

스마트시대의 주민참여 방안 모색

대림대학교 비서사무행정과 교수 김 예 승

I. 들어가며

우리나라는 1995년 본격적으로 지방자치가 실시된 이후, 주민참여에 대한 논의가 지속적으로 이루어지고 있다. 지방자치의 핵심 가치는 주민참여인 바, 중앙정부와 각 지방정부는 주민참여 확대를 위한 지속적인 노력을 기울이고 있다.

이미 우리나라는 주민참여를 담보하기 위해 관련 법과 제도가 실행되고 있으나 제도적인 특성상 주민이 실질적으로 참여하는 데 한계가 있다. 주민은 자신의 생업이 있는 상태에서 참여를 희망하고 있으나, 현재 제도에서는 주민이 생업과 참여를 동시에 병행하기 어려운 측면이 있다. 이에 주민들은 자신들의 권리임에도 불구하고 적극적인 참여를 부담스러워 하는 경우가 많다. 이러한 한계를 극복하기 위해 각 지방정부는 주민참여를 위한 다각적인 사업을 시행하고 있으나 정부의 노력에도 불구하고 주민참여는 아직 법과 제도적인 측면에서 형식적으로 이루어지는 경우가 대다수이다.

최근 스마트시대가 일상화 되면서 과거에는 찾아볼 수 없었던 다양한 형태의 주민참여가 이루어지고 있다. 정보통신 기술의 발달로 상호 커뮤니케이션 수단이 다양해짐에 따라 의사전달 속도가 빨라지고, 의사소통 역시 활발하게 이루어지고 있는 것이다. 이러한 발전은 주민참여를 위한 도구의 다양성 증가에 영향을 미치고, 이는 결국 주민참여의 방식과 접근성 향상에 중요한 요인이 되고 있다.

온라인을 활용한 주민참여의 경우, 선진국에 비해 기술적 부분과 다양성 부분에

서는 우리나라가 더욱 발달한 것으로 보이지만 시민들의 관심과 참여가 낮아 활성화되지 못하고 있다. 우리나라의 주민참여가 미흡하다고 인식되는 이유는 관련 제도나 참여방법의 미흡이 아닌 시민들의 관심이 낮고, 지방정부 역시 시민 참여를 유인할 수 있는 방안에 대한 고민이 충분하지 않기 때문으로 볼 수 있다. 실제 우리나라는 선진국 수준의 주민참여 제도를 운영하고 있으며, 주민들이 참여할 수 있는 방법은 선진국에 비해 기술적으로나 접근방법의 다양성 측면에서 뛰어나다. 이러한 측면에서 스마트시대는 주민참여를 유도할 수 있는 중요한 계기로써, 시정참여뿐만 아니라 주민이 지역 문제를 주도적으로 해결하는 실질적인 지방자치의 실현을 기대해 볼 수 있다.

II. 주민참여에 대한 논의

1. 지방자치 실현을 위한 주민참여

우리나라는 지방자치제도를 실시하고 있으며, 지방자치는 주민이 스스로 지역을 다스린다는 의미를 갖는다. 주민의 참여는 주민이 자신의 문제를 스스로 인식하고, 직접 해결함으로써 지방자치를 실현하는데 기여하며, 행정의 한계를 보완하는 데 큰 역할을 수행할 수 있다. 반면, 다양한 주민들의 참여로 정책결정 지연과 갈등발생 가능성 등의 부정적인 측면이 있지만, 정책에 대한 신뢰성 확립과 지방자치의 본질적 실현을 위해서는 무엇보다 주민의 참여는 중요하다.

이러한 측면에서 주민참여의 다양화는 지역정책의 한계를 극복하는 대안으로 인식되고 있으며, 주민참여의 강화를 위한 다양한 방안이 논의되고 있다. 이를 위해 우선적으로 주민참여에 대한 정부의 적극적 자세와 주민의 주인의식이 선행될 필요가 있다(한형서, 2007).

일반적으로 주민은 자신의 생활과 관련된 민원을 중심으로 한 의견은 적극적으로 제시한다. 이는 주민은 아직 지역문제에 대한 인식보다는 개인이 느끼는 불편한 부분에 대해 집중적으로 인식하고 있다는 것을 의미한다. 또한 지방자치단체 역시 제기된 주민의 생활민원과 관련된 문제 처리에 치중하고 있어 주민의 참여보다는 문제 해결에 집중화 되어 있다고 볼 수 있다. 즉 우리나라의 지방자치는 정책형성 과정에

서의 주민참여가 아닌 정책집행 과정에서의 참여가 주로 이루어지고 있기 때문에 실제 주민의 의견이 정책에 반영되는 것은 일상적이지 않다.

우리나라는 정책과정에 주민을 참여시키기 위한 제도적 장치를 마련해놓고 있다. 주민의 제도권 참여는 정책과정에 주민참여를 의무화 했다는 것에 큰 의미가 있다. 그러나 이해관계가 있는 주민이나 평소 관심이 있는 일부 주민 중심의 참여가 다수로 모든 주민의 일상적인 참여는 어렵다. 또한 주민참여제도는 지역의 특성을 반영하지 않고 일괄적으로 적용되는 바, 주민참여에 대한 인식이 낮아 참여가 저조하거나, 지역의 특성에 따라 참여가 현실적으로 어려운 경우도 예상된다.

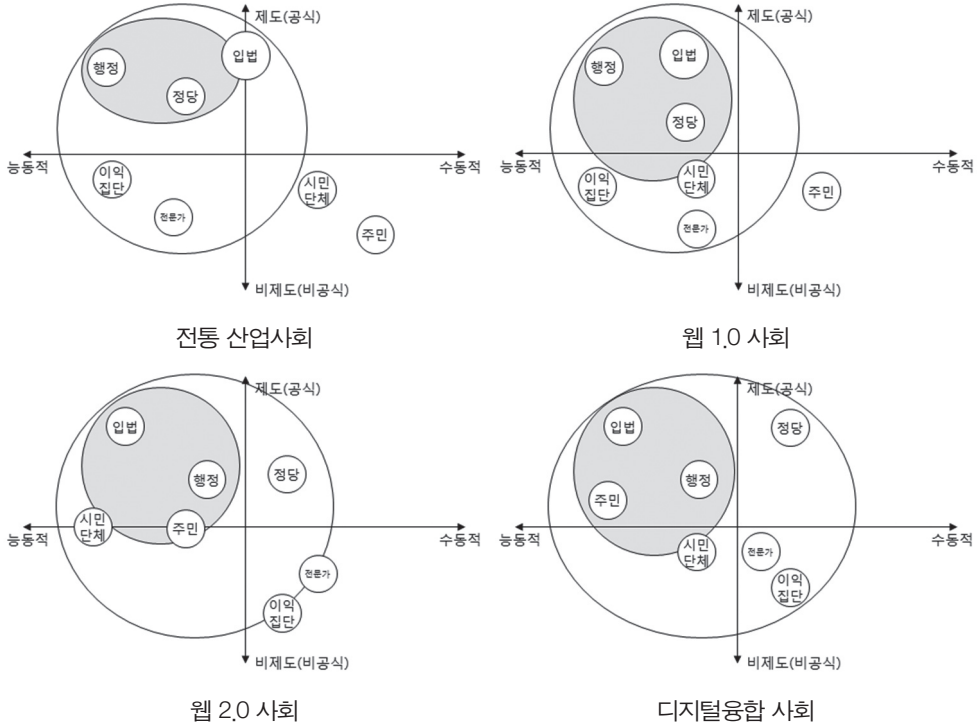
Moynihan(2003)은 왜 주민참여가 위대한 아이디어인데도 불구하고 실제로는 많은 참여가 일어나지 않았는지에 대해 참여가 비용을 수반하기 때문이라고 주장하였다. 즉, 주민참여는 시간이 많이 소요되고 좌절감을 맛보게 하며, 무엇보다 중요한 것은 관료제에 의한 정책결정정보보다 더 나은 결과를 장담할 수 없다고 보았다(나태준, 2010). 그럼에도 불구하고, 지방행정은 지역주민의 생활과 직결되는 바, 주민이 스스로 문제를 인식하고, 참여하여 문제를 해결할 수 있어야 한다. 그것이 비록 관료제에 의한 정책결정보다 더 나은 해결책은 아니더라도 주민이 이해하고, 수렴할 수 있는 정책마련이 지방자치에서는 그 무엇보다 중요하다. 다시 말해, 지방행정에서의 정책은 더 나은 결과도 중요하나 주민의 의견을 반영한 정책수립과 주민의 정책 수용성 역시 중요하다고 볼 수 있다.

2. 스마트시대와 주민참여

정보통신기술을 비롯한 인터넷 기술의 비약적 발전은 우리사회의 전반에 걸쳐 많은 변화를 야기하고 있다. 특히 행정환경은 과거 정부주도적인 환경에서 주민참여적 환경으로 변화하고 있다.

전통산업사회에서의 참여자는 행정, 정당, 입법 등의 공식적 참여자 역할의 비중이 높은 반면, 주민, 전문가, 시민단체 등 비공식적 참여자의 역할은 한정적 역할을 수행하였다. 이 시기는 공식적 집단 간 하향적(top-down) 방식의 커뮤니케이션이 집중적으로 이루어지는 바, 주민의 개인적 참여가 어렵고, 이익집단, 시민단체 등의 집단적 참여만이 능동적으로 이루어졌기 때문이라 추측해볼 수 있다.

[그림 1] 기술 발전에 따른 주민참여 변화



자료: 차재권 · 장우영(2010); 이원태 외(2012) 재인용.

인터넷 기술이 발달한 웹 1.0 사회에서 시민사회 단체와 입법부의 능동적 참여가 이루어지고, SNS가 발달한 웹 2.0 사회에서 소통방식이 다양화 되면서 주민은 제도권 하에서 능동적인 참여자로 역할을 수행하기 시작하였다. 이어서 디지털융합사회로 변화하면서 정책과정 참여자 모두 핵심행위자로 인식되면서 제도화 된 형태로 참여하고 있다(이원태 외 2011).

점차 발전하는 스마트 시대에서 SNS, 지방자치단체 앱 개발 등을 활용한 비제도적 참여가 증가하고 있다. 자신의 의견표시에 소극적인 주민들도 쉽고 빠른 방법으로 의견을 개진함으로써 주민의 정책과정 참여에 대한 접근성이 높아졌다고 볼 수 있다. 그러나 앞서 언급한 바와 같이 지역문제보다는 생활민원에 대한 부분에 집중되어 있어 이 역시 한계로 볼 수 있다. 결국 이러한 한계를 극복하기 위해 무엇보다 중요한 것은 스마트 시대를 활용하여 지방자치단체와 주민 모두 주민의 역할과 의

무, 권리 등에 대한 인식개선이 필요하다. 이를 통해 주민의 참여가 개인적 생활민원에서 지역 공동체 문제까지 확대하여 논의할 수 있는 분위기가 형성된다면, 주민참여의 본질적인 의미가 달성될 수 있으며, 실질적 주민자치 실현도 가능하다.

2. 우리나라 주민참여 제도의 형태

우리나라의 주민참여 제도는 지방자치제 실시 이후 마련된 주민감사청구제, 주민발의제, 주민투표제, 주민소송제, 주민소환제, 주민참여예산제 등이 있으며, 지방자치제 실시 이전부터 실시한 선거투표, 공청회, 청원 등이 있다. 또한, 법적 근거에 의하지는 않지만 반사회가 공식적인 주민조직으로도 인정된다.

실제 주민참여 제도가 활용된 지역은 비선호 시설 입지 갈등, 예산낭비 관련 소송 등에 집중되어 있어 실제 주민들이 체감하기 어렵거나 관심사가 아닌 문제가 대다수임에 따라 주민참여가 활성화 되지 않고 있는 상황이다. 따라서 주민이 일상생활 속에서 실제로 참여할 수 있고, 함께 고민할 수 있는 제도를 설계하는 것이 필요하며, 주민이 쉽게 참여할 수 있는 다양한 제도를 개발하여 참여 수단의 범위 자체를 확대하는 방안 마련이 필요하다.

우리나라 주민이 주민참여 관련 제도에 적극적이지 않은 이유는 제도에 대한 낮은 인지도, 복잡한 참여방법과 과도한 시간투자, 참여 주제와 자신의 관심도 불일치 등으로 예상되는 바, 이에 대한 개선을 위해 현재 제도를 주민들이 이해하기 쉽도록 변화를 꾀하는 단계가 필요하다. 또한 제도 참여는 지방자치시대에서 주민들의 권리이자 주민으로서의 의무인 바, 주민참여를 가깝게 인식할 수 있도록 다양한 온·오프라인(유튜브 및 SNS를 활용한 동영상 교육, 주민센터, 학교로 찾아가는 교육 등)을 활용한 시민교육도 고려해볼 수 있다.

비제도적 참여는 단체장 혹은 담당 공무원, 지방의원에게 의사표현을 하거나 민원을 제시하는 행위, 주민단체 구성 및 활동, 집회 및 시위, 시민단체를 통한 의견표명, 진정을 제출하는 방법 등으로 볼 수 있다.

주민은 중앙정부에서 운영하는 ‘국민신문고(<http://www.epeople.go.kr>)’ 홈페이지, ‘생활불편신고’ 어플을 통해 각 지역의 문제 및 민원을 공개적으로 제안할 수 있으며, 각 지방자치단체에서 운영하는 홈페이지 및 SNS, 어플 등을 활용하여 의견을 개진할 수 있다. 각 지방자치단체는 지방자치단체 홈페이지 및 SNS를 통해 주민의

의견을 수렴하고, 주민들이 의견을 표명할 수 있는 공간을 마련하고 있으며, 이를 전담으로 관리하는 부서 혹은 담당자가 상주하기도 한다. 지방자치단체 중 가장 다양한 SNS를 활용하고 있는 서울시는 ‘응답소(<http://eungdapso.seoul.go.kr>)’ 홈페이지와 ‘서울스마트블편신고’ 어플 등을 서울시 공식 홈페이지와 별개로 SNS와 연동한 민원제안 전용 사이트를 운영하고 있다. 경기도의 경우 민원모니터(<http://monitor.gg.go.kr/gg/site/main/monitor.do>) 홈페이지를 개별적으로 운영하여 민원모니터들이 쉽고 빠르게 일반제보 및 토론을 할 수 있는 전용공간을 마련하고 있다.

〈표 1〉 주민참여의 종류 및 형태

제도적 직접참여			비제도적 참여
제도	시행일	법적근거	
주민감사청구제	2000년 3월	지방자치법	단체장 면담
주민발의제	2000년 3월	지방자치법	담당공무원에게 진정 및 민원 제기
주민투표제	2004년 7월	주민투표법	지방의원에게 민원 제기
주민소송제	2006년 1월	지방자치법	주민단체 구성 및 활동
주민소환제	2007년 7월	주민소환에 관한 법률	집회 및 시위
주민참여예산제	2011년 9월 (전국 시행)	지방재정법	시민단체를 통한 참여
선거투표	1948년 5월	공직선거법	온라인을 통한 의견 제시
공청회	1981년 3월	도시계획법	
청원	1963년 2월	청원법	
주민자치센터	1999년	지방자치법	
반사회	공식적 주민조직		

자료: 허택희(2014), 수정 보완.

[해외 주민참여 제도 사례]

미국	Challenge. gov	<ul style="list-style-type: none"> - 정부 부처나 공공기관이 직면한 문제 해결을 위해 민간의 전문성과 의견 수렴 - 문제 해결 프로젝트를 일정 상금과 함께 공개적으로 올리면 시민은 진행되는 프로젝트를 검색하고 의견이나 해결책 제시 - 민간(전문가, 외국인 포함)에서 제공한 해결책이 채택되면, 수천에서 수천만 달러까지 포상하는 인센티브 제도를 운영하여 활발한 참여 독려
미국	백악관 청원사이트 (We the People)	<ul style="list-style-type: none"> - 누구나 쉽게 청원서를 낼 수 있으며, 국민들이 온라인을 통해 쉽게 청원을 제기하기 위한 목적으로 2011년 9월부터 서비스 시작 - We the People은 담당자가 등록일로부터 30일 이내에 25,000명 이상의 서명을 받은 청원을 검토하고, 처리방안을 회신하는 것을 원칙으로 운영되고 있으며, 13세 이상 미국 시민들은 누구나 참여 가능하고, 개인당 1개의 계정을 만들어 활동할 수 있음
미국	SF311서비스	<ul style="list-style-type: none"> - SF311서비스는 샌프란시스코 시에서 운영하는 트위터 콜센터로 샌프란시스코시의 콜센터(311번) 대신 SNS를 활용해 도로 청소 및 보수, 쓰레기 수거 등 다양한 민원 접수와 처리 상황을 실시간 통지 - 민원 전화를 전면 개방하여 사진과 함께 올리면 우선순위를 정해서 처리되며, 우선순위는 주민 투표수에 따라 정해짐
독일	시민포럼 (뷔르거 포럼)	<ul style="list-style-type: none"> - 시민 참여의 한 방법으로 시민포럼에 참여하는 시민들은 일반 주민이며, 전 독일에 반영할 문제를 논의하려는 주민들이 모여 포럼 형성 - 시민 포럼은 주민들에게 정치에 대한 관심을 유발시키고자 하는 의도이며, 시민들 간 공동체 의식을 형성하고자 시행

자료: NIA · 한국정보화진흥원 · Gov OPEN FORUM(2013); 흥선(2013).

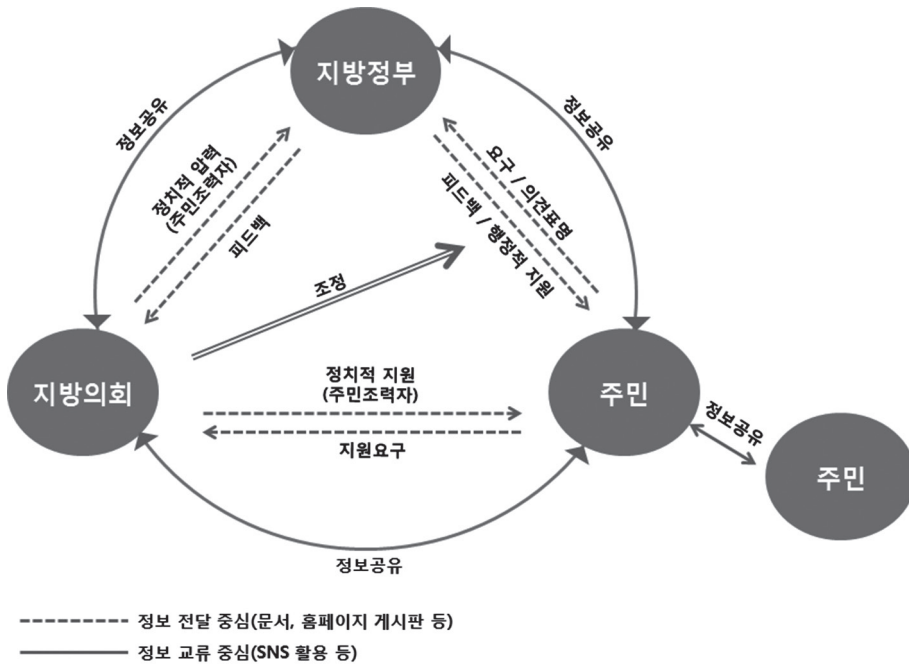
III. 스마트시대의 주민참여 방안 제안

1. 주민참여 기본 모형 설계

스마트시대에서의 주민참여는 정보 전달과 정보 교류가 활발하게 이루어져야 한다. 정보 공유는 참여자 간 평등한 관계와 신뢰를 형성하는데 있어 중요한 바, 주민의 참여에 대한 접근성을 향상시키기 위해서는 무엇보다 상호교류에 의한 원활한 정보 공유가 중요하다.

주민참여 기본 모형에서의 핵심 역할 수행자는 지방정부, 지방의회, 주민 등으로 이루어지며, 이들은 SNS 등을 활용하여 상호교류에 기반하여 정보교류를 해야 할 필요가 있다. 주민은 필요한 니즈(needs)를 지방정부와 지방의회에 요구하거나 의견을 표명해야 하며, 주민의 요구를 수렴한 지방정부는 요구 및 의견에 대한 피드백을 실시하고, 필요한 경우 행정적인 지원을 해야 한다. 지방의회는 지방정부에게 정치적 압력을 수행함과 동시에 조력자로서 주민에게 정치적인 지원을 해야 한다. 이때, 지방정부는 지방의회의 정치적 압력에 대한 피드백을 실시한다. 이러한 과정에서 활용할 수 있는 수단은 문서 및 홈페이지 게시판 이용, 이메일 등 정보 전달 중심의 시스템이다.

[그림 2] 주민참여 기본 모형



지방정부는 주민과 지방의회로부터 요구 및 압력에 대한 의견을 수렴하고, 이에 대한 피드백 및 지원의 역할이 중요하다. 이를 위해 지방정부는 다양한 의견을 수렴하고, 주민의 참여를 지원할 수 있는 다양한 수단을 마련해야 할 필요가 있다.

주민은 필요한 부분에 대한 요구와 지원을 받을 수 있는 권리가 있다. 따라서 주민

은 적극적으로 행정적, 정치적 참여를 해야 할 필요가 있다. 주민참여에 있어 발생할 수 있는 문제는 바로 주민의 일부가 주민대표성을 나타낼 수 있는가 하는 문제이다. 이러한 문제를 해결하기 위해서는 다양한 SNS 등을 활용하여 주민 간 원활한 의사소통 및 정보공유를 할 필요가 있다.

주민참여는 기본적으로 주민의 행정 및 정책참여가 중심으로 이루어지는 바, 지방정부와 주민 간 상호교류가 핵심이다. 그러나 지방정부가 주민이 요구하는 부분을 수렴하지 않으면, 주민과 지방정부 간 갈등이 야기될 수 있는 만큼, 지방의회가 조정의 역할을 수행할 필요가 있다. 지방의회는 주민참여가 제대로 이루어질 수 있는 조력자 및 지방정부와 주민 간 발생하는 갈등을 조정할 수 있는 주체가 될 필요가 있는 것이다.

[주민참여 기본 모형에 따른 주민참여 사례]

서울시 송파구에 위치한 OO오피스텔은 관리단 집회 및 구성과 관련하여 시행사와 주민 간 6개월여 이상 갈등이 발생하였다. 이에 오피스텔 일부 주민은 송파구와 서울시에 문제해결을 위한 민원을 제기하였으나 관련법(『집합건물의 소유 및 관리에 관한 법률』) 미비로 어떠한 문제를 해결할 수 없는 상황이었다.

이에 주민들은 지방의원에게 민원을 제기하였고, 이에 지방의원은 서울시에서 시행하고 있는 '집합건물 관리단 구성·운영 시범사업'에 대한 정보를 주고, 시범사업을 선정될 수 있도록 지원하였다.

그러나 시행사 측에서 사업 참여에 대해 난색을 표해 사업 참여 여부가 불투명하였으나, 서울시는 시행사 측을 설득하였고, 지방의원은 주민을 지원함으로써 사업에 무난히 참여할 수 있게 되었다.

이러한 과정이 이루어지는 동안, 주민들은 단체채팅을 통해 시간과 장소에 구애받지 않고 지속적으로 관련된 정보를 공유함으로써 능동적으로 사업에 참여하였고, 지방의원과 지방정부 측과 이메일, 채팅, 온라인 게시판 등을 활용하여 주민의 의견을 적극적으로 개진하고, 필요한 정보를 수집하였다.

이렇듯 다양한 스마트 환경을 활용하여 주민들은 적극적으로 사업에 참여가 가능하였고, 지방정부는 주민들에게 빠른 피드백이 가능하였으며, 지방의원은 지방정부와 주민 간 원활한 소통을 위한 역할이 가능하였다.

2. 지역의 특성을 반영한 주민참여 사업추진

주민참여의 기본은 주민이 능동적으로 지역문제에 참여하는 것이다. 이를 위해 지방자치단체는 주민이 지역문제에 관심을 갖고, 참여할 수 있도록 행정 및 정책에 대한 주민의 접근성을 높일 수 있도록 해야 한다. 지방자치단체는 주민의 관심을 형성할 수 있도록 예상되는 지역문제를 도출하고, 주민에게 공개할 필요가 있다. 도출

된 지역문제를 주민에게 공개하는 것은 지방자치단체의 투명성을 높이고, 신뢰를 확보할 수 있으며, 주민이 지역의 문제를 스스로 인식하고, 이를 해결하기 위한 참여 확대에 필요하다.

즉, 지방자치단체는 지역문제를 발굴하여 주민에게 공개하고, 주민은 지역문제 해결책 제시를 가능하도록 한다. 이와 반대로 주민이 지역문제를 제기하고, 지방자치단체는 이를 검토하여 다시 주민들에게 문제를 제시하여 주민들이 해결책을 제시할 수 있도록 할 수 있다. 이러한 과정을 통해 주민은 개인적 민원뿐만 아니라 지역문제에 대해 관심을 가질 수 있으며, 적극적 참여 또한 가능하다. 이때 중요한 것은 스마트 환경을 활용하여 주민의 참여욕구를 더욱 고취시켜 줄 필요가 있는 것이다.

일례로 서울시의 경우 다른 지역에 비해 상대적으로 오피스텔(집합건물)과 관련된 문제가 많이 발생하고 있다. 이러한 문제를 해결하기 위해 서울시는 주민들이 직접 참여하여 문제를 해결할 수 있도록 '집합건물 관리단 구성·운영 시범사업'을 운영하고 있다. 이는 현행 법령에서 해결할 수 없는 부분을 행정적 지원을 통해 해결하는 사업으로 관리단 집회 소집절차(진행방법 자문 및 소집 비용 지원), 전자투표 진행 시 선거관리위원회 협의 등, 관리규약 제·개정 시 서울시 표준관리규약 적용 등 적정성 자문, 서울시 집합건물 통합정보마당 관리비 정보 입력 등을 지원한다(서울시 웹문서 http://citybuild.seoul.go.kr/archives/52800?tr_code=sweb). 이 시범사업에서 가장 중요한 것은 사업 선정 후 지역주민들이 사업과정에 직접 참여해야만 행정적 지원이 가능하며, 주민들의 참여가 이루어지지 않으면, 사업추진이 어렵다는 특징이 있다. 즉 지방자치단체가 주도적으로 문제를 해결해주는 것이 아니라 주민이 직접 참여하여 문제를 해결할 수 있도록 행정적으로 지원하는 형태의 주민참여 사업의 확대가 필요하다.

그러나 일반적으로 생업을 갖고 있는 주민이 지속적으로 사업, 혹은 정책과정에 참여하는 것은 시간과 장소의 한계로 어렵기 때문에 참여를 꺼려하는 경우가 많이 발생한다. 이를 해결하기 위해 스마트 기기 등의 수단을 활용하는 것이 필요하다. 스마트시대의 가장 큰 장점은 시간과 장소에 구애받지 않고 실시간으로 직접적인 소통과 정보공유가 가능하다는 것이다. 따라서 주민 간, 주민과 지방정부간 소통의 접근성을 높일 수 있도록 이메일, 홈페이지 게시판, SNS 등의 다양한 소통방식을 활용하고 개발할 필요가 있다.

3. 주민참여제도와 스마트 환경 연계

우리나라는 주민참여예산제, 주민감사청구제, 주민투표제, 주민소환제, 공청회, 청원, 반사회 등의 다양한 주민참여제도를 시행하고 있다. 그러나 이러한 주민참여 제도는 시간과 장소, 비용 등의 한계로 모든 주민의 참여가 어려우며, 특정 주민들만 참여하는 경우가 발생하여 주민대표성 확보 및 광범위한 주민의견 수렴이 어렵다는 문제가 제기된다. 이러한 문제를 해결하기 위해서는 무엇보다 스마트 환경을 연계하여 주민이 참여할 수 있는 접근성에 대한 확보가 필요하다.

우리나라의 주민은 주민참여제도에 대한 참여경험이 아직 부족하기 때문에 제도에 대한 인식이 확립되어 있지 않다. 즉, 일반 주민의 경우 주민참여제도 시행과 제도 내용에 대해 정확하게 인지하고 있는 경우를 찾아보기 어렵다. 주민참여예산제도의 경우 모든 지방자치단체에서 조례에 의해 시행되고 있기 때문에 그나마 주민참여제도 중 가장 대중적이라고 할 수 있다. 그러나 그 외 주민참여제도의 경우 실제 시행되는 경우를 찾아보기 어렵고, 일부 특정 사례에 적용되고 있다. 몇 차례 이루어진 주민투표의 경우 2005년 방폐장 입지 선정 관련 주민투표, 2011년 서울시 무상급식 관련 주민투표가 대표적으로 인식되고 있을 뿐이다.

이러한 주민참여제도의 한계를 보완하기 위해 주민참여제도의 적극적 홍보가 필요하며, 이는 SNS, 홈페이지 등의 온라인을 적극 활용할 필요가 있다. 일례로 지방자치단체가 온라인 상 민원에 대한 피드백을 하는 경우, 관련 제도가 있으면 이를 소개하고 연계할 수 있게 안내를 하는 것도 고려해 볼 수 있다. 또한 스마트 환경을 활용하여 온라인 토론장을 형성하여 시간과 장소에 영향을 받지 않고 주민들이 직접적으로 소통할 수 있도록 환경을 구현할 필요가 있다. 아울러 주민들의 의견수렴 확대를 위해 전자투표 시스템을 적용하는 것도 고려되어야 한다.

4. 주민참여 지원을 위한 SNS(온라인) 전담팀 운영

몇 년 전부터 기업들은 SNS 전담팀 운영을 확대하고 있다. 이는 고객에 대한 대응성을 확보하기 위한 것으로 기업의 홍보와 마케팅 강화에 있어서 중요한 전략이기도 하다. 실제로 현대차그룹의 경우 2014년 기준 2013년 대비 온라인 소통사업이 100배 정도 증가하기도 하였다(한국경제, 2014년 11월 27일자).

이러한 상황에서 각 지방자치단체는 홈페이지 구축을 시작으로 SNS, 자체적인 APP 개발 등을 활용하여 행정 대응성을 높이고자 노력하고 있다. 그러나 아직까지 지방자치단체의 일반적인 게시판, 일방적 정보제공, 보여주기식 홍보 등으로 이루어져 있어 주민들에게 외면 받는 경우가 많다. 이러한 문제를 해결하기 위해서는 주민들의 참여를 이끌어낼 수 있는 생활밀착형 콘텐츠를 개발하여 주민에 의한 자발적 확산을 기대해 볼 수 있다. 또한 지방정부 차원의 SNS 전담팀을 구성하여 주민의 의견에 적극적으로 대응할 필요도 있다.

온라인 소통의 경우 정제되지 않은 상태에서 의견이 제시될 수 있으며, 온라인 소통의 경우 빠른 피드백이 필요한 바, 이를 담당하는 전담조직은 필수적이다. 전담팀이 없는 경우 실무부서에서는 온라인 민원처리로 인한 업무가중이 우려되는 바, 행정업무의 효율성을 위해서라도 SNS 전담팀 구성은 중요하다. 서울시의 경우 응답소 팀에서 응답소 시스템 관리 및 SNS 민원처리 담당자가 지정되어 있으며, 경기도 역시 SNS 전담 주무관이 있다. 그 외에도 다수 지방자치단체에서 SNS 전담팀, 혹은 담당자를 지정하여 빠른 민원 처리를 위해 노력하고 있다.

IV. 나가며


정보통신기술의 발달은 정보전달력 증가와 동시에 의사소통 채널의 다양화를 수반하고 있다. 이러한 환경은 그동안 한계로 인식되었던 적극적인 주민참여를 확대할 수 있는 기술적 수단을 마련해주고 있으며, 각 지방자치단체에서는 다양한 스마트 수단을 활용하여 주민참여 확대 방안을 모색하고 있다.

물론 스마트시대에 기반한 수단들은 주민참여도구로서 시간과 장소에 구애받지 않고, 비용부담 없이 누구나 쉽고 빠르게 참여할 수 있는 등의 긍정적 영향이 크다. 그러나 정제되지 않은 의견 게재, 빠른 소통으로 인한 민원처리상 과도한 즉시성 기대, 불확실한 정보 공유, 스마트 환경에서 소외되는 주민 발생 등의 문제는 그 한계점으로 제시할 수 있다. 그럼에도 불구하고 스마트시대의 적극적 활용은 지방자치의 본질을 실현시킬 수 있는 중요한 수단임에 틀림없다.

스마트시대에서 주민참여 확대를 위해서는 무엇보다 주민들을 대상으로 참여에 대한 중요성과 참여 필요성의 인식 확립이 선행될 필요가 있다. 주민들이 참여에 대

한 인식이 확립되지 않는다면 참여의 질(quality)을 담보할 수 없는 바, 주민 대표성과 형평성 등 주민참여의 본질에 대한 문제가 제기될 수 있다.

이러한 문제를 해결하고, 주민참여 확대방안을 모색하기 위해 다음과 같은 4가지 방안을 제시하였다. 첫째, 지방정부, 지방의회, 주민을 핵심 역할 수행자로 인식하여 주민참여 기본 모형을 제시하였다. 둘째, 주민의 관심 형성과 능동적 참여를 위해 지역의 특성을 반영한 주민참여 사업 추진을 제안하였다. 셋째, 현재 시행 중인 주민참여제도의 한계를 보완하기 위해 주민제도와 스마트 환경을 연계하는 방안을 제시하였다. 마지막으로 이러한 방안을 효율적으로 운영하기 위해 주민참여 지원을 위한 SNS(온라인) 전담팀 운영을 제시하였다.

이러한 방안이 실현되기 위해서는 앞서 언급한 스마트 시대의 한계점에 대한 보완책을 고민할 필요가 있다. 또한 무엇보다 주민들의 시민의식 함양, 미흡한 제도 정비, 온라인 활동을 인정하는 관련 제도 마련, 스마트 환경 소외주민을 지원하는 행정력 등에 대한 인식 제고가 필요하다. 이러한 부분에 대한 논의가 함께 이루어진다면 스마트 시대에 적합한 주민 참여의 새로운 변혁을 기대해 볼 수 있다. 

*참고문헌

- NIA·한국정보화진흥원·Gov OPEN FORUM(2013). 정부 3.0 새로운 대한민국을 꿈꾸다.
- 나태준(2010). 정책수단으로서 시민참여의 역할과 한계: 서울시 사례를 중심으로. 현대사회와행정 20 (1).
- 서울시 웹문서 http://citybuild.seoul.go.kr/archives/52800?tr_code=sweb
- 이원태·차재권·신호철(2012). 스마트 미디어 환경에서 SNS 이용과 정책참여 활성화 방안 연구. 정보통신정책연구원.
- 차재권·장우영(2010). 융합환경에서 정책결정 과정의 변화와 전망. 정보통신정책연구원.
- 한국경제. 실시간 소통 못하면 끝장...SNS 전담팀 확 늘리는 기업들. 2014년 11월 27일자 A15면
- 한형서(2007). 독일 지방행정에 있어서 시민참여와 변화에 관한 연구. 한독사회과학논총 17(1).
- 허택희(2014). 대전광역시 5개 자치구 주민참여예산제 실태분석. 대전대 행정학과 박사학위논문.
- 홍선(2013). 주민이 참여하는 지방자치, 독일의 경험을 나누다. 희망제작소.