, 시민들이 자유롭게 참여하여 토론할 수 있도록 한다. 시민토론 이후에 필요에 따라 열린 토론회를 개최할 수도 있도록 하였다.

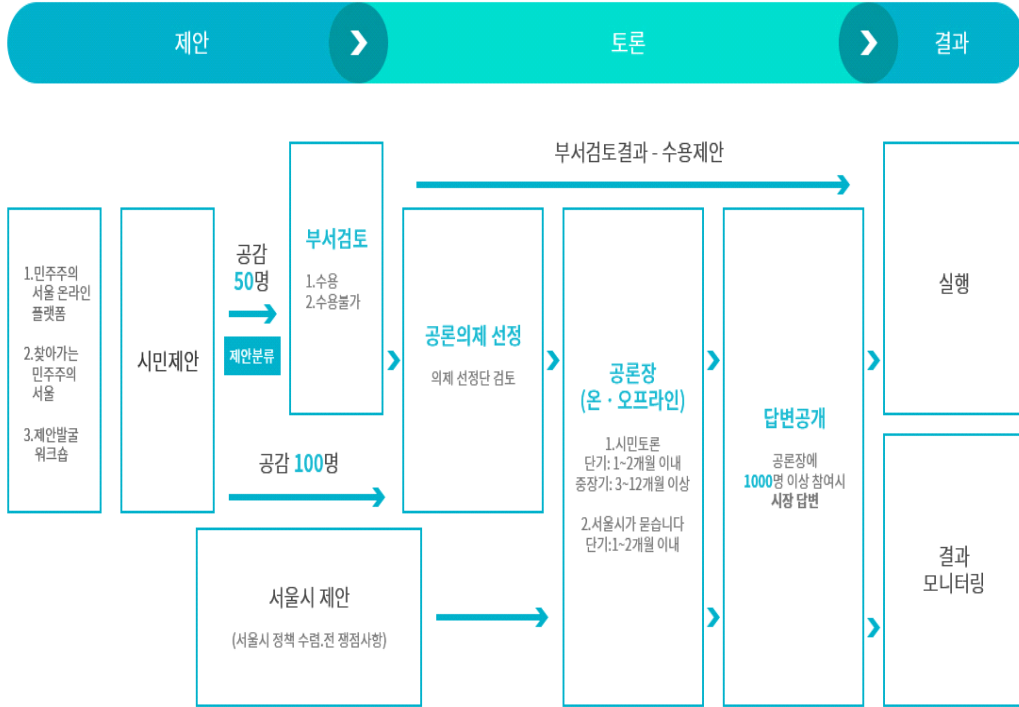
세 번째, 시민토론 공론장의 참여 인원이 1,000명을 넘으면 시장이 직접 답변하도록 하고 있다. 단, '시민토론'의 참여인원이 1,000명이 넘을 경우에만 시장이 답변하며, 참여 인원내 '시민제안' 단계에서의 공감과 댓글 참여자 수는 포함되지 않습니다.

네 번째, 시민과 서울시의 토론을 통해 만들어진 정책의 실행 결과를 「민주주의 서울」에 공개한다.

서울시는 '서울시가 묻습니다' 를 통하여 주요 정책 수립 전후에 시민의 의견을 수렴하고 반영하는 창구를 운영하고 있다. 과 단위의 토론회 개최 전에 온라인 여론 수렴을 추진하는 것이다.

서울시는 정책 수립 전·후 주요 쟁점 사항에 대하여 시민들이 참여하는 온라인 공론장을 운영한다. 시민들은 온라인 공론장에 참여하여 서울시 정책의 주요 쟁점에 대해 찬성, 반대 등의 입장을 내거나, 토론을 할 수 있다. 온라인에서 진행되는 시민토론은 의제 필요에 따라 시민들과 직접 만나 Off-Line으로 운영되는 '열린 토론회'와 병행될 수도 있다.

[그림 3-1] 민주주의 서울 개요



[표 3-3] 민주주의 서울 세부설명

구분		세부 설명
시민 제안	시민 제안 및 토론	<ul style="list-style-type: none"> - 시민들이 일상에서 실제로 느낀 문제를 제기하고, 해결할 수 있는 의견을 자유롭게 제안 - 시민들은 「민주주의 서울」에서 제안하는 것 이외에도, 다른 시민들의 제안을 읽고 공감을 해주거나 제안에 대한 의견을 통해 토론에 참여도 가능 - 제안과 공감, 토론 기능을 하나로 통합하여 운영
	시민이 공감하는 제안에 서울시가 답변합니다.	<ul style="list-style-type: none"> - 50명이 공감하면 부서가 답변하고, 100명이 공감하면 공론장이 열리고, 1,000명이 공론에 참여하면 시장이 답변 - 공감 → 토론 → 시장의 답변이란 과정을 두어 시민들의 정책의제를 결정하는데 있어 목표의식과 효능감을 제고
서울시 제안	서울시가 묻습니다.	<ul style="list-style-type: none"> - 서울시가 묻습니다는 서울시가 정책 수립 전 후 시민들의 생각을 듣는 공간 - 시민들은 찬성과 반대, 혹은 기타로 정책에 대한 의사를 표하고, 추가적인 의견도 반영 - 시민제안이 시민들의 의견을 수렴하여 토론하는 공간이라면 서울시가 묻습니다는 서울시가 정책의제 설정 과정에서 시민들의 의견을 수렴하고 취합하는 공간으로 운영

출처 : 「민주주의 서울」 (https://democracy.seoul.go.kr/pageView.do?page=/intro/userInquiry_2018); 장우영·송경재(2019)에서 재인용, 참고

3) 운영조직 및 인력

2006년 8월 3일, 「천만상상 오아시스」는 홍보기획관 산하에 TF팀 3명으로 구성되어 시작되었다가, 2006년 8월 31일부터는 관리인력 3명이 더 충원되어 제안의 모니터링, 각 실국 담당자와의 네트워크 연결 및 제안의 타당성 검토, 관련 부서 협의 등의 기능을 확대하여 수행하게 되었다. 이 중 3명은 외부전문가로 충원하였는데, 이들은 사이트 서비스(디자인) 기획, 운영 프로세스 설계 및 관리, 마케팅 기획 등의 업무를 담당하였다.

현재 「민주주의 서울」은 서울시의 합의제 행정기관인 서울 민주주의 위원회의 사무국으로 운영되고 있으며, 「민주주의 서울」을 운영하는 조직은 서울민주주의 담당관이며, 과장을 포함하여 전체 인력은 18명에 달한다.

총괄팀은 총괄업무와 사무 업무를 담당하고 있으며, 공론기획팀은 「민주주의 서울」을 기획, 운영, 홍보하고 있다. 공론 운영팀은 국민제안, 민주시민교육, 생활속민주주의 학습지원센터, 민주주의 서울 제안 모니터링, 행정전문가 평가당 운영, 「민주주의 서울」 연계 시민참여예산을 담당하고 있다. 지원팀은 「민주주의 서울」 웹사이트를 운영 관리하고 있다.

[그림 3-2] 민주주의 서울 운영조직



출처: 서울시 홈페이지_조직도

4) 운영 거버넌스 체계

「민주주의 서울」은 시민들의 제안을 발굴하기 위하여 시민들이 관심 있는 주제에 대해 자유롭게 토론, 제안할 수 있는 '시민제안 발굴 워크숍' 과 시민들이 있는 서울 곳곳에 직접 찾아가 시민들의 생각과 제안을 듣는 '찾아가는 민주주의 서울' 활동을 진행한다.

위의 조직체계에서도 살펴보았듯이 서울시는 「서울특별시 시민민주주의 기본조례」 및 동 조례 시행규칙으로 관련 운영사항을 정하고 있다. 동 조례에 의하여 서울민주주의 위원회가 설치·운영되고 있으며, 위원회의 유형은 합의제 행정기관으로 다음의 관련 사항을 심의·조정한다고 규정하고 있다.⁹⁾

1. 시민민주주의 계획에 관한 사항
2. 민관협치에 관한 사항
3. 서울특별시 위원회 운영 계획에 관한 사항
4. 마을공동체 계획에 관한 사항
5. 시민참여·숙의 예산제 운영 계획에 관한 사항
6. 위원회 사무기구의 조직 및 정원 요구에 관한 사항
7. 위원회의 예산 요구 및 결산에 관한 사항
8. 위원회 운영규정의 제정 및 개정·폐지에 관한 사항
9. 위원의 제척·기피에 관한 사항
10. 그 밖에 위원장이 필요하다고 부의하는 사항

또한, 위원회에는 분과위원회를 두고 있는데, 분과위원회가 서울 민주주의 위원회 각 담당관과 동일하게 구성되어 있다.

「서울특별시 주민참여 기본 조례 시행규칙」에서는 분과위원회를 다음과 같이 4개로 구성하고 있다. 따라서 시정참여와 시민참여예산제도, 민간협치와 마을자치 등이 한 위원회에서 다루어지도록 설계되어 있어 서로 간의 거버넌스가 이루어지도록 구조화 되어있다.

9) 제7조(서울민주주의위원회 설치) ① 시민민주주의 실현을 위한 다음 사항을 심의·조정하기 위하여 합의제 행정기관으로 서울민주주의위원회(이하 "위원회"라 한다)를 설치·운영한다.

- ① 참여·공론 분과위원회: 시민민주주의 계획에 관한 사항,
- ② 숙의예산 분과위원회: 시민참여·숙의 예산제 운영 계획에 관한 사항
- ③ 협치 분과위원회: 민관협치에 관한 사항, 서울특별시 위원회 운영 계획에 관한 사항,
- ④ 마을·자치 분과위원회: 마을공동체 계획에 관한 사항

5) 성과

「민주주의 서울」의 시민제안은 '17년 10월 24일 오픈하였고, 시민의 첫 제안으로 '17.11.29일 “도봉산 환승센터 옥상에 발달장애인 전용 놀이터 만들어주세요”를 시작으로 총 8,408건이 제출되었다.

이 중 공감수 50명 이상은 276건이고, 100공감 이상은 130건, 1,000공감 이상은 10건에 달한다.

[표 3-4] 민주주의 서울 시민제안 건수

구분	제안일	시민제안 내용	공감	댓글
1000명 이상 공감	2018.12.19	서초구 재건축 단지의 길고양이들을 도와주세요	5680	5085
	2018.12.15	서울시립대학교 집단 린치 사건 관련 진상규명과 피해자 구제와 지원 그리고 성갈등 해소를 위한 제안	5587	2742
	2018.01.19	보건소에서 난임관련주사를 맞게 해주세요	5271	2559
	2018.08.15	은평자원순환센터 백지화	3441	2003
	2020.07.24	태릉골프장을 서울 시민을 이해 개방해주세요	1425	360
	2020.10.26	서남집단에너지 건설사업 환경평가 초안 전면 재검토 명령 요청	1393	442
	2020.11.25	서울시의 발전을 위해선 GTX-D는 인천공항과 연결되어야 합니다	1340	507
	2019.10.19	서울시 공공재활전문병원을 만들어주세요	1248	1147
	2020.07.02	신정차량기지 반경 1km 약10만명이상거주 신청차량기지는 이전해야 한다	1241	232
	2020.07.05	사회적 거리두기 내용 저정	1228	112

시민토론으로 붙여진 제안은 9건이며, '서울시가 묻습니다'는 23건이 제안되었다.

[표 3-5] 민주주의 서울 시민토론 현황

구분	제안일	시민제안 내용	참여	찬/반
시민토론	2018.12.13. ~2019.01.03	보건소에서 난임주사를 맞을 수 있다면 어떨까요?	5259	5115/139
	2019.06.13. ~2019.07.12	재개발,재건축시 길고양이 보호조치를 만들면 어떨까요?	5250	5097/134
	2020.05.04. ~2020.06.03	어린이대공원 일부 공간의 어떻게 활용하는 것이 좋을까요?	1462	1462/0
	2020.03.20. ~2020.04.19	서울에 장애인 공공재활병원을 지으면 어떨까요?	1120	1120/0
	2019.05.14. ~2019.06.12	길고양이와의 공존을 위해 우리는 무엇을 해야 할까요	662	662/0
	2020.08.13. ~2020.09.12	아이들의 놀 권리를 보장하는 조례를 만들면 어떨까요?	361	361/0
	2020.05.20. ~2020.06.19	한강공원을 어떻게 안전하게 이용할 수 있을까요?	107	107/0
	2019.12.04. ~2020.01.02	패션계 표절분쟁, 해결 가능한가	9	9/0
	2021.01.12. ~2021.02.11	예술인의 생활 안정, 어떻게 지원할까요?	0(진행중)	0

[표3-6] 민주주의 서울 '서울시가 묻습니다' 현황(총 23건)

구분	제안일	시민제안 내용	참여	찬/반
서울시가 문습니다 중 의견 많은 10건	2018.09.04. ~2018.10.03	따릉이에도 의무적으로 안전모를 착용해야 할까요?	2,867	276/2,537
	2019.10.22. ~2019.12.31	시민이 즐겨 찾는 광화문광장, 어떤 공간이 되기를 원하시나요?	2,329	2,329/0
	2018.06.19. ~2018.07.18	공공기관 화장실에 비상용 생리대를 비치하면 어떨까요?	1475	1,350/109
	2018.04.14. ~2018.04.30	서울형 공해 차량 운행 제한 어떻게 생각하십니까?	1,070	441/619
	2019.04.22. ~2019.05.22	긴급 소방 활동을 방해하는 불법주차 차량을 부셔도 될까요?	1,040	1,019/13
	2018.09.13. ~2018.10.20	식당이나 카페에서 일회용 플라스틱 빨대 사용을 금지하면 어떨까요?	732	672/51

2019.04.30. ~2019.05.29	무더운 여름, 민간 상업시설도 적정실내온도를 지키는 건 어떨까요?	672	561/97
2019.04.15. ~2019.05.21	걱정 없이 아이를 키울 수 있는 서울, 어떻게 만들까요?	512	512/0
2019.04.10. ~2019.05.09	3일 이상 미세먼지 비상저감조치 발령 시 의무 차량 2부제 시행 어떻게 생각하시나요?	402	402/0
2019.10.22. ~2019.11.20	고척스카이돔에서 플라스틱 응원봉 사용을 금지하면 어떨까요?	369	115/251

6) 운영에 있어 쟁점

첫째, 「민주주의 서울」은 '19년 전반기까지는 공감수 50명 이상→부서가 답변→공감수 500명 이상이면 공론의제로 선정→5,000명 이상이 공론에 참여하면 시장이 답변하도록 하고 있었으나, 연구 당시 공감수 10명 이상→부서가 답변→공감수 100명 이상이면 공론의제로 선정→1,000명 이상이 공론에 참여하면 시장이 답변하도록 공감 수를 대폭 축소하였다.

둘째, 시민제안의 단점으로 단순 민원, 시정 요구사항, 불편사항 등이 혼재되어 있다는 점을 들 수 있다. 일정한 공감 수를 기준으로 운영하기 때문에 이 과정에서는 시민제안이 민원이나 요구사항 등이 혼재되어 구체적인 정책의제에 대한 토론이나 숙의 과정 구현이 곤란하다.

2. 바로소통! 광주

1) 연혁

광주광역시시는 2016년 7월 온라인 플랫폼을 2가지 형태로 구축하였다. 하나는 '바로소통'으로 시민참여 온라인 플랫폼이었으며, 다른 하나는 '바로응답'으로 민원법에 따른

민원제기 온라인 플랫폼이었다.¹⁰⁾

민선 7기를 맞아 2017년 5월에 광주시민 총회에서 ‘시민참여 앱’이 100대 의제로 채택되었다. ‘17.11.~’18.1. 시민참여앱 개발을 위한 민관TF팀 구성·운영하였으며, ‘18.6월 행안부 디지털 사회혁신 「공감e가득」 사업에 공모하여 선정되었으며, ‘19.1.~2.에 시범운영 및 안정화를 통하여, ‘19.3.20. 광주행복1번가 「바로소통! 광주」 서비스를 개시하였다.

행안부 디지털 사회혁신 공모에 선정되어 국비 1억과 시비 2,600만원이 소요되었다.

2) 운영 콘텐츠

「바로소통, 광주!」의 경우, 「민주주의 서울」과 유사하게 크게 ‘시민제안’, ‘시민에게 묻습니다’로 하위 메뉴를 구성하고 있다.

바로소통 광주의 차별점은 시민의 제안을 행정의 눈높이로 검토해서 대답해주는 것이 아니라, 시민의 눈높이에서 제안의 타당성, 필요성, 정책실현 방안을 검토하는 것에 있다. 이를 위하여 제안에 대한 50명의 공감을 얻으면, 공론장에서 시민들의 자유로운 토론이 이루어지고, 토론의 참여자가 100명이상 되면, 시민권익위원회에서 검토한다.

그 과정에서 부서의 협조는 반드시 필요로 하지만, 부서에 결정권을 주지 않고, 시민권익위원회가 부서의 이야기, 자료, 정보를 충분히 숙지한 다음 분과위원회→전원위원회를 거쳐 제안의 해결방안을 결정하고 권고한다. 특별히 해당 제안이 전문적인 사항일 경우, 관련 분야의 전문가를 분과위원회에 참여시켜 논의하는 특별위원회도 운영하고 있다. 권고의 유형도 다음의 3가지가 있다.

첫째, 제안의 내용이 이미 수행 중이거나, 완료된 경우는 불채택 결정을 내리는데, 시민권익위원회 명의로 플랫폼을 통해서 답변을 한다.

둘째, 논의 결과 정책화 필요가 있다면, 부서의 수용성을 충분히 고려해서 정책 권고를 한다.¹¹⁾

10) 인터뷰 결과, 시민참여 온라인플랫폼인 바로소통의 경우, 장만 열어놓아올 뿐 큰 성과가 없었다고 응답하였다.

11) 시민권익위원회가 시장직속이나 법률로 정해진 의결 기구가 아니고 자문기구에 불과하여서 권고하는 수준에 그칠 수 밖에 없다. 부서의 수용성을 충분히 검토할 수 있는 이유는, 토론단계, 논의단계에 부서가 참여하였기 때문이다. 왜냐하

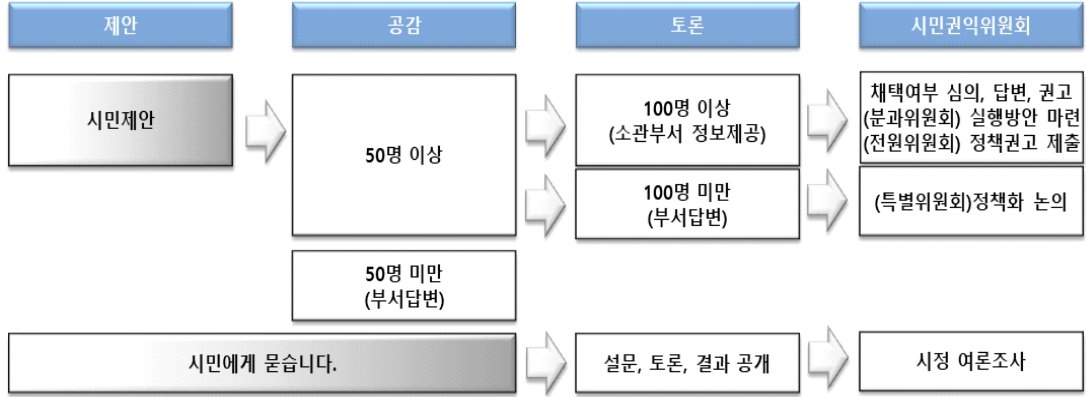
셋째, 마지막으로 실행하여야 하는 부서를 고려해서 권고만을 했을 때, 권고의 실행에 부서가 곤란을 겪을 수 있는 문제가 있어 그 해결방안도 같이 고려해야 한다는 논의가 있어왔다. 특히, 해당 제안을 정책화하기 위해서는 예산이 필요한 경우, 그러한 부분도 책임져줘야 한다는 것이다.¹²⁾ 이를 위해서 제안의 결과를 주민참여예산제와 연동시킬 수 있는 방안을 '20년 1월부터 논의하고 있다. 그 논의가 실현된 사례로 '자전거 안전도시 특별위원회'에서 작년부터 논의하였던 '자전거타기 안전도시 구축'과 관련된 제안이었다. 권고사항으로 2가지 대안을 제시하였다. 하나는 일정 구간을 자전거 전용도로에 준하는 정도로 지정하라는 권고와 다른 하나는 자전거 전용도로를 대체해서 만들라는 권고였다. 이러한 권고에 대하여 부서는 계속해서 어려움을 호소하고 있었다. 따라서 부서에서 자전거 전용도로 예산을 시민참여예산제도로 연계시켰다.

주민참여 예산제의 유형에서 '시민협치형' 주민참여예산으로 반영할 수 있도록 예산 실행과 협업하였다. 시민권익위원회를 통하여 논의된 정책권고 사항에 예산이 필요하다고 판단되는 경우, 원칙상 시민참여예산제도를 통해서 신청→분과위원회를 통하여 사전심사를 거쳐야 하지만, 사전심사까지를 시민권익위원회의 심의절차로 대체할 수 있도록 하였다. '20년 8월 시민참여예산제도 최종절차인 본 총회에서 시민제안 담당자들이 설명하여 15억을 반영하도록 하였다.¹³⁾

면, 시민의 눈높이로 제안을 살펴보긴 하지만, 행정이 불가능한 것을 제안할 수 없기 때문이다. 그렇다고 하더라도 부서가 할 수 있는 것만 권고하진 않는데, 실행 가능성을 고려하여 가장 필요한 것이 무엇인지를 판단하여, 대안을 제시하는데, 단기적으로 수행할 것과 장기적으로 수행할 필요가 있는 것, 조건이 해결되면 가능한 내용들도 권고사항으로 제시된다.

- 12) 다행히, 그동안의 제안사항에는 예산의 심의완료전에 권고가 나간 경우가 대부분이어서 큰 문제가 없었으나, '19년 12월에 제안된 난임지원에 대한 것은 이미 예산심의가 완료된 사항이었지만, 제안자의 절심함과 부서의 적극적인 공감, 시장님의 관심으로 부서가 예산을 편성해서 추진할 수 있었다.
- 13) 인터뷰 결과 그 근거를 「'행정기관위원회법」제7조(중복 위원회 설치 제한 등)을 제시하였다. 즉, 위원회 남발을 막기위해서 A과의 oo위원회가 B과의 oo위원회로 가름한다고 하였다.

[그림 3-3] 바로소통 광주 개요



「바로소통, 광주!」에서는 시민제안과 더불어 ‘시민총회’ 기능을 수행하고 있다. ‘시민총회’는 ‘2017년부터 매년 5월 21일 시민의 날 행사의 부대행사로 실시하던 ‘시민 제안’, ‘정책마켓’¹⁴⁾ 등을 말한다. ‘19년까지 자치행정과에서 수행했으나, 시민제안이 동 네수준을 벗어나지 못하는 소소함, 시민이 제안한 것을 행정이 검토하고 그 가부를 응답 하는 것에 벗어나지 못한다는 한계점을 나타냈고, ‘19년 시민 총회를 준비하고 참여했던 측에서 시민제안 이후, 제안에 대한 검토를 「바로소통, 광주!」 프로세스를 통해서 시민 권익위원에서 해주었으면 하는 요청이 있었다. ‘19년 비공식적으로 검토하다 ‘20년에는 시민총회를 바로소통에서 같이 연계하는 것으로 자치행정과에서 업무를 이관 받았다. 시민총회의 시민제안은 온라인 플랫폼과 다르게 시민의 날 행사 때 수행하며, 의제범위가 일정하게 제한되어 있어 그 의제에 맞는 제한을 받는 것이기 때문에 시민제안과 차이가 있다.

그 밖에 ‘COVID-19’ 사이트도 만들었는데, 이는 필요에 따라서 시민의 관심이 높은 사항에 따라서 별도의 페이지를 추가하여 운영할 수 있도록 구축되어 있다고 응답하였다.

14) 정책들에 대한 보드판을 놓고 시민들이 지나가면서 우수한 정책에 스티커를 붙이는 행사

3) 운영조직 및 인력

혁신소통기획관 내 소통기획담당에서 운영하고 있으며, 담당인력은 3명이다.

「바로소통! 광주」가 구축하여 오픈되었을 때, 시민권익위원회도 같이 만들어졌다. 따라서 「바로소통! 광주」는 시민권익위의 사무국으로 시민권익위원회와 같이 움직인다.¹⁵⁾ '20년 시민소통기획관실이 조직 개편되어 혁신소통기획관실로 변경되었다.

「바로소통! 광주」에 대한 시스템 관리와 5개 분과위원회 및 특별위원회(외부전문가를 초빙해서)관리를 수행하며, 시민권익위원회 위원이 현장에서 고충민원 청취를 통해서 부서에 전달하는데 이를 수행하고 지원하는 역할을 수행한다.

분과위원회의 참여율은 높은 편이다. 1차 시민권익위원회에는 분야별로 시민사회대표들이 많이 참여하였으며, 1차 추가모집과 임기만료로 2차 추가모집 시 지원이 많았다. 실제, 최근 8월에 5명이 위원을 선정하려고 했는데, 30명이 지원해서 1명 더 선정해서 6명을 선정했다. 분과위원회에 이름만 올려놓고 참여하지 않는 사람은 없다고 판단된다.

4) 협력체계

내부 협력을 위한 방안은 2가지가 있다. 하나는 모니터링이다. 시민권익위원회에서 정책 권고를 하면서, 기한(1개월 또는 3개월)을 정해서 실행계획을 간단히 제출하도록 하고 있으며, 연말에 가서 전체 결과를 모니터링하고 있다.

다른 하나는 소통기획팀에서 소통 우수부서 평가 포상금(300만원)을 자의든 타의든 참여해서 협업한 부서를 정량·정성 비율로 평가해서 시상금을 준다.¹⁶⁾

부서의 협력을 위해서 시민제안의 토론단계, 논의단계에 원칙상 주무과장과 팀장이 참여하도록 하였으나, 과장으로 정해놓으니 과장의 일정에 따라 논의시간이 길어지는 문

15) 시민제안에 대해서 시민권익위원회가 정책심의, 실행방안 논의하는데, 외부위원과 당연직 위원도 있으며, 민선 7기와 동시에 구축된 시정 전반에 대한 자문과 민원사항에 대한 현장 고충민원을 듣고 그 의견을 부서에 전달하는 역할도 수행하는 시정자문기구이다.

16) 계획은 1등 100만원, 2등 3개 40만원, 3등 4개부서 20만원이었으나, '19년도는 도로, 환경 부서에 제안이 몰리기 때문에 타 부서보다 많이 참여하여 1등 2개부서로 70만원씩 한 경우도 있다.

제점이 있었다. 하지만, '광주민간공항 이전' 등과 같은 제안은 시민권익위원회의 논의와 여론조사까지 갔었고, 매우 중차대한 것이었기 때문에 과장이 직접 참여하였다.

외부협력을 수행하는 경우도 있는데, 교육청과 직접 협력하여 하고 있다. 「바로소통! 광주」를 운영할 때 많은 제안들이 교육과 관련된 사항들로 교육청의 자치 업무임에도 불구하고 시민들은 교육자치에 대한 이해를 하지 못하고 있었다. 이러한 상황에서 광주교육청에서도 시민소통과 관련된 계기가 있어 필요성이 있었는데, 별도로 플랫폼 구축하는 것이 어려워서, 같이 사용하자는 요청이 있다. 때문에 교육청(시민참여 담당관실 1명)에 관리자 권한을 부여해주어 같이 사용하고 있다.

「바로소통! 광주」는 「광주광역시 시민권익위원회 구성 및 운영에 관한 조례」에 의하여 설치된 “시민권익위원회”에 소관이다. 시민권익위원회는 동 조례 제4조(기능)에서 규정하듯이 심의만을 가지고 있다.¹⁷⁾ 주요 심의 사항 중에는 다음의 것들이 있다. 이 중 6호가 온라인 민주주의 플랫폼을 통한 정책제안 실행방안이다.

1. 시민 불편사항 및 제안사항 해법제시 및 자문
2. 시민 권익보호를 위한 주요 정책 검토 및 의견 수렴
3. 고충민원 관련 행정제도 개선을 위한 의견 제시
4. 시민의 권익구제를 위한 자료의 수집 및 의견제시
5. 시민의 권리나 이익이 침해되는 특정사항에 대한 조사 권고
6. 온라인 민주주의 플랫폼을 통한 정책제안 실행방안
7. 시 주요 정책에 대한 평가
8. 다른 조례 및 규정에 의하여 위원회의 소관으로 정한 사항
9. 그 밖에 시민의 권익 향상을 위해 시장이 위원회에 부의하는 사항 및 위원회가 필요하다고 인정하는 사항

또한, 관계기관의 협력이 가능하도록 동 조례 제13조(관계기관 등에 협조요청)에서 위원회가 필요하다고 인정하는 경우, 전문기관 또는 관련 단체 등에 조사연구의뢰, 관계

17) 제4조(기능) 위원회는 다음 각 호의 사항을 심의한다.

행정기관의 장, 공공기관의 장, 그 밖의 관계인에게 자료의 제출, 의견 제시 등의 협조 요청을 할 수 있도록 규정하고 있다.

인터뷰 결과에서 살펴보면 거버넌스의 주요 특징은 「바로소통! 광주」를 통하여 채택된 안건 중 예산이 소요되는 안건을 '주민참여예산제도'와 연계하였다는 것이다. 이는 「지방재정법 시행령」 제46조(지방예산 편성 등 예산과정에의 주민 참여)제1항의 3가지 요건 중 3번째 사업공모유형과 연계를 통해서이다. 이를 위하여 다음의 두 가지 조례를 동시에 적용·운용하는 것으로 하나는 「광주광역시 시민참여예산제 운영 조례」 18)와 「광주광역시 시민참여 기본조례」 19)이다. 다만, 이러한 방식의 연계는 직접적으로 적용되는 조례가 아니기 때문에 적용에 번거롭고, 담당부서의 협력이 되지 않을 때는 이루어지기가 어렵다는 문제가 있다.

5) 주요성과

「바로소통! 광주」의 운영결과, '20년 11월 기준, 방문자수가 약 28만명에 달하고 있으며, 965건이 제안되었으며, 이 중 75건이 토론되었으며, 정책권고가 27건으로 제시되었다. 인터뷰 결과 기존의 방문자 수가 10배 정도로 증가한 성과를 보이고 있다.

18) 제7조(의견수렴 절차 등) ① 시장은 예산과정에 있어 시민의견 수렴을 위하여 설명회, 공청회, 토론회 등을 개최할 수 있다. ② 시장은 필요시 주요사업을 대상으로 서면 또는 인터넷 설문조사 및 사업공모 등을 통해 의견을 수렴할 수 있다.

19) 제9조(예산편성의 시민참여) ① 시장은 예산을 편성하는 단계에서부터 주민이 충분한 정보를 얻고 의견을 표명할 기회를 가질 수 있도록 행정정보공개와 시민참여를 보장하여야 한다. ② 시장은 예산편성시 시민이 제안한 정책의제를 반영토록 노력하여야 한다.

[표 3-7] 인터뷰 시 제안처리 및 운영현황

합계	제안		토론		정책권고			방문자수 279,306명 (458명/일)
	863		75		27			
965	공감중	종료	진행중	종료	논의중	권고	미채택	
	13건	850건	4건	71건	5건	14건	8건	

* 주요제안

- 광주 민간공항 이전은 군공항 이전과 함께 하여야 한다(토론 202, 댓글147)
- 동물복지 개선을 위한 교육실시 및 제도적 방안 마련 권고(토론 134, 댓글 20)
- 광주형 자원 순환 마을 네트워크 만들자(토론 117명, 댓글 56)

이후 「바로소통! 광주」의 사이트의 성과를 살펴보면, 총 918건의 제안이 이루어졌으며, 50명이상의 공감은 77건이었다. 이중 100명이상 토론에 참여하여 실행으로 이동한 정책의제는 32건이며 이중 실행된 제안은 15건에 달한다. 시민에게 묻습니다의 성과는 2건이 있다.

[표 3-8] 바로소통 광주 시민제안 분석 (총 918건, 50명 이상의 공감 77건)

구분	제안일	시민제안 내용	참여/공감	댓글/찬반
100명 이상 토론에 참여하여 실행으로 이동한 정책의제 32건 중 실행 된 15건	2020.09.02	광주민간공항 이전은 군공항과 함께 하여야 한다.	202	찬196/반3
	2020.07.21	광주형 자원순환마을 네트워크를 만들자	117	찬117
	2020.04.25	학습노동, 고액교습비 광주지역 영어유치원 운영을 금지시켜 주세요	173	찬137/반35
	2020.06.19	광주동물보호소	103	찬102/반1
	2020.07.09	코로나 관련 결혼하는 신혼부부 지원책 마련	278	찬278
	2020.07.27	도로호가폭 민원협조 요청	219	찬218/반1
	2019.11.02	안전한 통학로 그린로드	5	찬5
	2020.04.17.	불법주정차 해결을 위한 시민 캠페인	107	찬107
	2019.05.03	행복은 자전거를 타고 옵니다	17	찬17
	2019.05.04	고정관념의 틀을 뛰어넘는 '뽕틀놀이터'를 만들어주세요(무장애통합놀이터)	47	찬46/반1
	2019.11.06	난임시술 건강보험 적용횟수 소진자들의 경제적 부담을 덜어주세요	1,629	찬1620/반8
	2019.05.02	걸어서 10분안에 "아이돌봄센터"	19	찬19
	2019.05.03	광주형 마을 일자리 창출	23	찬22/반1
	2019.05.04	교복을 입고 뛰어보자 폴짝!	6	찬4/반2
	2019.05.08	광주청년에게 힘과 응원을! 청년수당/배당을 지켜주세요	28	찬28

구분	제안일	시민제안 내용	참여/공감	댓글/찬반
50명 이상의 공감을 얻은 정책의제 77건 중 50명 이상 토론 참여 10건	1	대구경증환자 광주유치절대 반대합니다	483	찬471/반12
	2	광주가 투기조정지역에 전 구가 지정되는 것이 합당한가요?	422	찬409/반12
	3	첨단 자동차의 도시 광주, 무선모형자동차 경주장을 만들어주세요	219	찬216/반3
	4	헌혈자 급감으로 인한 혈액공급 부족 상황 방지를 위한 대책마련을 부탁드립니다.	183	찬181반2
	5	안녕하세요 광주광역시에서 테니스를 즐기는 동호회 시민입니다	110	찬106/반4
	6	인도턱 정비, 보행환경을 개선해주세요	75	찬75
	7	제2순환도로의 소음대책을 부탁드립니다	74	찬74/반1
	8	광산구청의 행정처리 개선요청	73	찬72/중립1
	9	문흥1동 행정복지센터 버스정류장 앞 불법주정차 차량문제를 해소해주세요	62	찬62
	10	신천지 명단확보 해서 전수조사 해주세요	51	찬51
시민에게 묻습니다	1	광주시 상징동물 및 상징캐릭터를 수리·달이로 하는건 어떨까요?	258	찬142/반116
	2	광주 도시·건축 선언문 제정 시민의견수렴	29	찬28/반1

6) 주요 이슈

「바로소통! 광주」 담당자들은 다음과 같은 고려사항을 제시하였다.

첫째, 인력의 부족을 제시하였다. 앞서 언급하였듯이 담당자는 3명인데, 1인은 ‘시민총회’를 담당하고 있으며, 1인은 시민권익위원회 전체회의와 다른 업무, 1인²⁰⁾은 「바로소통! 광주」에 대한 시스템 관리와 5개 분과위원회 및 특별위원회(외부전문가를 초빙해서)관리를 수행하며, 시민권익위원회 위원이 현장에서 고충민원 청취를 통해서 부서에

20) 표현으로 사람 1명이 녹아들어가는 수준이라고 한다. 그 표현은 사람을 갈아넣는다는 표현과 같다. 이는 활성화를 위한 담당직원의 헌신적인 노력을 표현한 말이다.

전달하는데 이를 수행하고 지원하는 역할을 수행하고 있다.

특히 강조한 것은 온라인 플랫폼 운영팀, 홈페이지 안에 만들어놓은 사이트를 관리하는 기술팀이 필요하다고 강조하였다.

둘째, 시민참여 활성화를 위한 방안이 미흡하다는 것이다. 주민포인트제도²¹⁾를 시행하고자 했으나, 선거법 위반의 문제 때문에 시행하지 못하고 있다. 대신, 다수의 참여 이벤트(플랫폼 오픈 이벤트, 만족도 조사 이벤트, 참여기준 하향하면서 실시한 사이트 개편이벤트, 오프라인 이벤트 실시('19년 3월))을 실시하고, 참여대상을 제안 1건 이상 하고, 2건 이상 공감을 실시한 사람들은 참여를 할 수 있도록 하여 경품을 주는 등의 활동을 수행하였으며 실제로 각 이벤트에 200여 명씩 참여하고 있다.

셋째, 적정한 공감 수에 결정에 실패하였다. 최초 「바로소통! 광주」를 구축할 때, '스스로 해결단'을 구성하여 의견을 물어가면서 구축했는데, 공감 수 기준을 스스로 해결단의 시민들이 결정했는데, 어떠한 근거가 없이 결정하였다.²²⁾ 따라서 공감 수 기준을 넘는 제안이 나오기가 어려워 공감 수 기준이 일종의 Gate Keeper의 역할을 하였다. 따라서 올해 데이터 분석을 실시하여 공감 수 기준을 대폭 낮추는 개선을 실시하였다([표 3-9] 참조).

넷째, 부서 간 협업구조를 만들어 가는 것이 어렵다. 업무를 수행할 때, 담당자가 계속적으로 공문으로 요청하고 끊임없이 안내를 하는 노력을 한다. 사실 강제규정이 없기 때문에 단체장의지가 매우 중요하다.²³⁾ 이에 더하여 성과 평가 시 과장에 대한 평가도 있었으면 한다는 의견도 있었다.

다섯째, 민원성 시민제안을 걸러내는 것을 할 수가 없다.²⁴⁾

21) 올해 참여를 확대하기 위해서 주민참여 포인트 제도에 대한 내용을 전국 지자체가 행안부에 건의하였으나, 선거법에 저촉될 수 있다는 의견을 들었다. 따라서 별도의 인센티브 방안을 구축하기 어렵다. 다만, 자치행정과에서는 국민제안 관련 법류의 수권에 따라 포상이 나간다.

22) 실제로 한 1000명은 되어야 할 것 아닌가? 하고 결정한 것이다.

23) 현 시장님이 민선7기에 선출되어 최초로 조직한 위원회가 시민권익위원회이며, 실제 공동위원장으로 있었다. 그랬기 때문에 여전히 그 영향이 있어 활성화가 가능했던 측면이 있다. 시장님은 '20년 3월에 공동위원장에서 빠졌다.

24) 제안 페이지에 '민원성 제안'은 타 사이트에 올리거나 자제하라는 공지를 하고 있다. 실제로 민원성 제안은 공감수를 많이 얻지 못해서 자연적으로 걸러지는 것 같다.

[표 3-9] 바로소통 광주 개선현황

2019년	2020년
* 단계별 시민의 참여기준 높음 - 공감 100명, 토론 1,000명	* 타 지역 사례 등 반영 참여기준 완화 - 공감 50명, 토론 100명
* 제안관리 및 다양한 콘텐츠 미흡 - 제안에 대한 피드백 확인 곤란 - 제안 취지와 무관한 글 게시 - 시정현안에 대한 논의의 장 없음 - 공감·토론장에 시민참여 부족	* 플랫폼 디자인, 기능 등 리뉴얼 - 불만·단순고발·홍보성 제안은 고지, 종료 - 제안자 실명, 공감·토론참여자 비실명 - '시민에게 묻습니다' 코너 신설
* 기관·부서 간 협업추진 - 행정안전부, '열린소통 포럼' - 市, 2019 광주시민 총회 등	* 부서 간 협업 확대로 플랫폼 활성화 - '시민참여예산제'와 연계 실행력 확보 - '광주혁신참여단'과 연계 참여 확대
* 플랫폼 개통 이벤트·홍보 - 만족도 조사 - 오프라인 홍보 등	* 시민참여 유도를 위한 이벤트·홍보 - 이벤트 - SNS활용 홍보 등

3. 대전시소

1) 연혁

대전광역시 「대전시소」는 시민 누구나 자유롭게 정책을 제안하고 결정과정(의제 선정, 숙의)에 참여하여 시민의 다양한 의견을 온·오프라인을 통해 수렴하여 의제선정부 터 숙의와 결과 공표까지 전 과정을 투명하게 추진하여 정책(의제)에 대한 중립적이고 객관적인 지식 제공 및 토론 기회 마련하고자 추진되었다.

기존에는 국민신문고를 통해서 정책 제안하는 통로만 유지되었다.²⁵⁾ 민선 7기에 시장 공약으로 「대전시소」가 자체사업으로 추진하였다. 그 추진과정은 다음과 같다.

25) 정책 제안플랫폼이다.

[표 3-10] 대전광역시 '시소' 추진과정

추진내용	시기
(하드웨어 구축) 전산개발 운영 시스템	2019.1.~5.
시민참여 정책제안 플랫폼 명칭공모 및 참여이벤트	2019.3.~4.
시민참여 정책제안 플랫폼 민관협력 추진단 자문회의(2회)	2019.4.~5.
시 홈페이지에 시스템 구축 및 시범운영 -(당초)2019.5.22.~6.30.(변경) 2019.5.22.~12.31 -(사유)'시민토론' 및 '대전시가 제안합니다' 등 단계별 시범운영 필요, 민간위탁 근거 마련	2019.5.22.~12.31.
(시민참여 홍보)플랫폼 구축 로드맵에 따라 단계별로 홍보 -신문, 인터넷 및 눈(페이스북, 밴드)등 온-오프라인 다양한 매체 활용	2019.1.~
대전시소 <찾아가는 시민제안> 운영	2019.6.15
대전시소 <시민참여 플랫폼 이해하기> 직원교육	2019.6.20
생활공감정책 참여단 대전시소 교육	2019.6.28

기존에는 위의 계획에 따라서 하려고 했으나, '19년 12월 까지 연장하여 운영하였다.

2) 운영 콘텐츠

「대전 시소」도 「민주주의 서울」의 시민제안→공감→토론→정책반영 프로세스를 벤치마킹하여 수립되었다.

「대전시소」는 ① 의제설정단계, ② 토론화단계, ③ 결과공개단계의 단계별 프로세스를 거쳐 운영되고 있다.

첫 번째 단계인 의제설정단계는 원칙적으로 온라인 플랫폼을 활용하여 시민이 제안하는 프로세스를 분류하고, 담당부서가 의견을 분류하여 공개하면, 이를 시민이 자유롭게 토론하여 공감 10개 이상을 받으면, 부서가 검토 수용, 불수용, 추가적인 의견 수렴 의견을 제시하고, 이를 토론의제 선정단에서 검토한다.

[그림 3-4] 대전시소 개요

시민이 공감한 제안에 대해 대전시가 답변합니다.



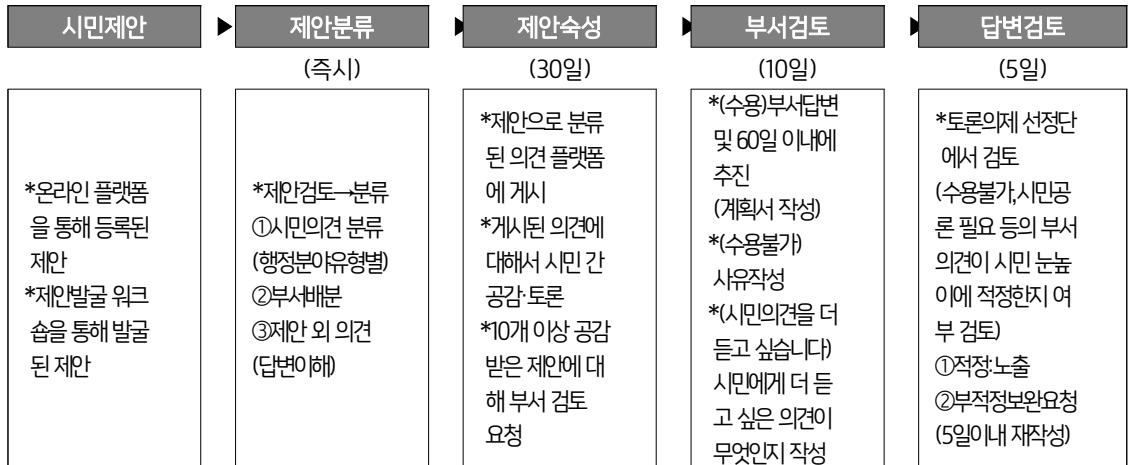
① 등록된 제안에 대해서 30일 동안 10명 이상 공감을 받으면 부서가 검토하고 100명 이상 공감을 받으면 토론할 의제 후보가 됩니다.

② 최종 공론의제로 선정된 의제만 온라인 토론장이 열립니다.

③ 온라인 토론장에서 참여 인원이 1,000명 이상이 넘으면 시장이 답변합니다.

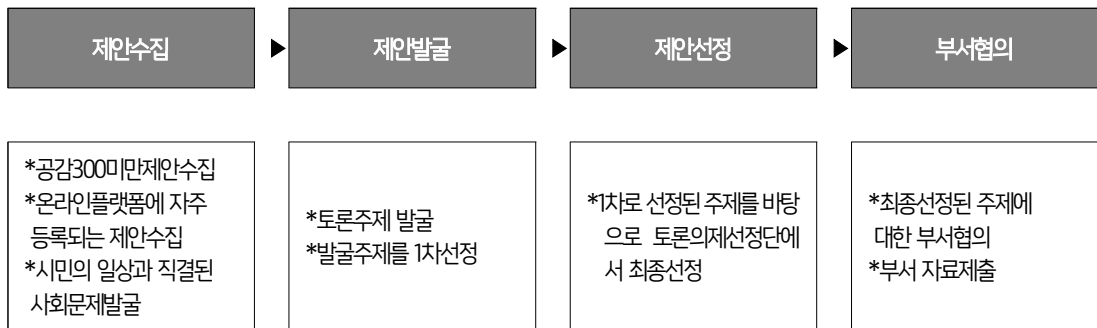
※ 제안에서 1,000명의 공감에 대해서는 시장이 답변하지 않으니 유의 바랍니다.

[그림 3-5] 원칙적 시민제안 프로세스



두 번째 단계는 토론화 단계이다. 토론화 단계는 토론 의제 선정부터 토론 결과의 부서 전달까지 이루어진다. 공감수 100개 이상을 받는 제안을 대상으로 이루어지며, 공감 100개 미만 제안에 대해서도 토론의제 선정단이 공론화가 필요하다고 판정하면 토론의제로 선정할 수 있다.²⁶⁾ 만약 100개 이상 공감을 받은 제안이 부족하거나 없을 경우 실·국·본부 등에서 요청한 공론의제를 추가적으로 토론화 단계로 선정할 수 있다.²⁷⁾

[그림 3-6] 의제설정단계 제안 추가 발굴



토론 시에는 토론의제 선정단을 구성하여 운영하는데, 12~20명 이내의 분야별 전문가로 구성²⁸⁾된다. 분야별 2~3명 구성하고 제안 수요에 따라 탄력적 구성(인력POOL제)하며, 분야는 6개분야(경제·과학, 자치·공동체, 문화·관광·스포츠, 복지·여성, 환경·교통, 안전·도시)구분된다. 토론의제 선정단은 실·국, 학교, 시민단체 등 추천에 의해 선정된다.

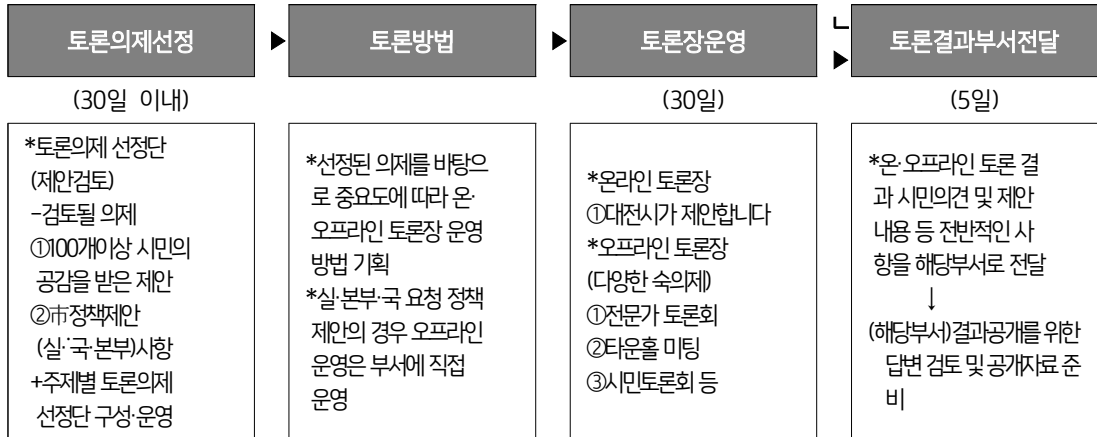
26) 공감수 100개 이상의 제안은 토론의제선정단이 토론의제로 선정하는데 이때, 부서가 수용불가의 결과를 서류를 제출하였다거나, 실현가능성이 낮다거나하는 것을 고려하지 않고 토론의제로 선정할 수 있다. 즉, 토론의제 선정단에서 부서의 수용여부를 구매받지 않는다. 담당부서는 부서에서 부서의 준비상황과 향후 계획 등의 자료를 제출받아 토론의제선정단에 설명한다.

27) 토론의제 선정 기준

- 1) 이해관계자, 전문가 등의 다양한시정참여가 필요한가?(토론필요성)
- 2) 일반 시민의 삶과 밀접한 관련이 있는 문제인가?(사회적 공감)
- 3) 정책이나 사안이 사회적 논란을 초래할 가능성이 있는가?(갈등 가능성)

28) 토론의제선정단은 분야별 16명씩운영하고 있다. 대체로 부서의 자문위원으로 활동하시는 교수들로 구성되었다. 이들은 시민제안 플랫폼에 올라오는 것을 제안들을 검토해서 공론화하면 좋겠다고 선정한다. 토론의제선정단의 결정은 실행 가능성에 구매받지 않고, 공론화 필요성 있는 경우 토론의제로 선정한다.

[그림 3-7] 토론화 단계

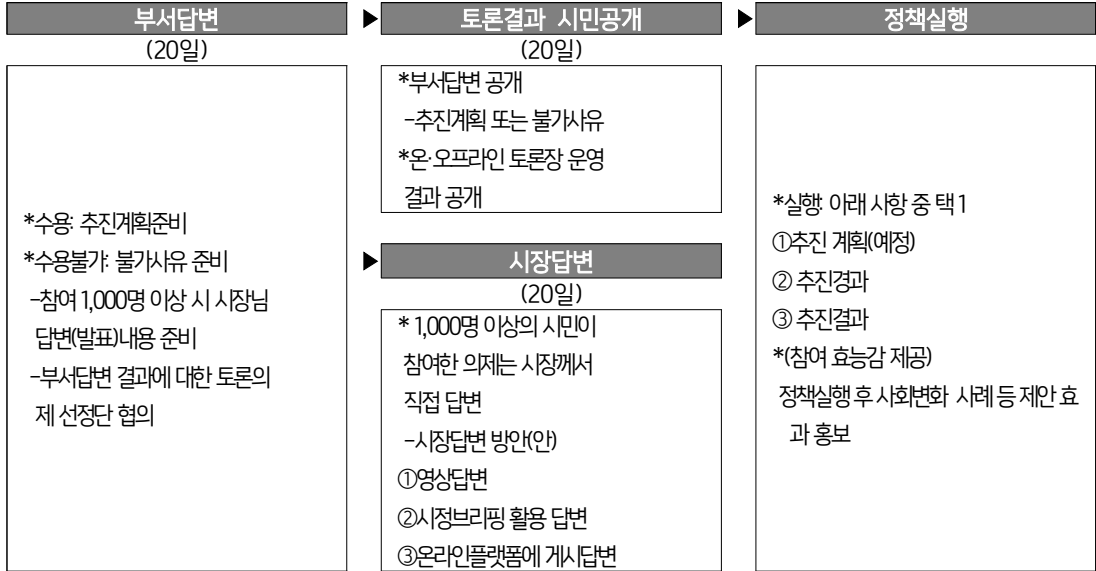


[표 3-11] 토론장 운영방법(온오프라인 진행)

구분	온라인(ON-LINE)	오프라인(OFF-LINE)
목적	의제에 대한 일반 시민의 여론 수렴	자유로운 참여, 토론, 숙의를 통한 공론 형성
대상	모든 대전 시민(1회당 500명 참여 목표)	의제 관련 이해자, 전문가 및 시민
횟수	수시(연간 총 4회 진행)	토론의제 선정당 추천시(연간 1~2회 운영예정)
모집 방법	SNS 온라인, 보도자료 배포 유관 단체 및 기관 등 홍보	의제 관련 전문가, 공무원 활동가 등
운영 방법	*“대전시가 제안합니다” 온라인 개설 *찬성, 반대, 기타 투표 및 토론 *의제에 관한 추가적 시민제안 수렴	*타운홀 미팅 형태 토론장 운영 *온라인 토론장의 토론, 추가 제안 내용을 바탕으로 그룹별 심층 토론 *전문가 발제, 현장 투표 등 활발한 토론을 위한 프로그램 기획 *오프라인 토론 결과를 온라인 콘텐츠로 게시하여 추가적 온라인 숙의 과정 진행

세 번째 단계는 결과 공개단계이다. 시민들의 자유로운 토론을 거쳐 공감 수가 1,000명 이상인 경우는 시장님이 답변을 하도록 되어 있다.

[그림 3-8] 결과공개 단계 운영절차



[표 3-12] 결과공개 단계 운영방법

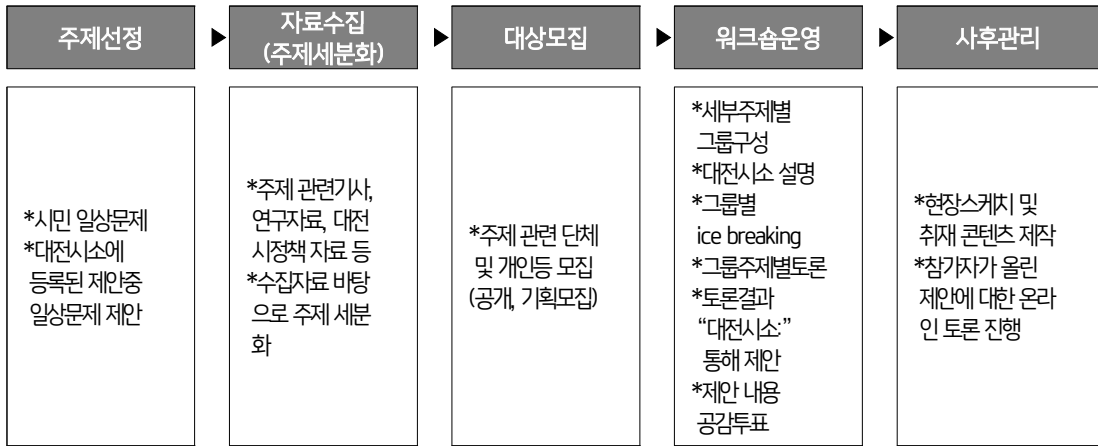
구분 시 기	부서검토의견회신 수시	토론의제기획선정 월회(단력적)	부서수용제안심의 반기별
운 영	* 부서 검토 결과회신 -수용불가제안 -시민토론제안 * 시민의 눈높이에 맞는지 여부 를 확인 후 재점검 또는승인	* 토론의제선정 -공감 300넘는 제안 -정책제안 -추가제안발굴	* 부서에서 수용된 제안을 토대 로 최종 채택여부 심의 * 좋은제안 선정(연말)
활동방법	* 온라인으로 작성 (개인생활공간)	* 정례회의(오프라인)	* 정례회의(오프라인)
향후계획	* 토론의제선정단 운영페이지 개발 및 운영(2020년)		
수 당	* 1건당 5천원(추후검토) * 월상한 50만원(추후검토)	* 수당 2시간 기준 일 100천원	* 수당 2시간 기준 일 100천원

위와 같은 원래의 프로세스와 별도로 시민제안을 활성화하기 위하여 오프라인으로 시민제안 발굴 워크숍, 찾아가는 시민제안운영(OFF-LINE 시민참여 행사), 주민자치회의, 청년모임 등 제안도 운영하고 있다.

먼저, 시민제안 발굴 워크숍은 오프라인에서 시민제안 발굴과 「대전시소」 홍보를 목적으로 수행하고 있으며, 일정주제(분야) 관심 시민을 대상으로 연 1회 진행(1회 50명

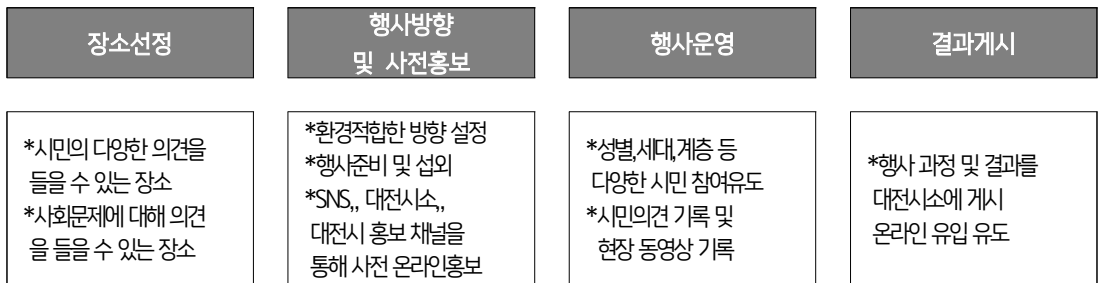
이내)를 진행하고 있는데, 2020년 4회 추진하였다. 워크숍 대상자 모집방법은 공개 또는 기획하여 추진하고 있다.

[그림 3-9] 의제설정단계_시민제안발굴 워크숍 운영 절차



다음으로 찾아가는 시민제안 운영(OFF-LINE 시민참여 행사)은 「대전시소」 홍보 및 시민 현장 목소리 청취를 목적으로 대전시 주요 중심 지역(예; 으능정이거리, 행사현장 등에서 시행되었으며, 연 1회 진행(300명 이내)하고 있는데, 2020년에는 4회를 추진하였다.

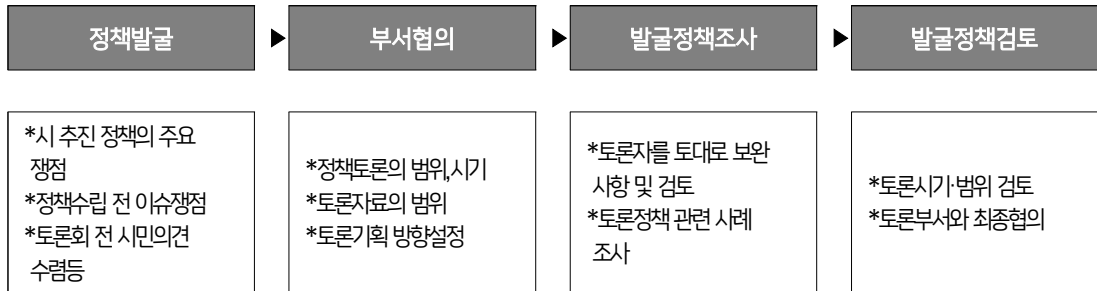
[그림 3-10] 의제설정단계_찾아가는 시민제안 운영 절차



또한, 주민자치회의, 청년모임 등에서 「대전시소」 홍보 및 토론 결과의 온라인 시민 공유, 공감을 목적으로 마을회의 및 주민자치회의, 청년모임 등에서 수시로 실시되고 있다. 여기에는 「대전시소」 민관협력 추진단 네트워크 활용하고 있다. 더불어 청소년

교육 및 제안 운영도 실시하고 있는데, 「대전시소」 홍보 및 토론 결과 온라인 시민 공유, 공감을 목적으로 학생자치회의, 공무원 진로체험 교육 등에서 실시하고 있다. 특히, 이는 청소년 관련 행사 및 프로그램 연계하여 추진하고 있다.

[그림 3-11] 의제설정단계_대전시 정책제안(실·국·본부 주요 정책 쟁점 사항)



3) 운영조직 및 인력

기존에 온라인 플랫폼 업무는 자치분권국 자치분권과의 소관이었으나, '20년 7월 시민소통과를 신설하여 업무를 이관하였다. 현재, 「대전시소」 는 시민공동체국 시민소통과 숙의정책팀 2명이 운영하고 있다.

4) 협력체계

시민제안 담당부서와 담당자의 역할은 온라인 플랫폼 운영 결과를 홈페이지에 게시하기 위하여 1년에 한 번 연말에 실무부서에서 제안을 실행하였는지를 확인하는 업무를 수행한다. 이는 공식적인 절차가 아니라 비공식적이고 내부적인 절차이다.²⁹⁾

협력하는 부서는 시민제안이 집중되는 부서인 환경, 도시, 주택, 복지 분야의 부서이다. 따라서 업무협조 요청의 대부분은 사업부서이다. 특히, '대전시가 제안합니다' 관련된 업무를 수행하기 위해서는 실무 관련 부서에 대한 설득이 필요하기 때문에 적극적으로

29) 민주주의 서울은 토론, 결과제시를 외주

협력을 요청하고 있다.

결국, 자치분권국의 자치분권과 등 지원부서와의 협력은 거의 없다고 할 수 있다.

시민제안에 대한 상금으로 ‘19년 12월에 우수제안을 심사하여 채택된 과제는 20만 원씩 40명, 부분 채택된 과제는 5만원씩 40명을 시상하였다.

「대전시소」는 「대전광역시 시민참여 기본조례」 제11조(정책제안 플랫폼 운영)에 근거를 두었다고 할 수 있다. 또한, 숙의제도 운영을 위해서 「대전광역시 숙의민주주의 실현 조례」에 설치된 “대전시민 숙의제도 추진위원회(이하 추진위원회)”를 통해서 운영된다. “추진위원회”의 역할은 아래의 사항에 대한 심의·의결에 있다.³⁰⁾

1. 숙의의제 선정에 관한 사항
2. 숙의방식 결정에 관한 사항
3. 공론화위원회에 관한 사항
4. 그 밖에 숙의제도 운영에 필요하다고 시장이 인정하는 사항

또한 동 조례 제14조(공론화위원회)가 규정되어 있다. 숙의제도의 운영을 위해서 제4조(시장의 책무)를 규정하고 있는데, 시장은 “추진위원회”에서 결정한 의제를 존중하고 그 결과가 최대한 시정에 반영될 수 있도록 노력하도록 규정하고 있다. 다만, 임의규정으로 규정되어 있으며 다른 권고규정이 없는 상황이다.³¹⁾

5) 주요성과

「대전시소」는 시범운영 약 1개월(2019.5.22. ~ 2019.7.2.) 간 접속건수는 약 만4천건, 시민제안 89건, 토론후보건 2건이 제안되었다. 주요 토론 의제로는 ‘호수공원 조성 제안(공감 409명, 댓글 304건)’, ‘지족터널 건설 제안(공감 315명, 댓글 148건)’과,

30) 제5조(설치 및 기능) 숙의민주주의 실현을 위한 다음 각 호의 사항을 심의·의결하기 위하여 대전시민숙의제도 추진위원회(이하 “추진위원회”라 한다)를 둔다.

31) 제4조(시장의 책무) ① 대전광역시장(이하 “시장”이라 한다)은 숙의민주주의 실현을 위해 시민참여를 제도화하고, 지속 가능한 숙의제도 활성화를 위하여 노력하여야 한다.

② 시장은 숙의제도 운영을 위하여 필요한 시민 교육을 적극적으로 지원하여야 한다.

③ 시장은 제5조에 따른 대전시민숙의제도 추진위원회에서 결정한 의제를 존중하고, 숙의과정에서 도출된 결과를 최대한 시정에 반영될 수 있도록 노력하여야 한다.

④ 시장은 숙의민주주의 실현을 위한 실태조사 및 여론조사를 실시할 경우에는 성별을 주요 분석단위에 포함시켜 성별분리통계를 작성하여야 한다.

대전시가 제안합니다: ‘청년들에게 자율적 예산편성의 권한을 부여해도 될까요?’ 가 있다.

[표 3-13] 대전시소 운영성과

접속건수 (누계)	시민제안			공감 300이상 (토론후보)	대전시가 제안합니다	이용자수
	계	공감 30 미만	공감30 이상(부서검토)			
14,385	89건	84건	5건	2건	1건	1,623명(40명/일)

[표 3-14] 대전시소 분야별 현황

구분	계	복지	여성	청년	청소년	경제과학	안전	도시주택
시민 제안	89건	12	2	1	1	9	0	10
		환경	문화	건강	교통	건설	행정	기타
		9	10	1	28	3	3	0

이후 인터뷰 이후 조사한 결과, 「대전시소」의 제안 건수는 총 991건에 달한다. 이 중 10명 이상 공감을 얻은 의제는 176건이며, 이 중 50명 이상의 공감을 얻은 의제는 11건이며, 100명 이상의 공감을 얻은 의제는 7건에 달한다.

[표 3-15] 대전 시소 시민제안 현황

구분	제안일	시민제안 내용	공감	댓글
100명 이상의 공감이 얻은 정책의제 (7건)	2019.11.25. ~2019.12.25.	청소사업민영화가 시대에 맞는 일인가요?	504	194
	2020.08.07. ~2020.09.06	대전광역시 중학교 학교군 중학구 및 추첨방법 개정안 행정예고 철회해주세요	411	337
	2019.05.23. ~2019.06.22	대전호수공원 시민희망제안	409	304
	2019.09.09. ~2019.10.09	시내버스 용문역 8번 출구 정류장 위치변경 제안	401	211
	2019.05.24. ~2019.06.23	지족터널이 필요합니다.	315	166
	2019.12.15. ~2020.01.14	대전생태호수공원 시민 의견	307	188
	2019.12.02. ~2020.01.01	대전시야, 너는 호수공원계획이 다 있구나	197	73

구분	제안일	시민제안 내용	공감	댓글
10명 이상의 공감을 얻은 정책의제 (176건 중 50명 이상의 공감수 11건)	2020.12.19. ~2021.01.18	대중교통에 짐을 놓을 수 있는 공간을 마련해 주세요	87	14
	2020.12.19. ~2021.01.18	공약이행을 통해 바람직한 대전을 만들어 나가요	81	18
	2020.06.05. ~2020.07.05	보문산 활성화 방안	76	5
	2020.10.31. ~2020.11.30	충남대 안 여로 곳에 무인 자전거 이용 '타슈'정류장을 건립해주세요	74	36
	2020.10.26. ~2020.11.25	아이스팩 수거 및 재활용 방안에 대한 대책 마련	62	22
	2020.07.09. ~2020.08.08	코로나19로 힘든시간을 보내고 있는 하지만 정책에 반영되지 못한 예체능종사자를 위한 정책을 만들어 주세요	60	23
	2019.06.26. ~2019.07.26	[예술하는정책가]생.소.한 문화예술 이야기	57	4
	2019.10.10 ~2019.11.09	우리시는 언제까지 생활쓰레기가 마을 곳곳을 텅구는 것을 방지할 것인가	53	1
	2019.10.31. ~2019.11.30.	청소년 놀이공간을 만들어 주세요	52	5
	2019.08.14. ~2019.09.13	1회용품 줄이기 대전시가 먼저!! 플라스틱 없는 날 운영	52	1
	2019.08.13. ~2019.09.12	대전심야버스 운용	50	4

대전시가 제안합니다는 총 10건에 달하며, 이중 가장 많은 참여를 얻은 안건은 ‘대전 도안생태호수공원 어떤 공간으로 만들까요?’이다.³²⁾

32) 인터뷰 결과, 해당 안건은 언론의 관심이 집중된 사항으로 담당부서가 이러한 상황을 파악하고 이에 대한 인식을 긍정적으로 유도하기 위하여 ‘온라인 플랫폼’에 적극적으로 공개하고 안건을 주도했다고 응답하였다. 이미 호수공원은 만들어지는 것으로 계획되어있었고, 이를 전제로 호수공원 조성의 세부사항 등을 논의하는 장으로 활용하여 긍정적인 성과를 얻었다고 응답하였다. 따라서 행정에서 여론을 환기시키고, 여론은 사업에 긍정적인 방향으로 전환시키는 계기가 되었다고 판단된다.

[표 3-16] 대전 시소 '대전시가 제안합니다'분석

	주제	기간	총의견	참여자
1	대전 도안생태호수공원 어떤 공간으로 만들까요?	2019.12.14. ~2019.12.28	3195	1784
2	대전 도시브랜드 슬로건 무엇이 좋을까요?	2019.12.03. ~2019.12.13	144	1724
3	사람이 모이고, 살고 싶은 대전이 되려면 무엇이 필요할까요?	2020.11.01. ~2020.12.15	124	124
4	코로나19이후, '대전'은 어떤 미래과제를 추진해야 할까요?	2020.08.04. ~2020.08.19	77	77
5	"코로나와 함께하는 시대"행정은 어떻게 변화해야 할까요?	2020.09.17. ~2020.10.16	41	41
6	대전시청[시민몰] 어떤 공간으로 만들까요?	2020.04.06 ~2020.04.15	38	220
7	가보고 싶은 대전 여행명소를 골라주세요	2019.11.27. ~2019.12.06	32	1037
8	대전 수돗물 브랜드 바꾸는 것이 좋을까요?	2020.04.14. ~2020.01.31.	28	226
9	"함께 걸어온 2년" 시민 여러분이 평가해주세요	2020.05.19. ~2020.06.12.	22	365
10	대전 소방이 어떻게 변화하면 좋을까요?	2020.04.13. 2020.04.30	21	302

6) 주요 이슈

첫째, 인력의 부족을 제시하였다. 시민제안 활성화가 아직 미진한 편이라 현재는 2명으로 운영하고 있다.³³⁾ 활성화를 위해서는 시민제안 발굴 등 찾아가는 제안발굴을 적극적으로 실시해야 하며,³⁴⁾ 공론화 기획³⁵⁾ 등의 업무를 수행하여야 하나 인력이 부족하다. 특히, 홈페이지의 배너 관리, 카드뉴스 관리 등 운영관리 등의 업무에 전문성이 있는 사람이 필요하다.

33) 이중 담당자 1명은 숙의민주주의 업무도 추가적으로 수행하고 있다.

34) '19년 제안 건수가 542건이었는데 이는 현장홍보와 발굴 노력 때문이었다. '20년에는 COVID-19로 인하여 현장홍보 이벤트의 추진이 어려웠다. 따라서 인터뷰 당시까지 시민제안은 300여건에 불과한 실정이다.

35) 예를 들면, 공론장의 제목을 선정할 때, 포괄적인 제목은 참여율이 낮아지므로, 보다 구체적인 제목을 제시하여야 하며, 제안과 관련하여 부서의 정책이나 사업을 카드뉴스화 할때도 최대한 중립적인 용어를 사용하는 등 신경쓰이는 일들이 많다.

「대전시소」가 검색되고 별도의 홈페이지가 있긴 하지만, 기존 대전시 홈페이지에 삽입된 것이어서 실제로는 시 홈페이지와 하나로 운영되고 있다. 따라서 전산부서에서 유지보수와 관리를 수행하고 있다.³⁶⁾ 예를 들어 온라인 플랫폼에 배너를 올리고 하는 것은 홈페이지 유지보수팀에서 모두 실시하고 있다. 「대전시소」 담당자가 하는 관리는 단순히 글을 올리는 업무에 불과하며, 이마저도 홈페이지 유지보수팀에 부탁하여야 하는 실정이다.

둘째, 적정한 공감 수에 결정에 실패하였다. 기존에는 공감수 30건 이상→부서검토요청→공감수 300건 이상 토론의제로 선정→공감수 3,000건 이상 시장님 답변³⁷⁾이었다. 하지만, 운영결과, 공감수 1,000건 이상을 받은 제안이 2건에 불과할 정도로 공감수 달성이 어렵다는 것을 판단하였다. 따라서 최근 공감수 10건 이상→부서검토요청→공감수 100건 이상 토론의제로 선정→공감수 1,000건 이상 시장님 답변으로 개선하였다.³⁸⁾

셋째, 시민이 적극적으로 참여하도록 하는 유인이 부족하다. 시민제안 결과 정책화할 때, 프로세스 내에서는 예산이 수반될 필요가 있는지, 아닌지를 분류할 수 없다. 특히, 제안의 결과로 새로운 정책이 만들어지는 것이 드물다. 예산과 연동되지 않으니, 예산이 들어가는 사업에 답변이 향후에 이러한 부분을 반영해 보겠다는 답변을 낼 수 밖에 없는 데, 시민들의 참여 효능감이 높아지기 어렵다. 다만, '21년부터는 기존의 자치분권국에서 수행하던 주민참여예산제도를 시민공동체국으로 이관하는 계획이 수립되어 추진 중에 있다.

넷째, 부서 간 협업구조를 만들어 가는 것이 어렵다. 그 이유는 다음과 같다.

첫 번째, 제안의 대부분은 부서가 협조하기 어려운 것들이 제안되기 때문에 부서의 협조를 구하기 어렵다.³⁹⁾

두 번째, 제안의 추가발굴을 위해서 부서의 협조를 구하기가 매우 어렵다. 제안을 발굴하거나 '대전시가 묻습니다'에 대한 과제를 발굴하기 위해서 부서에 적극적으로 요

36) 이는 관리가 쉽다는 장점이 있으나, 홈페이지 접근성 개선 등을 위한 작업을 우리 의도대로 수행하지 못한다는 단점이 보다 크다.

37) 어떤 데이터에 의하여 합리적으로 검토된 공감수가 아니라 민주주의 서울을 벤치마킹하여 서울시 5,000명이면 대전시는 3,000명 정도가 가능할 것 같다는 대강의 의사결정이 있었다.

38) 다만, 부정적인 면으로 공감수 조작이 가능하다는 우려를 지을 수 없다.

39) 청소년단체 민원

청하고 있으나, 관련 실무부서는 업무가 이슈화되는 것에 부정적인 경향이 있다.⁴⁰⁾

세 번째, 무엇보다 협력을 강제하는 제도— 예를 들면, 협력정도에 대한 평가⁴¹⁾ 등의 제도나, 협력부서에 제공할 인센티브도 없다.⁴²⁾

다섯째, 민원성 시민제안을 걸러내는 것을 할 수가 없다.⁴³⁾

시정참여 온라인 플랫폼의 활성화를 위해서는 주민자치회와 연계할 수 있도록 하는 것이 바람직하다고 판단하고 있다. 시민들 입장에서는 온라인 플랫폼 채널이 너무 많아. 시민들의 집중력이 분산되는 경우가 많다. 따라서 흩어진 플랫폼들을 선택과 집중을 통하여 통합하여 시민들이 자주 찾는 플랫폼을 만들어야 공감수 확대가 가능하다.

4. 금천번가

1) 연혁

2019년 금천구 홈페이지 전면개편 사업에 의거하여 구축하였으며, 온라인 정책제안 을 목적으로 12월에 개방하였다. 주요 추진사항은 다음과 같다.

2019.12.09.: 주민참여 온라인 플랫폼 「금천1번가」 서비스 실시

2019.12.~ : 온라인 플랫폼 「금천1번가」 홍보

2020.01. : 온라인 플랫폼 「금천1번가」 운영 사업자 선정 및 계약 체결

40) 실무부서는 정책에 대한 정책의 방향이 가닥이 잡힌후에 시민들에게 공개하는 것이 바람직하다는 인식을 가지고 있다. 예를들어, 호수공원을 만든다는 계획을 수립하고, 부서에서 선제적으로 역으로 대전시가 묻습니다에 게시하고, 호수공원을 만들 때 세부적인 방안에 대한 사항들을 논의하여 반영하였다.

41) 따라서 협력지표를 평가한다면 가점지표로 만드는 것이 바람직하다, 제안 분야가 사업부서에 한정되어 있어 일반·공통 지표로 하는 것은 타당하지 않다.

42) 부서협조를 구할 때, 설득의 방안으로 말하는 것은 부서의 사업을 홍보해주는 것이라고 한다.

43) 대전은 민원성 시민제안도 「대전시소」을 절차로 진행된다. 다만, 토론의제선정단에서 걸러지고 있다.

2) 운영 콘텐츠

금천구는 마을민주주의 플랫폼 「금천1번가」를 운영하였다. 주요 메뉴의 구성은 다음과 같다.

[그림 3-12] 주요 메뉴 구성 및 메인화면 구성

마을 민주주의 플랫폼 금천 1번가			
금천설문	열린구민 제안방	협치금천	찾아가는 골목회의
*온라인 설문조사	*구민정책제안 *공감 및 토론진행 *부서검토 및 실행	*협치금천 소개 *협치금천 활동	*골목회의 소개 *골목회의 제안
홍보디지털과	마을자치과	마을자치과	마을자치과

첫째, 열린구민 제안방은 본인인증(수집정보: 이름, 연락처, 거주지 등)을 한 회원을 중심으로 게시글을 작성하도록 하며, 공감투표 및 추천의견도 본인인증을 실시한 로그인 회원만이 가능하도록 하였다. 따라서 중복투표와 중복 추천 불가하도록 운영한다.

연중 상시적으로 운영되며, 게시글은 담당자의 승인 후 게시물이 노출되도록 하였다. 담당자는 제안 기준을 고려하여 이에 맞지 않는 부적절 게시물은 담당자 직권 삭제가 가능하다.⁴⁴⁾

게시글이 기준에 타당하여 노출된 다음에는 다음과 같은 절차를 거쳐 실행되게 된다. 첫 번째, 구민들이 구정발전을 위한 정책에 대해 자유롭게 제안 정책제안 제출하면, 두 번째, 공감 20표 이상 정책 제안에 대해서 부서 검토 의뢰한다. 부서에서는 제안이 부서에 이관된 후 20일 이내 검토하여 수용 또는 수용불가⁴⁵⁾의견 제시한다. 세 번째, 부서 검토 완료 후 구청장 또는 부서를 통한 공식 답변하는 피드백 절차를 거친다. 마지막으로 네 번째, 수용의견인 경우는 비예산사업은 즉시 실행하고, 예산 사업의 경우는 세

44) 예를들어 특정인, 특정집단 비난 및 모욕 등 게시판 취지와 부합하지 않는 경우에는 직권 삭제하며, 제안이 민원내용인 경우 민원감사담당관으로 이관한다.

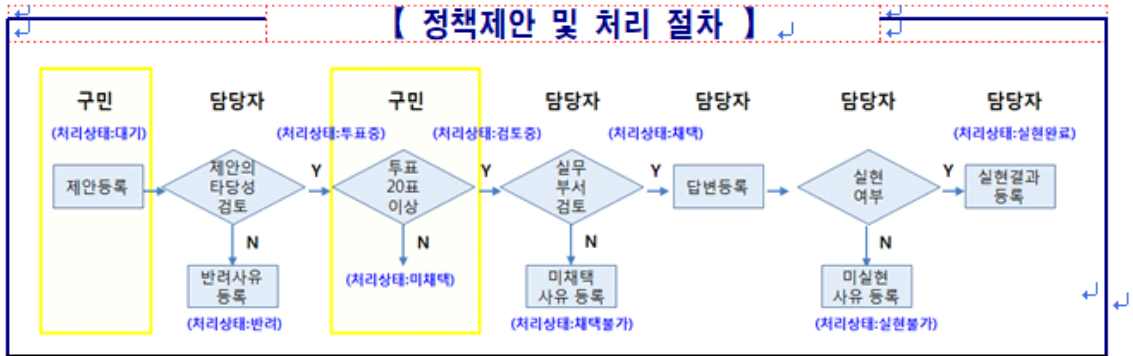
45) 수용 불가 사유에 대한 부서답변 제출

부추진계획 수립, 예산편성, 사업추진을 절차를 거쳐 정책 또는 사업화된다.

둘째, 협치금천에서는 금천구 정책수립을 위한 주요 의제 설정을 위하여 정책공론장 운영한다. 청소년, 직장인, 상인, 어르신, 장애인, 공무원, 학부모 등 다양한 계층을 대상으로 상·하반기 2회 수행한다. 전문가 및 관련단체, 이해관계 주민 등과 함께 패널 토론 진행하며, 청소년, 직장인 등 정책참여 사각지대에 놓인 계층을 위한 야간(주말)공론장도 개최한다. 더불어 문제 해결 및 아이디어 도출을 위한 ‘상상테이블’ 운영한다. 공론장을 통해 도출된 주요의제를 행정과 금천구 협치회의 심의를 거쳐 정책화를 추진한다.

셋째, 찾아가는 골목회의는 주요 정책 또는 이슈에 대한 주민의견 청취를 위하여 현장구청장실(타운홀미팅)운영을 통해 구민들에게 정보공유 및 협조 요청을 목적으로 타운홀 미팅으로 운영한다. 운영방식은 마을민주주의 플랫폼 「금천1번가」로 구청장실을 옮겨, 주민참여 온라인 플랫폼을 통해 발굴된 정책제안이나 지역의 난제에 대한 주민의 의견을 정책결정권자가 직접 듣고 이를 구정에 적극 반영하도록 한다.

[그림 3-13] 제안 게시물 사전 확인 절차



「금천1번가」의 운영방안으로 2020.11월 중 ‘제안을 정책으로’ 정책박람회 개최하는 등의 이벤트를 계획하고 있다. 여기에서는 「금천1번가」 운영 과정의 애로사항 및 보완할 부분을 자유롭게 논의하고, 2021년 「금천1번가」 운영 계획 수립을 위한 의견 교류의 장로 활용할 계획이다.

또한, 활성화를 위하여 적극적인 홍보를 실시하고 있다. 구체적으로 온라인 플랫폼

홍보영상 제작 및 안내버스 300대에 영상 송출(약 한달), 구청 홈페이지 및 사이니지 등 홍보 영상 송출, 동 주민센터에 홍보, 리플릿 및 홍보 포스터 배부 등 창의혁신제안공모, 코로나19극복 제안공모, 온라인 접수 창구를 「금천1번가」 플랫폼 이용하도록 하는 등 인지도 제고를 위한 노력을 하고 있다.

3) 운영조직 및 인력

「금천1번가」는 현재, 행정문화국 마을자치과 금천1번가팀 4명이 운영하고 있다. 이중 2명의 인력이 「금천1번가」의 주요콘텐츠를 분담하여 운영하고 있다.

1명은 온·오프라인 금천1번가, 정책공론장, 정책박람회를 운영하고 있으며, 다른 1명이 리빙랩 프로젝트 지원사업, 찾아가는 금천 1번가, 창의혁신 제안제도를 운영하고 있다.

4) 운영 성과

2020년 현재 제안건수 48건으로 이중 공감 수 20 이상을 얻은 제안은 3건으로 나타나고 있다. 공감 수가 20건이 되지 않았지만 채택된 시민제안은 1건이다.

[표 3-17] 금천1번가 시민제안 분석

구분	제안일	시민제안 내용	공감	댓글
시민제안중 공감 20이상 3건	2020.12.15	금천구청역 철도부지 전체를 상업시설 및 30~50층 규모의 역세권 아파트로 개발	35	35
	2020.11.25	도시광부 재활용정거장 폐지 다시 고려해주세요	26	26
	2020.07.13	실외 공공문화체육시설 개방해주세요	20	20
시민제안중 채택된 제안	2020.11.10	아이스팩 수거함 설치 요청	18	18

제3절 주민참여 모바일(온라인) 플랫폼

당진시는 행정안전부의 「공감e가득」 사업 공모에 참여하여 주민참여 활성화를 위하여 모바일 앱 「우리동넷」을 구축하였다. 참여 목적은 당진형 주민자치 모델로 ‘읍면동 마을계획단 및 주민총회’사업에서 발생된 주민 불편사항을 디지털 기술을 접목하여 해소하고, 다수의 주민이 참여 가능한 사업모델 구축하고자 하였다. 그 이유 중 하나로 직장인·영유아 부모 등 시간적 여유가 부족한 주민참여 제한이 있었다.

1) 연혁

[그림 3-14] 우리동넷 연혁

시 기	진 행 절 차	비 고
'18. 6.	• 디지털사회혁신 활성화 사업 공모 선정	행안부
'18.12.14.	• 디지털사회혁신 사업 방침 결정 등	
'18.12.19.	• 계약관련 사전 협의 및 일일감사계약심의	* 회계과 * 감사법무담당관
'18.12.21.	• 입찰공고 게시	
'19. 2월	• 사업 대상자 낙찰 및 결정	(주)세이정보기술
'19. 3월	• 어플리케이션 개발 착수	
'19. 6월	• 어플리케이션 베타테스트 시행	* 기능 조정 협의
'19. 12월	• 어플리케이션 개발 완료	
'20. 2월	• 어플리케이션 시범 사용 실시 (오류개선, 건의사항 반영 등)	
'20. 3월~	• 행정정보, 복지사각지대 제보등 업데이트 (市, 각 읍면동 마을자치지원관)	운영총괄: 市 주민자치팀

2) 운영 콘텐츠

5개의 콘텐츠로 구성되어 있는데, 행정정보나 서비스제공을 위한 콘텐츠인 ‘관심분야별 행정정보제공’, ‘위기 기구 시민제보’, ‘주민자치센터 프로그램 접수’ 도 통합하여 구축되었다. 이는 시민들의 앱 다운로드를 활성화하기 위한 것으로 판단된다.

‘주민 총회의 모바일 투표’는 투표안건을 온 오프라인 투표를 병행하는 용도로 사용되고 있으며, ‘시민의견 수렴’은 시의 시책에 대한 간단한 여론조사를 위해서 구축되어 있다.

[표 3-18] 당진시 ‘우리동넷’ 주요기능 및 성과

구분	과정	성과
관심분야별 행정정보제공	- 마을소식 및 읍면동 행정정보 제공 : 행정정보 시각지대 해소 - 시읍면동 행정복지센터 마을자치지원관, 복지팀에서 업데이트	1,779건 제공
주민 총회 모바일 투표	- 읍면동 별 사업 안건에 대한 일반 주민들의 투표를 통해 각 사업별 사전 투표 결과 집계 (투표시 푸쉬 알림) - 오프라인 주민총회 현장투표 결과를 반영한 최종 마을사업 선정결과 제시	사업별 찬반투표 참여 1,978명 참여 - 당진동 외 9개 읍면동 모바일 투표 실시 - 5개 읍면동 진행 중 (9월 말 주민총회 종료 예정)
위기 기구 시민제보	- 주민자치형 공공서비스와 연계한 위기기구 등을 시민들이 직접 제보 - 각 읍면동 복지팀 담당자에게 알림문자 ⇒ 당사자와 연락하여 방문 상담 및 복지서비스 연계	- 주민공 사업 연계 13건 진행
시책관련 시민의견 수렴	- 향후 추진시책, 현재 진행 중인 시책에 대한 시민의견(좋아요 / 글씨요)의 수치화 및 개선의견 작성 기능 포함 - 시민의견 수렴 결과 공개	42건 - 평생학습 슬로건 선정, 시 마을민들기지원센터 로고명칭, 당진교육지원청 신설 학교 교명 등 시민의견 수렴 등
주민자치센터 프로그램 접수	- 당진시 통합예약시스템 링크 연계	

[그림 3-15] 당진시 '우리동넷' 구성

<p>구글 플레이스토어 등록</p>	<p>어플리케이션 메인화면</p>
<p>시책추진 주민 의견수렴</p>	<p>모바일 주민투표 기능</p>

3) 주요성과

당진시의 온라인 플랫폼의 목적은 주민참여에 있으며, 가장 중요한 기능은 주민 총회 모바일 투표에 있었다. 따라서 주요 성과로 2019년 주민총회 참여인원인 2,560명보다, 모바일 앱 「우리동넷」을 통하여 참여한 주민이 3382명으로 증가하여 오프라인 참여자를 더하면 약 6천여 명으로 '19년에 비하여 2배를 초과하는 참여 실적을 거두었다.

[표 3-19] 당진시 2020년 주민총회 참여인원

읍면동	마을 계획단	주민총회 참여인원(명)			사업제안/ 추진결정	비고
		계	온라인	오프라인		
총 계	337	6,038	3,382	2,656	68건 / 67건	전체 인구의 3.6% 참여
합덕읍	33	700	216	484	5건 / 5건	전체 인구의 1.9% 참여
송악읍	15	512	431	81	5건 / 5건	전체 인구의 1.67% 참여
고대면	27	167	45	122	6건 / 6건	전체 인구의 3.0% 참여
석문면	27	485	203	282	6건 / 6건	전체 인구의 5.0% 참여
대호지 면	7	390	146	244	4건 / 3건	전체 인구의 15.9% 참여
정미면	11	333	214	119	5건 / 5건	전체 인구의 8.8% 참여
면천면	49	505	302	203	8건 / 8건	전체 인구의 14.0% 참여
순성면	14	555	413	142	4건 / 4건	전체 인구의 11.3% 참여
우강면	20	326	298	28	5건 / 5건	전체 인구의 6.2% 참여
신평면	33	295	295	-	4건 / 4건	전체 인구의 1.84% 참여
송산면	41	124	51	73	4건 / 4건	전체 인구의 1.02% 참여
당진1동	27	593	14	579	3건 / 3건	전체 인구의 2.5% 참여
당진2동	10	251	251	-	4건 / 4건	전체 인구의 1.19% 참여
당진3동	23	802	503	299	5건 / 5건	전체 인구의 4.2% 참여

[표 3-20] 당진시 2019년 주민총회 참여인원

구분	합덕	송악	고대	석문	대호지	정미	면천	계
인원	259	321	128	160	159	210	111	2,560
구분	순성	우강	신평	송산	당진1	당진2	당진3	
인원	107	106	192	159	139	232	277	

제4절 시정·주민참여 통합플랫폼

1. 봄의 대화

춘천시는 기존 플랫폼 없는 상태에서 '19년 2월 온라인 플랫폼을 구축하기 시작하였다. 민선 7기 출범이후 '18년 10월, · 민선 7기 시정비전인 '시민이 주인인 도시' 달성을 위한 기구인 시민주권담당관을 신설하고 동시에 시민주권위원회를 구성하였다. 시민주권 위원회 3개 분과로 구성되어있으며, 공론화(시민제안으로 들어오는 것), 제도개선(국민신문고, 시민제안으로 들어오는 내용), 시민참여(박람회, 마을공동체 등) 업무를 담당하고 있다.

1) 연혁

기존에는 시정참여 온라인 플랫폼이 없었다. 민선 7기 시정비전인 '시민이 주인인 도시' 달성하기 위하여 시민주권담당관을 신설하고, 시민사회의 다양한 요구를 수렴하고 시민주권 역량을 지원·강화할 수 있는 시민참여 중심의 온라인 시민소통 플랫폼 구축하여 이를 통하여 언제, 어디서나, 쉽게 시민들의 정책참여를 용이하게 하고자 모든 프로그램을 통합화한 플랫폼을 구축하였다.

온라인 플랫폼의 경우, 1차에는 민선 7기 시정 비전 달성을 위하여 시비로 구축하였다. 2차에는 행정안전부의 「공감e가득」 사업에 공모하여 국비를 확보하여 추가 구축하였다. 따라서 1차는 시정참여기능만 구축하였다가, 2차 구축에서는 주민참여예산, 우리마을 공동체, 참여광장, 온라인 교육 콘텐츠를 포함한 통합적 시스템을 구축하였다. '20년 7~11월에는 온라인 주민총회가 가능하도록 투표시스템을 구축·운영하고 있다.

[표 3-21] 춘천시 '봄의 대화' 추진과정

날짜	사업내용	비고(예산)
19년 5월	(1차 구축) 시민주권위원회, 정책제안(시민/부서)	시비 5천만원
19년 12월	(2차 구축) - 메뉴: 주민참여예산, 우리마을 공동체, 참여광장(토론회, 설문조사 등), 온라인 교육(참여예산, 주민자치) S/W: 개인정보보호화 솔루션, 문서뷰어프로그램, 검색엔진 솔루션, 투표시스템, ARS시스템, 동영상 연계 SEO(검색최적화), 무선	국비 1,500천만원 *19.6 행안부 공모사업선정 및 국비 확보
20년 7월~11월	온라인 정책박람회 구축 (투표시스템 구축) 온라인 주민총회, 시민이 선정한 시정부 10대 정책 마을자치지원센터 회의실 온라인 예약 시스템	시비 500만원 *20년도 홈페이지 유지관리비

2) 운영 콘텐츠

정책제안(시민제안) 운영절차는 「민주주의 서울」을 벤치마킹하였다. 절차는 온, 오프라인 방식 → 추진단 및 패널 구성 → 공론조사 → 사안별 토론진행 방식 → 시민투표, 의견제출 → 추진단(시민대표) 또는 협의체 등 결정이다.

[표 3-22] 춘천시 '봄의 대화' 주요 콘텐츠

	메뉴	온라인여부	방향성	참여유형	참여자
	다시 시작해 봄(春)	온라인	일방향	홍보	시민
시정 참여	정책제안(시민제안)	온라인	일방향	주민제안, 투표	시민
	시민토론회	온라인	양방향	공청회	시민, 이해관계자
	설문조사	온라인	일방향	여론조사	시민
주민 참여	온라인주민총회	온라인	양방향	주민총회	시민
	주민참여예산	온라인	양방향	설명회, 공청회	시민

(1) 시정참여 콘텐츠 운영방식

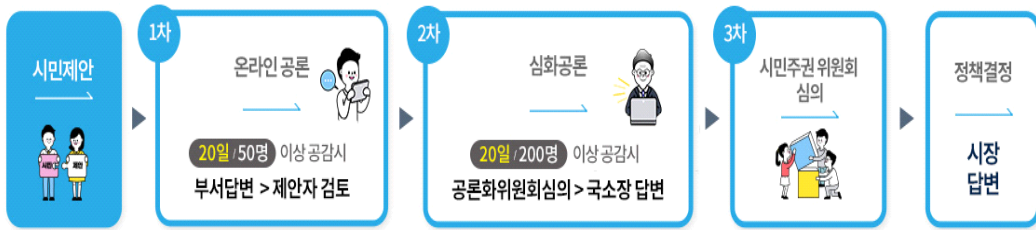
춘천시 「봄의 대화」는 시정참여와 주민참여 통합 플랫폼이다. 먼저 시정참여 플랫폼

폼의 운영은 다음과 같다.

[그림 3-16] 춘천시 '봄의 대화' 시정제안 운영 프로세스

- 1 1차 공론: 등록된 제안에 20일 동안 50명 이상의 공감을 받으면 부서가 답변을 합니다.
- 2 2차 공론: 공론화위원회의 심의를 거쳐 200명 이상 공감을 받으면 담당 부서 국소장이 답변을 합니다.
- 3 3차 공론: 시민주권위원회의 심의를 거쳐 시장이 답변을 합니다.

※ 제안 등록 후 제안내용과 부서의견* 동시게재(1차 공론화) 됩니다.
 - 부서의견*, 제안에 대한 사실여부, 관련정보, 운영실태 등 (검토기간 7일정도 소요)



1차 공 론	제안 7일 이내	▶	온라인 공론화 20일간	▶	수용여부 7~10일간
	- 시민제안, 부서의견 접수		- 시민제안 게시 - 온라인 공론 (게시, 찬반투표) - 투표결과 (공감 ≥ 50명, 공감 ≥ 비공감)		- 부서 - 제안자 * 불수용시 2차 공론진행
2차 공 론	사전 심의 부서답변 불수용시	▶	온라인 공론화	▶	수용여부 7~10일간
	공론화위원회 ① 2차 진행여부 ② 공론화모델 설계 등 **		- 20일간 - (예외) 공론화위원회 의결 연장가능 - 온라인 + 오프라인 토론 (공론화위 의결시) - 투표결과 (공감 ≥ 200명, 공감 ≥ 비공감)		- 국장 - 제안자 * 불수용시 3차 공론진행
3차 공 론	최종 심의 정기회, 임시회	▶	정책화	▶	
	시민주권위원회 - 기 의견 검토 후 심의 - 시장권고문 작성 및 전달		- 시장 영상답변 (시정권고 수용여부 결정)		

주) 부서의견은 제안에 대한 사실여부, 관련정보, 운영실태 등을 제시

(2) 주민참여 콘텐츠 운영방식

춘천시의 주민 총회는 온오프라인으로 의제를 선정하고 이를 「봄의 대화」 홈페이지에 탑재하면, 주민이 「봄의 대화」에 접속하여 본인인증 후 온라인 주민총회 홈페이지에서 투표를 할 수 있도록 하고 있다.

[그림 3-17] 춘천시 '봄의 대화' 온라인 주민 총회 홈페이지



온라인 주민총회 홈페이지

출처: <https://www.yna.co.kr/view/AKR20200831061900062>

3) 운영조직 및 인력

담당 조직은 시민주권담당관으로 참여기획, 시정참여, 마을자치로 팀 구성되어 있다. 홈페이지 내용게시는 담당자가 운영하며, 참여기획팀은 시민주권위원회 운영 및 관리를 수행하며, 시정참여팀은 「봄의 대화」 홈페이지 운영 및 관리(1명), 주민참여예산 및 정책박람회(1명)를 담당한다. 마을자치팀은 주민자치회(1명), 우리마을 공동체(1명)를 담당하고 있다.

관련 조직으로는 시민소통담당관과 정보통신과가 있는데, 「봄의 대화」 홈페이지 내 영상서비스를 소통담당관 VOD 서버를 공동이용하고 있으며, 서버는 정보통신과의 가

상화 서버로 구축되어 있어, 정보통신과가 서버 관리 및 유지보수를 담당하고 있다.

4) 협력체계

「봄의 대화」는 「춘천시 시민주권 활성화를 위한 기본 조례」에 의하여서 설치되는 “시민주권위원회”가 그 역할을 수행한다. “시민주권위원회”의 권한은 아래의 사항들의 심의·조정 및 시정활동에 대한 평가 및 사회적 합의사항을 시장에게 권고하는 것에 있다.⁴⁶⁾ 이러한 권고를 시장은 실행하도록 노력하여야 한다.

1. 시민주권 활성화 정책의 수립·시행에 관한 사항
2. 시민주권 활성화를 위한 제도개선과 기반조성 지원에 관한 사항
3. 그 밖에 시민주권 활성화를 위하여 필요하다고 인정하는 사항

다만, 시민주권위원회의 권한이 심의·조정에만 있고 시장도 이러한 결정을 무조건 이행해야하는 것은 아니다.

5) 성과

주요성으로 정책제안만이 아닌 정책박람회, 주민참여예산, 마을공동체, 주민총회 등 기존 또는 신규 사업들을 플랫폼과 연계해 「봄의 대화」라는 창구를 좀 더 쉽게 알릴 수 있게 되었다. 또한 COVID-19로 인해 「봄의 대화」를 활용한 언택트 사업이 증가하여 플랫폼을 알릴 수 있는 기회가 되었다.

46) 제7조(설치 및 기능) ① 시장은 다음 각 호의 사항을 심의·조정하기 위하여 춘천시 시민주권위원회(이하 “위원회”라 한다)를 둔다.

1. 시민주권 활성화 정책의 수립·시행에 관한 사항
 2. 시민주권 활성화를 위한 제도개선과 기반조성 지원에 관한 사항
 3. 그 밖에 시민주권 활성화를 위하여 필요하다고 인정하는 사항
- ② 위원회의 원활한 운영을 위하여 실무 분과위원회(이하 “분과위원회”라 한다)를 둘 수 있다.
 ③ 위원회는 시정활동에 대한 평가 및 사회적 합의사항을 시장에게 권고할 수 있고, 시장은 이를 실행하도록 노력하여야 한다.

(1) 시정참여 콘텐츠 운영성과

춘천시 「봄의 대화」 사이트 분석결과 시민제안은 총 479건이며 이 중 50명 이상 공감을 얻은 제안은 33건, 200명 이상 공감을 얻은 제안은 9건에 해당한다. 채택된 제안은 17건이 있다.

[표 3-23] 춘천 봄의 대화 시민제안 분석 (총 479건, 50명 이상 공감 33건)

구분	제안일	시민제안 내용	공감	댓글
200명 이상의 공감이 얻은 정책의제 (9건)	2021.01.03	우두중앙공원에 주차장과 나무가 필요합니다	214	55
	2020.11.30	후평2동그린맨션부지 공원화 건의드리요	216	97
	2020.08.05	봄의대화시스템 패쇄하길 바랍니다 (학교앞 초고층 오피스텔 건축 반대 외면)	205	47
	2019.12.19	춘천시청-먹거리통합지원 센터를 통한 학교 급식 식자재 납품에 대한 공론화	205	69
	2019.06.14	만천리 백로 및 왜가리 번식지 관리	244	137
	2020.07.02	춘천고 정문 앞 오피스텔 건축허가에 대하여	222	89
	2019.06.20	방사능관련 정보 공개에 대한 정책을 제안합니다	216	111
	2019.07.02.	춘천실내족구장 신설 및 족구코트 추가신설 건의	210	82
	2019.07.18	춘천역 앞 시민복합공원내 축구전용 경기장 건설 및 강원FC핵심 도시 추진	202	63
50명 이상의 공감을 얻은 정책의제 33건 중 채택 된 17건	2020.02.26	도시공원일몰제로 인한 사회갈등 및 환경문제에 관한 공론화 요청	186	172
	2020.07.31	동면 만천천변 환경정리 및 생활체육시설 설치를 요청합니다.	161	57
	2020.03.16	공공배달어플을 만들어주세요	124	18
	2020.11.25	자이아파트 버스정류장과 노선 증편 요망	109	40
	2020.05.15	자원봉사 마일리지제 사용처를 개인기업까지 확대하는 방안 검토	77	22
	2019.11.22	스마트횡단보도를 제안하고 싶습니다.	71	11
	2020.02.17	춘천의 진산이자 소중한 관광자원인 봉의산의 지명을 상징하는 순은으로 만든 봉화조형물 건립 및 봉황이 사는 봉황터 조성을 제안합니다	69	68
	2019.06.23	과거에 만든 동(洞)경계선 수정	65	3
	2020.09.15	렌터가 등록기준 완화	63	11

구분	제안일	시민제안 내용	공감	댓글
	2020.04.28	안전한 등갓길 만들기	63	4
	2019.05.09	공지천 공원 자전거 길 개선 필요	61	11
	2020.08.26	빨래터 정비 요청	58	16
	2019.08.17	춘천의 관광명소 만들기	57	17
	2020.06.09	안전한 등학교를 도와주세요	56	17
	2020.08.18	춘천시 교육경비 보조금에서 인조잔디운동장 관련 예산은 제외해주시기 바랍니다	55	4
	2019.07.02	소양동 공영주차장 자전거 플랫폼 활용제안	52	19
	2020.11.19	봉의산 생활밀착형 산림치유 데크설치	50	16

(2) 주민참여 콘텐츠 운영성과

춘천시 「봄의 대화」 사이트 분석결과 당진시는 2020년 8월 24일부터 9월 3일과 9월 1일부터 9월 15일까지 9개 동에서 온라인 주민총회를 실시하였다. 다만, 온라인 플랫폼에 참여한 주민의 수는 많지 않은 것으로 판단된다.

[표 3-24] 봄의대화 춘천 온라인 주민총회 분석(2020년 12월 말 기준)

	읍면동	기간	20세이상 주민수 ¹⁾	참여자	온라인 참여자 비율%
1	퇴계동 주민총회	2020.09.01.~ 2020.09.15	39,035	75	0.19%
2	신복읍 주민총회	2020.09.01.~ 2020.09.15	6,896	21	0.30%
3	후평동 주민총회 ¹⁾	2020.09.01.~ 2020.09.15	- ¹⁾	12	-
4	조운동 주민총회	2020.09.01.~ 2020.09.15	2,638	4	0.15%
5	신사우동 주민총회	2020.09.01.~ 2020.09.15	17,452	101	0.58%
6	석사동 주민총회	2020.09.01.~ 2020.09.15	28,471	19	0.07%
7	근화동 주민총회	2020.09.01.~ 2020.09.15	7,215	33	0.46%
8	강남동 주민총회	2020.09.01.~ 2020.09.15	15,959	44	0.28%
9	후평1동 주민총회	2020.08.24.~ 2020.09.03	10,430	4	0.04%

주) 출처: 춘천시청 홈페이지, 단, 후평동은 1, 2, 3동이 있어 주민 수를 파악하지 못함

2. 광산ON

1) 연혁

광산구는 '17년 12월 시민참여 플랫폼 「Come on 광산」을 구축하였다. 「Come on 광산」은 모바일과 PC를 기반으로 토론, 공동체 운영, 투표를 콘텐츠로 갖추고 있었다. '18년 7월 민선 7기 공약사업으로 기구축되었던 Come on 광산」의 시스템을 보완·확산하는 계획을 수립하고, 「광산On」을 구축하였다.⁴⁷⁾ 기존의 있었던 것에 기능을 많이 확장하였다.⁴⁸⁾

[표 3-25] 광주 광산구 '광산 ON' 추진연혁

추진일자	추진사항
2017.12.	광산구 시민참여 플랫폼 'Come on광산' 구축 과학행정관 -모바일·PC기반 소통공동체 구현(토론기능, 공동체 운영, 투표기능)
2018.7.	민선7기 공약사업으로 추진(주민자치과) -기 구축된 'Come on광산' 시스템 보완 및 개선 방안 검토
2018.9.	공감e가득 2차 열린 포럼(행정안전부 사회혁신추진단)벤치마킹 -일시/장소: '18.9.20.(목)14:00/ 한국정보화 진흥원 -내용:온라인 시민참여 플랫폼 활용사례(충남당진시, 광주, 서울시) 공유 및 발전 방안 모색
2019.3.	광산구 모바일 시민참여 플랫폼(가칭)토크광산 구축 운영 계획 수립
2019.5.~9.	광산구 모바일 시민참여 플랫폼(가칭)토크광산 구축 용역 추진 -기간:2019.5.28. ~2019.9.14. -사업비:48,620천원(소프트웨어 개발비)
2019.7.22	광산구 모바일 시민참여 플랫폼(가칭)토크광산구축 용역 중간 보고회 -사업경과보고, 추진상황보고 및 시연, 의견수렴
2019.8.9.~8.30.	광산구모바일 시민참여 플랫폼(가칭)토크광산네이밍 공모(1차) -접수:시민대상, 온라인접수 -결과:335건 접수, 5건 선정(내부선호도조사)
2019.9.4.	광산구모바일 시민참여 플랫폼(가칭)토크광산구축용역최종보고회 -사업경과보고, 용역결과보고 및 시연, 의견수렴

47) 「Come on광산」은 공모사업으로 추진하였으며, 당시 과학행정관(현 데이터정보과)이 수행하였다. 민선 7기 구청장님이 취임하여 이를 확장하라는 지시에 의해서 보완 발전시켰다. 보완 발전 때는 주민자치과에서 수행하였다.

48) 구비 4,600만원을 들여서 재구축하였다.

추진일자	추진사항
2019.9.16.	광산구모바일 시민참여 플랫폼(가칭)토크광산 활용법 설명회 -일시/장소:2019.9.16. 광산구 공익활동지원센터 -대상:주민총회 퍼실리타이터, 마을활동지원가 등 20여명
2019.9.18.~9.24.	광산구모바일 시민참여 플랫폼(가칭)토크광산 네이밍 공모(2차) -접수:내부직원대상, 메일접수(내부망) -결과:50건 접수, 4건 선정(내부선해도 조사)
2019.10	광산구모바일 시민참여 플랫폼(가칭)토크광산 주민총회사전투표시범운영 -신창동(10.4~14, 72명투표), 하남동(10.8~18, 92명투표)등
2019.10.18	광산구모바일 시민참여 플랫폼(가칭)토크광산 운영 계획 수립
2019.10.24.~11.6.	광산구모바일 시민참여 플랫폼(가칭)토크광산 네이밍 선호도 조사 실시 -기간: '19.10.24~11.6.(14일간) -방법 온라인:모바일 앱 '토크광산' 내 '광산구가 묻습니다'정책투표 오프라인:구청, 동 행정복지센터,광주송정역, 행사 연계 현장투표 -결과: 광산ON 선정(42.3%, 온라인 51.6%, 오프라인 41.5%)
~2019.11.20	광산구 모바일 시민참여 플랫폼 앱 명칭 변경 및 화면 디자인 수정
2019.12.3.	모바일 시민참여 플랫폼 광산ON 직원대상 설명회 개최 -일시/장소: '19.12.3(화) 10:00~11:00/7층회의실 -주요내용:광산ON로그인방법, 구성내용, 활용법 및 질의응답 등
2019.12.18. 2019.12.20.	찾아가는 현장홍보실시 #도전청소년 인권골든벨 행사 연계현장홍보 -일시/장소:2019.12.18.(수)10:00/월곡초 2019.12.20.(금)09:00/평동중
2020.4.~5.	광산ON 구성메뉴 전면 개편 및 고도화 추진 -대상:광산ON앱 및 구 홈페이지 -주요내용 ① 기존 정책제안 처리절차 개선, 50일 동안 300명이상 공감시 오프라인 공론장을 통한 '구청장 직접 답변제도'도입 ② 상단배너, 광산구 소식, 오늘의 일정, 문화소식 등 구 홈페이지 주요 항목 연결 ③ 공유차량, 마을 안내지도, 주차차알림, 광산365등 외부 사이트 및 앱 실행
2020.7.3.~9.2.	모바일 시민참여플랫폼 광산ON주민총회 마을의제 사전투표 진행 -여룡동(8.24~9.1,238명투표), 우산동(8.24.~9.2. 170명투표)운남동(7.3.~7.24. 206명투표), 하남동 (8.24.~8.31. 708명 투표), 첨단동(8.18~8.26. 113명투표), 첨단2동(8.14~8.28. 567명투표), 수완동 (8.24.~8.2. 467명투표), 신가동(8.24~9.1. 374명 투표), 신창동(8.21~9.2. 442명 투표)
2020.10.31	아시안 문화페스티벌 행사 당일, 광산ON활용 온라인 관객 참여 이벤트 진행 -광산구민의날 기념식 2부행사, 나라별 8팀 문화공연

2) 운영 콘텐츠

「광산 On」은 「Come On 광산」을 개선, 모바일 통합플랫폼 구축을 위하여 다음과 같은 계획을 수립하였다.

[표 3-26] 광주 광산구 'Come On 광산'의 개선계획

<ul style="list-style-type: none"> - 구정에 대한 통일된 정확한 입장 전달과 일원화된 참여창구, 그리고 효율적 관리와 접근의 편의성 등을 고려, 모바일 서비스의 통합 플랫폼 운영 - 기존 광산구 모바일 대민서비스 앱(4종)과 광산엠보팅 등을 대상으로 통합 검토 			
구분	운영부서	구축비용	주요기능
컴온광산	주민자치과	20백만원	참여와 소통 플랫폼
맘편한광산	과학정책관	40백만원	커뮤니티 매핑플랫폼 (주민참여 안전지도 만들기)
광산365	주민자치과	-	각종 생활민원 통합관리
e-아파트너	주민자치과	17백만원	아파트 관리시스템
<ul style="list-style-type: none"> - 대안 개별 서비스(앱)운영에 대해 역할과 특징이 구분되어 있어, 인위적 통합은 사용자의 불편함과 심리적 거부감 등에 대한 문제 야기할 가능성이 있음 - 통합방식: 토크광산 활성화 후 기능의 단계적 통합 방식 추진 (1단계, 2019년 8월) 토크광산(광산엠보팅, 광산365 정책제안 기능) (2단계, 2020년 6월) 광산365 존속 여부 검토, 추가 기능 확장 (3단계, 2020년 12월) 맘 편한 광산에 대한 기능 통합 			

그 결과 기존의 「Come On 광산」을 다음과 같이 개선하였다.

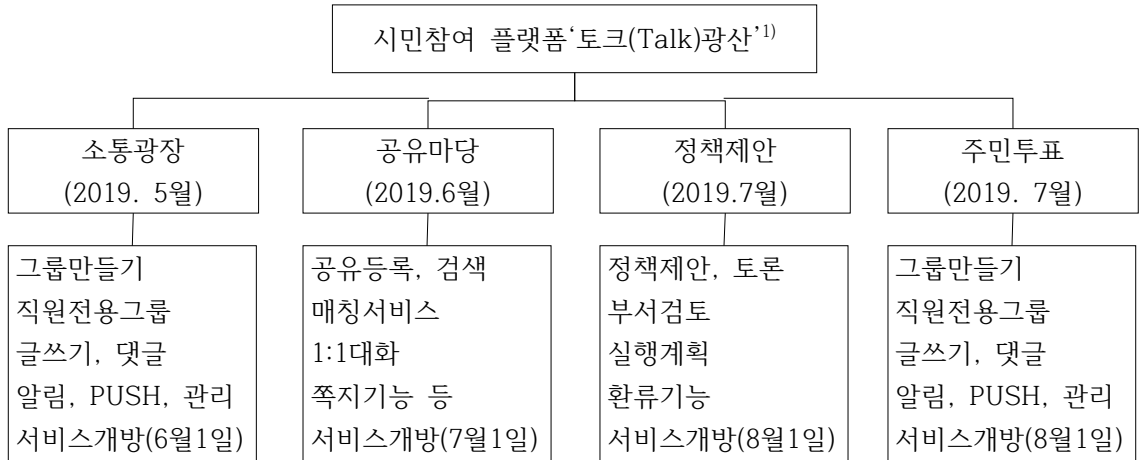
[표 3-27] 광주 광산구 '광산 ON'의 개선사항

구분	Come on 광산	Talk 광산 → 광산 ON
주요 기능	소통방	공동체 중심으로 개편 공동체내 소통기능 보강 (Push 연동) -새글 게시 때 알려주는 기능
	공유방	신규 추가 기능 공유자원 등록 및 관리 기능 공유자원 검색 및 신청 등
	정책제안	정책중심으로 개편 (주제 중심으로 개편)
	투표	소통, 제언시 투표기능 연계 현장투표 (QR, 비밀번호, 비콘등)지원

구분	Come on 광산	Talk 광산 → 광산 ON ex)주민회의, 현장회의 정책투표 중 실명인증 된 1인표 지원기능 신규 개발

이렇게 구축된 「광산 ON」의 주요 콘텐츠는 ① 소통광장 ② 공유마당 ③ 정책제안 ④ 주민투표의 콘텐츠로 구축되었다.

[그림 3-18] 광주 광산구 '광산 On'의 주요 콘텐츠 구성방식



주) 토크(Talk) 광산은 이후 광산On으로 변경되었음

이중 정책제안 프로세스는 시민 정책제안→20일 내에 50개 이상의 공감 수→부서가 검토→시민들이 토론하고 검토해서 30일 이내 300개 이상의 공감 수→시장이 답변하는 프로세스를 운영하고 있다.

3) 운영조직 및 인력

「광산On」의 운영조직은 자치행정국 시민협치과 시민협치팀 팀장 1명과 주무관 1명이 담당하고 있다.⁴⁹⁾ 「광산On」은 3명의 팀으로 구성되어 있으나, 팀장 1명, 직원

1명은 협치를 담당하고 있다. 1명은 시보조사업, 통일관련 업무도 수행하고 있다.

관련 서버는 데이터 정보과에서 관리하다가, '20년 시민협치과에서 이관 받았으며, 유지보수 계약⁵⁰⁾을 통해서 시스템 구축업체가 수시로 와서 점검해주고 있다.⁵¹⁾ 주민총회 등은 주민자치과에서 수행한다.

활성화를 위해서 정책제안 경진대회를 계획하고 시상금과 포상금 등으로 600만원을 사업비로 편성하였다.

4) 협력체계

시민협치과의 담당자는 일정 공감 수 이상의 제안을 한 제안자와 관련 실무부서를 연결시키는 업무를 담당하고 있다.

향후, 정책화까지 연결되는 프로세스를 구축하고자 하고 있는데, 올해까지 시민제안이 일정한 기한 경과된 후, 제안에 대한 핵심 결과를 실무부서에서 답변을 하고, 답변 내용의 핵심결과를 요약해서 시민협치과에 통보해주면 「광산ON」에 핵심결과를 탑재하도록 하는 절차를 운영하려고 하고 있다.

「광산 ON」 구축시 모바일 통합 앱을 목표로 하였기 때문에, 활용도를 높이기 위하여 내부협치 방안을 모색했다. '주민투표'를 메뉴로 탑재하고, 타 부서에서 간단한 설문조사나 투표에 활용하도록 하였다. 무엇보다 주민지원과가 주민총회에서 활용할 수 있도록 하였다. 다만, 앱으로 주민총회를 진행하는 것이 아니라, 주민자치과에서 오프라인으로 주민총회를 개최하여 도출된 마을의제 등을 미리 선정하고, 「광산 ON」 탑재하여 주민투표메뉴를 활용, 우선순위 등을 결정하는데 사용하도록 한다. 이는 오프라인과 병행해서 이루어진다. 또한, 주민총회 날짜를 확정하고, 안전을 보내주면, 그 날짜에 투표가 이루어지도록 탑재를 한다.

「광산 ON」은 시민협치과가 관리하나, 소통방의 운영에 있어서는 타 부처에서 신

49) 올해 만들어 주민자치과 내에서 시민소통팀으로 있었으나, 협업과 협치를 중요하다는 판단하에 조직개편해서 협치관련 기능(협치, 갈등, 인권, 열린민원실)로 시민협치과를 조직하였다. 구청장님의 의지가 반영되었다고 판단하고 있다.

50) NU비즈. 광주에 소재지가 있다.

51) 하지만 유지보수비 산출 기준에 따라서 제시된 비용이 너무 적어 업체에 새로운 계약이 어렵다.

청을 하고 별도의 소통방을 개설할 수 있다. 실제로 기획실에서 주민참여 예산제 관련한 활용에 대한 요청이 있었고, 해당 목적으로 소통방을 별도로 개설하여 투표 등을 하는 등의 협력이 이루어지고 있다.

또한, 최근 주민자치과에서 정책제안한 시민들에 대하여 주민참여포인트를 제공하고자 협의 중이다.⁵²⁾

다만, 광주광역시 광산구는 온라인 플랫폼을 운영하는 근거나 운영결과를 심의 등을 하는 위원회 조직이 없다. 간접적으로 주민자치과에서 관리하는 「광주광역시 광산구 주민참여 기본 조례」를 활용할 수 있다. 여기에는 구청장의 책무, 주민참여에 의한 제안제도 운영, 주민참여 예산제, 주민참여 감사제, 주민참여 구정평가제, 위원회의 주민참여, 공청회 등의 주민참여, 주민참여 사업 등이 규정되어 있다. 더불어 위에서 언급한 주민참여 포인트 제도도 규정되어 있다.⁵³⁾

5) 주요성과

「광산On」의 운영성과는 모바일 앱 가입자 수가 ‘20년도 7~8월에 회원 수가 4,000명 정도로 많이 증가하였으나, 모바일 상 오류문제가 발생해서 자료가 많이 삭제되었다.⁵⁴⁾

다만, 현재 상황에서 모바일 플랫폼의 데이터를 분석한 결과는 다음과 같다.

먼저, 시민제안의 경우 총 80건이 제안되었으며, 이중 결과공개를 검토 중에 있는 제안은 2건이 있다.

52) 협의에서 문제점으로 제시된 내용이 개인정보보호법과 관련내용이어서 바로

53) 제15조(주민참여 포인트) ① 주민참여를 활성화하기 위하여 주민제안 등 구정에 직접 참여한 주민에게 주민참여 포인트를 부여하고, 누적 포인트 내역은 구 홈페이지 등에서 열람하도록 할 수 있다.

② 누적된 포인트는 예산의 범위 안에서 보상금 등으로 지급할 수 있다.

54) 현재는 2,000여명이 앱을 다운받았다.

[표 3-28] 광산 On 시민제안 현황

구분	제안일	시민제안 내용	공감	댓글
제안80건 중 공감 많은 10건	2020.11.09	신정제1지하차도 낙서를 지워주세요	32	
	2020.10.28	장수천 환경개선	31	
	2020.10.29	역산근린공원 공중화장실 설치 요청	31	
	2020.11.12	안청공원 주차장 진출입로 도로 파손	24	
	2020.12.01	수완호수공원 내 운동시설 추가 설치	17	
	2020.09.16	송정시장 공용주차장 요금정산제 변경제안	16	
	2019.09.02	1913송정역시장을 적극홍보	15	
	2020.06.15	어린이 보호구역 도로 구간을 노면요철포장으로 개선	14	
	2020.11.18	월곡1동 정류장 의자 교체건	14	
	2020.12.10	무인발급기 설치	14	
결과공개 검토 중 2건	1	관내 공원 및 둘레길 쉼터에 모기퇴치기 설치	55	4
	2	모두의 광산	5	1

다음으로 ‘광산구가 묻습니다’는 총 10건이 제시되었다. 이중 가장 많은 참여가 나타나는 건수는 2건으로 200건 이상의 참여가 있었다.

[표 3-29] ‘광산구가 묻습니다’ 주민투표 분석

구분	제안일	시민제안 내용	참여	댓글
광산구가 묻습니다	2020.10.31	드라이브스루 Asian 문화페스티벌 경연대회	249	11
	2020.10.26	2020 ON-OFF광산공유데이 참여자 모집	49	2
	2020.10.22	행복정책 아이디어 온라인 주민 투표	45	1
	2020.03.23	제1차 광산구 행복정책 주민 아이디어 온라인 선호도 조사	45	1
	2020.02.24	광산구 도심주차난 해소를 위한 설문조사	26	4
	2019.12.18	‘도전! 청소년 인권 골든벨’ 만족도 조사	76	13
	2019.11.28	2019 청소년 공유광산 아카데미 만족도 조사	132	4
	2019.10.25	우리아파트에 필요한 것이 무엇인가요?	60	0
	2019.10.25	가장 공유하고 싶은 물품은?	90	0
	2019.10.21	광산구 대표 앱 네이밍 선정	219	11

6) 주요이슈

첫째, 무엇보다 인력의 부족이 문제이다. 「광산ON」 초기 활성화를 위해서 현장 설명회 등을 실시할 때, 많은 업무량이 발생하고 있다.

둘째, 행사나 이벤트를 위해서 콘텐츠를 추가할 상황과 서버 관리를 위해서 구축업체에 부탁할 때, 협조가 쉽지 않다는 점이다. 따라서 서버관리에 대한 전문성이 있는 인력이 필요하다는 점이다.⁵⁵⁾

셋째, 적정한 공감 수에 대한 합리적인 설정이 부족했다는 점이다.

넷째, 모바일로 하다 보니, 앱을 다운받아야 하는 불편함이 있어 어르신들은 참여도가 높지 않다. 편리성을 많이 확보해야 한다는 문제가 발생한다. 「광산On」은 모바일 앱으로 구글스토어에서 다시 다운받아야 하는데, 또다시 적극적으로 앱을 받으려 하지 않는다는 문제가 발생하였다. 따라서 들어오면 어떠한 인센티브가 발생한다는 확실한 유인을 주어야 한다고 판단된다.

다섯째, 담당자의 잦은 순환보직에 문제가 발생한다. 주민참여포인트를 제공을 위해서 담당 부서와 협력 중에 담당자가 바뀌어 관련한 지체되고 있다.

55) 초기에 면밀한 목표와 도출 결과에 대한 고려가 명확하지 않으면, 추가적인 서비스 받기가 어려운 상황이다.

제5절 문제해결형 시민참여 온라인 플랫폼

1. 서울시 디자인거버넌스⁵⁶⁾

1) 연혁

서울시는 2015년부터 「디자인거버넌스」 사업을 추진하였다. 그 결과 2015년 시범 사업 4개 완료하고, 2016년에는 5개의 시범사업을 추진하였다.

학생, 주민, 교수, 전문가, 프리랜서 등 다양한 분야의 참여자들이 모여 복잡다양해지는 사회문제에 대해 실현가능하고 실효성 있는 해결책을 마련하기 위해 노력하고 있다.⁵⁷⁾

2) 운영방식

서울시의 「디자인거버넌스」는 시민, 학생들이 사회문제를 발굴하고 공공의 문제를 해결해나가는 소통과 참여의 장으로 시민들이 자유롭게 제안한 주제를 시범사업을 주제를 공모하고, 이를 시민이 참여하여 투표하고, 시범사업 주제를 선정한다.

56) 서울시 디자인거버넌스 홈페이지(<https://design.seoul.go.kr/sdg/help/about#>)

57) 서울 디자인 거버넌스는 「서울특별시 사회문제해결디자인 조례」에 근거하고 있다. 사회문제해결을 위한 디자인 사업의 유형은 제8조(사회문제해결디자인 사업)에 다음의 세가지로 규정되어 있다.

1. 시에서 발굴한 사회문제해결디자인 사업
2. 시민 등으로부터 제안된 사회문제해결디자인 사업
3. 이해관계자 간 협력과정을 통해 도출된 사회문제해결디자인 사업

[그림 3-19] 서울시 디자인 거버넌스 프로세스



시민들은 주요 과정인 ‘정책제안→토론→투표→(연구/검토)’과정과 커뮤니티형성 과정 등 모든 과정에 참여하고, 그 결과는 즉각적으로 홈페이지에 공개된다.



[그림 3-20] 서울시 디자인 거버넌스 사례-괄호등

3. Design by



제안자 | 최승연
 거버넌스 매니저 | 최경민
 거버넌스 부매니저 | 이슬이 최승연
 총무 / 사진: 양다 에디터 | 김혜민
 포스탈 에디터 | 김와평
 라이선스관리 | 박승연
 발행처 | 김현아 최유연

지원 | 테크노디자인
 제작 | 광우 디자인(주)클라우드
 후원처 | 서울특별시 행정사업부

10. 현장사전검토, 어디까지 왔나요?: 1차 프로젝트 중간 공유 회의에 다녀왔습니다!
2017년 02월 12일
9. 앞으로의 방향을 잡아가게 된 첫 아이디어인 육교탑!
2017년 02월 12일
8. 월드 리서치 정리하기: 현장에서 받은 발간과 민서이브를 분석해보았어요!
2017년 02월 12일
7. 두 눈으로 직접, 두 발로 구석구석! 월드 리서치를 다녀왔어요!
2017년 02월 12일
6. '합의리테이스' 시육에서 진행된 두 번째 회의!
2016년 08월 30일
5. '한강공원 야간 자전거 탑승처'를 공식적으로 확정했습니다!
2016년 08월 23일
4. 프로젝트 진행됨 구성 완료!!
2016년 08월 19일
3. 한강공원 현장 답사를 다녀왔어요 → 제안서 커뮤너티 운영진과의 협의!
2016년 08월 09일
2. 아이디어 제안자분과의 첫 만남!
2016년 07월 26일
1. 2016년 1차 주제로 선정된 '한강공원 야간 자전거 안전운행 유도 디자인'
2016년 07월 19일
01. 한강공원 야간 자전거 안전운행 유도 디자인
2016년 07월 19일

- 야간

【한강공원 야간 자전거 안전 운행 유도 디자인】 팀

Design Concept

[괄호등]

- 자전거 진입-출단보도 위치 알림 조명 -

행동할 용도하고, 최소한 규칙이 아닌 자연스러운 움직임의 올바른 곳으로, 횡단보도로의 유선 유도

문제점

입체 구조 때문에 복잡하고 어렵다.
자전거 조류의 보행이 조류 간 혼란도움이 있다.
우천시 등하에 변화가 일어나지 않는다

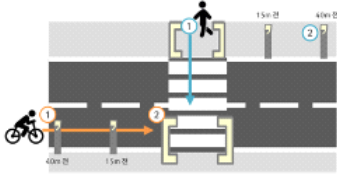
해결 방향

복합적 역할이라는 실용 용도
일차원 구조에서 다차원적인 구조로
변화를 꾀하여, 효율, 활용도가 높은 구조

아이디어

도심에서부터 자연스러운 공간
전거를 활용하여 자연의 보행자에게 신호 제공
도심에서의 조명물 활용

시스템 개념



① 자전거가 타고오면


② 괄호등이 밝아지고 소리를 내 보행자에게 위험 알림

③ 보행자가 지나오면

④ 괄호등이 점멸하여 자전거에게 알림을 주고 속도 감속 유도

Product Design

- 전면



3) 운영조직

서울시 「디자인거버넌스」의 운영조직은 문화본부의 디자인정책과 공동디자인사업팀5명(팀장포함)이 담당하고 있다.

4) 운영성과

서울시 「디자인거버넌스」의 제안 건수는 총 299건이었으며, 이중 프로젝트가 진행되어 완료된 안건은 20건이며, 현재 프로젝트가 진행 중인 것은 6건이 있다.

[표 3-30] 디자인거버넌스 프로젝트 분석

구분		제안일	시민제안 내용
완료	복지	2019.06.07	모두를 위한 경기장, 공연장 통합 길 찾기 서비스
		2019.06.03	서로 배우는 상호문화(다문화)교육 서비스 디자인
		2019.06.28	서울어린이대공원 점자지도 디자인
		2018.05.02	어르신복지시설의 안전 이용정보에 대한 디자인 개발
		2017.07.04	영유아 동반 시민 편안 외출 디자인
		2016.08.29	즐겁고 깨끗한 한강공원 만들기 문화 디자인
		2016.01.20	어르신 문화활동 공간 및 프로그램 디자인
		2016.01.15	서울랜드 점자지도 디자인
	안전	2019.06.24	지하철역 불편경험 개선을 위한 서비스 디자인
		2017.07.04	어린이 통학버스 안전 승·하차 유도 디자인
		2017.03.07	광역버스 정류장 서비스 디자인
		2016.07.19	한강공원 야간 자전거 안전운행 유도 디자인
		2016.01.20	자율 방법대 안전근무복 디자인
	환경/위생	2019.06.03	재활용품 분리 배출방법 안내 서비스 디자인
		2018.05.02	찾아가고 싶은 공공도서관 만들기
		2017.02.23	쾌적한 공중화장실 만들기 디자인

구분		제안일	시민제안 내용
	건강	2017.02.23	유기동물 발생 방지를 위한 서비스 디자인
		2016.08.29	간접흡연 방지를 위한 서비스 디자인
		2016.07.20	이웃간 갈등 해소를 위한 커뮤니케이션 디자인
	경제	2016.01.20	창신동 봉제마을 가구 리디자인
진행	복지	2018.02.13	학대피해 아동의 마음을 치유해주는 서비
		2016.07.20	뇌성마비 아동의 의복문제 해결을 위한 서비스디자인
	건강	2020.06.22	올바른 의약품 폐기를 위한 서비스 디자인
	안전	2020.06.22	재난안전 서비스 디자인
	환경/위생	2020.06.22	청소노동자를 위한 편안한 휴게 환경 디자인
	기타	2019.06.03	쉬고 즐길 수 있는 거리 공간 디자인

2. 가치더함

1) 연혁

제주도는 '18년 3월부터 행정안전부의 「공감e가득」 사업의 공모를 준비하여 5월에 사업에 공모하였으며, 과제가 선정되어 사업을 실시하였다.

「가치더함」의 추진목적은 기존 방식으로 해결이 어려운 사회문제 등장 및 주민 주도로 디지털 기술을 통해 사회문제 해결 가능한 환경을 조성하고, 디지털 사회혁신⁵⁸⁾을 통해 주민주도의 지역현안을 발굴·개선·해결하는데 있다.

사업에 공모하기 위하여 시민단체가 스스로 구축한 "스스로 해결단"의 워크숍이 5~10월까지 5회 실시되었고, 그 과정에서 디지털로 인한 사회문제해결을 위한 주요문제로 3개의 과제를 선정하였다.

첫째, 디지털 참여 플랫폼을 구축하는 사업으로 '18년 11월에 구축결과에 대하여 스스로 해결단을 통하여 점검·개선을 실시하였다.

58) 디지털 사회혁신 : 디지털 기술을 활용 사회문제를 해결함으로써 효율·효과성, 공공 투명성을 증진하는 활동

둘째, 시민참여로 해결하는 관광문제 해결을 목적으로 장애인을 대상으로 하는 무장애 여행데이터 구축⁵⁹⁾ 사업을 실시하였다.

셋째, 시민 참여로 만드는 공공데이터 사업으로 제주데이터허브에 마을단위 도보 여행정보 업로드 기능을 구현하고, 데이터를 통하여 지역의 중소기업인 마케팅 정보로 업로드하는 것이었다.

2) 운영방식

디지털 참여 플랫폼을 통해 사회문제와 해결책을 도출하고 프로젝트화 및 지역ICT 기업과의 연계를 통한 사업화를 단계별로 지원하며 제주데이터허브를 활용한 데이터 기반 문제해결을 유도하는데 있다.

「가치더함」 온라인 플랫폼 구축단계에서 다음과 같은 스스로해결단 주도로 실시되었다. 각자의 역할은 다음과 같았다.

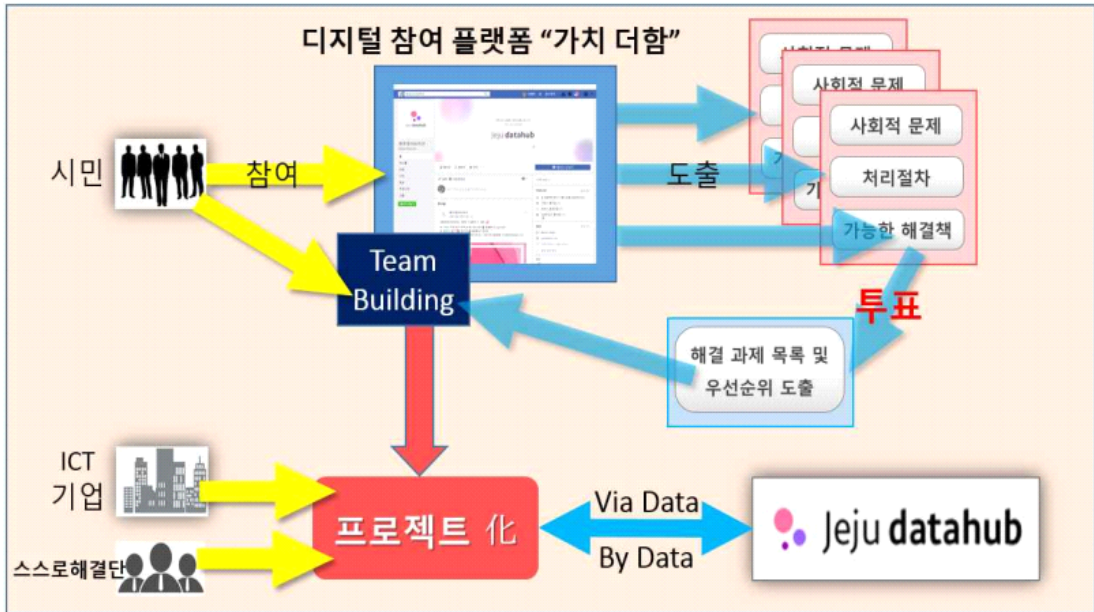
첫째, 제주도의 역할은 ① 사업 공모 및 추진, 수행 총괄, ② 스스로해결단 참여 및 협업 유도, ③ 성과 도출 및 성공사례 확산에 두었다.

둘째, 지역주민의 역할은 ① 수요자 측면의 지역현안 발굴 및 검증, ② 지역현안 해결의 창의적 아이디어 제안, ③ 디지털 프로젝트 설계 및 구현 단계에서 지속적 참여 및 검증, ④ 사업 결과의 수혜자 만족도 검증 및 피드백에 있다.

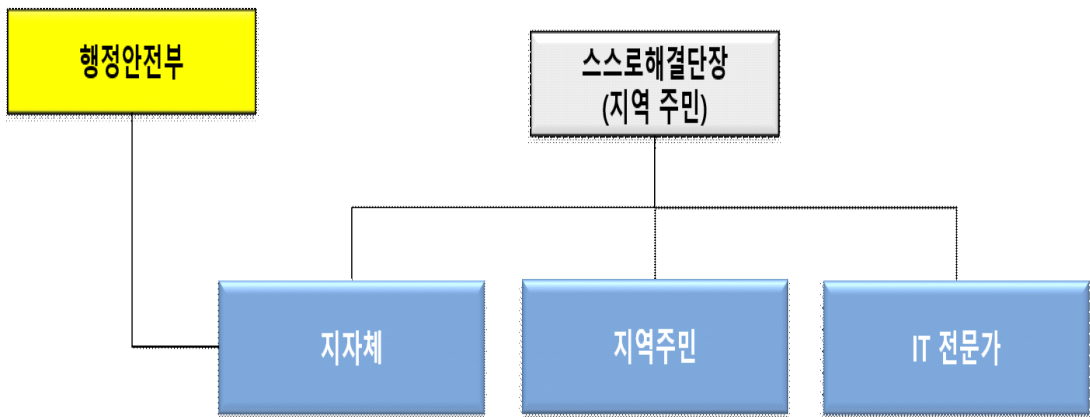
셋째, IT 기술전문가의 역할은 지역현안 해결을 위한 기술 활용방안 제안 및 관련 전문지식 제공에 있다.

59) 추가로 시민참여를 통한 외국인의 정보접근성 개선, 마을단위 도보여행지 발굴 50개소등이 있다.

[그림 3-21] 제주도 '가치더함' 운영방식



[그림 3-21] 제주도 '가치더함' 운영조직 구성도



제주도는 자발적으로 구성된 스스로 해결단(지역주민, 지자체, ICT활동가 등)은 협업을 통해 지역현안을 발굴하고 디지털 기술을 활용하여 개선·해결해 나가는 실행조직

이다. 스스로 해결단은 ‘상향식 제안(Bottom-up)을 구현하기 위한 핵심요소로 2018년 최초 16명으로 구성하였으며, 디지털 사회혁신 전략 강화하기 위해 2020년 10월 45명으로 개편하였다.

추진절차는 다음과 같다.

첫 번째, 디지털 참여 플랫폼 「가치더함」 구축을 통한 시민사회 참여 단계로 누구나 쉽게 토론방을 개설하여 의견을 제시하면, 댓글, SNS공유 기능을 통해 이슈화 및 토론이 이루어지며, 시민이 제안 등록 기능을 통해 해결책, 해결절차 등 제안하게 된다. 이후 일정규모 이상 호응을 얻은 문제에 대해 투표 진행하고, 해당 이슈에 대해 해결책 및 투표 결과 보고서가 자동 생성된다

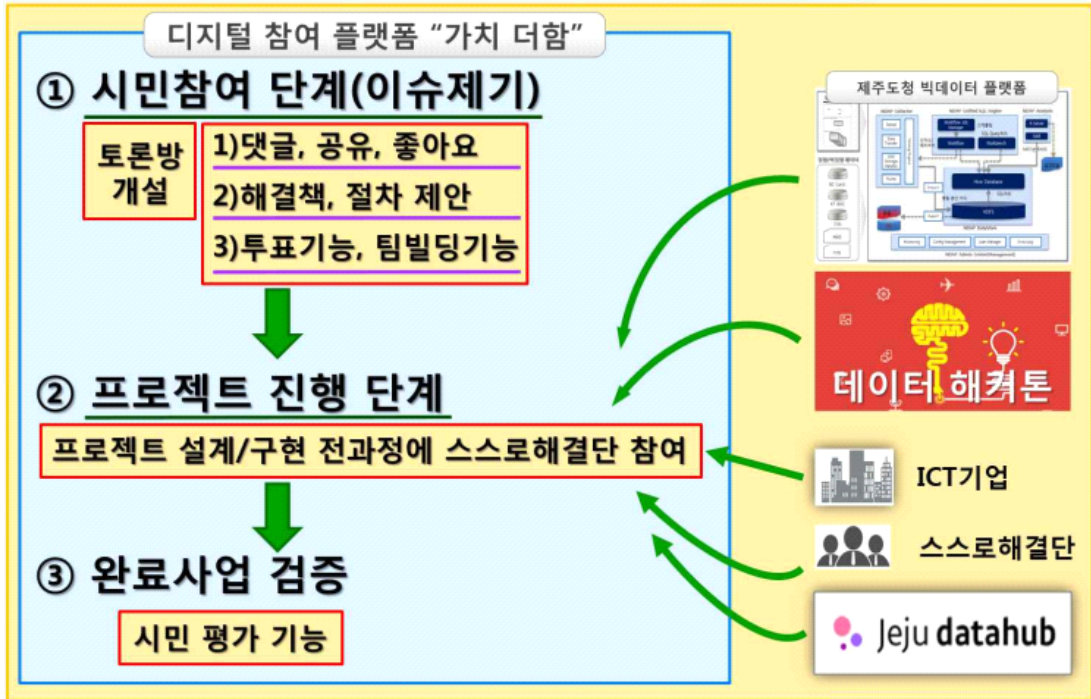
두 번째, 발굴된 과제의 프로젝트 진행 단계이다. 1단계에서 생성된 아이디어를 바탕으로 4가지 방식으로 프로젝트화 가능하다.

- 1) 자발적으로 팀 빌딩하여 자체적으로 사회문제 해결
- 2) 자발적으로 팀 빌딩하여 크라우드 펀딩으로 문제해결 자금 모집
- 3) 소셜벤처 등 기업이 사업화 진행
- 4) 지자체 및 정부가 지원금 지원

특히, 지자체/정부 지원사업의 경우, 스스로해결단이 프로젝트 설계/구축 전 과정에 참여하여 수요자 입장에서 피드백 제공한다. 그 방식도 개별팀의 요청에 의한 스스로해결단 자문활동 또는 해커톤을 통한 아이디어와 기술/기업의 연계 활동을 수행하게 된다.

세 번째, 완료사업의 검증 단계로 완료된 프로젝트에 대한 시민사회의 실효성 검증 및 보완사항 피드백한다. 우수 사례의 경우, 사회혁신가 포럼 등 다양한 채널로 사례전파하고, 우수 참여 시민 보상(스스로해결단 임명, 활동인증서, 상품권 등)한다. 마지막으로 지자체 차원의 우수 사례에 대한 후속 지원 방안 검토(예산 편성 고려)한다.

[그림 3-23] 제주도 '가치더함' 사회문제 해결 프로세스



3) 운영조직

제주도의 「가치더함」 운영조직은 미래전략국의 디지털융합과이다. 디지털융합과는 융합기획팀(4명), 빅데이터팀(4명), 스마트시티·드론팀(6명), 융합사업팀(3명)으로 구성되어 있으며, 실제 서버를 관리하는 조직으로는 제주테크노파크 디지털융합센터 빅데이터사업팀(4명)으로 제주빅데이터센터 운영지원사업을 담당하고 있다.

4) 성과

스스로해결단의 주도로 행안부 디지털 사회혁신 활성화 공모사업 연속해서 선정되었다.

2018년 '디지털 참여 플랫폼 「가치더함」 개발 및 관광데이터 구축', 2019년 '모바일

무장애여행 관광지 길안내서비스 및 데이터 확대구축' 사업이 선정되었으며, 이에 더하여 [국민참여 협업 프로젝트(시민안전) 사업]에 2019년 '도민안전 인프라 강화를 위한 제주형 빅데이터 분석모형 구축사업', [지역격차 완화사업]에 2020년 'ICT 기술을 활용한 특수학교 안심통학서비스' 등이 선정되어 추진 중에 있다.

특히, 현재 대민 디지털 콘텐츠 디지털 참여 플랫폼 「가치더함」은 회원가입자 수가 7,769명, 도민 제안은 110건이며, 공감투표에 이행된 건수는 35건이었으며, 이중 완료된 건수는 5건이다.

[표 3-31] 제주 가치더함 시민제안 분석
(총 110건, 제안 39건, 문제정의 1건, 공감투표 35건, 프로젝트 35건)

구분	제안일	시민제안 내용	공감	댓글
제안 39건 중 공감 많은 5건	2019.05.07. ~2019.06.06	유기의 섬 제주?!-반려동물 등록 입도제	84	10
	2019.11.07. ~2019.12.07	아이들의 안전한 놀이터 조성 요청	54	14
	2019.08.28. ~2019.09.27	쓰레기 요일제 이대로 괜찮은가	52	13
	2019.08.13. ~2019.09.12	미취학 아동 돌봄 서비스 확대와 지역인력 양성 제도 마련	51	7
	2019.09.18. ~2019.10.18	바다를 살리는 바다유리	49	26
공감투표 35건 중 5건	2020.11.18. ~2021.01.07	제주 지역문제 주민참여 어플리케이션'뽀뽀수퍼'개발	425	52
	2019.09.05. ~2019.12.04	시외거주 도민을 위한 공공 사진 스튜디오	120	40
	2019.09.18. ~2019.12.17	제주도 플랫폼 택시 사업 제안	91	16
	2020.08.03. ~2020.09.25	역사를 알아야 비로소 역사가 않아집니다.AR기술을 이용한 피부로 느끼는 4.3의 역사	29	0
	2020.08.03. ~2020.09.25	AR기술을 활용한 언택트 화재 예방교육	23	10
프로젝트 35건 중 완료 5건	1	나의 제주 사랑법-블록체인템블러 사용		
	2	사용자경험 분석을 통한 정보취약계층의 대중교통 이용개선방안 연구		
	3	관광객 대상 친환경, 친사회 행동보상 시스템 구축		

구분	제안일	시민제안 내용	공감	댓글
	4	뚜벅이여행을 위한 마을 관광		
	5	시민참여를 통한 무장애여행 데이터 수집/개발		

특히, 공감 500표 이상을 얻은 사업은 아래 8건이다.

[표 3-32] 제주도 '가치더함' 프로젝트 발굴 성과

구분	프로젝트명
완료 (5)	시민참여를 통한 무장애여행 데이터 수집개발(2018)
	뚜벅이여행을 위한 마을관광(2019)
	관광객 대상 친환경, 친사회적 행동보상시스템 구축(2020)
	나의 제주 사랑법-블록체인 텀블러 사용(2020)
	사용자경험 분석 통한 정보취약계층 대중교통 이용 개선방안 연구(2020)
진행 중 (2)	게임요소 접목된 환경정화활동 디지털 플랫폼 개발 및 운영
	제주의 새로운 관광패러다임, 제주 스포츠 배틀관광 어플리케이션 개발
선정제외	스마트기기용 증강현실 환경지킴 게임 개발

2. 문제해결형 온라인 플랫폼

문제해결형 온라인 플랫폼인 「서울 디자인 거버넌스」와 「가치더함」은 온오프라인이 같이 운영되는 플랫폼이다.

「서울 디자인 거버넌스」와 「가치더함」의 공통점은 시민제안→문제정의(시민·전문가·전문업체가 참여하는 심사)→시민투표→문제해결(시민·전문가·전문업체가 참여하는 문제해결방안 모색→검증과 피드백)이 있다.

가장 중요한 공통점은 사회문제의 해결에 시민의 제안과 시민의 참여에 의한 문제해결에 있다. 첫 번째 단계로 문제해결의 효과성을 높이기 위하여 전문가와 전문업체의 참여를 통하여 시민의 제안을 구체화 시킨다는데 있다. 이를 문제의 정의단계라고 한다. 문제의 정의 단계 이후 두 번째 단계로 시민의 투표를 통하여 정의된 문제가 실제로 해결이 필요한가 공감을 얻는다. 세 번째 단계, 가장 중요한 단계로 문제의 해결단계를 두고 있다. 문제해결단계에서는 전문가·전문업체가 문제해결을 위하여 도출한 해결방안을 검토

검증하고 피드백하여 수정할 수 있도록 한다. 이 단계에서 정의된 문제가 실제로 현장에서 어떻게 적용되는지, 개선되어야 할 사항은 어떠한지를 검증하는 것이다.

차이점은 「서울 디자인거버넌스」의 경우, 운영부서는 디자인정책과 공동디자인사업팀으로 문화본부에 소속되어 있다. 그 목적도 서울시민의 역량을 활용하여 사회문제의 해결방안을 도출하여 필요사항을 정함으로써 서울시민의 삶의 질 향상을 목적으로 하고 있다.⁶⁰⁾ 따라서 그 적용범위도 굉장히 광범위하다. 사회문제해결디자인 거버넌스의 적용범위는 다음과 같다.⁶¹⁾

1. 고령화, 저출생, 다문화가족 등 인구구조 변화에 대응하는 디자인
2. 성별, 인종, 장애유무 등 사회적 차별 해소를 위한 디자인
3. 범죄, 재난, 사고 등으로부터 안전과 심리적 안심을 제공하는 디자인
4. 소외, 고립, 스트레스 등으로부터 건강과 정서적 안정감을 증진하는 디자인
5. 공중위생, 층간소음 등 생활환경의 질적 개선을 위한 디자인
6. 공공행정의 편의와 서비스 향상을 위한 디자인
7. 사회복지 제도와 시스템 등을 보완하기 위한 디자인
8. 그 밖에 서울특별시장(이하 "시장"이라 한다)이 필요하다고 인정하는 분야의 디자인

무엇보다, 홈페이지에 각 절차를 상세하게 공개하는데 이러한 공개성이 만족도와 효과성을 높이는 것으로 판단된다.

제주도 「가치더함」의 경우, 운영부서는 디지털융합과로 미래전략국에 소속되어 있다. 제주도의 미래를 위하여 다양한 사업을 발굴하여 운영하고 있는데 특히 디지털 융합과는 빅데이터, 스마트시티드론, 융합사업 등을 실시하고 있다. 따라서 사회문제의 해결을 위한 사회문제해결에 목적을 두고 있기 때문에 디지털 또는 ICT전문업체 참여하여 문제의 정의와 문제해결을 시민·전문가와 같이 논의하고 있다. 따라서 그 업무 범위도 사회문제 중 디지털을 활용하여 해결할 수 있는 영역에만 적용하고 있다.

60) 「서울특별시 사회문제해결디자인 조례」제1조(목적)

61) 「서울특별시 사회문제해결디자인 조례」제3조(적용범위)

제6절 고양시 시정·주민참여 플랫폼 현황

1. 고양시 시정·주민참여 온라인 플랫폼(홈페이지) 운영

고양시는 2013년 10월부터 고양시 주민자치 온라인 허브 공간으로써 공동체 조직 활동의 활성화 및 조직 간 네트워킹 실현을 목적으로 고양주민자치 온라인 홈페이지(이하 고주민)를 운영하고 있었다.⁶²⁾

1) 고주민 운영 현황

(1) 주요 운영 메뉴

고주민의 주요 콘텐츠는 참여마당, 교육과 사업, 정보마당, 위원회마당, 홈페이지 소개로 구성되어 있었다.

[표 3-33] 고주민 주요 콘텐츠 및 기능

대메뉴	세부 메뉴	기능
참여마당	고양시 구석구석	자치공동체사업, 마을자원조사 등 고양시 자치조직을 한눈에 볼 수 있는 마을지도
	소셜주민참여단	고양시 소셜기자단 취재기사 게시
	시민이 답하다	시민이 직접 묻고 행정이 답하는, 시민참여 활성화를 위한 기능
	커뮤니티 게시판	마을의 소식을 시민이 직접 올리는 게시판
	아이디어 제안	시정을 위한 아이디어, 건의사항을 자유롭게 올리는 열린 게시판
	정책토론폰방	주민이 직접 토론주제를 발제하고 댓글을 통한 토론을 통한 직접 참여
	설문조사데이터	시민 다수의 의견이 필요한 사안에 대한 온라인 설문조사를 통해 사업추진을 위한 기초자료로 활용

62) 고주민의 홈페이지 주소는 (<http://gojumin.go.kr/new/>)로 현재는 폐쇄되어 검색되지 않는다.

대메뉴	세부 메뉴	기능
교육과 사업	교육	주민자치관련 교육사업 일정 및 자료게시
	자치공동체 사업	자치공동체 사업 추진성과 및 우수사례 게시
	마을자원조사	마을자원조사 사업 추진성과 및 우수사례 게시
	마을문화행사	마을문화행사(마을축제) 일정 및 우수사례 게시
정보마당	공지사항	주민자치 사업공고 등 관련 공지사항 알림 기능
	자료실	주민자치관련 각종 자료 게시 기능
	사례를 소개하다	국내외 주민자치관련 사례 소개
	찾아가는 마을이야기	고양시 내의 다양한 자치사례 게시 기능
	관련사이트 링크	지역별, 분야별 주민자치관련 사이트 링크
	주민자치관련법령	주민자치관련 각종 법령, 조례 확인
위원회 마당	부서위원회	각종 위원회 활동내용 공유를 위한 기능
	시정주민참여위원회	
	주민참여단	
	주민참여예산위원회	
	동 주민자치 위원회	
홈페이지 소개	추진방향	민선 5·6기 자치도시 추진을 위한 비전 및 목표 소개
	설치운영체계도	
	고양시주민자치소개	
	질문과 답변	

출처. 고양시 내부자료

고주민의 주요 콘텐츠는 시정참여플랫폼과 주민참여 플랫폼을 동시에 운영하고 있었다.

첫째, 시정참여플랫폼은 ‘참여마당’이다. 다만, 참여마당이 시정참여플랫폼만으로 운영되는 것이 아니라, 고양시에 대한 정보제공 콘텐츠인 ‘고양시 구석구석’이 있었으며, 명칭은 「서울시 디자인거버넌스」와 같으나, 실제로는 정보제공만 실시하는 ‘소셜주민참여단’ 등을 운영하고 있다.

둘째, 주민참여플랫폼으로 운영하고자, ‘정보마당’과 ‘위원회마당’을 운영하고 있었다. 특히 정보마당은 실제로 마을자치와 관련된 정보만을 제공하는 것이며, 주민참여예산위원회와 시정주민참여위원회, 주민참여단도 동시에 운영하고 있었다.

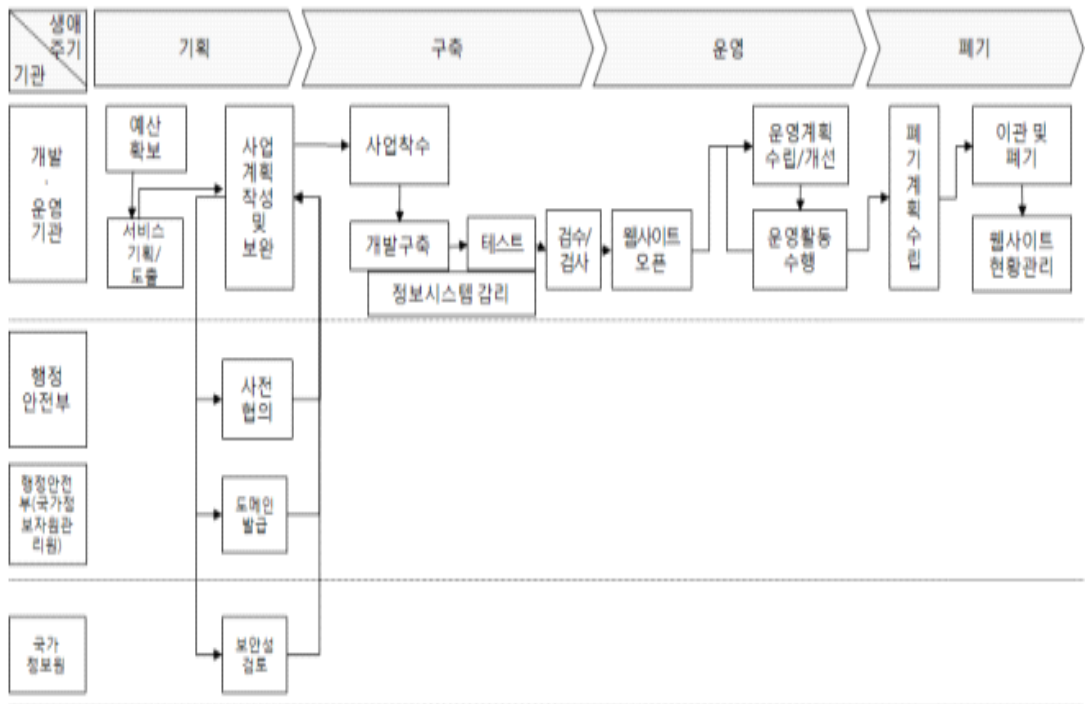
셋째, 마지막으로 주민자치관련 교육에 대한 정보제공에도 그 역할을 하고 있었다.

(2) 고주민 폐지이유

‘19년 3월 행정안전부는 행정기관 및 공공기관(이하 ‘행정기관 등’이라 함)에서 웹사이트 개발 및 운영에 있어 준수하여야 할 다양한 기준과 관련 사항(규정)들을 업무담당자에게 안내함으로써 웹사이트 운영관리에 도움을 주고자 웹사이트의 구축·운영부터 폐기까지 준수 또는 참조해야 할 사항의 지침을 제시하고자 「웹사이트 발주자·관리자를 위한 행정·공공기관 웹사이트 구축·운영 가이드」를 배포하였다.

웹사이트를 구축·운영하기 위해서는 웹사이트 생애주기 단계별·주체별로 필요한 행정절차를 따라 적용해야 하는 활동별 준수 및 고려사항을 제시하였다.

[그림 3-24] 웹사이트 생애주기에 따른 주체별 행정절차



출처: 행정안전부(2019). 웹사이트 발주자·관리자를 위한 행정·공공기관 웹사이트 구축·운영가이드.(2019.03)

동 가이드에서의 폐기 대상 사이트 선정 기준은 다음과 같다.

【예시: 웹사이트 폐기대상 선정기준】

- 당초 웹사이트의 목적을 달성하여 더 이상 유지가 필요하지 않는 경우
- 자체 계획에 의한 웹사이트의 통합 등으로 폐기가 예정된 경우
- 페이지 뷰수, 기능중복 비율, 자료제공 건수, 국민 참여건수, 만족도 등의 항목을 활용한 점검결과 폐기대상이 되는 경우
- 제공 중인 서비스의 변경 또는 폐지로 웹사이트의 운영가치가 낮다고 판단되거나, 서비스 효과성이 떨어지는 경우
- 콘텐츠 유지관리가 안 되는 등의 사유로 계속 운영할 필요가 없는 경우
- 웹사이트 제공 서비스의 핵심 요소가 생산·공급·지원 등의 중단으로 인하여 더 이상 서비스 운영이 곤란한 경우
- 기타 운영 중인 웹사이트가 유사 또는 중복, 낮은 활용 등으로 웹사이트 서비스 중단이 필요하다고 인정되는 경우 등

[표 3-34] 웹사이트 통폐합 정비기준(요약)

기준	점검 항목	점검 내용	정비 대상	
중복수준	기능중복비율	웹사이트 간 유사·중복기능 비율산정 방법 참조	70%이상	
활성화수준	이용 활성화	① 월평균 페이지뷰 (pageview) 수	최근 1년간 월평균, 웹페이지를 열어본 횟수 (동일 페이지를 반복하여 열어본 횟수도 모두 카운트함)	월 평균 20,000건 이하
		② 월평균 방문자 (visitor) 수	최근 1년간 월평균 웹사이트의 방문자 수 (동일인 여부와 상관없이 열린 세션(session) 수를 기준으로 함)	월 평균 5,000명이하
	콘텐츠 활성화	③ 연간 자료제공 건수	최근 1년간 게시물 등록 건수(공지사항, 정책홍보, 간행물, 문의에 대한 답글 등)	1,000건 미만
		④ 연간 국민참여 건수	최근 1년간 국민·기업·이해관계자 등의 게시물 등록 건수(동일인 여부와 상관없이 의견, 질의, 민원등록, 신고, 게시글 등)	1,000건 미만

* 중복수준에 해당하거나 활성화수준 중 해당사항이 있는 경우 차년도까지 즉시 통폐합

* 활성화수준은 ①, ②, ③, ④를 동시에 충족하는 경우에 즉시 정비 대상에 해당됨

출처: 행정안전부(2019). 웹사이트 발주자·관리자를 위한 행정·공공기관 웹사이트 구축운영가이드(2019.03)

고양시 주민자치과는 동 가이드에 따라 고주민을 검토하여 다음과 같은 결론을 도출하였다. 대부분의 저활용 상태였으며, 일부 사이트의 경우 전혀 이용이 없는 미이용 상태였다.

당시 주민자치과의 평가는 “게시판 종류는 많으나 주민참여가 미약하고 2016년 이후로 관리자의 자료제공 건수도 줄어들면서 홈페이지 활용이 전반적으로 저조하고 실제 활용하고 있는 게시판은 정보마당과 위원회마당 2개이고, 모두 고양시 홈페이지와 기능이 중복된다”로 기록하고 있다.

[표 3-35] 고주민 홈페이지 폐기 사유

대메뉴	세부 메뉴	활용수준	이용현황
참여마당	고양시 구석구석	미활용	게시글 없음
	소셜주민참여단	활용	활용도 가장 높았으나 1기 소셜주민참여단 임기가 2019.4.30.에 만료되어 게시판 불필요
	시민이 답하다	저활용	2015.11. 이후 게시글 없음
	커뮤니티 게시판	저활용	게시글 대부분이 게시판 성격과 무관한 자격증반 모집 공지임
	아이디어 제안	미활용	주민 게시글 5건
	정책토론폰방	미활용	주민 게시글 1건
	설문조사데이터	미활용	설문조사 2건
교육과 사업	교육	저활용	2016.10. 이후 게시글 없음
	자치공동체 사업	저활용	자치공동체지원센터 홈페이지와 기능 중복
	마을자원조사	저활용	2017.12. 이후 게시글 없음. 사업 종료
	마을문화행사	저활용	활용도 낮고 시 홈페이지와 기능중복
정보마당	공지사항	활용	공지사항과 중복
	자료실	저활용	공지사항과 중복
	사례를 소개하다	저활용	2016.1. 이후 게시글 없음
	찾아가는 마을이야기	저활용	2017.4. 이후 게시글 없음
	관련사이트 링크	저활용	2015.12. 이후 게시글 없고, 필요시 시 홈페이지에 게시 가능
	주민자치관련법령	저활용	2016.8. 이후 게시글 없고, 시 홈페이지와 기능 중복
위원회 마당	부서위원회	저활용	자치기획 주민참여단 회의록과 동주민자치위원회 공지사항 외엔 활용 저조. 시 홈페이지와 기능 중복
	시정주민참여위원회	저활용	
	주민참여단	저활용	
	주민참여예산위원회	미활용	
	동 주민자치 위원회	저활용	

대메뉴	세부 메뉴	활용수준	이용현황
홈페이지 소개	추진방향	미활용	홈페이지 개설 이후 업데이트 내용 없음
	설치운영체계도	미활용	
	고양시주민자치소개	미활용	
	질문과 답변	미활용	

[표 3-36] 고주민 폼페이지 활용도(2018.5~2019.4)

월평균 페이지뷰 수	월평균 방문자수	자료제공 건수	국민참여 건수
9,677건	1,468명	9건	533건

2. 고양시 시정·주민참여 플랫폼 운영현황

고양시는 2019년 폐지된 통합플랫폼과 다르게, 이미 이전부터 시민과의 소통에서 SNS를 적극적으로 활용하고 있었으며, '19년에 모바일로 간편하게 제안하는 「한 줄 아이디어」 공모전을 실시하고, 이를 숙성시켜 정책에 반영하는 사업을 실시하고 있으며, 그 결과 「한 줄 아이디어」 및 우수제안 숙성과정을 운영하여, 행정안전부에서 실시한 2020년 제안 활성화 우수기관 공모에서 대통령상을 수상하였다.

1) 고양시 SNS 채널 운영 현황

고양시는 시민들과 보다 활발한 소통을 하고, 지자체 PR을 강화하기 위해 2011년부터 다양한 SNS 채널을 개설하여 운영하여 현재까지 운영하고 있다. 고양시는 자체의 트위터, 페이스북을 대표적인 SNS 채널로 활용하고 있으며, 직속기관 및 사업소, 시청부서, 구청부서 및 동, 구청, 유관기관 등의 세부 지역별, 기관별 페이스북 등을 별도로 운영하여 시민들과 다양한 소통 채널을 제공하고 있다.⁶³⁾

고양시 SNS 운영은 이벤트성, 행사 정보/홍보성 포스팅, 고양시에서 발생하는 사소

63) 고양지식정보산업진흥원.(2015). 100만 고양시 SNS 기반 시민참여형 행정 발전방향 연구. 참고.

한 이야기 또는 관련 정보를 제공하고, 이를 통하여 시민참여가 쉽게 되도록 하며, 팬들의 댓글을 많이 끌어내었다.

특히, 고양이를 활용한 시정 홍보 아이디어가 크게 성공을 거두어 공공부문 SNS 활용 우수 사례로 영향력을 확대하고 있었다. 그 결과, SNS 담당공무원 외에도 시장, 부시장 등 고위직의 높은 관심과 참여 등의 영향으로 SNS 활용을 선도하는 지자체로 인지도가 높아졌다.⁶⁴⁾

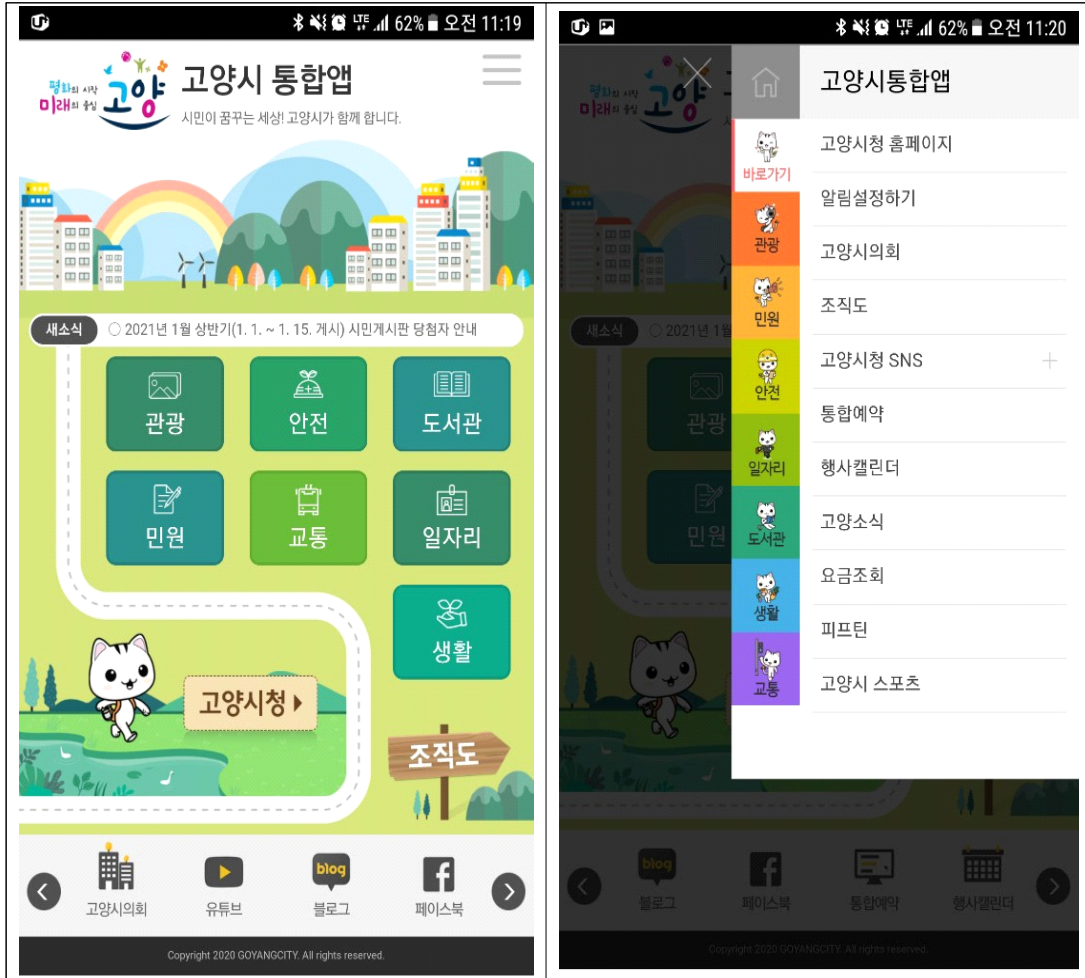
하지만, 기관, 부서별 산재한 SNS 채널로 인하여 시민들에게 혼선을 야기한다는 지적에 따라서, 사용자 편의성과 접근 용이성을 위해 사용자 경험 기반(UX : User eXperience)의 콘텐츠 설계, SNS 채널에 대한 콘텐츠 및 대응에 대한 통일성⁶⁵⁾을 기하기 위하여 고양시 행정업무를 분석하여 31개 업무영역으로 구성하고, SNS특성화 지표 속보성, 연결성, 개방성, 정보의 통제력을 기준으로 '재난재해업무', '복지업무', '문화관광업무', '공보업무', '환경업무', '보건업무', '여성업무' 등의 정보를 SNS에 연계가능 행정서비스 후보군을 도출하였다. 또한, 서비스의 단계적 확대를 위하여 재난재해→안전분야, 복지→복지분야, 문화관광→지역문화산업분야, 공보→내부직원SNS역량강화, 환경→일반행정(분쟁조정)으로 도출하여 추진하고자 하였다.

그 결과, 고양시는 '16년 6월 29일 사회관계망 통합서비스(SNS) 통합서비스시스템인 '고양SNS허브'를 출시하였다. 이 시스템은 고양시 전 부서 페이스북의 콘텐츠를 한 곳에서 확인·소통·공유할 수 있는 통합 플랫폼으로 그동안 업무별·부서별로 특성화한 65개의 페이스북 페이지를 통합하여 서비스를 제공하는 것이다. 이는 업무별·부서별로 특성화된 페이지를 이를 한데 모아 볼 수 있는 별도의 플랫폼이 없어 시민이 부서별 페이지를 일일이 찾아야 하는 불편을 해소하고, 한 페이지에서 전 부서의 페이스북 게시물을 확인하고 댓글 기능을 통해 실시간 소통하며, 검색기능도 제공하여 부서·내용별 검색이 가능해 원하는 정보를 손쉽게 찾을 수 있도록 하였다. 현재는 고양시 통합앱으로 모바일로 구축되어 있다.

64) 고양시는 페이스북을 통해 시민들과 직접 소통한 결과, 광역 포함 전국 지자체(광역·기초 포함) 최초로 페이스북 팬수가 9월 11일 현재, 5만 명(50,118명)을 돌파했다고 밝혔다. 이는 경기도청 1만 2천 630명, 서울시청 1만 6천 760명 보다 훨씬 많은 수치로 공공기관의 공식 SNS 계정으로서는 보기 드문 사례다.(머니투데이, <https://news.mt.co.kr/mtview.php?no=2013091110382588284&outlink=1&ref=%3A%2F%2F>)

65) 기존에는 시정홍보, 시정참여 플랫폼으로 작동하고 있었다.

[그림 3-25] 고양시 통합앱고주민 홈페이지 활용도(2018.5~2019.4)



그 결과 고양시의 SNS 홍보는 8년 연속 대한민국 소통대상을 수상하였다.⁶⁶⁾

66) 이데일리(2020.11.12.), "고양시 SNS홍보, 8년 연속 대한민국소통대상 수상 '영예'".

<https://www.edaily.co.kr/news/read?newsId=03575206625965064&mediaCodeNo=257>

2) 고양시 시민제안제도 운영 현황

고양시는 온라인 플랫폼은 아니지만, 19년부터 시민·공무원 등 누구나 참여하는 제안소통창구 「한 줄 아이디어」 제도를 운영하였다. 이를 통하여 ‘2020년 제안 활성화 우수기관 선정심사’에서 대통령상을 수상하였다.

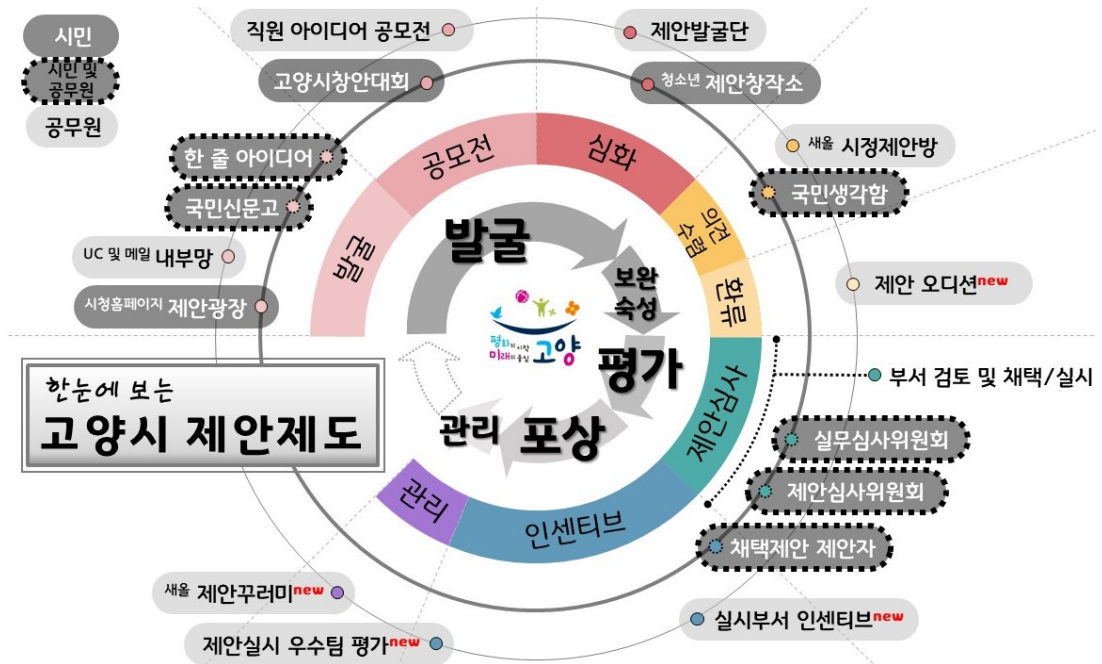
(1) 사업추진 내용 및 절차

고양시는 시민과 공무원의 창의적인 아이디어를 적극 발굴하여 정책제안을 활성화 하고 시정에 반영함으로써 행정서비스의 질을 향상시키고자 고양시는 모바일 등으로 손쉽게 제안할 수 있도록 「한 줄 아이디어」 창구를 운영하였으며, 이를 통하여 제출된 이를 통해 제출된 제안을 제안발굴 → 보완숙성 → 제안심사 → 포상 → 관리 절차에 따라 시민의 아이디어가 정책이나 사업으로 이어지도록 연계하였다.

구체적 절차와 그 방법은 다음과 같다.

- ①-1 제안발굴: 상시제안창구인 국민신문고 운영 및 제안 집중발굴을 위한 시민 및 직원 대상 공모전 「한 줄 아이디어」 등 실시
- ①-2 제안발굴(심화) : 청소년 제안창작소 - 고양시 청소년(14~19세) 대상으로 정책제안교육 및 컨설팅을 실시하여 청소년의 목소리를 담은 제안완성지원
- ①-3 제안발굴(심화) : 직원 제안발굴단 : 직원 대상으로 타시군 우수사례 벤치마킹을 위한 소그룹 탐방, 창의교육을 위한 제주 트리즈교육 지원 등
- ② 보완숙성 : 제안교육·컨설팅 진행을 통한 (불)채택 우수제안 보완
- ③ 제안심사 : 우수제안 선정을 위한 제안실무심사위원회, 제안심사위원회 운영
- ④ 제안포상 : 우수제안자 포상 및 실시부서(팀) 실시인센티브 지급 등

[그림 3-26] '한 줄 아이디어' 운영절차



(2) 사업추진성과

고양시는 「한 줄 아이디어」 발굴을 위하여 청소년 제안교육 프로그램인 ‘제안창작소’, 전 국민 대상 ‘고양시민창안대회’ 공모전, 공무원 대상 제안발굴 지원 프로그램 ‘제안발굴단’, ‘직원 아이디어 공모전’을 운영하였다.⁶⁷⁾

「한 줄 아이디어」 발굴을 위하여 ‘제13회 고양시창안대회’, ‘제9회 직원 아이디어 공모전’, ‘지역경제 활성화를 위한 시민 한 줄 아이디어’, ‘청소년 먹거리 쉼터 네이밍 공모전’, ‘직원대상 마스크 나눔 한 줄 아이디어’ 등 총 5회에 걸친 제안공모전을 실시하였다.

67) 아주경제(2020.11.06.), “2020년 제안 활성화 우수기관에 선정 ‘대통령상’ 수상”
<https://www.ajunews.com/view/20201106101834535>

[표 3-37] 한줄아이디어 공모전 운영현황

구분	지역경제 활성화를 위한 시민 한 줄 아이디어	청소년 먹거리 쉼터 네이밍 공모전	마스크 나눔 직원 한 줄 아이디어
접수기간	2020. 2. 17. ~ 3. 20.	2020. 6. 15. ~ 6. 28.	2020. 10. 19. ~ 10. 25.
접수대상	고양시민 등	고양시 청소년 등	고양시 직원 누구나
주제	코로나19로 침체된 지역경제 활성화 아이디어	학원밀집지역 청소년들이 끼니를 해결할 수 있는 쉼터공간의새이름 공모	108만 고양시민을 위한마스크, 어떻게 나눌까요?
산정건수	156건	216건	9건
결과	채택 - 7건 / 실시 - 3건	암암투표(최우수상) 선정	시민안전과 전달 및 반영

또한 고양시는 제안된 정책의 반영률을 높이기 위하여 보완숙성 과정을 운영하였는데, 제안교육 및 컨설팅을 다음과 같이 실시하였다.

[표 3-38] 제안교육 및 컨설팅 운영현황

행사명	일시	대상	주요내용
제인발굴단 창의교육	2020. 5. 28.(목) 14:00~18:00	2020년 제인발굴단	-사용자 관점 디자인 리서치 및 디자인씽킹 이해 문제점 공감 강의, 팀 별 제안 컨설팅 등
제인창작소 1차 워크숍	2020. 6. 20.(토) 10:00~15:30	2020년 제인창작소	정책제안 과정의 이해 아이디어 도출을 위한 토론
제13회 고양시청인대회 인큐베이팅 워크숍	2020. 9. 1.(화) 15:00~18:00	고양시청인대회 결선진출자	전문가의 서비스디자인 컨설팅 아이디어 보완 및 숙성을 위한 팀별 토론
제인창작소 2차 워크숍	2020. 9. 12.(토) 13:00~18:30	2020년 제인창작소	서비스디자인 관점으로 팀별(14팀) 온라인 컨설팅 진행
2020년 제인컨설팅	2020. 9. 18.(금) 14:00~18:00	2020년 직원 아이디어 공모전 참여자 등	국민디자인단 우수사례 활동·경험 교육 정책수혜자 중심 제인발굴 교육 및 컨설팅

제안의 채택율이 38.4%까지 향상되었다.

[표 3-39] '한 줄 아이디어' 제안접수 건수(2020. 1. 1. ~ 11. 30.)

(단위 : 건)

시민	국민신문고	고양시민청안대회	청소년 제안창작소	시민 한줄 아이디어	합계
접수건수	118	8	14	74	214
채택건수	38	0	2	7	47
실시건수	17	0	0	3	20
공무원	국민신문고	자체접수	직원아이디어 공모전	기타 (제안발굴단, 한 줄 아이디어)	합계
접수건수	4	15	58	20	97
채택건수	0	5	15	6	26
실시건수	0	3	0	5	8

[표 3-40] '한 줄 아이디어' 채택율 및 실시율

구분	접수건수	채택건수	채택률	실시건수	실시율
지표	311건	73건	23.5%	28건	38.4%

채택된 주요 제안은 '도로 빗물받이 위치표시(2020년 제1회 제안심사위원회 동상)', '인감증명서 홀로그래프개선(제8회 직원 아이디어 공모전 접수 제안)', '페트병, 캔 무인회수기 운영(2019년 제안발굴단 발굴제안)', '고양시 재난문자 카카오톡채널연계', '노약자를 위한 신호등 점등시간 연장' 등이 있다.⁶⁸⁾

더불어, 제안에 대한 포상으로 공무원 대상 11,450천원, 시민대상 2,200천원의 포상금이 지급되었다.

68) 경기도 주관 「2020년 제안활성화 시군평가」"경기도표창"(1그룹 1등, 전체 2등), 행안부 주관 「2020년 중앙우수제안」 "대통령상"1건, "장관상"3건 등의 수상실적도 거두었다.

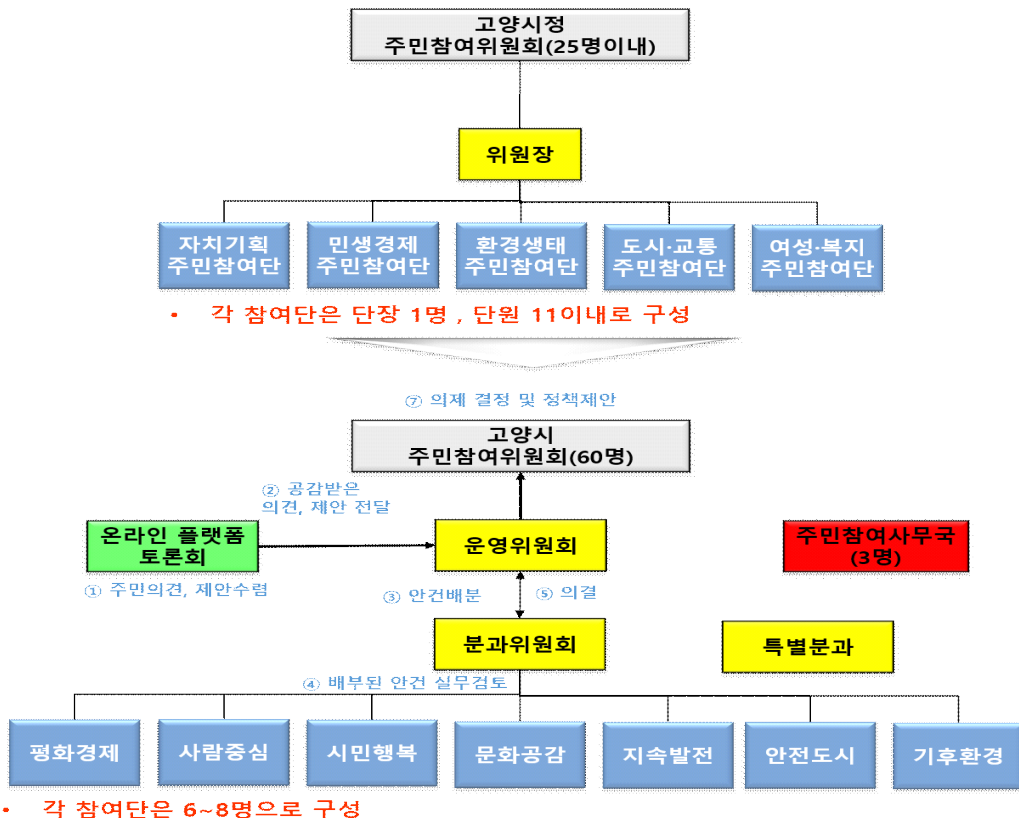
3) 고양시 주민참여위원회 운영현황

고양시의회는 2020.05.29.일 「고양시 주민참여 조례」(조례2242호)를 개정하였다. 그 목적은 다음과 같다.

기존의 시정주민참여위원회는 일부 전문가와 관심 있는 주민의 자문만 받는 형식으로 운영되고 있어 주민의 폭넓은 참여에 한계가 있었다.

따라서 기존의 한계를 극복하여 일반 주민의 의견 수렴을 위한 열린 창구를 운영을 목적으로 주민참여를 활성화를 목적으로 설치·운영하고 있던 시정주민참여위원회와 주민참여단을 주민참여위원회로 일원화한 체계를 구축하였다.

[그림 3-27] 고양 주민참여위원회 체계 구축



고양시 주민참여위원회의 사무국은 주민자치과 참여자치팀이 담당하며, 팀장 1명과 주무관 2명으로 구성되어 있다.

「고양시 주민참여 조례」를 살펴보면, 제6조(시장의 책무)에서 주민참여 활성화를 위한 정책과 환경조성에 노력하여야 한다고 규정하고 있으며, 제8조(전체위원회의 기능) 제2항에서 주민참여위원회 전체위원회의 권고의 실행에 노력하여야 한다고 규정되어 있다. 다만, 이러한 사항은 강행규정이 아니라 선언적 의미의 임의조항이다.

또한, 제8조(전체위원회의 기능)의 역할은 아래사항에 대한 심의·자문의 역할에 그친다.

1. 주민참여 활성화 정책의 수립·집행·평가·환류에 관한 사항
2. 시정의 주요정책에 대한 주민의 지역별, 분야별 참여방법과 의견수렴에 관한 사항
3. 지역사회 문제해결을 위한 시와 주민의 소통과 협력에 관한 사항
4. 제19조제2항에 따른 토론회 등 청구권의 성립요건 충족 여부
5. 그 밖에 시장이 필요하다고 인정하여 위원회 회의에 부치는 사항

위원회의 역할을 충실히 수행할 수 있도록 제17조(자료제출 등 협조)에서 관계부서의 자료제출과 공무원의 의견청취 요청, 제20조(사무국 등 설치 운영)·제21조(사무국의 기능), 제22조(이행상황 등 공표) 등이 규정되어 있으며, 제7조(주민참여위원회의 설치)에서 분과위원회와 특별분과위원회⁶⁹⁾를 설치·운영할 수 있도록 규정하고 있다.

4) 고양시 풍산동 주민자치위원회 모바일 앱 운영현황

풍산동 주민자치위원회는 자체적으로 「풍산동」이라는 모바일 앱을 구축하여 운영하고 있다. 주요 콘텐츠는 홈, 주민소통, 교육강좌, 마이페이지의 메뉴로 구성되어 있다.

「풍산동」 앱은 구글플레이에서 다운받을 수 있으며, 다운받고 회원을 가입할 때, 성명,

69) 다만, 특별분과위원회는 기피시설 등 특별한 사안에 대하여만 필요한 경우에 비상설로 둘 수 있도록 하고 있다.

성별, 출생년월, 휴대전화를 수집하고 있으며, 동시에 거주지역을 등록하게 되어 있다.

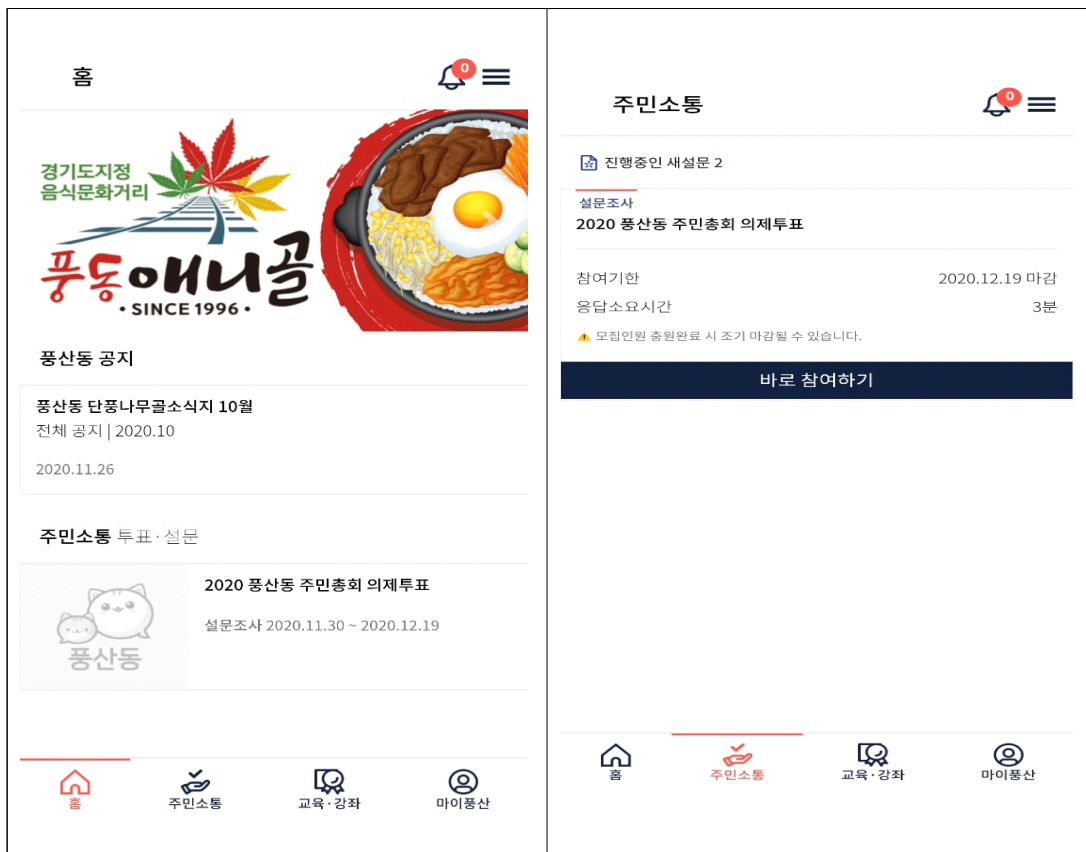
홈페이지 풍산동공지로 풍산동 단풍나무골 소식지가 올라와 있으며 현재 '20년 10월 소식지가 올라와 있다.

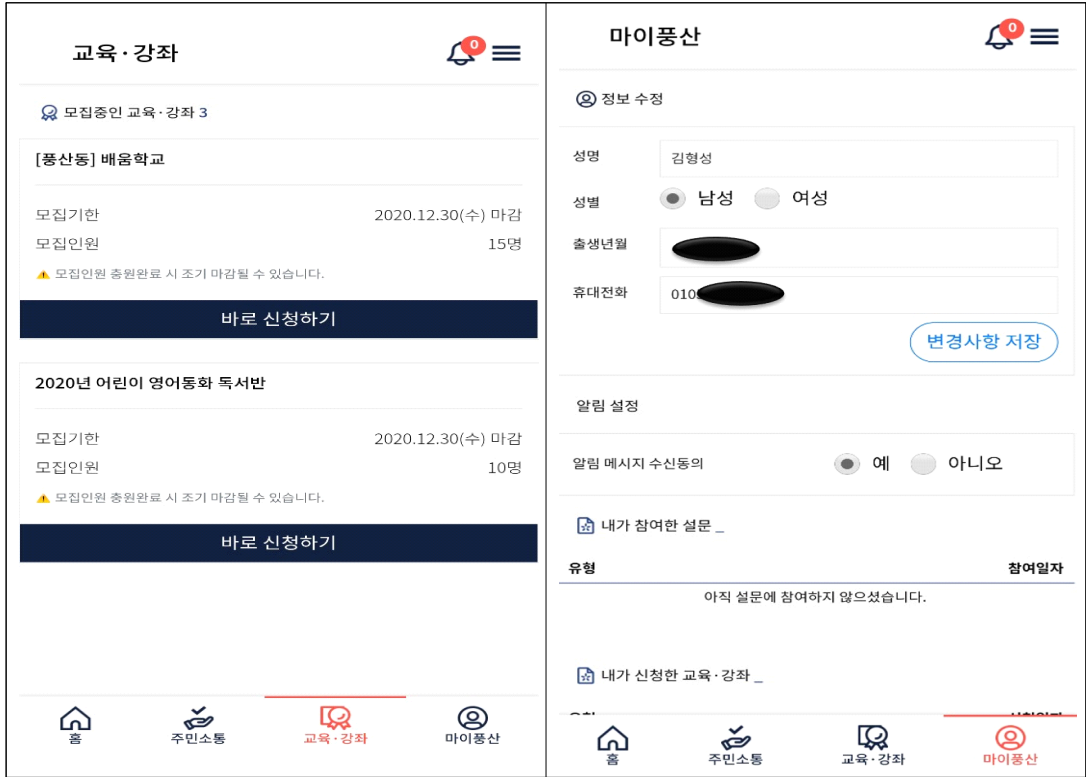
주민소통 페이지에서는 설문조사로 2020 풍산동 주민총회 의제투표 등을 실시하도록 되어 있으며, 설문은 현재 2회가 진행되었다.

교육강좌 페이지에서는 교육강좌 신청을 할 수 있도록 하고 있으며, 현재 모집공고한 교육강좌는 3개이며, 현재 모두 기한이 지났다.

마지막으로 마이풍산 페이지에서는 정보수정과 알림설정, 내 활동들을 모니터링할 수 있도록 하고 있다.

[그림 3-28] 고양시 풍산동 모바일 앱 콘텐츠





3. 고양시 시정·주민참여 플랫폼 운영 시사점

현재 고양시는 엄밀한 의미에서 타 자치단체에서 실시하고 있는 시정참여나 주민참여 플랫폼이 미흡한 실정이다.

고양시의 경우, 서울 「디자인거버넌스」 나 제주도의 「가치더함」 과 같은 절차를 통하여 문문제해결형 플랫폼인 「한 줄 아이디어」 가 있다. 하지만, 이는 온라인이라기 보다는 오프라인으로 운영되고 있어 본 연구의 대상은 아니다. 또한, 이에 대한 근거규정은 「고양시 제안제도 운영 조례」 (조례 제2050호)에 근거하고 있어 타 자치단체가 운영하고 있는 시정·주민참여의 출발과는 차이가 있다. 따라서 시민주도의 방향성에서 판단할 때 시민의 제안은 있으나, 과제의 숙성과정에서부터 시민의 참여가 제한되는 면이

있으며, 그 과제가 적용되는 과정에 전문가들에 의한 컨설팅은 제공되고 있으나, 문제가 실제로 적용되는 과정에서 피드백이 없는 것으로 판단된다.

또한, 고양시는 모바일 및 온라인으로 구축된 고양시 통합 앱을 구축하고 있으며, 고양시 언론홍보담당관의 SNS홍보팀과 정보통신담당관 빅데이터 팀 인력 1명이 담당하고 있다. 하지만 엄밀한 의미에 시민참여보다는 일방향적 정보제공에 충실한 플랫폼으로 시민참여 플랫폼으로 불리는 것은 어렵다. 단순 시정홍보 플랫폼으로 판단된다.

풍산동 주민자치위원회에서 운영하고 있는 「풍산동」 모바일 앱의 경우, 주민참여 플랫폼으로 활용이 가능하도록 주민총회 의제 투표 기능을 구성하였다. 하지만, 온라인 참여를 통한 상호 토론 등의 쌍방향 의사소통의 플랫폼으로 구축은 되어 있지 않다. 이는 타 자치단체에서 수행하는 주민총회와 큰 차이가 없다고 판단된다.

마지막으로 고양시주민참여위원회의 경우, 시민참여 플랫폼 구축을 목적으로 구성되어있다. 다만 새롭게 구축되어 체계를 확립해나가야 하는 문제가 있다. 더 나아가 현재 온라인 플랫폼의 운영이 이루어지고 있지 않은 것으로 판단된다.

특히, 각 부서가 별도로 운영하고 상호 단절되어 있어 중요한 이슈는 각각의 시민참여 플랫폼이 통합 운영되기보다 각각의 목적에 따라 별도로 구축되어 운영되고 있으며, 각각 부서 간 협력적 거버넌스가 이루어지지 않고 있다는 점이다.

제 4 장

온라인 플랫폼 비교와 주요쟁점 및 구축 방안

제1절 온라인 플랫폼 비교

제2절 고양시 온라인 플랫폼 구축 방향성

제3절 고양시 온라인 플랫폼 구축 방안

제절 온라인 플랫폼 비교

1. 온라인 플랫폼 구축 방식

다양한 온라인 플랫폼은 목적과 방식에 따라 다음과 같이 구별할 수 있다.

[표 4-1] 시정참여·주민참여 플랫폼 구축방식

목적 방식	시정참여		주민참여	시정홍보
	집단지성형		디지털 투표형	
	문제해결	의제설정		
온라인		(서울시) 민주주의 서울 (광주시) 바로소통 광주 (대전시) 시소 (금천구) 금천1번가		
		(고양시) 고주민 / (춘천시) 봄의 대화 / (광산구) 광산 ON		
모바일 (온라인)			(당진시) 우리동넷	
			(고양시) 풍산동 앱	(고양시) SNS통합앱
온·오프 라인	(서울시) 디자인거 버년스 (제주도) 가치더함			
오프라인		(고양시) 주민참여위원회		

구축목적은 시정참여, 주민참여, 시정홍보의 3가지 목적으로 구별된다. 구현 방식은 온라인, 모바일(온라인), 온·오프라인, 오프라인 방식의 4가지 방식으로 구별된다.

이때, 고양시의 시정·주민참여의 플랫폼은 다음과 같이 구별된다. 고양시의 고주민은 시정·주민참여 및 시정홍보를 목적으로 온라인으로 구축되어 있었다. 현재 운영되고 있는 고양시의 「SNS통합앱」은 대체적으로 시정홍보의 목적으로 모바일(온라인)⁷⁰⁾로 구축·운영되고 있다. 현재 성과를 도출하고 있는 「한 줄 아이디어」는 시민제안을 정책화하는 시정참여플랫폼이지만 엄밀히 말하면 국민제안제도에 따른 제도로 시민참여와 관련된 플랫폼으로 말하긴 어렵기 때문에 제외된다. 마지막으로 「풍산동」 앱은 주민참여 플랫폼으로 구축되었다.

2. 온라인 프로세스 연혁

사례분석 대상 자치단체의 온라인 플랫폼은 대체로 민선 7기에 시민참여 활성화를 위한 목적으로 새롭게 추진되었다. 또한, 온라인 플랫폼은 행정안전부의 「공감e가득」 사업을 통해서 사업비를 충당하였다.

서울의 「민주주의 서울」을 제외하고 현 시정참여 플랫폼 이전에 구축된 온라인 플랫폼은 시민→정부로의 일방향적인 제안에 불과하여 시민과의 협치의 방향성에 부합하지 않은 경향이 있어 이에 대한 반성으로 쌍방향의 소통이 가능하도록 하는 시스템 구축에 나섰다는 것이다.

주목해야 할 특징으로는 지자체의 특성과 온라인 플랫폼 구축 목적에 따라 세부적인 프로세스는 약간의 차이가 있으나, 시정참여 온라인 플랫폼 대부분은 「민주주의 서울」의 콘텐츠와 프로세스를 활용하여 유사하게 구축되었다는 것이다.

고양시의 각 플랫폼은 모바일로 구성되어 있으나, 해당 플랫폼이 타 자치단체와 유사하게 시정참여 프로세스에 따라 시민이 참여하고 쌍방향의 소통이 가능하도록 구축되어 있지 않다.

70) 모바일로 구축된 플랫폼은 온라인(PC버전)으로도 구축되어 있다.

[표 4-2] 온라인 플랫폼 연혁 종합

온라인 플랫폼		이전 플랫폼		현행 플랫폼
시정 참여	민주주의 서울	- 2006년 '천만상상 오아시스'	행정안전부 '공감e가득'	- 2017년 10월 민주주의 서울 오픈 ■ 2018년 12월 오픈소스개발
	바로소통 광주	- 2016년 7월 ■ 바로소통 시민제안 ■ 바로응답 민원제기	행정안전부 '공감e가득'	- 2019년 3월 바로소통 광주 오픈
	대전시소	-		- 2019년 5~12월까지 시범운영
	금천번가	-		- 2019년 12월 서비스 실시
주민 참여	우리동넷	-	행정안전부 '공감e가득'	- 2020년 2월 시범실시, 3월 서비스 실시
시정· 주민 참여 통합	봄의 대화	-	행정안전부 '공감e가득'	- '19년 5월 1차 구축 - '19년 12월 2차 구축 - '20년 7~11월 3차 구축
	광산ON	- 2017년 12월 「Come on광산」		- '19년 11월 「광산 On」
문제 해결형 시정 참여	서울 디자인 거버넌스	- 2015년 부터		- 현재까지
	가치더함	-	행정안전부 '공감e가득'	- '18년 3월부터 서비스

3. 주요 운영 콘텐츠 및 시정참여 프로세스

1) 주요 운영 콘텐츠

시정참여 플랫폼은 주로 시민제안과 토론, 자치단체 제안으로 구성되어 있는 것이 특징이다. 반면, 주민참여 플랫폼은 홍보와 주민총회와 투표 등의 콘텐츠로 구성되어 있

으며, 통합플랫폼은 시정참여와 주민참여 콘텐츠들이 모두 포함되어 있다.

[표 4-3] 온라인 플랫폼별 주요 콘텐츠

구분	플랫폼	시민제안	시민 토론	자치단체가 제안합니다	홍보/ 정보 제공	설문 조사	총회 (투표)	주민참여 예산	기타
시정 참여	민주 주의 서울	시민제안	공론장	서울시제안	-	-	-	-	-
	바로 소통 광주	제안	토론	시민에게 묻습니다	-	-	-	2020 광주 시민총회	코로나19후유 증온라인극복 센터
	대전 시소	시민제안	토론장	대전시가 제안합니다	-	-	-	-	-
	금천 1번가	열린주민 제안방	-	-	-	금천 설문	-	-	<ul style="list-style-type: none"> • 함양금천 • 찾아가는 골목회의
주민 참여	우리 동넛	-	-	-	행정 정보 제공	시책 관련 시민 의견 수렴	주민 총회 모바일 투표	-	<ul style="list-style-type: none"> • 위기가구 시민제보 • 주민자치 센터 프로그램접수
	풍산동 앱	-	-	-	-	주민 소통	주민소 통	-	교육강좌
통합	봄의 대화	정책제안 (시민 제안)	시민 토론회	-	다시 시작해 봄	설문 조사	온라인 주민 총회	주민참여 예산	-
	광산ON	정책제안	소통 광장	-	공유 마당	-	주민 투표	-	-

2) 시정참여 플랫폼

(1) 프로세스

각 자치단체의 시정참여 플랫폼의 프로세스는 다음과 같은 차이점이 있다.

[표 4-4] 시정참여 플랫폼 프로세스

	민주주의 서울	바로소통광주		대전시소	금천번가		봄의대화	
시민제안	●	●		●	●		●	
담당자검토	×	×	×	×	●			
공감	≥50명	≥50명	50명≤	≥10명	≥20명		≥50명	
부서검토	●	●	●	●	●		●	
							수용	불수용
공감	≥100명	≥100명		≥100명	×	×	-	
의제선정단	●	×		●			-	
시민토론	●	○		●			●	
공감	≥1000명	≥1000명		≥1000명			≥200명 & 공감 > 50명 감	
부서검토	-	-	×	-			수용	불수용
심의	×	●		×			●	
공개	●	○		●	채택	미채택	●	
실행 및 모니터링	●	△		△	△		×	
주민참여 예산제 연계	●	○		×	×	×	×	

첫째, 시민제안에 대한 검토여부이다. 「금천1번가」는 시민제안을 검토하여 사이트에 목적에 타당하지 않은 것은 사전에 제외하나, 다른 플랫폼들은 사전에 제거하는 절차가 없다.

둘째, 공론의제 또는 토론의제 선정을 위해서 의제선정단 운영 여부이다. 「민주주의 서울」과 「대전시소」의 경우 공론 또는 토론의제로 선정되기 위해서는 의제선정단을 거쳐야한다. 다만, 「민주주의 서울」은 시민과 전문가들로 구성된 공론의제 선정단으로 구성되나, 「대전시소」의 토론장에는 주로 전문가로 구성된 토론의제 선정단을 운영하고 있다. 일단 토론의제로 선정된 제안은 토론장에서 시민들이 자유롭게 토론하고 있다.

셋째, 시민토론 절차이다. 토론장에서는 시민의 자유로운 토론과 댓글, 공감활동이 일어나고 있다. 이때, 「바로소통! 광주」에서는 부서에서 관련 정보를 제공할 수도 있다.

네 번째는 심의 절차이다. 「바로소통! 광주」에서는 공감 수가 1000명 이상이면 이를 시민권익위원회 분과위원회에서 제안자와 함께 심의를 하는 절차를 거치고 있다. 특히, 전문성이 필요한 제안사항에서는 전문가를 참여시키는 특별위원회를 거쳐 전원위원회로 상정하고 심의한다.

다섯 번째, 공개절차이다. 「민주주의 서울」과 「대전시소」의 경우, 공감수 1000명 이상인 제안에 대해서는 시장이 직접 답변하도록 하고 있다. 반면, 「바로소통! 광주」는 시장이 공개하는 절차는 없이 시민권익위원회명의로 공개한다.

여섯 번째, 공개 이후 실행에 대한 모니터링이다. 「민주주의 서울」에서는 프로세스에 실행과 모니터링이 명시되어 있으나, 「바로소통! 광주」, 「대전시소」, 「금천1번가」는 실행을 강제하거나 모니터링하는 공식적인 절차가 없다. 다만, 담당부서에서 실무부서의 실행여부에 대한 결과를 요청하고, 이를 홈페이지에 게시하는 절차를 수행하고 있다.

일곱 번째, 주민참여예산제와의 연계이다. 「민주주의 서울」의 경우, 주민참여예산제도와 연계를 실시하고 있다.⁷¹⁾ 「바로소통! 광주」도 최초 계획할 때부터 주민참여예

71) 민주주의 서울의 업무분장내에 민주주의 공론운영팀의 업무중 민주주의 서울 연계 시민참여예산제를 운영하고 있는 것으로 나타나고 있다.

산제도와 연계하고자 하였으나, 잦은 담당자의 변경으로 인하여 '20년 8월 주민참여예산 제도와 연계하는 사례를 도출하였다. 다만, 이것이 명확하게 제도상 반영되어 있는지 확인하기는 어렵다.

「봄의 대화」의 경우 그 절차가 타 자치단체와 달리 차이가 있는데, 부서의 불수용 여부에 따라서 1→2→3차 공론화를 실시한다. 최종 3차 공론화는 시민주권위원회에서 심의·공고하면, 시장이 시정권고에 대한 수용여부를 결정하고 공개적으로 답변하도록 하고 있다.

(2) 주요 이슈

첫째, 시정참여 플랫폼의 운영목적에 따라 프로세스의 차이가 발생한다.

먼저 「민주주의 서울」,⁷²⁾ 「대전시소」⁷³⁾의 경우, 동 플랫폼의 운영 목적 중 하나가 민주시민교육도 있다. 「바로소통! 광주」의 경우, 직접적인 조례에 교육 의무규정은 없다.⁷⁴⁾ 그 결과, 「민주주의 서울」, 「대전시소」의 경우 그 프로세스에 의제선정단을 운영하고 있으나,⁷⁵⁾ 「바로소통! 광주」의 경우, 시민의 역량에 대한 긍정적인 전제를 가지고 대부분의 절차에 시민들이 주도할 수 있도록 하고 있다. 다만, 마지막 권고를 위한 분과위원회에 전문가를 참여시켜 구체적인 해결방안에 대하여 의견을 제시할 수 있도록 하였다.

둘째, 시민제안을 실행할 관련부서의 참여와 그 역할에 있다. 시민제안 이후 일정한

72) 「서울특별시 시민민주주의 기본 조례」제5조(시장의 책무) ② 시장은 시민의 정책과정 참여를 확대하고, 참여자들의 역량을 향상시키기 위해 노력하여야 한다.

73) 「대전광역시 시민참여 기본조례」제4조(시장의 책무)② 시장은 교육, 홍보 등을 통하여 시민참여 의식을 고취시키는데 노력하여야 하고 이행사항에 대하여 연 1회 이상 정기적으로 점검하고 대전광역시의회에 보고하여야 한다.

「대전광역시 속의민주주의 실현 조례」 제4조(시장의 책무) ② 시장은 속의제도 운영을 위하여 필요한 시민 교육을 적극적으로 지원하여야 한다.

74) 「광주광역시 시민권익위원회 구성 및 운영에 관한 조례」에는 교육에 대한 규정이 없다. 다만 간접적으로 「광주광역시 시민참여 기본조례」제7조(사업) 시장은 시민참여 활성화를 위해 예산의 범위에서 다음 각 호의 어느 하나의 사업을 추진 또는 지원할 수 있다고 규정하고 있다.

1. 교육, 홍보, 인력양성
2. 정책 및 사례 연구 조사, 세미나 등
3. 민관 네트워크 구축
4. 그 밖에 필요하다고 인정되는 사업

75) 서울시의 의제선정단은 시민과 전문가들이 참여하고 있다. 그러나 대전의 경우 부서에서 추천한 교수나 전문가로 구성되어 있는 것이 차이점이다.

공감 수를 달성하면, 제안에 대하여 부서가 검토하도록 하고 있다. 「민주주의 서울」, 「바로소통! 광주」, 「대전시소」의 경우, 부서의 검토 절차를 운영하고 있으나, 그 영향력은 매우 적다. 왜냐하면, 부서는 검토 결과에 대한 의견제시와 정보제공에 역할을 수행하고 있기 때문이다. 특히, 「바로소통! 광주」의 경우는 부서에 참여와 자료제출 요구권을 시민권익위원회에 부여하고 있다.

다만, 「금천1번가」의 경우는 부서에서 검토 및 채택권이 부여되어 있다. 「봄의 대화」는 부서가 검토하여 불수용할 수 있으나, 불수용 시 별도의 절차를 추가 수행할 수 있도록 하고 있으며, 마지막으로 시민주권위원회가 검토하고 권고할 수 있도록 하고 있다.

셋째, 시정참여 플랫폼 담당부서의 역할로 실행 및 모니터링이 제도화되어 있는가와 예산과 연계시킬 수 있는가의 문제이다. 「민주주의 서울」의 경우, 조직과 인력, 실행 프로세스에 실행 및 모니터링이 체계화되어 있으며, 시민참여예산제의 유형으로 시민제안 프로세스를 통해 연계할 수 있도록 하고 있다.

[표 4-5] 시정참여 플랫폼 유형구분

	유형구분	사업개념	관리부서
광역 단위	광역제인형 (舊 시정참여형)	2개 이상 자치구의 시민편의 향상과 광역도시 문제해결을 위해 시민(단체)이 제안·선정 과정에 참여하는 사업	시민속의 예산담당관
	광역합치형 (舊 시정합치형)	도시문제 해결을 위해 사업 제안·선정·집행 등 전 과정에 민관이 공동 참여하는 사업	서울합치담당관
	민주주의서울 연계형 (‘20년 신설)	‘민주주의 서울’의 시민제안 중 공론과 민관 속의를 통해 정책화되어 예산이 편성되는 사업	서울민주주의 담당관
지역 단위	구단위계획형	지역사회 문제를 해결하기 위한 區 지역사회혁신 계획 사업에 참여예산 사업을 통합추진하고 인센티브 부여하는 사업	서울합치담당관
	동단위계획형	마을단위 문제해결위한 마을계획단 등 발굴 사업	지역공동체담당관

출처: 서울시 참여예산 홈페이지(<https://yesan.seoul.go.kr/intro/yesanIntro.do>)

「바로소통! 광주」, 시민제안을 실행할 관련부서의 참여와 그 역할에 있다. 시민제안 이후 일정한 공감수를 달성하면, 제안에 대하여 부서가 검토하도록 하고 있다. 「민주주의 서울」, 「바로소통! 광주」, 「대전시소」의 경우, 부서의 검토 절차를 운영하고 있

으나, 그 영향력은 매우 적다. 외나하면, 부서는 검토 결과에 대한 의견제시와 정보제공에 역할을 수행하고 있기 때문이다. 특히, 「바로소통! 광주」의 경우는 부서에 참여와 자료제출 요구권을 시민권익위원회에 부여하고 있다.

3) 운영 조직 및 인력

「민주주의 서울」을 제외하고 대부분의 온라인 플랫폼 담당인력은 2~4명으로 조사된다. 「대전시소」, 「봄의대화」, 「광산ON」 담당조직은 민선7기 시민소통 강화를 위한 시장, 구청장의 의지를 반영하여 기존의 조직에서 분리하여 신설되었다.

「민주주의 서울」의 경우도 최초의 경우 3명으로 시작했으나, 현재 18명으로 확대되었다. 또한, 시장참여 온라인 플랫폼에 간접적으로 영향을 주는 서울민주주의 위원회의 운영사무국으로 총 4개 담당관 88명으로 운영되고 있으며 그 업무가 시민협치나 소통과 관련된 조직으로 구성되어 있다.

구성 인력이 2~4명에 불과하나 위원회 운영·관리와 더불어 가장 주된 기능은 공론기획과 공론장 운영이라고 할 수 있다. 추가적으로 시민제안의 활성화를 위한 찾아가는 시민제안, 워크숍 등을 추가적으로 운영하고 있어, 그 업무량이 매우 많은 것으로 판단된다.

[표 4-6] 시장참여 플랫폼 운영조직 및 인력

플랫폼	조직	인력(명)	비고
민주주의 서울	서울민주주의위원회 서울민주주의 담당관 • 민주주의총괄팀 • 민주주의공론기획팀 • 민주주의공론운영팀 • 민주주의지원팀	18	지원팀은 민주주의 서울 웹사이트를 운영관리하고 있음 시민제안을 활성화하기 위해서 찾아가는 시민참여 활동과 제안발굴 워크숍을 수행하고 있음
바로소통광주	시장 직속 혁신소통기획관 • 소통기획담당	3	시민권익위원회 운영관리 바로소통! 광주 운영(공론기획, 분과위원회관리) 시민총회
대전시소	시민공동체국	2	시민제안을 활성화하기 위하여 오프라인으로 시민제안발굴 워크

플랫폼	조직	인력(명)	비고
	시민소통과 • 속의정책팀		숨, 찾아가는 시민제안운영(OFF-LINE 시민참여 행사), 주민자치회의, 청년모임 등 운영
금천번가	행정문화국 마을자치과 • 금천번가팀	4	1명은 온-오프라인 금천번가, 정책공론장, 정책박람회를 운영하고 있으며, 다른 1명이 리빙랩 프로젝트 지원사업, 찾아가는 금천1번가, 창의혁신 제안제도를 운영하고 있다.
봄의대화	시장직속 시민주권담당관 • 참여기획팀	3	
광산ION	자치행정국 시민협치과 • 시민협치팀	2	

4. 담당부서 및 관련 부서간 거버넌스 구축 비교

시민참여 및 주민참여 플랫폼의 운영을 위해서는 제도의 구축이 어떠한가를 비교할 필요가 있으며, 무엇보다 시정참여가 활성화되기 위해서는 시민이 제안이 정책화되어 관련 대 행정에 대한 시민의 참여 효능감이 높아지는 것이 관건이다. 따라서 제안이 정책화되는 과정에서 제안의 실행을 강제할 수 있는 시스템의 구축이 필수이며, 여기에서 담당 부서와 관련부서 간 협력적 거버넌스가 중요하다.

1) 제도 구축 현황

시민참여 및 주민참여 플랫폼의 운영을 위해서는 각 자치단체가 관련 규정을 완비하고 있다. 다만, 서울시, 춘천시, 고양시의 경우 단일의 규정을 운영하고 있으나, 광주시와 대전시는 ‘시민참여 기본조례’와 연계해서 규정하고 있다. 예를 들면 「광주광역시 시민참여 기본조례」 제9조(예산편성의 시민참여) 규정을 두고 예산 편성단계에서 시민참여를 보장하도록 하고 있다.⁷⁶⁾ 또한, 「대전광역시 시민참여 기본조례」 제11조(정책제안 플랫폼 운영) 규정에서 정책제안 플랫폼에 대한 근거 규정을 두고 있다.⁷⁷⁾

76)「광주광역시 시민참여 기본조례,제9조(예산편성의 시민참여) ① 시장은 예산을 편성하는 단계에서부터 주민이 충분한 정보를 얻고 의견을 표명할 기회를 가질 수 있도록 행정정보공개와 시민참여를 보장하여야 한다. ② 시장은 예산편성시 시민이 제안한 정책의제를 반영토록 노력하여야 한다.

[표 4-7] 시장참여 관련 규정

	서울시	광주시	대전시	춘천시	고양시
조례명	서울특별시 시민민주주의 기본 조례 시행규칙	광주광역시 시민권익위원회 구성 및 운영에 관한 조례	대전광역시 숙의민주주의 실현 조례	춘천시 시민주권 활성화를 위한 기본 조례	고양시 주민참여 조례
위원회	서울민주주의위원회	시민권익위원회	대전시민 숙의제도 추진위원회	시민주권위원회	주민참여위원회
위원회 역할과 기능	<p>심의·조정</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 시민민주주의 계획 2. 민판협치 3. 서울특별시 위원회 운영 계획 4. 마을공동체 계획에 관한 사항 5. 시민참여-숙의 예산 운영 계획 6. 위원회 사무기구의 조직 및 정원 요구 7. 위원회의 예산 요구 및 결산 8. 위원회 운영규정의 제정 및 개정·폐지 분과위원회(시행규칙) <ol style="list-style-type: none"> 1. 참여·공론분과위원회 2. 숙의예산분과위원회 3. 협치분과위원회 4. 마을 자치분과위원회 5. 그밖에서 시민민주주의 위원회 위원장이 필요하다고 인정하는 분과위원회 <p>-자문단 설치기능</p>	<p>제4조(기능)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 시민 불만사항 및 제언 사항 2. 시민 권익보호를 위한 주요 정책 검토 및 의견 수렴 3. 고충민원 관련 행정제도 개선 4. 시민의 권익구제를 위한 자료의 수집 및 의견제시 5. 시민의 권리나 이익이 침해되는 특정사항에 대한 조사 권고 6. 온라인 민주주의 플랫폼을 통한 정책제안 실행방안 7. 시 주요 정책에 대한 평가 8. 다른 조례 및 규정 에 의하여 위원회의 소관으로 정한 사항 <p>제14조(분과위원회 및 특별위원회) ① 분야별로 분과위원회를 둘 수 있다. ② 특정 현안의 전문적 논의를 위해 특별위원회를 둘 수 있다.</p>	<p>심의·의결</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 숙의의제 선정에 관한 사항 2. 숙의방식 결정에 관한 사항 3. 공론화위원회에 관한 사항 4. 그 밖에 숙의제도 운영에 필요하다고 시장이 인정하는 사항 	<p>심의·조정</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 시민주권 활성화 정책의 수립·시행 2. 시민주권 활성화를 위한 제도개선과 기반 조성 지원 3. 그 밖에 시민주권 활성화를 위하여 필요하다고 인정하는 사항 	<p>심의·자문</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 주민참여 활성화 정책의 수립·집행 평가 환류에 관한 사항 2. 시정의 주요정책에 대한 주민의 지역별, 분야별 참여방법과의 건수함에 관한 사항 3. 지역사회 문제해결을 위한 시와 주민의 소통과 협력에 관한 사항 4. 제19조제2항에 따른 토론회 등 청구권의 성립요건 충족 여부

77) 대전광역시 시민참여 기본조례, 제11조(정책제안 플랫폼 운영) ① 시장은 시민이 쉽고 편리하게 정책을 제안하고 평가를 할 수 있는 정책제안 플랫폼을 운영할 수 있다. ② 시장은 제1항에 따른 정책제안 플랫폼의 효율적인 운영 등을 위하여 관련 법인 또는 단체 등에 위탁할 수 있다.

	서울시	광주시	대전시	춘천시	고양시
지원 기구	제8조(사무기구 및 소속 직원) ② 사무기구에서는 위원회 소관 사무를 처리하며, 그 밖에 위원회 운영 등을 위하여 위원장이 정하는 사무를 처리한다.	제5조(위원회의 구성) ⑤ 위원회의 사무를 처리하기 위하여 간사와 서기를 각 1명씩 두며, 간사는 시민소통담당 부사장이 되고 서기는 업무담당 사무관이 된다.			제20조(사무국 등 설치 운영) ① 시장은 사무국(이하 “사무국”이라 한다)을 설치 운영할 수 있다. 제21조(사무국의 기능) 사무국은 다음 각 호의 기능을 수행한다. 1. 사무국의 운영계획의 수립 및 시행 2. 주민참여 활성화 기본계획 수립 지원 3. 주민참여 현황 조사 및 사업의 분석·평가 연구 4. 주민참여 활성화 사업계획 수립·실행 지원 5. 주민참여 활성화 관련 교육 홍보 6. 그 밖에 주민참여 활성화에 필요하다고 인정되는 사항
시장의 책무	② 시장은 시민의 정책과정 참여를 확대하고, 참여자들의 역할을 향상시키기 위해 노력하여야 한다.	-	제4조(시장의 책무) ② 시장은 숙의제도 운영을 위하여 필요한 시민 교육을 적극적으로 지원하여야 한다. 제12조(숙의제도) ② 시장은 숙의제도가 실효성을 거둘 수 있도록 충분한 예산을 지원하여야 한다. 제15조(시민교육) ①	제18조(제도개선 및 정책평가) 시장은 위원회가 권고한 사항을 반영하여 행정절차와 제도를 개선하고, 이에 대한 정책 평가를 시행할 수 있다. 제19조(지역사회 등과 협력 및 지원) 시장은 시민의 참여 활성화 위하여 관련 기관 및	제6조(시장의 책무) ③ 시장은 주민의 시장 참여를 확대하고, 교육 등을 통하여 참여자들의 역할을 향상시키기 위해 노력하여야 한다. 제8조(전체위원회의 기능) ② 전체 위원회는 시장활동에 대한 평가와 공론화 절차를 통

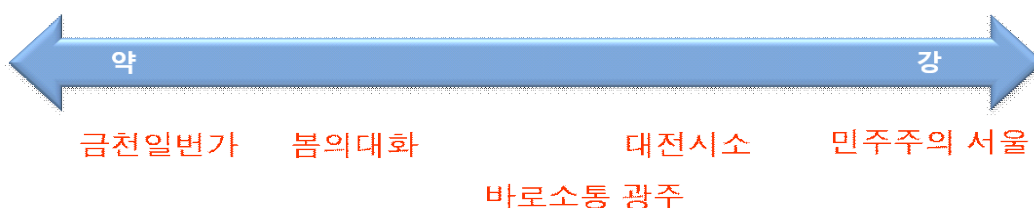
	서울시	광주시	대전시	춘천시	고양시
			<p>시장은 속의 민주주의 실현을 위해 시민에게 다음 각 호의 교육기회를 제공하여야 한다</p> <p>제16조(결과환류)시장은 속의제도를 통해 도출된 결과에 대해 시정반영 여부를 결정하고 정책반영시 추진상황에 대해서도 시민에게 공개하여야 한다.</p> <p>제17조(재정지원)시장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사업을 수행하는 법인 또는 단체에 예산의 범위에서 필요한 경비의 전부 또는 일부를 지원할 수 있다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 속의민주주의 실현을 위한 시민역량 강화 2. 주민자치·마을공동체 속의제도 활동의 사결정 지원 3. 속의민주주의 관련 연구·조사 활동 	<p>단체 등과 적극적으로 협력하여야 하며, 예산의 범위에서 사업비를 지원할 수 있다.</p>	<p>해이루어진 사회적합의사항을 시장에게 권고할 수 있고, 시장은 이를 실행하도록 노력하여야 한다.</p> <p>제19조(주민참여확대노력)①시장은 다양한 주민참여방법과 협력의 기회를 제공하여 시정에주민의참여를 확대하도록 노력하여야 한다. ② 주민은 시의발전과 주민의 삶의 질 향상을 위한 정책에 대하여 의견을 공개적으로 제시하고, 이의타당성에 대한 토론 등을 시장에게 청구할 수 있다.</p>

다만, 위원회의 역할에서 심의의결>심의조정>심의자문과 심의 정도로 살펴볼 때, 고양시 주민참여위원회의 역할은 다소 약한 것으로 판단된다. 또한, 춘천시의 경우도 기초 자치단체임에도 불구하고 ‘시민주권위원회’로 ‘시민’이라는 용어를 사용하고 있으나, ‘주민’의 용어는 다소 한정적으로 판단된다.

2) 제안 실행력의 정도

인터뷰 결과, 담당부서의 제안 실행의 강제력 보유여부는 다음과 같이 평가할 수 있다.

[그림 4-1] 시민제안의 실행력 정도



「민주주의 서울」의 경우, 행정위원회인 서울민주주의위원회가 운영되고 있으며, 위원회의 역할이 시민의 의견을 행정과 정책에 반영하는데 초점을 맞추고 있어, 제안의 실행력이 강한 것으로 판단된다. 특히, 일정규모 이상의 공감을 얻은 시민제안은 시장이 직접 답변하도록 하고 있으며, 그 결과의 시행을 모니터링까지 수행하고 있다.

「대전시소」의 경우, 민선 7기의 공약사항이며, 시장의 강력한 지지를 받고 있다. 또한 일정규모 이상의 공감을 얻은 시민제안은 시장이 직접 답변하도록 되어 있어 부서에서는 그 답변에 구속받을 수밖에 없다고 응답하고 있다. 또한 속의민주주의 위원회의 역할이 심의·의결 기능까지 수행하고 있어 실행력이 높다고 할 수 있다. 다만, 현재까지 시장이 답변한 수의 공감을 얻은 제안은 나타나지 않고 있다.

「바로소통! 광주」의 경우, 1기 시민권익위원회의 경우, 민선7기 시작과 동시에 구성되어 시장이 직접 공동위원장으로 힘을 실어주었기 때문에 그 실행력이 강하였으나, 현재는 시장님이 공동위원장을 내려놓으신 상태이고, 시민권익위원회의 심의 결과도 강제력이 있는 것이 아니어서 실행력은 다소 떨어진다.

「봄의 대화」의 경우, 일정한 수 이상의 공감을 받은 시민제안을 부서가 불수용할 경우 공론화 위원회를 구성하여 2차 공론화를 실시한다. 2차 공론화에서 일정 수 이상의 공감을 받은 제안도 부서가 불수용할 경우, 시민주권위원회에서 최종 심의하여 시장에게 전달한다. 3차 공론화 과정을 거친 경우는 시장이 답변을 하여야 하는데, 이때도 수용여

부에 대한 답변에 불과하다.

금천일번가의 경우, 제안의 초기에서부터 부서의 수용·불수용 의견을 낼 수 있으며, 일정한 수의 공감을 얻은 제안도 부서가 수용·불수용을 결정할 수 있다.

[표 4-8] 시정참여·주민참여 위원회의 강제력

플랫폼	관련 위원회	법적 강제력
민주주의 서울	서울민주주의위원회	있음
대전시소	대전광역시 속의민주주의 실현 조례	있음
바로소통광주	시민권익위원회	없음
봄의대화	공론화 위원회 (2차)→ 시민주권위원회(3차)	없음
금천일번가	없음	없음

2) 내부적 협력적 거버넌스의 구축 정도

타 부서와의 협력적 거버넌스는 위에서 실행력의 정도와 유사하다. 여기에서는 2가지의 쟁점을 고려할 수 있는데, 업무담당 부서 내부의 협력적 거버넌스 구축 여부와 타 부서와의 협력적 거버넌스 구축 여부이다.

내부 협력적 거버넌스 정도는 유사기능의 통합 정도를 말하며, 타 부서와의 협력적 거버넌스는 직제상 위치와 권한 등을 말할 수 있다.

「민주주의 서울」의 경우 서울민주주의위원회의 사무국으로 「민주주의 서울」과 참여예산제, 시민사회와 협치, 마을공동체 활성화 기능이 함께 구조화되어 있다. 따라서 다양한 시민제안이 타 시민참여 기능과 연계되어 시행될 수 있는 여지가 크다. 또한, 서울민주주의위원회는 독립적인 행정위원회로 심의와 의결기능을 담당하고 있어, 타 부서와의 협력적 거버넌스의 구축에 긍정적인 영향을 준다.

「대전시소」의 담당부서는 시민소통과이며, 시민소통과 내에는 시민신문고, 갈등관리, 인권기능이 함께 구조화되어 있다. 또한 시민공동체국에는 지역공동체과, 사회적경제과, 시민봉사과가 함께 구조화되어 있어 시민제안이 타 시민참여 기능과 연계가 가능하다. 다만, 직제상 자치분권국과 별도로 시민공동체국으로 운영되고 있어, 주민참여와의 업무협력이 다소 어려울 수 있다.

「바로소통! 광주」의 담당 부서는 혁신소통기획관이다. 국민디자인단, 직속민원, 종합민원, 120콜센터 기능이 편재되어 있다. 따라서 내부의 거버넌스가 크게 작동할 수 있는 여지가 다소 낮다. 다만, 시장직속의 직제상 장점으로 긍정적인 영향을 받을 수 있다.

「봄의 대화」의 담당부서는 시장직속 시민주권담당관이다. 시민주권담당관 내에는 제안제도를 담당하는 참여기획, 마을공동체 및 주민자치를 담당하는 마을자치기능이 함께 구조화되어 있어 시민제안이 타 시민참여 기능과 연계되어 시행될 수 있는 여지가 크다. 또한, 관련 기능을 수행하는데 시장 직속이라는 직제상 장점으로 긍정적인 영향을 받을 수 있다.

「금천일번가」의 담당부서는 마을자치과이다. 마을자치과는 자치행정, 마을생태계, 주민참여, 자원봉사 기능이 함께 구조화되어 있어 시민제안이 타 시민참여 기능과 연계가 가능하다. 다만, 관련부서의 불수용 시 협력여부가 불투명해진다.

제2절 고양시 온라인 플랫폼 구축 방향성

1. 온라인 플랫폼 구축 방향성

온라인 플랫폼은 2×3가지 유형으로 분류할 수 있다.

[표 4-9] 온라인 플랫폼 유형 구분

구축 방식	유형	시정참여		주민참여
		집단지성형-의제설정	집단지성형-문제해결	디지털 투표형
온라인		①	②	③
모바일		④	⑤	⑥

시정참여의 경우 의제설정 목적과 현장의 직접적인 문제해결을 위한 목적이 있다. 주민참여의 경우, 대부분 디지털 투표형으로 운영되고 있다. 주민참여 프로세스는 주민 자치위원회에서 오프라인을 통해서 의제를 설정하고 이를 모바일 플랫폼에 탑재하여 투표를 하는 방식으로 운영되고 있다.

온라인 방식과 모바일 방식이 구축방식은 그 목적에 따라 장단점이 있다. 집단지성형 의제설정 목적의 시정참여 플랫폼의 경우, 모바일보다는 온라인으로 먼저 구축되는 것이 그 장점을 극대화할 수 있을 것으로 판단된다. 왜냐하면, 의제설정은 그 과정에서 시민의 공감과 공론장에서의 토론이 전제되기 때문에 모바일에서 작성하는 데는 모바일에 익숙하지 않은 세대들의 참여가 어려울 것으로 판단된다. 반면, 주민참여에서 디지털 투표형과 디지털 투표형의 경우는 오프라인에서 의제설정이나 문제정의를 이루어지고 시민들은 제안과 공감에 대한 투표에 주로 참여하기 때문에 모바일 방식이 보다 참여하기 쉬울 것으로 판단된다. 따라서 선택과 집중을 통해서 어떠한 목적을 가진 온라인 플랫폼을 구축할 것인지에 대한 결정이 필요하다.

다만, 전문가 자문위원회결과 온라인방식을 취하든 모바일 방식을 취하든 오프라인의 활동이 반드시 필요하다고 의견을 제시하였다. 여기에서 오프라인의 활동은 앞서 제

시한 찾아가는 시민제안 발굴, 워크숍 등이며, 문제해결형의 경우, 시민·전문가·전문업체 등의 참여와 현장 점검 등에서 활용된다. 주민참여에서 디지털 투표형 역시도 온오프라인을 병행하게 된다.

또한, 다음과 같은 사항들을 고려할 필요가 있다.

첫째, 전문가들은 선택과 집중을 통해서 온라인 플랫폼 구축을 명확히 하라는 주문을 하였으며, 성공사례를 도출하여 시민의 참여 효능감을 높일 것을 주문하였다. 왜냐하면, 시민·주민참여에는 시민의 참여가 매우 중요하나, 참여결과의 피드백을 통한 효능감이 높아질 때, 참여가 활성화될 것으로 판단하였다.

둘째, 무엇보다 시민에 제안한 의제가 정책화되는 것이 중요한데, 여기에는 예산의 연계에 대한 고려가 중요하다는 의견이었다. 여기에는 시정참여나 주민참여를 구별하지 않는다. 「민주주의 서울」은 참여예산제도 내에 「민주주의 서울」서울 연계형 예산을 포함시켰으며, 「바로소통! 광주」는 현재 「지방재정법 시행령」(대통령령 제31380호) 제46조(지방예산 편성 등 예산과정의 주민참여) 제1항 제3호 사업공모유형에 「광주광역시 시민참여예산제 운영 조례」와 「광주광역시 시민참여 기본조례」를 연계하여 운영하고 있다.

셋째, 목적에 따라 의제설정을 목적으로 하는 경우, 시청 전체를 대상으로 하기 때문에 담당 부서는 시정 전체와 관계되는 부서에서 운영할 필요가 있다. 반면, 주민자치위원회를 중심으로 하는 주민참여(디지털 투표형)을 운영을 위해서는 주민자치위원회를 담당하는 부서에서 운영할 필요가 있다.

넷째, 온라인 플랫폼의 목적에 따라 시민들의 참여와 그 역할을 강화할 필요가 있다. 사례로 조사한 대부분의 온라인 플랫폼은 시민주도를 강화하는 방향으로 프로세스를 구축하였으나, 시민들의 의사결정에 대한 숙의 과정의 운영에 차이가 있다. 「민주주의 서울」, 「대전시소」의 경우, 민주주의 절차에 대한 민주시민교육에도 그 목적을 두고 있어, 시민들이 참여에 전문가에 의한 심의 절차를 두고 있다. 따라서 시민교육에 목적을 추가할 필요가 있다.

다섯째, 시장·주민참여 플랫폼 중 어느 것을 운영하더라도 문제해결형 시민참여 플랫폼은 별도로 운영가능하다. 따라서 이에 대한 고려도 필요하다.

2. 주요 이슈에 따른 개선방향

현장 인터뷰 결과를 종합하면 다음과 같다.

[표 4-10] 시정참여 플랫폼 운영의 주요 이슈

	민주주의 서울	바로스통 광주	대전시소	광산ON
협업미흡		부서간 협업구조 미흡	부서간 협업구조 미흡	
인력미흡		인력부족	인력부족 -찾아가는 제안발굴과 공론기 획이 필요하나 미흡함	인력부족 -서버관리인력 필요
		전문성 부족 -작은순환보직 -페이지관리를 위한전문 성부족	페이지관리를 위한 전문성 부족	페이지 관리를 위한 전문성 부족
시민참여 인센티브 미흡		시민참여 인센티브 미흡	시민참여 인센티브 미흡 -정책화를 통한 참여효능감을 높이기 위하여 주민참여예산제 와 연동시킬 필요가 있음	시민참여 인센티브 미흡
합리성 부족	적정 공감수 설정 미흡	적정 공감수 설정 미흡	적정 공감수 설정 미흡	적정 공감수 설정 미흡
사전절차 미흡	민원성 제안을 걸러내 기 어려움	민원성 제안을 걸러내기 어려움	민원성 제안을 걸러내기 어려움	

첫째, 부서협업체계의 미흡이다.

다만, 주민참여 플랫폼의 구축에서는 부서협업체계 미흡은 부수적인 이슈로 될 수 있다. 왜냐하면, 주민참여 플랫폼의 경우, 주민참여예산위원회와의 연계 외에는 부서협업에 크게 영향을 받지 않을 것으로 판단되기 때문이다.

둘째, 다음으로 인력부족과 전문성 부족이다.

인력부족은 시정참여나 주민참여 플랫폼에서 동시에 중요하다. 공통적으로 사이트 관리 운영을 위한 전문 인력이 필요하다. 다만, 그 외 전문성에서 차이가 있을 것으로 판단된다. 먼저 시정참여 플랫폼의 수립을 위해서는 공론기획역량을 가진 전문 인력이 필요할 것으로 판단된다. 반면, 주민참여 플랫폼의 경우, 이를 위해서 지속적인 모니터링을

수행하는 사이트 관리 인력과 찾아가는 서비스 인력이 필요하다.

셋째, 시민참여에 대한 인센티브 미흡이다. 이는 보다 장기적인 관점에서 대안을 마련할 필요가 있다. 왜냐하면, 인센티브에 대한 해결방안이 현재 행정안전부에서 논의가 되고 있으나, 뚜렷한 방향성이 나타나지 않고 있기 때문이다. 다만, 주민참여 플랫폼 운영에서는 「광주광역시 광산구 주민참여 기본 조례」 제15조(주민참여 포인트)를 벤치마킹할 수 있다. 여기에서는 주민제안 등 구정에 직접 참여한 주민에게 주민참여 포인트를 부여하고 누적 포인트 내역은 구 홈페이지에 등에서 열람하도록 하고 있으며, 누적 포인트는 예산 범위 내에서 보상금 등으로 지급할 수 있도록 하고 있다. 실제로 지역화폐 등으로 제공하는 것으로 판단된다.

넷째, 공감 수 등에 대한 합리성 부족이다.

이는 시정참여 플랫폼에서 문제가 된다. 따라서 다양한 온라인 플랫폼의 참여 수를 참고하여 적정 공감 수를 선정할 필요가 있다.

다섯째, 민원성 제안을 걸러내는 장치가 부족한 사전절차가 미흡하다.

민원성 제안을 걸러내기 위해서는 사전에 담당자의 모니터링이 필요하며, 모니터링 결과를 투명하게 공개하는 절차를 구축할 필요가 있다. 만약 시정참여 플랫폼에서 의제 선정과 문제 해결형을 동시에 운영할 경우, 의제 중 현장에서 문제해결이 필요한 의제를 발굴하기 위해서 사전에 모니터링 시에 제안을 별도의 절차로 이관하는 절차도 마련할 필요가 있다.

제3절 고양시 온라인 플랫폼 구축 방안

1. 공통 개선방안

1) 주민참여예산제와의 연계방안

시민참여주민참여를 활성화하기 위해서 다양한 방법을 모색하나 실제적으로 추진된 사항은 없는 실정이다. 온라인 플랫폼 운영 담당자는 시민의 참여 효능감을 높이기 위해서는 제안이 정책화되어 보여지는 것이 중요하다고 판단하고 있다. 이를 위해서는 무엇보다 예산과의 연계가 중요하다고 주장하고 있다.

따라서, 「바로소통! 광주」 처럼 일정한 절차를 시민제안과정으로 가름하는 방안이나, 서울시와 같이 시민제안 결과를 반영할 수 있는 참여예산제도의 유형을 신설할 필요가 있다.

주민참여 위원회형 유형은 「고양시 주민참여 조례」에 해당 규정을 추가하는 것을 고려할 필요가 있다. 이때, 「고양시주민참여예산제도 운영조례」 제8조(예산편성과정의 주민참여 절차 등)제1항 제3호에 해당하는 것으로 제도화 할 필요가 있다. 반면, 주민자치위원회형은 「고양시주민참여예산제도 운영조례」의 제4장 주민참여예산지역회의를 거친 것으로 하고, 동 조례 제8조제1항 제4호에 해당하는 것으로 제도화 할 필요가 있다.

마지막으로 문제해결형 시정참여 플랫폼의 운영을 위해서는 시장의 의무를 부과 하도록 한다. 다만, 이에 대한 조례가 현재 없기 때문에 재정할 필요가 있다.

[표 4-11] 시장주민참여 온라인 플랫폼에 주민참여예산제도 연계방안

유형구분	사업개념	비고
주민참여(시정참여)위원 회형	시장은 예산 편성하는 단계에서 주민참여를 보장하여야 한다 시장은 예산편성시 온라인 플랫폼의 참여절차를 거친 정책의제를 반영토 록 노력하여야 한다.	고양시 주민참여조례
주민자치위원회형	주민참여위원회 운영에 따른 절차를 거친 마을의제는 주민참여예산지역 회의를 거친 것으로 인정할 수 있다.	고양시 주민참여예산제도 운영조례
시정협치형	지역사회 문제를 해결하기 위하여 발굴된 사회문제해결 사업에 예산을 반영할 수 있다.	비방

2) 온라인 플랫폼 운영 인력 및 전문성 강화 방안

인터뷰 결과 「민주주의 서울」을 제외하고, 대부분의 담당부서가 1개의 팀이나 2명의 인력이 담당업무를 수행하고 있는 것으로 조사되었다.

온라인 플랫폼의 활성화를 위해서는 홍보/찾아가는 시민제안 발굴/시민제안 결과의 현장 점검/시민위원회 등의 관리/정책 실행 모니터링 등의 업무를 수행하여야 한다는 것을 답변하고 있다.

따라서 이러한 업무를 1~2명이 수행하는 것은 매우 어려운 일이다. 따라서 인터뷰 대부분의 담당자는 관련 업무를 담당한지 채 1년이 되지 않았으며, 담당자가 자주 바뀌는 문제가 발생하였다.

온라인 플랫폼 운영만을 담당하는 전담조직을 두는 것은 한계가 있으므로, 전담인력에 대한 고려가 필요하고, 온라인 플랫폼 기획과 관련된 인력은 장기 근무형 보직관리를 고려할 필요가 있다.

다음은 박근혜 정부에서 중앙행정조직의 보직관리 유형이다. 시정참여 플랫폼 운영 인력은 공론기획 측면에서 전략적 전문성이 필요한 부문이며, 사이트 운영에서는 실무적 전문성이 필요한 부분으로 장기 근무형 보직관리가 필요한 사항이다.

[표 4-12] Two-track 보직관리 유형

구분	직위유형	업무분야
장기 근무형 보직 관리	전략적 전문성	특정 분야에 대한 고도의 전문지식정보 또는 정책적 판단력이 요구되고, 동일 직위 또는 업무분야에서 장기 재직이 필요한 분야
	실무적 전문성	해당 업무에 대한 실무차원의 전문성 또는 기능적 숙련성이 요구되며, 동일 직위 또는 업무 분야에서 장기 재직이 필요한 분야
순환 근무형 보직 관리	기술적 전문성	특정 분야에 고도의 기술적 전문성 등이 요구되나, 동일직위에서 장기 재직 필요성은 낮은 업무 분야
	관리적 전문성	다양한 업무 경험 등을 통한 융복합적 전문성 또는 관리적 전문성이 요구되어, 순환보직을 통한 인사관리가 필요한 분야

자료: 2016년 인사혁신처 내부자료

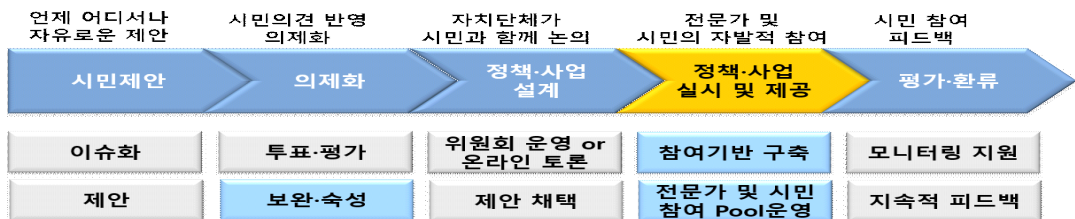
이러한 인사관리제도를 운영하기 위해서는 다음과 같은 인센티브 부여가 필요하다. 첫째, 정책 및 사업수립과 집행의 실무책임자인 팀장급의 진보제한을 강화하고, 장기재직 필요 분야에 수당가점 등 파격적 인센티브를 부여할 필요가 있다.⁷⁸⁾

2. 시정 참여 플랫폼 구축 방안

1) 온라인 플랫폼 프로세스

다음의 절차를 준용하여 온라인 플랫폼 프로세스를 운영할 필요가 있다.

[그림 4-2] 시정참여 온라인 플랫폼 프로세스 구축



출처: 행정안전부. (2015). 「국민과 함께하는 공공서비스 프로세스가이드」참고 변형

78) 이를 위하여 인사혁신처에서는 「공무원 수당규정」을 2014년 7월 개정·공포하고, 지급규모를 현행에서 최대 2.5배를 인상하였다.

1단계, 시민들이 언제 어디서나 자유롭게 제안하는 플랫폼을 구축하면, 시민들의 제안 온라인 플랫폼에 탑재된다. 이때부터 제안은 이슈화가 되어 진다. 반대로 자치단체 측에서도 시민들에게 제공할 서비스 등을 ‘자치단체가 묻습니다’ 형식으로 제안을 할 수 있다.

담당 부서의 역할은 신청된 제안을 이슈별, 조직별로 분류하고 이슈에 대한 내·외부 요구사항을 파악하여, 부서에 전달하고 부서가 가지고 있는 정보를 관련 제안과 함께 공개하는 역할을 수행하여야 한다.

2단계, 의제화 단계로 이행된 제안과 자치단체의 제안은 온라인 투표에 개설하고 기한을 정해 공감 투표를 받도록 한다. 이때 담당부서는 SNS 등을 이용하여 투표 참여를 유도하고, 민간 포털과의 협업을 통해서 참여를 독려하는 등의 활동을 하여야 한다. 일정 기준 이상의 공감을 받은 제안의 경우 반영가능성에 대한 담당부서와의 협의가 필요하며, 담당부서가 추진하기 어려운 경우, 이를 보완숙성시키기 위하여 시민, 전문가가 참여하는 의사결정기구를 구축하여 의제로 설정할 필요가 있다. 이때, 시민, 전문가 등은 제안의 실현가능성 및 품질을 높일 수 있도록 논의할 수 있다. 이를 온라인을 통하여 시민의 댓글 및 의견 수렴을 실시할 수 있도록 하여야 한다.

3단계, 다수의 시민에 의해 실행 필요성을 인정받은 제안은 의제로 설정하고 이를 실행하기 위하여 정책결정자, 전문가, 시민이 한자리에서 실현가능성·타당성·효율성 등 다각적인 면을 감안하여 토론하고 종합적인 판단 하에 자치단체가 최적 대안을 결정한다. 이때, 정책 대안이 비예산사업과 예산사업으로 구분하고 기간도 단기·중기·장기로 구분하여 채택될 수 있도록 하는 방안도 고려할 필요가 있다.

특히, 예산사업의 경우, 주민참여예산제와 연계하는 제도를 모색할 필요가 있다.

4단계, 이는 문제해결형 프로세스에서 추가될 수 있는 사항이다. 문제해결형은 실제로 현장에서 적용될 때의 문제점을 실험을 통해 개선해서 최종적인 대안을 만들어내는 것으로 전문가·시민들의 적극적인 참여가 필요하다. 이들은 결정된 대안이 현장에 접목되었을 때 실제로 기대한 효과를 발생시키는가를 평가하고 피드백하여 최종적인 대안으로 나올 수 있도록 하는 역할을 수행한다.

5단계, 정책사업의 설계 이후 반영결과와 추진 현황에 대해 지속적으로 온라인상에

공개할 필요가 있다. 또한, 정책사업의 추진 성과에 대해서 시민들의 만족도를 평가하고 이에 대한 개선을 위한 방안을 지속적으로 환류하는 과정을 가져야 할 필요가 있다.

2) 담당부서의 역할 및 조직 구축 방안

위의 프로세스를 운영하는 조직의 역할은 다음과 같다.

1단계, 시민제안에 대한 분류 및 관련부서와의 협의, 정보탐색의 역할과 더불어 자치단체의 정책을 역으로 제안하기 위한 공론기획을 실시할 필요가 있다. 서울시, 대전시와 같이 찾아가는 제안 발굴의 역할까지 수행하여야 한다.

2단계, 적극적인 참여 독려의 역할을 수행하여야 한다. 또한 담당부서와의 협의를 실시하고, 이에 대한 수행이 어려울 경우 시민·전문가가 참여하는 운영회를 구축·운영·관리하여야 한다. 이때 현장방문 등의 역할도 수행하여야 한다.

3단계, 채택된 의제를 결정하기 위하여 정책결정자, 전문가, 시민이 참여하는 절차를 구축하고 여기에서 주도적인 역할을 수행하여야 한다.

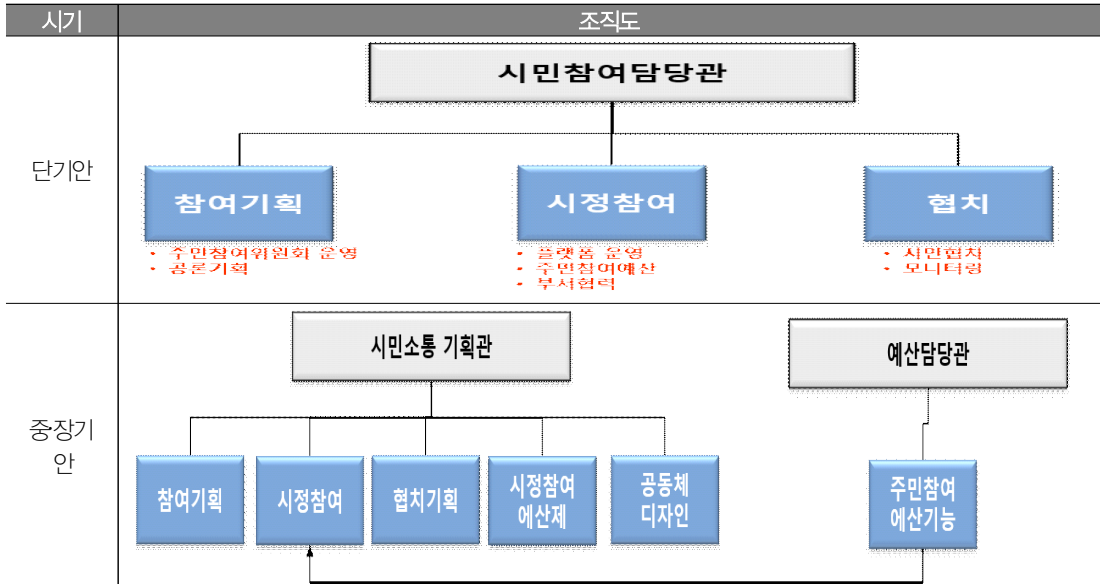
4단계, 별도의 문제해결 단계에서 자발적인 시민참여자 선발과 전문가 Pool 운영, 여기에서 전문가의 채택 등의 역할이 필요하며, 때에 따라서는 별도의 외부기관에 위탁하는 역할도 수행하여야 한다. 예산 사업의 경우, 주민참여예산위원회에 소명하는 역할까지 수행하여야 한다.

5단계, 마지막으로 지속적인 모니터링과 정보제공 역할도 수행할 필요가 있다. 가장 바람직한 방향은 시민소통과 관련된 기능을 통합하여 운영하는 것이다.

따라서 위와 같은 역할을 담당할 기능을 종합하여 운영할 필요가 있다. 시정참여 플랫폼의 영역은 시정 전체를 포괄하기 때문에 전체를 조망할 수 있는 직제에 배치되어야 할 필요가 있다.

단기안은 하나의 과로 운영하는 방안을 제시하였다. 장기안은 다양한 시민소통 기능을 하나의 과에 통합하는 방안을 모색하였다.

[그림 4-3] 시정참여 온라인 플랫폼 운영을 위한 조직 구축방안



위와 같은 조직구조와 더불어 제도적으로 시민제안을 통하여 일정한 공감 수를 달성한 제안의 실행에 대한 강제력을 부여할 필요가 있다.

첫 번째, 실무부서의 실행계획 작성과 보고라는 의무를 부여하여야 한다.

두 번째, 담당부서의 모니터링 권한을 부여하여야 한다.

세 번째, 위의 기능이 제대로 수행되게 하기 위해서는 협력지표 등을 신설하고 부서장 평가하며, 평가 결과에 대한 금전적 인센티브도 고려할 필요가 있다.

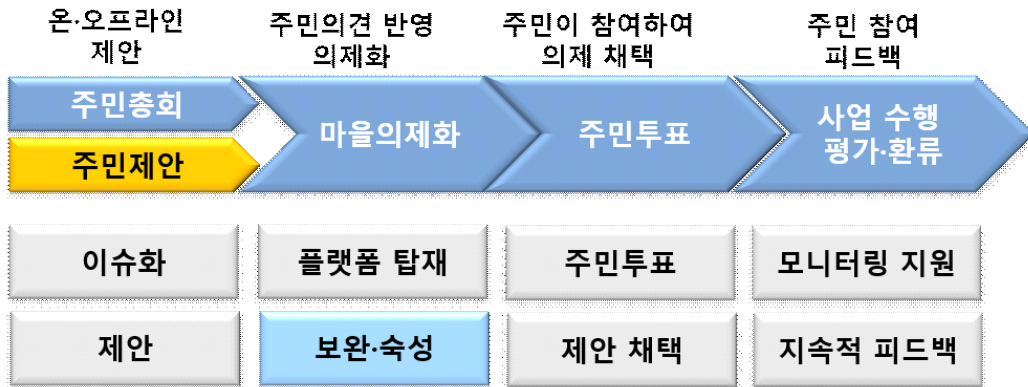
3. 주민참여 플랫폼 구축 방안

1) 온라인 플랫폼 구축 방안

주민참여 플랫폼은 참여자에 제한이 가해진다. 주민총회와 주민투표를 위해서는 참여자의 연령, 주소가 중요하기 때문이다.

또한, 관련 프로세스와 단순 이슈도출 목적이 아니라 정책결정을 위한 플랫폼 운영이기 때문에 온·오프라인의 모든 방법을 활용할 수 있다.

[그림 4-4] 주민참여 온라인 플랫폼 프로세스 구축



1단계, 주민제안을 포함시킬 것인가에 대한 주민자치회별 의사결정이 있어야 한다. 온 오프라인의 제안에서 주민 총회 운영방식은 온라인 내에서 의견을 올리고 공감이나 댓글로 확인할 수도 있고, 주민자치위원회를 오프라인으로 실시하고 이를 유튜브나 네이버 밴드를 활용해서 실시간 중계하거나 녹화중계를 할 수 있도록 하여야 한다. 따라서 플랫폼 구축에 동영상 탑재가 가능하도록 구축되어야 하며, 초반에 동영상 촬영과 탑재를 위한 교육이 필요할 것으로 판단된다.

2단계, 주민총회나 주민제안을 통하여 결정된 마을의제를 플랫폼에 탑재하여야 한다. 이때, 의제와 관련된 개요와 정보 등이 동시에 탑재될 수 있도록 하여야 한다.

3단계, 주민투표를 통하여 관련 의제에 대한 채택이 이루어진다.

4단계, 채택된 의제가 이행되고 있는지 모니터링과 지속적 피드백을 제공하여야 한다.

2) 담당부서의 역할 및 조직 구축 방안

위의 프로세스를 운영하는 조직의 역할은 다음과 같다. 무엇보다 모바일 플랫폼이 보다 효과적일 것으로 판단된다. 그 구축은 일반적인 민간 포털 플랫폼에서 제공하는 플랫폼을 활용 가능하다. 예를 들어, 네이버 밴드, 블로그 등이 대표적이다. 여기에는 통합적 플랫폼을 구축하고 그 내에서 각 주민자치회가 별도의 소통방을 구축하도록 한다. 시스템 내에서는 다양한 메뉴를 구축하여, 주민자치회의가 결정한 메뉴를 자유롭게 활용할 수 있도록 할 필요가 있다. 담당 공무원은 민간의 소통방 운영과 관련된 전문성이 있어야 하며, 이를 컨설팅하고 지원할 수 있는 역량이 있어야 한다.

전체적으로 소통방을 지속적으로 모니터링하고 문제를 해결하며, 질문에 답하는 인력이 필요하며, 해당 인력의 업무량에 따라 인력의 증원이 필요할 것으로 판단된다. 또한, 때에 따라서는 시에서 제시하는 의견을 전체 공지에 올려 의견을 수렴하는 역할도 수행하여야 한다.

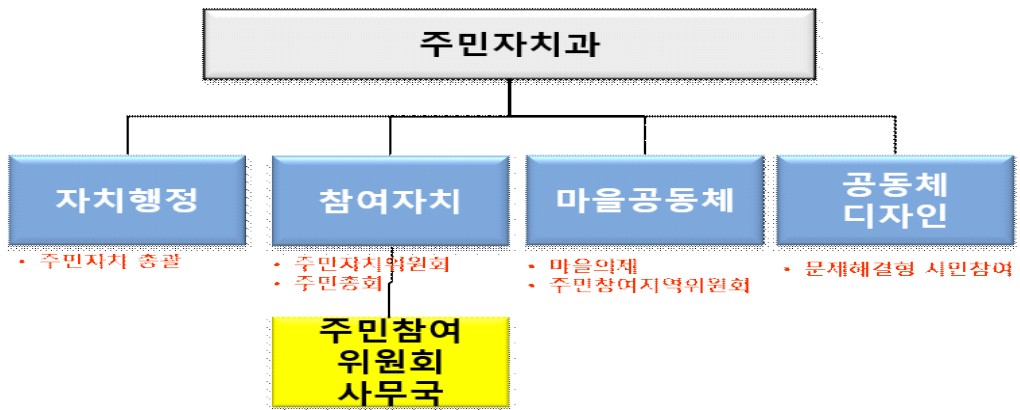
[표 4-13] 주민참여 플랫폼 콘텐츠(예시)

구분		내용		비고
홈	전체	전체 공지		
각 주민자 치회	소통 방	주민자치회 별로운영		
		제안	주민들의 다양한 의견 제안	정책/민원(정책과 민원을 주요 기능 중심으로 분류) (Push 연동)새글 게시 때 알려주는 기능
		공유	주민총회, 의제 공유	(Push 연동) 새 동영상 게시 때 알려주는 기능
		토론	공유된 의제에 대한 댓글 기능 제공	(Push 연동) 새 댓글, 자기 댓글에 대한 언급 때 알려주는 기능
		투표	투표기능 연계 현장투표 (QR, 비밀번호, 비콘 등)지원 ex)주민회의, 현장회의	정책투표 중 실명인증 된 1인1표 부여

가장 대표적인 벤치마킹 사례는 「광산 On」 이 있다.

따라서 위와 같은 역할을 담당할 기능을 종합하여 운영할 필요가 있다. 주민참여 플랫폼의 영역은 현재 주민자치과에서 시행하되, 다음의 조직구성이 필요할 것으로 판단된다.

[그림 4-5] 주민참여 온라인 플랫폼 운영을 위한 조직 구축방안



제 5 장

정책제언 및 결론

제1절 요약

제2절 정책적 제언-고양시 적용방안

제절 요약

1. 요약

1) 사례분석 종합

타 자치단체의 시정·주민참여 온라인플랫폼은 4차산업혁명 시대 시민주도 행정의 구현을 위하여 구축되었다. 하지만, COVID-19 이전에 구축해놓은 시정·주민참여 온라인 플랫폼이 COVID-19 팬데믹 상황에서 소정의 성과를 도출하고 있다.

본 연구는 성공사례로 제시된 타 자치단체의 시정·주민참여 온라인 플랫폼을 사례를 분석하여 바람직한 시정·주민참여 온라인 플랫폼의 구축방향성을 도출하였다.

첫째, 분석 결과, 온라인 플랫폼은 참여 유형에 따라 크게 2개, 작게는 3개로 분류되며, 구축 방식은 온라인과 모바일 방식으로 구분된다.

이를 온라인 플랫폼 유형의 활용목적으로 분류하면 집단지성형-의제설정형, 집단지성형-문제해결형, 디지털 투표형으로 구분된다. 또한, 대체적으로 행정안전부의 공모사업인 「공감e가득」 사업을 통하여 기존의 플랫폼을 개선하거나, 새롭게 구축하였다. 구축 이후 COVID-19 상황에서 적극적인 홍보활동이 미흡하여 크게 성과를 내지는 못했으나, 지속적으로 참여인력과 제안건수가 증가하고 있는 것으로 나타나고 있다.

둘째, 집단지성형-의제설정 시정참여 플랫폼의 경우, 시민에 대한 자치단체의 인식에 따라서 그 프로세스의 차이를 두고 있다. 동 플랫폼의 운영의 목적에 시민들의 민주시민역량 강화가 포함된 경우, 시민의 제안을 시민·전문가들이 참여하는 의제선정단 또는 공론화 위원회를 운영하고 있으며, 이들은 시민의 제안을 보다 구체화하고 명확하게 정

의하며 이를 공론장으로 회부하는 절차를 운영하고있는 것으로 나타나고 있다. 반면, 시민의 역량을 인정하며 시민의 시선에서 제안을 판단하는 절차에는 전문가의 도움을 받기는 하지만, 대부분의 절차에서 시민의 의견과 공감을 우선시하는 것으로 나타나고 있다.

하지만, 무엇보다 시민 제안을 실행하는 관련 부서의 권한과 역할에서 그 차이가 보다 명확화 되는데, 관련 부서의 역할이 강화될수록 시민참여 플랫폼의 시민 참여 효능감은 낮아질 것으로 판단된다.

셋째, 사례분석결과와 시민참여의 효능감을 높이는 가장 큰 방법은 시민 제안이 정책 사업에의 반영과 이에 대한 지속적인 모니터링 및 피드백에 있다고 판단된다. 따라서 시민 제안에 예산이 반영되는 것이 무엇보다 중요하며, 그 연계를 제도적으로 구체화하고 있는 자치단체와 다양한 규정을 융합적으로 적용하여 실무적으로 연계하는 자치단체의 노력들이 있었다.

넷째, 담당 부서의 권한과 부서의 협력적 거버넌스가 중요하다. 시민 제안의 실행력을 높이기 위해서는 채택된 의제를 정책의제로 전환 시킬 수 있는 권한이 필요하며, 정책 의제화가 실행되는 것을 지속적으로 모니터링하고 피드백할 수 있도록 부서를 독려하는 역할을 수행할 수 있어야 한다. 또한 간접적으로 담당 부서의 구조화에서 관련 기능이 통합적으로 구축될 필요가 있다. 여기에는 직제상의 위치와 조직구조 상 기능의 통합 정도를 고려할 필요가 있다.

2) 주요이슈 도출

심층 인터뷰를 통하여 각 사례에서 공통적으로 제시된 문제점을 도출하면 다음과 같다.

첫째, 부서협업체계 및 담당부서의 주도적 역할 부여 미흡

둘째, 인력부족과 전문성 부족

셋째, 시민참여에 대한 인센티브 미흡

넷째, 공감 수 등에 대한 합리성 부족

다섯째, 민원성 제안을 걸러내는 사전절차 미흡

본 연구는 위와 같은 문제들을 개선하고, 고양시가 바람직한 시정·주민참여 온라인 플랫폼을 구축하기 위하여 다음과 같은 개선방향을 도출하였다.

첫째, 공통적 개선방안으로 법·제도 개선방안이 있다. 시정·주민참여 온라인 플랫폼 활성화를 위한 방안이다. ① 고양시 ‘주민참여위원회’를 기존 자문위원회에서 행정위원회로 전환하고, 기존의 심의·자문에서 심의·의결을 할 수 있도록 하여야 할 것으로 판단된다. ② 주민참여예산제도의 유형에 주민참여(시민참여형)위원회 형을 신설하여 주민참여회의절차를 거친 정책의제를 주민참여예산유형에 사업공모 유형에 같음할 수 있도록 할 필요가 있다. ③ 온라인 플랫폼 운영인력 및 전문성 강화를 위하여 전담인력에 대한 인사운영을 보다 장기적인 보직관리를 전환하여야 할 필요가 있다. 이를 위하여 인센티브 제도를 개선할 필요가 있다. ④ 전 직원, 특히 과장급 이상 관리직에 대한 인식개선 교육 및 시민들에 대한 민주시민교육과 연계하여 운영할 필요가 있다.⁷⁹⁾

둘째, 시민참여 온라인 플랫폼의 개선을 위해서는 온라인 플랫폼 프로세스에 따른 시스템 구축이 필요하며, 각 절차에 대한 담당부서의 역할에 따라서 조직의 개선할 필요가 있다. 가장 중요한 사항은 시정참여 온라인 플랫폼의 제안 영역이 고양시 전체를 포괄하기 때문에 전체를 조망하고 기획할 수 있는 직제에 배치될 필요가 있다. 또한, 각 부서에 분산되어있는 시민소통, 민관협치, 주민참여예산 기능을 통합하여 운영할 필요가 있다. 이에 더하여 담당부서에 결과에 대한 모니터링, 결과보고서 제출 요구권 등의 권한을 부여할 필요가 있다.

셋째, 주민참여 온라인 플랫폼 활성화를 위해서는 주민참여 온라인 플랫폼 프로세스에 따른 시스템 구축이 필요한데, 주로 민간 포털시스템에서 제공하는 플랫폼의 예를 들면, 네이버 밴드, 블로그 등의 방안을 활용하여 구축할 필요가 있다. 고양시가 통합적인 플랫폼을 구축하고, 각 주민자치회에서 각각 소통방과 관련 메뉴를 취사선택하여 운영하도록 할 필요가 있다. 이때 담당부서와 공무원은 민간의 소통방 운영과 관련된 전문성이 있어야 하며, 이를 컨설팅하고 지원할 수 있는 역량이 필요하며, 소통방을 지속적으로 모니터링하여 문제점을 즉각적으로 개선할 수 있는 전문성이 필요하다.

79) 이미 규정에 반영되어 있지만, 시민에 대한 적극적인 민주시민교육의 실시와 공무원에 대한 시민제안 제도에 대한 인식 개선 교육 강화가 필요하다. 이와 더불어 참여에 대한 인센티브를 강화할 수 있도록 하는 방안 마련이 필요하다.

제2절 정책적 제언 - 고양시 적용방안

본 연구는 With COVID-19 대응을 위한 온라인 플랫폼에 대한 사례연구이다. 문헌 분석과 전문가 자문위원회를 통하여 시정 주민참여 온라인 플랫폼을 구축 운영 중인 자치단체를 대상으로 현장인터뷰를 통하여 사례 분석의 시사점을 도출하였다.

1. 온라인 플랫폼 전 개선방안

사례분석 시정참여·주민참여 플랫폼 들은 크게 시정참여와 주민참여 플랫폼으로 구별하고, 작게는 문제해결형 시정참여, 정책제안형 시정참여, 주민참여로 구별할 수 있었다. 하지만 구축목적에 따라서 춘천시 등과 같이 4가지의 유형을 모두 포괄하는 플랫폼을 구축한 지자체도 있었다.

온라인 플랫폼은 대체로 민선 7기에 시민소통을 강화하려는 목적에서 구축된 경우가 많았으며, 현 COVID-19 상황에서 활성화를 위하여 노력하고 있다.

다양한 사례조사 결과 고양시가 온라인 플랫폼을 구축하기 이해서는 사전에 다음과 같은 사항들을 우선적으로 점검하여야 할 필요가 있다.

첫째, 법·제도적으로 관리책임을 명확히 할 필요가 있다. 먼저 온라인 플랫폼 관련 기능을 통합 운영할 필요가 있다. 보다 효과적으로 운영되기 위해서는 담당 부서장의 관리책임을 보다 강화할 필요가 있다. 이를 위해서 위원회를 기존의 자문위원회에서 행정 위원회로 강화하고, 실행력 강화를 위하여 주민참여예산제도와 연계시킬 수 있도록 제도를 개선하여야 한다.

둘째, 온라인 플랫폼 관리운영만을 전담하는 전담조직을 두는 것은 한계가 있으므로, 전담인력에 대한 고려가 필요하고, 온라인 플랫폼 운영인력의 경우, 잦은 순환보직을 지양하는 장기근무형 보직관리 방법을 고려할 필요가 있다. 더불어 담당 부서장에게 결

과 제출 요구권 등에 대한 관리 권한의 부여 등의 조치가 필요하다.

셋째, 시장의 관심도 제고가 필요하며, 부서장들의 인식개선 노력이 필요하다. 이를 위해서는 기관의 성과관리체계를 개편하여 부서평가에 반영할 필요가 있다. 적극적으로 참여하는 부서와 참여 담당자에게 인센티브를 강화하는 방안을 고려하여야 한다.

넷째, 현재까지 대부분의 시민제안 결과의 실행에 대한 모니터링과 교육훈련이 없어서 실제적인 모니터링이 되도록 절차를 마련하고, 전체 직원에 대한 인식개선 교육이 필요하다.

2. 고양시 온라인 플랫폼 구축 방안

1) 온라인 플랫폼 목적 명확화 및 담당조직 구축

현재, 고양시 주민참여위원회는 ‘주민자치과’에서 운영하고 있다. 따라서 시정참여 온라인 플랫폼과 주민참여 온라인 플랫폼을 취사선택할 때는 우선적으로 후자인 주민참여 온라인 플랫폼을 선택하고 성과를 도출하기 위한 노력을 실시할 필요가 있다.

온라인 플랫폼의 통합적 운영을 위해서 가장 중요한 기능은 주민참여 예산제도이며, 현재 주민참여예산제도 운영은 예산담당관실에서 담당하고 있다.

1안으로는 기능은 그대로 놓아두되, 앞서 제시한 바와 같이 주민자치위원회와 주민참여예산제도 내 주민참여예산지역위원회의 유형을 연동시키는 방안이다.

2안으로는 주민참여예산 기능을 주민자치과로 이관하는 방법이 있다.

더불어, 서울의 디자인 거버넌스와 같이 문제해결형 시정참여를 유도하기 위하여 (가칭) 마을디자인팀을 신설하는 방안도 고려할 필요가 있다. 왜냐하면, 문제해결형 시민참여의 경우, 시민의 즉각적인 참여효능감 증진에 영향을 주기 때문이다.

2) 주민참여 온라인 플랫폼 관리방안

현재, 주민자치과의 참여자치팀과 주민참여위원회 사무국은 3명으로 구성되어 있다. 여기에 온라인 플랫폼을 운영할 수 있는 소통방 운영 및 홈페이지 관리 운영인력이 추가적으로 필요할 것으로 판단되며, 문제해결형 사업의 경우 이를 사업화하고 관리하는 역할을 수행하는 역량을 지닌 전문 인력이 필요할 것으로 판단된다.

또한, 이들의 전문성 강화를 위하여 장기적인 보직관리가 필요하다.

[표 5-1] 주민참여 온라인 플랫폼 구축 개선방향성 종합

항목	세부항목		개선방안
법 제 도	조직	공식화	<ul style="list-style-type: none"> 주민참여예산제도내 주민참여예산지역위원회를 연동할 수 있도록 규정 담당부서에 관리책임 부여 소통방 운영, 주민참여예산 실행 모니터링과 피드백 요구권 등의 권한 부여 필요 시민제안을 심의하여 문제해결형으로 전환할 수 있는 권한과 사업의 위탁 권한 부여
		집권화	<ul style="list-style-type: none"> 관련기능의 통합을 통한 내부 거버넌스 체계를 구축 - 시민소통, 민관협치, 주민참여(예산제) 등의 기능을 통합운영 필요
운영 관 리	기관장	추진 의지	<ul style="list-style-type: none"> 주기적인 관심표명 필요 전담인력의 배치를 고려해야 한다. - 기관 여건상 전담인력배치가 여의치 않다면, 업무비중을 고려한 업무분장을 실시하고, 인력의 확대가 필요함
		담당자	<ul style="list-style-type: none"> 업무 담당자의 업무중요성에 대한 인식을 증진시키기 위하여 인센티브를 고려할 필요가 있음
	인력	<ul style="list-style-type: none"> 전문성 있는 인력을 배치할 필요가 있으며, 순환보직을 보다 장기적 관점에서 적용하여야 할 필요가 있음 - 소통방운영, 모니터링, 사이트 유지관리 등의 전문성을 가진 인력 총원 필요 - 문제해결형 제안의 사업화와 관라운영 역량 보유 	
사후 관 리	사후관리	<ul style="list-style-type: none"> 주민참여 결과를 모니터링할 수 있는 제도 구축 필요 모니터링 결과에 대한 피드백, 기관장 보고하는 절차가 필요 	
유인 체 계	교육·훈련, 보 상	<ul style="list-style-type: none"> 전직원(과장급 이상 관리자 포함) 대상 교육이 필요함. 주민참여에 대한 민주시민교육 강화도 필요함 	

3) 주민참여 온라인 플랫폼 운영 사후관리 방안

사후관리를 위하여 주민참여 결과를 모니터링하고 모니터링 결과에 대한 피드백, 기관장에게 대한 보고체계를 갖추어야 할 것으로 판단되며, 전 직원에 대한 교육과 주민 참여에 대한 민주시민교육 강화가 필요하다.

3. 고양시 온라인 플랫폼 구축 로드맵

향후, 온라인 플랫폼 활성화를 위하여 다음과 같은 로드맵을 구축하여 운영할 필요가 있다.

첫째, 온라인 플랫폼 구축 로드맵이다.

- ① '21년에 주민참여 플랫폼을 구축 운영하는 것을 목표로 한다.
- ② '21년말 ~ '23년 초까지 문제해결형 시민참여 플랫폼을 구축하여 정착을 목표로 한다.
- ③ '23년 초 ~ '24년까지 시민참여 플랫폼에 구축하여 통합플랫폼 구축을 목표로 한다.
- ④ '25년에는 통합플랫폼 활성화를 위한 노력이 경주되어야 할 것이다.

둘째, 제도개선 로드맵이다.

① '21년 제도개선 방안으로는 주민참여예산제도와 주민자치위원회의 연계가 필요하다. 주민참여예산위원회는 주민자치위원회 총회와 연동하고 주민참여예산지역위원회는 각 주민자치위원회와 연동하여, 주민참여위원회의 절차를 거친 예산은 주민참여예산지역위원회의 의견수렴을 거친 것으로 하여, 분과위원회→총회로 연계되도록 할 필요가 있다. 이때도 역시 주민참여위원회 총회를 거쳐 결정된 예산은 주민참여예산위원회를 거친 것으로 가름하는 제도 개선이 필요하다.

② '22년 제도개선 방안으로는 시민참여제도를 구축할 필요가 있다. 문제해결형 시민참여제도를 구축하기 위해서는 스스로 해결단과 같은 자발적인 참여자를 모집·관리 하고, 고양시의 전문가 Pool 운영, 지역의 문제해결에 참여하는 지역전문업체 등을 탐색·관

리하여야 한다. 이에 더하여 사업화 프로세스를 위탁할 수 있는 규정과 참여하는 시민 및 전문가에 대한 인센티브 규정을 정비하여야 할 것이다.

③ '23년 제도개선방안으로는 주민참여위원회를 시민위원회⁸⁰⁾로 개정함과 동시에, 그 역할 심의의결하는 행정위원회로 전환하여야 할 것이다. 기능에는 주민참여 플랫폼의 운영과 시정참여 플랫폼의 통합운영 규정을 포함하여야 한다. 위원회의 기능으로 사무국 및 인력에 대한 요구를 할 수 있도록 규정하여 통합 플랫폼에 걸 맞는 지원 조직을 구축 운영할 수 있도록 하여야 할 것이다.

셋째, 사업로드맵이다.

① '21년 사업은 주민참여 플랫폼의 활성화를 위하여 플랫폼 홍보와 앱 가입을 위한 찾아가는 홍보가 필요하다. 또한, 앱 오픈 이벤트, 활용 이벤트 등의 다양한 이벤트를 기획하고, 적극참여하는 주민자치위원회에 대한 인센티브 제공이 필요하다.

② '22년 사업은 문제해결형 시민참여 플랫폼의 홍보, 참여독려 마케팅, 참여자에 대한 인센티브를 위한 시상식, 프로세스를 거쳐 사업화된 프로젝트에 대한 홍보가 필요할 것으로 판단된다.

③ '23년 사업으로는 시정참여 플랫폼의 시범사업을 실시하고, 통합플랫폼에 대한 전방위적 찾아가는 홍보가 필요할 것이다.

마지막으로 넷째, 조직 및 인력구축 로드맵이다.

① '21년은 주민참여 플랫폼 운영을 위한 조직과 전문인력 확충을 추진하여야 한다. 민간의 포털사이트 기획운영 경력자 2~3명을 충원하여 끊임없는 모니터링과 상담이 이루어지도록 할 필요가 있다. 관련 업무를 수행하기 위하여 조직을 팀 단위로 구축하여 지원팀을 구축할 필요가 있다.

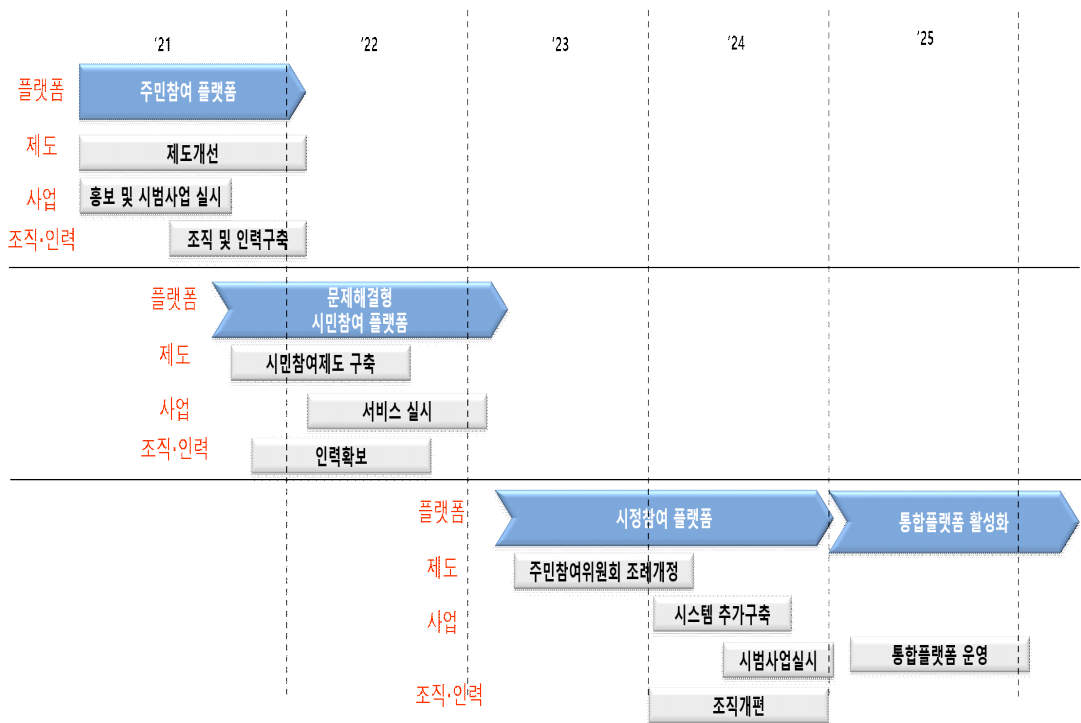
② '22년은 문제해결형시민참여 플랫폼 운영 조직과 전문 인력을 확충하여야 한다. 시민참여 플랫폼 운영은 사업 현장에 대한 참관 및 사업에 대하여 정보를 지속적인 업데이트하는 업무를 수행하여야 한다. 만약, 관련 사업의 프로젝트를 민간 전문업체에 위탁할 수 있다면, 해당 인력을 2~3명으로 운영 가능하나, 그렇지 않다면, 전문관을 추가적으로 2~3명 충원하여야 한다. 관련 업무를 수행하기 위하여 가칭 공동디자인팀을 구축

80) 어떠한 명칭으로 개선하더라도, 주민으로 인식되는 한정적 뉴앙스에서 자발적 시민으로의 전환을 모색할 필요가 있다.

하여 운영할 필요가 있다.

③ '23년은 통합플랫폼 운영 원년이다. 따라서 관련 기능을 통합하여 운영할 수 있는 과단위의 조직을 구축하고, 해당과를 시장직속 또는 부시장직속으로 이관하여야 할 필요가 있다. 주요 조직은 참여기획팀, 시정참여팀(시정참여 플랫폼), 협치기획팀(주민자치 플랫폼), 시정참여예산팀, 공동체 디자인팀 등이다.

[그림 5-1] 온라인 플랫폼 구축운영을 위한 로드맵(안)



참고문헌

[국내문헌]

- 고양지식정보산업진흥원(2015). “100만 고양시 SNS 기반 시민참여형 행정 발전방향 연구.”
- 강명구(2000). “정부와 NGO관계: 국가와 시민사회의 상호강화(mutual empowerment)를 위한 비교론적 검토”.
한국행정학회 2000년도 기획세미나 발표논문집.
- 강인성(2008). “지방정부 주민참여제도의 정책과정과 참여유형에 따른 영향력 분석: 16개 광역자치단체를 중심으로”,
『한국행정학보』, 42(3): 215-238.
- 곽재성·김상태·김영기·김용빈(2011). “효과적인 공공-민간 파트너십(Public Private Partnership)사업 모델 연구”
경희대학교 국제대학원-한국국제협력단.
- 국정기획자문위원회(2017). 『문재인정부 국정운영 5개년 계획』.
- 국제개발협력위원회(2017). 『2017 대한민국 ODA 백서』.
- 권기현(2007). 『정책학의 논리』. 서울: 박영사.
- 김석준·김광주·김근세 외(2000). 『뉴 거버넌스와 사이버거버넌스 연구』. 서울: 대영문화사.
- 김시정·손주연·김주영(2017). “디지털거버넌스 구축 및 활성화 방안 연구”. 서울디지털재단.
- 김정렬(2000). “정부의 미래와 거버넌스: 신공공관리와 정책네트워크.” 한국행정학보, 34(1): 21-40.
- 김진하(2016). “미래사회 변화에 대한 전략적 대응방안 모색”. KISTPEP In(15호).
- 김형성·장다정·윤준희(2015). “정책현장 의견 수렴 매뉴얼 개발에 관한 연구”. 한국행정연구원.
- 김형성(2013). “거버넌스에서 국회와 지방의회의 역할에 대한 탐색적 연구: 국책사업에서 국회 및 지방의회의 활동을 중심으로”. 한국행정학회 추계학술대회 발표논문집.
- 대통령 자문 정책기획위원회, (2004)
- 손여령(2019). “지속가능한 도시발전을 위한 문화거버넌스 체계에 관한 연구”. 한국문화관광연구원 문화정책논총 Vol.33 No.2
- 안전행정부(2013). “민관협력 강화를 위한 국민참여 모델 개발 및 법적 근거 연구”. 서울행정학회.
- 장우영·송경재(2019). “스마트 정부의 출현과 시민 의제 설정”. SK경영경제연구소.
- 한국지방행정연구원(2006). “지방자치단체의 주민참여수준 진단과 발전방안”. 한국지방행정연구원 연구보고서.
- 행정안전부(2017). 『지능형정부 기본계획』.
- 행정안전부(2019). 웹사이트 발주자·관리자를 위한 행정·공공기관 웹사이트 구축·운영가이드.
- 행정자치부(2014). 『국민과 함께 하는 공공서비스 프로세스 가이드』

[해외문헌]

- Boston Consulting Group(2015). *The Robotics Revolution: The Next Great Leap in Manufacturing*,
- Goldsmith, Stephen and William D. Eggers(2004). *Governing By Network: The New Shape of the Public Sector*.
Washington, D.C.: Brookings Institution Press.

- Harsh, A. and N. Ichalkaranje (2015). *Transforming e-Government to Smart Government: A South Australian Perspective*.
- L. C. Jain, S. Patnaik and N. Ichalkaranje(2014). *Intelligent Computing, Communication and Devices: Proceedings of ICCD 2014*, Volume 1. New Delhi, Springer India: 9-16.
- Lisa Welchman(2015). *Managing Chaos : Digital Governance by Design*. Rosenfeld.
- OECD(2001). *Citizens as Partners: Information, Consultation and Public Participation in Policy-making*. Paris.
- .(2003). *Promise and Problems of E-Democracy: Challenges of Online Citizen Engagement*. Paris.
- .(2005). *Evaluating Public Participation in Policy Making*, Paris.
- (2008). "Mind the Gap: Fostering Open and Inclusive Policy Making."
- (2008). "Public-Private Partnerships in pursuit of risk sharing and value for money"
- (2009). *Focus on Citizens: Public Engagement for Better Policy and Services*. Paris.
- Salamon, L. 노연희 역(2002). 「제3섹터란 무엇인가」, Helmut Anheier and Wolfgang Seibel(eds.), *The Third Sector Comparative Studies of Nonprofit Organization*. Walter de Gruyter
- Stoker G(ed.). *The New Politics of British Local Governance*. New York: Macmillan Press Ltd.
- Stone G(2016). "Digital Megatrends and Tech Precincts." SMART CITIES AND URBAN INNOVATION WORKSHOP.
- WEF(2016). *The Future of Jobs*.

[기타자료]

- 고양시 블로그 <http://goyangcity.tistory.com/> (접속일 2020.11.24.)
- 고양시 유튜브 <http://www.youtube.com/freelancerlim> (접속일 2020.11.24.)
- 고양시 페이스북 페이지 <https://www.facebook.com/goyangcity> (접속일 2020.11.24.)
- 고양시 트위터 <https://twitter.com/goyangcity> (접속일 2020.11.24.)
- 고양시 홈페이지 : <http://www.goyang.go.kr/> (접속일 2020.11.24.)
- 고주민 홈페이지 <http://gojumin.go.kr/new> (접속일 2020.11.24.)
- 광산 On <https://play.google.com/store/apps/details?id=kr.nubiz.comn&hl=ko/>(접속일 2020.11.23.)
- 국가법령정보센터 <https://www.law.go.kr/LSW/main.html> 『고양시 주민참여예산제도 운영조례』
- 국가법령정보센터 <https://www.law.go.kr/LSW/main.html> 『서울특별시 시민민주주의 기본 조례』
- 국가법령정보센터 <https://www.law.go.kr/LSW/main.html> 『서울특별시 시민참여예산제 운영 조례』
- 국가법령정보센터 <https://www.law.go.kr/LSW/main.html> 『행정기관 소속 위원회 설치·운영에 관한 법률』
- 금천번가 <https://www.geumcheon.go.kr/1st/index.do> (접속일 2020.11.23.)
- 당진시 우리동넷 <https://play.google.com/store/apps/details?id=kr.go.dangjin.wooridj&hl=ko> (접속일 2020.11.23.)
- 대전시소 <https://www.daejeon.go.kr/seesaw/index.do> (접속일 2020.11.25.)
- 디자인거버넌스 <https://design.seoul.go.kr/sdg> (접속일 2020.11.26.)

- 민주주의서울 <https://democracy.seoul.go.kr/> (접속일 2020.11.17.)
- 바로소통광주 <https://barosotong.gwangju.go.kr/> (접속일 2020.11.20.)
- 서울시 홈페이지 <https://www.seoul.go.kr/main/index.jsp> (접속일 2020.11.17.)
- 자치법규정보시스템 <https://www.elis.go.kr/> 『고양시 주민참여조례』
- 자치법규정보시스템 <https://www.elis.go.kr/> 『광주광역시 시민권익위원회 구성 및 운영에 관한 조례』
- 자치법규정보시스템 <https://www.elis.go.kr/> 『광주광역시 시민참여 기본조례』
- 자치법규정보시스템 <https://www.elis.go.kr/> 『대전광역시 속의민주주의 실현 조례』
- 자치법규정보시스템 <https://www.elis.go.kr/> 『대전광역시 시민참여 기본조례』
- 자치법규정보시스템 <https://www.elis.go.kr/> 『춘천시 시민주권 활성화를 위한 기본 조례』
- 제주도 가치더함 <https://www.jejudsi.kr/> (접속일 2020.11.30.)
- 천만상상 오아시스 “시민고객의 아이디어 접수 창구 : 천만상상 오아시스” 참고
<https://seoulsolution.kr/ko/content/%EC%B2%9C%EB%A7%8C%EC%83%81%EC%83%81%EC%98%A4%EC%95%84%EC%8B%9C%EC%8A%A4>
- 춘천시 봄의 대화 <https://spring.chuncheon.go.kr/> (접속일 2020.11.30.)
- 충청북도 페이스북 페이지 : <https://www.facebook.com/cbkb21> (접속일 2020.12.3.)

【관련기사】

- 고양시 SNS(페이스북) 팬, 전국 지자체 최초 5만 돌파 / 2013.09.13. /
- 국민일보 <http://news.kukinews.com/article/view.asp?page=1&gCode=soc&arcid=0007557822&cp=nv> 고양시, 소셜미디어대상 공공부분 종합대상 수상 / 2013.11.28. /
- 머니투데이, <https://news.mt.co.kr/mtview.php?no=2013091110382588284&outlink=1&ref=%3A%2F%2F>
- 머니투데이 <http://www.mt.co.kr/view/mtview.php?type=1&no=2013091110382588284&outlink=1> 고양시 SNS 소통 “신세대 느낌 아니끼” / 2013.10.17. /
- 시민일보 <http://www.siminilbo.co.kr/news/articleView.html?idxno=342157>
- 아주경제(2020.11.06.). “2020년제인활성화우수기관에선정 ‘대통령상수상’” <https://www.ajunews.com/view/20201106101834535>
- 이데일리(2020.11.12.). “고양시 SNS 홍보, 8년 연속 대한민국 소통대상 수상” 영예” <https://www.edaily.co.kr/news/read?newsId=03575206625965064&mediaCodeNo=257>
- 인천일보 <http://news.itimes.co.kr/news/articleView.html?idxno=501889> 고양시, 고양이가 캐릭터 활용해 SNS 인기몰이 / 2013.10.04. /
- 지디넷코리아 http://www.zdnet.co.kr/news/news_view.asp?article_id=20130812110918&type=det 고양시는 역시 ‘페북스타’ / 2013.09.13. /
- QBS뉴스 <http://www.obsnews.co.kr/news/articleView.html?idxno=742774> 최성 시장 “고양시 SNS 놀이터로 오세요” / 2013.08.12. /

Abstract

A Study on the Usage of Online Platform to Respond Against COVID-19

Hyung Sung Kim*, Jai Hyung Kim **

Background and Purpose of the Study

The COVID-19 outbreak that started at the beginning of 2020 significantly affected the transition to an online society (or so-called “the contact-free era”). Against this backdrop, many public-oriented institutions taken place offline by regional governments are now being done online, and they have yielded some meaningful results.

For Goyang City, the existing citizen involvement/public participation online platforms were closed in 2019 due to a lack of use. To respond to the transition into the stay-at-home era, before building an online/mobile platform to encourage engagement in citizen involvement and public participation, research must be done to analyze other regional cities’ cases, understand any major issues, and find solutions to address those problems before building a suitable online and mobile platform for Goyang City.

The purpose of the study is three-fold: 1) Derive the standard for case studies in

* Research Fellow, Goyang Research Institute, Korea

** Research Associate, Goyang Research Institute, Korea

accordance with Goyang's citizen involvement/public participation model; 2) analyze other cities' citizen involvement/public participation online platforms, observe any building and maintenance issues, and discern any implications; and 3) devise an appropriate direction for Goyang's online platform based on the aforementioned findings.

Results

After the 1980s, the emergence of neoliberalism demanded the contraction of regional governments' functions. The request for a small government is equivalent to the contraction of bureaucratic processes, government functions, and roles. As a result, it led to the rapid outsourcing of existing government services to private-sector firms. Citizens ultimately began to ask for more choices and diversification of their rights and government services related to their lives. By the end of the 20th century, the citizen-driven argument had emerged. Currently, the transition into a citizen-driven society is accelerating. Moreover, the Fourth Industrial Revolution (or Industry 4.0) and the recent COVID-19 pandemic have significantly affected citizens and public participation. The commencement of the contact-free society due to COVID-19 has been exacerbated by the accelerated spread and convergence of core Industry 4.0 technologies, such as artificial intelligence, big data, blockchain, AR and VR.

To adapt to such rapid changes, the Ministry of the Interior and Safety has implemented a platform-based digital partnership where both people and the government produce, share, and use new economic and social value as "pro-users" under the theme of the "Value-Sharing Government" in its "Intelligent Government Basic Plan." The underlying goal is to expand the public services in which people lead and complete policies

based on government-provided public infrastructures and data. If the people discover services and policies needed through local political participation, the government will provide them.

Online platforms to encourage citizen involvement and public participation developed by other cities were not designed as a responsive measure to the recent COVID-19 pandemic, but in the era of Industry 4.0, the existing online platforms originally designed to encourage citizen involvement and public participation yielded some important results during the COVID-19 outbreak. However, field interviews have shown that the following challenges must be addressed to build an effective online platform to induce more active local participation:

First, the absence of any leading departments or cooperation systems

Second, the lack of manpower and expertise

Third, the lack of incentives for people's participation

Fourth, the insufficient rationality, including the logic behind the number of "likes" of a post

Fifth, the insufficient prior process to filter any simple complaints to the government

The current research proposes the following to build an ideal online platform for encouraging citizen involvement and public participation for Goyang City.

First, as an improvement measure for legislation and institutions, Goyang must transform the current advisory "Citizen Involvement Committee" into an administrative committee. In addition, the city must newly form a citizen involvement budget as a part

of its existing public involvement budget process. The committee must also have the right to request and monitor results. Lastly, the current functions of communication (with citizens), public-private sector partnerships, and citizen involvement budget, which are spread across different departments, must be handled by a single department.

Second, to ensure the continued interest of the market, development, and dispatch of designated personnel, and improvement in expertise, long-term rotational management, incentives, and hiring of expert personnel are needed.

Third, for the post-management of the citizen engagement platform, the results must be reflected in the assessment of the Department Head; a system where citizens can participate in the entire process at any time should be built; and an open report session to share the results must be formed.

Fourth, education programs for all employees, in particular those above the managerial level, on improved awareness as well as public programs related to democratic civic education must take place.

Policy Proposal

The most important task is to define the goal of building an online platform. It is important to choose between the platform of encouraging citizen involvement or public participation, as the choice will affect the content, process, organizational structure, and personnel expertise.

For example, if the goal is a platform of citizen involvement, the existing “Citizen Involvement Committee” must have more power as an organization that can review, amends, and even passes resolutions. It would also require expert planning for the related process as well as website management personnel. In addition, the platform needs to be conducive to the citizen involvement process. Good examples of such platforms include “Democratic Seoul,” “Daejeon Seesaw,” and “Immediate Communication! Kwangju.”

On the other hand, if the platform is built to encourage public participation, the platform would need to serve as a “Community Center” and the Resident Assembly. In particular, each community center should build and maintain its own communication channel within the platform. To this end, personnel for continuous monitoring and in-person service are needed. Examples of such platforms include Naver’s BAND and “Kwangsan ‘On’.”

However, regardless of the purpose, the online platform must aim for the institutional improvement stated in this research both before and during the launch. In other words, prior to building a citizen involvement/public participation online platform, the following priorities must be identified: institutional improvement of the voting body, replenishment of personnel and strengthening of expertise and the role of the designated organization, and finally, integration of the separate functions to ensure the operational synergy of the online platform.