

6. 천만상상 오아시스

6.1. 정책목표와 정책성과

6.1.1. 정책목표

천만상상 오아시스가 도입되기 전에는 시민들이 서울시에 의견이나 정책을 제안하기 위해서는 시청 담당부서를 직접 방문하거나 우편, 홈페이지를 통하여 제안할 수밖에 없었다. 시민 개개인이 시간과 비용을 소모하여 접수했다고 하더라도, 정책결정과정의 공개되어 있지 않기 때문에 의견이 받아들여졌는지 불투명한 상태로 이를 기다려야만 했기 때문에 정책제안에 대한 효과가 항상 의문이었다. 또한 과거엔 시민참여가 매우 추상적인 개념이어서, 시민들이 정부에 의견을 게진할 수 있는 방법이 매우 제한적이었다. 그러나 정책제안이야말로 진정한 의미의 시민참여라는 관점에서, 이러한 시민들의 자구적인 행정개선을 위한 노력과 창의적인 발상을 포기해서는 안되었다.

서울시는 이러한 시민참여의 고질적인 문제를 해결하기 위해 천만상상 오아시스를 도입했다. 천만상상 오아시스는 서울시에 대한 시민들의 정책제언을 구체화하고, 이를 투명하게 관리하여 공익개선에 도움을 주기 위한 정책이다. 오아시스 도입 이후, 서울시민으로부터의 정책제언과 서울시정에 대한 관심이 비약적으로 상승했다. 시민으로부터의 의견이 서울시로부터 진지하게 다루어지고 있어 시민참여의 효용을 증가시켰기 때문이다.

천만상상 오아시스의 가장 큰 특징으로는 시민들로 하여금 그들이 필요하다고 생각하는 정책과 행정절차상 개선점을 서울시에 정책적으로 보다 편리하게 직접 제언할 수 있게 해준다는 점이다. 기존에는 정책제언을 위해 수많은 시간과 비용을 소모해야 했다면, 이제는 오아시스를 통하여 보다 효율적이고 적극적인 정책제언이 가능해졌기 때문이다. 정리하자면, 천만상상 오아시스는 서울시민들로 하여금 서울시의 정책결정에 직접 관여하고, 시민들의 창의적인 발상을 통한 시정문제 접근을 가능하게 해주는 정책 플랫폼이라 볼 수 있겠다.

About

A 'citizen proposal system' that collects citizens' creative ideas and hands over the best ideas selected by citizens' vote, to the city officials who then reflect the proposal in actual administration or give suggestions

Major Performance

- ▶ High citizen participation rate - Number of members 70,379
- ▶ Monthly average of 669 proposal cases (average daily number of visitors 227)
- ▶ High number of adoptions - Of a total 152,000 proposal cases received, 565 cases were adopted



그림 2-31. Oasis of 10 Million Imagination: An Overview

Source. Seoul Metropolitan Government. (2014). Digital Seoul e-Government

1. 시민들의 의견과 참여로부터 시작되는 정책형성

정책제안과 참여에 드는 비용 및 절차 간소화

시민들의 창의성을 적극 활용한 정책형성과 정책개발

2. 정책결정 진입장벽을 제거하여 시민참여의 활성화를 유인

시민관점에서의 정책실현을 위한 간편한 제안플랫폼 제공

3. 시민관점의 정책결정을 통한 정책효능감과 정책 실현가능성 확대

직접적인 정책제안 경험을 통한 서울시와 시민간의 상호이해 증진

시민중심의 공공정책과 서비스 제공

4. 시민을 위한 창의적이고 편안한 정책제안 환경을 조성

6.1.2. 정책성과

1. 높은 이용률과 고조된 서울시민들의 시정에 대한 관심

총 정책제안 접수건 수: 165,824 건 (2016 년 12 월 기준)

제안 채택건 수: 841 건 (채택률 0.50%)

	TOTAL	2006-2011	2012	2013	2014	2015	2016
접수건수	165,824	136,379	7,610	8,031	6,650	4,742	2,659
채택건수	841	324	125	116	119	97	60
채택률(%)	0.50	0.23	1.64	1.43	1.78	2.04	2.25

도표 2-4. Oasis of 10 Million Imagination: Proposals from the Citizen
Source. Seoul Metropolitan Government. (2014). Digital Seoul e-Government

2. 정책제안 분야에서의 시민참여가 큰 폭으로 증가

총 구독자 수 → 약 71,000 명

하루 평균 방문자 수 → 약 227 명

시민들로부터 접수된 정책제안 건 수 → 약 166,000 건

실제로 정책에 반영되어 현실화된 (혹은 그럴 예정인) 정책제안 건 수 → 총 841 건

Cases: Realized Policies from Citizens' Policy Idea Proposal

- Parcel Service Storage in Subway Station for Women (Best Creative Policy of 2016)
- Han-River Park Forest Trails (Creative Policy of 2016)
- Air Quality Signboard in Subway Station (Best Creative Policy of 2014)
- Braille Notice of Road Name Address for visually handicapped person (2013)
- The Guards Changing Ceremony at Daehanmun Palace for Citizens' Experience (2012 Best Creative Policy)

도표 2-5. Oasis of 10 Million Imagination: Cases

Source. Seoul Metropolitan Government. (2016). Oasis Operation Report

6.2. 정책 세부내용

응답소, 120 다산콜센터를 비롯한 다른 정보기술기반 시민소통행정과는 다르게 천만상상 오아시스는 “정책제안”을 통한 활발한 시민참여를 유도하는 플랫폼으로, 시민의 창의적인 발상을 서울시의 정책과정에 직접적으로 투영하여 정책의 효과성 제고를 목적으로 한다.

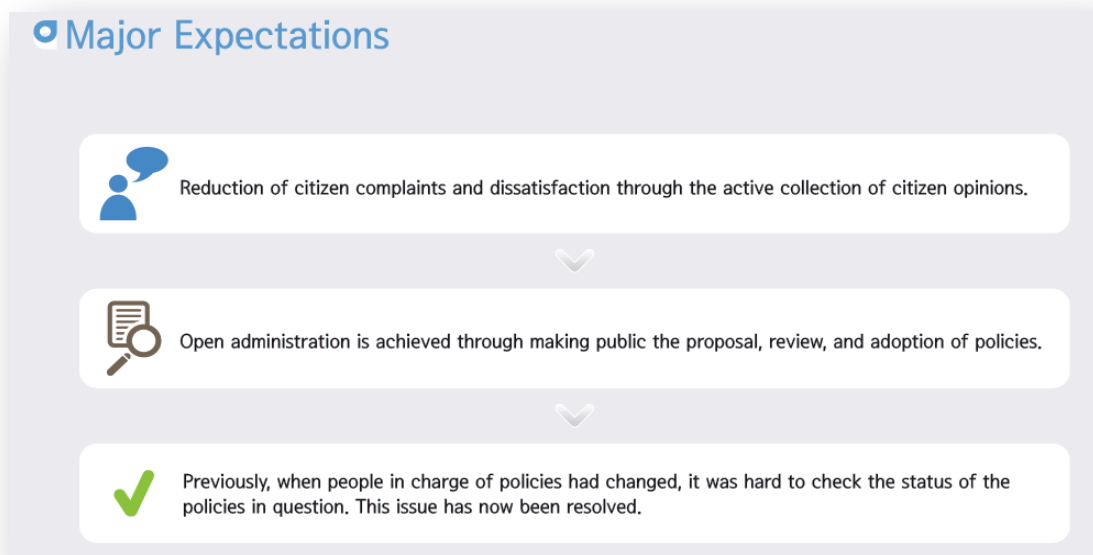


그림 2-32. Oasis of 10 Million Imagination: A Summary of Performance
Source. Seoul Metropolitan Government. (2014). Digital Seoul e-Government

천만상상 오아시스를 통한 정책제안은 서울시의 공공정책에 대한 시민들의 자유로운 발상과 상상력을 활용함에 그 의의가 있다. 동시에 다른 시민들이 제안한 정책에 의견제 및 투표를 통해서 의견수렴의 과정을 더 수월하게 하여 정책 현실화에 기여할 수 있다. 시민들의 의견이 수렴된 정책이 선별되면 서울시는 이를 행정적인 측면을 고려하여 실질적인 행정 및 정책과정에 이를 투영하여 새로운 정책을 발굴하고 있다.

6.2.1. 주요 기능

정책 아이디어 및 정책내용 제안

자유제안 : 분야를 막론하고 서울에 관련된 어떤 점이라도 제안할 수 있다. 또한 이 기능을 통하여 다른 시민들의 정책제안을 확인하고 투표를 통하여 찬성의견을 더할 수 있다.

서울시제안공모 서울시의 각 부처별 주제에 따른 특정 주제에 관한 정책을 제안할 수 있다. 수시로 특정 기간 동안 특정 주제를 두고 제안 및 평가가 진행되고 있다.

시민과 전문가들의 평가를 통한 정책 현실화

여타의 참여 플랫폼과는 달리 오아시스는 정책 그 자체에 대한 시민들의 의견을 제안받고 있다. 때문에 정책 현실화를 위해서는 정책전문가들에 의한 검토가 반드시 필요하다. 이를 위해 오아시스는 전문평가단을 운영하고 있다.

선별된 정책제안과 진행사항을 사회관계망 서비스를 통하여 공유

선별된 정책제안을 현실화하기 위해 서울시 공무원들은 정책의 필요성, 효과성, 실행가능성, 필요예산에 관한 의견을 통하여 이를 뒷받침하고 있다. 이 과정에서 해당 정책이 실현불가능하다면 서울시 담당공무원은 어째서 해당 정책을 실행할 수 없는지에 대해 조례, 예산상 문제 등 구체적인 근거를 통하여 시민들에게 회답하고 있다.

우수정책 선발을 위한 시민들의 투표

다른 시민들은 투표를 통하여 제안된 정책들 중 반드시 실행이 필요하다고 생각되는 제안을 선별하도록 하고 있다. 5 표 이상을 획득한 정책제안들은 서울시 담당부처 공무원들에게 의해 검토되고, 실행가능성에 대한 평가를 받는다. 또한 검토결과는 공지를 통하여 모두 공개하도록 되어 있다.

6.2.2. 세부내용과 구성

제안받은 정책에 대한 평가단 운영

천만상상 오아시스의 핵심 기능은 시민들의 의견과 아이디어를 실질적인 정책으로 연결짓는 것이다. 이를 위해 제안된 정책들의 실현가능성을 평가하는 정책평가단을 별도로 운영하고 있다. 서울시의 입장에서 보자면, 시민들이 원하는 정책을 적시적소에 공급할 수 있다는 점이야말로 오아시스 운영의 관건이다. 때문에 전문평가단을 통하여 제언된 정책 현실화를 위해 이를 보조할 필요가 있다. 구체적으로 두 개의 팀이 운영되고 있는데, 하나는 퇴직한 공무원들로 구성된 내부평가단이고 다른 하나는 정책에 전문성을 지닌 외부관계자들로 구성된 외부평가단이다. 접수된 제안은 이들 전문평가단의 결정에 의해 실질적인 정책으로 재구성된다.

Proposal Evaluating Team Organizing		
	Public Administration Experts	External Policy Experts
Total Number	15	19
Characteristics	Retired Public Officers	Professors, Researchers, Non-Profit civil campaigners,
Role	Reviewing Citizen's Policy Proposal Selecting a Feasible Policy Suggestion "Monitoring Reports of Citizens' Suggestion"	Reviewing proposed Policy Ideas Selecting most useful Policy Suggestions

도표 2-6. Oasis of 10 Million Imagination: Proposals from the Citizen

Source. Seoul Metropolitan Government. (2016). Oasis 10 Million Imagination Operation Report.

오아시스의 정책제안 및 현실화 과정

그림 2-33 은 시민들이 천만상상 오아시스를 통해서 정책을 제안과 실질적으로 적용되기까지의 과정을 표로 요약한 것이다. 정책결정은 구체적인 시간과 전문성을 요하기 때문에, 과정상 시민들이 피로감을 느끼지 않도록 이용자 친화적 구성과 디자인을 통하여 참여를 유도하고 있다.

정책평가단의 운영은 천만상상 오아시스의 매우 중요한 축을 담당하고 있다. 동시에 천만상상 오아시스에서 논의되는 정책들은 시민들의 호응과 지지 없이는 성립이 불가능하기 때문에, 플랫폼을 통하여 마일리지 멤버십을 제공해 지속적인 관심을 유도하고 있다.

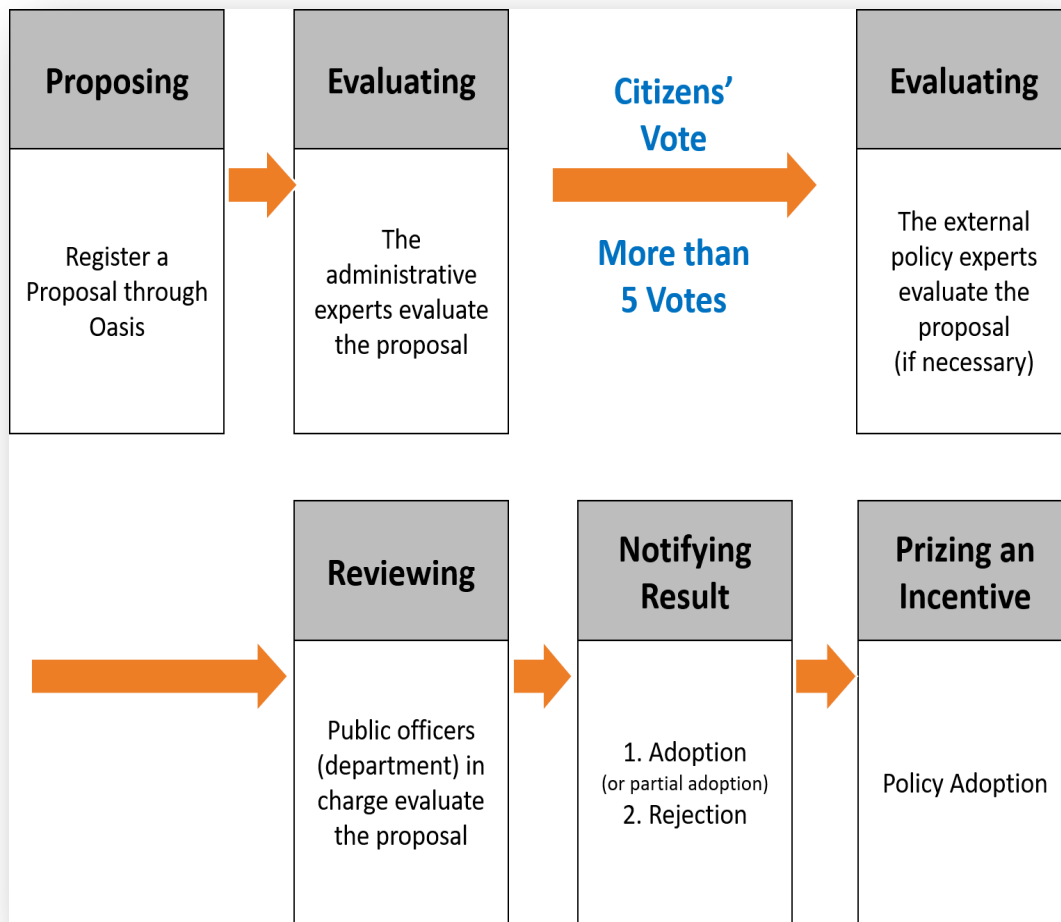


그림 2-33. Oasis of 10 Million Imagination: Proposals Adoption Process

최근 천만상상 오아시스는 정책에 대한 시민들의 활발한 토론이 이루어질 수 있는 온라인 대화방(시민대화방)을 개설하여 보다 적극적인 시민참여를 유도하고 있다. 이와 더불어 페이스북 등 사회연계망 서비스를 통하여 별도의 절차없이 오아시스에 접속이 가능하도록 하여 시민들이 보다 접근하기 쉽도록 개선시키고 있다.

오아시스 인터넷 페이지 구성



그림. 2-34. Oasis of 10 Million Imagination: Web Site Composition

6.3. 해외사례: 일본 도쿄의 시민제언 페이지

일본 도쿄의 전자정부 프로파일 (Source: Holzer & Manoharan, 2016)

세계도시 전자정부 평가 상위 20 개국 (2005-2009 년)

- 2015 년 세계도시 전자정부 평가 15 위
- 2005 년, 2007 년 세계도시 전자정부 평가 7 위
- 2009 년 아시아지역 전자정부 평가 5 위
- 2009 년 전자정부 서비스평가 측면 11 위
- 2009 년 전자정부 시민참여 측면 19 위



그림 2-35. Tokyo Metropolitan Government, Japan Website: The Main Page in English
Retrieved from <http://www.metro.tokyo.jp/ENGLISH/index.htm>

그림 2-36은 일본 도쿄도의 시민제언 홈페이지를 영문 및 일문으로 확인한 것이다. 도쿄도는 시민제언과 관련된 모든 페이지를 영어, 중국어, 한국어를 포함한 외국어로도 동일하게 제공하고 있어 외국인의 입장에서든 자유롭게 제언할 수 있도록 하고 있다.

The image shows two versions of the Tokyo Metropolitan Government's suggestion page. The left version is in English, and the right version is in Japanese. Both versions include a form with fields for Subject, Message, Name, Address, Phone number, and E-mail address. The Japanese version also includes a '区分' (District) field and a 'コメント' (Comment) field. Both versions include a 'Confirm Message' button and a 'Cancel' button.

그림 2-36. Tokyo Metropolitan Government: Suggestion Page for Government
Retrieved from <http://www.metro.tokyo.jp/ENGLISH/index.htm>

해당 페이지는 도쿄도의 시민들과 거주자들에게 의견과 정책제언을 받는 창구로 활용되고 있다. 의견을 접수하면 모든 제언들은 자동적으로 해당부처로 전송되어 검토를 받게 된다. 도쿄도의 전 부처와 행정구역이 도쿄도 단일 홈페이지에 연결되어 있기 때문에, 시민들은 복잡한 정부조직도를 찾을 필요 없이 해당페이지를 통하여 의견을 전달하면 된다. 그럼에도 시민들로부터 접수된 의견을 어떻게 다루고 있는지는 공개하지 않고 있어 투명성 측면에서 아쉬움이 있다.



東京都

TOKYO METROPOLITAN GOVERNMENT

文字サイズ・色合い変更
音声読み上げ
Foreign Language
サイトマップ

検索

詳細検索

トップページ
暮らし・健康・福祉
教育・文化・スポーツ
産業・仕事
環境・都市基盤
都政情報

トップページ > 都政情報 > 意見・相談・都政への参加 > 問い合わせ > 寄せられた声の紹介

ツイート

平成28(2016)年8月5日更新

問い合わせ

問い合わせ
寄せられた声の紹介
都庁の相談・窓口案内

寄せられた声の紹介

※皆さまから寄せられた提言、意見、苦情、要望及び都の対応を紹介しています。

月例報告

平成28年度（2016年度）
4月 5月 6月

平成27年度（2015年度）
4月 5月 6月 7月 8月 9月 10月 11月 12月 1月 2月 3月

平成26年度（2014年度）
4月 5月 6月 7月 8月 9月 10月 11月 12月 1月 2月 3月

平成25年度（2013年度）
4月 5月 6月 7月 8月 9月 10月 11月 12月 1月 2月 3月

平成24年度（2012年度）
4月 5月 6月 7月 8月 9月 10月 11月 12月 1月 2月 3月

平成23年度（2011年度）
4月 5月 6月 7月 8月 9月 10月 11月 12月 1月 2月 3月

年報

都への提言、要望、相談等の状況2015

都への提言、要望、相談等の状況2014

都への提言、要望、相談等の状況2013

都への提言、要望、相談等の状況2012

都への提言、要望、相談等の状況2011

그림 2-37. A List of Annual & Monthly Reports of Tokyo Citizens' Voice
Retrieved from <http://www.metro.tokyo.in/ENGLISH/index.htm>

도쿄도는 접수된 모든 의견들을 월간보고와 연보의 형태로 정리하여 결과를 '시민으로부터의 의견' 코너를 통하여 보고서의 형태로 제공하고 있다. 내용을 살펴보자면, 도쿄도 시민들이 어떠한 의견을 제보했는지, 제보된 내용이 어떻게 반영되었는지, 시민제언의 추이가 어떤지에 대한 구체적인 분석과 정부 측면에서의 행정처리에 관한 정보를 모두 제공하고 있다.

59

都への提言、要望、相談等の状況 2015 (平成26年度状況報告) 東京都庁文化ホール	
都への提言、要望、相談等の状況 2015 (平成26年度状況報告) 東京都庁文化ホール	都への提言、要望、相談等の状況 2015 (平成26年度状況報告) 東京都庁文化ホール

都への提言、要望、相談等の状況 2015 (平成26年度状況報告) 東京都庁文化ホール	都への提言、要望、相談等の状況 2015 (平成26年度状況報告) 東京都庁文化ホール
都への提言、要望、相談等の状況 2015 (平成26年度状況報告) 東京都庁文化ホール	都への提言、要望、相談等の状況 2015 (平成26年度状況報告) 東京都庁文化ホール

平成26年度に都民の声総合窓口へ寄せられた件数は約6万3千件、各局都民の声窓口へ寄せられた件数を合わせると受付件数は約20万4千件（P.1）

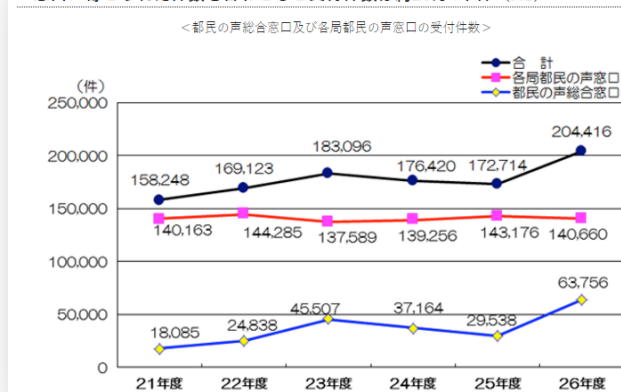


그림 2-38. Annual and Monthly Report of Tokyo Citizens' Voice

Retrieved from
http://www.metro.tokyo.jp/ENGLISH/index.htm