

우리 곁에

반가운 변화

공감e가득

민·관이 함께,
주민이 주도하는 지역문제 해결을 위한

스스로해결단 구성·운영 길잡이

이 길잡이는 민·관이 협력해 지역문제를 해결하는 활동을 위해
‘스스로해결단’을 구성하고 운영하는 방안을 안내하는 자료입니다.
반드시 따라야하는 지침이 아니므로 지역의 상황과 실정에 맞춰
적용·활용할 것을 권장합니다.

2019년 12월 첫 발간하며, 이후 현장 사례와 운영 고충,
노하우 등을 보강해 향후 업데이트 될 예정입니다.

민·관이 함께,
주민이 주도하는 지역문제 해결을 위한

스스로해결단 구성·운영 길잡이

버전(ver.) 1.0 / 업데이트: 2019.12.

목차

1. 스스로해결단	6
1) 스스로해결단이란?	7
2) 왜 스스로해결단이 필요한가?	8
3) ‘공감e가득’ 사업 추진 과정 및 스스로해결단 구성원 활동 개요	9
4) 길잡이는 어떻게 활용해야 하는가?	12
2. 사전 조사 이슈 도출	14
1) 참고 온/오프라인을 활용한 이슈 도출 사례 예시	18
2) 참고 언론보도 분석을 통한 이슈 도출 사례 예시	23
3) 참고 빅데이터 분석 도구 해안을 활용한 이슈 도출 사례 예시	24
3. 스스로해결단 구성	26
1) 주민	27
2) 전문가	30
3) 지자체 공무원	30
4) 스스로해결단 구성 사례 및 예시	31
4. 지역문제 선정 이슈 구체화	36
1) 지역문제 수렴	37
2) 지역문제 논의	38
3) 의사결정	39
4) 지역문제 선정	41

5. 해결방안 마련	42
1) 해결방안 수립	43
2) 해결방안 논의	43
3) 의사결정	44
4) 해결방안 결정	44
6. 공모 참가 행정안전부 공모 계획에 따른	46
7. 스스로해결단 운영 및 사업 실행	48
8. 제품/서비스 개발	52
9. 평가 및 사후관리	60
1) 사업 수행 결과에 대한 성과 평가	61
2) 스스로해결단 활동 평가 및 공유	61
10. 주민주도 지역문제 해결조직에 대한	
주민참여 강화를 위한 고려사항	66
1) 명예적 보상	67
2) 선발·운영시 고려점	67
3) 교육과정 개발	69
4) 비용 지원	69

스스로해결단



스스로해결단

1) 스스로해결단이란?

◦ ‘스스로해결단’은 지역 사회문제와 현안을 해결하기 위해 다양한 이해관계자들이 협력해 문제를 발굴하고 해결방안을 도출해 실행하는 지역혁신활동 민·관협의체. ‘주민체감형 디지털 사회혁신 활성화(‘공감e가득’) 사업(이하 ‘공감e가득’ 사업)’과 ‘과학기술 활용 주민공감 지역문제 해결사업’ 등의 수행 주체

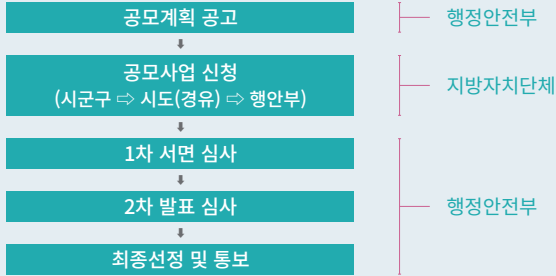
- ① 주민, 지자체, 전문가 등이 참여·협업을 통해 지역현안을 발굴하고 디지털 기술을 활용하여 해결해 나가는 ‘공감e가득’ 사업 실행 조직
- ② 주민, 지자체, 사회적경제조직, 연구자 등이 참여·협업해 지역현안을 발굴하고 과학기술을 활용하여 해결해 나가는 ‘과학기술 활용 주민공감 지역문제 해결사업’ 추진 주체

- 지역현안의 당사자 및 이해관계자인 주민, 관련 분야 전문가, 지자체 공무원 등으로 구성, 스스로해결단의 단장(대표)은 주민 중에서 호선
- 지자체에서 구성하여 운영하나 주민이 활동을 주도하고 지자체는 지원 역할을 수행
- 주민이 지역문제의 발굴부터 해결까지 전 과정에 참여하여 사업의 만족도와 효과를 직접적으로 체감할 수 있도록 운영 필요

‘공감e가득’ 사업

- 주관 : 행정안전부 주민참여협업과
- 사업명 : 주민체감형 디지털 사회혁신 활성화 사업
- 사업규모 : 2018년 : 20개 사업 / 2019년 : 10개 사업
- 사업기간 : 1년(선정시 ~ 12월)
- 사업주체 : 지방자치단체(스스로해결단 필수 구성)
- 주요내용
 - 주민주도로 디지털 기술을 활용해 해결 가능한 지역현안을 발굴하여 해결하는 과제를 지원하는 공모사업
 - 사업수행을 통해 (재난)안전, 환경, 복지 및 지역격차 등 지역현안을 해결하는 솔루션 및 서비스를 실제 구현

- 공모절차(※ 1분기 내 / 구체적인 일정은 행정안전부 계획에 따라 추진)



과학기술 활용 주민공감 지역문제 해결 사업

- 주관 : 행정안전부 / 과학기술정보통신부
- 사업명 : 과학기술 활용 주민공감 지역문제 해결 사업
- 사업규모
 - 2019년 : 문제기획 리빙랩 13개 사업
 - 2020~21년 : 문제해결 리빙랩 10개 사업
- 사업주체 : R&D-연구기관/ 후속적용-지방자치단체(스스로해결단 필수 구성)
- 주요내용
 - 연구자와 주민이 소통하며 지역 사회문제를 함께 해결하는 사업체계를 통해 과학기술을 활용한 사회혁신을 추진하는 공모사업

2) 왜 스스로해결단이 필요한가?

- 사회의 복잡성과 불확실성의 증대로 기존의 정부 주도 지역문제 해결에 한계가 발생하면서 전 세계적으로 등장하여 활성화되고 있는 것이 디지털 사회혁신임

디지털 사회혁신

- 사회혁신 : 주민 주도로 다양한 주체 간의 협력을 통한 혁신적인 방법 및 절차를 바탕으로 사회문제를 해결함으로써 시민의 삶의 질을 개선하는 것
- 디지털 사회혁신(Digital Social Innovation, DSI)
 - 주민의 주도로 디지털 기술을 활용해 사회 문제를 해결함으로써 효율·효과성, 공공 투명성을 증진하는 활동

- 유럽연합은 성장전략의 중심으로 사회혁신을 채택하고, 전 세계에서 가장 먼저 “디지털 사회혁신”의 논의를 시작
- DSI는 2009년부터 시작된 유럽연합의 사회혁신의 일부이며, 유럽이 당면한 다양한 사회 문제해결의 중심 해법으로써 디지털 기술의 활용 도입
- 디지털기술을 활용하여 기존의 사회 프로그램의 효율과 효과 확장, 기존에 풀 수 없었던 사회문제 해결, 공공 의사결정 프로세스와 구조의 투명성을 보장하고, 디지털 기술의 활용 과정에 대다수 주민의 참여를 보장하여 투명성과 민주성 확대

○ 주민이 지역의 문제에 대해서 가장 잘 알고 있으며 주민, 전문가, 공무원의 협업을 통해 지역문제에 대한 최적의 해결방안을 찾을 수 있다는 것이 기본적인 시작점

- 스스로해결단은 지역의 문제를 발굴하고 해결방안을 찾아가는 프레임의 변화
- 즉, 기존의 정부나 소수 전문가 중심의 문제 발굴 및 해결방안 마련의 방식에서 변화하여 주민이 주도하는 스스로해결단이라는 지역의 커뮤니티가 중심이 되어 지역의 문제를 발굴·해결하고 그 경험을 공유하며 함께 지역사회의 성장 및 주민 삶의 질 향상에 기여하는 것
- * 이러한 측면에서 스스로해결단은 리빙랩(Living Lab)의 다른 명칭으로 볼 수 있음

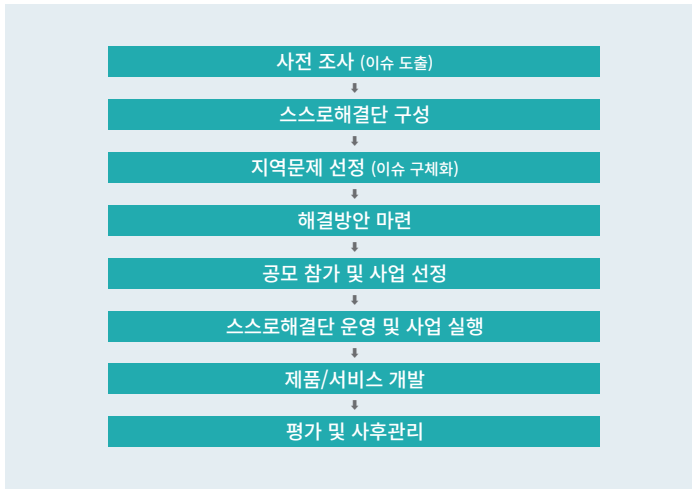
○ 스스로해결단은 해결이 필요한(또는 가능한) 지역의 문제를 지역에 대해서 가장 잘 아는 주민이 중심이 되어 발굴하고 지역 전문가 및 지자체 공무원이 참여하여 다양한 관점에서 문제를 바라보고 해결방안을 마련해 나가는 과정

- 문제 해결을 위해 반드시 첨단 기술을 적용해야 하는 것은 아니며 어느 정도 검증이 이루어진 적정 기술이면 충분
- 주민들이 잘 알지 못하는 첨단 기술 적용은 기업이나 연구소의 영역임

3) ‘공감e가득’ 사업 추진 과정 및 스스로해결단 구성원 활동 개요

○ ‘공감e가득’ 사업은 사전 조사 ⇨ 스스로해결단 구성 ⇨ 지역문제 선정 ⇨ 해결방안 마련 ⇨ 공모 참가 및 사업 선정 ⇨ 스스로해결단 운영 및 사업 실행 ⇨ 제품/서비스 개발 ⇨ 평가 및 사후관리의 과정으로 운영

[그림 1] ‘공감e가득’ 사업추진 과정



- 사전 조사를 통해 지역문제의 분야를 한정하고 해당 분야 지역문제 해결에 관심이 있는 주민 및 전문가와 그 분야 담당공무원으로 스스로해결단을 구성
- 사전 조사는 스스로해결단이 구성되기 전에 지자체 공무원이 주체가 되어 진행되는 활동이나 이후 스스로해결단의 구성에 기본 전제가 되는 활동이기 때문에 과정에 포함
- 구성된 스스로해결단은 지역문제를 확정하고 해결방안을 마련
- 마련된 내용을 바탕으로 지자체에서 공모사업 신청
- ‘공감e가득’ 사업에 선정되면 지자체에서 해결방안을 실현할 수 있는 물품을 구매·설치하거나 서비스·제품을 개발할 수 있는 업체 선정
- 선정된 업체는 스스로해결단과 함께 제품 또는 서비스를 개발
- 제품 또는 서비스 개발 완료 후 사업에 대한 평가 실시

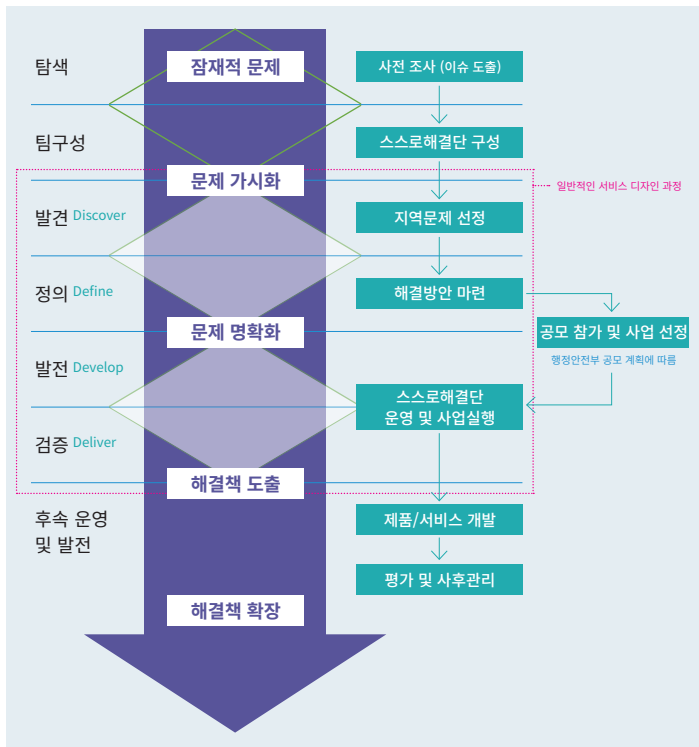
- 사업 추진 과정 중 스스로해결단이 구성된 이후 본격적인 활동은 크게 지역문제 결정, 해결방안 결정, 해결방안 실행과 운영전반으로 구분할 수 있으며 구체적 활동은 아래와 같음

[표 1] 운영 단계별 스스로해결단 구성원 역할

단계	스스로해결단 구성원 역할
지역문제 결정	<ul style="list-style-type: none"> · 해결이 필요한 지역문제 제안 · 해결할 지역문제의 결정과정 참여 · 결정된 지역문제의 검증(중요성, 해결가능성, 기술적용가능성 등)
해결방안 결정	<ul style="list-style-type: none"> · 해결방안(아이디어) 제안 · 해결방안의 결정과정 참여 · 해결방안의 검증(실행가능성, 기술적용가능성 등)
해결방안 실행	<ul style="list-style-type: none"> · 사업수행(제품/서비스 개발) 과정에 의견 제시 · 사업수행(제품/서비스 개발) 관련 주요 검토사안(디자인 등) 결정 과정 참여 · 사업수행 결과에 대한 평가
운영 전반	<ul style="list-style-type: none"> · 스스로해결단 활동 기록 작성(회의록, 활동보고서 등) · 회의 진행 및 의사결정 · 주민 대상 소통

○ 이러한 스스로해결단을 통한 지역문제 해결과정을 일반적인 서비스디자인 과정에 적용하여 민·관 협업을 통한 지역문제 해결과정의 전체 프로세스를 도식화 하면 아래 그림과 같음

[그림 2] 민·관 협업을 통한 지역문제 해결 과정 전체 프로세스 개념도



- 본 길잡이는 주민 주도 지역문제 해결조직의 하나이며 ‘공감e가득’ 사업의 필수 조직인 스스로해결단의 구성 및 운영 방안을 사업 추진 과정에 맞춰 제시함

○ 스스로해결단 연간 일정

- 행정안전부 계획에 따라 구체적 일정은 조정될 수 있음

[표 2] 스스로해결단 연간 일정표(안)

구분	기간 및 활동															
	당해년도												차년도			
	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	1월	2월	3월	4월
행정안전부 공모사업 추진 일정(안)	사업설명															
		계획공고, 접수														
			심사, 선정													
						사업실행(점검 및 컨설팅)										
												성과공유				
													성과확산			
지자체 스스로해결단 활동	사전 조사															
	스스로해결단 구성															
		문제 선정, 해결방안 마련														
			공모 신청, 심사 대응													
						스스로해결단 운영(사업실행)										
												평가				
													확산, 신규 등 향후 사업 준비			
														사후관리		
보고회						착수			중간			최종				

4) 길잡이는 어떻게 활용해야 하는가?

- 우리나라는 정책 환경의 변화에 대응하여 스스로해결단과 같은 다양한 주민 주도의 지역문제 해결 조직이 구성·운영되고 있으나 유럽 등 선진국에 비해 주민의 자발적 정책과정 참여 경험이 부족하여 중앙부처나 지자체 등 정부의 영향력이 강하게 나타남

- 자발적 주민 조직이 쉽게 만들어지지 않는 현실에서 주민들에게 상대적으로 자연스럽게 정책 과정에 참여할 수 있는 기회 제공
- 한편으로는 현장에서의 주민참여에 대한 인식 및 경험 부족으로 인한 시행착오 발생

주요 사항

- 어떤 주민들이 어떤 방식으로 참여해야 하는가?
- 주민의 역할은 어디까지인가?
- 주민들의 적극적인 참여를 이끌어내기 위해서는 어떻게 해야 하는가?
- 주민 주도의 조직 운영이 되기 위해서는 무엇이 필요한가?
- 주민들간 의견대립이나 갈등이 발생할 경우 어떤 방식으로 해소하고 의사결정은 어떤 방식으로 이루어져야 하는가?

- 본 길잡이는 이러한 시행착오를 줄이는데 초점을 두고 개발된 것으로 반드시 따라야 하는 지침이 아니라 지역의 상황과 실정에 맞게 활용 필요
- 주민참여는 정책적 의지나 예산만으로 담보할 수 없으며 주민, 전문가, 공무원 등 모든 주체가 실제 지역문제 해결을 통해 성공 및 실패의 경험을 축적하고 공유·확산해 나가야 함

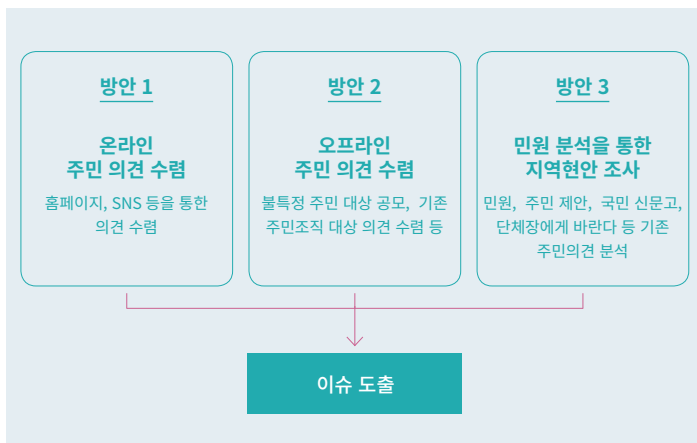
사전 조사 이슈 도출



사전 조사 이슈 도출

- ‘공감e가득’ 사업은 ICT기술을 활용하여 해결할 수 있는 지역문제는 모두 대상이 될 수 있기 때문에 문제의 범위를 한정하기 위한 사전 조사 단계 필요
 - 모든 분야를 대상으로 할 경우 다양한 관심사의 주민이 모이기 때문에 주민 동의에 의한 지역문제의 결정이 힘들 수 있으며, 해결해야 할 지역문제가 결정되더라도 해당 분야에 관심이 없는 주민은 스스로해결단에서 이탈할 가능성이 큼
 - 사전 조사 단계는 스스로해결단이 구성되기 전단계로 지자체 공무원의 주도하에 해결이 필요한 지역현안 분야를 찾아가는 과정으로 사전 조사 단계에서 해결할 지역문제를 너무 자세하고 구체적으로 결정할 경우 이후 구성되는 스스로해결단 참여 주민의 역할은 제한될 수 밖에 없음을 유념해야 함
 - 분야가 특정된 사업 추진 시에는 사전 조사 단계가 필요 없음
- 사전 조사 단계는 지역현안이 되는 이슈 분야를 도출하는 수준으로 이루어져야 하며 주안점은 주민의 실생활과 관련해 해결이 필요한 지역현안을 탐색하는 것에 있음
- 사전 조사 방법
 - [주체] 지자체 사회혁신 또는 주민참여 또는 민원 관련 부서 공무원

[그림 3] 사전 조사(이슈 도출) 방안



- [조사방법1] 온라인을 통한 주민의견 수렴 실시

- 지자체 홈페이지 게시판, 공식SNS 등을 통해 분야를 제한하지 않고 주민들이 생각하는 지역문제를 자유롭게 작성하도록 유도(의견 수렴을 위한 별도 기간 설정 가능)

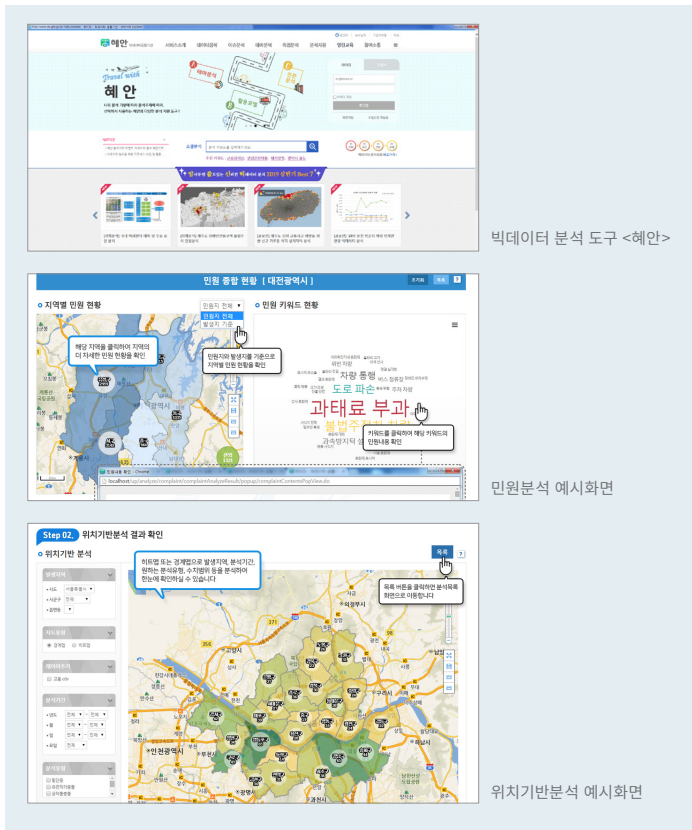
- [조사방법2] 오프라인을 통한 주민의견 수렴 실시

- 주민자치위원회, 주민참여예산위원회 등 지자체 내 기존 주민조직 참여자를 대상으로 해결이 필요한 주요 지역문제에 대한 의견 작성 요청

- [조사방법3] 민원 등 기존 주민의견 분석을 통한 지역문제 발굴

- 민원, 주민제안, 국민 신문고, 단체장에게 바란다 등 기존 주민 의견 게시판의 자료를 추출(분석을 위한 자료 추출 기간 설정 가능)
- 빅데이터포털 휴안 활용: 테마분석을 통해 민원분석, 위치기반 분석 등 활용 가능, 지역별 이슈키워드 등 활용 가능

[그림 4] 기존 주민의견 분석 방법



- [결정방법] 사전 조사 주체가 위 조사방법으로 수집된 지역문제를 부서(과) 단위로 분류하고, 중요한 영역을 선정해 해당 부서와 논의(가령, 가장 다수의 지역문제가 제기된 부서 순으로 '공감e가득' 사업 참여 가능 여부 등을 논의하여 확정할 수 있음)
- 담당 부서(과)와의 충분한 논의를 거쳐 지자체의 문제 분야 도출 필요

① 전남 장성군

◦ 전남 장성군은 <“장성형 안심케어” IoT@엄니 어디가?> 사업을 제안해 2018년 ‘공감e가득’ 사업으로 선정

◦ 지역문제 파악을 위한 사전 조사

- 장성군은 치매환자 및 고령층의 증가로 각 마을별 돌봄을 위한 대책이 시급*한 상황

*65세 이상 인구 비율이 26.8%(2016년 장성군 사회지표), 60세 이상 노인 중 치매등록자가 4.49%

- 진원면 영신마을은 실제 한 어르신이 귀가 중 골목길에 쓰러졌지만 제 때 발견하지 못해 사고를 당한 사건 발생

- 담당 공무원은 4개 마을 마을회장, 총무 등 9명으로부터 독거노인 및 고령층 어르신의 안전을 확인할 수 있는 방안이 필요하다는 현장의견 청취

[그림 5] 지역문제 발굴을 위한 주민 의견 수렴·분석(전남 장성군)

- 담당 공무원이 4개 마을 마을회장, 총무 등 9명 면담
- 독거노인 및 고령층 어르신을 확인할 수 있는 시스템 시급
 - 같이 잘 어울려 있는 후 집으로 돌아가는 길에 쓰러지는 사례 빈번
- 동네에서 안보이면 찾아가보는 방식의 안부 확인
 - 골든타임을 놓치는 경우 발생
- 객지 출타중인 자녀들이 고향에 홀로 계시는 부모 동태파악 필요 요청



② 전남 광양시

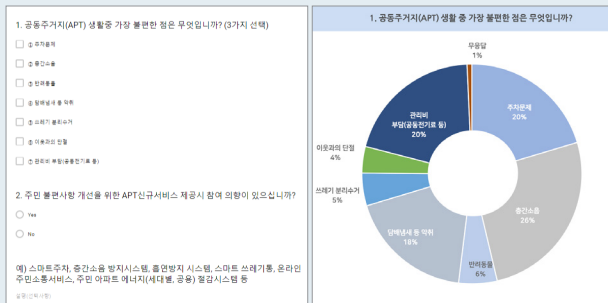
- 전남 광양시는 ‘Smart@Home(공동주택 층간소음 관리시스템) 구축’을 제안해 2019년 ‘공감e가득’ 사업으로 선정
- 지역문제 파악을 위한 사전 조사
 - ‘18년 광양시 사회지표를 통해 주거형태가 공동주택으로 변화하고 있는 양상을 확인하고 공동주택 관련 문제를 해결하는 것이 필요함을 도출
 - 이에 따라 공동주택 관련 시급 문제를 확인하고 온라인 설문(구글 설문조사)을 통해 주민 의견을 수렴·분석

[그림 6] 지역문제 발굴을 위한 주민 의견 수렴·분석(전남 광양시)

◦ 공동주택 대상으로 가장 시급한 도시 문제의 도출

분야	의견
생활	주차, 층간소음, 흡연, 쓰레기, 에너지 절감 등
관리비 항목 세분화	엘리베이터(공용전기료), 복도 전등(공용전기료), 공용수도료 등
전기 요금 관리	세대별 전기 요금 지원
신규 서비스	신규 서비스 도입시 유료 이용 가능 여부

◦ ‘공감e가득’ 사업 참여를 위한 사전 조사 시행(‘Google’)



③ 경남 김해시

- 경남 김해시는 ‘순환자립형 마을공동체 실현시기 프로젝트’ 사업을 제안해 2018년 ‘공감e가득’ 사업으로 선정
- 지역문제 파악을 위한 사전 조사
 - 회현동은 지역 대부분이 문화재 보호구역으로 개발행위가 제한되어 있고, 도심 이동으로 급격한 인구감소 및 슬럼화가 심각하여 주거환경이 열악한 상황
 - 특히 노인 인구비율의 증가와 좁은 골목길이 많은 주거환경에 대한 개선이 긴급히 필요
 - 김해시 담당자는 주민협의체, 도시재생센터, 동주민센터 등과 여러 차례 회의를 통해 지역 현안과제 발굴을 추진

[표 3] 지역문제 발굴을 위한 주민 의견 수렴·분석(경남 김해시)

○ 주민 중심의 현안과제 발굴 및 필요분야 회의 : 7회 실시

회차	일시	참석자	주요내용
1	02.19 (월)	김해시(3) 도시재생센터(5)	○ 원도심도시재생지원센터 현황 협의 - 주거 취약지역으로 회현동 추천
2	02.21 (수)	김해시(3) 주민협의체(3) 도시재생센터(2)	○ 회현동 현황 파악 및 주민요구사항 청취 - 회현동 독거노인(570여명) - 요구르트 배달사업(50세대) 추진중 - 주민의 고독사 예방을 위한 사업추진 요구(전기사용량 체크 등)
3	02.26 (월)	김해시(3) 동주민센터(3)	○ 3개동 주민센터 맞춤형복지팀과 고독사 관련 보건복지부 추진동향 자료조사 - 독거노인, 장애인 응급안전 돌보미 사업 등 ⇒ 사업의 중복성을 감안하여 다른 과제 모색
4	02.28 (수)	김해시(4) 주민협의체(3) 도시재생센터(2)	○ 회현동 현황 파악 및 주민요구사항 청취 - 자원공동활용 공동체 구성 및 운영 필요 - 공유경제플랫폼(공구뱅크, 동네목수협동조합) 확대 - 우리동네 어르신 안부전화 시스템 강화 - 미세먼지, 오존경보 등 환경지수 제한 - 안전, 개선, 관광 등 마을지도 제작 요구
5	03.13 (화)	김해시(2) 주민협의체(1)	○ 회현동 현황 파악 및 주민요구사항 청취 - 구도심 좁은 골목과 주차로 인한 화재사 대응방안 필요 ⇒ 좁은 골목으로 소방차 진입 불가한 쪽 주차 등으로도 문제해결 어려움
6	03.21 (수)	김해시(2) 동주민센터(2)	○ 회현동 주민센터 추진중인 복지사업 현황 및 필요사항 협의 - 주민 재능 기부자 연계관리 필요
7	03.22 (목)	김해시(2) 동주민센터(2) 주민협의체(2) ICT전문가(2)	○ 문제 분야 선정 - 회현동 현안인 ‘노인’문제 중점 해결

④ 강원도

- 강원도는 ‘의료서비스 취약 지역 주민 대상 디지털 네트워크 건강관리 서비스’ 사업을 제안해 2018년 ‘공감e가득’ 사업으로 선정
- 지역문제 파악을 위한 사전 조사
 - 산간지형 특성으로 인해 의료접근성이 낮고 보건소 등의 의료시설까지 이동하기 불편한 상황(1차 의료기관 위치 및 30분 서비스 구역이 타지역 대비 적고, 접근성 취약인구를 높음)
 - 이에 의료 취약지역 이장들을 통해 의견을 청취하여 주민 의견 수렴·분석

[표 4] 지역문제 발굴을 위한 주민 의견 수렴·분석(강원도)

◦ 의료 취약지역 이장을 통한 주민들의 의견 수렴

- “보건소 나가는 것도 힘들어요. 교통편도 불편하니 나가는 것도 번거로워요. 온 몸이 아프지만 그냥 집에 있는 약으로 버텨요.”
- “농번기에는 눈코 뜰 새 없이 바빠 병원 가는 게 힘드네요. 겨울에는 또 너무 춥기도 하고 눈도 많이 와서 읍내 나가는 게 여간 힘든 게 아니에요.”
- “가끔씩 마을에 의료봉사 온다고 하면, 그 때 좀 가서 상담도 받고 치료받을 때도 있어요. 지난번에 왔었던 어디 한방병원에서 의료봉사 왔었는데 그때 한번 침을 맞고 나니 아픈 것도 한결 나아지긴 했었어요. 근데 며칠 지나니까 다시 아파지더라고요. 그런 기회가 좀 더 자주 있었으면 좋을 것 같아요.”
- “나는 고혈압도 있고 당뇨도 오래 전부터 있어서 계속 약을 먹고 있어요. 그런데 이젠 늙고 혼자 지내니까, 집을 비우는 것도 어렵고 혼자 거동하는 것도 힘드네요. 뭐 대단한 일을 하는 건 아니지만 집에서 뭐 좀 하다보면 약 먹는 걸 잊을 때도 많아요. 지난번에 약 주시는 선생님이 검사해보더니 약을 잘 안 챙겨 먹는 것 같다고 잘 먹으라고 했지만 그게 마음대로 잘 안 되더라고요. 누가 옆에 있어서 얘기해주면 잘 먹을 것 같아요. 그런데 나 같은 늙은이를 누가 챙겨주겠어요.”

- “건강관리를 스스로 할 수 있는 방법을 누군가 자주 알려줬으면 좋겠어요. TV를 켜면 아침에 그런 것들을 알려주는 사람들도 많던데, 바쁠 때는 잘 보지도 못하고 얘기를 듣다 보면 어떻게 관리하는 것이 맞는지 오히려 잘 모르겠더라고요. 우리 집 근처에는 약초도 많이 자라는데, 그런 약초들을 활용해서 스스로 관리할 수 있는 방법 같은 건 없는지도 궁금해요.”

- “예전에 배가 좀 아파서 그냥 소화가 좀 안되는구나 싶어서 집에 있는 소화제를 먹었더니 좀 낫더라고요. 그런데 며칠 뒤에 밤에 자다가 배가 너무 아팠는데 그래도 좀 참고 있다가 다음날 아침에 일찍 보건소를 나가서 보건소에 계신 선생님께 진찰을 받았어요. 그랬더니 담석증인 것 같으면서 큰 병원을 가보라고 했었죠. 정말 큰 병원 가보니 담석증으로 나와서 바로 치료를 했어요. 제가 조금 아플 때 치료 했으면 이렇게 고생을 안했을 것 같더라고요. 배가 아팠을 때도 바로 큰 병원을 갔었다라면 여기 저기 다니는 수고도 덜었을 것 같아요. 누군가가 제 증상을 얘기해주면 어떤 병원을 가면 좋겠다든지, 어떤 치료를 지금 바로 받으러 가는 게 좋겠다든지, 그 정도는 집에서 관리해도 좋겠다든지 결정을 해주면 좋겠다 생각이 들어요.”

○ 분석 결과

- 대체로 건강관리에 소홀한 편
- 건강관리의 필요성을 느끼는 주민들도 교통 불편, 생계 활동 등을 이유로 현실적으로 보건의료서비스를 받지 못함
- 의료봉사 활동에 대한 만족도는 높은 편이나, 지속적이지 못한 것에 대해 아쉬움을 토로함
- 생활에 밀착하여 건강관리가 이루어지길 희망
- 방문해야 하는 의료기관이나 의료서비스가 필요한 상태인지 등 의료지식의 부족함으로 인한 서비스 혜택이 지연됨
- 안전한 방식으로의 자가 건강관리 콘텐츠에 대한 수요 존재

- 인천광역시 담당자는 지역 이슈 도출을 위한 사전 조사로 인천지역 언론기사를 분석함
 - 인천신문, 인천일보, 굿모닝인천, 경인일보 등 9개 지역 언론사의 최근 6개월 동안의 기사를 분석하여 주요 이슈별로 정리
 - 가장 건수가 많은 장애인 문제를 이슈로 도출

[표 5] 지역문제 발굴을 위한 지역언론보도 분석 가상 사례(인천광역시)

분류	내용	건수	이슈
붉은 수돗물	인천 서구 지역 등에서 물을 사용하면 수도꼭지의 필터가 검붉은 색으로 변함	78	수질 환경
저상버스 도입	2017년 기준 인천 저상버스 도입률이 8대광역시 중 7위를 기록한데 이어 수년째 제자리걸음을 하면서 장애인들이 이동에 불편을 겪는 중	37	장애인 교통
장애인 주차구역	인천시 열린 광장 조성을 위한 공사 과정에 장애인 주차구역을 확보하지 않아 불편이 예상	30	장애인 주차
장애인 이동권	장애등급제 폐지로 장애인콜택시 법정 운행대수가 확대돼야 하지만 인천시는 예산 부족으로 증차 계획 수립에 난항	45	장애인 교통
빈집	인천의 빈집이 4천 곳 이상이며 정비를 해야 하는 기초단체는 예산부족 호소	62	주거
지하철 편의시설	인천지하철 1호선 주요 역사에 출구를 연결하는 편의시설인 에스컬레이터가 설치되지 않아 노인, 장애인 등 거동이 불편한 주민들이 고통 호소	27	교통 약자 교통

* 본 사례는 이해를 돕기 위해 각색된 가상의 사례임

○ 광주광역시 남구의 국민신문고 민원분석 사례

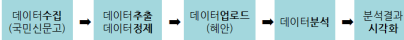
* 본 사례는 빅데이터공통기반 해안에 게시된 광주광역시 남구의 민원분석 사례임

빅데이터 공통기반 플랫폼 “해안”을 활용한 국민신문고 민원 빅데이터 분석 결과 보고

국민신문고를 통해 우리구로 접수된 민원 데이터를 분석하여
민원 동향 및 이슈를 파악하여 민원서비스 정책수립 기초자료로
활용하고자 함

I 분석개요

- 분석과제 : 2018년도 상반기 국민신문고 민원데이터 분석
- 분석기간 : 2019. 8. 16. ~ 9. 20.
- 분석대상 : 국민신문고 민원 접수 데이터
 - 분석건수 : 6,448건(보안민원 제외)
 - 수집기간 : 2018. 1. 1. ~ 6. 30.(6개월)
- 분석방법 : 빅데이터 공통기반 플랫폼 “해안¹⁾”의 “테마분석” 활용
 - 민원데이터에 대한 데이터 검증, 분석 및 웹 시각화 자동화 제공
- 분석절차



- 소요예산 : 비예산 (빅데이터 공통기반 플랫폼 “해안” 활용)
- 주요내용
 - 민원종합현황 및 관련 키워드(지역별 현황, 통계, 빈출 순위)
 - 현안통계 및 주요현안 발생추이(통계, 월별, 요일별, 시간별)
 - 부서별 민원 처리현황(처리건수, 평균기간 등)

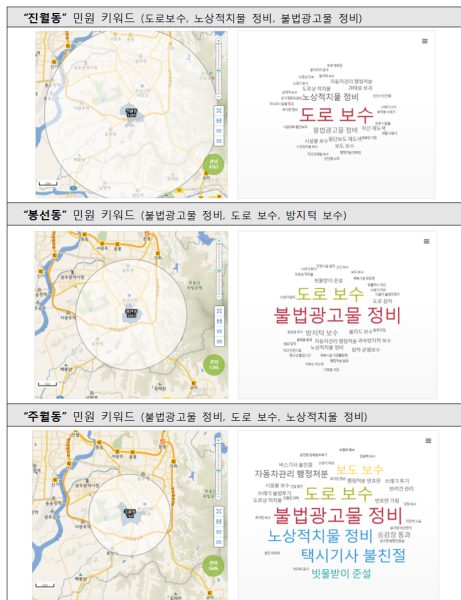
1) 해안 : 공공-민간의 데이터를 연계·수집해 분석하고 분석결과를 공유하는 행정안전부에서 구축한 법령부
빅데이터 분석 플랫폼(<http://www.insight.go.kr>)

○ 키워드 TOP10 현황



- 2018년 상반기에 가장 많이 발생한 민원 키워드는 “도로 보수”, “불법 광고물 정비”, “노상적치물 정비” 순으로 나타남
- 주로 “보수”와 “정비” 요청 민원이 많고, 그 중 “도로보수” 민원은 “3월”과 “수요일”에 많이 접수되고, “불법광고물 정비” 민원은 “5월”과 “토요일”에 많이 접수됨
- ※ 2017년도 빈출 키워드 : “불법주차차”, “강제인 주차구역”

○ 법정동별 민원 키워드 현황 (진월동, 봉선동, 주월동)



- 가장 많은 민원이 발생한 진월동(28%), 봉선동(18%), 주월동(12%)의 주요 민원 키워드는 “도로 보수”, “불법광고물 정비” “노상적치물 정비”로 나타남

스스로해결단 구성



스스로해결단 구성

- 스스로해결단은 총 11명~15명 규모로 주민, 전문가, 지자체 공무원으로 구성
 - 사업 추진 과정에서 사업의 성격, 스스로해결단의 여건 등을 감안하여 규모 조정 가능
 - 규모를 확대할 경우, 다수의 주민이 참여하여 사업을 추진하기 때문에 주민 주도성 및 체감성이 강화될 수 있다는 장점이 있는 반면, 사업 추진 과정에서 스스로해결단 구성원간 갈등이 발생할 가능성이 증대되고 사업추진 일정이 지연될 수 있다는 단점이 있음
- 스스로해결단이 주민 주도하에 운영될 수 있도록 주민은 총 인원의 50%를 초과하도록 하고 전문가와 지자체 공무원은 각각 25% 내외의 비율로 구성

1) 주민

- 주민이 스스로해결단의 과반수 이상이 되도록 구성
 - 주민은 기술적 전문성이 필요한 문제 및 해결방안의 검증 활동과 담당 공무원이 수행해야하는 기술사업자 선정을 제외한 전과정에서 주도성을 갖고 활동해야 함
- 주민의 범위는 넓게 설정하여 다양한 사람들이 참여할 수 있도록 개방(생활권을 공유하는 사람들로 주민 정의)
 - 주민은 주민등록상 주소지가 해당 지자체에 있는 사람과 근무하는 사업장 소재지가 해당 지자체에 있는 사람을 모두 포함
- 주민 위촉 시 대표성과 문제 당사자성을 고려해야 함
 - 15명 수준의 작은 조직이 엄격한 대표성을 갖추도록 요구할 수는 없으나 특정 집단 위주의 구성은 피해야 함
 - 주민 참여를 통한 정책 추진 시 해당 정책에 반대하는 측에서 가장 많이 하는 문제제기가 참여 주민의 대표성임
 - 공익적 관점을 바탕으로 적극성과 추진력을 갖춘 직접적 문제당사자 위촉 필요
 - 주민의 적극성이 중요한 주민 주도 조직에서 문제당사자성은 참여 주민의 적극적 참여 및 활동을 담보할 수 있음

○ 주민의 위촉 방식은 대상자가 해당 분야 지역문제에 관심이 있는 주민이나 문제당사자인 주민이냐에 따라 다른 적용 필요

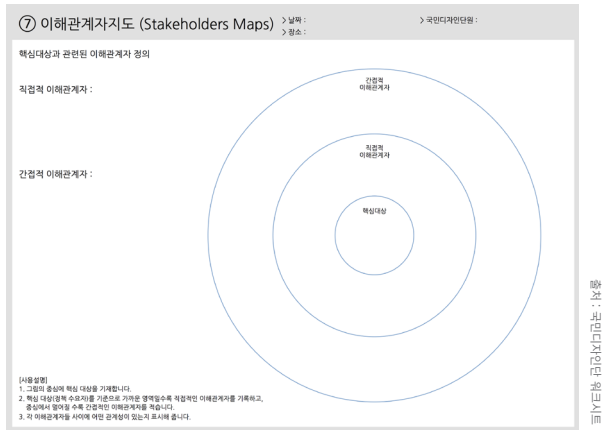
- 해당 분야 지역문제에 관심이 있는 주민은 대표성을 가질 수 있도록 공개모집을 통해 선발(스스로해결단 주민 총원의 60~70%)
 - 지자체의 온·오프라인 공식 홍보 수단을 통해 ‘공감e가득’ 사업의 취지와 방식에 대해 설명하고 사전 조사에서 확정된 이슈 분야의 지역문제 해결에 관심이 있는 주민을 모집한 후(가능한 무작위)선발
 - 선발 시 해당 지자체의 인구특성(성별, 연령 등)을 고려할 필요가 있으며, 직장·학교 등 동일 소속 구성원 선발 지양
 - 주민 구성 비율을 채우기 위해 시민단체, 협회 등 관련 조직 구성원을 담당공무원 추천(지정)으로 위촉하는 것은 지양
- 해당 분야 문제당사자(ex. 장애인 분야 - 장애인 또는 장애인 가족)인 주민은 별도로 선발(스스로해결단 주민 총원의 30~40%)
 - 지자체 사업담당 공무원이 공익성, 적극성, 추진력 등을 감안하여 추천하거나 당사자 공개모집을 통해 신청한 주민 중 선발
- 스스로해결단 참여 주민 및 전문가에게는 지방자치단체장이 위촉장을 수여하여 대표성과 책임성 강화 도모

○ 스스로해결단 참여 주민의 적극적 활동을 이끌어 내는 역할을 수행하는 촉진자 위촉 검토(1명)

- 담당 공무원이 주민 위촉 과정과 별도로 촉진자를 추천하여 위촉하거나 위촉된 주민 중 특정인을 촉진자로 지정, 또는 스스로해결단 구성원들이 논의를 거쳐 내부에서 선발
 - 촉진자는 스스로해결단 구성원들의 지역문제에 대한 논의 활성화 등 적극적 활동을 이끌어내는 역할을 수행해야하므로 이를 감안한 위촉 필요
 - 중재자 역할 경험이 있거나 가능한 사람, 지역사회 민간영역과 공공영역을 두루 이해하고 있어 두 영역의 원활한 소통을 지원할 수 있는 사람 등 제대로 역할을 할 수 있는 사람을 선발
- 촉진자는 아래와 같은 특징을 가짐
 - 주민, 전문가, 공무원 간의 의사소통 지원 기능 수행
 - 중재자 또는 사회자 역할로 의결권이 없음
 - 활동비 등 별도의 추가적 보상 방안 마련 필요

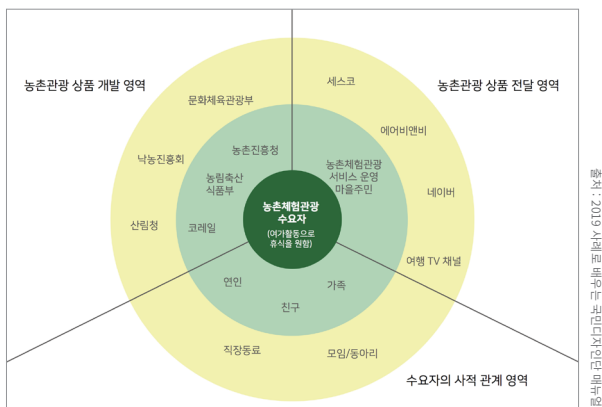
- 지자체 담당자는 스스로해결단 구성 전 주민의 대표성과 당사자성을 구체화하기 위해 이해당사자 지도를 활용 가능
- 핵심 대상(정책수요자)을 기준으로 직접/간접 이해관계자를 표시하고 관계를 도식화 하여 파악 가능

[그림 7] 작성 양식



- 수요자 맞춤형 농촌체험관광 서비스모델 개발사업 작성 예시 (농축식품부, 2016)

[그림 8] 작성 예시



2) 전문가

- 스스로해결단 총 인원 중 25% 내외로 구성
- 전문가는 ‘공감e가득’ 사업의 특징 상 지역문제의 선정 및 해결방안에 대해 전문성을 가진 이슈 관련 전문가와 기술적 측면에 전문성을 가진 ICT 전문가로 구분
 - 이슈 관련 전문가는 지역문제의 공익성, 시급성, 중요성 등을 검증하고 문제 해결의 방향성 제시
 - 협동조합, 사회적기업, 소셜벤처 등 사회적경제조직, 도시재생 활동단체, 비영리·시민사회단체 등 지역 현안을 중심으로 지속적인 활동을 펼치고 있는 혁신주체들이 이슈 관련 전문가로 참여할 수 있음
 - ICT 전문가는 지역문제 해결방안의 ICT 적용가능성 검증, 적정 기술 제안, 업체 개발 활동 제언 등 수행
 - ICT 전문가가 제품이나 서비스를 직접 개발하는 것은 아님
- 전문가 위촉을 위해 다음 2가지 방식의 추천 가능
 - 해당 지자체에 위치한 대학이나 연구소, 공공기관, 사회적경제조직 등에 ‘공감e가득’ 사업의 취지와 방식에 대해 설명하고 사전 조사에서 확정된 이슈 분야의 지역문제 해결에 관심이 있는 전문가 모집 후 담당 공무원이 경력 및 적극성 등을 감안하여 추천
 - 지자체 보유 전문가 DB와 추천을 받은 전문가 중 담당 공무원이 최종 추천
- ICT 전문가는 반드시 위촉하고 이슈 관련 전문가는 위촉 권고
 - 이해충돌 상황의 발생을 줄이기 위해 공공기관 또는 대학 소속 전문가 위촉 권고
 - 향후 직접 개발에 참여할 가능성이 있는 민간업체 소속 전문가 배제

3) 지자체 공무원

- 스스로해결단 총 인원 중 25% 내외 구성
- 사전 조사 담당자(사회혁신/주민참여/민원 부서 공무원), 사전 조사에서 선정된 지역 이슈 분야 업무 담당자로 구성
 - 정보화 사업 추진 경험 공무원 포함 권고
- 담당 공무원이 스스로해결단 활동 및 논의 기록을 정리하는 역할 수행

4) 스스로해결단 구성 사례 및 예시

① 스스로해결단 구성 사례

○ 제주도 스스로해결단

- 제주도는 “모바일 무장애여행 관광지 길안내 서비스 및 데이터 확대 구축” 사업을 제안해 2019년 ‘공감e가득’ 사업으로 선정
- 무장애여행 관련 문제 해결을 위해 장애인 당사자 및 가족, 관광지 및 시설 이해관계자, 사회적경제조직이 주민으로 참여
- 주민 중 주민과 정부를 아울러 이해하고 상호간의 소통과 협력을 조율할 수 있는 주민이 단장이 되어 효과적인 사업 수행을 도모함

[표 6] 제주도 스스로해결단 구성

구분	성명	소속 및 직위
지역 주민	고○○	스스로해결단 단장 (전) 제주사회적경제지원센터 팀장
	이○○	장애인여행 관련 사회적기업 대표
	이○○	장애인농구협회
	이○○	○○리 이장
	오○○	관광시설 부장
	한○○	장애인직업재활시설 원장
	박○○	장애인부모회 회장
기술전문가	장○○	제주대학교 교수
	고○○	IT기업 부장
지자체	김○○	제주도청 디지털융합과장
	최○○	제주도청 융합기획팀장
	서○○	제주도청 주무관

○ 전라남도 장성군 스스로해결단

- 전남 장성군은 ““장성형 안심케어” IoT@엄니 어디가?’ 사업을 제안해 2018년 ‘공감e가득’ 사업으로 선정
- 해당 마을의 이장, 노인회, 관심 주민들이 주민으로 참여해 실제 어르신들의 필요를 파악하고 과제 실행에서 주민 소통 등을 원활히 수행

[표 7] 전남 장성군 스스로해결단 구성

구분	성명	소속 및 직위
지역 주민	김○○	스스로해결단 단장 / 마을 이장
	이○○	마을 노인회 회장
	김○○	마을 노인회 총무
	조○○	마을 주민
	최○○	마을 주민
	김○○	마을 주민
기술전문가	김○○	IT기업 개발이사
	신○○	IT기업 개발연구소장
지자체	백○○	장성군 총무과
	선○○	장성군 총무과
	이○○	장성군 총무과

○ 경기도 남양주시 스스로해결단

- 경기도 남양주시는 ‘어린이 실내환경 안전 로드맵 “안심지킴이 시스템”’ 사업을 제안해 2018년 ‘공감e가득’ 사업으로 선정
- 해당 문제의 주요 이해관계자인 어린이집 원장들을 중심으로 주민 참여

[표 8] 경기 남양주시 스스로해결단 구성

구분	성명	소속 및 직위
지역 주민	강○○	스스로해결단 단장 / 어린이집 원장
	강○○	어린이집 원장
	김○○	어린이집 원장
	유○○	어린이집 원장
	이○○	어린이집 원장
	박○○	어린이집 원장
기술전문가	이○○	IT기업 대표
지자체	윤○○	위생정책과장
	한○○	어린이급식지원팀장
	변○○	어린이급식지원팀주무관

② 스스로해결단 구성 예시

- 도출된 지역 이슈가 ‘취약계층(장애인) 생활불편’ 문제인 경우

(1) 구성

- 주민 : 장애인 2~3명, 장애인 가족 1~2명, 장애인 관련 문제 해결에 관심이 있는 비장애인 3~4명, 촉진자 1명 등
- 전문가 : ICT 전문가, 장애인 관련 종사자(복지사 등) 또는 연구자
- 지자체 공무원 : 사회혁신 담당자, 장애인 부서 담당자, 정보화부서 담당자 등

(2) 선발 방법

◦ 전문가

- 1안) 희망자 공개모집 후 선발
- 2안) 지자체 전문가 DB 등을 통한 담당 공무원 추천

◦ 주민

- 당사자 : (희망자 모집 후) 담당 공무원이 선별하여 추천
- 비장애인 : 지자체 홈페이지 등 자체 네트워크를 활용한 희망자 공개모집 후 무작위 선발
- 촉진자
 - 1안) 관련 협회를 통해 추천 받거나 활동가 등 대상 모집, 또는 지자체 DB를 통한 선발, 별도 절차를 통한 채용 등
 - 2안) 위촉 주민 중 희망자 또는 구성원 내부 추천을 통한 임명

③ 스스로해결단 주민(전문가 포함) 지원 양식 예시

- 제시한 양식(안)은 스스로해결단 참고를 위한 예시임
- 지자체의 상황에 맞춰 자유롭게 수정하여 사용 가능

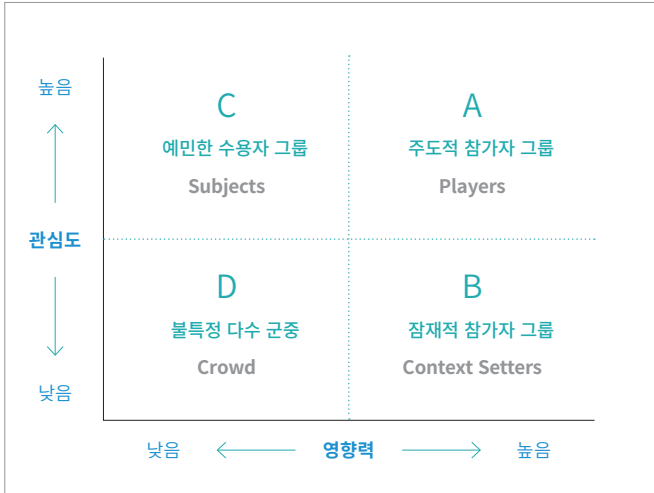
[그림 9] 스스로해결단 지원 양식(안)

이름 : 연락처 : 이메일 : 성별 : 연령 : 직업 : 사는곳 : 거주지가 해당 지자체가 아닌 경우 직장 주소도 기재 지원한 이유	활동 선호 요일 및 시간대(2개 이상 체크) <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>오전(9~12시)</th> <th>오후(1~5시)</th> <th>저녁(7~9시)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>월</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>화</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>수</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>목</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>금</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>토</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>일</td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		오전(9~12시)	오후(1~5시)	저녁(7~9시)	월				화				수				목				금				토				일			
	오전(9~12시)	오후(1~5시)	저녁(7~9시)																														
월																																	
화																																	
수																																	
목																																	
금																																	
토																																	
일																																	

스스로해결단 구성 및 운영과 관련한 개인정보 이용에 동의함 ☐ 예 ☐ 아니오 성명: (서명)

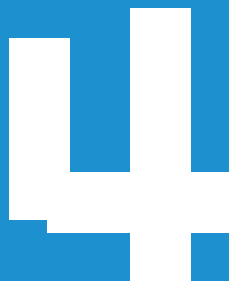
- 관심도와 영향력에 따라 이해관계자를 그룹화하고 해당 그룹별 참여자에 대한 대응 방법을 감안할 필요가 있음

[그림 10] 관심도와 영향력에 따른 이해관계자 그룹화



- 주도적 참가자 : 관심도 및 중요한 영향력을 모두 갖춘 이해관계자로 지속적으로 협력적 관계를 발전시켜 나가야 함
- 잠재적 참가자 : 중요한 영향력을 끼칠 수 있으나 직접적인 관심이 부족한 이해관계자. 정책의 실행과정에서 기본적인 요구가 충족되지 않을 경우 중대한 위험이 될 수 있는 그룹. 주도적 참가자로 전환시켜야 함
- 예민한 수용자 : 깊은 이해관계를 갖지만 영향력이 부족한 이해관계자. 이들의 필요가 파악되지 않거나 충족되지 않으면 조직의 목적이나 당면 문제의 해결이 성공했다고 볼 수 없음
- 불특정 다수 군중 : 관심도와 영향력 모두 낮은 그룹. 하지만 최소한의 모니터링은 필요

* 출처 : 공공부문에서의 이해관계자 분석, 딜로이트 안진회계법인



지역문제 선정 이슈 구체화

- 스스로해결단이 구성되면 사전 조사를 통해 확정된 이슈 분야 중 구체적으로 해결이 필요한 지역문제 선정 단계
- 주민이 사업 전 과정에 주도성을 갖고 적극적으로 참여하기 위해서는 지역문제 선정 시 참여주민 개개인의 의사가 반영되어야 함
 - 문제를 선정하면 그에 따라 해결방안 및 사업추진의 과정이 이루어지는데, 해당 문제가 주민의 의견 수렴 없이 전문가나 지자체 공무원에 의해서만 선정될 경우 이후 과정에 대한 주민의 관심이나 적극성이 낮아질 수 밖에 없음
 - 스스로해결단 논의 과정에서 개별 주민의 의견이 받아들여지지 않더라도 자유로운 의견 표출과 충분한 논의 과정을 거친다면 주민의 참여 의지 담보 가능
- 지역문제 선정 단계는 지역문제 수렴(주민) ⇨ 논의(전문가 검증 포함) ⇨ 의사결정 ⇨ 지역문제 선정의 과정으로 이루어짐

1) 지역문제 수렴

- 사전 조사를 통해 선정된 이슈 분야에서 해결이 필요한 구체적 지역문제 파악
 - 기본적인 아이디어는 그 지역에서 생활하는 주민이 그 지역의 문제를 가장 잘 알고 있으며 해결의 혜택도 그들에게 돌아간다는 것임
 - 스스로해결단 참여 주민들이 자유로운 분위기에서 본인들이 생각하는 해당 분야의 해결 필요 문제를 제안
 - 스스로해결단 미참여 주민의 의견도 폭넓게 수렴할 필요가 있으나 사업기간 및 현장 상황 등을 검토하여 추진여부 결정
 - 스스로해결단 참여 주민들이 다른 주민들의 의견을 충분히 수렴하여 문제를 제안할 수 있도록 활동 유도
- 주민 중심으로 문제를 제안하고 전문가 및 공무원은 정리와 조언 역할 수행
 - 스스로해결단 참여 주민은 자유롭게 해당 분야의 지역문제를 제안

- 온라인 : 단체 대화방(카카오톡, 네이버 밴드, 다음 카페 등)을 개설하고 1~2주의 기간 동안 주민들에게 지역문제를 작성토록 함
- 오프라인 방식 : 회의 일정(주말 또는 평일 저녁 시간)을 확정하고 1~2주 전 사전 공지를 통해 미리 제안할 지역문제를 고민하도록 하고 회의 시 생각한 내용을 발언
- 전문가 및 지자체 공무원은 직접적인 문제제기 보다는 주민들이 제안한 지역문제들을 분류·정리
 - 주민들이 제안한 문제의 개략적 내용 정리
 - 중복 제기문제, 이슈 분야를 벗어난 문제, ICT적용 가능성이 없는 문제, 해결 가능성이 없는 문제 등을 제외(제안자에게 해당 사유 설명 필요)
 - 유사한 문제들은 별도 분류(지역문제 논의 단계에서 취합·정리)

2) 지역문제 논의

- 스스로해결단 참여 주민들에 의해 제안된 지역문제들에 대해서 논의하는 단계
 - 문제별로 각각의 구체적 내용, 시급성, 필요성, ICT적용 가능성, 문제해결가능성 등을 파악하고 토의하는 과정
- 의견 수렴 및 토의과정에 사회 및 중재를 담당할 촉진자 역할 필요
 - 별도로 위촉한 촉진자나 스스로해결단장 등 주민 중에서 사회자 지정
 - 사회자는 안건을 제시하고 주민들이 적극적으로 의견을 개진하게 만드는 등 회의 진행 및 주민 활동 촉진 역할 수행
 - 주도적 의견 제시는 지양하고 가능한 중립적 입장에서 논의 활성화 추진
 - 주민이 사회자 역할을 수행하는 것이 전문가나 지자체 공무원에 비해 상대적으로 주민들이 의견을 제시하거나 토의를 진행할 때 부담감이 적을 것임
- 전문가와 지자체 공무원이 분류·정리한 지역문제들에 대해서 스스로해결단 전원이 함께 논의
 - 별도 분류된 유사 문제들에 대한 취합
 - 해당 문제 제안자들의 동의 하에 1~2개의 적정 범위(사업비, 사업기간 등) 내 문제로 취합

- 취합된 유사 문제를 포함하여 논의 대상이 되는 지역문제가 5개를 초과할 경우 사전 검토를 통해 3~5개로 정리
 - 전문가 및 공무원이 사전 정리한 지역문제를 대상으로 정리된 개략적 내용과 문제 제안자의 1~2분 가량의 취지 등 설명 이후 스스로해결단 투표 실시
 - 논의 대상 문제 개수에 따라 복수 선택 등 방식 사용, 다수 선택 문제를 논의 대상으로 확정
- 확정된 논의 대상 지역문제에 대해서는 문제 제안자가 필요성 및 내용 등에 대해 5~10분 정도 설명하고 스스로해결단 구성원 전원이 관련한 토의를 10~20분 정도 진행(문제 당 30분 소요)
 - 전문가는 해당 문제의 중요성, 시급성, 필요성, 해결가능성, ICT 적용 가능성 등을 중립적 시각에서 제시(검증)
 - 지자체 공무원은 지자체 내 사업 중복 여부, 사업 예산 및 기간 내 실현 가능성 등에 대한 의견 제시

3) 의사결정

- 문제에 대한 논의 내용을 바탕으로 해결할 지역문제를 결정하는 단계로 스스로해결단 운영 초기에 어떤 방식으로 의사결정을 할지에 대한 합의 필요

- 의사 결정 성원 인원, 투표 등 결정 방식에 대한 기본 합의

예시1) 의사 결정은 스스로해결단 총원의 과반 참석, 참석 인원의 2/3 이상 찬성으로 결정
 예시2) 의사 결정은 스스로해결단 전원 참석 및 전원 찬성으로 결정

- 의사 결정 과정에서 충분한 토론과 숙의과정이 진행될 수 있도록 고려
 - 찬성/반대에 대한 이유와 배경지식이 충분히 공유되어 다양한 입장과 관점이 검토될 수 있는 시간을 가질 것을 권장

예시) 2/3찬성으로 결정하기로 했으나 1차 투표 시 1개 문제가 2/3 이상의 득표를 하지 못할 경우 다수 득표한 2개 문제만으로 추가 논의 실시

- 이들 문제에 대해 최종 투표를 실시하여 다수 득표 문제로 결정
- 투표 방식은 거수, 표결, 언어 표시 등 지자체 상황에 맞춰 적용하되 비밀 투표 적용 제한

“민주주의는 갈등을 전제로 하지만 저마다 다른 관점과 경험이

생산적 방식으로 모일 때 더 나은 결과가 나올 수 있다”

“차이는 갈등이 아니라 자원”

- 리처드 바틀렛, 루미오 공동설립자

<훌륭한 의사결정을 위한 몇가지 팁>

- 모든 구성원이 맥락을 이해할 수 있도록 할 것
 - 모든 토론에는 맥락에 관한 정보와 관련있는 배경지식을 충분히 제공해 모든 참가자들이 토론의 목적을 이해할 수 있도록 할 것
- 주제에 집중 할 것
 - 주제를 벗어날 경우에는 해당 주제는 별도의 토론으로 논의할 것을 제안하고 계속 해당 주제에 집중해서 논의할 것
- 과정에 대한 동의를 도출할 것
 - 토론 참가자가 의사결정 과정에 대해 이해할 수 있도록 충분히 설명할 것
- 최대한 구체적으로 결정하도록 할 것
 - 논의하는 제안과 의견들이 구체적일수록 참가자들이 찬성과 반대가 의미하는 바를 명확하게 알 수 있음. 가능하다면 제안된 안건을 누가 실행할지도 포함해서 논의할 것
- 제안을 검토하고 마무리하는 마감시간을 사려깊게 세울 것
 - 토론에서 논의거나 제안된 사항이 마무리되는 시점에 전체 구성원에게 어떤 영향을 미칠지를 충분히 생각할 것

* 참고자료:

<모든 목소리 들을 때 더 나은 결정 할 수 있어요>(한국일보, 2016.12.12.)

듣도 보도 못한 정치/ 이진순 외 지음(문학동네, 2016)

10 tips for making great decisions with Loomio / 루미오 블로그(2015.9.10.)

4) 지역문제 선정

- 지역문제의 제안 및 최종 선정 참여 범위에 대한 검토 필요
 - 스스로해결단 구성원으로만 한정할 것인지, 미참여자까지 확대할 것인지에 관한 사항

- 본 길잡이에서는 스스로해결단 구성원들이 미참여자의 의견을 충분히 수렴하였다는 전제하에 지역문제의 제안 및 최종 선정 역할을 스스로해결단 구성원으로 한정
 - 과도한 의견 수렴의 문제점
 - 해결할 수 없는 문제제기에 그칠 수 있어 또 다른 갈등의 소지를 유발할 수 있음
 - 의견 수렴 과정에 시간이 소비되어 정해진 사업 기간 안에 수행 불가능
 - 스스로해결단의 역할이 무의미해질 수 있음

해결방안 마련



해결방안 마련

- 지역문제가 선정되면 그에 대한 해결방안을 마련하는 단계
- 실제 스스로해결단 운영과정에서는 문제 선정과 해결방안 마련이 동시에 진행될 수 있음
 - 문제를 선정하는 과정에서 적용 가능한 ICT를 고려하는 등 해결방안이 함께 논의될 가능성이 큼
 - 이 경우 위 문제 선정 단계의 절차에서 지역문제와 해결방안을 함께 결정
- 지역문제 논의 시 해결방안이 검토되지 않거나 다수의 해결방안이 검토될 경우 문제 선정 후 다음의 절차에 따라 해결방안 마련
 - 원칙적으로 문제 선정과 동일하게 해결방안 수렴(주민) ⇨ 논의(전문가 검증 포함) ⇨ 의사결정 ⇨ 해결방안 결정의 단계를 거침

1) 해결방안 수렴

- 선정된 지역문제의 해결방안에 대해서 스스로해결단 구성원의 자유로운 의견 제시를 통해 다양한 해결방안 수렴
 - 스스로해결단 참여 주민은 ICT 적용 가능성, 실현 가능성 등에 대한 고려없이 해당 문제를 해결할 수 있는 방안들을 자유롭게 제안
 - 방법은 지역문제 선정과 마찬가지로 온라인과 오프라인 방식 중 선택하여 운영

2) 해결방안 논의

- 스스로해결단 참여 주민들에 의해 제안된 해결방안들에 대해서 논의하는 단계
 - 방안별로 각각의 구체적 내용, ICT 적용가능성, 실현가능성 등을 파악하고 토의하는 과정
- 전문가 및 지자체 공무원은 주민들이 제안한 해결방안들에 대해서 ICT 적용 가능성, 실현가능성 등을 검증하고 의견 제시
 - 기술의 한계로 ICT 적용 가능성이 없거나 예산, 시간 등의 이유로 실현가능성이 전혀 없는 해결방안은 삭제

- 필요시 외부 전문가로 자문위원회를 구성하여 주민이 제안한 방안들에 대해서 검증

3) 의사결정

- 해결방안에 대한 논의 내용을 바탕으로 적용 방안을 결정하는 단계
 - 스스로해결단이 합의한 의사결정 방법과 기준에 따라 결정
 - ‘공감e가득’ 사업 선정 후 사업 내용에 대한 컨설팅이나 업체의 사업수행 과정에서 해결방안의 세부적인 내용이 변경*될 수 있으나 가능한 구체적으로 방안을 마련하여 결정하는 것을 권장
 - * 사업내용의 조정 등 변경사항에 대해서는 행정안전부의 승인 필요
- 문제 선정과 동일하게 해결방안 마련에도 속의과정 도입 제안

4) 해결방안 결정

- 해결방안의 최종 결정은 방안의 성격에 따라 방식을 달리할 필요가 있음
- 해결방안 실현에 지역 주민의 직접적인 협조나 동의가 필요하지 않은 경우 스스로해결단 투표를 통해 결정된 해결방안을 최종 안으로 확정
- 다만 해결방안의 실현을 위해서 지역 주민의 직접적 협조나 동의가 필요한 경우는 스스로해결단 미참여 주민(직접 관계자)까지 의견 수렴

예시)

- 지역을 방문하는 관광객 주차문제 해결을 위해 거주자 우선주차 구역을 낮시간에 활용하는 방안이 스스로해결단에서 결정된 경우,
 - 주차 위치에 비콘을 설치하고 앱이나 웹 또는 마을 입구에 전자적 장치를 설치하여 빈 주차공간을 안내하는 것은 기술적으로 해결 가능
 - 그러나 이는 거주자 우선주차 구역을 배정받은 주민들의 사용 동의가 있어야 해당 방안의 현실화 가능

- 일반적으로 해결방안 실행으로 인해 피해나 불편함이 발생하는 주민들을 특정하여 그들을 대상으로 사업 추진에 대한 동의 여부 확인

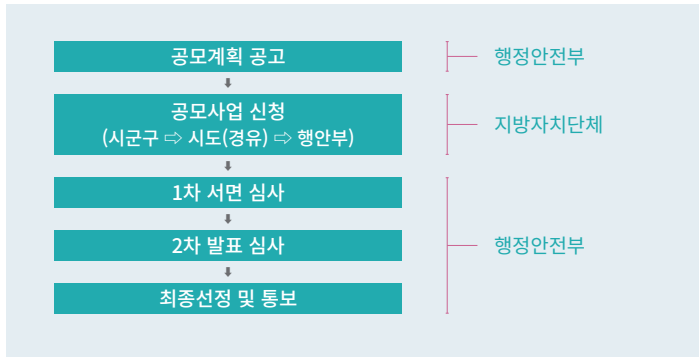
- ☐ 해결방안을 통해 영향을 받게 될 주민과 이해관계자들은 누구인지
- ☐ 해당 지역 주민과 이해 관계자들에게 어떤 긍정적/부정적 영향을 끼칠 수 있는지
- ☐ 해결방안 실행을 통해서 주민들의 역량이 강화될 여지가 있는지
- ☐ 해결방안 실행을 통해서 주민들이 해당 사안에 대한 결정에 참여하는 주체가 될 수 있는지
- ☐ 해결방안 실행 과정과 결과를 통해 우리 지역사회 소외 계층의 참여나 혜택 등이 증가할 수 있는지
- ☐ 해결방안이 우리 지역 실정에 적합하게 도출되었고 실행가능한 적절한 방안인지
- ☐ 해결방안을 실행하기 위해서 발생할 수 있는 장애요인은 무엇이고 이를 극복하기 위해서는 어떤 조치가 필요한지
- ☐ 해당 해결방안은 지속가능하게 적용·활용이 가능한지

공모 참가 행정안전부 공모 계획에 따름



공모 참가 행정안전부 공모 계획에 따른

- 스스로해결단 구성원이 모두 협력하여 사업신청서 작성 및 발표, 현장 실사 등 준비
- 공모절차(※ 1분기 내 / 구체적인 일정은 행정안전부 계획에 따라 추진)



스스로해결단 운영 및 사업 실행



스스로해결단 운영 및 사업 실행

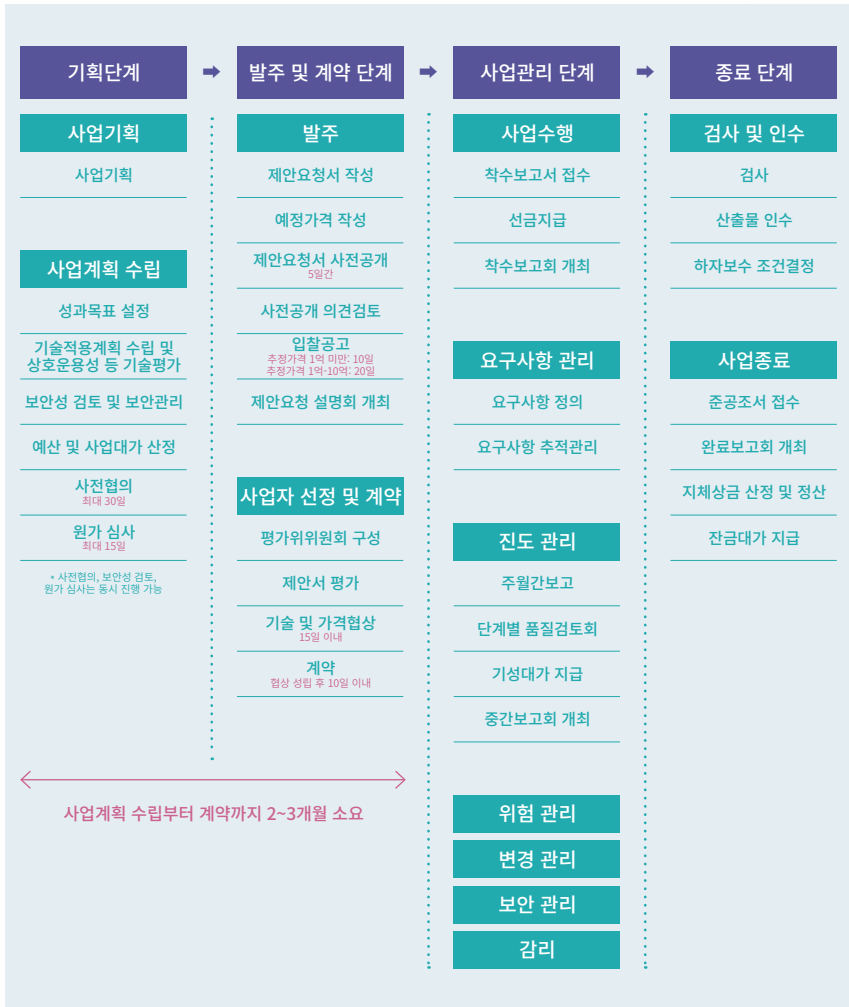
- 공모 선정 후 스스로해결단을 본격 운영하며 사업계획을 구체적으로 실행
 - 스스로해결단 과정을 기록하고 충분한 숙의를 거쳐 의사결정이 될 수 있도록 운영하며 사업 실행 전과정을 함께 공유하는 것이 중요

[표 9] '공감e가득' 사업 추진 과정별 스스로해결단 구성원 역할

단계	스스로해결단 구성원 역할
지역문제 결정	<ul style="list-style-type: none"> · 해결이 필요한 지역문제 제안 · 해결할 지역문제의 결정과정 참여 · 결정된 지역문제의 검증(중요성, 해결가능성, 기술적용가능성 등)
해결방안 결정	<ul style="list-style-type: none"> · 해결방안(아이디어) 제안 · 해결방안의 결정과정 참여 · 해결방안의 검증(실행가능성, 기술적용가능성 등)
해결방안 실행	<ul style="list-style-type: none"> · 사업수행(제품/서비스 개발) 과정에 의견 제시 · 사업수행(제품/서비스 개발) 관련 주요 검토사안(디자인 등) 결정 과정 참여 · 사업수행 결과에 대한 평가
운영 전반	<ul style="list-style-type: none"> · 스스로해결단 활동 기록 작성(회의록, 활동보고서 등) · 회의 진행 및 의사결정 · 주민 대상 소통

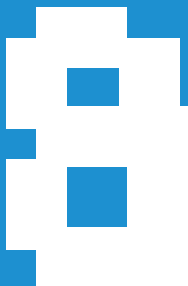
- 기술사업자를 선정하여 사업을 실행하는 경우, 지자체 사업 담당 공무원이 정보화사업 처리 규정에 근거하여 진행
- 다만, 지자체 정보화 사업 추진 과정에 20여 개의 관련 법령이 적용되며 사업계획 수립부터 사업자 선정 및 계약까지 2~3개월의 기간이 소요되어 해당 절차에 대한 주민과 정보화사업 추진 경험이 없는 사업담당 공무원의 이해가 필요
 - 특히 해당 과정이 진행되는 기간에는 스스로해결단의 활동이 크게 없을 수 있기 때문에 주민과 공무원 간 상호 이해를 위해서도 사업자 선정 과정에 대한 공유 필요
- 지방자치단체의 일반적인 정보화사업 추진 절차는 다음과 같음

[그림 11] 지자체 정보화사업 추진 절차



- 사업 제안 부서와 실제 실행부서가 다른 경우 전체 추진 과정에서 해당 부서간 지속적인 의사소통과 협력 필요
- 또한 사업 실행과 관련된 부서들과 정기적인 소통 및 협업체계를 마련해 효율·효과적인 실행과 지속가능한 운영을 도모할 필요가 있음

제품/서비스 개발



제품/서비스 개발

- 필요한 장비를 구매/설치하거나 선정된 기술사업자가 해결방안의 실현을 위해 제품이나 서비스를 개발하는 단계

- 기술사업자의 주도하에 제품/서비스를 개발하나, 개발 전 과정에 스스로해결단이 참여하여 의견제시 및 주요사항 결정
 - 사업의 착수보고, 중간보고, 최종보고 시 스스로해결단은 반드시 참여하여 추진 방향 및 진행 상황을 파악하고 타주민들과 공유
 - 중간보고, 최종보고는 스스로해결단 미참여 주민에게도 공개하여 의견 수렴 가능
 - 사업 기간 동안 오프라인/온라인 정기보고 체계를 마련(예시: 오프라인 정기보고회 월 1회 개최, 온라인 정기보고 주 1회 진행)
 - 이슈 사항이 있을 경우 수시로 내용 공유 및 의견 수렴

- 특히 주민은 제품이나 서비스가 개발되면 그 결과물을 실제로 사용하여 혜택을 누리는 정책 수요자이기 때문에 실제 개발 과정에 주도적으로 참여 필요
 - 시안이나 디자인, 서비스 제공 방법 등 사용자(수요자) 입장과 관련된 중요한 사안에 대해서는 스스로해결단 참여 주민이 의견 제안 및 결정 역할 수행
 - 주민의 의견 제시나 결정과 관련된 사항은 ICT에 대한 기술적 전문성이 필요한 내용이 아님. 기술적 전문성은 전문가 및 공무원의 역할임
 - 주민의 지속적 참여 확대를 위하여 주민이 제안한 의견에 대해서는 조치 결과를 기록하고 공유
 - 수정되었거나 반영되지 못한 주민의 제안에 대해서는 그 이유를 명확하게 명시하여 주민이 본인의 의견이 사업 추진에 반영되고 있음을 인식할 수 있도록 해야함

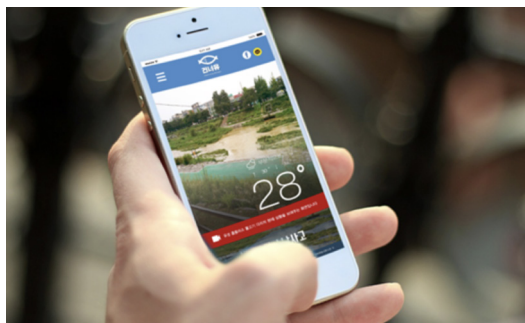
사례 1.

대전 건너유 프로젝트

- 주민, 전문가, 지자체 공무원의 협업으로 사물인터넷(IoT)을 이용해 시민들이 자주 이용하는 다리의 하천범람을 실시간으로 확인할 수 있는 서비스
- 주민과 전문가가 참여하는 다양한 방식의 ‘우리 동네 문제 찾기 워크숍’ 진행을 통해 지역의 문제를 발굴
 - * 불만의 수집이 아니라 해결할 수 있는 가능성을 전제로 문제를 발굴하기 위해 디테일한 워크숍 기획 필요
- 수차례의 워크숍과 회의로 참여자간 신뢰가 축적되고 다양한 지역문제들에 대한 인식을 공유하던 중 비만 오면 범람하는 동네 하천의 사고 발생으로 이 문제를 해결하기로 결정
- 수차례의 브레인스토밍과 다양한 방식의 현황 파악을 통해 해결방안 마련
 - 기상청 강수량을 확인하면서 호우 시 범람 속도와 징검다리 상태 조사
 - 초음파 센서를 이용해 만든 프로토타입으로 징검다리의 유동인구 파악
 - 징검다리에 습도센서를 부착하여 물이 차오르면 SMS로 자동으로 상태를 알려주는 서비스 고안 → 영상 확인이 필수적이라는 주민들의 의견에 따라 영상 서비스로 전환
 - 주민과의 회의를 통해 서비스 명칭을 ‘건너유’로 결정
 - 카카오톡 공유가 편리하도록 모바일 웹으로 제작(어플은 ios와 안드로이드 두가지 버전 제작 필요)
- 일회성 사업으로 끝나지 않고 지속가능성을 갖기 위한 시도
 - 서버비 확보를 위한 구글 애드센스 및 주변 상가 배너 광고 게시
 - 오픈소스를 공유하고 제작 과정을 모듈화 하여 확장 고려
 - 장기적으로 스마트시티에 부합하는 민간안전보안 스타트업 지향



호우시



※ 이미지 출처 : <https://brunch.co.kr/@mm1000/13> ("건너유" 리빙랩 프로젝트, 2018.09.04)

사례 2.

‘모바일 무장애여행 관광지 길안내 서비스 및 데이터 확대 구축’ 사업

- 제주특별자치도에서는 ‘모바일 무장애여행 관광지 길안내 서비스 및 데이터 확대 구축’ 사업을 제안해 2019년 ‘공감e가득’ 사업으로 선정
- 이동약자를 위한 무장애 여행지 확대 제공 및 모바일 길안내 서비스 구축, 무장애여행 인식 확산을 위한 교육 추진, 매뉴얼 제작 등이 주요 사업 내용
- 사업의 결과로 마련될 무장애여행 관광지 길안내 모바일 앱 명칭을 주민 및 다양한 시민들이 참여해 제안할 수 있도록 공모(19.10.14.~11.3.)를 진행하고 도청 관계자 및 스스로해결단 심사를 통해 최종 선정

무장애여행 관광지 길안내 모바일앱 명칭 공모전 추진 계획(안)

1. 개요

- 공모전명 : 무장애여행 관광지 길안내 모바일앱 명칭 공모전
- 공모기간 : 2019. 10. 14(월) ~ 11. 3(일)
- 공모방법 : 규정서식파일로 작성 후 전자우편 접수
- 선정방법 : 1차 평가로 10건 내외 선정 후 선호도 투표로 선정

2. 세부 선정 계획

- 1차 평가
 - ※ 응모작품이 10건 이내 일 경우 2차 선호도 투표로 바로 진행
 - 일 자 : 2019. 11. 4(월) ~ 11. 6(수)
 - 심 사 자 : 도청 관계자 및 스스로해결단 (5인~6인으로 별도 섭외)
 - 심사방법 : 총 응모작에 대하여 5점~1점 적용 결과를 전자우편으로 위합 후 총점으로 10위까지 선정
 - ※ 10위가 동점일 경우 동점자 모두 포함
- 2차 선호도 평가
 - 일 자 : 2019. 11월 8일 (스스로해결단 워크숍 일자)
 - 평 가 자 : 워크숍 참가자 전체
 - 투표방법 : 1차 통과 응모작을 판넬로 게시하여 선호도 스티커 부착
 - 결과발표 : 선정 완료 3일 이내 DSI 플랫폼 홈페이지로 공지

3. 시상계획

구분	소액	비고
1 등	상품권 30만원	별도 시상없이
2 등	상품권 10만원	상품권 온라인
3 등	상품권 5만원	배출

4. 홍보방법

- 온라인 공모전 전문 홍보사이트에 등록하여 홍보
- 도 및 행정시/유관기관 홈페이지, SNS에 배너 홍보

무장애여행 관광지 길안내 모바일앱 명칭 공모전

2019. 10. 14(월) ~ 11. 3(일)

주최 제주특별자치도 **주관** 무장애여행 관광지 길안내 구축 사업단

공모내용 무장애여행 관광지 길안내 모바일앱의 명칭

무장애여행 관광지 길안내 모바일앱이란?
제주도에 관광지에 대하여 행방이 혼란을 이용하는 지체 장애인 또는 이동약자를 위하여 관광지에 보행로의 상태 또는 도로, 차량, 시설물, 휴식공간 등, 편의시설, 이동약자 지원서비스 등과 정보를 제공하고 관광지에 출발하여 목적지를 설명하여 음성으로 안내하는 모바일서비스.
(2020년 상반기 서비스 제공 예정)

- 공모지역: 일반 국민(아무나)
- 공모방법: 1인당 1개 명칭(전자우편 접수(소정의 양식 작성 후 전송))
※ 양식은 [가치다함] 홈페이지(www.jpscts.kr) 공지사항에서 내려받을 수 있습니다.
- 접수처: 무장애여행 관광지 길안내 구축 사업단
con309@nate.com / ☎ 070-4544-3847
※ 전자우편 전송 후 반드시 접수제약을 전화로 확인하시기 바랍니다.
- 선정방법: 1차 평가 후 2차 선호도 평가로 선정
(접수건수가 10건 이내 일 경우 바로 2차 선호도 평가 진행)
- 상여금: 제주특별자치도 스포츠재단

사상내역

구분	소속	비고
1등	상월관 30만원	별도 시상금이 상월관 운영인 배움
2등	상월관 10만원	
3등	상월관 5만원	

결선일표 2019. 11. 12(화) 14시 [가치다함] 홈페이지(www.jpscts.kr)에 게시

유망사항

- 용모주는 행정안전부 지정안전상 상용권으로 이미 등록되지 않아서 됨.
- 선정된 명칭에 대한 상표권 등록을 포함한 저작권안전은 제주특별자치도에 귀속됨
- 자세한 문의는 웹 사이트에서 해주시기 바랍니다.



Jeju 제주특별자치도

공모전 포스터

가치다함 재민특목 이용안내 열린소통

열린소통

공지사항 | 자료실 | 홈페이지 개선

의견제출 상세 보기

제목	무장애여행 관광지 길안내 모바일앱 명칭 공모전 선정결과 공지	
작성자	관리자	작성일 2019-11-12 14:03

무장애여행 관광지 길안내 모바일앱 명칭 공모결과를 아래와 같이 알려드립니다.

- 총응모수: 672건
- 심사: 1차/2차 선정심사 후 최종 10건에 대한 선호도 투표로 선정
- 선정결과

등수	업체명	용모주
1등	문미플레	김*영
2등	베르(BE)제주	윤*영
3등	무장꽃누리	홍*진

※ 2등 선정 용모주와 관련하여 Barrier Free가 포함된 다른 유사 용모주 없었으나 "베르(BE)제주"(앞호 제외 6글자)로 동일한 자음으로 명백히 차별적 선정상향점을 알려드립니다.

선정자에 대한 시상금은 아래 사업단에서 개별 연락하여 지급할 예정입니다.
용모주선 모든 분께 심정할 감사의 말씀을 드립니다.

[문의처: 무장애여행 관광지 길안내 구축 사업단 con309@nate.com / ☎ 070-4544-3847]

목록으로

최종 선정 결과 공지

사례 3.

‘청량리종합시장 IoT·디지털 트윈 기반 화재관리 시스템 구축’ 사업

- 서울 동대문구에서는 디지털 트윈과 사물인터넷 센서를 활용해 전통시장 화재감지 시스템을 구축
- 해당 사업은 상인협회와 적극적인 소통을 바탕으로 기존 기술인 화재감지 센터와 새로운 기술인 디지털 트윈을 함께 적용
- 사업 추진 전 과정에서 상인협회와 적극적인 소통을 통해 주민 체감도·만족도 높은 결과를 거두어 인근 시장으로 자체 확산 중

주요 내용

- 온도, 연기 감지를 위한 다양한 센서 개발·적용 ⇨ 신속한 화재감지
 - 화재 감지 센서 및 CCTV 설치, 갑작스런 온도 상승 등 파악
- 디지털 트윈 기반 재난관리시스템 구축 ⇨ 신속하고 정확한 정보 파악
 - 건설정보모델링(BIM)과 지리정보시스템(GIS) 연계로 3차원 객체모델 구축
 - CCTV, 각종 센서 연계로 재난관리 실무자에게 데이터를 신속·정확 제공
 - 재난 상황 발생시 최적화된 대피경로를 도출하고 이를 시각화해 제공
 - * 많은 인력 투입이 필요하고 자동화되지 않아 비효율적인 상황실 위주 재난관리 한계 보완
- 동대문구 소방시스템과 연계하여 화재발생시 자동 신고 ⇨ 즉각 대응

추진 성과

- 청량리종합시장, 청량종합도매시장 136개 점포 안전 관리 수혜
- 상인협회와 적극적 협의 및 예방 활동 전개, 높은 만족도 도출
 - * ‘18년 2건의 화재 조기 발견후 대응, 상인들의 관심도 향상 및 만족도 제고



상황실 위주 재난 관리시스템



디지털 트윈 기반 화재 및 대피 경로 안내 시스템

※ 이미지 출처 : 서울시립대학교 디지털/서울 연구실

평가 및 사후관리



평가 및 사후관리

- 제품 또는 서비스 개발 이후 사업의 완료 단계에서 그간의 추진 활동에 대한 평가 단계
 - 스스로해결단의 평가 및 사후관리 단계는 제품 또는 서비스 개발 활동에 대한 성과 평가와 스스로해결단 활동에 대한 평가 및 공유 등 두 가지 활동으로 구분

1) 사업 수행 결과에 대한 성과 평가

- 일반적으로 지자체 발주 사업에 대해서 사업 완료 후 평가위원회를 구성하여 사업평가를 진행하는데, 평가위원회에 스스로해결단 참여 주민 1명 이상을 반드시 위촉하도록 하여 기술사업자의 사업 수행에 대한 평가에 참여하도록 함
 - 스스로해결단 구성원은 성과 평가 전 제품/서비스에 대한 사전 테스트로 참여하고 그 의견을 종합하여 평가위원으로 위촉된 스스로해결단 구성원이 평가 수행
 - 또한 기술사업자의 사업 수행 과정 중 수시 및 정기보고회 개최 여부와 이슈에 대한 주민의견 수렴 및 조치 결과 공유에 관한 사항도 평가 실시

2) 스스로해결단 활동 평가 및 공유

- 스스로해결단의 전체 활동에 대해서 정리 및 평가하고 향후 유사 주민주도 지역문제 해결활동 수행의 경험을 공유 및 확산
- 스스로해결단 활동 평가는 구성원 전원이 참여하되 주민 중심으로 수행
 - 지자체 공무원이 작성한 스스로해결단 운영 기록 검토
 - 스스로해결단 활동 전 과정에 대한 반성과 성과 공유
- 스스로해결단 활동 종료 이후에도 자치단체 차원의 유사 주민주도 지역문제 해결조직 참여 경험자들의 정기적 행사를 통해 활동 성과의 지속성을 확인하고 주민주도 지역문제 해결 활동의 확산 추진
 - 반기 1회 또는 연 1회 진행
 - 현재 활동하고 있는 조직 구성원 및 관심 주민 모두 참여 가능
 - 스스로해결단, 리빙랩 등 참여자들의 활동을 통해 개발된 제품/서비스의 운영 상황을 확인하고 개선 및 보완점에 대한 의견 수렴
 - 경험 공유를 통한 활동 방법 개선 및 주민 참여 확대 추진

<사업 성과 평가>

- ☐ 실행한 결과물을 바탕으로 목적인 문제를 해결하는 성과가 있었는지, 그 성과는 주민들이 체감할 수 있는 구체적인 변화를 이끌어냈는지
- ☐ 문제 해결에 있어 최종적으로 어떤 주민에게 얼마만큼 혜택이 돌아갔는지
- ☐ 혜택을 수혜한 주민이 직접 만족감을 느끼고 있는지, 결과물에는 서비스 수혜자인 주민들의 의견이 반영되어 있는지
- ☐ 우리가 실행한 결과물을 통해 사회적 가치를 창출했는지, 지역사회 소외계층과 사회적 약자들이 누리는 혜택이 늘어났는지
- ☐ 성과물을 지속가능하게 운영할 수 있는 체계를 마련했는지, 향후 발전 가능성이 있는지

<스스로해결단 운영 평가>

- ☐ 해당 문제 해결을 위해 필요한 구성원들이 적절하게 참여했는지, 참여가 필요했는데 미처 참가하지 못했던 주민그룹이나 단체/기관은 없었는지
- ☐ 우리 지역과 과제 실정에 맞는 운영 계획을 수립했는지, 수립한 운영 계획을 충실히 지켰는지, 불가능했다면 이유는 무엇인지
- ☐ 구성원 간 역할분담이 효율·효과적이었는지, 각 구성원들은 맡은 역할을 충실히 수행했는지, 협력이 어려웠다면 이유는 어떤 것 때문인지
- ☐ 의사결정 과정은 민주적이었는지, 결론을 도출하기 힘들었던 사안이 있다면 이유는 무엇이고 보완을 위해서는 어떤 것이 필요한지
- ☐ 운영 과정과 결정 사항은 충실히 기록하고 관심있는 주민들에게 적절하게 공유했는지

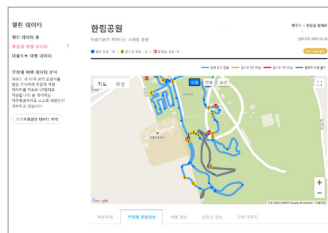
- 행정안전부는 발굴된 우수 사례들의 성과를 점검해 확장·발전 및 타 지역으로의 확산을 지속 지원하고자 함
- 2018년 선정된 ‘공감e가득’ 사업 중 아래 6개 사업은 확산 대상 과제로 선정되어 2019년 ‘공감e가득’ 사업 공모 지정 과제로 제시되어 타 지자체로 확산·발전 중
- 2018년 수행 지자체인 전남 장성, 서울 구로 등도 자체 확장 및 후속 발전을 통해 문제 해결을 확산하고 있음
 - * 전남 장성군: 자체 군비를 확보해 30여개 마을로 확장 / 서울 구로구: 스마트 가로등 기능을 고도화해 후속 발전
- ‘공감e가득’ 사업 발굴 사례 확산·확장 현황

분야	2018년 선정	2019년 선정
무장애여행 데이터 구축·공유	· 제주특별자치도	· 충청북도 · 제주특별자치도 · 광주광역시 남구
장애인전용 주차구역 관리 및 인식개선	· 경남 진주시	· 광주광역시 광산구
독거·치매 노인 안전 돌봄	· 전남 장성군	· 전남 신안군
안전 사각지대 해소 및 소통 증진	· 서울특별시 구로구	· 서울특별시 광진구
지역 시장 화재감지 및 안전	· 서울특별시 동대문구	(선정 지자체 없음)
주민참여를 위한 디지털 플랫폼	· 서울특별시	· 대구광역시 · 강원 춘천시

① 장애인 관광권 보장을 위한 무장애 여행 데이터 구축·공유

<사례 : 장애인을 위한 관광정보 데이터 구축(제주특별자치도)>

- 내용: 주민참여를 통해 휠체어 출입 가능 관광지 50개소 장애인 여행 편의 제고를 위한 관광정보 수집·제공 / 10개소 가상현실 콘텐츠와 맵 제작 및 제주데이터허브 공유(‘18)
- 성과: 장애인 관광권에 대한 인식 제고 및 주민참여



데이터 기반 마련, 지역 현안 해결에 참여하는 주민 그룹 형성터 기반 마련, 지역 현안 해결에 참여하는 주민 그룹 형성

② 장애인 주차권 보장을 위한 효율적 관리 시스템 개발·인식개선

<사례 : 장애인전용 주차구역 관리 시스템 개발(경남 진주시)>

- 내용: IoT 영상감지기술을 활용하여 장애인 전용 주차구역에 비장애인 주차시 경고 알림(CCTV 설치 및 음성안내) / 진주시청 등 3곳 40면 장애인전용 주차 구역에 시스템 도입('18)

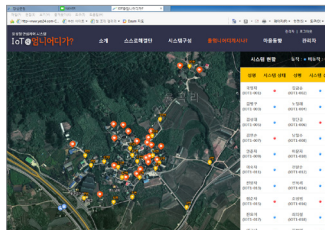


- 성과: 장애인 주차권 보호 인식 개선 및 효율적인 관리

③ 독거·치매 노인 안전을 위한 돌봄 시스템 구축·운영

<사례 : 독거·치매 어르신 안심케어 개발(전남 장성군)>

- 내용: 독거·치매 노인 거동, 위치 파악 및 가정 내 화재감지 등 시스템 구축 / 마을 이장 및 자녀에게 정보 제공, 위급시 신속 대응('18)



- 성과: 영신 마을 통신 인프라 및 시스템 도입, 마을돌봄단 구성으로 독거노인 23명 안전 관리 및 데이터 축적

④ 안전 사각지대 해소 및 소통 증진을 위한 시스템 구축·운영

<사례 : 구도심 스마트 시민복지 도시 구축(서울 구로구)>

- 내용: 스마트 무선태양광 LED 설치(500대) 및 적외선 반사 기반 불법촬영 탐지기 공중화장실 보급(150대) / 웹을 통해 생활정보 번역(한국어-중국어) 및 주민 간 소통 지원('18)

- 성과: 골목 안전 확보 및 주민 관심 증대, 여성·학부모 불안감 해소



⑤ 지역 시장 내 효율적 화재감지 및 안전 관리 시스템 구축·운영

<사례 : IoT기반 화재감지시설 개발(서울 동대문구)>

- 내용: 청량리 종합시장 내 IoT기술 활용 화재감지 시스템(센서, CCTV) 도입, 소방시스템과 연계 추진('18)
- 성과: 상인협회와 적극적 협의 및 예방 활동 전개, '18년 2건의 화재 조기 발견 후 대응



⑥ 디지털 민주주의 플랫폼 구축·운영 및 오픈소스화

<사례 : 시민참여 플랫폼 오픈소스 개발(서울특별시)>

- 내용: 시민 제안 플랫폼 '민주주의 서울' 운영 및 해당 플랫폼을 누구나 적용·운영 가능토록 오픈소스 개발·배포('18)
- 성과: 오픈소스화 완료 및 배포 웹 마련, 시민참여 플랫폼 도입·운영 가이드 마련, 타 지자체 확산 기반 조성



주민주도 지역문제 해결조직에 대한 주민참여 강화를 위한 고려사항

10

주민 주도 지역문제 해결조직에 대한 주민참여 강화를 위한 고려사항

- 주민의 적극적인 참여를 이끌어 내기 위한 방안 마련 필요
 - 아직까지는 지자체가 중심이 되어 조직을 구성하고 주민이 지역의 문제를 발굴하여 전문가와 공무원과 협업을 통해 해당 문제를 해결하는 경험을 확대해 나가는 단계이기 때문에 주저하는 주민의 참여를 이끌어 낼 수 있는 방안이 필요함

1) 명예적 보상

- 스스로해결단 참여자에게 지방자치단체장 명의의 위촉장 수여
 - 주민의 선거를 통해 선출되어 민주적 정당성을 가지는 단체장이 수여하는 위촉장은 스스로해결단의 대표성을 강화하는데 도움이 될 수 있음
 - 또한 이러한 위촉장은 스스로해결단 참여자가 좀 더 책임감을 갖고 활동에 적극적으로 참여할 수 있도록 동기 부여 가능
- 적극적 참여 주민에게 표창장 수여
 - 스스로해결단 참여자 중 적극적으로 활동한 주민에게 표창장을 부여하여 활동에 대한 자긍심과 보람 부여

2) 선발·운영시 고려점

- 주민들의 생업 종사 시간 등을 고려하여 스스로해결단 참여가 용이한 시간에 모임(회의) 개최(예시: 평일 낮 참석이 어려운 경우 주말이나 평일 저녁 시간에 모임 개최)
- 스스로해결단만의 온라인 커뮤니티를 개설하여 전체 모임 운영 활성화 지원하는 것도 가능(예시: 오프라인 모임 계획과 논의 내용, 결과에 대한 회의록 등을 꾸준히 공유)
- 공개 모집 등을 통한 스스로해결단 위촉 시 지원자의 적극성을 감안하여 선발하는 방안 검토
 - 주민배심원단과 같이 모집 시 전화면접을 실시하여 활동에 대한 이해도와 참여도가 높은 주민을 우선 선발하는 방식

- 경남 김해시는 2018년 ‘공감e가득’ 사업에 선정되어 “순환자립형 마을공동체 회현지기 프로젝트” 사업을 수행. 과제 수행에 있어 논의해야하는 사항들을 스스로해결단 안에서 온/오프라인으로 활발하게 공유/토론했으며, 상시적이고 투명한 의사소통을 위해 네이버 밴드를 개설해 회의 필요 사항, 회의 결과, 사업 과정을 공유하여 주민 참여를 증진하고자 했음

- 경남 김해시 스스로해결단의 온라인 소통 공간(밴드)



밴드 메인 화면



밴드 게시물

- 경남 김해시 스스로해결단 회의 개최 기록 중 일부

일자	장소	참석인원	회의목적
'18.7.19	회현동 주민센터	5	·공구백화점 설치 장소 협의
'18.7.23	회현당	5	·공구백화점 비치 공구목록
'18.8.8	회현당	5	·공구백화점 장소 협의
'18.8.24	회현당	5	·웹/앱 구축 주요내용 의논
'18.8.30	회현동주민센터	6	·웹/앱 구축 주요 기능 협의
'18.9.6	회현당	6	·공구백화점 운영방법 협의
'18.10.2	가락식당	10	·공구백화점 운영방법 및 운영 인력 의논
'18.10.15	회현당	4	·행안부 현장실사 대비 의논
'18.10.30	회현동주민센터	4	·소화기, 자동제세동기 설치 위치 및 설치 유형 의논
'18.11.2	회현당	5	·소화기, 자동제세동기 설치 위치 및 설치 유형 의논
'18.11.7	공구백화점	6	·전산장비 설치 및 공사현황 점검 협의
'18.11.12	공구백화점	6	·운영인력 협의, 소요 소모품 점검

3) 교육과정 개발

- 중장기적으로는 참여자의 전문성을 강화하고 스스로해결단의 운영을 원활히 하기 위한 사전교육 프로그램을 행정안전부에서 개발·보급하여 스스로해결단 모집과정에 교육 이수 필수 절차로 규정할 필요가 있음. 단, 지자체에서 직접 자체 커리큘럼을 만들어 시행할 수 있음
 - 총 4~6시간 이수(2~3일 소요)
 - 온라인 또는 주말·야간 교육 개설
 - 분기 1회 또는 반기 1회 기초지자체 단위로 정기적 교육 실시
- 디지털 사회혁신 사례 및 ICT, 주민역할, 토의방법, 행정절차 등에 대한 교육 과정 개발 필요
 - 디지털 사회혁신 사례 및 ICT 교육은 새로운 사회문제 해결 방식(특히, 주민 중심의 민·관 협업)인 디지털 사회혁신에 대한 이해를 높이고, 특정 지역문제 해결을 위해 어떤 디지털기술이 활용되었는지에 초점(기술 중심 교육 지양)
 - 주민역할 교육은 가장 중요한 교육으로 지역문제 해결과정에 주민이 주도성을 갖고 활동할 수 있는 역량 강화에 초점
 - 지역문제해결 전 과정에서 주민의 역할을 명확하게 제시 필요
 - 스스로해결단 참여 경험자를 강사로 위촉하여 스스로해결단 활동 과정 상 어려움 및 극복 방안 공유
 - 특히 업체의 사업 수행과정에 대한 주민 참여 강화 교육 필요
 - 토의방법 교육은 상호 대화 방법에 대한 기본적인 교육 및 다양한 의견들 중 합의를 도출하는 방법으로 구성
 - 사업추진 관련 행정절차 교육은 민·관 상호 이해를 높이기 위한 것으로 정보화사업 추진을 위한 행정 절차 및 소요 기간 등에 대한 안내

4) 비용 지원

- 주민과 전문가는 지역에 대한 관심과 봉사로 스스로해결단에 참여하여 개인의 시간과 노력을 소비하고 있으나, 회의 참석이나 현장 방문을 위한 교통비나 식사비 등 최소한의 비용은 지급될 필요가 있음
- 추가적으로 실비 이외에 소액의 활동비를 지역화폐나 온누리 상품권 등으로 지급하는 방안 검토 가능

- 해당 내용은 참고를 위한 예시 자료이며 지자체에서 운영하는 타 주민참여 교육프로그램과 연계하여 운영 가능

스스로해결단(주민주도 지역문제 해결 조직) 대상 교육프로그램(안)

1. 교육 개요

○ 교육대상

- 지역문제 해결에 관심 있는 주민
- 주민 주도 조직에 참여 예정인 주민은 필수 이수 과정으로 운영

○ 교육시간

- 총 8시간(1~2주, 일 2시간 수강, 온라인 및 오프라인 각각 4시간)
 - 온라인 : 디지털 사회혁신, 디지털기술, 토의방법, 행정절차 관련 교육(각1시간)
 - 오프라인 : 주민역할, 기존사례 및 ICT 기술 교육*(2시간), 모의 토의 과정(2시간)
- * 주민역할, 기존 사례 및 ICT 교육은 주민들의 질문사항이 많을 것으로 예상되어 오프라인으로 진행
- 오프라인 교육 미 참여자는 온라인 2시간으로 대체, 모의 토의 과정은 필참
- 오프라인 교육은 직장인·학생 등 다양한 계층의 참여를 위해 가능한 평일 7시 이후 혹은 주말에 진행
 - 평일 근무시간대에 진행할 시, 교육 참가자에게 수강 증명서 교부
 - 1개 과정이라도 미 참여 시, 교육 이수 인정 불가(차기수 또는 타지자체 교육 수강 연계 검토)
 - 오프라인 프로그램에 참여할 수 없는 주민들을 고려해 당일 교육 내용을 녹화하여 온라인으로 다시 볼 수 있도록 지원 검토

- 모의 토의 과정은 교육 참가자 전원이 필참할 수 있도록 진행

· 교육 참가자들에게 모의 토의 일정은 사전 공지 必

○ 교육장소

- 지방자치단체 청사, 주민자치센터, 지역 (국립)대학교, 지역 공공도서관 등 활용

· 공익사업이고 예산이 많지 않은 점을 감안하여 무료로 장소 대관이 가능한 곳으로 선정

* 참석 대상, 규모 등을 감안(ex. 마을단위 교육은 마을회관 등 활용 가능)

II. 교육 내용

1) 교육프로그램 구성 예시

교육 분야	강의명	강사	소요시간	방식
행정절차	정보화 사업 추진 절차 및 행정절차	지자체 공무원	1시간	온라인
토의방법	갈등을 막는 말말말	토의토론 지도사	1시간	온라인
주민역할	주민이 주인이다	행정안전부 및 지자체 공무원	2시간	오프라인 (온라인 대체 가능)
기존사례 및 ICT 기술 교육	사례와 함께하는 기술교육	18-19년도 스스로해결단 주민, 전문가	2시간	오프라인 (온라인 대체 가능)
모의 토의 과정	모의 토의과정 체험을 통한 실천 역량 키우기	토의토론 지도사 등 내외부 전문가 (진행자 역할)	2시간	오프라인 (온라인 대체 불가)

2) 행정절차

- 필요성 : 주민이 정보화 사업 수행에 필요한 절차를 숙지하고 사업 예산이 어디에 어떻게 쓰이는지 이해하면 담당 공무원과의 갈등을 사전에 예방할 수 있음
- 주요내용 : 정보화 사업의 전반적인 사업 추진 절차 및 소요기간 등에 대한 안내, 사업 관련 예산 수립 및 집행 과정 안내
- 담당강사 : 지자체 담당 공무원(해당 사업 및 정보화 담당 공무원)
- 소요시간 : 1시간(※ 정보화 사업 안내 30분, 예산 수립 및 집행과정 안내 30분)
- 교육방식 : 온라인

3) 토의방법

- 필요성 : 의사결정 과정에서 발생할 수 있는 구성원 간 갈등을 방지하고 적극적으로 의견을 개진할 수 있도록 도와 문제 도출 및 해결 과정에서 보다 유의미한 제안이 오고갈 수 있도록 하기 위함
- 주요내용 : 토의 진행방식 및 대화 예절, 합의 도출 방법, 발표 방법, 아이디어 도출을 위한 브레인스토밍, 집단적 의사결정 방법
- 소요시간 : 1시간
- 담당강사 : 토의토론 지도사 자격증 소지자 등
- 교육방식 : 온라인

4) 주민 역할

- 필요성
 - ① 주민의 역할을 명확하게 제시하여 주민 주도형 조직에서 주민 스스로 주민의 정체성을 확립하고 주민이 사업 수행 전 과정에서 주도성을 갖고 활동할 수 있도록 동기부여
 - ② 현재 주민 역할에 대한 교육이 일부 실시되고 있음에도 ‘공감e가득’ 사업 등 주민 참여형 사업에서 주민들이 사업 과정 전반에 대한 참여가 미미한 것을 고려해 주민들에게 보다 구체적인 역할 범위 설정 필요
- 주요내용 : 주민 역할에 대한 이해, 주민주도형 조직에서 주민의 필수적 역할, 사례를 통한 주민 역할의 중요성 교육
- 소요시간 : 2시간
- 담당강사 : 행정안전부 또는 지자체 담당 공무원
- 교육방식 : 오프라인(※온라인 강의 대체 가능)

5) 기존 사례 및 ICT기술교육

- 필요성
 - ① 성공사례와 갈등사례 공유를 통해 주민 조직의 개선 및 보완점을 확인할 수 있으며 향후 갈등 상황 발생 시 주민들이 보다 유연하게

대처할 수 있도록 도움

- ② 디지털 기술에 대한 지식이 풍부하지 않은 주민들의 기술교양을 키우고 추후 문제해결과정에서 주민들이 구체적인 기술적 아이디어를 구상할 수 있도록 도움

◦ 주요내용

- ① 주민 주도 및 주민 자치 조직 운영 현황, 주민 주도 조직(스스로해결단, 리빙랩 등) 성공 사례, 주민 주도 및 주민 자치 조직 참여 주민의 만족 사유, 불만족 사유 공유
- ② 4차 산업혁명 주요 기술(인공지능, 클라우드, 블록체인, IoT 등)의 개념적 설명과 국내 및 해외에서 해당 기술이 적용되고 있는 사례 소개, 타 주민주도 조직에서 특정 지역문제 해결에 디지털 기술이 활용된 실제 사례 공유

◦ 소요시간 : 2시간

- 담당강사 : 스스로해결단 참여 경험자, 4차 산업혁명 주요 기술 관련 전공 분야 교수 및 공공기관 혹은 연구소 소속 연구원
(※ 해당 지역 소재 대학 및 공공기관·연구소 구성원을 권장)
- 교육방식 : 오프라인(※온라인 강의 대체 가능)

6) 모의 토의 과정 체험

- 필요성 : 디지털 기술, 토의방법 등 그간 학습한 교육내용을 토대로 직접 토의에 참여하며 주민 스스로 학습 수준을 파악할 수 있고 모의 체험을 통해 경험치를 쌓아 실전에서 역량 발휘 기대
- 주요내용 : 지역문제 안 1건(예시 : 동네 쪽방 주민들 폭염으로 온열질환자 급증)을 가지고 주민들이 직접 토의를 통해 해결방안 도출, 각 팀마다 도출된 해결방안을 직접 발표하고 설명
- 소요시간 : 2시간
- 담당강사 : 토론 지도사 등 내외부 전문가(※ 교육이 아닌 진행자 역할)
- 교육방식 : 오프라인(※온라인 강의 대체 불가)

○ 기타사항

- 각 팀이 낸 해결방안 중 1등 아이디어를 선정해 해당 팀에 온누리 문화상품권(1인당 10,000원 이하) 수여
- 평가 기준은 현실적인 문제 해결 가능성, 디지털 기술 적용 가능성, 팀워크 및 토의 과정에서의 태도, 발표 자세
- 평가자는 공정한 평가를 위해 토의 시간 동안 각 팀의 토의 태도를 면밀히 관찰해야 하며 문제 해결 과정에 대한 아이디어를 제공하거나 토의 과정에 개입하는 것은 금지

작성자

한국지역정보개발원 디지털지역혁신부

정재한 책임

02-2031-9272

jaehan@klid.or.kr

행정안전부 주민참여협업과

이성은 사무관

044-205-3449

seleedsi@korea.kr

우리 곁에

반가운 변화