

시민고객의 아이디어 접수 창구 '천만상상 오아시스(oasis.seoul.go.kr)'

1. What was the situation before the initiative? (the problem)

Describe in no more than 500 words, the problem to which the initiative was a solution, including major issues, trends and conditions, as well as which social groups were affected.

응시 사업 시행 전 문제점

응시하는 사업을 도입하게 만든 근본 원인으로 작용한 문제점의 주요 사안, 경향, 상태, 영향 받은 사회 계층 등을 위주로 최대 300단어로 작성하십시오

서울특별시 천만상상 오아시스(oasis.seoul.go.kr)는 On-Line상에서의 자유로운 시민참여와 Off-Line상에서의 시민과 지방정부의 토론을 통하여 시민제안을 서울시 정책으로 반영하는 인터넷 포털 사이트로서, Web 2.0이 지니고 있는 공개, 참여, 개방의 정신에 부합하는 시민들과의 소통, 대화 창구로서의 기능을 강조한다는 점에서 기존의 제안 제도들과 차별화된 시스템이다.

또한 IT를 활용해 시민들에게 보다 빠르고 편리한 서비스를 제공하는 전자정부의 훌륭한 사례이며, 특히 세계 최고의 온라인 행정을 자랑하는 서울시가 운영하고 있다는 점에서도 주목할 만한 사업이라고 할 수 있겠다.

그동안 서울시는 시민들의 제안을 시정에 반영하고자 1997년부터 시민창안 제도(~2007.5)를 운영하였는데 시민의 시정참여를 활성화 하기 위하여 수시로 특정한 서식이 없이 직접방문 또는 우편, 시민창안 사이트 등을 통하여 제안을 하고 한 달 후에 채택여부 만을 알려(통보)주는 시스템이었다. 비공개로 진행이 되다 보니, 제안내용, 평가과정, 자세한 심사결과 등이 공유되지 않아 제안을 확대하고 발전시키는 데에 한계가 있었고, 자연히 시민의 관심과 참여가 저조할 수 밖에 없었다. 채택된 안건은 실행을

담당하는 부서에서 관리카드를 작성하여 실행완료까지의 사업추진현황을 관리토록 하였으나, 잦은 인사이동과 직원들의 관심 저조로 채택에서 실행까지의 연결 및 관리가 원활하지 못하였다.

2. What were the key benefits resulting from the initiative? (the solution)

In no more than 500 words, summarize the achievement(s) implemented; how the impact was measured, quantitatively and qualitatively, and who benefited from it. Please note that the summary should be in narrative, not point form.

위에 언급한 문제 해결의 차원에서 응시 사업이 가져다 준 주요 혜택 (응시 사업이 가져다 준 성과와 질적/양적으로 미친 영향(수치), 최대 수혜자 등을 위주로 최대 300단어로 작성하시오)

2006년 민선4기의 출발과 함께 21세기 치열한 글로벌 경쟁 속에서 서울이 살아남기 위한 유일한 돌파구가 ‘창의’와 ‘상상력’이라는 것에 공감을 하였고, 시민 참여의 시대에 적극적인 시민 참여를 유도하는 통로가 필요함에 따라 시민들의 창의적인 아이디어를 시정에 수혈하기 위한 시스템을 만들기 시작하였다. 이것이 바로 ‘천만상상 오아시스’(oasis.seoul.go.kr, 2006. 10. 10일 오픈)이다.

‘시민 참여의 시대가 도래하고, 인터넷 등의 발달로 누구든지 전문가 이상의 식견과 정보가 있다’는 점에 착안하여 만든 이 사이트는 기대 이상으로 시민들의 호응이 높아 열린 창의 시정의 공간으로, 시민 거버넌스의 모범으로 자리매김 하였다.

기존 시민창안제도는 1997~2007년. 5월동안 총 3,585건이 접수되었고, 그 중 87건이 채택되었지만, 그 중 사업 완료가 몇 건이고, 실행 중인건수가 몇 건인지 등의 관리가 안 되어 정확한 수치를 파악할 수 없는 실정이었다. 하지만 천만상상 오아시스의 경우에는 2008년 12월 31일 현재 290만명이

방문하고, 2만여건의 아이디어가 접수되었으며, 13번의 실현회의를 거쳐 총 70건이 서울시 정책으로 채택되었다. 또한 채택안건은 수시 모니터링 및 사업추진현황 관리를 주기적(2개월)으로 실시하여, 2008. 12.31일 현재 완료 및 실행 중인 안건이 52건, 계획수립 15건, 검토 3건이며, 대표적인 실현안건은 걷고 싶은 한강다리를 만들자, 떠다니는 섬, 청혼의 벽, 영어자막 영화관 제안 등이 있다.

3. Who proposed the solution, who implemented it and who were the stakeholders?

In no more than 500 words, specify who contributed to the design and/or implementation of the initiative, including relevant civil servants, public institutions, organizations, citizens, NGOs, private sector, etc.

위 언급한 해결책을 누가 제안, 적용하였으며 이와 관련한 이해 당사자(기관)는 누구였는지 기술하시오 (응시 사업을 기안하고 적용하는데 기여한 당사자(공무원/기관/단체/시민/민간기업이름)에 대하여 최대 300단어로 작성하시오).

천만상상 오아시스 는 민선4기 출범과 더불어 창의력과 상상력이 경쟁력인 21세기의 시대적 요청에 능동적으로 대응하고, 서울시의 조직 문화를 창의와 열정으로 새롭게 바꾸려는 CEO(서울특별시장 오세훈)의 강력한 의지로 탄생하게 되었다.

2006. 7월 1일 서울특별시장 취임이후 ‘100일 창의서울추진본부’를 발족하였는데 ‘100일 창의서울추진본부’는 ‘창의시정’의 토대를 마련하기 위한 공무원과 민간 전문가들로 구성된 한시적 기구였다. 이 기구를 통해 오세훈 시장은 ‘창의시정’의 불씨를 지피는데 역량을 집중하였고 그 결과 창의적인 시민 아이디어를 시정에 수혈하는 ‘천만상상 오아시스’를 만들었다. 또한 천만상상 오아시스를 위해 각 부서별로 시민들의 제안을 모니터링하기 위하여 담당자를 지정하여 관리하도록 하였으며, 특히

경영기획실에서는 채택된 제안의 실행이 원활히 이루어 질 수 있도록 예산, 조직 개편, 법규 정비 등의 지원업무를 담당하였다.

CEO의 의지와 서울시 내부의 변화를 기반으로, 천만상상 오아시스에 힘을 실어 준 것은 시민 패널 모임인 '상상누리단'이다. 상상누리단은 천만상상 오아시스에 시민고객들이 올린 제안의 수준과 가치를 평가하고, 전문가, 서울시와 함께 토론에도 자발적으로 참여하며 천만상상 오아시스를 직접 운영해 가는 시민고객들로 구성된 상상평가단이다.

2006. 11. 9일 시민고객인 최점용 님이 커뮤니티(club.seoul.go.kr/sangnuri)를 개설하고, 2008. 12. 31일 현재 340명이 회원으로 활동하고 있다. 상상누리단원은 천만상상 오아시스 사이트에 올라온 제안을 평가하고 글을 추천하거나 댓글을 달아주며, 상상토론에 적극적으로 참여하여 천만상상 오아시스 활성화를 위해 많은 노력을 기울이며, 사이트 운영 관련 아이디어를 서울시에 제공해 주어 think tank의 역할을 담당하고 있다.

4. Describe how and when the initiative was implemented by answering these questions

언제, 어떻게 해당 사업을 적용하였는지 아래의 질문에 따라 답변하십시오.

a.were the strategies used to implement the initiative? In no more than 500 words, provide a summary of the main objectives and strategies of the initiative, how they were established and by whom.

a. 해당 사업을 적용하는데 사용한 전략이 무엇인가? (응시 사업의 주요 목적 및 전략, 누가 목적/전략을 세웠는지에 대하여 최대 300단어로 작성하십시오)

2006. 8월 '천만상상 오아시스 포털 구축 추진계획', '천만상상 오아시스 개선계획' (서울시 홍보담당관)을 수립하고 포털 구축 및 홍보 등에 필요한 조직, 예산 등을 확보하였으며, 2007. 8월 '천만상상 오아시스 시스템 개선계획', 2008. 9월 '창의제안시스템 개선계획'(서울시 창의담당관실) 등을 수립하여 운영 과정상 시민의 다양한 의견을 반영하면서 천만상상 오아시스를 보완, 발전시켰다.

천만상상 오아시스가 시민들의 자발적인 참여를 불러 일으키기 위해서는 첫번째, 기존과는 차별화된 인터넷 포털 사이트가 구축되어야 했다. 다시말해 재미있고 쉽게 제안을 하기 위해 단 한번의 회원가입으로 복잡한 접수 절차를 개선하고, 틀에 박힌 제안형식도 없애고, 사진, 자료 등을 첨부할 수 있도록 했으며, 사이트를 재미있게 둘러 볼 수 있도록 하기 위해서 애니메이션 극장, 플래시 게임, 단계별 이모티콘 및 마일리지 제공 등의 콘텐츠를 추가하였다.

두번째, 관공서의 이미지를 과감하게 탈피하기 위해서 최종 의사 결정회의인 실현회의(2달동안 접수된 시민아이디어를 평가하는 off-line회의, 격월제)에 기존 공무원 회의의 전형이었던 보고 위주, 엄숙하고 경직된 분위기에서 벗어나 재미있고, 웃을 수 있는 자연스러운 분위기로 진행하였고, 제안에 대한 공무원의 댓글도 전문용어, 딱딱한 문장은 최대한 지양하고 시민들이 알기 쉬운 문장, 단어를 사용하였다.

세번째, 인지도 확산을 위한 홍보 및 프로모션이었다. 서울시내 주요 교통수단인 버스, 지하철에 천만상상 오아시스 광고를 부착하였고 주요 전광판 등의 영상매체에 CF 상영 및 라디오 채널(교통방송)을 통한 홍보, 서울시 홈페이지 회원에게 DM발송 등을 실시하였다.

b.were the key development and implementation steps and the chronology? No more than 500 words

b. 해당 사업의 주요 개발단계 및 적용절차 그리고 이런 사항들이 시간 별로 어떻게 진행되었는지 300자 내로 기술하십시오.

먼저 천만상상 오아시스의 제안처리절차는 ‘상상제안’에 자유롭게 제안을 하게 되면 다른 시민, 공무원들이 그 제안을 읽고, 의견을 댓글로 등록하게 되고, 추천수, 댓글수, 조회수, 창의성 등을 검토한 후 두번째 단계인 ‘상상토론’으로 넘어가게 된다. 이 곳에서 시민들이 활발한 토론을 하게 되고 찬성 혹은 반대의 의견을 자유롭게 개진하며 공무원, 전문가와 함께 실현방안을 모색하게 된다. 세번째 단계인 실무회의에서는 실현회의에 상정할 안건을 선정하고, 마지막 최종의사결정 회의인 실현회의에서 서울시장, 제안자, 전문가, 공무원, 시민이 함께 모여 서울시 정책결정 여부를 판단하게 된다.

(이외에도 서울시가 현재 추진 중인, 또는 예정인 정책에 대해 시민들의 의견을 듣는 코너인 '테마상상'도 마련되어 있으며, 역시 '테마토론'으로 이어져 시민들의 토론과정을 거치게 된다.)

이러한 시스템을 구축하는 동안(2006. 8월~10월) 시민들의 자연스러운 접촉을 유도하기 위하여 인터넷 포털사이트를 통하여 시민고객 아이디어를 접수 받았고, 호기심을 유발하여 시민들의 이목을 집중시킬 수 있는 티저 광고를 시행하였는데, 관료적인 느낌을 철저히 배제한 신선한 일러스트를 활용하여 '천만상상 오아시스'라는 이름을 시민고객에게 각인시키는 효과를 얻었다.

2006. 10. 10일 사이트 정식 오픈과 동시에 시민들의 관심과 사이트 방문이 지속적으로 증가하였고, 2006. 11. 21일 제1회 천만상상 오아시스 실현회의가 개최되어 지금까지 2달에 한번씩 꾸준히 실현회의가 개최되고 있다. 보다 나은 서비스를 제공하기 위해 2007. 2. 12일 엔터테인먼트 요소인 'wow 서울' 코너를 추가하였고, 2007. 9월3번째 사이트 리뉴얼을 시행하여 천만상상 오아시스 길라잡이 및 서울시 정책 코너 신설 및 시민들에게 다양한 인센티브를 마련하였다. 2008. 12월에는 메인 홈페이지 디자인을 전면 개편하고, 시정자료를 더욱 많이, 쉽게 제공하여 제안시 참고할 수 있도록 하였다.

c. What were the main obstacles encountered? How were they overcome?

No more than 500 words

c. 해당 사업 적용에 있어 가장 어려웠던 점은 무엇이며 어떻게 해결하였는지를 300자 이내로 기술하십시오.

천만상상 오아시스는 아이디어를 제공하는 시민과 여기에 관심을 가지고 댓글을 달아주고, 채택된 아이디어에 대하여 서울시 정책으로 추진하는 공무원 이렇게 크게 두 축으로 움직인다고 할 수가 있다. 그러나 해당 부서에서 채택된 사업을 시행하게 될 때는 예산 확보, 인력, 업무 부담감 등의 문제에 부딪히게 되고 사실 소극적일 수 밖에 없어진다. 따라서 이러한 문제를 해결하기 위하여 실국 참여 활성화 방안을 마련(2007. 5월)하여 상상제안방에서 시행하는 댓글작업은 해당부서 (창의담당관)에서 담당하여 타 부서의 업무 부담감을 덜어주고, 상상토론방에서 토론되어지는

시민고객 아이디어에 대해서는 매월 댓글을 달아준 직원에게 인센티브를 제공하는 ‘이달의 상상지기’ 제도를 도입하여 댓글 참여율이 증가하는 성과를 거두기도 하였다.

또한 2009. 1월부터는 직원의 승진, 사기진작, 열심히 일한 공무원에게 인센티브를 제공하는 서울창의상 및 성과포인트 제도에 천만상상 오아시스 채택 안건에 대한 실행부분을 적극 반영할 계획이므로 직원 참여 및 천만상상 오아시스 활성화가 더욱 확대될 전망이다.

d.What resources were used for the initiative? In no more than 500 words, specify what were the financial, technical and human resources costs associated with this initiative. Describe how resources were mobilized.

d. 해당 사업 수립과 관련하여 어떠한 재정, 기술 및 인적 자원을 사용하였고, 이 자원들을 어떤 방식으로 활용하였는지 300자 이내로 기술하십시오.

사이트 구축을 위하여 2006년에 소요되는 비용은 전년도에 예산이 확정되는 점을 감안, 예비비를 사용하였으나, 2007년도에는 신규사업으로 예산이 편성되어 포털 개발 및 운영비, Fun content 운영, 이벤트 및 프로모션, 하드웨어(웹 서버, 데이터 서버 구입등) 및 소프트웨어 구입비, 사이트 유지보수, 사이트 운영비 등으로 사용하였다.

이러한 기반 위에 2006. 8. 3일 3명으로 구성된TF팀이 홍보기획관 산하에 신설되어 사이트 구축 및 시스템 개발을 시작하였고, 2006. 8. 31일 부터는 제안을 모니터링하고 각 실국 담당자와의 네트워크 연결 및 제안 타당성 검토와 관련 부서 협의 등을 위한 관리인력(3명)이 더 충원되었다. 총 6명 중 3명은 외부 전문가를 영입하였는데 이들은 주로 사이트 서비스(디자인) 기획, 운영 프로세스 설계 및 관리, 마케팅 기획 등의 업무를 담당하였고, 한국의 대표적인 시민단체가 운영하던 시민정책 아이디어 제안 사이트인 ‘희망제작소 사회창안센터’와 같은 기관에서 조언을 듣고, 시민들의 의견을 수렴하여 사업에 반영하는 역할을 담당하였다.

5. Is the initiative sustainable and transferable?

In no more than 500 words, describe how the initiative is being sustained (for example in terms of financial, social and economic, cultural, environmental, institutional and regulatory sustainability). Describe whether the initiative is being replicated or disseminated throughout the public service at the national and/or international levels and/or how it could be replicated.

5. 해당 사업은 지속가능하며 타 기관에서도 적용 가능한가? (응시 사업을 지속적으로 적용할 수 있는 방안을 재정적, 사회적, 경제적, 문화적, 환경적, 제도적, 규범적 지속가능성 측면 등에서 기술하고, 본 시책이 국내외 타 정부기관에 의해 벤치마킹 되었는지 여부와 어떤 방식으로 벤치마킹 되었는지를 300단어 이내로 작성하시오)

재정적인 측면에서는 시민고객의 경우 채택된 아이디어에 대하여 제공하는 인센티브(10만원 상당의 문화상품권)와 사이트에 참여하고, 채택안건을 사업으로 실행한 공무원에게 제공되어지는 인센티브, 사이트 개선 및 유지보수 등을 위하여 지속적인 예산 확보가 필요하다.

사회적인 측면에서는 시민의 지속적인 관심과 지속적인 제안 활동을 들 수 있겠는데, 시민의 시정에 대한 참여 욕구, 관심은 계속 증가할 것이라 생각되며, 제도적인 측면에서는 시민, 공무원에게 인센티브를 줄 수 있는 법적 근거가 마련되어야 할 것이다.

천만상상 오아시스 는 기존의 행정민원 및 불만사항 위주의 주민제안 제도나 일회성으로 그치는 각종 홍보성 주민 참여제도에서 벗어나 보다 창의적이고 전문적인 행정개선 및 아이디어를 확보할 수 있도록 시민들과 지방정부 모두에게 열린 커뮤니티 공간을 제공하고 있다는 점에서 여러기관에서 벤치마킹의 대상이 되었다. (대통령직인수위원회, 충북도청, 해양경찰청, 부산, 대구시청 등 공공기관에서부터 삼성전자, 삼성화재, 웅진코웨이 등의 기업체, 연세대학교, 이화여자대학교 등의 사교육 기관까지 다양하다.) 즉, 천만상상

오아시스를 통해 시민들은 자신들이 불만을 가지고 있는 제도와 분야들에 대한 개선 및 창의적 변화를 요구할 수 있는 기회를 가질 수 있고, 서울시 입장에서는 다양한 시민들의 제안들을 정책개발에 활용할 수 있는 기회를 가짐과 동시에 정책개발 및 도입에 있어서 설득, 홍보, 설명해 줄 수 있는 자리가 될 수 있는 것이다. 따라서 타 기관에서는 기존 관공서 사이트와는 전혀 다른, 시민의 참여와 평가에 의해 다양한 상상 아이디어가 제안되고 진화하는, 살아있는 포털 사이트라고 인식함에 따라, 천만상상 오아시스와 유사한 시스템을 구축하기 위해 노력하였다.

6. What are the impact of your initiative and the lessons learned?

In no more than 500 words, describe the key elements that made your initiative a success.

6. 해당 사업이 미친 영향과 이로 인해 얻은 교훈은 무엇인가? (해당 사업이 성공을 거두는데 핵심적인 요소가 무엇이었는지 300자 이내로 기술하시오)

천만상상 오아시스는 시민들에게 나의 제안이 서울시 정책으로 받아들여져 시행되고 있다는 자부심을 느끼게 해 주고, 서울시와의 대화, 소통이 가능해짐에 따라 시정에 대해 이해할 수 있는 기회가 많아진다는 점에서 좋은 반응을 얻고 있다.

또한 공무원에 대한 인식이 대폭 개선된 것도 언급할 수 있겠다. 왜냐하면 천만상상 오아시스처럼 시민들의 목소리에 귀 기울이는 사이트가 없었고, 시민들은 공무원 조직이 문턱이 높고, 어렵고, 자유롭게 의견을 개진할 수 있는 열린 통로가 없다고 생각했기 때문이다.

이 사업의 성공 요인은 시민이 쉽고 편하게 접근할 수 있는 인터넷을 기반으로 사이트를 구축하여 보다 쉽고 자유롭게 아이디어를 제안할 수 있는 제출 형식, 단순한 관공서의 답변이 아닌 시민, 공무원, 전문가 상호 간의 토론을 통한 아이디어 채택 시스템에 대한 신선한 관심, 조직의 최고 관리자인 서울시장의 직접 참여하여 시민의 아이디어에 대한 논의와 토의를 진행하는 흥미진진한 실현회의를 개최한 것이라고 생각한다.

마지막으로 이 사업의 지속적인 성장과 성공을 위해서는 CEO의 강력한 의지와 시민고객의 아이디어를 적극적으로 수렴하고 정책으로 추진하고 있는 서울시의 열정과 노력이 절대적으로 필요하다는 것을 느꼈다.