

2022년

## 시민 참여 확대를 위한 정책 방안 연구

과 정 : 국제공공정책 관리 과정  
(University of Kentucky)

직 급 : 지방행정6급

성 명 : 김 \* 혜



# || 목 차 ||

제1장 서론 .....	5
제1절 연구의 배경 및 목적 .....	5
제2장 시민참여 의미와 유형 .....	6
제1절 시민참여 의미와 필요성 .....	6
제2절 시민참여의 단계적 유형 .....	8
1. 공공데이터 공개 .....	11
2. 수요맞춤형 공공서비스 제공 .....	12
3. 온라인 옴부즈맨 .....	13
4. 시민소싱 .....	14
5. 시빅해킹 .....	15
제3장 시민참여 플랫폼 현황 .....	16
제1절 전라북도 시민소통 플랫폼 ‘소통대로’ .....	16
제2절 미국의 시민참여 정책 사례 .....	19
1. Challenge 챌린지 .....	19
2. CitizenScience 시민과학 .....	21
3. 달라스의 Innovation Alliance .....	23
4. 미네소타 대학의 Living Lab .....	24
5. 샬럿 시의 Envision Charlotte project .....	26
6. 시카고의 Civic tech .....	27
제4장 시민 참여 활성화 방안 .....	28
제5장 정책적 시사점 .....	33
◆ 기타 정책 제안 .....	36



# 제1장 서론

## 제1절 연구의 배경 및 목적

현재와 같은 불확실성과 복잡성이 높은 사회에서는 정부의 일방적인 이해·조정보다는 정책 과정에서 시민과 정부가 수평적인 네트워크를 형성하여 자발적으로 갈등을 해소하고 사회적인 합의를 도출하는 시민 참여형 정책 프로세스가 중요해지고 있다.

또한 IT의 발달은 디지털 공공행정으로 변화를 촉구하여 시민의 참여를 이전의 정보공유, 정책자문 역할에 한정하지 않고 데이터를 분석하여 사회문제의 해결책을 제시하는 공공서비스의 주체적 행위자로 새롭게 부상시키고 있다.

공공행정과 민간부문의 경계가 희미해지고 각계각층의 사회구성원들 간의 자발적인 참여와 협력, 네트워크 형성을 통하여 사회문제 해결을 도모하는 협력적 거버넌스 조직이 늘어나고 있으며 이러한 거버넌스 조직은 각 구성원들의 본래의 목적을 달성하기 위한 기능과 기존의 조직 형태를 유지하면서 사회문제 해결방안을 모색한다는 측면에서 향후 그 활용 가치가 높게 평가된다. 이런 이유로 거버넌스의 점진적인 확대가 요구되고 있다.

사회문제 해결을 위해 시민들이 다양한 방식으로 합리적인 대안과 솔루션을 제시하는 활동들이 늘어나고 여러 시민사회 조직들이 자율적으로 상호 협력하는 거버넌스를 구축하여 사회의 갈등을 예방하고, 정부와 시민간의 실질적인 상호작용을 강화하고 있다.

이러한 흐름에 맞춰 정부는 ICT기반의 사회문제해결에 투자를 확대하고 있으며 정책대상자, 정책 전문가, 정책결정자가 정책을 만들어가는(co-creation) 정책랩 활용이 증가하고 있다. 실제 시빅테크(Civic Tech) 등의 새로운 유형의 시민참여 정책이 등장하여 효율성을 향상시키는 시민 주도의 상향식 공공행정이 실현되고 있다.

이에 따라 유형별 시민참여 방식과 실제 국내·외 활용사례들을 조망하고 주요 특징과 시사점을 도출하여 향후 도정에 반영할 수 있는 정책과 방안을 고찰해보고자 한다.

이를 통해 고도화되어 가는 사회문제 해결을 위한 효율적인 협업 방안을 제언하고 투명하고 민주적인 디지털 공공행정으로 한층 더 발전하는 전북도정에 기여하고자 한다.

## 제2장 시민참여 의미와 유형

### 제2절 시민참여 의미와 필요성

시민참여(Citizen participation)란 지역 주민들이 정책 과정에 직접 참여하여 정책을 결정하거나 집행 과정에 영향력을 행사하는 일련의 행위를 말한다. 이와 같이 주민 참여를 공식적 행정조직의 외부에서 이것의 영향을 받는 사람들이 정책의 목표설정과 사업 수행에 직접 참여하는 것으로 규정하기도 한다.(James V. Cunninghams)

시민들은 다양한 삶의 경험과 생각을 정책에 반영하도록 참여할 권리가 있으며 행정은 시민들과 파트너임을 인식하고 시민들이 권한을 행사할 수 있도록 지원하고 행정을 개방하여야 한다는 의식을 바탕으로 한다.

갈수록 복잡해지는 사회에서 합리적인 해결 방안을 도출하기 위한 숙의민주주의(deliberative democracy)가 도입되면서 시민들간의 대화, 토론을 통한 집단적 의사 도출이 강조되고 있다.

숙의민주주의에서는 정책 결정과정에서 심도 있는 숙의, 합리적인 소통, 신뢰와 협력의 관계를 중요시 된다. 숙의민주주의 대두와 함께 시민참여가 활성화되고 있으며 그 이유는 다음과 같다.

## 1. 대표 민주제의 보완

첫째, 민주정치 체제에서 시민은 정부의 주인이다. 선거에 의해 선출된 공직자는 시민의 이익을 대변해야 함에도 불구하고 개개인의 요구를 모두 충족시키기에는 어려움이 있다. 이러한 대표 민주제(대의민주주의)를 보완하고 보다 많은 시민들의 의견을 반영하여 시민이 원하는 정책 실현을 위해 직접적인 시민 참여가 필요하다.

이러한 시민참여는 더 투명하고, 합리적이고, 책임감 있는 정책으로 이어질 수 있으며 행정에 대한 대중의 신뢰를 향상시킬 수 있다.

## 2. 공공서비스의 질 향상

둘째, 시민참여는 시민들의 요구사항을 해결하기 위한 그들의 집단 지식을 활용하여 정책, 법률 및 공공서비스의 질이 향상될 수 있다. 최근에는 전문적이고 다양한 이슈들이 발생하여 행정에서 대응하는데 한계가 있다.

전문가 및 시민들의 아이디어를 활용해서 효과적인 해결방안을 도출하거나, 정책 집행까지 공동 작업을 통해서 지역에 맞는 정책 실현이 가능해진다.

### 3. 정책의 포용력 제고

셋째, 여러 이해관계 집단을 정책결정 과정에 참여시킴으로써 정책의 포용력을 기대할 수 있다. 소수의 전문가 집단보다 일반 시민들을 참여시켜 대표성을 강화하고 공론화를 통해 갈등 당사자들이 정책 과정에 관여하여 서로 상반된 갈등에 대해 합의점을 찾고 갈등을 해소할 수 있다. 이러한 타협과 조정을 이끌어내어 주민에 의한 정책결정에 이르게 할 수 있다.

### 4. 지역사회 역량 강화

넷째, 시민참여는 시민 개개인의 역량을 강화하여 지역사회 역량\*강화로 귀결될 수 있다. 정책에 참여하게 되면 일회성으로 끝나기 보다는 지속적으로 사회문제에 관심을 가지게 되어 유사 문제에도 활동하게 되고 일종의 사회적 네트워크를 형성하면서 잠재 능력이 향상될 수 있다.

개인의 역량이 그가 속한 조직, 지역사회에 영향력을 발휘할 것이다. 이러한 민주시민으로서 역량 강화는 시민 참여 정책의 성과를 높이는 선순환 구조를 갖게 한다.

\* 지역사회 역량은 지역경제 역량, 물리적 시설 역량, 공공서비스 제공 역량, 지역내 민간조직 역량, 개인역량으로 구성된다.(ABCD Institute, 2015)

## 제2절 시민참여의 단계적 유형

시민 주도의 정책 참여를 위해 시민은 정책문제를 발견하는 문제 탐색자(explorer), 혁신적 아이디어 제공자(ideator), 정책대안 형성 및 설계자(designer), 정책 공동 생산자(co-producer), 서비스 경험을



알리고 공유하는 확산자(diffuser)로 역할을 할 수 있다.(Nambisan 2013)

이를 바탕으로 정책주기인 정책문제 정의-정책대안 탐색 및 설계-정책집행-성과평가 및 환류 과정에서 시민의 주도적인 참여가 보장되도록 설계되어야 할 것이다.

#### <정책주기별 시민의 역할>

정책주기	시민의 역할	주요활동
정책문제 정의	문제 탐색자 (Explorer)	·시민들이 정책문제를 발견하고 문제를 정의함 ·공공데이터를 활용하여 사회문제를 정책의제화 함 ·실질적 해결방안에 근접할 정책문제를 재창조함
정책대안 탐색 및 설계	혁신 아이디어 창조자(Ideator)	·기존 행정서비스 개선을 위한 혁신적 아이디어 제공
	대안 설계자 (Designer)	·혁신적 아이디어를 실질적이고 집행가능한 대안으로 전환
정책 집행	공동 생산자 (Co-producer)	·혁신적 아이디어의 실행과 집행
성과평가 및 환류	확산자 (Diffuser)	·서비스 경험을 공유하여 서비스 확산 노력 ·정책평가 및 개선사항 도출

\*출처 : 한국행정연구원 ISSUE 제54호

공공행정의 패러다임은 공공서비스론, 신공공관리론, 신공공서비스론으로 전환을 거쳐왔다. 다음 패러다임으로 부상할 때마다 정부의 역할이 축소되고 시민의 지위가 강조되어 왔다. 기존의 신공공관리론은 공공행정에 시장경쟁 원리를 적용하여 기업의 성과관리 방식을 행정에도입하였다. 고객 지향적 정부를 강조하여 시민들을 공공서비스의 수혜자가 아닌 ‘고객’ 혹은 ‘소비자’로 규정하였다.

최근 대두되는 신공공서비스론은 생산정보다는 사람에 가치를 두는 행정, 기업자 정신보다는 시민정신에 가치를 두는 행정을 그 기조로 하였다.(Dunhardt and Denhardt,2000) 또한 시민과의 파트너십이 중시되고, 관료가 법이나 규칙에 따라 움직이는 것이 이가 아닌, 사람과의 관계 속에서 책임감을 갖고 행동하는 이들로 정의된다는 점에서 이전의 패러다임과는 구별되었다.(Bryson et al,2014)

그러나 IT 기술의 가속화는 기존의 정부와 시민 관계를 재정립시키고 일반 시민을 온라인 민원, 투표를 통해 단순히 선호도를 표출하는 ‘고객적 참여’ 수준 또는 전문가들의 정책 자문을 제공받는 정도의 역할에만 머물지 않는다. IT기술을 활용해 자발적 네트워크를 구축하여 사회문제를 지적하고 정책 방안을 도출하는 활동을 해오고 있다.

더 나아가 디지털 시대에 데이터에 대한 전문지식을 갖춘 일부 시민들은 공공데이터를 수집하여 재해석한 후 이를 활용해 공공행정 영역에서 새로운 서비스를 제공하는 데 그 역할을 담당하고 있다. 이처럼 시민들이 공동생산자로서 그 권한이 확대되고 있다.

시민의 참여 성숙도에 따라 공공데이터 공개, 맞춤형 e-서비스 제공, 온라인 옴부즈맨, 시민소싱, 시빅해킹 으로 나누기도 한다.(2021, 박준혁)

단계별	공공데이터 공개	맞춤형 e-서비스 제공	온라인 옴부즈맨	시민소싱	시빅해킹
정보의 흐름	국가→시민	국가→시민	국가↔시민	국가↔시민	국가↔시민
정보에 관한 참여 활동	정보 접근	정보 접근	정보 비평	정보 활용	정보 재가공
정책 생산의 주체	정부	정부	정부	정부 주도 공동생산	시민 주도 공동생산

출처 : 디지털 공공행정에서 시민참여에 대한 연구(2021, 박준혁)

## 1. 공공데이터 공개

먼저, ‘공공데이터 공개’ 방식은 행정에서 관리하던 공공데이터를 국민이 쉽고 편리하게 검색할 수 있도록 다양한 형태의 공적 지식과 정보를 공개하는 것이다.(Baack,2015) 우리 정부에서는 2011년부터 공공데이터 포털(data.go.kr)을 운영해 공공기관이 보유하고 있는 영역별 공공데이터를 파일데이터, 오픈 API, 시각화 자료 등 다양한 형식으로 제공하고 있다.

공공데이터 포털에는 2021년 기준 55,261개의 공공데이터가 탑재되어 있으며 날씨와 교통상황과 같은 일상생활과 밀접한 정보와 주제별 전문가가 선정한 최신 이슈 등이 주기적으로 업데이트되기 때문에 많은 사람들이 정보를 제공받고 있다.(공공데이터포털, 2021)

한편, 미국은 2009년 Data.gov의 웹 포털을 통해 각 부처 및 각 주의 데이터를 목록화해 시민들에게 제공하고 있다. 교통, 건강, 고용, 범죄 등 여러 분야에 걸쳐 22만 개의 데이터를 제공받을 수 있으며, Data.gov는 CKAN과 Wordpress라는 오픈소스 앱을 기반으로 개설이 되어 이용자가 검색한 단어의 의미를 분석하여 필요한 데이터를 찾아내고 관련 데이터까지 함께 제공하는 환경이 구축되었다.(Data.gov,2021)

공공데이터 공개를 통해 행정의 투명성과 책무성을 높이고, 공공정보 이용행위를 통해 시민들의 행정에 대한 관심을 증진시킨다는 의의를 갖는다.

그러나 정보의 흐름, 참여활동, 정책 생산의 주체로 살펴보았을 때 국가에서 시민으로 일방적 정보의 흐름을 유지하고 시민의 역할은 정부가 제공하는 정보서비스의 수혜자의 단계에 머물러 있다.

공공 정보를 시민이 언제든지 열람하여 국가의 권력을 감시하고 견제할 수는 있지만 여전히 정책 의사결정 과정에서 시민의 권한은 주어지지 않고 있다.

## 2. 수요맞춤형 공공서비스 제공

디지털 기술을 기반으로 정부는 공공데이터를 가공해 개인별 맞춤형 서비스를 제공한다. 그 예로 보건복지부의 생애주기별 복지알림이 ([www.bokjiro.go.kr](http://www.bokjiro.go.kr)) 앱에서는 이용자의 연령, 건강, 관심사에 대한 맞춤형 복지정보를 선별적으로 이메일 또는 문자로 제공하고 있다. 일상 생활에 필요한 교육, 주거, 고용, 법률, 문화 및 여가에 대한 다양한 지원 정책이 포함되어 있어 유용한 정보를 제공받을 수 있다. 홈페이지에서 가족사항을 입력하면 가족 구성원을 위한 정보를 추가적으로 안내 받을 수 있다.

최근 SNS를 통해 제공하기 시작한 ‘국민비서 서비스’도 맞춤형 공공 서비스로서 국민들이 체감하는 생활밀착형 서비스 중의 하나일 것이다. 영유아 예방접종 주기별 알림, 성인 건강검진 시기 도래 알림, 각종 세금 납부 안내, 국가 장학금 신청 등과 같은 누구에게나 필요한 정보를 쉽고 편하게 안내 받을 수 있다. 또한 카카오톡과 연계하여 챗봇 서비스를 실시, 언제든지 행정 서비스에 대해 궁금한 사항을 입력하면 원하는 답변을 실시간으로 얻을 수 있다.

이와 같은 개인별 맞춤형 생활정보를 편리하게 제공 받고 궁금한 사항을 해결할 수 있는 서비스를 제공함으로써 행정의 효율성을 크게 증가할 수 있을 것이다.

또 한 예로, 2015년부터 운영중인 복지사각지대발굴시스템도 이에 속한다고 할 수 있다. 보건복지부는 각 부처와 공공기관이 보유한

빅데이터를 분석해 고위험 위기가구를 예측하고 발굴하여 맞춤형 복지급여와 혜택을 제공하고 있다. 비슷한 방식의 학대아동을 선제적으로 발굴하고 지원하는 e-아동행복지원시스템도 맞춤형 서비스 사례이다.

이 맞춤형 서비스에서도 시민들의 역할은 적극적 생산자라기보다는 공공서비스의 수요자 또는 수혜자로 한정된다. 정부는 맞춤형 서비스를 제공함으로써 개개인의 욕구를 충족시키고 효율성을 향상시킬 수 있지만 정책의 생산과 의사결정은 행정의 영역으로 규정된다. 이 단계에서는 개인의 정보를 활용해 맞춤형 서비스를 제공하게 되면서 개인정보 침해라는 문제가 불거지기도 한다.

### 3. 온라인 옴부즈맨

이전의 아날로그 사회에서는 행정기관의 결정사항에 국민이 이의를 제기하면 이를 직접 검토하고 해결하는 옴부즈맨 제도가 있었다. 국가의 불공정한 권한 행사로부터 국민을 보호하기 위한 제도가 디지털 시대에 온라인 공간으로 진화되어 왔다. 정부 부처의 홈페이지 내 온라인 게시판이나 국민의 의견과 민원을 접수하는 인터넷 플랫폼이 운영되고 있다.

이러한 온라인 플랫폼은 정책에 대한 불편사항이나 개선안을 관련 부처에서 타당성을 검토하여 정책에 반영한다는 의미에서 정부와 시민관계가 실질적으로 협의과정에 이르렀다고 볼 수 있다.

국민권익위원회에서는 ‘국민신문고’ 포털을 운영하여 공공행정 서비스 이용시에 겪은 불편, 불만 사항, 예산낭비 사례 등을 신고할 수 있도록 하고 있다. 이 포털에서는 다른 사람들의 의견을 모으는 댓글, 공감의 기능을 별도로 제공하지 않는 점에서 쌍방향의 국민 의견수렴에는 한계가 있다. 소극행정으로 인한 피해신고, 진정민원 처리에

초점이 맞추어져 있다고 할 수 있다.

그러나 이러한 온라인 옴부즈맨은 시민들의 정책제안만 할 뿐 이것이 어떻게 실현이 될지는 정부의 역할에 달려 있다. 시민들의 정책제안에 대해 시민과 행정과의 괴리감이 있을 수 있으며 실제로 정책의제로 채택 되는 경우는 많지 않다.

대중의 의견을 수렴하기 위한 온라인 투표와 설문조사와 같은 경우에도 정부에 의해 설계된다는 점에서 시민의 의견이 충분히 반영되기 어려울 수 있다. 설문조사나 주민설명회 등을 통해 정부 의견을 전달하는 방식은 정책의 정당성을 확보하기 위한 방법일 뿐 ‘전시행정’, ‘참여를 위한 형식적인 참여’에 지나지 않는다.(Arnstein, 1969)

#### 4. 시민소싱

현재와 같은 디지털 시대의 전자정부에서는 시민들을 각종 데이터를 활용하여 혁신적인 정책을 제안하고 결정할 수 있는 공동 생산자로 보고 있다. 정부는 정책과정에 적극적으로 시민과 협력하여 어려운 사회 문제를 해결하고자 한다.

크라우드소싱(Crowd sourcing)방식이 정부와 시민이 정책을 공동 생산하는 한 방식이 될 수 있다.

크라우드소싱이란 “수많은 개인들로 연결된 분산네트워크를 통해 공유된 신선한 아이디어와 집단 지성을 바탕으로, 문제에 대한 창의적 대안을 창출하는 웹 기반의 새로운 비즈니스 모델”로 정의된다.  
(Brabham, 2008)

공공행정에서는 공익적 가치에 포커스를 맞춰 문제해결을 위해 협력한다는 의미에서 시민이 들어간 시민소싱(citizen sourcing)이라는 용어를 사용한다. 시민소싱은 국가가 온라인 플랫폼을 통해 많은 시민들의 아이디어, 제안, 의견을 수렴해 공공분야에서 사회 경제적인 문제에 대한 혁신적인 해결책을 찾는 전략으로 정의되고 있다.(Nam, 2012)

행정기관이 정책안건을 인터넷 플랫폼에 등록하면, 이에 관심 있는 시민들은 아이디어를 적극 제출하고 서로의 의견을 실시간으로 나누는 방식이다.

여러 전문지식들을 공유할 수 있고 정부와 쌍방향 의사소통 및 다발적으로 의사를 개진한다는 점에서 정책과정에서의 시민의 영향력이 커질 수 있다.

제안된 아이디어가 숙의 단계를 거쳐 정책으로 실현되는 과정에 시민을 참여시키기 때문에 시민은 정책 공동생산자의 역할을 담당한다. 하지만 시민의 정보를 정부가 선택적으로 반영하기 때문에 행정주도의 공동생산이라 볼 수 있다.

## 5. 시빅해킹

개인의 IT능력 향상으로 공공데이터를 재해석하고 창의적으로 가공하여 웹 기반의 다양한 사이트에 정보를 공유하는 사례가 많아지고 있다. 공공데이터를 시민이 정보기술을 활용해 본래의 의도와 다른 방식으로 재가공한다는 점에서 이러한 행위를 정보의 열람, 복사, 변조를 뜻하는 ‘hacking’에 빗대어 시빅해킹이라 정의한다.(Schrock, 2016)

시민들이 공공데이터를 활용해 정책을 제안하거나 문제해결의 솔루션을 제시한다는 점에서 정부가 사회문제를 설정하고 시민들의 아

이디어를 수렴하는 시민소싱과는 차이가 있다.

시빅해킹의 예로 ‘코로나19 맵’을 들 수 있다. 코로나19 바이러스의 감염 경로 데이터를 바탕으로 실시간 확진자들의 동선을 시각화한 지도 서비스를 제공하는 것처럼 개인 또는 민간에서 공공서비스의 개선에 적극 참여하고 있음을 볼 수 있다.

시빅해킹은 급진적으로 변화하는 IT기술을 행정에서 따라가지 못하는 한계를 보완하여 공공데이터에 대한 전문적 식견을 가진 시민들이 주도적으로 공공정책에 참여한다는 점에서 정책 수요자의 요구를 민첩하게 반영할 수 있다.

시민들이 정책 의제를 설정하고 공공서비스를 개발하는 전 과정을 적극적으로 참여하기 때문에 시민의 권한이 더욱 커질 수 밖에 없다. 그러나 시빅해킹은 고난이도의 데이터 조작, 분석 작업을 요하기 때문에 개발자, 전문가 등으로 시민참여가 제한적이다. 일반 시민이 정책 과정에 참여하기에는 장벽이 높다고 할 수 있다.

### 제3장 시민참여 플랫폼 현황

#### 제1절 전라북도 시민소통 플랫폼 ‘소통대로’

우리도는 도민들의 다양한 의견을 수렴하고 도정에 대한 그들의 생생한 목소리에 귀를 기울이고자 2019년 5월 정책소통플랫폼 ‘전북소통대로’를 개설하였다. 전북소통대로는 쌍방향 정책소통 공간을 표방하며 PC, 모바일을 통해 도민들과의 대화의 창구로 활용되고 있으며 그 회원수는 3만여명, 방문자 수는 28만명을 넘어섰다.





전북소통대로 홈페이지(왼쪽)와 도민의 제안이 정책으로 실현된 사례를 이미지로 홍보(오른쪽)

또한 그동안 자유제안, 공모 등에 3만 8천여명의 도민들의 참여가 활발하게 이뤄지고 그 중 1,126건의 정책이 제안되어 관련부서에서 검토가 진행되었다. ( ‘22. 5월기준)(전북도민일보/ ’ 22.5.12.)

전북소통대로의 플랫폼은 크게 도민들의 자유제안, 전라북도가 묻습니다. 공모제안, 도민활동으로 구분된다.

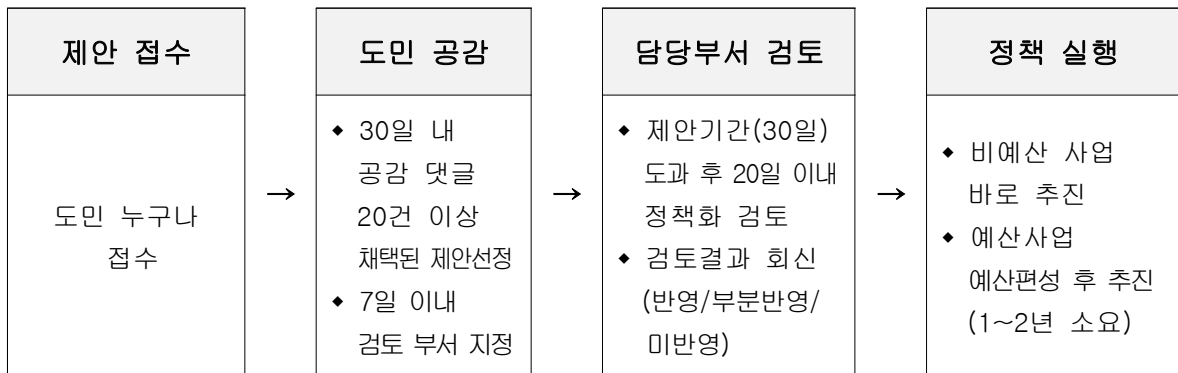
먼저 도민들이 일상생활에서 느끼는 정책에 대한 개선사항 등을 자유롭게 개진하고 이에 대해 서로 공감하고 의견을 나누는 자유제안, 행정에서 예산을 편성하기 위해 도민들의 중요하게 생각하는 분야 등 정책 수립 전에 도민의 의견을 수렴하는 전라북도가 묻습니다.로 나뉜다.

또한 행정에서 이슈가 되고 있는 정책주제를 선정하고 이에 대한 도민들의 아이디어를 공모하는 공모제안이 있다.

더불어 도정에 관심을 갖고 정책에 대한 평가와 의견을 나누는 도민 정책참여단, 전북소통대로 소통지기, 도민들의 참여활성화를 위한 참여마일리지 소통씨앗 등을 운영하여 다양한 방식으로 많은 사람들의 참여 속에 정책에 대한 소통을 이어가고 있다.

남녀노소 누구나 온라인 플랫폼에 참여할 수 있도록 회원가입 절차를 간편화하고, 내가 제안한 정책에 대한 진행사항을 표시하고 도민들의 참여에 대한 보상을 제공하는 등 쌍방향 대화 창구로 자리매김하기 위한 노력을 기울이고 있다.

#### 정책 제안에 대한 절차도



출처 : 전북소통대로 홈페이지(<https://policy.jb.go.kr>)

이 밖에 우리도는 도민·공무원 테마제안을 운영하여 사회이슈가 되는 사안에 대하여 도민 공무원의 아이디어를 수렴하고 이를 정책에 반영하기 위해 노력하고 있다.

또한 상시적으로 분야별로 전문가 등과 협의체 등을 운영하면서 현장의 의견과 전문적인 정보에 대한 소통을 이어가고 있으며 이는 정책 실현에 있어 중요한 과정으로 인식되고 있다.

## 제2절 미국의 시민참여 정책 사례

### 1. Challenge 챌린지

Challenge.gov는 미국 연방정부가 중요한 문제에 대한 혁신적인 솔루션을 도출하기 위해 국민을 적극적으로 참여시켜 그들의 집단 지성을 이용하는 취지로 2010년 9월 7일 설립되었다. 버락 오바마 대통령은 행정은 혁신적인 도구, 방법 및 시스템을 사용하여 민간의 비영리 조직, 기업, 개인과 협력해야 한다는 열린정부를 내세웠고 이 기조를 반영한 정책 참여 플랫폼이다.

이 플랫폼을 통해 참여기관은 아이디어, 제품 및 프로세스에 대한 혁신적이고 경제적인 솔루션을 찾을 수 있고 대중은 관심있는 분야에 대해 도전하고 토론하며 해결책을 모색할 수 있다.

Challenge.gov는 모든 정부를 위한 단일 플랫폼으로 운영된다는 점이 특징이며 이러한 방식은 시간과 비용을 크게 절감하는 효과를 가져다 주었다.

국가 및 글로벌 과제를 해결하기 위해 기술가, 시민, 과학자, 학생 등이 참여해 천여건의 정책 공모가 이뤄졌으며 4만 개 이상의 혁신 아이디어들이 사회문제를 해결에 제안되었다. (Challenge.gov, 2021)

이 제도는 시민소싱(citizen sourcing)의 대표적 사례로 정부는 정책 현안이나 과제를 등록하면 시민들은 관련된 데이터를 활용하거나 신기술을 적용하여 솔루션을 제안한다. 정부는 제안된 솔루션을 심사하여 정책을 선정하고 일정 금액을 포상금으로 제공한다. 챌린지의 참여자는 상금으로 창업을 준비하거나, 아이디어를 확장하고, 리소스 풀을 늘리고, 네트워크를 형성할 수 있는 혜택이 주어진다.

챌린지 공모를 통해 해결된 사례로는 미국 농림부의 어린이 건강을 위한 앱 개발, 미국질병관리본부의 독감 예방 솔루션 개발, 장애인 고용제도 개선을 위한 고용앱 개발, 선박 네비게이션, 사용자 인터페이스 디지털 지갑, 인구 조사를 위한 카운트 아웃 등이 있다.

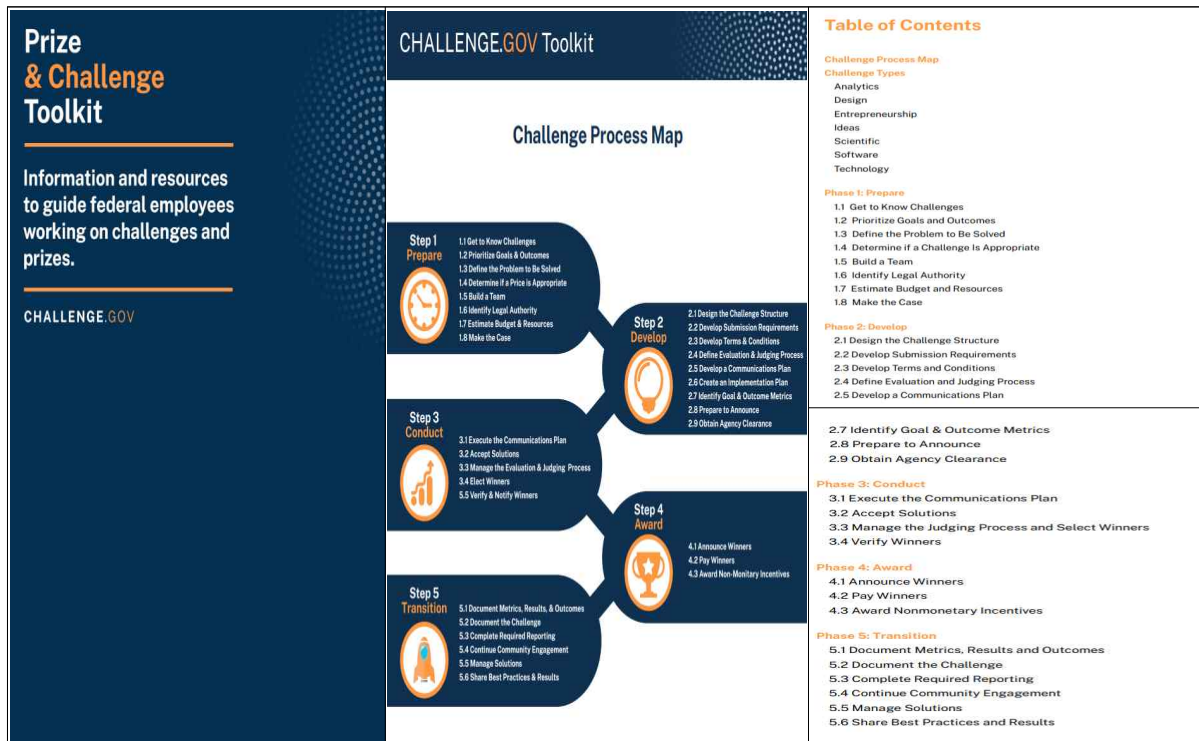
챌린지는 금전적인 보상 외에도 연구자, 기업 등과 네트워크를 형성하고 시범 사업을 준비할 수 있도록 지원하는 것이 특징이다.

제안한 정책이 실제 실현될 수 있도록 정부가 앞장서 거버넌스를 구축해준다는 점이 정책을 제안하고 채택에 그치고 마는 우리도의 제안 제도와 다른 점이라고 할 수 있겠다.

또한, 전문가들에 의해 만들어진 챌린지에 대한 운영 프로세스, 상금, 모범사례 등 모든 정보가 담긴 가이드를 누구든지 웹사이트를 통해 제공 받을 수 있다.

관심 있는 사람들의 접근성을 높이고 기존 참여자들의 경험을 공유하여 참여도를 높이는데 도움을 줄 것이다. 통일되고 정제된 가이드가 참여자들에게 큰 길잡이로 활용될 것이다.

그러나 시민소싱의 한계점인 일반 시민 참여는 제한적이었다. 첨단 기술 활용의 문제해결을 위한 공모방식이었기 때문에 전문가 또는 전문 기업체에서 참여가 가능했고, 또한 정부가 필요한 과제를 제시했기 때문에 정부 중심의 참여 방식이었다고 볼 수 있다.



challenge Toolkit 구성도 출처 : [www.challenge.gov](http://www.challenge.gov)

## 2. CitizenScience 시민과학

2016년 4월 14일, 미국 정부는 크라우드 소싱과 시민과학을 가속화하기 위한 공식 정부 웹사이트 “CitizenScience.gov”의 개설했다. 미국 우드로우 윌슨 국제학술센터(Woodrow Wilson International Center for Scholars)와의 협력하여 미 연방 정부가 개발한 이 웹사이트는 시민과학 프로젝트 카탈로그, 프로젝트의 설계 및 유지를 지원하는 툴킷 등으로 구성되어 있으며 크라우드 소싱 및 시민과학을 발전시키기 위한 코디네이터를 지정하고 커뮤니티를 운영하고 있다.

정부의 수많은 데이터를 공유 활용할 수 있도록 정보를 공개하고, 다양한 사람들과 논의할 수 있도록 Code.gov, data.gov, Challenge.gov,

웹사이트를 제공하고 있다.

여기에서 지원되는 툴킷은 백악관 과학 기술 정책실, 클라우드 소싱 및 시민과학 실천 커뮤니티 등 25개의 연방기관의 지원과 협력으로 개발되어 시민과학의 참여도를 높이고 정책의 완성도를 높이는데 기여하고 있다.

또한 홈페이지의 정보를 유형화하여 누구나 쉽게 접근하여 필요한 정보를 탐색할 수 있도록 하였다.



citizenscience.gov 웹사이트

시민과학의 한 예로, 미국은 2000년 풍력발전 전기 점유율이 80배 이상이 되면서 기후 변화 대응 측면에서는 유의미하지만 이 지역에 생식하는 조류가 매년 140만~500만 마리가 터빈에 충돌해 사망하고 있고 이 수치는 점차 증가하고 있다고 보고되었다.

이에 과학자들은 풍력 발전단지의 위치를 건설할 때 시민과학을 활용한 조류 이동 데이터를 적극 반영할 것을 제안합니다. 제한된 기간과

장소에서 진행된 정부의 조류 이동의 실험보다는 미국 전역에 걸친 조류의 이동 경로에 대한 시민과학의 데이터가 더 정확할 수 있다고 보았다. 코넬 조류학과 연구소는 풍력 에너지 인프라가 조류에 미치는 영향을 연구하기 위해 독수리 지도를 그리고 57개의 크레인의 GPS위치 데이터를 분석했다. 그 결과 새들은 바람 구조물의 5km이내에 머무를 가능성이 적음을 밝히고 풍력 터빈의 위치를 결정할 때 조류를 지킬 수 있는 지역을 피하도록 도움을 주고 있다.

지역사회 과학, 클라우드 소싱, 자원봉사 모니터링이라고 하는 시민과학은 과학 연구에 대중을 참여시키는 것으로 시민들이 데이터를 수집하고, 이 데이터를 분석하거나 해석하고 결과 도출에 기여하는 협력 활동이다. 지역사회 문제를 중심으로 연구 프로젝트를 진행할 수 있으며 이러한 대중의 참여는 상대적으로 적은 비용과 적은 시간으로 문제 해결 방안을 찾을 수 있을 것이다.

### 3. 달라스의 Innovation Alliance

DIA(Dallas Innovation Alliance)는 미래 지향적이고 혁신적이며 스마트한 글로벌 도시로의 지속적인 발전에 투자하기 위해 댈러스 시정부, 기업, 시민 및 NGO, 학계로 구성된 비영리단체이다.

DIA의 스마트 시티는 단순한 기술이 아니라 사람에 초점을 맞춰 최종 사용자의 삶의 질 향상을 위한 기본 비전에서 운영되며 미국에서 가장 참여도가 높은 시민 집단으로 소개되고 있다.

2015년 9월 15일 미 연방의 스마트 도시 프로그램 발표의 일환으로 DIA는 스마트 달라스의 우선 순위에 맞는 혁신적인 프로젝트를 선별하고 테스트함으로써 시정부의 R&D 파트너 역할을 수행하고 있다. 그

활동 예로 도시인프라, 재정과 예산, 경제 개발 등 100개 이상의 데이터와 정보에 접근이 가능한 달라스 오픈데이터, 대중교통 스케줄 정보를 제공하는 인터랙티브 디지털 키오스크, 스마트 LED가로등 시스템, 환경 센터 등의 스마트 시티 프로젝트를 추진하였다.

또한 미국 통신기업 AT&T는 디지털 격차 해소를 위한 사회기부 차원으로 DIA에 100만달러를 지원하고 이를 기반으로 DIA는 다양한 디지털 포용 사업을 진행하였다.

#### 4. 미네소타 대학의 Living Lab

미네소타 대학은 1851년 설립된 주립대학으로 대학내 다양한 자원을 활용하여 지역사회 문제를 해결하고 학생들의 현장경험을 쌓는 도시지역문제센터(Center for Urban and Regional Affairs)\*와 도시연구아웃리치센터(Urban Research and Outreach-Engagement Center)\*의 대학-지역 파트너십 센터를 설치 운영하고 있다.

\*CURA는 미네소타대학 이사회 발의로 대학 내 설립, 세인트폴 지역문제 해결사업 진행

\*\*UROC는 트윈시티캠퍼스 내 설립되어 미니애폴리스 지역문제 사업 연구

미네소타 대학 교수들을 중심으로 동 세인트폴의 주택, 실업문제, 인재 양성 등과 관련한 75개의 프로젝트를 활발하게 수행하였다. 특히 인적자원 개발 프로그램을 통해 지역인재를 육성하고 취업률을 높이는데 기여하였다.

한편 UROC는 미니애폴리스의 실업문제를 해결하기 위해 지역 단체들과 네트워크를 구성하여 지역 연합의 허브 역할을 담당하였다. 구체적인 미니애폴리스 일자리 창출팀 ‘을 구성하여 5년간 1,000개의 일자리 창출을 목표로 실업문제 해결에 앞장섰다.



이들 프로젝트를 통해 학생들의 현장교육이 가능해지고 문제해결 능력을 함양시켜 학생들의 역량을 강화하였다는 평가를 받는다.

또한 대학의 연구능력과 전문인력을 지역문제에 해결에 적극 활용하여 지역발전에 기여할 수 있었다. 우리 지역에 대학들과 협력을 위해서 지역문제를 연구하고 해결방안을 탐구할 미국 미네소타 대학의 CURA, UROC와 같은 전담기관 설치가 필요하다. 이러한 활동은 학생들의 교육과정과 연계하여 학생들의 역량을 높이는 방안이 될 수 있을 것이다.

도내 전북대를 비롯한 9개 대학\*에도 산학협력단을 운영하거나 대학 산학관 커플링사업을 추진하여 지역특성화 산업과 연계한 맞춤형 인재 양성 사업 등 청년 창업과 취업 지원을 적극 지원하고 있다.

\*전북대, 군산대, 전주대, 원광대, 우석대, 호원대, 군장대, 전주비전대, 원광보건대

그러나 점차 다자간 협력, 개방형 혁신이 강조되고 있으며 산학 협력이란 개념 역시 확대되어 기업과 대학 간의 단순한 양자 협동방식에서 탈피하여 다양한 잠재 참여 주체들간의 네트워크 형성에 기반한 지역 경쟁력 확보라는 고유의 목적을 달성하기 위한 파트너십이라고 정의되고 있다. (2011, 권순주 외)

이에 따라 현재의 대학, 산업체 그리고 현장 인력 양성에 포커스가 맞춰진 산학협력단의 활동 영역을 지자체와 R&D 정책 공동연구 및 기술지원, 공공정책 참여로 확대해 도내 대학과 우수 인재들이 지역사회 문제에 관심을 갖고 해결 방안을 제시할 수 있도록 미국 미네소타 대학의 CURA, UROC와 같은 도내 각 대학 내 도정협력 전담부서 신설을 제안할 수 있을 것이다.

우리도는 교육청, 대학들과 소통을 강화하고 유기적인 협력체계 마련을 위해 교육소통협력국을 신설하고 도정 운영에 변화를 시도하고 있다. 기존의 지역대학 연계의 지역혁신협의체에서 한 걸음 나아가 실질적인 정책들이

함께 논의되고 예산이 집행될 수 있도록 서로간의 든든한 정책동반자가 되기를 기대해본다.

## 5. 샬롯 시의 Envision Charlotte Project

샬롯 시는 2011년 Duke Energy, Cisco 및 Charlotte Center City 간의 최초의 공공-민간 협력 파트너십을 통해 'Envision Charlotte' 이란 프로젝트를 시작하였다. 이는 도시 내 상업용 건물의 에너지를 보다 효율적으로 이용해 비용 절감 및 친환경 관리를 통해 지속 가능한 경제 성장을 그 목표로 하고 있다.

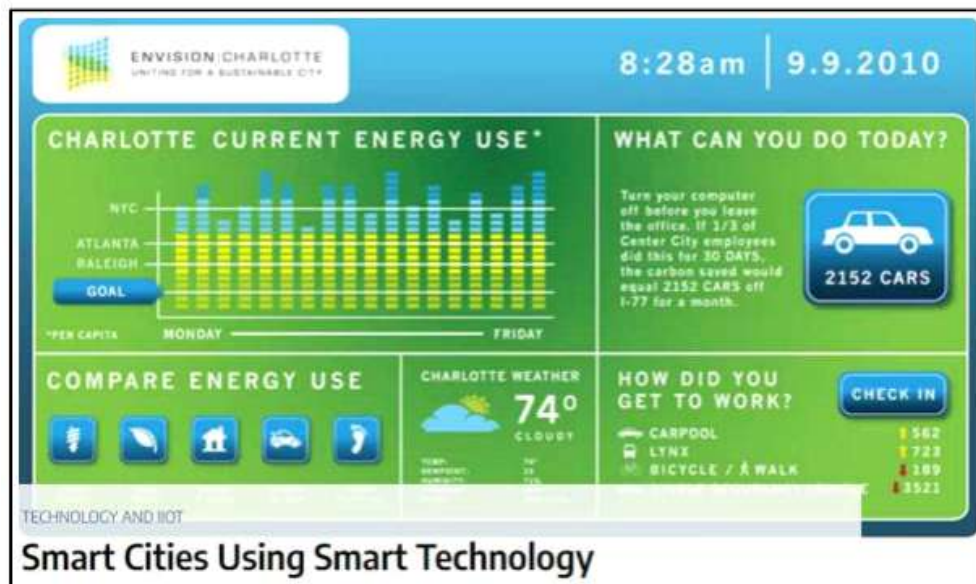
Envision Charlotte은 도시 중심부를 살아있는 실험실로서 AI를 기반으로 건축물 관리의 데이터를 수집하고 분석, 활용하여 지속 가능성, 회복력, 삶의 질 향상을 위한 사회혁신을 촉진하고자 하였다.

Envision Charlotte 프로젝트의 초대 이사장인 톰 셔클리프(Tom Shircliff)는 이 프로젝트 성공의 가장 중요한 요인으로 다양한 민간 참여자들의 자유로운 참여와 이러한 자유로운 참여를 장려하는 촉진자로서 시 정부의 역할을 들었다.

샬롯 시는 시민을 위하여 정책 및 다양한 관련 데이터를 공유하는 플랫폼을 개발하는 것에만 그친 것이 아니라, 다양한 시민들이 해당 플랫폼을 사용할 수 있도록 교육하고 홍보하는 역할을 성공적으로 수행하기 위해 노력하였다. 이 결과 시민들의 제안대로 모든 상업용 건물에 계량기를 설치하고 실시간 데이터를 공유함으로써 매년 약 16%의 에너지가 절약되고 있고, 미화로는 약 1,700만 달러 상당의 금액이 절약되고 있는 것으로 확인되었다.

샬럿 시 정부는 이러한 민관협력 모델을 통하여 플랫폼을 활용한 혁신적 리더십을 발휘하고 있으며, 에너지 절감을 위한 프로젝트로 시작된 Envision Charlotte는 점점 물, 플라스틱, 폐기물, 공기 등으로 활동의 범위를 넓히고 있다.

도내에 많은 연구기관과의 파트너십을 통해 이와 같은 사회가치 증진 프로그램을 운영하는 등 민간의 기술과 연계한 정책 발굴에 더 관심이 필요하다고 할 것이다.



출처 : 2022.05. 한국지방행정연구원 세계지방자치동향 특집호

## 6. 시카고의 Civic tech

시카고는 프로젝트 기획·제작, 정부 프로젝트 참여, 공공·민간자문위원 활동 지원, 시빅해커 양성 프로그램 신설, 시빅테크 활동팀 조직, 후원 단체와 직접 연계, 밋업(Meetup : 모임) 등의 다양한 방식의 시빅테크를 진행하고 있다.

시카고 정부는 스마트 시티를 구현하기 위해 공공영역과 ICT 기술을 이용한 시빅테크를 제작하는 SmartChicago, 시빅테크의 재료가 되는 API, 툴(Tool), 알고리즘을 제작하여 배포하는 ChiHackNight가 서로 각각의 역할을 하면서 협업을 하는 상호 공생관계가 형성되어 있다.

시카고 시빅테크의 큰 특징 중 하나로, 중점기관들로 6개의 대학들과 협업을 활성화하고 있으며 이들은 4개의 대학과 2개의 시카고 대학(The University of Chicago) 소속의 교육 기관이라는 점이다. 이들 대학은 시빅테크 프로젝트와 시빅테크를 주제로 한 포럼과 세미나를 개최하고 있고, 시의원들과의 상호협력을 통해 시빅테크 프로젝트를 진행하기도 했다.

일리노이대학교 공과대학(Illinois Institute of Technology)에서는 각각의 학생들이 해커톤에 참여하기도 하며, 일부는 Microsoft에서 Civic Technology Fellow로 뽑혀 활동하기도 한다.

또다른 특징은 시카고의 민간단체들은 많은 중점기관이 추진하는 프로젝트에 지원을 한다. 지원의 형태는 단순한 예산 지원뿐만 아니라 인프라 구축 및 자문위원을 통한 행정/회계업무 등 안정적이고 지속적인 운영 지원을 포함한다. 초기 예산 지원에 초점이 맞춰져 있는 우리의 경우에 비해 안정적인 운영을 위한 주기별 하드·소프트 사업 지원을 하고 있는 점이다.

## 제4장 시민 참여 활성화 방안

점점 더 많은 사람들이 이웃과 사회에 관심을 가지고, 보다 나은 일상의 삶을 위해 공공정책의 참여가 늘고 있다. 아파트 주민자치회에서는 아동돌봄 협동조합을 결성하기도 하고, 커뮤니티를 통해 자원 절약에

앞장서는 등 크고 작게 지역사회 발전을 위하여 공공정책에 참여하고 있다.

이러한 자발적인 주민들의 활동은 지역 사회에 대한 소속감 및 책임감을 심어줄 수 있다. 이와 함께 행정은 시민들이 만들어가는 정책에 대해 불필요한 규제를 폐지하거나 수반되는 예산 확보를 위해 노력해야 할 것이다. 시민 참여를 지원하고 민주적 협력을 통해 원활한 협의를 이끌어내는 새로운 시민과 정부의 관계가 형성되어야 한다.

또한 지금까지 소수의 지역 수준에서 이루어진 시민참여를 보다 고도화하여 지역 사회 성장의 동력을 확보할 필요가 있다.

시민참여 혁신은 정부 또는 시장이 해결하지 못하는 해결하지 못하는 문제들에 대해 시민, 기업, 정부가 협력적 거버넌스를 구축해 창의적인 아이디어로 문제를 해결하는 것을 의미한다.

시민참여가 지역사회 성장에 있어 중요한 이유는 문제에 직면한 사람이 가장 잘 해결할 수 있다는 점, 보수적인 관료조직보다 진취적인 시민사회에서 획기적이고 창의적인 아이디어가 창출된 가능성이 높다는 점, 소규모 집단에서 도출한 문제해결 방식으로 비용을 절감할 수 있다는 점을 꼽을 수 있다.

정부-시민-전문가 관계 구축으로 공공행정서비스 생산에서 시민의 참여를 극대화하여야 할 것이다. 이는 행정의 비용을 감소시키고 효율성 증대, 민주성, 반응성, 형평성 제고 등을 기대할 수 있을 것이다.

본론에서 사례로 든 미국의 디지털 시민참여 방식들처럼 시민들의 집단지성을 활용해 정책에 대한 아이디어를 수렴하거나, 앱 형태의 새

로운 공공서비스를 개발하는 등 공공행정의 변화가 필요하다. 다양한 전문 지식을 갖추고 데이터의 재가공이 가능한 시민역량 향상으로 정책 과정의 주체로 시민들의 참여를 뒷받침할 수 있는 시민참여 확대 방안에 대해 제안하고자 한다.

첫째, 공동 문제해결(co-creation)을 위한 행정의 역할 전환이다. 기존행정에서는 시민을 수동적 정책대상자로서 정하고 공공서비스를 제공하는 역할을 하였다면 앞으로는 시민의 권한을 강화하고 공공데이터를 공개해 데이터를 활용한 공공서비스를 개발할 수 있는 환경을 조성해나가야 할 것이다.

급격한 사회변화와 시민들의 다양한 요구를 행정에서 충족시키기 어려워지기 때문에 시민 자치형 행정서비스를 개발하기 위한 분야별 정책 공모 플랫폼을 운영해볼 수 있다.

우리도에서는 지난 8월 공공기관·대학·지자체·민간 등 57개 기관이 협업체계를 구축하고 전북지역문제해결플랫폼을 출범시켰다. 미국의 Challenge.gov가 오바마 대통령의 강력한 의지가 있었기에 범정부적인 협력이 가능했고 이것은 챌린지 성공에 큰 요인 중 하나로 손꼽힌다.

우리도 역시 도지사를 중심으로 강력한 추진 체계를 가지고 부서 간 공동과제 선정 등으로 적극적인 협력을 유도하고 추진 동력을 강화하여 지역문제해결플랫폼이 성공을 거둘 수 있도록 지원해야 할 것이다.

또한 다소 경직되어있는 관료문화에서 탈피하여 혁신과 변화를 선도하는 자세로 시민들의 아이디어를 적극적으로 정책 실험을 시도할 수 있도록 지원해야 한다.

이 때 가장 큰 걸림돌이 될 수 있는 예산을 유연하게 활용할 수 있

도록 파일럿 프로젝트와 같은 시범 사업에 대한 가이드라인 및 예산 운영 지침이 필요할 것이다. 이 가이드라인에는 시민들의 소중한 제안과 노력에 대한 적절한 보상 기준, 사업화 지원사항 등 인센티브에 대한 규정이 포함되어야 할 것이다.

시민들의 제안 사업들이 실제 사업으로 시행되지 못하는 사례가 많기 때문에 사업으로 추진하는데 어려움은 무엇인지 등 피드백을 제공하고 이를 행정과 시민이 사업으로 실현시킬 수 있는 방안을 조언을 구할 수 있도록 전문가·민간 등과의 네트워크를 연계·지원해주어야 한다.

둘째, 우리 지역 각 대학에 도정발전 협력 전담부서 설치를 검토할 수 있다. 획일적인 조직보다는 유연하게 사회문제 연구, 디지털 기술 지원이 가능한 부서를 꾸려 유기적으로 도와 협력해 나갈 수 방안 마련이 필요하다.

현재의 산학협력단의 기능을 확대하여 지역과 사회문제에 대한 해결 방안을 기획하고 산·학·관간의 협업 등 주도적으로 사업관리를 할 수 있도록 역할을 설정하는 것도 하나의 방안이 될 수 있다.

또한 사회문제 해결과정이 좀더 전문적이고 체계적으로 운영되기 위해서 전문가 제도 등 중간지원의 고도화가 구축되어야 한다. 문제 발굴, 시민·전문가 소통, 정책 구체화, 사업화 구상 등 전 과정에 다양한 이해관계자와의 원활한 상호작용이 이뤄질 수 있도록 전문인력(Cordinator)이 양성되어야 할 것이다.

이러한 코디네이터들은 사회문제 해결 과정에 시민들의 적극적인 참여를 유도하고 참여자들의 협업과정에 대한 지속적인 모니터링, 성과 공유·확산 등 단계별 과정을 더욱 꼼꼼하게 관리하여 리빙랩 사업의 효과를 높여야 할 것이다.

셋째, 리빙랩 등과 같이 시민 정책에 참여하는 도내 대학과 공공기관을 중심으로 시민 역량 프로그램을 개발하고 참여자 교육이 선행되어야 한다. 효율적인 교육을 위해 온·오프강의를 개설하고 참여자들의 이해를 돕기 위한 다양한 방식의 사회문제 해결 사례를 교육할 수 있을 것이다.

또한 시민참여에 대한 올바른 인식과, 공공의 가치, 공공의 이익에 대한 교육을 통해 분별있는 안목을 갖도록 하고 시민들이 공공정책 과정에 적극적으로 의사를 표현하고 지속적인 관심을 갖도록 하여야 할 것이다.

이와 함께, 시민 주도의 정책 추진에 있어서 인터넷, 모바일 등의 IT 기술에만 의존하기보다는 시민들의 온·오프라인 아이디어 참여 방식을 다양하게 활용하여 행정 정보의 접근성을 높여야 한다.

이 때 행정에서 간결하고 명확한 정보가 제공되어 시민들의 충분히 이해할 수 있도록 시민 친화적 정책과정을 운영해야 한다. 토론 과정에서 특정 이익단체가 주도하기 쉽고, 개인 또는 소규모 집단을 의사표현에 소극적일 수 있기 때문에 사전에 이러한 장애요인을 적절히 조정해야 할 것이다.

또한 제안된 아이디어에 대한 적절한 피드백이 제공되지 않을 경우 시민들의 재참여 의지가 반감시킬 수 있으므로 피드백 단계가 중요하다 할 것이다.



## 제5장 정책적 시사점

연수지역의 켄터키 주의 한 연구소에서 우주산업 발전에 대한 공개 토의를 실시하여 사전 신청 후 현장에 참석한 사례가 있다. 평일 오후 시간(퇴근시간 무렵)에 도심의 도서관에서 개최되어 참여자들의 접근성을 높여 참여율을 제고하기 위한 계획이라고 생각하였다.

공개토론이라 하여 많은 참석자들이 모인 회의장을 생각하였으나 현장에는 주최 관계자들과 교수들 몇몇만 참석하고 다른 참석자들은 줌으로 만날 수 있었다.

참석자들은 일반 시민들과 교수 등 전문가들이었고 각자가 준비한 자료 또는 PPT를 설명하며 우주산업에 대한 의견을 공유하였다. 줌을 활용한 비대면 토론임에도 불구하고 참석자들은 적극적으로 각자의 생각을 제안하며 쌍방향 소통을 이어나갔다.

얼마 뒤 회의에 대한 만족도 설문조사와 언제든지 문의가 가능하도록 주최자의 연락처가 포함된 메일을 받을 수 있었다. 일정 시간이 지난 후에도 다음 회의 안내(신청) 메일과 켄터키 우주 산업에 관한 다양한 정보를 지속적으로 받을 수가 있었다.

격식에 얽매이지 않으면서 전문가들과 심도있는 논의를 진행한 회의 방식과 회의 이후 신속한 피드백과 지속적인 정보공유 및 소통 과정이 유연하면서 책임성을 높인 회의 문화라는 생각이 들었다



Space for Kentucky Roundtable(Organized by Izzy House) 모습

이처럼 온 오프라인 소통창구를 활용한 사례뿐만 아니라 전자투표라는 디지털 기술을 활용한 회의(위원회) 방식도 진행하였다.

켄터키 주 렉싱턴 시정부의 도시개발 부서 인턴쉽 과정으로 기획위원회에 참석하여 시민참여가 어떻게 이뤄지고 있는지 살펴보았다.

도시 개발 또는 파급력이 있는 민원사항에 대한 안건을 기획위원회에 상정하고 관계자들과 일반 시민들이 참석한 위원회에서 찬반 투표를 실시하였다. 8~10명으로 구성된 기획위원들이 안건에 대한 제안자 또는 도시 개발 사업자들의 설명을 듣고 현장에서 찬반(보류) 투표를 하였고 현장에서 이름과 함께 공개가 되고 있었다.

이러한 위원회의 모습은 그 동안 경험했던 안건에 대한 보고 중심의 우리의 위원회 등과는 사뭇 달랐다. 각자 준비한 안건 설명 자료를 화면에 띄워 위원들을 비롯한 참석자들의 이해를 돕기 위해 적극적으로 설명을 하였고 위원들과 참석자들은 궁금한 사항에 대해 즉시 질의를 하였다.

이처럼 공공정책이 투명하고 공정한 절차를 통해 결정이 되고 다양한 의견이 수렴되고 있다는 점이 인상적이었다.





Lexington County Government Internship과 policy committee(우. 위원회 투표 화면)

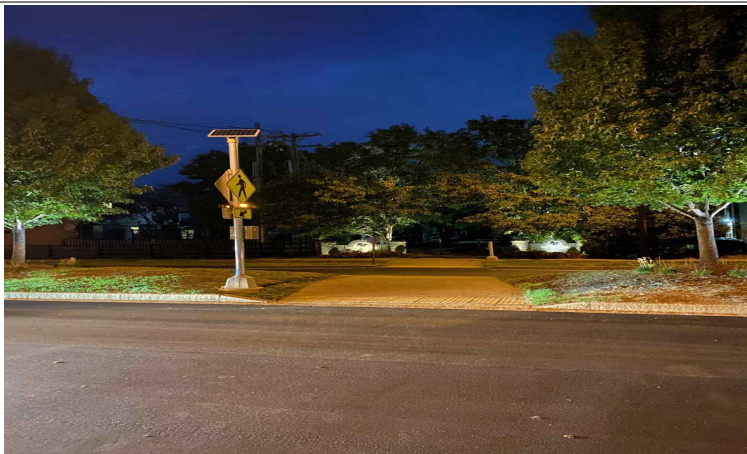
마지막으로, 다민족이 살고 있는 미국에서 형식과 격식을 중요하게 여기는 우리와 달리 실용성, 합리성, 효율성이 우선시 되는 많은 정책들을 접할 수 있었다.

이 중에서 우리도에 적용할 수 있는 정책들에 대해 몇 가지 제안하고 연수기간 중 미국의 공공 행정을 배우고 경험할 수 있었던 기관 및 현장 방문 사진들을 싣고 마무리하고자 한다.

## ※ 기타 정책 제언

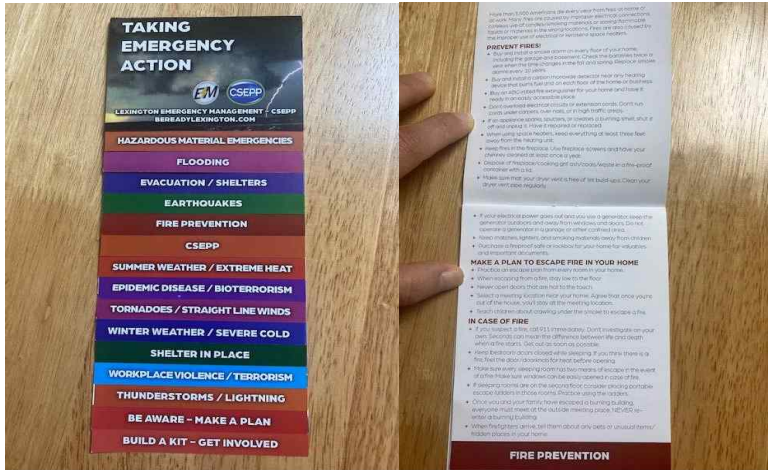
제안명	1. 외국인 전용 전북투어패스 연간권 판매	
주요내용	<p>-(미국사례) 애뉴얼패스권(Annual Pass)은 미국 전역의 국립공원을 입장할 수 있는 카드임. 특징은 차량 1대 입장을 기준으로 함. 가격은 \$80로 국립공원 2-3곳을 방문할 계획이 있으면 이 패스권을 구입하는 것이 경제적임</p> <p>-(제안) 한국의 문화를 좋아하고 여행을 즐겨하는 외국인 전용의 전북투어패스 종류 신설</p>	
우리도 적용	<p>-우리도 전북투어패스는 내·외국인 구분없이 지역별, 기간별로 구분되어 있으며 일반적으로 여행을 계획할 때 일회성으로 구입함.</p> <p>-그러나, 여행을 좋아하는 외국인들의 지속적인 전북방문을 유도하는 특화된 제도가 필요</p> <p>-전국에 있는 외국인들에게 한국의 맛과 멋이 있는 도내의 관광지를 홍보하고 경제적인 연간이용권의 혜택을 제공하여 가족, 친구들과 전북을 재방문의 기회를 갖도록 함.</p>	
참고사진	 <p>&lt;애뉴얼 패스&gt;</p>	

제안명	2. 드라이브 스루 민원발급기 설치	
주요내용	<p>-(미국사례) 드라이브업(Drive-up)방식으로 차량에서 내리지 않고 은행ATM을 이용하거나 약국 처방전을 제시하고 약을 구입함.</p> <p>-(제안) 우리나라는 코로나19이후 커피전문점, 패스트푸드 매장 등을 중심으로 비대면의 드라이브 스루 방식이 확산되고 있으며, 행정의 민원발급기 이용에서도 드라이브 스루 방식을 적용할 수 있음</p>	
우리도 적용	<p>-간단한 등·초본 등 서류발급을 위해 주차장에 차를 주차하고 민원실까지 가야하는 번거로움이 있음</p> <p>-도청 출입문 근처에 민원발급기를 설치하고 단시간 차량을 멈출 수 있는 공간을 확보하여 차에서 내리지 않고 드라이브 스루 방식으로 민원서류를 발급받을 수 있도록 함</p>	
참고사진		<p>사진출처: 애틀란타 한인뉴스 포털</p>


제안명	3. 신호등 없는 횡단보도 야간 불빛 버튼 설치	
주요내용	<p>-(미국사례) 어두운 밤에 횡단보도를 건너기 전에 가로등에 있는 버튼을 누르면 주황색 불빛이 반짝여서 통행자가 있음을 알림</p> <p>-(제안) 횡단보도 보행자 교통사고를 예방하기 위해 야간 도로를 밝히는 방법들 뿐만 아니라, 통행자가 있음을 알리는 반짝이는 신호로 운전자의 주의 환기 필요</p>	
우리도 적용	<p>- 차량이 적거나 인적이 드문 곳은 신호 대기 시간을 줄이기 위해 황색 점멸 신호를 운영하고 있음</p> <p>- 이런 곳의 횡단보도 진입장소에 빨간 점열등과 같은 신호기를 설치하여 통행자는 버튼을 누르고, 운전자는 이 신호를 보고 멈출 수 있도록 개선</p>	
참고사진		

제안명	4. 도내 체육시설 통합 가족회원제 운영	
주요내용	<p>-(미국사례) 남녀노소 모든 연령이 이용 가능한 주민편의시설 YMCA는 미국 전체 10,000여 개의 지점이 있으며 운동, 방과 후 교육, 캠프 등의 프로그램을 운영함. 가족회원, 성인 1명과 미성년 자녀 회원, 성인 회원 등으로 구분, 가입하여 부담없이 온 가족이 이용할 수 있음.</p> <p>-(제안) 완산·덕진수영장, 빙상경기장, 화산체육관 등 많은 체육시설의 통합 회원제와 연령별 프로그램을 운영하여 가족 단위 여가생활 공간으로 활용</p>	
우리도 적용	<p>-도내 체육시설들을 통합한 회원제를 도입하고 가족단위의 이용객을 활성화하기 위해 가족회원증 발급 및 요가, 댄스, 헬스 등 다양한 운동프로그램 운영</p> <p>-체육시설에는 유아 놀이방을 설치하여 누구나 편리한 시간에 자유롭게 운동을 할 수 있도록 부대시설 지원</p>	
참고사항		



제안명	5. 재난대응 행동요령 홍보물 제작	
주요내용	<p>-(미국사례) 각종 재난 상황별 행동요령을 쉽게 찾아볼 수 있도록 홍보물을 제작하여 배포</p> <p>-(제안) 재난대응 매뉴얼 책자 관련하여 위급 상황 시에 쉽게 찾아볼 수 있도록 상황별 목차로 구분된 홍보물 제작</p>	
우리도 적용	<p>-사회복지시설 등에는 재난대응 매뉴얼 등의 책자를 의무적으로 비치하도록 되어 있음</p> <p>-이러한 책의 내용을 요약하고, 상황별로 찾기 쉽게 구성 편집한 홍보물 제작 배포</p> <p>-이러한 목차로 구분된 홍보물 제작은 잼버리 행사 안내문 등 다양한 홍보물에서도 활용할 수 있음</p>	
참고사진		



제안명	6. 전북도 홈페이지 챗봇(채팅+로봇)기능 탑재	
주요내용	<p>-(미국사례) 미국의 대부분의 기관과 업체에서는 웹사이트가 필수적으로 구축되어 정보를 전달하고 있으며 챗봇 기능도 제공되어 신속하게 원하는 정보에 접근할 수 있도록 지원</p> <p>-(제안)도 홈페이지 챗봇 기능을 탑재하여 텍스트에 익숙한 젊은 세대 또는 외국인 등에게 신속한 정보 획득 및 24시간 행정 서비스 제공</p>	
우리도 적용	<p>-여권 발급기간, 도서관 이용시간, 각종 지원사업 기준 등 간단한 행정정보에 대하여 챗봇을 통해 24시간 질의응답 가능</p> <p>-보다 자세한 정보가 필요한 경우 담당자 연결을 통해 신속한 응대가 가능하도록 함.</p>	
참고사진	 <p>미국 농림부의 ‘애스크-캐런’은 언제 어디서나 식품의 저장 및 관리정보, 이력 등 음식과 관련한 정보를 국민에게 제공하고, 실시간 채팅 지원</p>	

제안명	7. 전주 월드컵 경기장 내 전북현대축구 전시관 조성	
주요내용	<p>-(미국사례) 야구 경기가 있는 날에는 그 구단의 유니폼을 입고 몰려든 관중들로 인근 도로가 붐비는 것을 볼 수 있음. 이러한 시민들의 스포츠에 대한 열정을 반영, 야구, 미식축구 박물관, 경기장 등이 관광명소로 각광을 받음</p> <p>-(제안) 전북현대축구는 K리그 최강클럽, 아시아 명문 축구 클럽으로 명성을 떨치고 있음. 이러한 명성에 맞는 전시관 설립으로 스포츠 문화 확산 및 축구의 도시 명성 제고</p>	
우리도 적용	<p>-월드컵경기장내 현대모터스 전시관을 설치하여 건강한 축구 팬덤 문화가 조성될 수 있도록 축구체험 게임, 축구선수와 소통 공간, 굿즈 판매장 등 운영</p> <p>-전북현대의 상징인 그린 컬러와 도정의 이미지를 조화시켜 우리도 기념티셔츠 판매 등 컬러 마케팅 전략 확대</p>	
참고사진		<p>사진출처 mlb.com</p>

## 【 참고문헌 】

- 현지우 · 윤상오(2018) 「새로운 시민참여 생태계 관점에서의 시빅테크 비교분석」,  
한국공공관리학보 제32권 제3호
- 윤성이 · 송경재(2014) 「정보사회 참여지향적 시민과 거버넌스 연구보고서」,  
한국정치 연구 제23집 제1호
- 조세현 외(2018) 「시민참여형 정책협업모델 연구 : 열린정책실험 운영」,  
한국행정연구원
- 강제상 · 김영곤 · 고대유(2014) 「사회복지에서 시민참여형 거버넌스에 관한 연구」,  
한국사회와 행정연구 제25권 제2호
- 이재원 외(2019) 「주민참여 리빙랩 실태조사를 통한 확산 공유 방안 연구」,  
한국정책학회
- 문명재 외(2022) 「차세대 숙의숙성형 국민참여정책제안플랫폼 구축과 국민  
참여 혁신방안 최종보고서」, 한국행정학회 · 행정안전부
- 박준혁 · 김수영(2021) 「디지털 공공행정에서 시민참여 단계에 관한 연구」  
한국사회복지행정학 제23권 제1호
- 한국행정연구원 ISSUE PAPER 「국민주도 공공혁신 국내외 사례와 정책적 시사점」
- 전북연구원(2016) 「전라북도 산학협력 인력양성사업 발전방안」
- 2018.12 경상대 산학협력정책연구소 국내외 주간 정책동향
- 2019.12 한국지방행정연구원 국내지방자치동향
- 2022.05. 한국지방행정연구원 세계지방자치동향
- <인터넷 사이트>
- 챌린지 사이트 <http://www.challenge.gov>
- 시민과학 사이트 <https://scienceon.kisti.re.kr/>
- 달라스 DIA 사이트 <https://www.dallasinnovationalliance.com/>
- 시카고 주정부 사이트 <http://www.chicago.gov>
- 샬럿 Envision 사이트 <https://envisioncharlotte.com/>
- 렉싱턴 시민단체 사이트 <http://www.civiclex.org>
- 전북도민일보 <http://www.domin.co.kr/news/articleView.html?idxno=1381935>.