

서울시 시민참여 사례

[천만상상 오아시스, oasis.seoul.go.kr]

1. 개요

(1) 추진목표 및 배경

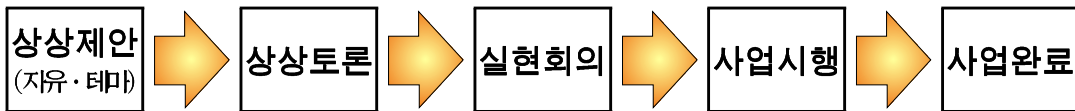
- 서울시에서는 2006년 10월, 시민들이 자유롭게 제안하고 의견을 개진할 수 있는 시민참여 포털(oasis.seoul.or.kr)을 구축 및 운영
 - “천만상상 오아시스”라는 명칭으로, ‘천만’ 시민이 즐겁고 신바람나게 ‘상상’의 나래를 펼치며 창의적인 제안을 하는 상상제안 공간으로 시민과 함께 만들어 가는 거버넌스 기반 조성
 - ① **환경변화에 능동적 대응** : 창의력과 상상력이 경쟁력인 21세기의 시대적 요청에 부응
 - ② **창의시정의 출발** : 서울시 민선 4기 출범과 더불어 서울시 조직 문화를 창의와 열정으로 새롭게 바꾸려는 리더의 강력한 의지
 - ③ **시민 거버넌스 구현** : 파트너로서 서울시민고객이 시정에 참여할 수 있는 열린 통로로, 시민고객의 창의적 제안이 서울시 정책으로 구현되는 진정한 거버넌스 기반 조성

(2) 운영개요

- 오아시스에 게시된 시민들의 제안 및 의견은 상상제안, 상상토론, 실현회의 등을 통해 채택여부가 결정됨

* 시민제안실적 : 총 19,395건 ('08.12.31 현재, 1일 평균 24건)

- ① **상상제안** : 서울시정에 관심있는 시민고객이 자유롭게 제안
- ② **상상토론** : 네티즌 및 상상누리단 등의 조회, 추천으로 토론 주제 선정 후 네티즌의 찬·반 토론 진행
- ③ **실현회의** : 상상토론과 실무회의를 거쳐 최종 선택된 안건에 대하여 제안자, 시민, 전문가, 관련 실·국장 등이 한자리에 모여 토론과 검토를 통해 서울시 정책 반영여부를 결정하는 오프라인 회의
 - * 개최주기 : 격월 (2달동안 사이트에 올려진 제안 접수분에 대한 평가)
- ④ **사업시행·완료** : 관련 실·국 채택안건 추진계획 수립 및 사업 시행, 완료



- 최종안건 제안자가 실현회의에 직접 참석하여 제안 내용에 대해 직접 설명하고 참여자들과 토론 참여
- * 시장이 직접 참석하여 제안자의 의견을 듣고 실현방안을 자유롭게 토의

(3) 아이디어 공모

- 시민의 제안은 “자유상상” 기능을 통해 시정에 관심 있는 시민고객이 모든 분야에 대해 자유롭게 개진될 수 있으며,
- 관련부서에서는 “테마상상” 코너를 통해 특정 주제에 대하여 지정제안 공모를 요청하여 일정 기간에 걸쳐 공모
- * 테마상상 접수 현황 ('08.12.31일 현재)

	테마 주제	총 접수
건수	25건	1,764건

2. 추진내용

- '06년 10월 10일 정식 개설되었으며, 이후 3차례에 걸쳐 사용자 중심의 기능 확대 및 리뉴얼 추진
 - 1차 오픈('06.10.10) : 정식 오픈
 - 2차 확대 오픈('07. 2.12) : 인터페이스 개선 및 엔터테인먼트 요소인 “와우서울” 코너 추가

▶ **User 설문조사(2007. 1. 18 ~ 1. 23)**

- 조사대상 : 웹 프로모션 및 커뮤니티 전문가 17명, 이용자 5명 (총 22명)
- 조사결과 및 조치 : 디자인 측면과 시스템 기술적 측면 등 사용자 관점에서 느끼는 장단점 파악 및 2차 사이트 오픈시 반영

▶ **연세대학교 학생 모니터링(제4회 실현회의(2007.4.26) 특별초청객)**

- 조사결과 및 조치 : 지속적으로 찾아올 수 있게 하는 엔터테인먼트 요소 부재 및 제안 진행처리 상황 알림기능 미흡 등을 지적, 3차 사이트 오픈시 반영

- 3차 시스템 리뉴얼('07.9.18) : 활동지수(마일리지 적립)에 따른 등급별 이모티콘 부여, 서울시 정책소개 코너, 다양한 인센티브 제공 등
- 4차 시스템 리뉴얼('08.12.26) : 메인화면 개선, 나의정보보기 기능 개선, 채택안건을 메인에서 확인 가능, 이모티콘 개선 등



< 기존 >



< 변경 >

- 향후, 천만상상오아시스 시스템 개선 (댓글 평가 기능 도입) : 2009. 2월
- 시민고객이 올린 상상제안의 수준과 가치를 평가하기 위해 시민들로 구성된 **상상누리단 발족**
 - 전문가, 관계 공무원과 함께 토론회도 자발적으로 참여하며 “천만상상 오아시스”를 시민들이 직접 운영해가는 상상평가단
 - * 창단일 : 2006. 11. 9 (회원수 : 340명, 2008. 12. 31일 기준)
 - 활동내용 : 상상제안 평가 및 상상토론 참여(상상제안 글을 추천하거나 댓글 등록), 천만상상 오아시스 활성화 및 운영관련 아이디어 제공
- 대학생 시정설명회, 대학 홈페이지에 배너 게재, 대학별 아이디어 공모 등을 통한 대시민 홍보 추진
 - 다양한 시민접점을 통한 집중 표출(홍보포스터, 홍보CF, 간행물 제작 등)



지하철 와이드칼라



버스내부광고

지하철 모서리광고

3. 추진실적 및 성과

- “천만상상 오아시스” 사이트 방문자수 및 제안접수 현황 (2008. 12. 31일 기준)

- 대상 기간 : 2006. 10. 10 ~ 2008. 12. 31
- 총방문자수 : 2,872,942명 (1일 평균 3,542명 방문)
- 총접수제안 : 19,395건 (1일 평균 24건 제안접수)

- ‘08년 12월 현재, 실현회의는 총 13회 개최되었으며, 총 16,408건의 상상제안 중 총 71건의 시민 제안이 채택되었음 (채택률 : 0.4%)

* 채택된 제안 중, 완료(29건), 실행중(24건), 계획수립(15건), 기타, 중장기검토 등(3건)

구 분	개 최 일 시	상상제안	상상토론	실현회의	채 택
계		16,408	1,399	103	71
제 1 회	2006. 11. 21	1,051	106	9	8
제 2 회	2006. 12. 22	896	148	8	4
제 3 회	2007. 2. 22	1,625	145	9	8
제 4 회	2007. 4. 26	1,221	76	9	9
제 5 회	2007. 6. 28	848	60	7	3
제 6 회	2007. 9. 19	1,239	74	7	4
제 7 회	2007. 12. 13	1,637	67	7	4
제 8 회	2008. 2. 28	1,003	74	7	4
제 9 회	2008. 4. 24	1,250	92	7	4
제 10회	2008. 6. 26	1,335	124	7	4
제 11회	2008. 9. 4	1,282	96	10	7
제 12회	2008. 10. 28	1,677	116	7	5
제 13회	2008. 12. 22	1,344	221	9	7

○ 보다 활발한 제안 참여를 유도하기 위하여 내부직원 및 제안자에게 인센티브를 제공하고 있음

▶ 내부직원: “이달의 상상지기” 선발

- 토론단계에서 적극적으로 사이트에 참여하여 훌륭한 부서 댓글을 달아준 직원을 선발 (매월 5명 내외)
- “서울창의상” 및 “기관별 창의성과평가” 에 반영하고 성과포인트 및 글로벌 체험연수, 선진문화 체험기회 등을 부여

▶ 시민 고객 : 제안이 채택된 시민에게 문화상품권(10만원 상당)을 지급, 채택된 제안은 매분기 서울창의상 창의제안부문 심사대상으로 추천

<서울창의상 창의제안 및 시상실적>

시상 등급	제안 명	포상금
최우수	지하철 교통카드 기부 시스템	300만원
최우수	영어자막 영화관 제안	300만원
우 수	청혼의 벽 만들기	200만원
우 수	세계도시 서울 “옥의 티를 찾아라” 코너 개설	200만원
우 수	더불어 사는 배려의 장 ‘장애체험장’	200만원
우 수	공원에 자유전시 공간 만들기	200만원
우 수	120 다산콜센터에 청각장애인을 위한 문자및 수화통역서비스	200만원
장 려	횡단용 수로의 그레이팅 보강살 조정을 통한 불편해소	100만원
장 려	버스 손잡이 개선	100만원
장 려	외국인 버룩시장	50만원
장 려	지하철 개표기에 외국인을 위한 영어안내멘트 설치	100만원
장 려	다문화 가정에 다국어 소식지 전달	100만원
장 려	서울시 배너창 선물	100만원
장 려	서울시 etax 시스템 개선방안	100만원

외부기관 수상실적

▶ 『2007 전자정부 기술상』 (Government Technology Awards 07) 수상

- 행사명 : Government Technology Awards 07 ('07.10월, 태국)
- 대상 : 아태지역 정부, 교육, 의료기관 등
- 주관 : 싱가포르 Alphabet Media 社 PSTM
- 수상내용 : 아태지역 정부·교육·의료기관의 우수사례 중 우리시 전자정부 온라인 참여(천만상상 오아시스) 등 총 9개 분야에서 최고 점수를 획득

▶ 『웹어워드 코리아 2007』 공공기관 부문 최우수상 수상

- 행사명 : 웹어워드 코리아 2007 ('07년 12월)
- 주최 : 웹어워드위원회
- 수상내용 : 한 해 동안 새로이 구축 또는 리뉴얼된 웹사이트들을 대상으로 가장 혁신적이고 우수한 웹사이트를 선정

4. 시사점

- 서울시의 “천만상상 오아시스”는 시민을 파트너로서 인식하고, 시민들이 정책 제안 및 토론 등 정책형성과정에 직접 참여하도록 함으로써 보다 직접민주주의 원칙을 구현함
- 오아시스는 OECD에서 규정하고 있는 정부-시민관계의 3단계- ① 정보교환 (*information*), ② 협의(*consultation*) 및 ③ 적극적 참여(*active participation*) - 중에서 파트너십에 기반한 “적극적 참여” 관계로 기존의 시민참여 형태보다 발전된 단계라는 점에서 의미가 있음
 - 협의가 양방향적인(*interactive*) 관계인 반면, 적극적 참여단계의 정부와 시민은 파트너십(*partnership*)에 기반한 협력관계를 말함
- 향후, IT 신기술 적용, 사용자 중심의 인터페이스 설계 등을 통해 다양한 시민 계층의 참여를 유도하고, 정책채택을 위한 관계기관과의 적극적 협력이 요구됨

〈붙임 1〉

천만상상 오아시스 실현회의 채택제안 목록

※ 완료(29), 실행중(24), 계획수립(15), 검토(3) (2008. 12. 31일 현재)

연번	제안명	추진상황
1	청혼의 벽 만들기	완료
2	세계도시 서울 “옥의 티를 찾아라”	완료
3	지하철 교통카드 기부시스템	완료
4	재활용타자기 활용 프로그램 시범운영	완료
5	전통문양 설문엽서 제작 입국시 공항에서 배포	완료
6	공공도서관 네트워크 설치	완료
7	버스 손잡이 개선	완료
8	훈련원공원에 스케이트보드파크조성	완료
9	김치축제의 세계화	완료
10	공원에서 휠체어를 대여해 드립니다	완료
11	한강을 바라보며 선유도 산책로 한바퀴	완료
12	양심거울설치로 쓰레기 투기 NO	완료
13	버스의 아름다운 변신, 테마버스	완료
14	노약자좌석에 버스 하차 버튼 설치	완료
15	거리에 착시그림 그리기	완료
16	한강에 자전거 베희시장	완료
17	지하철 개표기에 외국인을 위한 영어안내멘트 설치	완료
18	120다산콜센터에 청각언어장애인 위한 문자 및 수화통역서비스	완료
19	무인발급기 설치장소 알리미	완료
20	전통놀이를 UCC로 제작	완료
21	도심하수관 설치공사 개선	완료
22	미아찾기 공익방송	완료
23	미군대상 관광상품 개발	완료
24	마일리지 기부, 연말소득공제 혜택	완료
25	여의도공원 산책로 거리표시	완료
26	이젠 서울대공원에서도 달러를 받습니다	완료
27	영어자막 영화관 제안	완료
28	서울시 배너창 선물	완료
29	바비큐 파티장 운영	완료
30	한강이 보이는 투명한 다리	실행중
31	떠다니는 섬 (또 하나의 서울)	실행중
32	버스 하차단말기 양쪽에 설치	실행중
33	횡단용 빗물받이 휠체어 통행로 설치	실행중
34	서울시 전역에 자전거전용도로 조성	실행중
35	광진교를 걷고 싶은 다리, 한강의 명소로 지정	실행중
36	버스 막차 안내	실행중
37	외국인베희시장	실행중
38	지하철 환기구 등 공기정화시설 설치	실행중
39	서울광장 밑의 지하광장	실행중
40	음악과 낭만이 흐르는 한강 선상카페	실행중
41	버스정류장 업그레이드	실행중
42	책장 속에서 잠자는 책을 깨웁시다	실행중
43	자동차 신호등 위치변경	실행중
44	더불어 사는 배려의 장 “장애체험장”	실행중
45	영문홈페이지 오디오북 서비스 제공	실행중
46	장애인주차장 표기개선	실행중

연번	제 안 명	추진상황
47	다문화 가정에 다국어 소식지 전달	실행중
48	어린이집에 아토피 인증마크 주기	실행중
49	공원에 자유 전시 공간 만들기	실행중
50	민방공 훈련개선	실행중
51	서울시와 함께하는 소자본 창업	실행중
52	예방접종 관리 시스템	실행중
53	서울시 etax시스템 개선방안	실행중
54	이색자전거 축제	계획수립
55	세종로에 한글보도블럭	계획수립
56	공원에서 인터넷을	계획수립
57	서울을 팔자, 서울샵을 만들자!	계획수립
58	서울시 역사관 건립은?	계획수립
59	금연센터 건립	계획수립
60	버스안 버스노선표	계획수립
61	Art Park 조성 제안	계획수립
62	주민자치센터 찾기	계획수립
63	버스 정체상황을 알기 위한 교통흐름표시기	계획수립
64	구글어스 위성이 지나갈 때 서울을 홍보하자	계획수립
65	어린이집 홈페이지에 동영상을...	계획수립
66	아트티켓	계획수립
67	지하철 내 무인발급기를 이용하고 난 생각	계획수립
68	장애인 콜택시	계획수립
69	신호등 시간을 숫자로 표시	검 토
70	멋진 첫인사 “하이서울“	검 토
71	혜화역에 가면 연극이 보여요	검 토

<붙임 2>

상상제안(자유)

The screenshot shows the '자유상상' (Free Imagination) section of the Seoul Oasis website. The page is viewed in Microsoft Internet Explorer. The main content area displays a list of user-submitted ideas. One idea is highlighted with a detailed view:

지하철 터널을 환상적인 곳으로...
 지하철을 타고 매일 출근을 하면서 느낀 겁니다. 지하철을 타고 다니다 보면 정거장 사이에 있는 어두운 곳(지하터널)을 보게 됩니다. 지하철에도 유리창이 있고 바깥을 볼 수 있도록 되어 있는데... 지하철은 어둠에 어둡고 답답함을 느낄 수 있습니다. 지하철이 다니는 지하터널을 (정거장 사이) 아광을 이용해서 그림을 그린다던 어떨까요? 하고 생각해 봅니다. (어두운 곳에서 빛을 내는 불갑/패인트 이용) 그림 지하철을 타고 다니면서 그림을 감상하거나 즐거움을 느낄 수있을텐데... 불이구름 타는기분이 들기도 하고... 전자적인 음악을 다 그림을 그려가 아광 무니관 머신이바람칠이나 감실역같은 곳(불이공함으로 가는 길목)에 그림을 그린다던 하나의 관광코스가 될것 같기도 하구요. 지하철을 타면서 즐거움을 느낄 수 있을 것 같네요. ^^

상상제안 목록:

- 본인도 비슷한 상상을 제안하기도 하였는데 실현되었으면 하... [3]
- 본인도 비슷한 상상을 제안하기도 하였는데 실현되었으면 하네요...
- 다양한 볼거리를 위해서 할 수 있는 노력을 해야 할 것입니다... [1]
- 편장은 의견이네요 공월이나 감실등 높이공감감매 어린이들... [1]

상상제안(테마)

The screenshot shows the '상상토론' (Imagination Discussion) section of the Seoul Oasis website. The page is viewed in Microsoft Internet Explorer. The main content area displays a list of user-submitted ideas. One idea is highlighted with a detailed view:

장외시경
 2009년 10월 새로운 한강공원이 그 모습을 드러냅니다. 더욱 다채로워질 한강공원에 시민 여러분의 목소리를 들려주세요... (공모기간: 2009. 1. 21 ~ 2. 5)

참가자격: 시민 고객 누구나(제한없음) [제안하러 바로가기]

공모분야
 - 한강공원(4월 예정) 내지 여의도, 독산한강공원(9월 예정)
 - 한강공원에 바라는 문화/축제행사 프로그램, 이벤트 등 시민참여 방안, 편의시설을 등에 대한 참가안 아이디어

★ 문의: 02-3780-0695 서울시청 환경사업본부(경상영기과담당)

특색한 혁신성을 간파해 보세요!
 전통과 현대가 어울리는 종로 피맛길 개선을 위하여 시민고객 여러분의 의견을 듣고자 합니다. (공모기간: 2009. 1. 12 - 2. 26) [제안하러 바로가기]

참가자격: 일반부민 / 전문부민 아이디어 구분필수
 수필내용: 시민의주의 한국성을 표현할 수 있는 독창적인 아이디어
 상경활성화를 위한 획기적인 아이디어 등

★ 문의: 02-2171-2685 서울시청 균형발전본부 도심재정비 1담당관실

하루동안 이상을 열지 않음 X COLOR

The '상상토론' section includes a list of discussion topics:

- 자유토론: 토론방에 참여하여 자유롭게 의견을 나누기 [토론하기]
- 테마토론: 지정된 주제에 한정하여 논하기 [토론하기]

The '상상실현' section includes a list of implementation topics:

- 제 1회 한강상상 실현회의 (동원강포기)
- 실현진행상황: 공모에 지원한 시민(공민) 현황
 제1차: 2/17(수) 2009.4.25(목)
 제2차: 2/17(수) 2009.4.25(목)
 각 사업장(역)에 대한 내역과 공으로 지원사항을 통해 사업실현 여부를 확인합니다. (2009. 4월)

상상토론



실현회의



사업시행 · 완료

