

수다플랫폼 운영 매뉴얼 개발

The Development of Operation Manual for Sooda Platform

김도영

연구진

연구책임자 김도영 (수원시정연구원 연구위원)
참여연구원 정혜진 (수원시정연구원 과제연구원)

연구 자문위원

윤세홍 (수원시 시민소통기획관 대외협력보좌관)
이소희 (수원시 정책기획과 시민협치팀장)
최규희 (수원시 정보통신과 정보융합팀장)

© 2017 수원시정연구원

발 행 인 이재은
발 행 처 수원시정연구원
 경기도 수원시 권선구 수인로 126 더함파크
(우편번호) 16429
 전화 031-220-8001 팩스 031-220-8000
 <http://www.suwon.re.kr>
인 쇄 2017년 12월 31일
발 행 2017년 12월 31일
디 자 인 디자인펌킨 Tel.031-893-8315
I S B N 979-11-87778-68-4 (93530)

이 보고서를 인용 및 활용 시 아래와 같이 출처 표시해 주십시오.
김도영. 2017. 「수다플랫폼 운영 매뉴얼 개발」. 수원시정연구원.

비매품

국문 요약

수원시는 2017년 시민의 정부를 출범하면서 시민참여 정책을 위한 온라인 시민참여 플랫폼(SooDa)을 마련하였다. 기존 정부 운영 체계는 소수의 의사결정을 통해 이루어 졌으며, 이로 인해 일반 대중이 소외되는 문제가 지속적으로 제기되었다. 수원시는 소외된 일반 대중의 권한 회복을 위해 온라인 플랫폼을 개발, 언제 어디서나 손쉽게 의사결정 과정에 참여할 수 있도록 하였다.

그러나 온라인 플랫폼 구축은 물리적 여건만을 마련한 것으로, 플랫폼 운영에 대한 상세한 매뉴얼이나 운영 방향, 확대 방안 등이 부재한 실정이다. 본 연구는 수다플랫폼이 효율적으로 운영될 수 있도록 시범운영을 통해 운영 체계의 한계 파악 및 개선 방안을 도출하고자 하였다.

이를 위해 국내외 온라인 플랫폼 운영사례를 살펴본 결과 운영 방식 및 토론 주제, 참여 대상 등 각 사례별 특성에 따라 다소 차이가 있음을 확인할 수 있었다. 그러나 (정책)제안-토론-투표-전문가 연결-결정(실행)으로 연결되는 운영 절차는 유사하게 진행되고 있는 것으로 확인되었다. 수다플랫폼은 사례를 통해 도출된 운영 과정과 참여 범위, 토론 주제 등을 적용해 시범운영을 실시하였다.

수다플랫폼 시범운영은 2017년 11월 15일부터 시작되었으며, 정책제안 - 자유토론 - 제안보충 - 정책투표(원탁토론) - 완료 및 모니터링의 단계로 운영하였다. 또한 정책제안에서 5명의 동의를 얻은 글은 제안보충 단계로 이전하게 된다. 시범운영 기간 동안(2017.11.15.~12.22) 총 1,408명이 홈페이지에 방문하였고, 이 중 첫 방문자는 724명, 재방문자는 684명으로 재방문 비율이 상당히 높은 것으로 확인되었다.

시범운영 기간 동안 총 3건의 정책 제안이 있었으며, 총 488명이 게시글에 참여(조회)한 것으로 확인되었다. 현재 3건의 정책제안 모두 5명의 동의자 수를 확보해 제안보충 단계로 이전 하였고, 담당부서가 답변을 작성하였다. 또한 수원시가 수행한 ‘2017 도시정책 시민계획단’ 을 수다플랫폼을 통해 진행하였다. 총 1,397명의 시민이 시민계획단 모집, 사전 설문조사 등에 참여하면서 수다플랫폼 활성화에 기여하였다.

총 38일간의 시범운영을 통해 향후 온라인 플랫폼 운영을 위한 시사점 및 개선사항을 도출하고, 문제에 대해 홈페이지를 지속적으로 개선하였다. 주요 문제점은 ①수다플랫폼 성격 및 운영 목적에 대한 이해 부족, ②수다 사용에 대한 어려움 존재, ③ 제안정책의 처리주체 상이, ④관리자 역할 명확화, ⑤홈페이지 관리체계 및 운영 시스템 개선 등으로 나타났다. 이에 대한 개선방안을 도출하였고, 시범운영 중 가능한

부분들은 즉시 개선방안을 적용하였다. 개선사항은 ①수다플랫폼 이해 증진 및 접근성 강화, ②홈페이지 관리의 명확성 향상, ③홈페이지 관리체계 및 운영 시스템 개선, ④기타 오류 수정 등을 포함한다.

본 연구는 수다플랫폼 운영을 통해 향후 본 운영에 필요한 방향 및 세부적인 이용 방법을 도출하기 위해 수행되었다. 수다플랫폼이 활성화 되고 지속적으로 이용되기 위해서는 먼저 수다플랫폼의 성격을 명확하게 규정할 필요가 있다. 또한 정책화 프로세스를 마련해 제안된 정책을 현실화 할 수 있는 과정에 대한 모델을 구축해야 할 것이다. 이 과정에서 필요한 경우 현장 워크숍 및 현장 답사 등을 추가해 단순히 온라인에서만 운영되는 시스템이 아니라 온·오프라인을 연계한 운영체계가 수립되어야 할 것으로 판단된다. 시범운영 기간에는 홍보를 자제해 시민들의 혼란을 최소화하고자 하였으나, 향후 본 운영 시에는 적극적인 홍보 및 확산 방안을 수립해야 할 것이다. 다양한 홍보 방안을 통해 참여를 독려하고, 운영 백서 및 정책화 프로세스 등을 통해 실질적으로 제안이 정책으로 수립되는 과정 공개, 다양한 계층을 고려한 접근성 강화 등이 구축된다면 시민들의 활발한 참여 및 온라인 플랫폼의 활성화가 가능할 것으로 판단된다.

주제어: 시민의정부, 수다플랫폼, 온라인 플랫폼, 스마트 거버넌스, 시민참여, 제4차 산업혁명

| 차례 |

제1장 서론	1
제1절 연구의 배경 및 목적	1
1. 연구의 배경	1
2. 연구의 목적	1
제2절 연구의 범위 및 방법	2
1. 연구범위	2
2. 연구방법	2
제2장 사례 및 동향연구	5
제1절 국외 온라인 플랫폼 운영 사례	5
1. 디사이드 마드리드	5
2. 오픈 미니스트리	6
3. 오픈노스	7
4. 루미오	8
5. 브리게이드	10
6. 데모크라시 OS	11
7. 아고라 보팅	12
제2절 국내 온라인 플랫폼 운영 사례	14
1. 국회톡톡	14
2. 빠띠	15
3. 민주주의 서울	16
4. 서울 디자인 거버넌스	18
5. 서울 천만인소	19
제3절 시사점	20

제3장 온라인 플랫폼 운용체계 및 시범운영	23
제1절 운영 개요	23
1. 수다플랫폼 운영 배경 및 목표	23
2. 운영방식	25
제2절 수다플랫폼 시범운영 결과	27
1. 수다플랫폼 운영 통계 분석	27
2. 접수 의견에 대한 분석	30
제3절 수다플랫폼 시범운영을 통한 시사점 및 개선사항	35
1. 시범운영 시사점	35
2. 홈페이지 개선사항 도출	36
제4장 수다플랫폼 운영 매뉴얼 개발	43
제1절 사용자 매뉴얼	43
1. 정책제안	43
2. 자유토론	45
3. 제안보충	47
4. 정책투표	48
5. 완료 및 모니터링	50
제5장 결론	53
제1절 연구요약	53
제2절 정책제언	59

| 표 차례 |

<표 2-1> 오픈노스 운영방향	8
<표 2-2> 아고라 보팅 운영방식	13
<표 2-3> 국회톡톡 운영 단계별 사례	14
<표 3-4> 온라인 플랫폼 참여 범위	21
<표 3-1> 수다플랫폼 운영계획	25
<표 3-2> 수다플랫폼 정책제안(게시글) 현황	31
<표 3-3> 유치원 추첨 문제에 대한 정책 제안 및 부서 답변	31
<표 3-4> 수원 종합운동장 주차 사전예약제에 대한 정책 제안 및 부서 답변 ..	32
<표 3-5> 수다플랫폼 홈페이지 개선사항	36
<표 3-6> 관리자 권한 등급 구분	38
<표 3-7> 회원 등급별 참여범위 설정	39
<표 4-1> 정책제안 단계 사용자 매뉴얼	44
<표 4-2> 정책제안 단계 사용자 매뉴얼	46
<표 4-3> 정책제안 단계 사용자 매뉴얼	47
<표 4-4> 정책투표 추진조건	49
<표 4-5> 정책투표 단계 사용자 매뉴얼	49
<표 4-6> 완료 및 모니터링 단계 사용자 매뉴얼	51
<표 5-1> 수다플랫폼 정책제안(게시글) 현황	56
<표 5-2> 수다플랫폼 문제점 및 개선사항	57
<표 5-3> 수다플랫폼 홈페이지 개선사항	57
<표 5-4> 단계별 이용 안내	58
<표 5-5> 온라인 소통공간 성격별 사례	60

| 그림 차례 |

<그림 2-1> 디사이드 마드리드 운영방식	5
<그림 2-2> 오픈 미니스트리 운영방식	7
<그림 2-3> 루미오 운영방식	9
<그림 2-4> 루미오 토론 및 제안 투표 진행 예시	9
<그림 2-5> 데모크라시 OS 운영방식	11
<그림 2-6> 데모크라시 OS 운영 사례	12
<그림 2-7> 빠띠 운영방식	16
<그림 2-8> 민주주의 서울 운영방식	17
<그림 2-9> 서울 디자인 거버넌스 운영체계	18
<그림 2-10> 서울 천만인소 처리절차	19
<그림 2-11> 사례별 온라인 플랫폼 운영 방식	20
<그림 3-1> 수다플랫폼 운영절차	26
<그림 3-2> 수다플랫폼 일별 방문자 수	27
<그림 3-3> 운영체계별 페이지뷰 빈도	28
<그림 3-4> 시간대별 수다플랫폼 접속자 수	28
<그림 3-5> 요일별 수다플랫폼 접속자 수	29
<그림 3-6> 도메인별 수다플랫폼 접속자 수	30
<그림 3-7> 시민계획단 운영 개요	33
<그림 3-8> 수다플랫폼 시민계획단 운영 사례	34
<그림 3-9> 홈페이지 접근성 개선 사항	37
<그림 3-10> 수다플랫폼 SNS공유 화면	40
<그림 3-11> 홈페이지 메뉴바 오류 수정	40
<그림 3-12> 첫방문시 홈페이지 안내 화면	41
<그림 3-13> 정책제안 과정 메뉴바	41
<그림 4-1> 정책제안 단계 활용 사례	44
<그림 4-2> 자유토론 단계 활용 사례	46

<그림 4-3> 제안보충 단계 활용 사례	48
<그림 4-4> 정책투표 단계 활용 사례	49
<그림 4-5> 완료 및 모니터링 단계 활용 사례	50
<그림 5-1> 사례별 온라인 플랫폼 운영 방식	54
<그림 5-2> 수다플랫폼 운영절차	55
<그림 3-3> 수다플랫폼 일별 방문자 수	55
<그림 5-4> 수다플랫폼 운영 과정 개선	61
<그림 5-5> 수다플랫폼 정책 모델 개발(예시)	61
<그림 5-6> 서울시 디자인 거버넌스 현장 답사 사례	62
<그림 5-7> 시민 의견의 정책화 사례	63
<그림 5-8> 수다플랫폼 홍보 예시	63
<그림 5-9> 운영백서 및 연차보고서 제작 사례	64

제1장 서론

제1절 연구의 배경 및 목적

1. 연구의 배경

- 2017년 시민의 정부 출범에 따라 시민참여 정책의 발전단계로서 온라인 시민참여 플랫폼(SooDa) 마련
 - 수원시는 2017년 시민의 정부를 선포하면서 「수원 시민의 정부 기본계획」을 수립하고, 이를 통해 시민참여를 위한 온라인 플랫폼 구축에 대한 공감대를 형성하였음
 - 기존의 정부 운영 체계는 소수의 의사결정을 통해 이루어 졌으며, 이로 인해 일반 대중이 소외되는 문제가 지속적으로 제기되었음
 - 소외된 일반 대중의 권한 회복을 위해 온라인 플랫폼을 개발하여 언제 어디서나 쉽게 의사결정과정에 참여할 수 있도록 하였음
- 수원 시민의 정부 온라인 플랫폼 운영 체계 미흡
 - 기존 스마트 거버넌스 사례를 종합하여 수원시 여건에 적합한 형태로 수원시 시민의 정부 온라인 플랫폼을 개발하였고, 이를 통해 시민의 정부 구현에 기여한 바 있음
 - 다만 이는 물리적 여건을 마련한 것으로 플랫폼 운영에 대한 상세한 매뉴얼이나 운영 방향, 확대 방안 등이 부재한 실정임
 - 예를 들어 온라인 플랫폼 사용자의 범위, 의사결정 과정, 민관 협력체계 등 실질적인 운영체계가 구축되어 있지 않음

2. 연구의 목적

- 수다플랫폼 운영 및 개선방향 수립
 - 본 연구에서는 기존 연구에서 개발한 수다플랫폼을 실질적으로 운영함으로써 운영 체계의 한계를 파악하고, 향후 운영에 필요한 개선방안을 도출하고자 하였음
 - 개선방안은 시민들의 접근성 향상, 이용의 편의성 등과 같이 홈페이지 시스템 개선 뿐만 아니라 수다플랫폼 운영 담당자와 시민간의 소통을 활성화할 수 있도록 운영

방향 수립에 대해 종합적으로 논의하고자 하였음

■ 수다플랫폼 사용 매뉴얼 제시

- 시민들이 손쉽게 수다플랫폼을 이용할 수 있도록 사용 방법에 대한 상세한 매뉴얼을 제시하고자 하였음

■ 시민과 정부가 함께 만들어가는 정책 수립 플랫폼 구축

- 수다플랫폼은 일방적인 의견 수렴이 아닌 시민과 정부가 함께 정책을 수립해 나가는 온라인 소통창구를 목적으로 개발되었음
- 따라서 수다플랫폼 활성화를 통해 수원시의 새로운 온라인 거버넌스 구축 방향을 제시하고자 하였음

제2절 연구의 범위 및 방법

1. 연구범위

■ 내용적 범위

- 시민의 정부 온라인 플랫폼 관련 사례 연구
- 수다플랫폼 시범운영 계획 및 시행
- 시범운영을 통한 운영체계 개선 및 사용자 매뉴얼 개발

2. 연구방법

■ 시민참여 온라인 플랫폼 운영사례 연구

- 국내외 온라인 플랫폼의 운영사례를 조사하고 운영 방식 및 참여 범위, 토론 및 정책 제안의 범위 등 운영 체계에 대한 전반적인 사례 조사
- 사례조사를 통한 수다플랫폼 운영체계 시사점 도출

■ 수다플랫폼 시범운영

- 수다플랫폼 시범운영을 통해 실질적 운영에서 도출되는 문제점 및 개선방안에 대

해 고찰하였음

- 또한 접속자 정보, 게시물 관리, 홈페이지 운영 등 시범운영 결과를 분석해 향후 온라인 플랫폼 운영에 필요한 제안사항을 도출하였음

제2장 사례 및 동향연구

제1절 국외 온라인 플랫폼 운영 사례

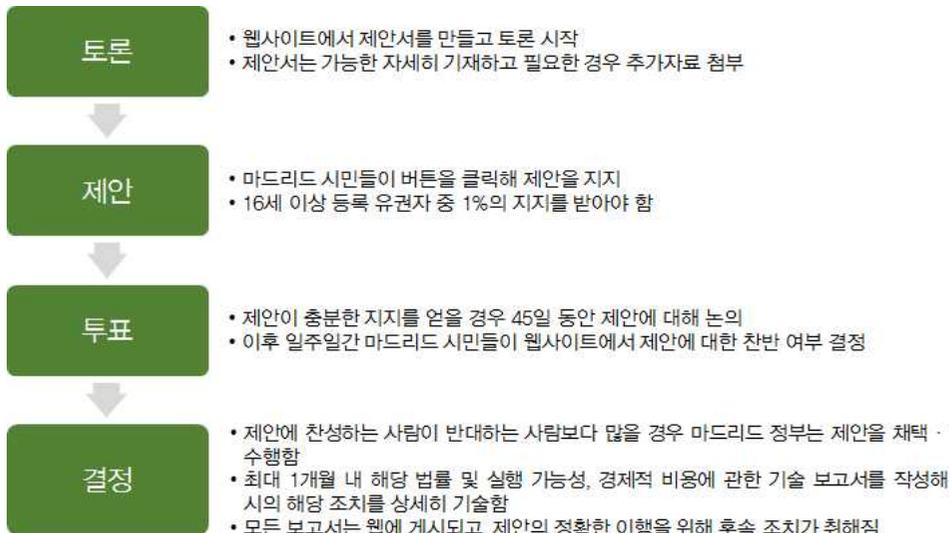
1. 디사이드 마드리드

■ 개요

- 2015년 마드리드 지방선거로 시의원이 된 파블로 소토(Pablo Soto)는 시민이 정치에 참여할 수 있는 플랫폼을 만들고자 하였고, 이를 위해 디사이드 마드리드(decide.madrid.es)를 제작·오픈하였음
- 디사이드 마드리드(Decide Madrid)의 3대 가치는 ‘시민참여’, ‘정보공개’, ‘정부투명성’이며, 이를 토대로 시민들이 의사결정 과정뿐만 아니라 시 행정에 직접 참여할 수 있도록 함(이진순 외, 2016)

■ 운영방식

- 디사이드 마드리드는 민주적 의사 결정에 대중 참여를 목표로 제작되었으며, 시민들은 웹사이트 가입 후 토론제안이나 의견을 제시할 수 있음
- 참여 절차는 ‘토론-제안-투표-결정’으로 진행됨



<그림 2-1> 디사이드 마드리드 운영방식 (자료: 디사이드 마드리드 홈페이지)

- 제안된 논의에 댓글을 다는 것은 참여자의 제한이 없지만 정책 제안이나 투표는 마드리드 시민만이 가능하며, 참여를 위해 마드리드 시민임을 증명하는 과정을 거쳐야 함
- 제안에 대한 지원은 16세 이상의 등록 유권자만이 가능하며, 유권자의 1%(약 27,064명)의 지지가 필요함
- 또한 디사이드 마드리드는 웹사이트에 접근하지 못하는 시민들을 위해 마드리드 내 26개 시민 서비스 사무소에서 오프라인으로도 참여할 수 있도록 서비스 제공

■ 토론 범위 및 참여 대상

- 토론 주제는 자유롭게 제시할 수 있지만 범죄 목적이 있거나 기본권 및 공공의 자유를 침해하는 제안의 경우 제한될 수 있음
- 16세 이상의 마드리드 시민은 누구나 참여 가능함
- 제안서는 개인이 제시할 수 있으며, 협회나 단체에서 제시 할 경우 제시하는 개인이 조직을 대표하는데 문제가 없을 경우 가능함

2. 오픈 미니스트리

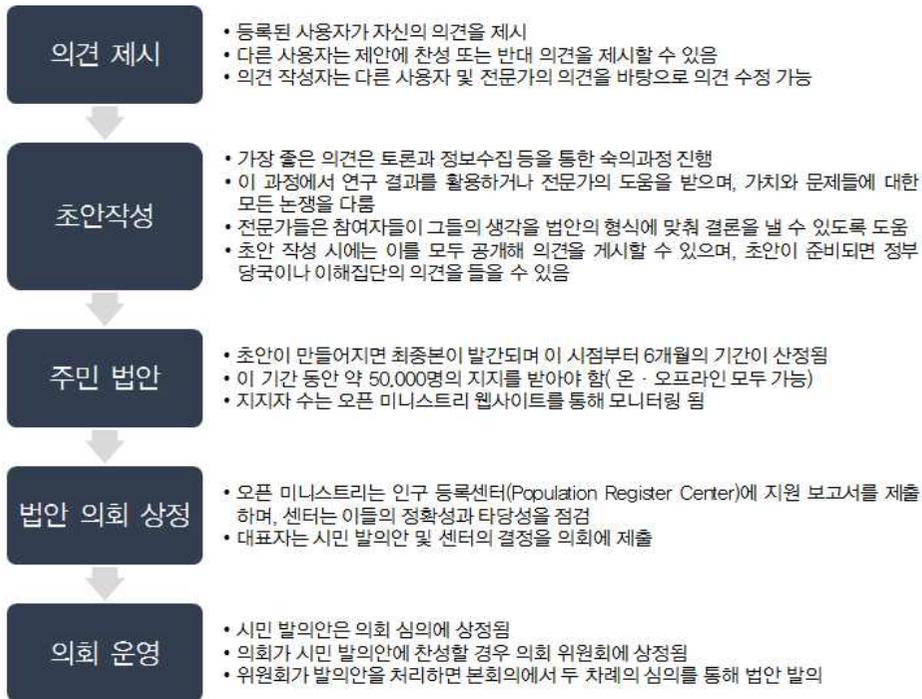
■ 개요

- 2012년 핀란드 요나스 페카넨은 시민과 전문가들이 함께 의사소통할 수 있는 온라인 시민발의 웹사이트를 구축(김도영, 2017)
- 오픈 미니트스리(Avoim Ministerio)는 핀란드에 본사를 둔 비영리 단체로 입법 및 심의, 참여 민주주의, 시민 발의 등을 위한 오픈 플랫폼을 제작하였음
- 오픈 미니스트리는 양질의 시민운동 형성을 목표로 하며, 누구나 그들의 생각을 제시할 수 있고 다른 생각을 논평할 수 있음

■ 운영방식

- 시민들은 오픈 미니스트리 웹사이트에 자신의 의견을 게시할 수 있으며, 절차에 따라 법안 발의, 개정이 가능함
- 시민들은 자신의 의견을 제시하고 이 의견이 법안으로 발의되는 모든 과정을 모니터링 할 수 있음
- 오픈 미니스트리의 경우 시민이 직접 법률의 초안을 만들게 되므로, 전문가 지원을 받아 법안을 작성함

- 의회는 상정된 법안을 검토해 절차에 따라 법안을 발의함



〈그림 2-2〉 오픈 미니스트리 운영방식 (자료: 오픈미니스트리 홈페이지)

3. 오픈노스

■ 개요

- 오픈노스(Open North)는 시민 참여를 활성화하기 위해 만들어진 비영리단체로, 참여의 장벽을 낮추기 위한 온라인 툴을 구축하고 있음
- 이를 위해 ①공공(정부)정보의 접근성 개선, ②참여의 편의성·즐거움·의미 부여와 같이 두 가지 방향을 토대로 운영하고 있음
- 오픈노스는 이러한 방식을 통해 시민들이 “정보를 가지고 있는” 상태에서 “정보를 이해하는”, 더 나아가 “정보를 다루는” 상태로의 전환을 목표로 함
- 또한 개방된 민주주의를 위해 시민들에게 지역 및 국가차원의 공공데이터를 제공하고 있음

〈표 2-1〉 오픈노스 운영방향

운영방향	내용
공공정보 접근성 개선	<ul style="list-style-type: none"> • 시민이 요청하는 정보에 대한 접근성을 높여 쉽게 이용할 수 있도록 함 • 법률 용어에 대한 설명 및 모든 사람이 이해하는 언어를 이용해 접근의 용이성 향상 • 주민들이 자신의 지역, 관심사, 상황에 맞는 정보를 찾을 수 있도록 해 의미 있는 정보 제공
참여의 편의성 · 즐거움 · 의미	<ul style="list-style-type: none"> • 정부와 협력하여 새로운 시민참여 방식 설계 및 시민의 목소리 확보 • 시민들이 선출직 공무원 및 정부 정보에 관여할 수 있도록 다양한 방법 증대 • 시민들이 다루고 싶은 안건에 대해 다른 시민과 조직을 연결할 수 있도록 도움

자료: 오픈노스 홈페이지(<http://www.opennorth.ca>)

4. 루미오

■ 개요

- 루미오(Loomio)는 협동적 사회적 기업이 만든 오픈소스 소프트웨어로, 효과적이고 포괄적인 의사결정에 시민들이 쉽게 참여할 수 있도록 돕기 위해 제작됨
- 2011년 처음 제작된 이후 전세계 수백만명의 사람들이 공동의 의사결정을 내릴 수 있도록 돕고 있음
- 루미오의 목적은 ①협력적 사회적 기업, ②독립과 중립, ③협업을 위한 오픈소스, ④적용성 · 대응성 · 사용자 중심, ⑤투명성임(김도영, 2017)

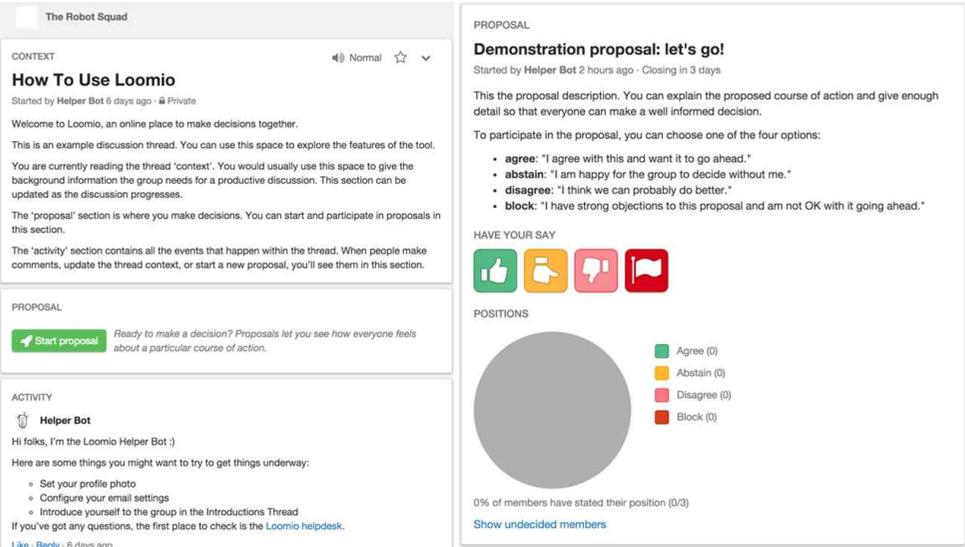
■ 운영방식

- 루미오의 의사결정 과정은 ①토론제안, ②토론진행, ③결론도출의 세단계로 진행됨
 - 토론제안 : 의사결정자가 토론 주제를 공개하고 의사결정 계획을 수립하며, 영향을 받는 모든 사람들은 정보를 추가하거나 의견을 제시할 수 있음
 - 토론진행 : 의사결정자는 토론 기한을 정해 모든 사람들이 알 수 있도록 하며 모든 의견에 대한 내용은 자동적으로 만들어짐
 - 결론도출 : 토론기간이 종료되면 의사결정자는 모든 의견을 고려해 결론을 도출하고 모두에게 공개함



<그림 2-3> 루미오 운영방식 (자료: 루미오 홈페이지)

- 제안자는 그룹을 설정해 함께 논의할 토론자를 모집하고, 토론하고 싶은 의제를 게시해 토론을 시작함
- 그룹 내 누구나 토론에 참여하고 의사결정을 함께할 수 있음
- 토론이 진행되고 의견이 축적되면 결론을 내리기 위해 토론 내용을 바탕으로 도출된 제안들을 게시함
- 토론 참여자들은 제안에 대해 동의(agree)/비동의(disagree)/기권(abstain)/거부(block)를 선택할 수 있음
 - 의견 선택 시 짧은 설명을 함께 입력해 선택에 대한 이유를 설명할 수 있음
- 토론 및 의사결정을 종료하면 토론자는 결과를 게시해 결과와 다음 단계를 모든 사람들이 알 수 있도록 함



<그림 2-4> 루미오 토론 및 제안 투표 진행 예시 (자료: 루미오 홈페이지)

5. 브리게이드

■ 개요

- 브리게이드(Brigade)는 미국 내 선거권을 가진 국민들 누구나 정치에 참여해 그들의 삶에 영향을 미치는 정책이나 투표에 대해 논의할 수 있도록 만들어진 소셜 미디어 서비스임
- 정치 및 다양한 사회적 이슈에 대해 자유롭게 이야기 나누는 토론의 장이며(이진순 외, 2016), 궁극적으로 이슈들이 실행으로 이어지는 것을 목표로 함
- 또한 참여자는 관심 있거나 선호하는 정치적 이슈에 대해 의견을 같이하는 사람들이 함께 모여 조직을 이룰 수 있음

■ 운영방식

- 브리게이드는 논의하고 싶은 안건을 오프라인 대신 온라인을 통해 공론화 하고, 누구나 자유롭게 자신의 의견을 답할 수 있음
- 토론 과정은 ①토론 주제(이슈) 게시, ②찬성/반대/보류 의견 제시, ③지지자 연결, ④실천방안 모색의 순서로 이루어짐
 - 토론주제 게시 : 논의하고 싶은 사회·정치적 이슈에 대한 자신의 의견을 브리게이드 게시판에 작성
 - 찬성/반대/보류 의견 게시 : 작성된 의견에 대해 시민들은 찬성/반대/보류 중 하나를 선택할 수 있으며, 이에 대한 이유를 함께 작성할 수 있음
 - 지지자 연결 : 브리게이드는 토론 제안자와 의견이 비슷한 사람을 체크해 서로 지지관계를 맺을 수 있도록 사용자간 연결을 도와줌
 - 실천방안 모색 : 제안자는 추천을 받은 이웃들과 추가로 논의할 수 있으며, 이를 바탕으로 함께 실천방안을 모색할 수 있도록 함
- 브리게이드는 의견 일치율이 높은 사용자들을 서로 연결시켜준다는 점에서 다른 사례들과 차별성을 가짐
- 또한 찬성과 반대에 대한 의견 게시 공간을 분리해, 의견이 일치하는 사람들이 서로의 의견을 잘 취합하고 발전시킬 수 있도록 하였음

■ 참여대상

- 브리게이드는 투표권을 가진 미국인을 대상으로 하며, 토론 참여 시 이를 인증한 후에 이용할 수 있음

6. 데모크라시 OS

■ 개요

- 데모크라시 OS는 아르헨티나의 개발자인 산티아고 시리(Santiago Siri)와 공동 창립자 피아 만시니(Pia Mancini)가 제작한 모바일 어플리케이션임
- 2012년 처음 제작되었으며, 시민들이 모바일 및 SNS를 활발히 이용하는 사회현상에 주목하면서 시민들이 이를 통해 정치에 참여할 수 있도록 오픈소스를 제공함
- 지역구 내 국회의원들이 제안한 법안에 시민들이 직접 찬반투표를 할 수 있으며, 각자의 의견을 개진할 수 있음(이진순 외, 2016)

■ 운영방식

- 데모크라시 OS는 크게 두 가지 방향으로 운영되고 있는데 ①지역구 의원들이 제출한 법안에 대해 시민들이 의견을 게시하거나 찬반투표를 하는 것과, ②시민들이 직접 토론할 내용을 제안할 수 있도록 운영하고 있음
- 시민들은 법안이나 토론 안건에 대해 찬반투표를 할 수 있음
- 또한 의회에 제출된 법안을 쉽게 풀어 데모크라시 OS에 제공하고 있으며, 각 지역구별 의원들의 법안 제출 현황을 제공하고 있음
- 자치구의 의원들은 투표결과를 참고해 법안에 대한 찬반투표를 할 수 있음



제안

제안서를 작성해 제안하고 싶은 내용이나 변화를 원하는 사항을 제시



토론

플랫폼 내에서 토론
(최상의 논의를 이끌어 낼 수 있으며 불필요한 언쟁을 거를 수 있음)

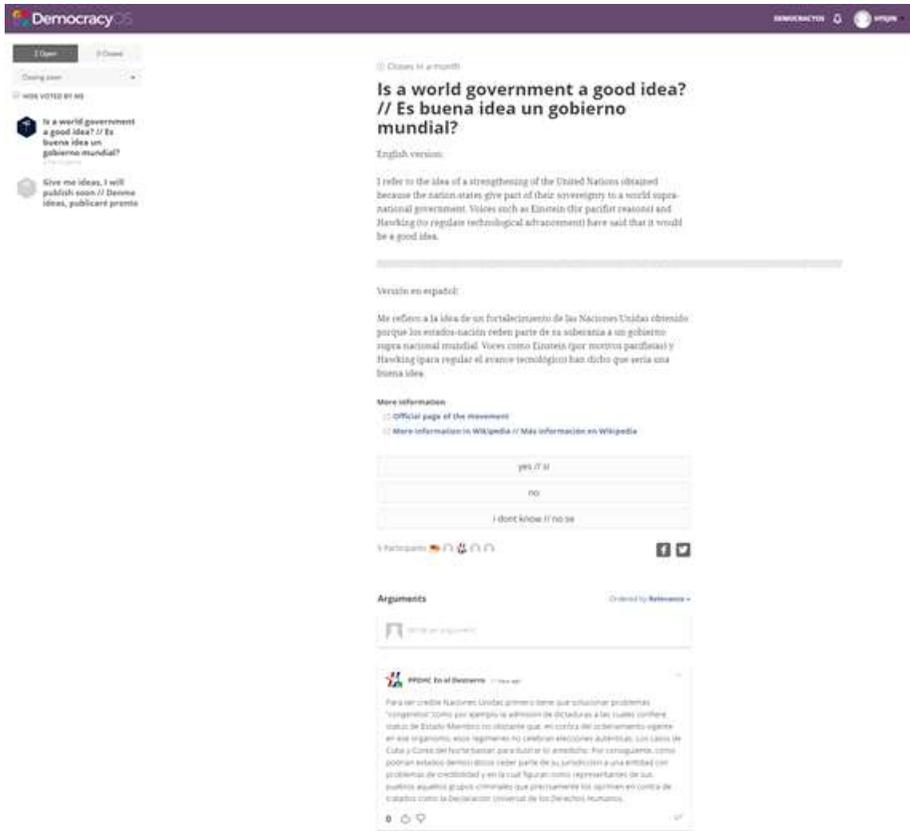


투표

명확한 기한을 정해 모든 사람들이 투표 결과에 도달할 수 있도록 하며, 끊임없는 토론을 피할 수 있도록 함

<그림 2-5> 데모크라시 OS 운영방식 (자료: 데모크라시 OS 홈페이지)

- 사용자는 인터넷 홈페이지 혹은 어플리케이션을 통해 토론하고자 하는 안건을 게시하고 이에 대한 설명 및 관련 자료를 함께 제공할 수 있음
- 토론 참여자들은 안건에 대해 찬성(yes)/반대(no)/보류(I don't know)를 선택할 수 있고, 안건에 대해 댓글을 작성해 논의할 수 있음
- 참여방법은 투표뿐만 아니라 사용자의 지정에 따라 다양한 방법을 이용할 수 있으며, 안건에 대한 새로운 아이디어 등을 받을 수 있는 창을 별도로 설정할 수 있음



<그림 2-6> 데모크라시 OS 운영 사례 (자료: 데모크라시 OS 홈페이지)

7. 아고라 보팅

■ 개요

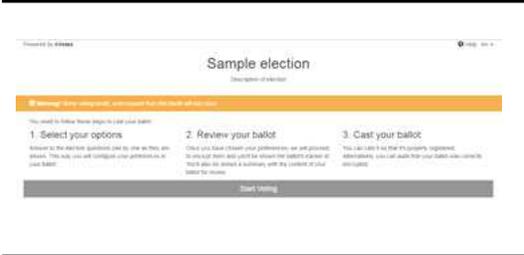
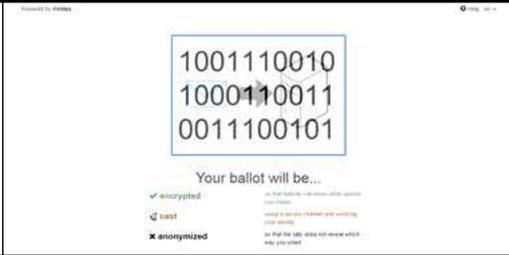
- 2014년 창당한 스페인의 포데모스(Podemos) 정당은 시민들이 자발적으로 참여하고 토론해 자신들의 문제를 해결하는 방식을 중앙정치에서도 실현하고자 하였음
- 포데모스 정당은 당내 의사결정이나 후보 선출 시 ‘아고라 보팅’을 이용해 온라인 투표로 모두를 선출하였음
- 아고라 보팅은 투표 시스템에 조작 방지와 투명성을 위해 블록체인¹⁾을 적용하였음

1) 블록체인은 수집된 정보를 분산시켜 모두에게 공유하는 알고리즘으로, 모든 정보를 공유하고 끊임없이 정보가 위변조 됐는지를 비교해줌. 따라서 전자투표가 왜곡될 수 있는 단점을 보완하는 보완책으로, 투표 참여자들은 본인의 투표가 올바르게 반영되었는지 감시할 수 있음(유성민, 2017)

■ 운영방식

- 아고라 보팅은 온라인 투표 시스템으로 사용자(유권자)는 컴퓨터, 태블릿, 스마트폰 등을 통해 투표할 수 있음
- 사용자는 계정 로그인 후 옵션 설정 뒤 투표에 참여할 수 있음
- 옵션 선택은 투표와 관련한 질문에
- 답변을 하나씩 보여주고, 사용자가 선택한 옵션에 따라 다음 투표 환경이 설정됨
- 투표완료 후에는 암호화가 진행되며, 투표자의 추적 ID가 표시됨
- 사용자가 자신의 투표결과를 다시 한 번 확인하고 검토할 수 있도록 투표 내용을 요약하여 보여줌
- 투표가 완료된 후에는 자신의 투표가 올바르게 등록 되었는지, 투표용지가 올바르게 암호화 되었는지 감시할 수 있음

<표 2-2> 아고라 보팅 운영방식

	
<p>1. 투표 안내</p>	<p>4. 투표결과 암호화</p>
	
<p>2. 투표 (1단계)</p>	<p>5. 투표결과 및 추적 ID 확인</p>
	
<p>3. 투표 (2단계)</p>	<p>6. 투표완료</p>

자료: nVotes 홈페이지

제2절 국내 온라인 플랫폼 운영 사례

1. 국회톡톡

■ 개요

- 국회톡톡은 시민이 입법을 제안하고 국회의원을 통해 직접 반영될 수 있도록 시민과 의원을 매칭하는 국내 최초 온라인 시민입법 플랫폼임(국회톡톡 보도자료, 2016.10.10.)
- 2016년 오픈하였으며, 와글, 개발자 조합 빠흐띠, 씽크탱크 더미래연구소가 협력해 기획·제작하였음

■ 운영방식

- 국회톡톡은 시민제안 및 지지 - 의원매칭 - 입법활동 3단계로 운영되고 있음

<표 2-3> 국회톡톡 운영 단계별 사례

1. 시민참여	2. 의원매칭	3. 입법활동

자료: 국회톡톡 보도자료

- 법안을 제안하고 시민들의 지지를 1,000명 이상 받을 경우 관련 상임위원회에 속한 국회의원들과 직접 연결해 국회의원들이 법안을 발의하도록 함
- 매칭기간은 약 2주 정도이며, 이 기간 동안 국회의원들이 제안에 대해 응답하지 않을 경우 매칭 실패로 법안이 발의되지 못함
- 국회의원들이 제안에 응답한 경우 국회의원과 시민이 서로 소통하며 법안을 작성하고, 모든 입법 활동에 대한 사항은 타임라인을 통해 공개하고 있음

2. 빠띠

■ 개요

- 빠띠는 기존 정치문제의 개선을 위해 IT기술을 접목한 새로운 민주주의를 실험하고자 만들어진 플랫폼임
- “기술을 활용한 더 나은 민주주의의 실현과, 그를 통한 여러 사회문제의 해결”을 목표로, 민주주의 발전에 필요한 사회운영시스템(Society Operating System)을 만들고 있음
- 사용자들은 국회나 정부와 같은 정치조직에 대한 논의뿐만 아니라 일상생활에 필요한 이슈까지 다양한 범위에 대해 함께 모여 토론할 수 있음
- 빠띠는 사용자가 단순히 토론하는 것에 그치지 않고 참가자들이 서로 연결되고 실질적인 행동으로 이어질 수 있도록 도움을 주기위해 만들어진 플랫폼임

■ 운영방식

- 빠띠는 ①토론제안/논의, ②투표, ③자료모음(정보제공), ④이슈디렉토리/위키, ⑤그룹 등의 기능을 활용할 수 있음
- 논의하고자 하는 안건이 있거나 결정이 필요할 때는 토론 제안/논의를 이용할 수 있음
- 또한 찬반의견이 궁금하거나 결정이 필요한 경우 투표를 활용할 수 있으며, 이는 반드시 의제에 대한 결론으로 연결되지 않고 다음 논의에 활용하거나 더 나은 대안을 만드는 등으로 활용할 수 있음
- 토론에 참여하는 사용자는 누구나 관련 자료에 대한 정보를 축적할 수 있으며, 자료 탭을 따로 운영하면서 관련 뉴스, 문서, 웹 링크 등을 업로드 할 수 있음

- 이슈디렉토리/위키는 논의한 내용이나 사용자가 업로드 한 자료, 투표결과 등을 정리하고, 참여자들과 운영규칙 등을 작성할 수 있음
- 빠띠 참여자들은 한 그룹에만 속해있지 않고 다른 그룹과 함께 연계해 새로운 그룹으로 만들 수 있음



<그림 2-7> 빠띠 운영방식

■ 기타사항

- 빠띠는 여러 그룹이 운영되고 있는데, 그 중 하나가 국회톡톡 그룹임
- 앞서 설명한 국회톡톡의 안건이 빠띠에 게시되어 찬성/반대에 대한 토론과 투표를 진행하고, 결과 및 진행사항은 국회톡톡과 빠띠에 함께 게시되고 있음

3. 민주주의 서울

■ 개요

- 민주주의 서울²⁾은 기존의 시민제안 플랫폼인 ‘천만상상 오아시스³⁾’를 발전시킨 형태임
- 민주주의 서울은 시민이 정책을 제안하고, 결정한 뒤 시민과 서울시가 함께 실행할 수 있도록 만든 온라인 플랫폼임
- 서울 시민 누구나 서울시와 관련한 아이디어에 대해 제시할 수 있음
- 천만상상오아시스의 경우 시민이 제안하지만 실행 여부를 알기 어렵고, 실행 과정에 시민이 참여할 수 없다는 한계가 있었음

2) 2017년 10월 24일 기준으로 서울시 천만상상 오아시스는 민주주의 서울로 변경되었음

3) 천만상상 오아시스는 2006년 서비스 시작 이후 2017년 9월까지 총 16만 7천 여건의 제안이 접수되었음(서울시 보도자료, 2017.10.24.)

- 민주주의 서울은 이러한 한계를 보완해 시민이 정책 제안부터 정책 결정, 실행까지 모든 영역에 참여할 수 있도록 개선되었음

■ 운영방식

- 민주주의서울은 시민이 직접 제안하는 것과 서울시가 시민에게 의견을 묻는 두 가지 형식으로 운영됨
- 시민제안은 제안→결정→실행의 절차를 통해 이루어짐
 - 제안은 자유제안과 마을제안으로 구분됨
 - ‘자유제안’은 서울시 전반에 대한 안건에 대해 자유롭게 게시할 수 있으며, ‘마을제안’은 거주지 또는 주변 특정 지역에 대해 안건을 제시할 수 있음
- 시민들이 제안한 안건들은 다른 시민들의 공감을 얻게 되고, 공감을 많이 얻은 안건은 관련부서에 이관해 전문가 및 담당부서의 답변을 받음
- 시민제안은 10일 동안 숙의과정을 거치고, 이후 실행부서로 이관되어 20일간 채택/부분채택/미채택 여부를 검토함
- 제안 중 서울시가 실현 가능할 것으로 판단되는 안건은 투표를 통해 직접 선정함
- 실행단계는 시민 투표로 결정된 제안이 어떻게 실행되고 있는지 확인할 수 있음
- ‘서울시가 묻습니다’는 서울시가 특정 안건에 대해 시민들의 찬반의견을 수렴하는 공간임
 - 서울시는 정책의 찬성, 반대 자료를 시민에게 공개하고 시민은 자료를 바탕으로 찬성과 반대를 결정함



<그림 2-8> 민주주의 서울 운영방식

4. 서울 디자인 거버넌스

■ 개요

- 디자인 거버넌스는 다양한 주체들이 함께 참여하고 소통하며 공공 문제를 디자인으로 해결해가는 민관협력체계를 의미함
- 서울시는 2015년부터 다양한 사회 문제 발굴 및 아이디어에 대한 시민 제안을 받았으며, 지역주민, 대학생, 전문가, 기업 등 다양한 사회주체들이 참여할 수 있도록 하였음
- 2015년 4개 사업, 2016년 5개 시범사업이 완료 되었고, 2017년은 6개의 사업을 완료하였음(2017.12월 기준)

■ 운영방식

- 디자인 거버넌스는 주체가 제안한 안전에 대해 각 분야별(시민참여, 디자인, 예술, 미디어, 서비스 경영 등) 전문가의 심사를 바탕으로 1차 주제를 선정하고, 2차 시민투표를 통해 최종 주제를 선정함
- 제안은 특정 기간 없이 수시로 가능하며, 2개월에 한 번 안전을 선정함
- 선정된 주제에 대한 사업 진행을 위해 실행팀이 구성되며, 사업 진행을 위해 팀원에 대한 교육을 수행함
 - 서울 디자인 거버넌스의 경우 제안이 실행되는 단계에서 프로젝트에 함께 참여할 지역 기반 활동가(마을공동체 전문가, 디자이너, 예술가 등) 및 관심 있는 시민, 전문가 등 실행팀을 구성하는 특징이 있음
- 실행팀은 현장조사, 인터뷰, 워크숍 등을 통해 디자인 콘셉트를 정하고 아이디어 구현 및 발전 과정을 통해 최종 실행방안을 마련함
- 사업 진행 중 필요한 경우 전문가 자문단이 디자인 및 내용에 대한 자문 실시



<그림 2-9> 서울 디자인 거버넌스 운영체계

5. 서울 천만인소

■ 개요

- 서울 천만인소는 온라인 청원창구로, 시민들이 서울시와 관련한 정책을 건의하거나 불합리한 점의 개선 요구 등 자유롭게 제안하면서 서울시정에 참여할 수 있음
- 청원 이외에 행정기관에 특정한 처분 요구 등과 같은 민원이나 시정 관련 아이디어는 ‘응답소’ 나 ‘민주주의 서울’ 등 다른 온라인 플랫폼을 활용할 수 있음
- 또한 청원 제외사항을 규정해 청원 이외에 공공의 목적이 부합하지 않는 게시물에 대해 제한하고 있음

청원 제외 사항

1. 국가안전을 저해하거나 보안 관련 법규에 위배되는 내용을 포함한 게시물
2. 정치적 목적이 있는 게시물
3. 특정 기관·단체 및 행정기관을 근거 없이 비난하는 게시물
4. 특정인을 비방하거나 명예훼손의 우려가 있는 게시물
5. 영리목적의 상업성 광고 및 저작권을 침해할 수 있는 게시물
6. 욕설·음란물 등 불건전한 게시물
7. 실명을 원칙으로 하는 경우에 실명을 사용하지 아니하거나 실명이 아닌 것으로 판명된 게시물
8. 같은 사람 또는 같은 사람이라고 인정되는 자가 같거나 유사한 내용을 반복적으로 올리는 게시물
9. 그밖에 공익을 저해하거나 게시판 운영 취지에 맞지 아니하는 게시물

자료: 서울 천만인소 홈페이지 (https://petition.seoul.go.kr/main/info_intro.web)

■ 운영방식

- 시민이 청원서를 등록하면 관리자가 검토 후 정식으로 청원 등록
 - 청원서 작성 시 서울시 홈페이지 회원등록이 필요하며, 로그인 후 이용 가능
 - 유사한 청원제목이 있는지 확인 후 청원신청서를 작성해야 함
- 30일간 시민의견과 지지를 받으며, 천명 이상의 지지를 받으면 청원이 성립됨
- 시민논의 후 서울시는 정책 반영을 검토하고, 이에 대한 답변을 제공함



<그림 2-10> 서울 천만인소 처리절차

제3절 시사점

■ 국내외 사례 적용점 도출

- 국내외 시민참여 온라인 플랫폼 운영 사례를 살펴본 결과 운영 방식 및 토론 주제, 참여 대상 등에서 플랫폼 특성에 따른 차이를 확인할 수 있었음
- 수다플랫폼의 경우 시정과 관련한 정책 토론을 목적으로 하고 있으므로, 사례별 운영 방식을 검토한 후 반영 여부를 결정하였음
- 운영 방식 및 참여대상 등에 대한 범위 설정은 먼저 시범운영에 적용하고, 이후 실질적 운영을 통해 개선점이나 보완사항을 논의해 수정해나갈 예정임

■ 운영 절차

- 각 사례별 온라인 플랫폼 운영절차는 크게 (정책)제안-토론-투표-전문가 연결-결정(실행)으로 구분할 수 있음
- 사례별 세부적인 처리 절차 및 과정은 차이가 있으나, 시민들이 토론 주제나 제안할 의견이 있을 경우 이를 제안하고 토론 및 숙의과정을 거쳐 결정하는 과정은 유사하게 나타나고 있음
 - 투표 과정의 경우 의사결정을 위한 도구로 이용되는 경우도 있으며, 일정 기준 이상의 지지자를 확보해 정책 수립의 기반으로 활용되는 경우도 있음
 - 또한 필요한 경우 국회의원이거나 제안 분야의 전문가를 연결해 정책을 발전시켜나가는 사례도 확인할 수 있었음
 - 제안된 의견에 대한 결정 및 실행은 실질적인 정책 혹은 입법 수립을 의미하며, 이러한 과정은 주로 정부의 정책 제안을 담당하는 사례에서 이용되고 있음

사례		(정책)제안	토론(숙의과정)	투표	전문가(의원) 연결	결정(실행)
국내	디사이드마드러드	●	●	●		●
	오픈미니스트리	●	●	●	●	●
	루미오	●	●	●		●
	브리케이드	●	●	●		●
	아고라보팅	●	●	●		●
국외	국회독독	●	●	●	●	●
	빠띠	●	●	●		●
	민주주의 서울	●	●	●		●
	서울 디자인 거버넌스	●	●	●	●	●
	서울 천만인소	●	●	●		●

<그림 2-11> 사례별 온라인 플랫폼 운영 방식

■ 참여 제한

- 국내외 사례 중 연령, 국적, 거주지 등에 따라 온라인 플랫폼이 제한되는 경우를 확인할 수 있음
 - 이러한 경우 국가 혹은 지역의 정책을 수립하는 과정에서 해당 지역에 거주하지 않는 시민들의 참여로 인해 거주자들이 정책에 영향을 받을 수 있으므로 이를 방지하기 위한 것으로 판단됨
 - 향후 수다플랫폼 운영 시에도 참여자의 거주 지역을 제한 조건으로 설정할 것 인지에 대한 결정이 필요함

〈표 3-4〉 온라인 플랫폼 참여 범위

사례	참여범위
디사이드마드리드	<ul style="list-style-type: none"> • 16세 이상 등록 유권자 • 마드리드 시민
브리게이드	<ul style="list-style-type: none"> • 선거권을 가진 미국인
민주주의 서울	<ul style="list-style-type: none"> • 서울시민
서울 천만인소	<ul style="list-style-type: none"> • 서울시민 (서울시 홈페이지 회원등록 후 이용 가능)
오픈미니스트리	<ul style="list-style-type: none"> • 제한 없음
루미오	
데모크라시 OS	
아고라 보팅	
국회톡톡	
빠띠	
서울 디자인 거버넌스	

■ 토론 주제

- 정부 정책과 관련한 온라인 플랫폼 운영의 경우 토론 주제가 지역과 관련한 정책, 법안 등에 국한되는 경우가 있음
 - 디사이드 마드리드, 민주주의 서울, 국회톡톡 등 시정(국정)과 직접적인 연관이 있는 경우 이와 관련한 정책 및 아이디어에 대해 토론할 수 있음
 - 반면 루미오, 아고라 보팅, 빠띠 등은 시민 주도적 플랫폼으로 참여자, 토론 주제 등에 대한 제한이 없음

■ 수다플랫폼 적용방향

- 국내외 사례를 바탕으로 수다플랫폼 시범운영에 필요한 적용 방향을 살펴보았음
 - 수다플랫폼은 수원시에 필요한 정책, 제도 등을 수립하는 과정에서 시민들이 함께 참여하고 논의하기 위한 것임
 - 따라서 사례연구를 통해 수다플랫폼 운영목적에 부합할 수 있는 적용점을 도출하였음
- 수다플랫폼 운영 방식은 사례와 같이 정책 제안-토론-투표-결정(실행)의 과정을 기반으로 수립하는 것이 바람직한 것으로 판단됨
 - 정책제안은 수원시 시민 누구나 참여 가능하도록 설정하며, 수원시민 외 거주자의 참여 제한에 대해서 논의할 필요가 있음
 - 투표는 정책 수립을 위한 시민들의 지지를 확보하기 위한 것으로, 일정한 기준을 설정해 이를 초과하는 경우 정책 수립이 가능하도록 설정함
- 온라인 플랫폼 사례를 통한 적용점은 먼저 수다플랫폼 시범운영에 적용하며, 이후 시범운영을 통해 도출되는 문제나 개선 방향을 논의해 본운영 방향을 논의하는 것이 바람직할 것으로 판단됨

제3장 온라인 플랫폼 운용체계 및 시범운영

제1절 운영 개요

1. 수다플랫폼 운영 배경 및 목표

■ 운영배경

- 2017년 수원시는 시민의정부 신년포럼을 통해 시민참여 온라인 플랫폼 구축에 대한 공감대가 형성되었고, 이러한 사항들이 ‘수원 시민의 정부 기본계획’에 포함되었음
- 따라서 시민들이 단순한 의견이나 민원을 요청하는 것이 아니라, 시민과 시가 함께 소통하면서 정책을 결정해 나가는 방식의 새로운 시민참여 방식의 필요성이 대두되었음
- 수다플랫폼은 시민참여를 바탕으로 하는 온라인 소통 채널로 다수의 사람들이 의견을 제시하고, 의견에 대해 상호교환 및 토론하며, 투표를 통해 의사결정을 하는 새로운 형식의 참여민주주의 형태임

■ 운영근거

- 수다플랫폼은 행정절차법제52조(국민참여확대노력) 및 53조(전자적 정책토론) 및 행정절차법 시행령 제25조의 2(국민참여 확대를 위한 참여방법과 협력의 기회제공)를 근거로 운영함

행정절차법

52조(국민참여 확대 노력) 행정청은 행정과정에서 국민의 참여를 확대하기 위하여 다양한 참여방법과 협력의 기회를 제공하도록 노력하여야 한다.

53조(전자적 정책토론)

- ① 행정청은 국민에게 영향을 미치는 주요 정책 등에 대하여 국민의 다양하고 창의적인 의견을 널리 수렴하기 위하여 정보통신망을 이용한 정책토론(이하 이 조에서 “전자적 정책토론”이라 한다)을 실시할 수 있다.
- ② 행정청은 효율적인 전자적 정책토론을 위하여 과제별로 한시적인 토론 패널을 구성하여 해당 토론에 참여시킬 수 있다. 이 경우 패널의 구성에 있어서는 공정성 및 객관성이 확보될 수 있도록 노력하여야 한다.
- ③ 행정청은 전자적 정책토론이 공정하고 중립적으로 운영되도록 하기 위하여 필요한 조치를 할 수 있다.
- ④ 토론 패널의 구성, 운영방법, 그 밖에 전자적 정책토론의 운영을 위하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

행정절차법 시행령

- ① 행정청은 법 제52조에 따라 다음 각 호의 참여방법과 협력의 기회 제공을 통하여 행정과정에 국민의 참여를 확대할 수 있도록 노력하여야 한다.
 - 1. 법 제22조에 따른 청문, 공청회, 의견제출과 그 밖의 토론회, 간담회, 설명회
 - 2. 법 제53조에 따른 전자적 정책토론
 - 3. 「국민 제안 규정」 제2조제1호에 따른 국민제안 및 같은 조 제2호에 따른 공모제안
 - 4. 온라인 투표, 설문조사 등 여론조사
 - 5. 자원봉사활동 또는 사회공헌활동 등을 통한 협력의 기회 제공
- ② 행정청은 국민의 의사나 수요를 행정과정에 반영하기 위하여 다음 각 호의 기법을 활용할 수 있다.
 - 1. 일반인, 전문가가 직접 참여하여 국민의 수요를 관찰·분석함으로써 공공정책 및 서비스를 개발·개선하는 공공서비스디자인 기법
 - 2. 빅데이터(대용량의 정형 또는 비정형의 데이터세트를 말한다) 분석기법
 - 3. 그 밖에 국민의 의사나 수요를 확인하여 행정과정에 반영할 수 있는 기법
- ③ 행정청은 제1항에 따른 참여방법과 협력의 기회 제공 또는 제2항에 따른 기법의 활용을 위하여 국민과 전문가의 의견을 듣거나 정책에 대하여 토론, 투표, 평가할 수 있는 온라인 국민참여 플랫폼을 적극 활용하여야 한다.
- ④ 행정청은 제1항에 따른 참여방법과 협력의 기회 제공을 통하여 국민의 의견이 제출되거나 제2항에 따른 각법의 활용을 통하여 국민의 의사 또는 수요가 확인된 경우 특별한 사유가 없으면 이를 존중하여 처리하여야 한다.

- 또한 민원처리에 관한 법률 제45조(국민제안의 처리)를 기반으로 함

민원처리에 관한 법률

- 제45조(국민제안의 처리) ① 중앙행정기관의 장, 지방자치단체의 장 등 대통령령으로 정하는 행정기관의 장은 정부시책이나 행정제도 및 그 운영의 개선에 관한 국민제안을 접수·처리하여야 한다.
- ② 제1항에 따른 국민제안의 운영 및 절차 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

■ 수다플랫폼 운영 목표

- 수다플랫폼은 기존 시민참여제도의 시·공간의 제약 극복을 목표로 함
- 시민의 정부의 지향점인 시민이 참여하는 직접 민주주의, 속의 민주주의 구현을 위한 기반을 조성하고자 함
- 이를 바탕으로 모든 시민이 제약 없이 시정에 참여할 수 있는 스마트 거버넌스를 실현하고자 함

2. 운영방식

■ 수다플랫폼 구축 및 운영

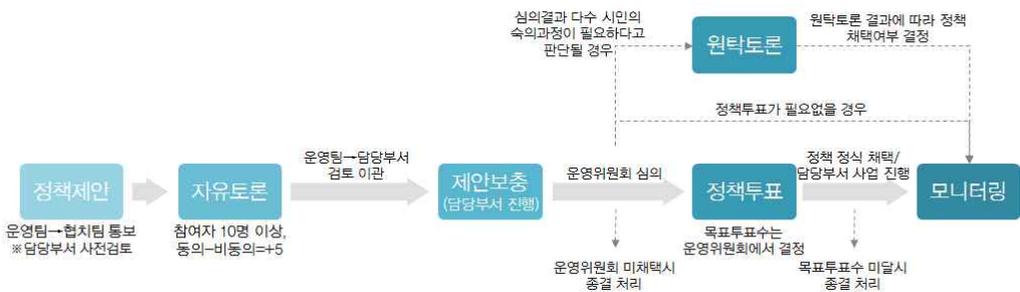
- 수다플랫폼은 「시민의 정부 온라인 플랫폼 개발」 연구를 통해 홈페이지 구축 및 운영 방향을 설정하였음
- 2017년 11월 15일부터 시범운영을 시작하고, 이후 개선점을 보완해 2018년 6월 중 본 운영을 시행할 예정임
 - 시범운영을 통해 홈페이지 운영 및 개선사항에 대해 충분히 논의 후 구체적인 운영 방안 도출 예정
 - 홈페이지는 시범운영 기간 동안 수다플랫폼 홈페이지(<http://www.sooda.or.kr/>)를 이용하며, 향후 본 운영 시 수원시청 홈페이지 내에 구축할 예정임
- 본 운영에서의 혼선을 방지하기 위해 시범운영 기간 내 수다플랫폼 홍보는 최소화 하였음
 - 시범운영은 수다플랫폼 홈페이지(<http://www.sooda.or.kr/>)를 활용하고 있으나, 향후 본 운영 시 URL이 변경되므로 혼선을 최소화 할 필요가 있음
 - 시범운영 기간에는 합리적인 논의 구조 구축 및 실제 운영에 나타나는 행정적 개선점을 도출하는데 초점을 맞추었음
- 온라인 플랫폼 명칭은 현재 ‘수다플랫폼’ 을 이용하고 있으나, 향후 본운영 시에는 공모를 통해 정식 명칭을 선정할 예정임

〈표 3-1〉 수다플랫폼 운영계획

	시범운영	본운영
사용시스템	수다플랫폼 홈페이지 이용 (http://www.sooda.or.kr/)	수원시 홈페이지에 구축
이름	Sooda	공모를 통해 정식명칭 선정
운영 시작일시	2017.11.15	2018.06월 중
운영예시		

■ 수다플랫폼 운영절차

- 수다플랫폼은 시민과 수원시가 함께 정책을 만들어나가는 온라인 플랫폼임
 - 정책 제안에서 실행까지 모든 과정에 시민들이 참여할 수 있으며, 진행되는 과정은 홈페이지를 통해 모니터링 가능함
- 운영 절차는 정책제안 - 자유토론 - 제안보충 - 정책투표(원탁토론) - 완료 및 모니터링의 순으로 이루어짐
 - 시민들은 제안하고 싶은 정책 아이디어나 토론하고 싶은 안건이 있으면 정책 제안을 통해 자유롭게 토론을 시작할 수 있음
 - 최초 제안글 업로드 시 담당부서 사전 검토를 위해 운영팀에서 담당부서에 사전 알림 전송
 - 시민들은 게시된 안건에 대해 자유롭게 토론 가능
 - 안건이 일정 기준 이상의 동의자를 확보하면 담당부서에서 안건에 대한 공식 검토 시작
 - 필요한 경우 정책투표나 원탁토론을 통해 정책의 정식 채택여부 결정
 - 정식 채택 후 정책 수립 및 시행까지 모든 과정에 대해 시민들이 모니터링 할 수 있도록 진행사항 전반을 수다플랫폼에 게시



<그림 3-1> 수다플랫폼 운영절차

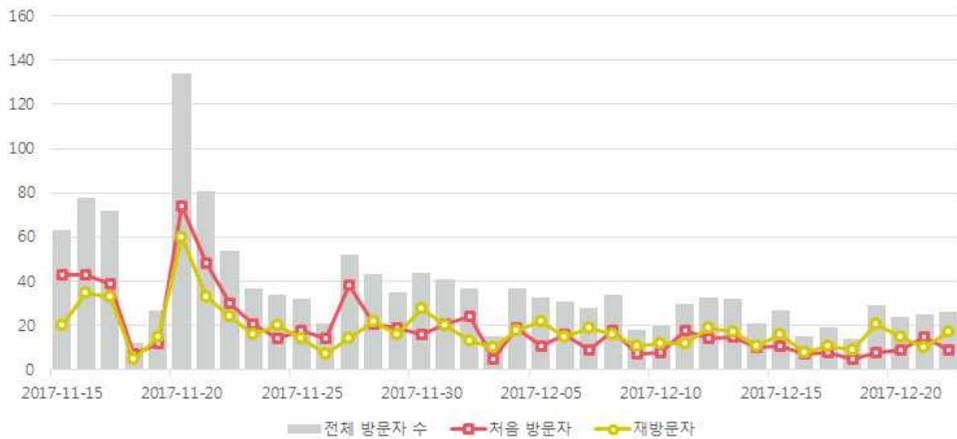
- 현재는 수다플랫폼 관리자(수원시정연구원, 수원시청 정책기획과) - 담당부서가 연계한 구조이나 향후 본 운영시 수다플랫폼의 전반적인 운영은 정책기획과(시민협치팀), 각 제안에 대한 담당은 담당부서가 전담해 시민과 상호교류하며 운영할 예정임

제2절 수다플랫폼 시범운영 결과

1. 수다플랫폼 운영 통계 분석⁴⁾

■ 시범운영 기간 동안의 접속자 현황에 대한 통계분석 실시

- 시범운영 시작일(2017년 11월 15일)부터 2017년 12월 22일까지 총 38일간 홈페이지 활동에 대한 분석을 실시하였음
- 기간 내 홈페이지 방문자 수는 총 1,408명이며, 첫 방문자는 724명, 재방문자는 684명으로 재방문 비율도 상당히 높은 것으로 확인되었음



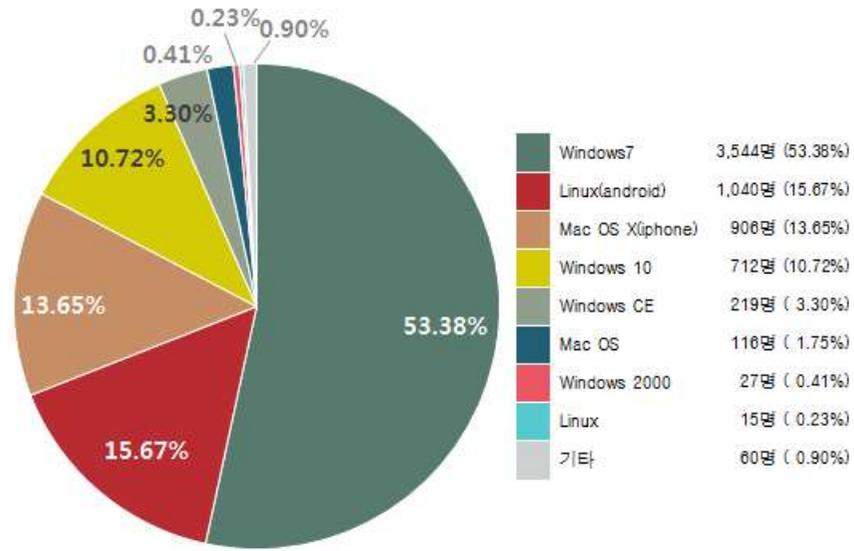
<그림 3-2> 수다플랫폼 일별 방문자 수

■ 데스크탑과 스마트폰 페이지뷰⁵⁾ 통계

- 기간 내 홈페이지 페이지뷰 횟수는 총 6,639건이며, 스마트폰보다 데스크탑을 통해 접속한 횟수가 더 많았음
 - 데스크탑 접속자의 페이지뷰 횟수는 4,633건으로 약 69.78%의 높은 비율을 차지하였음
 - 이는 일평균 약 122명의 사람들이 데스크탑을 통해 접속한 것으로 볼 수 있음
 - 스마트폰 접속자는 총 1,946명으로 약 29.32% 정도임
 - 일평균 약 52명이 접속하였으며, 데스크탑 접속자 비율의 약 30% 정도인 것으로 확인되었음

4) 접속자 통계는 같은 일자를 검색하더라도 시간에 따라 변동될 수 있음 (통계 자료 출처: 글라디올러스 (<http://www.gladiolus.co.kr/>))

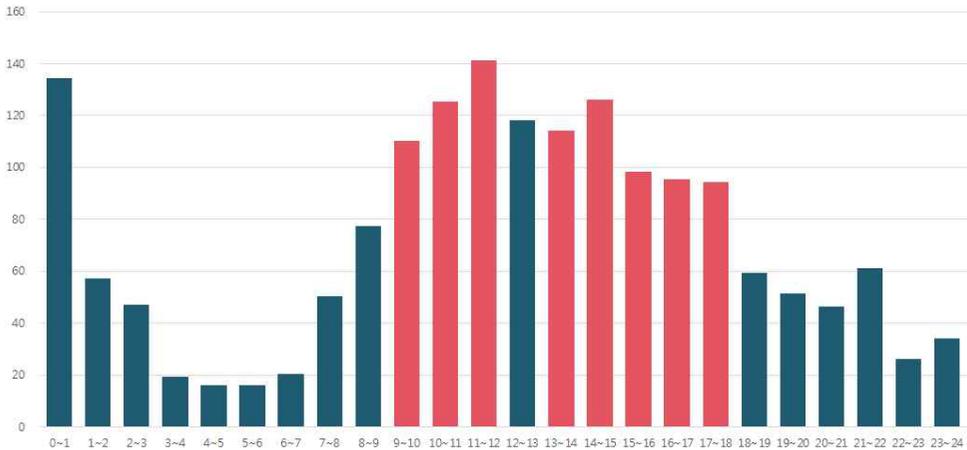
5) 사용자가 특정 사이트에 들어가 홈페이지를 클릭하여 열어본 수치를 계량화 한 것



<그림 3-3> 운영체제별 페이지뷰 빈도

■ 접속 시간대별 통계분석

- 시간대별 접속자를 분석한 결과 총 1,741명의 접속자 중 오전 11시~12시와 자정~새벽 1시의 접속자 비율이 가장 높았음
 - 접속자는 검색 로봇 1,193건을 제외한 결과임
 - 오전 11시~12시 접속자는 약 8.12%, 자정~새벽 1시는 7.71%, 이후 오후 2~3시 접속자가 7.25%, 오전 10시~11시 7.20%의 순으로 나타남

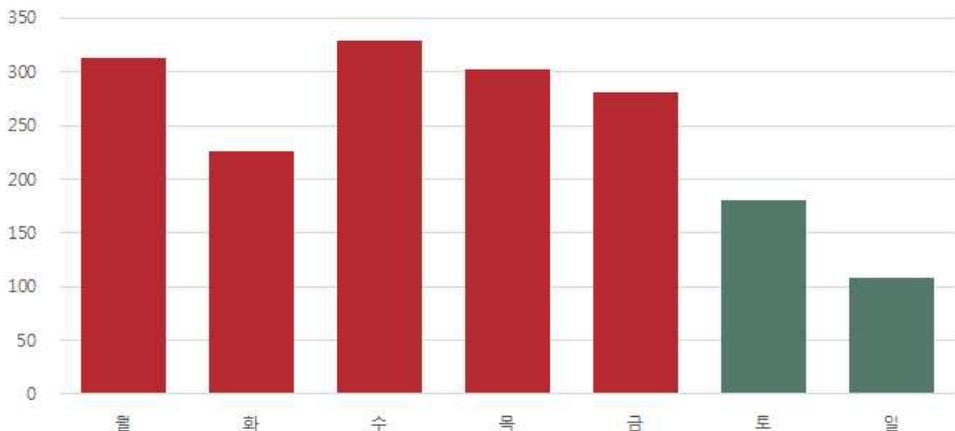


<그림 3-4> 시간대별 수다플랫폼 접속자 수

- 접속 시간대를 살펴보면 통상적인 근무시간에 약 52%인 905명이 접속하였고, 근무 시간 외에는 48%인 약 835명이 접속하였음
- 근무시간에는 시간당 113.2명, 근무 외 시간에는 52.2명으로 근무시간 대비 46.1%에 불과하지만 취침시간을 감안하면 매우 높은 수치임을 알 수 있음

■ 요일별 접속 통계 분석

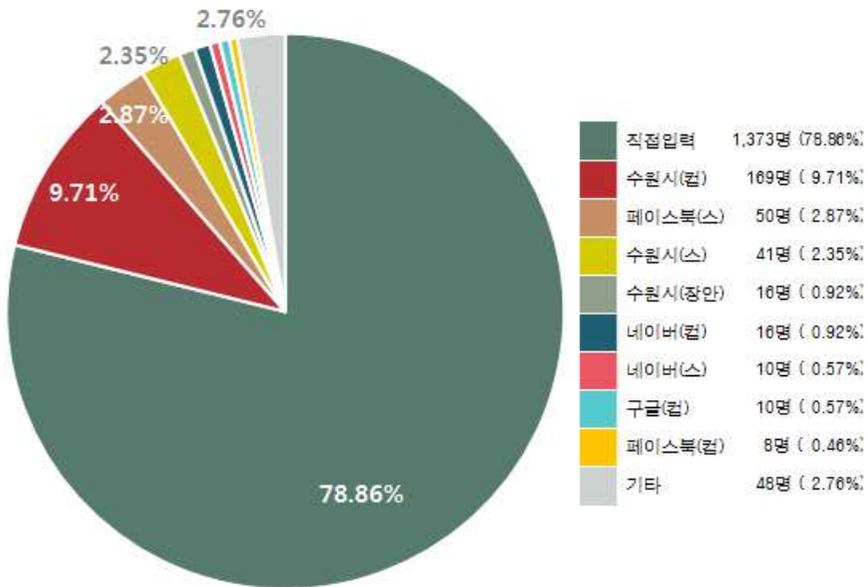
- 총 1,741명의 접속자 중 요일별 접속자 분석 결과 수요일, 월요일, 목요일이 가장 높은 비율로 나타남
 - 수요일은 약 18.93%, 월요일 17.95%, 목요일 17.38% 순으로 나타났으며, 주로 평일의 접속빈도가 높은 것으로 확인됨
 - 평일은 약 1,452명이 접속하여 약 83.4%의 비율을 나타내고 있으며 이는 일 평균 약 290여 명이 접속한 결과임
 - 주말은 약 289명이 접속하였고, 총 16.6%의 비율을 차지하고 있음
 - 이는 일평균 약 144.6명의 시민들이 접속한 수치임
- 주말은 평일 대비 약 49.8%의 접속자가 방문하는 것으로 나타나고 있으며, 이러한 결과는 시민들이 주말에도 시정에 대한 높은 관심을 가지고 있는 것으로 판단할 수 있음



<그림 3-5> 요일별 수다플랫폼 접속자 수

■ 도메인별 접속 통계 분석

- 총 1,741명의 접속자 중 도메인 직접 입력은 78.86%, 수원시 홈페이지는 12.98%, 페이스북 3.33%의 순으로 직접 입력을 통해 수다플랫폼에 접속하는 시민들의 비율이 매우 높은 것으로 확인됨
 - 이 중 수원시 홈페이지는 데스크탑 접속이 9.71%, 스마트폰 접속 2.35%, 장안구 홈페이지 접속이 0.92% 순으로 나타남
 - 페이스북은 스마트폰 접속이 2.87%, 데스크탑 접속 0.46%의 순으로 나타남
- 이러한 결과는 시범운영 동안 시민계획단 등의 홍보 시 URL을 입력한 문자 홍보, 언론 보도자료, 토론회 등의 자료, 구전 등으로 인한 접속이 많았음을 의미함



<그림 3-6> 도메인별 수다플랫폼 접속자 수

2. 접수 의견에 대한 분석

1) 정책제안 게시글 현황

- 시범운영 기간 동안 총 3건의 정책 제안이 있었으며, 총 488명이 게시글에 참여(조회)하였음

- 현재 3건의 정책제안 모두 5명의 동의자 수를 확보해 제안 보충 단계에 있으며, 각 담당부서에서 답변을 작성하고 있음

〈표 3-2〉 수다플랫폼 정책제안(게시글) 현황*

게시글	게시일자	참여자 수	동의자 수	진행단계
유치원 추첨문제	2017.11.20	180명	8명	제안보충
전통시장 내 편의시설	2017.11.29	168명	5명	제안보충
수원종합운동장 주차 사전예약제 개선	2017.12.02	140명	7명	제안보충

* 기준일자 : 2017.12.22

2) 게시글 주제별 진행사항 및 결과

■ 유치원 추첨제 문제

- 수다플랫폼에 게시된 첫 정책제안으로, 유치원 추첨제도에 대한 불합리성과 번거로움에 대한 문제를 제기하였음
 - 이를 해결하기 위해 지역 내 유치원수 확대 및 공정한 투표시스템 개발·보급이 필요하다는 의견이 있었음
 - 또한 댓글을 통해 초등학교 유휴 교실을 활용한 병설유치원 확대 등의 제안이 추가적으로 제시되었음
- 이에 대한 시 담당부서는 향후 여건을 고려해 유치원 수 확대 및 병설유치원 증설을 위해 노력하겠다는 답변과, 경기도 교육청에서 2018년도 원아모집에 유치원 입학관리 시스템을 사용하였다는 답변을 제시하였음

〈표 3-3〉 유치원 추첨 문제에 대한 정책 제안 및 부서 답변

정책 제안 내용	담당부서 답변
유치원 수 확대	향후 취원대상 아동, 공동주택 입주현황, 유아 교육기관 수용여건, 예산 등을 종합검토해 취원기회 확대를 위해 노력하겠음
초등학교 유휴교실을 활용한 병설유치원 확대 (댓글 추가 제안)	다각적인 검토를 통해 유휴교실 전환이 가능할 경우 관계기관과 협의하여 증설하겠음
사립유치원의 공정한 투표시스템 개발 및 보급(댓글 추가 제안)	경기도 교육청에서 2018년 유치원 유아모집을 위해 유치원 입학관리 시스템을 사용한 바 있음

■ 전통시장 내 편의시설 구축

- 전통시장 내에 푸드코트와 같이 시장 내 음식물을 먹을 수 있는 장소를 마련할 필요가 있음을 제안하였음
- 또한 창업외식과 관련한 교육을 함께 제공할 수 있는 공간이 마련된다면, 전통시장 활성화와 향후 창업 교육에 유용할 수 있음을 제안하였음
- 다만 아직 담당부서에서 답변 검토 중으로 답변이 처리되지 않았음(2017.12.22. 기준)

■ 수원 종합운동장 주차 사전예약제 개선

- 수원시 종합운동장의 주차 사전예약제에 대한 개선이 시급함을 제안하였음
- 현재와 같은 주차장 운영 방식이 이용자들의 불편함을 초래할 뿐만 아니라 수원 종합운동장 운영에도 영향을 미칠 수 있으므로, 사전 주차 예약제에 선결제 시스템을 마련하는 것이 필요하다는 의견을 제시하였음
- 이에대해 담당부서는 현재 주차관리 시스템의 구조와 추가 구조에 대한 기술, 관리, 운영사항 등 면밀한 검토가 필요하며, 시행가능성에 대한 판단이 불분명해 제안을 이행할 수 없다고 답변하였음

<표 3-4> 수원 종합운동장 주차 사전예약제에 대한 정책 제안 및 부서 답변

정책 제안 내용	담당부서 답변
사전주차예약제에 선결제 시스템 마련	현 주차관리 시스템의 구조와 추가 구조에 대한 기술, 관리, 운영사항 등 면밀한 검토가 필요하며, 시행 가능성에 대한 판단이 불분명함

3) 시민계획단 운영 결과

■ 시민계획단 운영 개요

- 수원시에서 수행하고 있는 ‘2017 도시정책 시민계획단’ 운영을 수다플랫폼을 통해 진행하면서, 수다플랫폼을 통해 시 정책 제안에 대한 시민의견 수렴 방식을 점검하고자 하였음
- 시민계획단 참가자 모집부터 원탁토론 전 사전 설문조사, 원탁토론 진행 후 결과 보고까지 모든 과정을 수다플랫폼을 통해 게시하고 진행하였음

- 2017년 10월 31일부터 수다플랫폼을 통해 시민계획단 홍보 시작
- 2017년 11월 1일~11월 10일까지 시민계획단을 모집하고, 총 34명이 접수하였음
- 또한 원탁토론 전 “수원시에서 가장 변화가 필요한 도시공간”에 대해 사전 설문조사를 실시하였고, 총 139명이 설문에 참여하였음
- 2017년 11월 20일 시민계획단 운영 후 토론 및 투표 결과, 설문 결과등을 수다 플랫폼에 결과보고 형식으로 업로드 하였음

시민계획단 원탁토론회 참가안내 (2017.10.31~)

시민계획단 모집시작 (2017.11.01~2017.11.10), 총 34명 접수

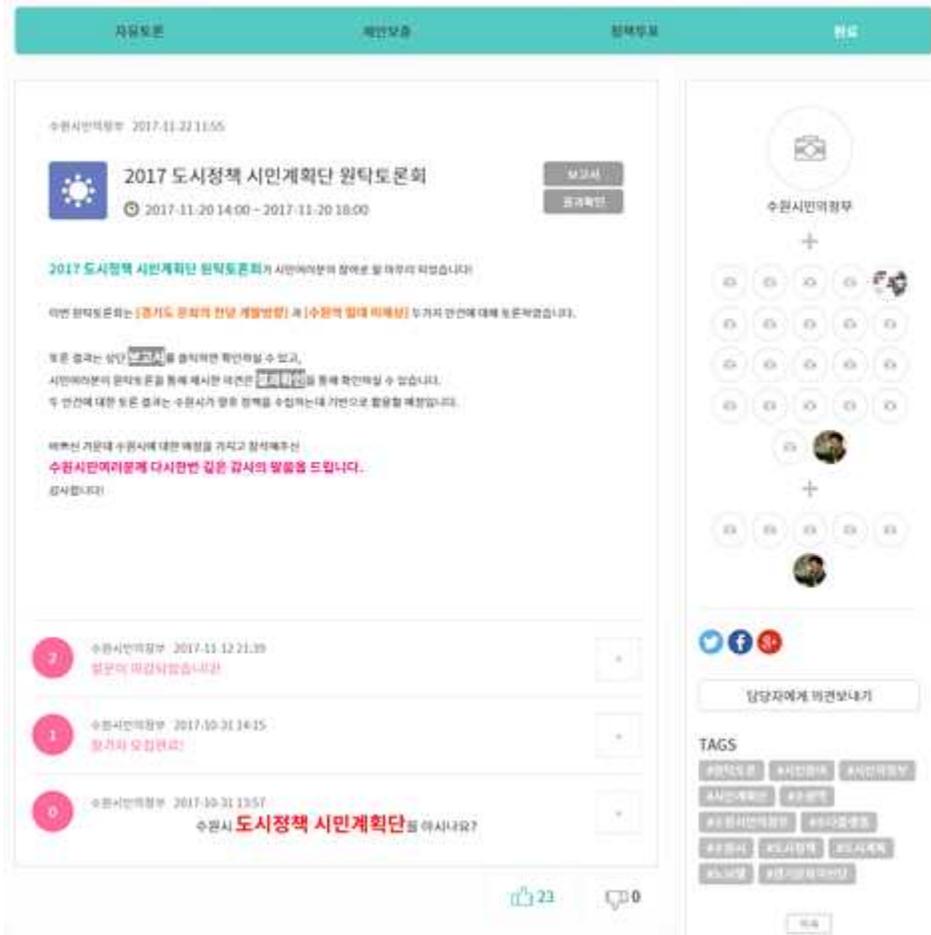
원탁토론 전 사전 설문 조사 (2017.11.10~20), 총 139명 참여
- 수원시에서 가장 변화가 필요한 도시공간은 어디인가요?

시민계획단 원탁토론회 결과보고, 총 1,397명 참여

<그림 3-7> 시민계획단 운영 개요

■ 시민계획단 운영 결과

- 수다플랫폼을 통한 시민계획단 운영 결과 총 1,397명의 시민이 참가하였음
- 문자를 통한 URL홍보, 수원시청 홈페이지 배너 등을 통해 홍보하였으며, 이를 통해 접속한 사람들이 많았던 것으로 판단됨
- 또한 시민계획단 게시글에 참여를 희망하거나 관심 있는 시민들이 댓글에 참여함으로써 운영이 활성화 된 것으로 판단됨



<그림 3-8> 수다플랫폼 시민계획단 운영 사례

제3절 수다플랫폼 시범운영을 통한 시사점 및 개선사항

1. 시범운영 시사점

1) 사용자 접근성 강화

- 성격 및 운영 목적에 대한 이해 부족
 - 민원성 의견은 새울전자민원, 시장님 보세요를 이용할 수 있도록 링크를 연결하였으나, 정책제안에는 못미치는 의견 제안이 존재하였음
 - 따라서 의견제시 이후 전문가 및 담당부서와 함께 논의해 제안을 숙성해 나가는 단계가 필요할 것으로 판단됨
- 수다 사용에 대한 어려움 존재
 - 수다의 정책제안, 제안숙성, 투표 등에 대한 사용법이 어려움
 - 따라서 직관적인 사용 매뉴얼 공개가 필요할 것으로 판단됨

2) 수다플랫폼 운영

- 제안정책의 처리주체 상이
 - 제안글의 담당자는 수원시 각 부서뿐만 아니라, 수원시 권한 밖(교육청 등), 권한 내(산하기관 등)로 구분됨
 - 따라서 처리 주체에 따른 제안 처리 방식을 논의하고, 처리 절차에 대한 사전공개가 필요할 것으로 판단됨
- 관리자의 역할 명확화
 - 관리자로 하여금 제안자의 제안 취지가 흐트러지지 않되, 일반시민 토론은 활성화 되도록 유도할 수 있는 방향에 대한 고민 필요
- 제안자에 대한 피드백 활성화 필요
 - 제안자에게 토론 및 다음 단계로의 이관 등에 대한 피드백을 명확히 전달할 필요가 있음
 - 이를 위해 24시간, 365일 운영되는 인터넷 특성을 고려하여 피드백에 대한 자동화를 고려할 필요가 있음

3) 교육 및 홍보 연계

- 다양한 교육, 홍보, 이벤트 연계 필요
 - URL문자 발송, 교육과 연계한 홍보, 다양한 정책화 과정 설계 등을 통해 시민편의를 최우선으로 고려할 필요가 있음
 - 본 운영 시에는 웹 접근성 강화를 위한 노력이 필요함
 - 다양한 홍보방안을 고려해 많은 시민들이 이용할 수 있도록 활성화 계획 수립이 필요함

2. 홈페이지 개선사항 도출

1) 개선사항 종합

- 홈페이지 개선사항
 - 수다플랫폼 시범운영을 통해 홈페이지 오류 및 운영상 개선사항을 도출하고, 각 항목에 대한 홈페이지 수정 및 개선을 시행하였음

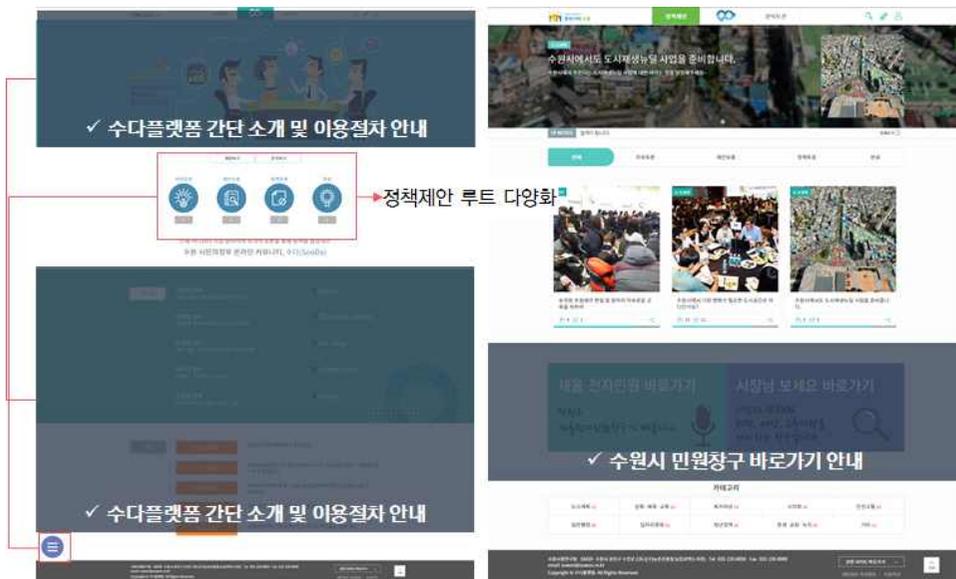
<표 3-5> 수다플랫폼 홈페이지 개선사항

개선사항	세부내용
수다플랫폼 이해 증진 및 접근성 강화	홈페이지 메인화면에 수다플랫폼 소개 및 기본방향, 단계별 절차 안내
	정책제안에 대한 접근성 향상을 위해 제안하기로 이동할 수 있는 루트를 다양하게 확보
	단순 민원성 제안을 방지하고 정책제안에 집중할 수 있도록 수원시 민원창구 바로가기 배너 안내
홈페이지 관리의 명확성 향상	동의/비동의 이중선택으로 인한 혼선 방지
	댓글 작성 시 동의/비동의 선택이 필수로 설정되어 있으나, 관리자의 경우 결과에 포함되지 않도록 개선
홈페이지 관리체계 및 운영 시스템 개선	단계별 자동운영 개선
	관리자 권한 등급 구분
	회원 등급별 참여범위 설정
	SNS 연동화면 수정
기타 오류 수정	시작화면 및 메뉴바 등에 대한 오류 수정

2) 수다플랫폼 접근성 강화

■ 수다플랫폼 이해 증진 및 접근성 강화

- 수다플랫폼 시작화면을 정책제안에서 수다플랫폼 소개화면으로 수정해 수다플랫폼 기본방향 및 단계별 절차 등에 대해 간단히 소개하였음
 - 처음 방문하는 시민들이 수다플랫폼에 대해 이해하고, 진행 절차를 숙지하기 위해 관련 내용을 알아보기 쉽도록 추가하였음
- 정책 제안 및 토론에 대한 아이디어가 있을 경우 손쉽게 접근할 수 있도록 화면 상단과 하단 메뉴바, 수다플랫폼 소개 내용 등 진입경로를 다양화하였음
- 정책제안에 단순 민원글 자체를 위해 정책제안 페이지에 민원창구 바로가기 안내 배너를 추가하였음



<그림 3-9> 홈페이지 접근성 개선 사항

3) 홈페이지 관리의 명확성 증진

■ 관리 및 운영 주체 명확화

- 게시 글에 대한 관리자의 답변 및 관련 댓글 작성 시에도 동의/비동의 수가 카운팅 되는 문제로 인해 관리자가 정책제안에 참여할 가능성이 있어 이에 대한 수정사항이 요구되었음

- 관리자의 경우 동의/비동의를 선택하더라도, 결과에 반영되지 않도록 개선해 운영 주체가 제안 과정에 영향을 미치지 않도록 시스템을 개선하였음
- 제안된 안건에 대해 시민들이 동의/비동의를 선택할 경우 동의/비동의만 선택하는 부분과 댓글 작성 시 선택하는 부분이 중복되어 있어 사용자가 선택에 혼란을 가겨울 우려가 제시되었음
 - 사용자의 혼선 및 이중선택을 방지하기 위해 동의/비동의 선택 루트를 단일화 하였음

4) 홈페이지 관리체계 및 운영시스템 개선

- 홈페이지 관리 및 운영의 효율성 증진을 위해 운영팀 및 관리자의 의견을 반영해 관리자 등급 구분, 회원 참여 범위, 자동화 등의 사항을 개선하였음
- 관리자 권한등급 구분
 - 수다플랫폼 관리자가 모든 권한을 동일하게 가지고 있는 구조였으나, 관리자 수가 증가할 경우 운영상 문제가 발생할 수 있음
 - 따라서 수다플랫폼 총괄 관리자와 정책 담당 관리자를 구분해 운영 권한을 제한할 필요가 제기되었음
 - 관리자는 두 개 등급으로 구분하였으며, 수다플랫폼 총괄 관리자는 글쓰기 및 내용 수정·추가·삭제, 관리자 권한 부여 등 모든 권한 가능
 - 정책 담당 관리자의 경우 해당 부서와 관련된 게시글에 대한 접근 권한만 가질 수 있어 관련 글에 수정 및 추가만 가능함
 - 그 외 게시글에 대한 접근 권한은 제한되고, 수다플랫폼 운영에 대한 권한도 갖지 못하도록 설정하였음

<표 3-6> 관리자 권한 등급 구분

구분	권한			
	글쓰기	내용수정	내용추가	관리자 권한 부여
총괄 관리자	○	○	○	○
정책 담당 관리자	○	○*	○*	×

* 정책 담당 관리자는 해당 부서로 이관된 제안글 이외의 글에 대한 수정 제한

■ 회원 등급별 참여범위 설정

- 수다플랫폼은 비회원, 가입회원, 연동회원⁶⁾으로 구분되며 이들 회원 등급에 따라 참여 범위를 일부 제한하였음
- 수다플랫폼 초반 구상에서는 비회원의 참여를 제한하고자 하였으나, 참여의 활성화를 위해 비회원도 글쓰기, 설문, 공유 등 일부 기능에 대해 참여 가능하도록 범위를 조정하였음
- 연동회원 또한 투표 등에 대한 접근 제한을 계획하였으나, 시범운영 기간에는 참여에 제한을 두지 않도록 개선하였음

<표 3-7> 회원 등급별 참여범위 설정

구분	권한				
	글쓰기	댓글	투표	설문	공유
가입회원	○	○	○	○	○
연동회원	○	○	○	○	○
비회원	○	×	×	○	○

■ 단계별 자동화 개선

- 홈페이지 운영 시 빠른 피드백을 위해 자동화 기능 추가가 필요한 것으로 논의되었음
- 먼저 게시글 등록 시 총괄 관리자가 즉시 알 수 있도록 알림 메일을 자동으로 전송하는 시스템으로 개선하였음
- 정책제안 후 자유토론 단계에서 동의자가 5명 이상이 될 경우 자동으로 다음단계(제안보충) 단계로 이동할 수 있도록 개선하였음
- 또한 각 단계별로 이동할 때마다 시민들이 즉시 알 수 있도록 게시글에 자동으로 알림 댓글이 작성되도록 시스템을 새롭게 구성하였음

■ SNS 연동화면 개선

- 수다플랫폼 게시글을 페이스북이나 트위터 등 SNS로 연동할 경우 수다플랫폼 로고와 홈페이지 주소만 보여 관련 글에 대한 정보를 알지 못하는 한계가 발생함

6) 연동회원은 SNS(카카오톡, 페이스북, 네이버)를 통해 가입한 회원을 의미함

- 따라서 시민들이 관련 글과 이미지를 보고 내용을 파악할 수 있도록 공유 이미지에 관련 내용이 추가되도록 수정하였음



<그림 3-10> 수다플랫폼 SNS공유 화면 (좌: 페이스북, 우: 트위터)

5) 기타 시스템 오류 수정

■ 메뉴 바 오류 수정

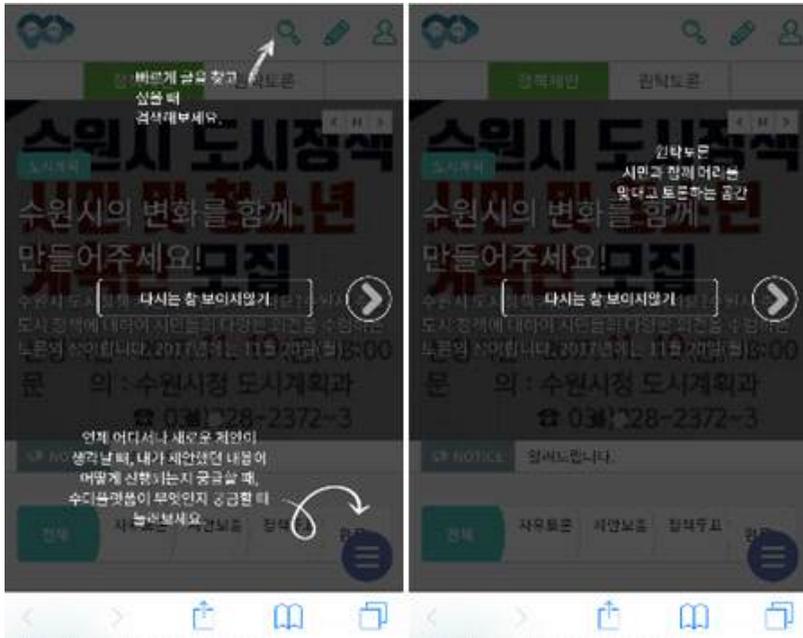
- 익스플로러에서 홈페이지 하단 메뉴바 이용 시 글자가 잘려 이용할 수 없어, 이에 대한 오류를 수정



<그림 3-11> 홈페이지 메뉴바 오류 수정

■ 시작화면 안내창 설명 및 위치 수정

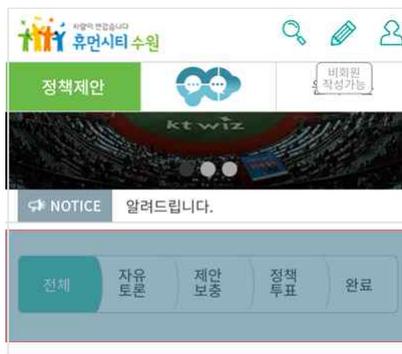
- 수다플랫폼 첫 방문 시 시작화면에 각 메뉴별 설명과 위치가 일치하지 않는 경우가 발생해, 이에 대한 오류를 수정하였음



<그림 3-12> 첫방문시 홈페이지 안내 화면

■ 정책제안 과정 메뉴바 오류

- 스마트폰을 이용해 수다플랫폼 이용 시 정책제안 과정을 보여주는 메뉴바의 글자 정렬에 대한 오류를 수정하였음



<그림 3-13> 정책제안 과정 메뉴바

제4장 수다플랫폼 운영 매뉴얼 개발

제1절 사용자 매뉴얼

1. 정책제안

■ 로그인

- 홈페이지 상단 로그인 이모티콘 클릭 시 로그인 페이지로 이동

■ 회원가입

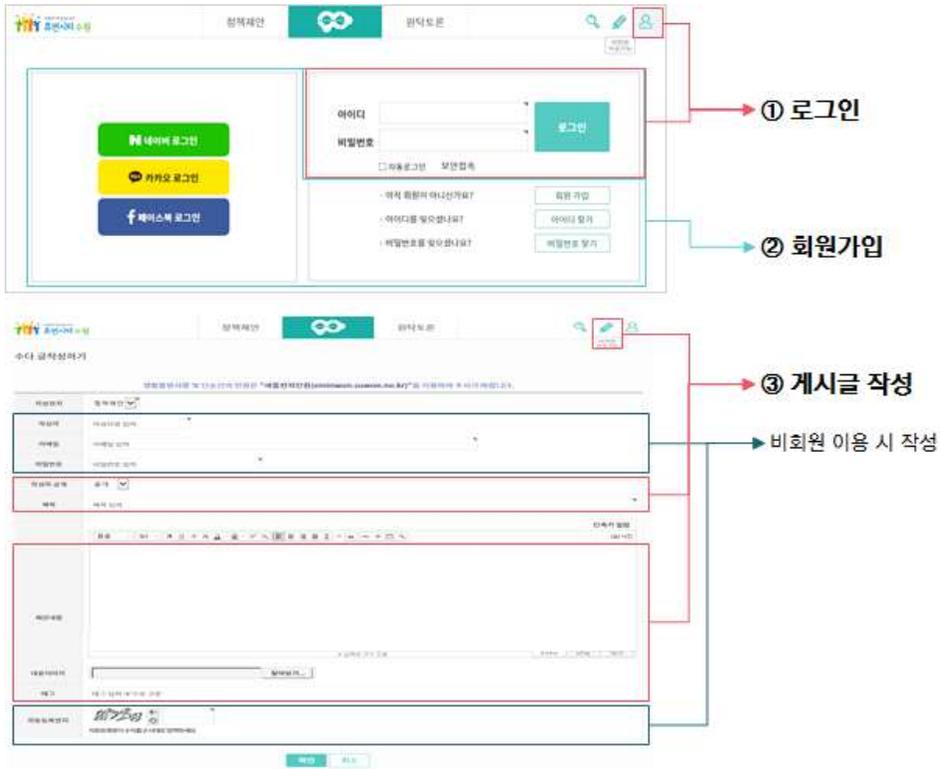
- 로그인 화면으로 이동하면 회원가입이 가능함
- 수다플랫폼에 직접 가입하거나, SNS(네이버, 페이스북, 카카오)를 통해 가입할 수 있음

■ 게시물 작성

- 홈페이지 상단 게시물 작성 혹은 하단 메뉴바 클릭 시 게시물 작성 페이지로 이동
 - 작성자 정보(이름 등) 공개여부 설정 필요
 - 게시할 글의 제목을 입력 후 관련 내용을 추가함
 - 제안 내용을 최대한 상세히 기록하는 것이 좋음
 - 필요한 경우 관련 이미지를 첨부할 수 있으며, 글꼴이나 크기, 색 등을 편집해 이용할 수 있음
 - 게시물과 관련한 대표 이미지를 삽입 해, 정책제안 목록에서 시민들이 쉽게 내용을 파악하는데 도움이 될 수 있도록 함
 - 게시물과 관련한 검색어를 해시태그에 추가
- 비회원 상태에서도 게시물 작성이 가능함
 - 게시물 작성 시 비회원인 경우 작성자의 이름과 이메일 주소, 게시물 비밀번호를 설정하도록 되어 있음
 - 또한 자동등록 방지를 위해 인증번호를 입력해야만 게시물 등록이 가능함

<표 4-1> 정책제안 단계 사용자 매뉴얼

구분	내용	
①로그인	<ul style="list-style-type: none"> 상단 로그인 이모티콘 클릭 시 로그인 페이지로 이동 	
②회원가입	<ul style="list-style-type: none"> 수다플랫폼 회원 가입 (가입회원) SNS(네이버, 페이스북, 카카오)를 통한 로그인 가능 (연동회원) 	
③게시글 작성	회원	<ul style="list-style-type: none"> 게시글 작성 메뉴 클릭 시 페이지 이동 비회원인 경우에도 정책제안 작성 가능
	비회원	<ul style="list-style-type: none"> 비회원이 게시글 작성 시 작성자 이름, 이메일주소, 게시글 비밀번호 설정 자동등록 방지를 위한 인증번호 입력



<그림 4-1> 정책제안 단계 활용 사례

2. 자유토론

■ 정책제안 열람

- 시민이 제안한 다양한 주제의 게시글을 열람할 수 있음
- 작성자 및 운영자가 필요한 경우 내용 추가 가능함

■ 작성자 정보

- 화면 우측(휴대폰 이용 시 화면 하단)에 작성자 및 내용 추가한 사용자의 내역이 공개됨
- 등록자 정보 아래에 관련 검색어 해시태그가 표기됨

■ 동의/비동의

- 동의자 수와 비동의자 수가 5명 이상인 경우 제안 보충 단계로 이전됨
 - 초기 운영 계획 시 동의/비동의에 참여한 참가자의 총 합이 10명 이상이고, 이후 동의/비동의 수의 합이 5명 이상인 경우 다음 단계로 이전할 수 있도록 설정하였음
 - 그러나 시범운영 기간 동안에는 총 참가자 수의 제한 없이 동의자 수 5명 이상인 경우 제안보충 단계로 이전할 수 있도록 변경하였음

■ 자유토론

- 비회원을 제외한 가입회원과 연동회원 모두 댓글 참여를 통해 제안된 안건에 대해 자유롭게 토론이 가능함
- 댓글 작성 시에는 해당 안건에 동의하는지 비동의 하는지 선택한 후 댓글에 참여할 수 있음
- 정책제안은 약 20일, 의견수렴은 1~6개월간 숙의기간을 가지며, 이 기간 동안 시민들은 자유롭게 댓글로 의견 제시가 가능함

<표 4-2> 정책제안 단계 사용자 매뉴얼

구분	내용
①정책제안 열람	<ul style="list-style-type: none"> 제안자가 게시한 토론주제 열람 작성자 및 운영자가 필요한 경우 내용 추가 가능
②작성자 정보	<ul style="list-style-type: none"> 작성자 및 내용추가한 사용자의 내역 공개 관련 검색어 해시태그
③동의/비동의	<ul style="list-style-type: none"> 동의+비동의 = 5 이상인 경우 제안보충 단계로 이전 (시범운영 기간 동안은 동의자 수 5명 이상이면 제안보충으로 이전)
④자유토론(댓글)	<ul style="list-style-type: none"> 댓글 참여를 통해 제안된 안건에 대해 자유롭게 토론 댓글 작성 시 해당 안건에 동의하는지, 동의하지 않는지 선택 정책제안은 20일, 의견수렴은 1~6개월간 숙의기간을 가지며, 시민들은 이 기간동안 자유롭게 토론에 참여할 수 있음



<그림 4-2> 자유토론 단계 활용 사례

3. 제안보충

■ 제안 내용 추가

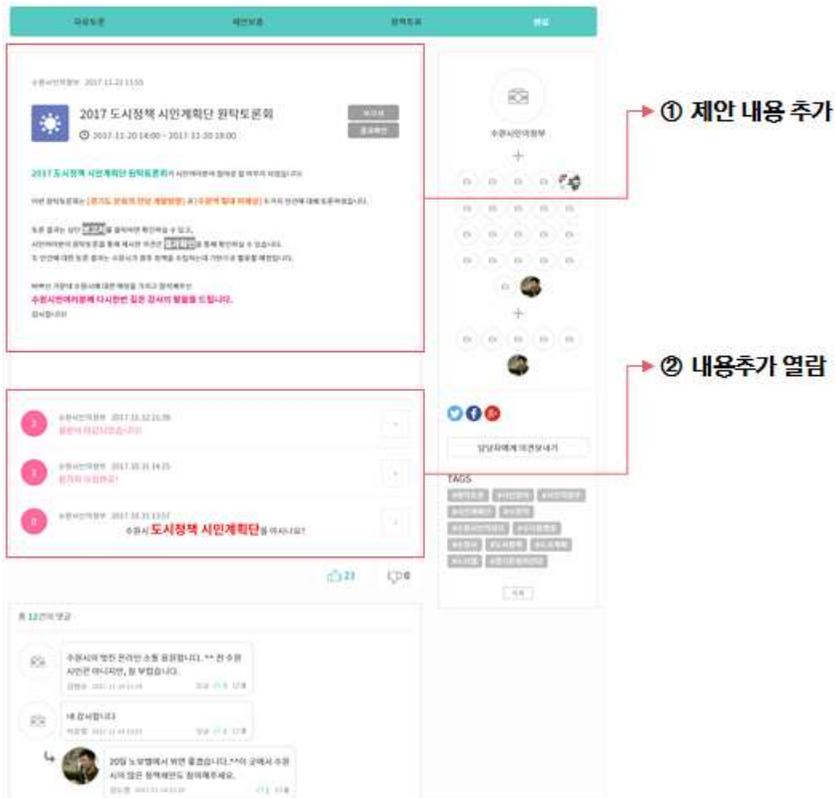
- 제안 보충 단계로 이동한 게시글은 담당 부서에 검토를 요청하고, 담당부서로 이관됨
- 담당부서는 해당 안건에 대한 답변을 게시해야 하며, 필요한 경우 제안자와 협의해 필요한 법률, 정책 등에 대한 내용을 수다플랫폼에 첨부할 수 있음
 - 시범운영 기간 게시된 글에 대해서는 담당 부서에서 단순히 답변을 보내는 형식으로 게시글에 대한 마무리가 이어졌음
 - 따라서 향후 운영 시 이러한 문제점을 개선해, 단순히 제안에 대한 답변으로 끝나는 것이 아니라 시민과 시가 함께 정책을 만들어갈 수 있도록 속의 기간이 필요할 것으로 판단됨
- 필요한 경우 투표나 참여자 모집, 설문조사 등을 추가적으로 시행할 수 있음

■ 내용추가 열람

- 정책제안 글에 추가내용이 있을 경우 추가 내용이 순차적으로 누적되어 모든 글을 열람할 수 있음
- 추가 글에서 투표, 참여자 모집, 설문조사 등이 시행 중인 경우 참여 가능함
 - 다만 로그인 여부에 따라 참가에 제한이 발생할 수 있음

<표 4-3> 정책제안 단계 사용자 매뉴얼

구분	내용
①제안 내용 추가	<ul style="list-style-type: none"> • 동의자 수 5명 이상이 되면 제안보충 단계로 이동하고, 제안된 정책은 시 담당부서로 이관 • 담당부서에서 해당 안건에 대해 답변 • 필요한 경우, 제안자와 협의해 관련 법률, 정책 등에 대한 내용 첨부 • 필요한 경우 투표, 참여자 모집, 설문조사 등 추가 가능
②내용 추가 열람	<ul style="list-style-type: none"> • 추가 내용은 순차적으로 누적되어 차례로 확인할 수 있음 • 투표, 참여자 모집, 설문조사 등이 시행 중인 경우 참여 가능 (로그인 여부에 따라 참가 제한이 발생할 수 있음)



<그림 4-3> 제안보충 단계 활용 사례

4. 정책투표

■ 투표기준

- 정책투표는 제안 정책 수립여부 결정 시 시민의 지지가 필요한 경우 수행하는 단계임
- 자유토론과 제안보충을 통해 만든 정책안을 실제 정책화 하는데 시민의 지지를 얻는 단계임
 - 정책 투표가 필요하지 않을 경우 수행하지 않아도 무방하며, 또한 많은 시민들의 종합적인 의견이 필요한 경우 원탁토론으로 대체할 수 있음
- 현재 운영 계획에 따라 설정된 투표인원 기준은 아래 표와 같음

〈표 4-4〉 정책투표 추진조건

추진조건	추진목표	비고
<ul style="list-style-type: none"> 500만원 미만일 경우(비예산 사업 포함) 담당부서에서 즉시 반영이 가능하다고 판단한 경우 	50명	네이버, 카카오톡 등 연계회원 참여 가능
<ul style="list-style-type: none"> 500만원 이상 1억 미만일 경우 담당부서와 유관부서의 이견이 있는 경우 	1,000명	
<ul style="list-style-type: none"> 1억 이상인 경우 한정된 지역의 집단참여가 예상될 경우 	유권자 5만명	유권자에 대한 인증 필요

* 추진목표 인원 기준은 시범운영 이후 필요한 경우 수정 예정임

- 정책의 성격이나 예산 규모 등에 따라 투표 참여가 제한될 수 있으며, 투표 목표 인원 또한 상이할 수 있음

〈표 4-5〉 정책투표 단계 사용자 매뉴얼

구분	내용
①정책 투표	<ul style="list-style-type: none"> 정책투표는 자유토론과 제안보충을 통해 만든 정책안을 실제 정책화 하는데 필요한 지지자를 얻는 단계임 정책의 성격이나 예산규모 등에 따라 투표 참여 가능 회원이 제한될 수 있으며, 목표인원이 상이할 수 있음

□ 중요한 도시공간은 어디입니까?

ex) 수원화성근공정, 가로수, 수원시청 인근

□ 그 공간의 문제는 무엇입니까?

ex) 소음 심함, 악취 심각, 주차문제 심각

□ 어떻게 바뀌면 좋을까요?

ex) 미래도시 조성, 가로수 교체, 주차공간 확보

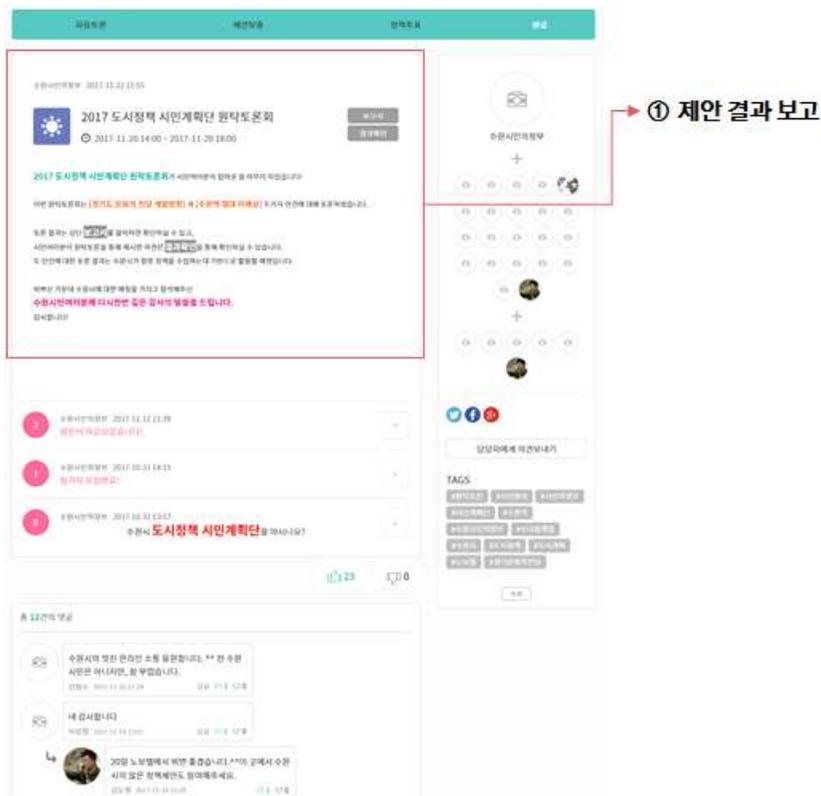
→ ① 정책투표

〈그림 4-4〉 정책투표 단계 활용 사례

5. 완료 및 모니터링

■ 제안 결과 보고

- 정책제안 이후 토론 내용과 담당 부서의 답변 내용, 숙의과정 진행사항, 토론 결과 등 정책제안에 대한 결과보고를 확인할 수 있음
 - 정책제안 후 모든 진행 과정을 확인할 수 있으며, 정책 수립 및 시행이 결정된 경우 과정에 대한 정보가 안내 될 예정임
 - 토론 및 숙의 과정, 완료 과정에 대한 모든 내역은 담당부서가 전담해 관련 글을 업로드할 예정임
- 시민들은 정책제안이 완료된 글을 확인하면서, 어떤 과정을 통해 정책이 수립되었는지, 어떻게 이행되고 있는지 수다플랫폼을 통해 모니터링 할 수 있음



<그림 4-5> 완료 및 모니터링 단계 활용 사례

〈표 4-6〉 완료 및 모니터링 단계 사용자 매뉴얼

구분	내용
①제안 결과 보고	<ul style="list-style-type: none"> • 토론 내용, 담당부서의 답변 내용, 진행 과정, 토론 결과 등 토론 제안에 대한 결과보고 확인 • 정책 수립 및 시행이 결정된 경우 과정에 대한 정보 안내 (안건별 담당부서가 전담해 관련 글 업로드)

제5장 결론

제1절 연구요약

1. 서론

■ 연구의 배경 및 목적

- 2017년 수원시는 시민의 정부를 출범하면서 시민참여 정책의 발전단계로서 온라인 시민참여 플랫폼(SooDa)을 마련하였음
- 소외된 일반 대중의 권한 회복을 위해 온라인 플랫폼을 개발하고, 언제 어디서나 쉽게 의사결정 과정에 참여할 수 있도록 하였음
- 그러나 물리적 여건이 마련된 이후 플랫폼 운영에 대한 상세한 매뉴얼이나 운영 방향, 확대 방안 등이 부재한 실정임
- 따라서 온라인 플랫폼의 실질적·효율적 운영을 위한 운영체계를 마련할 필요성이 대두되었음

■ 연구의 범위 및 방법

- 연구의 범위는 온라인 플랫폼 관련 사례 연구 및 이를 통한 시범운영 계획 구축 및 시행, 시범운영을 통한 운영체계개선 및 사용자 매뉴얼 개발 등을 포함함

■ 연구방법

- 국내외 온라인 플랫폼 운영사례를 조사하고, 운영 방식 및 참여 범위, 토론 및 정책 제안의 범위 등 운영 체계에 대해 파악하였음
- 사례조사를 바탕으로 수다플랫폼 시범운영에 적용할 수 있는 시사점을 도출하고자 하였음
- 또한 수다플랫폼 시범운영을 통해 실질적 운영에서 도출되는 문제점 및 개선방안을 고찰하고, 향후 온라인 플랫폼 운영에 필요한 제안사항을 도출하였음

2. 사례 및 동향연구

■ 국내외 사례 적용점 도출

- 국내외 시민참여 온라인 플랫폼 운영 사례를 통해 운영 방식 및 토론 주제, 참여 대상 등에서 플랫폼 특성에 따른 차이를 확인하였음
- 운영 방식 및 참여대상 등에 대한 범위 설정은 먼저 시범운영에 적용하고, 이후 실질적 운영을 통해 개선점이나 보완사항을 논의해 수정하고자 하였음

■ 운영절차

- 사례별 온라인 플랫폼 운영절차는 (정책)제안-토론-투표-전문가 연결-결정(실행)으로 구분되고 있음
- 사례별 세부적인 처리 절차 및 과정은 차이가 있으나, 시민들이 토론 주제나 제안하고 싶은 의견이 있는 경우 이를 제안하고 토론, 숙의과정을 거쳐 결정하는 과정은 모두 유사하게 나타나고 있음

사례		(정책)제안	토론(숙의과정)	투표	전문가(이원) 연결	결정(실행)
국내	다사이드마드리드	●	●	●		●
	오픈미니스트리	●	●	●	●	●
	루미오	●	●	●		●
	브리제이드	●	●	●		
	아고라보팅	●		●		
국외	국회톡톡	●	●	●	●	●
	빠띠	●	●	●		
	민주주의 서울	●	●	●		●
	서울 디자인 거버넌스	●		●	●	●
	서울 천만인소	●		●		●

<그림 5-1> 사례별 온라인 플랫폼 운영 방식

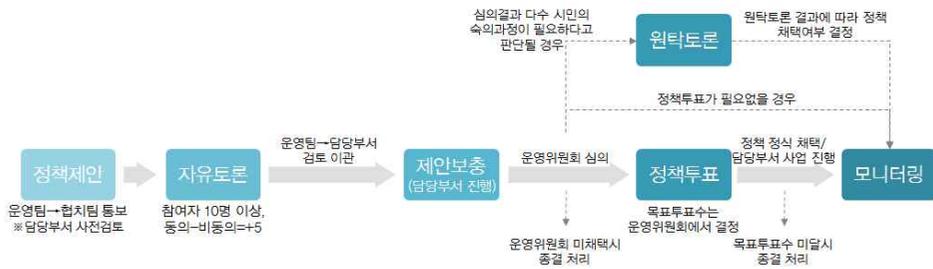
3. 온라인 플랫폼 시범운영

■ 운영개요

- 수다플랫폼 운영 목표는 기존 시민참여 제도의 시·공간 제약 극복을 목표로 함
 - 이를 바탕으로 시민의 정부 지향적인 시민이 참여하는 직접 민주주의, 숙의 민주주의 구현을 위한 기반을 조성하고자 함
 - 또한 모든 시민이 시정에 참여할 수 있는 스마트 거버넌스 실현을 목적으로 함

■ 운영방식

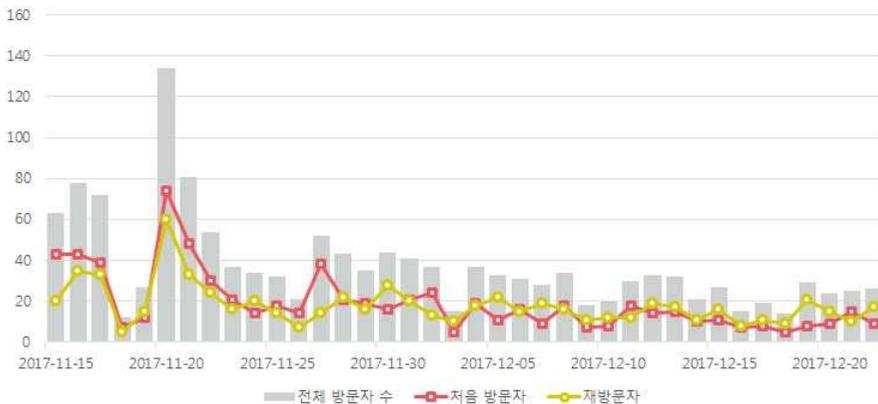
- 2017년 11월 15일부터 시범운영을 시작하고, 이후 개선점을 보완해 2018년 6월 중 본운영을 시행할 예정임
- 온라인 플랫폼은 시범운영 기간 동안 ‘수다플랫폼’ 으로 이용하며, 향후 본운영 시 공모를 통해 정식 명칭을 선정할 예정임
- 수다플랫폼 운영 절차는 정책제안-자유토론-제안보충-정책투표(원탁토론)-모니터링의 순으로 이루어짐



<그림 5-2> 수다플랫폼 운영절차

■ 수다플랫폼 시범운영 결과

- 수다플랫폼 시범운영 기간 중 총 38일간(2017.11.15.~12.22)의 접속자에 대한 분석을 실시하였음
- 기간 내 총 1,408명이 수다플랫폼에 접속하였으며, 첫 방문자는 724명, 재방문자는 684명으로 재방문 비율도 상당히 높은 것으로 확인되었음



<그림 3-3> 수다플랫폼 일별 방문자 수

■ 수다플랫폼 접수 의견에 대한 분석

- 시범운영 기간 동안 총 3건의 정책 제안이 있었으며, 약 488명이 게시글에 참여하였음
- 현재 3건의 정책제안이 게시되었고, 담당부서에서 각 정책제안에 대해 답변을 완료한 상태임(2017.12.28. 기준)

<표 5-1> 수다플랫폼 정책제안(게시글) 현황

게시글	게시일자	참여자 수	동의자 수	진행단계
유치원 추첨문제	2017.11.20	180명	8명	제안보충
전통시장 내 편의시설	2017.11.29	168명	5명	제안보충
수원종합운동장 주차 사전예약제 개선	2017.12.02	140명	7명	제안보충

■ 시민계획단 운영 결과

- ‘2017 도시정책 시민계획단’ 운영을 수다플랫폼을 통해 진행하면서, 수다플랫폼을 통해 시 정책 제안에 대한 시민의견 수렴 방식을 점검하고자 하였음
- 시민계획단 참가자 모집부터 원탁토론 전 사전 설문조사, 원탁토론 후 결과 보고까지 모든 과정을 수다플랫폼을 통해 진행하였음
- 운영 결과 총 1,397명의 시민이 수다플랫폼을 통해 참여하였음
- 참가자 모집을 통해 총 34명이 접수하였고, 설문조사에는 139명이 참여한 것으로 확인되었음
- 시민들의 참여는 문자를 통한 URL 알림, 수원시청 홈페이지 배너 등을 통한 홍보의 영향인 것으로 판단됨

4. 수다플랫폼 시범운영을 통한 시사점 및 개선사항 도출

■ 시범운영 시사점

- 수다플랫폼 시범운영을 통해 홈페이지 운영체계 및 시스템 등에 대한 문제점과 개선사항을 도출하였음

〈표 5-2〉 수다플랫폼 문제점 및 개선사항

문제점	개선사항
수다플랫폼에 성격 및 운영 목적에 대한 이해 부족	<ul style="list-style-type: none"> • 단순 민원성 의견은 해당 홈페이지로 이동할 수 있도록 안내 • 의견제시 이후 전문가와 담당부서가 함께 제안 숙성 과정이 필요함
수다 사용에 대한 어려움 존재	<ul style="list-style-type: none"> • 정책제안, 투표 등에 대한 사용법 어려움 • 직관적인 사용 매뉴얼 공개 필요
제안정책의 처리주체 상이	<ul style="list-style-type: none"> • 제안글의 담당자는 수원시 각 부서, 수원시 권한 밖(교육청 등), 권한 내(산하기관 등)로 구분됨 • 처리 주체에 따른 처리방식 논의 및 절차에 대한 사전 공개 필요
관리자의 역할 명확화	<ul style="list-style-type: none"> • 관리자로 인해 제안자의 취지가 흐트러지지 않고, 토론이 활성화 될 수 있는 방향 고민 필요
홈페이지 관리체계 및 운영시스템 개선 필요	<ul style="list-style-type: none"> • 인터넷 특성을 고려해 피드백 자동화 등에 대한 방안 논의 필요

■ 홈페이지 개선사항 도출

- 수다플랫폼 시범운영을 통해 홈페이지 오류 및 운영상 개선사항을 도출하고, 각 항목에 대한 수정 및 개선을 시행하였음

〈표 5-3〉 수다플랫폼 홈페이지 개선사항

개선사항	세부내용
수다플랫폼 이해 증진 및 접근성 강화	홈페이지 메인화면에 수다플랫폼 소개 및 기본방향, 단계별 절차 안내
	정책제안에 대한 접근성 향상을 위해 제안하기로 이동할 수 있는 루트를 다양하게 확보
	단순 민원성 제안을 방지하고 정책제안에 집중할 수 있도록 수원시 민원창구 바로가기 배너 안내
홈페이지 관리의 명확성 향상	동의/비동의 이중선택으로 인한 혼선 방지
	댓글 작성 시 동의/비동의 선택이 필수로 설정되어 있으나, 관리자의 경우 결과에 포함되지 않도록 개선
홈페이지 관리체계 및 운영 시스템 개선	단계별 자동운영 개선
	관리자 권한 등급 구분
	회원 등급별 참여범위 설정
	SNS 연동화면 수정
기타 오류 수정	시작화면 및 메뉴바 등에 대한 오류 수정

5. 수다플랫폼 운영매뉴얼 개발

■ 사용자 매뉴얼

- 정책제안 - 자유토론 - 제안보충 - 정책투표 - 완료 및 모니터링 등 각 단계별 사용자 편의를 위한 매뉴얼을 작성하였음

<표 5-4> 단계별 이용 안내

제안 단계	이용방법				
정책제안	①로그인	<ul style="list-style-type: none"> • 상단 로그인 이모티콘 클릭 시 로그인 페이지로 이동 			
	②회원가입	<ul style="list-style-type: none"> • 수다플랫폼 회원 가입 (가입회원) • SNS(네이버, 페이스북, 카카오톡)를 통한 로그인 가능 (연동회원) 			
	③게시글 작성	<table border="1"> <tr> <td>회원</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • 게시글 작성 메뉴 클릭 시 페이지 이동 • 비회원인 경우에도 정책제안 작성 가능 </td> </tr> <tr> <td>비회원</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • 비회원이 게시글 작성 시 작성자 이름, 이메일주소, 게시글 비밀번호 설정 • 자동등록 방지를 위한 인증번호 입력 </td> </tr> </table>	회원	<ul style="list-style-type: none"> • 게시글 작성 메뉴 클릭 시 페이지 이동 • 비회원인 경우에도 정책제안 작성 가능 	비회원
회원	<ul style="list-style-type: none"> • 게시글 작성 메뉴 클릭 시 페이지 이동 • 비회원인 경우에도 정책제안 작성 가능 				
비회원	<ul style="list-style-type: none"> • 비회원이 게시글 작성 시 작성자 이름, 이메일주소, 게시글 비밀번호 설정 • 자동등록 방지를 위한 인증번호 입력 				
자유토론	①정책제안 열람	<ul style="list-style-type: none"> • 제안자가 게시한 토론주제 열람 • 작성자 및 운영자가 필요한 경우 내용 추가 가능 			
	②작성자 정보	<ul style="list-style-type: none"> • 작성자 및 내용추가한 사용자의 내역 공개 			
	③동의/비동의	<ul style="list-style-type: none"> • 동의+비동의 = 5 이상인 경우 제안보충 단계로 이전 			
	④자유토론(댓글)	<ul style="list-style-type: none"> • 댓글 참여를 통해 제안된 안건에 대해 자유롭게 토론 • 댓글 작성 시 해당 안건에 동의하는지, 동의하지 않는지 선택 			
제안보충	①제안 내용 추가	<ul style="list-style-type: none"> • 동의자 수 5명 이상이 되면 제안보충 단계로 이동하고, 제안된 정책은 시 담당부서로 이관 • 담당부서에서 해당 안건에 대해 답변 • 필요한 경우, 제안자와 협의해 관련 법률, 정책 등에 대한 내용 첨부 • 필요한 경우 투표, 참여자 모집, 설문조사 등 추가 가능 			
	②내용 추가 열람	<ul style="list-style-type: none"> • 추가 내용은 순차적으로 누적되어 차례로 확인할 수 있음 • 투표, 참여자 모집, 설문조사 등이 시행 중인 경우 참여 가능 (로그인 여부에 따라 참가 제한이 발생할 수 있음) 			
정책투표	①정책 투표	<ul style="list-style-type: none"> • 정책투표는 자유토론과 제안보충을 통해 만든 정책안을 실제 정책화 하는데 필요한 지지자를 얻는 단계임 • 정책의 성격이나 예산규모 등에 따라 투표 참여 가능 회원이 제한될 수 있으며, 목표인원이 상이할 수 있음 			
완료 및 모니터링	①제안 결과 보고	<ul style="list-style-type: none"> • 토론 내용, 담당부서의 답변 내용, 진행 과정, 토론 결과 등 토론 제안에 대한 결과보고 확인 • 정책 수립 및 시행이 결정된 경우 과정에 대한 정보 안내 (안건별 담당부서가 전담해 관련 글 업로드) 			

제2절 정책제언

- 온라인 소통공간, Sooda의 성격규정 명확화 필요
 - 다양한 국내외 사례를 통해 온라인 소통공간은 다수 존재하지만, 성격이 상이하어 수원시 온라인 소통공간에 대한 성격을 명확화하여 운영할 필요가 있음
 - 일반적으로 입법 영역과 행정영역의 온라인 소통공간으로 구분할 수 있으나, 소통공간의 운영주체에 따라 행정기관 내지는 입법기관이 중심이 되어 운영하는 의견수렴형 소통공간과 시민사회 중심의 의견개진형 소통공간으로 구분됨
 - 의견수렴형 소통공간은 정책추진과정(혹은 입법화 과정)에서 시민의 의견을 수렴할 목적으로 만들어졌으며, 간접참여, 협의참여, 공동참여 등의 위계로 구분
 - 이 중 온라인을 통해서 구현되어 있는 것은 단순의견을 수렴하는 간접참여의 방식이 일반적이며, 대표적인 사례로서 오픈노스, 아고라보팅, 디사이드바로셀로나 등의 사례가 있음
 - 의견개진형 소통공간은 시민이 국가기관에 대하여 일정한 사항을 문서로써 진정하는 헌법상의 기본권을 기초로 하는 청원과 구체적인 안이나 의견을 내놓는 형태의 제안으로 구분됨
 - 청원은 디사이드마드리드가 대표적이며, 이러한 청원형 온라인 소통공간은 청원이 이루어지기 전까지는 국가기관에서 어떠한 관여가 이루어지지 않는 것이 특징적임
 - 이로 인해 청원의 대상이 아닌 사항에 대해서도 청원을 위한 토론이 이루어진다고 해도 그 과정에 국가기관이 사전에 청원의 대상이 아님을 언급하지 않음
 - 따라서 일정수준 이상의 시민동의를 얻어 청원을 한 시점에서 청원의 대상이 아님을 밝히는 경우를 손쉽게 볼 수 있음
 - 이러한 현상은 청원형 온라인 소통공간에 참여한 시민들에게 사전공지를 해주지 않음으로 불필요한 에너지낭비를 하도록 방치했다는 오해의 소지가 발생하는 경우가 있음
 - 제안은 시민들이 중심이 되어 온라인 소통공간을 통해 정책대안을 마련하여 국가기관에 제안하는 형태로서 미국 브리게이드, 데모크라시OS, 루미오, 국회톡톡 등이 이러한 형태를 보이고 있어, 가장 일반적인 온라인 소통공간 형태임
 - 다만 국가기관에서 온라인 소통공간에서 이루어진 제안에 대해서 무조건적 수용을 약속한 경우가 아니기 때문에 시민적 제안이 이루어졌다고 해도 실행력을 담보하는 것은 아니라는 한계가 있음

- 이와 같이 시민이 참여할 수 있는 온라인 소통공간의 다양한 사례별로 성격이 상이하고, 소통공간에 성격에 따라 운영방식이 달라져야 함
- 본 연구를 통해서 제안하는 수다플랫폼의 경우 의견수렴형과 의견개진형이 절충된 형태의 소통공간을 제안하는 것임
 - 수다플랫폼의 기본적 운영방향과 취지는 시민주도의 토론을 통한 의견개진을 목적으로 함
 - 다만 수원시의 시민의 정부 정책기조에 부합하기 위하여 시민제안을 행정에서 검토하여 정책을 제안한 시민과 함께 시민제안을 정책화할 수 있도록 내용을 발전시킬 수 있는 기회를 마련하고자 시스템을 설계하였음
 - 따라서 이러한 온라인 소통공간을 효과적으로 운영하기 위해서는 시민의 제안 내용을 책임감 있게 수용할 수 있는 행정과 온라인 소통공간을 효과적·창의적으로 운영할 수 있는 민간이 공동으로 운영하는 것이 합리적임

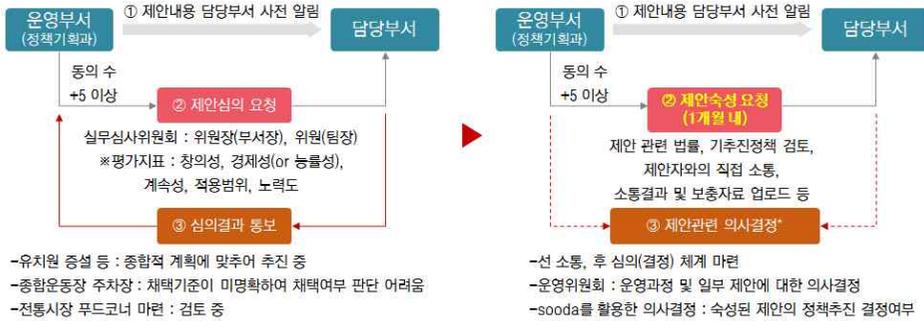
<표 5-5> 온라인 소통공간 성격별 사례

구분	의견수렴형 온라인 소통공간			의견개진형 온라인 소통공간	
	간접참여	협의참여	공동참여	청원	제안
오프라인 사례	전화, 팩스, 인터넷 민원 등	토론회, 심의, 자문 등 위원회	의사결정이 수반되는 위원회, 이사회	「청원법」에 의한 청원	개인과 기관 등에 의한 정책제안서
온라인 사례	오픈노스, 아고라보팅, 디사이드 바로셀로나	-	-	디사이드 마드리드, 천만상상 오아시스 등	브리게이드, CICADA, 데모클라시OS, 루미오, 국회톡톡

- 시민제안에 대한 평가체계 보다는 제안발전체계 마련
 - 수다플랫폼은 일상생활에서 시민이 느끼는 불편함과 개선 아이디어를 손쉽게 제안하고, 이를 제안자와 담당부서가 함께 논의하며 정책화시켜 나가는 과정을 수용하는 인터넷 공간임
 - 이를 위해서 토론창에 최초 제안자의 발전과정을 축적시킬 수 있는 구조로 수다플랫폼을 설계하였음
 - 다만 운영 과정에서 정책화 과정이 아닌 시민제안의 평가 과정으로 귀결 될 수 있다는 우려가 있어 운영 과정에 대한 개선이 요구됨
 - 시범운영을 통해 제안된 안건들은 모두 담당부서가 일방적으로 결과를 통보하

는 방식으로 제안 과정이 완료되었음

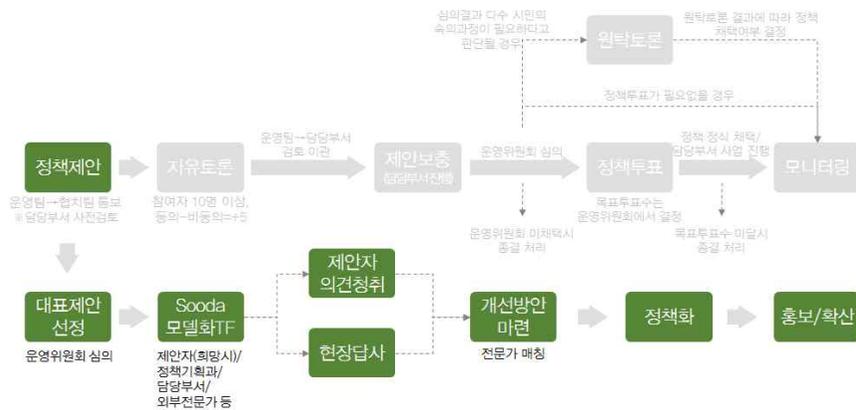
- 따라서 향후 수다플랫폼 운영 시 시민과 담당부서가 숙의기간을 거쳐 제안을 발전시켜 나갈 수 있는 단계가 필요할 것으로 판단됨



<그림 5-4> 수다플랫폼 운영 과정 개선

■ 정책화 프로세스 마련

- 제안 정책 중 일반화, 현실화 시킬 수 있는 제안을 발굴하여 정책을 모델화 할 수 있도록 과정에 대한 지원 필요
- 제안된 정책에 대한 운영 프로세스와 구분된 정책화 프로세스 구축이 필요함
 - 기존 운영방식 이외에 별도의 정책화 프로세스를 구축할 필요가 있음
 - 이를 위해 운영 담당부서(정책기획과)와 제안자, 제안 담당 부서, 외부전문가 등 실질적인 정책화 수립을 위한 협력팀 구축
 - 정책이 수립되고 시행될 경우 결과가 시민참여를 위한 홍보 및 확산 수단으로 이용될 수 있음



<그림 5-5> 수다플랫폼 정책 모델 개발(예시)

■ 현장 워크숍 및 답사 추가

- 문제발굴을 위한 현장 워크숍 및 현장답사 부문 추가 필요
 - 서울시 디자인 거버넌스의 경우 제안자와 전문가 등이 함께 현장 답사 및 관련 회의 등을 진행하면서 정책을 만들어가고 있음
- 기다리는 행정에서 찾아가는 행정으로, 불편민원 접수에서 사전대응 체계로의 전환 등 최근 행정의 추세가 변화하고 있음
- 시민들이 생활 불편에 대해 직접 토론할 수 있도록 현장 워크숍과 찾아가는 현장 답사 등을 통해 수다 플랫폼 활성화를 유도할 수 있을 것으로 예상됨
- 또한 시민자치대학의 찾아가는 교육 등과 연계해 워크숍과 정책제안에 대한 현장 답사, 제안의견 직접 청취 등을 활성화 할 수 있음
- 이를 통해 온라인에서만 운영되는 행정이 아닌 현장성이 강화된 운영체계가 수립 될 수 있을 것으로 예상됨



<그림 5-6> 서울시 디자인 거버넌스 현장 답사 사례 (자료: 서울 디자인 거버넌스 홈페이지)

■ Sooda 정책모델 발굴

- 제안 내용 중 정책화 프로세스를 통해 가시적인 결과물 마련이 필요함
- 실질적인 정책 모델을 수립할 경우 이를 통한 이슈화 및 수다 플랫폼의 공신력, 신뢰성이 강화될 수 있음



<그림 5-7> 시민 의견의 정책화 사례 (자료: 서울 디자인 거버넌스 홈페이지)

■ 홍보 및 확산 방안 수립

- 수다플랫폼 시범운영 과정은 운영사이트 및 정책 제안 과정의 한계를 검토하고자 하는 목적이 강함
- 홍보 또한 제한적으로 이루어 졌으며, 향후 수다플랫폼 명칭 및 홈페이지 주소 변경을 고려해 혼선을 최소화 하고자 하였음
- 따라서 본 운영 과정에서는 좀 더 다양하고 적극적인 홍보 및 확산 방안을 마련할 필요가 있음
 - 온라인의 경우 포털사이트 배너 광고 등이 포함될 수 있음
 - 오프라인의 경우 주민센터 유인물, 버스광고 등이 가능할 것으로 판단됨
- 홍보 시에는 수다플랫폼을 통해 정책화된 사례를 발굴하고, 이에 대한 안내 등을 첨부해 실질적으로 정책화 될 수 있는 가능성을 제시해 주는 것이 효과적인 홍보가 될 수 있을 것으로 판단됨



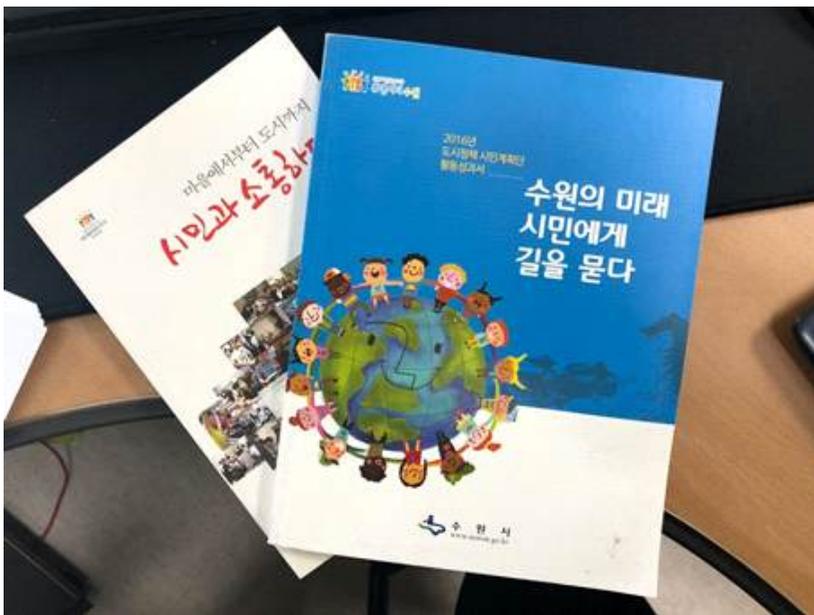
<그림 5-8> 수다플랫폼 홍보 예시

■ 홍보 방안 다각화

- 최근 행정경계 조정에 대한 국민 청원 시 수원시에서 다양한 홍보 방안을 통해 참여를 독려했던 사례가 있었음
- 따라서 수다플랫폼 본운영 시에도 이러한 홍보방안을 참고해 적용할 수 있을 것으로 판단됨

■ Sooda 운영백서 및 연차보고서 제작

- 수다플랫폼은 시민과 지자체가 상호 소통을 통해 정책을 수립해 나가는 과정이므로, 이에 대한 연차별 보고 자료나 간단한 백서가 작성될 필요가 있음
- 이러한 자료가 축적될 경우 홍보자료로 이용 가능하며, 수다플랫폼의 신뢰도를 높이는데 효과적일 것으로 판단됨



<그림 5-9> 운영백서 및 연차보고서 제작 사례

■ 접근성 강화 및 활성화 유도 방안 마련

- 오프라인에도 다양한 정책제안 등이 존재하지만, 온라인 창구 접근에서 소외될 가능성이 있으므로, 이러한 문제를 해결하기 위한 방안 마련이 필요함
 - 디사이드 마드리드의 경우 정책 제안이나 투표 등에 대해 오프라인에서도 참

- 여 가능하도록 각 주민센터 등에 오프라인 자료를 구축해 두기도 하였음
- 따라서 수원시의 경우도 온라인 접근이 어려운 시민들을 위해 오프라인에서도 직접 참여가 가능하도록 오프라인 투표 병행 등의 방법을 수립할 필요가 있음
 - 또한 다문과 가정 등 다양한 계층을 고려해 접근성을 강화할 필요가 있음
 - 홈페이지뿐만 아니라 오프라인에서도 다양한 언어를 통해 접근성을 높이는 방안에 대한 고려가 필요함
 - 홈페이지 활성화 유도
 - 부서별 정책 추진 과정에서 시민에 대한 사전의견수렴 및 온라인 설문 등을 병행할 경우 시민참여의 가능성이 증가할 수 있음
 - 또한 온라인 소통공간을 통한 정책 추진은 정책의 개방성 강화에 기여할 수 있다는 장점을 가짐

| 참고 문헌 |

<국문 자료>

- 강철원, 2009, 시민의 시정 참여 확대를 위한 e-거버넌스 구축에 관한 연구-서울시의 ‘천만상상 오아시스’ 를 중심으로, 서울시립대학교 석사학위 논문.
- 국회톡톡, 2016, 시민의 제안이 국회로 간다 시민입법플랫폼 국회톡톡 오픈, 2016-10-10 보도자료.
- 김도영(2017), 시민의 정부 온라인 플랫폼 개발, 수원시정연구원.
- 서울시, 2016, 서울시, 시민이 제안하고 다함께 해결해가는 디자인 거버넌스 시작, 2016-05-26 보도자료.
- 서울시, 2017, 서울 시민 일상속 민주주의 플랫폼 ‘민주주의 서울’ 24일 오픈, 2017-10-24 보도자료.
- 유성민(2017), 블록체인은 과연 경제민주화를 이끌 것인가?, Future Horizon, 과학기술정책연구원, 제34호, pp.22-25.
- 이진순, 와글(2016), 듣도 보도 못한 정치: 더 나은 민주주의를 위한 시민의 유쾌한 실험, 문학동네.
- 한국인터넷진흥원(2017), 블록체인으로 개방형 전자정부 완성, KISA Report, Vol.8, pp.41-50.
- 한국정보화진흥원(2013), 해외 Smart City 열풍과 시사점, IT&Future Strategy 제11호
- 한국정보화진흥원(2017), ‘블록체인 활용 전자투표’ 주요사례 및 시사점, NIA Special Report, 2017-5.

<영문 자료>

- Erin Bryson(2016), What could open data programs gain from aligning with international best practices?, OpenNorth.

<홈페이지>

- 국회톡톡 포털 (<http://toktok.io/>)
- 데모크라시OS 포털 (<https://democracyos.org>)
- 디사이드 마드리드 포털 (<https://decide.madrid.es/>)
- 디자인 서울 포털 (<http://design.seoul.go.kr/>)
- 루미오 포털 (<http://www.loomio.org>)

민주주의 서울 포털 (<http://democracy.seoul.go.kr>)

빠띠 포털 (<https://docs.parti.xyz>)

브리케이드 포털 (<https://brigade.com/>)

서울 디자인 거버넌스 포털 (<http://design.seoul.go.kr/sdg>)

서울천만인소 포털 (<https://petition.seoul.go.kr>)

서울특별시 포털 (<http://www.seoul.go.kr>)

아고라 보팅 포털 (<http://agoravoting.org/#index>)

오픈노스 포털 (<http://www.opennorth.ca/>)

오픈미니스트리 포털 (<http://avoiministerio.fi>)

nVotes 포털 (<https://nvotes.com/agoravoting-com-redirect/>)

| 저자 약력 |

김도영

도시계획 박사수료

수원시정연구원 도시공간연구실 연구위원(현)

E-mail : suwon@suwon.re.kr

주요 논문 및 보고서

「지역특성을 반영한 마을역 도입구상」 (2016, 수원시정연구원)

「수원시 청년정책 전략계획 수립에 관한 연구」 (2016, 수원시정연구원)

「수원시 공공임대주택 주거환경 분석」 (2016, 수원시정연구원)

