

시민 없는 시민참여 소통없는 플랫폼

전국 지자체 시민제안 서비스 종합평가

2018.12.



시민 없는 시민참여, 소통 없는 플랫폼

전국 지자체 시민제안 서비스 종합평가 토론회

■ 토론회 개요

| | |
|----|-------------------------------------|
| 일시 | 2018년 12월 10일 14:00-16:00 |
| 장소 | 서울시 의원회관 2층 제2 대회의실 (서울 중구 덕수궁길 15) |
| 주최 | 재단법인 와글, 한국정치학회, 한국언론정보학회 |
| 주관 | 와글 시민참여플랫폼 평가팀 |
| 후원 | 서강대학교 SSK 네트워크 사회의 지역혁신 연구팀 |

■ 토론회 진행

| 시간 | 프로그램 | 진행자 | 제목 |
|-------------|-------|----------------------------------|---|
| 13:30~14:00 | 접수 | | |
| 14:00~14:05 | 개회사 | 이진순(와글 이사장) | |
| 14:05~14:15 | 격려사 | 김의영(한국정치학회장) 전규찬(한국언론정보학회장) | |
| 14:15~14:25 | 모두발언 | 한종호 (강원창조경제혁신센터 센터장) | 정책제안플랫폼 연구배경과 목적 연구대상과 방법 |
| 14:25~14:35 | 발제1 | 이진순(와글 이사장) | 시민 없는 시민참여, 소통 없는 플랫폼 |
| 14:35~15:00 | 발제2 | 강준원(사회혁신 해봄 활동가) 황수현(와글 기획팀장) | 10대 지표로 본 지자체 정책제안 서비스 |
| 15:00~15:15 | 발제3 | 민경인(기아대책 활동가) 조희정(서강대 전임연구원) | 시민과 정부의 엇박자를 어떻게 해결할 것인가 지자체 온라인 정책제안 지표의 의미와 민주주의 |
| 15:15~15:25 | 토론1 | 이영주(제3언론연구소 소장) | |
| 15:25~15:35 | 토론2 | 류석진(서강대 정외과 교수) | |
| 15:35~15:55 | 질의/응답 | 질의응답 | |
| 15:55~16:00 | 폐회사 | | |

■ 와글 시민참여플랫폼 평가팀

| 이름 | 경력 및 직위 |
|-----|----------------------------|
| 한종호 | 전 네이버 이사, 현 강원창조경제혁신센터 센터장 |
| 조희정 | 정치학 박사, 서강대 사회과학연구소 전임연구원 |
| 이진순 | 언론학 박사, (재)와글 이사장 |
| 황수현 | (재)와글 기획팀장 |
| 강준원 | 사회혁신 해봄 협동조합 활동가 |
| 민경인 | 국제기아대책 국제사업부 활동가 |

목차 |

- 1 시민 없는 시민참여, 소통 없는 플랫폼 / 이진순
- 9 10개 지표로 본 지자체 정책제안 서비스 / 강준원, 황수현
- 57 시민과 정부의 엇박자를 어떻게 해결할 것인가 / 민경인
- 65 지자체 온라인 정책제안 평가의 의미와 민주주의 / 조희정

시민 없는 시민참여, 소통 없는 플랫폼

이진순

■ 연구 배경

촛불항쟁 이후 시민주권의 강화는 행정영역 전반에서 핵심 화두로 떠올랐다. 민선 7기 지방정부는 공통적으로 “도(시)민이 주인되는 혁신도(시)정” “소통하고 공감하는 행정” 등을 기치로 주민참여와 민관소통을 강화할 것을 약속했으며 지방정부 누리집에 ‘참여/소통’ 섹션을 비중있게 개설하고 다양한 온라인 시민제안, 청원서비스를 운영하고 있다. 그러나 막대한 예산을 투자해서 온라인 창구를 개설했음에도 불구하고 실질적인 시민참여는 지지부진한 상태이며 온라인 공론장을 통한 시민 의견의 정책반영은 여전히 요식적인 수준에 머물러 있다. 시민이 주체가 되어 정책을 제안하고 행정을 감시, 보완하는 역할을 할 수 있도록 온라인플랫폼의 중요성이 그 어느 때보다도 강조되고 있는 이때, 시민참여플랫폼의 기획과 설계, 운영에 대한 가이드라인과 기본 원칙을 정립할 필요가 있다.

■ 연구 목적

- 온라인 시민참여와 민관소통을 위해 어떤 행정서비스들이 제공되고 있으며 시민들은 이 서비스를 어떻게 이용하고 있는지 현황을 조사한다
- 시민참여플랫폼이 제 기능을 발휘하기 위해서 기획과 설계, 운영 전반에 걸쳐 어떤 요건들이 갖춰지고 고려되어야 하는지 기본 평가지표와 가이드라인을 제시한다
- 이러한 평가지표에 따라 전국 17개 광역 지자체가 제공하는 시민참여 정책제안 서비스의 실효성을 종합 평가하고 향후 개선 방향을 제안한다

■ 평가 대상

민선7기 전국 17개 광역자치단체에서 운영하는 누리집과 온라인 서비스 가운데, 단순 민원을 제외하고 ‘공익적 목적으로’ 시민이 직접 정책을 제안할 수 있는 정책제안 사이트를 대상으로 조사했다. 일부 지자체에서는 도청, 시청 누리집과 별도로 ‘온라인시장실’ ‘열린 도지사실’ 등 단체장 누리집을 통해서 시민제안 서비스를 제공하고 있으나 이 경우 단순 민원과 정책제안이 혼재되어 있어 정밀한 조사에 어려움이 있었다는 점을 미리 밝힌다.

■ 시민참여 플랫폼을 위한 10대 지표

시민참여를 위한 온라인 플랫폼이란, “더 나은 사회를 만들기 위해 (공익목적) 시민들이 자신의 관점이나 주장을 제시하거나 (의견제시) 다른 시민들과 소통하고 (수평적 소통), 사회정치적 이슈에 대한 제안이나 집단적 의사결정에 참여하며 (의사결정), 직접 행동을 조직할 수 있도록 (직접행동 조직) 설계된 온라인 공론장”이라고 정의할 수 있다.

온라인 플랫폼은, “사용자를 위해 만들어진” 상품을 판매하는 것이 아니라 “사용자에 의해 만들어질” 상품을 판매하는 것과 같다. 좋은 플랫폼이란 공급자의 입장에서가 아니라 이용자의 입장에서 기획되고 설계된 플랫폼이다. 성공적인 플랫폼이 되기 위해선, (1) 시민이 정보를 찾기 편리하게 구성되어 있어야 하고 (2) 플랫폼의 목적과 이용방법이 직관적으로 이해될 수 있도록 설계되어야 하며, (3) 시민의 의견이 정책결정이나 예산편성에 반영될 수 있다는 확신을 주어야 하고, (4) 시민이 제안단계부터 제도적 채택과정까지의 전 과정을 실시간으로 확인할 수 있고, (5) 정부가 이 모든 과정에 자의적 개입을 최소화하면서 퍼실리테이터로서 역할을 충실히 하고 있다는 믿음을 주어야 한다.¹

1 이진순, “국민의 직접참여를 위한 원스톱 참여행정 시스템 제언” 행정안전부 <국민참여 제도화를 위한 심포지엄> 2017.11.12. 서울 프레지던트호텔

사회혁신 담론의 본산으로 일컬어지는 영국의 비영리재단 네스타(NESTA)의 정부혁신국에서 2017년 2월 발간한 “디지털 민주주의-정치참여로 전환시키는 도구들”²이라는 보고서에서도, “시민의 기여가 어떻게 고려되는지 명확히 보여줄 것” “플랫폼 사용자가 누구이며 그 성과를 어디에 쓸지 투명하게 공개할 것” “전통적인 지원과 디지털 플랫폼을 원활하게 연계할 것” 등을 성공적 활용의 조건으로 제시하고 있다.

재단법인 와글은 2017년 12월 시민참여플랫폼 평가지표 개발을 위한 1차 워크숍을 열고 2018년 7월이후 각계 전문가와 소장연구자들로 이루어진 연구팀을 구성하여 시민참여플랫폼의 10대 평가지표를 개발했다. 평가지표는 크게 1) 접근성 2)개방성 3)보안성 4)시민친화적 디자인 5)투명성 6)속의성 7)시민연대 8)효능감 9)사회적 효과 10)확산성으로 구성되며 각 지표별 세부항목은 다음과 같다

<표1 : 시민참여플랫폼 10대 지표>

| 지표 | 평가 항목 |
|-------------------------------|--|
| Accessibility 접근성 | <ul style="list-style-type: none"> - 지자체가 독자적으로 운영하는 시민 정책제안 플랫폼이 있는가 - 해당지역 정책제안 사이트를 쉽게 검색해서 찾을 수 있는가 - 정책제안 사이트에 글을 올리는 것이 쉬운가 |
| Openness 개방성 | <ul style="list-style-type: none"> - 누구나 자유롭게 의견을 제시할 수 있는가 - 사이트 운영자가 독단적으로 게시글을 삭제하거나 편집하지 않도록 표현의 자유를 보장하는가 - 게시물 삭제이유를 확인할 수 있는가 - 표현의 자유에 대한 부당한 침해라고 생각할 경우 이의를 제기하거나 정정할 방법이 있는가 - 생활 속의 작은 혁신 아이디어부터 시도행정의 주요정책까지 다양한 분야에 제안을 내도록 독려하는가 |
| Confidentiality 보안성 | <ul style="list-style-type: none"> - 실명이나 개인정보 공개 여부를 이용자가 선택할 수 있는가 - 개인정보를 안전하게 관리하고 있는가 |
| Design 시민친화적 디자인 | <ul style="list-style-type: none"> - 플랫폼의 이용과 의견 처리과정을 직관적으로 이해할 수 있는가 - 콘텐츠를 적절히 가공, 배치하고 있는가 - 다른 시민들의 의견을 쉽게 찾아볼 수 있는가 |
| Transparency 투명성 | <ul style="list-style-type: none"> - 시민의 제안 등록부터 정책 반영까지 과정을 명시적 합의와 규칙에 따라 진행하는가 - 어떤 의견이 어느 단계까지 진행되고 있는지 실시간으로 공개하는가 - 정책반영에 이르지 못할 경우 그 이유와 과정을 투명하게 공개하는가 |

2 NESTA, "Digital Democracy: The tools transforming political engagement" pp. 5-6, 2017. 2월 발간

시민 없는 시민참여, 소통 없는 플랫폼

이진순

| | |
|---------------------------------------|--|
| Deliberation 숙의성 | - 다른 시민들의 의견을 쉽게 검색하고 공감 표시나 댓글을 달 수 있는가 - 시민이 자유롭게 찬반논쟁을 벌이고 속의적 토론을 할 수 있는가 - 플랫폼 개선방향에 대해 시민이 의견을 제시할 있는 방법이 있는가 - 플랫폼 운영 규칙을 만드는 데 시민들이 참여할 수 있는가 |
| Networking 시민연대 | - 시민의 자발적 연대에 도움이 되는가 - 비슷한 의견을 가진 시민들이 공동행동을 기획할 수 있는 소통 채널이 있는가 |
| Efficacy 효능감 | - 참여에 의해 공익에 기여했다는 보람을 시민들이 느낄 수 있는가 |
| Social Impact 사회적 효과 | - 참여의 기대효과를 쉽게 알아볼 수 있는가 - 시민정책제안서비스가 사회변화나 제도개선에 영향을 미친 사례가 있는가 - 시민참여가 행정혁신에 기여한 사례로 인용될 수 있는가 |
| Expandability 확산성 | - 다양한 분야 더 많은 시민의 참여를 촉진하는가 - 온, 오프라인으로 시민행동을 확장하고 구현할 수 있는 기반이 되는가 |

조사결과 요약

10대 평가지표를 통해 분석한 현재 광역지자체 시민정책제안 플랫폼의 성적은 극히 저조하다. 사용자인 시민의 시각에서 용이하게 접근하고 자유롭게 다양한 이슈에 대한 입장을 제기하며 속의적으로 토론하고 민관 거버넌스에 기여하는 방향으로 정책을 제안하기에 우리 플랫폼의 문턱은 여전히 높고 그 과정의 투명성과 신뢰도는 매우 낮은 수준이다.

첫째, 시민이 없다 (지속가능한 시민참여시스템 부재)

조사대상인 17개 지자체 정책제안 플랫폼의 현황을 한 마디로 요약하면 “5無의 플랫폼”이라고 할 수 있다. 광역지자체에서 운영하는 정책제안플랫폼에 전반적으로 시민참여가 극히 저조한 상태이다. 지난 촛불 이후 국민의 투표율이 높아지고 ‘광화문1번가’나 ‘청와대 청원사이트’의 이용이 매우 활발한 점에 비춰 볼 때, 지자체 플랫폼의 개점휴업상태는 사용자인 시민의 문제이라기보다는 플랫폼을 기획하고 운영하는 지자체의 책임이라고 할 수 있다. 민선7기 지방선거과정에서 거의 모든 단체장 후보들이 “시민참여, 소통과 참여행정”을 주요공약으로 내걸었으나 자체적인 시민 정책참여 플랫폼을 만들지 않은 채, 국민신문고로 접속하도록 한 곳도 전체 17개중 12개로 3분의 2에 달한다. 시민 참여와 소통 채널이 시도청 누리집에 존재하지 않고 시장/도지사 홈페이지에 위치한 경우도 적지 않은데, 단체장이 바뀌면서 이전 제안이 모두 사라진 사례도 있다. 안정적이고 신뢰할만한 소통채널의 부재는 시민참여의 동력을 현저히 약화시키는 첫 번째 요인이라고 할 수 있다.

그림1. 국민신문고로 연결되는 도민제안³

The screenshot shows the homepage of the Chungnam Government website. At the top, there is a navigation bar with links for '충남관광' (Chungnam Tourism), '통계정보관' (Statistical Information Center), and '재정정보공개' (Financial Information Disclosure). On the right side of the top bar are links for '로그인' (Login), '회원가입' (Sign Up), '사이트맵' (Site Map), and 'LANGUAGE'. Below the top bar, there is a search bar with a green button labeled '검색' (Search) and a dropdown menu showing '통합검색' (Unified Search). To the right of the search bar is a weather widget showing '구름 15.0°C' (Cloudy 15.0°C) for '12.03(월)' (Monday, December 3rd). The main menu below the search bar includes categories like '정보공개' (Information Disclosure), '소통' (Communication), '민원' (Complaint), '행정' (Administration), '생활' (Life), '산업' (Industry), and '충남소개' (Introduction to Chungnam). A '도민제안' (Citizen Proposal) link is visible in the '소통' category. The main content area features a heading '제안제도' (Proposal System) and a sub-section '제안제도는' (What is the proposal system?). It includes a brief description of the system's purpose, a note about its operation, and two buttons: '국민 제안하기' (Citizen Propose) and '공무원 제안하기' (Public Employee Propose). To the right of this text is a small image of an open book with a pencil pointing to it. At the bottom of the page, there is a footer with the text '제안의 활성화와 통합관리 효율성을 위해' (For the promotion of proposal activity and integrated management efficiency).

3 http://www.chungnam.go.kr/media/proposal.do?mnu_cd=CNNMENU00113

시민 없는 시민참여, 소통 없는 플랫폼

이진순

둘째, 모두에게 열린 문이 없다

(실명인증만 통하는 시민참여)

지자체에서 운영하는 거의 대부분의 시민플랫폼은 공인인증서나 휴대폰 인증을 통해 실명과 개인정보를 제출해야 접속이 가능하다. 시민참여행정과 시민제안이 정책적으로 활성화된 해외의 경우 실명을 요구하지 않으며 이메일이나 SNS 로그인만으로도 의견을 게시할 수 있고 주요 사안에 대한 투표를 해야 할 경우에만 1회에 걸쳐 인증을 받도록 하고 있다. 이에 비해 우리 지자체 플랫폼의 경우에는 투표기능과 무관하게 단순 제안을 위해서도 실명과 주소, 성별등 개인정보를 제공해야 한다. 더구나 제안자의 의사를 묻지 않고 자동으로 플랫폼에 실명이 공개되도록 하는 경우가 대부분이어서 익명성에 기반한 제안을 허용하지 않는다. 실명인증을 통과한 이후에도 120분~180분 이내에 제안글을 작성해야 하고 수정을 허용하지 않는 경우가 대다수이다. 이러한 기술적 심리적 제약조건은 시민참여를 가로막는 높은 진입장벽이다.

그림2. 실명인증 필수⁴



4 <http://idea.gwd.go.kr/suggest/01.asp?menu=ba0#epeopleFrameFocus>

셋째, 광장이 없다 (칸막이에 갇혀 실종된 공론장)

지자체 누리집 안에 소통, 참여, 제안, 토론방등 유사한 제목을 가진 폴더가 무질서하게 산개해 있다. 각기 다른 문을 열고 들어간 시민제안은 개별적으로 관리될 뿐, 주제별로 통합 검색되거나 정렬되지 않는다. 시민참여 플랫폼에서 중요한 기능 중 하나가 시민이 다른 시민들의 요구와 제안을 경청하고 숙의하면서 자신의 의견을 발전시킬 수 있어야 한다는 점인데, 이를 간과하고 있는 것이다. 대다수 지자체 플랫폼은 시민 상호간 숙의의 통로를 마련해두지 않은 채, 제안자와 담당부처 공무원 간의 1:1 소통을 기본으로 한다. 다른 시민들의 제안과 주장을 효과적으로 통합해 검색할 수 있는 기능이 부재한 경우가 대부분이다. 현명한 시민의집단지성은 충분한 정보의 공유와 치열한 숙의과정을 통해서 만들어진다. 시민-지자체 특정부서간의 1:1 소통만이 아니라 시민-시민간, 공공기관내 다양한 유관부서간 논의가 투명하게 이루어지고 그 정보가 시민에게 공유되어야 한다.

그림3. 방만한 제안창구⁵

The screenshot shows the homepage of the Jeonbuk-do government website. At the top, there's a banner with the text "아름다운 山河 웅비하는 생명의 삶터, 천년 전북!" (Beautiful mountain and river, a life-giving birthplace, Thousand-year-old Jeonbuk!). Below the banner, there's a search bar with "통합검색" (Search) and a magnifying glass icon. To the right of the search bar are the Jeonbuk-do logo (a colorful stylized 'J' shape) and the "1000" logo with the text "천년을 품다. 세상을 바꾼다. 전라도천년". The main menu includes "소통민원", "도정정보", "생활복지", "산업경제", "전북소개", "문화관광", and "전북재정". On the left, there's a section titled "소통민원" featuring a photo of a woman in a suit pointing upwards. A sidebar on the right lists various services like "전북이야기", "도정참여", "안전신문고", etc., each with a small icon. At the bottom right, there's a box for "정부24 www.gov.kr" with icons for "정부서비스", "민원24", and "정책·정보".

5 <http://www.jeonbuk.go.kr/index.jeonbuk>

시민 없는 시민참여, 소통 없는 플랫폼

이진순

넷째, 진정성이 없다

(상금으로 보상하는 시민참여)

해외 선진사례 어디에도 시민참여나 제안을 상금으로 포상하는 곳은 없다. 일부 지자체가 시민참여조례를 제정해 시행하고 있으나 그 주요 내용은 우수제안자에 대한 상금 수여를 골자로 하고 있다. 시민참여를 독려하기 위한 수단으로 금전적 포상을 조례화하는 것은 가장 간편한 방법일 수는 있지만 시민참여를 평가의 대상, 등급화의 대상으로 전락시킬 우려가 있고 시민의 공익적 참여 동기의 진정성을 훼손할 수 있다. 시민참여행정에서 앞선 모범을 보이고 있는 스페인, 대만의 참여행정 담당관은 한국의 포상제도가 지속가능한 시민참여 프로세스를 해치는‘독(毒)’이 될 수 있다고 경고한다. 시민참여에 대한 가장 큰 보상은“(행정적) 실행과 정책 반영”이라는 그들의 제언을 귀담아들을 필요가 있다.

그림4. 심사대상이 된 주민제안⁶

▶ 제안서식 : 제안서 1부

제안서식 다운받기



▶ 제출방법

- 도 홈페이지 > 도민소통광장 > 도민제안 > 국민제안
- 우편 : (51154) 경남 창원시 의창구 중앙대로 300 경남도청 행정과 사회혁신추진단 민관협력팀
- 팩스 : (055)211-3519 (제출 후 반드시 전화로 확인요망)

▶ 심사기준 : 창의성(20), 능률성 또는 경제성(30), 계속성(15), 적용범위(15), 노력(20)

▶ 심사시기 : 반기별 심사 또는 수시심사

- 상반기 심사 : 전년도 11월 ~ 당해 연도 4월까지 신청된 제안
- 하반기 심사 : 당해 연도 5월 ~ 당해 연도 10월까지 신청된 제안

▶ 우수제안에 대한 시상

| 구분 | 등급 | | | |
|------|-----------|----------|----------|---------|
| | 금상 | 은상 | 동상 | 장려상 |
| 심사점수 | 95점 이상 | 90점 이상 | 80점 이상 | 70점 이상 |
| 부상금 | 100~300만원 | 50~200만원 | 30~100만원 | 20~50만원 |

* 등급에 해당하는 제안이 없는 경우에는 시상하지 않으며, 제안내용(수준) 및 예산의 범위 내에서 시상내역은 조정될 수 있음



경남도청 행정국 행정과에서 제작한 ‘제안제도 운영안내’ 저작물은 “공공누리” 출처표시-상업적이용금지 조건에 따라 이용할 수 있습니다.

담당부서 : 행정국 행정과 사회혁신추진단 민관협력팀

연락처 : 055-211-3795

최종수정일 : 2018-10-15

6 http://www.gyeongnam.go.kr/index.gyeong?menuCd=DOM_000000105001001000

다섯째, 투명성이 없다 (신뢰를 바탕으로 한 소통 부재)

시민이 정책이나 제도개선을 제안하면 어떤 주체에 의해 어떤 절차를 거쳐 처리되는지, 심의와 채택과정에서 어떤 기준으로 결정이 내려지는지 투명하고 명료한 처리지침을 공개해야 한다. 이 지침에 따라 약속한 바를 정확히 이행하는 방향으로 플랫폼이 운영되어야 시민의 신뢰를 얻을 수 있다. 현재 지자체가 운영하는 정책제안플랫폼 가운데 전체 프로세스와 각 단계별 진행과정을 한눈에 볼 수 있도록 공개하고 있는 경우는 극히 소수이다. 시민제안에 대해 7개월째 응답이 없는 지자체, 응답을 약속한 기준인원의 60여배가 넘도록 시민참여가 이루어졌어도 3개월째 응답이 없는 지자체 등, 그나마 약속한 룰도 제대로 지키지 않는 경우가 적지 않다. 절차의 투명성과 처리의 공정성은 시민참여를 보장하는 기본요소이다.

그림5. 시민제안에 대한 행정 대응성의 문제⁷

제안목록

부산광역시 버스노선 (신청일: 2018-03-26)

제안내용

답변내용

4 좋아요

7 <http://www.busan.go.kr/minwon/suggest/view?petino=1AB-1803-006927&curPage=1>

10개 지표로 본 지자체 정책제안 서비스

강준원, 황수현

I. 조사 개요

1. 조사기간

2018년 7월~2018년 11월

2. 조사대상

민선7기 전국 17개 광역자치단체에서 운영하는 누리집과 온라인 서비스 가운데, 공익적 목적으로 시민이 직접 정책을 제안할 수 있는 정책제안 사이트

<표2: 전국 17개 광역자치단체 온라인 서비스>

| | 자치단체 | 서비스명 | URL |
|---|---------|---|---|
| 1 | 서울특별시 | 민주주의 서울 | https://democracy.seoul.go.kr/ |
| 2 | 부산광역시 | 부산민원120 (국민신문고 연결. *단, 부산홈페이지 내 제안목록 확인코너 별도 마련) | http://www.busan.go.kr/minwon/suggest |
| 3 | 광주광역시 | 광주1번가 | http://barosotong.gwangju.go.kr/ |
| 4 | 울산광역시 | 시민창안 (국민신문고 연결. *단, 울산홈페이지 내 제안목록 확인코너 별도 마련) | http://www.ulsan.go.kr/rep/peidevise |
| 5 | 세종특별자치시 | 똑똑세종 | http://www.sejong.go.kr/citizen/sub05_07.do |
| 6 | 강원도 | 강원특특 (*제안 국민신문고 인링크) 시민시정제안 | http://idea.gwd.go.kr/intro/02.asp?menu=ab0 |
| 7 | 대전광역시 | (국민신문고로 아웃링크) | http://daejeon.go.kr/drh/DrhContentsHtmlView.do?menuSeq=4606 |

| | | | |
|----|-------|---|---|
| 8 | 경기도 | 도민제안 (국민신문고로 아웃링크. *제안커뮤니티 ‘아이디어 카페’ ¹⁾ 별도 운영) 제주자치도에 바란다, 제안신청 | https://www.gg.go.kr/inhabitant_suggest |
| 9 | 제주시 | (*제안신청은 국민신문고 인링크 형태이나 신청만 가능할 뿐 제안목 록 확인 불가) | http://www.jeju.go.kr/join/request/hope.htm http://www.jeju.go.kr/join/request/epeople1.htm |
| 10 | 대구광역시 | 두드리소 | http://dudeuriso.daegu.go.kr/vocPrp/info/info.do |
| 11 | 인천광역시 | 시민제안 (*국민신문고 인링크로 제안목록 확인 가능) | http://www.incheon.go.kr/board/3223 |
| 12 | 충청북도 | 도정제안 (*국민신문고 인링크로 제안목록 확인 가능) | http://www.chungbuk.go.kr/www/contents.do?key=1547 |
| 13 | 충청남도 | 제안제도 (*국민신문고 아웃링크) 도지사에게 바란다 | http://www.chungnam.go.kr:8100/media/proposal.do?mnu_cd=CNNMENU00113 http://www.chungnam.go.kr/yangsj/content.do?mnu_cd=PRGMENU00093 |
| 14 | 전라북도 | 도민제안 (*제안목록 페이지 있으나 오류, 11/30일 기준) | http://jeonbuk.go.kr/index.jeonbuk?menuCd=D0M_000000101002001000 |
| 15 | 전라남도 | 도민청원 | http://governor.jeonnam.go.kr/PETITION/boardList.do?menuld=cyber0602000000 |
| 16 | 경상북도 | 옥의 티를 찾아라 | http://www.gb.go.kr/Main/page.do?mnu_uid=1994&bbscode=find_ok_singobbs&LARGE_CODE=310&MEDIUM_CODE=40&SMALL_CODE1=10&SMALL_CODE2=20 |
| 17 | 경상남도 | 도민제안 (*국민신문고 인링크로 제안목록 확인 가능) | http://www.gyeongnam.go.kr/index.gyeong?menuCd=D0M_000000105001002004 |

1 <https://cafe.naver.com/gideain#>

10개 지표로 본 지자체 정책제안 서비스

강준원, 황수현

3. 조사목적

- 온라인 시민참여와 민관소통을 위해 어떤 행정서비스들이 제공되고 있으며 시민들은 이 서비스를 어떻게 이용하고 있는지 현황을 조사한다
- 시민참여플랫폼이 제 기능을 발휘하기 위해서 기획과 설계, 운영 전반에 걸쳐 어떤 요건들이 갖춰지고 고려되어야 하는지 기본 평가지표와 가이드라인을 제시한다
- 이러한 평가지표에 따라 전국 17개 광역 지자체가 제공하는 시민참여 정책제안 서비스의 실효성을 종합 평가하고 향후 개선 방향을 제안한다

II. 조사 내용

1. 조사 결과

1) 접근성

- 지자체가 독자적으로 운영하는 정책제안서비스가 있는가
- 해당지역 정책제안 사이트를 쉽게 검색해서 찾을 수 있는가
- 정책제안 사이트에 글을 올리는 것이 쉬운가

(1) 좋은 사례

'서비스 검색의 용이성'

- 시민이 지역의 공적 이슈에 대해 문제를 제기하고자 할 때, 해당 지자체 서비스에 들어가 제안을 하기까지의 과정이 길고 어려워서는 안된다.
- **우선 서비스가 쉽게 검색될 수 있어야 한다.**
좋은 예로 서울의 '민주주의 서울'을 들 수 있다. '서울', '시민', '제안'을 키워드로 검색했을 때 구글과 네이버에서 해당 사이트가 상위에 검색되어 검색 접근성이 높은 편이다. 더불어 소셜 미디어를 통한 로그인을 통해 제안까지의 물리적 진입장벽을 낮췄다는 점도 장점으로 꼽을 수 있다.
- 시민제안 기능을 시·도의 홈페이지 내에 찾기 쉽도록 삽입하는 것은 이용 활성화에 기여하는 중요 요인이다.
- 세종시는 이러한 관점을 적절히 적용한 예이다. 공식 사이트 내 두 번째 항목에 '똑똑세종'을 배치해 쉽게 확인할 수 있으며, 민원을 비중 있게 배치하고 만든 다른 서비스와 달리, 민원보다 먼저 확인할 수 있어 그 중요도 면에서 우선시 되는 것으로 판단할 수 있다.

그림6. 세종 메인페이지 메뉴²



(2) 개선 필요 사례

'찾기 어려운 메뉴 위치, 민원보다 낮은 정책제안 서비스의 중요도'

- 현재 시·도 사이트에 삽입되어 있는 시민제안 기능은 수많은 항목들 사이에 있어 눈에 띄지 않는다. 일례로 울산의 경우, 민원안내, 민원신청/확인 메뉴는 두 줄에 걸쳐 배치돼 있는 반면, 울산의 정책 제안 창구인 ‘시민 창안’ 메뉴는 우측 울산120 콜센터 아래쪽에 배치되어 있다. 이와 같은 형태로 인해 시민은 정책제안 서비스를 찾기 어렵고, 민원보다 중요도가 떨어질 것이라는 느낌을 받게 된다.

그림7. 울산 홈페이지 메뉴³

| 민원/참여 | 정보공개 | 시정소식 | 울산소개 | 분야별정보 |
|---|---|---|--|-------|
| 민원안내 | 민원신청/확인 | 시민신문고 위원회 | 울산 120 해울이콜센터 | |
| <ul style="list-style-type: none"> 민원사무관련 민원사식별기 민원처리FAQ 일반 교동차량 복지환경 소방 보건복지 농축산 경제 도시계획/건축 무인민원발급기 시전민원신사청구 민원후견인제 행정서비스현장 개념 및 추진배경 공통 이용기준 부서별 행정서비스현장 고객만족도조사결과 여권안내 [내부 링크] 방역의무자 국외여행안내 | <ul style="list-style-type: none"> 울산시에 바란다 공무원진절/불친절신고 공직비리 신고 공익신고센터 청탁금지법 신고센터 청탁금지법 신고 설명 및 홍보자료 FAQ 예산낭비신고센터 환경신고 행정규제신문고 [내부 링크] 식품안전소비자신고 [내부 링크] 복지·보조금부정신고 [내부 링크] 문화재 부설수리 신고 등 부동산 불법거래 신고 국민신문고 나의 민원 방문민원 처리공개 정부24 [내부 링크] 무료생활법률상담 110수화(화상)/체팅상담 온라인행정심판청구 [내부 링크] 안전신문고 [내부 링크] 자유게시판 | <ul style="list-style-type: none"> 위원회 소개 공무원진절/불친절신고위원회란? 조직 및 업무 위원 근무일정 찾아오는 길 고충민원 고충민원 처리 안내 고충민원 처리절차 고충민원 신청 및 결과 감사청구 시민김사청구 안내 시민김사청구 처리절차 시민김사청구 감사결과 시민김사결과 직권김사결과 청렴계약감시 평가 결과 시민신문고위원회 활동실적 공표 | 시민창안 <ul style="list-style-type: none"> 시민창안 공모안내 글쓰기 시민창안 공개/우수제안 답변확인 정책참여 <ul style="list-style-type: none"> 주민참여예산 ■■■ 칭찬합니다 | |

2 <http://www.sejong.go.kr/citizen.do>

3 <http://www.ulsan.go.kr/rep/index>

10개 지표로 본 지자체 정책제안 서비스

강준원, 황수현

- 운영 관리에 공을 들이고 있다는 전제가 있다면, 지자체가 지역 주민들에게 독자적으로 운영하는 정책제안서비스(혹은 기능)을 제공하는 것이 더욱 좋다. 하지만 현재는 정책제안 서비스를 절대 다수의 시·도가 ‘국민 신문고’라는 범정부 온라인 서비스로 연결 제안을 받고, 이 제안들을 다시 홈페이지로 갖고 와서 게시판을 할당해 공개하는 단계에 머물러 있다.

- 부산의 ‘부산민원120’의 경우, 서비스 자체의 이름부터 시민의 제안이 민원의 일종으로 간주되는 느낌을 줄 소지를 제공하며 민원신청과 민원 안내의 비율이 제안신청 보다 훨씬 많은 비중을 차지하고 있다. 결국 사실여부와 무관하게 이용자 입장에서는, 개인적인 차원의 불편함을 신고하는 ‘민원’이 공적인 사안에 대해 문제 제기를 하거나 더 좋은 해결책을 찾는 ‘제안’보다 지자체에 의해 중요도 높게 평가되고 있는 것으로 볼 소지가 있다.

그림8. 부산 부산민원120 메뉴⁴

The screenshot shows the main menu of the Busan Minwon 120 website. The menu is organized into several categories:

- 부산민원120**: Main navigation area.
- 나의 민원보기**: My Case View section, which includes:
 - 부산민원120에 오신 것을 환영합니다.
 - 로그인을 하시면 나의 민원을 보실 수 있습니다.
- 회원 로그인**: Login button.
- 민원신청**: Case Submission section, including:
 - 민원신청
 - 민원목록
 - 스마트 현장사진신고
 - 불편신고안내
 - 제안안내
 - 정부24
- 제안신청**: Suggestion Submission section, including:
 - 제안신청
 - 나눔장터
 - 제안목록
 - 정책토론
 - 제안안내
 - 전문가제안
- 시민참여**: Citizen Participation section, including:
 - 설문조사
 - 나눔장터
 - 정책토론
 - 여권안내
 - 모니터
 - 이벤트 통합안내
 - 행사/모집참여 신청
 - 시민게시판
 - 시민예산참여
 - 칭찬합니다
 - 시민청원 와글와글
- 민원안내**: Case Information section, including:
 - 민원편람
 - 민원처리 확인
 - 여권안내
 - 민원정보
 - 민원시책
- 120콜센터**: Call Center section, including:
 - 이용안내
 - 콜센터 소개
 - 행정서비스현장
- 회원가입** and **로그인**: Member Registration and Login buttons.

4 <http://www.busan.go.kr/minwon/index>

- 충북의 ‘도정제안’ 역시 국민 신문고를 기반으로 하고 있다. 주목할 점은 민원의 경우 ‘전자민원’ 항목을 메인 항목으로 분리, 할당하고 있는 반면, 제안의 경우 ‘소통광장’의 하위 단위로 할당했다. 이는 민원을 제안보다 중요하고 고려하고 있다는 인식을 심어줄 수 있어, 시민의 공적 제안에 대한 접근성을 떨어뜨릴 수 있다.

그림9. 충북 '도정제안' 메인 페이지⁵

‘복수의 제안 채널이 야기하는 의견 분산효과’

- 경상남도는 ‘도민제안’과 ‘경남 1번가’를 정책 제안 수렴 창구로 동시에 활용하고 있다. 특히 현재는 ‘경남 1번가’를 정책 제안 플랫폼으로서 가장 주력하고 있는 것으로 보인다. 하지만 도민 제안 코너와 별도로 유사한 취지를 가진 경남 1번가를 따로 마련해 운영하고 있는 것은 제안들이 한 곳에 모이지 못하고 분산된다는 점에서 비효율적이다. 채널의 경로가 다양하더라도 모든 제안이 한곳에서 수렴돼 공개될 수 있는 시스템 설계가 필요하다.

그림10. 경상남도 홈페이지⁶

5 <http://www.chungbuk.go.kr/www/index.do>

6 http://www.gyeongnam.go.kr/index.gyeong?menuCd=DOM_000000105001000000

10개 지표로 본 지자체 정책제안 서비스

강준원, 황수현

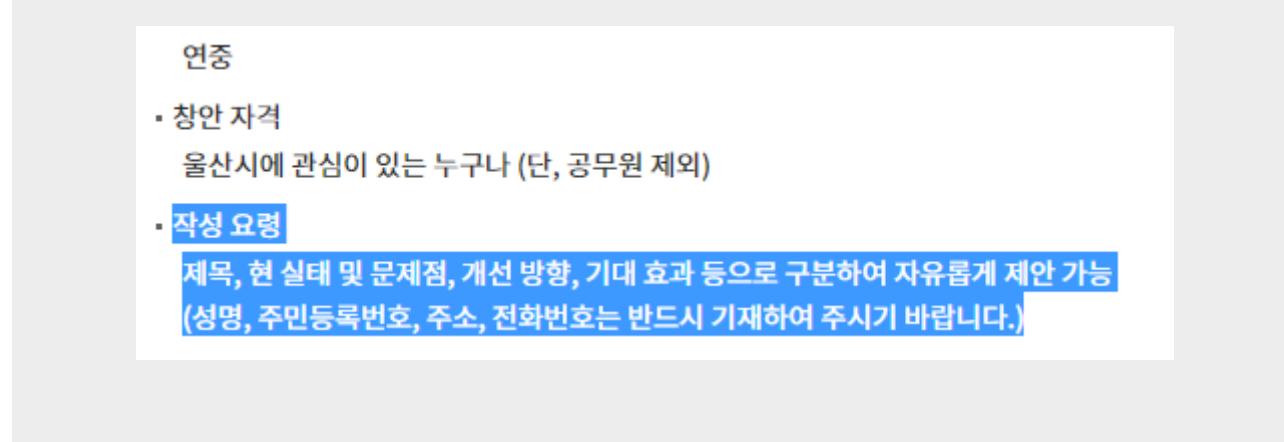
‘제안하는 데 필요한 너무 많은 단계들’

- 제안을 올리는 과정이 어렵지 않아야 한다.

그러나 소셜 로그인을 통해 가입 및 글쓰기가 가능한 대부분의 민간 사이트와 달리, 공적이고 보편적인 문제 제기를 하는 것임에도 불구하고, 시민 제안은 대부분 공인 인증, 아이핀, 휴대폰 인증 등을 제안시 필수로 요구하고 있다.

절대 다수 시·도가 연결하고 있는 국민 신문고에서 이를 요구하고 있기도 하지만, 신문고와는 별도로 울산시는 작성할 때도 ‘성명, 주민등록번호, 주소, 전화번호’를 반드시 기재할 것을 요구하고 있다.

그림11. 울산 ‘시민창안’ 페이지⁷

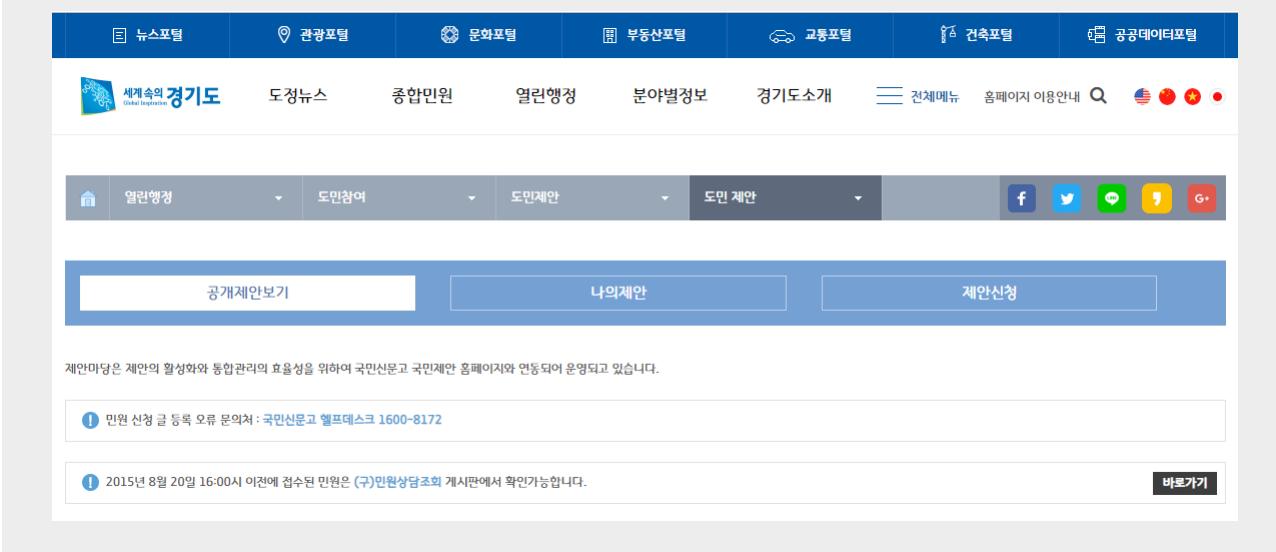


- 이는 개인정보를 최소한으로 요구하는 형태로 바뀌고 있는 현 추세에 반하는 흐름이라고 볼 수 있다. 세종시의 ‘똑똑세종’은 독자적인 형태로 제안 제도를 운영하고 있음에도 불구하고, 세종특별자치시에 대한 회원가입을 요구하고 있는데, 해당 회원가입 절차 역시 ‘본인 인증’을 최소한의 요건으로 요구하고 있다. 이는 제안 작성 등에서 물리적 진입장벽으로 작용한다.

- 경기의 국민신문고 연동페이지의 경우, 현재 구글 크롬(Chrome) 브라우저 환경에서는 공개제안을 확인할 수 없고, 익스플로러(Explorer)에서만 확인할 수 있다.(2018.11.30 현재) 기본적인 접근성을 보장하기 위해, 다양한 브라우저 환경에서의 이용이 가능하도록 개선이 필요하다.

7 <http://www.ulsan.go.kr/rep/peidevise>

그림12. 크롬 브라우저에서의 경기도 도정제안 페이지⁸



(3) 소결

- 접근성은 물리적 진입장벽을 최소화하기 위해 필요한 모든 것을 고려해야 함을 의미한다. 시민이 제안의 존재를 쉽게 확인함은 물론, 이를 중요하게 생각할 수 있도록 눈에 띄는 곳에 우선 배치하는 것이 좋다. 그러나 해당 기능은 현재 대다수 지자체 홈페이지에서 다른 기능들에 묻혀 확인하기가 어려운 실정이다.

2) 개방성 (Openness)

- 누구나 자유롭게 의견을 제시할 수 있는가
- 운영자가 독단적으로 게시글을 삭제하거나 편집하지 않도록 표현의 자유를 보장하는가
- 게시물 삭제 이유를 확인할 수 있는가
- 표현의 자유에 대한 부당한 침해라고 생각할 경우 이의를 제기하거나 정정할 방법이 있는가
- 주제의 다양성 항목을 포함해서 생활 속의 작은 혁신 아이디어부터 시·도행정의 주요 정책까지 다양한 분야에 제안을 내도록 독려하는가

8 https://www.gg.go.kr/inhabitant_suggest

10개 지표로 본 지자체 정책제안 서비스

강준원, 황수현

(1) 좋은 사례

‘자유로운 의견 개시 권리 보장’

- 경상북도에서는 ‘옥의 티를 찾아라’ 게시판을 운영하고 있다. 시민은 ‘성의 없는 공무원이 옥의 티’라는 내용의 글부터 ‘게시물 삭제 이유 문의’, ‘표현의 자유 침해에 대한 이의 제기나 정정’까지 자유로운 주제로 제안할 수 있다.

개인이 자신의 글에 대해 비공개를 원해 내용 확인이 불가능한 경우가 많지만, 열린 형태로 개방성의 선택지를 제공했기에 높게 평가할 수 있다. 단, 검색 기능을 제공하지 않는 것은 필히 개선되어야 할 사항이다.

그림13. 옥의 티를 찾아라 게시글 예시⁹

| 옥의티를찾아라 | | | |
|---------|---|------|---------------------|
| 일련번호 | 69 | 작성일시 | 2015-02-26 17:33:30 |
| 접수번호 | 2 | 접수일시 | 2015-03-02 10:06:14 |
| 민원종류 | | 답변기한 | |
| 작성인 | ***** | 생년월일 | ***_**_** |
| 전화번호 | ***_***_*** | 이동전화 | ***_***_*** |
| 주소 | *** * * * * | | |
| 비밀번호 | **** | 진행상태 | 내부종결 |
| 제목 | 옥의 티는 성의없는 답변을 내려주신 공무원님이네요. | | |
| 내용 | <p>안녕하세요. 금일 수학여행관련 책자에 관하여 문의드렸던 김철연이라고합니다. 제가 문의드린 것은 당연히 교육청 소관인줄 알고 있었습니다. 하지만 교육청 문의게시판은 2014년 12월 이후로 답변 달린 것이 하나도 존재하지 않고 끝 곳이 없어서 도청에 문의한 것입니다. 다른 타 지역 도청들은 이럴 경우 직접 연결하여주거나 대신 문의하여 얻은 결과를 가지고 답변을 민원인에게 해줍니다. 그런데 경북도청관계자님께서는 정말 성의없이 교육청에 문의하라고 하시네요. 이게 과연 올바른 민원인에 대한 답변인지 다시한번 답변 부탁드립니다.</p> | | |
| 첨부파일 | | | |
| 답변일 | 2015-03-02 17:10:12 | | |
| 내용 | <p>안녕하세요, 김철연님! 먼저 답변결과가 성의없게 들렸다면 사과드립니다. 제가 교육청으로 문의하라고 한 것은 2.26일 문의내용 중에 교육청에 미리 문의드렸다는 내용이 없어서 교육청으로 문의하라고 한 겁니다. 언짢게 들렸다면 다시 한번 사과드립니다. 경북교육청에 문의한 결과, 책자로는 받아보기 힘들다고 합니다.(재고부족) 대신 경북교육청 홈페이지(www.gbe.kr)에서 다운받을 수 있다고 합니다. 위치는 '경북교육청 홈페이지 메인화면→정부3.0 정보공개→현장체험학습공개방→자료실→14.소규모 수학여행에 대한 안내'에서 다운받으실 수 있습니다. 감사합니다.</p> | | |
| 작성자 | | | |
| 첨부파일 | | | |

9 http://www.gb.go.kr/Main/page.do?mnu_uid=1994&pageNo=6&bbscode=find_ok_singobbs

‘온라인 카페를 활용한 이용자의 사용성 제고’

- 경기도의 경우, 정책제안서비스로 도민제안과 함께 경기도 아이디어 나눔 카페 ‘트위그’를 운영하고 있다. 트위그의 경우 네이버 아이디 로그인 후, 바로 회원가입이 이뤄지며 공개제안을 열람하고, 정책제안도 작성할 수 있다. 도민이 쉽게 공감할 수 있는 경기도 도서관 이용기준 개선, 회사 갑질 방지 제안, 버스 정류장 환경 개선 등과 같이 일상 속 주제들을 비롯한 다양한 주제의 제안을 확인할 수 있다.

그림14. 경기도 아이디어 나눔 카페 ‘트위그’ 제안페이지¹⁰

내생애 첫 도서관 이용기준 개선 | 경기도에 제안하기
2018.11.18. 17:55
푸른나무1(wood****) 댓글 11 https://cafe.naver.com/gideain/110661 [주소보기]

★ 아이디어 제안 ★

1) 아이디어 제안은 아래 양식에 맞추어 작성하는 것을 권장합니다.
2) 제안의 비공개를 원하시는 분은 파일첨부(비밀번호설정) 하여 주시고, 비밀번호를 카페 매니저에게 쪽지로 발송 부탁드립니다.
3) 파일 설정된 “아이디어인센티브 당선작”은 경기도의 관련부처에서 실현 가능성을 검토하여 실제 정책으로 실현될 수 있습니다.
- 아이디어인센티브 당선작 알아보기 : [클릭]
4) 아이디어인센티브 및 우수제안으로 선정되는 경우 시상 및 제안발표 요청을 위하여 개인정보 요청을 드리게 되며,
보내주신 개인정보는 개인정보취급방침에 따라 운용됩니다.
5) 접수된 제안은 경기도에 귀속되어 혼란을 예방하는 목적으로 활용될 수 있음을 알려드립니다.

01 현행/실태

1. 클럽 모임에 임신한 회원이 있습니다. 그분한테 “내 생애 첫 도서관” 설명을 해드렸는데 너무 좋은 임산부 서비스 정책임에도 이용을 못해 안타까워 합니다. 이용대상 자격때문입니다
○ 현 기준 : 임신 8개월 이상(28주부터)부터 자녀생후 12개월 까지

02 문제점

1. 처음 임신을 하는 여성들은 몸 관리 태아 교육 등 너무 관심이 많은데 이용조건이 8개월 이상이라 임산부 보다는 태어날 태아에 초점이 맞추어 진 것 같다. 사실 그 시기에는 태아 문제보다도 임신한 몸에 대한 걱정을 더 칭겨야 할 시기인데. 안타깝다
2. 저출산이 우리사회에 큰 관심사이고, 국가에서 저출산 위원회까지 운영을 하는데 좀 더 과감한 정책 필요

03 아이디어(해결방안)

1. 내생애 첫 도서관 임산부의 이용대상기준을 최초 임신진단을 악시기부터 자격요건을 완화
○ 지자체별 자체적으로 기준을 정하는 것이면 “경기도가 변화에 선두”를 서면 더 좋음

04 기대효과

1. 임산부들에게 서비스 이용 최고의 만족도 효과를 얻을 수 있음
2. 경기도의 저출산 정책에 한발 앞선 이미지로 홍보 효과 거양 기대

10 <https://cafe.naver.com/gideain?fbclid=IwAR1f6lcD0y3y8U8vlm21DYmvcck4A6aW0mSnihSktTFRpUlHCRxCQw06LSo>

10개 지표로 본 지자체 정책제안 서비스

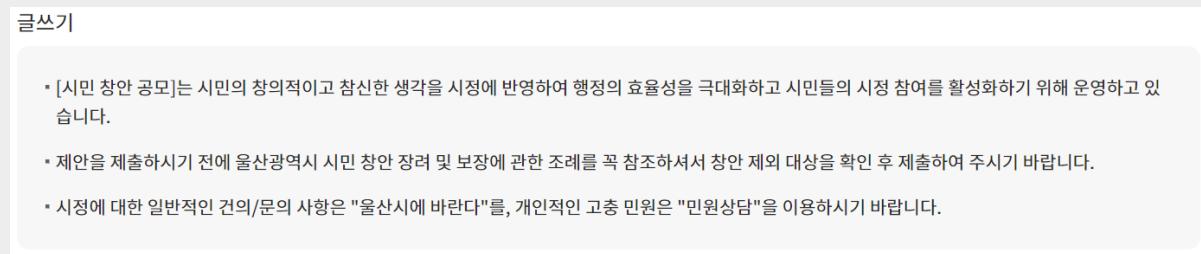
강준원, 황수현

(2) 개선 필요 사례

'경고가 부각되는 가이드'

- 제안 할 때 심리적 진입장벽을 최소화해야 한다. 이를 위해서는 쉽고 열린 가이드라인이 제공되어야 한다. '열린' 형태의 가이드라인이란 시민이 '제안을 올려도 되겠다' 혹은 '올리고 싶다'라는 마음이 들도록 자신감을 독려하는 형태를 의미한다.
- 하지만 기본적으로 대부분의 시·도가 효과적인 제안 방법에 대한 팁이나 예시 등을 제공하고 있지 않다. 심지어 울산광역시의 '시민창안'의 경우 '제안을 제출하기 전에 울산광역시 시민 창안 장려 및 보장에 관한 조례를 참고해서 창안 제외 대상을 확인 후 제출'할 것을 요구하고 있다.

그림15. 울산 '시민 창안' 글쓰기 페이지¹¹



- 이는 시민 자신의 제안에 대한 제외여부를 확인하기 위해 직접 조례를 찾기까지 해야 함을 의미하기에 심리적 장벽을 높이는 요인이다.
- 서울의 '민주주의 서울'의 경우, 제안 제시기준에 맞지 않는 부적절한 게시물이 이동 또는 삭제 조치되며, 민원, 불편, 개선, 부조리 신고, 흥보 등은 처리되지 않음을 밝히고 있다. 덧붙여 저작권 및 컨텐츠 관련 안내를 제공하고 있는데

이에 대한 책임이 업로드한 당사자에게 있음을 알리고, 특정 조건에 해당된 경우 관리자 직권으로 사용자에게 통보 없이 글을 삭제할 수 있음을 밝히고 있다. '메뉴의 취지와 일치하지 않는다고 판단될 경우', '허위 콘텐츠를 등록한 경우', '불량 콘텐츠를 등록한 경우' 등 자칫 관리자에 의한 임의판단이 개입될 수 있는 기준을 제시하고 있는데, 제안을 하기에 앞서 자칫 시민의 참여동기를 저해할 소지를 제공한다.

11 <http://www.ulsan.go.kr/rep/peiwrite>

그림16. 서울 ‘민주주의 서울’ 저작권 및 콘텐츠 관련 안내¹²

콘텐츠 취급정책

원활한 서비스를 위해 각 콘텐츠 관리 정책을 다음과 같이 정의하여 운영합니다.

[업로드 파일]

민주주의 서울을 통해 업로드가 가능한 이미지 파일의 종류는 다음과 같습니다.

- JPG, GIF, PNG, BMP

[콘텐츠의 책임소재]

민주주의 서울을 통해 제공되는 콘텐츠들의 저작권 관련 규정 및 법규를 포함한 모든 책임은 업로드한 당사자에게 있습니다.

콘텐츠 삭제

다음에 해당되는 경우 민주주의 서울 서비스 관리자는 게시자와 사용자에게 통보 없이 해당 콘텐츠를 직권 삭제할 수 있습니다.

- 성인물 및 관련 파일, 게시자 홍보용 파일을 업로드 한 경우
- 콘텐츠가 중복되는 경우(타인의 이미지를 도용하는 경우)
- 허위 콘텐츠를 등록한 경우(제목, 설명 내용이 상이한 경우)
- 불량 콘텐츠를 등록한 경우
- 타 사이트나 상품의 광고 콘텐츠가 등록된 경우
- 메뉴의 취지와 일치하지 않는다고 판단된 경우
- 저작권 위반의 소지가 있는 경우
- 반사회적 내용이 포함된 경우
- 저작권법 및 관련 법규에 위배 소지가 있는 경우

(3) 소결

- 개방성 지표는 생활 속의 작은 혁신 아이디어부터 시·도행정의 주요 정책까지 다양한 분야에 시민이 제안 토록 노력하는 일과 연관되어 있다. 어렵지만 매우 중요하게 고려되어야 하는 요건이다. 이를 위해서는 모든 제안은 중요한 가치를 가지며, 경중 없이 정해진 약속에 맞게 소중하게 받아들여진다는 느낌을 제공해야 한다.

- 하지만 현재 거의 모든 시민 참여 서비스가 이러한 절차적 약속을 하고 지키는 일보다, 특정 기준에 부합하는 제안의 순위, 등급, 금전적 보상 등을 부각시키고 있다. 이는 자유로운 의견 제시를 저해하는 요소이기에 전반적으로 재고되어야 할 부분이다.

12 <https://democracy.seoul.go.kr/front/suggest/freeSuggestInsertFrm.do>

10개 지표로 본 지자체 정책제안 서비스

강준원, 황수현

3) 보안성(Confidentiality)

- 실명이나 개인 정보 공개 여부를 이용자가 선택할 수 있는가
- 개인정보를 안전하게 관리하고 있는가

(1) 좋은 사례

‘최소 필요 수준의 개인정보 수집’

- 개인정보를 많이 수집할수록 보안상 위험성은 더욱 커진다. 따라서 꼭 필요한 정보만을 중심으로 최소 수준의 개인정보를 습득하는 것을 원칙으로 삼는 것이 안전하다.
- 대부분의 시·도 서비스가 국민신문고로 제안을 연결하는데, 국민신문고의 경우 개인정보처리방침의 제8조에서 개인정보의 안전성 확보 조치를 관리적 조치, 기술적 조치, 물리적 조치로 나누어 명시하고 있다.
- 기본적으로 국민 신문고는 제안자의 실명을 공개하지 않고 있다. 예를들어 부산시의 ‘부산민원 120’ 역시 ‘제안 목록’에 공개된 제안들 역시 제안자를 확인할 수 없다.

그림17. 부산시 ‘부산민원 120’의 ‘제안목록’ 중¹³

The screenshot shows a web page titled '제안목록' (Proposal List). At the top, there is a breadcrumb navigation: HOME > 제안신청 > 제안목록. Below the title, a message says '청년주식투자해서 연금처럼 받아 (신청일: 2018-11-12)'. The main content area contains two columns of proposals. The left column is labeled '제안내용' (Content) and the right column is labeled '답변내용' (Response). Both columns contain identical text:

개요
청년일자리를 위해 청년주식을 국민연금처럼 걸어서 25세에서 45세까지 청년주식으로 만들어 일자리창출하면 청년들이 기본일자리에 많이 등록할것입니다.
더합니다고 말안한일 갈려고만하니 결국복수로남는거
국익이 도움이 안됩니다.
청년이 청년들에게 일자리를 만들어주는 방식으로 생각했습니다
한국및문화재정

개선방안
기대효과
청년일자리를 위해 청년주식을 국민연금처럼 걸어서 25세에서 45세까지 청년주식으로 만들어 일자리창출하면 청년들이 기본일자리에 많이 등록할것입니다.
더합니다고 말안한일 갈려고만하니 결국복수로남는거
국익이 도움이 안됩니다.
청년이 청년들에게 일자리를 만들어주는 방식으로 생각했습니다

At the bottom of the page, there are two buttons: a red '좋아요' (Like) button with a heart icon and a white '목록' (List) button.

13 <https://www.busan.go.kr/minwon/suggest/view?petino=1AB-1811-002890&curPage=1>

‘개인정보 취급 방침에 대한 쉬운 확인’

- 경기도의 아이디어 나눔 카페 트위그의 경우, 아이디어 작성 페이지 상단에 개인정보처리 방침을 쉽게 확인할 수 있도록 밝혀두고 있다. 개인정보 수집 내용, 개인정보 수집 방법, 개인정보 보유기간 및 파기 등을 확인할 수 있다.

그림18. 경기도 아이디어 나눔카페 트위그 개인정보처리 방침 페이지¹⁴

[공지] 아이디어 나눔카페(트위그) 개인정보 취급방침(Ver1.0) | 공지&발표 2015.06.02. 11:36

TWIG매니저(gina****) 아이디어맨 1:1 https://cafe.naver.com/gideain/64461 주소복사 첨부파일(1)

안녕하세요~
트위그 매니저입니다.

최근 카페 회원님께서~ 좋은 제안을 하나 주셔서 카페 운영상의 개인정보 취급 방침에 대한 안내를 공지해 드립니다.
기본적으로는 네이버 포털서비스에 속한 회원님들의 정보(아이디 + 우리카페 닉네임)로 회원님들을 식별하기 때문에,
회원님들의 네이버 계정에 대한 회원정보는 네이버의 [개인정보 취급방침](#)을 따릅니다.

다만 공모전 및 이벤트 결과에 따른 상품발송을 위해 수집되는 개인정보에 대한 취급방침은 별도로 수집되는 정보이므로 이에 대한 취급방침
을 안내해 드리오리~ 자세한 내용은 아래를 참고해주세요 ^^\p>(꼼꼼히 다 읽어보실 수 있도록 꼭 필요한 정보만 담았으니~ 잘 확인하시어 참고가 되시면 좋겠습니다.)

제1조 총칙

① '개인정보'란 생존하는 개인에 관한 정보로서 성명, 생년월일, 성별, 휴대전화번호, 암호화된 동일인 식별정보(CI), 중복가입 식별정보(DI) 등에 의하여 해당 개인을 알아볼 수 있는 부호·문자·음성·음향·영상 및 생체특성 등에 관한 정보(해당 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없는 경우에도 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있는 것을 포함)를 말합니다.

② 아이디어나눔카페(이하 '카페')는 카페 운영에 필요한 서비스(이하 '본 서비스')를 제공할 때 회원의 개인정보 보호를 매우 중요하게 여기며, '정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률'(이하 '정보통신망법')과 '개인정보보호법'을 비롯한 모든 개인정보 보호 관련 법령을 지키고 있습니다.

③ 카페는 개인정보취급방침을 통하여 회원이 제공한 개인정보를 어떤 용도와 방식으로 이용하고 있는지를 알려드리며 개인정보를 효과적이 고 적극적으로 보호하기 위해 항상 노력하고 있음을 알려드립니다.

④ 카페는 개인정보취급방침의 지속적인 개선을 위하여 개인정보취급방침을 개정하는 데 필요한 절차를 정하고 있습니다. 그리고 개인정보 취급방침을 개정할 때에는 바전번호, 시행일자 등을 방침에 부여하여 개정된 내용을 확인할 수 있도록 하고 있습니다. 카페는 개인정보취급방침 중 중요한 사항이 변경될 때에는 변경되는 개인정보취급방침을 시행하기 전에 본 서비스 홈페이지(<http://www.twig-g.com>, 이하 '홈페이지') 등을 통하여 변경 사유와 내용을 회원에게 공지합니다.

제2조 (개인정보의 수집/이용 목적, 수집항목 및 수집방법)

카페는 본 서비스를 통해 제공하는 정보를 기본적인 서비스 제공을 위한 정보와 회원 각각의 기호와 필요에 맞는 서비스를 제공하기 위한 선택 정보로 구분하여 다음 각 호의 기준에 따라 수집하고 있습니다.

1. 수집 항목 및 수집 목적

- 수집항목 : 회원아이디(닉네임), 성명, 이동전화번호, 전화번호, 주소 등
- 수집목적 : 공모전 및 이벤트 등 행사 결과에 따른 상품 발송, 사후 감사자료로써 필요 시 정보 확인을 위한 용도

2. 수집 방법

- 각 공모전 및 이벤트 등의 행사 결과 발표와 함께 필요한 정보 회수를 위한 공지를 안내하여 운영자(또는 부운영자)의 개인 쪽지로 회신받음

14 <https://cafe.naver.com/gideain/64461>

10개 지표로 본 지자체 정책제안 서비스

강준원, 황수현

(2) 개선 필요 사례

‘실명공개원칙이 야기하는 개방성 저해’

- 충남의 경우 동일하게 신문고를 통해 제안했음에도, ‘도지사에게 바란다’는 실명 비공개가 되어 있는 반면 ‘도민건의사항조회’ 게시판에서는 모든 제안자의 실명과 소속 등을 확인 가능하다.

- 도민건의사항조회에서는 건의자의 이름이 없는 경우 건의처에 상세한 소속명/지위가 명시되어 있고, 때로는 해당 공간에 이름까지 공개된 경우가 있다. ‘도지사에게 바란다’는 국민신문고의 제안자 실명 비공개 형식을 그대로 적용하고 있는 것으로 보이나, 명시된 실명 공개 기준은 없는 상태다.

그림19. 충남 공식 페이지 ‘행복충만충청남도’의 ‘도민건의사항조회’¹⁵

The screenshot shows the 'Citizen Suggestion Inquiry' section of the Chungnam government website. At the top, there is a search bar and navigation links. Below it, there is a form for filtering inquiries by date range, location, subject, and author. A large table lists 1,318 suggestions from 2018, with columns for reference number, date, subject, location, author, category, supervisor, status, and due date. The table includes several entries from various government bodies like Cheongnam-do, Gyeonggi-do, and Gwangju-do, with some entries showing names and titles of specific individuals.

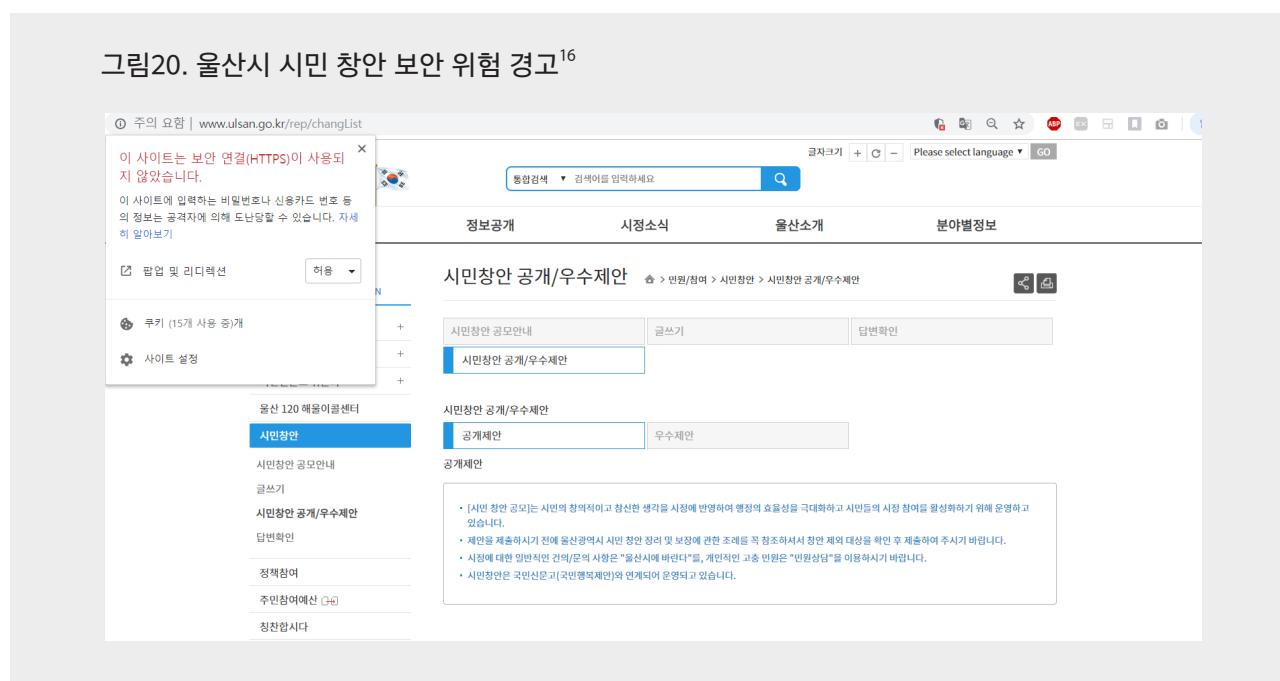
| 관리번호 | 건의일자 | 건의제목 | 건의처 | 건의자 | 건의구분 | 추진부서 | 총지상황 | 실적연경일 |
|----------|------------|--|------------|-----|------|-----------------|-------|------------|
| 20180571 | 2018-10-12 | 중소기업 수출경쟁력 향상을 위한 지원정책에 대한 답변 요청 | 충청남도 보령시 | 이원교 | 회사 | 경제통상실 기업통상교류과 | 미착수 | 미번경 |
| 20180570 | 2018-09-11 | 서천군 복지시설 종사자 시급수당 지급 건의 | 서천군노인복지관 | 이경미 | 회사 | 복지보건국 복지정책과 | 장기검토 | 2018-11-27 |
| 20180569 | 2018-09-20 | 지역사회투자사업 지원 확대 | 청양군시각장애인협회 | 홍순복 | 회사 | 복지보건국 복지정책과 | 원료후계속 | 2018-11-27 |
| 20180568 | 2018-08-31 | 사회복지공동모금회 차량지원 공모 반영 협조 | 예산군노인종합복지관 | 육통 | 회사 | 복지보건국 복지정책과 | 완료 | 2018-11-27 |
| 20180567 | 2018-10-05 | 공주시 노인회관 신축비 지원 | 공주시 | 전대규 | 회사 | 복지보건국 저출산고령화대책과 | 완료 | 2018-11-26 |
| 20180566 | 2018-10-18 | 한국단디어 고형연료 사용시설 사용허가 승인 허여요청 | 충청남도 금산군 | 이용근 | 회사 | 기후환경농지국 환경보전과 | 추진중 | 2018-11-21 |
| 20180565 | 2018-10-23 | 율이기 단축근로 시행에 따른 민원담당부서 업무부담 가중에 따른 지원 및 보상 대책 요청 | 충청남도 천안시 | 공주석 | 회사 | 자치행정국 인재 육성과 | 추진중 | 2018-11-21 |
| 20180564 | 2018-11-09 | 충남서북부 흥설-예산-보령-청양 권역 종합 병원 설치 건의 | 대화 | 노승천 | 회사 | 복지보건국 보건정책과 | 수용곤란 | 2018-11-21 |
| 20180563 | 2018-10-25 | 한전 철립관련 지중화 해결 촉구 | 의회 | 최연숙 | 회사 | 기후환경농지국 기후환경정책과 | 미착수 | 미번경 |
| 20180562 | 2018-09-18 | 시니어클럽 신규설치비 및 운영비 지원 | | 김정수 | 회사 | 복지보건국 저출산고령화대책과 | 완료 | 2018-11-19 |

15 http://www.chungnam.go.kr:8100/media/content.do?mnu_cd=CNNMENU00117

‘보안 위험’

- 17개 중 서울시와 경기도, 두 곳을 제외한 모든 사이트가 모든 통신 내용을 암호화하는 ‘https’ 대신 ‘http’를 기본 프로토콜로 설정하고 있었다. 크롬이 이러한 사이트들에 대해서 비밀번호나 신용카드 번호 등 정보가 공격자에 의해 도난당할 수 있음을 고지하고 있다. http 형식은 이용자가 이 사이트를 통해 보내거나 받는 정보를 다른 사람이 보거나 변경할 수 있는 위험을 제공한다. 더 안전한 버전으로 방문하기 위해 https://를 직접 삽입해 들어갈 경우, 공개 제안을 볼 수 없는 상태가 되기도 한다.

그림20. 울산시 시민 창안 보안 위험 경고¹⁶



(3) 소결

- 거의 모든 경우 제안 자체는 공개와 비공개를 택할 수 있지만, 실명공개가 기본적으로 공개된 형태로 제공되는 경우가 존재했다. 개인정보의 안전한 보장으로 제안에서의 심리적 장벽이 낮아질 수 있다는 점으로 미루어 보았을 때, 시민의 제안을 독려하기 위해 제안자의 익명성을 보장할 필요가 있다.

¹⁶ <http://www.ulsan.go.kr/rep/index>

10개 지표로 본 지자체 정책제안 서비스

강준원, 황수현

4) 시민 친화적 디자인(design)

- 서비스 이용과 의견 처리 과정을 직관적으로 이해할 수 있는가
- 콘텐츠를 적절히 잘 가공/배치하고 있는가
- 다른 시민들의 의견을 쉽게 찾아볼 수 있는가

(1) 좋은 사례

‘친절하고 직관적인 제안절차’

- 전남의 경우, 도민청원 처리절차를 직관적으로 이해하기 쉽게 시각화해 절차를 설명하고 있다. 도민청원을 통해 다룰 수 있는 주제(주요현안, 정책, 제도) 및 단계별 소요기간 및 기준(30일 동안 500명 이상 추천 청원)에 대해 명확히 밝히고 있어 시민의 참여 절차에 대한 이해도를 높이고 있다.

그림21. 전남도청 도민청원 ‘청원하기’ 페이지¹⁷

청원하기

SNS 퍼가기 | 인쇄하기

HOME > 도민청원 > 청원하기

우리 도는 민선7기 목표로 ‘도민을 주인으로 섬기는 소통하는 혁신 도정’을 지향하고 있습니다.
도민이라면 누구나 도정 주요현안, 정책, 제도에 대해 생각을 밝힐 수 있고
도민 다수가 참여해 30일 동안 5백명 이상이 추천한 청원에 대해 답변드리겠습니다.
- 일반 민원(고충, 진정 등) 혹은 제안 등은 홈페이지 ‘전자민원’ 또는 국민권익위원회 ‘국민신문고’를 이용해 주시면 감사하겠습니다.

• 청원 처리절차

| | | | |
|--------|---------|------|--------------------|
| 청원 신청 | 접수 및 검토 | 청원지정 | 답변 |
| 도민 누구나 | 청원 관리자 | 30일간 | 청원성립시 (500명 이상) |

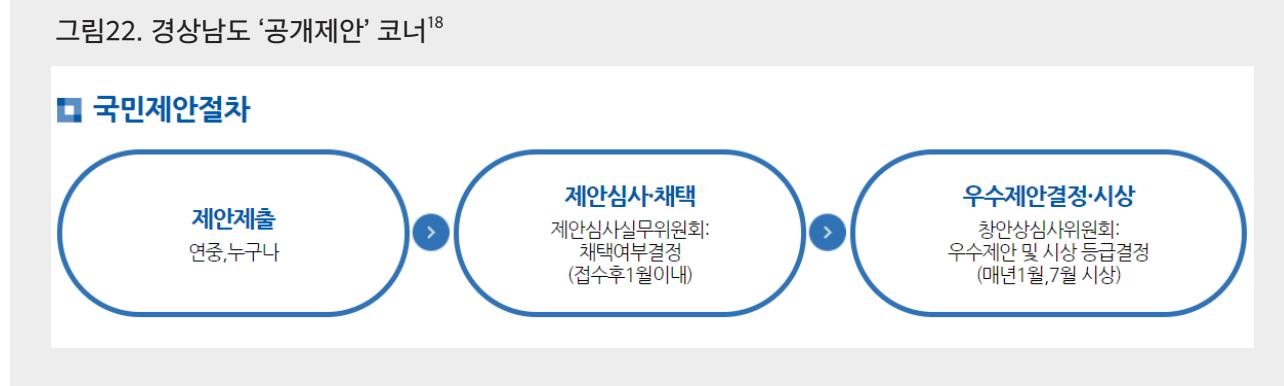
※ 도민청원 관리부서 : 도민행복소통실 061-286-2332

17 <http://governor.jeonnam.go.kr/PETITION/boardList.do?menuId=cyber0602000000>

- 경상남도의 ‘도민제안’ 역시 제안절차를 3단계로 나눠 공개 제안을 확인하는 단위에서 쉽게 확인할 수 있게 배치한 점을 장점으로 꼽을 수 있다.

하지만 제안심사실무위원회가 어떻게 구성되는지 알 수 없고, 채택한 정책의 실현 대신, ‘우수제안결정과 시상’을 절차의 핵심 단계로 구성했다는 점에서 참여효능감을 금전적 보상으로 축소시킬 위험이 존재하기에 개선과제로 남아있다.

그림22. 경상남도 ‘공개제안’ 코너¹⁸



- 서울시 ‘민주주의 서울’의 경우 다른 시·도 서비스에 비해, 제안의 전체 처리 절차를 영상과 그림을 활용해 쉽게 제안처리 절차를 설명하기 위한 시도를 한 점이 주목할 만하다.

그림23. 서울시 ‘민주주의 서울’ 가이드라인 중¹⁹



18 http://www.gyeongnam.go.kr/index.gyeong?menuCd=DOM_000000105001002004

19 https://democracy.seoul.go.kr/pageView.do?page=/intro/useInquiry_2018

10개 지표로 본 지자체 정책제안 서비스

강준원, 황수현

- 광주시 '광주1번가'의 경우, 이용의 층위에 토론과 공동체 메뉴를 메인에 제공해, 공동체 형성을 꾀하고, 토론의 세부 항목으로 '제안'을 포함시켜 시민들 간 토론된 내용이 제안으로 연결될 수 있는 흐름을 디자인적으로 고민한 점이 돋보인다. 하지만 절차적으로 토론, 공동체, 제안 세 영역의 연결고리가 어떻게 시너지 효과를 창출할 수 있을지에 대한 가이드라인 제공 등이 없는 점을 개선점으로 남는다.

그림24. 광주1번가 토론 게시판²⁰

The screenshot shows the homepage of the Gwangju1Bongga citizen forum. At the top, there's a navigation bar with links for '광주광역시' (Gwangju City), '시민참여플랫폼' (Citizen Participation Platform), '로그인' (Login), '회원가입' (Sign Up), '사이트맵' (Site Map), '통합검색' (Search), and a search icon. Below the navigation, there are tabs for '소통' (Communication), '토론' (Discussion), '설문' (Survey), '광주행복1번가' (Gwangju Happiness 1Bongga), '공동체' (Community), '도시철도2호선 공론화위원회' (Gwangju Metro Line 2 Public Hearing Committee), and 'MY'. The main content area features a large discussion post titled '광주광역시 도시 철도 2호선 본격 추...' (Gwangju Metro Line 2 Project Launch). The post includes a trophy icon labeled '베스트 토론' (Best Discussion), a red arrow indicating '찬성 85%' (赞成 85%), a blue arrow indicating '반대 14%' (反对 14%), and a participation button labeled '참여하기' (Participate). Below the post, there are four smaller cards with other discussion topics: '지하철2호선 공론화 반대하며 원안...' (Opposing the Gwangju Metro Line 2 Public Hearing with the original plan...), '광천동 특급호텔 신축 친환경' (Green construction of a luxury hotel in Gwangchon-dong), '협수막에 가려져 교통안내판이 제구...' (Traffic signs obscured by a diving board), and '야간 자율학습 폐지 !!' (Cancellation of night self-study !!).

20 <http://barosotong.gwangju.go.kr/#slide3>

(2) 개선 필요 사례

'중요 화면에서 발생하는 각종 오류들'

- 서울시 '민주주의 서울'의 경우, 가이드라인에 '자주 묻는 질문'을 덧붙여 궁금할 사항에 대해 선제적으로 대응하고자 한 시도가 돋보였다. 하지만 치명적인 문제가 있었는데, 이 '자주 묻는 질문'에 대한 모든 답이 '민주주의 서울에 모든 제안에 대해서 부서 검토 결과를 받을 수는 없다. 시민의 공감 50개 이상이면 해당 부서로 넘어가서 검토 후 10일 이내에 검토 의견을 받을 수 있다.'라는 동일한 내용으로 적혀 있다. (2018.11.17. 시점)

그림25. 서울시 '민주주의 서울'의 '자주 묻는 질문' 항목²¹

The screenshot shows a list of frequently asked questions (FAQs) under the heading '자주 묻는 질문'. Each question is preceded by a 'Q' icon and followed by a downward-pointing arrow. The questions listed are:

- Q 민주주의 서울은 어떻게 가입하나요? (민주주의 서울은 어떻게 가입하나요?)
- Q 민주주의 서울의 나의 제안은 어떻게 찾을 수 있나요? (민주주의 서울의 나의 제안은 어떻게 찾을 수 있나요?)
- Q 민주주의 서울의 나의 제안은 언제 답변을 받을 수 있나요? (민주주의 서울의 나의 제안은 언제 답변을 받을 수 있나요?)
- Q **민주주의 서울을 이용하다 불편한 점이 생겼어요. 어떻게 하나요?** (민주주의 서울을 이용하다 불편한 점이 생겼어요. 어떻게 하나요?)
 - ↳ 민주주의 서울에 모든 제안에 대해서 부서 검토 결과를 받을 수는 없습니다.
시민의 공감 50개 이상이면 해당 부서로 넘어가서 검토 후 10일 이내에 검토 의견을 받을 수 있습니다.
- Q 서울시 시정에 참여할 수 있는 사이트는 무엇이 있나요? (서울시 시정에 참여할 수 있는 사이트는 무엇이 있나요?)

21 https://democracy.seoul.go.kr/pageView.do?page=/intro/uselnquiry_2018

10개 지표로 본 지자체 정책제안 서비스

강준원, 황수현

- 버그인 것으로 판단되는데, 이 같은 오류는 가이드라인으로서 제 기능을 못할 뿐만 아니라, 사이트 운영 관리에 소홀한 것으로 보여 신뢰도를 떨어뜨릴 소지가 있다. 또한 100번대 이상 제안의 경우 글자가 깨지는 현상이 발생하는데 이런 부분도 페이지의 완성도를 떨어뜨리는 요인으로 작용하기에 개선이 필요하다.

그림26. 서울시 ‘민주주의 서울’의 제안 목록 페이지 숫자 화면²²



- 부산 ‘부산민원120’의 경우, 제안 목록에서 제안을 클릭해 보고 난 뒤 ‘뒤로 가기’를 누를 경우 오류 페이지가 뜨는 경우가 발생한다. 이러한 오류는 제안 탐색을 포기하게 만들 수 있어 시급히 개선해야 할 현상이라고 볼 수 있다.

그림27. 부산 ‘부산민원120’



양식 다시 제출 확인

이 웹페이지를 제대로 표시하려면 이전에 입력한 데이터가 필요합니다. 이 데이터를 다시 보낼 수 있지만 이 경우 해당 페이지에서 이전에 수행한 작업이 반복됩니다.

페이지 로드에 필요한 데이터를 다시 제출하려면 새로고침 버튼을 누릅니다.

ERR_CACHE_MISS

22 <https://democracy.seoul.go.kr/front/allSuggest/list.do>

‘제안이슈를 쉽게 이해할 수 있는 검색, 페이지구성의 필요’

- 이용자들의 활동 양상을 파악하고, 자신이 관심 있는 이슈가 올라온 것이 있는지 쉽게 확인할 수 있는 분류 체계 기능이 제공되어야 한다. 하지만 현재 모든 서비스가 일부 분류 기능만 제공하고 있다. 울산의 ‘시민 창안’의 경우 제안 검색 분류 체계가 최대 1년 단위로만 검색이 가능하고, 부산의 ‘부산민원120’의 제안 목록 분류 체계는 2005년부터 13년분의 제안이 모두 확인이 가능하지만, ‘날짜’와 ‘좋아요’라는 기준으로만 분류된다. 세종의 ‘똑똑세종’의 경우 제목, 글내용, 작성자, 신청일을 직접 입력해서 확인하는 구조이고, 서울의 ‘민주주의 서울’의 경우 최신 제안, 공감 높은 순, 의견 많은 순, 13개 분야별 등 다양한 분류 체계를 통해 제안을 걸러 볼 수 있도록 했으나 기간별 검색 기능이 없다.

- 대전의 경우, 민원 성격의 글이 주를 이루는 ‘대전시에 바란다’를 제외한 정책제안 서비스로 시민시정제안 페이지를 두고 있다. 아래의 이미지에 보이는 ‘국민신문고 참여하기’, ‘공개제안보기’ 배너는 아웃링크 형태로 국민신문고 페이지와 연결되어있다. 따라서 시민이 대전광역시와 관련한 공개제안을 확인하고자 할 때, 자체 서비스 내에서는 확인이 불가능하고, 외부의 국민신문고 페이지에 접속해 따로 검색해야하는 불편함이 있다. 국민신문고 페이지를 계속 사용하려 할 경우, 지자체와 관련된 제안을 자체 서비스 페이지에 연동해 확인하기 쉽도록 환경을 마련한 경기도, 대구광역시 등처럼 개선이 필요해 보인다.

그림28. 대전 참여마당 ‘시민시정제안’ 페이지²³

23 <https://www.daejeon.go.kr/drh/DrhContentsHtmlView.do?menuSeq=4606>

10개 지표로 본 지자체 정책제안 서비스

강준원, 황수현

- 강원도는 자체 정책제안서비스로 ‘강원톡톡’ 페이지를 별도로 두고 있다. 서비스의 정책제안은 기본적으로 국민신문고와 연동되어 있다. 크롬 브라우저 환경에서, 강원톡톡 정책제안 배너인 주민제안 페이지는 매우 협소한 내용 표시 공간으로 인해 가독성이 떨어져 사용자 친화성이 매우 낮다.

그림29. 강원톡톡 주민제안 페이지²⁴



(3) 소결

- 사이트를 활용하는 시민이 많아지려면, 자신과 비슷한 조건, 상황, 관심사를 지닌 사람들의 제안을 쉽게 확인할 수 있는 구조여야 하므로 다양한 분야별 분류 체계를 보유해야 한다. 또한 사이트의 전반적인 분위기를 확인할 수 있도록 최신순, 공감순, 의견 수 등의 분류 체계를 포함하는 것이 좋다.

24 <http://idea.gwd.go.kr/suggest/01.asp?menu=ba0#epeopleFrameFocus>

5) 투명성(Transparency)

- 시민의 제안 등록부터 정책 반영까지의 과정을 명시적 합의와 규칙에 따라 진행하는가
- 어떤 의견이 어느 단계까지 진행되고 있는지 실시간으로 공개하는가
- 정책 반영에 이르지 못할 경우 그 이유와 과정을 투명하게 공개하는가

(1) 좋은 사례

‘제안에 대한 구체적이고 자세한 처리 내용 공개’

- 서비스 안에서 시민의 제안이 납득할 수 있는 방식으로 처리되어야 시민이 지속적으로 서비스를 제안 창구로 애용할 수 있는 환경이 갖춰졌다고 볼 수 있다. 기본적으로 시민의 제안에 대한 응답을 1주~4주 이내에 답변해

모두 공개하고 있는 세종시의 ‘똑똑세종’은 ‘예정 처리일자’와 ‘담당자’를 지정하여 명확히 밝힘으로써 처리과정의 신뢰성과 예측 가능성을 높였다는 점에서 좋은 사례로 꼽을 수 있다.

그림30. 세종시 ‘똑똑세종’ 제안 목록 페이지²⁵

| 순번 | 제목 | 담당부서 | 담당자정 | 상태 | 신청일 | 처리일 |
|----|----------------------------------|-------|------|------|------------------------|------------------------|
| 86 | [답변:1] 전기자동차 충전소 관련 안전사고 예방 ... | 혁신관리 | 안신희 | 답변완료 | 2018-11-23 11:23:35 | 2018/11/23 11:23:35 |
| 85 | 전기자동차 안전교육 관련 | 환경정책과 | 전인규 | 처리중 | 2018-11-23 | [예정]2018-12-07 |
| 84 | [답변:1] 세종시 엄마들을 위한 바우처 프로그램 ... | 복지정책과 | 조선미 | 답변완료 | 2018-11-22 | 2018/11/27 15:14:19 |
| 83 | [답변:1] 차세대 환경 및 안전관리 시스템구축 ... | 혁신관리 | 안신희 | 답변완료 | 2018-11-21 | 2018/11/26 17:34:33 |
| 82 | [답변:1] 재검토 및 실질적 시행 요청 (예산절감)... | 혁신관리 | 안신희 | 답변완료 | 2018-11-21 | 2018/11/23 13:36:38 |
| 81 | [답변:1] 아이디어 담글(담당자) 공개 건의 합니... | 혁신관리 | 안신희 | 답변완료 | 2018-11-21 | 2018/11/23 10:50:23 |
| 80 | 종합운동장 주위 유휴 부지를 활용한 스케... | 문화체육과 | 장금태 | 처리중 | 2018-11-20 | [예정]2018-11-30 |
| 79 | [답변:1] 우리도 비단강마켓 | 혁신관리 | 안신희 | 답변완료 | 2018-11-15 | 2018/11/19 13:29:07 |
| 78 | [답변:1] 시행 시 1만명의 인구유입이 예상됩니다... | 혁신관리 | 안신희 | 답변완료 | 2018-11-15 | 2018/11/15 16:06:44 |
| 77 | [답변:1] 버스 승강장 유리구조물 활용방안 ... | 교통과 | 나승훈 | 답변완료 | 2018-11-13 | 2018/11/21 09:38:52 |

1 2 3 4 5 6 7 8 9

글쓰기

25 https://www.sejong.go.kr/prog/bbs/250/citizen/sub05_09/list.do

10개 지표로 본 지자체 정책제안 서비스

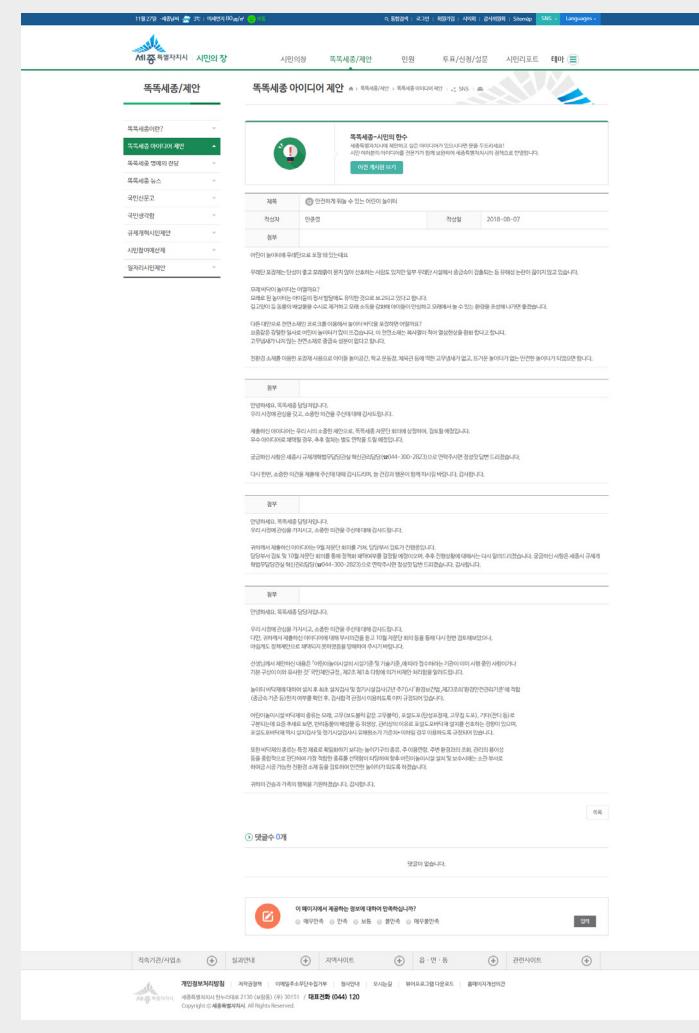
강준원, 황수현

- 세종시 ‘똑똑세종’의 경우 ‘아이디어를 제안하면, 전문가가 함께 보완하여 정책으로 반영할 것’을 밝히며 시 홈페이지, 문자(010-5141-0075), 카카오톡(ID: talktalksejong), 시민과의 대화, 국민신문고(불채택 제안), 메일(talktalk@korea.kr) 등 다양한 채널로 제안을 받고 있음을 소개하고, 이 의견 모두가 공모 접수 처리(매년 11.15일 기준)되는 날짜를 간략하게나마 밝히고 있다. 그림 등을 활용해 이용 절차와 처리 과정을 보다 쉽고 직관적인 형태로 제공했다면

더욱 좋은 가이드라인이 되었겠지만, 다양한 채널을 통해 한 곳으로 의견을 모아 처리하고 처리 일자를 명확히 밝히는 형태 자체는 다른 서비스와 비교했을 때 명확한 장점으로 두드러진다.

- 더불어 자문단 회의를 통해 검토한 결과와 채택되지 못했을 시, 왜 못하게 되었는지에 대한 답변을 비교적 상세하게 제공하고 있다는 점도 장점으로 꼽을 수 있다.

그림31. 세종시 ‘똑똑세종’ 제안 중²⁶



26 https://www.sejong.go.kr/prog/bbs/250/citizen/sub05_09/view.do?nttId=21779&pageIndex=8&searchCnd=0&searchWrd=

- 전북도청의 ‘도지사에게 바란다’ 게시판은 ‘위법·부당하거나 소극적인 행정행위 또는 불합리한 행정제도로 인하여 권리를 침해당하거나 불편과 부담을 받은 바 있는 사항 등을 도지사에게 직접 건의하는 창구’이다.
- 따라서 민원부터 행정제도에 대한 제안까지 다양한 의견이 게시판에 제안되고 있는데, 제안이 처리되는 과정-1. 접수완료 2. 담당자 배정중 3. 처리중 4. 완료-을 단계별로 설정해 시각정보를 제공하고 있다. 게시글 작성 이후엔 접수완료로, 이후 제안 관련 담당부처에 배정이 되고, 처리중 단계에서 담당자 연락처와 주무부처가 배정된다. 마지막으로 완료단계에서 제안에 대한 답변사항이 게시글 하단에 기재된다.

그림32. 전북도청 도지사에게 바란다 게시글 세부페이지²⁷

| STEP 01 접수완료 | STEP 02 담당자 배정중 | STEP 03 처리중 | 04 완료 |
|--|--|----------------|-------|
| 공공기관 개정 근로기준법 준수 | | | |
| 민원인명 번○○ | 신청일 2018-11-06 | | |
| 용역계약명: 2018년 완산도서관 평화분관 시설종합관리 용역 | | | |
| 계약기간: 2018년 01월 01일부터 2018년 12월 31일까지 상기 용역수행중 잘 알고 계시며 근로기준법 개정으로 인한 근로자 연차휴가가 기존 15일에서 26일부여(11일 가산)로 법이 개정이 되었습니다. 이는 각부처 기재부, 행안부, 노동부 질의한 결과 계약금액 조정사유 가능하다는 답변을 확인하였습니다. 그에따라 사업부 담당자에게 건의하였으나 답변이 없어 전주시청에 문의하였으나 전주시청에서는 사업부에서 아무런 얘기가 없다하고, 사업부에서는 전주시청에서 아무런 지침이 없다고 '그럼 도대체 누가' 국가에서 법을 개정하고선 국가에서 준수의지가 있으니 할말이 없습니다. 어디에? 어떻게? 말씀드려 해결해야 할지 몰라 도청에 글을 올리게 되었습니다. 행정안전부 회계제도와 최미란 주무관 기획재정부 계약제도와 김미선 주무관 고용노동부 고객상담센터 인터넷상담과 최규철 주무관 | | | |
| 답변내용 | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • 안녕하십니까? 부적 차가워진 날씨에 귀 택의 건강과 행운을 기원드립니다. | | | |
| 답변내용 | <ul style="list-style-type: none"> • 민원인께서 말씀하신 사항에 대해 저희가 검토한 결과 말씀하신대로 개정된 근로기준법 적용여부를 전주시 완산도서관 용역 관련부서에서 판단하여 연말 정산 처리 시 연차수당 지급 결론하겠음을 말씀드립니다. | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • 그 밖에 궁금하신 점이 있으시거나 불편하신 것이 있으시면 전주시 완산도서관 281-1386번으로 연락해 주시면 감사하겠습니다. 감사합니다. | | | |
| 답변파일 | | | |
| 주관부서 전주시 (담당자 : 황인성 / 연락처 : 281- 1836) | | | |
| 완료일 | 2018-11-12 | | |
| 답변조회수 | 11 | | |

²⁷ [http://governor.jeonbuk.go.kr/board/view.jeonbuk?boardId=D_HOPE&menuCd=DOM_000002504001000000&orderBy=REGISTER_DATE:DESC&startPage=5&keyword=%EA%B3%B5%EA%B3%B5%EA%B3%B5%EA%B8%B0%EA%B4%80&dataSid=1684750](http://governor.jeonbuk.go.kr/board/view.jeonbuk?boardId=D_HOPE&menuCd=DOM_000002504001000000&orderBy=REGISTER_DATE:DESC&startPage=5&keyword=%EA%B3%B5%EA%B3%B5%EA%B8%B0%EA%B4%80&dataSid=1684750)

10개 지표로 본 지자체 정책제안 서비스

강준원, 황수현

(2) 개선 필요 사례

‘제안 처리 원칙과 방침에 대한 구체적인 설명의 부재’

- 좋은 사례로 뽑혔던 세종시 ‘똑똑세종’조차 개별 제안 별로 처리 예정 일자를 밝히고 있으나, 모든 제안이 최대 언제까지 대기상태일 수 있으며, 어떤 방식으로 검토되고 처리 될 것인지에 대한 명시적인 원칙을 제공하고 있지 않다. 개별 사례들을 통해 원칙을 ‘유추’해야 하는 시스템은 투명성을 저해하는 요인으로 볼 수 있다.
- 인천시를 비롯한 대다수 지자체에서 시민 아이디어가 정책에 반영되기까지의 과정을 공개하지 않고, 시민 제안에 대한 심사결과에 대한 근거 또한 밝히지 않았는데, 이 또한 투명성을 저해하는 중요 요인으로 개선이 필요하다.

그림33. 인천시 시민제안 심사결과²⁸

| 2018년도 상반기 시민제안 심사결과 | | | | | | | | | |
|----------------------|--|----------------------------|-----|------|----|---|----------|----------------------------|-----|
| 제목 | 2018년도 상반기 시민제안 심사결과 | | | | | | | | |
| 담당부서 | | | | | | | | | |
| 작성자 | 황미경 | | | | | | | | |
| 이메일 | | | | | | | | | |
| 조회 | 457 | | | | | | | | |
| 전화번호 | 440-2425 | | | | | | | | |
| 내용 | <p>2018년도 상반기 제안 심사결과</p> <p>시정발전에 많은 관심과 애정을 가지시고 「2018년 상반기 시민제안」공모에 적극 참여하여 주신데 대하여 깊은 감사를 드립니다.</p> <p>시민제안 공모는 시민 여러분들의 참신한 제안과 의견을 수렴하여 시정에 적극 반영함으로써 행정의 능률화와 업무혁신을 기하고 시민 여러분들의 시정 참여 활성화에 기여하고자 실시하는 제도입니다.</p> <p>2018년도 상반기(2017.10.1.~2018.3.31.) 시민제안 공모에 많은 시민들께서 참여하여 주신 가운데 우리시 제안심사위원회의 심사를 통하여 채택된 우수제안 현황을 다음과 같이 알려 드리오며 수상자님께 진심으로 축하드립니다.</p> <p>* 2018년도 상반기 시민제안 채택 현황</p> <table border="1"><thead><tr><th>연번</th><th>제안인</th><th>제안 영</th><th>등급</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>김○○ (인천)</td><td>인천광역시 공공도서관「책바다 서비스」택배비 지원</td><td>노력상</td></tr></tbody></table> <p>아울러, 심사결과 아쉽게 채택되지 않은 제안자 분께도 제안의 노고에 대해 깊은 감사를 드립니다. 향후 시민제안 공모에 변함없이 관심과 참여를 당부 드리며, 모든 분들의 행운과 건승을 기원드립니다.</p> <p>※ 시민제안 관련 문의 : 인천광역시 자치행정과 황미경 ☎ 032-440-2425</p> | 연번 | 제안인 | 제안 영 | 등급 | 1 | 김○○ (인천) | 인천광역시 공공도서관「책바다 서비스」택배비 지원 | 노력상 |
| 연번 | 제안인 | 제안 영 | 등급 | | | | | | |
| 1 | 김○○ (인천) | 인천광역시 공공도서관「책바다 서비스」택배비 지원 | 노력상 | | | | | | |
| 작성일 | 2018-08-24 | | | | | | | | |
| 첨부파일 | | | | | | | | | |

(3) 소결

- 대부분의 지자체가 어느 부서가 처리 중인지와 처리결과를 명시해주고는 있지만, 전 단계가 어떻게 구성되는지 알려주는 가이드라인이 없기 때문에 투명성을 총족했다고 보기 어려운 상태이다.

28 <http://www.incheon.go.kr/board/3121/1990755?category=>

6) 속의성(Deliberation)

- 다른 시민들의 의견을 쉽게 검색하고 공감표시나 댓글을 달 수 있는가
- 시민이 자유롭게 찬반논쟁을 벌이고 속의적 토론을 할 수 있는가
- 서비스 개선 방향에 대해 시민이 의견을 제시할 수 있는 방법이 있는가
- 서비스 운영의 규칙을 만드는 데 시민들이 참여할 수 있는가

(1) 좋은 사례

‘교류에 필요한 기본 댓글 기능의 충족’

- 기본 댓글 기능도 갖추지 않고 있는 공공 사이트들이 있는 현실에서, 국민 신문고 기능을 그대로 가져왔다고 해도, 사이트 내에서 기본적인 교류 기능을 유지한다는 점은 장점이다.

울산 ‘시민 창안’을 비롯해 국민 신문고를 사이트 내 인링크한 정책 제안 서비스들은 제안 평점의 경우 로그인 없이 이용이 가능하고, SNS 로그인을 통해 제안에 댓글을 입력할 수 있다. 댓글은 최신순, 추천순, 반대순으로 확인이 가능한 시스템이다. 댓글별로 추천과 반대와 답글을 달 수 있어 상호 교류할 수 있는 기능을 갖췄다. 추천 수가 가장 많은 경우 Best 제안으로 상위에 올라간다.

그림34. 울산 ‘시민 창안’ 댓글창²⁹



29 <http://www.ulsan.go.kr/rep/changList>

10개 지표로 본 지자체 정책제안 서비스

강준원, 황수현

- 서울 ‘민주주의 서울’의 경우 최신순, 과거순, 공감순으로 확인이 가능한 분류 체계를 갖고 있다. 또한 댓글에 다시 댓글을 달 수 있는 기능은 없으나 동의하는 의견에 공감할 수 있는 기능이 있다. 가장 많은 의견을 받은 제안은 총 1,983개의 의견을 받았다. 이는 접근성 지표가 일정 수준 보장되었을 때, 기본 기능을 가진 댓글창만으로 얼마나 활성화될 수 있는지, 그 잠재력을 확인할 수 있는 좋은 사례이다.

그림35. 서울시 ‘민주주의 서울’ 제안 댓글³⁰

총 1987 개의 의견이 있습니다. | 최신순 | 과거순 | **공감순**

엄** BEST
2018-08-30 10:02:09

은평광역자원순환센터는 악취, 비산, 먼지를 다량 유발할 수 있는 시설입니다.
은평뉴타운 분양당시 고지된 부분도 아니고요.

예정부지에는 창릉천이 면해있고, 이 물은 국립공원 북한산으로 흘러들어갑니다.
직선거리 400m 반경에 초등학교가 자리하고,
인근에 10만 아파트 주민들이 거주하고 있습니다.
또한 은평뉴타운 주민들은 분양가에 포함되어 설립한 은평환경플랜트를 통해 이미
뉴타운 구내 쓰레기(6톤) 외 뉴타운 외부 지역의 쓰레기(36톤)를 매일 처리하고 있으니
절대 님비의 차원이 아닙니다.

고양시에서는 해당시설물을 위한 대토를 제공하겠다고도 했는데
은평구청에서 마다했다니 답답한 노릇입니다.

서울시민의 건강 및 행복, 권익보호를 위해
서울시에서 은평구청에 직권으로 사업해제를 해 주실 것을 강력히 요청합니다.

‘홈페이지 개선의견을 받는 별도 창구의 존재’

- 세종시의 경우 홈페이지의 하단 영역인 푸터(footer)에서 홈페이지 개선의견을 받고 있어, 다른 시·도 서비스와 차별성을 보였다. 피드백의 중요성은 서비스 자체의 운영 원리에도 적용된다. 시민이 서비스의 원칙에 문제 제기를 하는 등 영향력을 미칠 가능성을 ‘공식적인 창구’를 별도로 마련했는가를 가늠할 수 있다.

그림36. 세종시 ‘똑똑세종’ 푸터³¹

개인정보처리방침 | 저작권정책 | 이메일주소무단수집거부 | 청사안내 | 오시는길 | 뷰어프로그램 다운로드 | 홈페이지개선의견

세종특별자치시 한누리대로 2130 (보람동) (우) 30151 / 대표전화 (044) 120

Copyright © 세종특별자치시. All Rights Reserved.

30 [https://democracy.seoul.go.kr/front/freeSuggest/view.do?sn=181990&searchUseYn=Y&searchCondition=&searchCondition2=2&searchCondition3=&searchKeyword=&sRegDateS=&sRegDateE=&sKind=M&pageIndex=1&sSuggest_divi=&suggestask_sn="](https://democracy.seoul.go.kr/front/freeSuggest/view.do?sn=181990&searchUseYn=Y&searchCondition=&searchCondition2=2&searchCondition3=&searchKeyword=&sRegDateS=&sRegDateE=&sKind=M&pageIndex=1&sSuggest_divi=&suggestask_sn=)

31 <https://www.sejong.go.kr/citizen.do>

‘활성화된 토론장을 통해 시민 스스로 정제된 제안을 만들 수 있는 시스템’

- 광주시의 광주행복1번가의 경우, 토론 게시판이 시민들의 논의의 장으로서 활성화되어 있다. 시민들은 토론 게시판을 통해 다양한 시민들과 지역현안을 논의하며 문제의식을 발전시키고, 해결방안을 구체화시킴으로써 내용을 정제해 바로응답 게시판을 통해 정책을 제안할 수 있다.

그림37. 광주 ‘바로소통³²

The screenshot shows a discussion post titled "베스트 토론" (Best Discussion) in bold black text at the top center. Below it is a subtitle in small gray text: "시간순, 추천순으로 가장 이슈가 된 토론글을 볼 수 있습니다." A red horizontal line separates the title from the main content. The main content area has a white background. At the top left of this area, there is a "주제 > 일반행정" link. The main title of the post is "지하철2호선 공론화 반대하며 원안대로 추진바랍니다." in large red text. To the right of the title is a small icon with three dots and the number "188". Below the title, there are two user profile icons: "김선주" and "기간무제한". To the right of these are three engagement metrics: "124" with a heart icon, "14649" with an eye icon, and "5308" with a speech bubble icon. Below the metrics is a "주제요약" section containing a short summary of the post's purpose. The "상세내용" section follows, containing several paragraphs of text explaining the author's position against the subway line expansion and pushing for its original plan. The "관련사이트" section lists a single link: "광남일보" with the URL "http://www.gwangnam.co.kr/read.php?aid=1534324773301113129". At the bottom of the post are three buttons: a red "추천" (Recommend) button with a heart icon, a dark gray "찬성" (Agree) button with a checkmark icon, and a dark gray "반대" (Oppose) button with a crossed-out checkmark icon.

32 <http://barosotong.gwangju.go.kr/discuss/view.do?menuld=barosotong0101000000&discussId=252>

10개 지표로 본 지자체 정책제안 서비스

강준원, 황수현

‘토론부터 제안까지 연결되는 절차 공식화’

- 강원도의 ‘강원톡톡’은 아이디어 제출부터 정책 실현까지의 과정에서 ‘정책토론방에서 도민들의 자유로운 토론과 정을 통한 다양한 의견 및 찬반여부를 2차 심사 때 반영’하는 절차를 가이드라인에서 공식적으로 포함하고 있다. 이는 관이 도민들에 의한 토론과 숙의를 촉진하고자 했다는 점에서 좋은 사례로 꼽을 수 있다.

그림38. 강원도 ‘강원톡톡’ 절차³³



33 <http://idea.gwd.go.kr/intro/02.asp?menu=ab0>

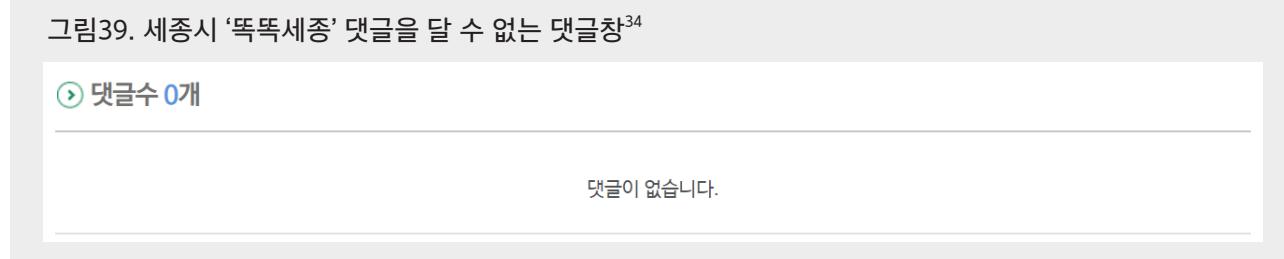
(2) 개선 필요 사례

'시민과 부처 담당자만의 소통 체계, 시민간 논의를 통한 숙의 프로세스 부재'

- 세종시의 '똑똑세종'은 타 서비스에 비교해 운영 관리 및 공개에 성실해 '투명성' 지표에서 상대적으로 좋은 사례로 꼽혔지만, 부처 담당자와 시민 간의 소통에 비해 시민과 시민 간의 소통에는 관심을 덜 기울인 것으로 판단됐다. 게시판의 모든 댓글수가 0개로 나오는데, 댓글창은 있되, 댓글이나 공감을 할 수 있는 기능 자체가 없기 때문이다.

회원가입을 해도 상황은 같았다. 이는 시민들 사이에서 문제의식이나 제안에 대한 공감을 할 수 있는 공간이 부재함을 의미하고, 숙의적 토론으로 더 나은 제안을 만들 가능성도 없게 된다. 결과적으로 부처와 자문단 회의에 의해 제안의 시행여부가 결정될 수 있을 뿐이다.

그림39. 세종시 '똑똑세종' 댓글을 달 수 없는 댓글창³⁴



- 광주는 시스템 측면에서 좋은 사례로 꼽혔으나, 댓글 자체는 숙의에 필요한 최소한의 기능을 갖추지 못했다. 추천 수에 따라 정렬된 보기 형태를 제공하고 있지 않아, 찬반의견의 핵심 논리를 확인하고 제안에 반영할 수 있는 숙의가 이뤄지기 어렵다.

그림40. 광주 바로소통³⁵



34 https://www.sejong.go.kr/prog/bbs/250/citizen/sub05_09/view.do?nttId=24529&pageIndex=1&searchCnd=&searchWrd=

35 <http://barosotong.gwangju.go.kr/discuss/view.do?menuId=barosotong0101000000&discussId=252>

10개 지표로 본 지자체 정책제안 서비스

강준원, 황수현

- 울산 ‘시민 창안’은 좋은 댓글 토론 기능을 갖추고 있음에도 활성화가 되지 않았다. 이슈별 분류 기능이 없는 채로 작은 글씨체의 줄글 형태의 게시판 형태로 구성되어, 이용자 입장에서 관심을 가질 만한 제안을 찾아나서는 것 자체가 일이다. 또한 해당 제안을 찾아 댓글을 단다고 한들, 기본적으로 제안의 정책화 결정은 담당부처의 평가에 의해 결정되기에 들인 노력에 비해 영향력을 발휘하지 못할 가능성이 크다. 이는 댓글을 작성하는 데 저해 요인으로 작용한다. 보다 근본적으로는 울산 ‘시민 창안’이 민원보다도 낮은 접근성을 갖고 있기 때문이다. 접근 자체가 어려움은 활성화가 되기 위한 최소 조건이 충족되지 않았음을 의미한다. 그 결과 부산의 경우 2015년~2018년 중 제안 중 가장 많은 ‘좋아요’ 수가 11개이고, 울산의 경우 2015년~2018년 중 가장 많은 조회수가 155회로, 댓글 수는 1개였다.

참고로 접근성 지표 면에서 좋은 사례로 꼽혔던 서울 ‘민주주의 서울’의 경우 가장 많은 공감을 받은 제안의 공감 수는 3,390이며, 댓글은 1,983개이다.

- 인천시의 시민제안 토론방은 시정 아이디어에 대해 자유롭게 토론하여 아이디어를 발전시켜 이를 정책화 하려는 목적으로 운영되고 있다. 국민신문고로 제안된 아이디어를 바탕으로 토론글을 게시(국민신문고에서 제안된 글은 파일을 통해 첨부)하고, 댓글을 통해 토론을 하는 시스템으로 구성되어 있다.

- 그러나 현재 토론게시글에 대한 댓글의 표시 오류(???????)로 인해 토론 자체가 어려운 실정이다. 정기적인 기능상의 오류 점검은 모든 사이트 운영의 기본이다.

그림41. 인천시 시민제안 토론방 댓글 오류³⁶⁾

36 <http://www.incheon.go.kr/board/3223/1963232?category=1>

(3) 소결

- 좋은 제안은 많은 고민이 깃든 제안이다. 많은 사람들이 제안에 대해 논의하고 더 나은 방향을 제시할 수 있는 환경이 갖춰질 때 좋은 제안들이 더 많이 등장할 수 있다.
- 대만의 국가발전위원회(National Development Council) 경우 공공 정책의 이해도가 증가한 정도, 서비스에 자유롭게 참여했다고 판단되는 정도, 다른 사람들의 메시지를 읽거나 응답했던 경험 등에 대한 이용 만족도 조사를 한다. 더불어 전반적인 만족도, 다른 사람에게 추천할 의향, 정책 효과, 정부 신뢰 증가 정도 등에 대해서도 서베이를 받는다. 지속적으로 피드백을 받아 서비스에 반영하는 절차는 서비스 개선 효과를 높일 중요 요인인 만큼 시스템 내 절차로 수용할 필요가 있다.

10개 지표로 본 지자체 정책제안 서비스

강준원, 황수현

7) 시민연대 (Networking)

- 시민의 자발적 연대에 도움이 되는가
- 비슷한 의견을 가진 시민들이 공동행동을 기획할 수 있는 소통채널이 있는가

(1) 좋은 사례

'공동행동 기획이 가능한 채널의 제공'

- 광주의 경우, 서비스에 지역 현안에 대해 토론할 수 있는 공간을 제공하고 있다. 특히 '지하철2호선 개통' 사안과 같은 지역의 실제적인 토론 의제의 경우, 게시판에서 활발히 토론이 일어나고 있다.

- 또한 지역주민들이 서비스를 통해 공동체 모임을 만들 수 있게 지원하고 있으며, 지역소식을 공유하는 게시판 기능도 제공하고 있어, 시민의 자발적 연대를 촉진하고, 비슷한 의견을 가진 시민들의 공동행동을 기획할 수 있는 소통채널을 제공하고 있다.

그림42. 광주시 바로소통³⁷

The screenshot shows the 'Community Ranking TOP10' section of the Gwangju Barosotong website. The top navigation bar includes tabs for 'Community Ranking TOP10', 'Village Community', 'Representative Community', and 'Community Building'. Below the tabs are four circular icons representing different communities: 'Ungbo Buldoo' (용봉보울터), 'Gwangju Information Center' (광주정보센터), 'French Bulldog Lovers Community' (강아지를 사랑하는 모임), and 'Gwangju Cultural Sentiment Transmission' (광주 문화 소식 전달). Each community entry includes a small image, the community name, a brief description, and participation statistics (e.g., 3 stages, 12 members).

| Community Name | Description | Stages | Members |
|----------------|--------------------------|--------|---------|
| 용봉보울터 | 성장을 함께 책임지는 용봉마을교육공동체 | 꽃3단계 | 12 |
| 광주정보센터 | 광주에서 정보통신(ICT) 기술 공유 공동체 | 나무3단계 | 12 |
| 강아지를 사랑하는 모임 | ♡강♡사♡모♡ | 씨앗3단계 | 7 |
| 광주 문화 소식 전달 | 광주문화인들 | 씨앗2단계 | 3 |

37 <http://barosotong.gwangju.go.kr/#slide3>

- 경기도의 경우, ‘경기도 아이디어 나눔카페, 트위그’를 별도로 운영하고 있다. 국민신문고를 기반으로 한 ‘도민제안’과는 별도로 운영되고 있는 네이버 카페기반의 정책 아이디어 제안서비스다. 도민제안보다 상대적으로 로그인이 간편하고(국민신문고의 경우, 별도의 본인인증을 거친다), 댓글작성기능 및 ‘보통의날들’, ‘한줄생각’ 등 회원간 소통이 가능한 창구를 만들어 시민의 자유로운 의사소통 창구를 제공하고 있다.

그림43. 경기도 아이디어 나눔 카페 ‘트위그’³⁸

| 제목 | 작성자 | 작성일 | 조회 | 좋아요 |
|--|-------|-------------|-----|-----|
| 공지 안내) 매니저에게 하실 말씀은 [1] | 카페매니저 | 16:25 | 15 | 0 |
| 공지 4분기 포인트 취합 마감일에 대해 알려드립니다. [1] | 카페매니저 | 16:13 | 10 | 0 |
| 공지 공공데이터 개방 공모전 수상자 발표 [1] | 카페매니저 | 2018.11.26. | 121 | 6 |
| 공지 공공데이터 공모전 참여홍보상 먼저 발표드립니다. [1] | 카페매니저 | 2018.11.22. | 135 | 3 |
| 공지 민생규제 혁신과제 공모전 우수과제 선정 내역 발표합니다 [3] | 카페매니저 | 2018.11.21. | 85 | 2 |
| 공지 촌철살인 댓글놀이!) 경기도 안전에 대한 한줄 댓글을 남겨주세요! [27] | 카페매니저 | 2018.11.20. | 317 | 22 |
| 공지 10월 이후 포인트에 관한 공지 [5] | 카페매니저 | 2018.11.19. | 55 | 3 |
| 공지 경기도 개인정보 처리 방침입니다. [2] | 김혜원 | 2017.09.20. | 63 | 0 |
| 공지 깨끗 운영 편의를 위한 공지사항을 알리드리오니 협조를 부탁드립니다. [28] | 김혜원 | 2017.02.06. | 288 | 0 |
| 공지 경기도 아이디어 나눔카페 트위그 카페 운영 규정(개정 2016.1.14) [19] | 김혜원 | 2016.01.14. | 301 | 3 |
| 111004 조류인플루엔자 방역요원 퀄리프로그램 개발 | 썬샤인 | 16:35 | 0 | 0 |
| 110781 24시 통증병원보다 통네 24시 병원&소아과가 많아졌으면 ... [8] | 마빈 | 2018.11.22. | 25 | 1 |
| 110747 엘리베이터 문에 '전동휠체어 충돌주의' 스티커 부착 제안 [9] | 송정 | 2018.11.21. | 24 | 1 |
| 110745 경기도 부모 모시는 가정 장려정책 도입 [10] | 썬샤인 | 2018.11.21. | 41 | 0 |
| 110722 고연령층 주거지역 '어르신식당' 운영제안 [10] | 황금단지 | 2018.11.20. | 28 | 0 |
| 110700 경기도청 홈페이지내 "저출산정책"관련 고정배너 설치 [10] | 푸른나무1 | 2018.11.19. | 24 | 0 |
| 110681 내생애 첫 도서관 이용기준 개선 [11] | 푸른나무1 | 2018.11.18. | 21 | 0 |
| 110619 지방도시의 전선지중화설치에 관한 제안 [8] | 송정 | 2018.11.16. | 21 | 0 |

38 <https://cafe.naver.com/gideain?fbclid=IwAR1f6lcD0y3y8U8vlm21DYmvcck4A6aW0mSnihSktTFRpUIHCRxCQw06LSo>

10개 지표로 본 지자체 정책제안 서비스

강준원, 황수현

(2) 개선 필요 사례

'시민이 대화를 통해 논의를 발전시킬 수 있는 시스템의 부재'

- 절대 다수 시·도의 제안 서비스는 시민과 지자체 공무원 간 1:1 관계는 안정적으로 형성되어 있는 반면, 문제를 함께 고민하고 해결책을 논의를 통해 발전시켜나가기 위해 필요한 기능과 시스템이 확립되어 있지 않다. 결과적으로 같은 관심사에 대해 논의할 수 있는 지역 시민들의 만남의 계기가 '시공간적 한계 극복'이라는 온라인의 특장점에도 불구하고 지자체 서비스에서 활성화되고 있지 못한 상태이다.
- 결과적으로 최소한의 소통을 위한 도구인 댓글 기능마저 없는 서비스의 경우, 숙의성 지표뿐만 아니라 시민연대 지표 또한 낮은 평가를 받을 수밖에 없다.

(3) 소결

- 아직까지 시·도 참여 서비스에서 일반시민의 제안이 공론화되고 시민들 간 연대를 통해 숙의되어 정책화되는 전 과정이 체계적인 시스템으로 구성되어 있지 않은 경우가 절대 다수다. 대신 지자체가 추진하고자 하는 정책에 대해 여론 수렴을 하고자 정보를 공개하면, 이에 대해 시민 개인이 의견을 제공하는 형태의 정책 토론이 상대적으로 더 활
- 지자체 역시 이러한 경험이 반영되어 시민들 사이의 토론 활성화와 연대를 통한 문제 발견 및 해결에 필요한 기능을 특화한 사례가 희소했다. 이러한 시민연대를 위한 시스템이 체계화되지 않으면, 숙의가 작동하지 못하고, 숙의되지 못한 제안은 지자체에 의해 부적합 판정만을 받고 사라질 가능성이 커진다. 유사 제안들이 비슷한 이유로 거절되는 경우가 많더라도 시민은 알 수가 없고, 지자체는 비슷한 제안을 반복적으로 거절하는 작업만을 반복하게 되면서 관성에 의한 업무 처리가 강화되기 쉽다. 이는 지자체 공무원이나 시민 모두에게 유무형의 비용이 된다. 제안에 대한 네트워킹 기능의 활성화는 모두에게 발생하는 이 비용을 절감하고, 더 나은 문제 해결법을 도출하는 좋은 수단으로 작용할 수 있다.

8) 효능감(Efficacy)

- 참여에 의해 공익에 기여했다는 보람을 시민들이 느낄 수 있는가

(1) 좋은 사례

‘시민들의 제안이 추진된 결과를 공개하는 절차’

- 세종 ‘똑똑세종’의 경우, ‘명예의 전당’과 ‘똑똑세종뉴스’ 코너를 통해 ‘똑똑세종’에 참여한 시민들의 활동 관련 자료 공유 게시판, 선정 결과, 성과, 향후 계획 보고 등을 공개하고 있다. 이를 통해 시민들은 제안이 실제로 어떻게 정책화 되었는지 시민이 직접 그 효과를 확인함으로써 효능감을 얻을 수 있다.

그림44. 세종시 ‘똑똑세종 뉴스³⁹

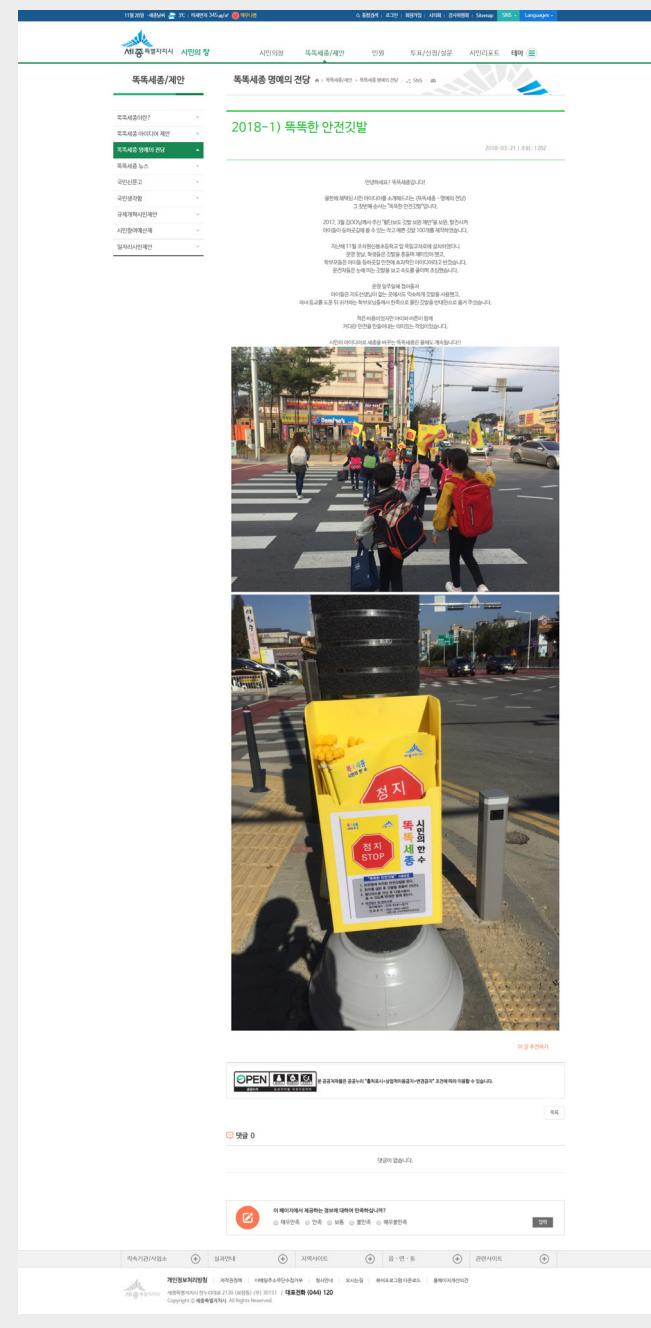


39 https://www.sejong.go.kr/cop/bbs/BBSMSTR_000000001542/selectBoardArticle.do?nttId=68750&pageIndex=1&searchCnd=&searchWrd=

10개 지표로 본 지자체 정책제안 서비스

강준원, 황수현

그림45. 세종시 ‘똑똑세종’의 ‘명예의 전당’⁴⁰



40 https://www.sejong.go.kr/cop/bbs/BBSMSTR_000000002172/selectBoardArticle.do?nttId=71627&pageIndex=1&searchCnd=&searchWrd=

- 경기도의 아이디어 나눔카페 트위그의 경우, ‘아이디어 실현’ 게시판을 별도로 두고 있다. 이 게시판에서 제안사항이 실제 정책에 반영된 결과를 확인 할 수 있고 공익에 기여한다는 시민의 참여 효능감을 촉진한다.

그림46. 경기도 아이디어 나눔카페 트위그 아이디어 실현 게시판 중⁴¹

The screenshot shows a post on the Gideain Cafe website. The post is titled "공중화장실 등에 관한 법률 시행령 개정 알림 | 아이디어 실현" (Notice on the amendment of the Law on Public Restrooms and Other Facilities, etc., Implementation Regulation | Idea Realization). It was posted by 김혜원(gg_m****) on May 22, 2017, at 08:53. The post content discusses the amendment of the Law on Public Restrooms and other facilities, specifically regarding the implementation regulation. It includes points such as the revision of Article 1858 and Article 1834, the effective date of May 8, 2017, and various implementation details like the placement of signs and mirrors. A link to the original document is provided at the bottom: <https://cafe.naver.com/gideain/95476>. Below the post, there are 7 comments, 7 likes, and 0 dislikes. The comments are as follows:

- 하늘땅 2017.05.22. 20:17 "답글" 제일 중요하게 봐었네요. 남자 여자화장실 벨거트 설치하는거...ㅠㅠ 신고
- 김혜원 (관리자) 2017.05.23. 08:46 "답글" 아마 그건 추후보완 사항으로 들어갈 거 같아요. 신고
- 세치미 2017.05.25. 05:19 "답글" 시행하기 어려웠을텐데 그래도 시행 사항에 빙가문 소식입니다. 신고
- 김혜원 (관리자) 2017.05.25. 09:28 "답글" 네, 저도 민간인이었을때는 엄청 힘들었는데 그래도 늦더라도 빠른 피드백해주셔서 감사합니다. 신고
- 세치미 2017.05.24. 02:14 "답글" 김혜원 저희들의 제안이 실현되는 날을 소망해봅니다. 신고
- 천사인 2017.05.25. 17:06 "답글" 좋은 내용입니다. 신고

41 <https://cafe.naver.com/gideain?fbclid=IwAR1f6lcD0y3y8U8vlm21DYmvcck4A6aW0mSnihSktTFRpUIHCRxCQw06LSo>

10개 지표로 본 지자체 정책제안 서비스

강준원, 황수현

‘다양한 창구를 통해 받은 시민들의 제안을 종합 정리한 보고’

- 경상남도는 ‘경남 1번가’의 시민 정책 제안 결과를 해당 코너 메인 화면에서 보고서로 공개하고 있다. 보고서 내에는 정책제안의 전체 분석표와 센터접수, 토크쇼, 포스트잇 등 다양한 경로를 통한 의견수렴의 결과물을 공개했다.

어떤 제안들이 나왔는지 시민들이 쉽게 이해할 수 있도록 가공해 시민들에게 공유하는 일 자체는 참여 효능감을 높이는 데 도움이 된다. 하지만 해당 제안들을 어떻게 앞으로 정책화시켜 이행할 것인지에 대한 방향은 명시되어 있지 않다. 이는 정책의 실현을 통해 얻는 사회적 효능감을 저해하는 요인이 될 수 있기에 보완이 필요하다.

그림47. 경남 1번가 자료 p43, p74⁴²

도민의 생각을 듣습니다
여성의 생각 - 밴드미아 토크쇼

54
도민들의 문화향유와 경남문학관 활용

제안자 정이경 / 경남문학관 사무국장

경남문학관에는 작고, 출향 문인과 도내 거주문인들의 저서, 사진자료, 육필원고, 지역문예지, 동인지 등 3만여 점이 넘는 문학 자료가 보관 전시되어 있습니다.
티도에는 있는 최근본 및 문예지, 참고로 1920년대 〈개벽지〉 등 800여점 소장되어 있는 문학관을 도민들이 폭넓게 활용할 수 있도록 시설확충 이전 등을 제안합니다.
경남문학관의 활용은 청소년과 도민들에게 문학 체험과 문학교육 문인이 되고자 하는 도민들에게 길잡이가 되기도 합니다. 문학인들과 함께하는 문학기행, 문학관 탐방, 초청 문학강연, ‘문인 육필관’, ‘시화업서전’, ‘문인 애장품 전’ 등의 기획전시와 경남 시낭송잔치, 등의 문학체험 프로그램 운영으로 문학을 공유하고 향유할 수 있습니다.

55
바람직한 학생인권조례

제안자 성예진 / 주부

학교교육과정에서 학생의 인권이 보장될 수 있는 학생인권조례를 조례라는 둘에 일매이지 알고 여러 번 소통의장을 거쳐 아이들의 목소리를 담아낼 수 있는 책임과 권리를 두루 갖춘 규칙을 만들어 내기를 바랍니다.



42 <http://www.gyeongnam.go.kr/images/governor/gn100seo.pdf>

(2) 개선 필요 사례

'우수 제안 제도를 운영하나, 선정 여부와 제안 내용은 알 수 없는 시스템'

- 시민의 '우수제안'을 확인하는 게시판에서 우수제안이 없는 것으로 나타나 있는 지자체 서비스 페이지가 다수 존재했다. 사실 여부와 관계없이 게시판 상태가 이와 같은 것은 사실상 지자체가 운영 관리를 하고 있지 않다는 불신을 시민들에게 줄 수 있어 반드시 개선이 필요한 사안이다.

그림48. 울산시 '시민창안' 우수제안⁴³

※ 6개월 이전자료는 검색 시작일자를 변경하여 검색하여 주시기 바랍니다.

2016-05-28 ~ 2017-05-28

1주일 1개월 3개월 6개월 1년

검색 Q

상세검색 ▼

자체포상 중앙포상 공동제안 단체제안

최신순 | 조회순 10개씩 보기 ▾ 확인

| 번호 | 제목 | 신청일 | 조회 |
|-------------|----|-----|----|
| 우수제안이 없습니다. | | | |

1

신청

'금전적 보상이 우선 강조된 환경'

- 전국 시·도에서 금전적 보상을 제안에 대한 혜택으로 걸고 있다. 시민이 제안하는 본 목적은 제안을 정책에 반영해 지역사회에 긍정적인 영향을 미치는 일일 것임을 고려할 때, 제안의 정책화 과정과 결과를 보여주는 데 집중하는 대신 이를 금전적으로 보상한다는 점을 강조하는 방식은 효능감을 물질적 보상으로 축소할 여지가 크다.

지자체가 지향하는 방식(혁신/작은 노력 대비 큰 성과 등)의 제안이 늘어나는 대신, 지역사회에 꼭 필요한 제안(고질적 문제로 해결이 어려우나 공공 차원에서 논의해 바꿔야 하는 문제 등) 내용이 소외되는 등 왜곡현상이 일어날 수 있다. 무엇보다 이러한 강조는 선한 의도를 갖고 정책을 제안한 사람들을 지자체의 '평가' 대상으로 만들 어버린다는 점에서도 바람직하다고 보기 어렵다.

43 <http://www.ulsan.go.kr/rep/changList>

10개 지표로 본 지자체 정책제안 서비스

강준원, 황수현

그림49. 대구시 두드리소 채택제안페이지⁴⁴

The screenshot shows a search interface for policy proposals. On the left, there's a sidebar with navigation links: 제안안내, 채택제안 (highlighted in red), 상시제안, 공모제안, and 주민제안사업. The main content area has two search filters at the top: '채택년도' (선택) and '채택등급' (선택). Below these are dropdown menus for '검색어' (선택) and buttons for '검색' and '초기화'. A blue button labeled '두드리소 채택제안' is prominent. The main table lists 77 proposals, with the first few rows shown below:

| 번호 | 제목 | 제안구분 | 채택년도 | 채택등급 | 제안자 |
|----|---|-----------------------|------|------|-----|
| 77 | 작은도서관 발전방안 | 상시제안 | 2018 | 신** | |
| 76 | 냉방기설치 이건 아니죠 | 상시제안 | 2018 | 박** | |
| 75 | 대구광역시 홈페이지에 현재 시간 표기 제안 | 상시제안 | 2018 | 김** | |
| 74 | 대구북구 매천동 흙먼시아 근린공원에 푸쉬업바 설치해주시면 좋겠습니다 | 상시제안 | 2018 | 최** | |
| 73 | 대구컬러 대구체(폰트) 제작 배포하여 도시이미지 증진, 시정홍보, 공문서 작성에 활용 | 공무원 정책제안 및 우수 실시제안 공모 | 2018 | 장려상 | 최** |
| 72 | 침출수 재순환형(Bioreactor)매립장 조성 (미당 쓸고 돈 줍고) | 공무원 정책제안 및 우수 실시제안 공모 | 2018 | 은상 | 서** |
| 71 | 평창동 사과박물관 조성 | 공무원 정책제안 및 우수 실시제안 공모 | 2018 | 노력상 | 윤** |
| 70 | 달구벌관등놀이(대구풍등축제) 후처리 방안 | 공무원 정책제안 및 우수 실시제안 공모 | 2018 | 장려상 | 김** |
| 69 | 필공산 순환도로 이름없는 주차장에 이름을 선물하자 | 공무원 정책제안 및 우수 실시제안 공모 | 2018 | 은상 | 황** |
| 68 | 공동주택단지 (아파트) 지하주차장 출입구 최저높이제한 3미터 | 상시제안 | 2018 | 김** | |

Pagination controls at the bottom include '<<', '<', '1' (highlighted in red), '2', '3', '4', '5', '6', '7', '8', '>', and '>>'. The page number '1/8 Page' is also visible.

(3) 소결

- 앞서 개방성 지표에서 언급했듯, 지자체에서 제시한 특정 기준에 부합하는 제안들을 순위를 매겨 금전적 보상을 하는 일 자체가, 일반 시민들이 공익적 일을 행하는 과정에서 얻는 이로운 감정들을 저해하는 요인으로 작용할 수 있다. 제안을 했을 때 해당 제안에 대해 적극적으로 검토하고 있음을 보여주는 지자체의 피드백과, 같은 문제의식을 가진 사람들과의 만남, 그리고 문제 해결의 전 과정을 직접 눈으로 확인하는 일들이 사람에게 지속적인 참여의 동력을 만들어낼 수 있다.

- 제안이 반영될 것이라 믿을 수 있는 경험을 할 기회를 지자체에서 제공해야 한다. 시민들이 각자의 지식과 생각을 모아 일을 도모해서 지자체가 받아들여 시행한다는 차별성 있는 경험들을 공유하지 않은 채로 제안 받는 창구만 열어두면, 이는 효능감 지표를 저해하는 요인으로 참여 동기를 떨어뜨린다.

44 <http://dudeuriso.daegu.go.kr/vocPrp/adptPrp/list.do>

9) 사회적 효과(Social Impact)

- 참여의 기대효과를 쉽게 알아볼 수 있는가
- 정책제안서비스가 사회변화와 제도개선에 영향을 미친 사례가 있는가
- 시민참여가 행정혁신에 기여한 사례로 인용될 수 있는가

(1) 좋은 사례

'시민들의 제안을 반영해 정책화한 사례의 자세한 공유'

- 참여의 기대효과를 가장 쉽게 알아볼 수 있도록 하는 방법은 제안이 목적했던 바에 부합하는 정책화에 성공했음을 알려주는 정보를 공개하는 일이다. 스페인의 디사이드 마드리드 플랫폼은 사업별로 시의 예산을 분배할 비율을 어떻게 정할지 직접 결정하는 예산 섹션을 제공한다.

이러한 특성은 많은 참여로 이어졌는데, 2016년에서 2017년 이 프로젝트의 예산은 6000만 유로(약780억원)에서 1억 유로(약1300억원)으로 할당량이 증가했고, 참여율도 거의 50%가 올랐다.⁴⁵

이 때 디사이드 마드리드는 그들이 투표한 예산의 실제 결과를 시민들이 직접 확인할 수 있도록, 예산이 할당된 사업의 투표의 결과와 각각의 사업 추진 결과를 아래와 같이 사이트에 모두 공개하고 있다.

45 <http://thegovlab.org/beyond-protest-examining-the-decide-madrid-platform-for-public-engagement/>

10개 지표로 본 지자체 정책제안 서비스

강준원, 황수현

그림50-1. 스페인 Decide Madrid 사업별 투표 현황⁴⁶

| Scope of action | Title | Votes | Total price | Available budget |
|---------------------|---|-------|-------------|------------------|
| The whole city | CONTAINERS FOR USED OIL RECYCLING | 6592 | € 0 | € 30,000.00 |
| Arganzuela | Eradicate illegal clothing containers and municipal waste service. | 116 | € 0 | € 30,000.00 |
| Barracas | "Intelligent light" project | 5891 | € 21,000 | € 20,979,000 |
| Carabanchel | IMPLEMENTATION OF A MUNICIPAL MANAGEMENT FOOD BANK FOR FAMILIES WITH NO RESOURCE | 5011 | € 100,000 | € 20,979,000 |
| Centro | IMPLEMENTATION OF PARK FOR CYCLES NEXT TO ALL PUBLIC CENTERS | 5099 | € 10,000 | € 20,981,000 |
| Chamartín | Toilets in the Retreat, (100 supports) | 5064 | € 10,000 | € 20,979,000 |
| Chamartín | Plugs for electric vehicles. | 1040 | € 130,000 | € 20,981,000 |
| Chamartín | Connect El Retiro with Madrid Rio | 4995 | € 640,000 | € 20,981,000 |
| Chamartín | second-hand markets and eco-points by districts. (3225 supports) | 4875 | € 0 | € 20,981,000 |
| Puente de Vallecas | Create safe and independent bike lanes in main routes north-south, east | 4275 | € 21,000 | € 20,974,000 |
| Retiro | MADRID POR LA WASTE REDUCTION: reusable glasses at popular parties | 4464 | € 0 | € 20,974,000 |
| Salamanca | Rental of housing for refugees | 4420 | € 30,000 | € 20,974,000 |
| San Blas-Canillejas | Creation of urban ecological gardens. (1007 projects) | 4338 | € 300,000 | € 20,964,000 |
| Tetuán | Installation of solar panels on roofs. (7610 projects) | 4278 | € 1,000,000 | € 20,964,000 |
| Usera | Campaign to support neighborhood commerce and proximity | 4245 | € 60,000 | € 20,964,000 |
| Vicálvaro | INSTALLATION OF PHOTOVOLTAIC PANELS IN PUBLIC BUILDINGS | 4237 | € 600,000 | € 20,964,000 |
| Villa de Vallecas | Solar thermal and photovoltaic installations in municipal buildings | 4150 | € 3,000,000 | € 20,964,000 |
| Villaverde | Pedestrian green axis and North-South cyclist | 4089 | € 190,000 | € 20,934,000 |
| | Land that generates energy. (Pilot experience) | 9991 | € 600,000 | € 20,934,000 |
| | Instalación de caja nido y comederos para gorriones y aves insectívoras | 3800 | € 50,000 | € 20,934,000 |
| | AZOTEAZ VERDES Y AZOTEAZ SOLARES | 3790 | € 2,000,000 | € 20,934,000 |
| | Ayudas económicas para garantizar una alimentación básica en Madrid | 3777 | € 2,000,000 | € 20,934,000 |
| | MADRID POR LA JUSTICIA FISCAL Y LA RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL | 3520 | € 21,000 | € 20,933,000 |
| | Unir las áreas verdes para crear un ecorredor que conecte el centro con el sur de la ciudad | 3463 | € 9,000,000 | € 20,933,000 |
| | Led lámpas. (670 supports) | 3382 | € 2,500,000 | € 20,933,000 |
| | PLANT TREES IN ALL VACUUM CROOKS OF THE CITY. | 3303 | € 8,000,000 | € 20,933,000 |
| | Municipal independent living office for people with disabilities | 3297 | € 200,000 | € 20,933,000 |
| | Reduction of the population of pigeons and parents through contraceptive food. | 3141 | € 1,400,000 | € 20,933,000 |
| | Repolonización madrileñas Madrid. | 3124 | € 500,000 | € 20,933,000 |
| | EVALUACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LA CONTAMINACIÓN LUMÍNICA DE MADRID | 2829 | € 120,000 | € 20,933,000 |
| | Software libre en el Ayuntamiento | 2827 | € 10,000 | € 20,933,000 |
| | Ludotecas Públicas Barriales | 2499 | € 170,000 | € 20,933,000 |
| | M3D GREEN | 2417 | € 2,000,000 | € 20,933,000 |
| | Humanez the "Pasos" of Santa María de la Cabeza. | 2300 | € 640,000 | € 20,933,000 |
| | CONVENTIONS WITH ASSOCIATIONS FOR THE CREATION OF ORCHESTRAS AND CHOIRS OF DISTRICT | 2159 | € 208,000 | € 20,933,000 |

See complete list of spending projects See list of evaluable spending projects See list of spending projects not selected for final vote

Open Government Participation Transparency Open Data

그림50-2. 스페인 Decide Madrid 사업 추진 현황 및 결과 공개⁴⁷

Proyecto de gasto ganador

Ludotecas Públicas Barriales

Publicado el 15/02/2017 - Toda la ciudad

Código proyecto de gasto: 864

Resulta evidente cuando se convive con peques, que los parques infantiles no son lugares muy adecuados para bajar de menos de 2 años, ni para nadar cuando llueve y/o hace mucho frío o cuando hace excesivo calor ya que los elementos metálicos contra los toboganes alcanzan temperaturas elevadas y quemantes.

Un ejemplo claro de espacio "amable" es el intermedio en el Itinerario que, aunque no fue un lugar concebido en su momento para ello, resulta ser un espacio ideal para actividades de ocio y de forma agradable para los más pequeños.

Para el caso se creó una necesidad de recuperación de espacios, donde se realizan talleres de artesanía, reciclaje y reutilización de materiales infantiles y un uso de actividades que podían producirse de acuerdo como el que se plantea.

Por un Madrid que tenga en cuenta a la ciudadanía desde sus primeros momentos.

Documentos (0)

Compartir

COMENTARIOS

Documentos (0)

Información de coste

Coste anual por rentar una avenida de 6 horas y media, de lunes a viernes. Dotado con 2 pañuelos y 2 educadoras. El resto presupuestado se corresponden ademas del personal, los gastos de material, los consumos energéticos y de suministros (luz y agua) y el alquiler de un local en el que se pueda desarrollar la actividad.

Contenido relacionado (0)

Comentarios (7) Seguimiento (8)

Publicado el 01/02/2018

Primera reunión del colectivo Madrid Cria con la Dirección General de Familia e Infancia para tratar de los detalles del proyecto.

Publicado el 01/02/2018

Otro momento de la primera reunión de Madrid Cria con la Dirección General de Familia e Infancia.

Publicado el 23/02/2018

Este proyecto se lleva en el proyecto "Casa Grande" que lleva a cabo el Ayuntamiento de Madrid. La Sociedad de la Infancia está dirigida a las personas que tienen hasta los cuatro años, independientemente de su configuración y situaciones familiares, económicas, sociales, etc. En la reunión mantuvieron entre el colectivo Madrid Cria con la Dirección General de Familia e Infancia y la Sociedad de la Infancia 4 puntos: Villa de Vallecas (zona del Estrecho), Tetuán, Ciudad Lineal y Carabanchel.

DOCUMENTACIÓN ADICIONAL

resumen_proyecto_Casa_Granidea.pdf

Publicado el 20/06/2018

El proyecto ha cambiado al estado

En ejecución

Se está realizando el proyecto "Casa Grande" para familias con menores de 0-4 años*, en 4 puntos en Madrid: Villa de Vallecas (Zona Ecológica), Tetuán, Ciudad Lineal y Carabanchel.

Publicado el 03/09/2018

El proyecto ha cambiado al estado

Finalizado

Gobierno abierto Participación Transparencia Datos Abiertos

Este portal usa la aplicación CONSUL que es software libre de Madrid, para el mundo entero. Para asistencia técnica entra en [soporte@consul.es](#)

Decide como debe ser la ciudad de Madrid que quieras.

Obtén cualquier información sobre el Ayuntamiento de Madrid.

Todos los datos del Ayuntamiento son tuyos.

46 <https://decide.madrid.es/presupuestos/presupuestos-participativos-2017/resultados>

47 <https://decide.madrid.es/presupuestos/presupuestos-participativos-2017/proyecto/864#tab-milestones>

- 경기도의 아이디어 나눔카페 트위그의 경우, 제안된 아이디어가 실제 정책에 반영된 사실을 ‘아이디어 실현’ 게시판에 공개하고 있다. 아래 사례를 통해 ‘이용금지 어린이놀이시설 시설에 대한 설치검사 및 정기검사 이행 계획서 제출 및 미제출자 과태료 및 벌금 부과(2014.5.13.)’ 제안이 정책에 반영되어 시설기준 및 기술기준이 개선되었음을 확인할 수 있다.

그림51. 경기도 아이디어 나눔카페 트위그 아이디어 실현 사례⁴⁸

[글은이루어졌다] 어린이 놀이시설의 시설기준 및 기술기준, 개정 아이디어 실현
되어 공개되었습니다.

2016.01.08. 08:39

김해원(gg_m****) 카페마니저 11 11

<https://cafe.naver.com/gideain/72176> [주소보기]

경기도

수신 수신자 찾조
(경기도)

제목 「어린이놀이시설의 시설기준 및 기술기준」 개정 안내

1. 국민안전처 안전개선파-6323 (2015. 12. 24.)호와 관련입니다.
2. 「국민안전처 법제사무 처리규칙」 제22조에 따라 「어린이놀이시설의 시설기준 및 기술기준」을 개정·고시하였음을 알려드립니다.

| 고시명 | 고시번호 | 발령 및 시행일자 |
|------------------------|-----------|---------------------|
| 「어린이놀이시설의 시설기준 및 기술기준」 | 제2015-143 | 2015. 12. 24 () |

첨부 「어린이놀이시설의 시설기준 및 기술기준」 고시 1부. 광

경기도 지방자치부
수신자 01_경_이-01, 05_이-01-08_박-정, 07_여_01-23_최-경-우, 09_여_01-23_송-장-호, 13_여_01-22_사-유-소, 14_여_01-22_김-민-경

트위거님들의 관심과 아이디어 덕분입니다. :)
앞으로도 좋은 아이디어 많이 부탁드려요~

(2) 개선 필요 사례

‘물질적 보상 외 기대효과 확인 불가’

- 서울 ‘민주주의 서울’의 경우, 2018년 좋은 제안으로 선정된 결과를 안내하며, 채택된 제안에 대해 20만원, 부분 채택된 제안에 대해 5만원의 상금을 지급함을 밝히며, 선정된 제안을 pdf 파일 형식으로 공개하고 있다. 하지만 개방성, 효능감 지표에서도 말한 바와 같이, 참여의 기대 효과는 물질적 보상 이상의 결과들을 보여줘야 한다.

서울 ‘민주주의 서울’의 경우 선정된 제안을 공개한 파일에서 제안의 제목과 심의결과만 제시하고 있다.

- 하지만 이 제안들이 추후 어떻게 진행될 것인지, 혹은 어떻게 진행됐는지에 대한 구체적인 설명이 오히려 시민들이 제안하고자 하는 더 강력한 동기 부여 요인이 될 수 있다.

48 <https://cafe.naver.com/gideain?fbclid=IwAR1f6lcD0y3y8U8vlm21DYmvcck4A6aW0mSnihSktTFRpUIHCRxCQw06LSo>

10개 지표로 본 지자체 정책제안 서비스

강준원, 황수현

그림52. 서울시 ‘2018 좋은 제안 선정 결과’ 파일 일부⁴⁹

2018년 좋은 제안 선정 결과

□ 채택(부분채택 포함) 제안 : 22건

| 연번 | 제안일 | 제 목 | 제안자 | 심의결과 |
|----|------------|---|-----|------|
| 1 | 2017.01.14 | 부정한 방법으로 sh장기전세 철거민 특별공급 거래에 대한 부동산업자의 신속한 단속과 법 개정을 제안합니다. | 노*오 | 채택 |
| 2 | 2017.09.04 | 시터비용 지원, 휴가일수 증대, 대출이율 할인 | 김*리 | 채택 |
| 3 | 2017.09.17 | 저출산 극복 대안 제시(+효과) | 정*훈 | 부분채택 |
| 4 | 2017.09.18 | 서울시 미더박스에 대한 의견 | 조*령 | 채택 |
| 5 | 2017.08.19 | 어린이보호구역내 “교통안전지도”제작 부착으로 더욱 안전한 등하굣길 만들다!! | 정*원 | 채택 |
| 6 | 2017.10.20 | 서울시 도시재생관련 홍보관과 공동판매장, 교육을 하는 토큰 개념의 공간이 있었으면 좋겠습니다. | 김*한 | 채택 |
| 7 | 2017.12.06 | 자하철을 ‘학교’로 만들어 주세요. | 임*태 | 채택 |
| 8 | 2017.12.23 | 소화전 주변 불법주차 시민신고제 | 류*훈 | 채택 |
| 9 | 2018.01.09 | 숙아담당 조부모 동아리 지원 | 김*아 | 채택 |
| 10 | 2018.01.10 | 서울시 공영 도매시장 내 점포 위치를 안내해 주세요 | 최*훈 | 채택 |
| 11 | 2018.01.15 | 소상공인을 위한 서울지역 상권영역 세분화 전자도면 제작 | 강*수 | 채택 |
| 12 | 2018.02.05 | 서울시 관광 컬리어링 스템프 | 강*희 | 부분채택 |
| 13 | 2018.03.06 | 소방내진 품셈개발 제안 | 정*호 | 채택 |
| 14 | 2018.04.10 | 민주주의 서울 사이트를 보고 제안합니다. | 김* | 채택 |
| 15 | 2018.04.11 | 재활용 쓰레기 대란 정말 막기 어려운 것이었는가? | 박*환 | 채택 |

(3) 소결

- 각 지역단위에서 지자체가 직접 정책을 발제하고 시민의 의견을 받는 창구는 상대적으로 시민들의 의견이 댓글을 통해서 많이 제안된다. 지자체 측에서 발제한 만큼 의견을 듣고 있을 거라는 믿음이 있기 때문이다.

- 하지만 제안 댓글은 이와 비교했을 때 상대적으로 비활성화되어 있다. 개인 단위에서 민원처리의 방식과 유사하게 ‘반영을 고려해보겠다’ 수준의 답변이 제기되고, 시민 간 토론과 다수 공감을 통한 합의와 제안의 발전이 정책화를 담보해주지 않기 때문이다.

10) 확산성(Expandability)

- 다양한 분야, 더 많은 시민의 참여를 촉진하는가
- 온/오프라인으로 시민행동을 확장하고 구현할 수 있는 기반이 되는가

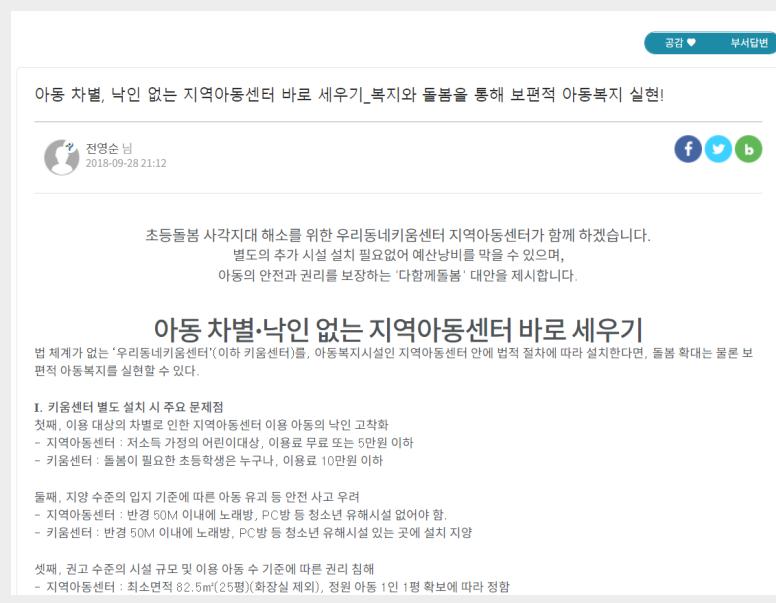
49 https://democracy.seoul.go.kr/front/intro/notice/view.do?notice_sn=507&searchCondition=&searchCondition2=1&searchCondition3=&searchKeyword=&sRegDateS=&sRegDateE=&sKind=&pageIndex=1&sSuggest_divi=

(1) 좋은 사례

‘공유 활성화에 필요한 기능 충족’

- 다양한 사람들의 참여를 촉진하려면 이슈화를 위한 공유가 용이해야 한다. 즉 공유 기능이 찾기 쉬운 위치에 있어야 하며, 다양한 형태로 공유가 가능해야 한다. 서울 ‘민주주의 서울’의 경우 각 제안의 우측 상단에 페이스북, 트위터, 네이버 블로그를 통한 공유가 가능해 타 서비스에 비해 비교적 쉽게 공유 버튼을 찾고 이용할 수 있다.

그림53. 서울 ‘민주주의 서울’ 제안⁵⁰



(2) 개선 필요 사례

‘제안별 링크 추출 등 공유에 필요한 최소 기능의 부재’

- 국민 신문고 사이트의 내용물을 그대로 가져와 사이트 내에 삽입한 경우 중, 울산시와 같이 해당 제안에 해당하는 링크를 추출할 수 없는 경우들이 존재한다. 공론화를 위해서는 제안에 유입될 수 있도록 링크를 추출할 수 있는 기능이 필수적인 요건이기 때문에 해당 기능이 부재하다는 사실은 우려할 만한 지점이다.

- 충남의 제안 목록을 볼 수 있는 ‘도민건의사항조회’의 경우 행정 시스템 체계를 그대로 갖고 온 한계가 분명하다. 이 때문에 공유 버튼이 없음은 물론, ‘회사’, ‘실적’ ‘경일’과 같은 행정 용어를 그대로 사용하고 있다는 점에서 공유와 이슈화에 적합한 형식이라고 보기 어렵다.

(3) 소결

- 확산성 지표를 총족시키기 위해서는 다른 지표도 일정 수준 이상의 질을 보장해야 한다. 예를 들어 시민 연대가 실질적으로 불가능한 서비스의 경우 효능감을 느끼기 어렵고, 이는 결과적으로 확산성을 떨어뜨려 사회적 효과를 만들 어내기 어렵게 하는 요인이 되기도 한다.

50 https://democracy.seoul.go.kr/front/freeSuggest/view.do?sn=182528&searchUseYn=Y&searchCondition=&searchCondition2=3&searchCondition3=&searchKeyword=&sRegDateS=&sRegDateE=&sKind=M&pageIndex=1&sSuggest_divi=&suggestask_sn=

시민과 정부의 엇박자를 어떻게 해결할 것인가

- 온라인 시민참여 플랫폼의 의미와 과제

민경인

I. 온라인 시민참여플랫폼의 이해

1. 온라인 시민참여플랫폼 개념

온라인플랫폼이란 하드웨어와 소프트웨어가 결합되어 정보공급자와 이용자 사이를 매개 하는 공간이다.¹ 즉, 공급자와 수요자가 다양한 방식으로 연결되어 특정한 가치를 공유하고 일정한 거래를 통해서 상호작용이 일어나는 네트워크 공간을 의미한다.² 사람들의 다양한 욕구와 필요가 온라인플랫폼을 통해서 표출되면서 시장에서 물건을 사고 은행에서 송금하는 업무뿐 아니라 정부영역에 참여하는 방식도 바뀌고 있다.

온라인시민참여 플랫폼이란, “더 나은 사회를 만들기 위해 (공익목적) 시민들이 자신의 관점이나 주장을 제시하거나 (의견제시) 다른 시민들과 소통하고 (수평적 소통), 사회정치적 이슈에 대한 제안이나 집단적 의사결정에 참여하며 (의사결정), 직접 행동을 조직할 수 있도록 (직접행동 조직) 설계된 온라인 공론장”이라고 정의할 수 있다.

2. 정부 온라인 시민참여플랫폼

온라인플랫폼의 발전과 함께 정부 홈페이지도 시민참여 플랫폼의 형태를 지향하고 있다. 단순히 민원을 제기하며 ‘열린 시장실’이나 ‘시장에게 바란다’ 등으로 구성되었던 전자정부(e-government) 패러다임이 다수가 함께 연결되어 토론이나 설문조사가 가능한 전자거버넌스(e-governance) 서비스로 바뀌고 있다.³ 표면적으로 보자면, 온라인시민 참여의 수준이 정부 3.0에 걸맞게 활발하게 일어나는 것처럼 느껴지기도 한다.⁴

정부영역과 시민영역의 연결방식에 따라서 온라인 시민참여플랫폼은 시대적 특징을 가지고 변화해 왔다. 행정효율성을 위해서 한 방향으로 제공되던 행정서비스의 특징을 가진 ‘분리모델’의 경우 권위주의 정부 하에서 온라인이 아닌 직접 방문을 통하여 소통이 이루어졌다, 이른바 정부 1.0의 시대라고 할 수 있다. 정부 2.0 시대의 ‘공유모델’은 인터넷의 발달과 탈권위주의를 바탕으로 양방향의 행정서비스가 제공되지만, 그 공개나 참여는 여전히 제한된 수준이었다. 참여민주주의 하에서 적극적 공개와 소통이 가능한 정부 3.0은 민관협력이 핵심가치가 되는 ‘협력모델’로 발전하였다. 무선인터넷과 스마트 모바일의 발전은 양방향 맞춤형 행정서비스가 가능한 민관협력을 가능케 했다. 이후 단계에서는 블록체인, 공유드라이브와 같은 기술을 바탕으로 다차원적인 소통이 행정서비스의 중심이 되는 ‘상생모델’로 발전할 것이다. 다원적인 시민참여가 시민주권을 만들어내는 상생모델에서는 숙의민주주의가 실현되면서 정부와 시민의 관계가 시너지를 내는 방식으로 연결되는 모습을 상상해 볼 수 있다.

1 Claffy, Kc, and David Clark. 2014. “Platform Models of Sustainable Internet Regulation.” *Journal of Information Policy* 4, 463-488.

2 윤상진, 2012. 『플랫폼이란 무엇인가?』. 한빛비즈

3 김범수, 박근영. 2013. “온라인 정치커뮤니케이션과 플랫폼효과”『한국정치연구』25집 제 1호 51-78.

4 정부 3.0이란 공공정보를 적극적으로 개방하고 공유하며, 부처 간 칸막이를 없애 소통하고 협력을 증진시키고, 국민 맞춤형 서비스를 제공하고 동시에 일자리 창출과 창조경제를 지원하는 새로운 정부운영 패러다임이라고 할 수 있다. https://www.mcst.go.kr/web/s_open/government/govinfo.jsp에서 2018.12.1 검색.

<표3 : 정부영역과 시민영역의 연결방식에 따른 구분>

| 모델 구분 | 분리모델 | 공유모델 | 협력모델 | 상생모델 |
|-------------------|---------------|------------------|------------------------|-------------------|
| 핵심가치 | 행정효율성 | 상호작용 | 민관협력 | 시민주권 |
| 시민 참여 | 관 주도 동원 방식 | 제한된 공개 제한된 참여 | 적극적 공개/참여/ 개방/소통/협력 | 다원적 참여 속의적 공론화 |
| 행정서비스 | 한 방향 제공 | 양방향 제공 | 양방향 맞춤형 제공 | 다차원 소통 |
| 수단(채널) | 직접 방문 | 인터넷 | 무선 인터넷, 스마트 모바일 | 블록체인 공유 드라이브 |
| 정부 특성 | 권위주의 | 탈권위주의 | 참여민주주의 | 속의민주주의 |
| 정부유형 ⁵ | 정부1.0 | 정부 2.0 | | 정부 3.0 |
| 시대구분 | 모더니즘 | 포스트모더니즘 초기 | | 포스트모더니즘 중기 이후 |

II. 온라인시민참여 플랫폼 모델의 변화

정부영역과 시민영역이 결합하는 방식에 따라서 온라인시민참여 플랫폼의 구성과 운영이 달라진다. 시대적으로 정부영역과 시민영역은 분리모델에서 공유모델을 거쳐서 협력모델과 상생모델로 진화할 것이다. 시대적으로 인터넷조차 쓰기 어려웠던 분리모델에서 공유모델로 변화하는 과정에서 정부영역과 시민영역의 접촉점으로 온라인플랫폼이 생긴다. 그러나 온라인플랫폼이 시민참여를 활발하게 촉진한다기보다는 웹사이트나 서비스차원에서 정보를 제공하는 정도에 머무르게 된다. 참여민주주의의 발달과 인터넷기술의 진보가 공유모델에서 협력모델로 변화를 이끌어 낸다. 정부영역과 시민영역이 겹치는 부분에서 합의와 타협이 가능한 공론장이 형성되어 시민들이 직접 정책을 제안할 수 있게 된다. 이러한 협력모델에서는 정부영역이 해결하지 못한 문제들을 시민들의 다양한 아이디어와 현실 가능한 대안으로 해결하기도 한다. 협력모델까지는 정부와 시민의 관계는 여전히 제공자와 사용자의 관점을 기반으로 하지만, 상생모델에서는 서로가 제공자가 되기도 하고 사용자가 되기도 한다. 시민이 정책을 제안하는 것을 넘어서 정책을 시행하고 평가할 때도 주권을 행사하게 된다. 이 단계에서 비로소 다차원적인 문제에 다양한 채널로 반응하면서 문제를 해결하는 온라인시민참여플랫폼이 가능해진다. 상생모델에서는 시민들 간의 활발한 소통과 공유를 통해서 그동안 정부영역에서만 담당하고 있던 공공문제를 시민들이 직접 만든 플랫폼에서 시민들 스스로 해결하기도 하는 변화가 보일 것이다. 정부영역과 시민영역의 경계가 모호해지면서 어느 한쪽에서 주도권을 가지지 않고 상황에 따라서 서로 상생하는 모델은 온라인시민참여플랫폼이 추구해야 할 비전이자 과제가 될 것이다.

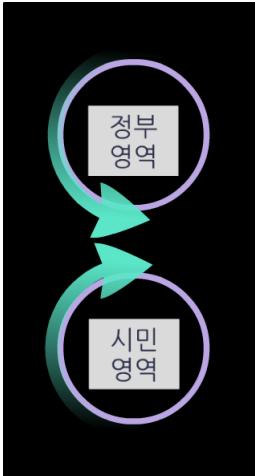
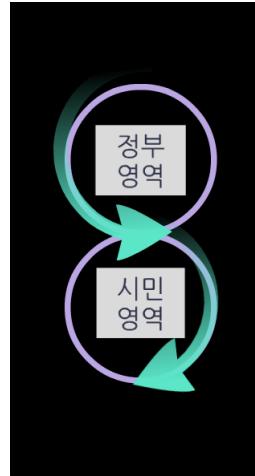
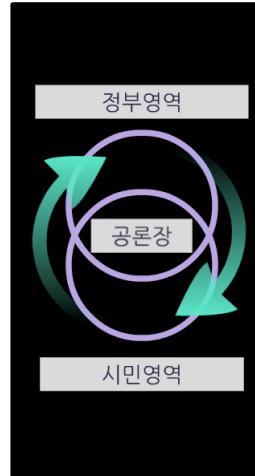
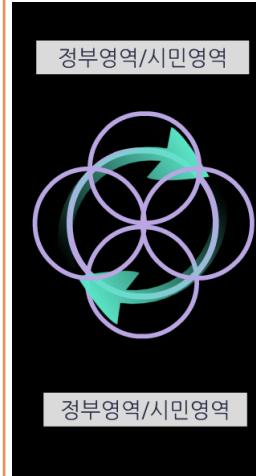
5 문화체육관광부 홈페이지 https://www.mcst.go.kr/web/s_open/government/govinfo.jsp에서 정부 1.0에서 정부 3.0까지 구분한 표를 근거로 일부내용을 추가하여 새롭게 구성함.

시민과 정부의 엇박자를 어떻게 해결할 것인가

- 온라인 시민참여 플랫폼의 의미와 과제

민경인

<표4: 온라인시민참여플랫폼 변화 과정>

| 분리모델 | 공유모델 | 협력모델 | 상생모델 |
|--|--|---|--|
|  |  |  |  |
| 정부영역과 시민영역은 분리되어 있고 일방적이고 권위적인 정보전달 수준에 그친다. 온라인이나 아닌 직접방문에 의해서만 소통이 일어난다. | 정부영역과 시민영역이 연결은 되어 있지만 제한적인 공개와 참여가 이루어진다. 정부는 시민을 대상으로 서비스를 제공하고 시민은 수혜자 혹은 사용자로서 관계를 맺는다 | 정부영역과 시민영역이 온라인시민참여플랫폼을 통해서 겹쳐지면서 공론장이 형성되고, 정책제안과 같은 합의가 일어난다. | 정부영역과 시민영역이 상호영향을 받으면서 공급자가 되기도 하고 사용자가 되기도 하면서 서로 발전한다 |

전국 지자체 정책제안서비스는 현재 공유모델에서 협력모델로 이동하는 중에 있다. 온라인시민참여플랫폼은 있으나 시민들의 참여가 활발하지 않고, 운영에 있어서도 참여민주주의나 민관협력의 변화들이 잘 보이지 않는다. 왜 그럴까. 정부영역과 시민영역의 유기적 협력모델을 생각할 때 엇박자가 나는 이유는 무엇일까.

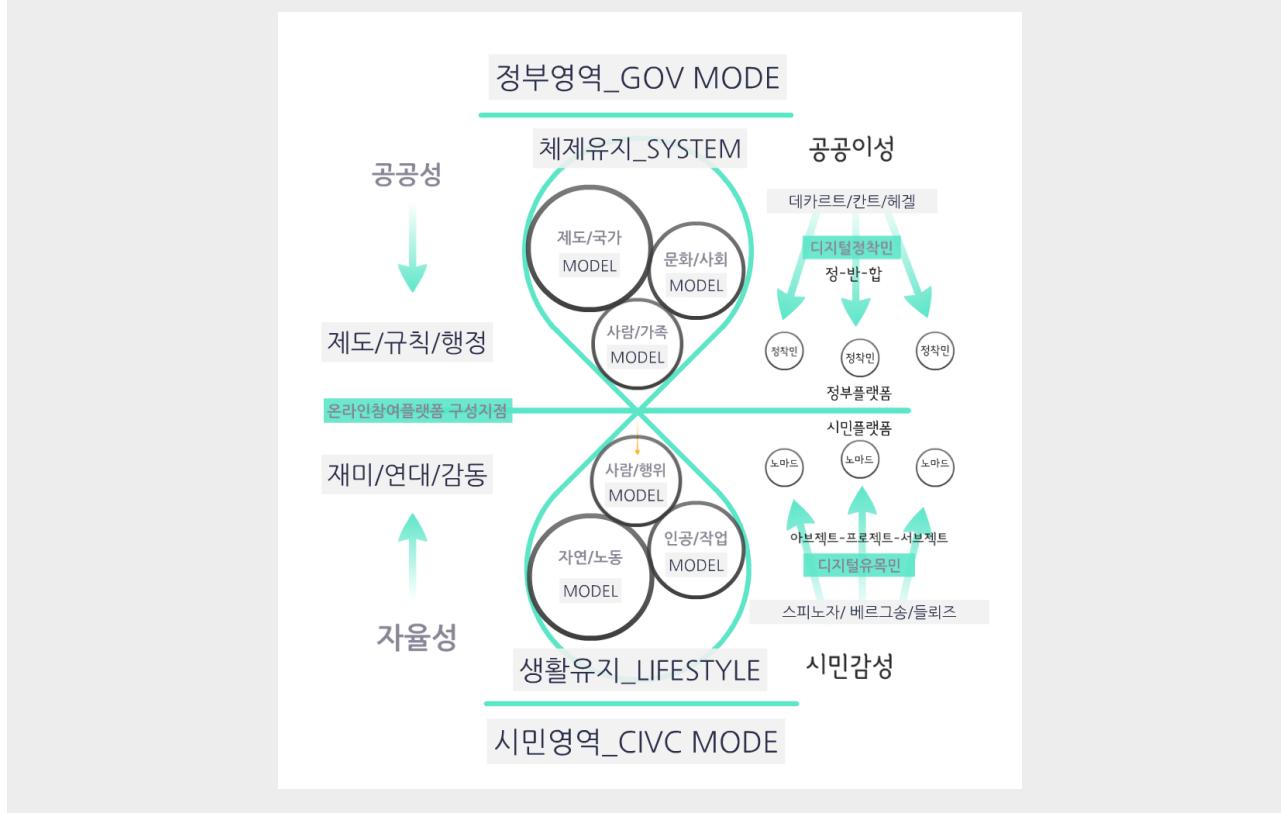
III. 시민과 정부의 유기적 협력 모델을 위하여

1. 시민과 정부의 시각 차이

기술의 급진적인 발달 함께 생활세계의 변화는 시민영역 뿐 아니라 정부영역에도 급속한 변화를 가지고 왔다. 시민영역은 빠르게 발전하는 삶의 변화에 직관적으로 반응하여 다양한 방식으로 구성되는 반면, 정부영역은 급격한 변화에 빠르게 대응하기보다는 기존의 제도와 시스템을 유지하려고 한다. 왜 이렇게 되었을까.

20세기 초까지만 해도 합리성을 기반으로 하는 모더니즘이 국가와 사회를 구성하는 핵심요소였다. 정확한 영역 규정이나 집단적 의식, 이성과 논리의 흐름이 국가의 기틀을 만들었고 정부는 국가운영을 위한 시스템을 완성해 나갔다. 정부는 합리성으로 무장한 변화의 주체였고 시민은 국가의 명령에 따르는 대중으로서 정부에서 시행하는 정책의 대상에 머물렀다. 그러나, 20세기 중반, 세계대전과 대공황의 여파는 모더니즘이 만들어 왔던 합리성을 무너뜨리고 다양성과 유동적 가치, 감성과 놀이 등이 중요한 요소가 되는 포스트모더니즘 시대의 문이 열렸다. 역사적 흐름 속에서 시민들은 다양한 정체성과 가치관을 가지고 능동적으로 변화를 만들어내는 ‘다중’⁶으로 성장하였지만, 정부는 여전히 체제유지를 위한 안정성을 추구하며 대중을 위한 모더니즘적 사고와 방법론을 고수했다. 바로 여기가 정부영역과 시민영역에서 엇박자가 나기 시작한 지점이다.

그림 54. 정부영역과 시민영역의 정체성과 가치 차이



6 마이클 하트(Michael Hardt)와 안토니오 네그리(Antonio Negri)는 수동적인 대중(mass)에서 자율성과 다양성을 추구하는 다중(multitude)으로 시민들의 성격이 변화했다고 주장하며 제국으로 굳어진 국가에 대해서 주체적인 움직임을 만들어 낼 다중의 역할에 집중하였다.

시민과 정부의 엇박자를 어떻게 해결할 것인가

- 온라인 시민참여 플랫폼의 의미와 과제

민경인

시민은 포스트모더니즘을 기반으로 자율적으로 운동하는 디지털 유목민들의 성격을 가지지만, 정부는 모더니즘을 중심으로 정해진 목적을 추구하며 주어진 영역을 지키는 디지털 정착민으로서의 특성이 강하다. 이러한 차이는 플랫폼 구성의 목적과 철학의 차이로 이어진다. 시민영역은 생활유지를 중심으로 재미와 감동을 통해서 연대를 이루어낸다면, 정부영역은 체제유지를 위해서 제도와 규칙을 토대로 행정서비스를 한다. 시민들은 자율성을 통해 생활을 유지해 가는데 반해서 정부는 제도와 규칙을 통해서 공공성을 수행하며 체제를 유지해 나간다. 이러한 상반된 구조에서 인터넷 기술이 발전하고 온라인플랫폼이 등장하면서 정부영역에서는 지자체별로 온라인플랫폼을 만들고 시민들에게 온라인서비스를 제공했다. 정부는 민원 처리에서 정책제안까지 가능한 온라인시민참여플랫폼을 만들었다고 시민들을 불러 모았고, 소수의 시민만이 제한적인 참여를 통해 행정서비스를 대상이 되었다. 온라인시민참여플랫폼이라고 쓰고 웹사이트 혹은 행정서비스라고 부르는 웃지못할 상황이 발생했다. 이러한 과정에서 정부가 시민의 변화 속도를 따라가지 못하고 전통적인 시각에서 근본적으로 행정혁신을 이루지 못하기 때문에 엇박자가 커지게 되었다.

온라인플랫폼을 운영하는 지자체들은 시민영역과 정부영역의 엇박자의 원인을 이해하고 기술적으로만 완결된 플랫폼을 구성하는 것을 넘어서, 실시간으로 변화하고 성장하는 시민들의 다양한 요구를 반영하는 온라인시민참여플랫폼을 운영하기 위해서 바꿔어야 한다. 하고 이를 위해서 먼저, 플랫폼 운영에 관한 철학이 근본부터 고려되어야 한다.⁷ 시민영역과 정부영역의 근본적 차이를 이해하는 철학이 온라인시민참여플랫폼 운영원리 안에 담겨져야 한다.

2. 온라인 시민참여의 과정

그럼, 어떻게 하면 시민들이 즐겨 찾고 생산적인 의견을 제시하며 숙의적으로 공론화할 수 있는 플랫폼 운영 원리를 만들 수 있을까. 시민들이 어떤 과정을 거치면서 온라인 플랫폼에 참여하고 지속적으로 연결되는지에 대한 이해를 통해서 플랫폼의 운영원리를 구성할 수 있다. 사용자가 온라인플랫폼에 참여하게 되는 컨텍스트의 정의는 “커뮤니케이션을 둘러싼 모든 정보와 환경으로, 주어진 환경으로서의 컨텍스트, 사용자의 경험, 체험, 학습 등 커뮤니케이션에 영향을 미치는 사용자의 기억정보, 나아가 사용자의 참여를 통해 계속 연결되고 진화하는 컨텍스트를 모두 포함한다.”⁸이다. 이렇게 보면, 컨텍스트는 사용자가 온라인에 접속하는 순간 계속해서 끊김 없이 다중적으로 발생한다. 온라인플랫폼에 연결되는 순간 사용자는 ‘발견하고 선택하며 공유하고 경험하는 과정을 겪는 것이다.

⁷ 여기서 철학적으로 스피노자-베르그송-들뢰즈로 이어지는 '심리와 감정'의 철학적 전통과 데카르트-칸트-헤겔로 이어지는 '이성과 지성'의 철학적 전통이 다르게 만들어진다고 할 수 있다. 대부분의 플랫폼 철학은 이성과 지성의 전통을 따르고, 대부분의 시민의식은 심리와 감정으로 대표되는 '문화적 감수성'을 따라서 플랫폼에 참여하고, 운영하고, 투표하게 되는 것을 볼 수 있다.

⁸ 윤지영, 2017.『오가닉마케팅』

55. 사용자가 컨텍스트를 구성하는 방식⁹

컨텍스트의 4요소 (4 Elements of Context)

Discover
발견하다

Choose
선택하다

Organic Media Lab, 2015

Communicate
공유하다

Experience
경험하다

컨텍스트를 규정하는 4가지 작용(action)을 구분했다. 발견, 선택, 경험, 공유 컨텍스트는 사용자와 상호

9 오가닉 미디어랩에서 제공하는 표를 인용
<https://organicmedia2.pressbooks.com/chapter/4-elements-of-context/>

시민과 정부의 엇박자를 어떻게 해결할 것인가

- 온라인 시민참여 플랫폼의 의미와 과제

민경인

사용자가 컨텍스트를 만들게 되어 플랫폼에서 지속적인 참여가 이루어진다면, 온라인시민참여플랫폼에서도 동일하게 시민참여를 위한 운영원리를 만드는데 적용해 볼 수 있다.

<표5: 온라인 시민참여 플랫폼의 컨텍스트 구성요소>

| | |
|---------------------|--|
| 발견 (discover) | 해결하고 싶은 공적 문제를 인식하고, 플랫폼을 탐색하는 단계 |
| 선택 (choose) | 사이트를 살펴보고, 어떤 사이트를 선택할지 할지 고르는 단계 |
| 경험 (experience) | 플랫폼을 직접 쓰는 단계(공적 문제 제안해서 해결해보려는 단계) 플랫폼에 들어와서 기능을 사용하는 단계 |
| 공유 (communicate) | 플랫폼의 컨텐츠를 추천하고, 리뷰하며, 그 경험을 타인과 공유하는 단계 방문 |

더 나아가, 시민참여플랫폼에서 ‘발견과 선택, 경험과 공유’의 과정을 고려하여 세부적인 운영원리로서 시민참여플랫폼 10대 지표를 사용할 수 있다. 시민이 온라인시민참여플랫폼에 접속해서 인터넷 창을 닫고 나가는 순간까지 각각 순서를 나누고 10대 지표를 적용해 볼 수 있다.

<표6: 사용자 접근경로에 따른 10대 지표 구분>

| 발견 | 선택 | 경험 | 공유 |
|-----|--------------------------------|------------------------------|-----|
| 접근성 | 개방성 보안성 시민친화적 디자인 투명성 | 속의성 시민연대 효능감 사회적 효과 | 확산성 |

사용자는 다음과 같은 접근경로를 따라서 온라인플랫폼을 이용한다. ‘발견’ 단계는 해결하고 싶은 공적 문제를 인식하고, 플랫폼 탐색하는 단계다. 이 단계에서 접근성 지표는 플랫폼 탐색에 드는 물리적 장벽(시간, 에너지) 등을 낮춰 사용자가 플랫폼을 쉽게 검색해 찾을 수 있게 해야 함을 의미한다. ‘선택’ 단계에서 고려되어야 할 지표들은 개방성, 보안성, 시민친화적 디자인, 투명성이 있다. 이것은 사용자의 심리적 장벽을 낮추기 위해 고려되는 요인들이다. ‘경험’ 단계에서는 사용자가 인식한 문제를 가장 효과적으로 해결하기 위해 충족되어야 할 요인들로 속의성, 효능감, 사회적효과, 시민연대가 있다. 경험 단계에서 충족된 다양한 경험을 기반으로 사용자는 공유단계로 넘어간다. 이단계에서 사용자는 플랫폼 내에서 자신의 경험을 외부에 다양한 형태로 알리고자 하는데, 이때 공유를 용이하게 하는 지표가 ‘확산성’이다. 얼마나 확산이 잘 일어나는가는 사용자가 얼마나 많은 경험을 플랫폼에서 축적했는가와 연관성을 가진다. 이와 같이 사용자의 접근경로에 따른 10대 지표를 광역지자체 플랫폼에도 적용해 보면, 시민참여를 촉진하면서도 다양한 경험을 제공하여 다음에도 또 들어오고 싶은 온라인시민참여플랫폼을 운영할 수 있을 것이다.

V. 이후 실천방향

10대 지표는 온라인시민참여플랫폼을 운영할 때 기본적으로 고려해야 하는 사항들을 제시하기 위함이다. 이제 시작이다. 시민영역과 정부영역이 함께 참여하여 협력하고 상생하는 온라인시민참여플랫폼을 만들기 위해서는 아직도 갈 길이 멀다. 이것을 위해서 이후 실천방향으로는 온라인참여플랫폼 가이드 구성을 위한 과제들이 도출된다. 가이드에는 10대 지표를 포함한 지표 운영 매뉴얼이나 플랫폼 제작 단계에 따른 역할별 교육 그리고 플랫폼을 참여적으로 운영하기 위한 멘토링 등이 포함될 수 있다.

온라인시민참여플랫폼 가이드 구성 주요 과제

- **플랫폼 지표 매뉴얼**
- **플랫폼 제작 단계에 따른 역할별 교육**
- **플랫폼 운영멘토링**

촛불혁명을 지나온 시민들의 현재 수준은 시빅테크와 시빅해킹, 크라우드소싱과 같은 최첨단에 와 있다.¹⁰ ‘새 술은 새 부대에 담아’야 하듯이 정부영역과 시민영역은 협력모델을 넘어 상생모델로 발전하여, 서로가 서로의 영역에서 자유롭게 참여하며 현실에 당면한 문제들을 해결하는 관계를 맺어야 한다. 정부영역도 자유롭게 시민들이 만든 기술과 플랫폼을 활용하고, 시민들도 정부와 파트너십을 가지고 다양하게 정부의 플랫폼을 이용하는 날들을 기대해 본다. 그날을 위해서 아직은 서비스 수준에 머물러 있는 광역지자체 플랫폼의 운영 철학을 세우고 10대 지표를 적용하면서 엇박자를 하나씩 제거해 나가는 노력부터 시작해야 한다.

10 <https://medium.com/wagl-art/civic-tech>에서 와글은 시민들이 온라인플랫폼에 참여하는 여러 가지 모델을 제시하고 있다.

지자체 온라인 정책제안 지표의 의미와 민주주의

조희정

1. 온라인 시민참여플랫폼의 이해

1987년 민주화 이후 현재까지 이르는 30여년의 시간동안 우리사회에서 시민의 중요성은 과거 그 어느 때보다 높게 평가되고 있다. 시민의 의견과 요구를 수렴하는 것은 -형식적인 절차 마련에 그치는 것이 아니라- 실질적으로 정치로 대변되고, 정책에 반영되고, 제도를 변화시킬 수 있어야 한다는 생각 자체가 자연스럽게 여겨지는 시대가 된 것이다. 이러한 경향은 우리나라뿐만 아니라 세계적으로도 같게 나타나고 있으며, 앞으로 더욱 강화될 것이다.

시민의 의견과 요구를 수렴할 수 있는 수단도 우리 주변에 어디에나 있다. 인터넷이든, 온라인 커뮤니티든, 모바일 메신저든 굳이 시간을 내서 정부기관을 방문하거나 정치인을 만나지 않더라도 의사를 전달할 수 있는 편리한 방법은 어디에나 있다. 조금 더 적극적으로 도구를 개발하여 의견수렴을 할 수 있는 앱(App)들도 많이 활성화되어 있는 상태이다.

정책적으로 정부는 언제나 귀를 열어놓고 시민의 이야기를 듣는다고 한다. 2000년대부터 시도한 전자정부 참여 서비스는 차고 넘친다. 강력한 대의민주주의 시대에 직접민주주의적 요소를 보완하여 이 땅의 민주주의를 발전시키겠다는 시도는 언제나 지속되어 온 것이다. 정부만 그런 것도 아니고 시민들이 직접 개발한 시민기술(civic technology)도 더더욱 많아지고 있는 상황이다.

2. 온라인 참여서비스 평가지표의 중요성

그러나 시대적 요구나 수단의 편리성에도 불구하고 그 과정은 매끄럽지 못하게 진행되고 있다. 그 결과는 개점 휴업인 상태가 다반사이다. 4차산업혁명시대의 기술은 맞춤형까지 가능해서 나의 취향을 나보다 잘 파악해서 시의적절하게 딱 맞춰준다고 하는데 온라인 참여서비스가 진짜 그 정도 수준까지 되어있는가는 의문인 상황이다.

왜 이런 문제가 발생할까. 이 연구는 그런 소박하면서도 본질적인 질문에서 시작했다. 국내외의 모든 온라인 참여서비스를 탈탈 털어서 좋은 사례와 나쁜 사례를 충분히 참조해서 더 좋은 온라인 참여모델의 조건을 만들고자 했다. 국내의 모든 온라인 참여서비스를 털어서 줄 세우고 점수를 매겨서 귀 지자체의 수준은 이 정도입니다라는 부정적인 방식으로 접근하기보다는 좀 더 잘하는 곳을 찾아서 더 잘하게 되려면 어떤 요소를 갖추면 좋겠다고 제안하는 긍정적인 접근을 하는 것이 좋겠다고 생각했다.

그래서 연구팀은 여러차례 토론을 거쳐 모름지기 온라인 참여 서비스라면 반드시 갖춰야 할 필수요소를 도출했다. 이미 이론적으로 정치학, 행정학, 신문방송학에서 관련 연구들이 많이 나와 있지만 변화한 미디어 환경과 높아진 시민의 요구를 반영하고 무엇보다 ‘와글’팀이 ‘현장에서 실감한 요소’들을 필수요소로 반영하고자 했다.

이후에도 미디어는 변화할 것이고, 시민의 요구는 더더욱 달라질 것이기 때문이 이 연구에서 제시한 필수요소들은 달라질 수 있을 것이다. 따라서 2018년 현재의 연구결과는 온라인 참여 서비스 필수요소 1.0 버전이다.

이런 연구를 통해 이야기하고자 하는 것은 더 나은 온라인 참여 서비스를 통해 더 나은 민주주의가 구현되면 좋겠다는 것이다. 그것이 대의민주주의를 보완하는 직접민주주의든, 충분한 토론을 할 수 있는 협의민주주의든, 시민과 정부의 협력을 도모할 수 있는 민주적 거버넌스이든 온라인 참여 서비스의 최후의 수혜자는 정부와 시민 모두가 되어야 한다는 것이 연구팀의 생각이다.

3. 온라인 참여서비스 평가지표와 손에 잡히는 민주주의

현대 사회의 정치와 행정은 정치와 행정을 유지하기 위해 존재하는 것이라고만 할 수는 없다. 사회의 안녕과 행복을 위해 모든 것은 ‘서비스’라고 보아야 한다. 그래서 조금이라도 간편한 서비스를 만들어야 하고, 누구라도 이용할 수 있는 서비스를 만들어야 하고, 서비스를 이용한 사람이 과정과 결과에서 제대로 된 효능감을 느낄 수 있도록 만들어야 한다.

그래서, 복잡한 로그인을 요구해서도 안되고, 이제는 폐지가 당연시된 공인인증서도 설치할 필요가 없어야 하고, 어디에 설치되는지 조차 파악하기 어려운 복잡한 보안프로그램 설치를 요구해서도 안되며, 기관홍보에 주력한 홈페이지에 머물기보다는 아이부터 노인까지 찾기 쉬운 곳에 온라인 참여 서비스를 배치해야 하며, 누가 봐도 꾸욱 눌러서 들어가보고 싶은 기분 좋은 디자인으로 구성되어야 한다.

행정 일선의 실무자들도 이런 필요성을 잘 깨닫고 있을 것이다. 그러나 실무자들은 너무 전문가라서 어려운 행정용어 사용에 익숙하다. 이것은 시민의 용어가 아닌 경우가 많다. 별도의 행정용어 번역서비스가 필요한 상황이다. 한편으로는 별의별 사람이 이용하기 때문에 권고문 보다는 규제원칙을 강조할 수 밖에 없는 것이 현실일 수도 있다. 그러나 친절하게 대화하듯이 “이 서비스 좀 써보세요~”라고 말하는 것이 일반 상품을 팔 때조차 기본이다. “이걸 쓰면 이런 이런 문제가 발생할 수 있습니다”라고 서비스 이용하기 전부터 주의사항을 먼저 말하지는 않는다.

물론 공공서비스는 상업적 서비스와 다르다고 말할 수는 있다. 그러나 서비스의 기본은 친절과 환대이다. 그렇지 않으면 바쁘고 피곤한 일상에서 “정부가 수억원의 세금을 들여 온라인 참여서비스를 만들었다니 정말 적극적으로 한번 써보자. 왜? 난 민주주의 사회의 시민이니까 내 세금이 어떻게 쓰였는지 내 눈으로 확인해야겠다”라고 생각하고 이용할 시민은 없다. 남의 지갑을 열기 쉽지 않듯이 남의 마음과 행동을 변화시키는 것은 거의 불가능에 가까운 것이 현실이다.

따라서 온라인 참여서비스가 가성비가 뚝뚝 떨어지는 단기성 서비스로 전락하지 않으려면 정말 많은 노력을 해야 한다. 이용자의 수요를 빅데이터를 돌리든 심층 인터뷰를 하든 정기적으로 파악하여 서비스 개선에 반영해야 하고, 더 나은 서비스가 될 수 있는 방안에 대해 전문가나 실무자들의 의견을 들어야 하며, 참여한 만큼 효과가 드러나도록 신속하게 보고도 해야 한다.

그 모든 과정이 민주주의다. 결과로서의 민주주의뿐만 아니라 과정으로서의 민주주의도 중요하다는 너무나 당연한 사실이 이번 온라인 참여 서비스 지표 제시를 통해 한 번 더 우리사회에서 확인되기를 바란다. 민주주의는 책이나 이론 속에만 있는 것이 아니라 현장의 참여 속에서 우리 손에 잡혀지는 것이어야 한다.



비영리 공익재단 와글 (<http://www.wagl.net>)
서울시 성동구 왕십리로 2길 20 CND빌딩 4층
전화 070-8250-0346 이메일 info@wagl.net

와글 시민참여플랫폼 평가팀
시민없는 시민참여, 소통없는 플랫폼
전국 지자체 시민제안 서비스 종합평가



발행 일 : 2018년 12월 10일
발행처 : 비영리재단법인 와글(WAGL)
발행인 : 이진순
공동연구 : 이진순, 한종호, 조희정, 황수현, 민경인, 강준원
디자인 : 석현아 (모닥킨 스튜디오)